

守谷市立図書館「施設利用の満足度アンケート」集計結果

調査の概要

1. 調査の目的

守谷市では、指定管理者制度を導入している施設について、施設の管理が適切かつ確実に履行され、住民サービスの向上が図れているかなどを確認・評価する「モニタリング」を実施しています。その一環として、利用者の声を把握することを目的に、「施設利用者の満足度アンケート」を実施しました。

2. 調査の対象

来館者及び登録ボランティア

3. 配布・回収方法

施設内に据置き、来館者・ボランティアへ配布

4. 調査期間

平成31年1月15日（火）～2月15日（金）

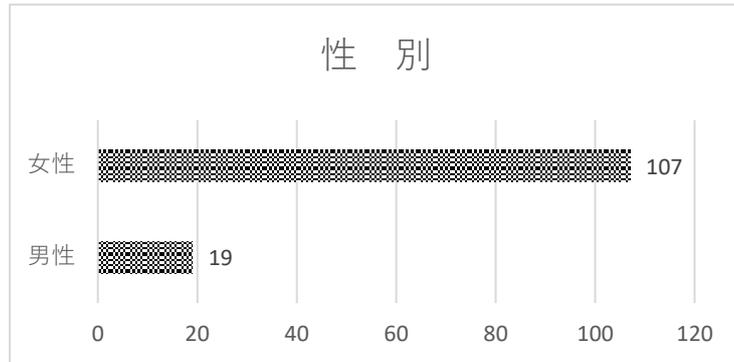
5. 集計に当たっての留意点

- ・報告書は、有効回収数132件で集計しています。
- ・本報告書では、単一回答の設問については、無回答者を含めずに、100%になるよう集計をしています。
- ・自由意見の文章表現等は、個人のプライバシー等に関わる部分については一部修正しています。

施設利用の満足度アンケート結果

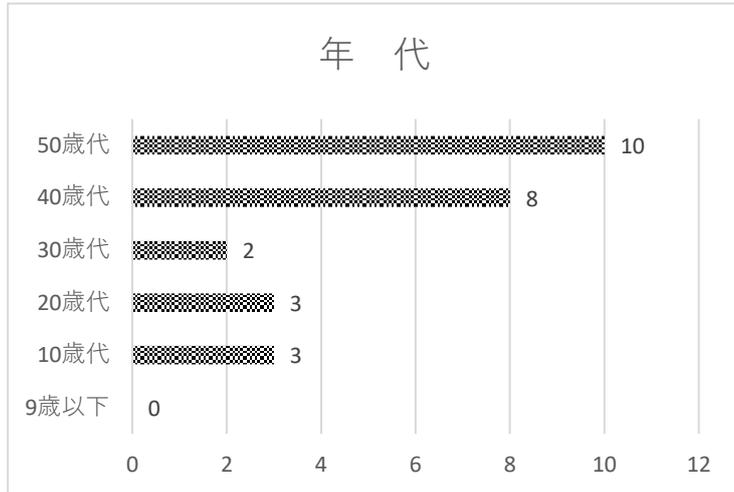
性別

男性	19人
女性	107人
未回答	6人
合計	132人



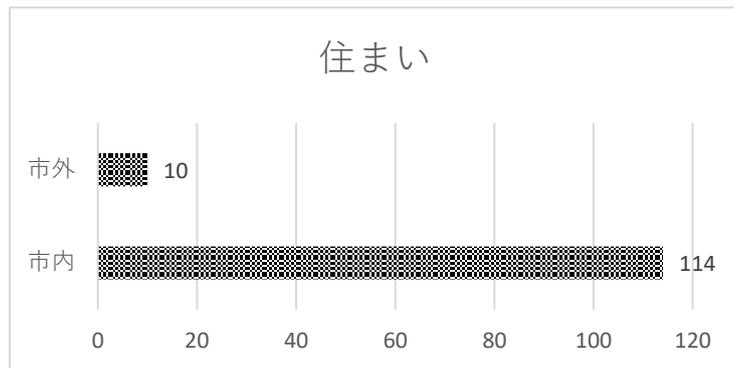
年代

9歳以下	0人
10歳代	3人
20歳代	3人
30歳代	2人
40歳代	8人
50歳代	10人
60歳以上	101人
未回答	5人
合計	132人



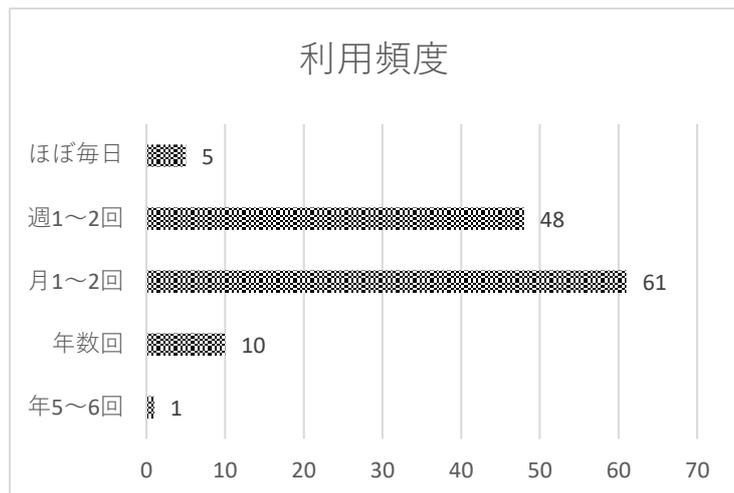
住まい

市内	114人
市外	10人
未回答	8人
合計	132人



利用頻度

ほぼ毎日	5人
週1~2回	48人
月1~2回	61人
年数回	10人
年5~6回	1人
未回答	7人
合計	132人



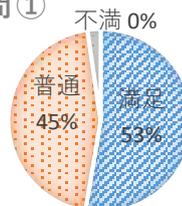
施設利用の満足度アンケート結果

【管理運営】

問① 職員の対応

満足	69人
普通	59人
不満	3人
合計	131人

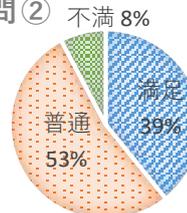
管理 - 問①



問② 備え付けられている器具・備品の種類

満足	51人
普通	69人
不満	10人
合計	130人

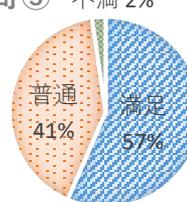
管理 - 問②



問③ 施設の清潔さ

満足	74人
普通	54人
不満	3人
合計	131人

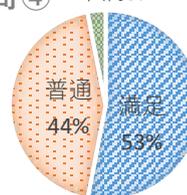
管理 - 問③



問④ 施設の利用しやすさ

満足	70人
普通	58人
不満	4人
合計	132人

管理 - 問④

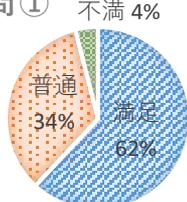


【利用環境】

問① 利用できる曜日，時間

満足	78人
普通	43人
不満	5人
合計	126人

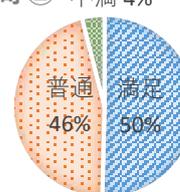
利用 - 問①



問② 利用手続きの便利さ（登録，申請，資料貸出等）

満足	64人
普通	58人
不満	5人
合計	127人

利用 - 問②

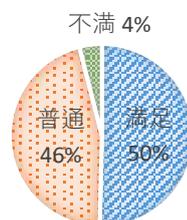


【総合】

問① 施設を利用した総合的な満足度

満足	66人
普通	61人
不満	2人
合計	129人

総合



【自由意見一覧】

- ・予約で取寄せた時に本にはさまれているピンク色の紙に「予約でお待ちの方が大勢います早めに返却を」となっていますが予約の入っていない物まではさまっており、いいかげんにはさまれてる感じがあり、2週間という期限がありながら、無駄に急かされているようでとても不愉快です。本当に大勢の予約がある資料だけでいいのでは…？
- ・アンケートの回収締切日も記していただけると良いと思います。
- ・市営よりサービスがよい。
- ・静かでとてもよい環境である。
- ・休憩室・窓側のキャスター付のイス。子供が口を切って大泣き。私も座りそこない腰を打った。注意書きもなくキャスターは必要ないのでは？大ケガをしたら大変です。
- ・夜の9時まで出来る様にしたいものです。
- ・図書館の運営を民営化して開館日をはじめ相当に改善された。議会等で司書の数が少ないとの指摘があるそうだが特に問題は発生していないと思われる。市長が民営委託を中止するとの報道があるが、継続すべきだ。
- ・スターボックスを併設したら利用者数が指数関数的に増えると思います。
- ・市営よりよくなった。
- ・職員教育が良い。
- ・本日（H31. 1. 21 12:00）図書館の駐車場が満車。いつも思いますが、利用者数に対して駐車スペースが少ない。今日は市役所の方にとめようとしたが公用車のスペースはあいていたが、他はとても遠くまで行かなければならなかった。公用車スペースをとりすぎ！別の所にしてほしい。
- ・今後もよいところは続けてほしい。いまのところとても良い図書館と思う。
- ・入ってすぐ左側のイスでよく眠っている方がおりますが、それを見て見すごす職員の仕事はどうなのか。利用者を不愉快な気持ちにさせないで下さい。
- ・つくばみらい市住民でも書籍の予約申込できるようにして頂きたいです。
- ・POPTEENを入れてほしいです。
- ・民間から直営に戻ってサービスが低下しないか不安。
- ・職員の感じが悪い、閉館時間が早い。
- ・トイレの水道が押しボタンである為、さまざまな細菌がついている可能性が高く手を洗う事が出来ません。1年以上前からメールやアンケートで訴えており、水が出る時間を長くするという旨の返事を頂いているにもかかわらず、一向に改善がありません。それと学習効率を高める為にパワーナップ（昼寝）をしているので、起こすのをやめてください。学術機関としておかしすぎます。
- ・月曜日も開いていて、19時まで使えるのはとても助かります。
- ・トイレの水道の押しボタンがきたない。あと毎日11時くらいに子どもの絵本のよみきかせの放送が入りますが、集中をきらされるのでめいわくです。子どもづれの

親に知られればいい情報なので入口で宣伝してほしいです。

- ・閉館の音楽の音量が高すぎる。10分前からにして欲しい。かなり急かされる感じがするのでよろしくお願いします。
- ・現在の運営形態になってから、休館日が減り、開館時間も長くなって利用しやすくなった。市が運営主体になってもこの体制を続けて欲しい。
- ・施設内で利用する駐車場の区切り方が細かいと感じます。
- ・現状維持でお願いします。今までは図書館にないものを本屋さんで購入していましたが、指定管理になって購入する本が減りました。助かりました。
- ・現在のままで十分満足です。変わらずにお願いします。
- ・市に戻さないで指定管理でお願いします。
- ・現状維持でお願いします。開館時間が伸びたのが嬉しいです。
- ・現状維持でお願いします。開閉時間が長くなり助かっています。
- ・清潔で気持ちいいです。
- ・この一年間を通してスタッフの皆様の迅速に丁寧丁寧なる対応に感謝申し上げます。次年度は又、違う管理者との事ですので不安がいっぱいです。
- ・職員の対応はとてもいい、親切です。設備はボランティアに便利なものはそろっていて良いと思います。
- ・指定管理業者が変わった当初は不安がありましたが、職員さん達の対応がとても親切で、ボランティア向けの講座も色々な先生方を呼んで下さるのでとても良いと感じています。
- ・2年前の管理者変更以降、大変満足しています。利用日時間も増え、スタッフの対応も良いです。来年度から、以前の体制にもどるとの話を聞き、残念です。
- ・3月から以前の体制に変えるそうですが、この2年間は良い方へ変わったのになぜ又戻るのかわかりません。開館時間・日時など元に戻らないようお願いしたいものです。
- ・現在の運営を維持して行って下さい。
- ・現状を変えないでほしい。運営時間や曜日。
- ・以前より利用しやすくなり、この状態維持と思っていたのですが、これからも、現状維持以上の運営をお願い致します。
- ・指定管理者になった方が市営よりサービスが良くなったと思います。
- ・いろいろお手伝いお心使いありがとうございます。
- ・今迄通り、指定管理者にして欲しい。時間も長くなり以前は休館日が多かった。親身に相談にもものってくれるし、便利になりました。イベントも多くなり。
- ・あまりにも痛んだ本が貸出された。チェックしていないのでしょうか？
- ・リサイクルブックフェアに行き、ゆずられる本の種類を見て、ややがっかり、市民の税金であるような本ばかり買っているのか…と。
- ・和室の使用は不便です。建て替えを望みます。
- ・図書館の toilette の掃除薬品らしい臭いが入口からプンプン臭って不快です。
- ・一度、パソコンからリクエストするために暗証 No をいただきましたが、不都合で、

できなくて、とり直すことになりました。図書館に何度も行かなくてはならず、対応も「そういうこともありますから」みたいで、ちょっと残念で嫌な思いをしました。

- やはり直営の市の職員の対応の方が安心できる。学校連携必要。
- 図書をリクエストした場合の対応がやや遅いように感じる。購入等の手配に時間を要することは分かるが、決定した段階での連絡が欲しい。
- ひがし野の方にはないので、利用したくとも、遠くて回数が少ないです。
- 集会室利用時飲食禁止になっているが、特に夏場飲み物は認めてもらいたい。
- ボードの準備（マーカーのチェック）etc こまかいチェックする！
- P の場所広げるくふう or 前にぶつけられ逃げられた事あるので黄ライン・なみ線等のくふう！（老人多くなっている）
- インターネットで自分が過去にかりたものも見られるとありがたいなと思います。
- 会議室で飲み物が飲めたらいいなと思う。
- 職員の電話に対応はすこぶるよい
- とてもよくして頂いてありがとうございます。
- 人がいる時に本棚の整理をせず、いなくなってからしてほしい。（絵本の棚）

施設利用の満足度アンケート

本日は、当施設をご利用いただき、ありがとうございます。

サービス向上のため、施設利用の満足度アンケートを実施しています。項目ごとに当てはまる番号に○を付け、回収箱に入れてください。

施設名 守谷中央図書館		満足度		
		満足	普通	不満
【管理運営】				
①	職員の対応 ()	3	2	1
②	備え付けられている器具・備品の種類 ()	3	2	1
③	施設の清潔さ ()	3	2	1
④	施設の利用しやすさ ()	3	2	1
【利用環境】				
①	利用できる曜日、時間 ()	3	2	1
②	利用手続きの便利さ（登録、申請、資料貸出等） ()	3	2	1
【総合評価】				
①	施設を利用した総合的な満足度 ()	3	2	1

※満足・不満を選んだ場合は、よろしければその理由を（ ）内にご記入ください。

- 上記の質問項目以外に、当施設のサービスについてお気付きの点がありましたら、ご記入ください。

- あなたについて、あてはまるものに○を付けてください。

- ① 性別： 男 ・ 女
- ② 年代： 9歳以下・10歳代・20歳代・30歳代・40歳代・50歳代・60歳以上
- ③ 住まい： 市内 ・ 市外
- ④ ご利用の頻度： 年5～6回 ・ 年数回 ・ 月1～2回 ・ 週1～2回 ・ ほぼ毎日

ご協力ありがとうございました。

このアンケートに関するお問い合わせは、

守谷市教育委員会 生涯学習課 図書館Gまで (☎ 0297-45-1111 内線 276)