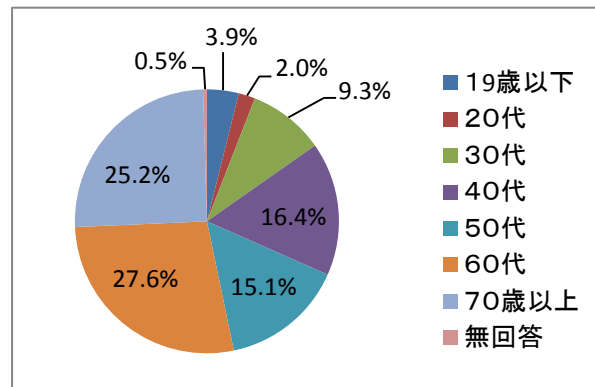


「宝塚市立西図書館をご利用の皆様へのアンケート」集計表

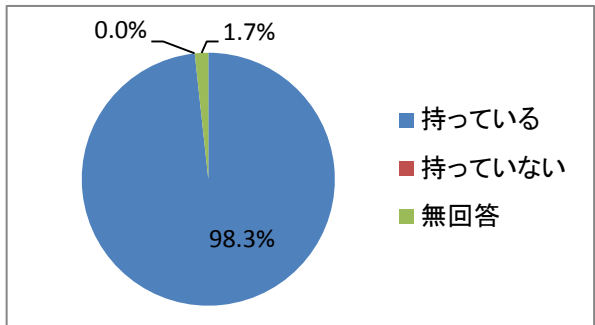
A-1 年齢は

	回答数	構成比
19歳以下	25	3.9%
20代	13	2.0%
30代	60	9.3%
40代	105	16.4%
50代	97	15.1%
60代	177	27.6%
70歳以上	162	25.2%
無回答	3	0.5%
計	642	100.0%



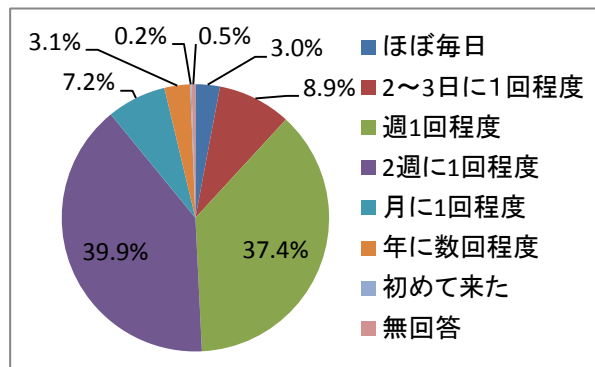
A-2 当館の利用券はお持ちですか。

	回答数	構成比
持っている	630	98.3%
持っていない	0	0.0%
無回答	11	1.7%
計	641	100.0%



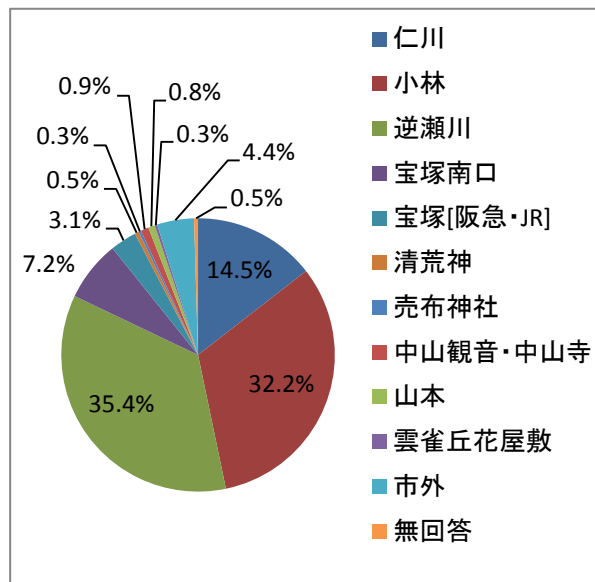
A-3 どれくらいの頻度で西図書館へ来られますか

	回答数	構成比
ほぼ毎日	19	3.0%
2～3日に1回程度	57	8.9%
週1回程度	240	37.4%
2週に1回程度	256	39.9%
月に1回程度	46	7.2%
年に数回程度	20	3.1%
初めて来た	1	0.2%
無回答	3	0.5%
計	642	100.0%



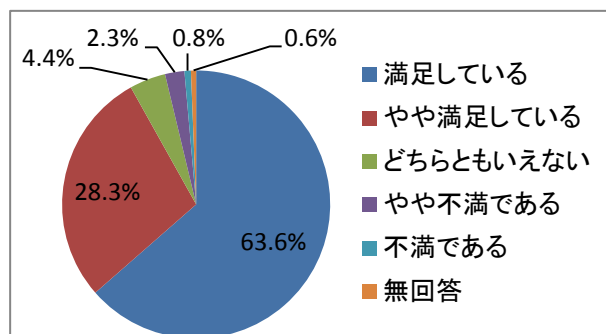
A-4 ご自宅の最寄駅はどちらですか

	回答数	構成比
仁川	93	14.5%
小林	207	32.2%
逆瀬川	227	35.4%
宝塚南口	46	7.2%
宝塚[阪急・JR]	20	3.1%
清荒神	3	0.5%
売布神社	2	0.3%
中山観音・中山寺	6	0.9%
山本	5	0.8%
雲雀丘花屋敷	2	0.3%
市外	28	4.4%
無回答	3	0.5%
計	642	100.0%



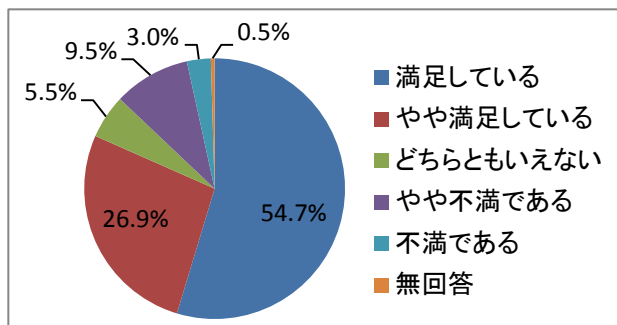
B-1 西図書館を利用できる曜日は、あなたにとって利用しやすいものですか

	回答数	構成比
満足している	408	63.6%
やや満足している	182	28.3%
どちらともいえない	28	4.4%
やや不満である	15	2.3%
不満である	5	0.8%
無回答	4	0.6%
計	642	100.0%



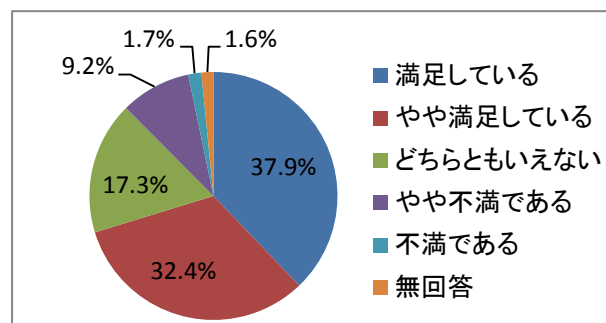
B-2 西図書館を利用できる時間は、あなたにとって利用しやすいものですか

	回答数	構成比
満足している	351	54.7%
やや満足している	173	26.9%
どちらともいえない	35	5.5%
やや不満である	61	9.5%
不満である	19	3.0%
無回答	3	0.5%
計	642	100.0%



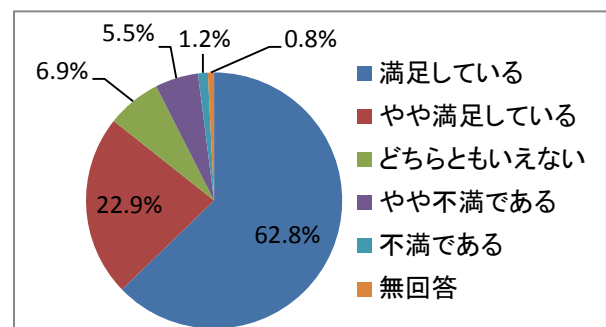
B-3 西図書館の施設(広さ、各室などの使いやすさなど)はいかがですか

	回答数	構成比
満足している	243	37.9%
やや満足している	208	32.4%
どちらともいえない	111	17.3%
やや不満である	59	9.2%
不満である	11	1.7%
無回答	10	1.6%
計	642	100.0%



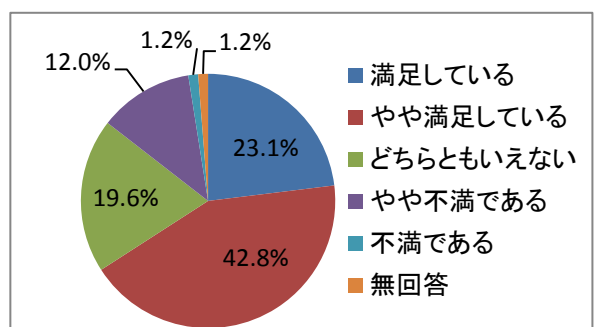
B-4 貸出冊数・期間(通常1人10冊、2週間貸出)は満足しておられますか

	回答数	構成比
満足している	403	62.8%
やや満足している	147	22.9%
どちらともいえない	44	6.9%
やや不満である	35	5.5%
不満である	8	1.2%
無回答	5	0.8%
計	642	100.0%



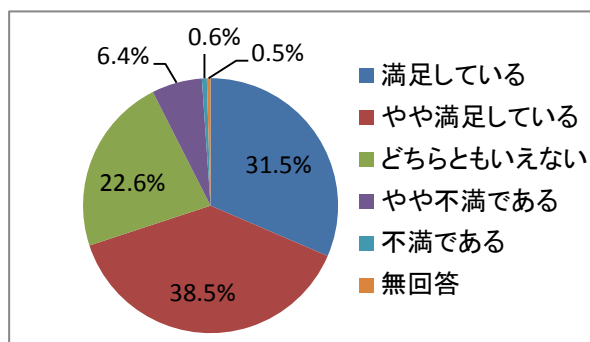
B-5 西図書館にはあなたの読みたい本がありますか

	回答数	構成比
満足している	148	23.1%
やや満足している	275	42.8%
どちらともいえない	126	19.6%
やや不満である	77	12.0%
不満である	8	1.2%
無回答	8	1.2%
計	642	100.0%



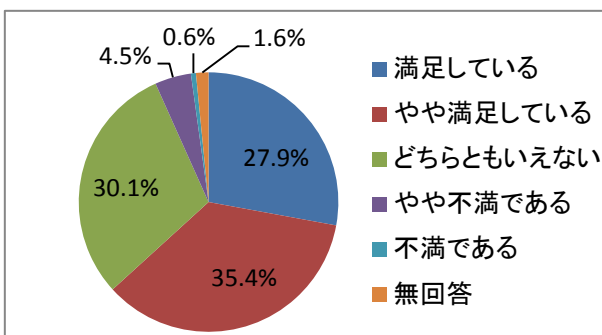
B-6 目的の本・雑誌を探しやすいですか

	回答数	構成比
満足している	202	31.5%
やや満足している	247	38.5%
どちらともいえない	145	22.6%
やや不満である	41	6.4%
不満である	4	0.6%
無回答	3	0.5%
計	642	100.0%



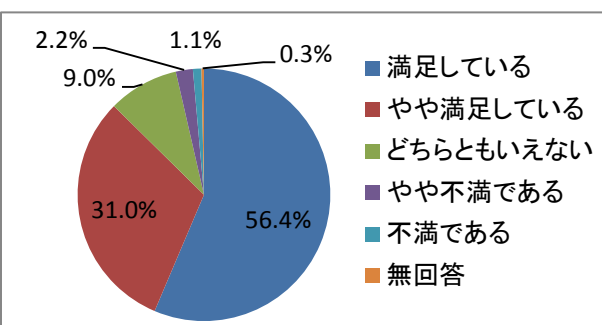
B-7 この図書館はあなたの調べ物に役立ちますか

	回答数	構成比
満足している	179	27.9%
やや満足している	227	35.4%
どちらともいえない	193	30.1%
やや不満である	29	4.5%
不満である	4	0.6%
無回答	10	1.6%
計	642	100.0%



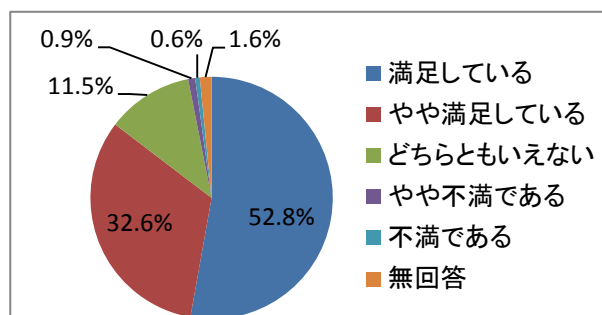
B-8 職員の応接態度はいかがですか

	回答数	構成比
満足している	362	56.4%
やや満足している	199	31.0%
どちらともいえない	58	9.0%
やや不満である	14	2.2%
不満である	7	1.1%
無回答	2	0.3%
計	642	100.0%



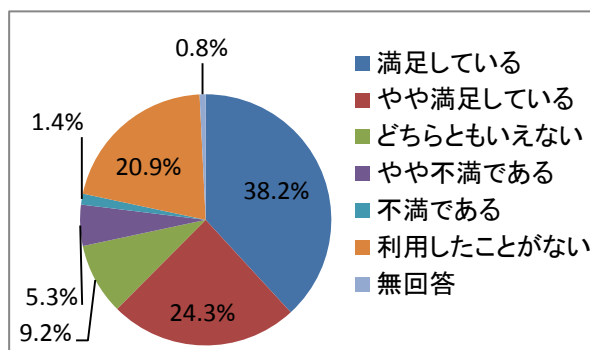
B-9 あなたのお問い合わせに対する職員の説明は適切ですか

	回答数	構成比
満足している	339	52.8%
やや満足している	209	32.6%
どちらともいえない	74	11.5%
やや不満である	6	0.9%
不満である	4	0.6%
無回答	10	1.6%
計	642	100.0%



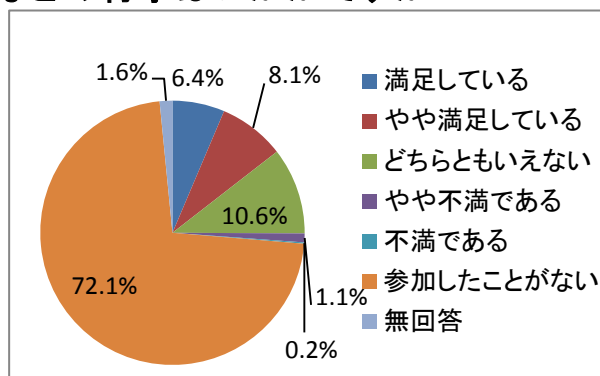
B-10 本・雑誌の予約制度に満足に満足しておられますか

	回答数	構成比
満足している	245	38.2%
やや満足している	156	24.3%
どちらともいえない	59	9.2%
やや不満である	34	5.3%
不満である	9	1.4%
利用したことがない	134	20.9%
無回答	5	0.8%
計	642	100.0%



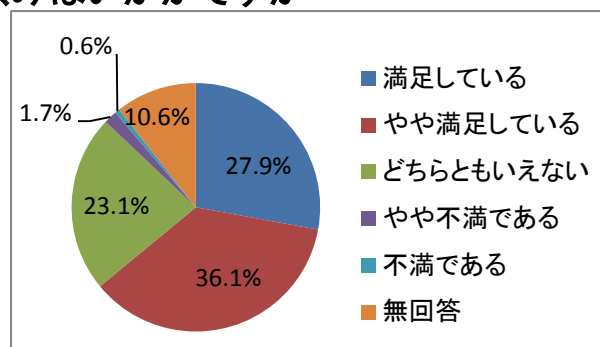
B-11 西図書館のおはなし会や上映会などの行事はいかがですか

	回答数	構成比
満足している	41	6.4%
やや満足している	52	8.1%
どちらともいえない	68	10.6%
やや不満である	7	1.1%
不満である	1	0.2%
参加したことがない	463	72.1%
無回答	10	1.6%
計	642	100.0%



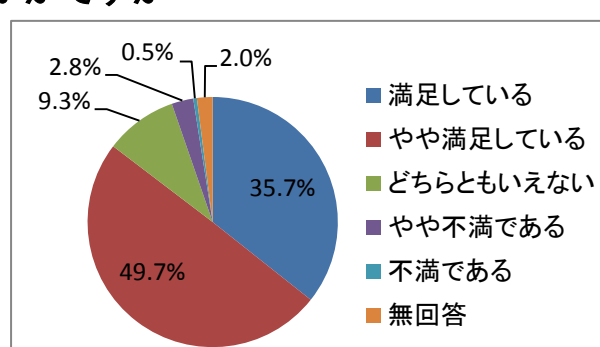
B-12 図書館サービス向上計画の取りくみはいかがですか

	回答数	構成比
満足している	179	27.9%
やや満足している	232	36.1%
どちらともいえない	148	23.1%
やや不満である	11	1.7%
不満である	4	0.6%
無回答	68	10.6%
計	642	100.0%



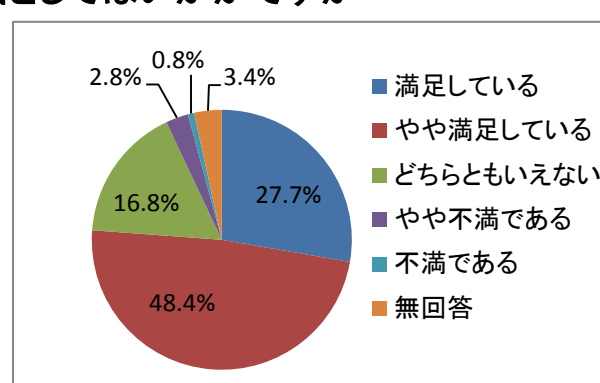
B-13 西図書館の総合評価としてはいかがですか

	回答数	構成比
満足している	229	35.7%
やや満足している	319	49.7%
どちらともいえない	60	9.3%
やや不満である	18	2.8%
不満である	3	0.5%
無回答	13	2.0%
計	642	100.0%



B-14 宝塚市の図書館全体の総合評価としてはいかがですか

	回答数	構成比
満足している	178	27.7%
やや満足している	311	48.4%
どちらともいえない	108	16.8%
やや不満である	18	2.8%
不満である	5	0.8%
無回答	22	3.4%
計	642	100.0%



D 図書館が最優先で取り組む課題について1つだけ選ぶとすればどれだとお考えですか

	回答数	構成比
図書・資料の充実	248	38.6%
分館・分室の増設	22	3.4%
移動図書館者の巡回場所を増設	5	0.8%
既存公共施設を利用した予約本の引渡し	17	2.6%
開館時間の延長	75	11.7%
定期休館日の削減	12	1.9%
定期休館日の変更(中央図書館・西図書館の休館日を違う曜日にする)	36	5.6%
児童へのサービスの充実(子どもの読書活動推進事業など)	21	3.3%
調査相談の充実(メールによる調査相談の受付及び回答)	1	0.2%
DVD(著作権処理済)の購入及び貸出	23	3.6%
他施設との連携による行事・展示等の企画	1	0.2%
各種講座の実施	6	0.9%
特になし	50	7.8%
無回答	125	19.5%
計	642	100.0%

○図書館サービス向上の新たな取り組みについてのご意見

- ・133名の方から、140件ご意見をいただきました。
(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)

☆図書・資料の充実について 11件

○本の関連 7件

- ・アニメの本の貸出をしてほしい(ワンピースのマンガ)
- ・中央図書館(貸出本)集中しすぎ
- ・リクエストに早く対応する
- ・もう少しいろいろなジャンルのマンガを入れてほしい
- ・ティーンズ文庫やその年代向けの本をもっと増やしてほしい
- ・読みたい本が無い、他の図書館の本がない
- ・新書を増やしてほしい

○雑誌関連

- ・雑誌をもう少し実用的な物を入れてほしい

○CD、DVD関連 3件

- ・CDの数を増やしてほしい
- ・朗読CDの内容がかたより過ぎている、同じ作者のものが多すぎる
- ・CD、DVD等もっと充実してほしい

☆既存公共施設を利用した予約本の引き渡しについて 3件

- ・各駅(阪急沿線)前に予約本の引渡し、本の返却が出来る施設ができればとても便利になるので、今後増やして欲しいです
- ・駅周辺で予約本を引取り、返却できたりすれば、大いに助かり、利用する機会が増える、仕事を持てると、図書館まで行く時間がない
- ・既存公共施設を利用した予約本の引渡しの実施を希望する

☆開館時間の延長について 15件

- 夏季は特に、開館時間を早くしてもらえるとうれしい(夜の時間の延長については、仕事を持つ人には良いが、子どもには利用しにくい時間帯なので……)

○19時まで開館している日を増やしてほしい
○19時までを（金）（土）両方本格実施して頂けると嬉しいです
○朝9時開館 4件
○9時30分に開館してほしい
○開館時間の延長（時間・曜日明記なし） 2件
○週1でいいので遅くまで開館してもらえると、図書館にいる時間を楽しめるのになあと思います、土日は子どもが多かったり、個人的に用事があることも多いため平日であることが望ましいです
○開館時間を20時までの日を設ける、週でもよいし、開館時間を12時～20時の曜日を設ける
○夜7時できれば8時までの延長
○開館時間が10時なのが不満、9時開館してもらえると1日の時間が有効に使えて嬉しい、又他の市役所等と比べても窓口業務の時間が短いのは何故？と思ってしまいます
○開館延長を毎日して欲しい

☆開館日時の増加について 4件

○毎月1日の休みが土・日曜日と重なった場合は、その翌日は開館するなど週末にしか図書館へ行けない人への心使いがほしい
○祝日と休館日が重なった場合、休館日を変更していただけると嬉しいです
○年末年始開館望む
○棚卸し以外の時の無休と時間延長

☆児童へのサービスの充実関連 2件

○絵本の部屋（奥のおはなしのへや）を小さい子が楽しめる場所にしてほしい
○児童読書コーナーの拡張及び児童文庫の充実(できれば託児施設の併設)

☆各種講座の実施関連 2件

○文化講座、文化的な講座を開催、増やす（西宮市民も参加できるように）
○西公民館でいろいろな講座があるようですが、読書サークルなど作ってほしい、また図書館主催の市民講座なども開講してほしい、もっと文化を発信してほしい

☆その他 48件

○図書について 2件 ・書庫にどんな本があるのか知りたい ・他の図書館との図書の可能範囲での入替
○HPのスマホ対応をお願いしたい
○電子書籍の導入
○CDの貸出
○資料の検索について 2件 ・ホームページで本の検索の際、簡単な本の内容もわかればうれしい ・図書検索サービス（パソコン）をよく使いますが、一文字違うだけでヒットしないということがよくあります、かと思うと全然関係ない本がヒットしたりしますし、なんとかなりませんか？（例えば、作者名で、「山崎」とあれば”ヤマサキ””ヤマザキ”とどちらでもヒットしてほしい、現状では、正しく「ヤマサキ」と入力しないとヒットしないです、作者名がくわしくわからない時にとっても検索しにくいです）

○現在購入手配中OR予定本のHPへの公開
○予約の混んでいる本（５人以上）は、貸出期間を短くしてほしい（１週間）
○DVDの貸出をしてほしい（特に、なかなかTSUTAYA等で借りられないようなダンスや教育的DVDを希望）
○CD、DVDの貸出を向上
○宝塚市役所内に図書館の増設をお願いします
○自分が過去に借りた本の履歴をHPから見たいです
○各図書館毎に、仮称「友の会」などをスタートさせて、利用者のマナー向上、啓蒙を計る、 図書に「落書き」などが多いのでなくす事を考えた……、図書館利用者の有志を募ってスタートしたい、高齢者の活用になる！
○中央図書館を新設、充実させる
○インターネットで図書を検索において該当図書の詳細に表紙の写真があるとありがたいです
○パソコンで探し易いようにして下さい（本の概要も表示）
○コンピュータによる検索はタッチパネルでなく、キーボード操作で導入していただきたい
○WEBサイトで予約できる冊数を増やしてほしい。
○各人の過去の読書済みの判るシステム導入をして下さい、貸出人が読書済みを示す記号等を図書に記入している、特に、文庫本
○読書通帳を作ってはどうか、子ども達がよろこんでくる
○不要本を「無人、無料、無施錠」で街角に設置されている池田市の「まち角の図書館」のようなシステムがあるといいと思います、善意で成り立つシステムなので市民の意識も刺激されるのではないのでしょうか
○中央公民館に代わる返却ポストを作してほしい
○本以外でも指定場所に返却できるとありがたいです
○館内施設について １１件 ・中・高校生が勉強できるもう少し大きなものの部屋も設置して欲しい（公民館） ・自習室の拡充を希望 ・テーブルのある場所の拡充・座って落ち着いて読める部屋などがあると嬉しいです ・自習室の充実 ・簡易な書くスペースのある机付きイスをあちこちに置いてほしい、例えば、北口の図書館のような ・閲覧用スペースの充実 ・西図書館にも自習室が欲しいです、パソコンを座りながら使いたいです、パソコンの増設も ・ゆっくり勉強したり、読書するスペースが欲しい ・学生が本に囲まれて（すぐ調べられる状態）で勉強できるスペースがあれば良いと思う ・座るスペース、勉強スペースを増やしてほしい ・館内でゆっくりイスに座って読めるスペースがほしい ・学習室・自習室を作っていただくのは難しいですか？
○西図書館は、駐車場が多くて良いが、中央図書館の駐車場スペースをもう少し増やして欲しい

○駐輪場について 2件 ・西図書館の駐輪スペースが小さい ・自転車置場の充実
○駅前に返却ポストを設置してほしい
○中央公民館が閉鎖されて不便になりました、アピアあたりにブックポストがあれば良いと思います
○返却できる所を増やして欲しい、例えば、最寄駅（阪急）とか、仕事休みの日に図書館まで行くとしたら時間とられる
○スタバやドトールなどのようなオープンで入りやすいティールームの併設があるともっと立ち寄る人が増えると思います
○走り回って大きな声を上げている時、注意をしてほしい。親は慣れているので注意しないから
○広報について 3件 ・部門別に新規購入図書のしょうかい（名称等の一覧表） ・新刊の予約案内を配架前にして欲しい ・取組について知らないことが多かったので、周知を徹底してほしい
○無人の貸出・返却できる機械があればいいと思います
○貸出時、借りた書物の名前、返却日等、プリント印刷して渡してほしい、返本忘れ等防止出来ます、以前住んでいた、大津市では、実施されて役に立って助かりました

⑦意見・感想 55件

○金曜日 19時まで開館してくれてるのが、とてもありがたい
○特になし、忙しくて、なかなかすわって本を読む時間がとれない
○入れてほしい本の希望を聞く制度を作してほしい
○本当に基本的なところですが、貸出対応時の笑顔、接客・接遇マナーからだと思います (順番をぬかしても子どもに注意もしていないし)
○自宅でも置いてある本の名前が分かれば便利だと思います
○市民等からの本の寄付受付と不要本の他者への寄贈
○リクエストに早く対応する
○公民館と同じ建物内にある事に感謝しています
○タレントのしょうもない本を税金を使って買ってあげる必要はないと思う
○インターネットで在庫本のチェックが出来ればうれしい、しかし、短期的には無理だと思います
○よく努力されていると感じます
○現況に十分に満足しています
○返却場所が他市と比べて多いので便利です
○図書の下段はとりにくくて困ります
○西宮北口アクタにある図書館をもっと参考にしてほしい、各分野における品ぞろえ等センスが無さすぎる
○新しい取り組みは歓迎すべき、CDの貸出はうれしい、仁川駅前の返却ボックスは利用している、一方本に読んだしるしをつける人が跡をたたない、対策をお願いしたい

○探している本がうまく見つけられない人に対するヘルプサービスがあれば、助かる人がいるかもしれない、既に、実施されているなら、もう少しアピールして利用しやすくすると良いと思う
○職員の接遇、窓口の仕事は、サービス業だと思います、ぜひ実施で！！お願いします
○貸出増を目標とすべきではない
○職員の方々、年寄りも、探すのが大変だけど、尋ねたらパソコンでいろいろ調べて下さり、助かります、倉庫の分も持ってきて下さったりして
○六市一町共に利用できるのも、大変便利に利用させてもらっています
○期限超過の本の返却の催促をちゃんとして欲しい
○ＣＤの貸出が始まり感謝している
○「おはようございます、こんにちは」等のあいさつ・返却・貸出の時ぬ「どうぞ」だけでは、いつもさみしいなと思ってます、来館する人で言わない人もいますが、言ってもらえると、人は返事を返してくれるものです
○宝塚市の中では職員の質が悪い、アルバイトであっても、市民と対するので市役所と同等の対応ができなくてはならない、できない職員は辞めていただきたい
○人気の作家、話題の作品の予約から入手までに時間がかかり過ぎ……、予算の都合ということもあるとは思いますが、１７５週後、９９週後には笑ってしまった
○ときおり不機嫌に対応をする方がいる
○返却された図書の消毒などをよろしくお願いします
○汚れた本が多いので、消毒して欲しい。鼻毛やごみは取り除いておいて欲しい
○とても汚い本がある。新しい本はなかなか借りられない
○高齢者にとっては図書館はとってもありがたいです
○公共的要素が高いので、整理期間を除き職員交代で休館日は必要ない、開館時間延長休日勤務等勤務体制はどうしているのか
○駐車場がとても少ないです、出入口も狭く、大型の車に無理矢理すれ違いで通ろうとされたりとても怖いので、駐車場の拡大を求めます
○図書はプレゼントするものではなく、市民全体の財産として共有すべきでは？
○立地条件はいいので時間と内容を充実させて欲しい
○特に冬場は、換気状態が悪く、空気がよどんでいる、定期的に窓を開け換気してほしい
○サービス過剰は、民間ではないので必要ないと思います、お客さんの様に接すると、市民は勘違いすると思います（我々は利用者なので）
○サークルのような物があって気軽に参加できれば楽しいと思います
○Ｑ１１（調査相談）とＱ１２（接遇）に期待しています
○リクエストした本を購入の参考にしてほしい（全て聞けないと思うので）
○図書が少ない
○本に落書き（切り取りもあり）、水損が多すぎる、決方法が必要かと

○一人だけですがいつも不機嫌そのもので、私は気分が悪くなります、その人が貸出担当の時はそのまま本を借りずに帰ります、人への対応の基礎からの指導か配置替えを是非お願いします、ずっと以前からこのことについて図書館責任者に申し出ようと考えていました、よろしくお願いします、どの女の人かはわかりいただけますね！！この申し出以外は全く満足しています、ありがとうございます

○職員のサービス精神の向上への研修

○予約待ちの期間がかなり長い物もあるので何とかありませんか？

○養老院化しないためにも（中央のソファ不要、勉強机では？）ペットボトル持参で居眠り、大の字で新聞を読んでいる、憩いの場も必要かもしれないが若者の使用が減る、必要であれば別室を設けては

○大声で話す人が多い、注意をしてほしい、利用者のマナーの問題でもあるが、図書館は静かに本を読む場所であることを徹底してください

○図書コーナーを1階にして欲しい

○近隣の他府県の図書館の本を借りられるようにしてほしい

○ドラえもんやその他、西宮市の図書館のようにマンガ、子ども雑誌も置いて欲しい

○開館時間の延長はうれしい、子ども用のイベントがもっと欲しい

○西宮市立図書館蔵書を宝塚市立図書館で入手、返却可能に

○受付の方は、いつも親切で気持ちが良いです

○走り回って大きな声を上げている時、注意をしてほしい、親は慣れているので注意しないから

○うちの子は小1女子ですが、多い時週1行くほど好きで落ち着く場所です、より良く、今の良いところはそのまま、これからもよろしくお願いします、手塚マンガもとても字の勉強ができていいと思います、増やして欲しいです、分厚すぎるのでうすいコミックを増やしてほしいです