2020年度

「お客様満足度調査結果」

２０２１年９月２０日

大田原市立図書館
館長　増山　剛

お客様満足度調査

１．目的

ご利用者（お客様）にとって大田原市立図書館がより良いものとなるよう、皆様のご意見やご評価をお伺いし、業務改善の材料として活用させていただくことを目的とする。

２．調査方法

無記名式アンケート。

３．今回の調査のポイント

従来の調査項目を削減するとともに、新型コロナウイルス感染対策や視聴覚資料の貸出期間など、具体的施策に対する意見収集を行った。

４．日程

令和３年３月１日（月）～３月３１日（水）・・・３１日間

お客様満足度　アンケート内容

■回答者：該当する箇所に「レ」をお願いします

性別	□男性	□女性			
年齢	□0～9 歳	□10～19 歳	□20～29 歳	□30～39 歳	□40～49 歳
	□50～59 歳	□60～69 歳	□70～79 歳	□80～89 歳	□90 歳以上

■ご利用されている図書館：該当する箇所に「レ」をお願いします（それぞれの図書館・室についてお答えください）

来館頻度 (ひと月当たり)	利用しない	1 日未満	1～4 日	5～9 日	10 日以上
大田原図書館	□	□	□	□	□
黒羽図書館	□	□	□	□	□
湯津上図書室	□	□	□	□	□

■スタッフに関して（該当する箇所に「レ」をお願いします）

	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
①スタッフの接遇（親切さ、丁寧さ、態度、言葉遣いなど）はいかがですか	□	□	□	□	□
②スタッフの能力（検索力、知識など）はいかがですか	□	□	□	□	□

■図書館サービスについて

Ⅰ.資料

該当する箇所に「レ」をお願いします	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
①資料の数・種類はいかがですか	□	□	□	□	□
②資料の質（汚れ・破損等）には満足されていますか	□	□	□	□	□
③資料は探しやすいですか	□	□	□	□	□
④-1 資料の貸出期間はいかがですか	□	□	□	□	□
④-2 現在の貸出期間は、図書・雑誌は2週間、視聴覚資料は1週間となっていますが、これは視聴覚資料の数が少ないため、できるだけ多くの方に早く貸出しができるように、との配慮で定めたものです。一方、図書と視聴覚で返却期限が異なる煩わしさから、期限の統一のご要望もいただいています。現在の貸出期限設定についてどう思われますか? □今のままでいい　□視聴覚資料を2週間に延長　□その他（　　）					

Ⅱ.設備

該当する箇所に「レ」をお願いします	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	使用せず
①館内の閲覧用座席（黒羽図書館の閲覧室内も含む）は利用しやすいですか	□	□	□	□	□	□
②館内の検索機（OPAC）は使い易いですか	□	□	□	□	□	□
③（大田原）書籍除菌機を今年から設置しました。使い勝手は?	□	□	□	□	□	□
④（大田原）セルフ貸出機の利便性はいかがですか	□	□	□	□	□	□

Ⅲ. インターネット関連サービス

該当する箇所に「レ」をお願いします	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	使用せず
①電子図書館のご利用はされていますか	□	□	□	□	□	□
②PC を使用したデータベース利用（検索、下野新聞、法規）はいかがですか	□	□	□	□	□	□
③館内インターネットサービス（無料 Wi-Fi）はいかがですか	□	□	□	□	□	□
④図書館のホームページの内容はいかがですか	□	□	□	□	□	□

Ⅳ. 他のサービス

該当する箇所に「レ」をお願いします	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	使用せず
①特集や展示物など興味のあるものはありますか	□	□	□	□	□	□
②おはなし会、講演会、人形劇ほか、各種企画にはご満足いただけましたか	□	□	□	□	□	□
③コピーサービスは役に立っていますか	□	□	□	□	□	□
④読書通帳はいかがですか（今年度から大人用もできました）	□	□	□	□	□	□

■施設に関して（該当する箇所に「レ」をお願いします）

該当する箇所に「レ」をお願いします	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	使用せず
①開館日数や開館時間はご満足いただけていますか	□	□	□	□	□	
②館内の温湿度・照明などの環境はいかがですか	□	□	□	□	□	
③本棚の表示や館内案内図など、館内の表示は適切ですか	□	□	□	□	□	
④駐車場は、ご満足いただけていますか	□	□	□	□	□	□
⑤（大田原）学習室の環境・ご利用方法にはご満足いただけていますか	□	□	□	□	□	□

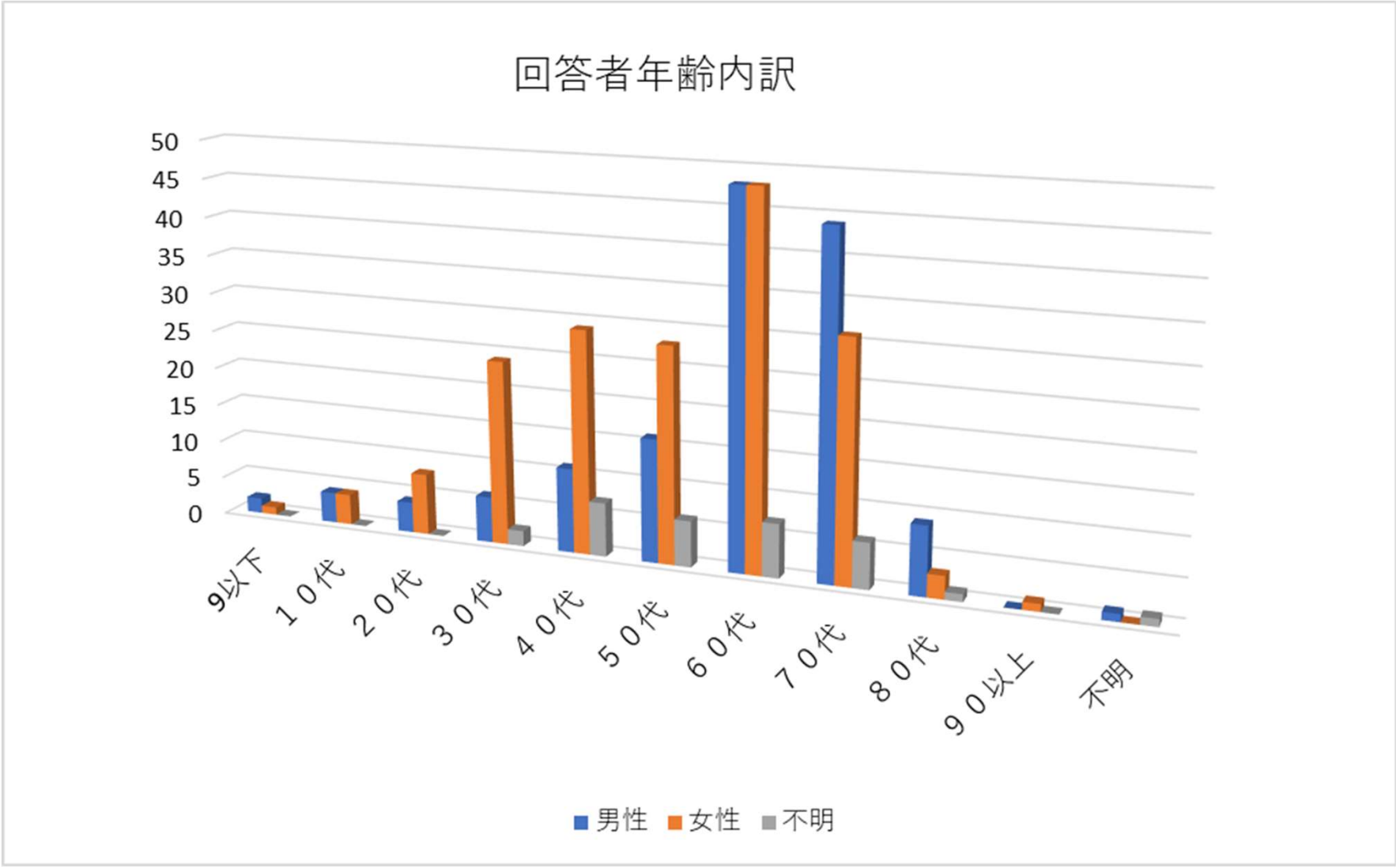
■新型コロナウイルス感染予防対策：次のような対策を講じてきましたが、どのように感じましたか

該当する箇所に「レ」をお願いします	賛成	どちらでもない	反対	その他
①入口での入館者票記載（～2021.2.12）	□	□	□	
②閲覧用座席（黒羽図書館の閲覧室内も含む）の削減（実施中）	□	□	□	
③新聞・雑誌席の閉鎖（～2020.6.14）	□	□	□	
④視聴覚席の閉鎖（実施中）	□	□	□	
⑤定期的窓開け（実施中）	□	□	□	
⑥大田原：学習室の６時終了（実施中）	□	□	□	

■自由意見欄

お客様満足度　アンケート結果

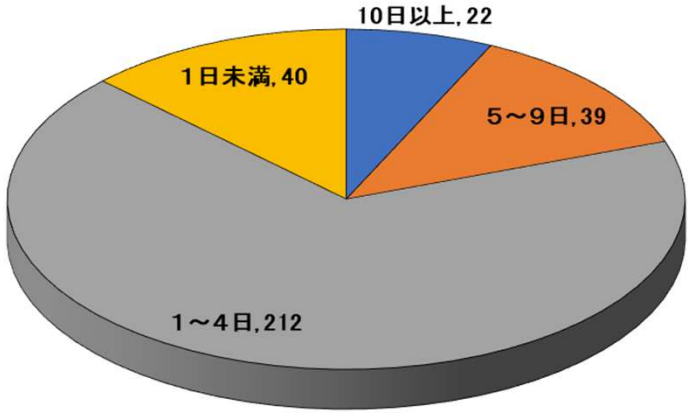
回答者の性別と年齢分布



お客様満足度　アンケート結果

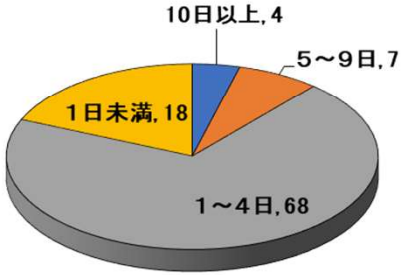
回答者の利用頻度（ひと月あたり）

大田原図書館



有効回答数：352

黒羽図書館



有効回答数：97

湯津上図書室

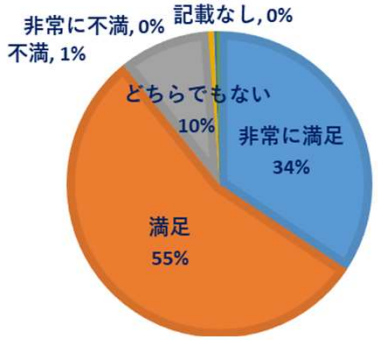
有効回答数：19

スタッフに関して

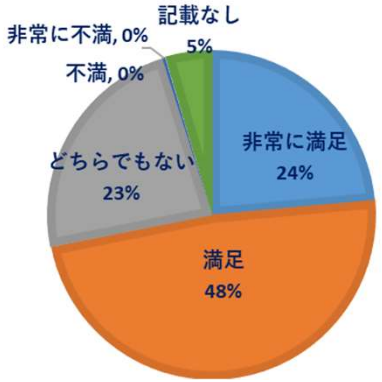
お客様満足度　アンケート結果

各項目評価

①スタッフの接遇（親切さ、丁寧さ、態度、言葉遣いなど）はいかがですか



②スタッフの能力（検索力、知識など）はいかがですか



ご意見と回答

ご意見 （わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館		
			大	黒	湯
ごく一部の方が業務的過ぎて冷たく感じます。	女性	40代	○		
閉塞的な今の状況下でも、図書館に来れば好きな本を読めて、貸していただいて、そしてスタッフの方々も皆さん親切なので、心温まる空間です。ありがとうございます。	女性	60代	◎		
職員の方々にはいつも丁寧なる対応をいただきありがとうございます。	男性	60代	○		
いつもお世話になりありがとうございます。要望に応じて検索してくれたり、その場まで案内していただき、高齢者には大変助かっています。	女性	60代	○		
今のまま続いて行けば（スタッフも）良いと思います。	男性	60代	○		
資料等については、何時も丁寧に対応して頂き、感謝です。	女性	70代	○		
受付時でもスピーディーに対処いただき、混雑する事がなく、大変ありがたいです。	男性	70代	○		
いつも利用させていただき、ありがとうございます。スタッフさん、親切で感じが良いです。これからも宜しくお願い致します。	女性	60代		○	
定期的に利用させて頂いています。スタッフの対応も親切で、とても感謝しています。ありがとう！！	女性	50代		○	
司書の皆様も明るくあいさつをしてくださったり、困ったことがあったときには対応していただき、気持ちがいいです。	女性	30代	○		

大：大田原，黒：黒羽，湯：湯津上　○：利用あり　◎月５回以上利用

図書館からの回答とコメント
スタッフの接遇に対しては多くの方から高いご評価をいただき、ありがとうございます。検索力や知識に関しては、まだ不足していると感じられているご不満の声を真摯に受け止め、更に能力向上に努めます。

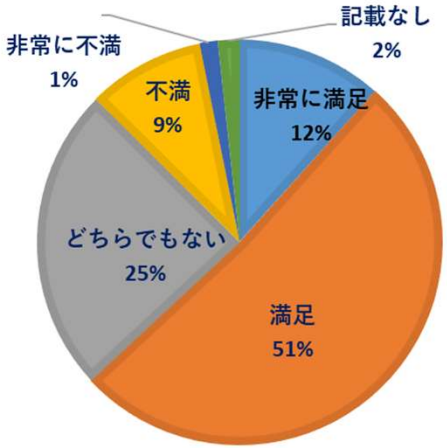
図書館サービスについて

I 資料

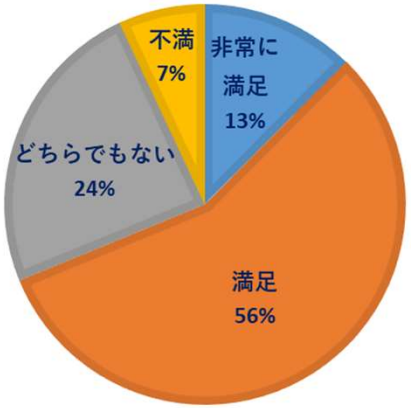
お客様満足度　アンケート結果

各項目評価

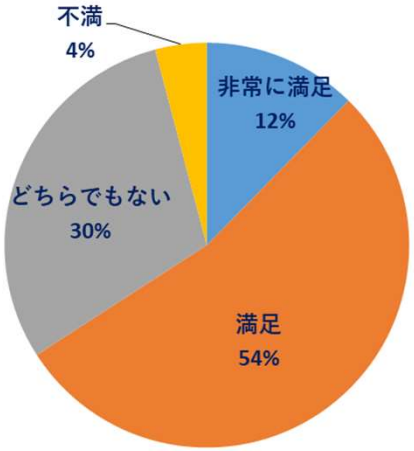
①資料の数・種類はいかがですか



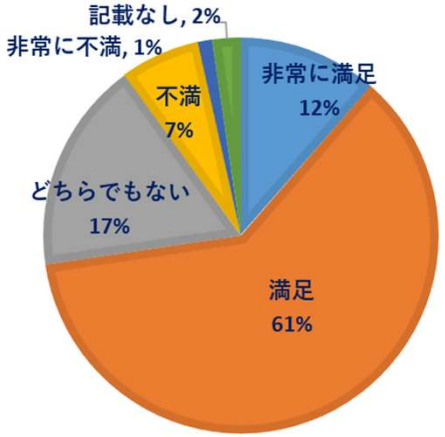
②資料の質（汚れ・破損等）には満足されていますか



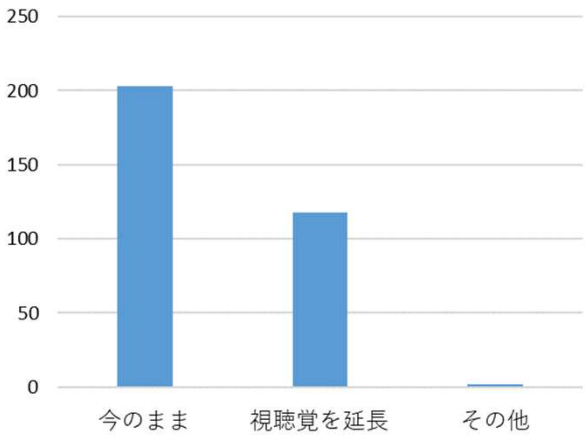
③資料は探しやすいですか



④-1資料の貸出期間はいかがですか



④-2図書と視聴覚の現在の貸出期限設定についてどう思われますか？



図書館サービスについて

I 資料

お客様満足度　アンケート結果

ご意見と回答（1／4）

【図書】

ご意見 （わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館		
			大	黒	湯
今後、詩集の種類と数量をもっと増やして欲しい（特に最近の物）	男性	70代	○		
マンガを増やしてほしい。	女性	20代	○		
マンガの「キングダム」を取りあつかってほしいです。中国の歴史から少しなぞらえてあってとてもおもしろいので。宇宙兄弟とワンピースがあるのはうれしい。この3種はぜひ置いて下さい。		40代	◎		
新刊本が増えるとありがたい。予算の都合もあるでしょうが。	男性	60代	○		
時代劇小説が少ない。	男性	70代	◎		
毎週子供と一緒に利用しています。児童書が豊富で、様々な本を手にとることができて助かります。	女性	30代	○		
いつも子供と利用しています。絵本も沢山あるので、飽きずに利用できます。	女性	30代	○		
新書をもっと扱って欲しい。	女性	50代	◎		
全巻7つあった（IN調べ）のに、そもそも図書館に3巻しか登録がない（歯抜け）。他にもたまにある。歯抜けになってるものを置かないで欲しい。	男性	60代	○		
文庫本をもっと拡充してほしい。	男性	80代	○		
老眼のため、大活字本シリーズをよく利用します。もっと充実していると嬉しいです。	男性	40代	○		

大：大田原，黒：黒羽，湯：湯津上　○：利用あり　◎月5回以上利用

図書館サービスについて

I 資料

お客様満足度　アンケート結果

ご意見と回答（2／4）

【新聞・雑誌】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館 大	黒	湯
栃木県にプロチームがあるのだから、バスケットボール関係の雑誌を入れてほしい。	女性	50代	○		
雑誌に、月刊「ピアノ」をおいてほしいです。お願いします。		40代	○		
スポーツ新聞について→報知新聞では、プロ野球巨人軍についての記事ばかりで、平等性がない。例えば「ニッカンスポーツ」新聞の内容（平等にサッカー記事も多く載っている。プロ野球も多くの球団が載っている）のような新聞にして下さい。	男性	70代	◎		
※コロナ前は、多く利用していました。 雑誌類の最新号も、たとえば短日で貸し出してほしいと、ずっと思っていました。	女性	60代		○	
大田原より黒羽の方が、特に旅行雑誌等はきれいな物がそろっていると思います。		50代	○	◎	○
湯津上にも雑誌（NHKきょうの料理・園芸等）をおいてくれると嬉しいです。	女性	70代	○	○	○

【郷土資料・参考資料】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館 大	黒	湯
本に「館内のみ」と有りますが、家で厚い資料をゆっくりじっくり見たい時が有りますので、「絶対持出不可」以外はゆるくして、貸出をお願いしたい（例えば、地域郷土誌や生物図鑑など）。	男性	50代	◎		

大：大田原，黒：黒羽，湯：湯津上　○：利用あり　◎月５回以上利用

図書館サービスについて

I 資料

お客様満足度　アンケート結果

ご意見と回答（3／4）

【資料の探しやすさ】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館 大	黒	湯
新書版の図書が足下の棚に置かれています。このため、背表紙の書名が読みにくい。膝を曲げられない老人は、手にとりにくい。→置く場所を変えて下さい。	男性	70代	○		
絵本のコーナーが、題名であ～い～という順番で、探しづらい。作家名で、あいうえお順の方が探しやすいように思う。一部の作家さんしかまとめられていないので、もう少し探しやすくなるといいと思う。	女性	40代	○	○	
図書の検索をしても、館内表示が非常に理解しにくく、目的の図書にたどりつけません。館内表示はもっと直感的に見やすくわかりやすいものにしないと、せっかくの検索端末が宝の持ちぐされです。（大田原図書館）	男性	50代	○		
CDの棚、もっと分かりやすくして下さい。NO順だと、欲しいものがどこか分からないです。	女性	60代	○		
同じ作家の本が分かれて置かれているので、見つけにくい。	女性	70代	○		
趣味の本の分別が探すのに苦労します。もう少しこまかく分別してほしい。同じ種類の本なのにラベル番号がはなれているために1ヶ所で探すのに苦労しています。	女性	60代	○		

【貸出期間】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館 大	黒	湯
本とDVDなどの貸出期間が違うのは不便だと感じています。同じにして下さい。		40代	○		
（視聴覚資料を2週間に延長希望だが）新作は期間を決めて1週間でもよいのでは？（レンタル屋のように）	女性	30代	○		
CDの貸出し期間も2週間にしていただきたい。システムの変更が必要となるでしょうが、ぜひともお願いしたい。	女性	60代	○		
図書を長くもう一度借りたい時、延長をしていただき、ありがとうございます。視聴覚も同じ期間だと、返却に来るのが楽です。忘れてしまうため。	女性	60代	◎	○	○
いつも利用させて頂き感謝しております。期限内に返却できず申し訳なく思っています。今後ともよろしくお願いします。	女性	70代		○	
貸出期間の統一（2週間）は是非お願いします。	男性	70代	○		

大：大田原，黒：黒羽，湯：湯津上　○：利用あり　◎月5回以上利用

図書館サービスについて

I　資料

お客様満足度　アンケート結果

ご意見と回答（4／4）

図書館からの回答とコメント
図書、新聞・雑誌の種類の充実への要望を多くいただきました。限られた予算ではありますが、希望者の多い資料は購入検討の優先度も上がりますので、スタッフに皆様の声を届けていただきますようお願いいたします。 資料の配置は、原則は日本十進分類法に従っており、詳細は図書館のルールで定めております。利用目的により、不便な配置と感じられることもあるかと存じますが、所在のわかりにくいものや取り出しにくいものはスタッフをご活用ください。 希少な資料や、紛失しがちな資料は館内のみでご利用いただいております。複数ある場合には貸出できるものがあることもありますので、スタッフまでご確認ください。 視聴覚資料の貸出期間が図書と異なる件は、以前から懸案となってきたもので、視聴覚資料の貸出期間延長を求める声もありますが、現状維持を支持する声も多くあります。期間延長によって、人気の資料は予約待ちの時間延長も引き起こしますので、改訂には慎重な判断が必要と考えます。予約のはいっていない視聴覚資料は電話をいただければ1週間の延長ができますので、図書と一緒に貸借いただくことは可能です。当面はこういった工夫でご対処いただきますようお願いいたします。

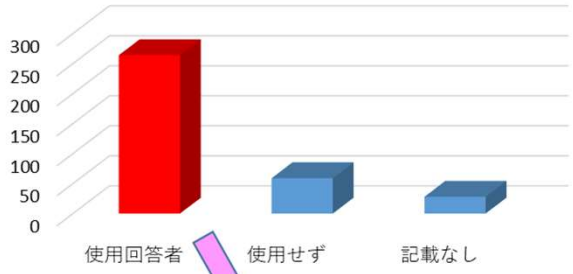
図書館サービスについて

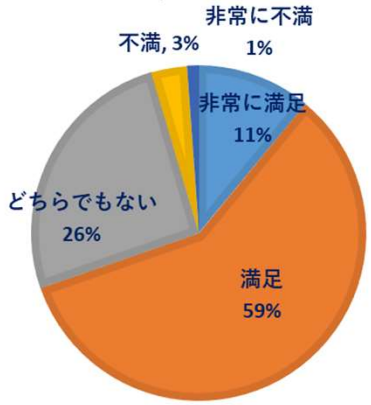
II 設備

お客様満足度　アンケート結果

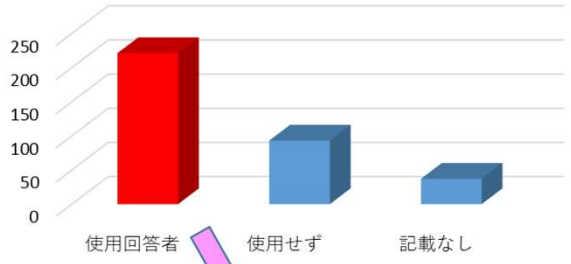
各項目評価

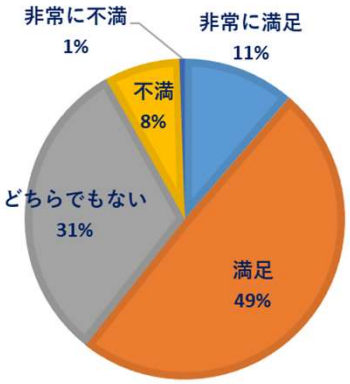
①館内の閲覧席は利用しやすいですか



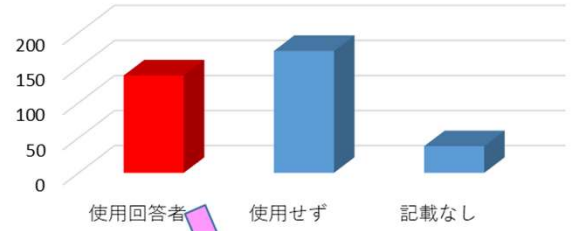


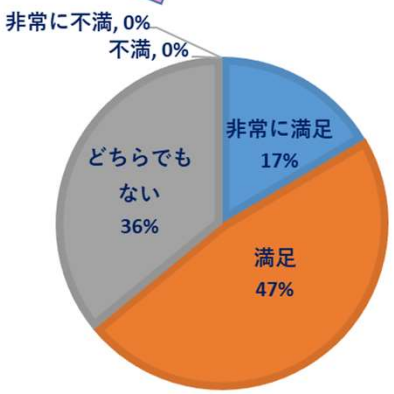
②館内の検索機（OPAC）は使い易いですか



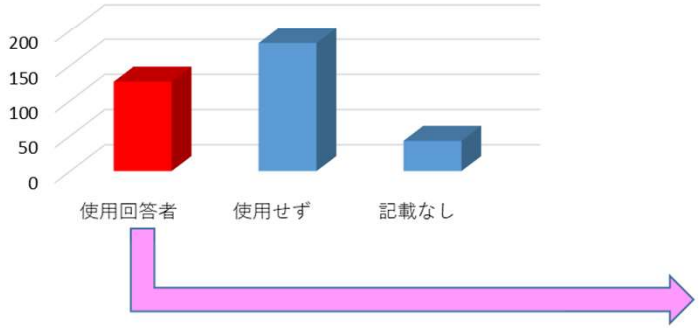


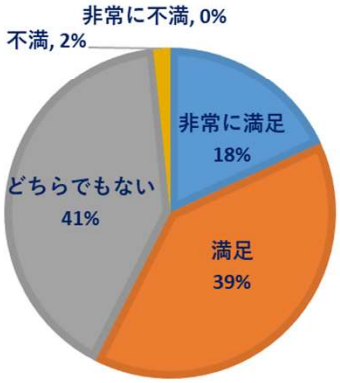
③書籍除菌機を今年から設置しました。
使い勝手は？（大田原図書館）





④セルフ貸出機の利便性はいかがですか
（大田原図書館）





ご意見と回答（1／2）

【閲覧席】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館 大	黒	湯
土、日、祝等 閲覧用座席が、閲覧以外の目的で占有されてしまうので指導願いたい。	男性	60代	◎		
読書するための閲覧用座席が少ないと思います。窓側の席はほとんど学習する方の席と化しており1日中使用できないこともあります。学習で席を占領している人は、机に書類・ノートペンを置きっぱなしにして不在にされています。その間読むために立っていることが多いです。図書館は学習机を用意する所ですか？読書をする場所ではないのですか？	男性	50代	○	○	

【検索機・検索しやすさ】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館 大	黒	湯
昨年のシステム移行後のパソコンが、以前と使い勝手が変わって使いづらい。「文字入力」後の「変換」が狭い範囲でしか行えなくなった。以前に比べて、検索に時間がかかるようになった。	女性	60代	○		
館内のOPACで予約するとき、1冊（回）ずつパスワードを入れなおさなくてはいけないことが不便です。それ以外はとっても満足だし、有難く感じております。	女性	30代	○		
OPACが最近変換がおかしい。	女性	60代	◎	○	○

大：大田原，黒：黒羽，湯：湯津上　○：利用あり　◎月５回以上利用

図書館サービスについて

II　設備

お客様満足度　アンケート結果

ご意見と回答（2／2）

【書籍除菌機】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館 大	黒	湯
書籍除菌機を使用しています。使用しやすくて、毎回利用しています。ありがとうございます。	女性	30代	○		
書籍の除菌機は、各自で利用するのですか？計画的に全般には実施しないのでしょうか？出来ればそう有って欲しい。	男性	70代	○		
存在を知りませんでした。今、知った。	女性	50代	○		

【セルフ貸出機】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館 大	黒	湯
セルフ貸出機が幼児にも使用できる高さにあると嬉しいです（子供がより行きたくなるように）。	女性	40代	○		
何、ソレ？知りません。	女性	50代	○		

大：大田原，黒：黒羽，湯：湯津上　○：利用あり　◎月５回以上利用

図書館からの回答とコメント

現在新型コロナ感染対策のため、閲覧席を制限して運営しております。また視聴覚試聴席も閉鎖中となっており、利用者の皆様にはご不便をおかけし、申し訳ありません。一日も早く以前のサービスが復活できるよう、引き続き感染対策へのご協力をお願いいたします。
図書館内で使用できる設備については、さらに多くの方に知っていただき、ご利用いただけるよう広報に努めて参ります。

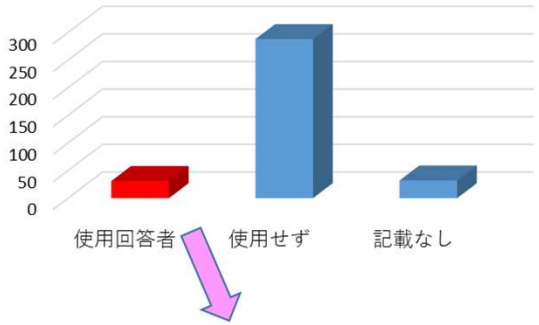
図書館サービスについて

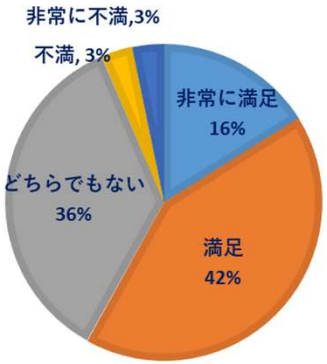
III. インターネット関連サービス

お客様満足度　アンケート結果

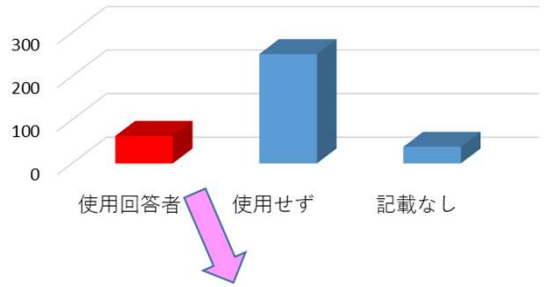
各項目評価

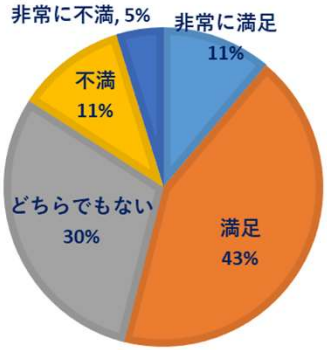
①電子図書館のご利用はされていますか



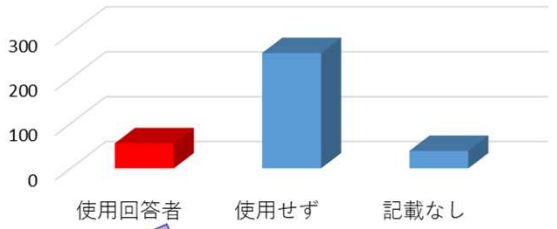


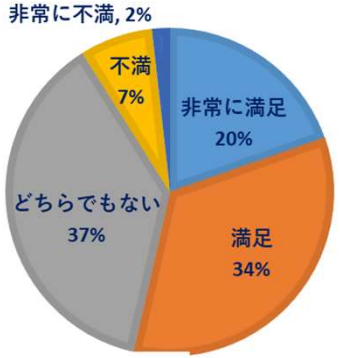
②PCを使用したデータベース利用（検索、下野新聞、法規）はいかがですか



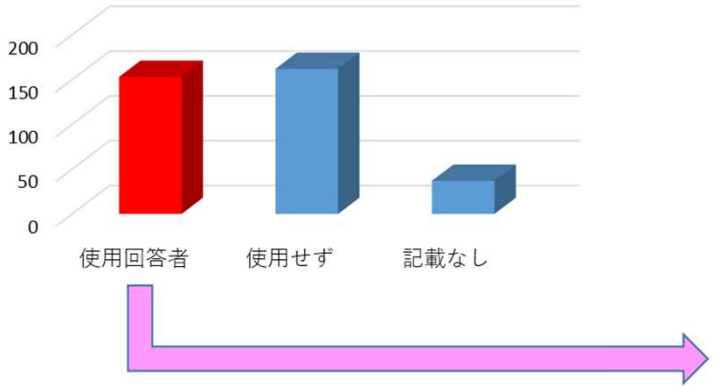


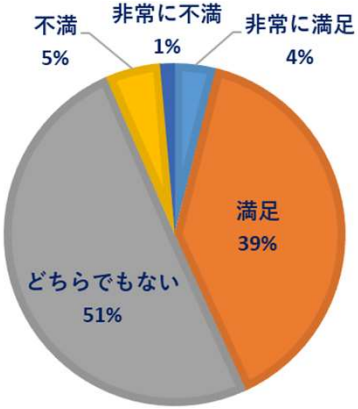
③館内インターネットサービス（無料Wi-Fi）はいかがですか





④図書館のホームページの内容はいかがですか





図書館サービスについて

ご意見と回答

お客様満足度　アンケート結果

Ⅲ. インターネット関連サービス

【電子図書館】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館 大	黒	湯
知らなかったので、使ってみたいです。	女性	60代		○	
知りません！！	女性	50代	○		

【無料Wi－Fi】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館 大	黒	湯
Wi-Fiのエリアが雑誌エリアあたりしか使えず、奥のエリアがエリア外になってしまう。できれば奥の方にも中継器を入れてほしいです。	男性	30代	◎		
利用できるサービスがわかりにくいかも？無料Wi-Fi、存在に気づけず。	女性	40代	○		

【図書館ホームページ】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館 大	黒	湯
HPから本を検索して、貸出中かすぐ貸りられるかどうか知れるといい。予約はネットでできて満足。	女性	20代	○		
図書の予約システム（データベース？ネット？）の仕方がよく分かりません。（口頭で教えていただきましたが）掲示して案内いただけると助かります。	女性	30代	○		

大：大田原，黒：黒羽，湯：湯津上　○：利用あり　◎月５回以上利用

図書館からの回答とコメント

インターネット関連のサービスは、これから更に重点を入れて取り組むべき課題と感じております。多くの利用者の方に使っていただき、図書館の活用方法を広げていただきたいと存じます。Wi-Fiの電波の届く範囲の改善も関係者と検討をいたします。

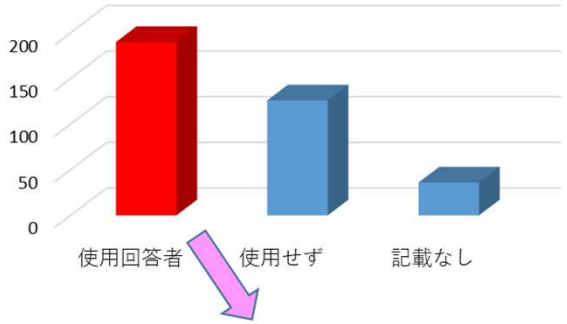
図書館サービスについて

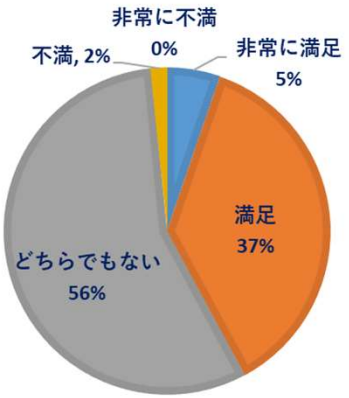
IV. 他のサービス

お客様満足度　アンケート結果

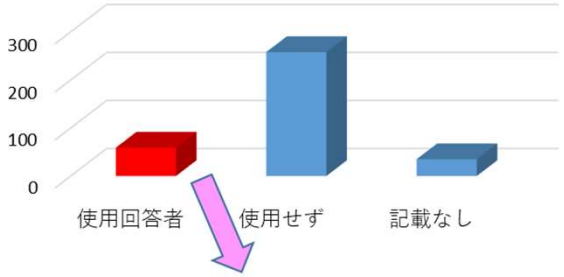
各項目評価

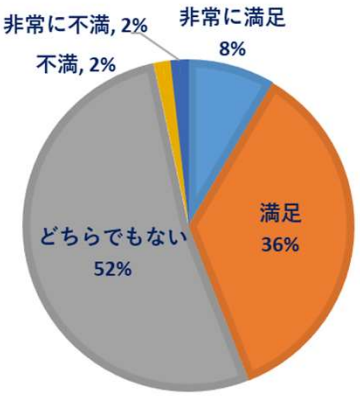
①特集や展示物など興味のあるものはありますか



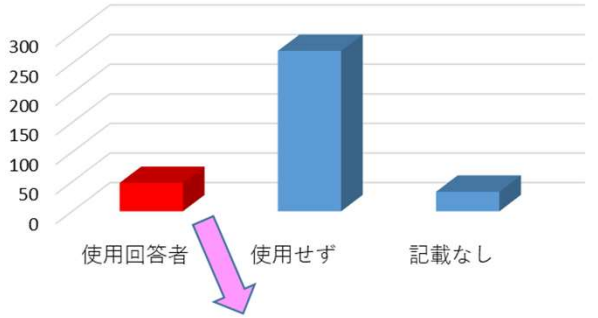


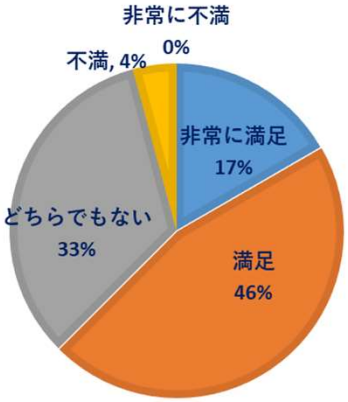
②おはなし会、講演会、人形劇ほか、各種企画にはご満足いただけましたか



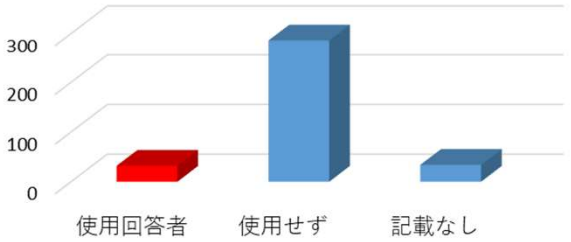


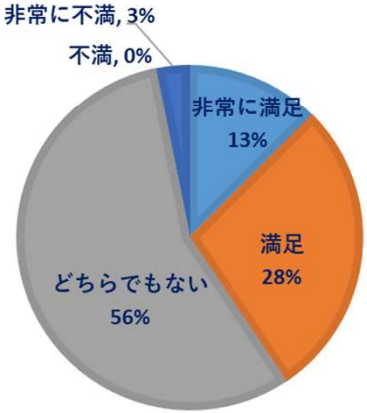
③コピーサービスは役に立っていますか





④読書通帳はいかがですか
（今年度から大人用もできました）





図書館サービスについて

IV. 他のサービス

お客様満足度　アンケート結果

ご意見と回答（1／2）

【特集・展示物】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館 大	黒	湯
黒磯図書館のように、知的好気心を高める仕掛けがあると、本を手に取ろうと思える。	女性	20代	○		
特集や企画について、隔週通っていたが気がつかなかった。もったいない気がしました。	女性	30代	○		
西側通路脇の展示スペースに目が行き、興味が出ました。		70代	○		

【コピーサービス】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館 大	黒	湯
知らなかった。	女性	50代	○		

【読書通帳】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館 大	黒	湯
読者通帳、利用出来ると便利。	女性	40代	○		
読書通帳を知らなかったので、作ってみたいと思います。	女性	40代	○		
読書通帳、利用したいです。	女性	60代	◎	○	○
読書通帳を配布しているのが分からなかった。	女性	30代	○		
読書通帳（大人用）：知らなかった。	女性	60代		○	
読書通帳のこと知りませんでした。月に3・4回は図書館に行きますが、どういう形でお知らせがあったのか、全く気がつきませんでした。	女性	60代	○	○	
何ソレ？？今からでもOKかな？	女性	50代	○		

大：大田原，黒：黒羽，湯：湯津上　○：利用あり　◎月５回以上利用

【資料の予約・リクエスト、相互貸借】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館 大	黒	湯
県外の図書借用もメニューに入れてください。	男性	60代	○		
子供は予約できないので、大人が絵本を貸し出し予約するのに5冊は少なすぎる。絵本は短いのですぐに読めてしまうし、蔵書が沢山あるので、ぜひいろいろ読みたい。	女性	30代	○	○	◎
新しい図書、DVDのリクエストを受付けてほしい。	女性	30代	◎		
○○を蔵書（購入）して欲しいというリクエストは可能でしょうか？	男性	60代	○		
リクエスト（他図書館の本）で、たびたびお世話になっています。今後ともよろしくお願いいたします。	男性	60代	○	◎	
リクエストの対応をちゃんとしてほしいです。リクエストしても、入手出来たのか出来ないのかが分からないので、連絡を早めにしてほしいです。	男性	20代		◎	
予約している資料があと6人待ちとなっていましたがなかなかまわってきません。1年も前より予約していましたが6人×2週間としても少し長すぎると感じます。予約の入っている資料を返却できない方はなんらかのペナルティが必要だと思います。	女性	40代	○		

大：大田原，黒：黒羽，湯：湯津上　○：利用あり　◎月５回以上利用

図書館からの回答とコメント

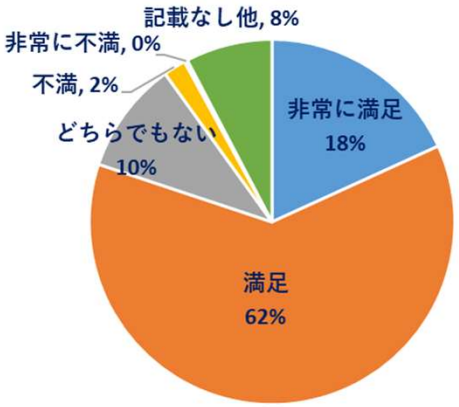
まだまだ知られていないサービスが多いようです。展示はスタッフが利用者の皆さんに、図書館に更に親しみを持っていただけるよう、月替わりで行っています。普段ご利用されているエリアだけでなく、館内を回っていただけると新しい発見ができるかもしれません。
大人の読書通帳もまだご利用いただいている方は少数です。そのときに借りられている本をプリンターでシールに印字して通帳に貼り付けるというものです。機会があればお試し下さい。スタッフがていねいにご説明いたします。
予約・リクエストと相互貸借は、不確定要素があり、その場で明快にお応えできない場合もあり、申し訳ありません。まずはスタッフにご相談いただき、ご要望に沿える方策を考えて参りたいと存じます。

施設

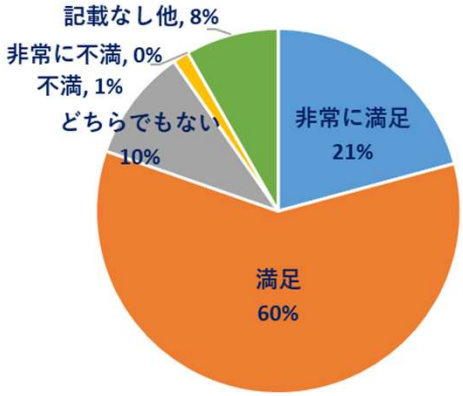
各項目評価

お客様満足度　アンケート結果

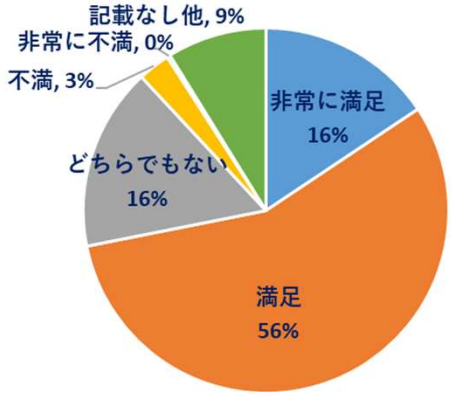
①開館日数や開館時間はご満足いただけていますか



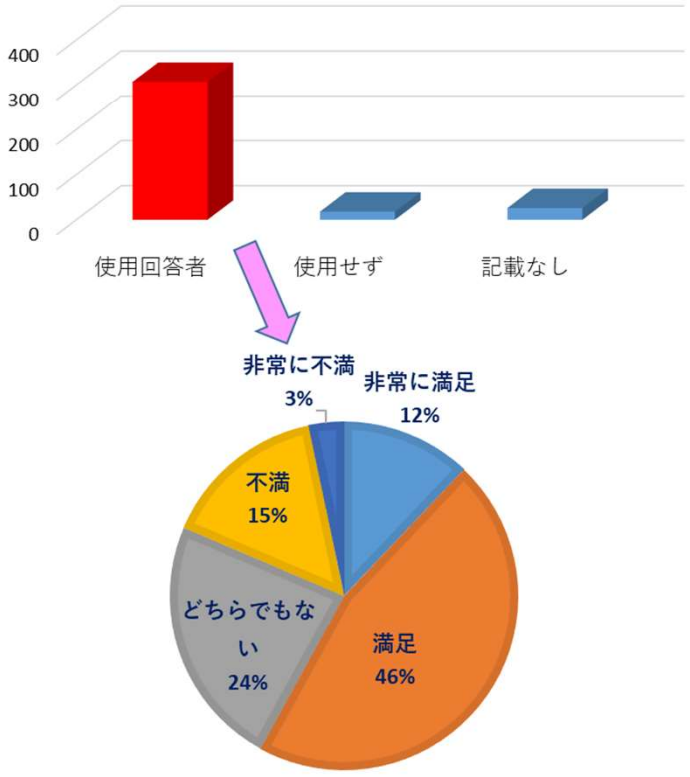
②館内の温湿度・照明などの環境はいかがですか



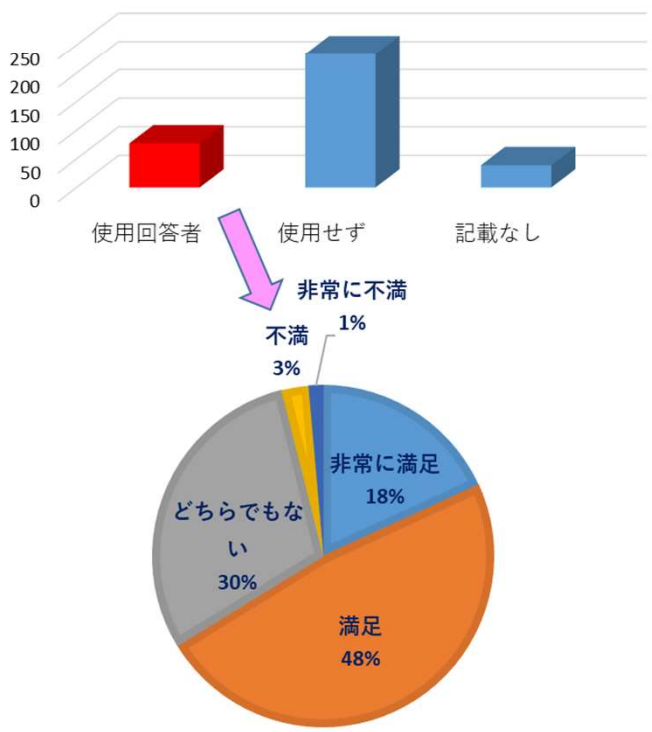
③本棚の表示や館内案内図など、館内の表示は適切ですか



④駐車場ご満足いただけていますか



⑤学習室の環境・ご利用方法にはご満足いただけていますか
（大田原図書館）



施設

ご意見と回答（1／2）

お客様満足度　アンケート結果

【開館日数・開館時間】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館		
			大	黒	湯
休館日が不揃いなのが気持ち悪い。	男性	30代	◎	○	
月曜休館はわかりますが、金曜（第3）休館にビックリ！！うっかり来てしまいました。	女性	60代	○		
開館時間を短縮でも良いので、年末年始も利用したい。	女性	50代		○	
私が（月）休み多いので、月曜休みは辛い！！	女性	50代	○		

【館内環境】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館		
			大	黒	湯
静かなのが好き。夕方、月が上がるのが見えて好きです。	女性	20代	○		
いつも静かできれいで利用しやすいです。	女性	40代	○		
他県にしばらく行っていて、久しぶりに利用したのですが、子供の声がうるさく感じました。子供がきらいという訳ではありませんが、もう少し静かにするようアナウンスしても良いと思います。そして、その親にも！環境が人を作ることもあります。そう信じています。もう少し強く言ってもいいのでは？大田原図書館は、市民にとって、無くてはならない場所です。なので、少しでも居ごこちの良い場所になるよう願っています。よろしくお願いします。	女性	60代	◎	○	○
冬は暖房の効きすぎ。夏は冷房の効きすぎ。外との温度差がありすぎる。	女性	70代	○		
大田原図書館で強風の日に窓のすきま風がうるさい座席がありました。混雑時に1ヶ所だけ空いていたので他の方も感じていたと思います。	女性	60代	○	○	
貸出・返却カウンターの位置を見直してほしい。出入口が交錯しがちかなと感じる。	女性	50代	○		
以前、トイレの便座が6月でも熱くてびっくりしました！！今はどうでしょう？	女性	50代	○		

大：大田原，黒：黒羽，湯：湯津上　○：利用あり　◎月5回以上利用

【館内表示】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館 大	黒	湯
せっかくのアンケートなので、書かせていただきたいのですが、小さなお子さまに向けて大声ではなく静かに話すというはり紙だけではなく、「走らない」というポスターの様なものも作ってはいただけませんでしょうか。（私が気づいていないだけかも知れませんが）今年に入ってからすでに2回走り回っている子どもと会い、危うくぶつかりそうなことがありました。一番は親のしつけや教育なのだと思いますが、安全のことを考え、一度ご検討のほどよろしくお願いします。	女性	30代	○		

【駐車場】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館 大	黒	湯
駐車場がもの凄く不満。もっと広々とした所がいい。	女性	60代	○		
無料駐車場を作ってほしいです。	女性	30代	○		
立体駐車場からトコトコ大田原の建物までの歩道橋に屋根を作って頂きたい。	女性	60代	○		
学生に対する警備員？駐車場誘導の人の対応が、なんか微妙だった。	女性	20代	○		
駐車場の一台の幅がせまいと感じます。広いスペースがほしいです。	女性	50代		○	
駐車場に木陰がほしいです。	男性	30代		○	

大：大田原，黒：黒羽，湯：湯津上　○：利用あり　◎月５回以上利用

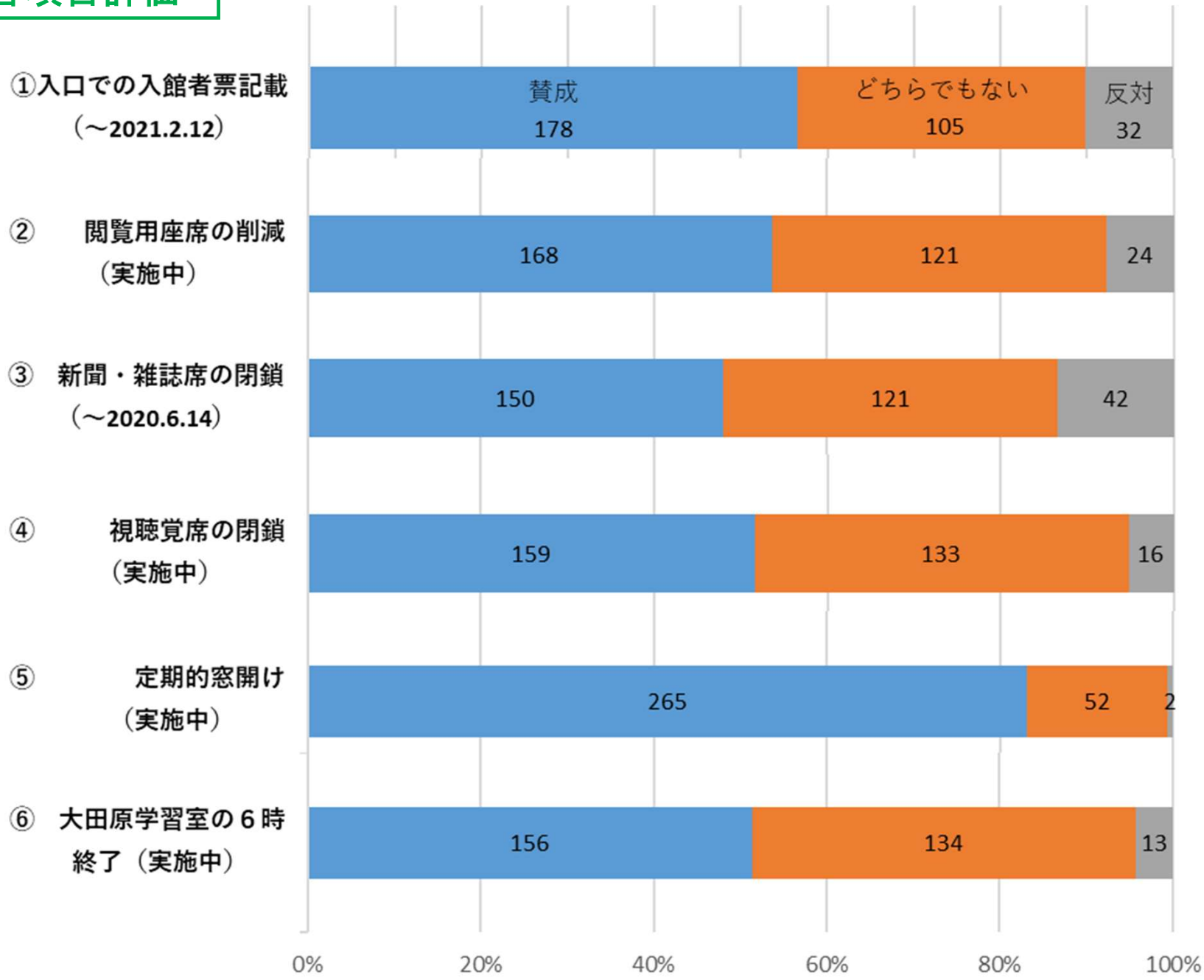
図書館からの回答とコメント

多くの年代の方にご利用いただき、改めて感謝申し上げます。利用者ひとりひとりが違った思いで図書館に集まっていることにご配慮いただき、みんなが楽しく利用できる図書館の運営に加わっていただきますようお願いいたします。大田原図書館の駐車場については、以前より多くのご要望をいただいております。何かと制限があり、解決は簡単ではありませんが、改善の機会があれば逃さずとらえてゆきたいと存じます。

新型コロナウイルス感染予防対策

お客様満足度　アンケート結果

各項目評価



新型コロナウイルス感染予防対策

お客様満足度　アンケート結果

ご意見と回答（1／2）

【入館者票記載】

ご意見 （わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館		
			大	黒	湯
入館者票の記入目的は？感染予防とするならば、記載項目に体調についても必要では？ 利用者に陽性者がでた場合の入館者票の利用方法を具体的に。（保健所などへ提出後に、どのように利用されるのか） 記入や保健所等への提出には反対しないが、記入させる目的はしっかりもってほしい。	女性	30代	○		
直接スタッフの方に尋ねて状況はわかりましたが、今後再度行わなくてはならない際には、もっとシステムの利用をする（スタッフの方の労力が増えないことを考えながら）ように検討下さい。		50代	◎		
「図書館利用者カード」を入館・退館時に読み取れるような機器を導入すれば、その都度手書きで記入しなくてもよかったと思います。	男性	60代	○	○	
入館者名簿の記入はとても時間がかかり、小さい子どもを連れているので、周囲の方の迷惑にもなり（子どもが騒ぐ為）、とても大変だった。貸出カードがあるなら、入館時に読み取るなり預かるなどして、カードのない人のみ名簿記入する等にしてほしかった。	女性	40代	○	○	○

大：大田原，黒：黒羽，湯：湯津上　○：利用あり　◎月５回以上利用

新型コロナウイルス感染予防対策

お客様満足度　アンケート結果

ご意見と回答（2／2）

【学習室の18時終了（大田原）】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館		
			大	黒	湯
学習室を19時まで開けてほしい。	女性	10代	◎		

【その他の新型コロナウイルス感染予防対策について】

ご意見（わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館		
			大	黒	湯
マスクして黙って利用していれば特に心配ないのでは。マスクと不要の会話をしないことを徹底指導してくれれば、以前通りでよいのでは。	女性	50代	○		

大：大田原，黒：黒羽，湯：湯津上　○：利用あり　◎月5回以上利用

図書館からの回答とコメント
利用者の皆様には、感染対策にご協力いただき、厚くお礼申し上げます。 現在のところ図書館を介した感染の事例はみられず、対策が適切であることの裏付けであると考えております。引き続きご不便をおかけいたしますが、感染防止にご理解、ご協力をお願いいたします。

要望する新しいサービス

お客様満足度　アンケート結果

ご意見と回答

【新サービス要望】

ご意見 （わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館		
			大	黒	湯
自宅にある本等再利用システムがあればよろしいのですが。	男性	60代	○		
購入図書のアンケート希望orルール化を要望する。	男性	60代	○		

大：大田原，黒：黒羽，湯：湯津上　○：利用あり　◎月５回以上利用

図書館からの回答とコメント
ご意見、ありがとうございます。ご自宅で不要となった本を図書館の蔵書に転用することは原則行っておりません。ただ、リサイクル本として他の方にご利用いただく場のご提供は一昨年から行っております。汚破損や書き込み、退色がなく他の方に提供できる品質のものはお預かりいたしますので、図書館までご相談ください。 ご購入を希望される図書のリクエストは随時行っております。予算や利用者の需要を含め、図書館に置く資料としてふさわしいものと判断されたものは購入して参りますので、ご希望があればスタッフまでお知らせください。

その他

ご意見と回答（1／2）

お客様満足度　アンケート結果

ご意見 （わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館		
			大	黒	湯
黒羽は不便な場所にあります。財政的に可能になったら町の中に移動願います。利用する人も多くなると思います。	男性	70代	○	○	○
今後とも、よろしくお願いいたします。	男性	60代	○		
今後も利用させていただきます。	男性	60代	○		
とても使いやすい図書館だと思います。	女性	20代	◎		
ありがとう....etc.	男性	80代	◎		
無料で本が借りられるだけで、ありがたいです。	女性	50代	○		
引き続き利用させていただきます。	男性	60代	○		
ブックバッグ、いつもお借りして申し訳ありません。大量に本を借りると、強度の強いバッグがなく、コロナ渦中でも、どうしても借りてしまいます。	女性	40代	○		
大変スタッフの方にはお世話になります。これからも利用者の為に宜しくお願い致します。	男性	70代	◎		
トコトコでお買い物して、きれいな図書館で本も借りられて、カバコでちょっとお茶もできて、すごーくすてきな場所です。		40代	○		
親子で利用させて頂いています。とても助かります。	女性	40代		○	
勝手なことを言ってごめんなさい。山の中のポツンと図書館、ちょっと淋しいです。街の中に来てほしいです。土地が無いから無理ですか？車の運転が出来ないと、行けなくなります。バスの本数も少ないですし。	女性	60代		○	
いつも助かっています。		30代		○	
いつもお世話になっております。今後もよろしくお願いします。	男性	60代		○	

その他

ご意見と回答（1／2）

お客様満足度　アンケート結果

ご意見 （わかりやすくするために加工してあるものもあります）	性別	年齢	利用図書館		
			大	黒	湯
おつかれさまです。お目当ての本を借りているだけなので、これからは色々なサービス等も利用させていただこうと思いました。あまり参考にならない答えで申し訳ございませんでした。	女性	40代		○	
月に2，3回利用させていただいております。本の数が他の図書館よりも多く資料が必要な際にはとても助かっております。	女性	30代	○		
前回の利用者の貸出票が本に挟んである時があり、外して返却してもらいたい。		50代	○	○	
黒羽図書館は駐車場との距離があり不便です。入口の感じも残念です。	女性	60代	○	○	
スタッフの中に、声がとても通る人がいて、（大きな声なので）話していることが聞こえてきて、その度に気になります。	女性	60代	○		
入口に本があるのは知っていますがどこに声をかければ借りられるのですか？（湯津上）	女性	30代	○		
時間ない中で使用させてもらっているからか、色々なサービスとか利用可な物が沢山あって、びっくりしました。色々進化しているんですね。	女性	50代	○		

大：大田原，黒：黒羽，湯：湯津上　○：利用あり　◎月5回以上利用

図書館からの回答とコメント

多くの方に図書館をご活用いただいておりますこと、改めて感謝申し上げます。
皆様の声を指標に、できるところから改善を手がけたいと存じます。ただ、建物や駐車場など、施設に関わる改善はなかなか難しく、ご不便をおかけし申し訳ありませんが、ご理解のほどお願いいたします。
大田原市内の3館にはそれぞれ特徴があります。たまにはいつも使われる館とは別の館を御覧になると新しい発見が生まれるかもしれません。湯津上図書室の1階ロビーには児童書が配架されています。お借りになりたいときには、お手数ですが2階の図書室まで本をお持ちください。

新型コロナウイルスに負けず

～利用者のみなさんとともに進化する図書館へ

このたびは、合計352人の方にご回答をいただきました。
毎回多くの方にご協力いただけておりますこと、厚くお礼申し上げます。
昨年度は新型コロナウイルス感染対応のため、アンケートも中止させていただき、今回は2年ぶりの実施となりました。
図書館運営も制限を強いられていますが、安全を確保しながら皆さんの需要にお応えできる体質を作ってゆきたいと存じます。
引き続き、ご意見を賜りますようお願い申し上げます。

大田原市立図書館

ありがとうございました