

# 平成29年度利用者アンケート集計結果

平成29年11月24日(金曜)～12月7日(木曜)【本館】、12月8日(金曜)～21日(木曜)【南館】に、来館された方を対象に利用者アンケートを実施しました。その結果について、報告します。

## 配布枚数・回収率

【本館】 配布枚数:2080 枚、回収件数:891 件(回収率 43%)

【南館】 配布枚数:2006 枚、回収件数:984 件(回収率 49%)

【合計】 配布枚数:4086 枚、回収件数:1875 件(回収率 46%)

## アンケート結果より

### 1. 性別

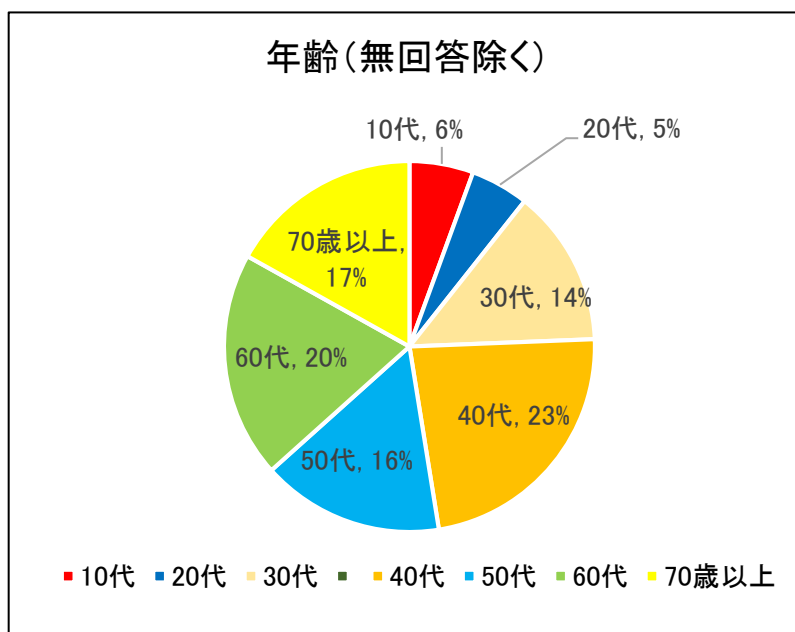
男性 679 名

女性 1059 名

無回答 137 名

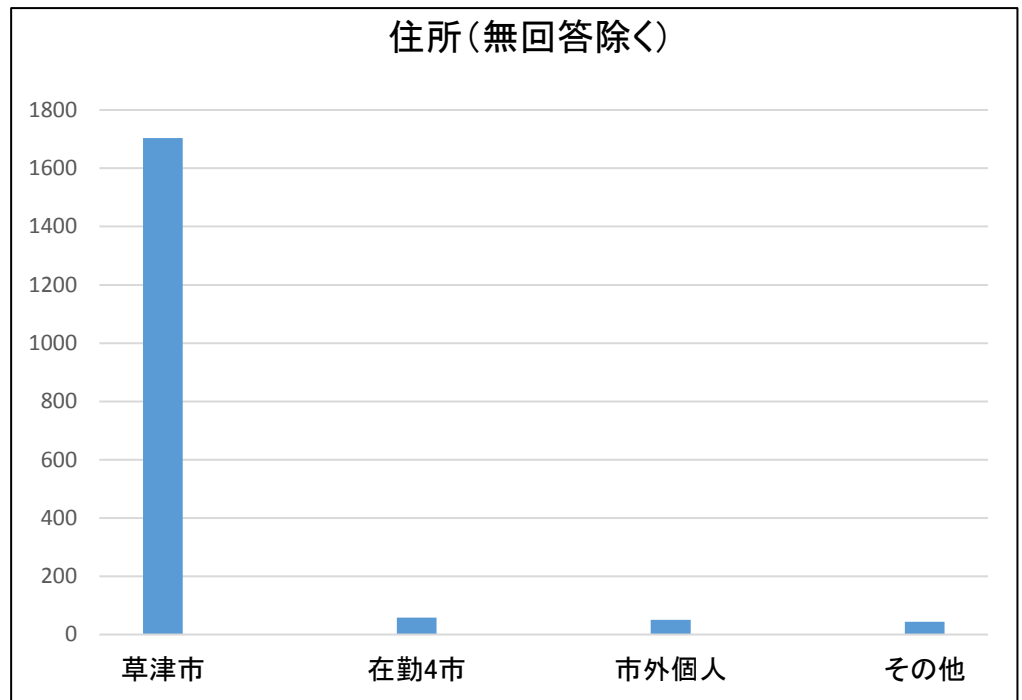
### 2. 年齢

	人数	割合
10代	101名	5.39%
20代	92名	4.91%
30代	248名	13.23%
40代	418名	22.29%
50代	288名	15.36%
60代	357名	19.04%
70歳以上	306名	16.32%
無回答	65名	3.47%



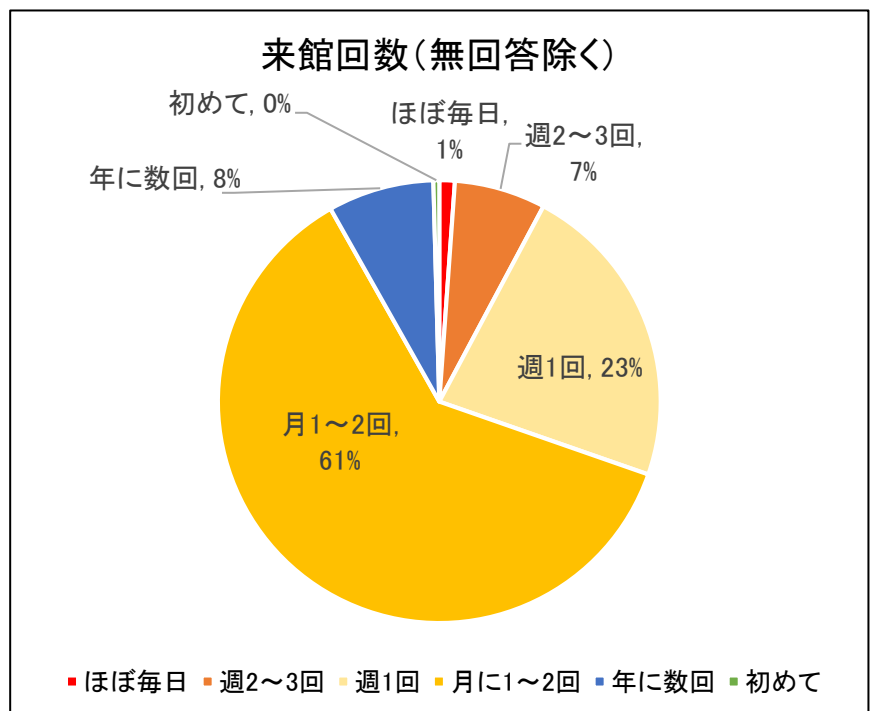
### 3. 住所

	人数
草津市内	1704 名
在勤 4 市	58 名
市外個人	51 名
その他	44 名
無回答	18 名



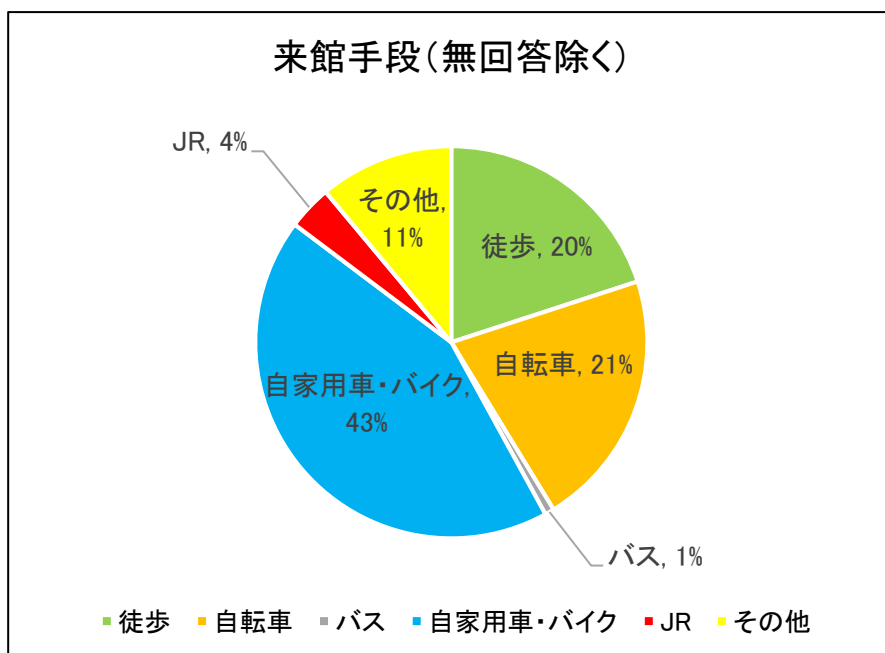
### 4. 来館回数

	人数	割合
毎日	21 名	1.12%
週 2~3 回	124 名	6.61%
週 1 回	419 名	22.35%
月 1~2 回	1143 名	60.96%
年数回	144 名	7.68%
初めて	8 名	0.43%
無回答	16 名	0.85%



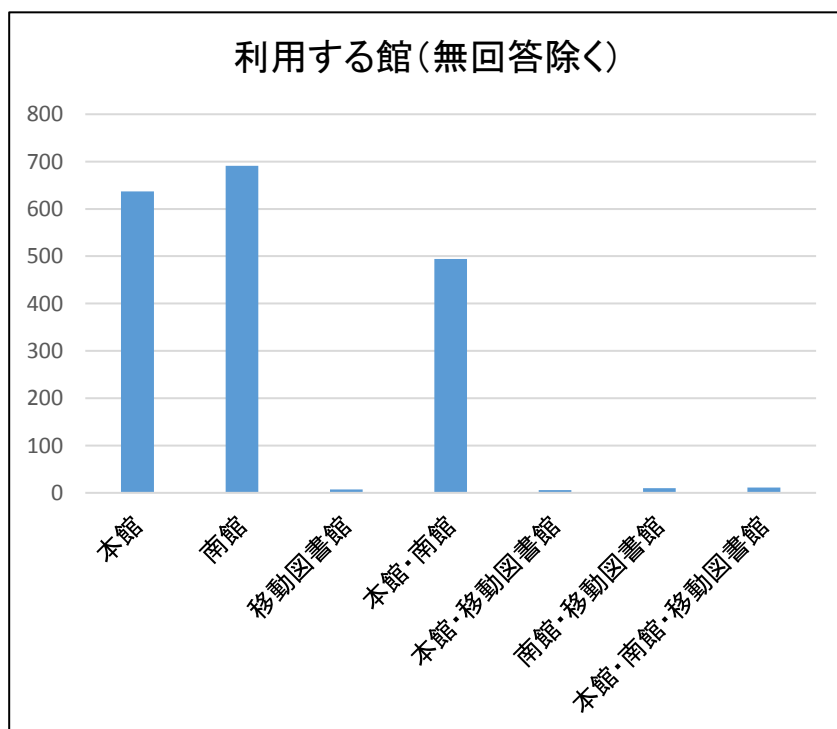
## 5. 来館手段

	人数	割合
徒歩	366名	19.52%
自転車	390名	20.80%
バス	14名	0.75%
自家用車・バイク	792名	42.24%
JR	67名	42.24%
その他	246名	13.12%
無回答	43名	2.29%



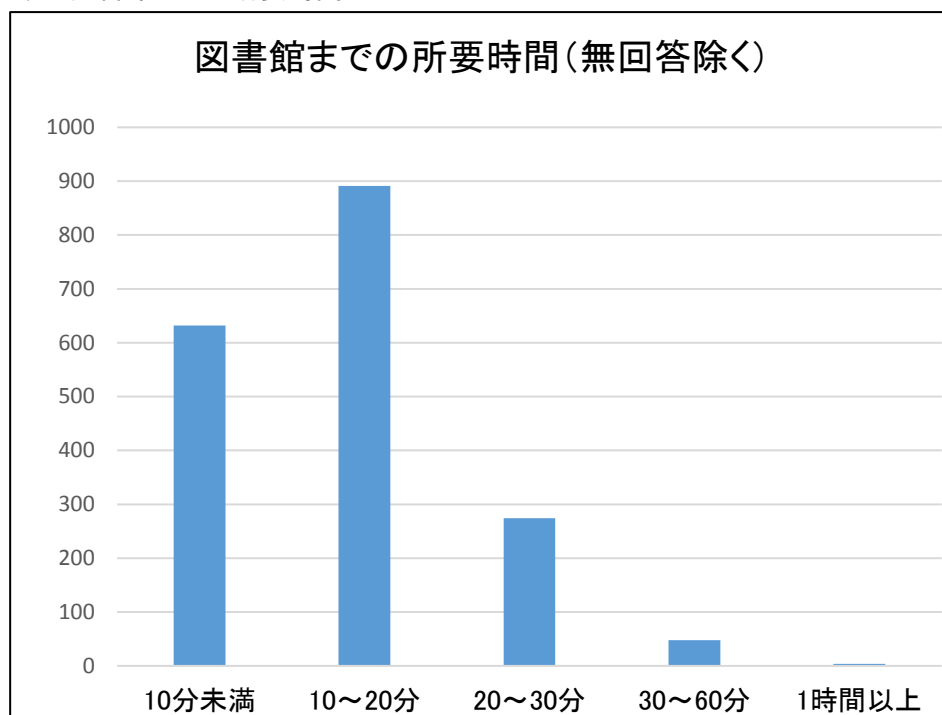
## 6. 利用する館

	人数
本館	637名
南館	691名
移動図書館	7名
本館・南館	494名
本館・移動図書館	6名
南館・移動図書館	10名
本館・南館・移動図書館	11名
無回答	19名



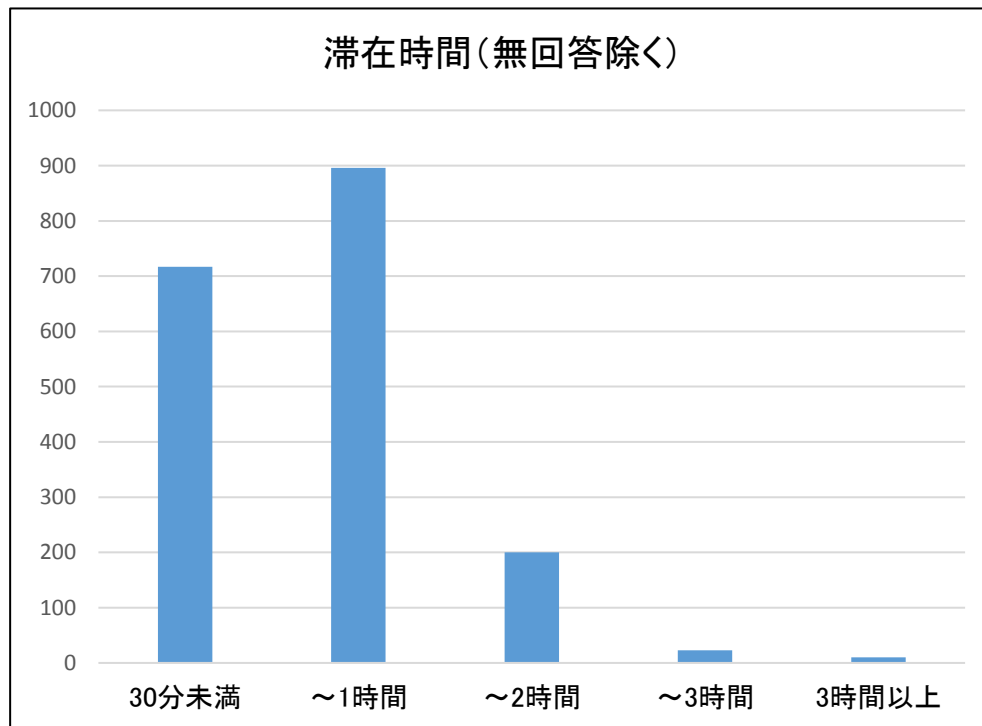
7. 自宅・学校・勤務先から普段利用する図書館までの所要時間

	人数
10分未満	632名
10～20分	891名
20～30分	274名
30～60分	48名
1時間以上	4名
無回答	26名



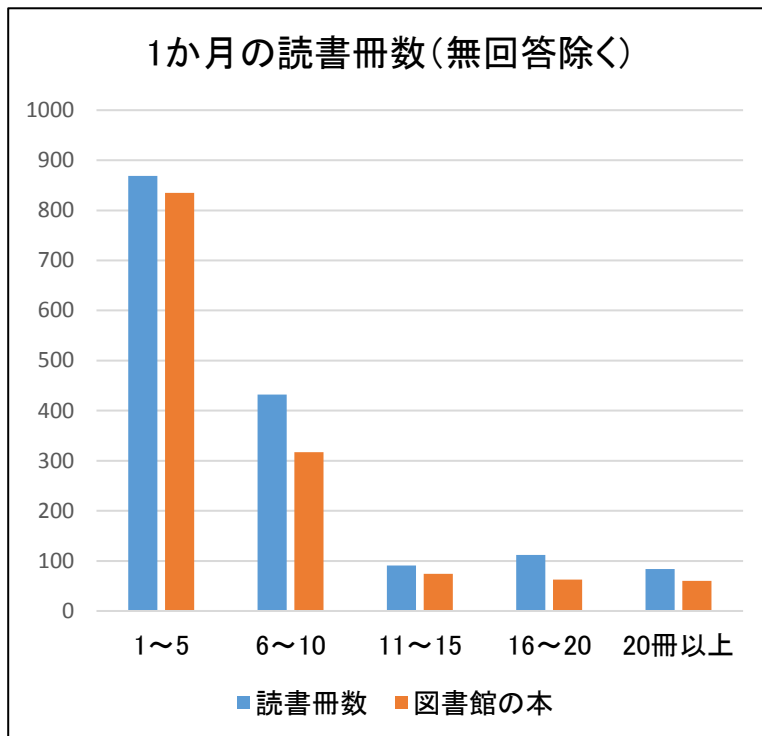
8. 滞在時間

	人数
30分未満	717名
～1時間	896名
～2時間	200名
～3時間	23名
3時間以上	10名
無回答	29名



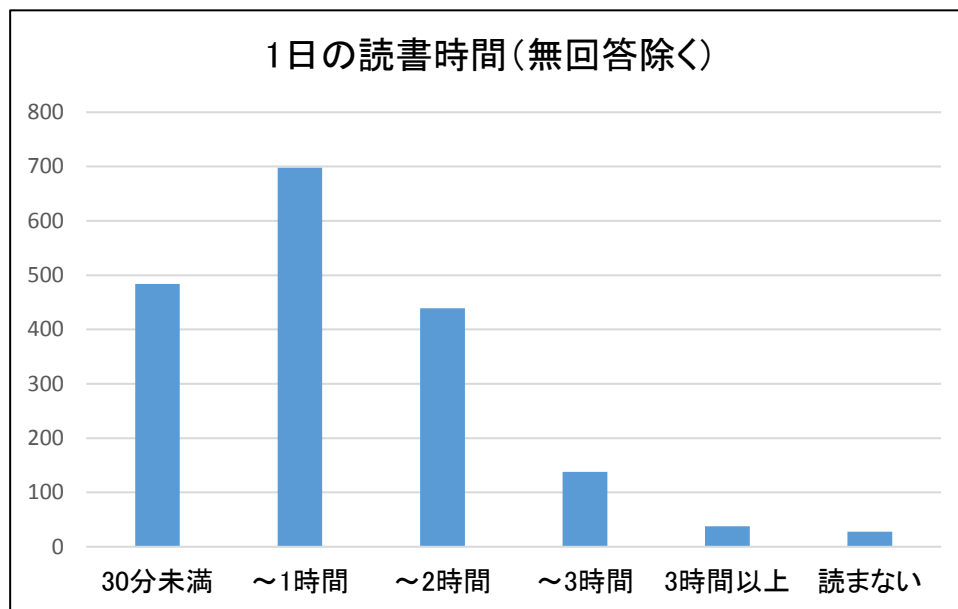
### 9. 1か月の読書冊数

	読書冊数	図書館の本
1～5冊	869名	835名
6～10冊	432名	317名
11～15冊	91名	74名
16～20冊	112名	63名
20冊以上	84名	60名
無回答	287名	526名



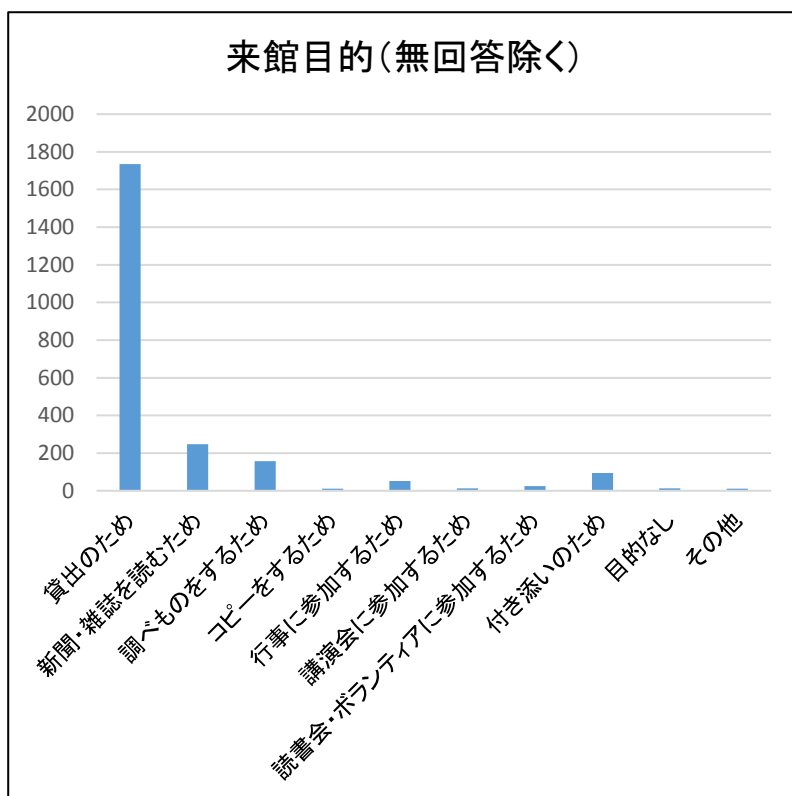
### 10. 1日の読書時間

	人数
30分未満	484名
～1時間	698名
～2時間	439名
～3時間	138名
3時間以上	38名
読まない	28名
無回答	50名



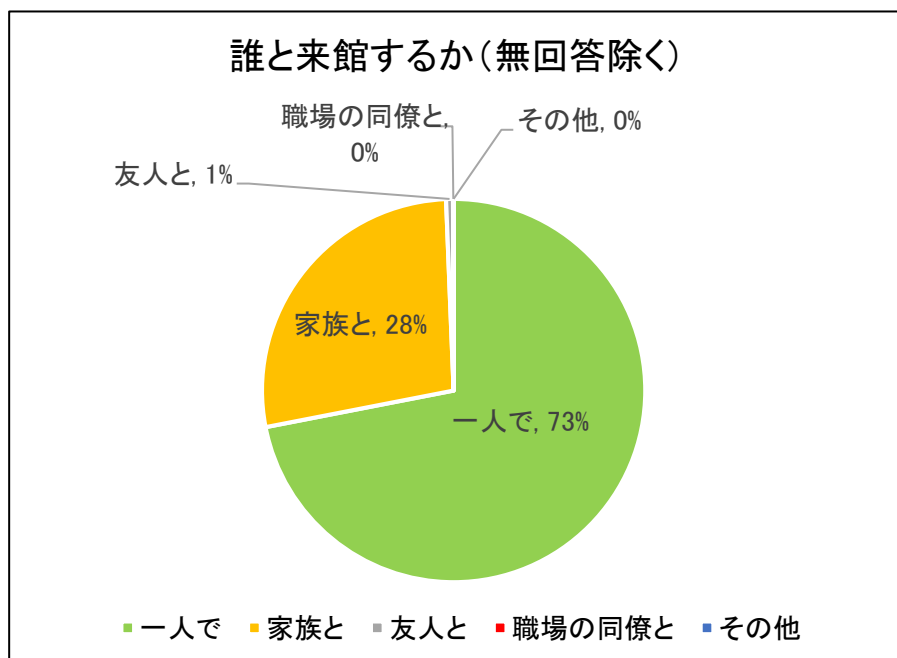
11. 来館目的(複数回答)

	人数
貸出のため	1735名
新聞・雑誌を読むため	247名
調べものをするため	158名
コピーをとるため	11名
行事に参加するため	52名
講演会に参加するため	13名
読書会・ボランティアに参加するため	25名
付き添いのため	94名
目的なし	13名
その他	11名
無回答	20名



12. 誰と来館するか

	人数	割合
一人で	1364名	72.75%
家族と	520名	27.73%
友人と	11名	0.59%
職場の同僚と	1名	0.05%
その他	0名	0.00%
無回答	14名	0.75%



13. 雑誌スポンサー制度の認知度

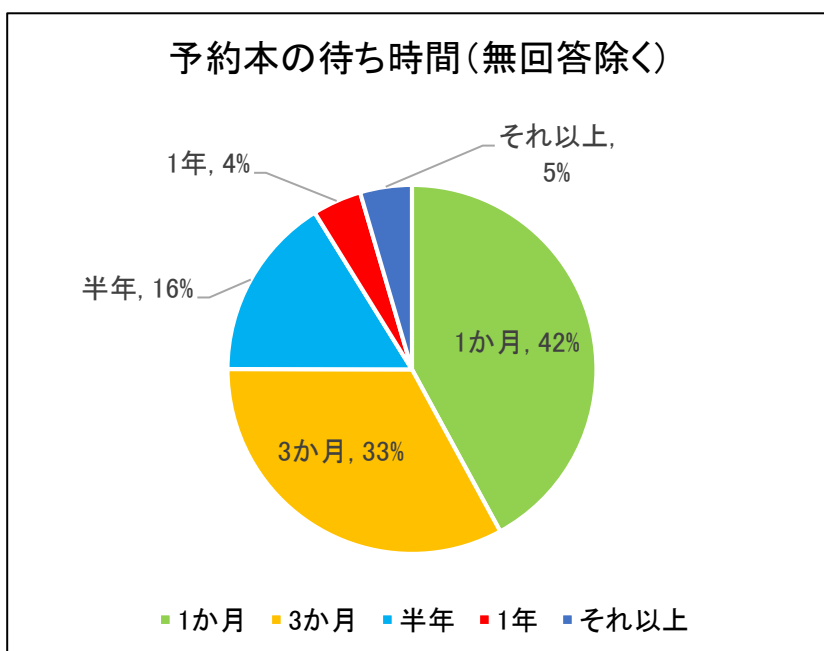
知っている		知らない		無回答	
405名	21.60%	1416名	75.52%	54名	2.88%

14. 人気本について

予約本は待っても良いので、多くの種類の本を買ってほしい	1427名
人気本は早く読みたいので、同じタイトルの本を複数冊買ってほしい	322名
無回答	126名

15. 人気本の待ち時間について

	人数	割合
1か月	704名	37.55%
3か月	552名	29.44%
半年	270名	14.40%
1年	72名	3.84%
それ以上	76名	4.05%
無回答	201名	10.72%





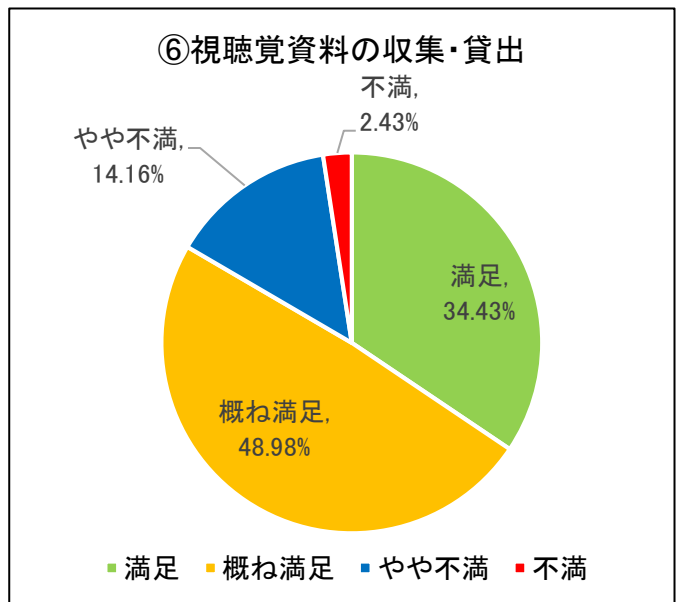
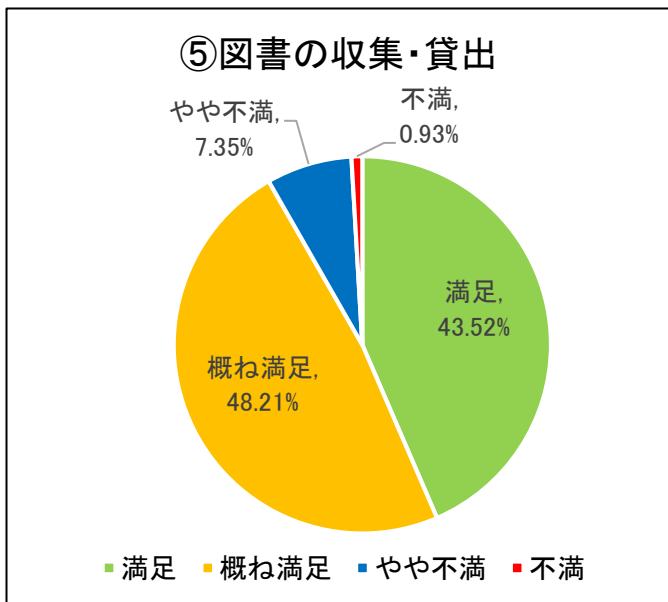
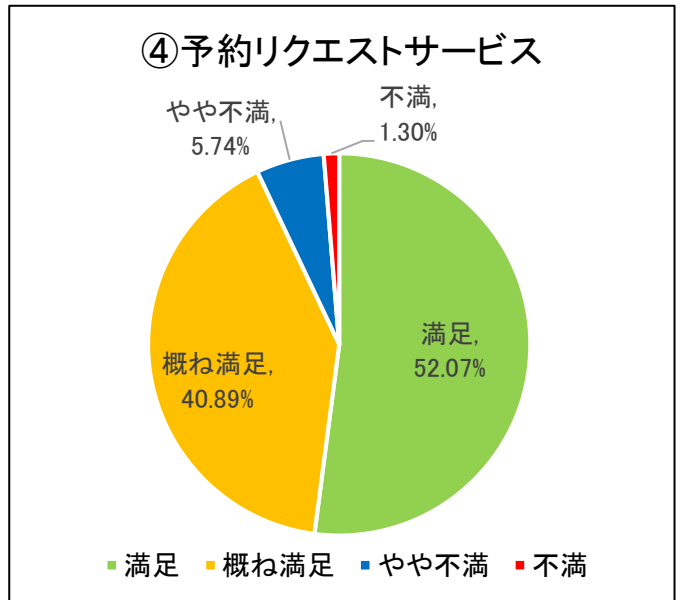
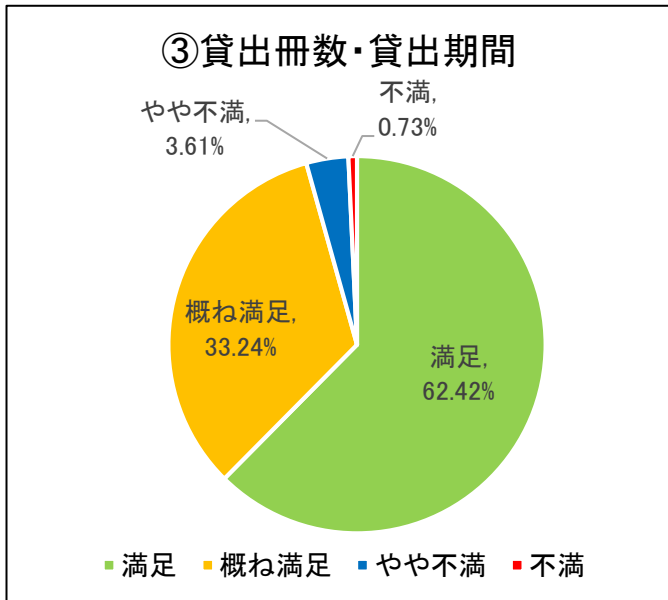
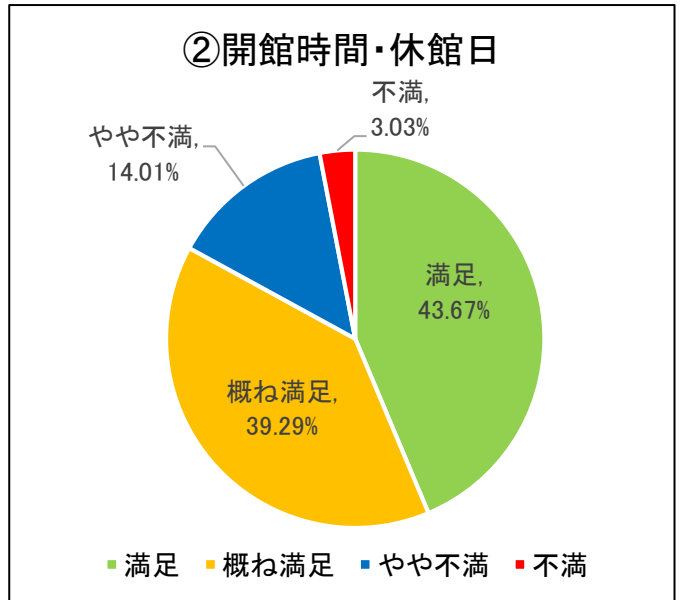
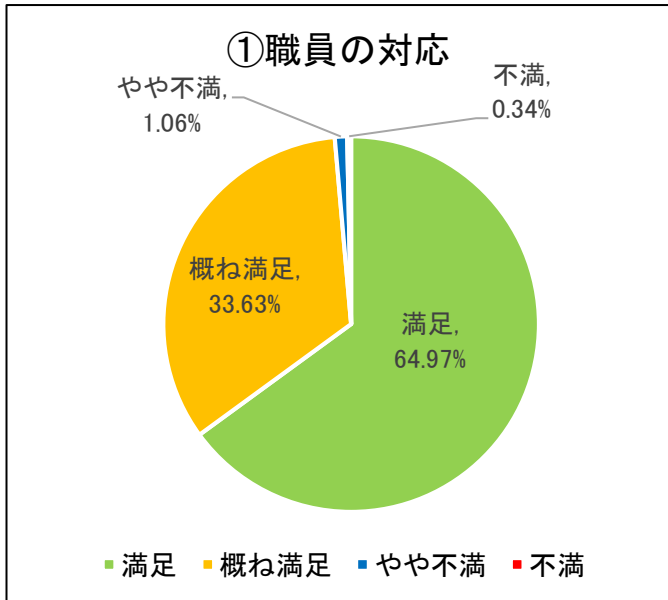
16. 満足度について

	満足	概ね満足	やや不満	不満
①職員の対応	64.97%	33.63%	1.06%	0.34%
②開館時間・休館日	43.67%	39.29%	14.01%	3.03%
③貸出冊数・貸出期間	62.42%	33.24%	3.61%	0.73%
④予約リクエストサービス	52.07%	40.89%	5.74%	1.30%
⑤図書(本)の収集・貸出	43.52%	48.21%	7.35%	0.93%
⑥視聴覚資料(CD・DVD等)の収集・貸出	34.43%	48.98%	14.16%	2.43%
⑦雑誌の収集・貸出	36.85%	52.41%	9.38%	1.36%
⑧館内検索機の検索方法	40.10%	47.52%	10.21%	2.17%
⑨館内の読書環境	35.09%	47.01%	15.49%	2.41%
⑩他の利用者のマナー	28.93%	54.42%	14.87%	1.78%
⑪館内の本の展示	37.80%	55.11%	6.23%	0.87%
⑫Web等での情報提供・検索方法	35.78%	52.55%	9.86%	1.81%
満足度(平均)	42.97%	46.10%	9.33%	1.59%

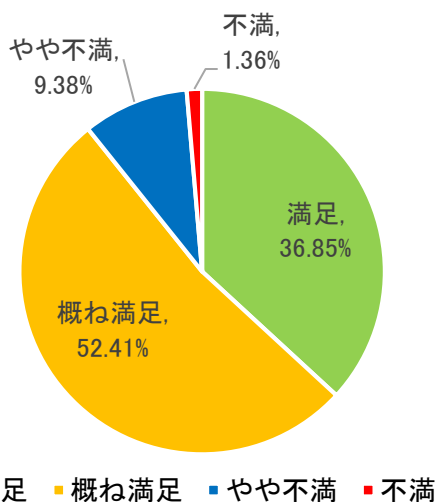
17. 各種サービスについて

	知らない	知っているが 利用していない	サービスを受けている 利用者の合計
⑬レファレンスサービス	1105名	596名	109名
⑯中高生向けサービス (YAコーナーの設置と行事)	1360名	288名	115名
⑰児童・乳幼児向けサービス (おはなし会の行事など)	412名	1108名	230名
⑱高齢者向けサービス (大活字本・朗読CDの収集・貸出)	1010名	711名	64名
⑲障害者サービス (点字本・デージー図書の収集・貸出)	1020名	752名	6名
⑳外国人向けサービス (外国語資料の収集・貸出)	1344名	399名	34名

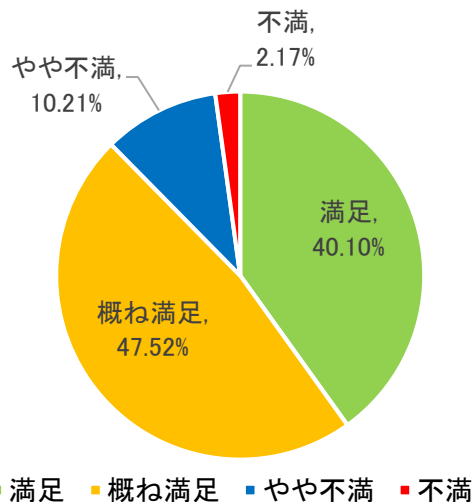
サービスを受けている 利用者の満足度	満足	概ね満足	やや不満	不満
⑬レファレンスサービス	44.95%	48.62%	4.59%	1.83%
⑯中高生向けサービス (YAコーナーの設置と行事)	32.17%	64.35%	2.61%	0.87%
⑰児童・乳幼児向けサービス (おはなし会の行事など)	49.57%	48.70%	1.30%	0.43%
⑱高齢者向けサービス (大活字本・朗読CDの収集・貸出)	40.63%	48.44%	9.38%	1.56%
⑲障害者サービス (点字本・デージー図書の収集・貸出)	33.33%	33.33%	16.67%	16.67%
⑳外国人向けサービス (外国語資料の収集・貸出)	23.53%	38.24%	29.41%	8.82%
満足度(平均)	37.36%	46.95%	10.66%	5.03%
全項目平均	41.10%	46.41%	9.77%	2.74%



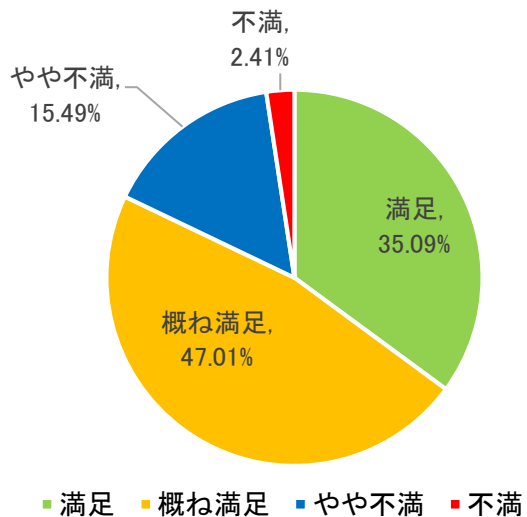
### ⑦雑誌の収集・貸出



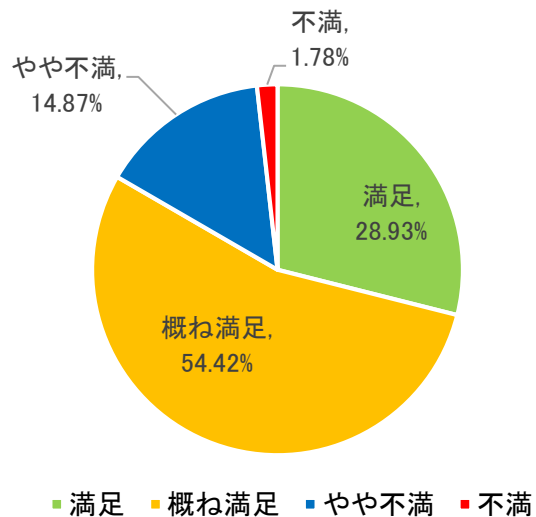
### ⑧館内検索機の検索方法



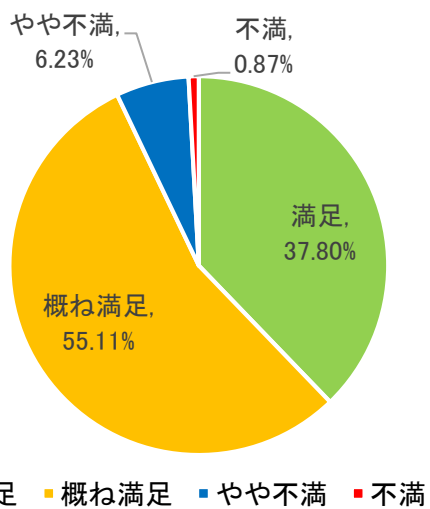
### ⑨館内の読書環境



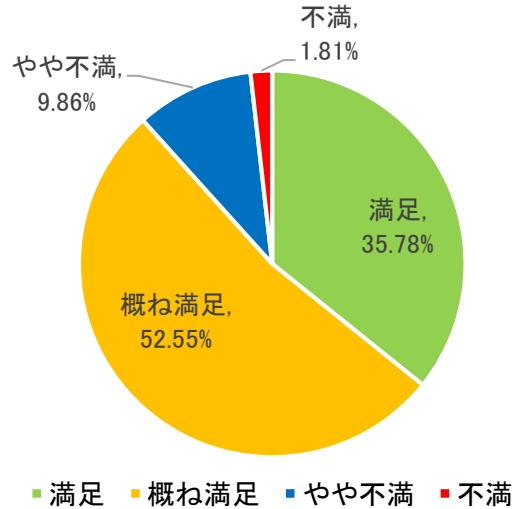
### ⑩他の利用者のマナー



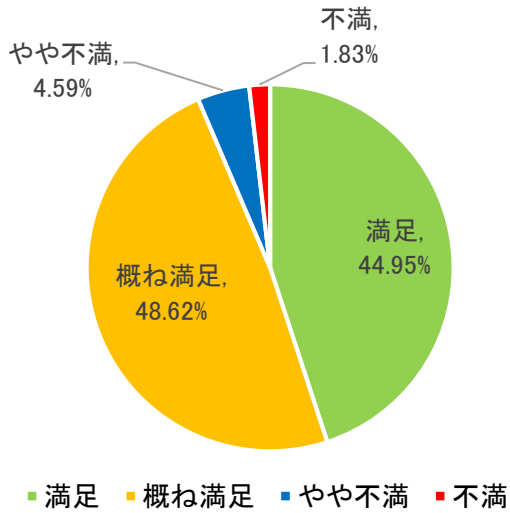
### ⑪館内の本の展示



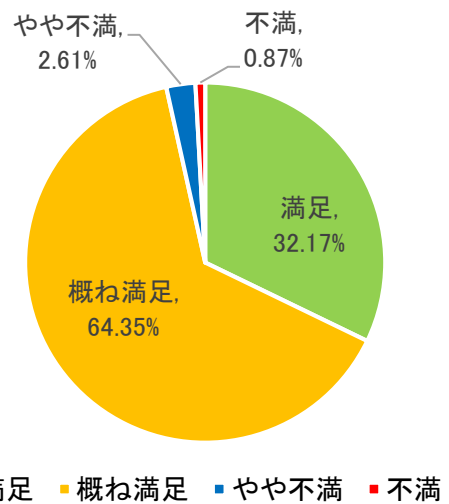
### ⑫Web等での情報提供・検索方法



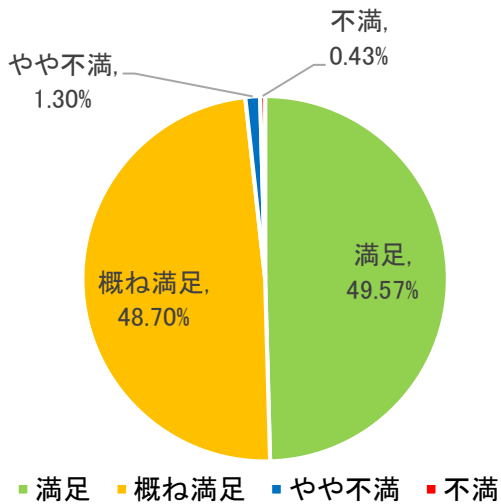
⑬レファレンスサービス



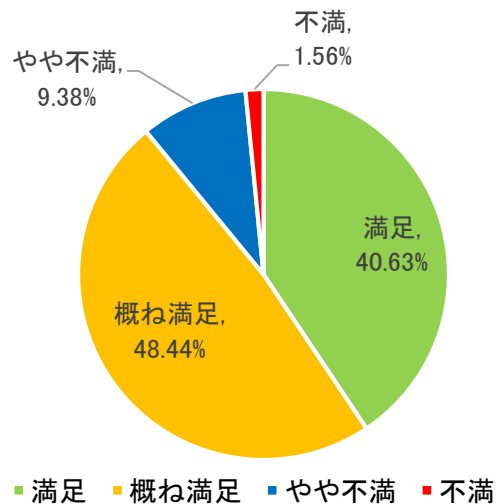
⑯YAサービス



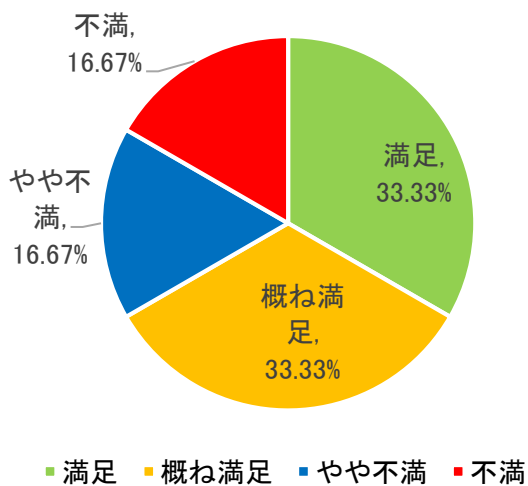
⑰児童・乳幼児サービス



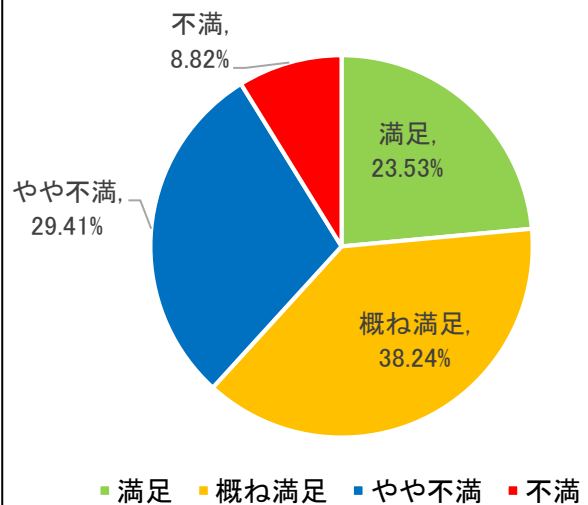
⑱高齢者サービス



⑲障害者サービス



⑳外国人向けサービス



## 18. 自由記述

### ●職員の対応について

**職員の対応が親切・丁寧でよい／職員があいさつをしてくれるので来館しやすい／職員の対応が悪いので改善してほしい／職員によって対応に差がある／いつも気持ちよく利用させてもらっている／**

→ありがとうございます。職員の対応について、全職員を対象とした研修を通じて、今後も、どの職員も丁寧かつ、気持ちのよい接客を心掛けます。

**書庫の本を出す際は、待たせない方式にしてほしい／**

→職員自身が直接取りに行く必要があり、本の種類によって書庫の場所(1～3F)が違いますので、本の冊数が多い時や3階の書庫にある時などは、どうしても時間がかかってしまいます。ご了承ください。

**現在何冊借りているか、貸出の際に毎回聞くのはやめてほしい／**

→貸出の際に、現在の貸出冊数をお伝えすることで、お返し忘れの喚起や返却確認をしています。ご了承ください。

**騒がしい人に注意してほしい／騒がしい人へ注意をしていてありがたい／**

→館内で騒いでいる利用者がおられた場合、その都度、個別に注意させていただいています。また、幼児の場合、多少声が高く、大きく聞こえることもあり、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。今後も、お声かけさせていただきます。

### ●開館時間について

**開館時間をのばしてほしい／蔵書点検の翌週は休館をしないでほしい／開館時間が長くて便利(南)／祝日を開館してほしい／休館日を変更してほしい 等**

→開館時間については、利用状況や図書館運営の効率と相対効果等考慮し定めさせていただいております。南館は午後8時まで開館しておりますので、午後6時以降の場合は南館をご利用ください。休館日については、祝日、月末最終水曜日以外はその曜日でも、どちらかの図書館をご利用いただけるよう設定しています。また、祝日開館については、別に振替休館日を設定する必要があることから、今後、十分な検討を行いたいと考えております。また、蔵書点検の期間については、平成31年度より、IC導入による作業量軽減で、期間を縮小させていただき、休館日を減らす予定です。

**休館の表示をもっと大きく分かりやすくしてほしい／**

→休館の表示については、わかりやすい表示を検討させていただきます。

### ●貸出期間・冊数について

**貸出期間を長くしてほしい／貸出冊数を増やしてほしい／新刊の貸出期間を短くしてほしい／貸出数が多く、貸出期間も長くてよい／**

→貸出期間・冊数について、いろいろなご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。また、アンケート結果より、満足との回答が多数であることから、利用者の立場からも適正だと思われるので、貸出期間・延長期間も含め、現行のとおりで変更は考えておりません。

### **季刊発行の最新雑誌の貸出開始を早めてほしい／**

→新刊の雑誌については、いつでも誰でも館内で最新情報を見ただけできるよう、最新号を館内に置いております。季刊誌の場合も同様ですので、ご了承ください。

### **雑誌の待ち時間が長い／**

→人気がある雑誌については、予約者も多く、複数購入するなど対処しておりますが、どうしても提供まで時間がかかります。ご理解ご協力をお願いします。

### **返却日が近づいたらメールがほしい／**

→平成30年度10月に図書館システムが新しくなりましたら可能となりますのでご利用ください。

### **貸出冊数を本館・南館で分けてほしい／**

→システム上実施できません。申し訳ございませんが、自己管理していただくようお願いいたします。お忘れの場合、お電話やカウンターでお問い合わせいただきましたら、お答えいたします。

### **貸出の延長期間をもっとのばしてほしい／**

→電話での貸出期間の延長は、1週間ですが、来館時の期限内に返却のうえ、再貸出の場合は、次の予約の方がおられない場合、改めて3週間借りていただけます。長い期間を希望される場合は、こちらの手続きをお願いします。

## **●予約について**

### **予約の取り置きがキャンセルになる前にもう一度連絡がほしい／**

→取り置き期限切れでキャンセルの取り扱いとなる本は毎日多数発生しており、連絡方法もお客様によって違います。申し訳ございませんが、現在のところは個別の対応が難しい状況です。取り置き期間中は、Webサービスで取り置き期限をご確認いただくことができますので、ご自身での管理をお願いします。

### **他館資料をWeb予約したい／貸出可能資料をWEB予約したい／**

→Webサービスは深夜の更新時間帯を除いて常時稼働しておりますので、昼夜を問わず多数のご予約をいただくことが予想されます。資料確保に対応することが難しいため、申し訳ございませんが、現時点では実施の予定はありません。

### **コミックのリクエストを受け付けてほしい／CD・DVDのリクエストを受け付けてほしい／**

→マンガやCD・DVDへのご要望は、リクエストサービスでの受付はしてはおりませんが、新規購入の参考とさせていただきますので、カウンターでご意見をお聞かせください。職員から選書担当者に伝達いたします。

### **リクエストボックスを設置してほしい／**

→匿名でリクエストしたいとのご要望だと思います。幅広いご要望をお聞かせいただくために、設置を検討いたします。設置場所が決まりましたら館内掲示でお知らせします。

### **駅近くで予約本の受け取りができるとよい／**

→予約本の受取場所等を新設することは、物流や職員雇用の点からみても困難であり、現時点では検討していません。なお、南草津図書館はJR南草津駅に直結しており、午後8時まで開館しています。ご活用ください。

### **予約の取り置き期間をもう少しのばしてほしい／**

→人気の本では、1冊当たり10人以上の予約をいただくことがあります。多くの方にできるだけ早くご利用いただくためには、現行の「取り置き期間1週間」が適正だと考えております。ご理解くださいますようお願いいたします。

### 予約人数が知りたい／

→Webサービスで蔵書検索をしていただきますと、「書誌情報」の下に「資料毎の状態」欄があり、予約の総人数が表示されています。ご自身の予約順位の確認は、「利用照会」サービスにログインし、「予約中一覧」を確認してください。「種別」欄の下に表示されている数字が順位に当たります。ただし、本の購入状況等により変動することがありますので、目安としてご利用ください。

### 市外住民の予約を受け付けてほしい／

→他市在住の方にも多数ご利用いただいており、大変ありがたく考えております。栗東市・守山市・野洲市とは、住民が相互に図書館を利用できるよう協定を結んでおりますが、原則として、自市の住民へのサービス充実に優先することとしています。ご理解くださいますようお願いいたします。なお、他市在住で草津市内に通勤・通学されている方は予約サービスをご利用いただけます。

### 予約の置き置きキャンセルをネットからできればよい／

→置き置き状態になった本をWebサービス上でキャンセルすることは現時点ではできません。お手数ですが、お電話かご来館でお知らせください。ご理解くださいますようお願いいたします。

### マンガもネット予約できるようにしてほしい／

→マンガは原則5冊セットにして提供しているため、混乱が生じることがないようにWebサービスからの予約を制限させていただいております。ご理解くださいますようお願いいたします。

### 予約本が早く回ってきて満足している／

→ありがとうございます。ご利用の方から「待っている人がたくさんいるので急いで読みました」等お声がけいただくことも多く、皆様のご配慮とご協力に支えていただいているものと考えております。今後も迅速な資料提供ができるよう努めます。

### 新刊雑誌・未所蔵本をWeb予約できるようにしたい／

→Webサービスの蔵書検索で未所蔵の本や雑誌のデータを表示することは現時点では困難ですが、図書館システムのリニューアルに合わせて、実現可能かどうか検討してまいります。

## ●資料について

### 蔵書構成がよい、興味深い本がたくさんある／

→ありがとうございます。今後も市民の方に興味を持っていただける蔵書構成に努めます。

### 新しい本、蔵書をもっと増やしてほしい／

→草津市では両館で年間約20,000冊、新刊本を購入しております。新しい本の情報等をもっとわかりやすく提供できるようにいたします。

### 探していた本を他の図書館から取り寄せてもらえてよかった／

→ありがとうございます。図書館では、全国の図書館や国会図書館からの取り寄せを行っています。読みたい本やお探しの本が見当たらない時など、お気軽に職員までお申し付けください。

### 傷みの激しい本が多い／買い直しをしてほしい／

→申し訳ございません。傷みの激しい本については、見つけ次第、買い直しをしているところです。また、買い直しできない本や少しの修理ですむものについては、職員が一冊ずつ修理をしています。本棚等で傷みの激しい本を見つ



けられたら、お手数ですが職員にお渡しください。

**楽譜類の本を充実させてほしい／コミックの蔵書を増やしてほしい／中国語の絵本が少ない／社会啓発、人権教育の本をもっと入れてほしい／医学関連の本をもっと増やしてほしい／小学生向きの本(日本の歴史、伝記など)が少ないのもっと充実させてほしい／文化的な本を増やしてほしい／電車関係の本を充実させてほしい 等**

→申し訳ございません。それぞれの分野に偏りのないよう配慮しながら選書しております。開架に出していない本もたくさん書庫にございますので、職員にお尋ねください。また限られた予算内ですべての本を購入することができません。ご希望の本が図書館にない場合は、リクエストしていただきますと、購入の検討や他の図書館から借りることもできますので、お気軽に職員にお尋ねください。

**ソフトウェア開発に関する本が古くて使えないのもっと新しいものをいれてほしい／**

→申し訳ございません。新刊本の購入を行っておりますが、貸出になるため、棚には新しい本がない状態になってまいります。今後は新刊本の購入を積極的に行うとともに、新刊情報がお客様にわかりやすいよう、棚に置くなど検討します。また、古い資料は書庫に入れるなど整理にも努めます。

**新聞などで紹介される人気の本がない／**

→新聞やテレビ等で紹介された本はすぐにリクエストがあり、購入している本もたくさんありますが、予約される方も多く貸出になっていることがあります。カウンター等で職員にお尋ねいただきましたら、その本についてお調べさせていただきます。

**雑誌の種類が充実していて助かる／**

→ありがとうございます。雑誌については、通常の本に比べて、新しい情報が得られるものや本として出版されているものが少ないものなどを中心に多種多様な分野から取り揃えております。今後も新刊雑誌の出版動向も見ながら充実させるよう努めます。

**雑誌類の蔵書構成を見直してほしい／雑誌の蔵書構成が偏っている／**

→申し訳ございません。専門雑誌等利用が限られる分野については購入していない雑誌も多くあります。希望雑誌をリクエストいただきましたら、他の図書館から借りることもできますし、次年度の購入検討もさせていただきますので、お気軽に職員にご希望をお伝えください。

**郷土資料が充実していて満足／**

→ありがとうございます。今後も、新聞や出版情報等情報収集にさらに努め、充実を図ります。

**CD・DVDは必要ない／**

→CD・DVD等、音声または映像による視聴覚資料につきましても、情報および表現の記録媒体の一つとして今日一般に広く認知され、利用されていることや、障害の有無に関わらず、様々な年齢層にとって視覚や聴覚からの情報が内容理解の一助となる効果が認められています。また、図書館法第3条においても視聴覚資料の収集・提供について謳われていることから、図書館資料として収集しています。

**AV資料を充実させてほしい、CDが古い／洋楽CD、落語CDをもっと充実させてほしい／**

→申し訳ございません。AV資料につきましては、適正に著作権処理された作品の中から選定しております。また、それぞれの分野に偏りのないよう配慮しながら選定しております。なお、限られた予算内ですべての資料を購入することができませんので、ご希望のCD・DVDが図書館にない場合は、リクエストしていただきますと、購入の検討もいたします。

**マンガを開架に出してほしい／**

→申し訳ございません。南館におきましては、開架スペースも限られているため、多巻もの(1~5巻ずつのセット)コミ

ックを開架スペースに出すことが難しく、目録リストを作成して対応いたしているところがございます。

#### **マンガの目録がほしい／**

→本館、南館共にコミックの目録リストを作成しております。今後は利用者の方にわかりやすい場所に設置し、周知に努めます。

#### **新刊本は本屋・出版社との共存のために半年から1年待ったほうがよいのでは／**

→図書館の資料貸出が書店・出版社の売り上げ阻害の要因のような報道等がございましたが、公共図書館における新刊の貸出率は全国的にみて利用の多い図書館でも全体の資料の約5～10%未満となっています。また、図書館利用者について、利用の多い自治体でも全体の20%未満の市民となっているため、図書館での貸出が売り上げ阻害の主要な要因とは考えておりません。

#### **読みたい本がなかなか返ってこなくて困る／**

→申し訳ございません。ベストセラー等予約の多い本は、100人以上待ちの状態でも、最大10冊を限度としております。長くお待たせすることになり申し訳ございませんが、限られた予算内で様々な分野、利用に対応しておりますのでご了承ください。

#### **ベストセラー本の複本は購入しなくてよい／人気本は複数冊買ってほしい／**

→多くの利用者の要望がある資料については、その内容や利用状況を見極めながら複本を購入させていただいております。ご理解ください。

#### **両館で同じ本を購入してほしい／**

→資料の購入については、主に毎週の選書会議において選定しております。資料によっては、両館共に購入しているものもございますが、両館の利用者層や利用状況等を考えて、購入しておりますのでご理解ください。

#### **書庫の本をもっと開架に出してほしい／**

→本館約20万冊、南館約10万冊の計約30万冊の本が書庫にあります。

直接手に取って選べる本がたくさんある方が、探しやすいと思われる方もいらっしゃると思いますが、本がありすぎて探しにくいという方もいらっしゃいます。図書館としましては、見やすく探しやすい書架を目指しておりますことから、必要に応じて書庫の本を開架と入れ替えを行ってまいります。

#### **リサイクル本を常設してほしい／リサイクル本の有効活用をしてほしい／**

→現在、リサイクル本につきましては、図書館まつりの際と1月に行っております。一般市民の方だけでなく、市内の学校や公共施設等にも周知して有効活用していただいているところです。今後の開催(常設)につきましては、両館で開催する、開催回数を増やす等含めて検討させていただきたいと思っております。

#### **文庫本が古い／**

→申し訳ございません。文庫本につきましては、手軽で利用しやすいことから、貸出回数も多く、また開館当初からの貴重なものにつきましては、すでに絶版になっているものもあり、出版年が古いものも保存しております。しかしながら、買い替えられるものについては、その内容や利用状況などを考えて随時買い替えを行っているところです。

#### **寄贈してほしい本を館内に貼り出してほしい／**

→現在図書館HPにおいてリクエストが多いもので、図書館での購入上限を超えているものについての寄贈をお願いしますが、館内掲示はしておりませんので、今後検討いたします。

#### **もっと寄贈を受け付けてほしい／**

→寄贈本につきましては、図書館資料とするか否かの判断を図書館にお任せいただけることや図書館まで持ってきてくださること等を基本的な条件として確認後、受け付けさせていただいております。その他ご不明な点等ございませ

たら、お気軽に職員までお尋ねください。

#### **CD・DVDで再生不可のものがあるのでチェックしてほしい／**

→CD・DVDの再生の不具合については、再生デッキの機種等によって違う場合があります。全資料をチェックすることは時間・コスト的に考えても難しく思っています。現在、利用の際に不具合が生じた場合、お客様からのお申し出により図書館でも確認をさせていただいております。また返却時に傷等が見られた場合については、図書館でクリーニングを行っております。

#### **資料にレシートが挟まっていることが多い／**

→申し訳ございません。返却・貸出時等に中身を確認するよう周知・徹底いたします。

#### **資料の汚破損が気になる(食べかすが挟まっていたり、タバコの臭いがしたりする)等**

→申し訳ございません。返却時の確認を徹底すると共にブックシャワー等を活用して食べかすやにおいの除去を行うと共に利用者マナーの向上喚起を促します。

### **●館内の読書環境について**

#### **YAコーナーなど新しいコーナーができて嬉しい／**

→ありがとうございます。今後も利用者の方のニーズに合った棚づくりに努めます。

#### **棚に本が詰まりすぎている／**

→月末の館内整理日等に職員で棚の整理を行い、皆様が気持ちよく利用していただけるようにいたします。

#### **台車等の移動の音が気になる／**

→ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。読書されている方が気にならないよう、注意して移動いたします。

#### **料理本・趣味の本をもっと開架に出してほしい／**

→申し訳ございませんが、書棚のスペースが限られているため、全ての本を開架に出すことができません。季節に合わせて本を入れ替える等の工夫をいたします。

#### **本が探しづらい、書架の案内表示をもっとわかりやすくしてほしい／**

→案内表示の見直しを行います。また、館内案内図を配布しておりますので、カウンター職員へお声かけください。

#### **絵本が探しにくい／**

→当館では、シリーズもの等がまとめてお探しいただけるよう、出版社の五十音順に絵本を並べています。タイトル・出版社・絵本のサイズをメモしてお探してください。見つからない場合は、職員にお声かけください。

#### **赤ちゃん絵本コーナーへぬいぐるみ・おもちゃなどを置いてほしい／**

→場所、衛生面等の問題があるため、申し訳ございませんが、現在は導入を考えておりません。

#### **敷地の有効活用方法(長居したくなるような)を考えてほしい／**

→興味の引くような展示やコーナーづくりを行う等、検討をさせていただきます。

#### **新聞を複数持ち出す人がいるのが気になる／**

→ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。新聞棚へ「お一人1紙ずつの持ち出しのお願い」を掲示しておりますが、職員が気を付けてお声かけいたします。

#### **本の展示が下の方にあって見にくい／**

→ご不便をお掛けして申し訳ございません。できるだけ利用者の方の手に取りやすい位置に置くよう気を付けます。

### **利用マナーの悪い人がいて困る／**

→職員が定期的に館内を巡回してお声かけいたします。

### **BGMを流してほしい／**

→静かに読書されたい利用者の方もいらっしゃるため、申し訳ございませんが、現在は導入を考えておりません。

### **笑いやユーモア本のコーナーがあればよい／**

→本館・南館各館にて毎月テーマを設定して展示をおこなっていますので、今後のテーマに取り入れていきます。

## **●WEB検索、館内検索機について**

### **CDを分野別またはアーティスト別で一覧表示してほしい／**

→現時点では検索方法の工夫でご要望に近い検索結果を得ることができます。蔵書検索の検索条件にある「資料種別」で「聴覚」を選択し、「キーワード」にアーティスト名を入力して検索をお試しください。

### **館内検索機が使いにくい／**

→ご不便をおかけしており、申し訳ございません。表示される情報が限られているなどのご意見をいただいております。システム上の制約はございますが、改善できる点是对応したいと思っておりますので、お気づきの点はカウンターまでお知らせください。

### **Web検索をしたときに、新しい本順に並べてほしい／**

→入荷順に並べ替えることは難しいですが、出版年順に並べ替えることは可能です。検索結果右上方にある「表示順」欄をご活用ください。また、左側メニューにある「新着資料から探す」では1週間更新で新しく入荷した本のみを表示しています。

### **Webから予約状況や貸出期間がわかるので便利／**

→Webサービスをご活用いただき、ありがとうございます。今後もサービスの充実を図っていきます。

### **絵本を探るときに昔話・科学など分野別に検索したい／**

→ご不便をおかけしており、申し訳ございません。分野別での検索は現時点では困難ですが、データ管理上で実現可能かどうか検討してまいります。

### **過去に借りた本の履歴を見られるようにしてほしい／**

→今後、Webサービスの充実を図っていく中で実現可能かどうか検討いたします。

### **書名や作者がわからない時に絞り込む機能があればいい／**

→著者名が一覧に出来たり、選択肢が表示されたりすることをイメージされているのかと思います。現時点ではそれに該当する機能は備えておりませんが、今後図書館システムのリニューアルに合わせて、実現可能かどうか検討してまいります。

### **検索機の画面が暗く見づらい、場所を移動してほしい／**

→ご不便をおかけしており、申し訳ございません。大掛かりな工事等是对応が難しいところがございますが、照明の工夫等で解消できないか検討いたします。

### **検索方法が限られていて使いづらい／Webでの検索がわかりにくい／館内検索機の使い方がわからない／Webで本の内容がもっと詳しくわかるとうい／検索機能の向上をしてほしい／**

→ご不便をおかけしており、申し訳ございません。今後、検索の方法について講習会を開催する予定にしております。

その際にはぜひご参加いただき、ご要望もお聞かせください。

**検索機を全てタッチパネル式にしてほしい／**

→タッチパネル式を好まれない方もおられますので、選択していただけるよう両方を備えています。

**ホームページをもっと見やすくしてほしい／**

→ご不便をおかけしており、申し訳ございません。システム上の制約はございますが、改善できる点是对応したいと思っておりますので、お気づきの点はカウンターまでお知らせください。

**Web検索をして在架になっても実際に探すと本がないことがある／**

→返却されたばかりの本や新着資料など、通常の書棚以外の場所に置いている場合があります。お手数をおかけしますが、見つからない場合はカウンターでお尋ねください。

●館内の設備について

**館内でインターネット利用ができるパソコンを置いてほしい／**

→予算面でもスペース的にも設置が難しく、設置後の運用面でも、利用時間数管理、利用者マナーにも課題があるため、現状では設置予定がございません。申し訳ございません。

**本館2階の机が場所により暗く、メモが取りづらい／**

→ご不便をおかけし、申し訳ございません。予算面・設置面の状況が整いましたら、改善させていただきたいと考えております。

**駅から少し離れているので不便(本館)／**

→ご不便をおかけし、申し訳ございません。現状では、新設・移転等の予定がございません。ご了承ください。

**草津駅前に小さくてもいいので図書館がほしい／**

→ご不便をおかけし、申し訳ございません。現状では、新設、移転等の予定がございません。ご了承ください。

**書棚近くのイスが邪魔／**

→ご不便をおかけし、申し訳ございません。イスの数が足りないとおっしゃる利用者の方もいらっしゃいますので、調整させていただきたいと考えております。

**本を読めるスペースが少ない／**

→ご不便をおかけし、申し訳ございません。現状が手狭になっておりますのは承知しておりますが、可能な限り配慮させていただきたいと考えておりますので、ご了承ください。

**イスをもっと増やしてほしい／**

→ご不便をおかけし、申し訳ございません。現状において、イスが邪魔だとおっしゃる利用者の方もいらっしゃいますので、調整させていただきたいと考えております。

**読み聞かせスペースがあってよい／**

→ありがとうございます。今後ともご利用お待ちしております。

**児童コーナーにもOPACを設置してほしい／**

→申し訳ございません。予算面でもスペース的にも設置が難しく、ご不便をおかけいたしますが、次期システム入れ替え時に検討してまいります。ご了承ください。

**児童コーナーと一般コーナーを区切ってほしい／**

→予算面でもスペース的にも設置が難しく、ご不便をおかけしますが、ご了承ください。

#### **自習室を作してほしい／**

→申し訳ございません。図書館の資料をご利用いただくための閲覧席としてご理解ください。

#### **飲食スペースがほしい(自動販売機・喫茶など)／**

→予算面でもスペース的にも運用面でも設置が難しく、ご不便をおかけしますが、ご了承ください。

#### **子どもたちが遊びながら本を読めるよう、本館3階を開放してほしい／**

→3階は展示、講演会の会場となっております。今後、図書館行事等に検討させていただきたいと考えております。

#### **検索した資料を印字できるようにしてほしい／**

→今後、導入を考えております。もうしばらくお待ちください。

#### **空調設備を考えてほしい(夏・冬ともに温度調節に不満がある)(本)／館内が暑いので空調を調節してほしい(南)／**

→利用者の皆様にとって快適な温度設定に注意を払っておりますが、スペースが広いいため、全ての場所で一定温度を保つことが困難です。ご了承ください。気になる場合は職員にお声かけください。

### **●児童サービスについて**

#### **おはなし会をいつも楽しみにしている／**

→ありがとうございます。今後も楽しんでいただけるようなプログラムを考えながら開催していきます。

#### **赤ちゃん向けのおはなし会を午前中にしてほしい／**

→平成30年度から木曜おはなし会(乳幼児向け)を草津市立図書館(本館)は偶数月、南草津図書館は奇数月のそれぞれ第2木曜の11時～11時30分に開催します。ぜひお越しください。

#### **子どものコーナーを多少声を出してもよいスペースにしてもらえると安心して利用ができる／**

→ご意見ありがとうございます。子どものコーナーと一般のコーナーは区切りがなく、静かに本を読みたい方もおられますので、お客様同士のご理解ご協力が必要になります。配慮いただけるように職員も呼びかけしていきます。また、草津市立図書館(本館)では年3回キッズデーを開催しており、この日は子どもたちが騒いでも大丈夫な日になっていますのでお気軽にご来館ください。

#### **おはなし会を食事やお昼寝などを考慮した時間帯にしてほしい／**

→申し訳ございません。様々検討して開始時間を決めており、ご理解をお願いします。なお、南館では、乳幼児向け木曜おはなしの時間を午後2時から(本館と同様に)午前11時に変更いたしました。

### **●高齢者サービスについて**

#### **大活字本の蔵書を増やしてほしい／**

→ご意見ありがとうございます。予算面を考慮いたしまして検討させていただきます。

### **●外国語サービスについて**

#### **海外系雑誌、海外文庫を充実させてほしい／外国語資料をもっと充実させてほしい／英語の絵本が充実している**

→ご意見ありがとうございます。資料につきましては利用者層や利用状況を考慮し、予算面を踏まえたうえで購入しています。リクエストしたい本がございましたら、購入の検討をさせていただきますので、職員までお申し出ください。

## ●駐車場について

### 駐車場が狭い(本)／スポーツ利用者と駐車ゾーンを分けてほしい／

→申し訳ございません。駐車場はふれあい体育館とグラウンドの利用者の方との共用ですので、ご不便をおかけしますが、ご理解ご協力をお願いいたします。

## ●その他

### 読書方法の相談にのってほしい／

→読書相談は、図書館の大切な業務です。お気軽に職員にお尋ねください。

### 様々な本が読めるので感謝している／本を読むのが人生の楽しみになっている／本が好きになり、世界が広がった／今後も住民・利用者へ寄り添った活動を期待している／

→図書館をご利用いただきありがとうございます。今後も、皆さんの思いに応えられる図書館を目指していきます。

### 南館は駅に近くて便利／

→ありがとうございます。

### 書庫を見学する機会があればよい／

→館内の施設を見学していただく「図書館探検隊」等の行事を実施しております。広報等でお知らせしますので、ぜひご参加ください。

### 地方財政・国家財政難のため、将来有料化すべき／

→現在、図書館の利用は、国の法律である「図書館法」によって、無料であることが定められております。今後法律等の改正があれば、対応してまいります。

### 市の広報に図書館カレンダーを載せてほしい／

→市の広報では限られた紙面により多くの市政情報を掲載しておりますので、スペース上難しいですが、館内での図書館カレンダーの配布やホームページでのお知らせを行っております。ご利用ください。

### 図書館に市民の展示品を置いてはどうか／

→本館の3階ギャラリーでは、市内サークルの作品展が不定期に開催されており、来館者の目を楽しませています。また、2階に小さな展示スペースがありますので、展示希望があれば対応させていただきます。南館では、館内が狭く展示スペースがありませんので、ご了承ください。

### 図書館モニター制を導入にはどうか／

→図書館では、「草津市図書館協議会」を設置し、公募の市民を含めた10名の委員から、図書館運営にかかわるご意見をお聞きし、そのご意見をより良いサービスの向上に活かしておりますので、モニター制と同様と考えております。

### アプリでのカード機能を検討してほしい／

→アプリでのカード機能については、現システムでは対応しておりませんが、今後、システムで利便性のある有効な機能があれば、検討します。

### 移動図書館のステーションをもっと増やしてほしい、移動図書館でCDの貸出をしてほしい／

→移動図書館のステーションについては、図書館からの距離、想定利用者数、安全な駐車場所の確保などの点を考慮し、毎年見直ししております。ステーションの増設は、運行時間等から難しく、現行の20箇所以上は増やせませんが、場所の変更は可能ですので、ご要望がありましたら、検討いたします。また、移動図書館でのCDの貸出・返却に

については、移動の際の振動や熱によって、本体の破損や変形の恐れがありますので、行っておりません。直接カウンターでの貸し出しをお願いします。

**貸出レシートにタイトルが入りきっておらず分かりにくい／**

→貸出レシートの表示につきましては、システム上、限られた紙面での定型となっております。お手数ですが、ご本人様で、ご確認していただき、補足等をお願いします。

**保護者に向けた子どもの利用マナーを掲示してはどうか／**

→貸出券発行の際に、保護者、お子さんに利用マナーを説明し守っていただくようお願いしています。また、館内で、マナー違反のお子さんがおられた場合、個別に注意しております。利用マナーについて、よりご理解、ご協力いただくためにも、検討させていただきます。

**予約などの運用ルールが変更になった場合は、理由などを開示してほしい／**

→利用者にかかわる運用の変更については、その都度、チラシ等でお知らせさせていただいておりますが、変更理由も、わかりやすく明記させていただきます。

**CD、DVD、紙芝居を草津駅・フェリエ1階のポストへ返せるようにしてほしい／**

→CD、DVD、紙芝居の返却につきましては、ポストの構造上、上へ積み重なるため、破損や詰りが起きてしまいます。お手数ですが、直接ご返却ください。

**いつでもポストを開けてほしい／**

→玄関横ポスト(本館)、フェリエ南草津玄関ポストへ返された資料については、常時回収することができませんので、開館中にポストに返却されても、すぐには返却手続きができません。そのため返却・貸出の際の手違いを避けるためにも、開館中は、直接カウンターへご返却お願いいたします。

**大津市民にも貸出を検討してほしい／**

→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。ご了承ください。

アンケートに御協力いただき、ありがとうございました。