

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)

項目	協定事項等	分析																									
実施方法 回答者数	○実施方法 ・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13日～6月5日 16件 ②回目 令和4年 9月9日～9月18日 30件 ③回目 令和5年 1月4日～1月13日 21件 ④回目 令和5年 3月3日～3月12日 16件																										
図書館施設全般 について	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>46% (7)</td> <td>40% (6)</td> <td>6% (1)</td> <td>6% (1)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>60% (18)</td> <td>30% (9)</td> <td>6% (2)</td> <td>3% (1)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>73% (11)</td> <td>26% (4)</td> <td>0% (0)</td> <td>0% (0)</td> </tr> <tr> <td>④回目</td> <td>60% (10)</td> <td>26% (4)</td> <td>13% (4)</td> <td>0% (0)</td> </tr> </tbody> </table> ※() 内は件数		満足	やや満足	やや不満	不満	①回目	46% (7)	40% (6)	6% (1)	6% (1)	②回目	60% (18)	30% (9)	6% (2)	3% (1)	③回目	73% (11)	26% (4)	0% (0)	0% (0)	④回目	60% (10)	26% (4)	13% (4)	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																							
①回目	46% (7)	40% (6)	6% (1)	6% (1)																							
②回目	60% (18)	30% (9)	6% (2)	3% (1)																							
③回目	73% (11)	26% (4)	0% (0)	0% (0)																							
④回目	60% (10)	26% (4)	13% (4)	0% (0)																							
蔵書の内容 について	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>21% (3)</td> <td>50% (7)</td> <td>21% (3)</td> <td>7% (1)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>13% (4)</td> <td>63% (19)</td> <td>10% (3)</td> <td>13% (4)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>40% (6)</td> <td>46% (7)</td> <td>6% (1)</td> <td>6% (1)</td> </tr> <tr> <td>④回目</td> <td>46% (7)</td> <td>40% (6)</td> <td>13% (2)</td> <td>0% (0)</td> </tr> </tbody> </table> ※() 内は件数		満足	やや満足	やや不満	不満	①回目	21% (3)	50% (7)	21% (3)	7% (1)	②回目	13% (4)	63% (19)	10% (3)	13% (4)	③回目	40% (6)	46% (7)	6% (1)	6% (1)	④回目	46% (7)	40% (6)	13% (2)	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																							
①回目	21% (3)	50% (7)	21% (3)	7% (1)																							
②回目	13% (4)	63% (19)	10% (3)	13% (4)																							
③回目	40% (6)	46% (7)	6% (1)	6% (1)																							
④回目	46% (7)	40% (6)	13% (2)	0% (0)																							
本や雑誌の 探しやすさ	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>28% (4)</td> <td>50% (7)</td> <td>14% (3)</td> <td>7% (1)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>23% (7)</td> <td>43% (13)</td> <td>23% (7)</td> <td>10% (3)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>40% (6)</td> <td>46% (7)</td> <td>6% (1)</td> <td>6% (1)</td> </tr> <tr> <td>④回目</td> <td>20% (3)</td> <td>53% (8)</td> <td>20% (3)</td> <td>6% (1)</td> </tr> </tbody> </table> ※() 内は件数		満足	やや満足	やや不満	不満	①回目	28% (4)	50% (7)	14% (3)	7% (1)	②回目	23% (7)	43% (13)	23% (7)	10% (3)	③回目	40% (6)	46% (7)	6% (1)	6% (1)	④回目	20% (3)	53% (8)	20% (3)	6% (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																							
①回目	28% (4)	50% (7)	14% (3)	7% (1)																							
②回目	23% (7)	43% (13)	23% (7)	10% (3)																							
③回目	40% (6)	46% (7)	6% (1)	6% (1)																							
④回目	20% (3)	53% (8)	20% (3)	6% (1)																							
貸出・予約・ リクエスト について	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>35% (5)</td> <td>57% (8)</td> <td>0% (0)</td> <td>7% (1)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>36% (11)</td> <td>46% (14)</td> <td>13% (4)</td> <td>3% (3)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>40% (6)</td> <td>46% (7)</td> <td>13% (2)</td> <td>0% (0)</td> </tr> <tr> <td>④回目</td> <td>46% (7)</td> <td>40% (6)</td> <td>13% (2)</td> <td>0% (0)</td> </tr> </tbody> </table> ※() 内は件数		満足	やや満足	やや不満	不満	①回目	35% (5)	57% (8)	0% (0)	7% (1)	②回目	36% (11)	46% (14)	13% (4)	3% (3)	③回目	40% (6)	46% (7)	13% (2)	0% (0)	④回目	46% (7)	40% (6)	13% (2)	0% (0)	【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																							
①回目	35% (5)	57% (8)	0% (0)	7% (1)																							
②回目	36% (11)	46% (14)	13% (4)	3% (3)																							
③回目	40% (6)	46% (7)	13% (2)	0% (0)																							
④回目	46% (7)	40% (6)	13% (2)	0% (0)																							
スタッフの対応 について	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>43% (7)</td> <td>31% (5)</td> <td>12% (2)</td> <td>12% (2)</td> </tr> <tr> <td>②回目</td> <td>50% (15)</td> <td>33% (10)</td> <td>13% (4)</td> <td>3% (1)</td> </tr> <tr> <td>③回目</td> <td>66% (10)</td> <td>26% (4)</td> <td>0% (0)</td> <td>6% (1)</td> </tr> <tr> <td>④回目</td> <td>80% (12)</td> <td>20% (3)</td> <td>0% (0)</td> <td>0% (0)</td> </tr> </tbody> </table> ※() 内は件数		満足	やや満足	やや不満	不満	①回目	43% (7)	31% (5)	12% (2)	12% (2)	②回目	50% (15)	33% (10)	13% (4)	3% (1)	③回目	66% (10)	26% (4)	0% (0)	6% (1)	④回目	80% (12)	20% (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																							
①回目	43% (7)	31% (5)	12% (2)	12% (2)																							
②回目	50% (15)	33% (10)	13% (4)	3% (1)																							
③回目	66% (10)	26% (4)	0% (0)	6% (1)																							
④回目	80% (12)	20% (3)	0% (0)	0% (0)																							
開館時間 について	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①回目</td> <td>53% (8)</td> <td>26% (4)</td> <td>13% (2)</td> <td>6% (1)</td> </tr> </tbody> </table> ※() 内は件数		満足	やや満足	やや不満	不満	①回目	53% (8)	26% (4)	13% (2)	6% (1)	【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																							
①回目	53% (8)	26% (4)	13% (2)	6% (1)																							

利用者アンケート調査(図書館部門)の結果

電子図書館 について	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、やや不満の回答もあり、今後、より使い方など周知を高めなければならない。
	②回目	③回目	④回目		
	0% (0)	28% (4)	15% (2)	25% (7) 25% (7) 35% (5) 0% (0)	
	50% (14)	28% (4)	61% (9)	25% (7) 7% (1) 23% (3)	
				※()内は件数	
主な意見・要望等		対応状況等			
貸出期間を3週間にしたい。門真で15冊3週間借りられるのでゆっくり読める上に何度も行き来せず図書館から離れた住まいだと有難い限りです。		・貴重なご意見として参考にさせていただきます。			
休日の自習室の利用に関してです。長時間の滞在は禁止しているとホームページに記載されていたのですが、朝から夕方まで滞在している人や自習室で勉強せず携帯を触ったり大声で騒いでいる人でいっぱいです利用できませんでした。また飲食スペースで昼食を取ろうと思っていたのですが、自習が禁止されているにも関わらず多くの人が飲食スペースで自習していたため飲食することができませんでした。一部だけでなく、より多くの人が利用できるように改善していただきたいです。		・スタッフ・警備員等巡視、巡回で声掛けを行っておりますが、大声等気になることがありましたら、スタッフにお声がけください。より多くの人が利用できるよう努めてまいります。			
事務所のスタッフの話声が大きすぎる、アイスコーヒも販売してほしい。		・事務室内でのスタッフの声は大きくなるよう気をつけます。飲料水他に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。			
駐輪場について 駐輪場が新たに整備されましたが、うまく機能していないようです。特に、公園に向かう階段右横のスペースに大量の自転車が停められていて、実質上、駐輪スペースになっています。何も対策されないのでしょうか。「あのスペースは管轄外」ということでしょうか。現状、「正直者がバカを見る」状態です。週末は本来の駐輪スペースも満杯です。週末は本来の駐輪スペースも満杯です。再検討をお願いします。		・ご指摘の点につきまして、駐輪場をご利用いただくよう注意喚起等行っています。駐輪スペースには限りがございますこと、ご了承くださいませ。			
閲覧席について「閲覧席での自習はご遠慮ください」のプレートが置いてありますが、自習する人が多いです。自習していいならプレートを置く必要はありませんし、プレートを置く以上、注意してほしいです。遠慮でなく、禁止にしてはどうでしょうか。		・貴重なご意見として参考にさせていただきます。			
駐車場無料時間が短すぎる。		・貴重なご意見として参考にさせていただきます。			
カフェでコーヒー以外、紅茶やジュースを出してほしい。各コミュニティセンターも蔵書を新しくし、読書通帳を使えるようにしてほしい。DVDの数を増やし、コミュニティセンターでも返却できるようにしてほしい。小中学校に、図書館司書が選書して、本を届けてほしい。		・たくさん貴重なご意見をいただきまして、参考にさせていただきます。			
館報を出してほしいです。		・貴重なご意見として参考にさせていただきます。			
カフェで軽食販売も併せて検討をお願いします。		・貴重なご意見として参考にさせていただきます。			
コワーキングスペースのようにお金を払ってでもいいので開いている会議室などを自習室として使わせてほしい。		・貴重なご意見として参考にさせていただきます。			
市民音楽イベントを月1回してほしい。		・貴重なご意見として参考にさせていただきます。			

市民からの意見・要望等

<p>人気のある本は一年以上待つ。このようなときは冊数を追加して欲しい。雑誌前の読書コーナーは一人で読書するので、対面のイスは使いにくい。配置変更要望。会話も自粛。</p>	<p>・貴重なご意見として参考にさせていただきます。</p>
<p>他の市に本、図書館がいくつもありますが、守口は一つです。毎日でも行きたいのですが遠いので、難しいです。今のコミュニティ施設は、古すぎて汚いので、図書館へ建て替えてほしいです。子供も大人の新刊も、今話題のより遅れて、ほとんど入っていないのも改善してほしいです。電子図書館は、ほとんど読みたい本はなく、正直そこにお金かけるよりは、本を充実させたり、建て替えに使ってほしいです。</p>	<p>・貴重なご意見として参考にさせていただきます。</p>
<p>いつも利用させていただいています。ありがとうございます。設備は素晴らしいので、資料の質と量をもっと充実させていたいただきたいです。</p>	<p>・ご利用ありがとうございます。貴重なご意見として参考にさせていただきます。</p>
<p>子どもの絵本を借りに2週に一度利用しています。静かできれいなのに、いつも混んでなくて過ごしやすいです。スタッフさんも親切で、楽しく使わせていただいています。</p>	<p>・ご利用ありがとうございます。引き続きご利用ください。</p>
<p>子供専用の宿題や学習スペースができると嬉しいです。</p>	<p>・貴重なご意見として参考にさせていただきます。</p>
<p>本が探しづらい、古い本は処分するか倉庫に置いて欲しい。一部カフェで飲みながら、本を読みたい。</p>	<p>・貴重なご意見として参考にさせていただきます。</p>
<p>2階で私語をする人を注意してください。机の上に注意喚起の札を置かれていますが、そのピクトグラムはわかりにくいです。どのおくらの人が注目し理解しているの疑問です。見ようによっては左の「おにぎりを食べないでください」の意味にも解釈できます。実際、私語をする人はとても多いです。私も何度も迷惑しています。注意喚起の札を置いているからスタッフは注意しなくていいということではないと思います。滞在型を目指しているようですが、書いてkな空間だからこそ滞在できるのです。少なくとも2階席で私語をする人は1階へ行くよう誘導してほしいです。</p>	<p>・スタッフ・警備員等が巡視、巡回で注意を行っておりますが、お気づきなられましたらスタッフへお声がけください。速やかに注意いたします。</p>
<p>2階席のボックス投入口のフタの開閉音がうるさいです。スタッフの方は聞き慣れているので何も感じないかもしれませんが、付近の席に座るとその音がとても気になります。音がしない仕様に変更するなど改善してください。そもそもフタは必要でしょうか。それと投入口の角が鋭くて痛い。指をケガしたこともあります。改善を希望します。</p>	<p>・システム上、誤作動を防ぐため返却口が早く閉まるようになっています。少しでも大きい音にならないよう対応しました。</p>
<p>ホームページをずっとログインできるようにしてほしい。my本棚をもっと使いやすくしてほしい。本棚に表示する本をもっと増やしてほしい。自分で分類できるようにしてほしい。お気に入りと読みたい本の使い分けが良くわからない。貸出時のバーコードをスマホでできるようにしてほしい。</p>	<p>・ご要望の点はシステム変更等が必要となるため、迅速な対応は難しいですが、貴重なご意見として参考にさせていただきます。</p>
<p>このたびのイベントの当落誤送信は、公的機関としてはあり得ないミスだと思います(誤送信の)当選通知が来た時に、直ちに仕事のキャンセルをして日程調整をしたので、お詫びメールが来た時には愕然としました。メールひとつでお詫びも不誠実すぎると思います。</p>	<p>・この度の不手際につきましては大変申し訳ございませんでした。今後このようなことがないように十分気を付けます。</p>
<p>国立国会図書館が運営するレファレンス協同データベースの参加予定はありますか？ ぜひご検討をお願いします。</p>	<p>・貴重なご意見として参考にさせていただきます。</p>
<p>大阪市立図書館に新着お知らせメールサービスがあります。事前にキーワードを登録しておき、そのキーワードの本が入荷されたらメールで知らせてくれます。ぜひ守口市でも取り入れてほしいです。</p>	<p>・貴重なご意見として参考にさせていただきます。</p>

<p>書籍を検索すると、棚の場所が展示1や展示2になっていることがあります。そのその1や2の場所がどこかわかりません。展示されている場所にも展示名はあっても番号は振られていません。検索画面で番号にするなら展示場所にも番号を付けた方がいいですし、検索画面にも展示名を明記した方がわかりやすいです。</p>	<p>・貴重なご意見として参考にさせていただきます。</p>
<p>ホームページ「My本棚」内の「読みたい本」を利用しています。本を登録すると本の画像が表示されますが、その画面で貸出可能なのか貸出中なのかがわかるようにしてほしいです。①画像をクリックすると著者名などが表示されます。②そのタイトルをクリックして初めて貸出可能なのか貸出中なのかがわかる使用です。これがとても不便なのです。たとえば10冊の本を登録していてそれぞれ貸出可能なかを調べたい時は何十回もクリックしなければなりません。ぜひ最初の画面で貸出可能なかがわかる仕様に改善してほしいです。</p>	<p>・ご要望の点はシステム変更等が必要となるため、迅速な対応は難しいですが、貴重なご意見として参考にさせていただきます。</p>
<p>読書椅子が良かった。</p>	<p>・ご利用ありがとうございます。引き続きご利用ください。</p>
<p>予約本取り置きスペースに入る時、本を持ったままだとアラームがなります。少し不快です。貸出手続きせずに予約本を持ち出すとアラームが鳴るのはわかりますが、借りる本を持ったまま入る時のアラーム音は不要だと思います。システム上難しいかもしれませんが、対策してもらえるとありがたいです。</p>	<p>・電波、システム上の不調かと思われます。メンテナンス等で調整を行っていますが、予め承くださいますようお願いいたします。</p>

利用者満足度評価 コメント

本年度、利用者アンケート実施しました結果、概ね利用者様より高い評価を得ています。ですが、駐輪場スペース及び、駐輪のマナー。自習スペースの確保や館内マナーの注意喚起について、改善が求められています。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、多くの利用者がそれぞれ気持ちよくご利用いただくためにも引き続き館内利用マナーをご説明、ご理解いただけますよう努めます。ほか貴重なご意見をいただきましたことにつきましては、館の運営の参考とさせていただきます。