

さだ生涯学習市民センター・さだ図書館

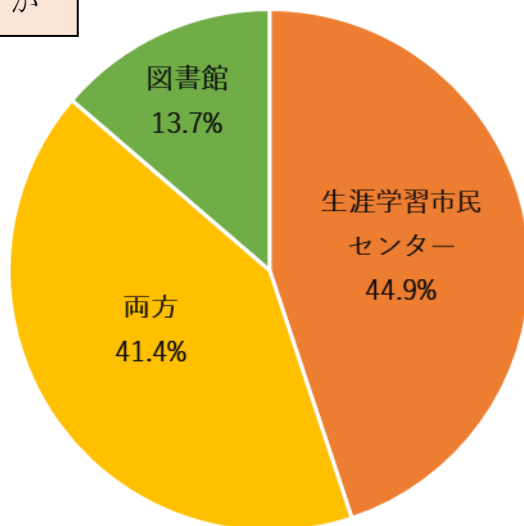
アンケート集計結果（配布数 700 枚 回答数 324 名）

◆令和元年度「利用者アンケート」集計結果について◆

令和元年 10 月 11 日～10 月 31 日まで実施いたしました「利用者アンケート」に、たくさんのご回答をいただきありがとうございました。

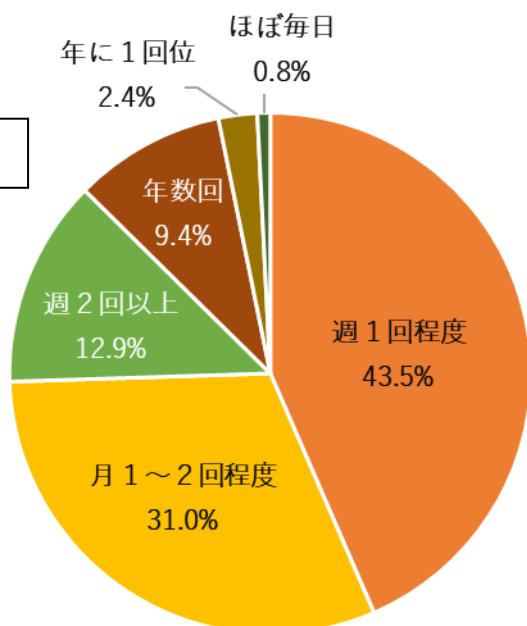
皆さまからいただきましたご意見・ご要望は、今後の運営にいかしてまいりたいと思います。

普段はどちらをご利用ですか

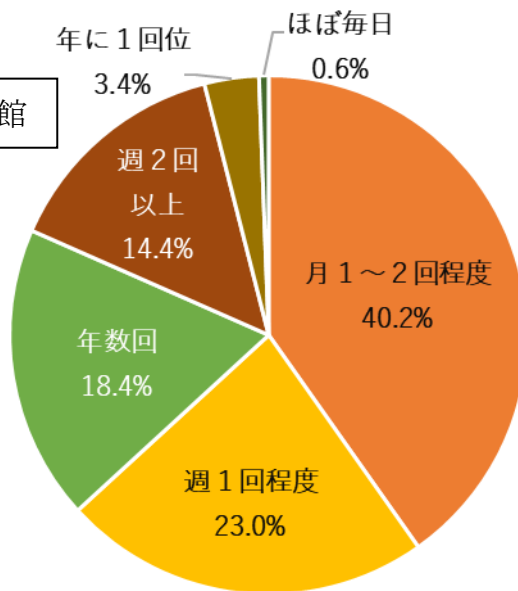


普段どれくらいの頻度で利用していますか

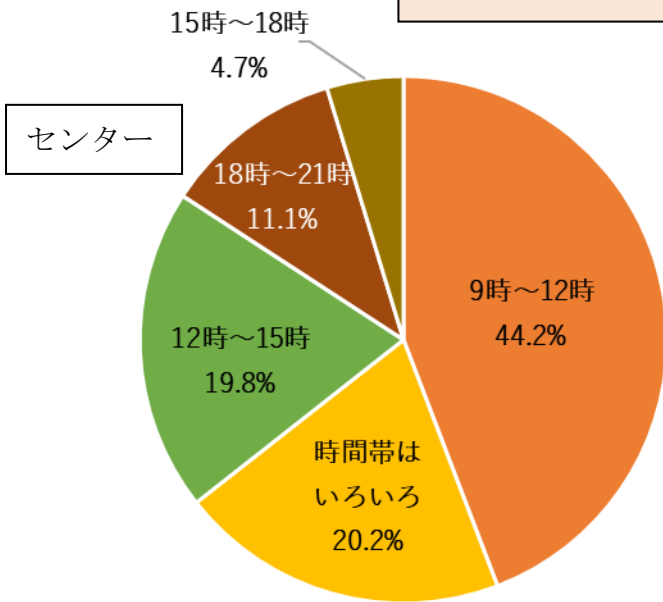
センター



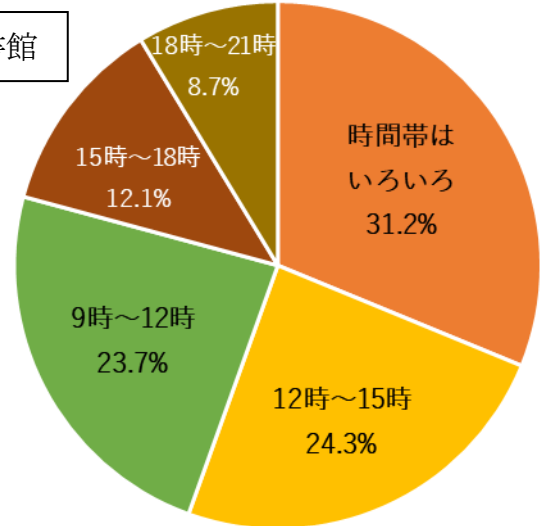
図書館



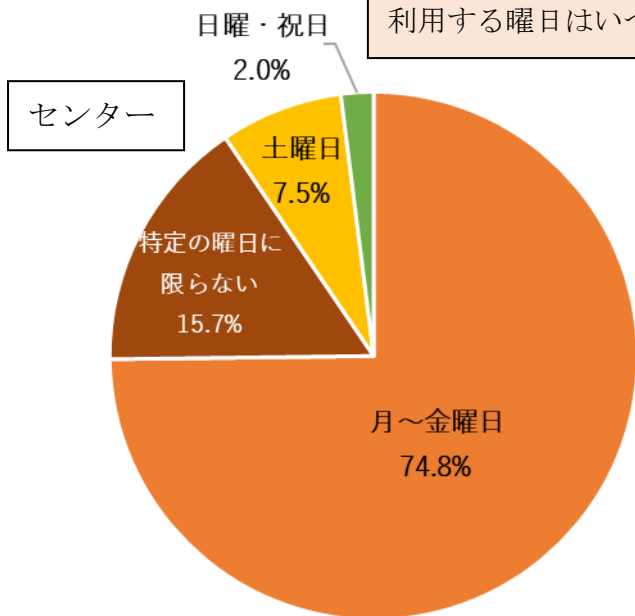
主に利用する時間帯はいつですか



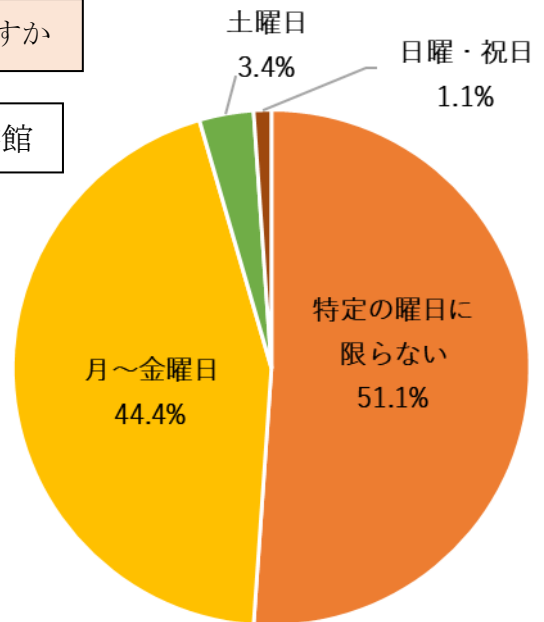
図書館



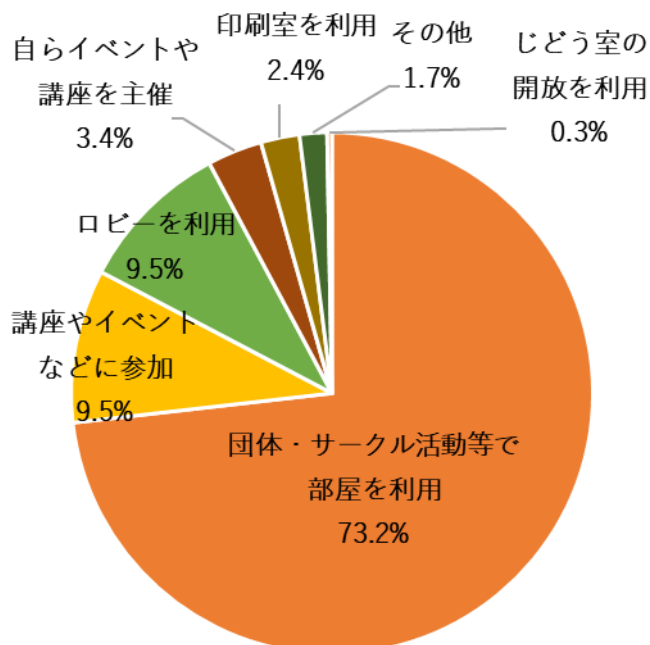
利用する曜日はいつが多いですか



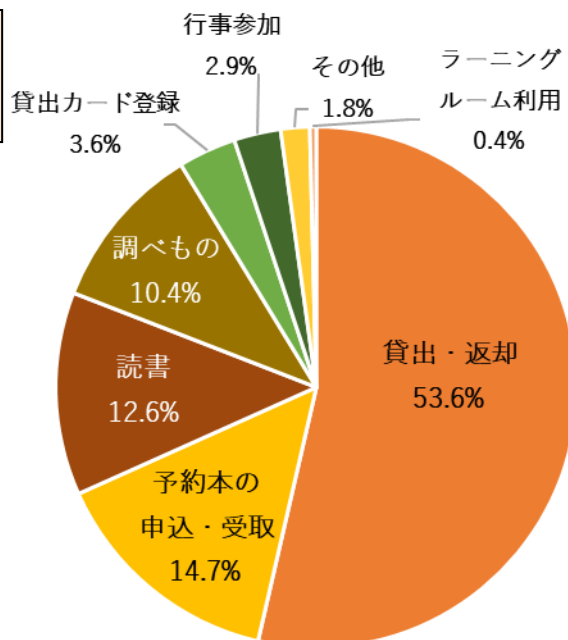
図書館



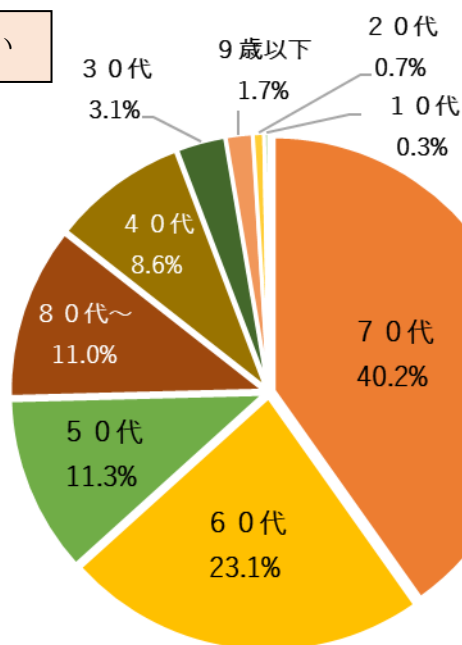
センターをどのような目的で利用していますか



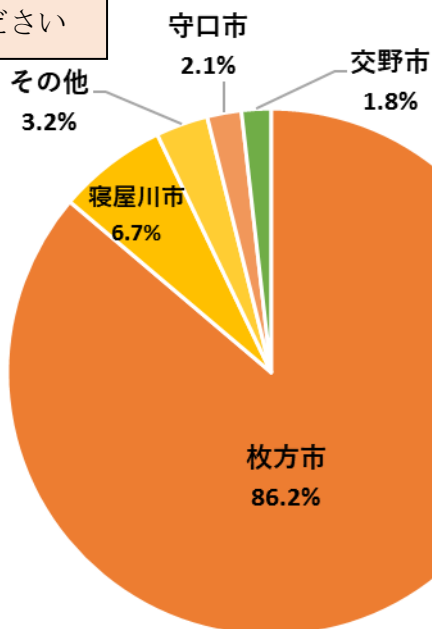
図書館をどのような目的で
利用していますか



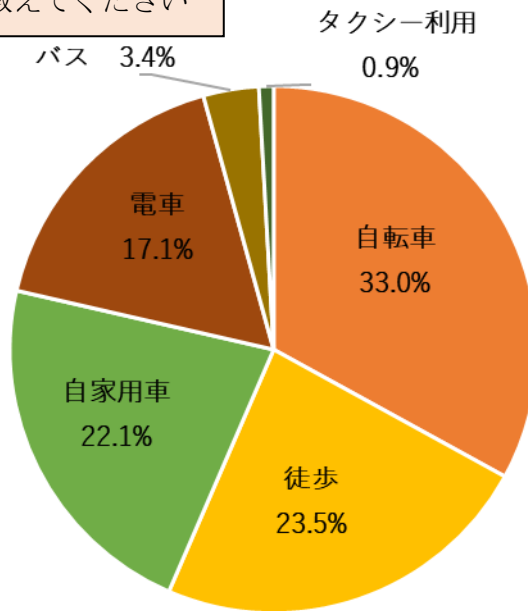
あなたの年齢を教えてください



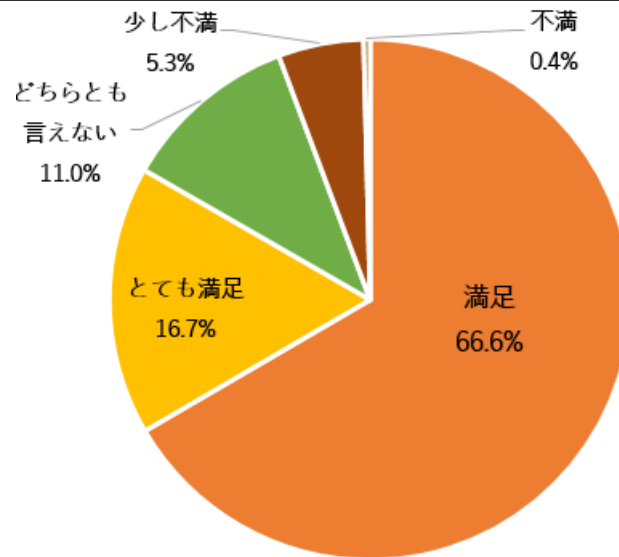
あなたのお住まいを教えてください



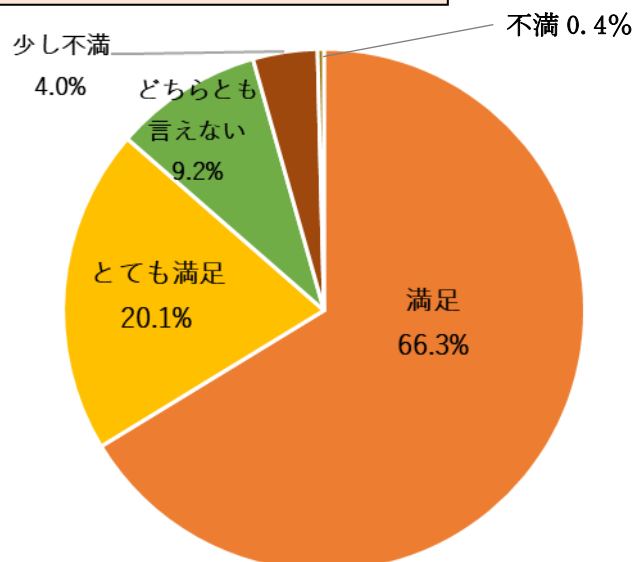
当施設までの主な交通手段を教えてください



当センターの部屋やロビー、図書館内フロアなどを利用された満足度はいかがですか

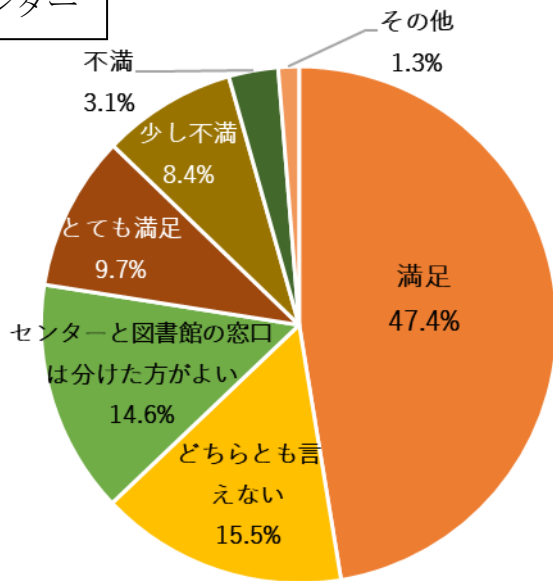


センター・図書館職員の窓口および業務対応はいかがですか

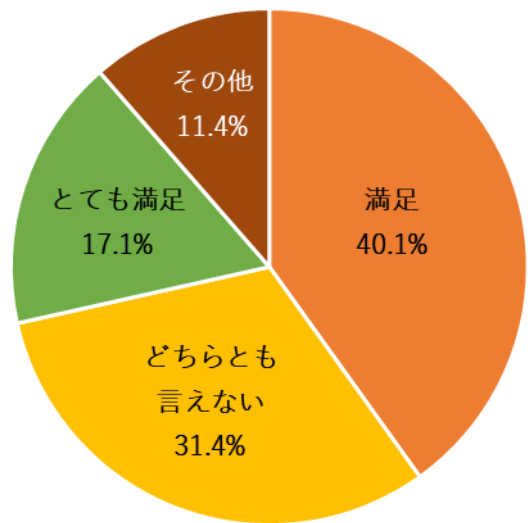


現在、1階の窓口はセンター・図書館の総合窓口として設置しております
利便性についてどのように感じになりますか

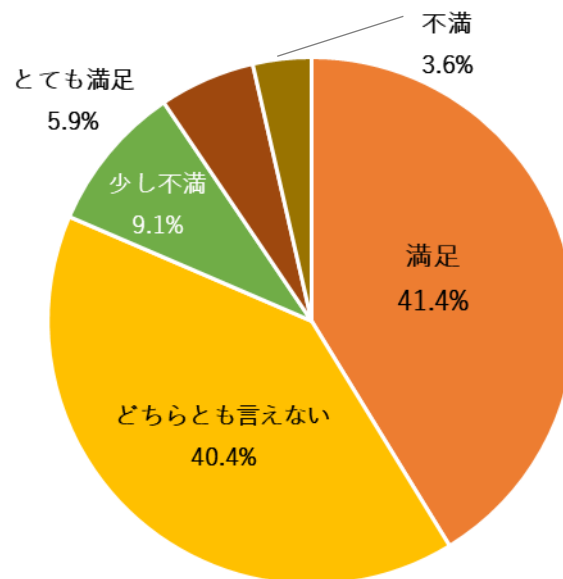
センター



図書館



2階センターの窓口の利便性についてどのように感じになりますか



当センターの部屋やロビー、図書館内フロアなどを利用された満足度はいかがですか。

●「とても満足」の理由

- ・窓口の方の笑顔がすごく良い。
- ・職員の対応がよい。
- ・顔も覚えて下さり、親切に対応して下さい、うれしいです。
- ・皆様やさしい方で満足しています。説明がていねい。
- ・笑顔とテキパキとした対応。

●「満足」の理由

- ・前に使用した方が、きちんと机イスを戻して下さいがあるので気持ちよく使用できる。自分たちも原状復帰に努めている。
- ・ゆっくりできる。落ち着くから。筆談して下さいから。
- ・職員、受付の方、親切で笑顔で接していただいています。
- ・業務対応は良いと思います。ひとつひとつついてきて、わかりやすく説明してくれる。
- ・ていねいに笑顔で対応して下さい。
- ・太鼓を叩かせてもらえる施設が少ないので、とてもありがたいです。
- ・きれいに保ってあるから。
- ・空調がきいている、座る席がある。
- ・図書の整理も行き届いている。
- ・閲覧スペースがもう少し広げればと思います。
- ・駅から近く便利。
- ・新刊や特集コーナーが、以前（いつからかははっきり覚えてない）と比べておもしろいこと。
- ・職員の対応が丁寧。
- ・図書に関する知識も豊富。
- ・リクエスト本について自宅にTELしてもらえること。
- ・特に普通。
- ・苦情はない。
- ・前よりよくなったと感じる。

●「少し不満」「不満」の理由

- ・調理の食器がなかなか揃わない。包丁は数があってよかった。
- ・録音室の空気が悪い。
- ・新しい本がわかりやすく展示されていない。
- ・ホール前の椅子や長テーブル、壊れているものあり。
- ・笑顔が少ない。
- ・1階で鍵を借りて2階の事務所で備品を借りる。めんどくさいしなぜ分かれているのか？
- ・3階の鍵の受け渡しが5分前は厳しい。
- ・駐車場の台数が不足する事がある。
- ・以前の図書館と違い”静寂”はない。人が多い。

●「どちらとも言えない」の理由

- ・利用していない
- ・接する機会がない

センター・図書館職員の窓口および業務対応はいかがですか。

- 「とても満足」の理由
 - ・いつも心よく対処していただいています。
 - ・すごい。
 - ・丁寧な対応で気持ちがよい。
 - ・業務対応早くてスムーズ。
 - ・分かりやすい。
 - ・とても親切で嬉しく思います。
 - ・整理整頓が行き届いており、職員全員の方の対応が非常に良い。
 - ・いつも丁寧に探し本につきあって下さる
 - ・適切に対処。
 - ・明るくて親切なご対応に感謝です。
 - ・よく気がつく。
 - ・笑顔とテキパキとした対応。
 - ・いつも美しく清掃している。
- 「満足」の理由
 - ・親切丁寧だから。
 - ・質問の対応が早いから。
 - ・やさしそう。愛想がいい。
 - ・聴いたことに親切に答えて下さる。
 - ・事務処理が適切。笑顔で対応して下さった。
 - ・時々職員の方の話し声がうるさい。
 - ・いつもお世話になっております。
 - ・外部委託でよくなった。
 - ・二人ぐらい気が付かない方がいらっしゃるので、もう少し頑張ってください。
- 「少し不満」「不満」の理由
 - ・笑顔が少ない。
 - ・職員の対応より総合窓口に大不満。
 - ・図書館の職員に頼めない。

現在、1階の窓口はセンター・図書館の総合窓口として設置しております。
利便性についてどのようにお感じになりますか。

- 「とても満足」の理由
 - ・静かだからゆっくり本を読める。
 - ・ワンストップで使い勝手がよい。
 - ・1階で鍵を受け取れるのは便利です。
- 「満足」の理由
 - ・分かりやすい。

- ・利用しやすい。
- ・初めはわかりにくかったが慣れたら OK。
- ・1階で全ての用事が済む。
- ・分けない方がよい。
- ・不足はない。
- ・まとまっているので便利。
- ・特に不便さを感じない

● 「少し不満」「不満」の理由

- ・センターの窓口が2Fにあるといい。
- ・以前の通り2階受付がいい。
- ・センターの窓口が狭すぎる

● 「どちらとも言えない」の理由

- ・センターの窓口が時間帯によって混雑するので何か方法があれば・・・。
- ・図書館しか利用したことがないので。
- ・センターの窓口を増やしてほしい。
- ・総合窓口になっていることを知らなかった。
- ・初めての人にはわかりづらいかもしれません。
- ・以前のように2階の方がよかった気がします。
- ・図書館としてのみ利用。
- ・併用の利便性についてはよくわからない。
- ・もう慣れました。
- ・忙しい人とひまな人が居る。

● 「センターと図書館の窓口は分けた方がよい」の理由

- ・図書受付カウンターにセンターの受付があるのはどうかと思う。
- ・スタッフの声が聞こえにくい。
- ・2階の方が何かと便利です。
- ・鍵の受け渡しは、2階の方が便利。
- ・2階から利用できる部屋があるので。
- ・センターを利用した事がないので何をやる所か解らなかったが分けた方が良いように思う。
- ・図書館でつい大きな声を出して困ります。
- ・2階の部屋を利用しているので、2階に窓口がある方が便利
- ・窓口が混雑する時もあるので。せまい。
- ・センターの方が席を外されている時、不慣れがあるとは思いますが時間がかかる。
- ・窓口が一つなので、説明を受けたり記入されたりしているとかなり待たされる。
- ・以前は別々だったが利用する部屋に近いため、図書館と別々の方が便利です。
- ・1階で鍵を借りて2階の事務所で備品を借りる。
- ・めんどくさい。
- ・センターはほとんど利用していないので。
- ・朝の窓口は使用料の支払いをする人がいると混雑する。
- ・センターの窓口は広くした方がよい。
- ・毎回書いているが実現しない

2階センターの窓口の利便性についてどのようにお感じになりますか。

- 「とても満足」の理由
 - ・あまり使った事はないですが、物を借りた時も特に不満はなかったです。
 - ・地域内だから。
 - ・会議室に近いので運びやすかったりします。
- 「満足」の理由
 - ・分からなかったらいつでも相談できるから。
 - ・質問すれば答えて下さるから。
 - ・分からないことがあってもすぐに教えてくれる。
 - ・あまり利用していないが対応は良いと思う。
 - ・貸出には近くて便利。
 - ・親切に対応して下さい。
 - ・不都合ありません。
- 「どちらとも言えない」の理由
 - ・利用した事がない。
 - ・2階の窓口の仕事は？利用することになると不便に感じると思う。
 - ・正直、2階の窓口はどのようななどのような業務をされているのかよくわかりません。
 - ・お水の販売や遊具の貸出し以外？
 - ・何かお聞きしても「下へ」と言われる事もあり、市の職員さんと委託業者さんで1階2階に分かれているのかな？と思いましたが。
 - ・特に不満はない。
 - ・2階で手続きできる方がよい。
 - ・1階の窓口の使用だけで2階は利用していない。
 - ・どんな仕事をしているかわからん。
 - ・備品だけならまとめた方が人もいらん。
 - ・利便性を感じないので。
 - ・2階センターの窓口は何かわからない。
 - ・どちらでもいいです。
- 「少し不満」「不満」の理由
 - ・下までいかないといけないのが不便。
 - ・2階を利用しているので1階に降りなければならないのが不便です。
 - ・2階の窓口は何をしているのかわからない。
 - ・従来のようにセンターの窓口として欲しい。
 - ・市役所の時と比べ、少し事務的。
 - ・利用者に寄り添ってほしい。
 - ・以前の2階センターの窓口の方がずっと便利です。
 - ・1階に統一したら良い。
 - ・1階と2階の連絡が取りにくい。
 - ・受付は従来通り2階窓口でしたほうが良い

その他、ご意見・ご要望などをお聞かせください。

- ・部屋の利用時の受付方法（記入方法）は統一してほしい。
- ・自販機に安価な水も置いてほしい、以前は枚方の水が飲めた。
- ・柔らかな BGM 等あればよい。
- ・駐車場がもっと広いと助かります。
- ・車の駐車場区画が狭い。
- ・駐車場満車が多い。
- ・駐車場を施設に関係ない人が使用しているところをよく見かける。
- ・時々思い切り袋を下げて車に帰る人がいる。
- ・歩行者も通り抜けて行っており危険な事がある。
- ・近くのパーキングと提携してくれると利用しやすい。
- ・駐輪場が満車で自転車を置けない時がある。（1 F2F 共人が少ないのに）駅が近いので電車通勤の人が置いているのではないのでしょうか。
- ・利用しない人も車を止めたりバイク自転車を止めたりしているようで、特に車が止められないことが多いので、もう少し考えてほしい。
- ・イスが悪いので替えて欲しい。
- ・イスや机が重いのが困ります。
- ・ゴミ箱ぐらいは設置してほしい。
- ・部屋の抽選の当選確率が低く対策を考えてほしい。結果、くじ引きにセンターへ来ているが、都合がつかない。
- ・2階にて鍵の受け渡しをしてほしい。
- ・部屋の利用については、開始（キーを借りる）時間をせめて10分前にして下さい。
- ・いつも快く利用させていただき感謝しています。
- ・2階のロビーの照明が少し暗いように思える。勉強・読書している人もそう思っているのでは。
- ・新聞を読むふりして寝ている。従ってその新聞が読めない。職員の方は注意して欲しい。
- ・ガスコンロの火力が弱いので新しくして頂けたら助かります。
- ・職員の方も積極的に事務所を出て利用者と触れ合えばいかがですか？
- ・とても予約も速く、親切で助かります。
- ・会社の帰り道にあるのでとても便利です。
- ・主婦の雑誌が少なくなった気がするのももう少し置いてほしい。
- ・本の持ち帰り用に紙袋を置いてくださっているのはとても助かります。
- ・アンケートについての結果を提示して下さい。
- ・時々臭いが気になる。緑を置く。空気清浄機かな。芳香剤は気分が悪くなります。
- ・プロジェクターやホワイトボードなど設備があり、助かっています。
- ・色々工夫して下さっているのが見える時はいいな！！と。
- ・とても利便性があるのでこれからもよろしくです。
- ・倉庫7をお借りしているのですが、上段はデッドスペースが多く、棚板も目線より上なので出し入れも人によっては危険だと思われます。下段の方が、スペースが大きいのはなぜなのか気になります。くじ運が良かったらそれでラッキーなのですが・・・
- ・和室を利用している者ですが、外の利用者の声が大きく気になります。

- ・倉庫を1枠お借りしていますが、太鼓大、小、台など道具が多いので、余っている枠があればもっと借りられるといいなと思います。もっと借りたい。
- ・冷暖房が効きすぎています。使っていない室にも冷房暖房はいらないと思います。
- ・3階の椅子を各部屋に設置して下さい。運び込むのが大変です。
- ・利用時間前のキー渡し10分前に。
- ・部屋をPタイルから板張りにしてほしい。
- ・1階と2階の受付で言う事がまちまちでうろうろさせられた。
- ・2階の事務所は暗い雰囲気だ。
- ・当日イベントがあると駐車場が満杯。特に他府県車で満車の時もあり。制限をかけて欲しい。
- ・未だロビーにテーブルを置いて使用しているところも有る。
- ・印刷のつまりがあった時にも印刷代を請求されてしまいました。機械の不具合はレンタル会社等に報告し、そちらが負担すべきではないかと思う。
- ・web予約1サークル4回だが、5週の月もあるので予約回数5回にして欲しい。
- ・イスは部屋に置いといて欲しい。
- ・和室の部屋で百人一首の練習が出来るように畳を替えるなどの措置をとってほしい。
- ・卓球台の老朽化、傷みが目立つ。特にネット・網等。
- ・おおむね満足している。いつも気持ちよく貸して頂いてありがとうございます。
- ・単行本数を増やしてほしい。本が少しずつ少なくなっているように思う。
- ・外国図書(原語)の拡充を希望致します。
- ・子供など、図書館内では静かにするよう職員が指導してほしい。
- ・検索するパソコンのスピードがもう少し速くならないでしょうか。
- ・検索するパソコンが大人用と子ども用と2台あればと思う。分けずに2台でもいい。
- ・特に不満はない。蔵書数が増えることは望むが予算もありますので。
- ・本も新しい本をわかりやすく展示する方法を考えれば。津田なんか工夫がみられる。
- ・蔵書の中身の変化が少ないように思う。

総合窓口について

総合窓口の利便性につき、様々なご意見をいただきありがとうございました。

センター利用者と図書館利用者の利用目的を考慮しますと、現状の設置状態のままでは、利便性の向上やサービスの改善が困難な状況です。

利用者の皆さまの利便性を重視するために、センターの利用受付を2階の事務室に戻すことを検討しています。改めて、皆さまのご意見をお聞きするために

「センター受付を2階の事務室に

戻すことについて」

のアンケートを実施いたしますので、ご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

記

実施期間

令和2年1月28日(火)～2月15日(土)

回収期限

令和2年2月16日(日)まで

以上

さだ生涯学習市民センター所長