

ふじみ野市立図書館利用者アンケート
報告書

平成29年1月
ふじみ野市立図書館

目 次

第1章 調査概要と回収結果.....	3
1－1 調査概要.....	3
1－2 回収結果.....	3
第2章 アンケート結果の考察.....	4
第3章 調査結果のまとめ.....	10
(資料1) 自由記述	26
(資料2) 単純集計	57
(資料3) アンケート用紙	69

第1章 調査概要と回収結果

1-1 調査概要

調査の概要は以下の通りである。

- (1) 調査目的：本調査は、平成 27 年 10 月から指定管理者で運営されている上福岡図書館・上福岡西公民館図書室のサービス・運営について評価をいただくとともに、ふじみ野市立図書館全体についても、来館された皆様の満足度やご要望をお尋ねし、今後の運営・サービスに活かすために実施しました。
- (2) 配付日時：平成 28 年 10 月 23 日（日）～11 月 6 日（日）、午前 9 時～午後 8 時までの開館中。
- (3) 回収期間：11 月 12 日（土）午後 8 時閉館まで
※回収期間終了後でも個別にカウンターまで提出された用紙は回収しました。
- (4) 調査場所：大井図書館、上福岡図書館、上福岡西公民館図書室
- (5) 調査方法：アンケート調査票をスタッフが手渡し、または所定の位置に置き、利用者に記入をお願いをして、回収しました。
- (6) 調査項目：下記の項目を調査しました。
問 1 今回利用された施設について
問 2 あなたご自身について
問 3 今回ご利用の図書館の接遇・サービス・新規事業・施設関する満足度について
問 4 大井図書館・上福岡図書館・西公民館図書室に対するご意見やご要望について

1-2 回収結果

回収結果は以下のとおりである。

表. 回収結果

図書館	回収数	構成比
大井図書館	295	39.1%
上福岡図書館	397	52.6%
西公民館図書室	63	8.3%
合 計	755	100.0%

第2章 アンケート結果の考察

はじめに

本調査は、平成 27 年 10 月から指定管理者で運営されている上福岡図書館・上福岡西公民館図書室のサービス・運営について評価をいただくとともに、ふじみ野市立図書館全体についても、来館された皆様の満足度やご要望をお尋ねし、今後の運営・サービスに活かすために実施しました。

回収数は、全体で 755 件でした。多くの利用者の協力が得られたことで意義あるアンケートとなり、現状を把握するとともに、今後のサービス展開、運営の改善・向上に活かしていきます。

以下に設問順に結果の考察等について報告します。

1. 問1 今回利用された施設について

大井図書館 295 人、上福岡図書館 397 人、上福岡西公民館図書室 63 人で、合計 755 人（件）からアンケートをお答えいただきました。

2. 問2 あなた自身について

- (1) 性別 男性 300 人 (39.7%) 女性 430 人 (57.0%) でした。女性の利用が多いことがわかります。
- (2) 年齢 40 代 (22.6%) 60 代 (21.5%) 70 代 (16.4%) 30 代 (14.2%) 50 代 (12.5%) と続きます。40 代、60 代、70 代で 60.5% を占めています。
- (3) 職業 主婦・主夫 (26.4%) 会社員・公務員 (25.2%) 無職 (24.2%) パート・アルバイト (12.6%) と続きます。主婦・主夫 26.4%、会社員・公務員 25.2% で、51.6% を占めています。
- (4) 居住地 ふじみ野市 (80.4%) 川越市 (8.5%) 富士見市 (4.1%) と続きます。やはり地元在住者が一番多い結果になりました。
- (5) 利用頻度 月 2 回 (29.0%) 週 1 回 (26.0%) 週 2 回 (12.5%) 月 1 回 (10.2%) と続きます。月 2 回と週 1 回で 55% を占めています。
- (6) 利用日 決まっていない (39.5%) 平日 (33.8%) 週末(土・日) (23.3%) と続きます。生活スタイルの多様化が反映されているようです。
- (7) 利用時間 9 時～12 時 (49.1%) 12 時～15 時 (27.4%) 15 時～17 時 (12.5%) と続きます。9 時～15 時までの時間に 76.5% の人が利用しています。

3. 問3 接遇について（A1～A4）

全体では、接遇全般について「満足」「やや満足」を合わせて80%以上の高い評価を得ています。

A1 スタッフの対応はいつも親切ですかの問いについては、全体では「満足」「やや満足」を合わせて96.5%を占めており、全体的に高い評価を得ています。

A2 スタッフからの挨拶や声かけはありますかの問いについては、全体では「満足」「やや満足」を合わせて84.9%を占めており、全体的に高い評価を得ています。

A3 スタッフの説明はわかりやすいですかという問いについては、全体では、「満足」「やや満足」を合わせて85%を占めており、全体的に高い評価を得ています。

A4 スタッフの身だしなみはきちんとしていますかの問いについては、全体では「満足」「やや満足」を合わせて93.1%と高い評価を得ています。

接遇については、引き続き、親切丁寧を心がけ、気持ち良い対応をおこなっていきます。

●接遇に関する具体的な意見について

接遇にとどまらず、サービス・運営全般にわたり記述がありました。「対応がよくなった」「清潔感がある」「時間延長になって助かる」などの評価する意見もあれば、「利用者目線の対応が望ましい」「ゲートでアラームが鳴り嫌な気分になった」「CD/DVDのリクエストができないことについて詳しく教えてほしい」など、意見・苦言など多岐に亘っていました。

接遇、サービス・新規事業、施設管理、各館室に対する意見・要望についても、今後のサービス、運営の参考になる意見等が多数ありました。別紙自由意見等を参考にして、今後のサービスの改善・向上に活かしていきます。

4. 問3 サービス及び新規事業について（B1～B15）

質問項目によって、評価が分かれる結果になりました。

B1 本などは探しやすいと思いますかという問いには、全体では、「満足」「やや満足」を合わせて79.1%となっていますが、「やや不満」「不満」を合わせて15.8%ありますので、常に改善・工夫が必要と思われます。

B2 本などの題名が見やすいように整理されていますかという問いについては、全体では、「満足」「やや満足」を合わせて82.7%の人が満足しています。

B3 探している本が所蔵されていますかという問いについては、全体では、「満足」「やや満足」と合わせて答えた人が、57.1%いますが、「不満」「やや不

満」と合わせて、32・2%いますので、利用者ニーズを的確に把握して、選書・蔵書構成に反映する必要があります。

B 4 新聞・雑誌の品揃えは、ご満足いただいていますかという問いについては、全体では、「満足」「やや満足」を合わせて 53.3%です。「不満」「やや不満」「わからない」と答えた人が 38.4%いますので、予算、配架場所等の制約もあり、品揃えにも限界が否めませんが、利用者ニーズを的確に把握した品揃えにする必要があります。

B 5 予約やリクエストのサービスの対応は迅速ですかという問いについては、全体では、「満足」「やや満足」を合わせて 69.2%です。一方で「わからない」「無回答」を合わせると、26.6%あり、このサービスを知らない、利用していない人が少なからずいますので、引き続き周知を図る必要があります。

B 6 スタッフに相談して調べ物の役に立ちましたかという問いについては、全体では、「満足」「やや満足」を合わせて 57.2%です。一方で「わからない」「無回答」を合わせると、39.3%あり、このサービスを知らない、利用していない人がいますので予約・リクエストと同様に、引き続き周知を図る必要があります。

B 7 本などの特集や展示など興味あるものはありましたかという問いについては、全体では、「満足」「やや満足」を合わせて 56.7%です。一方で「わからない」「無回答」を合わせると、36.7%あり、このサービスを知らない、興味・関心がない人も多くいます。工夫をしてアピールできるような魅力ある特集・展示をする必要があります。

B 8 イベントなどの興味のあるものはありましたかという問いについては、全体では、「満足」「やや満足」を合わせて 40.9%です。一方で「わからない」「無回答」を合わせると、51.9%で、半数以上の人々が、参加できる日時ではなかったり、興味・関心をもてない企画内容だと推測されます。魅力あるイベントを発信する必要があります。

B 9 おはなし会・映画会・図書館まつりなどの行事に満足いただいていますかという問いについては、「満足」「やや満足」を合わせて 34%です。一方で「わからない」「無回答」を合わせると、60.5%に上ります。イベントと同様に、行事の対象者が特定の層であったり、開催日時に都合が合わないなどの理由が反映されたと思われます。開催日時等に工夫を加えるとともに、魅力あるイベントを発信する必要があります。

B 10 貸出点数や貸出期間については、全体では、「満足」「やや満足」を合わせて 78.5%です。概ね満足しているといえます。

B 11 開館日数や開館時間の拡大に満足いただいていますかという問いには、全体では、「満足」「やや満足」を合わせて 87.1%を占めています。多くの人が

満足していると言えます。

B12 育児コンシェルジュに満足いただいていますかという問いには、全体では、「わからない」「無回答」を合わせて 80.8%を占めていますが、上福岡図書館での子育て中の図書館利用者を対象にした、曜日・時間を限定したサービスになっており、このような回答になったと思われます。サービスについては、高い評価をいただいています。

B13 書籍消毒機に満足いただいていますかという問いには、全体では、「わからない」「無回答」を合わせて 64.4%を占めていますが、前問と同様に上福岡図書館に導入しているサービスであり、このような回答になったと思われます。自由記述にもありましたが、サービスについては、高い評価をいただいています。

B14 鳥のさえずり、木のそよぐ風、流水音などの空間音響デザインに満足いただいていますかという問いには、全体では、「わからない」「無回答」を合わせて 57.6%を占めていますが、前問と同様に上福岡図書館に導入しているサービスであり、このような回答になったと思われます。自由記述にもありましたが、サービスについては、高い評価をいただいています。

B15 タブレットの館内利用、各種データベースの検索、無線LAN環境の提供などに満足いただいていますかという問いには、全体では、「わからない」「無回答」を合わせて 65.8%を占めていますが、上福岡図書館に導入しているサービスであり、このような回答になったと思われます。サービスについては、評価をいただいていると思いますが、今後利用の促進を図るためPRをする必要があります。

●サービス及び新規事業に関する具体的な意見について

サービス及び新規事業に対する意見の記述・提言・苦言にとどまらず、サービス・運営全般にわたり記述がありました。新規事業に対しては「知らない」という意見、積極的に評価する意見、「必要がない」という意見など、意見・評価が分かれました。今後周知を図り理解と改善を進めて、利用の拡大等を図る必要があります。

「夜の催し（大人向け）などがあったらよい」「更なる開館日・開館時間の拡大を望む」など、多岐にわたった意見がありました。今後のサービス、運営の参考になる意見等が多数ありました。別紙自由意見等を参考にして、今後のサービスの改善・向上に活かしていきます。

5. 問3 施設について（C1～C4）

C1 館内がきれいで気持ちよく利用できますかという問いには、全体では、「満足」「やや満足」を合わせて 87.6%の人が満足していると回答しています。今後とも快適に利用できるように施設管理に努めていきます。

C2 館内の設備や機器で不便を感じるものはないですかという問いには、全体では、「満足」「やや満足」を合わせて 72.6%の人が満足していると回答していますが、施設の老朽化による修繕等も発生していますので、今後とも快適に利用できるように施設・設備の修繕等を引き続き適切に進めていきます。

C3 館内でのマナーなどは守られていると思いますかという問いには、全体では、「満足」「やや満足」を合わせて 74.1%の人が満足していると回答していますが、「不満」「やや不満」を合わせて 15.1%の人が不満を感じています。今後ともマナーとルールを守ってもらえるように、取り組んでまいります。

C4 本棚の表示や館内案内図はわかりやすいですかという問いには、全体では、「満足」「やや満足」を合わせて 77.9%の人が満足していると回答していますが、引き続き探しやすい、わかりやすい案内表示にしていきます。

●施設管理に関する具体的な意見について

施設管理に関する意見の記述・提言・苦言にとどまらず、運営全般にわたり記述がありました。今後改善していく必要がある意見として、「トイレの洋式化」「椅子の修繕・交換」をしてほしいなどの要望がありました。今後指摘されたご意見・ご要望を踏まえて、適切な施設の維持管理に努めてまいります。

今後、別紙自由意見等を参考にして、今後のサービスの改善・向上に活かしていきます。

6. 問4 大井図書館・上福岡図書館・西公民館図書室に対するご意見やご要望について

サービス、運営、施設管理など全般にわたり記述がありました。相反する意見もありました。例えば、施設が綺麗という意見もあれば、汚いという意見。サービスが大変良いという意見もあれば、不十分という意見。蔵書が多く魅力的という意見もあれば、読みたい本が少ないという意見などです。それぞれ、図書館に対する期待、イメージ観によって変わってくるものだと思います。

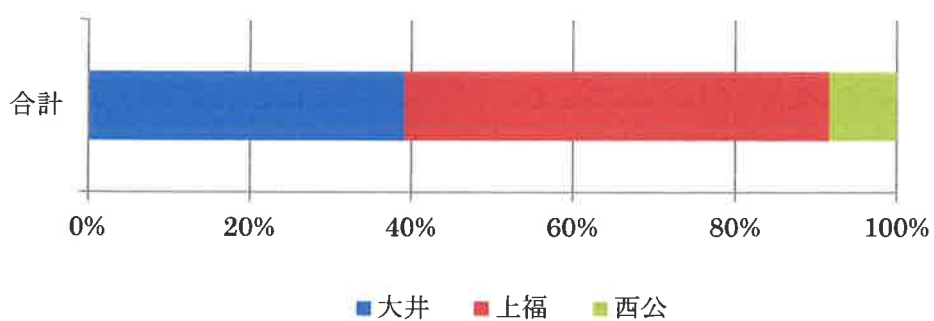
今後改善が求められる意見として、「映画会の回数を増やしてほしい」「ティーンサービスの充実」「読書通帳の発行」「ホームページの充実」「視聴覚資料の充実」などのご意見・ご要望がありました。

また、今回の「アンケート結果を公表してほしい」というご意見がありましたので、公表の仕方を検討していきたいと思います。

最後になりますが、今回のアンケート結果を、今後のサービス・運営の改善・向上に活かしていきたいと思ひます。

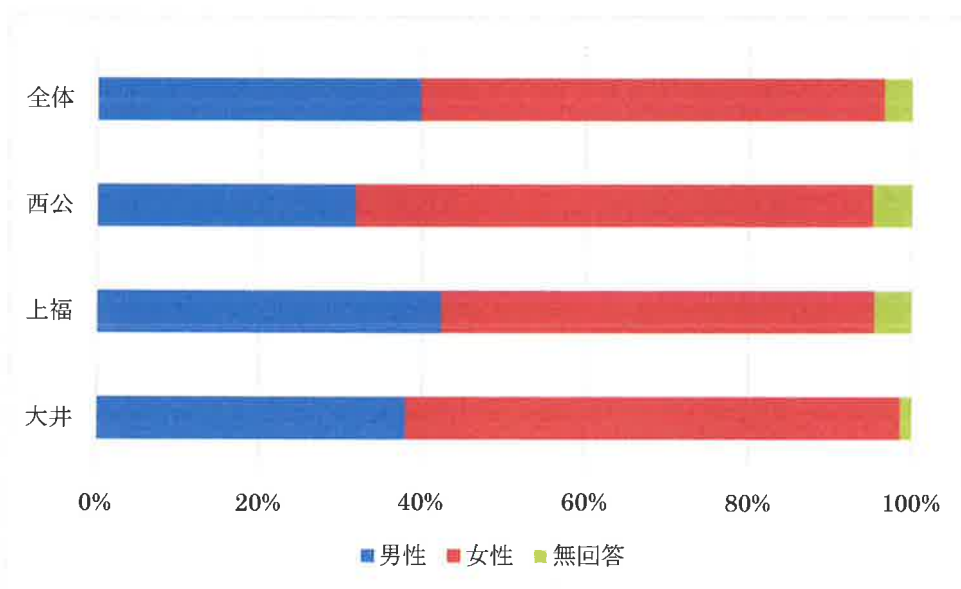
第2章 調査結果のまとめ

問1. 今回利用された施設をお答えください。

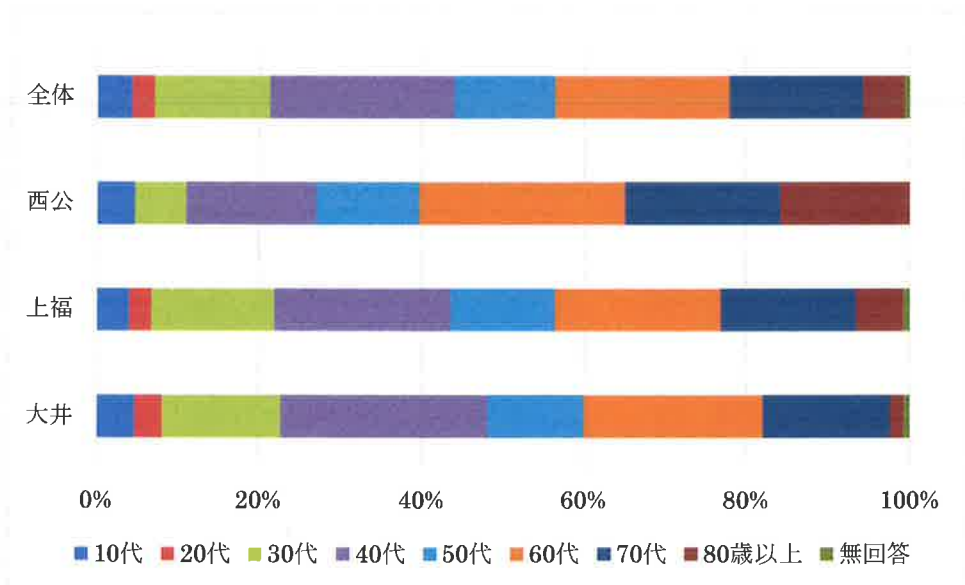


問2. あなた自身についてお答えください。

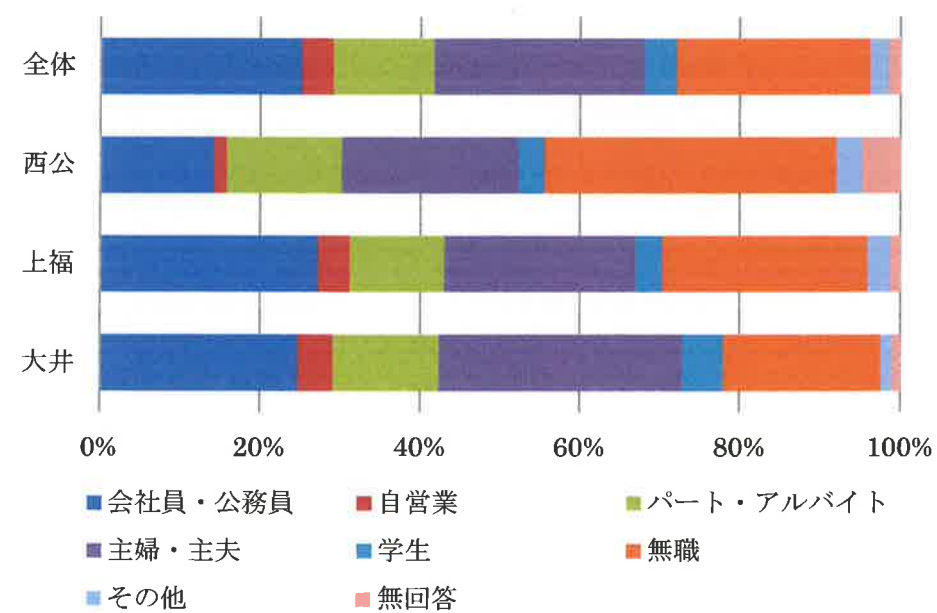
① 性別



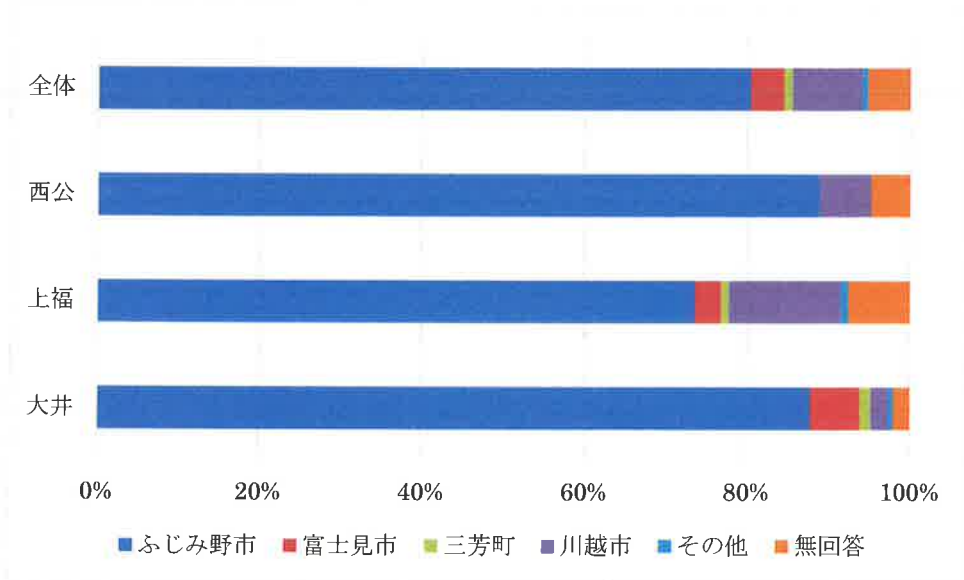
② 年齢



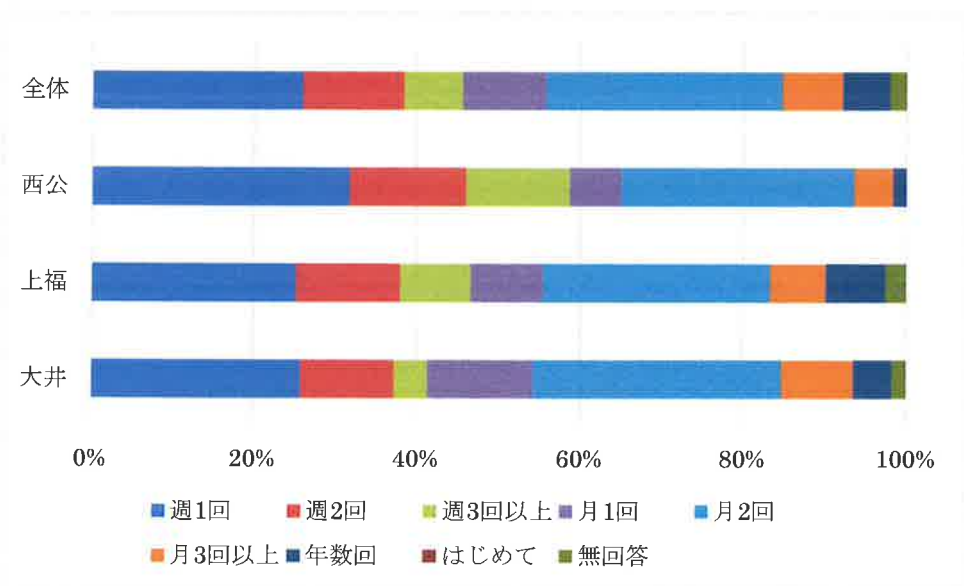
③ 職業



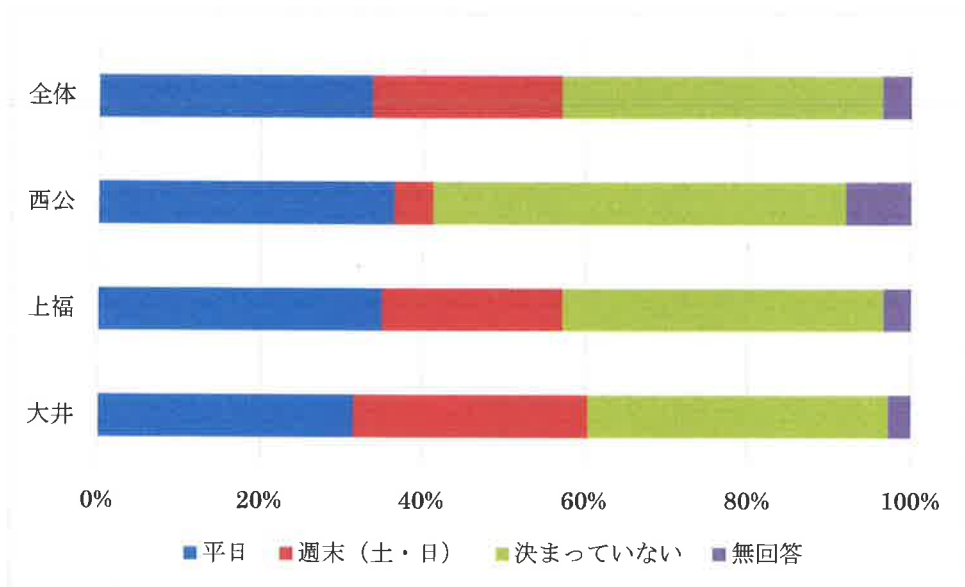
④ 居住地



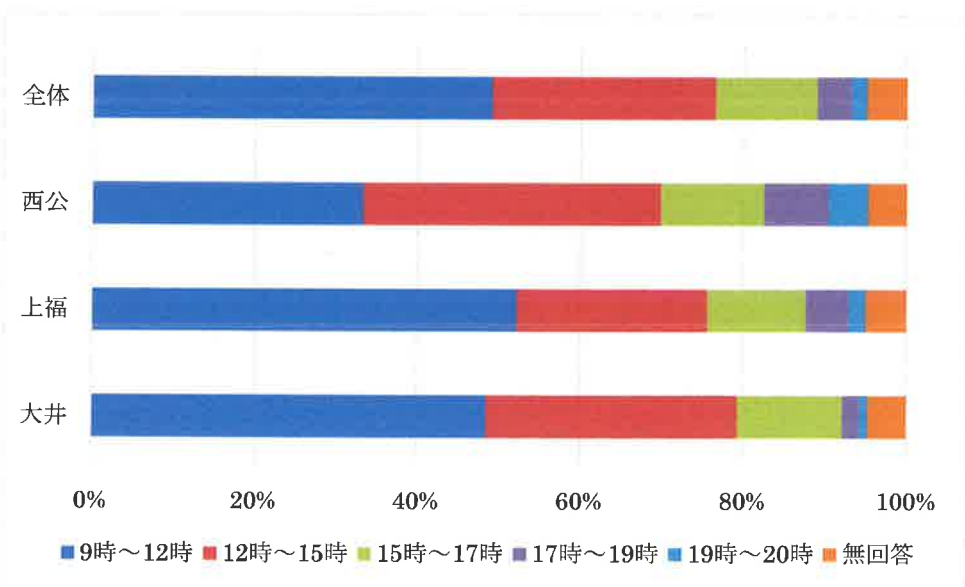
⑤ 利用頻度



⑥ 利用日

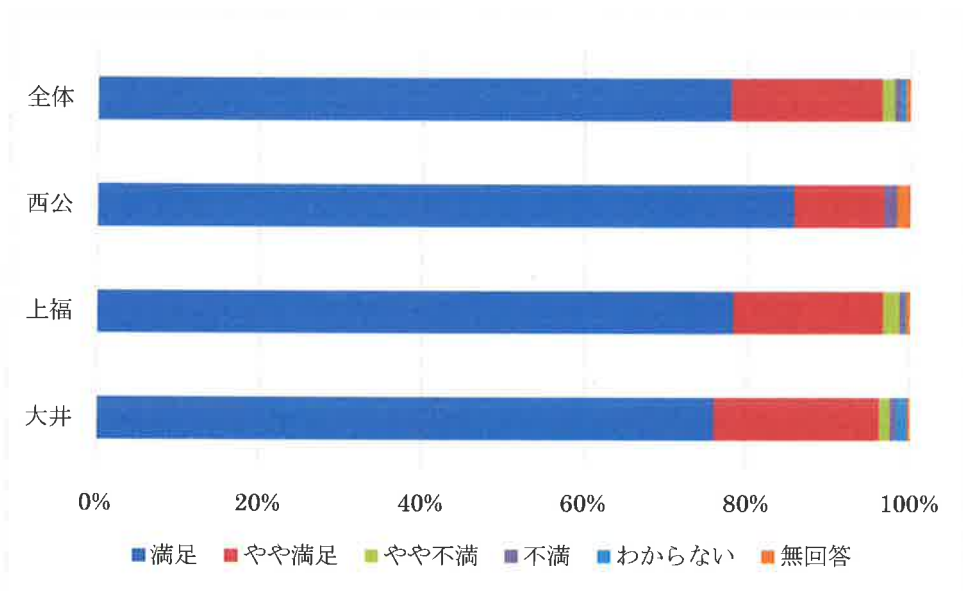


⑦ 利用時間

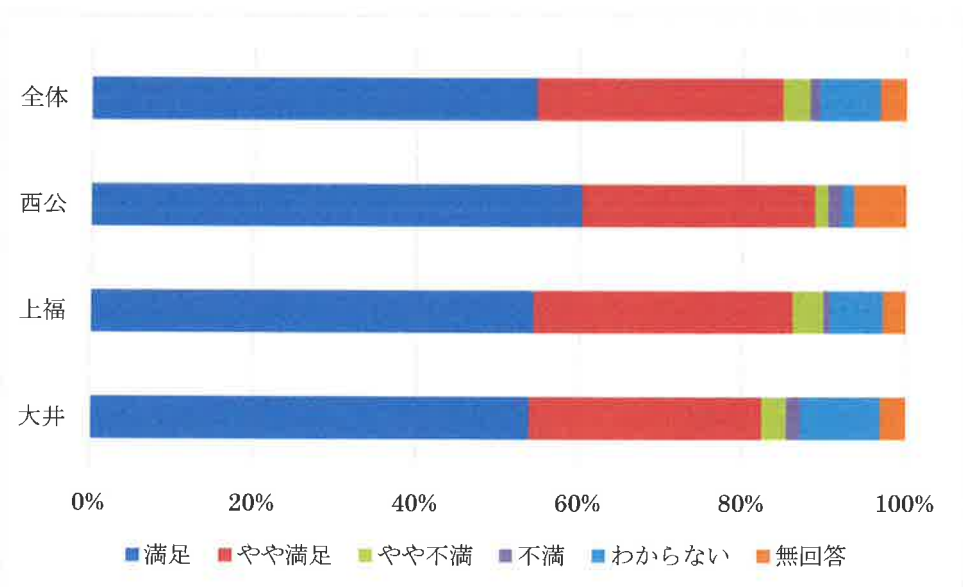


問3. 問1でチェックをした今回ご利用の図書館の接遇・サービス・新規事業・施設に関する満足度を○でお答えください。

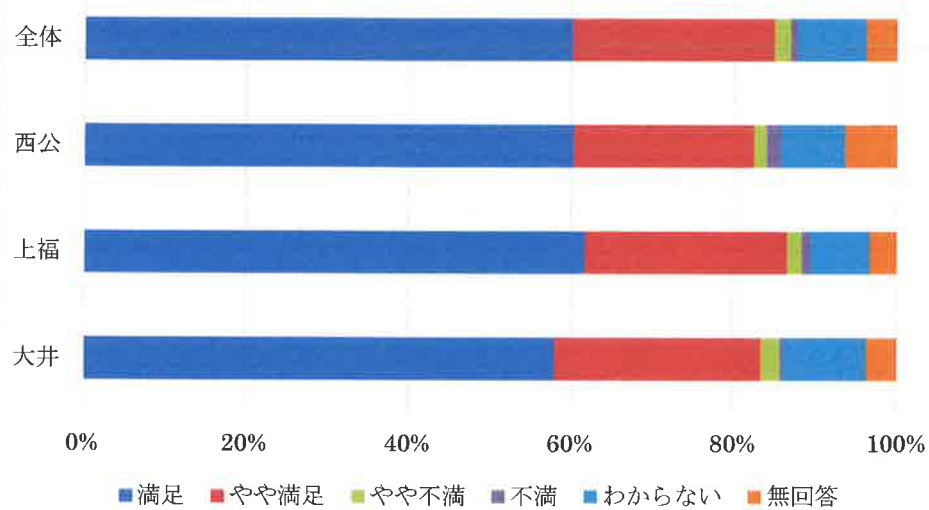
(A1) スタッフの対応はいつも親切ですか。



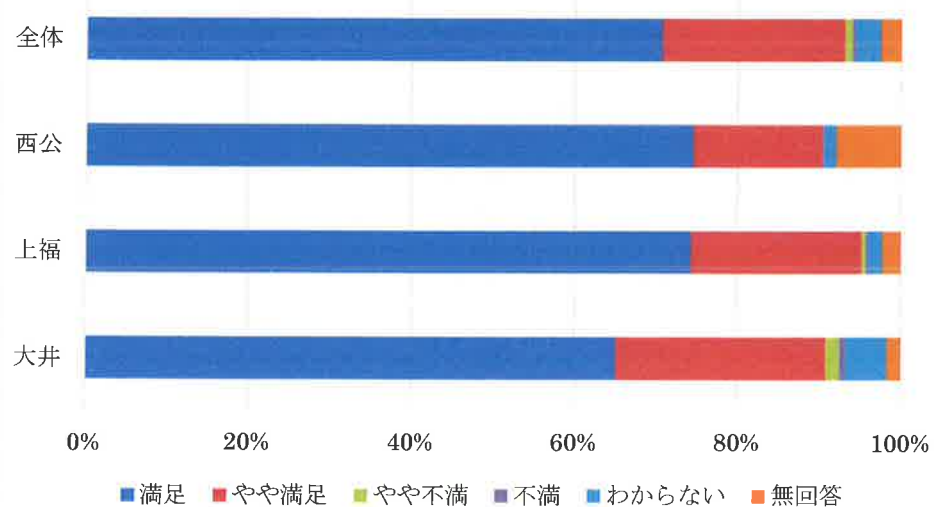
(A2) スタッフからの挨拶や声かけはありますか。



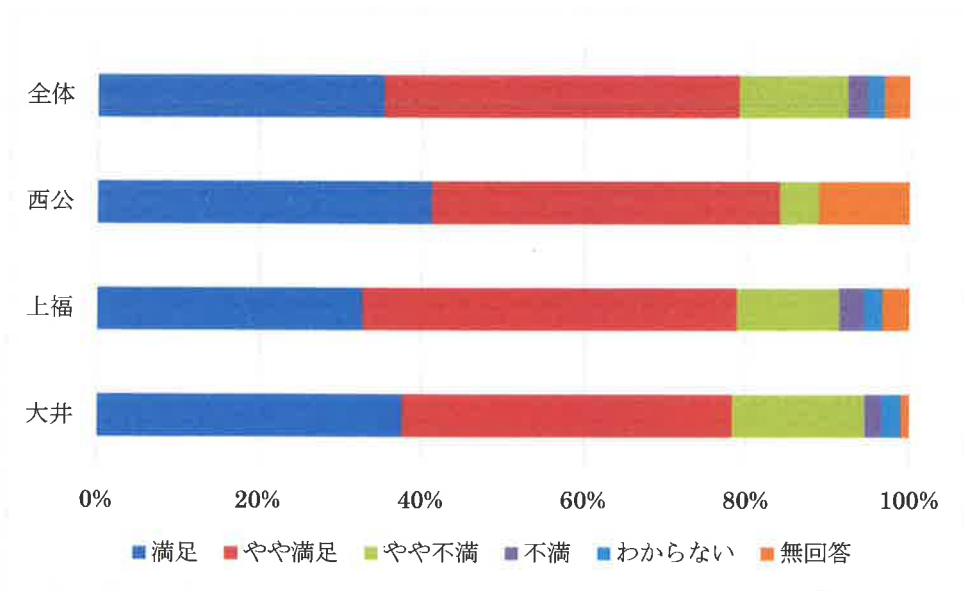
(A3) スタッフの説明はわかりやすいですか。



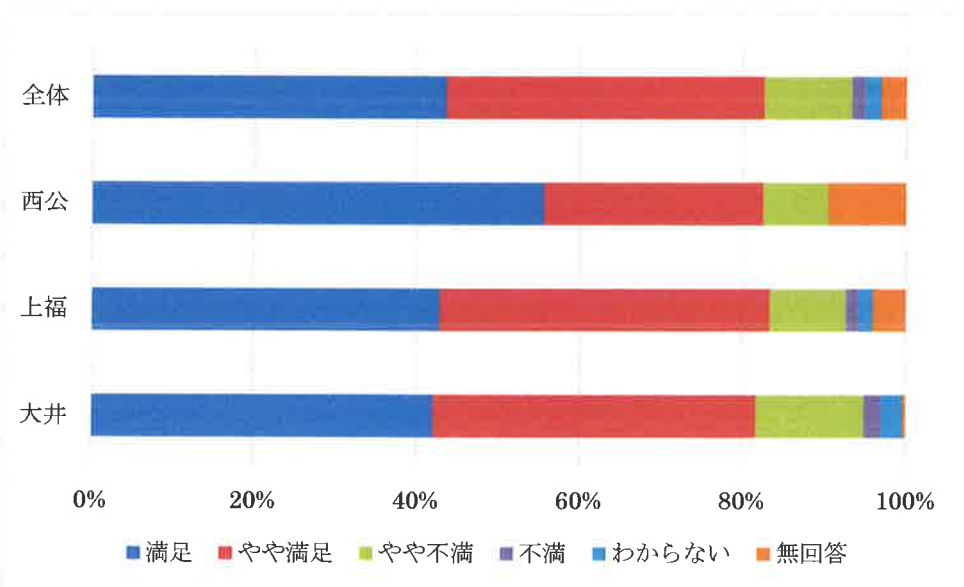
(A4) スタッフの身だしなみはきちんとしていますか。



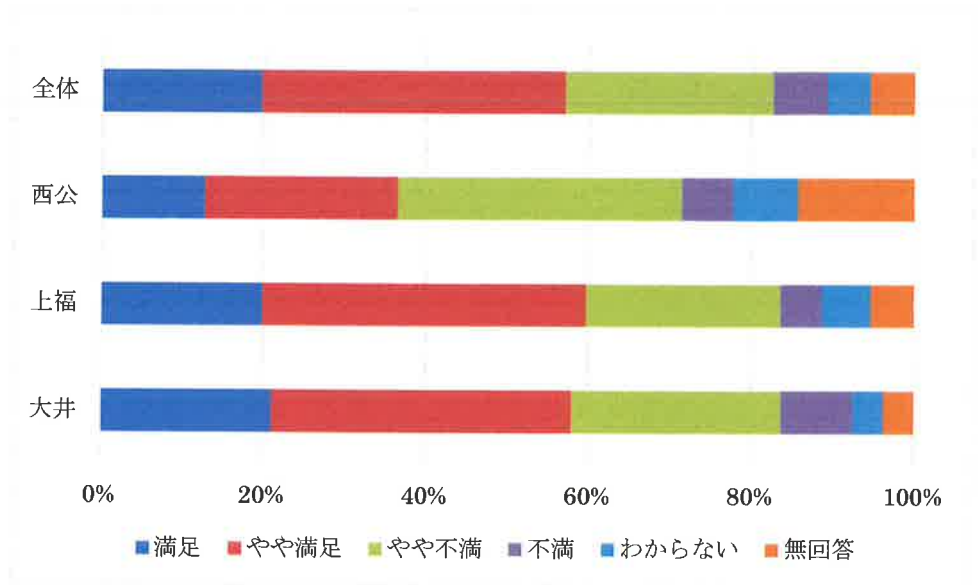
(B1) 本などは探しやすいと思いますか。



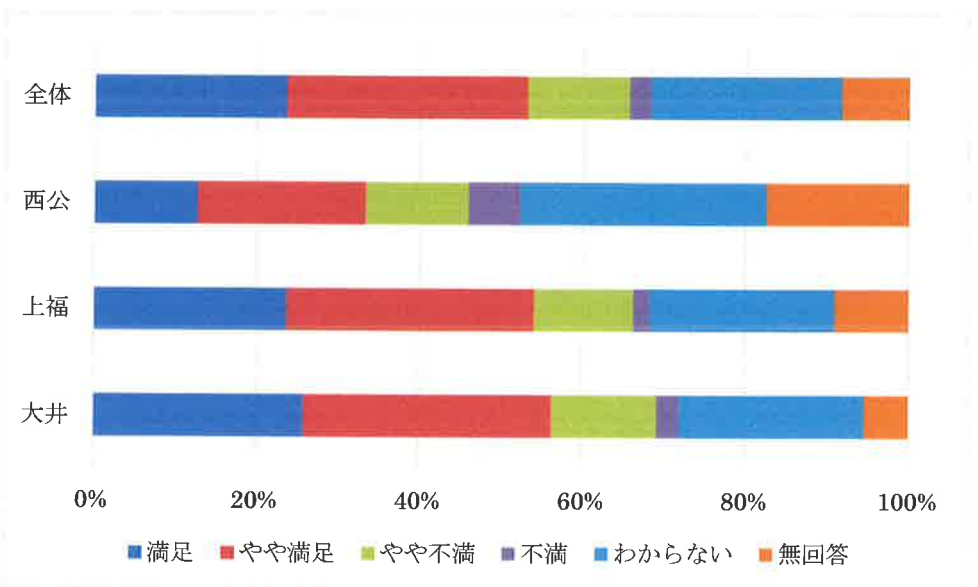
(B2) 本などの題名が見やすいように整理されていると思いますか。



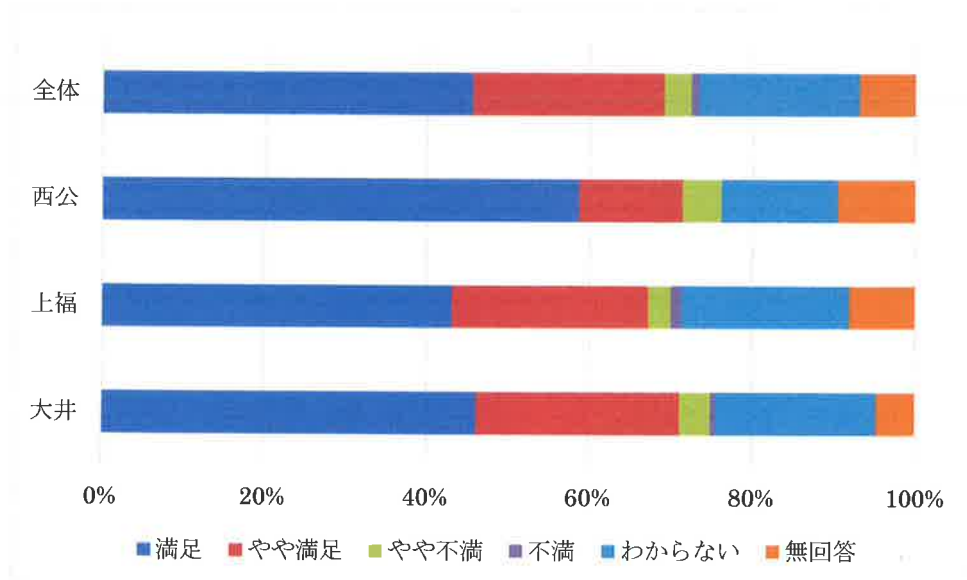
(B3) お探しの本は所蔵されていますか。



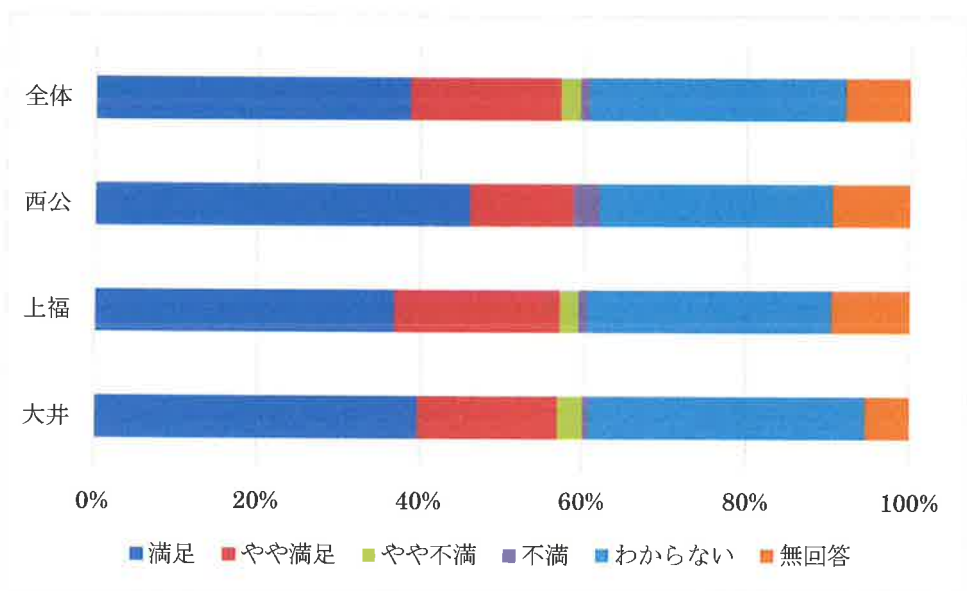
(B4) 雑誌や新聞の品揃えは、ご満足いただけていますか。



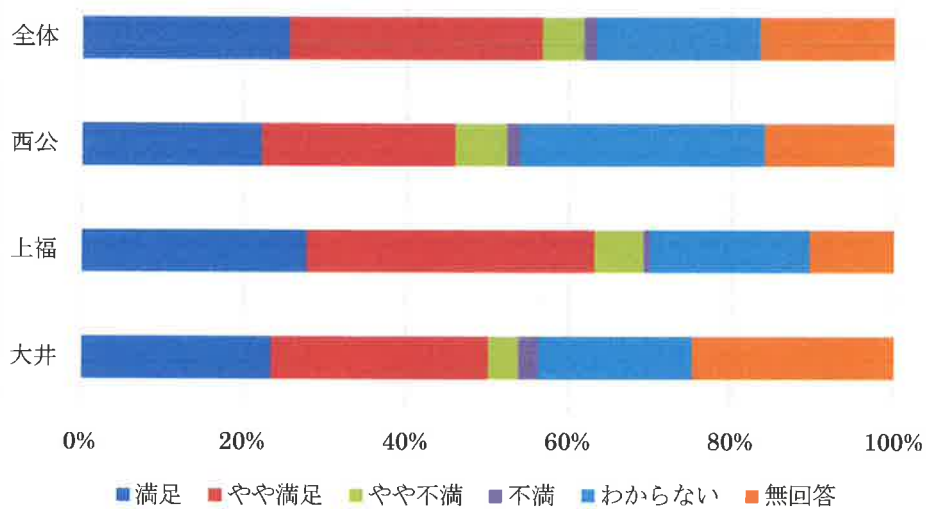
(B5) 予約やリクエストのサービスの対応は迅速ですか。



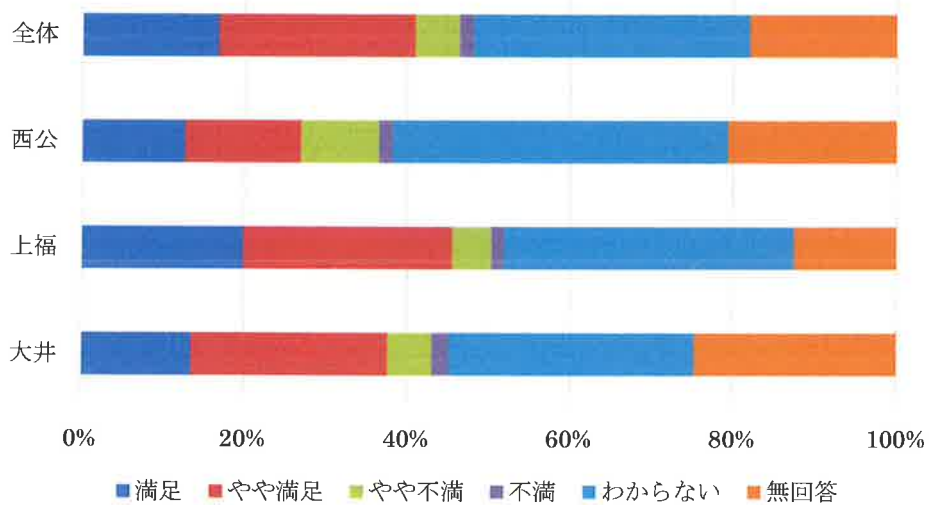
(B6) スタッフに相談して調べ物の役に立ちましたか。



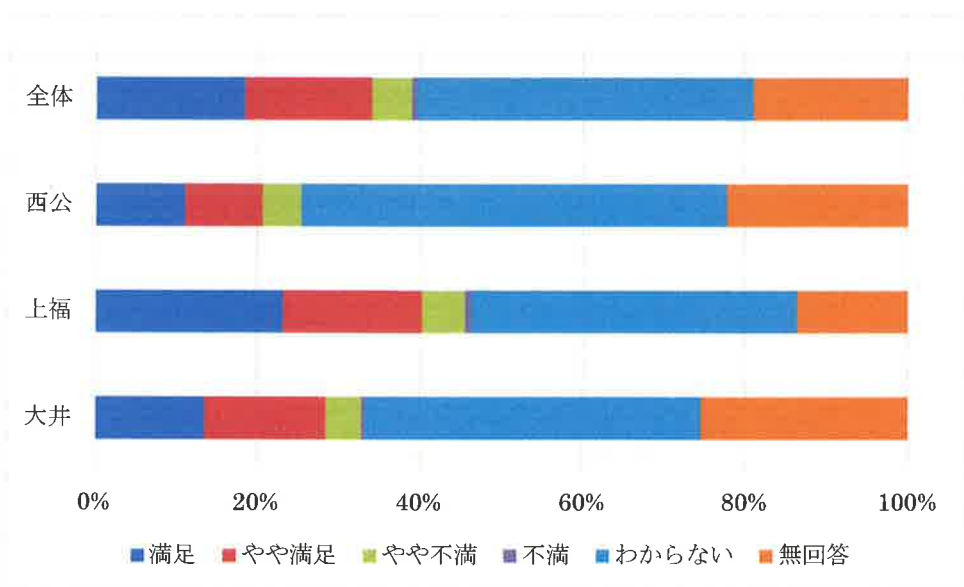
(B7) 本などの特集や展示など興味のあるものはありましたか。



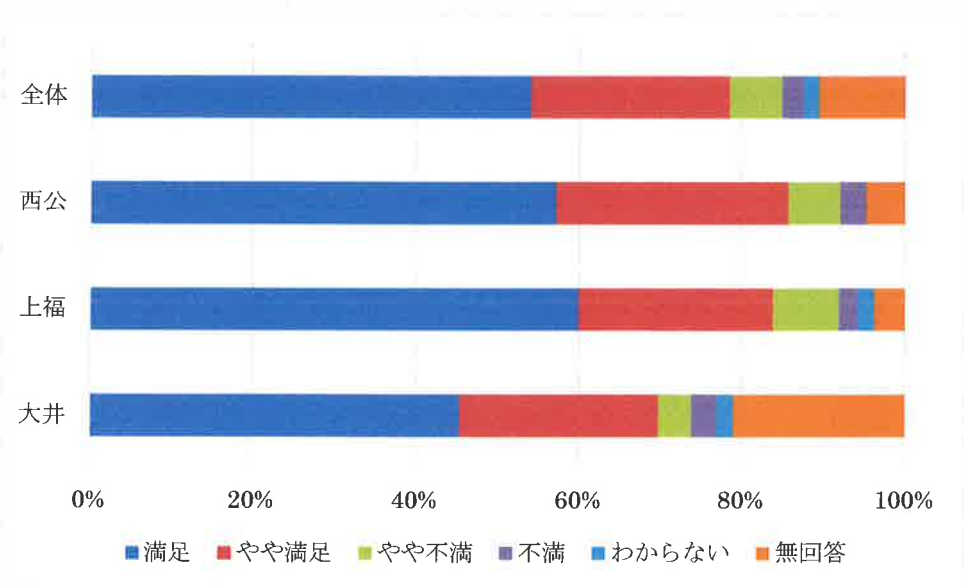
(B8) イベントなどの興味のあるものはありましたか



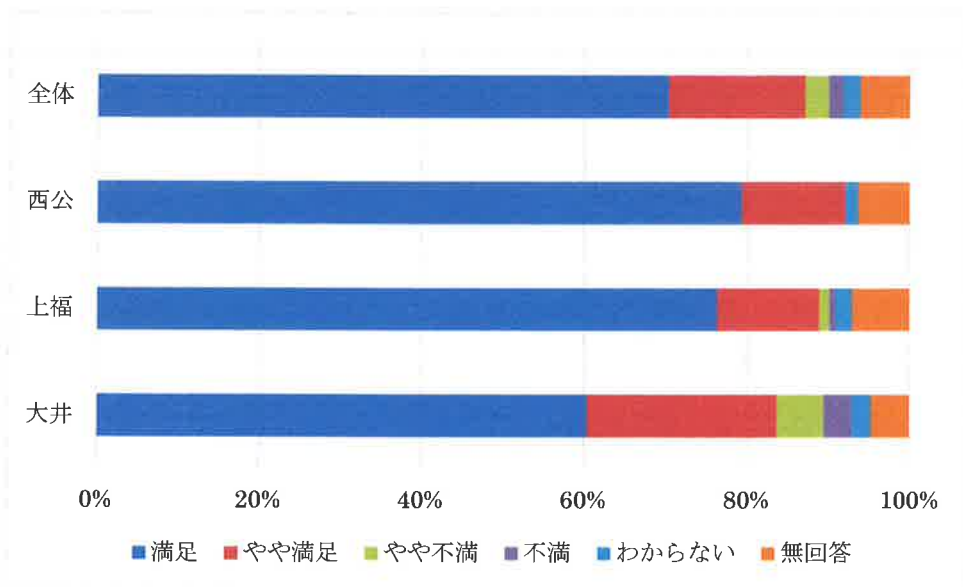
(B9) おはなし会・映画会・図書館まつりなどの行事にご満足いただけていますか。



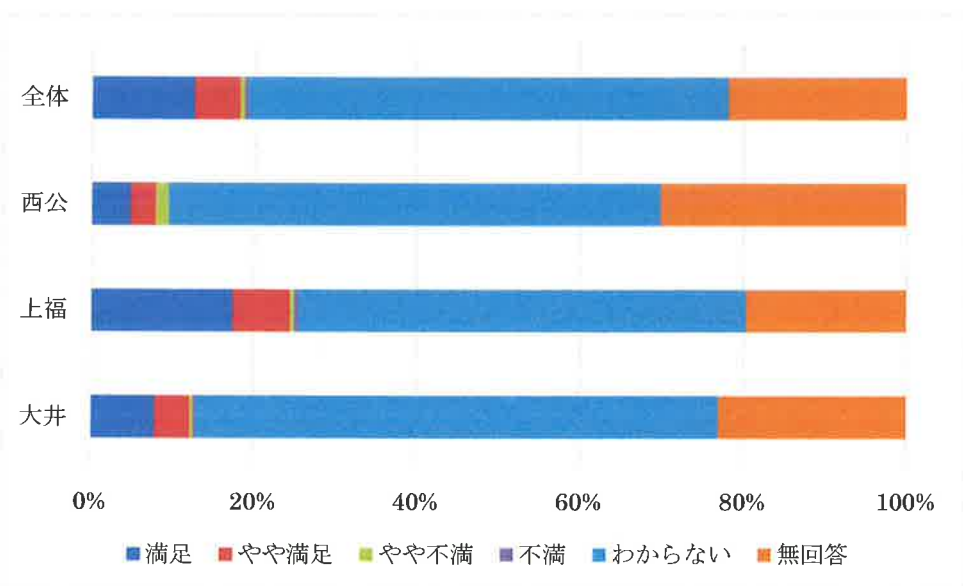
(B10) 貸出点数や貸出期間にご満足いただけていますか。



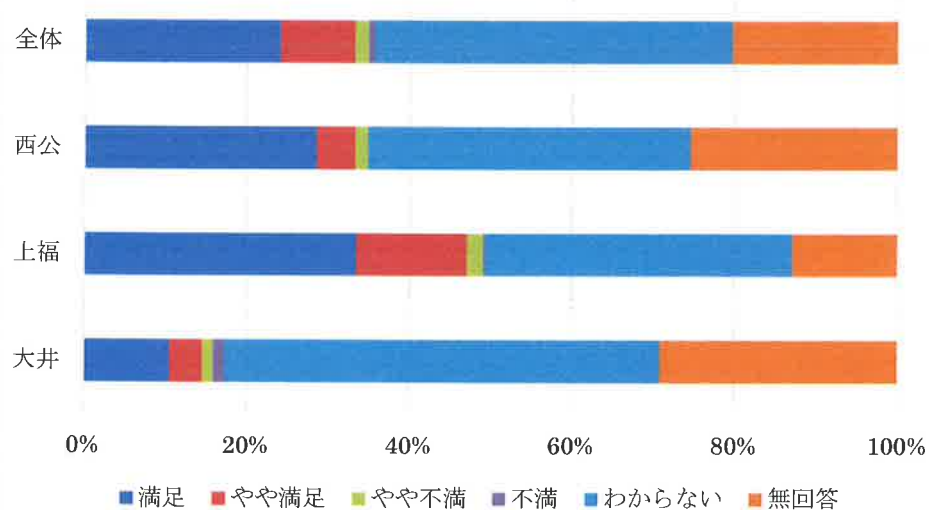
(B11) 開館日数や開館時間の拡大にご満足いただいていますか。(大井・上福岡・上福岡西公民館図書室)



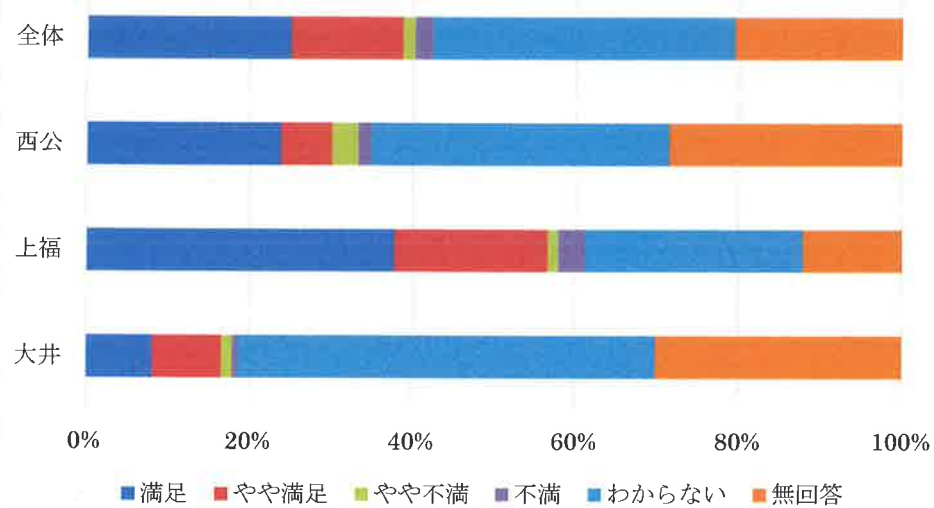
(B12) 育児コンシェルジュ（保育士が週 4 日 4 時間読み聞かせ、絵本の紹介、育児相談を実施）にご満足いただいていますか。(上福岡)



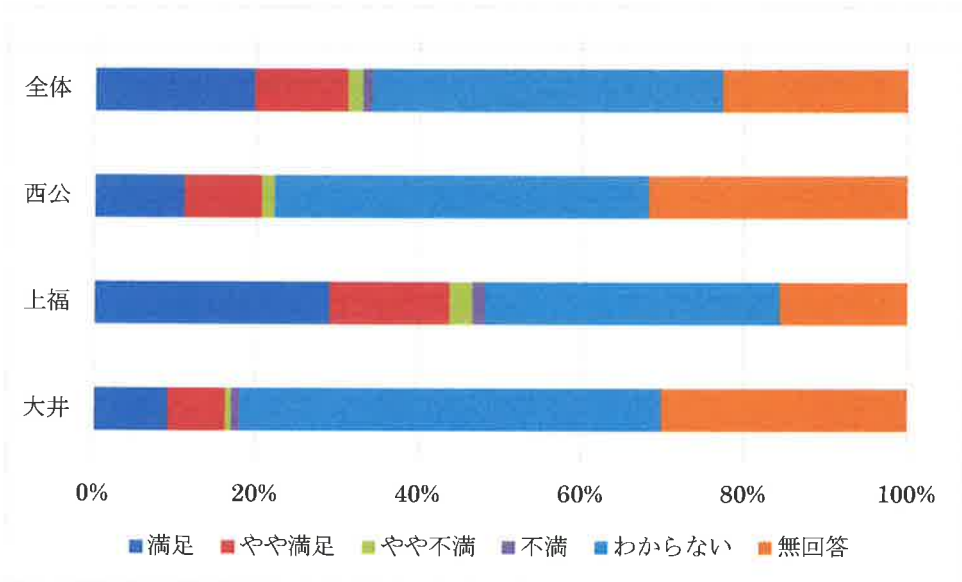
(B13) 書籍消毒機にご満足いただいていますか。(上福岡)



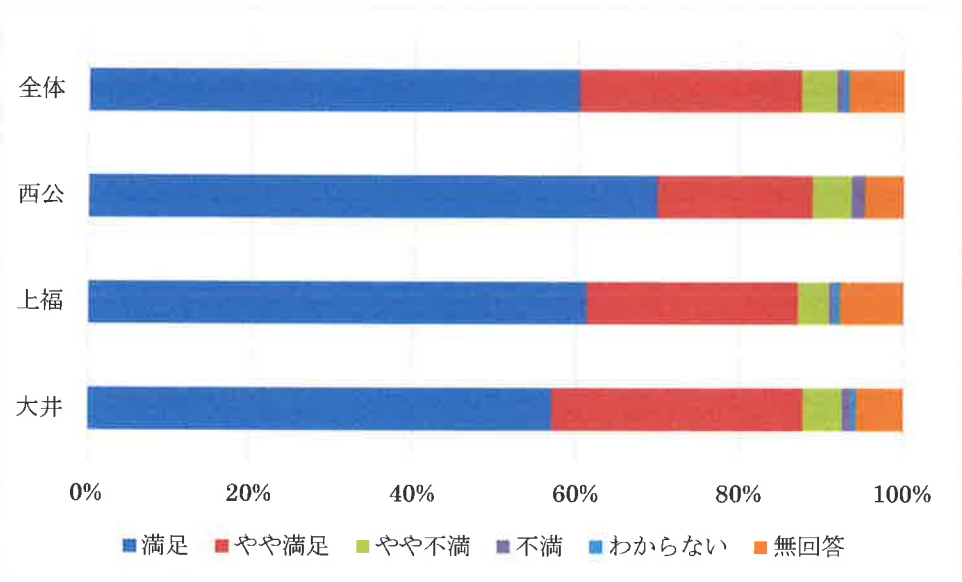
(B14) 鳥のさえずり、木のそよぐ風、流水音などの空間音響デザインにご満足いただいていますか。(上福岡)



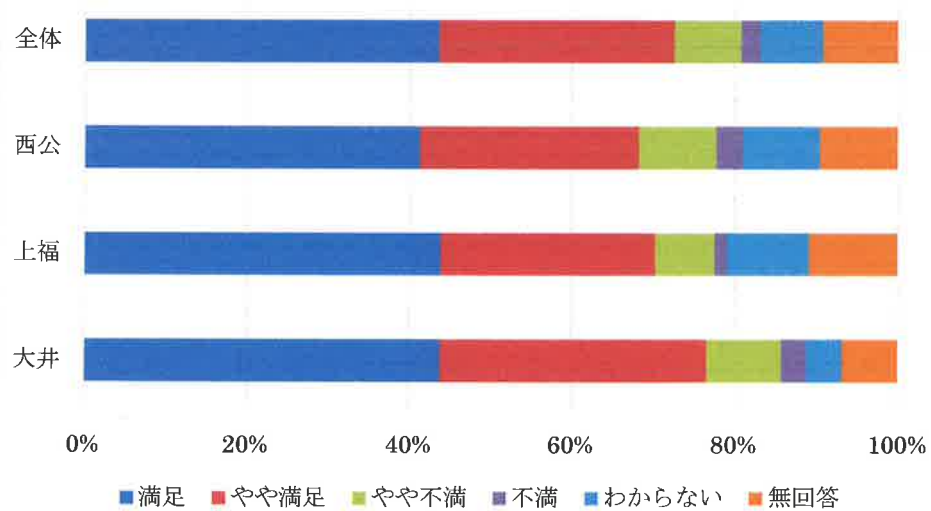
(B15) タブレットの館内利用、各種データベースの検索、無線ラン環境の提供などにご満足いただいていますか。(上福岡)



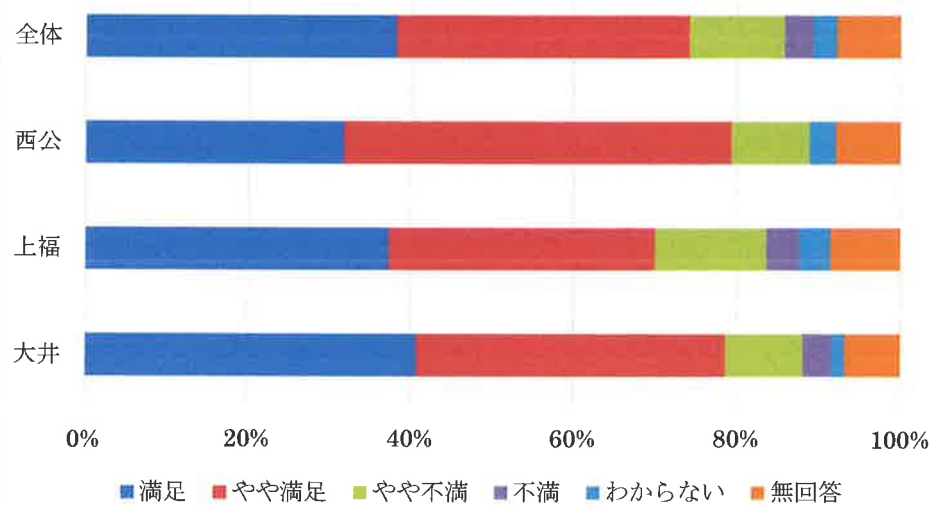
(C1) 館内がきれいで気持ちよく利用できますか。



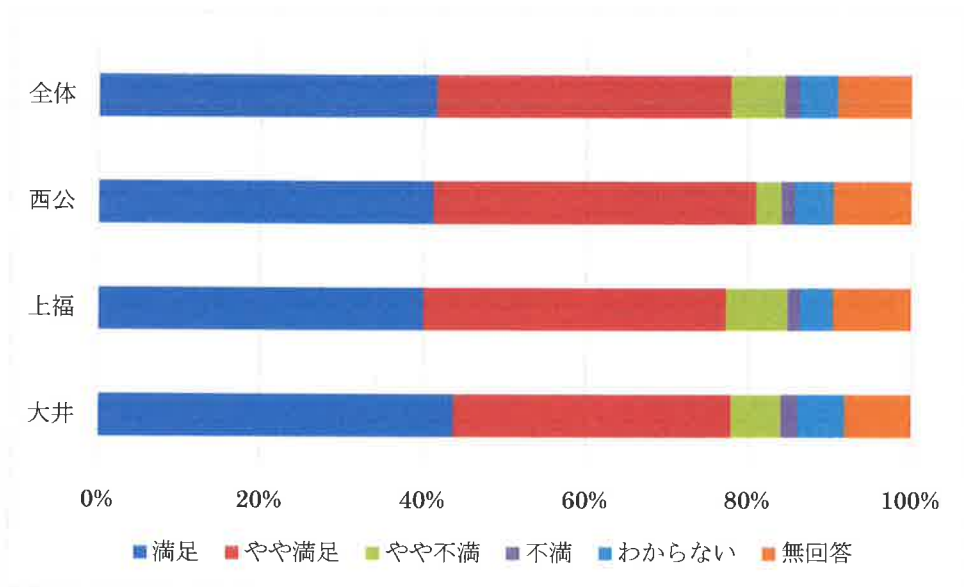
(C2) 館内の設備や機器で不便を感じるものはないですか。



(C3) 館内でのマナーなどは守られていると思いますか。



(C4) 本棚の表示や館内案内図はわかりやすいですか。



(資料 1) 自由記述

【大井図書館】

問 3. 接遇についての記述欄
予約の受け取りの際いつも見つからないと探しカウンターで待たされる。
もっと電車でいこうをふやしてほしい。
まだ利用したばかりで良くわからないが、不満はありません。
本の貸出機期限やや短い（貸し出し冊数、更新できない時に感じる）
鶴小の読み聞かせボランティアをやっているので、読み聞かせコーナーがあり、とてもよかった。
対応が親切であれば商店みたくあまり丁寧ではなくてもよろしいかと思います
スタッフの声が大き過ぎる！！
スタッフの方がとても親切で助かります。どうもありがとうございました。
スタッフ同志の私語が時々ある
自分の子どもに読んであげるには、どの様な本がいいのかわからず相談させてもらい、お世話になりました。とても参考になりました。
私服で統一感ない。
司書さんだと思うが、探している図書についてこちらが少ない情報でも的確に検索してくださりさすがプロだと思う。スタッフさんだったが、ある事がらを調べたくて尋ねると百科辞典コーナーで搜したり次には産業別図書のコーナーをみてくださったりと、特殊なものだったが対応してくださった。
さまざまな面で（スタッフ皆様の対応、館内の設備ビデオ等の利用、本の種類の多さ）で大変気持ちよく利用させて頂いております。
貸出期間がもう少し長い方がよいです。
落ち着いていて、好きな図書館です。小3～小6の本も充実しているので、子供もこちらに行きたがります。
大井上福岡ともにスタッフの対応がすばらしいため毎週子供をつれ来ています。
いつも丁寧に対応していただいております
「幸せになる勇気」という本をかりました。読んでみると、本に赤線が何ヶ所も引いてありとても不愉快でした。返却されたら、中を確認しそのような行動が確認されたら注意していかないと、これからも同じ事のくり返しだと思いますので、きちんと注意してほしいと思いました。

問 3. サービス及び新規事業についての記述欄
本棚が雑誌 A 4 に対応していなくかさねてあり取りづらい (見にくい)
閉館時間がもう少し遅いと、より良い (今のままでも満足ですが…)
富士見市よりふじみ野市は貸出点数が多いのがうれしいです。CD も富士見市より長く借りられていいです。
年中無休にしてほしい
土日の開館時間をもう少し延長して欲しい。望ましくは平日と同じ。B 14 のような音響を大井にも導入して欲しい。
図書館整理日?! 日数が長いです。平日、土、日の利用時間を延長してほしい
土・日をもっと遅くまで開館してほしい。月曜は祝日で休みのことが多いから、休館日は平日の別の日にしてほしい。平日は勤めで無理。税金払って自分が休みの日に利用できないのは大変不満。
土・日が 17 時まででは早すぎですね。(大井)
電卓を禁止してもらいたい。川越や都内の図書館では禁止です。
大変だとは思いますが、便利さとしては無休を願います。
ステレオの雑誌を復活、再導入をお願いします。オーディオの本がない。
書籍消毒機大井にもほしい
書庫にある本の貸出をお願いした時、お呼びするのでお待ちくださいと言われたけれどいつまでたっても呼ばれなかった。そろそろあるだろうと思ってカウンターに行ったら用意されていましたけれど…。早く帰りたかったので用意できた時点で呼んでいただきたかったです。
消毒器を設置して欲しい
上記サービスを大井図書館にも導入してほしい。
児童書の並べ方がよくわからず、いつも迷ってしまう。
今回は大井図書館でしたが、3 件の図書館及び川越の高階図書館等を利用しています。点訳をしていますので、資料も沢山必要とします。いつも利用していますが、点訳の為の調べ物が難しく、職員の方々には常ならずお世話になり対応していただき、感謝致しております。図書はサピエに寄贈しています。ボランティアなので、協力いただけると本当に助かります。いつもありがとうございます。
上福岡図書館のように充実させてほしい。土日の時間を長くしてほしい。
上福岡図書館と同じように大井にも消毒機等設置したらいいのではないかと思います。
貸出し期間が 3 週間程あると、20 冊が読みきれる。
貸出期間が 2 週間だと長いものの場合読みきれない場合がある。以前は貸し出し期間が 3 週間だったのが 2 週間になった

開館時間が長くなったことで、仕事帰りにちょっと寄ることができるようになりたすかっています。また、インターネットで検索予約もできるシステムはととてもありがたいです。
大井の方は、上福岡のように子供のきせつの本のしょうかいをもっと目立たせたりかわいくしてほしい。コーナーはあるが子供が見れる本があまりなかった。
大井の開館の時刻を 19:00 までにしたい。大井の内容が貧弱、読みたい本が上福岡に多い
大井図書館をもっと小さい子や小学生が使いやすく、わかりやすくなるといいなと思います。今のままでは、子ども達自身で好きな（絵）本を選ぶのがとても難しいです。線路をはさんだ上福岡図書館に行きたくても行けない人がたくさんいると思います。大井図書館の発展を心からのぞみます！
大井図書館しか利用していないので上福岡の環境がわかりませんが、大井はだいぶ遅れている感じです。新刊本も少ないように感じます。読みたい本は予約するしかない状態です。
大井図書館が市としての中心たる図書館なら、もっとお金を掛けてほしい。全体的な雰囲気・明るさ・利用したくなる感じが上福岡に負けている。
大井図書館、土日も PM7:00 まで位だとありがたいです。
以前から3つある館すべてが休みが一緒だったり、時間が早めに閉館することにととても不満だったので、休みをずらしたりしてもらい満足しています。振替休みや夏休みなどの子供も助かっています。ありがとうございます。※子供向けの学習マンガやよみものがさらに充実するとうれしいです。
B13 は特定の人だけ使っている（使おうとしても長時間占有されている）よいものだけど公共の施設には不要と思います。
・新聞を読む人と学生に席を長時間占拠されているので、気軽に使える閲覧スペースを増やしてほしい。・土日ももっと遅くまで開館してほしい。
（B14 について）現代はどこへ行っても音が氾濫しています。聞きたくない音を聞かされるのは苦痛です。必要ないと思います。いやしの音も各人各様違います。

問3. 施設管理についての記述欄
利用者の声大きいことがあり気になることがあります。
よみきかせ2Fの時の床、ほこり等きれいになっているともっと良いです
古い設備で限界があると思うので、喚起などもっとできたら、と思うが、現状の中ではきちんとできていると思う。

図書館それぞれで、探すのに苦勞もしますが、それも楽しみです。但し質問に対し、配置に対して、すぐにすべての図書館で対応出来ると嬉しく思います。
どこもそうなんですけど（図書館に限らず他の公共施設など・・・）大声を出す方が（大声でしゃべる等）いる事など
トイレをきれいにしたい
トイレの洋式が少ない。子供用トイレがない。
トイレの設備が古いのが少し難点。子供向けのイベントがある日はあまりにもにぎやか過ぎる事があるのでもう少し注意してほしい。
トイレにウォシュレットがあった方がよい
トイレが和式、男子用故障（2階）水の出が悪い（水圧）トイレ案内版目立ちやすくして
トイレが旧く、広くウォシュレット位にかえてほしい。来年には回りに住宅、ケーズができるので、レイアウト変更し、広く座できるようにしてほしい。
トイレ（大）がせまい、何とかしてほしい。
テニス（硬式）の本が古すぎだと思います。新しいテニスの本をそろえてほしいです。テニス雑誌だけではものたりません。以前に朝霞図書館に行った時、テニスの本だけでも何十冊（20冊以上）もありおどろきました。建物の規模が違いますが、スポーツは今現在も進歩しています。新旧入れ替えを希望します。
調査用PCが混んでいる場合がある
多勢の人が入るのに、館内の空調などほとんど気にしていない。
咀嚼音が気になる人がいるのでとめてほしい
洗面所、大便所、せますぎる。洗面、手洗いの（水洗水口）自動水洗に
少し騒がしくしている人がいると、すぐに図書館の方がやんわりと注意しに行ってくれているように感じます。仕事とはいえ立派だと思います。
新聞を読み終わったのに戻さないで、本を読んでもる人が多数いる。
小学生がアメなどを食べながら本を読んでいる。
市庁舎に準じウォシュレットに改装すべき。
雑誌のコーナーの後にすぐ人がいてさがしづらい
子ども一人でトイレに行かせるのはこわいです。カウンタからは見えていないので。
館内の照明が暗い。明るくしてほしい。もっと読みやすくしてほしい。
館内の閲覧コーナー、スペースがもう少し広いといいですね。
上福岡と西公民館のレスポンスが悪い。大井はまあ満足
大きな声で話している大人（利用者）いることが気になりました。子どもにマナーを教えるべき立場なのに…。スタッフの方に注意してほしいと思いました。

大井は古いので入り口も暗いし明るい図書館であってほしいです。トイレも暗いので使いにくい。
大井の休憩スペースはもっと快適であってほしい。この時期は寒いし人目が気になる。
大井図書館の1Fのトイレが古すぎます。利用者の声の大きさが気になります。相談コーナーをつくり、ブースのようにしたらどうでしょうか？（簡単なカベを作る）
打ち合わせ、調べ物、指導するための机が少ない、必ず一人で来なければならない場所なのではないでしょうか
いつもトイレの洗剤がつまっていて出ない。容器の洗剤の口が汚らしい。
以前は、雑誌が全然別な場所に置いてあったりして困っていましたが、最近はきちんと置くべき場所におさまっているので、見つけやすくありがたいです。予約をしている本が、次の番になっても全く回ってこないことがあります。前の人で延滞をしていたら、すぐに注意してほしいです。携帯からの予約で、とてもスムーズに借りられるので良いです。図書館の方々もとても親切で色々教えてもらって助かります。
雨の日など、年配男性がイスを独せんして眠っているのが不快。
DVD、CDの利用の仕方や学習室の利用等が表示されていたらもっと利用したい。
・本が汚れていることが多い。せめて表面だけでもアルコールでふくなどもう少し気を使ってもらえれば。

問4. 図書館に対するご意見やご要望についての記述欄
老人なので満足して利用しています。特に老人なので、ありがたいです。自宅が近く利用便利。
話題の書籍等は冊数を多くしてほしいです。リクエストして半年、半年以上読めないのは困ります。
話題になった本はぜひ入れてほしい。
冷暖房が強すぎる。冷房がききすぎて寒く感じる（長くいると）、暖房が暑すぎると感じる。外気温との差が大きすぎる。
リクエストサービスに関しましていつも迅速に対応していただいているので大変ありがたいと思っています。スタッフの方に親切にいただけてます。これからも利用させていただきますのでよろしくお願いします。
良く利用しますが、よく管理されていると思います。スタッフも満足。
要望としては、大活字本の増加を希望します。宜しく。
もう少し広い場所にもっと大きな図書館をつくりませんか？どこもアクセスしやすいです。車で行きやすいところがいいです。
本の人気ランキングが知りたいです

他の地域では、通帳のようなものを作り、読んだ本の題名が記載され、子ども達がかけるのを楽しんでるというニュースをみました。小学生のみ無料で、その他は有料のようです。ふじみ野市でも導入して頂けたらな…と思いました。又は、今まで自分が借りた本の題名をホームページでみる事ができたら、いろいろ思い出すこともあり楽しいかなと思いました。

一人で座って読める場所が少ない。レイアウトの変更で多くする。子供室が広すぎる。妊婦が良くよむ本は、しゃがまないところにおねがいしたいです。

人気のシリーズは、2冊ぐらいずつ置いてもらえると助かります。まわってくるのに時間がかかるので。

人気でなかなか順番がこない本もありますが新しい本もたくさん入ってきて、いろんな本を読めています、助かります。

なかなかむづかしいと思いますが、(スペース等の確保もありますが…) 大井図書館にも消毒機を導入(設置)していただければと思います

図書館に来るのが楽しみです。大井図書館ですが、本が古いです。又、専門書ではありませんが、絵手紙、俳画関係が少ないです。両方共1ヶ月位多く日を取って頂けたらうれしいです。私は本が大好きです。高齢ですので買わずにこちらでゆっくり読んでいます。又、玄関の持ち帰りコーナーは大変良い。

トイレにハンドドライヤーが欲しい。

トイレが古いので長居する気になれない。

電子 Book の貸出を実現して欲しい

小さい頃から子供を連れて大井図書館には通っています。顔ぶれもあまり変わらずあたたかい対応をしていただいているので、子供も気持ち良く図書館通いをつづけ、おかげさまで本の好きな子ども達に育ちました。今、余分な部分、一見無駄な部分を切り捨てていくような流れがありますが、このようなあたたかい場を持ち続けていくことが、子供の未来の可能性をひろげ、長い目で人を育てていく大切な場になるのではないかと思います。

地域密着と放置はちがうと思う。資料館と何らかの散策スペースがあるなら、もっと有効利用してほしい。2階も何らかの常設スペースにならないものか。民営でなくとも飲料の販売やフタ付き容器による持参を許可したり、幼児スペースを設けるなりすれば、向かいの市民の森利用者や、今後電器店ができたときの利用客増加につながるかもしれない。

食べる所がわけていていいけど、外で食べてほしいです。たまに、本のページがやぶれていることが多いので、かえされた時に、中を見てください。子どもが見るDVDの数が少ないのでふやしてください。

態度はどの図書館もよくなっていると思います。盲人の方の接し方も、そこそこのようですが、拡大鏡とかの位置とかがわからなく又、置いてなくて、あると便利と書いていたことを思い出します。いつもお世話になりありがとうございます。感謝致します。ここも私の意見ではありませんが、先日埼玉県のほかの部会の集まりがあった時に、図書館はいろいろなジャンルの本をあつかうので、図書館であるとその人「弁護士」さんがいていました。「まんがあり」「週刊誌あり」諸々の本があることがりそうです。私もそれは感じることはしばしばあります。

蔵書がないときにリクエストすると隣接図書館から取り寄せてくれるのが助かります。ネットで予約することが多く、読んだ本の履歴（感想欄もあれば、セキュリティを確保した上で）などが残るといいと思います。大井図書館の展示などは知らないことが発見できて楽しみです。武器も作っていたことがこれからも昔のことであってほしいと思います。あまり、カフェとか作らずにこのままでいいと思います。（TUTAYAは反対です！）

少し暗い。

新着本の充実をよろしくお願いします。

新刊本も話題のものは保持して欲しい

新刊本のまち日数が長いのは何とかならないか？（何ヶ月も先に読むことになるので）文庫本を探す時に上の方は探しづらい（文庫本が小さいため）

シリーズ物がいろいろな図書館に分かれている事が不便。借りたくてもシリーズの1巻目が無いなど。予約できるのは助かるが、元々同じ図書館にシリーズが丸ごと置いてあったら良いなと思います。

小学校高学年の娘と来館します。娘が好きな「青い鳥文庫」の本が充実しているようで、予約サービスも利用しながら、沢山の本を読ませていただいています。引き続き蔵書を増やしていただけたら嬉しく思います。いつもありがとうございます。

週刊、雑誌、貸出日数1週間に。

社会科学の学術本もそろえてほしいと思います。

健康に関する雑誌をそろえてほしい。高齢者向きの雑誌・生き甲斐作りの本をそろえてほしい。高齢になると自分で買っても、「つんどく」になるし、幅広く読めない。保存方法に困ってしまう。

教科書コーナーができ、子どもの勉強に合わせて私も本を借りてより勉強を深められるのでありがたいです。教科書に載っていない部分もあるので子どもも興味を持って借りています。

館内中央の向い合せの席を利用される老人（大部分男性）の方で、セキ、クシャミを前を向いたままする常識のない人がよく見かける。狭い空間なのでとても気になる。マスクをしないでこの様な行動の人には、職員がさりげなく注意して欲しい。新聞のストック場所も読み終えた後、元の指定場所に戻さず、上下、他紙のストック場所に置く人がよくいる。又、週間ストック分の台で立ち読みする人もよくいるが、出入口に立たれているのと同じ事で、収納時や取り出し時に収納や取り出しをする人がいちいち「スイマセン」と声かけしなければならないのは本末転倒ではないのか、スムーズに利用できる様な策を考慮願いたい。当日紙をカウンター内に保管しているのには一応訳があるであろうと理解するが、一人で取っ替え、ひっ替え何紙も読む人がいるが、図書館利用ならではの事とは思いますが、その様な人が7人もいとなかなか日刊紙にありつけない場合がある。当日の日刊紙はいつその事全紙カウンター保管にして、借り入れカードを提示させ、一人2紙までとしたらいかがかと思う。どこにも行く所がなく、当館で半日近く上記のように日刊紙を専用する人は、今後増える事はあっても減る事はないと予想する。対応策を考えておく必要があるのでは。客だから、市民だからと言ってワガママを許したら迷惑する人が必ずいる。（いずれも大井図書館での感想）

上福岡図書館は本がたくさんあるが、どこに何があるのかわからない為、大井と西公民館しか利用していません。

上福岡図書館の自転車置場の位置見直し、上福岡図書館入口左側の角をなくして、駐車場所へ入りやすくしてほしい。この先新住宅側道路からの出入りはあるか。西公民館民家の木のヤニがおちる。

上福岡図書館に蔵書が集まりすぎていると思います。本は実際に手にとって、活字の大きさ、行間も含めて自分にとって楽しめるか読みやすいか等々で選びます。リクエストで他から取り寄せて頂いても、字が細かい、行間がつまっているなどで読みづらく、手間を掛けさせて申し訳なかったと思うことがあります。

上福岡図書館で本を探してもらったり、カウンターの対応があまりスムーズでない。聞いてもわからない等もっとよく調べてほしい。

上福岡と大井のサービス所蔵に違いが多い気がする。予約をした本来館1時間後にとりおきのしらせがくることがある

買入する本の選定（定規的）がどのように行われているのか、リクエストを受け入れて欲しい

各図書館で蔵書のバランスが悪いように思います。リクエスト本を依頼するとほとんどが上福岡図書館所蔵です。借りたい時に無い本が多いです。

会議室など空いていたら、サークル等に貸して欲しいです。

開館時間が長くなり、平日でも使えることに大変満足しています。

お話し会によく来ています。担当の方がもう少しこちらにわかりやすい読み方をしてくれと嬉しいです。(楽しそうにする。絵本の向きを気にする。) 少し辛口コメントをしてしまいましたが、お話し会はとても楽しく大変ありがたいです。
大井は子供の図書が充実していて、展示もみやすい。
大井図書館を転入してから約8年間利用しています。子どもをもつと、より、絵本の選びにくさなどとても不便に感じていました。小学生向けの本も紹介コーナーが取り入れられたくらいで、入り口から入ってすぐ感じられるうす暗さ…年寄りの方々がびっしりと座っている椅子コーナー…。今長女は年長でもうすぐ小学生になります。今は私が絵本選びをリードしていますが、のちに本人が利用するようになる時、もっと使いやすい学びやすい環境になっていればいいなあー…と2週間に1度行くたびに心の中でつぶやいています。今のままでは、ヨーカドーの本屋さんに行った方が本人達はとてもたのしそうです。
大井図書館も開館時間を拡大して欲しいです。
大井図書館みなさん全員いっしょけんめい対応していただけてます。
大井図書館へ通ってますが、本冊が少ないです。でも取り寄せてもらえばいいのですが、来た時ないとちょっと残念です。そう言う時は他の図書館へ行ってますが。三芳図書館へ行って借りてきてます。
大井図書館の読み聞かせですが、先日、本を探したかったのに、読み聞かせや手遊びで利用していて終わるまで探せなかったです。別の場所をお願いしたいです。時間に余裕がある時は待てますが、幼稚園バスの帰りの時間があって、早くしたかったのですが……。小学校の読み聞かせの為に本を探していました。
大井図書館の入り口の飲食スペースはいらないと思います。又は外にベンチを置く等、食べ物のおいが気になります。
大井図書館の「電車でいこう」シリーズをふやしてほしい
大井図書館にも、カフェコーナーがあるとうれしい。(自販機だけでも良いので…) ふじみ野駅周辺に分館があるとうれしい。(返却ポストだけでもあれば…)
大井図書館がんばって下さい！休館日は火～木の間！
大井図書館。もっと美術関連の本がほしい。生まれてからずっとふじみ野市在中で、図書館をよく利用しますが、あまり内容の変化がないように感じます。無理は承知なのですが、上福岡図書館くらい大きくして、本の所蔵数が増やせたらいいのになと思います。
大井図書館、駐車場は便利ですが、年配の男性の利用者が多く、(上福岡図書館や富士見市の図書館、ふじみ野分館と比べると) ゆっくりできません。もう少しすわるスペースがあるとうれしいです。
大井と上福岡のサービスレベルがずい分違う。
大井しか使っていないので差のないように明るい所がほしいです。

絵本の分類？作者名でならべてほしい。
駅近くに返却ポストがあれば…。
飲食禁止であるが、夏などは飲み物ぐらいは飲めるようにしてほしい。
いつも利用させてもらっています。これからもよろしくお願いします。
いつも利用させて頂き、お世話になっております。所蔵するDVD一覧がもう少し分かりやすく見やすいと助かります。子どもが一緒だとファイル？から探すのは大変なので…ご検討頂ければと思います。
いつも子供（1歳）と一緒に利用させてもらっています。毎週読みきかせは楽しみで、子供も絵本や手遊びの時は夢中で見て良い刺激になっています。（週2回というのもありがたいです）私も読みたい本をインターネットからすぐ予約出来るのは大変便利でよく活用しています。だいたい読みたい本が上福岡にあるようで、マニアックな本や新しい本があることも驚きですが、予約したらすぐに届いて翌日くらいに読めて有難いです。スタッフの方も大変丁寧で、子供の名前も覚えて下さったり、一緒に絵本を選んで下さったりして親切に対応して頂いています。近くにこんなに良い図書館があつて良かったと思える憩いの場です。これからもぜひ利用したいと思います。
いつも気持ちよく利用しています！
いつも大井図書館を利用しています。自分の本棚のように使わせてもらって、大変満足しています。ありがとうございます。
いつもありがとうございます。
いつもありがとうございます。
いつもありがとうございます。
いつもありがとうございます。満足しています。
以前より工夫されている点が多く、とても助かったり魅力を感じます。（絵本コーナー）教科書に合わせた本のコーナーや背表紙に学年表示があるのは助かります。本の要約がついたポップもとても魅力的です。
以前CDをかりたところ傷だらけでほぼ使えなかった。定期的にこちらもチェックしてもらえると助かる。
いいと思いますよ
アンケートで上福岡に育児コンシェルジュがいるのを知った。大井でも、そういう方がいると良いと思った。
新しい本を入れてほしい。注文すると時間がかかる。
新しい分野の本との出会いは、棚に戻る前の「今日返ってきた本」が一時的に置いてあるところにひそんでいます。ここで今まで気づかなかった新しい本との出会いがあります
S Fやホラーのジャンルの本が少ない

DVDをもっとふやしてほしいです。子供用。しかけ絵本がおいてあるコーナーがあるとたのしいです。

DVDを充実して欲しい

1)自転車置き場が狭すぎる。入れない時がある（以前みたいにバイク置場の設置）2)軽自動車専用駐車場が空いているのに他の場所に止めないでほしい。3)自習室が満席で使えない。利用したい人がいる時は、その都度、自習室を開放してほしい

・真夏は館内が少し暑いと感じる時がある。（雨あがりでも暑い日など）・毎月、季節にあった絵本の展示があつて、とても良いです。（読み聞かせの参考になります）・夏休みの読書感想文の書き方の本や自由研究の本はとても助かりました。

・本の貸出しや延滞督促に本の名前を表記しないのは、毎回困っている。返却時のチェックがめんどろ（不明）で仕方がない。こんな図書館は他の自治体で経験がないので市の勝手な都合によるものと思われる。・大井図書館のパソコンとの通路の??がほしい。・過去、投書しても回答がない

・上福岡図書館の場合 道路側に休憩用の椅子が置かれている。その前に机があり勉強中の学生さんの姿を見掛ける場合もある。問題はその机と本棚の通路が狭いため、本を捜す時に少々不便な時あり。再考を願う。

※記述欄は原文のまま転記しました。

【上福岡図書館】

問3. 接遇についての記述欄

リクエストをお願いをよくしますが大変親切で有難く思っています。一番気になった事、本の頁を折るな、一度折るとそれが直りませんから皆様気をつけましょう（返却日の紙をはさみましょう）

昔あったようなお役所的な対応（←ことばが悪くてすみません）がなくて、とても気持ちよくりようできてます。

みなさん親切で、とても良くしていただいて感謝しています。

皆様の対応は非常に親切で満足しています。ありがとうございます。特に休館日が月1日となったのと、時間が長くなったのはとてもありがたいです。

本の内容地図の一部等有料でよいのでコピーしていただけたらうれしいです。地図の一部等ナイフで切られているのでこうしたこともなくなるのではないのでしょうか？

本がきっちり入っている場合があります取り出せない時があります。目いっぱい本を入れないようお願い致します。

返却した本が臭いといわれた。消臭ボックス(?)に入れようとしたら自分たちスタッフがやるからと言われた。二人のスタッフが匂いをかいでいて不快だった。(半年位前のことです) お聞きすればよく対応して下さいます。
不満はあまりなし。以前スタッフさんの靴音がカチン!今は気になりません。
ビデオ展示が不満。具体例 DVD など一番下の段にあるので不便で興味を無くする。
名札におりがみをかざっているなどとても好印象です。とても話しかけやすい雰囲気です。安心して過ごします。おはなし会の時もスタッフの皆さんがとても優しいので親自身も楽しく過ごすことができます。
ドライブだけが楽しみで(70代年金だけが頼り人)なるべく新しいロード本が欲しい。
とてもよくして下さい、ありがとうございます。
図書内容を少し増やしてほしい(新本)
図書カードできればすぐ返してほしい。もってうろうろ予約の本を探しに行かないでほしい。
特に問題はないと思います。いつも丁寧に対応してもらっています。
時々体験(職場)している生徒さんがいらっしゃいますが、その方もあいさつがほしいです。
小さな子どもを連れてくる時に声をかけていただいて、絵本を読んでくださったり、子どもを見ていただいている間に本を探すことができとても助かりました。
小さい子供にも声をかけて、バイバイしてくれたりするので、子供もよろこんでいます。
男性職員から本を返却したのに未返却だと言われ、自宅に帰って確認したら返却していたが、そのむねをはなし了承してもらったが、あやまりなし。良く確認してほしい。
大変良いです。
数人ですが不慣れで遅いスタッフがいる。
親切、ていねい
新規になってからスタッフの対応が一段と良くなりました。カウンターで本の返却、借用時にありがとうと声かけされると、こちらもありがとうと笑顔になります。
新規事業になりスタッフの対応が良くなったと思います。以前は挨拶もあまりなく、対応も感じ良いものではなかったです。
市で運営されていた時は、服装がバラバラで汚らしかった。特に中年の女性がブルージーンズで仕事していて汚らしかった。指定管理者になってからは服装が統一されていて清潔感を感じる。
時間が長くなり、とても助かります。今後続けて頂けると助かります。
このアンケートの「やや満足」と「やや不満」のあいだに、「ふつう」があった方がいいのでは?と思います。
個人的に挨拶は不要。

公務員的な紋切り型の返答が多い。もう少し利用者目線の対応が望ましい。出来ないことは出来ないでいいが、出来ること、可能なことをもう少しすすんでやってほしい。こちらが「～できますね？」と望まない「ではそうしてみます」とならない。
貸出で並んでいると、すぐ別のカウンターをあけてくれるのがとても嬉しい。時々誰も気付いてもらえないことがある、悲しい、、、でも本当に時々、、です
貸し出しチェックを受けたのに、出口でアラームが鳴った。貸し出し担当の磁気チェックもれなのに、いやな気分であった。
貸出カウンターの作業がスムーズな方と、すごく遅い方がいるのが気になります。時間があまりなく、焦っている時にものすごく待たされた上、解除(?)がうまくできていなかったのかゲートが鳴ってイライラしたことがあります。また、インターンシップの方がいた時に誰もフォローに入っておらず、カウンターにその方 1 人ということがありました。貸出作業は遅く、予約本の取り扱いもよくわかっていないようでまたされすぎて、ちょっとどうにかして!と思いました。もう少しスムーズにして欲しいと思います。
カウンターに行った時のスタッフさんの対応がみなさんととてもよくて気持ちがいいです。
おはなし会に参加してるので、本の貸出カウンターでも「〇〇ちゃん」と声を掛けていたできうれしく思います。
いつも大変に親切にいただいています。有難うございます。
いつも笑顔で対応していただきありがとうございます。
以前より、明るく挨拶してくれる
明るく、はきはきとしていて素晴らしいです。
CDやDVDのリクエストに関してはわからないことが多いので、何が良くてなにがダメなのか詳しく教えてほしい。
①館内がうるさい。特に子供づれの母親。図書館という場所を忘れていてスタッフが注意をしていない。②健康(?)関連の新しいものがほとんどなし(川口図書館の10分の1)

問3. サービス及び新規事業についての記述欄
中高生のゲームはダメ
リクエストサービス助かっています。
夜の催し(大人向け)などあったらワクワクします。
夜遅くまでご苦労様です。
夜遅くまであいていて助かるけれど働きすぎでは?
読む速度が遅いので、貸し出し期間が永くなるのを望みます。
無料のWifi環境があったらうれしい。

無料でW i - F i が使えるとありがたい。すでに使えるとしたら、パスワードの掲示などして欲しい。
満足、OK
本棚に詰め込みすぎて目的の本が出しにくい。少しスペースがあればいい。
ほとんどインターネットを利用させていただいていますが、印刷できません。コピーができるとありがたいです。利用料金が必要であれば賛成します。
古い本の中に汚れをわざと付けたものがある。
パソコン教室（何回でも参加可能、有料でもよい）を開いて下さい。
入ってすぐの季節の絵本よく利用します。（上福）
ネットのリクエストの仕方が分からない。ネットでの予約が多いので、ネットでのリクエストも受け付けてほしい。ネットの予約には大変満足している。
鳥のさえずり音が大きすぎてうるさく感じた。
とにかく本が汚い。時々分類がデタラメ
図書館の職員さんのおすすめの本特集などの展示が月 1 毎にあるといいな一と思いました。本屋さんみたいで楽しそうな雰囲気になりそうです。
特段なし
データ入力が一定なのか疑問（人によって違うのかも…）画面が見づらいのもあります。つかっていないのでわかりません。 パソコンをつかえない者にとっては不便です。
単行本の数が少ない。特に作家 1 名に対する本数が少ない。
新聞（朝日読売など）ほとんど読めない。1 人がかかえ込んで持っていることが多い。
新着図書が延長できなくなってしまった…。特集のものかな。次の予約がなければ延長できるようにしてほしい。育児コンシェルジュ…手もちぶさたっぽい。いらない？鳥の声…気になります。何もないほうがいい。ある一定のサイクルでまわっているので機械的でリラックスできるような音じゃないです。データベース…あんまり役に立つようなものじゃなかった。操作もわかりにくい。
新刊購入は個人的には政治関連を希望。
新刊がすべて予約されてしまい館内利用者用へ貸出不可を用意していただきたい。
知らないサービスがたくさんあったので、市報などでもっと図書館のことを知りたいと思います。
書籍消毒機は時間がかかります。最初は使っていましたが今は使っていません。
食事をしている話し声が余りにひどい時があります。透明な遮音装置等を考えて欲しいです。靴音や新聞をめくる音が乱暴な人がいてイラッとする。返却する場所を駅付近にあると通学、通勤の人には親切なサービスです。
消毒機は一冊づつしか入らないようなので家でふいています。
使用したことがないのでわかりません。書籍消毒というのも大袈裟すぎた気も。

実はこの名作マンガとして出版されているんです！と書いて近くに置いてあるとすごく嬉しいです。
更に欲を言えば9時閉館が望ましい。
雑誌も普通の書籍と同じように延長できるようにして欲しい。鳥のさえずりは耳につく。正直いらないと思う。
子どもと一緒に時々おはなし会に参加してます。内容は楽しくてもっと参加したいのですが、子どもが好きな位置でお話をきかせてもらえらるともっと気が楽です。うちの子はうしろで見たいタイプなのに先生方に「もっと前へ前へ」と言われると困ります。その子のありのままを受け入れてもらえたら…。たとえ一番後ろのカベで聞いていても、その子の位置はその子に決めさせてあげてほしいのです。「どこでも好きな所へどうぞ」と言ってくれらると子どももプレッシャーなくなります。
高校生です。私にとって図書館は勉強に一番集中できる場所です。静かでとてもはかどります。ですが、営業時間をできれば夜の9時位にさせていただけるとありがたいです。毎日ではなくて良いので、週1日か2日位できればお願いしたいと思います。
月曜が休日の時の休館は火曜に振り替えするなどして休日開館を望みます。
空間音響はいらない。
空間音響デザインの音を聞いたことないのですが…。
上福岡の入り口の盲導鈴（ピンポン音）を別の音に変えられないでしょうか（くり返しきくのがつらいです）。
貸出が多い雑誌がなかなか見られない。予約しないと借りれないのでしょうか？どの号に何がのっているのかわからないため、何月号を予約していいのかわからない。人気の雑誌は図書館内で見る用に2冊買えないのでしょうか？
開館日数は近くの図書館より多く、CDの貸し出しも5枚(2週間)は大満足です。
開館時間の拡大は大学生の私にとってとても助かります。ありがとうございます。エアコンをもっときかせてもらえると嬉しいです。
開館時間の延長や開館日数の変更にとっても満足しています。ただサービスをいたくしたからなぜサービス向上になったのかが、どうしてなのかわかりません。
開館時間が長くなったのは、大変助かっています！以前からですが、蔵書が充実しているのありがたいです。またインターネットから予約・リクエストできるのも助かっています。
開館時間が長くなったことと休館日がないのは助かる。
海外本について 大人むけ（有名な本（罪とばつなど）は書庫でなくふつうに並べてほしい） 児童向け、海外のお話？と大きく四角のはこがおいてあるがちゃんれつがよくわかりません。・夏目そうせきの特集はよいと思います。・本を借りたときにページがとれているのがありました。テープでとめておきましたがC h e c kできないのでしょうか。

音響を流してもらえるのは、子連れにはとても有り難い。静か過ぎると、どうしても子どもが少しでも音をたてた時に怒ってしまうので。音響のおかげで、子どもと気軽に足を運べるようになった。。
音響のない日がある。
音響デザインについてはじめて知った。もう少し主張してもいいのでは？
音楽が流れていれば人の話し声が気にならないのと思う。子供と調べ物の為に来たが、子供と話し合うのも気を使ってしまう。
お話し会は10時からやってほしい。11時だと子どもがおなかですいてぐずるなど気をつかう。絵本は作者名だとさがしづらい。
おはなし会などはほとんど平日、週末はおはなし会がありません。英語の絵本はある程度あるが、中国語や他の言語の絵本が少ない。とくに中国語の絵本、この地域では需要あると思います。日本の絵本の中国語版なら、子どもは物語がわかるのもっと興味を持ってくれると思います。外国語の絵本の読み聞かせ（おはなし会）もやってほしい。
おはなし会が週に2回あるのは習慣になるし、よく利用しています。（他の市では月2回とかでした。）
大井図書館は棚が高いので、もう少し踏み台などを高い棚の近くにわかりやすく置いておいて欲しい。
映画を見に行ったら席がいっぱいで見られなかった。（上福岡図書館で）
今までは仕事帰りに行けなくて不便を感じていましたが、日数も増え時間も拡大されたのでいつでも行けるようになりとても助かってます。
育児書が古いものが多い感じます。（例＊離乳食図書と最新の発行が2009年のもの）実用書なので定期的に新しい書籍を購入いただけると利用しやすい。
育児コンシェルジュは利用したことがありませんが、良い取り組みだと思います。
新しいサービスについて、使用時間が短いのでまだ知りませんでした。今後より利用していきたいと思いました。
web ページの利用者メニューの使い勝手を良くして欲しい。（どの階層からでも利用者メニューのホーム画面に移れるようにして欲しい）
B14 に対して、残念ながらけっこう耳障りです。音は無いほうが良い。
B14) 音楽の方が良い
B14 何でしょうか？
B13 知らなかった。B14 聞こえなかった。B15 知らなかった。
B13 消毒が一冊ずつひらいてだと、子供の本なので消毒したいのですが、時間と手間がかかって出来ない。B14 感じたことがない。
B12 育児コンシェルジュについて知りませんでした。もっとアピールしては？

B11、大変満足です。スタッフの人数（カウンター）も増員されたのか、対応が速く親切で ていねいです。イベントコーナーは思わず立ちどまる、展示は思わずニヤリとして借りて しまいます。（掘り出しもの！という感じ）夏の送風機（氷のボトル）には心地よく感心し ました。
1 歳の子供がいるので、育児コンシェルジュがいるのはとても助かります。図書館がとても しやすい場所になりました。
・パソコンにて、ログインして、本を登録すると 1 回で自分のパスワード番号がきえてし まいます。（再入力めんどいです。）・本を探したり、保存したりする 1 回ごとの動作で消 えないでほしい。
・月曜開館日がふえたのはありがたいが、不定（月間数回）なのは困る。・ 17 時閉館は早 すぎる、19 時または 18 時までやってもらいたい。
・ 20 時までになり主人が仕事帰りに立ち寄れると喜んでいきます。・おはなし会の 2F ホール 開放時、育児コンシェルジュさんを中心にママさん同士がお話する機会があつて有難い です。
「サービス向上」にあまり過剰にならず、現状のサービスを続けてほしい。開館日数や開 館時間（～17 時まで）も以前のままで良いです。鳥のさえずりなどの音響もいらな いと思います。
（※B14 の欄に記述）（音響は）何もなくてよい。

問 3. 施設管理についての記述欄
椅子が汚く、少ない。
冷房は早く直して欲しかった。
利用者のケータイが鳴ることがあるので、個人で注意することだけど、マナーモードに 関する貼紙も、わかりやすく必要だと思う。
ラウンジの係員の声がうるさい。
予約の本を受け取りに来るだけなので、館内の細かいサービスの事は気にしていません。
予算もあると思いますが、閲覧席のイスが古くてかたいので、新しいものと変えてほ しいです。
満足、OK
窓側の椅子、日当たり強く暑い。
本を入れるカートがあるとありがたいです。かごとと大変な場合がある。
本の棚の案内図が入口付近だとさらに良い。
本の固有番号がどこにあるか入り口あたりに図示して欲しい。

本の間にしおりとか、かし出し期間のお知らせなどいらないものが入っていてそれをすてるのにゴミばこがない。あとけんさくしてさがしたあとの紙もいらないのですが、すてていけないのかと思って家ですてています。
本が好きな老女です。10分歩いて来れる地に在り、私の生活の一端の楽しみでございます。これからもよろしく御願い申し上げます（90才の女性より）。
勉強コーナーでは飲み物を飲む学生さんを多く見ます。
浮浪者の方がいて、不快になることがある。
寝ている人、変わった人がたまにいて、雰囲気が悪くなる時があるため。
妊娠中の為洋式トイレがいいのですが、少ないので不便です。
夏休み中等、時々、中高生が入り口付近の広場で騒いでいるのは残念です。
図書館の利用時もう少し静かだと良いと思う時が時々ありますね。
特に不満もなく、利用させてもらいありがたく思っています。
特段なし
トイレを改修してほしい。
トイレの洋式化が少ない
トイレのせっけんは、あれではない方がよい。
トイレがもっときれいで子供も使いやすいと嬉しい。
ちいさい子が使う円形のスペースの地面や窓ガラス及びその下の木の台、掃除がちょっと足りないかなと思います。ほこりやごみ、虫の死骸が溜まっています。
端末で本を探すときの（プリンターで印刷された紙に書いてあるもの）「記号」と「本棚の場所」の表示が一致していないのでわかりづらい。
男子トイレにトイレットペーパーがありませんでした。10/30 12時
シートがきたない。
子供の歩廻る音や大声。
子どもが走り回ってうるさい時があった。
こどもが時々にごやかですが（親や兄弟のおしゃべりていど）、かまわないと思う。少しぐらい雑音があったほうがほっとできてよい。
子供がさわぐ時があります。その時は注意お願い致します。
子供がさわいでも注意していない。
子どもが大声を出してうるさい時がある
子どもが2才位の頃声を出さないで静かにするように言わなくてはならず、なかなか来館できなかった。
コーヒーマーカーの臭気がかなり気になる。メンテナンスをひんばんにしていない時とくゆるの異臭。
コーヒー等に飲み物も有、大変満足しています。

軽飲食コーナーがあると良いと思います。
クーラーの効きが良くないと言っていましたが、私自身はちょうど良いと感じました。
空調設備がわるい。(夏暑く、冬寒い)
希望するジャンルの本を気軽に相談できるといい
喫茶コーナーが入りにくい。案内でもあれば、注文しなければいけないのか、自販機のものでも座れるのか？区別があればと思う。
館内の臭いが気になる。
館内がもう少しあたたかみのある明るさだと良い。(大井は全体的にグレートーンで暗いイメージ…) トイレは洋式を増やして、もう少し明るくしてほしい。
開館時間が伸びたので夕方入口の前だけでももう少し明るくしていただけるとありがたい。館内が少し暗く感じる(上福岡)
オムツ交換のベッドがベルトがないため、動く子どもだと少し危なく、オムツの交換がしづらいです。
お子さんや、話し声が少し気になる時があります。
入口のセンサー、狭い。地震などあった時、逃げにくくてそこで滞ってしまいそうで怖い。車イスはとおれるのだろうか…。子どもが立ち止まっているとドキドキしちゃう…。ほかにあまり出口がないので、真ん中の板にぶつかりそうになる。強い電磁波がでていているのでいつも嫌な気もちでなるべく素早く通り抜けるようにしている。衛生的とはいいがたい方が何人もいて、臭いがすごくていきたい棚にいけない。イスに座るのにためらってしまう。カードのない人は入館できないようにできればいいなあ…。このせいでこの館にくる頻度を減らした…。安心して読んだりするのは他館。(他の市)これから冬になって増えてきそうで…。
いつもお世話になっています。助かっています。
椅子に座って眠っている人がたまにいる。
DVD 機器がこわれていることが多い。
CD をすこし新しいものを入れてほしい。
C3について、走り回っている子供には是非スタッフが注意してほしい。(赤ちゃんの声や多少の子供の声はOK) あまりにも目に余る場合は是非お願いしたい。個人で注意しても全く聞き入れてもらいないので。。
C2 ヤクルトの飲み物に350ccが欲しい。乳製品を増やして欲しい。年中あたたかい物も欲しいです。庭がきれいになっていて気持ちよい。ありがとう！トイレを洋式にしてください。しゃがみこむのがしんどいので早急に！(洋式の数を増やすという意味です。)
①トイレのウォシュレットを温風乾燥はぜひ設置してほしい。②昨冬、暖房の故障手配がかなり長期に及んだように記憶していますが、そのようなことのないようお願いします。

・ほこりが棚や本にあり掃除があまり出来てないのかと思った。・他の図書館と比べるとうるさい。ある程度は我慢しますが最近特に不愉快に感じます（子供の声、大人の話し声、携帯のマナーなど）。

・図書館は乳児と一緒にいける数少ない施設のひとつです。予算に限りがあると存じますが、おむつ替えシート設置の検討をお願いします。・トイレの石けんが固形ですが、液体のほうが子供が手を洗いやすいので変更の検討をお願いします。

・視聴覚ホールのいすに座ったら、子供がダニのような虫に沢山さされたので、定期的に消毒などをしていただければと思います。・夏のエアコンがあまりきいてなくて、子供が暑がっていた。

問4. 図書館に対するご意見やご要望についての記述欄

真夏に異臭を放つ人をどうにかして貰いたい。書架の近くに座っているので、傍らに寄って本を探せない。

夏目そうせきフェアをやっていて興味がありましたが、マンガがなく残念でした。少し、マンガやライトノベルを増やすと若い人にも足が向くかもしれません。あとフェアとしての提案ですが、「実は面白い〇〇」とかやると目がいくと思います。「宗教」「神話」「俳句」「川柳？（入力注：青りゅう、の記入アリ）」難しそうと思って敬遠されていたものをPOPを作ったり、語る方がいると、良いと思います。20代ですが私はそういうものを勉強したいと思っていて、でもとっかかりがなくて困っていて、何かのきっかけを作るフェアがあったら良いなと思います。

音楽本の雑誌を増やして欲しい。PC（MAC）の最新の本を増やして欲しい。

予約していた本が用意できた時に送られてくるメールに「1週間以内に取りに来て下さい」と書かれていますが、具体的な日付（何月何日まで）と書かれていると便利でわかりやすいのではないかと思います。

予約システムはとても有効利用できています。忙しいので図書館でゆっくり本をさがせないのかかわりにさがして準備しといていただいだけ、受け取るだけですとても嬉しいです。「今度読みたい本」なども便利で良いです。子育てが終わってゆっくり本を探せるようになったら「びっくりの出会い」の本を探しにいきます。

読み聞かしつも、子どもも楽しみにしています！ありがとうございます。

よく利用させていただいてます。館内がいつもキレイでとても過ごしやすいです。YA向きの本が他の図書館よりも充実していて嬉しいです。

もっと一人一人の作家の本を出版している全本とはいわないけれど充実させてほしいです。いつも利用させていただきありがとうございます。

昔の「エデンの東」「太陽がいっぱい」「ウエストサイドストーリー」などを見たい。新しい本があればうれしい。(特に旅行記) CD で五木ひろし、吉幾三のが聞きたい。
三芳町立図書館にくらべて新刊リクエストの届くのが遅い。予約リクエストをとばされたことがある。(上福岡図書館)
本の帯ごと(「本格ミステリー」とか「〇〇さんの推せん」とか入ってる帯)、コーティングして貸し出ししていただけると、借りたことのない作家さんの本もジャンルが分かり、いろいろ読みたくなるので可能であれば導入していただきたいです。よろしくお願いします。
返却日の紙に何冊借りたか記入して欲しい。静岡県富士市の図書館でやっていてすごくいいアイデアだと思った。子どもの本も親がかりたりするので返し忘れがないか不安。夏休みの調べ物のイベント(小学生対象)来年度もやってほしい。本の探し方がイマイチわからずいつもくろうする。絵本のえらび方など直接聞くことができ親切なので助かる。いつもありがとうございます。(読み聞かせ等苦手だけど、こどもの為によもうという母親には本当助かります。)夜8時までになって本当にかりやすくなった。
平日の夕方や土日などに中学生ぐらいのグループが来てしゃべっているだけのを見かけます。静かに本を読もうとしている時に、とても迷惑です。常時巡回してとは言いませんが、1時間に1度くらいは職員の方が館内を巡回して騒がしい人間に注意してもらいたいです。私が図書館の方に望むのは館内で静かに読書できる環境を作ってほしいということです。友達ときて自習している人は大体うるさいことが多いので、閲覧席を自習していい場所と禁止の場所との二つに分けて欲しいです。(社会人専用席、中高生用席のような分け方でもいいのですが。)
古い本は入れ替えてほしい。(活字が小さいから)とじ不良が多い。汚れの多い本は始末してほしい。
古い本が多いので新しい本に更新して欲しいです。(例 10年以上も前の本とか2000年以前のとかあって古すぎます)
場所が変わるとき(本)、本をおぼえてるから、ないと、まだかたずけてないところに入ってるのしかそのしりーずがかりれないから、かわるとき、かみにはってしらせてください。本が見つけずらいからたなにあるならもっとわかりやすくしてほしいと思います。あさ早くきてもじゅんばんがばらばらでした。すぐかえたのはちかしつにいかないで、そのままおいてほしい。

西公も利用していますので続けてください。小さなところも落ち着きます。今回のシステムになって便利さは感じてる。夜の部になったけど、図書館及び図書室への往復の安全性、つまり道路や周囲の明るさやいざとなつての応対行動など、不足ではなかろうか。私に娘がいるなら夜は行かせたくないです。本の扱い方や無断で持っていくこともあろうから、この1年間での実際の数公表して欲しいです。公衆電話が敷地内に欲しい。パートのみならずボランティアの利用はいかがですか？アンケートを公表してください。半年に1回ずつアンケートを求めてもよいのでは？

夏に、ハチ、蚊、ハエがとんでいることがよくあった。

図書館を利用する理由は、私は奈良県にあります奈良大学の通信教育の文化財歴史学科に在学中です。今年度が最終年度になりますが、卒業の為の単位を取得するためのレポートを作成しています。(あと最低でも7科目ぐらいで、6000字ぐらいです。) レポートの材料として、図書館の本を利用させていただいております。70才を過ぎていますが、がんばって勉強したいと考えています。

図書館はしずかに利用できてとてもよいと感じました。ふじみんグッズがとてもかわいいと思いました。

特にありません。

読書など気持ちよく利用させてもらってます。

トイレの床を考えてもらいたい。

駐車場をもっと広くしてほしい。

小さい子(0才)の絵本が少し古いものが多く、キレイなものが少ない印象です。かたい本の絵本がもっとあるとうれしいです。

沢山の本に触れて新しい発見気付があった。楽しい時間がすごせます、よろしく。

蔵書をもう少し増やしてほしい。

蔵書が多く、読みたいと思う本がたくさんあります。これからも利用したいです。

専門書少ないと思います。きょうは着付けの本を借りに参りましたが、冊数はありますがどの本も内容が古いと感じました。新しい本をせめて1年毎に入れ替える等の工夫(手間)が欲しいと思います。

全体的に良く対応されています。

ぜひ「読書通帳」の導入を希望します。ネットで調べたところ「自動通帳方式」「手書き記入方式」「(シールを使った)お薬手帖方式」などがあるようなのですが、シール方式にするとコストも安いようですし、シールを手帖に貼るか借りている本のチェック用としてのみ使うか選べていいのでは？と思います。(今は、どの本の返却期限がいつまでかマメにメモしないと管理できないのが不便なので) また、もし通帳を導入していただければ、ぜひ子供だけでなく大人の希望者も利用できるようにしていただきたいです。(大人は有料とかでいいので！)

スピリチュアル系の本をもっと充実させてほしいです。埼玉中の本が借りれるのはいいし いです。
手芸、かばん作りの本など、いつも利用させていただいておりますが、少し内容が古いよ うに感じます。書店と同じようにはいかないと思いますが、最近のものを少しご購入いた だけたらと思います。
十分に満足しています。
児童書コーナーもよく利用させていただいておりますが、子どもには、著者名毎の並びは探 しづらさがあるようです。工夫していただけるとありがたいです。その他は、とっても利 用しやすく、家族で定期的に利用させていただいております。
指定管理者による図書館運営ですが、大いに宣伝すればいいのでは、前の運営より一段と よくなりました。
仕事上、土日休みなので、月に一度程度でかまわないので子ども向けのおはなし会を土日 に開催していただけるとありがたいです。また、人気のある蔵書については複数冊ご用意 をもう少し意識してもらえると助かります。時間が長くなり利用しやすくなりました。コ ーヒーもおいしいです（笑）
市外の人でも本のリクエストができるようにして欲しいです。
コミックを見たい時、西公民館へ行きます。お気に入りの作者が多く、満足しています。 このような便利な施設が近くにあることにいつも感謝しております。今後とも職員（スタ ッフ）の皆様も元気にして我々高齢者等にもさらに良き情報をお知らせ下さい。いつもス タッフに感謝しております。
子どもが毎週日曜日の映画会を楽しみにしています。スタッフの方がとても親切なようで 子どもが親しみやすいようです。今後ともよろしくお願いします。
子ども映画会などのスタッフの対応が丁寧です。
古典と思われる名作品がいつも用意されていると思われるので（私のとぼしい経験）満足 しています。
休館日が月1回になったことで利用しやすくなりました。（不定期の休みのため以前は月曜 日休みが続くと図書館にいけないことがあったため）かえされる前の一時的本のおきばで、 自分と同じ興味のある本が並んでいることや、今まで興味のなかった本に出会えるとうれ しいです。かりやすいです。
喫茶の中でもお茶（コーヒー）を飲みながらできるよう十分スペースをつくったらどう でしょう・ふかふか椅子はやめて、喫茶の裏側にはこしかけ高椅子、外をみながら椅子を 配置し、中側にも二人席を十分におく、そうすれば自動コーヒー販売機が使いやすくなる。 今の状態だとふかふか椅子に二、三人もすわると、他の人は入りにくくなる、1日中同じ人 の休憩椅子になっていることが多い。本を見ながら半日ぐらいいても申し分ないようにし ては？
かりるきかんを3しゅう間にしてほしい

上福岡は少々薄暗いかな
上福岡と西公は開館時間は良いが、サービスにはやや不満が残る。
上福岡図書館をより利用しています。図書館はもっと敷居が高く、利用しづらいイメージがありましたが、サービスが良く、スタッフの方達の対応がとてもステキで図書館が大好きな場所になりました。子育て中にホッとする場所があるのは、とても助かります。これからもよろしくお願いします。
上福岡図書館の駐車場、木の下にとめると樹液が車に落ちてベタベタになる（松ヤニ？）なんとかならないかなあ…。館内の自販機で買ったジュース、どこで飲めばいいのだろう…。いつも立ってその場で一気に飲みしてるんだけど…。座って飲めるといいなあ。児童書の大きなガラスに貼ってある切り紙、とてもキレイで毎月変わっていて素敵。新聞記事や特集コーナーはがんばってる！参考にしています。館内に美術館のポスターとか貼ってあったのはよかったので続けてほしいです。新着図書がメールでわかるのが便利！いいサービスです。
上福岡図書館しか利用したことありませんが、とても感じ良く利用しています。
上福岡図書館、もう少し静かになりませんか？
過剰な「サービス向上」は「モンスターカスタマー」を生みかねないと心配しています。図書館としてごく普通のサービスを維持してもらえればありがたいです。もともと、上福岡図書館の蔵書、サービスは周辺地域の図書館に比べ、トップレベルにあったと思います。（自覚されているといいのですが…）希望としてはインターネットの利用者ページに関し、「マイページ」あるいはスマホのアプリとかのようなものを作っていただき過去借りた本のリストが自分でわかるとか、自分で感想を書けるとかそれを支障のない範囲でシェアする仕組みが出来ないかと思います。
貸出本の充実。
貸し出しの手続きのあと、本をリュックに納める場所がほしいです。富士見市図書館では出口付近に専用のテーブルがあります。次に控えている人がいるとカウンターでの本をしまうのにあわただしく遠慮してしまいます。
貸し出し冊数が多くて助かります。子ども向けの本はコンシェルジュの方にすっかりお任せしています。ありがとうございます。
貸出可能なDVDをもっと増やしてほしい。とくにディズニー等。（上福岡のツタヤが閉店したこともあり、図書館のDVDが充実してくれれば、わざわざ遠くに借りに行かなくても便利になるため）
係りの方は皆親切で助かります。本を読んでいると裏の方に表示された本（古い本等）が読みたい時リクエストしてもいいですか？本の特集は何ヶ月ときまっていますか？あれ、まだ読むのがあったのに、どこをさがすのかわからない。

開館日数及び時間拡大をしていただきとても助かります。今までは平日仕事で間に合わないことが多くとても不便を感じていました。ネットで予約しておけば閉館ぎりぎりでもあせることなく本を受け取れてとても助かっています。指定管理になって利用者としてはサービスが良くなりうれしいです。
開館時間が長くなり、使いやすくなったと思います。女性雑誌「VERY ヴェリィ」も置いて欲しいです。
大型絵本貸出用のバッグが使いづらい。
大井図書館はあいかわらず服装がみだれていて汚らしい。資料予約・リクエストカードがH.P からダウンロードできない（所蔵されないとネット予約ができないため発刊前からリクエスト予約は紙ベースしかできないため）
大井、上福岡公民館は行ったことがありませんのでわかりません。
英語書籍のけんさくリストができない。
映画の上映を月2回位お願いします。
映画の会に子どもと一緒にこの2年位通っています。日曜日の楽しい日課なのでぜひ今後も続けて頂きたいです。とてもよいお話ばかりですが、たまにフィルムが大変劣化しているのが有るので、新しいものに適宜変えていって頂けると良いなと思っています。洋書（ペーパーバック）が大好きなので、品揃えがもう少しあると良いなと思います。
インターネットで予約し、利用するのが主ですが、予約数の多い本の複数とりそろえを充実していただければと思います。
インターネットで自宅から予約できるサービスが便利で利用しているが、本を検索すると沢山件数が出てしまうので探しづらい。例)「ハブ」でキーワード検索→10000以上。本のタイトルが決まっている時は便利だが、ざっくり本を探したい時には不便を感じる。
入り口のアルコール消毒液が入っていない日が何回かありました。切らさないようにお願いします。
いつも利用して頂いています。ありがとうございます。
いつも利用させて頂いてます。幼い頃から図書館が大好きです。いつも気持ちのよいサービスを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。
いつも相談すると親身になって下さってありがたく思っています。仕事する上で大変助かっております。娘が夏休みの宿題の為の資料を探していると、いろいろとアドバイスくださったそうで、(中2)「図書館ってすごいよ!」とほっぺを真っ赤にして帰って来ました。ありがとうございます。これからもどうぞよろしくお願いいたします。
いつも気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。

いつも（週・2，3回）利用させて貰っています。・スタッフ等の対応に満足。・総合して、大満足に近いです。・有難うございます。今後もよろしく！

HPの検索画面について、一文字でも違うと検索できない。項目にすべてひらがなで入れると検索できるが漢字で入れると出ないことがある（一つの本の名前を漢字とひらがなを混せて検索するとヒットしない。一文字も変わらず入力するか全くひらがなにするかしないとヒットしない） 予約できるのはとても助かります。リクエストもしてみたいと思っていますが「こんな本をリクエストしてもいいのかしら」と毎回気遅れしてしまっていて、まだリクエストには挑戦していません

DVD，CD類を（歌謡詩吟）などを増やして欲しい。

CD等増やして頂けますと有り難いです。

AV機器のイヤホンが古くて、子どもの小さな頭にはまりません。新しいものにそろそろ交換してはいかがでしょうか。管理者さんが変わってからあいさつや声かけはより丁寧になったように感じます。悪質な利用者により傷ついた本の展示は良い機会だと思います。私も子どもがいてよく利用するので落書き、食べ物を食べての読書などには厳しく注意を払い、本を大切にすることを教えています。本をより多くの人に気持ちよく利用してもらえよう、私もマナーを守りながら図書館のある暮らしを楽しみたいと思います。今後がんばってください。

・リクエストした本を別の図書館より取り寄せていただけるのが嬉しい。・過去に借りた本のリスト（履歴）をインターネットサービスなどで閲覧できるとよい。（直近の50件だけでも、お気に入りチェックをつける等々）・どこかの図書館でこどもが借りた本を記録するノートを発行しているところがあるそうです。とてもいいなあと思いました。（おくすり手帳のようなもので、書名や著者、出版者などが記されたシールを貼っていく。ひと言感想など自分で書ける欄も設けてあるとよい。

・閉館時間が延長され、大変助かっています。勤務されている方はいつも御苦勞様です。・ほぼ毎日好きな時間に利用できて満足です。

・全体的に若い人に向けた本やCDが少なすぎると思います。古い本や昔の本、昔の音楽があるのはとてもいいことだと思いますが、もう少し10代～20代前半の人たちに向けた物があってもいいと思います。もう少しティーンが食い付くような本があれば、勉強以外の利用者も増えるような気がします。・どこのトイレも和式ばかりで最近の子は出来ない子が増えているのでなんとかした方がいいと思います。・たまには、どんな本が読みたいか、どんなCDが流行なのかのアンケートを取ってみるのも、若者の流行を知ることにつながるし、どんな本を入れたらいいかもわかると思います。

・映画DVDをもう少し充実させて欲しい。・映画DVDの貸し出しを2点ではなく、5点くらいにしてほしい。・西公で職員のおしゃべりが気になるときがあります。気持ちはわかりますが、マナーだと思うので。

・CDを借りて聞くとCDに傷があることがある。・職員の人に司書の大学院の資格を取った方がいて欲しい。・株式会社図書館流通センターさんは、本当によくやっていると思うが、上福岡図書館は市営にすべきだと思います。

「新着資料メールマガジン」はどれくらいの頻度で来るのでしょうか？今まで一度も来ることがない。インターネットで図書館にない本も予約できるのが便利その他 HP はよく見えています。

※記述欄は原文のまま転記しました。

【西公民館図書室】

問3. 接遇についての記述欄

レイアウトの工夫などいつも感心しています。いちばん利用しやすいところが、ここよかったです、(近いため)

利用者に接する態度は非常に良いと、思います。(以前もとくに悪かった、とは思いません)

予約についてはパソコンは不得意ですのでいつもお世話になっています。皆様気持ちよく応対してくれて感謝しています。

何かたずねた時に自分が動かず場所だけ説明、理由を言わずにというか、まず、ちょっと待って下さい、と言われる。カウンターに本を持っていくと奥で何かしている仕事の区切りがつくまで続けて待たされる。

とても親切です。ただしスタッフはパートなのですか？職員との待遇の差はありすぎるのではありませんか？

親切である。

室内は明るくとても良いと思います。椅子でゆっくり本を読む場所がないのが残念ですが、室の広さでしかたないと思っています。

声かけは特別あるようには思いませんでした。カウンターの前に立てばいつも明るく接してくださるようには思いました。

いつもていねいに対応してもらってます

いつも丁寧かつすばやく対応して下さり助かります。

いつも大満足しています

以前はいやな感じの男の人とかいていやだったけど、経営（？）がかわって民間になって感じの良い方が増えたと思います。

問3. サービス及び新規事業についての記述欄

利用していないものは不明。

リサイクルの本が少しでも出してくれると有りがたいです。

やはり時間（開館時間）がのびたのですごくうれしいです。ちょっとよりたくても5時だともうおわり、って感じでつかえなかったの。

本棚の下が見づらい

勉強したい時等でコンセント利用したいです。

平日の閉館時間を更に遅くしてもらえると利用しやすくなるのです。

西公民館利用者なので上福岡図書館については特にはない。

丁寧な対応で時間も延長されてよいと思います。

新書（小説）が少ない様に思われます。

書籍消毒機が導入されているのを始めて知りました。貸出しを受けて自宅で読書後はソープで洗わないと何か気持ちが悪く感じがしています。高価な設備とは思いますが、ぜひ大井や上福岡図書室にも設備していただけると、とても安心ですし嬉しいですが、検討してくださいませ。ウィルスが全消えるわけではないですが咳したり、ヒフ病の人かと思うと手を洗いたくなりませんか？横着な考えでしょうかね。

さいたま新聞がない

今度上福岡図書館にも足を運び、B13-15のサービスも体験してみようと思います。

貸出期間が3週間くらいだと嬉しい

開館日数や時間拡大など、そこまでしなくても良いのでは、と思います。

開館時間が延長され、仕事帰りに立ち寄ることが出来るようになりました。大変助かっています。ありがとうございます。

B14 夜、寝ながら読むのですが、白いくずの様な物が顔、枕に落ちてきた。 B4 週刊朝日は、あまり読む所はなく見る気にもならない。以前有った新潮などはいついても読んでいる人がいて、見終わったら次見せてくださいとお願いする事が何度もあった。皆の喜んでいる書物に替えてほしい。今日はこの様なチャンスがあり、有りがたいです。

B11 大変なのにありがとうございます。B13 あるのですか？！西公にもぜひ導入ねがいます。いつも自分で自宅に持ち帰ったらふいてます。

「わからない」の項は自分が興味や関心がないからです。B3・・・ここは西公民館の図書室だから仕方がない。 B10・・・貸出期間3週間を望みます。

問3. 施設管理についての記述欄

西公民館は机といすの高さのバランスが悪いように思います。

西公民館スタッフ同志の私語が気になることがある。

夏場の一時期虫が気になることがあった。

たまにはあるが小さい子供が大きな声を出しても注意しない親がいる

空調（上福）に不満がある。

上福岡本館の文庫本と大型本の配列が分かりづらい

C3についてごくまれに館内のマナーを守らない利用者がいるのが残念です。検索機のひとりじめや、資料への書き込み、席を立つとき本を開いてふせたままにする、など。ごくまれですが。

C3. 図書室内は静かだけれども、外（公民館の事務室）がうるさい事が2度あった。

問4. 図書館に対するご意見やご要望についての記述欄

利用状況は。上福岡→西公→大井と利用する本は探しているので満足しています。※自転車で1時間

要望：上福岡駅構内、又はココネ内に返却BOXを設置して欲しいです。通勤や買い物ついでに返却できたら便利です。

本の予約をした時に、入荷すると連絡をいただきますが、留守電を入れる際、本の題名も教えていただけると助かります（ムリなら結構です）

本に片寄りがあるのでは？と思います（購入して置かれている本に）

西公民館図書室の本は古くて汚れた感じの物が多い。古くても読みたい本はあるが、汚れて（黒ずんでいたり、）いるような本には手が出ない。人気のある（たくさん読まれているような本・・・）は可能な限り新しい本と入替えて欲しい。利用者の多い本はいたんだり、汚れたり多少は仕方ないが、気持ちよく読むことが、、、西公民館の灯度（光度？）は足りているのか、暗いような気がする。西口にももう少し、読者や調べ物がしやすい図書室が欲しい。

西公民館図書室の開館時間が9時になって満足している。（帰宅時間がほとんど終電車のため）

図書の展示に企画されている様子が楽しみです（コーナー）

住んでいる場所からの関係で西と上福岡の利用割合は7対3位です。指定管理者制度になってから開館日時が長くなり大変満足しています。大手書店のようにブックカフェができたりしたらいいと思います。(今のポポさんだけでは狭いし、ゆったりした感じがイマイチです) 上福岡図書館のソファが年配者の人達で開館時から占領されていることがあり、ちょっと不満があります。本好きの私にとって図書館はありがたい施設です。これからもよろしくお願いします。西図書館の蔵書がもう少し増えればいいなと思っております。広さの関係で無理かとはわかっておりますが・・・。

書籍、DVD などの数が少ないと思います。とくに DVD など少しづつ新しく買い揃え手いる様子が伺えますし、選び方もよいと思いますが。やはり数が足りない気がします。やはり図書館らしく、過去の名作などを揃えていただきたいと思います。たとえば、ルキノ…の作品とか黒澤作品、小沢作品、フェリーニなど、昔のものもみたいです。予算の都合もあるとは思いますが、ぜひよろしくお願いします。

最近、夜間の貸出利用、大変良いと思います。本の貸出しをよく利用させて感謝しております。

言葉の使い方など明らかにサービスが落ちていると思います。高齢者に配慮する様子もかけています。よくカウンターで待っている人を見かけるし、「お願いします」と声をかけても声だけで返事し、顔を上げずに奥で作業を続けています。図書館はカウンター業務が何より優先ですねよね？と思います。

川越市民ですが、市境に住んでおりまして西図書館が近く、大変ありがたく利用しております。これからも、どうぞよろしくお願いします。

上福岡図書館は何も言う事はありません。大井には行った事がないので何とも。しかし公民館図書室は狭い中に一生懸命整理して並べてありますが設備が古いのは致し方ありませんね。しかしテーブルに座れないときもありますし、イスはマナーの点も有るでしょうが床のこすれた音のギィギィとするなんとか音の出ないイスを手当てしていただけると嬉しいですね。

霞ヶ丘在住の為、西公民館図書室を利用していますが（本当は上福岡図書館に行きたいのですが）いつも同じ本ばかりのように思います。入替えとか、交換とかはないのでしょうか

映画で近い間で同じものが上映されたことがあった。過去のものを調べ、重ならないようにして欲しい。

運営が変わりとても利用しやすく、館内のフニイキも変わり楽しくなりました。よりわくわくできる図書館になるよう期待してます。

いつもこちらの方は親切で安心でき、ありがとうございます。

いつも気持ちよく利用させてもらっています。これからもいろいろなイベントなど参加していきたいと思います。上福岡図書館のレーザーディスク（とビデオ）をいちど観たいと思っています。

以前より色々なコーナーが手作りされていてとても楽しみです。その時々の特集などもされていて、大変勉強になります。

以前はよく調べ物などでお世話になりましたが最近はネットで充分しられますので、あまり使わなくなりました。でも、どうしても分からない時など上福岡図書館の方に「こういう方法が・・・」とかいろいろな手段を教えてもらったりとか、大変参考になりました。西公は近いので「おとりよせ」に使っています。新しい本のリクエストなどパソコンでできるのでしょうか、いつも図書館に出向いて書いていますが、ホームページからできると、とてもありがたいと思います。

ありがたく利用させてもらっています。スタッフのみなさんもていねいで良いと汚見ます。

DVDを充実して欲しいの所蔵が少ない。大文字本の所蔵が少ない。

○昔にくらべて利用する機会が減りましたが、やはり無料でたくさんの本が利用できる図書館は素晴らしいです。利用する人のマナー、一人一人守ってほしいです。カラーの料理本がごっそりきりとられていたり、まだ1年くらいの本がよごれていたり食べカスが入っていたりすると、本当にショックで悲しい。○上福岡図書館がすごく暑すぎてつらかったです。空気がこもるといふか正直気分悪くなるくらい。夏や湿度が高い日はもう少し除湿とかなにかしてもらえたら逆に冬は暑すぎたりして。なぜ冷房だけ節約するのか疑問です。○上福岡は調べて本があるはずなのになくて探すのが大変。本来ある場所、返却した本の場所、または他にあるのかと、いろいろな場所をみなくてはならないのが少し不便。○とにかく大好きな場所なのでまた気持ちよく利用できますようによろしく願います。

○「音楽CD」の選択が偏向しているように思います（もっと普遍的な品揃えを希望します）

○「借りたい映画」（見たい映画）の多くが以前の「LD」のままになっており借り出せない。

「DVD」に切り替えていただきたい。早い目に ○指定管理者制度に切り替えてサービスは各段に向上しています。（各種工夫がされている）

※記述欄は原文のまま転記しました。

(資料 2) 単純集計

利用館

	実数			
	大井	上福	西公	全体
合計	295	397	63	755

性別

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
男性	112	168	20	300	男性	38.0	42.3	31.7	39.7
女性	179	211	40	430	女性	60.7	53.1	63.5	57.0
無回答	4	18	3	25	無回答	1.4	4.5	4.8	3.3
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

年齢

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
10代	14	16	3	33	10代	4.7	4.0	4.8	4.4
20代	10	11	0	21	20代	3.4	2.8	0.0	2.8
30代	43	60	4	107	30代	14.6	15.1	6.3	14.2
40代	75	86	10	171	40代	25.4	21.7	15.9	22.6
50代	35	51	8	94	50代	11.9	12.8	12.7	12.5
60代	65	81	16	162	60代	22.0	20.4	25.4	21.5
70代	46	66	12	124	70代	15.6	16.6	19.0	16.4
80歳以上	5	23	10	38	80歳以上	1.7	5.8	15.9	5.0
無回答	2	3	0	5	無回答	0.7	0.8	0.0	0.7
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

職業

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
会社員・公務員	73	108	9	190	会社員・公務員	24.7	27.2	14.3	25.2
自営業	13	16	1	30	自営業	4.4	4.0	1.6	4.0
パート・アルバイト	39	47	9	95	パート・アルバイト	13.2	11.8	14.3	12.6
主婦・主夫	90	95	14	199	主婦・主夫	30.5	23.9	22.2	26.4
学生	15	13	2	30	学生	5.1	3.3	3.2	4.0
無職	58	102	23	183	無職	19.7	25.7	36.5	24.2
その他	4	11	2	17	その他	1.4	2.8	3.2	2.3
無回答	3	5	3	11	無回答	1.0	1.3	4.8	1.5
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

居住地

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
ふじみ野市	259	292	56	607	ふじみ野市	87.8	73.6	88.9	80.4
富士見市	18	13	0	31	富士見市	6.1	3.3	0.0	4.1
三芳町	4	4	0	8	三芳町	1.4	1.0	0.0	1.1
川越市	6	54	4	64	川越市	2.0	13.6	6.3	8.5
その他	2	4	0	6	その他	0.7	1.0	0.0	0.8
無回答	6	30	3	39	無回答	2.0	7.6	4.8	5.2
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

利用頻度

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
週1回	76	100	20	196	週1回	25.8	25.2	31.7	26.0
週2回	34	51	9	94	週2回	11.5	12.8	14.3	12.5
週3回以上	12	34	8	54	週3回以上	4.1	8.6	12.7	7.2
月1回	38	35	4	77	月1回	12.9	8.8	6.3	10.2
月2回	90	111	18	219	月2回	30.5	28.0	28.6	29.0
月3回以上	26	27	3	56	月3回以上	8.8	6.8	4.8	7.4
年数回	14	29	1	44	年数回	4.7	7.3	1.6	5.8
はじめて	0	0	0	0	はじめて	0.0	0.0	0.0	0.0
無回答	5	10	0	15	無回答	1.7	2.5	0.0	2.0
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

利用日

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
平日	93	139	23	255	平日	31.5	35.0	36.5	33.8
週末(土・日)	85	88	3	176	週末(土・日)	28.8	22.2	4.8	23.3
決まっていない	109	157	32	298	決まっていない	36.9	39.5	50.8	39.5
無回答	8	13	5	26	無回答	2.7	3.3	7.9	3.4
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

利用時間

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
9時～12時	143	207	21	371	9時～12時	48.5	52.1	33.3	49.1
12時～15時	91	93	23	207	12時～15時	30.8	23.4	36.5	27.4
15時～17時	38	48	8	94	15時～17時	12.9	12.1	12.7	12.5
17時～19時	6	21	5	32	17時～19時	2.0	5.3	7.9	4.2
19時～20時	3	8	3	14	19時～20時	1.0	2.0	4.8	1.9
無回答	14	20	3	37	無回答	4.7	5.0	4.8	4.9
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

A1 スタッフの対応はいつも親切ですか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	224	311	54	589	満足	75.9	78.3	85.7	78.0
やや満足	60	73	7	140	やや満足	20.3	18.4	11.1	18.5
やや不満	4	8	0	12	やや不満	1.4	2.0	0.0	1.6
不満	2	2	1	5	不満	0.7	0.5	1.6	0.7
わからない	4	1	0	5	わからない	1.4	0.3	0.0	0.7
無回答	1	2	1	4	無回答	0.3	0.5	1.6	0.5
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

A2 スタッフからの挨拶や声かけはありますか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	159	216	38	413	満足	53.9	54.4	60.3	54.7
やや満足	84	126	18	228	やや満足	28.5	31.7	28.6	30.2
やや不満	9	15	1	25	やや不満	3.1	3.8	1.6	3.3
不満	5	3	1	9	不満	1.7	0.8	1.6	1.2
わからない	29	26	1	56	わからない	9.8	6.5	1.6	7.4
無回答	9	11	4	24	無回答	3.1	2.8	6.3	3.2
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

A3 スタッフの説明はわかりやすいですか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	171	245	38	454	満足	58.0	61.7	60.3	60.1
やや満足	75	99	14	188	やや満足	25.4	24.9	22.2	24.9
やや不満	7	7	1	15	やや不満	2.4	1.8	1.6	2.0
不満	1	4	1	6	不満	0.3	1.0	1.6	0.8
わからない	30	29	5	64	わからない	10.2	7.3	7.9	8.5
無回答	11	13	4	28	無回答	3.7	3.3	6.3	3.7
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

A4 スタッフの身だしなみはきちんとしていますか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	192	295	47	534	満足	65.1	74.3	74.6	70.7
やや満足	76	83	10	169	やや満足	25.8	20.9	15.9	22.4
やや不満	5	2	0	7	やや不満	1.7	0.5	0.0	0.9
不満	2	1	0	3	不満	0.7	0.3	0.0	0.4
わからない	15	7	1	23	わからない	5.1	1.8	1.6	3.0
無回答	5	9	5	19	無回答	1.7	2.3	7.9	2.5
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

B1 本などは探しやすいと思いますか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	111	130	26	267	満足	37.6	32.7	41.3	35.4
やや満足	120	183	27	330	やや満足	40.7	46.1	42.9	43.7
やや不満	48	50	3	101	やや不満	16.3	12.6	4.8	13.4
不満	6	12	0	18	不満	2.0	3.0	0.0	2.4
わからない	7	9	0	16	わからない	2.4	2.3	0.0	2.1
無回答	3	13	7	23	無回答	1.0	3.3	11.1	3.0
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

B2 本などの題名が見やすいように整理されていると思いますか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	124	170	35	329	満足	42.0	42.8	55.6	43.6
やや満足	117	161	17	295	やや満足	39.7	40.6	27.0	39.1
やや不満	39	37	5	81	やや不満	13.2	9.3	7.9	10.7
不満	6	6	0	12	不満	2.0	1.5	0.0	1.6
わからない	8	7	0	15	わからない	2.7	1.8	0.0	2.0
無回答	1	16	6	23	無回答	0.3	4.0	9.5	3.0
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

B3 お探しの本は所蔵されていますか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	62	79	8	149	満足	21.0	19.9	12.7	19.7
やや満足	109	158	15	282	やや満足	36.9	39.8	23.8	37.4
やや不満	76	95	22	193	やや不満	25.8	23.9	34.9	25.6
不満	26	20	4	50	不満	8.8	5.0	6.3	6.6
わからない	11	24	5	40	わからない	3.7	6.0	7.9	5.3
無回答	11	21	9	41	無回答	3.7	5.3	14.3	5.4
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

B4 雑誌や新聞の品揃えは、ご満足いただけていますか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	76	94	8	178	満足	25.8	23.7	12.7	23.6
やや満足	90	121	13	224	やや満足	30.5	30.5	20.6	29.7
やや不満	38	48	8	94	やや不満	12.9	12.1	12.7	12.5
不満	8	8	4	20	不満	2.7	2.0	6.3	2.6
わからない	67	90	19	176	わからない	22.7	22.7	30.2	23.3
無回答	16	36	11	63	無回答	5.4	9.1	17.5	8.3
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

B5 予約やリクエストのサービスの対応は迅速ですか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	136	171	37	344	満足	46.1	43.1	58.7	45.6
やや満足	74	96	8	178	やや満足	25.1	24.2	12.7	23.6
やや不満	11	11	3	25	やや不満	3.7	2.8	4.8	3.3
不満	2	5	0	7	不満	0.7	1.3	0.0	0.9
わからない	58	82	9	149	わからない	19.7	20.7	14.3	19.7
無回答	14	32	6	52	無回答	4.7	8.1	9.5	6.9
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

B6 スタッフに相談して調べ物の役に立ちましたか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	117	146	29	292	満足	39.7	36.8	46.0	38.7
やや満足	51	81	8	140	やや満足	17.3	20.4	12.7	18.5
やや不満	9	9	0	18	やや不満	3.1	2.3	0.0	2.4
不満	2	4	2	8	不満	0.7	1.0	3.2	1.1
わからない	100	119	18	237	わからない	33.9	30.0	28.6	31.4
無回答	16	38	6	60	無回答	5.4	9.6	9.5	7.9
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

B7 本などの特集や展示など興味のあるものはありましたか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	69	110	14	193	満足	23.4	27.7	22.2	25.6
やや満足	79	141	15	235	やや満足	26.8	35.5	23.8	31.1
やや不満	11	24	4	39	やや不満	3.7	6.0	6.3	5.2
不満	7	3	1	11	不満	2.4	0.8	1.6	1.5
わからない	56	78	19	153	わからない	19.0	19.6	30.2	20.3
無回答	73	41	10	124	無回答	24.7	10.3	15.9	16.4
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

B8 イベントなどの興味のあるものはありましたか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	40	79	8	127	満足	13.6	19.9	12.7	16.8
やや満足	71	102	9	182	やや満足	24.1	25.7	14.3	24.1
やや不満	16	19	6	41	やや不満	5.4	4.8	9.5	5.4
不満	6	6	1	13	不満	2.0	1.5	1.6	1.7
わからない	89	141	26	256	わからない	30.2	35.5	41.3	33.9
無回答	73	50	13	136	無回答	24.7	12.6	20.6	18.0
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

B9 おはなし会・映画会・図書館まつりなどの行事にご満足いただけていますか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	40	92	7	139	満足	13.6	23.2	11.1	18.4
やや満足	44	68	6	118	やや満足	14.9	17.1	9.5	15.6
やや不満	13	21	3	37	やや不満	4.4	5.3	4.8	4.9
不満	1	3	0	4	不満	0.3	0.8	0.0	0.5
わからない	122	159	33	314	わからない	41.4	40.1	52.4	41.6
無回答	75	54	14	143	無回答	25.4	13.6	22.2	18.9
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

B10 貸出点数や貸出期間にご満足いただけていますか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	134	238	36	408	満足	45.4	59.9	57.1	54.0
やや満足	72	95	18	185	やや満足	24.4	23.9	28.6	24.5
やや不満	12	32	4	48	やや不満	4.1	8.1	6.3	6.4
不満	9	9	2	20	不満	3.1	2.3	3.2	2.6
わからない	6	8	0	14	わからない	2.0	2.0	0.0	1.9
無回答	62	15	3	80	無回答	21.0	3.8	4.8	10.6
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

B11 開館日数や開館時間の拡大にご満足いただけていますか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	178	303	50	531	満足	60.3	76.3	79.4	70.3
やや満足	69	50	8	127	やや満足	23.4	12.6	12.7	16.8
やや不満	17	5	0	22	やや不満	5.8	1.3	0.0	2.9
不満	10	3	0	13	不満	3.4	0.8	0.0	1.7
わからない	7	8	1	16	わからない	2.4	2.0	1.6	2.1
無回答	14	28	4	46	無回答	4.7	7.1	6.3	6.1
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

B12 育児コンシェルジュ（保育士が週４日４時間読み聞かせ、絵本の紹介、育児相談を実施）にご満足いただいていますか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	23	69	3	95	満足	7.8	17.4	4.8	12.6
やや満足	13	28	2	43	やや満足	4.4	7.1	3.2	5.7
やや不満	1	2	1	4	やや不満	0.3	0.5	1.6	0.5
不満	1	2	0	3	不満	0.3	0.5	0.0	0.4
わからない	189	218	38	445	わからない	64.1	54.9	60.3	58.9
無回答	68	78	19	165	無回答	23.1	19.6	30.2	21.9
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

B13 書籍消毒機にご満足いただいていますか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	31	133	18	182	満足	10.5	33.5	28.6	24.1
やや満足	12	54	3	69	やや満足	4.1	13.6	4.8	9.1
やや不満	4	8	1	13	やや不満	1.4	2.0	1.6	1.7
不満	4	1	0	5	不満	1.4	0.3	0.0	0.7
わからない	158	150	25	333	わからない	53.6	37.8	39.7	44.1
無回答	86	51	16	153	無回答	29.2	12.8	25.4	20.3
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

B14 鳥のさえずり、木のそよぐ風、流水音などの空間音響デザインにご満足いただいていますか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	24	150	15	189	満足	8.1	37.8	23.8	25.0
やや満足	25	75	4	104	やや満足	8.5	18.9	6.3	13.8
やや不満	4	5	2	11	やや不満	1.4	1.3	3.2	1.5
不満	2	13	1	16	不満	0.7	3.3	1.6	2.1
わからない	151	106	23	280	わからない	51.2	26.7	36.5	37.1
無回答	89	48	18	155	無回答	30.2	12.1	28.6	20.5
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

B15 タブレットの館内利用、各種データベースの検索、無線ラン環境の提供などにご満足いただいていますか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	27	115	7	149	満足	9.2	29.0	11.1	19.7
やや満足	21	59	6	86	やや満足	7.1	14.9	9.5	11.4
やや不満	2	11	1	14	やや不満	0.7	2.8	1.6	1.9
不満	3	6	0	9	不満	1.0	1.5	0.0	1.2
わからない	153	144	29	326	わからない	51.9	36.3	46.0	43.2
無回答	89	62	20	171	無回答	30.2	15.6	31.7	22.6
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

C1 館内がきれいで気持ちよく利用できますか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	168	243	44	455	満足	56.9	61.2	69.8	60.3
やや満足	91	103	12	206	やや満足	30.8	25.9	19.0	27.3
やや不満	14	15	3	32	やや不満	4.7	3.8	4.8	4.2
不満	3	2	1	6	不満	1.0	0.5	1.6	0.8
わからない	2	3	0	5	わからない	0.7	0.8	0.0	0.7
無回答	17	31	3	51	無回答	5.8	7.8	4.8	6.8
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

C2 館内の設備や機器で不便を感じるものはないですか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	129	174	26	329	満足	43.7	43.8	41.3	43.6
やや満足	97	105	17	219	やや満足	32.9	26.4	27.0	29.0
やや不満	27	29	6	62	やや不満	9.2	7.3	9.5	8.2
不満	9	6	2	17	不満	3.1	1.5	3.2	2.3
わからない	13	40	6	59	わからない	4.4	10.1	9.5	7.8
無回答	20	43	6	69	無回答	6.8	10.8	9.5	9.1
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

C3 館内でのマナーなどは守られていると思いますか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	120	148	20	288	満足	40.7	37.3	31.7	38.1
やや満足	112	130	30	272	やや満足	38.0	32.7	47.6	36.0
やや不満	28	54	6	88	やや不満	9.5	13.6	9.5	11.7
不満	10	16	0	26	不満	3.4	4.0	0.0	3.4
わからない	5	15	2	22	わからない	1.7	3.8	3.2	2.9
無回答	20	34	5	59	無回答	6.8	8.6	7.9	7.8
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

C4 本棚の表示や館内案内図はわかりやすいですか。

	実数					構成比(%)			
	大井	上福	西公	全体		大井	上福	西公	全体
満足	129	159	26	314	満足	43.7	40.1	41.3	41.6
やや満足	101	148	25	274	やや満足	34.2	37.3	39.7	36.3
やや不満	18	30	2	50	やや不満	6.1	7.6	3.2	6.6
不満	6	6	1	13	不満	2.0	1.5	1.6	1.7
わからない	17	16	3	36	わからない	5.8	4.0	4.8	4.8
無回答	24	38	6	68	無回答	8.1	9.6	9.5	9.0
合計	295	397	63	755	合計	100.0	100.0	100.0	100.0

大井図書館・上福岡図書館・上福岡西公民館図書室利用者アンケート 平成28年10月

大井図書館

上福岡図書館・上福岡西公民館図書室
 指定管理者: FUJIMINO TRC GROUP
 代表団体: 株式会社図書館流通センター

いつも、ふじみ野市立図書館を御利用いただき誠にありがとうございます。
 この調査は、平成27年10月から指定管理者で運営されている上福岡図書館・上福岡西公民館図書室のサービス・運営について評価をいただくとともに、ふじみ野市立図書館全体についても、来館された皆様の満足度やご要望をお尋ねし、今後の運営・サービスに活かすためのアンケートです。
 お忙しいところ恐縮ですが、御協力をお願いします。

※ 各項目の該当するところに☑又は○をつけてください。また、ご意見、ご要望等もご記入ください。

問1 今回利用された施設をお答えください。(1つ)

No	サービス	満足度			
		満足	やや満足	やや不満	不満
B1	本などは探しやすいと思いますか。				
B2	本などの題名が見やすいように整理されていると思いますか。				
B3	お探しの本などは所蔵されていますか。				
B4	雑誌や新聞の品揃えは、ご満足いただいていますか。				
B5	予約やリクエストサービスの対応は迅速ですか。				
B6	スタッフに相談して調べ物の役に立ちましたか。				
B7	本などの特集や展示など興味のあるものはありましたか。				
B8	イベントなど興味のあるものはありましたか。				
B9	おはなし会・映画会・図書館まつりなどの行事にご満足いただいていますか。				
B10	貸出点数や貸出期間にご満足いただいていますか。				

裏面のご質問にもお答えください。