

平成26年度中央図書館利用アンケート＜F.ご意見・ご要望＞

164名の方のご意見・ご要望をいただきました。

以下、内容別にわけて、207件になります。

（同意見が複数ある場合のみ件数を表示。1件の場合は件数明記していません）

● 開館日時について 11件

- ・夜7時まで延長してほしい（冬、外が暗いし寒いので立ち寄りたい、夜道明かりがついてると安心する） 2件
- ・平日午後8時くらいまで延長してほしい（以前会社勤めをしていた時、勤め先が平日で借りに行けなかった）
- ・土曜日は午後6時30分まで延長してほしい
- ・夏期は平日午後8時の閉館だと（老人、勤め人）にとって大変利用しやすく便利、考慮願いたい
- ・開館時間を午前10時より前にしてほしい
- ・開館時間を午前9時～午後9時までにしてほしい
- ・時間延長してください（東京ではあたり前のことです）
- ・全館水曜日定休ではなく、館によって定休を変えてもらえたらより利用しやすい（水曜定休の仕事で利用しづらかった）
- ・第2金曜日（館内整理日）は週末なので開けて欲しい。水・木と連休にすればいい
- ・自分自身の仕事の休みが水曜のため、休館日と重なりなかなか図書館に行けないので休館日の削減を検討していただけると助かります

● 施設環境について 22件

- ・もう少し広く、ゆっくりする場所がほしい
- ・読書する場所が狭い
- ・大人の本を読むスペースが少ない、1ヶ所でも書き物を出来るスペースがあればよい
- ・古い
- ・トイレを様式にしてほしい
- ・児童室の椅子が増えたらよい（つきそいの大人も座ると子供が座れない）
- ・館内だけでいいのでベビーカーの貸出があると助かります。子連れで行くとなかなかゆっくり本を選べないので
- ・書架の空間間隔が適度で図書館そのものも快適です
- ・1Fスペースが好きです（窓際に座ってゆっくり本を読める）
- ・雑誌コーナーの椅子の配置等も良く、とても居心地のよい空間です
- ・自由に読めるスペースや自習室もあってとても気に入っています
- ・聖光文庫の静かで落ち着いた雰囲気が好きです、素晴らしい 2件
- ・コピー機を設置（有料OK）してもっと自由にコピーを利用できる環境にしてください

・駐車場について 7件

(内訳)

- ・駐車時間30分無料は短すぎて本が見られない、無料時間を1時間にしてほしい 2件
- ・駐車場の充実
- ・駐車場の整備はされたとは思いますがワゴンタイプの車なので駐車しづらいのが現状です
- ・第1駐車場から入口までが遠いため、エレベーターなどで直接入館できるとうれしい、または第2駐車場を前後に余裕をもたせてほしい
- ・駐車場を増やしてほしい、平日は停められるが土日祝日でベガホールの催し物がある時はまず無理
- ・駐車場が分かりにくいのもっと分かりやすくしてほしいです、伊丹の図書館は駐車場がないらしいのであるのは大変たすかります)
- ・近隣の伊丹(ことば蔵)、西宮(北口、中央)の図書館等に比べ、当館の施設内容は悪い、見劣りする、大幅な改善が必要。蔵書の充実、閲覧コーナー、休息コーナーの新設、充実を。まずは次によりスペース確保を~開架室拡張(1F)→児童室(1F)→聖光文庫庫(1F)→視聴覚室(2F)→ホール前スペース壁側にブース新設。

●貸出冊数・期間について 2件

- ・貸出期間を3週間にしてほしい
- ・本によっては1ヶ月単位で借りられるものがあると便利

●蔵書について 38件

- ・蔵書を充実し増やしてほしい(シリーズものは全巻揃える 2件、東野圭吾、ボカロ類、文鳥や動物、洋書、新書、古代史、園芸関連書籍(及びCD)、コミックエッセイ、大活字文庫本~目が疲れないし夜でも眼鏡なしで読めて便利、地元の著書、マンガ) 12件
- ・新刊本・注目されている本を入れてください 4件
- ・新刊書は一般的に読みやすく興味ある本を購入していただきたい
- ・最新刊の棚の充実をしてもらえると更にうれしい
- ・人気のある本はできるだけ複数そろえるようにしていただきたい
- ・傷みのない本の充実
- ・雑誌の種類が少ない、増やしてほしい(オーディオ系、雑誌を読むのが楽しみで図書館に行っていましたが中央図書館は婦人雑誌がなくなった) 4件
- ・時折、目的の本が蔵書として無い、購入基準を示してほしい
- ・新刊本を早くいれてください、いつ入りますか 4件
- ・新刊書の新規調達の目安、基準の開示方法など示してほしい 2件
- ・中央図書館と西図書館にある本が異なっている、西図書館にしかない図書があったりするのが残念、善処方願います 3件

- ・本を寄附していますが図書館の本になっているかがわかりません。他の人へ渡ること（リサイクル）もわかっていますが少しは知りたいです
- ・川西市立図書館の方が蔵書数多い
- ・在住の市の図書館と比べ割と新しい本が揃っていて嬉しい
- ・本がとても丁寧にあつかってあり、借りていても気持ち良いです

● 本へのアクセス（探し方など）の問題について 2件

- ・外国の著作物の並べ方が分かりにくい。説明書きはありますか？
- ・あ行からきちんと整理されていてさ探しやすいです。他の図書館へも行きましたがメチャクチャに並んでいてビックリしたものです

● 職員（対応など）について 28件

- ・親切、懇切、丁寧な対応で、感謝、満足、他館に比べるととても素晴らしい、対応が良いので図書館に行きやすい、気持ち良く利用しています 15件
- ・以前は職員の対応に多少ばらつきがあったように感じたが最近はどうの方も丁寧かつ落ち着いた対応で大変気持ち良く、快適に利用しています
- ・応接態度は10年位前に比べると良くなっているように思います
- ・毎日ご苦労様です。よろしくお願いします。がんばってください
- ・小さい赤ちゃんを連れていた時、かばんに本を入れるのが大変ということに気づいて、声をかけてくれる等利用しやすく、ありがとうございます、これからも活用したいです
- ・時々、貸出期間2週間では行き来が難しく、3週間や1ヶ月になってしまうことがあり特に1人の職員さんにいや味を言われる
- ・ある職員の対応が上から目線で不快に感じるがよくあります
- ・予約する時に人にもものよりもすがていねいに調べてくれる人とそうでない人がいるので後者になった時に少しイヤな気分になります
- ・調査相談室で係員と相談者双方の声が大きく、やや長めの会話のやりとりはとても迷惑で考えていただきたいものです。相談者には小声で話す様、注意していただきたい
- ・職員の接遇マナーの向上
- ・質問にトンチンカンな答えが返ってくると困ることがあります。出来れば分かる様にして頂ければと思います
- ・スムーズに対応している
- ・返却日を丁寧にお知らせくださり助かっています。さらに、何冊貸出しているか、本の名前を教えてくださいと、うっかり忘れていた本があった時にありがたいのですが
- ・自分が見たい本、探していた本に巡り合ったとき最高の喜びを感じます。そのために協力をお願いします

● 本・雑誌の予約制度について 8件

- ・予約本の冊数を増やしてほしい（3ヶ月以上順番待ちのことがある、人気の本を待って

いると他の本を予約しにくい、長く待つ間、すぐに読める本が手元にあるとうれしい)
4件

- ・予約本の連絡がこない時がたまにあり、必ず連絡してください
- ・リクエスト（購入希望）図書への返答を早くしてほしい
- ・在庫のない本、古い本を他の図書館に問い合わせ借用していますがありがたく思っています、県立図書館からの取り寄せをしていただいた時には感動しました 2件

● 行事について 1件

- ・映画（上映会）は気軽に行けてほとんど出席しています。古いものもいいですが、もう少し新しいフィルムも取り入れてほしい

● 児童サービスについて 4件

- ・児童室の図書コーナーにマツトスペースができたのはうれしい
- ・子どもに読んであげた絵本を探すことが多いので絵本の種類が分かりやすく、見やすく設置、おすすめコーナーの設置があればうれしい
- ・夏休み限定で午前中、図書館で夏休みの宿題をみるという企画はどうでしょうか？（高学年だけか低学年の子供さんは親御さんも一緒に）
- ・絵本コーナーも充実した品揃えで、閉架にもたくさん本があるようでぜひ、図書館という箱の中にとじずに地域にでも出ていくような元気な図書館であってほしいです

● 視聴覚資料の運用について 3件

- ・CD、DVDの貸出を検討してほしい 2件
- ・CDを入れてほしい（具体的な作品名なし）

● システム・WEBについて 8件

- ・ホームページで借りた書籍の履歴（過去3年ほど）を見られるようにしてほしい
- ・インターネットでパスワード登録時、エラーが出た場合はエラーメッセージを出してほしい（パスワード登録しようとしたらエラーが出て図書館に問い合わせたところ、利用券登録した電話番号が違ったことがエラーの原因だと分かった）
- ・予約引取期限が過ぎた本は自動的に消されてしまってますが完全に消すのではなく1週間ぐらいは赤色か目立つ色で残しておいてほしいです（再予約するためにも）
- ・ホームページをもう少し画像・写真などを使って特に子供にも興味を引くものにしていただければありがたい
- ・利用券やホームページの動物のイラストがとても可愛く癒されます。デザインが素敵で本を予約したり、探したりと楽しい
- ・WEBでの図書検索等予約システムが使いやすく、必要な本を短時間で探して予約できるのありがたい
- ・インターネットサイトの使い方などとても利用しやすいと思う

- ・システムが少し古いのではないかと思います、バーコードでの自動貸し借り（IC タグ）が出来れば職員の作業が減り本の検索等に時間をさけるとと思います（箕面市立図書館はそうになっていました）

● 利用マナーと対策について 23件

- ・本の取り扱いのマナーと対策について 10件

（内訳）

- ・不特定多数の人が利用するので本を返却した時にでも、アルコール等で本をふいてほしい、いつも家に持って帰ってから自分でふいているので本が汚い。その方が本も長持ちすると思う 2件
- ・本を借りた際、お菓子のかけらや鼻クソがはさまっていて興ざめでした。鼻毛を本にくっつけてあるのが今年3冊ありました。利用者のマナーやモラルの問題でしょうが、不快です 2件
- ・本のページの間に髪の毛やゴミなどがあり、新しい本でもある時には利用者のマナーの悪さに少しゲンナリ、書き込みも気になります。利用者の方々に「本を大切に扱ってマナーを守ってほしい」と呼びかけたいです
- ・利用者のモラルの問題だが、汚れ、線引きなど汚い本が多い。図書館側も何か利用者に訴える取り組みをしてほしい、大事に扱うということをもっとアピールする（例：借りる時にもらうシオリに～皆が気持ちよく読めるように大切に扱ってね、本が泣いています、汚さないで、線を引かないで、書き込まないでね等を書く） 2件
- ・借りた本の中にチェック項目みたいなページ、赤ボールペンやえんぴつで誰が付けたのかわからないチェックが入っているのがあり、ちょっと読む気がなくなります。気が付いた時は職員の人に言いますが・・
- ・貴重な本に自分なりの印をつける人がいる。公の物を大切にしない人の利用をやめさせてもらいたいが無理な要求ですね。しかし本を大切に扱うことを絶えず図書館側として言い続けてもらいたい。また誤字を指摘する方もいるが、ボールペンなど消えないもので書いている。作者へ伝えるなら、図書館を通じるかハガキを出すかなどして指摘すればよい。公の本に勝手に書くなといいたい
- ・本を汚す利用者に過料を取る
- ・延滞者に対する利用禁止等、効果的な延滞防止策の実施、延滞した日数だけ貸出禁止する、過料を取る 3件
- ・利用マナーの悪い人たち（例えば椅子の上に物を置く。子供がうるさくしても知らん顔をした親。自習室で友達どうしで小声でしゃべり続けるなど）が気になることが多い、係員の人々がたまに巡視しているがどんどん注意をしてもらいたい。みんな気持ちよく使いたいと思っているはずです
- ・館内で携帯電話等時々使用する人に対してもっと毅然とした態度で接していただきたい
- ・新聞を1人の利用者が長時間利用、ある時下積みにしたまま別の新聞を読むなど、1時間以上も独占され困ります、対策をお願いします 2件

- ・椅子で寝ている人には声を掛けて席を譲るように促してほしい
- ・利用者の話し声が大きいのでうるさい
- ・子供が立ち読みで書架をふさいでいる時がありましたが、注意できますから気にしません
- ・小さい子供が走り回っていることが多く、ぶつかりそうで危ないです
- ・児童室の椅子に座って、本を読まずおしゃべりしている小学高学年くらいの子ども達もいます。見かけたら注意していただけたらと思います。
- ・赤ちゃんを長いこと泣かせっぱなしにしている方に対して気づつけない形でお声がけしてほしいと思います。難しいですが

●感謝の言葉 21件

- ・いつも利用させていただいており、お世話になり感謝しています 4件
- ・ありがとうございます 4件
- ・気持ちよく、利用させていただいています 3件
- ・便利に利用させていただいています
- ・助かっています
- ・いつも快適に使っていてとてもよい図書館です
- ・ありがたく利用させてもらっています
- ・中央図書館・西図書館で夫婦で7000冊×1000円＝700万円相当の本を貸してもらいました。インターネット予約を感謝しております
- ・いつも利用させていただいて喜んでいきます。身近に図書館があってありがたいです。おかげさまで興味も深まり、本から生きる楽しみや励ましをもらっていますー感謝
- ・感謝いたしております
- ・住所は西宮市ですが市の図書館は遠いため宝塚市立図書館を主に利用、西宮市民にも貸出いただき、このような提携をされていて助かっています、感謝しています 3件

●各図書館について 12件

- ・西図書館について 8件

(内訳)

- ・自習室を早急に設置願います
- ・カウンターで頼んで雑誌をせっかく読もうと思っても周囲がうるさかったり、雑誌の最新号の貸出は出来ないなら、閲覧する場所を別に作ってほしい
- ・対応や接遇に不満、改善の余地がある 2件
- ・各種企画はまだ改善の要がある
- ・駐車場を中央図書館と同じシステム〈コインパーキング方式〉にしてほしい、入れない時が多い 2件
- ・駐輪場が休日など置きづらいです。何か対策はないのでしょうか

・山本南分室について 2件

(内訳)

- ・山本南分室が出来てみんな喜んでいますが。ただはやり図書の充実がほしい。利用者も多いです
- ・開館日の増加を希望
- ・(山本南分室開設されましたが) 東図書館を開設してほしいと切に思います
- ・JR 中山寺近くは、山本南分室も遠く、どこを利用するのに車がないと行けなく、中央図書館も山本南分室も歩道があまりなく、自転車でも行きにくい。近所でも図書館を利用したことのない子どもも割といます。せめてすみれ号の巡回場所(回数も)増やしてほしいです。もっと図書館に行きやすくなればと思っています

●その他 24件

- ・現状のサービスで満足、現状で大変満足しています～家の近所に図書館があるということは大変ありがたいと思っています、全体的に大変満足、十分である 4件
- ・ここ1年のサービス向上は著しい。各種企画、応接態度、各図書の陳列方法等にかかなりの努力が見える。川西市、猪名川町の各図書館へも行くが、宝塚市立中央図書館の優れている点が「増加」、今後も楽しみです
- ・いつもお世話になっております。私にとって図書館は生活に欠かせない公共施設の1つであり、住む家を探すときは図書館に近いことが決め手のひとつとなるほど大切です、これからも良いサービスを提供し続けていただけると幸いです、よろしくお願いします
- ・1人10冊まで借りることが出来、返却も宝塚駅前サービスステーションで出来るのでとても便利でよく利用している。これからも現状の変わらぬサービスを希望します
- ・サービス向上に向けての取り組み、実践を積み重ねられて今の私たちの図書環境があるのだと思っています。新刊の案内などがあれば借りてみたいと思うのですが、あるのかどうかさえ知らなくて申し訳ない。返却日のしおりを時には相田みつをさんなど簡単なものにしてくれたらうれしい
- ・午後7時まで開館していたらと思うこともあるが、どんどん開館が長くなっていくのも職員の負担にならないか心配。サービス向上も職員にとって負担が大きいのでは。受ける側(市民)にも見直す点があると思う。要求ばかり大きくなるのは良いことではない
- ・サービス向上計画を今まで知らなかった。PR たりなくないですか？
- ・サービス向上計画で CD の貸出を始めたことをこのアンケートで知りましたが、サービスをしていることを貼りだす等してアピールしてほしい
- ・移動図書館の巡回場所が具体的に分からないので中央図書館に「すみれ号巡回場所」として地図を掲示してはどうでしょうか？(マンション名を書かれてもわからない)
- ・改善・提案する回答(ご意見箱)は個人へ直接郵送するからだと思いますが以前のように1Fに掲示していただくようお願いします
- ・アンケートの結果を公表してほしい

- ・読了した個人本の引取（勿論無償）
- ・介護などで来館できない人への郵送サービスに加えて、回収サービスを保健師さんとか声掛けボランティアの方などと連携して本をきっかけに困っている人の声をすくいとれたら、ほんとにできる人がいるかもしれないと思いつきですが・・・。不登校のお子さんなどにも声かけられないかしら・・・
- ・阪神間の図書館との連携
- ・中央図書館も以前住んでいた町（相模原、市川等）に比べるとものたりない
- ・宝塚駅前に図書館をぜひ作って頂きたいです。もっと利用したいけど不便を感じます通勤、通学の際に気軽に立ち寄れるのでその時は開館時間を延長して頂きたいです
- ・男女共同参画センター（宝塚）での受取、返却ができれば便利です
- ・社会の情勢に合わせて図書館が何ができるか、どうすれば社会（人）の役に立っていけるかを考えられてはどうか？！
- ・ソリオ、南口、逆瀬川など空きスペースの有効利用を市全体として考えて欲しい
- ・自宅から図書館までの自転車道が所々しか整備されていない為、行き帰り危険と隣り合わせで通っています。今後高齢者も増える中、図書館からも市役所に対して自転車道整備を要望願います
- ・宝塚市の文化度を上げる為に、より一層のハード、ソフトの充実を希望