

## (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	○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	①回目 満足 20% (1) ②回目 50% (2)	やや満足 60% (3) 50% (2)	やや不満 - % (0) - % (0)	不満 20% (1) - % (0)	【評価】 ほとんどのの方が好意的な回答となっており、施設や設備については概ね満足していただいていると思われる。
	施設の予約方法について	①回目 満足 - % (0) ②回目 33.3% (1)	やや満足 80% (4) 66.7% (2)	やや不満 - % (0) - % (0)	不満 20% (1) - % (0)	【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。
	施設へのアクセスについて	①回目 満足 - % (0) ②回目 25% (1)	やや満足 50% (2) 50% (2)	やや不満 25% (1) 25% (1)	不満 25% (1) - % (0)	【評価】 駅から近い点は評価されているように思うが、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。
	利用料金について	①回目 満足 40% (2) ②回目 33.3% (1)	やや満足 20% (1) - % (0)	やや不満 20% (1) 66.7% (2)	不満 20% (1) - % (0)	【評価】 不満意見も若干あるが、料金に見合う貸室の魅力の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るモチベーションを上げられるよう努めていく。
	スタッフの対応について	①回目 満足 40% (2) ②回目 66.7% (2)	やや満足 20% (1) 33.3% (1)	やや不満 20% (1) % (0)	不満 20% (1) % (0)	【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。
	開館時間について	①回目 満足 20% (1) ②回目 100% (3)	やや満足 60% (3) - % (0)	やや不満 - % (0) - % (0)	不満 20% (1) - % (0)	【評価】 9時から21時の開館時間も浸透し、開館時間については、概ね満足いただいていると思われる。
	案内表示のわかりやすさ	①回目 満足 40% (2) ②回目 66.7% (2)	やや満足 40% (2) - % (0)	やや不満 20% (1) 33.3% (1)	不満 - % (0) - % (0)	【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。
	トイレについて	①回目 満足 50% (2) ②回目 66.7% (2)	やや満足 25% (1) - % (0)	やや不満 - % (0) 33.3% (1)	不満 25% (1) - % (0)	【評価】 概ね満足していただいているように思うが、不満回答もあり、清掃スタッフと協力を行いながら環境整備に努めることで改善を図っていく。

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	○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。 ○実施期間 ・令和5年4月1日～令和6年3月31日 ○アンケート回収数 ・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	・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%	【評価】 ムーブ21の時代からご利用されていた方の数が依然多いが、ホームページやインターネット上で図書館の情報を得て、ご利用して下さる方も増加傾向にある。近隣施設やご家族・お知り合いから当館をお知りになったという回答も一定数あるため、近隣地域を中心に貸館情報の発信により力を入れていく。
	貸室・備品の 使い勝手につい て  (回答数87件)	・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%	【評価】 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。
	スタッフの 対応について  (回答数87件)	・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%	【評価】 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から高評価をいただくことが出来た。昨年度同様、「丁寧な対応」について評価して下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対応品質の向上に取り組んでいく。

	主な意見・要望等	対応状況等
市民からの意見・要望等	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時間ごとに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。