

令和 7 年度  
図書館利用者アンケート  
調査報告書



令和 8 年 7 月  
草津市立図書館・南草津図書館

## 令和7年度 図書館利用者アンケート調査報告書

### 調査概要

#### 目的

本調査は、草津市立図書館（本館、南館）の利用実態を把握し、市民が求めるサービスや資料群、今後期待する図書館サービスについて把握し、その結果を今後の市立図書館の運営等の改善のための基礎資料とすることを目的とする。

#### 調査方法

本館・南館の来館者にアンケート用紙（表面：アンケートフォームにアクセスできる二次元バーコードを付したチラシ、裏面：アンケート用紙、添付：図書館サービス用語解説）を各館の貸出カウンターと市内高等学校で配布した。配布枚数は4,680枚となった。

また、ホームページにアンケートの案内とアンケートフォームへのリンクを掲載した。

アンケート用紙は館内の回収箱、返却ポストにより回収した。

#### 調査期間、回答数

令和8年1月5日（月）～ 1月31日（金）

配布数 4,680枚

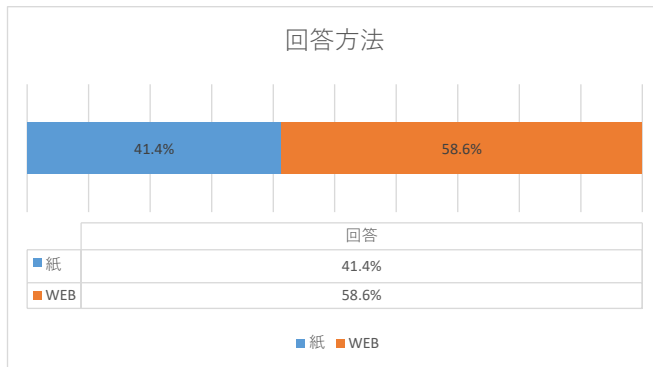
回答数 684件（回収率14.6%）

（うち、紙での回答283件（41.4%）、WEB回答401件（58.6%））

#### 補足

- ・集計は小数点第二位を四捨五入しているため、数値の合計が100.0%にならない場合がある。
- ・本文や図表中の選択肢表記は、語句を短縮・簡略化している場合がある。

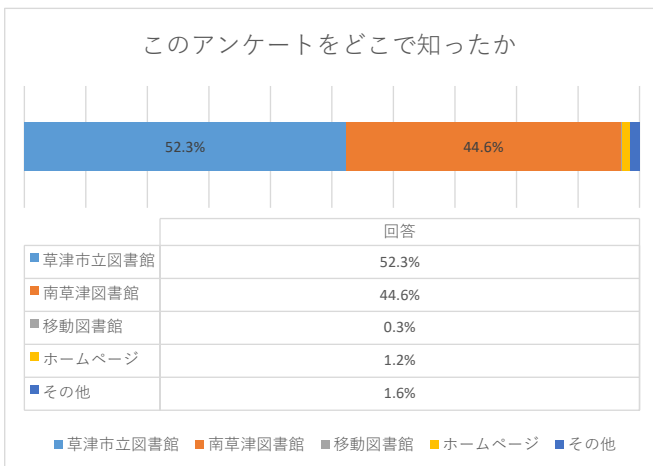
## 回答方法



| 昨年度の結果 |       |
|--------|-------|
| 紙      | 52.4% |
| WEB    | 47.6% |

| 分析・昨年度との比較      |
|-----------------|
| WEB回答が紙回答を上回った。 |

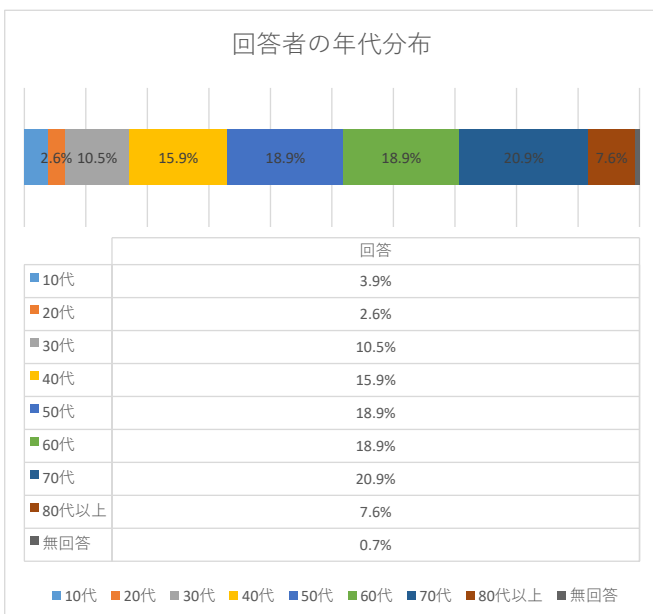
## アンケートを知ったきっかけについて



| 昨年度の結果                                                          |
|-----------------------------------------------------------------|
| 草津市立図書館(64.4%)、南草津図書館(31.6%)、移動図書館(0.5%)、ホームページ(2.0%)、その他(1.5%) |

| 分析・昨年度との比較                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 昨年度に引き続き、館内(草津市立図書館、南草津図書館)配布で知った方がほとんどであるが、ホームページやその他(草津市LINEやアプリのお知らせ等)で知ったという回答もあり、様々な広報媒体を活用すべきである。 |

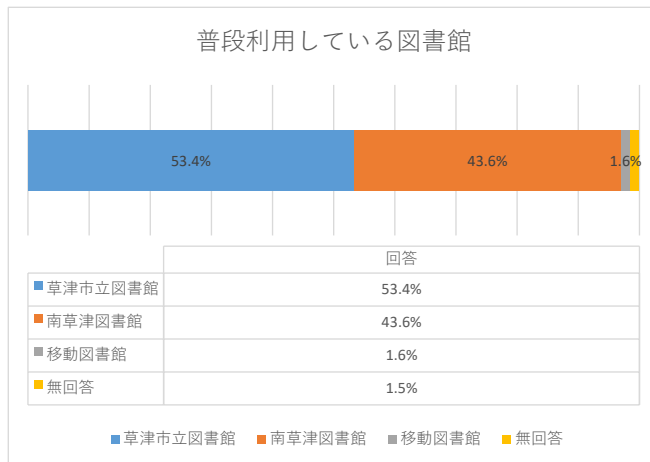
## 問1 年齢



| 昨年度の結果                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 10代(3.5%)、20代(2.6%)、30代(8.8%)、40代(17.1%)、50代(19.9%)、60代(18.2%)、70代(24.3%)、80代以上(5.5%) |

| 分析・昨年度との比較                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 回答者の年代の割合に大きな変動はなかった。貸出利用を行った利用人数よりやや60代、70代の割合が多くなっているが、ほぼ比例していることから、このアンケート調査がおおよその利用実態を反映していると見ることができる。 |

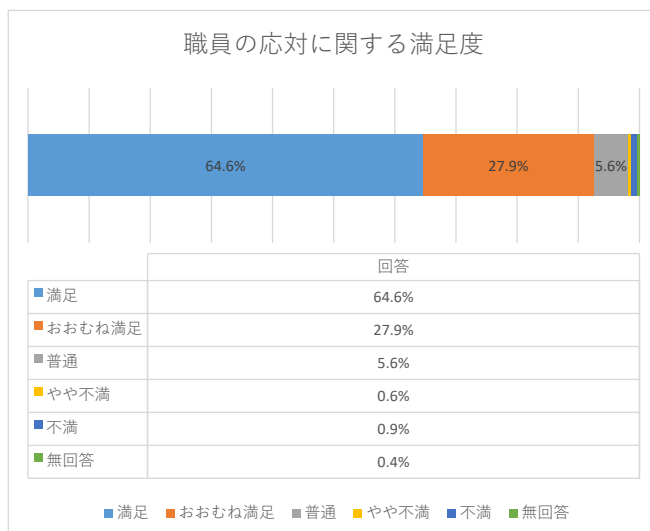
問2 普段利用されている図書館はどちらですか？



| 昨年度の結果                                   |
|------------------------------------------|
| 草津市立図書館(65.6%)、南草津図書館(34.1%)、移動図書館(0.3%) |

| 分析・昨年度との比較                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------|
| 昨年度に引き続き、貸出利用を行った利用人数とほぼ比例していることから、このアンケート調査がおおよその利用実態を反映していると見ることができる。 |

問3-(1) 職員の応対

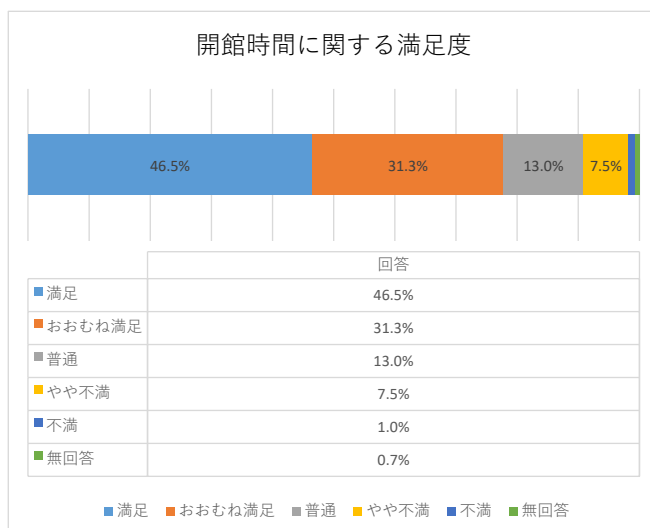


満足度 92.5%

| 昨年度の結果                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------|
| 昨年度の満足度 89.7%<br>満足(58.1%)、おおむね満足(31.6%)、普通(6.0%)、やや不満(1.7%)、不満(1.8%) |

| 分析・昨年度との比較                                                     |
|----------------------------------------------------------------|
| 昨年度と比べ、満足・おおむね満足が89.7%から92.5%に増加した。今後も利用者に誠実な対応を行い、満足度の向上を目指す。 |

問3-(2) 開館時間

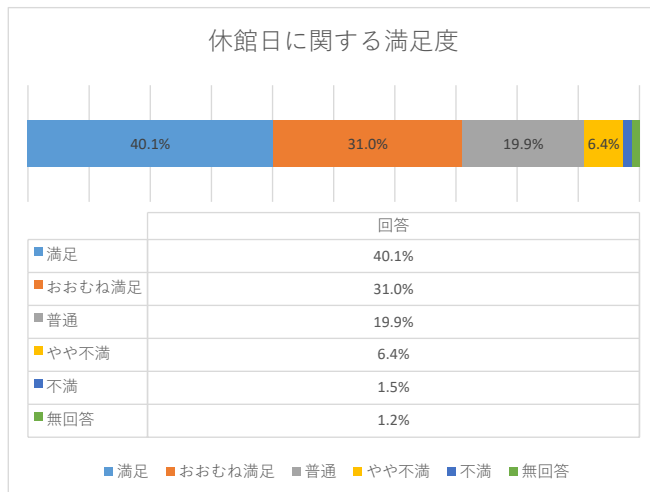


満足度 77.8%

| 昨年度の結果                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------|
| 昨年度の満足度 77.4%<br>満足(43.3%)、おおむね満足(34.1%)、普通(11.7%)、やや不満(7.4%)、不満(2.8%) |

| 分析・昨年度との比較                                             |
|--------------------------------------------------------|
| ほぼ横ばいである。市民のライフスタイルの変化に伴い、今後「やや不満」「不満」の割合を注視していく必要がある。 |

### 問3-(3) 休館日

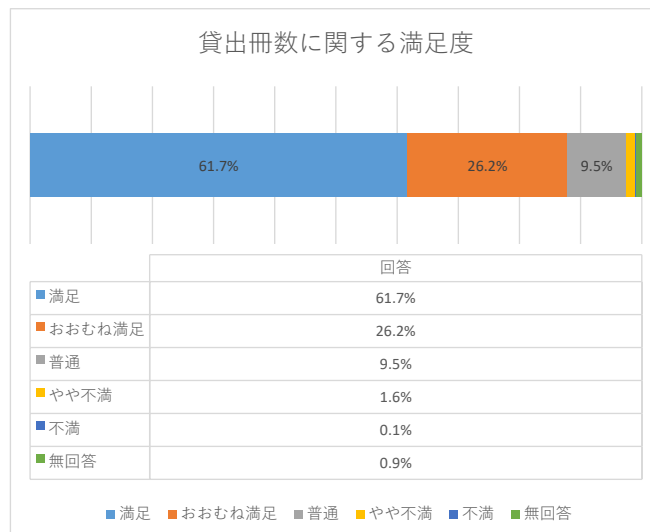


満足度 71.1%

| 昨年度の結果                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <p>昨年度の満足度 66.6%</p> <p>満足(35.0%)、おおむね満足(31.6%)、普通(21.4%)、やや不満(8.5%)、不満(3.1%)</p> |

| 分析・昨年度との比較                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>昨年度と比べ、満足・おおむね満足が66.6%から71.1%に増加した。市民のライフスタイルの変化に伴い、今後「やや不満」「不満」の割合を注視していく必要がある。</p> |

### 問3-(4) 貸出冊数

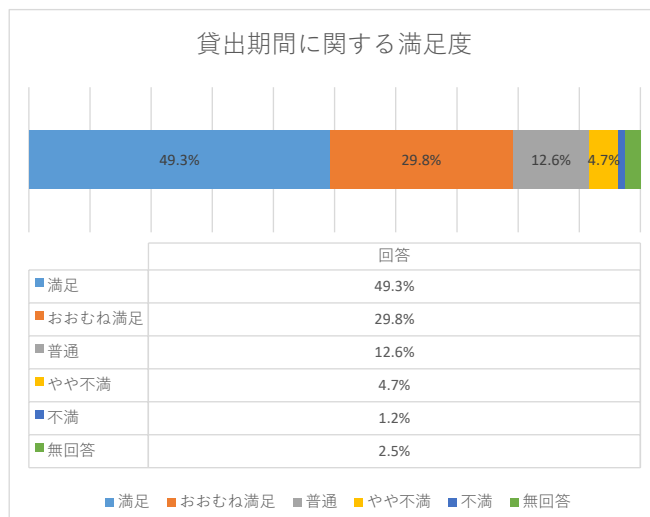


満足度 87.9%

| 昨年度の結果                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <p>昨年度の満足度 85.7%</p> <p>満足(58.6%)、おおむね満足(27.1%)、普通(10.5%)、やや不満(2.6%)、不満(0.6%)</p> |

| 分析・昨年度との比較                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>「やや不満」「不満」の割合が下がり、満足度のポイントを上げた。満足度は高いと評価できるが、利用者のニーズについて自由記述欄の意見を参考に情報収集していく必要がある。</p> |

### 問3-(5) 貸出期間

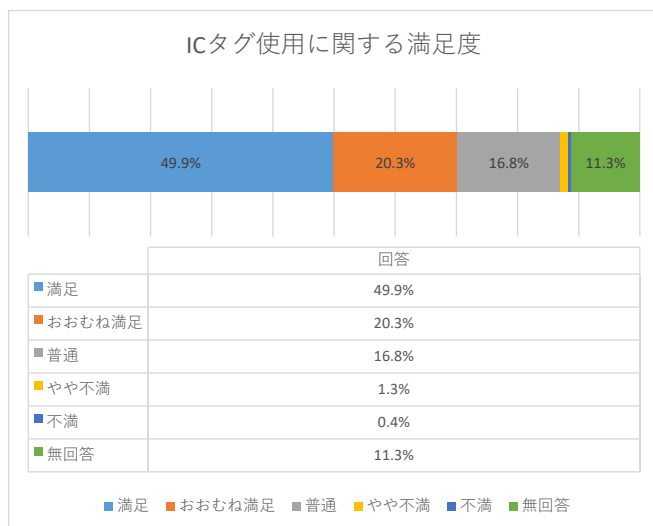


満足度 79.1%

| 昨年度の結果                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------|
| <p>昨年度の満足度 78.1%</p> <p>満足(46.1%)、おおむね満足(32%)、普通(14.3%)、やや不満(4.6%)、不満(1.2%)</p> |

| 分析・昨年度との比較                                                     |
|----------------------------------------------------------------|
| <p>少しポイントを上げたが、ほぼ横ばいである。近隣図書館と比しても標準的であり、満足度はおおむね高いと評価できる。</p> |

### 問3-(6) ICタグを使用した貸出・返却

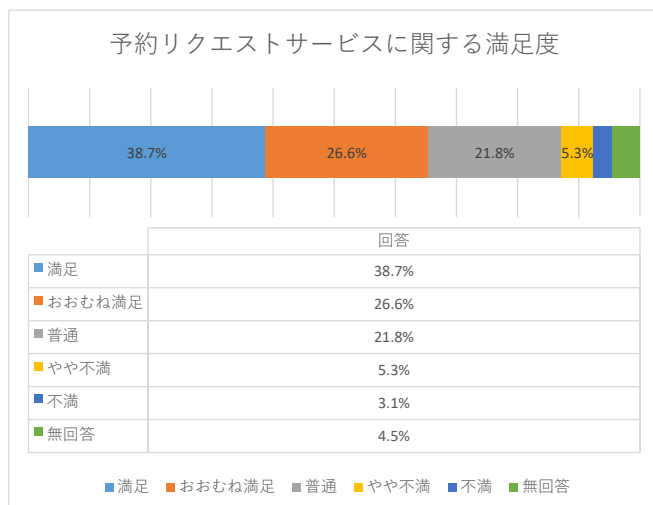


満足度 70.2%

| 昨年度の結果                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------|
| <p>昨年度の満足度 64.2%</p> <p>満足(44.2%)、おおむね満足(20%)、普通(22%)、やや不満(0.9%)、不満(0.9%)</p> |

| 分析・昨年度との比較                                                           |
|----------------------------------------------------------------------|
| <p>ポイント上昇となったが、無回答層が11.3%と多く、ICタグの活用については利用者の関心がやや希薄であることが推察される。</p> |

### 問3-(7) 予約リクエストサービス

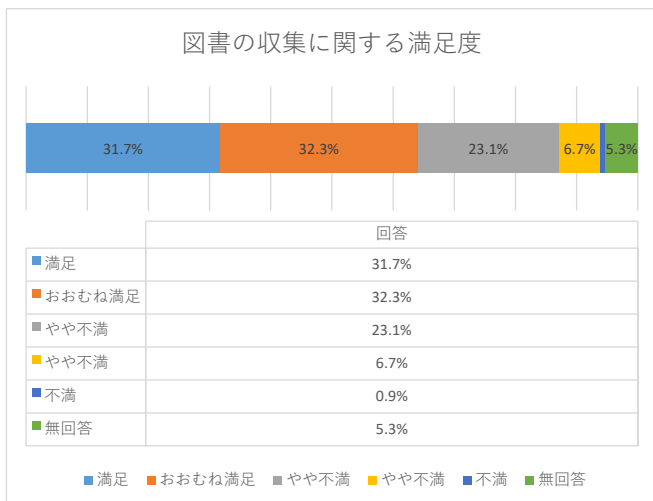


満足度 65.3%

| 昨年度の結果                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------|
| <p>昨年度の満足度 64.1%</p> <p>満足(35.1%)、おおむね満足(29%)、普通(20.6%)、やや不満(7.2%)、不満(3.1%)</p> |

| 分析・昨年度との比較                                                           |
|----------------------------------------------------------------------|
| <p>少しポイントを上げたがほぼ横ばいとなった。自由記述欄への意見が最も多い項目であり、利用者の関心が高い分、例年評価が厳しい。</p> |

### 問3-(8) 図書(本)の収集・貸出

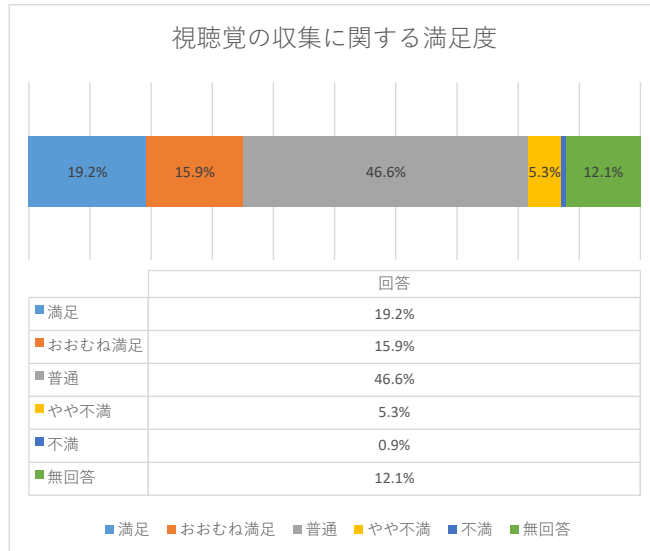


満足度 64.0%

| 昨年度の結果                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------|
| <p>昨年度の満足度 67.1%</p> <p>満足(29%)、おおむね満足(38.1%)、普通(22%)、やや不満(4.6%)、不満(3.2%)</p> |

| 分析・昨年度との比較                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>「不満」の割合が増加しポイント下降となった。利用者のニーズは様々であり、満足度を上げることは容易ではないが、図書の収集は図書館の根幹であり、分野に偏りなく計画的な収集が必要である。</p> |

問3-(9) 視聴覚(CD・DVD等)の収集・貸出

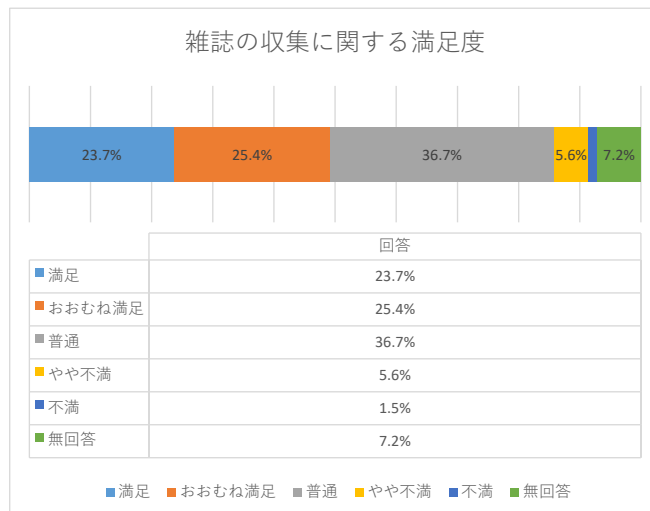


満足度 35.1%

| 昨年度の結果                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------|
| 昨年度の満足度 32.2%<br>満足(15.1%)、おおむね満足(17.1%)、普通(46.5%)、やや不満(5.4%)、不満(2.0%) |

| 分析・昨年度との比較                                                       |
|------------------------------------------------------------------|
| 「満足」の割合が増加し、ポイント上昇となった。その一方で「不満」の割合が増加しており、利用者のニーズの動向を注視する必要がある。 |

問3-(10) 雑誌の収集・貸出

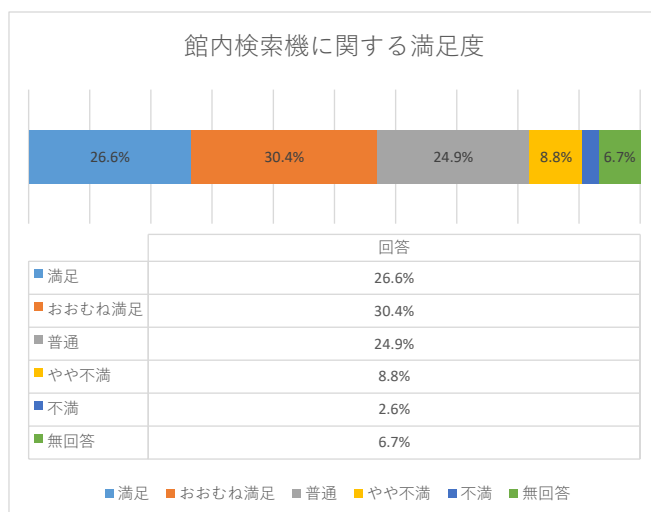


満足度 49.1%

| 昨年度の結果                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------|
| 昨年度の満足度 44.9%<br>満足(20.2%)、おおむね満足(24.7%)、普通(40.2%)、やや不満(4.9%)、不満(1.4%) |

| 分析・昨年度との比較                                               |
|----------------------------------------------------------|
| 「満足」、「おおむね満足」の割合が増加し、ポイント上昇となった。雑誌の刊行数が減り、媒体のあり方が変化している。 |

問3-(11) 館内検索機の検索方法

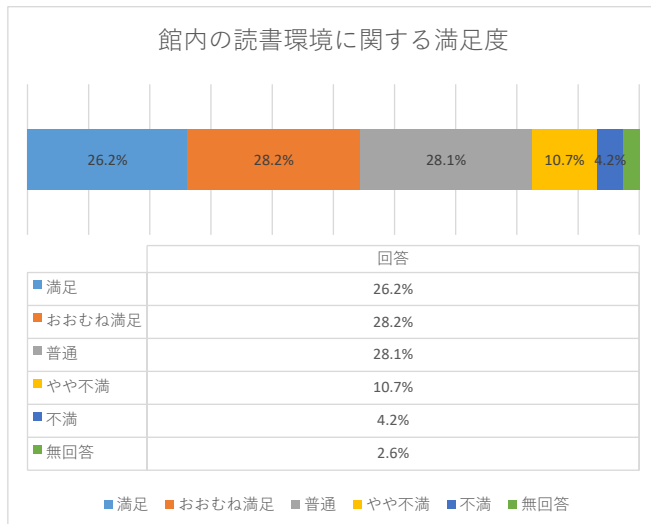


満足度 57.0%

| 昨年度の結果                                                               |
|----------------------------------------------------------------------|
| 昨年度の満足度 54.5%<br>満足(22.5%)、おおむね満足(32%)、普通(27.4%)、やや不満(7.7%)、不満(2.6%) |

| 分析・昨年度との比較                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 「満足」が割合を上げ、ポイント上昇となった。よく利用する人と全く利用しない人に分かれる項目だが、無回答層が減って、利用する人が増加している。利用しやすくする工夫が必要である。 |

### 問3-(12)館内の読書環境

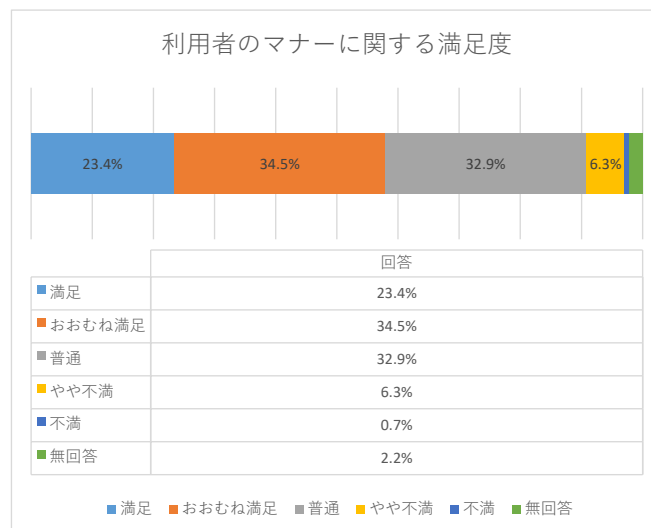


満足度 54.4%

| 昨年度の結果                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------|
| <p>昨年度の満足度 48.4%</p> <p>満足(17.9%)、おおむね満足(30.5%)、普通(31.3%)、やや不満(12%)、不満(4.9%)</p> |

| 分析・昨年度との比較                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>満足が17.9%から26.2%に大幅に増加した。空気清浄機等の寄附があり、館内の読書環境がより一層よくなっている。アンケート実施後もデジタルサイネージの寄附等により館内の読書環境の充実に努めている。</p> |

### 問3-(13) 利用者のマナー

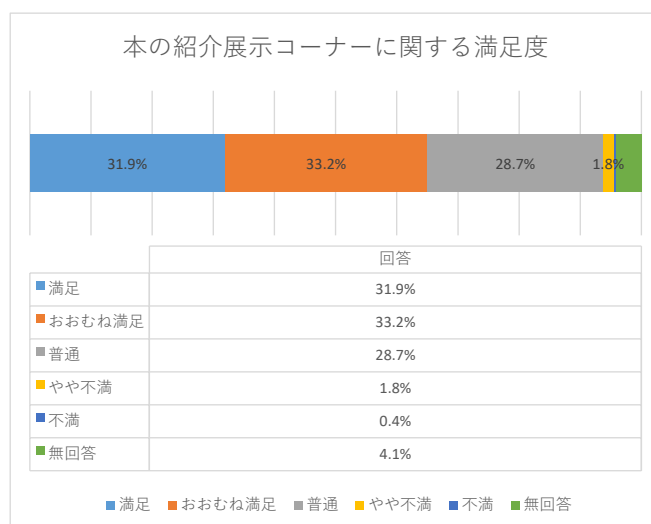


満足度 57.9%

| 昨年度の結果                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------|
| <p>昨年度の満足度 54.4%</p> <p>満足(16.2%)、おおむね満足(38.2%)、普通(37%)、やや不満(5.7%)、不満(1.4%)</p> |

| 分析・昨年度との比較                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>満足・おおむね満足の割合が増加し、ポイントが上昇した。図書館は異年齢が交流する場であるため、各々の立場からの自由記述欄の意見があり、双方にとってよい環境を作るための啓発が引き続き必要である。</p> |

### 問3-(14) 本の紹介展示コーナー

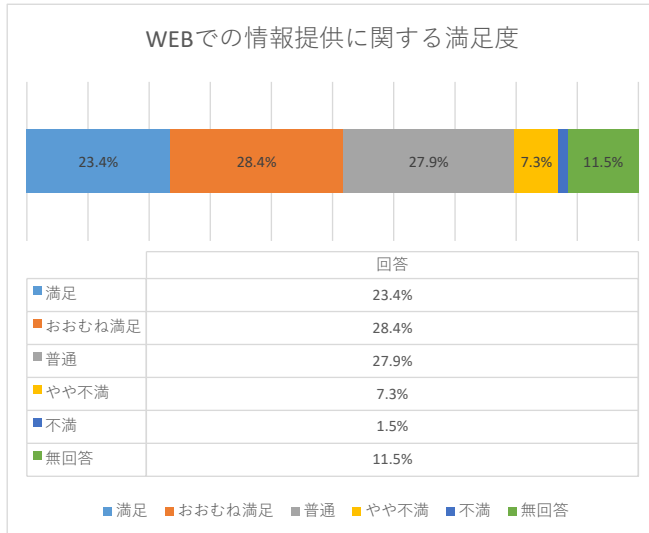


満足度 65.1%

| 昨年度の結果                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <p>昨年度の満足度 59.6%</p> <p>満足(25.9%)、おおむね満足(33.7%)、普通(30.7%)、やや不満(3.4%)、不満(0.5%)</p> |

| 分析・昨年度との比較                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------|
| <p>「満足」の割合が増加し、ポイントが上昇した。「あおぞら図書館」でのテーマに沿った展示などの工夫の成果をあらわす結果となった。</p> |

問3-(15) WEB等での情報提供・検索方法

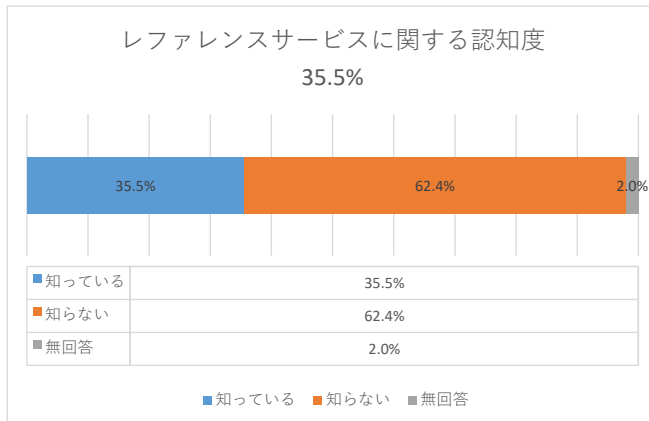


満足度 51.8%

| 昨年度の結果                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <p>昨年度の満足度 47.9%</p> <p>満足(18.6%)、おおむね満足(29.3%)、普通(31.1%)、やや不満(6.8%)、不満(2.5%)</p> |

| 分析・昨年度との比較                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>「満足」の割合が増加し、ポイント上昇となった。無回答層が1割おり、情報提供の方法を全てWEBに置き換えられるわけではないことが窺えるが、自由記述欄では関心の高さも窺うことができる項目である。</p> |

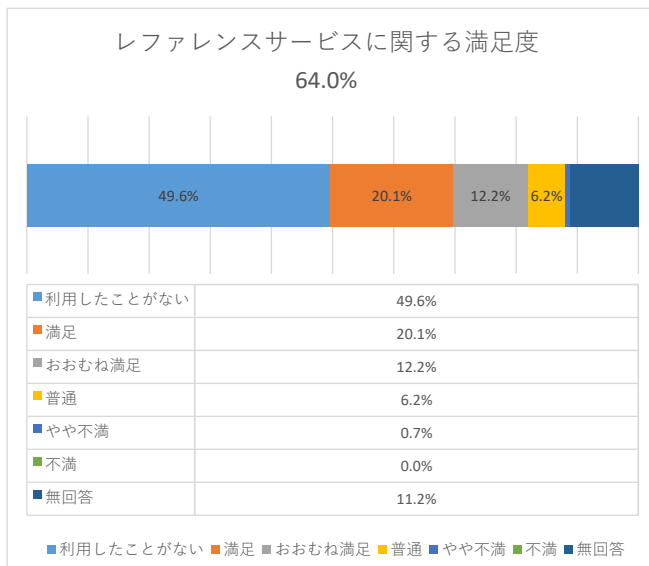
問4-(1) レファレンスサービス(調べものをお手伝いするサービス)を知っていますか？



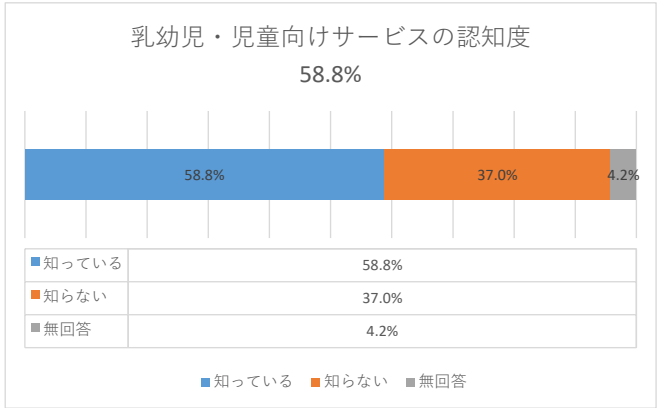
| 昨年度の結果                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>昨年度の認知度 46.4%</p> <p>昨年度の満足度 63.9%</p> <p>利用したことがない(54.7%)、知らない(52.9%)、満足(15.5%)、おおむね満足(13.4%)、普通(4.6%)、やや不満(1.6%)、不満(0.5%)</p> |

| 分析・昨年度との比較                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>今年度の認知度 35.3%</p> <p>今年度の満足度 64.0%(※)</p> <p>6割以上が「知らない」と回答している。「知っている」と回答した5割程度が「利用していない」と回答しており、カウンターで日常的に受けている質問・回答サービスが「レファレンス」に当たるという認識は希薄である。また、認識して利用している人の満足度はポイントを上げたがほぼ横ばいである。</p> <p>※満足度は、「満足」「おおむね満足」「普通」「やや不満」「不満」のいずれかをご回答いただいた方を母数とし、その中で「満足」または「おおむね満足」とご回答いただいた方の割合を指します。なお、「知らない」とご回答された方は、本満足度の算出対象外とします。</p> |

問4-(2) レファレンスサービスの満足度



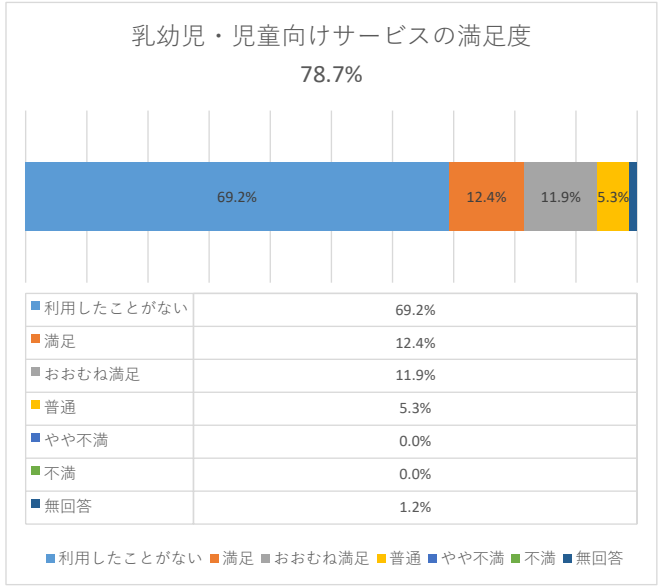
問4-(3) 乳幼児・児童向けサービス(年齢対象別のイベント等)を知っていますか？



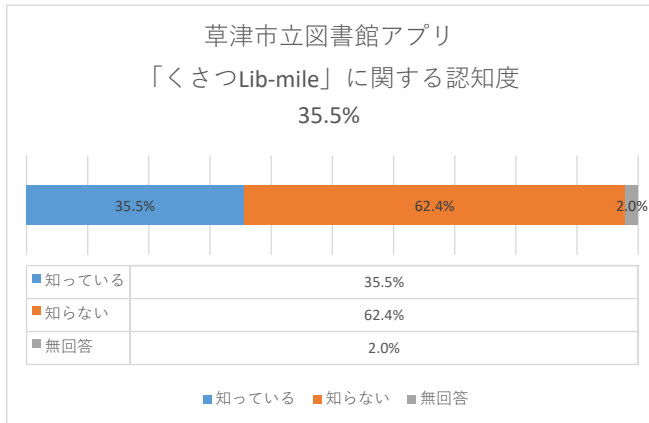
| 昨年度の結果                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------|
| 昨年度の認知度 56.4%                                                                    |
| 昨年度の満足度 62.7%(※)                                                                 |
| 利用したことがない(62.7%)、知らない(39.4%)、満足(9.4%)、おおむね満足(13.9%)、普通(6.4%)、やや不満(0.5%)、不満(0.2%) |

| 分析・昨年度との比較                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 今年度の認知度 58.8%                                                                                                                 |
| 今年度の満足度 78.7%                                                                                                                 |
| 認知度がやや上がり、利用したことがある人の満足度が大きくポイントを上げている。「図書館DAY」でのおはなしのじかんや各種イベントの取り組みの成果があらわれた結果となった。                                         |
| ※満足度は、「満足」「おおむね満足」「普通」「やや不満」「不満」のいずれかをご回答いただいた方を母数とし、その中で「満足」または「おおむね満足」とご回答いただいた方の割合を指します。なお、「知らない」とご回答された方は、本満足度の算出対象外とします。 |

問4-(4) 乳幼児・児童向けサービスの満足度

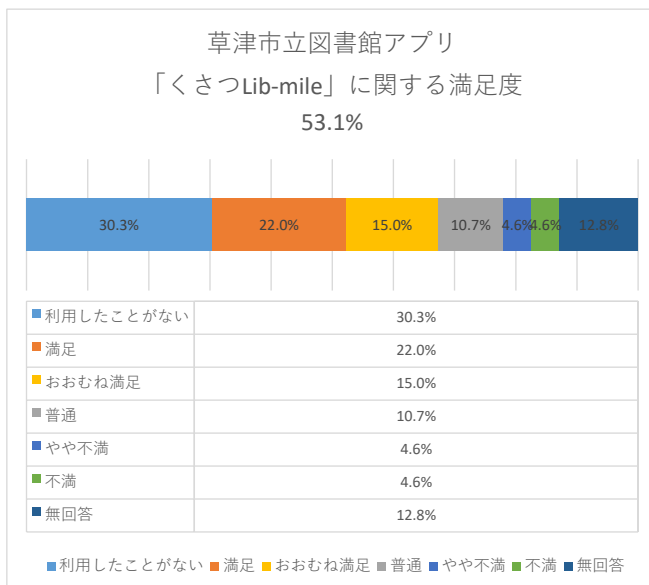


問4-(5)草津市立図書館アプリ「くさつLib-mile」を知っていますか？



| 分析                                                          |
|-------------------------------------------------------------|
| 今年度から新設した質問項目である。令和5年7月からリリースされた。認知度は3割を超えているがさらなる周知が必要である。 |

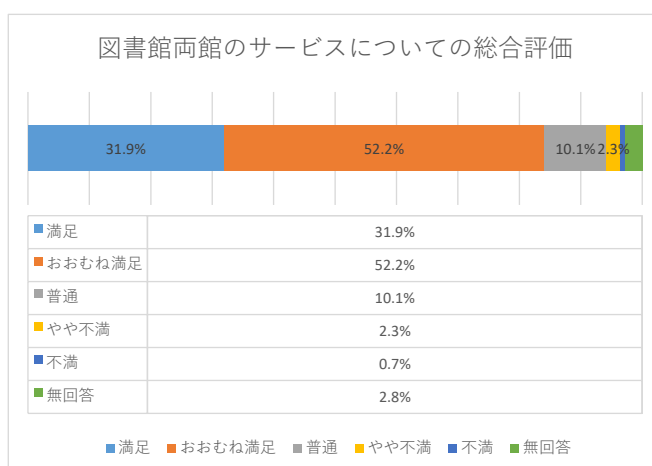
問4-(6)草津市立図書館アプリ「くさつLib-mile」



満足度(※) 78.7%

| 分析                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 資料貸出券を持ち歩かなくてもよいだけでなく、予約取置本が用意されたときの通知などを求める声がある。                                                                             |
| ※満足度は、「満足」「おおむね満足」「普通」「やや不満」「不満」のいずれかをご回答いただいた方を母数とし、その中で「満足」または「おおむね満足」とご回答いただいた方の割合を指します。なお、「知らない」とご回答された方は、本満足度の算出対象外とします。 |

問5-図書館両館のサービスについての総合評価



満足度 84.1%

| 昨年度の結果                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------|
| 昨年度の満足度 82.9%<br>満足(28.2%)、おおむね満足(54.7%)、普通(11.6%)、やや不満(3.4%)、不満(2.2%) |

| 分析・昨年度との比較                                                 |
|------------------------------------------------------------|
| 満足度が上昇した。図書館をより利用しやすい環境へと改善し、利用者の満足度をさらに向上させるため、引き続き努力を行う。 |

## 自由記述欄への御意見

(大意を損ねない範囲で、文言の改変や集約を行っております。)

### 問3- (1) 職員の対応

|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| 横柄な態度を取られて嫌な思いをした。                                  | 3 件 |
| マスクをしていると声が聞こえにくかったり、早口で聞こえなかったりする。                 |     |
| 職員の対応で御不快に思われたことにお詫び申し上げます。研修を充実し、職員の意識向上に努めてまいります。 |     |

|                                                                                                                                             |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 本が見つからないときに、職員に探すのを手伝ってもらえないことがあった。                                                                                                         | 5 件 |
| 職員の対応で御不快に思われたことにお詫び申し上げます。窓口での初期対応では、お探しの本が並んでいる本棚を館内地図等でお示しする等でご案内しておりますが、うまく見つからない場合には本棚まで一緒にお探しいたします。大変お手数をおかけいたしますが、再度カウンター職員にお尋ねください。 |     |

|                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------|-----|
| 資料貸出券の表面が見える状態のまま、カウンターから離席された。プライバシーに配慮してほしい。            | 1 件 |
| 職員の対応で御不快に思われたことにお詫び申し上げます。職員の意識向上に努め、プライバシー保護を徹底してまいります。 |     |

|                                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|
| 予約や資料検索等の受付処理に時間がかかることが多い。                                                | 1 件 |
| 御要望の資料のデータがシステムにない場合等、確認に時間がかかる場合がございます。迅速な対応を心がけてまいりますので、御理解、御協力をお願いします。 |     |

|                                           |      |
|-------------------------------------------|------|
| 親切、丁寧に対応してもらえた。                           | 19 件 |
| 今後も利用者の皆様に寄り添った対応ができるよう、職員一同、努めさせていただきます。 |      |

### 問3- (2) 開館時間

|                                                                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| もっと遅くまで開館してほしい。                                                                                                    | 9 件 |
| もっと早くから開館してほしい。                                                                                                    | 9 件 |
| 開館時間については、利用状況や図書館運営の効率と費用対効果を考慮し定めさせていただいております。また、アンケート結果では「満足」「おおむね満足」に77.8%の回答を得ておりますことから、変更の予定はございません。御理解ください。 |     |

### 問3- (3) 休館日

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 休館日が多い。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3 件 |
| 祝日に開館してほしい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 6 件 |
| 休館日については、年末年始等を除き、祝日、月末最終水曜日以外はどの曜日でも、どちらかの図書館を御利用いただけるよう設定しております。<br>祝日や年末年始を開館することについては、市民の皆様に図書館を利用いただける機会が増えるのは望ましいことと思いますが、職員の勤務日数が増えることによる人件費の増加や、光熱水費や施設メンテナンスなどの物件費の増加、人気資料の複本購入などの図書購入費の増額など、多くの課題があり、これらの課題を解決することなく祝日開館を実施いたしますと、図書館サービスの質が著しく低下することが予見されます。今後のあり方につきましては、費用対効果を十分勘案しつつ、人員や予算確保の問題と並行して、ほかの公共図書館の状況を研究しながら検討してまいります。 |     |

### 問3- (4) 貸出冊数

|                                                                                                                                     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| やや少ない。                                                                                                                              | 1 件 |
| 貸出冊数については、これまでもいろいろな御意見をいただいておりますが、運用状況や利用状況等を考慮し、適切な設定にしております。アンケート結果では「満足」「おおむね満足」に87.9%の回答を得ておりますことから、貸出冊数は現行のとおりといたします。御理解ください。 |     |

### 問3- (5) 貸出期間

|                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 貸出期間を長くしてほしい。                                                                                                                                                                                                                                   | 6 件 |
| 予約の続いている本やCD・DVDは貸出期間を短くしてほしい。                                                                                                                                                                                                                  | 3 件 |
| 年末年始等で返却期限日を調整するときも貸出日と同じ曜日にしてほしい。                                                                                                                                                                                                              | 1 件 |
| 貸出期間については、いろいろな御意見をいただいておりますが、運用状況や利用状況等を考慮し、適切な設定にしております。アンケート結果では「満足」「おおむね満足」に79.1%の回答を得ておりますことから、貸出期間は現行のとおりといたします。御理解ください。郷土資料やレファレンス資料については、館内で調べ物をする来館者もおられますので、より多くの方に御利用いただけるよう、貸出期間を短く設定しております。なお、期限内にお持ちいただけましたら、予約がない場合は再貸出手続きができます。 |     |

### 問3- (6) ICタグを使用した貸出・返却・自動貸出機

|                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------|-----|
| 自動貸出機の数を増やしてほしい。                                                   | 1 件 |
| 端末の調達や設置場所の確保、インターネット配線工事等が必要となり、経費がかかることから、すぐに対応は困難ですが、検討してまいります。 |     |

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| 自動貸出機で予約の本が届いていることをお知らせしてほしい。                                         | 1 件 |
| 自動貸出機は、貸出処理を適正に行うことに特化した機器ですので、予約状況に関するデータと連携して、表示することはできません。御理解ください。 |     |

|                                                        |     |
|--------------------------------------------------------|-----|
| ICタグを導入しているのに返却漏れがあった。                                 | 1 件 |
| 処理手続きの不備により御迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。職員の意識向上に努め、十分注意してまいります。 |     |

### 問3- (7) 予約リクエストサービス

|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| 予約リクエストサービスがあることを知らない。                       | 1 件 |
| 予約リクエストサービスを使ってみたい。                          | 4 件 |
| 予約リクエストサービスの利用方法がよくわからない。                    | 1 件 |
| 図書館のカウンターか電話で御相談ください。御希望に沿った申し込み方法を御案内いたします。 |     |

|                                                                                                         |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| こども向けのおはなしイベントで利用する絵本や紙芝居を予約して利用したい。                                                                    | 1 件 |
| 草津市の団体の方には、おはなし会用作品として紙芝居、大型絵本、大型紙芝居、まき絵、エプロンシアター、パネルシアター、人形劇を貸出しています。予約も可能です。詳細については、草津市立図書館までお尋ねください。 |     |

|                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| 予約冊数を増やしてほしい。                                                              | 2 件 |
| 運用状況や利用状況等を考慮して予約冊数の設定をしており、現時点では変更や、予約とリクエスト・取り寄せの枠を別にする予定はありません。御了承ください。 |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                           |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>確保連絡済みの予約本の取置期間を長くしてほしい。</b>                                                                                                                                                                                                                                           | <b>4 件</b>  |
| 限られた資料を多くの皆様に効率的に貸出するため、取置き期限は1週間から変更の予定はありません。御理解、御協力をお願いいたします。ただし、次に予約されている方がいない場合のみ、1回限り、1日の延長は可能です。                                                                                                                                                                   |             |
| <b>予約待ち期間が長すぎる。予約は多い資料は複数冊購入してほしい。</b>                                                                                                                                                                                                                                    | <b>3 件</b>  |
| 人気の本は少しでも早くお手元に届くよう予約人数に応じて複数冊購入しておりますが、他資料の購入に影響がない範囲までに冊数は制限しております。御理解くださいますようお願いいたします。                                                                                                                                                                                 |             |
| <b>予約待ちがある資料は貸出期間を短くしてほしい。</b>                                                                                                                                                                                                                                            | <b>2 件</b>  |
| 貸出期間については、いろいろな御意見をいただいておりますが、運用状況や利用状況等を考慮して設定しております。アンケート結果では「満足」「おおむね満足」に87.9%の回答を得ていることから貸出期間は現行のとおりいたします。御理解ください。                                                                                                                                                    |             |
| <b>上下巻セットで貸出してほしい。</b>                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>3 件</b>  |
| セットでの貸出を希望される場合は、カウンターでその旨お伝えいただきましたら対応いたします。ただし、対象外となる資料や、状況によって予約順位を繰り下げることがありますので御了承ください。                                                                                                                                                                              |             |
| <b>予約した後日、順位が下がって後回しになっていることがあるが、理由を知りたい。</b>                                                                                                                                                                                                                             | <b>1 件</b>  |
| 上下巻ものやシリーズものなどを順番通りに借りていただけるよう、状況に応じて予約順位を繰り下げることがありますので御了承ください。                                                                                                                                                                                                          |             |
| <b>リクエストした資料を購入できないときは連絡してほしい。</b>                                                                                                                                                                                                                                        | <b>1 件</b>  |
| リクエスト資料がご提供できない場合には、お電話またはご来館時にお伝えしております。購入する以外にも、他の図書館から借りてご提供することが可能かどうか等の調査・検討を行いますため、ご返答までに時間がかかることがありますので、予めご了承くださいますようお願いいたします。なお、他の図書館から借りてご提供することを望まれない場合は、予約受け付け時にお伝えくださいますようお願いいたします。                                                                           |             |
| <b>市外在住の利用者も予約サービスを利用できるようにしてほしい。</b>                                                                                                                                                                                                                                     | <b>1 件</b>  |
| 資料貸出については湖南4市（守山、栗東、野洲、草津）で協定を結び、連携協力しておりますが、予約リクエストサービスについては住民票を置いておられる市で依頼していただくようお願いしております。                                                                                                                                                                            |             |
| <b>貸出されていない本の取り寄せ手続きをWEBでできるようにしてほしい。</b>                                                                                                                                                                                                                                 | <b>41 件</b> |
| WEBサービスはメンテナンス日を除いて常時稼働し、24時間多数の御予約をいただいております。年間14万件以上受け付けている御予約のうち、約半数はWEBサービスからのお申込みです。貸出中以外の資料の予約を受け付けますと、予約数がさらに増加し、資料を確保する前に別の方が借りられるなどのトラブルや、来館した方が希望の本を借りられなくなることの増加、予約資料の確保の時間と人員確保のために通常運営に支障をきたすこと等が予想されます。それらを総合的に勘案し、継続可能なサービスを提供するためにはどのようにしたらよいか、検討してまいります。 |             |
| <b>コミックをWEB予約できるようにしてほしい。</b>                                                                                                                                                                                                                                             | <b>10 件</b> |
| 現在、コミックは原則5冊セットでの貸出となっており、WEBサービス上での予約には混乱が生じる可能性が高いと考えて制限させていただいております。混乱なく御利用いただけるサービスを提供するためにはどのようにしたらよいか、検討してまいります。                                                                                                                                                    |             |

|                                                                                                                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 雑誌の最新号をWEB予約できるようにしてほしい。                                                                                                                                                      | 1 件 |
| 雑誌は、発売日当日を予約開始日としておりますが、トラブル等で当日中に図書館に配送されない場合もあります。また、本棚に並べるまでの整理作業は、雑誌が図書館に配送された後、検品や資料内容を確認してから行うため、配送されてからも時間を要します。そういったタイムラグにも適正に対応したサービスを提供するためにはどのようにしたらよいか、検討してまいります。 |     |

|                                                                                                                  |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 所蔵していない本のリクエスト手続きをWEBでできるようにしてほしい。                                                                               | 6 件 |
| WEBサービスの蔵書検索で、図書館に所蔵していない本のデータを表示してリクエストを受け付けすることは、予約リクエストを適正に管理することが難しく、混乱が生じる可能性が高いと考えて制限させていただいております。御理解ください。 |     |

|                                                                                                                                                                                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 確保連絡済の予約本をWEBでキャンセルできるようにしてほしい。                                                                                                                                                 | 3 件 |
| 御連絡済みの予約本をWEB上でキャンセルされた場合、それをチェックして対応する業務を行うことで通常運営に支障をきたすことが予想されるため、制限させていただいております。他のWEBサービスのあり方と併せて、継続可能なサービスを提供するためにはどのようにしたらよいか、検討してまいります。なお、引き続き、窓口、電話では受付いたしますので、御利用ください。 |     |

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| 予約サービスに満足している。                                        | 2 件 |
| 予約サービスをご活用いただきありがとうございます。今後もご満足いただけるサービスに努めさせていただきます。 |     |

### 問3-（8） 図書（本）の収集・貸出

|                                                                                                                                                                                                                                                          |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 蔵書が少ない。                                                                                                                                                                                                                                                  | 12 件 |
| 分野ごとの蔵書を充実させてほしい。                                                                                                                                                                                                                                        | 12 件 |
| 新聞等に書評が掲載された本を入れてほしい。                                                                                                                                                                                                                                    | 1 件  |
| 両館の利用者層やニーズ・利用状況等を考慮し、本市の選書基準のもと選書・購入して、両館で年間約2万冊の新刊本を購入しております。それぞれの分野に偏りのないよう配慮し、各種メディアでの紹介等も参考にしながら選書しておりますが、限られた予算内ですべての本を購入することはできません。今後も資料充実のための予算確保に努めます。また、人気のある本は常時貸出中の状態が続いておりますので棚に並んでいないことがあります。御了承ください。読みたい本が所蔵していない場合は、予約リクエストサービスを御利用ください。 |      |

|                                                                                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 人気がある本は複数入れてほしい。                                                                          | 5 件 |
| 人気の本は少しでも早くお手元に届くよう予約人数に応じて複数冊購入しておりますが、他資料の購入に影響がない範囲までに冊数は制限しております。御理解くださいますようお願いいたします。 |     |

|                                                                                               |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 新刊本の入荷が遅い。                                                                                    | 2 件 |
| 図書館に新刊本が納入される時期と、書店の店頭に並ぶ時期には、発注等の仕組み上のずれが生じます。また、物流等の事情により新刊本のご提供にお時間をいただく場合もございますのでご了承ください。 |     |

|                                                                    |      |
|--------------------------------------------------------------------|------|
| 本の並べ方がわかりにくい。わかりやすく配架してほしい。                                        | 14 件 |
| 図書館の本については十進分類法に基づいて並べております。本の並びがわかりにくいときは、お手数ですがカウンター職員までお尋ねください。 |      |

|                                                                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 本の破れや汚れがひどい。                                                                                                      | 8 件 |
| 本が古い。                                                                                                             | 2 件 |
| 返却時の簡単な点検で気づいた箇所が修繕しておりますが、全てのページを確認することは人員的に難しく、御迷惑をおかけしております。資料の汚破損・買い替え・購入については課題となっており、引き続き資料充実のための予算確保に努めます。 |     |

|                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| シリーズものに欠巻がある。                                                           | 1 件 |
| シリーズものはなるべく欠巻のないように揃えておりますが、欠巻を発見された場合は補充しますので、お手数ですがカウンター職員までお知らせください。 |     |

|                                                                                                          |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| コミックはセットにせず、1冊ずつ借りたい。                                                                                    | 1 件 |
| コミックの所蔵リストがほしい。                                                                                          | 1 件 |
| 現在の5冊セット貸出にもメリットがあり、どのように提供するのが多くの方にとって快適な利用につながるのか、検討してまいります。コミックの所蔵リストは、両館にファイルを設置しておりますので、窓口でお尋ねください。 |     |

|                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|
| 大活字本を増やしてほしい。                                                     | 2 件 |
| 大活字本の御利用が増えていることは図書館としてもうれしく思っております。今後も資料充実のための予算確保に努め、収集してまいります。 |     |

|                                                                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 電子図書を入れてほしい。                                                                                                                 | 2 件 |
| 図書館で利用できる電子書籍につきましては、一般に流通している電子書籍とは違って、コンテンツ数が少ないことや、価格が高価であること、また利用回数や利用年数制限を設けるなど導入にあたっての課題が多くあるため、現在先進事例を参考に検討しているところです。 |     |

|                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|
| 読みたいと思う本がたくさんある。                                                  | 3 件 |
| 今後も選書に期待している。                                                     | 1 件 |
| 両館の利用者層やニーズ・利用状況等を考慮し、本市の選書基準のもと選書・購入しております。今後も資料充実のための予算確保に努めます。 |     |

### 問3-（9） 視聴覚（CD・DVD等）の収集・貸出

|                                                                                                                                                                                                                                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 音楽CDの種類を増やしてほしい。                                                                                                                                                                                                                | 4 件 |
| 落語等、音楽以外のCDを増やしてほしい。                                                                                                                                                                                                            | 1 件 |
| DVDの種類を増やしてほしい。                                                                                                                                                                                                                 | 1 件 |
| CDのリクエストを受け付けてほしい。                                                                                                                                                                                                              | 1 件 |
| 毎年新しいものを購入しておりますが、予算の都合上、購入できる点数は限られているため、資料の内容に偏りがないように配慮しながら、賞を受賞したもの等を参考に選定しております。また、DVDについては、図書館で取り扱えるように著作権処理されたもののみが対象となります。CD・DVDの予約リクエストの受け付けは行っておりませんが、「購入してほしい」というご希望はお聞かせいただき、選定の参考にさせていただいておりますので、カウンター職員までお伝えください。 |     |

|                                                                                                  |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 音が途切れるCDがある。                                                                                     | 1 件 |
| 御不便をおかけし、申し訳ございません。古いものや音飛び等が生じているものについては、専用の研磨機でクリーニングを行っております。お気づきのものがございましたらお知らせいただけますと助かります。 |     |

|                                                                                                                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 棚の中で目的のCDを探すのが難しいので、わかりやすくしてほしい。                                                                                                                             | 2 件 |
| 配架の乱れがないように努めておりますが、お気づきのことがありましたらお知らせください。また、落下した際等にケースが割れにくいようにビニールケースに入れておりますため、ジャケット背の表示が見づらい場合がありますが、資料保護の観点からの措置ですのでご了承ください。見つからない場合は、お気軽に職員にお声がけください。 |     |

### 問3-（10） 雑誌の収集・貸出

|                                                                                                                                                     |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 雑誌の種類を増やしてほしい。                                                                                                                                      | 5 件 |
| 購入中止になったものが多い。                                                                                                                                      | 1 件 |
| 雑誌の購入は不要だと思う。                                                                                                                                       | 1 件 |
| 雑誌は、新聞と並んで、図書よりも新しい情報が提供できる出版物として、図書館に所蔵することが望ましい資料だと考えております。しかしながら、予算上購入できる点数が限られているため、資料の内容に偏りがないように選書をしており、それぞれの館のニーズや利用頻度を考慮して購入しております。ご理解ください。 |     |

|                                                                                                                                                                                                |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 季刊誌は次の発売を待たず、早く貸出してほしい。                                                                                                                                                                        | 1 件 |
| 雑誌は新しい情報が掲載されるものであることを考慮し、来館者が最新号を館内で御利用いただけることを重視しています。また、著作権保護の観点から雑誌の販売に影響を与えないため、貸出開始日を「最新号の発売日」と定めております。季刊・年刊の雑誌については、国立国会図書館の定める著作権保護の基準に準じて「発行から3か月間が経過するまで」は貸出を開始しないこととしております。ご理解ください。 |     |

### 問3-（11） 館内検索機の検索方法

|                                                                                          |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 増設してほしい。                                                                                 | 3 件 |
| 分散して置いてほしい。                                                                              | 1 件 |
| 御不便をおかけしており、申し訳ございません。端末の調達や設置場所の確保、インターネット配線工事等が必要となり、経費がかかることから、すぐに対応は困難ですが、検討してまいります。 |     |

|                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| キーボードがある端末を増やしてほしい。                                                 | 3 件 |
| タッチパネル式・キーボード式の台数調整については、スペースの問題と御利用の方の利便性を考慮した台数配分としておりますので御承ください。 |     |

|                                                                                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| タッチパネルが反応しづらいと感じる。                                                                        | 1 件 |
| タッチパネルの動作不良やその他不具合については、発見次第メンテナンス対応をしております。御迷惑をおかけしますが、機器の動作で気になることがあればカウンター職員にお知らせください。 |     |

|                                            |     |
|--------------------------------------------|-----|
| うまく資料検索する方法がわからない。                         | 3 件 |
| 図書館のカウンターか電話で御相談ください。御希望に沿った検索方法を御案内いたします。 |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 絞り込み検索がしたい。（貸出可能な本のみ、児童書のみ、コミックのみ等）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 3 件 |
| あいまい検索ができるようにしてほしい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1 件 |
| <p>「簡単検索」の他に「条件を選びながら探す」「詳しく探す」の検索モードがあります。「条件を選びながら探す」では、「資料種別」（大人用、子供用等）を絞り込むことができます。「詳しく探す」では、「分類」等で絞り込むことができます。例えば、コミックの分類は「726.1」と入力します（タッチパネルでは小数点が入りませんので「726」としてください）。すべての検索モードに「自館から探す」「全館から探す」の絞り込み機能が付いています。申し訳ございませんが、「貸出可能な本のみ」を絞り込む機能はございません。</p> <p>図書館の資料データは原則的に「その資料に記載されていることを登録する」というルールに基づいて登録・管理しております。そのため、いわゆる「あいまい検索」には対応できないところがあります。書名や著者名が明らかでないときには、漢字変換せずにひらがなで検索する、接続詞は入れずにキーワードとなる単語をスペースで区切りを入れて（例えば、「はね りゆう」）検索する等の方法をお試しください。</p> |     |

|                                                   |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| 館内検索機でもWEBの検索ページを利用したい。                           | 2 件 |
| セキュリティの管理上推奨されていないことから、館内用の検索システムとしております。御理解ください。 |     |

|                                                                                     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 本が書架に戻っているかどうか検索機でわかるようにしてほしい。                                                      | 1 件 |
| 返却処理については即時データベースに反映されますが、書架に本が戻ったか、または持ち出されたかをデータベースに反映するシステムは現在導入しておりません。御理解ください。 |     |

### 問3-（12） 館内の読書環境

|                                                                                                                               |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 読書するスペースをもっと設けてほしい。                                                                                                           | 16 件 |
| 個別のスペースがほしい。                                                                                                                  |      |
| 椅子を増やしてほしい。                                                                                                                   |      |
| 現状では大変手狭になっており、御不便をおかけしております。館内の椅子や資料のレイアウトについては御意見を参考にしながら、両館限られたスペースを有効活用できる方法を検討してまいります。また、本館では屋外の読書コーナーを設けましたのでぜひ御活用ください。 |      |

|                                                                                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 通路に面して側に椅子を置くのは通りづらいのでやめてほしい。                                                   | 4 件 |
| 図書館内で読書をしてもらったり、少し休憩してもらおうスペースとして、通路に椅子を設置しております。通行に御不便をおかけして申し訳ありませんが、御理解ください。 |     |

|                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------|-----|
| （本館）2階に読書できる場所はあるのか。                                               | 1 件 |
| 2階レファレンス室前に読書コーナーがあります。また学-beingという読書や自習をしていただける部屋もあります。ぜひ御利用ください。 |     |

|                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 椅子の座り心地が悪い。                                                                        | 1 件 |
| 御不便をおかけして申し訳ありません。予算など限られた範囲内ではありますが、利用者の方に最大限読書に集中して心地よく過ごしてもらえるような環境整備に努めてまいります。 |     |

|                                                                                                                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ハロウィン・クリスマスなどのイベント時のBGMの音量が大きすぎる。                                                                                                                           | 1 件 |
| 静かすぎて落ち着かないのでクラシック等が流れていたらよい。                                                                                                                               | 1 件 |
| イベント時のBGMの音量について御不便をおかけして申し訳ありません。様々な方が利用されるのであるべく多くの方が過ごしやすい音量に配慮しておりますが、大きすぎると感じたときはお手数ですが職員までお知らせください。また静かに本を読みたいという方も多く来られるので、日ごろは音楽などは流していません。ご了承ください。 |     |

### 問3-（13） 利用者のマナー

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 大きな声で会話している人がいる。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 3 件 |
| こどもが走り回っているの注意しない等、親子連れのマナーの悪さが気になる。                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2 件 |
| 大きな声で会話している人がいる。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2 件 |
| 読み聞かせをしている人がいる。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1 件 |
| 携帯電話の着信音が大きい。館内で通話する人がいる。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1 件 |
| こどもが大きな声を出しても温かく見守ってもらえてありがたい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1 件 |
| 静かすぎると感じる。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1 件 |
| <p>静かな環境づくりに御協力いただきありがとうございます。図書館は、赤ちゃんから御高齢の方まで幅広い年代の方に御利用をいただいております。図書館といたしましても、どの利用者様にも気持ちよく御利用いただける環境を整えることが必要であると考えております。周りの方へ御迷惑となるような行為をされている方へはお声かけさせていただいておりますが、全職員が一層気を付けるよう努めます。なお、カウンターから離れた場所や、職員が気づいていない場合はカウンターまでお声かけいただけますと助かります。絵本コーナーは、読み聞かせの場としても御利用いただいております。通常の会話程度の大きさの読み聞かせについては、お声かけはしておりませんので、御理解いただきますようお願いいたします。</p> |     |

|                                                                                                                                                  |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 本の扱いがていねいでなく、書き込み、破れ、ゴミの付着がある。                                                                                                                   | 3 件 |
| <p>御不快に思われたことについてお詫び申し上げます。返却時に簡単な点検のもと、気づいたものは、汚された方への注意と、異物の取り除き、修繕するなど職員も注意しておりますが、全てのページを確認することは人員的に難しく、利用者の皆様への周知、図書消毒機の御案内等も行っておりまいます。</p> |     |

|                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| 新聞を同時に複数持っている人がいる。                                                       | 1 件 |
| <p>御不快に思われたことについてお詫び申し上げます。お一人一誌のルールについて、館内放送や職員からの啓発で御案内を行っておりまいます。</p> |     |

|                                           |     |
|-------------------------------------------|-----|
| クレーム、カスハラには統一の対応で毅然と臨めばよい。                | 2 件 |
| <p>職員研修を実施し、職員全員で統一の対応ができるよう努めてまいります。</p> |     |

### 問3-（14） 本の紹介展示コーナー

|                                                                                               |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 自分では見つけられない本と出合える。                                                                            | 5 件 |
| 季節の絵本の展示がもっと増えとよい。                                                                            | 1 件 |
| <p>年間60回程度、さまざまテーマで特集コーナー（企画展示）を実施しております。より多くの方に興味を持っていただけるようなコーナーやレイアウトになるよう今後も努めてまいります。</p> |     |

|                                                                                                                                                                  |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 新春図書館福袋の実施を年4回くらいに増やしてほしい。                                                                                                                                       | 1 件 |
| <p>新春の企画として毎年1月に図書館福袋を年1回実施しておりますが、ありがたいことに大変好評をいただいております。できるだけたくさんの方に福袋を手にとって楽しんでいただきたいですが、年に何度も実施するのは難しい状況です。福袋は幅広い世代に向けて両館あわせて200個程度用意しておりますので、ぜひ御利用ください。</p> |     |

### 問3-（15） WEB等での情報提供・検索方法

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| うまく資料検索する方法がわからない。                                    | 4 件 |
| <p>まずは、図書館のカウンターか電話で御相談ください。御希望に沿った検索方法を御案内いたします。</p> |     |

|                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| WEBOPAC（蔵書検索システム）の字が小さい。                                                           | 1 件 |
| <p>パソコン版、スマートフォン版ともに、文字サイズを変更することができます。WEBサイト上部に「文字サイズの変更」メニューがありますので、お試しください。</p> |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 資料検索をしたときに表示される「カートに入れる」「お気に入りに入れる」「My本棚に追加する」の違いがわからない。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2 件 |
| 「カートに入れる」は予約する機能です。「お気に入りに入れる」は、気になる本を保存できる機能です。「My本棚に追加する」は、「読みたい本」か「読んだ本」として保存することができる機能です。                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
| 「新着資料から探す」が歴史、自然科学等に分かれているのが面倒だと思う。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1 件 |
| 図書館に所蔵している資料は、日本十進分類法に基づき、ジャンル分けを行っております。そのため、web上でもジャンルごとに分けて表示しております。                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| WEBOPAC（蔵書検索システム）でも館内検索機と同様に、本の所在が「BM（移動図書館）」だとわかるようにしてほしい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1 件 |
| 分かりやすい表記ができるようシステムの仕様変更を検討いたします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| どんなCDがあるのかを検索する方法はないか。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1 件 |
| WEBOPACの「分類から探す」→「大型絵本や視聴覚資料を探す」から御希望のカテゴリを選択していただくと、所蔵資料の一覧を見ることができます。申し訳ございませんが、一覧の中から絞り込み検索をすることはできませんので、キーワード等がわかる場合には、「簡単検索」や「詳細検索」で検索することをお勧めします。                                                                                                                                                                                                                            |     |
| 絞り込み検索がしたい。（貸出可能な本のみ、児童書のみ、コミックのみ等）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 3 件 |
| あいまい検索ができるようにしてほしい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2 件 |
| WEBOPACで「資料種別」（一般書、児童書、聴覚資料等）や「分類」「所蔵館」等での絞り込み検索は、検索画面にあるチェックボックスにチェックを入れて行います。例えば、コミックの分類は「726.1」と入力します。申し訳ございませんが、「貸出可能な本のみ」を絞り込む機能はございません。<br>図書館の資料データは原則的に「その資料に記載されていることを登録する」というルールに基づいて登録・管理しております。そのため、いわゆる「あいまい検索」には対応できないところがあります。書名や著者名が明らかでないときには、漢字変換せずにひらがなで検索する、接続詞は入れずにキーワードとなる単語をスペースで区切りを入れて（例えば、「はね りゆう」）検索する等の方法をお試しください。<br>なお、2026年10月のシステム改修で、機能強化を図る予定です。 |     |
| 検索結果表示の上限が1000冊なのは少ない。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1 件 |
| 御提案ありがとうございます。WEBOPACは御希望の資料をできるだけ早く探していただくために、検索件数を絞り込んでいく機能が多くありますが、より多くの検索結果を御覧になりたい方のニーズにも対応できるよう検討してまいります。                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
| 資料貸出券の期限が切れてログインできなくなった。期限が切れる前に注意喚起してほしい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1 件 |
| 資料貸出券には有効期限があり、有効期限を超えて1年以上の御利用がない場合には登録データを整理させていただいております。登録データを保管している間は、WEBサービスへのログインが可能です。WEBサービス上で有効期限が近いことをお知らせする方法については、検討してまいります。                                                                                                                                                                                                                                           |     |
| WEBで貸出期間の延長手続きをしたい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1 件 |
| 貸出期間内であり、次に予約が入っていない資料は、WEB上で貸出期間を1週間延長することができます。お試しください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
| 貸出期間の一括延長処理が携帯電話ではできない。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1 件 |
| 一括延長処理機能は、パソコンとスマートフォンでは利用できますが、携帯電話では利用できません。御理解ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |

|                                                                                                                                                     |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 「お気に入り」の上限冊数を増やしてほしい。                                                                                                                               | 1 件 |
| 「お気に入り」の他に「My本棚」機能も御用意しているため、多くの冊数をリスト管理されたいニーズを想定しておりませんでした。様々なニーズに対応できるよう検討してまいります。                                                               |     |
| My本棚を「お気に入り」と同じレイアウトにしてほしい。                                                                                                                         | 3 件 |
| My本棚の中で検索できるようにしてほしい。                                                                                                                               | 3 件 |
| MY本棚の表示冊数を増やしてほしい。                                                                                                                                  | 3 件 |
| 「My本棚」機能のレイアウトについては、2026年10月にシステム改修において変更される予定です。申し訳ございませんが、検索機能が付加される予定はございません。御理解ください。                                                            |     |
| 検索結果が表示されるスピードが遅い。                                                                                                                                  | 2 件 |
| 御不便おかけし申し訳ございません。絞り込み検索等を御活用いただき、検索結果が少なくなると負荷が軽くなり、検索スピードが向上すると思われますので、お試しください。                                                                    |     |
| WEBOPAC（蔵書検索システム）と市のホームページが連動していないので使いにくい。                                                                                                          | 2 件 |
| 御不便おかけし申し訳ございません。市の情報を一元管理するために、図書館独自のホームページを作成しておりません。市のホームページとWEBOPAC（蔵書検索システム）は、相互にリンクを貼ってWEBサイトの行き来ができるようにしておりますが、よりわかりやすく情報提供ができるように検討してまいります。 |     |
| 市のホームページの情報更新が遅い。                                                                                                                                   | 1 件 |
| 御不便をおかけして申し訳ございません。知りたい情報をすばやく入手いただけるよう情報の更新に努めてまいります。                                                                                              |     |
| アプリがうまく動作しない。                                                                                                                                       | 3 件 |
| 動作不良の状況に応じて対応いたしますので、窓口でお尋ねくださいますようお願いいたします。                                                                                                        |     |
| アプリを資料貸出券の代わりとしてしか利用していない。                                                                                                                          | 2 件 |
| 資料貸出券の代わりとして御利用になっている方が多いようです。図書館ホームページへのリンクや「マイページ」機能でのWEBサービスと連携等は、必要に応じて御利用いただければと思います。是非お試しください。                                                |     |
| アプリに一人分のカードしか登録できないのが不便。                                                                                                                            | 1 件 |
| 草津市では、資料貸出券はお子様であっても原則個人が所有するものとしており、御家族で共用することは推奨しておりませんので、一つのアプリに御家族分の資料貸出券を登録できる仕様にはしておりません。御理解御協力をお願いいたします。                                     |     |
| アプリ内にも貸出と連動した「借りた本」リストがあればよいと思う。                                                                                                                    | 3 件 |
| アプリとWEBサービスは別のシステムを使用したサービスです。WEBサービスと連携している「マイページ」機能は毎回ログインする手間を解消するもので、残念ながら、アプリの「MyBookList」とWEBサービスの「My本棚」は連携することができません。御理解ください。                |     |
| アプリに予約本の確保連絡が届くとよいと思う。                                                                                                                              | 3 件 |
| アプリのダウンロード数や通知機能の利用状況を確認しながら、アプリの機能強化に向けて検討してまいります。                                                                                                 |     |

|                                                                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| WEBで休館日を確認したら「開館」となっていたが、休館日だったことがある。                                                                             | 1 件 |
| 御迷惑をおかけし申し訳ございません。過去に、アプリの表記が間違っていたことがございました。そのようなことがないよう気をつけてまいります。なお、グーグル検索等による「営業時間」の表記までは対応しておりませんので、御了承ください。 |     |

|                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| Instagramをよく見ている。                       | 2 件 |
| 御覧いただきありがとうございます。引き続き、図書館の情報を掲載してまいります。 |     |

|                                                      |     |
|------------------------------------------------------|-----|
| 予約リクエストカードを自宅で印刷できるように市のホームページに掲載してほしい。              | 1 件 |
| 御提案いただきありがとうございます。リクエストサービスに関する情報提供の一つとして、検討してまいります。 |     |

|                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| WEB情報を利用する手段を持っていない。                                                               | 1 件 |
| WEBでの情報提供以外にも、図書館内や「広報くさつ」紙面でのお知らせ等も継続してまいります。資料検索や予約リクエストの受け付けも引き続きカウンターや電話で承ります。 |     |

### 問3- (16) その他

|                                                                                                                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 返却処理が終わるまで時間がかかる。                                                                                                                                            | 5 件 |
| 返却処理の後に残りの貸出冊数を伝える必要はない。                                                                                                                                     | 2 件 |
| 返却処理時にCD・DVDの裏側までチェックするのはなぜか。                                                                                                                                | 1 件 |
| カウンター窓口でお待たせすることとなり、お詫び申し上げます。本の付録等に不足はないか、CD・DVDの入れ違いや状態の確認、残りの貸出点数に間違いがないか等を利用者の皆様と確認させていただいております。返却処理の漏れを防ぐ意味もあり、実施しておりますので、大変御面倒ですが、御協力くださいますようお願いいたします。 |     |

|                                                                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 返却期限を過ぎた本を返却した後、新しい本を借りられるときと借りられないときがあるのはなぜか。                                                               | 1 件 |
| 返却期限を過ぎた本は予約待ちがなくても再度貸出ししてもらえないのはなぜか。                                                                        | 1 件 |
| 返却期限を過ぎた本の再度の貸出は、当日中ではできません。また、長期の延滞資料が残っている場合は、他の資料も借りられません。利用者の皆様の適正な御利用を守るために行っているペナルティです。御理解、御協力をお願いします。 |     |

|                                                                                                                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| (本館) 駐輪場のスペースが少なく、停めにくい。                                                                                                                                                | 1 件 |
| 御不便をおかけしております。ふれあい体育館との共用駐車場ですので、御利用が多い時は満車になることもございます。御了承くださいますようお願いいたします。駐車場の出入口については、道路からの侵入口、駐車場への侵入口共に、危険箇所であると認識しております。現状以上の対策は難しいところですが、注意して御利用くださいますようお願いいたします。 |     |

|                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| (本館) 自動販売機の場所を変えてほしい。                                                              | 1 件 |
| 御不便をおかけしております。熱中症対策や災害対策も兼ねて、利用者の皆さんにとってわかりやすい場所に設置しているものですので、御了承くださいますようお願いいたします。 |     |

|                                           |     |
|-------------------------------------------|-----|
| (本館) 道路側の駐輪場に休館のお知らせを表示してほしい。             | 1 件 |
| 休館日の表示がわかりにくく申し訳ございません。表示場所等検討をさせていただきます。 |     |

|                                                                                                                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| (本館) 玄関前のプランターの花が枯れたまま放置してあるのが気になる。                                                                                                                                                             | 1 件 |
| 図書館の敷地内の植物については、水やりや剪定などを行っておりますが、行き届いていないこともあり、御迷惑をおかけしております。今後も環境整備に努めてまいります。                                                                                                                 |     |
| (本館) トイレをウォシュレットにしてほしい。                                                                                                                                                                         | 1 件 |
| 本館の多目的トイレは、ウォシュレット機能が搭載されております。どうぞ御利用ください。                                                                                                                                                      |     |
| (本館) 館内が暗い。                                                                                                                                                                                     | 1 件 |
| 館内の明るさについて御不便をおかけしております。UVカットフィルムを窓に貼りスクリーンを上げる、照明の数を増やす、館内照明をすべてLEDにするなど、明るい館内になるよう整備を進めてまいりました。今後も過ごしやすい環境整備を行ってまいります。                                                                        |     |
| (本館) 建て替えてほしい。                                                                                                                                                                                  | 2 件 |
| 土地や予算の関係上、新設や移転等の予定はなく、早急に対応することが難しい現状となっております。御了承ください。                                                                                                                                         |     |
| (南館) エレベーターが苦手なので、階段で行きやすくしてほしい。                                                                                                                                                                | 1 件 |
| 階段でもお越しいただくことができます。南館の入口脇に階段室の扉があります。                                                                                                                                                           |     |
| もっと分館があるとよい。                                                                                                                                                                                    | 2 件 |
| 利用者の皆様の利便性向上のためにはよいことだと思いますが、現在のところ、設置の計画はございません。用地や予算が必要なことから、早急な対応は難しいこと、御了承ください。令和7年度から、各地域まちづくりセンターに3ヶ月に一度本のラインナップを変えて100冊の図書館の本を設置する「図書館サテライト」が始まりました。順次、すべての地域まちづくりセンターに設置予定です。ぜひ御活用ください。 |     |
| 予約した資料を近くで便利な施設（まちづくりセンター等）でも受け取れるようにしてほしい。                                                                                                                                                     | 2 件 |
| 移動図書館の巡回ステーションにまちづくりセンターを含めるよう段階的に巡回ルートの調整をしています。移動図書館巡回時に予約本を受け取ってもらうことも可能です。                                                                                                                  |     |
| 児童が高齢者のための図書館になっていて、20・30代のニーズに合っていないと感じる。                                                                                                                                                      | 1 件 |
| 御不便おかけし申し訳ございません。多様な世代やニーズに対応した資料収集等を心がけておりますが、所蔵のない資料についてはリクエストを受付けております。また、館内の閲覧座席数は限られておりますが、館外の学-being（自習室）も御利用いただけますので、よろしければご活用ください。                                                      |     |
| 本棚の低い位置に本が置いてあると取り出しづらい。                                                                                                                                                                        | 1 件 |
| 御不便おかけし申し訳ございません。取り出しづらい本を御利用のときはお手伝いいたしますので、カウンター職員にお声がけください。                                                                                                                                  |     |
| 飲食スペースがほしい。                                                                                                                                                                                     | 4 件 |
| 草津市立図書館の屋外読書スペースでは飲食が可能です。ぜひ御活用ください。                                                                                                                                                            |     |
| 消毒用アルコールを設置してほしい。                                                                                                                                                                               | 2 件 |
| 消毒用アルコールについては新型コロナウイルス感染症対策として設置した時期がありましたが、5類に移行に伴って対策を緩和する中で撤去しました。今後設置する予定はありません。御了承ください。                                                                                                    |     |

|                                                                                                                                                                    |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>読書通帳を導入してほしい。</b>                                                                                                                                               | <b>1 件</b> |
| 読書通帳の導入は膨大なランニングコストも懸念されることから、現在のところ検討しておりません。なお、Webサービスの「My本棚」機能で読んだ本の記録等ができますので、よろしければ御活用ください。                                                                   |            |
| <b>学習スペースを拡大してほしい。</b>                                                                                                                                             | <b>2 件</b> |
| 図書館の閲覧席は持ち込みの学習を行う場所ではないため、学習スペース「学-being」を別室で設けています。スペースに限りがあり、図書館で設置できる範囲で行っておりますので御理解ください。                                                                      |            |
| <b>学習スペースの椅子を柔らかい椅子に交換してほしい。</b>                                                                                                                                   | <b>1 件</b> |
| 学習スペースの備品については、現在のところ更新等の予定はございません。ただ、故障等お気づきの点がございましたら、お知らせいただけますと助かります。                                                                                          |            |
| <b>大津市民にも本を貸出ししてほしい。</b>                                                                                                                                           | <b>1 件</b> |
| 市立図書館であり、草津市民に役立つ図書館としてサービスを提供する必要があります。他市(行政協力市は除く)の市民の方の利用については、業務の増大につながることから、実施は難しい状況です。なお、市内に在勤・在学の方であれば貸出券を作成することができます。                                      |            |
| <b>守山市や栗東市の読み聞かせボランティアと交流したい。</b>                                                                                                                                  | <b>1 件</b> |
| 県内で実施される研修会などの御案内について、ポスターやチラシで周知させていただいております。図書館での交流の実施の予定はございませんので御了承ください。                                                                                       |            |
| <b>他の図書館のイベントについても掲示してほしい。</b>                                                                                                                                     | <b>1 件</b> |
| 他の図書館や施設のイベントチラシは一部玄関付近に設置しておりますが、スペースの問題ですべての図書館のイベントについては掲示できかねます。ご了承ください。                                                                                       |            |
| <b>読み聞かせにおすすめの本の紹介コーナーがほしい。</b>                                                                                                                                    | <b>1 件</b> |
| 年齢別のおすすめの絵本や季節の絵本などを設置しておりますので、ぜひ御利用ください。                                                                                                                          |            |
| <b>図書館だよりやイベントのお知らせを紙媒体で配布してほしい。</b>                                                                                                                               | <b>2 件</b> |
| 市全体の方針として情報発信の電子化を進めております。通信環境などから電子版を御覧頂けない場合は、紙版をお渡しいたしますので職員へお声かけください。                                                                                          |            |
| <b>こども向けのイベントは、乳幼児だけでなく、こどもの年齢別に幅広く行ってほしい。</b>                                                                                                                     | <b>1 件</b> |
| <b>映画会をしてほしい。</b>                                                                                                                                                  | <b>1 件</b> |
| <b>こどもが小さいときはイベントによく参加していた。</b>                                                                                                                                    | <b>1 件</b> |
| <b>まだ参加したことがないので行ってみたい。</b>                                                                                                                                        | <b>1 件</b> |
| こども向けのイベントは、乳幼児だけでなく、小学生中学年まで対象のこどものつどい、高学年対象の夕べのおはなし会・夜のおはなし会など、年齢別に幅広く行っております。ぜひご参加ください。映画会につきましては、今のところ実施予定はありません。ご了承ください。                                      |            |
| <b>県立図書館の本を取り寄せたり、返却したりできるようにしてほしい。</b>                                                                                                                            | <b>1 件</b> |
| リクエストいただいた本を県立図書館をはじめとする他の図書館から取り寄せて、草津市の図書を通じて貸出・返却することは可能です。ただし、草津市および大津市は滋賀県立図書館から近く、利用される方も多いため、県立図書館で直接借りた本は県立図書館へ返していただくよう、県立図書館から依頼を受けております。御理解、御協力をお願いします。 |            |
| <b>マイナンバーカードとの連携を検討してほしい。</b>                                                                                                                                      | <b>1 件</b> |
| 資料貸出におけるマイナンバーカードとの連携については、導入コスト等の課題があることから、現在は予定しておりません。                                                                                                          |            |

|                                                                  |            |
|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>返却ポストがあるのが便利。</b>                                             | <b>1 件</b> |
| 閉館中は本館入口横、フェリエ南草津1階の返却ポストが、開館中でも草津駅前の返却ポストが利用いただけます。引き続き御利用ください。 |            |

|                                                                                                  |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>アンケートの意見が取り入れられていない。</b>                                                                      | <b>2 件</b> |
| アンケート結果は、ホームページと館内閲覧冊子で御報告をしております。寄せられた御意見を参考にしたサービス改善についてもわかりやすくお伝えできるよう、別途ホームページや館内掲示でお知らせします。 |            |