平成 30 年度

苫小牧市公民館運営審議会・図書館協議会定例会

会 議 次 第

開催日時　　平成 30 年 5 月 24 日（木）午後 2 時 30 分
開催場所　　苫小牧市立中央図書館　2 階講堂

1　開　会

2　挨　拶　　苫小牧市教育委員会教育部　部長　瀬能　仁

3　委嘱状交付　　新委員　松井　操人（苫小牧教育研究会学校図書館研究部会長）

4　会長選出

5　議　事

（1）苫小牧市公民館運営審議会委員・図書館協議会委員の兼任の解除について

（2）勇払公民館の運営について
　①平成 29 年度事業報告
　②平成 30 年度事業計画

（3）中央図書館の運営について
　①平成 29 年度事業報告
　②平成 30 年度事業計画

（4）中央図書館点検と評価について

6　その他

7　閉　会

平　成　30　年　度

第1回　苫小牧市公民館運営審議会 会議資料

・平成29年度　勇払公民館事業実施状況及び利用状況

・平成30年度　勇払公民館事業実施計画

勇　払　公　民　館

平成29年度　公民館事業実施状況及び利用状況

【勇払公民館】

事　業　等	平成29年度①		平成28年度②		増　減（①－②）		備　　考
	実施回数	参加人数	実施回数	参加人数	実施回数	参加人数	
主　催　事　業	31	191	27	225	4	▲ 34	【平成29年度の状況】 ・主催事業　：　前期（5月～7月）　2講座　延べ13回 61人 後期（8月～10月）　2講座　延べ13回 81人 機会講座（11月・12月）1講座　延べ5回 49人 ・サークル活動　：　サークル・その他団体 （19団体⇒17団体へ減） ・社会教育事業　：　図書コーナー業務 ・展示・その他　：　公民館まつり・サークルの展示
サークル活動	838	6,817	909	7,609	▲ 71	▲ 792	
貸　館　事　業	247	5,965	381	7,940	▲ 134	▲ 1,975	
社会教育事業	244	1,308	241	1,529	3	▲ 221	
展示・その他	3	833	3	790	0	43	
計	1,363	15,114	1,561	18,093	▲ 198	▲ 2,979	

平成28年度　公民館及び各コミニティーセンター利用状況

項　　目	勇払公民館	のぞみ コミニティーセンター	豊　川 コミニティーセンター	住　吉 コミニティーセンター	沼ノ端 コミニティーセンター	植　苗 ファミリーセンター	備　考
地区人口(A)	2,146人	24,435人	26,478人	21,201人	29,210人	1,448人	平成29年3月末人口資料より
利用者総数(B)	18,093人	180,879人	190,812人	150,364人	180,384人	18,225人	
開館日数(C)	359日	358日	358日	358日	358日	359日	
日平均利用者数(D)	50人	505人	533人	420人	504人	51人	D=B/C
地区住民利用率(E)	8.4回	7.4回	7.2回	7.1回	6.2回	12.6回	E=B/A

注：平成28年度の豊川コミニティーセンターは、改修工事により利用実績が無く、平成27年度の実績数値を使用している。

平成30年度　勇払公民館事業実施計画

【推進方針】

地域における生涯学習の拠点施設として、他の関係機関等と連携を図りながら住民ニーズに答えた各種事業を推進するとともに、各種情報の提供、住民の学習・芸術・文化・社会参加活動の拠点となるよう、機能の充実に努める。

区　　分		平成30年度	平成29年度	増 減 額	伸　率
予算総額		11,113千円	11,064千円	49千円	0.4%
内訳	公民館活動費	207千円	213千円	▲ 6千円	▲2.8%
	施設管理費	10,855千円	10,851千円	4千円	0.0%
	公民館運営審議会費	51千円	―	51千円	100.0%

目　　標	推 進 方 策	事 業 名	事　業　内　容		期日・期間	会場・対象	予 算 額
学習活動の推進	各種講座や講習会等 市民の学習意欲に応 えた主催事業行の開催	1. 定期講座	① 講座数 ② 募集人員 ③ 講座名	2講座 30人（各15人） ・やさしいパン作り ・さあ、チャレンジ骨盤体操で脂肪燃焼	前期 5月、6月	勇払公民館 一般市民	207千円
			① 講座数 ② 募集人員 ③ 講座名	3講座 45人（各15人） ・おいしいパンと一品料理 ・さあ、チャレンジ骨盤体操で脂肪燃焼 ・背骨コンディショニング	後期 8月～10月	勇払公民館 一般市民	
		2. 機会講座	① 講座数 ② 募集人員 ③ 講座名	1講座 15人 ・おいしいお菓子作りとクリスマスケーキ作り	随時 11、12月	勇払公民館 一般市民	
芸術・文化活動の推進	芸術・文化にふれる機会事業の推進	施設の提供	芸術・文化活動発表の場として施設の積極的な提供を図る 公民館祭、文化祭		通　年	勇払公民館 一般市民	―

目　　標	推 進 方 策	事　業　名	事　業　内　容	期日・期間	会場・対象	予 算 額
市民の自主学習活動の推進	自主学習団体（サークル等）の育成と支援	1　サークル活動等の育成	①　サークル等の活動の場の提供と助言 ②　公民館まつりの開催	通年 10月	勇払公民館 サークル会員等	―
		2　個人学習の育成支援	①　学習活動のための情報収集及び提供 ②　図書コーナーの利用促進	通年	勇払公民館 一般市民	
管理運営	施設の保全	1　施設維持管理	・清掃、管理業務　・警備業務 ・温風暖房機等保守点検業務 ・給湯暖房機保守点検業務 ・ゴミ収集運搬処理業務　他	通年		7,558千円
		2　その他管理業務	消耗品費、光熱水費、修繕費等管理に要する経費	通年		3,297千円
公民館運営	企画事業の調査・審議	公民館運営審議会	公民館における各種事業の企画実施について調査・審議する	年1回 又は 年2回	勇払公民館	51千円

平成２９年度苫小牧市立中央図書館協議会　定例会議説明資料

平成３０年５月２４日
指定管理者 TRC 苫小牧グループ

１．平成２９年度事業報告

（１）主要事業報告

カテゴリー順	事　業　名		概　要
資料ｱｸｾｽ整備 市民連携	障がいをお持ちの方への図書館利用講座	12/3	苫小牧市障がい者パソコンボランティア友の会と共催した図書館利用講座。 障害者への情報提供機会の拡大。
資料ｱｸｾｽ整備 サービス拡充	障害者・高齢者へ対する電話予約ｻｰﾋﾞｽの開始	1/4 より	来館困難者への利便性向上事業。
資料ｱｸｾｽ整備 サービス拡充	ナイトミニシアター	11/22 より	月 2 回夜間に行う上映許諾資料の無料上映会。 夜間（17 時から 20 時）入館者数　前年比　105.8%
子どもの 読書推進	教育委員会指導室主催「親子読書」展示事業	10/28 より	「365 日この日ってどんな日」 児童ｺｰﾅｰ窓を前面に使った特集展示事業。
子どもの 読書推進	児童センター団体セット貸出「ぐるりさん」事業開始	1/25 より	市内児童センター利用者へ毎月１回資料をセット貸出する読書推進事業。 団体貸出利用率（前年比）99.2%
子どもの 読書推進 多文化ｻｰﾋﾞｽ	英語 de おはなし会 「英語でおはなし聞いてみよう！」	11/12	苫小牧市 ALT 協力による英語のおはなし会
多文化ｻｰﾋﾞｽ	図書館利用案内（英語版）の作成・配布	3/31 より	市役所・市内施設へ配布。利活用の拡大。
郷土資料室の活用	児童用郷土ｶﾞｲﾄﾞﾌﾞｯｸの作成・配布	3/31 より	「苫小牧を読んでみよう」発行。 十進法分類を元に、苫小牧市内を紹介。 調べ学習・参考郷土資料室の利活用促進。

（２）利用統計　主要サービス統計

項目名	平成 28 年度	平成 29 年度	前年比
入館者数	313,598 人	309,377 人	98.65%
利用人数	97,946 人	92,006 人	93.94%
個人貸出点数	461,598 点	433,298 点	93.87%
団体貸出点数	18,169 点	17,135 点	94.31%
予約件数	70,405 件	72,455 件	102.91%
登録者数	1,687 人	1,544 人	91.52%
情報ｻﾛﾝ利用件数	14,803 件	13,999 件	94.57%
レファレンス件数	6,744 件	7,362 件	109.16%

（３）利用者アンケート結果（別紙の通り）

実施期間　　２０１７年１０月３日（火）～１０月１５日（日）　１３日間
実施方法　　カウンター利用者に用紙配布し、館内設置の回収箱にて回収
配布枚数　　５００枚
有効回答数　４１４枚 （ 回答率 ８２．８％ ）
満足度　　９４．１７％（前年度９４．１０％）

２．平成３０年度事業計画

（１）主要事業概要

事業名	開催日	概　要	共催等
自由研究・調べる学習講座	7月	上記ｺﾝｸｰﾙ募集支援を趣旨とする、夏季休暇期間の自由研究活動への図書館資料の活用講座。 本年度は林野庁に関する資料展示も同時開催し、自由研究のヒントになる役立つ図書館を目指す。	【継続・改編】
文化セミナー事業	8月	絵本作家・高畠那生さん講演会。	【継続】 共催｜苫小牧読み聞かせ文庫活動連絡会
第４回苫小牧市図書館を使った調べる学習コンクール	9月～	小学生と対象とする。図書やｲﾝﾀｰﾈｯﾄを用いた調査・研究成果を競うｺﾝｸｰﾙ事業。	【継続】 共催｜苫小牧市教育研究会図書館研究部会
図書館ワークショップ	年9回	おはなし会と工作会、ベビーマッサージなどのワークショップを行う。	【新規】
絵本ニコニコ撮影会	未定	絵本の一場面を模した撮影ｺｰﾅｰの設置と関連本のおはなし会。 撮影した写真による SNS 拡散効果も狙う。	【新規】

（２）重点事業

事業名	実施月	概　要
映像資料貸出開始【新】	7月	図書資料に加えて、貸与権のついた映像資料の貸出を開始することにより、資料提供拡大と潜在利用者の発掘を狙う。
赤ちゃんと楽しむ絵本広場リニューアル	年10回	今まではおはなし会中心だった「赤ちゃんと楽しむ初めての絵本広場」に「リトミック」「ベビーマッサージ」「わらべうた」などのプログラムを追加することにより、今まで図書館へ足を運んだことのなかった層への図書館利用を促す目的で開催する。
ブックちゃん ぐるりさん改編	10月	市内学校/児童センターへの団体貸出ブックちゃん、ぐるりさんの改編を行う。ブックちゃんは好評の中学生セットを増やし、要望の多い英語版セットの作成を予定。

2017（平成 29）年 11 月 20 日（月曜日）

苫小牧民報　第 2 社会面

ひとアプリ

本は親子の絆 深めるツール

「親子で本を開いて同じ時間を過ごすことは、とても掛け替えのないこと」と実感を込めて話すのは、苫小牧市教育委員会指導室の指導主事、池田利夫さん（43）。市は11月を「親子読書強調月間」と位置付け、親子での読書を推進。小中学校を通じ、保護者に本に親しむことの大切さを呼び掛けている。

2児の父である池田さんは親子読書の実践者。「子供が選ぶ本から今関心を持っていることを知ることができたり、自分が好きな本を子供に伝えられたりと、本は親子のコミュニケーションを深めるのにとてもよいツール」と話す。

市教委の働き掛けで、市立中央図書館では今月、自分が生まれた日や記念日などにちなんだ本を紹介するコーナーを設置。「親子で楽しめるのでぜひ足を運んでほしい」

2017（平成 29）年 12 月 26 日（火曜日）

苫小牧民報　第 2 社会面

中央図書館で第2・4水曜日

図書館ナイト ミニシアター

利用を呼び掛ける職員

苫小牧市立中央図書館（吉見裕美館長）は、第2、4水曜日に、同館2階の講堂で「図書館ナイトミニシアター」を実施している。時間は午後5時45分から。主に大人向けの映画を上映するが、学校の冬休みなど長期休暇期間には家族で楽しめる映画も上映する（中学生以下は保護者同伴）。

27日は、チャールズ・チャップリンの「モダン・タイムス」（83分）。来年1月10日には夜中に博物館の展示物が動き出すナイトミュージアムシリーズ「ナイトミュージアム3 エジプト王の秘密」（98分）、同24日は記憶の一部を失った男性と、病魔に侵された女性との切ない恋愛を描いた「100回泣くこと」（116分）を上映する。

同館は従来、毎週日曜日にミニシアターを実施しているが、休日や昼間の参加が困難な人が多くいることや、アンケートで夜間実施の要望が強かったことなどを踏まえ、夜間開館のPRも兼ねて企画した。

吉見館長は「申し込み不要なので、気軽に足を運んでほしい」と話している。

市障がい者パソコンボランティア友の会

設立15年目に

来月3日、写真展鑑賞や講演会

苫小牧市障がい者パソコンボランティア友の会は今年、設立から15年目を迎えた。節目を記念し12月3日、市美術博物館での写真展鑑賞や図書館、美術館など社会教育施設が果たす役割を考える講演会などの行事を企画。同会は広く参加を呼び掛けている。

同会は肢体や聴覚、視覚に障害を持つ人対象の市の講座開催をきっかけに、障害者の学びを支援するボランティア団体として2002年6月に活動をスタート。障害者がより豊かな生活を送れるよう、市内の公共施設で肢体不自由者と視覚障害者に分け、パソコン教室を開いてきた。

視覚障害者についてはパソコンやタブレットなどの画面を見ながら操作することが難しいため、画面上の文字を音声で読み上げる機能を使いキーボードのみで操作する方法も教えている。

最近ではパソコンのみならず、スマートフォンなどの操作方法に関する指導も。地道で熱心な活動が評価され、16年度には北海道社会貢献賞（地域活動推進功労者）を受賞した。

同会は15年を節目に新たな一歩を―と市教委、市中央図書館指定管理者TRC苫小牧グループ、苫小牧障碍者福祉連合会と共催で12月3日に記念事業を企画。午後1時からは市立中央図書館で北海道大学名誉教授の木村純さんによる社会教育施設の役割に関する講演を予定。中央図書館で取り扱っている視覚障害者向けの音声サービスの紹介もする。

午後3時からは市美術博物館に会場を移し、企画展「雷鳥・四季を縫（まと）う神の鳥―高橋広平写真展―」を鑑賞。作品から受ける印象などについて語り合い、視覚に障害がある人もそれを聞くことで自分なりに解釈しながら楽しめるようにしたい考えだ。

同会事務局の高橋徹さんは「障害がある人の生活が少しでも豊かになればと15年間活動を続けてきた。新たな試みも用意しているので、ぜひ皆さんに参加してもらいたい」と話す。

中央図書館での講演会は定員50人で参加無料。美術博物館でのワークショップは定員20人で観覧料（一般300円など）が必要。

問い合わせ、申し込みは同会高橋さん携帯電話090（3397）1450。

視覚に障害がある人も一緒に楽しめる写真鑑賞方法を探るメンバー

2017（平成29）年11月29日（水曜日）

苫小牧民報第1社会面

苫小牧・中央図書館

高齢者と障害者対象

本の予約 電話でできます

胆振・日高で3例目 来月4日から

苫小牧市立中央図書館は来年1月4日から75歳以上の高齢者や障害者らを対象に電話による本の貸し出し予約サービスを開始する。胆振・日高管内では伊達市、浦河町に次いで3例目。予約した本の受け取りはコミュニティーセンターの図書コーナーなどでも可能で、同図書館の吉見裕美館長は「多くの市民に図書館を活用してほしい」としている。

同図書館は2004年から業務の電算化を進め、これまでもホームページから本の貸し出し予約や蔵書の検索ができたが、「電話でも予約できるようにしてほしい」との要望に応え、新サービスに踏み切った。

電話予約は図書館の利用者カードを持っている人が対象で①満75歳以上の高齢者②障害者手帳の保有者③要介護認定を受けた人―のいずれかの条件を満たす必要がある。

電話では1人につき本10冊の予約と未所蔵本2冊のリクエストを受け付ける。図書館は本を用意したことを電話で連絡し、利用者は2週間以内に同図書館または市内6カ所の図書コーナー、移動図書館車で本を受け取る仕組み。

年末年始は29日～1月3日まで休館。問い合わせは同図書館☎0144・35・0511へ。

（伊勢裕太）

2017（平成29）年

12月28日（木曜日）

北海道新聞朝刊16面

2018（平成 30）年

2 月 9 日（金曜日）

北海道新聞夕刊　9 面

「ぐるりさん」サービス開始

市立中央図書館 児童センターに本貸し出し

苫小牧市立中央図書館（末広町3）は市内の各児童センターに同館所蔵の本を百冊単位で貸し出すサービス「ぐるりさん」を始めた。子供たちの読書習慣を高める狙い。（蒲生美緒）

「ぐるりさん」で市立中央図書館から貸し出された児童書＝沼ノ端児童センター

貸し出すのは絵本や図鑑、伝記などの幼児・小学生向けの児童書。住吉（住吉町2）、日新（日新町3）、沼ノ端（沼ノ端中央4）、あさひ（旭町2）、錦岡（宮前町2）、大成（大成町1）の各児童センターに100冊ずつ貸し出し、1カ月ごとに本の種類や内容を更新していく。

このうち、沼ノ端児童センターでは、児童書約五百冊を所蔵しているが、図書館の児童書コーナーも設置し、来館者に読んでもらっている。

沼ノ端児童センターは「子供たちの読書の幅が広がる。スマホゲームで遊ぶ子供も多いが、読書や読み聞かせを推進していきたい」と話している。

2018（平成 30）年 4 月 17 日（火曜日）

苫小牧民報　第 2 社会面

「苫小牧を読んでみよう」

調べ学習の支援冊子発行

市立中央図書館

図書館所蔵の本や資料を探し出す力を小中学生に育んでもらおうと、苫小牧市立中央図書館はこのほど、児童生徒の調べ学習を支援する冊子「苫小牧を読んでみよう」を発行した。

市立中図書館が発行した冊子

調べ学習の足掛かりにしてもらおうと、同市の歴史やゆかりのある事物を紹介する内容。目次は図書検索に活用できるよう、国内の図書館で広く使われている図書分類法「日本十進分類法（NDC）」を採用した。

表紙には、苫小牧市民会館前に設置されている本郷新作の「勇払千人同心」像をあしらい、NDCの10分類から図書館や郷土史、樽前山、上下水道、アイヌ語などを解説。併せて理解を深めるのにお薦めの本も紹介している。巻末には苫小牧全域の地図も掲載した。

「図書館は子供たちの調べ学習の強い味方でありたい。図書館の本の並べ方を知ってもらうことは、興味のあることや知りたいことと情報との距離を縮めることにつながる」と吉見裕美館長。

冊子はA4判24ページ、オールカラーのオフセット印刷。3月31日に160部発行した。随時、市内の小中学校図書室や取材した協力者や関係団体に配布していくという。

吉見館長は「冊子で紹介する苫小牧について理解を深めてもらう中で、図書館の資料を活用してもらえたらうれしい。調べ学習に役立ててほしい」と話している。

英訳版利用案内を発行

苫小牧市立図書館

広く活用呼び掛ける

苫小牧市立中央図書館は、同館が2014年に発行した冊子「図書館ご利用案内」の英訳版を約3000部発行した。市内や近郊で暮らす英語を話す人たちに対し、広く図書館の活用を呼び掛けたい考え。

4月から、同館1階カウンターに日本語版と並べて設置したほか市役所の総合案内や国際関係の部署、公共施設など市内16カ所に設置している。

図書館カウンターに設置された「図書館ご利用案内」の英訳版

英訳版は、日本語版と同様、本を借りるための手続きや各種サービスを案内し、同館と関連施設の地図も併せて掲載している。共にA4判三つ折りだが、日本語版が青を基調としているのに対し、英訳版は緑をベースにした。

同館はホームページについて、14年に英語版と中国語版（簡体、繁体の2種類）、韓国語版も用意。昨年12月には、日本語の絵本と同じ内容の英訳本を幼児らに読み聞かせる「英語のおはなし会」を初めて開くなど、多言語対応を進めている。

吉見裕美館長は「日本語の話者はもとより、英語を話す人にとっても使いやすく、訪れやすい図書館を目指したい」と話している。

市政策推進課の統計担当によると、今年4月末現在で市内で暮らす外国人は524人。

2018（平成 30）年 5 月 8 日（火曜日）

苫小牧民報　第 2 社会面

苫小牧市立中央図書館　評価と点検について

指定管理者 TRC 苫小牧グループ

【 参 考 】

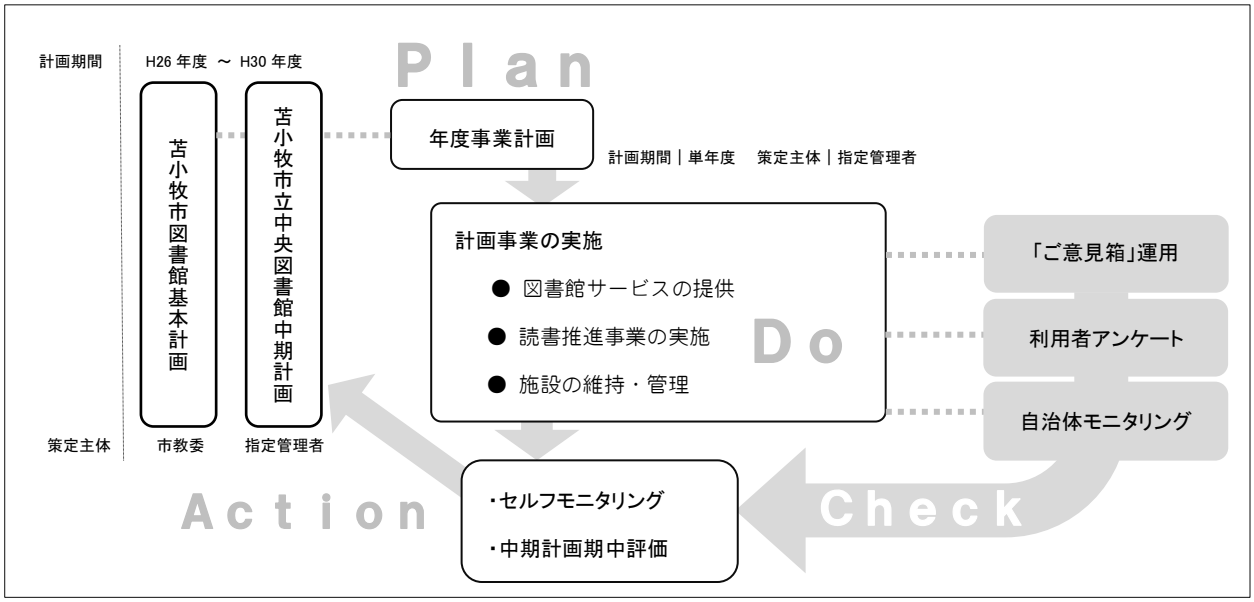
「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」(平成 24 年 12 月 19 日文部科学省告示第 172 号)

第二－一－1－(二)運営の状況に関する点検及び評価等

1 市町村立図書館は、基本的運営方針に基づいた運営がなされることを確保し、その事業の水準の　向上を図るため、各年度の図書館サービスその他図書館の運営の状況について、(一)の2の目標及び事業計画の達成状況等に関し自ら点検及び評価を行うよう努めなければならない。

1 平成29年度　セルフモニタリング実施結果

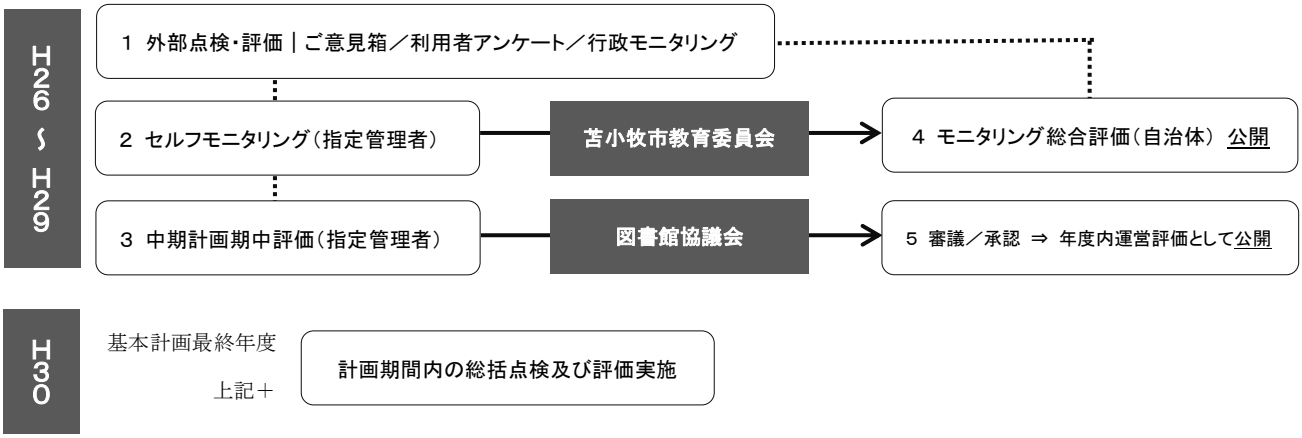
(1)セルフモニタリング実施スキーム



(2)平成29年度セルフモニタリング実施結果

別紙「苫小牧市立中央図書館中期計画・期中評価表」のとおり

2 点検・評価の実施方法について



苫小牧市立中央図書館　中期計画　期中評価表（第4期　平成29年度）

中期計画内で予定した平成29年度の取組について、指標達成度を自己評価します。

	No.	目標内容
中期計画 基本目標	Ⅰ	情報と知識を集積した知の情報拠点としての図書館
	Ⅱ	読書活動推進、支援拠点としての図書館
	Ⅲ	市民が利用しやすく役立つ図書館
	Ⅳ	郷土の歴史と特性を大切にし、豊かな市民文化を創造する図書館
	Ⅴ	人と本、人と人の出会いを広げ、ゆとりとぬくもりを感じられる図書館

Ⅰ 情報と知識を集積した知の情報拠点としての図書館

事業名	具体内容（指標関連項目）	実施	アウトカム指標	実績	適否
蔵書整備事業	収集計画に基づく計画的／適切な資料購入	○	貸出点数　前年比102%	93%	否
	相互貸借による未購入資料の提供	○	相互貸借　前年比102%	111%	適
インターネットサービス	ﾌﾞﾛｸﾞ、Facebook等による情報発信	○	HPｱｸｾｽ数　前年比102%	95%	否
			web予約　前年比102%	101%	否
ICT環境の整備	PC・iPadの館内貸出事業 iPad利用講座の開講	○	ｻﾛﾝ利用数 前年比105%	95%	否
	音楽コンテンツ配信サービスの導入		ｻｰﾋﾞｽ利用数 前年比 102%	65%	否
	電子図書館（TRC-DL)の導入／運用			75%	否

基本計画成果指標	指標算出方法	基準値（H24）	目標値（H30）	当年実績	達成率
蔵書冊数	蔵書冊数（全館）／奉仕人口数	2.8点	2.9点	3.0点	103.45%
貸出数	貸出点数(全館）／奉仕人口数	5.1点	5.5点	5.0点	90.30%

自己評価

予定事業はすべて実施し、昨年度同様資料費の適正執行による資料の充実を図ったが、上記指標内では相互貸借を除く各数字は目標達成できず、減じるという結果になった。

こちらの表には記載していないが、来館者数は昨年度より98.65%と微減、またレファレンス件数については、109.16%と利用増となっており、自分が欲しい情報を得るために図書館を上手に活用している市民の様子が伺える。しかしながらこれから図書館を利用する可能性持っている潜在利用者発掘のためにも、他施設を通じた図書館機能・取組の周知はもちろん、館内での特集展示の強化などを図り、利用率のアップを図っていく。

Ⅱ 読書活動推進、支援拠点としての図書館

事業名	具体内容（指標関連項目）	実施	アウトカム指標	実績	適否
児童の読書環境整備	ヤングアダルトコーナーの運営	○	個人貸出（13-18歳）　前年比101%	99%	否
	乳幼児コーナーの充実	○	個人貸出（0－6歳）　前年比102%	102%	適
学校支援事業	スクールメール便事業の充実	○	貸出件数　前年比110%	86%	否
	学校図書館支援メニューの策定	○	団体貸出　前年比102%	99%	否
	苫教研図書館研究部会との連携	○			
	図書館を使った調べるｺﾝｸｰﾙの運営	○	ﾚﾌｧﾚﾝｽ対応件数　前年比103%	109%	適
コーナー支援事業	コーナー図書室と連携した全域サービス	○	全館貸出点数　前年比101%	101%	適
団体支援事業	市内読み聞かせ団体との連携	○	（指標設定なし）		―
	市内保育施設等に対する読書推進支援	○	BMO－6歳利用数　前年比102%	110%	適
アウトリーチサービス	大活字資料の充実	○	（指標設定なし）		―
	対面朗読サービスの運営	○	（指標設定なし）		―
	視覚障がい者サービス用機器の充実	○	（指標設定なし）		―

基本計画成果指標	指標算出方法	基準値（H24）	目標値（H30）	当年実績	達成率
児童貸出点数	対象年度内の子ども（0～18歳）の貸出点数	160,000点	176,000点	167,925点	95.41%
ブックちゃん貸出件数		150件	250件	142件	56.80%
録音図書蔵書点数		5,567件	6,000件	3,526件	58.77%

自己評価

０～６歳の乳幼児の個人貸出、BM（移動図書館車）の貸出に関しては、昨年度増という結果を得た。特にBMの利用増からは、身動きの取りづらい親子連れのためにも図書館が市民のもとに出向くことが求められているという事が見て取れることから、今後BMをいかに活用していくかが課題と考える。

またYA世代の貸出件数に関しては、13-18歳の人口前年比99.5%と大きく相違なく、前年度比98.6%減となった。YA世代は部活や受験等でアプローチが難しい世代ではあるが、本年度初めて作成したスクールメール便ブックちゃん中学生セットがコンスタントに借りられているという事から、学校を通じた読書活動推進を働きかけていきたい。

Ⅲ 市民が利用しやすく、役立つ図書館

事業名	具体内容(指標関連項目)	実施	アウトカム指標	実績	適否
ユーザビリティ向上事業	乳幼児／保護者サービス	○	新規登録者数 前年比103%	92%	否
	障がい者サービス	○			
	高齢者サービス	○			
資料情報の発信	パスファインダーの作成／配布	○	年次2テーマの作成（H27年度～）	「函館」「防災」	適
課題解決サービス	ﾚﾌｧﾚﾝｽ協同ﾃﾞｰﾀﾍﾞｰｽへの参加	○	ﾚﾌｧﾚﾝｽ対応件数 前年比105%	109%	適
	ﾚﾌｧﾚﾝｽ研修の実施	○			
利用環境整備事業	利用ニーズの把握、及び運営への反映	○	利用者満足度　前年比101%	100%	否
	ﾘﾗｯｸｽｽﾍﾟｰｽの設置運用	○	（指標設定なし）	H27年4月設置	適

基本計画成果指標	指標算出方法	基準値（H24）	目標値（H30）	当年実績	達成率
ﾚﾌｧﾚﾝｽ受付件数		3,888件	5,000件	7,362件	147.24%

自己評価

昨年同様、当初計画はすべて実施したが、新規登録者に関しては、目標に達せず、下回る結果となった。人口減の今、新規登録者を増やすという目標は大きな課題ではあるが、丁寧に広報を行い、その有益性を伝えていくことで、人それぞれに合った図書館活用がある事をPRしていきたい。

また平成29年度はレファレンス件数が大きくアップし、貸出、返却といった利用だけでない、図書館活用の方法が市民に根付いてきたという事を実感した。こちらもさらに丁寧な広報を行っていく。

利用者満足度に関しては概ね高評価を頂き、満足度も微増したが、アンケート結果は前年比101%達成とは至らなかった。マンネリにならない運営を目指していく。

Ⅳ 郷土の歴史と特性を大切にし、豊かな市民文化を創造する図書館

事業名	具体内容(指標関連項目)	実施	アウトカム指標	実績	適否
郷土資料収集事業	苫小牧・北海道に関する資料の継続的収集	○	郷土ﾚﾌｧﾚﾝｽ件数　前年比105%	94%	否
地域ﾃﾞｼﾞﾀﾙ情報の配信	地域ﾃﾞｼﾞﾀﾙｺﾝﾃﾝﾂの作成	○	ｺﾝﾃﾝﾂ数　前年比102%	100%	否
郷土連携事業	郷土講座の開講	○	（指標設定なし）	1講座参加者数43名	適

基本計画成果指標	指標算出方法	基準値（H24）	目標値（H30）	当年実績	達成率
郷土行政資料点数		31,120点	33,000点	33,938点	102.84%
郷土行政資料のデジタル資料件数		9,731件	10,000件	9,797件	97.97%

自己評価

本年度の郷土講座においては、市民からの関連資料寄贈を合わせ、講座と展示資料がリンクした実り多い講座となった。郷土行政資料のデジタル資料の作成については、運営最終年度の本年、内容を精査しながら作成を続け、目標値の達成を目指す。

また本年度は児童向け郷土ガイドブックの作成を行い、市内小学校へ配布した。活用に関しては、夏休みなど図書館利用の増える時期に合わせPRしていく。

Ⅴ 人と本、人と人の出会いを広げ、ゆとりとぬくもりが感じられる図書館

事業名	具体内容(指標関連項目)	実施	アウトカム指標	実績	適否
ﾘﾗｯｸｽｽﾍﾟｰｽ設置運用事業	ﾌﾘｰｽﾍﾟｰｽとしての活用	○	(指標設定なし)	各団体の事業活用	―
市民協働事業	ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ活動領域の拡大	○	(指標設定なし)	・ﾌﾛｱﾜｰｸﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ事業協力ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ導入 ・ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ講座開講 ・情報交換内開催 ・共催事業の充実	―
	ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ養成講座の開講	○			
	既存ボランティア団体の活動支援	○			
	市民協働事業の推進	○			
研修事業	接遇の向上	○	利用者満足度 前年比101%	100%	否
	危機管理	○			
	専門サービス	○			

基本計画成果指標	指標算出方法	基準値(H24)	目標値(H30)	当年実績	達成率
講座・講演会等の事業参加者数	年間行事等の延べ参加者数	2,793人	3,300人	7,402人	224.30%
図書館ボランティア数		83人	100人	117人	117.00%

自己評価

本年度も各図書館ボランティア団体、個人ボランティアともに良い関係を築き、各事業において尽力いただいた結果、年間行事延べ参加者数も増となり、目標値を大きく達成することができた。

その他外部連携として、昨年度から引き続いた医学講座の継続はもちろん、苫小牧市(現)男女平等参画室、健康支援課、また市内団体である苫小牧市障がい者パソコンボランティア友の会など様々な方々と連携し、市民へ情報発信することができた。今後も市内の情報発信基地として外部との連携を大切にし、取り組んでいく。

平成29年度年度総合評価

本年も計画した取り組みを遺漏なく実施した。

各利用統計指標については減じたものについては、一つ一つ丁寧に解決策を探り、目標値に達するよう取り組んでいく。

利用者アンケートについては、今までと変わらない一定の評価を得ることができたが、意見を丁寧に拾い、利用しやすい図書館を目指していく。

平成30年度は指定管理第1期運営最終年度となるが、不足した項目については具体的な改善策を図り、「子どもへの読書推進事業の強化」「学校連携、学校図書館への協力」については重点項目として継続し、取り組んでいく。

平成29年度利用者アンケート実施結果報告

「指定管理者におけるモニタリング実施要領」２－（２）の規定に基づき、以下のとおり利用者アンケートを実施しましたので、報告いたします。

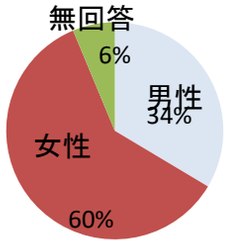
１ 実施概要

実施期間　２０１７年１０月３日（火）～１０月１５日（日）　１３日間
実施方法　カウンター利用者に用紙配布し、館内設置の回収箱にて回収を行いました。
配布枚数　５００枚
有効回答数　４１４枚　（ 回答率　８２．８％ ）
満足度　９４．１７％

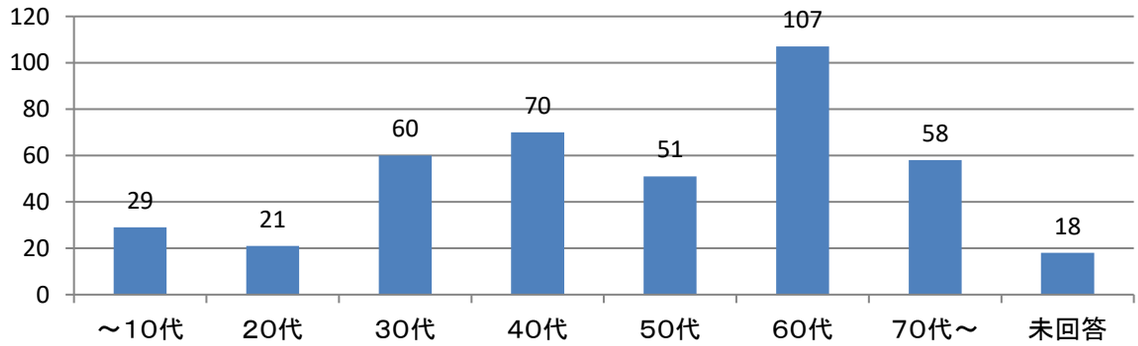
２ 回答者の属性統計

（1）性別

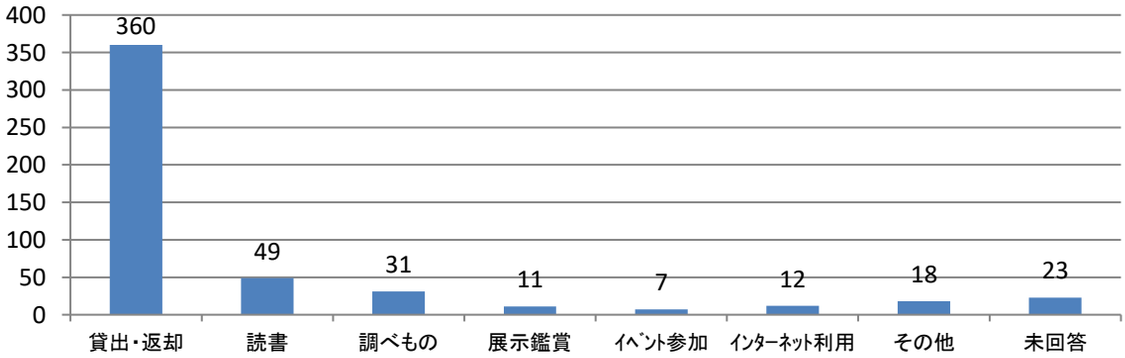
性別	回答数
男性	139
女性	249
無回答	26
有効回答数	388



（2）年代



（3）来館目的



男女比は前年度と変わらずおおよそ3.5：6、分布年代は60代中心となりましたが、前年度より10～20代が微増しました。また回答者としても今までと変わらず、女性回答者の割合が多くありますが、概ね図書館の利用傾向と相違ない結果です。
来館目的については、「貸出・返却」が変わらず7割を超えますが、前年度より「調べもの」「展示鑑賞」「その他」の来館の方が微増しました。

３ 満足度調査

No.	調査項目	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・お声掛け等）はいかがですか	327	77	7	2	413	97.82%
5	館内は清潔にたもたれていますか	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つかいやすいですか	195	146	30	5	376	90.69%
10	施設全般について、つかいやすいですか	250	133	12	2	397	96.47%
	全回答計	2,555	1,173	205	26	3,959	94.17%
	分布比率	64.54%	29.63%	5.18%	0.66%	100.00%	

満足度算出方法 ＝ （「満足」回答者数+「やや満足回答者数」）÷有効回答数計

● **結果分析**

全項目平均で９４．１７％と非常に高い満足度を頂きました。

詳細につきましては、特に「利用しやすさ」「職員対応」「館内の清潔さ」「施設全般の使いやすさ」の順に高い評価を頂きました。また下位項目の「館内のわかりやすさ」につきましては、２月に行ったサービスアンケートをもとに、丁寧に分かりやすい案内を行うよう工夫いたします。

制度導入４年目ではありますが、一定の評価を頂き、館運営に関してご理解を頂けたと分析します。

４ その他

（1）フリー記入欄への回答内容

別添「フリー回答欄記入結果一覧」のとおり報告します。

（2）改善項目

集計結果を受けて、評価下位項目について、以下の改善策を講じました。

課題内容	改善策	実施月
施設内利便率向上	自習室が暑いという要望を受け、扇風機を設置。	７月
	カウンター近くの荷物整理台の要望を受け、ブックシャワー横に整理台を設置。	９月
	配布用市広報誌設置の要望を受け、図書館入口に広報誌を設置。	３月
ソフト事業の充実	家族揃って参加できる夜間イベントの要望、及び夜間利用者増を狙いとした「ナイトミニシアター」事業の開始。	１１月

自由回答欄記入結果一覧

自由記入欄

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。 苫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は…	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。 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。・オパック使いづらいです。	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。 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。 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、今すぐ改善がかないませんが、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。 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たく思います。どうぞご理解くださいますよう、お願い申し上げます。
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。 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。 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お願いいたします。
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。困った時はスッタ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していただくためにも、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。年齢のせいか、能力のせいか、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。お待ちしています。
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的にもかないませんので、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おりますので、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お願いします。	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。お待ちしています。
17	館内でのケータイtel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）には職員の人が、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。	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、ご理解いただけると嬉しいです。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、今後の検討事項にしてまいります。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「図書館報ぱぴるす」での掲示、カウンターにてチラシの配布などで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。お待ちしています。

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ように感じます。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、貸出可能となっていますので、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頂いております。是非スタッフまでお声かけください。 なお図書館の大切な役割の中に「資料の保存」と言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います。ご理解くださいますよう、どうぞよろしくお願いします。
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。 ・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。 ・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してまいります。
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が）	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、お教えいただけると幸いです。ぜひスタッフへお声かけください。お待ちしています。
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。お待ちしています。
38	対応に問題ありかナ？	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。冲方丁<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ます。
42	予算内で図書の充実は望む方が無理でしょうが、できるだけ市民の読みたい本を並べていただけるようお願いいたします。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。	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。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。 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、臭いが残るという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けると幸いです。 ・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。 ・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。 ・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「図書館報ぱぴるす」での掲示、カウンターにてチラシの配布などで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。お待ちしています。
48	検さ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。 検索機の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頂きます。
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。 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。 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にと思います。	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、私ども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。お待ちしています。
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　・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冊ほど入ってまいりますが、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、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。 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います。
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、すぐにはかないませんが、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ぱぴるす、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で、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。　・駐車場に車をと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にございます。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。 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	申し訳有りません。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」だけかナー。又、よろしくお願い致します。	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「図書館報ぱぴるす」での掲示、カウンターにてチラシの配布などで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の図書館ですので、今後ともどうぞよろしくお願いします。

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たらと思います。お待ちしています。
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。 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が重いためか非常に遅い。　※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たいので、ヒントを教えていただけると嬉しいです。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けると嬉しいです。
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。よろしくお願いいたします。いつもお世話になっています！	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。 「ほぼ」を「すべて」に出来る様努めてまいります。 今後も図書館をご利用ください。お待ちしております。
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！！宜しくお願いします。	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。 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）関係の図書が少ないと感じました。お花（華道）も同様。	お褒めのお言葉ありがとうございます。 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。 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。 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蛯名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。 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います。 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いと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いますが、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、現行ままとさせていただきたく思います。どうぞご理解ください。
88	検索機の速度が遅い	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、図書館報ぱぴ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で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いてきまして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、親切ていねい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大切にしながら、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。お待ちしています。
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。お待ちしています。
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、いますぐ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。 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で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れ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ると思いますので、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おります。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ので毎回感謝しております。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。今後ともよろしくお願いいたします。

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うれしい（参加したい）	必然的に本好きが集まるのが図書館、すてきなアイデアを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	写真のレパートリーふえないかなあ…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し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どこ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います。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たいと思います。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。

自由回答欄記入結果一覧

	ご意見・要望	回答・ご案内
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。
122	館内の布製ソファー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。ソファー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が、元気な印と寛容な心で受け止めていただける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ずらい	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。 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たいと思います。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で便利です。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	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、お気に入りに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。	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います。ご理解下さいますよう、お願い申し上げます。
130	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。	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。
131	トイレが子供でも使えるようにしてほしい。	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。 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。

２０１７年度　苫小牧市立中央図書館サービスアンケート　実施結果報告

いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。
雪もとけ、すっかり春の日差しです。

さて、今回のアンケートは 2014 年から毎年行っている利用者アンケートの項目の一つをピックアップしました。

質問項目	アンケート実施年度	満足	やや満足	やや不満	不満	満足度
館内のどこに何があるか、わかりやすいですか	2014	115	189	45	5	79.24%
	2015	113	204	49	3	85.91%
	2016	145	206	57	4	85.19%
	2017	166	185	52	6	85.82%

この「館内のどこに何があるか、わかりやすいですか」という質問項目は、他の項目と比較すると満足度が低く、改善のヒントをいただきたいという思いから、今回のサービスアンケートでは「図書館内の案内表示」と「リラックススペース」についてお伺いしました。
今回のアンケートも多くの皆さんからご回答いただきました。ご協力ありがとうございました。

御礼にかえて、以下のとおり集計結果をお知らせします。どうぞご高覧ください。
アンケートの中で把握したお客さまの傾向／ニーズは随時、今後のこの図書館の運営に反映させていただきます。
今後とも中央図書館の運営にご理解、ご協力のほど、よろしくお願い致します。

アンケート実施概要

実施期間　2018 年 2 月 6 日（火）～2 月 18 日（日）　13 日間

実施目的　・中央図書館内の案内表示の認知度の把握
・リラックススペースの認知度の把握

実施方法　窓口にて用紙配布～館内設置の投函箱で回収

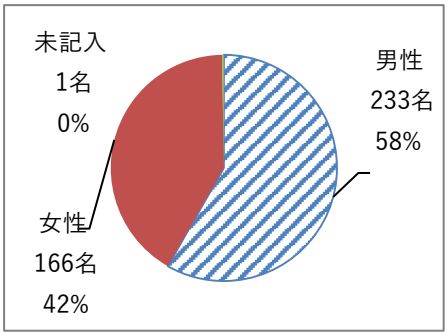
配布枚数　500 枚

回収枚数　400 枚　（ 回収率 80% ）

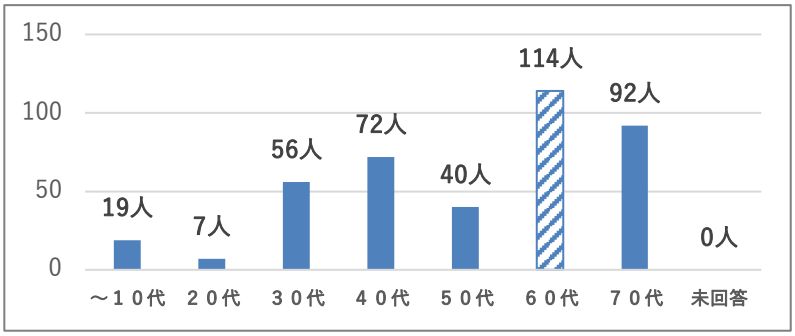
結果告知　・館内における掲示、及び閲覧用ファイルの設置
・図書館 HP 上での公開

1 データ属性

（1）男女比



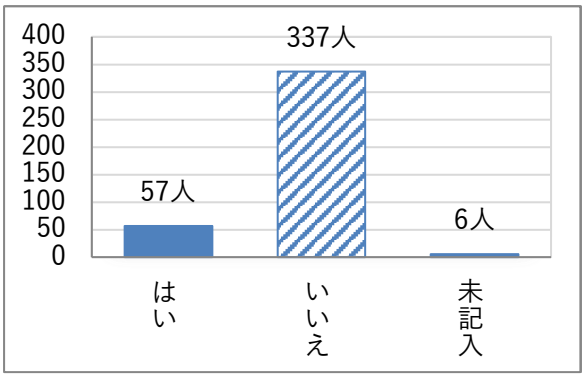
（2）年　代



2 調査本編

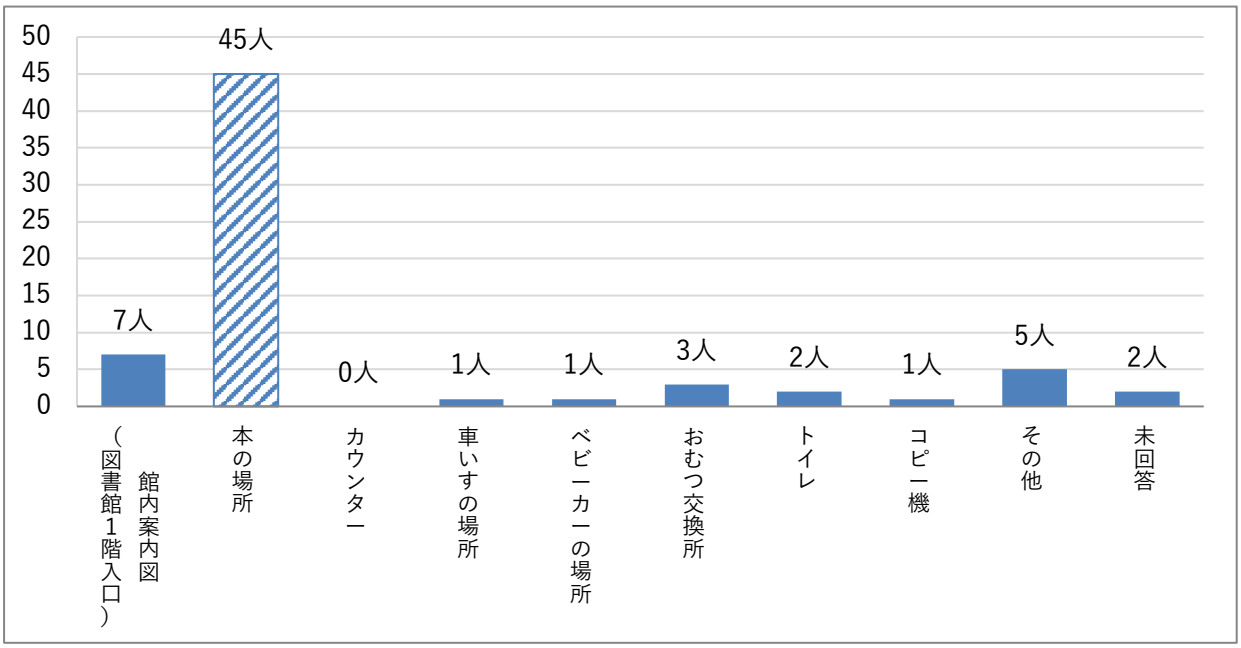
A 図書館内の案内表示に関してお答えください

—１ 館内外の表示についてわかりづらいと思うところはありますか？



ほとんどの方が「わかりづらい」ということはないという結果で、ほっとしたところですが、「わかりづらい」ところがあるという方もいらっしゃいますので、少しずつ改善を進めていきたいと思います。
次の項で具体的に見ていきます。

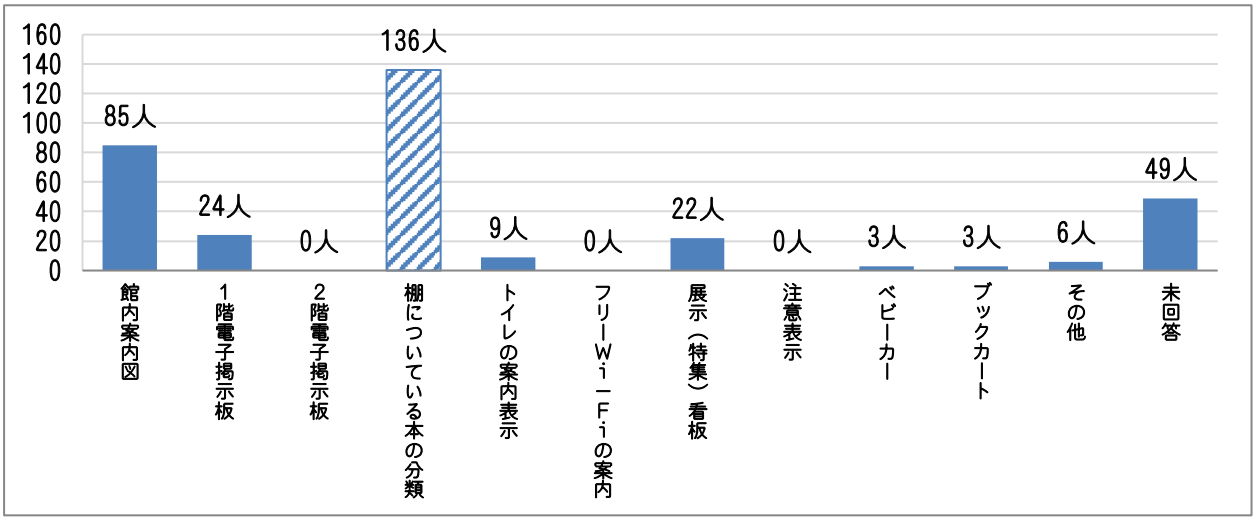
—２ どんなところがわかりづらいですか？（複数回答可）



その他（5 人）
・本のケンサク機の使用法
・検索機パソコン
・絵本を作者べつにしてほしい
・利用時間や 2F などについて
・幼児の本・年齢別の本

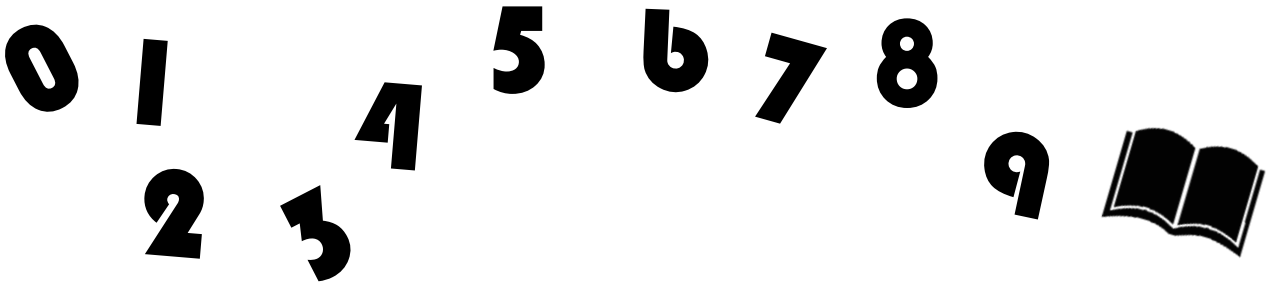
約 67.1%の方が、本のある場所がわかりづらいとお感じになっているという結果となりました。
また図書館１階入り口の館内案内図もわかりにくいという結果が出ていますので、こちらと併せて“本のある場所を分かりやすくする工夫”をしてまいります。
またその他のご意見も今後の参考とさせていただきます。

―３　Ａ－１で②いいえとお答えいただいた方にお聞きします。よく目にする、確認する案内表示を一つだけお選びください。

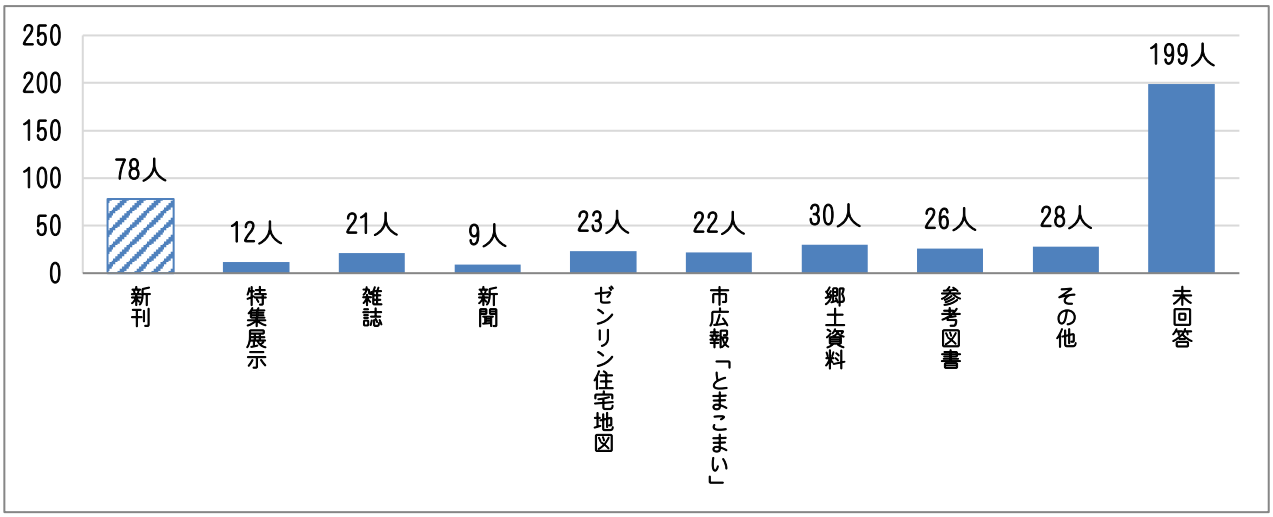


その他（4 人）
・特に困っていないので気が付いていないのかもしれません。
・特に注意して見ていない何かないかと思う時に見ている。不備はなし。
・特にありません
・特に見ないのでわかりません

よく目にする案内表示は「棚についている本の分類」「館内案内図」がトップツーという結果になりました。さきほど「わかりづらい」項目でも述べましたが、この２つの案内を分かりやすく、工夫をすることで、ぐっと利用しやすい図書館になるということですね。自由記述欄も参考にすすめてまいります。
また人数は多くありませんが、今回のアンケートにお答えいただくことで、今まで知らなかった案内表示にも目をとめて頂けるといいなと感じています。



―４ 本の案内表示について、目立たない、わかりづらいと感じるものについてお選びください。
（複数回答可）



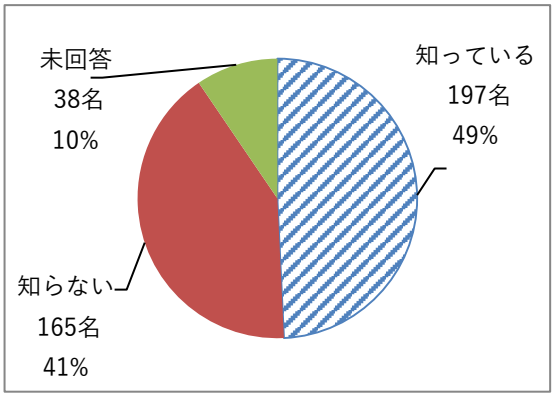
その他（28 人）

・なし、特になし（9 人）
・洋式、ウオシュレット付
・一般書（レシートと照らし合わせた時探しにくい）
・小学生の指定図書
・全集、大型
・一般書が小説とか書いてあってわかりにくかったです。
・郷土資料？２Ｆの書籍案内
・検索で背番号が出るのに複数の場所に散らばって置かれてわかりにくい時がありました。
例）123.4 ｱが A,B,C の場所にあるなど。
・趣味、手芸、切絵
・新刊の選び方に疑問です。広範囲から購入でしょうがかたよっているように思います。
利用者の希望アンケートの声も届けられるような方法も考えてください。
例：苫小牧市、周囲、更に北海道に関する行政資料、統計資料地方情報等が少なく過去からの経過がわからない。仕事に役立つ知識をと思っても⑧（参考図書）に関して最新版がもっとあればいいなと思います。
・読み聞かせにおすすめの本を探しやすくしてもらえるとありがたいな～
・特になし（図書館勤務経験があるので）
・同じ著者でも小説の所とか宗教とか別のタナにあるのであるのに探せない場合もある
・選定図書
・区分　カテゴリー

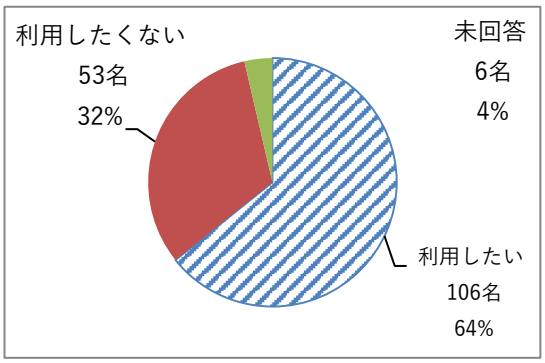
本の案内表示については、みなさまが楽しみにしていらっしゃる新刊案内がわかりづらいという結果になってしまいました。申し訳ありません。案内図はもちろん、棚の表示も分かりやすく工夫します。なお図書館の本は「日本十進法分類」という１０のジャンルに分ける方法で、本の置き場所を定めていますが、そちらのご紹介をすることでもっと探しやすくなりますので、何かしらの形でお示ししてまいります。

B　２階「リラックススペース」に関してお答えください

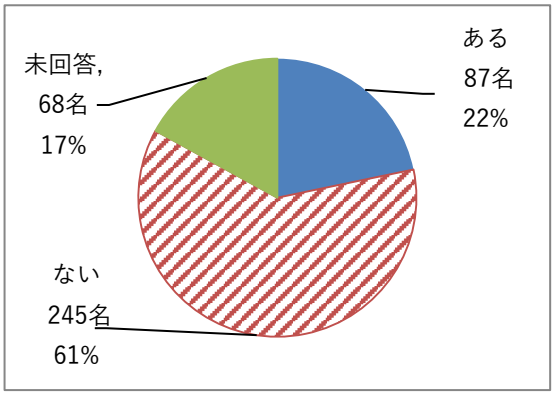
―１　図書館２階に「リラックススペース」があることを知っていますか？



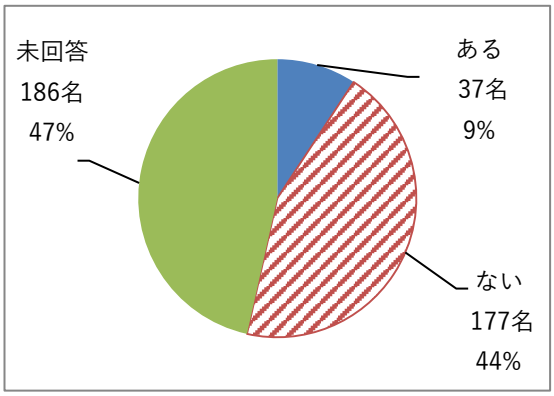
―２　B－1 で②いいえとお答えいただいた方へお聞きします。リラックススペースを利用したいと思いますか？



―３　リラックススペースを利用したことはありますか？



―４　リラックススペースが利用しにくいと感じることがありますか？



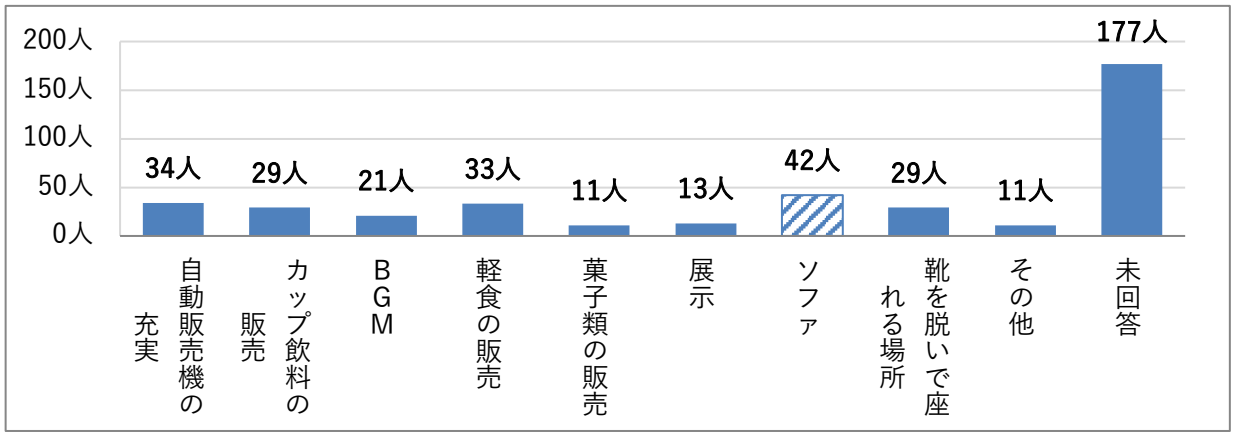
B―4 で「ある」と答えた方の理由

・入りにくい、入りづらい（3 名）
・学習スペースとして長時間専有している人がいる
・禁煙だから
・2 階だと行きずらい（4 名）
・やっぱりうるさくすると迷惑かな
・勉強の場として使かう人がいるので、会話がしずらい
・案内されていない？
・事務室とつながっている為、ゆっくり出来ない
・子供と一緒なので騒がしいから
・場所がわからない、飲食できるのも知らなかった。（2 名）
・きっかけがあれば利用したいとは思うが、足を運ぶのがこわい。→わからないので
・小学生がにぎやかに遊んでいる時に落ち着けないことがありました。でも仕方ないですね。
・学生が、学習のために利用していて飲食に利用したいとき、全く使えないことがある。
・勉強の場として使かう人がいるので、会話がしずらい
・職員たちの会話がうるさく作業に集中できないことがある。
・グループが多いから、１人だとリラックスして利用できない。
・もう少しテーブルといすがあればいい
・行ったことがない
・うるさすぎ　混んでいる
・混んでいる。夏・冬休みだと学生ばかり
・イスが少ない　おしりがいたい
・事務室が実質隣となり話しにくい（2 名）
・１人ではちょっと入りづらいため
・ソファーがあればいいなァー

・多分ついたての奥に仕事をしてらっしゃる方がいると思うんですけど、しゃべったりしたら迷惑をかけているかなと考えるときがあります。利用しにくいというか、申し訳なく思います。
・場所がわかりにくい（案内表示少ない）。土日祝は学生や子どもが多く、空席が少ない。

２階リラックススペースについての設問ですが、約半分の方がご存知にもかかわらず、22%の方しか利用されたことがないという残念な結果となってしまいました。利用を希望される方は 64%と半数を超えますので、1 階に分かりやすい案内をしてまいりたいと思います。
またスペースの都合上、事務室が隣にありご不便をおかけしておりますが、館内で唯一多少のお話をしてもよいスペースとして活用していただけたらと思います。もちろん私どもの会話には十分注意してまいります。

―５　リラックススペースに求めるものを<u>一つ</u>お選びください。



その他
・白湯（ベビー用）とかあると良い　　・キッズスペース　　・面積（現状狭い）
・美術館やサンガーデンとの連携した展示的なものとかいかがでしょうか
・行っていないのでわかりませんが一人でゆっくり読めるイスとテーブル
・子供用のスペース　又は子供用のイスやテーブル
・リラックススペースを考えるよりも先に下の図書館の使いやすさを考えてください。
・この経費かけるより、図書の充実、利用しやすいように経費を使っていただきたい。
・利用した事がないのでわからない

リラックスペースに求めるものとしては、ソファ、靴ぬぎスペース、カップ飲料の販売など施設改修を含むものについては、今後の参考とさせていただきます。また白湯（ベビー用）ですが、お湯が必要な際はスタッフへお気軽にお声かけください。併せて軽食、菓子類の販売については、毎週一度ですが、毎週木曜 16 時より 30 分程度、CARE CENTER アルドールさんによる天然酵母のパンの販売を行っています。販売開始時には放送をしておりますので、ぜひ足をお運びください。

C　図書館に関してお答えください。

―１　中央図書館が、市民の皆さんにとって、より身近でより頼りになる図書館になるための前向きなアイデアがございましたら、自由にご記入ください。

たくさんのアイデアをありがとうございます。巻末に全記入内容を添付します。併せてご高覧ください。

皆さまよりいただいた、より身近でより頼りになる図書館になるための前向きなアイデア

※回答を求められた質問については該当項目直下へ回答をさせていただきました。

	ご意見・ご要望
1	じどうと一般の仕切りが長くて途中から入れないのが少し不便を感じます。
2	他図書館からの本の手配など、度重なるお願いにも、図書館の方々がていねいに対応して下さること、感謝しています。多分苫小牧には無いだろうな、と思っていた本が予想に反してあり、喜んでいます。奥や二階の蔵書をもっと利用できればと思います。
3	人気本の数を増やして、もう少し早く、借りる事ができると、嬉しいです。
4	本の充実を専門書など色々と有ると助かります。
5	①直木賞作家に何か印がついているとわかりやすい。②ドキュメント（ノンフィクション）の棚を設置してほしい（見やすい　利用しやすい）
6	リクライニング椅子があったらリラックスして雑誌とかみれて、ゆっくりくつろげるなーと思います。
7	大好きな場所です。充分幸せな場所です。
8	いつも親切で良いと思います。
9	次回までに考えておきます。
10	もう少しゆったり出来る場所
11	イスの席も大事ですが、ソファ席がもう少しあると気軽に座りやすいです。《恵庭図書館参考》
12	縄文遺跡についての展示は面白かった、他は思いつきません。
13	シネマトーラスの上映予定書を常時置いてほしい
14	延滞金をとっても良いと思います。

	ご意見・ご要望
15	開館時間も長くなりイベントも多くなり満足しています。
16	本を借りたい人、勉強したい人への配慮がゆきとどき感謝しております。
17	スマホの電気を切っていない人がいて普通に会話している。職員は直ぐ注意してほしい。みんなで気持ちよく利用したいですね。
18	最新の本や月ごとのオススメの本をホームページなどで紹介してほしい。私はHONZというサイトで読みたい本を探しているが、苫小牧中央図書館でも積極的に本を紹介してほしい
19	パソコンで本の検さくをする時に、本の表紙ものせてほしい
20	本を借りるのは近くのコミセンに行く事が多いので、久しぶりに来れる図書館はとても楽しいと思う。
21	・ふくろにかりた本を入れた時、すぐとなりで次の人が貸出などするので、すごくあせる。・大型スタンドがガタガタしすぎて使いにくかったです。
22	小さな子の声や走り回る音でうるさく感じるようになった。（注意しているところを見た事がない。）
23	職員さんのネームプレートに「得意な分野」を表示するとか…日本文学とかじゃなくて「料理」とか「絵本」とかでも…
24	受付窓口の対応が良い、これからも頑張って下さい。
25	サンガーデンもあり、とてもなごみます。飲食はあまり必要とは思いません。
26	雰囲気はとても良くなりましたし、様々な工夫がされる様になって、私は嬉しく思ってます。
27	小さい子が使いづらい
28	P/Cによる検索システムが非常に使いづらい。（数年前から）
29	シアター案内はチェックします。
30	静かで大変良いと思います。

	ご意見・ご要望
31	子どもの本を主に借りています。より充実していただけるとうれしいです。
32	児童向けの本を置かれている場所が、隔てられており、少し利用しにくいので改善していただけたらと思う。（大人も利用できるよう）
33	忙しくて中々来れませんが、自分にとってはなくてはならない施設です。職員の皆さんこれからも頑張ってよりよい図書館を作っていってほしいです。
34	以前より、より利用しやすい図書館になっています。（特に職員のみなさんの対応等気持ちよく利用させてもらっています）これからも市民の目線でお願いします。
35	本の種類が充実した感があります。
36	もう1冊どうですかのオススメはすごく良いです。図書館で働く方の好きな本や好きな作家さんも知れると、読んでみるキッカケになるので良いかと思います。
37	リラックススペースもそうですが、2階はどの部屋にも何か入りずらいです。利用したいと思いますが仕方が分からない。
38	とても利用しやすい場所だと思います
39	もっと子どもの本を増やして、他の新しい図書館を見ならって開放的にしてほしい。本がざつぜんとしすぎる。
40	しゃべっても迷惑にならないスペースを作る
41	30年お世話になって居ります。今後もよろしくお願い致します。
42	新刊どんどんふやしてほしい
43	特にありません
44	いつも色々イベントがあり楽しく通っています。料理や手芸などの本をもっとおいてほしいです。
45	雑誌コーナーの所に新刊の置いてあるイスを移動してほしい。本を選ぶ時コーナーが低くかがんで本を選ぶのでイスがあると非常にたすかります。（以前は置いてあったのですが）図書検索機の使い方が以前の物より使いづらいです。高齢者が使える物を置いてください。カウンターで本を探してもらうのですが、色々なかくどからの検索をお願いします。作者、本の名前が、微妙に違った場合もありますので、そこわ想像力も少しプラスに探していただけると助かります。

	ご意見・ご要望
46	本を増やしてほしい　医療系、病気が見えるなど
47	本の検索する機械をもう少し使用しやすくして欲しい。（例～直近購入図書等をテーマ別に検索できないか。）本の分類方法で岩波ブックレット、日経新書etc特定の物をまとめて書棚に置けないか？（探しやすいので）（新書コーナーはあるが）
48	遅い時間まで開いているので利用しやすいです
49	特にありません
50	3年ほど前に小樽より移住してきましたが、小樽図書館と文学館は年に2回図書放出を無料でしてます。新しく、そして良い文庫本、雑誌などが入手することが出来ますが、ここでは古く、汚くチビりチビりの放出が毎日してますが一考を。
51	気持ち良く利用させていただいています。
52	アイスホッケーのまちなので、ホッケーの専門書とかのコーナーを作ってほしい。ホッケーの技術書、指導書映像アーカイブとか
53	昨年、千葉県市川市より転入しました。市川市ではＣＤのレンタルが無料で出来ました。苫小牧でもご検討いただければ幸いです。
54	さほど不便なし　満足しています　特になし　いつもありがとうございます
55	子供用の本を借りる受付にいうも人が居ないので呼びにいかなければならない。
56	本のしみや欠損部分や破れetcがあり残念に思います。皆様の常識がもっとあることを期待したいものです！！
57	休館日を周知してほしいです。空ブリの日けっこうあります。
58	1階に勉強できるスペースをふやしてほしい。
59	月毎でもいいので、何かのテーマにそって、多くの作家の本を紹介してくれるとうれしいです。読んだ事のない作家のものを手にとりやすいかなと思います。
60	いつも本を沢山借りるのでカートとても助かっています。
61	トイレの便座が冷たい。トイレに流水音があるとよい。本は重いのに駐車場が遠い

	ご意見・ご要望
62	学生や社会人が学習できる自習室を充実してほしい。そことは別に子供連れでも学習できるのようなスペースがあるとうれしい。（幼児～小学校低学年くらいの子供をつれていても使用できる場所）
63	検索をもっと簡単にできないものかしら？
64	コーヒー等を飲みながら本を読めるスペースを充実してほしい。リラックススペースは混んでいる　リラックスできない　ソファもほしい
65	えんぴつがけずられていないです
66	映画化された、本のコーナーをつくってほしい
67	飲食ＯＫな自習室を作ってほしいです。
68	高齢者が洋式トイレを利用した時、便座が冷たく、尚かつ低くて大変そうでした。
69	新しい本（新刊本）があるのかどうかのおしらせがほしい。（現在あるかもしれないが）
70	トイレに本を置く台をおいてほしい。本をたくさん入れたカバンをかけるとカバンがこわれそうで・・・
71	Ｂ－５　ＢＧＭはやめてほしい
72	二階資料室の本が一階にもある
73	いつもありがとうございます！
74	ゴミ箱を少し多く装置した方がゴミを捨てる時に便利になると思う。
75	ないです。これからも、頑張ってください！
76	言葉のつかいかたがやさしく、しんせつです。どこか高級なレストランに行った感じがします。利をとると、やさしさが身にすごく感じます。市民がまた図書館に来ていろいろな本を見て世のため人のための心いきが育つといいネ。
77	本に作家の名前が無い場合、どうすればわかりますか

	ご意見・ご要望
78	いつも利用させていただいており、職員の対応も大変好感の持てる事が多く、民間移転は大成功と思います。益々の図書館の充実と発展をいのります。もう一点、古すぎる文庫本など処分をどんどんしたらと思っています。公回答してください。借りた本を返す際、担当者がリクエストのあった本に、指標（紙）をはさみますが１０冊中５冊もあると手間（時間）をとられて、ただかえすだけなのに余計な事と思われます。どういった指導をしているのか知りたい事と、この指標をはさむことが（本を返す人にとって）道理なのか回答願いたい。 【回答】 お褒めのお言葉を頂きありがとうございます。運営を任せて良かったと思っていただけるよう、今後も励んでまいります。 さて本の「処分」についてですが、図書館では「除籍」という業務を行っております。たとえ外装が古く、多少の痛みがある本でも大事な資料として保管すべきものが多くございます。昔からあるもの、新しいものと同じように棚に並んでいるのが図書館の特徴であり、良さと考えております。今後も汚損、破損の状況や内容等を鑑み適切に除籍してまいりますので、ご理解いただけたらと思います。 また返却の際の処理ですが、お待たせして申し訳ございません。間違いがないよう確認しながら、次の方へ本を送るため、その都度挟んでおります。返却冊数等ケースバイケースもありますが、状況に応じて、素早くお待たせしないように指導してまいりますので、ご理解くださいますようお願い申し上げます。 ご指摘ありがとうございます。今後とも図書館をご利用ください。
79	感謝の気持ちです。定期的でもないようですが、館内の展示に変化が見られます。とても新鮮に感じます。ありがとうございます。
80	◆様々なテーマにおいて、人と情報を結びつける。◆結びつく場としての図書館を目指す。◆企業の専門担当者をまねいて、これからの技術に関する情報や書籍の紹介→企業と図書館の連携。◆市内の高校の図書局などと協力した若者・学生向けのイベントや本・図書館を考える機会をつくる。