

2022年度 お客さま満足度調査結果

2023年5月15日
大田原市立図書館

I. 調査概要

1. 目的

ご利用者(お客さま)にとって大田原市立図書館がより良いものとなるよう、多くの方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。

2. 今回の調査のポイント

従来のサービスが低下していないかの確認とともに、新型コロナウイルス感染対策や資料の予約点数など、具体的施策に対する意見収集を行った。

3. 調査対象

大田原市立図書館を利用されている方。
無記名式アンケート。

4. 調査方法

配布：入館者に直接配布・予め閲覧席や学習席上に配置
回収：退館時または後日カウンターへ手渡し・回収箱で回収

5. 調査場所

- ・大田原図書館
- ・黒羽図書館
- ・湯津上図書室

6. 調査期間

令和5年2月11日(土)～3月16日(木)・・・34日間

7. アンケート回収枚数

合計 256枚

II. お客さま満足度アンケート内容

大田原市立図書館（大田原図書館、黒羽図書館、湯津上庁舎図書室）

お客さま 満足度調査 アンケート用紙

【調査期間：令和5年2月11日（土）～3月16日（木）】

■ アンケート調査の目的

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しています。

調査は無記名とさせていただきます。お忙しい中恐れ入りますが、ご協力いただけますと幸いです。

■ 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 資料の貸出期間はいかがですか	☐	☐	☐	☐	☐
⑤ 資料の予約可能点数（本年度から図書・雑誌の区別なく 10 点に変更）	☐	☐	☐	☐	☐

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）書籍除菌機は使っていますか？	☐	☐	☐	☐	☐	☐
④（大田原）セルフ貸出機の利便性はいかがですか	☐	☐	☐	☐	☐	☐

裏面にお進みください

II. お客さま満足度アンケート内容(続き)

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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
⑤今の図書館にあったらいいと思うサービスがあれば教えてください						

■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:政府は今年5月から、大幅な緩和を計画していますが、現在の図書館が行っている以下の対策をどのようにすればよいと思いますか

【対策実施中もの】	実施のまま	どちらでもよい	対策終了
①視聴覚席の閉鎖	☐	☐	☐
②定期的窓開け	☐	☐	☐
③ビニールカーテン設置	☐	☐	☐
④大田原:学習室の6時終了	☐	☐	☐

■自由意見欄

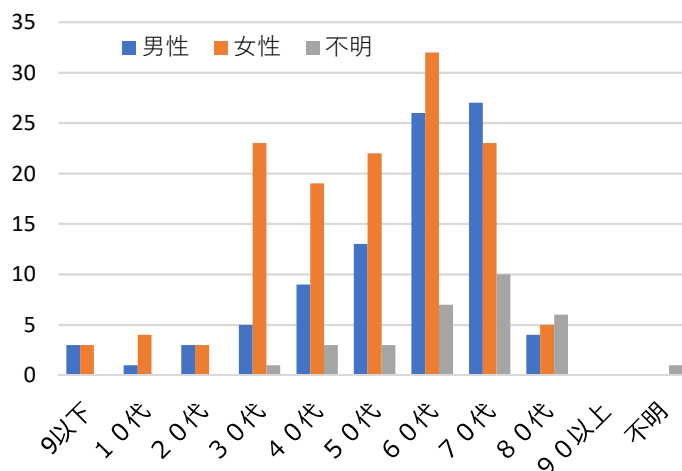
アンケートにご協力をいただきまして、ありがとうございました。

III. アンケート結果 - 1/16 -

① 回答者の性別と年齢分布

	男性	女性	不明	合計
9以下	3	3	0	6
10代	1	4	0	5
20代	3	3	0	6
30代	5	23	1	29
40代	9	19	3	31
50代	13	22	3	38
60代	26	32	7	65
70代	27	23	10	60
80代	4	5	6	15
90以上	0	0	0	0
不明	0	0	1	1
合計	91	134	31	256

回答者年齢内訳



全ての年代(70代を除く)において、女性回答者数が男性回答者数と同等かそれ以上。回答者の多くは、50代～70代(全体の64%)。この傾向は、昨年度とほぼ同じ。

② 回答者の利用頻度(ひと月あたり)

大田原	
10日以上	20
5～9日	28
1～4日	147
1日未満	27
回答なし・利用せず	34

合計 256
有効回答数 222

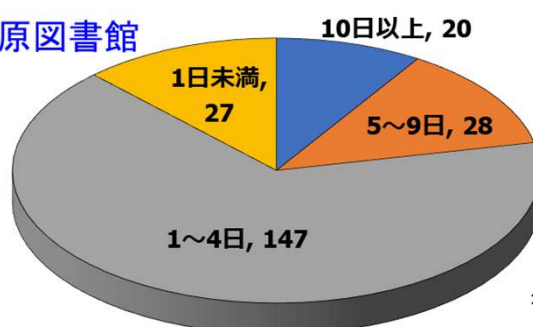
黒羽	
10日以上	6
5～9日	8
1～4日	64
1日未満	16
回答なし・利用せず	162

合計 256
有効回答数 94

湯津上	
10日以上	0
5～9日	1
1～4日	7
1日未満	7
回答なし・利用せず	241

合計 256
有効回答数 15

大田原図書館



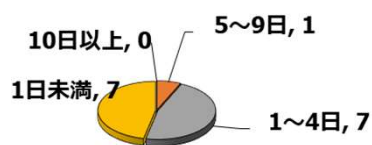
有効回答数：222

黒羽図書館



有効回答数：94

湯津上図書室



有効回答数：15

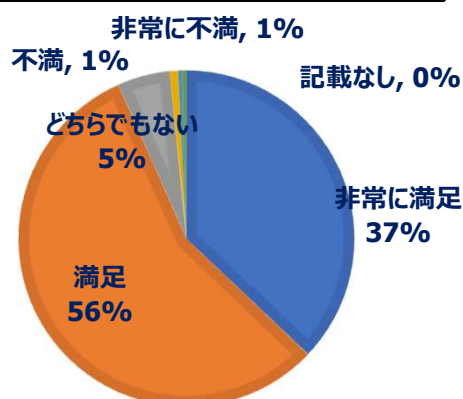
全館(大田原・黒羽・湯津上)において、昨年度同様に、月に1～4日の利用が最も多い。月に10日以上の利用は、昨年度より減っており、特に湯津上はゼロ(昨年度は4人(全体の27%))。

III. アンケート結果 - 2/16 -

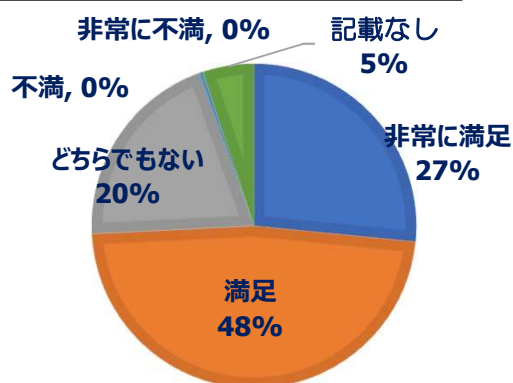
③ スタッフに関して

	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	記載なし
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	95	144	13	2	1	1
②スタッフの能力(検索力、知識など)はいかがですか	68	122	52	0	1	13

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

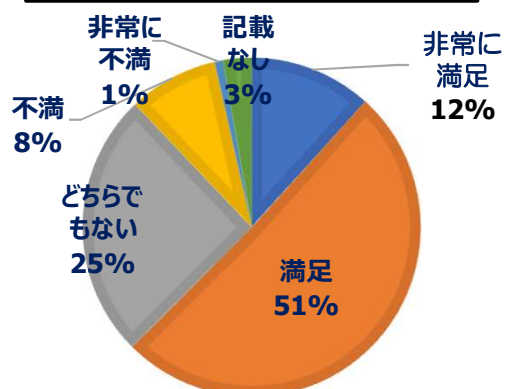


スタッフの接遇・能力ともに、多くの方から高い評価をいただいた。しかしながら、[不満]・[非常に不満]の評価があることや、いただいたご意見を真摯に受け止め、引き続き利用者へのサービス向上に努めます。

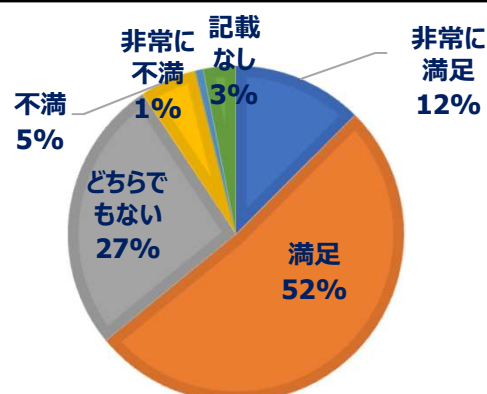
④ 図書館サービスについて Ⅰ. 資料(1/2)

	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	記載なし
①資料の数・種類はいかがですか	30	130	65	22	2	7
②資料の質（汚れ・破損等）には満足されていますか	32	132	68	14	2	8

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

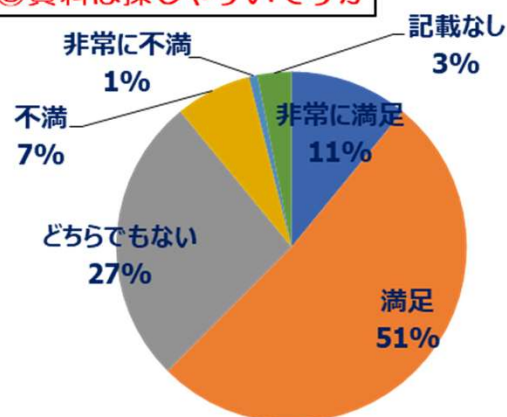


III. アンケート結果 - 3/16 -

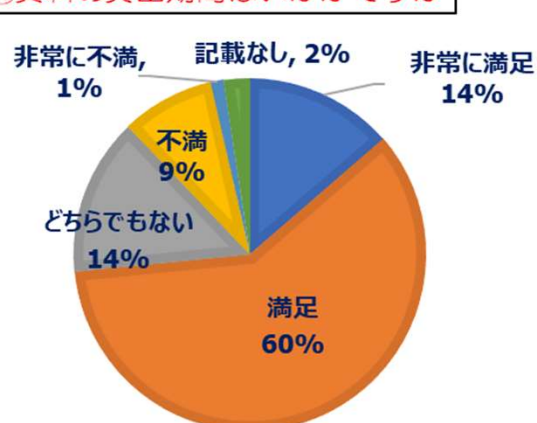
④ 図書館サービスについて Ⅰ. 資料(2/2)

	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	記載なし
③資料は探しやすいですか	28	132	68	18	2	8
④資料の貸出期間はいかがですか	35	153	37	22	3	6
⑤資料の予約可能点数	44	139	48	7	4	14

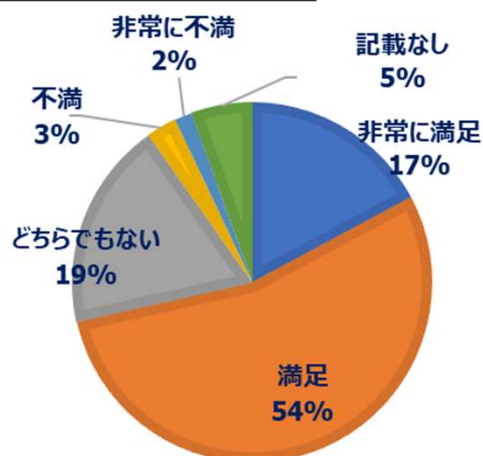
③資料は探しやすいですか



④資料の貸出期間はいかがですか



⑤資料の予約可能点数



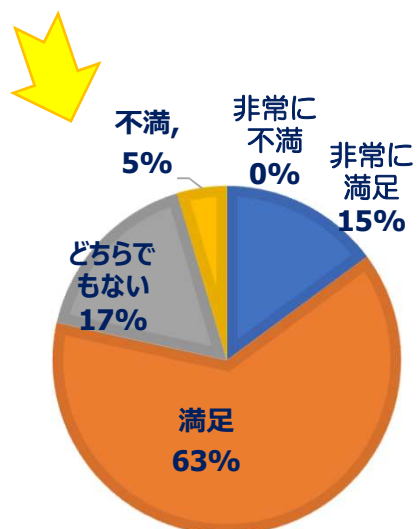
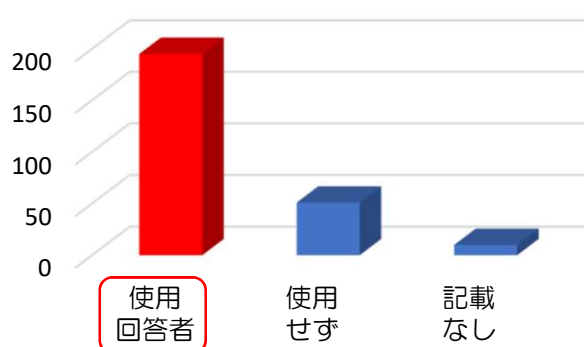
全体を通し昨年度とほぼ同じ傾向。④資料の貸出期間は、[非常に満足]と[満足]の合計が74%(昨年度より8%増加)。しかしながら、視聴覚資料の貸出期間延長を希望するご意見を複数いただいているため、継続課題として検討が必要と考えます。

III. アンケート結果 -4/16 -

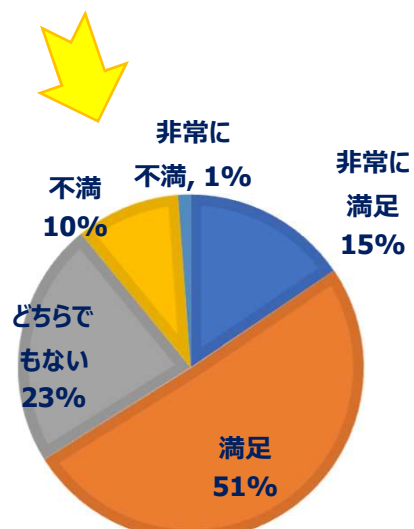
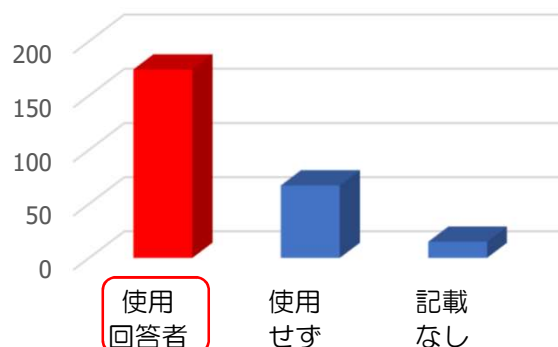
⑤ 図書館サービスについて II. 設備(1/2)

	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	使用回答者	使用せず	記載なし
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	29	124	33	9	0	195	51	10
②館内の検索機(OPAC)は使い易いですか	27	88	40	17	2	174	67	15

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

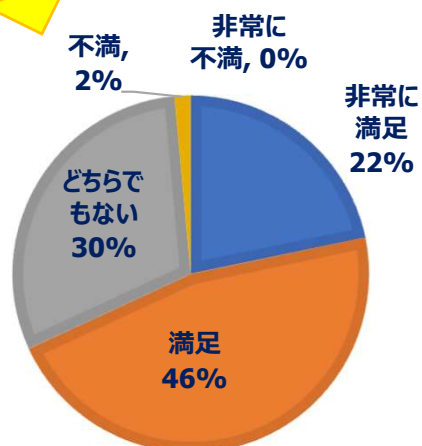
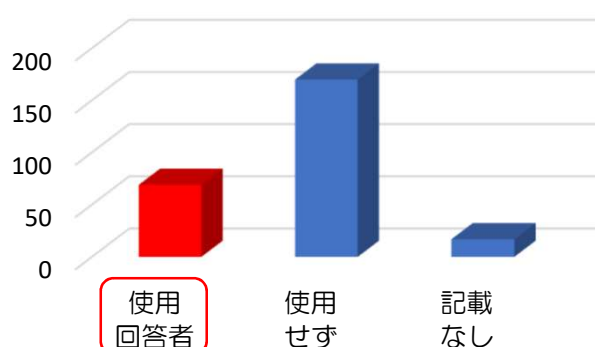


III. アンケート結果 - 5/16 -

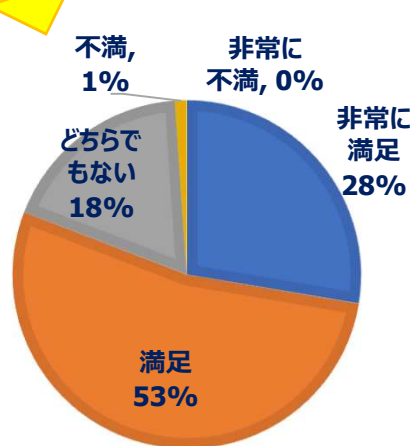
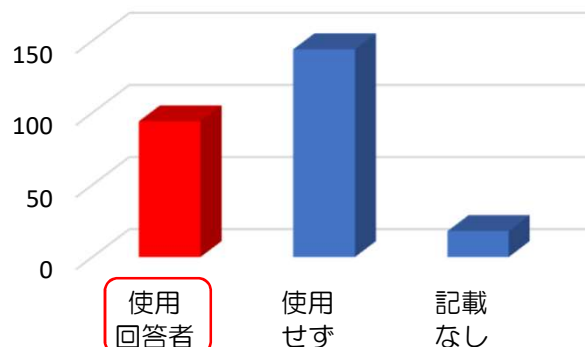
⑤ 図書館サービスについて II. 設備(2/2)

	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	使用回答者	使用せず	記載なし
③(大田原)書籍除菌機は使っていますか？	15	32	21	1	0	69	170	17
④(大田原)セルフ貸出機の利便性はいかがですか	26	50	17	1	0	94	144	18

③書籍除菌機は使っていますか？
(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)



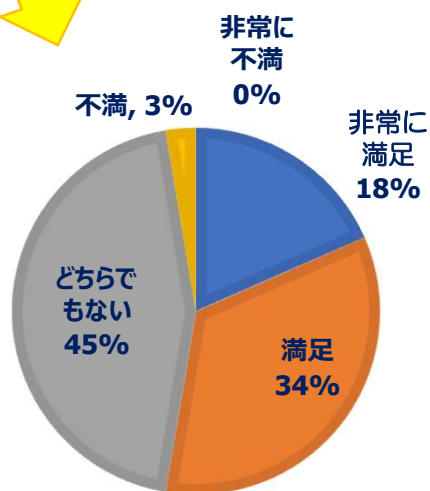
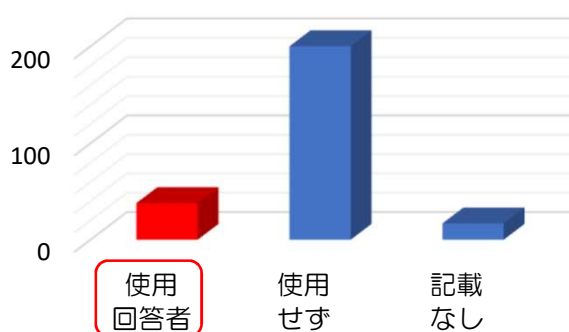
新型コロナ感染対策を緩和し閲覧席の制限を解除した結果、①については [非常に満足]と[満足]の合計が78%(昨年度より3%増加)。③書籍除菌機に関しては、関心度が低下したためか、[非常に満足]と[満足]の合計が68%(昨年度より11%減少)。④セルフ貸出機の利用者は増加傾向にあり、[非常に満足]と[満足]の合計が81%(昨年度より11%増加)。

III. アンケート結果 - 6/16 -

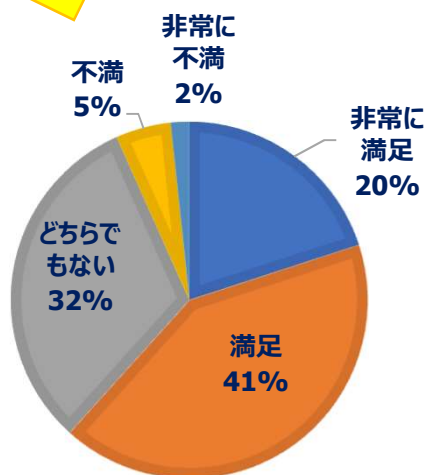
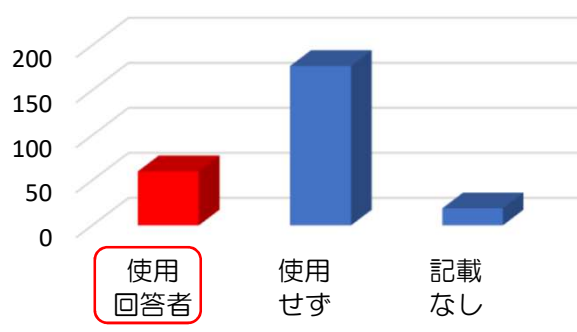
⑥ 図書館サービスについて III. インターネット関連サービス(1/2)

	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	使用回答者	使用せず	記載なし
①電子図書館のご利用はされていますか	7	13	17	1	0	38	201	17
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	12	25	19	3	1	60	177	19

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

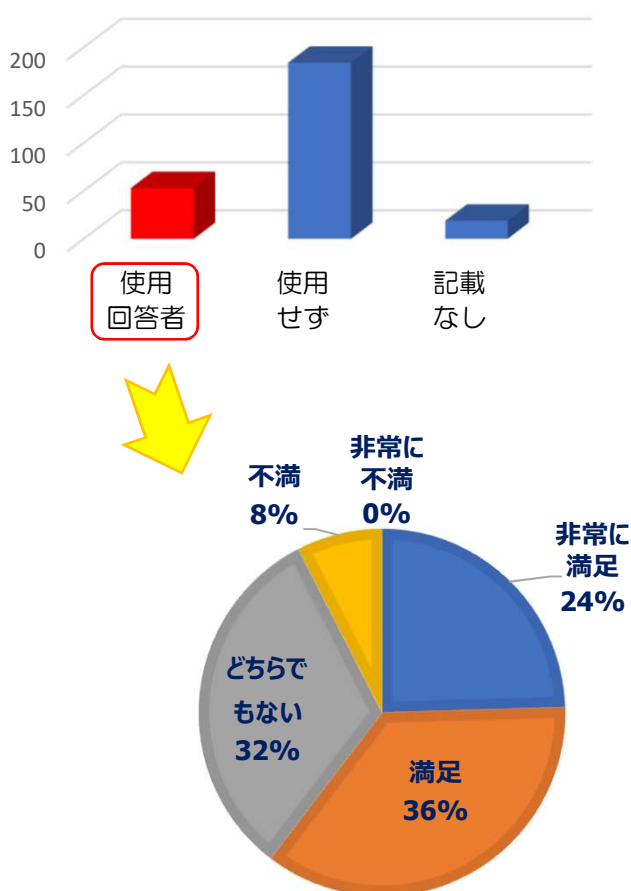


III. アンケート結果 - 7/16 -

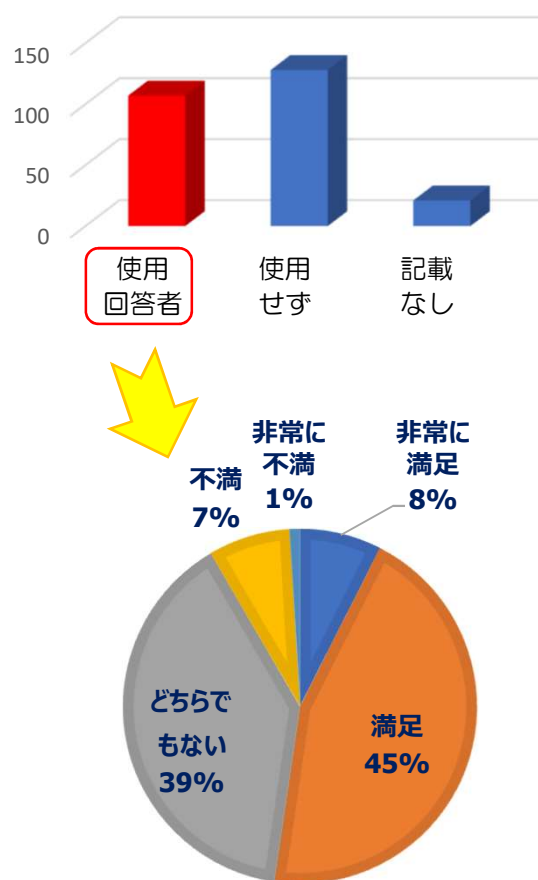
⑥ 図書館サービスについて III. インターネット関連サービス(2/2)

	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	使用回答者	使用せず	記載なし
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	13	19	17	4	0	53	184	19
④図書館のホームページの内容はいかが ですか	8	48	42	8	1	107	128	21

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



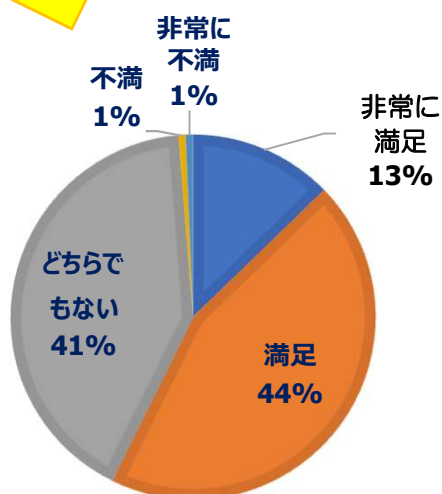
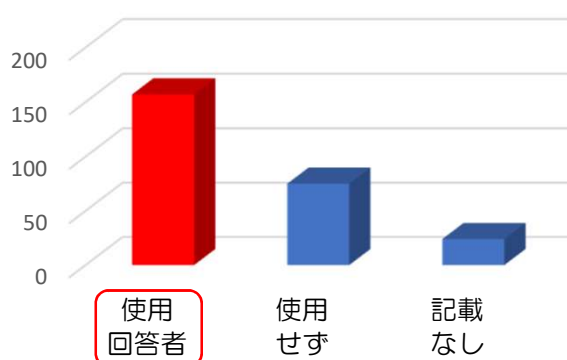
①電子図書館サービス利用者数は増えているものの、まだまだ普及率が低く、また[非常に満足]と[満足]の合計が52%(昨年度より4%減少)。コンテンツの充実や効果的なPRに努めます。④図書館ホームページについては、[使用せず]が半数以上。利用者にとって役立つ有益なサイトになるよう、お知らせ・イベント情報等の掲載内容を充実します。

III. アンケート結果 - 8/16 -

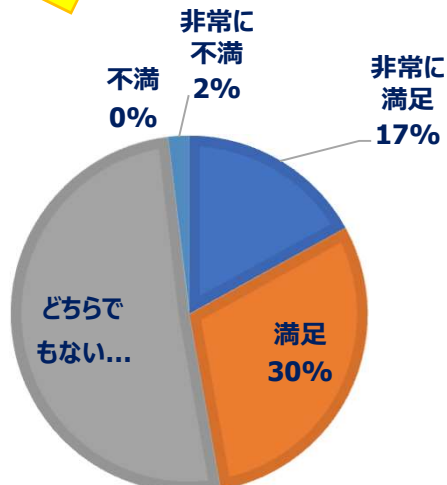
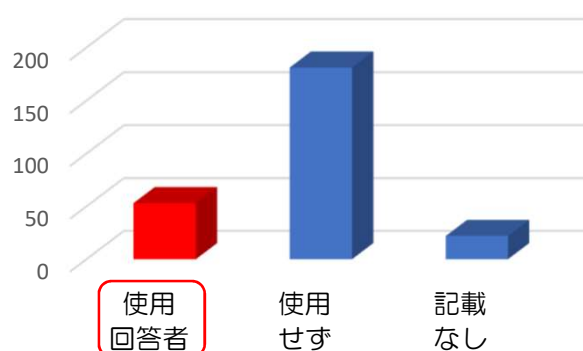
⑦ 図書館サービスについて IV. 他のサービス(1/2)

	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	使用回答者	使用せず	記載なし
①特集や展示物など興味のあるものはありますか	20	70	65	1	1	157	75	24
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	9	16	27	0	1	53	181	22

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

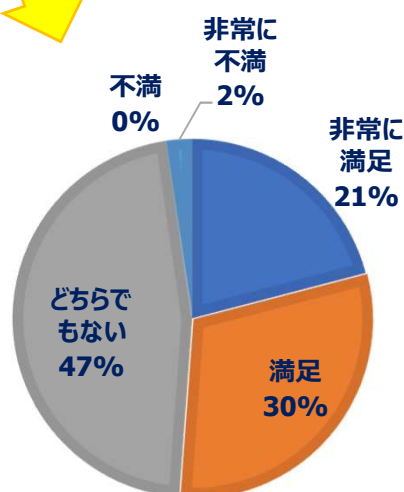
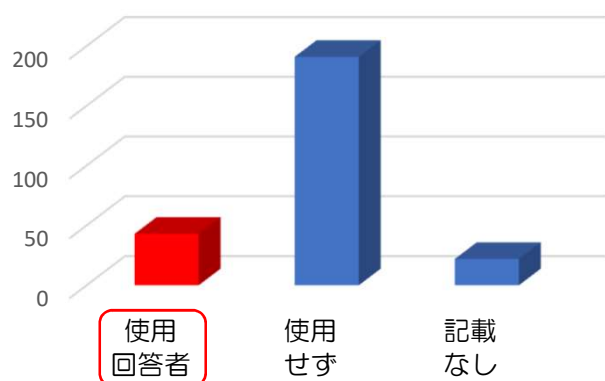


III. アンケート結果 - 9/16 -

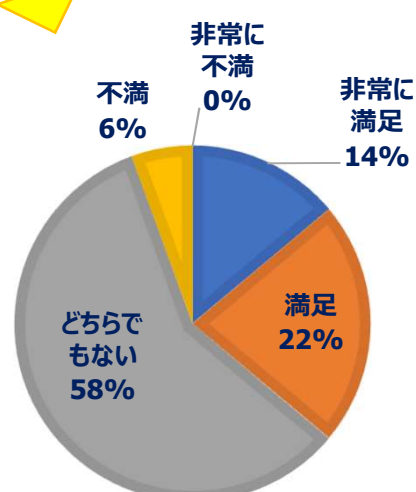
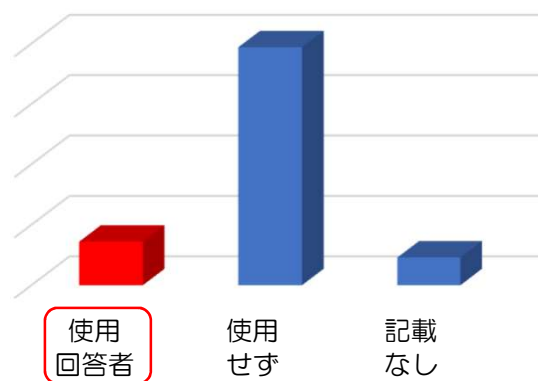
⑦ 図書館サービスについて IV. 他のサービス(2/2)

	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	使用回答者	使用せず	記載なし
③コピーサービスは役に立っていますか	9	13	20	0	1	43	191	22
④読書通帳はいかがですか（昨年度から大人用もできました）	5	8	21	2	0	36	197	23

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（昨年度から大人用もできました）



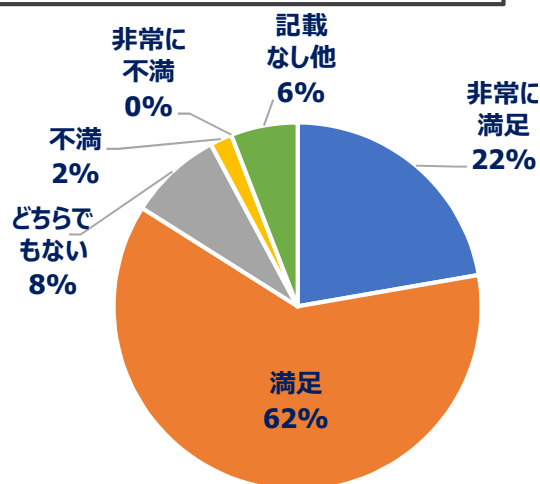
昨年度と比べ、全体的に高評価を頂いた。①は、[非常に満足]と[満足]の合計が57%(昨年度より8%増加)。一般書・児童書・ティーンズそれぞれ特集コーナーを設け定期的にテーマを入れ替えている点が評価理由と考えています。②各種企画の [非常に満足]と[満足]の合計は47%(昨年度より10%増加)。コロナ禍の中でも人数制限等感染対策を行い開催しました。③コピーサービスは、恒常のサービスとして利用者に定着してきたこともあり[非常に満足]と[満足]の合計が51%(昨年度より15%増加)。④読書通帳は、着実に利用者が増えてきています。[非常に満足]と[満足]の合計は36%(昨年度より1%増加)。

III. アンケート結果 - 10/16 -

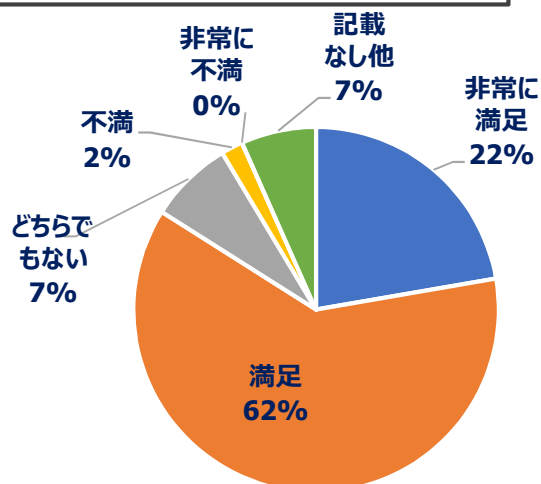
⑧ 施設に関して(1/2)

	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	記載なし他	使用回答者	使用せず	記載なし
①開館日数や開館時間にご満足いただけていますか	57	158	21	5	0	15	241	0	15
②館内の温湿度・照明などの環境はいかがですか	57	158	19	5	0	17	239	0	17
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	52	135	42	8	1	18	238	0	18

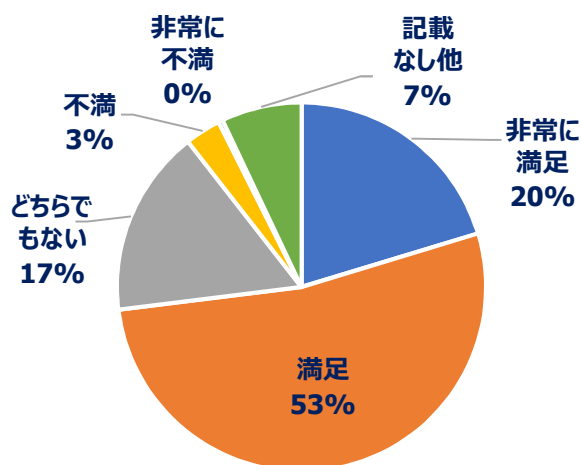
①開館日数や開館時間にご満足いただけていますか



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

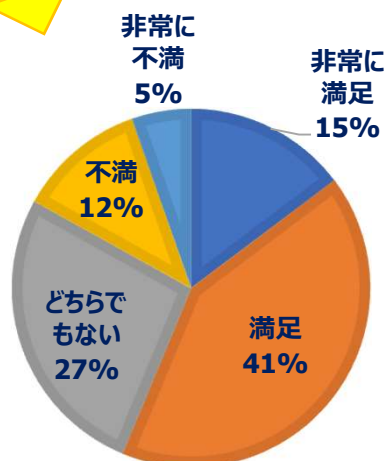


III. アンケート結果 - 11/16 -

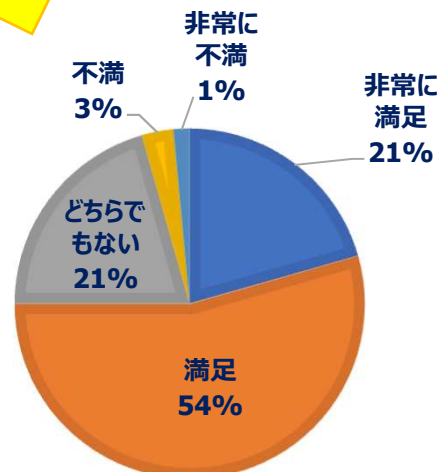
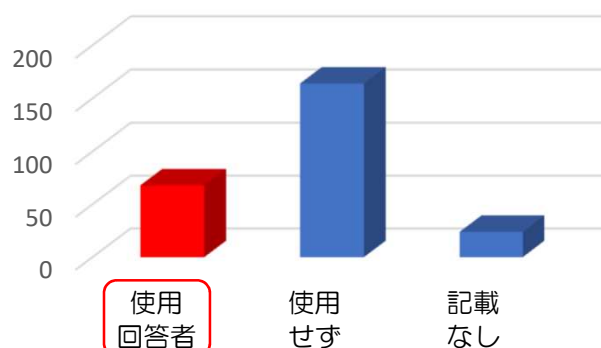
⑧ 施設に関して(2/2)

	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	記載なし他	使用回答者	使用せず	記載なし
④駐車場はご満足いただけていますか	33	93	60	26	12	32	224	15	17
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	14	37	14	2	1	188	68	164	24

④駐車場は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)

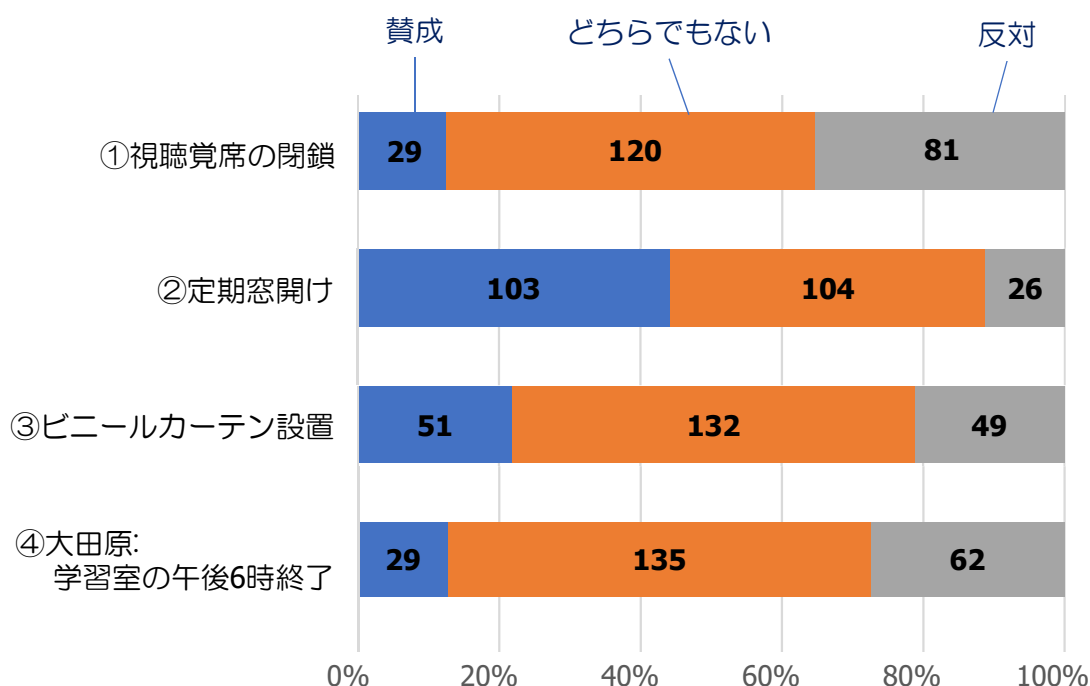


①開館日数・時間の[非常に満足]と[満足]の合計は84%(昨年度より5%増加)。本アンケートでは時間延長に関するご意見は無し。②館内の環境の[非常に満足]と[満足]の合計は84%(昨年度より2%減少)。③館内表示の[非常に満足]と[満足]の合計は73%(昨年度より3%減少)。④多くの方が利用している駐車場の[非常に満足]と[満足]の合計は56%(昨年度より14%減少)。昨年度と比べ大幅に減少したが、本アンケートではご意見は特に無し。⑤学習室利用の[非常に満足]と[満足]の合計は75%(昨年度より9%増加)。新型コロナウイルス感染対策が緩和され利用環境が改善されたことが評価されたと考える。

III. アンケート結果 - 12/16 -

⑨ 新型コロナウイルス感染予防対策

	賛成	どちらでもない	反対	記載なし
①視聴覚席の閉鎖	29	120	81	26
②定期的窓開け	103	104	26	23
③ビニールカーテン設置	51	132	49	24
④大田原：学習室の午後6時終了	29	135	62	30



新型コロナ感染対策が全国的に緩和される動きの中で、①視聴覚席閉鎖は、[反対]が[賛成]を大きく上回りました。現在は視聴覚席の制限を解除し利用可能としています。②換気や③ビニールカーテン設置に関しては、市内公共施設や近隣市町の図書館の動向、またトコトコ大田原施設内組織と連携を取りながら、今後の対応を検討したいと考えています。④学習室の終了時刻に関しては、終了時の作業内容見直しと合わせ、改善を検討します。

III. アンケート結果 - 13/16 -

⑩ 利用者のご意見(1/4)

【図書館資料について】

自由意見	【回答者】		【図書館】		
	性	年	1	2	3
週刊誌で不人気の朝日は休刊らしく、次は毎日でしょう。人気上位3誌（現代、ポスト、新潮）を置いては？文化人は反対でしょうが・・・如何ですか？	-	80代	○		
文芸春秋貸出を2冊にしてほしい。混んでいるいつも。	男性	80代	○		
いつもリサイクルの本が置いてあるので利用しています。古い本でもためになるものや、ふだん手にしたことのない本にも出会えるのでありがたいです。	-	70代	◎		
ドラマ化された本や映画化された本の特集コーナーを大きく作って欲しい。	女性	10代	○		
CD・DVDの貸出期間が、1週間と短くせめて2週間にしてほしい。雑誌など借りる時にカウンターに申し込むのをやめ、カウンター棚に置いておくので良い。	男性	70代	○		
1.購入する本について。三大紙(新聞)の書評にのる本は、できるだけ入れていただきたい。新書のうち内容の良いものは、できるだけ入れてほしいです。2.CDについて。新しいCDをもう少し入れていただきたい。特にクラシック。貸出を本と同じにしてほしいですね。是非お願いいたします。	男性	60代	○		
以前にも要望しましたが、CDの貸出期間を本と同じ2週間にしてほしいです。ガソリン代も高いのでできれば同じ日にして返却できれば、時間的にも経済的にも余裕ができます。トイレがきれいで温水がでるのも気に入っています。となりの市民です。那須塩原のみるよりも、大田原図書館を利用することが多く、好きな図書館です。みるより落ち着きます。	女性	60代	○		
いつも使いやすく居心地のよい図書館でいて下さりありがとうございます。子どもが喜ぶ本もたくさんあり、楽しいです。	女性	30代	○		
視聴覚資料(CD/DVD)のうち、新着から3か月以上経っていて、予約件数の少ないものは、貸出期間を2週間にした方がよいと思います。一緒に借りた本と返却期限がずれてしまうのは不便です。	男性	40代	◎	◎	○
図書費を充実し、本を増やして欲しい。幅広い年齢層の本をそろえる。魅力的な大田原市を作っていくて欲しい。	男性	40代	○	○	
農業関係にもう少し特化したらどうでしょうか？黒羽	男性	70代	○	◎	
図書館の近くに住めて幸いです。また週に2、3回は利用でき「ゆうゆう」「婦人公論」高齢者向けの雑誌を楽しんでいます。参考本を探す時いつも図書館員の皆さまが力をかしてくれました。読書大好きになり世界が広がりました。これからも宜しくお願いします。最近絵本を楽しんでいます。	女性	80代	◎		
洋書の著者名が、ファミリーネーム⇒ファーストネームになりました。日本人は今後その順で良いと数年前に決定されましたが、元々ファーストネーム・ミドルネーム・ファミリーネームだった西洋の人たちまで、なぜ変えたのでしょうか？とても探しづらいです。	-	60代		○	
本2週間、DVD1週間という期間は妥当だと思います。ポスト返却などは使い易いサービスも充実していて、有難く利用させて頂いております。今後も宜しくお願い致します。	男性	40代	○		
貸出期間は、CD・DVDも本と同じ2週間として欲しい。返却するのは、CD・DVDも本と同じタイミングなので。	男性	60代	◎		
大活字本シリーズの充実化を望みます。	男性	50代	○		
黒羽図書館の絵本コーナーのあ〜んの置き方全て見にくい。探しづらいです。とてもすてきな図書館なので、もっとわかりやすくしてほしい。	女性	30代	◎	○	
雑誌「月刊自家用車」を借りようとして、毎回、館内での閲覧用最新号のひとつ前の号がありません。不思議です。	男性	70代	○		
芥川賞直木賞受賞や本屋大賞等、話題の図書を投票方式で多数の図書を新しく貸出できるようにしてほしい。	女性	60代	○		
子ども向け絵本・図書のオススメ詰め合わせ貸し出し。どうしても親の趣味に偏りがちになってしまうので、いろんなジャンルの名作を選んでもらって、まとめておかりしてみたい。いくつかの年齢層向けでわけてもらえると、さらに嬉しい。	女性	40代	○	○	
どんな本かすぐわかるように表で作ってほしい。	女性	70代	◎		
拡大図書を増やして欲しい 相馬英雄、真山仁、重松清etc	女性	70代	○		
大きな活字本を主に借りています。					
小説は続きが大変なので、主にエッセイを借りていますがなかなか新しい本が入らないように思います。ぜひ新しい本の購入をお願いします。※私は行けないので代わりに息子が行って借りています。	女性	80代	○		
無料WiFi コピーがあることを知りませんでした。もっとわかりやすい所で教えてほしいです。DVDの貸出と本の日数を同じにしてほしいです。	女性	30代	◎	○	
貸出し冊数を増やしてほしい。1人20冊希望です。もしくは制限なし。宜しくお願いします！	女性	30代	◎		
本の種類が多く、利用しやすいです。これからも利用させて頂きます。	女性	30代	○		
いつもありがとうございます。私は、ミステリー小説が好きなので時々、今野敏の小説が入荷されているので満足です。	-	70代	◎		

大:大田原, 黒:黒羽, 湯:湯津上 ○:利用有り, ◎月5回以上利用

III. アンケート結果 - 14/16 -

⑩ 利用者のご意見(2/4)

【図書館資料について】(続き)

自由意見	【回答者】		【図書館】		
	性別	年齢	大	黒	湯
黒羽図書館にも文庫本コーナーを設けてほしい。(増やして！)文庫本が、本の中にうもれてしまっ て、さがしにくい。	女性	70代	○	○	
新刊購入時の「帯」部分を、本の見開き1ページ目に貼り付ける(本の内容がざっとわかるように)サー ビスを実施してほしい。他の図書館では実施しているところがあります。	女性	60代	◎	○	
人気のある下野新聞は1人の人が長時間よんでいるとなかなか自分が読める状況に時間がかかる。い つももう一部あったらなあと思うが...	女性	60代	◎		
視聴覚資料の貸出数をもっと増やしてほしいです。	男性	20代		◎	
読みたい本もたくさんあるし、受付の方の対応が何時も親切で良いと思います。自転車で加治屋から 往復しているので、期限が3週間位になると助かります。	-	70代	○		
小学生は本をすごくよむので、かりられるほんの数を増やしてほしい。	女性	10代	◎	○	
話題の新作本がほしい！！	-	60代	○		
新刊コーナーや特集コーナーが窓口(カウンター)の近くにあり、いつも必ず見えています。自分の興味 のあるものだけでなく、季節や話題の物を取り上げてもらって楽しいです。毎週、子どもが本をたく さん借りていますが、こういう環境を黒羽にも用意してもらえて助かります。大田原市街地にはなか なかな行けないので。	女性	40代		○	
近隣の那須塩原市や那須町の蔵書についても相互利用が出来るとありがたい。 住民サービスとして、図書館はとてありがたいものです。読書が好きなので、これまではブックオフ などを利用していましたが、最近は全く行かず、図書館オンリーです。地元の歴史資料などさすが 図書館という感じです。今後も利用させていただきます。	男性	60代		○	
CDコーナーに新しい物を多く	男性	60代	○	○	
あまり頻繁に利用する者ではありませんが、いつも気持ち良く利用しています。 利用者が多いものはより充実していただくのは必要と思いますが、利用する人がまれなものでも大事 な資料、設備はいろいろあると思うので、よく見極めてより質の高い図書館をめざしていただきたい です。	男性	80代		○	
10冊以上借りられるとなお良いです。	男性	40代		○	
CD・DVDのキズがひどいので、研磨修復してほしい。	男性	60代	◎		
西村京太郎の本を何冊かいれてほしいです。今ある本は全部読んでしまいましたので。	男性	80代	◎		

大:大田原, 黒:黒羽, 湯:湯津上 ○:利用有り, ◎月5回以上利用

【システム・インターネット関連サービスについて】

自由意見	【回答者】		【図書館】		
	性別	年齢	大	黒	湯
PCの検索がしにくい。正確な作品名・著者でないとしてこない。本の場所が分かりにくい。読みたい 本が黒羽に多くあるが同じ本を大田原にも入れてほしい。	女性	60代	○		
図書館ホームページの検索がスマホで使いづらい。スマホ用のページが欲しい。	男性	40代	○	○	
子どものカードで借りた本についてもネットで確認できるようにしてほしい。	女性	40代	○	○	○
館内の検索機を使っても本の場所の表示が分かりづらい。	女性	10代	○		
子ども名義のカードについてもネットで見れると貸出期限を確認したり、貸出延長の手続きができ便 利になる。	-	40代	○	○	○
他市のCD・DVDの貸出ができるシステムを検討してほしい。	男性	70代	○		
図書予約、新規図書希望をタブレット等で簡単にできるアプリ	男性	40代	○	○	
購入図書連絡等の情報をインターネットで!!	男性	70代	○	◎	
延長申請をスマホ等でできると良いと思います。始めから延長で貸していただけると助かります。	-	50代	○	○	
Wi-Fiはとてありがたい...ですが、席が限られているので増やしてほしい。	男性	30代	◎		

大:大田原, 黒:黒羽, 湯:湯津上 ○:利用有り, ◎月5回以上利用

III. アンケート結果 - 15/16 -

⑩ 利用者のご意見(3/4)

【施設・設備について】

自由意見	【回答者】		【図書館】		
	性別	年齢	大	黒	湯
分館を増やして	男性	40代	○		
大田原図書館の閲覧用座席（仕切りあり）の数を増やして欲しい。	女性	10代	○		
大田原もカフェをいれてもいいなあ！	男性	40代	◎	○	○
湯津上図書館エアコン調子悪い？たまに音がでる	男性	60代	○	○	○
読書通帳を他の図書館のようにATMのような機械があったらもっと借りる人のモチベーションが上がると思う	女性	30代	◎	○	
検索機の入力に通常のキーボード入力が出来ないのが、とても不便です！	男性	70代	○		
コンセント・10円ロッカー	男性	30代	◎		
学習できるスペースを増やしてほしい(黒羽)	女性	40代	◎	◎	
セルフ貸出機を黒羽にも整備してもらってもよいと思います。OPACはもう1台あった方がよいです。(黒羽)それから、OPACの50音の配置が左右反対の方が使いやすいです。	女性	50代		○	
書籍除菌機が存在自体知りませんでした。あったらぜひ使いたい。もっとわかる様に広くアピールして欲しい。どこにある？湯津上図書館には本の掃除(ホコリ取り)してくれる人がいない。大田原でやっている人がいたのでビックリした。ぜひ湯津上にも導入して欲しい。湯津上の本は、借りてきたら必ず自分で除菌しています。返却の際、職員の方は本を除菌しているのでしょうか？	-	70代	○		○
TVルームがあれば良いと思います。NHKのニュースがみたい。	男性	80代	◎		

大:大田原, 黒:黒羽, 湯:湯津上 ○:利用有り, ◎月5回以上利用

【スタッフについて】

自由意見	【回答者】		【図書館】		
	性	年	大	黒	湯
スタッフの皆さまのやさしい対応にとっても助かっています。本当にありがとうございます！	女性	30代	○		
貸出した本を予約待ちの人がいる場合、レシートに記入されるので見て分かる。早めに返却するように心がけているが、カウンターで「予約待ちの人がいるので…」と言われるのは希望しない。	女性	70代	○		
一生懸命やっているので満足です。	男性	40代	○		
ここ一、二年職員の資質向上を感じます。館長さんの仕事へ向かう姿勢が浸透して来たように思います。	男性	60代	○		
いつも明るく親切に貸出対応して下さりありがとうございます。見つけやすい様に並べてあり、絵本は読みたいのが沢山ありますね。	女性	60代		○	
スタッフの方々の始語が気になる時が多々あります。特に、利用者が少ない時など、なおさらです。	女性	60代	○	○	
いつも返却期限内に返却しているにもかかわらず、「予約が入っているので返却期限内に返却して下さい」と言われ、嫌な気持ちになりました。大田原図書館にて。	-	60代	○	○	
いつも快適に利用させていただいています。スタッフの皆さんに感謝です。	-	50代	○		
いつもスタッフの皆様明るい対応で気持ちよく利用させて頂いています。お客で時々、大きい声で話をしているのが気になりますが、これからも宜しくお願い致します。	男性	70代	◎		
いつも丁寧な対応ありがとうございます！これからもよろしくお願いします。	女性	20代	◎	○	
いつも親切に対応していただけるのでとてもありがとうございます。いつもありがとうございます。	男性	20代	○	◎	
車が無いと、使用が不便ですが仕方ないですね。街の中心地近くにあると、例えば、市役所・銀行・郵便局・スーパー・薬局等、いろいろ用事を済ます所だとありがたいですが無理ですね。高齢者なので、憶却に感じる事(行き帰り)があります。しかし、図書館には、いつも感謝しています。スタッフの皆様にも感謝しています。ありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。	女性	70代		○	
トイレ内でのスタッフさんの長い雑談が…。ちょっと居心地わるいです。大きい方ができなくなりますね。	-	60代	◎		

大:大田原, 黒:黒羽, 湯:湯津上 ○:利用有り, ◎月5回以上利用

III. アンケート結果 - 16/16 -

⑩ 利用者のご意見(4/4)

【新型コロナ感染対策について】

自由意見	【回答者】		【図書館】		
	性別	年齢	大	黒	湯
マスクの使用（継続）	男性	70代	○		
個人的には、今後もマスク着用でいいですが、マスク着用者とマスク不着用者が、隣席になった場合、落ち着かないことが考えられます。それぞれ席を分けられればよいのですが。	男性	70代	○	◎	◎
5月から新型コロナウィルス対策が緩和されるようですが、ウィルスの毒性が弱まるわけでは決していないので、今まで通りの対策をぜひ続けてほしいと思います。	女性	60代	○		
コロナウィルス感染対策も、今年5月から大幅な緩和計画を考えているようですが、今しばらく、現状の対策を継続していただければ、ありがたいと思っています。	男性	70代	◎		
コロナ対策として、マスクの着用は求めるべきと思います。スタッフの皆様、いつもありがとうございます。	男性	50代	○	○	
コロナ対策でマスク着用は引き続き必要。	男性	70代	○	○	

大:大田原, 黒:黒羽, 湯:湯津上 ○:利用有り, ◎月5回以上利用

【その他】

自由意見	【回答者】		【図書館】		
	性別	年齢	大	黒	湯
毎日自由に利用させていただいてありがとうございます！	女性	10未満	○	○	
本・雑誌・CDなどが借りられ、とてもありがたいです。Ⅲのインターネット関連サービスは、知らなかったり、分からなかったりするの、機会があれば利用してみたいです。読書通帳とはどんなものなのでしょうか？HPには説明があるのでしょうか？リサイクル本も利用させてもらっています。好きな本があるととても嬉しくなります。家にある本で、手放したい本を図書館で受け入れてもらえるというシステムがあったら、家の本棚がスッキリして、新しい本が買えると思いましたが、それならBookOffに持っていけばいいですね。	女性	50代	○		
黒羽図書館は、バスの本数がありゆっくり本を読めない！湯津上庁舎図書室は、マンガ(ドラえもん)がないわりに市民バスが少ない。ちゃんとした本をおいて下さい。これじゃ黒磯の図書館に負けると思う。大田原もカフェをいれてもいいなあ！	男性	40代	◎	○	○
新聞・雑誌コーナーで、新聞・雑誌を読んでいる人と雑誌コーナーの奥の距離がやや狭く、足を組んでいる人がいたりすると、使いづらいときがある気がします。	女性	50代	○		
掲示板の新刊案内の帯に貼ってあるフセンに著者名と書名をもっと大きくかいてほしいです。老眼には小さすぎてみえません。帯によっては、どちらもかいてないことも多いので、わからない事があります。	女性	50代	○	○	
那須塩原から黒羽図書館が大好きで行かせていただいています。なぜかいいやされます。山にかこまれて静かですごくいいです。いつもありがとうございます。	女性	60代		○	
コピーサービスあること知りませんでした。新聞の切り抜き等コピーOKですか？	女性	80代	◎		
図書館については概ね満足しています。今後も利用させていただきますので、よろしくお願いします。	女性	60代	○		○
(にこちゃんマークが描いてありました。)	女性	10代	○		
夏場の利用中のことでしたが、飲食の禁止というルールがありますが、守られていない利用者の方もおられました。音楽などを聞きながら仕事や自習をされている方もいますが、音もれによる周囲への配慮があるといいと思います。呼びかけ等の通知があると少しいいのかと思います。どちらも、本人のモラルの問題ともなりますが、書かせていただきました。	女性	40代	○		
年間を通じて、休館日が余りにも少なすぎると考えています。もっと職員の方々の休みも考えて、休館日を増やしたらいいかでしょうか。	男性	70代	◎		
久しぶりに使わせて頂いたので、どんなサービスがあるかも知りませんでした。アンケートのお役に立てず、申し訳ありません。	女性	70代	○		
いつもお世話になってます。ありがとうございます。	女性	40代	◎		
Ⅲ.Ⅳのサービスをもっとアピールして使いやすいように案内して。	男性	70代	○		
大田原市内の書店数が減少傾向の中、図書館の有り難さをしみじみと感じています。	女性	60代	○		
図書館、運動公園に曲がるところに掲示板がせっかくあるのだから休館日には「本日休館日」とわかる掲示をしていただきたいです。	女性	60代		○	
本棚の一番下の棚は使わない(さがしづらい)	男性	70代	○	○	
市役所の収集日時と時間(目安)をホームページ又はポストに掲示してほしい。CD/DVDの受取り確認は不要、確認しようがない！又、家族間の使用枚数を含みでするように前の様にもどして下さい。非常に不便！	男性	60代	○		

この度のアンケートのご協力いただき、誠にありがとうございました。いただいたご意見をスタッフ全員で共有し、今後の運営に活かしてまいります。

今後とも、大田原市立図書館をご利用いただけますよう、よろしくお願い申し上げます。

