

2016年度 苫小牧市立中央図書館 お客様アンケート実施結果

日頃、中央図書館をご利用いただき、ありがとうございます。

当館のサービス向上に向け、以下のとおり「お客様アンケート」を実施いたしました。回答いただいた皆様には改めてご協力のお礼を申し上げます。以下のとおり、実施結果をお知らせしますので、どうぞご覧ください。

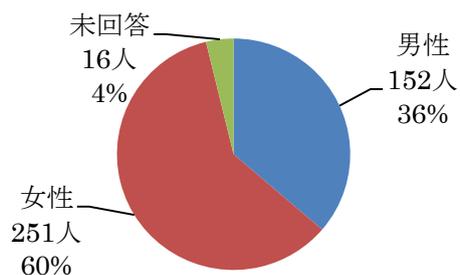
1 実施概要

実施期間	2016年10月10日（月）～10月16日（日） 7日間
実施方法	期間中にご利用いただいたお客様に、回答用紙を窓口にて配布。記入後の用紙を、館内に設置した回収箱にて回収。
配布枚数	500枚
回収枚数	419枚（回収率 83.8%）
総体満足度	94.10%（前年 94.52%）

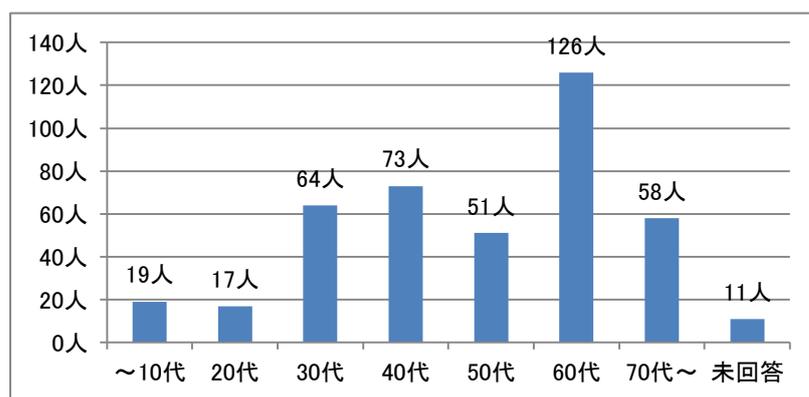
※ 全有効回答数に占める「満足」・「やや満足」と回答くださった方の割合。（全質問項目の総計）

2 回答者属性

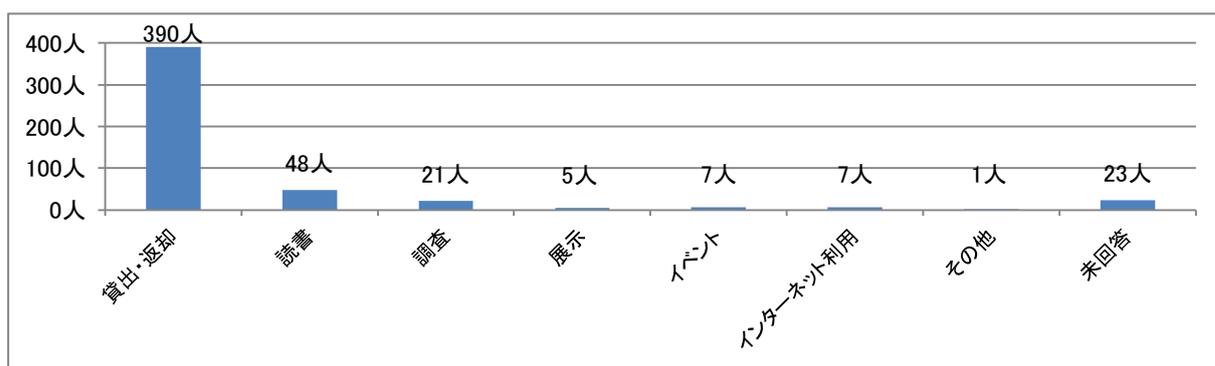
(1) 男女比



(2) 年代



(3) 来館目的



3 項目ごとの満足度分布

No.	設 問	満足	やや満足	やや不満	不満	有効回答数計	満足度
1	図書館は利用しやすいですか？	286	127	5	0	418	98.80%
2	館内のどこに何があるか、わかりやすいですか？	145	206	57	4	412	85.19%
3	利用登録や予約などの申し込みはしやすいですか？	236	134	24	1	395	93.67%
4	職員の対応（挨拶・お声かけ等）はいかがですか？	338	72	8	0	418	98.09%
5	館内は清潔に保たれていますか？	343	69	6	0	418	98.56%
6	開館日の設定は利用しやすいですか？	296	99	16	5	416	94.95%
7	開館時間の設定は利用しやすいですか？	299	95	16	4	414	95.17%
8	イベントや講座等の内容は充実していますか？	142	165	34	1	342	89.77%
9	施設の備品や器具は使いやすいですか？	186	151	38	4	379	88.91%
10	施設全般について、使いやすいですか？	235	158	13	1	407	96.56%

全体満足度（「満足」計 2,506 人＋「やや満足」計 1,276 人）÷ 全回答件数 4,019 人＝94.10%

4 自由記入欄の要望

頂いたご意見・ご要望の中で特に多かったのは下記のご意見でした。
詳細、回答につきましては別紙をご覧ください。

- ・資料検索機についてのご意見
- ・資料の充実に関するご意見
- ・特集展示、資料の並べ方についてのご意見
- ・開館日、開館時間についてのご意見
- ・館内のイス、本のカートなど施設備品についてのご意見

アンケート実施結果の分析

- 1 属 性 回答の性別比は女性・男性が6：4となっている。もっとも回答してくれたのは 60 代だが、30 代より上の世代は、どの年代もある程度回答してくれている。
- 2 満足度 全体満足度は前年から微減。「館内の清潔さ」と「職員対応」の評価の高さは変わらず。「館内のわかりやすさ」がやや低調。「イベントの満足度」については未回答が多く、イベントに未参加の為、評価せずという回答もあった。
- 3 要望等 検索機の利便性向上に関する要望が非常に多い。展示などで図書館からの資料紹介を望む意見もあった。検索機については機器更新時の要望反映を行うため、改善方法の検討を行う。

ご意見・要望	回答・ご案内
<p>玄関のリサイクルコーナーに本を置いてほしい。駅前にも分館があるといい。朝は7時～あいてると便利。</p>	<p>図書館の役割の中には、出来るだけ多くの本を保管し、多くの方に利用していただくという役割があります。リサイクルコーナーに置かれる本はやむにやまれず所蔵できなくなった本を置いておきますので、いつでも本を置いておくという事はかかないません。ご理解くださいますようお願い申し上げます。</p> <p>駅前に分館をというお話ですが、予算と体制に関わることであり、即答は出来ません。ご意見の一つとして承ります。なお図書館に来館しづらい方々に向け、移動図書館による巡回貸出サービスもごございますので、現時点で可能な対応策としてご案内申し上げます。</p> <p>また朝7時からの開館という事ですが、朝7時開館については朝早くから空いていると便利と言うお気持ちは分かりますが、9時30分の開館直後が大変混み合っているという事もなく、コスト的にも人員的にも厳しくございます。申し訳ございませんが、事情をご理解いただけると幸いです。どうぞよろしくお願い致します。</p>
<p>本の種類を増やしてほしい</p>	<p>どのようなジャンルをご希望でしょうか。ご覧になりたい本が棚にない場合は是非カウンターにお声かけください。また「リクエスト」という形で購入や他館から借受をする形でご提供する方法がございます。またどのような種類、ジャンルの本を増やしてほしいというご希望も、具体的に伺いたいのので、カウンターにお声かけ頂けたらと思います。</p>
<p>自宅からは遠いので、普段は近くのコミセンで借りています。そこの改築が終わったら楽になります。</p>	<p>中央図書館までおいで頂きありがとうございます。豊川コミセンの改装につきましてはご迷惑をおかけしております。来年には改築も完了予定となっておりますので、今しばらくお待ちいただけたらと思います。またそのほか豊川コミセン近くの「ワークセンター一ぶとよかわ」へ、毎月第1・第3火曜日10時から11時まで移動図書館車が来ておりますので、そちらもご利用いただければと思います。</p>
<p>英語の本(えほん)</p>	<p>英語の本(えほん)については、児童コーナー先に場所を定め、少しずつ蔵書を増やしていております。ご希望の本が無い場合はカウンターまでお声かけください。「リクエスト」という形で対応させていただきます。</p>
<p>アンケート用紙がいっぱい入れずらかった。</p>	<p>申し訳ございません。それだけ皆様に関心をいただけている証として嬉しく感じましたが、ご迷惑をおかけしました。もっとマメに回収するようにいたします。</p>
<p>2Fのイベント用紙ですが、市内全地域の記入の用紙があると助かります。各会館、コミセンその他苦小牧のイベント等の1らん表のようなもの。</p>	<p>市内全域のイベント案内につきましては、市広報誌「広報とまこまい」内に「催し・講座」についてまとめたページがございます。「広報とまこまい」は、市ホームページからもご覧いただけますので、ぜひそちらをご参照ください。</p>
<p>他の図書館をほとんど知らないで満足かは正直？⑧⑨→利用すること少ないための(やや不満)になったかと…。答えがしどろもどろで失礼しました。本についてはありがとうございます。</p>	<p>丁寧にご説明頂きありがとうございます。図書館では定期的にイベントを実施しており、館内掲示、図書館広報誌「ぱびるす」や市広報誌でもご案内しておりますので、これを機会に是非ご参加いただけたらと思います。今後もよりよい図書館づくりをまいります。</p>
<p>時代小説をもっと。例 上田秀人等</p>	<p>小説につきましては、それぞれの好みもございますので、バランスを考えながら選書させて頂いております。具体的な作家の方などございましたら、ぜひカウンターへお声かけください。他の図書館から取り寄せるなどリクエスト対応や購入の参考にもさせていただきます。ぜひご意見をお聞かせください。</p>
<p>朝早く開けてほしい</p>	<p>前項にも記しましたが、現在、9時30分から開館しておりますが、開館直後、館内混み合うという状況ではなく、今現在より早い開館はコスト的にも人員的にも厳しくございます。事情をご理解いただけると幸いです。どうぞよろしくお願い申し上げます。</p>

ご意見・要望	回答・ご案内
DVD、CDのレンタルもして欲しい	図書館で貸出可能なDVDに関しては、著作権・貸与権を含んだものとなりますので、市販されているものと違い、だいぶ高価なものとなります。万一の弁償等についても十分検討のうえの実施となるかと思えます。ご意見の一つとして承ります。ありがとうございます。
ありません。引継ぎよろしく願います。	いつもご利用ありがとうございます。今後も皆様のご意見を頂きながら、より良い図書館づくりに励んでまいります。こちらこそ今後ともよろしく願い申し上げます。
けんさくがおそいので早い方が良い	検索が遅いという事でご迷惑をおかけしました。現在、システム担当で原因を調査中です、検索は館内パソコン(OPAC)、インターネット(Web OPAC)とございますが、どちらの方が遅いなど詳細をお教えいただくと幸いです。今後どうぞ図書館をご利用ください。お待ちしております。
自習室がとにかくこもって暑い。1Fはずずしいのに…	ご不便をおかけし、申し訳ありません。室内が暑いという場合は、最寄りのスタッフにお声かけください。窓を開けるなどさせていただきます。
子ども用のカートをつかってほしい。	お子さん用のカートは、予算の兼ね合いもございますので、即答は出来ませんが、安全面など鑑みながら、検討事項とさせていただきます。ご意見ありがとうございます。
洋書を増やして欲しいです。	洋書は毎年計画的に購入しております。もしご希望のタイトル等ございましたら、ぜひカウンターにお教えいただけますでしょうか。購入の参考にさせていただきます。
これまでより開館時間が長くな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。	こちらこそいつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。今後も皆様の使いやすい良い図書館にまいります。
蔵書を増やし続けて頂ければと思います。	ご利用ありがとうございます。毎年蔵書整備費として3千万円設定しており、今後も蔵書計画を元に、バランスを考えて増やしてまいります。
自転車置場に屋根付して下さい	自転車の駐輪場については、ご要望を公園管理者に申し伝えましたので、ご報告いたします。今後ともどうぞ図書館をご利用ください。
季節にちなんだ本のコーナーなど充実してほしい。(子供向け、大人向けも)	ご存知の通り、館内には子ども向け、一般(大人向け)、YA(ヤングアダルト世代)、2階郷土コーナーなど、季節や世情、テーマに沿った内容の本を集めた特集展示コーナーを設置しており、月1回変更しております。皆様に注目していただいているコーナーとして、今後も季節感もさらに意識し、充実するよう努めてまいります。
シリーズ物の小説で全てそろっていない事があるので全てそろえてほしい	具体的にどのタイトルかお教えいただくと幸いです。本棚に並んでいないという事でしたら、別の方が借りていらっしゃるという事もございますし、実際に所蔵していないという事でしたら、購入やほかの図書館から借受してご提供する「リクエスト」という方式もございます。
いつも快適に利用させて頂いております。ありがとうございます。	いつもご利用ありがとうございます。今後も皆様のご意見を頂きながら、さらに快適な図書館となるよう、努めてまいります。

ご意見・要望	回答・ご案内
<p><イベント・講座について>小学校高学年～の本好きの交流、楽しめるイベントがあればいいなと思っています。たとえば、うちの子は”ハリーポッター”や”戦国武将”や”ぼくらシリーズ”が大好きで、意見交換や、さらに深い知識を得る場所や先生(リーダー的な人)を常に求めています。が、なかなか出会えないので…。</p>	<p>昨年度はアートフェスティバルの際、ビブリオバトルと言う参加者はおのおのおすすめ本の紹介をし、観覧者が投票するイベントを行いました。本好きの方々でお話をする機会は楽しいものだと思います。ご意見ありがとうございます。今後の事業の参考とさせていただきます。今後とも図書館をぜひご利用ください。</p>
<p>料理専門書の充実</p>	<p>料理と言っても様々なジャンルがございます。また図書館では出来るだけ多くの方に様々な種類の本をご提供するのも大事な役割の一つですので、専門書の購入となると慎重になってしまいます。具体的にどのような本がご希望かなどございましたら、購入の参考にさせていただきますので、カウンターへお声かけください。またお調べして、ほかの図書館からのお取り寄せなども対応させていただきます。</p>
<p>マンガ本も借りたい 他DVDも借りたい</p>	<p>マンガは年代なども幅広く、発売点数も多い資料になりますので、中々収集が難しい状況です。苫小牧、北海道に関するものを中心に収集してまいりますので、ご理解ください。</p> <p>またDVDの貸出につきましては、図書館で貸出可能なDVDに関しては、著作権・貸与権を含んだものとなりますので、市販されているものと違い、だいぶ高価なものとなります。万一の弁償等についても十分検討のうえの実施となるかと思っております。ご意見の一つとして頂戴いたします。ありがとうございます。</p>
<p>人気の本等は出来ればもっと増やして欲しいです。</p>	<p>人気の本を増やしてほしいというお気持ちをかなえたい気持ちはございますが、出来るだけ多くの本、雑誌、新聞を幅広く所蔵することも図書館の大事な役目と考えております。原則1館につき、1タイトル1冊とさせていただいております。どうぞご理解くださいますようお願い申し上げます。</p>
<p>トイレの改善</p>	<p>トイレの改善につきましては先日、トイレの臭気を消すため、尿石除去の作業を休館日に行いました。またその他、ベビーチェアの設置等改善に努めております。具体的にどのような点の改善をご希望かお教えいただけると幸いです。どうぞよろしくようお願い申し上げます。</p>
<p>いつも気持ちよく利用させて頂いております。大満足でございます。特に職員の皆様の親切でご丁寧な対応に大感謝です。</p>	<p>いつもご利用ありがとうございます。お褒めのお言葉、励みになります。より一層良いサービスをご提供できるよう、励んでまいります。</p>
<p>図書館に登録される前の新刊を事前予約できないか</p>	<p>いつもご利用ありがとうございます。登録される前の「予約」は資料管理上から事前予約を承ることは難しいですが、発売が公式ホームページ等で確定されている本につきましては、「リクエスト」ということで購入検討の材料とすることは可能です。「リクエスト」で本を購入した場合は、受付順に予約入力を行います。</p>
<p>トイレウォシュレット 夜の返却BOX暗い 本を返す時、列が並ぶのでツツヤみたく返却BOXを作って欲しい</p>	<p>トイレのウォシュレットは大変便利なものと思います。しかしながら施設設備に関しましては修繕等の優先順位からみますと、現在は設置が難しい状況です。ご要望は今後の参考とさせていただきます。どうかご理解くださいますようお願いいたします。</p> <p>ご存知の通り返却BOXはブックポストという名称で、正面玄関横に1ヶ所、36号線を一本入った道路に面した裏口に一カ所、開館中でも利用可能です。お急ぎの返却のみでしたら、そちらをご利用いただければと思います。</p>
<p>小さなものでいいのでイスを増やしてほしい。(児童書コーナー)</p>	<p>児童書コーナーの椅子ですが、小さいお子さんも安全で、歩きやすいスペースの確保を考えますと、これ以上の設置は難しいと考えます。現行置いてある椅子をご利用いただけますと幸いです。</p>

ご意見・要望	回答・ご案内
毎週利用しています	毎週ご利用とのこと。ありがとうございます。毎日来ても良い図書館となるよう、一同励んでまいります。
本の宅配(本を借りる/返す)があればいいと思う。少々お金を払ってもいい。(本が重い・家と図書館が遠い)	本の宅配(返却)については、やむを得ない場合に限り、お客様負担で受付をしております。図書館が遠くご不便をおかけしておりますが、コミセン内図書室や、市内巡回している移動図書館車もございますので、そちらもぜひご利用いただけたらと思います。ご意見については参考意見と言うことで承ります。ご意見ありがとうございます。
いつもありがとうございます 開館時間が20じになり助かっています	こちらこそありがとうございます。平成26年度より20時開館してまいりましたが、助かるとご意見を頂けると、実施して良かったと感じます。今後ともどうぞご利用ください。お待ちしております。
文庫本など古い蔵書は廃棄すべきです。読んでいてバラバラになってしまうような本が多数あります。	読んでいて本がバラバラになったとの事、申し訳ございませんでした。図書館の大きな特徴の一つとして、新しいものも、昔のものも所蔵しているという点があると思います。丁寧に修理をし、皆様に提供することも大事な役割と考えますので、図書館としてはすぐに廃棄はいたしません。今後、同様の本がありましたらお教えいただけると幸いです。
開いている時間長くしてほしい 夏、冬、正月、長期休みはやめてほしい	平成26年4月より開館日はすべて20時までの開館とし、以前より延長いたしました。また長期休みは現在12/29～1/3の年1回だけとなっております。限られた人数で運営しておりますので、今以上の開館時間延長はコスト的にも人員的にも厳しくございます。どうぞご理解くださいますようお願い申し上げます。24時間、365日ご利用いただける電子図書館もございます。是非ご利用ください。
雑誌を充実して欲しいです。	どのようなジャンルの雑誌をご希望でしょうか。参考のためにぜひ具体的にお教えいただけますと幸いです。どうぞカウンターへお声かけください。
大きなカートがあるとよい。	現在ご用意しているカートの大きさは、通路の広さや安全面から見て妥当なものと考えております。手持ちのお荷物や大きめの本などはカートの一番下の段をご利用いただくと便利かと思えます。どうぞご理解くださいますようお願い申し上げます。
専門の本のコンシェルジュのような方が、いらしても良いのではと思います。	2階の郷土参考資料室へは足をお運びになったことはございますでしょうか。そちらでは調べものなど専門にしているスタッフがおります。また1階カウンターでは一般書、児童書担当のスタッフがおりますので、何かお探しの本がございましたら、どうぞお声かけください。まだまだ勉強していくべき点はあるかと思いますが、スタッフ一同何かしらのコンシェルジュになれるよう精進してまいります。
足の悪い人車椅子などの人も入りやすい様工夫して頂けるとなおいです(玄関前に車を止めれるなど)	ご不便をおかけし申し訳ございません。図書館員も車いすの方専用の駐車場がございますので、ぜひご利用いただけたらと思います。玄関前の駐車スペースにつきましては、立地の問題もあり、すぐには対応ができませんが、ご意見ありましたこと、確かに承ります。

ご意見・要望	回答・ご案内
本を入れるカートをもっとふやしてほしい 予約の本が1年たってもまだかりられない	カートの増設につきましては、予算の兼ね合いもございますので、今すぐ対応可能と申し上げる事は出来ませんが、今後の検討材料として承ります。 また予約が多数の本につきましては、新しい本をもう一冊買うという事もご意見として挙げますが、限られた予算で出来るだけ多くの種類の本、雑誌、新聞などを揃えるという事も大切な図書館の役割と考えますので、原則1館、1タイトル1冊とさせていただきます。どうぞご理解くださいますようお願い申し上げます。
文庫本や、(私の趣味の)囲碁の本も入れていただきたい、よろしく	文庫本は具体的にどのようなジャンルのものをご希望でしょうか。ぜひ作家やタイトルなどカウンターまでお教えいただけると幸いです。また囲碁の本については参考意見として承ります。
かりた本を入れる袋を無料にかしだしてほしい。(とまチョップの絵を希望)	ご意見ありがとうございます。今現在、図書館では貸出用の袋はそれぞれでお持ちいただくようお願いしております。予算の兼ね合いもございますので、どうぞご理解くださいますようお願い申し上げます。
とても良いです。雑誌(週刊)を増やして欲しいです。	ありがとうございます。前項にも記しましたように具体的な雑誌名などお教えいただけますと幸いです。どうぞカウンターまでお声かけください。
職員の対応が良いです。	ありがとうございます。日々丁寧な接客を心掛けております。ますます良い図書館となりますよう、スタッフ一同励んでまいります。
駐車場が少ないと思います。	ご不便をおかけして申し訳ございません。駐車場は公園を囲むように三ヶ所ございます。港側の南駐車場は比較的空いていることが多いように感じますので、図書館までご足労をいただく格好になりますが、そちらも含めてご利用いただけますと幸いです。
ファッションざっしをふやしてほしい。	見直しの際の参考意見として、承ります。ご利用ありがとうございます。
洋書	洋書については、毎年計画的に購入しております。もしご希望のタイトル等ございましたら、ぜひカウンターにお教えいただけますでしょうか。購入の参考にさせていただきます。
リラックススペースのテーブルと椅子の数をもう少し増やしてほしいです。	リラックススペースのご利用ありがとうございます。予算の兼ね合いもございますので、今すぐ増設とはいきませんが、ご意見の一つとして承ります。ご意見ありがとうございます。
お茶をのみながら本をよめるといいなと思います。	前項にもございますが、2階にリラックススペースと言うコーナーを設けております。自動販売機の飲料になりますが、貸出された本でしたら、飲食しながらこちらでご覧いただけます。是非ご利用ください。
ペットの本を充実してほしい	選書担当に申し伝えますが、ペットと言っても毛のあるもの、ないもの、泳ぐもの、そうでないもの、昨今様々かと思えます。具体的な本やペットの種類等ありましたら、ぜひスタッフへお声かけください。当館にないものは他の図書室、図書館からも取り寄せいたしますし、購入の参考とさせていただきます。

ご意見・要望	回答・ご案内
本が貸出中か否か確認できる端末など	館内検索機やインターネットから、ご希望の本の貸出状況確認が可能です。場所等わからないという場合は、スタッフへお声かけください。ご案内させていただきます。 またカウンターにてパスワード申し込みをして頂きますと、館内のパソコン(館内OPAC)、インターネット(Web OPAC)からご自身の借りていらっしゃる本の貸出期限や本の予約を行う事が可能です。ぜひご利用ください。
トイレにウォシュレットがほしい。(全体的に古く、冷たい感じ)	ウォシュレットにつきましては、修繕等の優先順位からみますと、すぐの設置が難しい状況ですが、ご要望は今後の参考とさせていただきます。どうかご理解くださいますようお願いいたします。
本の検索を漢字入力できるようキーボードで入力できるところもほしい	以前同様のご意見をいただき、キーボードの導入を検討しましたが、キーボード操作の制限のために別途ソフト導入、変更作業の必要があるため、導入を見合わせました。機器更新時の参考とさせていただきます。
雑誌等のコーナーとかだけでも、飲み物等をとりながら利用できたらと思う。本が汚れたらとかいろいろあるだろうとは思うのでわかってはいるのですが…	ご理解ありがとうございます。やはり本の汚損等について考えますと、飲み物を飲みながらの閲覧、特に最新雑誌等について考えますと実現は難しく思います。2階リラックススペースでは、貸出されたものであれば、飲み物を飲みながらご利用いただけますので、どうぞ足をお運びください。
年齢別、読みきかせ、おすすめ本コーナーがあると助かります。	館内では一般書、児童、ヤングアダルト(12歳～18歳)、2階郷土資料とおすすめ本の展示を毎月行っております。また乳幼児年齢別のおすすめ本をまとめた「赤ちゃんとお母さんのための絵本ガイド」などパンフレットもご用意しておりますので、ぜひスタッフにお声かけください。
検索機をタッチパネルになったらいいなと思っています。(反応が悪くて時間がかかるのが残念です)	検索機はすべてタッチパネル式の検索機ですが、反応が悪いとの事でご不便をおかけし、申し訳ありません。機器更新時期の兼ね合いもあるので、今すぐ機械を取り換える事はできませんが、検討事項として参考にさせていただきます。ご意見ありがとうございます。
検さく用のパソコンがおもいのでサクサクにしてほしい	現在システム担当が鋭意調査中です。ご不便をおかけいたしますが、今しばらくお待ちいただけたらと思います。
本を調べる時、けんさくに時間がかかる反映がおそい。	現在原因についてシステム担当が調査中です。誠に申し訳ございませんが、今しばらくお待ちいただけたらと思います。
サービス充分だと思います。今後もよろしく願いたいです。	嬉しいお言葉をありがとうございます。こちらこそ今後ともよろしく願ひ致します。
幼稚園、保育園でのリミックの本や歌の音ふ付の本	確かにリミックの本はあまり所蔵がないようでした。申し訳ございません。選書担当に申し伝えます。また歌の音ふ付の本は楽譜になりましようか。当館では楽譜は収集しておりませんが、他自治体図書館にあるもので貸出可能という事でしたら、取り寄せ可能です。スタッフまでお声かけください。
図書館に登録される前の新刊を事前予約できないか	いつもご利用ありがとうございます。登録される前の「予約」は資料管理上から事前予約を承ることは難しいですが、発売が公式ホームページ等で確定されている本につきましては、「リクエスト」ということで購入検討の材料とすることは可能です。「リクエスト」で本を購入した場合は、受付順に予約入力を行います。

ご意見・要望	回答・ご案内
新聞コーナーのソファークッションがもう少しあってもいい。	限られたスペースですので、新聞コーナーへのソファ席の増設は難しくございますが、イスの増設等参考意見として、今後の検討事項にまいります。ご意見ありがとうございます。
いつも丁寧に接して頂き感謝しています。	こちらこそ図書館をご利用いただき、ありがとうございます。温かいお言葉を励みにスタッフ一同、丁寧な接客を心掛けてまいります。
新しいファッション雑誌が少ないように感じます。	ファッション誌と申しましても、年代、性別、ジャンルも様々でございます。ぜひ具体的に雑誌名などお教えいただくと幸いです。見直しの際の参考とさせていただきます。
ヘアカタログやネイルなど美容の本を増やして欲しいです。	ヘアカタログやネイルの本は、人気のものとなりますと貸出中になっているものもあるかと思えます。もしご希望のものがない際は、スタッフへお声かけ頂きますと購入検討やほかの図書館、図書室から取り寄せも可能ですので、ご利用ください。
昭和時代のまんが本をもっとふやしてほしい。まんがコーナーの設置。	マンガにつきましては、ジャンルや読書層など幅広く、収集するのが難しい資料です。北海道など郷土に関するものは収集しておりますので、そちらをご覧いただけたらと思います。どうぞご理解くださいますようお願いいたします。
YA(ヤングアダルト)は何才～何才がめやすの本なのかを知りたいです。←(小学生が読んでも、良い物ばかりなのかも知りたいです)	ヤングアダルト(YA)とは、13歳から18歳までの利用者を指すアメリカ図書館協会の用語ですが、現在では12・13歳から19歳くらいまでを対象としています。小学生が読んでも、良いもの「ばかり」なのか、という問いについては、読書には個人差がかなりございますので、ここではっきり申し上げるのは難しくもありますが、内容によっては小学校高学年から読めるものもございます。迷われたときなどはスタッフへお声かけください。本の紹介などお手伝いさせていただきます。
今日は少し「あつい」かったかな。	ご不便をおかけします。暑いときなどは窓を開けるなど対応させていただきますので、お声かけ頂ければと思います。
不満は特にありません。開館時間が以前より長くなったことは良かったのですが、出来ることならば21:00まで開いてくれると仕事の都合上尚ありがたいです。(希望です)	回答ありがとうございます。お仕事遅くまでされていらっしゃるんですね。21時まで開館ご希望という事ですが、現在20時近くのご利用がほかの時間帯と比べて混み合っているという状況がなく、コスト的にも人員的にも厳しくございます。ご要望としては確かに承りました。
読みたい本のある場所をPCでさがす時に操作がうまくいかずわかりにくいことが度々あったので使いやすくなるとうれしいです。	ご不便をおかけし申し訳ございません。操作等でご不明な点がございましたら、スタッフまでお声かけください。操作のご案内をさせていただきます。また使いづらいつのこと、参考意見として承ります。ご指摘ありがとうございます。
パソコンの文字入力になれているのでパソコンの文字入力のような本の検索が出来たらいいです。1台くらい	キーボード検索をご希望という事ではよろしいでしょうか。以前同様の意見をいただき、キーボードの導入を検討しましたが、キーボード操作の制限のために別途ソフト導入、変更作業の必要があるため、導入を見合わせました。機器更新時の参考とさせていただきます。
豊川コミセンが工事中なので遠いけどこっちにきました。やっぱり数が多くていいgood	豊川コミセン工事中という事で、ご不便をおかけしているうえに、遠くまでおいで頂き、ありがとうございます。豊川コミセン改装完了後も中央図書館も変わらずご利用いただくと幸いです。また豊川コミセン近くの「ワークセンター一歩とよかわ」へ、毎月第1・第3火曜日10時から11時まで移動図書館車が来ております。そちらもご利用いただけたらと思います。

ご意見・要望	回答・ご案内
図書館にはないが読みたい本の申し込みがもっとやりやすくなればいいと思う	現在は図書館にない本はカウンターにお申し出いただいて、他地域の図書館等から取り寄せをしたり、購入検討をさせて頂いております。パソコン上で可能となれば、さらに便利になるかと思いますが、残念ながら今はシステム上かかないと思います。何かアイデア等ございましたら、ぜひお教えいただければと思います。これからも図書館へぜひ足をお運びください。
子どもの本を借りることが主なので、子ども本をさらに充実していただけたらうれしいです。	ご利用ありがとうございます。子どもの本はもちろん図書館全体として、予算と蔵書の内容バランス等考えながら、今後も皆さんに手に取って頂けるよう購入してまいります。何かご希望の本がございましたら、ぜひスタッフまでお声かけください。お待ちしております。
子供の絵本で、昔からあるような本をもっと増やしてほしい「おおきなかぶ」など	絵本は昔からあるような本がずっと読まれ続けているジャンルですよ。出版されて約40年経っているという絵本も当たり前前に読まれています。つまり図書館で所蔵していてもどなたかが借りてらっしゃる可能性も充分高いかと思います。その際はコミセン図書室などから取り寄せもできますので、スタッフまでお声かけください。同じ本を複数購入するにも限りがございますので、すぐお手に取れなくて申し訳ございませんが、ご理解いただけると幸いです。
特にありません。現状で十分と思います。	ご意見ありがとうございます。図書館は成長する有機体とも申しますので、今後ともより一層良くなるようスタッフ一同励んでまいります。
返却期間2週間ですが、もう少し長くしてほしいですね。	ご利用ありがとうございます。貸出期間が長くなると、その分予約で順番待ちをしている本が手元に回ってくる期間もそれだけ長くなってしまふという事もございます。そちらも鑑みますと現在は2週間の期間が妥当と考えます。ご理解いただけると幸いです。
一部文庫本が場所ちがう所に整理されている事があります	ご指摘いただき、ありがとうございます。基本、文庫は文庫本コーナーに置いてございますが、本によっては文庫より少しだけサイズの大きい本が、文庫コーナー以外の場所に置かれている事もございます。もしかするとそういったサイズの本かもしれません。正しく並ぶよう、整理の際注意してまいります。
一番下のだんがさがすのが足がづらいです	一番下の段へかがむとき、お辛いときありますよね。申し訳ございません。しかし一番下の棚を使わないとなると、図書館における本の冊数が少なくなってしまうます。ご不便をおかけしますが、一番上、一番下など不便な際はお気軽にスタッフにお声かけください。お手伝いさせていただきます。
トイレ、ソファー、手洗い、空間の使い方、作家別のみやすさ 皆様の対応はよいのですが、全体として活力がないような…	ご意見ありがとうございます。いらした方々に元気になって頂けるような、笑顔で活気ある対応させていただきます。
本の少ない ソファの男の人達の”におい”嫌ですね	におい対策として、アロマを少し漂わせるということも以前検討しましたが、やはりにおいについては好みも様々ですし、予算等々から考えますと難しい所です。冬季は難しいですが、夏季ですと窓を開けての換気も可能ですので、スタッフにお声かけいただければと思います。
トマチョップカードスタートうれしいです。	ご来館ありがとうございます。図書館はどなたでもおいで頂ける開放的な施設ですが、とまチョップポイントカードの設置により、より多くの方においで頂けると大変嬉しく思います。大人から子どもまで参加できるイベントや毎週末の映画会なども行っておりますので、ぜひそちらにも足をお運びください。お待ちしております。

ご意見・要望	回答・ご案内
2Fフリースペースに子ども用イスがほしい。キッズスペースもあればいい 子どものおむつかえ、授乳室がほしい	<p>お子さんとおいで頂き、ありがとうございます。</p> <p>2階フリースペースとはリラクゼーションスペースの事でよろしかったでしょうか。子ども用の椅子については、予算との兼ね合いもございますので、今後の検討材料とさせていただきます。</p> <p>またキッズスペースとして銘打ってはおりませんが、1階児童コーナー奥の「おはなしのへや」は火曜～金曜の9:30から17:00までは開放してしますので、ご利用ください。</p> <p>またおむつかえ、授乳室ですが、案内が分かりづらく申し訳ありません。児童コーナー奥の「おはなしのへや」内に、ベビーベッドを設置しております。またカーテンで目隠しを行い、授乳室としてご利用いただけるようになっております。スタッフにお声掛けいただけましたら、施錠も可能です。</p> <p>ほか、1階の女子トイレにはベビーサークルを設置しておりますので、どうぞご利用ください。今後とも、ご家族皆様でのご利用をお待ちしております。</p>
とくになし	<p>ご利用ありがとうございます。何かご要望等ありましたら、ご意見箱と一言でみなさまのお声を聴くための箱を用意しております。また直接スタッフへお声かけ頂けたらと思います。</p>
夜に利用する時駐車場までが暗いと感じます。もう少し外灯を増やせませんか？防犯もかねて	<p>公園内通路が暗いという事でご不便をおかけして申し訳ありません。駐車場管理者へ申し伝えましたこと、ご報告いたします。今後ともどうぞ図書館をご利用ください。</p>
男子トイレにオムツをかえられる設備がほしかった。自分のうちではもう使わない年になったのでよいのですが。	<p>案内が分かりづらく申し訳ございません。男子トイレにベビーサークルは設置しておりませんが、児童コーナー奥の「おはなしのへや」内にオムツかえにお使いいただけるスペースをご用意しております。もう少し案内に工夫するよう検討します。ご指摘ありがとうございます。</p>
清潔なのですが「におい」が気になります。	<p>「におい」は館内どちらの「におい」でしたでしょうか。1階トイレに関しては、普段の清掃に加え、先日尿石除去の作業を行い、だいぶ軽減されたと感じますがいかがでしょうか。清掃担当も十分注意しておりますが、またそのほか気になる箇所がございましたらお教えください。</p>
私の能力には充分に対応して下さっています。	<p>いつもご利用ありがとうございます。より一層良いサービスをご提供できるよう、今後も励んでまいります。</p>
特にありません。いつも快適に使わせていただき、感謝しております。	<p>こちらこそご回答ありがとうございます。28年経過した施設になりますが、日々清掃担当も清掃に励み、快適な空間づくりを行っております。また接客等もより一層快適になりますよう、励んでまいります。</p>
特にありません	<p>ご利用ありがとうございます。何かご要望等ありましたら、ご意見箱と一言でみなさまのお声を聴くための箱を用意しております。また直接スタッフへお声かけ頂けたらと思います。</p>
パソコン検索が見つけづらい	<p>見つけづらいというのは、検索結果が見つけづらいということでしょうか。検索の際、キーワードが少なすぎると結果が多く出てきてしまいますので、見づらくなってしまうかもしれません。検索の際のヒントなどパソコン横でご紹介しておりますので、そちらも参考にして頂けたらと思います。またスタッフにお声かけ頂ければ、お手伝いさせていただきます。</p>
スペースの広い洋式トイレの設置を希望	<p>1階エントランス内トイレ前に車いすのマークの付いた広い洋式トイレをご用意しております。車いすも入れる広さなので、十分な大きさかと思っております。そちらをご利用いただけたらと思います。</p>
文庫の充実	<p>文庫本は大きさも手軽で手に取りやすいサイズですよ。文庫本は具体的にどのようなジャンルのものをご希望でしょうか。ぜひ作家やタイトルなどカウンターまでお教えいただけると幸いです。</p>

ご意見・要望	回答・ご案内
かなり前に予約した本がまだ借りれていないので冊数をふやしてほしい 1冊ふやすだけで半分の期間になるがむずかしいのだろうか。	ご不便をおかけして申し訳ございません。図書館では、限られた予算の中で出来るだけ多くの種類の本、新聞、雑誌を収集することも大切な役割だと考えておりますので、原則1館1冊購入しております。本が延滞されている場合、督促も行き、出来るだけ早く本が借りられるようにしておりますので、ご理解くださいますようお願い申し上げます。
図書館で働く人達のおすすめの本のコーナーなどがあると、新しい本に出会えて楽しいのではないかと思います。	いつもご利用いただき、ありがとうございます。図書館内では児童、一般、YA(ヤングアダルト)、郷土コーナーと各所、特別展示コーナーを設け、テーマに沿った本をご紹介します。そのテーマの中でスタッフおススメ本をご紹介します時もございます。今後も旧版、新版問わず、新鮮な気持ちで本に出会える工夫をしておりますので、ご注目ください。
検索(タッチパネル)使用しづらいので改善して欲しい	ご不便をおかけして申し訳ありません。タッチパネルの反応が悪いという事でよろしいでしょうか。機器更新時期の兼ね合いもございますので、すぐの対応はできませんが、機器更新の参考意見として確かに承りました。
今のところは特にナン	ご利用ありがとうございます。何かご要望等ありましたら、ご意見箱と言ってみなさまのお声を聴くための箱を用意しております。また直接スタッフへお声かけ頂けたらと思います。
夜9時迄だと大変うれしいのですが…。	夜9時まで開館ご希望という事ですが、現在20時近くのご利用がほかの時間帯と比べて混み合っているという状況がなく、コスト的にも人員的にも厳しくございますので、現行のママとさせていただきます。ご要望として確かに承ります。
タバコが吸える場所が欲しい	健康増進法、受動喫煙防止等の観点から、当施設は敷地内全面禁煙となっております。また図書館は紙を多く扱っておりますので、火気は厳禁となっております。タバコを吸う方も吸わない方も気持ち良く利用して頂ける環境を整えたい気持ちはございますが、上記のとおりですので、ご不便をおかけして申し訳ないのですが、ご理解いただけると幸いです。
手芸関係の本、新しいのが少ないので増やして欲しい	ご意見ありがとうございます。選書担当に申し伝えますが、手芸の本と言ってもかなり幅広い内容のジャンルと考えます。選書の際、出来るだけ幅広く網羅するようにしておりますが、もし特別にご希望の内容のものがありましたら、コミセン内図書室や他自治体の図書館からの取り寄せも可能です。スタッフへお声かけください。
・本の展示方法をもっと、見やすく(おすすめの本)・パソコン検索に時間がかかりすぎる。・読みたい本が、ほとんどない(借りられているのか)	特設展示コーナーへのご要望ありがとうございます。本の置き方に工夫をしてみます。またパソコン検索へ時間が掛かり過ぎる件については、ほかの方からもご要望が挙がっております。ご不便をおかけし、申し訳ございません。ただいまシステム担当者が原因を調査しておりますので、今しばらくお時間をいただけたらと思います。読みたい本がないということですが、やはり人気の本は予約が入り、借りられている事も多く、棚にないことがままあるかと思えます。ご希望の本がありましたら、予約を入れたり、ほかの図書室、図書館から借受することも可能ですので、お手数ですが、スタッフまでお声かけください。
できればもっと趣味の本を充実させてほしい！！	趣味の本も色々ございますが、どのようなジャンルをご希望でしょうか。購入の際の参考にさせて頂きたいので、ぜひカウンターまでお声かけください。
DVD CDの音楽とかあるといいですね	DVDは貸出は出来ませんが、2階情報サロンにて閲覧可能です。また音楽に関してはインターネットにてクラシックを中心に約10万曲を視聴できるサービスをご提供しております。ぜひご利用ください。

ご意見・要望	回答・ご案内
<p>苫小牧西部に住んでいる者ですが、バスでの利用が困難な為、来館したくても仲々来られず残念。</p>	<p>アンケートへのご記入ありがとうございます。既にご存知でしたら申し訳ございませんが、西部地区だとお近くにごみコミセン内の図書室のご利用などいかがでしょうか。また市内巡回している移動図書館車もごございます。本の取り寄せにも対応しておりますので、併せてご利用いただけたらと思います。</p>
<p>子供向けのおすすめ図書、今月のおすすめ本が、分かりやすいと嬉しいです。年齢別におすすめ本があるとうれしいです。</p>	<p>毎月、児童コーナーではテーマを決めおすすめ本のご紹介をしています。また乳幼児の年齢別おすすめ本をご紹介した「お母さんと赤ちゃんのための絵本ガイド」というものがごございますので、スタッフにお声かけください。また小学生向けとしては、選定図書をまとめたコーナーもごございます。ぜひご利用いただけたらと思います。</p>
<p>指定かんりになって、良い方に向かっています 職員の皆さん、明るく感じが良いよ</p>	<p>ご利用ありがとうございます。皆様のお言葉が私たちの活力であり、励みとなっております。今後も明るい快適な図書館づくりをしてまいります。</p>
<p>図書館で予約するパソコン？が使いづらい 利用者カードを読みこむきのうなどがあれば予約確認などがしやすい</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ございません。利用者カードを読み込む機能！確かに私も便利だと思いました。しかし残念ながら現行の機械では対応しておりませんので、参考意見として承ります。ご意見ありがとうございます。</p>
<p>高令者に需要の多い最近出版の時代物(文庫版も軽くて助かる)の購入を増やして欲しい</p>	<p>ご利用ありがとうございます。時代物は文庫での出版点数が非常に多いジャンルです。選書担当に申し伝えます。また具体的なタイトルや作家等ございましたら、参考とさせていただきますのでぜひスタッフまでお声かけください。</p>
<p>子供のおすすめのテーマ別(秋など)絵本をまとめてたくさん展示してくれるとうれしい。</p>	<p>毎月季節や行事にそったおすすめ本はご紹介しておりますが、今後も工夫を凝らしてまいりますので、ご注目頂けたらと思います。</p>
<p>他町から利用させて頂いております。ありがとうございます。申し分のない体制です。</p>	<p>遠方よりご来館いただき、ありがとうございます。申し分のない体制と申していただき、嬉しく存じます。今後もおいで頂けるよう、より一層励んでまいります。</p>
<p>館内のみで利用できるバッグを本に優しい素材でBOXタイプにしてみても良いと思います。(併用で)</p>	<p>現在館内用バッグは柔らかい素材の布バッグをご用意しておりますが、BOXタイプとは籠のようなものという認識でよいでしょうか。もう少し具体的にお教えいただくと助かります。今後ともどうぞ図書館をご利用ください。お待ちしております。</p>
<p>本を探す時の機械がちょっと扱いにくい</p>	<p>多くの方から検索機が使いづらいとご意見をいただき、申し訳なく思っております。機器更新の時期の兼ね合いもありますので、すぐ対応できず申し訳ございませんが、ご意見として確かに承りました。また具体的にどのように扱いにくいかもお教えいただくと大変助かります。どうぞよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>・端末の検索のスピードがもっと早くなると使いやすい ・新しい本がより多く入ると良い</p>	<p>端末の検索スピードに関しては、システム担当が現在調査中です。ご不便をおかけして申し訳ございませんが、今しばらくお待ちください。また新しい本は毎週入ってきておりますが、貸出に回るものも多いので、あまり無いように感じられるかもしれませんが、新刊以外の本からも新しい発見があるかもしれません。そちらもぜひ手に取って頂けたらと思います。もちろん新刊予約も承りますので、ぜひスタッフにお声かけください。</p>
<p>本をさがす時検索がとても役に立たないです。作者名も書名もわかっても出てこないのももう少し利用しやすくしてほしいです。</p>	<p>検索スピードに関してご不便をおかけし、申し訳ありません。原因をシステム担当が調査しておりますので、今しばらくお待ちいただけたらと思います。</p>

ご意見・要望	回答・ご案内
<p>検索しても本どこにあるかわかりづらい。資格系の本など増やしてほしい。勉強していいのか？していいなら、このフロアの机の配置や1つの机にすわれる人数をもう少し工夫してほしい。</p>	<p>図書館の本は十進法分類と言う方法でジャンル分けしておいてございます。わかりにくい場合は、スタッフへお声かけ頂ければご案内いたします。検索機横の案内図などもご参考にして頂けたらと思います。 また机に関しては、2階にも自習室や机をご用意しておりますので、そちらもご利用いただければと思います。</p>
<p>パソコンでの検索に時間がかかるのを改善してほしい。あとタッチパネルが何度もふれないとダメな所も改善してほしいです</p>	<p>検索に関してはご不便をおかけし、申し訳ありません。タッチパネルにつきましても機器更新の時期の兼ね合いから、すぐ対応できず申し訳ございませんが、参考意見として承ります。どうぞよろしくお願い致します。</p>
<p>角川つばさ文庫の新しい本を置いてほしい 小5男子</p>	<p>角川つばさ文庫ですね、選書担当にも伝えておきます。新しい本は借りられている可能性も高いので、もし棚にない場合は、スタッフにお声かけいただければ予約も受付します。どうぞカウンターまで声をかけて下さい。お待ちしております。</p>
<p>雑誌がもうちょっと借りやすければなど</p>	<p>雑誌が借りにくいとの事ですが、最新号が借りられないといったことでしょうか。 最新号に関しては、まだ書店で販売しているものを貸出すことはできませんが、最新号よりひとつ前のものは貸出可能です。最新号につきましても予約自体は可能ですので、もしよろしければご予約ください。ほか何か不便な点がありましたら、ぜひスタッフへお声かけください。</p>
<p>特にありません。いつも気持ちよく利用させていただいております(ありがとうございます)</p>	<p>こちらこそありがとうございます。清掃担当も快適な空間づくりの為、日々清掃につとめております。今後もスタッフ一同さらに気持ち良く、居心地良い空間づくりをまいります。</p>
<p>洗面所の手の乾燥器が使いづらい</p>	<p>手の乾燥機は手を入れるには十分な大きさかと思いますが、具体的にどのような点が使いづらいでしょうか。機械の更新は中々難しいのですが、お教えいただければ幸いです。</p>
<p>別になし。</p>	<p>ご利用ありがとうございます。何かご要望等ありましたら、ご意見箱と言ってみなさまのお声を聴くための箱を用意しております。また直接スタッフへお声かけ頂けたらと思います。</p>
<p>福祉関連の本をもっと増やしてもらえたらありがたい</p>	<p>ご利用ありがとうございます。福祉関連の本ですね。選書担当に申し伝えます。また具体的なタイトルなどありましたら、スタッフへお声かけ頂けると幸いです。</p>
<p>豊川コミセンが来年の3月頃まで閉館なので、図書の返却が不便になりました。</p>	<p>豊川コミセン工事中という事で、ご不便をおかけしているうえに、遠くまでおいで頂き、ありがとうございます。豊川コミセン近くの「ワークセンターるーぷ とよかわ」へ、毎月第1・第3火曜日10時から11時まで移動図書館車が来ております。2週間に一度でご不便をおかけしますが、そちらも返却受付しておりますし、移動図書館車内に本も積載しておりますので、ぜひそちらもご利用ください。</p>
<p>朝が早い時があってもと思う(8:00AMとか)</p>	<p>現在、9時30分から開館しておりますが、開館直後、館内混み合うという状況ではなく、今現在より早い開館はコスト的にも人員的にも厳しくございます。事情をご理解いただけると幸いです。どうぞよろしくお願い致します。</p>
<p>文庫本</p>	<p>文庫本、軽くて手軽で便利ですよね。もし何か文庫本についてご希望があれば具体的にお教えいただくと幸いです。またご希望の本やジャンルなどありましたら、ぜひスタッフへお声かけください。お待ちしております。</p>
<p>トイレにカバン掛けが欲しい</p>	<p>1階、2階とトイレのカバン掛けですが、それぞれ扉の裏側にフックがついておりますので、そちらをご利用いただければと思います。</p>

ご意見・要望	回答・ご案内
<p>・トイレのエアータオルの熱風ずっとそのままかなり熱く、子供が誤って近づけすぎてヤケドをしないか心配がある。・新刊の予約する時職員の対応にかなりばらつきがある。(すぐ受取ってくれる人とその本の検索をして待たされる人)</p>	<p>1階男子トイレのエアータオルの事でよろしいでしょうか。高温という事で覆いをして直接風が当たらないようにしております。今回を受けましてさらなる対策を検討いたしますが、予算の兼ね合いもございますので、すぐに新しい機器をにかえるという事ができません。参考意見として、今後の検討材料とさせていただきます。大変申し訳ございませんが、ご利用の際はご注意頂けたらと思います。</p> <p>また新刊予約につきましては、タイトルによっては状況確認が必要なものもございます。出来るだけスムーズな対応をするよう努めてまいります。ケースバイケースもございますので、ご理解いただけたらと思います。どうぞよろしくお願い致します。</p>
<p>本を入れて歩くカート、ふやしてほしいです。</p>	<p>カートの増設につきましては、予算の兼ね合いもございますので、今すぐ対応可能と申し上げる事は出来ませんが、数の増設について要望として承ります。ご意見ありがとうございます。</p>