

令和2年度
青梅市中央図書館
利用者アンケート結果

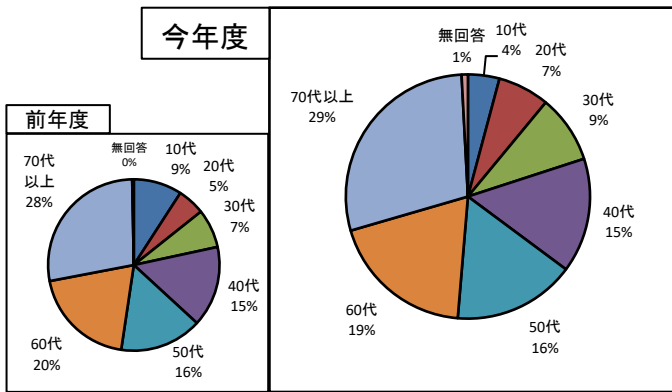
アンケート用紙配布 2021年1月16日、17日

回収枚数 600枚 83%の回収率

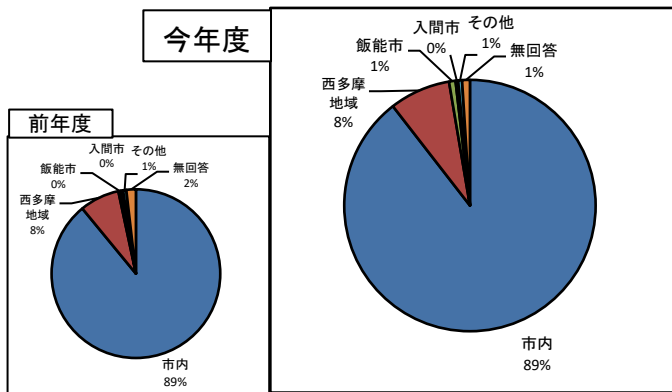
I. 回答者属性

1月16日、17日の2日間アンケートを実施し、600枚の解答を頂いた。ご協力ありがとうございました。
 令和2年度調査は、新型コロナウイルス感染症対策（以下、「感染症対策」という）。緊急事態宣言中の実施となったため、開館19時まで、滞在時間60分以内、視聴覚視聴サービスや自習利用中止等の制限を行う中で実施。そのため、アンケート用紙は手渡しではなく、机の上に用紙を置き記入を呼びかける方法で実施した。
 各属性については、以下の通りである。

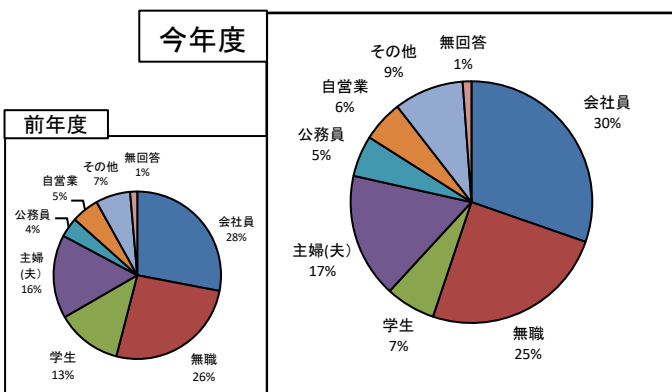
10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答	計
25	41	54	91	97	115	172	5	600



市内	西多摩地域	飯能市	入間市	その他	無回答	計
537	47	5	2	3	6	600



会社員	無職	学生	主婦(夫)	公務員	自営業	その他	無回答	計
182	149	40	100	33	33	56	7	600

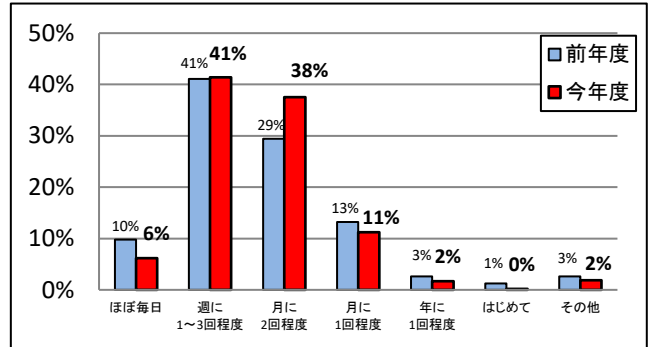


II. 図書館の利用について

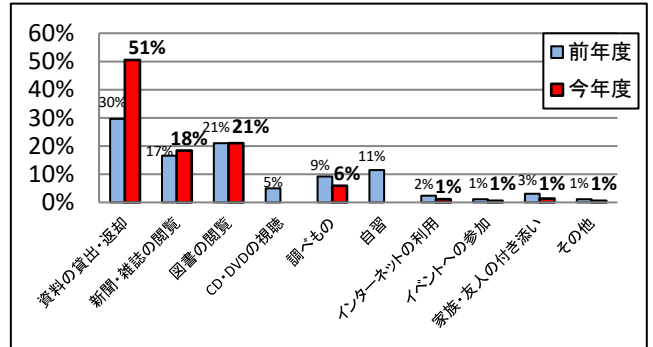
来館頻度は、「ほぼ毎日」の割合が前回と比べ減少し、「月に2回程度」の割合が増加した。来館目的は、「資料の貸出・返却」の割合が大幅に増加、資料の検索方法は、「ホームページの蔵書検索」が増加。滞在時間を60分に制限しているためと思われる。

※利用制限期間中のため以下の選択肢を削除した
 ②・・・"CD・DVDの視聴"、"自習"
 ④・・・"1時間～2時間"、"2時間以上"

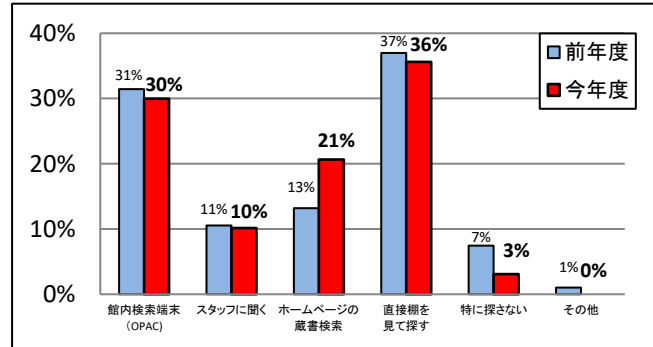
① 来館頻度



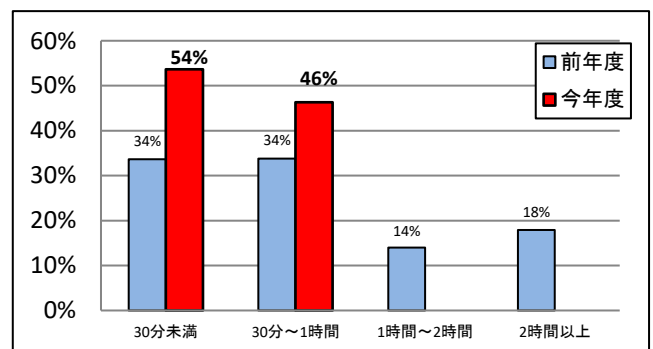
② 来館目的



③ 資料の検索方法



④ 今回の滞在時間

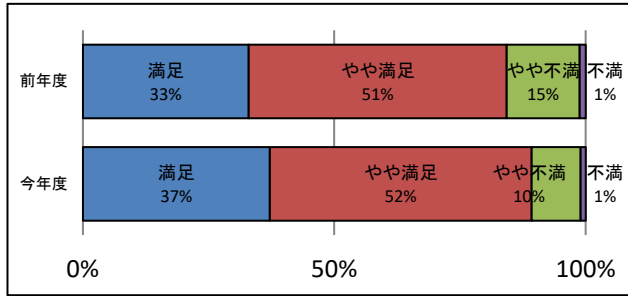


Ⅲ. 各項目の満足度について

全体的に“満足”、“やや満足”の割合が増加している。「スタッフの対応・マナー」と「総合的な満足度」においては、97%の方から“満足”または“やや満足”の回答を頂いた。

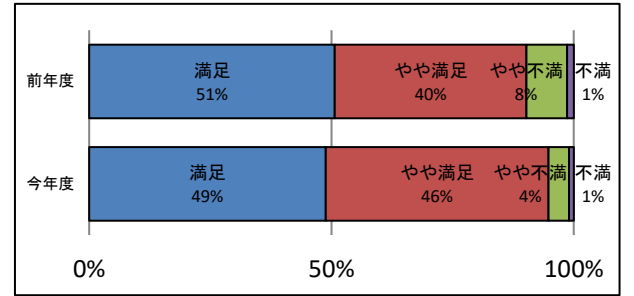
① 大人向けの本の品揃え (名)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
186	257	48	5	40



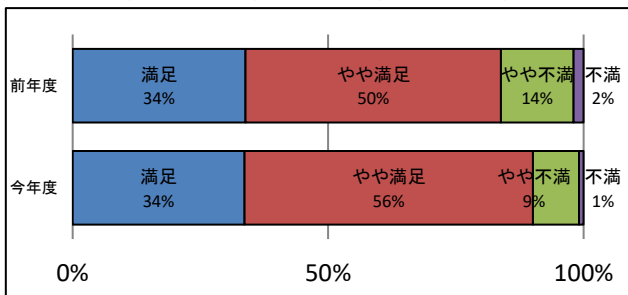
② 子供向けの本の品揃え (名)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
104	98	9	1	274



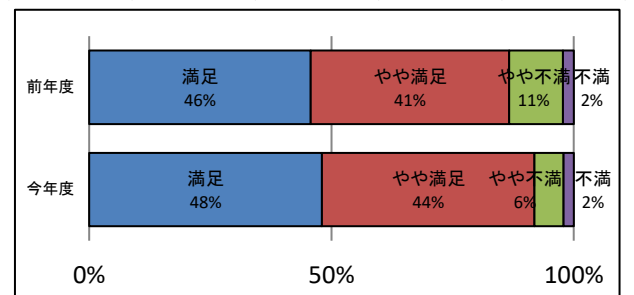
③ 調べ物の資料や地域資料の品揃え (名)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
112	188	30	3	191



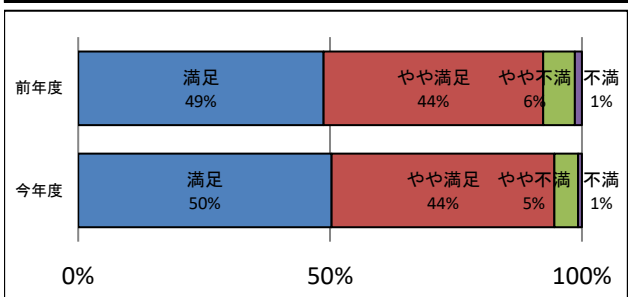
④ 新聞・雑誌の品揃え (名)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
184	168	23	8	149



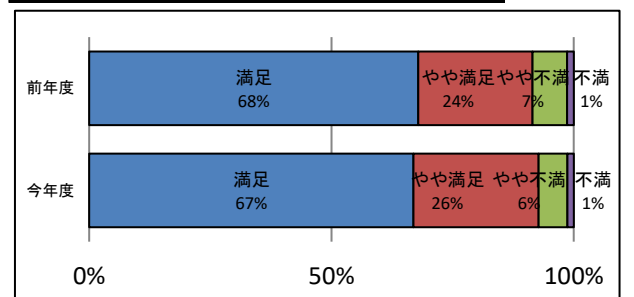
⑤ 調べ物の相談 (名)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
129	115	12	2	263



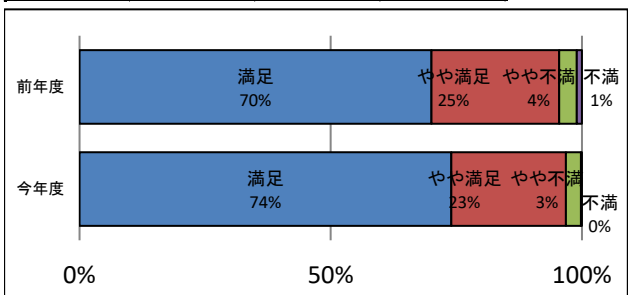
⑥ 開館日、開館時間 (名)

満足	やや満足	やや不満	不満
361	139	29	7



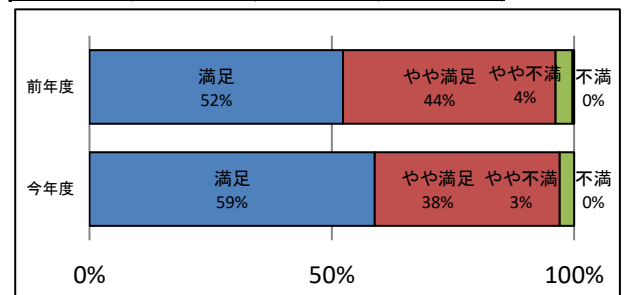
⑦ スタッフの対応・マナーについて (名)

満足	やや満足	やや不満	不満
398	123	13	1



総合的な満足度 (名)

満足	やや満足	やや不満	不満
316	205	13	0



IV. 図書館サービス・イベントについて

「おはなし会」について、年々"参加したことがある"または"参加したことはないが知っている"の割合が増加している。インターネットからの予約・延長の認知の割合についても増加している。館内で飲み物を飲むことについては、コロナ禍では良くないという意見があるものの"良いことだと思う"または"どちらでもない"という意見を多く頂いた。

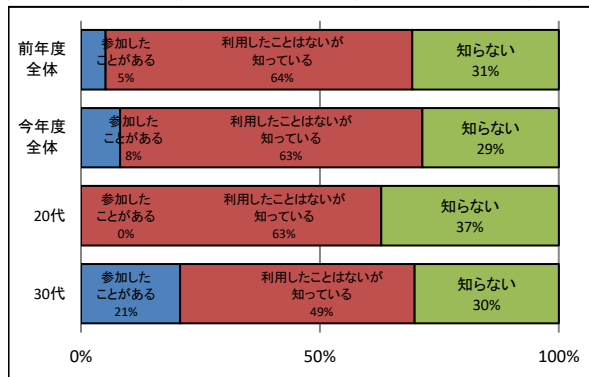
※設問の変更について

④・・・カフェコーナーでの飲み物を制限しているため設問を削除

①「おはなし会」について

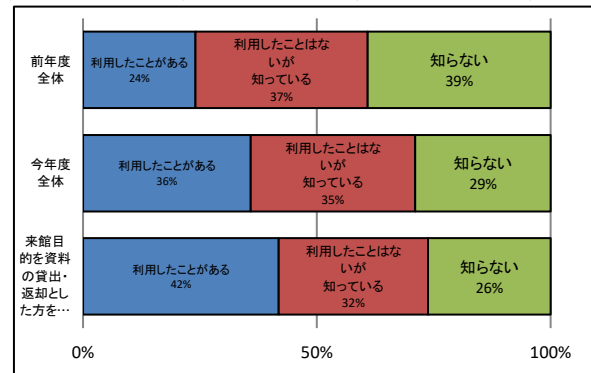
※毎月第1金曜日・第4土曜日・第4日曜日
開催

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
47	363	164(名)



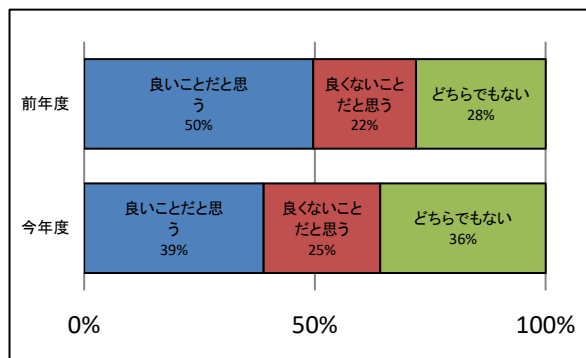
②インターネットで本や雑誌・視聴覚の予約や、借りている本や雑誌・視聴覚の延長ができることについて

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
207	203	167(名)



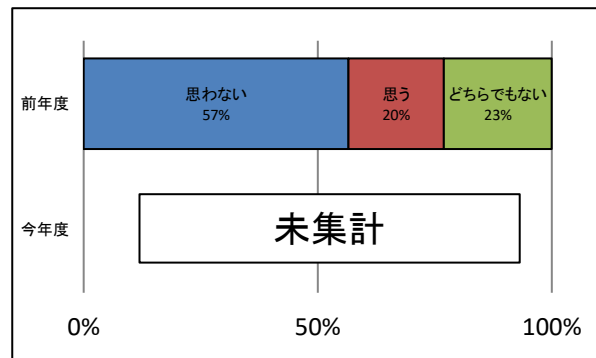
③図書館内で飲み物を飲むことができることについて

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
229	149	208(名)



④図書館内で飲み物の香りは不快に思いますか？ ※今年度は未集計

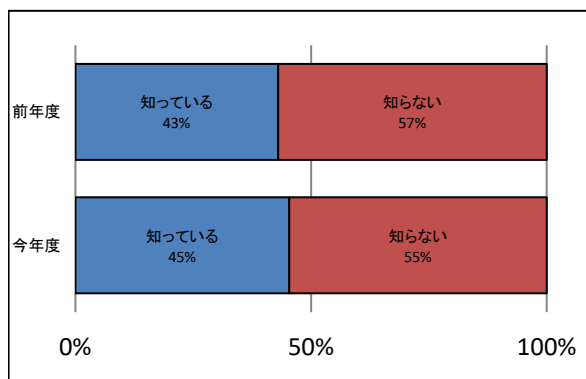
思わない	思う	どちらでもない
0	0	0(名)



V. 指定管理者制度について

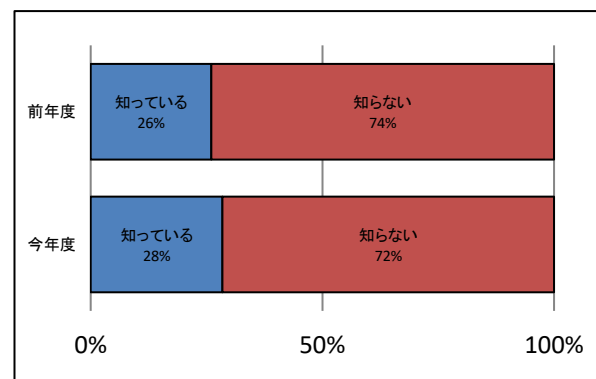
①指定管理者制度についてご存知ですか？ ※自治体が公共施設の管理・運営を民間企業や団体に委託する制度のこと

知っている	知らない
240	289(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
150	377(名)



大人向けの本の品揃えについて

属性	満足度	理由
市内70代以上無職	満足	沢山あるので。
市内30代会社員	満足	品揃えがよい。
市内10代学生	満足	いろんなジャンルがあつて良い。
市内40代主婦(夫)	満足	大体の分野で基本的な資料はそろっているように思う。
市内10代学生	満足	本の種類がいっぱいあるから。
市内10代学生	満足	1つのテーマとつても様々な本があるから。
西多摩地域30代会社員	満足	医療系の本の品揃えが良い。
市内30代会社員	満足	雑誌など充実していると思う。
市内30代主婦(夫)	満足	読みたい本がだいたい有るから。
西多摩地域60代無職	満足	特に新刊の本が早く読める。
市内10代学生	満足	新しい本もすぐに入ってきているから。
市内70代以上主婦(夫)	満足	検索してない本があるが取りよせてくれる。
市内70代以上自営業	満足	ない本は取り寄せて頂けるので不自由したことはない。
その他40代その他	満足	中央図書館にない本でも他の館にあれば、移送してもらえるので。
市内40代会社員	満足	検索すると希望する本がヒットすることが多い。
西多摩地域20代学生	満足	大学の課題にも対応できる。
市内70代以上無職	満足	対応が良い。
市内30代主婦(夫)	満足	特に不満に感じたことがないから。
市内60代その他	やや満足	十分な量がある。
市内70代以上主婦(夫)	やや満足	親切だしきれいだと思う！！
市内20代学生	やや満足	もう少し充実してほしいと思うところはあるが、おおむね満足である。
市内30代自営業	やや満足	図書館で読んだものを基準・起点にして本を読んでいるので助かっている。
市内50代公務員	やや満足	小説等が少ない。
市内20代学生	やや満足	西加奈子さんの「サラバ！」が下巻しかないから。「文・塚雅人」が2作目しかないから。
市内70代以上主婦(夫)	やや満足	もっと大活字の小説が見たい。
市内70代以上その他	やや満足	一般雑誌の品揃え(他社分)で貰いたい。
市内70代以上その他	やや満足	未だ他社の雑誌が見たい。
市内20代公務員	やや満足	概ね満足ですが、やや他市と比べて品揃えが少ないように思います。
飯能市40代主婦(夫)	やや満足	もっと専門的な本も読みたい。病気などに関して。
市内50代自営業	やや満足	ほぼ検索したものがある。趣味(書道)の本の充実を希望。
市内50代主婦(夫)	やや満足	被服に関する本を、さらに増やしてほしい。
市内70代以上無職	やや満足	プログラミング関係が少ない。有っても古すぎる。
市内40代会社員	やや満足	ビジネス書、直木賞(候補作)作品etc話題本の充実を希望。
市内60代その他	やや満足	新刊本は、予約はすぐで読者の方やはり早いですね。
市内70代以上無職	やや満足	最新版が少ない。
市内30代公務員	やや満足	新しい本がない事がある。
市内40代会社員	やや満足	新刊がすぐに入っていない。
市内50代会社員	やや満足	借りたい本が無い事がままある。
市内30代会社員	やや満足	たりないのは他の市からかりてもらえる。
市内40代会社員	やや満足	他館からの取り寄せお届けサービスがあればうれしい。
市内60代公務員	やや満足	DVDの作品がもう少し増えて欲しい。
市内50代その他	やや満足	リクエストの本について古いものは購入してもらえない。他館のとりよせだと時間がかかるし延長できない。
市内60代自営業	やや不満	品揃えに不満。
市内40代主婦(夫)	やや不満	文庫の数、種類を増やしてほしい。
市内60代会社員	やや不満	最新の本が少ない(無い)
市内50代公務員	やや不満	最新のものが少ない。
市内60代会社員	やや不満	人気のある新刊が少ない。
市内70代以上主婦(夫)	やや不満	物によって余り新しい物がない。
市内60代公務員	やや不満	新しい蔵書がなく、限定された範囲であるためやや不満。

市内60代公務員	やや不満	専門的な本をもう少し増やしてほしい。
市内30代その他	やや不満	もっと新しい本を置いてほしい。
市内40代会社員	やや不満	資料としての価値のある本が徐々に廃棄されているから。
市内70代以上無職	やや不満	新聞の書評など掲載日ない本が多い。
市内60代その他	やや不満	読みたいと思った本が他館にあり、めんどうになってしまう。
市内30代会社員	不満	工業に関する資料や資格に関する参考書が少ないから。
市内40代主婦(夫)	わからない	子供の本を借りにきているため。
西多摩地域30代会社員	わからない	子ども向けの本しか借りたことがないため。
市内60代自営業	(無回答)	成人向けのことか？Hなやつ？

図書館より

いつもご利用ありがとうございます。
蔵書は、偏りがない構成になるよう努めております。ご希望の本が見あたらない場合は、お取り寄せもできますので、お気軽にスタッフまでご相談ください。
また、新しい本をなるべく早くご利用いただけるように努めておりますが、人気本は予約が多数入るため、棚に戻るまで大変時間がかかります。新着棚に無い場合は、ご予約をお願いします。

子供向けの本の品揃えについて

属性	満足度	理由
市内30代主婦(夫)	満足	子どもの読みたい本が必ずあるから。
市内10代学生	満足	本の種類がいっぱいあるから。
市内10代学生	満足	たくさんあって良い。
市内30代公務員	満足	多くの絵本など豊富(市内で)
市内10代学生	満足	1つのテーマとって様々な本があるから。
市内40代自営業	満足	絵本が充実しているように感じています。
市内30代主婦(夫)	満足	子供が好きなジャンルの本がきちんと有るから。
市内30代自営業	満足	いろいろな絵本があり、子どもがいろいろな絵本をよめてよい。
西多摩地域30代会社員	満足	蔵書も多いが探しやすい。
市内20代会社員	満足	職業柄子どもに絵本を読み聞かせすることが多いため、本の種類が充実しているので助かっている。
市内60代自営業	やや満足	たくさんある。
市内30代自営業	やや満足	図書館で読んだものを基準・起点にして本を読んでいるので助かっている。絵本も読むので。
市内40代その他	やや満足	絵本の並び方が作家名ではなくてあいうえお順の方が一般的で分かりやすい。
西多摩地域10代学生	やや満足	もう少し同じ本の数が増えると人気のある本をかりやすい。
市内30代主婦(夫)	やや満足	子どもと言っても幅があるため、今の数だとあつという間に結構な数を読んでしまう。
市内10代学生	やや満足	大人向けの本にくらべて少しすくない気がするから。
西多摩地域20代会社員	やや不満	大型絵本の種類を増やしてほしい。パネルシアターやエプロンシアターなどのかし出しをしてほしい。
市内40代無職	不満	青梅市図書館にも手塚治虫等マンガ(古典)を品揃えしてほしい。
市内60代その他	わからない	借りることがない。
西多摩地域60代無職	わからない	借りることがないので確認していない。
市内60代公務員	わからない	借りようとしたことがない。
市内50代主婦(夫)	わからない	現在つかっていないから。
市内70代以上無職	わからない	使わない。
市内40代主婦(夫)	わからない	あまり使わないので。
市内60代無職	わからない	利用してないから。
市内30代会社員	わからない	子どもがいないので。
市内40代無職	わからない	子ども向けの本を見てないから。
市内70代以上主婦(夫)	わからない	子供用本をみないから。
市内60代その他	わからない	児童書の新刊は親しみはクリスマスプレゼントなどで見るのが殆んど。
市内70代以上無職	わからない	自分は老人なので子どもの事は解らない。
市内70代以上自営業	わからない	子ども向けの科学、哲学の本は興味深く、借りているが。

図書館より

いつもご利用ありがとうございます。
 青梅市図書館では、絵本は作者の五十音順で配架しております。
 お探しの本が見あたらない場合は、お気軽にお声掛けください。
 パネルシアターにつきましては、図書館での取り扱いはありませんが、エプロンシアターにつきましては、団体登録していただいている方への貸出を行っております(中央図書館)。ぜひご利用ください。
 マンガにつきましては、各分館で所蔵している資料のご利用をお願いします。

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70代以上無職	満足	沢山ある。
市内10代学生	満足	本の種類がいっぱいあるから。
市内10代学生	満足	いろんなことが分かるので良い。
市内10代学生	満足	夏休みの自由研究の本を探しに来るとだいたいそろっているから。
市内10代学生	満足	毎回お世話になっています。
市内70代以上自営業	満足	さがしたことがない。
市内60代その他	満足	不満を感じたことはない。
市内40代主婦(夫)	やや満足	あまり使わないが1度調べたときは満足できたので。
市内70代以上主婦(夫)	やや満足	今回電話で聞いた所、他の図書館から届けてもらえた！
市内50代会社員	やや満足	音楽CDの種類を増やして欲しい。
市内50代公務員	やや満足	コンピュータ関係の本を最新へ。
市内40代会社員	やや満足	たまに希望している本がヒットしないことがある。
市内30代会社員	やや満足	英語の辞書が高校生位までの言語は調べられるが一般教養向けの辞書があったらよい。
西多摩地域50代公務員	やや満足	市内の企業の資料も欲しい。福祉事業書など
市内70代以上主婦(夫)	やや満足	担当者がくわしくない。
市内60代公務員	やや不満	新しい蔵書がなく、限定された範囲であるためやや不満。
市内30代その他	やや不満	もっと新しい本を置いてほしい。
市内60代公務員	やや不満	新聞ダイジェストも貸出可能にして欲しい。
不明	やや不満	最新のデジタル関係の資料が少ない。
市内40代自営業	やや不満	小さな英和辞典の冊数がやたらと多いのに対し、詳しいものは少ない。英英辞典が非常に弱い。
市内20代学生	やや不満	医学書についての資料があるとレポートを書くときに助かります。
市内50代その他	やや不満	専門的な本が少ない。また新しいものが少ない。
市内60代自営業	不満	あまりない。
市内70代以上自営業	わからない	私にとっては十分だが他の人達にはどうなのか。
市内70代以上無職	わからない	調べた事がない。
市内60代その他	わからない	地域は住居がありますが、あまり好きではないので。
市内60代公務員	わからない	利用したことがほぼない。
西多摩地域60代無職	わからない	借りることがないので確認していない。

図書館より

いつもご利用ありがとうございます。
 調べ物の資料は、高額なものが多く、出版時に厳選して購入しております。広く市民の方にご利用いただくため、高度な専門書は所蔵することはできませんが、都立図書館等からお取り寄せもできますので、お尋ねください。
 中級・上級者向けの英語の辞典(英和・英英)は、4階にありますのでご利用ください。

新聞・雑誌の品揃えについて

属性	満足度	理由
市内10代学生	満足	すきな雑誌がたくさんある。
市内10代学生	満足	好きな雑誌がたくさんあるから。
市内40代主婦(夫)	満足	雑誌が近隣の図書館よりも充実していてうれしい。
市内40代主婦(夫)	満足	最低限はあると思う。
市内30代主婦(夫)	満足	ある程度のものは全てあると思うから。
市内40代会社員	満足	比較的そろっています。
市内30代会社員	満足	だいたいそろっているの。
飯能市50代会社員	満足	たくさんある。同じものが多数あり早く借りられる。
市内60代その他	やや満足	十分な量がある。
市内70代以上無職	やや満足	本がない場合はリクエストできるから。
市内70代以上自営業	やや満足	「武蔵野樹林」が入っていると良いと思う。この地域の事なので。
市内50代主婦(夫)	やや満足	雑誌は「貸出中」で、ないことが多い。
市内60代会社員	やや満足	他の人が読んでいる間読めないので複数欲しい。
市内60代その他	やや満足	朝日、毎日、読売、スポーツ紙など大手ですし良いと思う。
市内10代学生	やや不満	もっと種類がほしい。
市内60代会社員	やや不満	雑誌の種類少ない。
市内70代以上その他	やや不満	取り扱いのない雑誌揃えて貰いたい。
市内50代会社員	やや不満	種るいふやしてほしい。
市内60代公務員	やや不満	冊数が少ない。
市内30代会社員	やや不満	ペットの本がうさぎがほしい。
市内50代無職	不満	英字・中国語・かん国語の新聞は必要ですか？不要だと思う。
市内60代自営業	不満	老人だけが見ている。よごれが目立つ。
市内70代以上無職	不満	政党の新聞を置くようにしてほしい。
市内70代以上無職	わからない	利用しない。
市内10代学生	わからない	利用していない。
市内10代学生	わからない	利用したことがないから。
市内70代以上主婦(夫)	わからない	あまり利用しない。
市内60代公務員	わからない	見ない。
市内70代以上自営業	わからない	見たことがない。
西多摩地域60代無職	わからない	借りることがないので確認していない。

図書館より

いつもご利用ありがとうございます。幅広いジャンルから選書するよう心掛けております。「武蔵野樹林」に関しては、MOOKという形態で出版されており、図書館で入れる際は書籍扱いになります。それも含めて購入検討させていただきます。

調べ物の相談について

属性	満足度	理由
市内60代主婦(夫)	満足	良くやってくれる。
市内70代以上無職	満足	良く知っている(係の人が)
市内70代以上主婦(夫)	満足	親切だと思う！！
市内60代その他	満足	親切に対応していただいた。
市内70代以上自営業	満足	私が尋ねた事には解答を頂いている。
市内10代学生	満足	すぐに教えてくれるから。
市内10代学生	満足	簡たんに見つけられるアドバイスをもらえたから。
市内70代以上無職	満足	調べ物をパソコンで調べておしえてくれ本のそばまでいっておしえてくれる。
市内60代その他	やや満足	読めない漢字などの辞書引きで、文字も大きいと便利です。
市内60代公務員	やや満足	ていねいな対応である。
市内70代以上主婦(夫)	やや不満	4階担当者がわからなかった。子どもと化石など調べたいといったらリクレーションコーナーに案内された。あとで地学と思い出して家に帰り。
市内50代その他	不満	インターネットに入っていることを答えられても困る。人にきく意味がない。
市内40代自営業	不満	相談しなくなりました。その人の能力というよりも質問に答えるということに対するインセンティブが非常に低いと思う。
市内10代学生	わからない	したことがない。
市内40代主婦(夫)	わからない	したことがない。
市内60代公務員	わからない	したことがない。
市内40代無職	わからない	したことがない。
市内70代以上無職	わからない	とくにしたことがない。
市内40代会社員	わからない	利用したことがない。
市内70代以上無職	わからない	利用しない。
市内60代無職	わからない	利用してない。
市内10代学生	わからない	利用していない。
市内60代公務員	わからない	あまり利用しない。
市内40代会社員	わからない	ほとんど利用したことがないので。
市内30代会社員	わからない	利用した事がないので。
飯能市50代会社員	わからない	未利用。
不明	わからない	相談しない為。
市内60代無職	わからない	相談したことがない。
市内60代自営業	わからない	きいたことがない。
市内50代会社員	わからない	聞きにくいところあり。
市内70代以上無職	わからない	調べた事がない。
市内70代以上自営業	わからない	さがしたことがない。
市内70代以上無職	(無回答)	した事がない。

図書館より

4階カウンターで調べ物のご相談をお受けしています。その場で回答できない質問については、一週間程度お時間を頂き、調査いたしますので、お気軽にお尋ねください。
これからも調べ物の知識研鑽に努めてまいります。

開館日、開館時間について

属性	満足度	理由
市内40代会社員	満足	近隣の町の図書館で、青梅ほど充実している所はない。
市内50代会社員	満足	平日20:00まで開いているのは会社帰りに利用できてありがたい。
西多摩地域60代無職	満足	便利です(助かります)
市内70代以上無職	満足	利用に便利。
市内10代学生	満足	いつでも来れて良い。
市内40代主婦(夫)	満足	長めな気がするので充分。
西多摩地域60代主婦(夫)	満足	日曜や月曜も開いている。月1の休みなど。
市内10代その他	満足	土、日は、開館日だから。
市内30代会社員	満足	どこの図書館でも同じだから。
西多摩地域50代会社員	満足	空いた時間に有効に使えるから。
市内50代自営業	満足	平日の夜が遅いのは助かる。
市内70代以上自営業	満足	9:00~になって良かった。
西多摩地域40代会社員	満足	他は10時からが多い。
市内20代公務員	満足	20時(19時)まで開いていて利用しやすい。
市内10代学生	満足	朝早くから夜おそくまでやっているから。
市内70代以上その他	満足	妥当な時間等設定。
市内10代学生	満足	丁度いいです。
市内10代学生	満足	ちょうどよいから。
市内30代会社員	満足	困った事が一度もないため。
市内30代主婦(夫)	満足	困ることがないため。
市内60代自営業	やや満足	がんばっている。予約の取りおきがスピーディ。
市内40代無職	やや満足	とくにこまることはない。
市内70代以上無職	やや満足	時間内に行きし帰るから。
市内30代会社員	やや満足	分館の時間がもう少し長いとありがたい。
市内70代以上無職	やや満足	閉館日が多い。
市内50代会社員	やや満足	閉館時間を延長してほしい。
西多摩地域50代主婦(夫)	やや満足	夜間(10時(22時)ぐらいまで)やってほしい(コロナがおさまったら)
市内60代公務員	やや満足	従前に比較して改善されている。
市内40代会社員	やや不満	やはり平日8:00まで希望します(緊急事態宣言のため仕方ないですよね)
市内30代会社員	やや不満	短い。
西多摩地域20代学生	やや不満	1時間の利用は短いです。
市内50代会社員	やや不満	コロナ期間は我慢しますが…
市内50代自営業	やや不満	青梅市内の図書館がすべて一律に月の第3月曜、火曜に休館になるのは不便。どうか改善してほしい。
市内60代無職	やや不満	休館日が多い。
市内50代会社員	やや不満	ポストコロナでは夜10時までの開館を。
市内70代以上無職	やや不満	早くから遅くまで願います。
市内50代会社員	不満	短い(特に夜間)仕事終りに間に合わない。
西多摩地域10代学生	不満	24時間がよい。仕事帰りに使用したい。
市内70代以上無職	不満	1時間以上開館時間をふやしてほしい。
市内50代会社員	不満	開かんと早く、閉かんとおそく。
市内60代その他	(無回答)	令和2、令和3~新型コロナウイルス自粛で残念。

図書館より

感染症対策による滞在時間制限や開館時間縮小に関しまして、ご協力いただきありがとうございます。今後ご理解ご協力の程お願いいたします。
開館日時 of 拡張に関しては、今後の課題として参考のご意見とさせていただきます。

スタッフの対応・マナーについて

属性	満足度	理由
市内10代学生	満足	ていねいに対応してくれて良い。
市内40代主婦(夫)	満足	いつもていねいだと思う。
市内30代主婦(夫)	満足	いつも丁寧に対応してくれるから。
市内30代主婦(夫)	満足	いつも丁寧にご対応してくださっています。
市内50代公務員	満足	接遇が丁寧。
市内30代会社員	満足	丁寧に対応していると思う。
市内60代公務員	満足	ていねい。
市内60代その他	満足	ていねい。親切。
西多摩地域60代主婦(夫)	満足	親切。
市内70代以上無職	満足	親切で対応はGood！！
市内70代以上無職	満足	とても親切で素晴らしい。
市内40代会社員	満足	素晴らしい対応です。
市内10代学生	満足	やさしくたいおうしてくれるから。
市内60代主婦(夫)	満足	静かに対応して頂き安心する。
市内60代会社員	満足	他人のことだけどクレマーにもよく対応していると思う。
西多摩地域60代無職	満足	地元より、はるかに良い。
市内10代その他	満足	本の場所を聞いたら、すぐさがしてくれるから。
市内60代会社員	満足	笑顔、はっきりとした声。
市内30代会社員	満足	一度も問題がないため。
不明	満足	とても感じが良い。
市内70代以上無職	満足	ハッキリ答えてくれるから。
市内10代学生	満足	何を聞いても答えてくれるから。
市内60代その他	満足	休憩時はひと言係の方に伝えておくとよい。
市内40代無職	やや満足	委託になる前が良すぎた為か、少しの私語も気になります。
市内70代以上無職	やや満足	時々係の人がパソコンの打ちまちがいがあある。
市内60代自営業	やや満足	いいんじゃない。
市内50代その他	やや満足	タッチペンとか複数おいて1回ごとに消毒したものを使えるようにしてほしい。
市内40代会社員	やや満足	利用者はバイキンではありません。
市内10代学生	やや満足	1部のさわぐ幼児に対して何も対応してないので少し気になるくらいです。
市内60代公務員	やや満足	ごくまれに窓口業務に向いていないのではと思う方がいる(つつけんどんで信頼できない印象を受けるため)
市内50代無職	やや満足	騒々しい家族連れなど、注意にくいのはわかりますが、時々度を越えていると感じることがあります。
市内50代会社員	やや満足	対応にバラツキがある(人による)
市内50代自営業	やや不満	女性の中年スタッフの人で、あからさまに不貞腐れた態度で利用者 に接している人がいますよ。
市内40代その他	やや不満	たまに感じの悪い人がいる。
市内60代	やや不満	決めつけた態度でいいはなす女性がいた。
市内50代会社員	やや不満	ちょっといんぎん無礼に感じる時もある。
市内60代会社員	やや不満	本をさがし出すのが遅い。
市内40代無職	やや不満	DVDの返却方法についての注意を窓口に行ったときは何もいわず、翌々日あたりハガキでおくりつけられた。ハガキは家族にもみられていやになった。
市内50代会社員	やや不満	PC借りる時受付不在が多々ある。
市内40代自営業	やや不満	4階の指定された席に行ってみると、既に人が座っていたことがありました。4階の受付は時折ぼーっとしているひと、他の業務を優先して人が来ていることに気づかないひと、更には受付に人がいないことがあり、感染症対策の穴になっていると思います。
市内70代以上その他	不満	ドリンクの規制はコロナ以前と同じでOKと思う。
市内70代以上主婦(夫)	(無回答)	特別感じない。

図書館より

たくさんの方の満足のお意見を頂きありがとうございます。スタッフ一同日々サービス向上に努めておりますが、行き届いていないとの意見も頂きました。接遇につきましては、的確な対応ができるよう努めてまいります。

ご意見等(フリーコメント)

※資料について

図書館より

市内70代以上無職	最新版の本を出るだけ入れて下さい。	<p>新刊本と既刊本あわせて充実させていく予定です。マンガにつきましては、所蔵している図書館への直接のご利用をお願いしております。</p>
市内40代その他	新刊をできるだけ増やして欲しいです。	
市内40代学生	新刊図書のバリエーションを増やして頂きたい。	
市内60代その他	文学の新刊本が少ない。	
西多摩地域70代以上無職	新刊書の導入を増やしてほしい。※あきる野中央図書館を参考に！！	
市内70代以上主婦(夫)	文庫本がもう少し増えたらうれしいです。	
市内10代学生	ライトノベルをもう少しふやしてほしい。	
市内30代会社員	もうちょっとまんがとか、がくしゅうまんががふえてほしい。	
市内70代以上主婦(夫)	読みたい本をお願いできたら嬉しく思います。	
市内70代以上無職	貴重な本の受け入れをしていただけると有難い。	
市内70代以上無職	全集等、古かったり字の小さい物は不用。単行本の古すぎる物も不用。	
市内60代自営業	市民センターの図書館、だいぶ整理されたがまだたくさんある。少なくしたらいい。本は古い本ばかりでいく気がしない。	
市内70代以上主婦(夫)	本が古い。汚れている。	
市内70代以上無職	小説等が古い刊行年があり、新刊に重点をおいて欲しい。最近読まれない本が何時迄も本棚にいらんでいる。内容によりカットして欲しい。棚のスペースが若干不足していると感じる。	
市内50代その他	本についてのリテラシーが低いと思うことがある。サイエンス分野のものはファクトチェックしてからおいてほしい。歴史修正主義のものも同様。	
市内50代その他	河辺図書館が無くなった事とそこにあった蔵書(海外のコージミステリー)が無くなってしまった。なぜこの図書館も引きつがれなかったのか残念でならない。	
市内40代無職	ペンギンリーダーズ、オックスフォードブックワームスなどの英語の本があるとよい。あきる野市の図書館にはある。以前は、わざわざあきる野まで借りに行ったが、今はたいへんなので借りていない。あと電子書せきのかしだしもやってほしい。都内では電子書せきのかしだしをやっていると聞いた。	
市内50代その他	予約がたくさん入っている資料・本・CDなどの数を増やして欲しいです。	
市内40代会社員	開架スペースに流行の本は少し減らして、資料としての本を置くスペースを増やしてほしいです。	
市内70代以上主婦(夫)	財政難の折欲張ったお願いかもしれませんが、最新の資料を出る限りスピード感を持って知らせて頂けたら幸に存じます。	
市内70代以上無職	利用者第1と考えています。しんぶん赤旗を置いて下さい。色々な考え方があっても良いと思いますので。	<p>青梅市図書館資料収集基準に基づき、全国紙や地域に関する新聞のほか代表的な外国紙を限られた予算の中で購入しておりますので、さらに購入数を増やすことは現状では難しい状況にあります。</p>
市内60代主婦(夫)	新聞の数(同じ新聞)がもう少し多いと良い。借りたい本は頼めるので有り難いです。	
市内60代無職	日本経済新聞を2部してほしい(棚にない場合が多い！)	
市内60代その他	4Fにある新聞縮刷版の貸出が可能であればうれしい。	<p>閲覧用のみのご用意となります。ご理解をお願いします。</p>
市内70代以上無職	「ぶらあぼ」というクラシック月刊情報誌を購読してもらえればありがたいです。	<p>雑誌につきましては、年間購入計画の中で購入しており、選定については、年に1回予算の時期に合わせて行っております。より多くの方にご利用いただける選書を心掛けてまいります。</p>
市内50代その他	羽村市や福生市に比べると、雑誌のチョイスが悪いです。	
市内60代自営業	現代、出版社では、文庫本をはじめ、文字が大きく見やすくなっているのに、青梅市内の図書館の本は古く、字が小さいです。名文学の川端康成や太宰治などをはじめ、青春時代に読むべき本が読みにくいと、若者も本ばなれてしまうでしょう。年配者も、もう一度名作を読みたくても文字が小さいのでやめてしまいます。	<p>文字のサイズが大きい大活字本もごさいますので、ご活用ください。</p>
西多摩地域50代公務員	CD、DVDはそろえすぎ。もっとへらしてよい。	<p>必要な数を購入していると考えております。</p>

市内50代公務員	他市(羽村、福生)の図書館も利用しているが、駅近で蔵書(特にDVD)が充実し、閲覧席も多いので満足しています。高齢になるに従い、利用が増えると思いますので、増々充実されることを望みます。感謝しています。	ありがとうございます。今後ご利用をお待ちしております。 申し訳ございませんが、CD、DVDのリクエストは受け付けておりませんのでご了承ください。 視聴覚資料につきましては、毎年予算を決めて増やしているところです。幅広い年齢の方々に喜んでいただける選書を心掛けていきます。
市内40代無職	DVDのレンタル希望もできると良いです。	
市内10代学生	新しいCDを早く借りたいがないので入れてほしい。	
市内50代会社員	子ども向けのDVDの充実を希望します。	
市内40代自営業	子ども向けのDVDを新しく増やしていただけると助かります。	
市内70代以上無職	CDの新しい物がないので取りそろえてもらいたい。	
市内60代会社員	今時はやりませんがDVDも…増やして…	
市内40代会社員	DVDとCDの在庫を増やしてほしいです。	
市内60代会社員	レンタルの予算をもっとふやして欲しい(新アルバムなど)(コロナでなるべく家にいたいのでお願いします！)	
市内50代会社員	もう少し子供向けCDやDVDを入れ替えるか増やしてほしいです。置いてある量については満足しています。ありがとうございます。	

※環境について

図書館より

市内60代無職	図書館はしゃべったり元々しないはずなのでコロナの危険は少ないわけだから、コロナの対策は本当に必要なものだけにできるだけしぼって、市民が効率的に利用できるようにしてほしい。現状ではコロナ対策として効果が少ないものまで制限されすぎていると思う。できるだけ早く以前の体制に近づけるようにしてほしい。	感染症対策のため図書館サービスの一部制限をしております。今後も感染状況を見ながら、国、都や近隣自治体の動向を注視しつつ、図書館利用者の安全を第一に考え、運営してまいります。御理解、御協力をお願いします。
市内60代会社員	会話はさせないようにして使用時間を60分から～2時間位まで延長してほしい。	
市内50代会社員	えつらん席2時間以上利用できるようにしてくれ。1時間ではたりない。	
市内70代以上その他	コロナ以前のドリンク対応は、コロナの感染とはほとんど影響がないと思います。	
市内70代以上その他	視聴コーナーを再開していただきたい。	
西多摩地域20代学生	勉強できるスペースがないことがとても困っています。図書館が居場所だった人もいのではないでしょうか。	
市内40代会社員	今コロナ禍で勉強ができないのがざんねんです。	
市内70代以上無職	掃除が行き届いていてうれしいです→継続よろしくお願い致します。	
市内70代以上その他	クーラー等の換気には気を使ってほしい。	
市内60代公務員	今は良いですが、夏や室温が高い時、体臭のきつい人が長時間いるため、図書館全体がその臭いで充満し、長時間は居られない(中央)どうにかならないですかね…	
市内60代主婦(夫)	座る椅子が木なのでもう少しクッションがある座り易い椅子にしてもらいたい。他市の図書館にも行った時があるがもっと良いものを使用している。	

図書館より

※設備について

市内60代無職	閲覧室において、PCだけでなくスマートフォン等もコンセント利用できるようにしてほしいです。スマートフォンはかなり最近PC機能に近づいて来ているので、PCと同じ働きができるものも多数有、将来的にはスマートフォンがPCにとって代わられる時代が来ると思いますよ！	図書館閲覧席の有線LANや電源は、インターネット上の情報や資料を検索するパソコン専用には設置してあります。従いまして、携帯電話やスマートフォンなどの個人通信機器等の充電はご遠慮いただいております。どうぞご理解くださいますようお願いいたします。
市内50代自営業	荻窪の杉並区中央図書館の勉強スペースが多いのに感動しました。将来あのような形を望みます。	設置場所の確保などを考慮しますと、これ以上閲覧席を増やすことはできません。
市内60代公務員	駐輪場のマナーの悪さは目に余る。通勤・通学自転車も数多くあると思う。	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。満車の際は、別の駐輪場のご利用もご検討ください。
市内40代自営業	参考図書室の運用をなんとか続けて欲しい。一時間だけであってもなんとかこれを維持して頂きたいと思っています。	引き続き感染防止対策を講じながら運営してまいります。
市内70代以上その他	3Fの学習つくえを多く利用していました。現在のコロナが終息し、早く使えるようになって欲しいと思います。	

入間市70代以上無職	新刊の本は入口の所に設置すべき。廃棄の本は現在の新刊のコーナーの所が良い。	新刊本と廃棄本の設置場所を入れ替える予定はございません。ご了承ください。
市内50代会社員	女子トイレの流しがつまっているが、全く気がついてないようだ。	恐れ入りますが、お気づきの際はスタッフまでお声掛けいただくと幸いです。

※イベント・企画、サービス等について

図書館より

市内60代無職	予約資料のお知らせいただく時にでんわ以外に、昭島市のようにハガキでお知らせいただくとありがたいと思います。	ハガキでの連絡を行う予定はございません。資料がご用意できた際に連絡を希望する場合は、メールか電話を選択していただければと思います。
市内40代主婦(夫)	以前は本を借りた時に、予約していた本が来ると画面にお知らせが出ていたのが無くなってしまった。	
市内40代	返却資料を「返却時に」確認していただけるといいと思います。ページがぬけている。忘れ物のしおりなどが入っているなどのことがあるので。	ご指摘いただきありがとうございます。返却後バックヤードで確認しておりますが、強化していきたいと考えています。
市内70代以上無職	貸出期間を1ヶ月迄を希望します。今は月2回ですが月1回のほうが楽になります。私の場合、今は5冊ずつ月2回来てますが10冊を月1回に出来れば助かります。	より多くの方にご利用いただけるよう貸出期間は2週間、取り置き期間は1週間としております。ご理解をお願いいたします。
市内70代以上無職	特にないが予約本の取り置きを10日間ぐらいにしてほしい。一週間では少し早すぎると思いますがいかがでしょう。	
西多摩地域50代会社員	駐車場が欲しい。	中央図書館は、駅前で交通の利便性が良いことから駐車場はございません。1時間割引サービスに関しましては、障害者手帳をお持ちの方にのみ、提供しています。
市内40代主婦(夫)	中央図書館無料になる駐車場がほしい。	
市内40代会社員	以前のようにP1時間サービスがあっほしい(イオンPの…西友でも)	
市内70代以上主婦(夫)	今後も(コロナ終息後)今まで通り充実したサービスを願いたい。	ご希望に添えるよう努めます。
市内60代無職	写真展や原画展が開ける日を楽しみにしています。	
市内40代会社員	返却ポストを東青梅駅構内にも設置してほしい。	回収拠点の増設につきましては、現在のところ行う予定はありません。
市内70代以上無職	人気作家のリクエスト長期になる場合があり最低待ち時間は1ヶ月以内に止めて下さい。	人気の本には多数予約が入ります。予約状況に応じて複数の本を購入いたしますが、予算には限りがございます。お待たせすることがありますがご理解をお願いいたします。
市内70代以上自営業	リクエストの本がとどくのが少し遅すぎます。	
市内60代会社員	AV・本のリクエスト(蔵書)の方法をPR。	視聴覚資料のリクエストは受け付けておりませんが、図書のリクエストでしたら、電話やカウンターで受け付けております。
市内50代その他	開館時間は平日は8:00までにして欲しい。滞在時間などは出来るだけ短くしているのは理解できるが、今までのように仕事帰りに来ることが難しいです。また、時間が短い分借りれる部数など増やして欲しいです。	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用を制限しております。また、緊急事態宣言発出に伴い、開館時間を短縮しております。ご協力をお願いいたします。
市内60代その他	C-2について、本の延長はやはり予約順番です。再度借りる方法を伺っていますが。	期間中次の予約がない場合ホームページや電話で1度延長できます。再度借りたい場合は、お近くの青梅市図書館カウンターまでお越しください。
市内60代その他	自動貸出し機のソフトウェアは以前のほうが(手間が少ない)よかった。処理速度が速い。借りている資料一覧が出力された。	ご不便をおかけして申し訳ございません。借りている資料一覧を印字されたい場合は、カウンターまでお越しください。
市内50代無職	HP”My本棚”の”これから読む本”を利用させて頂いているのですが、読み終えてリストから削除しようとする、一部何度やっても削除できないものがあります(古い本に多いように思います)ご確認よろしくお願ひ致します。	確認しましたが、同じ現象は起きませんでした。恐れ入りますが、図書館へ直接ご連絡いただき、ご相談いただきますようお願いいたします。

※その他

図書館より

市内50代無職	マスクをしてない人の入館は、絶対にさせないで下さい。	入館の際にマスクを着用するようお声掛けしております。今後もマスクの着用をお願いしてまいります。
市内50代自営業	新型コロナウイルスの感染が拡大する中での運営ありがとうございます。このような世情ですので、マスクをしていない人は強制的に入館の拒否や退館させてください。	
市内70代以上主婦(夫)	市職員のようにこやかに。	
市内40代無職	飲み物反対の件については、中央図書館を出た歩道のところで、中年の男性が声をかけていた。新聞社につとめたのですが、その際も、手紙をおくりつけていました。熱中症とかもあるので、のみものはいじしてほしい(中央以外はダメだけど)ガンバって下さい！！	気持ち良くご利用いただけるよう心掛けます。

市内70代以上無職	また後日と思います。	またのお越しをお待ちしております。
市内40代その他	CD,DVDの返却がポストに入れられない為おくれることが注意を受けるのがストレス。	CD・DVDは破損しやすく、中身を忘れられる方も多数いるため、カウンターでの返却をお願いしております。また、返却が遅れますとほかの利用者の方に迷惑になることもありますので、期限内に返却をお願いいたします。
市内50代会社員	入館後直後にカードの提示を求められる。最初は何の目的でスキャンされた結果どうなるのかの説明もなく説明を求めた。大きくはり紙でもして目的を記しておく方が良い。	カードのご提示については、日本図書館協会が提示しているガイドラインに基づき連絡先を記録しています。張り紙もしておりますが、説明不足で不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。
市内50代無職	チラシどろぼうをなんとかしろ。	チラシを持ち帰る利用者を見かけましたらスタッフまでお声掛けいただくと幸いです。
市内60代無職	中央図書館の充実も必要だが河辺や東青梅の図書室がなくなったことには困惑している。子どもだけでなく大人にとっても地域(身近)に図書室があることは大切だと思うし、文化の向上にも役立つと思います。	長らく東青梅図書館および河辺図書館をご利用いただきありがとうございます。子育て支援施設として多くの方にご利用いただいております。ご不便をおかけして申し訳ございませんがご理解の程お願いいたします。
市内60代自営業	河辺図書館が無くなって困っている。	
市内40代会社員	アルコール消毒に対し敏感だがこのご時世にいいづらい。アルコールアレルギーではないので。	感染症対策にご協力いただきありがとうございます。石鹸での手洗いも感染予防として有効ですので、ご協力をお願いします。
市内50代会社員	利用者側のマナーが悪い。複数回注意を受けた者は利用停止してほしい。	複数回注意をした利用者に対して、利用停止はしていません。なお、資料の返却が1か月以上遅れている場合は、貸出停止をしております。
市内50代主婦(夫)	分館は混雑して密になることがあまりないと思います。滞在を60分まで延ばしてはいかがでしょうか。	図書館の広さや利用状況から30分が妥当と考えます。
市内40代	分館で照明が暗いところがあります。本がさがしにくいです。館内は明るくして下さい。	電気が暗いと感じましたら、スタッフまでお声掛けください。蛍光灯の状態を見て交換をいたします。
不明	カレンダーがほしい。	休館日カレンダーでしたらカウンター等でご用意しておりますのでご利用ください。
市内60代自営業	職員の対応はよいと思います。孫と来た時の本を調べてもらう態度がよかった。	
市内60代主婦(夫)	いつも気持ちよく利用してます。ただ文句を言う人を見るとスタッフの人が気の毒に思うことがあります。スタッフの皆様いつも御苦労様です。	
西多摩地域60代会社員	いつもやさしくて親切な対応に感謝しています。ありがとうございます。広々とした空間、キレイキレイな室内サイコーですネ。ゆっくり本が読めて幸せです。	
西多摩地域60代無職	ひんぱんに利用しています。この場所(中央図書館)にあってありがたい。羽村市在住だが利用できてうれしい。	
市内70代以上無職	図書館に無い本でも、取り寄せて下さるので、非常にたすかっている。	
市内20代会社員	駅からも近くとても便利で学生時代からよく利用しています。いつもありがとうございます。	
市内30代会社員	今月から利用しはじめたばかりですが、市内でも一番多い本の数ということで利用しはじめました。とてもきれいだし、探している本の検索もしやすいので、今後も利用したいと思います。この大変なご時世の中、開館していただけるだけでも感謝です。ありがとうございます。	
西多摩地域70代以上主婦(夫)	以前は市内在住でしたが、市外に引越したのにこの図書館を利用させていただき感謝しています。ありがとうございます。	
市内50代会社員	いつも利用させて頂いています。他の図書館などあわせてとても感謝しています。ありがとうございます。	
市内40代会社員	指定管理者制度を導入していることは、今の今まで知らなかった。どおりでサービスがいいと思いました。	
その他40代その他	展示など、工夫されていて(なかなかじっくりと読む時間はないですが)偶然の出会いで本を読むきっかけとなる機会があり、とても良いと思います。ネットでの予約検索と直接棚から選ぶ事と、どちらも出来る今の形がとても良く、便利です。	
市内30代無職	たまにおかしな図書館利用者がおかしな苦情を申しつけてくると思うのですが、奴ら思考回路が本当におかしいだけなので一切気にする必要なし。貴方達は良く働いていると思う。対応も丁寧で助かる。いつもありがとうございます。感謝感謝感謝感謝感謝。	たくさんのお褒めの言葉を頂きありがとうございます。今後も気持ちよくご利用いただけるよう、努めてまいります。
市内60代会社員	いつもありがとうございます。	

西多摩地域20代会社員	いつもありがとうございます。今年もよろしくお願い致します。
市内70代以上無職	現在の状態に満足なのでこの状態をこれからも末長く続けて下さい。
市内70代以上無職	早く通常運営になることを願ってます。本の希望に対応いただき(新規購入等)感謝してます。
市内40代会社員	平日も本を借りに行きたいので早く通常の時間に戻ってほしいです。いつもありがとうございます。
市内60代その他	コロナで大変ですが、なるべく続けていただくようお願いいたします。スタッフの方々ご苦労様です。
市内30代自営業	コロナで閉館していた時は不便したものです。開いているだけで助かってます。ありがとう。
市内40代公務員	コロナ禍で運営が大変だと思いますが、こんな状況だからこそタブレットより本を読むことの意義が大切になっていると思います。ありがとうございます。
市内60代公務員	コロナ禍にもかかわらず、利用できていてありがたく思っています。職員の皆様、体を大切にしてください。
市内50代主婦(夫)	図書館に来るのは週末の楽しみの一つです。4月から図書館がしまってしまった時は本当に残念でした。今は開いていて本当にありがたいです。スタッフの皆様ありがとうございます。
市内30代自営業	ネットで取寄せなど、とても早くて便利だと思っています。
市内70代以上無職	最近親切になったと思います。
市内70代以上無職	現状でほぼ満足。
市内70代以上主婦(夫)	今のところ満足してます。
市内70代以上主婦(夫)	待ちかねて図書館へ行く。
市内70代以上無職	よく利用しています。ありがとうございます。
市内60代無職	ありません。
市内50代会社員	特にありません。
市内20代学生	特にないです。満足しています。
市内60代会社員	特になし。
西多摩地域40代会社員	特になし。
市内10代学生	特になし。
飯能市20代学生	特になし。