

令和5年度
図書館利用者アンケート
調査報告書



令和6年6月
草津市立図書館・南草津図書館

令和5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6,402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6年1月5日（金）～ 1月31日（水）

回答数 1,016件

（うち、紙での回答629件（61.9%）、WEB回答387件（38.1%））

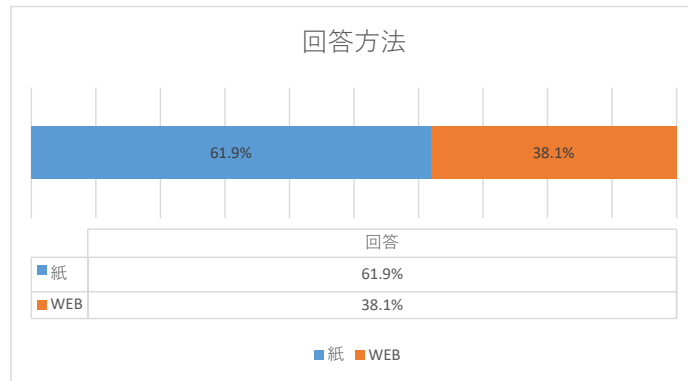
補足

- ・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。

令和5年度利用者アンケート結果集計

集計期間	令和6（2024）年1月5日～1月31日
回答数	1,016件 （うち 紙での回答数 629件、WEB回答数387件）
配布数	6,402枚

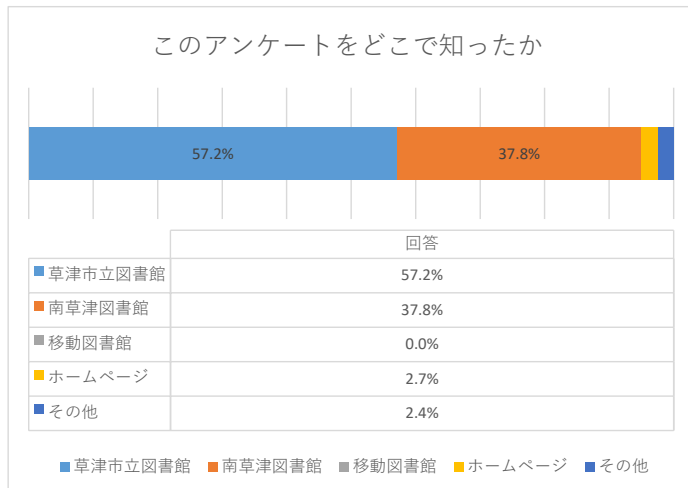
回答方法



昨年度の結果
紙 51.5% WEB 48.5%

分析・昨年度との比較
依然として紙回答がやや優位だが、回答傾向に大きな差はない。

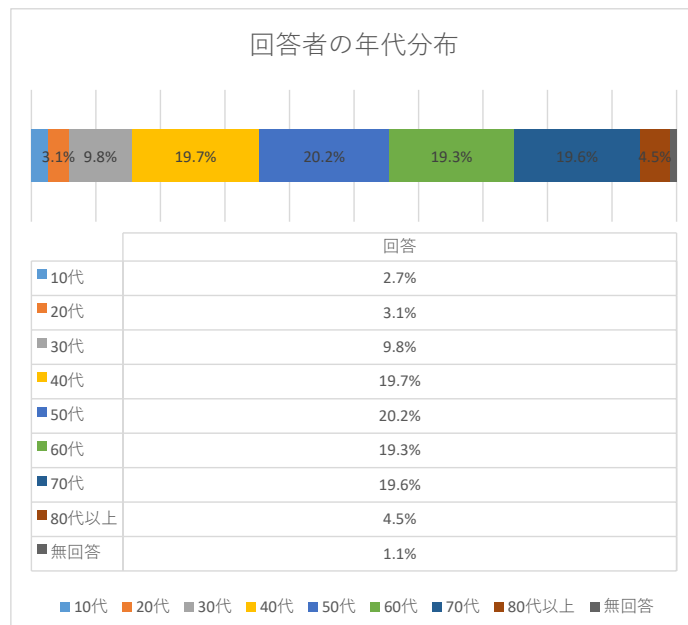
アンケートを知ったきっかけについて



昨年度の結果
—

分析
館内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。

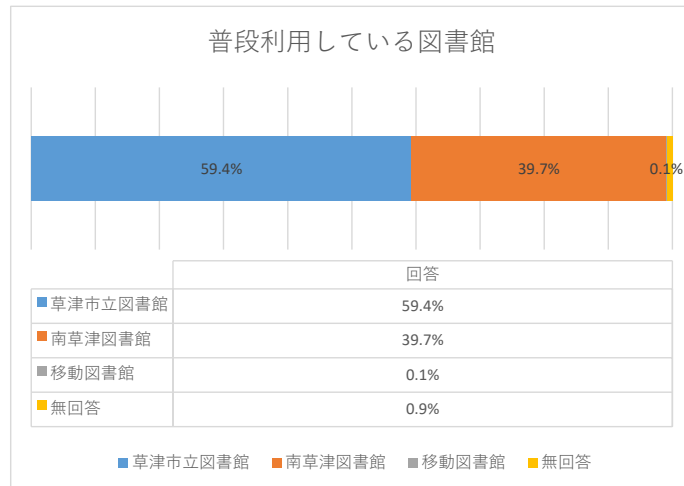
問1 年齢



昨年度の結果
10代(5%)、20代(4%)、30代(10%)、40代(17%)、50代(22%)、60代(17%)、70代(19%)、80代以上(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。

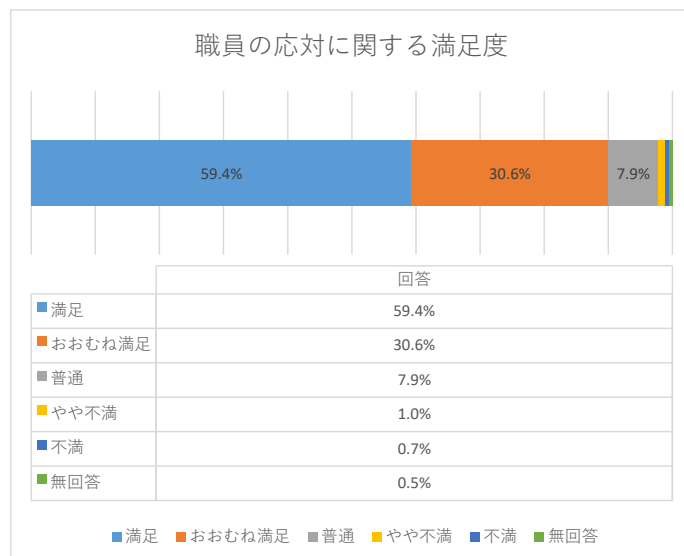
問2 普段利用している図書館



昨年度の結果
—

分析
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

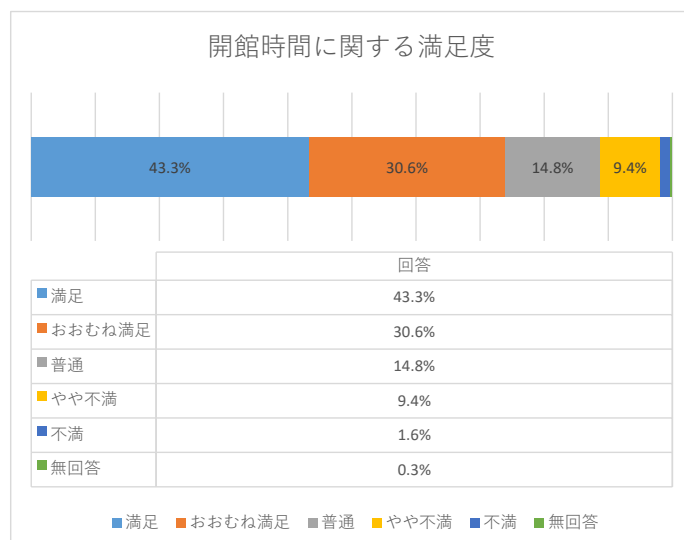


満足度 90.0%

昨年度の結果
昨年度の満足度 90% 満足(57%)、おおむね満足(33%)、普通(8%)、やや不満(1%)、不満(1%)

分析・昨年度との比較
昨年度と同じ満足度90%を達成することができた。利用者に誠実に向き合う姿勢を評価いただいたものと考えられる。

問3-(2) 開館時間

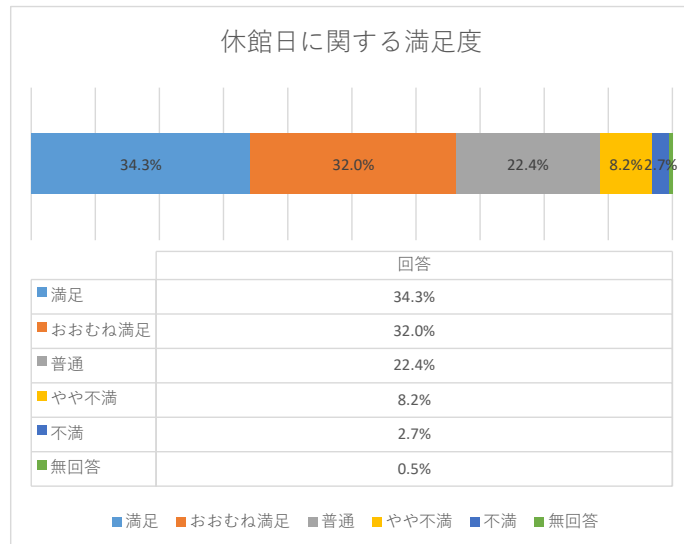


満足度 73.9%

昨年度の結果
昨年度の満足度 76% 満足(48%)、おおむね満足(28%)、普通(15%)、やや不満(8%)、不満(1%)

分析・昨年度との比較
ほぼ横ばいであるが、「やや不満」「不満」層が微増している。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

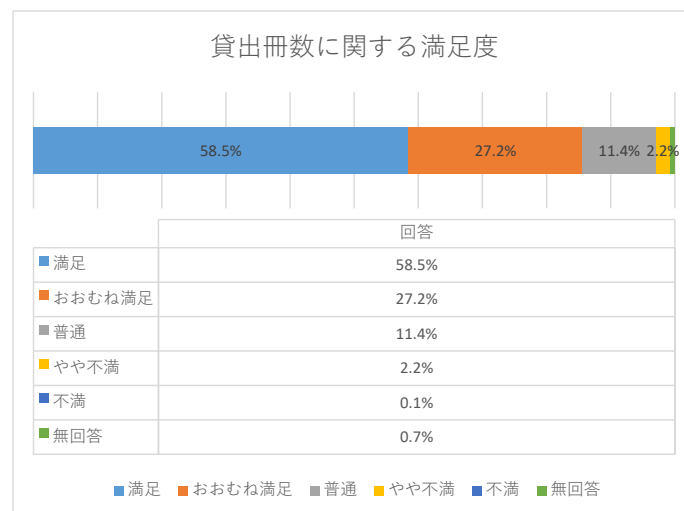


満足度 66.2%

昨年度の結果
昨年度の満足度 68% 満足(39%)、おおむね満足(29%)、普通(20%)、やや不満(7%)、不満(4%)

分析・昨年度との比較
ほぼ横ばいであるが、「普通」「やや不満」層に少し票が動いている。市民のライフスタイルの変化に伴い、今後「普通」「やや不満」「不満」の割合を注視していく必要がある。

問3-(4) 貸出冊数

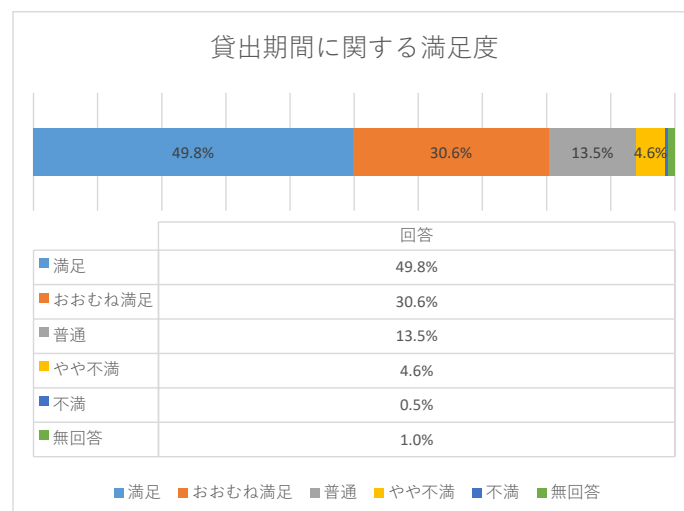


満足度 85.6%

昨年度の結果
昨年度の満足度 87% 満足(64%)、おおむね満足(23%)、普通(11%)、やや不満(1%)、不満(1%)

分析・昨年度との比較
ほぼ横ばいであるが、「満足」が「おおむね満足」に動いていることは注視したい。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。

問3-(5) 貸出期間

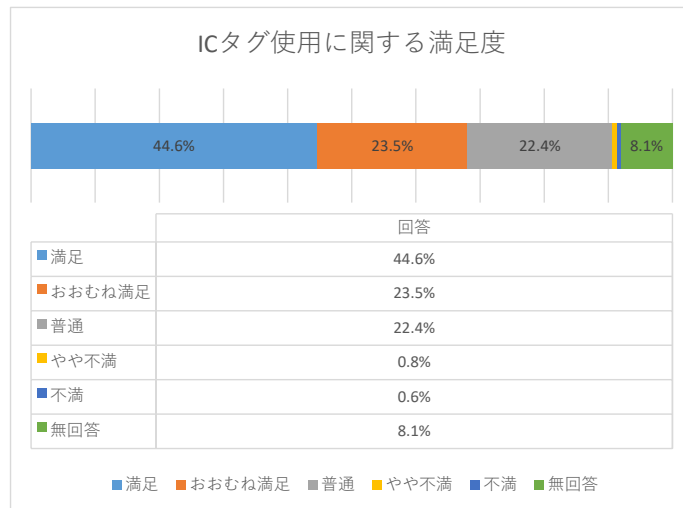


満足度 80.4%

昨年度の結果
昨年度の満足度 78% 満足(52%)、おおむね満足(26%)、普通(14%)、やや不満(5%)、不満(2%)

分析・昨年度との比較
少しポイントを上げたが、「満足」と「普通」が「おおむね満足」に若干移動したもので、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。

問3-(6) ICタグを使用した貸出・返却

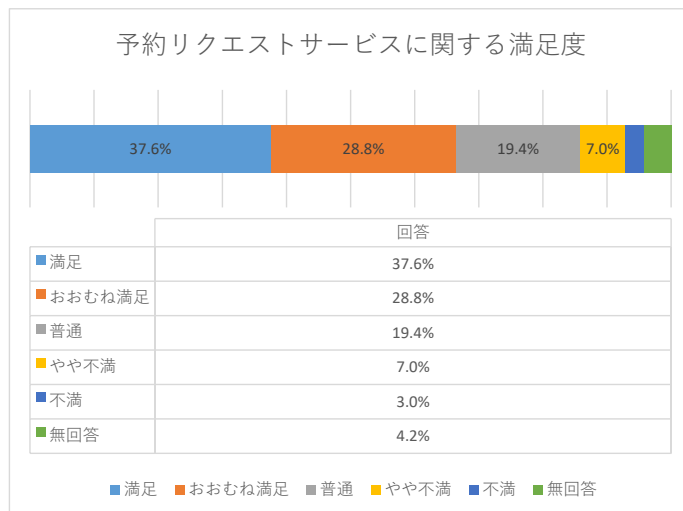


満足度 68.1%

昨年度の結果
昨年度の満足度 71% 満足(51%)、おおむね満足(20%)、普通(19%)、やや不満(0%)、不満(1%)

分析・昨年度との比較
「満足」から「おおむね満足」「普通」に票が動き、若干のポイント下降となった。無回答層が8.1%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。

問3-(7) 予約リクエストサービス

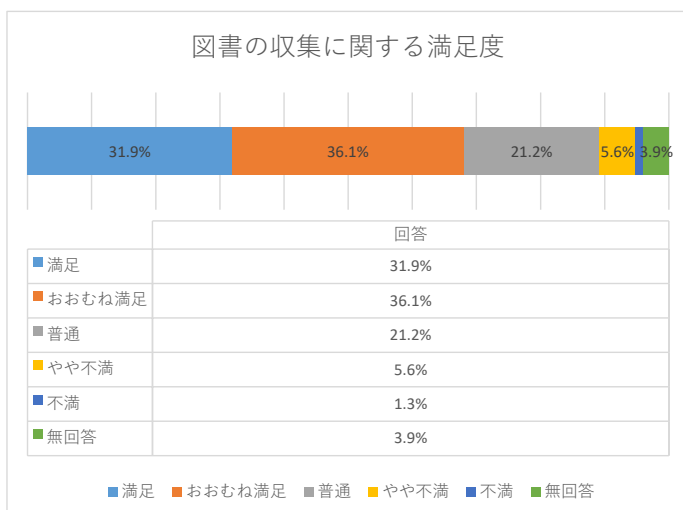


満足度 66.4%

昨年度の結果
昨年度の満足度 68% 満足(42%)、おおむね満足(26%)、普通(17%)、やや不満(7%)、不満(3%)

分析・昨年度との比較
「満足」から「おおむね満足」「普通」に票が動き、若干のポイント下降となった。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。

問3-(8) 図書(本)の収集・貸出

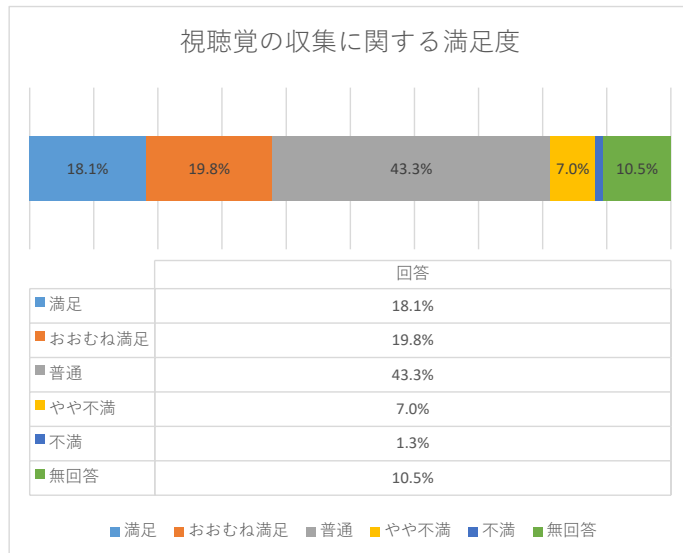


満足度 68.0%

昨年度の結果
昨年度の満足度 68% 満足(35%)、おおむね満足(33%)、普通(23%)、やや不満(6%)、不満(1%)

分析・昨年度との比較
満足度に変化はないが、「満足」から「おおむね満足」に票が動いたことは注視すべきである。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。

問3-(9) 視聴覚(CD・DVD等)の収集・貸出

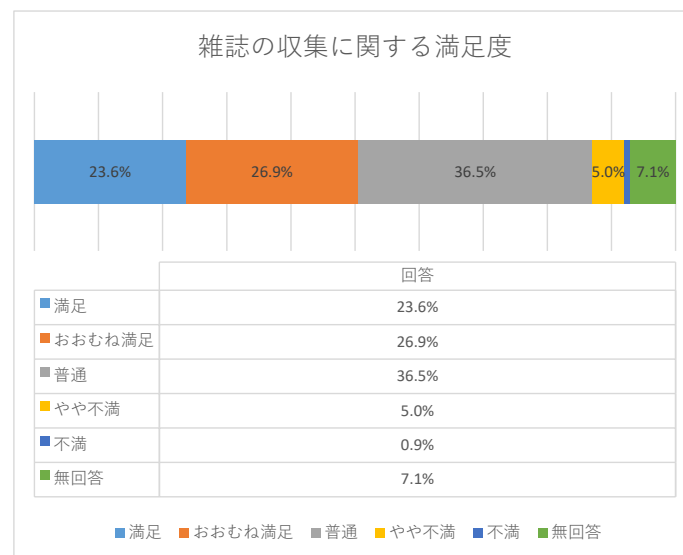


満足度 37.9%

昨年度の結果
昨年度の満足度 37% 満足(19%)、おおむね満足(18%)、普通(43%)、やや不満(7%)、不満(3%)

分析・昨年度との比較
回答傾向に変化は見られなかった。無回答層が1割おり、視聴覚資料には関心の薄い利用者も多いが、今後は朗読CDへの関心が高まることも予想されるため、動向を注視する必要がある。

問3-(10) 雑誌の収集・貸出

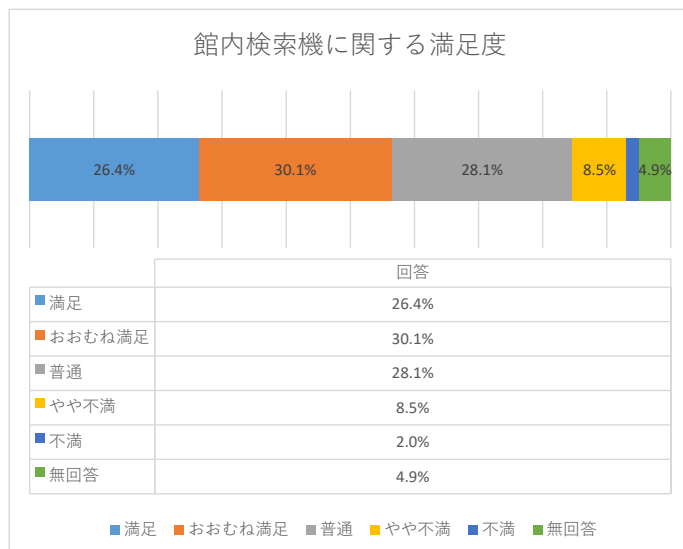


満足度 50.5%

昨年度の結果
昨年度の満足度 47% 満足(22%)、おおむね満足(25%)、普通(42%)、やや不満(5%)、不満(1%)

分析・昨年度との比較
ややポイントが上昇したが、ほぼ横ばいである。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

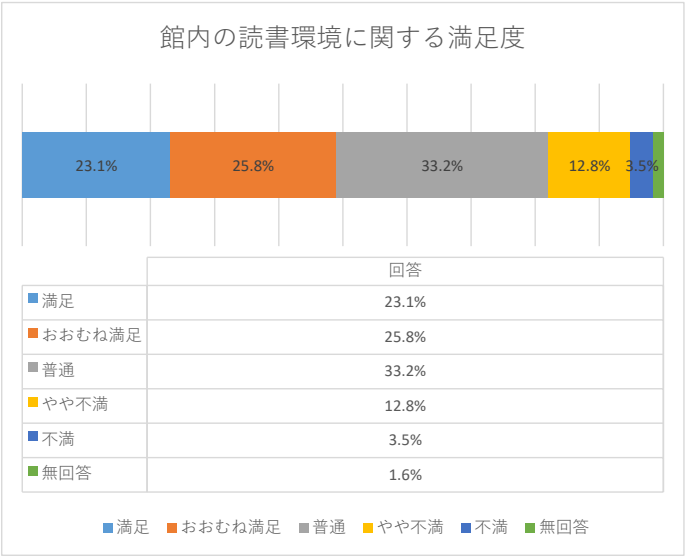


満足度 56.5%

昨年度の結果
昨年度の満足度 56% 満足(27%)、おおむね満足(29%)、普通(30%)、やや不満(8%)、不満(1%)

分析・昨年度との比較
回答傾向に変化は見られなかった。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、無回答層が少なく、館内設備として認識されていることが窺える。

問3-(12) 館内の読書環境

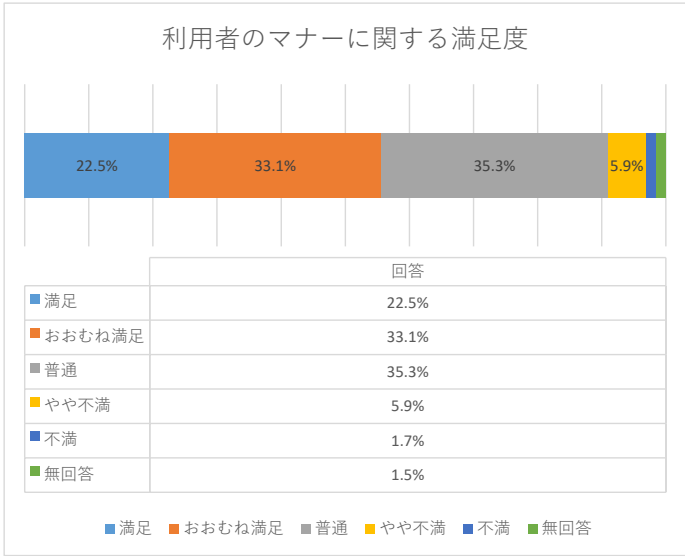


満足度 48.9%

昨年度の結果
昨年度の満足度 48% 満足(21%)、おおむね満足(27%)、普通(33%)、やや不満(12%)、不満(6%)

分析・昨年度との比較
回答傾向に変化は見られなかった。令和5年度秋には草津市立図書館の屋外読書スペース等の整備を行ったが、アンケート実施までに認知度が上がらなかったようである。利用促進を図り、利用者に実感してもらう機会を作る必要がある。

問3-(13) 利用者のマナー

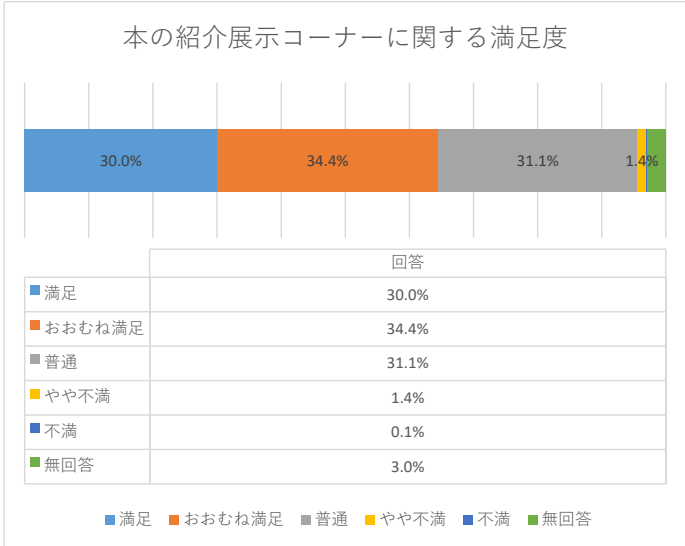


満足度 55.6%

昨年度の結果
昨年度の満足度 52% 満足(22%)、おおむね満足(30%)、普通(37%)、やや不満(8%)、不満(2%)

分析・昨年度との比較
「やや不満」「不満」から高評価の方へと票の移動があり、少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必要である。

問3-(14) 本の紹介展示コーナー

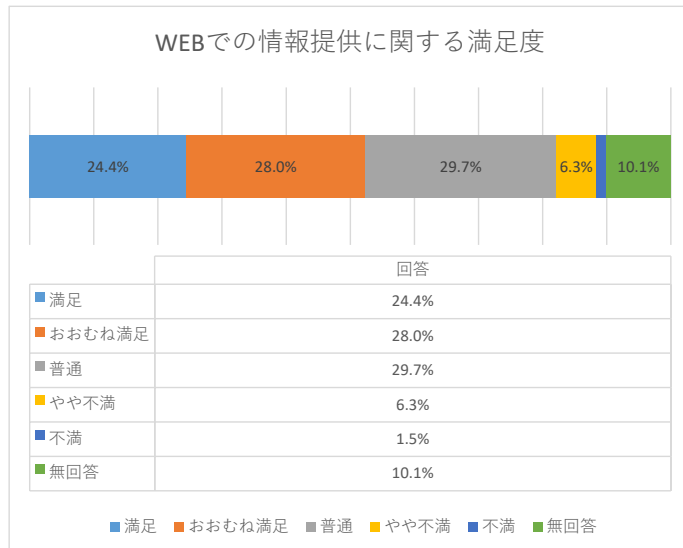


満足度 64.5%

昨年度の結果
昨年度の満足度 62% 満足(28%)、おおむね満足(34%)、普通(32%)、やや不満(3%)、不満(1%)

分析・昨年度との比較
回答傾向に変化は見られなかった。自由記述欄の意見を見ると、書架の配架方法について述べているものも散見され、「展示コーナー」についての設問であることが分かるような工夫をするとともに、館内展示の認知度を上げる必要がある。

問3-(15) WEB等での情報提供・検索方法

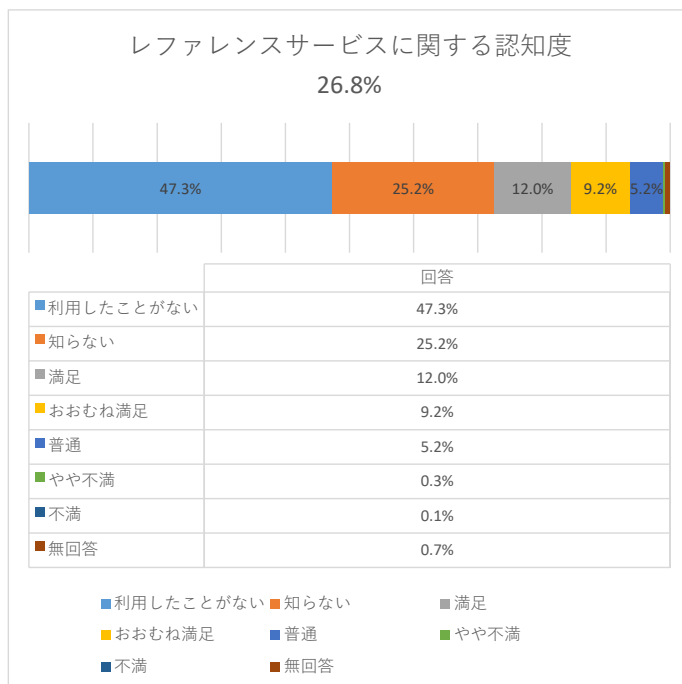


満足度 52.4%

昨年度の結果
昨年度の満足度 50% 満足(24%)、おおむね満足(26%)、普通(29%)、やや不満(7%)、不満(2%)

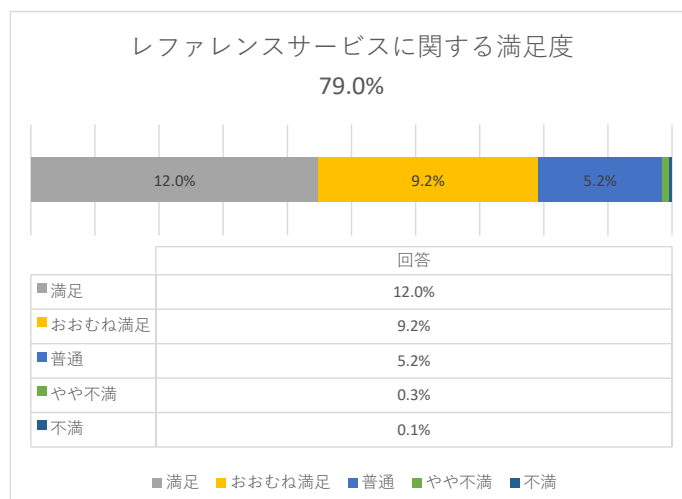
分析・昨年度との比較
回答傾向に変化は見られなかった。無回答層が1割おり、情報提供の方法を全てWEBに置き換えられるわけではないことが窺えるが、自由記述欄では関心の高さも窺うことができる項目である。

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？

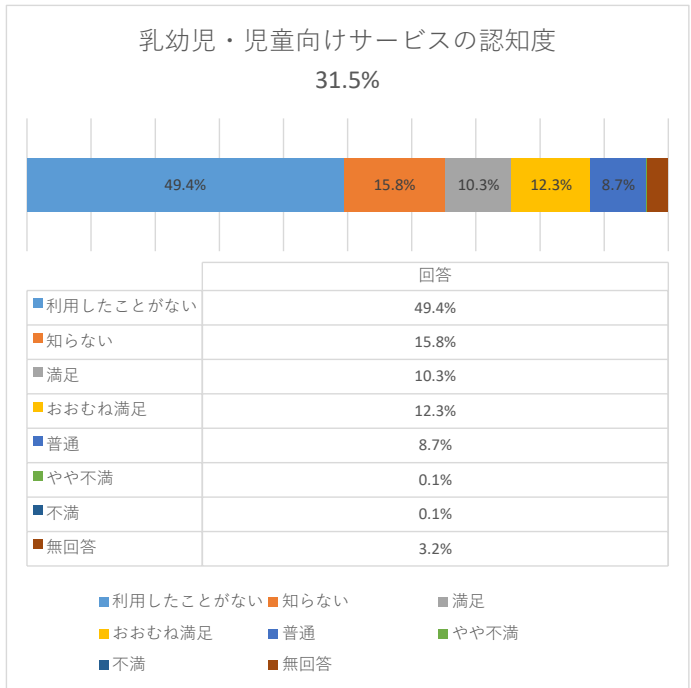


昨年度の結果
昨年度の認知度 26% 昨年度の満足度 73% 利用したことがない(39%)、知らない(35%)、満足(10%)、おおむね満足(10%)、普通(7%)、やや不満(1%)

分析・昨年度との比較
今年度の認知度 26.8% 今年度の満足度 79.0% 7割以上が「利用していない」「知らない」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。しかし認識して利用している人の評価はおおむね高く、利用者支援の満足度は高いことが窺える。

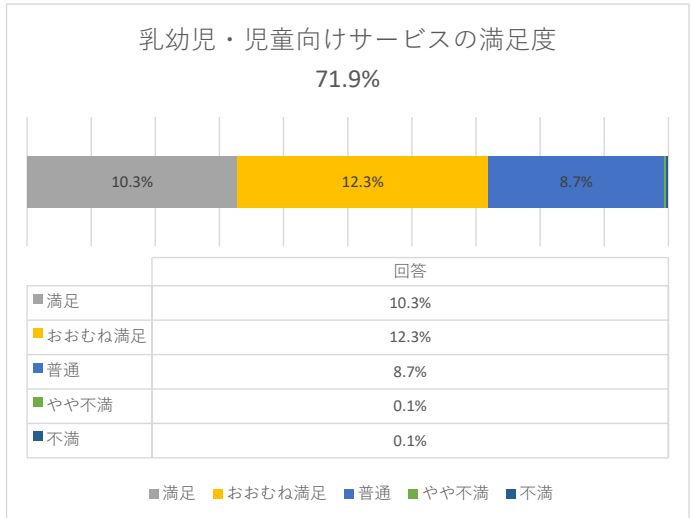


問4-(2) 乳幼児・児童向けサービス(年齢対象別のイベント等)を知っていますか？

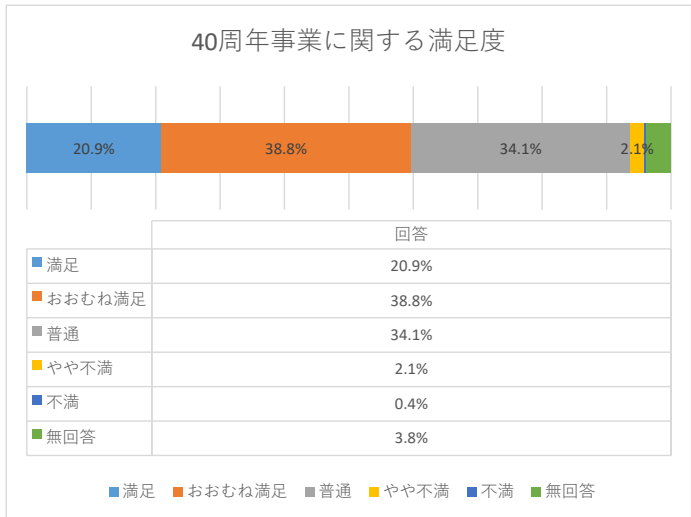


昨年度の結果
昨年度の認知度 24% 昨年度の満足度 71% 利用したことがない(46%)、知らない(27%)、満足(8%)、おおむね満足(9%)、普通(7%)、やや不満(0%)

分析・昨年度との比較
今年度の認知度 31.5% 今年度の満足度 71.9% 7割以上が「利用していない」「知らない」と回答しているが、回答者の内訳を鑑みると現在子育て中の世代からの回答数は全体の3割未満程度と考えられ、サービスを受ける層、受けない層の回答がはっきり分かれたことが推察される。満足度は高く評価されている。



問4-(3) 草津市立図書館40周年事業の総合評価

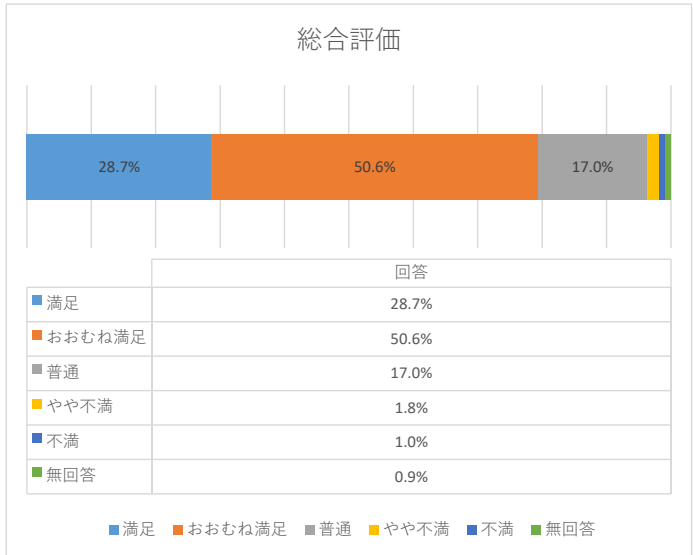


満足度 59.6%

昨年度の結果
(参考)南草津図書館20周年記念事業 満足度 45%

分析・昨年度との比較
40周年の各事業について自由記述欄に意見が寄せられる等関心の高さが窺えたが、60%を切る満足度に留まったことには、利用者全体への情報発信の難しさも感じるところである。多くの利用者に情報を伝える方法について検討の必要がある。

問4-(4) 図書館両館のサービスについての総合評価



満足度 79.3%

昨年度の結果
昨年度の満足度 72% 満足(26%)、おおむね満足(46%)、普通(20%)、やや不満(3%)、不満(1%)

分析・昨年度との比較
他の項目に比して、大きくポイントが上昇した。2か年の周年事業を通して、利用者に図書館をより身近に感じていただくことができた成果ではないかと考える。

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

いつも忙しそうで声をかけにくい。	2 件
職員の声が小さくて聞こえづらい。	3 件
横柄な態度を取られて嫌な思いをした。	8 件
もう少し臨機応変に親切に対応してほしい。	6 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。研修を充実し、職員の意識向上に努めてまいります。	

新型コロナウイルス対策のビニールはもう不要ではないか。	4 件
感染状況や重症化も落ち着いてきましたことから、2024年4月に撤去しました。長らくの御協力ありがとうございます。ありがとうございました。	

親切、丁寧に対応してもらえた。	9 件
今後も、利用者の方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。	15 件
もっと早くから開館してほしい。	16 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ので現在変更の予定はありません。御了承ください。	

問3- (3) 休館日

休館日が多い。	13 件
祝日に開館してほしい。	14 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。 祝日や年末年始を開館することについては、市民の皆様にご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。なお、2020年度から11月3日の文化の日（祝日）を開館（本館のみ）しています。	

問3- (4) 貸出冊数

貸出冊数を増やしてほしい。	3 件
貸出冊数については、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85.6%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。なお、2024年度の蔵書点検期間は上限冊数を20冊に引き上げる試みを行っております。結果を勘案し、次年度からも期間限定での試みを行うことがございます。	

問3- (5) 貸出期間

貸出期間を長くしてほしい。	9 件
予約の続いている本の貸出期間を短くしてほしい。	3 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80.4%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、来館者が調べ物をされる際に館内で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

よくわからない。	3 件
資料に貼付したICタグを専用の機械で一度に読み込んで行う、資料の貸出や返却方法のことです。以前は、資料を一点ずつ、バーコードをスキャナーで読み取る方法で行っていましたが、複数の資料を一気に読み込むことができるようになりました。また、ご自身で貸出手続きを行える、自動貸出機もご利用いただけるようになりました。周知については、皆様に知って頂けるよう今後の工夫を検討してまいります。	

ICタグを導入しているのに返却処理が遅く、待たなければならないのが面倒。	8 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。ICタグは薄い本を重ねて読み込むことが不得手で、特に絵本や雑誌を一度に返却処理することが難しい場合があります。また、残りの貸出点数に間違いがないかを利用者の皆様と確認させていただくことで返却処理の漏れを防ぐ意味もございますので、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。	

問3- (7) 予約リクエストサービス

予約本の取り置き期間をもっと長くしてほしい。	3 件
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。	

予約冊数を増やしてほしい。	3 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。	

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。	54 件
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ものの増加、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、現時点では実施の予定はありません。現行通り、利用可能資料の取り寄せは窓口、電話で受付いたしますので、御利用ください。	

コミックをWEB予約できるようにしてほしい。	15 件
コミックは原則5冊セットでの貸出となっておりますが、WEBサービス上で、セットのうちの数冊のみを予約する、またはキャンセルするということが起こる可能性があります。そのようなことが起こると、予約待ちの順番等に混乱が生じ、提供までにお時間がかかりますので、WEBサービスからの予約は制限させていただいております。御理解ください。	

新刊本や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。	12 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うえで、現時点では困難だと判断しております。申し訳ございませんが御承ください。また、CDやDVD・コミック・雑誌については、予約リクエストの受け付け自体を行っておりませんが、「購入してほしい」という御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、カウンター係員までお伝えください。	

予約本を待つ期間が長すぎる。	4 件
予約のある資料は貸出期間の延長を不可としているほか、予約の多い本は同じものを複数購入する等の対応をしておりますが、他の資料の購入に影響が出ますので一定数以上の購入は控えております。御了承ください。	

予約リクエストカードが書きにくい。簡略化したり、字を大きくしたりしてほしい。	3 件
御希望の本の情報はできるだけ詳しく書いていただけるとカウンターでの処理がスムーズになりますので御協力くださいますようお願いいたします。文字の大きさ等カードのレイアウトの変更については、検討させていただきます。	

問3- (8) 図書（本）の収集・貸出

新刊本が早く入るのでうれしい。	3 件
新しい資料をお手に取っていただけ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。	

本棚に本が詰め込まれすぎている。入り切らず横向きに入っている。	3 件
開架の本が探しづらい。	3 件
配架の乱れを解消するよう努めておりますが、管理が行き届かない現状であり、御迷惑をおかけしております。図書館内のマップ等も適宜配置していますが、棚表示を御覧いただいてもわかりづらいところもあるかと思います。お探しの本が見つからない場合はお手伝いいたしますので、カウンター係員にお声がけください。	

書庫に入っている本が多く、手に取って選べない。	8 件
スペースに限りがあるため、蔵書のすべてを開架フロアに並べることはできませんので、出版年が古くなったものを中心に書庫に収納しています。書庫の本は、カウンターで御請求いただき、係員がお持ちした本の中身を確認されてから、貸出手続きをするかどうか御判断いただくことができます。ただし、カウンターを離れて閲覧される場合には、その本の所在状況が不明にならないようにするため、一旦貸出処理をしてからお渡ししています。御不要な場合は返却カウンターにお返しください。返却後のレシートの再出力も承ります。	

絵本の並べ方がわかりづらい。	5 件
絵本の配列方法は、出版社順と作者順で、それぞれ探しやすい面と探しにくい面ありますが、変更のためにはデータの書き換え、ラベルの貼り直し等、時間と労力がかかりますことから現時点では変更の予定はありません。探しやすい棚づくりの工夫を検討してまいります。	

所蔵本が少ない。	10 件
所蔵本が古い。	4 件
分野ごとの蔵書を充実させてほしい。	4 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。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が、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。両館で年間約2万冊の新刊本を購入しておりますが、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、リクエストサービスを御利用ください。	

本の破れや汚れがひどい。	8 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・購入については長年の課題となっており、引き続き資料充実のための予算確保に努めます。	

問3-（9） 視聴覚（CD・DVD等）の収集・貸出

書架に並んでいるものが探しづらい。	3 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つ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御了承ください。	

DVDの種類を増やしてほしい。	8 件
図書館で取り扱うことができるDVDは、適正に著作権処理がされたもののみとなっており、タイトルも限られます。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」という御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、カウンター係員までお伝えください。	

音楽CDの種類を増やしてほしい。	5 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。CD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」という御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、カウンター係員までお伝えください。	

古いものが多い。	5 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おります。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」という御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、カウンター係員までお伝えください。また、古いものは専用の研磨機でクリーニングを行っておりますが、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。	

問3-（10） 雑誌の収集・貸出

収集方針がよく分からない。本館と南館で雑誌の収集に差がある。	3 件
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。御理解ください。	

問3- (11) 館内検索機の検索方法

キーボードがある端末を増やしてほしい。	7 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了承ください。	

入力がうまくいかなかったり、マウスが動きづらかったりする。	4 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係員にお知らせください。	

検索結果のどこを見て本を探せばよいのかわからない。	6 件
お探しの資料が御来館いただいた館の開架フロアにある場合は「場所表示」ボタンが検索結果画面下に表示されますので、押していただきますと、館内地図が表示されます。なお、本棚の所蔵状況によって変化することがあるため、館内地図の表示はおおよその目安となっております。御了承ください。また、返却されて間もない資料は本来の場所にまだ戻っていないことがあります。探しても見つからない場合は、状況をお調べいたしますので、御手数ですが、カウンターまでお問合せください。	

問3- (12) 館内の読書環境

館内が暗い。	6 件
照度については基準値をクリアしておりますが、天候や場所によって暗く感じる場所があるかと思われます。本館の児童コーナーについては窓ガラスにUVカットシートを貼ってブラインドを開け、以前より明るい空間といたしました。今後も予算等を考慮しながらではありますが、改善させていただきたいと考えております。	

読書するスペースをもっと設けてほしい。	24 件
悪いので滞在する気がしない。	3 件
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。	

問3- (13) 利用者のマナー

親子連れのマナーの悪さが気になる。	3 件
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。周りの方へご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。	

本の扱いが悪く、書き込み、タバコの匂い、ゴミの付着がある。	5 件
御不快に思われたことに対し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す。	

問3- (14) 本の紹介展示コーナー

知らなかった本を見つけることができるので、活用している。	8 件
御利用いただきありがとうございます。興味関心を広げていただけるよう、多角的に本を収集する展示企画を考えていきたいと思っております。	

問3- (15) WEB等での情報提供・検索方法

アプリができて便利になった。	3 件
家族のカードもアプリに登録できるようにしてほしい。	3 件
図書館アプリ「Lib-mile」を早速御活用いただきありがとうございます。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。	

あいまい検索ができるようにしてほしい。	11 件
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てください。	

WEBOPAC（蔵書検索システム）の検索結果等の表示がわかりづらい。	13 件
My本棚の中で検索できるようにしたり、機能を強化してほしい。	3 件
御不便をおかけしております。システムの仕様上のことなのですぐには対応しかねますが、メーカーに改善を要望いたします。	

問3- (16) (1) ～ (15) の項目以外への御意見

飲食できるスペースがほしい。	3 件
図書館内の飲食スペースの在り方についてはさまざまな御要望があると思っております。館内に設置予定はございませんが、本館では屋外スペースを御利用いただければと思います。少しでも読書環境が良くなるよう工夫を検討したいと考えております。	

学習スペースを拡大してほしい。	4 件
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。	

過去に借りた本かどうかを確認したい。	3 件
御自身でメールアドレスとパスワードを設定いただきますと、ポータルサイトで「My本棚」という機能が御利用いただけます。その中で「借りた本」の履歴が確認できますのでお試しください。	

インスタグラムを見ている/知らなかったので見たい。	4 件
インスタグラムでは、主にイベントの告知や開催の様子の御報告等を投稿しております。ぜひチェックしていただければと思います。	

イベントを増やしたり、もっと宣伝したりした方がよい。	3 件
御来館のきっかけづくりとしてイベント開催は重視しておりますが、今以上の開催は人員的に難しいと考えております。より多くの方に御参加いただけるよう広報に努めてまいります。	

返却ポストを閉鎖する期間を設けないでほしい。	3 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、返却ポストの容量に限られるため、回収の対応が現在のところでは人員的に難しいと考えております。御了承ください。	

トイレが古い。アルコール除菌等の設備がほしい。	3 件
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。本館のトイレについて、手洗い場の水道を各1か所自動水栓に改修いたしました。御活用ください。	
読書通帳を導入してほしい。	3 件
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。	
新春図書館福袋の企画が楽しい。	3 件
御好評いただいている福袋は、各テーマの福袋にはさまざまなジャンルの本が含まれるように司書が趣向を凝らして考えております。今後もバージョンアップしながら継続していく予定ですので、お楽しみいただけましたら幸いです。	
狭い。空間を広く、きれいにしてほしい。	3 件
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。	
◆その他の御意見	
図書館に入ったときにあいさつしてもらえるのがうれしい。	2 件
今後も、利用者の方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。	
1月4日は開館してほしい。	2 件
12月の月末休館日の代替として、翌日からの開館に備え、書架整理やイベントの準備、連絡会議等を行うために休館しております。ご理解くださいますようお願いいたします。	
自動貸出機の使い方がわかりにくい。	2 件
性能についてはメーカーの仕様によるものですので図書館の設定等ですぐに改善することが難しいのですが、使い方の御案内については使っていただきやすいように検討してまいります。	
本の予約の方法がよくわからない。	2 件
まずは、図書館のカウンターか電話で御相談ください。御希望に沿った申し込み方法を御案内いたします。	
貸出されていない本の取り寄せをしてほしい。	2 件
本館から南館へ、または南館から本館へ、資料の取り寄せを行う時は、窓口か電話で受付いたしますので、御利用ください。	
WEB予約だと連絡方法が「メール」か「連絡不要」しか選べない。「電話」も選べるようにしてほしい。	2 件
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。電話連絡はメール連絡に比べて職員が手作業で担っている工程が多く、今以上の件数を処理することが困難ですので、WEB予約の方にはWEB環境での確認をお願いしております。御理解くださいますようお願いいたします。	

WEBの予約サービスが使いづらい。	2 件
こういった状況でお困りなのか、カウンターで御相談いただければと思います。お手伝いさせていただきます。	
県立図書館や県内の図書館から借りる本を待つ期間が長すぎる。	2 件
他の図書館からの取り寄せについては、資料を持っている図書館の調査や借りる図書館の利用状況により通常の資料よりも時間がかかる場合があります。他の図書館との協力関係で成り立つサービスですので、御理解ご協力ください。	
視聴覚資料を館内で視聴したい。	2 件
経費がかかることから、すぐに対応は困難ですが、他市の事例などを参考に研究してまいります。	
朗読CDを増やしてほしい。	2 件
朗読CD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。	
新しく入ったCD・DVDが知りたい。	2 件
WEBOPAC（蔵書検索）で毎週情報更新している他、館内掲示等も行っております。また、新しく入った資料だけに限定してWEBOPACで検索することは難しいのですが、御希望に近い検索結果になる方法を御紹介します。 ①検索画面を「詳しく探す」モードに切り替える。 ②「出版年」に年月を入力する。 ③「分類」に「AC」と入力する。（「AC」はCDの請求記号です。） ④「表示順序」を「出版年」「降順」と選択する。	
雑誌の貸出期間を短くして、新しいものを早く見られるようにしてほしい。	2 件
雑誌は掲載情報の新しさが重要ですので、御意見の趣旨はよくわかります。しかし、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80.4%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。	
蔵書検索であいまい検索ができるようにしてほしい。	2 件
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。	
検索端末を増設してほしい。	2 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。	
いろいろな本が置かれていて充実した時間を過ごせている。	2 件
今後も快適に御利用いただけるように努めます。	
雑誌の棚が重く、開閉できない。	2 件
御不便をおかけしております。本棚の入れ替えには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。お困りの際は気兼ねなさらずカウンター係員にお声がけください。	

新着図書の紹介展示を作ってほしい。	2 件
本館・南館ともに新しい本を紹介するスペースを設けております。設置場所が御不明なときは、カウンターまでお尋ねください。	
本の展示コーナーがどこにあるのかわからないので、もっと目立つようにしてほしい。	2 件
皆様に御覧いただけるよう案内表示の改善を検討いたします。	
音楽CDの検索がうまくできない。	2 件
アーティスト名等を特定せずに検索する場合は、以下の検索方法をお試ください。 ①検索画面を「詳しく探す」モードに切り替える。 ②「分類」に「AC」と入力する。（「AC」はCDの請求記号です。） 検索結果を出版年で並べ替えることもできます。	
アンケートで答えたことが図書館の運営に反映されたのかわからない。	2 件
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が、寄せられた御意見を参考にしたサービス改善についてわかりやすくお伝えできるよう検討いたします。	
南館に行くとき、フェリエ南草津のエレベーターが混むので困る。2階がいい。	2 件
御不便をおかけしております。フェリエ南草津は5階が行政区画となっておりますので、下の階に移転する計画はございません。エレベーター混雑時は、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。	
本館開館40周年記念グッズプレゼントは必要なかったのではないかな。	2 件
本館開館40周年記念イベントを知らなかった。	1 件
本館開館40周年、南館開館20周年を記念し、2カ年に渡ってさまざまなイベントやリニューアルを行いました。館内掲示以外にも広報くさつ、ホームページ等でお知らせしておりましたが皆様に情報が届かなかったことをお詫びいたします。記念グッズについては、「つながり」をテーマとしたデザインコンテストを行いましたことから、受賞作品のデザインを活用してグッズを作製したものです。	
予約受取コーナーや分館を増設してほしい。	2 件
返却ポストを増設してほしい。	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。	
貸出手続きの時に渡されるレシートに、貸出中資料全てを一覧印刷してほしい。	2 件
貸出手続きの時に渡されるレシートに、返却期限が早いものを上に表示してほしい。	1 件
特にお申し出がない場合は、その手続き時の貸出資料のみを印字しておりますが、御希望いただきましたら、貸出中資料全てを一覧印刷いたします。なお、お申し出がない場合でも、手続き時の機械トラブル等で一覧印刷をお渡しする場合もございますので御容赦ください。 レシートの印字順については、昨年度より返却期限日順に表示されるよう変更いたしました。	
寄贈を受け付けてほしい。回収ボックスを設置してはどうか。	2 件
本の御寄贈については、必ず蔵書に加えていただくわけではなく、図書館に取り扱いを一任いただくことを御了解いただきましたうえで受付しております。現状でも毎年たくさんの御寄贈をいただいておりますことから、回収ボックスの設置は予定しておりません。	

図書館マップの文字が小さく、掲示も少ないので不便。	2 件
御不便をおかけしております。大きく見やすい表示について検討いたします。	
電子書籍の貸出を行ってほしい。	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。	
職員が本を扱う時に手袋をつけているのが嫌。	1 件
たくさんの本を取り扱ううちに、本の紙で手指を切ってしまう場合もございます。本の保護と、自身の手指の保護のために手袋を着用する職員もおりますことは御容赦くださいますようお願いいたします。	
予約の続いている本も貸出期間を延長できるようにしてほしい。	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80.4%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。	
予約の置き置き連絡メールに置き置きできた本を明記してほしい。	1 件
万が一、メールアドレス間違い等による誤配信が起きた場合には、利用者様の氏名と予約された本のタイトルが、別の方に知られることになります。図書館の個人情報保護の観点から、そのようなリスクを下げるために、本のタイトルを記載することは控えさせていただいております。御理解ください。	
駅に予約本の受取コーナーを設置してほしい。	1 件
経費がかかることから、すぐに対応は困難ですが、他市の事例などを参考に研究してまいります。	
延滞中の本があると予約が受け付けてもらえない。	1 件
他の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。	
市外利用者も予約ができるようにしてほしい。	1 件
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。	
予約受付レシートがほしい。	1 件
「予約受付」と明記したものを御提供することは困難ですが、本の情報が記載されたレシートは御提供できますので、それで代用いただければと思います。	
上下巻が揃ってから貸出してほしい。	1 件
状況によって予約順位を繰り下がることがありますが、対応可能です。カウンターで御相談ください。ただし、対象外となる資料もありますので御了承ください。	
新刊の入荷が遅い。	1 件
注文、本のビニールコート、データチェック等、利用者の皆様のお手元に届くまでに様々な工程を経ますので、多くの場合、書店の棚に並ぶタイミングよりも入荷が遅くなります。御了承ください。	

コミックがたくさんあるので、普段会話が少ない中高生の子どもと親子で楽しめる。	1 件
新しい資料をお手に取っていただけ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。	
新しく入った本が知りたい。	1 件
本館・南館ともに新しい本を紹介するスペースを設けております。設置場所が御不明なときは、カウンターまでお尋ねください。また、WEBOPAC（蔵書検索）でも毎週、新着情報を更新しております。	
両館に同じ本を入れてほしい。	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・購入しております。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が、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。両館で年間約2万冊の新刊本を購入しておりますが、今後も資料充実のための予算確保に努めます。	
シリーズものの欠番をなくしてほしい。	1 件
シリーズものは欠番がないように管理するよう努めておりますが、出版情報の見逃しや、汚破損等の事故によって欠番し入手できない場合等もございます。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。	
本館と南館で購読雑誌を何年かに一度交換してほしい。	1 件
最新号は館内閲覧となるため、所蔵する館を変更すると、来館して閲覧している方が利用できなくなる恐れがありますので、慎重に検討したいと思います。	
予約に必要なパスワードがわからない。	1 件
WEBサービスで、御自身でパスワードを設定していただいております。御不明な場合は、カウンターか電話で御相談ください。	
どこに置いてあるかわからない。	1 件
本館・南館とも、入口からカウンターを越えて奥に進んでいただいた場所に設置しております。御不明な場合は、カウンターでお尋ねください。	
BGMをかけてほしい。	1 件
静かな環境を求められる方もおられますので、多くの方に快適な環境となるように慎重に検討させていただきます。なお、「キッズデー」として、BGMをかけ、お子さんが泣き出したり少し騒がしくなったりしても他の利用者の皆様に御了承いただく日を設けています。	
子ども専用スペースがほしい。	1 件
本館開館40周年、南館開館20周年の記念として、それぞれ児童コーナーのカーペット張り替えや拡充を行いました。館内を仕切って専用スペースを作ることは予定しておりません。	
建て替えた方がよい。	1 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。	
荷物を置くためのカゴがほしい。	1 件
本館では参考室に、南館では館内閲覧席横に御用意しておりますので、御利用ください。	

ブラインドを外したのでまぶしい。	1 件
本館では外の光を取り込むため、窓ガラスにUVカットシートを貼ってブラインドを開け、以前より明るい空間といたしました。まぶしすぎて支障がある場合には調整いたしますので、カウンターまでお知らせください。	
携帯電話で通話している人を見かける。通話禁止だと知らないのではないか。	1 件
見かけた場合にはお声がけさせていただいておりますが、皆様への啓発についても検討いたします。	
傘を盗まれた。	1 件
啓発について検討いたします。なお、盗難等の被害に遭われた場合は、カウンター係員までお知らせください。	
不審者を見かける。	1 件
防犯カメラの設置や、職員による巡視も行っておりますが、お気づきのことがありましたらカウンター係員までお知らせください。	
カウンターで長話をしたり、椅子で居眠りをしたりするのを見かける。	1 件
カウンターでは本を探すお手伝いのために対応が長くなる場合もございますので御了承ください。居眠りについては、他に席を利用されたい方がおられますので、啓発を検討いたします。	
芥川賞、直木賞、本屋大賞等の受賞作のコーナーがほしい。	1 件
御提案ありがとうございます。検討させていただきます。	
テーマごとの展示をしているのは知っているが、もっと多方向の本を紹介してほしい。	1 件
御利用いただきありがとうございます。興味関心を広げていただけるよう、多角的に本を収集する展示企画を考えていきたいと思います。	
WEBサービスのお気に入り登録の冊数を増やしてほしい。	1 件
御活用いただきありがとうございます。現在は「50件」の設定にしております。なお、「My 本棚」機能を使っただくと、「読みたい本」と「読んだ本」を分けて管理することができますので、こちらも併せて、御利用いただければと思います。	
図書館からのおすすめの本を紹介してもらえらる相談コーナーがほしい。	1 件
毎年秋に実施しております「司書の一箱選書」は、司書の得意分野やおすすめを反映した企画となっております。また、貸出カウンターでは本選びの御相談にも応じておりますので、お声がけください。	
大人向けの利用案内（本の探し方講座）をしてほしい。	1 件
以前、WEBOPAC（蔵書検索）の利用方法等を御説明する案内講座を開いておりましたが、なかなか御参加いただくことができませんでした。たくさんの方に御参加いただけるような開催方法を検討いたします。	
屋外に読書スペースができてうれしい。（本館）	1 件
御活用いただけているようでうれしく思います。屋外スペースを活用したイベント等も企画してまいります。	

蔵書点検等で返却期限日の調整を行う時は、貸出日と同じ曜日に設定してほしい。	1 件
返却期限日の調整はさまざまな条件を勘案して設定しておりますので、貸出日と同じ曜日にはならない期間も作らざるを得ません。御了承ください。	

資料貸出券をマイナンバーカードにした方がよい。	1 件
資料貸出券の代わりにマイナンバーカードで貸出できるようにすることは現在のところ予定しておりません。スマートフォン用アプリについては2023年7月1日からサービスを開始しましたので、御活用ください。	