

## 平成26年度西図書館利用アンケート

### ＜C.図書館サービスの各評価項目で、不満・やや不満を選択した理由＞

156件の方のご記入をいただきました。

以下、内容別に分けて、196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)

#### ● 利用できる曜日について 11件

- ・休館日が不定期でわかりにくい
- ・休館日と祝日が重なった場合は、休館日をずらしてほしい
- ・休館日の翌日が図書館の休みの場合、連休にするのは問題あり、その場合開館すべきである
- ・土日祝日に1日があたる場合、開館して欲しい(翌日/翌月曜日が休み等)
- ・水曜日も開いてほしい。6時ぐらいまで
- ・水曜休館に不満
- ・個人的なことですが、仕事の休みが水曜日なので、水曜日にオープンしていると有難いです
- ・水曜定休日の人が利用できない
- ・西宮・伊丹の図書館を利用している為、休館日が水曜日(他所は月曜日)なのはいささか不便、同じ日だと間違えることはないが……
- ・日曜・祭日などできるだけいつも開けておいていただけると助かります
- ・西図書館は、毎月1日が休み、せめて日曜日が重なる時はずらしてほしい

#### ● 利用できる時間について 39件

##### ○閉館時間を遅くしてほしい 20件

(内訳)

- ・もう少し遅い時間帯までの開館希望 2件
- ・午後7時まで(曜日明記無し 4件、常時 3件、平日 1件) 8件
- ・午後8時まで(曜日明記無し 1件、平日 1件) 2件
- ・Q6家庭と仕事がある為、夜の開館時間が早い為
- ・開館時間の延長を希望します
- ・フルタイムの仕事をしているので平日利用できない
- ・休日に来れない場合。開館時間に間に合わない
- ・閉館時間が早い 曜日明記無し 4件

(閉館時間が早いので、仕事の日には間に合わなくて不便です、利用時間が短い、閉館時間が早く、利用したいと思った時にはすでに閉館している、閉館時間が早く平日来れない、ネットで予約したくても、まだ購入してなくて予約できない。でも図書館へ行けば予約できるが、図書館へ行くまでに予約の人が増える。〈土日しか行きにくいので〉もっと早く新しい本を購入してネットで予約できるようにしてほしい。)

○開館時間を早くしてほしい 12件

(内訳)

- ・朝9時30分開館が望ましい 3件
- ・開館時間を9時もしくは、9時30分にしてほしい。10時は遅すぎると思います。
- ・開館を10時にできないか
- ・もう少し早く開けて欲しい
- ・土、日の開館時間を早めてほしい
- ・利用時間を朝9時からにしてほしい 4件
- ・開館時間がもう少し早いと助かります

○開館時間が短い 7件

(内訳)

- ・開館時間が短い(仕事を持つ者にとって特に)
- ・開館時間が短い
- ・夜間もう少し長くあいている日があれば、フルタイムで働いている人の利用が可能
- ・時間は、9時～21時ぐらいまで開けて欲しい
- ・お勤めをしているので、開館時間をもう少し延ばしてほしい
- ・仕事を持っているので、朝9時からとか夕方7時までとかが希望。開館時間が延長したとはいえ、まだ、閉館時間が早いと思う。公共施設であるなら、2～3交代制にして開いている時間を長くする必要がある、仕事をしているので、利用時間が間に合わない。閉館を遅くして欲しい
- ・朝9時からやって欲しい。夜21時までやる日を作って欲しい

●施設について 22件

- ・自習室や休憩コーナーがない
- ・スペースが狭苦しい。もう少し充実した大きな図書館が欲しい
- ・座席が少なく閲覧場所が足りない。ソファは必要ない。居眠りする人ばかり増えている
- ・スペースが狭い
- ・自習室があればいいと思う
- ・西図書館では、子ども(高校生)が勉強するスペースがないため、中央図書館まで行っている。西図書館でも勉強するスペース(本に囲まれて、勉強スルスペース)があれば良いと思う
- ・その場で読む場所(イスと机があれば助かる)がもっとあれば良い
- ・読む場所が狭く、いつもいっぱい座れない
- ・パソコンが(私的なものも含め)、利用できるようコンセントを机に設置して欲しい。  
(学習や研修できるように)
- ・館内中央部のイス設置スペースにおいて無駄な空間がある、本箱、イスのレイアウトを利用しやすい様に考えてほしい

- ・館内にBGMを流してほしい!
- ・映画見れない
- ・老人にとって照明が暗い、本棚の上部にライトを設置しては?
- ・狭い
- ・広さがもう少しほしい。部屋が少しくらい
- ・もっと広い方がいい。いろんな本を置いてほしい
- ・室内がやや暗い(図書棚の照明)。通路がもう少し広いとよい。裏口はバリアフリーではないので、健常者しか利用しにくい。スロープがあるとよい
- ・西図書館が狭い。又、自転車、原付置場が狭い
- ・もう少し部屋の照明が明るい方がいい
- ・もう少し広さが欲しい。全体に暗い感じがする
- ・イスの数が少ない
- ・Q7絶対的スペースがない

● 貸出冊数・期間について 12件

- ・貸出予約ともにもう少し冊数を増やしてほしい
- ・3週間貸出希望 4件
- ・15冊にしてほしい(西宮15冊、伊丹30冊)
- ・新作、旧作で貸出期間を変えて欲しい。(新作1週間、旧作4週間など)
- ・期間10日で5冊までとする。貸出率をもっと考える事
- ・2週間で読めない時がある
- ・1回の貸出期間日を長く。又は延長を電話でできるように
- ・貸出期間が短い
- ・貸出冊数を増やしてほしい

● 読みたい本について 37件

- ・蔵書が少ない 2件
- ・読みたい本、借りたい本がない 1件
- ・ほとんど予約しないと目的の本がない
- ・新刊書が少ないように思う(というより、俳句、短歌などの歌集、エッセーなどが無い)
- ・本の種類が少ない
- ・本の数が少ない。部屋が狭い
- ・冊数の増加
- ・西宮・伊丹に比べて種類が少ない
- ・読みたい本は殆ど読んでしまったので、新しい本をもう少し入れて欲しい
- ・読みたいジャンルの本が少ない、続刊が置いてない
- ・シリーズ本に欠本があり、順番に読むことが出来ない。欠本がないように
- ・新しい本、人気の本の冊数を増やしてほしい

- ・新しい本があまりない。マンガ本が少ない
- ・読みたい本が不備であること。例、服のデザインの本が少ない。医学書が少ない。
- ・仏教関係の本が西に少なく中央まで行くことが多い。また、仏教関係の本を多く購入してほしい
- ・文庫本をもっと増やしてください
- ・近畿地区の地図がそろっていない。観光に関する本（ガイド）不足
- ・旅行用の本がないように思う
- ・専門書（科学、化学、生物学分野の不足感）
- ・新入荷本の分類を細かくして（購入本が多様になる。EX工学書の分類がない）
- ・総合雑誌が不足
- ・編み物の本が少ない。型紙付の本は返す際にチェックした方がいいと思う。（ボックスへの返却もXに、CDの様にして）
- ・小磯良平の画集を置いてください。兵庫を代表する画家だから
- ・アンパンマンの本をもっと置いてほしい
- ・仕事上必要な専門書は少なく、アマゾンで話題な本も揃っていない。ただ、趣味として読む小説・雑誌類には十分であると思う
- ・中央図書館と比べて本が少ない
- ・中央図書館の方が読みたい本がある
- ・たまに本館へいくと新たな本が見つかります
- ・経済、政治、ビジネス関係の書物は、古い物が役立たないので、出来る限り新刊を購入して欲しい
- ・人気のある本が重複しているのは仕方ないとしても、訳のわからない本が重複していたりピントのずれている図書のそろえ方等が目につく
- ・公共図書館は、図書館に値する良書を選で収集し貸出すべきだ。個人で買うべき本や雑誌（特にHOWTO物）は、買うべきではない。本が売れず、本屋がなくなってしまう
- ・Q9本が古くなっている。新しい話題になっている本を1冊とはいわず、数冊同時に入れてほしい
- ・単行本が非常に、非常に少ない。単行本の本棚が1ヶ所はすくなくすぎるで！貸本屋より少ないぜ！
- ・クラシック音楽CDの充実。旅行ガイドの充実をお願いします
- ・本が古い
- ・希望する本がなく他の図書館から取り寄せることがよくある

● 目的の本、雑誌の探しやすさについて 6件

- ・検索しても、うまくヒットしない時が多いし、検索の仕方でもヒットが変わる等の不具合が結構あるので
- ・インターネットで探す方が早い、予約もしやすい
- ・PC調べる方法もありますが、現物まで行って本が見つかり難い

- ・書棚が足りないのか、本が横済みされたり書棚の上に載せられているのを見たため
- ・図書の分類基準があいまい。思いつかない棚に入っていることがある。職員に尋ねて教えてもらった
- ・児童書について（絵本等、子どもの本がとても探しにくい。かわいそうになる。）

● 職員の応接態度について 21件

- ・職員の人（会話等）の人の声のやりとりが大き過ぎ、他の図書館のような静けさがない。又、声の大きい人（会話等）は、注意してほしい。
- ・職員の態度は、とても感じのよい人からかなり無愛想な人等色々です。蔵書内容は、他市に比べてかなり優秀だと思います。
- ・あいそうがわるい人がいる
- ・あいそうがわるい人が1人いる
- ・貸出、返却の窓口が空いていれば、（混んでいた時）わざわざ列をつくらせず、臨機応変に対応して欲しかった
- ・職員によるがおおむね親切な対応だが内にはあまり気持ち良い対応になっていない職員も居る。職員研修等で改善を。説明がつっけんどんで、本さがしじゃまくさがる態度等
- ・本の返却が少し遅れるときびしい
- ・人気のある本を予約して数か月待ちようやく順番が回ってきたら、その期間内の私が取に行ける日が館内整理日とやらで定休日と合わせて連休でした。取りに行かれない旨を電話し、次の予約の人と入れ替えてもらえないかお願いしたところあっさり断られ、また予約し直され、さらに数か月待つハメになりました。電話した日が遅かったのと言われましたが、まだ私の引取り可能な期間内でしたし、もうちょっと親切な対応をしてくれてもいいのではないかと。もしくはもっと丁寧にあらかじめ説明してくれてもいいのではないのでしょうか？
- ・全ての職員に不満があるわけではない。笑顔で接する方もおられます。サービス業を長年している者としては、事務的な作業としかとらえられないのが残念に思います。サービス業でないのはわかりますが、1対1で面と向かう以上、機械的に動くより人間としてのコミュニケーションのようなのがあったらうれしいです
- ・職員の全員ではないが、声が大きく、ぶっきらぼうでよくない。（西図書館）毎日不愉快です
- ・職員の対応がいい人はいいが、悪い人がとても悪い。悪い人は、いやならやめればいいのと思う。こわい
- ・職員さんはほぼ無愛想、営利目的の営業ではないが、対応にもっとにこやかでいてほしい。こちらが不機嫌になる。また、動作が緩慢
- ・これからの公共性として、職員の人々の愛想の良さを求めます。固苦しい様ですが、図書館の雰囲気大切にしてほしい
- ・スタッフの方冷たくニコリともしない人が多いです
- ・督促があった本は期日までに返却している旨、職員に話したが、返ってきていないの

点張り。自ら本棚からその本を探し示すと蜘蛛の子を散らすように職員たちが去っていった。一言も無かったのは納得いかなかった

- ・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。どの女の人かはおわかりいただけますね！！
- ・居眠りをしている人に対しては、職員の中には横柄な態度や口調のきつい方も見受けられ不愉快な場合もある
- ・職員の方の対応（にこっとして親切な方がいる反面、ブスっとして、質問も気軽にしにくい方がいる）本棚の前で、本を選んでいる時、棚に本をもどす職員の方にため息をつかれるのにはまいります
- ・レファレンスでとても親切に対応してくださった職員さんもいれば、そっけない方も
- ・すごく感じの悪い職員の方が2人おられます。お互いに気持ちよく利用したい
- ・多くの職員の方は大変親切にして下さるが数名の方の横柄な態度をみて驚いた

#### ●注意喚起について 3件

- ・子どもが騒いでも知らない顔です。親もわかっていない様です。マナーを教えてあげましょう。（理由を添えて教えてあげて……）けじめは、大切です。年々ゆるいです
- ・本を読むためでなく、イスに座っている人が多い（寝ている）
- ・走っている子ども、大きな声を出している親子などに対し職員は、もっと注意をすべきであると思う

#### ●本・雑誌の予約制度について 25件

- ・予約の本がなかなか来ない、時間がかかる 5件
- ・HPに”該当なし”と出ることがしばしばあり、リクエストカードを出すと蔵書がある事がある。「待ちなし」と出て1か月近く連絡がないことがあり、尋ねるとかなりはやく連絡が来る
- ・予約が10冊までは少ない 2件
- ・予約が10件までしかできないのがやや不満、せめて15件くらいにまで増えたらとても嬉しいです 2件
- ・予約できる本の冊数を増やして欲しい
- ・人気のある本は予約しても順番が来るまで2～3ヶ月、長い時は1年近くかかります。その間他の本を予約して借りたい時、既に予約数が10冊になっているとずっと待たないと予約出来ません。借りられる数は10冊以内でもいいですが、予約出来る数はせめて20冊位にして欲しい
- ・本を予約しても前に借りてる方が日数を過ぎて借りているのに催促してくれているのか、判らないが2週間以上になるのに借りれないのが不満（予約の際、今現在貸出中で次ですと言われたのに20日目に来たのにまだ返却されていない）

- ・CD貸出開始は大きな進歩。CD貸出にも拘らず予約件数、貸出件数がふえない
- ・予約本の冊数を増やしてほしい 2件
- ・(新刊本等の) 購入希望をインターネットで申込み出来るようにしてほしい 2件  
(閉館時間が早く平日来れない。ネットで予約したくても、まだ購入してなくて予約できない。でも図書館へ行けば予約できるが、図書館へ行くまでに予約の人が増える。  
(土日しか行きにくいので) もっと早く新しい本を購入してネットで予約できるようにしてほしい)
- ・専門書はないので、県立図書館を利用したいが、このシステム不便
- ・好評の書に予約が集中し、数か月以上待たされた。この際、書を増やすなり、工夫がほしい
- ・仕方がないとは思いますが、ベストセラーや人気作家の本の予約をしても、何か月待ちであるのが残念!
- ・予約について、毎日HPをチェックしていても、新刊がいきなり100件近い予約になっていたりする。なぜ?
- ・新しい本がない時がある。以前住んでいた吹田は本のリクエストができた。たいてい買ってもらえたり、他の図書館から用意してくれた
- ・西宮の図書館のように予約の本が早く来ると良い。
- ・HPで予約カート、予約の利用をしているのですが、予約カートに10冊までしか入らないのが不便です。調べて気に入ったもの、予約したいと思うものをブックマークしておけるような機能をつけてもらえるとありがたいです(予約カートに入りきらない分はメモしている状態なので)

●おはなし会や上映会について 1件

- ・上映会はいつも同じ映画ばかりで変わり映えしない

●市立図書館全体について 4件

- ・西図書館以外は駐車場が不便、本が少ない
- ・以前、茨木市と愛知県長久手町に住んでいたが、図書館の規模が宝塚は小さい。CDやテープの貸出も今はある。閲覧用のスペースも小さくチープ(机・イス)
- ・小さい規模のとしょかんが2カ所にわかれているのはつかいづらいです。本もリクエストして取り寄せになるし、1F2Fが図書館であるように改築してほしいです
- ・西宮市に比べて図書館数、図書数が少ないのが不満。又WEBサイトでの予約もやりにくい

●その他のご意見(上記各項目に当てはまらないもの) 15件

- ・DVDの貸出もしてほしい
- ・借りている本の状態がネットでは全然わからない(西宮、伊丹等を参考にしてほしい)
- ・ハードカバーに内容の概要を添付する事

- ・延滞者への対応をキチンとしてほしい
- ・図書の郵送は、有料にすべきである。(育児でも介護でも全く時間がないわけではない)
  - ・そういう事に税金を使わないで欲しい
- ・じっとしてられない1歳の子どもがいて、5歳の娘に本を読んであげたくてもすぐに脱出していなくなり困ってます。おはなしの部屋か児童のコーナーから外へ飛び出さないようにできませんか
- ・新刊とか到着の案内があれば発売から一寸ずれてると思うので
- ・阪急の駅（小林・逆瀬川）に返却ポストを設置してもらいたいです
- ・もう少しPRを・・
- ・キーボードで本を探せるようにしてほしい。コンピューターだけでなく、書庫の本を探せる様にリストを作ってほしい
- ・本を返却したのに、貸出のままだった事があります
- ・延長が2回までの場合、予約者が無くても、図書館に行って、再利用しないとイケない。せめて3回にして欲しい
- ・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
- ・図書館はあくまで読書を重視すべきで、ソファーに大威張りで新聞を拵げている姿は見苦しく本来の姿ではない
- ・ソファーに座って眠っている人が多くて困る事有り（特に夏場）