

令和7年度 利用者アンケート報告

平塚市中央図書館
窓口業務受託事業者
株式会社ヴィアックス

1) アンケート実施の概要

- 配布枚数…500 枚
- 配布期間…令和 7 年 11 月 18 日(火)～12 月 21 日(日)
- 回収期間…令和 7 年 11 月 18 日(火)～12 月 23 日(火)回収分まで集計
- 回収件数(回答率) …205 件(41%) ⇒前年度回収件数…213 件(53.3%)

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 6 回目のアンケート実施となった。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、併設した机で記入いただいた。

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。

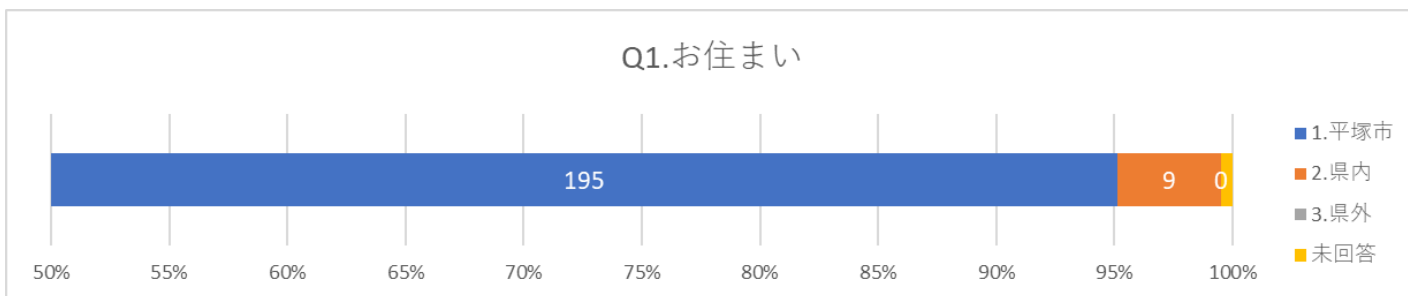
昨年度に引き続き回収目標を 200 枚に設定し、窓口での手渡しを行った。回収は回収ボックスを 3 箇所(ロビー、貸出室、子ども室)に設置し、投函していただいた。窓口で直接持参いただいた方についてもその場で回収をした。回答率は前回と比較し減少となった。

2) アンケートの分析

令和 6 年度より、昨年度との回答率(%)を比較し、図書館の利用動向や満足度について、変化と推移を 100%積み上げ棒グラフにて分析した。

I あなた(利用者)自身についてお聞きます

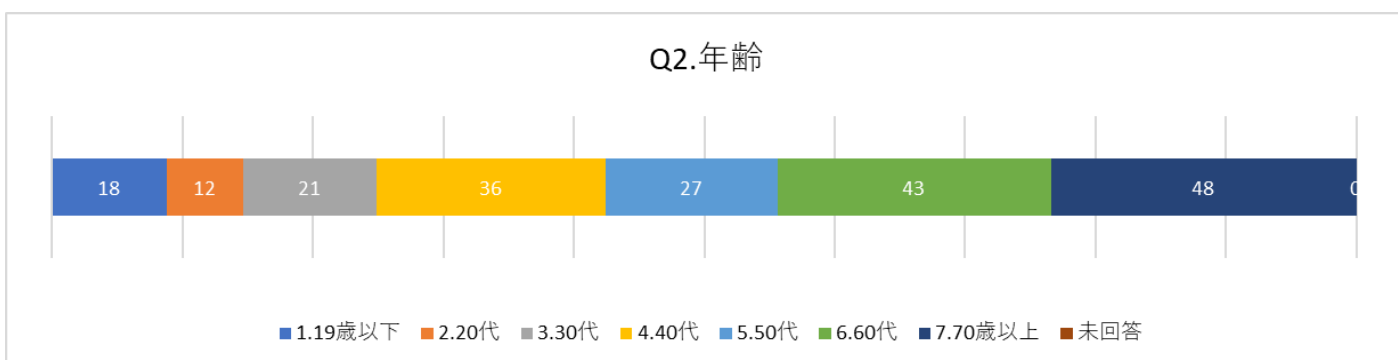
問1 お住まいはどこですか



		1.平塚市	2.県内	3.県外	未回答	計
前回	件数	201	11	0	1	213
	回答率	92.5%	6.8%	0.4%	0.4%	
今回	件数	195	9	0	1	205
	回答率	95.1%	4.4%	0.0%	0.5%	

前回と同様、回答者の市内在住者が 195 名で、回答者の 9 割を超えた。次いで、県内と答えた方が 9 名と多く、茅ヶ崎市、二宮町、秦野市など隣接自治体からの利用者という結果であった。

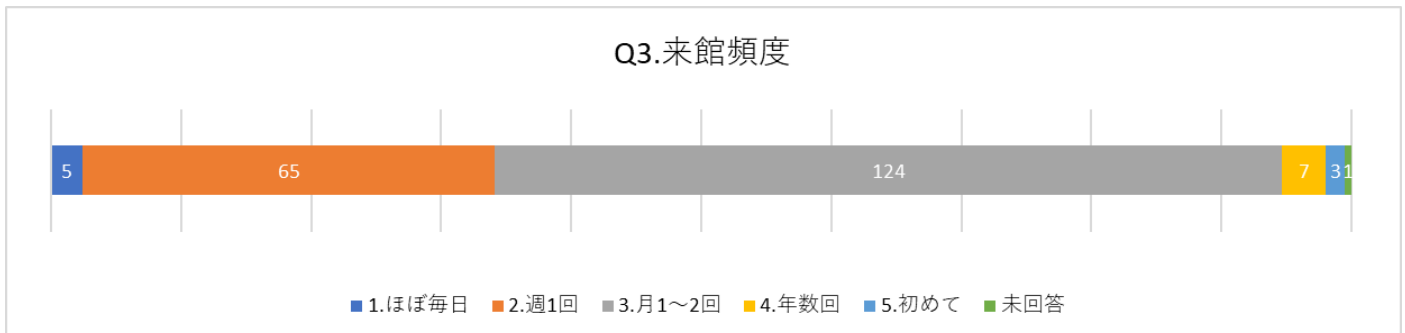
問2 年齢を教えてください



		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	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%	
今回	件数	18	12	21	36	27	43	48	0	205
	回答率	8.8%	5.9%	10.2%	17.6%	13.2%	21.0%	23.4%	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」となったがその割合は昨年度と比較して大きく下がった。代わりに50代(2.4ポイント)、60代(3.6ポイント)が昨年度と比較して増加した。毎年同様の傾向ではあるが、20代が最も少なく、次いで30代が少なかった。

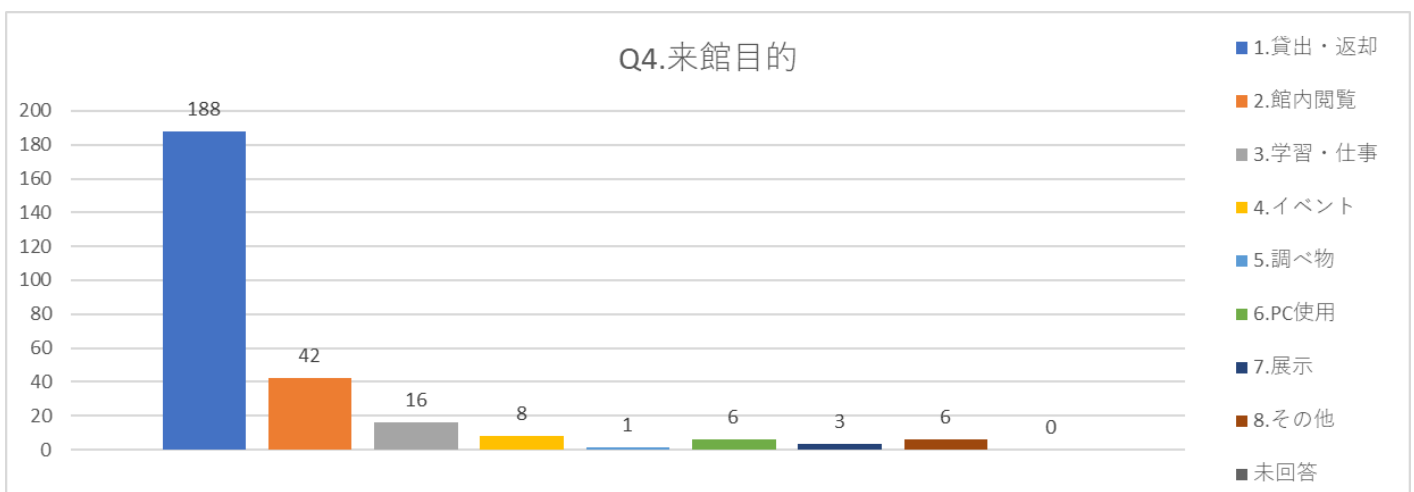
問3 来館頻度を教えてください



		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	8	60	129	10	5	1	213
	回答率	3.8%	28.2%	60.6%	4.7%	2.3%	0.5%	
今回	件数	5	65	124	7	3	1	205
	回答率	2.4%	31.7%	60.5%	3.4%	1.5%	0.5%	

昨年度と同様、「3月1~2回」という回答が全体の60.5%(124名)に上り、次いで多い回答が「2週1回」という回答で31.7%(65名)であった。そのほかの回答の傾向もおおむね例年通りで、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ことが分かった。

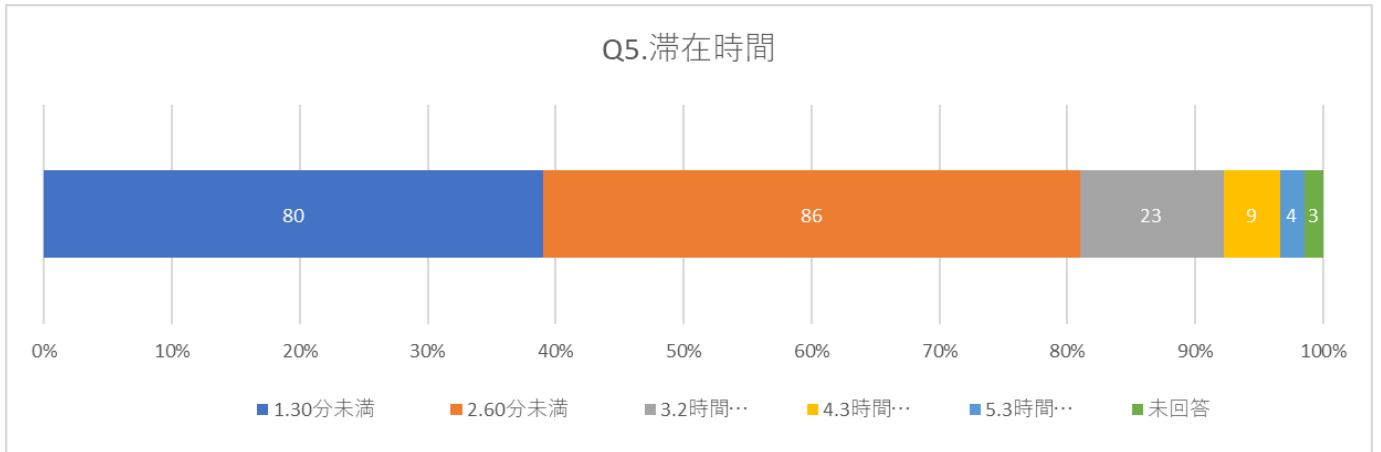
問4 主な来館目的を教えてください(複数回答可)



		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	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%	
今回	件数	188	42	16	8	1	6	3	6	0	270
	回答率	69.6%	15.6%	5.9%	3.0%	0.4%	2.2%	1.1%	2.2%	0.0%	

複数回答可能な項目。全件で計 270 件の回答があった。最も多い回答が「1 貸出・返却」であった(188 件)。ついで、館内閲覧が 42 件、学習・仕事が 16 件という回答であった。昨年度に比べ、「4 イベント」の回答が増加し、「5 調べもの」の回答が減少した。

問 5 平均滞在時間について教えてください



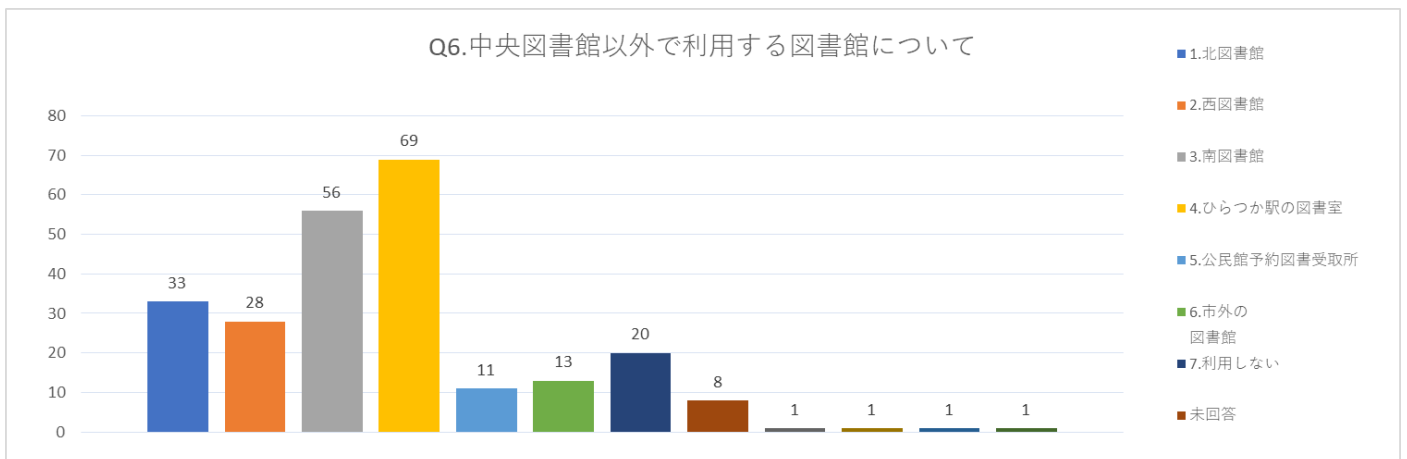
		1.30分未満	2.60分未満	3.2時間未満	4.3時間未満	5.3時間以上	未回答	計
前回	件数	88	81	29	7	6	2	213
	回答率	41.3%	38.0%	13.6%	3.3%	2.8%	0.9%	
今回	件数	80	86	23	9	4	3	205
	回答率	39.0%	42.0%	11.2%	4.4%	2.0%	1.5%	

60 分未満(「1 30 分未満」、「2 60 分未満」の合計)の利用が前回同様、約 8 割を占める回答結果となった。そのほかの回答についてもおおむね例年通りの結果となった。

一昨年から「2 60 分未満」の回答が微増しているが、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 令和 8 年度中に中央図書館改修工事が予定されており、工事中は中央図書館が休館となります。休館中はどちらの図書館を最も利用する予定か教えてください。※令和7年度のみ設問

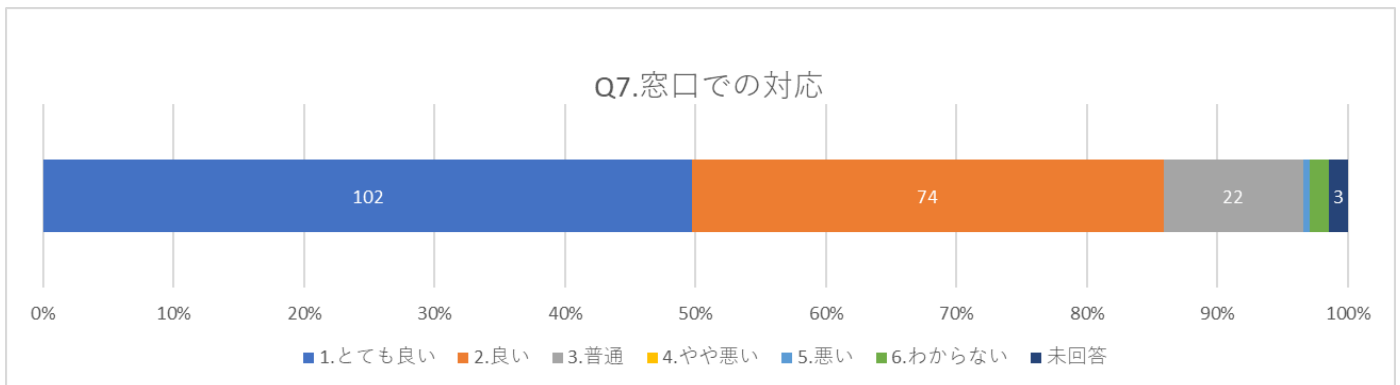


		1.北図書館	2.西図書館	3.南図書館	4.ひらつか駅の図書室	5.公民館予約図書受取所	6.市外の図書館	7.利用しない	未回答	計
今回	件数	33	28	56	69	11	13	20	8	238
	回答率	13.9%	11.8%	23.5%	29.0%	4.6%	5.5%	8.4%	3.4%	

ひらつか駅の図書室の29.0%と最多となった。次いで南図書館の23.5%となり、駅の図書室と南館に需要が集中する結果となった。利用しないという回答は8.4%と少なく、中央図書館改修期間中には駅の図書室を中心に利用が集中する可能性が高い。

Ⅲ 職員対応についてお聞きます

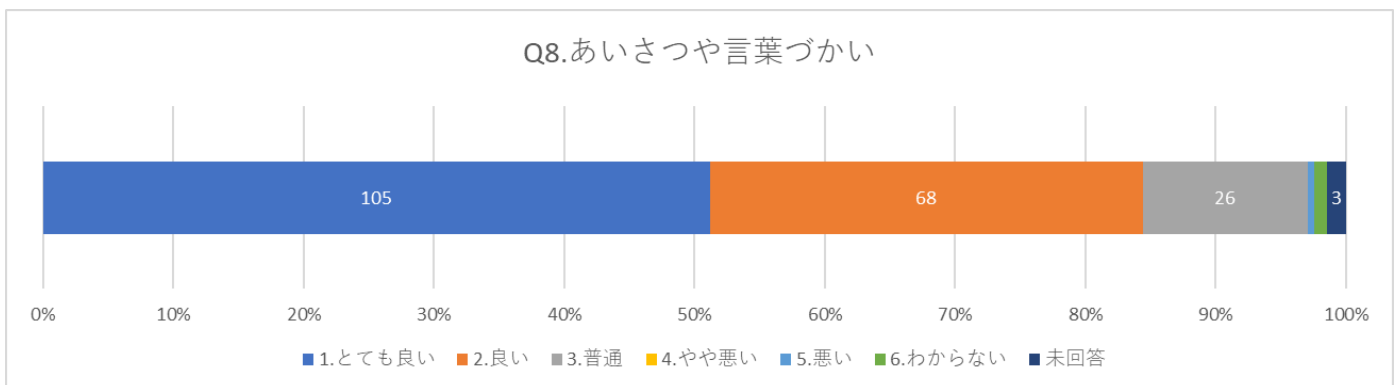
問7 窓口での対応



		1.とても良い	2.良い	3.普通	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
前回	件数	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%	
今回	件数	102	74	22	0	1	3	3	205
	回答率	49.8%	36.1%	10.7%	0.0%	0.5%	1.5%	1.5%	

窓口対応については「1 とても良い」という回答が2.8ポイント下がる結果となってしまった。ただ「4 やや悪い」「5 悪い」の合計は昨年度と比べ1.4ポイント減少した。窓口業務において6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、「1 とても良い」という結果が少数であるが減少したことを重く受け止め、引き続きサービスの向上に取り組むたい。

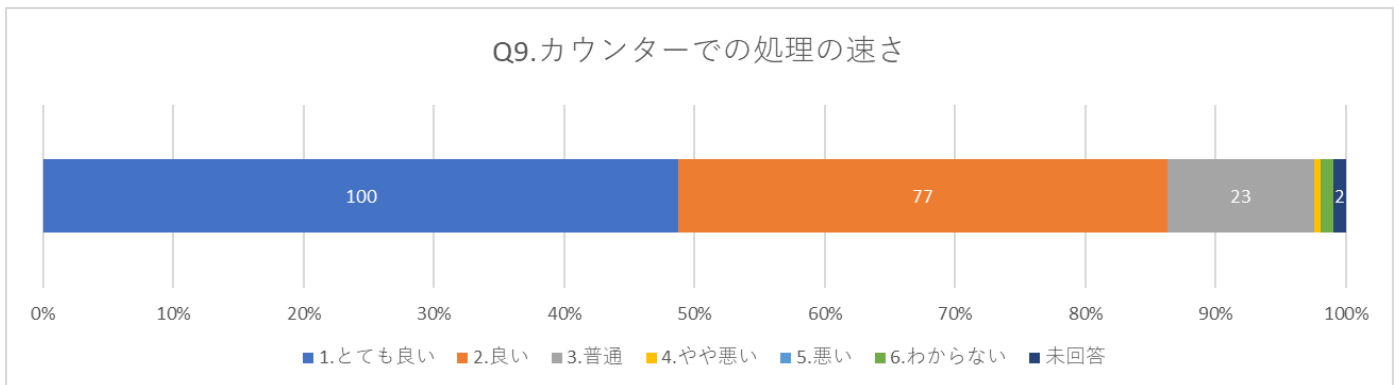
問8 あいさつや言葉づかい



		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	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%	
今回	件数	105	68	26	0	1	2	3	205
	回答率	51.2%	33.2%	12.7%	0.0%	0.5%	1.0%	1.5%	

あいさつ、言葉づかいについても、窓口での対応と同様に「1 とても良い」という回答が減少した結果となってしまった。ただし「4 やや悪い」という回答も減少したことは良い結果だととらえている。受け手によっ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、引き続き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

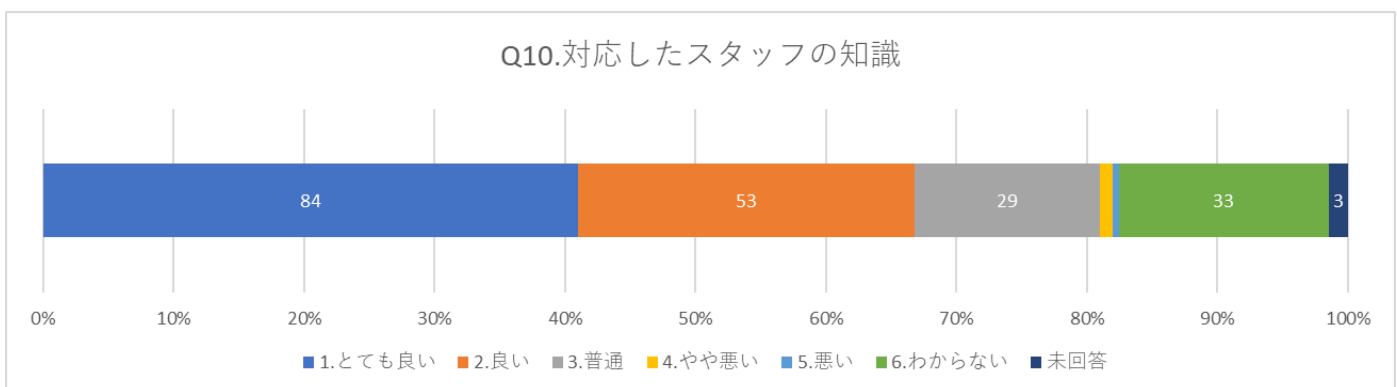


		1.とても良い	2.良い	3.普通	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
前回	件数	103	77	22	0	2	2	7	213
	回答率	48.4%	36.2%	10.3%	0.0%	0.9%	0.9%	3.3%	
今回	件数	100	77	23	1	0	2	2	205
	回答率	48.8%	37.6%	11.2%	0.5%	0.0%	1.0%	1.0%	

昨年度と同様に全体の85%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1件で、全体的に高い満足度をいただいていると考える。利用者の方に長時間お待たせしないよう、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。

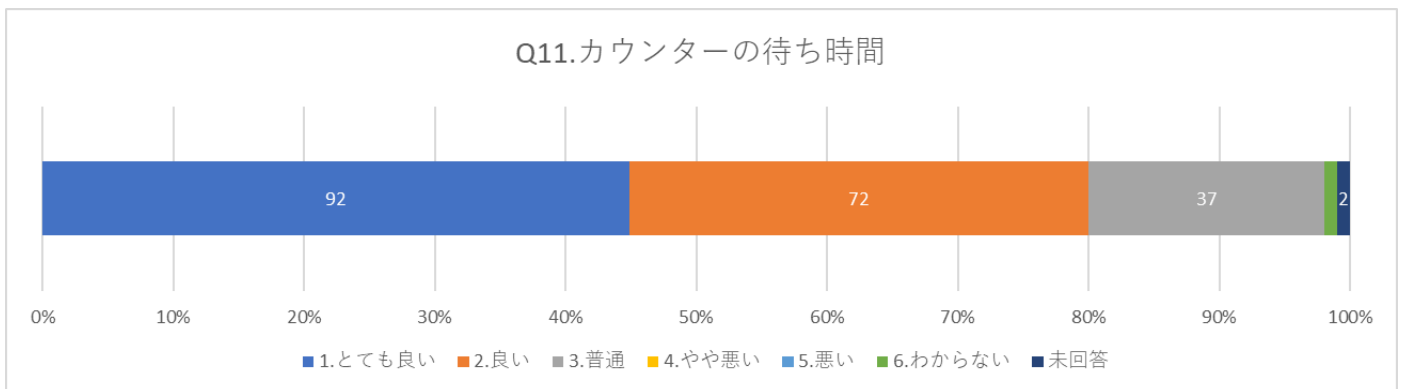
問10 対応したスタッフの知識



		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	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%	
今回	件数	84	53	29	2	1	33	3	205
	回答率	41.0%	25.9%	14.1%	1.0%	0.5%	16.1%	1.5%	

「1 とても良い」、「2 良い」という回答が66.9%となった。前回結果の70.4%と比較し、若干の評価を下げてしまった形となってしまった。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。

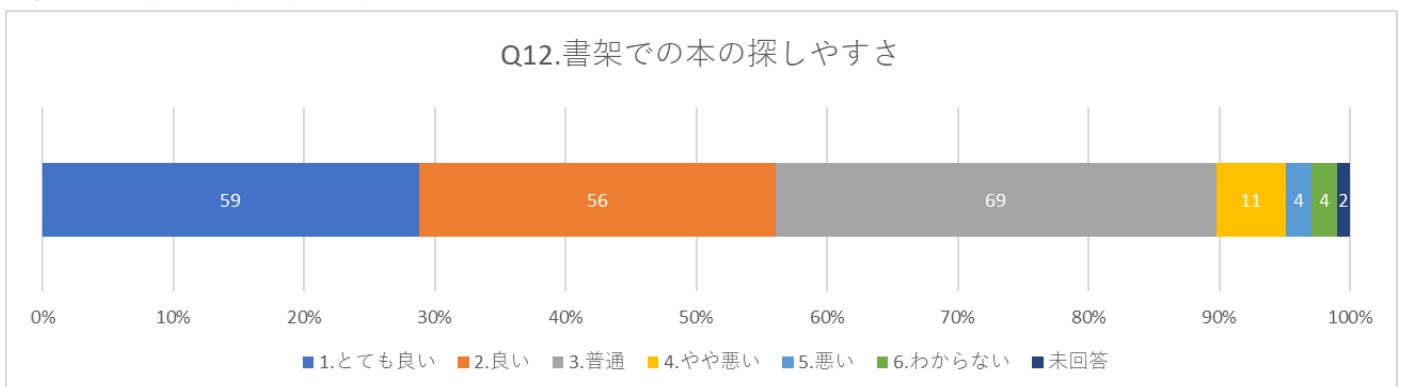
問 11 カウンターでの待ち時間



		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	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%	
今回	件数	92	72	37	0	0	2	2	205
	回答率	44.9%	35.1%	18.0%	0.0%	0.0%	1.0%	1.0%	

「1 とても良い」、「2 良い」という回答は昨年度とほぼ同水準の結果となった。「4 やや悪い」「5 悪い」という回答も0件となり、問9の処理の速さと同様、全体的に高い満足をいただいていると考える。引き続き利用者をお待たせしないよう、迅速な対応と、対応に時間を要する場合のお声掛けに注力していきたい。

問 12 書架での本の探しやすさ

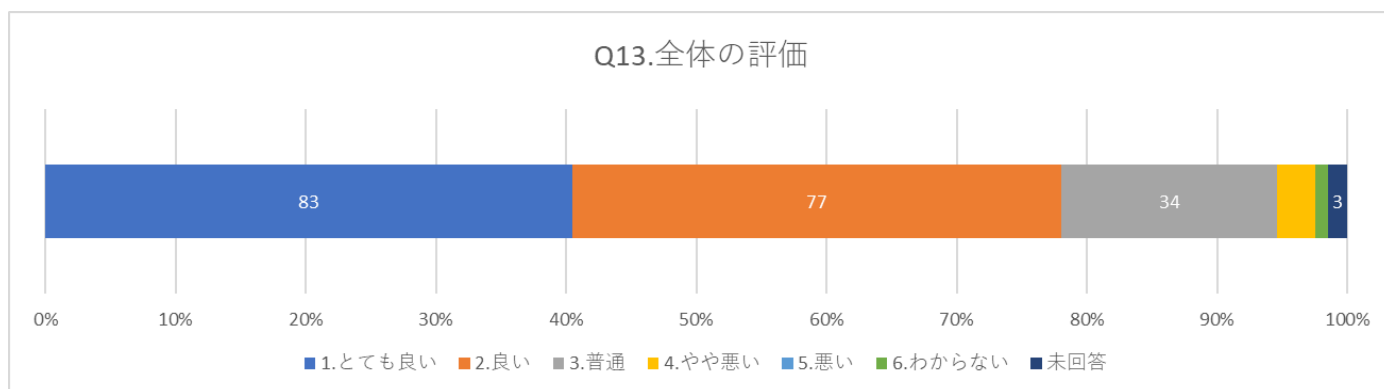


		1.とても良い	2.良い	3.普通	4.やや悪い	5.悪い	6.わからない	未回答	計
前回	件数	58	59	64	15	7	2	8	213
	回答率	27.2%	27.7%	30.0%	7.0%	3.3%	0.9%	3.8%	
今回	件数	59	56	69	11	4	4	2	205
	回答率	28.8%	27.3%	33.7%	5.4%	2.0%	2.0%	1.0%	

「1 とても良い」「2 良い」という回答は全体の56.1%となり、前回結果の54.9%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	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%	
今回	件数	83	77	34	6	0	2	3	205
	回答率	40.5%	37.6%	16.6%	2.9%	0.0%	1.0%	1.5%	

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78.1%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 205 件のうち、約 41%の 84 件で自由記載欄への記載をいただいた。前回と比較し、自由意見欄の記入件数は前回より微減した。

【資料・書架について】のご意見・ご要望は前回同様、新刊を中心とした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書架下段の資料の取りづらさに関する声も見られた。

【施設・環境について】は改修工事に期待する声が多かった。一方で改修工事の期間や代替施設に対する要望の声も多かった。

【職員について】のご意見については、好意的なご意見お礼のお言葉がほとんどだった。一方、職員の接遇に対する意見もみられたため、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 41%と前回と比較して減少した。

回答をいただいた利用者は平塚市民が 95%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、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ここ数年みられたが、今年度もその傾向は維持されている。自由意見においては改修工事についてのご意見が多くみられ、改修工事後の図書館という居場所に対する期待が高まっていると感じた。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。

今回中央図書館改修工事中の図書館利用について伺ったが、中央図書館休館中はひらつか駅の図書室、次いで南図書館を利用される方が多い可能性が高いことが分かった。

接遇やカウンター待ち時間、スタッフの知識などは例年と大きく結果は変わらず、高い評価をいただいている。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、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	新しい本をどんどん入れてほしいです。
2	もっと本をふやしてほしいです！
3	おすすめの本の紹介等いつも楽しませていただいております。ぜひ今後もお願いします。図書館内のことではないのですが窓から見える景色がとてもきれいです。夏の木々や秋の紅葉もとても美しく、ゆったりできます。新しい現代的な図書館には持てない資産かと思えます。所管課は違うところの管理かと思えますが、グリーンインフラとしても精神衛生としても機能的かと思えますので、是非今後も維持していただけるとうれしいです。
4	入口のオススメのコーナーなど毎回工夫がされてて楽しみです。
5	色々な本があって楽しいです。
6	人気のある本は、なかなか借りられないのがちょっと残念。
7	休館中、中央館の本を借りたい時に借りることはできますか？
8	単行本の内容を知る手がかりに帯（本のあらすじがわかるもの）を貼ってほしいです。寒川町や茅ヶ崎市は貼ってあるので見やすいです。勉強できるスペースがあると使いやすいです。
9	工事期間中の中央図書館の書庫は平塚市南図書館に置いてください。営業時間を拡大してください。中央図書館はおもしろいです。
10	新しい本は早めに入れて欲しい。
11	コロナを経てからリクエストで本をかりることが多くなりました。職員さんには御苦勞をかけて申し訳ありません。リクエストした時の紙（本にはさんであるもの）が廃棄されるのが心が痛みます。紙を使わず、処理できる方法に変化できると良いなと思っています。
12	いつもきれいに整頓されていて見やすいです。ありがとうございます。2Fの本を1Fでも返却できると助かります。
13	CD、DVDの充実を希望します。
14	古い本ばかり、予算が少ないからしかたないだろうが。
15	図書館が工事中の間、ららぽーとで本の受取ができるとうれしいです。
16	貸し出された本が破損、汚れ、水で〇〇目立ちます。1度あまりにひどく（文字が消され読めず）ふせんを貼布して改善をお願いしたこともあります。イセハラ、大磯図書館も利用しますが、本に何らかの汚れなどあれば、必ず本に記してあります。今後、この点を踏まえ、改善をおねがいたい次第です。書架の下の本はとても探しづらく、改修にあたり改善をおねがいます。高い所も高齢の方には不便があると思われれます。
17	新刊本を増やしてほしい。
18	・AVの充実。古いものから比較的新しいものまで幅広くそろえてほしい。新しいものが少ない印象。CDや映画が見たいです。ネット配信など図書館で利用できないでしょうか？ ・図書。あらすじが書かれた部分（カバーの折り返しのところや、おび）を切りとって製本しているが、あらすじ

【別紙】アンケート回収統計表

	部分は本選びの情報源や借りる際の判断材料になるため、残したまま製本してほしい。・館内。きれいに本の背合わせがしてある、本のしおりのヒモが本の中にたたんである、所が手入れが行きとどいている感じでよいです。・カウンター。利用者を見ないで画面と本だけ見て対応する人や、声が小さく利用者に向かって声掛けしない人は感じ悪いです。
19	0歳の子どもの絵本を借りに利用しています。たまにやぶれや汚れがひどい本があるのでできれば新しくしてほしいです（それだけ楽しい本でもあると思うので）絵本がたくさんあるので、これからもたくさん通って読みきかせたいです。
20	本の劣化が激しいので、人気な本は新調してもらえたら嬉しい。
21	「新刊コーナー」の復活を希望します。
22	好きな作家さんの本ばかりでなく新しく知りたい時におすすめ本の展示はとても楽しい出会いがありうれしかったです。大学生さん、ベルマーレ選手、他の人のもたくさん知りたいです。いつも気持ちのよい場所です。ありがとうございます。再開するのをいつでも待っています。
22	平塚駅の図書室 新聞、週刊誌ないのでダメ
23	新刊や人気作品の展示貸し出し希望します
24	ゆかすれすれに本をおかれるととりづらい
25	子供への本の読み聞かせのために利用しています。「〇才児におすすめの絵本！」とか「人気ランキング」とか分かりやすいポップをつけていただけるとスムーズに本が探せていいなと思ってます。どういう絵本がいいのか、迷ってしまい時間がかかってしまうので、目を引くポップなどがあれば助かります。

施設・環境について

1	できれば中央図書館の近くに仮施設を作してほしい（美術館や博物館のホールなど）
2	市外から最近引っ越してきましたが、こども室が利用しやすく愛用させていただいています。改修中利用できなくなるのは寂しいですが、心待ちにしています!!
3	2Fカウンターと3Fカウンターの連携がよくないのではと思う。カウンター毎独立している様に映る
4	改修工事が早くおわってくれますように
5	あまりにも形態が古すぎると思っています。最近金沢に旅行した時 21世紀図書館は日本とは思えない空間でした。そこまでは求めません！金沢は日本有数の観光地です。次は海老名市。カルチャーショックを受けました。子どもたちも”また行きたい”と訴えるほど。そして実家（静岡県）には声を出してもお喋りしてもいい子どもに開かれた図書館もあり読み聞かせやコンサートなども開催されていました。昨今街から本屋さんが消えつつあります。図書館も今までと同じでは成り立ちません。どうせ新しくするなら”これからの市民のための空間”をめざしてほしいものです。
6	R8年中の改修工事はとてもうれしいですし、完成がとても楽しみです。小学低学年と年少の子どもと一緒に、妊婦の私が利用させてもらっているんですが、職員の方の対応がとても良く、安心して利用させてもらっています。例えば、子供だけでカウンターに行ってもとても丁寧に対応していただけるので、ありがたいです。
7	家からも近いし、近くにららぽーとや、プラネタリウムが近くにあって、図書館を利用しやすいのでとてもいいと思います。

【別紙】アンケート回収統計表

8	中央図書館は改修予定とのことですが、この機会にもうすこし快適に滞在できる内装になって欲しいです。本やスタッフは何も不満ありませんが空間が快適でないので、さくっと用だけしかする気になれません。施設の向上を望みたいです。
9	全体的に建物が古く暗いので、改修により、明るくしてほしい。本を読んだり、くつろげるスペースをもっと増やしてほしい。読みたい本がない事が多い。できるだけ予約の入った本は購入してほしい。よろしく願いいたします。
10	広い図書館にしたい。工事期間中は中央図書館にあった書庫を南図書館に置いてください。中央図書館の開館時間を拡大してください。
11	窓側の雑誌のバックナンバーを保管してある所の、雑誌の出し入れをするところをもっと掃除して欲しい。新刊本の入荷が他市図書館より遅い、改善してください。
12	中央図書館改修ですが、その間使用できないのは残念です。博物館とか美術館とかの一部利用が考えられませんか。改修に当ってはトイレのウォシュ化など根本的にお願いします。頼りにしている図書館をよろしくお願いします。
13	梅屋ユーユー館の2階と4階に平塚中央図書館の代替施設にしてください。平塚中央図書館の開館時間を延長してください。図書館はおもしろい場所です。
14	中央図書館が休館になると不便ですが、新しい中央図書館を楽しみにしております。
15	令和8年度中の改修工事が予定されているとのこと、初めて知りとてもびっくりしました。同時に、くつろぎながら調べものをしたり本を読めるスペースを期待して利用している私としては、「ひらつか駅の図書室」にそれを求められないのでは？と残念に思っています。短期間での工事完了を希望しますので、宜しく願い致します。
16	駅の近くに正式に図書館がほしい。とにかく自習スペースが学生だからほしい。(youyou 館とかにほしい) 開館時間を長くしてほしい。20:00とか、最低19:00まではどこも開いているようにしてほしい。学校帰りに寄れる場所がいい。
17	1. トイレの改善！ 2. 落ち着いて本の読める場所の確保！ 3. 勉強している方の場所の区分けを！ 4. 新聞を読書席に持込禁止に！ 5. PC ホームページが使いづらい 6. Wi-Fi 利用可に！
18	立派な建物なので、今のを活かして改修されますでしょうか？引き続き利用したいです。いつも対応して頂き、ありがとうございます
19	図書館周辺のみどり植物はそのまましてほしいです。新しい図書館のなかから外をみることを楽しんでいます。
20	改修工事があるとのことですが、キッズスペース（くつをぬいであがれる場所）がせまいので広くなると嬉しいです。
21	検索用のパソコンをあと1、2台など増やしていただけるとありがたいです。卒論に使う資料を探しに、数年ぶりに利用させていただきましたが、大学図書館にはない資料もあって助かりました！
22	平塚中央図書館の開館時間を延長してください。代替施設は「駅の図書館」だけでなく、ユーユー梅屋の2階と4階にも設置してください。図書館は良い所です。
23	平塚図書館の代替施設は「駅の図書館」以外にもユーユー2階と4階にも設置してください。開館時間を延長してください。図書館は面白い本がたくさんあります。
24	平塚図書館の開館時間を延長してください。改修工事期間はユーユーの2階と4階に「臨時図書室」を設置してください。図書館はとてもおもしろい本がたくさんあります。
25	月曜の開館。開館時間の延長（19時までなど）

【別紙】アンケート回収統計表

26	中央図書館1F（入口付近）にできたフリースペース（テーブル、いす）がとてもよいです。気軽に利用できて、本をよんだり仕事したりできる。もう少しふえたらいいなと思います。子ども室のあたたかいおちついたシンプルな雰囲気も好きです。
27	ドリンク室があってコーヒー1杯買えると良いな！
28	新しい本をもっと購入してほしい。
29	「絵本で言葉を覚えさせたい」「乗り物の絵本が見たい」「0才児に反応が良い本」など〇〇向けおすすめ、などのコーナー、分類、ネットで検索があると嬉しいです。ネット検索では絵本の表紙が見れたり、内容の要約があると、先に絵本を選んで借りに行けるので子連れには助かると思います。乱筆で失礼します。

職員について

1	いつもありがとうございます
2	対応してくれた方々はとても親切でとても良かったです。本の配置がわかりにくいと思いました。老眼鏡等があると助かります。
3	いつもありがとうございます。
4	子どもの絵本や資料を利用しますがスタッフの方は皆様親切で気持ちよく利用させていただいています。これからもよろしく願いいたします。
5	あいさつや言葉づかい、カウンターの待ち時間などは、とてもいしきして、気をつかってくれるのでうれしいです。これから、「ミッケ」や、「ウォーリーをさがせ」などの、本からしゅつだいされたのを、見つける係は、上とかに、「クイズコーナー」とかでどこになに係の本があるのか、わかりやすくするとよいと思いました。
6	私は本が大好きなので、毎回図書館に行くのを楽しみにしています。いつも本がみつからない時など、やさしく、ていねいに対応してくれてありがとうございます。

その他のご意見・ご要望

1	大磯図書館のように月に3回ほど一般映画会をして欲しい。見たい映画をさがすのは面倒、与えられる映画で十分だ
2	リクエストについて①電話でも受け付けてほしい。他ではOKです。②本屋ですでに売っているのに、DBの日付がまだなのでと受付不可な事があります。改善してください。
3	いつも心地良く利用しています。中央館が休館になるのは残念ですが、また楽しみにしています。
4	借りた本を期日までに返さない人に対して、もっと厳しく返すよう指導して欲しい。なかなか順番が来ないため。
5	借用中の図書、予約している図書一覧の印刷ができればありがたい。
6	今のままで満足しています。
7	（ネットの）ウェブサイトの検索がとても使いづらいです。まだ以前の方がよかったです。
8	リクエスト（新刊）をPCでお願いした時に、翌日きちんと処理されているときとしばらく処理されない時がある
9	開館時間の延長及び開館日数の増加
10	中央図書館の開館時間を延長してください。工事期間中の3階参考室の場所は南図書館に設置してください。図書館はとてもおもしろい所です。

【別紙】アンケート回収統計表

11	3階でお菓子を食べながら利用している人（土日）がおりスタッフの方に注意をお願いしても改善されないのが不満です。マナーの表示をもっとあちこちにしてくれたら、と思います。階段を走る人が少なくなり警備員の方の注意が効いていると思います。歴史ある建物が改修されるのはどのような内容でしょうか。トイレ、空調が改善されれば、私は今の図書館が好きです。改善修理内容を開示して下さいれば有難いです。
12	今まで通りで、私は不便を感じておりません。
13	海側に住んでいますが、現在簡単に返却できるポスト等なくて、少々不便です。
14	いつもありがとうございます。HPがもう少しかんたんに見やすくなるとうれしいです。
15	2週間に1度、必ず利用しています。いつもありがとうございます。図書館に通って毎日絵本を読むことで子供たちも本が大好きになりました。これからも定期的に通い続けたいと思います。
16	1回に借りる本の冊数が増えてよい面もありますが2週間という期間短く、読み終えないうちに返却となることが多いので、長くしてほしいです。（何度も足を運ぶことが大変なため）
17	とても有意義に利用させていただいています。これからもどうぞよろしくおねがいします。
18	（問6に対して）よくわからない！もっとわかりやすく展示なりHPで案内してほしい！問6でも書いたが、貸出、受け取りの方法についてホームページで案内すべきでは！あと予約数が多く全然まわってこない。2週間を守らない人が多いのでは？催促すべき！休館になると、もっと大変だと思う、待つのが。
19	・ウェブ上で資料検索や貸出期間の延長が出来るのが、とても助かっています。・職員の方々も皆様穏やかで、いつも気持ちよく利用させていただいています。・本の除菌サービスも有り難いです。・中高生ボランティアの募集もぜひ続けていただきたいです。貴重な経験だと思うので。・改修工事へ一番期待していることは、こども室のさらなるパワーアップです。（今もじゅうぶん満足していますが）今まで以上に、赤ちゃん～高齢者皆が使いやすい場所になるよう期待しています♪
20	いつも4歳の娘と利用しています。時々行われてる「おはなし会」やカウンターにある折り紙（カエル等）を娘は特に気に入っています。これからもたくさんの面白い本に出会えたらいいな。
21	（問6に対して）本の蔵書の数より使いやすさが求められるような？予約した本を配送するサービスがあったらなあ・・・と思う。特に体調不良などの時。→今、返却BOXがあるところに配送してくれても良いです。改修工事の際は、大人室とこども室が同じフロアだと助かります。大人が（新聞を広げるおじさんとか）文字に親しんでいる場面を見るのは良いかなと思うので・・・。中高生が学習できる場所を作ってほしいです。それと、明るいトイレにしてほしいのです。安全面なども少し心配なところもあるので。職員さんはいつもテキパキとバーコードを読み込んでくれて手際がすばらしい!!!!