牧野生涯学習市民センター・牧野図書館
令和8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。

● 現在のサービスに関してや、他にご希望のサービスがあればお聞かせください。

- 無料wi-fiがよく切れるのですが…
- 子ども用のマットの貸し出しがあるといいなと思いました。
- ポストを設置して欲しいです。
- いつも気持ち良く使わせてもらっています。地域の中で大変役に立っていると思います。
- 三階和室、着付け用鏡をふやして欲しいです。10月ぐらいまで扇風機がもう1台あれば嬉しいです。
- 初級英会話教室、午前中又は日中
- ホールでのイベント予約について、3ケ月前から6ケ月前にしてほしい（イベントを組みにくいので）。
- 予約者・団体のカテゴリに関わらず「何日前から予約可」の日数を同じにしてほしい。
- 夏場はクーラーが効き過ぎて、体温調節に気を使います。月によって学習センターの自習室、図書館と使いわけて利用しています。24度は低過ぎなのではないでしょうか。
- ピアノの調律（音楽室）が必要と思います。
- こちらの施設を利用させていただくのに駐車場が利用できない。駐車場管理を徹底してほしい。

※施設からのコメント

- 貴重なご意見をありがとうございます。今後もより良いよいサービスの提供と施設運営の改善に努めてまいります。
- 設備・備品につきましては、ご利用状況や予算等を踏まえ、優先順位を定めた上で、必要に応じて修繕や買い替えを検討してまいります。
- イベント予約期間や予約開始可能日につきましては、市が定めるルールに基づき運営しております。公平な施設運営のため、何卒ご理解いただけますと幸いです。
- 館内の空調につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。利用状況や季節に応じて、皆さまが快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。

● 現在のホームページや、SNSの運用等についてご意見・ご要望があればお聞かせください。

- 複雑そう。人との繋がりで。情報は印刷物で知ればよい。
- ホームページは今後検討
- ホームページの利用案内がTOPページの一番下なのでとても見にくい。
- いろんな質問に答えてくれるので良いです。

※施設からのコメント

- 貴重なご意見をありがとうございます。ホームページやSNSにつきましては、今後も内容の充実を図りながら、皆さまにとって有益な情報を分かりやすくお届けできるよう努めてまいります。
- 当センターではホームページやSNSを通して、施設情報やイベント情報など、さまざまな情報を発信しております。SNSは情報を発信するだけでなく、皆さまからいただく「いいね」や「コメント」などの反応も大切に拝見しており、それらは職員の励みとなるとともに、より良い情報発信につながっています。ぜひこれを機会に当センターの「X」や「Instagram」をご覧いただき、ご意見やご感想をお寄せいただけますと幸いです。

●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

- 明るくきれいで良いと思います。
- 対応が丁寧です。
- ロビーは常に新しいお知らせや飾りつけをされて感心します。以前より整理されて広くなって気持ち良く使えています。
- お部屋は清潔感があり子供も安心して利用できます。飲食がOKなスペースがあるのも嬉しいです。
- 清潔で使いやすい。
- 両方とも静かです。皆さんのマナーに感謝しています。
- 貸し借りが楽になりました。
- 使用に応じた広さ、利用料が適正

- いつも工夫されていて、使うときに気持ち良く感じます。
- 礼儀正しく親切な対応
- 2Fの学習室？がすごく勉強しやすいと子どもがよく利用している。
- クーラーを調節してほしい。
- 親切で申し分なし
- 清潔、冷暖房が効き快適
- 近いことと、集まりやすいから
- 昔に比べると、マナーが良くなってきました。
- 清潔、気に入った習い事がある。
- ロビーに机と椅子がたくさんあってありがたいです。かんたんな食事もとれるので便利
- 広さも適当で、音ももれないので、のびのびできる。
- 利用者の心掛けがいいのでしょう。料理教室も清潔できれいです。器材が古いのが一寸気掛かりです。
- サークルの会場になっているため
- 清掃が行きとどいている。
- ホールの響きが良い。
- 月1回のミュージックベルの練習に利用しておりますが集りやすいです。
- 自由に活用できる。
- 図書館等、土日祝定休日以外は夜9時まで利用及び図書の返却も可能で、利用が便利
- ロビーは大変綺麗に整頓されている。図書館内もわかりやすく整頓されている。
- 家が楠葉なので来ることは少ないのですが、ここの図書館は利用しやすいです。サークルで来れば、寄ることが多いです。
- ロビーの外の景色が良く、図書館も歴史の漫画が読めるため。
- 図書館貸し出し予約機械になってスムーズに利用できるのがよい。音楽室のピアノをよいものにして下さい。
- 図書館は利用していない。

※施設からのコメント

- 当センターの諸室やロビー、図書館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%、図書館71.3%となり、利用者から高い評価をいただきました。
- 施設内で皆さまに快適に過ごしていただけるよう、今後も館内の美化や季節に応じた装飾展示の充実に努めるとともに、窓口での丁寧な対応を心掛け、より良いサービスの提供に取り組んでまいります。
- これからも利用者の皆様にとって使い勝手の良い図書館を目指して、図書館スタッフで工夫してまいります。

■やや不満・不満のご意見や改善要望

- ロビーが騒がしい時がある。
- 床を桜材のフローリングをお願いしたい。
- 諸室を使うとき、時刻ぴったりでないと開けてもらえないのが不満。例えば空調の加減が難しいので
- センターの室内のカビの匂い（臭い）が気になる。
- 図書館内の椅子、カバー等が汚れや壊れかけているものがある。

※施設からのコメント

- ロビーにおける騒音につきまして、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。10月より注意喚起の掲示を設置し、利用マナーの向上に努めております。また、状況に応じて職員からお声掛けを行い、皆さまが快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。
- 諸室の利用開始時刻については、市が定めるルールに基づき運営しております。何卒ご理解いただけますと幸いです。
- いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。図書館内の備品、設備の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。

●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

- いつも丁寧に親切に対応して頂き感謝しています。
- 相談事にもきちんと対応してもらっています。
- 二時間の使用で職員さんとかかわることが少ないので
- とても親切です。頼りになります。
- 明るいし、丁寧な対応で気持ちが良い。
- 職員の皆様が常識ある行動で接してくれています。
- 親切、礼儀正しい。

- センターの方に新しいサークルを訪ねた所、別のセンターを教えてくださり助かりました。ありがとうございました。
- 笑顔が素敵です。
- 月2回ほどの利用ですが丁寧な応対をしていただき大変助かっております。
- テキパキ行動している。
- センター：混んでいても、冷静に順番に取り扱ってくださり、言葉も丁寧です。
- 図書館：貸出機に戸惑っていると、サッときて下さって丁寧に教えてくれました。
- 昔に比べて利用日、時間、返却方法、他の図書館の図書の予約で大幅に便利になった。
- 図書館の人はあいさつしてくれる。機械の使い方も、ていねいに教えてくれる。
- 本の貸し出しについて説明して頂いた。ていねいに。
- 貸出しも自動、接することがない。
- 図書館は利用していない
- 毎回親切で丁寧に対応してくださっています。パソコンの件でも扱いについてしっかり教えて下さいました。
- 図書館職員、対応が丁寧で親切
- このセンター、図書館で働く人の時間を守る為、開館準備、閉館準備の時間を確保して、実際の利用時間を設定してほしい。前後15分位けずってはどうか。サービス労働は×。
- 毎回返却時に丁寧に対応してくださいます（図書館利用）。

※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80.3%、図書館80.4%となり、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。
- いつも図書館をご利用ありがとうございます。これからも利用者の皆様のお気持ちに添えるよう接遇研修を繰り返し行い、サービス向上に努めてまいります。

■やや不満・不満のご意見や改善要望

- 時々まちがえて空き部屋をおしえられます
- 時々、圧のある方に対応された。
- 予約、解約の説明が人によって違う。
- クーラーがこわれた時の対応に不満
- センター職員と常連さんの業務外の会話の声が大きく耳障りの時がある。

※施設からのコメント

- 窓口対応および業務対応について貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。ご不快な思いをされた利用者の皆さまにはお詫び申し上げます。いただいたご意見を職員間で共有し、より親切で丁寧な対応を心掛けるとともに、サービス品質の向上に努めてまいります。

●開催して欲しい講座・イベント等あればお聞かせ下さい。

- ドキュメント映画
- 子供（幼児）が気軽に参加できるイベントがたくさんあると嬉しいです。親子で楽しめるワークショップがあれば嬉しいです。
- 枚方市にあるスポーツチームの選手による講演会
- 災害防止、原発ゴミ処理、汚染水の放流等の講演
- 落語（メイン）、ジャズ、ポップス等のコンサート
- フラダンスのイベント、英会話（午前中、日中）、日本語教師養成
- 参加したことがないので少し勉強します。
- 駐車場にもう少し台数がおけたらもっと安心して参加できるのに。車の事を考えると足がにぶる。
- 料理教室、お菓子パン教室開いています。
- 合唱
- バンドライブ（センター主催）
- カントリー、タンゴ、ハワイアン等のコンサート
- 楽器演奏のイベント（ピアノ　バイオリン　管楽器　ウクレレ　オカリナ）
- 日本の城についての講座等
- 近畿にある城跡の歴史や見どころの講演
- 部屋の確保が難しくなるのでイベントは開催しないでほしい。

※施設からのコメント

- 様々なご意見・ご要望をありがとうございます。いただいたアイディアを参考に、今後も皆さまに「参加してみたい」と思っていただける講座やイベントの企画、開催に努めてまいります。
- センター主催事業につきましては、利用者の皆さまの活動に配慮しながら運営してまいりますので、ご理解いただけますと幸いです。

●その他、ご意見・ご要望などお聞かせ下さい。

- いつもきれいで、気持ちよく使わせていただいています
- 施設の運営継続はとてもありがたく感謝しています。今後ともよろしくお願いします。
- 冷暖房完備で利用させて頂き、ありがとうございます。
- 空調の損傷で止まることのないように管理を。男の子（小学）団体になると騒がしい。
- 8月に空調の不具合の時、長い間なおらず、ちょっと驚きです（でした）。もっと即修理できないものなのでしょうか？
- トイレは全て洋式が良いかな。
- このようなアンケートを電子化してほしい。
- 利用者以外の駐車場使用の禁止
- 日曜日または土曜日のワークショップ、講演は駐車場にとめられないのが大変です。
- 駐車場を利用させていただいておりますが公園利用の方が駐車されている事があります。お手間な事ですが利用者が駐車場を使用できるような仕組みを考えていただきたいです。
- イスを山積みにして整理しているが、高さがたかすぎます。傷害事故防止の観点からも今の半分位の高さでおさえてほしい。今までにも要請しているとのこと。
- 季節事のフロアー飾物いつも楽しみにしています。
- 場所取りの入力をお願いした時、日付けの間違いを留守電へ何度も電話していただきました。ありがとうございました。
- ピアノの音がズレています。音が少し狂っているようです。調律していただきたいです。
- 音楽室のピアノが古いので何とかしてほしい
- ホールイベントの申し込みを半年前にして欲しい。
- センターを利用されている方が休憩時向かいの公園前で喫煙されているのを何度か見ました。
- CDラジカセを新品にしてほしい（接触が悪いので直してほしい）。
- 3Fロビーにもイスを設置して欲しい。2Fロビーで皆さんが勉強してたので、どうしても話をしないといけなっかたから、3Fホールの前で教えていたらスタッフに叱られた。「ここは通路です！」と言われました。
- 特に小学生のお子さん達のおしゃべりがうるさい。遊び場とは違うと認識しているので、騒ぐべき場所では無いと周知してほしい。
- 玄関の天井の汚れは放っておかれるのですか。
- 新聞は問題を指摘しておらず、日刊ゲンダイを置いてほしい。本の贈呈に努力して頂きたい。
- 貸し出しなどの機械等も親切に教えてくれる。
- 図書の借り出しの時、自分でするようになって、図書館スタッフの方と会話する事がなくなったのが残念です。

※施設からのコメント

- 様々なご意見をありがとうございます。いただきましたご意見を真摯に受け止め、今後もより良い施設運営とサービスの向上に努めてまいります。
- 駐車場につきましては、台数が限りがあるため、ご不便をおかけしております。満車の場合は近隣の有料駐車場をご利用いただいており、ご理解とご協力に感謝申し上げます。なお、不適切な駐車が確認された場合には、職員より適宜対応を行ってまいりますので、ご理解いただけますと幸いです。
- イベント利用の申込期間につきましては、市が定めるルールに基づき運営しております。ご理解いただけますと幸いです。
- 7月下旬から8月5日までの空調設備故障により、ご利用の皆さまには大変なご不便とご迷惑をおかけしましたことを、改めてお詫び申し上げます。故障発生後は速やかな復旧に努めましたが、復旧までにお時間をいただくこととなりました。今後は設備の適切な管理に努めるとともに、再発防止とサービス向上に取り組んでまいります。ご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございました。
- ピアノの調律につきましては、複数のご意見をいただいています。施設の利用状況やピアノの状態を踏まえながら、より快適にご利用いただけるよう対応を検討してまいります。
- 3階ロビーにつきましては、災害発生時の避難導線を確保する必要があるため、イスの設置は原則行っておりません。また、多人数での長時間の歓談につきましても、安全確保の観点からお声掛けをさせていただく場合がございます。しかしながら、このたびは職員の対応により、ご不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。今後は、利用者の皆さまへの配慮を心掛けながら、適切なご案内に努めてまいります。3階ロビーの利用ルールにつきましては、皆さまの安全確保に関わるものですので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。
- いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。いただいたご意見を参考にさせていただき、これからも色々なサービスをご提供できるよう改善してまいります。