

令和5年度 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

1) アンケート実施の概要

- 配布枚数…500 枚
- 配布期間…令和 5 年 10 月 1 日(日)～10 月 29 日(日)
- 回収期間…令和 5 年 10 月 1 日(日)～11 月 29 日(水)回収分まで集計
- 回収件数(回答率) …248 件(49.6%) ⇒前年度回収件数…266 件(53.1%)

令和 2 年度よりアンケートによる利用者の意見聴取を定期的実施し、今年度で 4 回目のアンケート聴取となった。
アンケート用紙は1階ロビー、2 階貸出室、1 階子ども室に設置し、併設した机で記載をいただいた。

アンケート実施中という掲示をポスターやデジタルサイネージにて広報し、周知に努めた。

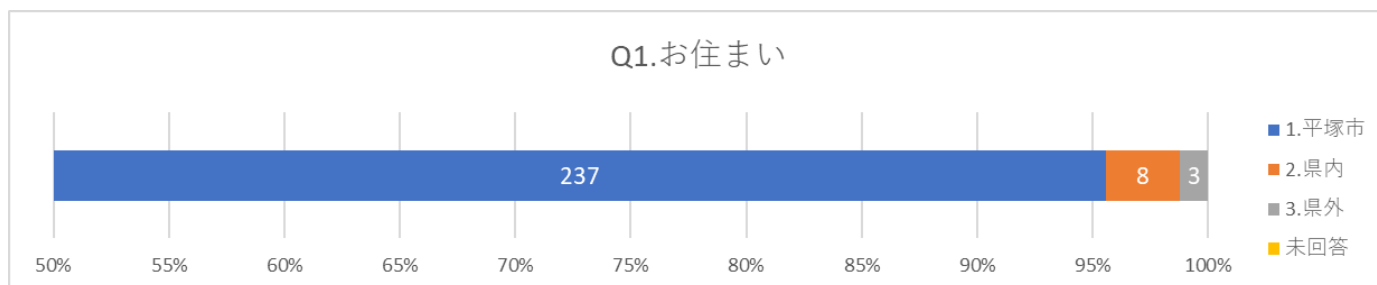
今年度は回収目標を 200 枚に設定し、窓口での手渡しを行った。回収は回収ボックスを 3 箇所(ロビー、貸出室、子ども室)に設置し、投函していただいた。窓口直接持参いただいた方についてもその場で回収をした。回答率は前回と比較し、若干の減少となった。

2) アンケートの分析

令和 5 年度においては、昨年度との回答率(%)を比較し、図書館の利用動向や満足度について、変化と推移を 100%積み上げ棒グラフにて分析した。

I あなた(利用者)自身についてお聞きます

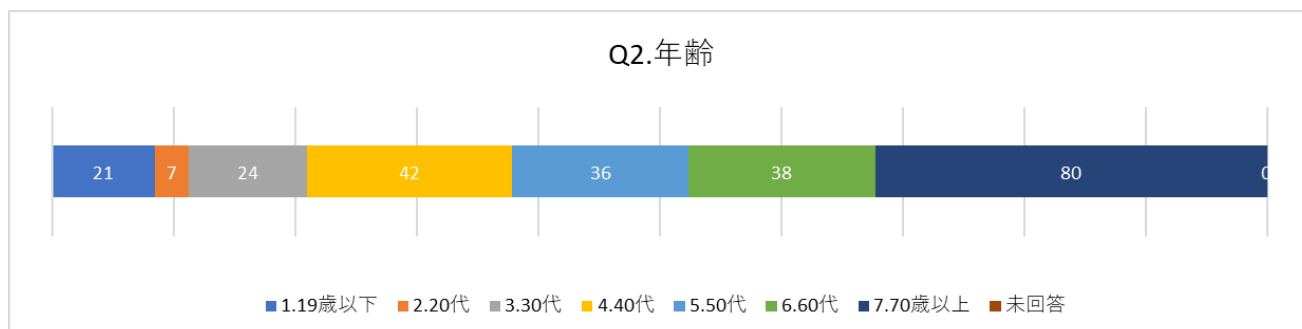
問1 お住まいはどこですか



		1.平塚市	2.県内	3.県外	未回答	計
前回	件数	246	18	1	1	266
	回答率	92.5%	6.8%	0.4%	0.4%	
今回	件数	237	8	3	0	248
	回答率	95.6%	3.2%	1.2%	0.0%	

前回と同様、回答者の 9 割を超える 237 名が市内にお住まいの方であるという回答であった。次いで、県内と答えた方が 8 名と多く、茅ヶ崎市、大磯町、秦野市など隣接自治体からの利用者が多い結果であった。

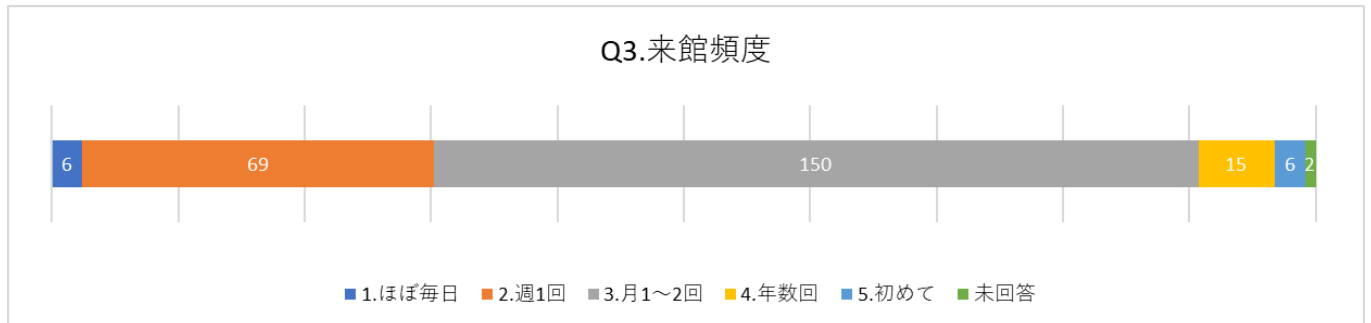
問2 年齢を教えてください



		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
前回	件数	31	7	28	48	40	43	68	1	266
	回答率	11.7%	2.6%	10.5%	18.0%	15.0%	16.2%	25.6%	0.4%	
今回	件数	21	7	24	42	36	38	80	0	248
	回答率	7.9%	2.6%	9.0%	15.8%	13.5%	14.3%	30.1%	0.0%	

前回と同様、回答の割合で一番多かった年代は「70 歳以上」で、昨年度を上回る 30%に上った。次いで 40 代(約 16%)、60 代(約 14%)、50 代(約 13%)であった。前回と比較し、各年齢で若干の差異はあったものの、大きく割合上の変化はなかった。

問 3 来館頻度を教えてください

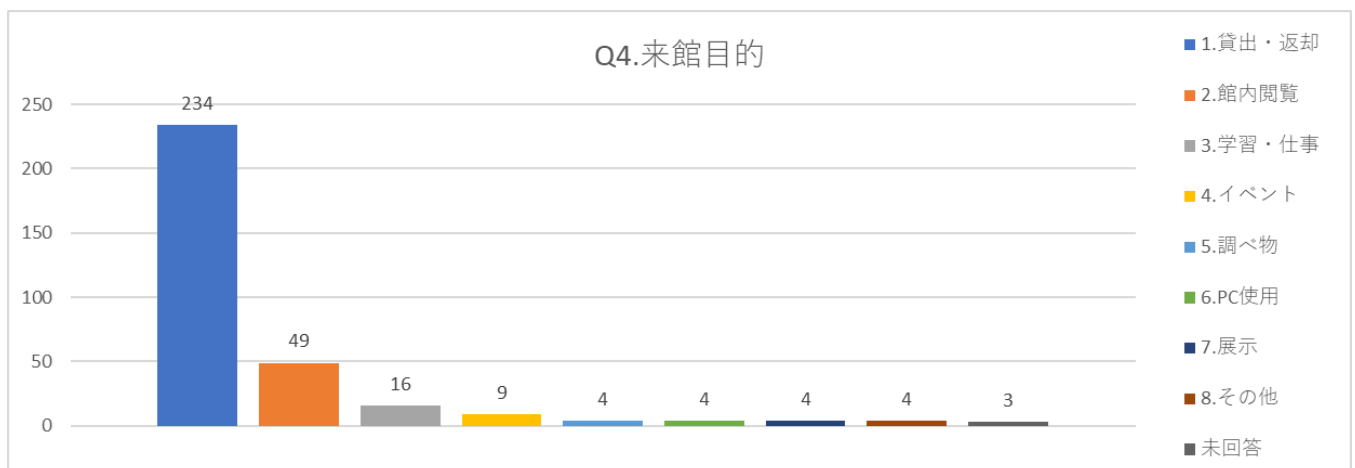


「3 月1〜2回」という回答が全体の 56.4%(150 名)に上り、次いで多い回答が「2 週1回」という回答で 25.9%(69 名)であった。上位 2 項目で全体の 82.3%となり、回答比率は前回とほぼ同程度であった。

多くの利用者の方が図書の貸出期間内に再訪されている。

		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
前回	件数	11	77	158	11	7	2	266
	回答率	4.1%	28.9%	59.4%	4.1%	2.6%	0.8%	
今回	件数	6	69	150	15	6	2	248
	回答率	2.3%	25.9%	56.4%	5.6%	2.3%	0.8%	

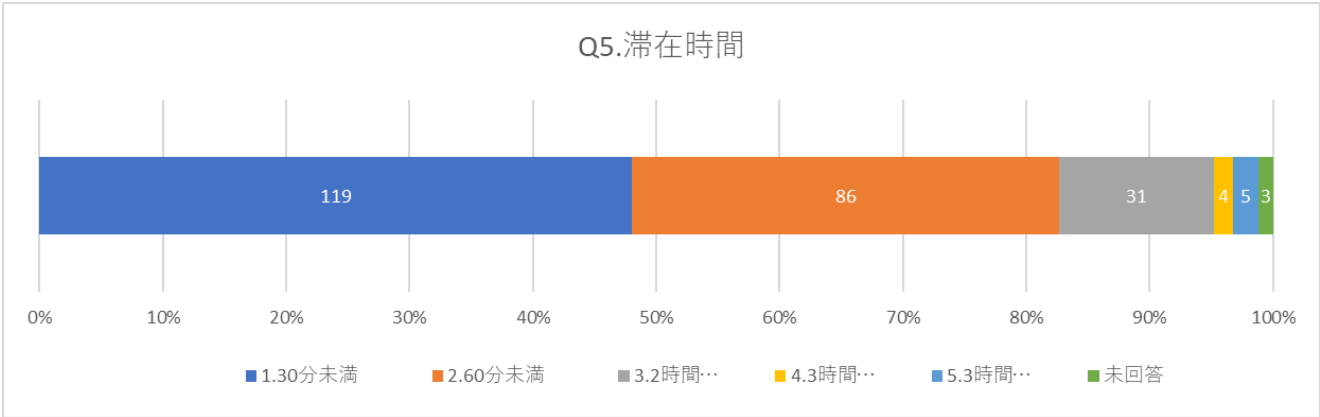
問 4 主な来館目的を教えてください(複数回答可)



		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
前回	件数	232	42	34	5	7	7	6	7	2	342
	回答率	87.2%	15.8%	12.8%	1.9%	2.6%	2.6%	2.3%	2.6%	0.8%	
今回	件数	234	49	16	9	4	4	4	4	3	327
	回答率	88.0%	18.4%	6.0%	3.4%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.1%	

複数回答可能な項目。全件で計 327 件の回答があった。最も多い回答が「1 貸出・返却」であった(234 件)。ついで、館内閲覧が 49 件、学習・仕事 が 16 件という回答であった。前回と比較し若干ではあるが、「4 イベント」という回答数が増加した。社会全体のコロナ体制の緩和による館内利用の促進の効果と定期的なイベントの実施により参加者が根付いたと考えられる。

問 5 平均滞在時間について教えてください



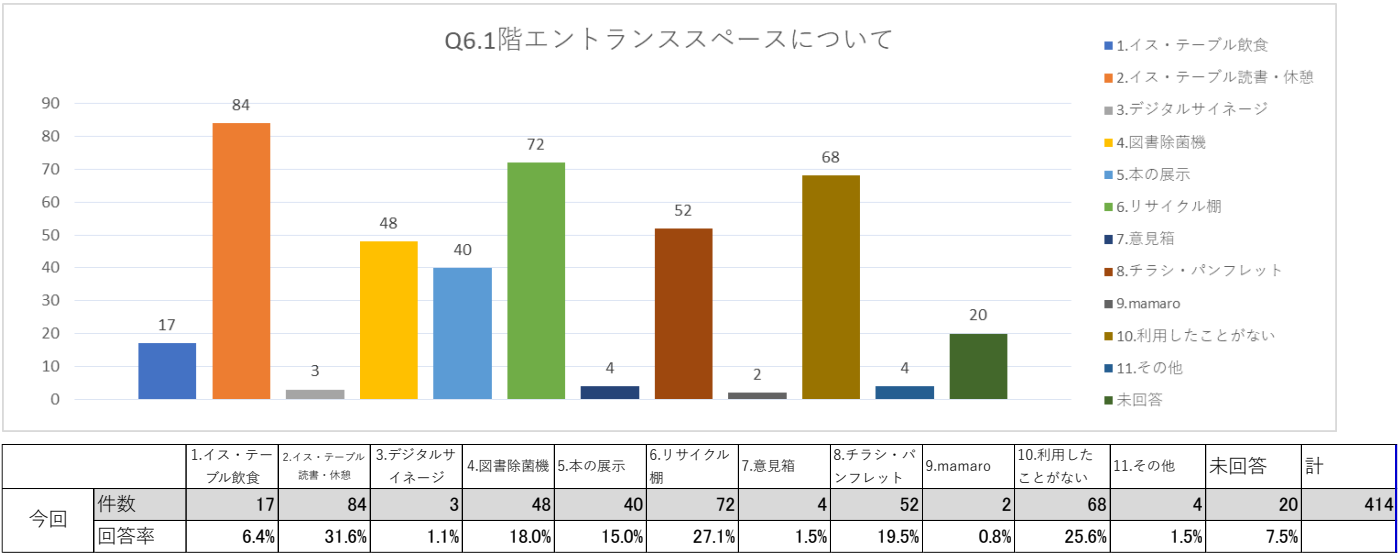
		1.30分未満	2.60分未満	3.2時間未満	4.3時間未満	5.3時間以上	未回答	計
前回	件数	118	103	18	14	10	3	266
	回答率	47.6%	39.3%	6.9%	2.7%	1.9%	1.9%	
今回	件数	119	86	31	4	5	3	248
	回答率	44.7%	32.3%	11.7%	1.5%	1.9%	1.1%	

60 分未満(「1 30 分未満」、「2 60 分未満」の合計)の利用が前回より 6 ポイント下がり、「3 2 時間未満」の利用が 4.8 ポイント増加する回答結果となった。60 分未満の滞在が大部分を占めるものの、60 分を超える滞在が微増する結果となった。

前項目同様、社会的なコロナ対応(短時間利用やソーシャルディスタンスによる座席の減少)の緩和に伴い、滞在利用者が増加したと推測される。また、2023年4月より駐車場の施設利用者の無料利用時間が60分から90分に延長されたことも、滞在時間が増加した要因の一つと推察される。

Ⅱ 1階エントランス(ロビー)スペースについてお伺いします

問 6 図書館1階のエントランス(ロビー)スペースについて、利用したことがあるものに○をつけてください」(複数回答可)※令和 5 年度のみ設問

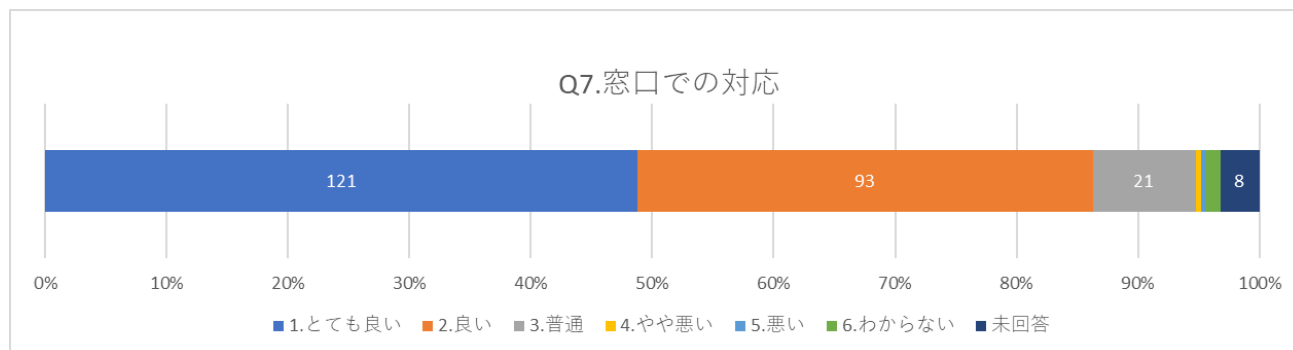


		1.イス・テーブル飲食	2.イス・テーブル読書・休憩	3.デジタルサイネージ	4.図書除菌機	5.本の展示	6.リサイクル棚	7.意見箱	8.チラシ・パンフレット	9.mamaro	10.利用したことがない	11.その他	未回答	計
今回	件数	17	84	3	48	40	72	4	52	2	68	4	20	414
	回答率	6.4%	31.6%	1.1%	18.0%	15.0%	27.1%	1.5%	19.5%	0.8%	25.6%	1.5%	7.5%	

リニューアルした1階エントランススペースの利用状況を調査するため設定した質問。複数回答可能な項目。「2 イス・テーブル読書・休憩」が84件と最多となり、次いで「6 リサイクル棚」が72件、「10 利用したことがない」が68件となった。自由意見でもエントランスに対する好意的な意見が多くみられた。認知率の低い設備もあると思われるが、今回のアンケート自体が周知にもつながったと思われる。今後、窓口でも周知をすすめ、利用者の利便性の向上につなげていきたい。

Ⅲ 職員対応についてお聞きます

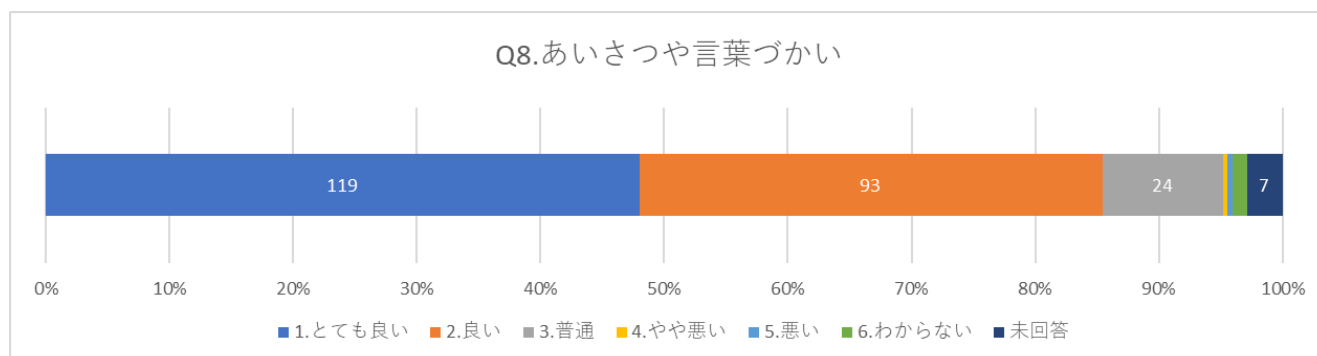
問7 窓口での対応



		1.とても良い	2.良い	3.普通	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
前回	件数	109	92	39	7	1	6	12	266
	回答率	41.0%	34.6%	14.7%	2.6%	0.4%	2.3%	4.5%	
今回	件数	121	93	21	1	1	3	8	248
	回答率	45.5%	35.0%	7.9%	0.4%	0.4%	1.1%	3.0%	

窓口対応については「1 とても良い」、「2 良い」という回答を、80%を超える方からいただくことができ前回より5ポイントほど増加した。「3 普通」「4 やや悪い」という回答についても前回より減少した結果となった。窓口業務において4年目を迎え全体的に良い印象を抱いていただけているが、結果に慢心せず、引き続きサービスの向上に臨みたい。

問8 あいさつや言葉づかい

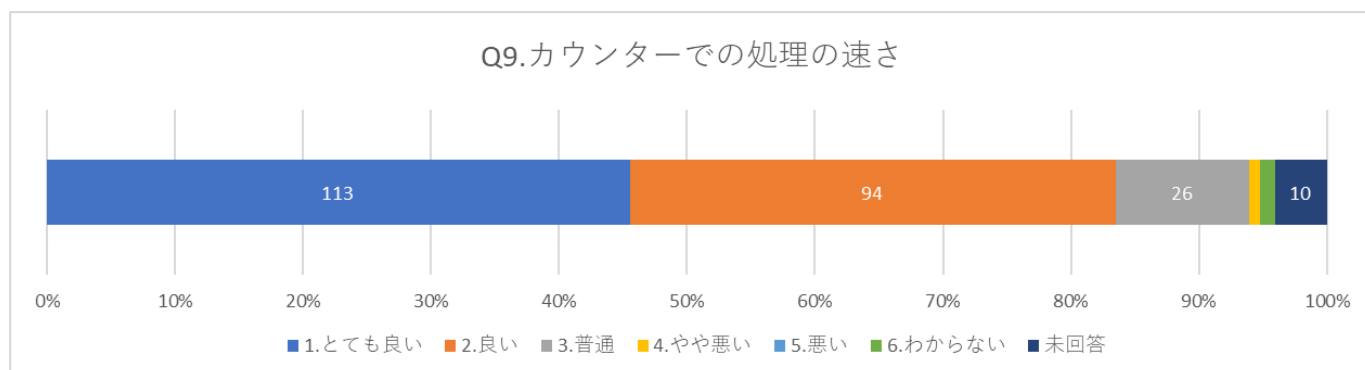


		1.とても良い	2.良い	3.普通	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
前回	件数	111	85	46	5	1	4	14	266
	回答率	41.7%	32.0%	17.3%	1.9%	0.4%	1.5%	5.3%	
今回	件数	119	93	24	1	1	3	7	248
	回答率	44.7%	35.0%	9.0%	0.4%	0.4%	1.1%	2.6%	

あいさつ、言葉づかいについては「1 とても良い」、「2 良い」という回答が約80%となり前回よりも5ポイントほど増加した。「3 普通」、「4 やや悪い」という回答についても前回より減少した結果となった。

あいさつはコミュニケーションの基本として、適切なあいさつやお声掛けに努めていきたい。

問 9 カウンターでの処理の速さ

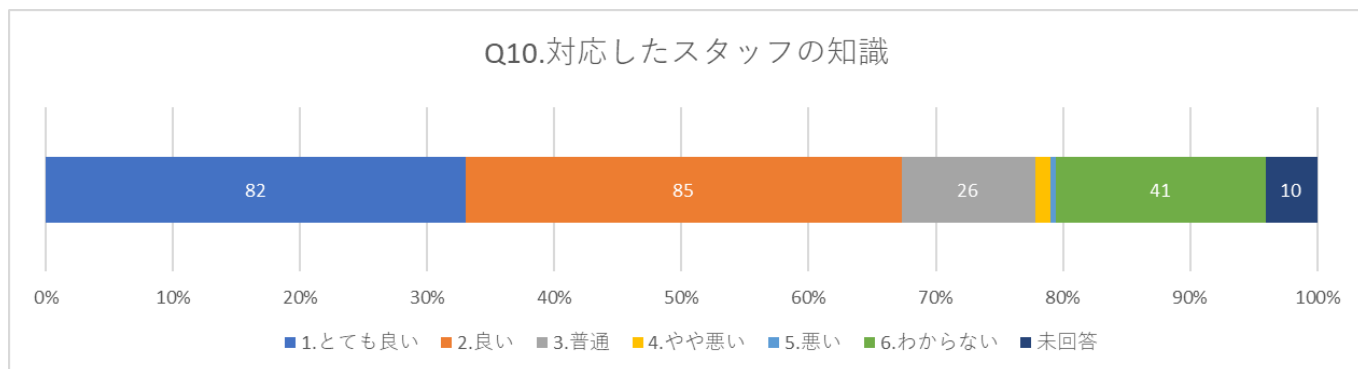


		1.とても良い	2.良い	3.普通	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
前回	件数	100	90	52	2	1	6	15	266
	回答率	37.6%	33.8%	19.5%	0.8%	0.4%	2.3%	5.6%	
今回	件数	113	94	26	2	0	3	10	248
	回答率	42.5%	35.3%	9.8%	0.8%	0.0%	1.1%	3.8%	

全体の 70%を超える方から、「1 とても良い」、「2 良い」という回答をいただいた。

「悪い」という回答は少なく、昨年度に比べ「3 普通」への回答割合が低くなり、「良い」という回答が増加しているため全体的に高い満足をいただいていると考える。利用者の方に不必要にお待たせすることがないように、引き続きカウンターでの対応やお声掛けに気を付けたい。

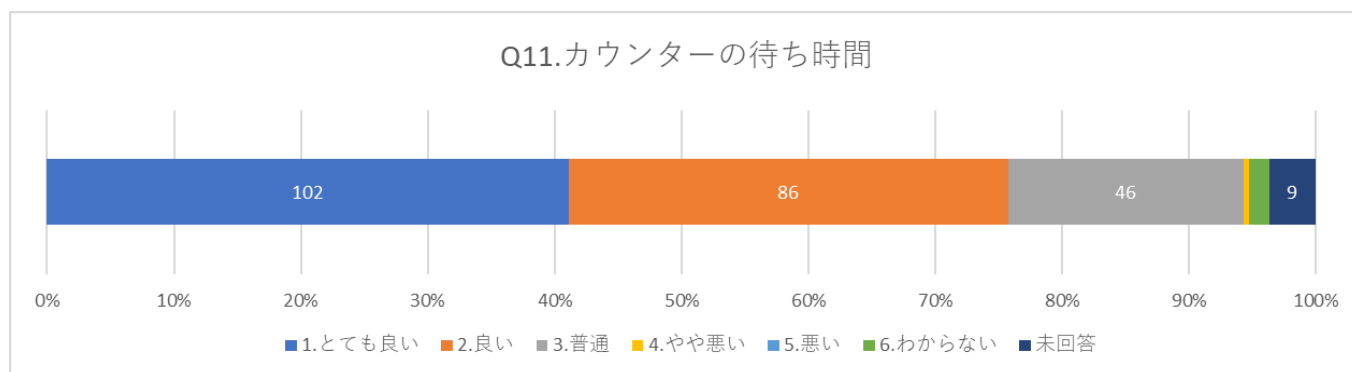
問 10 対応したスタッフの知識



		1.とても良い	2.良い	3.普通	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
前回	件数	73	76	56	3	2	39	17	266
	回答率	27.4%	28.6%	21.1%	1.1%	0.8%	14.7%	6.4%	
今回	件数	82	85	26	3	1	41	10	248
	回答率	30.8%	32.0%	9.8%	1.1%	0.4%	15.4%	3.8%	

「1 とても良い」、「2 良い」という回答が全体の 62.8%となった。前回結果の 56%と比較し、若干の評価の上昇となった。3階の閲覧室のクイックレファレンス対応等、引き続き従事者のレファレンス・サービスの向上に努めたい。

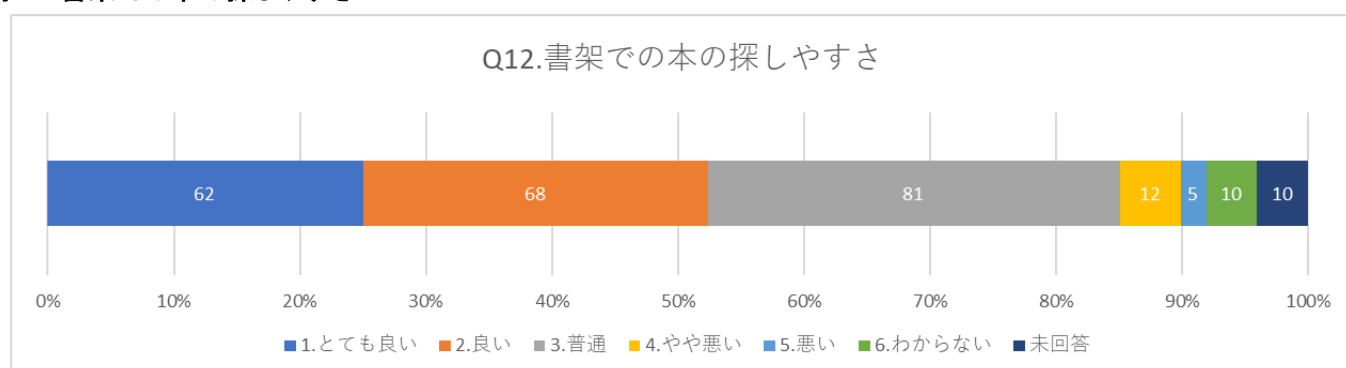
問 11 カウンターでの待ち時間



		1.とても良い	2.良い	3.普通	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
前回	件数	95	86	65	3	0	6	11	266
	回答率	35.7%	32.3%	24.4%	1.1%	0.0%	2.3%	4.1%	
今回	件数	102	86	46	1	0	4	9	248
	回答率	38.3%	32.3%	17.3%	0.4%	0.0%	1.5%	3.4%	

「1 とても良い」、「2 良い」という回答が全体の70%となり、前回結果の66%から微増した。「3 普通」「4 やや悪い」という回答も減少しており、問9の処理の速さと同様、全体的に高い満足をいただいていると考える。引き続き利用者をお待たせしないよう、迅速な対応と、対応に時間を要する場合のお声掛けに注力していきたい。

問 12 書架での本の探しやすさ

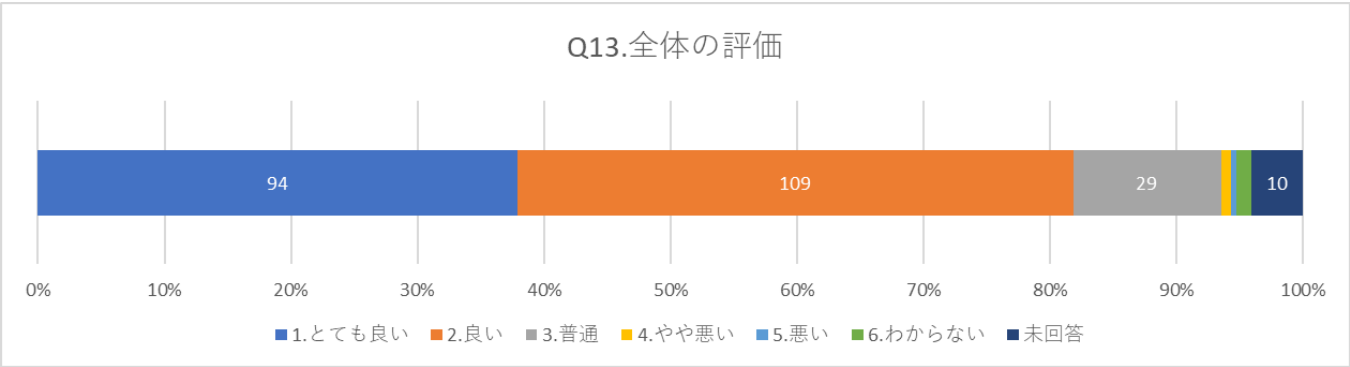


		1.とても良い	2.良い	3.普通	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
前回	件数	51	64	102	22	7	5	15	266
	回答率	19.2%	24.1%	38.3%	8.3%	2.6%	1.9%	5.6%	
今回	件数	62	68	81	12	5	10	10	248
	回答率	23.3%	25.6%	30.5%	4.5%	1.9%	3.8%	3.8%	

「1 とても良い」「2 良い」という回答は全体の48.9%となり、前回結果の43.3%から微増した。一方、「3 普通」という回答が比較的多く、前回より減少したものの30.5%の方からの回答となった。

自由意見にも、「本のならべ方をもっとわかりやすくしてくれると探しやすい」という意見もあり、書架密度や見出し版などに気を配り、探しやすい書架を目指したい。

問 13 全体の評価



		1.とても良い	2.良い	3.普通	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
前回	件数	67	123	54	3	2	3	14	266
	回答率	25.2%	46.2%	20.3%	1.1%	0.8%	1.1%	5.3%	
今回	件数	94	109	29	2	1	3	10	248
	回答率	35.3%	41.0%	10.9%	0.8%	0.4%	1.1%	3.8%	

昨年度に比べ「2 良い」という回答が5ポイントほど減少したが、「1 とても良い」という回答は10ポイント程度増加した。全体的に低評価は少なく、前回と比較しても若干減少しており、一定の満足度は得られていると考えられる。

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。

回収された 248 件のうち、約 43.5% の 108 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件数は増加した。

【資料について】のご意見・ご要望は前回とほぼ同じ数となった。前回同様、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。予約多数の本について、新刊が少ないといった声も見られた。

【施設について】はこれまでのアンケート同様、トイレの古さについてのご意見が多くみられた。リニューアルしたエントランススペースについては好意的な意見も多くみられた。

【職員について】のコメントは減少したものの、アンケート回答について、全体的に満足度が上昇したと思われる。この結果に満足せず、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。

貸出期間延長や置き置き期限延長、開館時間に対する意見が散見された。また、ネット予約に対する好意的な意見が多くみられ、図書館 HP の周知の必要性の高さを改めて感じた。そのほか図書館に対する感謝の言葉も多くみられた。

※ご意見、全文は別紙に記載しております。

■ 総括

今回は回収目標を 200 枚に設定をした。

こども室来館の親子連れや児童などにも声をかけ、協力をいただいた。

回答率については 49.6% と前回と比較して若干下がったものの、設定していた回収枚数を半月ほどで達成できた。

回答をいただいた利用者は市民が 9 割を占め、年齢層も比較的高い世代であることは前回より大きく変わらずであった。新型コロナウイルスの 5 類移行による行動制限緩和、駐車場の施設利用者の無料利用時間延長もあってか、滞在時間については若干長時間化した。自由意見においても、開館時間延長や施設の改善を求める声が多くみられ、図書館という場所に対する期待が高まっていることを感じた。来館の頻度は貸出期間に合わせての月 1~2 回の利用者が多いことは過去のアンケートと同様。

来館の目的について貸出・返却という回答が一番多かったのは例年通りだが、閲覧やイベント参加などを目的とした利用も増加の傾向にある。

今回新しく設定した質問はリニューアルしたエントランススペースについての質問だったが、イス・テーブルの利用やリサイクル棚、チラシ・パンフレット、図書除菌機など幅広い活用が期待されていると推測される。自由意見でもエントランススペースについての好意的な意見が多かった。まだ利用の少ない設備もあるので、窓口等でも周知をすすめていきたい。

接遇については、前回より全体的に満足度(とても良い、良いという回答)が増加する結果となった。前回の結果で接遇についての評価が昨対比で減少してしまったことを受け、従事者の接遇をはじめ、挨拶等のお声掛け、クイックレファレンスへの対応など、利用者対応についての研修等を強化したことが結果につながったと思われる。

以上

【別紙】アンケート自由意見回答

- ・「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。」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います。
- ・記載は回収順に記載をしています。
- ・「特に無し」というご記載については割愛しています。
- ・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います。

資料について	
1	いつもごていねいな対応でありがとうございます。スポーツ紙(報知→スポニチに)の変更たまにしてください。一般紙は全部ありますね。
2	北図書館に朗読のCDを沢山欲しい(真土地区から中央まで大変 85才)。CDの点検をもう少しして欲しい。いつも楽しませて頂き有がありがとうございます。カウンターのみんな親切です。
3	いつも気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。大人ですが、こども室入口の特集本の棚がとても楽しみです。気持ちよい利用の一助となる利用のし方が出来たら良いなと思いつながら子どもと利用させていただいています。これからもよろしくお願いします。
4	DVD等の管理が雑になっていてとても不満。汚れやキズなど多すぎ。貸出す時のDVDや本の中身をもっと確認すべきでは？
5	新刊書が少なく、予約しても長く待つことになるので増冊してほしい。買って読み終わった本を寄贈できるようにしてほしい(窓口があるのですか？)
6	新書について、いつも思っていることがあります。新書というのは時代をとらえた講座のようなものと思っていて、新しいほど読む価値を感じます。他には興味あるテーマの講座を受けるような気持ちで読みます。なのでできれば新書だけは新書コーナー、新書の棚のようなものを作ってそこにまとめておいていただけるとありがたいです。(例えば伊勢原図書館などではそうなっています) よろしくおねがいします。
7	作者ごとのほうが本をさがしやすいかもしれないです(子どもの部屋)
8	DVD 新しいものを入れてほしい
9	小説がたくさんありすぎるのでおもしろい本をおすすめコーナーなどでテーマ別(ホラー、学園もの、泣けるなど)で紹介していただけるとありがたいです。
10	新着図書を増やしていただけたらより充実すると思います。
11	あらかじめインターネットで調べてから図書館に行きます。 例：ナポレオン、セントヘレナ・・・ インターネットでは中央0007-37・・・ 図書館の棚には0007などありません。職員の方をお願いして出してもらっています。
12	週刊現代や文春など古い物はしまってください!!
13	新しい本をたくさん入れてほしい
14	資料が他の市町村とくらべて少ない。建物の老朽化・・・急務
15	知野みさきさんの「江戸は浅草」という作品の途中(3?4?)が抜けているので入れてほしいです
16	棚全体に本又は朗読CDがならんでいるが、少ない時出し入れのたび倒れてしまう。立て直しても少し触れると全部倒れる→bookendが必要ではないか？
17	おすすめの本毎回楽しく見えています！続けていただけるとうれしいです。
18	児童書だけ作者さくいんではないが、とても使いづらいです。タイトル順はめずらしいと思うのですが、になった理由が知りたい。

【別紙】アンケート回収統計表

19	季節ごとや行事ごとにほんが展示されていて助かっています。もう少し予算が増えて新しい絵本が増えるとうれしいです。
20	新しいCD も入れて下さい。現代作家のもの等、時代小説物が多過ぎる。
21	本のならべ方をもっとわかりやすくしてくれるとさがしやすいです!!
22	新しいCD, などおいてほしい。
23	・本の整列が数年前までよりきちんとされているように見えます。・折々テーマを設けて、関連する古今多様の図書などを展示してあったりすると楽しいと思います。児童書も作者順に並べて欲しい。
24	貸し出していただいた本がとても汚れていることがある。返却の際ある程度確認してほしい。
25	・資格に関する本がもっとあると良い・ゆっくり本を読めるキレイなスペースがあるとよい（カフェのような）
26	音楽 CD をふやしてほしい
27	韓国語、英語の書籍に最近の本を置いて欲しいです。
28	文庫本など軽い本が増えるとよいと思います
29	新刊本の充実をお願いしたい。
30	こども室の本の状態が良くないものが多いように感じるので改善を期待します。
31	人気シリーズの新刊早期入荷 絵本の作者特集
32	もっと最新の本を入れてほしいです！エントランスの木の机とイスお気に入りです。勉強するのに使ってます。
33	電子図書館は貸出・予約とも3冊と少ないのでお気に入り登録できるといい。予約資料の順番はきたらメールで知らせてほしい。
34	人気の本がなかなか待ちが長く借りられないので増やしてほしいです。

施設について

1	トイレが古い。予算の関係もあるのですが和式は使いにくい。
2	新しい椅子から木の香りがして良い。最近展示物も明るくなったと思います。
3	もっと建物全体を明るくできないか建物の建て替えが必要かもしれません。
4	男子トイレの便器を和式→洋式に変えて欲しい。
5	電源席を増やして欲しい
6	2週間に一度の割合で利用しております。最近2階よりも子供室を利用。自分でさがしにくいのを入口やロビーのスペースより短時間で選ぶことが出来とても喜んで利用させていただいてます。ありがとうございます。
7	子供と来るのでトイレがきれいだと嬉しい。もう少し子供（小学校1年生）の新しい本があると嬉しい。
8	建物の年数がだいぶ経つのでリフォーム or 建てかえをして明るく人が集まりやすい良い雰囲気にしてほしい。ゴルフ関係の本が少なくなった感じがする。増やしてほしいです。
9	ホームレスの人が図書館を休けい場所に行っているようで、それをどうにかしてほしい。
10	本棚の境が見にくい。木製の新しい物にして欲しい。著者名の札が不安定。
11	エントランスができてとても良いです。職員のみなさんととても感じが良いです。夏休み期間中、中央館も月曜日に開館してほしいです。

【別紙】アンケート回収統計表

12	建物を新しくしてほしい。
13	・全体的に暗い・いすが足りない、しょぼい・本が著しくきたないものがある 予算は少ないとは思いますが、できることからやってほしい 他の自治体学んでください
14	2F トイレが古すぎて使う気がしません近代化？（洋式温水便座など）してください
15	ゆっくり座って本を読める環境ではないと思います
16	平塚市転入50年余サービス向上、書架もあふれる程環境良くなった。博物館だけでなく立寄りが多くなった。ホールが無機物だったのがすっかり良くなった。
17	低い棚の本をさがす時、年なのでひざを曲げるのが苦しいので低い椅子があるとゆっくり本をさがせます。
18	エントランススペースができたり、本（こどもスペース）の配置が変わったり、明るい雰囲気になりとてもよいなと思っています。英語絵本が増えるとうれしいです。
19	CD 室にテーブルといすがそなえられてとても良かったです。今まで不便でした。新着図書が少なくなった様だが気のせいでしょうか？ 1F で休める様になってとても良いです。
20	寛げるスペースや明るい雰囲気があるととってもいいです。
21	経験からですが…ベビーケアルームができたのは良いことですが、あんな入り口だと人の目が気になり利用しづらいような気がします。休館日も予約の本を受けとれるとうれしいです。予約人数が多い本はもうすこし冊数を増やしてほしいです。岡崎地区に北図書館みたいな図書館がほしいです。あるいは、駅図書館・西部福祉会館、保健センター、市民病院等に岡崎地区から気軽に行ける市内循環バスがあると嬉しいです。車を運転できないママやお年寄りがよこびます。
22	・一人で集中して本を読めるようなブースが増えたら嬉しいです。・2週間で読み終わらないことがあるので、図書館のサイトに入り、延長申請などがネットから行えるようになったらありがたいです。

職員について

1	少し職員の方が暗い、もっと明るく笑顔欲しいです。西としょかんはありますよ
2	電話、窓口の対応がとても良いです。
3	はじめてですが、たいおうにかんどうしました。わがままですが、もう少しニコライゴーゴリの本とフォードルドストユフスキー本をふやしてほしいです。
4	受託会社が変わってから、以前に比べとても親切で図書館の利用が快適です。予約の置き期間を今まで通り9日間に戻して下さい。7日間に変わってからとても不便を感じています。

その他のご意見・ご要望

1	平塚市内図書館4カ所ありますが週1日の休館日を月・火・水・木と1館ずつやってほしい。全館月曜日休みだと行くところがなくて淋しいです。検討して下さい。
2	楽しく子どもも本を読めてうれしい
3	1 貸出図書メールサービスは良い。2 延長システムが1冊ずつで15冊は面倒、一括処理出来る様システムに改。3 図書下部の照明を明るくしてほしい。
4	取り置き7日は短い8日にしてほしい（9日でなくてよい 例日曜日だったら次の土日に来れない場合あり
5	よやくした本のおくきかんがみじかい（2週間にしてくれるとありがたい）

【別紙】アンケート回収統計表

6	まよっちゃうけどしりたい本があっていいね。
7	・貸出日数の期間を増やして頂きたい。・夫介ゴ中の為、2週間ほどだと、読み切るのがむずかし く、返却日の検討を望みます。1ヶ月くらいの期間がるととても助かります。他に借りられる時は連 絡頂き返却等の処理が出来ると良いのですが。宜しくお願い致します。
8	いつも気持ち良く利用させていただいてます ありがとうございます
9	貸出期間が3週間あればもっと良い！
10	9時くらいまであけてほしいです。べんきょうだいすき
11	いつもありがとうございます。これからもよろしくお願い致します
12	色々な活動やサービスが増えていていいなと思います。子どもが小さい時に今のサービスがあつた らもっと来たかったなと思います。
13	アンケート記入する際にボールペンも机もなくどこで書くのだろうかと思いました。期待サービス はありません。気遣いが足りないように思えます。
14	リクエストした本の受け取れる期間をもっと長くして欲しい。なかなか来れないので。
15	リクエストをオンラインでも出せるようにしてほしい
16	とてもよき！！
17	24時間開けてください。居場所がありません。
18	子どもたちに工作など、参加型のものがあると良いです。
19	平塚市図書館の蔵書・予約用検索ソフトは客観的にまた自ら使用してみて一番優れていると思いま す。近隣市町村の図書館の検索ソフトは使用しづらい。なかには極めて劣悪なソフトを使用してい る所もあります。日本は資本主義自由競争の社会であるにも拘わらず、何故劣悪な検索ソフトを採 用するのか悪意があるのか疑問を感じます。平塚市図書館はその優位性を市内・市外に知らしめて 頂きたいと思います。
20	・文庫本をよく借りるのですが、借りる側の扱いが悪いのか食べかすとか食べ物のシミがついてい ることが多い。・佐伯泰英の時代物シリーズを今よくかりているのですが、黒い背びょうしでいく つかシリーズ別になっているのですが、バラバラに入っている。以前に職員の人にも言ったのです が・・・
21	映画観じょう会のイベントはこどもも大変よろこんでいました。（照明を暗くしてほしかったの と、音が小さかったのが残念）美術館・博物館とのコラボイベントなんかもたのしそう！
22	よく利用していますが、夫は弱視です。拡大読書器の備えがあると良いと思います。又、録音CD の充実を望みます。図書館に来れない(老人や障害者)へのサービスの充実を望みます。
23	カードを電子化対応してほしい。スマホからマイページに入れるので、その画面から貸出対応して もらえたらカードを持ち歩かずにすみそうですが・・・
24	いつもありがとうございます
25	町・なかに図書館があるといい。地方都市等すばらしい図書館が町なかにある。学校帰り仕事帰 り、買物帰りにも利用できる。
26	いつも気持ち良く使わせていただいています ありがとうございます
27	市外から借りる本は2週間が限度です。特に県立から取り寄せるような本は専門的で重厚です。2 週間で読み込むのは苦勞します。3週間にしてくださると良い。
28	今年も多くさん本を読ませて頂きありがとうございました。私は読むのが遅いけど人生を二ばい楽 しむことが出来る。手作りのハンドメイドが過去のをみなをしてみる事が出来るのが良い。
29	・アプリがあると尚良い・3回の学習スペースの電源席を増やして欲しい

【別紙】アンケート回収統計表

30	探したい本を検索してプリントアウトしたもので探す分類した記号から探すのに手間がかかる。従来からの分類上の問題かもしれないがもう少し探しやすい方法に見直し検討してもらえたらありがたい。中央図書館のイメージがなんとなく暗い。古くさくなっている感じがする。予算の問題もあると思うが、少しずつでもきれいに明るいイメージにしてもらいたい。（例）壁を塗りかえるか新しい素材（木質）にする。書棚を新しいものにするとか。蛍光灯をLEDにする・・・等々。新しい読みたい本がないように感じる。話題の本はできるだけ早く置いて欲しい。（予算の問題、読者のニーズにより幅広く購入しなければならないことは承知しているが）新着本の周知方法もわかりやすいしてもらいたい。1階の設定した机やイスは新しく木のイメージがよい。
31	いつも図書館には大変感謝しています。所蔵がない本もとリ寄せて下さるので、仕事で知りたいことや個人的に興味がある本などネットで知り得ないことがおかげでふれたれています。スタッフの皆さまありがとうございます。
32	いつもとても気持ちよく利用させていただいています。子どもたちも図書館が大好きです。ありがとうございます。
33	用意出来た本がネットで連絡して下さるようになり便利になりました。
34	借りている本を返さない人への対応を厳しくして欲しい。予約してもなかなか順番が来なくて困っています。
35	初めてこのようなアンケートをしました。時々実施してほしい。カウンターの対応は人によって違います。親切な人とそうでない人がいらっしゃる。
36	リクエストは全てネットでお願いしています。大変に便利です。いつもお世話になっております。感謝です。
37	現状維持で問題はありません。
38	パソコンのキーボードのすきまがホコリだらけなので、お掃除してほしいです。
39	公共の図書館のあり方をこれからも維持してくださると嬉しいです。（感謝の思いで利用しています。良い意味で「変わらない図書館」であり続けてほしいです。）
40	ありがとうございます！！
41	これからもよろしくお願いします。いつもありがとうございます。
42	ここ1-2年で、いろいろな取組みがみられ、使いやすくなっていると思います。ex 1Fのスペースの利用、デジタルの活用 etc. これからも、利用しやすい図書館を目指して欲しいです。♡
43	返却期日をもう少し長くしてほしい
44	以前「ローマの休日」映画鑑賞させて貰いました。自宅だと集中出来ませんが、ゆっくり観覧出来て良かったです。ありがとうございました。また企画して頂けると有難いです。
45	貸出期間をもっと延ばしてほしい。
46	よみきかせ♡
47	以前競歩の先生にウォーキングのご指導して頂きました。楽しかったので、またスポーツと本のコラボレーションイベント企画して頂けると有難いです。
48	平塚図書館は、藤沢（6冊）、茅ヶ崎（10冊）に比べて、貸出冊数が多いのが大変良い。