

令和5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

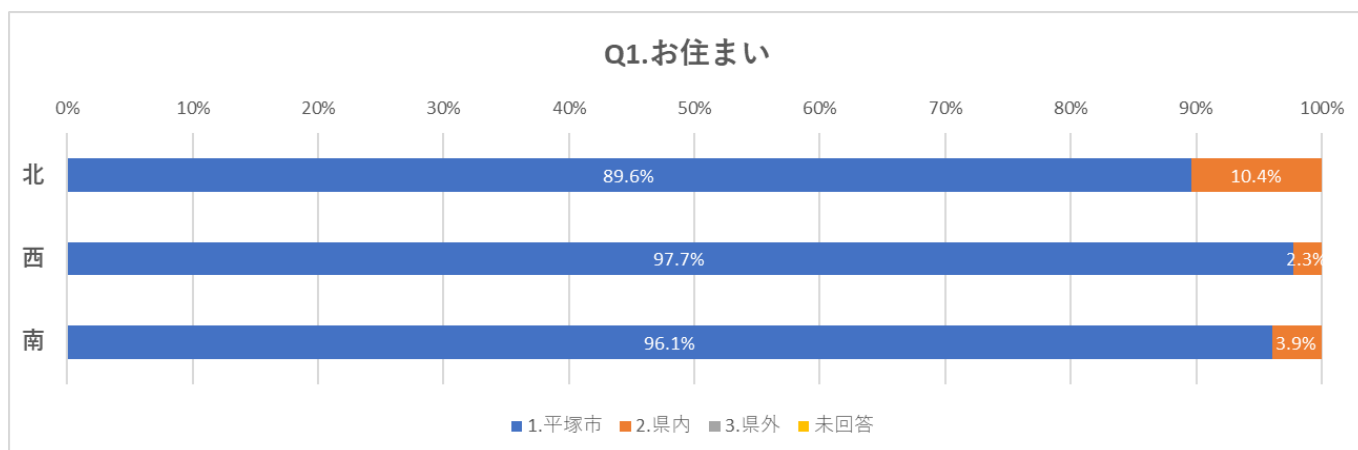
- 配布枚数…北 537 枚、西 707 枚、南 465 枚
- 配布期間…令和 5 年 10 月 1 日～10 月 31 日
- 回収件数(回答率)
 - 北:280 件(52.1%)
 - 西:306 件(43.3%)
 - 南:255 件(54.8%)

指定管理者による運営に移行し 2 年目を迎え、前回と同時期の 10 月に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

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？



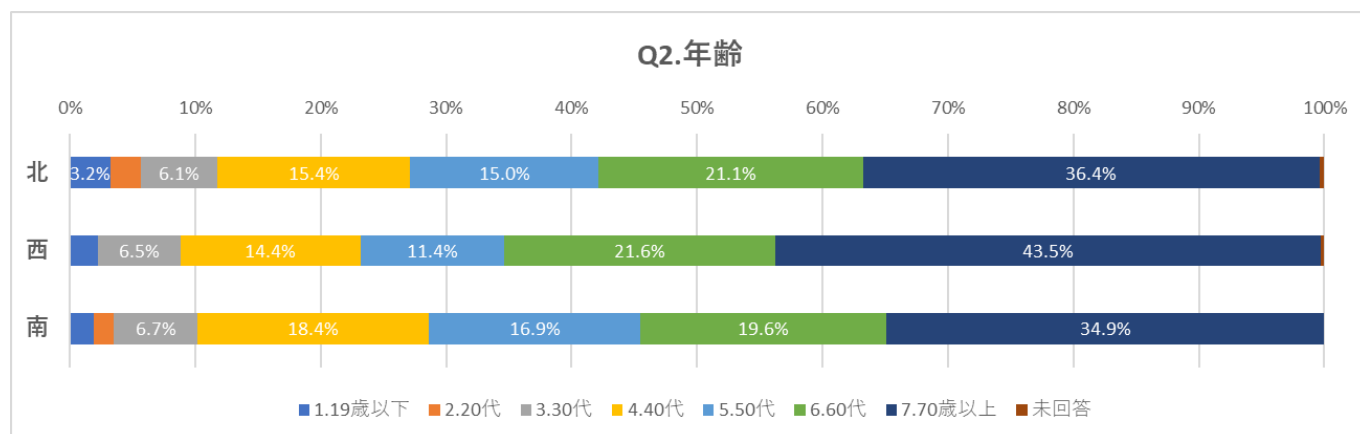
	1.平塚市	2.県内	3.県外	未回答	計
北	89.6%	10.4%	0.0%	0.0%	100.0%
西	97.7%	2.3%	0.0%	0.0%	100.0%
南	96.1%	3.9%	0.0%	0.0%	100.0%

各館、約 9 割の回答者が市内在住者という回答となった。

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、厚木市が多かった。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や二宮町からの利用者が多かった。

問 2 年齢を教えてください

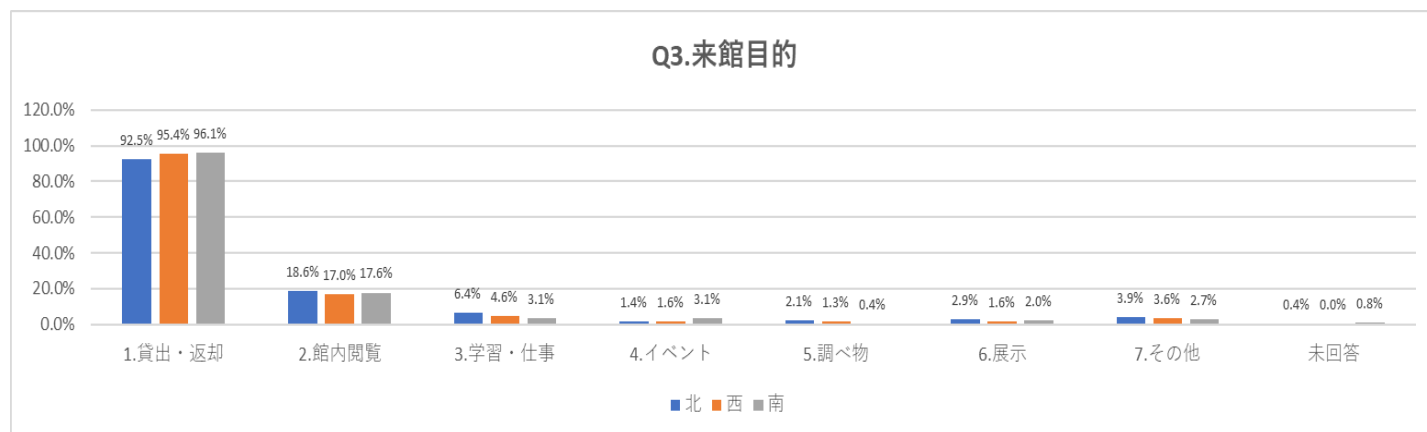


	1.19歳以下	2.20代	3.30代	4.40代	5.50代	6.60代	7.70歳以上	未回答	計
北	3.2%	2.5%	6.1%	15.4%	15.0%	21.1%	36.4%	0.4%	100.0%
西	2.3%	0.0%	6.5%	14.4%	11.4%	21.6%	43.5%	0.3%	100.0%
南	2.0%	1.6%	6.7%	18.4%	16.9%	19.6%	34.9%	0.0%	100.0%

年齢分布は各館大きな差異はなかったが、70 歳以上の利用者が回答率では最も高い結果で、中でも西図書館では 40%を超える結果となった。

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)



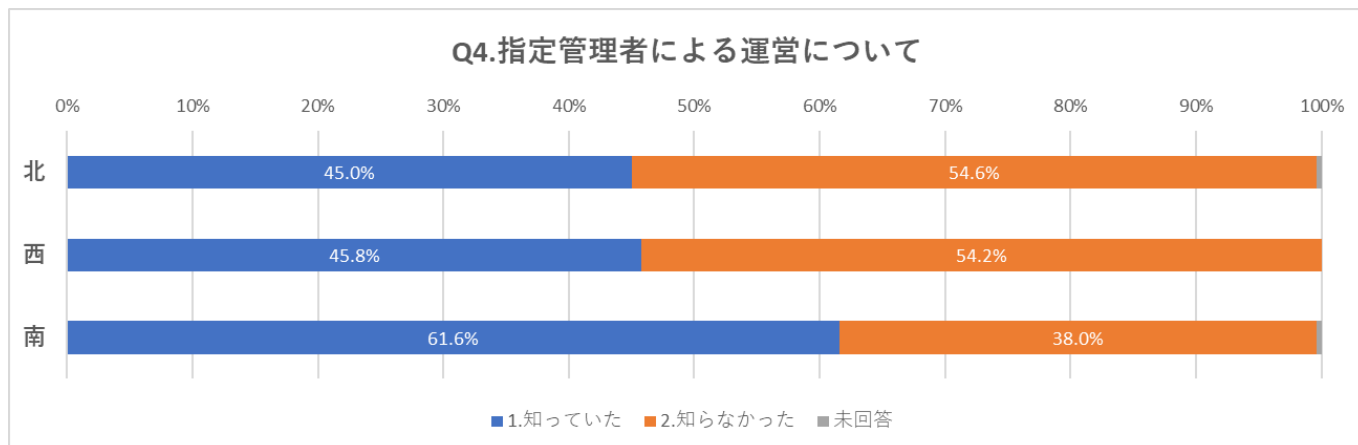
	1.貸出・返却	2.館内閲覧	3.学習・仕事	4.イベント	5.調べ物	6.展示	7.その他	未回答	計
北	92.5%	18.6%	6.4%	1.4%	2.1%	2.9%	3.9%	0.4%	128.2%
西	95.4%	17.0%	4.6%	1.6%	1.3%	1.6%	3.6%	0.0%	125.2%
南	96.1%	17.6%	3.1%	3.1%	0.4%	2.0%	2.7%	0.8%	125.9%

各館とも「貸出・返却」のための来館という回答が 90%を超え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という結果となった。新型コロナウイルスも 5 類に移行したものの、コロナ禍を経て非滞在型の利用スタイルが定着したものと思料される。

イベントや資料展示のなど、周知・PR をより積極的に行い、利用者の動向・ニーズを測りたい。

Ⅱ 指定管理者制度についてお聞きします

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？



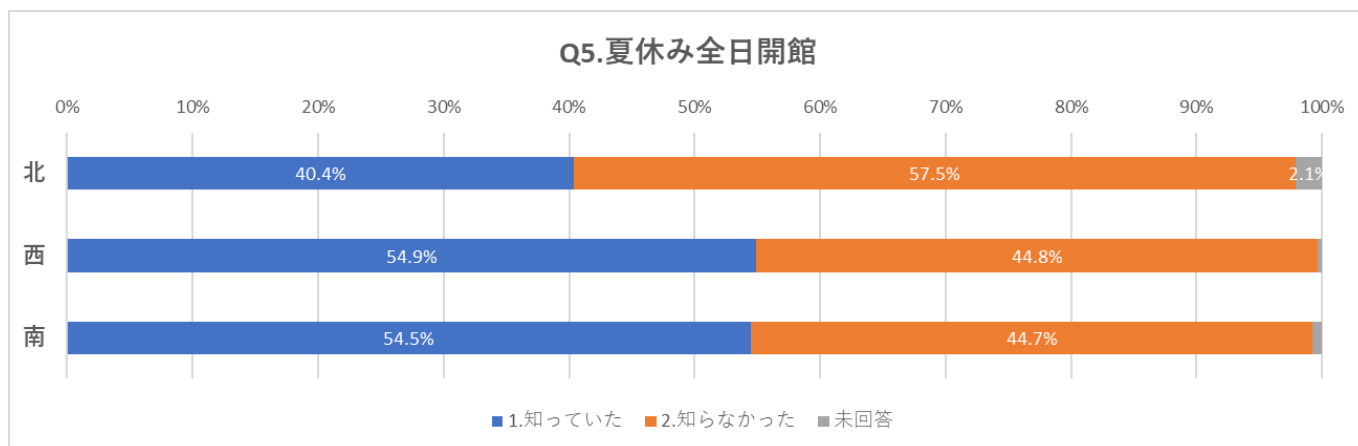
	1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
北	45.0%	54.6%	0.4%	100.0%
西	45.8%	54.2%	0.0%	100.0%
南	61.6%	38.0%	0.4%	100.0%

昨年度、認知度が低かった北図書館、西図書館においても指定管理 2 年目を迎え、「1 知っていた」の回答が 45% を超える結果となった。南図書館においても認知度は着実に向上している。

引き続き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。

Ⅲ 指定管理者による夏休み全日開館についてお聞きします

問 5 平塚市北図書館・西図書館・南図書館は、2022 年 7 月より市内小中学校の夏休み期間中の月曜日を開館する、夏休み全日開館を行っていることを知っていましたか



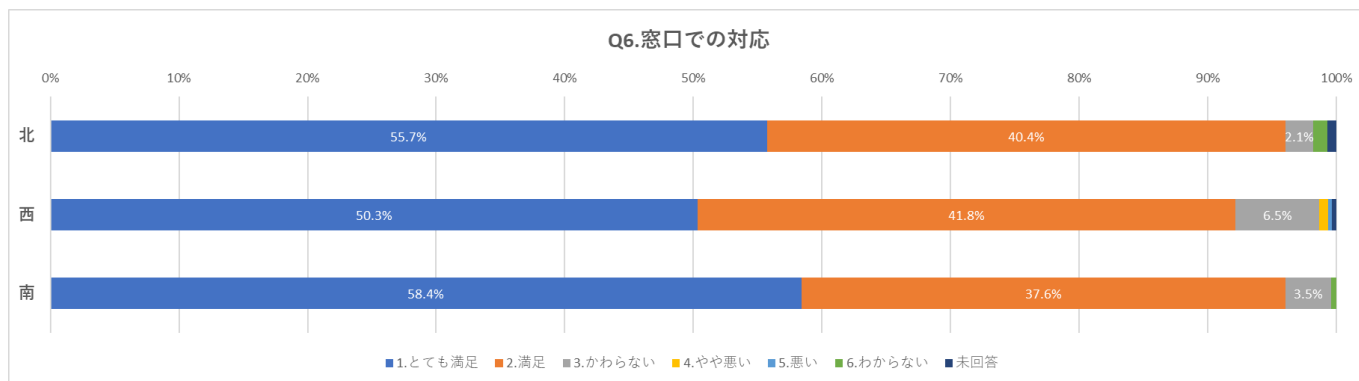
	1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
北	40.4%	57.5%	2.1%	100.0%
西	54.9%	44.8%	0.3%	100.0%
南	54.5%	44.7%	0.8%	100.0%

北図書館を除き、5 割以上の来館者に周知されていることが分かった。

アンケートで初めて知った方もおり、学校関係者はもちろんのこと、一般利用者にも周知を拡大し、利便性の向上につなげて行きたい。

IV 職員の対応、図書館のサービスについてお聞きします

問 6 窓口での対応

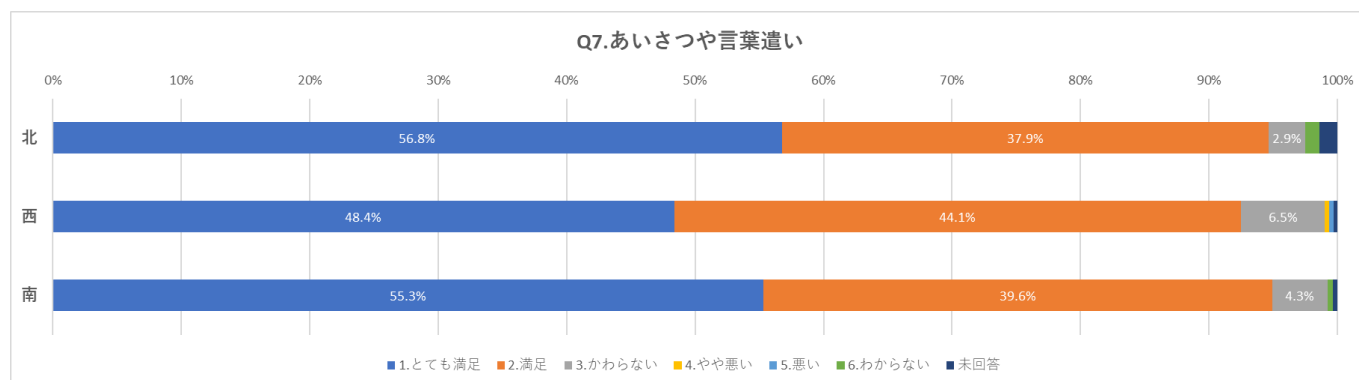


	1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
北	55.7%	40.4%	2.1%	0.0%	0.0%	1.1%	0.7%	100.0%
西	50.3%	41.8%	6.5%	0.7%	0.3%	0.0%	0.3%	100.0%
南	58.4%	37.6%	3.5%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	100.0%

各館で90%以上の「1.とても満足」「2.満足」という回答であった。昨年度と比べて各館とも「3. かわらない」の回答が減少し「1.とても満足」の回答が増加した結果となった。

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 7 あいさつや言葉遣い

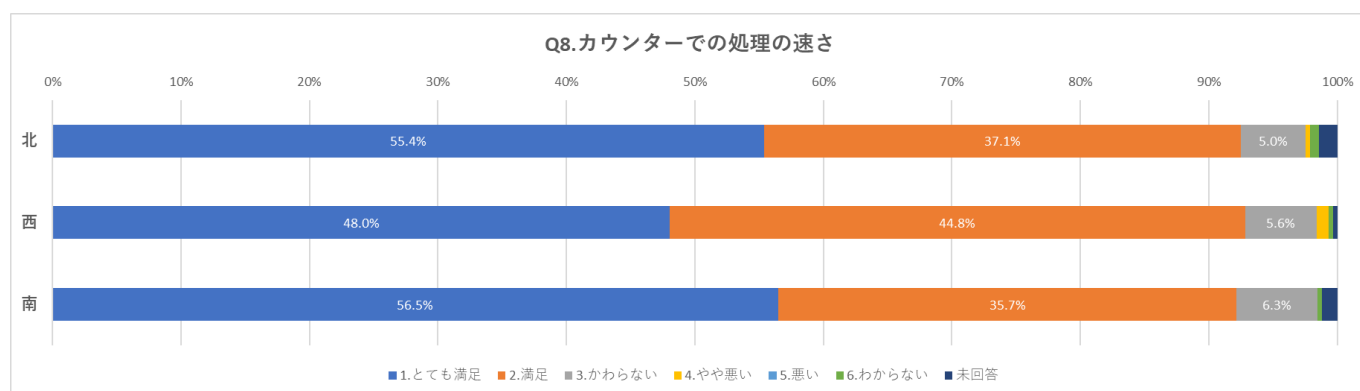


	1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
北	56.8%	37.9%	2.9%	0.0%	0.0%	1.1%	1.4%	100.0%
西	48.4%	44.1%	6.5%	0.3%	0.3%	0.0%	0.3%	100.0%
南	55.3%	39.6%	4.3%	0.0%	0.0%	0.4%	0.4%	100.0%

各館で90%以上の「1.とても満足」「2.満足」という回答であった。「問 6 窓口での対応」と同じく各館とも「3. かわらない」の回答が減少し「1.とても満足」の回答が増加した結果となった。

カウンターでの利用者対応について、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 カウンターでの処理の速さ

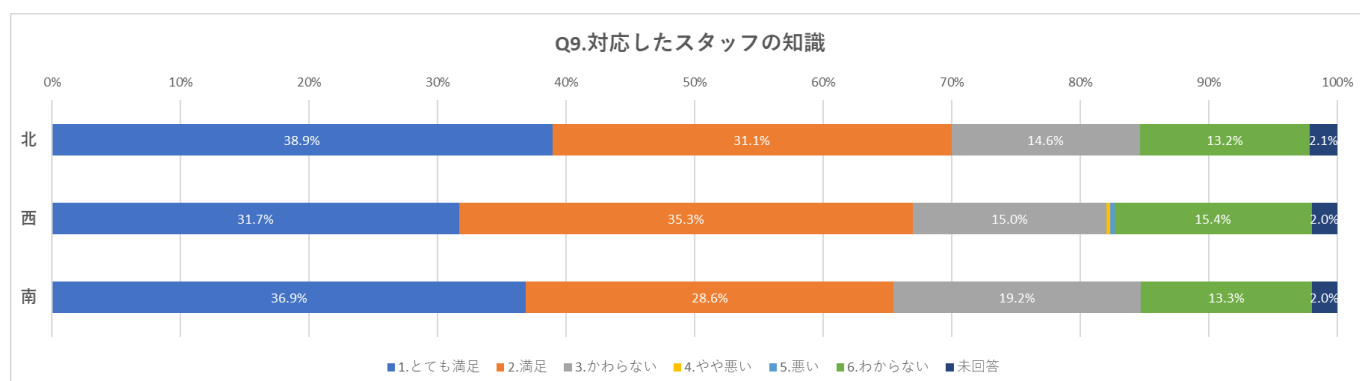


	1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
北	55.4%	37.1%	5.0%	0.4%	0.0%	0.7%	1.4%	100.0%
西	48.0%	44.8%	5.6%	1.0%	0.0%	0.3%	0.3%	100.0%
南	56.5%	35.7%	6.3%	0.0%	0.0%	0.4%	1.2%	100.0%

各館で90%以上の「1.とても満足」「2.満足」という回答であった。昨年度と比べて各館とも「1.とても満足」の回答が5ポイント以上上昇している。

低評価はほぼ見られず、多くの利用者の方にお待たせしない迅速な対応ができていると考えられる。

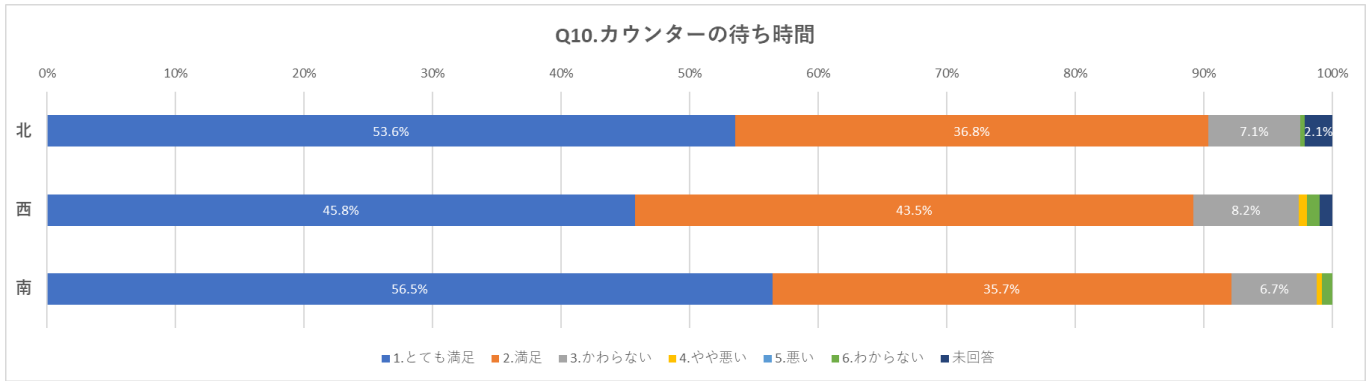
問 9 対応したスタッフの知識



	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	38.9%	31.1%	14.6%	0.0%	0.0%	13.2%	2.1%	100.0%
西	31.7%	35.3%	15.0%	0.3%	0.3%	15.4%	2.0%	100.0%
南	36.9%	28.6%	19.2%	0.0%	0.0%	13.3%	2.0%	100.0%

各館で「1.とても満足」「2.満足」という回答が65%を超えた。接遇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」という回答が多くなっている。レファレンスサービスの周知とともに、研修などを通じて職員の対応スキルの向上をはかっていきたい。

問 10 カウンターでの待ち時間

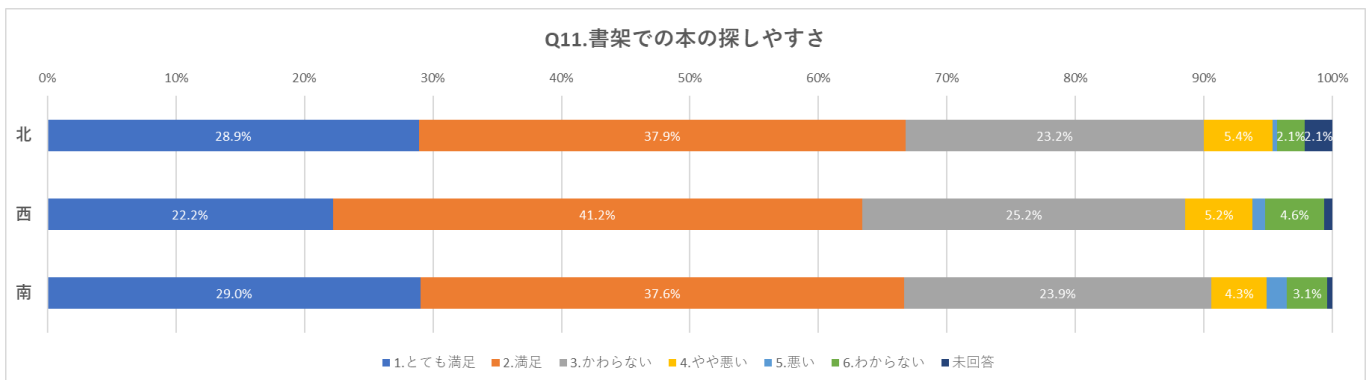


	1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
北	53.6%	36.8%	7.1%	0.0%	0.0%	0.4%	2.1%	100.0%
西	45.8%	43.5%	8.2%	0.7%	0.0%	1.0%	1.0%	100.0%
南	56.5%	35.7%	6.7%	0.4%	0.0%	0.8%	0.0%	100.0%

各館で「1.とても満足」「2.満足」という回答が 9 割近くになった。昨年度と比較して各館とも 10 ポイント程度増加している。

低評価はほぼ見られず、「問 9 カウンターでの処理の速さ」と同じく、多くの利用者の方にお待たせしない迅速な対応ができていると考えられる。

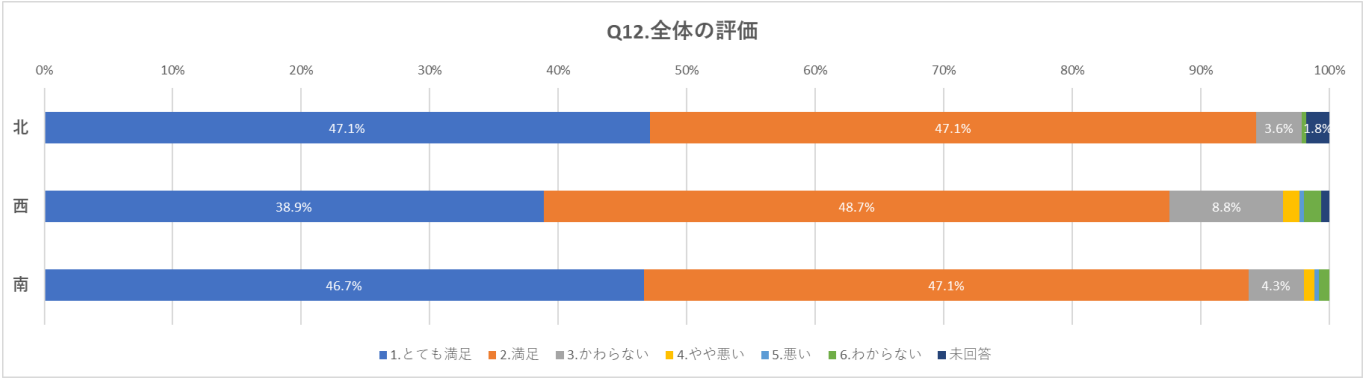
問 11 書架での本の探しやすさ



	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	28.9%	37.9%	23.2%	5.4%	0.4%	2.1%	2.1%	100.0%
西	22.2%	41.2%	25.2%	5.2%	1.0%	4.6%	0.7%	100.0%
南	29.0%	37.6%	23.9%	4.3%	1.6%	3.1%	0.4%	100.0%

他項目と比較し、「3.かわらない」という回答率が高く、「1.とても満足」「2.満足」という回答も 65%程度にとどまったものの、昨年度と比較して「1.とても満足」の回答が各館とも 5 ポイント程度増加した。引き続き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 12 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	47.1%	47.1%	3.6%	0.0%	0.0%	0.4%	1.8%	100.0%
西	38.9%	48.7%	8.8%	1.3%	0.3%	1.3%	0.7%	100.0%
南	46.7%	47.1%	4.3%	0.8%	0.4%	0.8%	0.0%	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、「1.とても満足」の回答については昨年度と比較して各館とも増加している。低評価もほぼ見られず、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。

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。

「資料に関して」各館で共通してみられるご意見として「資料が古い」「予約した本が手元に届くまで時間がかかる」「新刊本が少ない」というご意見が多くみられた。また CD・DVD の購入を望む声も根強かった。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購入についても検討していく。また、新刊資料については、貸出中でその場になくても、購入したことがわかるような仕組みづくりを検討していきたい。

「施設・設備について」は座席やテーブルの数を増やしてほしいといった読書環境づくりについての要望が多くみられた。コロナ禍も明け、館内で読書を楽しみたい利用者が戻ってきている証左かと思われる。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作っていきたい。

「職員について」はご指摘や知識量(不足)についてのご意見もあったものの、「親切に対応していただいている」など感謝のお言葉が多くを占めた。今回の結果に満足することなく、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あいさつ・声掛けを心がけるよう、研修等とおしてより良い接遇を目指したい。

今回いただいたご意見について、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。

※ご意見全文は末尾に記載をしております。

■ 総括

昨年度と引き続き、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。

「Ⅰ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、立地の関係からか西図書館・南図書館の市民率が比較的多く、北図書館については、隣接市からの来館者が 2 館に比べ多い結果となった。年齢も各館 70 代が一番多い回答で、次いで 60 代という結果で、図書館の利用者層と同様の聴取結果となった。滞在時間や来館時間等の聴取も視野に、更なる利用者属性の把握も検討したい。

Ⅱ、Ⅲ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夏休み全日開館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については、南図書館は昨年度からさらに認知度を上げ、60%を超える結果となった。北図書館・西図書館については 45%程度となったものの、昨年度と比較して両館とも着実に認知度は増加している。夏休みの全日開館については、北図書館は 40%、他 2 館は 50%を超える結果となった。学校関係者はもちろんのこと、一般利用者にも引き続き周知を行い、利便性の向上につなげたい。

Ⅳ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、待ち時間の項目において各館とも 90%を超える満足のお声をいただき、評価の高かった昨年度から各館さらに数値を伸ばした。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。スタッフの知識、本の探しやすさの項目についても、昨年度と比べて満足度は上昇しており、研修や日々の書架管理の成果が表れたと考えられる。

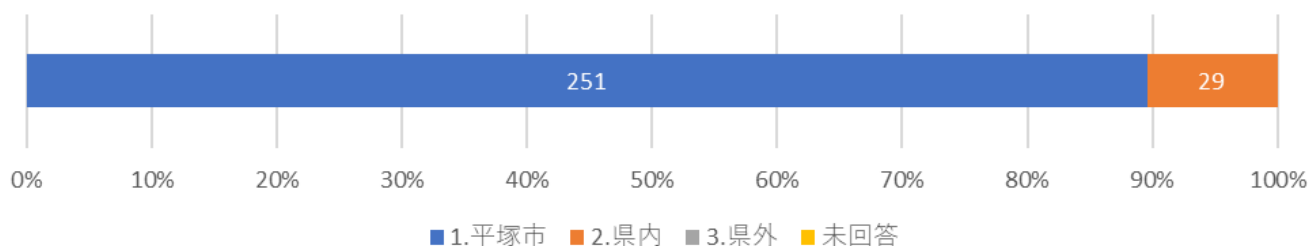
全体の評価としても各館とも約 90%の方からご満足の回答をいただけた。「1.とても満足」の結果について昨年度と比べて西図書館では 4.5 ポイント、他 2 館では 10 ポイント以上数値が増加した。昨年度のアンケート結果に満足せずに日々の図書館運営に尽力した結果と捉えている。次年度以降も今回の結果に満足せず利用者目線に立った図書館運営を行いたい。

以上

アンケート集計表(館別 北図書館)

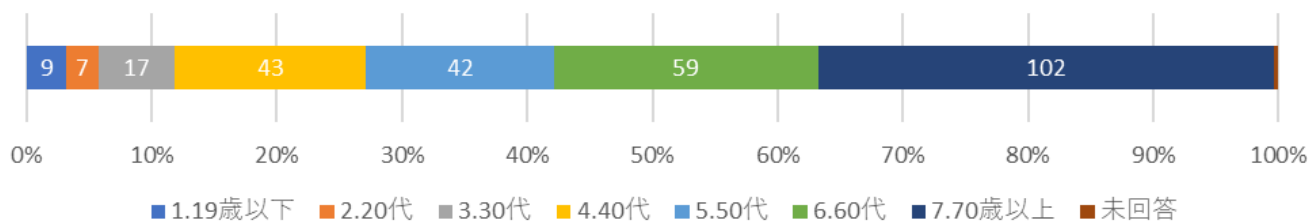
I 北図書館

Q1.お住まい



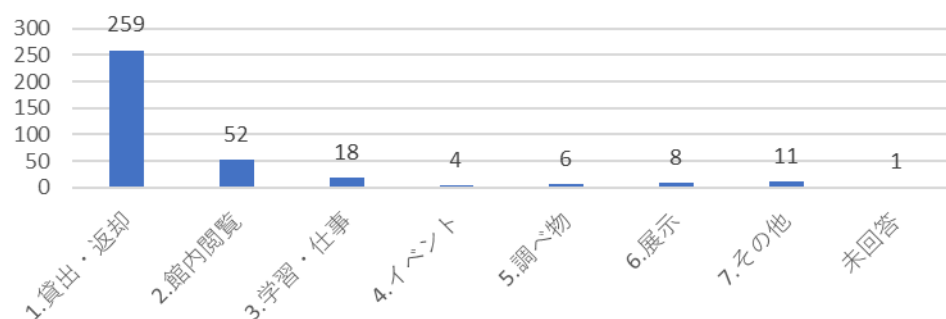
1.平塚市	2.県内	3.県外	未回答	計
251	29	0	0	280
89.6%	10.4%	0.0%	0.0%	100.0%

Q2.年齢



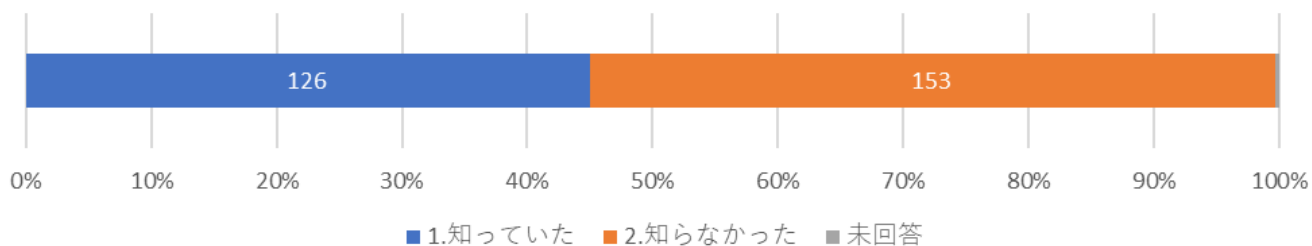
1.19歳以下	2.20代	3.30代	4.40代	5.50代	6.60代	7.70歳以上	未回答	計
9	7	17	43	42	59	102	1	280
3.2%	2.5%	6.1%	15.4%	15.0%	21.1%	36.4%	0.4%	100.0%

Q3.来館目的



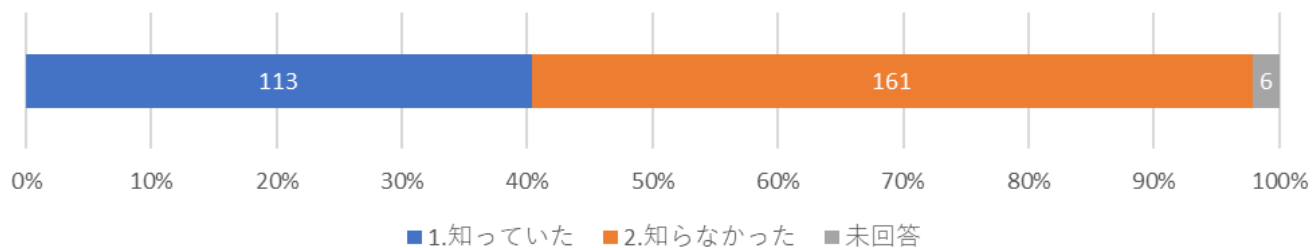
1.貸出・返却	2.館内閲覧	3.学習・仕事	4.イベント	5.調べ物	6.展示	7.その他	未回答	計
259	52	18	4	6	8	11	1	359
92.5%	18.6%	6.4%	1.4%	2.1%	2.9%	3.9%	0.4%	128.2%

Q4.指定管理者による運営について



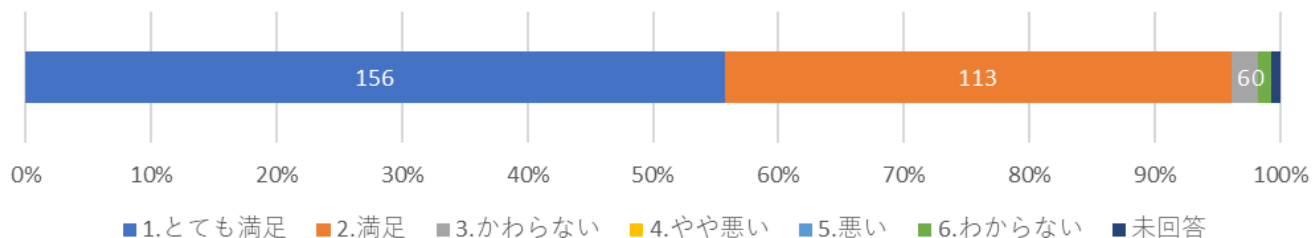
1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
126	153	1	280
45.0%	54.6%	0.4%	100.0%

Q5.夏休み全日開館



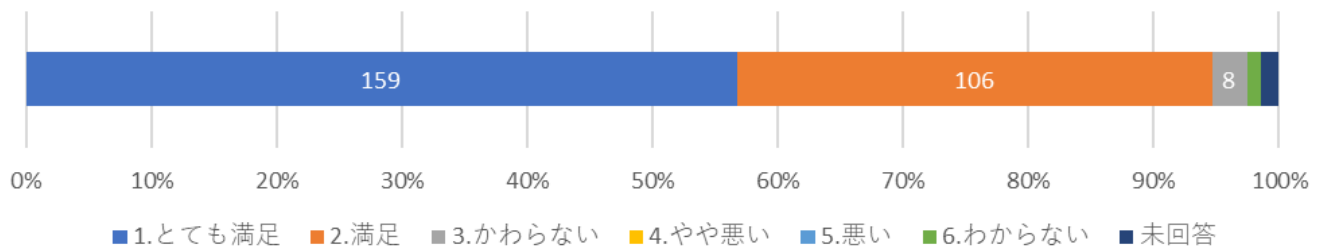
1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
113	161	6	280
40.4%	57.5%	2.1%	100.0%

Q6.窓口での対応



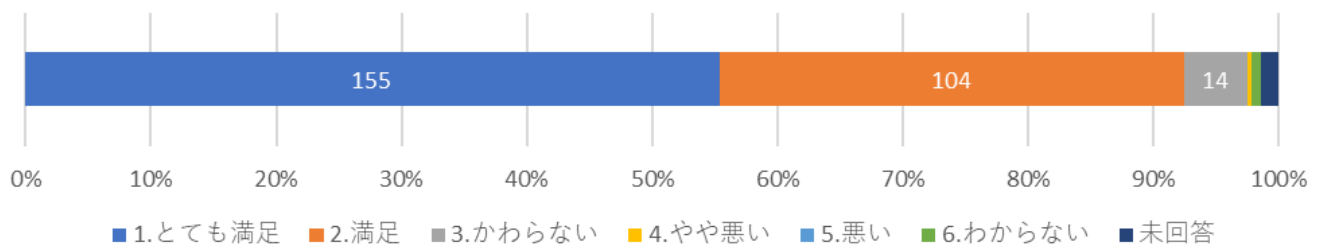
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
156	113	6	0	0	3	2	280
55.7%	40.4%	2.1%	0.0%	0.0%	1.1%	0.7%	100.0%

Q7.挨拶や言葉遣い



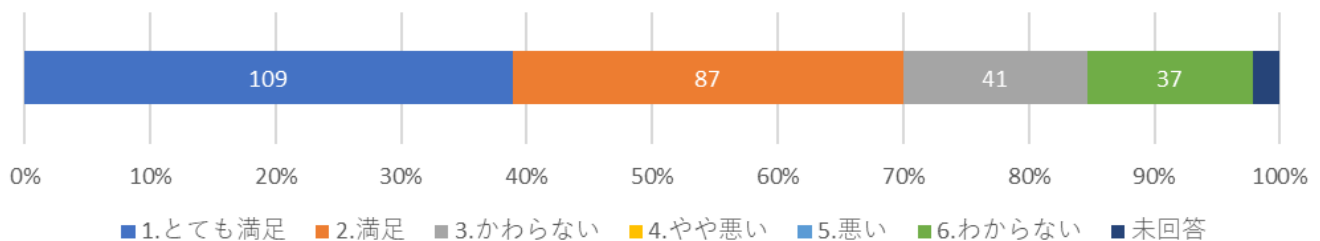
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
159	106	8	0	0	3	4	280
56.8%	37.9%	2.9%	0.0%	0.0%	1.1%	1.4%	100.0%

Q8.カウンターでの処理の速さ



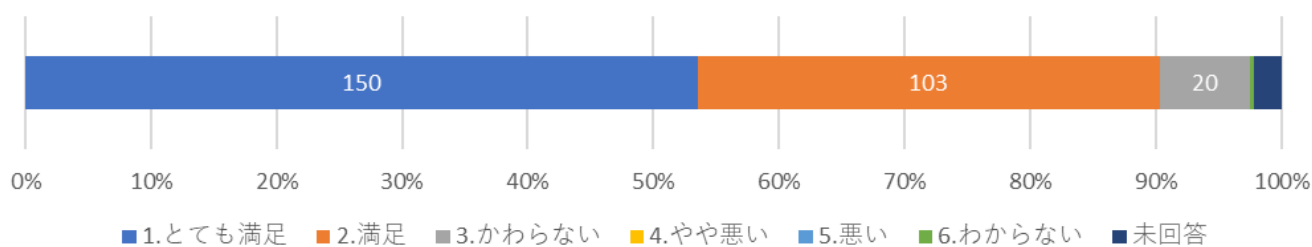
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
155	104	14	1	0	2	4	280
55.4%	37.1%	5.0%	0.4%	0.0%	0.7%	1.4%	100.0%

Q9.スタッフの知識



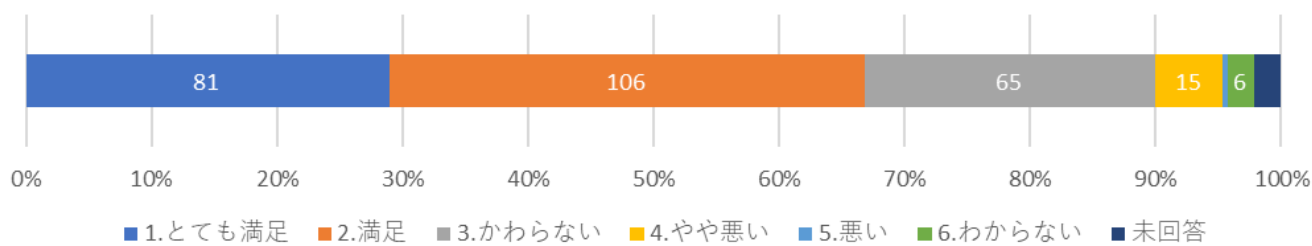
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
109	87	41	0	0	37	6	280
38.9%	31.1%	14.6%	0.0%	0.0%	13.2%	2.1%	100.0%

Q10.カウンターの待ち時間



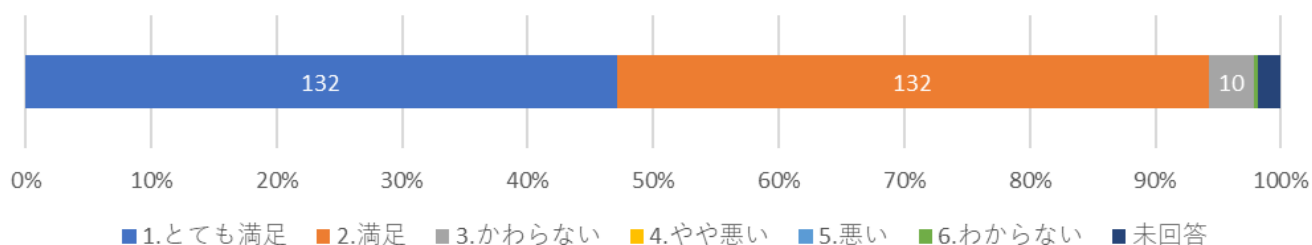
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
150	103	20	0	0	1	6	280
53.6%	36.8%	7.1%	0.0%	0.0%	0.4%	2.1%	100.0%

Q11.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
81	106	65	15	1	6	6	280
28.9%	37.9%	23.2%	5.4%	0.4%	2.1%	2.1%	100.0%

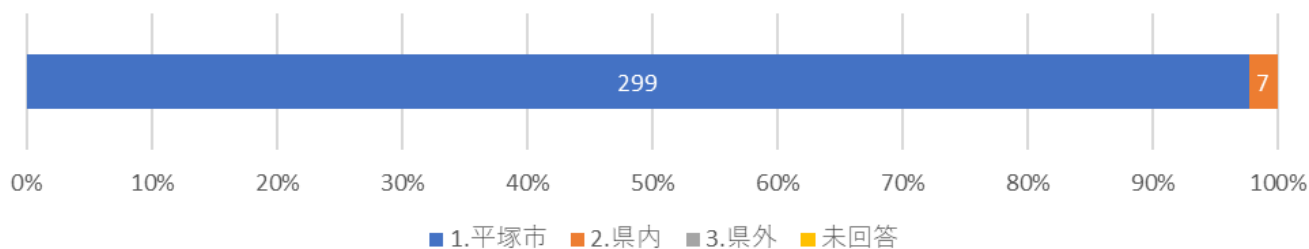
Q12.全体の評価



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
132	132	10	0	0	1	5	280
47.1%	47.1%	3.6%	0.0%	0.0%	0.4%	1.8%	100.0%

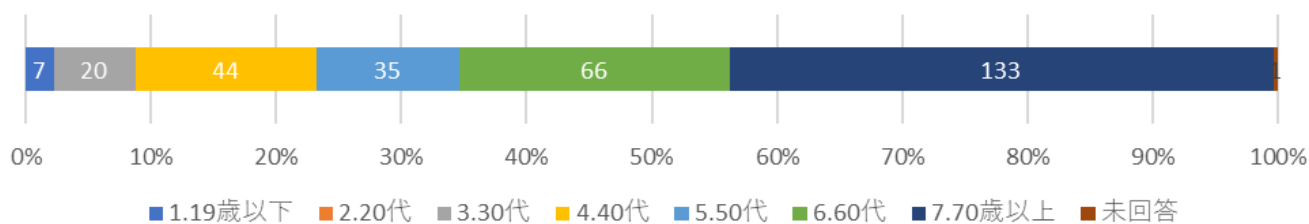
Ⅱ 西図書館

Q1.お住まい



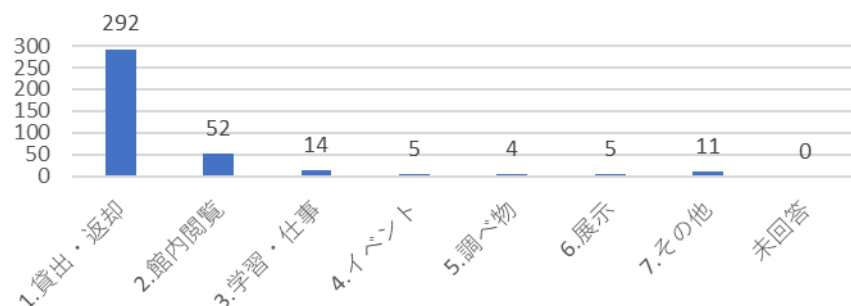
1.平塚市	2.県内	3.県外	未回答	計
299	7	0	0	306
97.7%	2.3%	0.0%	0.0%	100.0%

Q2.年齢



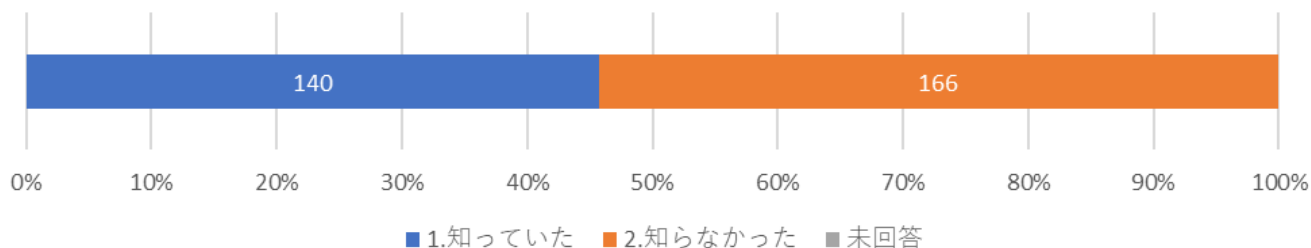
1.19歳以下	2.20代	3.30代	4.40代	5.50代	6.60代	7.70歳以上	未回答	計
7	0	20	44	35	66	133	1	306
2.3%	0.0%	6.5%	14.4%	11.4%	21.6%	43.5%	0.3%	100.0%

Q3.来館目的



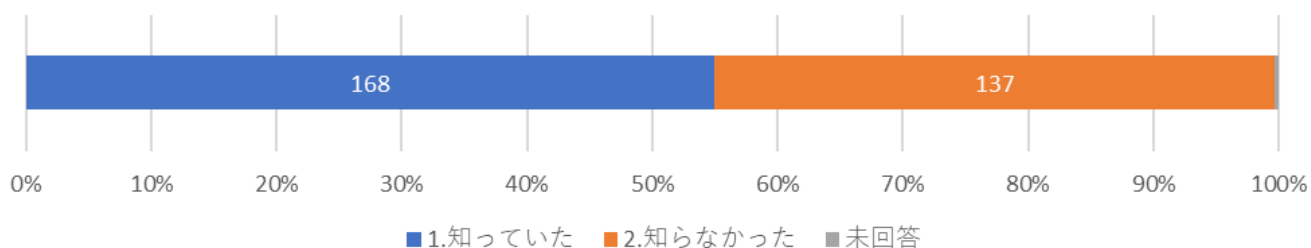
1.貸出・返却	2.館内閲覧	3.学習・仕事	4.イベント	5.調べ物	6.展示	7.その他	未回答	計
292	52	14	5	4	5	11	0	383
95.4%	17.0%	4.6%	1.6%	1.3%	1.6%	3.6%	0.0%	125.2%

Q4.指定管理者による運営について



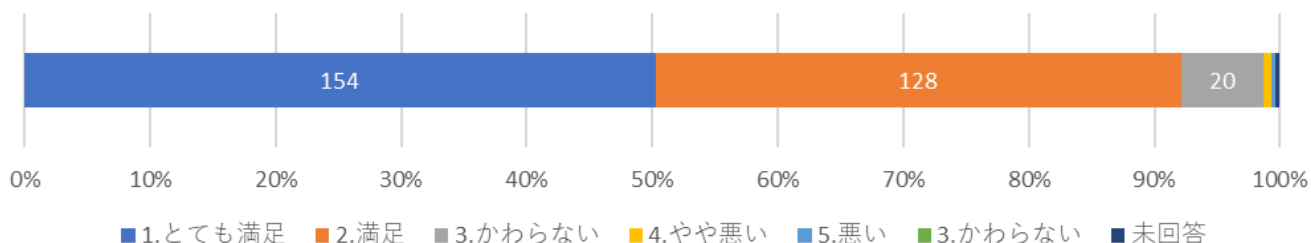
1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
140	166	0	306
45.8%	54.2%	0.0%	100.0%

Q5.夏休み全日開館



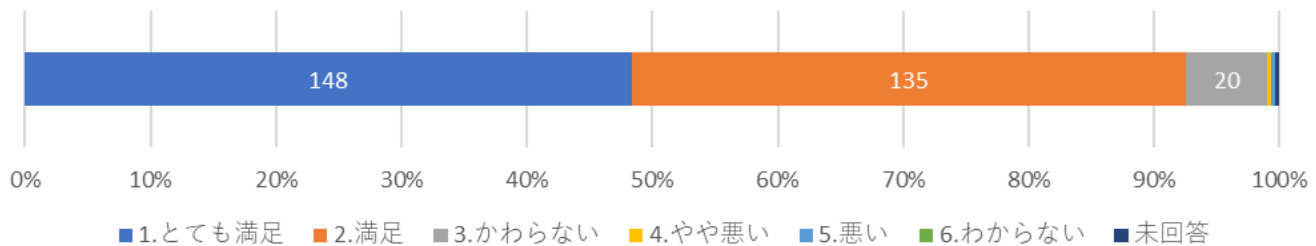
1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
168	137	1	306
54.9%	44.8%	0.3%	100.0%

Q6.窓口での対応



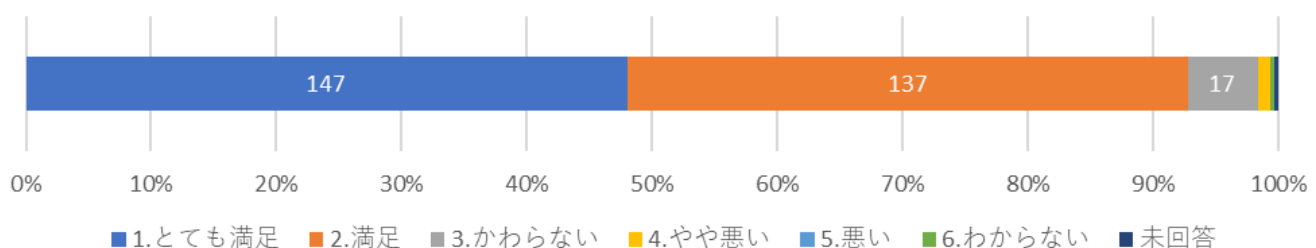
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	3.かわらない	未回答	計
154	128	20	2	1	0	1	306
50.3%	41.8%	6.5%	0.7%	0.3%	0.0%	0.3%	100.0%

Q7.あいさつや言葉遣い



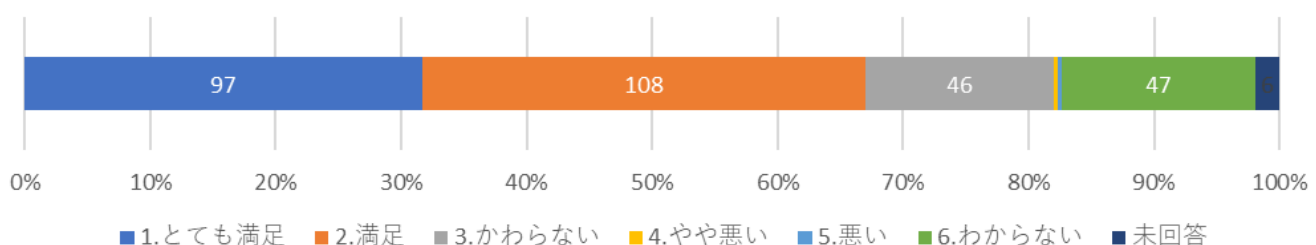
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
148	135	20	1	1	0	1	306
48.4%	44.1%	6.5%	0.3%	0.3%	0.0%	0.3%	100.0%

Q8.カウンターでの処理の速さ



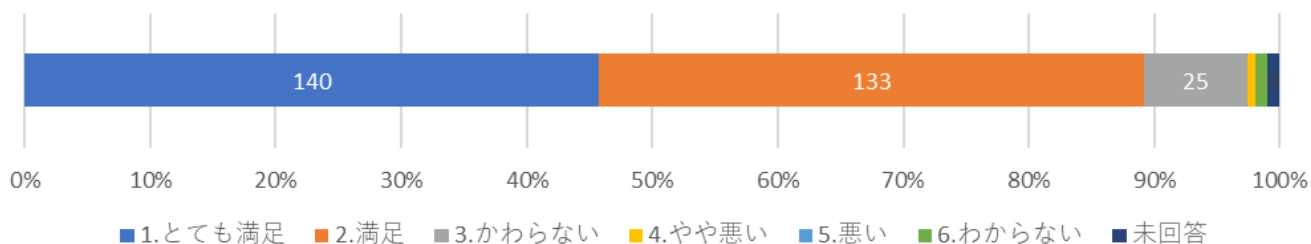
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
147	137	17	3	0	1	1	306
48.0%	44.8%	5.6%	1.0%	0.0%	0.3%	0.3%	100.0%

Q9.スタッフの知識



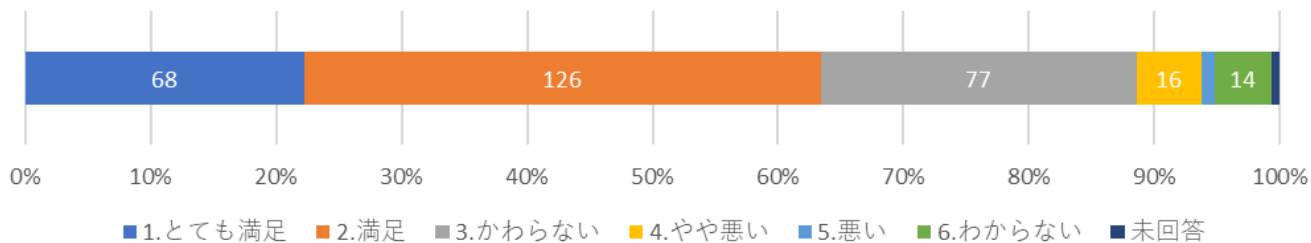
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
97	108	46	1	1	47	6	306
31.7%	35.3%	15.0%	0.3%	0.3%	15.4%	2.0%	100.0%

Q10.カウンターの待ち時間



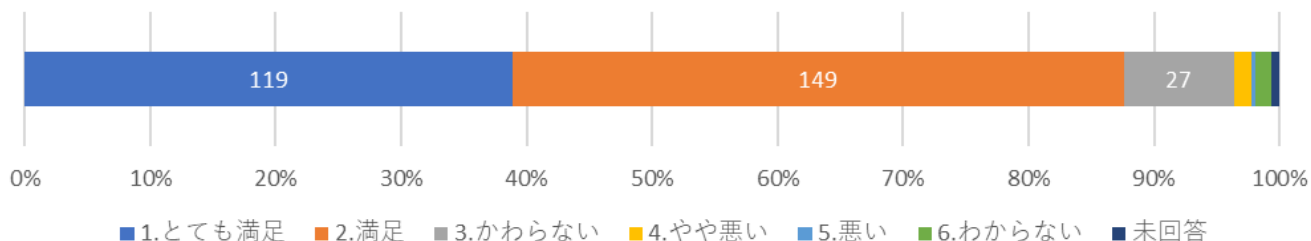
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
140	133	25	2	0	3	3	306
45.8%	43.5%	8.2%	0.7%	0.0%	1.0%	1.0%	100.0%

Q11.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
68	126	77	16	3	14	2	306
22.2%	41.2%	25.2%	5.2%	1.0%	4.6%	0.7%	100.0%

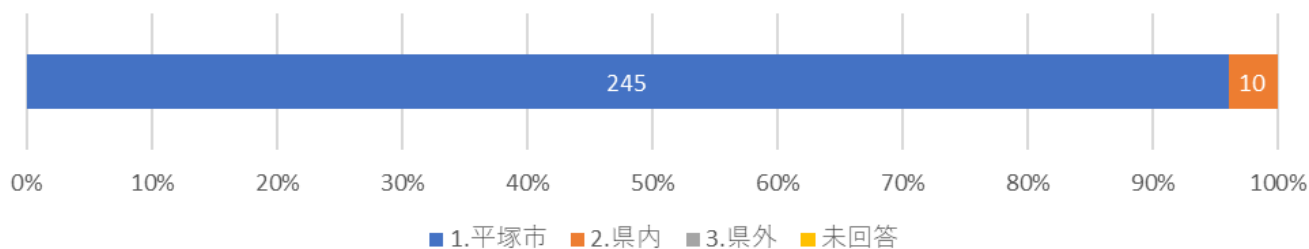
Q12.全体の評価



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
119	149	27	4	1	4	2	306
38.9%	48.7%	8.8%	1.3%	0.3%	1.3%	0.7%	100.0%

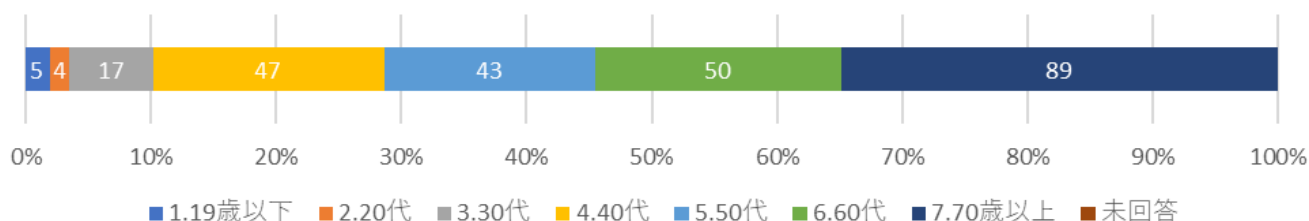
Ⅲ 南図書館

Q1.お住まい



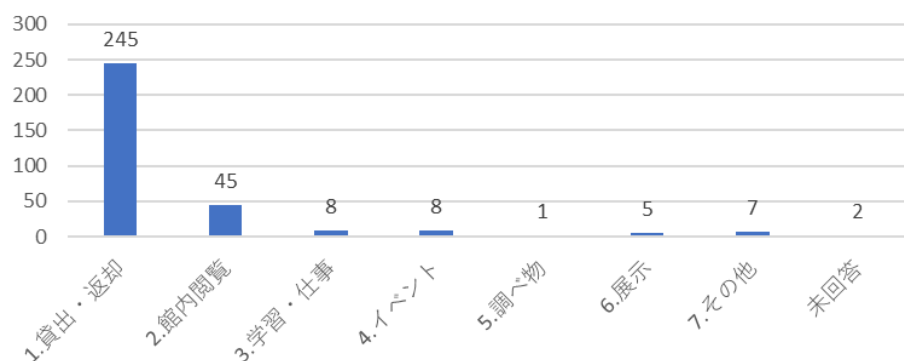
1.平塚市	2.県内	3.県外	未回答	計
245	10	0	0	255
96.1%	3.9%	0.0%	0.0%	100.0%

Q2.年齢



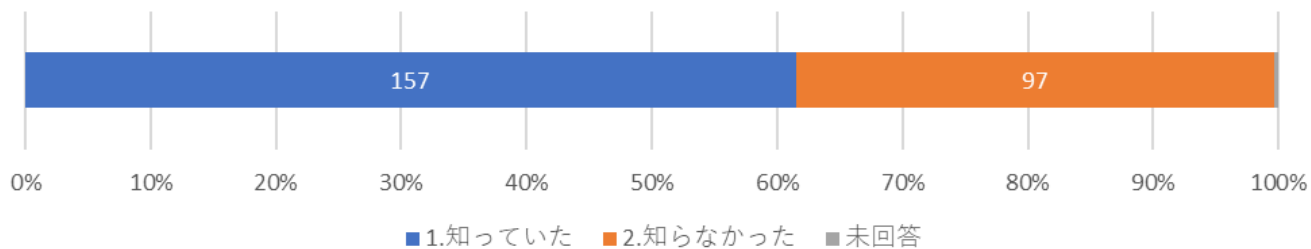
1.19歳以下	2.20代	3.30代	4.40代	5.50代	6.60代	7.70歳以上	未回答	計
5	4	17	47	43	50	89	0	255
2.0%	1.6%	6.7%	18.4%	16.9%	19.6%	34.9%	0.0%	100.0%

Q3.来館目的



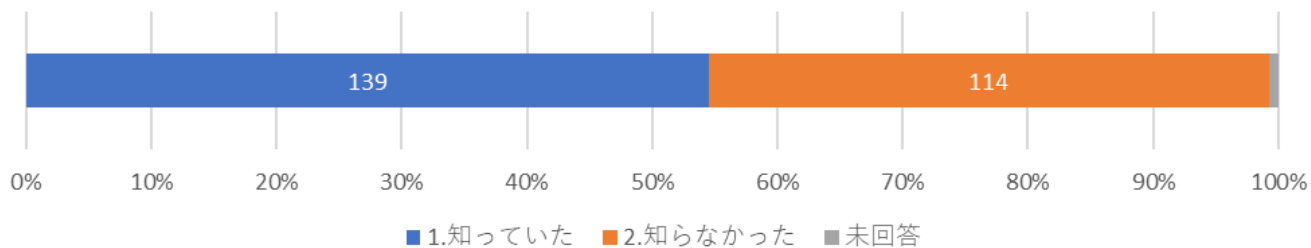
1.貸出・返却	2.館内閲覧	3.学習・仕事	4.イベント	5.調べ物	6.展示	7.その他	未回答	計
245	45	8	8	1	5	7	2	321
96.1%	17.6%	3.1%	3.1%	0.4%	2.0%	2.7%	0.8%	125.9%

Q4.指定管理者による運営について



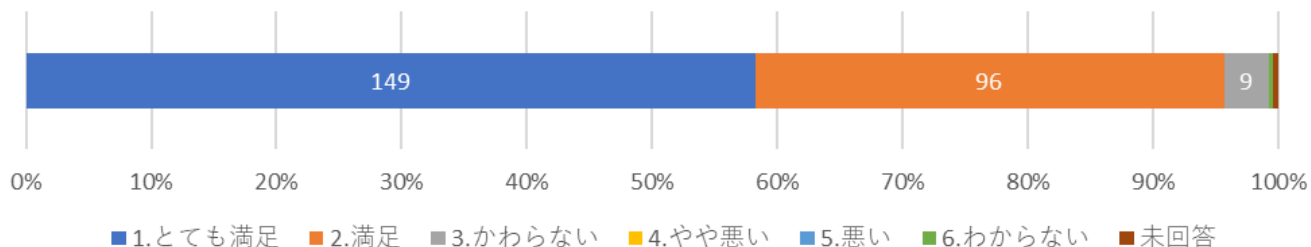
1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
157	97	1	255
61.6%	38.0%	0.4%	100.0%

Q5.夏休み全日開館



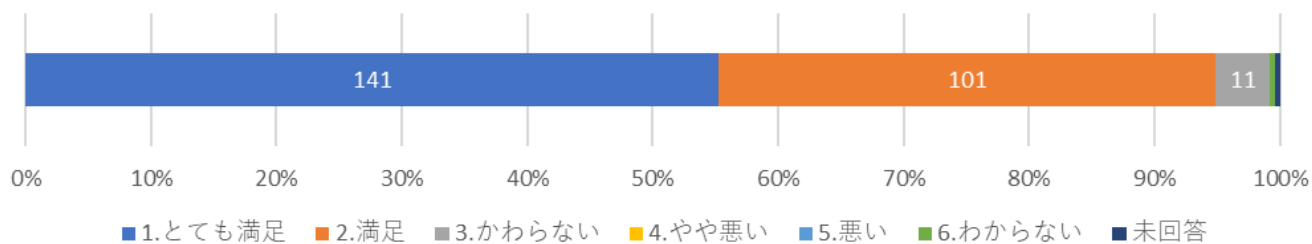
1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
139	114	2	255
54.5%	44.7%	0.8%	100.0%

Q6.窓口での対応



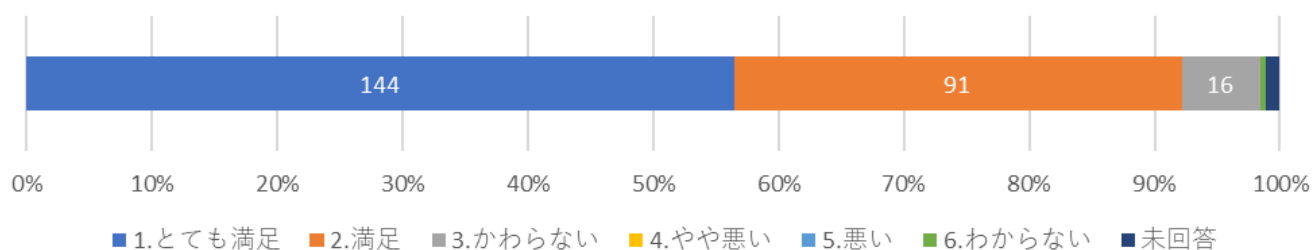
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
149	96	9	0	0	1	0	255
58.4%	37.6%	3.5%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	100.0%

Q7.あいさつや言葉遣い



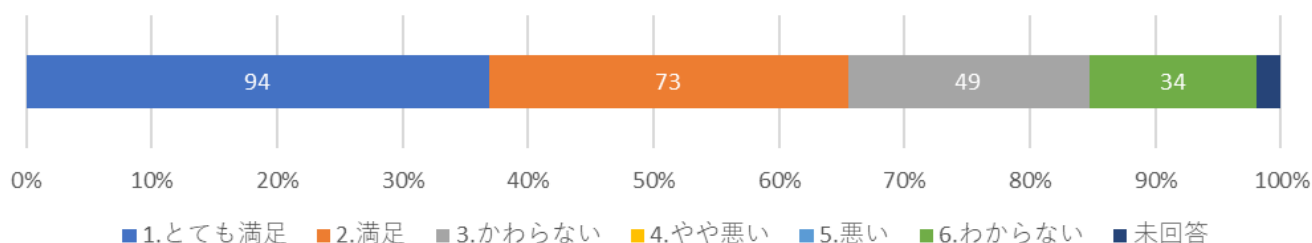
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
141	101	11	0	0	1	1	255
55.3%	39.6%	4.3%	0.0%	0.0%	0.4%	0.4%	100.0%

Q8.カウンターでの処理の速さ



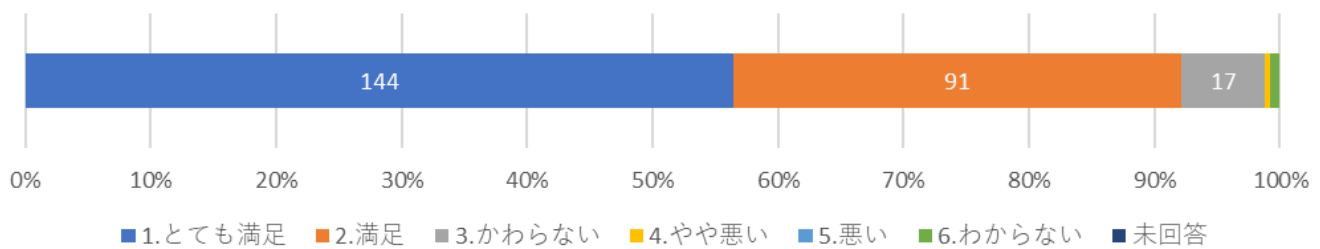
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
144	91	16	0	0	1	3	255
56.5%	35.7%	6.3%	0.0%	0.0%	0.4%	1.2%	100.0%

Q9.スタッフの知識



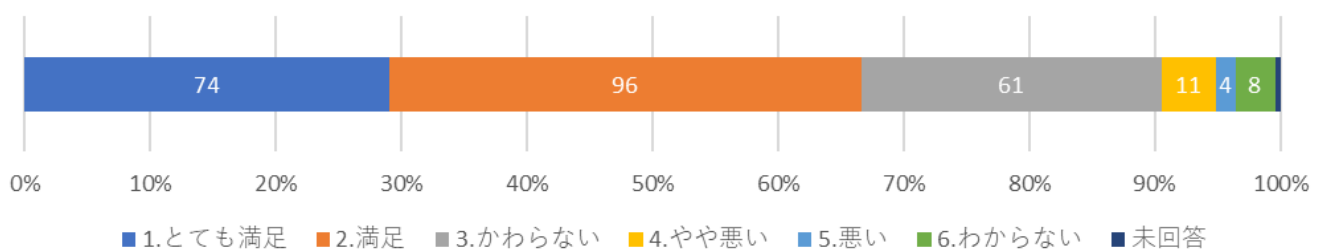
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
94	73	49	0	0	34	5	255
36.9%	28.6%	19.2%	0.0%	0.0%	13.3%	2.0%	100.0%

Q10.カウンターの待ち時間



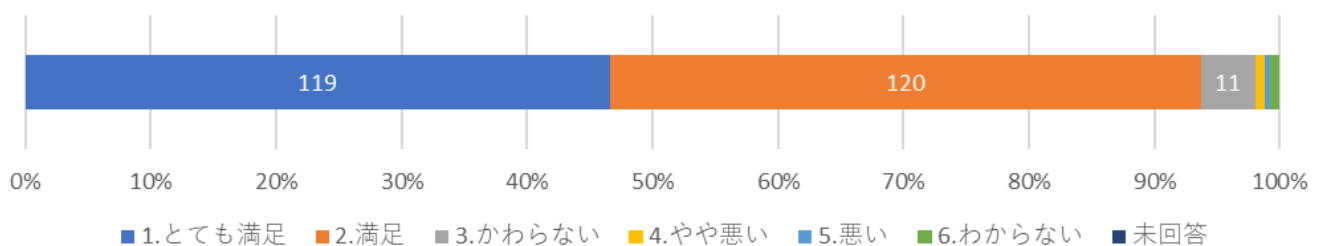
1.とても満足	2.満足	3.かわらない	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
144	91	17	1	0	2	0	255
56.5%	35.7%	6.7%	0.4%	0.0%	0.8%	0.0%	100.0%

Q11.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
74	96	61	11	4	8	1	255
29.0%	37.6%	23.9%	4.3%	1.6%	3.1%	0.4%	100.0%

Q12.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
119	120	11	2	1	2	0	255
46.7%	47.1%	4.3%	0.8%	0.4%	0.8%	0.0%	100.0%

アンケート集計表(自由意見 北図書館)

- ・「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。

I 北図書館

資料について	
1	人気の本が借り難い
2	本の貸出が多くなったので、本の回りが悪く大変時がかかります。貸出本を少くしたら回りが少し早くなるのでわ
3	おすすめの本とか立ててみやすくなった。
4	書架におすすめの本が出ていますが、普段手に取らない本もあり、このジャンルも良いのが有るなど、再認識することがあり、とても良いと思います。
5	年れい別のおすすめの本がわかるとうれしいです。
6	雑誌の点数を増して欲しい
7	預かりのバイトで絵本の読み聞かせを行うのですが、本の種類が多くて選ぶことがとても楽しいです。子どもからも人気で助かります。
8	新しい本 CD DVDを年に何度か購入してほしい
9	以前は取り扱いのあった雑誌が休刊したりして入荷しなくなってしまったので、類似・同系の雑誌がまた読めるようになると嬉しい。購入できる本・雑誌に限りはあると思いますが、検討してみてください。バスフィッシング、ルアー釣りの雑誌等です。
10	analog 誌 Hivi 誌が貸りれると嬉しいです。
11	ドッグイヤー（ページのはしっこを折ってしおりがわりにする事）が最近、目に付きます。ひどいものになると上下にある事もあります。特に推理小説に多いです。しおりを配布するなどしてもらえるとありがたいです。
12	展示も含め、とても探しやすい。 絵本の新しいものがもっとあるとよい。
13	貸りたい本が他の図書館にある事が多く、予約をしてもだいたい待つので、置いてある本を均等にしてほしいです。天然生活も以前は北図書館にありましたが、だいたい待つので復活させてもらいたいです。
14	人気のある本は複数冊準備（各図書館で）して、待ち時間の短縮を画ってほしい
15	子どもの読みきかせ用の大型版絵本が多く、かつ貸出可能なのですごくありがたいと感じました。
16	新刊が少な過ぎ、旧本しかない
17	・読みたい本で予約件数が100件を超えている物などがあるため、数を増やして欲しい。・子供の書籍コーナー付近の検索端末にキーボードが付いていないので、付けてほしい
18	新しいCDやDVDが増えたらありがたいです。いつもありがとうございます。
19	子ども向けCDなど最新版がいろいろあると良い。CD・紙芝居等時間外返却の仕方あると良い。
20	予約本で超人気のあるものは1年待つ場合もあるので貸出し期間を1週間にすれば回転が良くなり1年も待つ事ないと思います。開館時間を午後6時までしたのは大変良いと思います。
21	雑誌についている付録がどうなっているのか知りたい。できれば希望者に抽選等で配付するなどのイベント的なことをして欲しい。
22	本のリクエストがホームページより出来ると良いと思います。

アンケート集計表(自由意見 北図書館)

23	音楽CDの購入を希望
24	v 北図書館の蔵書が少ない。文庫本は古いものしかない。もう少し充実してほしい。返却の際、予約図書がきている時は一言伝えてほしい。
25	・新刊本をどんどん入れてほしい。・1週 or 1ヶ月の内、7時頃まで開館している日があるとありがたい。・現在は全館で貸出15冊であるが、冊数を増やすか、それぞれの館で15冊にしてほしい。
26	北図書館を利用していますが小説が変らなくてガッカリする事が多いです。本館に行けば良いのでしょうか免許を持たない身。バスに乗って小説や雑誌を持ってくるのはきついです。できれば全部の館のじゅんかんしてほしいです。
27	いつも決まった新聞がないことが多い。1人の方が長時間読んでいて当日読むのは大変。本館の様に読む台があれば、いいのかわかりませんが、新聞入れに入っていないとがっかり。毎日新聞です。
28	在庫の小説等の数が少ないと感じます。ゆえに小説本を探す時は中央図書館へ、とおくても行きます。
29	子供の絵本コーナーにて紹介絵本が置いてあり参考になる。
30	最近北図書館を利用させて頂いてますが探しにくいのと情報書が古いものばかりです 病気に関する物はもう少し新しいものがあると良いかなと思います。市民からの贈書もありなのでしょうか。
31	雑誌のふろくは市民に抽選などで配ってほしい
32	前回と今回洋裁の本を借りましたが書店よりも揃っていて希望通りの本に出会えました。るるぶも借りましたが新品を買うより借りて必要な所だけコピーさせて頂いています。
33	時代小説を（新作）を積極的に入れて下さいます様お願い致します。
34	クラシックのCDのラックが縦長で、下段なるほど見にくい。作曲家別にまとめて並んできると探しやすい。
35	北図書ですが、もう少し本の入れ替えをしてほしいです。いつも同じ本ばかり。新刊も少し早目に入ると嬉しいです。お願いします。
36	いつもありがとうございます！ステキな本が沢山あり、嬉しいです！
37	音楽関係の本や雑誌を置いてほしい CDなどわかりやすく並べて置いてほしい 推理小説などが読みたいため置いてほしい
38	時代小説がもう少し充実しているとベスト
39	指定管理に変わってから、本の整理がされていて探しやすくなりました。展示や企画も工夫されていると思いました。写真展示は季節感があって楽しみにしています。
40	展示物等、工夫されていて、いろいろな情報を楽しみ拝見させていただいています。続けて、おすすめの本の情報発信して下さい。
41	子供のDVDを多くしてほしい。絵本が汚れていることがある。
42	新しい本をふやしてほしいです。
43	雑誌の最新刊（もしくはひとつ前）を寄贈することがあるのですがすぐには活用されていないようです。予約待ちの方もいらっしゃるので有効活用いただければと思います。

施設・設備について

1	北側から入れるようにして下さい。（1F入口） とても静かで、ゆっくり出来ます。
2	数年ぶりに寄らせて頂いたのですが、全体的に通路が広くなった印象でした。PC、CDの配置が変わっていた様に思います。これから利用頻度が多くなる予定ですので、徐々に慣れていけるかと思えます。その時に何か気づいたらお声掛けさせて頂きます。今は机とイスの勉強可能スペースが1・2ヶ所増えたら有難いです…。電源を10分位の使用を可能として頂きたい。

アンケート集計表(自由意見 北図書館)

3	北図書に wi-fi が使えると嬉しいです。学習する際、オンラインを使用するので。wi-fi が近くにある箇所が中央しかないので、一番家から近いとこの北図書にあると助かります。小さい頃からよく来てます。
4	中央図書館のようにUVで除菌する機械を置いてほしい。
5	北図書館の敷地内に喫煙スペースがあるが、廃止してほしい。学校も近いし、煙が駐輪場や西出口に流れて不快です。
6	旅行誌などの棚のすぐ後ろの席に人がすわると足などがじゃまで本を探しにくい。イスはもっと離して置いてほしい。土曜日に借りて日曜日に返せるように、貸出期間を14日ではなく15日にしてほしい。
7	机といすがもう少しあるといいなと思っています。
8	今年の夏は特に暑かったせいか、図書館の奥の方はとても暑い時がありました。カウンターの方々は、どの方も親切・丁寧でありがたいです。
9	いつもきれいな館内です。たくさん借りて家でぱらぱらみています。あまり時間がないので・・・それでも楽しく本との時間をすごしています。
10	コロナ対応でなくとも毎朝机を拭いて欲しい。イスや机の手を触れるところも
11	・充実した施設と図書。自習スペースの拡充。(大和図書館のような)・地域のコミュニティセンターとしてあらゆる世代が交流できる役目。 ・アウトレットとのコラボは良いと思う。図書館ごとアウトレットに入ればなお良い。良い経済は良い教育から。そのための場所づくりを。
12	駐車場から出るとき、生垣も高く西側からの車が良く見えない。マジックミラー等があれば安心して出ることができる。
13	フリースペースで個別スペースがあるとうれしいですね。時間制限は必要かもしれませんが。おすすめ表示がわかりやすい場所によいかもです。本だけではなくDVD、CDとかも。

職員について

1	スタッフの方々の対応が良く、気持ちよく利用させて頂いています。
2	探すことができなかった時気持ち良く対応して下さいました。
3	問11、わからない時、カウンターの人に聞くと、出て来て色々お知恵をいただき別の場所からも持ってきてくれて年多い私としてはとても嬉しいです。職員の方も気持ち良く働かれると良いって思います。
4	親切で助けられてます。これからもよろしくお願い致します。

その他のご意見・ご要望

1	サービスがよくなって気分もよい。今後も期待する。
2	平塚市北図書館は18時まで開いていてとても助かります。
3	とりおき期間がもう少し延びるとうれしい。
4	イベントが増えてくれるとうれしいです。
5	開館時間をのばしてほしい
6	今後ともサービス向上のためガンバッテ下さい
7	ネットで探した本を貸りる為に受け取るだけの事が多いのですが、講演会などがあれば利用したいです。人気の多い本は待ちが多いので冊数を増やしていただければうれしいです。(6ヶ月も待つと読みたかった気持ちも減少してしまいますのでよろしくお願い致します。

アンケート集計表(自由意見 北図書館)

8	中央図書館のようにUVで除菌する機械を置いてほしい。
9	まごが、とても来るたびに本をかりたいと言ってます。
10	何かイベントをやったらいと思います。それは図書館で考えるべきです。私が言えるのはここまでです。
11	指定管理者制度になってから、リクエストによる貸出までの期間が、以前と比べて、すごく早くなったと思います。夏休み全日開館は、小中高生のためだけではなく、高齢者向けにとっても、サービス向上に大きく寄与していることを実感しています。関係者の尽力に感謝しています。
12	いつも主人がお世話になってます。今後もよろしくお願いします。
13	足が悪いので、来館するのが大変なので、配達等はないのでしょうか？
14	もっとたくさん本を読みたいです。
15	全国から取り寄せてもらえるのは知っているが、相談した時に、そのような事も教えてもらえるとうれしい。
16	ネットで貸出延長をする際に1冊ずつしか出来ず不便です。延長したいものにチェックなどして一括でできるようにしてほしいです。
17	とても気持ち良く利用させて頂いてます。要望でも（出来る出来ないは別として）心から耳を傾けて下さる姿勢嬉しいですね。出来ないことは理由と共に御遠慮なくおっしゃって頂くと有難いです。
18	私にとって図書カンはとてもありがたいです。これからもよろしくお願いします。
19	おはなし会が日曜になり、行けるようになったので有難いです。
20	他市の図書館も利用していますが、比較しても本館の対応はよいと思いますので、今後もよろしくお願いします。予約していた本の取り置き期間が短くなってしまったのは、元の方がよかったかなとは思いますが。
21	孫と一緒に来館した時、おはなしの会に参加しました。子どもも楽しめ大人も季節の事や行事のことが勉強になりました。孫はおはなしの会をとっても楽しみにしています。
22	貸出期間を長くしてもらいたい。
23	何のためのアンケートなのか書いてほしかったです。「指定管理者」というのが認知されているか変わったことによってサービス向上が感じられているかのアンケートかな、と思い答えましたが「指定一」とはこういうものですがという説明がほしかったです。認知されるのにアンケートは有効かと思いますが説明も載せていただければもっと有効では、と思います。市の図書館ではなくなったのかな？という疑問で終わりました。乱筆乱文で失礼
24	いつも利用させてもらっています。取り寄せサービス等、便利です。
25	特にないですが、中央図書館の駐車場の時間を延ばしてほしいです。
26	本は楽しいです。無料で読ませて頂き、ありがとう！
27	よくおはなし会に参加している子どもの保護者です。おはなし会があるおかげで図書館に行くきっかけができて、絵本が大好きな子に成長してくれました。おはなし会をこれからも継続していただければ、嬉しいなと思ってます。
28	（問4について）4月よりある程度その様な移託されたのではないかと感じはしていました。3月末に4月より入口に市からヴィアックスが運営委託しますと掲示・気配りほしかった（問5について）上記と同様に3館は2023年より7月何日より8月末日迄は休館なしで開館しますと入口に掲示はり紙等の親切、心配りがほしかった（V）図書館に来られる来館者方々もとてもむずかしい非常識の方もおられ対応に苦慮される事と思います。職員の方々も人格、性格も違いますが一般論としてスマイル笑顔である職員は素晴らしいといった気持ちで帰りたいものです。勝手な事ばかり記載しましたが頑張って下さい。 2023年10月末日

アンケート集計表(自由意見 北図書館)

29	北図書は最高に良い図書館ですが 本を失くした時に本屋さんが近くにないので現金で返せたら言う事がないです
30	PM6:00 迄利用できるようになったので仕事帰りに助かります。
31	60～70歳以上の貸出期日を3週間ではどうですか？
32	民間に委託されたことは知ってました
33	駅ポストでの返却、他市からの貸出などとても便利になりました
34	借し出し期間がながいとよい。
35	19:00 あたりまでやってくれるとうれしい 中央だけでなく
36	月末が休みではないのは、うれしいです。
37	子ども向けの司書体験など平塚市民、又は在勤在籍でないと参加できないのが残念。平塚市民でなくてもぜひ参加できるイベントがあったら嬉しいです。
38	仕事をもっていて返却日を過ぎてしまう事もあるので、延長でも良いのですが出来ましたら、貸出し期間を14日間から20日間ほどにして頂けると、個人的には良いかなーと思っています。

Ⅱ 西図書館

資料について	
1	連載物の中で間の刊が欠けているものが多いが何故かよく分らない 欠番を補う方法はないのだろうか
2	市外の相互貸借 CD・DVD も対象にして欲しいです
3	小学校の学年別おすすめ本などがあれば幸いです。
4	絵本のシーズン毎のおすすめのコーナーがとても好きです。 絵本を検索した際、もう少し細かい本棚の場所が知りたいです。
5	新しいCDやDVDをいれてほしい
6	もっと（月刊誌・週刊誌）を増えてほしい
7	・新聞を読む人が多い。 ・過去新聞、ぶ厚くとじられると扱いにくい ・毎日の新聞…とじ孔が文字をけずっているが…改善できないか ・水のみ機 2年～3年がかりで修理未完、信じられない
8	・本にしおり（返却日の案内）やゴミ等が挟っている事がある。 ・返却ポストから本を入れると本にダメージがありそうで不安。
9	①DVDをもっと充実していただきたい。 ②学習室の利用可否時間がネットで閲覧できるように改善していただけませんか。特に水曜日！
10	本の充実 海老名の図書館みたいな図書館がほしい
11	毎回くるたび本のコーナーにある種類が変わっていていいと思います。本をかえすのがおそくなることがあるのでおつけます。
12	新刊本を読みたいので多く置いてほしい。
13	予約本の待ちがとても長い（ベスト本なので仕方ないのかな）
14	新刊図書でベストセラーのものは借り出して読もうとすると大変な待ち順になります。出来るだけ沢山購入して頂くか、特例として1人当たり貸出期間、取りおき期間の短縮等配慮して頂ければ有難い
15	新刊本がもう少し早く読めるとありがたい。
16	人気図書だと2年位待つこともあり、もう少し本をふやして欲しい。
17	ごめんなさい。選書がつまらなくなっただと感じているので、前のⅣは問12で4としました。
18	小学生向けの小説が増えると嬉しいです。
19	子供向けの特集展示はとても良いので、大人向けの方ももう少し工夫してほしい。
20	とても気持ちよく利用させて頂いてます。電子図書館の蔵書が増えるのも楽しみにしています。
21	CDのはどの様にあるのか、図書館が決めるのか、リクエストなのか 前リクエストを投函したが入ってなかった、個人的に欲しいのは（加山雄三、石原裕次郎、ちあきなおみ、いしだあゆみ
22	探している本が書架で見つからない場合あり 本来の場所でない？本も、（一回）
23	新着図書の棚が充実していて面白いです。
24	1. 雑誌コーナーに（お料理の雑誌）「3分クッキング（番組テキスト・月刊）」を入れて欲しいです。 2. インターネットが出来ない人向けに、カウンターで貸出の手続きの時、貸出状況（借りた日・借りた資料のタイトル・返却期限等）の情報が印字されたレシート（控え）を希望する人に発行出来るようにして欲しいです。
25	CDの購入リクエストも受けてくれたらうれしい。
26	新しい音楽CDの購入を続けていただけたら嬉しいです。

アンケート集計表(自由意見 西図書館)

27	人気のあるシリーズ本等はシリーズとしてまとめて置くなどの工夫が欲しい。以前、子供のサバイバルシリーズやら、ドラえもんのワールドシリーズを探すのに所々に散らばっていたので、探すのに骨折った
28	新刊書を入れて下さい。
29	DVD をふやしてほしい（ドラマ・映画）
30	雑誌の付録を、何らかの方法で、希望者に配布することができないものか、検討してほしい。
31	情報・知識本に関するものはそこそこに新しいものを備えてほしい。（予算の制限もあるとは思いますが）
32	古い本でもその価値が有る本は良いが古く出版された本では価値が無くなってしまいう本も有ります。予算の問題も有ると思いますが、寄贈や新本、中古本を積極的に検討したらと思います。
33	お隣の国かんこくとか中国の絵本も好きです。自分でお取りよせもしますが、図書館にもあったらいいなーと思ってます。絵本はステキです。
34	CD の入れかえをやってほしい 大字の本を多く入れてほしい
35	借りたい本がない場合が多い
36	先日、二宮の図書館を初利用したのですが、本棚に絵本が作家順に並んでいて、好きな絵本が探しやすい感じました。表紙も表を向いていて、絵でも選べるし、とても良かったです。子ども達が手にとりやすいよう改善されると良いなあと思います。これからもたくさん利用させていただきます。いつもありがとうございます。
37	・ たなに並んでる本は古いのばかり、新しい本も読みたい ・ 家の近くなのでがんばってください
38	赤ちゃんコーナーの絵本が探しにくいと感じます。小説とか他のところと違って題名順や作者順ではないため、職員の方と一緒に探してもらったとき「アルファベットは丸いシールの色でいい」と説明を聞きました。記号の見方を掲示していただくと探しやすいかなと思います。
39	・ 入口右側の季節のおすすめの本はとても良い。必ず気に入った絵本に出会える。 ・ 絵本コーナーあいうえお順に探してもなんだか乱雑な感じに見え探しにくい。 ・ しかけ絵本を探しやすいマークやコーナーがあると嬉しい。 ・ 数冊まとめて絵本を探していた時職員の方が気持ち良く対応して下さいとても助かりました。
40	近くの公民館で、図書の返却だけではなくリクエスト本（ネット等での）の貸出もできるようにしてほしい。平塚市の図書館行政は近隣に比べやや遅れていると思います。
41	・ 本が古い様な気がする。 ・ 「ひらつかりサイクル」はやって無いのですか。
42	旅行案内書（都道府県別等）が不明。旅行目的地の地図、見処、温泉地、旅館、名所案内等）もし無いのであれば、導入して欲しい。
43	・ 近年～新刊の単行本、新書の蔵書をお願いしたいが、出来るのか？出来るにせよ蔵書登録の基準はあるのか？やり方は？等を知りたい。 ・ （今はないが）自分の私物の CD を寄贈することは可能か？やり方は？等知りたい。
44	私は時代本を好みますがもう少し新刊が欲しいです。
45	最新の絵本導入や英文の絵本導入等がもっとあれば嬉しい。” あいうえお” などの並び方は若干探しづらい。テーマ別等があると嬉しい。駐車場が広いと嬉しい。

施設・設備について	
1	2階にあるイスは、もっとふやして欲しい。本棚に向けてあると、本を探す人がずっと前に立っていることがあるので、おちつかない時がある。
2	いつもお世話になります。夏休みもう少しだけ涼しくしてほしいです。
3	駐車場、足りてないですヨネ。困ります。いつも。
4	難しいでしょうが、駐車台数がもっと多いとありがたいです。
5	・返却図書、駅通路ボックス（北口～南口）とても助かっています。（ラスカが利用できない時間）・おかたの事はネットでできるのでとても便利です。
6	中央図書館と同様、フリーWIFIを設置して下さい。
7	室温について 夏、クーラーがきいてなくて、居心地が悪いので少しは、クーラーをきかせてほしいと思います。
8	大・小（となり合せ）の本の棚は小が見えるように（題名が読めるように）
9	せっかくパソコン席があるので、出来れば、wifiを設置してほしいです。
10	学習室を改善してほしい。長テーブルじゃなく、中央図書館のように1つ1つの机にして、ライトも明るい所と暗い所の差がないように。
11	車が止められない時があるので館内の利用時間を短くして欲しい。
12	・パソコンの辺りにカレンダーが欲しい。予約・返却の日にちを確認する時に不便。 ・古い映画のDVD、古い歌のなつめろのCDが少ない。
13	以前より「西」の館内レイアウトは独自の工夫が目を見ましたが、「北」「南」もがんばってます。「中央（業務委託?）」の健闘を祈念いたします。以上
14	・下の段のものが探しにくい・年寄りなのでかがむことがむずかしい・下の段に文庫又は外国のものが あるので文庫本の表示は小文字なので探しにくい 下の段を一段かさあげしたらどうか

職員について	
1	この対応の良さを、今後共 よろしく御願います。
2	本のことをきくと ていねいに調べてくれるのは、ありがたい
3	職員の方のおしゃべりの声が大きい方がいます。利用者のおしゃべりとスマホ等で音をだしてみる、きく方がわりといます。
4	いつも親切に対応して下さいありがとうございます。
5	いつも丁寧に対応して頂き助かります ありがとうございます
6	笑顔で対応して下さいと すごくうれしいです。
7	スタッフの対応が皆親切で気持ちがいい。
8	ていねいな対応をして頂き、とても使いやすい図書館です。図書館以外（ex. こどもの家）のイベント情報もおいてあり地域の情報入手にも有意義です。いつもありがとうございます！
9	返却処理等が以前よりおそくなって、返したのに返してないと言われたことが一度あった。それ以外の対応は以前より良くなり（言葉づかいや、深している本を見つける等）しました。新しく入れる本を地域にそった本（神奈川にちなんだ絵本や本）にする等工夫が欲しい
10	親切対応引き続きお願いします。

アンケート集計表(自由意見 西図書館)

11	以前よりも職員さん達も館全体の雰囲気もピシッとしてきちんと仕事をしているのが伝わってきます。変わって良くなりました。これからもこの調子で続いてほしいです。
12	私も若かりし頃図書館に勤めていて（司書）、その後指定管理制度の導入にはいろいろ聞きましたが、実際なってみていろいろ工夫がされ、サービスがむしろ良くなったと思います。レファレンスはしたことないのでそちら方面がどうかは不明です。
13	皆様対応良い。◎時々昼寝者居る（老人）他 低価の有料化希望←目的持つ人増加すると思う →全日暇つぶし救済目的なら別…
14	窓口の方だけでなく、清掃の方や駐車場の方もいつもとても良くしてくれます。
15	いつもお世話になっております。近くに図書館のある生活はとても心豊かな事でそれを支えて下さっている皆様には感謝致します。今後とも誰もが利用しやすい、あたたかな場所であって欲しいと願っています。

その他のご意見・ご要望

1	開館時間の延長は嬉しいです。メールアドレスの設定もサポートしていただき助かりました。
2	いつもお世話になっています。月末も開いているのはありがたいです。
3	・本にしおり（返却日の案内）やゴミ等が挟っている事がある。 ・返却ポストから本を入れると本にダメージがありそうで不安。
4	図書館に来たくなるような催物や雰囲気作りをしてほしい。とても古い本があるのは新しくしてほしい。CDをもっと充実してほしい
5	ネットの利用をまだしていないので、読みたい本を事前にチェックできるようにしていきたいと思っています。
6	いつも市外へのリクエスト制度を活用させて頂いています。非常によいサービスに心より感謝いたします。
7	以前より閉館日が減った様でうれしい。リクエストが出来るのがうれしい。
8	利用者メニューのログインで余分な画面がいくつかある。そのため目ざす画面に到達するのに必要以上に時間を要してしまう。
9	データベースが細い所でかなり違っている。また表記が統一されていないところがある
10	いつも、子どもと楽しい絵本タイムをすごすのに利用させてもらっています。今後もいろいろな種類の絵本を入れて下さい！
11	利用しやすいと感じています。これからも利用させて頂きたいです。
12	緑内障のため2週間で読み切れない時がある できればもう少し延長して欲しい。
13	・リクエストをオンラインでも出せるようにしてほしい。・まだ蔵書していないが、蔵書が既に予定されている本もオンラインで見えるようにしてほしい。
14	ブックフェア等、色々な取組楽しみにしています
15	ポスター等のイベント案内のデザインが洗練された！ 見易いし、目をひく。 図書に関する案内（「××だからこれらの本を！」みたいな）が企画できない？ パソコンで情報検索できるようにしてほしい（米国みたいに）
16	不満はありません。
17	駅でも本を返却、かしだしできるようになりとても便利になりました。また資料のとりよせでは大変ご面倒だと思いますが、利用者にはとてもありがたいサービスです。いつもどうもありがとうございます。

アンケート集計表(自由意見 西図書館)

18	子供の居場所づくり 子供のマナー：コミュニケーション教育)にご協力いただきとても感謝しております
19	小学生の娘が、とてもお世話になっています。これからも、もっとイベントが増えるとうれしいです。夏休みの図書館体験は特に、抽選でおちてしまうので、残念です。
20	閉館時間延長は良い。1. 希望図書が1年以上待ちのケースが(30人待ち~70人待ち?)よくあります。せめて、3ヶ月待ち程度に、購入数をコントロール頂ければと思います。
21	・現在のままで良いと思います。特別な要望はありません。
22	主にあおぞら号を利用しています。ずっと続けて欲しいです。予約・リクエストカードなどは西館にお願いしています。とても良い環境に居ることを嬉しく思います。
23	18:00まで利用出来るのでありがたいです。
24	都内、埼玉、神奈川と住所は変わっても、どこも徒歩圏内に図書館があり、有りがたいです。こちらは、小学校が近いこともあり、子供向けに重点がおかれているのも地域の特色があって良いのでしょう。蔵書については良くわかりませんが、2Fが高齢者の居場所のようで、青年の勉強の場所も必要なのではないかと思います。
25	以前参加させていただいたぬいぐるみお泊まり会がとても楽しかったようなので、また色々なイベントがあるといいなと思います
26	・平塚市以外のところからくる本の貸出順は他館からの順番も含めての貸出順にして下さい。 ・トイレが洋式でなく(洋式もあるが)、ウォシュレットでないので、現洋式も含めて洋式にして、全てウォシュレットにして下さい。これから寒くなり、冷たくておしりを着けられません。用をたすのも不安定でこまります。JAFMeTe、23年秋号にトイレはその施設を運営する企業のポリシーを表すところもある。人が倒れる場所のトップ3にトイレはあげられる・・・とあります。 ・図書館は指定管理者が運営するのではなく、市が直接運営すべきだと思います。人が不足しているのであれば、人をふやすべきだし、賃金も市と同じにすべきです。
27	久しぶりに図書館へ行きました。本類はあまり変化はないように思いました。近くに図書館があることは本当に有難いことだと思っています。孫が来た時など大変助かっています。
28	指定管理者になってから閉館時間が6時になって良かったです。芥川賞・直木賞・本屋対象等の申し込み方法を改善して欲しいです。ネットで深夜等24Hの受け付けは特定の人には恩恵があるが、年輩でネット申し込みができない人はいます。窓口対応を大切にすれば改善してほしいです。図書館の利用方法の検討を願う!
29	月曜日の休みを火曜日にしてもらえたら良いのですが、土日のニュースを記事で読みたい
30	スマホのない人の連絡方法を前のようにハガキにしてください
31	夜間や早朝に借りれると良い 電子図書を充実させてほしい
32	上記Ⅳの「かわらない」とは?少しわかり難い気がします。私は「良くも悪くもない=普通」と理解し、回答しました。
33	予約リストをコピーしてくれる事はとても助かります。予約本長い期間どんなのか忘れる事があります。
34	①私は1回に10~15冊借りることが多いです。窓口で「スーパーのかごのようなものがあると助かりますね」と言ったら早速やってくれたので、びっくりするとともに「願いがかなってうれしかったですね!!」

アンケート集計表(自由意見 西図書館)

	②よく特別コーナーで色々展示していますね。先日は秋だから「スポーツコーナー」があり、2～3冊借りました。いい企画ですね。ぜひ続けてほしいですね。人気の作者ベスト10とか本読み大賞を受けた本、直木賞とか賞を受けた本などなど・・・
35	NETで本を検索、予約できるシステムは非常に役立っています。しかし他の図書館（目黒区、大田区、品川区）に比べて蔵書が少ない印象を受けます。特に最新版が読めず、その点が残念です。
36	2022/4から指定管理者により運営されていると思うが全館（西）の図書配置他、ほとんど変わっていない。市運営と同。進歩していないと感じる。職員が変わっただけなの？
37	近くにあるだけでも、幸福に思います。

Ⅱ 南図書館

資料について	
1	新刊本の入荷が遅い様に思います。
2	新しい本（絵本）も増やしてほしい
3	だれも貸りない本があれば、人気で 100 人以上まってる本もある。仕方ないが本の選ぶ基準、冊数等もう少し検討してほしい
4	少し新し図書が少ないように思いますので、よろしくお願いします。
5	画集や写真集（芸術の） インスタレーションについての本などあったらなお良いと思いますクラシック音楽ももっと幅があったら良いと思います。
6	宇宙についての書籍の充実をお願いします
7	いつもリクエストした本を、他所からとり寄せて下さったり、南図書館で買って下さってありがとうございます。とても助かっています。県内にない場合でも、とり寄せができると、尚良いのですが、よろしくお願いします。
8	一部老朽化したり汚れのある本があります。検査の頻度を上げて、気持良く読めるようにして欲しい。
9	新しい本を入れて欲しい。いつもかわりばえない。
10	新刊書が少ない。
11	何か調べる際、昔のものが多いため、あまり参考にならないことが多い。
12	おすすめの本をジャンル別に示していただけるとうれしいです。
13	サバイバルシリーズの本をもっと増やしてください。
14	まだまだ欲しい、手にとりたい本が図書館にないケースがあるので本の新陳代謝をしてほしい。南図書館はもう少し、外の様子がわかるような解放感がほしい。
15	古い図書が多すぎる
16	私は山本幸久先生の小説が好きです。古いものから新しいものまでそろえていただきたい。
17	作者名がシールで隠れてしまい選書する際に困る時がある。
18	・ 人気のある子どもの本や絵本などやぶれていることや汚れも多くあまりひどいものは処分して新しくしてほしい。 ・ キャンプ系の本をもっと入れてほしい。
19	新しい本、CD、DVD がもっとあるといいと思います。
20	DVD を貸りたが、古すぎて（キズ？）見られないので（トムとジェリー）はいきまたは新しい DVD などの購入をしていただきたいです。
21	子どもの本がやぶれていたり、書きこみがあるのが気になります。
22	新聞の「はさみこみ」を、きちんとしてほしい。はさみ込みすぎて、読めない部分もあるため、いつもはさみ込みを直している。
23	新着本を増やしてほしい。
24	棚に多くの雑誌が置いてありますが利用者の調査（？）をされてみて利用度の多そうなものに変更すべきかと思います。
25	他館（県内公共図書館）の資料も、ちょっと時間がかかりますが借りられてとても便利だと思います。ありがとうございます。
26	大変お世話になっております。読みたい本が新刊でもすぐに取り寄せて下さりありがとうございました！

アンケート集計表(自由意見 南図書館)

27	月刊の書籍、新刊本が少ない。予算不足が原因か？机の台数が少ない。本を楽しむ、いろいろな企画を1階会議室を利用するなどして計画してほしい。
28	・中央図書館と比較すると、絵本の蔵書が古く感じる。親書が増えると嬉しい。 ・英語の絵本をもっと充実させてほしい。学校でも英語の授業があるので、英語に興味をもつきっかけになるのではないかな。
29	購入後の本の寄付をもっと呼びかけて欲しい。特に時代小説等。
30	カウンター横のおすすめ本コーナーが良いです。よく気になるテーマが扱われていて、読みたい本に出会えることがあります。いつもありがとうございます。

施設・設備について

1	椅子の清掃を徹底して頂けると嬉しいです。本の中の線引き、髪の毛 etc のチェックをどうぞお願い致します。いつもありがとうございます。
2	一番下の段の本が取りづらい
3	トイレをもっと綺麗にしてほしい。ちょっと入りにくい。
4	本棚の下段はとりにくいので（またみにくい）一考してください。
5	図書館に来たくなるような雰囲気してほしい。特集をもっと興味引かれるような着眼がほしい。以前より、絵本など見える展示がふえて良くなった。
6	下段の本の上部への移点を検当下さい。
7	もう少し、広いスペースがあれば良いかなと思う。
8	テーブルでの席がもっとあると良い。
9	ねてる人をどーにかしろ！！すわる場所がないトキジャマ！！
10	①奥の閲覧室のブラインド（南側のブラインドも）が、壊れていて調整ができず、照明的によくない。 ②夏休みや連休中に小・中学生がグループで来て、勉強しているが、おしゃべりが多く、他の人は迷惑なので、小・中学生は使用禁止にしてほしい。
11	南図書館も館内でWi-Fiを使用できるカンキョウにしてほしい
12	子どもの絵本コーナーが見やすくてゆっくりできて息子がお気に入りです。
13	静かで、混雑もなく、快適である。
14	テーブル席で長時間占領して昼寝している、特に年配者が居るので注意して欲しい。ソファ席も！
15	入って正面の用紙記入台のところに、本屋さんでは新刊本を並べる場所にあたる。図書館では注目すべき本や、その月の特集コーナーを設けたらいいのに、と思います。記入台が今の位置になくてもいいのでは？動かすのも市からの許可やその費用の出納の問題があるのでしょうか。なんとももったいないスペースの使い方だと思います。

職員について

1	私は、主に平塚西図書館、時々秦野図書館、ごくたまに二宮図書館に行きますが、職員の方々の対応が良く、気持ちよく接していただけるのは平塚図書館だと思っています。いつもありがとうございます。
2	まれにですが、貸出の時に本の表紙を表にしてくれる方がいる。どんな本を貸りているかはあまり知られたくないため、裏のまま貸出してくれるとありがたい。
3	やはり変わってよかったと思います どの方もていねいで親切だと感じています

	これからも期待しています
--	--------------

その他のご意見・ご要望	
1	前とそれほど変わりませんが、十分満足できるサービス水準だと思います。
2	「予約・リクエストカード」で所有のない本をリクエストすることができるが、家からネットで入力できるようにしてほしい。
3	指定管理になってからネットでの対応が速くなりました。新しい話題の本が少ない気がします。4館あるから難しいがもしもれませんが…
4	資料の探し方がわからない時にどのようにしたらいいのかわかりやすくしてほしい。あと、せっかくの本をもっと宣伝したらいいのでは、(たとえば朝ドラとか大河に関連する本を紹介するとか)
5	パソコンで検索した場合、位置を図で表示してあると有難いです。
6	夏休み全日開館のほか、休館日や開館時間を変更していただき、ありがたく感謝しています。念願の駅前出張所での予約受取りもできるようになり、本当に諸々改善されていて、嬉しいです。イベントの開催も楽しみにしております。どうもありがとうございます。今後共よろしくお願い申し上げます。
7	赤ちゃんおはなし会毎月楽しいです。月2回とかに増やしてほしいです！！
8	中央図書館で貸し出しが出来ない本をこちらでは貸して頂けて、うれしかったです。本が長いので電話での貸し出し延長をもう少し長くして頂けるとありがたいです。
9	図書館の近くに住んでいて。便利に使わせていただいております
10	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。
11	以前より、長い時間になったので嬉しいです。
12	返却BOXが街に増えると嬉しいです。
13	気持ちよく利用しています。引継きよろしくお願いします。
14	開館時間が長くなりましたが、職員の方の勤務時間は大丈夫ですか？労働時間はきちんと守れるようお願いします。
15	借りた資料を返さない人への対応をもっと厳しくして欲しい。滞留して1ヶ月じゃなくて1~2週間で新規貸出不能にして欲しい。
16	指定管理者制度を導入したことにより、閉館時間が遅くなったことはとても利用しやすくなりました。その他については、特に今までと変わった部分は思い当たりません。
17	検索した本の在庫状況などは印刷できるが、貸借資料等、特に今借りている本の期限や、予約の本、その予約者数の状況なども印刷できないか。(借受期限や、延長手続きなどうっかりしないですむ。)
18	本数は少ないけど、中央図書館の本も取り寄せられるし、駅で返却できるので、とても利便性が良いです。平塚は進んでいると、茅ヶ崎の司書に言われました。
19	リクエストについてもネットでできるようになってほしいです。いつもありがとうございます！
20	今のところ、ありません。
21	このままで、十分です。感謝しています
22	いつも感謝して居ります。
23	夕方の利用時間が長くなったので利用しやすくなり良かったです。
24	現在のままで充分です。
25	リクエストした本の置き置き期間が短くなり、仕事の休みの日に取りに行けないと、キャンセルになってしまう。以前のように少し長めに設定してもらえると助かります。

アンケート集計表(自由意見 南図書館)

26	開館時間の延長や、夏休み期間中の月曜日開館はとても便利でありがたいです。
27	私が高齢者ですので何より静かに読書することが楽しみです。近くに図書館があって、とてもありがたいことです。歴史物や現代の文学も、また広く、読みたいと思っています。
28	現状で満足している。
29	いつも気持ち良く対応してくださりありがとうございます。
30	月曜日もやって欲しい
31	・いつも楽しく利用させていただいています。 ・文庫やノベルスの下段を探す時、すわって探すのですが、一番下なのでとても探しにくさを感じます。キャップの関係もあるかもしれませんが、一番下の段は使わないほうがよいように感じます。
32	PCにて検索後、資料の場所及び本の記号がわかりづらい
33	席取り注意をお願いします。 ・机上に物を置いて長時間の離席 ・自席のとなりの椅子または席に荷物を置いている。
34	子育て中の身には大変心づよい場所です。
35	夏休みに全日開館をしてくれているのでとてもうれしいです。ありがとうございます。
36	市の図書館は戦後近くの江陽中学→花水台の旧花水小学校→中央館→南館と通算60年位利用しています。指定管理者制度になってさらに使いよくなりました。有難うの一言です。
37	現状のサービスを続けて欲しい。
38	貸出した本を駅等で24時間返却できるようになったのは良い 貸出し状況をネットで見れるのも助かる。藤沢市のように駅近に図書館がほしいです。
39	先日たまたま立ち寄った大磯図書館で絵本作家さんの講演会が開催されていたので参加しました。平塚の図書館でもそのような催しがあるのでしょうか。あったら良いなあと思いました。