

牧野生涯学習市民センター・牧野図書館

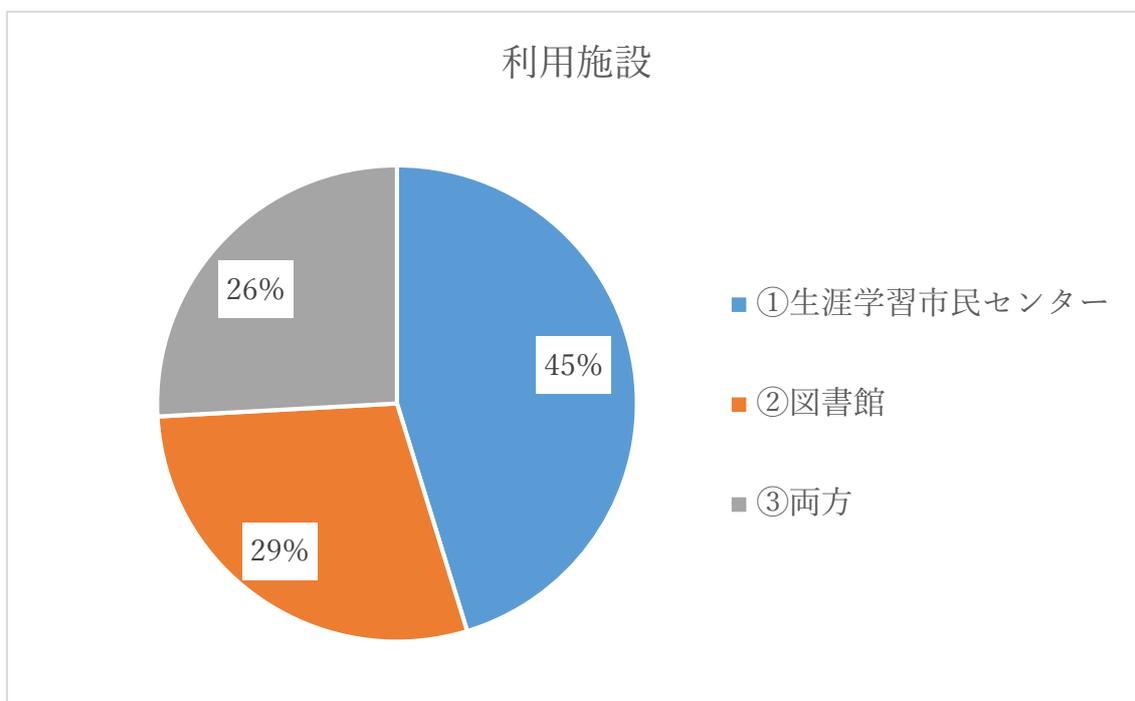
アンケート集計結果 (配付数 400 枚 回答数 204 名)

◆令和元年度「利用者アンケート」集計結果について◆

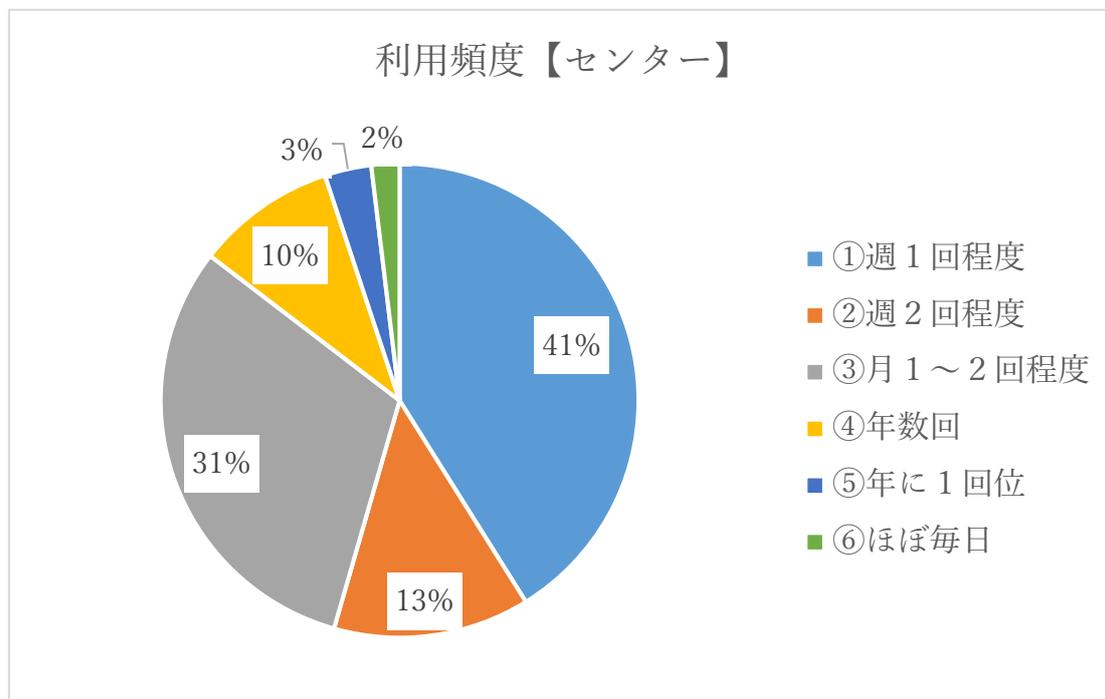
令和元年 9 月 25 日～10 月 24 日まで実施いたしました「利用者アンケート」に、たくさんのご回答をいただきありがとうございました。

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。

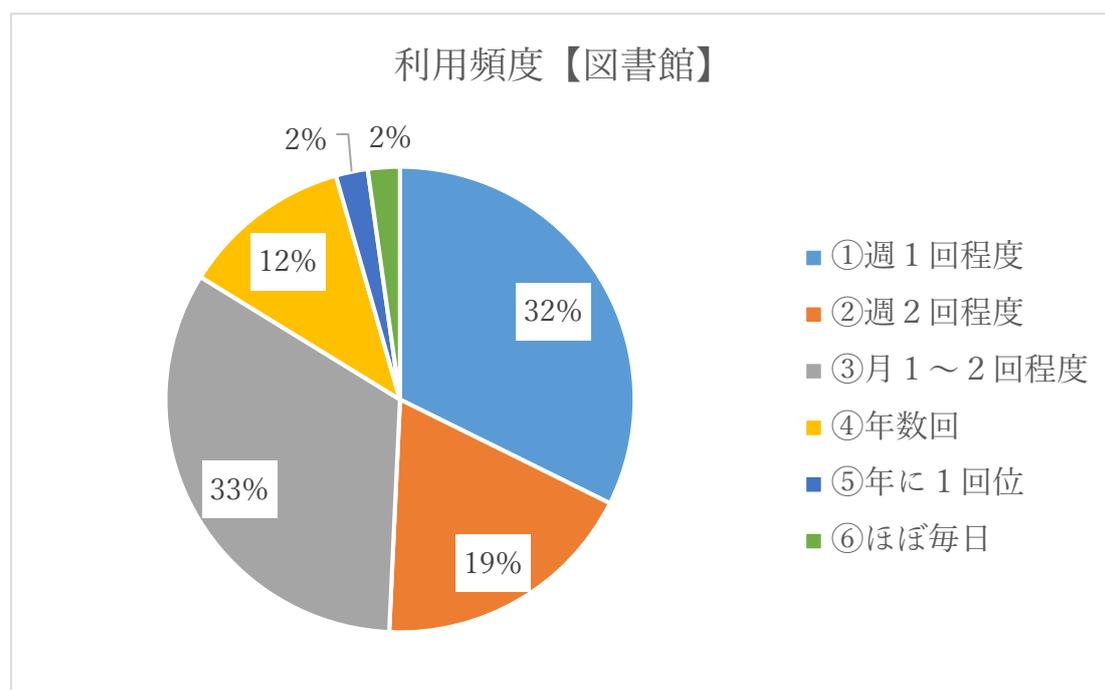
問1 普段はどちらをご利用ですか。



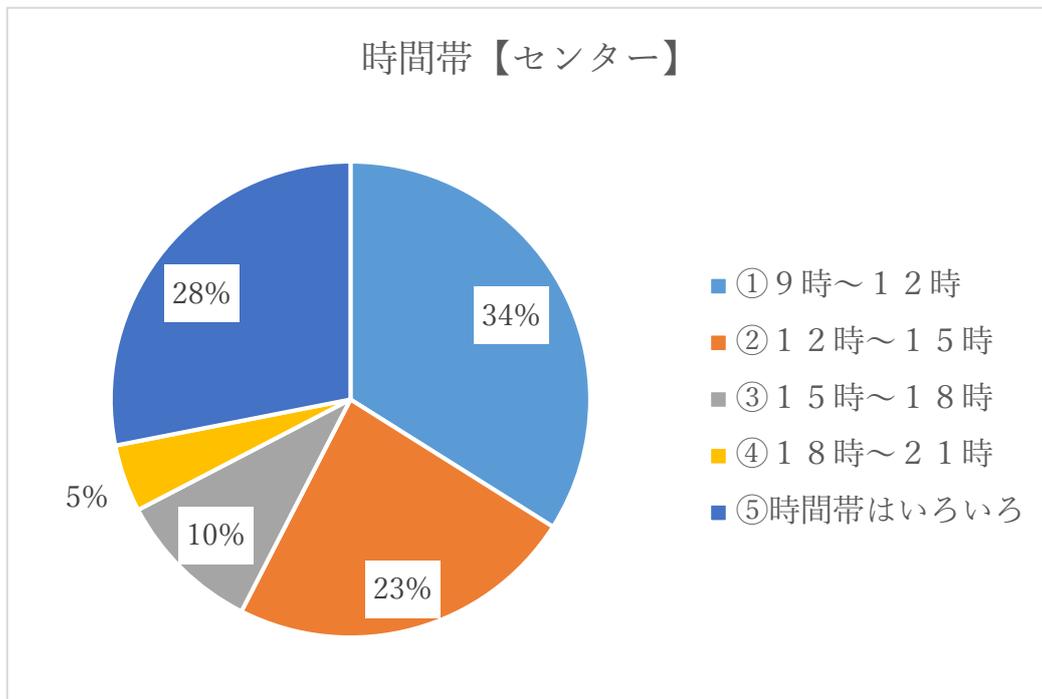
問2 【センター】 普段どれぐらいの頻度で利用していますか。



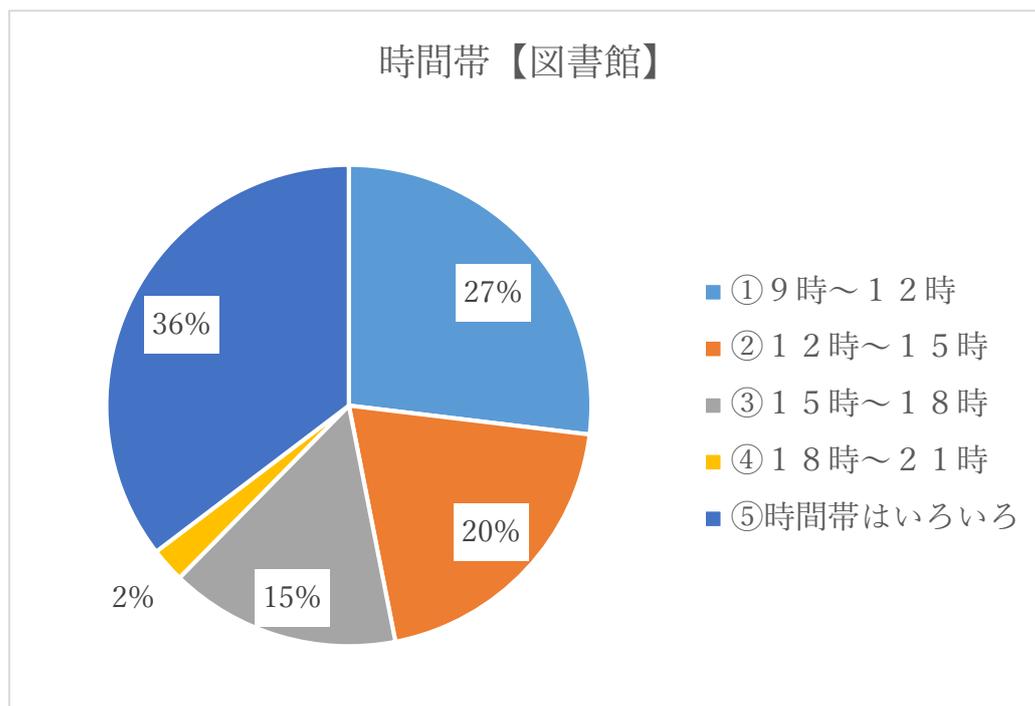
問2 【図書館】 普段どれぐらいの頻度で利用していますか。



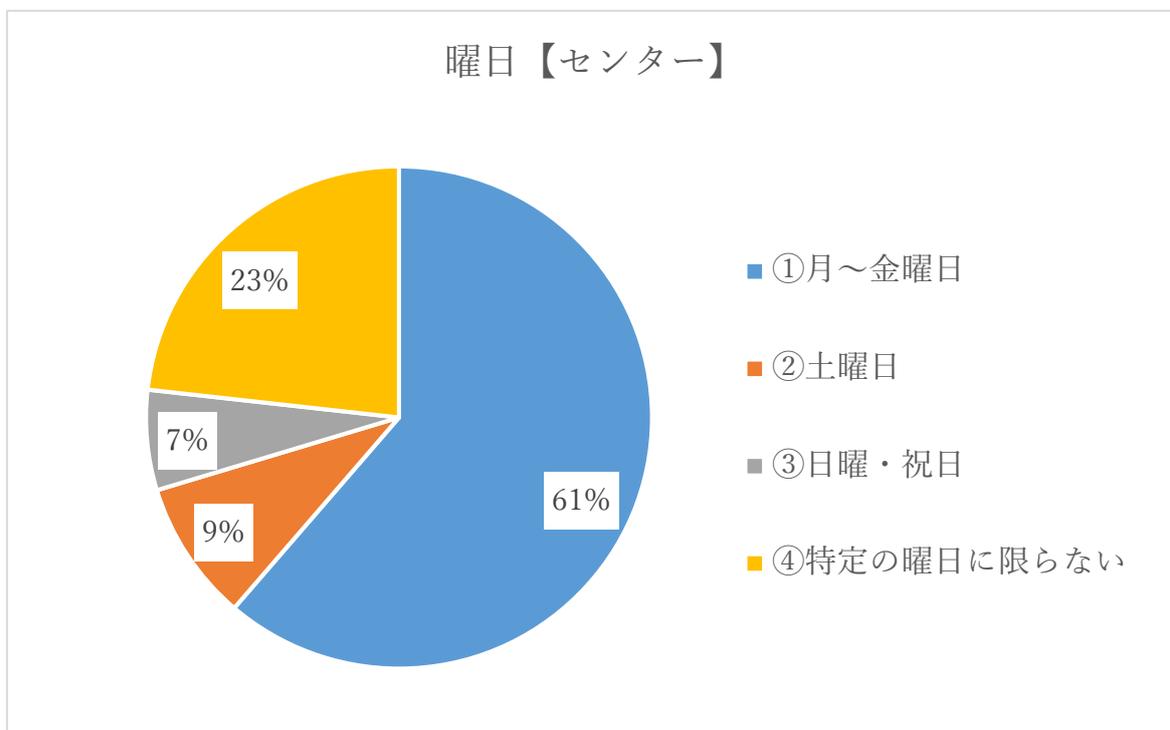
問3 【センター】主に利用する時間帯はいつですか。



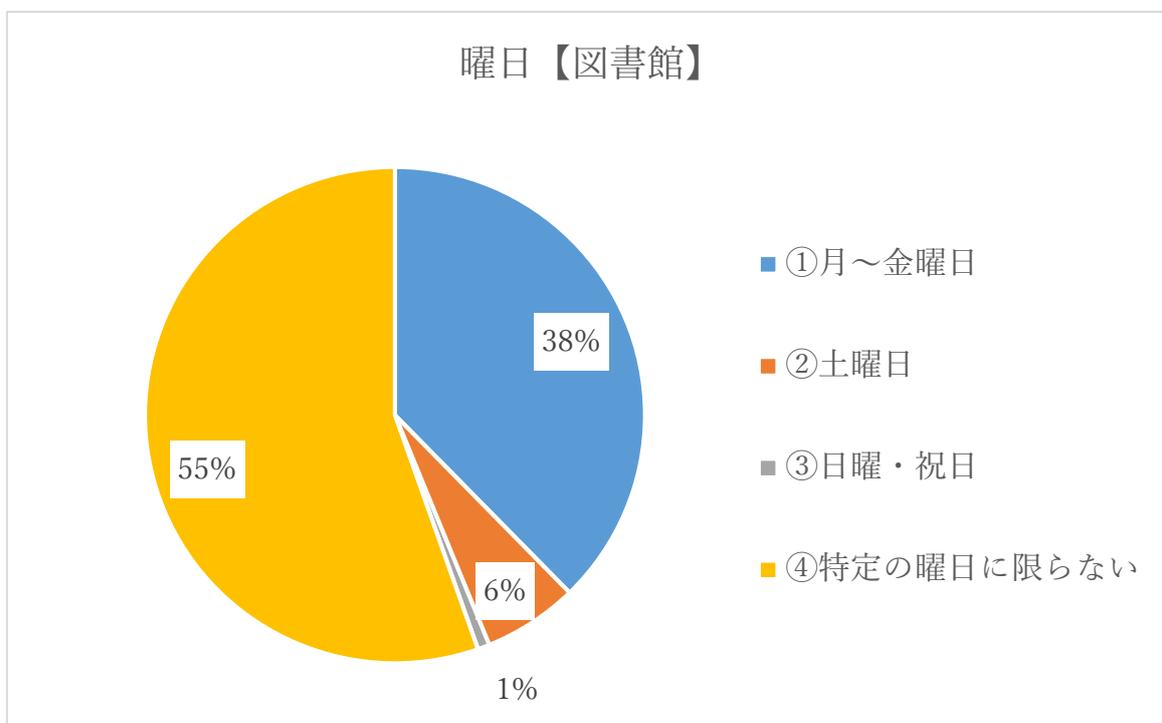
問3 【図書館】主に利用する時間帯はいつですか。



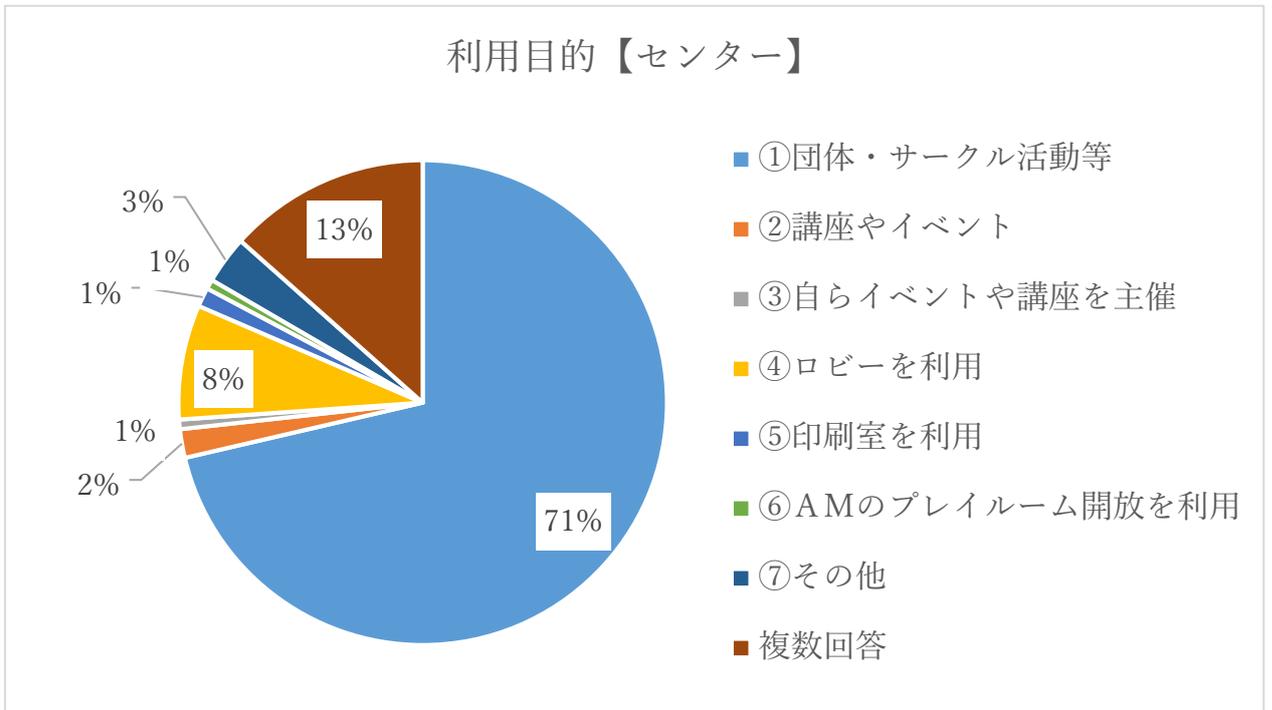
問4 【センター】 利用する曜日はいつが多いですか。



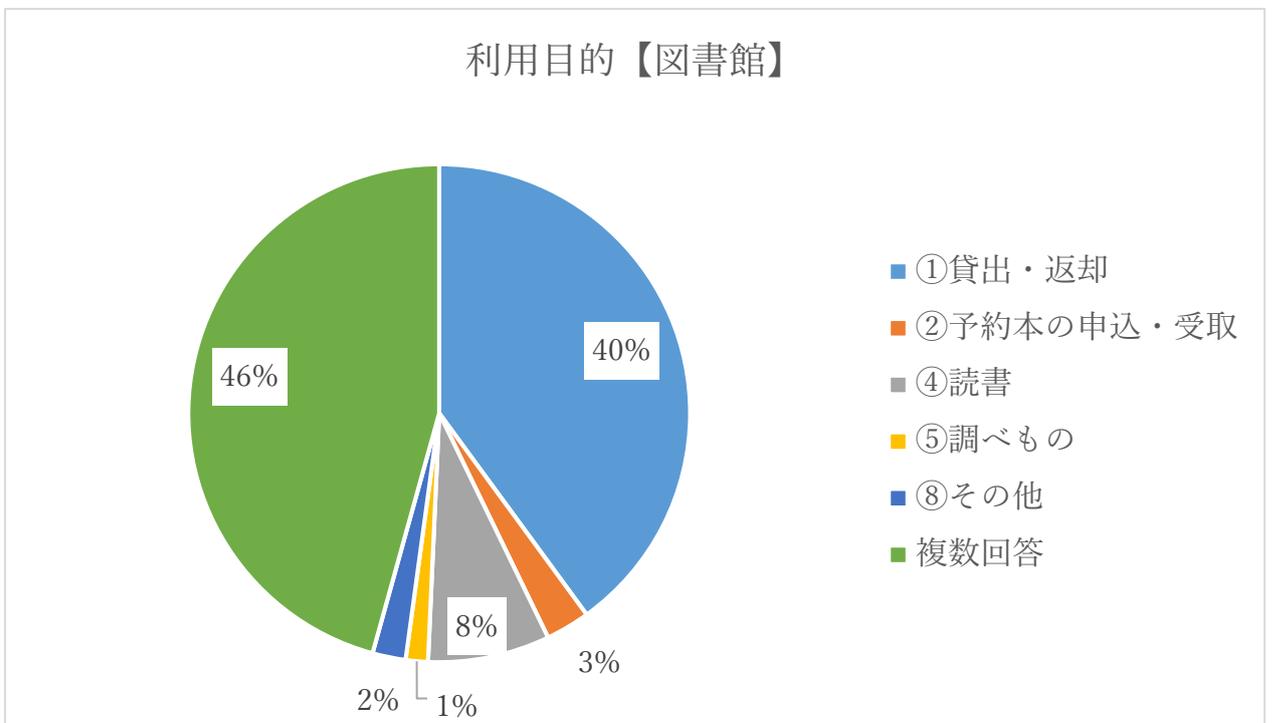
問4 【図書館】 利用する曜日はいつが多いですか。



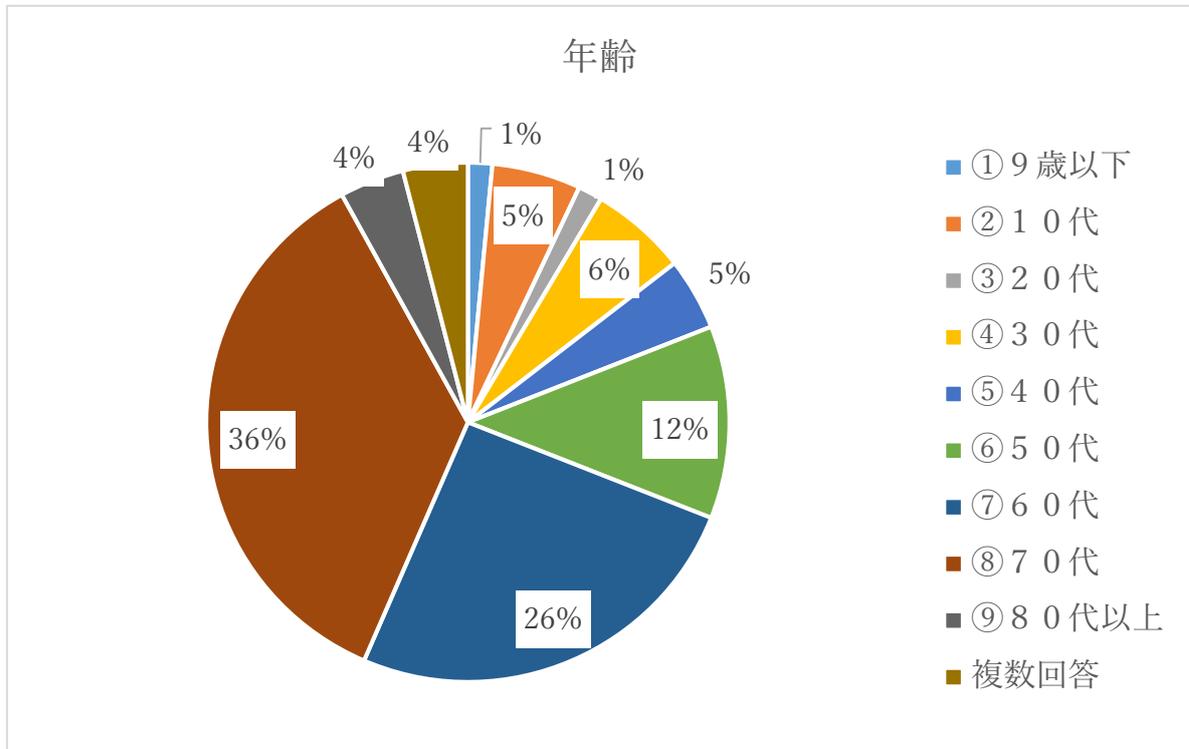
問5 センターをどのような目的で利用していますか。



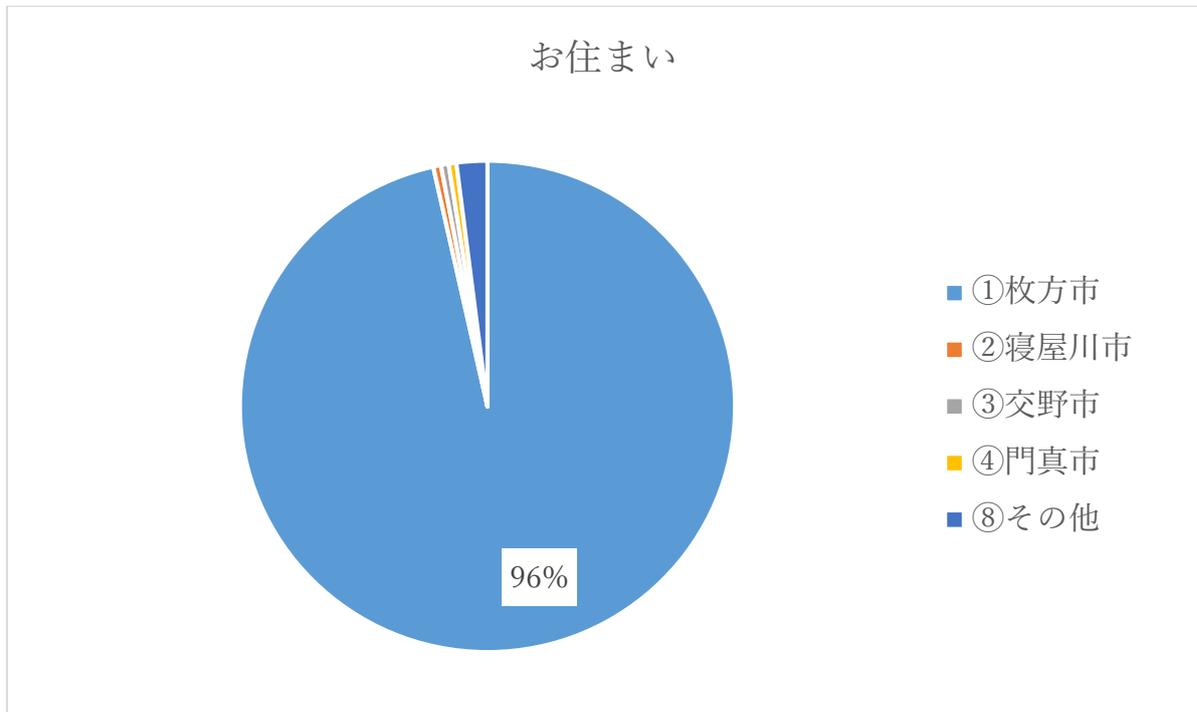
問6 図書館をどのような目的で利用していますか。



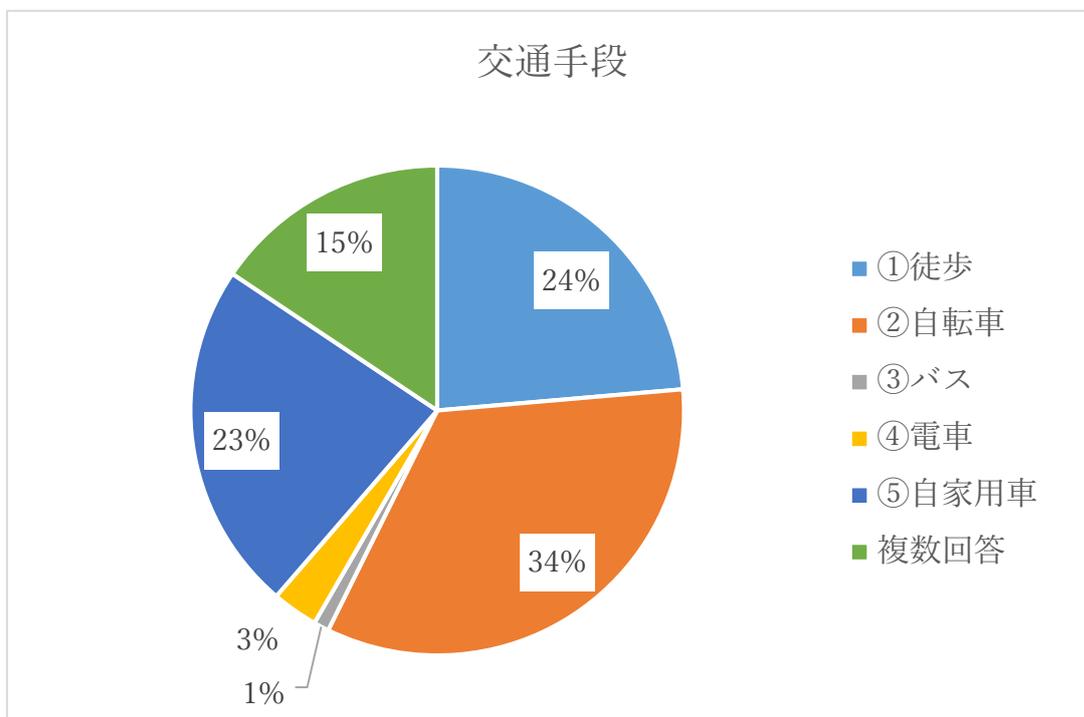
問7 あなたの年齢を教えてください。



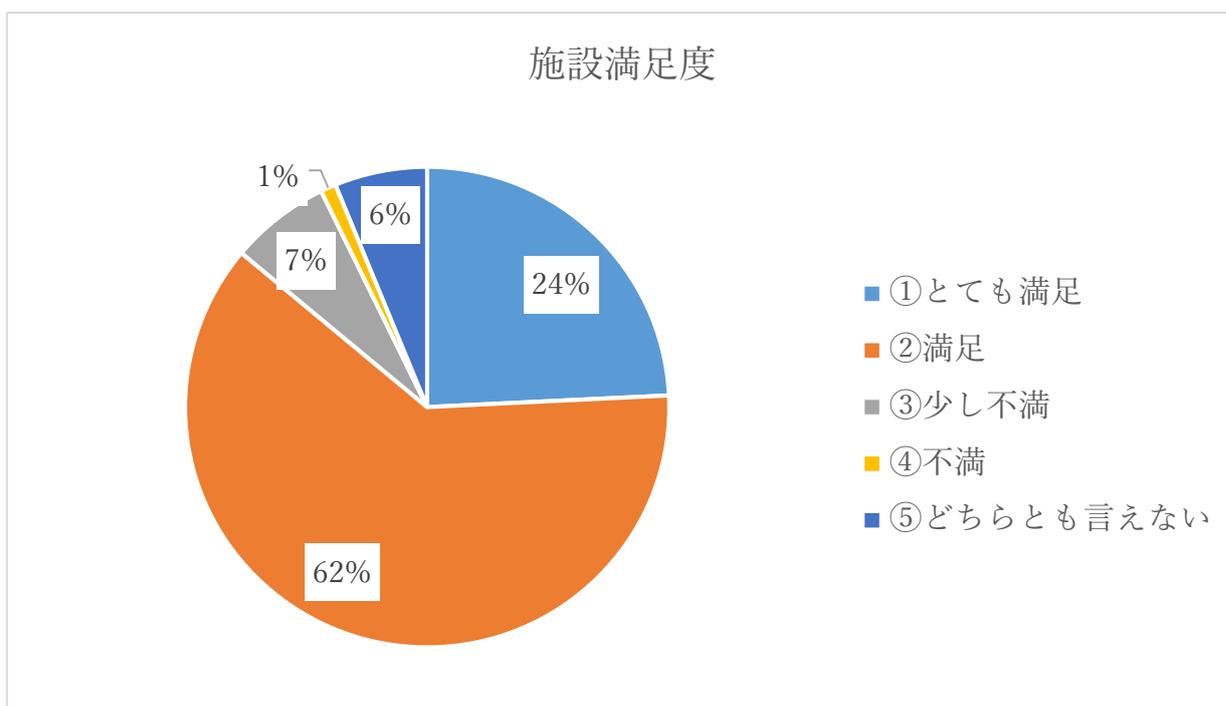
問8 あなたのお住まいを教えてください。



問9 当施設までの主な交通手段を教えてください。



問10 当センターの部屋やロビー、図書館内フロア等を利用された満足度はいかがですか。



問10のコメント

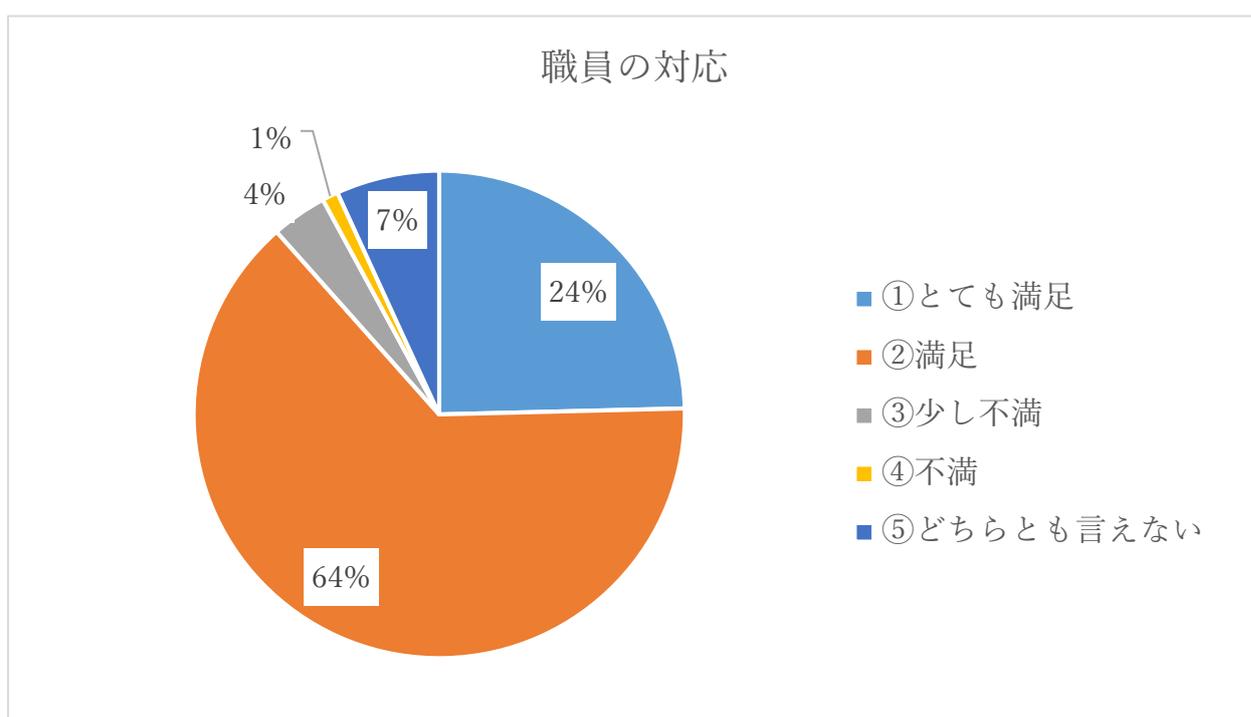
- 飲食も出来るし、友人と将棋をさして遊ぶ事も出来る
- ロビーは静かで清潔
- 古い施設を守り丁寧に管理している。
- 受付対応が良い
- 対応がゆったりで対応がいい。掃除の方も良し
- 安価
- 2階で受付申込などの用事を一度に出来るようにしてほしい。1階で5分前に鍵、給湯は2階、ロッカーも2階、移動に大変。
- 1階2階に分かれているのが、とても使いづらい。時間に遅れる連絡をしても、伝わらず移動中まだ来てないと連絡がはいり、一度で済むことが時間がかかり合理性にかける。
- いつも親切にしています。
- とても優しい口調で丁寧に対応しています。
- 展示やロビー受付の所等、いろいろ工夫して分かり易く見やすくされていて、とても良いと思います。
- サークルに参加しているから
- 使いやすく静かだから
- 便利で使いやすく、読書も出来て、宿題もできるから。
- いつも親切にしています。
- ゴミ等も全然落ちてない。トイレもとてもきれい。
- 2018年4月よりWi-Fi無料が利用できるため、タブレットを購入してユーチューブ等を見えています。これにより当センターロビーを利用させて頂いております。
- 満足させてもらっている。
- 対応が鈍い。
- あまり関わったことがない。
- 部屋が清潔で鏡が2枚もあるため。
- 掃除も行き届いていて良い。
- きれい。
- 静かに利用されている。

- 座席と書架の模様替え？移動？のあと、雑誌付近が通りやすくなった気がします。
- 業務対応に時間がかかりすぎる。
- いつもスムーズに
- 普通に使えるから。
- 本がよみやすい
- いつも丁寧に応接して頂ける
- 整理整頓されている。清けつなイメージ。
- 清潔です
- 理由を挙げればきりはない
- いつもきれい
- いつもきれいにされている
- きれい
- 優しそうだったから
- もう少し明るい雰囲気にしてほしい
- 家が近い
- 清潔
- 音楽室の扉がずっと壊れたような状態になっている。イスが傾いているものが多く長く座ってられない。
- イベントのチラシがよく整理されていて見やすい。
- 対応が早いこと
- いつも心良く接してくれていて、困ったこともお願いして助けてもらったりしています。
- 本を消毒できて驚きました
- テーブルが出しやすくなった事。
- わからない事は、親切に教えてください。2階のロッカーの閉鎖がしづらいのでお願いしたら、体の大きな男の方無言で修理してくれましたが何か言葉ほしかった。あいそ悪すぎ。
- 対応がていねいである。
- おもしろい本とおもしろくない本があるかあら
- 座ぶとんをきれいにしてほしい。
- 1階受付、1階対応の人にもよりが、きちんと対応ができていない。

- 新書が少ない
- 特に不満なし
- 特に不満な理由が見当たらない
- 綺麗に清掃されている
- 態度と言葉使いが丁寧を感じる
- 対応が親切
- 静かに本が読める
- 待ち時間が少ない
- 職員さんの接客がとても良い
- 本がよく配置、整頓されている。
- イスの破れ
- やさしく、わかりやすい
- 静か、清掃が行き届いている
- しんせつ ていねい 楽しみに来ています
- 偶に蔵書の乱れがある
- 団体としての利用だけではなく日常の生活の中で市内随所に気軽に立ち寄れる空間を設けていただいていることは、とてもありがたいと思っています。
- 椅子が前のめりで座りづらいのが多い。机が重くて傷んでいる使いづらい。
- 近いから
- 通路も広く、ゆったりしている
- 常に清潔なのが良いです
- 職員の対応が良い、落ち着いてリラックスが出来る
- ていねいな言葉
- きれいで行事の飾りつけを見るのが楽しいです
- 掃除がゆきとどいている
- 親切に気を配ってくれるより
- 5分前が厳しい。少し緩くしても良いのでは？
- 受付の対応がさわやかで感じが良い
- 3Fのホールを利用しているが、空調の入り・切の2段階しかなく、インターホンで依頼しないとイケない為

- 常に清潔で使いやすく不満がない
- 広くて綺麗にだから
- いつも清潔にして下さっていて気持ちがいい。
- とても丁寧な対応。
- 木曜日夜間に 3F ホールを利用していますが、エレベーターホールの照明がいつも消されています。理由は何でしょうか？
- キレイ
- きれい
- 膝の悪い人が多いので椅子使用にして欲しい。
- 少人数なりの部屋で料金も安い
- ていねいに対応してもらってる
- 親切的な対応

問 11 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。



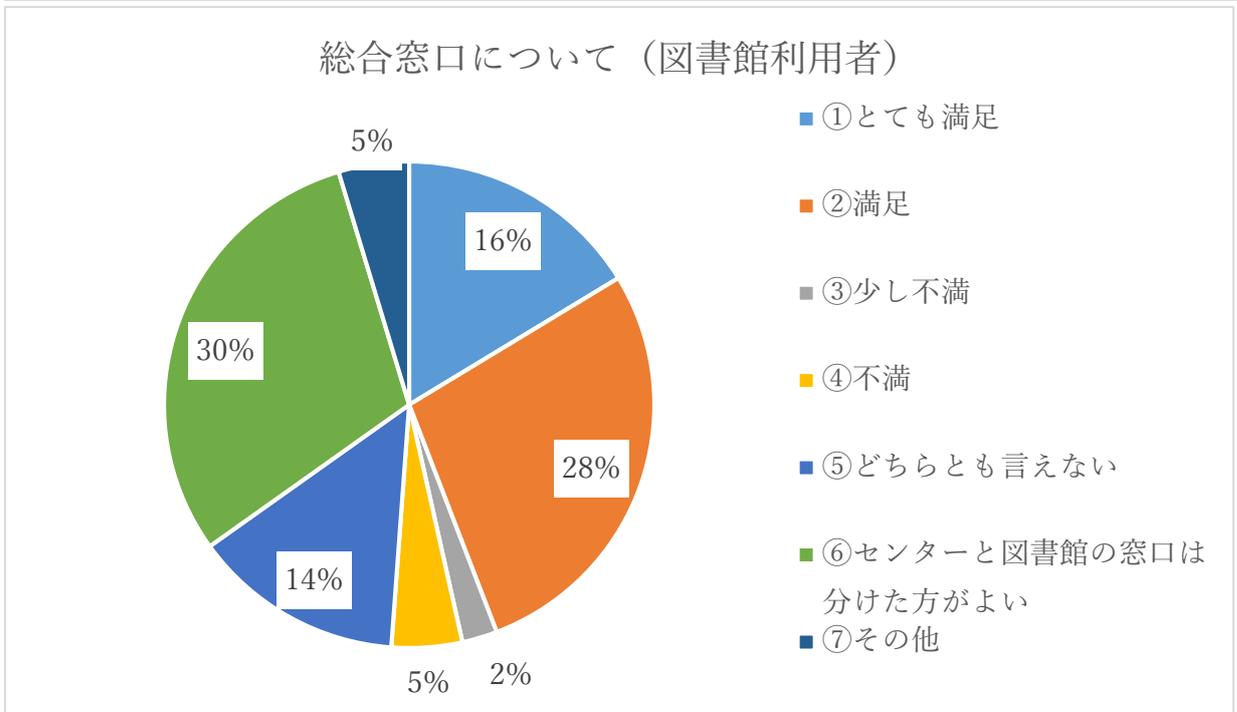
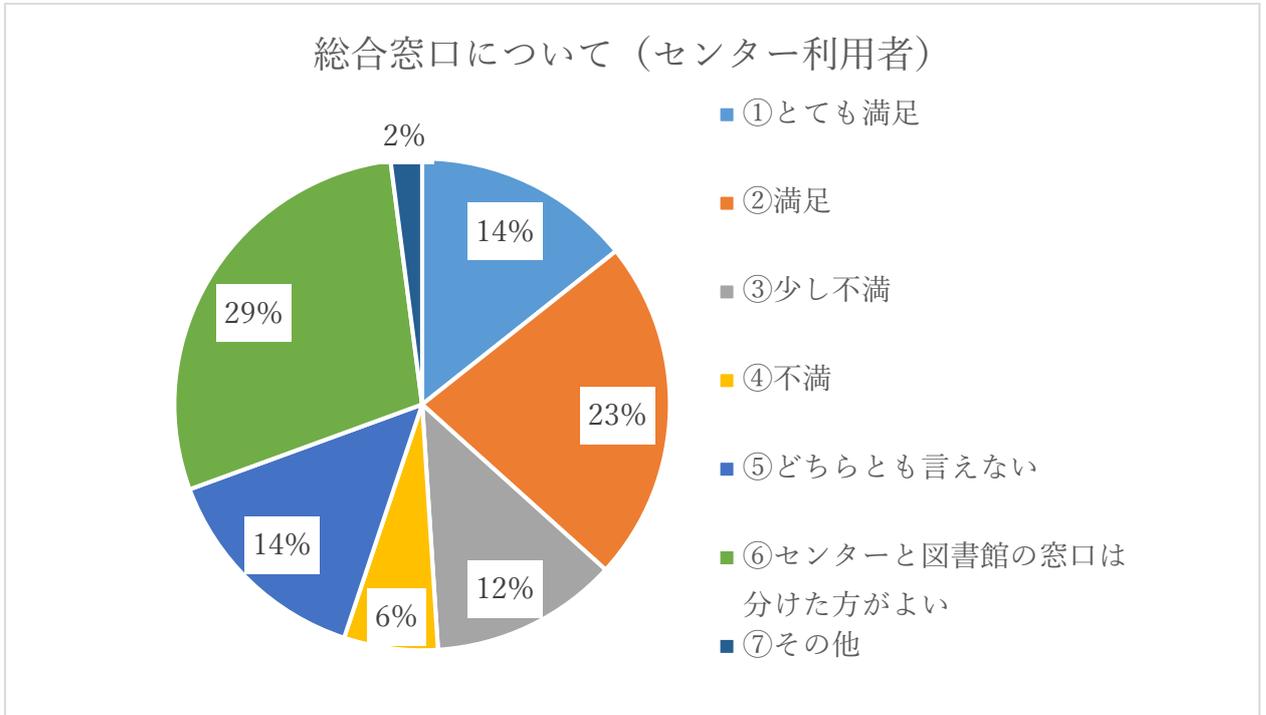
問11のコメント

- 部屋でややこしい事を言っても嫌な顔をしない
- 全体的に親切です。皆（子どもも含めて）伸び伸びと利用できるように心配りされている。
- 受付対応が良い、挨拶も出来ている
- そっ気なくもなく、いい感じ。自由にさせた頂いている。
- 個人差があるが
- 申込部屋をしたが日時を違って教えられ、日時が取れなかった。
- テキパキして無駄がない
- いつも親切にしています。
- とても優しい口調で丁寧に対応していただいています。
- 慣れてこられてスムーズに出来ます。
- 優しいし喋りやすいから
- 優しいし、喋りやすいし、教えてくれるから。
- 子ども達にもとても優しく接してくれる。
- 親切な対応だと感じた。
- 職員さんの態度がとても良いです。
- 殆ど対応してもらおう用事がないので
- 丁寧。
- 対応が鈍い。
- 親切。
- あまり関わったことがない。
- 親切。
- 申込時にIDとパスワードを確認しないと許可書を発行できないと言われ、出直した。
- 皆さんとても丁寧です。貸し出ししようと並ぶと一人しか待つなくても直ぐ後ろの部屋からも職員さんが出てきてくれるのですが、そんなに急いでないのに手を止めさせて悪いなと思います。
- 親切にしています。
- 優しいから。
- 丁寧です。

- やさしいからです。
- いつも丁寧に応接して頂ける
- 不満はない
- 愛想よく接している
- 問題なし
- 特に気になる所はない
- 言葉使いがていねい、カードを両手で受け渡してくれる
- 分からないことが多くても、丁寧に対応してくれる
- 使ったことがない
- 知らないから
- 親切に本を探してくれたり、返却が遅れた時なども優しく対応してくれる
- 対応が親切
- 皆さん親切
- ていねいな対応をしていただいて気持ち良い笑顔で対応してくださって感謝です。
- フレンドリーで、対応が感じよい。
- 対応が早いこと
- いつも笑顔での対応で嬉しいです。
- 職員の方がとても感じがいいので
- 皆様親切です。
- センターは良い。2階は悪い。→があり、問10のコメント欄を指す。
- 仕事を理解された頃に業者が変わる。
- 接客対応が良い。
- 本の種類が少ない
- いつも丁寧に教えてくれています。
- 特に不満なし
- 親切的な対応
- 態度と言葉使いが丁寧を感じる
- 対応が親切
- 丁寧です。良い
- 待ち時間が少ない
- 親切に対応して頂いている。

- 気持ちよく教えてくれる
- 丁寧に対応してくれる
- 対応される方に依る、が大体は親切でていねいです。
- 内規が存在しているのか受付する本の種数に制限がある
- 管理会社が変わる毎に対応が予告なく変更になることも多くあったり、また、違法駐車などの不適切事案等を報告しても対応されない職員もあります。
- 親切
- 人員も充分いらっしゃり、丁寧に対応してくでる
- 対応が丁寧です。
- 待ち時間なし
- 丁寧に教えて下さいます
- 親切
- 活動も一緒にして、読み聞かせの活動はやりやすい、本の選書の相談にのもらえる・
- しっかり対応してくださるから
- 感じが良い。テキパキと対応してくれる。
- 本の貸出の為に並んで待っていると「こちらどうぞ」と別の職員の方が対応して下さい、待たされることがない、いつでも丁寧な対応でありがたいです。
- 丁寧に接客してくれるから
- やさしくていねい
- 広さも十分で使いやすい。
- 子どもたちにもやさしく声をかけてくれるので。
- 言葉使いが丁寧で感じが良い。
- 対応が早いのが助かります
- すぐにたいようしてくれる
- お手伝いして頂いたこともあり、親切です。
- ていねいに対応してもらってる
- 対応が丁寧
- 親切的な対応

問 12 現在、1階の窓口はセンター・図書館の総合窓口として設置
 しております。利便性についてどのようにお感じになりますか。



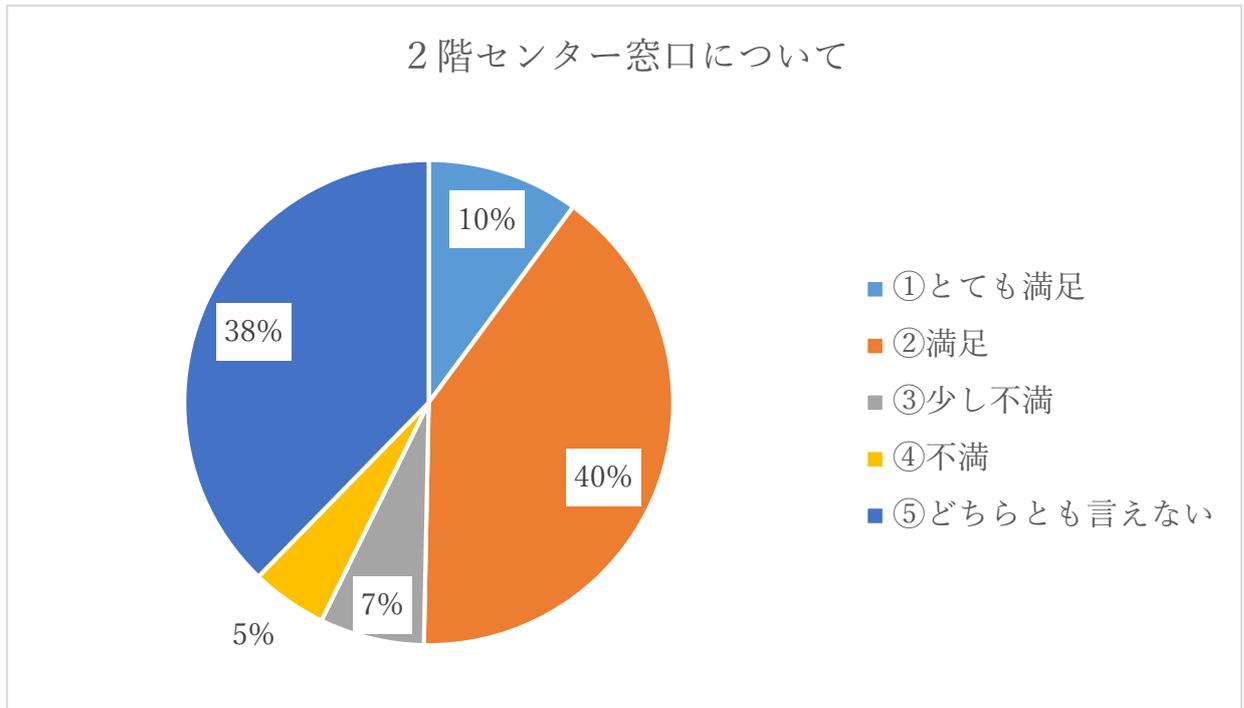
問12のコメント

- センター側の窓口カウンターが狭く感じる
- 狭い図書館を少しでも有効に使える
- 1階と2階のセンターを一か所にしたら経費削減になるのでは
- 鍵プレート申込1階、ロッカー給湯2階。バラバラなので行ったり来たり大変。
- 下だと2階の案内板が分かりにくい。
- 受付時間が異なる。備品貸し出し等、二度手間
- センター側の窓口カウンターが狭く感じる窓口で使用料の受付時に後ろに行列ができる。窓口がせますぎる。
- センターの一階と二階の業務の違いが今ひとつわかりません。
- 本当は分けた方が良いと思いますが（朝、申込の時など込んだりするので）場所がないので仕方がないのかと思ったりしています。
- ポスター備品は、2階で受付など分かれているのが不便。
- いろいろできるから。
- いろいろできるから。
- 2階のフローアだと便利かな？
- 1Fにある方が便利。
- 1回で終わる。
- センター利用で来館された方と職員さんとの会話が耳につき本に集中できない。
- なんとなく。
- いちいち説明しなくてはいけないので分けて欲しい。
- せせこましい。
- 特に問題はありません。
- 対応が良い。
- 特に不便と感じていない。
- 特に問題なし
- 分かりやすいから
- わかりにくいから
- センターを利用しないのでわからない

- 問題なし
- 必ず窓口を通じてからしかわからない。話が違う時がある
- 図書館しか使わないのでわからない
- 使ったことがない
- 特に不便を感じたことはない
- 図書館の窓口になっているのは知らなかった
- 特になし
- 利用しない
- 二階のロッカーを借りているので、前のような方が便利。
- 2階にあれば良いと思う。
- 2階にセンター窓口をした方がよい。
- 1階が利用し安い。(私らの年代にとっては)
- ない
- 特に問題はない。スペースがあれば別に分けた方がわかりやすい。
- その方が便利だと思う
- 窓口受付の時間は決まっているので混み合う。
- いつも親切です
- 態度と言葉使いが丁寧を感じる
- 不自由な事は何一つない
- 分けた方が対応がスムーズ。図書館が静かに過ごせる。
- 図書館が利用しないから
- 一緒にしている理由が判りません。利用者の目的が違っているのです。しかし今は大分慣らされましたが。
- 少し手のかかる予約本の受付だと邪魔者扱いになる等雑さ
- センターの利用は2階より上なのに、1階の図書館と同じにする理由がわかりません。とても不便と感じています。
- CD再生器を借りるのに1階までいかないといけない
- 特に不便を感じないが2Fであればより便利かなと思う。
- 窓口を利用してないので分からない
- 狭い感じがする
- 我家から 駅から近いのでとても便利です
- 2Fにあがらなくて、1Fで取れるのでよい

- 以前のように分けた方が良くと思う
- 現状で満足です
- 明るく対応して頂き、気持ち良い練習がスタートできます。感謝です。
- さわやかな対応に感謝いたします。
- センター・図書館の総合窓口として設置となっておりますが、実際は右と左に分かれていて、2階センターの窓口時代よりセンター窓口がかなり狭くなっている為。(記入する場所もない。)
- 部屋カギが先に開いているか知りたい。
- 特に不便を感じたり、困ることはないです
- 丁寧に接客してくれる、いろいろ教えてくれるから
- 利用したいことがないから
- 1階で手続きをしてそのまま3階にいけるので行動しやすい。
- 各階に窓口がある方がいい
- 総合窓口とは知りませんでした。
- 1か所で済まされます。
- いつも部屋の予約を受付けしてもらっています。便利です。
- 受付の順番を待っている時、図書館の人も対応して欲しいと思うことがある。=同じ職員だと思うので
- どちらかで対応してもらえるので
- 1階、2階と窓口が2ヶ所で不便

問13 2階センターの窓口の利便性についてどのようにお感じになりますか。



問13のコメント

- 2階と1階の住みわけが分かりにくい
- 部屋を借る時もしっかり教えて下さいましたのでほっとします。
- 2階の窓口を利用したことがないので
- 中央図書館に比べて、皆さんの対応が良く、気持ちがいい。今後ご精進を
- 利用したことがない
- 全て2階にまとめてほしい
- 部屋借りもしていますが、あまり関わりが少ないように思い、⑤にしました。
- 現状では2階窓口が何をやっているかわからない。(備品貸し出しは利用)
- 二階の職員の方は親切に教えてくださいます。全て2階で用事を
- 何をしているか良く分からない。1階2階に分ける意味が分からない。
- 利用の仕方がわからない。
- センターの一階と2階の業務の違いが今ひとつわかりません。
- 以前は、2階がセンターの窓口でした。

- 静かだから
- 静かだから
- 親切です。
- 普段あまり利用しないから。
- 丁寧な案内をしてもらっている。
- 皆さん優しい顔に見える。
- ほとんど利用していない。
- なんとなく。
- 使うことがほとんど無い。何をなさっているのか？
- 2Fは印刷機器の借用のみの対応で、1Fに統合しても良いのではないのでしょうか？
- 利用しにくい。
- 特に問題なし
- 利用したことなし。
- なんでもこたえてくれるから。
- センターを利用しないのでわからない
- 利用しない
- 利用が少ないので
- 上に同じ
- 使ったことがない
- 広くてよかった
- あまり使わない
- 窓口の人がいてほしい、呼ばないといけないので
- それぞれ対応をしてもらっていて、助かっています。
- 利用性少ない。
- 親切
- ない
- 実際の仕事内容がわかりません。どのような事をなさっているのでしょうか。1階の窓口ですまされませんか。
- 使うことがほとんどありません。
- 業務の分け方がわからない。
- 施設利用の窓口を2階に設置して欲しい

- 不便を感じたことがない。
- ほとんど利用していない。
- 利用しないからわからない。
- 2Fの窓口はどんな時に利用するのか、印刷はおせわになりましたが…1Fの受付と一緒にした方が人員の流動性が良いと思いますが。(受付3人で待っているのは?)
- 人が平均一人しかいないので手間
- 2階に窓口があっても、ほとんど利用する機会がありません。何のために職員がおられるのでしょうか。
- どのような業務を行っているのか良くわからない
- ほとんど関わることはない
- ていねいでした。
- 窓口にはあまり行きません
- 利用が少ないため
- 明るく静かです
- 色々聞けるし
- 便利な場所にあるから
- 1階センターとの業務分担がわかりにくい。
- 1階と2階の業務分担がわかりにくい。
- 以前ほど窓口業務が無いのに、広さが同じなのは何故なのか。インターホンでしか、やりとりをしていない。
- 鏡を貸してくれるから。
- 利用したいことがないから
- 普段あまり利用しない。
- どういう所かいま1つよくわからないので、めったに2Fに行くことはありません。
- ほとんど2F窓口は利用していません。
- 行かないので分からない
- 1階と2階の窓口の違いがよくわかりません。
- 1階2階わけないで窓口1本化にして欲しい。1階は図書だけにしては。
- 利用がないので
- 1階、2階と窓口が2ヶ所で不便

問 14 その他、ご意見、ご要望などをお聞かせください。

コメント

- 空調設備の更新工事とのことで、2階部分が12月に入って使用できないとの事だが、12月7日～12月27日とは少し長すぎではないか、もう少し短縮できないのか
- 図書館でたまに小学生が騒ぐ程ではないが喋り声が耳さわりの時がある。職員さんが、それとなく注意してほしい
- 6週間前予約のネット予約時間を早く開始13時から17時多くの利用者が定期的に利用
- センター側の都合で、市民側は考えられていない
- 施設工事やフロア閉鎖お知らせ等、今日気付いたのですが、色分けして大変見やすくしてくださっておられて、行き届いていると思いました。
- 本を12冊以上借りれるようにしたいです。(できれば17冊ぐらい)
- 本を12冊以上借りれるようにしたいです。
- 9/26和室1の障子が破れている。修繕を。
- ない。
- 駐車場の管理を考えて欲しい。いつも空いてない状態が多いです。
- 場所取りのパソコン設置は大変感謝しております。自動車の駐車場が狭いので困るときがあります。
- 特にありません。
- 牧野図書館蔵書がきれいに整理されていて良かった。また利用したい。
- インターネットの予約がたまに使いにくいのですが問題ないです。
- もっと本をかりたいです。
- 以前より(外部委たくなつて)利用時間が長くなり便利です。職員の方も好印象です。
- このスペースには描ききれないので、また機会があれば。
- 以前に比べて開館日が多くなったのでうれしい
- 新しい本を増やしてほしい
- 1Fと2Fの区別がわからない、2Fにまとめては？
- 駐車場が満車で、コインパーキングに停めることがよくある。

- 職員の数が多すぎるのでは、ないですか？→「1階の図書館の事です」仕事ぶりを見ていても急いでない。ゆったりとしている。民間は、どんな仕事でももっと動いている。少ない人数でもできるのではと思う。
- ない
- 図書館は無料でこれだけのサービスが受けられるので満足です。
- 駐車場を多くして欲しい。止められないときはトップのTimesで600円払ってます。センターの前に入る前に駐車場が一杯だとわかるとたすかります。
- 特にありません
- 2階の事務所の職員人にもよりますが、人と人の対応という大事な事を忘れていませんか。
- 清掃のかたもとても親切です。
- 職員に図書館HPを把握させておくべき、又、蔵書選定（特に医療本）は疑問
- 1階を総合窓口に行っているのは、「さだ」と「牧野」だけです。とても不便です。「くずは」も「菅原」も「南部」もとても便利です。元に戻してもらいたいです。
- 以前の様にセンターは2階に分離して欲しい 利用料がもう少し安いと良い
- 施設利用者以外の駐車場を利用が見受けられます。
- 私の様に他市から利用者している者にも予約が出来る様にしていただけら有り難いです
- ほしい情報がすぐに手に入れられるので便利です
- 夕方のロビーは飲食のゴミがメ立ちます。
- 新しい紙芝居の紹介や、本の紹介をしてもらえるし、紙芝居もいっぱい、入れもらえるのでより
- 特になし
- 午前・午後を継続して使用する場合荷物を部屋に置ける様対応して欲しい。
- 全ての問い合わせを1本化して欲しい。(1階2階)
- 駐車場がそんなに広くないので、軽自動車の方は“軽”の所に先に止めるよう頼んで欲しい。

- 感謝しています
- 畳の部屋を利用していますが？畳のクズが靴下に着く、今どきのクズの出ない畳を希望します。→必ず考慮して下さい。
- もう慣れてきて満足に○をしたが、前の様に2階で1度に鍵も備品も借りられた方が便利かと思う。
- 部屋の利用が以前月2回とれましたが、月1回しか抽選がありません。
- 録音室を利用していますが、入室した時臭い（時があり）窓を開けて空気を入れ換えています。／駐車場少し改善された。
- 要望 利用教室を取りやすくして欲しいです

利用者の皆さまにさらなるご満足をいただけるよう、引き続きスタッフ一同サービス向上に努めてまいりますので、ご協力、ご理解を賜りますようお願いいたします。

特に、総合窓口の利便性については、多くのご意見を頂戴しており、利用者の皆さまにとっての利便性向上のため、改善方法を検討したいと思います。今後とも当センターをご利用いただけますよう、よろしくお願い申し上げます

総合窓口について

総合窓口の利便性につき、多くのご意見、ご要望をいただきありがとうございました。

センター利用者と図書館利用者の利用目的を考慮しますと、皆さまに、より便利にご利用いただくためには、センターの利用受付を2階の事務室に戻すことが最善であると考えております。

あらためて皆さまのご意見をお聞きするために

「センター受付を2階の事務室に戻すことについてのご意見をお聞かせください。」

のアンケートを下記の期間で実施いたします。
ご協力賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

記

実施期間

令和2年1月28日(火)～2月15日(土)

回収期限

令和2年2月16日(日)まで

以上

牧野生涯学習市民センター所長