

2018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。

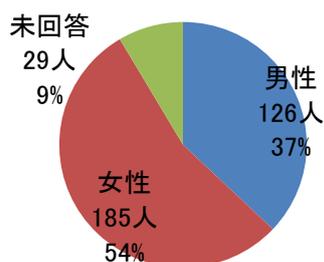
1 実施概要

実施期間	2018年10月23日（火）～11月4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	340枚（回収率 68%）
総体満足度	95.61%（前年 94.17%）

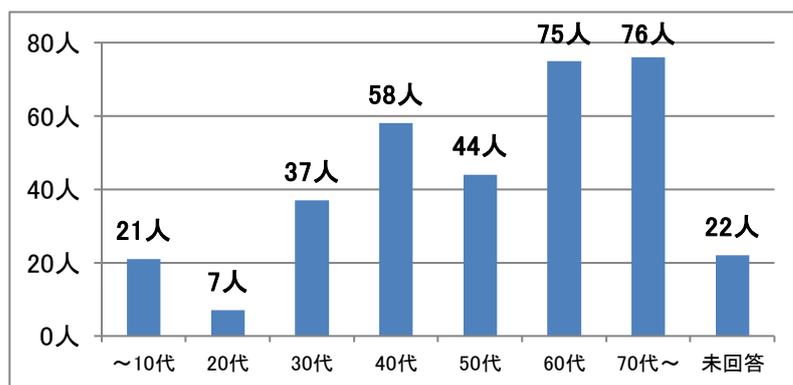
※ 全有効回答数に占める「満足」・「やや満足」と回答くださった方の割合。（全質問項目の総計）

2 回答者属性

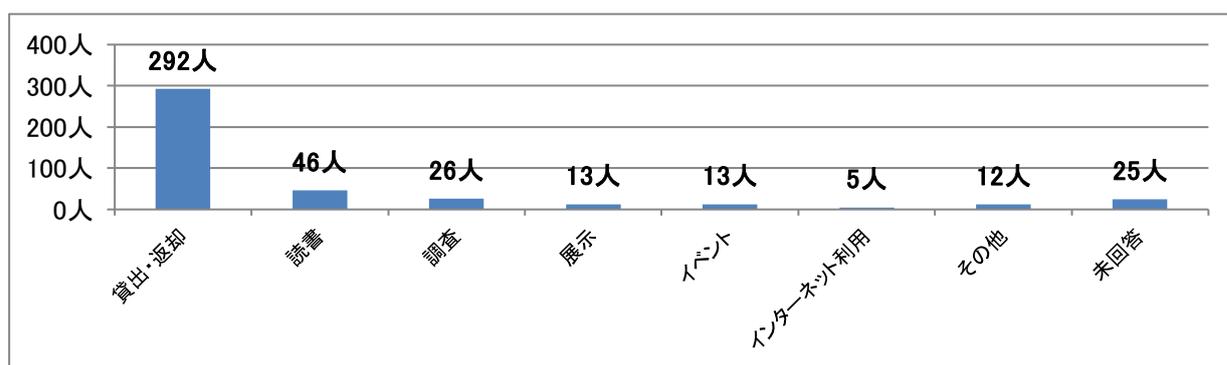
(1) 男女比



(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？	239	90	5	0	334	98.50%
2	館内のどこに何があるか、わかりやすいですか？	113	176	40	5	334	86.53%
3	利用登録や予約などの申し込みはしやすいですか？	184	119	14	3	320	94.69%
4	職員の対応（挨拶・お声かけ等）はいかがですか？	277	58	1	2	338	99.11%
5	館内は清潔に保たれていますか？	271	62	3	1	337	98.81%
6	開館日の設定は利用しやすいですか？	240	78	14	1	333	95.50%
7	開館時間の設定は利用しやすいですか？	247	76	11	1	335	96.42%
8	イベントや講座等の内容は充実していますか？	127	155	20	1	303	93.07%
9	施設の備品や器具は使いやすいですか？	161	138	16	1	316	94.62%
10	施設全般について、使いやすいですか？	198	126	5	0	329	98.48%

全体満足度（「満足」計 2,057 人＋「やや満足」計 1,078 人）÷ 全回答件数 3,279 人＝95.61%

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。

- ・資料の充実に関するご意見
- ・資料検索機についてのご意見
- ・施設（飲食スペース・ソファ等）改善に関するご意見
- ・開館日、開館時間についてのご意見
- ・駐車場についてのご意見

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 5.4:3.7(0.9 は未回答。昨年度増)となっている。回答の割合として多いのは 60、70 代以上で全体の 44.4%を占めた(前年度は 39.8%)、また 20～30 代の回答数が減少。また目的に関しては貸出・返却が前年度と変わらず9割を占めたが、インターネット利用・展示を見るという項目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 1.44%増。ほとんどの項目が 90%を超える満足度の高い結果となり、「4. 職員の対応（挨拶・お声かけ等）はいかがですか？」の項目についても 99.11%と高い満足度を得た。
自由記述内の要望等が多いが、「7. 開館時間」「8. イベント」「9. 施設備品・器具」に関しても昨年度より2割から3割増という高い満足度を得た。
- 3 要望等** 検索機の利便性についてはさらなる利便性を求める声も多いが、6月のシステム更新後の結果に手ごたえを感じる意見もあった。またそのほか施設面に関する要望は対応できるものから順に解消していく。

自由回答欄記入結果一覧

記入総数 88件（うち「特になし」1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	本の数をふやし話題の本など、すぐに見られるとうれしい	話題の本、人気の本はじめ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。新しい本には既に予約が入っているものも多く、新刊棚に並ぶより先に貸出に回っているものもあります。ご要望の本などございましたら、どうぞお気軽にスタッフへお声掛けください。お待ちしております。
2	出来れば足をのばして読めるスペースがあるとありがたいと思っています。	いつも図書館をご利用くださり、ありがとうございます。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、ご要望として承ります。
3	いつも子どもの本を借りに来ています。これからもたくさん利用したいです。スタッフの方々が、いつも優しいです。	いつも図書館をご利用くださり、ありがとうございます。ご存知かもしれませんが、図書館では、本を借りるだけでなく、おはなし会などもしております。スタッフも丁寧な接客を努めておりますので、お褒め頂き嬉しく思います。ありがとうございます。これからもどうぞおいでください。お待ちしております。
4	東側駐車場は以前より駐車台数を減らして白線を引いたがなぜか？駐車場で事故でもあったのか、よく分からないが減らす必要はない。事故あったとしてら運転車の資質。駐車台数を増やす方向への改善ならよいが、減らすのは理解に苦しむ。東側館側の職員用らしい駐車場も不要。南側公園駐車場に職員は停めるべきだと思います。一日中駐めているのだから。	消防署の裏手の駐車場についてという事でよろしいでしょうか。駐車場管理者に確認したところ、そちらは障害者用駐車場の拡張という事で線を引き直したため、駐車可能台数が減少したとのことです。しかしながら公共施設はユニバーサルデザインに基づいた運営を求められておりますので、ご理解頂けますと幸いです。また職員駐車場につきましては、図書館職員はそちらは使用しておりません。こちら併せて管理者に申し伝えます。ご意見ありがとうございました。
5	いつも利用させていただいております。ありがとうございます。対応も大変良く安心して利用中です。	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。これからも皆様に安心してご利用いただけるよう、スタッフ一同励んでまいります。
6	個人でなかなか購入がむずかしい地方の出版社の本などを購入して欲しいと思います。	ご要望ありがとうございます。購入については内容を鑑みながら購入しております。必要でありましたら地方の出版社からも取り寄せ等しておりますので、ご要望がございましたら是非スタッフへお声掛けいただき、タイトル等お教えください。
7	社会科学、特に経済、社会一般の書籍、ここ数年に出版されたものが少々物足りない。	ご意見ありがとうございます。購入に関してはNo.6でも回答させて頂いた通り、まんべんなく選書し、購入しておりますが、貴重なご意見として担当に申し伝えます。またそのほか具体的なタイトル等ございましたら、是非スタッフへお教えください。

自由回答欄記入結果一覧

	ご意見・要望	回答・ご案内
8	本を汚す人がいるのが残念です。ブックシャワーが早く直ってほしいです。	私たちも大切な本を汚されたり、破られたりされてしまう事に心を痛めております。わざとでないケースもございますが、この9月に本を大切に扱っていただきたいという思いを込めて、入り口正面のガラスケースにて「かわいそうな本たち」というタイトルで展示を行いました。本の大切さが伝わったかと思えます。 またブックシャワーにつきましては、故障しておりご不便をおかけしました。10月31日に修繕が完了しました。これからもご利用いただけたらと思えます。
9	映画関係の本が少ない様に感じる所以他図書館を参考に充実をお願いします。	ご意見ありがとうございます。購入に関してはどのジャンルについても、まんべんなく選書し、購入しておりますが、貴重なご意見として担当に申し伝えます。またそのほか具体的なタイトル等ございましたら、是非スタッフへお教えてください。
10	月よう日、休みの友人が利用出来ないという声を良く聞く 私自身は日曜休みなので満足です。	ご友人の方のご意見も併せてありがとうございます。休館日設定につきましては、すべての方のご満足を頂くことは難しく、また施設運用の関係より休館日をなくすという事は難しいところです。24時間、365日ご利用いただける電子図書館もございますので、ご友人の方と一緒に是非ご利用いただけたらと思えます。
11	職員の方がいつも前にいる方の人数が少なく聞く時ためらいがある。	ご配慮いただくとともにご迷惑をおかけし、申し訳ございません。一時的にカウンターを外している場合もございますが、どうぞお気になさらずお声掛けください。
12	サンガーデンと休みが一緒だといいですね。	ご意見ありがとうございます。サンガーデンと図書館は、施設性格も違うところに加え、運営者も異なることから休館日の同一設定が難しいところです。しかしながら貴重なご意見として承りました。ありがとうございます。
13	ほぼ満足	「ほぼ満足」という高評価、ありがとうございます。次は「ほぼ」ではなく、「すべて満足」というご意見を頂けるよう、一同励んでまいります！
14	開館日、時間は利用者が勝手に言い出したらキリのない話となるが月曜閉館は少し不満かな。職員への対応はもう少し笑顔があっても良いかな。(皆さん少し固たそう。)	月曜閉館につきましては、No.10にも同じご意見を頂いておりますが、現在のところ変更の予定はございません。しかしながら現状をご理解いただけております事、感謝申し上げます。 またスタッフの笑顔については、真剣に業務に励んでいるところが笑顔が少ないように映ってしまったかもしれません。接遇研修等も行っておりますので、笑顔で皆さまをお迎えするよう、スタッフに申し伝えます。ご意見ありがとうございます。
15	本を検索する機会が時々ありますが、なかなかヒットせずうまく探せません。著者名も本の題名もわかっているにもかかわらずその本が図書館にあるのかわからずあきらめて帰ることが多いです。もう少し探しやすいできませんか。	館内検索機での検索についてですね。検索の際はタイトルや作者の「一部」を「ヨミ」で入れることにより、検索結果の幅が広がります。そのほかコツを含めた使い方のガイドを検索機横に置いてありますので、ご参考にしていただくか、スタッフにお声掛けいただければ一緒に操作いたしますので、ぜひお声掛けください。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
16	職員の方の対応が良くなったと思います。	ありがとうございます！ 接遇研修等も行い、一同努めておりますが、皆様のお褒めの言葉が一番の励みです。これからも皆様に愛される図書館づくりに努めてまいります。
17	蔵書を増やしてほしい。	毎週新しい本が蔵書の仲間入りをしております。今後ともどうぞご利用ください。またご希望のタイトルなどありましたら、是非スタッフへお声掛けください。
18	・20:00までの開館がありがたいです。・美術作品等の展示（読書や地域に関する）がさらにあるといいですね。	こちらこそご利用いただき、ありがとうございます。 本年度は「17万人分の17人展」「北の燐寸アート展」「工藤ノリコさん原画展」と美術に関する展示が多くありましたが、図書館では「読書」「地域」「図書資料」に繋がる展示を図っております。また美術作品という事では、同じ公園内の美術博物館が第一ですので、そちらの展覧会に関連した図書資料の連携展示にも力を入れて参ります。 また「宮崎県えびの市交換展示（苫小牧とは「火山」が共通項です）」など地域に関する展示も行っております。そのほか通常の展示に加え、2階参考郷土資料室前、同じく2階研修室前でも苫小牧市、地域に関する展示を継続的に行っておりますので、是非ご覧ください。 なお12月末までは「図書館30周年展示」ということで、入り口エントランスにて建設当初の資料はもちろん、歴代館長からのメッセージも展示しております。是非ご覧ください。
19	・リクエストについてよくわからない。・「読書マラソン」気に入っています。もっとPRしては？	・「リクエスト」とは苫小牧市内（中央図書館・コーナー図書室）で所蔵していない本について申込みいただくサービスになります。内容によっては購入を、入手が難しいなどの理由で購入しない場合は他の図書館から取り寄せをするなどして、ご提供します。 なお「予約」は苫小牧市内で所蔵している本への取り寄せ、順番待ちのサービスになります。 ・また読書マラソン、お気に入り下さってありがとうございます。PRについては良い方法を考え、周知してまいります。ご意見ありがとうございます。
20	遅い時間まで利用できるようになったので、仕事後によることができ、とても便利になり助かります。	そう言ってくださると私たちも大変嬉しいです。ありがとうございます。 また夜遅い時間のイベントとしては、毎月第2・第4水曜日の17時45分からナイトミニシアターと銘打って、映画上映をしています。20時で閉館ですので、少し早いかもかもしれませんが、時には早めにお仕事を終わられてゆっくり映画鑑賞はいかがでしょう？
21	新聞を読んでいる方の新聞をめくる音が気になります。（別室を用意できるといいですね）	別室のご用意は施設上難しいところですが、気になるという事でしたらスタッフへお声掛けください。必要であれば私たちからお声掛けします。
22	幅広く色々な種類の本があるので、借りるのが楽しみです。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。借りるのが楽しいとおっしゃっていただき、大変嬉しいです。 この規模の図書館ですから、様々なジャンルの本をご用意するよう選書しておりますが、何かご希望などありましたらスタッフへお気軽にお声掛けください。

自由回答欄記入結果一覧

	ご意見・要望	回答・ご案内
23	絵本の原画展をもっと増やしてほしいです。とても利用しやすく助かっています！	絵本の原画展、ご覧いただきありがとうございます。毎年必ず一回は原画展を行うようしておりますが、原画展の開催はご縁とタイミング、そして予算の兼ね合いもあり、複数回開催が難しいところもあります。しかしながら楽しみにして下さってるというご意見、嬉しいです。ご要望があった旨承りました。スタッフ一同、さらに利用しやすい図書館を目指してまいります。
24	予約の本をお願いするととてもジンソクに対応していただき、とても満足しています。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。素早く、間違いないサービスを今後も変わらず続けて参ります！
25	新しい本が入荷するのが、意外と早くてうれしい。	いつもご利用いただき、ありがとうございます。新しい本は毎週入ってまいりますので、是非ご利用いただければと思います。また棚にない本は取り寄せ等も出来ませんので、お気軽にお声掛けいただければと思います。
26	とても感じの良い対応していただけて嬉しく思います。公共の場でとても素敵な対応していただけますこと、苦小牧市民の良いお手本になると思います。どうぞこれからもよろしくお願い致します。	皆さんのお手本に、とは改めて背筋が伸びる思いですが、お褒めの言葉ありがとうございます！これからも気持ちよくご利用いただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。
27	1Fトイレを新しくしてほしいです。	1階トイレにつきましては、毎日清掃スタッフが丁寧に清掃しております事に加え、吸排気に関する工事や特別清掃などを行い、臭気の軽減をはかるなどしております。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。
28	入れてほしい本の受け付けはありますか？	もちろんございます。各カウンターにて承っておりますので、お気軽にお声掛けください。購入については別途検討して購入、購入できない場合は他の図書館から借りるなどしてご提供してまいります。
29	正門の他裏口もあれば良い。	建物の構造上、別途図書館利用の方用の入口を作るのは困難ですが、ブックポストは36号線から一本入った職員用通用口向かって右に設けております。よろしければご利用ください。
30	夜間返却用ポストの下が気になります。中で本が折れたりしていないか心配。	お心遣い、ありがとうございます。投入口から先に傾斜がついておりますので、折れたりしないようになっております。お気になさらず、ご返却いただければと思います。
31	夏、あついでクーラーをつけてほしいです。	ご不便をおかけし申し訳ありません。施設にはクーラーがないため、暑い際は窓を開けるなど対応させていただいております。

自由回答欄記入結果一覧

	ご意見・要望	回答・ご案内
32	とじて有る新聞のコピーがしづらい。	ご不便をおかけして申し訳ありません。ホチキス留めについては出来るだけギリギリの所を留めるようにしておりますので、ご容赦頂きますと幸いです。
33	検索システムの反応が遅いです。システムが古いのでやむを得ないのでしょうか。	システムは本年度6月に更新をしたばかりで、以前より速度は速くなったと報告を受けております。検索のタイミング等もございますので、お手数かと思いますが、「遅い」と感じた際にお声掛けいただけますと、担当者へ具体的に報告が出来ますので、大変助かります。
34	新しい本が少ない。	話題の本、人気の本はじめ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。新しい本には既に予約が入っているものも多く、新刊棚に並ぶより先に貸出に回っているものが多数です。ご要望の本などございましたら、どうぞお気軽にスタッフへお声掛けください。お待ちしております。
35	もう1回同じ本を借りたいとき「もう1回、借りていいですか?」と聞くのが少しはずかしいので、「もう1回借りる本はありますか?」と聞いてくれたらうれしいです。	いつもご利用いただき、ありがとうございます。同じ本を何回もお借りになる方は大勢いらっしゃいますので、お気になさらずお声いただければと思いますが、こちらからもお声掛けするよう、心掛けて参ります。
36	今後も大いに利用したいと思います。	いつもご利用ありがとうございます! 私たちも大いに利用して頂けるよう、本の利用はもちろんそのほかの取組についても一同励んでまいります!
37	いつも楽しく利用させて頂いています。ありがとうございます。	こちらこそいつもご利用ありがとうございます。
38	幼児、児童(低学年)向けの図書がより充実すると嬉しいです。	いつもご利用ありがとうございます。児童書、一般書ともに毎週新刊が入ってきておりますが、より一層の充実を図りながら選書を進めてまいります。今後とも図書館へぜひ足をお運びください。
39	書架(というのかわかりませんが)に本がビッシリと配置されていて、見るにはキレイとも思えるものの、いざ、手に取ろうとすると、そのあまりのキツさに閉口することしばしば。詰め込みはホドホドになされば、もう少し、読んでみようという意欲が生かされるかもしれませんね。	ご不便をおかけし、申し訳ありません。書架は日々整理をしておりますが、おっしゃる通り本数冊の余裕を残して並べるのが取りやすい書架づくりと思います。今後改めてそちらを意識して本を並べてまいります。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
40	月曜休館がなくなればありがたいです。職員の方の「休み」は当然必要ですが…。	職員にご配慮いただきありがとうございます。休館については施設運営、管理上休館が無くなることは難しいのが現状です。ご理解いただけますと幸いです。
41	忙しいでしょうに、すぐ対応して下さるので、時間がない時などうれしい。が、見ていてたいへんだらうと思います。今後とも利用させて下さい。	すぐに対応することは当たり前の事ではありますが、温かい言葉をいただき、大変嬉しいです。ありがとうございます。これからも皆様の利用しやすい図書館であるよう、一同励んでまいります。
42	検索システムが貧弱なので、使いやすく向上すると更に良いと思います。	検索システムは今年の6月にリニューアルしたところですが、具体的にどういったところにご不便をお感じになられてますでしょうか。お手数ですがお教えて頂けますと幸いです。
43	本をさがす時など、いつもとても親切に対応していただき感謝しております。(各コミセンの図書コーナーの方々もとても優しいです。)	各コミセン図書コーナーのスタッフにも温かいお言葉をありがとうございます。お褒めのお言葉が私たちの励みとなります。これからも中央図書館・コーナー図書室、一同で良いサービスのため励んでまいります。ありがとうございます。
44	エッセイと小説を分けてほしいです。文庫版の本も入れてほしいです。	エッセイと小説、同一作家のものを「読み物」というくくりで同じにしてほしいというご意見もあり、当館では現行ママで取り扱って参ります。また文庫版につきましては、人気の多いものについては購入しておりますので、ご利用いただければと思います。今後も図書館をご利用ください。お待ちしております。
45	館内の図書検索のスピードが遅すぎる。	今年の6月にシステム更新をいたしました際、システム会社より検索スピードは上がったと報告を受けております。具体的にどのような際に遅く感じるかお教えいただけますと、今後の参考させていただけるかと思っております。お手数をおかけしますが、お声かけいただけますと幸いです。
46	駐車場の台数が少ない。	いつもご利用ありがとうございます。駐車場につきましては、管理者は図書館とは別になりますので、担当へ申し伝えます。ご意見ありがとうございます。
47	PC検索のスピードが速くなって使いやすくなりました。	この6月にシステム更新を行いました。スピードが速くなったことを実感頂き、ほっといたしました。ご意見ありがとうございます。
48	作者順にしてほしい。	当館では小説、エッセイなどの「読み物」につきましては、作者順に並んでおりますが、そのほかについてはタイトル順で並んでおります。

自由回答欄記入結果一覧

	ご意見・要望	回答・ご案内
49	実用書が少ない。	料理や裁縫、園芸などの実用書については別途本棚を分けております。お探しの本がございましたらカウンターへお声掛けください。ご案内いたします。またご希望のものが不在の場合は予約や取り寄せなどもしますので、同じくお声掛けいただけますと幸いです。
50	中央図書館に来るには遠いのですが、時々来ています。もう少し分かりやすくしてほしい。	遠方よりご来館いただき、ありがとうございます。分かりやすく・・というところは具体的にどのようなところになりますでしょうか。次ご来館の際、スタッフへお教え頂きますと幸いです。図書館でお待ちしております。
51	以前に比べ旅行ガイドブックなどがどんどん入ってくるようになって良くなった。	新刊につきましては毎週入ってきておりますが、ガイドブックなどご要望にお応えすることが出来、こちらも嬉しいです。お探しのものがございましたら、いつでもお声掛けください。
52	これからも利用していきたいです。	いつもご利用ありがとうございます。これからも使いやすい図書館づくりに一層励んでまいります。
53	図書検索PCを館の奥の方にも設置してほしい。いちいち戻るのがめんどろ。	ご不便をおかけして申し訳ございません。配線の関係上、今すぐの対応が難しいところですが、ご要望として承りました。ご意見ありがとうございます。
54	児童コーナーに人（スタッフさん）がいてくださるとありがたいです。いつも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。児童コーナーへは児童担当スタッフがおりますが、時間によっては本を棚に戻すなどコーナー内を移動していることもございます。カウンターの方も気にかけてながらしておりますが、ご用の際はお声掛け頂けると幸いです。
55	3、カードを作る時に同時に予約できるようにして欲しい。7、市内の様々なしせつが全部同じ時間にはじまれば調べないですむからいいなあと思います。	3について：パスワードの付与が、カード発行時と同時に出来るようにというご希望でよろしいでしょうか。こちらについては現システムでは対応が出来ないのですが、ご要望ということで承りました。 7について：市内の施設については、施設の性格によって開館時間を設定しておりますので、すべて同じにするというところは難しいかと思いますが、ご要望として承りました。 ご意見、ありがとうございます。
56	インターネットの予約が10冊以上できるとうれしい。	予約できる冊数が多くなると、その分貸出待ちの冊数も増え、実際に手に取れる本の数が少なくなるという状況がございますので、現行ママ貸出・予約出来る数は変わらず10冊で進めて参ります。ご理解ください。
57	子供向けの読み～を充実あせてほしい。	児童向けの本については、入り口入って左手に児童コーナーを設けてまとめており、また毎週新刊も入ってきております。今後も皆様のご要望にお応えし、充実するよう今後も務めて参ります。

自由回答欄記入結果一覧

	ご意見・要望	回答・ご案内
58	予約もしやすく、大変お世話になっています。いつもありがとうございます。	こちらこそいつもご利用ありがとうございます。予約もしやすいという事で嬉しく思います。これからも皆様にとって利用しやすい、居心地の良い図書館づくりを継続してまいります。
59	飲食できるスペースをふやしてほしいです。	いつもご利用ありがとうございます。本と飲食物、特に食べ物は水濡れなどの兼ね合いもあり、相性がよくありません。飲食可能スペースとして2階リラックスペースをご用意しておりますが、そのほか図書館隣のサンガーデンでお昼をとったりされる方もいらっしゃいます。現在図書館内のスペースの拡充は難しいですが、ご要望という事で承ります。ご意見ありがとうございます。
60	飲食スペースをふやしてほしいです。	
61	郷土資料図書室の両窓側をへらして、書架を増してはどうですか。	いつもご利用ありがとうございます。書架の増築につきましては、施設改修を伴うものになりますので、予算や工事期間という考えますと現在難しいところです。しかしながらアイデアとして頂戴いたします。ありがとうございます。
62	・家の近くではないのでわざわざ来るので身近ではない。・本が多くさんあるので時々しか利用しないのでみつけにくいですがとくに施設に間違があるとは思いません。	施設に問題がないというご意見、ありがとうございます。しかしながら家の近くでなくともいらしていただけるような、魅力ある図書館を作っていくなくてはと改めて感じた次第です。一同励んでまいります。ご意見ありがとうございます。
63	雨の日は足元注意しないと時々バケツをケリトバシそうになりますが、特に不満があるワケでは無く職員さんが大変そうだなあと思っているぐらいです。「いつもありがとうゴザイマス」です。	雨漏りにつきましては、ご迷惑をおかけし誠に申し訳ありません。そのようなところ、お心遣いいただき恐縮です。修繕についても可能な場所は随時修繕しておりますので、お気をつけてお過ごしいただければと存じます。
64	新聞を新聞を置いてある近くで読みたいが、近くのソファに机が少なく少し不便を感じる。	当館ではソファ席、机席とすみわけをし、それぞれのご要望に応じご利用いただいております。ご不便をおかけしておりますが、ソファ席に机を置くのは難しいためご理解いただけますと幸いです。
65	恩田陸さんの本100番目以上のリクエストN0でまだ借られていません。ちょっと残念です。しかしとても親切にいただき、来るのが楽しみです。	ご不便をおかけし、申し訳ありません。予約件数が多い本は増えるにしたがって購入しておりますが、原則1館1冊としております。理由としましては、出来るだけ様々なジャンルの本を取り揃えたいということと、人気の本は時期が過ぎますと同タイトルで棚を圧迫するところがあります。ご理解いただけますと幸いです。

自由回答欄記入結果一覧

	ご意見・要望	回答・ご案内
66	受付の方がとても感じが良くて、来館して本をゆっくりさがしてみようと仕事帰りでも足をよくはこんでいます。いつもありがとうございます。	こちらこそいつもありがとうございます。夜は20時まで開館しておりますので、お仕事帰りの方へ好評いただいております。 また夜遅い時間のイベントとしては、毎月第2・第4水曜日の17時45分からナイトミニシアターと銘打って、映画上映をしています。20時で閉館ですので、少し早いかもかもしれませんが、時には早めにお仕事を終わらせてゆっくり映画鑑賞はいかがでしょう？
67	とても有難い施設です。	こちらこそ利用してくださる皆様あってこそこの図書館です。本の貸出だけでなく、事業等もおこなっておりますので、ぜひそちらへもご参加いただけたらと思います。
68	いつも清潔で利用しやすい。	いつもご利用いただき、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。清掃担当に申し伝えます。
69	ネットで本が探しやすくなりました（表紙がわかる）。	今年の6月にシステム更新をした際のリニューアル結果の一つです。ありがとうございます。
70	DVDをよく利用しているが、目録に内容紹介が欲しい。職員に確認するとパッケージを見せてくれるが、目録にそれがあれば、わずらわしいことがない。タイトルリストでは事務的なもので不便と思う。	ご不便をおかけし、申し訳ありません。DVDをご利用いただきありがとうございます。DVDリストへの内容紹介についてですが、タイトル数が多いためお時間がだいぶかかるかと思いますが、内容紹介を含んだリストの作成を前向きに考えていきたいと思っています。ご意見ありがとうございます。
71	いつもありがとうございます。	こちらこそいつも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作ってまいります。
72	未回答は利用したことがないので。	承知しました。ご丁寧にありがとうございます。回答内容についてはまとめたのち、皆様へお知らせいたします。
73	2階PC席の利用枠（時間、場所）を広げてほしい。	2階情報サロンのご利用についてでよろしいでしょうか。インターネット席、PC持ち込み席、ともに図書館開館の9時30分から閉館の20時までご利用いただけます。また次の方の予約が入っていない場合は延長も可能です（延長回数制限なし）。PCの増設については予算の都合上、難しいところもありますが、ご意見として承ります。ご意見ありがとうございます。 何かご不明な点等ございましたら、スタッフへお声掛けください。

自由回答欄記入結果一覧

	ご意見・要望	回答・ご案内
74	職員の方の感じがいつも親切で気持ちよく利用させていただけます。何かさがしものをたのむとき、職員の方の力量が多少ちがうこともあります。	いつもご利用ありがとうございます。力量の違いは正直なところ経験年数によるところもあるかと思いますが、その差異をできるだけなくすべく、内部研修・外部研修などに励んでおります。今後もスタッフ間でも情報交換・共有等も図りながらご不便をおかけしないよう努めてまいります。
75	いつも静かで清けつで利用しやすいです。	いつもご利用いただき、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。清掃担当に申し伝えます。
76	近年文庫本の購入が増えたように思うがどうしてだろう？	2014年度の指定管理者受託開始より蔵書整備費が大幅に増額されたため、文庫も含め全体として購入冊数が増えていることが要因かと思えます。
77	私語が多い高齢者の方も多くなってきたような気がするので貼り紙をする等してほしい。	私語等につきましては、本を棚に戻すときや館内巡回時などお声掛けをしております。今後も留意してまいります。が、気にかかることなどございましたら、スタッフへお声掛けください。
78	本を貸し出してくれる時に裏返しにして寄こすのはどういう事なのでしょう。商品を裏返しにして寄こすお店なんてありません。どういうことなのか私には理解できません。ちなみに私は表紙の方を上にしてお返ししています。それが礼儀だと思いますので…。	不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。本はあえて裏返しにしているのではなく、貸出しの際に使用しているバーコード位置によるものです。また他の人に表紙を見られたくないという方もいらっしゃるのですが、本の上下についてはお客様へ正しい方向へ向けるよう指導しておりますが、表紙については定めておりません。ご理解いただけますと幸いです。
79	主に子どもの本を借りるのに利用しています。くつをぬいで読めるスペースが子どもは気に入っていますし、親としても嬉しいです。原画展は親子で楽しめますが、可能な限り写真さつえい可のスペース（それがつくりものでも可）があると記憶と共に記録も残せるので、幼い子どもがいる親としてはありがたいです。	いつもご利用いただきありがとうございます。また原画展も楽しんでいただけたとのこと嬉しく思います。今回の原画展の撮影につきましては出版社より「撮影不可」という申し出があったという事情がございます。お子さんとの思い出を・・・と私どもも感じますが、ご理解いただけますと幸いです。
80	長居する人が多すぎる。イス、テーブルを占領している人が多い。	図書館は老若男女問わず、どなたでも自由にご利用いただける施設です。なお荷物を置いたままの長時間の離席はスタッフもお声掛けしておりますので、ご理解くださいますよう、お願い申し上げます。
81	パソコンでの検索がなかなかキーワードや作者名を入れても出なくて、職員さんにやってもらおうと探していた本にたどりつけるのなぜなのでしょうかね？？もっと簡単に自分で検索できるといいなーと感じます。漢字で入力できたりとか…。	館内検索機での検索についてですね。検索の際はタイトルや作者の「一部」を「ヨミ」で入れることにより、検索結果の幅が広がります。そのほかコツを含めた使い方のガイドを検索機横に置いてありますので、ご参考にしてください。か、スタッフにお声掛けいただければ一緒に操作いたしますので、ぜひお声掛けください。 また漢字変換については機械の仕様上変換が出来ません。ご不便をおかけしますが、ご理解いただけますと幸いです。

自由回答欄記入結果一覧

	ご意見・要望	回答・ご案内
82	司書の方々の対応に助けられて、いつもスムーズに利用させていただいています。これからもよろしくおねがいします。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。スタッフもスキル向上を図りながら、皆様に利用しやすい図書館づくりをしております。こちらこそ今後ともよろしくお願いたします。
83	返却のお知らせの貸出資料CNN ENGLISH EXPRESS 201までしか印字されず何年何月かわからず。全部のせるようにして欲しい。	ご不便をおかけして申し訳ありません。印字できる文字数につきましては制限がありますが、システム会社へ確認の上、可能であれば対応するようすすめてまいります。
84	イベントの時トイレの数がたりずれつができてこんでいる。	ご不便をおかけし、申し訳ございません。施設改修を伴うところですので、増設は困難ですが、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。
85	日曜の映画をよく観に来ます。楽しみにしています。いい映画をお願いします。	いつもご来館いただき、ありがとうございます。現在映画上映会については日曜のミニシアター以外にも毎月第2・第4水曜日の17時45分からナイトミニシアターと銘打って、映画上映をしています。そちらへも是非足をお運びください。お待ちしております。
86	子供が楽しく本を読んでくれているので毎週利用しています。	いつもご利用ありがとうございます。お子さんも楽しんでくださっているようで何よりです。おはなし会なども行っておりますので、ぜひおいでください。お待ちしております。
87	外出のついでに来た時、カレンダー見ていなかったのので10/26休みでした。イベントは充実しているかはよくわかりませんが参加すると楽しいです。もっと良くなるよう希望します。館内の広さが私には丁度よいので不都合なしです。いつもありがとうございます。ミニシアターはなるべく明るく楽しいのにしてください！	いつもご利用いただきありがとうございます。休館の際はご不便をおかけして申し訳ありませんでした。またイベントやミニシアターにもご参加いただき、ありがとうございます。今後も皆様に楽しく、役立つ図書館であるよう励んでまいります。