

# さだ生涯学習市民センター・さだ図書館

## 令和4年度「利用者アンケート」皆さまからのご意見・ご要望

### ●当センターやロビー、図書館内フロア等を利用してお気付きの点があればお聞かせください。

- ・玄関トイレがいつもお花を飾っていて楽しみにしてます。
- ・図書館に飾ってある 折り紙等で作ったものを見るのが楽しめます。
- ・ロビーの照明が暗いので、もう少し明るくしてほしいです。
- ・2Fの部屋を使用しております。内壁、内装がきたない所があります。
- ・現状で問題無しだと思います。
- ・少しお話すのにカバンを置いたり、座ったりする場所がない事。
- ・夏は熱い。空調が悪い。
- ・真夏、逆に真冬の利用前に他のセンターの様にお部屋の冷暖房を効かせて頂けるとありがたいです。
- ・2階のロビーに置いてある書籍を読んでいるが、照明が暗いので明るくして欲しい。
- ・じどう室が解放されているため、声が大きく集中しづらい。
- ・2階ロビーで座っている人が、大声で会話する声が気になって集中できない時がある。
- ・時々にぎやかですね！
- ・センターのロビーが静かなので、ちょっとした打合せがしにくい。
- ・部屋を利用中、隣の部屋から楽器などの音が聞こえてくるのが気になります。
- ・ドアを解放すると外の音がうるさいことがある。
- ・楽譜スタンド(譜面台)を新しいものにして下さい！
- ・音楽室に楽譜立てが欲しいです。
- ・プレールームのミラーが小さい。
- ・プレールームにもう一つ鏡を設置して欲しいです。
- ・黒板をホワイトボードに替えて欲しい。
- ・椅子、机、ロッカー等を新しくして欲しい。
- ・3階のホールのグランドピアノ出し入れに疑問がある。あんなに重い物を動かす必要があるのか？
- ・子どものオムツ替えがしづらい。
- ・図書が少ない。
- ・毎回図書館へ行くのが楽しめます。色々なジャンルの本が簡単に借りられ感謝しています。
- ・本棚の間がもう少し広いといいのに…と思っています(図書館が狭いので仕方ない)。
- ・図書館で話をしている人がいる。図書館は話す場所でなく、今の状況を考えるととても許される行為ではない。
- ・フリーWi-Fiの弱い所があります。改善していただけると助かります。
- ・コロナ対策なのだと思いますが、1Fロビーのソファーを戻して欲しい。
- ・何時間も長イスに座っている人がいる。一つの長イスに一人しか利用が出来ていない状況です。
- ・おばさん同士が休憩場所と考え、おしゃべり。スタッフが注意しない！

### ※施設からの回答

- ・当センターやロビー、図書館内フロア等をご利用いただきありがとうございます。  
センター「とても満足・満足」が80.6%、図書館「とても満足・満足78.3%」と利用者の皆さまから高い評価をいただきました。使いやすさ、清潔感、空調の管理、備品の改善等、今後とも皆さんに快適にご利用いただけるよう尽力して参ります。
- ・ホールは多目的な活動でご利用いただいております。備品は必要な時にお出しいただき、使用後は原状復帰にご協力をお願いいたします。
- ・施設利用中に、他のご利用者の活動でご迷惑がかかっている場合は、職員にお声がけいただければ、注意喚起させていただきます。ご利用の際は、お互が気持ちよく活動できるように、他のご利用者にご迷惑がかからないよう、ご協力よろしくお願ひいたします。

### ●センター・図書館職員の窓口及び業務対応についてお気付きの点があればお聞かせください。

- ・みなさん親切で丁寧な応対です。
- ・とても満足しています。
- ・ありがとうございます。
- ・いろんなニーズに応える大変なお仕事だと思います。
- ・直接部屋に行くので職員と接しない。
- ・鍵渡しの時間を余裕を持っても良いのでは。
- ・部屋のカギは現在使用時間の5分前に頂いているがせめて10分前にならないか。
- ・長い間利用させて頂きましたが、管理者が変わっていったようでだんだん使用しづらくなり残念です。
- ・図書館職員さんの対応はすばらしく(親切、丁寧)いつも感心しております。
- ・指定管理者になって、挨拶は丁寧になった。
- ・足腰が悪いので予約をしても雨が降ったりしたらすぐに来られないので、ご迷惑をおかけしています。
- ・21時閉館ではなく、せめて20時で良いと思う。
- ・図書館で図書司書の資格のある人が分からぬるので名札などに明示して欲しい。
- ・職員の応対は人によって差があり過ぎる。大体の場合は丁寧だが、そうでない人は底なしに酷い。
- ・利用者に大変気を使って頂いているのが分かります。
- ・2022年に入って過剰な強制はなくなった。

#### ※施設からの回答

- ・センター・図書館職員の窓口及び業務対応について、「とても満足・満足」がセンター86.4%、図書館88.5%と利用者の皆さまからとても高い評価をいただきました。これからも、親切・丁寧・迅速な対応を心がけ、皆さまのニーズにお応えできるよう尽力いたします。
- ・諸室ご利用の鍵渡しにつきましては、開館時間が午前9時、窓口業務開始時間が午前8時55分からとなっております。また、ロビーには午前8時45分からご利用いただけます。詳細については、ご利用の手引きをご参照下さい。
- ・引き続き、窓口・業務対応につきましては、職員個別の接遇研修などを実施し満足度向上に努めます。

#### ●新型コロナウイルス感染症対策で、お気づきの点があればお聞かせください。

- ・良く対応されている。
- ・今まで通りで良い。
- ・大変だけど続けて下さい。
- ・特に無し、現状でも充分対策されている。
- ・職員の皆さんや私たち利用者が、充分に気を付ければ良いと思います。
- ・高齢者なので今の対策をしっかりやって欲しい。
- ・コロナ禍で日常の消毒など配慮が大変なことだと思いますが、利用できるので大変助かります。
- ・ロビーでの飲食はやめた方がよい。
- ・換気をしているか不安である。
- ・お部屋に窓がないため、少し怖い。
- ・窓が無いため、換気に不満です。
- ・換気装置の能力が十分でない部屋あり。改善願いたい。
- ・各部屋にアルコール液が無い。
- ・時々正面玄関の消毒液がされていることがある。
- ・椅子、テーブルの消毒を(使用後)センター側でしていただけると有難い。
- ・館内でのマスク着用が苦痛。
- ・借りる本の消毒ができる事を、はじめて知りました。
- ・過剰すぎる。こんな対策は不要。個人にまかせるべき。本番までマスク着用というのは1年以上前の対応では?
- ・フェイスシールドに意味はあるのか?
- ・座るスペースを増やして欲しい。
- ・消毒、マスク、3密は対策としては不向き。見当違いなため。
- ・消毒液が足踏みタイプの方が使い勝手が良いです。もう一台有れば助かります。本で手荷物いっぱいなので、手で消毒液を出すタイプは手間取ります。
- ・図書館のカウンターでいまだに列を守らないのがいる。ATMの様に進路を設けるべき。

- センターの職員にマスクを強制されたことがあり不快な思いをした。鼻の上までする様に強制された。図書館内は過剰なコロナ対策に税金使いすぎ。

#### ※施設からの回答

- 新型コロナウイルス感染症対策について「とても満足・満足」91.5%のご利用者から、とても高い評価をいただきました。ひとえにご利用者のご理解とご協力があるから実現する評価だと思います。引き続きご不便をおかけすることもございますが、枚方市からの要請に基づき、状況を鑑みながらご利用者の安心・安全を第一に取り組んで参ります。
- ロビー、諸室の机や椅子は、職員が定期的に消毒を行っていますが、ご利用いただいた備品につきましては、引き続き諸室設置の消毒液にて消毒を行っていただきますようご協力よろしくお願ひいたします。
- 窓の無い諸室を含めて、すべて諸室で空調設備による機械換気を行っています。現在、枚方市の要請に則り、おおむね1時間ごとに部屋の換気を行っていただいているが、窓の無い諸室は、入口の扉を開け換気いただきますようご協力をお願ひいたします。

#### ●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。 当施設に限らず、今まで参加した講座やイベントでまた参加したいもののはありますか。 あればお聞かせください。

- 歌声喫茶
- わかばまつり
- 子育て講座(トイレについて、子どもとの接し方など)
- 楽団のアンサンブルなどお聞かせできればありがとうございます。
- 古文書の解説講座(初心者・中級者向け)
- ロビーコンサートを見たい。
- 音楽関係のもの。コンサート等
- 大人の手作りイベント(カゴ作り、ポーセラツなど)。
- 音楽鑑賞的なものを増やしてほしい。
- カラオケ大会
- めりちゃんのクリスマスバルーンショー、ぬいぐるみお泊り会
- ワクワクするイベント・講座を期待しています。
- 健康、文化、等々のイベントを多く計画して欲しい。消費者センターなどからの生活に役立つ情報発信のイベントや講座等して欲しい。
- 近隣の歴史講座など。
- みつろうエコラップの講座があれば、受講を希望致します。人気のため、受講が叶いませんでした。

#### ※施設からの回答

- お聞かせいただいた講座やイベントを参考に、これからも皆さまが参加したいと思っていただける講座やイベントの企画をし、開催できるよう尽力して参ります。
- 古文書講読のためのくずし字講座やぬいぐるみおとまり会などについては、毎年実施を希望される声が多く、今年度も実施予定です。

#### ●Youtube「さだ・まきの文化創造プロジェクト公式チャンネル」をご存じですか？ ご意見をお聞かせください。

- 良いと思います。
- 電子関係制度はまったく利用していません。
- 知らなかつたので是非見てみようと思う。
- 知らなかつた。

#### ※施設からの回答

- Youtube「さだ・まきの文化創造プロジェクト公式チャンネル」は令和3年8月に開設しましたが、まだまだ認知度が低く、「知らない」が83.5%を占めています。
- これからも施設に関連することや、皆さんに楽しみながら学んでいただける動画を配信してまいりますので、ご覧いただけますと幸いです。

#### ●「ひらかた電子図書館」についてお伺いします。 利用されたご感想、利用されない理由のご意見やご要望などをお聞かせください。

- ・とても便利でいつも利用しています！
- ・機会をとらえて利用してみようと思う。
- ・予約等に利用している。便利です。
- ・見やすくてやりやすかった。
- ・これから、どんどん電子図書で読める書籍を増やして欲しいです。
- ・スマホで使えて便利です。
- ・もっと数を増やして欲しい。
- ・利用できる本の数がもっと増えたらうれしいです。
- ・あるのを初めて知りました。手続きがラクなら利用したいです。
- ・良いが、貸出しの待ち順が遅い(複数本が必要)。
- ・まだ登録してないので近々したいと思ってます。
- ・毎回貸し出しになる？試し読みができる様にして欲しい。
- ・やや本の種類少ない感ありました。
- ・その場ですぐに読める書籍が増えると良いです。  
途中まで読んでいて、気が付くと自動的に返却されていることがしばしばでした。
- ・本が少ない。
- ・子供向けの本しかランキングされてなくて、よくわからないまま閉じた。
- ・利用しようと思ったが上手く入れなかつた。
- ・読みたいと思える本にまで検索でたどり着きにくい。
- ・人気の書籍を予約した場合、予約人数が予約時点のままで、減っていかない為、いったいいつ手元に届くのか予想がつかない。読む速度が遅い為 他の書籍を借りた直後に連絡が来る事がある。
- ・今のところ書棚の書物(タイトル)を眺めながら気になったら借りて読むようにしている。
- ・紙の本が好き。
- ・電子書物はきらいです
- ・あまり好きではない。
- ・単に紙の本が好き。スマホは目が疲れるため。
- ・図書館に来た方が早い。めんどくさい。
- ・紙の本の方が読みやすい。読んだ気になる。電子書籍は前のページに戻るのが難しいのが難点だと思う。
- ・何が出来るのかよくわからない。
- ・家に読む本がある。
- ・知らなかった。
- ・スマホのキャッシュがたまっているかも？で読みなくなりました。パソコンなら読みますが立ち上げが面倒です。
- ・利用していない。
- ・図書館での利用で今のところ満足なので。
- ・利用の方法を知らない。
- ・サービスを受ける手続きが難しそう。
- ・手続きがいま一つ理解できない。
- ・使い方がわかりにくい。見にくい。
- ・本の数が少ない、新刊が少ない。
- ・機器利用が不器用で簿冊の方が良いからです。
- ・色々なところで無料で電子図書を利用できるのですが、子どもが本じゃないと読まないです
- ・本の数が少ないように思います。
- ・本は紙で読みたい派なので利用する予定はない。
- ・紙の方が性に合っているので。
- ・通信費の節約、目に悪そうだから。
- ・目が疲れるので、これからも利用しない。

#### ※施設からの回答

- ・ひらかた電子図書館を知らない方が、全体の6割を超えるという結果でした。手続き、利用方法などがわからないというご意見もいただいておりますので、ひらかた電子図書館体験会を企画してまいります。また、検索の方法などわかりやすくなるよう協議いたします。
- ・ご利用いただく際にわかりにくい点がございましたら、どうぞお気軽にカウンター・お電話でお尋ねください。

## ●その他、ご意見・ご要望などをお聞かせください。

- ・サークルで利用されている事で満足です。
- ・センターの部屋利用の料金が安いのでとても助かっています。
- ・職員の方、みなさん親切ありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつも楽器練習で録音室を利用させていただいている。低料金なので、市外の私でも利用しやすくとても重宝しています。なので、今後とも宜しくお願ひします。
- ・いつも気持ち良く使わせて頂いてます。これからもよろしくお願ひいたします。
- ・いつもきれいにお掃除していただき、気持ちよく利用させていただいている。
- ・いろいろと工夫されているのに、知らない事ばかりで勿体ない気がしました。利用した時にもっと館内の案内などを見て、情報集めをしようと思いました。たまにはこのようなアンケート実施が有効かと感じました。ありがとうございます。
- ・トイレはとてもきれいになって良かった。エアコンが効きにくい時がある。
- ・枚方市は図書館が多くて本好きは楽しみである。また職員も委託に変わってからサービスも良くなり利用しやすくなつた。大変有難い。
- ・満足しております。
- ・図書館の存在、及び皆様の努力に感謝しています。
- ・いつもありがとうございます。本が大好きです。自習も沢山させてもらいました。
- ・いつも皆様に良くしていただいて有難いです。上の段は手が届かないですし、下の段はしゃがめないので予約ばかりしています。
- ・常日頃は南部センター、香里ヶ丘図書館を使用させていただいてます。満足しております。
- ・以前、秋に読書についてのイベントがあり参加しました。
- ・枚方市立図書館のwebページから新刊本を検索するのが最近の楽しみです。気になった本があればまずお気に入りに登録し、余裕ができたら予約させてもらって実際に手にとって読むとリラックスします。図書館に行くと、その時期ごとにテーマを決めて、それに合った本が並べられていて、そこをチェックするのも好きです。  
もし可能でしたらwebページに「(個人の)今まで利用した本や年月日」が追加して見れるようになったらいいのにな…と期待しています。
- ・センターの受付は2Fに戻して欲しい。
- ・トイレのブース内、消毒液と荷物フックははなして欲しい(荷物が大きいと消毒液がかかる時がある)。
- ・鍵をもう少し早く貸して欲しい。
- ・諸室の鍵貸出しを5分前→10~15分前として欲しい。
- ・Wi-Fiの電波が弱い。どの部屋でもある程度つながるようにして欲しい。
- ・床・フロアーがラインで靴が引っかかって危ない。
- ・集会室が取れなかつた場合口ビーを使わせて欲しい。
- ・2階2人でよく碁を楽しめます。2~3時間。缶ビール1~2本なら許可していただきたく希望します。
- ・ゴミ箱の設置をお願いします。
- ・和室を利用していますが、部屋のお掃除をして欲しい。
- ・市外の人のみのサークルが、室の予約をされている場合がないかチェックして下さい。(予約抽選の当該確率が下がる)。
- ・フリールームでダンススクールに参加していますが、大きな(一面)の姿見鏡を設置して欲しいです。
- ・いつも卓球で使わせてもらっています。備品として卓球台を用意して欲しい。
- ・椅子が具合の悪いのも一緒に並べられているので具合の悪いのは除いて欲しい。
- ・物価給料など高くなっているが、講師の受け取れる金額が限られているのを変えて欲しい。
- ・室料を無料か値下げして欲しい。
- ・チラシ等の期限切れの残ったチラシは継続で使用したいので保管をお願いしたい。
- ・ピアノの移動の件ではお話しさせて頂いております、コーラス年齢の高齢化と色々と身体に不自由なメンバーもいらっしゃり移動は無理です。おまけにピアノ収納庫入口が狭く段差がありピアノにも影響があります。ピアノの出し入れはセンター側でお願いしていただきたいと希望いたします。
- ・ピアノの移動時にピアノの破損が生じたときは利用者の責任との事。施設側の判断で移動しているのに利用者の責任とはおかしいのでは?

- ・本を数冊借りて、コピーしたいところがあり、何ページから何ページまで記入することが大変で、コピーした枚数だけ記入することは、出来ませんか？
- ・旅行冊子がもう少し充実していると嬉しい。
- ・図書内容がもう少し充実させて欲しい。
- ・本の新しい本情報掲示して欲しい。
- ・婦人画報がなくなり残念です。ぜひ取り扱って下さい。
- ・図書カードのバーコードをスマホで出そうとする時、館内で電波が弱い時があります。
- ・ソファが固く、座りにくい。
- ・パソコンで本を依頼する際に、自分が過去に読んだ本を日付別、作業別等々で一覧で、見ることができるようにして欲しい。
- ・予約で借りた本がとても古く、紙が茶色くなっている本も時々見かけます。「触りたくない」と思う時も。(読まず返却しますが。)ご一考を。(図書館が有る事はとても助かっています。ありがとうございます。)
- ・職員の応対に差があり過ぎる。それを改善すべきだと思う。もしその差が利用者の男女、年齢により変わっているとなれば、ジェンダーレスの時代に逆行する振る舞いだと判断されるだろう。
- ・本の分類が分かりづらく、読みたい本を探すのが大変です。
- ・現在目にするメディアやインターネットの日本語の情報は全世界の情報のわずか5%程度だそうです。日本人は真面目で右へ習えしがちなので、視野を広くもちベストの対策をした方がよいと思います。特にコロナの感染拡大防止対策等については、異常な過剰反応をしていると思います。心配事の95%は起こらない。
- ・調べたいことがある時などに図書館を利用させていただいている。所蔵されている本が、かなり古く、あまり参考にならないこともあります。  
ご予算等の関係もあるかとは存じますが、新しい本を置いていただけたらと…。
- ・月刊誌、週刊誌など 各図書館に無く 部数が少ない。  
各図書館に1部は必要。サライ、個人、週刊東洋経済etc。
- ・正面入り口側にも自転車をとめられるようにして欲しい。本を返却するだけ等、利用が一瞬なのにわざわざ裏側までとめに行くのがとても面倒。
- ・自転車の駐輪場なのですが、図書の返却のみの時、他の荷物が多くて重たい時、駐輪場が遠くて荷物の移動に苦慮している。車の駐輪場一区画の開放か休日用の返却ポストの平時利用お願いしたいです。
- ・電子図書館とは何ですか？
- ・図書館の平日利用時間がのびたのは嬉しい(以前は19:00だったような)。

#### ※施設からの回答

- ・たくさんのご意見・ご要望をありがとうございましたご利用の皆さまの温かいお言葉が励みとなります。職員一同、これからも皆さんに喜んでいただけるよう施設運営に尽力してまいります。
- ・施設の運営は、皆さんに公平にご利用いただけるよう利用の手引きに則り運営をしております。ご理解とご協力をお願いいたします。
- ・備品や設備につきましては、老朽化に伴いご不便をおかけすることもございますが、安全にご利用いただけるように定期点検を行い、必要であれば備品の買い替えを検討して参ります。
- ・当センターは文化施設であるため、ご提供できる備品やサービスに限界がございます。予めご了承ください。
- ・備品の移動は、ご利用者が行い原状復帰いただくことが原則となっています。但し、ピアノの移動につきましては、必ずスタッフと一緒に移動していただきますのでお声掛けをお願いいたします。
- ・当センターでは、ゴミはすべて各自でお持ち帰りいただくことでごみの減量化を推進しています。ごみ箱の設置はしておりません。
- ・諸室の清掃はご利用後必ず行っていますが、不十分であった場合は事務室へお声がけください。ご対応させていただきます。
- ・Free Wi-Fiは、2階ロビーでのサービスです。中継器を数か所設置しておりますが建物の構造上、全ての諸室でのご利用はいただけません。2階ロビーでご利用ください。
- ・蔵書の内容についてご意見を頂戴しております。毎月新しい資料が入ってきておりのことと、古い資料については毎月除籍作業を行い、順次更新に努めています。一方で順番に更新を行っておりますため、出版年の古い資料もまだございます。お求めの資料がありましたら、リクエストも受付しておりますので、ぜひカウンターの職員にお問い合わせください。
- ・ポストの運用について、開館時利用ができるようになりますと、即時返却が困難になります。実際の貸出状況とデータ上の状況に乖離が発生してしまうため、誠に恐れ入りますが開館中はカウンターでのご返却をお願いしております。