

さだ生涯学習市民センター・さだ図書館

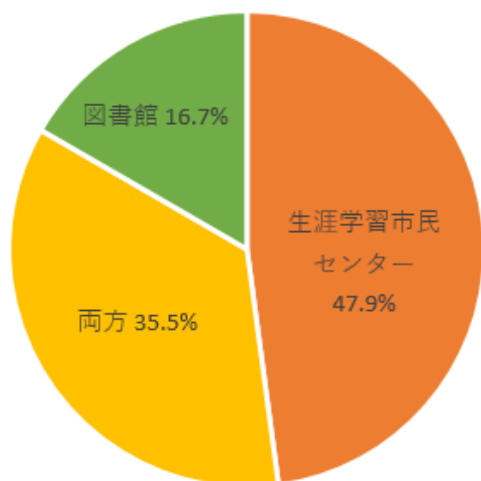
アンケート集計結果（配布数 920 枚 回答数 663 名）

◆令和2年度「利用者アンケート」集計結果について◆

令和2年8月15日～9月14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



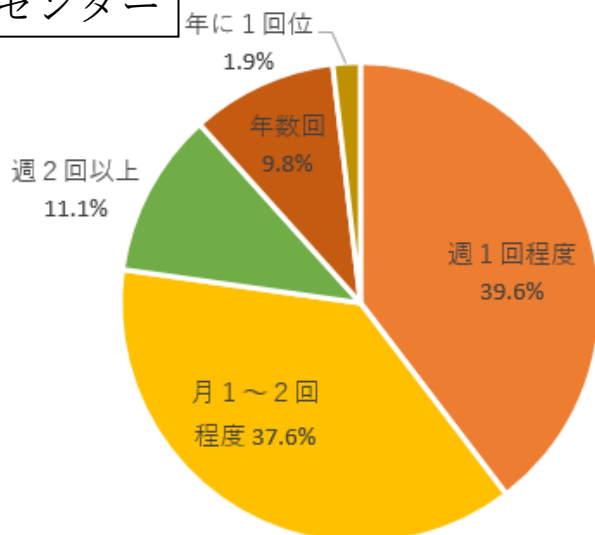
蹉跎生涯学習市民センター
蹉跎図書館

(指定管理者)

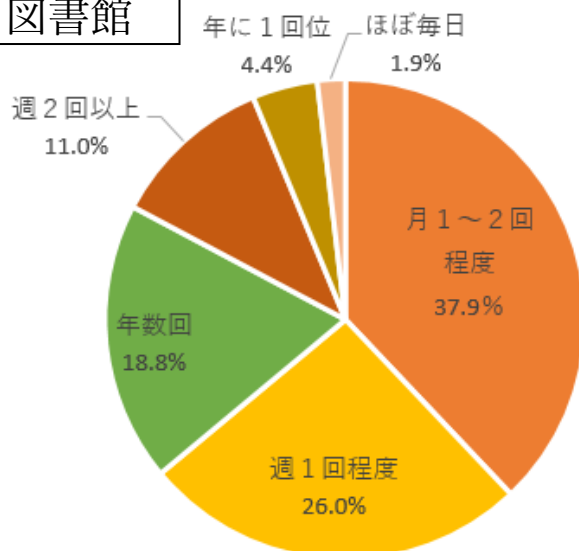
さだ・まきの文化創造プロジェクト

普段どれぐらいの頻度で利用していますか

センター

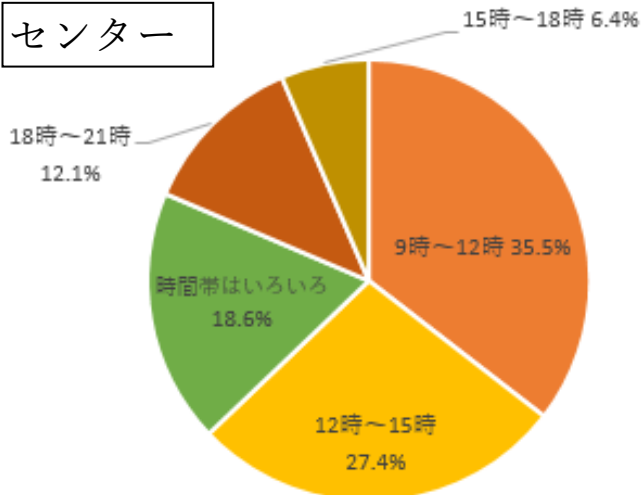


図書館

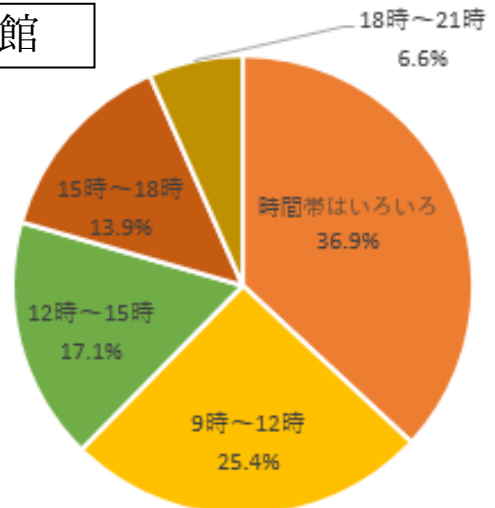


主に利用する時間帯はいつですか

センター

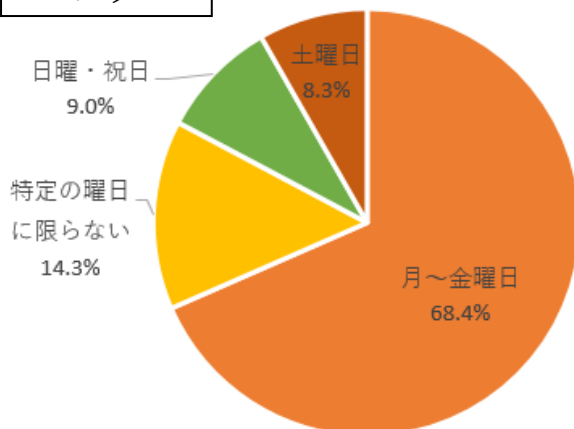


図書館

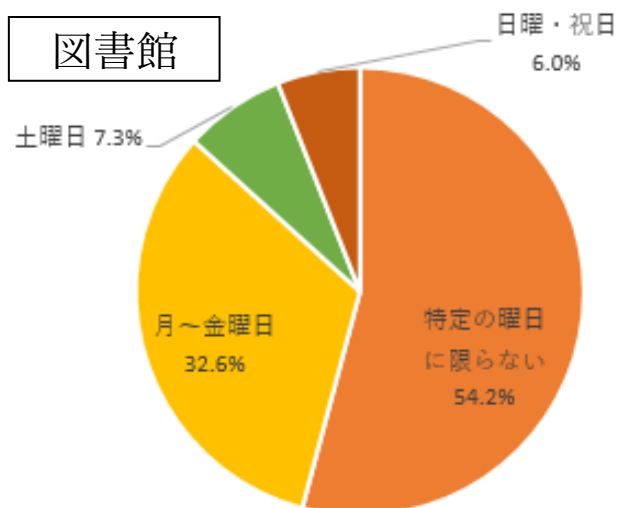


利用する曜日はいつが多いです

センター

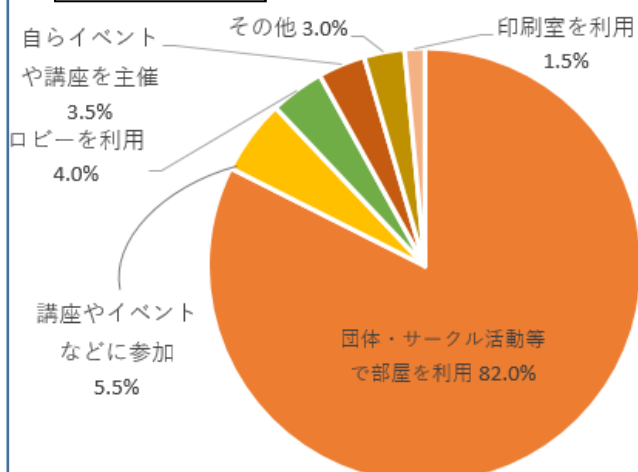


図書館

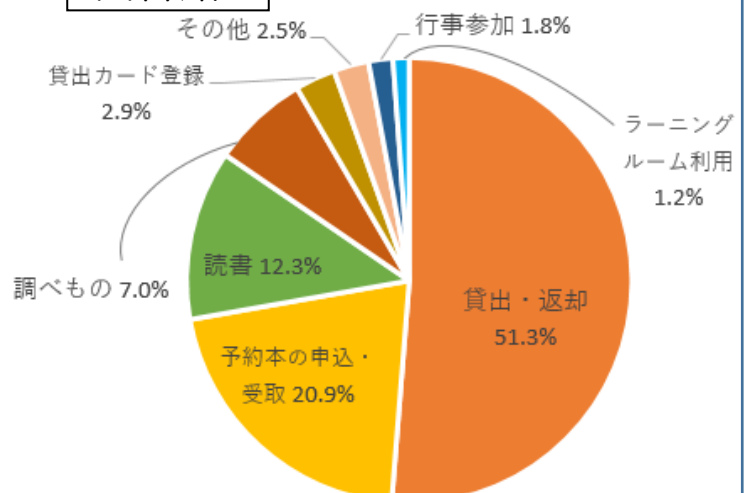


どのような目的で利用していますか

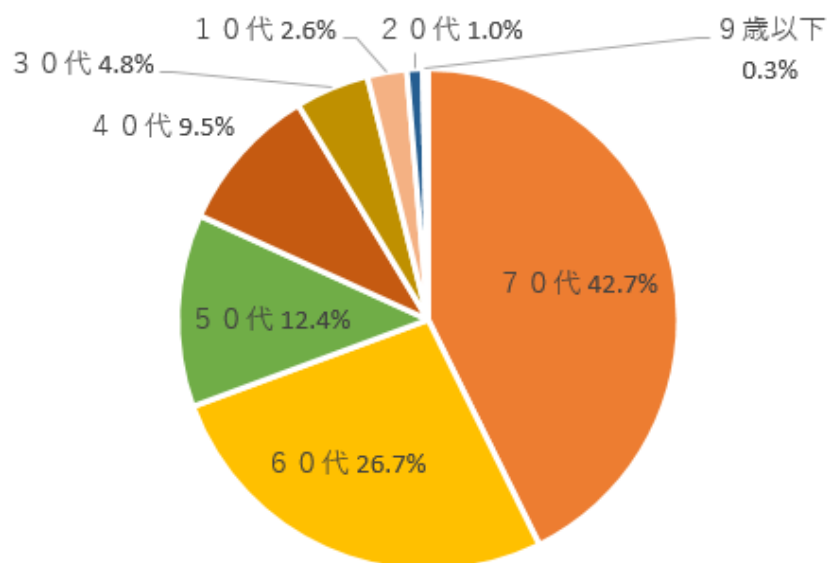
センター



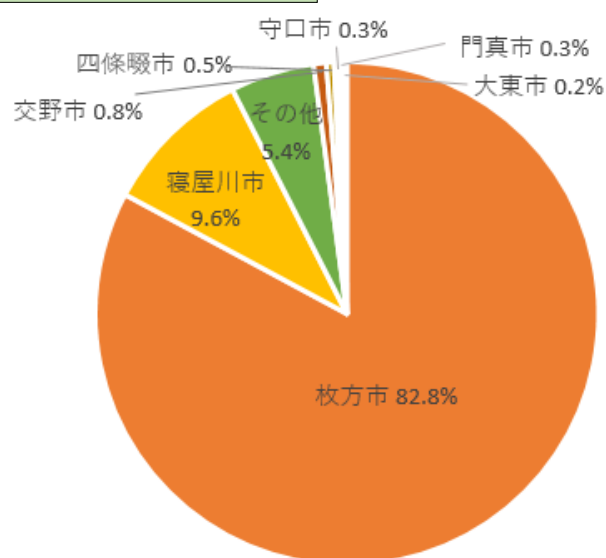
図書館



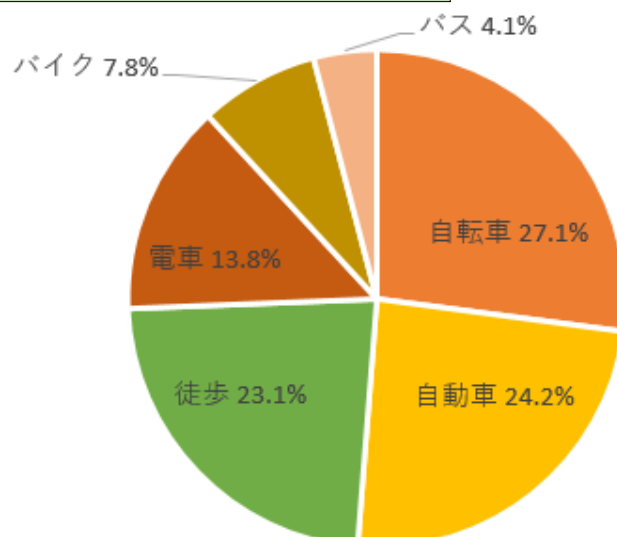
あなたの年齢を教えてください



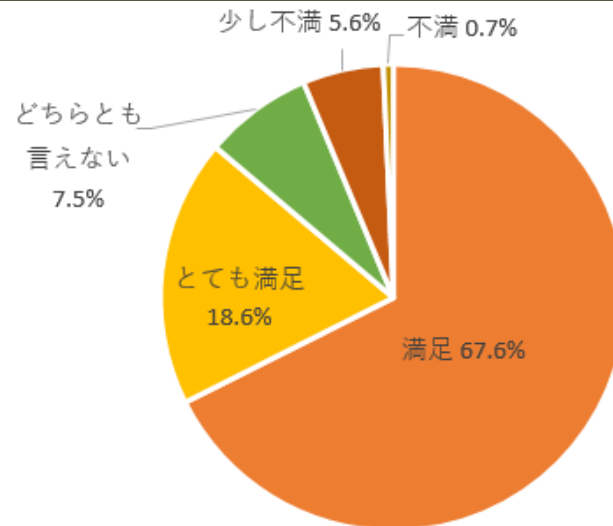
あなたのお住まいを教えてください



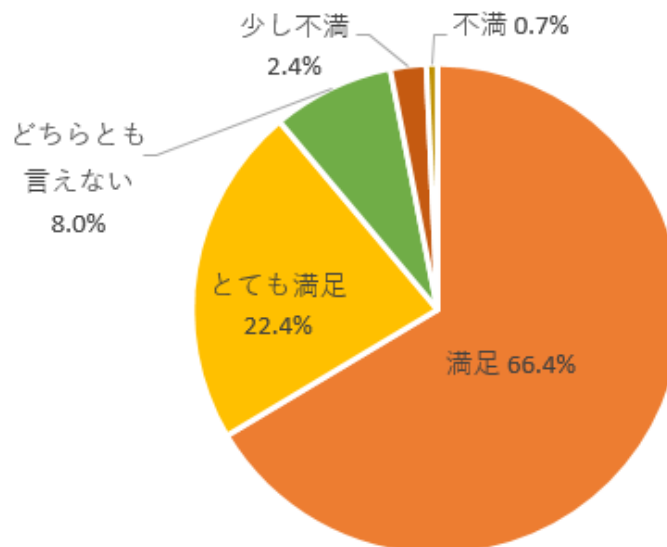
当施設までの主な交通手段を教えてください



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ていかがですか

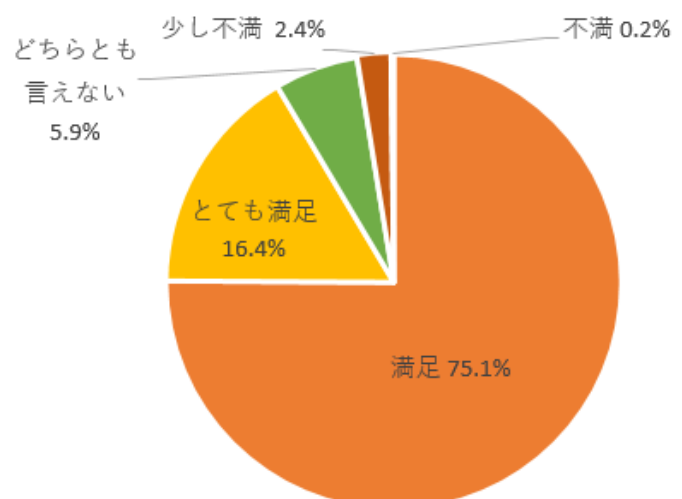


センター・図書館職員の窓口および業務対応はいかがですか



センター・図書館では、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、定期的な換気をはじめ、手指消毒液の設置、窓口への飛沫防止シートの設置、職員のマスク着用、設置備品の消毒清掃、本の消毒、密にならないように座席数や配置等の対策を実施しています。

現在の防止対策についていかがですか。



さだ生涯学習市民センター・さだ図書館

令和2年度「利用者アンケート」皆さまからのご意見・ご要望

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ていかがですか。

●とても満足

- ・きれいに整理されている。建物自体は古いが、大切に使用されている。
- ・音の大きな楽器をおもいっきり出せるので助かってます。空調もよいので快適。
- ・現状、特に問題ありません。
- ・対応が以前と異なりスムーズ。
- ・広々としていて、クーラーが効いている。
- ・いつも親切に対応して下さいます。きれいにそうじされています。
- ・18歳以下は無料になっていて、使いやすく良かったです。
- ・いつもきれいなセンターだから。
- ・とても丁寧にきびきび対応してもらえる。
- ・アクセスが良いので。
- ・親切で優しいです。
- ・近所。
- ・古いけど清潔。
- ・きれいにそうじされてるから。
- ・落ちつく。ちょうど良い温度だから。
- ・きれいで本が選びやすいごちゃごちゃしていない。
- ・いつもきれい。静かである。
- ・下半身が悪いためいつも皆様にご迷惑をおかけしています。本が好きで読まないと言っておかしくなりますのでとても助かっています。
- ・受付の方がとても親切で助かっています。予約の時の電話対応も素晴らしいです。
- ・明るい声での対応、本の題が解らない時等とても親切に接して下さいます。
- ・職員の皆さん親切で丁寧である。掃除も行き届いていて気持ちが良い。

●満足

- ・照明が不揃い。
- ・料金が安い。
- ・みな様、親切な対応です。
- ・特に不満な所がないため。
- ・受付利用することが少ない。
- ・毎週利用出来る。
- ・集会室が明るい。
- ・和室や保育室を利用することがありますが、落ち着いた感じがして良いです。
- ・いつもお世話になっています。
- ・静かで清潔。
- ・受付の対応。
- ・清潔で利用しやすいから。
- ・センター内の部屋、トイレ、ロビー等きれいに整理、清掃されている。
- ・てきぱきと対応してくれる。
- ・クーラーもよく効いていて夏は涼しく、エレベーターもあって使い勝手が良い。
- ・便利な所で、使いやすい。
- ・清潔でコロナ対策もきちんとされている為、安心。
- ・自宅から近く、部屋代も低価格だから。

- ・親切に説明して下さいます。
- ・いつも気持ち良く利用させていただいてます。
- ・プレイルームを5人で使用しているので広く使える。エアコンの調子が良くないのか、暑いことが難点。
- ・普通です。
- ・話しやすい。
- ・少々設備が古いと思われます。利用時に隣の音が聞こえてきて集中できない。調理室のなべやかんは買い換え時ではないでしょうか。
- ・雑音もなく我々だけで楽しめる。
- ・使いやすい（机があるから）。
- ・密にならないように余裕がある。
- ・座席が減ったので利用しづらくなった。コロナなので仕方ないですね・・・。
- ・使いやすい。
- ・駅も近く便利。
- ・清潔な環境の下利用させていただき幸せに思います。
- ・自転車でOK。
- ・広くて満足。
- ・キレイになった。
- ・あまり関わりはありませんが。
- ・とにかく満足しています。
- ・本が整理されていて探しやすいです。
- ・tel予約等を利用しています。対応良。
- ・過不足なし
- ・おおむね静かで過ごしやすいが、ロビーで大声で話される方がいて少し迷惑に思う時がある。
- ・入館時挨拶もしていただいて気持ち良い。しかし急いでいる時は・・・。
- ・ウォーキング等の休憩に使わせてもらってます。自販機やトイレの利用してます。
- ・テキパキしている。
- ・わかりやすい。
- ・時々対応が遅い。

●少し不満

- ・少し薄汚れている（老築化のため）。
- ・カギを渡していただけるのが遅いと思う。
- ・年配の方がマスクをはずしてお話されている事が、ロビーで見受けられます。
- ・少し騒がしいかな。
- ・カギは2Fで借りれるようにしてほしい。
- ・ゴミ箱を設置してほしい。
- ・充電ができないこと。
- ・ちょっとうるさい時がある。中学生ぐらいの男女。
- ・トイレきれい、二階のロビーが少し暗い。
- ・コロナの為やむを得ないが、会議（少しの間の）などに利用できないの不便になりました。
- ・午後からの部屋の利用で鍵の貸出しを5分前ではなく10分前からにして欲しい。
- ・雑誌類が少ないから。
- ・過去から現在まで日々の定常業務を継続されているだけで特に改善などは見えない。
- ・椅子の数が少ない。
- ・本の種類が少ない。

●不満

- ・遮音がわるい。
- ・ホールのエアコンが効かない。特に夏のクーラーはダメ。

●どちらとも言えない

- ・特に不満はありません。
- ・あまり接することない。
- ・他をしらないですが…。
- ・以前と変わらない。
- ・自分で申し込みをしていない。
- ・利用しはじめてまもないから。

※センターからのコメント

当センターの部屋やロビー、図書館内フロアなどを利用いただきありがとうございます。

「とても満足・満足」と86.2%の利用者の皆さまから評価をいただきました。使いやすさ、清潔感、空調の管理等、今後とも皆さまに快適にご利用いただけるよう尽力いたします。

「少し不満・不満」の6.3%のご利用さまのご意見につきましては真摯に受取り、少しでも満足いただけるよう、今後も励んで参ります。

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

- ・明るい。親切。
- ・職員の方々の対応が親切。
- ・対応が以前と異なりスムーズ。
- ・良い。
- ・図書館の受付を2Fの窓口にしてほしい。1Fと2F、2回にわたる理由は为什么呢？
- ・センターの窓口がいまだにせますぎます。毎日ではありませんが時に9時頃混雑しています。2階事務所に戻して下さい。
- ・清潔感があります。
- ・どなたも大変親切です。Wi-Fiが繋がらない時も、気持ち良く対応して下さいました。
- ・特にない。
- ・マスクしていなかったとき優しくおしえてくれた。
- ・子どもにもていねいに接してくれる。
- ・本が分からない時に詳しく対応してくれたため。
- ・明るい声での対応、本の題が解らない時等とても親切に接して下さい。
- ・今まで嫌な思いをしたことがない。

●満足

- ・気楽に話せる。
- ・特に不満なところがないため。
- ・気持ち良く使用してます。
- ・親切で親しみやすい。
- ・皆様親切で満足です。
- ・すべき対応してもらってます。
- ・笑顔がステキ
- ・てきぱきと対応してくれる。
- ・やさしく対応して、声をかけてくれる。
- ・親切、わからないことも調べて下さる。
- ・良識ある対応。
- ・対応が誠実。
- ・対応よくなった。
- ・図書館の方の丁寧な対応で安心して利用させてもらっています。
- ・問題を感じていない。
- ・時々対応が遅い。
- ・受け渡しはスムーズで、本探すのもインデックスが見やすくなってわかりやすいです。

●少し不満

- ・朝の窓口で当日利用代金の支払いが多いと混雑。
- ・スタッフの対応がスムーズでない事がある。
- ・時間に余裕がない。
- ・受付を2階にしてほしい。
- ・あいそが悪い。
- ・二階で鍵の受け渡しが出来たらうれしいです。
- ・コロナはまだまだはやっているで机いすなどを吹かないといけないのでもう少し早くカギがほしいです。

●不満

- ・特になし。
- ・もっと音楽室の防音をしっかりと欲しい。

●どちらとも言えない

- ・特に不満はありません。
- ・接触の機会が少ない。
- ・ロビーを利用していません。
- ・普通だと思う。
- ・自分で申し込みをしていない。
- ・利用しはじめてまもないから。
- ・こういうものかと諦めてもいるがもっと他と差別化があっても良いとおもわれる。

※センターからのコメント

センター・図書館職員の窓口および業務対応について、たくさんのご意見をいただきありがとうございました。集計の結果、88.8%の利用者の皆さまから「とても満足・満足」と評価をいただきました。親切・丁寧・迅速な対応を日々心掛けております。今後も利用者の皆さまとのコミュニケーションを大切にし気軽に話かけていただける雰囲気作りを目指してまいります。

残念ながら、3.1%のご利用者の方から「少し不満・不満」のご意見をいただいています。ご不満の中での総合窓口につきましては、窓口を改善し少しでも混雑を緩和してまいります。

センター・図書館では、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、定期的な換気をはじめ、手指消毒液の設置、窓口への飛沫防止シートの設置、職員のマスク着用、設置備品の消毒清掃、本の消毒、密にならないように座席数や配置等の対策を実施しています。現在の防止対策についていかがですか。または、お気づきの点があればお聞かせ下さい。

●とても満足

- ・充分すぎると思います。
- ・良い
- ・安心して利用できました。
- ・利用する私達も対策を考えておりますが、センター・図書館の配慮はたいへんありがたいです。
- ・特にない。
- ・もしパソコン本を検索するを消毒されていないのならばお願いしたい。
- ・本が消毒済ということで安心しました。
- ・職員の皆様がコロナにならないよういつも思っています。皆様のおかげで本を借りたりセンターを利用できますので私もコロナにかからないよう気をつけています。いつもありがとうございます。

●満足

- ・出来れば、机やイスの消毒もセンターで出来ないか。
- ・各自の自覚による部分もある。
- ・窓を開けるハンドルはいつも部屋に置いて欲しい。

- ・アルコールや室内にも消毒液があって良い。
- ・アルコールを適所に配置されている。
- ・ロビーの定期的な換気が不足かと思う。
- ・殆ど守られている。
- ・特に問題なし。
- ・マスクをしていれはうつらないと言われているので。
- ・ペーパータオルがのぞましい。
- ・今の対策で続けて下さい。発熱に対する対策は今のところ必要ないのかもしれませんが素人でよくわからないのですが・・・。
- ・余分な仕事が増えて大変だと思いますが、利用するにあたりとても安心できます。

●少し不満

- ・部屋ごとに、手の消毒用のアルコールがあっても良いと思う。
- ・消毒液を各部屋の前（又は中）手指用を置いてほしい。
- ・飲食はやめてほしい。ロビーでの2時間以上の滞在を禁止してほしい。
- ・センター側の対策はしっかりされていると思います。利用者側に意識の低さを感じられました。（ソーシャルディスタンスで順番を待つなど）
- ・入場者の体温検査を実施しては。
- ・よみかき教室での学習時、飛沫防止シート等が設置できれば、とても安心して学習にとりくむことができます。お互いに。
- ・職員さんが巡回してチェックしないと、密になっている方達を見かけたりします。
- ・特に夏のクーラー効果が低い→換気の為窓入口をオープンにしている為 → そこまでしなくても換気はできているのでは。☒
- ・職員さんが巡回してチェックしないと、密になっている方達を見かけたりします。

●不満

部屋の利用について楽器演奏時にフェイスシールドはやりすぎ。そんな自治体はありません。
それより、ソーシャルディスタンスの確保が重要

●どちらとも言えない

- ・何が防止策が正解なのかわからないので。
- ・特になし。
- ・ふつう。
- ・利用しはじめてまもないから。

※センターからのコメント

センター・図書館では、新型コロナウイルス感染防止のため、あらゆる対策方法で対応しております。
「とても満足・満足」91.5%、「少し不満・不満」3.1%、「どちらとも言えない」8%でした。
一人ひとりの意識の温度差の違いもあり、全ての方にご納得いただけることは難しいとは存じますが
センター・図書館では、出来る限り皆さまの安全を第一に対応させていただいています。
今後も、皆様のご理解とご協力を頂きますようよろしくお願い致します。

**センター・図書館では、今後も様々なイベントや講座の開催を予定しています。
参加したいと思う講座やイベントがあればお聞かせ下さい。**

- | | | | |
|------------------|-------------|--------------|------------|
| ・健康講座 | ・枚方の歴史講座 | ・歴史講座、男の料理教室 | ・勉強系 |
| ・落語会、狂言 | ・おしゃれ講座 | ・メイク講座 | ・英語講座 |
| ・ピアノやバイオリンなどの演奏会 | | ・気軽なコンサート | ・ダンス講座 |
| ・ギターの独奏、合奏の会 | | ・歌声喫茶等の催し | ・エッセーの倶楽部 |
| ・音楽の演奏 | ・居合、社交ダンス | ・将棋講習 | ・読書交流会 |
| ・二胡演奏等のイベント | ・人形劇 | ・ミニコンサート | ・ステレオコンサート |
| ・読書会 | ・ぬいぐるみのお泊り会 | ・子供関連の講座 | ・模型製作講座 |

- ・話題の本をテーマに感想を語り合う会のようなもの
- ・著者の講演会、海外渡航者の経験談
- ・環境に関する学ぶ講座（ゴミのすて方など ゴミのゆくえなど）
- ・ヨガ
- ・手作りぬいもの等講座

※センターからのコメント

たくさんのご希望ありがとうございます。

皆さまからのご要望を参考に、幅広い世代の方にご参加いただけるイベントや講座を企画し、ご期待に沿えるよう尽力いたします。

その他、ご意見・ご要望などをお聞かせください。

- ・椅子etcの利用者によるアルコール消毒もやりすぎだと思います。いすからは感染しません。
- ・イベントや講座も結構ですが、当日一般利用者の負荷が増えないように。駐車場は満車とか迷惑。
- ・いつも気持ち良く利用させていただきありがとうございます。
- ・受付の方とても親切で感じがいいです。
- ・2階のロビーの照明を、もう少し明るくしたらと思う。勉強、本を読むには少し暗い。
- ・ホール、クーラーの効きが悪い。
- ・カギの受け渡しを2階事務室にもどして欲しい。
- ・駐車料金はいつまでも無料にして欲しい。
- ・ダンス等の密となるクラスの指導やアドバイスはどうなっていますか。
- ・入室のカギは10分前にいただけるようにお願いします。
- ・太鼓の練習が今後も出来る様にしたいです。枚方市内で出来るセンターが限られているので地域の方の理解がもらえる様に協力をお願いします。
- ・行事など行う場合、規則なので仕方がないが、9時より少し前に会場準備等したいにあわてます。
- ・設備機器の新調
- ・発表会をいつか出来るように
- ・ホールでも発表会が出来れば
- ・テーブルをたたむ時、キケンです。たたまないですむか、簡単にたためるものにしてほしいです。ケガをする前にお願いします。
- ・防音の有るお部屋で楽器使用願います。
- ・満足です。
- ・2階ロビーのドリンク自販機の売価が高すぎます充分に業者と相談して下さい。
- ・両替してもらえたらうれしいです。
- ・扇風機の首が回るようにして下さい。
- ・大変ありがたく思っています。
- ・開館時間の自由が上がり助かります。
- ・古い本が多いので新しい本を入れて欲しい。
- ・Webの機能を充実させて頂きたい。電子図書は扱えないのか？AXAを充実させてほしい。さだは雑読が少ないので充実させてほしい。
- ・民間委託されたあと利用時間が長くなり有難く感じています。ありがとうございます。
- ・これからもお世話になりますが今まで通りよろしくお願いします。
- ・資料検索のパソコンもう1台増やして欲しい。1台だけなので使用中のことが多い。
- ・猛暑の時、涼しい図書館は良いですね。
- ・洋書を充実させてほしい（ドイツ語）
- ・いつもお世話になり感謝しています。何かと大変な時ですが頑張ってください。
- ・本を置いてある棚の下の方はかがまないとどんな本が見ることができづらい「下は本を置かない」という選択は出来ないのでしょうか。本の表紙を開けたら帯が貼ってあり本の内容がつかめて、借りるかどうか判断に大いに参考になっていいと思います。
- ・新しい本を予約の場合順番が何時も遅くなる。少し本を多い目にして欲しい。

※センターからのコメント

たくさんのご意見・ご要望をありがとうございました。一部ではございますが、皆さまからよくご意見をについてご回答させていただきます。

●駐車場の満車時が多い

- ・駐車台数に限りがあるので、乗り合いでお越しいただくなどご協力をお願いします。
- また、センター・図書館のご利用が終わりましたら、速やかに出庫をお願いします

●鍵、備品の貸出、使用料受付時間

- ・窓口業務開始時間は、午前8時55分からと定めております。
- ご理解いただきますようお願いいたします。

●音量面や振動への配慮

- ・大きな音を発する場合（アンプ類・ドラム・金管楽器等）は、音楽室・ホールでの使用が原則とし、音漏れがないようにご注意ください。
- ・その他、アンプ類を使用しない楽器やカラオケ・詩吟等は、3階の諸室に限り他の部屋から苦情が寄せられないよう音量面を配慮することを前提条件としてご利用を許可しています。

●折りたたみテーブルについて

- ・貸出用のテーブルにつきましては、数台ではございますが、フラットで簡単に折りたためるタイプの長テーブルも貸し出しています。ご活用ください。

●両替について

- ・両替は、総合窓口・2階事務室ともにお断りしています。防犯上、常に高額釣銭の準備はしておらず、諸室使用料等の支払い時用の釣銭として準備しています。
- 諸室使用料のお支払いにつきましても、出来るだけ釣銭のいらないようご協力をお願いします。

さだ生涯学習市民センター・さだ図書館

令和2年度「利用者アンケート」皆さまからのご意見・ご要望

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ていかがですか。

●とても満足

- ・きれいに整理されている。建物自体は古いが、大切に使用されている。
- ・音の大きな楽器をおもいきり出せるので助かってます。空調もよいので快適。
- ・現状、特に問題ありません。
- ・対応が以前と異なりスムーズ。
- ・広々としていて、クーラーが効いている。
- ・いつも親切に対応して下さいます。きれいにそうじされています。
- ・18歳以下は無料になっていて、使いやすく良かったです。
- ・いつもきれいなセンターだから。
- ・とても丁寧にきびきび対応してもらえる。
- ・アクセスが良いので。
- ・親切で優しいです。
- ・近所。
- ・古いけど清潔。
- ・きれいにそうじされてるから。
- ・落ちつく。ちょうど良い温度だから。
- ・きれいで本が選びやすいごちゃごちゃしていない。
- ・いつもきれい。静かである。
- ・下半身が悪いためいつも皆様にご迷惑をおかけしています。本が好きで読まないと言っておかしくなりますのでとても助かっています。
- ・受付の方がとても親切で助かっています。予約の時の電話対応も素晴らしいです。
- ・明るい声での対応、本の題が解らない時等とても親切に接して下さいます。
- ・職員の皆さん親切で丁寧である。掃除も行き届いていて気持ちが良い。

●満足

- ・照明が不揃い。
- ・料金が安い。
- ・みな様、親切な対応です。
- ・特に不満な所がないため。
- ・受付利用することが少ない。
- ・毎週利用出来る。
- ・集会室が明るい。
- ・和室や保育室を利用することがありますが、落ち着いた感じがして良いです。
- ・いつもお世話になっています。
- ・静かで清潔。
- ・受付の対応。
- ・清潔で利用しやすいから。
- ・センター内の部屋、トイレ、ロビー等きれいに整理、清掃されている。
- ・てきぱきと対応してくれる。
- ・クーラーもよく効いていて夏は涼しく、エレベーターもあって使い勝手が良い。
- ・便利な所で、使いやすい。
- ・清潔でコロナ対策もきちんとされている為、安心。
- ・自宅から近く、部屋代も低価格だから。

- ・親切に説明して下さいます。
- ・いつも気持ち良く利用させていただいてます。
- ・プレイルームを5人で使用しているので広く使える。エアコンの調子が良くないのか、暑いことが難点。
- ・普通です。
- ・話しやすい。
- ・少々設備が古いと思われます。利用時に隣の音が聞こえてきて集中できない。調理室のなべやかんは買い換え時ではないでしょうか。
- ・雑音もなく我々だけで楽しめる。
- ・使いやすい（机があるから）。
- ・密にならないように余裕がある。
- ・座席が減ったので利用しづらくなった。コロナなので仕方ないですね・・・。
- ・使いやすい。
- ・駅も近く便利。
- ・清潔な環境の下利用させていただき幸せに思います。
- ・自転車でOK。
- ・広くて満足。
- ・キレイになった。
- ・あまり関わりはありませんが。
- ・とにかく満足しています。
- ・本が整理されていて探しやすいです。
- ・tel予約等を利用しています。対応良。
- ・過不足なし
- ・おおむね静かで過ごしやすいが、ロビーで大声で話される方がいて少し迷惑に思う時がある。
- ・入館時挨拶もしていただいて気持ち良い。しかし急いでいる時は・・・。
- ・ウォーキング等の休憩に使わせてもらってます。自販機やトイレの利用してます。
- ・テキパキしている。
- ・わかりやすい。
- ・時々対応が遅い。

●少し不満

- ・少し薄汚れている（老築化のため）。
- ・カギを渡していただけるのが遅いと思う。
- ・年配の方がマスクをはずしてお話されている事が、ロビーで見受けられます。
- ・少し騒がしいかな。
- ・カギは2Fで借りれるようにしてほしい。
- ・ゴミ箱を設置してほしい。
- ・充電ができないこと。
- ・ちょっとうるさい時がある。中学生ぐらいの男女。
- ・トイレきれい、二階のロビーが少し暗い。
- ・コロナの為やむを得ないが、会議（少しの間の）などに利用できないの不便になりました。
- ・午後からの部屋の利用で鍵の貸出しを5分前ではなく10分前からにして欲しい。
- ・雑誌類が少ないから。
- ・過去から現在まで日々の定常業務を継続されているだけで特に改善などは見えない。
- ・椅子の数が少ない。
- ・本の種類が少ない。

●不満

- ・遮音がわるい。
- ・ホールのエアコンが効かない。特に夏のクーラーはダメ。

●どちらとも言えない

- ・特に不満はありません。
- ・あまり接することない。
- ・他をしらないですが…。
- ・以前と変わらない。
- ・自分で申し込みをしていない。
- ・利用しはじめてまもないから。

※センターからのコメント

当センターの部屋やロビー、図書館内フロアなどを利用いただきありがとうございます。

「とても満足・満足」と86.2%の利用者の皆さまから評価をいただきました。使いやすさ、清潔感、空調の管理等、今後とも皆さまに快適にご利用いただけるよう尽力いたします。

「少し不満・不満」の6.3%のご利用さまのご意見につきましては真摯に受取り、少しでも満足いただけるよう、今後も励んで参ります。

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

- ・明るい。親切。
- ・職員の方々の対応が親切。
- ・対応が以前と異なりスムーズ。
- ・良い。
- ・図書館の受付を2Fの窓口にしてほしい。1Fと2F、2回にわたる理由は为什么呢？
- ・センターの窓口がいまだにせますぎます。毎日ではありませんが時に9時頃混雑しています。2階事務所に戻して下さい。
- ・清潔感があります。
- ・どなたも大変親切です。Wi-Fiが繋がらない時も、気持ち良く対応して下さいました。
- ・マスクしていなかったとき優しくおしえてくれた。
- ・子どもにもていねいに接してくれる。
- ・本が分からない時に詳しく対応してくれたため。
- ・明るい声での対応、本の題が解らない時等とても親切に接して下さい。
- ・今まで嫌な思いをしたことがない。

●満足

- ・気楽に話せる。
- ・特に不満なところがないため。
- ・気持ち良く使用してます。
- ・親切で親しみやすい。
- ・皆様親切で満足です。
- ・すべき対応してもらってます。
- ・笑顔がステキ
- ・てきぱきと対応してくれる。
- ・やさしく対応して、声をかけてくれる。
- ・親切、わからないことも調べて下さる。
- ・良識ある対応。
- ・対応が誠実。
- ・対応よくなった。
- ・図書館の方の丁寧な対応で安心して利用させてもらっています。
- ・問題を感じていない。
- ・時々対応が遅い。
- ・受け渡しはスムーズで、本探すのもインデックスが見やすくなってわかりやすいです。

●少し不満

- ・朝の窓口で当日利用代金の支払いが多いと混雑。
- ・スタッフの対応がスムーズでない事がある。
- ・時間に余裕がない。
- ・受付を2階にしてほしい。
- ・あいそが悪い。
- ・二階で鍵の受け渡しが出来たらうれしいです。
- ・コロナはまだまだはやっているので机いすなどを吹かないといけないのでもう少し早くカギがほしいです。

●不満

- ・もっと音楽室の防音をしっかりして欲しい。

●どちらとも言えない

- ・特に不満はありません。
- ・接触の機会が少ない。
- ・ロビーを利用していません。
- ・普通だと思う。
- ・自分で申し込みをしていない。
- ・利用しはじめてまもないから。
- ・こういうものかと諦めてもいるがもっと他と差別化があっても良いとおもわれる。

※センターからのコメント

センター・図書館職員の窓口および業務対応について、たくさんのご意見をいただきありがとうございました。集計の結果、88.8%の利用者の皆さまから「とても満足・満足」と評価をいただきました。親切・丁寧・迅速な対応を日々心掛けております。今後も利用者の皆さまとのコミュニケーションを大切にし気軽に話かけていただける雰囲気作りを目指してまいります。

残念ながら、3.1%のご利用者の方から「少し不満・不満」のご意見をいただいています。

ご不満の中での総合窓口につきましては、窓口を改善し少しでも混雑を緩和してまいります。

センター・図書館では、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、定期的な換気をはじめ、手指消毒液の設置、窓口への飛沫防止シートの設置、職員のマスク着用、設置備品の消毒清掃、本の消毒、密にならないように座席数や配置等の対策を実施しています。現在の防止対策についていかがですか。または、お気づきの点があればお聞かせ下さい。

●とても満足

- ・充分すぎると思います。
- ・良い
- ・安心して利用できました。
- ・利用する私達も対策を考えておりますが、センター・図書館の配慮はたいへんありがたいです。
- ・もしパソコン本を検索するを消毒されていないのならばお願いしたい。
- ・本が消毒済ということで安心しました。
- ・職員の皆様がコロナにならないよういつも思っています。皆様のおかげで本を借りたりセンターを利用できますので私もコロナにかからないよう気をつけています。いつもありがとうございます。

●満足

- ・出来れば、机やイスの消毒もセンターで出来ないか。
- ・各自の自覚による部分もある。
- ・窓を開けるハンドルはいつも部屋に置いて欲しい。
- ・アルコールや室内にも消毒液があって良い。
- ・アルコールを適所に配置されている。
- ・ロビーの定期的な換気が不足かと思う。

- ・殆ど守られている。
- ・特に問題なし。
- ・マスクをしていればうつらないと言われているので。
- ・ペーパータオルがのぞましい。
- ・今の対策で続けて下さい。発熱に対する対策は今のところ必要ないのかもしれませんが素人でよくわからないのですが・・・。
- ・余分な仕事が増えて大変だと思いますが、利用するにあたりとても安心できます。

●少し不満

- ・部屋ごとに、手の消毒用のアルコールがあっても良いと思う。
- ・消毒液を各部屋の前（又は中）手指用を置いてほしい。
- ・飲食はやめてほしい。ロビーでの2時間以上の滞在を禁止してほしい。
- ・センター側の対策はしっかりされていると思います。利用者側に意識の低さが感じられました。（ソーシャルディスタンスで順番を待つなど）
- ・入場者の体温検査を実施しては。
- ・よみかき教室での学習時、飛沫防止シート等が設置できれば、とても安心して学習にとりくむことができます。お互いに。
- ・特に夏のクーラー効果が低い→換気の為窓入口をオープンにしている為 → そこまでしなくても換気はできているのでは。☑
- ・職員さんが巡回してチェックしないと、密になっている方達を見かけたりします。

●不満

部屋の利用について楽器演奏時にフェイスシールドはやりすぎ。そんな自治体はありません。
それより、ソーシャルディスタンスの確保が重要

●どちらとも言えない

- ・何が防止策が正解なのかわからないので。
- ・ふつう。
- ・利用しはじめてまもないから。

※センターからのコメント

センター・図書館では、新型コロナウイルス感染防止のため、あらゆる対策方法で対応しております。
「とても満足・満足」91.5%、「少し不満・不満」3.1%、「どちらとも言えない」8%でした。
一人ひとりの意識の温度差の違いもあり、全ての方にご納得いただけることは難しいとは存じますが
センター・図書館では、出来る限り皆さまの安全を第一に対応させていただいています。
今後も、皆さまのご理解とご協力を頂きますようよろしくお願い致します。

**センター・図書館では、今後も様々なイベントや講座の開催を予定しています。
参加したいと思う講座やイベントがあればお聞かせ下さい。**

- | | | | |
|--------------------------------|-------------|--------------|------------|
| ・健康講座 | ・枚方の歴史講座 | ・歴史講座、男の料理教室 | ・勉強系 |
| ・落語会、狂言 | ・おしゃれ講座 | ・メイク講座 | ・英語講座 |
| ・ピアノやバイオリンなどの演奏会 | | ・気軽なコンサート | ・ダンス講座 |
| ・ギターの独奏、合奏の会 | | ・歌声喫茶等の催し | ・エッセーの倶楽部 |
| ・音楽の演奏 | ・居合、社交ダンス | ・将棋講習 | ・読書交流会 |
| ・二胡演奏等のイベント | ・人形劇 | ・ミニコンサート | ・ステレオコンサート |
| ・読書会 | ・ぬいぐるみのお泊り会 | ・子供関連の講座 | ・模型製作講座 |
| ・話題の本をテーマに感想を語り合う会のようなもの | | | ・ヨガ |
| ・著者の講演会、海外渡航者の経験談 | | | |
| ・環境に関する学ぶ講座（ゴミのすて方など ゴミのゆくえなど） | | ・手作りぬいもの等講座 | |

※センターからのコメント

たくさんのご希望ありがとうございます。

皆さまからのご要望を参考に、幅広い世代の方にご参加いただけるイベントや講座を企画し、ご期待に沿えるよう尽力いたします。

その他、ご意見・ご要望などをお聞かせください。

- ・椅子etcの利用者によるアルコール消毒もやりすぎだと思います。いすからは感染しません。
- ・イベントや講座も結構ですが、当日一般利用者の負荷が増えないように。駐車場は満車とか迷惑。
- ・いつも気持ち良く利用させていただきありがとうございます。
- ・受付の方とても親切で感じがいいです。
- ・2階のロビーの照明を、もう少し明るくしたらと思う。勉強、本を読むには少し暗い。
- ・ホール、クーラーの効きが悪い。
- ・カギの受け渡しを2階事務室にもどして欲しい。
- ・駐車料金はいつまでも無料にして欲しい。
- ・ダンス等の密となるクラスの指導やアドバイスはどうなっていますか。
- ・入室のカギは10分前にいただけるようにお願いします。
- ・太鼓の練習が今後も出来る様にして欲しいです。枚方市内で出来るセンターが限られているので地域の方の理解がもらえる様に協力お願いします。
- ・行事など行う場合、規則なので仕方ないが、9時より少し前に会場準備等したいにあわてます。
- ・設備機器の新調
- ・発表会をいつか出来るように
- ・ホールでも発表会が出来れば
- ・テーブルをたたむ時、キケンです。たたまないですむか、簡単にたためるものにしてほしいです。ケガをする前にお願いします。
- ・防音の有るお部屋で楽器使用願います。
- ・満足です。
- ・2階ロビーのドリンク自販機の売価が高すぎます充分に業者と相談して下さい。
- ・両替してもらえたらうれしいです。
- ・扇風機の首が回るようにして下さい。
- ・大変ありがたく思っています。
- ・開館時間の自由が上がり助かります。
- ・古い本が多いので新しい本を入れて欲しい。
- ・Webの機能を充実させて頂きたい。電子図書は扱えないのか？AXAを充実させてほしい。さだは雑読が少ないので充実させてほしい。
- ・民間委託されたあと利用時間が長くなり有難く感じています。ありがとうございます。
- ・これからもお世話になります。今まで通りよろしくお願いします。
- ・資料検索のパソコンもう1台増やして欲しい。1台だけなので使用中のことが多い。
- ・猛暑の時、涼しい図書館は良いですね。
- ・洋書を充実させてほしい（ドイツ語）
- ・いつもお世話になり感謝しています。何かと大変な時ですが頑張ってください。
- ・本を置いてある棚の下の方はかがまないとどんな本が見ることができづらい「下は本を置かない」という選択は出来ないのでしょうか。本の表紙を開けたら帯が貼ってあり本の内容がつかめて、借りるかどうかが判断に大いに参考になっていいと思います。
- ・新しい本を予約の場合順番が何時も遅くなる。少し本を多い目にして欲しい。

※センターからのコメント

たくさんのご意見・ご要望をありがとうございました。一部ではございますが、皆さまからよくご意見をについてご回答させていただきます。

●駐車場の満車時が多い

- ・駐車台数に限りがあるので、乗り合いでお越しいただくなどご協力をお願いします。
- また、センター・図書館のご利用が終わりましたら、速やかに出庫をお願いします。

●鍵、備品の貸出、使用料受付時間

- ・窓口業務開始時間は、午前8時55分からと定めております。
- ご理解いただきますようお願いいたします。

●音量面や振動への配慮

- ・大きな音を発する場合（アンプ類・ドラム・金管楽器等）は、音楽室・ホールでの使用が原則とし、音漏れがないようにご注意ください。
- ・その他、アンプ類を使用しない楽器やカラオケ・詩吟等は、3階の諸室に限り他の部屋から苦情が寄せられないよう音量面を配慮することを前提条件としてご利用を許可しています。

●折りたたみテーブルについて

- ・貸出用のテーブルにつきましては、数台ではございますが、フラットで簡単に折りたためるタイプの長テーブルも貸し出しています。ご活用ください。

●両替について

- ・両替は、総合窓口・2階事務室ともにお断りしています。防犯上、常に高額釣銭の準備はしておらず、諸室使用料等の支払い時用の釣銭として準備しています。
- 諸室使用料のお支払いにつきましても、出来るだけ釣銭のいらないようご協力をお願いします。