

# 2019年度 寒川総合図書館 利用者アンケート結果報告

実施時期：2020年2月8日～3月4日

最終回答者数：178名（WEB回答21名）

1. アンケート数値集計
2. アンケートコメント一覧
3. アンケート用紙

寒川総合図書館

（指定管理者 株式会社図書館流通センター）

# アンケート数値集計

回答	選択肢概要	数	%
----	-------	---	---

## A. お客様のプロフィール

年代			
1	10歳未満	3	2%
2	10代	6	3%
3	20代	3	2%
4	30代	19	11%
5	40代	29	16%
6	50代	23	13%
7	60代	42	24%
8	70代以上	52	29%
計		177	

性別			
1	男性	82	47%
2	女性	93	53%
3	回答なし	1	1%
計		176	

住まい			
1	町内	116	66%
2	その他	59	34%
計		175	

## 考察/対策

アンケートにご回答頂いた年代は60代以上の方が60%以上となりました。10代未満、10代、20代の若年層の比率が低いのが目立ちますが、学習室や閲覧機の利用のみの利用者が多いことから、アンケートに回答していないと思われます。また、Webアンケートでは30代~50代の回答が割合としては多いですが、Webの回答数が30と少ないため、より気軽に回答してもらえる環境を検討し、若年者層を取り込んでいきたい。

アンケート回答は男女比は同じくらいで、若干、女性の比率が高いです。

約3人に1人が町外の利用者となります。

職業			
1	会社員	39	22%
2	自営業	6	3%
3	主婦（主夫）	62	35%
4	学生	9	5%
5	その他	59	34%
計		175	

普段図書館を利用するか？			
1	はい	175	99%
2	いいえ	1	1%
計		176	

## B. 図書館利用について

来館手段			
1	徒歩	21	12%
2	自転車	55	31%
3	バス	1	1%
4	電車	2	1%
5	自動車	64	37%
6	オートバイ	6	3%
7	その他	26	15%
計		175	

会社員と主婦（夫）層とその他の利用が多いという結果になりました。また年齢・性別を見ると、女性は主婦（夫）層が多く、男性はその他の回答が多くなっています。その他のほとんどは無職となっているため、定年退職後の居場所として図書館を利用している層が多くなっています。Webアンケートでは会社員と主婦と回答した人の比率が高かった。

ほとんどの方は普段から図書館を利用されているようでした。

「自動車」がもっとも多く回答をいただきました。次に「自転車」でした。駐車場、駐輪場の整備（特に駐車場の整備）は必要と思われます。  
※複数回答の場合は「その他」に分類。  
複数回答の内訳は「徒歩」と「電車」や「自転車」と「自動車」など様々でした。駐車場がついている図書館が近隣にないため、手段も多岐にわたっていました。

来館頻度			
1	ほぼ毎日	5	3%
2	週2-3回	32	18%
3	週1回	48	27%
4	2週に1回	64	37%
5	1ヶ月に1回	21	12%
6	2-3ヶ月に1回	2	1%
7	年1-2回	3	2%
計		175	

来館時間			
1	午前	54	31%
2	午後	40	23%
3	17時以降	2	1%
4	特に決まっていない	77	45%
計		173	

来館曜日			
1	火-金	36	21%
2	土	15	9%
3	日・祝	10	6%
4	特に決まっていない	112	65%
計		173	

「2週に1回」と回答された方が多かったです。本や視聴覚資料の貸出期限に合わせて来館されている方が多いと思われます。ほぼ毎日来られている常連さんをもっといらっしやと思いますが、アンケートに回答する層ではないのかもしれない。

「午前」と「特に決まっていない」と回答した方が多かったです。夕方以降に来館する方は少なかったです。また「午後」と「17時以降」や「午前」と「午後」と回答した人も多かったのですが、「特に決まっていない」に分類しています。  
※複数回答の場合は「特に決まっていない」に分類

特に決まっていないを選択した人が6割強でした。土日は子どもや子連れの来館が多いですが、土、日・祝と複数回答された方は「特に決まっていない」に分類したため、多くなっていると思われます。  
※複数回答の場合は「特に決まっていない」に分類

滞在時間			
1	10分未満	16	9%
2	30分程度	58	33%
3	1時間程度	59	34%
4	2-3時間	18	10%
5	3時間以上	5	3%
6	特に決まっていない	19	11%
計		175	

30分～1時間程度の滞在が多かったです。ただし、閲覧机や学習室は3時間以上の利用者が多いと思われませんが、これもアンケートの回答者層ではないと思われます。

来館目的 複数可			
1	貸出・返却	156	50%
2	読み物	56	18%
3	学習	9	3%
4	調べ物	25	8%
5	インターネット・Wi-Fi	8	3%
6	イベント・行事参加	18	6%
7	展示見学	23	7%
8	AV視聴	11	4%
9	その他	8	3%
計		314	

貸出・返却が半数でした。また館内閲覧の利用の方も2割ほどいるようでした。また展示見学を目的として来られている方もいました。AV視聴の利用やインターネット利用を目的としている割合が少ないですが、一定の常連利用者はいるように感じられます。アンケートを、AV視聴やインターネットのブースの利用者に勧めることも必要と思われます。

最寄の図書館			
1	総合	119	70%
2	北部	17	10%
3	南部	28	16%
4	その他	7	4%
計		171	

7割の方が総合を最寄りとした回答が多かった。続いて南北、その他の順でした。また、その他には茅ヶ崎、藤沢の図書館の記入がありました。

よく利用する図書館			
1	総合	155	90%
2	北部	1	1%
3	南部	7	4%
4	その他	9	5%
計		172	

よく利用する図書館では9割も総合を利用している方でした。南北の蔵書構成やサービス見直し、来年度はもう少し利用者数が伸びるように検討していきます。

### C. 図書館の充実について

1 雰囲気			
5	満足	99	58%
4		45	26%
3	ふつう	25	15%
2		3	2%
1	不満	0	0%
計		172	

半数以上が雰囲気に満足いただけている様子でした。

2 閲覧席・学習室			
5	満足	61	37%
4		48	29%
3	ふつう	52	32%
2		4	2%
1	不満	0	0%
計		165	

閲覧席・学習室も半数以上に満足いただけている様子でした。

3 空調			
5	満足	69	40%
4		61	35%
3	ふつう	35	20%
2		5	3%
1	不満	2	1%
計		172	

空調に関しては不満の声があるものの、半数以上の方がご満足いただけている様子でした。場所によって冷暖房が効きすぎている箇所とそうでない箇所があるため、窓を開けたり、カーテンを閉めたりと気を配る必要があります。

4 雑誌・新聞コーナー			
5	満足	49	31%
4		38	24%
3	ふつう	63	40%
2		6	4%
1	不満	3	2%
計		159	

雑誌・新聞コーナーではふつうと回答した人が一番多い割合でした。不満やや不満と答えた方の中で「新聞利用時の利用者のマナーが気になる」というコメントがいくつか書かれていました。注意喚起の方法を検討します。

5 本・新刊書			
5	満足	43	25%
4		46	27%
3	ふつう	58	34%
2		18	11%
1	不満	4	2%
計		169	

昨年度同様、新刊を求めるコメントが多くありました。大活字や新書を希望する声もあり、図書館として置いておくべき選書を求められていると感じました。

6 調べ物			
5	満足	35	24%
4		38	26%
3	ふつう	60	41%
2		11	8%
1	不満	1	1%
計		145	

7 子供向け			
5	満足	41	33%
4		28	22%
3	ふつう	53	42%
2		3	2%
1	不満	0	0%
計		125	

8 DVD/CD			
5	満足	16	12%
4		28	21%
3	ふつう	57	43%
2		25	19%
1	不満	6	5%
計		132	

調べものに必要な本においてはふつうが多く平均的に感じました。

昨年同様の数字でした。子ども向けの本は充実してきているようですが、アンケートでも子どもの回答数が少ないため、どう感じているかは不明です。アンケートをイベントの際に配布したり工夫した方が良いかもしれません。

今年も昨年度と同様に蔵書の中では一番不満が多い項目です。新着AV資料の展示、リスト配布が定着してきたこともあり、評価は少し上がってきています。これからも視聴覚資料の購入を継続的に行い、新規入荷をPRし満足度を向上させたいと思います。



9 書架			
5	満足	52	32%
4		48	30%
3	ふつう	50	31%
2		11	7%
1	不満	1	1%
計		162	

10 飾りつけ			
5	満足	55	34%
4		51	31%
3	ふつう	51	31%
2		4	2%
1	不満	1	1%
計		162	

11 館内掲示			
5	満足	50	32%
4		49	31%
3	ふつう	57	36%
2		2	1%
1	不満	0	0%
計		158	

昨年と同様の結果になりました。  
 本の日焼けに関してはカーテンを閉めるなど工夫をしていますが、これからも書架により気を配るようにしたいと思います。

展示に興味を持ってくださる方も増えてきているように見受けられます。テーマのマンネリ化しないように改善していきます。

昨年と同様の結果になりました。

12 どの分野を希望？ 3つまで			
1	哲学・心理	16	4%
2	歴史・地理	41	10%
3	ビジネス	17	4%
4	法律	0	0%
5	科学・数学	13	3%
6	健康・医学	28	7%
7	料理・家庭	32	8%
8	産業	3	1%
9	芸術・美術	21	5%
10	小説・エッセイ	88	22%
11	文庫	45	11%
12	新書	42	10%
13	大活字本	10	2%
14	児童書	29	7%
15	その他	18	4%
計		403	

小説、文庫が多く、読み物が人気があります。その次が歴史・地理、料理・家庭、新書と続きます。社会人の利用者が少ないせいか、法律と産業の割合が低い以外はまんべんなくどの分野も希望がありました。

#### D. 図書館でのサービスについて

1 職員の接遇			
5	満足	79	49%
4		40	25%
3	ふつう	39	24%
2		2	1%
1	不満	1	1%
計		161	

ほぼ満足している方が多くあたたかいコメントを書いてくださっている方も見受けられる一方、不満の声もありました。今後も気を引き締めてカウンター業務を行えるようにしたいと思います。

2 予約リクエスト			
1	知っている	149	94%
2	知らない	10	6%
計		159	
知っている→利用は？			
1	ある	71	69%
2	ない	32	31%
計		103	

3 OPAC			
1	知っている	126	81%
2	知らない	29	19%
計		155	
知っている→利用は？			
1	ある	75	71%
2	ない	30	29%
計		105	

予約のことを知っている方が9割いますが、利用は7割でした。  
 新型コロナウイルスの影響により、Web予約を推奨したため、パスワード登録をした利用者も増加してきたので来年度はもう少し利用率が上がると考えられます。

OPAC（蔵書検索）も利用されている方が多いです。視聴覚の検索でジャンル別の一覧を出せるようにとの要望もいくつかありました。

4 自動貸出機 利用			
1	ある	94	58%
2	ない	68	42%
計		162	
ある→いかが？			
5	満足	49	57%
4		15	17%
3	ふつう	19	22%
2		2	2%
1	不満	1	1%
計		86	

自動貸出機はほぼ半分の方が利用しており、満足度が高いようです。反応しないことが多いというコメントもいくつかいただいています。

5 レファレンス 利用			
1	ある	37	23%
2	ない	124	77%
計		161	
ある→いかが？			
5	満足	15	42%
4		10	28%
3	ふつう	10	28%
2		1	3%
1	不満	0	0%
計		36	

レファレンス（調査依頼）を利用された方は少数ですが、利用された方はほぼ満足していただいているようです。

6 館内展示 ご覧になったこと			
1	ある	125	78%
2	ない	36	22%
計		161	
ある→内容は？			
5	満足	39	35%
4		31	28%
3	ふつう	40	36%
2		1	1%
1	不満	0	0%
計		111	

展示はテーマによると思われるですが、昨年度と同等の満足度でした。飾り付けもとても目を引く分、本の回転率も高くなります。今後も外部との連携で毎年同じテーマでも取り上げる際は本を変えてみるなど工夫を凝らしていきたいと思います。

7 視聴覚ブース 利用			
1	ある	39	24%
2	ない	123	76%
計		162	
ある→いかが？			
5	満足	12	32%
4		7	19%
3	ふつう	16	43%
2		1	3%
1	不満	1	3%
計		37	

利用率が高くないですが、利用された方はほぼふつうと回答していただいているようです。

8 インターネットブース 利用			
1	ある	26	16%
2	ない	137	84%
計		163	
ある→いかが？			
5	満足	6	24%
4		4	16%
3	ふつう	12	48%
2		2	8%
1	不満	1	4%
計		25	

昨年度と同様の結果となりました。利用している方は少ないですが、休みの時の子ども達や特定利用者の利用率が高いようです。Wi-Fiが利用できますので、ご自身のPCや携帯を持ち込んでインターネットを利用している方が多いと思われます。

9 Wi-Fiサービス 利用			
1	ある	22	13%
2	ない	141	87%
計		163	
ある→いかが？			
5	満足	7	33%
4		5	24%
3	ふつう	7	33%
2		1	5%
1	不満	1	5%
計		21	

回答者の利用率は低いですが、学習室や2階閲覧席の若年者層を中心に使われています。つながりにくいとのコメントもいくつか見受けられました。

10 おはなし会 参加			
1	ある	32	20%
2	ない	131	80%
計		163	
ある→内容は満足？			
5	満足	13	46%
4		7	25%
3	ふつう	7	25%
2		1	4%
1	不満	0	0%
計		28	

子ども連れでの参加となりますので、参加と回答した人の比率は低くなってしまいますが、参加された方はほぼ満足していただいているようです。

11 図書館主催イベント 参加			
1	ある	40	25%
2	ない	122	75%
計		162	
ある→内容は満足？			
5	満足	20	54%
4		12	32%
3	ふつう	5	14%
2		0	0%
1	不満	0	0%
計		37	

回答者のほとんどがイベントに参加していませんでした。参加してくださった方はほとんど満足していただいているようでした。今後も普段利用している方も参加しようと思えるような企画を検討していきます。

12 図書館まつり 参加			
1	ある	29	18%
2	ない	134	82%
計		163	
ある→内容は満足？			
5	満足	16	55%
4		8	28%
3	ふつう	5	17%
2		0	0%
1	不満	0	0%
計		29	

今年度、2回目の図書館まつりですが、通常利用している方はほぼ参加していないという結果になりました。通常の利用者も参加したいと思えるような企画を検討していきます。また図書館まつりに参加して下さっている利用者をその後も継続的に図書館を利用してもらえるような工夫も検討していきます。

13 HP ご覧になったこと			
1	ある	86	53%
2	ない	77	47%
計		163	
ある→内容は満足？			
5	満足	20	26%
4		24	32%
3	ふつう	28	37%
2		3	4%
1	不満	1	1%
計		76	

HPは半数に分かれました。内容についても満足のお声をいただいておりますが、検索の見やすさについての意見もありました。改善できるところは検討したいと思います。



14 SNS ご覧になったこと			
1	ある	12	7%
2	ない	150	93%
計		162	
ある→内容は満足？			
5	満足	6	30%
4		7	35%
3	ふつう	7	35%
2		0	0%
1	不満	0	0%
計		20	

TwitterとInstagramの利用は10%未満でした。見たことがある方は満足されているようでした。

## E. 総合評価

以前に比べて利用者サービスは向上していますか？

1	向上した	26	18%
2	やや向上した	39	26%
3	変わらない	81	55%
4	やや低下した	1	1%
5	低下した	1	1%
計		148	

よくわからないとの意見もありましたが、昨年度に比べ「変わらない」が大半を占めていました。今後も、引き続き、改善し満足いただけるように努力していきます。

## F. ご意見など

2 図書館を利用されない理由			
1	本を読まない	0	0%
2	利用したい本や資料がない	0	0%
3	開館時間に行けない	0	0%
4	参加したいイベントがない	0	0%
5	見たい展示がない	1	50%
6	環境や雰囲気が気に入らない	0	0%
7	その他	1	50%
計		2	

3 今後図書館に望む施設・機能			
1	視聴覚シアター	17	17%
2	カフェ	43	42%
3	勉強ブース	11	11%
4	セミナールーム	10	10%
5	談話室	10	10%
6	幼児向けプレイコーナー	8	8%
7	その他	4	4%
計		103	

設問Aで明確に「図書館を利用しない」と回答された方はWebで1名で、その方の理由には無回答でした。  
見たい展示がないと答えた方は利用されている方でした。  
また、その他は「特になし」と回答していました。  
全体的に回答数が少なく、今後も図書館を利用しない人の声をどう吸い上げるかが課題となります。

今年度もカフェの希望が多く、次に視聴覚シアターとなりました。今年度は映画会の回数も増やしたので、希望が多くなったかと推測します。また、談話室やセミナールームの希望も多いため、居場所として図書館を選んでいる人もいます。イベントだけでなく、図書館をより身近により利用したいと思ってもらえるような企画を検討していきます。

# アンケートコメント

コメント（ほぼ原文のまま）	分野	対策
<b>1. 蔵書・選書</b>		
雑誌のリクエストはしてるのか知りたい	雑誌	たまひよに関しては場所のアピールをした方が良いかもしれなません。
あと、私は30代ですが、お固めの雑誌が多いと思います。家庭画報とかよりも、たまひよとか入れてくれたら読みたいな〜とか思います。（家庭画報読まれてる方に申し訳ないですが(^_^;)）個人的には、「赤ちゃんがほしい」という不妊治療についての雑誌を入れてほしいです。不妊治療されてる方多いので需要あると思います。	雑誌	
英字新聞を扱ってほしい。	新聞	検討します。
歌手のCD・DVDの拡充を（募集したりして、要らない重複物が多い）誰も借りない	視聴覚	視聴覚については充実を求める声が非常にありました。
映像コンテンツ（DVD）の充実をお願いします。	視聴覚	
DVD・CDの導入基準不明、隠れた名作入れて欲しい B級は不要、A級 利用1日×10とるべき その他判読不能。	視聴覚	
CD、DVDをもっとひんばんに購入してほしい	視聴覚	具体的な要望が書かれていました。実現できるものは検討して実現していきたいと思います。
新書をもっと入れてほしい。	蔵書	
イベントも大事ですが旅行の本など新しいのがありません。もっと充実させて下さい。	蔵書	
もっと新刊や話題作家の小説を入れて欲しい。	蔵書	
新しい本を入れて欲しい	蔵書	
予算もあるのかな？もう少し蔵書を増やして欲しい…（哲学、宗教、社会関連）	蔵書	
新刊もたくさん入ってきていてよく利用させて頂いている。	蔵書	
様々な本があり、満足している	蔵書	
大文字の本の新しいのが有るといいかと思います。	蔵書	
大活字本多くして欲しい	蔵書	
ほしい本をとりよせてもらえるのでそれで十分です	蔵書	
シリーズで続いている本はリクエストがなくても購入して行ってほしい。	蔵書	
最初は、あんまり本ないかな〜と思っていましたが、探してみると色々あって良いと思います。	蔵書	
あと、文庫でいいので、漫画をもっともっと入れてほしいです。漫画コーナーを作ってほしいです。最近の良い漫画多いですし、手塚治虫とか、萩尾望都とか、最近の人の漫画も面白いです。漫画は読みやすく、色々テーマ性も多岐に渡っているので、子どもだけでなく、色々な方が読まれると思います。	蔵書	
リクエスト本について、当館で購入するか、他の図書館のものを流用するかの情報を明確にしてほしい。	蔵書	
蔵書スペースを減らさないでほしい	蔵書	
本（文庫本等）が古く色あせたり汚点等があり清潔さに欠ける	図書	状態が悪いものは閉架にするなどの処理をこまめにしてい
ヤングアダルト常設棚の充実	図書	

窓際の蔵書（特に2F 南側）の日差しによる退色が酷い。	図書	くよう徹底する必要があると思います。
絵本をよく借りますが、古い絵本は劣化からページがとれてしまったままになっていて、補修されていないものもあったのが気になりました。	図書	

## 2. 施設・備品

子供と座るイスが沢山あること！	環境	今年度で一番環境への要望が多かったように思います。それほど、利用者が図書館で気持ちよく過ごしたいと思っています。良い・悪いそれぞれの意見はありますが、対応できるものには対応していきたいと思えます。
新聞コーナーの男性高齢者のマナーが悪い。特にページをめくる音がやかましい。テーブルに注意書きを置いてほしい。	環境	
いつも学習室を利用させていただいています。快適に勉強ができ、とても助かっています。誠にありがとうございました。これからもよろしくお願いいたします。	環境	
職員の態度が良い 親切	環境	
冬は暑すぎ	環境	
仕事帰りに荷物が多いので大型ロッカーがあると嬉しい。（現ロッカーでは入らないため）	環境	
他の人がトイレの便器にうんこが付いたままになっていた事があり、自分で掃除した	環境	
清潔で明るい	環境	
タバコを吸う場所がなくなったので、タバコを吸う場所があった方がよいです。お願いします！	環境	
清潔感がある	環境	
静けさ、清潔さが守られていること！おすすめの本などがあって手にとりやすい！	環境	
静かで非常に良いです 飲み物が今いち！！	環境	
カフェがあったら良い。	環境	
周辺を全面禁煙にしてほしい。	環境	
飲料水設備を整えてもらいたいと思いますが、特に夏季	環境	
学生向けの閲覧席を充実してほしい	環境	

<p>3F自習室で、自席だけではなく隣りの席にも物を置き、1つのテーブルを独占している人を見かけます。すいてる時はそれでもいいでしょうが、混んできても隣りを空けない、公德心にかける人を見るのは、残念です。そんな人を見るたびに、何とかならないなあと思っています。</p> <p>3F自習室の机を例えば、平塚中央図書館3Fのように1人用に代えることはできませんか。それを希望します。</p> <p>現在の3Fの状況は以下のだと思われます。</p> <p>1、テーブル席は、仲良しで来た場合のほかは、ほとんどの人が1人で使い、隣りの席は空ける。(仲良し2人で隣りに座ると、おしゃべりしたくもなる。)</p> <p>2、混んできて1人で使えるテーブル席がなくなると、空いている席にすわり、2人で利用する。(あるいは、あきらめて2Fに行くか、帰る。)</p> <p>つまり、利用者のほとんどが1人で座ることを欲しています。それはその方が使い勝手がいいからです。テーブル席は、体重をかけるとまん中あたりがたわみます。2人がけの時は、相手のペースにこちらのペースを乱され、使いにくいです。</p> <p>また、心理的にも、見知らぬ人の隣りに座るより、一人の方を欲するのでしょう。</p> <p>上記②のようなことも、こういうことから起こるのかもしれませんが。全部じゃなくとも、実験的に半分だけでも導入していただけたらと思います。</p> <p>以上、要望を書きました。よろしくお取り計らい下さい。</p> <p>この図書館をずっと以前から、今ではほとんどいつも利用させてもらい、本当にありがたく思っ、いつも感謝しています。</p>	環境	
<p>自宅に無い新聞を総合図書館1Fで読むことができますが、他の高齢男性のマナーが悪いので何とかして欲しい。</p> <p>特に気になるのが「新聞をめくる音」がやかましい。</p> <p>自宅では無いので、周囲を気にする常識を今一度持って頂きたい。</p> <p>(テーブルに注意書きを置いたり、図書館職員からも注意して頂きたい)</p> <p>※小さい子どもの大きな声も聞きますが、お母さんが注意している事が多く、こちらは逆に親子を応援したい気持ちになります。</p>	環境	
<p>高齢者のマナー向上作戦をお願い致します。(本人の問題なのは十分分かっていますが、、、)</p>	環境	
<p>すぐに切れる。(Wi-Fiの設問にて)</p>	環境	
<p>商業のもので可。(施設の要望の設問にてカフェに補足)</p>	環境	
<p>軽食がとれる(コンビニ系よりナチュラル系がなおよい)(施設の要望の設問にて補足)</p>	環境	
<p>置き引きなど防犯強化。</p>	環境	
<p>換気ができれば良いと思います。(図書館にくると鼻水が止まらなくなる為)</p>	空調	
<p>クールシェアとウォームシェアの観点を理解して下さい。</p>	空調	
<p>冬は暑すぎ</p>	空調	
<p>夜9時~10時迄会館、自転車・バイク等は敷地外の役場の方へ止めるように(乱雑な止め方、迷惑行為(いたずら)多い)、車を全部のスペースにした方がきれい</p>	駐車場	駐車場・駐輪場への意見も昨年度より多くいただきました。巡回をさらに行い、トラブルがなくなるように対応したいと思います。
<p>館の回りは自動車駐車場にしてバイク・自転車は役場側にする(乱雑な止め方が多い)</p>	駐車場	
<p>駐輪場が停めにくい。車止めが有り、置きづらい。</p>	駐車場	
<p>駐輪場ですが、土日しかとめられない駐輪場を平日もとめられるようにしてほしいです。焼肉屋さんの方から自転車で来ることが多いので、駐車場の奥まで行くのに距離があります。</p>	駐車場	
<p>駐輪場、駐車場を広げる</p>	駐車場	

駐輪しやすいようにしてほしい	駐車場
----------------	-----

### 3. スタッフ

みなさんしんせつです	良い点	悪い意見より、良い意見が多く安心しましたが、今後もより良い対応を心げたいと思います。
スタッフの皆さん親切なので感謝しています。	良い点	
人による	良い点	
いつも親切にお世話になっています	良い点	
心から親切に（一緒に）本を捜して下れるから良い	良い点	
カウンター等の対応がとても良い。今後もがんばって欲しい。	良い点	
職員の接遇は人によって違う	良い点	
雰囲気がとても良いのはスタッフさん方の親切と笑顔	良い点	
職員の方々が話しやすく、分からない本も聞きやすくてありがたいです。	良い点	
コンサートなど、スタッフやでられる方の雰囲気が図書館ならではのおだやかさとあたたかさがあっていつも好感をえます。	良い点	
職員に聞きにくい。	悪い点	主に悪い点はマナーに対しての意見でした。周りにもう少し気を配り、きちんと注意していけるようにしたいと思います。
土・日・祝日、あるいは試験の前などで、中学生などが多く利用する日があります。彼らの中にはおしゃべりやゲームばかりで、来る場所を間違っているような人たちもいます。3F自習室や2Fにもっと目を配り、うるさい人には注意してもらいたいです。図書館の人の目がちゃんと光っていることを示せば、彼らの態度もすぐに代わると思います。	悪い点	
こどもは受付のスタッフの人がこわい（つめたい？）とかんじることも多いようで、、、そこは残念です。（こどもには"静か""おごそか"が"こわい"になってるところもあると思うのでなんとかですが）	悪い点	
返却時の資料状態の確認がちょっとキビしくてイヤ	悪い点	
館内で子供が騒いでも館員が注意しない。	悪い点	
障害者用駐車場を健常者が使用していても、館員が注意しない。	悪い点	
本来館員は、館内のことはもちろん、駐車場や駐輪場、外回りにも気をくばり、だめなことは注意すべき。	悪い点	
カウンターに本を返しにいったとき、お願いします。とこちらがいても反応なく、事務的に無言で返却処理をする年配の女性がいるのが少し残念です。	悪い点	
館員の意識		
人による	その他	

### 4. 運営／サービス／イベント

月又は新しく購入された本のリストがあれば新刊の本が分りやすい	案内	実施可能か検討します。
館内イベントが増えたらいいな…♡おまつりいつも楽しみにしています！	イベント	イベントに対するコメントも多く、楽しみにしている方も多い様子でした。今後も利用者を楽しませられるようなイベント企画したいと思います
各種講座（話し方講座）	イベント	
大人向けのお話し会	イベント	
図書館まつりのイベントが混雑している為、参加しやすくなればうれしいです	イベント	
えいが会はうれしいです。つづけてほしい。	イベント	

映画の回数を増やしてほしい。	イベント	す。	
1回実施したビブリオバトルに参加しとても良かったが、もうやらないのでしょうかね？	イベント		
講演者によるイベント	イベント		
イベントを増やしてください	イベント		
各イベント（子供向け）がとても良いです。特に図書館まつり。こういうワークショップのような取り組みがあると子供が行きたい！と言ってくれます。	イベント		
ビブリオバトル	イベント		
作家による講演会	イベント		
ぬいぐるみお泊まり会が子供にとっても良い思い出となりとても良い企画だと思った。出来ればまた参加したい。	イベント		
今後も継続してイベント等を定期的に行ってほしい。	イベント		
午後へミニコンサート	イベント		
過去にあったのかもしれませんが、作家を招いてのトークショーなど	イベント		
館内の展示にいろいろとりくまれており担当している方はがんばってらっしゃると思います。とてもよい展示だと思います。	展示		展示に関しては嬉しいお言葉をたくさんいただき、今後も引き続き満足していただけるような展示を企画していきます。
絵本の表紙が見えるように展示されていて、いつ行ってもそのラインナップが新しく、読んでみたい本に毎回出会えます。素晴らしい展示をありがとうございます。	展示		
今までのようにホーッとと思うような展示企画を頑張ってください。	展示		
特集やディスプレイなど毎回楽しみにしています。	展示		
児童書のコーナーは面見せがあって、見やすいディスプレイだと思いますが、その他の本のコーナーにも、所々、おすすめの本を棚に面見せしてほしいです。そうすると、もっとこれも読んでみようと思うので、、、。職員さんのおすすめのポップみたいなのもつけてもらおうと、ディスプレイ的にもっと楽しくなるのかなと思っています。	展示		
時代物おすすめ100選とかグルメ物語おすすめ100選とかかな？	展示		
食育フードロスマイクロプラスチック等の展示に興味があります。	展示		
(月)休みをなくしてPM9~10時迄開館(本館)女性スタッフ多すぎ(人件費削減)	開館時間	利用案内に関わる要望が多いため、検討していきたいと思っています。	
20時まで希望 平日19:00まででは仕事後に寄れない	開館時間		
予算不足で資料の購入数が減るなら休館日を増やして人件費・光熱費を削減すべき。	開館時間		
開館時間をもっと長くしてほしい=開館時間を21時頃迄に延長してほしい	開館時間		
市外でも本のリクエストができればいいなと思いました	貸出		
人気本の貸出数を増やしてほしい	貸出		
予約した本を読むのにすぐ時間がかかるのが少し残念です。	貸出		
茅ヶ崎の利用者にもリクエストが出来る様にして欲しい。回数が限られてもかまわないのでお願いします。	貸出		
貸出し期間の管理を徹底してほしい	システム	システムの運用や設定で対応できるものにつきましては実施していきます。	
パソコンの操作ができないので目的の本をさがしにくい。	システム		
OPACでDVDの日本映画・外国映画等ジャンル別の一覧を見られる様にして下さい。	システム		
返却時のよみとりそうち(?)の感度が不安定(?)なので、バーコードよみとりでもよい気がします。(よみとりミスリスクがなくなるので)HPの視聴覚一覧がみにくい。ジャンル別、こども向け等で一覧がみれるとよい。	システム		

反応しないことが多い（自動貸出機についての設問にて）	システム	
特に最近充実（ホームページの感想について）	システム	
夏場のみでいいのでフタ付きに飲物の持込を可にして欲しい。	全般	3階のふれあいコーナーへのPRを検討します。
3階飲食コーナーを利用できるのがありがたい	全般	
書架の整理がゆきとどいている	配架	配架についての要望は全体にかかってくるため、慎重に検討したいと思います。より利用者にストレスなく使っていただけるように心がけます。
本をもどさなくてよいのが大変うれしいです！	配架	
作家ごとの分類、出版社での分類を希望	配架	
とってもよいですね	配架	
館内の本のジャンル分けですが、一例を出しますと、赤瀬川原平、山下裕二「日本美術応援団」シリーズの「大人の社会科見学編」が産業の棚に置いてあったりと、同シリーズならば同じ棚にすべて置いていただくと手に取りやすいです。	配架	
ノンフィクションも福祉などの棚に細かく分類するのでは無く、ノンフィクションの棚にすべて置いていただくと、新しい本との出会いが増えるのではないかと思います。	配架	

## 5. その他／全体

ジュースのんだり、おかしたべたり、ゲームしたり、スマホで映像見つけてたり、そういう人が多いので、見回りを増やした方が良いのかもしれない。	全般	今後も地域の情報アクセスおよび発信拠点、住民の心地よい居場所となるように努力しつづけます。
<全体評価>中規模のすばらしい図書館です！！	全般	
<<置き引きの件>>監視カメラがついていることを広報すれば良いのでは？	全般	
いつもありがとうございます！	全般	
本が好きなので大変ありがたいと思っています。	全般	
図書館は寒川の宝です！引続き文化発信のセンター機能を期待します。いつも有難う。	全般	
茅ヶ崎市に住んで居りますが、こちらの方が雰囲気等充実して感謝して居ります。	全般	
寒川町にこんなすてきな図書館があるのが嬉しい。他に帯広市、大府市、藤沢市小田急6階の図書館も行きましたが、寒川町の図書館は居心地がよいです。	全般	
本屋のない街なので図書館に期待しています。	全般	
近隣市町村に比べて開館日が多い。しかし利用率は低い。建物、設備は充実しているのに。営業時間を長くして従業員の労働時間を増やすのは時代に逆行している。時間よりも資料の質量や展示・企画を充実させてほしい。	全般	
公民館図書室への予約本の回送時間を午前中には完了してほしい。	全般	
近隣の図書館に比べ、活動も頑張っているし、館内もきれいに保たれていると思う。	全般	
図書館があるので、本当に助かってます。たくさん利用者の方もいるので、地域からも愛されてる図書館だなあと考えてます。利用者の数も多すぎず、少なすぎず、わたしにはちょうど良いです。  いつも、ありがとうございます。	全般	



# 寒川総合図書館 利用者アンケート 2020年

いつも寒川総合図書館をご利用いただきありがとうございます。  
図書館サービス向上の参考にさせていただくため、アンケートを実施しております。  
ご協力よろしくお願い致します。

ご回答は本調査のみに使用し、他の目的で使用することはございません。  
2020年2月29日(土)までにカウンターにお持ちいただくか、館内の回収箱にご投函ください。  
また、下記URLのWebサイトからアンケートを回答も可能です。  
図書館を普段、利用されない方もこちらからご回答ください。  
<https://www.tms-com.net/trc/785834/>

A. お客様のプロフィール (該当する番号を○で囲んでください)

年 代	1. 10歳未満	2. 10代	3. 20代	4. 30代	5. 40代	6. 50代	7. 60代	8. 70代以上	
性 別	1. 男性	2. 女性	3. 回答なし						
住 ま い	1. 町内	2. その他 ( )							
職 業	1. 会社員	2. 自営業	3. 主婦(主夫)	4. 学生	5. その他 ( )				

図書館を普段利用されていますか? 1. はい 2. いいえ

※ 普段、図書館をご利用にならない方は裏面のF-2からお答えください。

B. 図書館利用について (一番多くあてはまる番号を○で囲んでください)

来館手段	1. 徒歩	2. 自転車	3. バス	4. 電車	5. 自動車	6. オートバイ	7. その他		
来館頻度	1. ほぼ毎日	2. 週2~3回程度	3. 週に1回程度	3. 2週間に1回程度	4. 1ヶ月に1回程度	5. 2~3ヶ月に1回程度	6. 年1~2回程度		
来館時間	1. 午前	2. 午後	3. 17時以降	4. 特に決まっていない					
来館曜日	1. 火~金曜日	2. 土曜日	3. 日曜・祝日	4. 特に決まっていない					
滞在時間	1. 10分未満	2. 30分程度	3. 1時間程度	4. 2~3時間	5. 3時間以上	6. 特に決まっていない			
来館目的 (複数回答可)	1. 資料の貸出・返却	2. 館内で図書等を読む	3. 学習	4. 調べ物をする	5. インターネット・Wi-Fi利用	6. イベント・行事の参加	7. 展示等の見学	8. AV資料の視聴	9. その他 ( )
最寄の図書館	1. 総合図書館	2. 北部分室	3. 南部分室	4. その他 ( )					
よく利用する図書館	1. 総合図書館	2. 北部分室	3. 南部分室	4. その他 ( )					

C. 図書館の充実度について (該当する数字の部分に1か所○で囲んでください。)

	満足	ふつう	不満					
1. 図書館の雰囲気(明るさ、入りやすさ、混雑度など)	5	4	3	2	1			
2. 閲覧席・学習室の充実度(座席数、混雑度、明るさなど)	5	4	3	2	1			
3. 図書館の空調(冷暖房、換気、臭いなど)	5	4	3	2	1			
4. 雑誌・新聞コーナーの充実度	5	4	3	2	1			
5. 本・新刊書の充実度	5	4	3	2	1			
6. 調べ物に役立つ本(辞書や年鑑など)の充実度	5	4	3	2	1			
7. 子供向け図書(児童書、絵本、紙芝居など)の充実度	5	4	3	2	1			
8. DVD/CDの充実度	5	4	3	2	1			
9. 書架の状態(探しやすさ、手にとりやすさ)	5	4	3	2	1			
10. 館内の飾りつけ(ディスプレイ)	5	4	3	2	1			
11. 館内掲示(お知らせ、お願い)	5	4	3	2	1			
12. どの分野の本の充実を望まれますか? (3つまでえらんでください)								
	1. 哲学・心理	2. 歴史・地理	3. ビジネス	4. 法律	5. 科学・数学	6. 健康・医学	7. 料理・家庭	8. 産業
	9. 芸術・美術	10. 小説・エッセイ	11. 文庫	12. 新書	13. 大活字本	14. 児童書	15. その他 ( )	

裏面もご協力ください

アンケート続き

D. 図書館でのサービスについて (満足度に該当する数字の部分に1か所〇で囲んでください。)

	満足	ふつう	不満
1. 職員の待遇や対応は、いかがですか？	5	4	3 2 1
2. 予約・リクエストサービスを知っていますか？	1.知っている	2.知らない	
(知っているに〇を付けた方へ) 利用したことはありますか？	1.ある	2.ない	
3. 利用者検索端末(OPAC)を知っていますか？	1.知っている	2.知らない	
(知っているに〇を付けた方へ) 利用したことはありますか？	1.ある	2.ない	
4. 自動貸出機を利用したことはありますか？	1.ある	2.ない	
(あるに〇を付けた方へ) 利用してみていかがでしたか？	5	4	3 2 1
5. レファレンス(調べ物のお手伝い)を利用したことはありますか？	1.ある	2.ない	
(あるに〇を付けた方へ) 利用してみていかがでしたか？	5	4	3 2 1
6. 館内展示(特集)をご覧になったことはありますか？	1.ある	2.ない	
(あるに〇を付けた方へ) 内容に満足されましたか？	5	4	3 2 1
7. 視聴覚ブースを利用したことはありますか？	1.ある	2.ない	
(あるに〇を付けた方へ) 利用してみていかがでしたか？	5	4	3 2 1
8. インターネットブースを利用したことはありますか？	1.ある	2.ない	
(あるに〇を付けた方へ) 利用してみていかがでしたか？	5	4	3 2 1
9. Wi-Fiサービスを利用したことはありますか？	1.ある	2.ない	
(あるに〇を付けた方へ) 利用してみていかがでしたか？	5	4	3 2 1
10. 子ども向けのおはなし会に参加したことはありますか？	1.ある	2.ない	
(あるに〇を付けた方へ) 内容に満足されましたか？	5	4	3 2 1
11. 図書館主催の講座、コンサート等イベントに参加したことはありますか？	1.ある	2.ない	
(あるに〇を付けた方へ) 内容に満足されましたか？	5	4	3 2 1
12. 図書館まつりに参加したことはありますか？	1.ある	2.ない	
(あるに〇を付けた方へ) 内容に満足されましたか？	5	4	3 2 1
13. 図書館のホームページをご覧になったことはありますか？	1.ある	2.ない	
(あるに〇を付けた方へ) 内容に満足されましたか？	5	4	3 2 1
14. 図書館の公式Twitter、Instagramご覧になったことはありますか？	1.ある	2.ない	
(あるに〇を付けた方へ) 内容に満足されましたか？	5	4	3 2 1

E. 総合評価

前年度に比べて利用者サービスは向上していますか？

- 1.向上した 2.やや向上した 3.変わらない 4.やや低下した 5.低下した

F. ご意見など

1. 図書館について良いと感じている事、あるいは改善して欲しいと考えていることがありましたらご記入ください。

→【図書館を普段利用されない方へ】2.図書館を利用されない理由は何でしょうか？

- 1.本を読まない 2.利用したい本や資料がない 3.開館時間中に行くことができない  
4.参加したいイベントがない 5.見たい展示がない 6.環境や雰囲気が気に入らない

7.その他( )

3. 今後、図書館にどのような施設、機能を望まれますか。

- 1.視聴覚シアター 2.カフェ 3.勉強ブース 4.セミナールーム 5.談話室 6.幼児向けプレイコーナー

7.その他( )

4. 今後、図書館で取り組んで欲しいイベントや他にご意見等がありましたらご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

お客様のご意見をもとに、さらに地域に貢献し皆様に喜んでいただける図書館を目指してまいります。