

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 ・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 ○実施期間及び回答者数 ①回目 令和4年 5月13日 ～ 6月 5日 4件 ②回目 令和4年 9月 9日 ～ 9月18日 11件 ③回目 令和5年 1月 4日 ～ 1月13日 2件 ④回目 令和5年 3月 3日 ～ 3月12日 5件																															
図書館施設全般 について	<table><tr><td></td><td>満足</td><td>やや満足</td><td>やや不満</td><td>不満</td></tr><tr><td>前年値</td><td>56% (62)</td><td>27% (30)</td><td>10% (11)</td><td>3 % (4)</td></tr><tr><td>①回目</td><td>75% (3)</td><td>25% (1)</td><td>0% (0)</td><td>0% (0)</td></tr><tr><td>②回目</td><td>64% (7)</td><td>18% (2)</td><td>9% (1)</td><td>0% (0)</td></tr><tr><td>③回目</td><td>100% (2)</td><td>0% (0)</td><td>0% (0)</td><td>0% (0)</td></tr><tr><td>④回目</td><td>40% (2)</td><td>60% (3)</td><td>0% (0)</td><td>0% (0)</td></tr></table> ※() 内は件数		満足	やや満足	やや不満	不満	前年値	56% (62)	27% (30)	10% (11)	3 % (4)	①回目	75% (3)	25% (1)	0% (0)	0% (0)	②回目	64% (7)	18% (2)	9% (1)	0% (0)	③回目	100% (2)	0% (0)	0% (0)	0% (0)	④回目	40% (2)	60% (3)	0% (0)	0% (0)	【評価】 好意回答(満足＋やや満足)が、いずれの回も80%以上となり、高い評価を得ている。
	満足	やや満足	やや不満	不満																												
前年値	56% (62)	27% (30)	10% (11)	3 % (4)																												
①回目	75% (3)	25% (1)	0% (0)	0% (0)																												
②回目	64% (7)	18% (2)	9% (1)	0% (0)																												
③回目	100% (2)	0% (0)	0% (0)	0% (0)																												
④回目	40% (2)	60% (3)	0% (0)	0% (0)																												
蔵書の内容 について	<table><tr><td></td><td>満足</td><td>やや満足</td><td>やや不満</td><td>不満</td></tr><tr><td>前年値</td><td>35% (39)</td><td>40% (44)</td><td>13% (15)</td><td>7 % (8)</td></tr><tr><td>①回目</td><td>75% (3)</td><td>0% (0)</td><td>25% (1)</td><td>0% (0)</td></tr><tr><td>②回目</td><td>54% (6)</td><td>18% (2)</td><td>0% (0)</td><td>18% (2)</td></tr><tr><td>③回目</td><td>100% (2)</td><td>0% (0)</td><td>0% (0)</td><td>0% (0)</td></tr><tr><td>④回目</td><td>20% (1)</td><td>40% (2)</td><td>20% (1)</td><td>0% (0)</td></tr></table> ※() 内は件数		満足	やや満足	やや不満	不満	前年値	35% (39)	40% (44)	13% (15)	7 % (8)	①回目	75% (3)	0% (0)	25% (1)	0% (0)	②回目	54% (6)	18% (2)	0% (0)	18% (2)	③回目	100% (2)	0% (0)	0% (0)	0% (0)	④回目	20% (1)	40% (2)	20% (1)	0% (0)	【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、更なる改善が求められている。
	満足	やや満足	やや不満	不満																												
前年値	35% (39)	40% (44)	13% (15)	7 % (8)																												
①回目	75% (3)	0% (0)	25% (1)	0% (0)																												
②回目	54% (6)	18% (2)	0% (0)	18% (2)																												
③回目	100% (2)	0% (0)	0% (0)	0% (0)																												
④回目	20% (1)	40% (2)	20% (1)	0% (0)																												
本や雑誌の 探しやすさ	<table><tr><td></td><td>満足</td><td>やや満足</td><td>やや不満</td><td>不満</td></tr><tr><td>前年値</td><td>37% (41)</td><td>31% (34)</td><td>22% (24)</td><td>11 % (19)</td></tr><tr><td>①回目</td><td>75% (3)</td><td>20% (1)</td><td>0% (0)</td><td>0% (0)</td></tr><tr><td>②回目</td><td>58% (5)</td><td>27% (3)</td><td>15% (1)</td><td>0% (0)</td></tr><tr><td>③回目</td><td>0% (0)</td><td>100% (2)</td><td>0% (0)</td><td>0% (0)</td></tr><tr><td>④回目</td><td>20% (1)</td><td>20% (1)</td><td>20% (1)</td><td>20% (1)</td></tr></table> ※() 内は件数		満足	やや満足	やや不満	不満	前年値	37% (41)	31% (34)	22% (24)	11 % (19)	①回目	75% (3)	20% (1)	0% (0)	0% (0)	②回目	58% (5)	27% (3)	15% (1)	0% (0)	③回目	0% (0)	100% (2)	0% (0)	0% (0)	④回目	20% (1)	20% (1)	20% (1)	20% (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。
	満足	やや満足	やや不満	不満																												
前年値	37% (41)	31% (34)	22% (24)	11 % (19)																												
①回目	75% (3)	20% (1)	0% (0)	0% (0)																												
②回目	58% (5)	27% (3)	15% (1)	0% (0)																												
③回目	0% (0)	100% (2)	0% (0)	0% (0)																												
④回目	20% (1)	20% (1)	20% (1)	20% (1)																												
貸出・予約・ リクエスト について	<table><tr><td></td><td>満足</td><td>やや満足</td><td>やや不満</td><td>不満</td></tr><tr><td>前年値 (6)</td><td>45% (50)</td><td>37% (41)</td><td>8% (9)</td><td>5 %</td></tr><tr><td>①回目</td><td>40% (2)</td><td>20% (1)</td><td>20% (1)</td><td>0% (0)</td></tr><tr><td>②回目</td><td>55% (6)</td><td>9% (1)</td><td>9% (1)</td><td>0% (0)</td></tr><tr><td>③回目</td><td>50% (1)</td><td>50% (1)</td><td>0% (0)</td><td>0% (0)</td></tr><tr><td>④回目</td><td>20% (1)</td><td>40% (2)</td><td>0% (0)</td><td>20% (1)</td></tr></table> ※() 内は件数		満足	やや満足	やや不満	不満	前年値 (6)	45% (50)	37% (41)	8% (9)	5 %	①回目	40% (2)	20% (1)	20% (1)	0% (0)	②回目	55% (6)	9% (1)	9% (1)	0% (0)	③回目	50% (1)	50% (1)	0% (0)	0% (0)	④回目	20% (1)	40% (2)	0% (0)	20% (1)	【評価】 好意回答(満足＋やや満足)が、いずれの回も68%を超えており、概ね高い評価を得ている。
	満足	やや満足	やや不満	不満																												
前年値 (6)	45% (50)	37% (41)	8% (9)	5 %																												
①回目	40% (2)	20% (1)	20% (1)	0% (0)																												
②回目	55% (6)	9% (1)	9% (1)	0% (0)																												
③回目	50% (1)	50% (1)	0% (0)	0% (0)																												
④回目	20% (1)	40% (2)	0% (0)	20% (1)																												
スタッフの対応 について	<table><tr><td></td><td>満足</td><td>やや満足</td><td>やや不満</td><td>不満</td></tr><tr><td>前年値</td><td>62% (69)</td><td>19% (21)</td><td>8% (9)</td><td>5 % (6)</td></tr><tr><td>①回目</td><td>100% (4)</td><td>0% (0)</td><td>0% (0)</td><td>0% (0)</td></tr><tr><td>②回目</td><td>54% (6)</td><td>36% (4)</td><td>0% (0)</td><td>0% (0)</td></tr><tr><td>③回目</td><td>50% (1)</td><td>50% (1)</td><td>0% (0)</td><td>0% (0)</td></tr><tr><td>④回目</td><td>60% (3)</td><td>40% (2)</td><td>0% (0)</td><td>0% (0)</td></tr></table> ※() 内は件数		満足	やや満足	やや不満	不満	前年値	62% (69)	19% (21)	8% (9)	5 % (6)	①回目	100% (4)	0% (0)	0% (0)	0% (0)	②回目	54% (6)	36% (4)	0% (0)	0% (0)	③回目	50% (1)	50% (1)	0% (0)	0% (0)	④回目	60% (3)	40% (2)	0% (0)	0% (0)	【評価】 好意回答(満足＋やや満足)が、いずれの回も80%以上となり、高い評価を得ている。
	満足	やや満足	やや不満	不満																												
前年値	62% (69)	19% (21)	8% (9)	5 % (6)																												
①回目	100% (4)	0% (0)	0% (0)	0% (0)																												
②回目	54% (6)	36% (4)	0% (0)	0% (0)																												
③回目	50% (1)	50% (1)	0% (0)	0% (0)																												
④回目	60% (3)	40% (2)	0% (0)	0% (0)																												
開館時間 について	<table><tr><td></td><td>満足</td><td>やや満足</td><td>やや不満</td><td>不満</td></tr><tr><td>前年値</td><td>54% (60)</td><td>28% (31)</td><td>9% (10)</td><td>1% (2)</td></tr><tr><td>①回目</td><td>100% (4)</td><td>0% (0)</td><td>0% (0)</td><td>0% (0)</td></tr></table> ※() 内は件数		満足	やや満足	やや不満	不満	前年値	54% (60)	28% (31)	9% (10)	1% (2)	①回目	100% (4)	0% (0)	0% (0)	0% (0)	【評価】 好意回答(満足＋やや満足)が、いずれの回も90%以上となり、非常に高い評価を得ている。															
	満足	やや満足	やや不満	不満																												
前年値	54% (60)	28% (31)	9% (10)	1% (2)																												
①回目	100% (4)	0% (0)	0% (0)	0% (0)																												

電子図書館 について	前年値	満足 -% (-)	やや満足 -% (-)	やや不満 -% (-)	不満 -% (-)	【評価】 好意回答(満足+やや満足)が、いずれの回も40% 以上ではあるが、無回答もあり、今後より周知を高 めなければならない。
	②回目	27% (3)	9% (1)	9% (1)	0% (0)	
	③回目	0 % (0)	100% (2)	0% (0)	0% (0)	
	④回目	20% (1)	20% (1)	20% (1)	0% (0)	
	※() 内は件数					

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)
	学習する所を、時間の延長してほしい。1時間～1時間半にして頂きたいです。	・混雑時には他の利用者との譲り合いをお願いしております。ご了承ください。
	市外の利用でもwebによる利用照会くらいはできるようにしてほしいです。	・貴重なご意見として参考にさせていただきます。
	電子図書館をもう少し使いやすくしてほしい	・使いづらかった箇所などをカウンター、スタッフへお申し出ください。
	とても満足しています。ありがとうございます。作家さん(文学全般)の講演会があればうれしいです。(朗読会などでも)	・ご来館ありがとうございます。講演会、朗読会につきましてはご意見として参考にさせていただきます。
	図書館になると蔵書が増えると思っていたが、古いままなのでガッカリした。今は寝屋川の駅前図書館を利用しています。	・前施設所蔵を引継ぎ蔵書が増加しております。
	態度が悪い	・貸出返却時、お尋ねになられた時など職員、スタッフが具体的にどのようなにわかつたでしょうか。改めてご指摘ください。
	自習室広くしてほしい。	・貴重なご意見として参考にさせていただきます。
	守口市在住ではないので、本が借りられないのが残念です。吹田市在住ですが月に4・5回は来ています。借りられる方法が何かあればうれしいです！！	・大阪市内、北河内地区在住、在学、在勤であればご登録いただけますが、貴重なご意見として参考にさせていただきます。
	図書館まで南部エリアから遠く、みのりバスが直通していない事が残念です。1日2本朝昼あると助かります。	・貴重なご意見として参考にさせていただきます。
	新しくリニューアルされて、たてものも本もきれいになると期待していましたが、それは期待どおりでした。	・ご来館ありがとうございます。引き続きご利用ください。
	守口市駅前の図書館に行ってますが、大日までは遠いです。すぐに読みたいと思った時に困ります。	・事前のご予約で守口市駅前で受け取ることもでき、もりぐち電子図書館もご利用いただけます。
	たまに。本が(紙が)きたない。	・破損等の場合、可能な限り修理しますが、汚れを除去するのは困難です。他館の資料をお探しする方法もございますので、カウンターまでお申し出ください。
	イスにすわりたいのですが、眠っている方とかスマホをイジっている方なので・・・ちょっと困ってます。	・お気付きになりましたらスタッフ、カウンターまでお申し出ください。お声がけいたします。
	自動貸出機がハンノウして下らない・・・	・お気付きになりましたらスタッフまでお申し出ください。一緒に確認いたします。