

平成29年度
青梅市中央図書館
利用者アンケート結果

アンケート用紙配布 : 2017年12月10日

回収枚数 : 782枚

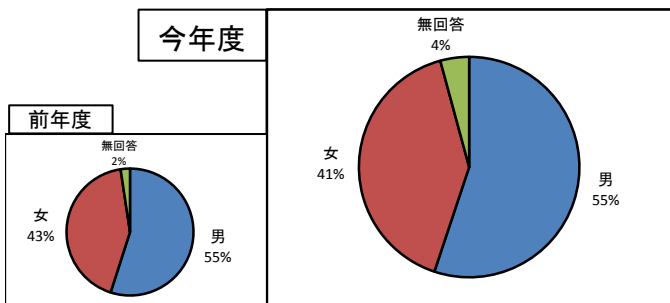
I. 回答者属性

アンケートの実施時期について、前年度は11月に実施したが、今年度は12月10日(日)に実施。前回の717枚を上回る782枚の回答を頂いた。ご協力ありがとうございました。

属性としては、前年度に比べ、10代、20代が減り、40代以上が増えたことと、職業で、学生が減少し、主婦(夫)や公務員、自営業の方の回答が増加したが、全体的には大きな変動はなかった。

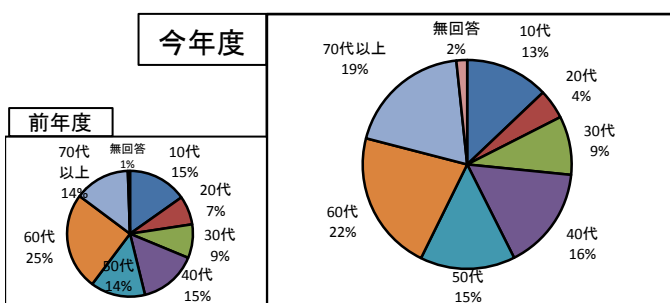
性別

男	女	無回答	計
431	318	33	782



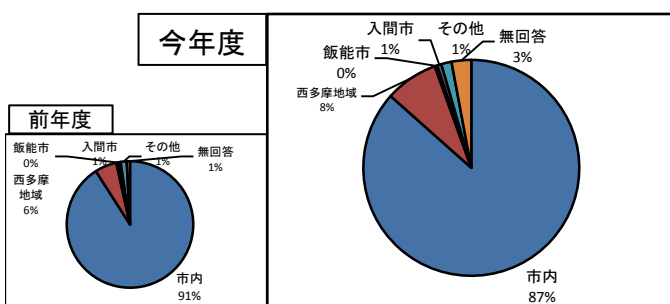
年代

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答	計
101	36	71	125	115	170	151	13	782



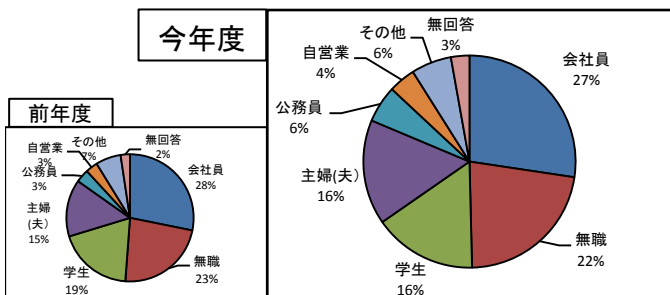
お住まい

市内	西多摩地域	飯能市	入間市	その他	無回答	計
677	62	3	5	12	23	782



職業等

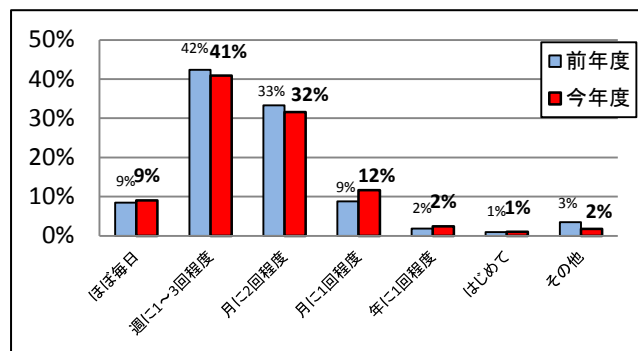
会社員	無職	学生	主婦(夫)	公務員	自営業	その他	無回答	計
214	174	123	125	44	32	48	22	782



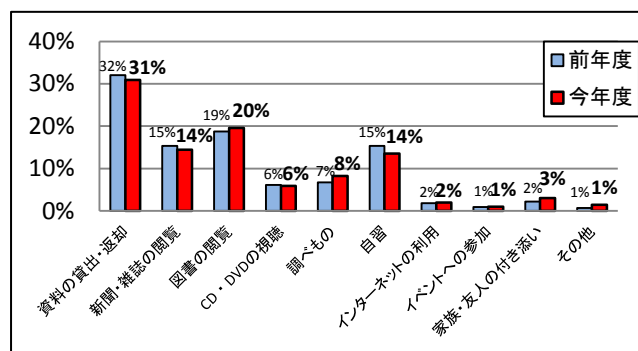
II. 図書館の利用について

来館目的において、“自習”の割合が前年度と比べ減少し、滞在時間も“1時間～2時間”と“2時間以上”の利用が減少した。これは、今年度のアンケートの実施日に、学校の定期試験が終わっている所が多かった為と推測される。

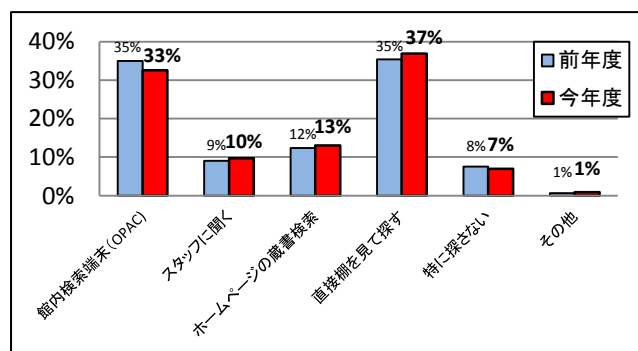
① 来館頻度



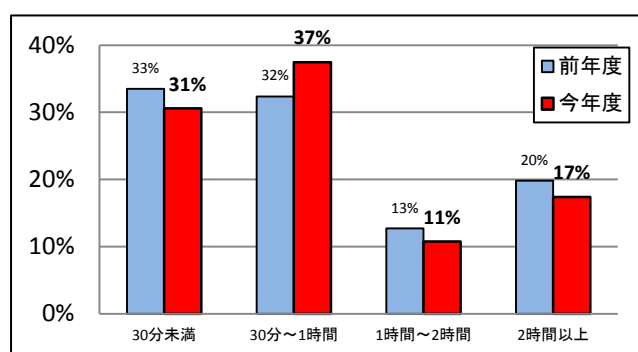
② 来館目的



③ 資料の検索方法



④ 今回の滞在時間

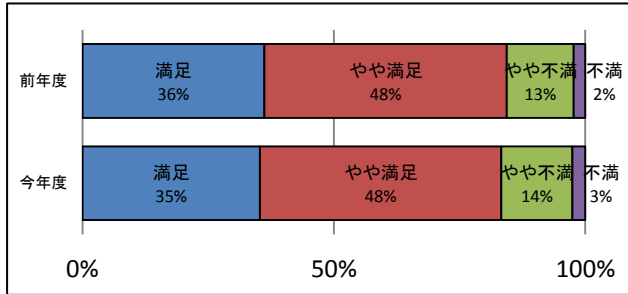


Ⅲ. 各項目の満足度について

本の品揃え、資料の品揃えに関しては、前年度と大きな差はないが、スタッフの対応・マナーについての満足度が、やや低下した。スタッフ研修等により、より一層サービス向上を図っていきたい。

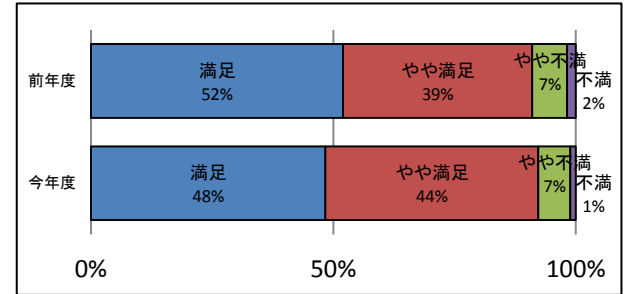
①大人向けの本の品揃え (名)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
222	302	89	16	110



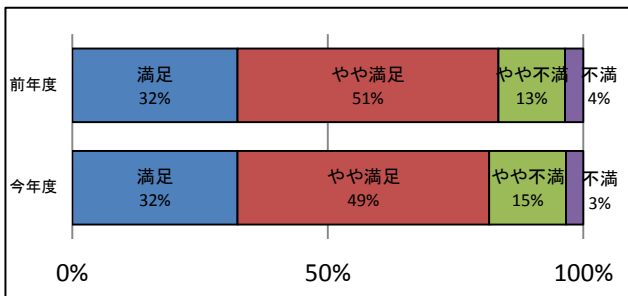
②子供向けの本の品揃え (名)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
132	120	18	3	413



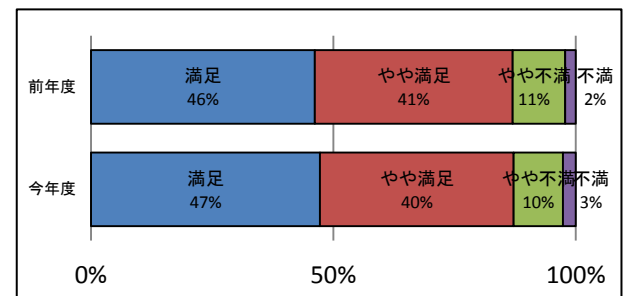
③調べ物の資料や地域資料の品揃え (名)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
144	219	67	15	267



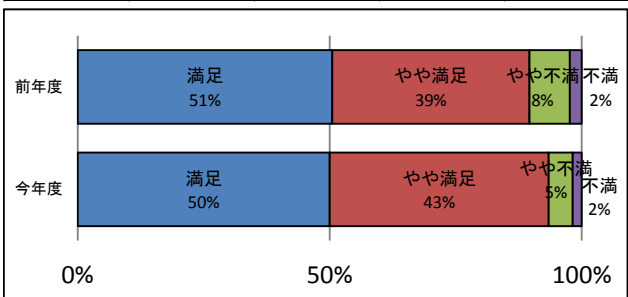
④新聞・雑誌の品揃え (名)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
251	212	54	14	193



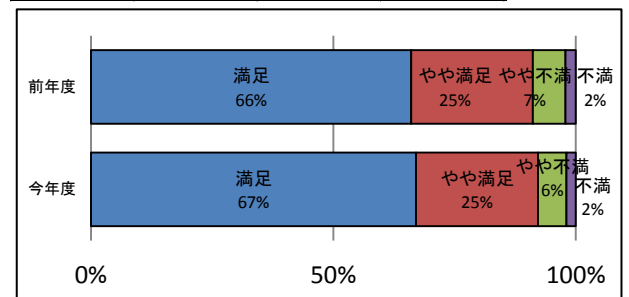
⑤調べ物の相談 (名)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
168	146	16	6	375



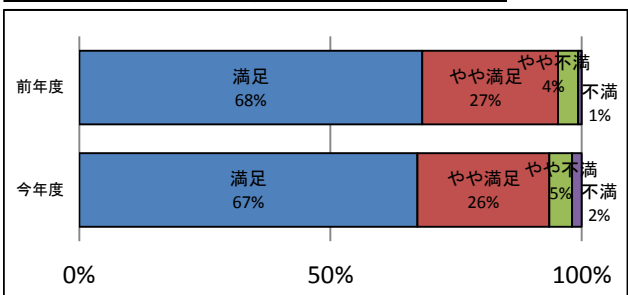
⑥開館日、開館時間 (名)

満足	やや満足	やや不満	不満
490	184	43	14



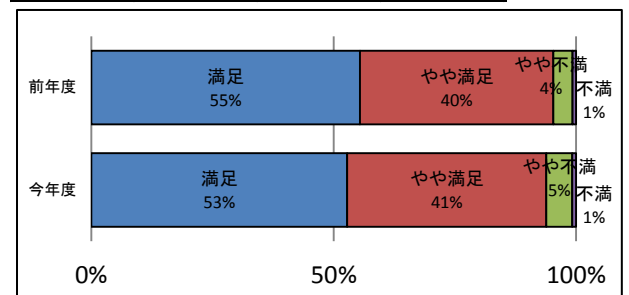
⑦スタッフの対応・マナーについて (名)

満足	やや満足	やや不満	不満
490	191	33	14



総合的な満足度 (名)

満足	やや満足	やや不満	不満
387	301	39	6



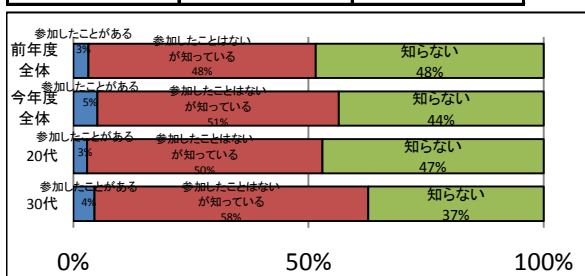
IV. 図書館サービス・イベントについて

「おはなし会」等の催し物については、各項目とも“参加したことがある”もしくは“参加したことはないが知っている”とする回答率が増加した。館内でコーヒーなどが飲めることに関しては、前年度と同様過半数の方から“良いことだと思う”と回答があり、コーヒーの香りについても、9割以上の方から「気にならない」という結果であった。

①「おはなし会」について

※毎月第4土曜日の午前11時から、4歳以上を対象として実施

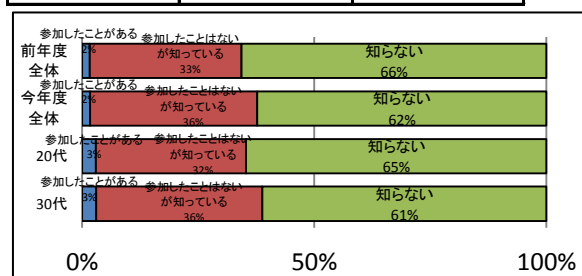
参加したことがある	参加したことはないが知っている	知らない
37	374	317 (名)



②「絵本の森」について

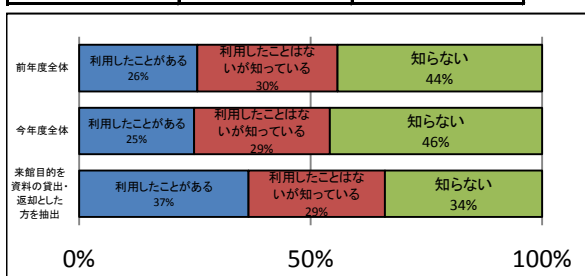
※毎週第1金曜日の午前10時30分から、2～4歳児と保護者を対象として、絵本の読み聞かせ、紙芝居などを実施

参加したことがある	参加したことはないが知っている	知らない
12	254	440 (名)



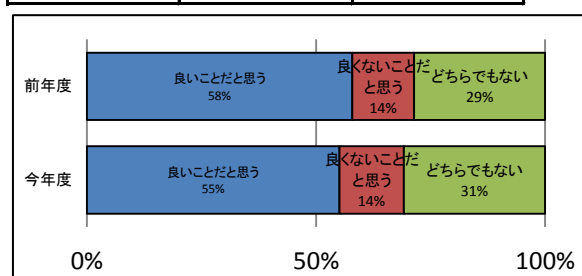
③インターネットで本や雑誌の予約や、借りている本や雑誌の延長ができることについて

利用したことがある	利用したことはないが知っている	知らない
182	215	336 (名)



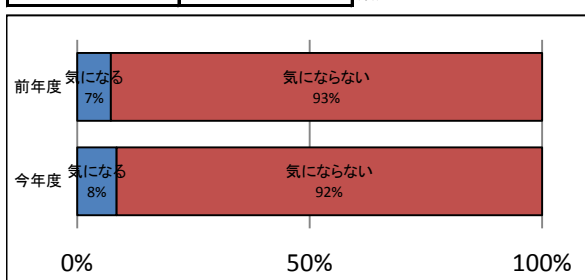
④図書館内でコーヒーなどの飲み物を飲むことができることについて

良いことだと思う	良くないことだと思う	どちらでもない
411	105	230 (名)



⑤飲食をお断りしている3階、4階フロアにおいて、コーヒーの香りは気になりますか？

気になる	気にならない
62	668 (名)

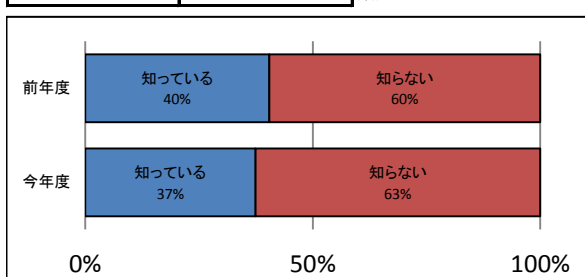


指定管理者制度について

①指定管理者制度についてご存知ですか？

※自治体が公共施設の管理・運営を民間企業や団体に委託する制度のこと

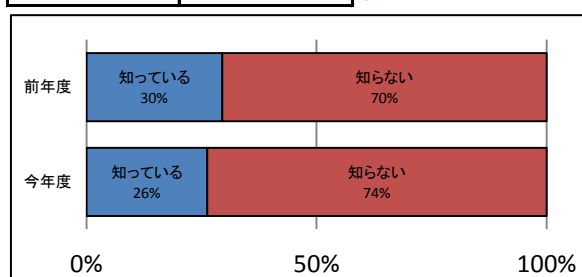
知っている	知らない
272	455 (名)



②青梅市図書館は、TRC青梅グループ

(代表企業：株図書館流通センター)が運営していることをご存知ですか？

知っている	知らない
190	533 (名)



大人向けの本の品揃えについて

属性	満足度	理由
市内50代男性会社員	満足	とても良い。
市内60代男性会社員	満足	理工学書が他にくらべとても良い。
市内50代男性会社員	満足	バラエティにとんでいて良いと思います。
市内10代女性学生	満足	読みたい本が揃っていて良いと思います。
市内10代女性学生	満足	だいたいの本がある。
市内10代男性無職	満足	必ずなにかある。
市内60代男性その他	満足	自宅より本があるから。
市内70代以上女性無職	満足	予約した本が確実に入る。
市内10代男性学生	満足	高校の勉強の分野を学習することができるから。
市内10代女性その他	満足	いろいろなジャンルの本があって楽しめるから。
市内50代男性会社員	満足	たいてい用事が足りる。
市内30代男性会社員	満足	きれいに並べられている。
市内70代以上男性無職	満足	しずかな会場、親切な職員。
その他70代以上女性主婦(夫)	満足	明るく開放的かつ清潔感感心する。
市内40代男性会社員	満足	ネット予約が使いやすい。りれきが見れるとなお良い。
市内20代男性学生	満足	読みたい本がないことも多い、が市内の別図書館から取り寄せてもらえるので特に不便はない。
市内40代男性会社員	満足	最新の本がいつもある。ベストセラー作家の小説(東野圭吾など)を何冊も購入しないで下さい。図書館の本分は普段購入できない本をそろえることだと思う。
市内70代以上男性無職	満足	予算の関係もあるので、他図書館との交流で出来るだけ多くの本が読めるように。
市内50代女性主婦(夫)	やや満足	自分の好きな本はほぼそろっている。
市内60代男性無職	やや満足	読みたいものはほぼある。
市内60代男性その他	やや満足	資料に不足を感じたことはない。
西多摩地域50代女性会社員	やや満足	隣の自治体より資料が揃っているので、利用している。
市内40代男性会社員	やや満足	よく見れていないが、かなり蔵書があると思う。
市内30代男性会社員	やや満足	法律書が数多くある。
市内60代男性会社員	やや満足	雑誌が主であるが問題ない。
市内60代女性無職	やや満足	時々見たい本がない。
市内40代女性会社員	やや満足	かりたいものがないことがある。
市内70代以上無職	やや満足	文庫本の新刊が少ない。
飯能市50代女性主婦(夫)	やや満足	もう少し新しい本もみたい。
市内60代男性無職	やや満足	新刊を増やしてほしい。
市内40代女性主婦(夫)	やや満足	新しい本は、なかなか入りづらいのではないと思うから。
市内30代女性会社員	やや満足	新しいのを本屋並みにしてほしいから。
市内40代男性公務員	やや満足	新刊の海外文字をもう少し充実して頂けるとなお良い。
市内50代男性無職	やや満足	全体的に量不足。
市内70代以上女性無職	やや満足	多岐にわたる書籍を置いて頂きたい。
市内70代以上男性その他	やや満足	PC関係の本に古い物が多い。新版を見たい。
西多摩地域30代男性会社員	やや満足	専門書の充実をのぞみます。
市内40代女性主婦(夫)	やや満足	文庫本を増やしてほしい。
市内40代男性会社員	やや満足	極端に古い本は整理した方がいい。その分の新書の増設を。
西多摩地域70代以上自営業	やや満足	電気工学関連の月刊誌を増やして欲しい。
市内30代男性無職	やや満足	スタンダードおさえている。料理の基本の本足りずレシピばかり。
市内20代女性その他	やや満足	育児書などは量は多いが少し古い。年代で(発刊年)でわかれているといい。
市内70代以上男性無職	やや満足	リクエスト本がもっと欲しい。
市内40代女性学生	やや満足	ない本がある場合、リクエストしたら購入を検討して欲しい。
飯能市70代以上男性無職	やや満足	検索してほぼ探せる。パソコン関連は古いものもあり、参考にならないこともある。
市内60代男性会社員	やや満足	なかなか新書を借りることが出来ない。
市内30代男性会社員	やや満足	流行本は大量に入らない。
市内70代以上女性主婦(夫)	やや満足	順番待ちがもう少し短いと良い。
市内10代男性学生	やや満足	シリーズもので途中の巻がなかったりする。
市内60代男性会社員	やや不満	求めるサービスはOK。もっとCD多くあって欲しい。
市内70代以上女性無職	やや不満	少ない。
市内60代女性主婦(夫)	やや不満	本が(読みたい)不足。
市内50代女性会社員	やや不満	ほしい本が少ない。
市内40代男性会社員	やや不満	品揃えが豊富とはいえない。
市内60代主婦(夫)	やや不満	蔵書が少ない。ある本が貸し出ししている。
50代男性会社員	やや不満	必要な本がない(PC系新版)

市内20代男性学生	やや不満	使いたいと思った本がだいたい置いていない。
市内50代女性会社員	やや不満	雑誌で紹介されていた本を予約しようと思うとない事が多い。
市内30代男性学生	やや不満	少しずつ拡充されているが、まだ足りない。特に法律系は、法が改正されると昔の本に価値は低いので、新しいのを入れるよう努めて欲しい。
市内50代男性公務員	やや不満	本屋に比べ話題の本(書店のステージにあるような)が少ない。
市内60代女性主婦(夫)	やや不満	渡辺和子さんの本が以前あったものがほとんどない!
市内40代女性主婦(夫)	やや不満	あまり古すぎるのもどうかと思う。
市内40代女性会社員	やや不満	古い本ばかりで種類が少ないと思う。
市内70代以上主婦(夫)	やや不満	いつも古い物ばかり。
市内70代以上男性自営業	やや不満	リベラル色が強い。
市内50代女性会社員	やや不満	手芸本が少ない。
市内30代女性学生	やや不満	医学の専門書をもっと置いてほしい。
市内50代男性公務員	やや不満	もう少しやわらかいものやビジネス系・資格ものもほしい。
市内60代男性会社員	やや不満	工学専門書が少ない。「マンガによる」とか「絵とき」など中途半端なものが多い。
市内30代女性	やや不満	新しい専門書を充実させていただけるとありがたいので。
市内60代女性主婦(夫)	やや不満	新刊が少ない。特に小説。
市内70代以上男性無職	やや不満	新刊本の揃えが少ない。
市内60代男性無職	やや不満	新刊書の入荷が少ない。
60代主婦(夫)	やや不満	新書がすぐ読めない。
市内50代男性公務員	やや不満	学術書など青梅書庫に入っているものが多い。
市内70代以上女性主婦(夫)	やや不満	ならべている棚がよくわからない。
市内60代女性無職	やや不満	椅子とテーブルの高さが自分には合わないので腰が痛くなる(私には高すぎる)
市内70代以上男性無職	不満	必要とする本に出会えたことがない。
市内70代以上男性無職	不満	英語資料がない(The Japan Timesだけ?)
市内30代女性会社員	不満	新しい本がない。本のかたよりも感じる。
市内40代女性主婦(夫)	不満	新しい本を希望しても入るまで時間がかかりすぎるし、入るかも分からないから。
市内10代男性学生	わからない	わからない。
市内10代女性学生	わからない	よまないから
市内10代男性学生	わからない	自習のため。
西多摩地域30代男性その他	わからない	どこに何があるか、どれが古くて新しいか解らないから。
西多摩地域10代女性学生	わからない	あまり大人向けの本を読まないから。

図書館より

いつもご利用頂きありがとうございます。毎週バランスの良い選書を心がけておりますが、より利用者の方達のニーズに応えられる資料を提供できるよう努力して参ります。
 新刊本は装備をしてからのご提供になる為、多少の遅れが生じます。青梅市にない資料はリクエストも承っておりますので、ご活用下さい。

子供向けの本の品揃えについて

属性	満足度	理由
市内10代男性無職	満足	必ずなにかある。
市内10代女性学生	満足	いっぱいあって良い！
市内30代女性会社員	満足	たくさんある。
市内10代男性学生	満足	妹がよく借りてきています。
市内20代男性学生	満足	少なくとも自分の読みたいものがなかったことはない。
市内10代女性その他	満足	新しい本も入ってきておもしろい本ばかりであきることがないから。
市内50代男性会社員	満足	小6の子供の本をここで借りたりできるから。
市内10代女性学生	満足	小さいころ良く借りていましたが、様々なジャンルがあり、とても良いと思います。
西多摩地域40代女性会社員	満足	羽村図書館にはおいてない本がある。
西多摩地域30代男性会社員	満足	多様な子供たちの育成に寄与していると思います。
市内40代男性会社員	やや満足	よくは見れていないが、紙しばい等があるのは良いと思う。
市内50代男性公務員	やや満足	子ども英語本(入門)もほしい。
市内40代女性主婦(夫)	やや満足	ウォーリーふやして。
市内40代女性主婦(夫)	やや満足	分館では、まんがもすぐに見られるところにあつたのが便利だったから。
市内20代女性会社員	やや満足	1つの本がいろんなパターンの本があり、見比べることができる。が、点々としているので探しにくい…。
市内40代男性会社員	やや不満	品揃えが豊富とはいえない。
市内60代女性無職	やや不満	もっとたくさん絵本を見たい。
市内40代女性主婦(夫)	やや不満	書庫に入ってるのが多い。
市内20代女性自営業	やや不満	話題の本がなかなか見つからない。
西多摩地域30代男性その他	不満	とにかく種類がカタより又すくなく、ティーンズの置いてある面積が少な過ぎる。
市内70代以上男性無職	わからない	成人も子供の本に目を向けられるような工夫がもうひと工夫かな？
市内70代以上女性主婦(夫)	わからない	子供がもういないから。
市内10代男性学生	わからない	自習のため。
市内70代以上男性無職	わからない	コーナに入ったこともないので。
市内50代女性会社員	わからない	子ども向けの本棚には行かない。
市内60代男性会社員	わからない	子ども向け本の貸出皆無。
市内60代男性会社員	わからない	借りたことがない。
市内50代男性会社員	わからない	利用しないため。
市内70代以上主婦(夫)	わからない	利用した事がないので。
市内60代女性主婦(夫)	わからない	利用したことはない。
市内70代以上男性無職	わからない	利用してないので。
市内60代男性会社員	わからない	利用なし。
市内10代女性学生	わからない	よまないから
西多摩地域10代女性学生	わからない	子ども向けの本をよまない。
市内50代男性会社員	わからない	見ないので⑤です。
市内10代男性学生	わからない	わからない。
市内70代以上男性無職	わからない	わからない。
市内70代以上男性無職	(無回答)	私は利用しない。

図書館より

ご利用頂きありがとうございます。幅広いジャンルの選書をするよう努力しております。皆様がより利用しやすい書棚になるよう工夫して参ります。

調べ物の資料や地域資料の品揃えについて

属性	満足度	理由
市内10代男性学生	満足	医学におけることですごく役に立ちます。
市内10代男性学生	満足	最新のものまであるから。
市内30代男性公務員	満足	4F資料が充実している。
市内50代女性会社員	満足	あまり調べものはしないですが。
市内30代女性学生	やや満足	学習に役立つ本が多く、学校へ行けない時も重宝してます。
市内40代女性主婦(夫)	やや満足	こまっていないから。
市内60代男性その他	やや満足	労働法等の調べ物に不便を感じない。
西多摩地域30代男性会社員	やや満足	専門書の充実をのぞみます。
市内70代以上男性無職	やや満足	時間をかけてこつこつと充実させてもらいたい。
市内40代女性主婦(夫)	やや満足	子供が学校資料の1つとして利用する時、もう少し深い資料が欲しい。
市内30代男性学生	やや満足	1に記した通り、それでも古い書籍があったり、新しい書籍(たとえば、民法改正後の条文の載る六法)とかがないのが不満。
市内70代以上男性無職	やや満足	ときどき見たいものがないことがある。
市内40代男性会社員	やや満足	看護系の書籍は少し少ない。
市内40代女性学生	やや満足	国家試験対策の参考書や過去問題集を入れて欲しい。その職業になるにはの本はあったので、具体的な試験対策の本を見たい(どのくらい難しい問題かを知りたい)
不明	やや満足	少しその気になってさがすと専門的なものがない。
市内30代男性会社員	やや満足	ありそうでなかったりする。羽村はあったりする。
市内50代男性会社員	やや満足	最新版を入れてくれ。
市内60代男性無職	やや不満	資料が少ない。
市内70代以上男性無職	やや不満	出版の古いものが少ない。
市内30代女性会社員	やや不満	新しい本が少ない。
市内30代女性学生	やや不満	最新のものが少ない。
市内50代男性無職	やや不満	青梅の資料がやや不足かと。
市内70代以上男性無職	やや不満	立川と比べると少ない。
市内50代男性公務員	やや不満	専門書で青梅文庫に行かねばないものあり。
市内50代男性公務員	やや不満	学術書など青梅書庫に入っているものが多い。
市内40代男性会社員	やや不満	品揃えが豊富とはいえない。
市内20代男性学生	やや不満	使いたいと思った本がだいたい置いていない。
西多摩地域10代女性学生	やや不満	前に読みたかった本が置いてなかったから。
市内70代以上男性無職	やや不満	25000の地形図は、全国の分が欲しい。
市内70代以上男性無職	やや不満	CD、DVDをもっと揃えて欲しい。
市内40代男性自営業	やや不満	たとえば英和辞典は多いのに英英辞典が極端に少ないと思う。Sobottaのような医学資料が参考図書室にないのは(置いていない、閉架にある)のはなんで?と思う。
市内40代女性会社員	やや不満	資格の本等、数回探しにきたが、現在の法律に対応していないくらい古い内容の本しかない。
西多摩地域20代女性学生	やや不満	国際協力についてやラオスなどマイナーな国の資料を課題のために探しに来ますがあまり置いていないため。
市内60代主婦(夫)	やや不満	「地学」というのを思い出さず子どもと化石さがしと問い合わせたら旅行コーナーに案内された。それと夏休み子供と一緒にあそべる博物館等の本を3Fで問い合わせたら、インターネット上の大宮にある鉄道博物館等教えてくれたけど「本」なんです。
市内50代女性会社員	不満	少ない。
市内70代以上女性無職	不満	技術的な専門書がない。
市内70代以上男性無職	不満	ODAやICCについての資料が欲しい。
市内50代男性会社員	不満	都立図書館しかない物がある。
市内70代以上主婦(夫)	わからない	利用した事がないので。
市内50代女性会社員	わからない	利用しないので。
市内60代女性無職	わからない	利用しない。
市内60代男性会社員	わからない	利用なし。
市内40代男性会社員	わからない	利用した事や利用する機会がまだない。
市内60代男性会社員	わからない	ほとんど見ない。
市内10代女性その他	わからない	かりたことがない。

市内10代女性学生	わからない	よまないから
市内10代男性学生	わからない	自習のため。
市内10代女性学生	わからない	使ったことが無いので分かりません。
市内70代以上男性無職	わからない	あまり調べ物をしないので(図書館で)
西多摩地域30代男性その他	わからない	どこに何があるか、どれが古くて新しいか解らないから。
西多摩地域10代女性学生	わからない	調べ物の資料の基準がわからない。
市内60代男性その他	わからない	興味無。
市内70代以上女性主婦(夫)	(無回答)	今はインターネットで調べてしまう。

図書館より

いつもご利用ありがとうございます。公共図書館の役割として、多くの市民の皆様にご利用頂けるよう調べ物にご利用頂くための資料は、広い範囲を網羅するように選書の際に心がけています。専門的な分野の調査には、専門情報機関をご案内いたしますので、レファレンスカウンターをお気軽にご利用下さい。

新聞・雑誌の品揃えについて

属性	満足度	理由
市内20代女性会社員	満足	様々な種類がある。
西多摩地域30代男性会社員	満足	十分です。
市内50代男性会社員	満足	充分です。他図書館は1/4摘度では。
市内50代男性会社員	満足	多種多様でよいと思う。
西多摩地域30代男性その他	満足	一通りちゃんとそろっていると思います。
市内30代男性会社員	満足	きれいに並べられている。
市内30代男性会社員	満足	満足しているがさらに充実してもらえるとありがたい。
西多摩地域10代女性学生	満足	好きな雑誌が置いてあるから。
市内10代女性学生	満足	好きな雑誌はそろっているので満足。
飯能市50代女性主婦(夫)	満足	ここで初めて読んだ雑誌もある。
市内60代男性無職	満足	へらしても良いと思う。
市内70代以上男性無職	満足	多い。
市内30代男性会社員	満足	多くの種類の雑誌が備えられている。
市内10代男性学生	満足	自分が見たいジャンルのものがそろっているから。
市内50代女性会社員	満足	みる雑誌は限られており、図書館にある。
飯能市70代以上男性無職	やや満足	見たいものがほぼあります。
市内70代以上男性無職	やや満足	今ぐらいがいいところかな。
市内30代男性会社員	やや満足	完全ではないがこんなものでは。
市内20代男性学生	やや満足	雑誌は借りようとしても予約が重なっていることが多くてやや不便。
市内50代男性会社員	やや満足	週刊誌は2部ずつあればよいのでは。
市内60代女性主婦(夫)	やや満足	「PHPくらしラクール」とても参考になる雑誌なので揃えて欲しい。
市内70代以上男性その他	やや満足	見たい新聞がいつもない。
市内40代女性学生	やや満足	女性誌をもっと増やして欲しい。
市内30代女性その他	やや満足	もう少し増やしていただきたいです。
市内50代女性会社員	やや不満	少ない。
市内60代男性無職	やや不満	部数を増やしてほしい。
市内40代女性会社員	やや不満	もう少し程数をふやしてほしい。
市内70代以上男性無職	やや不満	立川と比べると少ない。
西多摩地域20代女性学生	やや不満	見たい雑誌がない。
市内60代男性会社員	やや不満	見たい雑誌が無い。
西多摩地域40代男性会社員	やや不満	業界の新聞をふやしてほしい。リクエストさせてほしいです。
市内10代男性学生	やや不満	水泳関係があまり見られないことです。
西多摩地域10代男性学生	やや不満	ファッション雑誌。
西多摩地域20代女性学生	やや不満	FINEBOYSがない。POTETOもない。Winkupもない。デュエットがない。
西多摩地域20代女性学生	やや不満	FINEBOYS、Winkup、デュエット、POTETOがない。
市内70代以上男性無職	やや不満	自分の読みたい本も欲しい。
市内10代女性学生	やや不満	もう少し10代向け雑誌の数があるといいです。
市内40代女性主婦(夫)	やや不満	もっとちゃんとした本を買ってほしい。
不明	やや不満	少し片よっている。市民へのサービスがケイエンされる。
市内10代女性学生	やや不満	かわいいのもおいてほしい。
市内30代男性無職	やや不満	POSSEなど置いてほしい。古いメディアにこだわりすぎ。
市内50代女性主婦(夫)	やや不満	同じ雑誌を複数冊置いてほしい。人気の雑誌は予約しないと借りれないので。
市内60代男性その他	やや不満	貸出日がもう少し早まれば・・・
市内50代女性主婦(夫)	不満	週刊誌。
市内70代以上男性無職	不満	Journal of International Criminal Justiceが欲しい。
市内70代以上男性無職	不満	「正論」はおいてなぜ「前衛」はないのか。
市内40代男性会社員	不満	品揃えが豊富とはいえない。
市内30代女性会社員	不満	雑誌は2さつほしい。新刊はいつもかりられている。
市内70代以上男性無職	不満	常に誰かに占有されて番が回ってこない。
市内70代以上男性無職	不満	特に新聞部数を増やしてほしい。
市内50代男性会社員	わからない	利用しないため。
市内40代男性会社員	わからない	利用した事がない。
市内50代女性会社員	わからない	利用しないので。
市内70代以上女性無職	わからない	利用しないので。
市内60代女性無職	わからない	利用しない。
市内60代男性会社員	わからない	利用なし。
市内70代以上女性無職	わからない	中央図書館では利用しない。
市内10代女性その他	わからない	みたことがない。

西多摩地域10代女性学生	わからない	そこまで見ない。
市内60代男性会社員	わからない	借りたことがない。
市内10代男性学生	わからない	わからない。
市内10代女性学生	わからない	あまり読まないのだから分りません。
市内10代男性学生	わからない	自習のため。
市内50代男性会社員	わからない	ほとんど利用されてない雑誌が多い必要か？
市内60代男性会社員	わからない	興味の有る資料以外は読まない。
市内60代男性無職	(無回答)	新聞が多すぎる。特にスポーツ紙が多すぎ。

図書館より

幅広いジャンルから資料を選書しておりますが、スペースの問題もあり、ご用意できる数に限りがございます。雑誌は他自治体で置いているものを借りて提供する事も可能です。リクエストにて承りますのでご活用下さい。

調べ物の相談について

属性	満足度	理由
市内10代女性学生	満足	調べているテーマについての本について丁寧に教えてくれました。
市内30代男性会社員	満足	対応が丁寧。
市内30代女性	満足	ていねいにしてくれる。
市内40代女性学生	満足	一度児童書を探しているときに、とても博識で、親身になって教えて頂いた為。
市内40代女性学生	満足	スタッフの方がみな親切である。
市内70代以上無職	満足	親切に対応して下さいます。
市内70代以上女性主婦(夫)	満足	以前はよくおたずねしました。感謝しています。
市内50代男性会社員	やや満足	日をあらためて、同じ調べ物の相談をしたらスタッフは違っていたが、ひとりはおたくさんの資料をみつけてくれ、もうひとりはその半分くらいの資料をパソコンで見つけてくれた。人によって、だいぶ違っていたことがあったのでその点が少し…。でも人(スタッフ)によって多少違いがあるのはしかたないかとも思います。
市内60代女性無職	やや満足	親切さに欠ける人や親切さに点がある。
市内40代女性主婦(夫)	やや満足	スタッフができるだけさがしてくれるから。
市内60代男性会社員	やや満足	端末でOK。
西多摩地域30代男性会社員	やや満足	相談できる方がどなたかわからない。
市内70代以上男性無職	やや満足	専門分野の案内表示の充実を。
市内50代男性公務員	やや不満	週1でよいから各分野(歴史の日とか理系の日とか先進技術の日とか)のスペシャリストがいるとよい。
市内70代以上女性無職	やや不満	一度調べ物で館内検索端末を利用したが、内容が不十分だった。
西多摩地域10代女性学生	やや不満	調べる物によって違う(品揃え)
市内70代以上男性無職	やや不満	インターネット関係のトラブルへの対応。
市内50代女性会社員	やや不満	少ない。
西多摩地域30代男性その他	やや不満	分からないものは分からない。しかたない事だがしゃく然としない気持ちがあるから。
市内40代男性自営業	不満	大変ブッキラボウな対応をうけたことがある。
西多摩地域40代男性会社員	不満	全く愛想のない高慢なスタッフがいて、その人以外に頼まねばならない。
市内50代男性会社員	わからない	係りの方に質問をした事がない。
市内10代女性その他	わからない	相談したことがない。
市内60代女性主婦(夫)	わからない	相談したことがない。
市内50代女性会社員	わからない	相談したことがない。
西多摩地域60代男性自営業	わからない	相談した事がない。
市内30代男性会社員	わからない	相談した事がない。
西多摩地域10代女性学生	わからない	相談したいをしない。
市内60代男性会社員	わからない	相談が必要ない。
市内60代男性会社員	わからない	調べ物等あまりした事がないので。
市内10代女性学生	わからない	調べものをしないので分かりません。
市内40代男性会社員	わからない	利用した事がない。
市内60代女性会社員	わからない	利用した事がない。
市内70代以上主婦(夫)	わからない	利用した事がないので。
市内50代女性会社員	わからない	利用しないので。
市内40代女性公務員	わからない	したことがない。
市内70代以上女性無職	わからない	したことがない。
市内60代男性会社員	わからない	したことがない。
市内70代以上男性無職	わからない	したことはありません。
市内10代女性学生	わからない	しないのでわからない。
市内60代男性会社員	わからない	あまりない。
市内10代男性学生	わからない	わからない。
市内10代男性学生	わからない	自習のため。
市内50代男性無職	わからない	レファレンスが有るのですか？

図書館より

中央図書館では、4Fにレファレンスカウンターを設けていますので、調べ物の際はご利用下さい。スタッフ間で対応態度、回答能力に差があるというご指摘、ご迷惑をおかけして申し訳ありません。皆様にご満足頂けるサービスを提供できるよう、研修など積極的に行って参ります。

開館日、開館時間について

属性	満足度	理由
西多摩地域10代女性学生	満足	土・日も8時まで開館していることは、とてもありがたいです。
その他50代男性自営業	満足	土日午後8時まで開館しているところ。
市内30代女性会社員	満足	土・日も20時まで開館していただけるようになり、助かっています。
市内30代女性学生	満足	20時まで開館してもらえるのは助かっています。
市内60代男性自営業	満足	8:00までやっている。
市内10代男性学生	満足	毎日8時まで開けてくれるのはすばらしい。
市内30代男性会社員	満足	夜も開いている。
市内50代男性公務員	満足	夜もあいてうれしい
市内20代女性公務員	満足	夜遅くまで開いていて、大変だと思いますが、ありがたいです。
市内10代女性学生	満足	ほぼ毎日やっている。おそくまで開いている。
市内20代女性会社員	満足	ほぼ毎日開館されているので利用しやすい。
市内30代女性主婦(夫)	満足	休館日が減り、開館時間がのびたため。
市内20代女性公務員	満足	毎週(月)が休みでなくなったのは助かる。
市内30代男性会社員	満足	開館日が増えたのは良い。
市内60代女性無職	満足	休館日が少なくなった。
市内60代男性無職	満足	休日が少なくなった事。時間が長くなった事。
市内70代以上女性主婦(夫)	満足	休みが減ったこと、長くなったこと。
市内40代男性会社員	満足	日曜日もあいている。
市内10代女性学生	満足	日曜日も開館しているのがとても助かります。
市内30代男性公務員	満足	月曜開館はありがたい。
市内50代女性会社員	満足	9時～に変わり、月曜も開いているので満足です。
市内20代男性学生	満足	昔と比べて長くなったのでありがたい。
市内10代男性学生	満足	この辺では一番長いと思うから。
西多摩地域10代女性学生	満足	前は10時～だったが9時になり嬉しい。閉館が8時なものとても満足している。
市内70代以上女性無職	満足	以前よりよい。
市内40代男性会社員	満足	以前の毎月休館、18時閉館に比べ、格段に使いやすくなった。
市内40代男性会社員	満足	以前より開館日が多くなった。
市内60代男性その他	満足	充分。
西多摩地域30代男性会社員	満足	十分です。
市内10代女性学生	満足	困ったことはない。
市内60代男性無職	満足	特に不満はない。
市内70代以上男性無職	満足	現在の日時で不便はないから。
市内10代男性学生	満足	時間はちょうど良い。
市内10代女性学生	満足	ちょうど良いから。
市内10代女性その他	満足	しっかりその日に行けるから。
市内10代男性学生	満足	行きたい時に開いているから。
西多摩地域30代男性その他	満足	現在のライフワークに影響が少ないから。
市内30代男性会社員	満足	前は10時でしたが9時の方がよいです。生活リズム的に。
市内10代男性学生	満足	たくさん自習できるから。
市内50代男性無職	満足	良く利用するので。
市内70代以上男性無職	満足	いまのところこれでいいのでは。
市内70代以上男性無職	満足	出来れば年中開館を望む
市内10代男性学生	満足	閉める時間をもっとおそくしてほしい。
市内10代女性学生	やや満足	夜もう少し長くしてほしい。
西多摩地域10代男性学生	やや満足	夜9時、10時まで開いてほしい。
不明	やや満足	夕方はもう少し長く。希望はP.M8時
市内10代男性学生	やや満足	AM9:00～PM21:00にしてほしい。
市内10代女性学生	やや満足	もう少し、遅めに終わってほしい。6時ぐらいなど。
市内40代男性会社員	やや満足	平日の夜にももう少し長く(21時くらい)開館していればと思います。
市内30代女性学生	やや満足	できれば22時頃まで開館してほしい。
市内40代男性会社員	やや満足	平日一月に一回でも22:00に閉館日があると便利。
市内30代男性無職	やや満足	後1時間開館を早めると
市内70代以上女性主婦(夫)	やや満足	朝おそい。
不明	やや満足	利用時間が20時までになってうれしい。休館日を減らして欲しい。
市内40代女性主婦(夫)	やや満足	テスト前、もう少し長く開館してもらえたら。
市内70代以上男性無職	やや満足	もっと多い方がよい。
市内50代女性会社員	やや満足	年末年始開館希望
市内40代女性学生	やや満足	休館日をなくして欲しい。
市内40代女性会社員	やや満足	市外の図書館も第3月が休館日なのでズレるといいと思う。
市内20代男性学生	やや満足	開館時間ははやいです。
西多摩地域10代女性学生	やや満足	早くもなく遅くもないから。
市内60代男性会社員	やや満足	判っていればOK.

市内40代女性主婦(夫)	やや不満	もっと遅くまでやってほしい。
市内10代男性学生	やや不満	9時頃まで開館していると嬉しいです。
市内50代女性主婦(夫)	やや不満	出来たら21時まで。
市内10代女性学生	やや不満	開館時間を9時までにしてほしい。
西多摩地域30代男性無職	やや不満	日曜日でも開けて欲しい。20時以降も開けて欲しい。
市内60代男性会社員	やや不満	午後10時ごろまで開いていると便利。
市内30代男性自営業	やや不満	午後10時まで開館を希望。
市内50代男性会社員	やや不満	夜10時まで。
市内40代男性公務員	やや不満	もう少し遅い時間まであいていると仕事帰りにも利用できる。
市内60代男性会社員	やや不満	早朝8:00OPENしてもらいたい。
市内60代女性会社員	やや不満	9:00~にして欲しい。
西多摩地域20代女性学生	やや不満	もっと早く開館してほしい。
市内40代女性主婦(夫)	やや不満	もう少し早くから開いてほしい。
市内50代男性会社員	やや不満	もっと長時間やってほしい。
市内20代男性学生	やや不満	もう少し延長して欲しい。
市内50代男性その他	やや不満	もっと時間延長を。
市内10代男性学生	やや不満	帰ってくる時間が遅いのもう1時間長ければと思うことはあります。 (納得はしています)
市内20代男性会社員	やや不満	会社員にとっては仕事帰りに寄るため1時間程しか滞居できないから。
市内50代男性会社員	やや不満	年中休みなしで利用できるようにしてくれ。
市内10代女性学生	やや不満	年末年始もやってほしい。
市内60代男性会社員	やや不満	開館時間が早い。
飯能市70代以上男性無職	やや不満	月曜休み。
市内60代男性会社員	不満	21:00までやっていてほしい。
市内70代以上男性無職	不満	22:00まで開館して欲しい。
市内30代男性無職	不満	もっと遅い時間も！！
市内40代男性会社員	不満	平日の利用ができないため。
市内10代女性学生	不満	開館時間朝の7:00からが良いー！！
市内60代男性無職	不満	休館日が多い。
市内30代女性会社員	不満	早い。
市内50代女性公務員	不満	2週間ではなく15日間にしてほしい。

図書館より

H28年4月からの開館時間延長(9時から20時までの開館)や休館日の変更(毎月第三月曜・火曜日)が認知されてきたこともあり、多くの方に満足のご意見を頂くことが出来ました。誠にありがとうございます。我々としても、皆様のお声が励みとなります。一方で、さらなる開館日時の拡張も要望として受けました。実現は難しいですが、今後に向けた参考意見とさせて頂きます。今後も、より多くの方にご利用頂ける図書館作りに努めてまいります。

スタッフの対応・マナーについて

属性	満足度	理由
70代以上男性無職	満足	ていねいにおしえてくれる。
市内30代男性会社員	満足	対応が丁寧。
市内50代女性主婦(夫)	満足	とても丁寧な対応をして下さっています。
市内40代女性公務員	満足	どなたも丁寧に対応して下さいます。
西多摩地域30代男性会社員	満足	丁寧な対応をして頂いております。
市内10代女性その他	満足	ていねいに対応してくれている。
市内50代女性主婦(夫)	満足	いつも丁寧に丁寧に対応して頂けて気持ち良く利用できます。
市内70代以上女性主婦(夫)	満足	何時もていねいに対応して下さって心より感謝しております。
市内40代男性会社員	満足	はっきりとていねいで言葉がききとりやすい。(女性スタッフ)
市内70代以上男性無職	満足	言葉使い、ていねいで良いと思う。
市内10代女性学生	満足	前に傘を忘れてしまった時の対応が丁寧でした。ありがとうございます。
市内50代男性公務員	満足	ていねい。しんせつ。
市内70代以上女性主婦(夫)	満足	とても丁寧で対応が親切だと思う。
市内50代女性無職	満足	親切。
市内10代男性学生	満足	親切。
市内60代女性主婦(夫)	満足	親切。
市内70代以上男性無職	満足	シンセツ。
市内60代女性その他	満足	親切です。
市内70代以上女性無職	満足	親切に対応していただいている。
西多摩地域60代男性自営業	満足	とてもしんせつです(過不足がありません)
市内40代女性主婦(夫)	満足	どちらのスタッフの方も笑顔で親切です。
市内70代以上女性無職	満足	皆さん親切でやさしい！
市内10代男性学生	満足	館内が騒がしくなることがまずないからです。
市内10代男性学生	満足	図書館のことを考えているから。
市内50代男性会社員	満足	数年前とくらべupしていると感じます。
市内70代以上男性無職	満足	図書館のシステムについてははともかく個々の職員さんの対応・マナーは良いと思います。
市内40代女性学生	満足	昔と比べ良いと思う。以前は公務員という対応だった。
市内10代女性学生	満足	挨拶して下さるのが気持ち良いです。
市内70代以上男性無職	満足	言葉遣いがよろしい。
市内50代女性会社員	満足	以前は期限がすぎた本を返す時必ず一言いわれ、いやみに聞こえた。
市内20代女性公務員	満足	いつもありがとうございます。
市内70代以上男性無職	満足	いつも感謝しています。
市内60代男性その他	満足	皆様感じがよいから。
市内70代以上男性その他	満足	大変良い。
市内70代以上男性その他	満足	対応については大変良いと思います。
市内30代男性会社員	満足	皆さん、ちゃんと仕事をされていて、館内がきれいです。
市内60代女性主婦(夫)	満足	笑顔で対応して頂ける。
市内10代女性学生	満足	笑顔がすてきです。
市内70代以上男性無職	満足	とてもよく来館者の表情・うごきをみてくれて対応してくれていると思う。
市内10代男性学生	満足	いいと思う。
市内50代男性無職	満足	とても良いですよ。
市内60代男性会社員	満足	問題なし。
市内50代男性会社員	満足	不満に思ったことはない。ていねい。
市内10代男性学生	満足	不満を感じたことがない。
市内50代男性無職	満足	不快な思いをした事がない。
市内60代男性無職	満足	人により不満(やや)あり。全体としては①
市内40代男性会社員	やや満足	特に問題なし。
飯能市70代以上男性無職	やや満足	ていねい。
市内60代男性無職	やや満足	ていねいすぎる。スピード大切に！！
西多摩地域30代男性その他	やや満足	基本、丁寧です。ただ、少し早口でそっけない。
市内20代女性会社員	やや満足	親切。事務的、あっさりしているなど感じることもある。
西多摩地域10代女性学生	やや満足	少し厳しすぎると思っていたが、だからこそ使いやすいつている。
市内60代女性主婦(夫)	やや満足	時々感じ悪い人がいる。
市内10代女性学生	やや満足	うるさい人に注意してほしい。
市内60代男性無職	やや満足	以前は不満でしたがここ1～2年はたいへん良くなりました。
西多摩地域10代女性学生	やや満足	別に何もきかないから。
西多摩地域20代女性学生	やや不満	厳しい。
西多摩地域20代女性学生	やや不満	少し厳しいと感じます。

市内70代以上女性主婦(夫)	やや不満	通り一遍。
市内60代女性主婦(夫)	やや不満	対応がかたい。丸テーブルは相席しにくい。今回も無愛想でした。
市内30代女性会社員	やや不満	怖い人がいる。おばさん。
市内60代女性無職	やや不満	スタッフによって感じの良し悪しがある。
市内60代女性無職	やや不満	おおむね満足だが、つけんどんな人がいる。
西多摩地域40代男性会社員	やや不満	態度の悪い人がいる(貸してやってるという顔、ことば)
市内30代女性学生	やや不満	対応がおうがらだったり、小声での話し声が気になる時があります。
市内40代男性会社員	やや不満	少し暗い感じ、静かでも明るく。
市内50代男性会社員	やや不満	席にいない時間があり待たされる。
西多摩地域10代男性学生	やや不満	寝ている時に「体調大丈夫ですか?」とか言って起こさないでほしい。
市内20代男性学生	やや不満	一人でプレテストをやっていたら急に話しかけられ集中力がきれ、できなくなった。作業していることが明らかだったと思うので、「今この人は休んでいるな」と思ったときに声をかけるべき。
市内40代女性無職	やや不満	4Fのスタッフの声が大きい(高齢者に説明する時は、かん高い声かつ長時間になるので、別の場所へ移動して行なうなどの配慮が欲しい。)
市内50代男性会社員	やや不満	可もなく不可もなく。
市内40代男性会社員	やや不満	音をたてる利用者にはより積極的に注意をしてほしい。
市内60代主婦(夫)	やや不満	センターのマニアルすぎて地域感がない。
西多摩地域20代女性学生	不満	何時も監視されているみたいで嫌です。
市内60代女性無職	不満	冷たい空気を感じる。対応にいやな職員もいる。
市内70代以上男性無職	不満	図書運搬の音(台車)が不満
市内40代男性自営業	不満	常に高レイ者ともめている印象がある。何かおかしんじゃないかと思う。
市内40代男性会社員	不満	貸出で列を作っている、担当者以外は見てみぬふりをする事を目にする。
市内40代男性会社員	不満	巡回するのは、細かいことをいちいち注意するのはやめて欲しい。ペットボトルの水くらい机に置かせて欲しい。電話がかかってきたときに「お返しかけるから少し待って」くらいのことは認めても問題ないはず。どうでもいいことにばかりうるさくいうのはやめて欲しい。
西多摩地域40代男性会社員	不満	全く愛想のない高慢なスタッフがいて、その人以外に頼まねばならない。
市内50代女性会社員	不満	個人の対応ではなく、全体としての対応に不満。
市内70代以上男性その他	(無回答)	大変親切な人とそうでない人の個人差が気になる。全体としては満足。
市内60代女性無職	(無回答)	スタッフでいちばん高齢者ではないかと思われる人の対応が怖い。その人がいないとホッとします。
市内40代男性学生	(無回答)	わかりません。
市内60代女性主婦(夫)	(無回答)	ふつう。

図書館より

多くのお褒めのお言葉を頂き、嬉しく思います。引き続き、丁寧な対応を心掛けて参ります。一方で至らない点もあるとのことのお声も頂き、身が引き締まる気持ちです。皆様に気持ち良く図書館を利用して頂けるよう、今後も接遇への意識向上に努めさせていただきます。

※個人を誹謗中傷するような意見は趣旨に反するため、省略しております。

ご意見等(フリーコメント)

※資料について

図書館より

市内60代男性自営業	本数が少ない。	<p>多数のご意見ありがとうございます。今後の参考とさせていただきます。なお、蔵書の拡充につきましては、今後もテレビ、新聞、雑誌などの情報も取り入れ、多くの方々に喜んでいただける選書を心掛けていきます。具体的なリクエストがございましたら、リクエスト用紙にご記入頂ければ、選書の参考とさせていただきます。</p> <p>マンガの所蔵につきましては、リクエスト受付を行っていませんので、各分館で所蔵している資料のご利用をお願い致します。</p>
市内50代男性会社員	増書をお願いします。	
市内60代男性自営業	小説類の充実をしてほしい。	
市内10代女性その他	歴史物の本を増やしてほしい。	
市内50代女性会社員	手芸の本を増やしてほしいです。	
市内40代女性会社員	今後も美術・芸術関連の本を増やして欲しい。ポアロや藤沢周平の文庫も増やして欲しい。	
市内40代男性会社員	専門書をもう少し多く取り揃えてほしい。	
市内30代男性会社員	専門書がやや少なく思う。大衆向けの本(特に話題になった本)の量が多く、その分を専門書の方へ向けてもらいたい。	
市内70代以上男性無職	大活字本をもっと充実してほしい(少ない)。	
市内40代男性会社員	子どもが利用しているので、新しい本を入荷してほしいです。	
市内60代女性会社員	文庫本が少ない。作家がかたよっている。新書が少ない。	
市内60代女性主婦(夫)	新刊が少ないと思います。(特に小説類)	
市内60代男性無職	洋書(英語、簡単な仏語、独語等)も置いて下さい。	
市内70代以上男性自営業	新書を多く取り入れて下さい。特に歴史ものです。	
市内50代男性無職	新書の充実。	
市内10代男性学生	インデックスの1巻をおいてほしい。	
市内10代女性学生	以前河辺図書館にあった本が閉館と共になくなってしまったものがあり、それをまたよみたいです。	
市内40代女性主婦(夫)	新しい本と古い本のバランスを考えてほしい。じょうぼうが古すぎて使えないものもある。高校・大学あんないや旅行の本、食べ物など。どんなに古くても大切な本もある。	
市内70代以上男性無職	図書館は文化的な町づくりの中心に置くべき大切なことと思います。図書の購入も話題のもの(ベストセラー)だけでなく、資料としても重要なものにも力を入れて購入願いたい。他図書館のものも互いに今は借りることも出来るので、この制度も一層活用し易くしてほしい。とても気持ちよくいつも利用しています。ありがとうございます。	
市内70代以上男性会社員	日本を盛りたてる様な本は、自発的にどんどん買って下さい。中国、韓国との歴史戦に負けぬ様。	
市内50代男性会社員	かざられた本のラインナップではあるがより多くの種類があればいいです。各図書館の独自性をもたせてほしい。	
西多摩地域10代女性学生	この図書館にはなくて残念だなと思うのが、“漫画”です。頭がつかれた時のリフレッシュにもなるし、子供達の創造・想像力のためにも、宇宙兄弟やナウシカ、手塚作品やジャンプ作品などを置いてあげた方がいいと思います。もったいないです。	
市内40代女性会社員	大むねまんぞくしています。DVDや絵本、雑誌新しい本があると助かる。近所んの図書かんからかりれるサービスがネットでできるとべんり。	
市内60代女性会社員	区部と比して、本やCDが少ない。河辺駅前にあってとても便利で嬉しいが、欲を言えば。	
市内70代以上男性無職	国際社会全体で人権が守られ、平和になるための資料の取りそろえをお願いします。	
市内30代女性主婦(夫)	小さい子ども向けの本が破れていることがある。借りて気づくこともあり、子どもが触ってページが取れたりしないか心配で子どもにめくらせることをためらう。(子どもには優しくめくってねとは声かけます)返却時などにチェックしてほしいです。	<p>ご指摘頂きありがとうございます。資料を大切に扱って頂けるよう引き続き周知してまいります。また、返却時に汚破損の確認をしておりますが、強化していきたいと考えております。お気付きの点がございましたらカウンタースタッフにお知らせ頂ければ幸いです。</p>
市内60代女性無職	本を汚さない様に読むという点を徹底して欲しい。古い本を借りるせいか汚れ破れが多すぎる。	
市内70代以上男性無職	他の図書館のことは知らないが、新刊図書館の本(特に文学作品)の汚れ、破損等がひどい物が多い。	

市内40代女性主婦(夫)	雑誌は上手にせんべつしないとい何でもだと予算がもったいない。何かムダにたくさんあるように思う。	雑誌は、幅広い分野からの収集を基本に選定しております。また、なるべく多くの種類を年間購入計画に基づき購入している為、複本の購入は致しておりません。ご理解をお願い致します。
市内30代男性無職	子供向けの本と40代以上の雑誌20代、30代を無視しているのでは？	
市内50代女性会社員	婦人向け雑誌は人気のあるものは冊数を増やしてほしい。全般に本、雑誌の種類は多いが多いから良いより利用頻度・よみたい人の数で冊数を増やすべきと思う。何人よむのだろうというものが多すぎる。	
市内60代男性無職	雑誌の種類ふやして。	
西多摩地域60代女性会社員	他の図書館にはない雑誌があるので、月に1度は必ず来ます。楽しみです、幸せな気分になります。いつも親切、ていねい、やさしい対応をして下さりありがとうございます。感謝しています。	ありがとうございます。
市内40代男性会社員	CDの種類を増やしてほしい。	視聴覚資料は、著作権の関係で購入できるものに限りがございますが、今後も様々な分野の選定に努めます。
市内40代女性主婦(夫)	CDの種類をもう少し増やして。	
市内70代以上男性無職	CDの新しい物を入れてもらえればもっと良好。	
市内40代男性会社員	1980年代洋楽のCD取り揃えて下さい。最新映画のDVDを取り揃えて下さい。	
市内60代男性会社員	R&BなどCD入れてほしい。オーテスレディングなど。	
市内10代女性学生	最新の流行しているCDなどを入れてほしい。CDについているDVDも貸し出ししてほしい。	
市内60代男性無職	DVD(特に古いもの)を増やして欲しい。具体的には「社長シリーズ」「駅前シリーズ」等。	
市内60代女性その他	DVDの数が少ない。いつも同じ物ばかりで新しい物が無いのが少々不満です。	
市内60代女性会社員	DVDも新しいものが少ない。	
市内60代男性無職	CD、DVD少ない。	
市内50代男性自営業	CD、DVDをもっと充実させてほしいです。	
市内60代男性会社員	CD、DVDのより品ぞろえを。	
市内70代以上男性自営業	CD等の数が少ない。DVD等の入荷が少ない。貸出数も少ないもっと多く借りたい。	
飯能市50代女性主婦(夫)	DVDが充実していてうれしいです。もっとふやしてほしいです。	
市内70代以上無職	DVD等は古い物が多い。	
市内20代男性会社員	特にDVD、CDが充実していていいと思った。	
市内60代女性主婦(夫)	新聞の保管が羽村のようになると良いな。	今後の参考とさせていただきます。
市内30代男性会社員	新聞を一人で大量に確保して、他の人が読めなくなっているときがある。(特に高齢者男性に多い)貼り紙等で注意を促して欲しい。	当日の新聞以外は、閲覧点数の制限をしておりません。時間が長い場合等は、お声かけをいたしますので、カウンターまでお知らせ下さい。
市内60代男性無職	語学参考書を主に使用。その際添付のCDも館内で聴くことが出来ればよいと思う！	図書館は付録のCDについて出版社から「貸出禁止」、「館内視聴に限る」、「視聴禁止」等の制限を設けられています。そのため、出版社の意向での運用とさせていただきます。ご理解をお願い致します。
市内70代以上主婦(夫)	ほとんどCDを借りて聞きますが私が借りたいCDが中々無いのが残念な時があります。特に14日間に借りる事になってからです。	人気のあるCDについては、常に貸出し中の状態になっている場合があります。直接中央図書館でリクエスト頂ければ、ご用意できた時点でお貸しすることが出来ますので、ご利用下さい。
市内50代女性主婦(夫)	本がめくる時のつばだらけっぽく悲しかった。	利用の際、不便のある場合はスタッフまでお知らせ下さい。
市内70代以上男性自営業	リクエストに対する購入可否の基準があるのですか？暴力、性犯罪(以外において)	青梅市図書館資料収集基準に基づき選書を行っております。HPよりご覧頂けます。
市内60代男性その他	希望する図書等があればお願いしてもよろしいのでしょうか？	

※設備について

図書館より

市内50代男性会社員	イスが硬く長い時間だと疲れる。	各エリアの用途や耐久性を考慮して選定しておりますので、ご理解をお願い致します。
市内40代女性無職	4Fトイレからいやな臭気も気になる。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。引き続き換気に努めさせていただきます。
市内10代女性学生	お昼まぶしいので、カーテンのすきまをなくしてほしい。	カーテンにつきましては、陽射しが眩しいという意見や、資料の日焼け防止のため、その都度調整しております。隙間については構造的な理由につきご了承下さい。
西多摩地域10代女性学生	9:00～20:00まで開いていて、また、ベンキョウスペースも多く、テラスもあるので、テスト前などで1日中勉強したい時に快適です。少しだけ、言わせて頂けるのであれば、席によってカーテンが下がっていても、眩しく勉強がしづらいことがあります。	
市内10代男性学生	朝から夕方太陽がでているのでカーテンを下までしめてほしい。	
市内20代男性学生	ノートパソコンの貸出しをしてほしいです。	2階に、情報検索用インターネット閲覧端末を用意しております。
西多摩地域30代男性会社員	インターネットのインターフェースをもう少しわかりやすく。見づらくらいです。子供(小学生)でも学べる機会を！！	4月に見直しを行う予定です。もうしばらくお待ち下さい。
市内60代男性会社員	スマートフォンの充電を許可してほしい。調べ物にスマートフォンが必要の為(最新の技術情報を調べることが多く既設の本には載っていない為)	電源の使用はパソコンを利用する場合のみ使用して頂いております。
市内20代女性無職	3階のテラス近くの席を利用させていただくことが多いのですが、隙間風などでとても寒く感じることも多いです。足元や手先も冷えてしまうことが多くて読書の集中力が切れてしまうのが少し大変です。ですが、無料でたくさんの本が読める場所があることに感謝しています！！	寒い場合は、場所を移動して頂くか、お近くのスタッフへお声かけ下さい。
市内60代男性公務員	テスト期間中の中高生の多さは気になるが、社会人コーナーとほぼ区分けができているのもよい。あとはスマホ、携帯などのマナー向上ですかね…。	今後も気持ちよく利用して頂けるよう努めてまいります。
市内60代男性無職	無料のWifi接続がほしい。現在Tokyo-OME?があるみたいだが電波が弱い。	Wifi環境につきましては導入する予定はございません。
市内30代男性会社員	インターネットなどで使用するWifiせつびが在るとなおいでです。	
市内20代男性学生	席の確認をお願いしたい。パソコンの貸し出しについて詳しくしてほしい。無料Wifiが欲しい。パソコンのアース線を借りるのが手間である。携帯の充電を可能にして欲しい。理由としてパソコンではなく、携帯で調べものとする機会というのが増えてきている。	
市内70代以上女性無職	コンピューター席にWifiも導入して下さい。	
市内60代男性無職	有線のLANだけでなく無線LAN、Wifiもつなげられる様にしてほしい。	
市内10代女性学生	中高生専用の席を作ってほしい。自習がしたくても席がない。	設置場所の確保等を考慮しますと、これ以上閲覧席を増やすことは出来ません。専用席につきましては、一定数必要と考慮し、確保しております。ご理解をお願い致します。
市内10代女性学生	席が満席の時は社会人席とかパソコン席とか関係なく使えるようにしてほしい。	
市内70代以上男性無職	パソコンの端末(空気が多い)は減らして、テーブル席にして欲しい。	
60代	つかれやすいのでイスを少しふやしてもらいたい。	
市内10代男性学生	席をもう少し増やしてほしい。	
市内30代女性	座れるばしょ(簡易的なイスなど)が、より多くあると助かります。広いスペースのところどころにイスを増やしてくれると助かります。	
市内60代女性主婦(夫)	青梅図書館について以前が椅子のあるゆったりしたスペースがあったのに、今は居心地の悪い小さいスペースしかないの、配置を考えてゆったりした空間を作ってほしいです。	
市内40代女性会社員	自習コーナーをもう少しふやして下さい。	
市内10代男性学生	自習席(学習席)の数を受験期間(1～2月)だけ増やすことと、勉強する人、本を読む人とで利用する条件を作ってほしい。	
西多摩地域10代女性学生	もう少し学習スペースを作ってもらえるとありがたい。ちょっとおそい時間に来ると席がなくて困る。学習スペースの利用が多いならもう少し増やしても良いべき。	
市内30代男性会社員	パソコン用席がもう少し在ると助かります。	

不明	自転車置き場まったく秩序がない。有料にしるよ。	駐輪場はタウンビルBの駐輪場として設置しておりますが、満車になることが多く、図書館としても苦慮しております。満車の際には下記の有料駐輪場等のご利用もご検討下さい。 ・河辺TOKYU駐輪場No.2 最初の3時間無料 以後12時間ごと100円 ・河辺TOKYU駐輪場No.3 最初の3時間無料 以後2時間ごと100円 ・河辺駅北口自転車等駐車場 1回(1日)150円
市内40代女性会社員	じてん車置き場があきらかに別の目的に使っている人がいるのでどうにかしてほしい。	
市内30代男性自営業	駐輪場が満杯でいつも使えない。青梅市と協議して何とかしてほしい。以前、東急や西友の駐輪場をすすめられたが、料金が発生したらその分の料金は代わりに払ってもらえるのか？	
市内30代男性無職	図書館利用者以外の方々が駐輪場を利用している姿が目立ちます。会員登録などにして管理を徹底して欲しいです。特に土日は利用したくても出来ない状況が多々あったので。	
市内50代女性主婦(夫)	駐輪場等がほしいタダの。	
西多摩地域30代男性その他	「ティーンズ」の種類と置き場所の増面積を要望。	今後の参考意見とさせていただきます。
西多摩地域30代男性その他	CDは全ジャンルまとめた新着コーナー設置を要望します。今のままでは何か新しいものが入ってくれたのがよく解りません。	新着CD・DVDはすぐに棚から無くなってしまいう状況です。ご意見に関しましては、今後の参考とさせていただきます。
市内10代女性学生	学生向けの自主スペースの机が、なんで全部ガラスでしかないんですか？なんで、上少しあいてるんですか？	閲覧するための席ですので、仕切りを変える予定はございません。
市内60代男性無職	体が不自由なため、いつも一番下の棚が見れずにいます。棚を入れ替えるなど何か案があると助かります。	少しでも多くの本を並べられるように書架の最下段も使用しております。ご理解ください。
市内70代以上女性主婦(夫)	他市の図書館より閲覧場所が多くあり年寄りには大変助かっています。	ありがとうございます。
市内60代主婦(夫)	エレベーターが開館前(9時前)にうごかない。足が不自由でとても不便。以前スタッフにいったところ、役所かビル会社といわれてしまった。	ビルの管理者に検討をお願いいたしました。もうしばらくお待ち下さい。
市内70代以上女性主婦(夫)	多目的室を利用したいが使えない日が多いのが困る。	多目的室は、図書館のイベント等で使用することが多いため、ご不便をおかけしておりますが、ご理解をお願いいたします。
市内60代男性会社員	本の雑菌・除菌する機械を市内総ての図書館に設置して欲しい。	予算及び設置場所の都合で、中央館のみとしております。ご了承下さい。
市内10代女性学生	ゴミ箱を4階に設置してほしいです。	ごみの分別、排出量制御のため公共の施設には原則としてゴミ箱を置かない様にしておりますので、ご理解をお願い致します。
西多摩地域10代女性学生	4階にゴミ箱をください。	

※環境について

図書館より

市内10代女性学生	飲み物を館内でのみたいです。	図書館では許可された場所(2階エントランス、3階及び4階エントランス)で飲食ができ、水分補給に関しましては、エントランス、各階テラス、カフェコーナーでのご利用をお願いしております。 なお、カフェコーナーでは、フタ付きであればコーヒー以外の飲み物もお飲み頂けます。
市内10代女性学生	3階4階フロアでも飲み物は有りにしてほしいです。昼食をとるときには1回だから外に行くのはよいけれど、飲み物は長時間いると何度も外へいくのですすがに面倒臭いです。	
市内10代女性学生	飲み物を飲むためだけに、外に行くのが大変。集中力が切れるから。	
不明	水、お茶飲ませてくれよいちいち外に出るのはめんどろ実際の場で水、お茶飲んでる奴いるぞ。	
西多摩地域10代男性学生	3、4階もペットボトルを飲むことぐらいは許可してほしい。	
市内30代男性公務員	私見であるが、コーヒーはともかくキャップ付きのペットボトルによる水分補給程度は容認してもさしつかえないと思う。	
西多摩地域10代男性学生	3F、4Fの飲食禁止を無くして欲しい。わざわざ水を飲む為だけに外に行きたくない。	
市内30代女性公務員	区切られたスペースが活用できるなら、持ち込みのお弁当などの飲食ができるスペースが欲しい。(2階の出口や3階のベランダは冬だと寒くて利用できない。	
市内30代男性会社員	飲み物が飲めるエリアを広げてもらいたい。	
市内40代男性会社員	コーヒーに加えて、奥の自販機の飲み物もOKにしてもらいたい。コーヒーは飲まないの。よろしく願います！	
市内60代男性無職	コーヒーの飲食のスペースを拡大して欲しい。	

西多摩地域10代女性学生	青梅市中央図書館の自習環境は本当に素晴らしくて(景色もいいし、個人机で)大好きです。羽村や福生や府中などいろいろな図書館を利用していますが、ダントツで一番捗るので、いつも電車で来て使わせていただいています。	お褒めの言葉ありがとうございます。今後とも、気持ちよく利用して頂けるよう努めてまいります。
市内50代女性その他	ベンチの下や横に荷物(バック)を入れるカゴ等があるとイスにゆったり座れて有り難いです。	
西多摩地域40代男性その他	時どき利用させて頂いております。時にコーヒーを頂きながら広いスペースでいい空間だと思います。	
市内10代女性学生	勉強のスペースが便利で役に立っています。	
市内40代女性主婦(夫)	きれいな図書館があってとてもいい。子供も安心して居られるし、駅の近くなのもいいと思う。これからも利用したいので、よろしく願います。	
その他70代以上男性無職	陽当りが良くホット出来ます。	
その他70代以上女性主婦(夫)	空間が広々として窓辺に山々が映え明るく開放的。一時お茶を飲むことも出来るのも喜び。東京都の図書館にはない静寂で明るくうらやましい限りを感じて居ります。特養入所中の兄を見舞いに来るたびに戻り楽しみが見つかりました。ありがとうございます。機会を作り一日ゆっくり読書したいと思います。	
市内10代男性学生	トイレがきれい。静かで良い。床と机がきれい。	
市内60代女性主婦(夫)	静かで清潔で利用しやすいです。コーヒー等飲み物は良いと思います。リラックスして図書館を利用する事ができます。	
市内30代男性学生	社会人席があったり、地域では画期的で良いと思います。羽村とかは、社会人が利用できないことが多く、困っていました。また、子供の学習環境を整え、教育を推進するように自習席をたくさん設けていることも素晴らしいです。	
市内70代以上無職	館内が静かで明るく毎日の学習に最適の環境です。こういう場所を与えて下さっている方々に感謝しています。	
市内60代男性公務員	勤めている所(学校)の図書館も民間委託になり、大きく改善された。現在の状況にほぼ満足している。特に中央図書館は駅から近く、仕事帰りによることもできる。	
市内10代男性学生	室内温度がちょうどいい。	
市内50代女性主婦(夫)	開館時間が長くなってありがたいです。	
市内60代男性無職	いつも気持ちよく利用させて頂いています。特に夜8:00まで開館していることは大変すばらしいと思います。	
市内70代以上女性無職	暖ぼうが効きすぎていて館内が乾そうしている。	冬は2Fが寒く、4Fが暑くなりやすいので、温度には注意しておりますが、場所によっても温度が違います。場所によって細かく温度を調節することはできませんが、寒い時や暑い時はカウンターにお声かけ下さい。
不明	エアコンの設定温度は何度になってるんだ。外は寒いと中は暑いし、外気温と室温の中間よりちょっと高い温度にしてくれ。暑い。服脱いでも暑い。	
市内50代男性会社員	夏、冬の館内温度が適温ではない(夏は熱い、冬は寒い)	
市内40代男性会社員	4階に熱気がこもって30℃なるので何とかして欲しいと、ずっと要望しているのに何のお対策もとっていない。1時間に1度(5分程)でもいいので、送風機を回すなど、対策はいくらでもとれるはず送風機もそれほど高くないはず。今すぐに対応して下さい。	
市内40代女性学生	4Fフロアがとても暑いのですが、もう少し温度調整に気を配って頂きたいです。	
市内60代男性無職	夏の冷房温度高い(本館)	
市内40代女性無職	建物が古いため仕方がないのかもしれないが、冬の寒さと夏の暑さがひどい。	
不明	休館日を少なくして欲しい。机を1つ利用出来るところは、時間制(2時間とか)にして欲しい。	開館時間の延長や休館日の変更については、今後の参考とさせていただきます。
市内60代男性その他	大変だとは思いますが、休館日をもう少し減らして欲しい。	
市内60代男性無職	毎月の休館日の設定はいかがなものか。	
市内70代以上男性無職	閉館時間をもう少しおくらせていただければありがたく存じます。	
市内10代男性学生	閉める時間たいをもっとおそくしてほしい。	
市内50代男性会社員	朝の開館時間9:00～は良いと思いますが、夜の閉館時間20:00は、冬場などはもう少し早くクローズしてもよろしいんじゃないでしょうか。余計なお世話ですが、スタッフの方々の為にも。	

市内10代男性学生	学生が集まる時期になると騒がしくなることが多々あるので注意の呼びかけを少しして頂けると助かります。	
市内40代女性学生	見回りの際に、おしゃべりが過ぎる方たちを注意して頂きたい。	
市内10代女性学生	自習していて、時々うるさい人達がいるので、注意して頂けたら嬉しいです。	
市内30代男性学生	難点は、4階のベランダ。中学生のたまり場となっていて雑談の声か、館内にもひびき、特に窓側の席で勉強等している人には迷惑なので、何かしら対策をすべきと思います。	
市内40代女性会社員	騒いでいる子供を注意しないのは、親に遠慮しているのでしょうか？大変迷惑です。	
市内40代女性会社員	たまに大きな声をあげたり、泣いている幼児がいます。その子に罪があるとは思わないし、図書館という環境に連れてくるのは良いことだと思います。問題なのは親です。なぜすぐ注意をしたり、いったん外へ連れ出したりしないのでしょうか。かわいいわが子の奇声はかわいい、だけかもですが、そういうわかっていない親対策をお願いします。	
市内60代男性無職	保育園や幼稚園と同じと思っている子が多くなってきた。図書館は静かに本etcを読んだり、調べ物したり、勉強することが目的であり、遊びの場ではない。5年程前までは走ったり話している方には注意していましたが、最近は「め」にあまらない限り注意しないようですがキチンとルール、マナーを教えるべきと思う。交通公園ではキチンとのり物のかしだしや交通ルールを守ることを指導しています。ぜひ図書館も共有の場であることを指導して下さい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。他の利用者の方に迷惑をかけるような行為については、巡回中のスタッフが注意しておりますが、何回注意してもなおらない場合は退館して頂くよう促しております。
市内50代男性会社員	こんなうるさい図書館はじめてだ、いろんなところに住んでいたからいろんな図書館町立、市立、区立、都立中央図書館、国立国会図書館にいったことがあるが子供がギャーギャー泣いてたり走りまわったり社会人の席を高校生が使ったりガキどもが物をなげたり食べてたりどうなってんだ。	
市内70代以上男性無職	私語をしている人が時おり見かける。静かにして欲しい。	
市内20代男性学生	ベランダがうるさい時がある。	
市内10代男性学生	うるさい人、スマホをいじっている人をてきはつしてほしい。	
市内70代以上男性その他	家族連れなど多勢の方が利用されるのは結構なことだと思いますが(静かに利用する事が優先だと思う)お子さんが騒いだり、大声は2F等へ入ってからは特に注意するとか、出入口(2F)にお静かフロアーですとかの看板を出して欲しい。	
市内70代以上男性無職	新聞や雑誌を抱えたまま寝ている人間が多い。スタッフがもっと注意・指導する様にすべき。	
市内50代男性会社員	学習コーナーに眠りに来ているとしか思えない学生には積極的に声をかけて起こしてはどうですか。	
市内60代男性会社員	ヒマつぶしにねている人が多いので注意して下さい。(いつも机イスがうまっているので…)有効利用ができない!!	
市内60代女性主婦(夫)	中で本を持ちいねむりをしている方がいらっっしゃいます。冬は暖かく夏は涼しいごちが良かったから…すわって本を見たい時にすわる事が出来ない事ありました。	
市内10代男性学生	食べものを食べることはダメにしても飲み物を飲むことはないと思う。	
市内70代以上女性無職	図書館内では飲食禁止が鉄則。利用者みんなが気持ちよく利用できる様に。	
市内30代男性自営業	インスタントコーヒーはいらない。普通の自販機のドリンクだけで十分！中でも飲ませないようにしてほしい。	
市内50代男性その他	具合がわるくなるのでコーヒーはやめて！絶対！	
市内70代以上男性無職	C-⑤項コーヒについて。館内飲料不可の原則とすべしと思います。香り気になる人。書物等の汚れ要因。	
市内60代男性無職	コーヒーはいらないと思う。ここは公共の場であるので、中で飲むのはどうかと思う。入口のところにテーブルがあるのでそこのむので良い。私は中で飲むのは反対です。	
市内20代男性学生	3階以上でのコーヒー等の飲み物は今後とも禁止のままであってほしいです。	
市内40代女性主婦(夫)	子供に本は汚さない様、教えていますが、何故図書館でコーヒーを飲みながら本を読んで良いのか聞かれました。私も疑問です。	
市内60代主婦(夫)	もう少し楽しいか知的な図書館をめざして下さい。	カフェコーナーに関しては、サービス向上、利用者拡大の観点から設置場所も含め青梅市様の承認を頂き、新しいサービスとして実施し、多数のご利用を頂いております。新聞や雑誌の新刊は禁帯出資料のため、館外には持ち出すことが出来ません。コーヒーを楽しみながらそれらの資料を閲覧できるよう館内に設置させて頂いております。館内の換気、消臭、ごみ箱の回収等にて快適な空間の維持に努めてまいりますのでご了承賜りますようお願い致します。
		多くの方に満足して頂けるよう努めてまいります。

市内70代以上男性無職	小学生未満の入館を限定して欲しい。ギャーギャーバタバタしておちつかない。	青梅市図書館では年齢制限等はしておりませんのでご了承下さい。他の方の迷惑になる場合は注意しますが、気付かないこともありますので、スタッフまでお声掛け下さい。
市内10代女性学生	うるさい小中学生は4階に来ないでほしい。いたら注意してほしい。	
市内男性	ここは老人ホームか？4Fにガキを上げるな。	

※イベント・企画・サービス等について

図書館より

市内60代男性無職	2〜3時間程度の駐車場(無料)	使用料の1時間を超える負担等につきましては、図書館の利用の有無や多様な交通手段の中から、一つの手段に対し負担することは、公平性に欠けることから受益者負担をお願いしております。ご理解をお願い致します。
市内40代男性会社員	駐車場の割引時間を2時間にしてほしい。	
市内40代男性会社員	車の駐車料金をもっとよくしてもらいたい。何とか！	
不明	朝9時から夜8時までの駐車券発行してくれ。	本の貸出冊数は10冊まで、視聴覚資料の貸出点数は3点まで、貸出日数は、どちらとも15日間とさせて頂いております。多くの利用者の方に公平にご利用頂くため、貸出期間と冊数に制限をさせて頂いております。ご理解をお願い致します。
不明	20冊貸りれるようにしてくれ。	
市内50代男性公務員	本の貸出し期間を14日間ではなく15日間にしてほしい。土日にか図書館行けないが必ず土日の両方とも来館可能とは限らないので。一時期15日間となっていたと思うのですが…	
市内60代男性無職	雑誌+CD類の貸出し期間を2週間→1週間にしてもいいのではないか。	ありがとうございます。
市内60代男性会社員	DVDの貸出期間が1週間では短い。本と同じ2週間にならないか？	
市内40代男性公務員	サービスは良くなっていると思います。	
市内70代以上女性無職	こちらに無い本でも取り寄せていただいた本があり感謝しています。	定期巡回便の日数、他の方がご利用中等の理由でお待ち頂くケースがございます。ご理解をお願い致します。
市内70代以上男性無職	館外の図書(雑誌)に1週間もかかることがあります。もう少し早くならないでしょうか。	
西多摩地域30代男性その他	予約のない本は返却時若しくは電話連絡による貸出延長を。	
市内50代女性その他	CDの予約もネットでできればいい。	現在、視聴覚資料につきましては、中央図書館のカウンターのみ予約を承っております。ご理解をお願い致します。
市内30代女性	CD、DVD類を予約するときに紙に書かないといけないのが大変なので、他に方法があるといいです。	
市内30代女性会社員	CDやDVDを閉館時に返せるようにしてほしい。返したいのに本しか返せない。	
市内40代男性会社員	借りている本の延長は度々利用しますがHPでできるとは知りませんでした。もっとPRが必要と思います。	視聴覚資料のカウンター以外への返却は破損する恐れがある為、図書館カウンターへお返し頂くようお願い致します。
市内50代男性会社員	ホームページの「予約カート情報」で、「全選択」「全解除」ができるようにして下さい。	
市内40代会社員	日野市では予約するときにカードを出せばOKだがこちらでは、申請書が必要になる。又連絡方法が、自宅等と携帯の切替ができない。	
市内60代男性無職	青梅図書館AM9:00-ホームページ貸出に対応してもらいたい。いつも遅い。	インターネット閲覧用端末は、中央館のみの設置とさせて頂いております。申し訳ございません。
市内40代女性会社員	返却時に処理が終わるまでその場で待たされることの意味が分からない。	
市内70代以上男性その他	全蔵書が検索できるようにしてほしい。	
市内40代女性会社員	以前、利用期間が空いていたからか、本人確認をされたが、口頭で自分の名前を言うだけだったので、本人確認は免許証等を提示させるくらいをした方がよい。利用者カードには名前が記入されているし、確認の意味がない。	3年毎の更新時には、住所や電話番号に変更がないかの確認のみをさせて頂いております。
市内50代女性会社員	コーヒーやめないで下さい。	
市内40代女性学生	休館日をなくすというのは難しいと思うので、休館日に来てしまった場合、返却ボックスに本をもどし、何か飲んでから帰りたいため、2Fの休けいスペースを使える様に欲しい。	
市内40代女性学生	(あるのかもしれないのですが、よく知らないのですが)本が無い場合、都内とか多摩地区内の図書館にあるものをリクエストして読める様に欲しい。	今後サービス向上に努めてまいります。
		今回のご要望につきましては、スタッフの配置、光熱費の増大等多くの課題がございます。ご理解をお願い致します。
		お時間を頂ければ、ご用意できる場合もありますので、リクエストをお願い致します。

市内50代男性公務員	大学図書館等とも連携できるとよいと思う。	どのような連携を希望されているのか、具体的に相談頂けますか？
西多摩地域70代以上自営業	西多摩地域住民の図書館利用について現状に満足せずに、より一層の改善を図って欲しい。	今後もより多くの方にご利用頂けるよう努めてまいります。
市内60代男性無職	知的サービスの充実をもっとして頂ければ高齢化社会のニーズを満たしてくれると思います。	

※スタッフについて

図書館より

市内10代男性学生	僕は図書館を利用して約半年になります。ここにくる前は5教科170点ぐらいでしたがここで集中して自習を行うことによって5教科360点にまで上がりました！それらすべては図書館の学習環境、やさしいスタッフの方々のおかげです！！ありがとうございました。そしてがんばってください！	ありがとうございます。今後とも気持ちよく利用して頂けるよう努めてまいります。	
市内40代女性主婦(夫)	駅から近くて便利です。スタッフの方も感じがよいと思います。		
市内50代女性主婦(夫)	いつもは中央図書館を利用しています。困ったことがあったら図書館で調べ、生活に役立っています。職員の方にいつもお世話になっています。感謝しています。クレーマーな人に負けないでください！！		
飯能市50代女性主婦(夫)	職員さんが親切なのでたすかっています。		
市内70代以上女性その他	いつも丁寧に対応して下さりありがとうございます。		
市内60代主婦(夫)	わからない時良く説明していただき感謝致しております。		
市内70代以上男性その他	良い対応に感謝しています。ありがとうございます。		
西多摩地域30代女性自営業	羽村にない資料があるのとスタッフの対応が良いので、これからも利用させていただきます。		
市内70代以上男性無職	職員の対応悪い。本のこと全く知らない。もっと勉強(研修)すべき。これよく司書が務まるのですか。		スタッフ一同、利用者の皆様方には日々サービス向上に努めておりますが、不行き届きの点がありましたことに対しましては、深くお詫び申し上げます。今後とも、気持ちよく利用できる図書館づくりを図ってまいります。
市内30代女性学生	スタッフの方の対応を見ていると、時々冷たいなと思える事があります。委託になってから特にそう感じます。なので、他の図書館へ行くと温かく感じます。難しいことなのかもしれませんが人に接する事や周囲に見られている事などもっと気にかけての方が、よりよくなるのではないのでしょうか。		
市内40代男性自営業	図書館員の質が明らかに変化した。利用者側の変化もあるのだろうか、運営主体が変わったことによる変化なのか？対応がギスギスしているのが気になっています。		
西多摩地域40代男性会社員	見回りにしている女性で態度がでかい方がいらっしやる。注意すべきは自習している方ではなく、小さい子供では？		
市内70代以上女性無職	中央図書館→他の図書館より態度が応へい。		
不明	4Fカウンター誰もいなくなる時がある。いないと困る。人がいなければカウンターの意味がない。	担当の者が開館時間内は常駐しておりますが、他の仕事等で席を外す場合もありますので、ご理解をお願い致します。	
市内60代女性無職	視聴覚ブース関係のカウンターに行っても、すぐに対応してくれないことが多い。職員同士の話や、返却方面の方ばかり見ている。		
市内60代男性無職	マニュアルどおりよりも利用者を待たせないことも大事にしてほしい。	スムーズに対応できる様、業務の習得に努めてまいります。	

※その他

図書館より

市内60代男性無職	特に無い。利用するには十分。不必要にサービスの必要はない。本が多分野に多いことが一番。	今後もより多くの方に利用して頂けるよう努めてまいります。
市内40代男性会社員	とても良い図書館です。皆様にとっても感謝しています。転居前は前住んでいた場所の図書館を利用することはまったくありませんでした。ここに転居してから良く利用するようになりました。ただ、古い人間なのでやはり図書館での飲食には抵抗があります。	
市内60代女性その他	特にわからない他の図書館の利用の方が近くていいです。	
市内20代男性学生	民間に経営を委託していることを初めて知りました、営利目的のために本の整備が雑になったり、話題の本ばかりを集めるようになっていたりといったことがないようにお願いしたいです。	利用者の方のご希望に沿えるよう、今後も努力してまいります。
市内40代男性会社員	入間と相互利用するのはよいが、入間側の図書館に本をちゃんと購入するように申し入れて下さい。青梅だけが損している。入間図書館は、市全体でも青梅の分館程度の規模しかなく、本当にひどい。入間が青梅の資産を盗んでいるのが現状。	入間市側に頂いた要望を共有させていただきます。お互いにとって一層メリットがあるようにしていきたいと思っております。

市内20代男性学生	教育実習の中学生が貸し出し・返却の業務に携わっていた時期がありました。どの利用者が何の本を借りているのかというのが安易に部外者に分かってしまうというのは図書館の在り方として問題ではないのでしょうか？	実習前に個人情報の扱いについて十分説明しておりますが、頂いたご意見は今後の参考とさせていただきます。
市内50代男性会社員	青梅市民センターの図書館がなくなったのは残念ですが、青梅中央図書館が大好きです。これからもずっと続けて下さい。品ぞろえを期待します。	東青梅図書館、河辺図書館は子育て施設として利用して頂いています。今後も青梅市民センター、中央図書館のご利用をお待ちしております。
不明	ともかく政府のソナタ対応はやめて欲しい。市民が自由に表現できるように。	
市内男性	以前書いたことが改善されていないのでアンケートする意味がないのでは？	より良い図書館になるよう努めてまいりますので、引き続きご利用頂ければと思います。
市内60代男性会社員	本アンケートの意図が不明。	
市内20代男性	②番の子供の「供」の字はしっかり漢字表記にしてください。	
市内50代男性自営業	アンケートの結果は書き方で変わる。「館内でコーヒなどを飲むことについて」と「など」を入れると、ペットボトル、水筒を容認する人も、「よいことだと思う」に丸をつけるからくりになっている。争点をぼかし、すり替えるアンケートの文面を今年もつづけ決して改めない。誤解を生じさせる文面のデータを時系列でとつても無意味。2階フロアにおいて、コーヒの香りが気になるか問わないのも実に不可思議。	アンケートにご協力頂きありがとうございます。今後アンケートを行う際の参考にさせていただきます。
市内70代以上女性無職	足が遠のいてしまったので、これからきます。	ご利用をお待ちしております。
市内50代男性会社員	C.C.Cだけはやめて下さい。	もう少々詳しく教えて頂けますか。
西多摩地域60代男性自営業	指定管理が運営していても図書館は公共施設なので、サービス向上とともに、従業員の労働条件等にも充分配慮をお願いします。安く使えばそれだけサービスの質が落ちるのが人情だと思いますので。	お気遣い頂きありがとうございます。スタッフが働きやすい環境づくりにも努めて参ります。
市内40代男性会社員	都立高入試(2/23前後)の直前に市の図書館の閉館日が設けられていることは市や教育委員会の教育行政に対する意識の低さの表れだと思う。子どもたちを応援していこうという気持ちを持ってないものだろうか？閉館日を少し後ろにずらせば済むことなどで頭を使っほしい。	青梅市図書館は、毎月第三月曜火曜に休館日を設けております。ご理解をお願い致します。
市内30代男性公務員	指定管理者制度に基づく管理運営を行っているので、民間ノウハウを基に、どんどん独自サービスを展開していただきたい。しかしながら図書館法に定める「社会教育の為の施設」という理念を忘れてしまうと「大衆迎合」的なサービスにおちいつてしまうので、基本を踏まえつつ、「市民の声」に耳を傾けることが必要と考える。	ご意見頂きありがとうございます。利用状況を鑑みて、検討させていただきます。
市内40代男性会社員	館内に定期的にいる不審者は邪魔。何とかならないか。運営の面では満足の度合い高い。	不審な方を見かけましたら、スタッフまでお声掛け下さい。
不明	全部まんぞくです。只しうるさい客にもっときびしくして下さい。毎日カウンターで何かいるやつは太ったおやぢは、共産党員である人は入れるべきではない。カウンターの人も、もっとつよく出てもいいと思います。ホームレスも5-6人いる様です。だめな事はだめといった方がいいとおもいます。	他の利用者の方の迷惑となる場合は、注意いたします。
市内40代男性会社員	コーヒの香りがどうのこうのいう男性は、いつか問題起こす。昔から女子中高生を注意するふりして声かけていた。彼がナイフをふり回してからでは遅い！	12月の市議会におきまして、コーヒサービスにつきまして、引き続き提供しているところです。警察とも情報共有を行っている所です。ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。
市内30代男性会社員	夕方、一人で図書館の前に立っているオジサンがいるが大丈夫？	
市内30代男性会社員	いろんな人、高齢者、乳児etcがいて大変ですが、この図書館は良く運営、営業されていると思う。土日の開館前の待っている人が全員移動する時は、少し危ないが、それはしょうがないですね。	土日祝日は、利用者が特に多いため、開館前に館内放送を流し、事故防止に努めております。
市内50代女性会社員	日常のアンケートを出しても、『同じような事例に対しては省略する』との回答が多い。出来ないことに対してのやる気が全くない。アンケートに回答しているとのアピールをしているだけだ。今回のアンケートにもうさんくさいものを感じる。形だけのやる気のない組織に青梅市民としてお金を出したくない。	同じような質問・要望につきましては、ご意見としては承りますが、掲載は控えさせて頂いております。多くの利用者の方に満足して頂けるよう努めて参ります。

その他70代以上無職	good !	
市内10代女性学生	いつもありがとう。	
市内30代男性会社員	いつもありがとうございます。	
市内50代男性公務員	いつもありがとうございます。	
市内60代女性無職	利用しやすくなっていると思います。	
市内10代男性学生	とてもよいです。ありがとうございます。	
市内70代以上男性無職	よくやっていると思います。	
市内50代女性公務員	たすかっています(公・私ともに)	
市内50代男性会社員	満点と感じます。ご苦労様と言いたいです。	
市内60代男性会社員	今後も入礼し頑張って下さい。	
市内60代女性主婦(夫)	いつも時間のある時に利用するいいの場です。	
市内50代男性公務員	市民にとっても憩いの場です。ありがとうございます。	
市内70代以上女性無職	図書館大好きです。有難うございます。	
市内70代以上男性無職	十分に対応していると思う。OKです。	
市内30代女性会社員	図書館利用人数No1を目指して頑張って下さい。もっと館長のアピールが欲しいです。	
市内30代女性その他	いつもありがとうございます。快適に利用させて頂いています。	
市内60代男性無職	継続は力なり引き続き頑張って運営ください。	
西多摩地域60代女性主婦(夫)	駅の近くにあることで福生在住なのに青梅中央図書館を利用させてもらっています。ただただ感謝あるのみです。	
市内50代女性会社員	時々このようなアンケートを実施して、図書館のあり方を考えていただけると市民としてありがたいです。そういう姿勢がある、というだけでも評価したいです。	
市内10代女性学生	いつも勉強で利用させていただいています。朝から夜まで、またほとんど毎日あいているため長期休みはほとんど毎日利用させていただきました。ありがとうございます。	
市内50代男性会社員	いい図書館ですね。これほど立派な図書館はなかなかないと思います。AM9:00~PM8:00時間も長いし、本もたくさんあって100点満点です。スタッフの方はたいへんでしょうが、いつもありがとうございます。	
市内10代女性学生	大学受験のためにほぼ毎日、利用しているのですが、たまに中学生がうるさい時も、注意して下さるので集中してできています。とてもいい環境だな、と思います。いつも閉館ギリギリまでありがとうございます。	
西多摩地域10代男性学生	いつも利用させていただいていますが、とても勉強に集中できる場所なので、ありがたい存在となっています。これからもよろしく願います。	
入間市40代女性学生	入間より土・日の閉館時間が長いのでこちらを利用させてもらっています。たまに席がいっぱいの時がありますが、大変助かっています。	
市内30代女性その他	予約をして、よく沢山の本をかりています。とても便利でたすかります。	
市内10代女性学生	小さい頃から今までずっとこの図書館にお世話になっています。絵本コーナーには思い出の本がたくさんあり、中学生になっても勉強に疲れたとき、読みに行っています。今は自習で来ることが多くなっていますが、本も借りに来たいと思います。	
市内70代以上女性無職	DVDで映画を家でゆっくり観られるのでとても満足しています。	
市内40代女性公務員	指定管理になってからの方がぐんとよくなりました。がんばってください。(学生のときや社会人になっても資格テストの勉強は図書館でした)	
西多摩地域40代男性会社員	・図書館に対する悪い意見を新聞で見かけることがある(無料貸本屋とか)が気にしないで下さい。 ・本を読む、読める、ことは文化・生活に大事です。(精神にも) ・これからのさらなる発展をお願いします。	

たかさんのお褒めの言葉を頂きありがとうございます。これからもより一層快適な図書館を目指して頑張っていきたいと思います。

その他60代女性 自営業	駅のすぐ近くなので来やすいです。河辺に来ると必ず図書館によってから都心に帰ります。最高！
市内60代女性主 婦(夫)	TRCを導入したことによって色々な面でスムーズになったと思う。利用しやすくなったと思う。
市内70代以上女 性主婦(夫)	大体において満足しています。今後もよろしく願います。
市内50代男性無 職	タダで利用させてもらいたいへんありがたいと思います。
市内50代女性主 婦(夫)	駅前ですごい。立派なので驚いた。
市内30代男性会 社員	よりよい図書館へ変えていこうという意欲をいつも感じます。これからがんばってくださいね！
市内50代男性会 社員	青梅市の図書館の運営は素晴らしいものだと思います。有難うございます。八王子市の図書館も利用しますが、八王子市の地区センターの図書館分館の実情はひどいものです。
市内70代以上男 性無職	ない
市内70代以上男 性無職	なし
市内50代男性無 職	特になし。
市内30代男性無 職	特にはなし！！
市内70代以上男 性無職	特になし。
市内70代以上無 職	特になし。
市内10代男性学 生	特にありません。
市内40代男性会 社員	特にありません。
市内60代男性そ の他	特にありません(現状でよい)
市内60代女性主 婦(夫)	いまのままで良い。
市内60代女性主 婦(夫)	今のところ思い当たらない。

※個人を誹謗中傷するような意見は趣旨に反するため、記載しておりません。

青梅市中央図書館 利用者アンケート

平成 29 年 12 月実施
青梅市図書館

青梅市図書館では、今後の図書館運営やサービス向上に役立てるため、利用者アンケート調査を実施します。ご多忙の折恐縮ですが、ご協力いただきますようお願いいたします。

※この調査は無記名で、調査結果は統計的に処理いたします。

A.あなたご自身についてお尋ねします。(あてはまる数字に○を付けてください。)

性別	1. 男	2. 女					
年代	1. 10代	2. 20代	3. 30代	4. 40代	5. 50代	6. 60代	7. 70代以上
お住まい	1. 市内	2. 西多摩地域	3. 飯能市	4. 入間市	5. その他 ()		
職業等	1. 会社員	2. 公務員	3. 自営業	4. 学生	5. 主婦(夫)	6. 無職	7. その他 ()

B.図書館の利用についてお尋ねします。(あてはまる数字に○を付けてください。)

①来館頻度

1. ほぼ毎日	2. 週に1~3回程度	3. 月に2回程度	4. 月に1回程度
5. 年に1回程度	6. はじめて	7. その他 ()	

②来館目的

1. 資料の貸出・返却	2. 新聞・雑誌の閲覧	3. 図書の閲覧	4. CD・DVDの視聴
5. 調べもの	6. 自習	7. インターネットの利用	8. イベントへの参加
9. 家族・友人の付き添い	10. その他 ()		

③資料の検索方法

1. 館内検索端末(OPAC)	2. スタッフに聞く	3. ホームページの蔵書検索
4. 直接棚を見て探す	5. 特に探さない	6. その他 ()

④今回の滞在時間

1. 30分未満	2. 30分~1時間	3. 1時間~2時間	4. 2時間以上
----------	------------	------------	----------

C.図書館イベント、サービス等についてお尋ねします(あてはまる数字に1つ○を付けてください。)

①「おはなし会※」について

※毎月第4土曜日の午前11時から、4歳以上を対象として実施

1. 参加したことがある	2. 参加したことはないが知っている	3. 知らない
--------------	--------------------	---------

②「絵本の森※」について

※毎月第1金曜日の午前10時30分から、2~4歳児と保護者を対象として、絵本の読み聞かせ、紙芝居などを実施

1. 参加したことがある	2. 参加したことはないが知っている	3. 知らない
--------------	--------------------	---------

③インターネットで本や雑誌の予約や、借りている本や雑誌の延長ができることについて

1. 利用したことがある	2. 利用したことはないが知っている	3. 知らない
--------------	--------------------	---------

④図書館内でコーヒーなどの飲み物を飲むことができることについて

1. 良いことだと思う	2. 良くないことだと思う	3. どちらでもない
-------------	---------------	------------

⑤飲食をお断りしている3階、4階フロアにおいて、コーヒーの香りは気になりますか？

1. 気になる	2. 気にならない
---------	-----------

裏へ続きます→

D.中央図書館の満足度についてお尋ねします。(項目ごとに、あてはまる数字に1つ〇を付けてください。)

①大人向けの本の品揃え

1. 満 足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不 満	5. わからない
【理由】				

②子ども向けの本の品揃え

1. 満 足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不 満	5. わからない
【理由】				

③調べ物の資料や地域資料の品揃え

1. 満 足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不 満	5. わからない
【理由】				

④新聞・雑誌の品揃え

1. 満 足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不 満	5. わからない
【理由】				

⑤調べ物の相談

1. 満 足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不 満	5. わからない
【理由】				

⑥開館日、開館時間

1. 満 足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不 満
【理由】			

⑦スタッフの対応・マナーについて

1. 満 足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不 満
【理由】			

E.総合的に見て、中央図書館にどの程度満足していますか？(あてはまる数字に1つ〇を付けてください。)

1. 満 足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不 満
--------	---------	---------	--------

F.指定管理者制度について

①指定管理者制度※についてご存知ですか？

※自治体が公共施設の管理・運営を民間企業や団体に委託する制度のこと。

1. 知っている	2. 知らない
----------	---------



図書館妖怪♥す〜のん

②青梅市図書館は、TRC青梅グループ(代表企業：株図書館流通センター)が運営していることをご存知ですか？

1. 知っている	2. 知らない
----------	---------

G.青梅市図書館へのご意見などございましたら、お聞かせください。(自由記入)

.....

.....

.....

.....

以上で終了です。ご協力いただきありがとうございました。回収ボックスに入れてください。