

令和元年度  
図書館利用者アンケート調査報告書

令和2年9月  
草津市立図書館

# 目次

I 調査概要	3
1 調査目的	3
2 調査方法	3
3 調査対象、調査期間及び有効回答数	3
II 調査結果	4
1 調査結果の概要	4
(1) 回答者の属性	4
(2) 来館、利用状況	4
(3) 各種サービスの認知度、満足度	4
(4) 年代別の各種サービスの認知度、満足度	4
(5) 各種サービス満足度の経年変化	5
(6) 意見、改善要望	5
2 単純集計の結果	6
(1) 回答者の属性	6
(2) 来館、利用状況	7
(3) 各種サービスの認知度、満足度	11
3 クロス集計の結果	17
(1) 各種サービスの認知度	17
(2) 各種サービスの満足度	19
(3) 年代別総合満足度	20
(4) 各種サービス満足度の経年変化	21
4 意見、改善要望と回答	22
III 資料	42
1 調査票、用語解説	42

## I 調査概要

### 1 調査目的

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。

なお、分析については、昨年度まで分館ごとの比較分析を行っていることから、今回は利用者年代別の各種サービス認知度や満足度の把握に重点を置いた。

### 2 調査方法

本館・南館の来館者にアンケート用紙と筆記具を出入り口にて配布し、館内の回収箱、返却ポストにより回収した。

### 3 調査対象、調査期間及び有効回答数

調査対象 本館、南館来館者

調査期間 (本館)配布 令和2年2月1日～2月14日

回収 令和2年2月1日～3月31日

(南館)配布 令和2年2月8日～2月21日

回収 令和2年2月8日～3月31日

※蔵書点検(長期閉館)後の開館日より実施のため調査期間が異なる。

配布枚数、回収数、回収率

両館 3,842 枚配布、2,267 数回収、回収率 59.0%

〔本館 2,484 枚配布、1,348 数回収、回収率 54.3%〕

〔南館 1,358 枚配布、919 数回収、回収率 67.7%〕

調査票、用語解説は p42 以降を参照

### 補足事項

- ・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。
- ・回答の比率(%)は、その設問の回答者数を基数として算出しているため、複数回答の設問については、全ての比率を合計すると 100.0%を超える場合がある。
- ・n は、基数となるべき実数であり、設問に対する回答者数である。
- ・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。
- ・クロス集計による分析に際して、n が 20 未満の場合は代表性を失うため、分析対象外としている。
- ・単純集計では、不明・無回答を含めて割合を表記しているが、クロス集計では検定のため、不明・無回答を除外して割合を表記しているため、結果が異なる場合がある。
- ・年齢別、経年比較のクロス集計について  $\chi^2$ (カイ二乗)検定(※)を行い、検定の結果 5%水準で有意であったものについて、グラフ中においてアスタリスク(\*)で示している。

※ $\chi^2$  検定とは、比率で異なる結果(例:AはBに対して満足度が5%高い等)が得られたときに、その差が偶然なのか(有意でない)、必然なのか(有意である)を調べる検定方法です。

## Ⅱ 調査結果

### 1 調査結果の概要

#### (1) 回答者の属性

年齢別では、70歳以上(22.0%)、60代(16.4%)が多く、10代(5.3%)、20代(3.9%)が少ない。実際の貸出者の年齢構成と比較すると70歳以上(17.8%に対して22.0%)、60代(13.2%に対して16.4%)が多く、10代(15.8%に対して5.3%)と少ないので留意する必要がある。市内在住が91.5%であった。実際の利用者(貸出者)の住所割合をおおむね反映している。

#### (2) 来館、利用状況

来館頻度は月に1~2回が、56.3%と多い。

来館手段は自家用車・バイクが、47.9%と多い。

利用する館は本館が53.3%、南館が41.0%。

1ヶ月の読書冊数は1~5冊(57.3%)、一日の平均読書時間は30分~1時間未満(36.7%)が多かった。1ヶ月の電子書籍やweb小説の読書数は1~5冊(3.9%)が最も多かったが、無回答が91.7%であった。

来館目的は「本や雑誌、CD・DVDの貸出返却」が、67.7%と多い。

#### (3) 各種サービスの認知度、満足度

各サービスの認知度(「知っているが利用していない」と「知っているし、利用したことがある」の和)は、レファレンスサービスが25.4%、YAサービスが23.4%、乳幼児・児童向けサービスが34.8%、高齢者向けサービスが14.6%、障害者サービスが13.8%、多文化サービスが9.2%、自動貸出機が46.9%であった。

各サービスの満足度(「満足」+「おおむね満足」)は、レファレンスサービスが77.6%、YAサービスが73.9%、乳幼児・児童向けサービスが79.6%、高齢者向けサービスが58.3%、自動貸出機が75.6%であった。

図書館サービス13項目のうち満足度(「満足」+「おおむね満足」)が高かった項目は、職員の対応(82.8%)、貸出冊数・貸出期間(75.5%)、開館時間・休館日(65.6%)であり、満足度が低かった項目は、視聴覚資料(CD・DVD等)の収集・貸出(37.9%)、web等での情報提供・検索方法(42.9%)、雑誌の収集・貸出(47.6%)であった。

#### (4) 年代別の各種サービスの認知度、満足度

レファレンスサービスの認知度(「知っているが利用していない」+「知っているし利用したことがある」)は、おおむね30%前後で推移しているが、H28年度と比較してR1年度は認知度が低下している。

YAサービスの実際のターゲットである10代の認知度は、他の年代よりも高いが、サービス自体を知らないと回答した割合が60%を超えていた。

乳幼児サービスの実際のターゲットである30~40代の認知度は、他の年代よりも高いが、サービス自体を知らないと回答した割合が50%を超えている。また、20代では70%以上がサービス自体を知らないと回答していた。

高齢者サービスの実際のターゲットである60~70代の認知度は、他の年代よりも高いが、サービス自体を知らないと回答した割合が70%を超えていた。

図書(本)の収集・貸出について「満足」または「おおむね満足」と回答した割合は、全ての年代において 60%を超えている。10～30 代の満足度は高いが、50 代、60 代の満足度が低くなっている。

視聴覚資料(CD・DVD等)の収集・貸出について「満足」または「おおむね満足」と回答した割合は、全ての年代において 40%を超えている。10～20 代の満足度は高いが、50 代、60 代の満足度が低くなっている。

雑誌の収集・貸出について「満足」または「おおむね満足」と回答した割合は、全ての年代において 40%を超えている。10～30 代の満足度は高いが、50 代、60 代の満足度が低くなっている。

図書館サービス 13 項目について、「満足」または「おおむね満足」と回答した割合は、10～40 代で高く、60～70 代で低くなっている。

#### (5) 各種サービス満足度の経年変化

前年度(H30年度)と比較して、満足度が向上しているのは「図書(本)の収集・貸出」、「視聴覚資料(CD・DVD等)の収集・貸出」、「館内検索機の検索方法」、「館内の読書環境」、「利用者のマナー」、「館内の本の展示」であり、満足度が低下しているのは、「雑誌の収集・貸出」であった。

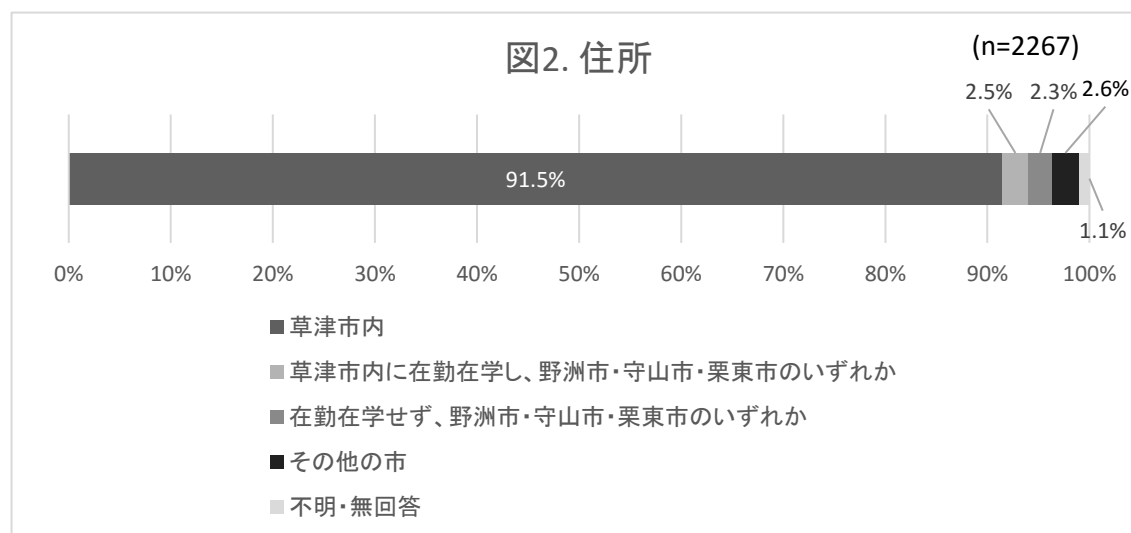
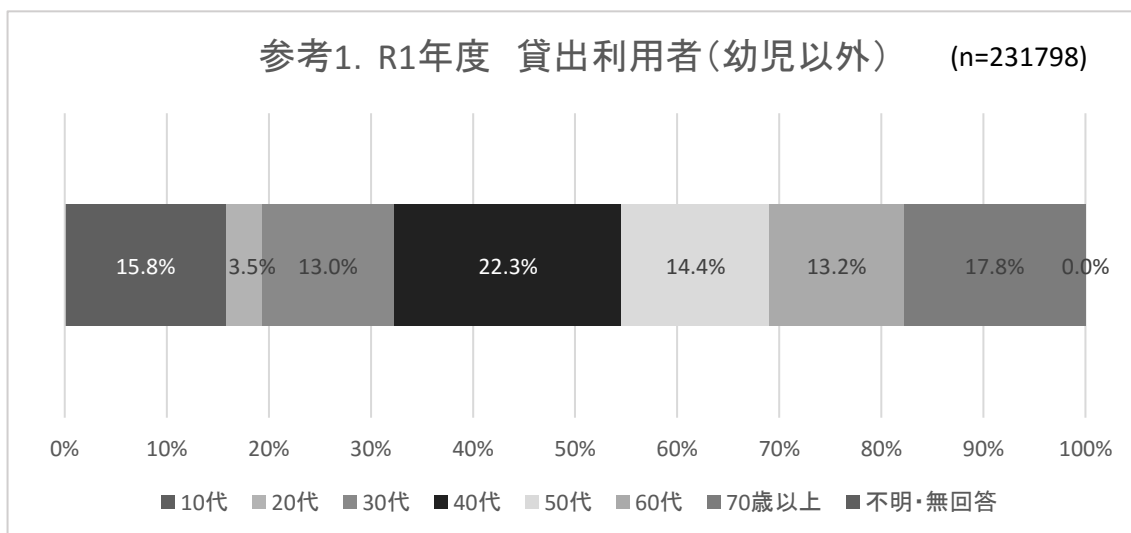
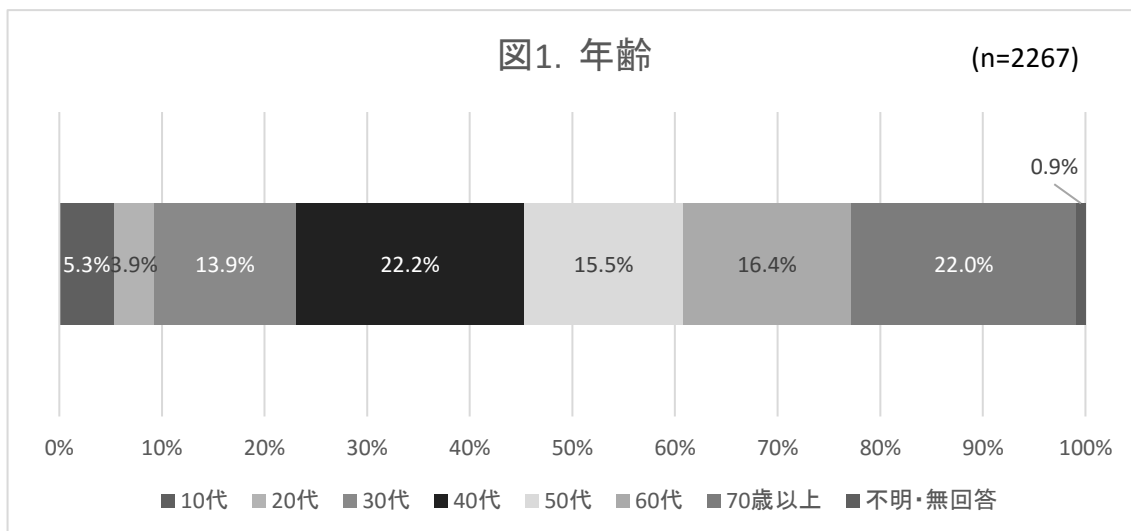
#### (6) 意見、改善要望

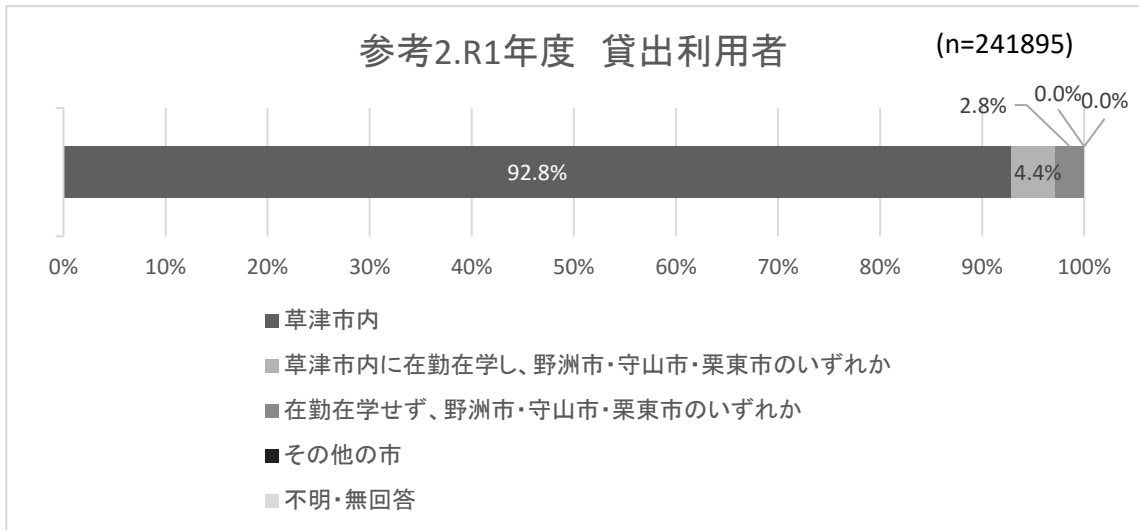
意見(御礼等を含む) 全 463 件

- ・読書環境(閲覧・読書、自習スペース・椅子の増加・騒音等) 64 種
- ・資料(蔵書量の拡大、特定資料の購入、汚破損した本の修理・買い替え等) 56 種
- ・WEBの検索機・館内検索機(OPACでの検索、キーボードの追加等) 23 種
- ・予約(WEBでの在架予約、WEBでの未所蔵資料の予約、WEB 予約機能等) 21 種
- ・開館時間 16 種
- ・休館日 10 種 等

## 2 単純集計の結果

### (1) 回答者の属性





## (2) 来館、利用状況

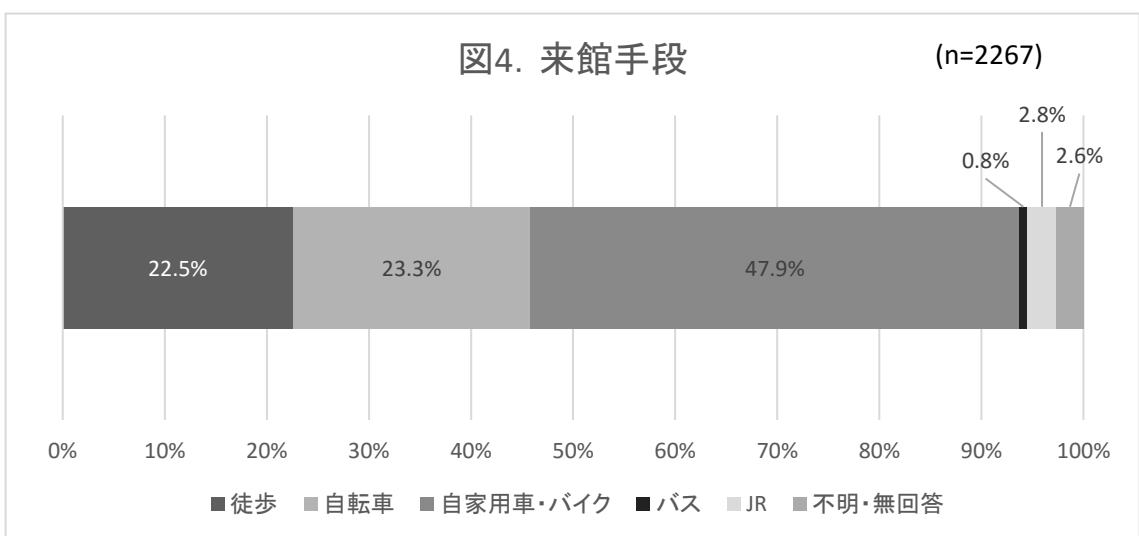
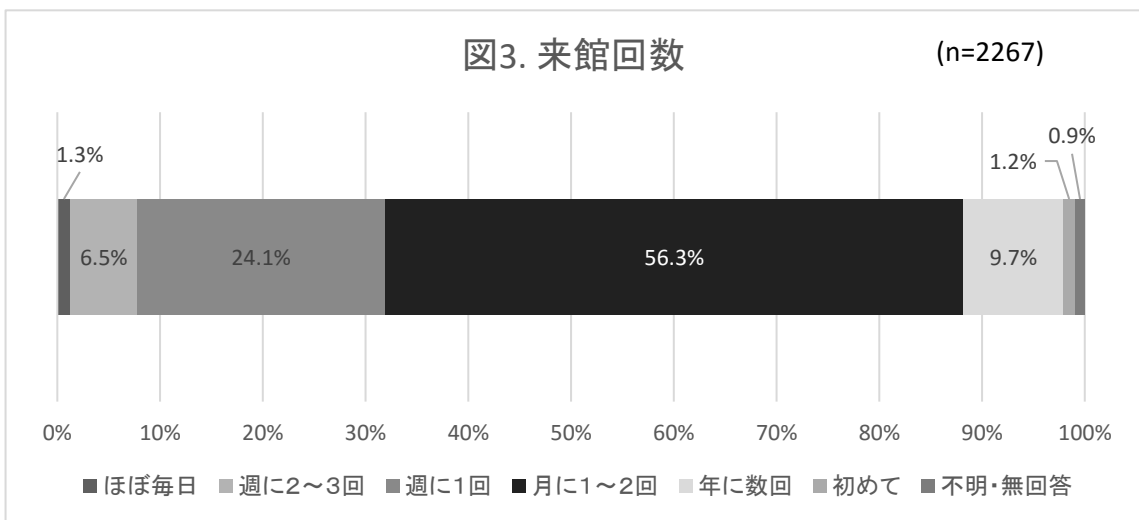


図5. 利用する館(複数回答可)

(n=3051)

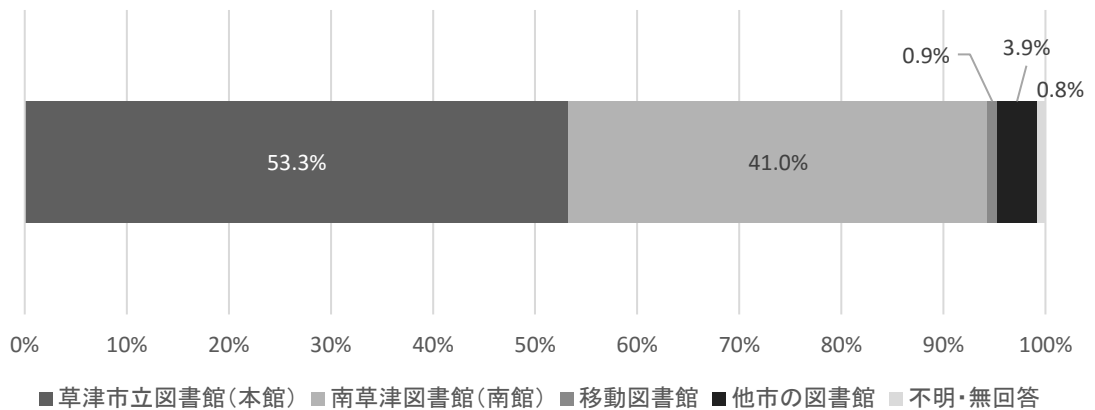


図6. 自宅・学校・勤務先から普段利用する図書館までの所要時間(交通手段は問いません)

(n=2267)

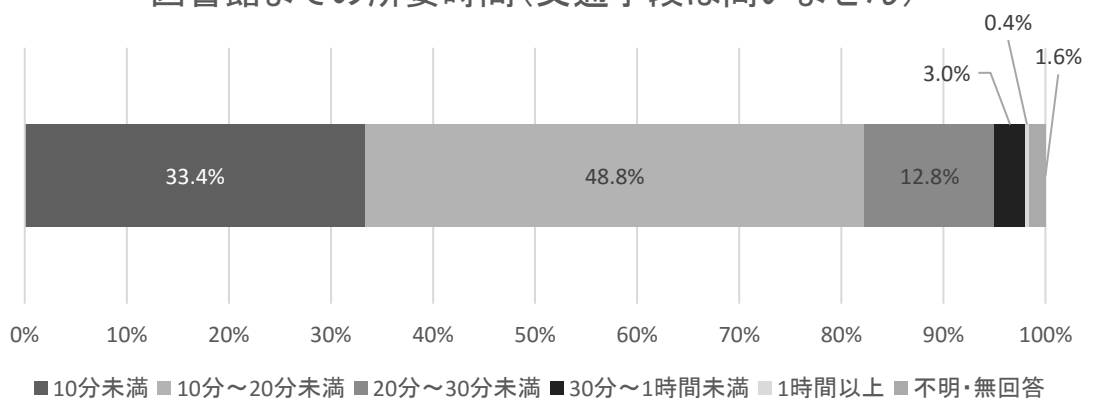
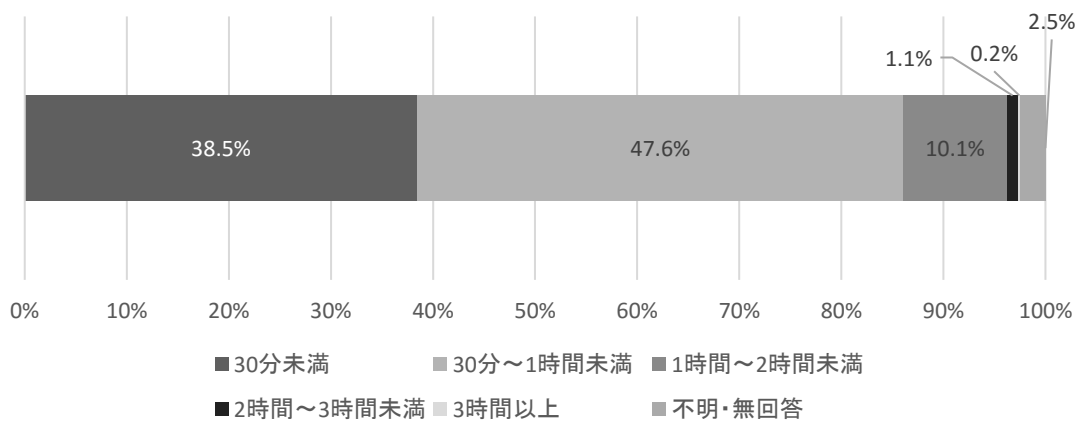


図7. 滞在時間

(n=2267)





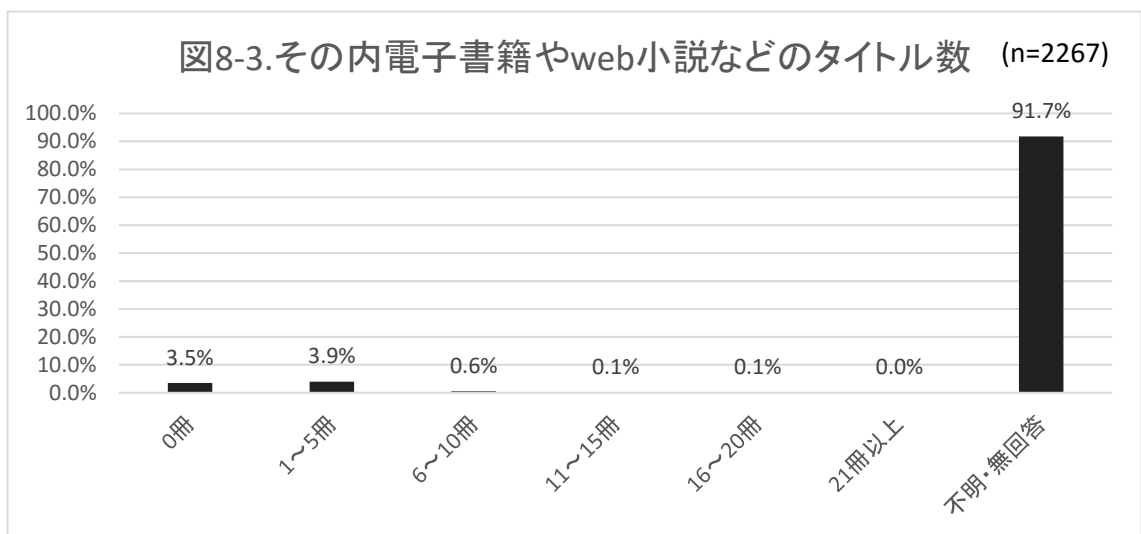
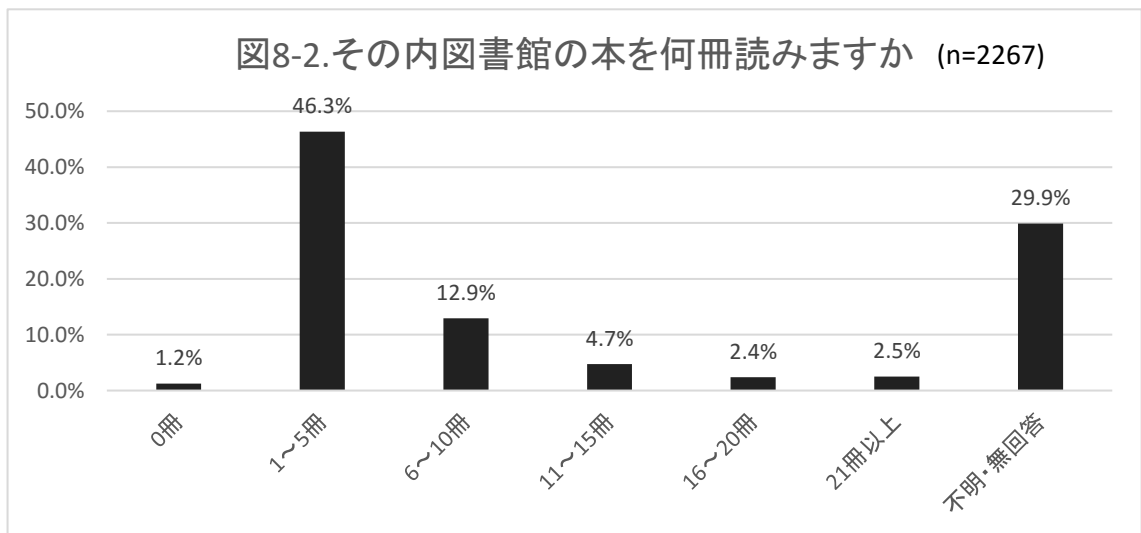
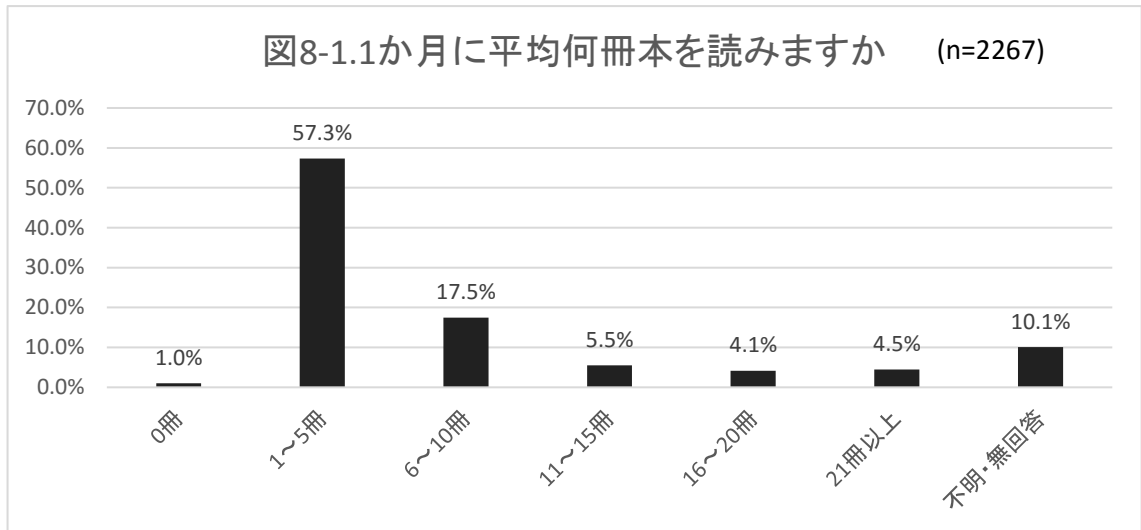


図9. 一日平均どれくらいの読書時間ですか。(n=2267)

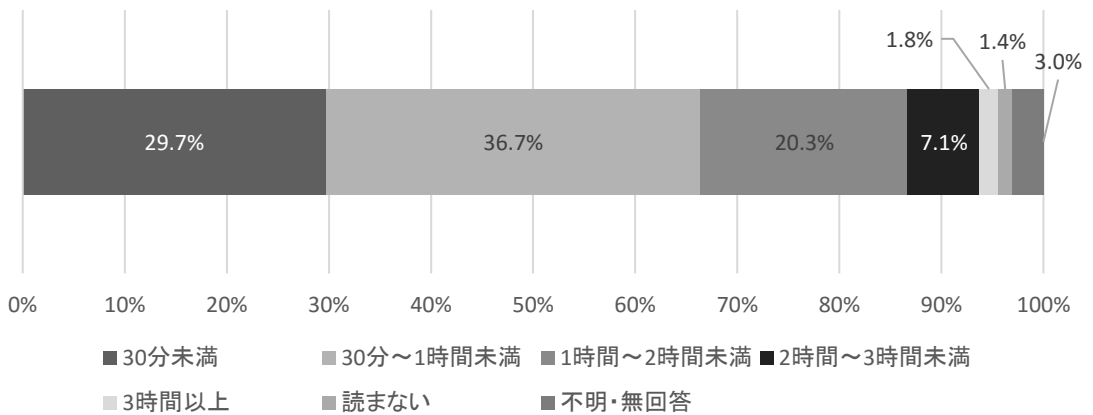
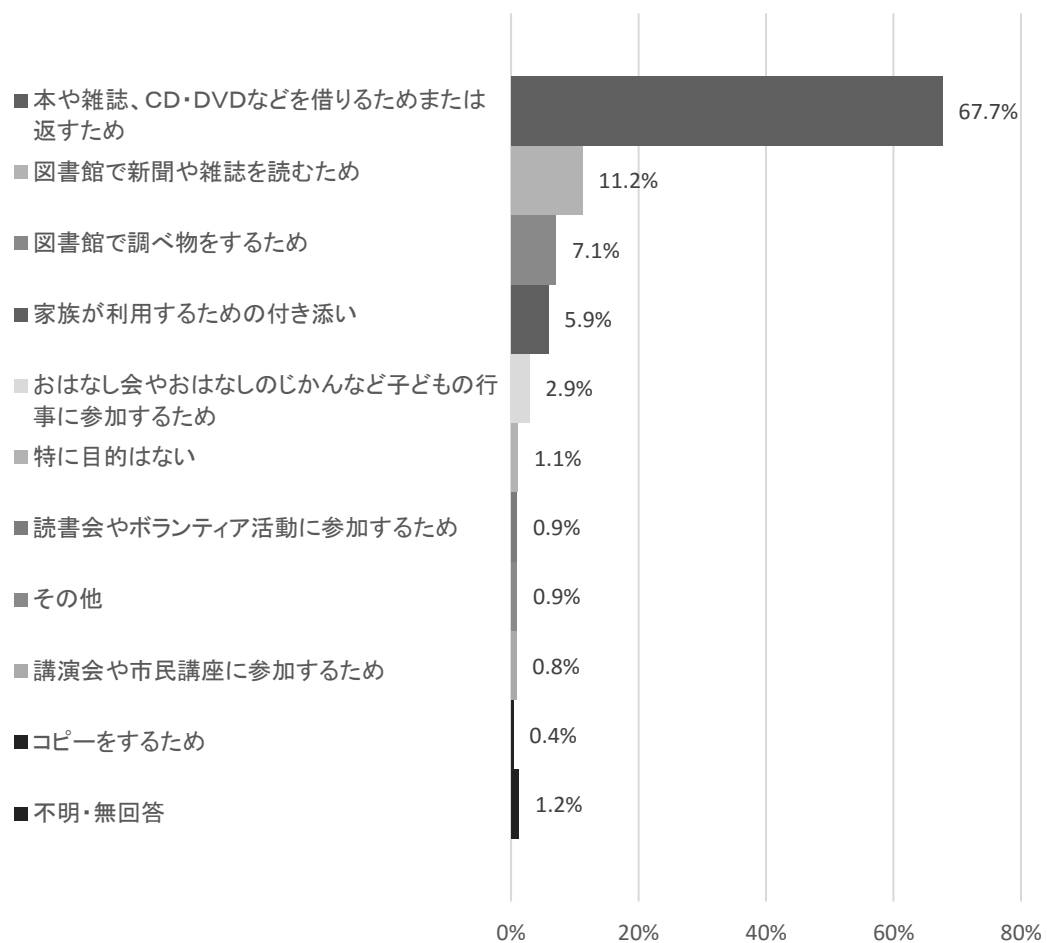


図10. 図書館に来られる目的は何ですか。(複数回答可)(n=2974)



(3) 各種サービスの認知度、満足度

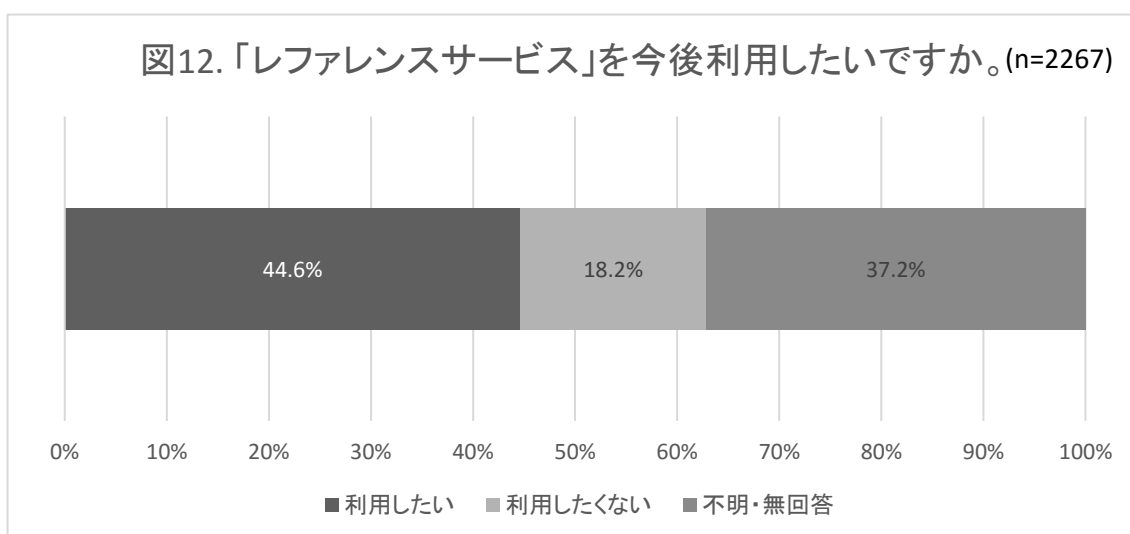
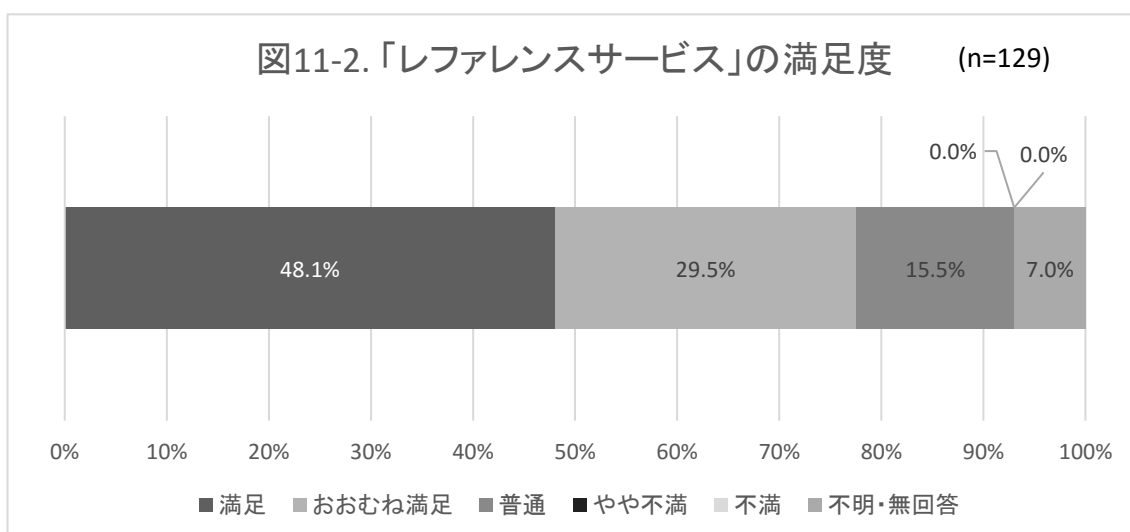
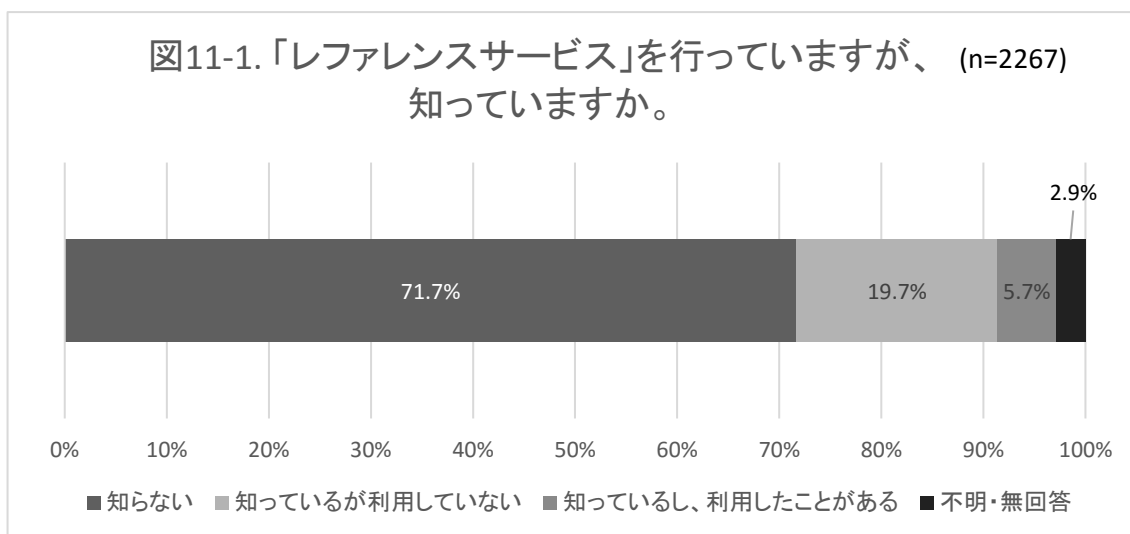


図13-1. 「YA(ヤングアダルトサービス)」を  
知っていますか。

(n=2267)

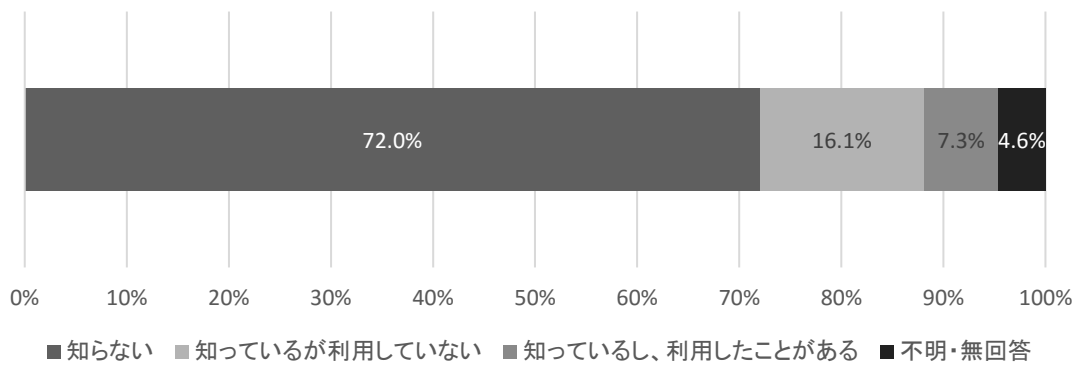


図13-2. 「YAサービス」の満足度

(n=165)

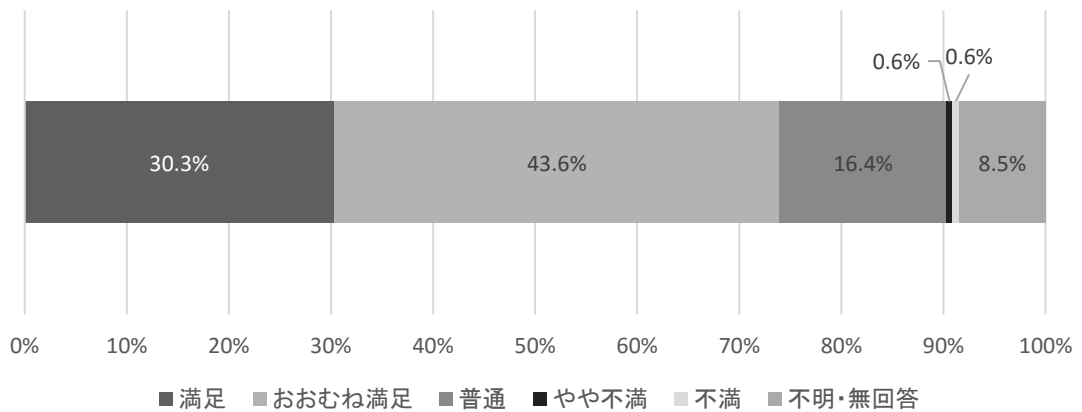


図14-1. 「乳幼児・児童向けサービス」を知っていますか。(n=2267)

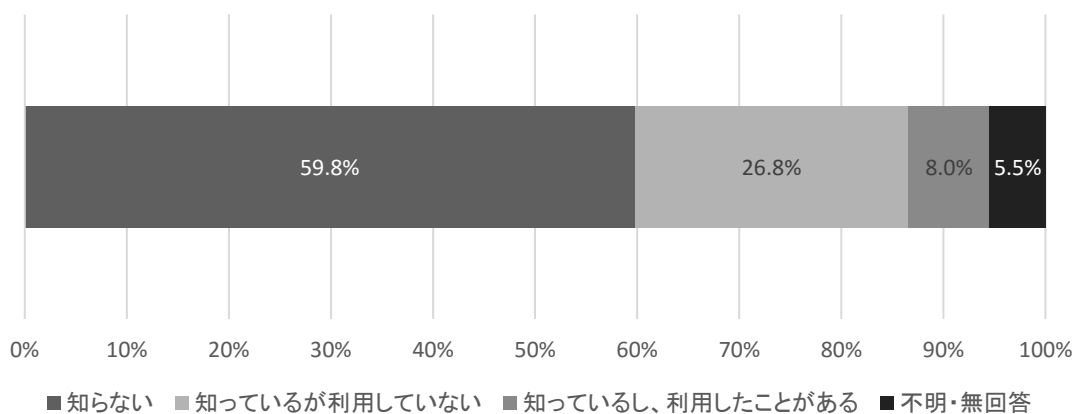


図14-2. 「乳幼児・児童向けサービス」の満足度 (n=181)

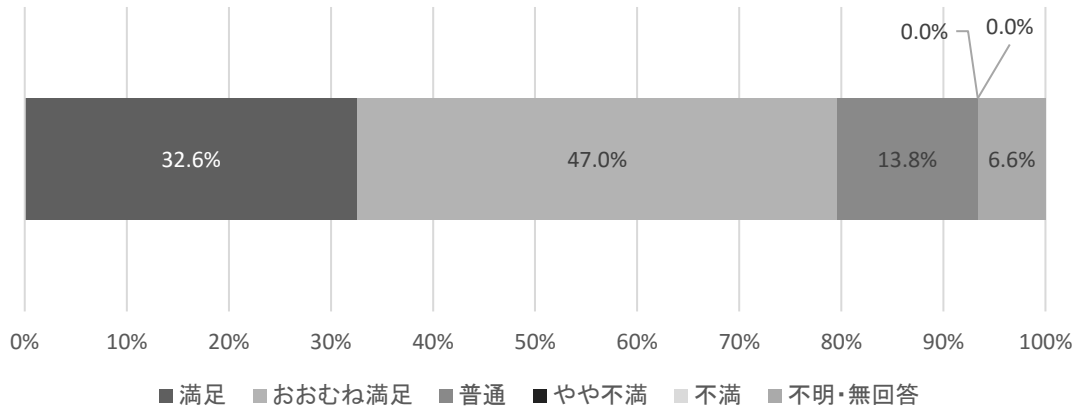


図15-1. 「高齢者向けサービス」を知っていますか。(n=2267)

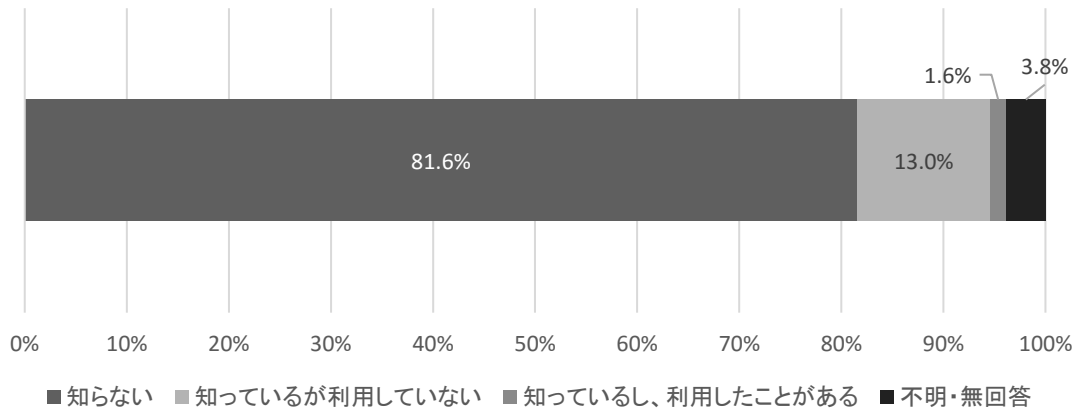


図15-2. 「高齢者向けサービス」の満足度 (n=36)

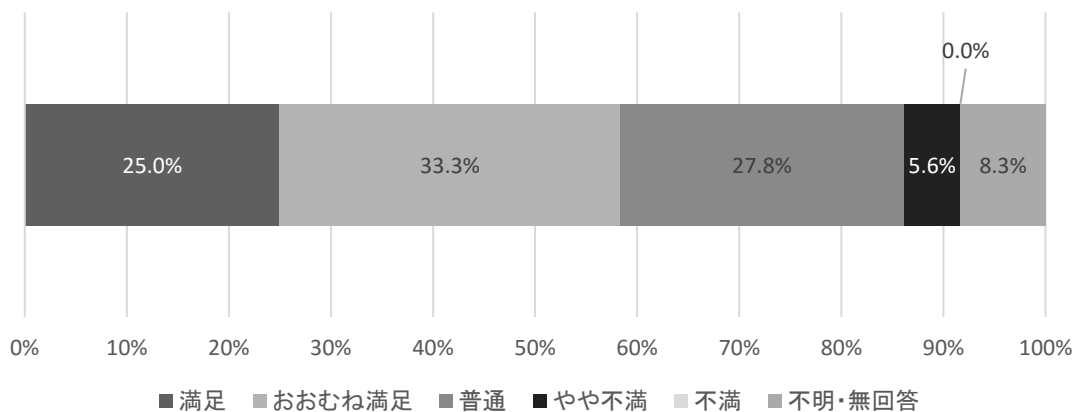


図16-1.「障害者サービス」を知っていますか。 (n=2267)

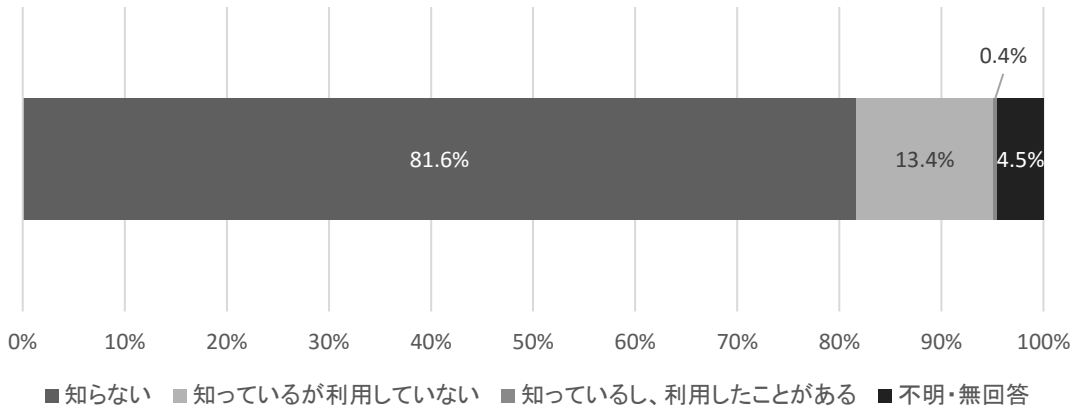


図16-2.「障害者サービス」の満足度 (n=10)

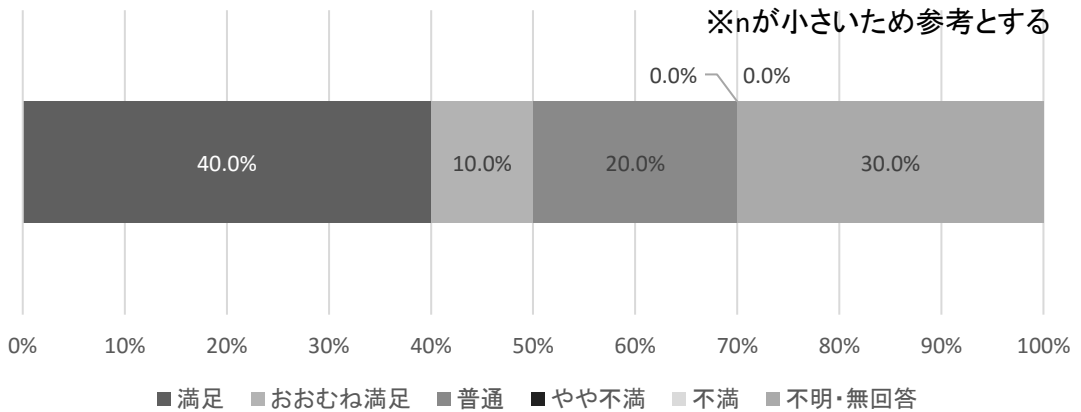
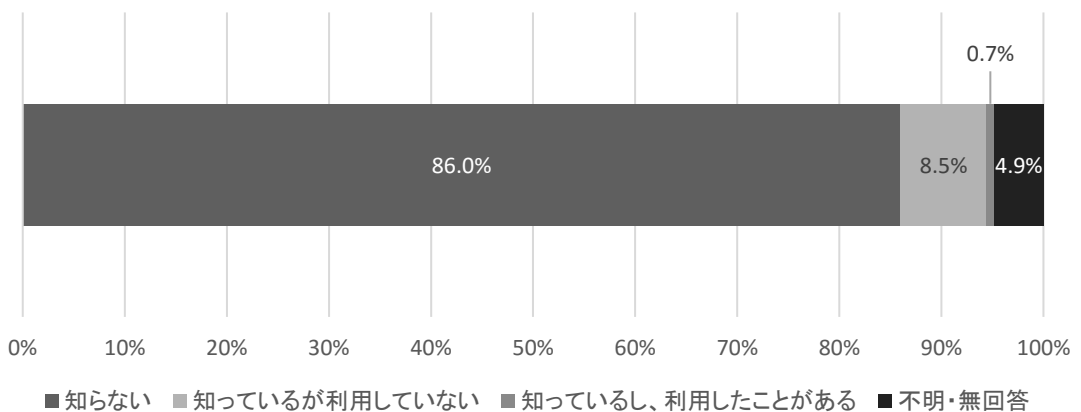


図17-1.「多文化サービス」を知っていますか。 (n=2267)



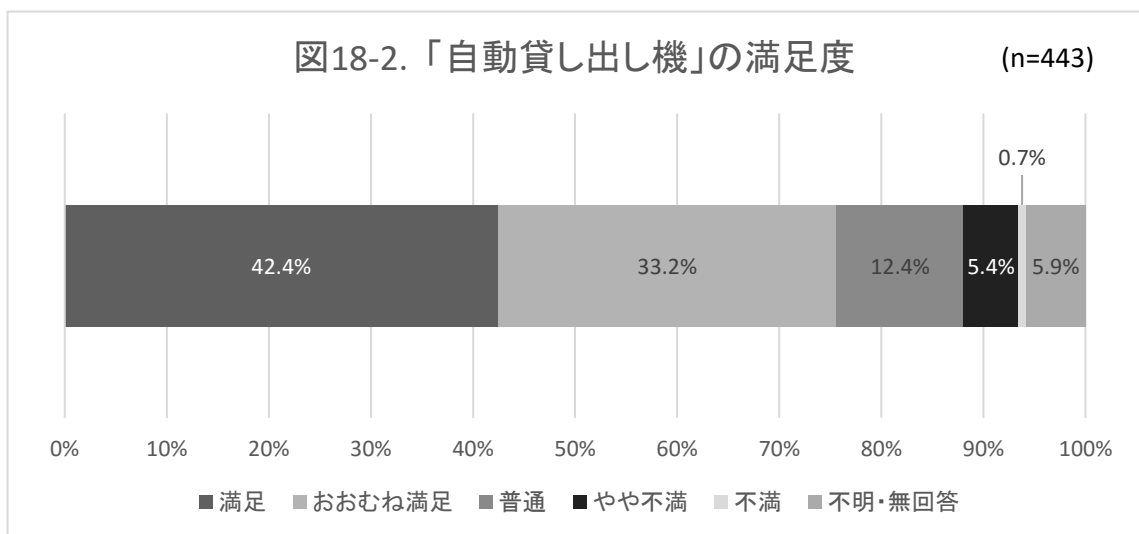
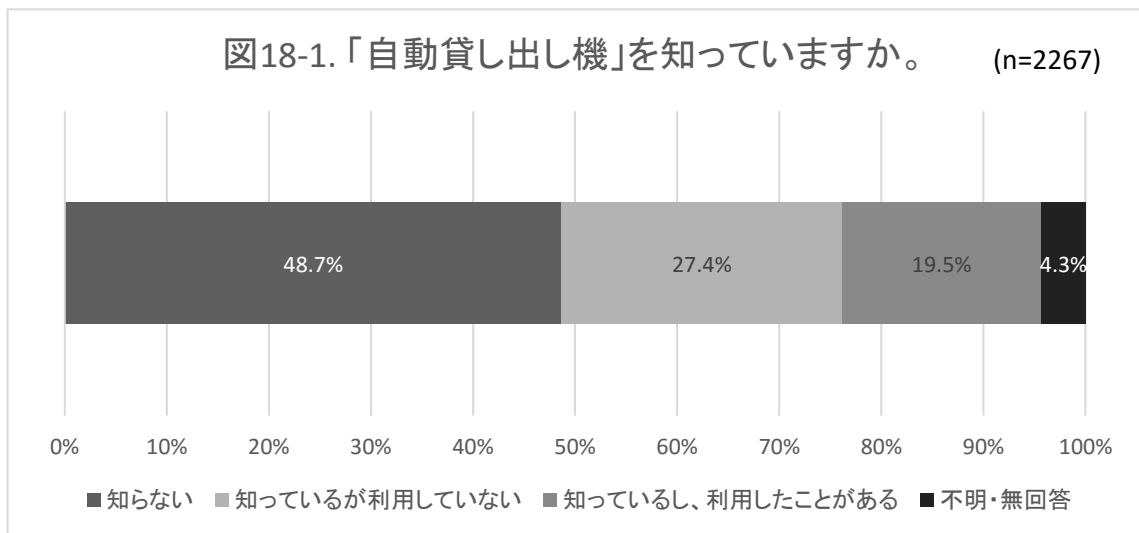
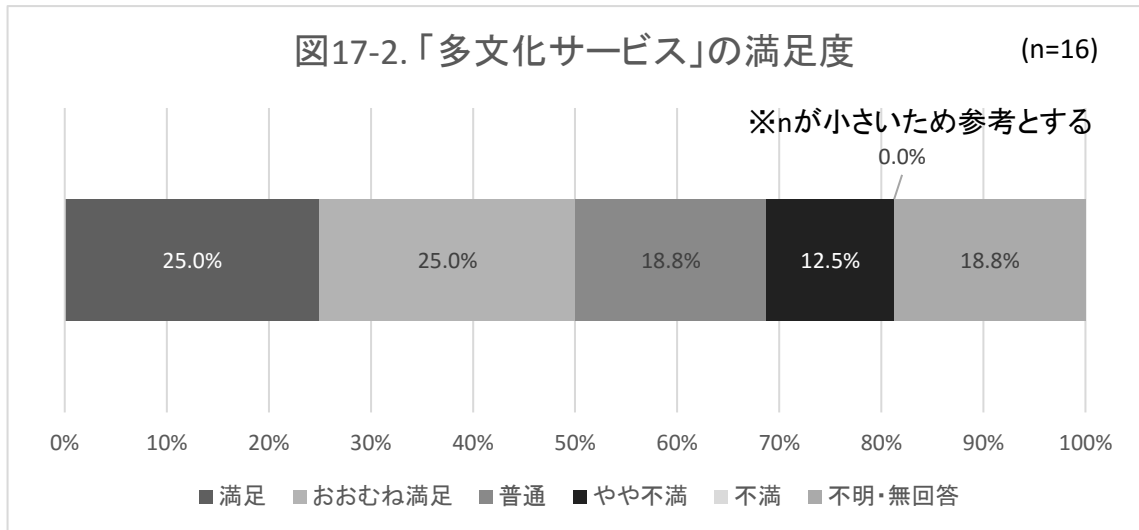


図19. web等での新しいサービスについて  
知っているもの。(複数回答可)

(n=2776)

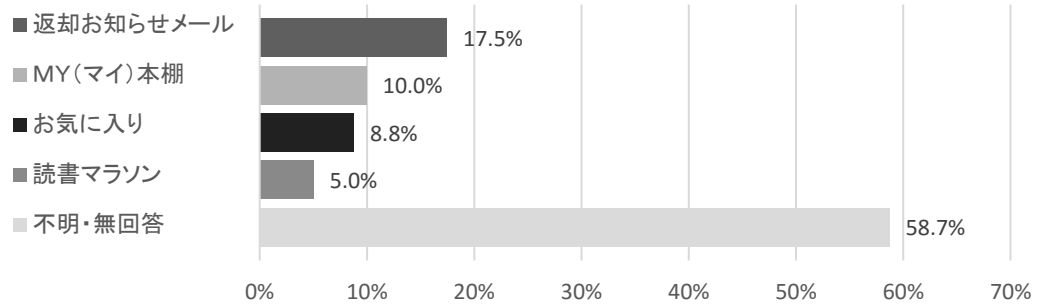
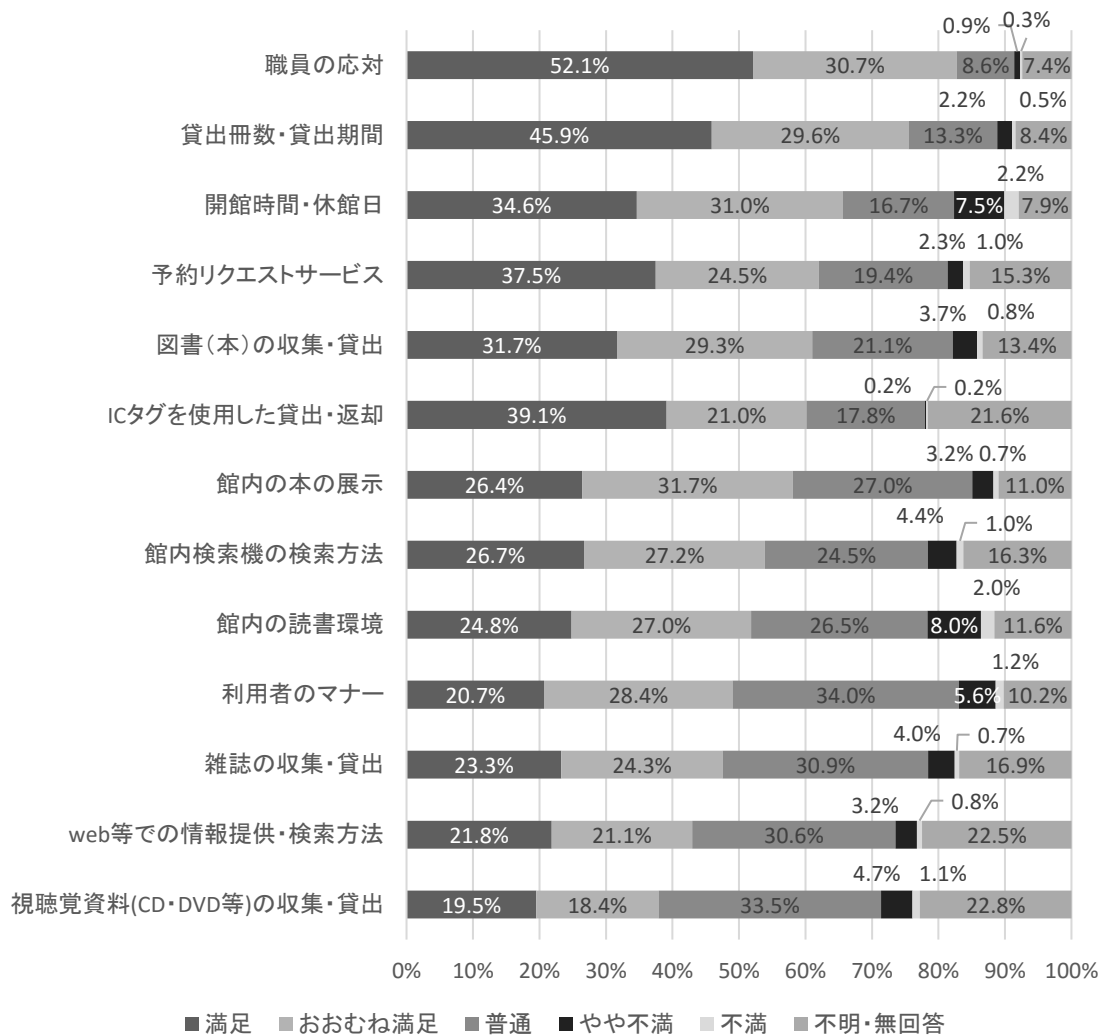


図20.各種サービスに関する満足度

(n=2267)

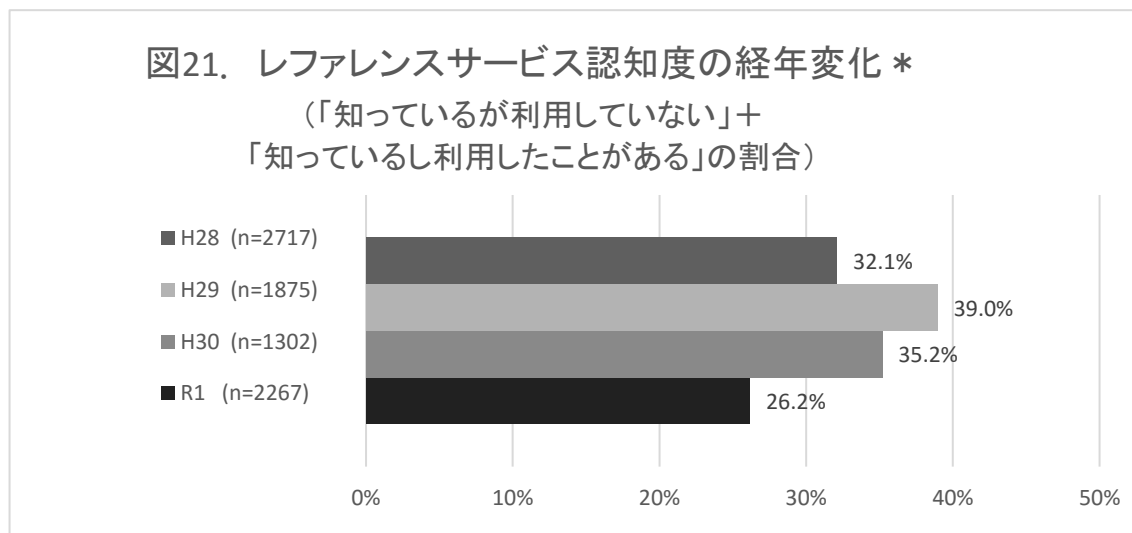




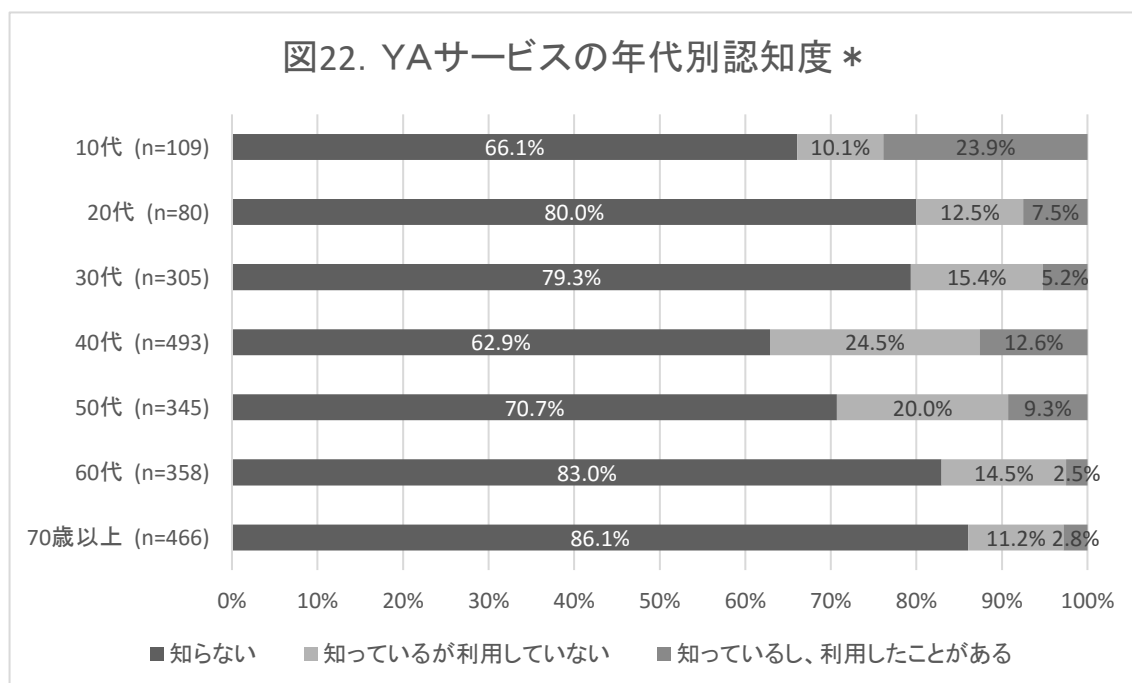
### 3 クロス集計の結果

#### (1) 各種サービスの認知度

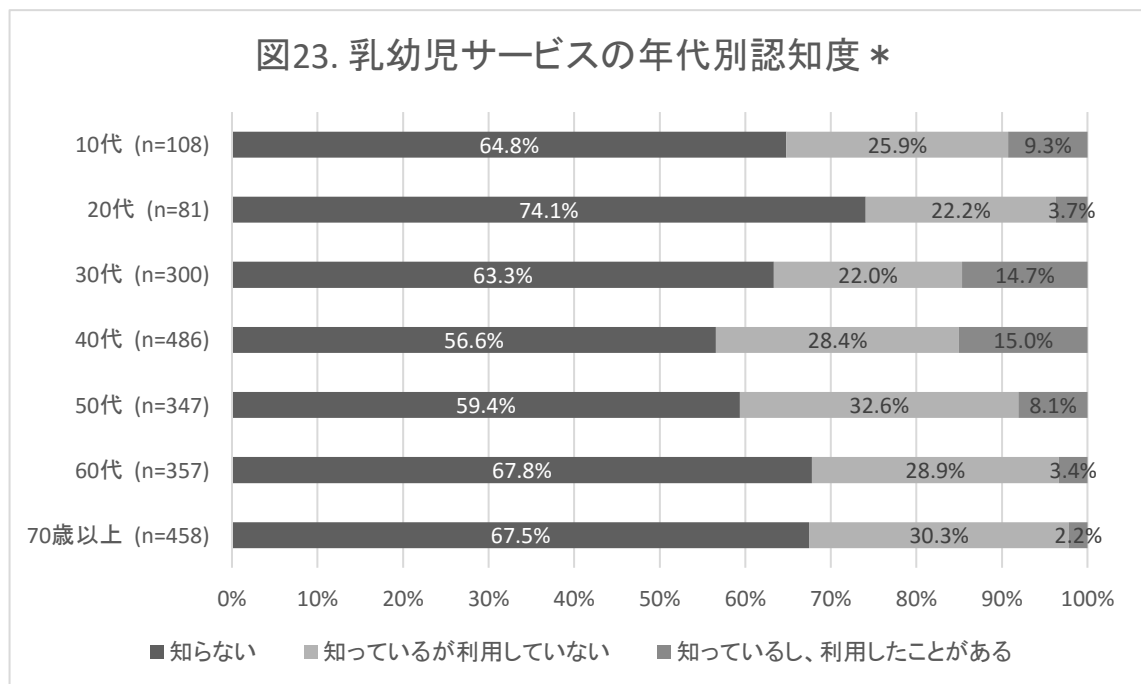
レファレンスサービスの認知度(「知っているが利用していない」+「知っているし利用したことがある」)は、おおむね 30%前後で推移しているが、H28 年度と比較して R1 年度は認知度が低下している。継続的なサービスの周知が求められる(図 21)。



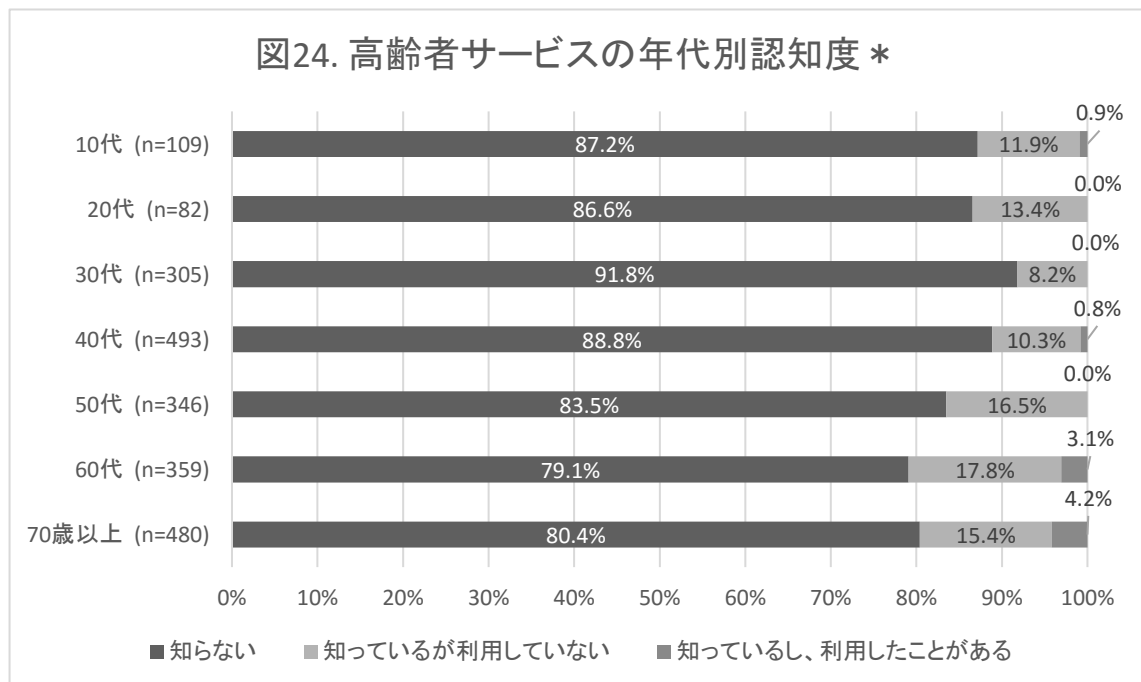
YA サービスの実際のターゲットである 10 代の認知度は、他の年代よりも高いが、サービス自体を知らないと回答した割合が 60%を超えており、さらなる周知が求められる(図 22)。



乳幼児サービスの実際のターゲットである 30～40 代の認知度は、他の年代よりも高いが、サービス自体を知らないと回答した割合が 50%を超えている。また、20 代では 70%以上がサービス自体を知らないと回答しており、さらなる周知が求められる(図 23)。

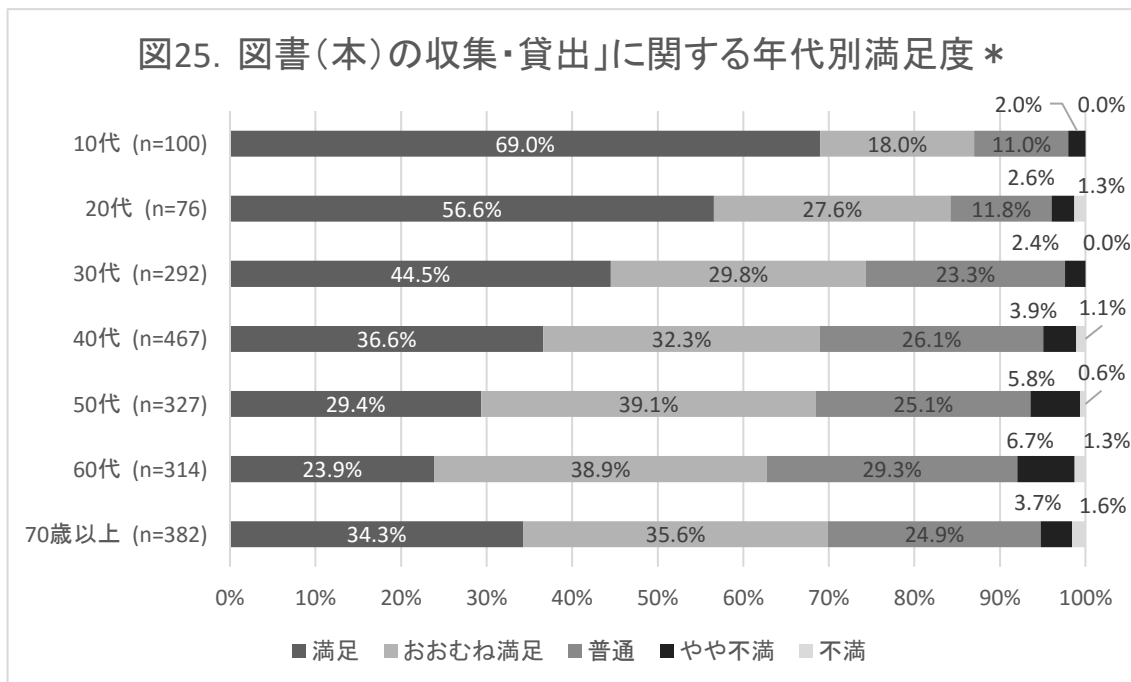


高齢者サービスの実際のターゲットである 60～70 代の認知度は、他の年代よりも高いが、サービス自体を知らないと回答した割合が 70%を超えており、さらなる周知が求められる(図 24)。

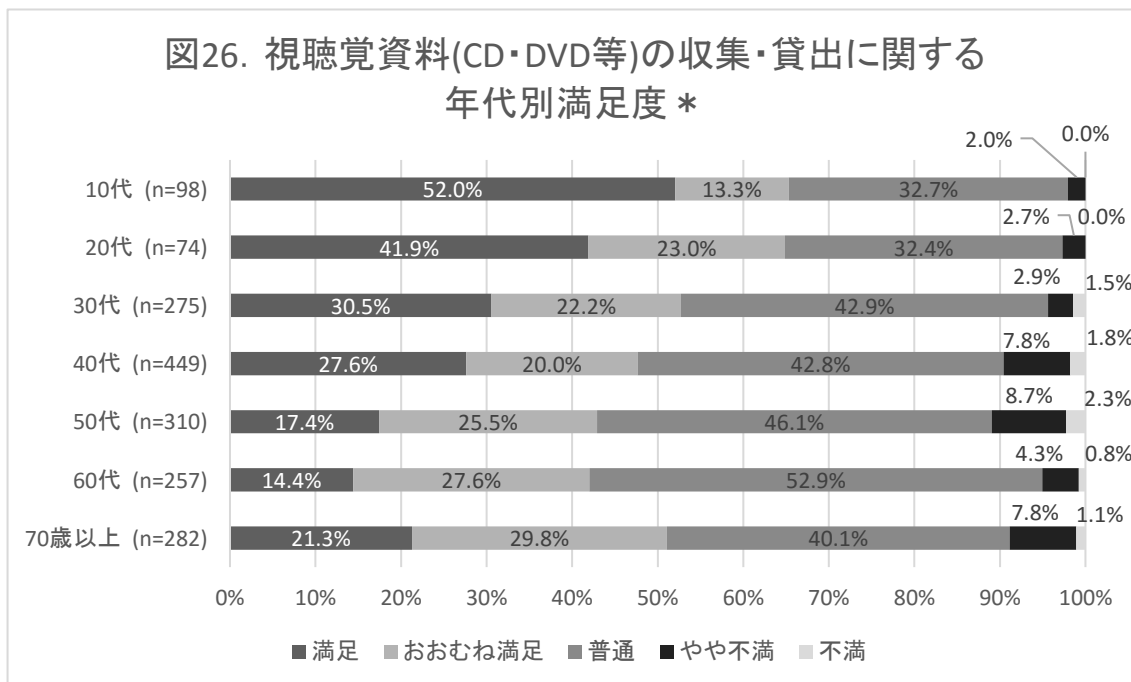


## (2) 各種サービスの満足度

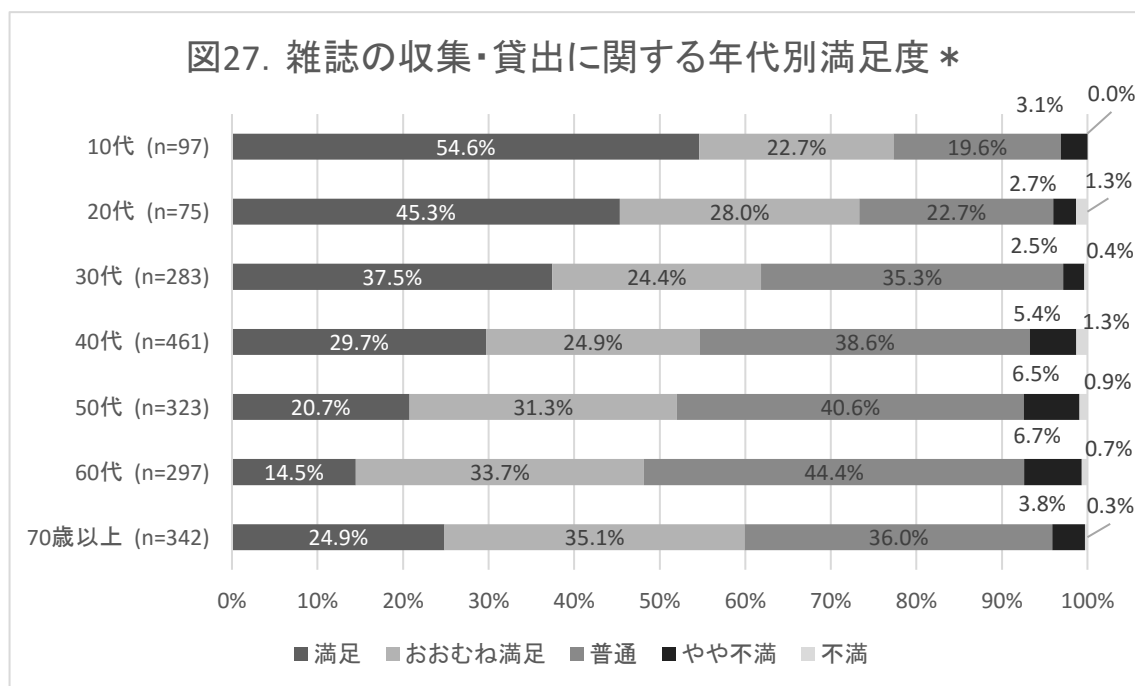
図書(本)の収集・貸出について「満足」または「おおむね満足」と回答した割合は、全ての年代において 60%を超えている。10～30 代の満足度は高いが、50 代、60 代の満足度が低くなっている(図 25)。



視聴覚資料(CD・DVD等)の収集・貸出について「満足」または「おおむね満足」と回答した割合は、全ての年代において 40%を超えている。10～20 代の満足度は高いが、50 代、60 代の満足度が低くなっている(図 26)。

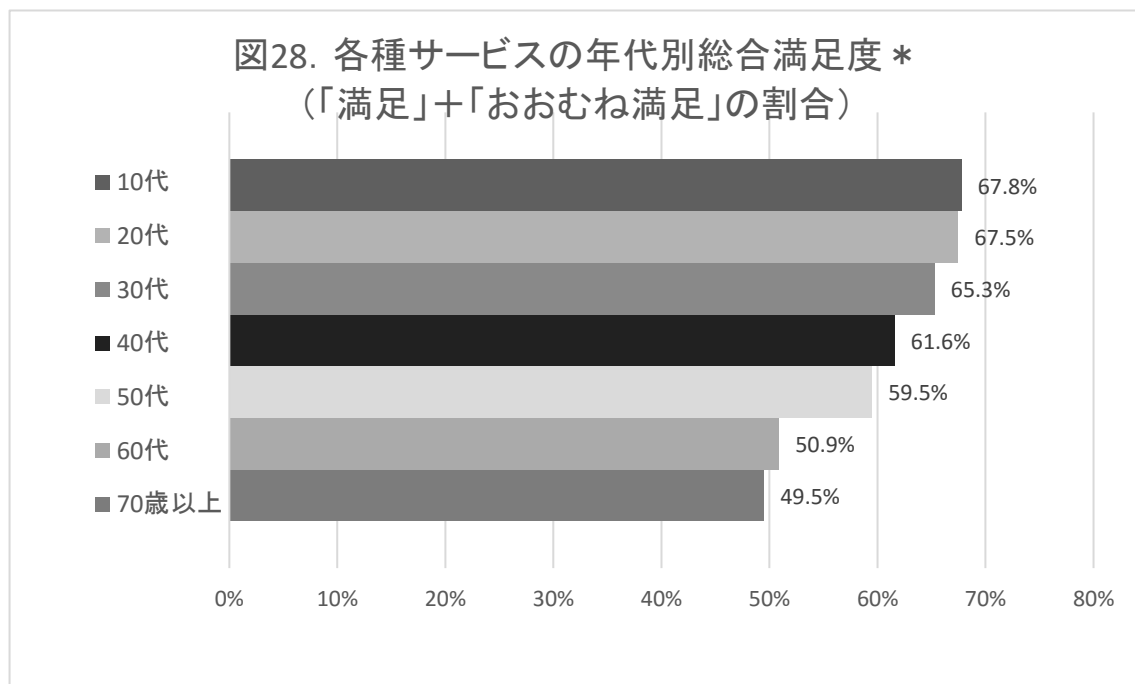


雑誌の収集・貸出について「満足」または「おおむね満足」と回答した割合は、全ての年代において40%を超えている。10～30代の満足度は高いが、50代、60代の満足度が低くなっている(図27)。



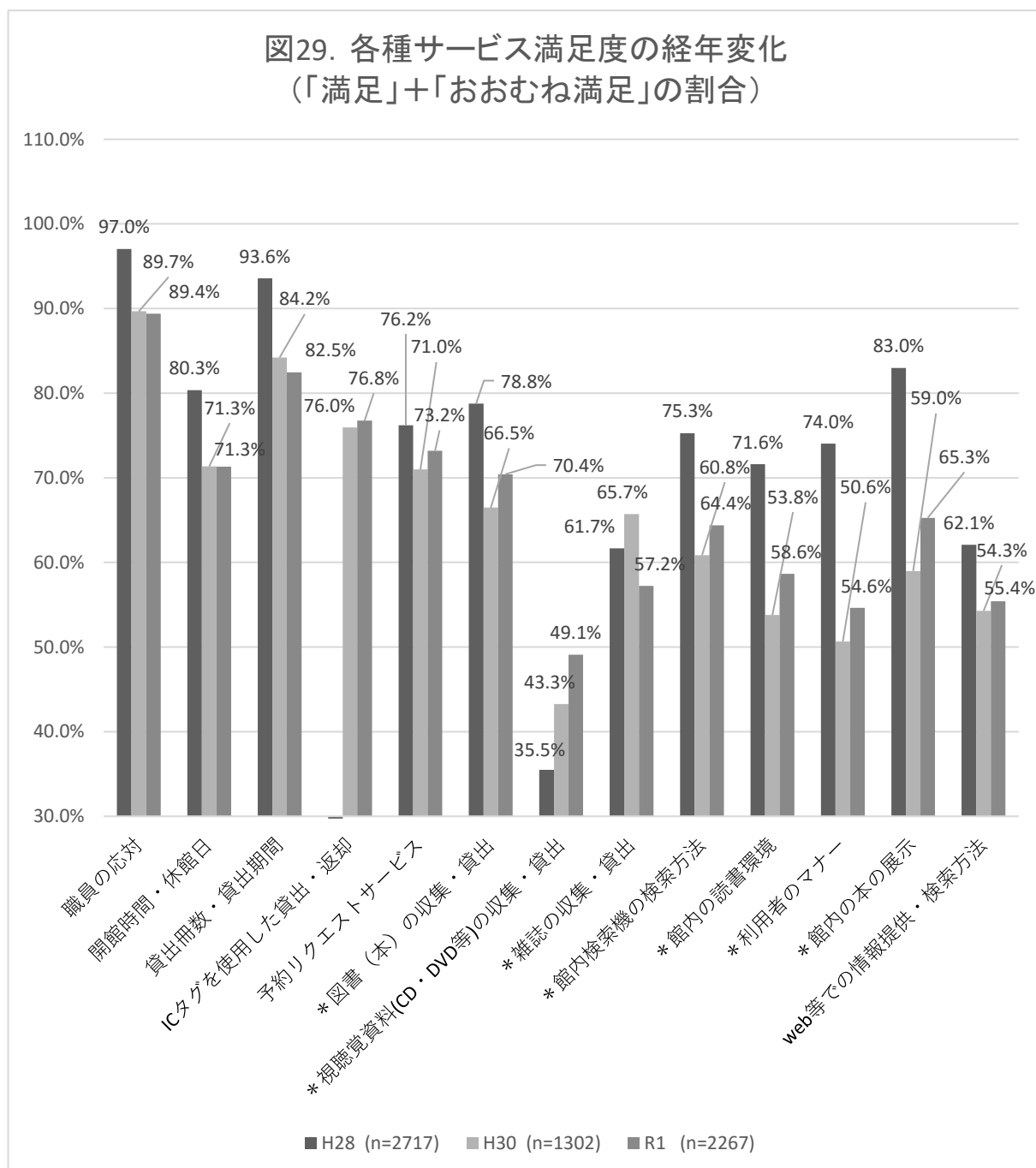
### (3) 年代別総合満足度

図書館の各種サービスについて、「満足」または「おおむね満足」と回答した割合は、10～40代で高く、60～70代で低くなっている(図28)。



#### (4) 各種サービス満足度の経年変化

前年度(H30 年度)と比較して、満足度が向上しているのは「図書(本)の収集・貸出」、「視聴覚資料(CD・DVD 等)の収集・貸出」、「館内検索機の検索方法」、「館内の読書環境」、「利用者のマナー」、「館内の本の展示」であり、満足度が低下しているのは、「雑誌の収集・貸出」であった。※H28 は「普通」という選択肢ではなく「どちらでもない」、H29 は「普通」がないので除外、H30・R1 は「普通」。H28 の結果は参考として図示する(図 29)。



#### 4 意見、改善要望と回答

##### ●館内の読書環境・設備について

入口の本のコーナー、いつも楽しみにしています。/司書さんのセレクトの本をまた紹介して下さい。/展示に工夫があり、興味をもち、手に取ろうと思う。

→皆さまにご好評いただいておりますことから、今後も図書館資料の幅広さや奥深さを知っていただけるよう、知的好奇心を刺激し、「読んでみたい」と思わず手にとってもらえるような展示を企画してまいりたいと思っております。

館内で読書を楽しむ、本に親しむような雰囲気、環境が整っていけば嬉しいです。/こちよ空間であってほしい。

→限られたスペースであり、建て替え等の予定もございませんが、今後も本に親しむ、居心地のよい空間となるよう努めてまいります。

いすが少ないです。/館内の読書スペース(イス)が少なくなった気がします。ソファなど増やしてほしいです。/座席数が少ない。新聞を置いて読めるように！ /閲覧スペースを広げてほしい。2階がもったいない。/読書用机があれば良い(南草津図書館のように)。/大人がくつろいで新聞や雑誌が読めるソファを置いてほしい。/座って読むスペースがもっとほしいですが難しいかも?!/座って本を読む場所や調べものをして書く机がほしい。机と椅子があるスペースを使用したい。/テーブル席を増やす。/館内読者は環境不適、持ち帰りが基本方針か？/上の階を利用して読書できるコーナーがあればいい。/館内の読書環境について、南草津の長い机での読書の姿勢や環境が良いと思うので本館でもお願いします。/館内の読書スペースを増やしてほしい。/子どもや大人も資料をみるスペースがほしい。/本の内容を確認するのにいつも立ったままです。/イスとテーブルをもう少し増やしていただけませんか。/机とイスがほしい。本が読みやすいので。/座って本を読む場所が少ないと感じます。/一人用イス、本棚の奥、長時間独占、は職員が見えるところへ移動してもよい。/3人用長椅子を増やしてほしい。/読書する所がない時がある。/椅子に座れない、椅子に雑誌や荷物を置いている方がいる、立って雑誌を見ていると通行のジャマになる。

→現状が手狭になっており、ご不便をおかけしております。本館では、2階のレファレンス室を館内資料閲覧にご利用いただけます。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。現状では新型コロナウイルス感染症対策の為、閲覧席や椅子が更に減っておりますが、ソーシャルディスタンスの確保にご理解ご協力をお願いします。

永源寺図書館の明るさは良かった。全体に暗い。市民の数からしたら狭いのでは。/本館の照明が薄暗い。ゆったり読書の雰囲気にはほど遠い。/パソコンへの照明、照り返しがあり見にくい。

→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。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。

児童コーナーのブラインドを開けてみてはどうでしょうか？

→ブラインドを開けますと、直射日光で本が傷みややすくなることから、ブラインドを閉めております。ご理解ください。

**空調の充実。/冬期間の温度設定が高いように思う。**

→申し訳ございません。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、部分的に温度を調整することは設備上不可能で、スペースが広いため、全ての場所で一定の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。

**レファレンス室が入りづらい。**

→レファレンス室は、図書館の資料の閲覧・調べものの席であることから、辞書・辞典、郷土資料等、手に入りにくい貴重な自費出版物や行政資料が多くあり、入室につきましては、貴重品以外のその他のお荷物等ロッカーに入れていただいておりますので入りづらく感じるかもしれません。調べものや読書、新聞のバックナンバーの閲覧、住宅地図などのコピーの際にご利用いただいておりますので、御用の際には、お気軽にご利用ください。お手数をおかけいたしますがご理解・ご協力くださいますようお願いいたします。

**自習室があれば学生によいと思う。(守山図書館のように)/子どもが、借りた本以外でも読むことができるスペースがあれば、子ども同士で勉強ができるのかなと思いました。/子どもが守山図書館の様な学習スペースが欲しいと言っています。/学習室があるといいなと思います。**

→自習室につきましては、子ども達の学習環境整備の観点から図書館が一手に担うものではなく、市域全体で考え、例えば各地域のまちづくりセンターを自習室として開放する等の体制整備の必要性が論じられているところです。図書館では、資料を読むスペースも確保できていない現状ですので、図書館の資料を使わないで持ち込み資料での「自習」室を設ける予定はございません。図書館の資料をご利用いただく場合は閲覧席として本館2階のレファレンス室、南館の閲覧席スペースのご利用は可能です。ご理解いただきますようお願いいたします。

**勉強ができたり、喫茶コーナーがあると嬉しい。古い図書館なので空間的に無理だと思うが...。/狭い。コーヒーショップがあれば寛いで本を読める。(自販機でもOK)/ドリンクぐらい出来たらいいと思いますが。。**

→申し訳ございません。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。熱中症予防を主目的としたドリンクスペースについては、本館は1階、南館はロビーにございますので給水時にご利用ください。

**寝ている人の対応をして欲しい。/通路に設置している椅子は廃止してほしい。理由は寝ている方を見受ける時がある。もし病気で気を失っていたら大変。**

→寝ている人を発見した際は、職員がお声かけをさせていただいております。職員が把握できていない場合もあるかと思っておりますのでお気づきの際には職員にお知らせください。

**南館に三輪車やベビーカーで来たときに、置く場所に困ります。**

→南館では十分なスペースを確保することができずご迷惑をおかけし、申し訳ございません。三輪車は、玄関横のカーポート置き場をお願いします。ベビーカーの場合は、館内でもご利用いただけますが、置かれる場合は職員にお尋ねください。ご案内させていただきます。

**南館でも紙芝居を時間外での返却を受け付けてほしい**

→申し訳ありません。南館のポストの構造上、上へ積み重なるため、破損や詰まりが起きてしまいます。お手数ですが、直接返却カウンターへご返却いただくか、本館ブックポストへご返却ください。

**返却台車を動かす際、点字ブロックに乗ってガタガタ音が大きい。/返却された本を、あまりすぐに片付けないでほしいです。誰か借りていた本がおもしろいことも多いので。/返却本は南草津のように片付けなくても良いのではな  
いか？(他人の借りた本は回転が早いものが多く、職員の方も忙しいと思われるため)**

→ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。返却台車の動線と点字ブロックの必要位置がどうしても重なってしまう部分があります。読書されている方が気にならないよう、最大限注意して移動いたしますのでご理解ください。本館は南館に比べ利用も多いため、返却本も多く、台車を置くスペースや台車の数が不足してしまうことから適宜片付けております。また現在は新型コロナウイルス感染症拡大防止策の一環として、利用者の方の3密を避けるため、返却された本については、返却カウンター前スペースには置いておりませんのでご理解ください。

**週末はしかたないですが、子どもたちがとても元気だと静かに過ごせないのが困っています。みんながルールを守れるといいなと思います。/子どもが大きな声を出すことへの対応策が必要/図書館の中で子どもが泣いているので、注意してください。/幼児の声がうるさかったり、走りまわったりする時が気になります。親子のしつけの問題ですが…。/屋内で小さい子がよく走っているから気を付けてほしいと思っている。/お子さんのマナーが悪い時に親が放置されているのが気になります。(赤ちゃんが泣くのは別です。)/小さい子供さんが大きな声で話したりしていても親がしっかりそれはだめだとしつけされないのが残念/子どものコーナーの話し声があまりに大きいときは注意してください。**

→申し訳ございません。館内で走ったり、大声をあげて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おります。今後も、そのような方には、お声をかけさせていただきます。マナー違反の利用者には職員も積極的に声をかけるなど利用者のマナー向上に努めます。

**こども(未就学児)がさわいでも、寛容なスペースが欲しい。/子供の絵本近くの椅子に高齢者が座っておられると、とても気を使います。/注意して大人くなる年齢ではない子供が、気軽に図書館へ行ける環境にしてほしい。/絵本コーナーを仕切るなど配慮してほしい。**

→児童コーナーと一般のコーナーを仕切ることは、予算面でもスペース的にも難しく、ご不便をおかけしますが、ご了承ください。代わりとして、草津市立図書館(本館)では、小さなお子さん連れの方でも気軽に図書館を利用できる「キッズデー」を設けています。騒がしくしてもよい日ですので、ぜひお子さんとご利用ください。

**子どもがすぐに注意を受けるので気まずくなります。少し大目に見てほしい。**

→お子さんが走ったり、大声を出して騒がしくされている場合、他の利用者の方の御迷惑につながりますので、注意させていただいております。お子さんが走ったり、カートに乗る行為はお子さん自身も危険ですので事故防止の観点からもお声かけをし注意させていただいております。図書館は、多くの方が利用する施設ですので、皆さまが快適にご利用いただけるようご協力お願いいたします。また、小さなお子さん連れの方でも気軽に図書館を利用できる「キッズデー」を設けています。騒がしくしてもよい日ですので、ぜひお子さんとご利用ください。



### 本の並びが分かりにくい(料理関係)。／本が探しづらい。

→ご迷惑をおかけしております。料理の種類・素材等の細かい案内表示板を入れておりますのでご参考にしてください。館内案内図を分かりやすく表示するようにいたします。また、館内案内図の配布も行っておりますので、カウンター職員にお声かけください。現在、館内OPAC(検索機)でもお探しの資料位置の表示がされますので、こちらも合わせてご活用ください。

### 絵本が探しにくい。

→絵本の並べ方については、出版社順、書名順、著者順などがもございますが、どれも一長一短あり、比較的同著者が並びやすいことや、形態が揃うことなどから当館では、出版社の五十音順に絵本を並べています。案内サインを工夫するなど探しやすくなるよう改善いたします。配架図やレシートのタイトル・出版社・絵本のサイズを参考にお探しく下さい。

人気の絵本のコーナーや、〇〇歳児向けの絵本の紹介や、まちがいさがしの絵本のコーナーなど、本の内容別に分けてあると探しやすい様に思います。／本を検索し、番号で探すとき番号の案内図一覧が受付前に小さくしかないのが不便である。／児童の本についてシリーズものは並べて置いて欲しい。／科学や社会、多岐にわたっているシリーズの場合、1か所にある方が探しやすい。

→よく聞かれる乗り物絵本や、まちがいさがし・なぞなぞ・迷路の絵本やひみつシリーズやサバイバルシリーズについては、集めてコーナーを作っています。人気の絵本については、貸出中のことが多くコーナー作りが難しいため、カウンターでお尋ねいただきましたら司書が紹介させていただいておりますが、コーナー作りについて検討いたします。〇〇歳児向けの本の紹介については、滋賀県の生涯学習課が毎年発行している「えほんいっぱい たのしさいっぱい」という冊子に掲載されている子どもの成長段階に応じたおすすめの本を紹介しているコーナーを作っておりますのでご活用ください。また、館内の案内図については、資料をお探しの際にご活用いただけるような場所への設置を検討いたします。シリーズものを一か所に設置することについては、図書館の分類番号(日本十進分類)で並べておりますので、その資料の扱っているテーマごとに場所が異なります。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かけください。

### 本が横置きになっている書架がある

→申し訳ございません。一時的に、同分野、同著者の本が返却され、書架の本の並びが乱れることがあります。気持ちよくご利用いただけるようこまめに整理を行います。

### ●資料について

誰でも本を借りられて、新しい世界に触れることができることは素敵。これからも利用したい／本がたくさんあってうれしい。／館内で読書を楽しむような雰囲気、環境が整っていくと嬉しい。／紙芝居が多くてよい。

→今後も、皆さんの知りたい、読みたい気持ちに応えられる図書館を目指していきます。

**YAコーナーがあり、本が探しやすい。／ライトノベルが多く嬉しい。**

→今後も中高生におすすめの作品や人気の作品を中心に YA コーナーを充実させて参ります。YA コーナーでは企画や展示も行っておりますので是非お立ち寄りください。

**新刊、蔵書をもっと増やしてほしい。／蔵書が少ない。**

→草津市では両館で年間約 20,000 冊の新刊本を購入しておりますが、人気の本は、予約が 100 人以上になることもしばしばあります。他の本の購入に響かないギリギリまで調整しながら沢山購入したり、ホームページで寄贈のお願いをしたりしておりますが、追い付いていないのが現状です。そのため、常時貸し出されており、書架に並ぶまで時間がかかります。

**希望の本・特定の著者の本を入れてほしい。／本のシリーズが揃っていない。／外国語のテキストがほしい。／現代小説を増やしてほしい。／法律・税金・相続など暮らしの実用書が古い。／古い情報の本を買い替えてほしい。／子どもの本を増やしてほしい。／ビジネス書を増やしてほしい。／園芸関係の本を増やしてほしい。／高額な専門書を入れてほしい。／保育の本を増やしてほしい。／古典文学全集が少ない。／若者向けの本が少ない。／複数冊購入するより種類を増やしてほしい。**

→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ので、特定のジャンルのみを増やしていくことはできません。古い情報の本につきましては、買い替えを実施しております。開架のスペース上書庫に入れている本も多数ありますので、お探しの本が見当たらない場合は、職員にお尋ねください。児童書の古い本につい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。そのため、買い直しできない本や少しの修理で済むものについては、可能な限り職員が手作業で修繕しておりますが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。若者向けの本が少ないというご意見につきましては、特に中高生の本を集めたYAコーナーを設けており、コーナーの充実にも取り組んでおりますので是非ご利用ください。また、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。

**マンガの伝記をいれてほしい。**

→マンガの伝記につきましては、マンガの印象が強く特定のイメージを読み手に与えてしまいやすいものや、簡単に描かれすぎているものも多いので、図書館では、写真・イラスト等を豊富に用いできるだけ分かりやすい文章で解説した児童書や伝記を読む対象年齢とされる小学校高学年以上には、人物の功績だけでなく、その人間性についても文学的に描かれたおすすめの内容のものを充実させ、貸出しております。ご了承ください。

**AV資料を充実させてほしい、分野が偏っている／CD・DVDが古く新刊がない／朗読のCDを入れてほしい／名画のDVDを増やしてほしい。／購入制度を作してほしい。**

→申し訳ございません。CD・DVDなどのAV資料につきましては、適正に図書館用の著作権処理された作品の中から選定しておりますので購入可能な作品が限られております。ただし、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、ご了承ください。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が、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したら、購入の検討もいたします。

**新刊情報(本・コミック・CD)を掲示してほしい。**

→新刊情報につきましては、玄関入口の掲示場所や、館内に掲示しております。よりわかりやすく提供できるように改善いたします。

**新聞のバックナンバーを読みたい。／新聞のチラシが見たい。**

→新聞のバックナンバーについては、本館では、2階レファレンス室に、南館ではカウンター横または書庫に保存しておりますので、職員にお申し付けください。また、チラシは、1紙1週間分を保存しておりますので、ご利用ください。

**郷土資料をポスト返却したい。／同じ本でも本館・南館の扱いが違う。**

→郷土資料は、手に入りにくい貴重な自費出版物や行政資料が多いことから、ブックポストへ返却は、ご遠慮いただいております。また、同じ本でも、各館の蔵書構成により、郷土資料や一般書等分類に振り分けています。ご了承ください。

**雑誌の種類が少ない・増やしてほしい(趣味・スポーツ・旅行・料理等)。／雑誌所蔵構成が偏っている。**

→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していただきましたら、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。

**週刊誌がどこに置いてあるかわからない。／購入中止の雑誌のバックナンバーが見たい。**

→雑誌は、タイトルの五十音順に並べてありますが、週刊誌は冊数・利用も多いことから、まとめて雑誌コーナーの別の書架に置いてあります。見当たらない場合は、お声かけください。また、購入中止になりました雑誌のバックナンバーは、書庫に2年間分保存しておりますので、こちらもご希望の場合もお声かけください。

**以前に借りた本が見当たらない。**

→開架のスペースが限られているため、定期的に本の入れ替えを行い書庫に入れていきます。また、買い替え等を行った場合、処分することもあります。見当たらない場合は、職員にお尋ねください。

**マンガ・CD・DVDの一覧表を置いてほしい。**

→本館では両館とも、コミック、CD、DVDの目録リストを用意しておりますので、ご利用ください。本館では100タイトル程度開架スペースに出しておりますが、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)のコミックを開架スペースに出すことが難しく、目録リストで対応しています。

**本館・南館の本を入れ替えてほしい。**

→両館の利用者層やニーズ・利用状況等を考慮し選書・購入しておりますので、現在のところ、入れ替えは行っておりませんが、今後、限った分野で検討いたします。また、読みたい本が他館にある場合は、取り寄せ予約ができますので職員にお尋ねください。

**書庫の蔵書一覧をオープンにしてほしい。**

→現在、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、すべての蔵書の一覧を提示することは難しいのですが、コミック・CD・DVD等のリストは、ありますので、ご利用ください。また館内OPAC(蔵書検索機)で、検索できます。ご希望の本が書庫にある場合は、職員にお声かけください。

**よく利用するCDが下の段にあり、見にくく取りづらい。/CD(流行歌)の置く場所が一番下の列になっているので、高齢者は利用出来ない。/CDがない。**

→申し訳ございません。分類番号順に並べていることから、一番下の列になってしまっております。スペースの関係もあり、ご不便をおかけしております。改善策を検討いたします。また、CDについては、一部書庫にありますので、ご希望のタイトルが見つからない場合も職員へお尋ねください。

**DVD の検索というか、探すのにとっても苦勞する。ほとんど貸出されないでいつまでも並んでいるのは少し間をあけたら如何。色々サービスがあるのですね。具体的に何かわかるように表示板はないのですか？利用したいです。**

→DVD や CD 等の視聴覚資料は、検索の際に「資料種別」にチェックを入れることで絞込検索ができますのでお試しください。書架に並べる際には、利用頻度も考慮いたしますが、書庫にしまい込むより書架でタイトルを見ていただく機会を作った方がよい等、資料ごとに判断しております。サービスの案内については分かりやすい掲示やホームページ上での紹介などを検討していきます。

**本の状態が悪く(汚く)、読まずに返してしまうことがあり残念です。/絵本を借りる機会が多いのですが、本の状態が悪いもの(表紙が外れそう、中の紙の補修で話が前後している、落書きがある)があり、借りるのをためらってしまうようなときもあります。また改善をよろしく願います。/児童向けの本が古い。/汚れていたりする本は新しく買ってほしい。/本が古い、汚い。/古い本が多すぎる。新しい本をもっと入れてほしい。/本を新しくしてほしい。/資料にレシートが挟まっていることが多い/返却本の点検をしてほしい/ページ欠け等傷みの激しい本が多い/落書き・ライン等の書き込みがある/買い直しをしてほしい/資料の汚損がひどい(食べかす等の異物が挟まっている)**

→申し訳ございません。返却・貸出時等に簡単な確認は行っているのですが、すべての資料をチェックするのは難しいのが現状です。汚破損や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済むものについては、職員が一冊ずつ修理をしています。「図書消毒機」は、除菌や異物除去にも有効ですので、よろしければ貸出手続き後にご利用ください。また、資料の取り扱いについて、次に利用される方が気持ちよくご利用いただけるよう、利用者の皆さんに周知を行ってまいります。

**利用者数や利用頻度に比べて資料数は決して多くないと思うので、資料収集に掛かる予算を大幅に増額してほしい。/都心部の図書館の規模に比較すると、利用者数に対して蔵書数が少ない。/本の楽しさをもっと多くの市民に広めてもらいたい。本は市民の財産でもあるので、様々なジャンルの本を集めて広めてもらいたい。/本や雑誌、CDやDVDを購入する予算をもっと増やしてほしい。**

→蔵書冊数につきましては、全国同規模自治体の実績を参考にしながら草津市の実績に見合う冊数となるよう要望してまいりたいと考えております。また、資料の汚破損・買い替え・購入についてのご意見を多くいただいております。

ことから、教育委員会、財政課と協議を重ね、資料充実のための予算確保に努めます。

●WEBの検索機、館内検索機について

WEBサービスが便利です。/WEB予約が便利でよく利用しています。/様々な工夫をしてらして、とても素晴らしいです。ありがとうございます。

→今後も皆様が快適にご利用いただけるよう努めてまいります。WEB予約の他にも「My本棚」機能をご利用いただくと、「借りた本」の記録等、便利な機能がありますので、ご活用ください。

WEBサービスを利用しはじめたばかりでよくわかっていない部分もあるのですが、非常に見にくい。特定の分野を探するのにいろいろな本が出てくるが、その中で幼児向けのみを表示するとかができたら便利かなと思うのですができるでしょうか？

→図書館では、資料に対して「何歳向き」等の対象年齢を細かく設けていません。そのため、「幼児向き」等の細かい指定をすることはできませんが、例えば、メインメニューの「詳しく探す」モードを使って、「資料種別」の「児童書」にチェックを入れることで、検索結果を児童向けに出版された資料のみに絞る検索ができます。また、「分類」に「E」と入力すると、絵本だけに絞ることができます。検索キーワードの工夫については、どのようにすればご希望の検索結果に近くすることができるか、ご相談に応じておりますので、カウンターでお問い合わせください。

検索機台数を増やしてほしい。

→設置スペースや端末の調達等の問題がありますので早期に対応は難しいと思われませんが、環境改善は継続して検討してまいります。

検索機を全てキーボード入力に戻してほしい。/キーボードを増やしてほしいです。/タッチパネルがやりづらい。/タッチパネルが反応しない事がありイライラ(キーボード増加してほしい。)/検索や貸出機のタッチパネルの反応がちょっと悪いと思います。

→申し訳ございません。タッチパネルの反応の不具合については、光の反射や反応する角度等、様々な要因が考えられます。キーボードの設置も含めて、調整を検討いたします。

館内検索機で他館(県内)もできるように。

→当館の館内検索機は、インターネット検索に対応しておりません。当館には所蔵がなく、他館から取り寄せされたい資料がある場合は、お手数ですがカウンターまでお問い合わせください。

WEBを持っていない人はどうすればいいでしょうか。メールとネット、ない人はどうすればいいでしょうか。図書館などでネット等見ることができませんか。

→申し訳ございませんが、図書館内でインターネット検索をしていただける端末は利用時間制限を設けたり、フィルターをかけること(子どもたちもアクセス可能なため)、設置台数についてなど検討する課題も多く、スペースや予算面からも設置が難しいことから、ご用意しておりません。

検索するとあるはずなのに棚にない本が度々ある。/開架図書で検索機で検索した本を探せないときがある。/ネットで調べて、あるはずの本があるはずの番号の所になくて借りられなかった。どこかにまぎれているんでしょうね。

→申し訳ございません。棚に見当たらないのは、返却されたばかりで書架に戻っていない、他の方がご覧になっている、違う書架に誤って戻っている等の原因が考えられます。また、保管場所が「書庫」になっている場合は、フロアの書架ではなく、書庫に収めております。探すお手伝いをいたしますので、お気軽にカウンターまでお問い合わせください。

WEB等での情報提供検索方法を利用したいです。館内検索機の検索方法を教えてほしいです。/WEBサービスをはじめ、色々なサービスがあることを全く知りませんでした。今後は図書館のサービス自体も調べてみようと思いましたが、知らないサービスが多かったのでWEB等で周知してほしい。/WEB上での予約ができるのかよくわからない。広く知らせてほしい。

→ご案内が十分でなく、申し訳ございません。草津市のホームページの図書館ページ「利用案内」やWEB検索ページの「お知らせ一覧」でご案内を行っておりますが、よりわかりやすい情報をご提供できるよう検討いたします。

WEBでネットショッピングの画面のように、「この本を借りた人は、こんな本も借りています」というおすすめが出てほしい。

→現在はご要望の機能に近い情報提供として、「カーリル」「ブクログ」等のWEBサイトと連動しております。ご要望の機能の実現には、現在は付加していないサービスですが、利用者の皆様におすすめ本の登録を行っていただく必要があります。また、図書館での情報管理も必要になりますので、コストも勘案し、検討いたします。

検索方法の項目に図書館の所蔵年月日を入れて欲しい。(出版年月日が古くても、新たに所蔵した本が知りたい。)

→申し訳ございません。所蔵日で検索する機能はないのですが、「新着資料から探す」をご覧くださいと、新しく入った資料の情報を毎週更新してご提供しておりますので、ご活用ください。

WEB検索結果がおかしいと思うことがあります。特に新刊の結果。郷土資料がおかしなところに入っていないか。

→図書館の資料は、原則的には分類番号(日本十進分類)ごとにカテゴリ分けされていますが、「絵本」「郷土・行政資料」「視覚・聴覚資料」はこの分類番号とは違う当館独自の分類番号が付与されています。そのため、標準的な図書館システムの仕様と合わない部分があり、ご指摘の「郷土・行政資料」は、独自の分類番号と標準の分類番号(日本十進分類)をシステムが判別できず、混ざってしまうことがあります。ご指摘の部分は修正いたしましたが、また発見された場合にはカウンターまでお知らせいただけますとありがたいです。

検索するとき、著者名を正確にカナ入力しないと出てこない。漢字の読みが難しいので漢字入力でもOKか、間違っても修正してくれるようにしてほしいです。

→申し訳ございません。検索キーワードには漢字入力も可能ですが、変換違いを補正する機能はありません。思うよ

うに結果がヒットしない場合は、お手数ですがカウンターまでお問い合わせください。

**WEBがちょっとそっけない感じがします。**

→WEBサービスの検索機能につきましては、パスワードを取得していただき、「利用照会」(利用者ポータル)をご利用いただくと、「My 本棚」、「読書マラソン」、「返却日メール」等、ご利用いただける機能も増えますのでぜひお試しください。また、ホームページにつきましても、お客様の声を反映させながら、知りたい情報をわかりやすく提供できるよう努めます。

**メールによる返却日の連絡は便利です。**

→一度設定いただくだけで、返却 3 日前にメールでお知らせするサービスです。多くの方にご活用いただけるよう、啓発周知してまいりたいと思います。

**WEBから貸出延長させてほしいです。**

→パスワードを取得していただくと、「利用照会」(利用者ポータル)から手続き(1 週間の延長、1 回のみ)が可能です。お試しください。

●予約について

**WEBでの予約がしやすい。**

→今後も皆様が快適にご利用いただけるよう、運用してまいります。

**所蔵資料の印刷レシートを渡して予約できるようになり、便利になった。**

→今後も皆様が快適にご利用いただけるよう努めます。

**本をリクエスト後、すぐに提供してもらえてありがたい。**

→今後も皆様の読書のご要望にお応えできるよう努めます。

**他館(本館・南館)の資料を希望の館に取り寄せられるサービスがあればよい。**

→他館(本館・南館)に所蔵している資料は、取り寄せのご予約をしていただくことが可能です。ご来館またはお電話でお申し込みください。

**他館(本館・南館)の本の取り寄せを予約冊数に含めないでほしい。**

→他館(本館・南館)から本の取り寄せをする場合も、資料の確保という観点やシステム処理上、予約扱いとなるため、予約冊数に含まれます。ご理解ご協力をお願いいたします。

**他館(本館・南館)の資料、貸出可能資料をWEBで予約できるようにしてほしい。/新刊予約や他館(本館⇔南館)からの取り寄せもWEBで対応できるようにしてほしい。/本館と南館、予約を別にしてはどうか?例えば南館で貸し出しできてでもすぐ行けない時もあるし、本館で受け取る方が便利、待ってもいいのに予約できないのはおかしい。**

#### **/南→本への移動の予約がWEBですぐできるようにしては？**

→WEBサービスはメンテナンス日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。予約資料の確保に対応することが難しいことや、確保後取りに来られず、キャンセルになることが増加するなど、現在のサービスの質の低下や来館者の利用の妨げになるなどの問題点もあり、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。

#### **予約の待ち時間が長い。**

→たくさんの方にお待ちいただいている人気の本では、100人以上のご予約をいただくことも多くあります。同じ資料を複数購入する場合は、上限 10 冊程度を目途にしており、それ以上の購入は他の資料の購入に影響することから控えております。ご理解くださいますようお願いいたします。

#### **予約冊数を増やして欲しい。**

→運用状況や利用状況等を考慮して来館者サービスに影響のない範囲で予約冊数の設定をしており、現時点では変更の予定はありません。ご了承ください。

#### **予約中の資料の順位が知りたい。**

→ご予約中の資料につきましては、WEBサービス(インターネットサービス)利用照会の予約中一覧より、現在の順位をご確認いただけますので、どうぞご利用ください。また、お電話やカウンターでのお問い合わせも承っておりますのでご活用ください。

#### **マンガもWEBで予約できるようにしてほしい。**

→マンガは貸出・予約をスムーズかつ利用者にはできるだけ早く提供できるように原則 5 冊セットで提供していますが、中には 1 冊セットや 7 冊セットなどタイトルや発行状況によってバラバラになるため、混乱が生じることのないようにお電話または来館時に職員が直接承り、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。

#### **WEBで予約した本の連絡を電話でほしい。**

→WEBからご予約いただいた資料につきましては、WEB利用の促進及びシステム上、原則メールもしくは連絡不要のご連絡方法となります。ご了承ください。

#### **貸出可能資料を当日のみしか取り置きできないのは困る。**

→貸出可能資料を長期間予約資料として確保することは、他の来館される利用者の方への提供が遅れる可能性があります。当日のみの取り置きとしております。

#### **貸出予約の用紙記入が面倒、自動貸出機に近い機械化をしてほしい。**

→所蔵資料の予約は、館内 OPAC からレシートを印刷していただくとカウンターで受付もいたします。カウンターで口頭での受付も承っております。ただし、未所蔵資料につきましては資料の購入等の手続きのため、リクエストカードの記入をお願いしております。



**予約本の準備完了はメール通知してほしい。**

→図書館ホームページ、メールアドレスのご登録をしていただくと、メールでのご連絡が可能となりますのでぜひご利用ください。

**WEBで図書館にない本のリクエストをしたい。**

→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、システムの都合上、現時点では困難となっております。

**他の図書館からの取り寄せをもっと速くしてほしい。**

→他の図書館からの取り寄せについて、お待たせをして申し訳ございません。未所蔵の資料は、県内外の図書館から資料を借り受けてご提供をさせていただく場合があります。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、通常の資料よりもお時間がかかる場合があります。ご理解ご協力をお願いいたします。

**リクエストした本がどれくらいで用意できるか教えてほしい。**

→未所蔵資料は、新規購入や他の館からの相互貸借によりご提供をさせていただいております。資料によって手続きの状況が異なるため、平均的な待ち時間をお答えすることは難しくなっております。お問い合わせをいただければ、現時点での状況をお伝えすることができますのでお気軽にお問い合わせください。

**雑誌の最新号をWEBで予約できるようにしてほしい。**

→雑誌の最新号は、各雑誌により発売日が異なり、WEBへの掲載のタイミングも異なるため、現時点ではご来館またはお電話でのご予約のみとなっております。尚なお、発売日当日よりご予約をしていただくことが可能です。

**月末水曜が休みの場合、予約していた本が受け取れない時がある。**

→申し訳ございません。ご予約資料の取り置き期間は、ご連絡日から休館日を除いて7日間です。予約の本が割り当たる日によっては、月末水曜日にかかる場合があるかもしれませんが、取り置き期間は休館日を除く7日間と変わりませんので期限内にご来館くださいますようお願いいたします。

**WEB上での予約ができるのかよくわからない。広く知らせてほしい。**

→WEBでのご予約は、図書館HPより手続きが可能です。皆様に広くご利用いただけるよう周知してまいります。

**他市に住んでいる人でも予約ができるようにしてほしい。**

→他市在住の方にも多数ご利用いただいております。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、栗東市・守山市・野洲市の方の予約を可能にすると、予約資料確保が増加することで、予約待ち期間が長くなったり、来館者用の資料減によるサービスの低下となるため、原則として草津市民へのサービス充実を優先し、市民のみ予約可能としておりますのでご理解くださいますようお願いいたします。なお、他市在住でも草津市内に通勤・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。

## ●開館時間について

開館時間を9時から19時までにしてほしい。/閉館時間を平日は会社の帰りに寄れるように18:30以降にしてほしい。/9時から開けてほしい。/9:00から開館してほしいなど思ったことが数回ありました。/利用時間を長くしてほしい。/朝、通勤前の時間も利用したい。/開館時間を早くしてほしい(午前8時ごろ)/夏期は早朝から開いているとうれしいです。/閉館時間は17時でもいいと思いますが、開館を9時にしてほしい。イオンやエスクエアのオープン時間だとどちらかをあきらめることになる。/週に1回位、時差開館してほしい。/できれば開館時間がもう少し長ければ平日も利用出来て嬉しいですが、でも働く人にとると大変ですね。/開館時間を10時から20時にしてもらいたい。/9時オープンにして欲しいです。/19時まで開いているとうれしいです。保育園、学童の帰りに寄れるため。(週1とかでも)/本館の平日の閉館時間を18時から19時にしてほしい。仕事の帰りに立ち寄りしたい。/開館時間は9:30～が良いです。

→開館時間については、早朝開館や夜間開館等、様々なご意見をいただいておりますが、利用状況や図書館運営の効率と相対効果等を考慮し、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時以降の場合はぜひ南館をご利用ください。

## ●休館日について

休館日が多い。/年末の休館を12月30日からにしてほしい。/翌日来ても休館は悲しい。/月末の水曜休館が不便。/祝日は開館してほしい。/祝日も開館していただけたらうれしいです。その翌日休館にしていただいてもかまいませんので…

→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おります。蔵書点検の期間については、2019年度からICタグ導入による作業の効率化で、期間を縮小し、図書館の休館日数を削減いたしました。また、祝日開館については、市民の皆様にご利用いただける機会が増えますことから望ましいことと考えておりますが、それに伴い、司書をはじめとする職員数を増やしたり、光熱水費や修繕料などのランニングコスト(支出予算)を増やしたり、今以上に図書等資料の回転率が高まるため図書購入費を増やしたりといった課題もあることから、今後、費用対効果も勘案しつつ、工夫しながら十分な検討を行いたいと考えております。なお、2020年度から11月3日の文化の日の祝日を開館(本館のみ)いたします。文化の日と読書週間にちなんだ企画を開催予定です。是非お越しく下さい。

学生の夏休み等、学校の長期休みは休館無しにしている地域もあるが、草津市はそのような考えはありませんか？

→申し訳ございません。夏休みに全日開館するにあたる職員数が十分でなく、また開館運営にあたる予算面を考えたとしても、難しいと考えており、現在のところそのような予定はありません。本館(火曜日休館)・南館(月曜日)の休館日を変えて、できるだけ開館日を増やす取り組みをしております。ご理解ご協力をお願いいたします。

休館日の表示を表の道路からでもわかるように。

→図書館の敷地の範囲内で休館日表示が道路からでもわかるよう表示を検討いたします。

休館日以外にも休館していることがあり、ホームページでのアナウンスもない。/休館の場合「本日休館」カードがドアに貼られているが、長期の場合「いつまで」かを記入してほしい。

→休館日以外で臨時休館等になった場合もホームページで案内しておりますが、わかりやすいアナウンスができるよう検討させていただきます。また両館玄関の休館日表示につきましても長期の場合は「いつまで」休館かをわかりやすく表示できるよう検討いたします。

#### ●職員の対応について

いつもご親切に対応していただき感謝しております。/子どもに優しい方が多く心が休まります/とてもお気に入りです。/いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。子どもたちも楽しませてもらっています。/職員の方の対応が良く、気持ちよく利用させて頂いております。(自分に対してだけでなく、子ども達に対しても)/いつも司書の方がいい人で嬉しいです。/移動図書館なので係の方は親切で借りやすいので満足しております。/いつも利用者目線に合わせていただき優遇者ばかりです。/職員の対応には満足/いつも楽しんで利用しています。ありがとうございます。/今後もがんばってほしい 私もうれしい。/職員の方がとても親切な方ばかりでいつも助かっています。/職員の皆様の気持ち良い対応に心より感謝しております。/職員の方、皆いい人ばかりです。満足していますよ。/いつも気持ちよく利用させて頂いております。/職員の方の丁寧な対応に感謝しています。/いつも笑顔でありがとうございます。

→職員の対応について皆さまからのご意見を励みに、今後も丁寧かつ気持ちの良い対応ができるよう職員一同、努めさせていただきます。

以前、返却が遅れたとき、その後正しく返してもずっと「遅れないように」と言い続けられた。その旨を言うと「いくら言っても返さない人がいるからだ」と言われた。それを、正しく返している私に意味があったのでしょうか。不快な気持ちでいっぱいでした。/受付の方にちょっと怖い方がいて嫌な思いをした。図書館なのでもっと丁寧にしてほしい。/子供の絵本をよく利用するのですが、破損している本を指摘して、修理しておいて下さいと返却時に声かけをしても対応が(反応が)いまいちよくない。「確認しておきます。」と別に分けることもなく、迷惑なのかなと、たまにへこむときがあります。(皆じゃないですが)/職員の方のおしゃべりが気になる/職員の対応にバラツキがあります。よい方はよいのですが時々不満を感じる対応に出会うことがあります。/横柄な職員の方がいます。その他の方はとても感じが良いです。/本を雑に扱う職員がいる。/カードを返す時は手を出していたら手渡しで以前イヤな思いをした。/閉館10分前にパソコンの電源が切られていた。利用者のことより働く側のことの方しか考えていないように感じる。

→職員の対応について、不快な思いをされた方についてお詫び申し上げます。今後も全職員を対象とした研修を強化し、どの職員も丁寧かつ、気持ちのよい接客を心掛けてまいります。

職員はもっと利用者のマナーについて注意すべき、大声で話したり、電話しているのに黙認状態になっている。

→申し訳ございません。そのような方には、お声をかけさせて頂いておりますが、職員の対応も徹底いたします。お気づきになった際には職員へお声かけいただけますと助かります。今後もマナー違反の利用者には職員も積極的に声をかけるなど利用者のマナー向上に努めます。

●IC タグ、自動貸出機について

ICタグを利用した貸出など便利になってよいと思う。／ICタグでの貸出で早くて良いと思う。予約も手書きせず、印刷された紙を渡せば良くなり、借りやすくなりました。／ICタグ導入はよかったと思う。

→今後も、ICタグを活用したイベントや利便性を活かしたサービス等を検討してまいります。

自動貸出機での冊数を 10→15 冊にしてほしいです。

→機器メーカーの実証実験において、問題なく処理が行われると確認されたうえで「10 冊まで」と制限されているとの説明を受けております。機器の仕様によるもので、図書館で設定の変更はできません。ご了承くださいますようお願いいたします。

自動貸出機を利用したとき、もし予約していた本が届いていた場合、画面でお知らせしてくれる機能はありますか？なければ作ってほしいです。そうじゃないと、知らずに帰り、また来ないといけなくなるので。

→申し訳ございません。予約資料が届いているかどうかを自動貸出機で確認することはできません。今後、システムが開発され、機能が追加される可能性はありますが、現在のところ予定はありません。来館のタイミングで(予約連絡前の)予約資料が届いているかどうかのお問い合わせはカウンターでお願いいたします。

自動貸出機でエラーが出ることが多くやや不満。／自動貸出機、冊数をうまく読み取らない。

→ご不便をおかけし、申し訳ございません。資料によってはタグがうまく読み込めないものがあるようです。お手数ですが、エラーの場合はカウンターにお越しくいただけますようお願いいたします。また、ICタグを読み込むプレートの近くに貸出済み等の資料があると、そちらにも反応してしまい、冊数オーバー等でのエラーとなりますのでご注意ください。

自動貸出機、台の上への乗せ方などが分からず利用されていない方が居る様だと思ふ。

→ご説明が十分でなく申し訳ございません。現在、簡単な利用案内は設置しておりますが、どなたにも分かりやすいご案内方法を検討したいと思います。

自動貸出機のカードリーダーが使いにくい。

→資料貸出券のバーコードをリーダーに読ませる際は、読み取り口とバーコードを平行にしまっすぐ近づけていただくとうまく読み取りやすいです。うまくいかない場合は、お手数ですが職員にお声掛けください。

自動貸出機で、今借りている本の確認ができればいいと思う。

→貸出中資料を自動貸出機で確認することはできません。今後、システムが開発され、機能が追加される可能性はありますが、現在のところ予定はありません。お手数ですがカウンターでお問い合わせください。

ICタグ、視聴覚資料、WEBは使用していないので分からない。

→ICタグを図書館の資料に貼り付けることで、カウンターでの返却や貸出の処理、蔵書の点検業務等が以前に比べ

てスムーズになりました。それにより、ご利用のみなさまとのカウンターでのやり取りにも少しゆとりが生まれたのではないかと考えております。また、視聴覚資料や WEB サービスについては、内容を今後、多くの方に知っていただけるよう周知して参りますので、個々人のお好みに合わせてご利用下さい。また、ご不明な点がございましたらお気軽に職員にお問合せください。

#### ●児童サービスについて

**子どもと来る場所としても最高です。ありがとうございます。**

→今後も子どもたちが楽しめる企画を多数行う予定ですので、今後もぜひご家族でご利用ください。

**思っていたよりラノベ(ライトノベルズ)があって驚きました。ありがとうございます。読みます。/子供が YA サービスからおすすめの本などを借りています。おもしろい本が多いとよろこんでいます。**

→平成 27 年に YA(中学生)コーナーを設置するなど、幅広い年齢の方に利用してもらえるよう蔵書の種類の幅も広げております。

**子ども(幼児、小学生(学年別))人気ランキング、予約ランキングを貼りだしてほしい。**

→図書館のWEBサービスから人気ランキングと予約ランキングをご覧いただけますので、ご活用ください。ランキングの貼りだしについては検討いたします。

**小学生に読み聞かせをしています。季節ものなど、おすすめのもの展示してもらえると選びやすいです。**

→季節ものの絵本は児童コーナーに展示をしていますので、ご活用ください。人気もあり、利用が集中するため、すぐに貸出になり、予約対応になる場合がございます。見当たらない場合は職員にお尋ねください。

**キッズデーを平日の午前中にするようにしてほしい。/回数を増やしてほしい。**

→キッズデーは年 3 回、子ども向けイベントと一緒に土曜日に開催しております。イベント開催に際しましては、様々な検討して開始時間を決めておりますので、ご理解をお願いします。また、いただいたご意見を参考に平日の午前中開催や回数を増やすことについても検討させていただきます。草津市立図書館では毎月第 2 木曜日、南草津図書館では第 4 木曜日の 11 時から乳幼児向けの木曜おはなしのじかんを実施しておりますので、ぜひお越しください。

**こどものつどいに参加した際、最後に設けられた図書の紹介、展示時間を10分程度でも長くしてほしいと思いましたが、参加者が多いほど、紹介、展示されている図書に集まる参加者が多く、なかなか気になる図書を手にすることが難しかった為です。**

→ご不便をおかけして申し訳ありません。展示方法やイベントの時間配分を工夫できないか検討いたします。

**大津市立図書館みたいに「こども映画会」があると嬉しいです。**

→映画会については、図書館で上映する場合、同じDVDであっても個人利用の場合と違って上映権が高額なこともあり、開催しておりません。草津市立図書館・南草津図書館では、絵本の読み聞かせやクイズラリー等、年齢対象別に子ども達に本との出会いを楽しんでもらえるよう、様々なイベントを開催しております。お気軽にご参加ください。

### ●駐車(輪)場について

駐車場の出入口が1つなので混雑し、事故につながりかねないと思います。入口、出口を分けてみてはどうか。(手前に入口、奥グラウンド側に出口など)

→ 図書館駐車場の出入口新設につきましては、駐車場法施行令により、出入り口は一箇所が原則とされていますことから、二箇所設けることは困難と考えますので、ご理解ください。

仕方ないかもしれないが、グラウンドで何かあるときに駐車場にとめにくい。なんとかしてほしい。/駐車場は図書館の利用者のみにして頂きたい。隣の運動場の利用者の駐車場で車がとめられずに本を返せない時があるため。

→ 駐車場は、図書館・ふれあい体育館・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。

入口付近の自転車の対応をしてほしい。/ (利用者マナーに関して)特に駐輪指定位置を守らない人が多いこと。

→ 駐輪については、指定の場所へ停めていただくよう、貼り紙や館内放送で啓発し、所定の場所への移動なども行っているところです。引き続き啓発を行いながら利用者の方のマナー向上に努めたいと思っております。

### ●貸出期間について

最新雑誌を長期間閲覧できるようにしてほしい・閲覧期間を短くしてほしい/新刊・最新雑誌・視聴覚資料の貸出期間を短くしてほしい/貸出期間は4週間ができればうれしいです。

→ 閲覧期間・貸出期間については、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て設定しております。雑誌の最新刊は、図書館で閲覧できることを重視し貸出しておりません。また、雑誌スポンサーを募集することで図書館の雑誌の充実にもつなげております。様々な検討の結果、閲覧期間・貸出期間も含め現行のとおりとしておりますので、今のところ変更は考えておりません。ご理解ください。

郷土資料の貸出期間を延ばしてほしい

→ 郷土資料は、手に入りにくい貴重な自費出版物や行政資料が多く、来館者が調べ物をされる際に館内をご利用いただけるよう、貸出期間を短く設定しております。期限内にお持ちいただけましたら、予約のついてない資料に限り、1週間の延長手続きができますので、ご利用ください。

### ●高齢者サービスについて

デジタル、横文字系は理解しにくい年齢になっていきますので、困ることが多くなっています。

→ 図書館の本や利用に際して、何か分からないことがありましたら、お気軽に職員までお尋ねください。

大きな活字本をもっと増やしてほしい(高齢者用に)

→ 大活字本につきましては両館共に新刊購入しております。今後も予算面を考慮しながら検討いたします。

返却場所を多くしてください。高齢者は返却場所が遠いので借りるのをためらう。例えばコンビニに返す場所を作るとか。

→コンビニに返却のご意見については、利用者のプライバシー保護や回収にかかるコスト、コンビニとの協定等検討課題も多いことから現状では考えておりません。図書館から遠い地域の方がご利用いただけるように、巡回している移動図書館でも返却いただけます。時間が決まっていますが、都合が合えばぜひご利用ください。巡回日の詳細は、図書館ホームページでご確認いただけます。

#### ●その他

各種のサービスが周知されていないと思います。/このアンケートでさまざまなサービスを提供されていることを初めて知りました。/いろいろなサービスがあるのを、初めて知りました。職員さん頑張って下さい。/知らないサービスが多かったのでWEB等で周知してほしい。/なぜサービスを周知しないのですか。貸出時にピラをつけるなどすればよいと思います。/アンケートの用語解説いいですね！

→ご意見を踏まえまして、図書館のさまざまなサービスについてホームページや館内掲示、チラシ等で周知し、多くの市民に図書館を利用していただくための広報活動の強化に努めてまいります。

意見を書いてもその意見が反映されたためしがないので、あまり意見を書いた事がない。

→皆様から寄せられた貴重なご意見については、図書館協議会で報告させていただいております。またご意見についての回答を図書館ホームページや館内掲示等で公開しますので、ご覧ください。ご意見をすぐに反映することが難しいことも多く申し訳ございませんが、今後ともお気づきの点がありましたらお伝えください。

読書通帳の導入を検討してほしい。

→膨大なランニングコストも懸念されることから、現在のところ導入は検討しておりません。よろしければWEBサービスの「My本棚」機能で読んだ本の記録等できますので、ご活用いただければと思います。

外でも良いので食事の出来るスペースなどがあると嬉しいです。(子どもが疲れたとき、おやつを与えたりしたい、昼食を挟んで滞在したい)

→図書館児童コーナーの外回り、隣のドラッグストアとの間のスペースにベンチがございますので、よろしければ、そちらをご利用ください。

図書館のスタッフが少ないように思う。市民と直接対面するサービスなので、専門家である司書をもっと増員して、サービス水準をあらゆる面で向上してほしい。/スタッフが常に忙しそうで気の毒だ。もっと職員を増やして現状のスタッフの負担を減らせば、それが利用者へのサービスにはね返ると思うので司書の正規職員を増員してほしい。/開館以来、お世話になっています。市民人口の増大、高齢化により職員皆様の業務が過重になっていないか心配しています。

→職員数をすぐに増やすことは、なかなか難しく、現在の職員数で、図書館の運営ができるよう、さらに業務改善や仕事の効率化に取り組んで参ります。また、職員一人ひとりがスキルアップすることで、図書館サービスの水準を低

下させることなく、市民の身近な図書館として、今後も努力してまいります。

他県の例をテレビで見たが、借りた本の価格がもし買っていたらいくらになるかが分かれば、関西人的にはプロモーションになる。

→ 令和元年度の実績を見てみますと、図書の貸出サービスにより、市民一人あたり 223 円で 11,952 円分の図書等を利用することができ、図書館の貸出サービスにより、草津市全体で約 13 億 8 千万円の行政効果が生まれました。この行政効果は貸出サービスだけで算出した効果です。図書館のはたらきは、レファレンスなどの情報提供サービス、おはなし会や本の展示等の行事活動、点字図書や録音図書政策などの障害者サービスなど貸出サービスの他にも様々な行政効果を生み出しております。(『草津市の図書館運営計画 2020-2024 後期運営計画』より)このデータを活用することで、どのようなプロモーションにつながるか、検討したいと思います。

草津駅前に図書館がほしい/駅前があると便利。/草津駅での予約本の受け取りができれば、利用回数も増えると思います。/最近再開館した守山市立図書館に行きました。開放的で空間が広く、読書スペースも豊富でした。草津市も人口増加に対応した、広い空間が必要ではないでしょうか。/守山市などきれいになっているので草津も充実した施設にしてほしいです。/守山のように、外(自然)がながめれるような(木、空)スペースがあったらいいのにな。/建物が古い(本館)、守山のように美しく!/守山の図書館と比較すると建物が不満に感じてしまいます。そろそろ建て替えの時ではなでしょうか。/守山の図書館を少し見習ってほしい(建物・内容)。

→草津市では現在、建て替え、駅前への新設等の予定はございません。また、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、申し訳ございませんが、現時点では検討しておりません。限られた空間、古い施設ですが、少しでも快適な読書空間となるよう、工夫していきたいと考えております。



近くに図書館があって本当にうれしいです。今後ともどうぞよろしく。/図書館は非常にありがたいです。また、満足しています。皆さん、今後も充実と継続をお願いします。/ごろうさんです！地域の情報拠点としてヴィヴィッドな機能を発揮することを期待します。/近くに図書館があって大変うれしく思います。これからも利用させて頂くので宜しくお願いします。いつも運用に力を入れて頂きありがとうございます。/便利で満足してます。/買物に来た時に立ち寄っています。便利に思います。/いつも楽しんで利用しています。ありがとうございます。/今後もがんばってほしい 私もうれしい/館内も良い雰囲気だし、来館してゆっくり本や雑誌を読めるのが楽しみです。ありがとうございます。/読書が好きなので自宅から近く、毎日でも苦にならずラッキーです。/各種サービスに満足しています。/ミッフィーに癒されます。/いつも気持ちよく利用させていただいています。草津市図書館に魅せられて草津市に越してきました。/いつもありがとうございます。図書館がなければ生きていけないほど愛着しています。/草津に引っ越してから、本を読むことが大好きになりました。今後も利用し続けたいです。/いつも利用させて頂いて有難うございます。/いつもありがとうございます。お世話になっております。子どもも本が大好きですこの図書館のおかげで読書好きに、読書の時間が増えました。/イベントも多いので工夫が大変感じられます。これからも盛り上げてください。

→図書館は、地域住民の図書館利用の権利、知る権利・読む自由の保障、民主主義社会の実現にとっての基礎的な施設であることを自覚し、改めて地域住民への資料・情報提供を基礎としたサービスの展開を柱にその役割を果たすと共に、目まぐるしい社会環境に対応した図書館として図書館サービスの質を高め、図書館運営の充実に職員一同一丸となって取り組んでまいります。

皆様、  
貴重なご意見を  
ありがとうございました。



# 令和元年度草津市立図書館・南草津図書館の利用アンケート

館内に記載所・回収箱があります。返却ポストへの投函もご利用いただけます。

1 下記の設問①～⑩のあてはまるところに○をしてください。\*裏面の用語解説もご覧ください。

- ① 年齢 (1)10代 (2)20代 (3)30代 (4)40代 (5)50代 (6)60代 (7)70歳以上
- ② 住所 (1)草津市内 (2)草津市内に在勤在学し、野洲市・守山市・栗東市のいずれか  
(3)在勤在学せず、野洲市・守山市・栗東市のいずれか (4)その他の市( )
- ③ 来館回数 (1)ほぼ毎日 (2)週に2～3回 (3)週に1回 (4)月に1～2回 (5)年に数回 (6)初めて
- ④ 来館手段 (1)徒歩 (2)自転車 (3)自家用車・バイク (4)バス (5)JR
- ⑤ 利用する館(複数回答可)  
(1)草津市立図書館(本館) (2)南草津図書館(南館) (3)移動図書館 (4)他市の図書館
- ⑥ 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 (交通手段は問いません)  
(1)10分未満 (2)10分～20分未満 (3)20分～30分未満 (4)30分～1時間未満 (5)1時間以上
- ⑦ 滞在時間 (1)30分未満 (2)30分～1時間未満 (3)1時間～2時間未満 (4)2時間～3時間未満 (5)3時間以上
- ⑧ 1か月に平均何冊本を読みますか。その内、図書館の本、電子書籍等を何冊読みますか。  
(参考書は除く)  
(⑧-1 \_\_\_\_\_ 冊、-2 その内図書館の本 \_\_\_\_\_ 冊 -3 電子書籍やweb小説など \_\_\_\_\_ タイトル)
- ⑨ 一日平均どれくらいの読書時間ですか。  
(1)30分未満 (2)30分～1時間未満 (3)1時間～2時間未満 (4)2時間～3時間未満 (5)3時間以上 (6)読まない
- ⑩ 図書館に来られる目的は何ですか。(複数回答可)  
(1)本や雑誌、CD・DVDなどを借りるまたは返すため (2)図書館で新聞や雑誌を読むため  
(3)図書館で調べ物をするため (4)コピーをするため  
(5)おはなし会やおはなしのじかんなど子どもの行事に参加するため (6)講演会や市民講座に参加するため  
(7)読書会やボランティア活動に参加するため (8)家族が利用するための付き添い  
(9)特に目的はない (10)その他 (具体的に )
- ⑪ 「レファレンスサービス」を行っていますが、知っていますか。(③の場合、満足度もご回答ください)  
(1)知らない (2)知っているが利用していない  
(3)知っているし、利用したことがあり、結果は、☞ a 満足 b おおむね満足 c 普通 d やや不満 e 不満
- ⑫ 「レファレンスサービス」を今後利用したいですか。  
(1)利用したい (2)利用したくない

⑬「YA(ヤングアダルト)サービス」を知っていますか。(3の場合、満足度もお答えください)

(1)知らない (2)知っているが利用していない (3)知っているし、利用したことがあります、結果は、

☞ a 満足 b おおむね満足 c 普通 d やや不満 e 不満

⑭「乳幼児・児童向けサービス」を知っていますか。(3の場合、満足度もお答えください)

(1)知らない (2)知っているが利用していない (3)知っているし、利用したことがあります、結果は、

☞ a 満足 b おおむね満足 c 普通 d やや不満 e 不満

⑮「高齢者向けサービス」を知っていますか。(3の場合、満足度もお答えください)

(1)知らない (2)知っているが利用していない (3)知っているし、利用したことがあります、結果は、

☞ a 満足 b おおむね満足 c 普通 d やや不満 e 不満

⑯「障害者サービス」を知っていますか。(3の場合、満足度もお答えください)

(1)知らない (2)知っているが利用していない (3)知っているし、利用したことがあります、結果は、

☞ a 満足 b おおむね満足 c 普通 d やや不満 e 不満

⑰「多文化サービス」を知っていますか。(3の場合、満足度もお答えください)

(1)知らない (2)知っているが利用していない (3)知っているし、利用したことがあります、結果は、

☞ a 満足 b おおむね満足 c 普通 d やや不満 e 不満

⑱「自動貸し出し機」を知っていますか。(3の場合、満足度もお答えください)

(1)知らない (2)知っているが利用していない (3)知っているし、利用したことがあります、結果は、

☞ a 満足 b おおむね満足 c 普通 d やや不満 e 不満

⑲ web 等での新しいサービスについて知っているものに○をしてください。

(1)返却お知らせメール (2)MY (マイ) 本棚 (3)読書マラソン (4)お気に入り

2利用に関して(1)~(13)までの項目についてそれぞれ 1 つ選んでマス目の記号に○をしてください。

	満 足	おおむね満足	普 通	やや不満	不 満
(1)職員の応対	a	b	c	d	e
(2)開館時間・休館日	a	b	c	d	e
(3)貸出冊数・貸出期間	a	b	c	d	e
(4)ICタグを使用した貸出・返却	a	b	c	d	e
(5)予約リクエストサービス	a	b	c	d	e
(6)図書(本)の収集・貸出	a	b	c	d	e
(7)視聴覚資料(CD・DVD等)の収集・貸出	a	b	c	d	e
(8)雑誌の収集・貸出	a	b	c	d	e
(9)館内検索機の検索方法	a	b	c	d	e
(10)館内の読書環境	a	b	c	d	e
(11)利用者のマナー	a	b	c	d	e
(12)館内の本の展示	a	b	c	d	e
(13)web 等での情報提供・検索方法	a	b	c	d	e

3ご意見等ございましたらご記入ください。

<ご協力ありがとうございました。お手数ですがカウンターまたは回収箱・返却ポストへお願いします。>

# 図書館サービス 用語解説

## □レファレンスサービス

利用者からの質問に対して司書が資料提供により回答する調べもの相談、調査・研究に対するサービス。

## □YA（ヤングアダルト）サービス

主に10代の中高生の読者、利用者を対象にしたサービス。

各館でのコーナーを設置したり、POP（おすすめ本の紹介カード）の作成や本の展示、市内高校生との交流会を開催。YAキャラクター「スクスクリーフ」による読書啓発イベント等も実施しています。

## □乳幼児・児童向けサービス

おはなし会やブックトーク等、対象年齢に応じた子どもと本をつなぐためのサービス。

\*木曜おはなしのじかん …手遊びや歌遊び等親子のスキンシップを中心に、絵本の読み聞かせや選び方、楽しみ方について乳幼児と保護者対象に行うイベント。

\*キッズデー …「小さな子どもを連れて来館するのは気兼ねしてしまう」との声を受けて設けた「子どもが主役」の日。館内BGMを流し、子ども向けイベントを実施します。

\*おはなしのじかん …絵本の読み聞かせや紙芝居、手遊びなど、楽しみながら子ども達と絵本の世界を共有するイベント。

\*おはなし会 …図書館ボランティアの協力のもと、ストーリーテリングや絵本の読み聞かせ・大型紙芝居・手遊びなどを行い、関連本の紹介を司書が紹介する子ども達を読書へ誘うイベント。

\*こどものつどい …図書館ボランティアや外部人形劇団による人形劇等の実演。夏・冬・春休み前に年3回実施しています。

\*絵本のひろば …本館の大会議室を開放して、親子・家族で本を選んだり、読書を楽しんでもらうイベント。段ボール書架全面に絵本・写真集等おすすめ本の表紙見せ約200冊程度を配した空間をつくり、絵本の世界を自由に体験できます。

\*クイズラリー …本に関するクイズに答えることで、図書館や本・読書に関心を持ってもらうイベント。

\*夕べ（夜）のおはなし会 …通常のおはなし会では物足りない小学校高学年以上を対象に、怖いおはなしのストーリーテリングや紙芝居・人形劇などを行います。

\*ブックトーク …一つのテーマにそって幅広く、何冊かの本を順序だてて紹介することを通して、聞き手に読書の楽しさを伝え、読書へ誘う手法。  
小学校高学年から中学生を対象に司書が学校へ訪問して行う、「出張ブックトーク」を実施しています。

\*子ども読書講演会・子どもの本の教室 …読書活動推進を目的とした、絵本作家や児童文学作家の講演会や親子で読書や絵本に関するワークショップを行うイベント。

**\*ブックン** …学校連携事業の一環として、児童書をテーマごとに、市内14小学校へ学期毎に巡回配本するサービス。

**□子ども食堂への団体セット貸出サービス** …市内子ども食堂に各所の特徴に合わせて司書が選書した団体セットの貸出を行うサービス。

**□子どもの居場所づくり事業連携** …子ども家庭課と連携し、参加中学生に絵本の読み聞かせや本の紹介を行うサービス。

#### **□高齢者向けサービス**

大活字本や朗読CDの利用サービス。

**\*大活字本** …大きな活字を使用した本

**\*朗読CD** …小説等を朗読したCD

#### **□障害者サービス**

視覚障害者向けの点字本、デイジー図書、LLブックの利用サービス。

**\*デイジー図書** …特製の再生機を使用し聞く視覚障害者対象のCD録音図書

**\*LLブック** …文が比較的少なく、内容を絵や写真でやさしく表現した本

#### **□多文化サービス**

外国人を対象にした外国語資料（本・新聞・雑誌等）の収集提供サービス。

#### **□移動図書館サービス**

約2,000冊の本と職員を乗せた自動車です市内20か所のステーションを月2回ずつ巡回して、図書館サービスを行うこと。

#### **□ウェブ上での新規サービス**

**\*返却お知らせメール** …返却期限の3日前を知らせるメールの送信。

**\*MY（マイ）本棚** …自分の読みたい本・読んだ本等を記録・保存できる機能。

**\*読書マラソン** …自分で目標を決めて読んだ本の冊数を管理する機能。

**\*お気に入り** …興味を持った本などを一時的に記録・保存できる機能。

#### **□リクエストサービス**

利用者が読みたい資料が図書館にない時に他の図書館から借りたり、購入したりして提供するサービス。（入手困難なものや、図書館で提供できない資料は除く）

#### **□ICタグを使用した貸出・返却**

IC（集積回路）チップを、図書に貼り付けることで、バーコードを読み取ることなく一度に業務を行うことができる。

#### **□自動貸し出し機**

利用者自身で貸し出しの手続きができるシステム。各館に1台ずつ設置。