

(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	<ul style="list-style-type: none"> ○実施方法 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ①回目 令和5年 9月 20日～10月1日 11件 ②回目 令和6年 3月 13日～3月24日 11件 																
	施設・設備について	<table border="0" style="width: 100%;"> <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 20% (1)</td> <td>60% (3)</td> <td>- % (0)</td> <td>20% (1)</td> </tr> <tr> <td>②回目 50% (2)</td> <td>50% (2)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">※() 内は件数</td> </tr> </table>	満足	やや満足	やや不満	不満	①回目 20% (1)	60% (3)	- % (0)	20% (1)	②回目 50% (2)	50% (2)	- % (0)	- % (0)	※() 内は件数			
満足	やや満足	やや不満	不満															
①回目 20% (1)	60% (3)	- % (0)	20% (1)															
②回目 50% (2)	50% (2)	- % (0)	- % (0)															
※() 内は件数																		
施設の予約方法について	<table border="0" style="width: 100%;"> <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 - % (0)</td> <td>80% (4)</td> <td>- % (0)</td> <td>20% (1)</td> </tr> <tr> <td>②回目 33.3% (1)</td> <td>66.7% (2)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">※() 内は件数</td> </tr> </table>	満足	やや満足	やや不満	不満	①回目 - % (0)	80% (4)	- % (0)	20% (1)	②回目 33.3% (1)	66.7% (2)	- % (0)	- % (0)	※() 内は件数				<p>【評価】 好意的な回答が目立つが、貸室の予約方法ではなく、図書館の本の予約と混同されていると思われる意見も散見された。</p>
満足	やや満足	やや不満	不満															
①回目 - % (0)	80% (4)	- % (0)	20% (1)															
②回目 33.3% (1)	66.7% (2)	- % (0)	- % (0)															
※() 内は件数																		
施設へのアクセスについて	<table border="0" style="width: 100%;"> <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 - % (0)</td> <td>50% (2)</td> <td>25% (1)</td> <td>25% (1)</td> </tr> <tr> <td>②回目 25% (1)</td> <td>50% (2)</td> <td>25% (1)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">※() 内は件数</td> </tr> </table>	満足	やや満足	やや不満	不満	①回目 - % (0)	50% (2)	25% (1)	25% (1)	②回目 25% (1)	50% (2)	25% (1)	- % (0)	※() 内は件数				<p>【評価】 駅から近い点は評価されているようだが、大日近辺以外にお住まいの方からは、電車以外のアクセスが難しいとのご意見をいただいている。</p>
満足	やや満足	やや不満	不満															
①回目 - % (0)	50% (2)	25% (1)	25% (1)															
②回目 25% (1)	50% (2)	25% (1)	- % (0)															
※() 内は件数																		
利用料金について	<table border="0" style="width: 100%;"> <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 40% (2)</td> <td>20% (1)</td> <td>20% (1)</td> <td>20% (1)</td> </tr> <tr> <td>②回目 33.3% (1)</td> <td>- % (0)</td> <td>66.7% (2)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">※() 内は件数</td> </tr> </table>	満足	やや満足	やや不満	不満	①回目 40% (2)	20% (1)	20% (1)	20% (1)	②回目 33.3% (1)	- % (0)	66.7% (2)	- % (0)	※() 内は件数				<p>【評価】 不満意見も若干あるが、料金に見合う貸室の魅力をアピールすることで、貸室を利用したいと思っていただけのモチベーションを上げられるよう努めていく。</p>
満足	やや満足	やや不満	不満															
①回目 40% (2)	20% (1)	20% (1)	20% (1)															
②回目 33.3% (1)	- % (0)	66.7% (2)	- % (0)															
※() 内は件数																		
スタッフの対応について	<table border="0" style="width: 100%;"> <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 40% (2)</td> <td>20% (1)</td> <td>20% (1)</td> <td>20% (1)</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 colspan="4" style="text-align: center;">※() 内は件数</td> </tr> </table>	満足	やや満足	やや不満	不満	①回目 40% (2)	20% (1)	20% (1)	20% (1)	②回目 66.7% (2)	33.3% (1)	- % (0)	- % (0)	※() 内は件数				<p>【評価】 75%の方がやや満足以上と回答。不満と回答された方の中には、貸室利用のない方も含まれる。引き続き対応品質の向上に努め、利用者の方が気持ちよく過ごしていただけ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 40% (2)	20% (1)	20% (1)	20% (1)															
②回目 66.7% (2)	33.3% (1)	- % (0)	- % (0)															
※() 内は件数																		
開館時間について	<table border="0" style="width: 100%;"> <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 20% (1)</td> <td>60% (3)</td> <td>- % (0)</td> <td>20% (1)</td> </tr> <tr> <td>②回目 100% (3)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">※() 内は件数</td> </tr> </table>	満足	やや満足	やや不満	不満	①回目 20% (1)	60% (3)	- % (0)	20% (1)	②回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	※() 内は件数				<p>【評価】 9時から21時の開館時間も満足していると思われる。</p>
満足	やや満足	やや不満	不満															
①回目 20% (1)	60% (3)	- % (0)	20% (1)															
②回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)															
※() 内は件数																		
案内表示のわかりやすさ	<table border="0" style="width: 100%;"> <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 40% (2)</td> <td>40% (2)</td> <td>20% (1)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td>②回目 66.7% (2)</td> <td>- % (0)</td> <td>33.3% (1)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">※() 内は件数</td> </tr> </table>	満足	やや満足	やや不満	不満	①回目 40% (2)	40% (2)	20% (1)	- % (0)	②回目 66.7% (2)	- % (0)	33.3% (1)	- % (0)	※() 内は件数				<p>【評価】 やや満足以上の回答が多くを占めるが、生涯学習フロアの存在を知らなかったと回答された方もおられ、さらなる周知が必要だと感じた。</p>
満足	やや満足	やや不満	不満															
①回目 40% (2)	40% (2)	20% (1)	- % (0)															
②回目 66.7% (2)	- % (0)	33.3% (1)	- % (0)															
※() 内は件数																		
トイレについて	<table border="0" style="width: 100%;"> <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 50% (2)</td> <td>25% (1)</td> <td>- % (0)</td> <td>25% (1)</td> </tr> <tr> <td>②回目 66.7% (2)</td> <td>- % (0)</td> <td>33.3% (1)</td> <td>- % (0)</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">※() 内は件数</td> </tr> </table>	満足	やや満足	やや不満	不満	①回目 50% (2)	25% (1)	- % (0)	25% (1)	②回目 66.7% (2)	- % (0)	33.3% (1)	- % (0)	※() 内は件数				<p>【評価】 概ね満足していただいているよう思うが、不満回答もあり、清掃スタッフと協力を行なながら環境整備に努めることで改善を図っていく。</p>
満足	やや満足	やや不満	不満															
①回目 50% (2)	25% (1)	- % (0)	25% (1)															
②回目 66.7% (2)	- % (0)	33.3% (1)	- % (0)															
※() 内は件数																		

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 <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5年4月1日～令和6年3月31日 ○アンケート回収数 <ul style="list-style-type: none"> ・87件 																					
	当館を知ったきっかけについて (回答数87件) 複数回答あり	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">・ムーブ21から利用</td> <td style="width: 10%;">28件</td> <td style="width: 10%;">32.2%</td> </tr> <tr> <td>・ホームページ</td> <td>29件</td> <td>33.3%</td> </tr> <tr> <td>・インターネット</td> <td>5件</td> <td>5.8%</td> </tr> <tr> <td>・広報もりぐち</td> <td>4件</td> <td>4.6%</td> </tr> <tr> <td>・新聞・雑誌</td> <td>0件</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>・近隣施設</td> <td>9件</td> <td>10.3%</td> </tr> <tr> <td>・その他</td> <td>12件</td> <td>13.8%</td> </tr> </table>	・ムーブ21から利用	28件	32.2%	・ホームページ	29件	33.3%	・インターネット	5件	5.8%	・広報もりぐち	4件	4.6%	・新聞・雑誌	0件	0%	・近隣施設	9件	10.3%	・その他	12件	13.8%
・ムーブ21から利用	28件	32.2%																					
・ホームページ	29件	33.3%																					
・インターネット	5件	5.8%																					
・広報もりぐち	4件	4.6%																					
・新聞・雑誌	0件	0%																					
・近隣施設	9件	10.3%																					
・その他	12件	13.8%																					
貸室・備品の使い勝手について (回答数87件)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">・大変良い</td> <td style="width: 10%;">55件</td> <td style="width: 10%;">63.2%</td> </tr> <tr> <td>・良い</td> <td>25件</td> <td>28.7%</td> </tr> <tr> <td>・普通</td> <td>4件</td> <td>4.6%</td> </tr> <tr> <td>・悪い</td> <td>0件</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>・大変悪い</td> <td>0件</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>・未回答</td> <td>3件</td> <td>3.5%</td> </tr> </table>	・大変良い	55件	63.2%	・良い	25件	28.7%	・普通	4件	4.6%	・悪い	0件	0%	・大変悪い	0件	0%	・未回答	3件	3.5%	<p>【評価】</p> <p>好意回答(大変良い+良い)が91.9%と施設の使い勝手については、概ね満足と回答される方が多い結果となった。いただいたコメントでは、綺麗で清潔な環境についてご満足いただいていることがうかがえるが、部屋の設えや什器・附属設備については、さらなる使い勝手の向上を望まれる声も上がっていたため、いただいた意見を参考により利用していただきやすい環境の整備に努めていく。</p>			
・大変良い	55件	63.2%																					
・良い	25件	28.7%																					
・普通	4件	4.6%																					
・悪い	0件	0%																					
・大変悪い	0件	0%																					
・未回答	3件	3.5%																					
スタッフの対応について (回答数87件)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">・大変良い</td> <td style="width: 10%;">69件</td> <td style="width: 10%;">79.3%</td> </tr> <tr> <td>・良い</td> <td>15件</td> <td>17.2%</td> </tr> <tr> <td>・普通</td> <td>2件</td> <td>2.3%</td> </tr> <tr> <td>・悪い</td> <td>0件</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>・大変悪い</td> <td>0件</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>・未回答</td> <td>1件</td> <td>1.2%</td> </tr> </table>	・大変良い	69件	79.3%	・良い	15件	17.2%	・普通	2件	2.3%	・悪い	0件	0%	・大変悪い	0件	0%	・未回答	1件	1.2%	<p>【評価】</p> <p>好意回答(大変良い+良い)が96.5%とスタッフ対応についてはほとんどの方が高評価をいただくことが出来た。昨年度同様、「丁寧な対応」について評価してくださる方が多かったが、一部「少し丁寧すぎるのでは」という意見もいただいているため、利用者の方が快く感じていただける臨機応変な対応が出来るよう応対品質の向上に取り組んでいく。</p>			
・大変良い	69件	79.3%																					
・良い	15件	17.2%																					
・普通	2件	2.3%																					
・悪い	0件	0%																					
・大変悪い	0件	0%																					
・未回答	1件	1.2%																					

市民からの意見・要望等	主な意見・要望等	対応状況等
	椅子の足の形と机の足の形が悪く、椅子を引きづらい。	ご利用開始前に椅子、机の形状についてご説明しご理解を得るとともに、レイアウト変更等により改善の可能性を模索して参ります。
	ピアノタンパーペダル油が足りなく乾燥しているので音がなる。油をさせばすぐなおります。	年に2回の保守点検とは別に、経年劣化していたピアノペダルの部品交換を実施。湿度の変化によってピアノに影響が発生することがあるため、ピアノの近くに湿度計を設置し、設置環境のチェックを実施しております。
	演奏時空調音が気になる。	4階円形ホールにて生音での演奏を実施される際に、空調音が気になるとのお申し出を受け、施設管理担当に相談を実施。空調機器の仕様によるものが大きいと判断されたため、ご利用の際にこまめに空調を操作し、出来る限り快適な環境をご提供出来るよう対応を行っております。
	時間帯にすこし幅をもたせてほしいと感じた。時間が使いにくかった。利用前5分前入室可能、退出は5分以内など。	1時間ごとでご利用いただける仕様となっているため、基本的にご予約時間内での鍵の貸出し、返却をお願いしております。連続した予約が発生した際の入替対応がスムーズに実施出来、どの利用者様も気持ちよくお使いいただけるようにご協力を依頼するとともに、適時運用方法の見直しを図って参ります。