

2021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：2021年11月26日～12月26日

最終回答者数：326名（WEB回答23名含む）

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	1%
2	10代	26	8%
3	20代	10	3%
4	30代	24	8%
5	40代	39	12%
6	50代	49	16%
7	60代	71	23%
8	70代以上	93	30%
計		315	

住まい			
1	町内	200	66%
2	茅ヶ崎市	90	30%
3	藤沢市	10	3%
4	その他	3	1%
計		303	

普段図書館を利用するか？			
1	はい	299	99%
2	いいえ	3	1%
計		302	

考察／対策

昨年度同様、60代以上が5割を占めています。10代20代の年代は学習室や2階閲覧席の利用者が多いため、利用申込時に多く配りましたが、回収率はあまり良くありませんでした。

Webアンケートの回答は24名と少なく、周知があまりできていなかったと思われ次回改善を図りたいと思います。30代から50代の回答が多く、若い年代の方はあまり参加していない為、特にその世代へのアピールを目指します。

町内利用者が7割近くを占めています。町外利用者としては、茅ヶ崎市、藤沢市のほか、平塚市、伊勢原市民の利用がありました。中井町にお住まいの方がふらっと訪れ、当館をととても気に入ってくださいました。

回答用紙での利用率は99%でした。3人の方が利用が普段利用しないにもかかわらず回答してくださいました。

B. 図書館利用について

来館手段			
1	徒歩	46	15%
2	自転車	109	37%
3	バス、電車	8	3%
4	自動車、オートバイ	134	45%
計		297	

来館頻度			
1	ほぼ毎日	8	3%
2	週2-3回	53	17%
3	週1回	76	24%
4	2週間に1回	120	39%
5	1ヶ月に1回	43	14%
6	年1-2回	11	4%
計		311	

来館目的（複数可）			
1	貸出・返却	258	58%
2	館内閲覧	46	10%
3	学習	41	9%
4	調べ物	38	9%
5	インターネット・Wi-Fi	13	3%
6	イベント・行事参加	15	3%
7	展示見学	21	5%
8	その他	15	3%
計		447	

よく利用する図書館			
1	総合	267	96%
2	北部	3	1%
3	南部	3	1%
4	その他	4	1%
計		277	

※複数回答は反映していません。

自動車・オートバイでの来館が最も多く、70代以上が最も多くなっています。また、10代から70代以上の幅広い層が自転車を利用し来館しています。

本の貸出期限に合わせて2週間に1回の来館が最も多くなっています。

貸出・返却が昨年度同様多くなっており、長引くコロナの影響が反映され館内で本を読む方が若干減っているようです。また、学習や調べものが昨年度より若干多くなっています。その他の目的としては、テレワークの増加の為に「PC作業」という方がいました。

総合図書館をよく利用する方が9割以上となりました。

C. 図書館の充実について

1 雰囲気			
5	満足	216	70%
4	やや満足	79	26%
3	どちらでもない	14	5%
2	やや不満	0	0%
1	不満	0	0%
計		309	

9割以上の方に満足いただいています。

2 空調			
5	満足	209	68%
4	やや満足	75	24%
3	どちらでもない	17	6%
2	やや不満	6	2%
1	不満	1	0%
計		308	

9割の方が、やや満足の方を含めて満足との回答でした。
コロナ対策の換気の為に閲覧席前の窓を開けて対応していますが、ご理解いただいているようです。

3 書架状態			
5	満足	148	48%
4	やや満足	102	33%
3	どちらでもない	46	15%
2	やや不満	10	3%
1	不満	1	0%
計		307	

やや満足を含めて8割の方にご満足いただいています。
「シリーズでまとめて欲しい」や「50音の仕切りが欲しい」などのご意見もいただいています。また「書架の並べ方が大変見やすく本を探しやすいです」とのご意見もいただいています。

4 館内掲示・装飾			
5	満足	164	55%
4	やや満足	91	30%
3	ふつう	39	13%
2	やや不満	5	2%
1	不満	1	0%
計		300	

「飾りつけなど季節感があっていい」、「個性的な図書館で、訪れるのがワクワクします。」など、好意的なご意見を多数いただいています。

5 充実希望分野（複数可）			
1	コンピュータ	31	5%
2	哲学・心理学	33	5%
3	歴史・地理	66	10%
4	ビジネス	31	5%
5	法律	7	1%
6	教育	17	3%
7	科学・数学	37	6%
8	健康・医学	48	7%
9	料理・手芸	59	9%
10	家庭・育児	15	2%
11	農業・園芸	24	4%
12	芸術・美術	30	5%
13	小説・エッセイ	144	22%
14	大活字本	11	2%
15	絵本・紙芝居	33	5%
16	児童よみもの	36	5%
17	児童しらべもの	10	2%
18	その他	30	5%
計		662	

昨年度同様、小説・エッセイが最も多く、次に料理・家庭、歴史・地理、が続きました。傷んだ本や古い本の買い替えを望まれるご意見もいただいています。

また、視聴覚資料や趣味の書籍、絵本などの充実を求める声があり、また具体的にはBMX関連や科学の書籍などを挙げている方もいます。幅広い年代にご満足いただけるよう努力します。

D. 図書館でのサービスについて

1 予約リクエスト			
1	知っている	249	86%
2	知らない	40	14%
計		289	
知っている→利用は？			
1	ある	120	63%
2	ない	72	38%
計		192	

9割近くの方が知っていると答えており、利用している方は6割となっています。日々、書架予約された資料の引き抜きしていると、ご自宅から当館のホームページを使って書架予約をする方が増えてきている印象です。

2 OPAC			
1	知っている	222	77%
2	知らない	67	23%
計		289	
知っている→利用は？			
1	ある	135	75%
2	ない	44	25%
計		179	

OPAC（蔵書検索）は約7割の方が知っていると答えており、そのほとんどの方が利用しています。

3 自動貸出機利用			
1	知っている	211	74%
2	知らない	74	26%
計		285	
知っている→利用は？			
1	ある	126	70%
2	ない	54	30%
計		180	

自動貸出機は約7割の方が利用しています。コロナ対策のためにも、自動貸出機を更に利用していただけるよう、工夫していきます。

4 Wi-Fi			
1	知っている	138	48%
2	知らない	148	52%
計		286	
知っている→利用は？			
1	ある	45	31%
2	ない	98	69%
計		143	

Wi-Fiが利用できることを知っている方は約半数。実際に利用している方は更に少なく3割となります。

5 レファレンス利用			
1	ある	69	24%
2	ない	219	76%
計		288	
ある→満足度			
5	満足	43	65%
4	やや満足	15	23%
3	どちらでもない	7	11%
2	やや不満	1	2%
1	不満	0	0%
計		66	

6 インターネット利用			
1	ある	43	15%
2	ない	246	85%
計		289	
ある→満足度			
5	満足	17	41%
4	やや満足	14	34%
3	どちらでもない	9	22%
2	やや不満	1	2%
1	不満	0	0%
計		41	

7 館内展示見学			
1	ある	233	80%
2	ない	60	20%
計		293	
ある→満足度			
5	満足	77	38%
4	やや満足	76	37%
3	どちらでもない	50	25%
2	やや不満	1	0%
1	不満	0	0%
計		204	

レファレンス（調査依頼）を利用された方は昨年度と同様、2割強と少数でした。しかし、カウンターでの具体的な資料の問い合わせなどの簡単なレファレンスは、対応しています。

レファレンスを利用された方には、ほぼ満足していただいているようです。

8割近くの方が利用したことがないとの回答でした。インターネット席の利用に関しては、時間制限を設けた申込制にしていますが、7割の方が満足していると答えています。

8割の方が展示をご覧になっています。

「毎回の企画がとても良い。内容も見せ方も（ディスプレイ）上手ですね。意外な取りくみ方に驚かされたこともあります。（例、一度も貸しだされなかった本）」、「展示内容もいつも工夫されてるなと感じています。」など、好意的なご意見をたくさんいただいています。

8 イベント参加			
1	ある	62	21%
2	ない	228	79%
計		290	
ある→満足度			
5	満足	33	57%
4	やや満足	16	28%
3	どちらでもない	8	14%
2	やや不満	1	2%
1	不満	0	0%
計		58	

9 アニバーサリー参加			
1	ある	42	15%
2	ない	247	85%
計		289	
ある→満足度			
5	満足	18	46%
4	やや満足	13	33%
3	どちらでもない	8	21%
2	やや不満	0	0%
1	不満	0	0%
計		39	

10 ホームページ閲覧			
1	ある	168	58%
2	ない	122	42%
計		290	
ある→満足度			
5	満足	38	27%
4	やや満足	61	44%
3	どちらでもない	35	25%
2	やや不満	5	4%
1	不満	1	1%
計		140	

回答された方の8割はイベントに参加をされたことがないとのことです。参加された方はほとんどが満足していただいたようです。イベントに関しては、「イベントや展示が、利用者目線になりとても良くなったと思います。コロナで色んな制限が有るなか、工夫をされながら展示やイベントをされていて感謝です。」など、楽しみにしている方も多数いらっしゃいます。

どのイベントがアニバーサリー企画だったのか分かりにくい問いになってしまい、参加したと答えた方が15%と少数になっていますが、具体的なお意見では、「図書館みくじ」や「かるた」「宝くじ」「一行図書」などに対しとても良い感想をいただいています。

6割の方がホームページをご覧になっています。予約やマイページの表示など不便に感じている方がいらっしゃるようです。システム上対応できることについては改善していきます。

11 SNS閲覧			
1	ある	18	6%
2	ない	267	94%
計		285	
ある→満足度			
5	満足	6	27%
4	やや満足	7	32%
3	どちらでもない	5	23%
2	やや不満	4	18%
1	不満	0	0%
計		22	

Twitter、Instagram共に、ほとんどご覧になられていないという回答でした。イベントや図書館だよりなどを通じて周知に力を入れていきます。

12 ラジオ			
1	知っている	8	3%
2	知らない	281	97%
計		289	
知っている→利用は？			
1	ある	2	13%
2	ない	14	88%
計		16	

97%の方が知らなかったと回答されました。知っている方の中でも聞いたことがある方はごく少数で、周知の必要を感じます。

13 職員の接遇			
5	満足	156	57%
4	やや満足	91	33%
3	どちらでもない	21	8%
2	やや不満	4	1%
1	不満	1	0%
計		273	

半数以上の方が満足してくださっています。「職員の向上心が感じられる」、「とてもサービスがよく親切！」といった声がある一方、「雰囲気やや冷たい感じがします。もう少し笑顔が多いと利用しやすいです。」などのご意見もありました。長いコロナ禍でマスクで表情が見えないことを意識して接客に努めたいと思います。

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	65	24%
2	やや向上した	63	23%
3	変わらない	139	51%
4	やや低下した	5	2%
5	低下した	2	1%
計		274	

「変わらない」が半数以上を占めています。「とても良いので今のままでじゅう分です」というご意見もいただいておりますが、更にご満足いただけるよう向上を目指します。

F. 良いところ、改善点など

G. イベント等の要望・ご意見

H. 図書館を利用しない理由

2 普段利用しない理由			
1	本を読まない	2	22%
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	1	11%
4	参加したいイベントがない	2	22%
5	見たい展示がない	2	22%
6	環境や雰囲気が気に入らない	0	0%
7	その他	2	22%
計		9	

来館頻度が最も少ない方でも「年1～2回」来館しています。普段から図書館を利用している方が、若干の不満をこちらで回答したと思われます。この不満を解消できるよう、検討していきます。自宅から遠いことを理由に書かれた方もいらっしゃいました。

アンケートコメント

コメント（原文のまま）	分類	対策
-------------	----	----

1. 蔵書・選書

CD、DVDの種類をもっと増やしてほしいです	視聴覚	毎年定期的に購入しており、所蔵数は増えてきています。新着資料の案内の充実を図ってまいります。
CD、DVD(音楽)の充実を（日本人歌手）	視聴覚	
CDの貸出点数を増やしてほしいです	視聴覚	
希望のCDをもっと入れて下さい	視聴覚	
音楽CDがもう少し増えればと希望します。	視聴覚	
理系大学生です。文献値をすぐに調べられるのは有難いです。	蔵書	コンピュータや旅行案内、医学など、情報が古いと思われるものについては書庫入れや除籍を始めました。順次、新しいものを購入するよう心掛けています。
意外と読んでみたいものがありそうだから。	蔵書	
借りたい本や新刊の本が貸し出しされていてなかなか借りることができない。	蔵書	
私の読みたい書物が多くある。（歴史物）	蔵書	
新着の本やCDが楽しみです。これからも、たくさん利用したいと思います。	蔵書	
書架の並べ方が大変見やすく本を探しやすいです。本の帯が見返しに貼られている点が良い。本の状態がいつもきれい。	蔵書	
予約が出来る本の本数が少なすぎる。10冊まで予約可能にして欲しい。書庫にある本の種類も少ないし古くて汚い。	蔵書	
古くなりすぎた本は新しくしてほしいです	蔵書	
電子図書の導入	蔵書	
たくさんの方が読んでいられるので仕方ないけれど本がひどく汚れていることがあるのが残念。	蔵書	
70代で目が悪くなってきているので大活字をよく利用しています。とても読みやすく、これからも充実してほしい！	蔵書	
新刊本が充実している点は他の図書館に比べ良いと思います。	蔵書	
怪談絵本をまとめて並べてほしいです。怪談絵本をあげましたが、シリーズものはまとめて配列して頂けたら探しやすいと思います。	蔵書	
予約してもなかなか借りられない。本数を増やして欲しい。	蔵書	

新刊図書の複数購入を望む	図書	ご希望に添えるよう検討いたします。
新刊書増	図書	
傷んだ書籍の修復又は更新	図書	
新しい本をそろえて欲しい 話題の本	図書	
参考書を増やしてほしいです。	図書	
さがし物がどこにあるか、分からない時がある。 気楽に聞けるか、調べられる様になったらいいな！！	その他	館内の案内を分かりやすく工夫いたします。
パソコンで検索する時にシリーズ物なら第何弾の何という題名でなくシリーズの名前ですぐわかるようにしてほしい	その他	

2. 施設

毎月発行の本は助かっている所 駐車スペースがせまい	環境	明るく清潔、静かでよいというご意見がある一方、毎年あるご意見としての学習席や閲覧席増設の希望、喫煙所の設置など、ご要望も多々ありました。 対応できるものについては早急に実施します。
私は文庫本書棚の統合後、その扱いづらさについて再三報告させて頂きました。最近は古い本を閉架に送り、背表紙で見つけやすい状態に近付いた事、ころよく思っています。	環境	
読書するスペース、椅子の配置とか？学習室コロナ対応で色々検討してくださりありがとうございます。毎回受付での手続きが負担です。番号貰うだけではだめですか？軽食飲み物等喫茶スペースがほしいです。例えば海老名総合図書館のような感じ	環境	
とても静かで空間が保たれていること	環境	
ゆっくりすわって読めるスペースがふえてほしいです。	環境	
入りやすい。館内も他の人に見られている感じがないので居心地は悪くないと思う。	環境	
1Fの閲覧テーブルを開放してほしい	環境	
1Fの検索が使いにくくなった。	環境	
絵本の並べ方について あいうえお順が未だに慣れません。	環境	
タイトルを覚えていないことも多いので、作者別や出版社の方が探しやすい気がします。	環境	
早くイスに座れるようになってほしい。	環境	
イスが少し堅く感じるのでおしりが痛くならないイスがあると良い	環境	
家で勉強ができないタイプなので、学習室、とても助かっています。	環境	

学習室はとても集中できるのでいいと思います。でも、もう少しかいほうかんのあるスペースがあるとうれしいです。	環境	
しずかだしキレイでせいけつかんがあるし学習室はあってこのとしょかんすごすぎと思ったよ♡	環境	
館内全体に清潔感があり良いと思う。	環境	
学習室とても使いやすく良いのですが、学習室の時間などの情報がHPにのってなくて少しわからなくて休息の時に来てしまったので、随時学習室の情報をのせて欲しいです！	環境	
トイレの和式のところあるが、洋式にできないだろうか？	環境	
立地条件、すいている、きれい、駐車場 いつもきもち良く利用させていただいています。ありがとうございます。	環境	
広々している。清けつ。使いやすい。	環境	
寒川図書館は他図書館と比べ、新しい図書が目につきやすい。借りる人は少ないけれど図書館として持っていないくはない図書は奥に、借りる人が多い図書は前面に出ているので借りやすい。図書館が明るい（設計を含め、配置がすばらしい！）	環境	
過去2Fの学習机は長期占有している人が見受けられたが、申告制にして改善されたと思うので継続して欲しい。	環境	
自習室の電源設置	環境	
図書館設備の充実	環境	
返却場所を駅にも設置していただけると嬉しいです。できれば改札内に。	環境	
集中して勉強ができる	環境	
自習室をよく使っているのですが、ごみなどもなくスッキリしていて集中しやすいです。けれど、夕方夜になると寒くなるので、暖房を少し高くしてほしいです。あと、利用できる時間を増やしてほしいです。	環境	
（良い点）夏休みの宿題のためだとは思いますが、人が集まってくるというのはよいことだと思います。 （改善してほしい点）2階パソコンコーナーは電源コンセントから遠い席があり、空席になりやすいのはその席です。電源を使わない人が電源コンセントの前の席を利用しているとき、席を代わってもらおうというのもむずかしいです。電源コンセントを増やしてほしいです。	環境	
手の消毒液は、できればアルコール液にしてほしいです	環境	
子供スペース確保	環境	

棚に五十音の仕切りがあると探しやすいと思います。 高齢の母はP C検索ができないので探しにくそうでした。	環境	
---	----	--

3. スタッフ

職員の向上心が感じられる	良い	今後も継続して満足いただけるよう努めてまいります。
待遇が良い	良い	
高齢なのでいつも捜して頂き助かっています	良い	
対応が良い やさしい	良い	
とてもサービスがよく親切！	良い	
職員さんの感じがとても良いです	良い	
明るくて職員の方が丁寧。	良い	
凛とした佇まいが好きですが同時に親しみやすい対応。図書館と書物へ真摯な愛情を感じ温かな気持ちになります。今後もプロのお仕事を期待しております！	良い	
職員の方が感じのよい方とつめたい方という	悪い	どのような方にも気持ち良くご利用いただけるよう、スタッフの接客向上を目指します。
子供にとってはつめたい方がこわいと嫌がっているので改善希望		
職員の対応にややバラつきがある	悪い	
館内で子供がさわいでいても注意しない。身障者用駐車場に健常者がとめても注意しない。無関心。	悪い	
職員の方、真面目にお仕事に取り組んでいらっしゃる様子ですが、雰囲気やや冷たい感じがします。もう少し笑顔が多いと利用しやすいです。いつも、何か悪いことしたかな？早く帰った方がいいかな？という気になります。	悪い	

4. 運営

今週又は今月の新書の購入した一覧表の表示が欲しい 新刊コーナーはテーブルの上に出されていますが	案内	
常に新しい企画を！	イベント	2021年は、15周年の記念企画をたくさん実施し、みなさんに楽しんでもらえたようです。好評の企画は今後も続け、ご希望されるイベントについても実現可能なものに関しては検討いたします。
子供のイベント	イベント	
図書館のイベントをいつも楽しんでいます。 今後も「そんなアイデアが！」と思う企画を楽しみにしています。	イベント	
幼児向は今まで通り続けていただきたいと思います。	イベント	
宝くじ	イベント	
イベントはあまり行かない。	イベント	
青空読みきかせ？はとてもよかったです。読み聞かせの方の練習をもっとしてほしいな~と思います…南部公民館の読み聞かせの方が読み手がよかった（面白い）	イベント	
カキ、ミカン等の接ぎ木のやり方のくわしい本とか講習会とかあるといいなあと思っています。	イベント	
かざり等きせつ感が有り、うれしいです	イベント	
図書館にイベントを希望していないので今のままで良いと思います	イベント	
リサイクル本	イベント	
おはなし会、一日も早く予約制ではなく1階で集まれるようになることを願っています。	イベント	
お話会を楽しみにしていましたが、コロナの影響で5組に限定されることが残念です。5組というと狭き門に感じ、申し込むのを控えてしまっています。まだ空きがあるかを可視化できるとありがたいです。また、会の回数を増やして、参加できる人を増やすことは可能でしょうか。	イベント	
本の紹介	イベント	
平日に読み聞かせ会をして欲しい。	イベント	
英語の勉強会、趣味の場所など	イベント	
雑誌の景品が当たる…なんて知らなかったので、楽しみが増えた気がします。	イベント	
大人向けの朗読会や落語会	イベント	

・作家の特集(例 没何年・何十周年等)を行ってほしい。 季節に合わせたイベント(例 忠臣蔵等) ・藤沢周平1997(H9)1.26没「寒梅忌」など。	イベント	
以前のイベントで、しおり作りや本を参考にして作った折り紙や切り紙がとても素敵でした。定期的にイベントなどであると子供の楽しみが増えそうです。また作って(2こ)1こは図書館へ来る人へのプレゼント用、1つは自分のお土産用などにしてリレー方式のようなしくみがあると笑顔が増えそうです♡	イベント	
アニメ（評論）講演会	イベント	
スクリーンでの映画会が有っても良い。	イベント	
小学生イベント うれしい	イベント	
製本のワークショップ	イベント	
図書に関係があるかわからないが、スマホの使い方などを教えてもらえたらうれしい！	イベント	
・図書にまつわる認知症カフェ的なもの・日本点字図書館の支援	イベント	
本のカバーにブックコートフィルムを貼る講習会を企画してほしいです。上手に貼るコツを教えてください	イベント	
たくさん企画を実施しているところが良いと思います。	イベント	
大人向けの映画上映。	イベント	
司書の皆様のお仕事の裏側：例えばレファレンスで困ったこと、修繕のこと、選定に至る過程、著作権について、売っている本との違い等などご披露いただけると楽しいナ♪	イベント	
子供向け映画	イベント	
子ども向け、ママ向けのイベント季節ごとのイベント	イベント	
祝日・土・日が開いている事は有難い（他都市では休日扱いのところもあった）	開館時間	
夜9時迄開館	開館時間	
むしろ開館日が多い気がして、職員の方の雇用状態が心配なくらいです。	開館時間	
しっかり、返却時に本をパラパラとめくり、checkしていることに興味し、これからも継続してほしい。	貸出	予約やリクエスト、貸出の制限緩和については、利用循環に影響を与える可能性が大きくなることもあり、慎重に考えたいと思います。
本の貸出、返却時に本をチェックしているので、借りた本が汚れていたりページが折れたりしているいで、キレイで気持ちよく読む事ができて、良いと思います	貸出	
貸し出し期間3週間にしないでしょうか？	貸出	
（リクエスト、予約）本の用意ができた旨の連絡を、いただけるのがありがたいです。	貸出	

新しい本が出るとリクエストをするのですが、日数がすごくかかります。人気のある本の冊数は少ないのですか？少し多めにしてもらえると少し早く読める気がします。	貸出	
図書館HPのマイページの利用状況で貸出中の資料が表示されるが、何冊借りているかすぐに分からなくなったことを改善して欲しい。以前は数字が出ていて便利でした。	システム	運用や設定で対応できるものについては実施していきます。
新着図書の予約が来館しないとできないのは少し不便です。	システム	
予約のやり方が難しい	システム	
主題が同じでサブタイトルが異なる本をかりた際、カードに主題しらず印字されない為、返却期限が来たのがどれか分からなくなる時がある。（おしりたんてい）	システム	
・ネットで貸出延長できるのは便利だと思う ・ホームページからもおすすめ本など見られたら楽しいと思います。	システム	
ネット予約時、操作がある程度進んでから「予約可能な資料ではありません」との表示ができるところがあるが、資料選定後ただちに表示されるようにならないか？	システム	概ね高評価をいただいています。今後も楽しんでいただけるよう充実を目指します。
写真展	展示	
館内展示がすばらしい	展示	
職員のおすすめ本をアツク語るコーナーとか。	展示	
内容がいつも充実している。本の置き方、企画は大変すばらしい。	展示	
展示されている本が、とても楽しく勉強になっています。	展示	
展示、特設コーナー、特に15周年カルタはよかった。特に11月頃入口のフェルトの？タペストリー素敵だった。	展示	

5. その他/全体

満足しています。	全般	地域住民の楽しみの場、居心地の良い場であるよう、今後とも努力してまいります。
いつもありがとうございます。	全般	
明るく使いやすい。本や活字に対する関心が持てる工夫を常にしていてくれると感じる。	全般	
コロナ的等は良い 新着本の展示を増やす	全般	
寒川の財産です。いつも有難う。	全般	
とても良いので今のままでじゅう分です	全般	
本の返却場所が駅にあるとありがたい。	全般	

利用時間の制限はなくした方がよい。目的をもって利用しているから、図書館は遊び場ではない。	全般	
自習室の利用時間が限られているからもっと長い時間勉強したくても帰らなければいけないので制限緩和してほしいです。	全般	
寒川町民でないと利用できないサービスがあります。できましたら他市在住者も利用できるようにしていただきたいです。	全般	
いつも満足しているので記入することはありません。この良い雰囲気を持続してください。	全般	
2時間は短い 延長は言いづらい雰囲気	全般	
インターネット ユーチューブを利用可能にしてほしい	全般	
PCが使えること（茅ヶ崎図書館では騒音防止の理由で使用禁止だった）他図書館からの借用申込みを、ネットで出来るようにしてほしい	全般	
以前からよく利用させていただいていますが いつも変わらずまた来たいと思います！！	全般	
学習室の使い勝手が悪い。早く通常通りの運用方法に戻して欲しい。館長が職員の中で1番愛想がない！	全般	
学習室利用時間を延ばしてほしい	全般	
職員の方はだいたいカウンターの中にいて話しかけにくいので、たまにフラフラ歩いていてくれると質問しやすくなるので望ましい。（子供が小さいので、いちいち検索機で場所を確認することができないので…） 子供コーナーに「棚から出したけど借りないので戻してください」という置き場を作ってもらいたい。子供（2才）がレベルが全く合っていない本を持ってくるが、どこから出して来たのかわからないので困ってしまうので、かたづけてもらえるとありがたいです。	全般	
学習室の利用時間を延ばしてほしいです。	全般	
便利に利用しています。	全般	
・学習室の時間があと1時間程延長して頂けると好ましいことがあります ・ごみ箱を設けて頂けると助かります。	全般	
時間制△、のみものなしは△	全般	
職員の方が明るくなったような気がします。引き続きお願いします。年始の「福袋」はとても楽しめました。来年も期待しています。	全般	

①私は相当の遅読であるので貸出期間（書籍）を3週間として欲しい ②CDをよく借りているが、2枚まで1週間はとても忙しい。町外利用者なので	全般	
往復時間もバカにならず、足が遠のいてしまう。せめて、書籍並に5～10枚、2～3週間として欲しい。（書籍とCD類同時に借りても、1週間後に出向かなければならず利用しづらい。）	全般	
現貸出カードを履歴が残る（カードシステムに更新）を要望	全般	
いつもスッキリしていて図書館らしい‘シン’とした空気が漂っているのはいいことだと思います。ただ、1Fの半分のスペースが絵本、児童図書にも関わらず、子供にあまりやさしくないな、と感じることが多々あります。受け答え、笑顔があるだけでももっとやわらかい雰囲気になるのになあと。いつも緊張してしまいます。幼い頃から通っていてもいまだに「困ったら〇〇さんに声かけよう」と思える方がいないのも淋しいな、と思うところです。小学生になった今も安心して図書館へ送り出せないのももう少し、声をかけやすい図書館になるといいです。	全般	
もっと子ども向け、ママ向けイベントを企画してほしい DVDの新作を増やしてほしい	全般	
各種イベント楽しみにしています。展示している本を借りています。	全般	
改善→本を寄付したい時に手続きが、めんどろ	全般	
貸出し袋等を用意してほしい	全般	
・図書館に小説家、執筆家を招いても良いと思う（もうやってるかもしれませんが） ・理想像に近い、こうあって欲しいと思うような図書館です。 ・ずっと借りられている本（恐らく有名ではないので市民がずっと返却していないもの）は連続物の途中の巻や最後の方の巻だときつい、早く続きが見たいのに借りパクしてるな…とか悪意を催してしまう。	全般	
学習室の利用時間が2時間という時間制限はなくしても良いと思います。	全般	
寒川ローンテニスクラブの帰りに利用させて頂いています。有難うございます。	全般	
利用するようになり、出費を気にすることなく様々な本を読む楽しさを感じています。もっと出版年の新しい本も増えるといいなと思うこともありますが、逆に過去の本で本屋では売っていなさそうな本も選べるので、まずはあるものをたのしみたいと思います。	全般	

通りすがりで寄ったのに、「町」なのにすごい図書館だったのでびっくりしました。内装はきれいだし、余裕もあるし、古本をつめこんだだけの場所じゃないし、流行りのファンタジー小説だって仕入れている。DVDもある。私の町の周りにもこんな図書館あればいいのになあ、今後がんばってください!!	全般	
かざり等きせつ感が有り、うれしいです 図書館にイベントを希望していないので今のままで良いと思います	全般	
①閲覧席利用は4時間程度に延長してほしい。 ②換気をもっと強く。寒さ厚さは服装で調整すれば良し。まどは開放でOK。入口も同様。エアコンもナシ!!	全般	
茅ヶ崎図書館、平塚図書館にたまに行きますが、寒川図書館はすべての点で満足しています。	全般	
いつもありがとうございます。	全般	
2時間の利用制限の解除をお願いします。換気やディスプレイなど、他の解決策で対応をして下さい。	全般	
時間制限があると利用しにくいです。柔軟に対応していただきたいです。	全般	
小説の本で <u>だいぶいたん</u> でいるものがあるが、とりかえては如何でしょうか。多くの人がさわっている。人気があるので新しくしては？利用者からの提呈はNO.とのことでしたが、ワンオーナーですからよいと思いますが寒川図書館方針なのでしょう。改善しては？	全般	
町の文化発信所としての図書館ができありがたいです。ほとんどの人がパートで働いていることを聞いています。やはり町直営の図書館にもどすしかありません。お金だけで決める時代は終わりました。	全般	
毎回の企画がとても良い。内容も見せ方も（ディスプレイ）上手ですね。意外な取りくみ方に驚かされたこともあります。（例、一度も貸しだされなかった本）新着図書も毎回興味深く見えています。その選び方も素晴らしい。おみくじなどのちょっとしたイベントも楽しい。 個性的な図書館で、訪れるのがワクワクします。	全般	
①取り寄せの図書、申請後1カ月半たっても到着の連絡が来ない。②蔵書を増やして欲しい。	全般	
小学生が参加出来るイベント（袋作り）季節の折り紙作りなどがあると楽しいと思います。そして、いつもやさしく図書館で働く方々に感謝しています。ありがとうございます。	全般	
新型コロナの感染が終息して、コロナ前の状況に早く戻ることを願っております。	全般	
予約して、転送していただけるのは大変便利で、よく利用しています。最寄りの北部は古い本が多いので、転送していただいて助かっています。	全般	

当日の新聞や、今月号の雑誌もコピーができるようになるとありがたいです。また、コピー機を使うときに用紙に記入しなければいけませんが、少し手間に感じます。簡略化できるようであれば、そうして頂けるとありがたいです。あくまで個人の意見です。	全般	
なにかあればリクエストさせていただきます。	全般	
書棚がいつも整理されていて、探しやすい、とても良い。館内の清掃が行き届いていて、安心して利用できる。インターネットの閲覧席を利用するが、利用できる図書館の藤沢市図書館のＨＰが、直接アクセスできない。窓際の蔵書が陽に焼けて、色褪せや紙の黄ばみがある。予約件数を増やして欲しい。	全般	
・絵本がたくさんあって良い。・ＨＰ上で貸し出し延長申請や予約等が行えるのは便利でよい。・雑誌のバックナンバーを順番に並べるなどしてもらえるとより利用しやすい。	全般	
総合図書館になってから利用しています。指定管理になってから、イベントや展示が、利用者目線になりとても良くなったと思います。コロナで色んな制限が有るなか、工夫をされながら展示やイベントをされていて感謝です。これからも、たくさん利用していきます。	全般	
新型コロナの影響で利用制限があり、利用できないサービスやコーナーがありましたが、図書館職員の方の対応には大変満足しています。いつもありがとうございます。今後は学習室やW i - F i もつかってみたいと思っています。	全般	
最初の一行で本を展示していたのが面白いなと思いました。また、展示内容もいつも工夫されてるなと感じています。亡くなった作者の方への追悼もとても伝わってきます。二階の閲覧席も数席でよいので、予約無しで座れるようにしてほしいです。	全般	
新書を購入するに際しその判断基準があるのですか？ 希望する新書をリクエストした場合の図書館の対応は？	全般	
早く新型コロナが落ちついて、以前の様に制限なしに利用したいです。	全般	

寒川総合図書館 利用者アンケート 2021年度

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、アンケートのご協力をお願いいたします。
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。

2021年12月26日（日）までに、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/312132/>
アンケートのQRコードは右記となります。



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

住 ま い 1. 町内 2. 茅ヶ崎市 3. 藤沢市 4. その他 ()

図書館を利用されていますか? 1. はい 2. いいえ

※ 図書館をご利用にならない方は裏面のHへお答えください。

B. 図書館利用について (ひとつ選んで○で囲んでください)

来 館 手 段 1. 徒歩 2. 自転車 3. バス、電車 4. 自動車・オートバイ

来 館 頻 度 1. ほぼ毎日 2. 週2～3回程度 3. 週に1回程度 4. 2週間に1回程度 5. 1ヶ月に1回程度 6. 年1～2回程度

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. 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	やや満足	どちらでもない	やや不満	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、図書館の空調(冷暖房、換気、臭いなど)	5	4	3	2	1
3、書架の状態(探しやすさ、手にとりやすさ)	5	4	3	2	1
4、館内の掲示物やディスプレイ	5	4	3	2	1

5、どの分野の充実を望まれますか? (3つまでえらんでください)

1. コンピュータ 2. 哲学・心理学 3. 歴史・地理 4. ビジネス 5. 法律
6. 教育 7. 科学・数学 8. 健康・医学 9. 料理・手芸 10. 家庭・育児
11. 農業・園芸 12. 芸術・美術 13. 小説・エッセイ 14. 大活字本 15. 絵本・紙芝居
16. 児童よみもの 17. 児童しらべもの
18. その他 ()

裏面もご協力ください

2021年度 寒川総合図書館南部・北部分室 利用者アンケート結果報告

実施時期：2021年11月26日～12月26日

最終回答者数：24名（南部分室16名、北部分室8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	2	8%
2	10代	1	4%
3	20代	2	8%
4	30代	3	13%
5	40代	2	8%
6	50代	0	0%
7	60代	3	13%
8	70代以上	11	46%
計		24	

住まい			
1	町内	20	95%
2	茅ヶ崎市	1	5%
3	藤沢市	0	0%
4	その他	0	0%
計		21	

普段から分室を利用するか？			
1	はい	22	100%
2	いいえ	0	0%
計		22	

考察／対策

60代以上利用者が多い傾向ですが、20～30代の親子連れの利用も一定数有ります。

寒川町内の方が9割を占めています。

全ての方が普段から利用していると回答しています。

B. 図書館利用について

来館手段			
1	徒歩	11	50%
2	自転車	9	41%
3	バス、電車	0	0%
4	自動車、オートバイ	2	9%
計		22	

来館頻度			
1	ほぼ毎日	1	4%
2	週2-3回	0	0%
3	週1回	9	39%
4	2週に1回	10	43%
5	1ヶ月に1回	2	9%
6	年1-2回	1	4%
計		23	

来館目的（複数可）			
1	貸出・返却	22	92%
2	館内閲覧	0	0%
3	学習	0	0%
4	調べ物	0	0%
5	展示見学	0	0%
6	その他	2	8%
計		24	

よく利用する図書館			
1	総合	3	17%
2	北部	6	33%
3	南部	9	50%
4	その他	0	0%
計		18	

徒歩や自転車での来館が9割を占め、大半が近隣の利用者と思われます。

サークル活動や返却期限に合わせて1～2週間に1回来館される方が多いようです。

9割以上の方が資料の貸出・返却で利用されています。滞在される方は少ないようです。

ほとんどの方は最寄りの図書室をよく利用しているとの回答でした。
総合館と両方を利用される方もいます。

C. 分室の充実について

1 雰囲気			
5	満足	10	42%
4	やや満足	8	33%
3	どちらでもない	5	21%
2	やや不満	1	4%
1	不満	0	0%
計		24	

2 空調			
5	満足	9	39%
4	やや満足	6	26%
3	どちらでもない	7	30%
2	やや不満	1	4%
1	不満	0	0%
計		23	

3 書架			
5	満足	10	42%
4	やや満足	7	29%
3	どちらでもない	4	17%
2	やや不満	2	8%
1	不満	1	4%
計		24	

4 掲示物・ディスプレイ			
5	満足	8	35%
4	やや満足	4	17%
3	どちらでもない	10	43%
2	やや不満	1	4%
1	不満	0	0%
計		23	

65%の利用者が満足していただいています。
照明が暗いと感じている方がいらっしゃいます。

公民館ロビーとつながったオープンな間取りの為、空調が行き届きにくい場所もありますが、概ね満足していただいています。

利用する年代によってもご意見が分かれているようです。みなさんに利用しやすい書架を目指します。

あまり掲示物等に関心もたれていないようです。図書館からの情報発信を見ていただけるよう工夫してまいります。

5 充実希望分野（複数可）			
1	コンピュータ	0	0%
2	哲学・心理学	4	8%
3	歴史・地理	3	6%
4	ビジネス	2	4%
5	法律	0	0%
6	教育	3	6%
7	科学・数学	4	8%
8	健康・医学	4	8%
9	料理・手芸	4	8%
10	家庭・育児	1	2%
11	農業・園芸	1	2%
12	芸術・美術	1	2%
13	小説・エッセイ	11	22%
14	大活字本	0	0%
15	絵本・紙芝居	4	8%
16	児童よみもの	6	12%
17	児童しらべもの	1	2%
18	その他	2	4%
計		51	

小説・エッセイが最も多く希望されていますが、資格に関する本や、囲碁など趣味に関する分野に関してもご希望があるようです。

児童よみものを希望する回答も多くありました。

D. 図書館でのサービスについて

1 予約リクエスト			
1	知っている	23	96%
2	知らない	1	4%
計		24	
知っている→利用は？			
1	ある	10	63%
2	ない	6	38%
計		16	

9割近くの方がご存じであり、約半分の方が利用されていると回答されました。

2 OPAC			
1	知っている	14	61%
2	知らない	9	39%
計		23	
知っている→利用は？			
1	ある	8	67%
2	ない	4	33%
計		12	

6割の方がOPACを利用しています。

3 レファレンス利用			
1	ある	6	27%
2	ない	16	73%
計		22	
ある→満足度			
5	満足	5	83%
4	やや満足	1	17%
3	どちらでもない	0	0%
2	やや不満	0	0%
1	不満	0	0%
計		6	

7割の方が利用していないと回答されました。レファレンスの周知が必要と思われます。利用された方はみなさんご満足いただいています。

4 展示			
1	ある	12	52%
2	ない	11	48%
計		23	
ある→満足度			
5	満足	2	18%
4	やや満足	3	27%
3	どちらでもない	6	55%
2	やや不満	0	0%
1	不満	0	0%
計		11	

半分の方が展示をご覧になったことがないとの回答でした。分室の展示充実と広報に力を入れてまいります。

5 図書館イベント			
1	ある	9	39%
2	ない	14	61%
計		23	
ある→満足度			
5	満足	5	56%
4	やや満足	2	22%
3	どちらでもない	2	22%
2	やや不満	0	0%
1	不満	0	0%
計		9	

60%の方が参加したことがないとのことで、総合館を利用している方が少ないようです。分室でも図書館のイベント告知を今以上に行い、総合館へ足を運んでいただけるように努力します。

6 アニバーサリー企画			
1	ある	5	23%
2	ない	17	77%
計		22	
ある→満足度			
5	満足	2	40%
4	やや満足	3	60%
3	どちらでもない	0	0%
2	やや不満	0	0%
1	不満	0	0%
計		5	

15周年の企画は総合図書館が中心だったためか7割の方が参加されていませんでした。

7 ホームページ			
1	ある	10	43%
2	ない	13	57%
計		23	
ある→満足度			
5	満足	1	17%
4	やや満足	4	67%
3	どちらでもない	0	0%
2	やや不満	1	17%
1	不満	0	0%
計		6	

約6割の方がホームページをご覧になっています。20代から40代までの比較的若い年代の方が多くご利用いただいているようです。

8 SNS			
1	ある	2	9%
2	ない	21	91%
計		23	
ある→満足度			
5	満足	0	0%
4	やや満足	1	50%
3	どちらでもない	1	50%
2	やや不満	0	0%
1	不満	0	0%
計		2	

Twitter、Instagram共に、ご覧になっているのは1割程度となりました。
利用者への周知が課題となっています。

9 ラジオ			
1	知っている	0	0%
2	知らない	24	100%
計		24	
知っている→利用は？			
1	ある	0	0%
2	ない	0	0%
計		0	

100%の方がご存知ありませんでした。

10 職員の接遇			
5	満足	18	75%
4	やや満足	5	21%
3	どちらでもない	1	4%
2	やや不満	0	0%
1	不満	0	0%
計		24	

9割以上がサービスについて満足されています。「職員の方が親切に対応してくださる」「日頃お世話になりありがとうございます。感謝しています。」などのご意見がありました。

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	8	38%
2	やや向上した	5	24%
3	変わらない	7	33%
4	やや低下した	1	5%
5	低下した	0	0%
計		21	

やや向上したも含め、サービスにご満足いただいている方が6割となりました。
今後も満足いただけるよう、良いサービスを心がけていきます。

F. 良いところ、改善点など

G. イベント等の要望・ご意見

H. 図書館を利用しない理由

2 利用しない理由			
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	0	0%
6	環境や雰囲気が気に入らない	0	0%
7	その他	0	0%
計		0	0%

アンケートコメント

コメント（原文のまま）	分類	対策
-------------	----	----

1. 蔵書・選書

・専門書より小説をもっと多くしてほしい	図書	定期的に資料の入れ替えを行う等、蔵書の充実を図ります。
・親刊書を入れて欲しい	図書	
・本が好きなので、いろんな種類の本があるといい。	図書	

2. 施設

・家から近い ・職員の方が親切に対応してくださる	環境	気持ち良くご利用いただけるよう環境整備に努めてまいります。
・家から近いところ。	環境	
・子連れなので比較的にすいている事は本を選びやすく、周囲へ気をつかい過ぎる事もなく気軽に利用しやすいです。 司書さんも子供に優しく接してくれて安心します。(総合館もですが。)	環境	
・絵本など蔵書は定期的に総合図書館と入れ替えたりする事はあるのでしょうか。新しい本があると嬉しく思います。		
・あまりにも人がいなくて入るのにちゅうちょしてしまう	環境	
・住まいから近くて便利 ・建物が古く、使い勝手が悪い ・室内をもっと明るくした方が良い	環境	
・しずかで良い。	環境	
・他の場所のを取り寄せたり、どこでも返却できるのは、良いシステムで利用させてもらってます。 改善点としては、北部は小さすぎる為、もう少し広く充実させてもらえると嬉しいです。	環境	

3. スタッフ

・職員の方が親切に対応してくださる	良い	今後も満足いただけるよう精進してまいります。
・親切	良い	
・日頃お世話になりありがとうございます。感謝しています。今後も宜しくお願い致します。	良い	

4. 運営

・子どもが小さく本を選ぶのもいつもかけ足なので本棚から出して展示してあるものがやはり手に取りやすく選びやすいです。季節やテーマなどで展示してあると見やすいなと思います。	展示	総合図書館のイベントへの参加を更に呼びかけ、分室の展示についても充実を目指します。
・図書館イベントは、いろいろ手がこんでいたり子供と楽しめたり参加するのがたのしみです。この何年間かは親子で総合図書館によく行きます。子供も本をよく読むようになりました。これからも親子でたのしめるイベントをおねがいします。	イベント	
・教養講座を希望します。etc歴史本の説明	イベント	
・指定管理になってから本も充実してイベント等、大変良くなった。	イベント	

寒川総合図書館(分室)利用者アンケート 2021年度

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、アンケートのご協力をお願いいたします。
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。
2021年12月26日（日）までに、館内の回収箱にご投函ください。

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
住 ま い	1. 町内	2. 茅ヶ崎市	3. 藤沢市	4. その他 ()				

分室を利用されていますか？ 1. はい 2. いいえ

※ 分室をご利用にならない方は裏面のHへお答えください。

B. 分室の利用について (ひとつ選んで○で囲んでください)

来 館 手 段	1. 徒歩	2. 自転車	3. バス、電車	4.自動車・オートバイ		
来 館 頻 度	1. ほぼ毎日	2. 週2〜3回程度	3. 週に1回程度	4. 2週間に1回程度	5. 1ヶ月に1回程度	6. 年1〜2回程度
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. 展示等の見学	6. 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. 分室の充実度について (該当する数字の部分に1か所○で囲んでください。)

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1、分室の雰囲気(明るさ、入りやすさ、混雑度など)	5	4	3	2	1
2、分室の空調(冷暖房、換気、臭いなど)	5	4	3	2	1
3、書架の状態（探しやすさ、手にとりやすさ）	5	4	3	2	1
4、分室の掲示物やディスプレイ	5	4	3	2	1
5、どの分野の充実を望まれますか？（3つまでえらんでください）					
1.コンピュータ	2.哲学・心理学	3.歴史・地理	4.ビジネス	5.法律	
6.教育	7.科学・数学	8.健康・医学	9.料理・手芸	10.家庭・育児	
11.農業・園芸	12.芸術・美術	13.小説・エッセイ	14.大活字本	15.絵本・紙芝居	
16.児童よみもの	17.児童しらべもの				
18.その他 ()					

裏面もご協力ください

