

(2)-2 利用者満足度の分析・評価(生涯学習施設部門)

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																			
	実施方法回答者数	<p>○実施方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館にアンケート用紙及び回収箱を設置</li> <li>・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</li> <li>・図書館のホームページにアンケートを掲載</li> </ul> <p>○実施期間及び回答者数</p> <table border="0"> <tr> <td>①回目 令和4年 5月 27日～6月5日</td> <td>15件</td> </tr> <tr> <td>②回目 令和4年 9月 30日～10月9日</td> <td>13件</td> </tr> <tr> <td>③回目 令和5年 1月14日～1月23日</td> <td>10件</td> </tr> <tr> <td>④回目 令和5年 3月 17日～3月26日</td> <td>11件</td> </tr> </table>	①回目 令和4年 5月 27日～6月5日	15件	②回目 令和4年 9月 30日～10月9日	13件	③回目 令和5年 1月14日～1月23日	10件	④回目 令和5年 3月 17日～3月26日	11件												
①回目 令和4年 5月 27日～6月5日	15件																					
②回目 令和4年 9月 30日～10月9日	13件																					
③回目 令和5年 1月14日～1月23日	10件																					
④回目 令和5年 3月 17日～3月26日	11件																					
施設・設備について	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">満足</td> <td style="text-align: center;">やや満足</td> <td style="text-align: center;">やや不満</td> <td style="text-align: center;">不満</td> </tr> <tr> <td>①回目 85.7% (6)</td> <td>14.3% (1)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>②回目 50% (2)</td> <td>50% (2)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>③回目 50% (3)</td> <td>50% (3)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>④回目 100% (3)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> </table> <p>※( ) 内は件数</p>	満足	やや満足	やや不満	不満	①回目 85.7% (6)	14.3% (1)	- % (0)	- % (0)	②回目 50% (2)	50% (2)	- % (0)	- % (0)	③回目 50% (3)	50% (3)	- % (0)	- % (0)	④回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	<p>【評価】</p> <p>やや満足以上の回答が100%となっている。図書館としてリニューアルしたことにより、きれいで居心地が良くなったといい好意的な意見が目立った。</p>
満足	やや満足	やや不満	不満																			
①回目 85.7% (6)	14.3% (1)	- % (0)	- % (0)																			
②回目 50% (2)	50% (2)	- % (0)	- % (0)																			
③回目 50% (3)	50% (3)	- % (0)	- % (0)																			
④回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)																			
施設の予約方法について	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">満足</td> <td style="text-align: center;">やや満足</td> <td style="text-align: center;">やや不満</td> <td style="text-align: center;">不満</td> </tr> <tr> <td>①回目 66.7% (4)</td> <td>33.3% (2)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>②回目 33.3% (1)</td> <td>33.3% (1)</td> <td>- % (0)</td> <td>33.3% (1)</td> </tr> <tr> <td>③回目 33.3% (2)</td> <td>33.3% (2)</td> <td>16.7% (1)</td> <td>16.7% (1)</td> </tr> <tr> <td>④回目 100% (2)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> </table> <p>※( ) 内は件数</p>	満足	やや満足	やや不満	不満	①回目 66.7% (4)	33.3% (2)	- % (0)	- % (0)	②回目 33.3% (1)	33.3% (1)	- % (0)	33.3% (1)	③回目 33.3% (2)	33.3% (2)	16.7% (1)	16.7% (1)	④回目 100% (2)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	<p>【評価】</p> <p>期中にかけては、不満という意見も数件いただいている。理由は定期利用を申し込む際の予約の煩雑さによると思われる。対応可能な点については利用者目線を持って改善に取り組むとともに、ご理解いただきやすい説明に努めいく。</p>
満足	やや満足	やや不満	不満																			
①回目 66.7% (4)	33.3% (2)	- % (0)	- % (0)																			
②回目 33.3% (1)	33.3% (1)	- % (0)	33.3% (1)																			
③回目 33.3% (2)	33.3% (2)	16.7% (1)	16.7% (1)																			
④回目 100% (2)	- % (0)	- % (0)	- % (0)																			
施設へのアクセスについて	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">満足</td> <td style="text-align: center;">やや満足</td> <td style="text-align: center;">やや不満</td> <td style="text-align: center;">不満</td> </tr> <tr> <td>①回目 71.4% (5)</td> <td>28.6% (2)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>②回目 50% (2)</td> <td>25% (1)</td> <td>25% (1)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>③回目 50% (3)</td> <td>33.3% (2)</td> <td>- % (0)</td> <td>16.7% (1)</td> </tr> <tr> <td>④回目 100% (3)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> </table> <p>※( ) 内は件数</p>	満足	やや満足	やや不満	不満	①回目 71.4% (5)	28.6% (2)	- % (0)	- % (0)	②回目 50% (2)	25% (1)	25% (1)	- % (0)	③回目 50% (3)	33.3% (2)	- % (0)	16.7% (1)	④回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	<p>【評価】</p> <p>ほとんどの方から満足以上の回答をいただいているが、お住まいから遠い、コミュニティバスの乗り換えなしで行くことが出来ないなどのご意見があり、立地面での理由により若干の不満回答をいただいていると思われる。</p>
満足	やや満足	やや不満	不満																			
①回目 71.4% (5)	28.6% (2)	- % (0)	- % (0)																			
②回目 50% (2)	25% (1)	25% (1)	- % (0)																			
③回目 50% (3)	33.3% (2)	- % (0)	16.7% (1)																			
④回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)																			
利用料金について	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">満足</td> <td style="text-align: center;">やや満足</td> <td style="text-align: center;">やや不満</td> <td style="text-align: center;">不満</td> </tr> <tr> <td>①回目 75% (3)</td> <td>25% (1)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>②回目 66.7% (2)</td> <td>33.3% (1)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>③回目 66.7% (4)</td> <td>16.7% (1)</td> <td>16.7% (1)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>④回目 50% (1)</td> <td>- % (0)</td> <td>50% (1)</td> <td>- % (0)</td> </tr> </table> <p>※( ) 内は件数</p>	満足	やや満足	やや不満	不満	①回目 75% (3)	25% (1)	- % (0)	- % (0)	②回目 66.7% (2)	33.3% (1)	- % (0)	- % (0)	③回目 66.7% (4)	16.7% (1)	16.7% (1)	- % (0)	④回目 50% (1)	- % (0)	50% (1)	- % (0)	<p>【評価】</p> <p>一部やや不満というご意見あり。理由は市内のコミュニティセンターと比較した料金の高さと思われる。今後も広く意見を集め分析を行うとともに、備品やサービスといった付加価値を高めることにより、納得感を得られるよう取り組んでいく。</p>
満足	やや満足	やや不満	不満																			
①回目 75% (3)	25% (1)	- % (0)	- % (0)																			
②回目 66.7% (2)	33.3% (1)	- % (0)	- % (0)																			
③回目 66.7% (4)	16.7% (1)	16.7% (1)	- % (0)																			
④回目 50% (1)	- % (0)	50% (1)	- % (0)																			
スタッフの対応について	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">満足</td> <td style="text-align: center;">やや満足</td> <td style="text-align: center;">やや不満</td> <td style="text-align: center;">不満</td> </tr> <tr> <td>①回目 85.7% (6)</td> <td>14.3% (1)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>②回目 25% (1)</td> <td>75% (3)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>③回目 50% (3)</td> <td>16.7% (1)</td> <td>16.7% (1)</td> <td>16.7% (1)</td> </tr> <tr> <td>④回目 100% (3)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> </table> <p>※( ) 内は件数</p>	満足	やや満足	やや不満	不満	①回目 85.7% (6)	14.3% (1)	- % (0)	- % (0)	②回目 25% (1)	75% (3)	- % (0)	- % (0)	③回目 50% (3)	16.7% (1)	16.7% (1)	16.7% (1)	④回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	<p>【評価】</p> <p>90%以上の方から好意回答をいただいているが、不満という意見もいただいている。施設予約の案内や受付対応にスマートさを欠いたことが理由と思われる。利用者様の声に真摯に耳を傾け、スタッフ応対の改善に取り組んでおり、今後も継続していく。</p>
満足	やや満足	やや不満	不満																			
①回目 85.7% (6)	14.3% (1)	- % (0)	- % (0)																			
②回目 25% (1)	75% (3)	- % (0)	- % (0)																			
③回目 50% (3)	16.7% (1)	16.7% (1)	16.7% (1)																			
④回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)																			
開館時間について	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">満足</td> <td style="text-align: center;">やや満足</td> <td style="text-align: center;">やや不満</td> <td style="text-align: center;">不満</td> </tr> <tr> <td>①回目 100% (7)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>②回目 100% (3)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>③回目 66.7% (4)</td> <td>16.7% (1)</td> <td>16.7% (1)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>④回目 100% (3)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> </table> <p>※( ) 内は件数</p>	満足	やや満足	やや不満	不満	①回目 100% (7)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	②回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	③回目 66.7% (4)	16.7% (1)	16.7% (1)	- % (0)	④回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	<p>【評価】</p> <p>開館時間を早め9時開館としたことについては、利用者の方からも好意的な意見を寄せられており、開館時間変更がプラスに働いていると思われる。</p>
満足	やや満足	やや不満	不満																			
①回目 100% (7)	- % (0)	- % (0)	- % (0)																			
②回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)																			
③回目 66.7% (4)	16.7% (1)	16.7% (1)	- % (0)																			
④回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)																			
案内表示のわかりやすさ	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">満足</td> <td style="text-align: center;">やや満足</td> <td style="text-align: center;">やや不満</td> <td style="text-align: center;">不満</td> </tr> <tr> <td>①回目 71.4% (5)</td> <td>28.6% (2)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>②回目 75% (3)</td> <td>- % (0)</td> <td>25% (1)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>③回目 33.3% (2)</td> <td>50% (3)</td> <td>16.7% (1)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>④回目 100% (3)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> </table> <p>※( ) 内は件数</p>	満足	やや満足	やや不満	不満	①回目 71.4% (5)	28.6% (2)	- % (0)	- % (0)	②回目 75% (3)	- % (0)	25% (1)	- % (0)	③回目 33.3% (2)	50% (3)	16.7% (1)	- % (0)	④回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	<p>【評価】</p> <p>おおむね満足という結果であるが、不足を感じておられる方もいらっしゃった。アンケート中に館内表記についての意見は見当たらなかったが、図書館の存在を知らなかつたという意見も散見されたため、内外に向けた情報発信により注力していく。</p>
満足	やや満足	やや不満	不満																			
①回目 71.4% (5)	28.6% (2)	- % (0)	- % (0)																			
②回目 75% (3)	- % (0)	25% (1)	- % (0)																			
③回目 33.3% (2)	50% (3)	16.7% (1)	- % (0)																			
④回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)																			
トイレについて	<table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">満足</td> <td style="text-align: center;">やや満足</td> <td style="text-align: center;">やや不満</td> <td style="text-align: center;">不満</td> </tr> <tr> <td>①回目 100% (7)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>②回目 75% (3)</td> <td>25% (1)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>③回目 66.7% (4)</td> <td>16.7% (1)</td> <td>16.7% (1)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>④回目 100% (3)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> </table> <p>※( ) 内は件数</p>	満足	やや満足	やや不満	不満	①回目 100% (7)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	②回目 75% (3)	25% (1)	- % (0)	- % (0)	③回目 66.7% (4)	16.7% (1)	16.7% (1)	- % (0)	④回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	<p>【評価】</p> <p>総じて好意回答が多く、自由記述の内容でも「トイレがきれいになり使いやすくなった」という意見もいただいていた。日々の環境整備に努め、やや不満回答が無くなるよう取り組みたい。</p>
満足	やや満足	やや不満	不満																			
①回目 100% (7)	- % (0)	- % (0)	- % (0)																			
②回目 75% (3)	25% (1)	- % (0)	- % (0)																			
③回目 66.7% (4)	16.7% (1)	16.7% (1)	- % (0)																			
④回目 100% (3)	- % (0)	- % (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	<p>○実施方法 ・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。</p> <p>○実施期間 ・令和4年4月1日～令和5年3月31日</p> <p>○アンケート回収数 ・84件</p>	
	当館を知ったきっかけについて  (回答数84件) 複数回答あり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ムーブ21から利用 31件 36.9%</li> <li>・ホームページ 21件 25.0%</li> <li>・インターネット 2件 2.4%</li> <li>・広報もりぐち 2件 2.4%</li> <li>・新聞・雑誌 0件 0%</li> <li>・近隣施設 8件 9.5%</li> <li>・その他 18件 21.4%</li> <li>・不明 2件 2.4%</li> </ul>	<p><b>【評価】</b></p> <p>回答数自体が昨年度の約2.5倍となり、新規で施設を利用してくださる方が増加している。依然ムーブ21時代にご利用されていた方の割合が多いが、下期にかけては、近隣施設に設置したパンフレットや、口コミでの利用が伸びを見せており、徐々にではあるが館の認知度が向上していると思われる。</p>
	貸室・備品の使い勝手について  (回答数84件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大変良い 50件 59.5%</li> <li>・良い 28件 33.3%</li> <li>・普通 5件 6.0%</li> <li>・悪い 1件 1.2%</li> <li>・大変悪い 0件 0%</li> </ul>	<p><b>【評価】</b></p> <p>好意回答(大変良い+良い)が92.8%と施設・備品の使い勝手については、好評価をいただいている。評価の理由で目立つたものは、きれいで静かな施設環境。今後も利用者様の声を拾い上げながら、施設環境の維持に努めることで、月日を重ねても高い満足度を維持出来るように努めていく。</p>
	スタッフの対応について  (回答数84件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大変良い 56件 66.7%</li> <li>・良い 25件 29.8%</li> <li>・普通 3件 3.6%</li> <li>・悪い 0件 0%</li> <li>・大変悪い 0件 0%</li> </ul>	<p><b>【評価】</b></p> <p>好意回答(大変良い+良い)が96.5%と高評価をいただくことが出来た。評価ポイントとしては、「親切、丁寧な対応だった」という意見を多くいただいていた。今後も同様の評価をいただけるよう、懇切丁寧な対応に努めるとともに、さらなる応対品質の向上に取り組んでいく。</p>

市民からの意見・要望等	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)
	記入書類が多いと感じた。手続きが面倒。	施設予約の受付方法については、適時、守口市様に相談を行いながら、改善を実施している。公平・公正のルールを保ちながら、利用者目線に立った改善を継続していく。
	駐輪場が足りない。 せめてイベントがあるときなど臨時に設けるべきではないか。	ワクチン接種会場終了、4階ホールの解放に合わせ、ホールイベントが開催され来館者が多くなると予想される日については、図書館裏手に臨時駐輪場を開設するよう運用見直しを実施した。
	今以上に自習室が欲しい。 自習室の場所を拡充してほしい。	新型コロナウイルスの分類が5類へと変更されるに合わせ、3階貸室の自習室運用を検討中。令和5年度上期中には運用を開始する予定としている。
	Wi-Fiがうまく作動しない場所があるのでぜひ改善してほしい。	館内のWi-Fi環境を調査し、設定変更により、改善を実施済み。