

令和6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 538 枚、西 732 枚、南 565 枚
- 配布期間…令和 6 年 10 月 1 日～10 月 31 日
- 回収件数(回答率)
 - 北:291 件(54.1%)
 - 西:328 件(44.8%)
 - 南:271 件(48.0%)

指定管理者による運営に移行し 3 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。

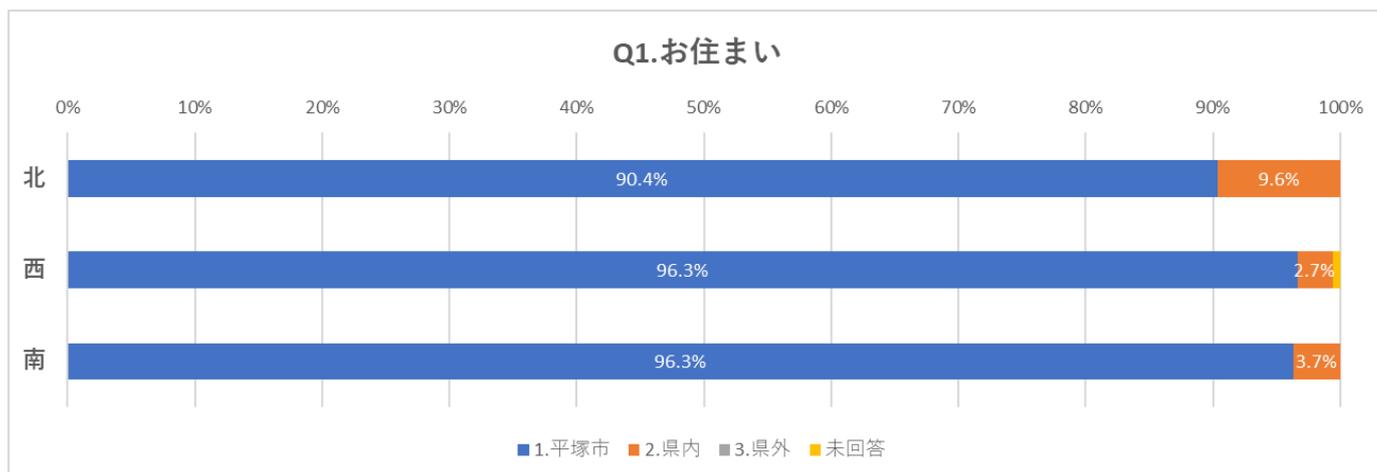
各館、回収目標を 200 枚に設定。窓口での手渡し配布を中心に実施した。回収は回収箱を設置し、投函いただいた。「アンケート実施中」という掲示をポスターにて広報し、周知に努めた。

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？



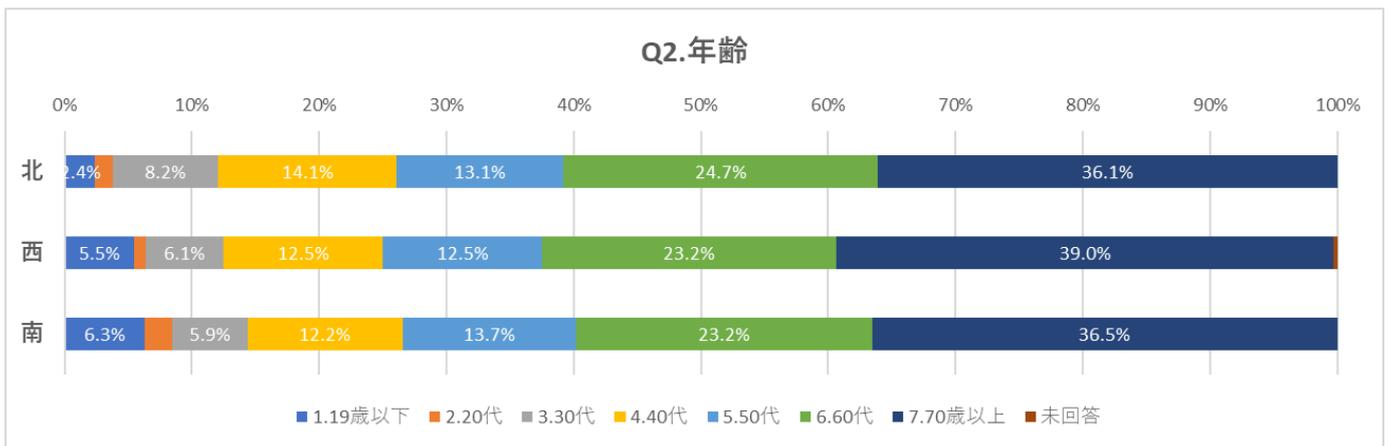
	1.平塚市	2.県内	3.県外	未回答	計
北	90.4%	9.6%	0.0%	0.0%	100.0%
西	96.6%	2.7%	0.0%	0.6%	100.0%
南	96.3%	3.7%	0.0%	0.0%	100.0%

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、茅ヶ崎市が多かった。北図書館の立地の関係から市外利用が他館に比べて多いことが見て取れた。

西図書館や南図書館では大磯町からの来館者が多く、次いで二宮町や茅ヶ崎市からの来館者が多かった。

問2 年齢を教えてください

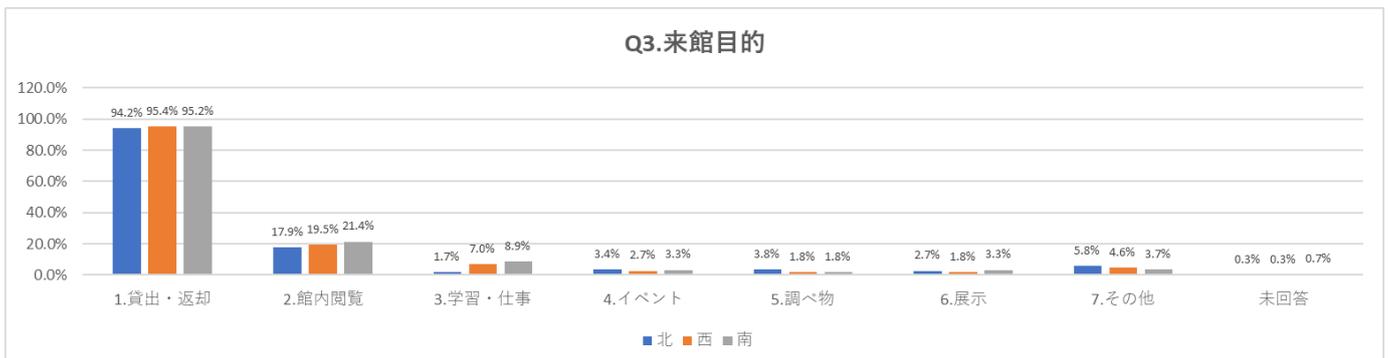


	1.19歳以下	2.20代	3.30代	4.40代	5.50代	6.60代	7.70歳以上	未回答	計
北	2.4%	1.4%	8.2%	14.1%	13.1%	24.7%	36.1%	0.0%	100.0%
西	5.5%	0.9%	6.1%	12.5%	12.5%	23.2%	39.0%	0.3%	100.0%
南	6.3%	2.2%	5.9%	12.2%	13.7%	23.2%	36.5%	0.0%	100.0%

年齢分布は各館大きな差異はなかったが、19歳以下の回答者については、北図書館が他館の半分程度という結果となった。立地的に子どもだけの来館が難しいことが推察される。

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)

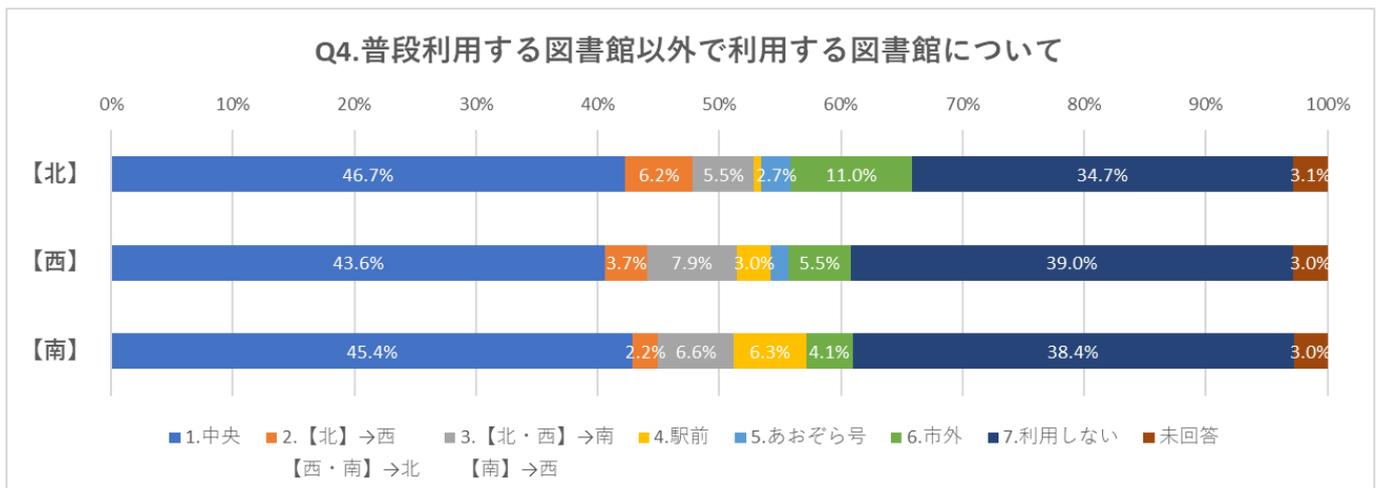


	1.貸出・返却	2.館内閲覧	3.学習・仕事	4.イベント	5.調べ物	6.展示	7.その他	未回答	計
北	94.2%	17.9%	1.7%	3.4%	3.8%	2.7%	5.8%	0.3%	129.9%
西	95.4%	19.5%	7.0%	2.7%	1.8%	1.8%	4.6%	0.3%	133.2%
南	95.2%	21.4%	8.9%	3.3%	1.8%	3.3%	3.7%	0.7%	138.4%

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。

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。

問4 アンケート取得した図書館以外で最も多く利用される図書館を教えてください。



	1.中央	2.【北】→西 【西・南】→北	3.【北・西】→南 【南】→西	4.駅前	5.あおぞら号	6.市外	7.利用しない	未回答	計
【北】	46.7%	6.2%	5.5%	0.7%	2.7%	11.0%	34.7%	3.1%	110.7%
【西】	43.6%	3.7%	7.9%	3.0%	1.5%	5.5%	39.0%	3.0%	107.3%
【南】	45.4%	2.2%	6.6%	6.3%	0.0%	4.1%	38.4%	3.0%	105.9%

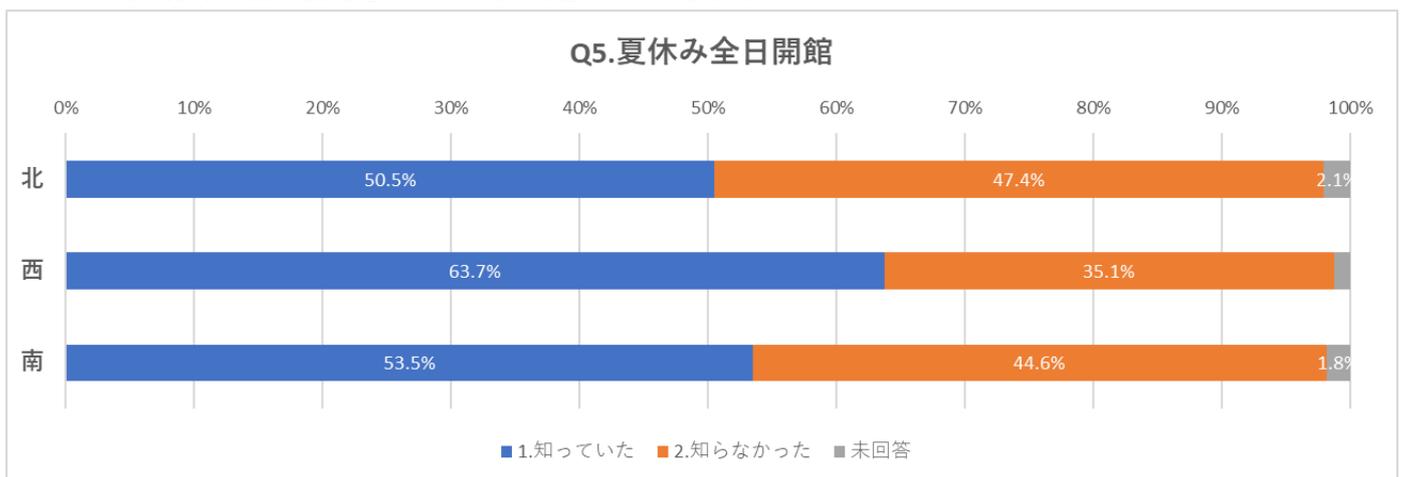
アンケート取得した図書館以外で利用する図書館について何う設問。複数選択ではなく、最も多く利用する図書館を聞く設問だったが、複数回答する回答者が多かったため、すべての回答を集計した。

結果として各館とも中央図書館を筆頭に近隣の施設を合わせて利用していることが分かった。北図書館に関しては、問1の結果とも相関しているが、他館と比較して市外の図書館との相互利用者が多いことがうかがえる。

今後、南図書館の休館に加え、令和8年度に予定されている中央図書館改修工事の際の参考としたい。

II 指定管理者による夏休み全日開館についてお聞きます

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	50.5%	47.4%	2.1%	100.0%
西	63.7%	35.1%	1.2%	100.0%
南	53.5%	44.6%	1.8%	100.0%

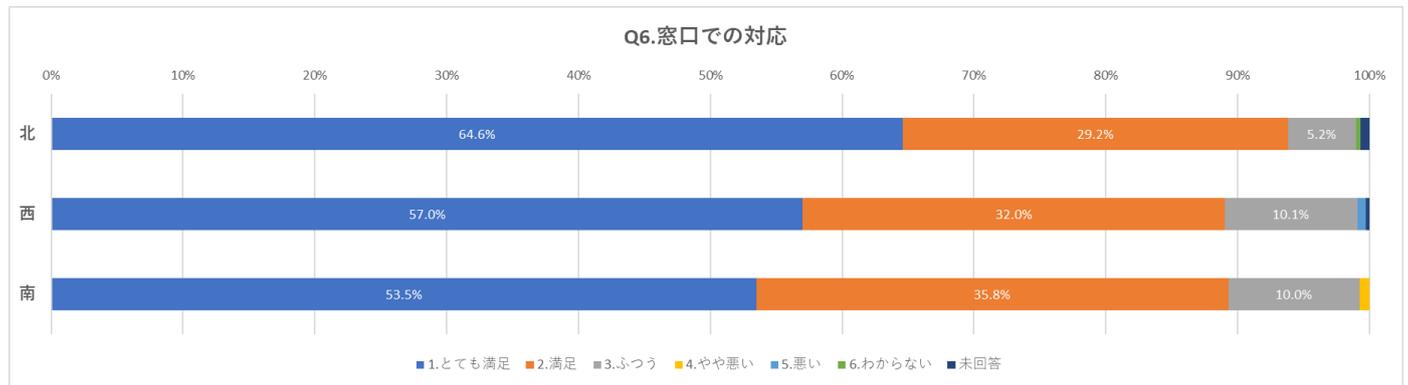
各館とも5割以上の来館者に周知されていることが分かった。

北図書館・西図書館に関しては昨年度と比較して10ポイント程度認知度が向上した。自由意見でも月曜開館に

ついて、肯定的な意見が見られるので、引き続き広報活動に取り組みたい。

Ⅲ 職員の対応、図書館のサービスについてお聞きします

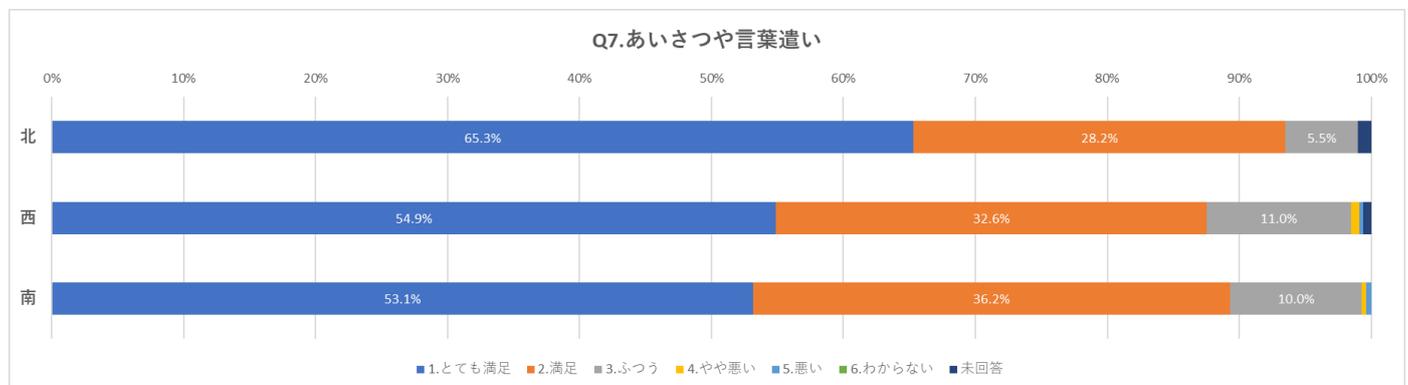
問 6 窓口での対応



	1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
北	64.6%	29.2%	5.2%	0.0%	0.0%	0.3%	0.7%	100.0%
西	57.0%	32.0%	10.1%	0.0%	0.6%	0.0%	0.3%	100.0%
南	53.5%	35.8%	10.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

「1.とても満足」「2.満足」という回答は昨年度に比べ各館若干の減少はあったものの、変わらず高評価をいただいている。昨年度と同様、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

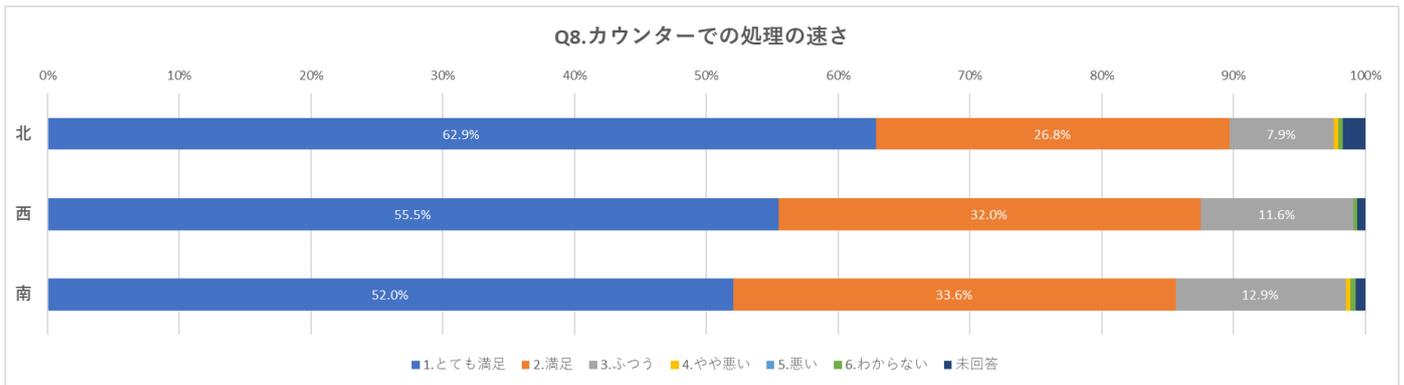


	1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
北	65.3%	28.2%	5.5%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%
西	54.9%	32.6%	11.0%	0.6%	0.3%	0.0%	0.6%	100.0%
南	53.1%	36.2%	10.0%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	100.0%

「1.とても満足」「2.満足」という回答について、昨年度と比較して各館とも若干数値は下がったものの依然 90%程度と高水準を維持している。「4. やや悪い」「5. 悪い」という回答は前回同様非常に低い数値となった。

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一定の評価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

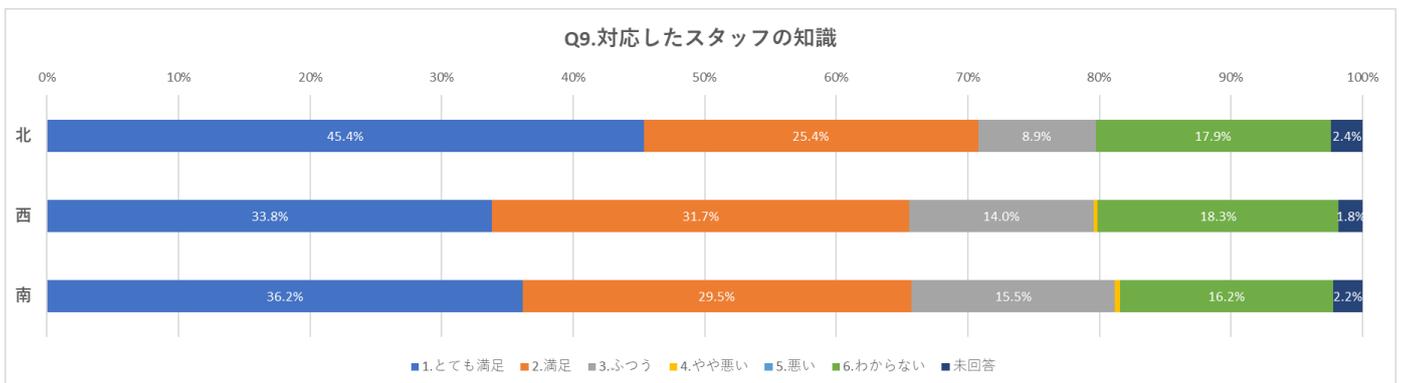


	1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
北	62.9%	26.8%	7.9%	0.3%	0.0%	0.3%	1.7%	100.0%
西	55.5%	32.0%	11.6%	0.0%	0.0%	0.3%	0.6%	100.0%
南	52.0%	33.6%	12.9%	0.4%	0.0%	0.4%	0.7%	100.0%

昨年度と同様、各館で90%近くの「1.とても満足」「2.満足」という回答であった。特に北図書館と西図書館では「1.とても満足」の回答が5ポイント以上上昇している。

各館とも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。

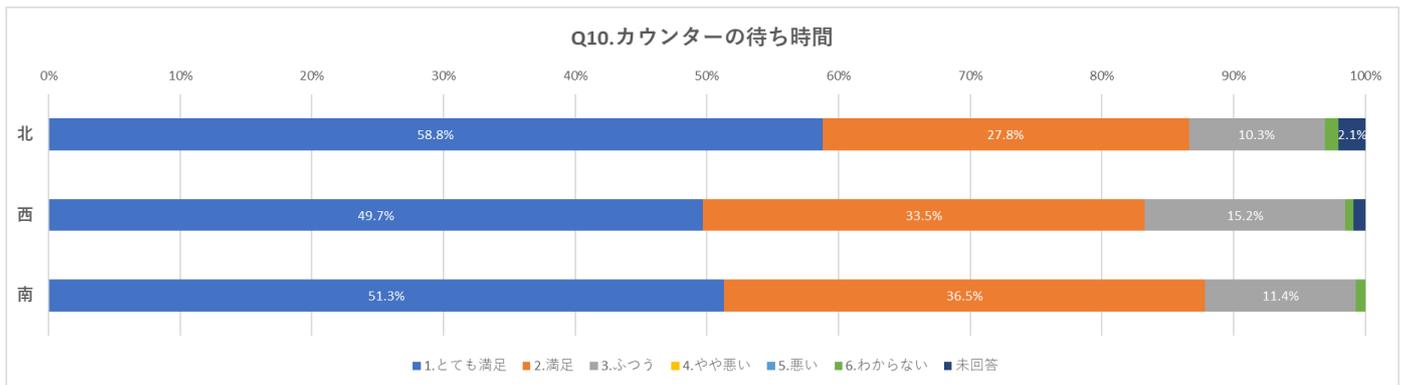
問 9 対応したスタッフの知識



	1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
北	45.4%	25.4%	8.9%	0.0%	0.0%	17.9%	2.4%	100.0%
西	33.8%	31.7%	14.0%	0.3%	0.0%	18.3%	1.8%	100.0%
南	36.2%	29.5%	15.5%	0.4%	0.0%	16.2%	2.2%	100.0%

昨年度と同様、各館で「1.とても満足」「2.満足」という回答が65%を超えた。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」という回答が多くなっている。貸出や返却等の利用者はスタッフの知識について判断ができないと思慮される。低評価はほぼ見られないため高い評価をいただいていると考えられるが、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る。

問 10 カウンターでの待ち時間

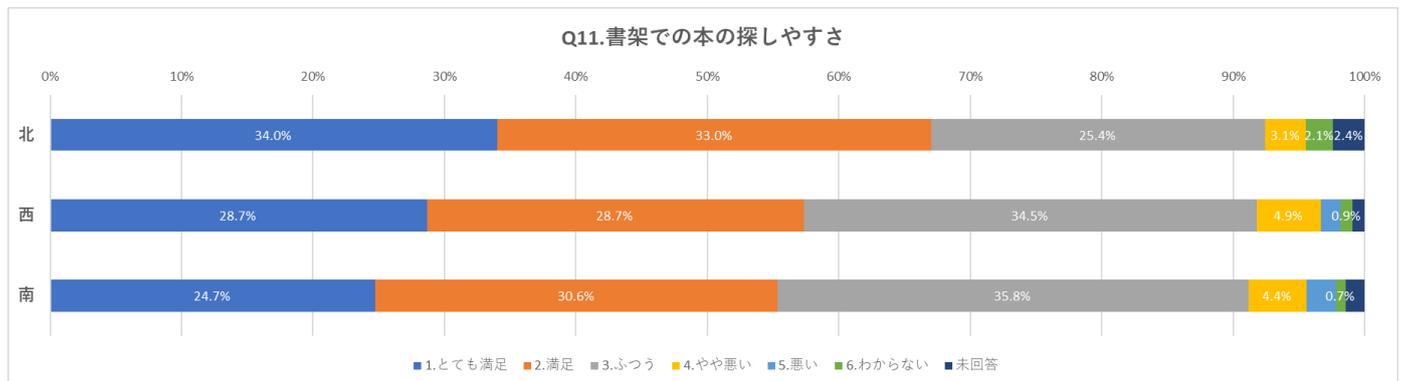


	1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
北	58.8%	27.8%	10.3%	0.0%	0.0%	1.0%	2.1%	100.0%
西	49.7%	33.5%	15.2%	0.0%	0.0%	0.6%	0.9%	100.0%
南	51.3%	36.5%	11.4%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	100.0%

各館で「1.とても満足」「2.満足」という回答が8割を超えたものの、昨年度と比較して各館とも5ポイント程度数値を落とした。「4. やや悪い」「5. 悪い」という回答は3館とも1件もなかった。

「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。

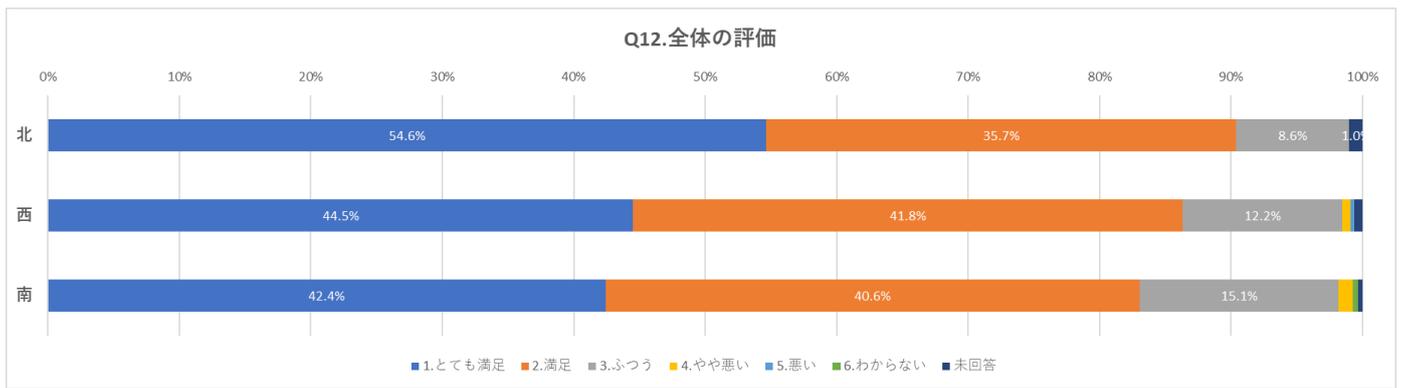
問 11 書架での本の探しやすさ



	1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
北	34.0%	33.0%	25.4%	3.1%	0.0%	2.1%	2.4%	100.0%
西	28.7%	28.7%	34.5%	4.9%	1.5%	0.9%	0.9%	100.0%
南	24.7%	30.6%	35.8%	4.4%	2.2%	0.7%	1.5%	100.0%

他の問と比較して「3.ふつう」という回答数が多い結果となった。西・南図書館については、「1.とても満足」「2.満足」という回答が昨年度と比べ減少してしまった。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.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
北	54.6%	35.7%	8.6%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%
西	44.5%	41.8%	12.2%	0.6%	0.3%	0.0%	0.6%	100.0%
南	42.4%	40.6%	15.1%	1.1%	0.0%	0.4%	0.4%	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、北・西図書館においては昨年度と比較して増加した結果となった。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・書架に関して」昨年と同様に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 の購入を望む声や雑誌のラインナップについてのご意見も多かった。資料費に限りはあるが、利用者のニーズに応じた資料購入について検討していく。

「施設・設備について」は、西図書館では駐車場について、南図書館ではリニューアルオープン後の環境についてのご意見が多く見られた。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作っていきたい。

「職員について」は、「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ものの、私語や職員による対応の差などのご指摘もいただいた。いただいたご意見は真摯に受け止め、利用者に寄り添った対応を基本とし、研修などによる知識の向上に努め、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

昨年度に引き続き、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、例年と同様に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 代という結果となり、昨年度までのアンケート結果と大差のない結果となった。

問 4 は、南図書館の工事休館や令和 8 年度に予定されている中央図書館改修工事による長期休館時の参考とすべく、アンケート取得した図書館以外で利用する図書館について伺う質問とした。結果として各館とも中央図書館を筆頭に近隣の施設を合わせて利用していることが分かった。中央図書館が休館した際は、地区館に利用者が流れることが想定されるので、対策を検討していきたい。

II では昨年度に引き続き、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。各館とも 50% を超える認知度となっており、年々認知度が増加していることが分かった。自由意見でも肯定的なご意見をいただいているので、引き続き周知を行い、利便性の向上につなげていきたい。

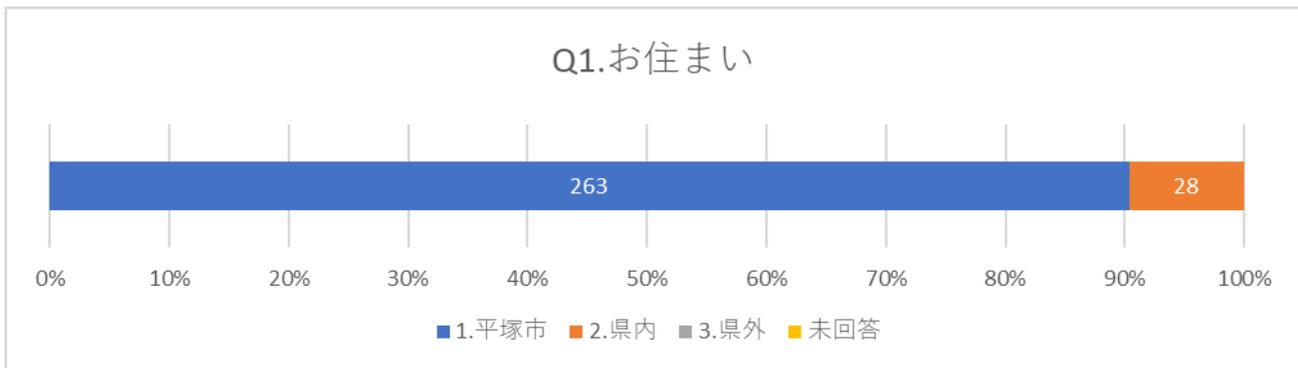
III の利用者対応についての各種質問に対しては窓口対応、挨拶や言葉遣い、待ち時間の項目において各館とも 90% 程度の満足のお声をいただいた。評価の高かった昨年度から数値を落とした項目もあったが、高水準は引き続き維持しており、窓口の挨拶やお声掛け、迅速な対応について、一定の評価をいただけたと考えられる。スタッフの知識、本の探しやすさの項目についても、昨年度と同様、高水準は維持しており、研修や日々の書架管理の成果が表れたと考えられる。

全体の評価としても各館とも約 80% 以上の方からご満足の回答をいただいた。「1. とても満足」の回答については、北・西図書館においては昨年度と比較して増加した結果となった。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。令和 7 年度は南図書館の改修工事のための休館に加え、新システムでの業務となるが、利用者にご迷惑をおかけしないよう、1 つ 1 つの作業を確実にを行い、利用者優先の対応を心がけたい。

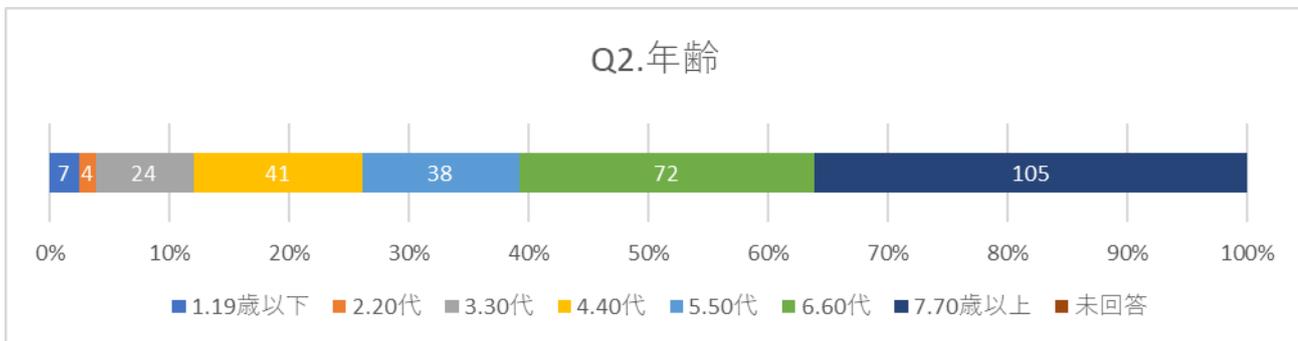
以上

アンケート集計表(館別 北図書館)

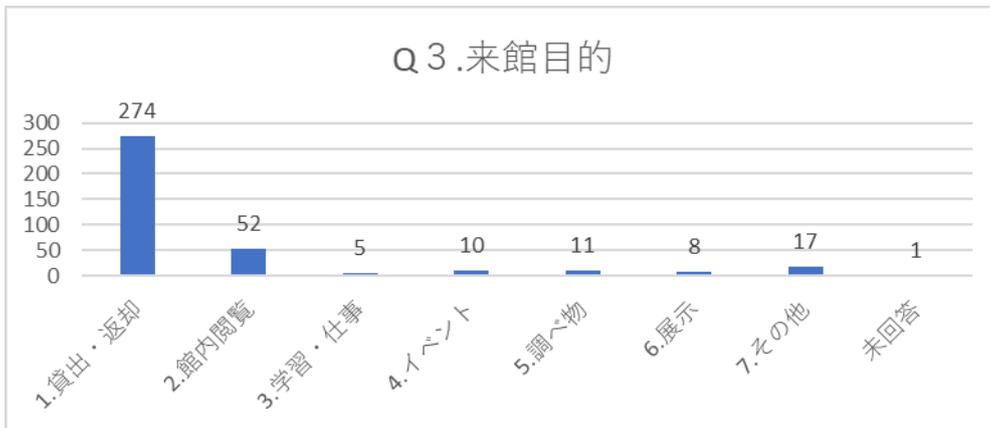
I 北図書館



1.平塚市	2.県内	3.県外	未回答	計
263	28	0	0	291
90.4%	9.6%	0.0%	0.0%	100.0%



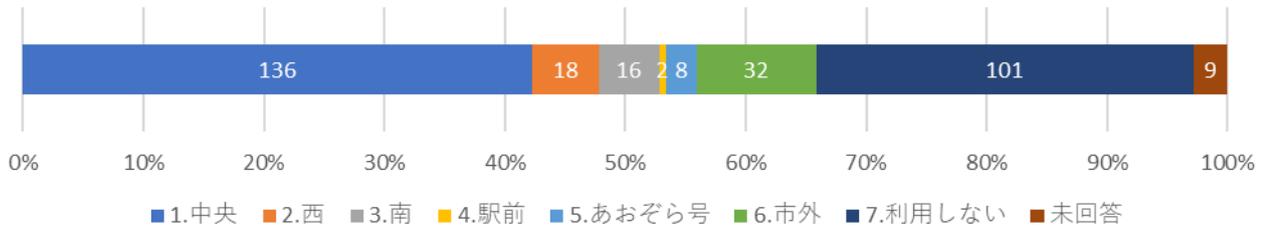
1.19歳以下	2.20代	3.30代	4.40代	5.50代	6.60代	7.70歳以上	未回答	計
7	4	24	41	38	72	105	0	291
2.4%	1.4%	8.2%	14.1%	13.1%	24.7%	36.1%	0.0%	100.0%



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
274	52	5	10	11	8	17	1	378
94.2%	17.9%	1.7%	3.4%	3.8%	2.7%	5.8%	0.3%	129.9%

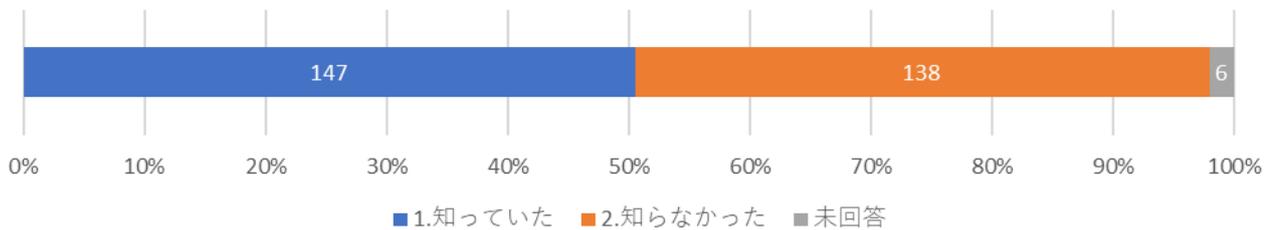
アンケート集計表(館別 北図書館)

Q4.北図書館以外で利用する図書館について



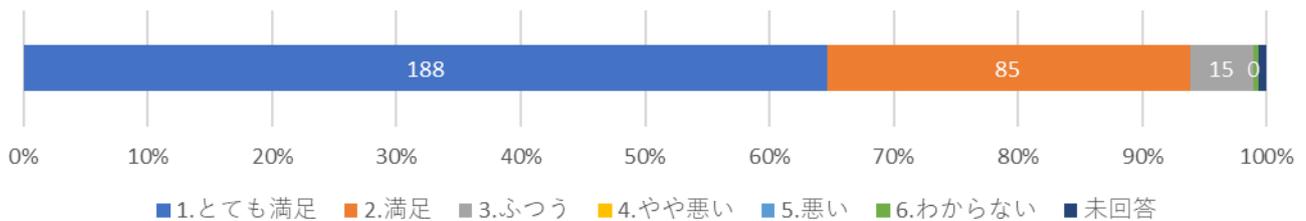
1.中央	2.西	3.南	4.駅前	5.あおぞら号	6.市外	7.利用しない	未回答	計
136	18	16	2	8	32	101	9	322
46.7%	6.2%	5.5%	0.7%	2.7%	11.0%	34.7%	3.1%	110.7%

Q5.夏休み全日開館



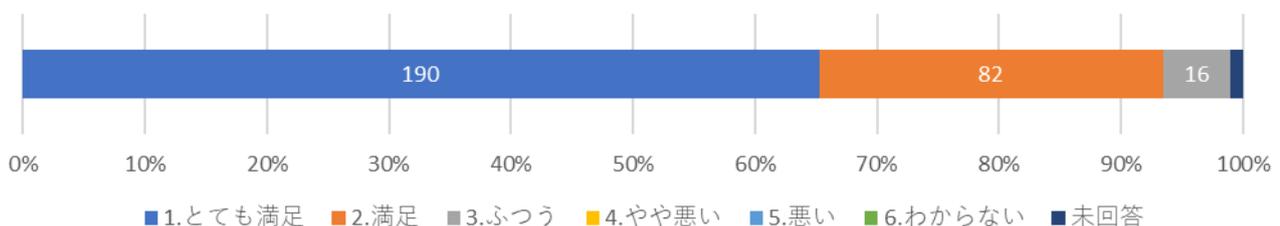
1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
147	138	6	291
50.5%	47.4%	2.1%	100.0%

Q6.窓口での対応



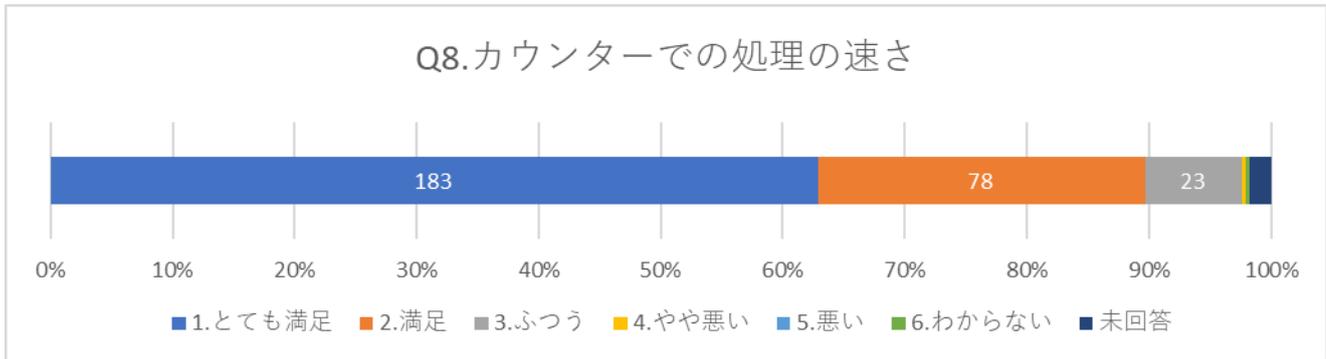
1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
188	85	15	0	0	1	2	291
64.6%	29.2%	5.2%	0.0%	0.0%	0.3%	0.7%	100.0%

Q7.挨拶や言葉遣い

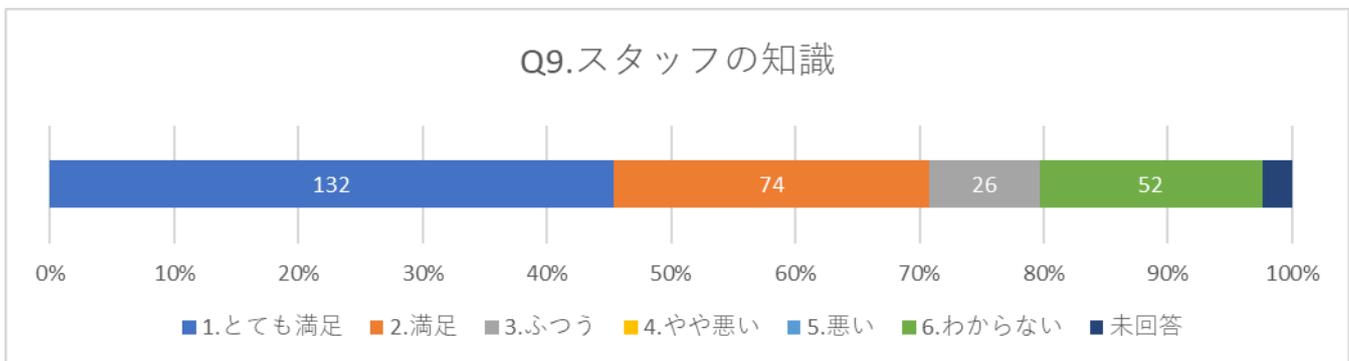


アンケート集計表(館別 北図書館)

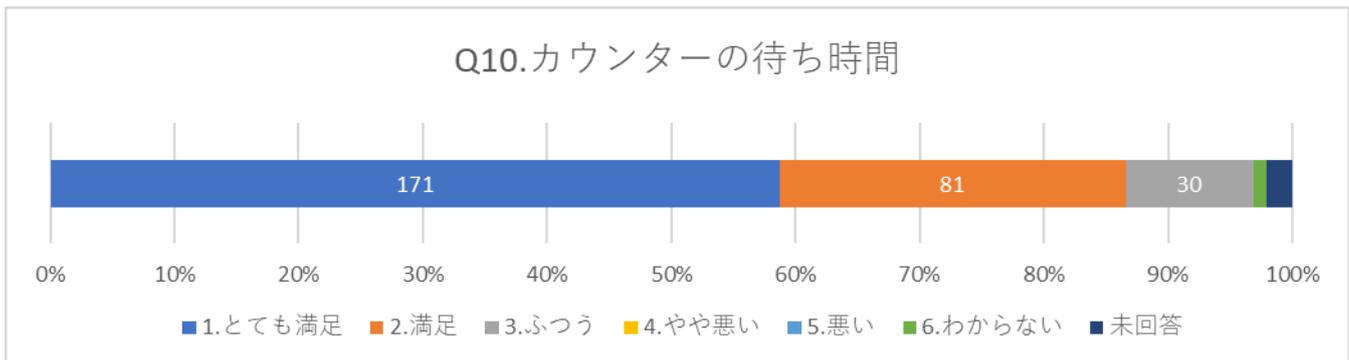
1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
190	82	16	0	0	0	3	291
65.3%	28.2%	5.5%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%



1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
183	78	23	1	0	1	5	291
62.9%	26.8%	7.9%	0.3%	0.0%	0.3%	1.7%	100.0%

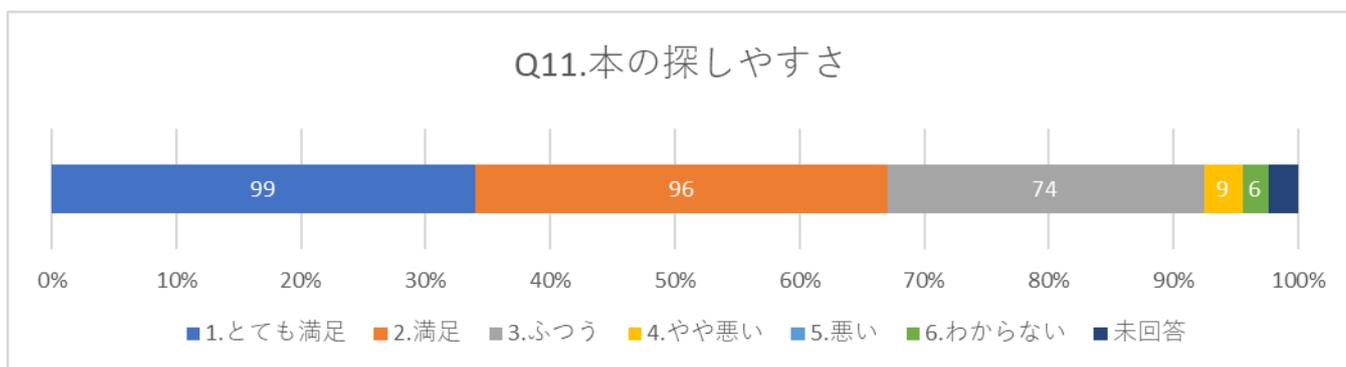


1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
132	74	26	0	0	52	7	291
45.4%	25.4%	8.9%	0.0%	0.0%	17.9%	2.4%	100.0%

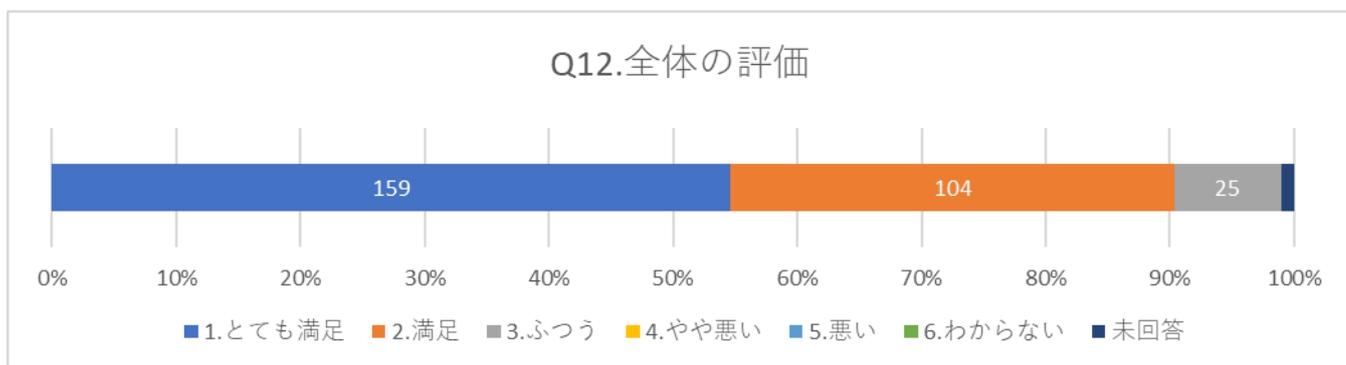


1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
171	81	30	0	0	3	6	291
58.8%	27.8%	10.3%	0.0%	0.0%	1.0%	2.1%	100.0%

アンケート集計表(館別 北図書館)



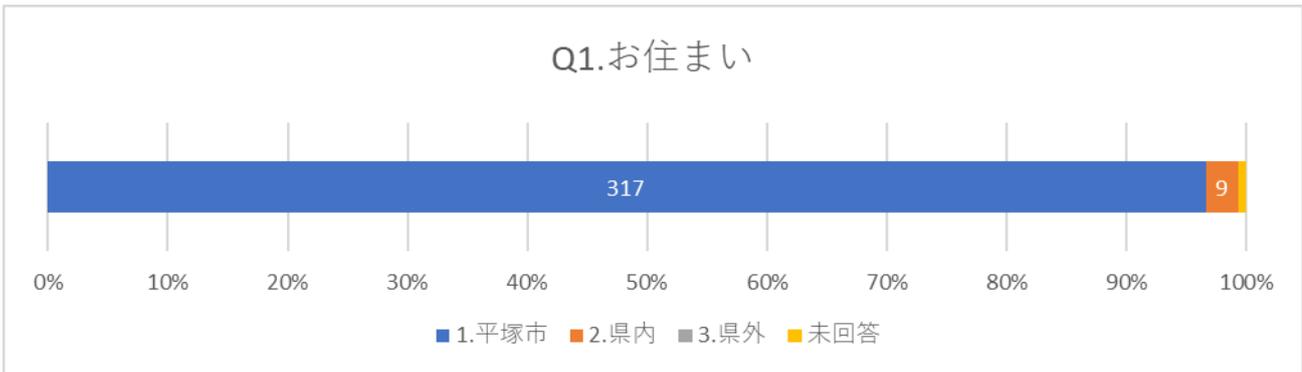
1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
99	96	74	9	0	6	7	291
34.0%	33.0%	25.4%	3.1%	0.0%	2.1%	2.4%	100.0%



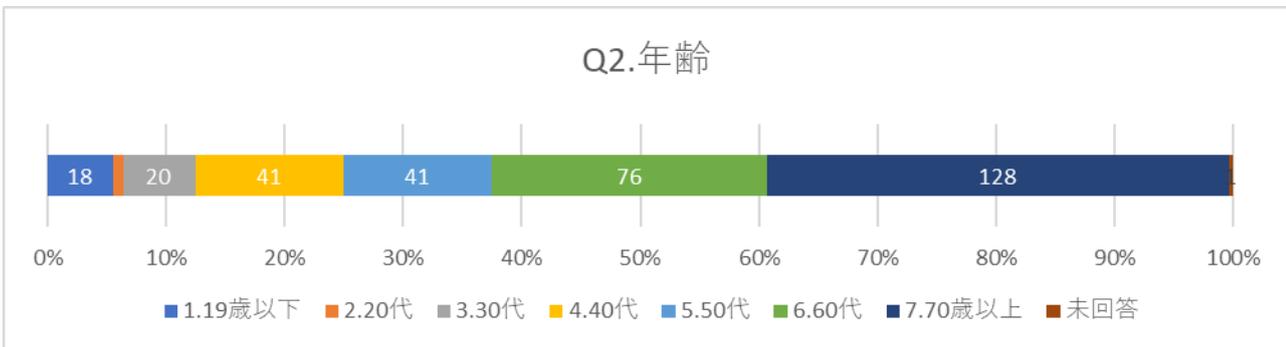
1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
159	104	25	0	0	0	3	291
54.6%	35.7%	8.6%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%

アンケート集計表(館別 西図書館)

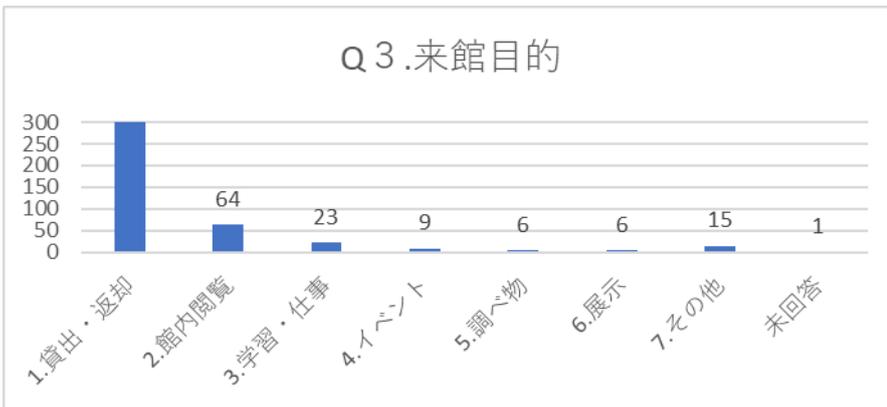
Ⅱ 西図書館



1.平塚市	2.県内	3.県外	未回答	計
317	9	0	2	328
96.6%	2.7%	0.0%	0.6%	100.0%



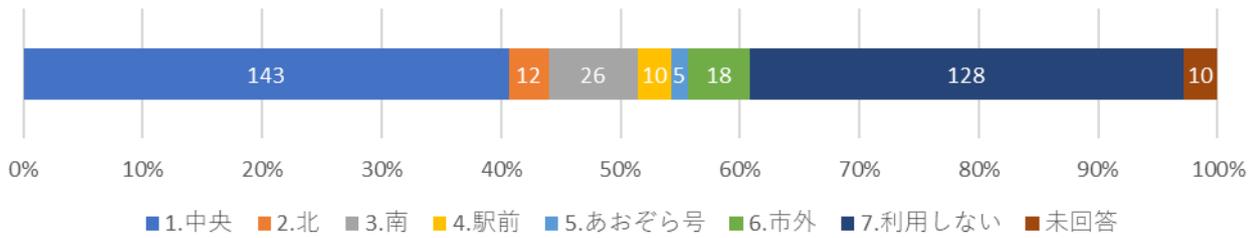
1.19歳以下	2.20代	3.30代	4.40代	5.50代	6.60代	7.70歳以上	未回答	計
18	3	20	41	41	76	128	1	328
5.5%	0.9%	6.1%	12.5%	12.5%	23.2%	39.0%	0.3%	100.0%



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
313	64	23	9	6	6	15	1	437
95.4%	19.5%	7.0%	2.7%	1.8%	1.8%	4.6%	0.3%	133.2%

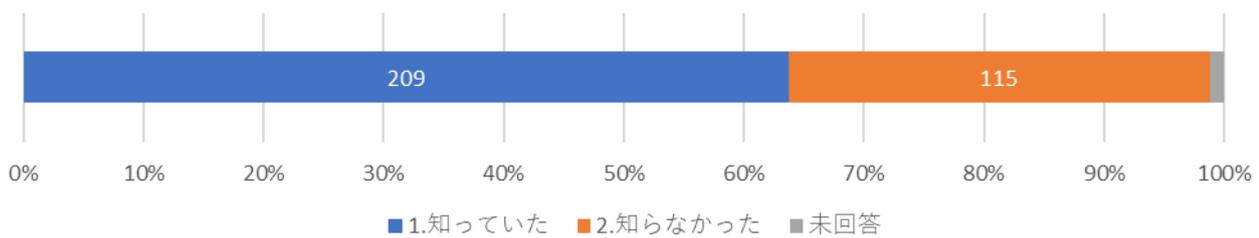
アンケート集計表(館別 西図書館)

Q4.西図書館以外で利用する図書館について



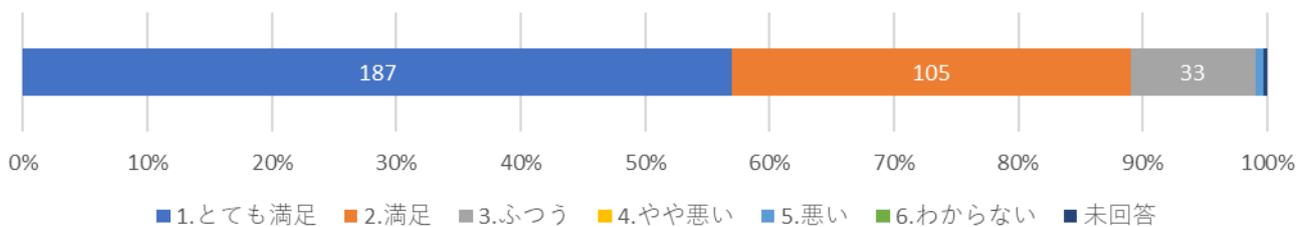
1.中央	2.北	3.南	4.駅前	5.あおぞら号	6.市外	7.利用しない	未回答	計
143	12	26	10	5	18	128	10	352
43.6%	3.7%	7.9%	3.0%	1.5%	5.5%	39.0%	3.0%	107.3%

Q5.夏休み全日開館



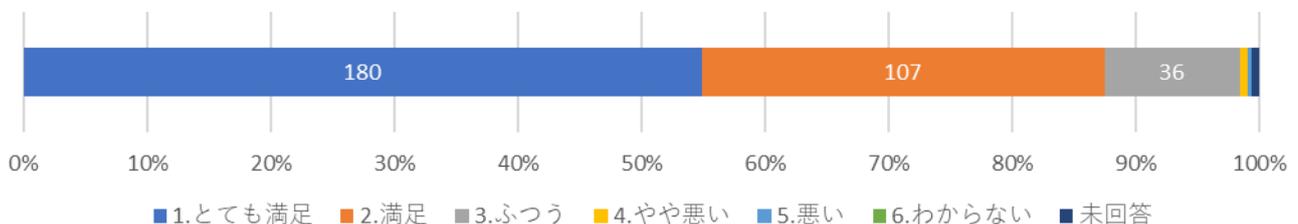
1.知っていた	2.知らなかった	未回答	計
209	115	4	328
63.7%	35.1%	1.2%	100.0%

Q6.窓口での対応



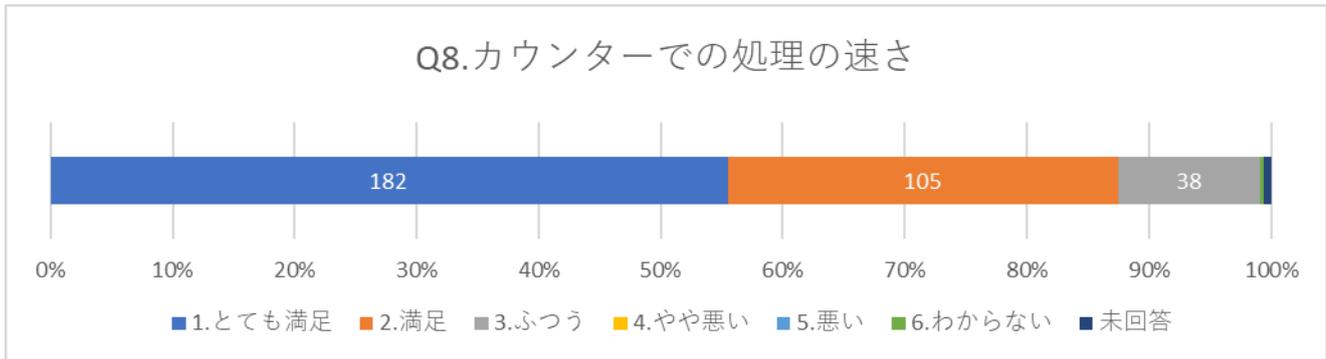
1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
187	105	33	0	2	0	1	328
57.0%	32.0%	10.1%	0.0%	0.6%	0.0%	0.3%	100.0%

Q7.あいさつや言葉遣い

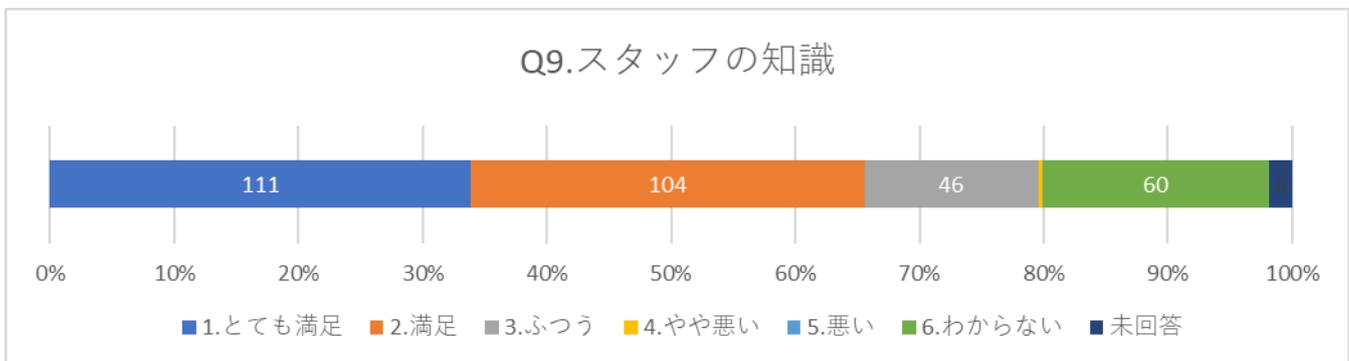


アンケート集計表(館別 西図書館)

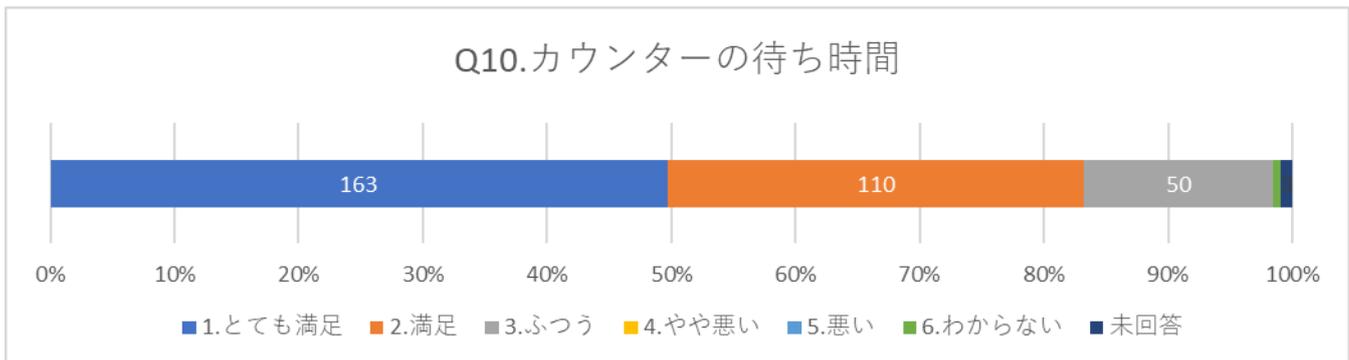
1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
180	107	36	2	1	0	2	328
54.9%	32.6%	11.0%	0.6%	0.3%	0.0%	0.6%	100.0%



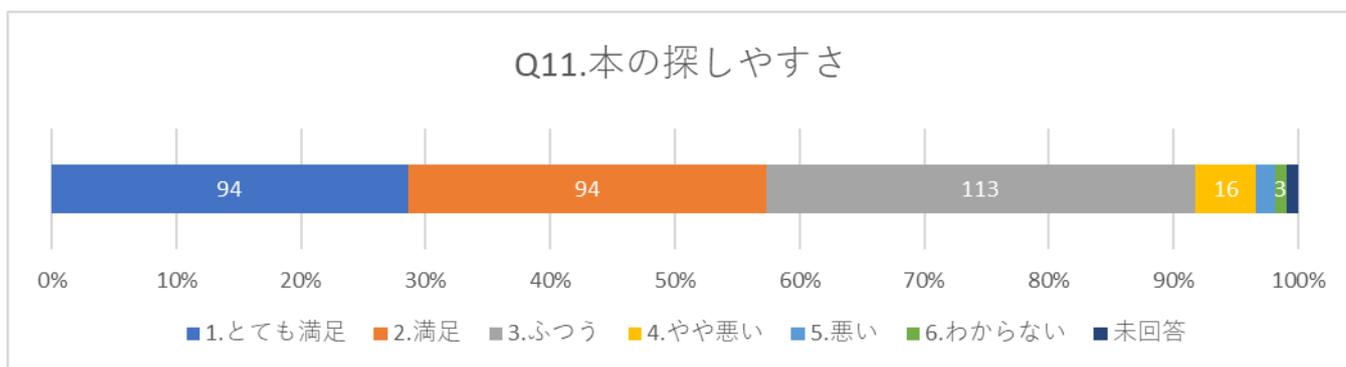
1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
182	105	38	0	0	1	2	328
55.5%	32.0%	11.6%	0.0%	0.0%	0.3%	0.6%	100.0%



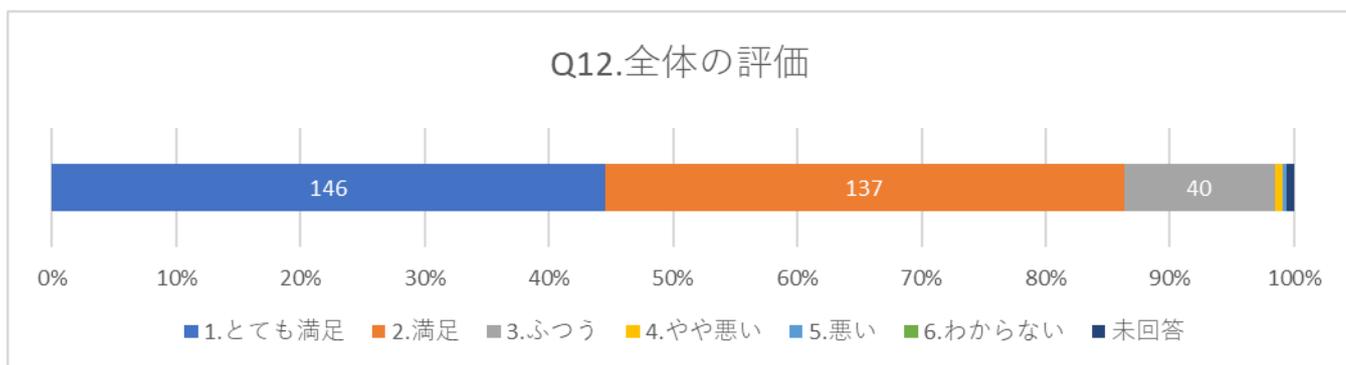
1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
111	104	46	1	0	60	6	328
33.8%	31.7%	14.0%	0.3%	0.0%	18.3%	1.8%	100.0%



1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
163	110	50	0	0	2	3	328
49.7%	33.5%	15.2%	0.0%	0.0%	0.6%	0.9%	100.0%



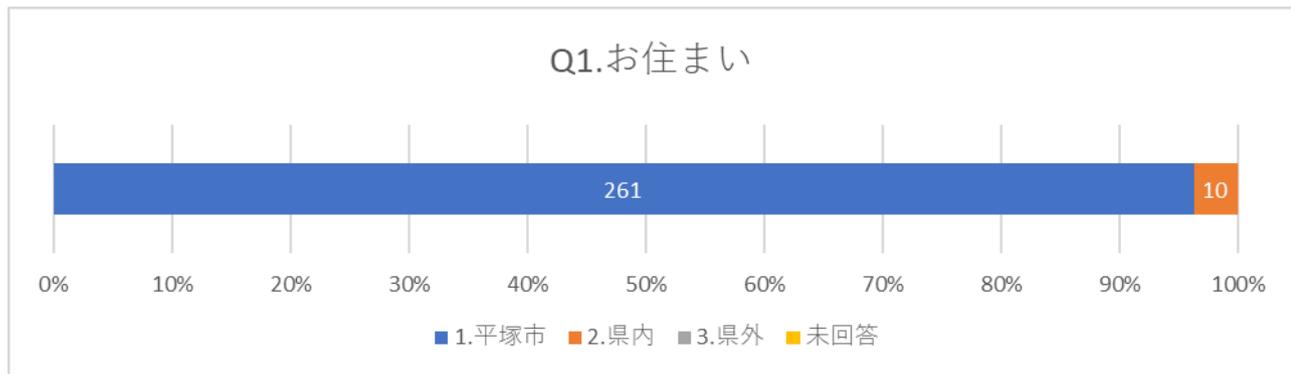
1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
94	94	113	16	5	3	3	328
28.7%	28.7%	34.5%	4.9%	1.5%	0.9%	0.9%	100.0%



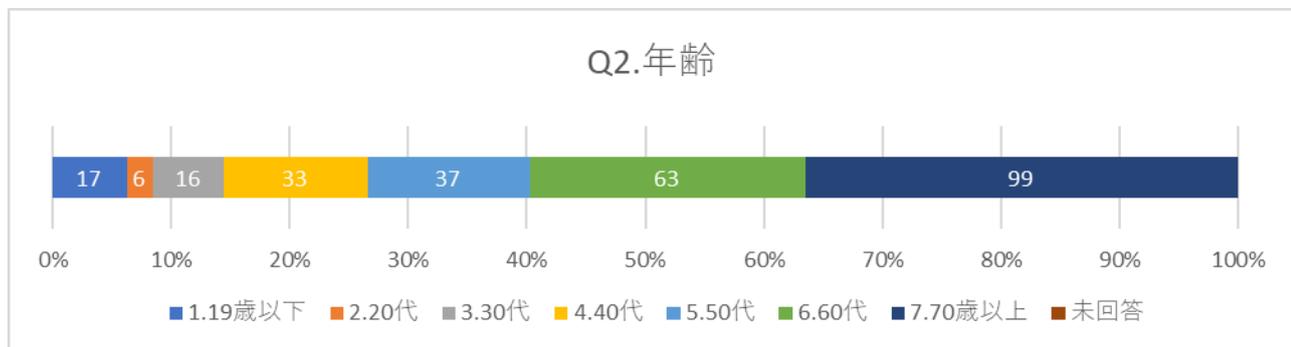
1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
146	137	40	2	1	0	2	328
44.5%	41.8%	12.2%	0.6%	0.3%	0.0%	0.6%	100.0%

アンケート集計表(南図書館)

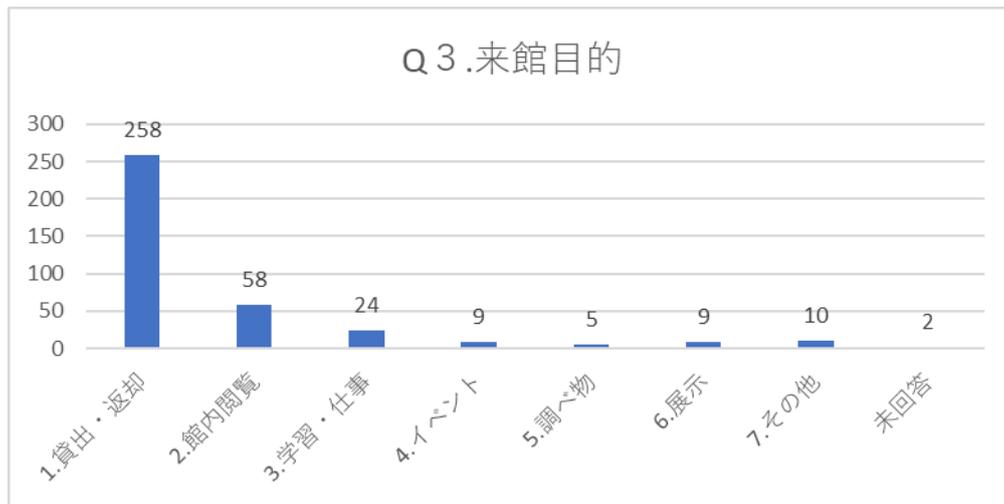
Ⅲ 南図書館



1.平塚市	2.県内	3.県外	未回答	計
261	10	0	0	271
96.3%	3.7%	0.0%	0.0%	100.0%



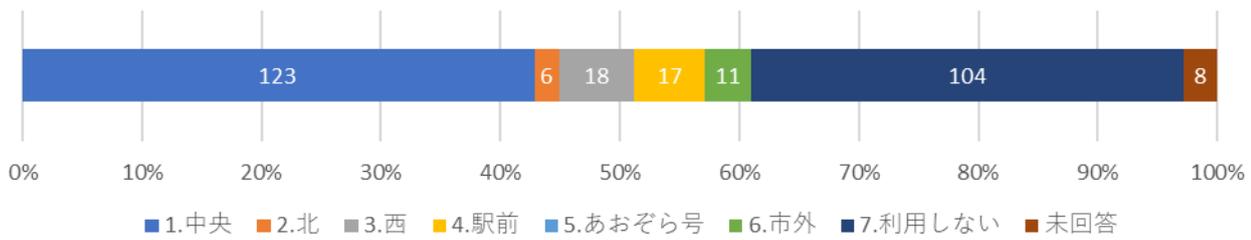
1.19歳以下	2.20代	3.30代	4.40代	5.50代	6.60代	7.70歳以上	未回答	計
17	6	16	33	37	63	99	0	271
6.3%	2.2%	5.9%	12.2%	13.7%	23.2%	36.5%	0.0%	100.0%



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
258	58	24	9	5	9	10	2	375
95.2%	21.4%	8.9%	3.3%	1.8%	3.3%	3.7%	0.7%	138.4%

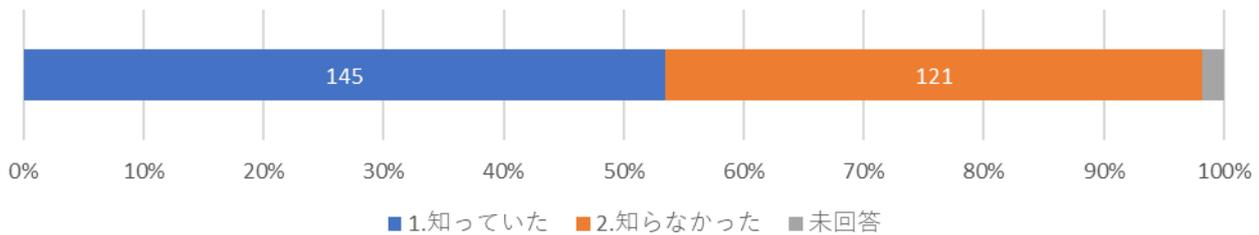
アンケート集計表(南図書館)

Q4.南図書館以外で利用する図書館について



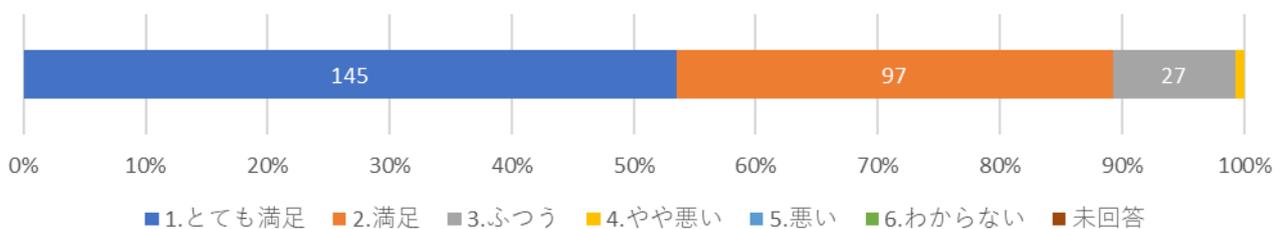
1.中央	2.北	3.西	4.駅前	5.あおぞら号	6.市外	7.利用しない	未回答	計
123	6	18	17	0	11	104	8	287
45.4%	2.2%	6.6%	6.3%	0.0%	4.1%	38.4%	3.0%	105.9%

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
145	121	5	271
53.5%	44.6%	1.8%	100.0%

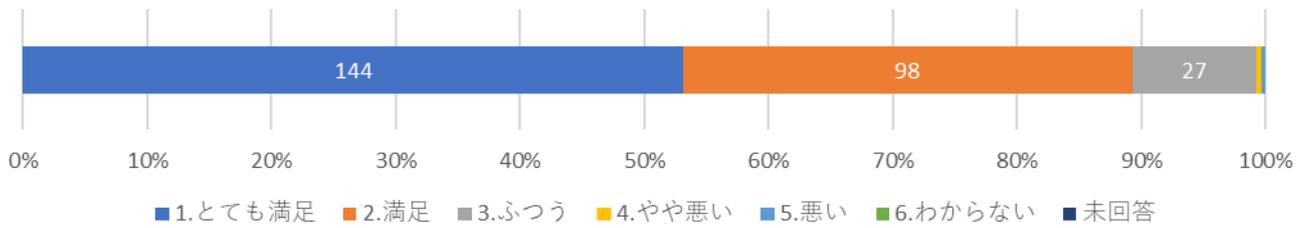
Q6.窓口での対応



1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
145	97	27	2	0	0	0	271
53.5%	35.8%	10.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

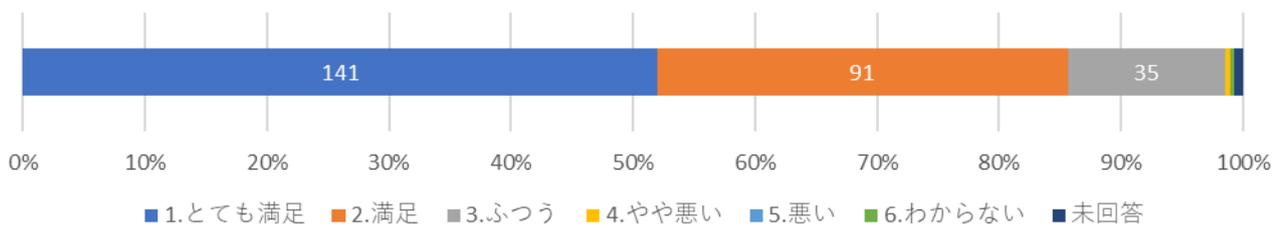
アンケート集計表(南図書館)

Q7.あいさつや言葉遣い



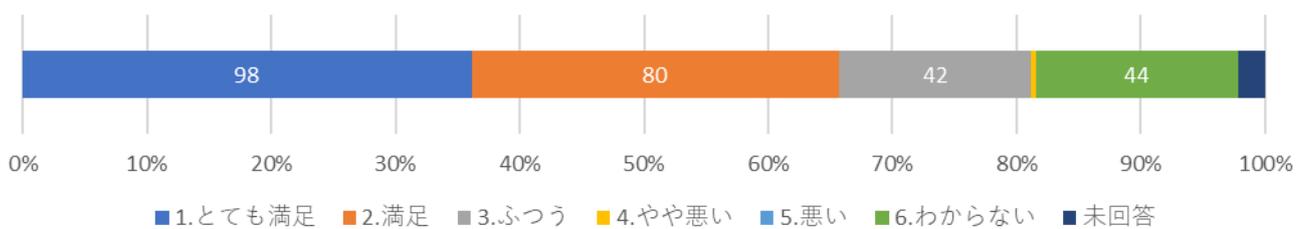
1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
144	98	27	1	1	0	0	271
53.1%	36.2%	10.0%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	100.0%

Q8.カウンターでの処理の速さ



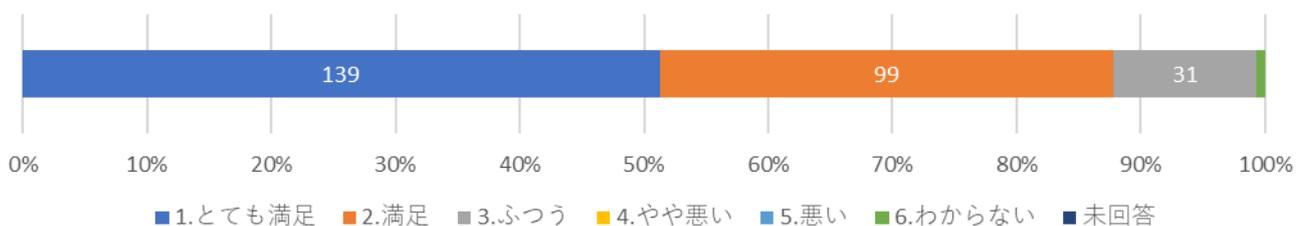
1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
141	91	35	1	0	1	2	271
52.0%	33.6%	12.9%	0.4%	0.0%	0.4%	0.7%	100.0%

Q9.スタッフの知識



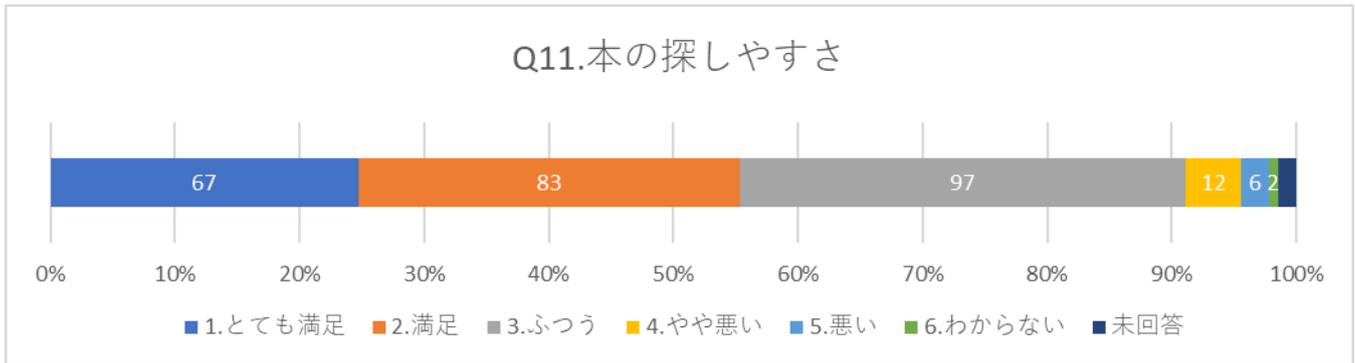
1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
98	80	42	1	0	44	6	271
36.2%	29.5%	15.5%	0.4%	0.0%	16.2%	2.2%	100.0%

Q10.カウンターの待ち時間

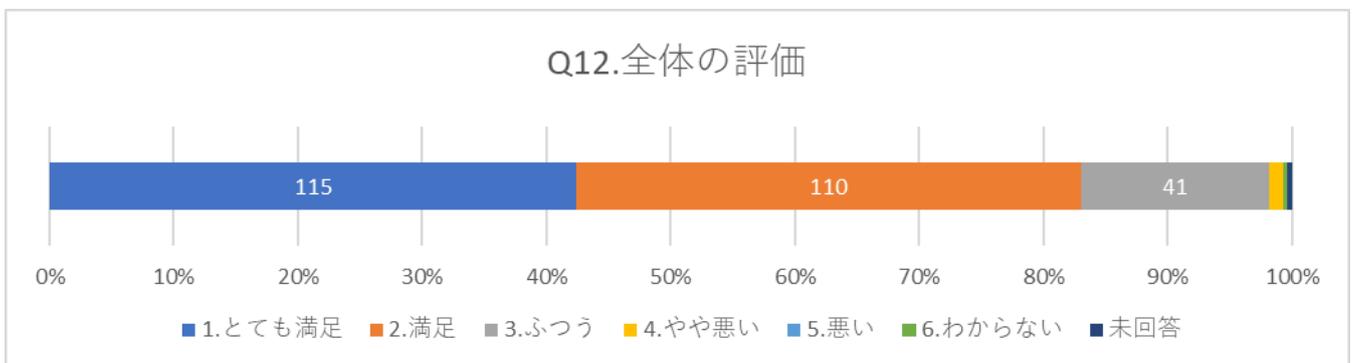


アンケート集計表(南図書館)

1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
139	99	31	0	0	2	0	271
51.3%	36.5%	11.4%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	100.0%



1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
67	83	97	12	6	2	4	271
24.7%	30.6%	35.8%	4.4%	2.2%	0.7%	1.5%	100.0%



1.とても満足	2.満足	3.ふつう	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
115	110	41	3	0	1	1	271
42.4%	40.6%	15.1%	1.1%	0.0%	0.4%	0.4%	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、原文ママで回収順に記載しています。
- ・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・書架について	
1	図書館を増やして欲しい
2	各図書館の本の交流
3	もう少し新書が欲しい
4	図書館大好きなので、又利用します♡ いつもありがとうございます！ 季節の特集(本)のコーナーが好きです
5	他館からも取り寄せてくれて、助かります。
6	予約した本が届いても、仕事などで土日にしか取りに來れないので、夕方以降どこかで受け取れないかと思う。
7	文庫本の種類(新書)を増やしてほしい
8	新刊の本や雑誌、CD,DVD をどんどん入れてほしい。
9	本の整理等、とてもよくできている、とてもよく仕事していると感ずります。できれば閉館前の音楽を 10 分前くらいからにしていただければ…伊勢原市などは 10 分前からですが…
10	北図書館には、外国語の図書が少ないので、実際に見てから借りたいので、中央図書館に行かなければならず、少し不便です。また、多国語(英語以外)の小説を借りたいのですが、検索方法が分からず困っています。
11	るるぶの新刊を増やしてほしい。
12	DVD の新しい購入は少ない印象がある
13	蔵書数も◎短時間でも来館したくなる雰囲気も◎
14	いつも快適に利用させてもらっています。特集コーナーも興味深い本が多く、楽しいです
15	北図書館は本が少ないです
16	洋書を増やしてほしい
17	本が整然と並べられておりとても見やすく、又文庫・新書とわかれているので読みたい本が探しやすいです。(なので中央に行く回数がへりました(笑))新刊本のコーナーもできこんな本が入ったんだと読むリストに入れています。とても参考になります。
18	平塚市図書館に無い本をリクエストした時、購入または他図書館からの貸出しを早くして欲しいです
19	十分満足しています。(あ。でも雑誌が減っているのが淋しいです。)
20	教育関係、古い本が多い。
21	大型絵本を一般利用者にも貸出して下さるのは有難いサービスです。配架の仕方がきれいになったと思います。
22	DVD 韓国ドラマ(映画も)アメリカ映画お願いします。日本映画もね♡リング 1.2 ゴジラ84 ジョーズ3 エイリアン2 プレデター1.2
23	予約者が多い場合の対応を考えてほしい。(追加購入するとか)
24	「今月入った本」をチェックするとたいい読みたかった本に出会えます。リサイクルの本も役に立ったり懐かしい人の本だったりと有意義です。本当にありがとう！

アンケート集計表(自由意見 北図書館)

25	北図書館は文庫本の所蔵が少なすぎる。予約すれば手に取ることはできるけど見て読みたいと思う、新しい発見ができない。本棚の前に置いてある椅子はそれほど必要でしょうか？そこに置いてなくても違うところに移動してほしい。座っていると通ることができず、回って歩かなければならない。人の前を歩くことに抵抗がある。
26	北図書にない資料への案内が丁寧でありがとうございます
27	私はおもに文庫本を借りるのですが、半分以上古すぎると思います。古いと、字も小さく、汚いです。新しい本(作者も)が読みたいです。
28	私も 80 才になる高齢者です。大活字本で楽しませて戴いてます。定価を見るとびっくりしますが増書よろしくをお願いします。
29	様々なジャンルのおすすめ本が陳列されているとうれしい。(小説、絵本) いろいろな本を読んでみたいと思うけれど、何がおもしろいかわからないため。
30	いつもレンタルしたい本が、市内になく、市外ばかりで、返却日を気にし窓口でしか返却できないのでゆっくり本を読めません。市内にもっと色々な本がたくさんあれば良いなと思います。
31	新しい本が少ない。話題図書のコーナーも欲しい。
32	ANALOG誌 AVレビュー誌を置いて欲しい。HiVi誌も・・・
33	資料価値の少ないものはすてほしい
34	小さい子向けの絵本を分けて置いてあるのでさがしやすいです。棚の上に1冊で置いてある本は、良い本が多いですね。
35	館内が整備されていて気持ちがよい。司書さんが選んだ本楽しみにしています。この様な本がありますと、わかりやすく置いていて下さり、いろいろ違った本を楽しめます。やはり専門職員さんはちがいます。知りあいが本の数が少ないとのこと。
36	書籍の冊数が少ない様に感じますが、予算の関係でしょうか？今後共、よろしくお願い致します。
37	本によってはやぶれていたりやぶれそうな本があった。大変だと思うが返却された後、本棚に戻す前、ざっとでもいいが確認しては…と思った。(すでに確認していたらすみません)
38	色々なテーマのコーナーがみやすく普段行かないようなジャンルの本に出会うことができるので良いと思う。
39	借りたい本やCD がない事が良くあるので本の種類も増やしてほしい。マンガ本が少なすぎる。CD も同じものが多く幅広く増やしてほしい。
40	新しく購入した本のコーナーはとても良い。新しく出た事に気付かないことが多いので。
41	司書さんおすすめの本コーナーがとても良いと思います。いつもありがとうございます。ひきつづきよろしくお願い致します。

施設・設備について

1	椅子が多く あまり混んでいないので 快適！
2	いつも清潔で静かで気持ちが良い。耳・足が不自由なのでエレベーター筆談がすごく助かります(画面をみせて下さるのが) 実年齢 91 才
3	駐車場の出入口が不便 建て物側の駐車場に停めると出口に向かう時の角が狭い
4	海老名のような新しくおしゃれな図書館になってくれたら嬉しい
5	棚と棚の間に座られると通行の障害になる

職員について	
1	ご親切な対応ありがとうございます。
2	・こんなこと尋ねても良いのかと思うような悩みに、その都度一緒に考えて頂けていてありがたいです。 ・以前、お一人だけ「顎マスク」をされているスタッフの方がいらっしゃったのでそれは残念に思いました。
3	いつもご親切にして下さり大変感謝しております
4	子どもが鼻血を出した際、ティッシュをお借りして、助かりました。また、横になれる場所も教えて下さってとても親切でした。
5	職員の方の対応がいつもどこの図書館でもていねいで嬉しいです。 1問5について 子どもが受験生で夏休みに利用させていただきました。告知を…たとえば小中学校にポスターを貼る、プリントを配るなどしていただけると助かります。
6	窓口での職員の方の対応がとても良く、気持ちよく本が借りれます。
7	2週間に1度は利用させていただいています。いつも気持ちの良い対応をしていただきありがとうございます。これからも利用させていただきます。
8	以前より対応などもとても良く、ていねいにおしえてくださりますし、ここに来て18年たちますが、いろいろな本や雑誌などもかりられるようになりみなさんの対応もよく本当に助かります。横浜市などでは本がぜんぜん借りることができなかつたので本当に休日に来るのが楽しいです。いつもありがとうございます。
9	返去がおくれた時でも、笑顔で対応して下さる事がとても気持ちがいいです。若い子向けだけではないファッション雑誌等も入れてもらえたら嬉しいです。
10	・職員によって対応の仕方がまちまち。(個性だから仕方ないけど)・以前、植物の名前がわからないのでどんな本があるか尋ねたら、夕方だったけど3人の職員でパソコン・書棚の本などで調べてくれて、とても感激した。
11	いつもありがとうございます。毎回たくさんの本を借りる際も素早く対応して下さり感謝しています。他市からの取りよせもとてもありがたいです。
12	中央図書館にもよく行きますが、やはり、昔から今も北図書館のスタッフの方がとても感じが良くいい気分です。これからも利用させていただきます。

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	今後とも利用したいと思います。生きているかぎり…
3	子供たちに作ってくださる折り紙等の作品にいつもいやされています。子供たちも喜んでます。ありがとうございます。
4	図書館のことではありませんが、駐車場の一方通行を守らず、出口から入ってきたり、入口から出て行ったりと、何度か怖い目にあつたことがあります。運転されている方に自覚が無いのが一番怖いです。矢印が不鮮明かと思いますが、ご検討頂ければと思います。
5	指定管理者になり、対応も良く、開館日は毎日伺っています。宜しくお願い致します。
6	図書カンに来て今日はどんな本があるかワクワクします。特によく見えるように所々に置いてある本は、私も手にとらせて楽しみです。 これからもよろしくお願いします
7	今で不自由ないです。

アンケート集計表(自由意見 北図書館)

8	閉館時間が長くなった(18時まで)はうれしいですが、子ども(大人)が勉強できるスペースとして部活後(勤務後)の利用ができる時間まで開館していただくと尚うれしいです。
9	とても満足しています
10	娘(中2)にたのまれた本を借りに来ました。平日の昼間に訪れたのは初めてでしたが職員の方がとてもよく案内して下さい、また来たいと思いました。
11	<ul style="list-style-type: none"> ・(指定管理を)中央もやってほしいが予算面で・・・。 ・北図書館の職員の皆様にはいつも大変御世話になり感謝致しております。 ・来館される方々は色々な方がおられ対応に苦慮される事が多々あると思います。(例えば9Hシャッターが上がり切る前にくぐり抜け館内に入るとか 又、本の借用にわがままを言われる方等) ・図書館利用者は知識・教養・人格等を養う所と”きも”に銘じて来館してほしいですね。これからも明るいスマイルでご活躍して下さい。 ・要望ー4館月曜全て休館であるが第1は中央、第2は南、第3は北、第4は西を休館という事を上司に上申してほしいー経費的ムリか？
12	図書館予約期限をチェックミスで過ぎてしまいました。私のミスなのですが期限を1日過ぎて気づきました。また80人待ちになってしまい、読みたかった本なので悲しかったです。むずかしいとは思いますが、予約たくさんはいつている本だけでも、取り置き期限メール設定していただけないでしょうか？
13	貸し出しはほぼ100%リクエストシステムで予約しています。以前(指定管理者制度導入)と比較して、本の到着が早くなった感じがします。窓口での接客も以前と比べて、とても明るくなったように思います。今後も、サービス向上に努めて下さい。ありがとうございます。
14	雑誌の付録を市民に販売などして欲しい
15	貸出しの際に頂く『きょうかりたものは』の紙に何冊かりたという記入があったらうれしいです。
16	予約制度で、時間を効率よく活用して図書を借りられている。図書館や公民館等、職員の方の負担軽減のためにも、開館日や開館時間が少ない方法、また インターネットを活用して人員を割く業務が減ることを望む。いつもありがとうございます。
17	Web で予約受取していますので問9～11は？です
18	映画鑑賞会をやってほしい
19	好きな{作家}{テーマ}を登録するとこんな本でましたよとか入荷しましたとかおすすりめが出る。 ”〇〇の100冊”などテーマを決めてドーンと100冊並べる展示をみたい。
20	いつもありがとうございます
21	閉館時間が17→18時になってより利用しやすくなりました。いつもありがとうございます。
22	いつもありがとうございます。息子と運転できる間はかよわせていただきます。
23	特別はなし、満足しています
24	指定管理者になりサービスはよくなったと思います。気持ち良く利用させてもらってます。ありがとうございます
25	うろ覚えの情報しかなくても本を探し出して頂き助かります。ありがとうございます!!
26	4館が遠いので車がないと来館できません。あおぞら号もなくなる予定で残念です。金目・岡崎・土屋方面の図書館分館がぜひほしい所です。北館は初めて利用しましたがとてもよかったです。
27	・職員の巡回とマナーの悪い方へのお声掛け。・他の館よりも新しめの本が多くてうれしい。・喫煙スペースの撤去。駐車場自動ドア横は小学生が通るので。第一種禁煙施設です。
28	図書館のネットサービスでも、購入希望図書や他の市の図書を予約して貸し出ししてもらえると嬉しい。
29	本の貸出しが2週間なので中間に図書館にはいかない為に予約した本がいつも読むことが出来ずにいる為に、予約した日から又は本が来てから2週間にならないか!!

アンケート集計表(自由意見 北図書館)

30	いつもありがとうございます。
31	コロナの時、教員をしていました。小学校2年生の子どもたちに見学させて下さりありがとうございました ・あおぞら文庫をとてたのしみにしている子がたくさんいました。
32	ネット予約や延長ができて、助かっています。図書館に行って本を探すのは時間がかかりますが読みたい本が見つかって予約しておけるのは最高です。
33	現状に満足しています。
34	いつもお世話になっています。読みたい本を図書館で借りることができうれしく思っております。ありがとうございます御座います。
35	新しく入った本の紹介が貼ってあり、参考にさせてもらっています。夏休み全日開館は良いと思っています。
36	・中央図書館にある「mamaro」がきれいでも明るく、気兼ねなく使えて助かっています。(←職員の方に声をかければすぐ授乳室に案内していただけるのですが、忙しそうだったりすると気を遣うので) 北図書館にもあると嬉しいです。 ・ネットで延長手続きする際、1冊ずつ選んで延長するのが大変なので、一括で延長できるようになるとありがたいです。 ・未就学児3名とよく利用しています。おはなし会も楽しみにしていますし、事前に予約して受け取れるサービス、カウンターで「エルサのほんありますか?」ときいて持ってきてくださるのにもいつもとてもありがたく感謝しています。
37	いつも利用させてもらってます。これからもよろしくお願いします!
38	寄贈の手続きの際に名前などを記入しますが、図書カードの情報から自動的に印刷出来るようになったら便利と思います。
39	2才の子を連れて来館することが多く、うるさくしてしまうのですが、温かく接して下さり感謝しております。子どもも図書館が大好きです。
40	返却日より1週間程度で返却の督促がきますが、もう少し猶予してほしい。
41	図書館にはない本をリクエストする場合、カウンターにリクエストカードを記入して出さなくてははいけないのが少し面倒。
42	市外の図書館から取りよせて借りる場合、2クルー借りる場合、また用紙を全部記入しなくてはならない。スマートな方法を考えていただきたい。平塚市内のドクターの著書が平塚市では取り扱いなく、市外から借りるのはいかななものかと思います。クリニックの受付に置いてあります。個人購入できないので、図書館に置いていただきたい。
43	祝・祭日の(月)で開館していて助かります。
44	子供の夏休み図書館員体験とても楽しんでいたのでまた参加したいです。機会を多く作っていただけると嬉しいです。 ・司書さんオススメコーナー大好きです。これからも期待してます。・小学生学年別のオススメ図書、たまに入れ替えしてほしいです。
45	本の貸出期間がもう少し長いと良いのですが。
46	民営(業務?)にしてサービスが格段によくなりました。今後もよろしく。
47	・ログイン後のサイト内ページについて 資料検索から資料を選択しお気に入りへ登録が完了した際、「資料詳細画面へ戻る」 ・「お気に入り資料を確認する」・「マイライブラリメニューに戻る」の3つしか画面切り替えの選択肢がないため、新たに「かんたん検索(トップページ)」や、「検索結果一覧へ戻る」など増やしてもらえると使いやすくなると思いました。

アンケート集計表(自由意見 北図書館)

48	週に1回のペースで通っていますが、予約の図書を受取、返却目的でしか行っていない。図書館に来る人は本が好きな人が大半だと思う。館内にある資料(本)は古いし、もう読んだ本ばかりで読みたいと思う本がありません。せっかくの広いスペースがあるのに、いつもと同じ。もったいない使い方だと思います。費用がかかってしまうと思いますが、3年以内くらいで発売された本に一新してほしいなと思います。期待しております。
----	---

II 西図書館

資料・書架について	
1	予約本待ち かなり待ちます。
2	市の図書館の蔵書にない本を予約するのが、今は紙でやっているがネットでできる様にすると、いいなと思う。
3	週刊新潮も置いてほしい。
4	CD のデータベースがランザツすぎる。間違も多い。ポピュラーやジャズなどの人名が姓・名前になっているのは今どき考えられない。
5	太厚い本のとなりにうすい小さい本の置き方
6	リクエストした本が、もう少し受け入れられる(購入して頂ける)ともっと良いと思います。予算が必要ですが。
7	新しい本が予約でいっぱいなので、かりれるまで数年かかってしまうためあきらめてしまう。絵本の種類沢山でうれしいです。
8	エレベーターと階段の間の特集スペースが、楽しいです 自分では手に取らない本があったりで、参考になります
9	児童書の総記あたりの新書が増えるとうれしいです。中央のようにこども新聞も置いてあると良いと思います。図書カードがボロボロで新しくすると番号が変わるようです。ウェブでバーコード表示できるようになるとうれしいです。
10	大人向けの洋書(英語)が少しあると嬉しいです。
11	活字が苦手なのでコミックエッセイがもっと増えたらうれしいです。
12	図書館の雑誌コーナーに「ディズニーファン」を入れて欲しいです。
13	古い本が多い気がする。新しい本期待してます。CD や DVD も…
14	・新刊本の改たな購入が厳しいとお聞きするが、それでも今のところリクエストすればほぼ貸出が可能になってる。とても嬉しいし、助かっている。・個人の古本を持ち寄って興味のある方に利用してもらおう、たとえば総合公園等で青空無料処分市を催し出来れば…・古書の価値がほとんど無い時代ですがゴミにしてしまう前に再利用の光を当ててあげたい。・蔵書の処分に困っています。何かよいリサイクルできる方法はないのでしょうか?・めっちゃめっちゃアナログ人間で活字だけの生活、情報はすべて本、新聞、少し TV のため図書館の利用多い方だと思います。・有難たく感謝しています。
15	本の汚れが多く、又、古い本が多い。もっと幅のある新書の数を増やしてほしい
16	料理本、手芸関連の本等寄贈したいと思っておりますが、過去 5 年以内刊行のモノでないとダメ、と伺いました。キレイな状態で保存しているので、捨てるには忍びなく、是非…他の利用者の方々にお役立て頂きたい、と常々思っております。
17	見たい DVD がなかった。
18	今回、孫に読んであげる絵本を探しに来館しました。年齢別で人気のある絵本(読まれている)が分かりやすくされているといいのかなと感じました。
19	予約やリクエストをよく利用しています。古い本(絶版本や手に入らない本)から新しい本、書店では中を見ることのできない写真集やアート本など様々な本を県内からとりよせて頂きみることができて図書館を利用することが増えました。県外の本、CD もとりよせて見せて頂けるようにして頂きたいです。公営以外の図書館や書店とのコラボや相互協力、やりとりも模索頂ければより面白いのではとも思います。制度としては県外の図書館との相互貸借あったはずですが検討されずに貸借不可になってしまうのはなぜなのでしょうか??

アンケート集計表(自由意見 西図書館)

20	新書は全部をまとめて書架に整理しておくと思しやすと思います。資料検索時、PC 操作にムダな作業がいくつかある。
21	新書コーナーは便利で良く利用しています。
22	CD(ポピュラー)がインデックス通りに必ずしも納められていないので探しづらい。
23	以前よりヤングアダルトコーナーが充実してきていて、とても良いと思います。これからも継続してほしいです。子ども向けの展示コーナーは、いつも楽しく拝見しています。大人向けの展示コーナーでおすすめの作家特集なども見てみたいです。
24	借りる人のモラルの問題も大きいと思いますが、あまりにも古く黄ばんでいたり汚れのひどい本は手にするのを躊躇してしまいます。特にコロナ禍を経験しているので…ただ絶版になっていたたりする貴重な本も多いと思うので、いつもエーイ！という気合入れて借りてます。
25	人気の絵本のランキングを図書館内にも置いてほしい。・人気の絵本を複数冊、置いてほしい。
26	①古い本がない(見たい本)、②10年前に比べ職員の対応がとてもよくなった ありがとう
27	古いビデオを捨てないで譲ってほしい
28	大人用の単行本や小説もたくさんあるといいなと思います。寒川町の図書館を利用することもあるのですが、そこでは月毎にコーナーをもうけていてオススメの本を紹介したりしているので、そういうのもあるとたのしいとおもいます。
29	リサイクル本について どのような種類の本がいつ展示するか、事前に表示しておいて欲しい。
30	新刊を早目にお願い致します。
31	新刊書、話題の本の紹介など更にサービスを提供していただけるとありがたいです。日頃から利用させていただき、老後の知識向上に役立っています。
32	CDの一般からの寄付を現在から5年前の物に限定せず、古くても不良品でなければ受け入れ貸出しして欲しい。
33	児童書の排架がタイトルの五十音順なので、不便です。三十年前からお願いしているのですが、「子どもは著者なんてわからない」と主張される方もいますが、小さな子どもでも小学生以上なら説明すれば理解できるし、図書館を使えるようになります。将来のユーザーを育てる意味でも考えていただくと有難いです。北川先生の勉強会、赤ちゃんお話し会、ブックスタートなど色々な行事、家族も喜んでます。いつもありがとうございます。
34	昔はレンタルCD店があったが今はないので新作CDとかをとりいれてほしい(神奈川県内すべての図書館に)
35	CDをもっととりいれてもらいたい
36	まんがを多くしてほしい
37	あんまりしらないマンガがあるけどいろいろあってすごいと思った。
38	人気作家別コーナー(子どもの本は題名別になっているので探しにくい)
39	平塚図書館に有る図書は定期的に廻っているのか？さがす図書はどここの館に有るのか知りたいです
40	限られた予算の中で難しい事とは思いますが、時流に合わせた新刊がもう少しあればと思います
41	新刊、たとえば本屋大賞等がもう少し早く読めるといいけど、2、3年待つこともあります。NHK短歌は西館でもとって欲しい。
42	あると良いなと思う本が無い時がけっこうあるのでリクエストします。いつも大変多くの本の提供をありがとうございます。
43	年代別に人気のある本のコーナーがあるといいと思います。
44	今日は〇〇(作家)さんの誕生日などとあったら楽しいかな。
45	新しい雑誌をどんどん置いて下さい。もちろんリクエストすると必ず取り寄せてくれ助かります。

アンケート集計表(自由意見 西図書館)

46	新聞の保管期間に認識不足があった
47	子どもの図書など書名(五十音順)等で並んでいるところなど、捜しづらい時があります。同じ作者の絵本など一度によみたいと思うような時。入口右側の紹介の特集など展示が工夫されていて、ステキです。(折紙等の掲示物)
48	・～シリーズでそろえたら見やすいです。・入り口にあるおすすめの本みたいなのがふだん読まないジャンルの本も読めていいです！
49	新しい本が少ないので、種類を増やして頂きたいです。予約サイトは使い易くて良いです。
50	古い本が多く新しい物がない
51	新刊を入れて下さい。
52	・新刊の週刊誌を自由に読ませて欲しい(スタッフのそばに置くなどの工夫) ・予算が少ないのは分かっているが、新書をもう少し買って欲しい。 ・駐車場(出入口のそば)はなぜ、前向きでなくてはいけないのか理由が分からない。(民家は離れているので) いつもこちらの質問や要望に親切に応じて頂き感謝しています。ありがとうございます。
53	先日、中央図書館にて「だんまりこおろぎ」の絵本をお借りしました。持ち帰って絵本を広げたところ音が鳴りませんでした。保育の教材として読み聞かせに使う予定だったため、とても残念でした。別のものを取り寄せていただくなどの対応をしていただけるとありがたかったです。
54	・手芸、洋裁(大人、子供、メンズ)編み物(かぎ針、棒針)(子供、レディス、メンズ)、(調理本)の新しめの本が少ない。種類の充実も要望する。 ・本の除菌機があるとうれしい。(ページ内の臭い、ホコリもとれるから。)
55	新刊書コーナーを作ってほしい。
56	限られた予算内でも地域性、司書の専門性、独自性に応じた図書購入施策の充実・強化を求めたい。明らかに民間指定管理後になってから、仕入量は減少しているため、仕入の中身が他の自治体と比べて、オリジナリティに欠けるところがある。

施設・設備について

1	自習した後や途中で食事がとれるスペースがあるとよい。夏暑い日、外で食事をとりもどるようになってほしい。(受験生)
2	Wi-Fi を使えるようにしてほしい。
3	布製の椅子の衛生が気になる。以前に比べて雑誌が減ってしまったのが残念。
4	・足が悪いので書架の下の方は探せないしかがめない ・市外で予約した本が傘のしづくで少しふやけたりして注意を受けた。借りた本はやっぱり神経を使う。あらためて注意しなくてはならないと思った。
5	・時代小説を良く貸りるが書架の下の方は年寄りにはかがめないので一考を。 ・視力が悪いので貸し出し 2 週間では読みきれない。3 週間ではダメなのか
6	長期 盆・正月 休み時の駐車場について 時間制限がない為、返却だけとかすぐすむ用時のときに満車だと困る
7	西図書館の二階の天窓下が暑い。前向き駐車場はいつも避けている。
8	冷房が、もう少しきいてほしいと思います
9	車で入ってすぐの駐車場を、前からの駐車ではなくバックでの駐車にして欲しい。前からだと駐車しにくい。

アンケート集計表(自由意見 西図書館)

10	入口側の駐車場について、前向き駐車となっておりますが、正直に言ってとめにくいから、後ろ向きに駐車している車がほとんどである。前向きだと何回も切り換えをして駐車し、出る時も何回も切り換えをする。駐車スペースが狭いからである。検討願います。
11	駐車場が増えるとよい。夜遅い時間もかりれる日があるとよい。夏休みありがたかったです。本の特集いつも面白いです。
12	平塚市の西の端、土屋から利用させてもらっています。どうしても車で行きます。駐車場がもうすこしほしいです。
13	西図書館の玄関前の駐車場が前向き駐車となっておりますが、前向き駐車にすると、出る時に駐輪場へ横断する人や奥から出て来る車が見えづらく、また何度も切り返さないと出られないので不便で危険です。けっこう前向き駐車を守っていない人がいます。前向き駐車は廃止してはどうでしょうか。
14	〇トイレの清掃は開館前にして欲しい ODVD の数が少ない(古い映画等) 〇映画会(大人用)は土曜の午後か日曜にして欲しい
15	駐車場について「前向き駐車」と書かれているのに半数以上が守っていない。時々守らない人を注意してほしい。近隣住民へのパフォーマンスのための「前向き駐車」の記載なのか？福祉会館のようにアンケートの集計を利用者に告知してほしい。
16	いつも子どもと利用させていただいています。小さい子が座ってよめる所が広くとってあり、過ごしやすいです。
17	覇気がなくどんよりした雰囲気。静かに過ごすのは当然だが、少々空気が重すぎる。
18	小さい子供を連れて利用することが多いですが、くつをぬいでもごせる広いスペースがあるので、安全に本を探ることができて、とても助かっています。たまに、くつをぬいだスペースにある赤ちゃん向けの本が、土足スペースの本棚に入っていることがあります。駐車場が満車になっていることが多いので、少し遠くてもいいので第2駐車場を作ってほしいです。駐車場で誘導してくださっている方は、いつもテキパキとしていて、親切で、スムーズに出入りができるので、いつも助かっています。アンケート、インターネットから回答できるようになると、もっと回答しやすかったな、と思いました。
19	もう少しクーラー低くしてもいいかも！学習室にいるといきなり音楽がきこえてくる。しょうたいがなんなのかしりたい

職員について

1	あいさつや言葉づかい等とても良いと思います。
2	いつも親切丁寧に応対して下さいます 月末開館してくれるのもうれしいです
3	いつも笑顔で対応して下さいありがたいです。
4	どの方もさわやかで親切、好感度が高く、いつも気持ちよく利用させて頂いています。ありがとうございます。駐車場も誘導して下さい安心、嬉しいです。トイレ、館内きれいにして下さっていて、とても気持ちよく過せます
5	カウンターで手あきの職員が2~3人いるときに、どこへ行ったらいいのか、分からないことがあります。
6	特に子ども相手にもう少し対応よくしてほしい。たまに走ったりさわいだりしてしまう子どもへの態度も冷たくそっけなく、連れていきにくいと感じる。
7	1度に3冊の予約本が来て、借りる時50代位の女性の方がご親切に「1度で読めないのであれば2冊だけ借りてあとの1冊は今回借りずに取置出来ますヨ」と教えてくださった。このような事が出来ると知らなかったのでも役に立ちました。感謝しております。ありがとうございました

アンケート集計表(自由意見 西図書館)

8	よく利用します。いこいの場所です。皆さんとても感じよくて、ホッとします。これからも利用しますので、よろしく願いいたします。
9	いつも楽しく利用させて頂いています。スタッフの皆様有り難うございます。
10	本日はスタッフの方の対応はとても良かったが、以前、対応して下さった方は怖い感じがしました
11	職員の対応に疑問を感じた。冷房が以前より強くなった。まだコロナが終息していないのにアルコール消毒液がない！！
12	マスクを耳にかけてぶらさげて図書の整理をしている人がいました。何度もみかけてとても不愉快に感じました。いつも同じ人です。2階で作業している時によく見かけました。
13	丁寧な言葉遣いが良いサービスではありません。来館者とのコミュニケーションが最高のサービスだと思います。
14	いつも丁寧に対応していただき、心地良く過ごさせていただいております。映画の鑑賞(小学生と親)がまたあると嬉しいです。中央図書館で行っているぐらいの1時間強ぐらいの映画があるといいなと思いました。
15	いつも5歳の娘によくしていただいています。ありがとうございます。

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	家にいることが多い為、図書館で本を借りるのが散歩をかねた楽しみです。ありがとうございます。
3	いつもありがとうございます。
4	小学生向けのイベントや体験等がさらに充実すると嬉しいです。
5	利用しやすい様にやってくれているので、この状態を維持してほしい。
6	特にありません。現状に満足しています。
7	リクエストをオンラインからでも出せるようにしてほしい。
8	貸出期間を選べる様になれば(もうすこし長くしてほしい)(基本2週間ですが、3~4週も選べる)様になれば
9	いつもありがとうございます。
10	15冊も2週間かりられるので、とても助かっています。18:00までになったのも、とてもありがたいです。
11	今後共、がんばって下さい。
12	6時まであいていてたすかりました
13	先日、美術館で、ザ・キャビンカンパニーの作品が展示されていましたが、絵本も数多く出版されています。美術館と連携して、展示されている作家さんの本をディスプレイするのも、おもしろいと思います。
14	月曜日も開館してほしい
15	各公民館で返却出来るのはすごく便利だと思う。平塚に1つ位はおしゃれな図書館(カフェ併設とか)海老名とか大和みたいなのが有ると、もっと通う気になるのになと思う ネットで本を予約出来るのはすごく便利です。もっと見やすくなると嬉しいです。本の表紙とか、最初に本当は見たい。
16	貸出点数について、現在1人15点ですが、1人20~30点まで貸出可能かどうか検討して下さい。
17	西図書館以外の本も取り寄せてもらえて、とても利用しやすくなりました。ネットで本を購入する前に図書館にあるか調べて、貸りようになりました。
18	・前者の返す日のシール、札？がはさんだままのことが多い。必ず確認してネ！！・本の内容クイズなど鉛筆、ボールペンなどで答えてある。絶対禁止、注意書きをしてください。
19	図書館内の図書のさがし方をわかりやすく表にするか、音声ガイドにするか、わかりやすい様にしてほしい。
20	今後も利用させて頂きます。最近から利用させています。とても勉強になります。

アンケート集計表(自由意見 西図書館)

21	これからも地域に根ざした図書館運営にして致したいと思います。
22	家から1番近いのでよく利用しています。夏休み中の全日開館はとてもよいと思いました。行きたいときに 行けるのはよかったです。子どもたちに本の魅力をたくさん伝えて欲しいと思います。西図書館は静かで落 ちついていてよい図書館だと思います。
23	図書館で先ず、読んでみてそれでも欲しい本は購入したりしています。あらゆる世代やジャンルがあり、とて も重宝しています。ありがとうございます。
24	いつもありがとうございます。
25	開館時間18:00までで仕事の帰りに寄ることができたすかっています。
26	いつも、ありがとうございます。
27	夏休みの映画がとても良かったので、また開催して頂けたら嬉しいです。観た映画「ちいちゃんのかげおく り」
28	カードを忘れて本を借りる際の手書きが面衝 図書館ホームページに利用者バーコードを表示する機能を実 装して欲しい。(スマホで表示できるように)
29	借りた本の返却日や何冊借りたかをよく忘れてしまうので、アプリとかで知れたり通知が来たり出来たら良 いと思うことがあります。(もしそのようなサービスがすでにあるならすみません)いつも大きな本を沢山 借りるので、館内で使えるカートをありがたく使わせてもらっていつも助かっています。
30	・図書館主催の企画を時おり目にしますが、本にまつわる話や又は由縁の作家さんの講演会なども企画して 頂きたいものです。最近読んだ(途中ですが)「孤高に生きた登山家」の著者の方のお話など伺ってみたいで す。・西図書館の1・2Fの洗面所ですがカーテンが男性側のみに設置されているのは何故でしょうか?いつ 行っても違和感があります ・往時と比べて利用者の数もずい分減少しているようです。カウンターも二ヶ所 程度で充分ではないかという気がします。それにより生じる多少の待ち時間増は仕方ないと思います。
31	館内でスタッフがカーターの音がうるさい。(本をうんぱん中)
32	本の探し方を教えて欲しいです。必要な情報をどのように検索すれば効率よくヒットするのでしょうか?ま た、在書があってもスムーズに見付けることができず、スタッフの方に助けを求めてしまいます。ゆっくり時 間を確保して知りたいです。宜しくお願い致します。市内図書館は私の本棚、ボランティアあれば公開して下 さい。
33	全体として良いと思います これからも利用したいです
34	以前、小学生だった子どもの自由研究に使いたい本を探していただいたことがありました。テーマを伝える と、「このあたりにあります」とていねいに教えて頂き助かりました。また、あおぞら号も子どもがよく利用し ていました。こうしたサービスが今後も受けられるとよいと思います。
35	いつもありがとうございます。老人にとって図書館はとても有難いです。子どもの近くへ転居して、こちら (高村団地)へ来ました(一昨年)が、図書館があつてとてもうれしいです。職員の皆様の対応も良く感謝して います。歩いて来れる限り利用させていただきます。要望としては、東京新聞が置いてあると良いですね。 又、本によっては「血」のような跡が付いていたりするページが、古い本ほど多くドキッとします。(仕方ない ですが…)公共施設として図書館の存在は有難いことです。いつまでも存続できることを祈っています。職員 の皆様のご健勝をお祈りします。
36	いつもありがとうございます。
37	本の探し方に慣れておらず、時間がかかってしまうことがあるので、「本の探し方」が上手になりたいと思っ てます。色々なイベントがあり、楽しく参加しています。学校の課題に合わせて本の選定、展示をして頂けてい るのも良いです。
38	いつも気持ちよく使わせていただいています。ありがとうございます。
39	飲み物を飲みながら本が読めるようになり、大変良いことだと思う。

アンケート集計表(自由意見 西図書館)

40	たのしくて、なん回もいきたくなるようなよさ。
41	子供達の活字離れが残念です。
42	資料という言葉が何をさす言葉なのか(本なのか、図鑑などなのか)アンケートを記入する時、考えてしまいましたが、すべてが資料という言葉で呼ぶのですね。調べてみて、始めて知り、勉強になりました。本が好きな私にとって図書館は楽しく大好きな場所です。読みたい本は割と待たずに取りよせてもらえるし、ゆっくり本を選べます。今は大人になった子供達もずいぶんお世話になりました。図書館をなくしてほしくないです。
43	本の福袋があったり季節にあった本を集めて飾っていただいたり楽しく見させていただいています。本と過ごす時間は大切な時間です。いつも工夫していただいております。ありがとうございます。
44	現状に満足
45	小学生向けの読書会や(よみきかせの少し年齢が上の子向けなイメージ)ビブリオバトル(大人向け)のようなイベント、スタッフおすすめ本の福袋のようなモノ、書店のようなポップアップなどによるオススメ本の紹介など(新刊でなくても…)
46	夏休みの全日開館は驚きましたが、猛暑の中、子どもたちの居場所として開館するのは素晴らしいと思いました。いつも受付の方の対応が親切、丁寧で、いろいろな図書館を利用していますが、ピカ1だと感じます。入り口コーナーや様々な取り組みにも力を入れているのがわかります。是非これからもみんなが楽しめる充実した図書館でいて下さい。
47	イスに座ってねむっている人に注意されていたがいねむりくらいは見のがしてほしい。
48	返却時、予約した本等が準備出来ている時は、知らせてほしい。(中央は、返却と同時に知らせて来れる。)
49	特にありません。いつも真摯な対応して下さっており、ありがとうございます。

II 南図書館

資料・書架について	
1	こんな本がほしいという要望に、個人的なおすすめでも良いのでこれ良いですよーという本に対する熱い思いが欲しいです。紹介してほしい。絵本が大好きなので、他館や市外にも行ってみようと思います。
2	専門書が多いといいのですが
3	新しい本を入れて欲しい(増やして下さい)
4	視聴覚資料の DVD を借りる事が多い。DVD がみな古い、最近購入されていない様だが、新しく購入したものがあれば有難いのだが。
5	下段の本がさがしにくい。改善出来る書棚一考して欲しい。
6	新刊の入荷日時が事前に分かるとよい。図書記録の検索が書名や著者名でできるとよい。
7	すいせん本など表紙をみせて並べているのはとてもよい。本との出合いを楽しみにしている
8	いつ行っても古い昔の本ばかりです。
9	高齢者(70~80代以上)に優しい文字の大きさの本やエッセイ等、すぐに手に取りやすいコーナーがあると嬉しいです。
10	新しい本や人気の本(王様のブランチや本屋大賞の本、あくた川・直木賞、このミスなど…)を貸りやすくなったら良いかなと思います。
11	サバイバルや理科ダマンの本を多くしてほしいです。
12	人気の本が少ないもしくは無いので増やして欲しい
13	人気の有る本は、数を増やしてほしい。
14	新刊を読みたい。読みたい本がどこの図書館にあり、在庫があるかを簡単に知りたい
15	年令を重ねて、字が読みづらくなってきた。インターネットで本を予約するに際して、読める字の大きさか、不明である。そこで情報としてポイント数やせめて、1 ページの 1 行あたりの字数と、1 ページあたりの行数を表示してほしい。
16	南館利用しています。窓口、右のおすすめコーナーとっても気に入ってます。季節や時事などタイムリーに紹介されていてとても良いです。
17	新書を増やして欲しい
18	書せき揃いに片寄りがある気がする
19	新刊を入れてほしい
20	他の市との連携を増やして蔵書量を多くして下さい
21	いろいろな企画のコーナーが楽しいので(カウンター横のコーナー)これからも楽しみにしています ガンバッテ下さいね!
22	古い本ばかりで新刊が少なくしかも新刊の待ち人数が 200 人とかあり得ないです!そして古い本が余りにも汚くてください。
23	新刊のものをふやしてほしい 人気の本は予約しても時間がかかって貸りるのがめんどろ
24	本のいたみ、しみ、黄ばみ、貸りた本ということ意識して読書してほしい。こよりのひもがヨレヨレできなかった。私は包装紙等でカバーをつけて読んでます。
25	いつも同じジャンルしか借りていないのですが(時代小説)よく読まれているという事かもしれませんが、汚れが、気になります。
26	保育士をしています アンパンマン紙芝居が子どもは好きなんです種類を増やしてもらえると助かります
27	これからも使うので、できれば小せつサバイバルは、多くおねがいします。(四つ子ぐらしなど)

アンケート集計表(自由意見 南図書館)

28	これから、使うので、できれば小せつを多くしてください。おねがいします。(四つ子ぐらしなど)
29	平塚以外の図書館からの貸出(予約)が早くなるとよい。
30	いつも、気持ちよく、利用させて頂いています。これからも、新しい本を、入れて頂けると嬉しいです。
31	絵本の読みがたりをしているので毎月1~2回は行きます。本棚のポケットに飾られた絵本のセンスがよくてつい借りてしまいます。
32	雑誌の種類を増やしてほしい。最新の本、話題の本がすぐに貸出されると嬉しい。本の返却を1階で1日中行ってもらえると助かる。
33	「成田空港」という本を置いてほしい。
34	本の1つのしゅるいの、しゅるいを多くしてほしいです。
35	新刊を入れて欲しい。(いついっても同じ本が並んでいる)情報が古すぎる資料は除いてもいいのでは。
36	教員向けの本の在庫を増やしてほしいです。
37	本自体(外側もページをめくった内側も)香りがキツイ。恐らく洗たくの洗剤や柔軟剤の香りだろうが、物によっては読んでいられない程のものもある。脱臭器のようなものが図書館にあると良い。
38	絵本の数の増加希望
39	料理本を新しい本にしてほしい。(最近発行されたもの)ほとんど南図書館のは読んでしまったので。文庫本をもっと入れてほしい。

施設・設備について

1	夏、クーラーの効きが強い
2	いつも涼しくて、静かで図書館が大好きです。
3	駅の近くで本をえらんで借りる場所があると嬉しいです。いつもありがとうございます。
4	館内で本を読むスペース、いすがもう少しあればいいと思う。
5	いつも気持ちよく利用できるよう環境等整えてくださり、大変ありがたいです。
6	ウォータークーラー(冷水機)の水が冷えるよう修理して欲しい。
7	椅子がとても座り難い。長時間居て欲しくないのかそれとも寝ない様にする為か。高齢者にはとても辛い。何とかならないだろうか。
8	修繕のため一年半ぐらい利用できないのが残念ですが、リニューアル後の新しい南図書館をととても楽しみにしております。希望する改善点は、 ・今よりたくさん閲覧席があるといい。 ・窓にブラインドをせず、周りの緑がみれるといい。 ・スペース的にむずかしいかもしれませんが、今より広くなるといい。 ・マンガがもっとたくさんあるといい(利用者が増えると思います) よろしく願いいたします!!いつもありがとうございます!
9	子どもが声を出してしまっても大丈夫なスペースがあると良いです。
10	時々、小中学生で少しうるさく話をしている、お母さん(?)同士がお話しているなど少し声のトーンを落として欲しい時などがあり、時々見回り(?)のような事をしてもらえると助かります。
11	とても過ごしやすい環境だと思います。
12	席の拡充
13	改修工事の長い休館はとてもさびしいです。
14	リニューアルに際し期待する事・広々とした空間・座席数大幅 up・マンガをもっと置いてほしい。

アンケート集計表(自由意見 南図書館)

職員について	
1	カウンター裏で業務中の職員同士の会話の音、笑い声が前の閲覧の場で読書しているとうるさい感じですねすみません。
2	いつも親切に対応して頂き感謝です。
3	図書館職員が窓口でズツとしゃべっていたり、他の職員も伸びしたりあくびしたり目にあまる。
4	持病があるのでカウンターの人はマスクをしてほしいです。うしろの電話の声？がよくきこえて申しわけないです。
5	返却の時、「返却ですか」と聞かれるが、毎回聞かなくて良いと思います。入ってすぐカウンターに行き、本を出す人は、みんな返却だと思し、もう一度借りたい人は、その旨を伝えると思うので質問しなくていいです。
6	おつかれ様です。静かな時間と、職員の方々の優しい対応に、感謝しています。いつもありがとうございます。これからも、たびたび利用させていただきますので、よろしくお願いします。
7	管理会社になってからの方が開所時間が長くなったり、ドアポストのところに案内掲示ができたりしてサービスが良くなっている。窓口も不相そうな人がいなくなって民間の会社の方が窓口対応などしっかり研修されている様で良いと思う。
8	マンガをおいて欲しいです。(歴史や、人物やスポーツなど) DVD もおいて欲しいです。 バイク置き場に屋根をつけて欲しいです。(雨の時、カッパの脱ぎ着が出来ません。)
9	今のかんり会社になって、スタッフさんが代わってから使いやすいです。おすすめの本の選び方、本のたなの見やすさなど、すごくよくなりました。

その他のご意見・ご要望	
1	駅のポストで返却しようと、持って行ったのですが、満ぱんで本をポストに入れることができず、外出する間ずっと持っていないなくてはならず、それからは心配なので、ポスト返却できずにいます。
2	予約図書類の本人以外(妻・子供)の確認回答可能システムの確立
3	仕事おわりにあいていると良い。私の故郷は夜 7:00 までしていた。
4	わたしも図書館員やりたい！
5	30 年くらい利用し、民間になってからも変わらずの存在で、2 週間に 1 度来続けています。子育てに欠かせない存在でした。年齢に合わせ、たくさんの本を借り、本当に良かった。今後も期待しています。
6	民間の委託になってから、とてもサービスよくなったと実感しています。特に閉館が18時になったのはありがたいです。
7	南図書館を2週間ごとに利用しています。来年利用できないのはこまります。できるだけ早急に利用できるようにしてもらいたい。遠くにはでかけることができません。
8	いつも問題なく、利用しています。
9	オアシスです。
10	いつも便利に使わせていただいております。ありがとうございます。一つだけ、もし可能でしたら、ネット上で本のリクエストが出来たら、と思います。
11	本のリクエストをネットからでもできるようにして欲しいです。
12	毎度利用させて頂いてます。有難う御座居ます。
13	これからも今のサービス内容を維持して、継続して行って欲しいです。

アンケート集計表(自由意見 南図書館)

14	今借りている本のリスト(返却期限入り)が印刷できると良い。
15	いつも、ありがとうございます。
16	good！夏休み期間中も月曜日開館は素晴らしい対応！！
17	カードが汚くなり、再発行出来るとありがたい。
18	図書館の置き置き期間が短くなり、困ったと思ったが、次にリクエストがなければ延長もできるので安心した。また開館時間が長くなり仕事帰りに寄れるようになったのは良かった。ルルブ等の旅行雑誌が少なくなったのが残念だ。
19	ラインアプリのログインについて、毎回番号を入力するのが面倒です。図書館カード番号は自動で出るようにして欲しいです。
20	開館時間が18時になったことが良かった。
21	夏休み中、月曜日開館しているのはほんとうにありがたいです。(8月末に子どもがあわてて宿題をやりはじめるので)月曜も開館しているとすぐに行けるので！！イベント等のチラシもカラーで見やすく、とても良いと思います！！
22	インターネットで検索できたり、貸出期間を延長できたりして利用しやすい。これまでに借りた図書の一覧や、本のタイトルだけでなく表紙画像なども合わせて表示してくれたら嬉しい。
23	マイナンバーカードで本を貸りたいです。
24	購入、借用リクエスをオンラインでできるとよい。
25	4年前福岡から越して来て市役所で聞いて利用させてもらってます。
26	貸出明細書を発行して欲しい。
27	閉館時間が延びたのがありがたいです 最近他市の図書館でよりおしゃれで多機能なところを見かけます。ぜいたくではなくてよいので、多少おしゃれさがあったり刺激になるような試みがあるとよいか…雑誌のラインナップなども期待しています
28	いつもありがとうございます。これからもつかいます。
29	いつも迅速な対応ありがとうございます。インターネットによる予約システム、大変便利に利用させていただいています。書架では本を探すことは、全くなくなりました。(見つからないことが多い)
30	手指アルコール
31	・ネットで貸し出し資料の延長をるところを、一括でできるようにしてほしい。 ・おはなし会に子どもと参加したが、紙芝居が全然見えなかった。人数も少なかったのに、見えなかったのが残念でした。職員さんが1人、反対側に立ってどんな風に見えるか確認してはどうでしょう。中央図書館の映画会はすごく良かったので、もっと回数を増やして欲しいです！！
32	静かで何の問題もなく、安心して時をすごせました。ありがとうございました。リサイクルの本も楽しみです。童話が好きです。
33	スマホでの本の検索が仲々ヒットしない。何故窓口と違うのか？窓口検索と同じ方式にできないのか？検索の仕方が悪いなら、例を掲示してほしい。キーワード検索が不十分のように感じる。