

# 令和2年度（2021年2月実施） 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...945 枚

配布期間...令和 3 年 2 月 2 日～

回収期間...令和 3 年 2 月 2 日～3 月 31 日

回収件数(回答率) ...448 件(47.4%)

窓口業務委託開始初年度の令和 2 年度においては、窓口業務委託開始直後と比較するため、年度中 2 回のアンケート調査を行うこととなった。

前回(令和 2 年 9 月実施)同様、アンケートは 1 階ロビー、2 階貸出室、1 階子ども室、3 階参考室に設置し、併設した机で記載をいただいた。また実施の旨は、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、子ども室、参考室)に設置し、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。

前回同様、反響は大きく、短い期間で多数の回答をいただき、市民の皆様の図書館サービスへの関心の高さがうかがえた。

## あなた(利用者)自身についてお聞きします

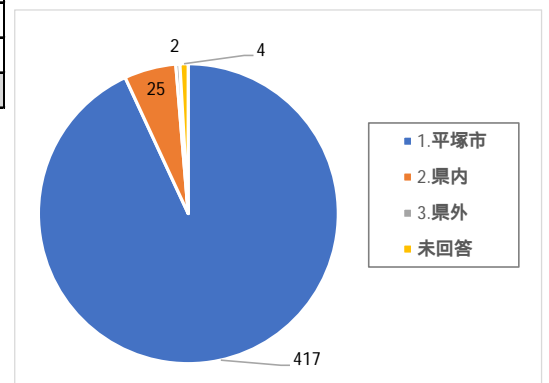
問 1～13 までの集計表最下段は前回(令和 2 年 9 月実施時)の回答率。円グラフは今回のみの反映とする。

### 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
	417	25	2	4	448
今回	93.1%	5.6%	0.4%	0.9%	
前回	92.3%	7.3%	0.0%	0.4%	

回答者の 9 割を超える 417 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 25 名で内訳は回答が多い順に茅ヶ崎市 9 名、大磯町 5 名、伊勢原市 4 名、秦野市 3 名、二宮町が 2 名、横浜市・藤沢市が各 1 名。

来館者はおおむね市民、市民でない方であった場合も隣接自治体からの来館であることが数字で表れた。前回と比較し、9 割の来館者が市民であるという結果については変わりなかった。

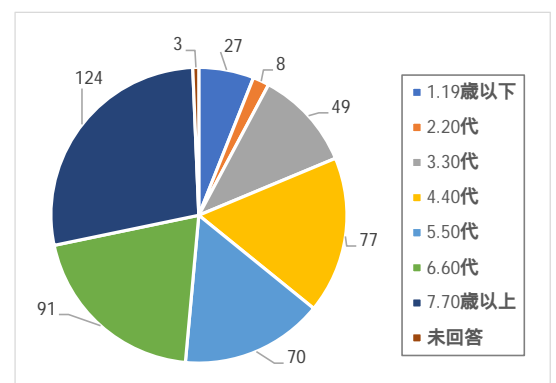


### 問 2 年齢を教えてください 複数回答は各回答に計上

	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
	27	8	49	77	70	91	124	3	449
今回	6.0%	1.8%	10.9%	17.2%	15.6%	20.3%	27.7%	0.7%	
前回	5.7%	2.6%	9.1%	15.2%	17.2%	19.5%	29.8%	0.8%	

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 27%(124 名)に上った。次いで 60 代が約 20%(91 名)、40 代が 17%(76 名)、50 代が 15.6%(70 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。20 代と回答された方が少なく全体の約 2%(8 名)にとどまった

年齢分布については前回と大きく変更はないものの、全体的に 30 代～40 代という回答率が若干上がった(前回 24.3% 27.9)。

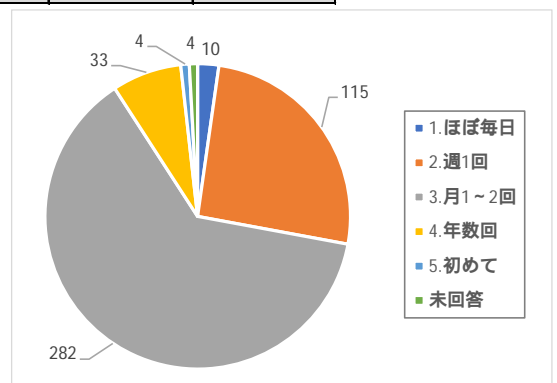


### 問3 来館頻度を教えてください

	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
	10	115	282	33	4	4	448
今回	2.2%	25.7%	62.9%	7.4%	0.9%	0.9%	
前回	2.2%	27.2%	63.8%	5.1%	1.4%	0.4%	

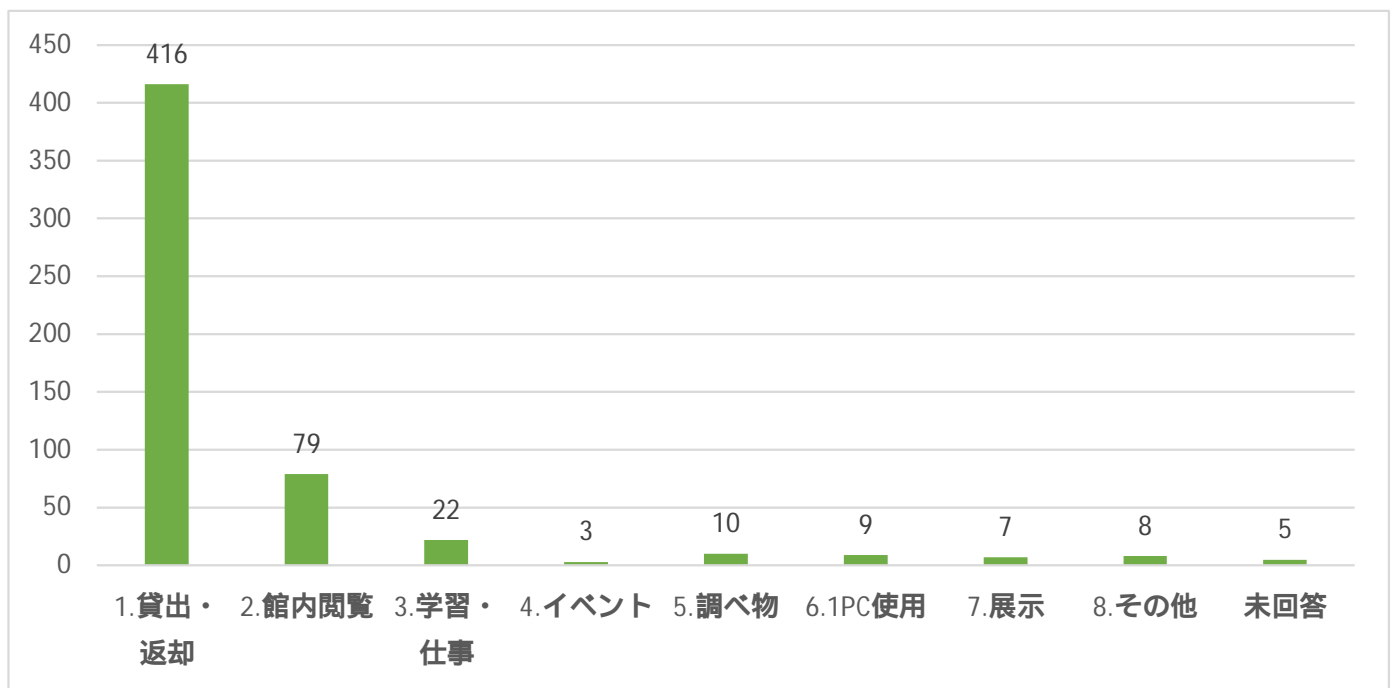
項目3.「月1～2回」という回答が全体の約63% (282名)を占めた。次いで多い回答が「週1回」という回答で 25.7%(115名)であった。上位2項目で全体の88.6%(397名)になった。

前回の回答率と大きく変動はなく、多く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た。



### 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
	416	79	22	3	10	9	7	8	5	559
今回	92.9%	17.6%	4.9%	0.7%	2.2%	2.0%	1.6%	1.8%	1.1%	
前回	92.1%	18.5%	7.7%	1.2%	2.2%	1.8%	2.4%	3.1%	0.6%	



複数回答可能な項目であり、計559件の回答があった。9割を超える回答が「貸出・返却」であった(416件)。ついで、館内閲覧が17.6%(79名)、学習・仕事が約5%(22名)という回答であった。

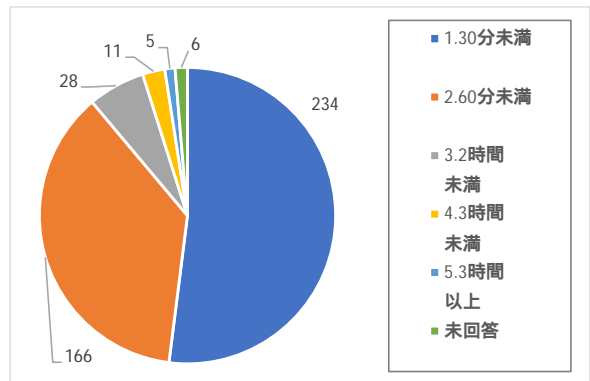
イベントをはじめコロナ禍のため、閲覧や座席の利用の短時間協力が前回より引き続きあり、より貸出・返却が利用の中心となったと考えられる。

問5 平均滞在時間について教えてください 複数回答は各回答に計上

	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
	234	166	28	11	5	6	450
今回	52.2%	37.1%	6.3%	2.5%	1.1%	1.3%	
前回	49.1%	33.7%	9.9%	3.7%	2.8%	0.8%	

回答者の89.3%の方が60分未満(1「30分未満」、2「60分未満」の合計)の利用という回答結果になった。

各項目についても前回と比較して、回答率に大きな変化はみられないものの、60分未満の利用の回答率が若干上昇している。駐車場の無料利用時間の影響もあり、またコロナ禍での短い時間での利用の呼びかけを受けて、滞在時間が短くなっている傾向と考えられる。



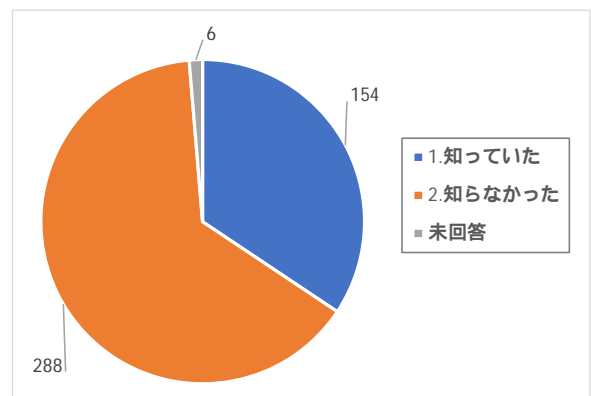
業務委託についてお聞きします

問6 窓口業務の一部を民間へ委託していることはご存じですか

	1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
	154	288	6	448
今回	34.4%	64.3%	1.3%	
前回	33.7%	63.3%	3.0%	

前回同様、令和2年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。

未回答の割合が下がったため、「知っていた」という回答率については若干上がったものの、約1%の上昇にとどまった。引き続き、周知に努めていきたい。



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

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」

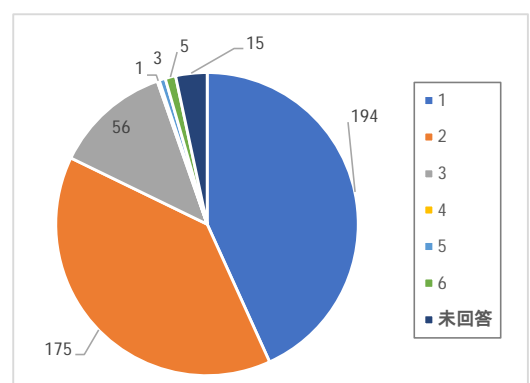
問7 窓口での対応 複数回答は各回答に計上

	1	2	3	4	5	6	未回答	計
	194	175	56	1	3	5	15	449
今回	43.3%	39.1%	12.5%	0.2%	0.7%	1.1%	3.3%	
前回	39.4%	39.1%	12.6%	0.8%	0.2%	2.2%	5.7%	

窓口対応については1「とても良い」、2「良い」という回答を、8割を超える方(369名)からいただくことができた。前回と比較し約4%上昇した。

前回と比較し、「悪い」は0.5%上昇し、「やや悪い」は減少している。

職員の対応全般について、おおむね利用者から良い評価を得ていると考えられる。今後も窓口業務において、良い印象を抱いていただけるよう、着実にサービスに臨んでいきたい。

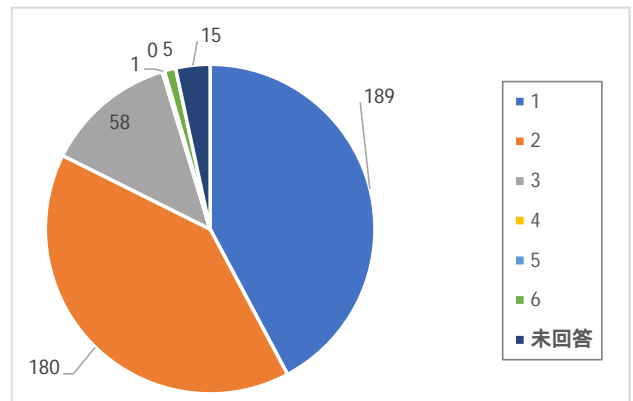


**問8 あいさつや言葉づかい** 複数回答は各回答に計上

	1	2	3	4	5	6	未回答	計
	189	180	58	1	0	5	15	448
今回	42.2%	40.2%	12.9%	0.2%	0.0%	1.1%	3.3%	
前回	39.8%	38.7%	12.6%	1.2%	0.2%	2.0%	5.7%	

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82.4%(369名)の方からいただくことができた。前回と比較し、5「悪い」、4「やや悪い」という回答率が減少した。

現在の職員のあいさつや声掛けについて、好印象を持っていただいていると感じる。引き続き、利用者に雰囲気の良い接客と感じていただけるよう、職員の挨拶の励行を徹底したい。



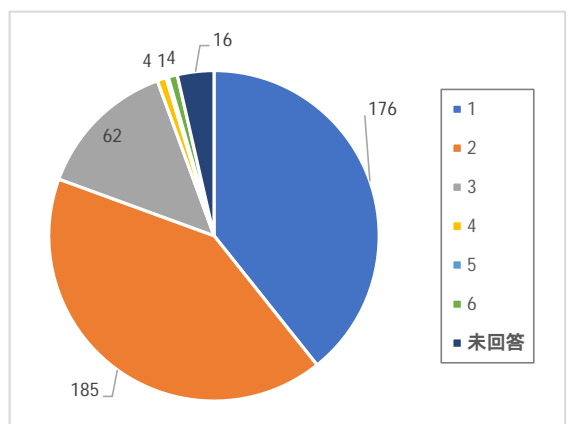
**問9 カウンターでの処理の速さ**

	1	2	3	4	5	6	未回答	計
	176	185	62	4	1	4	16	448
今回	39.3%	41.3%	13.8%	0.9%	0.2%	0.9%	3.6%	
前回	34.7%	38.1%	15.2%	3.0%	0.0%	2.4%	6.5%	

窓口対応の印象や挨拶といった前2項目と比較し、1「とても良い」、2「良い」という回答の割合が若干低かったものの、前回と比較し、全体的な満足度は向上しているとみられる(前回:72.8% 80.6%)

6「かわらない」という回答率も1.5%減少したため、各職員の業務の習熟度が向上し、迅速な対応につながったと考えられる。

今後とも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。



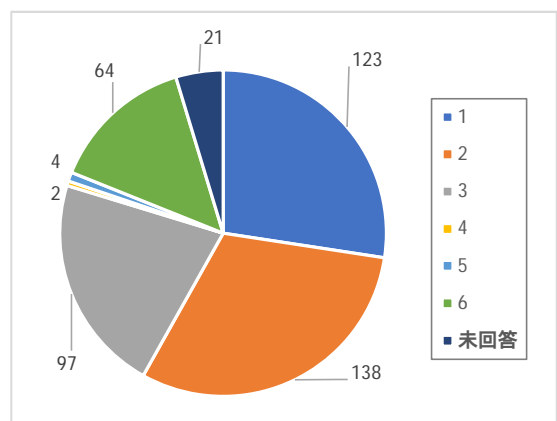
**問10 対応したスタッフの知識** 複数回答は各回答に計上

	1	2	3	4	5	6	未回答	計
	123	138	97	2	4	64	21	449
今回	27.5%	30.8%	21.7%	0.4%	0.9%	14.3%	4.7%	
前回	23.7%	28.4%	19.1%	2.0%	0.4%	18.1%	8.3%	

ほかの問に比べ、1「とても良い」、2「良い」の回答数は少なくなりましたが、前回と比較すると増加している(前回52.1% 58.3%)

一方で、5「悪い」、4「やや悪い」への回答は減少した(前回2.4% 1.3%)

カウンター職員に親しみを感じていただき、お声掛けをいただく機会が増えたと考えられる。



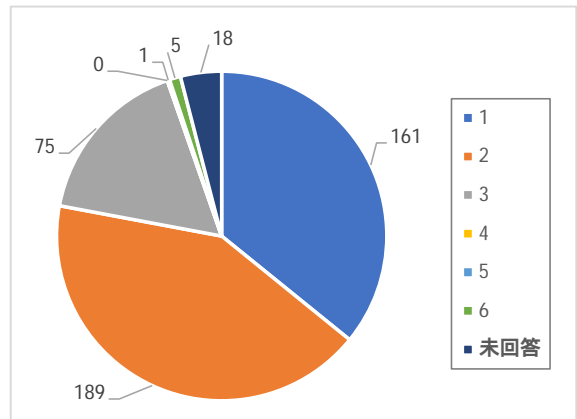
問 11 カウンターでの待ち時間 複数回答は各回答に計上

	1	2	3	4	5	6	未回答	計
	161	189	75	0	1	5	18	449
今回	35.9%	42.2%	16.7%	0.0%	0.2%	1.1%	4.0%	
前回	32.5%	38.1%	19.1%	1.4%	0.4%	2.4%	6.1%	

1「とても良い」、2「良い」という回答が全体の78%となり、前回と比較し回答率が7.5%上昇している(70.6%→78.1%)。

5「悪い」、4「やや悪い」という回答率は低いため、多くの利用者の方に満足をいただいていると読み取れる。

職員の業務習熟にともない、窓口業務について対応できるスピードが向上したことも考えられる。

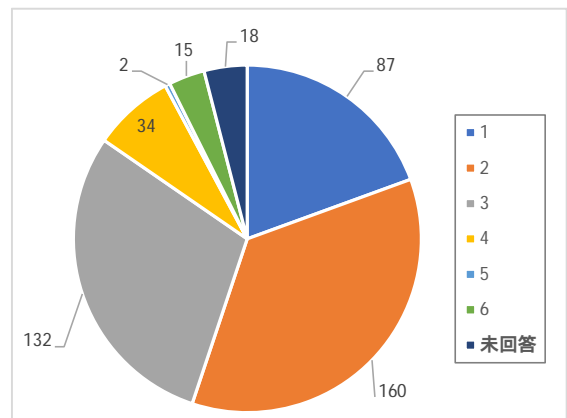


問 12 書架での本の探しやすさ

	1	2	3	4	5	6	未回答	計
	87	160	132	34	2	15	18	448
今回	19.4%	35.7%	29.5%	7.6%	0.4%	3.3%	4.0%	
前回	17.4%	31.6%	29.6%	7.9%	0.6%	5.3%	7.7%	

前回と比較し、1「とても良い」、2「良い」という回答率が向上した(前回: 17.4%→19.4%)。一方、3「わからない」という回答が比較的多く、前回同様約30%の方からの回答となった。

後述する自由意見にも、「(書棚に)本が多いと感じる」という意見が散見されるため、適切な書架密度の維持を心がけたい。

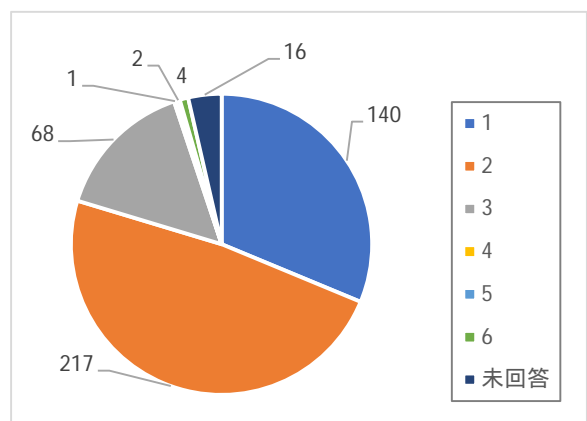


問 13 全体の評価

	1	2	3	4	5	6	未回答	計
	140	217	68	1	2	4	16	448
今回	31.3%	48.4%	15.2%	0.2%	0.4%	0.9%	3.6%	
前回	28.2%	44.0%	16.6%	2.0%	0.0%	2.2%	6.9%	

前回と比較し、1「とても良い」、2「良い」という回答率が向上した(前回: 28.2%→31.3%)。未回答を含め5「悪い」という回答はあったものの、当該項目と4「やや悪い」という回答率は低くなった(前回2.0%→0.6%)。

当該の項目(職員の対応を中心)については、多くの項目で満足度の向上が見られ、コロナ禍でサービスは従前どおりではなかったものの、多くの利用者の方から、高評価をいただけた。



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。

回収された448件のうち、約37%の167件で、自由記載欄への記載をいただいた。前回と比較し、自由意見について記載をいただいた回答者が多かった。

【施設について】は建物の古さを挙げられることが多かった。コロナ禍における消毒や検温の体制については利用者から理解を得られていると感じられ、不満の声はほぼなかった、ICT関係の設備充実を望む声も多く、コロナ禍による在宅ワークの機会増加の影響もあるかと感じられる。

【資料について】のご意見・ご要望が多く、ご自身が興味・関心の高い分野について、資料の充実を望まれる声が多かった。書架についてのご意見もあり、1階の展示や資料の並べ方は好評であるが、一方で「探しづらい」「棚がきつい」といった声も散見される。

【職員について】は好意的なご意見も多くいただいたものの、一部で業務委託への移行についての不安の声もいただいている。アンケート回答について、おおむね満足度の向上が見られたが、厳しいご意見や不安の声もしっかり受け止め、業務の習熟や研修による知識の向上に努め、更なる満足度の上昇につなげたい。

前3つの項目以外のご意見・ご要望は【その他のご意見・ご要望】にまとめた。

コロナによる、従前のサービス提供が困難な中、運営の継続についての感謝のお言葉を多数いただいたことは大変励みになった。

館内の換気や清潔感の維持についてのご意見が多く、他利用者のマナーについての苦言も散見される。社会情勢を鑑みて、図書館職員の声掛けや注意喚起についてのあり方も検討していきたい。

**ご意見、全文は別紙に記載しております。**

#### 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47%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。

コロナウィルの影響もあってか、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月からの一部窓口業務の民間委託については、認知度はまだ低く、周知いただ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」という回答を多く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

## 【別紙】アンケート自由意見回答

- ・「 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。」に記載いただいた内容について、原則、原文ママで記載をしております。
- ・記載は回収順に記載をしております。
- ・「特に無し」というご記載については割愛しております。
- ・複数ご意見をいただいているものについては、一番目に記載いただいた内容に基づいて分類しております。

施設について	
1	本の消毒の装置を設置して頂きありがとうございます。2台あるととってもいいです。
2	・階段(ロビーから2階へ上がる、石の)1段目の高さが他の段より低くなっています。よそ見をしているとつまづく程度ですが危険を感じます。(サービス評価ではなくてすみません) ・手をかざすアルコールの機械が入りましたが、使い方がわかりにくく困っている方を見かけました。
3	検温できるアルコールスプレー機や殺菌機など、充実した対応で安心感があります。
4	ブッククリーナー、毎回使っています。あまり、使用している人を見たことないです。
5	トイレの改装をお願いします。
6	書架下段の本を斜目上向きしてほしい。(見易く、とりやすい。大磯図書館でやっている)
7	3Fトイレ扉の改善をお願いしたい。(開閉音が大きいため)
8	南図書館現在館外の補修をしていますが中央図書館では補修はないのですか？要望として2、3階の便器を替えてシャワートイレに。
9	ICチップ(未貸出資料持出時にアラームが鳴る)・自動貸出機・消臭除菌機(利用者が自ら使う)を設置してほしい。自治体の大きさの割に設備が古いし職員の動きもややにぶい。利用した本に前の人の期限表・カキコミ・破れ 多すぎると感じる。
10	中央館は建物が古く、狭い。探していると、隣・後ろの人と身体が当たってしまう。今は使っていないであろう隣に建つ館まで広げ、借し出しの空間が広がると、いいと思う。平塚市民のレベルを上げる為にも、魅力的な新しい図書館が建つ事を願っている。
11	館内の書籍検索システムをひらがなだけで無く、漢字検索出来る様にして下さい。=HPは漢字検索OKなのでHPが見られる端末機を1台置けば良いと思うが。
12	トイレ等設備がひどい
13	トイレを新しくしてください。
14	・返却場所をふやしてほしい(ふじみ野に住んでいます。公民館遠いです...) コンビニや郵便局など... ・駐車場が有料になり、混まなくなったのはよいが駐車券を車に忘れるととりに行ったりが大変(子連れのと きなど特に)なので1時間(せめて30分間)無料にしてほしい 認証しなくても 認証しても、1時間以上が有料なのも、タイトすぎて、子連れでゆっくり読んだりできないので変だと思ふ。せめて90分必要ではないか？2時間あるといいな。絵本みて、広場でおにぎりたべて帰れる。 ・北図書館のようなところが岡崎にもほしい。格差を感じる。体育館もいいなーと思う。ズルイ。 ・探してたら、「お探ですか」とかきいてくれてもいいなーと思う。 ・ 人まちの本、もう少し増やしてほしいです。1年まちとか、子どもが読むいい時期をのがしてしまう(ヨシタケシンスケとか) ・図書館とつながってる謎の建て物、いつもとざされてて、暗いふんいきだし、明るいこども室に改装とかできたらよいのに。子ども室も暗くて読むスペースも少ないので...クラウドで集めるとかどうか？ ・予約できるようになって本当にべんりで助かっている。資料を検索したときに、あらずじがのっているののっていないのがあるが、ふえるとうれしい。
15	ブッククリーナーの設置は大変ありがたいと思います。



【別紙】アンケート回収統計表(日にち・場所別)

16	返却を近くの公民館にしましたが、回送遅れもあって、図書館から返却期限内に返却されていないと電話による問い合わせを頂いたことがあります。公民館にも図書の端末を置いて頂き、返却があった場合、本の回送は遅れても、返却済情報がその日のうちに届くよう改善をお願いいたします。
17	使い辛さは建物の古さと奥の方の暗さ。仕方ないとは言え、イス等がとても古く清けつ感がなくゆっくり座って読む気持ちになれないのが残念。スタッフの方は以前より、ソフトな対応で良いと思います。
18	・トイレの水道 自動だとコロナ関係で安心できる。 ・駐車場 出庫時渋滞になる時あり。出庫までに時間がかかる為前もって清算できると助かる。また、精算機部分に <u>のみ</u> 屋根があり、雨天時駐車券挿入時濡れる。屋根の設置もしくは前もっての清算を希望致します。 ・厳しい状況下図書館を開館して頂いていることに深く感謝致します。ありがとうございます。
19	ネットで検索できるのが良い Wi-Fiが館内で使えれば良いと思う。
20	高い位置にある本が取り出しにくいので、台を数個設置してほしいです。3階にはホームレスというのかわかりませんが、寝ているだけの人がいったりするので、注意してほしいです。(休日は混雑してしまい、席の問題などで)
21	イスが汚れているので気になりました。平塚から去る時はイスを寄付したいと思っています。
22	・2階の文庫棚が低くてみにくい。膝が悪いのでかがむのがつらい。もっと目の高さにあるとよい。文庫は小さい字なのでよけいみにくい。 ・ガイド(アとかイとか)をもっと大きくみやすくしてほしい。 ・新巻もリクエストすると入るので、とてもたのしみです。
23	自習室にけしかスをすてるごみバコがほしい。
24	いつも居心地のよい空間であり続けていただきありがとうございます。新型コロナ対策下 消毒用アルコールの設置、図書のクリーナー設置 床面、机のいすなど距離を保つ工夫をありがとうございます。
25	コロナになってから、ひせっしょくで消毒&体温測定ができていいと思いました。ブッククリーナーもあって安心だなと思いました。
26	消毒のマシン設置してくれありがとう。平塚の高校だったのでずっと利用させてもらっています。週1回の利用です。経費削減のため予約連絡「不要」としています。2Fで子ども室の予約の声かけをしてもらえず置き期限が次週では切れてしまい延長もできず資料が受けとれなかった事がありました。残念。
27	・図書館に来られない本が好きな高齢者のためのサービスを考えてほしい。 ・視覚障害者のために拡大読書器を置いてほしい。
28	乳児がハイハイできるスペースがあると大人は楽。上のお兄ちゃんが本を選ぶ間、ずっと抱っこしている現状。大きい子が絵本をえらぶスペースしか靴を脱げる所がないので、安心して乳児をおろせない。
29	・他館から取り寄せていただく本の予約が、ネットでも出来るようにしていただけたら、ありがたいです。 ・問5に滞在時間がありますが、今は駐車場の為にやむなく1時間で帰っています。長時間になることが予想される日はコーナンさんに駐車しています。3階で、貸し出し不可の本を読む場合など、とても1時間では足りません。図書館利用者には、駐車時間を長くしていただけると助かります。
30	賞を取った作家の本のコーナーを作ってください。 大活字本を増やして下さい。 カウンター前の本棚は数が多く、またどう整理されているのか分からず見にくいです。
31	3F自習室の利用は、大人が静かに使える唯一のスペースなので、学生と分けていただきたい。
32	3階の学習室は静かに勉強、読書等したいのですが、小-中学生たちが入ると、なかなか集中できなくなります。
33	3階の女子トイレの水が非常に流れにくいので何とかしてほしい。

【別紙】アンケート回収統計表(日にち・場所別)

36	フリーWi-Fiなど、パソコン関係の設備が新しくなると良いですね。
37	トイレを改修してほしい。休館日を週休2日にしても良いので開館時間を前か後で2時間くらい延長してほしい。(有給を取らないと図書館へ行きづらいので)駐車場の無料を1h 2hにしてほしい(じっくりと本が選びたい)
38	建物自体が古く、暗く、怖い印象です。もう少し明るい雰囲気になってほしいです！

資料について

1	蔵書数を増やしてほしい。
2	1.横置きになった本、少し多くなった感じがする。利用頻度により、間引いた方が利用し易いし、良い本(?)だとわかる様に思う。 2.検索の分類が大ざっぱだと思う。又キーワード検索もうまくヒット出来ない様に思う。
3	古い本が多すぎる気がします。新しいものも読みたいです。
4	時代小説を主に読むので、もう少し、広く見やすくしてもらえると助かる。貸りやすい。
5	新刊などや話題作など早く入れて欲しい。あと、話題作などを予約しても3年後に順番が廻ってきてもうはなしについていけないし、全然今どきではない。忘れた頃過ぎる。
6	有料で構わないので、貸し出し、返却が郵送や宅急便で出来ると便利だと思います。
7	2階に国語辞典を置いて下さい。本を読んでいて時々分からない言葉が出て来た時にすぐに調べたいからです。
8	以前は、棚がぎゅうぎゅうだったのですが、だいぶ解消されてきています。老朽化してる部分が多いので、少しずつでも新しくきれいになればいいなと思います。
9	こども室の絵本の並び方が以前から不便です。以前利用していた横浜市立の図書館3ヶ所は作者ごとでした。子どもが気に入って、同じ作者の本を...と思っても、PC検索しないといけないし、「書庫にあります」という本も多いので(スペースの関係で難しいとは思いますが)、検索するより、手に取って判断したいのでぜひご検討お願いします。シリーズものは一ヶ所にあるので、それも本の題名で探して見つけれないこともあって、平塚に引越してからずっと不便でした。大人(2F)は作者順ですよ。
10	目新しい本があまりみつからない。特にこども室は一度本を見直ししてほしい。
11	「作家になりたい！」シリーズがよみたいです。
12	季節ごとの本を分けて下さると探しやすい このまま続けて下さい。
13	本は、たくさんあるけどDVDもふやしてほしい。
14	子ども向けのDVD教材も充実したら嬉しいです。
15	図書館の雑誌コーナーに、お料理の雑誌「3分クッキング」を入れて欲しいです。
16	新着図書がいつ更新されるか、曜日等決まっているんですか？
17	いろいろ資料がそろっていて助かります
18	予算面で厳しい部分があると思いますが、図書、CD、DVD資料を他館と協同してなるべく増やす方向で考えて頂きたいと思います。他館との資料の移動を行っている訳ですから、同じ資料をいくつも買う必要はありません。そうやって資料の充実を計って欲しいと思います。
19	予約がずっとかわらない(だれかがもっちゃなし)のものをなんとかしてほしい。
20	本をさがす時、ア行からカ行へ移る所がわかりづらいです。
21	予約した本がなかなか順番が廻ってこない。もう少し冊数を増やして順番が回ってくるようにしてほしい。
22	子ども室の新しい本のコーナーが楽しみです。今年の福袋図書を初めて借り、楽しかったです。アンパンマン紙芝居、新しい物を購入してほしいです。

【別紙】アンケート回収統計表(日にち・場所別)

23	おすすめ年代別にわけてもらえると、探しやすいかなと思う。(赤ちゃんだけじゃなく)
24	ウイルス騒動が落ち着いたら、マラソンと本のイベント再開して頂けると有難いです。以前参加させて貰って楽しかったので。
25	書架での本の探しやすさ 以前よりはきれいになっていると思います、が、ちょっとパンパンにつまんでいて取りにくかったり、並びきれない本を横置きにしてあるのは探しにくいし、下になった本も取りにくいです。たくさん置いてあればいいというものでもないのもう少し棚にゆとりがあるといいかなあとと思います。
26	「VOICE」を借りる場合、「週刊朝日」のように目次がないので非常に借りにくい。 目次があればよい。
27	平塚市内全館の所蔵本・CDから取り寄せていただき、中央図書館にて貸出・返却利用しています。非常に便利なシステムは継続していただけると幸いです。書架は(本屋さんでも感じるのですが)探しやすさ・見つけやすさが向上すると良いと感じます。PC検索が頼りです...
28	貸し出し期間を1ヶ月にして欲しい。冊数は多く成ったのに2週間は短い。今の世の中を見ると出掛ける回数はなるべく少なくしたい。
29	美術に関することを学んでいるので、芸術に関する本が増えるとありがたいです。
30	本がたくさん本棚に入っているととりにくい時がたまにあります。
31	英語の絵本がもっとほしい、見たい、読みたいです！
32	CD、最近購入ないのでしょうか。リクエスト本の購入、少しでも早く貸し出し出来るとよい。
33	新しい本(新聞で紹介されている本)を入れて欲しい。
34	本の種類をもっと増やして欲しい。
35	子供や大人が読みたくなる本が、たくさんあってうれしい。
36	中央図書館のこども室の絵本はだいぶ前からある本が多く、読み聞かせをするのにマンネリ化してしまう。できれば新しい本も多めにに入れてほしい。読み聞かせに向いているあまり字の細くない本が多くあると助かります。
37	ぜにてんどうの本をついかしてほしい。
38	マンガ本をもう少し増やして欲しい。新刊をお願いします。
39	もう少し本をさがしやすくしてほしい。
40	本を名前順ではなく作者順にしてほしい。
41	文庫本等新刊書をもっと多く増やして下さい。本によっては予約して何ヶ月もかかっている物もある。新刊書の購入予算を多くしてもらいたい。
42	新しく入った本のコーナーがあるといいと思いました。
43	平塚市の図書館にない本でも、他市の図書館からかりられる(リクエストすれば)と思いますが、ネット上の予約でもそれができるようになってほしいです。本を充実させてほしいという希望もあります。(新しい本をもっといれてほしい)
44	最近のリクエストによる利用なので昨年と変わらないが(対応等)...一年以上待つことがあるのが...残念です。
45	会社の昼休みに行き、CDを借りようとしていたら時間がなく、退社後に来ると告げて帰りました。退社後寄ったら、希望の曲目が入っているCDを5枚も用意してくれて、感動しました。ありがとうございました。
46	・本の消毒の機械があるので利用したいが、子どもが小さく待たせていられないのでなかなか利用できない。おてすきの時は、職員さんが消毒してくださるサービスがあると助かる(こども室) ・本がジャンル別に置いてあるとさがしやすい。(絵本のところ) どうぶつ/のりもの/たべものetc...(こども室)
47	戦国時代-信長、から明治初期位迄が好きです。内ダテ牧子も最近好きになりました。手芸等も利用させて頂いて図書カンに来るのが楽しみです。いつもありがとうございます。

【別紙】アンケート回収統計表(日にち・場所別)

48	公民館での返却をよく利用しています。予約した本の貸出も公民館でできると助かります。
49	コロナで自宅に居ることが多くなり手作りの参考書を探していますが古い本ばかりで残念です。他の図書館にくらべて非常に少ないです。至急増加していただきたくお願い致します。洋裁(着物リメイク等)、日曜大工、ガーディニング等これからの図書館に期待しています。
50	編み物の本が、どんどん少なくなってきたような気がします。新しいのも余り増えていないような気がします。残念です。貸出する人が少ないのでしょうか。貸出期間を長くしてほしい(1ヶ月程度に)。
51	児童書コーナーの季節毎のおすすめの棚が特に好きです。これからも楽しみにしています。
52	時代小説が好きでたくさん有り嬉しいのですが、単行本コーナーは、棚が低いので、腰痛・膝痛持ちの私共では、毎回、選んだり、探し出したりするのが、辛いです。(南図書館は少し楽です)
53	委託後は全てとても良くなりました。委託後は、格段に書架が整頓されたと思う。以前はひどかった。他市から引越してきたが、中央図書館にはがっかりした。近所の他県から来られた方もありにひどいとおどろかされていた。 空気が悪い気がして長居したくない 子供が小さい時は行ったが今は行かない 長居したくなるふんいきでは無い 地元の方の意見です。市役所や運動施設ばかりに力を入れないで他の自治体の様に図書館も改修するなりしてほしい!
54	雑誌の切り取りが多い。特に週刊現代と月間ホビージャパン。
55	小学低学年の子供が読んでいる本ですがページがやぶけていたりする時に子供がそれ以上ページが切れないか困っている様子があるので、返却された際に切れている汚れている等の確認をもう少ししていただけると気持ちよく読ませて頂けると思います。いつもありがとうございます。
56	コロナが落ち着いたら、又「絵本を作ろう」の様な何かを作るイベントをやって欲しいです。 季節に合った絵本コーナーもうれしいです。 コロナ禍での感染症対策お疲れ様です。図書館が開いていると助かります。

職員について

1	問 8 言葉遣いですがいまの若い人の特ちょうかも知れませんが語尾を伸ばすのが耳障りです。
2	職員が、多すぎる。密になって見える。新聞優先席で、本を見ている人がいるので 年よりの人 注意してほしい。
3	職員の方が親切である。本を探すのが大変で職員の方の手をかりている。ひと工夫が欲しい。
4	問 7「窓口での対応について」欄外記載...コロナになりコミュニケーションを減らしているかもしれないからの記述あり。 大型紙しばい、増やしてほしいです。
5	対応スタッフの知識のない人が多い。はずかしい。 本を本棚に入れる場合、ギチギチに入れすぎる。(本の知識なし) 経済や経営関係(法律含む)、最新版となっているか、古い本が多い。 中央図書館はカウンター前にテーブルが無い為、カバンから本を取り出したり入れたりするのに困る。
6	無礼な人にはキチンと注意してほしい。
7	民間委託はサービスが低下しがちなのでそうした状況にならないように！某書籍関係の会社に丸投げ委託したら、新規購入書がつまらないハラトラ本ばかりになってしまったとかその会社の関連の本ばかりとか...
8	笑顔がとても素敵だと思います！！
9	委託することによって現在のサービス内容が低下することのないようおねがいしたい。

【別紙】アンケート回収統計表(日にち・場所別)

10	いつも優しく対応していただいております。小さい子用の絵本のコーナーがあり、何を借りようか...と困った時に活用させてもらっています。
11	・探しものの対応がよい。スピーディー。 ・現状を持続してほしい
12	気持ち良いあいさつが嬉しい！！駐車場が高い！！
13	行く度、何かしら質問や相談しますのでいつも丁寧に対応のすばらしいことに満足しております。
14	駐車券のカードがあるか毎回きいてほしい(窓口・貸出の際)
15	予約図書を提出した際「類書でもいいですか？文庫であればそれでいいですか？」と云われた。特定の資料を予約しているのだから、意味のない返事。チェーン店のマニュアルを云っているだけの応待で、よくない。また「発注中」などの用語も承知しておらず、他の職員に尋ねているのも低下サービスである。本に興味があり、市民に発信してゆける職員のサービスが必要であり、予算減 職員減の悪サイクルを突破してもらいたい。
16	コロナ禍におきましても丁寧な対応感謝しております。資料におきましても充実していると思います。今後とも利用してゆきたいと思います。宜しく願い致します。この御時世ですので職員の皆様、どうかお気を付けて下さい。
17	いつもありがとうございます。こども室のみなさん、いつもお世話になってます。かんしゃしています。
18	東京の友達が委託になってから、本がきたない本もあると云っていましたが、その様な事のない様にお願いします。

その他のご意見・ご要望

1	長く利用させていただいています。これからも利用を続けさせていただきたく思っています。本を読むのは楽しいです。
2	路上生活者とおぼしき人が、大きな荷物を抱えて長時間滞在する時、館内に異臭が漂う。洗面所で衣類の洗たくをしているのも見かけました。図書館の本来の使い方をするよう、注意した方がよ良い。
3	中学生の娘が図書館のボランティアに参加させていただきました。社会生活を体験できて、とても良かったと思っています。他の子にも知ってほしいなと思いました。
4	・とにかくOPENして下さい。 ・返却場所を増やしてほしい。(例、公民館等)
5	今後ともよろしくお願いします。(2021.02.03)
6	職員さん、皆さんよくやって下さってます。"爪のアカ"を大磯図書館長あて、お送りください。ぜひ。
7	いつも利用させていただきありがとうございます。感染対策をしっかりとされていて、安心です。4月5月の休館は、本を借りることができず困りました。これからも職員の皆様大変だとは思いますが、がんばって下さい。
8	がんばって下さい。
9	・ホームレスを(大きい荷物持参でわかる)いないようにしてほしい。 ・掃除のおばさん、開館中、中に入れないでほしい(トイレ掃除は良い)(テーブルふきは職員にお願いしたい)
10	とても良くて、何も無い。
11	・読み聞かせ用の絵本、紙芝居等を探しているとあっという間に1時間経ってしまうので駐車場の無料を2時間までにしてほしい。研修(イベント)等は無料にしていきたい。 ・エプロンシアターの貸し出しをしていただきたい。

【別紙】アンケート回収統計表(日にち・場所別)

12	気持ち良く本をお借りできました。ありがとうございます。コロナ気をつけて下さい。
13	図書館は私の学校です。楽しく利用しています。ありがとうございます。
14	寝ている人がいて、いびきがうるさい(とくにおじさん)
15	図書をさがす場合の背表紙の番号や記号によるさがし方手引き 数字やカタカナの意味
16	茅ヶ崎市在中なのに、借りさせて頂いております。駐車場がある事、子供の為の資料の多さがとても素晴らしいです。職員の方がもう少しフレンドリーな話しかけやすいフンイキだと子供も嬉しいと思います。
17	返却場所を増やしてもらえばもっと速く図書が返却され、予約の本の待ち時間が少なくなると思う。
18	駅で予約した本の受け取りができるといいなと思います。
19	いつもありがとうございます。どうぞ、感染等、体調に気をつけてください。
20	ホームレス風の方が常に滞在しています。消毒の件もあり、衛生上も不安がありますので、対応を検討願います。
21	不衛生な方をみかけるなんとかしてください。
22	コロナ禍でとても大変だと思いますが本を読むのがとても楽しいので来館してしまいます。これからもよろしくをお願いします。
23	図書館はとてもありがたい。今の自分にとって救いである。
24	資料の予約本が順番に届くを楽しみにしています。
25	いまのままで大満足です。
26	コロナ禍での運営、ありがとうございます。引続き、よろしくお願い致します。
27	現状に満足
28	委託は不可
29	浮浪者が在館していて少し雰囲気が悪い
30	普段は南図書館を利用しており、初めてこちらの図書館を利用しました。南図書館には置いていない本(子供が読みたいと思っていたシリーズ)があって、満足です。
31	子供むけイベントを希望します。
32	いつも楽しく図書館に来ています。イベントも楽しいです！
33	・問 11 カウンターの待ち時間 最近人の少ない時間に行くことが多い為 1 とっても良い (1) DATA BASEの整備をお願いします。平塚市図書館の蔵書のDATA BASE検索を、個人のPC(or スマホ)等から自由出来る様にして欲しいと思います。(前回、検索時には、わからない蔵書があったので、あると便利です) (2)神奈川県内など広域で、他の図書館と提携して、デジタルデータでの本の貸し出し等も検討してほしい。(短期では無理だが) (3)業務委託により、図書館の購入する本の種類が、特定の範囲に片寄らない様にチェックする機能をきちんと整備してほしい。(例えば、一般受けのする本の比率が大巾に高くなる等...)
34	アンケート調査を実施することは大切ですが、集計結果を是非公表して下さい。
35	コロナ禍での運営大変と思いますが、これからも頑張って下さい。
36	個人別貸出した図書の履歴がわかるデータベースがあるといいのですが...
37	、 について、昨年12月に平塚市に引越しばかりで以前と比べようがないです。アンケートは数少ない利用での回答です。
38	『平塚市民』10のP921に、先人の苦労話の記載があります。時折、新刊書も整備いただき感謝しています。サービス面良好、これもまた感謝しています。
39	室内の空気の入替をしてほしいです。

【別紙】アンケート回収統計表(日にち・場所別)

40	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスクをきちんとしていない人がいます。注意をしてもらえないでしょうか？(あごにかけている、はなをだしている)</li> <li>・声を出して新聞を読む人がいます。注意していただけないでしょうか？</li> </ul>
41	<ul style="list-style-type: none"> <li>・読書通帳(子ども用)があったらうれしいです。</li> <li>・本をつめる場所がほしいです。(かりたとき)</li> <li>メール(WEB)で本の予約が出来るようになって、とても良いです。よく使っています。</li> </ul>
42	いつも気持ちよく利用させてもらっている。この様なサービスに税金を使ってもらえるなら大歓迎です。
43	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットで検索出来ればよい。</li> <li>・インターネット書籍も借りれるようになればよい。</li> </ul>
44	検温計おくなら何故正確でない？ままおいとくのか。
45	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レファレンスサービスについて、もっと周知して頂いた方が、相談しやすいと思います。</li> <li>・いろいろ工夫されている点などももっとPRしてもよいのでは…。(知らない人にとって、残念なことなので…)</li> </ul>
46	これからも利用しますので、コロナ対策をした安心できる図書館でいてください。
47	いつもリクエストに応じて下さり、ありがとうございます。無料で読書ができることを感謝しています。
48	今までも不満はありませんでした。コロナで読書や音楽を聴くことが増え、無料で楽しめることをほんとうにありがたいと思っています。
49	このまま続けて下さい。
50	月曜日が休みなので、開いてもらえると有難いです。普段より短め(午前中だけ)とかでも、とても助かります。
51	前回、昨年夏に実施されたアンケート結果を公表してください。