

(2)-2 利用者満足度の分析・評価(生涯学習施設部門)

項目	協定事項等	分析																				
実施方法 回答者数	○実施方法 ・図書館にアンケート用紙及び回収箱を設置 ・市役所及び市内8ヶ所コミュニティセンター、文化センターにアンケート用紙及び回収箱を設置 ・図書館のホームページにアンケートを掲載 ○実施期間及び回答者数 ①回目 令和2年 8月 22日～ 9月6日 15件 ②回目 令和2年 11月 7日～11月 15日 7件 ③回目 令和3年 3月 20日～ 3月28日 11件																					
施設・設備について	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>50.0% (2)</td> <td>50.0% (2)</td> <td>— (0)</td> <td>— (0)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>40.0% (2)</td> <td>60.0% (3)</td> <td>— (0)</td> <td>— (0)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>66.7% (4)</td> <td>33.3% (2)</td> <td>— (0)</td> <td>— (0)</td> </tr> </tbody> </table> ※() 内は件数		満足	やや満足	やや不満	不満	①回目	50.0% (2)	50.0% (2)	— (0)	— (0)	②回目	40.0% (2)	60.0% (3)	— (0)	— (0)	③回目	66.7% (4)	33.3% (2)	— (0)	— (0)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、100%とリニューアルオープンした施設へ高い評価を得られている。
	満足	やや満足	やや不満	不満																		
①回目	50.0% (2)	50.0% (2)	— (0)	— (0)																		
②回目	40.0% (2)	60.0% (3)	— (0)	— (0)																		
③回目	66.7% (4)	33.3% (2)	— (0)	— (0)																		
施設の予約方法について	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>33.3% (1)</td> <td>66.7% (2)</td> <td>— (0)</td> <td>— (0)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>25.0% (1)</td> <td>75.0% (3)</td> <td>— (0)</td> <td>— (0)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>33.3% (2)</td> <td>50.0% (3)</td> <td>— (0)</td> <td>16.7% (1)</td> </tr> </tbody> </table> ※() 内は件数		満足	やや満足	やや不満	不満	①回目	33.3% (1)	66.7% (2)	— (0)	— (0)	②回目	25.0% (1)	75.0% (3)	— (0)	— (0)	③回目	33.3% (2)	50.0% (3)	— (0)	16.7% (1)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、90%となっているが、不満という回答もあり、適時改善を実施する必要がある。
	満足	やや満足	やや不満	不満																		
①回目	33.3% (1)	66.7% (2)	— (0)	— (0)																		
②回目	25.0% (1)	75.0% (3)	— (0)	— (0)																		
③回目	33.3% (2)	50.0% (3)	— (0)	16.7% (1)																		
施設へのアクセスについて	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>75.0% (3)</td> <td>25.0% (1)</td> <td>— (0)</td> <td>— (0)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>40.0% (2)</td> <td>40.0% (2)</td> <td>— (0)</td> <td>20.0% (1)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>50.0% (3)</td> <td>33.3% (2)</td> <td>— (0)</td> <td>16.7% (1)</td> </tr> </tbody> </table> ※() 内は件数		満足	やや満足	やや不満	不満	①回目	75.0% (3)	25.0% (1)	— (0)	— (0)	②回目	40.0% (2)	40.0% (2)	— (0)	20.0% (1)	③回目	50.0% (3)	33.3% (2)	— (0)	16.7% (1)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、80%を超えているものの、不満回答も存在しており、施設案内の充実等により改善に取り組んでいく。
	満足	やや満足	やや不満	不満																		
①回目	75.0% (3)	25.0% (1)	— (0)	— (0)																		
②回目	40.0% (2)	40.0% (2)	— (0)	20.0% (1)																		
③回目	50.0% (3)	33.3% (2)	— (0)	16.7% (1)																		
利用料金について	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>33.3% (1)</td> <td>66.7% (2)</td> <td>— (0)</td> <td>— (0)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>60.0% (3)</td> <td>40.0% (2)</td> <td>— (0)</td> <td>— (0)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>42.9% (3)</td> <td>57.1% (4)</td> <td>— (0)</td> <td>— (0)</td> </tr> </tbody> </table> ※() 内は件数		満足	やや満足	やや不満	不満	①回目	33.3% (1)	66.7% (2)	— (0)	— (0)	②回目	60.0% (3)	40.0% (2)	— (0)	— (0)	③回目	42.9% (3)	57.1% (4)	— (0)	— (0)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、100%と利用料金についてはご満足いただけている。
	満足	やや満足	やや不満	不満																		
①回目	33.3% (1)	66.7% (2)	— (0)	— (0)																		
②回目	60.0% (3)	40.0% (2)	— (0)	— (0)																		
③回目	42.9% (3)	57.1% (4)	— (0)	— (0)																		
スタッフの対応について	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>66.7% (2)</td> <td>— (0)</td> <td>33.3% (1)</td> <td>— (0)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>33.3% (2)</td> <td>33.3% (2)</td> <td>33.3% (2)</td> <td>— (0)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>33.3% (2)</td> <td>66.7% (4)</td> <td>— (0)</td> <td>— (0)</td> </tr> </tbody> </table> ※() 内は件数		満足	やや満足	やや不満	不満	①回目	66.7% (2)	— (0)	33.3% (1)	— (0)	②回目	33.3% (2)	33.3% (2)	33.3% (2)	— (0)	③回目	33.3% (2)	66.7% (4)	— (0)	— (0)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が80%となっているが、やや不満という回答もあり、更なる改善が必要である。
	満足	やや満足	やや不満	不満																		
①回目	66.7% (2)	— (0)	33.3% (1)	— (0)																		
②回目	33.3% (2)	33.3% (2)	33.3% (2)	— (0)																		
③回目	33.3% (2)	66.7% (4)	— (0)	— (0)																		

①利用者アンケート調査(生涯学習施設)の結果

① 利用者アンケート調査の結果	項目	協定事項等	分析																				
	開館時間について	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>100.0% (3)</td> <td>—(0)</td> <td>—(0)</td> <td>—(0)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>60.0% (3)</td> <td>20.0% (1)</td> <td>20.0% (1)</td> <td>—(0)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>16.7% (1)</td> <td>50.0% (3)</td> <td>16.7% (1)</td> <td>16.7% (1)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">※() 内は件数</p>		満足	やや満足	やや不満	不満	①回目	100.0% (3)	—(0)	—(0)	—(0)	②回目	60.0% (3)	20.0% (1)	20.0% (1)	—(0)	③回目	16.7% (1)	50.0% (3)	16.7% (1)	16.7% (1)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が80%以上であるが、不満の声も増えてきており、今後の推移をみて対応策を考えていく。
		満足	やや満足	やや不満	不満																		
	①回目	100.0% (3)	—(0)	—(0)	—(0)																		
②回目	60.0% (3)	20.0% (1)	20.0% (1)	—(0)																			
③回目	16.7% (1)	50.0% (3)	16.7% (1)	16.7% (1)																			
案内表示のわかりやすさ	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>66.7% (2)</td> <td>33.3% (1)</td> <td>—(0)</td> <td>—(0)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>60.0% (3)</td> <td>—(0)</td> <td>40.0% (2)</td> <td>—(0)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>33.3% (2)</td> <td>50.0% (3)</td> <td>16.7% (1)</td> <td>—(0)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">※() 内は件数</p>		満足	やや満足	やや不満	不満	①回目	66.7% (2)	33.3% (1)	—(0)	—(0)	②回目	60.0% (3)	—(0)	40.0% (2)	—(0)	③回目	33.3% (2)	50.0% (3)	16.7% (1)	—(0)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が70%台となっており、より分かりやすい案内表示に努める必要がある。	
	満足	やや満足	やや不満	不満																			
①回目	66.7% (2)	33.3% (1)	—(0)	—(0)																			
②回目	60.0% (3)	—(0)	40.0% (2)	—(0)																			
③回目	33.3% (2)	50.0% (3)	16.7% (1)	—(0)																			
トイレについて	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>66.7% (2)</td> <td>33.3% (1)</td> <td>—(0)</td> <td>—(0)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>60.0% (3)</td> <td>20.0% (1)</td> <td>—(0)</td> <td>20.0% (1)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>83.3% (5)</td> <td>16.7% (1)</td> <td>—(0)</td> <td>—(0)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">※() 内は件数</p>		満足	やや満足	やや不満	不満	①回目	66.7% (2)	33.3% (1)	—(0)	—(0)	②回目	60.0% (3)	20.0% (1)	—(0)	20.0% (1)	③回目	83.3% (5)	16.7% (1)	—(0)	—(0)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、90%以上と好評価をいただいているが、不満との回答もあり、利用者の声に耳を傾けながら改善に取り組んでいく必要がある。	
	満足	やや満足	やや不満	不満																			
①回目	66.7% (2)	33.3% (1)	—(0)	—(0)																			
②回目	60.0% (3)	20.0% (1)	—(0)	20.0% (1)																			
③回目	83.3% (5)	16.7% (1)	—(0)	—(0)																			

② 貸室利用者アンケート調査の結果	項目	協定事項等	分析
	実施方法 回答者数	<ul style="list-style-type: none"> ○実施方法 ・生涯学習フロアの貸室利用者(新規利用者中心)にアンケートを配布。 ○実施期間 ・2020年6月1日開館より通年実施。 ○アンケート回収数 ・82件 	/
	当館を知った きっかけについて (回答数83件) 複数回答あり	<ul style="list-style-type: none"> ・ムーブ21から利用 36件 43.4% ・ホームページ 19件 22.9% ・インターネット 3件 3.6% ・広報もりぐち 8件 9.6% ・新聞・雑誌 0件 0% ・近隣施設 1件 1.2% ・その他 16件 19.3% <p>その他内訳 (市役所からの紹介 1件 知人からの紹介 8件 市役所のチラシ 1件 イオンモール大日の紹介 1件)</p>	【評価】 ムーブ21から継続してお使いいただいている方が多くを占めるが、ホームページやロコミから当館の存在を知り、利用につながるケースも増加してきている。ただし、まだ当館の存在や貸室の内容などをご存じでない方も多くいらっしゃると思われるため、時期を見計らい積極的な広報に取り組むことで、今後の利用者の増加に繋げていきたい。
	貸室・備品の 使い勝手について (回答数80件)	<ul style="list-style-type: none"> ・大変良い 43件 53.8% ・良い 29件 36.3% ・普通 5件 6.3% ・悪い 1件 1.3% ・大変悪い 2件 2.5% 	【評価】 好意回答(大変良い+良い)が、90.1%と施設・備品の使い勝手については、概ね高評価を得ている。開館当初は防音スタジオに設置されている鏡にゆがみがあり、大変悪いという意見をいただいたが、こちらについてはすでに改修工事を行い、改善済である。
スタッフの 対応について (回答数80件)	<ul style="list-style-type: none"> ・大変良い 51件 63.8% ・良い 26件 32.5% ・普通 3件 3.8% ・悪い 0件 0% ・大変悪い 0件 0% 	【評価】 好意回答(大変良い+良い)が、96.3%と高い評価をいただくことが出来た。丁寧な対応に努めたことを評価していただいた声が多く、今後も利用者の声に真摯に耳を傾け、施設を気持ちよくお使いいただけるよう、対応品質の向上に努めていく。	

	主な意見・要望等	対応状況等(記載事項は守口市に連絡済です)
市民からの意見・要望等	防音スタジオの鏡のゆがみを直してほしい。鏡が見にくい。ガラス面のある部屋にはスクリーンがあった方がいい。	防音スタジオの鏡については、張り直しを行い、ゆがんで見えてしまう状態を改善しております。また、ガラス面のある会議室2、スタジオ1・2、防音スタジオについては、ロールスクリーンを設置し、貸室利用中のプライバシーを保護できるよう改善を実施いたしました。
	館内のWifi環境が不安定で繋がりにくいことがある。	館内に設置のWi-Fiの性能を調査するとともに、電波の受信状況や施設の構造上繋がりにくいケースがあることなどをご説明し、ご理解いただくよう努めております。
	開錠時間をもう少し早めにして欲しい。	施設の貸出が1時間ごととなるため、連続した利用を想定すると開錠を早めることが難しい旨をご説明し、出来る限りスムーズにお手続きや鍵のお渡しを行えるよう取り組んでおります。
	防音スタジオにある、椅子やドラムセット、下駄箱などをどけて欲しい。	利用頻度の低い備品については、利用実態に合わせてバックスペースに移動するなど、ご利用いただきやすい環境の構築に努めております。
	コンサートを開催して欲しい。	クリスマスコンサートやバレンタインコンサート、一般公募型のロビーコンサートなどの開催を企画しておりましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となることも多く、今年度はロビーコンサートを一部開催したのみとなりました。コンサートの開催については、多くのご意見をいただいておりますので、今後も定期的に関催出来るよう努めて参ります。