

令和2年度（9月実施）
中央図書館
利用者アンケート 報告

平塚市中央図書館
窓口業務受託事業者
株式会社ヴィアックス

アンケート実施の概要

配布枚数...1,500 枚

配布期間...令和 2 年 9 月 1 日～

回収期間...令和 2 年 9 月 1 日～9 月 30 日(期間終了後も持参いただいた分は回収 2 件)

回収件数(回答率) ...493 件(32.8%)

想定していた調査員による聞き取り調査がコロナウィルスの関係で困難になり、貸出を行った利用者への配布及び設置でのアンケート配布を行った。

アンケートは一階ロビー、2 階貸出室、1 階こども室、3 階参考室に設置し、併設した机で記載をいただいた。

実施の旨は、ポスターやデジタルサイネージで掲出し、周知に努めた。

回収は回収ボックスを 4 箇所(ロビー、貸出室、こども室、参考室)設置し、投函をいただくようにした。他カウンター職員への手渡しで回収したケースもあった。期間中、毎日閉館後に回収・集計を行った。

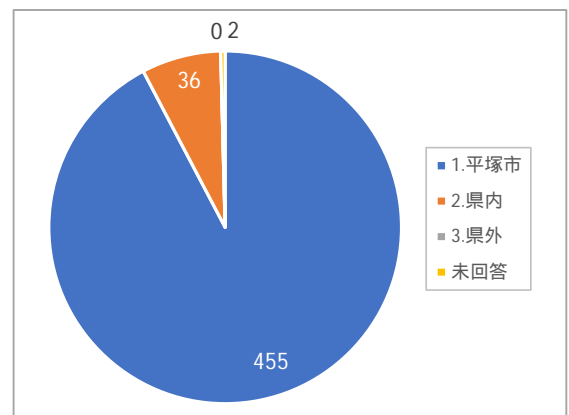
回収場所、枚数については別紙、統計表をご参照ください。

設定していた想定回答数を大きく上回る 493 件の回答を得たことは、利用者の図書館サービスに対する関心や期待の高さがうかがえることとなった。

あなた(利用者)自身についてお聞きます

問1 お住まいはどこですか

1.平塚市	2.県内	3.県外	未回答	計
455	36	0	2	493
92.3%	7.3%	0.0%	0.4%	100.0%



回答者の 9 割を超える 455 名が市内にお住まいの方であるという回答であった。県内と答えた方は 36 名で内訳は茅ヶ崎市が 13 名、大磯町が 6 名、伊勢原市が 5 名、二宮町が 3 名、厚木市が 2 名、小田原市が 2 名、秦野市 2 名、横浜市、大井町が 1 名から来館されたという回答であった。(1名は未回答)

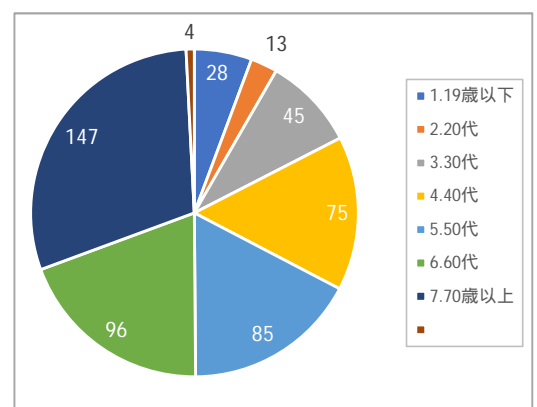
来館者はほぼ市民、市民でない方であった場合も隣接自治体からのご来館であることが数字で表れた。今後は通勤や通学で市内に訪れるのかの確認も必要か検討していきたい。

問2 年齢を教えてください

1.19歳以下	2.20代	3.30代	4.40代	5.50代	6.60代	7.70歳以上	未回答	計
28	13	45	75	85	96	147	4	493
5.7%	2.6%	9.1%	15.2%	17.2%	19.5%	29.8%	0.8%	100.0%

回答の割合で一番多かった年代は「70歳以上」で、回答いただいた方の約 30%(147 名)に上った。次いで 60 代が約 20%(96 名)、50 代が 17%(85 名)、40 代が 15%(75 名)と回答いただいた方の約半数が 60 歳以上という結果になった。一番回答率が低い年代が 20 代となり、全体の 2.5%(13 名)となった。

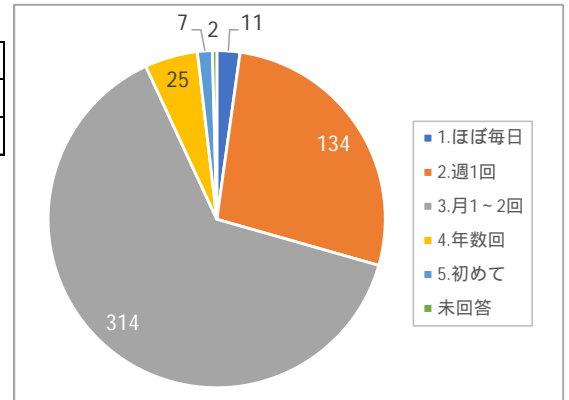
日頃の来館者の年齢・世代から感じる印象と同様の結果となったと思われる。10 代や 20 代の意見もアンケートとして聴取できるよう、協力の呼びかけなども検討していきたい。



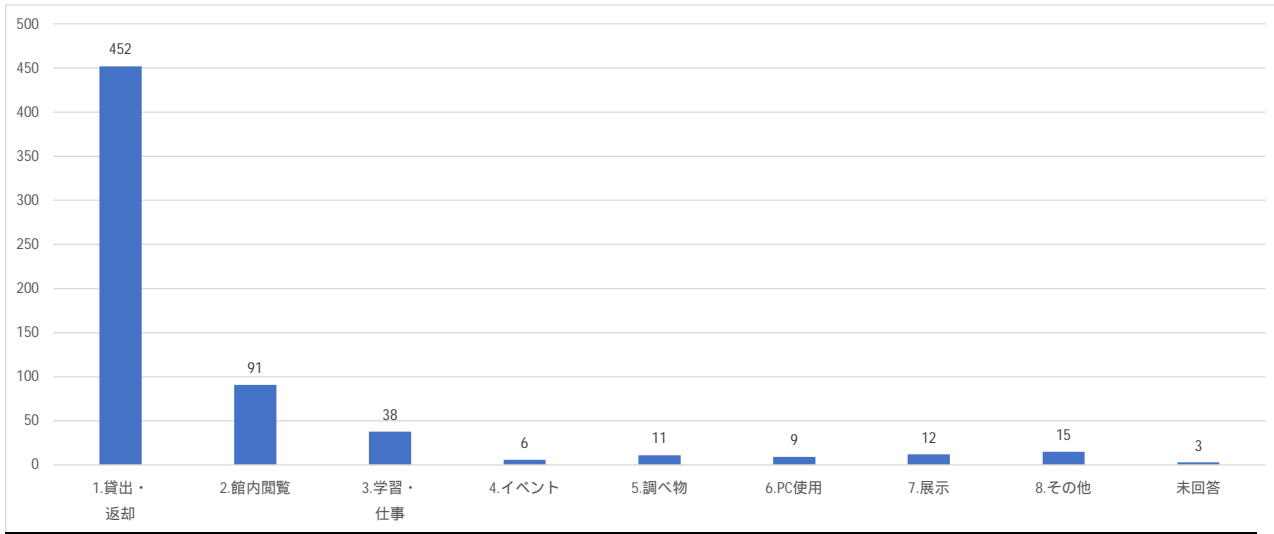
問3 来館頻度を教えてください

1.ほぼ毎日	2.週1回	3.月1～2回	4.年数回	5.初めて	未回答	計
11	134	314	25	7	2	493
2.2%	27.2%	63.8%	5.1%	1.4%	0.4%	100.2%

項目3.「月1～2回」という回答が全体の約65%(314名)を占めた。次いで多い回答が「週1回」という回答で27%(134)であった。上位2項目で全体の91%(448名)になることから、ほとんどの利用者が資料の返却期限に合わせて、2週間に一回ほどのペースで来館されている様子が読み取れる。



問4 主な来館目的を教えてください(複数回答可)



1.貸出・返却	2.館内閲覧	3.学習・仕事	4.イベント	5.調べ物	6.PC使用	7.展示	8.その他	未回答	計
452	91	38	6	11	9	12	15	3	637
92.1%	18.5%	7.7%	1.2%	2.2%	1.8%	2.4%	3.1%	0.6%	129.7%

複数回答を含めて、637件の回答があった。70%(452件)を超える回答が「貸出・返却」であった。ついで、館内閲覧が14%(91名)、学習・仕事が6%(38名)と次ぐものの、他項目は1%付近に留まった。コロナ禍のため、閲覧や座席の利用の短時間協力、イベント等の縮小もあって、貸出・返却を中心とした回答となったことも考えられる。

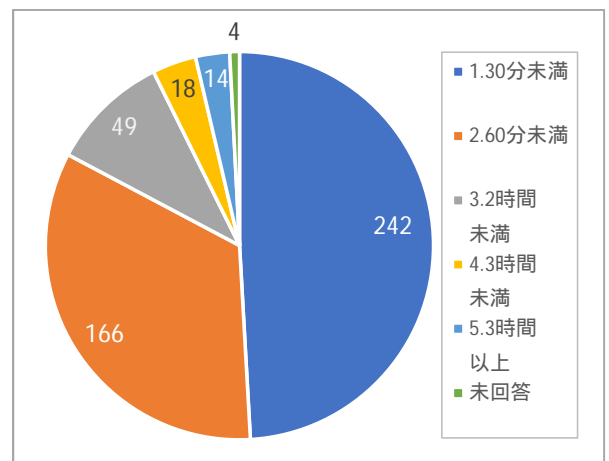
今後のアンケートの中で、数字の推移を注視していきたい。

問5 滞在時間について教えてください

1.30分未満	2.60分未満	3.2時間未満	4.3時間未満	5.3時間以上	未回答	計
242	166	49	18	14	4	493
49.1%	33.7%	9.9%	3.7%	2.8%	0.8%	100.0%

全体の85%の方が、駐車場無料時間内の60分未満の利用という回答結果になった。さらに30分未満の利用時間と回答した方の割合は、全体のおおよそ半数となった。前項と合わせて考えると、貸出・返却のための来館が中心で、比較的短い時間で用件を完了し、退館される、という利用者の傾向がみられる。

前述のような回答結果になったことについては、駐車場の利用時間が大きく影響を与えていると考えられる。車で来館され、駐車場の利用料金のかからない時間帯で利用をされる利用者が多数と考えられる。



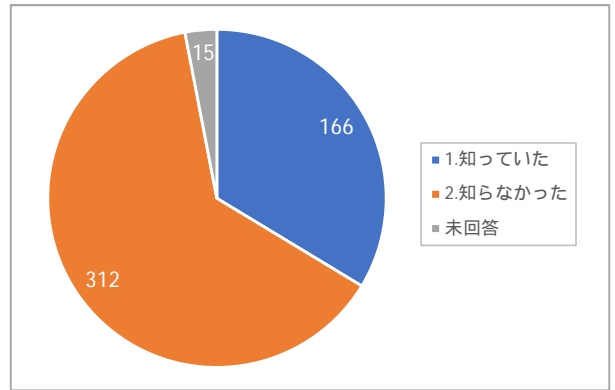
業務委託についてお聞きします

問6 窓口業務の一部を民間へ委託していることはご存知ですか

1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
166	312	15	493
33.7%	63.3%	3.0%	100.0%

4月から窓口業務を民間企業が委託を受けて実施していることについて、「知らなかった」という回答が「知っていた」を約半数上回る結果となってしまった。

4月の委託開始直後にコロナウィルスでの臨時休館を行ったこともあり、周知が不足してしまったことも原因のひとつではあるものの、今後、窓口サービスを通して、認知度向上につなげるよう努めていく。



1階こども室・2階貸出室の職員対応についてお聞きします

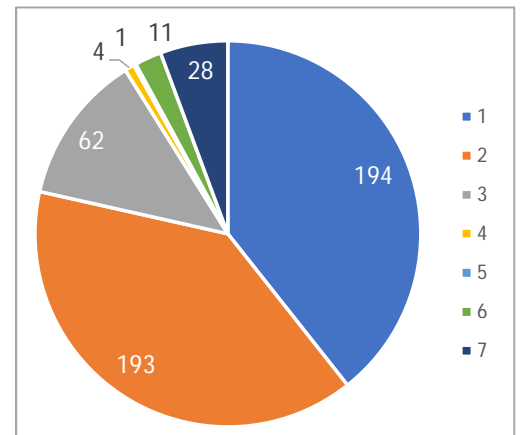
各項目、1「とても良い」、2「良い」、3「かわらない」、4「やや悪い」、5「悪い」、6「わからない」、7「未回答」

問7 窓口での対応

1	2	3	4	5	6	未回答	計
194	193	62	4	1	11	28	493
39.4%	39.1%	12.6%	0.8%	0.2%	2.2%	5.7%	100.0%

窓口対応については1「とても良い」、2「良い」という回答がおおよそ80%（387名）の方からいただくことができた。

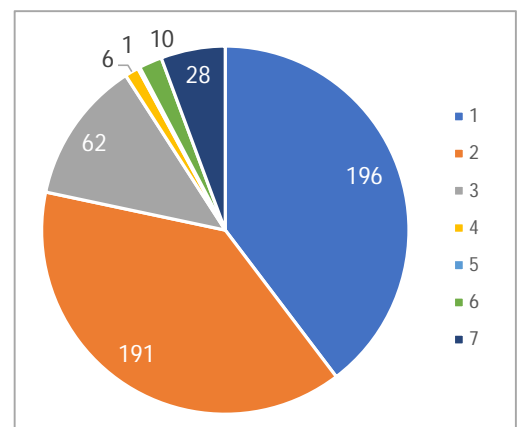
民間への業務委託についての認知度を鑑みるに、平塚市様のこれまでの窓口サービスについてのご回答をいただいていると思われる。今後も窓口業務について、良い印象を抱いていただけるよう、着実にサービスの継承をしていきたい。



問8 あいさつや言葉づかい 複数回答は各回答に計上

1	2	3	4	5	6	未回答	計
196	191	62	6	1	10	28	494
39.8%	38.7%	12.6%	1.2%	0.2%	2.0%	5.7%	100.2%

あいさつ、言葉づかいについては1「とても良い」、2「良い」という回答がおおよそ80%（387名）の方からいただくことができた。3「かわらない」以下の回答についても、前項目と割合がほぼ変わらないことから、利用者のカウンター対応スタッフへの印象については非常に良いと考えられる。

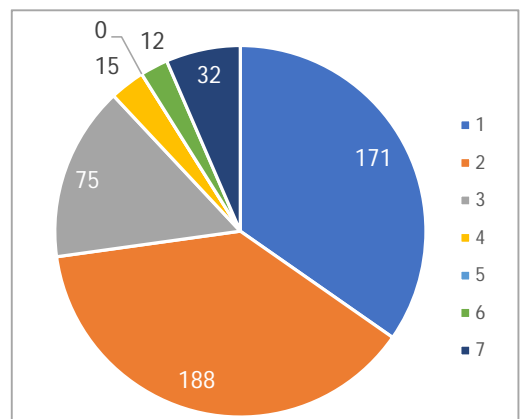


問9 カウンターでの処理の速さ

1	2	3	4	5	6	未回答	計
171	188	75	15	0	12	32	493
34.7%	38.1%	15.2%	3.0%	0.0%	2.4%	6.5%	100.0%

窓口対応の印象や挨拶といった前2項目と比較し、3「かわらない」という回答の割合が多かった（15%：75名）ものの全体的な満足度は高く、5「悪い」といった回答は0件であった。

引き続き、迅速な対応はもとより、同時に正確な対応を心がけ、さらなる満足度の向上を図りたい。

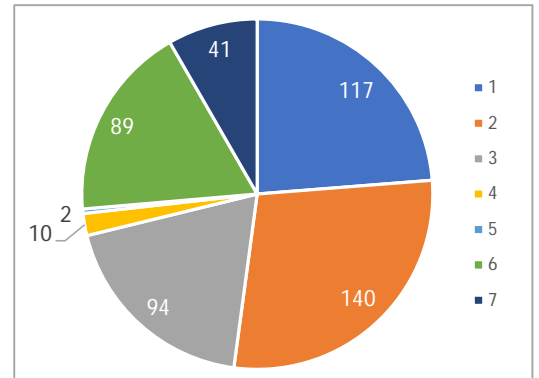


問 10 対応したスタッフの知識

1	2	3	4	5	6	未回答	計
117	140	94	10	2	89	41	493
23.7%	28.4%	19.1%	2.0%	0.4%	18.1%	8.3%	100.0%

他項目に比べ、1「とても良い」、2「良い」という回答率は低くなってしまった(257名:52.1%)

また未回答が他項目と比較し多かった。貸出・返却が目的と回答した利用者が多かったため、スタッフの知識や案内が必要とされるような利用をされていない方の回答が多かった可能性も読み取れる。質問項目についての表現の変更も検討していきたい。

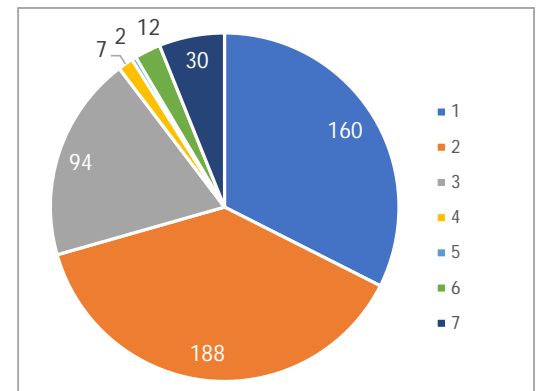


問 11 カウンターでの待ち時間

1	2	3	4	5	6	未回答	計
160	188	94	7	2	12	30	493
32.5%	38.1%	19.1%	1.4%	0.4%	2.4%	6.1%	100.0%

70%の利用者から1「とても良い」、2「良い」という回答をいただいた。問9「処理の速さ」と比較すると、3「わからない」という回答が若干、増えている。(問9:75名 問11:94名)

利用者が「お待たせしている」という印象を抱くことをより軽減するよう、番号札の配布やこまめなお声掛けなど、対応の際の工夫を行いたい。



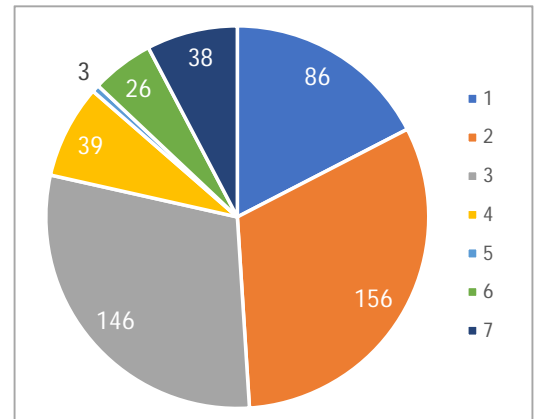
問 12 書架での本の探しやすさ

1	2	3	4	5	6	未回答	計
86	156	146	39	3	26	38	494
17.4%	31.6%	29.6%	7.9%	0.6%	5.3%	7.7%	100.2%

複数回答は各回答に計上

接遇や対応の項目と比べ、1「とても良い」、2「良い」という回答率は低くなってしまった(242名:49%)。一番多かった回答は3「わからない」という回答で、約30%になった。

書架整理や適切な書架密度を保つよう努め、利用者の本へのアクセシビリティの向上につなげたい。

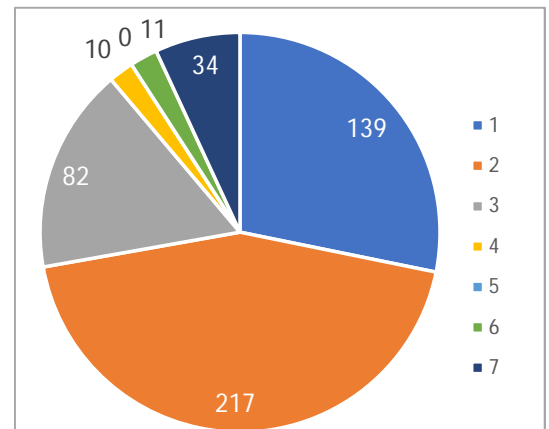


問 13 全体の評価

1	2	3	4	5	6	未回答	計
139	217	82	10	0	11	34	493
28.2%	44.0%	16.6%	2.0%	0.0%	2.2%	6.9%	100.0%

約72%の回答者より1「とても良い」、2「良い」という回答をいただくことができた。

約7%が未回答であったことから、窓口業務の民間委託について、認知度の向上を図り、より利用者の声を反映した評価をいただけるよう取り組みたい。



図書館に期待するサービス、ご意見・ご要望等、ご自由にお書きください。

別紙記載

総括

当初、手渡し・窓口調査でのアンケート聴取を想定したが、コロナウィルの影響もあり、置きピラと貸出資料に挟んでの配布を行った。回答率は下がってしまうかと思われたが、配布数のおよそ 30%の回収率となった。図書館サービスについて関心や期待の高い利用者が多いことを実感した。

利用者は市民がかなりの割合となり、年齢層も比較的高い世代からの回答が多く寄せられた。

駐車場の無料時間内及び、コロナウィルスの影響もあってか、60 分未満の短時間での利用が目立ち、来館の頻度も貸出期間に合わせての月1～2回の利用者が多いようである。

来館の目的も、貸出・返却という回答が多く、閲覧等の回答率が低めに現れたことは、コロナ禍での利用者の意識の変化もあってのことと考えられる。

サービスやイベントの拡大に伴い、各項目への回答がどのように変わっていくのか経過を見ていきたい。

4月からの窓口業務の民間委託については、認知度はまだ低く、周知していく方法を検討していきたい。

スタッフの接遇については、各項目で「とても良い」「良い」という回答をいただくことができ、委託開始以前のサービスの水準を維持できていると感じていただいていることが読み取れる。自由回答意見の中であるようなご指摘についても真摯に受け止め、さらなるサービスの向上に努めていきたい。

以上

【自由記載項目全文（集計順に記載）】 いただいたご意見を原文のまま、記載しています。

施設について	
1	トイレを新しくしてほしい(他同様意見 5 件)
2	昨年は館内にて勉強をしていましたが、席が足りなく確保するのに大変でした。コロナで大変かと思いますが、もう少し席が増えるといいと思います。
3	建物が古いので仕方がないが、雑誌や新聞をもっとリラックスした部屋でよみたい。静かにしていなくてはいけない空間と、分けてくつろいだり開放されたりもう少し楽しい空間があったらよいな〜と思います。
4	8月上旬だと思うが、借りる本を見る場所がなく棚によりかかって読んだ事も。席のなさはどの位つづくの。他の図書館では近くの人が午前・午後ともいすをかくほしている。私は自転車、バス等で 30～1 時 30 分もかかるので席がない時はガッカリでした。 (他、席が少ないという同様意見 2 件)
5	ステイホームの為、図書館利用が多くなりましたが、清潔で、静かで良い印象を持っています。駐車場も利用しやすい。
6	子ども室はマットが古くて破れていたりするので新しくした方が良い。2 階はゆったり本を読んだりできるような机、いすを考えてほしい。建物自体が古いので、新しくなると良いといつも思っています。
7	館内の空調夏は冷えすぎ、冬はあつすぎ。(他同様意見 1 件)
8	年老いた者に易しい空間作り(拡大鏡をふやすとか...)に特化してほしい。以前浮浪者に長時間滞在されたのが気になっていた。
9	建物がふるいので改装してほしいです。パソコンで検索する時椅子がすわりにくい。
10	3Fの机でPCを使ってしごとや勉強をしたいが、コンセントがあまりにも少い。(私はいつもコードと分岐コンセント持参しているがそれでもPCを使えない時があります。
11	再度館内での閲覧ができるようになり、助かりました。大変な時期とは思いますが、開館して下さりありがとうございます。入口に消毒スプレーがあると助かります。
12	本、新聞等を読むスペースを広くしてください。(他同様意見 1 件)
13	先日伊勢原市の図書館に行って良いなと思ったところが下記です。 入口に車いすの設置 スーパーの買い物カゴのようなものがあり、多くの本を入れて歩き回れる。 カウンターに紙袋があり、ご自由にどうぞとなっていた(わざわざ購入した袋ではなくご家庭にある不要な紙袋を集めたもの)
14	将来的には、Tサイトのようなカフェと一体型になったら良いな〜と思います。もしくは、無料のスペースと有料のスペースと分けて有料スペースにはドリンクコーナーが設置されていたりすると嬉しいです。
15	熱中症対策のため水分補給をしています。休憩室以外に(できれば 2Fに) 飲食スペースがあると便利でうれしいです。(もしすでにあつたらすみません...)
16	清けつな環境づくり
17	暗い。こども室をよく利用しますが、静かに過ごす場所であるとは思いますが、どんよりしている。子どもは行きたがらないです。明るく楽しい雰囲気にしてほしいです。
18	できれば新しく建てかえてほしい。できなければ、書架を新しくしたり、もうすこし余裕のある棚にしてほしい。いい本がたくさんあるので、レイアウトしだいでよくなると思います。じゅうたんも古いので(においがする?)きれいにしして、トイレも改装できるといいな。中央図書館は大好きなので、リフォームに期待します!
19	中央図書館 3Fの資料室で勉強の為利用しています。混雑時は小中高生でいっぱいになり、数人で来ている子たちは私語もめだちます。子供と大人(大学生以上)で、きちんとへやを分けていただきたいです。別の学生専用の学習室も開放していると思うのですが...

資料について

1	電話で予約を受けてほしい(他では可)、返却場所を増やしてほしい
2	料理本、子育て、生活関係の本に於いては、年度の新しいものをそろえてほしい。見やすい所においてほしい。
3	蔵書が1冊とか少ないことが多い。人気本でも複数でしかなく、半年待ちもザラ。もう少し増やして欲しい。
4	新書を希望して、リクエスト1番でも手に入るのがとても遅い。なぜ遅いのかな？
5	新しい図書が少ない(他同様意見3件)
6	本が棚に多すぎる。取り出す事が出来ないケガをする。新聞の夕刊を別に置いてほしい。アクリル板に入っている本、鉄道、車、自衛隊その他にして。入口付近がきたない。きれいにしてください。
7	子供室入口の右側の季節によって関係ある本を置いてくれているのが貸りる機会も増えて楽しめます。
8	児童発達センターで働いています。当市のかみしばいは質・量共にとても良くて少し遠いですが、2/1M借りに来ています。これからも楽しいかみしばい、大型絵本をさがしに来館したいと思います。
9	どこからア行とかカ行とかの区切りがわかりづらい。
10	返却時期が2週間でコロナ時貸出期間が長く借りやすかった。
11	インターネットでも貸し出しできるとうれしいです。
12	予約本の取り置き日数をもう少し長くして頂けると助かります。(来館日の次の日に予約本をご用意いただいた旨の連絡を頂き、次回の返却の際に来たときには、取り置き期間が過ぎてしまうことが多々あり...)
13	リサイクルとして1Fロビーの本棚に置かれる本の中には全く読まれた形跡のない本がある一方、予約をしても長時間待たなければならぬ本があります。本を購入する時の基準を効率的にしてほしいです。
14	こども室の書架の本の並べ方に工夫がみられました。これからも、更なる改善に期待します。
15	借し出し頻度が少ない資料は1か月の借し出し期間にしてほしい。
16	私自身他自治体で図書館職員として配属されて2年目になります。うちの図書館と比べてリサイクルコーナーのスペースが広く掘り出し物もたくさんあるのですばらしいと思っています。
17	子供用(幼児)の本を増やしてほしいです。
18	株、金融に関する奥深い書籍を増やして頂きたい。
19	新聞の冊数をたくさんおいてほしい。雑誌の貸し出し種類をふやしてほしい
20	資料のさがしかたがよくわかりません。わかりやすいさがしかたを表示していただければ幸いです。
21	英語の多読絵本をおいてほしいです。ORT, CTP, SWRなど。
22	いろいろな本を見られるのがよい。
23	赤旗を置いているのは変
24	本についている記号の意味について館内に展示などあるとわかりやすいし、興味をもてると思います(本の分類について) いつもお仕事ありがとうございます。
25	古いからしかたがないが、CDでうまく再生しないものが時々ある。
26	新しく世の中の的に注目されている本を目立つスペースに置いてくれたらもっと人が来ると思う
27	新しい本、人気の本がなかなか貸りられないので、予約数の多い本は貸出期間を調整するなど回転が早くなるように検討していただきたい。市役所は新しくキレイになったので図書館も新しくしてほしい。
28	・パッチワークをしています。最近の本をお願いします。・CDを借りています。かなりいたんでいますね。新しいCDも入れて下さい。
29	特集展示の小規模なものもあるといいと思います。戦争、命などの大きなくくりだけでなく、春はお弁当部活などの季節のテーマや、サッカーが出てくる小説などの対象をしぼった特集や面出しがあってもいいと思います。今ま

	では返却棚でテーマごとにかたまった数冊と良いものを見つけていましたが、返却棚がなくなってしまって本との出会い方が減ってしまいました。
30	新着本の他にも話題になっていること(例えば、テレビ放送の近いドラマや映画の原作や亡くなった作家の特集など)にももう少しこまめに特集などで対応しているといいと思う。子ども室で「～の本はないですか」と聞いた時に、棚にある本以外も案内してもらえるといい。棚にない本の調べ方、探し方も子どもたちは知りたい。
31	予約冊数を増やして欲しいです。
32	予約貸出はありがたいサービスである。
33	館内貸出の雑誌は貸りるたびに書面への記入が手間なので利用者カードとひきかえ(あずかり)等簡単になるといい。雑誌の内容が分からないので表紙のコピーが見られると嬉しい。
34	図書館に置いていない本のリクエストが、図書館HPからも出来るようにしてほしい。
35	パソコンで本やCDをさがす時ですが以前のパソコンの方がCDをさがしやすかったので、少し残しておいてください。
36	子供の年齢別のおすすめ本のコーナー(自分で読む場合と読み聞かせる場合と分けて)があるとありがたいです。
37	レイアウトなど少しづつ工夫される様になって本を手に取りやすくなりました。もう少し低学年に人気の本などがわかりやすいと子供達も新しい本と出会えると思います。
38	こども室を利用することが多いのですが、職員さんの対応も丁寧で、図書館を活用させていただいて、ありがたいと思います。VHS商品(?)が並んでいて、子どもが貸りたがるのですが、自宅では見れず、どのくらいの数で希望者がいるのか、と思うことがあります。
39	棚に並べきれない本を上につむのは見にくいし取りにくいので改善してほしい。棚がぱんぱんになっていて取りにくいときも多い
40	以前は書架がとても乱れていて、本が探しづらく、初めて見たときはびっくりした程でした。が、今は整理されているように見やすくなりました。利用者のためにも、本のためにも、本の上に横に本を重ねるのは止めて欲しいです。よろしくお願いします。
41	そこ(?)たなにならんでいない本のいちらんがみたいです
42	ティーン向け特にSF、ファンタジー、現代ファンタジー、推理のライトノベルをもっと充実してほしい。若い主婦や女性向けのライトノベルはもう良いです。もっと蔵書(特に小説)についてチラシ等で紹介して欲しい。図書館をもっと明るく楽しい場づくりをして欲しい。
43	西側の文庫本、非常に探しにくい。他の本と同じ様に立って探せる様にしてほしい。
44	早く予約している本をどうにかして欲しい!!
45	子供のDVDの種類を増やして欲しいです。今の時代、VHSを見る人は少ないと思うので、図書もですがDVDの増加をお願いしたいです。
46	貸出期間の延長をする時、ネットで一括で借りている本をすべて処理できると良い。(一冊一冊だと大変なので)

職員について

1	スタッフの皆さんの優しい対応で毎日の図書館通いが楽しみです。(他同様意見 9 件)
2	文庫本等でカバーの一部がカットされて貼り付けてある。著者の紹介等の大事な部分が消えるので止めてほしい。職員さんの対応は年々良くなっていると思います。これからも頑張ってください！！
3	県内全域にリクエスト本を照会してくれる人と、平塚に所蔵がないからダメと、リクエストカードを返却してくる人います。前は返される事はなかったように思います。
4	毎回というわけではないのですが、2 階の職員さんの会話の音がやや大きめの声でうるさいと感じることがあります。(他同様意見 1 件)
5	現状特に不満はありません。せかせかせず、ゆったりと対応して下さい。
6	カウンターは男性より女性の方がいいです。
7	・カウンター担当者の入替わりが激しい様に思う。・男性職員と男性利用者のカウンターでの口論を見かけた。どちらに非があるとは言えないと思われたが、職員の説明、接し方には一工夫必要だと感じた。・コロナ禍で図書館が再開して約3ヶ月。窓口業務委託の変化を探るにはやや時間的に早い様に思いますが...
8	対応する方による。
9	担当以外の窓口の方が(接客をしていない時で)こちらが目の前を通り過ぎて帰る時にも無言なのは気になります。Bの方に対応してもらい、Aの方は待機状態で処理後、Aの前を通る時に無言...多分「ありがとうございました」などの一言があると感じ良いと思います。
10	民間委託になってから困ったことはありませんが、専門性が市の図書館から失われないようにと思います。プロが育ちますように。
11	この大変な状況の中、開館して下さいことに感謝です。暑くて大変だと思いますがこれからもよろしく願います。スタッフの対応はいつもとても丁寧です。ありがとうございます。
12	こども室でよみ聞かせの本を借りるために相談にのっていただきました。とても良い本を借りることができてよかったです。ありがとうございました。
13	以前返却した本がBarcodeの読みモレによる「未返却」の扱いになっていた事があった。その際の職員の対応が異常に悪かった。民間委託になった事での改善を強く希望する。返却処理は間違いなく行って頂きたい。
14	図書館は学習する場であるので、本を探すこと一つでも、きちんと知識がもった人が対応してほしい。ただの本の貸出返却のところではない。
15	職員が多すぎ。毎週日曜日に行っていた、映画会はもう行わないのか知りたい。
16	返却も貸し出しも同一人物なのに何度も駐車券は？と聞かれて何を見ているのか？とってしまう。平日利用なので人も少ないのにもっと知識のある人にしてほしいです。
17	本の予約の時、PC画面上の処理に手間取っている。
18	・中年男性で横柄な対応する方がいる。・司書の役割はとても大きい。子供たちに本を選ぶときとても助かる。・蔵書が多いのでとても助かっている。平塚すばらしい。
19	カウンターには、やたら人がふえた気がするが、だからといって他の部分がよくなったわけではない。本の紹介や展示など工夫がほしい。

その他のご意見・ご要望	
1	問7-問13の全てに関しすべてgoodです。今後ともよろしく申し上げます。
2	楽しみに来ています。(他同様意見15件)
3	月曜(休館日)、4ヶ所ある図書館、1館づつやってほしい。リサイクル本、毎月何日目の曜日が決めて出してほしい。不潔そうな男の人が毎日いるが出入り禁止か清潔にしてほしい(指導できる?)
4	中央図書館ではなく、西図書館に関してですが、英語の書物、雑誌、新聞が全くないので、少しでも置いて欲しいです。後、Freewifiも設置して欲しいです。
5	駐車場無料2時間までにしていただきたい。本を探しているとあっという間に1時間過ぎてしまうので。
6	休館日をなくしてほしい。さむすぎる。体調の悪そうなホームレスの様な方がたくさんたむろっている、検温必要か。机がきたない。これ以外はスタッフの方々よくしてくださっており感謝します。
7	以前に比べてテーマごとになっており非常によく整理されておりさがしやすくなったと思います。業務委託になったことで対応の質がおちるのではないかと心配。もう少し専門書を増やしてはいかがでしょうか?
8	委託後、正常な開館状態ではありませんでしたので、委託業者にとっても利用者にとっても手探り状態だったと思います。そのような中から実は完全閉館後の開館に期待を持っていました。と言いますのは、利用者がいないわけですから、閲覧室のレイアウトが変わっていて、もっと利用しやすいのではと思いましたが、期待外れでした。古い建物だから仕方がないと思いますが、今でももう少し工夫があっても思っていました。1階入り口近くの紙芝居ですが、もっと奥にした方が利用者にとっても紙芝居を選ぶにしてもしやすいですし、その空きスペースに紹介本などが置ける。子どもの本であっても読物は作家順の方が選びやすい。絵本は題名のあいうえお順ですので、もう少し高さや幅をそろえた配置してほしい。2階も1階と同じく入口の見やすい場所に新刊本や特集本を展示してほしい。今は以上です。これからも市民の意見を聞いていただき、できることは実行していただきたいです。
9	駐車場が1h無料にしていただき、ありがたいと思います。
10	10代の頃より平塚図書館に来ています。その頃からかわりなくキレイにそうじをしていてしずかでいごちがいいです。ただ、駐車場が有料になってしまったのがざんねんです。もっとゆっくり本をながめてみたいです。
11	以前はリクエストした本を迅速に入れて下さったことに感謝しています。いろいろ事情もあるかとおもいますが、今後よろしくおねがいします。
12	こども室が密にならない様、利用者も含め気をつけて欲しい。
13	もよりにバスがとまらないのは致命的で本当に必要な人がこの図書館に来ることができない。あと1Fにこのアンケート用紙がおかれているが、紙のみで筆記具がない。
14	以前は、子供と図書館に来ていましたが、コロナの関係で回数が少なくなりました。また元の生活に戻りましたら、利用したいと思います。
15	予約がホームページでしやすくなった。読むスペースがもっとあると良い。
16	・図書館のパソコン/データベースの使用方法を知りたい。・タブレット(図書館の)で絵を書いたりしたい。
17	民間委託良いと思います。
18	図書館内の検索とHPでの検索が1日古い、1日違う。困ります。
19	貸出期間を少し長くしてほしい
20	・近くにいた女の子がポケモンのまんがないの?と言っていた。導入検討しても良いのかもかもしれません。・千葉かどこかで読書通帳をやっていた。平塚でもやっていたが、千葉のはかりた本が自動的に記帳されいくら分かったかわかるものだった + の独自の面白さを加えるとNEWSでとりあげられ、人気が出ると思う。あとぶくまる君アマビエとても可愛い! グッズが欲しい

21	コロナでできないと思うが、コロナが落ちついたら赤ちゃんお話を月2回など増やしてほしい。アンパンマンの汚れた本は新しく買ってほしい。
22	・本来公的機関である図書館が民間に委託されることに反対である。新刊本をはじめ図書の購入についてどうされるのか。今までの読み聞かせ会や映画会等の企画がどうすすめられるのか注視したい。・今回のコロナにあたって、長く閉鎖されたことは、国民の学習権からいっても問題があると思っている。
23	ネットでの予約方式は、大変に便利です。図書館内の待ち時間が大幅に短縮されました。皆様のご努力に感謝しています。業務委託方式では、職員の待遇が心配になります。
24	コロナで休館が長く、利用の仕方、残念でした。移動図書館は3密ではないので、継続していただきたい。
25	駐車場の利用については1時間程度は、誰でも無料にして頂けるとよい。(本を借りれなかった時でも)
26	・汚いホームレス何とかしないと、ここは…。入りやすい所となっているんでしょうネ。・海老名図書館には入れない綺麗すぎて、一度見学してみてください。
27	ホームページの充実を期待します。
28	入館者でルンペンやbeggarとみうけられる方が何人かおられます。異臭を放つため息苦しく気分が悪くなることがあります。またマスク未着用でコロナ感染の不安となり、ほかの利用者の迷惑になっていると思われる。こういう方々の入館規制を検討すべきではないでしょうか。ご協力お願いします。
29	参考室の座席を長時間離籍される方がいて迷惑です。コロナ対策で席を減らすのであれば、それに準じたルールを決めるべきだと思います。あと、中に入って空席状況を確認するのは、いささか非効率であるの感じます。なので、座席に番号を振り、使用する座席番号と対応したところに印なりカードなりを入れる等改善していただくと、とても助かります。あと、こういったアンケートをいつまでも紙でやるのも時代遅れだと思います。
30	・図書館の、机に来てもすわれない、時間をもうけて管理した方がいい、同じ人がいつまでも同じ席にすわっている。・新聞席も、優先のフダが置いてあってもどうどうと本を見ている人がいつまでもいる。何とかしるカウンターの方は、見て見ぬふりをしているだけ。言わなければだめだ。
31	開館時間の延長など
32	中央図書館の窓口業務がヴィアックスになったと知りましたが従来と違うなにか企画とか方針などあるのでしょうか(本展示など独自のもの)より良い図書館をめざし、文化的な素敵なものになることを願ってやみません。
33	紙芝居のイベント見せて戴きました。ありがとうございました。
34	今年はコロナ禍で、通常の本の貸し出しなど変更になり大変でした。利用する側も図書館情報をネットで調べていました。今、やっとコロナに気を配りながら貸し出しができるようになり、とても嬉しいです。
35	30年以上、基本的に同じ。途中転出して、戻ってもほとんど変化なし。平塚市は、文化軽視？！

【アンケート原紙】

令和2年9月
平塚市中央図書館 事業受託者 株式会社ヴィアックス

◆事業受託者による図書館アンケートを実施しています。今後のサービス向上のため、
ご協力をお願いいたします。

回答は該当する番号に○をつけてください。 例：① 知っていた

I あなた自身についてお聞きします

問1 お住まいはどこですか？

- 1 平塚市 2 県内()市町村 3 県外

問2 年齢を教えてください

- 1 19歳以下 2 20代 3 30代 4 40代 5 50代 6 60代 7 70歳以上

問3 来館頻度を教えてください

- 1 ほぼ毎日 2 週1回以上 3 1ヶ月に1~2回 4 年に数回 5 初めて・数年ぶり

問4 主な来館目的を教えてください。(複数回答可)

- 1 資料の貸出・返却 2 館内で資料を読む 3 学習・仕事 4 イベントへの参加
5 職員に調べ物や読書の相談をする 6 図書館のパソコンやデータベースを使う
7 展示等を見る 8 その他()

問5 平均滞在時間を教えてください

- 1 30分未満 2 30-60分未満 3 1-2時間未満 4 2-3時間未満 5 3時間以上

II 業務委託についてお聞きします

問6 平塚市中央図書館は2020年4月から窓口等業務の一部を民間事業者へ委託していることを知っていましたか？

- 1 知っていた 2 知らなかった

III 1階子ども室・2階貸出室の職員対応についてお聞きします

職員の対応は昨年度に比べていかがですか？

問7 窓口での対応	1 とても良い	2 良い	3 かわらない	4 やや悪い	5 悪い	6 わからない
問8 あいさつや言葉づかい	1 とても良い	2 良い	3 かわらない	4 やや悪い	5 悪い	6 わからない
問9 カウンターでの処理の速さ	1 とても良い	2 良い	3 かわらない	4 やや悪い	5 悪い	6 わからない
問10 対応したスタッフの知識	1 とても良い	2 良い	3 かわらない	4 やや悪い	5 悪い	6 わからない
問11 カウンターの待ち時間	1 とても良い	2 良い	3 かわらない	4 やや悪い	5 悪い	6 わからない
問12 書架での本の探しやすさ	1 とても良い	2 良い	3 かわらない	4 やや悪い	5 悪い	6 わからない
問13 全体の評価	1 とても良い	2 良い	3 かわらない	4 やや悪い	5 悪い	6 わからない

IV 図書館に期待するサービス、ご意見・ご要望等、ご自由にお書きください。

ご回答いただいた内容は今回のアンケートのみに使用し、他の目的に使用することはありません。 ご協力ありがとうございました。