

# 令和4年度 利用者アンケート報告

平塚市地区図書館  
指定管理者  
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 4 年 10 月 1 日 ~ 10 月 31 日

回収件数(回答率)

北:276 件(53.1%)

西:291 件(58.2%)

南:252 件(50.4%)

指定管理による運営に移行し半年がたった 10 月に初の利用者アンケートの聴取を実施した。

回収目標を 200 枚に設定。窓口での手渡し配布を中心に実施した。回収は回収箱を設置し、投函いただいた。

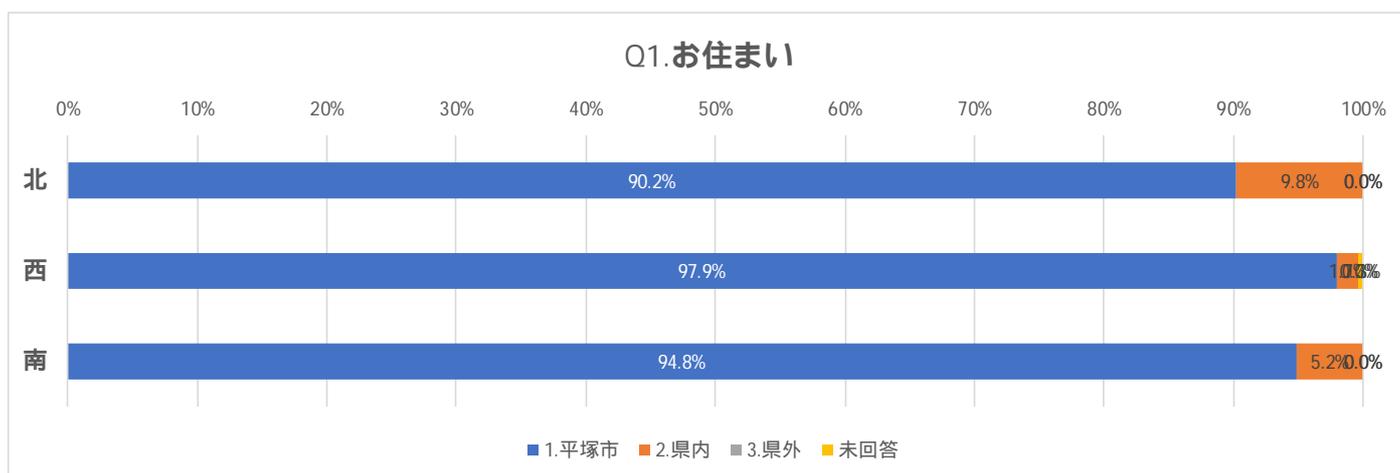
アンケート実施中という掲示をポスターやデジタルサイネージにて広報し、周知に努めた。

利用者からの反響は高く、3 館とも目標としていた件数は半月程度で回収した。

## 2) アンケートの分析

あなた(利用者)自身についてお聞きします

問1 お住まいはどこですか



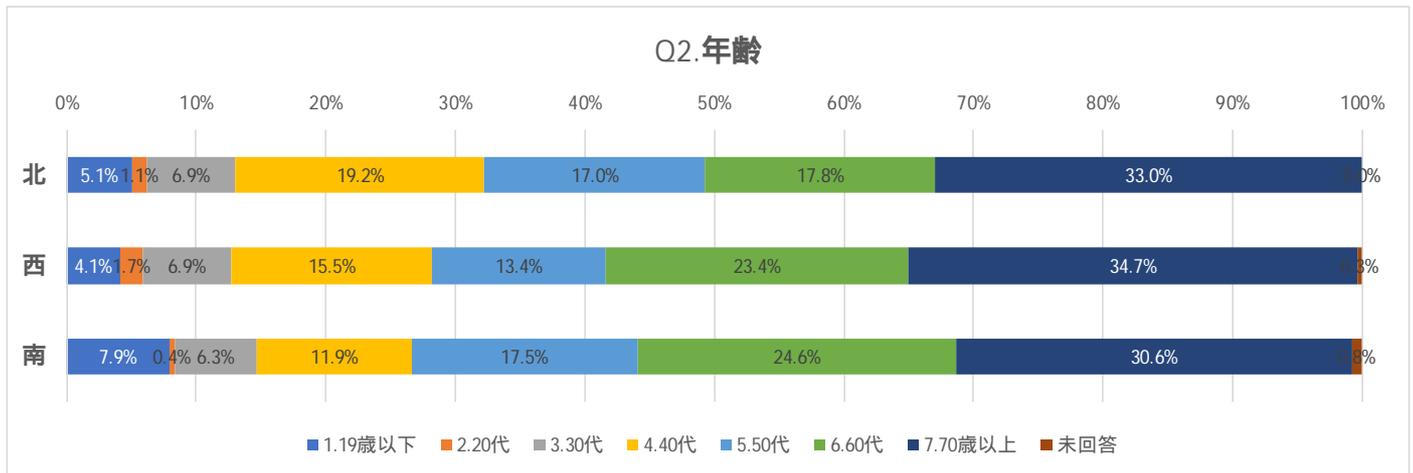
	1.平塚市	2.県内	3.県外	未回答	計
北	90.2%	9.8%	0.0%	0.0%	100.0%
西	97.9%	1.7%	0.0%	0.3%	100.0%
南	94.8%	5.2%	0.0%	0.0%	100.0%

各館、9 割以上の回答者が市内在住者という回答であった。

比較的市外からの来館が多い北図書館では隣接の伊勢原市、秦野市が多かった。北図書館の立地の関係から市外利用が多少ながらあることが見て取れた。

全体としては大磯町からの利用者が多かった。

## 問2 年齢を教えてください

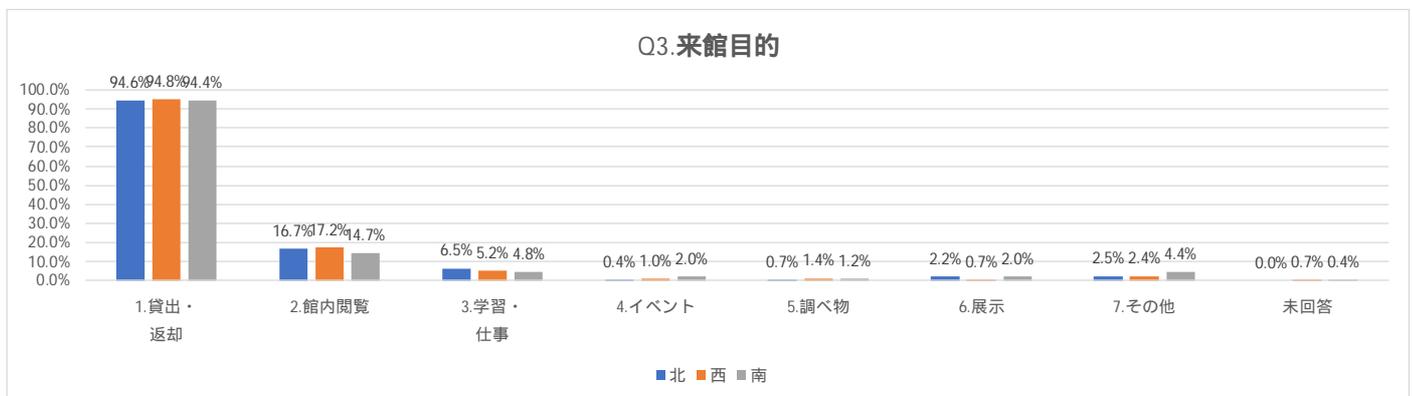


	1.19歳以下	2.2.20代	3.3.30代	4.4.40代	5.5.50代	6.6.60代	7.7.70歳以上	未回答	計
北	5.1%	1.1%	6.9%	19.2%	17.0%	17.8%	33.0%	0.0%	100.0%
西	4.1%	1.7%	6.9%	15.5%	13.4%	23.4%	34.7%	0.3%	100.0%
南	7.9%	0.4%	6.3%	11.9%	17.5%	24.6%	30.6%	0.8%	100.0%

年齢分布は各館大きな差異はなく、70歳以上の利用者が回答率では最も高い結果であった。

幅広い世代からのご意見を聴取できるよう、配布の時間帯や方法を工夫したい。

## 問3 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.展示	7.その他	未回答	計
北	94.6%	16.7%	6.5%	0.4%	0.7%	2.2%	2.5%	0.0%	123.6%
西	94.8%	17.2%	5.2%	1.0%	1.4%	0.7%	2.4%	0.7%	123.4%
南	94.4%	14.7%	4.8%	2.0%	1.2%	2.0%	4.4%	0.4%	123.8%

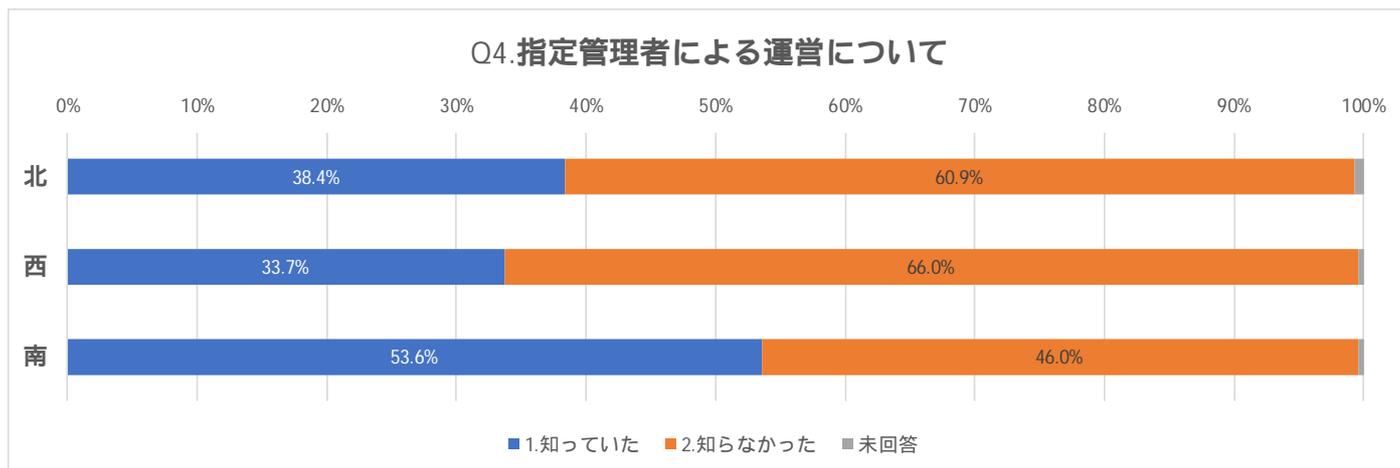
各館とも「貸出・返却」のための来館という回答が一番高い割合であった。ついで館内閲覧、学習・仕事という回答結果であったものの、多くの利用者が貸出・返却のための来館に留まっている印象である。

座席の復旧など館内環境を整備し、滞在機能を向上し、滞在利用者も増やしていきたい。

またイベント等、まだまだ周知が足りないこともあり、今後の推移に注視し、利用者の動向・ニーズを測りたい。

## 指定管理者制度についてお聞きます

### 問 4 2022 年 4 月から指定管理者によって運営されていることを知っていましたか

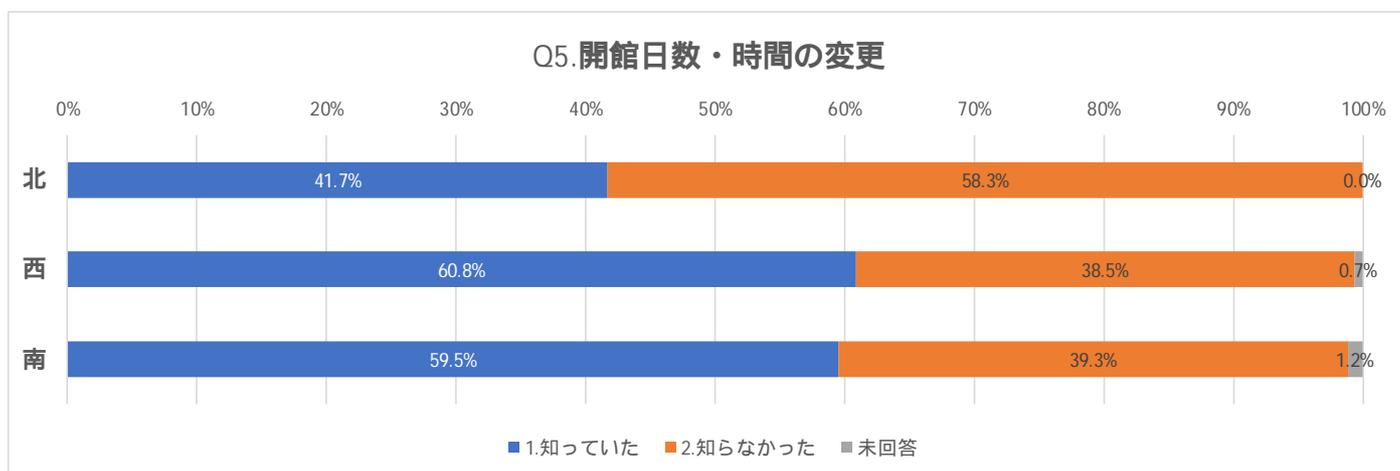


	1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
北	38.4%	60.9%	0.7%	100.0%
西	33.7%	66.0%	0.3%	100.0%
南	53.6%	46.0%	0.4%	100.0%

周知度はまだ低く、南図書館以外は「2.知らなかった」という回答が 60% を超える結果となった。  
 広報やイベント実施をとおして、指定管理者による運営を印象付けたい。

## 指定管理者による開館日、開館時間の変更についてお聞きます

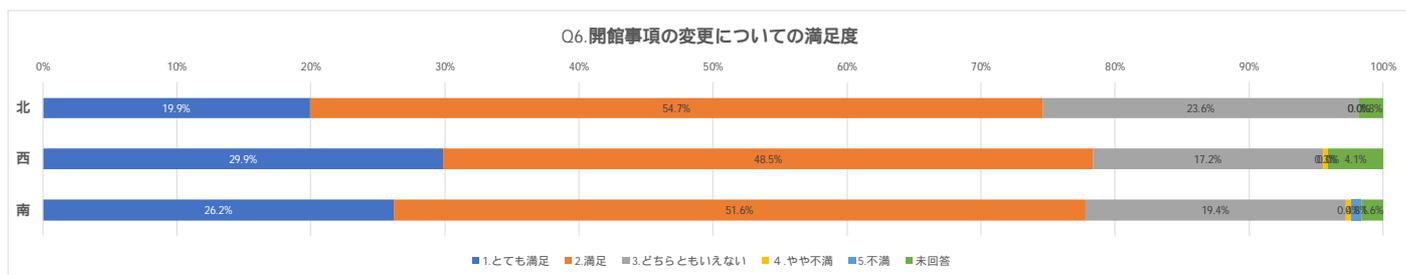
### 問 5 2022 年 4 月からこれまで館内整理のため休館していた月末(平日)を開館日に変更したこと及び閉館時間が午後 5 時から、午後 6 時に延長されたことを知っていましたか



	1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
北	41.7%	58.3%	0.0%	100.0%
西	60.8%	38.5%	0.7%	100.0%
南	59.5%	39.3%	0.0%	98.8%

北図書館を除き、60% 近くの来館者に周知されていることが分かった。  
 運営体制と比較すれば、認知度は高いものの、アンケートで初めて聞いた(知った)方もおり、周知方法を拡大したい。

## 問6 昨年度に比べて、問5の開館日、開館時間の変更はいかがですか？

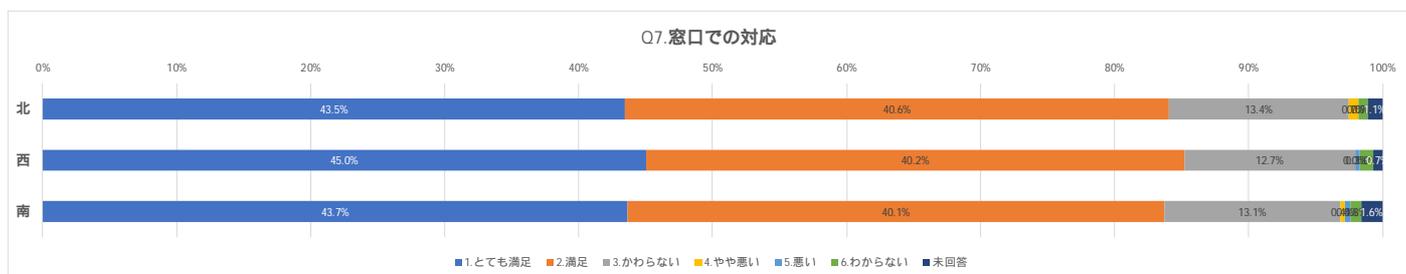


	1.とても満足	2.満足	3.どちらともいえない	4.やや不満	5.不満	未回答	計
北	19.9%	54.7%	23.6%	0.0%	0.0%	1.8%	100.0%
西	29.9%	48.5%	17.2%	0.3%	0.0%	4.1%	100.0%
南	26.2%	51.6%	19.4%	0.4%	0.8%	1.6%	100.0%

各館、「1.とても満足」「2.満足」という回答が75%程度となり、おおむね好評を得ていることが分かった。自由意見等にはさらに遅い時間までの開館延長についての希望も見られた。

## 職員の対応、図書館のサービスについてお聞きします

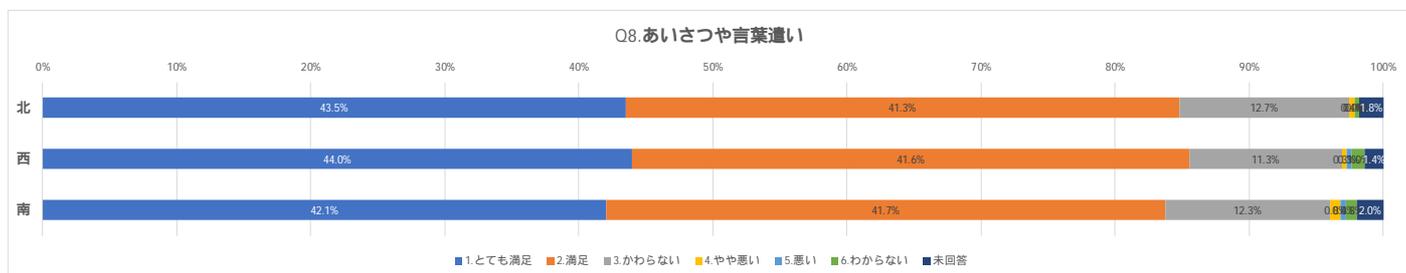
### 問7 窓口での対応



	1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
北	43.5%	40.6%	13.4%	0.7%	0.0%	0.7%	1.1%	100.0%
西	45.0%	40.2%	12.7%	0.0%	0.3%	1.0%	0.7%	100.0%
南	43.7%	40.1%	13.1%	0.4%	0.4%	0.8%	1.6%	100.0%

各館で80%以上の「1.とても満足」「2.満足」という回答であった。  
低評価はほぼ見られず、多くの利用者の方にご満足をいただいていると考えられる。

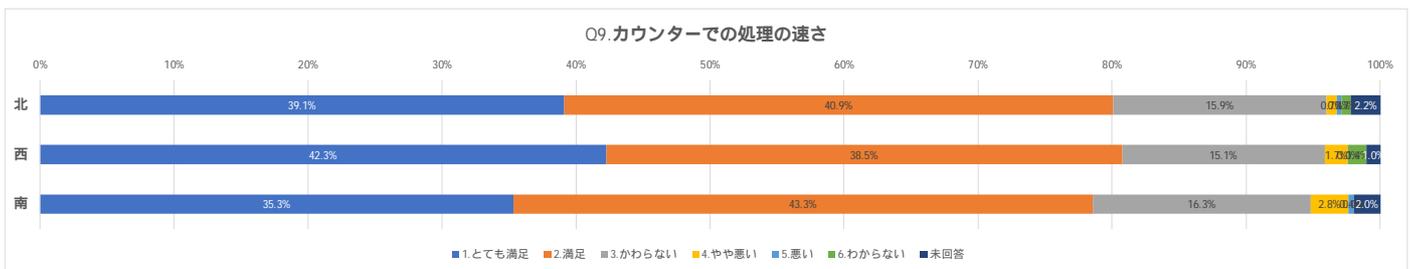
### 問8 あいさつや言葉遣い



	1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
北	43.5%	41.3%	12.7%	0.4%	0.0%	0.4%	1.8%	100.0%
西	44.0%	41.6%	11.3%	0.3%	0.3%	1.0%	1.4%	100.0%
南	42.1%	41.7%	12.3%	0.8%	0.4%	0.8%	2.0%	100.0%

各館で80%以上の「1.とても満足」「2.満足」という回答であった。  
低評価はほぼ見られず、多くの利用者の方にご満足をいただいていると考えられる。

## 問9 カウンターでの処理の速さ

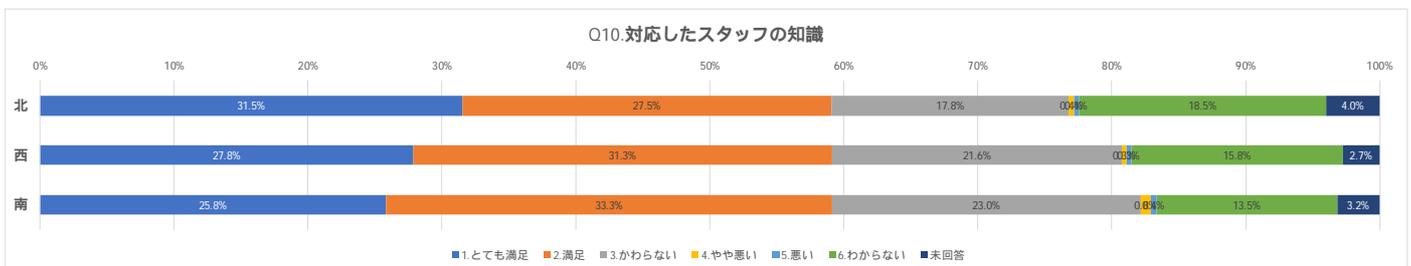


	1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
北	39.1%	40.9%	15.9%	0.7%	0.4%	0.7%	2.2%	100.0%
西	42.3%	38.5%	15.1%	1.7%	0.0%	1.4%	1.0%	100.0%
南	35.3%	43.3%	16.3%	2.8%	0.4%	0.0%	2.0%	100.0%

各館で80%以上の「1.とても満足」「2.満足」という回答であった。

低評価はほぼ見られず、多くの利用者の方にご満足をいただいていると考えられる。

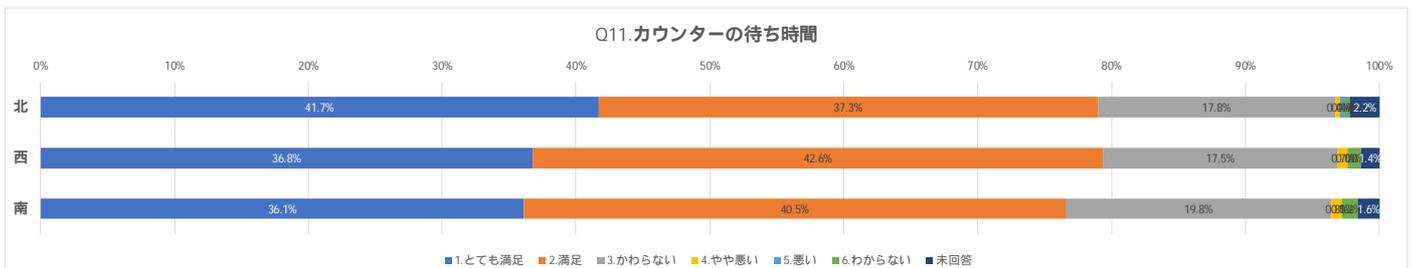
## 問10 対応したスタッフの知識



	1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
北	31.5%	27.5%	17.8%	0.4%	0.4%	18.5%	4.0%	100.0%
西	27.8%	31.3%	21.6%	0.3%	0.3%	15.8%	2.7%	100.0%
南	25.8%	33.3%	23.0%	0.8%	0.4%	13.5%	2.8%	99.6%

各館で「1.とても満足」「2.満足」という回答を約60%の方よりいただいた。接客に関わる項目と比較し、満足は低くなっており、「6.わからない」という回答も多い項目であった。レファレンスサービスの周知とともに、職員の対応スキルの向上をはかっていきたい。

## 問11 カウンターでの待ち時間

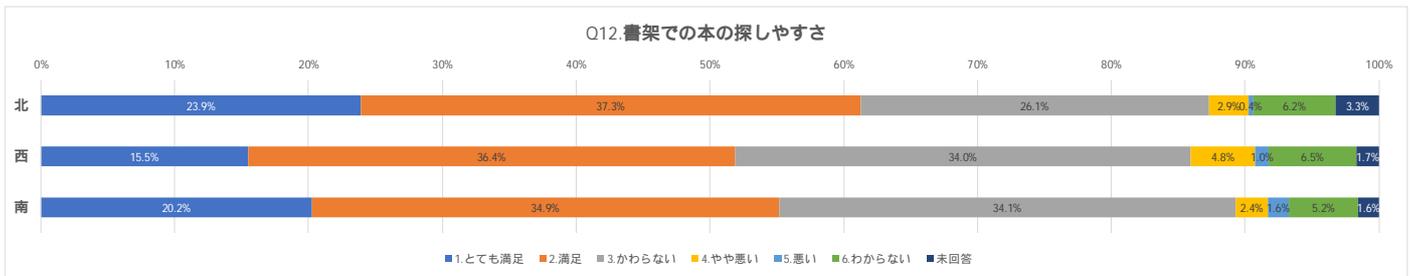


	1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
北	41.7%	37.3%	17.8%	0.4%	0.4%	0.4%	2.2%	100.0%
西	36.8%	42.6%	17.5%	0.7%	0.0%	1.0%	1.4%	100.0%
南	36.1%	40.5%	19.8%	0.8%	0.0%	1.2%	1.6%	100.0%

各館で80%以上の「1.とても満足」「2.満足」という回答であった。

低評価はほぼ見られず、多くの利用者の方にご満足をいただいていると考えられる。

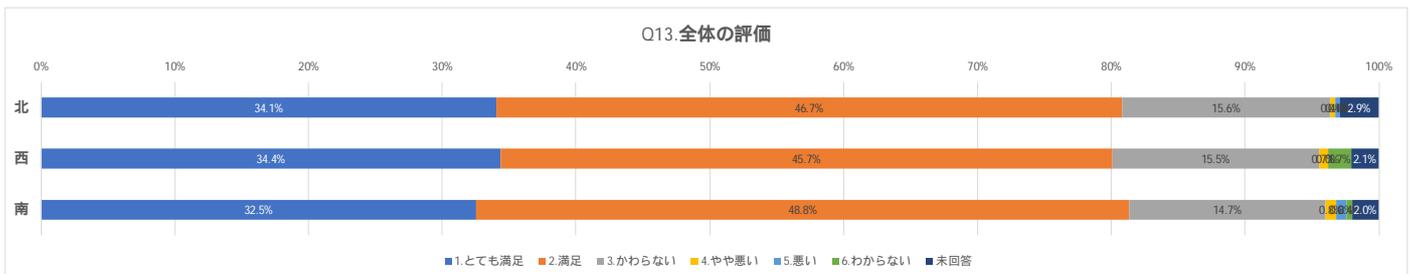
## 問 12 書架での本の探しやすさ



	1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
北	23.9%	37.3%	26.1%	2.9%	0.4%	6.2%	3.3%	100.0%
西	15.5%	36.4%	34.0%	4.8%	1.0%	6.5%	1.7%	100.0%
南	20.2%	34.9%	34.1%	2.4%	1.6%	5.2%	1.6%	100.0%

他項目と比較し、「3 かわらない」という回答率が高く、満足度も60%にとどまった。自由意見からも「棚がきつい」という印象があることが伺える。除籍や書架整理を行い、利用者が求める資料や情報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.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
北	34.1%	46.7%	15.6%	0.4%	0.4%	0.0%	2.9%	100.0%
西	34.4%	45.7%	15.5%	0.7%	0.0%	1.7%	2.1%	100.0%
南	32.5%	48.8%	14.7%	0.8%	0.8%	0.4%	2.0%	100.0%

3館とも「1.とても満足」「2.満足」という回答が80%を超えており、各館の運営についてはおおむね好評を得ていると考えられる。

## 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。

「資料に関して」各館で共通してみられるご意見は本が古い、予約した本が手元に届くまで時間がかかるというご意見が多くみられた。また CD の購入を望む声も根強い。資料費については指定管理者制度に移行し、増加となったため、利用者のニーズに応じた書籍や複本の購入促進についても検討したい。

「施設について」は館内での飲食可能スペースなどリラックスできる読書環境づくりについての要望が多くみられた。各館、施設の活用の用途など柔軟に対応し、多くの市民の方々が時を過ごす居場所としての図書館をつくりたい。

「職員について」、「いつもありがとう」など感謝のお言葉も多くあったが、ご指摘や知識量(不足)についての指摘もあった。利用者の方々にあたたかい印象を持っていただけるような柔らかいあいさつ・声掛けを心がけるよう研修等とおして接遇を見直したい。

また今回いただいた意見について、従事者全体に周知し、今後の利用者対応等について配慮すべき点や館の課題などの抽出につなげ、更なるサービスの向上に努めたい。

## ご意見、全文は別紙に記載しております。

### 総括

全体的に 3 館とも回答割合の差異は少なく、3 館で同水準のサービスを提供できていることが分かった。

「利用者自身について」の項目では、利用者のお住まいについて立地の関係から西図書館の市民率が比較的多かったものの、全体として 9 割以上の方が市民であった。年齢も各館 70 代が一番多い回答であった。配布の方法等、検討し、幅広い世代から意見を聴取できるような工夫を考えていきたい。加えて、滞在時間や来館時間等などの聴取も視野に、更なる利用者属性の把握も検討したい。

、 のカテゴリでは指定管理者による運営と指定管理者の提案による開館日数拡大・時間延長の認知度について確認をした。各館において、指定管理者による運営の認知が一番多い南図書館で約 53%、日数の拡大や時間の延長については同じく一番高い南図書館でも約 60%にとどまってしまった。自由意見にも「18 時まで開いていてたすかる」というご意見の一方で「拡大したことをしらなかった」「(アンケートで)初めて知った」という意見も散見された。

改めてイベント・講座等の事業や広報を通じて、指定管理者による運営について周知させていきたい。

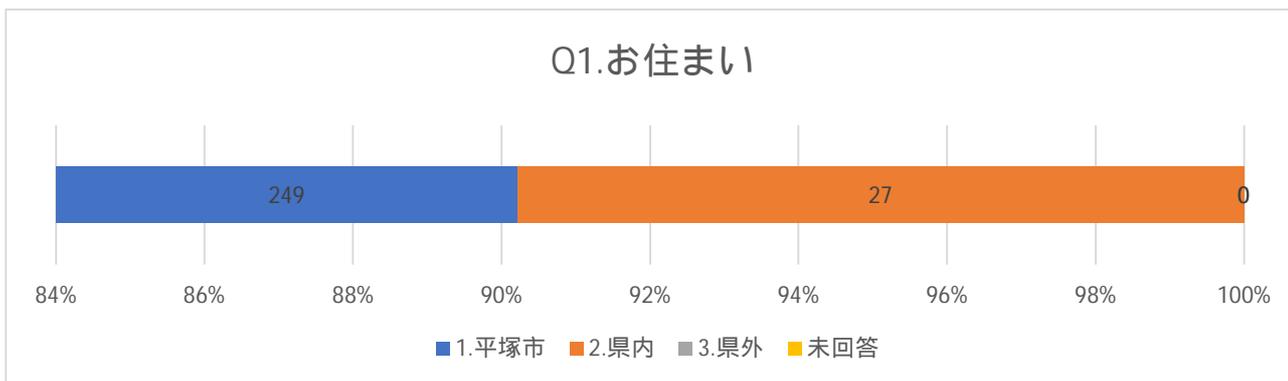
の利用者対応についての各種質問に対しては窓口対応、挨拶や言葉遣いの項目において各館とも 80%を超える満足のお声をいただいた。窓口の挨拶やお声掛け、迅速な対応について、利用者にお待たせをしまっている印象を持たれず、一定の評価をいただけたと考えられる。自由意見においても「いつもありがとう。」や「がんばってください」などの励みの言葉も数多くいただけた。

全体の評価としても各館とも約 80%の方からご満足の回答をいただけた、

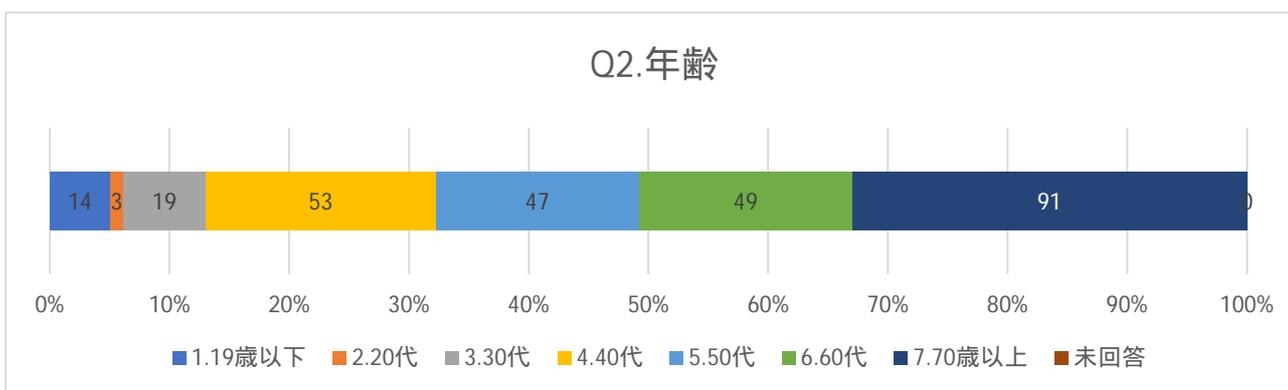
以上

【別紙】アンケート集計表(館別 北図書館)

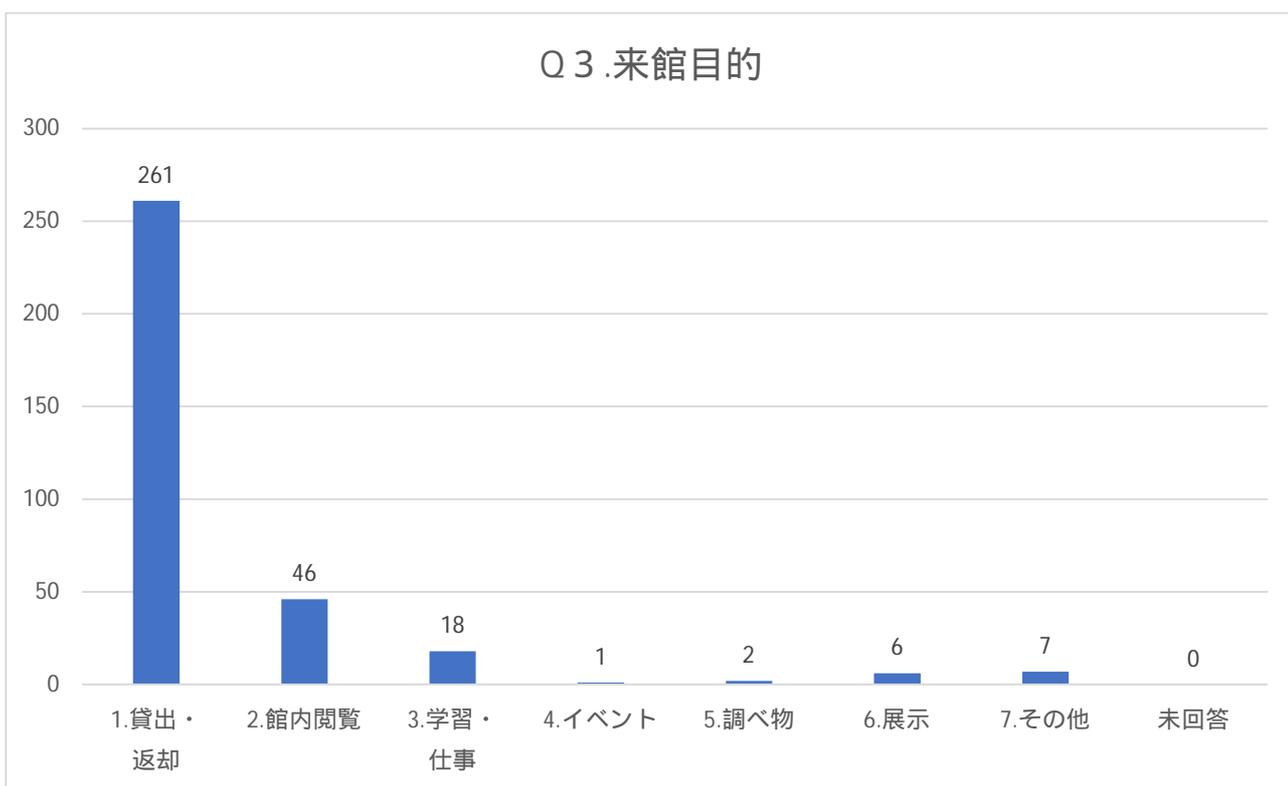
北図書館



1.平塚市	2.県内	3.県外	未回答	計
249	27	0	0	276
90.2%	9.8%	0.0%	0.0%	100.0%



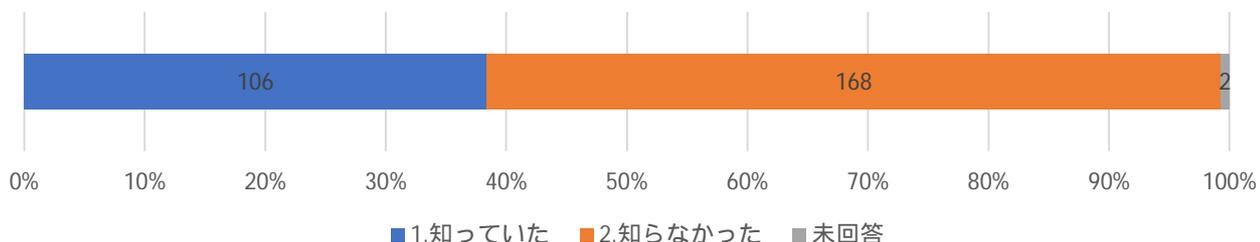
1.19歳以下	2.20代	3.30代	4.40代	5.50代	6.60代	7.70歳以上	未回答	計
14	3	19	53	47	49	91	0	276
5.1%	1.1%	6.9%	19.2%	17.0%	17.8%	33.0%	0.0%	100.0%



【別紙】アンケート集計表(館別 北図書館)

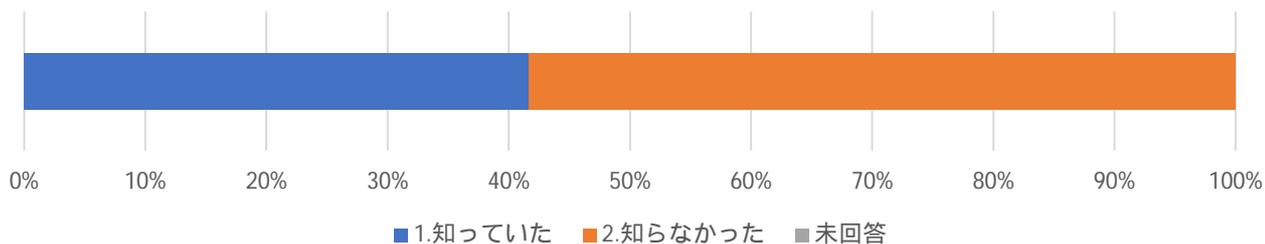
1.貸出・返却	2.館内閲覧	3.学習・仕事	4.イベント	5.調べ物	6.展示	7.その他	未回答	計
261	46	18	1	2	6	7	0	341
94.6%	16.7%	6.5%	0.4%	0.7%	2.2%	2.5%	0.0%	123.6%

Q4.指定管理者による運営について



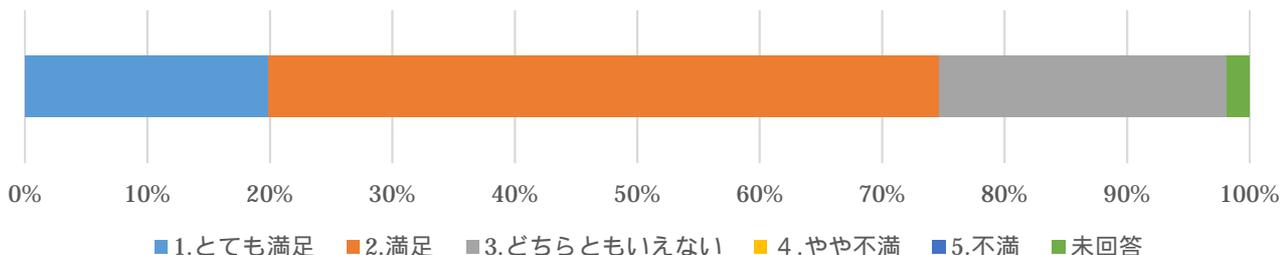
1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
106	168	2	276
38.4%	60.9%	0.7%	100.0%

Q5.開館日数・時間の変更



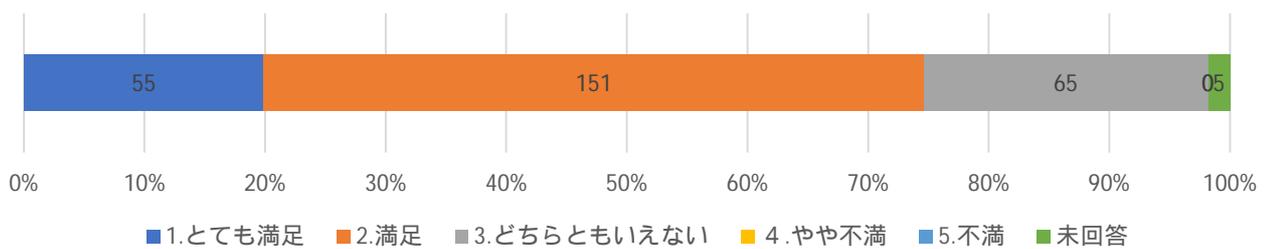
1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
115	161	0	276
41.7%	58.3%	0.0%	100.0%

Q6.開館事項の変更についての満足度



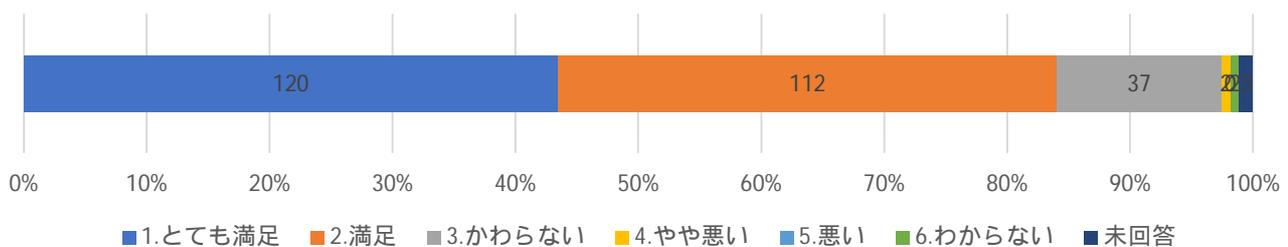
1.とても満足	2.満足	3.どちらともいえない	4.やや不満	5.不満	未回答	計
55	151	65	0	0	5	276
19.9%	54.7%	23.6%	0.0%	0.0%	1.8%	100.0%

### Q7.窓口での対応



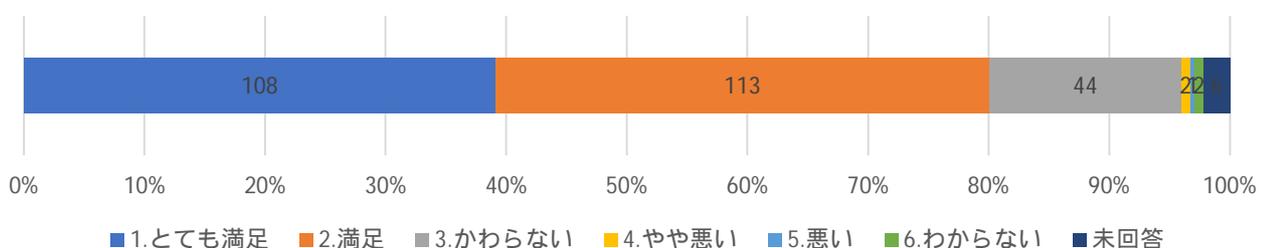
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
120	112	37	2	0	2	3	276
43.5%	40.6%	13.4%	0.7%	0.0%	0.7%	1.1%	100.0%

### Q8.あいさつ



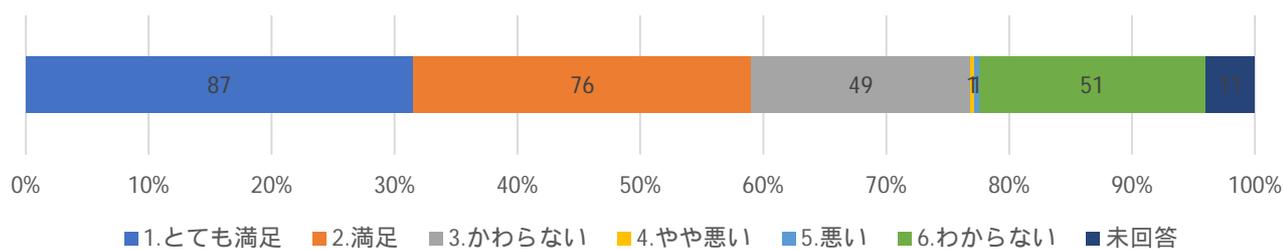
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
120	114	35	1	0	1	5	276
43.5%	41.3%	12.7%	0.4%	0.0%	0.4%	1.8%	100.0%

### Q9.カウンターでの処理の速さ



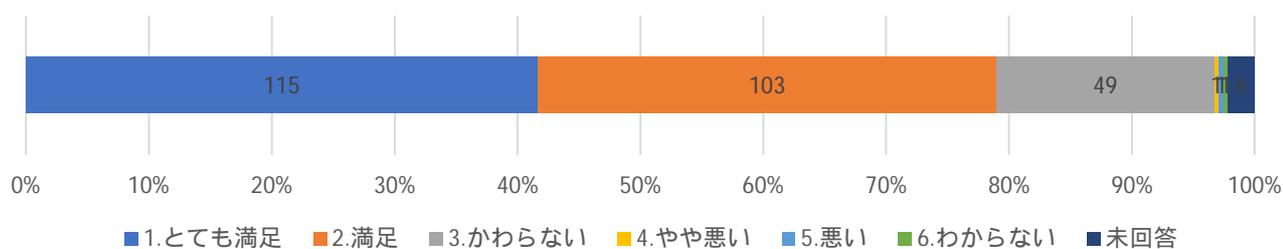
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
108	113	44	2	1	2	6	276
39.1%	40.9%	15.9%	0.7%	0.4%	0.7%	2.2%	100.0%

### Q10.スタッフの知識



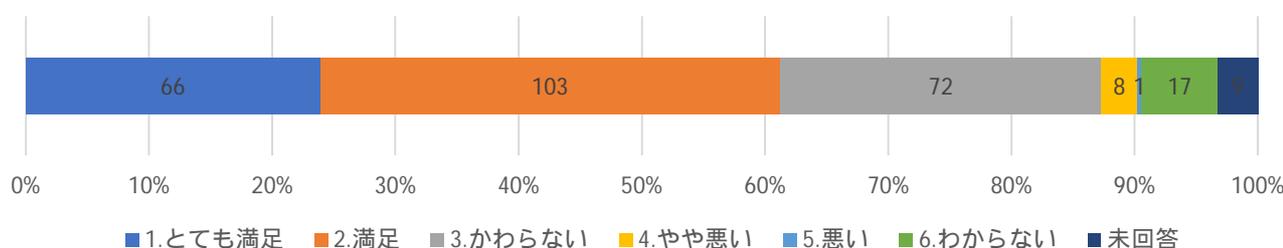
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
87	76	49	1	1	51	11	276
31.5%	27.5%	17.8%	0.4%	0.4%	18.5%	4.0%	100.0%

### Q11.カウンターの待ち時間



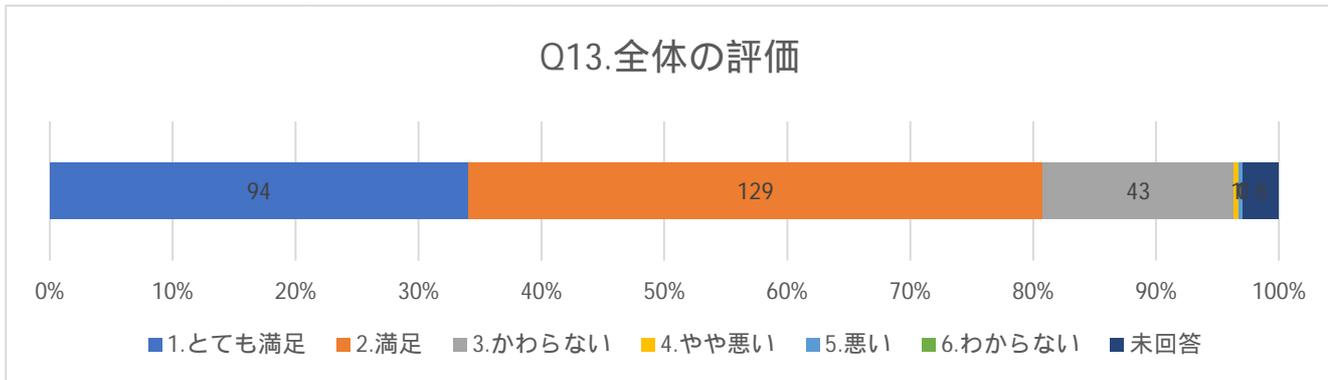
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
115	103	49	1	1	1	6	276
41.7%	37.3%	17.8%	0.4%	0.4%	0.4%	2.2%	100.0%

### Q12.本の探しやすさ



1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
66	103	72	8	1	17	9	276
23.9%	37.3%	26.1%	2.9%	0.4%	6.2%	3.3%	100.0%

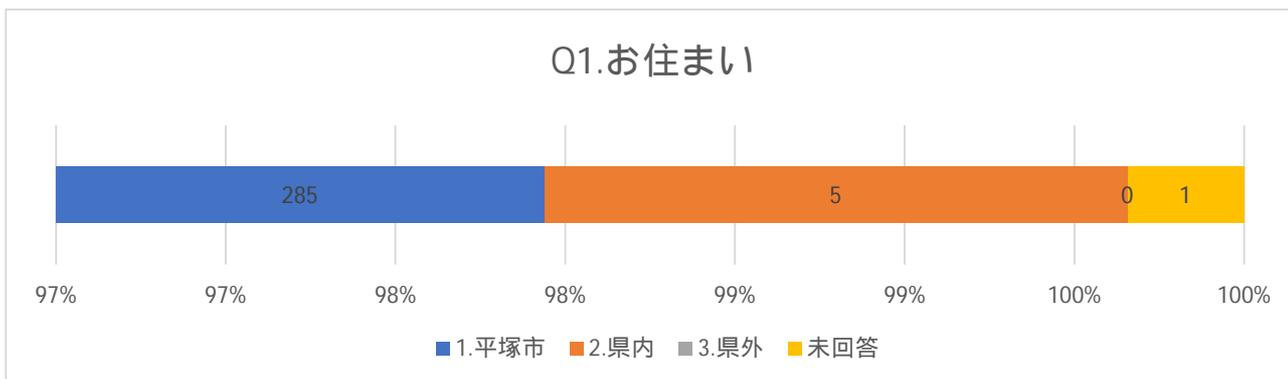
【別紙】アンケート集計表(館別 北図書館)



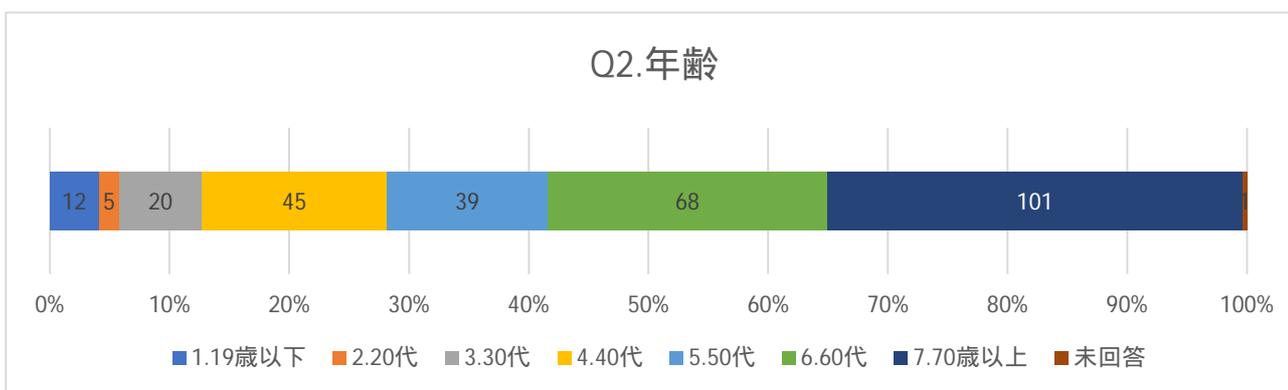
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
94	129	43	1	1	0	8	276
34.1%	46.7%	15.6%	0.4%	0.4%	0.0%	2.9%	100.0%

【別紙】アンケート集計表(館別 西図書館)

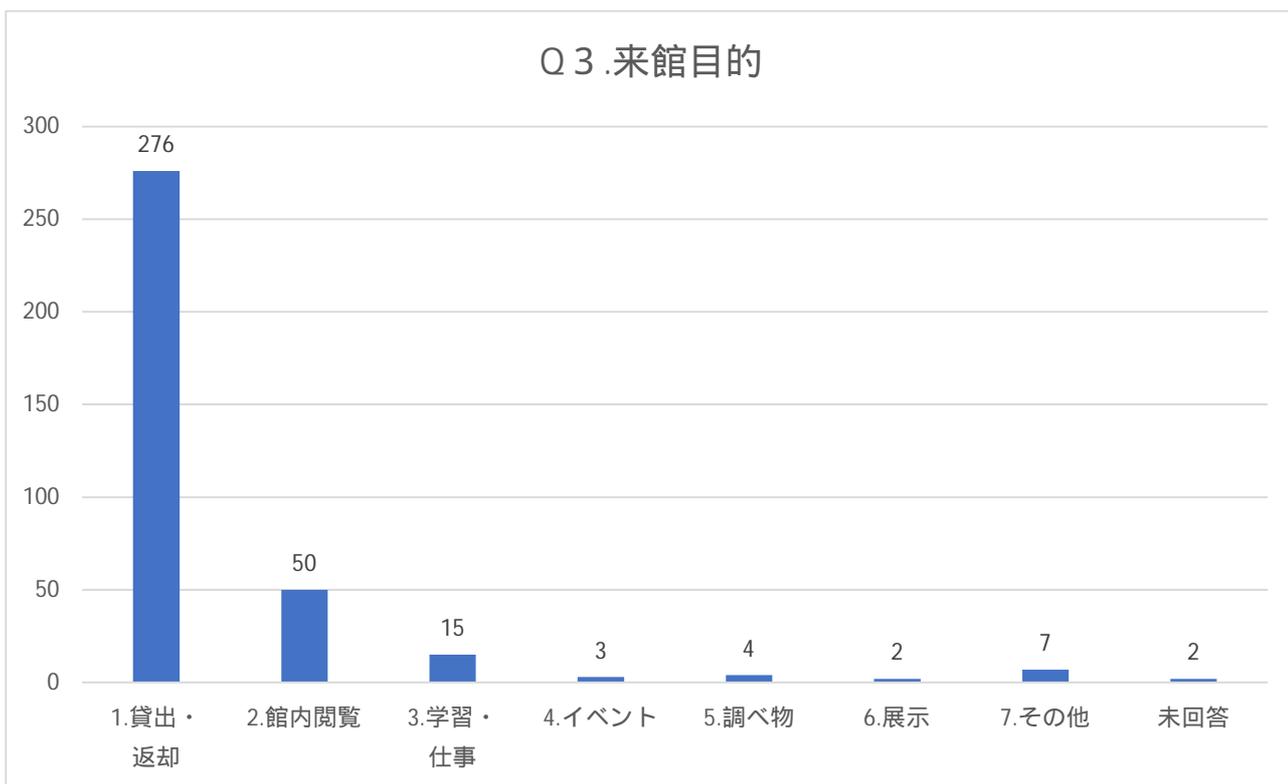
西図書館



1.平塚市	2.県内	3.県外	未回答	計
285	5	0	1	291
97.9%	1.7%	0.0%	0.3%	100.0%



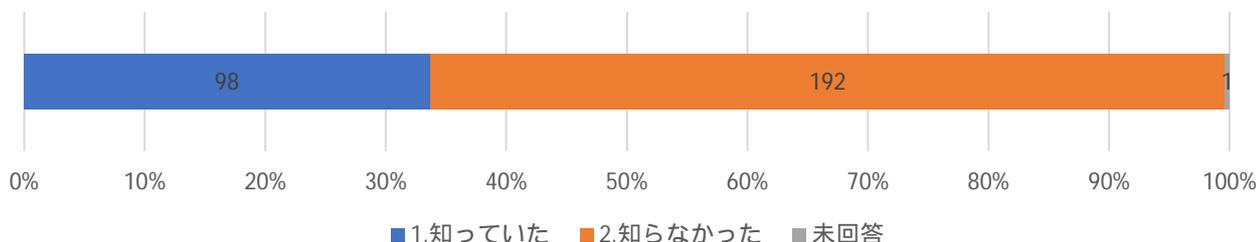
1.19歳以下	2.20代	3.30代	4.40代	5.50代	6.60代	7.70歳以上	未回答	計
12	5	20	45	39	68	101	1	291
4.1%	1.7%	6.9%	15.5%	13.4%	23.4%	34.7%	0.3%	100.0%



【別紙】アンケート集計表(館別 西図書館)

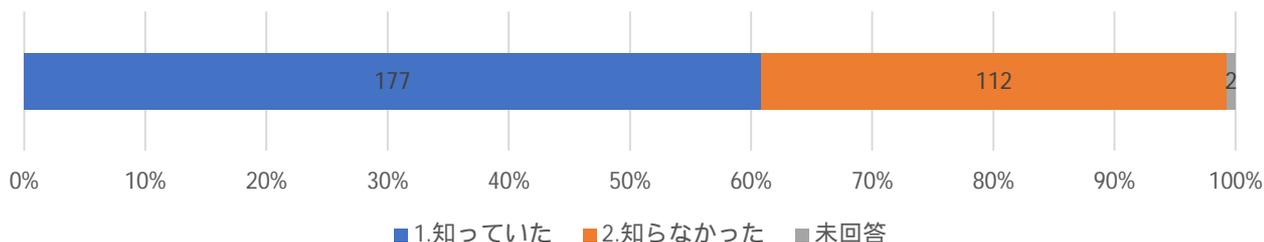
1.貸出・返却	2.館内閲覧	3.学習・仕事	4.イベント	5.調べ物	6.展示	7.その他	未回答	計
276	50	15	3	4	2	7	2	359
94.8%	17.2%	5.2%	1.0%	1.4%	0.7%	2.4%	0.7%	123.4%

Q4.指定管理者による運営について



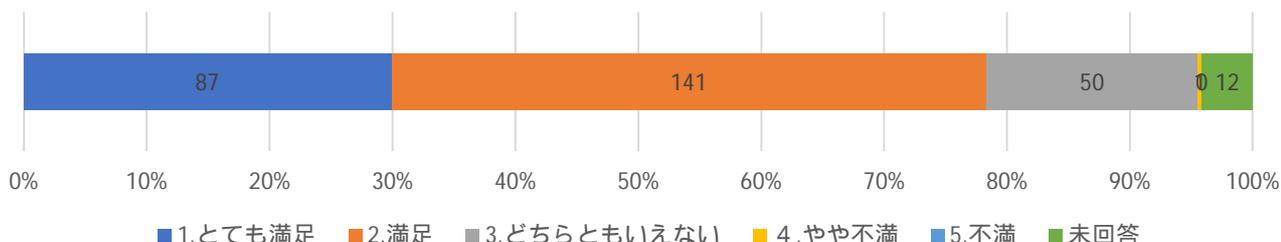
1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
98	192	1	291
33.7%	66.0%	0.3%	100.0%

Q5.開館日数・時間の変更



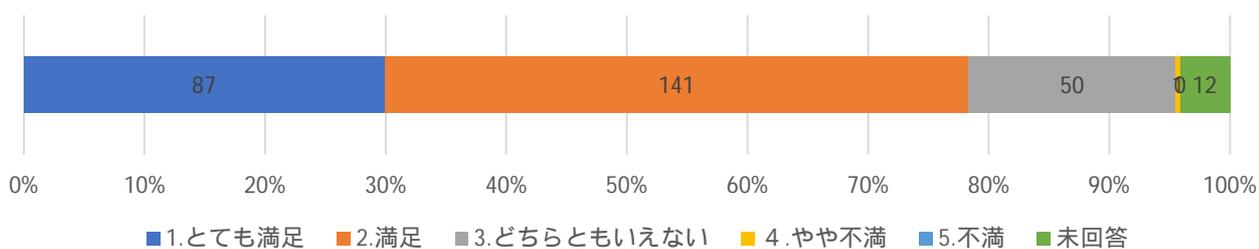
1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
177	112	2	291
60.8%	38.5%	0.7%	100.0%

Q6.開館事項の変更についての満足度



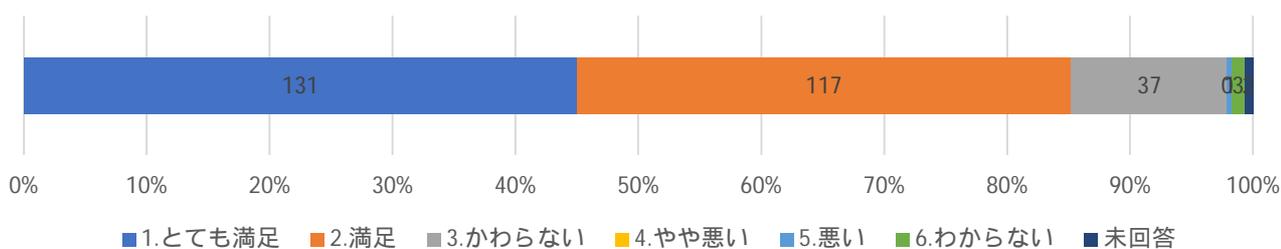
1.とても満足	2.満足	3.どちらともいえない	4.やや不満	5.不満	未回答	計
87	141	50	1	0	12	291
29.9%	48.5%	17.2%	0.3%	0.0%	4.1%	100.0%

### Q7.窓口での対応



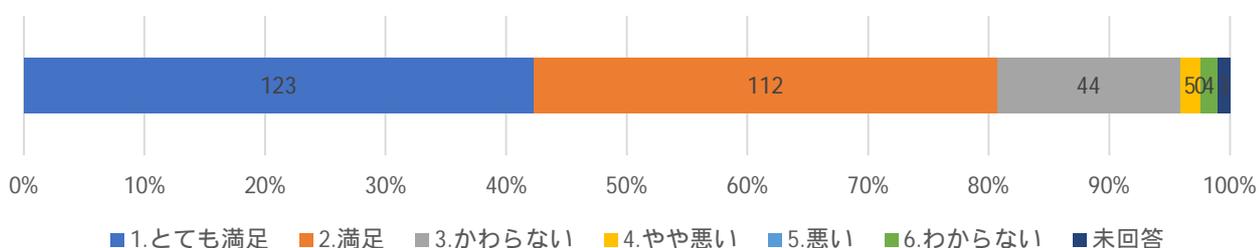
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
131	117	37	0	1	3	2	291
45.0%	40.2%	12.7%	0.0%	0.3%	1.0%	0.7%	100.0%

### Q8.あいさつ



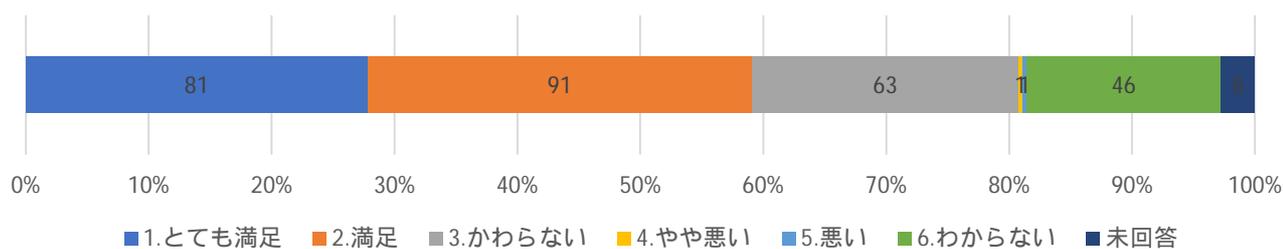
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
128	121	33	1	1	3	4	291
44.0%	41.6%	11.3%	0.3%	0.3%	1.0%	1.4%	100.0%

### Q9.カウンターでの処理の速さ



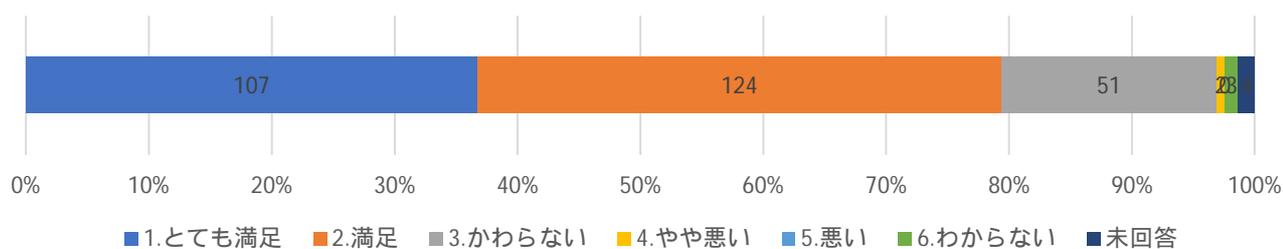
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
123	112	44	5	0	4	3	291
42.3%	38.5%	15.1%	1.7%	0.0%	1.4%	1.0%	100.0%

### Q10.スタッフの知識



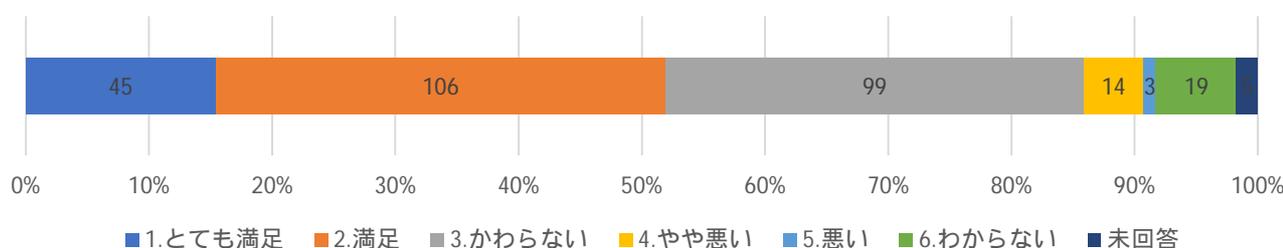
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
81	91	63	1	1	46	8	291
27.8%	31.3%	21.6%	0.3%	0.3%	15.8%	2.7%	100.0%

### Q11.カウンターの待ち時間



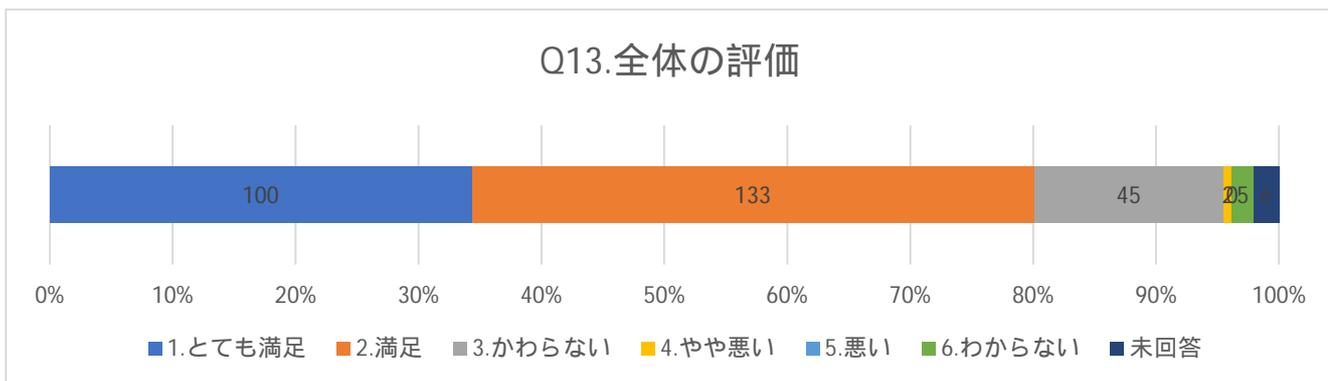
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
107	124	51	2	0	3	4	291
36.8%	42.6%	17.5%	0.7%	0.0%	1.0%	1.4%	100.0%

### Q12.本の探しやすさ



1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
45	106	99	14	3	19	5	291
15.5%	36.4%	34.0%	4.8%	1.0%	6.5%	1.7%	100.0%

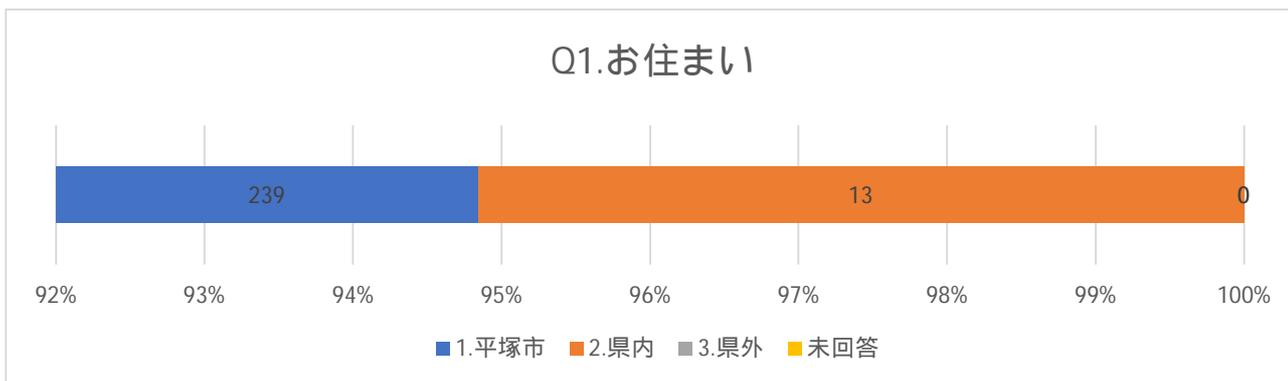
【別紙】アンケート集計表(館別 西図書館)



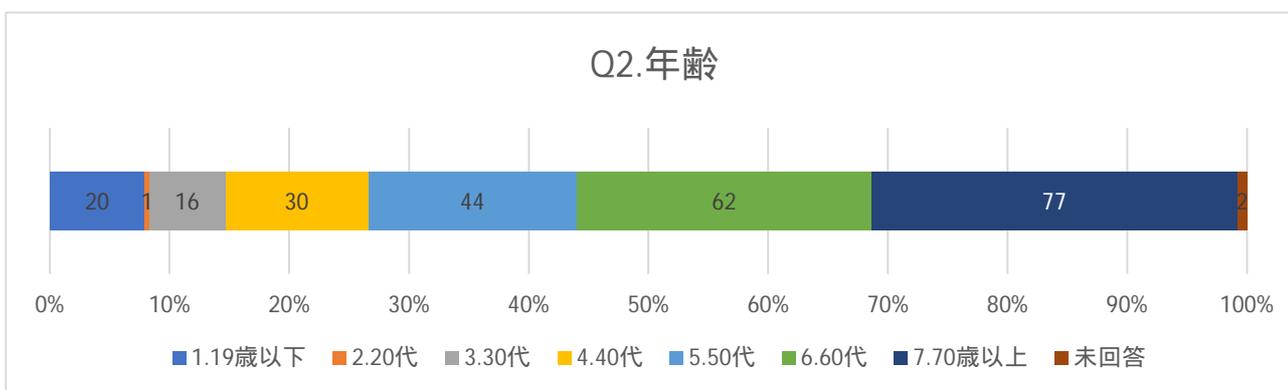
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
100	133	45	2	0	5	6	291
34.4%	45.7%	15.5%	0.7%	0.0%	1.7%	2.1%	100.0%

【別紙】アンケート集計表(南図書館)

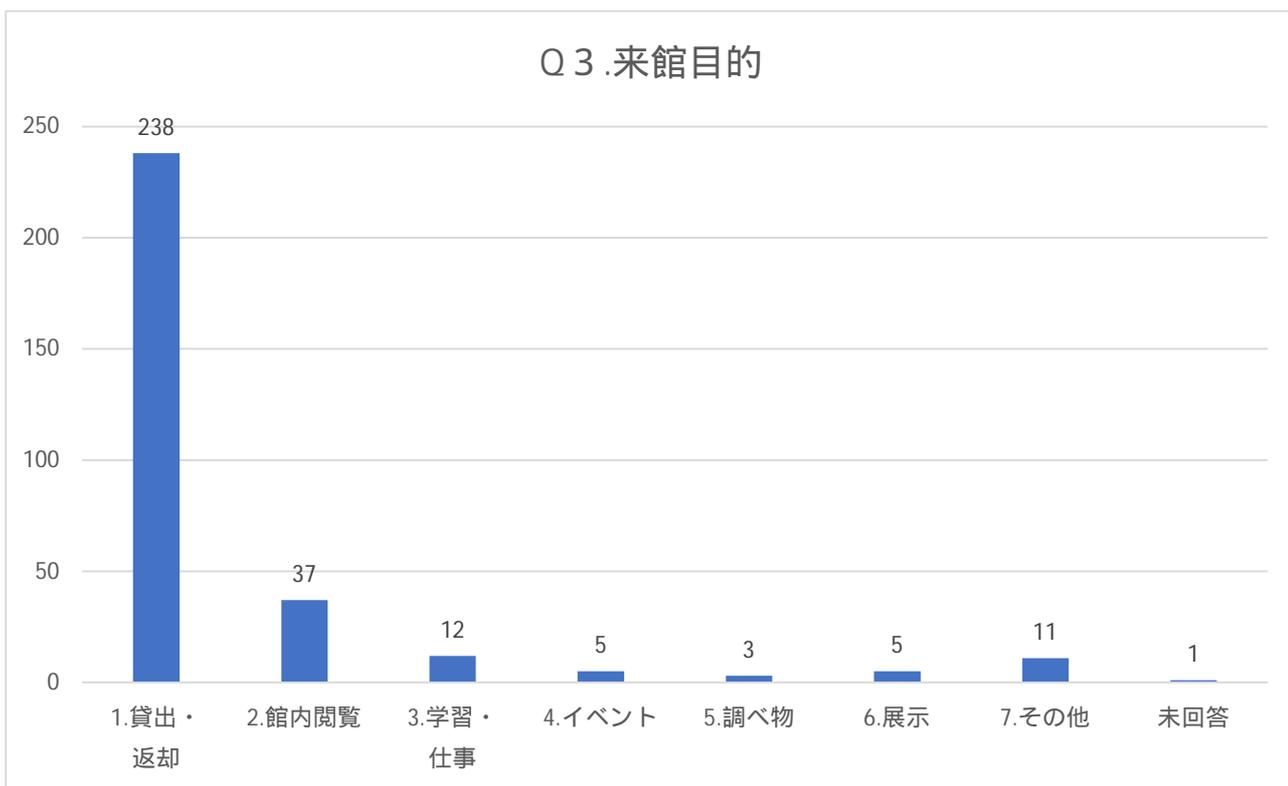
南図書館



1.平塚市	2.県内	3.県外	未回答	計
239	13	0	0	252
94.8%	5.2%	0.0%	0.0%	100.0%



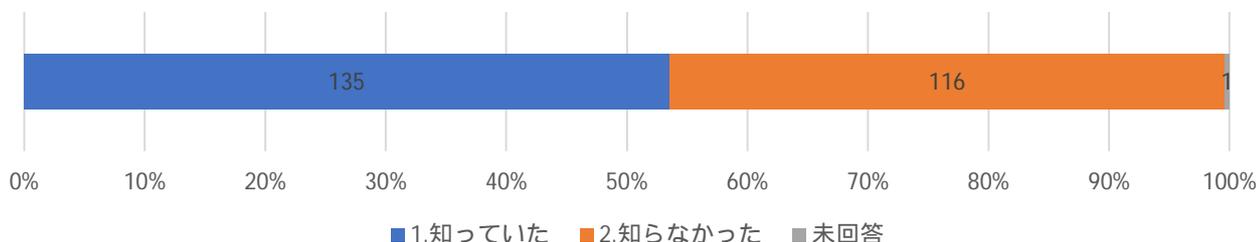
1.19歳以下	2.20代	3.30代	4.40代	5.50代	6.60代	7.70歳以上	未回答	計
20	1	16	30	44	62	77	2	252
7.9%	0.4%	6.3%	11.9%	17.5%	24.6%	30.6%	0.8%	100.0%



【別紙】アンケート集計表(南図書館)

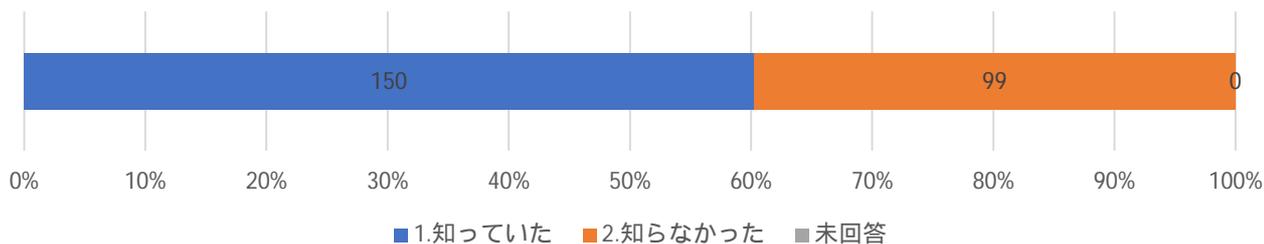
1.貸出・返却	2.館内閲覧	3.学習・仕事	4.イベント	5.調べ物	6.展示	7.その他	未回答	計
238	37	12	5	3	5	11	1	312
94.4%	14.7%	4.8%	2.0%	1.2%	2.0%	4.4%	0.4%	123.8%

Q4.指定管理者による運営について



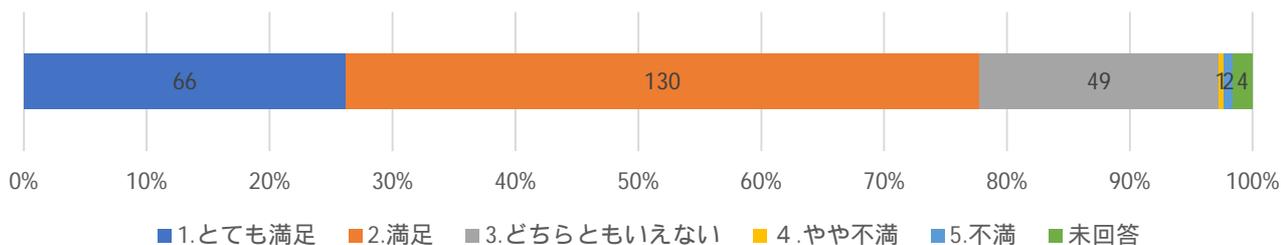
1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
135	116	1	252
53.6%	46.0%	0.4%	100.0%

Q5.開館日数・時間の変更



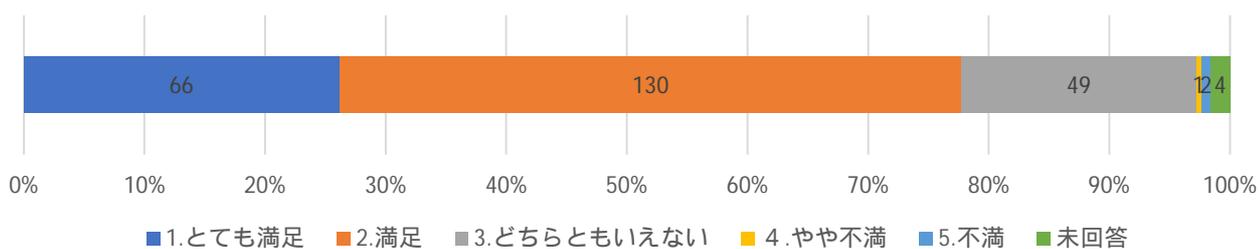
1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
150	99	0	249
59.5%	39.3%	0.0%	98.8%

Q6.開館事項の変更についての満足度



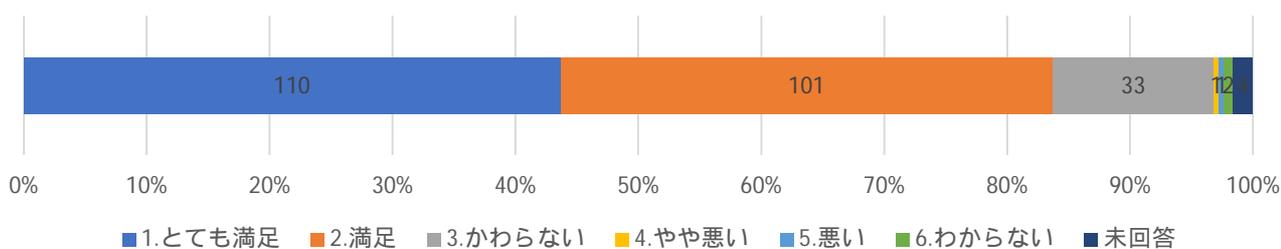
1.とても満足	2.満足	3.どちらともいえない	4.やや不満	5.不満	未回答	計
66	130	49	1	2	4	252
26.2%	51.6%	19.4%	0.4%	0.8%	1.6%	100.0%

### Q7.窓口での対応



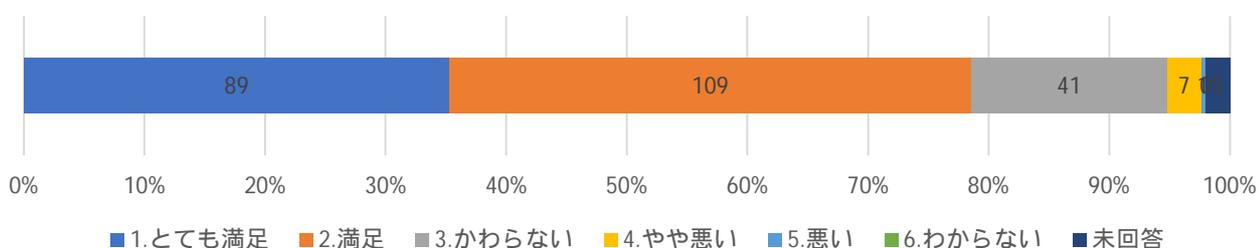
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
110	101	33	1	1	2	4	252
43.7%	40.1%	13.1%	0.4%	0.4%	0.8%	1.6%	100.0%

### Q8.あいさつ



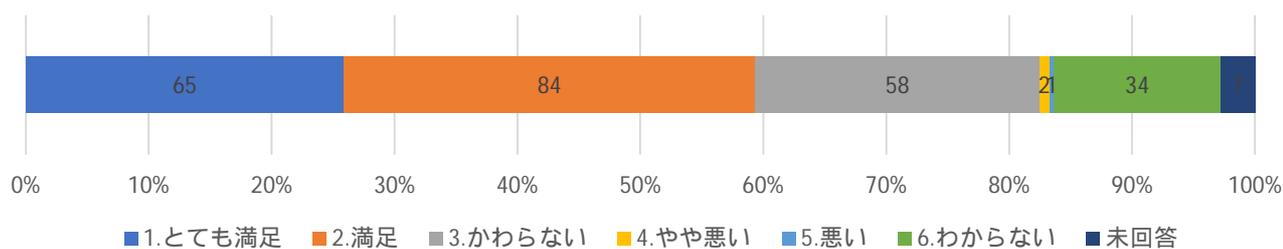
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
106	105	31	2	1	2	5	252
42.1%	41.7%	12.3%	0.8%	0.4%	0.8%	2.0%	100.0%

### Q9.カウンターでの処理の速さ



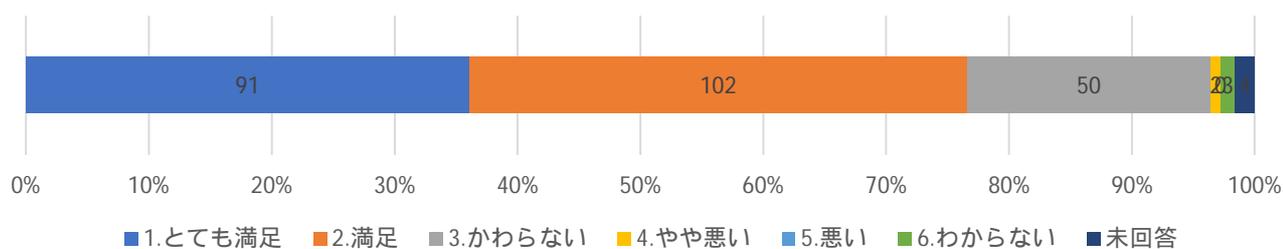
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
89	109	41	7	1	0	5	252
35.3%	43.3%	16.3%	2.8%	0.4%	0.0%	2.0%	100.0%

### Q10.スタッフの知識



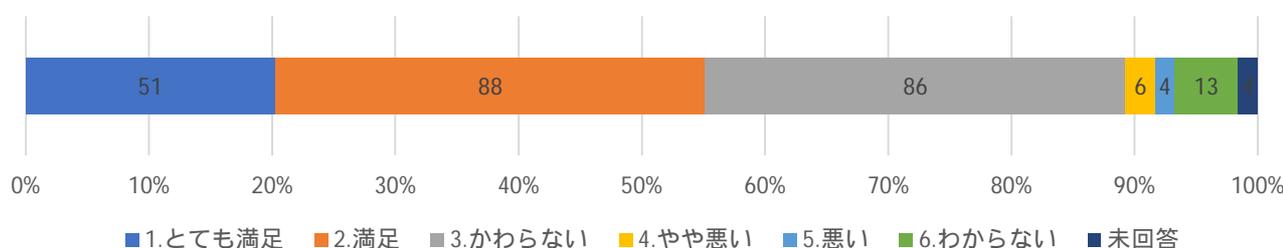
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
65	84	58	2	1	34	7	251
25.8%	33.3%	23.0%	0.8%	0.4%	13.5%	2.8%	99.6%

### Q11.カウンターの待ち時間

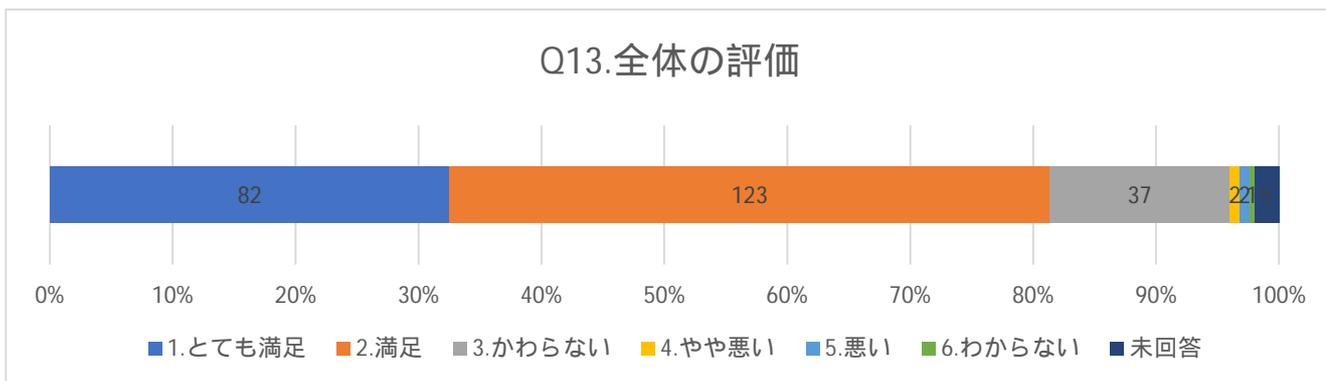


1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
91	102	50	2	0	3	4	252
36.1%	40.5%	19.8%	0.8%	0.0%	1.2%	1.6%	100.0%

### Q12.本の探しやすさ



1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
51	88	86	6	4	13	4	252
20.2%	34.9%	34.1%	2.4%	1.6%	5.2%	1.6%	100.0%



1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
82	123	37	2	2	1	5	252
32.5%	48.8%	14.7%	0.8%	0.8%	0.4%	2.0%	100.0%

**【別紙】アンケート集計表(自由意見 北図書館)**

- ・「 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。

**北図書館**

資料について	
1	できれば面展示を増やしてほしい。背表紙は前面に揃えた方が見安い。型の小さい本は奥にいくと目につきにくい為。4月からいろいろ変化があり頑張りを感じとれます。そして、いつもありがとうございます。
2	書架での本がギュウギュウ詰めでないので選びやすいです。
3	CDを増やしてほしいです
4	蔵書が少ない
5	新刊の本をなるべく早く読みたいので図書館で借りるのを待たずに本屋にて購入する事が多いです。なのでそのような本を読めるように対策して頂きたいです。
6	予約数 15 件について。+5 (20 程度) に拡大を希望します。現状、以外に「待ち」が多くその間に読みたい時に不便を感じます。
7	予約した本が、次々用意された時、一度には読めないで、次の人を先にしてもらえる様にして欲しいです。
8	新しい本も色々入ってくるので、嬉しいです。今後ともよろしくお願いします
9	新刊の書蔵が増えるとありがたい。
10	もう少し新しい本を増やしてほしいです。
11	漫画本を多く蔵書してほしい。新刊本を入れてほしい。(今以上に)
12	いつもありがとうございます。またきます。
13	・人気本は、数カ月待って、手元に届きます。もう少し増書してほしいです。 ・ネットで予約した時の対応の早さには、満足しています。いつも、ありがとうございます。
14	中央図書館をリニューアルしてほしい。
15	子どもの頃から平塚の図書館のおかげで沢山本を読むことができています。今まで同様利用できればありがたいです。リクエストで長く待つのも仕方ない事なので気長に待っています
16	先日地図を見させて頂いた時、熱心にさがしていただきとてもうれしかったです。ありがとうございます
17	本をおかりする事が多いのですが本の折り込み、よごれなど少し気になります。もっと大切にしてください
18	最新の本を増やして欲しい。
19	以前東京に住んでいたが、そのときより貸出待ちが長い気がする。
20	最新の本をたくさん入れてほしいです。
21	月刊誌を増やして欲しい
22	本がきれいにならべてあると思いました。とても見やすく、本が探しやすいです
23	一番下の棚を見るのが、大変なので(かがむのが...) 一孝をお願いします。
24	高校受けんの本が借りたい

**【別紙】アンケート集計表(自由意見 北図書館)**

25	本屋のように図書館も、本の見せ方や紹介があると、新しい発見ができて楽しくなると思う。本の作者ごとにまとまっていたら、いいなと思うことがよくあります。
26	平塚市の図書館の本を増やしてほしいです。
27	予算の都合もあるのですが、平均的に発行した書籍の年度が古いのが多いと思います。近いし、駐車場の時間制限も気にしなくて良いし、静かだし、全体としては好きです。これからもお世話になりますのでよろしくお願い致します。
28	昔に借りていた本もリサイクル本としてではなく書庫に所蔵してほしい。
29	在蔵のビデオテープを DVD に切替を希望します。
30	賞をとった本など人気のある本の冊数を増やしてほしい。
31	SACD の貸出しを増やしてほしい
32	以前よりある本が継続してあるように感じるので、新書を増やして頂きたいです。貸りたい本が他の図書館にある事が多いので、北図書館の本のジャンルを増やして頂けると良いです。
33	あまり借し出されていない本、なのでしょうか。かびくさく、クシャミがでます。それでも、マスクをして読んでいます。なんとかならないでしょうか。
34	展示の本を読ませていただいています。楽しいので、続けてくださいね！
35	どんどん入る本が少なくなっている。読みたい本が入らない。
36	「気候安全保障」を入れてほしい。
37	i いつも WEB で予約をし借りています。回ってくる順番がわかるのは目安になるので、長く待つことになっても納得いくのでいいと思います。休日変更されたのは知らなかったです。いい機会になりました。
38	新干本が少ない。
39	貸出 (CD) の内容曲目などを調べてもらえれば...?
40	事務室保管のものリストを掲示して下さると有難い。図書館は私の人生にとって大きな存在です。87才でもう閉じようとする人生通える限り通わせて頂きます。多くの方々にも同様と思います。ご発展お祈りします。

**施設について**

1	喫茶サービス店を設くのはどうでしょうか 予約したものを宅配してもらえるサービスは？
2	2F の洋式トイレのベンザ暖かいと大変うれしいのですが。
3	音楽が流れていて心地よいです。(クラシックピアノ)
4	本棚を背にして座る椅子の配置が良くなりました。以前は向かい合せになるよう置いてましたから。

**職員について**

1	ここにくると何か新しいことが知れる...知りたいことがわかる資料を手に入れることができる場所であってほしいです。司書の資格が十分に発揮されることをのぞみます。いつも、笑顔でいてくださると、子どもたちにもきっと伝わりますよね
2	大変お世話になっております。ネットで予約して受け取ることが多いので、あまり変化を感じられず。対応も、すごく感じの良い人もいれば、それなりの・・・の人もいて、人によるため3(かわらない)にチェックしました。住所は中央図書館の方が近いのですが、北図書館の雰囲気が好きで、こちらを利用させてもらっています。いつもありがとうございます。

【別紙】アンケート集計表(自由意見 北図書館)

3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最近、窓口の方達の私語が気になります。</li> <li>・北図書館を利用していますが蔵書が少ないと思います。</li> <li>・返却の際、予約本がきている時は声をかけて頂きたい。帰宅後に思い出したことがあります。</li> </ul>
4	中央図書館と北図書館しか利用したことがないのですが、北図書館のスタッフの方はみな親切で丁寧で、来館時に少し読書するだけでも気分が落ち着きます。つい北図書館にきてしまいます。いつもありがとうございます。

その他のご意見・ご要望

1	特に不満はないです。引き続き、よろしくお願いします。
2	ネットで調べましら、閉館は17:00となっていました。
3	指定管理者制度にて活気が伝わってきます。
4	開館時間が長くなったこと、私自身は今、あまり関係ないけれど、仕事をしている人などは嬉しいと思います。
5	リクエストカードのインターネット化(オンライン化) 現在は、手書きで紙になっている。
6	開館時間が18時になったのは、すごく助かります。仕事が終わってから本を返しに行けるのでありがたいです。
7	開館日、時間の変更でより利用しやすくなりました。(仕事帰りにも寄れるので)コロナのこともあり難しいとは思いますが館内での学習スペースがもう少しあるとうれしいです。(時間を気にせずゆっくり机が使えるとより便利だと思います。)
8	公民館で返却可能だが、貸出(受取)も可能にしてほしい(秦野市は可能)
9	特になし!! Good.
10	館内整理のための休館はあって良いと思う。開館状態での整理は効率が悪くなりそうな気がします。
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平塚市図書館のHP 休館日はいつですか?の回答欄に月末休みと記載されているので修正した方が良いと思います。</li> <li>・閉館時間が変更されていることに全く気付かなかったので目立つようなポスターなど貼っていただくと良いかもしれません。18:00まではとても助かります。</li> </ul>
12	ホームページの更新時間をもう少し深夜帯などにできればずらして欲しい アクセス出来ずに不便だった
13	図書館受付カウンター他アルバイトの応募方法・掲示板等でわかりやすく表示してほしい。
14	キーワード検索を充実させてほしい。
15	本は買うよりも借りるもの、と年金生活者の本音です。今後も宜しくお願い致します。
16	なぜ民間に委託するのか?市営住宅を東急が請負っているように、上から目線でサービス、対応が悪くなりそうで不安。
17	コロナで中で滞在しなくなって、中のことはわからない。マスクなし生活を通してしているので、こちらの短時間対応に応じてもらえてありがたい。(ちなみに香川分館小出支所と平塚南図書館もマスク無なしで出入りしている。藤沢はケイビがいて、「マスクなしの人の事情にご理解を」と書いてあるが、一応マスクではいる)藤沢はどこかプロテスタンティズムのようなカタ苦しさがあり、「その日暮らしのカトリック」(M.ウェーバー?)的な平塚ののんびりが好き なんか庶民的
18	なし。いつもありがとうございます

資料について

1	2Fの文庫本のあたりの書棚が少々探しにくいです。パソコンの検索だとあるはずなのですが、著者名の順だとは思いますが、ならび順のルールが少々判りにくいかもです。(原文まま)
2	絵本のコーナー・・・作者別だったりするとうれしいのだが・・・
3	雑誌で山の本が少ない。岳人のみで貸し出されていることが多い
4	新本が少ない。古い本を殺菌消毒してほしい
5	子ども室を利用しておりますが、本の傾向がこわいものとかオカルト的なものが多くなっているように思います。子どもが興味をもつものや新しいものと名作といわれている物がバランスよくあったらいいと思います。
6	新刊本をもっとたくさん入れてほしいです
7	新書コーナーが新しくなり良くなった(見やすい)です!いつもありがとうございます
8	旅行ガイドブックの配列が地域ごとで、わりやすいような、わかりにくいような...。ガイドブックは、ガイドブックでまとめておいていただければ...と思いました。(原文まま)
9	人気のある本はたくさんあるとよいです
10	神奈川県内のとしょかんでCDのかしだしをしてほしい!
11	人気著作者などの本は、予約しても順位が大変遅く、なかなか借りられません。年金暮らしの高齢者には購入して読むことは出来ないので、予約が多い本はある程度冊数を増して頂きたい。
12	予約の本が1年以上かりられなかったので人気の本は追加するなどして対応してほしい。ふるい本が多過ぎるので(他の市の図書館と比較して)、整理して新しい本をもっと入れてほしい
13	書店で売っているが、日付としては発行日前の本の予約についての対応が人によって違う
14	本の種類が多いので読みたい本があり助かっている。
15	お店で買えない雑誌も入れてほしい
16	読みたい本の順番が重なってしまい、1度に何冊も借りなければならず読みきれない。次の方がいると延長もできずとても残念...
17	もう少し本の数が多いといい
18	子どもコーナーが充実していてとても使いやすいです!!
19	本(紙の)の方が、電子よりもずっと読みやすく、子どもたちにとっても図書館は必要で重要な施設だと思います
20	新刊コーナーが無くなってしまったのは少し寂しいです。紛失が多くその対策のためなのは仕方無いと思いますが...紛失なくなると良いですね
21	週刊新潮も置いてほしい。
22	1、県内の地図を充実して欲しい。 2、電話帳の充実をお願いしたい。
23	いつも利用させてもらっていてありがとうございます。特に不満は感じません。できれば、各新聞社の読書欄で評判の本は取りそろえてもらえるとありがたいです。
24	ネットのメンテナンスや不具合が多い時期があって少し利用しづらかった。本の保管場所について、シリーズで発行されてるものは、シリーズごとに置いてほしい。
25	スポーツ雑誌に自転車関係のものを置いて欲しい
26	音楽CDの拡大・充実に期待したい。

【別紙】アンケート集計表(自由意見 西図書館)

27	いつもネット予約で図書利用しています。レファレンスも利用し、とても充実しています。開館時間も延長になっているため、ゆっくり行動できます。限度はあると思いますが、子ども用の新書がもう少し増えると嬉しいです。西を利用していますが、古いものが多いため、自由研究などで利用したい時など、情報が足りないかなとも思われます。(環境や化学、歴史など欲を言うと数学系も)
28	新しい雑誌が貸りやすくなるといい。(原文まま)
29	ベストセラー本数が少なく、予約しても1年以上待つことがある
30	新刊等楽しみにしています。
31	つめこみすぎは、かえってとり出しづらいです。面を合わせてキレイに並んでいるが、1つとると奥に行ってしまう。申し訳ない気持ちになります。
32	以前の様に予約図書が届いた時はハガキの連絡が欲しいです。(アナログ人間にとっては)もっと新書をそろえて欲しいのですが予算がないのですかね。週刊誌はカウンターの前(1Fでスタッフの目が届く所)で読める様にしてもらいたい。いちいち名前 etc を書くのは面倒で、つい読むのをあきらめています。
33	問 12 最近書架に行っていない
34	児童書、絵本が沢山あってありがたいです。これからもよろしく願い致します
35	今まで腰が悪くて低いところにある本を探すのが大変だったが 最近が一番下の棚に本がないので探しやすくなった
36	西図書館にもう少し本が増えとうれしい。駐車場がせまい、台数を増やしてほしい。
37	新本が読みたい
38	検索して所蔵0と出るものの2巻があるのは改善してぜひとも1巻を入れてほしい。(西ではなく市全館のことでした)
39	年長者には古い書籍は読みづらいので、新刊、大型版を用意お願いしたい。
40	借りたい書物が平塚図書館になく、他市(近隣)に住む家族に借りてもらう事がある。どんな本だとリクエストとして購入してもらえるのか知りたい。(原文まま)
41	「赤旗」「公明新聞」等の政党機関紙は、たとえ寄贈であるにせよ、公設図書館で展示することは如何でしょうか。雑誌「潮」は創価学会の臭いがプンプンです。雑誌「エコノミスト」、「ニューズウィーク(日本語版)」、「東京新聞」を置いて戴けると有難いのですが。
42	新刊を入れて欲しい
43	蔵書情報の資料の状態に予約者数を表示願いたい。現状は「貸出中です」と表示され予約後でないとわからない。予約者が多い場合、予約はしない。
44	最近リサイクル本が少なくなったと思う。
45	今迄図書館を利用していませんでしたので これから利用致したく思っていますが、余り新しい書物を自身でみつける事が出来ません。数回伺って自分で探してみようと思います。
46	本の種類が少ない。
47	本の展示方法が変更になり、新しい本がわかりやすく、貸りやすくなりました。古い本が多くなり、新しい本を見たいです。(読みたい)
48	新着図書が見やすくなり、嬉しいです。
49	新しく購入した書物(リクエスト含む)は2~3ヶ月間専用書架に展示してほしい。
50	安全上の問題で、新刊本カウンター前に置いてないのですね。やはり、ネットで検索する。そういう時代ですね。(新刊本、盗難にあうからしかたないですね)

【別紙】アンケート集計表(自由意見 西図書館)

51	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本が少ない。 ・リクエストしないとない本ばかりで、つまらない。 ・本が探しにくい。 ・棚の表示はあっても、その中のどこかが分からない。 ・職員も人により対応が差があり残念。 ・新しくきた本をもっと前面に出して教えてほしい。</li> </ul>
----	--

**施設について**

1	西図書館にもフリーWi-Fiを希望
2	・駐車場が少ない ・前向き駐車を守られていないことが多い
3	駐車場をもう少し増やしてほしいです。
4	いつも1回に15冊とかお借りしています。カウンターに持ちこむのにスーパーにある「かご」があると助かるないつも思っています。
5	館内装飾がすてきです。ずっと続けてください。装飾のテーマのリクエストがあったら、たのしいですね。いつもありがとうございます。
6	仕事をしているので、夜9時まであいていたらなあ...と思う。また、もっと館内を居心地のよいスペースにしてほしい。ソファやテーブルをおく。学習室も景色が見られるような開放的な場所へ
7	本に小さな虫がついていたことがある。全体的にもう少し新しい清潔な方が安心する
8	学習室の利用可否が表示板のみだが、否 可となった場合、館内放送等で知らせていただきたい。
9	自動販売機が近くにあると嬉しいです。コロナ感染防止で、お水がのめなくなっているようなので。
10	子供にとって利用しやすい図書館であってほしい。
11	文庫本が探しづらいです。「小説以外の文庫本は南側」とかいてありましたが、「南側ってどこ?!」となくなってしまいました。近くに館内図があったらよかったと思います。
12	駐車できず、待つことが多い。近くに駐車スペースがあればありがたい。
13	図書館ではあるが、もっとくつろげる場所がほしい。例えば、もっと人が来る様な方さくを考えてほしい。イベントをもようす。等
14	館内に飲物の自動販売器の設置は、どうですか。
15	駐車場を増やしてほしい
16	中央図書館のように本の消毒の機械を置いていただきたいです。

**職員について**

1	とても対応のしかたが良かったです。沢山の図書があるので、心強いです。
2	いつも丁寧、親切な対応、ありがとうございます。
3	皆様とても親切でいつも感謝しております。
4	<p>の問いが、「昨年度と比べて...」という部分を読みとばして訂正しました。職員の方々は以前より、ずっといつも親切で丁寧に対応してくださっています。</p> <p>レファレンスはしたことがないのでスタッフの知識についてはわかりません。新刊書の棚に最近購入した本のメモがあったり、返却本のラックがあったり工夫されていると思います。使いやすくなりました。</p>
5	
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本屋に負けないほどの地域資料、専門書籍の収集・保管または他館への接続可能性を高める。</li> <li>・ユーザーは他図書館も熟知し、サービスも理解しているので、謙虚な姿勢とサービスそしてスムーズな対応が必要である。</li> <li>・現時点では、直営時代と比較し、良さが正直未だ伝わらない。大和、川崎、横浜等と比べても、図書館業務の優位性は劣ると感じられる。</li> </ul>

**【別紙】アンケート集計表(自由意見 西図書館)**

7	説明の仕方、処理の速さ、知識などは個人差もあり、一概には言えませんが、サービスが向上したように感じます。私は借りる側として、自宅にではなく図書館が本棚と思っています。カウンターの方が「すみません」と何度も言う必要はないですよ。感謝するのは、私の方です。本のスバラシさを積極的にアピールして下さることを望みます。宜しくお願い致します。
8	欄外に「以前も良かったので です」
9	最初冷たい態度(言葉)を感じ、不快でしたが、最近は、やさしく対応して下さっています。
10	借りたい本の在庫を問い合わせると、パソコン検索しそれをもとに説明してくれるのだが、分かりづらい。パソコンでの説明でなく、職員が口頭で説明して欲しい。
11	男性スタッフが感じが悪い時があります。窓口では、できるだけ女性スタッフの所に並ぶことにしています。

**その他のご意見・ご要望**

1	閉館時間がのびて利用しやすくなった。ありがとうございます。
2	はそれほど利用していないのでわかりません 中央と月末などの休日が違うのはややこしい。将来的に解消してもらえたらー
3	開館時間の拡大と閉館時間の延長ははとても有難いです。利用しやすくなったと思います。(自身の子供の頃と比べて)
4	落ち着いた雰囲気です。
5	いつもありがとうございます。平塚に住んでよかったです。
6	PCの入力メニューで、PW を入れ入力完了をクリックするとログインの画面がまた出て来るが、この画面は不要であるため削除して欲しいと思います。
7	いつもありがとうございます。とても気持ちの良い場所でずっといたくなります。これからもよろしくお祈りします。
8	開館時間を特定の曜日(例:土曜日、日曜日)を PM7:00 までにしてほしい。(大磯の図書館のように)
9	2週間の閉館は長いと思います
10	いつもありがとうございます。(他、3件)
11	月末を開館してくれたことはとてもよい。うっかり忘れて来てしまったことがあったので助かります。可能なら休館日を月曜でなく他の曜日にしてもらおうとよいのですが、子供が学校行事の代休が月曜日のことが多く、せっかくの休みの日に行けないから・・・。ちょっと残念に思ってるのです。
12	問5 整理休館日が開館日になったのは知らなかった。問12 ここしばらく、予約本がほとんどなので。
13	貸出期間を長くしてほしい 3週間
14	開館時間がのびて、ありがたいです。
15	予約が15冊までなので、もう少し多くなったら、便利です。
16	いつもありがとうございます
17	本の貸出し日のお知らせを、今までどおりハガキで知らせてほしい。メールだと個人情報流失する。(月曜定休日)をなくしてほしい。年中無休にしてほしい。学年毎におすすめの本コーナーを作ってほしい。
18	駐車場係の人がよくおしゃべりしている。何でいるのか分からない。
19	色々大変かと思われませんが職員の皆様、がんばって下さい
20	閉館時間がのびて利用しやすくなった。ありがとうございます。
21	はそれほど利用していないのでわかりません 中央と月末などの休日が違うのはややこしい。将来的に解消してもらえたらー

資料について

1	6時まで開いていると保育園から帰って来てこれるのでたすかる トーマスの紙芝居をさがしてもらい、中央図書館にあり、こちらで貸りれるようにしてもらい大変ありがたかった。
2	婦人公論 週刊女性を自由に見られるようにしてほしい
3	所蔵本へのリクエスト(購入等)方法が不明です。可能ならば利用したいと考えています。
4	大活字本シリーズの種類を増やして欲しい 新刊等。
5	新規発刊図書が少ない。図書館の自主的購入はしていないのか？
6	本の数が多いので楽しみですが好きな作家の方の本がいつも同じで入替へる事がないのでしょうか 人それぞれですで大変とは思いますが 又下の棚の方の本を見たいと思いましたが低すぎて見る事が出来ません せめて座って見れる様になっていると嬉しいです いつもきれいにお掃除が行き届いて安心して見る事が出来ありがとうございます。
7	予約して半年以上経っても貸出頂けない本があります。人気本は購入して増やしてもいいのではと思います。
8	先日、うつに関してのマンガをリクエストしたが、マンガということで答えられないとの返答だった。益田ミリさんのエッセーもマンガだが、マンガで答えられないとの理由が納得できない。
9	まんがが、もっとあったらいい コナンや、ドラエモンなどのまんが
10	CDの種類を増やして欲しい
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新しい本などが、購入時期、購入基準が不明である。図書館予算等も含め、「開かれた図書館であってほしい。</li> <li>・読書会や本に関する講演会など、市民が読書する契機を図ってほしい</li> <li>・年齢により小さい字が読みにくい。基本情報に文字の大きさ(ポイント数など)を入れて欲しい。</li> </ul>
12	他の図書館からの取り寄せが、すごく早くなった。
13	本を探すのに記号と番号ですが、ちょっとわかりにくい。探しづらい。
14	たいして読む人もいない様な雑誌が多いように思います。又リサイクルされている本は読まれないだろうと感じる本(おもしろくない、興味をそそらない)が多いと思います。揃える際吟味(?)された?と思います。
15	本がつめすぎ、出しにくく、もどしにくい。
16	好きな作家は湊かなえさんです。彼女の本をもっと置いて欲しいです。
17	シリーズで入っている文庫の新刊が入るのが遅い気がします。私自身は、17時以降に行くことはないのですが、その1時間の人件費を、本の入庫の予算にあててくれたほうが、嬉しいです。1人1時間で、文庫1冊分以上です。
18	もっと新書や雑誌が増えると嬉しいです。
19	平塚には4館あるので難しいかもしれませんが、書評でとりあげられている本をもっとそろえてほしいです。
20	本の歴史をいっぱい調べたいから歴の本をふやしたい
21	<ul style="list-style-type: none"> <li>・きちんと整理がされていて、探しやすいです。</li> <li>・子供の洋裁・編み物の本が少ないと感じます。赤ちゃんの本は割とあると思うのですが...</li> </ul>
22	県内の図書館から本をとりよせてくれたりしてとても助かったことがあります。今後もよろしくおねがいします。小学生体験のイベントもどんどん企画してほしいです。

【別紙】アンケート集計表(自由意見 南図書館)

23	主に南を利用させていただいているので、定期的に中央との書籍の入替を行っていただけるとより利用しやすい。
24	時間が18時までになり、会社終業後に行けるのでたいへん助かります。 置き置きしてもらった本が順番が回ってきた際にコロナになり取りに行けずキャンセルしたことがあるのですが、また予約取り直しで、かなり待たなくてはいけなくなり、大変でした。コロナの時は、スキップして、次の人の後にまた借りられるとうれしいと思いました。家族も濃厚接触者になり、代わりに取りに行けなかったので...。ご検討いただけると幸いです。
25	いつもお世話になっています。リクエストしやすく、又、メールでの知らせなど、ありがたいです。本を読む楽しさを味わえ感謝です。
26	子供の絵本を借りることが多いですが、季節ごとに毎回おすすめの本やテーマがあったりと絵本選びの参考にさせてもらっていて、とてもありがたいです。
27	書籍の更新
28	・人気作品の蔵書数の増加 ・本の検索で表紙の写真を載せたり、中をためし読みなど、Amazonに近い形式が理想です。(図書館で検索した本を、再度Amazonで確認しているので...)
29	資料の充実を希望してます。
30	未所蔵資料(本)のリクエストをネットからできるようにしてほしい。
31	新刊のもの、多く期待します。
32	読み聞かせのボランティアのために利用しています 話題の絵本などは複数おいていただければと思います。
33	新しい話題の本を増やして頂けたら嬉しいです。
34	・開館時間が午後6時になり、非常に使いやすくなりました。 ・南図書館のカウンター横の企画展示は非常に良いです。
35	・本が探しにくい。ヴィアックスになっても、以前の踏襲で、変わっていない。カウンター横にテーマを設けてそれに合う本を並べたりしているくふうは評価するが、肝心の「本の探しやすさ」をもう少し、一般人の目線まで下げて、考えてほしい。 ・コロナの影響で仕方ないと思うが、座れる所が少なく、例えば厚い写真集で、借りるほどではないが座って、頁をめくってみたい本があっても、そういう場所が少ない。(ように思える。)座れないなら立ったままパラパラできるような場所作りをしてほしい。
36	1番よかった事、去年まではソファ(雑誌新聞)が、思わず立ちすくんでしまう程(よごれ等)放置状態で仕方ないのかと、ずーと不思議でした。(カバーだけでも付けたらと。)(今はきれいですネ!)
37	予約過多の図書対策をご検討いただければと思います。

施設について

1	本の返却窓口を閉館している時だけではなく、開館中も1Fで返却できると助かります。
2	あつい
3	ブッククリーナーがとてもいいです。安心します。
4	南図書館は、室温が高いように感じます。細長い構造上と天井の低さと3階という立地のためでしょうか?とてもあつく感じます(夏季)

【別紙】アンケート集計表(自由意見 南図書館)

職員について	
1	以前(4月前)に比べて、格段の改善(職員の態度)を感じます以前の男の人はひどかった。
2	服がかわったのはそういう事だったんですね。納得です
3	上記来 はスタッフの個人差があり一概には言えないが以前より男性スタッフのタメ口、児童への上から目線の態度、頂けない。
4	カウンターの方にもう少し笑顔があるといいと思います。
5	コロナ対策でカードをトレイに置き、スキャンする様言われましたが館員の方で、そこからカードを取って持ち歩く方がおられます。館員側の扱いを統一お願いします。
6	ヴィアックスの男性が、なれていないのかていねいさが欠けている。本の扱いに対しても人に対しても。もう少し心を込めて対応してほしいと思います。近りんの公共図書館に比べて、欲しい本がない場合がある。選書の際にもう少し頑張してほしいと思います。
7	まだ、利用期間が短いので昨年とは比べられませんが館内も明るくスタッフの対応もとても良いです。図書の返却と貸出時に、一番手前の女性に受付をして頂きましたが、その方が予約した本を取りに行っている間、隣の受付係の女性が、私の図書カード(バーコード)を読み取ったあとのPC画面を、身を乗り出してずっと食い入るように見ていました。私や担当して下さった方に話しかけるわけでもなく、予約した本をもって来てくれた受付の方が席につくまで、ずっとPC画面をのぞいている行動は、正直恐怖でした。予約図書以外に、個人の情報が表示されていないことを願ったほどです。いつも男女とわず親切な対応をしてくれる南図書館ただだけに、直近にあった丸メガネの長髪の女性の行動に不信感を抱きました。とても怖いので、貸出しに関係の無い人はPCをのぞかないで下さい。長くてすみません。監視カメラがあったら確認頂きたいくらいに不審な女性の行動でした。
8	
9	赤ちゃんタイムがとてもうれしいです その日以外でも子供を連れていきますが、職員の方が優しく接して下さり、安心して図書館に行けます。(いつもうるさくして申し訳ございません)
10	いつも丁寧に應對して下さり、心地良く利用させて頂いております。
11	ありがとうございます、こんにちはなど利用者に対する親切さが感じられず事務的でつめたく感じる。本を親んででもらいたいという気持ちがあるのかとってしまう。POP やスタンプくじびきなどイベントを企画して、子供が本に親しめるよう楽しい雰囲気を作ってほしい。絵本は作者順がいいです。本棚ギチギチに絵本が入っていて、子供が手に取るのをあきらめている。
12	制服やエプロンが変わりひと目で職員の方とわかりとても良いです いつもていねいに接して下さいありがとうございますこんなアンケートも初めてですね 利用者の事を考えて下さりうれしいですこれからも期待しています

その他のご意見・ご要望	
1	昨年は利用していませんでした。すみません。ひさしぶりの利用なので、よろしく願い致します。
2	土曜にかりると次の週に返す時に日曜に返せず非常に不便なため、借出期間は14日ではなく15日にしてほしい。
3	週に1度、小学生の子どもと来ることがルーティーンになってます。これからはお世話になります。
4	図書資料寄贈にもう少し積極的になって欲しい。(新刊以外ダメは良くない)
5	開館時間をできればもっとながくしてほしい。

【別紙】アンケート集計表(自由意見 南図書館)

6	開館時間が18:00までになったこと、ほんとうにありがたいです!!また、夏休み期間は休館日をなくしていただき、子どもの調べ学習にいつでも行けるようになっていたので本当にたすかりました!!夏休み期間の開館、また来年以降もおねがいします!!
7	時間がのびてとても助かっています。このままおねがいします。
8	昨年に比べてあまりちがいがわからない。
9	午後6時までになって快適になりました。ありがとうございます。対応も大変よいです。
10	夏休み中、月曜日もあけてくださり、助かりました。ありがとうございます。(中央館のたてかえも希望します)図書館がきれいだと、子どもの使用も増えて学力も向上すると思います。
11	リクエストに関してハガキ通知廃止はとても困っている
12	特にありません
13	問6について、自分には利用の仕方が変わらなかったのに3といたしました。子ども達がよく利用させていただいています。いつもありがとうございます。小学生向けのイベントが長期休みであると嬉しいです。
14	月曜日も開館しているともっと良い。
15	今後ともよろしく願い申し上げます。
16	駅で本が返却できるのが助かる
17	貸出し期間の2週間を延長してほしい。
18	こちらをお願いすることではないと思いますが、年輩の方々(男性60~80代?)の身だしなみ、清潔感がない人がちらほらいて、時々臭いも気になる…。スタッフ皆さんの対応やがんばりは満足です。
19	パソコン検索ソフトが悪い
20	午後7:00まで開館していただくとありがたいです。
21	PM5 PM6は評価できます。さらに延長を求めます。市民へのサービス充実を。
22	「指定管理」と言うのが私にはよく分かってないです。市役所から委託された業者さんのことでしょうか?
23	4月以前に比べて、見違えるように感じる。
24	今までもとても良い。何年も利用させてもらっているが、今後もこのまま、利用し続けたいです。
25	久しぶりの来館のため、昨年と比較できませんが、以前も今もイヤな感じはありませんでした。
26	汗や汚れ等のひどい臭いのする人に清潔にする様、注意して欲しい。(汚れた手で触れた書籍等に触れない)
27	今後も同様のサービスを継続して行って欲しいです。
28	図書館カードを持ちあるきたくないので、スマホのQRコードなどで、本をかりられるようにしてほしいです。
29	南図書館ができた時からほぼずっと本を借りています。本が大好きになりました。
30	いつもキレイな図書館を利用させて頂き嬉しいです。おすすめの本を展示したり、たくさん工夫して下さっていると感じます いつもありがとうございます。
31	赤ちゃん、子ども向けの催しをもっと増やしてほしい
32	平塚駅に設置された返却ポストにより利便性が増した。これからもより一層蔵書の充実を図って下さい。