

# 令和 6 年度 図書館利用者アンケート 調査報告書



令和 7 年 7 月  
草津市立図書館・南草津図書館

## 令和6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4,766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7年1月5日（日）～ 1月31日（金）

回答数 649件

（うち、紙での回答340件（52.4%）、WEB回答309件（47.6%））

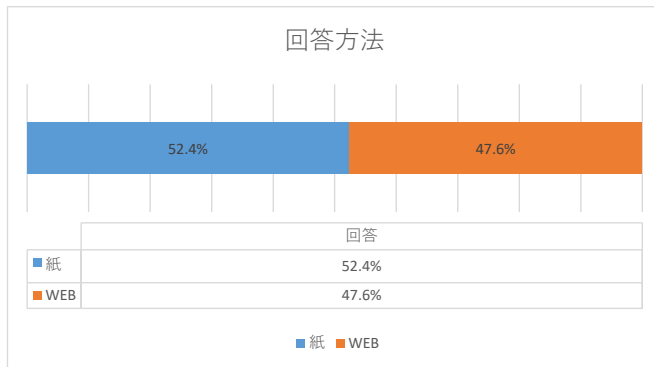
#### 補足

- ・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。

#### 令和6年度利用者アンケート結果集計

集計期間	令和7（2025）年1月5日～1月31日
回答数	649件 （うち 紙での回答数 340件、WEB回答数309件）
配布数	4,766枚

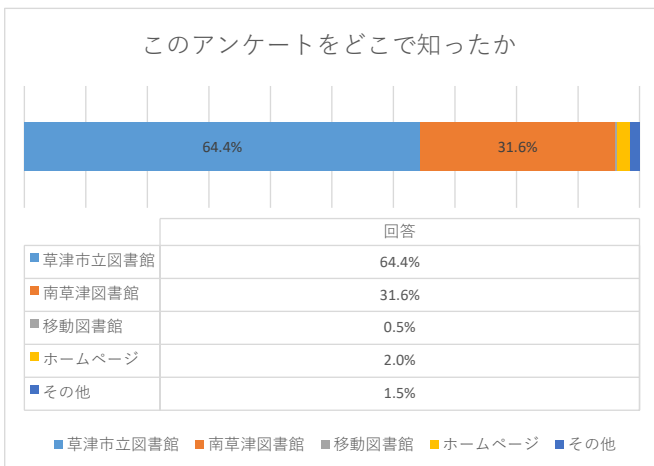
## 回答方法



昨年度の結果
紙 61.9% WEB 38.1%

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。

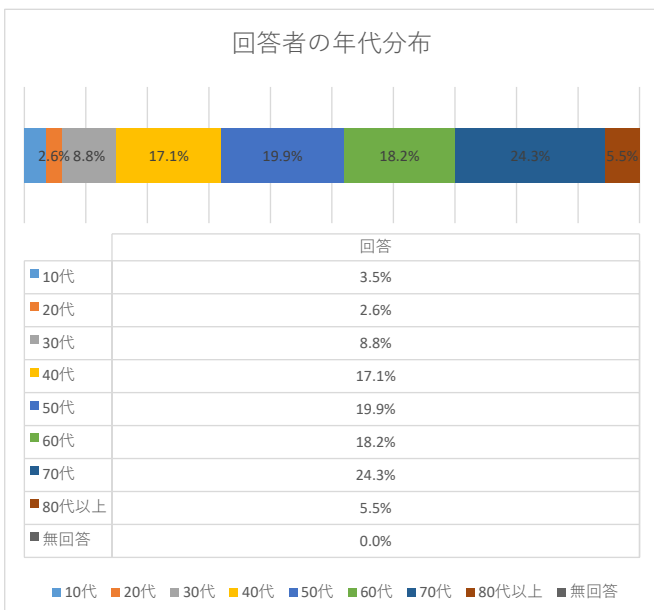
## アンケートを知ったきっかけについて



昨年度の結果
草津市立図書館(57.2%)、南草津図書館(37.8%)、移動図書館(0.0%)、ホームページ(2.7%)、その他(2.4%)

分析・昨年度との比較
昨年度に引き続き、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。

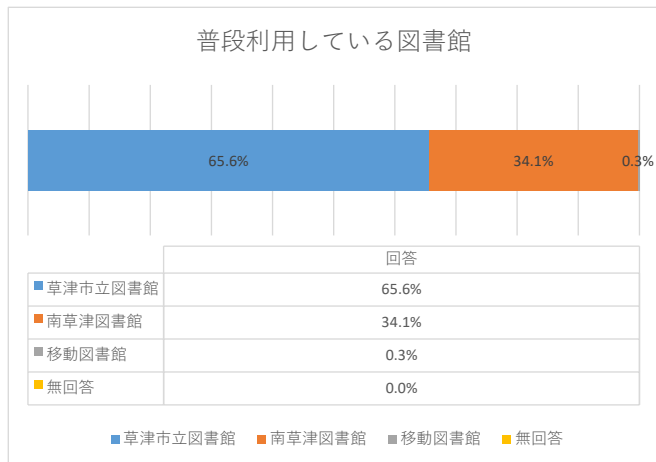
## 問1 年齢



昨年度の結果
10代(2.7%)、20代(3.1%)、30代(9.8%)、40代(19.7%)、50代(20.2%)、60代(19.3%)、70代(19.6%)、80代以上(4.5%)

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。

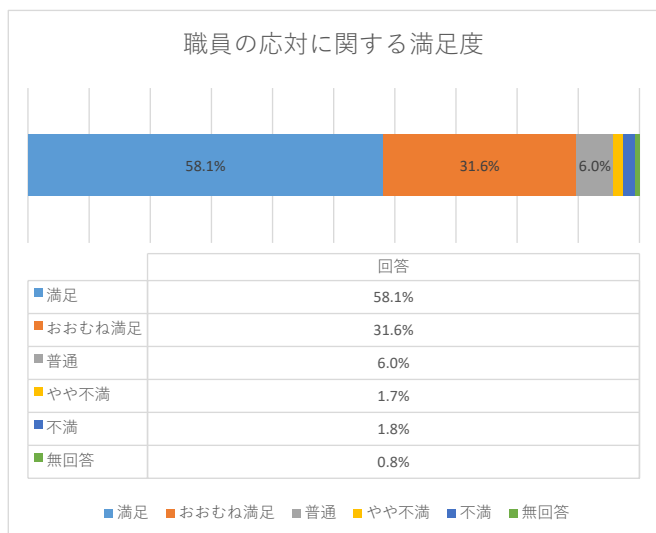
問2 普段利用されている図書館はどちらですか？



昨年度の結果
草津市立図書館(59.4%)、南草津図書館(39.7%)、移動図書館(0.1%)

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

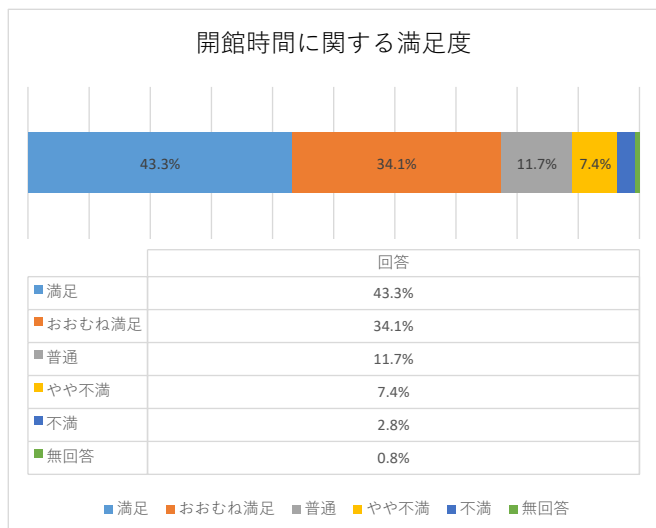


満足度 89.7%

昨年度の結果
昨年度の満足度 90% 満足(59.4%)、おおむね満足(30.6%)、普通(7.9%)、やや不満(1%)、不満(0.7%)

分析・昨年度との比較
昨年度と比べ、満足・おおむね満足が90%から89.7%に減少した。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

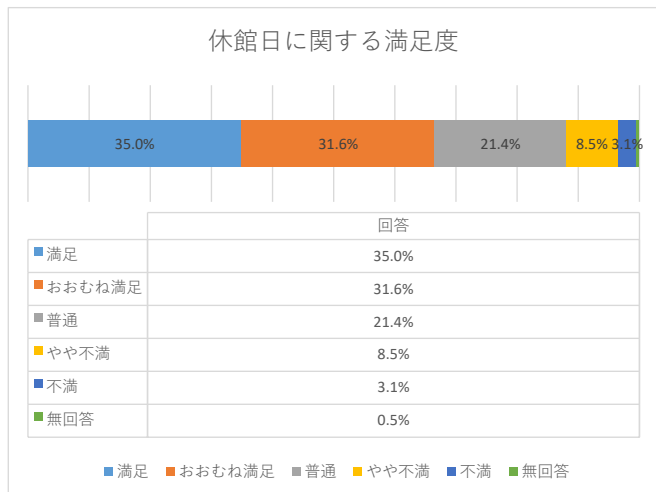


満足度 77.4%

昨年度の結果
昨年度の満足度 73.9% 満足(43.3%)、おおむね満足(30.6%)、普通(14.8%)、やや不満(9.4%)、不満(1.6%)

分析・昨年度との比較
少しポイントを上げたが、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

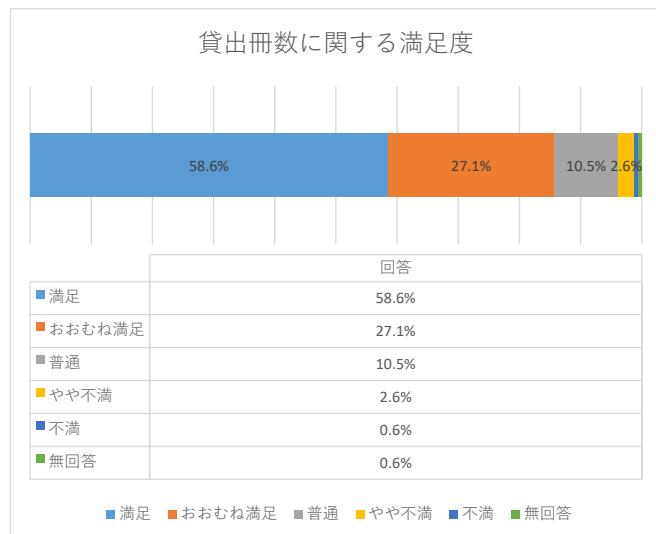


満足度 66.6%

昨年度の結果
<p>昨年度の満足度 68%</p> <p>満足(34.3%)、おおむね満足(32%)、普通(22.4%)、やや不満(8.2%)、不満(2.7%)</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。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

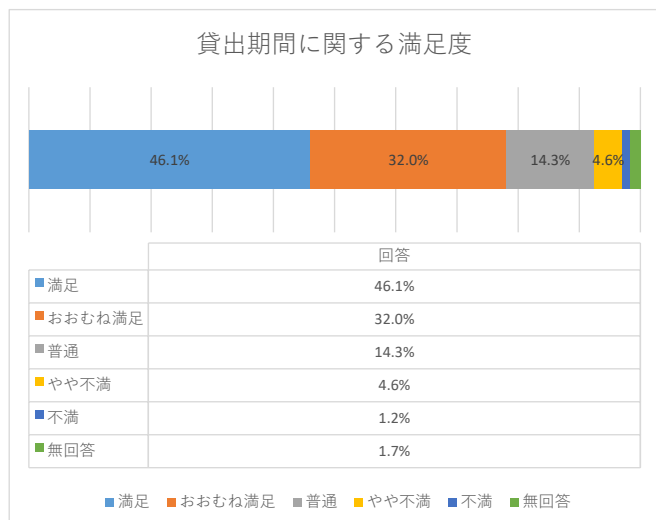


満足度 85.7%

昨年度の結果
<p>昨年度の満足度 87%</p> <p>満足(58.5%)、おおむね満足(27.2%)、普通(11.4%)、やや不満(2.2%)、不満(0.1%)</p>

分析・昨年度との比較
<p>ほぼ横ばいである。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

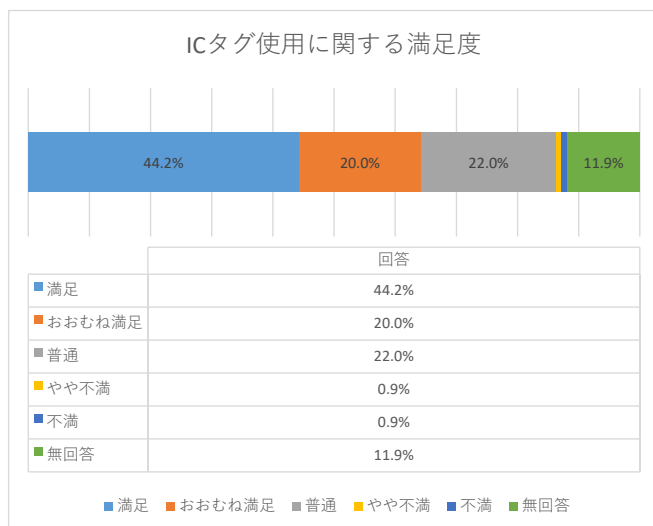


満足度 78.1%

昨年度の結果
<p>昨年度の満足度 80.4%</p> <p>満足(49.8%)、おおむね満足(30.6%)、普通(13.5%)、やや不満(4.6%)、不満(0.5%)</p>

分析・昨年度との比較
<p>少しポイントを下げたが、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

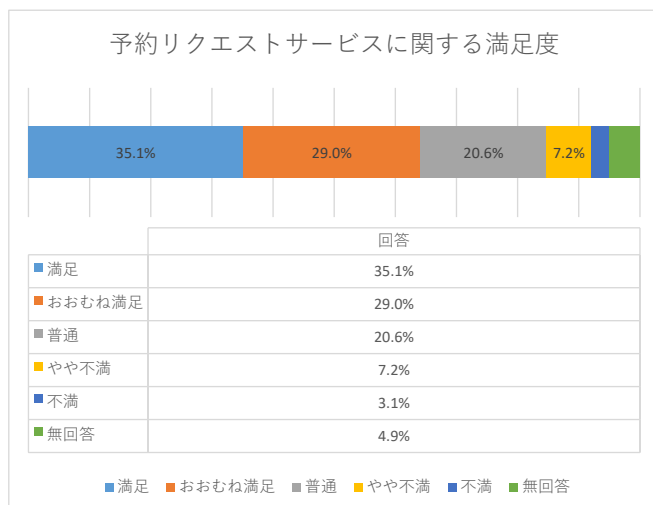


満足度 64.2%

昨年度の結果
<p>昨年度の満足度 68.1%</p> <p>満足(44.6%)、おおむね満足(23.5%)、普通(22.4%)、やや不満(0.8%)、不満(0.6%)</p>

分析・昨年度との比較
<p>少しポイントを下げたが、ほぼ横ばいである。無回答層が11.9%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

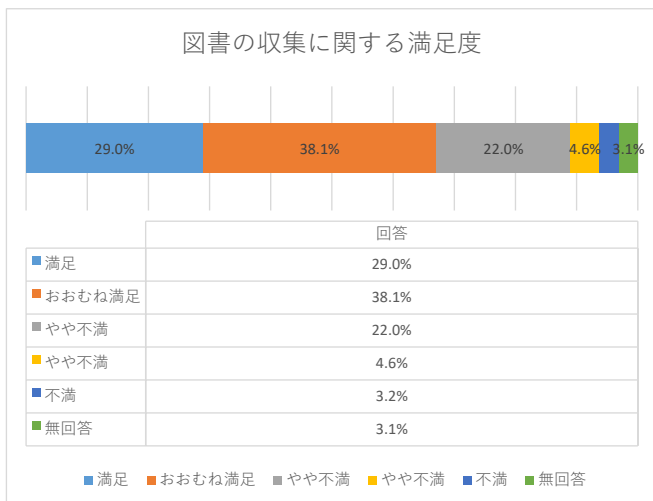


満足度 64.1%

昨年度の結果
<p>昨年度の満足度 66.4%</p> <p>満足(37.6%)、おおむね満足(28.8%)、普通(19.4%)、やや不満(7%)、不満(3%)</p>

分析・昨年度との比較
<p>「満足」から「おおむね満足」「普通」に票が動き、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。</p>

### 問3-(8) 図書(本)の収集・貸出

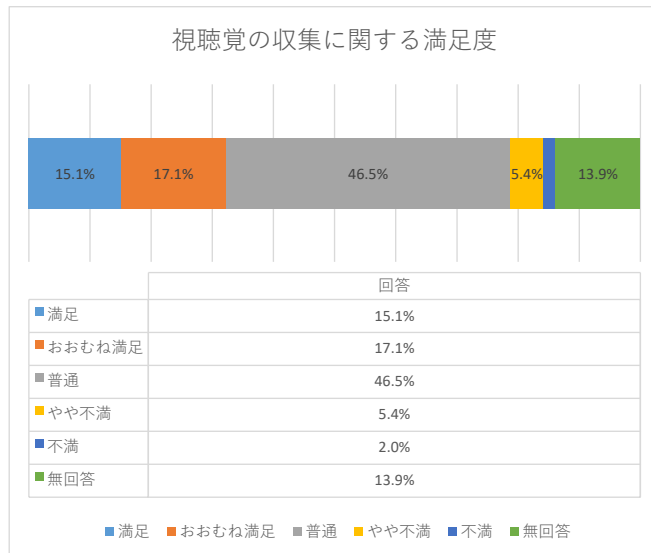


満足度 67.1%

昨年度の結果
<p>昨年度の満足度 68%</p> <p>満足(31.9%)、おおむね満足(36.1%)、普通(21.2%)、やや不満(5.6%)、不満(1.3%)</p>

分析・昨年度との比較
<p>「満足」から「おおむね満足」「普通」に票が動き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

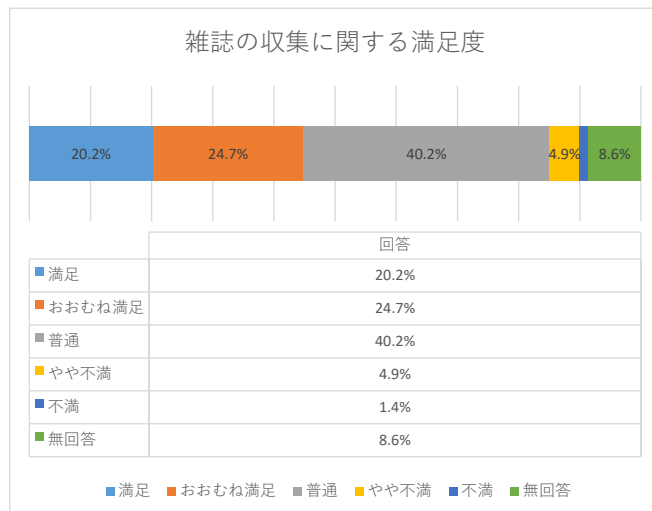


満足度 32.2%

昨年度の結果
昨年度の満足度 37.9% 満足(18.1%)、おおむね満足(19.8%)、普通(43.3%)、やや不満(7%)、不満(1.3%)

分析・昨年度との比較
「満足」「おおむね満足」から「普通」「無回答」に票が動き、ポイント下降となった。無回答層が1.4割おり、視聴覚資料には関心の薄い利用者が多いが、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

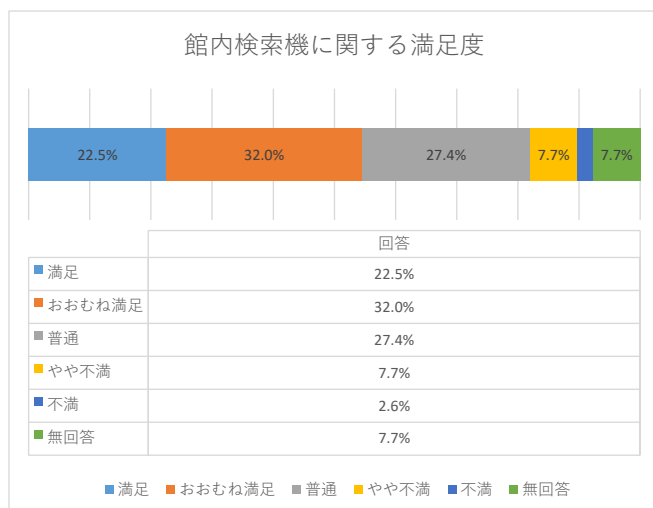


満足度 44.9%

昨年度の結果
昨年度の満足度 50.5% 満足(23.6%)、おおむね満足(26.9%)、普通(36.5%)、やや不満(5%)、不満(1%)

分析・昨年度との比較
「満足」「おおむね満足」から「普通」に票が動き、ポイントが下降した。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

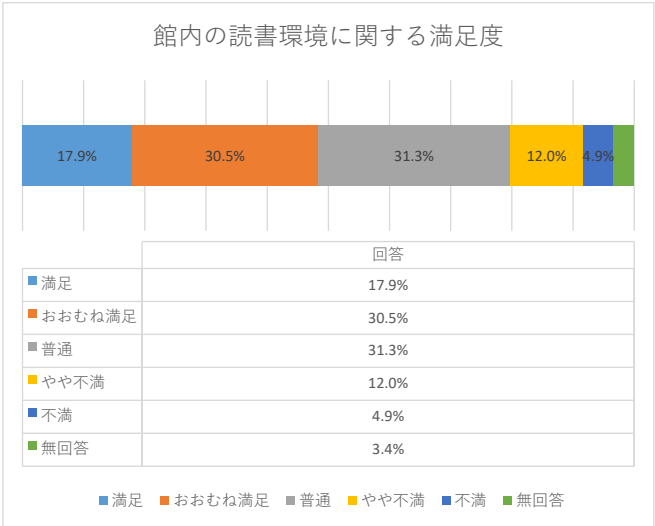


満足度 54.5%

昨年度の結果
昨年度の満足度 56.5% 満足(26.4%)、おおむね満足(30.1%)、普通(28.1%)、やや不満(8.5%)、不満(2%)

分析・昨年度との比較
「満足」「おおむね満足」から「無回答」へ票が動き、ポイント下降となった。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、無回答層が増えている。館内設備として認識されるよう工夫が必要である。

問3-(12)館内の読書環境

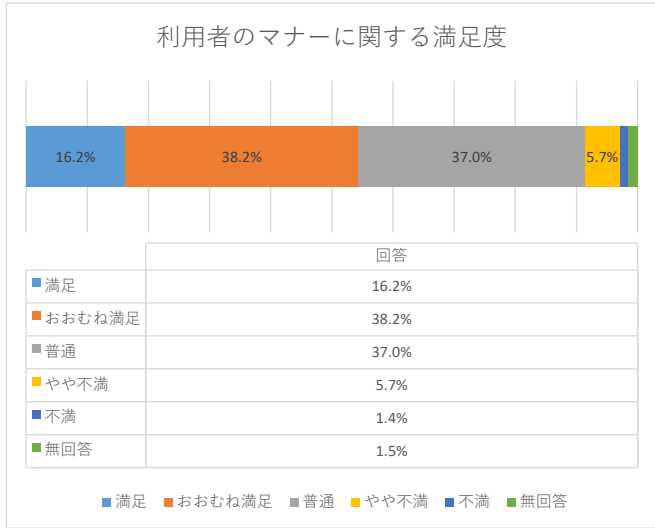


満足度 48.4%

昨年度の結果
昨年度の満足度 48.9% 満足(23.1%)、おおむね満足(25.8%)、普通(33.2%)、やや不満(12.8%)、不満(3.5%)

分析・昨年度との比較
満足度に変化は見られなかったが、「満足」から「おおむね満足」に票が動いたことには注視する必要がある。令和5年度秋に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、引き続き利用促進を図る必要がある。

問3-(13) 利用者のマナー

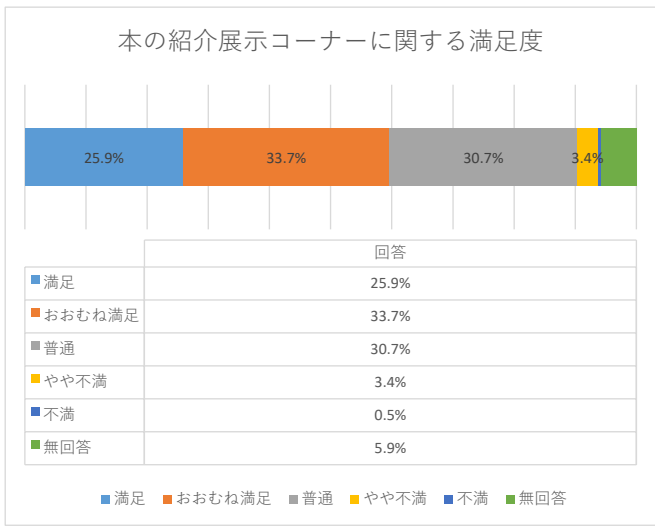


満足度 54.4%

昨年度の結果
昨年度の満足度 55.6% 満足(22.5%)、おおむね満足(33.1%)、普通(35.3%)、やや不満(5.9%)、不満(1.7%)

分析・昨年度との比較
「満足」から「おおむね満足」「普通」に票が移動があり、ポイントが下降した。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



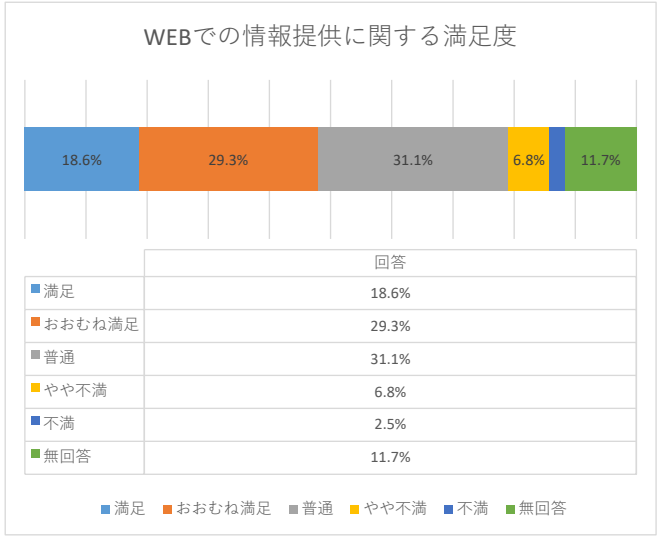
満足度 59.6%

昨年度の結果
昨年度の満足度 64.5% 満足(30%)、おおむね満足(34.4%)、普通(31.1%)、やや不満(1.4%)、不満(0.1%)

分析・昨年度との比較
「満足」「おおむね満足」「普通」から「やや不満」「無回答」に票が移動し、ポイントが下降した。自由記述欄の意見を見ると、マイナスな意見は見られなかった。館内展示について見直しを行うとともに、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

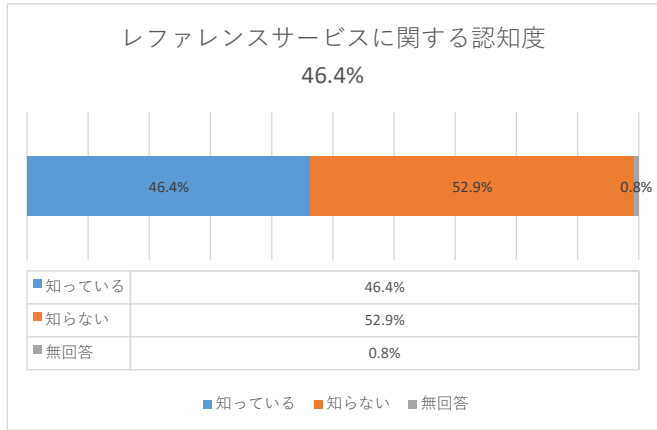


満足度 47.9%

昨年度の結果
昨年度の満足度 50% 満足(24.4%)、おおむね満足(28%)、普通(29.7%)、やや不満(6.3%)、不満(1.5%)

分析・昨年度との比較
「満足」「おおむね満足」から「普通」に票が移動し、ポイントが下降した。「不満」「無回答」票が増えていることに注視する必要がある。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。

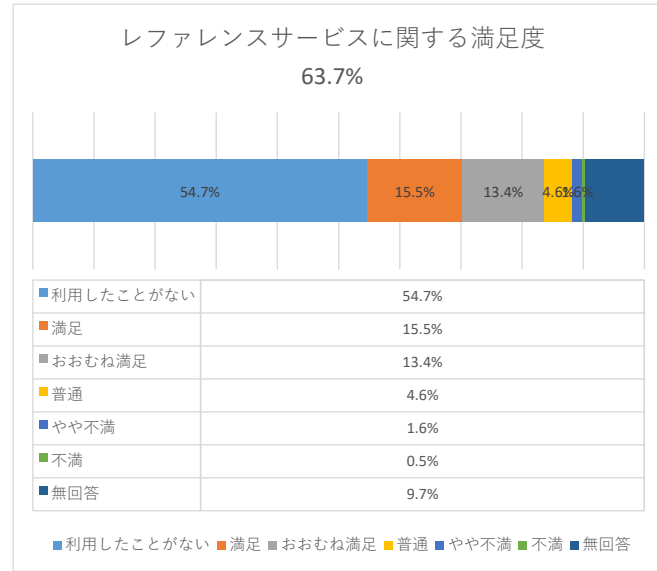
問4-(1) レファレンスサービス(調べものをお手伝いするサービス)を知っていますか？



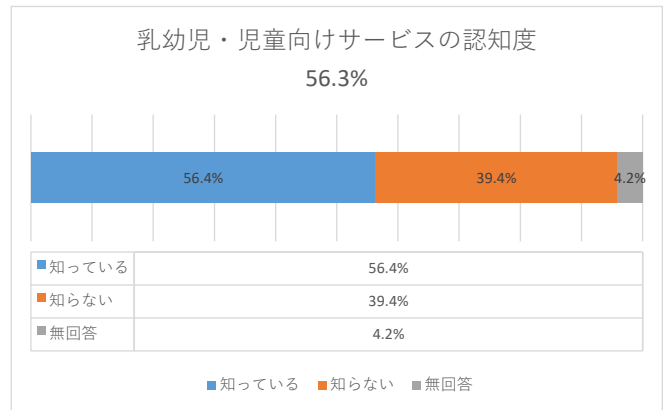
昨年度の結果
昨年度の認知度 26.8% 昨年度の満足度 79% 利用したことがない(47.3%)、知らない(25.2%)、満足(12%)、おおむね満足(9.2%)、普通(5.2%)、やや不満(0.3%)、不満(0.1%)

分析・昨年度との比較
今年度の認知度 46.4% 今年度の満足度 63.7%  昨年度と質問方法を変更した。5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割以上が「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63.7%である。

問4-(2) レファレンスサービスの満足度



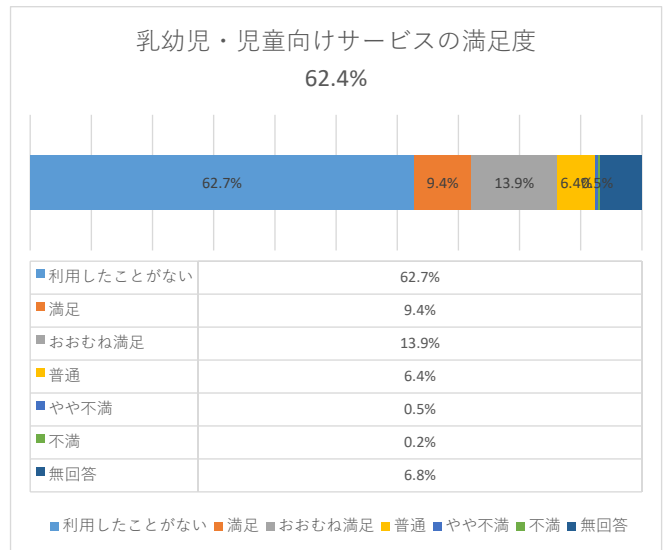
問4-(3) 乳幼児・児童向けサービス(年齢対象別のイベント等)を知っていますか？



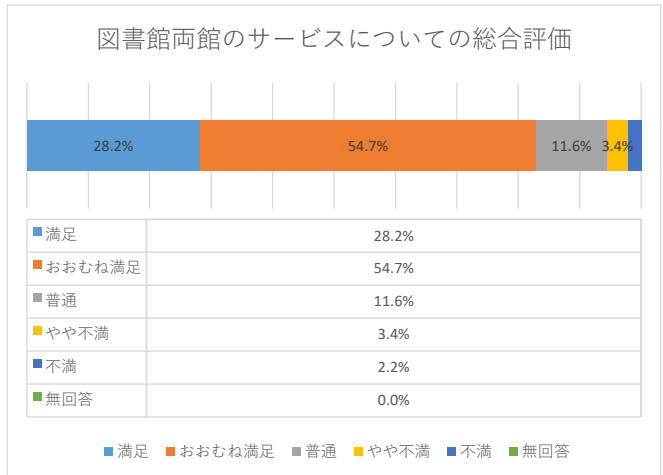
昨年度の結果
昨年度の認知度 31.5%
昨年度の満足度 71.9%
利用したことがない(49.4%)、知らない(15.8%)、満足(10.3%)、おおむね満足(12.3%)、普通(8.7%)、やや不満(0.1%)、不満(0.1%)

分析・昨年度との比較
今年度の認知度 56.3%
今年度の満足度 62.4%
昨年度と質問方法を変更した。4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6割以上が「利用したことがない」と回答している。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。

問4-(4) 乳幼児・児童向けサービスの満足度



問5-図書館両館のサービスについての総合評価



満足度 82.9%

昨年度の結果
昨年度の満足度 79.3%
満足(28.7%)、おおむね満足(50.6%)、普通(17.0%)、やや不満(1.8%)、不満(1.0%)

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。	7 件
カウンターで名前を呼ばれて嫌だった。	2 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。	

カウンター対応だけで図書館全体に目が届いていない。	3 件
図書館全体への配慮が行き届かない状況があったことにお詫び申し上げます。職員一同、全てのお客様に快適に御利用いただける環境を提供することを心がけておりますが、対応が不十分だったことを受け止め、館内の巡回頻度を増やす等、体制を整えてまいります。	

親切、丁寧に対応してもらえた。	7 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。	13 件
もっと早くから開館してほしい。	10 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。	4 件
祝日に開館してほしい。	9 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。	2 件
貸出冊数を減らしてほしい	1 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年度からは、蔵書点検期間はや年末年始に上限冊数を20冊に引き上げる試みをしてまいります。	

### 問3-（5） 貸出期間

貸出期間を長くしてほしい。	5 件
予約の続いている本の貸出期間を短くしてほしい。	1 件
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
<p>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。</p>	

### 問3-（6） ICタグを使用した貸出・返却

自動貸出機を使ってもエラーになることが多い。	1 件
<p>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。</p>	

自動貸出機の数を増やしてほしい。	3 件
<p>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。</p>	

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。	3 件
ICタグを導入しているのに返却漏れがあり、疑われて嫌な思いをした。	1 件
<p>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して、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。</p>	

### 問3-（7） 予約リクエストサービス

予約の方法がよくわからない。	2 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。御希望に沿った申し込み方法を御案内いたします。</p>	

予約冊数を増やしてほしい。	5 件
<p>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。</p>	

貸出されていない本の取り寄せをしてほしい。	14 件
<p>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。</p>	

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。	23 件
<p>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などの増加、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。</p>	
図書館内にある本も予約取り置きしてほしい。	5 件
<p>別の利用者の方が同じ本を探しに来館される場合も多いことから、取り置きは当日中限りとさせていただきます。電話で御相談いただきましたら対応いたします。</p>	
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。	2 件
<p>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了承ください。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。</p>	
コミックをWEB予約できるようにしてほしい。	2 件
コミックの予約をWEBでキャンセルできるようにしてほしい。	1 件
<p>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。</p>	
予約連絡メールに準備できた本の名前を表示してほしい。	1 件
<p>万が一、メールアドレス間違い等による御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。</p>	
移動図書館巡回場所で受け取りたい。	1 件
<p>予約本の受取場所に移動図書館の巡回場所を御指定いただくことも可能です。申し訳ございませんが、WEBサービスでは対応できませんので、後から変更されたい場合は電話でお申し出くださいますようお願いいたします。</p>	

### 問3-（8） 図書（本）の収集・貸出

読みたい本がない。	1 件
所蔵本が少ない。	2 件
両館に同じ本を入れてほしい。	1 件
分野ごとの蔵書を充実させてほしい。	6 件
<p>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。</p>	
本の破れや汚れがひどい。	1 件
<p>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。</p>	
新刊や人気のある本は複数入れてほしい。	1 件
<p>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。</p>	
人気のある本は一冊を貸出停止にして館内閲覧用にしてほしい。	1 件
<p>御意見ありがとうございます。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、館内閲覧用資料を御用意することは現状では難しいと考えております。御理解くださいますようお願いいたします。</p>	
コミックの収集はしないでほしい。	1 件
<p>御意見ありがとうございます。コミックについては、多様な視点を与える表現方法の一つとして、また文化的な価値もあると考え、収集しています。選定には、賞を受賞している等の情報を基に判断しております。御理解くださいますようお願いいたします。</p>	
利用者の意見を反映して収集してほしい。	2 件
<p>御意見ありがとうございます。草津市の図書館では、選書基準に基づいて購入本の選定を行っておりますが、年間購入点数のうち3～4割程度は利用者の皆様からリクエストいただいた本を購入しています。リクエストの方法について御不明点がございましたら、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。</p>	
電子資料で閲覧したい。	1 件
<p>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。</p>	

### 問3-（9） 視聴覚（CD・DVD等）の収集・貸出

<b>DVDの種類を増やしてほしい。</b>	<b>2 件</b>
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。	

<b>音楽CDの種類を増やしてほしい。</b>	<b>2 件</b>
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。	

<b>朗読CDを増やしてほしい。</b>	<b>2 件</b>
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。	

### 問3-（10） 雑誌の収集・貸出

<b>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。</b>	<b>1 件</b>
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。	

<b>発達障害に関する雑誌も入れてほしい。</b>	<b>1 件</b>
御意見ありがとうございます。年1回購入雑誌の見直しを行っており、2025年度から南館に「PriPriパレット発達支援」を設置することになりました。ぜひ御利用ください。	

### 問3-（11） 館内検索機の検索方法

<b>使いにくい。</b>	<b>1 件</b>
<b>検索機同士の距離が近い。</b>	<b>1 件</b>
<b>増設してほしい。</b>	<b>3 件</b>
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。	

<b>キーボードがある端末を増やしてほしい。</b>	<b>2 件</b>
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なっておりますので御了承ください。	

<b>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。</b>	<b>3 件</b>
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。	

<b>あいまい検索ができるようにしてほしい。</b>	<b>1 件</b>
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。	

<b>図書館に所蔵していない本でも検索・印刷できるようにしてほしい。</b>	<b>1 件</b>
蔵書検索サービスで、図書館に所蔵していない本のデータを表示することは、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了承ください。	

<b>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。</b>	<b>1 件</b>
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。申し訳ございませんが御了承ください。	

<b>検索した本の画像を表示してほしい。</b>	<b>1 件</b>
WEBサービスで提供している蔵書検索サービスは本の画像表示に対応しておりますが、館内検索機についてはネットワークセキュリティの都合で別のシステムを使用しており、画像表示に対応しておりません。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、要望してまいります。	

### 問3-（12） 館内の読書環境

<b>読書するスペースをもっと設けてほしい。</b>	<b>9 件</b>
<b>悪いので滞在する気がしない。</b>	<b>3 件</b>
<b>椅子やテーブルを増やしてほしい。</b>	<b>3 件</b>
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。	

<b>カフェスペースがほしい。</b>	<b>2 件</b>
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。	

<b>暑い。（本館）</b>	<b>1 件</b>
空調の調整については、個人で感じ方が大きく異なるところであり、温湿度計での計測を参考に適正な温度を確認しておりますが、特に夏場は体調に影響することもございますので、御遠慮なくカウンター係員にお伝えくださいますようお願いいたします。	



暗い。（本館）	2 件
老朽化が目立つ。（本館）	3 件
<p>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2023年度に窓ガラスに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。</p> <p>設備の老朽化については、建物の管理上は問題ないものの、御不便をおかけしておりますことお詫び申し上げます。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。御理解・御協力をお願いします。</p>	

### 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。	7 件
こどもが走り回ってうるさい。	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。</p>	

本の扱いが悪く、書き込み、破れ、ゴミの付着がある。	2 件
利用者が本を大切に扱うように働きかけてほしい。	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。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。</p>	

新聞を複数同時にもっている。	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す。</p>	

本の戻し方が雑。	1 件
<p>本の丁寧な取り扱いに御協力いただきありがとうございます。書架から取り出した後は、返却カウンターにお戻しいただくよう、職員からの啓発等、御案内を行っております。</p>	

雨の日の本の扱いが雑で濡れている。	1 件
<p>本の丁寧な取り扱いに御協力いただきありがとうございます。本の水濡れには図書館も苦慮しております。職員からの啓発等、御案内を行っております。</p>	

### 問3-（14） 本の紹介展示コーナー

読みたい本と出会えて助かる。	1 件
力が入っていて興味深い。	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>	

### 問3- (15) WEB等での情報提供・検索方法

<b>あいまい検索ができるようにしてほしい。</b>	<b>2 件</b>
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。	

<b>ホームページからWEBOPAC（蔵書検索システム）にたどり着きにくい。</b>	<b>2 件</b>
草津市ホームページの図書館のトップページに「蔵書検索・予約」「利用照会」のボタン表示がありますので、御活用いただければと思います。	

<b>WEBOPAC（蔵書検索システム）とアプリの利用照会を連携してほしい。</b>	<b>1 件</b>
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、要望してまいります。	

<b>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。</b>	<b>5 件</b>
<b>お気に入り一覧の件数を増やしてほしい。</b>	<b>1 件</b>
<b>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。</b>	<b>5 件</b>
<b>MY本棚の並び順を50音順にしてほしい。</b>	<b>2 件</b>
<b>MY本棚の表示冊数を増やしてほしい。</b>	<b>1 件</b>
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。	

<b>お気に入り登録の冊数を増やしてほしい。</b>	<b>1 件</b>
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、御活用いただければと思います。	

<b>出版年のみで検索できるようにしてほしい。</b>	<b>2 件</b>
出版年だけでは膨大な数がヒットするため、検索できない仕様になっています。キーワードや著者を限定せずに検索したい場合は「分類」を使う方法があります。図書館で採用している日本十進分類では、0～9類で分野が分かれています。小説等文学関係の本を探す場合は「9」、社会学関係の本を探す場合は「3」等を入力すると、検索ができるようになりますのでお試しください。	

<b>過去の新书推荐一覧も見れるようにしてほしい。</b>	<b>1 件</b>
申し訳ございませんが、毎週自動更新される仕様となっておりますので、過去分を表示することはできません。御了承ください。	

<b>くさつLib-mileが機種によって使えない。</b>	<b>4 件</b>
御不便をおかけしておりますことお詫び申し上げます。メーカーより、スマートフォン用OSの開発スピードが早いいため、アプリの対応が間に合わずに御不便をおかけしているケースが見られると報告を受けております。カウンターで状況をお伺いし、その場でトラブルに対処できる場合もございますので、お問い合わせくださいますようお願いいたします。	

<b>WEB以外での情報発信も続けてほしい。</b>	<b>1 件</b>
御意見ありがとうございます。広報くさつや館内掲示、カウンターでのお声かけ等も続けてまいります。	

### 問3-（16） その他

<b>駐車場が満車で利用できない時がある。</b>	<b>2 件</b>
<b>駐車場の出入り口付近が狭くて危ない。</b>	<b>2 件</b>
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。	

<b>自動販売機の場所を変えてほしい。</b>	<b>1 件</b>
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。	

<b>自動貸出機のテーブルが低い。</b>	<b>1 件</b>
御不便をおかけしております。さまざまな年齢の方が利用されますので、少し低めの台を使用しております。御理解御協力をお願いいたします。	

<b>雑誌の書架が高くて上の雑誌が取れない。</b>	<b>1 件</b>
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。	

<b>予約本受け取りのために、駅前に分館や無人ボックスを設置してほしい。</b>	<b>1 件</b>
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。	

<b>衛生的な環境を提供してほしい。</b>	<b>1 件</b>
御不快に思われたことにお詫び申し上げます。定期清掃は行っておりますが、お気づきのことがございましたら、カウンター係員にお知らせくださいますようお願いいたします。	

<b>聴覚障害者にも使いやすい環境にしてほしい。</b>	<b>1 件</b>
御意見ありがとうございます。どの方にも快適にお過ごしいただけるよう努めておりますが、至らない点も多く、御不便をおかけしております。御希望の対応について、カウンター係員に御教示くださいますようお願いいたします。	

<b>開館時間でも返却ポストを使いたい。</b>	<b>1 件</b>
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、返却ポストの容量が限られるため、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。	

<b>南草津駅改札前に返却ボックスを設置してほしい。</b>	<b>1 件</b>
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。	

<b>読書通帳を導入してほしい。</b>	<b>2 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>利用者用の鉛筆など備品の管理をこまめにしてほしい。</b>	<b>1 件</b>
御意見ありがとうございます。快適に御利用いただけるよう定期整備を行っておりますが、至らない点があれば、カウンター係員にお知らせくださいますようお願いいたします。	
<b>本棚同士の距離が近く通路が狭い。</b>	<b>1 件</b>
より多くの本を開架フロアに設置するため、車椅子利用者が往来できるスペースを確保した上で書架を設置しております。御了承くださいますようお願いいたします。	
<b>本の並びや配置が分かりにくく、館内の資料を探しにくい。</b>	<b>3 件</b>
<b>本の配置図をたくさん掲示してほしい。</b>	<b>2 件</b>
<b>本を見つけやすくするために、本棚に目盛りを貼ってほしい。</b>	<b>1 件</b>
御不便をおかけしております。配置図については、検索端末や書架壁面等、数箇所の掲示しておりますが、掲示場所の工夫や表示サイズについて、検討いたします。また、本のサイズの目安となる掲示物も検討いたします。	
<b>学習スペースを拡大してほしい。</b>	<b>1 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>本の返却時にカウンターで待ちたくない。</b>	<b>1 件</b>
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あり、実施しております。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。	
<b>貸出履歴を残してほしい。</b>	<b>1 件</b>
利用者の貸出情報は個人情報であるとの認識の下、資料管理のため「貸出中」時のみのデータ保持に留め、返却処理後は履歴照会ができないようにおります。なお、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。	
<b>書庫の本は内容を確認しづらいので、借りにくい。</b>	<b>1 件</b>
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。	
<b>料理の本が多すぎて探せないで、改善してほしい</b>	<b>1 件</b>
御不便をおかけしております。御利用の多い分野のため、所蔵数も多くなっております。見出し表示等も適宜差し込んでおりますが、見つからない場合はカウンター係員にお声がけください。お手伝いいたします。	

<b>YAコーナーでイベントをしないほしい。</b>	<b>1 件</b>
御不便をおかけしております。より多くの利用者の皆様の目に触れる場所でイベントを開催したいという趣旨で、YAコーナー等の館内を使用することがございます。事前告知に努め、御不便を最小限に留めるよう工夫してまいりますので、御理解御協力をお願いいたします。	

<b>移動図書館の本の種類が偏っている。</b>	<b>1 件</b>
御不便をおかけしております。予約・リクエスト以外にも「こんな分野の本を」といった御要望も承っておりますので、巡回時に係員にお知らせください。	

<b>レファレンスサービスの使い方がわからない。</b>	<b>1 件</b>
御意見ありがとうございます。お探しの内容の本がうまく見つからない時にカウンター係員にお尋ねいただき本を紹介することも、レファレンスサービスの一種です。御質問があればお気軽にお問い合わせください。	

<b>季節の（怖い話、クリスマスの話）おはなし会が楽しい。</b>	<b>1 件</b>
<b>年始の福袋が楽しい。</b>	<b>1 件</b>
<b>こども向けのイベントがたくさんあり、嬉しい。</b>	<b>1 件</b>
<b>図書館が好きです。今後もより良い環境を期待します。</b>	<b>1 件</b>
御意見ありがとうございます。今後もみなさんに楽しんでいただけるイベント開催や環境づくりに努めます。	

<b>アンケートフォームにたどり着きにくい。</b>	<b>2 件</b>
<b>アンケートの項目が分かりにくい。</b>	<b>1 件</b>
御不便おかけしております。市の電子申請システムを利用していることから、変更できない点もございますが、アンケートフォームへのアクセスについて便利になるよう検討いたします。	