

2 施設のサービス水準

(2)-1 利用者満足度の分析・評価(図書館部門)

利用者アンケート調査(図書館部門)の結果	項目	協定事項等							分析
	実施方法 回答者数	○実施方法 ・守口市立図書館三周年イベントの一環として、アンケート用紙を設置 ○実施期間及び回答者数 ①回目 令和6年 6月 7日 ~ 6月 16日 59件 ②回目 令和6年 9月 1日 ~ 9月 19日 45件 ③回目 令和6年 11月 29日 ~ 12月 8日 46件 ④回目 令和7年 2月 20日 ~ 3月 2日 37件							
	年齢について		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上
		①回目	22% (12)	4% (2)	11% (6)	13% (7)	17% (9)	6% (3)	28% (15)
		②回目	29% (13)	7% (3)	4% (2)	9% (4)	16% (7)	22% (10)	13% (6)
		③回目	30.4% (14)	6.5% (3)	2.2% (1)	8.7% (4)	8.7% (4)	15.2% (7)	26.1% (12)
		④回目	14.3% (5)	0% (0)	20.0% (7)	8.6% (3)	5.7% (2)	34.3% (12)	17.1% (6)
	※() 内は件数								
図書館利用について		ほぼ毎日	週1~2回	週1~3回	2週に1回	月1回程度	年に数回	初めて	
	①回目	2% (1)	33% (18)	13% (7)	31% (17)	13% (7)	6% (3)	28% (15)	
	②回目	2% (1)	31% (14)	16% (7)	31% (14)	18% (8)	0% (0)	2% (1)	
	③回目	0% (0)	15.2% (7)	23.9% (11)	41.3% (19)	17.4% (8)	2.2% (1)	0% (0)	
	④回目	11.1% (4)	29.4% (10)	5.9% (2)	38.2% (13)	5.9% (2)	8.8% (3)	0% (0)	
	※() 内は件数								
住まいについて (cc:コミュニティセンター)		市立図書館	文化センター	東部CC	庭窪CC	北部CC	八雲東CC	西部CC	中部CC
	①回目	39% (20)	2% (1)	14% (7)	4% (2)	11% (6)	18% (9)	4% (2)	0% (0)
	②回目	38% (17)	2% (1)	22% (10)	2% (1)	7% (3)	7% (3)	2% (1)	2% (1)
	③回目	28.5% (14)	12.2% (6)	10.2% (5)	4% (2)	6.1% (3)	2% (1)	2% (1)	2% (1)
	④回目	27.9% (12)	13.9% (6)	6.9% (3)	2.3% (1)	4.6% (2)	6.9% (3)	2.3% (1)	4.6% (2)
	※() 内は件数								
		南部CC	錦CC	大阪市内	北河内地区	大阪北部	大阪南部	その他	
	①回目	2% (1)	2% (1)	0% (0)	0% (0)	0% (0)	0% (0)	4% (2)	
	②回目	2% (1)	4% (2)	9% (4)	0% (0)	2% (1)	0% (0)	0% (0)	
	③回目	3.9% (2)	2% (1)	18.3% (9)	6.1% (3)	0% (0)	0% (0)	2% (1)	
	④回目	0% (0)	0% (0)	11.6% (5)	2.3% (1)	2.3% (1)	0% (0)	16.2% (7)	
	※() 内は件数								
滞在時間について		30分未満	30分~1時間	1時間~2時間	3時間以上				
	①回目	16% (9)	36% (20)	32% (18)	16% (9)				
	②回目	11% (5)	34% (15)	36% (16)	18% (8)				
	③回目	17.8% (8)	33.3% (15)	22.2% (10)	26.7% (12)				
	④回目	15.2% (5)	21.2% (7)	24.2% (8)	39.4% (13)				
	※() 内は件数								
利用目的について		本を借りる	本雑誌新聞を読む	予約をする	調べものをする	イベントに参加する	自習コーナーの利用		
	①回目	37.1% (36)	17.5% (17)	5.2% (5)	7.2% (7)	11.3% (11)	14.4% (14)		
	②回目	35% (27)	27% (21)	1% (1)	12% (9)	10% (8)	13% (10)		
	③回目	41.0% (34)	20.5% (17)	2.4% (2)	7.2% (6)	10.8% (9)	18.1% (15)		
	④回目	35.3% (18)	31.4% (16)	7.8% (4)	7.8% (4)	5.9% (3)	6.9% (3)		
		スタッフの対応	その他						
	①回目	0% (0)	7.2% (7)						
	②回目	0% (0)	3% (2)						
	③回目	0% (0)	0% (0)						
	④回目	0% (0)	0% (0)						
	※() 内は件数								

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	図書館の施設全般について	満足 ①回目 71.7%(38) ②回目 60.5%(26) ③回目 62.8%(27) ④回目 40%(14) ※()内は件数	やや満足 20.8%(11) 30.2%(13) 27.9%(12) 51.4%(18)	やや不満 7.5%(4) 7.0%(3) 4.7%(2) 5.7%(2)	不満 0%(0) 2.3%(1) 4.7%(2) 2.9%(1)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、70%を超えているものの、不満回答も散見され、一層の改善が求められている。
	蔵書の内容について	満足 ①回目 38.9%(21) ②回目 46.5%(20) ③回目 62.8%(27) ④回目 45.5%(15) ※()内は件数	やや満足 44.4%(24) 34.9%(15) 27.9%(12) 42.4%(14)	やや不満 16.7%(9) 14.0%(6) 4.7%(2) 9.1%(3)	不満 0%(0) 4.7%(2) 4.7%(2) 3.0%(1)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、80%を超えているものの、不満回答も散見され、一層の改善が求められている。
	本や雑誌の探しやすさ	満足 ①回目 41.5%(22) ②回目 35.7%(15) ③回目 62.8%(27) ④回目 34.4%(11) ※()内は件数	やや満足 39.6%(21) 42.9%(18) 27.9%(12) 43.8%(14)	やや不満 18.9%(10) 11.9%(5) 4.7%(2) 15.6%(5)	不満 0%(0) 4.7%(2) 4.7%(2) 6.3%(2)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、77%を超えているものの、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 ①回目 52.8%(28) ②回目 58.5%(24) ③回目 53.7%(22) ④回目 46.9%(15) ※()内は件数	やや満足 41.5%(22) 31.7%(13) 26.8%(11) 40.6%(13)	やや不満 5.7%(3) 4.9%(2) 17.1%(7) 6.3%(2)	不満 0%(0) 4.9%(2) 2.4%(1) 6.3%(2)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も80%を超えており、概ね高い評価を得ている。
	電子図書館について	満足 ①回目 45.7%(16) ②回目 33.3%(10) ③回目 35.5%(11) ④回目 40.9%(9) ※()内は件数	やや満足 31.4%(11) 36.7%(11) 38.7%(12) 50.0%(11)	やや不満 17.1%(6) 20%(6) 22.6%(7) 4.5%(1)	不満 5.7%(2) 10%(3) 3.2%(1) 4.5%(1)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が70%以上ではあるが、①②③では約20%以上の利用者より不満となっており、さらなる認知度を高め原因を探らなくてはならない。
	スタッフの対応について	満足 ①回目 67.3%(35) ②回目 73.8%(31) ③回目 69.8%(30) ④回目 64.7%(22) ※()内は件数	やや満足 25.0%(13) 11.9%(5) 23.3%(12) 29.4%(10)	やや不満 3.8%(2) 7.1%(3) 0%(0) 2.9%(1)	不満 3.8%(2) 7.1%(3) 7.0%(3) 2.9%(1)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も80%以上ではあるが、今後もよりホスピタリティあふれる対応が求められていると認識し、接遇を強化しなければならない。
	今後、力を入れて欲しい取組について	所蔵資料の量 ①回目 20.7%(19) ②回目 27.4%(17) ③回目 21.9%(16) ④回目 20.4%(10)	所蔵資料の質 9.8%(9) 8.7%(8) 12.3%(9) 12.2%(6)	予約・リクエストサービス 8.7%(8) 6.5%(6) 9.6%(7) 6.1%(3)	講座・講演会等の催事 16.3%(15) 7.6%(7) 9.6%(7) 12.2%(6)	高齢者対象のサービス 7.6%(7) 5.4%(5) 11.0%(8) 8.2%(4)
	子ども対象のサービス ①回目 13.0%(12) ②回目 8.7%(8) ③回目 9.6%(7) ④回目 8.2%(4)	障がい者へのサービス 6.5%(6) 4.3%(4) 1.4%(1) 2.0%(1)	中・高校生対象のサービス 5.4%(5) 3.3%(3) 8.2%(6) 8.2%(4)	設備の充実 6.5%(6) 4.3%(4) 13.7%(10) 16.3%(8)	スタッフの対応 5.4%(5) 0%(0) 2.7%(2) 6.1%(3)	

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

	絵本や児童書	YA(中高生対象)	一般書	文庫本	大活字本	雑誌の種類	郷土資料	その他
今後、充実して欲しい本や雑誌について	①回目 23.5% (19) ②回目 22.2% (12) ③回目 13.3% (8) ④回目 15.6% (7)	11.1% (9) 11.1% (6) 5.0% (3) 6.7% (3)	9.9% (8) 31.5% (17) 28.3% (17) 26.7% (12)	18.5% (15) 3.7% (2) 28.3% (17) 13.3% (6)	8.6% (7) 11.1% (6) 6.7% (4) 4.4% (2)	14.8% (12) 11.1% (6) 6.7% (4) 13.5% (6)	7.4% (6) 3.7% (2) 0% (0) 8.9% (4)	6.2% (5) 1.9% (1) 11.7% (7) 11.1% (5)
	※() 内は件数 YA: ヤングアダルト							
自動貸出機、自動返却機について	満足 73% (27) ①回目 ※() 内は件数	やや満足 24.3% (9)	やや不満 2.7% (1)	不満 0% (0)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が90%以上あり、概ね高い評価を得ている。			
カフェ販売について	満足 36.0% (9) ①回目 ※() 内は件数	やや満足 52% (13)	やや不満 12% (3)	不満 0% (0)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、88%以上あり、概ね高い評価を得ている。			
フリーWi-Fiについて	満足 44% (11) ①回目 ※() 内は件数	やや満足 40% (10)	やや不満 12% (3)	不満 4% (1)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、84%以上あり、概ね高い評価を得ている。			
電子図書館について	満足 27.3% (6) ①回目 ※() 内は件数	やや満足 63.6% (14)	やや不満 9.1% (2)	不満 0% (0)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も90%以上ではあるが、今後は利用者増を目指し、周知を高めなければならない。			
HPインスタ、SNSについて	満足 20.8% (5) ①回目 ②回目 35.0% (7) ③回目 33.3% (6) ④回目 38.9% (7) ※() 内は件数	やや満足 79.2% (19) 40.0% (8) 33.3% (6) 50.0% (9)	やや不満 0% (0) 15.0% (3) 22.2% (4) 11.1% (2)	不満 0% (0) 10.0% (2) 11.1% (2) 0% (0)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が66%以上あるが、ご不満の声が③では30%もあり、今後は周知を高め、発信内容を改善しなければならない。			
資料調査、調べものについて	②回目 36.4% (8) ③回目 40.0% (8) ④回目 44.4% (8) ※() 内は件数	やや満足 54.5% (12) 50.0% (10) 38.9% (7)	やや不満 4.5% (1) 5.0% (1) 16.7% (3)	不満 4.5% (1) 5.0% (1) 0% (0)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も80%以上ではあるが、今後よりレファレンス等周知を高めなければならない。			
スマート登録について	②回目 42.9% (6) ③回目 53.3% (8) ④回目 40.0% (6) ※() 内は件数	やや満足 21.4% (3) 20.0% (3) 40.0% (6)	やや不満 21.4% (3) 6.7% (1) 20.0% (3)	不満 14.3% (2) 20.0% (3) 0% (0)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、64%以上ではあるが、スマート登録の利点などについて周知を高めなければならない。			
セルフ予約棚について	②回目 56.3% (9) ③回目 61.5% (8) ④回目 47.1% (8) ※() 内は件数	やや満足 25% (4) 23.1% (3) 35.3% (6)	やや不満 12.5% (2) 7.7% (1) 12.5% (2)	不満 6.3% (1) 7.7% (1) 6.3% (1)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も80%以上ではあるが、日常予約棚ご利用方法など周知を高めなければならない。			
読書通帳について	①回目 32.0% (8) ②回目 42.9% (6) ③回目 62.5% (10) ④回目 50.0% (8) ※() 内は件数	やや満足 60.0% (15) 35.7% (5) 25.0% (4) 31.3% (5)	やや不満 8.0% (2) 14.2% (2) 6.3% (1) 12.5% (2)	不満 0% (0) 7.1% (1) 6.3% (1) 6.3% (1)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も78%以上ではあるが、今後より周知を高めなければならない。			
守口市立図書館満足度について	①回目 52.5% (21) ②回目 48.3% (14) ③回目 51.5% (17) ④回目 48.4% (15) ※() 内は件数	やや満足 30% (12) 41.4% (12) 33.3% (11) 38.7% (12)	普通 15.0% (6) 6.9% (2) 9.1% (3) 6.5% (2)	やや不満 2.5% (1) 0% (0) 6.1% (2) 6.5% (2)	不満 0% (0) 3.4% (1) 0% (0) 0% (0)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も80%以上ではあるが、現行より満足度Upのため、さまざまなサービス向上につとめなければならない。		
主な意見・要望等				対応状況等				

市民からの意見・要望等	Wi-Fiがつながりにくい。Wi-Fiが弱すぎてパソコン席で使えない。	施設内電波が届きづらい箇所や週末、休祝日ご来館者が多い場合、Wi-Fiのご利用が集中しますとつながりにくくなる場合がございます。ご理解ください。
	自習スペースはいつも満席です。自習・学習スペースを増やしてほしい。2階、3階の自習スペース席で長時間使用している。利用のマナーを改善してほしい。	・館内スペースに限りがございます。座席のゆずりあい、館内でのマナーについても随時お知らせ、お願いしておりますが、お気づきになりましたらスタッフへお申し出ください。
	学生さんの自習室としての利用のため椅子やテーブルを少し増やせるといいですね。1人で大きいテーブルを使わず周囲と協力しましょう。	・館内スペースに限りがございます。座席のゆずりあい、館内でのマナーについても随時お知らせ、お願いしておりますが、お気づきになりましたらスタッフへお申し出ください。
	1Fにコーヒーマシンがある事や飲食が出来る事などとてもいいこと。他の図書館もこの様な事の取り組みをしてくれたらと思います。(カフェ販売)種類が少ない。パン、軽食等販売して頂けると助かります。	・いつもご利用いただきましてありがとうございます。コーヒーの種類増加につきましては、貴重なご意見として参考にさせていただきます。パン、軽食につきましては既に実施しておりますが、さらに皆さまへ周知できるよう改善いたします。
	学習スペース、自習スペースの拡大、休憩スペースが欲しい。自習室や座席のマナーを改善してほしい。	・館内各種スペースでの机、座席に限りがございますことご理解ください。各箇所での座席のゆずりあいのご協力をお願いしておりますが、お気づきになりましたらスタッフへお申し出ください。
	自習スペースに消しゴムのカス入れ、ちりとりがあるのは助かる。ゴミ箱の設置は難しいでしょうか・・・	・お持ちこみのゴミは各自お持ち帰りいただいております。ご理解の上、ご協力ください。
	借りるほどではないけど、ちょっとだけ見たい本が書庫にあることが多く、そのためにわざわざスタッフさんをお願いするのも気が引けます。	・書庫の資料をご覧になりたい場合は、出納に少しお時間いただきますが、カウンターまたはスタッフへご遠慮なくお申し出ください。
	3Fのパソコン2台共機能が悪い。調子がおかしいから新品のパソコンに交換しえ欲しい。	・検索用パソコンにつきまして、貴重なご意見として参考にさせていただきます。

利用者満足度評価 コメント

本年度、たくさんの利用者アンケート実施しました結果、概ね利用者様より概ね好評価を得ていますが、中でも、自習用のスペースの拡充、座席の確保や館内マナーの注意喚起について改善を求められています。市民からのご意見・ご要望につきましては、利用者アンケートの自由記述に加え、館内に設置した「ご意見箱」を含めて多数頂いております。全てをご紹介できませんが、貴重なご意見として、館の運営の参考とさせていただきます。