

牧野生涯学習市民センター・牧野図書館

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。

■満足・概ね満足・普通のご意見

- ・ 広々としていていつもきれい。
- ・ 職員の方が親切。
- ・ おちついて利用できる。
- ・ プレイルームは広く重宝している。
- ・ おそうじも出来ていてきれいです。
- ・ 狭くもなく、落ち着ける。
- ・ 清潔でとても良い。
- ・ 自宅から近い。
- ・ 部屋の清掃が良い。いつもきれいで気持ちが良い。
- ・ 十分に利用できる。
- ・ 利用しやすい。
- ・ 何も過不足を感じないから。
- ・ 清潔で明るいです。
- ・ 接客の態度が親切で丁寧。
- ・ 入口の季節ごとの飾りが楽しみです。
- ・ 至る所に消毒液が置かれていて利用させて頂いております。
- ・ ロビー等、飾りを工夫して私たちを楽しませてくれていて、毎月楽しみにしています。ありがとうございます。
- ・ 印刷、その他よく相談に親切に対応して頂いています。
- ・ 時々利用するが、静かでゆっくり出来る。
- ・ おすすめの本や季節にあった本コーナーは楽しみにしている。
- ・ 特に不便が無い。
- ・ 問題は感じられないので。
- ・ 安心して子供を連れてこられるように防犯カメラを充実させて欲しいです。
- ・ もう少し新しい本もたくさんあれば嬉しいです。

※施設からのコメント

- ・ ご意見ありがとうございます。
今後とも利用者の皆様に愛される施設として職員一同励んでまいります。
- ・ 図書館の本を楽しく読んで頂けるよう今後も展示コーナー作りに努めてまいります。

■やや不満・不満のご意見

- ・ 一人住まいで家ではしゃべり相手がなく週に一度みんなと(コロナ前)お菓子をたべ、おしゃべりを楽しみにしていましたが、2階のロビー開放をよろしく願います。1階に勉強のお部屋がありますよね！今のロビーの意味が分かりません。
- ・ エアコンが各部屋ごとにききにくいことがある。
- ・ エアコンが部屋毎に調整出来ないのが不便。
- ・ 親切でない。
- ・ 折りたたみ椅子がガタガタ。
- ・ CDが動きにくい。
- ・ ドアの開閉時の音がすごい。何とかして欲しい。
- ・ いつもお昼寝されている方が・・・あまりいい感じはしません。
- ・ もう少し新刊本(小説)を入れて頂きたい。

※施設からのコメント

- ・ 2階ロビーに関しましては、コロナ前と変わらず開放しております。また、ご不明な点などあれば気軽に窓口にてご相談下さい。
- ・ エアコンに関しましては設備上一体型となっている部屋が多くなっております。また、適時メンテナンスを行ってまいります。
- ・ CDデッキに関しましてご不便をおかけしました。一台新調致しました。
- ・ ドア開閉時の音に関しまして、メンテナンス予定を入れております。もう暫くお待ちください。
- ・ 新刊本は予約でまわる事も多くなっています。予約システムを是非ご利用下さい。

●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。

■満足・概ね満足・普通のご意見

- ・ とても丁寧な対応をして頂いている。
- ・ センター、図書館の職員はとても親切です。
- ・ わからない事、困った際にたずねればしんせつに返答して下さる。
- ・ 言葉使い、業務対応共に非常に親切でやさしい。
- ・ 女性が多いのが良いと思います。
- ・ 待つことなく対応できている。
- ・ サークルで利用させていただいていますが顔を覚えてスムーズに受け付けができるので良い。
- ・ 気がついたら職員さんから声をかけてくれる。
- ・ どちらの職員さんも業務対応テキパキと対応して下さいます。
- ・ 子どもへの配慮など気配りある対応をいただいているため。
- ・ 近隣のサービス、商業施設で最高レベルの受け答えであると思います。
- ・ よく図書館も利用しますが丁寧に対応して下さいます。
- ・ 図書館員さんが以前よりやさしく親切でていねいで相談や話しやすくなった。
- ・ 不満に思う事がないから。
- ・ 接することがないので回答できない。

※施設からのコメント

- ・ ご意見ありがとうございます。今後とも利用者の皆様に愛される施設として職員一同励んでまいります。

■やや不満・不満のご意見

- ・ 高齢で耳が遠くなっている為マスクごしの小さくはっきりしない声がとても聴きづらい。できたら配慮してもらいたい。
- ・ 急いでいる時でも新人さん(?)なのか指導しながらの対応に時間がかかりすぎている事がある。使用者のいない時に指導をしたらいいのでは？
- ・ 忙しそうで声かけにくいです。
- ・ 質問した時の対応が事務的で冷たく感じた(言葉)
- ・ 愛想無し
- ・ センターの鍵の受けとりの時、センター職員の方と会話をしますと、図書館職員の方に「ここは図書館なので会話してはいけません」と注意されました。「総合受付」なのにおかしいと思います。チェックシートの記入を鍵の受けとり時に行うようになっていますが、他のセンターではシートと鍵を受けとり、帰りに提出することになっています。鍵の受けとりの時では、手荷物等もあり、とても時間がかかり混雑の原因にもなります。チェックシートは帰りの提出にしてほしいです。※4月からセンターの受付は「2Fに戻る」とききました。とても良いことです。よろしく願います。利用者懇談会は開催の日程、時間を参加しやすいように考えを頂きたいです。
- ・ センター利用時に1Fの総合受付にてセンター職員の方と利用の説明等伺いましたら図書館職員の方に「ここは図書館なので会話しないように」と注意されました。総合受付なのにそれはおかしいでしょう。

※施設からのコメント

- ・ ご意見ありがとうございます。窓口に関しましては気軽にお声がけ下さい。
- ・ 利用者懇談会の日程に関しまして参加しにくい日程となり申し訳ございません。後日でも個別で対応してまいりますので、ご意見がある場合は気軽に窓口までご相談下さい。
- ・ チェックシートの運用に関しましては検討させていただきます。

- ・ 手続きの際にご不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。お声がけの際は気を付けてまいります。

●現在の新型コロナウイルス感染拡大防止対策についていかがですか。

■満足・概ね満足・普通のご意見

- ・ 過度にしないで良いと思う。
- ・ 安心して利用できる。
- ・ 適切な対策ありがとうございます。
- ・ 十分に気をつけて下さってる。有りがとう。
- ・ 適度の良い対応とを感じるから。
- ・ 大切なことと考えています。
- ・ 対面席への飛沫防止パーテーションや、マスク忘れの際のマスク配布、消毒液設置など対策をしようという施設が感じられて安心して利用できる。
- ・ 余り厳しいのも大変だし丁度良いかなと思います。
- ・ 公共施設として普通(ひょうじゅん)だと思うので。
- ・ 密にならない点。
- ・ 感染がない。
- ・ 注意書きと消毒液が目につく所にある。
- ・ 不満がないから。
- ・ こまめにアルコールで拭いていただき感謝しています。
- ・ 今以上には防止できないと思うので。
- ・ 消毒等行き届いた配慮がされていますので気持ちよく利用させてもらっています。
- ・ 他のセンターでは部屋利用後に自分達で机椅子を消毒する必要がありますが、牧野はしてくれている様でありがとうございます！
- ・ この問題は私自身でも時に依り考えが変わります。常に同じ方針をKEEPして頂き解り易くてありがたいです。
- ・ 第5類に変わるそうですがこのままの対策をお願いします。
- ・ 週に一度部屋を使わせてもらって一度もコロナにかかってないのは防止対策のおかげです。
- ・ 特になし。
- ・ これ以上対策は出来ないと思います。充分です。

※施設からのコメント

- ・ ご意見ありがとうございます。
感染予防に今後ともご協力をよろしくお願い致します。

■やや不満・不満のご意見

- ・ 客室に消毒用スプレーを希望。
- ・ 椅子の布が気になる椅子がある。

※施設からのコメント

- ・ 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。ご理解とご協力をお願い致します。

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

- ・ おはなし会
- ・ 人形劇
- ・ スタッフ作成の工作を教えて欲しいです。
- ・ 古武術
- ・ 昔やっていた古い映画。
- ・ 法律の変更点。

- ・将棋のじかんに参加して楽しかったです。
- ・著名人の講演会。
- ・クリスマスリース。
- ・健康体操
- ・教養講座
- ・枚方の古代史
- ・外国語(タイ語)
- ・リサイクル市を開催して欲しい。
- ・バックヤードツアーウキウキした。

※施設からのコメント

- ・皆さまの意見を参考に、今後も多種多様な講座、催しを企画して参りますのでよろしくお願いいたします。

●「ひらかた電子図書館」に關しましてのご意見・ご要望があればお聞かせください。☒

- ・音声コンテンツの充実を希望します。オーディブルのように期間限定でダウンロード出来るとオフラインでも使えて助かります。

※施設からのコメント

- ・枚方電子図書館のご利用ありがとうございます。ご意見は今後の参考とさせていただきます。

●Youtube「さだ・まきの文化創造プロジェクト公式チャンネル」に關しましてのご意見・ご要望が あればお聞かせください。

- ・特になし。これからも続けて欲しい。

※施設からのコメント

- ・今後も施設に関する事や、ちょっとした学習動画等を配信してまいります。励みになりますので、是非チャンネル登録をよろしくお願いいたします。

●その他、ご意見・ご要望などをお聞かせください。

- ・いつも出入口の展示がかわいくて眺めています。
- ・いつもありがとうございます！
- ・いつも利用する際は丁寧・親切にして頂き助かっています。
- ・図書館、センターとも職員の方は親切でテキパキしていて気持ちよく利用できる。
- ・サークル活動の利用が安心してできておりありがたく思っています。ありがとうございます。
- ・高齢者にとって、有り難い施設です。施設の係員も親切で感謝しています。
- ・いつも感じよく対応していただき誠に嬉しく心安らぐ思いをしています有難う存じます。
- ・休館日が少ないのはありがたいです。
- ・図書館大好きです。これからも利用楽しみにしています。
- ・図書館の開館が9時からである事と休みが月1回なので利用しやすい。
- ・いつも快適に利用させて頂いてます。
- ・いつも御世話に成り楽しませて頂いています。ありがとうございます。
- ・センターの本も借りられるのですか？
- ・洋式トイレに消毒液を置いてほしい。
- ・ゴミ箱を置いて欲しい。
- ・3階にも自動販売機を置いて欲しい。
- ・施設横の駐輪場に単車も置かせて欲しい。
- ・駐車場(車)を増やして欲しい。
- ・駐車場の増加。

- ・センターのキャンセルを一週間前ではなく、いつでもキャンセルしてほしい。
- ・3Fに貼ってあるチラシ(音楽関係)を1Fにもお願いします。(3Fまで行く機会が余りありません)

生涯学習市民センターの受付は昔のように2階の方が広くて良いので図書館内ではない方がいいのでは？ロッカーの利用はまだ空いていますが小さい物しか入らず棚スペースは空いていないので、もう少し長い物でも入るサイズのロッカーがあると助かります。

- ・1日でも長く自分の足でセンターに行ってみなとお話しが出来る事を願っています。あまり四角ばらず、気持ちにゆとり、融通をもってネ！

- ・団体、サークルについて。現在も続行されているサークルに新人として入るには'しきい'が高いと言うのか、仲間外れにならないか？色々な人の集りではあるのですが、勇気を出して見学する人がどれくらいおられるのか？固定化しているのではと思っています。

- ・2フロビーでおしゃべりができたら、この頃よく注意されます。学生の方の勉強は1Fの部屋を使ってほしいです。年寄りの楽しみも増やして下さい。あれもダメ、これもダメ、他のセンターではおしゃべりの部屋もあるのに…笑

- ・施設が老朽化しており市にお願いして予算をとって頂き、改善をお願いしたい。

- ・6月の文化祭を他の月に変えてほしいです。着付けの発表をしたいのですが6月だと暑くて着物が着られないため。ぜひご検討よろしくお願い致します。

- ・囲碁の新刊図書が少ない。

- ・図書館に英語週刊誌(特にtime誌)および英字新聞を常設して欲しい。枚方の公共図書館にそれがないなど信じられない。

- ・2週間に一度の割合で図書館利用させて頂いていますが、その都度思いますのは、作家ごとに本棚があるにもかかわらず、その作家のところに2冊程度置いてあり、2段下に他の作家と並べてあったりと管理的に利用者の立場になっていない現状です。返却されてきた時点でもっと細やかに本棚に戻す作業をやって欲しいと思います。これ迄そういう指摘がなされてなかったので結構雑に整理整頓が目立ちます。

- ・本に付属している帯紐についても次回貸出者の為に最初のページに持ってくる簡単な作業にもどなたも気づかないのでしょうか？初歩的なサービスだと思えますが…

- ・図書館→昼寝が目立ちます(特に夏場)年配の男性いびきも困ります。若い職員さんが多く注意もしづらいと思いますが、まずはポスターで注意喚起等はどうでしょうか？

- ・中央図書館でもですが、1番下段の本が探しにくく年配者には膝に負担がかかり長時間しゃがんで見る事がつらいです。下段を何とかして頂けないでしょうか？

※施設からのコメント

- ・ご意見ありがとうございます。今後とも利用者の皆様に愛される施設として職員一同励んでまいります。
- ・駐車場に関しましては、満車の際は近隣のコインパーキングのご利用をお願い致します。単車に関しましてはサイズにより施設裏の駐輪場をご利用下さい。
- ・申し訳ございません。2階の本の貸出は行っておりません。
- ・ゴミ箱に関しまして、枚方市では環境保全の取組みを推進しているため、施設ご利用にあたって発生したゴミについて、各自持ち帰りをお願いしております。趣旨にご理解頂き、ご協力のほどどうぞよろしくお願い致します。
- ・2階ロビーのおしゃべりに関しまして、当施設2階ロビーに関しましては、歓談は可となっております。何かあれば窓口まで気軽にご相談下さい。
- ・文化祭に関しましてはセンター主催では無い為、是非実行委員会にご参加下さい。
- ・囲碁の新刊、英語誌等、図書・雑誌購入時の参考とさせていただきます。
- ・令和5年度より「TIME」を中央図書館で購入予定となっております。是非ご活用下さい。
- ・巡回時には館内様子により一層気をつけてまいります。お気づきの点がございましたら、お近くのスタッフまでお声がけ下さい。
- ・下段の本を探すのにご不自由おかけしております。お近くのスタッフにお声がけ頂きましたらお手伝いさせていただきます。また、椅子のご用意も検討してまいります。
- ・棚の整理が行き届いておらず申し訳ございません。整理整頓に努めてまいります。