

(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	
① 利用者アンケート調査 (生涯学習施設)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 ・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6年 6月19日～ 6月30日 27件 ②回目 令和6年 9月19日～ 9月30日 16件 ③回目 令和6年 12月11日～ 12月22日 14件 ④回目 令和7年 3月 5日～ 3月16日 15件				
	施設・設備について	満足	やや満足	やや不満	不満	【評価】 おおむね好意的な回答が目立ち、一定の満足は得られていると思われる。いただいている施設環境やサービス向上に関する要望は、JV内で共有を図り実現可能なものについては、改善を図っていく。
	施設の予約方法について	満足	やや満足	やや不満	不満	【評価】 やや不満評価の意見については、図書館内で実施するイベントの内容にさらなる多様性を持たせ、より多くの方が参加できる状態を望むというものだった。イベントの構成については、アンケート等でいただく内容を加味し、市民に寄り添った視点を持って企画していく。
	施設へのアクセスについて	満足	やや満足	やや不満	不満	【評価】 利用されている方については、アクセスが良いというイメージが定着しているように感じる。ただし、未利用者のコメントでは、「行くのに不便」という声もあり、来館のモチベーションをあげられるよう、施設のインフォメーションに創意工夫を重ねていくことが必要。
	利用料金について	満足	やや満足	やや不満	不満	【評価】 おおむね満足回答となったが、一部不満回答もあり。自由記述を見ると、駐輪場の有料化についての記載が散見され、そちらについての評価と思われる。
	スタッフの対応について	満足	やや満足	やや不満	不満	【評価】 やや満足以上の回答が多くを占めるが、不満回答者の意見として、「予約時の申請書の記入が面倒」という声もあった。守口市とも協議を行いながら、利用いただきやすい環境の構築に努めていく。
	開館時間について	満足	やや満足	やや不満	不満	【評価】 一部やや不満との評価もあるが、自由記述欄に開館時間に対する記載はなし。おおむ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	満足	やや満足	やや不満	不満	【評価】 「使い方がわからない」「目につくところにアピールがたりない」という声をいただいております。館内での案内方法については見直しを図っていく。
	トイレについて	満足	やや満足	やや不満	不満	【評価】 ほとんどの方が、やや満足以上と答えておられ、綺麗な環境を評価される声もあり、おおむね満足いただいていると思われる。

	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	○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6年4月1日～令和7年3月31日 ○アンケート回収数 ・73件	
	当館を知った きっかけについて (回答数78件) 複数回答あり	・ムーブ21から利用 16件 20.5% ・ホームページ 23件 29.5% ・インターネット 9件 11.5% ・広報もりぐち 2件 2.6% ・新聞・雑誌 0件 0% ・近隣施設 12件 15.4% ・その他 12件 15.4% ・不明 4件 5.1%	【評価】 インターネットや近隣施設から情報を得て利用される方の割合が増加傾向にあることは、今後新規利用者獲得を行っていく上でのポイントだと考えられる。また、口コミで知ったという方も一定数おられ、対応品質を向上していくことで、知人に進めたい施設と位置づけられるよう取り組んでいきたい。
	貸室・備品の 使い勝手について (回答数73件)	・大変良い 42件 57.5% ・良い 26件 35.6% ・普通 4件 5.5% ・悪い 0件 0% ・大変悪い 0件 0% ・未回答 1件 1.4%	【評価】 好意回答(大変良い+良い)が93.1%と、施設、および備品についてはおおむね満足していただけている結果となった。ただし、高評価の要因は施設の綺麗さに起因するところが大きく、今後も気持ち良く利用いただけるよう、施設環境を維持することが重要になってくると思われる。一部、備品の存在が認知されていないようなコメントもあったため、分かりやすい貸出し備品の周知方法等も見直しを行っていく。
	スタッフの 対応について (回答数73件)	・大変良い 57件 78.1% ・良い 16件 21.9% ・普通 0件 0% ・悪い 0件 0% ・大変悪い 0件 0% ・未回答 0件 0%	【評価】 好意回答(大変良い+良い)が100%と、スタッフ対応については、すべての利用者から一定の評価をいただくことができた。評価内容については、「丁寧」「親切」という内容が目立った。現状のサービス品質を損なわず、今後も対応品質の向上に努めることで、人の魅力でも選ばれる施設となるよう尽力していきたい。
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)	
	Wi-Fiが繋がりにくい。	問い合わせがあった際は、フリーWi-Fiの設定上、複数の方が大量に接続されると繋がりにくいケースが発生することを説明しております。2025年3月にWi-Fi機器の更新を行い、環境の改善に取り組んでおります。	
	ボードゲームの種類を増やしてほしい。 ※ボードゲームについては、貸室利用者に無料貸出しを行って。	追加希望の多いボードゲームを中心に、ゲームの種類を増やすことを検討し、図書館を集う場、交流する場としてお使いいただけるよう取り組んで参ります。	
席を増やしてほしい。	3階、4階のフリースペースに設置されていたテーブル、椅子の一部を1階交流スペースに移設し、席数の増加に取り組みました。また、資料整理期間が春休みと重なった今年度については、資料整理期間に予約が入らなかったスタジオ1・2を無料自習室として開放いたしました。		
利用者満足度コメント			
<p>①利用者アンケートについては、館内のより目につきやすい場所へ設置場所を変更、また設置個所の増設などにより、昨年度よりも取得数を伸ばすことができた。ただし、生涯学習フロアを利用されたことがある方の回答数が依然少なく、アンケート取得方法には、さらなる改善の余地が残った。結果については、おおむね満足という回答が目立つが、自由記述等で不満の声もいただけており、今後の施設運営の改善に活かしていきたい。</p> <p>②貸室利用者アンケートについては、昨年度に続き、貸室・備品の使い勝手(好意回答93.1%)スタッフ対応(好意回答100%)と、新規貸室利用者の方については満足度高く施設を利用いただくことができた。当館を知ったきっかけについても、昨年度多くを占めていたムーブ21から利用という割合が低下し、インターネットや近隣施設、口コミといった情報源から利用につながるケースが増加している。新規利用者獲得のため、反応のある媒体に絞り込んで広報に力を入れていくこと、また利用いただいた方には「またこの施設を使いたい」と思っていたかのような、対応品質・施設環境の向上に努め、多くの方に継続して利用いただける施設として成長していけるよう館運営に努めていく。</p>			