

2019 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。

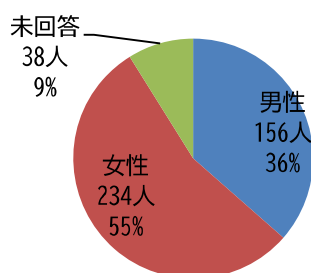
当館のサービス向上に向け、以下のとおり「お客様アンケート」を実施いたしました。回答いただいた皆様には改めてご協力のお礼を申し上げます。以下のとおり、実施結果をお知らせしますので、どうぞご覧ください。

1 実施概要

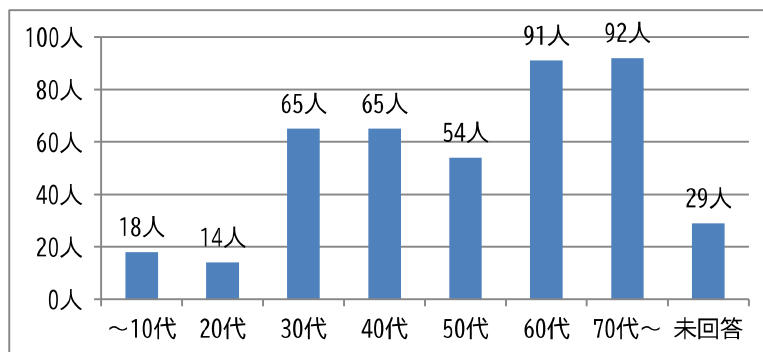
実施期間	2019年10月15日（火）～10月27日（日）
実施方法	期間中にご利用いただいたお客様に、回答用紙を窓口にて配布。記入後の用紙を、館内に設置した回収箱にて回収。
配布枚数	500枚
回収枚数	428枚（回収率 85.6％）
総体満足度	95.74％（前年 95.61％）
※ 全有効回答数に占める「満足」・「やや満足」と回答くださった方の割合。 （全質問項目の総計）	

2 回答者属性

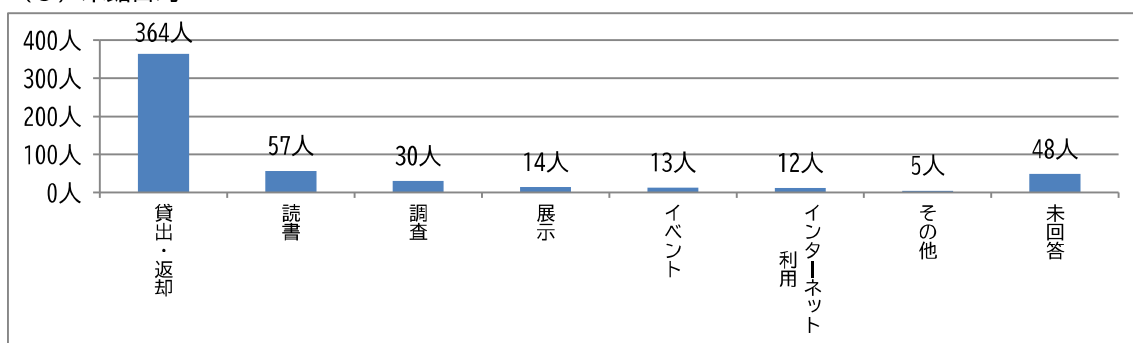
(1) 男女比



(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？	294	124	5	0	423	98.82%
2	館内のどこに何があるか、わかりやすいですか？	135	238	41	4	418	89.23%
3	利用登録や予約などの申し込みはしやすいですか？	233	143	24	3	403	93.30%
4	職員の対応（挨拶・お声かけ等）はいかがですか？	334	82	6	1	423	98.35%
5	館内は清潔に保たれていますか？	357	63	2	0	422	99.53%
6	開館日の設定は利用しやすいですか？	308	103	8	2	421	97.62%
7	開館時間の設定は利用しやすいですか？	304	100	12	2	418	96.65%
8	イベントや講座等の内容は充実していますか？	152	192	21	3	368	93.48%
9	施設の備品や器具は使いやすいですか？	192	177	25	2	396	93.18%
10	施設全般について、使いやすいですか？	245	153	11	3	412	96.60%

全体満足度 （「満足」計 2,554 人＋「やや満足」計 1,375 人）÷全回答件数 4,104 人＝95.74%

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（空調・トイレ・ソファ等）改善に関するご意見、ご要望
- ・開館日、開館時間についてのご意見、ご要望
- ・スタッフの対応についてのご意見

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、5.5：3.6、（未回答 0.9）で昨年度とほぼ同じ割合となっています。年代で見ると 60 代以上が全体の 42.8%を占めたが前年度（44.4%）より割合が減少した。さらに 10 代、20 代、の回答数も微減少（8%⇒7%）。逆に 30 代～50 代が増加（40.9%⇒42.9%）している。利用目的では貸出・返却が全体の 85%を占めたが、インターネット利用が増えている（1.5%⇒2.8%）結果となった。
- 2 満足度** 全体満足度は、前年度とほぼ同じ 95.7%と高い数値となった。項目別に見るとほとんどの項目で 90%を超えており、その中でも「4.職員の対応～」98.4%、「5.館内の清潔～」99.5%と特に高い満足度となりました。自由記述欄でも接客に対するお褒めの言葉が多く見られました。
- 3 要望等** 施設面に対する要望（特にトイレ）、利用ルールを守らないお客様に対してのご意見が比較的多くみえます。施設面については可能な部分から順次改善をはかり、利用ルールについても継続的に注意喚起、啓発を行っていきます。

このアンケートは、苫小牧市総務部行政管理局が定める「指定管理者制度におけるモニタリング実施要領」に基づき、市内各指定管理者が共通の項目で年 1 回実施するものです。

自由回答欄記入結果一覧

記入総数 100件(うち「特になし」1件については省略、ご意見ご要望については原文ママとなっております。)

	ご意見・要望	回答・ご案内
1	ソファのシミが気になります。今人気の本や、以前人気で予約でなかなか読めなかった本のリストなどがあると、ありがたいです。	ご指摘ありがとうございます。「ソファのシミ」につきましてはなんらかの方法で改善できるよう検討いたします。過去の予約多数本につきましては図書館要覧に予約、貸出ベスト10を紹介しております。HPでの公開や館内にご用意ございますので、スタッフへお声がけください。
2	見たい本の種類が少ない	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。カウンターに「リクエスト用紙」を設置しております。ご希望の本がございましたらそちらにご記入のほどお願いいたします。
3	読書スペースが不足	現在、閲覧席は1F、2F参考図書室、自習室、ほかに2Fリラックススペース、計208席と1F中央にソファ、各書架の端などに椅子などもご用意しております。現状、全てが満席になることもなく読書スペースは十分と認識しております。ご理解のほどよろしくお願いいたします。
4	何時も丁寧な対応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。スタッフの励みとなります。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
5	いつも利用させて頂きありがとうございます。職員の方は、色々な方がいるので、丁寧に笑顔で対応して下さる方もいれば、そうではない方もいますが、利用者も色々な方がいるので大変な部分もあると思いますが、明るい雰囲気だととても気持ちがよいです。読みかせの本を探しに来た時に、児童書に詳しいスタッフの方にとても親切にいただき、嬉しかったです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。お褒めのお言葉、スタッフの励みとなります。至らない点につきましては今後気を付け、みなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
6	新書のを増やしてほしい	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。
7	職員の方が大変親切でした。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。お褒めのお言葉、スタッフの励みとなります。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
8	とても気に入っています	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
9	大変満足し中高年にとっては感謝さえ覚えます。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。嬉しいお言葉スタッフの励みになります。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。

自由回答欄記入結果一覧

	ご意見・要望	回答・ご案内
10	トイレが古いままなのでウォシュレットにしてほしい	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、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。
11	時々、内容によっては”ギュウギュウ”で取りづらいところあり。	ご不便をおかけいたしました。棚の整理はその都度、行っております。今後も適時に行いご不便をおかけしないよう職員一同対応してまいります。
12	十分満足して利用しております 今後もよろしく！！	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。嬉しいお言葉スタッフの励みになります。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
13	たまーにはありますがうるさい時があるので、少し注意すればいいのと思うことがあります。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。職員が注意喚起を行っておりますがなかなか徹底が難しいのが現状です。今後もみなさま方には利用のルールを守り図書館をお使いいただくよう啓発活動を継続してまいります。ご理解のほどよろしくお願いいたします。
14	検索機がもう少し早ければと感じる時はあります。	検索機の動作を早めることは、現状の機器では難しい状況です。ご理解のほどお願いいたします。
15	休館日を先に知らせてほしい	休館日は、毎週月曜日（ただし祝祭日と重なる際は開館）、毎月最終金曜日、年末年始（12/29～1/3）となっております。休館日については半年ごとの開館カレンダーを各カウンターにて配布、また図書館HPにてご確認ください。
16	素晴らしい図書館です。これからもよろしくお願いいたします。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。嬉しいお言葉スタッフの励みになります。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
17	夏に冷房が効いていない	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。
18	新刊書読みやすい年代の上向きもよろしく	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。あらゆる年代の方に利用いただける、居心地のよい図書館を目指してまいります。
19	とてもきれいで見やすく、子どもいつも利用させていただけます！※トイレをもう少し、子どもも使いやすいところだと良いと思います。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。トイレについて、お子さんも使いやすくとのことですが、児童コーナーに子ども用トイレがございますので、ぜひご利用いただけたらと思います。どうぞ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
20	探し出せない本等、探して下さり感謝しております。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。お求めの本を見つけることができ、私たちも嬉しいです。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
21	新刊も予約できるようにしてほしいです	発売日以降、または書店店頭にて発売されている本につきましては、カウンターにてリクエスト、もしくは予約を受けたまわっております。図書館受入れ後の新刊についてはカウンターだけではなく、Web予約も可能です。ただし、発売日が不明、未確定の物につきましてはお受けできませんので、あらかじめご了承ください。
22	主に休日に2Fを利用する人が、走って階段を登るので危険だと感じました。自習室を使う学生さんやDVDルームを使う中年の男性です。いつもです。何度ものです。ちいさな子供さんや年配の人も利用しているので、本当に危険です。	ご指摘ありがとうございます。そのような状況を見かけた際は注意するようにしておりますが、常時、階段部分に人員を配置することもできず苦慮しております。今後もみなさま方にはルールを守りご利用いただきますよう注意喚起を継続してまいります。
23	朝九時の開館は出来ないのですか。もっと利用者に笑顔で対応してください。図書館はコミニティーの場所であってほしい。	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。開館時間の延長につきましては、予算の関係もあり難しい状況です。ご理解のほどよろしくお願いいたします。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。また、笑顔での対応について、全スタッフ努めてまいります。ご意見ありがとうございます。
24	黄色の蛍光ジャンパーに赤いズボンの男性が職員にうるさいしつくくしているのをよくみかけてこっちが不愉快になる。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。図書館はいろいろな方がご利用になります。利用ルールを守っていただくよう日々、注意喚起を行っておりますが、完全には対応しきれないのが現状です。今後も根気よく啓発してまいります。ご理解のほどよろしくお願いいたします。
25	職員の方の対応が大変いい。言葉がやさしい。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。嬉しいお言葉スタッフの励みになります。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
26	本への書き込み、いたずらが見えます。	ご指摘をいただきありがとうございます。本の書き込みなど発見した際は、該当部分を消すなど本の修理を行い書架にもどしておりますが、完全には対応できておりません。お気づきの点がございましたら職員に申し出ください。今後、注意喚起を促す、なんからの対策をたてたいと考えております。
27	読み聞かせが平日日中帯にあると嬉しいです(月に2回程度でも)	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。平日日中の読み聞かせ会をとのご要望について、今後の運営の参考とさせていただきます。
28	スタッフの皆様一生懸命な対応をされ、気持ちよく利用させていただいています。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。嬉しいお言葉スタッフの励みになります。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。

自由回答欄記入結果一覧

	ご意見・要望	回答・ご案内
29	声掛けは嬉しいですが一言多い感じを受けます。 「●●わすれないように」との声かけ等	ご指摘ありがとうございます。お声掛けについてはしつこくならないよう配慮して行うよう努めてまいります。
30	トイレにウォシュレットがあると良い	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、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。
31	もっと子供が参加できるイベントをしてほしい(小学生用の)	ご要望いただきありがとうございます。現在、子ども向けイベントも多種多様な内容で行っております。アイデアなどございましたら職員までお申し出ください。イベントを考える際の参考にさせていただきます。
32	パソコンが3台しかないので利用したくても出来ないことが多いのでとても残念です。台数が増えたと有りがたいのですが。	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。
33	新刊本の充実を！	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。
34	年数がたっているので多少古さはありますが、利用しやすいです。	当館も築30年を超えました。老朽化による施設の痛みも発生しております。ご利用にあたってご不便をおかけする部分もあるかとは思いますが、利用しやすいとお言葉、大変嬉しく思います。今後ともよろしくお願いいたします。
35	いつも親切に対応していただいております。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。嬉しいお言葉スタッフの励みになります。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
36	図書館内で大声で話している人(男性2人)3:30PM以降見かけました。注意してほしいです。彼らの居間ではないのですから。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。私どもも気が付きましたらすぐに注意させていただきますが、お客様がお気づきの際はお近くのスタッフにお知らせくださいますと助かります。今後もみなさま方にはルールを守りご利用いただきますよう注意喚起を継続してまいります。
37	新しい本が少ない	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。

自由回答欄記入結果一覧

	ご意見・要望	回答・ご案内
38	ナショナルジオグラフィックの写真集を充実させてほしいです。	ご意見ありがとうございます。選書の参考にさせていただきます。
39	本が古いのばかりで汚い本ばかりいろんな本をもっと増やしてほしい次に読む本を探すのが大変ただ本を置いているだけでもっと札幌などを参考に勉強するべき	新しい本が、毎週平均200冊程度入ってきておりますが、どうしても新しい本は予約や借りの方が集中し、棚には少し前の本しかないということかと思います。展示の方法や見せ方について今後検討してまいります。
40	新刊のプレゼンスが少ないように思う！図書全体の方向性が偏っていると思う！	ご指摘をいただきありがとうございます。今後、お客様のニーズを伺いながら、選書内容、展示の方法、見せ方ほかについて検討してまいります。
41	人気の本の在庫数がもう少し多いと便利だと思いました。一冊とかでは予約待ちが長い・・・	ご指摘をいただきありがとうございます。どうしてもその時どきのベストセラーなどは一過性のものが多くブームが過ぎると書庫に眠ってしまうケースになりがちです。限られた予算の中で多くの資料を揃えたいと考えております。ご理解のほどお願いいたします。
42	職員の方々の対応がとても親切なので利用しやすいで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。嬉しいお言葉スタッフの励みになります。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
43	小さい子の音に寛大な対応	ご指摘いただきありがとうございます。図書館には小さなお子さんから高齢の方まで幅広い年代の方が来館されます。おっしゃる通り、利用されるみなさまが音に対して寛容であればと思います。ルールを守りつつお互いを尊重しあいながら利用できる図書館にしていきたいと考えております。
44	今日車の止める場所の入口に弁当のごみが散乱していた	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。駐車場、公園管理の担当部署にお伝えいたしました。
45	トイレにおむつ交換のスペースがありますが少し使いづらく・・・多目的のところにベッド型になるフリーのものがあるとさらに利用しやすいなと思いました。ご検討いただけたら幸いです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。ご提案いただきました件につきましては、今後の施設整備の際の参考とさせていただきます。
46	図書検索のときタッチパネルの使い方が良くわかりません・タッチしても動かない時があります。	ご不便をおかけし申し訳ありません。操作などわからないことがございましたら遠慮なくお近くのスタッフへお声がけ、お尋ねください。よろしくお願いいたします。
47	いつも絵本を借りるだけだったので大人用の本や専門書について配置やないようについてほとんど無知でしたご質問に十分に答えられずすみませんスタッフの皆さんは礼儀正しく親切です。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。今回のアンケートをきっかけに、興味を持っていただけたら嬉しいです。お褒めのお言葉もいただきスタッフの励みとなります。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。

自由回答欄記入結果一覧

	ご意見・要望	回答・ご案内
48	本を予約するといつも迅速に対応してもらえるので読みたい本を読むことが出来有りがたいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。職員全員に共有させていただきます。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
49	いつも来館者に丁寧な対応をしているのを目にします。ご苦労様です。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。嬉しいお言葉スタッフの励みになります。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
50	新刊の案内だけがわかりづらいので、HP等にわかりやすく掲載してほしいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。ご提案いただいた内容について今後の図書館運営の参考とさせていただきます。
51	職員の皆様の対応がいい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。嬉しいお言葉スタッフの励みになります。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
52	8について、利用したことが無くわかりませんすみませんいつも気持ちよく利用させていただいて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。8の「イベント・講座」については開催予定を市の広報誌、図書館HP、図書館の掲示板などでご案内しております。ご興味のある催ものがございましたらぜひご参加ください。お待ちしております。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
53	平日もう少し遅くまでやってほしいです	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。
54	苫小牧市がやっていた時は対応が横柄だったが、今は言葉づかい動く様子親切さ本の処理の仕方気の付き方などなど民間になってよかったと思いますただ時間が伸びたこと休み等働いている方々に負担をかけていることは心苦しい時はあります最後にますますの発展をいのります。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。嬉しいお言葉スタッフの励みになります。スタッフは交代で勤務しておりますので、心苦しく思わず、どんどんご利用いただけますと幸いです。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
55	みんなが気持ちよく利用したいので一部の方のマナーが気になってはいましたとまチョップブルーレットを何回もやる階段を走る子供だけでなくいい年した男性まで走っていた新聞をひとりで何部も確保している人もいました	ご指摘いただきありがとうございます。その都度、職員による注意をさせていただいております。ルールを守りながら図書館を利用していただくよう啓発を継続してまいります。今後もお気づきの点などございましたら職員までお申し出ください。
56	21:00まで開館希望します	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。開館時間の延長につきましては、予算の関係もあり、難しい状況です。ご理解のほどよろしくお願いいたします。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。

自由回答欄記入結果一覧

	ご意見・要望	回答・ご案内
57	前にも言いましたがパソコン操作を図書館の方がやる時にスキャンする機械でパソコンのエンターを押しています大事に使ってください	ご指摘いただきありがとうございます。職員全員に注意喚起いたしました。今後もお気づきな点がございましたらお申し出ください。
58	土日曜日も利用でき大変いいと思います。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
59	トイレは温水便座ウォシュレットにしてほしいものです	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、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。
60	赤ちゃんのイベントを増やしてほしいです。～幼児の	ご意見、ご要望ありがとうございます。現在、乳幼児向けのイベントとしましては年10回「赤ちゃんとのしむ絵本ひろば」や土曜日曜に定期開催している読み聞かせ等がございます。詳しい開催日や申込につきましては、図書館HPや館内掲示、配布チラシ、市広報等をご覧ください。お待ちしております。
61	自動貸出機があればいいなと思いました	ご意見ありがとうございます。自動貸出機は大変便利なもので図書館にとっても導入したい機器・システムのひとつです。しかし、導入には大変大きな予算が必要となりますので、現状での導入は難しいと考えております。ご理解のほどよろしくお願いいたします。
62	離乳食食べれるところもあればゆっくり図書館に居れそうです	ご意見ありがとうございます。2Fに飲食ができる「リラックススペース」というスペースがございます。ぜひご利用ください。
63	職員の方の対応が丁寧で素晴らしいと思います。館内の寒暖の差が激しいのでもう少し過ごしやすくして欲しいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。館内の寒暖差とのご指摘につきましては夏場は施設に冷房設備がないためご不快な思いをさせてしまっております。現状、予算などの関係ですぐには改善が難しい状況です。ご理解のほどお願いいたします。
64	仕事しているので長く開けてほしい来たら休みの日があり休みがわかりづらい駐車場所が無さすぎる本を車まで運ぶのが大変近くに入りロドア開けてほしい	開館時間の延長につきましては、予算の関係もあり、難しい状況です。ご理解のほどよろしくお願いいたします。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。 休館日は、毎週月曜日（ただし祝祭日と重なる際は開館）、毎月最終金曜日、年末年始（12/29～1/3）となっております。休館日については半年ごとの開館カレンダーを各カウンターにて配布、また図書館HPにてご確認ください。 図書館に新たな出入口を設置する件につきましては施設の構造、予算、などの問題で難しい状況です。ご理解のほどお願いいたします。
65	利用する本ですごくよごれているのがありますが、あまりよごれているのはできればあまりよみたくないです	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。本の汚れについては適時、職員が確認しております。利用に堪えない状況のものは除籍し、あらたに入手するなどお客さまが気持ちよく利用できるような心掛けております。お気づきな点がございましたらカウンターまでお申し出ください。

自由回答欄記入結果一覧

	ご意見・要望	回答・ご案内
66	本を返したのに返っていないべんしょうしてくださいと言われたことがありますでも当日の夜ありました申し訳ありませんと電話が来たことがありました	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。未返却の確認、処理については慎重に行うよう職員全員に注意喚起いたしました。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
67	各図書館に消臭BOXが欲しいです	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 「消臭BOX」とは中央図書館に設置している機器のことでしょうか。においやほこり等の除去と消毒ができるこちらは高額な機器となっております。各施設の予算に係るところですので、私どもからは回答は出来ませんが、ご要望がありましたこと、お伝えさせていただきます。
68	近くに住んでおりますので高齢でも利用しやすいで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。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
69	No.8興味が無かったので気が付きませんでした色々あるのかも…これから関心を持ちたいです	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。8の「イベント・講座」については開催予定を市の広報誌、図書館HP、図書館の掲示板、などでご案内しております。ご興味のある催ものがございましたらぜひご参加ください。お待ちしております。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
70	昔から好きで時々利用しています	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
71	鉛筆は研いでおいた方がいいです	ご指摘ありがとうございます。今後、ご不便をおかけしないよう注意してまいります。
72	本の入れ替えをしてほしいと思います。(利用館内に同じ本が多いので)	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。
73	出産し本を頂きました欲しいと思っていた本でしたのでうれしかったです	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 「絵本のとびらパック」でしたでしょうか。図書館が受け渡し場所となり、お役に立てたようでとても嬉しいです。ご希望のジャンルの本などございましたらお気軽に職員にお尋ねください。
74	子どものコーナーの地理や政治経済の本は常に最新のものを蔵書に加えていって欲しいです	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。今後の選書の参考にさせていただきます。みなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
75	いつも整備されていると思います	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。

自由回答欄記入結果一覧

	ご意見・要望	回答・ご案内
76	本のページを折っていることが多い 貸出し事に注意書きを加えると良い	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 「本のページが折られている」とのご指摘について、返却時はもちろんですが、貸出の際も気を付けて見てまいります。またお気づきの点ございましたら、ぜひスタッフへお声掛けください。
77	鉛筆の芯が減ったままです	ご指摘ありがとうございます。今後、ご不便をおかけしないよう注意してまいります。
78	お世話になりありがとうございました。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
79	また来ます	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
80	いつもありがとう	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
81	最近貴図書館こちらが挨拶しても全く挨拶しない男性中堅職員いて残念 女性スタッフも以前に比し挨拶できなくなっている 近くの千歳恵庭まで行き検討すべき トップである館長の意識が低いのが一番の原因と考える 蔵書は豊富であり、開館時間は利用者目線で大変遅いPM8:00まで開館、また蔵書点検の休日もない便利さである ただ冬場はPM6:00過ぎていいのではと思う 大変勉強している女性スタッフ2階におり心強い	ご指摘いただきありがとうございます。当館でも「挨拶は基本」と考えおります。職員全員に注意喚起いたしました。冬場の開館時間につきましては今後の検討材料とさせていただきます。今後とも苫小牧市立中央図書館をよろしく願いたします。
82	畳の部屋があるとありがたいですね	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 「畳の部屋」とのご要望ですが、現在当館では設置の予定がございません。今後の施設改修の際の参考とさせていただきます。
83	大型書店のように検索して印刷した紙に書架の地図があるとわかりやすく良いと思います	ご提案ありがとうございます。今後の図書館施設整備の参考とさせていただきます。
84	人気本の数を増やしてほしい新刊の本が専門書が多い気がする	ご意見をいただきありがとうございます。どうしてもその時どきのベストセラーなどは一過性のものが多くブームが過ぎると書庫に眠ってしまうケースになりがちです。限られた予算の中で多くの資料を揃えたいと考えております。ご理解のほどお願いいたします。いただいたご意見は今後の選書をする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
85	新刊のお取り寄せをしてもいいのか可能な時のその利用方法などをポスターなどで示してもらえれば気付きやすく有りがたい	ご意見ありがとうございます。お客様が「リクエスト」をする際のご案内のことでしょうか。確かにポスターなどがあると分かりやすいかもしれません。検討事項とさせていただきます。
86	子どもの本をよく借りに来ます。何時も新刊のコーナーをみるのを楽しみにしています。本屋では見かけない面白そうな本が新刊にあり、選書している方のセンスの良さを実感します。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。今後も限られた予算の中でお客様のニーズを敏感にとらえながら選書してまいります。
87	札幌の創生スクエアにある図書館のような展示しながら楽しめる図書館もいいなと思います	ご提案ありがとうございます。今後の図書館運営の参考とさせていただきます。
88	新しい本も多いので楽しんでいます。絵本がもう少し新しいものがわかるようにしてほしいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。ご指摘いただきました内容について、展示の方法など検討させていただきます。
89	リラックスルームがすぐに満杯【休日】	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。リラックススペースについてご不便をおかけし申し訳ありません。テーブル、椅子など増設可能か検討させていただきます。
90	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。今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指してまいります。
91	この間予約していた本が10月までには渡せそうですと店員さんが言っていたけれど10月になっても本が届かなくて残念でした	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。このたびはご迷惑をおかけいたしました。今回いただきました内容からは原因についてわかりませんが、できるだけ早く、お客様の元へ本がご用意できるよう、私どもも務めてまいります。
92	新しい本があまりないのでは・・・？	毎週新しい本が蔵書の仲間入りしております。今後ともどうぞご利用ください。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。
93	休館日を無くせるように苫小牧市が予算を組んでほしい。読みたい時、使いたい時に曜日は関係ないのです。図書整理日、年末年始くらいになるようにできないのでしょうか？	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。開館時間の延長につきましては、予算の関係もあり、難しい状況です。ご理解のほどよろしくお願いいたします。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。
94	本の数が多い分、探すのに時間がかかってしまうことがあります。絵本の表紙で選んだりシリーズもので探したりすることもあるので、本の題名だけではない方法で探せるともっといいなあと思いました。	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。たくさん本があるという利点が、逆にご不便をおかけしてしております。「本の題名だけではない探し方」について、どのようなご提案ができるか、検討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	複数の本を予約したい時も一枚ずつ記入しなければならないので、形式を工夫して一枚の用紙に複数の本を記入でき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。ご提案について、今後の運営の参考とさせていただきます。
96	検索機の処理スピードがすぐ固まってしまいます	ご不便をおかけし申し訳ありません。次回、同様な状況がございましたらカウンターまでお申し出ください。
97	外の電灯が暗く、怖い、学生もいるので不審者がいるかと思うと広いし人気も少ないので電灯は増やした方がよい	ご指摘をいただきありがとうございます。公園を管理する部署にお伝えさせていただきました。
98	お客さんで子どもにずっとくっつく人がいます。声を掛けられて怖かったです。青い服の男の人です。(50代くらい?)	ご不快、怖い思いをさせてしまい申し訳ありません。適時、職員による巡回を行っておりますが、さらに強化いたします。今後、お気づきな点がございましたらお近くのスタッフへお伝えください。
99	本の種類が少ないように感じます。本の寄付は発行して5年以内のものだけらしいですが、もっと前の(古い)者でも揃っていないいい本がたくさんあります。また先日検索機で本を検索し8冊分レシートを印刷して探しましたがなんと8冊ともその場所にもその周りにもありませんでした。これでは何のための検索システムかわかりません。あと、ソファ席を増やしてほしいです。千歳の図書館のように1Fに一人ずつ区切られた机も欲しい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。毎週新しい本が入ってきております。ご希望の本などございましたら「リクエスト用紙」にご記入いただきカウンター窓口までお持ちください。検索機で所蔵確認をされたのに本が見つからないとのこと、ご不便をおかけいたしました。ご不明の点、わからないことがございましたらお近くのスタッフへお尋ねください。1Fでの区切られた机については奥の閲覧室に設置してございます。そちらをご利用ください。ソファ増設のご要望については予算、場所の問題もあり、今後の施設改修などの際の参考とさせていただきます。