

# 牧野生涯学習市民センター・牧野図書館

## アンケート集計結果（回答数 440 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。

掲示につきましては、スペースに限りがございますので、ホームページにてご覧いただけるよう掲載しております。どうぞ、ご参照下さい。

牧野生涯学習市民センター  
牧野図書館

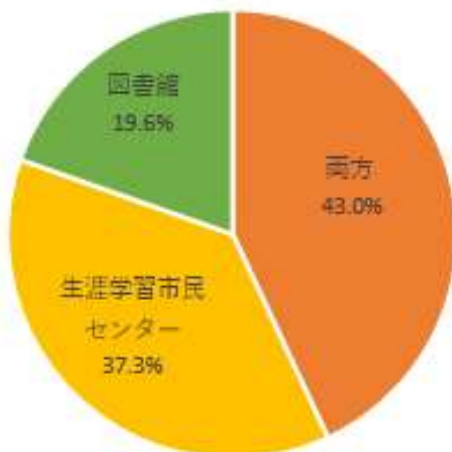
(指定管理者)

さだ・まきの文化創造プロジェクト

<URL> <https://makino.hirakata-sg.jp/>

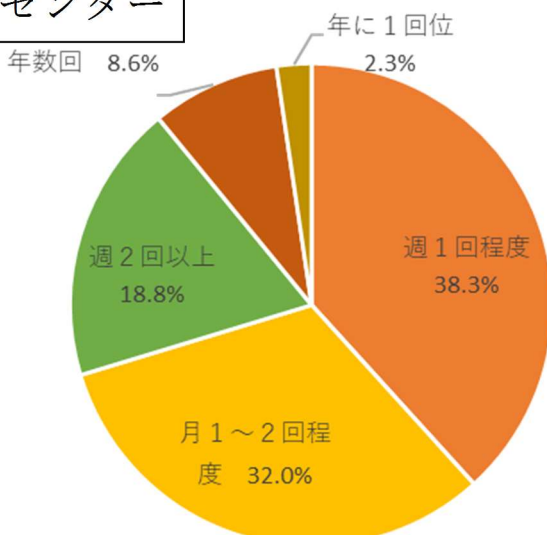


### 普段はどちらをご利用ですか

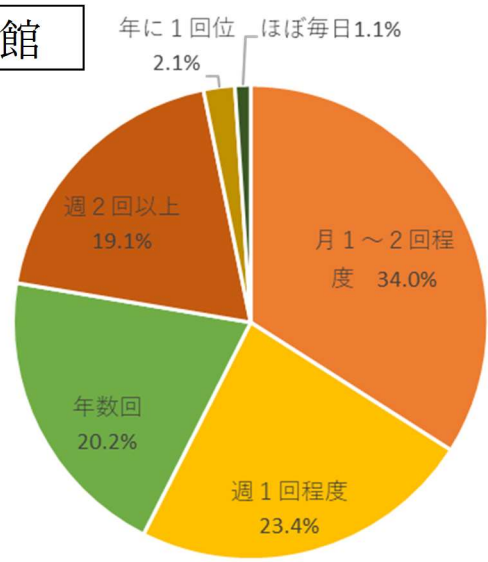


### 普段どれぐらいの頻度で利用していますか

#### センター

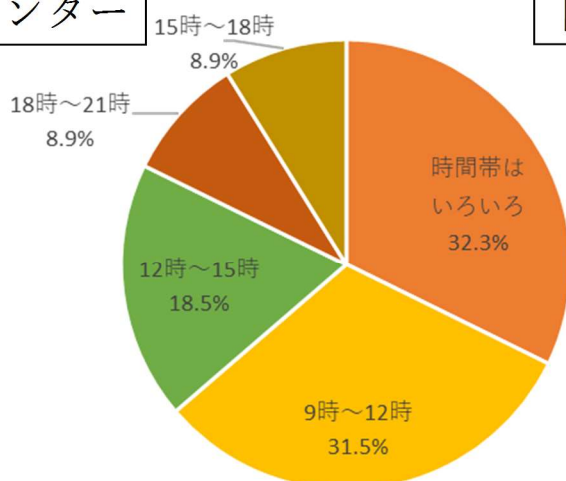


#### 図書館

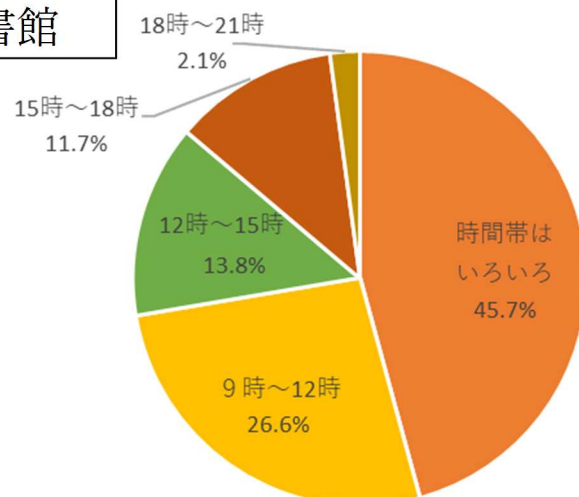


## 主に利用する時間帯はいつですか

### センター

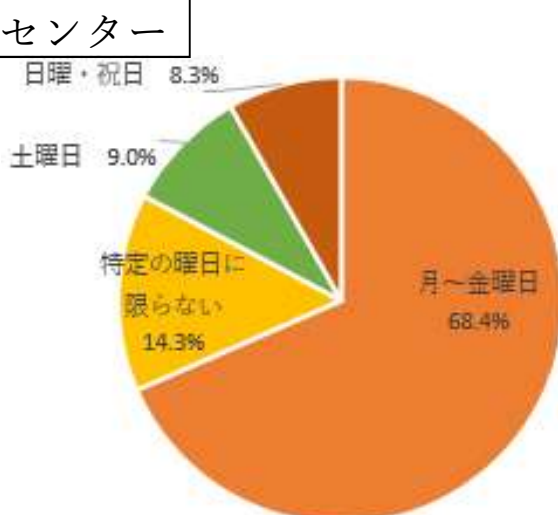


### 図書館

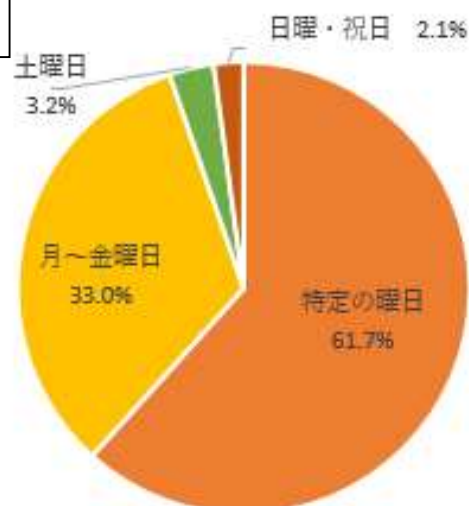


## 利用する曜日はいつが多いですか

### センター

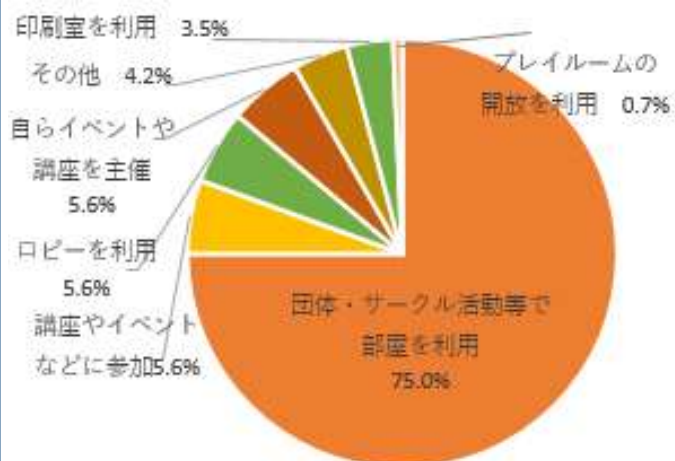


### 図書館

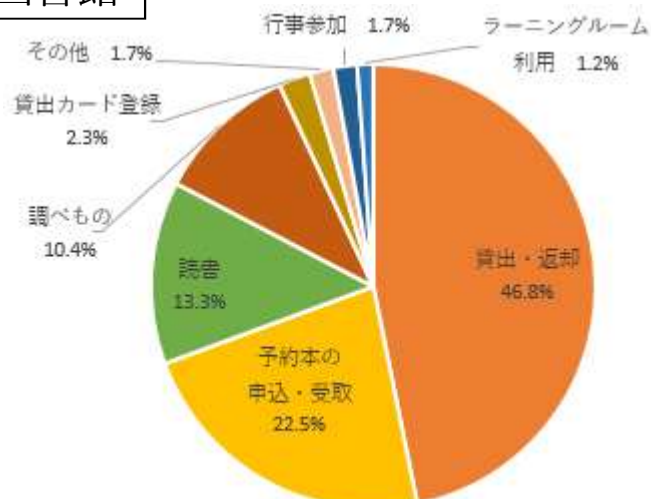


## どのような目的で利用していますか

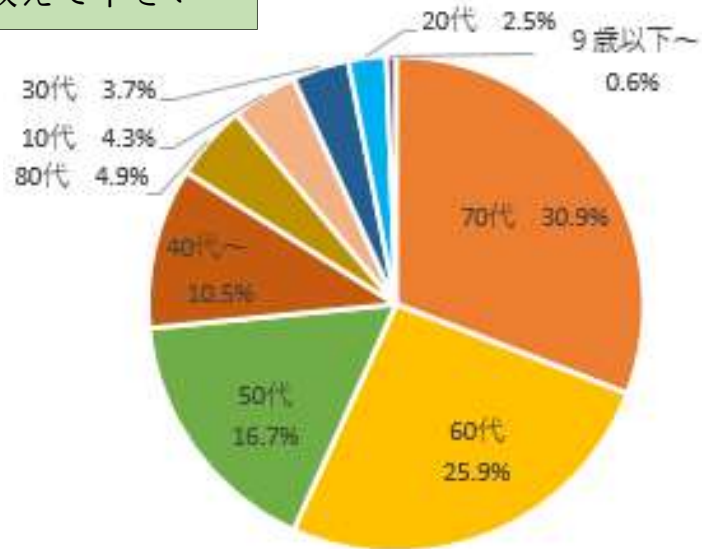
### センター



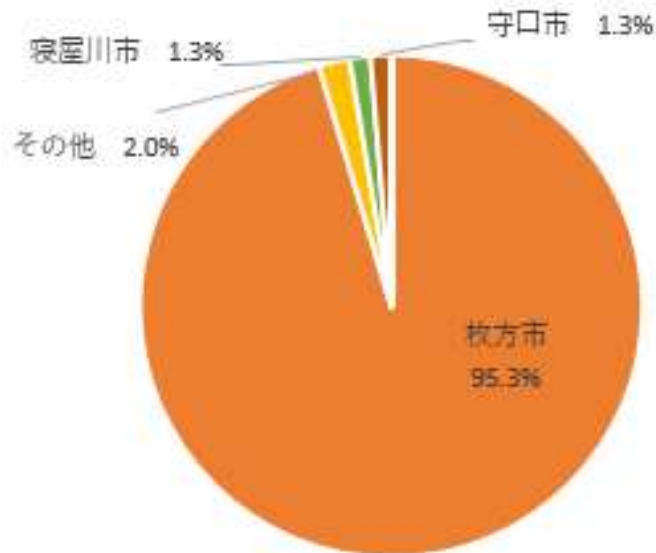
### 図書館



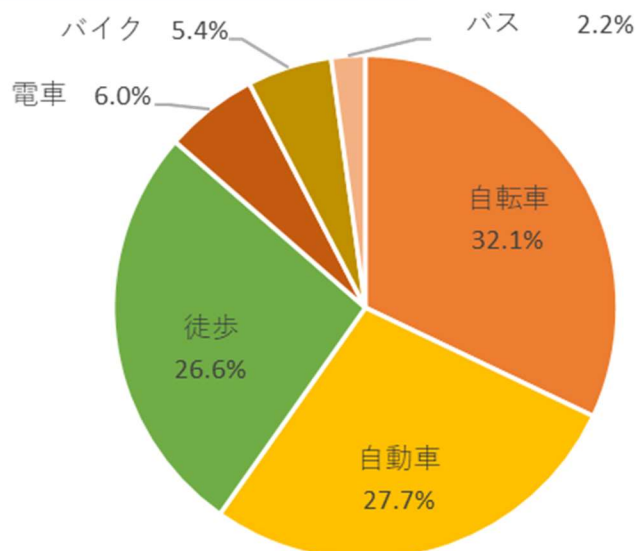
あなたの年齢を教えてください



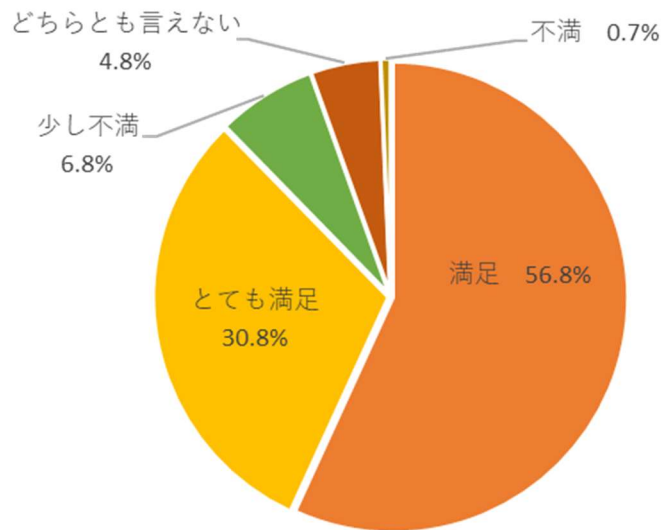
あなたのお住まいを教えてください



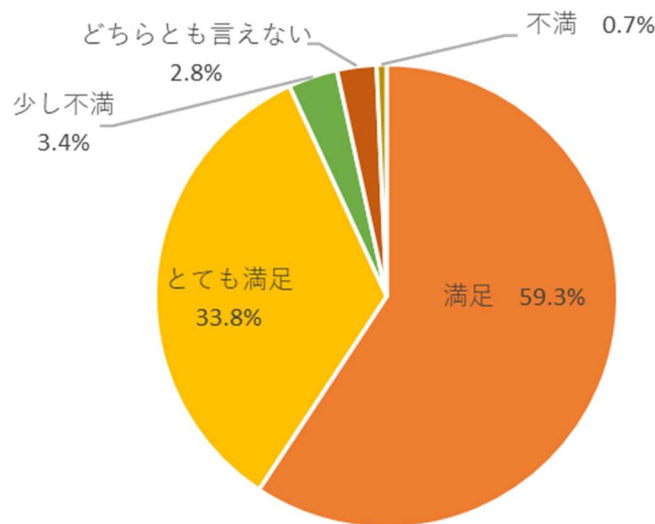
当施設までの主な交通手段を教えてください



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るかがです

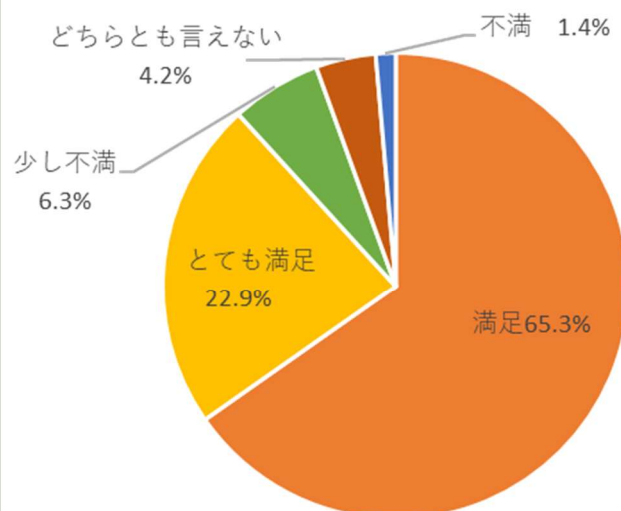


センター・図書館職員の窓口および業務対応はいかがですか



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。



## 牧野生涯学習市民センター・牧野図書館

### 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

- ・和室を利用しますが、最近とてもきれいにしてあるので使い易い。
- ・きれいに清掃されていて気持ちよく使用できてます
- ・菅原は最悪。牧野は最高
- ・フロアーがとても清潔だと思う
- ・楽しくすごせるし、いろんなことができるから
- ・いつもきれいに掃除されていると思います。
- ・職員さんが親切、ていねい。
- ・静か
- ・対応の良さ
- ・かりたい本の場所をていねいに教えてもらえるから。
- ・少しずつ本の分類が細かくなってきたというか選びやすくなってきて助かっています
- ・文字通り良い感じ、親切です。
- ・近い
- ・適当な広さで職員も親切で利用しやすい
- ・とても清潔に保たれていて好感がもてます。

##### ●満足

- ・尋ねたことに適格に教えてもらえる
- ・家の近く
- ・机がきれいになった。掃除が行届いている。
- ・空調が良くきいている
- ・団体と個人と利用方法が難しかった。個人でもIDで前もって予約できるようにして頂けたら助かります。
- ・清掃がいきとどいていて満足してます。
- ・以前と違い対応がよい
- ・職員の方がとても親切で有り難いです。
- ・使い勝手が良い
- ・アンプとかがあるから
- ・いつもきれいにされていて、気持ちいいので
- ・たたみがきれいでした。
- ・いつも部屋は清掃がゆき届いている
- ・落ち着いて、ゆっくり出来る。
- ・いつもきれいに整理されている 見やすい
- ・清潔である
- ・静かだから
- ・ゴミの落ちていないし、きれいなので
- ・駐車場が不足。部屋代を支払っている者が優先にしてほしい。無料のサークルの人で不足する。

##### ●少し不満

- ・設備のやや古さを感じる
- ・センター受付がとても不便です。センターは2Fで図書館は1Fとちゃんとわけてほしい
- ・もう少し、座席があれば。
- ・言い方がきつい。視線がきつい。
- ・部屋の予約の抽選システムがめんどろ
- ・(2F)事務室のお喋りの声が大きかった。
- ・ロビー（暗い感じ照明の都合上仕方ないのかも、広くみえる工夫がいるように思います。提示やパンフレットの置き方などは工夫の余地あり）

## ●不満

- ・何のためにセンター受付を1Fにしているのかよくわからない
- ・センターの受付がせまい。2Fの受付の方が広いし、荷物を置く場所がある。

## ●どちらとも言えない

- ・貸出、返却で行くだけで、長い時間いないのでわからない
- ・夏は室内温度が高い。公共施設なので仕方ないと思いますが。

## ※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87.6%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7.5%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

- ・以前子どもの絵本を探していた時に、恐竜の絵本をということを伝えると絵本だけではなく、図鑑なども一緒に教えて下さり嬉しかったです。
- ・いつもていねいな応待やお言葉づかいをされていてとても恐しゆくに感じています。
- ・いつも優しく適切な対応に感謝しております。
- ・受付の方の態度が大変親切、細やかな心遣いが嬉しい
- ・かりたい本の場所をていねいに教えてもらえるから。
- ・業務だけでなくお手すきの時に話をしてくれる女性がいます。ツイッターの事や図書館の工夫の感謝を伝えましたら喜んでいただけました。
- ・個人毎のレベル差はあるが基本は人間性市民活動のお手伝いをしているという気概があるかどうか
- ・職員の方がとても親切で有り難いです。
- ・親切かつ丁寧な対応
- ・丁寧で優しい
- ・ていねいに説明下さいました。
- ・皆さん、親切丁寧に対応して下さいるので、とても使用しやすいです。
- ・文字通り良い感じ、親切です。

### ●満足

- ・「〇〇の様なことを知りたい」と具体的でない要望でもいろいろと調べてもらえる
- ・良いと思います。真面目に取り組まれていると思います。
- ・いつも笑顔で対応して下さるので。
- ・子供にも優しく対応して下さる
- ・質問にきちんと対応して下さいるから。
- ・親切
- ・対応良し。
- ・丁寧な対応である。
- ・時々、いつも渡していただける書類を忘れる方がいらっしゃるが、すごく接しやすい方々ばかりなので。
- ・図書館員さんにいつも親切に対応してもらっている
- ・マナーの悪い子供を注意して頂けるのはありがたい（我々利用者は同じ利用者に意見しにくい）
- ・やさしくせっしてくれる。
- ・図書館…以前に比べるととてもよくなっている

### ●少し不満

- ・少し手際が悪くノンビリしている気がする
- ・用件を伝えてもきちんと聞いていないのか手続きが二度手間時間がかかる
- ・少し能力不足な人が多い
- ・センター…私語が多い、あいさつができていない

### ●不満

・コメントなし

●どちらとも言えない

・人によっていけないにして下さる方もあったり、もうひとつの人もある

※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、93.1%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ながら、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、4.1%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。

いただきましたご意見を真摯に受取り満足いただけるよう改善してまいります。

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

- ・利用人数削減により、一人当たり部屋代負担額が増。補てん出来ないか、もしくは利用料のdown
- ・十分な対策だと思う。
- ・トイレもいつも清潔で、安心して使用しています。
- ・いいと思う。

●満足

- ・よいと思います。きちり守られている安心です。
- ・ベンが置いてないのは不便
- ・とくにりゆうなし
- ・入口、図書館の入口の2か所にアルコールスプレーがあるにもかかわらず消毒せず図書館に入る人がいた。手を消毒せず入らない人に注意は？
- ・何をしても、しなくても正しいが、オーバーアクションは良くないと思います。
- ・換気状態が不明

●少し不満

- ・部屋の使用前にテーブル、イスを消毒したいので備品を揃えて欲しいです。
- ・もう少し、座席数があれば良いですが。
- ・部屋の換気は終日onがよいと思います。消す意味がコロナの御時世で不明
- ・1.2階には、アルコールが置いてあるのに、3階にはないこと
- ・消毒液の設置の場所が少ないように思う。2階事務所前にも欲しい
- ・ホールの窓が1つのため換気が少し弱いです

●不満

- ・クーラーの通風のところがほこりで汚ない
- ・1か月前高齢の男性が図書館中央の「筆記机」?の前で女性職員と話をされていました。図書館すみに居ても聞こえるくらい大きな声でしかもマスクをはずして自分の自慢話をされていました。女性職員は笑顔で対応されましたがコロナ対策としてはどうでしょう。淋しい高齢者の話を聞いてあげるのは行政サービスとしても親切でやさしいと思いますが、コロナ対策としては不備があると思います。「大声で話さない」「マスクをつける」など、きせんと注意するのが、プロの仕事だと思います。がんばって下さい。

●どちらとも言えない

・ロビー窓開けすぎではないか（黒い）

※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」88.2%、「少し不満・不満」7.7%、「どちらとも言えない」4.2%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。

- ・防災講座、声かけ等の助け合いが必要と思わせるようなイベント講座
- ・文学・歴史講座（マナビスト）
- ・音楽イベント
- ・映画、音楽
- ・歴史、園芸
- ・通常の音楽室を使用したいです
- ・文学・歴史講座（マナビスト）
- ・落語会
- ・絵画教室で満足している
- ・文学・歴史講座
- ・牧野まつり
- ・コンサート
- ・子どもたいしょうの手じなショーとえい画ショーが見たいです。
- ・童謡のコーラスの講座があると参加してみたい。
- ・子供が参加できるもの おばけのイベントは楽しかったです。（去年参加しました）
- ・アンガーマネジメント・講座などあれば
- ・昨年春の映画“愛を積むひと”とてもよかったです。なかなか映画館まで行けないので近くで楽しめてうれしかった
- ・ご高齢の方、おひとりでこられてる方、学生など色々な方々のすごせる場所となっています。センター2階で感じました。お互いが交流できたらいいなあ。例えばご高齢の知恵！今までの経験を伝えたり、いいかっこうしなくてもそのまま相談したり♡
- ・歴史、特に城郭関係と鉄道や旅行
- ・その都度、ためになる話や健康体操など
- ・子供のOKの音楽会
- ・枚方の歴史（考古学含む）戦時中の話や資料など

#### ※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。

- ・録音室臭
- ・単行本などで予算の関係もあるのですが古く（茶色）に成っているとつい読みづらく読みたくてもあきらめる。
- ・いつもありがとうございます！
- ・本日は、空調の効きが良くないと思います。
- ・借りに来る時は、いいのですが、返却が面倒になったりします。駅とかにも返却BOXがあれば助かります。
- ・いい方や、たいどをもっとやさしくしてほしい
- ・今の形態になった時は、事務処理のような対応だったので遠ざかっていましたが、また来たいと思えるようになりました。今は大変だと思いますが、誰もが気持ちよく利用できることを願います。
- ・この町に在住して30年あまり図書館は私のお友達です。
- ・好きな本を深して、無料で貸りれる最高に有難たいと思います。ロビーで趣味の囲碁が出来るのも非常に有難たい！
- ・夏 エアコンがききすぎるとよく感じる カーディガン必須
- ・がんばって下さい。
- ・おおむね、満足このまま頑張ってください。いつも有難う。



- ・施策が、目的と手段を取り違えない様お願い致します。
- ・暴風警報が出た場合、センターは使用出来ませんが大雨や洪水警報の時もお休みの方が安心かと思えます。高齢者の利用もありますので。
- ・樟葉生涯学習市民センターと同様に和室の一般開放をして欲しい。
- ・2F各ルームが個人使用できるという事をもっと広く知らせてほしい。
- ・他市で電子辞書の貸し出しを行っているところが出てきているが枚方市でも出来る様になれば嬉しいです。

#### ※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、皆さまからよくいただくご意見についてご回答させていただきます。

#### ●センター受付（1階総合受付）が不便

- ・引き続き市と協議し改善に向け検討を進めてまいります。

#### ●和室の畳について

- ・以前からアンケート等で多くの方にご要望いただいております第1和室と第2和室の畳替えをいたしました。少しでも満足いただけるよう今後とも改善に取り組んでまいります。

#### ●新型コロナウイルス感染拡大予防の対応

- ・窓を開放するなど換気につきましては、近隣に配慮しながら特に音の出る活動の場合は開放したままの活動はお控えいただき換気時は音を出さないようご協力をお願いいたします。
- ・アルコール消毒液などの消耗品につきましては、できうる限り対応しておりますが、設置個数、場所などに限りがございますので、ご理解ご協力のほどよろしく申し上げます。