

# 2017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。

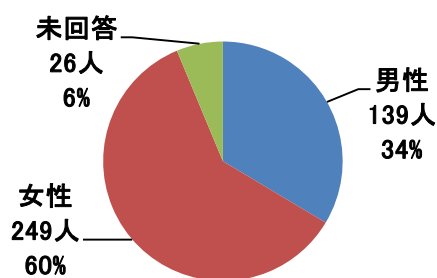
## 1 実施概要

|       |                                                      |
|-------|------------------------------------------------------|
| 実施期間  | 2017年10月3日（火）～10月15日（日） 13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  | 414枚（回収率 82.8%）                                      |
| 総体満足度 | 94.17%（前年 94.10%）                                    |

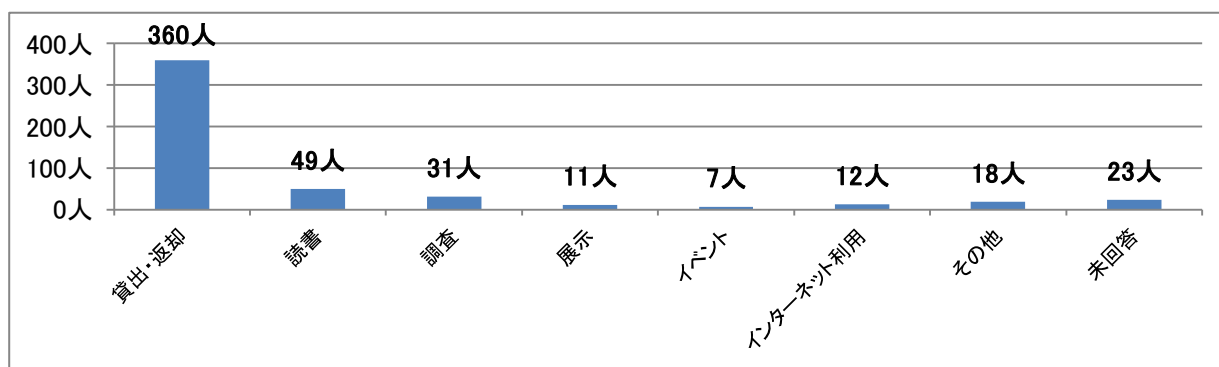
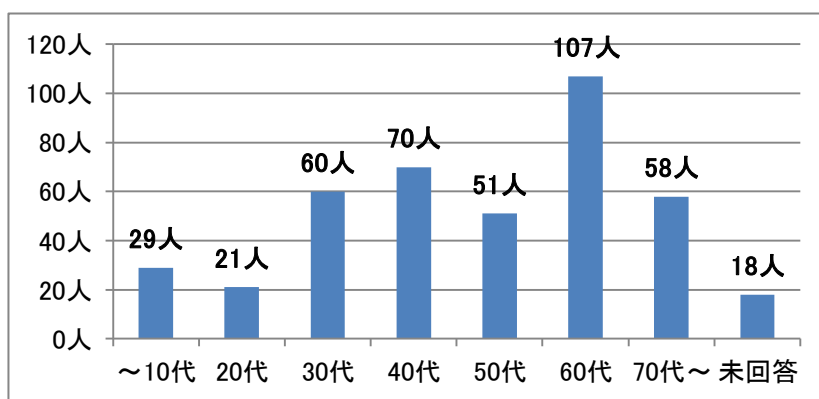
※ 全有効回答数に占める「満足」・「やや満足」と回答くださった方の割合。（全質問項目の総計）

## 2 回答者属性

(1) 男女比



(2) 年代



### 3 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？          | 284 | 119  | 8    | 0  | 411    | 98.05% |
| 2   | 館内のどこに何があるか、わかりやすいですか？  | 166 | 185  | 52   | 6  | 409    | 85.82% |
| 3   | 利用登録や予約などの申し込みはしやすいですか？ | 232 | 125  | 17   | 3  | 377    | 94.69% |
| 4   | 職員の対応（挨拶・お声かけ等）はいかがですか？ | 327 | 77   | 7    | 2  | 413    | 97.82% |
| 5   | 館内は清潔に保たれていますか？         | 340 | 61   | 12   | 0  | 413    | 97.09% |
| 6   | 開館日の設定は利用しやすいですか？       | 300 | 90   | 17   | 2  | 409    | 95.35% |
| 7   | 開館時間の設定は利用しやすいですか？      | 305 | 74   | 22   | 2  | 403    | 94.04% |
| 8   | イベントや講座等の内容は充実していますか？   | 156 | 163  | 28   | 4  | 351    | 90.88% |
| 9   | 施設の備品や器具は使いやすいですか？      | 195 | 146  | 30   | 5  | 376    | 90.69% |
| 10  | 施設全般について、使いやすいですか？      | 250 | 133  | 12   | 2  | 397    | 96.47% |

全体満足度（「満足」計 2,555 人＋「やや満足」計 1,173 人）÷ 全回答件数 3,959 人＝94.17%

### 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
- ・トイレの改修、改善に関するご意見
- ・開館日、開館時間についてのご意見
- ・イベントの充実についてのご要望

#### 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6:3.5(0.5は未回答)となっている。回答の割合として多いのは60代だが、前年度より10～20代の回答数が微増。また目的に関しては調査、その他といった貸出・返却以外の目的が微増という結果となった。
- 2 満足度** 全体満足度は前年から微増。ほとんどの項目が90%を超える満足度の高い結果となったが、「館内のわかりやすさ」が前年度より微増ながらも努力目標。
- 3 要望等** 検索機の利便性、スピードアップを望む声が変わらず非常に多い。また新刊に関する要望される声が多くあるため、ニーズの把握を十分に行い、コーナーの案内等改善を検討する。

自由回答欄記入結果一覧

記入総数 134件（うち「なし」・「特になし」3件については省略しております。）

|   | ご意見・要望                             | 回答・ご案内                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 時代のニーズにあう、発展した図書館をめざそう。            | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。<br>苦小牧市民の皆さまのニーズ、その時にあった要望を大切にしながら、愛される、憩いの場としての図書館づくりに励んでまいります。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。                                                                                                                                                                |
| 2 | 郷土資料関係の収集に工夫を！もっと知恵を出して努力してみても…    | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。<br>郷土資料の収集に関しては、図書館関連団体はもちろん、市内各団体の皆さまにご協力いただき、資料収集に努めております。また新聞等からはもちろん、市民の皆さまからの日頃のやりとりも大切にしながら、情報収集に努め、収集に繋げてまいります。ご意見ありがとうございます。                                                                                                                |
| 3 | トイレをきれいに改装してほしいです。                 | 1階トイレにつきましてはこの9月に吸排気に関する工事を行い、臭気の軽減をはかりました。全体の改善に関しては今後のご意見として参考にさせていただきます。今後とも図書館をご利用ください。お待ちしております。                                                                                                                                                                          |
| 4 | 新刊がわかりにくい。                         | 新刊の所在についてわかりづらいとのこと。案内図や棚の表示等を見直させていただきます。お困りの時はお近くのスタッフにお声掛けください、すぐにご案内させていただきます。                                                                                                                                                                                             |
| 5 | ・営業時間の延長を望みます。・OPAC使いづら<br>いです。    | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。<br>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。開館時間の延長につきましては、予算等の兼ね合いもございますので、現在のところは難しくあります。どうぞご理解くださいますようお願い申し上げます。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。<br>またOPACにつきましては、今年度機器更新を行いました関係で、今すぐ改善ができませんが、改善・機器更新時の参考としてシステム担当へ申し伝えます。ご意見ありがとうございます。 |
| 6 | 文庫本を含め新しいのは（小説類）5冊前後入れて<br>下さい。    | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。<br>図書館には収集方針にのっとり、限られた予算内で出来るだけ幅広いジャンルの本、雑誌、新聞など揃えるというところで収集しております。人気のある本についても原則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。                                                                                                                       |
| 7 | とても満足しています。                        | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。<br>現状に満足せず、利用者の方にさらに満足していただけるよう、努力してまいります。今後とも図書館をご利用ください。お待ちしております。                                                                                                                                                                                |
| 8 | 返却された本はクリーニングして棚に戻して下さると<br>嬉しいです。 | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。<br>返却された本につきましては、1冊ずつ破損、汚損等を確認し、必要に応じて対応しております。また、カウンター近くに本の殺菌消毒、ほこりの除去ができるブックシャワーがございますので、ぜひお持ち帰りになる前や、読む前にぜひご利用ください。                                                                                                                              |

自由回答欄記入結果一覧

|    | ご意見・要望                                                                            | 回答・ご案内                                                                                                                                                         |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | とても使いやすく、対応も良く、満足しています！                                                           | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。今後も皆様に愛される図書館を目指して、スタッフ一同励んでまいります。今後とも図書館をよろしく願いいたします。                                                                               |
| 10 | 書籍を検索する機器の検索文字が正確に合っていないとヒットしない点が大ざっぱにでも何かしらヒットする形に改善されればより利用しやすいです。              | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。現在の図書館検索システムはwebのようなフルテキスト検索に対応しておらず、ご不便をおかけして申し訳ありません。困った時はスタッフへお気軽にお声かけください。                                                       |
| 11 | 係員の親切にはいつも感じ入っています。                                                               | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。利用者の皆さまへ気分良くご利用いただくためにも、スタッフ一同努めて参ります。今後とも図書館をご利用ください。お待ちしております。                                                                     |
| 12 | 旅行案内、株式全般の本など、最新のものをとりそろえてほしい。中には全く使えないものも有。(予算がへっているのですね…たぶん)                    | 図書館に資料に関する予算につきましては、平成26年度指定管理移行時より増額となりました。新刊につきましては、旅行案内含め新しいものを中心に毎週購入しておりますが、もし必要なものが見つからない場合は是非スタッフへお声かけください。予約やリクエストなど、対応させていただきます。                      |
| 13 | 制度が変わったあとも、いつも通り利用できて安心しています。年齢のせい、能力のせい、検索のパソコンが使いにくく、ひたすら自分の目で探しています。これからもよろしく。 | いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。本をお探しなど、ご不明な点などありましたら、どうぞスタッフへ遠慮なくお声かけください。お待ちしております。                                                                                 |
| 14 | 新刊購入申込をネット上で出来ると良いと思います。                                                          | いつもご利用いただき、ありがとうございます。新刊購入申し込み、リクエスト受付をネット上で出来れば大変便利ではありますが、図書館で購入する本については、1点1点所蔵状況や蔵書バランスなど鑑みつつ、検討し、購入をしております。現在のところシステムのいかにないため、ご不便をおかけいたしますが、ご理解いただけると幸いです。 |
| 15 | スタッフの方、とても感じが良く、本を借りることが以前より多くなったと思います。いつも、ありがとうございます。                            | お褒めのお言葉をいただき、ありがとうございます。本を借りることが多くなったと伺い、大変嬉しく思います。本を借りる以外にも様々な行事等も行ってまいりますので、そちらにもご参加いただけますと幸いです。                                                             |
| 16 | いつも利用させてもらって助かっています。これからもよろしく願います。                                                | こちらこそいつもご利用いただきありがとうございます。今後も皆様のニーズに応え、愛される図書館づくりに努めます。今後とも図書館をご利用ください。お待ちしております。                                                                              |
| 17 | 館内でのケータイの使用や、あまりにも騒がしい人(特に小学生や平気で大きな声で話す人etc)には職員の方が、利用ルール、マナーを教えてあげると良いと思います。    | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。館内での携帯電話利用や、お話し声など、図書館スタッフからお声かけさせて頂いております。巡回時や本を棚に戻す際、今後も充分注意してまいります。                                                               |

自由回答欄記入結果一覧

|    | ご意見・要望                                                             | 回答・ご案内                                                                                                                                                                                          |
|----|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | 駐車場が、大体いつでも満車です。                                                   | ご不便をおかけし、申し訳ありません。文化公園の駐車場は公園を囲むように、体育館側（西駐車場）、サンガーデン側（北駐車場）、港側（東駐車場）の三ヶ所となります。港側の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。                                       |
| 19 | とてもやさしく対応してもらい気分が良いです。                                             | 明るく丁寧な接客を心掛けておりますが、お褒め頂けますとスタッフも大変喜びます。今後も皆様に愛される図書館づくりに努めて参ります。                                                                                                                                |
| 20 | 単行本が黄ばんだ古い本が多い。現在も出されている作家の本だけでも新しくできないでしょうか。                      | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。古い本や貸出回数が多く、現在出版されているものに関しては、状態をみて新しいものとの入れ替えを行うこともございます。しかし、限られた予算でできるだけ多くの資料をみなさまにお届けする使命もございます。たくさん方が利用し、長く読まれている証として見ていただけると嬉しく思います。                              |
| 21 | 最新本が欲しい、年間どの程度新本が入るのでしょうか。                                         | 新刊に関しては年間13,000冊ほど入ってまいります。予約が入っているものに関しては、そのまま予約者へ貸出されてしまいます。ご希望の本が無い場合は、お手数かと存じますが一度スタッフへお声かけください。状況をお調べし、予約を入れるなどさせていただきます。                                                                  |
| 22 | 探す本をどうやって探すのかわかりづらい。案内図はあるが、すこしわかりづらい。駐車場から少し遠く、体力が無いときはしんどくてこれない。 | 本をお探しの際はスタッフへお声かけ頂くか、OPACという検索機をご利用いただけます。OPACの使い方についてもご案内いたしますので、お気軽にお声かけください。また駐車場につきましては、公園全体の駐車場として3カ所ありますが、一番近い駐車場が消防署側にございます。敷地の都合上、ご不便をおかけして申し訳ございませんが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。             |
| 23 | 新しい本、話題の本もっと増やしてほしいです。                                             | 新刊に関しては年間13,000冊ほど入ってまいります。選書の際、話題になっている本も購入するよう情報収集に努めております。新刊は予約が入っている事も多く、貸出にまわるため、棚に並ぶまでいくらか時間が掛かるものもございます。ご希望の本が無い場合は、状況をお調べし、予約を入れる、購入希望としてリクエストとして承ることもできますので、お手数かと存じますが一度スタッフへお声かけください。 |
| 24 | 夏は暑く、冬は寒い（館内）                                                      | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。暖房については館内も広いため、場所によって温度が違う事がございます。夏の暑さにつきましては、残念ながら冷房設備ないためご不便をおかけしますが、ご理解いただくと嬉しいです。今後の改修への参考とさせていただきます。ご意見ありがとうございます。                                               |
| 25 | 足が不自由なので、座って休むところが多くあってほしい。                                        | ご不便をおかけし、申し訳ありません。大変心苦しく思うところですが、限られたスペースですので、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。                                                                                         |
| 26 | どのようなイベントがあるのかよく知らない。                                              | 案内が分かりづらく申し訳ありません。イベント案内については、1階エントランス入口のデジタルサインージ、図書館ホームページや毎月発行している「図書館報ぱびるす」での掲示、カウンターにてチラシの配布などのご案内しております。また市の広報にも掲載があります。ぜひご参加いただけたらと思います。お待ちしております。                                       |

自由回答欄記入結果一覧

|    | ご意見・要望                                                                                                                                      | 回答・ご案内                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27 | キッズ本コーナーのイスが固い。                                                                                                                             | 予算の兼ね合いもあり、すぐの交換等叶いませんが、今後の改善点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。                                                                                                                                                                                       |
| 28 | あったらいいな、リクエスト書物！！                                                                                                                           | いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。ご存知かもしれませんが、所蔵にない本はカウンターにてお声かけください。リクエストとして承り、検討後購入、もしくは他自治体から取り寄せなどとしてご用意いたします。ぜひ具体的にお教えいただけたらと思います。                                                                                                                     |
| 29 | インターネットで個人が自分の履歴（借り出し記録）を過去に遡り見れる様にして欲しい。                                                                                                   | いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。現在のシステムではご自身の借り出し記録を見ることが出来ないようになっております。現在図書館ではお子さん向けに「ぶっくのーと」（記入式）、大人の方向けに「本の手帖」（レシート貼付式）の読書記録手帳を発行しています。どちらもアナログな方法ではありますが、どうぞご利用頂けたらと思います。                                                                             |
| 30 | 絵本がもっと増えるといいな。                                                                                                                              | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。絵本は子どもの読書推進を図る立場としても、大切なものと考えており、毎週購入しています。新しい絵本も児童コーナーの新刊棚にご用意しておりますので、是非ご覧ください。また予約やリクエストも窓口で承っておりますので、ぜひスタッフにお声かけください。                                                                                                |
| 31 | 孫が本好きなので月3回くらい来ます。Pがいっぱいの時、10冊以上借りた時、歩いて持ってくるのが大変です。                                                                                        | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。文化公園の駐車場は公園を囲むように、体育館側（西駐車場）、サンガーデン側（北駐車場）、港側（東駐車場）の三ヶ所となります。港側の駐車場は比較的空いていることが多いと感じます。図書館だけでなく公園全体の駐車場となっておりますので、ご不便をおかけし申し訳ございませんが、なにとぞご理解くださいますよう、お願い申し上げます。                                                          |
| 32 | 週刊誌を借りたいと思っても古い去年のものは必要ないと思うので気をつける事。                                                                                                       | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。雑誌は最新号をのぞき、貸出可能となっておりますので、もしご覧になりたいものが無い場合、予約と言う形で提供をさせていただきます。是非スタッフまでお声かけください。<br>なお図書館の大切な役割の中に「資料の保存」というものがございます。古いものは古いものの、新しいものは新しいもののそれぞれ価値があり、両方棚に並んでいる事が図書館の良い点だと思っております。ご理解くださいますよう、どうぞよろしく申し上げます。             |
| 33 | ・さがしている本をPCでけんさくする時、とてもやりづらいし、おそい。コンピューターのシステムが古すぎる。例）カタカナをそのままうちこめないのは非常にタイムロスだし、やりづらい。・絵本がいたんでいるものが多く、悲しい気持ちになる。・職員の方達の対応がいつもすばらしく気持ちが良い。 | ・検索システムについてご不便をおかけし、申し訳ありません。システム更新の際のご意見として参考とさせていただきます。<br>・絵本に関してはいたんでいるもの、古いものなど、新しいものが入手できる物については適宜購入し、交換しております。入手不可能なものについては、修理をしながらの利用となります。悲しいお気持ちにさせてしまい、心苦しくありますが、ご理解いただけると幸いです。<br>・スタッフ対応につきましてお褒めいただき、ありがとうございます。今後も気持ち良い丁寧な対応をまいります。 |
| 34 | これからも新しい本や人気の本など入れて下さい。                                                                                                                     | ご利用ありがとうございます。時流とニーズに合せた本、図書館が買うべき本など、丁寧に選書し、皆様に利用していただけるよう努めて参ります。                                                                                                                                                                                |

自由回答欄記入結果一覧

|    | ご意見・要望                                                                            | 回答・ご案内                                                                                                                                                                          |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 35 | 調べものをする場合、資料・本等が少ない。(市からの予算関係によるものと思われ、指定管理者の責務は少ないでしょうか)                         | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。調べものに対応する資料は2階の参考郷土資料室に多く揃っておりますが、ご案内が不足しており申し訳ありません。また具体的にどのような分野の資料が不足しているか、お教えいただくと幸いです。ぜひスタッフへお声かけください。お待ちしております。                                 |
| 36 | トイレ使用～水洗(ウォッシュレット)に変えて欲しい。                                                        | トイレのウォッ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、すべてのトイレを変更することは難しい状況です。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。なお、ウォッシュレットトイレについては現在、1階女子トイレに1つ、多目的トイレに1つ設置しております。 |
| 37 | いつもありがとうございます。                                                                    | こちらこそいつもご利用いただきありがとうございます。今後も皆様のニーズに応え、愛される図書館づくりに努めます。今後も図書館をご利用ください。お待ちしております。                                                                                                |
| 38 | 対応に問題ありかな？                                                                        | いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。対応に際して問題ありと感じられたこと、大変申し訳ございません。日々適切で丁寧な接客に努めておりますが、今後も研修等含め向上していくよう、指導してまいります。                                                                         |
| 39 | 延滞料金をとるべきだと思います。正しく使うためには、大事にしてもらうためには借りる方も責任をもつべきだと思います。                         | 図書館の本は皆の共有財産であり。大事に扱っていただきたいという気持は私どもも同じです。延長料金徴収と言うのは、現在考えておりませんが、適切に督促等を行い、スムーズな提供に努めて参ります。                                                                                   |
| 40 | 最近、著者の順番が違っていることが多いように思います。沖方丁<ウブカタ トウ>が「あ」の並びにあったり、同じ著者の並びに違う著者の本が2～3冊入っていたりします。 | ご不便をおかけし、申し訳ありません。本棚の整理につきましては日々行っておりますが、特に小説の所に関しては動きも多い棚ですので、十分注意してまいります。ご意見ありがとうございます。                                                                                       |
| 41 | 親切で感じよいと思います。                                                                     | ありがとうございます。これからも明るく丁寧な対応を努めてまいります。                                                                                                                                              |
| 42 | 予算内で図書の充実は望む方が無理ですが、できるだけ市民の読みたい本を並べていただけるとお願いいたします。スタッフの皆さんはたいへん親切で礼儀正しくありがたいです。 | <b>大切な資料購入費ですので、お客様のご意見を伺いつつ、皆様のニーズと、図書館でなければ買えない本とのバランスを考え、購入してまいります。</b> ご希望の本などありましたら、具体的にスタッフにお声かけいただきますと幸いです。<br>また対応につきましてお褒めの言葉ありがとうございます。今後も親切丁寧な対応に努めてまいります。           |
| 43 | DVDの貸出等があると良いです。                                                                  | DVDの貸出につきましては、様々な準備が必要なおところではありますが、ご意見のひとつとして検討してまいります。ご意見ありがとうございます。                                                                                                           |

自由回答欄記入結果一覧

|    | ご意見・要望                                                                                                                                                        | 回答・ご案内                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 44 | トイレが臭いのと、トイレットペーパーが薄くて困る。トイレ全体が不潔な感じがする。                                                                                                                      | 1階トイレにつきましてはこの9月に吸排気に関する工事を行い、臭気の軽減をはかりましたが、臭いが残るといご意見と全体の改善に関しては今後の参考にさせていただきます。またペーパーに関しては限られた予算の中でやりくりしておりますので、現行のままとさせていただきます。どうぞご理解ください。今後とも図書館をご利用ください。お待ちしております。                                                                                                                     |
| 45 | ・インターネットを初めてで使う時の設定を簡単にしてほしい（パスワードだけとか）・休館日がないといい（年中無休、又は月よう日以外の日が休館日だといい。）・PM9:00閉館だといい。（8:00ではなく）・職員の方の対応が良いのでビックリしている。・1Fの空気がほこりっぽい感じがする。（私だけかも知れない、せきが出る） | ・インターネットを初めて使う時の設定という事ですが、インターネット予約についてという事でよろしいでしょうか。もう少し具体的にお教えいただくと幸いです。<br>・開館日の拡大、開館時間の延長につきましては、予算等の兼ね合いもございますので、現在のところは難しくあります。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。<br>・スタッフの対応についてお褒めいただきありがとうございます。今後も感じ良い対応に努めます。<br>・館内換気については適宜行っておりますが、ご意見として参考にさせていただきます。ご不便をおかけし申し訳ありません。 |
| 46 | パソコンの利用方法がもっとわかりやすく説明されていればいい。                                                                                                                                | パソコンの利用方法についてですが、1階検索機には利用方法について案内をご用意しておりますが、ご不明な点についてはお気軽にスタッフへお声かけください。また2階情報サロンではコンシェルジュがおりますので、操作についてご説明させていただきます。どうぞお気軽にお声かけください。                                                                                                                                                     |
| 47 | イベントには参加したことがないです。                                                                                                                                            | イベント案内については、1階エントランス入口のデジタルサイネージ、図書館ホームページや毎月発行している「図書館報ぱびるす」での掲示、カウンターにてチラシの配布などご案内しております。また市の広報にも掲載があります。ぜひご参加いただけたらと思います。お待ちしております。                                                                                                                                                      |
| 48 | 検索く機が少しつかいにくい。                                                                                                                                                | ご不便をおかけし、申し訳ありません。<br>検索機には利用方法について案内をご用意しておりますが、ご不明な点がございましたら、お気軽にスタッフへお声かけください。検索のお手伝いをさせていただきます。                                                                                                                                                                                         |
| 49 | 職員等の対応非常に良い、指定管理になってから。                                                                                                                                       | お褒めいただきありがとうございます。明るく、丁寧な対応を心掛けておりますが、より一層親しみやすく、利用しやすい図書館をめざしてまいります。これからも図書館をご利用ください。                                                                                                                                                                                                      |
| 50 | まごと利用する時春休み・冬休み・夏休み等は図書館には休まずにやってほしいです。                                                                                                                       | 図書館をご利用いただきありがとうございます。<br>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。<br>休館日設定なしという事に関しては、施設管理の関係等もございますので、現在のところは難しくあります。どうぞご理解くださいますよう、お願い致します。                                                                                                             |
| 51 | 利用時間がもう少し長かったらいいのと思います。                                                                                                                                       | いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。開館時間の延長につきましては、予算等の兼ね合いもございますので、現在のところは難しくあります。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。                                                                                                                                                                             |



自由回答欄記入結果一覧

|    | ご意見・要望                                                                                         | 回答・ご案内                                                                                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 52 | 新刊をいつもリクエストしています。ほとんど購入してもらい感謝しています。                                                           | いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。具体的にリクエストを伺えますと、私も皆さんのニーズを知ることが出来ますので、大変助かります。これからも図書館をご利用ください。お待ちしております。                                                                                                |
| 53 | 50音通りになってない時が有るのでまごつくことも。                                                                      | ご不便をおかけし、申し訳ありません。本棚の整理につきましては日々勤めておりますが、より一層注意して進めてまいります。今後も図書館をご利用ください。                                                                                                                         |
| 54 | ・全体的に本が古いので新しいものを取り入れてほしい<br>・子供の工作などを考える時利用するが本が古くて参考になりにくい。冊数が少なくて借りられないなどデメリットがあるので考えてもらいたい | 図書館の魅力の一つに、古い本も新しい本も混在しているという点があると思います。毎週新刊は200冊ほど入っておりますが、適宜入替など行う事で新陳代謝を図りながら、適切な資料提供を進めてまいります。工作等の本については選書担当にも申し伝えます。お探しの本がない場合はどうぞお気軽にスタッフへお声かけください。予約や取り寄せ、リクエストなど対応させていただきます、必要な本をご提供いたします。 |
| 55 | 気持ちが落ち着く居心地の良い場所で職場の同僚の女性もお子さんたちと時々おとずれるのを楽しみにしているそうです。今後も利用させていただきま                           | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。小さいお子さんから大人の方まで、今後も居心地良い図書館づくりを目指してまいります。お勤め先の方にもよろしくお伝えください。図書館でお待ちしております。                                                                                             |
| 56 | スタッフの皆さんが親切、丁寧。                                                                                | お褒めの言葉をいただき、大変嬉しく感じております。今後も明るく、親切、丁寧な対応に努めて参ります。                                                                                                                                                 |
| 57 | 検索機、反応が非常に遅いです。                                                                                | ご不便をおかけし、申し訳ありません。検索機の反応につきましては、システム担当にも申し伝え、更新時へのご意見として承ります。ご意見ありがとうございます。                                                                                                                       |
| 58 | 21:00くらいまで開館してほしいです。                                                                           | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。開館時間の延長につきましては、予算の関係もあり、すぐには出来ないませんが、今後の運営の参考とさせていただきます。また、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。ご意見ありがとうございます。                                                        |
| 59 | 検索がうまくいかない時が多い。                                                                                | ご不便をおかけし、申し訳ありません。お探しのものが見つからない際はお手数かと存じますが、スタッフへお声かけください。ご案内をしたり、別途業務用の端末でお調べします。また検索機の反応につきましては、システム担当にも申し伝え、改善・システム更新時へのご意見として承ります。ご意見ありがとうございます。                                              |
| 60 | トイレの臭いをかいぜんしてほしい。子供の読み聞かせの予定をわかりやすくしてほしい。                                                      | 1階トイレにつきましてはこの9月に吸排気に関する工事を行い、臭気の軽減をはかりましたが、臭いが残るというご意見と全体の改善に関しては今後のご意見として参考にさせていただきます。また読み聞かせについては、毎月チラシや図書館報びるす、ホームページ、図書館入口のデジタルサイネージでご案内しておりますので、ご利用ください。ご来館をお待ちしております。                      |

自由回答欄記入結果一覧

|    | ご意見・要望                                                                 | 回答・ご案内                                                                                                                                                                                                                     |
|----|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 61 | 年々きれいに、使いやすくなっていっているの、使う側としても気持ちよく利用できます。いつもありがとうございます。                | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。清掃につきましては担当が毎日開館前、開館中励んでおりますので、大変喜ぶと思います。今後も利用しやすい図書館づくりを目指してまいります。今後とも図書館をご利用ください。                                                                                                              |
| 62 | ・借りた重い本を運ぶのに駐車場までが遠くて歩くのが大変。 ・駐車場に車を止められない事が多い。 ・スタッフに質問しても、わからない事が多い。 | ご不便をおかけし、申し訳ありません。駐車場につきましては、図書館へ一番近い駐車場が消防署側でございます。公園全体の駐車場となっており、敷地の都合上、ご不便をおかけして申し訳ございませんが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。駐車場管理者には申し伝えます。<br><br>またスタッフへ対しては、月1回研修を実施し、研鑽をつんでおりますが、情報共有等も含め、全体のスキルアップに努めます。ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。 |
| 63 | 検索のパソコンの動きが遅い（検索に時間がかかり過ぎる）                                            | ご不便をおかけし、申し訳ありません。検索機の反応につきましては、システム担当へ申し伝え、改善・システム更新時へのご意見として承ります。ご意見ありがとうございます。                                                                                                                                          |
| 64 | いつも有難く利用させて頂いています。                                                     | こちらこそいつもご利用くださり、ありがとうございます。今後も皆様のニーズを把握しながら、利用しやすい図書館づくりを進めてまいります。                                                                                                                                                         |
| 65 | 小さい子どもと参加できるイベントが増えるといいです。                                             | 小さいお子さんのための定期的な行事として、毎週土日どちらかにはおはなし会、また隔週日曜には児童向けの映画上映会を行っております。夏休み、冬休み期間や季節に合わせたイベントも行っております。イベントのご案内については児童カウンターでのチラシ配布やホームページ、玄関のデジタルサイネージ、市広報などでもご案内しております。今後も楽しい催しを計画してまいりますので、ぜひご参加ください。                             |
| 66 | 開館時間がもう少し早いとありがたいときもあります。                                              | いつもご利用いただきありがとうございます。開館時間の延長につきましては、予算等の兼ね合いもございますので、現在のところは難しくあります。どうぞご理解くださいますようお願い申し上げます。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。                                                                                        |
| 67 | 申し訳ありません。⑧のイベントなどあまり興味がなくよく分かりません。ただいつも「ありがとう」だけかなー。又、よろしく願い致します。      | いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。イベント案内については、1階エントランス入口のデジタルサイネージ、図書館ホームページや毎月発行している「図書館報ぱびるす」での掲示、カウンターにてチラシの配布などのご案内しております。また市の広報にも掲載があります。ぜひご参加いただけたらと思います。今後も皆様に利用しやすい図書館づくりを目指してまいります。どうぞよろしくお願いいたします。                        |
| 68 | 人との交わりが少ない中で図書館は私をささえてくれてます。ありがとうございます。今後共よろしく。                        | こちらこそいつもご利用いただきありがとうございます。私どもも利用される皆様とお話させて頂く事で元気を頂いております。利用していただいてこそこの図書館ですので、今後ともどうぞよろしく申し上げます。                                                                                                                          |

自由回答欄記入結果一覧

|    | ご意見・要望                                                                                     | 回答・ご案内                                                                                                                                                                                          |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 69 | 前に来た時はあった本が無くなっていたのですがもうないのですか？きかいでしらべてもありませんでした。（ちなみに「とある魔術の禁書目録」という本です。）新約しかなかったので残念でした。 | 「とある魔術の禁書目録」ですが、沼ノ端で所蔵しております。もしお探しの本がない場合や、検索機の使い方のコツ、ご予約方法などご案内いたしますので、是非スタッフへお声かけいただけましたらと思います。お待ちしております。                                                                                     |
| 70 | 本がきちんと整理されていて見やすかったです。                                                                     | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。本棚の整理につきましては、図書館の大事な仕事として、日々スタッフも励んでおります。                                                                                                                             |
| 71 | トイレきたない                                                                                    | このたびは不愉快な思いさせてしまい、申し訳ございません。日々清掃に関しては、開館前開館中勤め、スタッフ巡回の際も注意しておりますが、より一層留意してまいります。また改修の際のご意見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。                                                                        |
| 72 | もっとゆっくりと本を読むスペース（1人がけのイスとか）があるといい。もっと本を増やしてほしい。                                            | 限られたスペース・予算ですので、席の増設は難しくございますが、今後の改善検討事項としてまいります。<br>また新刊につきましては毎週入ってきておりますが、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。カウンターにお声かけ頂けたらと思います。 |
| 73 | 図書の検索のPCが重いのか非常に遅い。 ※それ以外は全く問題なし。非常に気持ちよく利用させていただいています。                                    | ご不便をおかけし、申し訳ありません。検索機の反応につきましては、システム担当へ申し伝え、改善・更新時へのご意見として承ります。ご意見ありがとうございます。                                                                                                                   |
| 74 | イベントが平日あるとうれしいです。ファミリームービーのようなかぞくそろって夜に映画上映などがあるといいなと思います。                                 | 平日開催のイベントはお子さんと参加できるものでしょうか？大人向けのイベントでしょうか。今後の参考にさせていただきますので、ヒントを教えていただくと嬉しいです。また夜の上映会については11月22日から毎月第2・4水曜日に図書館ナイトミニシアターを開催いたします。ご家族で観ていただける上映作品の際にはぜひご来館いただくと嬉しいです。                           |
| 75 | 専門的な料理書がもっとあってもよいと思います。                                                                    | ご意見ありがとうございます。選書担当に申し伝えます。また本の購入につきましては全体のバランスを鑑みながら選書しておりますが、具体的にご希望のタイトル等ありましたら、ぜひスタッフへお声かけ頂けたらと思います。                                                                                         |
| 76 | OPACから出力した情報で本を探しにくい。具体的に棚番号を標記してほしい。よろしく願いいたします。いつもお世話になってます！                             | 現在のシステムでは本の情報と棚番号を結びつけることが出来ないのですが、スタッフにお声かけいただきましたら、棚までご案内いたします。今後も図書館をご利用ください。お待ちしております。                                                                                                      |
| 77 | 利用しやすくなりました。                                                                               | お褒めの言葉、ありがとうございます。今後も皆様にさらに利用しやすい図書館づくりを行ってまいります。今後とも図書館をご利用ください。                                                                                                                               |

自由回答欄記入結果一覧

|    | ご意見・要望                                                                                                                                                                                                                                                                            | 回答・ご案内                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 78 | 挨拶気持ちいいです。対応ほぼ親切です。                                                                                                                                                                                                                                                               | 嬉しいお言葉ありがとうございます。<br>「ほぼ」を「すべて」に出来る様努めてまいります。<br>今後も図書館をご利用ください。お待ちしております。                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 79 | 朝早くから開館してほしいです。                                                                                                                                                                                                                                                                   | ご意見ありがとうございます。開館時間の延長につきましては、現在のところ開館直後の利用人数はあまり多くない状況にありますので、延長の検討はしておりません。いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。また、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。                                                                                                                                                                                               |
| 80 | 新聞がとれる大きなコピー機を！！宜しく願います。                                                                                                                                                                                                                                                          | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。大きなコピー機の導入につきましては、予算の都合もあり、優先順位から見ますと、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。                                                                                                                                                                                                                     |
| 81 | 職員の方の対応が非常によろしいです。お茶（茶の湯、茶道）関係の図書が少なく感じました。お花（華道）も同様。                                                                                                                                                                                                                             | お褒めのお言葉ありがとうございます。<br>また具体的なご要望ありがとうございます。今後の選書の参考にさせていただきます。<br>今後も図書館をご利用ください。お待ちしております。                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 82 | とても雰囲気が良い。落ち着いて利用出来る。とても便利。                                                                                                                                                                                                                                                       | 嬉しいお言葉ありがとうございます。<br>今後も便利に図書館をご利用いただけるよう努めてまいります。                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 83 | 利用しやすさの基準があいまい。当館しか知らない人と他の館利用者との認識に差がある。職員の対応～個人差あり。民間委託（指定管理）当時の元気のよい挨拶はほぼ少ない。ITRCのコンセプト不明。図書館館長の存在感薄い。館長は鹿児島→函館→苫小牧で何をしたいのか？例）としてツタヤの戦略はわかりやすい。①武雄②姥名③多賀城④備中高梁先月も市教委のアンケート返却しているが、市と管理者の連携みえない。当館は指定管理者の点数評価に目配りしているのかもと思われる。特徴ある苫小牧の図書館～駅前活性化にむけて分館数量等まちづくりの1つとしての図書館目指してほしい。 | 長きにわたって図書館をご利用いただき、ありがとうございます。<br>図書館では「苫小牧市図書館基本計画」に定められた基本理念を元に「市民が等しく自由に、本や資料・情報を利用でき、市民や地域に役立つ知の拠点となる図書館」を目指しております。図書館の主役は利用者、市民の方々を考えており、バックアップしていく事が館長の役割の一つと思っておりますが、市民の皆さまに親しみやすい図書館づくりを行っていきたいという方向性などはもっとPRすべきところかと思えます。<br>いずれにせよ、市民の皆さまとコミュニケーションを図り、より良い図書館をつくっていきたくて考えておりますので、もしお気づきの点などございましたら、どうぞお声かけ頂けたらと思います。図書館でお待ちしております。 |
| 84 | 特になし。清潔感が有り好感。                                                                                                                                                                                                                                                                    | 年季の入った施設ではございますが、清掃担当が日々清掃に努めておりますので、頂いたお言葉、大変励みになると思います。今後も変わらず丁寧な仕事に努めます。                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 85 | ウォシュレットがあればなおいい。たまに連絡ミスがあるので注意してほしい。                                                                                                                                                                                                                                              | まず連絡ミスがあったこと、お詫び申し上げます。スタッフ全員で周知を図り、十分注意するよう指導いたします。またウォシュレットについては便利なものと思っておりますが、優先順位としてはまだ高くないと考えてますので、今後の改善事項としてご意見を賜ります。ありがとうございます。                                                                                                                                                                                                        |

自由回答欄記入結果一覧

|    | ご意見・要望                                                                                                  | 回答・ご案内                                                                                                                                                                                     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 86 | 泊りがけで岩見沢から利用する人間より開館時間が他より長いから助かってます。                                                                   | 遠方よりおいでいただき、ありがとうございます。胆振地方の中では大きい図書館ですので、今後も地域の方に利用しやすい図書館として努めて参ります。今後ともぜひご利用ください。                                                                                                       |
| 87 | 仮カード3か月長いかな・・・                                                                                          | カードの再発行のための仮カードですが、期間を設けることで紛失したと思われるカードが見つかるという事があるため、3ヶ月と定めさせて頂いております。また複数回カードを紛失される方もあり、カード一枚と言えど、限られた予算の中で捻出しておりますので、現行ままとさせて頂きたく思います。どうぞご理解ください。                                      |
| 88 | 検索機が遅い                                                                                                  | ご不便をおかけし、申し訳ありません。検索機の反応につきましては、システム担当にも申し伝え、改善・更新時へのご意見として承ります。ご意見ありがとうございます。                                                                                                             |
| 89 | 冬ソファに座って読みたいと思っても特に男の方が足をひろげまん中に座っているので4人掛けのソファを一人で使っている方が多いです。歳を取ると学生さんの様に普通のイスだとつかれるのでソファに座りたいのですが・・・ | ご不便をおかけし、申し訳ありません。もし館内が混み合っており、ソファのお席が足りないようでしたら、お手数かと存じますが、スタッフへお声かけください。                                                                                                                 |
| 90 | 本の汚れや折り目が気になる。きれいに読んでもらうよう注意するとい                                                                        | 返却された資料につきましては、汚れや折れ、忘れ物などがないか確認しております。ひどく汚れていた際などは、弁償対象となることもございますので、お声かけしております。大切に扱っていただくための取組についても検討してまいります。ご意見ありがとうございます。                                                              |
| 91 | ⑧～⑩利用した事が無いので不明                                                                                         | イベント案内については、館内ではエントランス入口のデジタルサイネージ画面でのご案内、図書館報びるす掲示でのご案内、またカウンターにてチラシの配布などのご案内しております。また図書館ホームページでもご案内しておりますので、ぜひご参加いただけたらと思います。また施設等、お気づきの点がございましたら、スタッフにお声かけ頂ければと思います。今後ともご利用いただけたらと思います。 |
| 92 | 小説の新刊が少ないと思う                                                                                            | 新刊につきましては、小説も含め毎週200冊ほど入っておりますが、特に小説の新刊については予約が入っている事も多く、すぐ貸出に回ってしまうものが殆どです。誠に申し訳ございませんが、お探しのものがございましたらスタッフへお声かけください。予約対応などさせていただきます。                                                      |
| 93 | 市内唯一の文化的場所と感じています。大切にしたいです。いつも楽しく過ごせるところです。ありがとうございます。                                                  | いつもご利用いただき、ありがとうございます。市内にある様々な施設とも連携し、図書館だけでは成し得ない事業拡大にも努めていきたいと思っております。今後も楽しく居心地の良い施設として、私どもも大切な場所として運営してまいります。                                                                           |
| 94 | 検索システムが遅く、本をさがしにくいです。地図がついて、どこにあるか分かりやすいシステムにしてはどうでしょう                                                  | ご意見ありがとうございます。検索システムが遅い件につきましては、システム担当へ申し伝えます。また本が探しにくいというご意見につきましてもシステム更新時の際の参考にさせていただきます。                                                                                                |

自由回答欄記入結果一覧

|     | ご意見・要望                                                                                                                               | 回答・ご案内                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 95  | トイレが少し古い感じがします。                                                                                                                      | 建物が建設されて年月が経っておりますので、確かに古くなってきておりますが、日々清掃担当が開館前、開館中と清掃しております。またスタッフ巡回時にも気をつけてはおりますが、もし気になることなどございましたら、お手数かと思いますが、お声かけ頂けると幸いです。私どもも十分注意いたします。                                                                                                              |
| 96  | サンガーデンは土日祝も19:00までにしてほしい。                                                                                                            | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。サンガーデンへのご意見につきましてには管理者へ申し伝えさせていただきます。                                                                                                                                                                                           |
| 97  | 勉強をしている、したい人が多くいるようなので机を増やしてあげたらいいと思いました。苫小牧の本の場所を聞いたら、親切に教えてくれました。ありがとうございます。                                                       | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。スペースの都合上、机の増設は難しい所ですが、ご意見として参考とさせていただきます。またお問合せ等、対応につきましては、今後も声のかけやすい雰囲気をお願いしながら、丁寧に対応してまいります。ありがとうございます。                                                                                                                       |
| 98  | 落付いて、本を選べるので、満足しています。                                                                                                                | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。今後も皆さんの居心地のよい図書館づくりを目指してまいります。これからのどうぞ足をお運びください。お待ちしております。                                                                                                                                                                      |
| 99  | 毎週子供と利用しています。ありがとうございます。                                                                                                             | こちらこそいつもご利用いただきありがとうございます。お子さんたちにも楽しんでいただける図書館づくりに努めます。今後も図書館をご利用ください。お待ちしております。                                                                                                                                                                          |
| 100 | 検索のPCが遅くて使いにくい                                                                                                                       | ご不便をおかけし、申し訳ありません。検索機の反応につきましては、システム担当にも申し伝え、改善・システム更新時へのご意見として承ります。ご意見ありがとうございます。                                                                                                                                                                        |
| 101 | トイレがいまいち                                                                                                                             | トイレにつきましては、日々清掃担当が開館前、開館中と清掃しております。またスタッフ巡回時にも気をつけてはおりますが、もし気になることなどございましたら、お手数かと思いますが、お声かけ頂けると幸いです。私どもも十分注意いたします。                                                                                                                                        |
| 102 | トイレをもっとキレイにしてほしい                                                                                                                     | トイレにつきましては、上にもお応えさせていただきましたが、清掃、ゴミの廃棄等、スタッフも注意してまいります。施設全体のものとしては、いまず改修等は難しくありますが、今後の改善事項として参考にさせていただきます。                                                                                                                                                 |
| 103 | 予約本が入ったとのメールがある時から来なくなり困っています。とまチョップポイント1人1枚のはずなのに15枚位持ってきてポイント加算している人が居ました。他施設でもかもしれませんが徹底してほしいものです。ポイント自身も貯めていますが卑怯なマネまではしたくありません。 | いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。予約本のメールが届かなくなったとのことですが、システム変更に伴い、2017/5/8より送信メールのアドレスが toshokansend@opac.tomakomai-lib.jp へ変更しました。こちらのメールが受信出来るよう、設定していただいておりますでしょうか。もし設定された上で受信できないという場合は、携帯電話ショップの方でご相談していただけたらと思います。<br><br>またとまチョップポイントにつきましては、担当部署に報告いたします。 |

自由回答欄記入結果一覧

|     | ご意見・要望                                                 | 回答・ご案内                                                                                                                                  |
|-----|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 104 | 職員の皆さん、毎日ご苦労様です。皆さんとても親切で明るくいつも利用させて頂いております。総ての面で満足です。 | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。総ての面で満足と言うご意見をいただき、大変嬉しく感じております。これからも一層皆様に満足していただけるよう、努めて参ります。                                                |
| 105 | 雑誌（私は主にドゥーパやオートバイなど）のバックナンバーが見えにくいのもっと借りやすくしてほしいと思いました | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。本棚全体の取替えは難しいので、ご不便をおかけしてしまっていますが、次回改築等のご意見として参考にさせていただきます。ありがとうございます。                                         |
| 106 | 車が泊められない時が多々あります。                                      | 文化公園の駐車場は公園を囲むように、体育館側（西駐車場）、サンガーデン側（北駐車場）、港側（東駐車場）の三ヶ所となります。港側の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。 |
| 107 | 空調がきちんとされていけば言うことなしです。                                 | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。ご不便をおかけし、申し訳ありません。古い建物なので、今すぐの改修という訳にはいかないのですが、ご意見として参考にさせていただきます。                                            |
| 108 | 子供の本のスペースにもう少しイスとテーブルがあるとうれしいです                        | 児童コーナーも通路などのスペース上、椅子・テーブルの増設は難しくありますが、ゆっくり本をご覧いただける場として、おはなしの部屋がございます。靴を脱いでお寛ぎいただけたらと思いますので、よろしければそちらもご利用ください。                          |
| 109 | トイレをきれいにしてほしい                                          | トイレにつきましては、日々清掃担当が開館前、開館中と清掃しております。またスタッフ巡回時にも気をつけてはおりますが、もし気になることなどございましたら、お手数かと思いますが、お声かけ頂けると幸いです。私どもも十分注意いたします。                      |
| 110 | とても良いと思っています。植物園付もとてもいいです。                             | 公園の中にありながら、雨や雪の日も緑がすぐそばにある図書館はなかなかありません。私もとても良いと思っています。今後も図書館へおいでください。お待ちしております。                                                        |
| 111 | 照明を好きなように調節したい                                         | 照明はどちらの照明になりますでしょうか。全体の照明につきましては、個々の対応を承る事は出来ませんが、具体的にスタッフまでお声かいただけると幸いです。                                                              |
| 112 | 職員の皆様の接し方がとてもあたたかくかつ的確です。毎週感謝しております。ありがとうございます。        | お褒めのお言葉ありがとうございます。私たちもいつもご利用いただいているお客様に感謝申し上げます。今後ともよろしく願いいたします。                                                                        |

自由回答欄記入結果一覧

|     | ご意見・要望                                                                                                                              | 回答・ご案内                                                                                                                                                                         |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 113 | 本の好きな人が集まってカフェパーティーなどがあると嬉しい（参加したい）                                                                                                 | 必然的に本好きが集まるのが図書館、すてきなアイデアありがとうございます。前向きに検討させていただきます。                                                                                                                           |
| 114 | インターネット3台しかありませんが増やしていただきたい。                                                                                                        | 情報サロンのインターネット用パソコンは3台となっておりますが、調べ物のためにネット接続しているパソコンも2階参考郷土資料室にご用意しております。またパソコン以外にもiPadを5台ご用意しておりますので、もしよろしければそちらもご利用ください。                                                      |
| 115 | いつも気持ちよく利用させてもらっています。遅くまで開いているので仕事帰りでもゆっくり来られて助かります。                                                                                | いつもご利用いただきありがとうございます。開館日はいつでも夜8時までご利用いただけます。ご来館をお待ちしております。                                                                                                                     |
| 116 | 写真のレポーターいふえないかなあ…ってワガママです。                                                                                                          | いつもご利用いただきありがとうございます。写真というのは写真集のことでしょうか。所蔵資料を見直し、今後の選書際の参考とさせていただきます。また具体的に動物・建築・風景等のご要望がありまら教えていただけると嬉しいです。ご意見ありがとうございました。                                                    |
| 117 | とてもすきな場所です、働きたいくらいです。これからもすてきな場所でありつづけてほしいです。                                                                                       | ありがとうございます。これからもすきと言ってもらえる図書館であるよう心掛けてまいります。                                                                                                                                   |
| 118 | 週に2度程利用しているが、よく見かける利用者の方が見るたびに職員の方に大きな声をあげている様に見えて嫌な気分になる。いいがかりをつけている様子にみえて声だけでめいわく。                                                | 不愉快な思い、ご心配をおかけしてしまい申し訳ありません。声が大きめになるお客様にはこちらからその都度お声かけしておりますが、他の方のご迷惑にならないよう、配慮してまいります。                                                                                        |
| 119 | 1. 館内で読んだ本の返却は自分で返さずに返却台を設けてそこに置くのが良い（何冊も持っているところにもどすか分からなくなる） 2. 本の利用延長のときは、インターネットでできようにしてほしい（帯広図書館はできた） 3. 個人的には教育関係の専門書を充実してほしい | 1階フロアには2か所返却台がございますので、わかりづらく申し訳ございません。次回よりぜひご利用いただきたいと思えます。見当たらない場合はお声掛けください。また、インターネット等での貸出延長処理については検討させていただきます。教育関係の専門書の充実というご意見については今後の選書の参考にさせていただきますと思えます。ご意見ありがとうございました。 |
| 120 | いつもいろいろと教えていただき非常に助っています。ここで借りた本を、沼ノ端のコミセンで返却できる点も、ものすごく助かっています。まだ予約をしたことがないので利用してみたいと思います。                                         | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。中央図書館だけではなく、コミセンもご利用いただき嬉しいです。もっと便利に図書館を活用いただけるようお手伝いさせていただきますので、お気軽にお声掛けください。予約についてもお近く、または利用のしやすい図書館へご用意できますので、ぜひご利用ください。お待ちしております。                |
| 121 | 本の予約の方法が分かりにくいので、予約方法の案内を出してもらえると利用しやすくなります。                                                                                        | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。予約の方法には用紙へ記入して窓口へ出していただく来館予約、館内の検索機から行うOPAC予約、インターネットからのWeb予約の3種類がございます。それぞれの案内方法について見直しをさせていただきます。ご指摘ありがとうございます。                                    |



自由回答欄記入結果一覧

|     | ご意見・要望                                                      | 回答・ご案内                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 122 | 館内の布製ソファの汚れが気になります。本がつまりすぎて取り出しにくい。子供の声（さわいだり、泣いたり）が気になります。 | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。ソファの汚れについては館内全体を点検し、改善を検討してまいります。また本が取り出し辛くご不便をおかけして申し訳ございません。気をつけて書棚を整理いたします。子どもの声が気になるとのことですが、こちらも注意してまいります。元気な印と寛容な心で受け止めていただくと大変嬉しく思います。今後もどうぞご利用くださいますようお願い申し上げます。                         |
| 123 | 駐車場が少ない 本がどこにあるかわかりづらい                                      | 文化公園の駐車場は公園を囲むように、体育館側（西駐車場）、サンガーデン側（北駐車場）、港側（東駐車場）の三ヶ所となります。港側の駐車場は比較的空いていることが多いと感じますので、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。また、本の所在についてわかりづらいとのこと。案内図や棚の表示等を見直させていただきます。お困りの時はお近くのスタッフにお声掛けください、すぐにご案内させていただきます。 |
| 124 | 旧旭町（現裁判所地域）図書館にて利用し、隔世の感がございます。机、椅子、学習の充実が上記の利用Pointです。     | 旭町より移転しまして29年となりますが、長きにわたり図書館をご利用いただき、ありがとうございます。これからも皆様に利用しやすい図書館を目指してまいります。今後も図書館をご利用くださいますよう、よろしくいお願いいたします。                                                                                                            |
| 125 | 料理本、手芸、雑誌等種類をふやしてほしい                                        | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。ご希望をいただきましたが、具体的な料理・手芸の内容や、雑誌タイトルがありましたら教えていただけると嬉しいです。参考にさせていただきますと思います。今後も蔵書を充実させていけるよう努めてまいります。                                                                                              |
| 126 | 以前行っていたぬいぐるみのお泊りなど子供が図書館にいきたくなるイベントを行ってもらえるとうれしいです。         | 2014年から始めた「ぬいぐるみのおとまり会」は年に1回クリスマスの時期に開催しております。2017年も12月に開催予定です。小学生以下のお子様がいらっしゃいましたら、ぜひご参加、お申込みください。お知らせは館内での掲示のほか市の広報でも行っております。                                                                                           |
| 127 | 夜8時までやっているのが便利です。本もたくさんあり利用しやすいです。                          | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。今後もたくさん本をご利用いただけるよう、努めてまいります。                                                                                                                                                                   |
| 128 | 子どもが借りる本を探しに来るのですが、きちんと整理されていて見やすいです。そしてきれいな図書館なので気持ち良いです。  | いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。いただいたお褒めのお言葉を忘れず、今後も清潔で整理された図書館であるよう努めてまいります。                                                                                                                                                   |

自由回答欄記入結果一覧

|     | ご意見・要望                                                                                                                                                                                                                                  | 回答・ご案内                                                                                                           |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 129 | <p>ネット検索・予約を利用していますが、システムが使いづらいです。(だいぶ前ですが)以前のリニューアル前の方が使いやすかった。具体的には、検索画面から大もとのホームページ画面にもどれない、お気に入り登録できる数を増やしてほしい(現在50冊)、検索して複数予約したい時など、いちいち検索画面にもどらないといけないのが面倒。お気に入りから予約した場合、自動的にお気に入りから削除されるとなるとおよい、とかいろいろ、もう一度、使い勝手を見直ししてほしいです。</p> | <p>ご不便をおかけし、申し訳ありません。検索システムについては、次回更新時へのご意見として参考にさせていただき、使いやすいシステムになるよう進めていきたいと思っております。ご理解下さいますよう、お願い申し上げます。</p> |
| 130 | <p>いつも気持ち良く利用させていただいています。特に職員の方の対応はすばらしいと思います。新刊をもう少し多くしていただきたい。</p>                                                                                                                                                                    | <p>いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。さらにお褒めのお言葉をいただき嬉しいです。新刊をもう少し多くとのことですが、具体的にどのような本をお求めでしょうか。参考のため教えてください。</p>         |
| 131 | <p>トイレが子供でも使えるようにしてほしい。</p>                                                                                                                                                                                                             | <p>いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。児童コーナーに子ども用トイレがございます。数に限りがございますが、どうぞご利用ください。</p>                                    |