

# 牧野生涯学習市民センター・牧野図書館

## 令和5年度「利用者アンケート」皆さまからのご意見・ご要望

※重複したご意見は省略させていただいております。

### ●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

- ・ 綺麗、清潔、掃除が行き届いている
- ・ 静かで使いやすい
- ・ 使いやすい
- ・ ロビーのレイアウトが良い
- ・ 2階のテーブルの配置が以前よりも良いと思います
- ・ 机などのレイアウトも色々考えてされている
- ・ イベント案内やチラシが置いているのが良い
- ・ 季節の展示を楽しみにしている
- ・ 装飾が良い
- ・ 冷房がよくきいており快適
- ・ 涼しくて快適
- ・ 近くて良い、地理的に良い
- ・ 受付が2階に戻って良かったです
- ・ 困る事が無い
- ・ 音が聞こえやすかった
- ・ 1歳の子供でも利用しやすい為助かっている
- ・ 絵本コーナーの飾り付けもかわいいです
- ・ ゆっくり本が選べる
- ・ 本が見やすい
- ・ 図書館も休みが少なくなり使いやすくなった

#### ※施設からのコメント

当施設をご利用いただきありがとうございます。

- ・ 「概ね満足・満足」の結果がセンター73.88%図書館67.62%となり利用者の皆様から高い評価をいただきました。今後も快適に施設をご利用いただけるように尽力してまいります。

#### ■やや不満・不満のご意見や改善要望

- ・ もう少し館内の情報が欲しい
- ・ ドアの開閉具合がなおらない
- ・ ホールのストッパーがきかない
- ・ 床フローリングにして欲しい。ダンスシューズは汚れる
- ・ 机を元の位置に戻すときの目印が欲しい
- ・ 体操で利用しているが冷房が弱い
- ・ 調理室の点検。食器の数の不足を感じる。大きいボールが欲しい
- ・ エアコンのフィルターに埃がついている。清掃出来ない
- ・ ロビーが狭くなった。元に戻して欲しい。
- ・ 空調の設定を出来るようにして欲しい
- ・ 図書館内に子供が靴を脱いで本を読めるスペースがあればさらに嬉しい
- ・ 閉館時間が遅い。18時～19時閉館でいいのではないか。経費の無駄
- ・ 本数が少ないかなと思います。(DVDは無くなったのでしょうか?)
- ・ 1階ロビーの椅子の間隔を離して欲しい。以前から言っているのだが実施してくれないのは何故か
- ・ 諸室利用で抽選は理解しているが、外れた時に苦しい時もある

#### ※施設からのコメント

- ・ 設備不具合に関しましては優先順位を設け改善してまいります。
- ・ 備品購入希望に関しまして、皆様のご意見を元に順位を設け対応させていただきます。
- ・ エアコンのフィルターに関しましてはフィルター清掃の時期を設け対応しております。もうしばらくお待ちください。
- ・ お子様か靴を脱いで本を読むスペースを図書館内第1集会室に設けるよう、曜日時間を検討してまいります。
- ・ DVD棚、YA(ヤングアダルト)棚、新着図書棚、特集展示棚の場所を移動しております。(DVD棚は従来の左前方棚に移動)館内図も掲示しておりますのでご覧ください。
- ・ ご不便をおかけする所もありますが、これからもよろしく願いいたします。

## ●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。

### ■満足・概ね満足・普通のご意見

- ・ 質問に対してしっかり答えてくれる
- ・ 皆さん親切で丁寧な対応をされている
- ・ 感じの良い人が多い
- ・ 親切な方ばかりでありがたい
- ・ 他に比べて対応がすごく優しい
- ・ 対応がはやい
- ・ いつも丁寧に对应されていて気持ちよく利用できます
- ・ 接客態度は満点と思います。気持ち、心が(温かみ)入っていたらもうひとつ良いと思います
- ・ 他の方にも丁寧に对应されてました
- ・ 優しい。以前図書館以外の事で困っている時、親切に声を掛けて頂き、気持ち的に助かりました
- ・ 挨拶もしっかりされておりご苦労様です。あまり返礼できずすみません
- ・ 本を探して下さる時、詳しく聞いてくれました

### ※施設からのコメント

当施設をご利用いただきありがとうございます。

- ・ 「概ね満足・満足」の結果がセンター81.24%図書館80.06%となり利用者の皆様から高い評価をいただきました。今後も快適に施設をご利用いただけるように尽力してまいります。

### ■やや不満・不満のご意見や改善要望

- ・ 職員によって対応に差を感じた。自分達は知っている事でも、聞いている立場では上から目線を感じる
- ・ 対応が高圧的な人が多い。不親切。規則に縛られて柔和な対応が出来ていない
- ・ 過去に他人の本を私のカードで貸出手続きされたことがあるので、不信感しかない  
まだ本をしまってその場を離れていないのにその場を離れる。聞きたい事があるかもしれないのに、せめて本をしまうまで見守る事が出来ないのか？
- ・ また、このアンケートも「皆さん書いてもらってますからお願いします」と高圧的な態度。これは今回に限らずいつも感じている。利用者カードを忘れた時やリクエストの際も、もう少し利用者の立場に立って親切な対応が出来ないものかと思いません。

### ※施設からのコメント

- ・ 全職員が、来館される方のお気持ちに添えるよう接客研修を繰り返し行い、サービス向上に務めてまいります。

## ●開催して欲しい講座・イベント等あればお聞かせ下さい。

- ・ 日頃の活動の成果発表の場が欲しい
- ・ ボイストレーニング
- ・ 映画
- ・ 男の料理教室
- ・ サイエンス系
- ・ 健康系講座
- ・ 平和社会に向けたお話
- ・ コンサート
- ・ 資格系講座
- ・ 子育てイベント

- ・子どもが参加できるイベント
- ・中高生向けの少し高度な講座

#### ※施設からのコメント

- ・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。

### ●現在のサービスに対してのご意見や希望のサービスがあればお聞かせ下さい。

- ・サービス良くて満足しています
- ・よく対応されていると思います
- ・予約手続きが簡単で高齢者にはありがたく感謝しております。
- ・様々なサービスを知る機会が少なく感じました。今まで2階に子どもが遊べるスペースがあるのを知りませんでした。
- ・赤ちゃんのミルクのお湯など声をかけたらもらえるようにしてほしい
- ・鏡を3階に備付けて欲しい
- ・予約システムのログイン時間を長くしてほしい
- ・以前のように図書の貸し出しは出来ないのですか？
- ・市民が希望する書籍の購入ができる、又はそれに通じる制度をつくってほしい。
- ・検索機で知らべた本がどこにあるか分かりやすくしてほしい(地図で表示)
- ・欲しい本が携帯で検索できなかった場合図書館にいかないといけない、何か方法があると良い。
- ・以前のように市役所の出張所を置いて欲しい
- ・自動販売機にペットボトルのファンタを入れて欲しいです。なにとぞよろしくお願いいたします。
- ・飲み物無料。お菓子無料。

#### ※施設からのコメント

- ・様々なご意見ありがとうございます。これからも色々なサービスを伝えるように改善してまいります。
- ・赤ちゃんのことに关しましては窓口までご相談ください。できる限り対応させていただきます。
- ・枚方市に所蔵のない本につきましては窓口・お電話でお問い合わせください。購入、または大阪府立図書館、その他の都市から借り受けを行い提供しております。

### ●その他、ご意見・ご要望などお聞かせ下さい。

- ・破損品の修理をお願いします
- ・もう少しはやく入室させて欲しいです
- ・ドアの鍵が硬くて回らない
- ・掃除機が壊れているためなおして欲しい
- ・裏玄関にも傘袋を用意して欲しい
- ・3回ホールの鍵二つがどちらの鍵なのかすぐわかるように印をつけて欲しい。
- ・3階の消毒液が出ない時がよくあります。
- ・イベントや講座が「枚方市図書館」のwebサイト上で表示されると気づきやすいです。
- ・Wi-Fiが使いたい
- ・自動販売機があればよかったです。
- ・幼児の本の種類をもう少し増やしてもらえればうれしいです。(特に乗り物系)
- ・釣り(ブラックバス、ソルトルアー)関連の本を加えて欲しいです。
- ・皇室関係の本を入れて欲しい
- ・碁の新刊が読みたい
- ・本の予約をせめて20冊位にして欲しい。
- ・駐車場を増やして欲しい
- ・個人練習用のスタジオを作って欲しい
- ・巡回のお迎え(送迎)が欲しい
- ・使用料金を安くして欲しい。(高齢者割引など)
- ・確定申告もこちらでできたらいいなと思います。

#### ※施設からのコメント

- ・ 設備不具合に関しましては優先順位を設け改善してまいります。
  - ・ 備品購入希望に関しまして、皆様のご意見を元に順位を設け対応させていただきます。
  - ・ Wi-Fiに関しましては「SSID:牧野生涯学習センター」をご利用ください。
  - ・ 自動販売機は2階ロビーに設置しております。わかりやすいように改善してまいります。
  - ・ 図書館蔵書へのご意見ありがとうございます。利用される皆さまのお声を反映させ、収集に務めてまいります。
- 様々なご意見ありがとうございます。
- ・ ご意見を元に改善してまいります。これからも牧野生涯学習市民センター・牧野図書館をよろしくお願いいたします。