

利用者満足度の分析・評価(図書館部門)

項目	協定事項等	分析
利用者アンケート調査(図書館部門)の結果	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 ○実施期間及び回答者数 ④回目 令和5年 9月 8日～9月 19日 28件 ⑤回目 令和6年 3月 1日～3月 12日 9件	
	年齢について 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70歳以上 ④回目 11% (3) 7% (2) 18% (5) 11% (3) 18% (5) 18% (5) 14% (4) ⑤回目 0% (0) 0% (0) 11% (1) 0% (0) 22% (2) 44% (4) 22% (2) ※() 内は件数	
	住まいについて ⑤回目 守口市立図書館 22% (2) 文化センター 0% (0) 東部CC 33% (3) 庭窪CC 0% (0) 北部CC 0% (1) 八雲東CC 11% (1) 西部CC 11% (1) 中部CC 0% (0) 南部CC 0% (0) 錦CC 11% (1) 大阪市内 0% (0) 北河内地区 0% (0) 大阪北部 0% (0) 大阪南部 0% (0) その他 11% (1) ※() 内は件数	
	図書館施設全般について 満足 やや満足 やや不溡 不満 ④回目 71% (20) 21% (6) 3% (1) 0% (0) ⑤回目 11% (1) 66% (6) 11% (1) 0% (0) ※() 内は件数	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も70%以上となり、高い評価を得ている。
	蔵書の内容について 満足 やや満足 やや不溡 不満 ④回目 46% (13) 39% (11) 10% (3) 0% (0) ⑤回目 11% (1) 44% (4) 33% (3) 0% (0) ※() 内は件数	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、50%を超えており、不満回答も散見され、更なる改善が求められている。
	本や雑誌の探しやすさ 満足 やや満足 やや不溡 不満 ④回目 46% (13) 36% (10) 11% (3) 0% (0) ⑤回目 22% (2) 33% (3) 11% (1) 11% (1) ※() 内は件数	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、50%を超えており、不満回答も散見され、一層の改善が求められている。
	貸出・予約・リクエストについて 満足 やや満足 やや不溡 不満 ④回目 50% (14) 18% (5) 18% (5) 3% (1) ⑤回目 11% (1) 55% (5) 11% (1) 0% (0) ※() 内は件数	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も66%を超えており、概ね高い評価を得ている。
	スタッフの対応について 満足 やや満足 やや不溡 不満 ④回目 75% (21) 14% (4) 4% (1) 0% (0) ⑤回目 44% (4) 44% (4) 0% (0) 0% (0) ※() 内は件数	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も80%以上となり、高い評価を得ている。
	電子図書館について 満足 やや満足 やや不溡 不満 ④回目 57% (8) 21% (3) 14% (2) 7% (1) ⑤回目 20% (1) 60% (3) 20% (1) 0% (0) ※() 内は件数	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も70%以上ではあるが、無回答もあり、今後より周知を高めなければならない。

市民からの意見・要望等	主な意見・要望等	対応状況等
	スタッフさんがいきいきしているので私達もうれしいです。	ご感想、お言葉、スタッフのはげみとなります。引き続き気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
	四人のテーブル席に仕切りをつけて二人席にしてほしいです。座って読めません。	土日・祝日はたくさんの利用者が来館されますので、四人のテーブルは4人(席)でご利用いただくため仕切りは困難です。ご理解、ご協力くださいますよう、よろしくお願ひいたします。
	調べ番号通りの場所に本があるのがとても便利です。近隣某市では番号通りにはありません。	ご利用ありがとうございます。今後も探しやすく調べやすい棚、資料配架に努めます。
	どのスタッフさんも親切でありがとうございます。本がとてもキレイで管理もいきとどいていると感じます。今後、絵本、かみしばい、大型絵本、しき絵本、洋書の絵本が増えたらうれしいです。これからも利用させていただきます。いつもありがとうございます。	励ましの御言葉を頂戴しましてありがとうございます。これからも市民の皆さんにご利用、ご愛顧いただけますよう、スタッフ一同努めてまいります。
	土日は満席で相席になったりすることがあるので、何かもう少し工夫していただければ有難く、助かります。	土日・祝日の座席ご利用につきまして、長時間の着席をご遠慮いただいたらしく、譲り合ってご利用いただけますよう、巡回、貼り紙、POPにて注意喚起をおこない、置いたままの荷物をお預かりして、たくさんの方にご利用いただけるよう努めています。着席ご希望の際はスタッフやカウンターへお声がけください。
	3階自習コーナーから事務室へ通じる扉の閉じる時の音に毎回驚きます。「静かに開閉を。」のような貼り紙はいかがでしょうか。よろしくお願ひいたします。	ご指摘の扉につきまして、静かに閉まるよう調整いたしました。ご確認くださいませ。
	イベントも充実してほしいです。大人用のトイレに、子どもを座らせるためのチャイルドシートを導入していただけないでしょうか。よろしくお願ひします。	貴重なご意見として参考にさせていただきます。
	他市に比べて、いろいろしてくれていてると思う。人に自慢できる図書館だと思う。ありがとうございます。	ご感想ありがとうございます。市民の皆さんによりご利用いただきやすいように今後も努めてまいります。
	予約した本を準備していただいて、ありがとうございます。	ご感想ありがとうございます。引き続きご利用くださいますようお願いいたします。
	最近バイク駐輪場に自転車がとめてありバイクが駐輪しにくい(幅がとれない!)どうにかしてほしい。	ご利用ありがとうございます。自転車は駐輪場を使っていただくよう巡回、お声がけしております。お気づきの時にはスタッフへお声かけください。
	守口市駅前の図書館に行ってますが、大日までは遠いです。すぐに読みたいなと思った時に困ります。	事前のご予約で守口市駅前で受け取ることもできます。また、もりぐち電子図書館もご利用いただけますので、居ながら貸出、返却も可能です。
	係員の対応が親切で感謝しています。ただ、図書館の前で高齢者が大声で話し合い、読書、資料作成のジャマです。図書館の前＜待合室＞での談笑を禁止して下さい。受験生もいます。	館内での大声での会話はご遠慮いただいています。気づきになられましたら、スタッフなどにお声がけください。
	冷水器はやっと通電しました。温かい湯もあればと思います。それと駐輪料金の時間をせめて3時間にしてほしいです。血圧計もおいてほしいです。	温かいお湯、駐輪時間、血圧計設置につきまして貴重なご意見として参考にさせていただきます。
	駐輪場(2時間後)有料を前の様に無料にしてみては、どうですか。	駐輪場有料につきまして、ご理解、ご協力くださいますようよろしくお願ひいたします。
	私は年令も高いが、中高校生の利用時、自転車駐車施設が有料なのは利用に支障を来たす理由になるとでは？地下鉄も近く、有料にするには理由があるかもしれないが、図書室3階で無料カードなどを配布してはどうか。	身体障がい者手帳をお持ちの守口市に在住、在職、在学の方、市内在住、在学の中学生以下の方、会議室、スタジオ、ホールご利用やイベント参加の方は割引となります。詳しくは事前にご確認ください。
	新書をよりふやしてほしい。返却も図書館以外でも出来てとても助かっています。	資料増加のご希望につきましては、どのような分野など、より具体的にスタッフへお申し出ください。引き続きご利用くださいますよう、よろしくお願ひいたします。

市民からの意見・要望等	主な意見・要望等	対応状況等
	予約した本が届いた時にメールで連絡がほしい。（「項目 満足のご回答より項目で）飲食可で使いやすい。子どもコーナーが広くてありがたい。	ご予約の資料が用意出来ました時に事前の「利用者情報設定」などにて設定のメールにてお知らせいたします。詳しくはスタッフへお尋ねください
	よくぞ大日駅寄りに市立図書館を創って頂いたものだと感じています。東部コミュニティをはじめ子供達（現高3、高1）も足しげく通い大変お世話になっています。	励ましの御言葉を頂戴しましてありがとうございます。これからも世代を超えて市民の皆さんにご利用、ご愛顧いただけますよう、スタッフ一同努力してまいります。
	我が家が遠い鶴見緑地の近くに住んでいるので守口市立図書館が、近くにあると毎日行きたいたい。大日までは遠いです。市役所にあればいいと思った。公民館が少なくなって自分の居場所、みんなと一緒に勉強したり散歩したりしたい。大枝公園にも図書館があればいいと思う。子供の遊ぶ場所	市役所には中部エリアコミュニティセンター図書室がございます。市立図書館の資料を中部で受け取ることもできます。ご利用ください。
	コミュニティバスはなくならないでほしいです	市の担当課にご意見をお伝えさせていただきます。
	Wi-Fi電波が弱すぎる。管内どこでも使えるように。（項目「やや満足」の理由より）もっと、電源設備を使える様に！	施設内では構造上、電波の届かないスペースがございます。また週末等館内混雑時にアクセス集中により接続困難な状態も発生します。また、現行での電源設備増設は困難であることも併せてご理解くださいますよう、よろしくお願いいたします。