

(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4年 5月 27日～ 6月5日 15件 ②回目 令和4年 9月 30日～ 10月9日 13件 ③回目 令和5年 1月14日～1月23日 10件 ④回目 令和5年 3月 17日～ 3月26日 11件				
	施設・設備について	満足	やや満足	やや不満	不満	【評価】 やや満足以上の回答が100%となっている。図書館としてリニューアルしたことにより、きれいで居心地が良くなったという好意的な意見が目立った。
		①回目 85.7% (6)	14.3% (1)	- % (0)	- % (0)	
		②回目 50% (2)	50% (2)	- % (0)	- % (0)	
		③回目 50% (3)	50% (3)	- % (0)	- % (0)	
		④回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	
		※() 内は件数				
	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】 期中にかけては、不満という意見も数件いただいている。理由は定期利用を申し込む際の予約の煩雑さによると思われる。対応可能な点については利用者目線を持って改善に取り組むとともに、ご理解いただきやすい説明に努めていく。
		①回目 66.7% (4)	33.3% (2)	- % (0)	- % (0)	
		②回目 33.3% (1)	33.3% (1)	- % (0)	33.3% (1)	
		③回目 33.3% (2)	33.3% (2)	16.7% (1)	16.7% (1)	
		④回目 100% (2)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	
		※() 内は件数				
	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】 ほとんどの方から満足以上の回答をいただいているが、お住まいから遠い、コミュニティバスの乗り換えなしで行くことが出来ないなどのご意見があり、立地面での理由により若干の不満回答をいただいていると思われる。
		①回目 71.4% (5)	28.6% (2)	- % (0)	- % (0)	
		②回目 50% (2)	25% (1)	25% (1)	- % (0)	
		③回目 50% (3)	33.3% (2)	- % (0)	16.7% (1)	
		④回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	
		※() 内は件数				
	利用料金について	満足	やや満足	やや不満	不満	【評価】 一部やや不満というご意見あり。理由は市内のコミュニティセンターと比較した料金の高さと思われる。今後も広く意見を集め分析を行うとともに、備品やサービスといった付加価値を高めることにより、納得感を得られるよう取り組んでいく。
		①回目 75% (3)	25% (1)	- % (0)	- % (0)	
		②回目 66.7% (2)	33.3% (1)	- % (0)	- % (0)	
		③回目 66.7% (4)	16.7% (1)	16.7% (1)	- % (0)	
		④回目 50% (1)	- % (0)	50% (1)	- % (0)	
		※() 内は件数				
	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】 90%以上の方から好意回答をいただいているが、不満という意見もいただいている。施設予約の案内や受付対応にスムーズさを欠いたことが理由と思われる。利用者様の声に真摯に耳を傾け、スタッフ対応の改善に取り組んでおり、今後も継続していく。
		①回目 85.7% (6)	14.3% (1)	- % (0)	- % (0)	
		②回目 25% (1)	75% (3)	- % (0)	- % (0)	
		③回目 50% (3)	16.7% (1)	16.7% (1)	16.7% (1)	
		④回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	
		※() 内は件数				
	開館時間について	満足	やや満足	やや不満	不満	【評価】 開館時間を早め9時開館としたことについては、利用者の方からも好意的な意見を寄せられており、開館時間変更がプラスに働いていると思われる。
		①回目 100% (7)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	
		②回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	
		③回目 66.7% (4)	16.7% (1)	16.7% (1)	- % (0)	
		④回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	
		※() 内は件数				
	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】 おおむね満足という結果であるが、不足を感じておられる方もいらっしゃった。アンケート中に館内表記についての意見は見当たらなかったが、図書館の存在を知らなかったという意見も散見されたため、内外に向けた情報発信により注力していく。
		①回目 71.4% (5)	28.6% (2)	- % (0)	- % (0)	
		②回目 75% (3)	- % (0)	25% (1)	- % (0)	
		③回目 33.3% (2)	50% (3)	16.7% (1)	- % (0)	
		④回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	
		※() 内は件数				
	トイレについて	満足	やや満足	やや不満	不満	【評価】 総じて好意回答が多く、自由記述の内容でも「トイレがきれいになり使いやすくなった」という意見もいただいていた。日々の環境整備に努め、やや不満回答が無くなるよう取り組みたい。
		①回目 100% (7)	- % (0)	- % (0)	- % (0)	
		②回目 75% (3)	25% (1)	- % (0)	- % (0)	
		③回目 66.7% (4)	16.7% (1)	16.7% (1)	- % (0)	
		④回目 100% (3)	- % (0)	- % (0)	- % (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	○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4年4月1日～令和5年3月31日 ○アンケート回収数 ・84件	
	当館を知った きっかけについて (回答数84件) 複数回答あり	・ムーブ21から利用 31件 36.9% ・ホームページ 21件 25.0% ・インターネット 2件 2.4% ・広報もりぐち 2件 2.4% ・新聞・雑誌 0件 0% ・近隣施設 8件 9.5% ・その他 18件 21.4% ・不明 2件 2.4%	【評価】 回答数自体が昨年度の約2.5倍となり、新規で施設を利用してくださる方が増加している。依然ムーブ21時代にご利用されていた方の割合が多いが、下期にかけては、近隣施設に設置したパンフレットや、ロコミでの利用が伸びを見せており、徐々にではあるが館の認知度が向上していると思われる。
	貸室・備品の 使い勝手について (回答数84件)	・大変良い 50件 59.5% ・良い 28件 33.3% ・普通 5件 6.0% ・悪い 1件 1.2% ・大変悪い 0件 0%	【評価】 好意回答(大変良い+良い)が92.8%と施設・備品の使い勝手については、好評価をいただいている。評価の理由で目立ったものは、きれいで静かな施設環境。今後も利用者様の声を拾い上げながら、施設環境の維持に努めることで、月日を重ねても高い満足度を維持出来るように努めていく。
	スタッフの 対応について (回答数84件)	・大変良い 56件 66.7% ・良い 25件 29.8% ・普通 3件 3.6% ・悪い 0件 0% ・大変悪い 0件 0%	【評価】 好意回答(大変良い+良い)が96.5%と高評価をいただくことが出来た。評価ポイントとしては、「親切、丁寧な対応だった」という意見を多くいただいていた。今後も同様の評価をいただけるよう、懇切丁寧な対応に努めるとともに、さらなる対応品質の向上に取り組んでいく。

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)
	記入書類が多いと感じた。 手続きが面倒。	施設予約の受付方法については、適時、守口市様に相談を行いながら、改善を実施している。公平・公正のルールを保ちながら、利用者目線に立った改善を継続していく。
	駐輪場が足りない。 せめてイベントがあるときなど臨時で設けるべきではないか。	ワクチン接種会場終了、4階ホールの解放に合わせ、ホールイベントが開催され来館者が多くなると予想される日については、図書館裏手に臨時駐輪場を開設するよう運用見直しを実施した。
	今以上に自習室が欲しい。 自習室の場所を拡充してほしい。	新型コロナウイルスの分類が5類へと変更されるに合わせ、3階貸室の自習室運用を検討中。令和5年度上期中には運用を開始する予定としている。
	Wi-Fiがうまく作動しない場所があるのでぜひ改善してほしい。	館内のWi-Fi環境を調査し、設定変更により、改善を実施済み。

利用者満足度コメント
本年度についても、令和4年9月末まで4階多目的ホール・円形ホール、3階会議室2の3部屋がワクチン接種会場として指定され、十全に生涯学習フロアを一般開放できない中、限られたスペースをいかに有効活用するかを工夫し、館の運営に取り組んで参りました。広く一般の方向けに行った①利用者アンケートについては、利用可能な施設が制限されていたこともあり昨年同様の低い取得件数となりましたが、新規の貸室利用者の方対象に行った②貸室利用者アンケートについては、昨年度の約2.5倍の取得件数となり、より多くの新規利用者の方に生涯学習フロアをご利用いただくことが出来ました。近隣施設に設置したパンフレットの効果や、ロコミでの利用が増えており、新規利用者の方の利用満足度がおおむね高いことは今後の利用率向上につながっていく好材料を得られたと考えます。反面、利用件数が増えていくことにより、当館のサービスが不足している点についてのご指摘や、より良いサービスを望まれるお声をいただく機会が増加すると思われるため、今一度利用者の方の目線に立ち運営改善を行っていくことで、継続して施設をご利用いただけるファンを育てていけるよう努めて参ります。