

図書館

利用者アンケート記載内容	対応、状況など
歴史、環境、防災等の講話が少ない。 郷土資料館とコラボしてもよいかと思う。	R7年度事業にて「利府町郷土史講座」を開催します。公民館事業「歴史講座」と共同企画となり、郷土資料館との連携も予定しています。
リサイクルイベントがよかった。ただ、待ち時間が長い。なかなか決められない人が多いようなので、時間を決めて人の入れ替えをするとよいのでは。	今年度より、混雑、トラブル回避のため下記運営方法の改善を行いました。 ・整理券に注意事項を記載 ・入場時間までは開催場所付近での待機をしなくても良いような呼びかけの実施 ・資料の配置、順路を変更 ・冊数制限エリア、無制限エリア、付録エリアを明確化 ・巡回を行う
受賞作品が分かるようにしてほしい	展示はスペース的に難いため、受賞作品の背ラベルに「芥川賞」「直木賞」「このミス大賞」「本屋大賞」のシールを貼り、受賞作が分かるようにしました。
おはなし会中、風が寒いのでひざ掛けほしい	ブランケットを準備いたしました。
おはなし会で、暑い時の対応	おはなしの部屋が暑い時は、適宜サーキュレータを使っております。
視聴覚の蔵書を増やす、古典落語、釣りバカ日誌全巻、音楽など	視聴覚資料はリクエストを受けておりませんが、ご意見として今後の選定の参考といたします。
CD、DVDが探しにくい	全CD、DVDに対し、棚と対応するように所蔵データの別置記号に入力項目を追加して対応しました。 レシートに、邦楽、邦楽以外、児童、クラシック、民謡、その他などを記載いたしました。
図書の場所が分かりにくい →分類記号の数字を遠くから見ても見やすいように など	棚レイアウトの見直しを行い、令和6年度に児童書エリアの変更を実施いたしました。一般書エリアの変更を令和7年度に行い、場所が分かりやすくなるよう努めてまいります。
予約かご機能の復活	・予約かごを再開いたしました。
新刊の一覧をwebで見たい	・新刊検索:1ヶ月前・2ヶ月前・6ヶ月前・1年前 ・新着検索:最近1ヶ月・最近3ヶ月・最近6ヶ月・最近1年 をWeb(蔵書検索ページ)にてジャンルごとに見られるようになっております。
バックヤードに置いてある所蔵も見られるようにしてほしい。棚に見当たらずカウンターに行ったら発見したことがあった。	・閉架書庫にある資料については、資料票(レシート)に配架場所を記載いたしました。 ・返却直後の資料については、閉架・開架ともにカウンタバックに置いた状態で返却されていない状態のものが発生してしまいましたが、速やかに配架するようにいたします。
ウェブOPACのメール通知をONにしているが、「連絡不要」も選べるとよい	・マイページにて設定可能となっております。
書庫にあるかどうか毎回職員に聞かなければならない	・閉架書庫にある資料については、資料票(レシート)に配架場所を記載したので職員に聞かずに見て知ることができるようにいたしました。
貸出本に汚れが多い	・毎週新着資料を購入入し汚破損資料を除籍して開架には綺麗な資料を棚へ戻すように努めております。 ・修理可能な資料については、再現し提供をしております。
ページをめくる際に指をなめる人への注意喚起、新聞を雑に扱っている人がいる など	注意喚起の掲示を行っております。また、メクポールを設置し、使用をうながしております。
活発な子どもへの対応	引き続き、声掛けを行ってまいります。 注意を促す館内放送も活用していきます。
図書館内にも勉強スペースがほしい	図書館内の閲覧席は少ないため、勉強スペースとしては2F学習室を優先してご利用ください。
ゆっくり閲覧できるスペースがない(周知不足?)	1人でも多くの方に閲覧スペースをご利用いただけるよう、荷物置きなどで場所を取ることもないような注意喚起の表示を各席に設置いたしました。
イベントの情報がもっと広く伝わる工夫 → 開催時期などが分からない	・図書館入口前のラックにイベント情報チラシを配置いたしました。また、イベント開催日の一か月前より、紙媒体(町内全戸配布の『広報りふ』、図書館広報誌)、「リフノス」WEBサイト、SNSなどへの掲載は継続で実施しています。
新規の利用者も申し込める配慮を(問合せしたらずでに募集締め切りと言われたことが数回あった)	人気をいただいている「3時の読書会」は、これまで「5名定員」のところ「5名程度」とし、新規の方も受付することができるよう受け口を広くしております。
スタンプラリーをまたやってほしい	次年度も実施予定です。ぜひご参加ください。
新刊の一覧をwebで見たい	HPの資料検索画面から、「新着検索」ができます。ご利用ください。
高齢者にも情報が届く工夫	図書館イベントについては、情報に触れていただく機会が増えるよう、昨年度より入口前のラックにもイベントチラシを設置いたしました。 図書館や館内に関する、利用者の方へのイレギュラーなご案内(施設の撮影、館内見学)も、書棚や、入口前、カウンターなど館内各所に掲示をしております。大きいサイズで案内を掲示したりなど、情報が届くよう努めてまいります。
展示のアピールが弱い	昨年度よりSNSで、展示の入れ替えのご案内を写真とともに実施しています。
他の図書館の本も予約・貸出・返却できるようにしてほしい	他の図書館との相互貸借資料に関しましては、予約・貸出・返却に対応しております。

利用者アンケート記載内容	対応、状況など
返却漏れ(本を返却したが、返ってきていないと言われたことがあった、イオンのポスト回収時本を落として返却が遅れた など)	ポスト回収時の注意点を、スタッフ全員へ周知を行って対応しております。
司書おすめの本コーナー、話題の本の著者のコーナー、子どもたちが選んだ本コーナーなどがあればよい。	話題の著者や司書おすめ本に関しては随時コーナー作成するよう努めてまいります。子どもたちが選んだ本については学校図書館との連携のなかで検討していきます。
選書について(話題の本を増やしてほしい、まちづくり関係の資料が少ないなど)	皆さまにいただいたご意見を、選書の参考にさせていただいております。今後もリクエストデータ等を活用し、皆さまにご利用いただける資料の選書に努めてまいります。
CDを館内で見れたらよい。	CDを聴くDVDを観るコーナーは設けております。ご利用の際はカウンターまでお声がけください。
パソコンで資料を検索した後の、場所の説明が分かりづらい。	館内MAPを検索機に反映させる準備を進めております。本棚レイアウト変更の終了後、取り組んでいく予定です。
どこにどの本があるか、わかりにくく探しにくい。	棚レイアウト変更いたしました。今後、案内図等の変更も検討いたします。
本の配置が分かりづらい。いつも迷う	棚レイアウト変更に加え、今後、資料検索後のレシート表示の変更等も検討いたします。
貸出実績がWEBで見られるとよい。	ホームページに要覧を掲載しております。ぜひご覧ください。
予約はよく利用するが、リクエストのしかたがよくわからない。リクエスト用紙がどこにあるかわからない。	記載台にリクエスト用紙を設置しております。ぜひカウンターにお声がけください。皆さまに分かりやすいサービスになるよう検討してまいります。
声が小さくて聞き取りづらい。	スタッフ 対応を注意してまいります。
文庫を充実させてほしい。新旧問わず。	スペースを増やし、資料の充実を図っております。

公民館

利用者アンケート記載内容	対応、状況など
壁画の緑色のソファのところで、寝そべってゲームで遊んでいる小中学生が気になる。注意してもやめないのか、そもそも注意していないのか…。誰でも利用できる場所ではありますが、利用の仕方について教える必要があると感じる。	利用方法が他のお客様に迷惑がかかっていると判断した場合はお声がけを行い、ご協力いただいております。また、小さなお子さまがいらっしゃる時は、お子さま優先でご利用いただけるよう、ご協力のお声がけをさせていただいております。
スタジオ利用者のルールとマナーの遵守。私は余裕もって3時間借りて10～15分前に定時連絡している。ドラム、ギターの方々に時間ギリギリまでやっている人々はスタッフが対応すべき。以前終了20分前にドアが開いて荷物を置き、引継中に中に入ろうとした人は私が「まだ入らないで」と話してもスタッフの方は直接注意しなかった。ギターは約10分前に鍵をもらっているのだから、せめて5分前には掃除等を始めるべきだと思う。定時連絡が遅い時はスタッフが対応すべき。	施設利用について利用ルールを見直し、利用時にお渡ししているバスケットに「ご利用について」の書面を入れております。部屋のカギお渡しは利用開始5分前(ご利用者がいない場合)とし、利用終了5分前までに清掃・原状復帰を終え窓口に内線電話にてご連絡いただくようにいたしました。スタッフによるお部屋の状況確認後、ご退室いただきます。
学習室の内側(室内)にアルコール消毒液があると良いと思う。とても助かる。密閉された空間なので病原菌や他の人がせきをしたりくしゃみをした手で同じドアの取手をさわると、利用カードを通してスタッフのみなさんにも蔓延してしまうので、学習室の室内にアルコール手指消毒液を設置していただけるととてもありがたい。	アルコール消毒液を設置いたしました。
施設内の美しい壁面にポスターなどが貼られすぎていて、一時期よりは綺麗になったが、少し減らした方が良いのではないかとと思う。	壁面に掲示するポスターについては、申請により許可した物のみ掲示しております。掲示の際は、大きさや高さを揃えて見た目が綺麗になるよう工夫し、期間が終了したものの撤去しております。
ドライフラワーがぶら下がっているが、小さな子供さんの利用も多く見られ床に手をつくこともあると思う。生花ならいいと思うが(個人の感想)。	撤去いたしました。
印刷室の電卓が小さくて見えにくく、使いづらい。	電卓を大きなものへ変更いたしました。

利用者アンケート記載内容	対応、状況など
2時間研修室を借りる時も10分前には退出しなければならぬので研修室の利用料金をもう少し安くしていただきたい。	施設利用について利用ルールを見直し、利用時にお渡ししているバスケットに「ご利用について」の書面を入れております。10分前から5分前に変更いたしました。部屋のカギお渡しは利用開始5分前(ご利用者がいない場合)とし、利用終了5分前までに清掃・原状復帰を終え窓口に内線電話にてご連絡いただくようにいたしました。スタッフによるお部屋の状況確認後、ご退室いただきます。
1時間借りてもカギの貸出し連絡で実質45分しか使えない。終了30分前からスタッフが入口で立ってプレッシャーをかけられたり、料金を払っているのに満足のない活動ができない。他市町の人から「リフノスはケチだね。」と言われて、建物は立派だが誇りに思えない。いつも早めに終わっていると、時々時間通りに使用したら「まだ終わらないですか？」イラついて言われて失礼だと思う。	施設利用について利用ルールを見直し、利用時にお渡ししているバスケットに「ご利用について」の書面を入れております。部屋のカギお渡しは利用開始5分前(ご利用者がいない場合)とし、利用終了5分前までに清掃・原状復帰を終え窓口に内線電話にてご連絡いただくようにいたしました。スタッフによるお部屋の状況確認後、ご退室いただきます。
無料談話スペース 飲食可能スペース	エントランスホールにてフリースペースを通年で開放いたしました。
隣接する市区町村にも情報発信してほしい。	文化会館催事チラシは、近隣の市区町村施設へ配架依頼を行っております。また、イオン新利府南館内サイネージにて催事状況の告知を実施しております。
利府町のようにラインで情報発信	LINEを活用し、お友だち登録をしていただいた方には定期的に情報を発信しております。
広報に載せる	「広報りふ」へ主要イベントや公民館教室の案内を掲載いただいております。
イベント催し物の告知の仕方について。ホームページを見てもうまく見つけられない。カレンダー等にひとまとめになれば、さらに分かりやすいと思う。公民館情報と図書館情報を一本化する等、インスタやホームページの内容を改良してほしい。	Information(お知らせ)欄に【リフノス主催】教室・催事案内 公民館・文化会館として年間カレンダーを掲載いたしました。教室やイベントの開催日、申込期日等を分かりやすくひとつにまとめて提示しております。また、文化会館の利用状況についても【貸館】予定・催事案内 多目的ホールとして、1ヶ月単位で掲載しております。

施設維持管理

利用者アンケート記載内容	対応、状況など
トイレについて ①大便器で便座クリーナーを使いたい ②トイレトーパーが少しゴワゴワする ③男子トイレの小便器周りが汚れているときがある	①大便器の便座クリーナーを設置しました。 ②トイレトーパーの品質を向上させました。 ③清掃員がこまめに確認し掃除することとしております。
④暑すぎるときがある ⑤寒すぎるときがある	④⑤各時間帯で天気や利用者の服装、年齢層を考慮し、こまめに設定温度を調整し節電と両立させております。
⑥アスファルト駐車場の通路の表示が分かりにくい	⑥路面に進行方向の矢印、進入禁止マーク、停止線を追加してます。またカラーコーンに案内表示板を追加しております。
⑦北側自動ドア外の防塵マットが滑るときがある	⑦清掃員にてこまめにマット裏の砂を除去するようにしております。

アリーノ

利用者アンケート記載内容	対応、状況など
子どもと利用したいが、子ども用の椅子がないので設置して欲しい。	子ども用の椅子を2脚ご用意しました。
カフェのテーブルや椅子がもっと居心地が良いものだと思っています。	ソファ・チェアの設置を検討しております。
館内に入ったときのレストランの臭いが気になる。	常時、換気扇を回し、仕込み作業時は厨房のドアを閉めて行うことにしました。