2021 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。

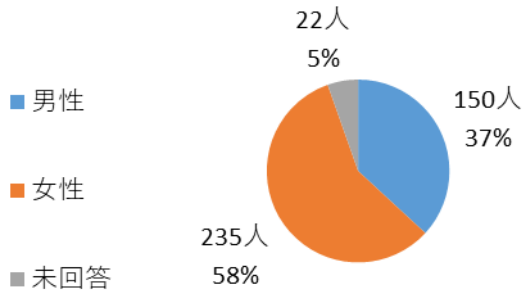
当館のサービス向上に向け、以下のとおり「お客様アンケート」を実施いたしました。回答いただいた皆様には改めてご協力のお礼を申し上げます。以下のとおり、実施結果をお知らせしますので、どうぞご覧ください。

1 実施概要

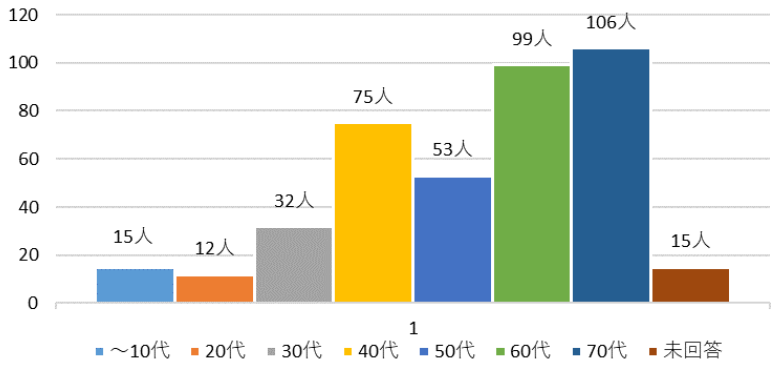
実施期間	2021 年 10 月 12 日（火）～10 月 24 日（日）
実施方法	期間中にご利用いただいたお客様に、回答用紙を窓口にて配布。 記入後の用紙を、館内に設置した回収箱にて回収。
配布枚数	500 枚
回収枚数	407 枚（回収率 81.4%）
総体満足度	95.37%（ 前年　95.08% ） ※全質問項目における有効回答数を占める「満足」・「やや満足」の割合。

2 回答者属性

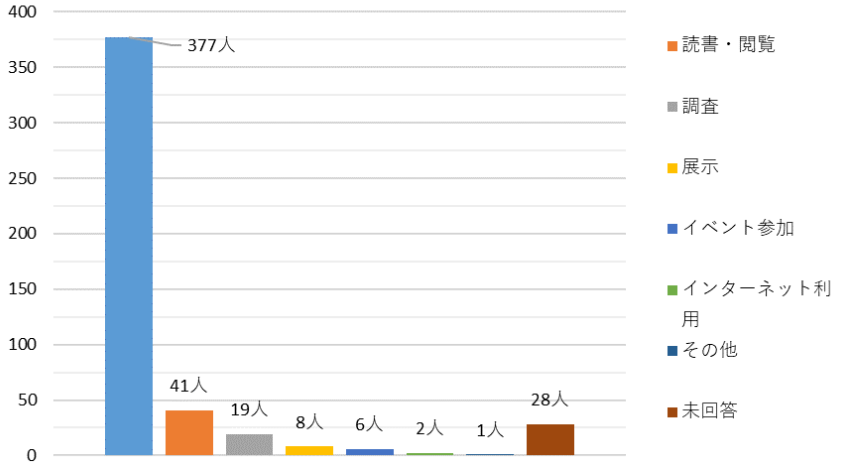
（1）男女比



（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？	292	105	6	1	404	98.27%
2	館内のどこに何があるか、わかりやすいですか？	149	198	52	3	402	86.32%
3	利用登録や予約などの申し込みはしやすいですか？	232	130	15	3	380	95.26%
4	職員の対応（挨拶・お声かけ等）はいかがですか？	321	70	7	1	399	97.99%
5	館内は清潔に保たれていますか？	341	59	1	0	401	99.75%
6	開館日の設定は利用しやすいですか？	262	116	22	2	402	94.03%
7	開館時間の設定は利用しやすいですか？	289	96	11	2	398	96.73%
8	イベントや講座等の内容は充実していますか？	151	158	27	3	339	91.15%
9	施設の備品や器具は使いやすいですか？	214	144	17	1	376	95.21%
10	施設全般について、使いやすいですか？	246	135	5	1	387	98.45%

全体満足度　（「満足」計 2,497 人＋「やや満足」計 1,211 人 ）÷全回答件数 3,888 人＝**95.37%**

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。

・図書館の開館時間および休館日についてのご要望
・館内の資料検索機やインターネット資料検索についてのご意見
・所蔵資料についてのご要望
・コロナウイルス感染拡大防止に伴う臨時休館中の対応についてのご意見、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　回答の性別比は男性が 37%、女性が 58%（未回答 5%）で昨年度に比べて男性の割合が増加しています。
年代で見ると 10 代～30 代の回答率が微減し、50 代以上の回答率が増加しました。特に 70 代以上の年代が 19%から 26%へと増加しており、60 代以上の回答者は全体の 50%を占めました。
利用目的では、貸出・返却が前回と変わらず 92%を占めており、読書・調査・展示も伸び率はわずかですが前年度より増加となりました。

2 満足度　全体満足度は、前年度より 0.29%増え 95.37%となりました。項目別では「１．図書館は利用～」「５．館内は清潔に～」「１０．施設全般について～」の３項目が、前年度に続き 98%を超えて高い満足度を維持しています。
「３．利用登録や予約～」が前年度より 3.64%増加し、満足度が上がっている一方、「６．開館日の設定～」については 3.51%減少し、自由記述欄でもご意見が多く寄せられました。

3 要望等　新型コロナウイルスの感染拡大防止のため臨時休館が行われましたが、そちらについてのご意見やご要望を複数件いただきました。開館時間や休館日へのご要望や、貸出期間・延滞資料へのご意見も多くあります。ご期待に応えられるスタッフ育成と、図書館サービスを目指してまいります。

このアンケートは、苫小牧市総務部行政管理室が定める「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。

アイデア・ご意見・ご要望など		
1	市民の利用しやすい図書館をつづけていってください！	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 今後も皆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参ります。
2	ない本についての購入リクエストに関しての基準がよくわかりません。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 予約申込書にありますように、マンガ本はお申込みいただけません。その他、楽譜・問題集・参考書などもお受けできません。絶版等で購入できない資料につきましては、他の図書館から取り寄せる資料になります。ご理解のほどよろしくお願いいたします。
3	コピー機の隣に物置の台がほしい	ご要望ありがとうございます。 今後の館運営の参考にさせていただきます。
4	本の場所がわからない時に一緒に来てくれおしえてくれたのでとても助かりました。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆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参ります。
5	いつも利用させて頂いております。コミセンで受取りが多いのですが、貸出ランがもうすぐとなってから5日後くらいになるのはもう少し早めてほしいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 取り寄せの本が地域のコミュニティセンターからの発送だった場合、中央図書館を経由しているため数日かかる場合がございます。 お待たせして申し訳ありませんが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
6	新刊書が一般受けするものになるのはしかたがないけれど専門的なのも欲しいな。本が分散するのでしかたがないけど（分館があるので）その割に新しくいれるのが少ないような気がする。一応『市』なんだから	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。
7	いつもありがとうございます！	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も皆さまにとってご利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。

アイデア・ご意見・ご要望など		
8	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。 スタッフの励みとなります。 今後も皆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参ります。
9	トイレを綺麗にして欲しいです。絵本も著者ごとにおいてあると見やすいです	ご要望ありがとうございます。 今後の館運営の参考にさせていただきます。 絵本の並びは、皆さまのご意見をいただきながら、検討させていただきます。
10	いつも気持ち良く利用させていただいています。コロナでの閉館時期はとてもさびしかったです。スタッフの皆様、どうぞお身体には気を付けて下さい。	お言葉ありがとうございます。 臨時休館中はご不便をおかけしてしまい、心苦しく思っておりました。図書館休館時にもご利用できる「電子図書館」というサービスもございます。 ぜひ、ご利用ください。
11	検索用のパソコン？の使いづらくなった	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。 変更になりました検索手順説明については、各端末にてご案内させていただいております。 また、お手数ですが、カウンターの図書館スタッフにお声掛けいただければ、検索のお手伝いをさせていただきます。
12	閉館時間出来れば21:00頃にして頂けると助かります。夕食後、のんびり本を読んだり好きな本をさがすのが楽しみです。	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。
13	よくがんばっていると思う	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も快適にご利用いただけるようスタッフ一同励んで参ります。
14	特にありません	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。

アイデア・ご意見・ご要望など		
15	本を借りる日数をふやしてほしいです	ご要望をありがとうございます。 「延長」というサービスはご存じでしょうか。 次に予約の方がいない場合、返却直後に再度同じ資料を借りることができます。 カウンターでのご返却の際にお申し出ください。 残念ながら予約が入っている資料については、返却された時点でお待ちの方が優先になります。予約いただければ、またご用意できます。
16	ホームページでの予約とその前の登録がもう少し利用しやすいとありがたいです。	図書館ＨＰへのご意見ありがとうございます。 システムをすぐに変更することはできませんが、皆さまの利用環境に適した形へ随時更新を検討して参ります。
17	延滞料金をとるべきだと思います借りる人の義務と責任のため	貴重なご意見ありがとうございます。 申し訳ありませんが、「公立図書館では、入館料その他図書館資料の利用に対するいかなる対価をも徴収してはならない」ということで延滞料金をもうけることができません。 より円滑に資料をご用意できるよう、別の方法を模索し努めてまいります。
18	図書館を休ケイ場所と間違いしている人が見られる。時々、館内を巡回して注意してほしい。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 様々な方々に快適にご利用いただけていると思っております。 目に余る行為に関しましては、お声かけをさせていただきます。
19	筆記具のえんぴつをけずっておいてほしいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご不便をおかけてしまいました。皆さまが快適にご利用いただけるように、今後気をつけて参ります。
20	本を探すのはなかなかうまくなりません。（私が探すのがヘタなのだと思います）展示物や本の並べ方、見せ方等の工夫はいろいろ増えていると感じています。 一階奥に子供向けの本を置いたのか、子供さんの話し声が以前より多くなり、さわがしくなりました。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご所望の本がございましたら、カウンターにお声かけください。 スタッフがご一緒に探させていただきます。 また、図書館ガイダンスツアーも開催しておりますので、ぜひご参加くださいませ。
22	たまには小さくＢＧＭがあってもいい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 毎週木曜日の午前中ですが、「こそだてtime」と称しまして、館内にオルゴールが流れています。 一度、この時間に足をお運びください。

アイデア・ご意見・ご要望など		
23	館内の装飾が月1回程度で変更になり毎回楽しみにしています。いつも車で利用しに来ますが、西側駐車場から図書館までの道のりと駐車場が暗いので外灯をつけていただくことは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。 装飾についてのお褒めの言葉、スタッフの励みとなります。 外灯について、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。
24	図書の奇贈をしても、相変らず古い本が並び閉架図書行きでは意味がないように思う	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご寄贈の資料は、中央館だけではなく、市内の図書館でも活用させていただいています。 今後、蔵書構成を検討して参ります。
25	【アンケートの設問「職員の対応（挨拶・お声掛け等）はいかがですか」に対していただきました】 ④１、ことば遣いが最初から最後まで大変良いので感心 　２、電話の対応もとても良い 　３、貸し出し、返えす際の応対がすばやい 　４、お客様（かり手）を目でおって自分がどうしたら良いのか判断出来る人が多い（例、こんでいる際「こちらへどうぞ！」） 　５、一人一人の意義がプロであると思う所が良い 最後に益々のみな様のご健康と図書館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。 スタッフの励みとなります。 今後も皆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参ります。
26	・月曜日が開館日だとありがたいです・職員の方がとても親切で助かっています（特に本を探している場合）	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。 スタッフへのお褒めの言葉、励みとなります。 今後も皆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参ります。
27	駐車場がせまい。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 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		
28	休館日をなくして欲しい。毎日やって欲しい。	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。 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。
29	休館日を月曜日以外に変更して欲しい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 今後、皆さまからのご要望をいただきながら、休館日をふくめ、館運営について検討して参ります。 貴重なご意見をありがとうございます。
30	本の展示が前よりおしゃれになったと思う。	お言葉をありがとうございます。 本の展示は、スタッフが力を入れている所の一つですのでとても嬉しく思います。 さらに興味深いと思っていただける展示作りを目指して参ります。
31	入ってすぐの展示がとても素敵で見れるのが毎回楽しみです。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 ４月より、ガラス展示を市民の皆さまに開放いたしました。 市民の皆さまのご協力によって素適な展示になっております。 私どもも、感謝の気持ちでいっぱいです。
32	BGM、の音量が大きい。もう少し、下げてほしい。（耳に付く）。よろしく。	いつもご利用いただきありがとうございます。 毎週木曜日は「こそだてtime」としてオルゴールが流れています。 小さいお子さんを見守る時間としてご了承ください。 音量等に関しましては、皆さまのご要望をいただきながら検討して参ります。
33	職員さんの気づかい、うれしい！！ホッとします。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も快適にご利用いただけるようスタッフ一同励んで参ります。
34	ベビーベアブックはとてもありがたいです。イベントなどHPなどでもわかりやすくしてほしいです。	ベビーベアブックは臨時休館中を活用し準備を進めてまいりました。 嬉しいお言葉をありがとうございます。 イベントの周知不足を痛感しており、HPの変更を含め検討して参ります。 ４月より、図書館のTwitterも開始いたしました。 そちらもぜひご覧くださいませ。

アイデア・ご意見・ご要望など		
35	まれに定休日以外の日がやすみになってたりして、予定がわからない事がありました。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご不便をおかけしております。 館内掲示をふくめ、皆さまに開館・休館を分かりやすくご提示できるよう、検討して参ります。
36	検サクで、題名で出てこないで、著者を入れて出てきたものがあった。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。 検索機械の使用方法について、わかりやすい表示を検討して参ります。 また、お手数ですが、カウンターの図書館スタッフにお声掛けいただければ、検索のお手伝いをさせていただきます。
37	釣り関係の本を増やして下さい。	本のご希望をありがとうございます。 今後の蔵書構成の参考にさせていただきます。 特定のタイトルのご希望などありましたら、未所蔵リクエストをご利用くださいませ。
38	新刊（図書館にない本）をHPから予約出来たら便利になります。	図書館ＨＰへのご意見ありがとうございます。 システムをすぐに変更することはできませんが、皆さまの利用環境に適した形へ随時更新を検討して参ります。
39	ネットで予約する時、本を探す画面がPC仕様で小さい。スマホで予約するのでアプリ対応してくれるとうれしいです。もし知らないだけならすいません。お願いします。	図書館ＨＰへのご意見ありがとうございます。 システムをすぐに変更することはできませんが、皆さまの利用環境に適した形へ随時更新を検討して参ります。
40	建物の古さからくるものと思いますが、館内のにおい？（カビの？）がやや気になります。(清掃自体はしっかり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。 築３３年の建物になりますので、経年劣化は否めません。 施設管理と協力し、快適にご利用いただけるように努めて参ります。
41	またコロナ閉館になっても予約のみでかりられたら嬉しいです	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 臨時休館中はご不便をおかけいたしました。 その時々、最大限に何ができるかを検討し、館運営を行って参ります。
42	いつも気持ち良く利用させて頂いております。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。 スタッフの励みとなります。 今後も皆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参ります

アイデア・ご意見・ご要望など		
43	耳が遠い母が以前カードを置くケースのことが理解できずとまどっていると強い口調でおこられたと言っていたのでやさしく対応してくれるとありがたいです	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お願いいたします。
44	2-6　開館日について、月曜日が休館日に指定していない市立図書館は、全国的にみて、一般的だと思います。コミセンの図書館の方が開館日が多い地区は珍しいと思います。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 皆さまのご意見をいただきながら、今後検討させていただきます。
45	考古学の究極の目的は、人間とはいったいどのような存在なのかを知り、われわれがどこから生まれどこに向おうとしているのかを問うことにあります。よってこれからも充実した本等を準備していただけるとうれしいです。	貴重なご意見をありがとうございます。 今後も皆さまのご意見をいただきながら、さらに快適な図書館となるよう努めて参ります。
46	コロナで閉館休館になった際、ＨＰトップでその期間を目立つよう表示してもらえると助かります。	図書館ＨＰへのご意見ありがとうございます。 今後の対応の際、わかりやすい告知を目指して参ります。
47	職員の方、皆様感じ良くしていただいておりますが、予約本依頼の時私の前に何人いますかと聞いた時「う～ん」とゆう返事のみでちょっと驚ろきました。調べるとすぐ判るのになぁとちょっと不満でした。	スタッフの対応が不十分で申し訳ございません。 図書館スタッフへ日々の業務研修を徹底し、お客さまへ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。
48	特にないです。	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。
49	・指定管理者制度を導入以降、親切で利用し易くなりました。・延滞図書が少くなるような工夫を望みます。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後は、サービス面に関しましても向上して参ります。
50	◎借りたい本（文庫版が中央図書館で検索するとありました）がありましたが所定の場所に無く、来館者が本を取りもどす時に異なる場所にいれたりする可能性もあるし、又、後日捜してみます。◎雑誌コーナーの前に、座わるイスがあると年配者はたすかるようですが、以前にはありましたが、なぜなくしたのかな？	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。 日々の書架整理を徹底して参ります。 もし見つけられない場合は、お気軽にスタッフまでお声掛けください。 雑誌コーナーの椅子に関しましては、雑誌を取る際に人が座っており取りにくいというお声もあり、撤去いたしました。 お近くのソファーをご利用ください。

アイデア・ご意見・ご要望など		
51	雑誌コーナにイスを置いてほしい。本をえらびながら読んでいる時に雑誌が低い所、重いのでイスにすわっていたい（場所）音楽の友、スロウの置いている所。本を入れて【カートのイラスト】が数がたりずいつも不足しています。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 貴重なご意見をありがとうございます。 今後の運営の参考にさせていただきます。
52	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。 スタッフの励みとなります。 今後も皆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参ります。
53	大好きな場所ですこれからもすてきな図書館、運営よろしくおねがいします。（スウェーデンのマルメ図書館に行きました。とまこまいの図書館もなかなかイイ線行ってますよ！）	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。 今後も皆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参ります。
54	コロナで来れなかったのでこれから活用します。	臨時休館中はご不便をおかけいたしました。 今後も皆さまに愛される図書館を目指して参ります。
55	駐車場のマナーが悪い	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。
56	土日にもっと利用時間を遅くまで開けていて欲しい	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。 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。
57	コロナにより休館でしたが、予約本受取だけじゃなく予約できるように検索できるようにして欲しいです。普段でも話もしないで短時間なので時間短くしてもいいので開館してほしいです。	臨時休館中はご不便をおかけいたしました。 その時々、最大限に何ができるかを検討し、館運営を行って参ります。 貴重なご意見をありがとうございます。
58	職員さんの対応にはありがたいです。	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参ります。

アイデア・ご意見・ご要望など		
59	館内の検索が非常につかいづかい。インターネット上のＯＰＡＣよりも遅く、こまる。またキーボードがないため、詳細な検索の入力に不便。・本の配架で著者別の別置はできないだろうか特に９番の児童書は、シリーズでないかぎり複数の棚をまたぐのがやはり不便だ。ＮＤＣでないもっと面白い配架が見たい！先日レヴィストロースの学術書が除籍されていた。除籍の基準はどうなっているのでしょうか。レヴィストロースの重要文献でした。学術書は安くなく、また絶版になりやすいのです。図書館でこそ保存されていることを切に希います。	貴重なご意見をありがとうございます。 館内検索機には、キーボードを接続のものもございます。ご利用ください。 書架の配架につきましても、皆さまのご意見をいただきながら検討させていただきます。 レヴィストロースの学術書に関しましては、増補新版の資料がございますので、そちらをご利用いただければと存じます。
60	キンキュー事態宣言がでても閉館にしないで欲しい、家で読む本かなくなってしまった入る人数の制限などをするとよいのでは	臨時休館中はご不便をおかけいたしました。 図書館が休みの時にでもご利用できます「電子図書館」サービスがございます。 ぜひ、ご利用くださいませ。
61	子どもがいるので絵本や児童書が充実していてよいです。いすの場所をへらして、マットの部分が増えると、幼児は読みやすいのかなと思います	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆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参ります。 4月より毎週木曜日10時～12時に「こそだてtime」を実施しています。 オルゴールが鳴っている時間は、おはなしコーナー前に寝転ぶことができるスペースを拡大し、お子様が泣いてしまっても心配せずにご利用できます。
62	休館日がある、休館日の曜日が固定されているので不満です	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、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。
63	子供むけの本が何才頃におすすめとかのコーナーがあるとうれしいです。例：幼稚園くらいの子４～６才におすすめや１～２才の幼児におすすめなど	貴重なご意見をありがとうございます。 今後のコーナー構成の参考にさせていただきます。 引き続き、図書館をご利用ください。

アイデア・ご意見・ご要望など		
64	どこに何があるかの表示をもっとわかり易くしてほしい（いちいち訊かなくて良いように）。10/16夕方利用しました。帰りカウンター付近でガヤガヤ声がするので何だろうと思ったらカウンターの奥のみえないところでの職員の”私語”でした。(明らかな”私語です。”)ちなみに利用者はその時はほぼしゃべってる人はいませんでした。カウンターには職員一名しかおらず、私は前の利用者がおわるまで待ちました。職員の私語をきかされながらです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 サイン表示は、お客様目線に立ち、再度検討いたします。 また、スタッフの大きな私語に関しましては、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。 スタッフ教育を徹底して参ります。
65	借用中の本を継続して利用したいときに予約者がいない時はオンラインで手続きできるシステムがあると良い錦岡に住んでいるので、ここは少し遠いです	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 貴重なご意見をありがとうございます。 今後の館の運営の参考にさせていただきます。
66	民間になって良くなった。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆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参ります。
67	対応が非常によい	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参ります。
68	本をもう少し新しく！	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 資料の状態は図書館でも確認しております。 状態の悪い資料につきましては、再版や新版の発行時など時期を見て入替を行って参ります。 また、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。
69	絵本がたくさんでたのしいです。大人の本はとても分かりづらく探せません。お茶をのめるところがもっとあるといい（ベンチもどしてほしい）	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 本を探す際は、ぜひスタッフにお声かけください。 今後、分かりやすいサインも検討して参ります。 現在飲食はご遠慮いただいていますが、状況が落ち着けば、リラックススペースで飲食ができますのでご利用ください。

アイデア・ご意見・ご要望など		
70	たいへん助かっています。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。 今後も皆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参ります。
71	資料が多く、知りたい書籍を利用させていただいています。OPACの提ケイを増やしていただけるとありがたいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 図書館に所蔵している資料につきましては、OPACにて検索が可能です。 他にご要望の提携がございましたら、ぜひご意見をお寄せください。
72	いつも丁寧で、温かい対応、心があったまります。返却がおくれた際も「大丈夫ですよ。」と声をかけられると、「次はおくれないようにしよう。またかりたい。」という気持ちになります。いつも、ありがとうございます。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後もスタッフ一同、快適にご利用いただけるように努めて参ります。
73	良い図書館だと思います。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。 スタッフの励みとなります。 今後も皆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参ります。
74	予約の順番がなかなか回って来ない時がある。延滞の人に対してはどのように返却を促しているのか、改善を望みます	貴重なご意見をありがとうございます。 予約が入っている資料で返却期限を過ぎている方へは、お電話やハガキ・封書にて連絡を行っております。 より円滑に資料をご用意できるよう、努めてまいります。
75	【アンケートの設問「施設の備品や器具は使いやすいですか」に対して】予約記入の鉛筆がいつもすり減って記入しずらい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご不便をおかけてしまいました。 皆さまが快適にご利用いただけるように、今後気をつけて参ります。
76	コミックエッセイが好きなので、そのコーナーがあったら嬉しいです。	貴重なご意見をありがとうございます。 今後のコーナー構成の参考にさせていただきます。 特定のタイトルのご希望などありましたら、未所蔵リクエストをご利用くださいませ。 他館からのお取り寄せもできます。

アイデア・ご意見・ご要望など		
77	ていねいな対応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。 今後も皆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参ります。
78	イベントの告知をもうすこしわかりやすく目立つようにしていただきたいです。いくつか気づかずにスルーしてしまったことがあるので。	貴重なご意見をありがとうございます。 エントランス、リラックススペースに掲示コーナーを作成し、ポスター掲示をしています。 ４月より、図書館のTwitterを開始いたしました。 そちらもぜひご覧くださいませ。
79	いつもていねいに対応頂きありがとうございます。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も快適にご利用いただけるよう努めて参ります。
80	特に問題点はないと考えます。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。 スタッフの励みとなります。 今後も皆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参ります。
81	古書の場所等の明示をして欲しい。日記等全搬が特くに！余り読れて無い本は貸出し時間を長くして欲しい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 図書館では本の内容ごとに、棚に見出し札でご案内しております。 お探しの際にはスタッフもお手伝いいたしますので、お気軽にお声がけください。 貸出期間は全ての資料が一緒ですが、次に予約の方がいない場合、再度同じ資料を借りれるサービスがございます。 カウンターでのご返却の際にお申し出ください。 残念ながら予約が入っている資料は、返却された時点でお待ちの方が優先となります。
82	地方からの移住ですがとても感しゃしておりますありがとう。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆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参ります。

アイデア・ご意見・ご要望など		
83	職員が笑顔でたいおうしてくれて気持ち良く利用しています。ＤＶＤ、他のしせつでも.かえすことが出来たら良いのに。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ＤＶＤ貸出の際にもご案内しておりますが、他施設と中央図書館は郵送コンテナ便でやり取りを行うため、ディスク破損の恐れがあり返却場所を限定しております。 市内を巡回しております移動図書館車か、中央図書館カウンターでのお取り扱いになりますので、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。
84	トイレ…	アンケートへの回答をありがとうございます。 トイレがいかがしましたでしょうか。 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たらと存じます。
85	ＤＶＤの貸し出しの時が時間がかかり過ぎるかな？！もっとスムーズにして欲しいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 利用の際の取り扱い注意と、ディスク面の確認のためにお時間をいただいております。 ２度目の利用の方には、説明・確認を簡潔に行っております。ご協力のほどお願いいたします。
86	遅い時間に開館しているので仕事帰りに利用しやすく助かります。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。 スタッフの励みとなります。 今後も皆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参ります。
87	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。 今後も皆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参ります。
88	前回、予約の本が受けとれず、帰ってから気づいた。ネットのHPが予約のらんが見づらい。使いにくいので改善してほしい	ご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。 また、図書館ＨＰへのご意見ありがとうございます。 システムをすぐに変更することはできませんが、皆さまの利用環境に適した形へ随時更新を検討して参ります。
89	月曜日、休館じゃなく、何か他の日(曜日)にしてほしい	ご要望をありがとうございます。 皆さまのご意見を参考にさせていただき、検討して参ります。

アイデア・ご意見・ご要望など		
90	【アンケートの設問「職員の対応（挨拶・お声掛け等）はいかがですか」に対して】いつも丁寧な対応ありがとうございます。 以前、返したはずの本が、未返却といわれ、新たに購入して返しましたが、その後どこをさがしても本が見当たらず、不思議に思っていましたら、別の図書室で同じような問答されている方がいました。もしかして、こういうこと（図書館側の誤認）もあるかもしれないと思いました。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 お客様に弁済依頼をさせていただく前、必ずブックポストや図書館の棚を確認しております。 どうしても見つからない場合にのみ、弁済をお願いしております。
91	海外小説の文庫本化している作品をもう少し増やしてほしい。	本のご希望ありがとうございます。 今後の蔵書構成の参考にさせていただきます。 特定のタイトルのご希望などありましたら、未所蔵リクエストをご利用くださいませ。
92	絵本講演会よかったです！！	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。スタッフの励みとなります。 今後も皆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参ります。
93	アットホームでgoodです！ありがとう！！	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も快適にご利用いただけるようスタッフ一同励んで参ります。
94	夜間も使えるとありがたいです。	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。 現在、図書館は20時まで開館しております。 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。
95	マンガのアニメの主題歌のCDをおいて欲しい	ご要望をありがとうございます。 現在、CDは朗読のみの所蔵になっております。 DVDのアニメは所蔵しておりますので、ぜひご利用ください。
96	近所でイベントがあるとすぐ駐車場が満車になり、不満	ご要望を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		
97	豊川とこちらを時々利用しておりますが、特にありません。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆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参ります。
98	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。
99	月曜日も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。
100	特に無し	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。
101	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。 今後も皆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参ります。
102	本を借りる以外の施設利用がないので、申し訳ありません。	アンケートへのご回答ありがとうございます。 図書館では、講演会、朗読会等開催しております。 是非一度、足をお運びください。
103	新しい本の入いるのが遅い感じです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 本を所蔵するためのカバーをかけたりと装備を要するため、時間をいただいております。 ご了承ください。
104	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。今後も皆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参ります。

アイデア・ご意見・ご要望など		
105	土日、19～20時あたりまで開館されていると、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。 図書館は、土曜日・日曜日も平日と変わらず9:30～20:00の開館時間となっておりますので、ぜひゆっくりご利用ください。
106	作家さんのイベントにも参加できましたし、イベント楽しみです。職員さんもいつも丁寧なので利用しやすいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆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参ります。
107	本専用コピー機を入れてください	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 図書館資料の複写のため、館内には２台コピー機がございます。 新聞や雑誌、本など様々な媒体でご利用いただけますので、ぜひご利用ください。 他にご要望の機械がございましたら、ぜひご意見をお寄せください。
108	◎スタッフによる対応の違いを感じることがある。日付ひとつ抜けても（リクエストする際）指摘しやらせる方と「こちらでやっておきますね」とリーズナブルに対応して下さる方と。 コロナ渦での対応について～カードをさわらないようにとの配慮とはわかるが、本自体さわっているのだからそこまで必要？と感じる。(その人によっては「こちらを向けて下さい」「バーコードをこちらに」とかうるさく感じる) コロナ渦の「特別サービス」とのことで、リクエスト本は取りに行けたが（その配慮は嬉しい）、その際リクエストは受け付けないとのこと。ネットでは受け付けているとのことだったが、（リクエストだけならダメなのもわかるが）本人がカウンターに取りに行っているのだからネット環境ない人もネットと同等にリクエストも受け付けてほしい。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 図書館スタッフに再度、接遇研修等を実施し、より良い対応を目指して参ります。 臨時休館中はご不便をおかけいたしました。 その時々、最大限に何ができるかを検討し、館運営を行って参ります。
109	本をさがす機械が重たい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 システム担当と協力し対応して参ります。
110	カードを入れるケースに触れたら「サワラナイデ下さい」と強い口調で言われて、コロナとはいえ病原菌のように扱われたようで悲しかったです　―女性の方です。	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お願いいたします。

アイデア・ご意見・ご要望など		
111	これからも利用したいです。	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参ります。
112	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。
113	もうちょっと新しい本等の数を増やしてほしい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 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。