

# 2020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。

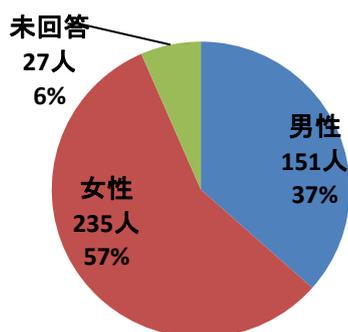
## 1 実施概要

実施期間	2020年10月17日(土)～10月31日(土)
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	413枚 (回収率 82.6%)
総体満足度	95.08% (前年 95.74%)

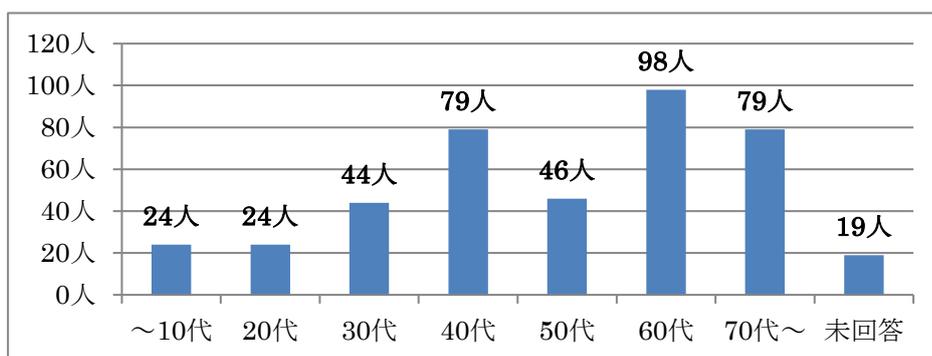
※ 全有効回答数に占める「満足」・「やや満足」と回答くださった方の割合。  
(全質問項目の総計)

## 2 回答者属性

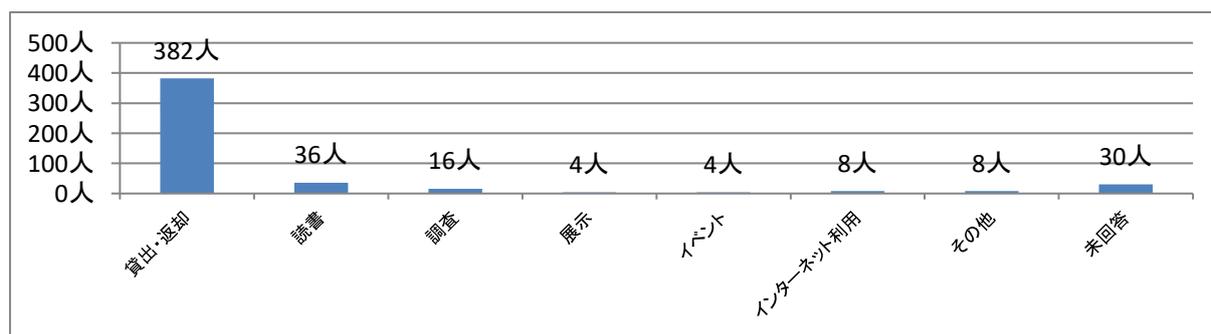
(1) 男女比



(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？	291	111	5	0	407	98.77%
2	館内のどこに何があるか、わかりやすいですか？	151	197	58	4	410	84.88%
3	利用登録や予約などの申し込みはしやすいですか？	209	141	29	3	382	91.62%
4	職員の対応（挨拶・お声かけ等）はいかがですか？	304	89	10	2	405	97.04%
5	館内は清潔に保たれていますか？	334	70	5	0	409	98.78%
6	開館日の設定は利用しやすいですか？	295	101	9	1	406	97.54%
7	開館時間の設定は利用しやすいですか？	292	96	11	3	402	96.52%
8	イベントや講座等の内容は充実していますか？	150	168	28	2	348	91.38%
9	施設の備品や器具は使いやすいですか？	193	167	17	0	377	95.49%
10	施設全般について、使いやすいですか？	236	151	7	0	394	98.22%

全体満足度（「満足」計 2,455 人 + 「やや満足」計 1,291 人）÷ 全回答件数 3,940 人 = 95.08%

### 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
- ・コロナウイルス感染防止についてのご意見、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、5.7 : 3.7、（未回答 0.6）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、前年度（42.8%）と同じ割合となっています。10 代、20 代、の回答数が微増し（8%⇒11%）。逆に 30 代～50 代が減少（42.9%⇒40.92%）しました。利用目的では貸出・返却が全体の 92% を占めています。
- 2 満足度** 全体満足度は、前年度より 0.66% 減の 95.08% となりました。項目別では「1. 図書館は利用しやすい～」、「5. 館内の清潔～」、「10. 施設全般について～」の項目は 98% を超えて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。今回のご回答では、感染防止対策への要望や、それに伴う館内設備への要望も複数件いただきました。状況を注視して図書館サービスと、感染防止対策のバランスをとってまいります。

アイデア・ご意見・ご要望など		
1	感じの悪い人がいます	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 図書館スタッフに注意喚起すると共に、接客研修等を実施しより良い対応を目指して努力いたします。 今後とも苫小牧市立図書館をよろしくお願いいたします。
2	開館時間を9:00に統一してほしい。月曜休館日の廃止。	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。
3	イベントや講座は利用したことがありません	図書館では様々な方を対象としたイベント、講座、講演会などを実施しております。自治体広報や館内掲示でお知らせを行っておりますので、ご興味の引かれるものがありましたら是非参加をご検討ください。
4	ティッシュボックス置けませんか？	図書館へご意見をいただきありがとうございます。 検討いたしました。図書館館内にティッシュボックスを設置し運用するには、予算・施設管理の面から運用が難しいと判断いたしました。 申し訳ございませんが、設置を見送らせていただきます。
5	文庫本が古すぎて汚い。良書や名作の入れ替えをお願いしたい。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 資料の状態は図書館でも確認しております。再版や新版の発行時など時期を見て入替を行ってまいります。
6	緑もあって気持ちが良いです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 植物園、公園とも四季の風景が楽しめる場所ですので、そちらも堪能いただければと存じます。
7	CD・DVDなど貸出しがあると凄いいです。(他市町村ではありましたが) いつも良い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。 CDは対応しておりませんが、DVDに関しては貸出利用が可能になりました。今後は映像資料も充実させてまいりますので、ご利用いただければ幸いです。
8	いつもお世話になっております。5歳の娘も図書館が大好きです。あたたかい対応をして頂き、いつもうれしく思っております。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。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。
9	特になし	アンケートのご回答ありがとうございます。 お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただければと存じます。
10	一人とても感じの悪い方がいて、気分悪かった。(ショートカットの方) 他の方は皆さん、丁寧に対応して頂いた。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 図書館スタッフに注意喚起すると共に、接客研修等を実施しより良い対応を目指して努力いたします。 今後とも苫小牧市立図書館をよろしくお願いいたします。
11	図書の検索の仕方がよくわからないので、わかりやすくしてもらえると助かります。	ご不便をおかけしておりますことお詫びいたします。 手順説明のマニュアルや理解しやすい案内の方法を検討してまいります。
12	コロナ対策をしっかりとっており安心です。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 様々な方がいらっしゃる公共施設ですので、できる限りの感染防止対策を実施しております。 お客様にご不便をおかけする部分もございますが、ご理解とご協力をいただければ幸いです。
13	コロナの関係でビニールシートをかけてありますが、もっと透明なものに替えてほしいです。いつもめまいがしそうです！	ご不便をおかけしておりますことをお詫びいたします。 ビニールシートを含め感染防止対策に関わる物品は調達に難しいものもございます。 必要な分を確保することができ、なおかつお客様のご不便の少ないものを導入してまいります。
14	いつも丁寧な対応で気持ちよく利用できています。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。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。
15	駐車場が少なくて不便。	ご指摘ありがとうございます。 公園管理に関わりますので、図書館のみでの対応はできませんが管理部署にご意見を伝えさせていただきます。

アイデア・ご意見・ご要望など		
16	図書の検索がキーワードだけ、或いは、作者がフルネームでなくとも検索できるとより便利になると思います。	ご意見ありがとうございます。 図書館システムをすぐに変更することはできませんが、システム更新時に検討事項とさせていただきます。
17	破損の絵本が多い。新しい絵本を増やしてほしい。	ご不便をおかけしておりますことをお詫びいたします。 絵本を含め、児童書の充実を継続してまいります。 傷んでいる本は、修繕・再購入など対応をしております。
18	9:00開館	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。
19	蔵書数を増やしてほしい。除籍の処理は進んでいますか？図書館計画通り、進んでいますか？リラックススペースをもっと充実させるべき。	ご指摘ありがとうございます。 蔵書数につきましては施設の収容能力を見つつ、できる限り多数の蔵書を維持できるよう努力しております。 リラックススペースの活用につきましては、コロナウイルスの感染防止に影響が出ないよう時期をみて進めてまいります。
20	高校生が利用する自習スペースだけではなく、小学生でも利用できる学習スペースがあると嬉しいです。（保護者が付き添えて、利用できる個別のスペース等）	ご意見ありがとうございます。 施設の設計や、備品導入も関わりますので、すぐに設置することはできませんが、検討事項とさせていただきます。
22	直接関係はないと思いますが、駐車場を拡充するよう利用者の要望があったと市に提言して頂ければ幸いです。	ご指摘ありがとうございます。 公園管理に関わりますので、図書館のみでの対応はできませんが管理部署にご意見を伝えさせていただきます。
23	色々なジャンルの本をもう少し増やしてほしい。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 幅広いジャンルを揃えるよう意識しておりますが、蔵書構成に偏りが出ないように注意してまいります。
24	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。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。
25	読みたい本を予約して、5ヶ月過ぎました。待ち遠しいです。	ご予約をお待たせしてしまい申し訳ございません。 資料への予約件数などに応じて、同一資料を複数購入するなど対応しておりますが、人気のあるタイトルはかなりお待ちいただくこととなります。 ご迷惑をおかけしておりますが、今しばらくお待ちくださいませ。
26	新刊不足かな。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 新刊は毎週納品されておりますが、人気のあるものは予約リクエストで借りられてしまうこともあります。 お探しのタイトルがございましたら、リクエストをご活用ください。
27	いつも楽しく利用させて頂いています。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。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。
28	ないです	アンケートのご回答ありがとうございます。 お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただければと存じます。
29	コロナがらみで開館時間が不安でした。インターネットで見ましたが、いつの更新かわからず、9:30開館が平常時のことか不明です。一言添えて良いかも。	ご不便をおかけしましたことをお詫びいたします。 コロナウイルスの影響で例外的な対応が続き、お客様にご迷惑をおかけしました。 ご意見のとおり、更新時間や具体的な日時の明記など、伝わりやすい広報を意識してまいります。
30	総体でイベントがある日の駐車場、図書館利用者が使えない。総体の利用者を他へ誘導すべき。	ご指摘ありがとうございます。 公園管理に関わりますので、図書館のみでの対応はできませんが管理部署にご意見を伝えさせていただきます。
31	一番奥の本が日に当たっている	ご指摘ありがとうございます。 実際の場所を確認いたしました。書棚の方向を変えるなどの処置は取れないと判断しました。 理想的な保管場所でないことはご意見のとおりですが、現行の保管方法を継続させていただきます。

アイデア・ご意見・ご要望など		
32	静かでとても勉強しやすく、いい環境だと思う。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 現在、施設内での感染防止対策として座席を削減しておりますので、ご迷惑をおかけしていることと存じます。 皆様で譲り合いながら、ご利用くださいませ。
33	幼児の絵本が見つけづらい（かも）	ご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。 本の配置場所、見出し板の設置などでより分かりやすい本棚の整理を心がけてまいります。
34	Webについて、せっかくリニューアルしたのに未だにモバイルに最適化されていない。Webからも無い本のリクエストを受け付けて欲しい。館内について、中高年のおしゃべりと、子連れの読み聞かせがうるさい。	図書館HPへのご意見ありがとうございます。 皆様の利用環境に適した形へ随時更新を検討してまいります。 館内環境につきましては、静寂を好む方、読み聞かせなどを行う方のすみ分けができる方法を検討してまいります。
35	騒がしい人に注意してほしい。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 図書館スタッフが館内を巡回し、異常に気付くよう心がけておりますが、施設内で気になることがございましたら最寄りの図書館スタッフへお声掛けください。
36	特になし	アンケートのご回答ありがとうございます。 お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただければと存じます。
37	ないです	アンケートのご回答ありがとうございます。 お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただければと存じます。
38	非常に感じの良い図書館です。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。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。
39	東側の駐車場、もっと広くなりませんか？	ご指摘ありがとうございます。 公園管理に関わりますので、管理部署にご意見を伝えさせていただきます。
40	検索パソコンの速度が遅い為、パソコン更新が必要と考えます	図書館へのご意見ありがとうございます。 図書館システム、検索端末機器など複数の要因がありますので、即座の対応はできませんが、快適な利用環境となるよう検討してまいります。
41	読みたい本がないことが多い	ご不便をおかけしておりますことをお詫びいたします。 人気のある資料は本棚にあると借りて行かれる人も多く、タイミングが合わないこともあるかと思えます。 ご予約いただければお時間はかかりますが、確実にご利用いただけますので、お探しの本のタイトルなどがわかっている場合は資料のご予約をお勧めいたします。
42	お疲れ様です。調べものの際、とても丁寧に教えて頂き、とても助かりました！ありがとうございます！！これからもよろしくお願ひします。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 お客様のお役に立てたことで、対応したスタッフも喜んでいるかと思えます。 またお調べものなどがありましたら、お気軽にお声掛けください。
43	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。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。
44	音楽の本があって嬉しい。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 様々な方のいらっしゃる施設ですので、幅広いジャンルの本を集めるよう意識しております。 お客様のご意見は常に募集しておりますので、ご希望の分野などありましたら図書館にお教えください。
45	1人男性でいつも挨拶してくれる方がいます。感じのよい対応が好きです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 お客様に喜んでいただけたことを、スタッフに伝えさせていただきます。 今後とも図書館をご利用くださいますようお願いいたします。
46	昔はむちゃくちゃ不愉快なおじさんとかいらっしやいましたが、今は親切な職員さんばかりで非常に快適に使わせてもらっています。	長年図書館をご利用いただきありがとうございます。 お客様が快適にご利用できる接遇を続けていけるよう、努力してまいります。

アイデア・ご意見・ご要望など		
47	住吉の図書館の本を、たまには変えてほしい。いつも同じものばかりなので。	住吉コミュニティセンター図書室へご意見をいただきありがとうございます。市内図書室とは継続的に新刊と、既存の本をやり取りして資料の更新を行っております。資料の循環が滞ることのないよう注意してまいります。
48	併設されている植物園でコケ玉づくりなど参加型イベントがあると思います。図書館は今ままで満足です。	施設へのご意見をいただきありがとうございます。植物園管理者にお客様のご意見を伝えさせていただきます。また、図書館も良い環境を維持できるよう努力してまいります。
49	すみません、個人的な希望です。開館時間が遅くなり、以前より利用しやすくなりましたが、できることならば9:00AM~10:00PMなど、週に何回かでも更に遅い時間があると嬉しい。又、月曜日の閉館ですが、自分も月曜日に仕事が休みということが多く(教員の為)月曜日に利用できるの良いなと感じています。スタッフの皆さんの対応は親切で満足しております。これからも宜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。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。
50	読みたい本が少ない	ご不便をおかけしておりますこととお詫びいたします。人気のある資料は本棚にあると借りて行かれる人も多く、タイミングが合わないこともあるかと思えます。ご予約いただければお時間はかかりますが、確実にご利用いただけますので、お探しの本のタイトルなどがわかっている場合は資料のご予約をお勧めいたします。
51	図書館利用時に挨拶してもらえると、とてもうれしいです。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。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。
52	DVD増やしてほしいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。不定期な頻度ではありますが、DVDの映像作品資料も順次増やしていく予定となっております。DVD資料は中央館のみの所蔵となりますので、今後ご利用いただければ幸いです。
53	インターネットでの本検索と館内のが違って使いづらいです。	図書館へご意見をいただきありがとうございます。図書館HPと館内検索機の、検索画面の違いということよろしいでしょうか。現在使っている図書館システムでは、HPと館内検索機を同じ画面で使うことができません。システム更新時の検討事項とさせていただきます。
54	借りたい新書が中央図書館にない事も多いのですが、本の種類が多いので、中央図書館に来ています。遅くまでやっているのだから助かります。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。新刊書は楽しみにされている方が多く、借りて行かれる頻度も多いように見受けられます。ご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。お褒めいただいた本の種類や開館時間など、ご利用しやすい部分を維持できるよう努力してまいります。
55	児童書(えほん)と大人の女性が読む本を隣にしてもらえたら嬉しいです。最近、えほんの棚に少しおいてあって、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。嬉しいお言葉を励みに、今後も皆様に楽しんでいただけるコーナー作りに取り組んでいきたいと思っております。
56	パソコンでの検索や、ネットでの検索・予約はしづらいですが、司書の方におたずねすると、ていねいに調べて教えてもらえるので、ありがたいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。スタッフの対応をお褒めいただきありがとうございます。検索の方法については、どなたも使いやすい方法やシステムを検討してまいります。
57	特にないです。	アンケートのご回答ありがとうございます。お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただければと存じます。
58	久しぶりの利用ですが、前に来た時よりも明るくキレイな雰囲気になっていて、とても落ち着く空間になっていました。ありがとうございます。	図書館をご利用いただきありがとうございます。施設管理、清掃を担当しているものも励みになります。接客を含めよい環境を維持できるよう努力してまいります。
59	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。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。
60	カビくさが気になるので、何とかしてほしいです。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。図書館内の環境には配慮しておりますが、お気づきの点等ございましたら最寄りの図書館スタッフへお知らせください。今回ご指摘のカビのにおいにつきましては対策を検討してまいります。

アイデア・ご意見・ご要望など		
61	8.9については内容、使用等がないのでわかりません。	図書館では様々な方を対象としたイベント、講座、講演会などを実施しております。自治体広報や館内掲示でお知らせを行っておりますので、ご興味の引かれるものがありましたら是非参加をご検討ください。
62	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。
63	トイレが古くなってきたなと思います。	図書館へのご意見ありがとうございます。すぐに施設改修ということは難しいため、設備の点検、日常の清掃に尽力させていただきます。
64	新聞を読む時にガサガサ音がして周囲に迷惑をかけてしまいます。なにか工夫して頂ければと思います。※実際にうるさいなとつぶやく人を何人かみたことがあります。周りを気にせず盛大にガサガサさせる人に対して。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。また、周囲の方へお気遣いいただきありがとうございます。静寂な環境を好まれる方とうまくすみ分けできるような方法を検討してまいります。
65	皆様親切です。開館・閉館時間も勤めている者には利用しやすいと思います。お勤めしている方は大変かもしれませんが…。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。ご意見にいただいたとおり、お勤めされている方もご利用できるようにということで開館閉館時間を設定しておりますので、是非ご利用いただければと存じます。今後ともご利用いただけますようお願いいたします。
66	1名とても気分悪くなった人がおります。他の方は、とても良いです。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。図書館スタッフに注意喚起すると共に、接遇研修等を実施しより良い対応を目指して努力いたします。今後とも苫小牧市立図書館をよろしく願いいたします。
67	いつもありがとうございます。頑張ってください。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。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。
68	リクエスト本についてもメール連絡が可能になると有難いです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。リクエストをいただいた時点で図書館が持っていない本は、購入か他自治体の図書館からの借受となります。他図書館からの借受の場合は、資料の取り扱いに慎重にならざるを得ないため、電話で口頭連絡を取らせていただいております。ご不便かとは存じますが、ご理解とご協力をお願いいたします。
69	借りたい本を検索するのですが、ほぼ探せません。題名、作者がわかってもヒットしなくてこまっています。もう少し使いやすくないでしょうか。	ご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。機械の仕様で、漢字の旧字新字などわずかでも食い違っていると検索がヒットしないことがございます。お手数ですが、カウンターの図書館スタッフにお声掛けください。検索のお手伝いをさせていただきます。
70	普通に運営していると思います。	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、さらに快適にご利用いただけるようスタッフ一同励んでまいります。
71	一部マナーの良くない常連者がいる。例えばおひとり様1日1回限りのとまチョップのルーレットをひとり何枚もやっていたり、新聞を複数確保して仲間内で廻し読みしていたり、インターネットの席で大きい声で笑ながらゲームか何かやっていたり、独り言が多い。しかも声が大きいおじさん？お兄さんがいたり、ロビーで騒ぐおばさんや子供がいる。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。図書館では皆様に気持ちよく施設を利用していただきたいと考えておりますが、他の方にご迷惑なる行為はご遠慮いただいております。館内で目に余ると感じる場面を見ましたら、お近くの図書館スタッフへお伝えください。
72	人気の本はどうやって購入しているの？（複数用？）ある程度、希望は受け入れてくれるの？（読みたい本）	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。本の購入では利用の状況や、その本への予約件数などを参考にし、原則1館1冊を目安に複数購入を検討しております。個別のタイトルの購入については、本の発売時、未所蔵資料のリクエスト受付時などで個別に検討しております。
73	もう少し、座るスペースが欲しいです。飲食スペースも1Fに有るとうれしい。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。現在、コロナウイルスの流行が拡大しており、図書館でも座席を削減しております。感染防止の観点から、座席や飲食スペースの拡大はこの流行が終息したのちの課題とさせていただきます。

アイデア・ご意見・ご要望など		
74	季節ごとにきれいなかがりがしてあって、季節ごとにたのしめる！！	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 嬉しいお言葉を励みに、今後も皆様に楽しんでいただける館内装飾に取り組んでいきたいと思っております。
75	開館時間を早めて欲しいです 9時～	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。
76	夜間の使用時間を延長してほしい。例えば21時までとか。あくまで希望ですが・・・。	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。 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。
77	お正月も本を借りられるとうれしいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 あいにく、年末年始は休館させていただいておりますが、年をまたぐご利用の場合、貸出期間を通常よりも延長しております。 新たなお貸し出しはできませんが、通常よりも長期間ご利用いただけますので、そちらをご活用いただければ幸いです。
78	予約の多い本の冊数を増やしていただけたら尚良いと思います。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 予約件数の多い本につきましては、早く循環するよう予約件数を見ながら、1館1冊を原則とした複数購入を行っております。 お待たせしてしまい申し訳ございませんが、ご理解とご協力をお願いいたします。
79	パーフェクトではありませんが、満足しています。返却遅れの人からは延滞金をとるといいと思います。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 より満足いただけますよう、運営に励んでまいります。 現状では延滞金制度は検討しておりませんが、返却の遅れが他のお客様のご迷惑にならないよう、回収作業を実施してまいります。
80	幼いころより利用させて頂いております。いつもありがとうございます。仕事柄、調べ物や学習の際に利用させて頂いております。児童書などや幼稚園児の為の本やスペースが広く使いやすく安心して利用できています。専門書や芸術的な書籍がより充実していくと、より若い学生さんたちにとっても利用しやすい図書館になっていくかと思っております。	長年図書館をご利用いただきありがとうございます。 また、図書館蔵書へのご意見お礼申し上げます。 児童、学生、お勤めの方など、様々な方が利用できる図書館となるよう努力してまいります。
81	とまチョップカードを何枚も持っている人をよく見かけるので、手続きをする人の見える所に置いてください。ある男の人が3枚も持ってルーレットをしていた。1番の近くに置いてください。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 とまチョップポイントカードの利用については、事務局に現状を報告し、対策を協議しております。 適正にポイントカードが利用できる環境になるよう検討してまいります。
82	毎週たのしみに利用しています！	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 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。
83	長い時間利用する事もあるので、トイレがウォシュレットがないのが少し不満、職員の方はほとんど親切だが、2階で過去の新聞を見ていた時女性の職員2人が常に私語をしていてうるさかった。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 施設の設備改修については予算面などから、即座の対応が難しく、設備更新時の検討課題にさせていただきます。 図書館スタッフの私語については、注意を行いお客様にご不快な思いをさせないよう努力いたします。
84	2Fの貸し出しがやや難しい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 中央図書館2階で所蔵している資料は郷土資料で、本によっては再入手が難しいものもございます。 それらの資料管理のために、貸出時に書式記入など手続きを行っております。 資料の保護のため、ご理解とご協力をお願いいたします。
85	親子コーナーの利用者が増えている感じがしますが、お子様に音読やお話ししてる声が非常に強い時等もあり気になる時が多くなりました。コーナーにパーテーション設置等を考えて欲しい気がします。	ご不便をおかけしておりますことをお詫びいたします。 図書館では児童、保護者の方もご利用できる環境を求めておりますが、他のお客様のご迷惑にならないよう進めていきたいと考えております。 いただいたご意見のように防音などの対策を検討してまいります。

アイデア・ご意見・ご要望など		
86	コロナ対策のビニールの仕切りはもう少し透明なものを希望します。なんだか水中で会話してるような気がして、目が疲れます。	ご不便をおかけしておりますこととお詫びいたします。ビニールシートを含め感染防止対策に関わる物品は調達の難しいものもございます。必要な分を確保することができ、なおかつお客様のご不便の少ないものを導入してまいります。
87	今話題の本、旬の本のコーナーが少ない。	ご不便をおかけしておりますこととお詫びいたします。話題の本、人気のある本につきましては、貸出中であることが多く、なかなか本棚に残っていないこともございます。同じ理由から特集や展示に旬の本を使うことが難しくなっております。ご理解いただけますようお願いいたします。
88	いつも有難うございます。快適に利用させてもらっています。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。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。
89	入口すぐの（図書館前ではありません）消毒剤がはねてしまうため、苦勞されているお子さん連れの方がいました。インターネットの予約サイトでも本の場所がわかるようになるととても助かります。	図書館へのご意見ありがとうございます。館内設置の機器類については、実際の使用で問題が発生しないか確認させていただきます。図書館HPの検索画面と、実際の本の場所をつなげる機能については、機器更新時に検討事項とさせていただきます。
90	本の予約などができる機械が数字を入力する時、画面が大きくなったりして少し使いづらい	ご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。検索機械の仕様のため、すぐに改善することはできませんが、更新時の検討事項とさせていただきます。
91	広々として落ち着けると思う	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。お客様にとって快適にご利用できる環境を維持できるよう努力してまいります。
92	長年利用していますが、特に不満に思ったことはありません。	長年図書館をご利用いただきありがとうございます。これからもお客様に快適にご利用いただけるよう、努力してまいります。
93	読みたい本を探す時、丁寧に教えて、支援してくれる	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。お調べもののお手伝いも図書館の業務の一つとなっております。お探しの本があります時はお気軽にお声掛けください。
94	トイレの手洗い水がすぐ止まるので、できれば改修してほしい。図書館そのものは不満ありません。	図書館へのご意見ありがとうございます。施設管理の担当者と協議し、設定を変えることが可能か検討いたします。
95	1枚の予約申し込み書で、複数の本を予約できると嬉しいです。いつも希望する本を他館から借りて頂いたり、新規購入して頂いて、感謝です。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。現行の予約用紙は1枚1冊となっておりますが、より便利な形にできないか検討してまいります。未所蔵の本につきましては、お時間をいただいておりますが、日々の読書に活用いただければ幸いです。
96	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。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。
97	検索機を奥にも置いてほしい。	図書館へのご意見ありがとうございます。検索機の設置は通信回線の設定なども関わるので、すぐに変更することはできませんが、ご要望として記録いたします。
98	ネット上の検索の方が早く、館内の機が非常に遅く不便。別置やテーマ、著者別コーナーなど作ってほしい。絵本が書名順のみなので、シリーズや著者で探せずとても不便！	ご不便をおかけしておりますこととお詫びいたします。検索の速度は複数の要因が関わることでございますが、館内検索機が快適に稼働するよう改善できる部分を探してまいります。また、絵本等の資料の配置につきましても分かりやすい方法を検討してまいります。
99	体育館や公園でのイベントがあると、駐車場がいっぱいですね。でも私的には充分だと思っています。その他のイベント会場が「P」を用意できないだけなので、中央図書館様は悪くありません(^)また来ますね。	ご不便にご理解をいただき、誠にありがとうございます。ご指摘のとおり、駐車場の確保で図書館が関われる部分はあまりないのですが、ご不便を軽減できる方法を探してまいります。
100	スタッフの方がいつも挨拶してくれて、気持ち良く利用させてもらっています。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。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。
101	新刊本を入れて欲しいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。震撼は毎週納品されておりますが、人気のあるものは予約リクエストで借りられてしまうこともあります。お探しのタイトルがございましたら、リクエストをご活用ください。

アイデア・ご意見・ご要望など

102	他自治体図書館同様、ホームページから貸出延長（予約が入っていないときに一度のみ）が可能になれば便利になると思います	図書館へのご意見ありがとうございます。 現在、苫小牧市立図書館では図書の貸出延長は行っていませんが、その導入と図書館HPの対応を含めたご希望として、検討させていただきます。
103	特になし	アンケートのご回答ありがとうございました。 お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただければと存じます。
104	児童書コーナーをよく利用します。展示がかわいらしくて子ども達も喜んでます。ブックシャワーがあるのも、ありがたいです。これからもたくさん利用したいと思います。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 児童書コーナーでは担当スタッフたちが展示・飾りつけを行っておりますので、ご感想をいただいたことを伝えさせていただきます。 これからも苫小牧市立図書館をご利用いただけますようお願いいたします。