

# 令和6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…400 枚
- 配布期間…令和 6 年 10 月 1 日(火)～10 月 30 日(水)
- 回収期間…令和 6 年 10 月 1 日(火)～11 月 30 日(土)回収分まで集計
- 回収件数(回答率) …213 件(53.3%) ⇒前年度回収件数…248 件(49.6%)

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 5 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。

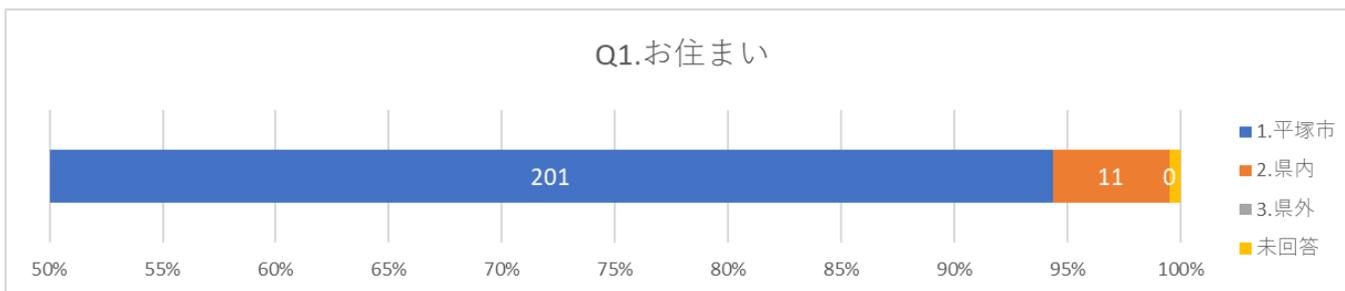
昨年度に引き続き回収目標を 200 枚に設定し、窓口での手渡しを行った。回収は回収ボックスを 3 箇所(ロビー、貸出室、子ども室)に設置し、投函していただいた。窓口で直接持参いただいた方についてもその場で回収をした。回答率は前回と比較し、若干の増加となった。

## 2) アンケートの分析

令和 6 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

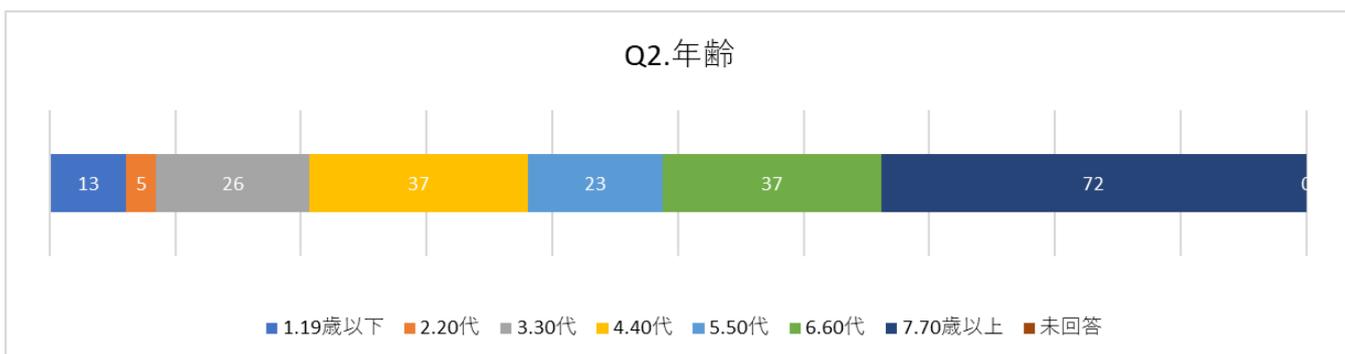
#### 問1 お住まいはどこですか



		1.平塚市	2.県内	3.県外	未回答	計
前回	件数	237	8	3	0	248
	回答率	92.5%	6.8%	0.4%	0.4%	
今回	件数	201	11	0	1	213
	回答率	94.4%	5.2%	0.0%	0.5%	

前回と同様、回答者の 9 割を超える 201 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 11 名と多く、茅ヶ崎市、大磯町、秦野市、厚木市など全て隣接自治体からの利用者という結果であった。

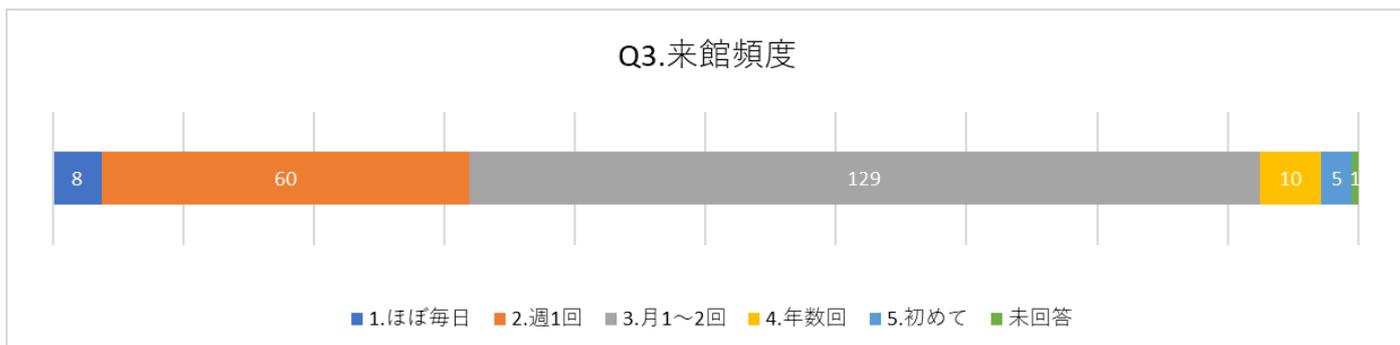
#### 問2 年齢を教えてください



		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	21	7	24	42	36	38	80	0	248
	回答率	8.5%	2.8%	9.7%	16.9%	14.5%	15.3%	32.3%	0.0%	
今回	件数	13	5	26	37	23	37	72	0	213
	回答率	6.1%	2.3%	12.2%	17.4%	10.8%	17.4%	33.8%	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33.8%に上った。次いで40代(約17.4%)、60代(約17.4%)、30代(約26%)であった。前回と比較し、若干の差異ではあるが、30代の割合が増加し、19歳以下、50代の割合が減少した結果となった。

### 問3 来館頻度を教えてください

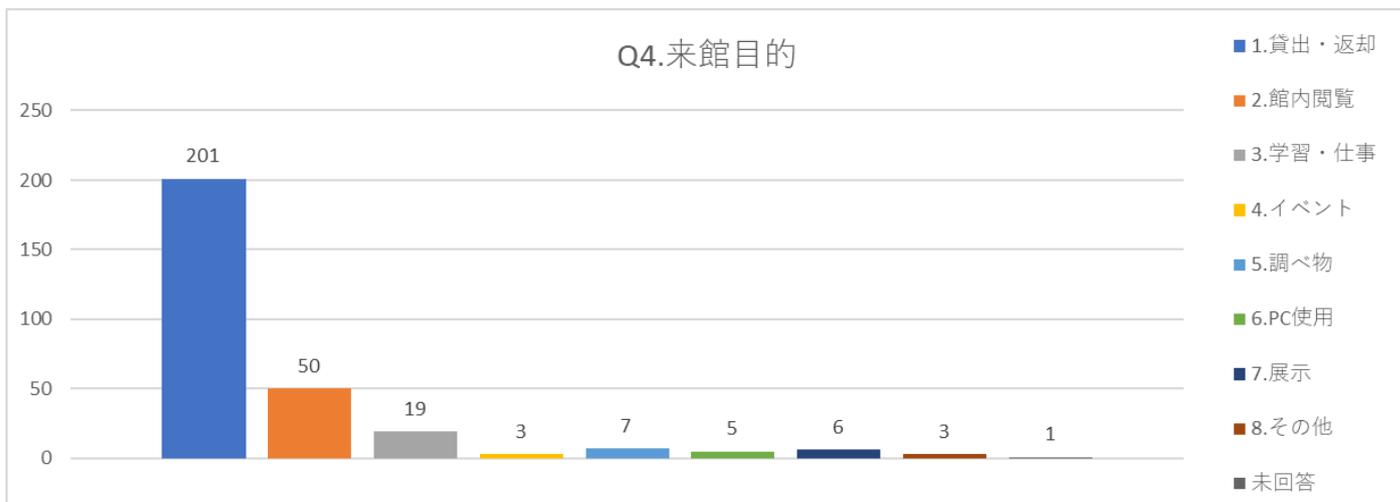


		1.ほぼ毎日	2.週1回	3.月1~2回	4.年数回	5.初めて	未回答	計
前回	件数	6	69	150	15	6	2	248
	回答率	2.4%	27.8%	60.5%	6.0%	2.4%	0.8%	
今回	件数	8	60	129	10	5	1	213
	回答率	3.8%	28.2%	60.6%	4.7%	2.3%	0.5%	

昨年度と同様、「3月1~2回」という回答が全体の60.6%(129名)に上り、次いで多い回答が「2週1回」という回答で28.2%(60名)であった。上位2項目で全体の88.8%となり、回答比率は前回6ポイント増加した。

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。

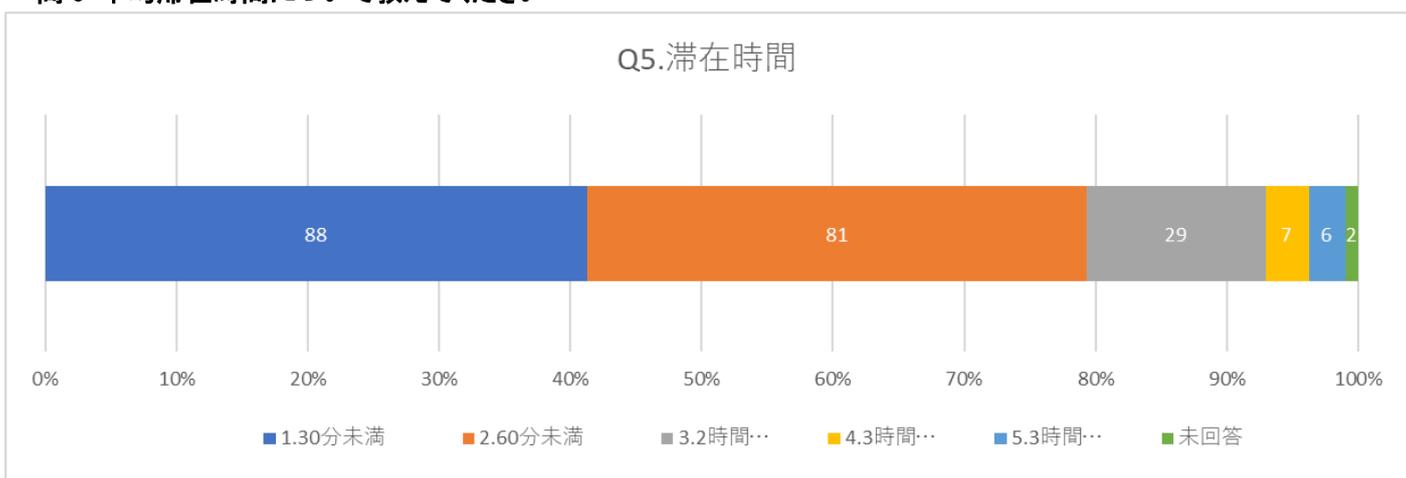
### 問4 主な来館目的を教えてください(複数回答可)



		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	234	49	16	9	4	4	4	4	3	327
	回答率	71.6%	15.0%	4.9%	2.8%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	0.9%	
今回	件数	201	50	19	3	7	5	6	3	1	295
	回答率	68.1%	16.9%	6.4%	1.0%	2.4%	1.7%	2.0%	1.0%	0.3%	

複数回答可能な項目。全件で計 295 件の回答があった。最も多い回答が「1 貸出・返却」であった(201 件)。ついで、館内閲覧が 50 件、学習・仕事が 19 件という回答であった。多くの来館者が資料を利用する目的で来館していることが分かった。

## 問 5 平均滞在時間について教えてください



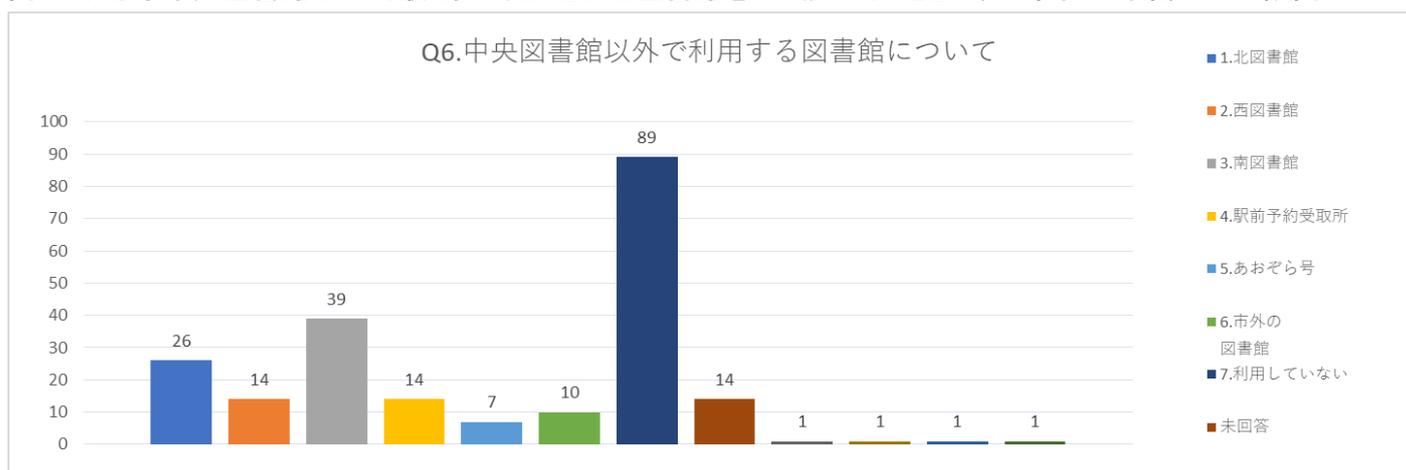
		1.30分未満	2.60分未満	3.2時間未満	4.3時間未満	5.3時間以上	未回答	計
前回	件数	119	86	31	4	5	3	248
	回答率	48.0%	34.7%	12.5%	1.6%	2.0%	1.2%	
今回	件数	88	81	29	7	6	2	213
	回答率	41.3%	38.0%	13.6%	3.3%	2.8%	0.9%	

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 3.4 ポイント下がり、「3 2 時間未満」「4 3 時間未満」「5 3 時間以上」の利用が 3.6 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。

この傾向は昨年度から続いているが、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 図書館の利用状況についてお伺いします。

### 問 6 平塚市中央図書館以外で最も多く利用される図書館を1つ教えてください。※令和 6 年度のみ設問

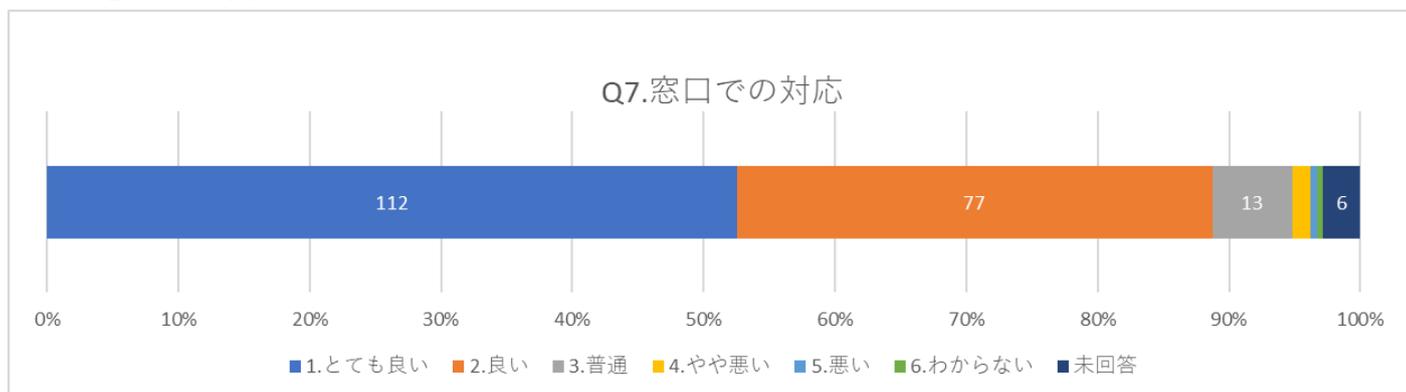


		1.北図書館	2.西図書館	3.南図書館	4.駅前予約 受取所	5.あおぞら号	6.市外の 図書館	7.利用して いない	未回答	計
今回	件数	26	14	39	14	7	10	89	14	213
	回答率	12.2%	6.6%	18.3%	6.6%	3.3%	4.7%	41.8%	6.6%	

中央図書館以外利用していないという利用者が 41.8%と最多となった。次いで南図書館の 18.3%、北図書館の 12.2%となった。中央図書館と南図書館を相互利用している利用者が比較的多い結果となり、今後控える南図書館と中央図書館の改修工事休館時の参考となった。

### Ⅲ 職員対応についてお聞きします

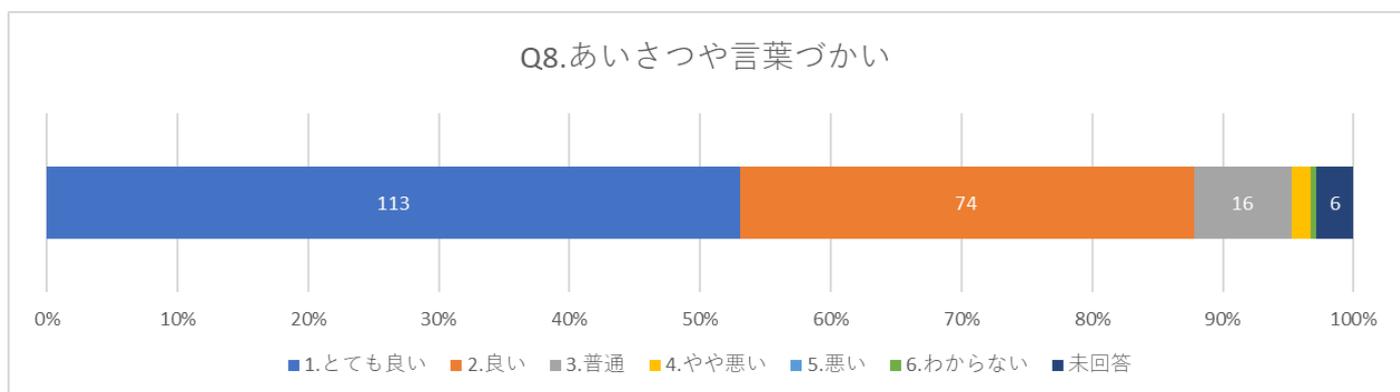
#### 問7 窓口での対応



		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	121	93	21	1	1	3	8	248
	回答率	48.8%	37.5%	8.5%	0.4%	0.4%	1.2%	3.2%	
今回	件数	112	77	13	3	1	1	6	213
	回答率	52.6%	36.2%	6.1%	1.4%	0.5%	0.5%	2.8%	

窓口対応については「1 とても良い」、「2 良い」という回答を、88%を超える方からいただくことができ前回より 2.5 ポイントほど増加した。窓口業務において 5 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、「4 やや悪い」という結果が少数であるが増加したことを重くとらえ、引き続きサービスの向上に臨みたい。

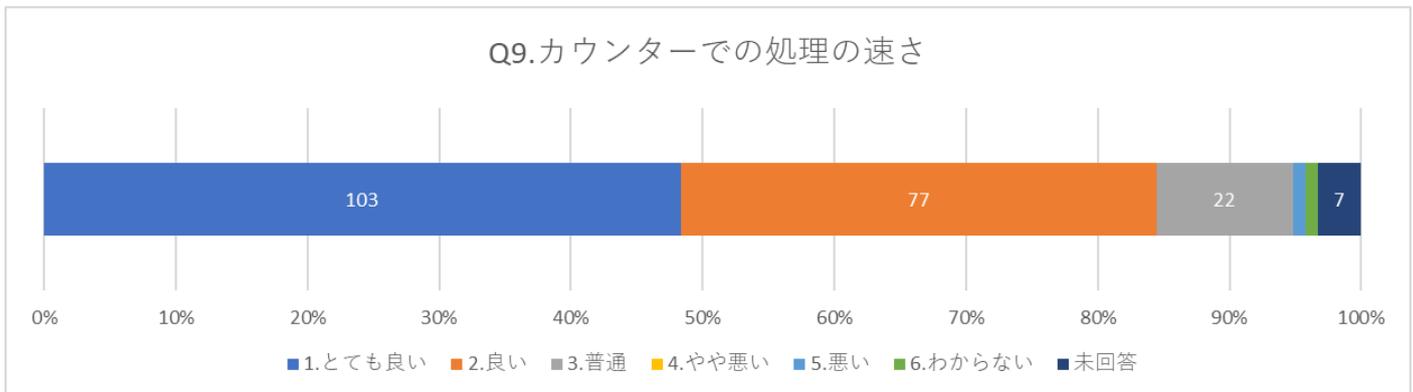
#### 問8 あいさつや言葉づかい



		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	119	93	24	1	1	3	7	248
	回答率	48.0%	37.5%	9.7%	0.4%	0.4%	1.2%	2.8%	
今回	件数	113	74	16	3	0	1	6	213
	回答率	53.1%	34.7%	7.5%	1.4%	0.0%	0.5%	2.8%	

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 87%となり前回よりも 2 ポイントほど増加した。ただ自由意見でもスタッフによつての対応の違いや過度な挨拶が指摘されている。受け手によつても印象は異なると思うが、コミュニケーションの基本として、適切なお声掛けを心がけたい。

### 問 9 カウンターでの処理の速さ

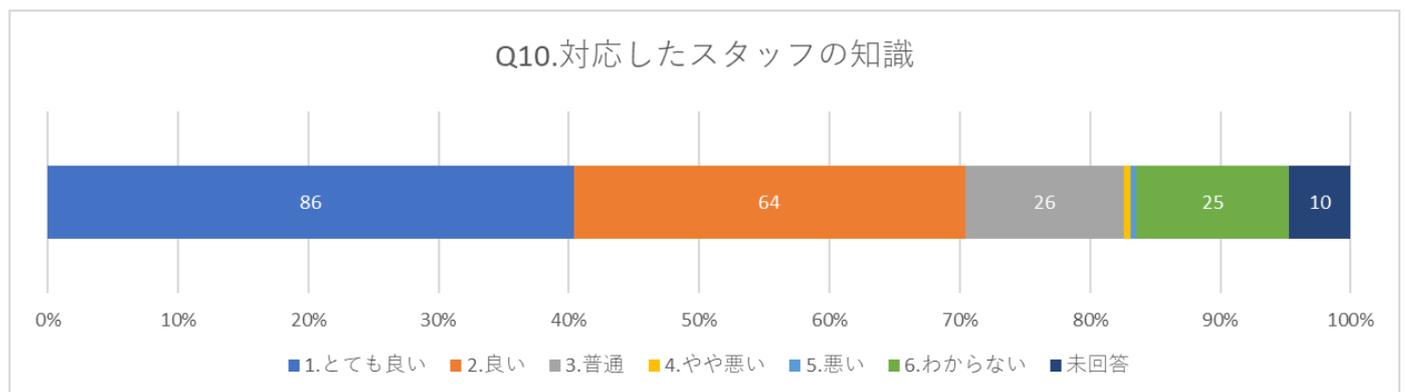


		1.とても良い	2.良い	3.普通	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
前回	件数	113	94	26	2	0	3	10	248
	回答率	45.6%	37.9%	10.5%	0.8%	0.0%	1.2%	4.0%	
今回	件数	103	77	22	0	2	2	7	213
	回答率	48.4%	36.2%	10.3%	0.0%	0.9%	0.9%	3.3%	

昨年度と同様に全体の 80%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。

「4 やや悪い」「5 悪い」という回答は少数で、「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、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。

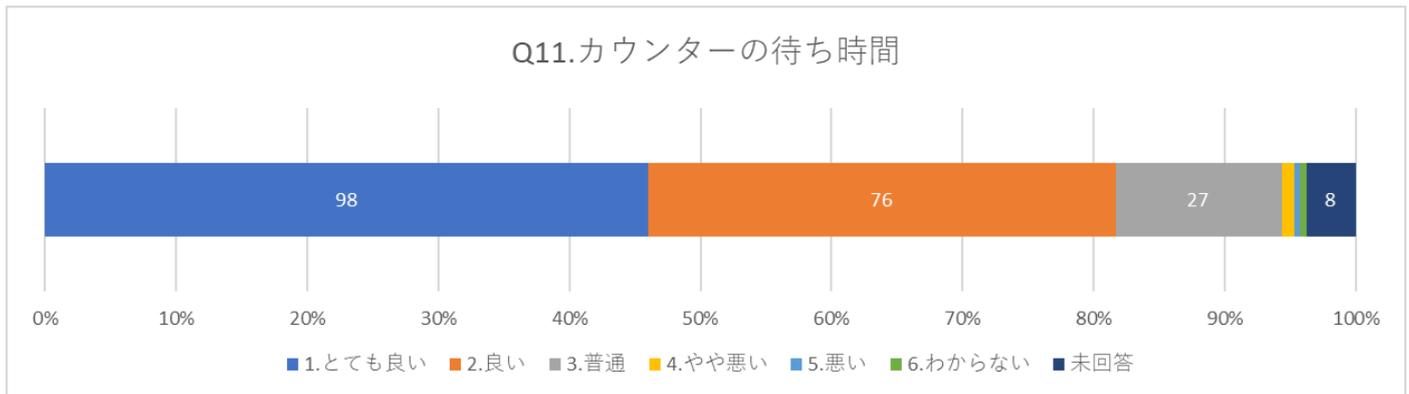
### 問 10 対応したスタッフの知識



		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	82	85	26	3	1	41	10	248
	回答率	33.1%	34.3%	10.5%	1.2%	0.4%	16.5%	4.0%	
今回	件数	86	64	26	1	1	25	10	213
	回答率	40.4%	30.0%	12.2%	0.5%	0.5%	11.7%	4.7%	

「1 とても良い」、「2 良い」という回答が 70.4%となった。前回結果の 67.4%と比較し、若干の評価の上昇となった。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。

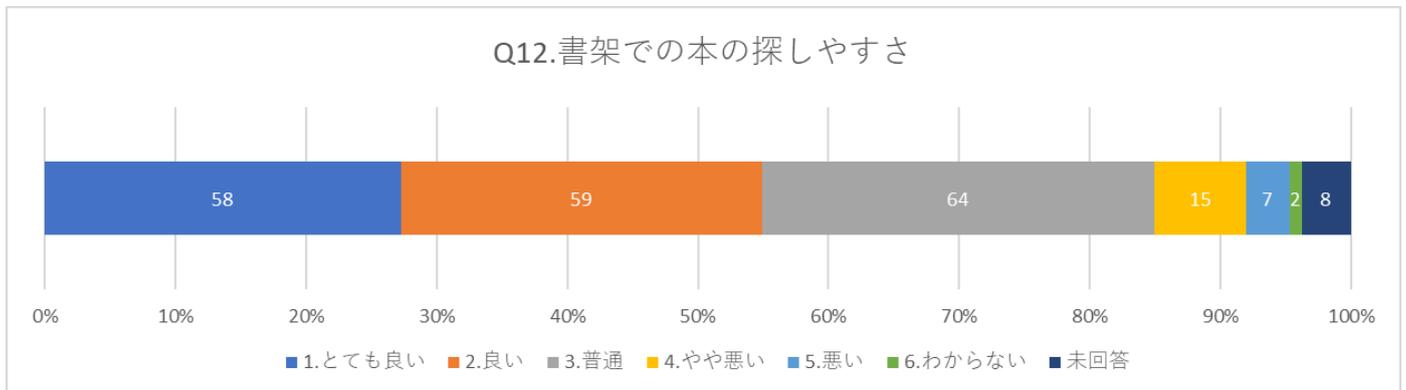
## 問 11 カウンターでの待ち時間



		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	102	86	46	1	0	4	9	248
	回答率	41.1%	34.7%	18.5%	0.4%	0.0%	1.6%	3.6%	
今回	件数	98	76	27	2	1	1	8	213
	回答率	46.0%	35.7%	12.7%	0.9%	0.5%	0.5%	3.8%	

「1 とても良い」、「2 良い」という回答が81.7%となり、前回結果の75.8%から増加した。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。ただ「4 やや悪い」「5 悪い」という回答も前年度に比べ件数増えているので、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

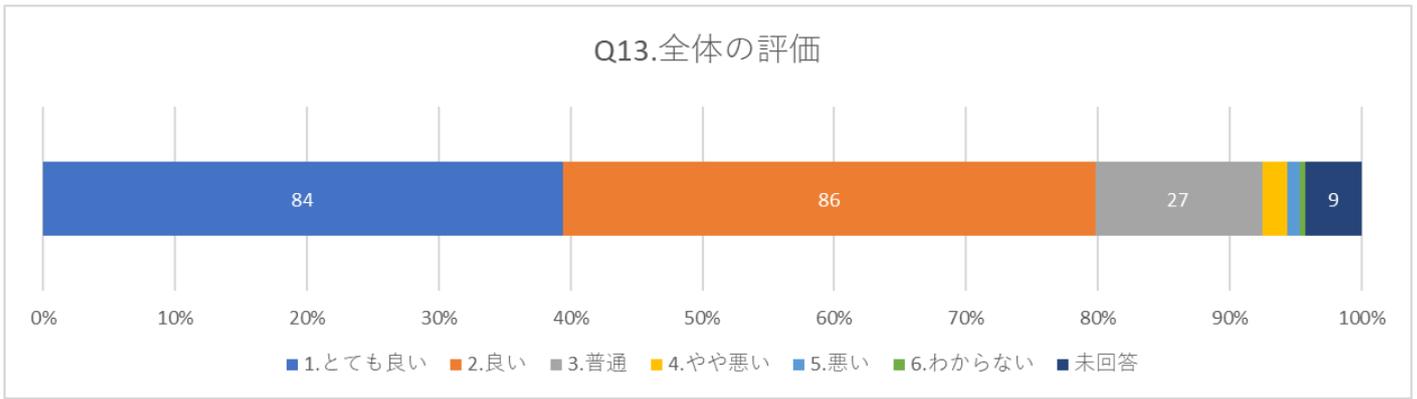


		1.とても良い	2.良い	3.普通	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
前回	件数	62	68	81	12	5	10	10	248
	回答率	25.0%	27.4%	32.7%	4.8%	2.0%	4.0%	4.0%	
今回	件数	58	59	64	15	7	2	8	213
	回答率	27.2%	27.7%	30.0%	7.0%	3.3%	0.9%	3.8%	

「1 とても良い」「2 良い」という回答は全体の54.9%となり、前回結果の52.4%から微増した。一方、昨年度同様に「3 普通」という回答が他の設問に比べて比較的多かった。

自由意見でも、分類方法や並べ方に対するご意見も多く、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	94	109	29	2	1	3	10	248
	回答率	37.9%	44.0%	11.7%	0.8%	0.4%	1.2%	4.0%	
今回	件数	84	86	27	4	2	1	9	213
	回答率	39.4%	40.4%	12.7%	1.9%	0.9%	0.5%	4.2%	

昨年度に比べ「1 とても良い」「2 良い」という回答が2ポイントほど減少してしまっただが、合計で79.8%と高水準を維持している。低評価は全体的に少なく、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 213 件のうち、約 41.8%の 89 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減少した。

【資料・書架について】のご意見・ご要望は前回同様、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。また、資料の並びに関するご意見や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・環境について】はこれまでのアンケート同様、トイレをはじめとした施設の古さについてのご意見が多くみられた。一方、1 階のエントランススペースについては好意的な意見が多くみられた。

【職員について】のご意見については、好意的なご意見もあったものの、職員によつての対応の差を指摘する声を複数いただいた。その他レファレンスに対するご意見も複数いただいております、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。

WEBでの予約やリクエストなど図書館ホームページに対するご意見が散見された。また、他の利用者の利用マナーに対するご意見も見られたので、マナー啓発、利用案内に努めていきたい。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

今回も昨年度と同様、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 53.3%と前回と比較して増加した。

回答をいただいた利用者は平塚市民が 9 割以上を占め、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。滞在時間に関して、昨年度は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の影響もあり滞在時間の長時間化の傾向がみられたが、今年度もその傾向はさらに顕著になっている。自由意見においても施設の改善を求める声が多くみられ、図書館という居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の結果となっている。来館の目的について貸出・返却という回答が一番多く次いで、館内閲覧、学習・仕事目的の利用者が多かった。多くの来館者が資料や居場所を求めて来館されることが分かった。

今回新しく中央図書館以外の図書館の利用について伺ったが、中央図書館以外は利用しないという利用者が最多で、次いで南図書館との相互利用している利用者が多いことが分かった。改修工事休館を予定している南図書館と中央図書館にとって影響が大きいことが読み取れる結果となった。

接遇やカウンターの待ち時間、スタッフの知識など、昨年度を上回る結果となり、全体の評価でも例年に続き高水準を維持できている。一方、「4 やや悪い」「5 悪い」の件数が昨対比で増加している設問もあった。結果に慢心せずに、市民の方に気持ちよく利用していただくよう、研修などを通して利用者対応を強化していきたい。

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。
- ・個人を特定できる可能性があると思われる自由意見等は削除、修正しております。
- ・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・書架について	
1	絵本を主に借りますが作者順でも分かりやすいのかと思った
2	1Fこども室をよく利用します。以前にくらべて本があいうえお順にしっかり並べられているので探しやすくなりました。面出しされている本も多くていい感じです。
3	書架で本を探すのにとまどってしまい、スタッフの方に手伝ってもらうことが多い。本の配置をわかりやすくして欲しい。
4	短歌集をもっと増やしてほしい
5	以前は本の上にさらに本が乗っていたり、雑然と見苦しく、取り出すのにも不便でしたが、この頃はそれもなく新しい本も増えて図書館へくるのも楽しくなりました。職員のかたも調べ物の相談にいてねいに対処していただき助かりました。施設じたいが古いのでできれば新しく建て替えて蔵書をもっと増やしていただきたいです。
6	藤沢市から転居しました。どうしても比較してしまいますが、新刊や本数が少なくて残念です。
7	CD・DVDの新規購入を復活してほしい
8	CDブック新刊求む
9	本の数量を増やして欲しい。もっと広いスペースが必要。
10	絵本を他の図書館と入れかえるか増やして欲しい。子供の興味がある本を借りつくしてしまったため。
11	CDの分類方法がわからないで迷うことがある。
12	小説の本をふやしてほしい。きょうみをもてそうな本がほしい。24時間ずっと開いてほしい。おはなし会を赤ちゃんストーリー、小中学生ストーリー、大人ストーリー、シニアストーリーと分けてふやしてほしい。小中学生せんようの図書室をつかってほしい。大人室が広いんだったらこどもも広くしてほしい。シニア専用の図書室を作してほしい。図書館とびじゅつかんをがったいしてほしい。本をどこにあるかあらすじを調べられるタッチパネルをつかってほしい。かいだんのところを半分坂にしてほしい。さいきんかりられている本をだしてほしい。体げんできるイベントもやってほしい。赤ちゃんが楽しめる赤ちゃんしつもつってほしい。駐車場も広くしてほしい。ちゅうりん場もひろいから。ようちえんみたいに作ってほしいです！！
13	・同じ本を複数おいてほしい（人気な物）・おススメの本をおしえてほしい
14	オペラのDVDが増えたら嬉しいです。平塚で生まれ育って、現在は茅ヶ崎に住んでいますが、子ども頃から通っている平塚の図書館がやはり見やすく好きです。今は隣市なので広域利用できませんが、月額利用料など払っても構わないのでもし遠くへ住むことになっても利用したいです。
15	新着本やおすすめの本(年代別)のコーナーが有るとうれしい。
16	本を探す時あ行～などとなっていますが、どこが区切りで続きがどこにあるのかわかりづらいです。
17	新刊を多く入れて欲しい。

【別紙】アンケート回収統計表

18	古い本が多い気がします。コミックなどもあっても良いと思います。例えば「ガラスの仮面」「キングダム」など長すぎて買い切れない名作。古典と言っても良い手塚治虫作品など。今さら購入する人は少ないと思うが読んで良いと思われるもの。
19	夫は弱視で朗読図書を楽しんでいます。ライトセンターからもよく借りています。平塚の図書館は朗読CDの種類が少ないです。又電子図書館の方に読み上げ機能付いたものがある様ですが、やはり種類が少ないし夫は自分で操作できません。やはりCDが多くあると良いと思います。
20	1階こども室の本の数が普通っていた頃より減っていたのが気になりました。蔵書が増えると嬉しいです。
21	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書全般について他市図書館蔵書の図書に比べて汚れ、水濡れなど傷んだ本が多く残念。利用する方の問題が大きいことは勿論だが、もう少し何か解決策がないものでしょうか。</li> <li>・ スタッフ職員による対応の質が大きく異なるのが残念。ぶっきらぼう、不機嫌、不愛想な対応をされると利用する気が失せます。先日あるスタッフの方が対応下さったがとても丁寧で説明も明瞭ですばらしい対応だったので印象に残っています。</li> <li>・ 財政の問題のあると思うが雑誌など中心に蔵書打ち切りの件数多くて残念。文庫シリーズものの蔵書も館に偏在のものが多く利用しづらい。</li> <li>・ 対面仕事で大変な負担もあるかと思いますが、お互い気持ちよく利用できたらと願っています。いつありがとうございます。</li> </ul>
22	スタイルブックもおいてほしい。新刊をもっとおいてほしい。
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ CDが発売年数の経ったものが多く、聴きたいと思えるものが少ないです。</li> <li>・ 本の帯もラミネートして頂ければ選びやすくなりありがたいです。</li> </ul>

施設・環境について

1	落ちつい本を読むことができ嬉しく思います。ご苦労様です。ありがとうございます。1階に丸づくえが増え、大変利用しやすくなりました。
2	静かでやすらぎます。これからもよろしく。
3	階段の手すりが太すぎて転倒時にはつかめない。パイプ状のつかみやすい手すりを希望します
4	トイレが少ない。ウォシュレットでないのが困る。以前書いて出したが「改築時に考える」との答えでした。こんな回答では「やらない」としか思えない。
5	駐車利用の無料時間をもっと長くして欲しい
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ トイレのウォシュレット化、和式→洋式（特に3F）</li> <li>・ 空調機の清音化、更新</li> <li>・ 3F禁帯出図書の貸出対応を可能に。</li> </ul>
7	狭いので広くして蔵書を増やしてほしいです
8	他市の図書館と比べると、あつとう的に設備建物の老朽化が見られると思います。子ども達の環境の一つとして学力向上の一つ手立てとしてきれいな図書館を希望します。
9	建替え民間との連携 例：Book とかの店 してやることで財政的にベターである様に思う。
10	さむいのもうすこしおんどを上げてほしい。
11	1Fのフリースペースが出来て良かった（このアンケートも記入できます） 駐輪場が整理されるとよい（平日なのに博物館など満杯のときがある）
12	2年前に平塚市に引っ越し、定期的に利用させていただいております。清潔で、落ち着いた空間が好きで、特に休日の学習の際に利用しています。周辺環境にも緑が沢山あり、素晴らしい施設とおもいます。要望があるとすれば、古い建物ですので、床(タイルカーペット)、壁(塗装)の修理を

【別紙】アンケート回収統計表

	<p>いただくとお、よい環境になると思います。特に、2・3Fのトイレは和便なので、トイレフルリフォームが要望です。職員の方は、いずれも素晴らしい対応です。バックヤードは不明ですが、共にリフォームして下さい。</p>
13	<p>これは受託業者への依頼ではありませんが、中央図書館の老朽化が進んでいるように感じます。早急な建て替えと蔵書の充実を希望します。</p>
14	<p>・CDの返却もポストに入れて返却できるように対応して欲しい。・CDの盤面がつまっていた(?)聞けない部分がよくある。</p>
15	<p>施設が私が子供の頃からあるので、老朽化がきになりますが、図書館が好きなのでずっとここで存続してほしいです。</p>
16	<p>サービスの内容については不満はありませんが、建物が古く暗い感じがすることや、中の空気も良くないなど、あまりゆっくり滞在したい感じではないのが残念。建替えはむずかしいと思うけどせめて内装の大規模なリフォームなどをして、もっと素敵な空間になってくれたら嬉しいです。</p>
17	<p>・wifiなどのnet環境の改善・開館時間の延長</p>
18	<p>休憩室を利用したいのですが、少し暗くて清潔な感じがしません。全体的にもう少し明るく広くなったと思います。(他の図書館より古いので仕方ない部分もありますが・・・)</p>
19	<p>中央図書館1Fロビーにある軽食可の木の机イスの休憩スペースは利用しやすくとても良いと思います。それに対し西側棟にある休憩所は入りにくい感じが改善して頂けたらと思います。余りにも殺風景でもう少し何とかならないかといつも思います。都内にあるような“カフェのような..”までは望みませんが少し予算をかけてほしいと思います</p>
20	<p>・館内が暗く清潔感が感じられないのもっと明るく清潔にしてほしい。・推薦本の展示をもっと積極的に行なってほしい。・大文字の本が少ないので増やしてほしい。</p>
21	<p>中央図書館は建物がもう古い。トイレの修繕や駐車場の停められやすい線引き、1Fのお話ししもよいスペースを作るなど、努力はみうけられます。他市の図書館がきれいになるのを見たらうらやましいです。1階の絵本スペース、きれいの並んでいて気持ち良いです。が取り出すのが大変でした。1～2冊分の余裕があっても良いのでは。</p>
22	<p>・自動貸出機の導入(人と機器の併用導入)・蔵書の増加(予算拡大)・リクエスト(図書館に入れて欲しい本)の蔵書化をぜひ。・いつもていねいな対応ありがとうございます。</p>
23	<p>・書棚間が狭く、背中合わせで本を探している時、気をつかう。・暗い(外は緑濃く良い環境なのだから立地は良いのだからもっと明るい雰囲気を作ってほしい。・2階閲覧スペースが少なく狭い。・別棟でよいが、ちょっと喫茶、軽食のまる明るい店がほしい(青少年会館の食堂もなくなったし、ホッと出来るスペースがほしい)・カウンターをもう少し高くしてほしい。手続きに腰をかがめるし、検索結果のパソコンを見せてもらう時</p>

職員について

1	<p>駅前の受取所にひとりとても感じの悪い方がいる 他の人は皆さん感じ良いです</p>
2	<p>いつもていねいに対応してくれます。ありがとうございます。スタッフの皆さん忙しいようですが、見かける度に手ぶら(又は本1冊程度)で棚やCDの部屋を回っている人を見かけます。何か(万引きGメンのような)特別なミッションか?のんびり回っているような気がします。</p>
3	<p>本に対する知識がなさすぎ。市外での取り寄せが遅すぎ。シリーズものがヌケすぎている。</p>

【別紙】アンケート回収統計表

4	以前、小学校1年生の女の子向けの本を教えてくださいとお聞きしたところ、書架の「小学校低学年向けの本」というところに紹介されただけでした。見れば分かるのでもう少し丁寧に対応していただきかったです。レファレンスがびみょうだと感じました。
5	窓口で探している本がわかりやすかったです。
6	本を探している時に司書さんがPCで探すのを手伝ってくれました。書庫からも持ってきてくださり助かりました。子供向けも出してる方の本を探すときに、1階か2階、どちらで探せばいいのか悩みました。
7	・カウンターで対応してくれるスタッフは全体的にとても感じが良くてうれしいのですが中に過剰に「ありがとうございました！！」お礼を言われると何かまるでお客さんのようで違和感がある。もっと軽く言うので良いのでは？ ・改築で閉館になる館があるが、その間の本の貸し出しが出来るだけいろいろな所で出来るように配慮してほしい。
8	対応していただく職員の対応の差が気になります。笑顔で優しく対応していただけるとうれしくなります。小田原の図書館のような心おだやかな時間を過ごせたら幸せです。よろしく願います。
9	その時にもよりますが、カウンターでの対応が割と事務的に行われていて、目線や笑顔が欲しくなる時（事）があります。

その他のご意見・ご要望

1	いつもありがとうございます
2	人気のある本をいつまでも読まずに、後の予約者をいつまでも待たせる人がいます。ご注意、督促をお願いします。
3	10代の頃から利用させていただいてます。その頃からかわらずきれいにそうじされていて作者別の本などがしやすいです。これからも利用させていただきます
4	平塚市図書館インターネットのサイトの資料検索→予約の機能がとても良い。便利で助かっています。
5	1年位前、図書館保有の文庫本が余りに汚いので、キフしたいと・・・（約10冊）。奥の方とは話がついていたが、カウンターで・・・で中止した。奥の方からわびがあった。これは、忘れられない、キズついた。
6	いつも心地よく利用させていただいてます。ここ数年いろんなことに挑戦し、改革されているようで、あたらしい驚きと喜びを来館するたびに感じています。これからもよろしくおねがいします。
7	蔵書のない本の用意していただく時間がもう少し短いとありがたいです
8	平塚市にない本を他の市町村から取りよせでなく買ってもらえると良い。タイミングで取りに行くことができなく、再び取り寄せは時間がかかる。オンラインでも手続きできないですし。
9	一日図書館の人数をもっと多くしてほしいです！！
10	大変ですが、頑張ってください。
11	2階と3階の連携を良くして欲しい。リクエスト図書の自動的移動
12	いつも子ども達に優しく対応していただきありがとうございます。
13	貸出本の数、種類も大変充実していて多くの分野の知識のために非常に貴重に使わせて頂いています。今後も宜しくお願い致します。
14	現在のままで満足しています

【別紙】アンケート回収統計表

15	・電話でのリクエスト受付（他市ではOKです）・館内で騒ぐ方への対応が不足です
16	私物として本を購入すると家にたまってしまい、移動（引越し）でお荷物となり図書館を利用させてもらっている。活字ばなれとは言われているが本を読まないと80才過ぎても眠れない時がある。親の影響が大きいのかも。図書館の本でシリーズ物を読むと1年経っても読めないのがあり1時調べてもらったら行方不明と言われてガッカリした事が有る。
17	今後共宜しくお願いします。
18	いつも有難うございます。大変有益に利用させて頂いております。
19	1. このアンケートに入れてもらいたいのを記入しました 2. アンケートの文字を大きくしてほしい 3. 記入するエンピツはBのこさがあればいい
20	各図書館での本の交流（例えば美術書）
21	中学を卒業すると共に本とも図書館とも疎遠になってましたが主婦になり時間ができたため来館したら、子どもの頃と同じ様子と雰囲気、自分が本も図書館も大好きだったことを思い出しました。
22	いつも気持ち良く利用させて頂いています。ありがとうございます。
23	・南としょかんなどすぐ(1日~2日) こちらにはこんでくれて便利で助かる
24	夏休みに中央図書館も月曜日あけてほしいです
25	息子と利用させて頂いています。キッズと大人が分れているのがとてもりょうしやすいです。いつもありがとうございます。
26	リクエストをWebでもできるようにしてほしいです。
27	いつもたのしくりようしています。図書館にたずさされる方々のお給料をちゃんとあげてあげてほしいです！！非正規ではなく正規でやとってほしいです。
28	いつもありがとうございます。
29	返却期限がかなり過ぎていても、返却しない人がいる様です。何か対策は？
30	読みたい！と思ったら予約をしてしまうこちらが悪いのですが・・・よやくしていた本が時として同時に3~4冊用意されましたとメールが来ます。大変ありがたいのですが3~4冊を2週間となると厳しいものがあり、ついつい申し訳ないのですが、返却が遅くなります。何か良い方法はないものかと、考えてしまいます。
31	・予約図書の待ち日数（おおよその日数でいいので）がわかるようにしてほしい・試験シーズンの勉強場所・開館時間の充実（ひらしん文化芸術ホール2Fで勉強している学生がおおいのを見ると勉強スペースを求めているのかなと思う）・トイレの改善・館内の清掃感向上（独特なおい・床・布製のイス）
32	月に2回くらいしかりようしていませんが、図書館行くの楽しみにしています。いつも暖かい対応をしていただきありがとうございます。1F出入口近くに机とイスを置いていただきありがとうございます。軽食ができるのでとても嬉しいです。
33	開館時間が長くなったのは良かった。
34	・食堂、理髪店、文字ニュース、個室席、冷水器もおねがいします。・開館時間は平日は9:00~19:00土日休は9:00~18:00にしてください。