

たくさんのお客様にアンケートにご協力をいただき、大変ありがとうございました。
御礼を含めて、以下に実施結果を報告いたしますので、ご覧ください。

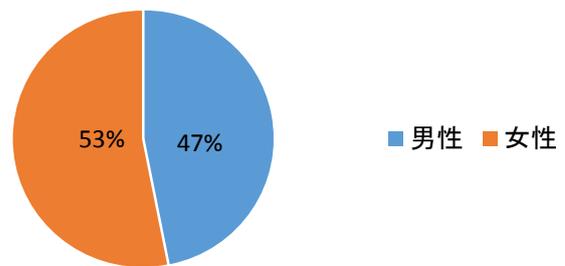
アンケート実施概要

実施期間	2014年10月14日（火）～10月17日（金）
配布枚数	500枚
回収方法	館内に回答当館箱を設置し、回答者に投函いただいた。
有効回答数	357枚
回答率	71.40%
総平均点	88.88点（100点換算）
満足度	94.32%
算出方法	<ul style="list-style-type: none"> ● 総平均点 全回答内容に対して以下の換算を行い、求められた総得点を有効回答数で除したものの。 満足 4 やや満足 3 やや不満 2 不満 1 ● 満足度 全回答に占める「満足」、「やや満足」の比率を示したものの。

1 回答者様の属性

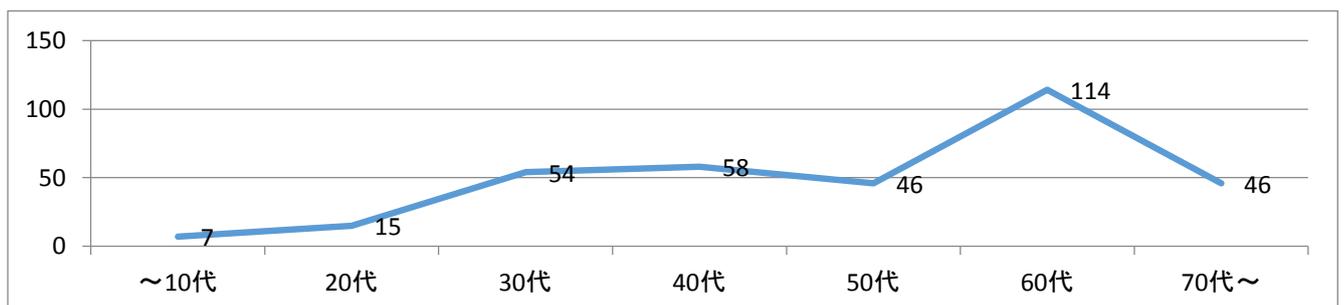
(1) 性別

性別	回答数
男性	157
女性	178
無回答	22
有効回答数	335



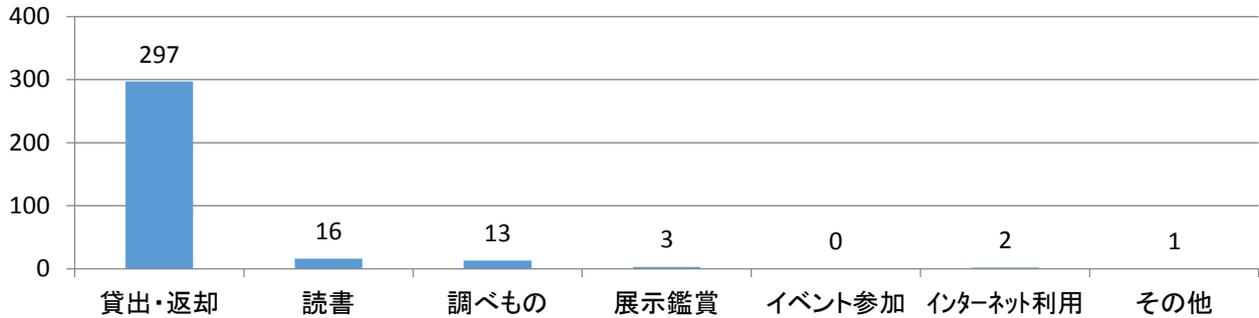
(2) 年代

年代	～10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代～	未回答	計
回答数	7	15	54	58	46	114	46	17	357



(3) 来館目的

目的	貸出・返却	読書	調べもの	展示鑑賞	イベント参加	インターネット利用	その他
回答数	297	16	13	3	0	2	1



男女比はほぼ同数で、利用年代の最多層は60代、次いで30～50代と、実際の利用統計とかなり近い傾向を確認できました。利用目的については、貸出・返却が圧倒的に多く、次いで館内での読書、調べものとなりました。

当アンケートは、苫小牧市総務部行政監理室が定める「指定管理者制度におけるモニタリング実施要領」に従って実施しました。

2 満足度調査

No.	評価項目	有効回答数	項目平均点
1	図書館は利用しやすいですか	357	91.46
2	館内のどこに何があるか、わかりやすいですか	354	79.24
3	利用登録や予約などの申し込みはしやすいですか	329	88.45
4	職員の対応（挨拶・お声掛け等）はいかがですか	353	93.84
5	館内は清潔にたもたれていますか	356	95.58
6	開館日の設定は利用しやすいですか	354	90.61
7	開館時間の設定は利用しやすいですか	352	90.20
8	イベントや講座等の内容は充実していますか	292	82.28
9	施設の備品や器具はつかいやすいですか	328	85.90
10	施設全般について、つかいやすいですか	343	88.92
全項目平均			88.88

- 館内のどこに何があるか、わかりにくいというお声を多くいただきました。館内案内図の更新を行うほか、サインの見直しにより、わかりやすさを向上させます。
- イベントや講座内容について、参加なさった方以外に伝わりにくいことを苦慮しています。新聞等への記事掲載を働きかけるほか、館内掲示、館報、HP等を使って、参加なさらなかった／参加できなかった方に向けても、事業内容をお知らせする工夫を図ります。

3 自由記入欄

たくさんのお声をいただきましたので、別紙にて紹介します。

4月に指定管理者制度が導入され、初回のアンケート実施となりましたが、非常に好意的な評価をいただき、感謝いたします。今後とも、こうした機会を通じ、お客様のニーズ把握に努め、より使いやすく、快適な図書館づくりを進めてまいります。このたびは、ご協力ありがとうございました。

苫小牧市立中央図書館
指定管理者 TRC苫小牧グループ
スタッフ一同

3 自由記入欄

No.	記入内容	図書館からのコメント
1	多少本（雑誌）がないものがある。	他館借用や新規購入等、対応できるケースもありますので、カウンターでお知らせくださいね。
2	新刊をもう少し取り入れて欲しい。	新刊の扱いを、6ヶ月から3ヶ月に変更したため、新刊棚が少しさみしく感じられるようです。新しい本が減ったわけではないので、ご安心ください。
3	本が少ない（貸出のためか）	館内に40万冊ございますが、少ないでしょうか？お目についていないだけかもしれませんので、お望みの本が見当たらない際は、ぜひスタッフにご相談ください。
4	私は本が大好きです。定年後、夫と二人で家に居ても、何も楽しくありません。でも、図書館があるので、利用させていただいております。このままでいつまでもあります様に思います。	とてもありがたい内容でした。お客様のためにも、ずっと図書館がありますよう、がんばります。
5	前と比べ職員の方の対応が大変良くなったように感じます。今後も宜しく願いたい。	ありがとうございます。こちらこそよろしくお願ひします。
6	本を探しづらい。記号や番号など、もっとわかりやすく表示してほしい。	今回のアンケートを受け、探しやすさの改善に努めます。なお、施設や設備の不足を補うためにもスタッフがおりますので、ご不明の際は、是非お声を掛けてください。
7	本を借りて読む、たまに調べものをする、そんな利用法だけなので、施設等についてあまり考えた事ありません。私的には満足してます。	とても上手に図書館を利用なさっているのですね。お客様の満足が長く続きますよう、精進します。
8	4月から開館時間が延長し、とても利用しやすくなりました。小学生対象の読み聞かせ、紙芝居など、その他イベントを増やして欲しい（毎週末でも欲しいぐらいです。）ガーデン、えちおび屋さんの営業時間も長くなるとうれしいですが。	週末には、ボランティアの皆さんのご協力をいただき、お子さん向けの読み聞かせなど実施しておりますので、ぜひご参加ください！ガーデンさん、えちおび屋さんにはそれぞれの事情がございませうか。お声があったことをお伝えします。
9	機械で作者名とか、本の題名がうろ覚えの時に、前の様に一覧で出してきて、その中で探せる様式が使いやすいかったのに、今は出してこないで調べられない。	システムの更新に伴い、細部の使い方は大分変わったものと思います。ご不便をお掛けしておりますこと、残念に思います。せめて、スタッフがお力になりますので、ちょっと思い出せないなあ、と言うときはお気軽にご相談ください。
10	いつも利用してます。子ども向けの絵本を増やして欲しいです。これからも頑張ってください。	ハイ！お客様からいただく、こうした声が図書館員の一番の栄養です。今日も明日もがんばります！子どもの絵本ですね。おすすめできるものを吟味して、増やしていきますね。

2014 苫小牧市立中央図書館 お客様アンケート

No.	記入内容	図書館からのコメント
11	職員を立てて接遇する点、非人間的に感じます。	ご意見箱でも同様のご意見をいただきますが、立ってお見えになるお客様を、立ってお迎えしたいという、人間的な理由からなのです。一人の者が立ち続けることはないよう、配慮しておりますので、ご理解願います。
12	私はF-1が好きなので、関連本も入れてほしい。	記入者のF-1の知識は、セナープロストで止まっております。今はどなたが早いのでしょうか？ 購入図書のリクエストはカウンターで承っております。ご購入できないケースもございますが、まずはスタッフにご希望をお伝えください。
13	女性の方で、一人態度がおうへいな人がいるので、注意してほしい!!新規予約で入ってくる本に関してもう少し早くしてほしい!!1ヶ月待たせる場合があるので、是非改善してもらいたい!!予約数も5冊ぐらいに上げるとかしたらどうか？人によって、借りられる本数を決めてもいいのではないかと（例の返却期間を守らない人は、1冊とか借りられないとかする。きちんと守れば、どんどん増やしていくようにする。一年のデータを見て。	ご不快な思いをなさったとのこと。お詫びいたします。スタッフ全体で接遇態度を見直してまいります。 ご提案の貸出制限等につきましては、年間で9万人ほどの貸出利用をいただく施設です。個別対応が難しい現状です。今後、マナー啓発等を通じ、どなた様にも気持ちよくご利用いただけるよう、工夫してまいりますので、ご理解願います。
14	古い専門書は、法律等が変更になり、現代と内容が異なっている。入替（新書）を実施していただきたい。ちなみに、福祉介護系の本を良く借りている者です。	ご指摘ありがとうございました。法改正があった分野については、できるだけ見合った図書を更新するようしておりますが、不足している分野がございましたら、お知らせいただくと大変助かります。ご利用なさるお客様と、一緒に棚を作っていきたいと思っておりますので、是非お知らせください。
15	希望として 1. 365日24時間の開館が最も望まれます。 2. 辞書等が実用に即したものにしておほしく思います。六法などは、その年度のものを。 3. 学習室の充実を望みます。	いつでも、どこでも、誰でもご利用いただける図書館は、館員の夢でもあります。このたび、電子図書館を導入しました。ご自宅ですべてご利用いただけますので、ぜひご登録ください。 六法等につきましては、承りました。学習室につきましては、ニーズが高いことは把握しております。今後、他室の利用状況等を含め、検討させていただきます。
16	現在は道外に住んでおり、帰省中に利用させていただきました。サンガーデンも外の公園も子供の頃から大好きな場所です。数十年ぶりに来てても、変わらずキレイな館内で、職員さんも親切でとても気持ち良く過ごせました。ありがとうございます。	こちらこそありがとうございます。今回のアンケートでも、館内の清潔さが一番満足度が高く、清掃担当に改めて御礼しました。この先も同じように感じていただけるよう、スタッフ一同で心を砕いてまいります。ありがとうございました。

2014 苫小牧市立中央図書館 お客様アンケート

No.	記入内容	図書館からのコメント
17	多くの図書館に行く機会があるが、地方の図書館で資料を開架しているところはなく、ここはとても調べやすかった。蔵書を調べる機械がタッチパネルなのは使いづらい。キーボードにしてほしい。	開架が多いのは、お客様との信頼関係に拠るものかと。いつもありがとうございます。キーボードにつきましては、システム上の設定変更が必要なため、タッチパネルに併置できるか、確認・調整してみます。
18	1Fの手洗の栓が使いづらい（水の栓）	設置から年数も経っており、対応が厳しい箇所もございますが、先ごろ調整してみましたので、お試しください。
19	努力、感謝しています。	お給金をいただいて働いておりますので、努力は当然です。ですが、お言葉とても嬉しかったです。ありがとうございます。
20	子ども（中学生）が1人で来館して学習する時があります。家に連絡する公衆電話がないのが非常に不便です。設置してください。	今春、携帯電話の普及と利用低下により、NTTより設置されていた公衆電話が撤去されました。お声を多くいただきますので、設置に向け、準備します。
21	開館時間も長くなり、いろいろ利用しやすくなりましたが、コミセンにいる職員さんたちは、私語が多いなあと気になることがあります。しょうがないのかな…。	ご利用しやすくなったとのこと、ありがたく伺いました。各コーナー図書室につきましては、管理者が異なりますが、管轄課を通じてご意見内容をお伝えしますね。
22	窓口の職員の方々、立って仕事をされていますが、普段は座って出来る仕事は、座っても良いのではと思います。皆、明るく声掛けをしてとても感じが良いです。	はい、カウンター裏に作業スペースがあり、そちらでは腰かけて仕事をしております。ご心配ありがとうございます。明るく、気持ちのよい接遇をこれからも心掛けてまいります。
23	検索システムに不満あり。キーボード設置してほしい。	かつては、キーボード操作が不得手な方が多く、タッチパネルが重宝されましたが、時代の流れを感じます。上の方にもお応えしましたが、設置が可能かまずは確認させていただきます。
24	開館時間がもう少し長いとうれしい。	「もう少し」はどれくらいでしょうか？開館に際しては、人の配置が伴いますので、時間別の利用傾向等も計りながら、進めてまいります。
25	トイレが暗くて古いのが少し気になります。他がとてもきれいで新しく見えるのに、ここだけどうして？と疑問です。	意外かもしれませんが、他もトイレも同じく、26歳となります。照明の問題でしょうか。確認してみます。
26	パソコンの台数を増やしてほしいです。土日祝は入っているので予算の問題で難しいと思いますが、よろしく願います。	予算の心配までいただき、恐れ入ります。ありがたいことに、4月以降、2階情報サロンが盛況です。現在、利用状況を見ておりますが、稼動に設置が追いつかない際は増設いたします。
27	以前よりも、スタッフの対応が感じよくなったと思う。	ありがとうございます。気持ちよくご利用いただけるよう、スタッフ一同取り組んでおります。今後ともよろしく願います。

2014 苫小牧市立中央図書館 お客様アンケート

No.	記入内容	図書館からのコメント
28	ネットでも予約ができるので便利に活用させてもらっています。2週間というのは、短いなあと個人的に思いますが、予約の方もいるので仕方ないですよね…。	そうですね、長くすると、人気資料はどうしても予約が回らなくなってしまいます。考え方ひとつですが、1冊の本を読むのに、2週間というのは、なかなか余裕のある設定と思うのですが、如何でしょう？
29	特になし	いえ、そう仰らず…
30	もう少し長く（遅く）開いてほしい…。	こちらはどうしても利用との見合いということになりましょうか。24時間いつでもご利用いただけるよう、電子図書館を導入しました。是非ご利用してみてください。
31	以前、返却時、あっちにもって行って…受取位したらと感じた	いただいた内容では、詳細を想像するしかないのですが、ご不快な思いをなされたのですね？失礼のないよう、日頃の態度を見直します。
32	前にコンサートを外で見た事があるのですが…。もう少し音楽を楽しむ機会があればいいと思います。	7月のアートフェスでのことでしょうか？図書館と音楽というのは、静かさという点でなかなか難しいのですが、2階情報サロンでは、クラシックを中心に10万曲を視聴できるサービスを提供しております。ぜひ一度足をお運びください。
33	インターネットで本を予約できて、大変便利です。開館時間も長くなって、利用しやすくなりました。	利用しやすくなったとのこと、とても嬉しいです。これからも工夫を重ねてまいりますので、どうぞよろしくお願いします。
34	職員さんに親切にしてくださいました。ありがとうございました。	こちらこそありがとうございました。それぞれ自慢のスタッフですので、これからも末永くよろしく願いいたします。
35	駐車場が狭く、以前のような配置にしてほしい。	ご不便をお掛けし、申し訳ございません。土地の問題もあり、すぐには対応できませんが、ご意見ありましたこと、確かに承ります。
36	・作家名が違う本が置いてある時がある。 ・同じ作家のシリーズ物が各コミセン等にちらばり過ぎている。 ・各々、図書館の本の配置を定期的に（一年毎とか）に変えてほしい。	棚は生き物ですので、時に配架がずれましようが、より注意してまいります。各コーナーとの所蔵の振り分けにつきましては、時間を要しますが、少しずつでも利用に即した形に変更してまいります。
37	もう少し本の回てんができないものではないでしょうか？いつも同じような本ばかりに感じます。新しい本が読みたいです。	回転ということで申しますと、毎週、新しい本が入ってきております。しかし、どうしても新刊本は利用が集中する傾向にあり、お目に触れていないこともあるかと。新刊リストを充実する等、工夫してみます。
38	満足しています。児童トイレがあるのがわかりにくいかもー。	ありがとうございます！館内のどこに何があるか、わかりにくいとお声が多く、児童トイレ含め、導線を見直してみます。
39	皆さんしんせつでいつも気持ちよく本をかりております。	お客様も皆さんが親切で、こちらも日々ありがたく感じております。どうぞ末永くご利用ください。

2014 苫小牧市立中央図書館 お客様アンケート

No.	記入内容	図書館からのコメント
40	本が少し古い。汚れている。	古い本も新しい本も、共にあるのが図書館の魅力と感じるのは、図書館員だけでしょうか…。本が汚れている際は、クリーニングしております。また、1階カウンター前に設置するブックシャワーは、本のホコリや雑菌を除去する機械です。どなたも、ご利用いただけますので、一度お試しください。
41	地方町村の場合、一度返却し（本現物）して、再度借入手続きが必要。Protown（原文ママ）の場合、TEL等で可とすべきとお願いしたい。	町村部に比べ、利用が多いことから、これまで貸出の延長に対応しておりませんでした。インターネット等での貸出延長処理について、実施を検討させていただきます。ご意見ありがとうございました。
42	いつもお借りしていますが、返却の日が短く、いつも苦労しています。もう少し長くして頂ければ、ゆっくり見、調べられるとも思いますが？	お気持ち、よくよくわかりますが、期間を延長しますと、今度は借りたい本をなかなか借りることができないというジレンマに陥りましょうか。申し訳ございませんが、現行通りとさせていただきます。
43	新聞等、一人が沢山（多く）ゲットして、見られない！注意や、一部見せて下さいと言えないで困る事多い。ゲットしている人は決まっている。	掲示により、お一人様一部ずつとするほか、スタッフからお声掛けさせていただきます。お客様が直接、注意なさるとトラブルに発展するケースもございますので、お困りの際はスタッフまでお知らせ願います。
44	臭い（人が集まるとしようがないんですけど、おやじ臭が…。何とか換気を工夫できないでしょうか？）絵本原画展良かったです。今日は大丈夫だったけれど、この前来た時は小さい子供がうるさすぎた。親のしつけのせいだけど、図書館内は静かに利用を！子供にもその子供を持つ親にも教えてほしい。トイレの手乾燥機は少しは良いのに変わったのかな？	匂いにつきましては、アロマの香りを薄く漂わせることを検討しましたが、その匂いにもまた好悪がありますので、悩ましいところです。図書館は静かに利用…仰るとおりですが、子どもの頃から、図書館を大いに利用する習慣を身につけてほしいというのが、運営者の願いです。大声が挙がる場合など、スタッフからお声掛けさせていただきながら、大人の方もお子さんも居心地良い空間をつくれたらと存じますので、ご理解とご協力をお願いします。
45	必ず2週間と決めなくとも、読者の希望によって、日数を増やすようにしては	そうしますと、次の方がいつ読めるかが、全くわからなくなってしまいます。たくさんの方に利用いただく図書館ですので、ご理解願います。
46	希望する本がいつも貸出されている場合が多い	お目が高いということになりましょうか。人気のある本だけを購入するわけにもまいりませんので、ご理解願います。
47	本の場所がすぐ変わってさがすのに時間がかかった	棚の並びを、一般的な形に変更しております。ご迷惑をお掛けしました。以降は、現在の形を丁寧にメンテナンスしてまいりますので、よろしく願います。

2014 苫小牧市立中央図書館 お客様アンケート

No.	記入内容	図書館からのコメント
48	本をさがすのが少しむずかしいかも。	本につきましては、日本十進分類にもとづいて並べております。わかりにくい際は、スタッフにご相談いただければ、お目当ての棚までご案内いたしますので、お気軽にご相談ください。
49	以前の方が職員さんの対応は良かったと思います。色々大変だと思えますが、頑張ってください。	頑張ってくださいとお声を励みに精進いたします。今後ともどうぞご利用くださいませ。
50	トイレ洋式が増えると嬉しい	部分的に洋式便器の増設を検討しております。設置の際にはご案内いたします。
51	もう少し硬派めいた歴史、評論関係の書を購入していただきたい。	多数の方のニーズを踏まえながら選書させていただきます。特定の本のご希望がございましたら、リクエストとして承りますので、カウンターにて仰ってください。
52	以前に比べて新刊図書が少ない気がする。	新刊書の括りを、3月までは「購入後1年」としていたものを、「購入後3ヶ月」に変更しました。そのため、新刊コーナーに収められる本の量は減りましたが、新刊自体は減っておられないかと思えます。
53	いすがあいているがすわりにくい。(となりの人とのきよりが近い)	限られたスペースで、できるだけ多くの方にご利用いただければと考えております。お譲り合いのうえ、気持ちよくご利用いただけましたら、幸いです。
54	予約の有無の確認等、親切な方が多い。	お褒めの言葉、ありがたく頂戴しました。お声を励みにこれからも頑張ります。
55	大型絵本や大型紙芝居がもっとあると嬉しいです！(老人ホームやグループホームで読み聞かせをしているので老人向けのものの充実を望みます)	貴重な活動をなさっているのですね。図書館の資料を活用いただき、ありがとうございます。選書の際に、いただいた目線も踏まえて、選ばせていただきますね。
56	新刊をどんどん入れてほしい。	毎週、新刊の受入を行っておりますが、この図書館には新刊以外にも40万冊の本がございます。過去の本にも目を向けると、読書世界が一気に広がるかもしれません。いつもご利用いただき、ありがとうございます。
57	本が少ない。ジャンルを多くしてほしい。	本は40万冊ほどございますので、数として少ないということではなく、お望みのものとお出会えないということでしょうか。リクエストという仕組みがございますので、お望みの本が見当たらない際は、まずはカウンターにてスタッフにご相談ください。
58	スタッフの対応がとてもいいので良いと思います。	ありがとうございます。ていねいさに、より多くのものを付け加えられるよう、精進します。

2014 苫小牧市立中央図書館 お客様アンケート

No.	記入内容	図書館からのコメント
59	定休日がよくわからない。月曜とか、月末とか一定ではないのか？スタッフが立っているのも何か意味があるのか？何か落ち着かない。制服がいまいち。	定休日は毎週月曜日と月末最終金曜日となっております。ただし、月曜日が祝日の際は開館し、振替休館日はございません。立ってお迎えするのは、立って見えるお客様を、立ってお迎えするという接客上の理由です。制服は、全国共通でやっておりまして、いまいちと仰られると、全員が悲しみます…。
60	職員の人たちの対応が親切です、前に比べて利用しやすくなったと思います。	お褒めいただき、ありがとうございます。少しずつ成長するのが、図書館です。今後とも、長くご利用いただき、一緒に図書館を育てていただけたら幸いです。
61	20:00まで利用できるようになり、とても助かりました。	お勤め帰りの方にもご利用いただけるように…というのが、開館時間延長の大きな理由でした。喜んでいただけて、とても嬉しいです。
62	図書館がT R Cになってから、立って接客がモットーらしいが、受付が低いので落ち着かない。個人的には今までどおり、座って対応してくれた方がよかった。働く人たちも立ちっぱなしの中腰はつらいのではないかと？こういう所が民間をアピールしているのだろうか？はっきり言って、変だと思う。	お問合せを受けて棚のご案内をしたり、子どもが転べば駆けつけたり、カウンターでの仕事は思うよりアクティブなものです。動き出しが早くなるようにということが、立ってお客様をお迎えする理由のひとつです。民間をアピールということではないのですが…。
63	予約図書（館にないもの、新刊など）をネットで予約出来たら大変便利だと思います。	他館借用、新刊購入する際に、書名等の情報が曖昧ですと、お望みの本を特定できないケースがございます。対面で、ご希望を確認しながら承らせていただいております。
64	特にありません。	いつもご利用ありがとうございます。
65	開館時間が長くなり、大変満足しています。	ありがとうございます。これからもどうぞご利用ください。
66	とくに無し	ご記入ありがとうございます。寒くなってきました。風邪などお召しになりませんよう。
67	とても親切で（スタッフ） とてもキレイ（しせつ） good	今回のアンケート結果を象徴するようなご記入内容で、大変ありがたいです。今後ともどうぞよろしく願います。
68	熱心に対応していただき、大変助かっています。ありがとうございます。	仕事ですので、今後も熱心に取り組ませていただきます。と申しつつ、お褒めいただき、とても嬉しいです。ありがとうございました！
69	沼ノ端でのことですが、3才のむすこと行った時に、「ママー」、「ママー〇〇」とどうしても声かけをしてしまう位の子どもでも、注意されたことがあります。それ以降、子どもをつれていきにくくなりました。さわぐのとは別で、親子で会話をたのしみながら、見ることが出来る時間、日にち限定でもつくるといいなと思うことがあります。	図書館は、年代も、利用目的も異なる不特定多数の方が集う場所ですので、それぞれが気持ちよくご利用いただけるよう、お声掛けを行うことはあるかと存じます。日にちや時間限定で親子利用…おもしろいアイデアですね。機会があれば、取り組ませていただきます。

2014 苫小牧市立中央図書館 お客様アンケート

No.	記入内容	図書館からのコメント
70	本の検さく機をもっと使いやすくしてほしい。	具体的な内容を判じかねますが、他の方のご意見にあったようにキーボード設置につきまして、対応可能か確認させていただきます。ご意見ありがとうございました。
71	駐車場が使いにくくなりました。	特に大きな変更はしておりませんが、夜間帯の施設のご様子でしょうか？ご不便をおかけしておりましたら、お詫びします。
72	別段なし。	今回はご回答いただき、ありがとうございました。今後ともどうぞご利用ください。
73	1 Fの職員さんの最近私語が大きく、たまに気になります。たくさんの方が受付にいます。2 Fの人達はとても親切です。	場所に関わらず、業務上のやりとりを除き、カウンター内の私語は禁止しております。ご不快な思いをなさいましたことは、こちらの指導不足です。申し訳ございませんでした。気持良くご利用いただけるよう、改善いたします。
74	利用者のマナーが悪い！本・新聞をめくる時に指先に唾を付けて捲る。声高の会話・電話	他市の図書館に比べ、相対的にとてもマナーの良い図書館と考えております。会話、電話につきましては、気になる際はスタッフがお声掛けしますので、お知らせ願います。
75	開館時間をAM9時にしてほしい	いつも早くからご利用いただいておりますね。ありがとうございます。現状、開館すぐの時間につきまして、他時間帯より特別に利用が多いことはなく、当座現行のままとさせていただきます。
76	図鑑や図録的な本が多いような気がする。悪くはないが、内容が広く、うすい。	どのような本をお望みでしょうか？いただいた内容だけでは、具体像を判じかねます。よろしければ、具体的な内容をスタッフにお知らせください。
77	家族で本を借りるとき、今はひとり2週間ということで、一度返してから、また借りるという方法を取っているが、たとえば、家族2人がいるとして、2週+2週で4週継続して借りるなどの特典をつくってほしい。係の人を立たせたまま対応しているが、今まで通り座ってもらっての対応でもよいのではないか？借りる側にも椅子をおけば、お年寄り、足の悪い方は座ってゆっくり借りられるのでは？	家族がいらっしゃる方ばかりではございませんので、特典を設けるのは不公平感があるかと思えます。お客様側のイスの設置につきましては、仰るとおりかと。相談カウンター等、時間を要する箇所に設置できないか、検討してみます。
78	近くですので使い易いので大変助かっております。	ありがとうございます。これからも、長くご利用くださいませ。
79	利用時間について ~朝9時開館を希望する 開館日について ~できれば、閉館日の日をもう少し少なくしてほしい。	開館時間の30分繰り上げですが、何か理由がございましょうか？閉館日につきましては、昨年に比べ縮小しております。当座、現行の休館日で運営することで予定しております。

2014 苫小牧市立中央図書館 お客様アンケート

No.	記入内容	図書館からのコメント
80	休みなしでやっているといいな！	はい、10月末より、休みなしで開館する電子図書館を公開します。インターネットにつながりますが、環境がございましたら、ぜひご利用ください。
81	検索機の使用について、旧型のなれていたせいか、不便で操作しにくい。	同様のご意見を多くいただき、胸を痛めております。まずは、キーボードの設置について検討させていただき、少しなり操作感の改善に努めます。
82	マンガコーナーをつかってほしい→歴史、伝記などのもっとたくさんあった方が子供が来館のきっかけになると思う。トイレが何となく使いづらい。	マンガですが、現在、所蔵量がそれ程多くないこともあり、特にコーナーとして独立させてはおりません。将来的に、蔵書数が確保できた段階で、コーナー設置したいと思えます。ご提案ありがとうございました。
83	イヤホンで音楽を聞いていて廻りに聞こえないと思っっているようですが、うるさい。	お知らせありがとうございます。学習室等には、音楽禁止のサインを掲示しておりますが、場所はどちらになりましょう？直接お声掛けなさると、お客様同士でトラブルになることがございますので、気になった際は、スタッフにお知らせ下さい。
84	人気のある絵本などは予約が多かったりするので、もう少し冊数を増やしてほしい。	絵本に限らず、人気資料のほかにも、買うべき本は多くあり、苦慮するところです。予約が集中した際は、増冊するようしておりますので、ご理解願います。
85	開館時間が20時までとなって大変利用しやすくなりました。とってもうれしく思います。予約もパソコンなどのインターネットでできるし、中学生も利用可能なので便利です。2Fの部屋も使いやすいです（もう少しイスがあると嬉しいです）月曜の休館日がなければ最高です。	とても嬉しく拝見しましたが、月曜日の休館日をなくすとは、ハードルが高いです。やはり、「最高」のお声をいただく道は険しいということでしょうか。いろいろ工夫してまいりますので、今後ともよろしく願います。
86	時間的にも良いと思います。	ありがとうございます。
87	駐車場から図書館まで距離があるのが難点であり、駐車場のスペースが狭く、駐車しづらい。	ご不便をお掛けし、申し訳ございません。土地の問題もあり、すぐには対応できませんが、ご意見ありましたこと、確かに承ります。
88	以前と比べ対応が親切になった気がします。本がどこにあるか案内したり、持ってきてくれるとさらに良いと思います。	お褒めの言葉、ありがたく頂戴しました。本のお問合せがあった際、棚までご案内し、その近くにある類似テーマの本までご案内する——ということを基本としています。その態度をスタッフ全体で共有してまいります。
89	前のスタッフよりも少し暗い？笑顔が少ない？	気持良くご利用いただけるよう、明るく、元氣に対応させていただきます。ご指摘ありがとうございました。

2014 苫小牧市立中央図書館 お客様アンケート

No.	記入内容	図書館からのコメント
90	このまま続けてほしい。	50年、100年と続く図書館であるよう、一日一日しっかりと運営してまいります。ありがとうございました。
91	<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間が遅くなり、（夜8時）とても嬉しく思っています。以前は、ほんとに誰のための図書館か？と思っていました。 ・とても利用しやすいのですが、図書館は本を読むだけではなく、”図書館にいる”雰囲気にもひたたく、来る人もいます。ですが、スタッフの人達の動きの音が気になります。利用する人は物音に気がつけていると思いますが、スタッフの人の本や物品を動かす時の音がとても耳障りな時があります（気をつけている風には思えません） ・検索機が使いにくいです。以前にあった物の方がわかりやすかったです。 ・館内の見取り図がフロアの中にもあった方が使いやすいです。どこに何があるか入口まで行かないとわからない。 ・見取り図の一覧が見にくい、というかわかりにくい。検索して記号が出てそれがどこかすぐにわかるといい。 ・2Fのスペース、冬に向けてあたたかいのみ物の自販機がほしい。”ホットスペース”とコーヒーの写真が出ているのに、缶物しかない。できれば、少し簡単な食物の自販機があれば、時間つぶしている高齢者にはいいかも。 ・2FのPC等の利用、（例えばDVDが見れますよとか）方法の周知があれば、もっと活用されるのでは？ ・静かに、でも求めようと思ってきている人達にさりげなくいろいろないいところを、内容を、あることを、利用できる方法を、知らせてくれたら、もっとたくさんの方がくつろげるように思います。 	とてもたくさんのご提案をありがとうございます。館内の配架作業等にあたりましては、作業音が響かないよう配慮いたします。見取り図等につきましては、同様のご意見が多く、早速取り組ませていただきます。2Fには、缶物ですが冬に向けて温かいものを準備しましたので、ご利用ください。いろいろと手掛けてまいります、いただいた”さりげなく”を肝に命じます。今後ともよろしくお願います。
92	職員の方の対応が丁寧で親切で素敵だと思います。	そう仰ってくださるお客様こそ素敵です。お言葉を励みに今後も頑張ります！
93	以前のような職員のオウヘイな態度がなくなったようで満足してます。	いえいえ、以前も丁寧に対応なさっていたと伺っております。質を落とさないよう、今後とも精進いたします。
94	インターネットを利用させていただいておりますが、利用時間が短いです。	インターネットの利用は1時間で、次の方のご予約がない際は延長可能です。対価をいただかない無償利用であることを踏まえ、と、時間設定に関しましては適切かと存じます。
95	イベント情報の拡大をネット以外で	ご意見ありがとうございます。インターネット以外では、毎月発行の館報のほか、自治体広報、新聞、タウン誌等に掲載いただいております。こちらとしましても、より多くの方に参加いただきたく、周知方法を充実させてまいります。
96	駐車場がせまい。	土地の都合もあり、すぐには対応いたしかねますが、ご意見は確かに承りました。ご不便をおかけし、申し訳ございません。

2014 苫小牧市立中央図書館 お客様アンケート

No.	記入内容	図書館からのコメント
97	良くやって下さっていると思います。	恐れ入ります。今後もそう感じていただけるよう、頑張ります！
98	予約待ちの時間が長いと待ちきれなくなりますが、かりて読ませていただいているのでありがたいことです。他館にある本もリストがあるのでしょうか？（全部見切れるかわかりませんが、インターネットがある方は良いですが、さがしにくい方もいるのではないのでしょうか？）あるならアピールしてほしいなあ…。	各コーナーにつきましては、2～3万の蔵書があり、紙でリストにすると1館あたり何千ページとなってしまいます。お手数ですが、スタッフにご相談いただけましたら、お望みの本を探すお手伝いをさせていただきます。
99	蔵書を増やして欲しい。	はい、毎週新しい本が蔵書の仲間入りしております。今後ともどうぞご利用ください。
100	いつもありがとうございます！	こちらこそありがとうございます！
101	紙芝居の棚がギューギュー詰めで見づらい。取りづらい。	ごめんなさい。解消させていただきます。今後とも、たくさんの紙芝居をご利用願います。
102	いつも笑顔で対応してくれてありがとうございます。	嬉しいお声をありがとうございます。今後ともどうぞよろしく願います。
103	土日の閉館が早すぎる。	平日・土日とも夜8時まで開館しております。どうぞご利用ください。
104	年中無休にしてほしい。	年中無給に見えてギョツとしました。10月末に、インターネット上でいつでもご利用いただける電子図書館を導入しますので、どうぞご利用ください。
105	苫小牧以外の図書館との交流（さがしてくれる）もあり、利用しやすい。新刊書（特に人気本）の貸出について改善を。来館目的4, 5, 6での利用はありません。通常時と受験シーズンの利用者が多い時期の有効利用（スペース）etc	いろいろとご提案をいただき、ありがとうございます。新刊書の貸出に関する改善とはどのようなことでしょうか？施設の有効活用につきましては参考にさせていただきます。ありがとうございました。
106	<ul style="list-style-type: none"> ・自習室が他にあれば嬉しい（2Fは学生が多い。以前、男性の人に物音で怒られたことがありました。） ・電子図書館サービスやシネマの面は、利用者としてとても嬉しいです。シネマの予告に色々工夫されている感じがしています。 ・時々、作家の1人をとりあげて、読み聞かせや、その著者の生涯を（これは今もやっていますね）ビデオとか、何かで映すとか。 ・以前もそうですが、換気はどのようにされているのでしょうか？時間内には無理ですね？人や歩く地面より、何となく空気中のホコリが気になる時があります。（あくまで個人的にですが） ・雑誌を探す時（料理の本とか）しゃがむのが少しおっくうですが、仕方ないですか。 ・特に今月は、何々の月間とか、力いれるイベントもありでは？（ネットでは味わえないものが紙ベースにはあ） 色々と書きましたが、丁寧に対処、特に立ち姿勢のままの対応はこれまでにはなく、とても感動します。	大変たくさんのご示唆をいただき、感謝します。換気につきましては、秋・冬季は、暖房稼働に合わせて空調機を稼働させております。夏季につきましては、冷房設備がないため、基本は自然換気となっております。空気環境につきましては、2月に1回検査を実施しておりますが、特に不具合がないことをお知らせいたします。 ちなみに、10-11月には読書週間があるため、本や読書に関心を持っていただけるよう、いつもより多めにイベントを組んでおります。ぜひ、ご参加ください。貴重なご意見ありがとうございました。