

(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3年 8月 21日～ 8月29日 12件 ②回目 令和4年 2月 9日～2月 21日 15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>60.0% (3)</td> <td>- (0)</td> <td>20.0% (1)</td> <td>20.0% (1)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>75.0% (6)</td> <td>12.5% (1)</td> <td>12.5% (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	60.0% (3)	- (0)	20.0% (1)	20.0% (1)	②回目	75.0% (6)	12.5% (1)	12.5% (1)	- (0)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が77%となっているが、2回目のアンケートにおいては満足と回答される方が増えている。利用者の方の声に耳を傾け、常に改善の意識を持ち運営に取り組んでいく。
	満足	やや満足	やや不満	不満													
①回目	60.0% (3)	- (0)	20.0% (1)	20.0% (1)													
②回目	75.0% (6)	12.5% (1)	12.5% (1)	- (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>60.0% (3)</td> <td>20.0% (1)</td> <td>- (0)</td> <td>20.0% (1)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>100.0% (5)</td> <td>- (0)</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	60.0% (3)	20.0% (1)	- (0)	20.0% (1)	②回目	100.0% (5)	- (0)	- (0)	- (0)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が90%を超えているが、不満と回答された方もおられ、適時マニュアルを整備する等などとして分かりやすい情報の提供に努めていく。
	満足	やや満足	やや不満	不満													
①回目	60.0% (3)	20.0% (1)	- (0)	20.0% (1)													
②回目	100.0% (5)	- (0)	- (0)	- (0)													
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>80.0% (4)</td> <td>- (0)</td> <td>- (0)</td> <td>20.0% (1)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>71.4% (5)</td> <td>- (0)</td> <td>14.3% (1)</td> <td>14.3% (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	80.0% (4)	- (0)	- (0)	20.0% (1)	②回目	71.4% (5)	- (0)	14.3% (1)	14.3% (1)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、75%となっており、より分かりやすい案内の実施や、施設情報の発信を行うことで改善を行っていく。
	満足	やや満足	やや不満	不満													
①回目	80.0% (4)	- (0)	- (0)	20.0% (1)													
②回目	71.4% (5)	- (0)	14.3% (1)	14.3% (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>100.0% (4)</td> <td>- (0)</td> <td>- (0)</td> <td>- (0)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>75.0% (6)</td> <td>- (0)</td> <td>12.5% (1)</td> <td>12.5% (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% (4)	- (0)	- (0)	- (0)	②回目	75.0% (6)	- (0)	12.5% (1)	12.5% (1)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、83%と概ねご満足いただいていると思われる。不満というご意見を解消するため、より明快な料金体系の説明に努めていく。
	満足	やや満足	やや不満	不満													
①回目	100.0% (4)	- (0)	- (0)	- (0)													
②回目	75.0% (6)	- (0)	12.5% (1)	12.5% (1)													
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>75.0% (3)</td> <td>25.0% (1)</td> <td>- (0)</td> <td>- (0)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>71.4% (5)</td> <td>28.6% (2)</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	75.0% (3)	25.0% (1)	- (0)	- (0)	②回目	71.4% (5)	28.6% (2)	- (0)	- (0)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が100%となっており、スタッフの対応については一定の評価をいただいていると感じるが、接遇研修等の実施を通じて、さらなる応対力強化に努めていく。
	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	71.4% (5)	28.6% (2)	- (0)	- (0)													
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>60.0% (3)</td> <td>- (0)</td> <td>20.0% (1)</td> <td>20.0% (1)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>100.0% (8)</td> <td>- (0)</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	60.0% (3)	- (0)	20.0% (1)	20.0% (1)	②回目	100.0% (8)	- (0)	- (0)	- (0)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が85%。2回目のアンケートでは100%の方が満足と回答されており、令和4年1月に実施した開館時間の変更が、好意的に捉えられていると考えられる。
	満足	やや満足	やや不満	不満													
①回目	60.0% (3)	- (0)	20.0% (1)	20.0% (1)													
②回目	100.0% (8)	- (0)	- (0)	- (0)													
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>60.0% (3)</td> <td>- (0)</td> <td>20.0% (1)</td> <td>20.0% (1)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>71.4% (5)</td> <td>28.6% (2)</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	60.0% (3)	- (0)	20.0% (1)	20.0% (1)	②回目	71.4% (5)	28.6% (2)	- (0)	- (0)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が83%となっているが、アンケート結果の推移を見ると改善が図られているように思われる。今後もアンケートの意見を参考に、分かりやすい表記の実施に努めていく。
	満足	やや満足	やや不満	不満													
①回目	60.0% (3)	- (0)	20.0% (1)	20.0% (1)													
②回目	71.4% (5)	28.6% (2)	- (0)	- (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>60.0% (3)</td> <td>- (0)</td> <td>20.0% (1)</td> <td>20.0% (1)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>87.5% (7)</td> <td>- (0)</td> <td>12.5% (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	60.0% (3)	- (0)	20.0% (1)	20.0% (1)	②回目	87.5% (7)	- (0)	12.5% (1)	- (0)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が77%。ただし、2回目のアンケート結果では満足度の向上が見られた。今後も気持ちよく利用していただける環境整備に取り組んでいく。
	満足	やや満足	やや不満	不満													
①回目	60.0% (3)	- (0)	20.0% (1)	20.0% (1)													
②回目	87.5% (7)	- (0)	12.5% (1)	- (0)													

①利用者アンケート調査(生涯学習施設)の結果

	項目	協定事項等	分析
②貸室利用者アンケート調査の結果	実施方法 回答者数	<ul style="list-style-type: none"> ○実施方法 <ul style="list-style-type: none"> ・生涯学習フロアの貸室利用者(新規利用者対象)にアンケートを配布。 ○実施期間 <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年4月1日～令和4年3月31日 ○アンケート回収数 <ul style="list-style-type: none"> ・34件 	/
	当館を知った きっかけについて (回答数35件) 複数回答あり	<ul style="list-style-type: none"> ・ムーブ21から利用 13件 37.1% ・ホームページ 12件 34.3% ・インターネット 5件 14.3% ・広報もりぐち 2件 5.7% ・新聞・雑誌 0件 0% ・近隣施設 2件 5.7% ・その他 1件 2.9% その他内訳 (FM-HANAKO 1件)	【評価】 ムーブ21でも施設をご利用されていた方や、ホームページやインターネットから情報を仕入れご利用いただいている方が多い。まだまだ図書館内の貸室に対する認知度は高くないと思われるため、積極的な情報発信を行うことで、新規利用者を獲得していくことが必要であると考えます。
	貸室・備品の 使い勝手について (回答数34件)	<ul style="list-style-type: none"> ・大変良い 19件 55.9% ・良い 11件 32.4% ・普通 4件 11.8% ・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88.3%と施設・備品の使い勝手については、概ね満足いただけていると思われる。綺麗な施設環境については評価が高く、アンケートのご意見をもとにした備品の充実や環境の整備に力を注ぐことで、さらなる満足度の向上に繋げていく。
	スタッフの 対応について (回答数34件)	<ul style="list-style-type: none"> ・大変良い 26件 76.4% ・良い 6件 17.6% ・普通 2件 5.9% ・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94%と高評価をいただくことが出来た。大変良いという評価の回答理由は、丁寧な対応を上げてくださる方が多かった。また、一部コロナ対策が良いとのことのお答えもあり。今後も、親切・丁寧な対応に努めるとともに、対応品質向上の取り組みを継続していく。

	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	防音スタジオの前室に灯りが無く足元が危ない。入ったら灯りがつくようにして欲しい。	防音スタジオの前室に設置していた人感センサー付きライトを増設。扉を閉められた際にも足元や扉の取手が分かりやすいように改善を実施した。
	館内のフリーWi-Fiが弱い。フリーWi-Fiがたまに途切れるのをできれば改善して欲しい。	館内のフリーWi-Fiの状況調査を実施。機器を増設することにより、Wi-Fiの受信強度の改善を行った。
	空調を自分たちで調整したかった。	防音スタジオ、ならびに多目的ホール・円形ホールの空調については集中管理となっているため、ご利用前の案内を徹底し、利用者の方よりご連絡いただいた際には、すぐに対応が行えるよう取り組んだ。
	コロナ禍の中なので、自習スペースなどおひとりさまで利用できるエリアの増設を考えて欲しい。	自習スペースの拡大については館としても検討中であるが、新型コロナウイルスの感染拡大防止を鑑み、近々にスペースの拡大を行うことが難しいと判断し、現状は保留としている。図書館でのワクチン接種会場利用がひと段落した時点で、再度検討していく。