

利用者アンケート集計結果 問1～問8

- 1 調査の目的 現在実施している図書館サービスについて、図書館来館者の満足度を計り、今後の図書館サービスの向上に活かす。
- 2 調査期間 (アンケート用紙の配布 平成27年12月1日(火)～12月13日(日))
- 3 回収期間 平成27年12月1日(火)～12月27日(日)
- 4 調査対象 函南町立図書館の利用者
- 5 調査方法 調査期間中、図書館に来館した利用者個々にアンケート用紙の配付を行い、館内1. 2階に設置した回収箱とカウンター窓口にて回収を行う。
- 6 回収率 配布枚数600枚・回答数400枚 回収率66.67%

問1 あなたの性別は (1つのみ)

項目	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	計	割合%
男性	22	2	14	18	17	69	142	35.5
女性	28	22	64	58	33	53	258	64.5
計	50	24	78	76	50	122	400	

問3 あなたのお住まいは (1つのみ)

項目	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	計	割合%
函南町内	31	20	48	44	35	104	282	70.5
三島市	13	1	16	20	7	9	66	16.5
伊豆の国市	2	3	10	4	5	7	31	7.75
その他	4		4	8	3	2	21	5.25
計	50	24	78	76	50	122	400	

問4 あなたの職業は (1つのみ)

項目	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	計	割合%
会社員(公務員)		13	26	38	27	8	112	28.00
自営業			3	5	4	4	16	4.00
主婦		5	41	30	11	30	117	29.25
学生	50	6	1				57	14.25
無職(高齢者など)				2	1	76	79	19.75
その他			7	1	7	4	19	4.75
計	50	24	78	76	50	122	400	

問5 今日図書館に来た目的はなんですか (複数回答可)

項目	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	計	割合%
本や雑誌を借りる	17	18	65	69	43	102	314	58.58
CDやDVDを借りる		1	11	8	2	5	27	5.04
図書館の中で本や雑誌を読む	5	3	10	13	8	35	74	13.81
図書館の中で新聞を見る				1		13	14	2.61
図書館の中でDVDなどを見る			1				1	0.19
勉強や調べもの	38	10	7	6	13	11	85	15.86
その他	1	1	7	2	3	7	21	3.92
計	61	33	101	99	69	173	536	

問6 あなたが図書館にいた時間 (あるいはいる予定時間) は次のうちどれですか (1つのみ)

項目	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	計	割合%
30分以内	6	2	36	21	14	43	122	30.50
30分～1時間	6	12	27	41	17	42	145	36.25
1時間～2時間	4	6	8	10	10	25	63	15.75
2時間以上	32	4	7	4	8	12	67	16.75
わからない	2				1		3	0.75
計	50	24	78	76	50	122	400	

問7 あなたは、どのくらいの頻度でこの図書館を利用しますか (1つのみ)

項目	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	計	割合%
今回が初めて	4	1	2	1	2	2	12	3.00
年2～10回くらい	3	1	3	1	2	4	14	3.50
月1回くらい	6	2	8	6	6	10	38	9.50
月2～3回くらい	14	14	52	51	23	64	218	54.50
週1回くらい	20	3	10	7	11	21	72	18.00
週2～3回くらい	2	3	3	8	4	15	35	8.75
ほぼ毎日				2	2	6	10	2.50
わからない	1						1	0.25
計	50	24	78	76	50	122	400	

問8 図書館に関する情報を主に何から得ていますか (複数回答可)

項目	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	計	割合%
当館ホームページ	19	11	32	25	12	17	116	22.52
広報かなみ	2	4	15	13	9	32	75	14.56
館内掲示	10	8	29	29	25	46	147	28.54
当館図書館だより(i広報誌含む)	1		3	5	1	7	17	3.30
職員からの案内		2	4	3	3	8	20	3.88
どこからも情報を得ていない	24	7	18	19	17	48	133	25.83
その他	1			1	1	4	7	1.36
計	57	32	101	95	68	162	515	

利用者アンケート集計結果 問9

項番	項目	選択肢		10代	20代	30代	40代	50代	60以上	計	割合%
1	図書(一般書)の蔵書数や種類	1	満足	25	10	29	36	8	30	138	34.50
		2	やや満足	12	9	31	27	22	40	141	35.25
		3	どちらともいえない	3	2	8	6	10	21	50	12.50
		4	やや不満	0	1	5	3	3	14	26	6.50
		5	不満	1	0	1	3	1	4	10	2.50
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	9	2	4	1	6	13	35	8.75
2	図書(児童書)の蔵書数や種類	1	満足	23	10	26	29	7	17	112	28.00
		2	やや満足	8	5	29	23	8	16	89	22.25
		3	どちらともいえない	6	4	8	15	15	24	72	18.00
		4	やや不満	0	1	3	0	0	3	7	1.75
		5	不満	0	0	0	0	0	1	1	0.25
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	13	4	12	9	20	61	119	29.75
3	新聞・雑誌の蔵書数や種類	1	満足	22	7	15	22	13	27	106	26.50
		2	やや満足	8	7	24	27	13	42	121	30.25
		3	どちらともいえない	6	3	22	14	9	19	73	18.25
		4	やや不満	0	2	5	5	4	5	21	5.25
		5	不満	0	0	1	0	1	1	3	0.75
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	14	5	11	8	10	28	76	19.00
4	CD・DVDの蔵書数や種類	1	満足	17	6	8	10	4	4	49	12.25
		2	やや満足	7	2	13	12	5	8	47	11.75
		3	どちらともいえない	7	9	26	21	13	28	104	26.00
		4	やや不満	0	3	10	14	9	15	51	12.75
		5	不満	0	0	8	8	4	8	28	7.00
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	19	4	13	11	15	59	121	30.25
5	貸出点数 (本10点・雑誌3点・DVD等3点)	1	満足	29	18	47	52	26	69	241	60.25
		2	やや満足	7	4	17	14	9	22	73	18.25
		3	どちらともいえない	1	0	7	7	8	11	34	8.50
		4	やや不満	0	0	3	2	0	2	7	1.75
		5	不満	1	0	1	0	1	1	4	1.00
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	12	2	3	1	6	17	41	10.25
6	貸出期間 (2週間)	1	満足	26	16	41	45	21	59	208	52.00
		2	やや満足	10	5	19	19	16	26	95	23.75
		3	どちらともいえない	2	0	7	6	3	9	27	6.75
		4	やや不満	1	1	7	3	1	11	24	6.00
		5	不満	0	0	1	2	2	1	6	1.50
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	11	2	3	1	7	16	40	10.00
7	リクエストサービス (借受・購入)	1	満足	21	10	24	21	11	28	115	28.75
		2	やや満足	2	3	17	13	4	22	61	15.25
		3	どちらともいえない	4	5	15	16	11	18	69	17.25
		4	やや不満	0	0	0	2	1	3	6	1.50
		5	不満	0	0	0	1	0	0	1	0.25
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	23	6	22	23	23	51	148	37.00
8	予約サービス	1	満足	20	12	26	25	12	38	133	33.25
		2	やや満足	3	4	17	14	7	18	63	15.75
		3	どちらともいえない	3	2	13	12	7	11	48	12.00
		4	やや不満	0	1	2	1	0	2	6	1.50
		5	不満	0	0	0	1	0	0	1	0.25
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	24	5	20	23	24	53	149	37.25

項番	項目	選択肢		10代	20代	30代	40代	50代	60以上	計	割合
9	開館時間	1	満足	21	9	38	31	12	61	172	43.00
		2	やや満足	15	9	20	24	16	26	110	27.50
		3	どちらともいえない	4	1	6	7	5	13	36	9.00
		4	やや不満	3	2	7	10	10	10	42	10.50
		5	不満	2	1	3	3	3	1	13	3.25
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	5	2	4	1	4	11	27	6.75
10	開館日数	1	満足	23	12	40	42	21	64	202	50.50
		2	やや満足	12	8	22	21	11	25	99	24.75
		3	どちらともいえない	7	1	11	11	8	11	49	12.25
		4	やや不満	0	1	1	1	4	9	16	4.00
		5	不満	3	0	0	0	1	2	6	1.50
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	5	2	4	1	5	11	28	7.00
11	駐車場の数	1	満足	24	10	26	34	17	42	153	38.25
		2	やや満足	6	6	24	14	12	32	94	23.50
		3	どちらともいえない	8	4	11	19	13	8	63	15.75
		4	やや不満	0	0	9	6	3	20	38	9.50
		5	不満	0	2	4	3	0	4	13	3.25
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	12	2	4	0	5	16	39	9.75
12	閲覧席 (学習席含む) の数	1	満足	12	5	26	29	16	43	131	32.75
		2	やや満足	19	9	19	19	16	33	115	28.75
		3	どちらともいえない	5	6	17	17	7	15	67	16.75
		4	やや不満	6	0	8	7	5	9	35	8.75
		5	不満	3	2	2	2	1	2	12	3.00
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	5	2	6	2	5	20	40	10.00
13	図書館内資料 検索機	1	満足	27	13	35	40	14	36	165	41.25
		2	やや満足	8	6	21	12	18	27	92	23.00
		3	どちらともいえない	2	3	12	16	6	19	58	14.50
		4	やや不満	3	0	5	5	2	3	18	4.50
		5	不満	0	0	0	1	2	1	4	1.00
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	10	2	5	2	8	36	63	15.75
14	自動貸出機	1	満足	33	17	55	53	26	64	248	62.00
		2	やや満足	4	3	16	14	10	24	71	17.75
		3	どちらともいえない	2	2	4	7	5	10	30	7.50
		4	やや不満	0	0	0	0	0	0	0	0.00
		5	不満	0	0	0	0	0	0	0	0.00
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	11	2	3	2	9	24	51	12.75
15	読書記録 シール機	1	満足	25	10	29	25	15	22	126	31.50
		2	やや満足	4	4	7	7	5	14	41	10.25
		3	どちらともいえない	3	2	19	20	9	14	67	16.75
		4	やや不満	0	0	1	2	0	0	3	0.75
		5	不満	0	0	0	0	0	1	1	0.25
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	18	8	22	22	21	71	162	40.50
16	本や雑誌DVDな どの探し易さ	1	満足	20	10	29	25	8	22	114	28.50
		2	やや満足	14	7	14	22	18	38	113	28.25
		3	どちらともいえない	3	2	26	18	12	27	88	22.00
		4	やや不満	1	2	1	7	6	7	24	6.00
		5	不満	0	0	2	2	0	1	5	1.25
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	12	3	6	2	6	27	56	14.00

項番	項目	選択肢		10代	20代	30代	40代	50代	60以上	計	割合
		1	2								
17	ポスターや講座案内などの館内掲示	1	満足	23	10	25	28	9	26	121	30.25
		2	やや満足	9	5	20	23	26	34	117	29.25
		3	どちらともいえない	6	5	25	21	8	32	97	24.25
		4	やや不満	0	1	1	2	1	0	5	1.25
		5	不満	0	0	0	0	0	1	1	0.25
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	12	3	7	2	6	29	59	14.75
18	テーマにより本を展示する特集展示コーナー	1	満足	23	14	31	31	11	29	139	34.75
		2	やや満足	10	6	25	24	21	33	119	29.75
		3	どちらともいえない	2	1	15	19	9	28	74	18.50
		4	やや不満	0	0	0	0	1	0	1	0.25
		5	不満	0	0	0	0	0	0	0	0.00
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	15	3	7	2	8	32	67	16.75
19	火曜日、木曜日に実施しているおはなし会	1	満足	11	8	17	15	6	5	62	15.50
		2	やや満足	6	3	12	10	4	9	44	11.00
		3	どちらともいえない	7	6	25	29	12	22	101	25.25
		4	やや不満	0	0	1	0	1	0	2	0.50
		5	不満	0	0	1	0	0	0	1	0.25
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	26	7	22	22	27	86	190	47.50
20	図書館ホームページ	1	満足	20	12	19	24	8	14	97	24.25
		2	やや満足	12	4	16	13	12	15	72	18.00
		3	どちらともいえない	2	4	26	22	12	19	85	21.25
		4	やや不満	0	0	1	3	1	1	6	1.50
		5	不満	0	0	0	0	0	0	0	0.00
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	16	4	16	14	17	73	140	35.00
21	図書館だより	1	満足	15	11	16	17	7	14	80	20.00
		2	やや満足	8	3	13	8	11	17	60	15.00
		3	どちらともいえない	5	3	28	27	10	19	92	23.00
		4	やや不満	0	0	0	0	1	0	1	0.25
		5	不満	0	0	0	0	0	1	1	0.25
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	22	7	21	24	21	71	166	41.50
22	図書館職員の態度や対応	1	満足	26	16	40	48	22	80	232	58.00
		2	やや満足	13	6	23	17	19	25	103	25.75
		3	どちらともいえない	2	0	10	8	4	5	29	7.25
		4	やや不満	0	0	1	2	1	2	6	1.50
		5	不満	1	0	0	1	0	0	2	0.50
		6	サービスを知らない又は利用したことがない(無回答含む)	8	2	4	0	4	10	28	7.00

\*皆さまから頂いたご意見

皆さまから頂いたご意見とそれに対する回答をまとめました。たくさんの貴重なご意見ありがとうございます。

お客様より	*お盆の時期も開館していて本当に助かりました。設備が整っていて勉強しやすいのでこれからも利用します。
	*静かで最高の勉強スポットです。
	*すごくきれいで使いやすく広々としたところが好きです。
	*いつも快適に勉強させていただきありがとうございます。
	*職員の優しい対応に助かっています。
	*とてもいい居心地でとても満足しています。
	*いつも児童書をたくさん借りています。見やすく種類も多く子どももとても喜んでくれています。
	*おはなし会に参加して、6歳の子どもが自分で絵本を読んでいたりと読んでほしいと言うようになりました。
	*いつも素早い対応をしていただき感謝しております。リクエストサービスこれからもよろしくお願いします。
	*水曜日に遅くまで開館しているので仕事終わりに子どもを連れて来てもゆっくり本を探ることができてとても助かります。
	*いつも利用するたびに親切丁寧に対応してくださりとても気持ちがいいです。建物が新しくおしゃれで眺めがよくとても気に入っています。特集展示コーナーが興味を引くものが多く楽しみにしています。
	*大変満足しています。専門的な書籍も充実していて本の状態も良いので今後も利用します。
	*三島から車いすで月に2回ほど利用させていただいています。館内もバリアフリーで職員さんもさりげなく親切にしてくださり楽しく安心して利用できます。展示コーナーや壁面の本のレイアウトなどおしゃれで見ても美しく楽しめます。
	*三島市民ですが大場に住んでいるので近い方のこちらの施設を利用することができて助かります。
	*以前の図書室と比べ全てが輝やしく、また蔵書も着々と増えありがたいです。スタッフの方の笑顔も美しく自分にとっては楽園のような場所です。
*女性職員の皆さんの気持ちいい挨拶と笑顔素晴らしいです。色々な図書館に行きましたがこれほど素晴らしい図書館は見たことありません。館内もキレイで気持ちがいいです	
図書館より	*たくさんの温かいご意見ありがとうございます。これからも、皆様に気持ち良く利用して頂けるよう職員一丸努めていきますのでよろしくお願いします。

お客様より	*飲み物が飲めるようにしてほしい。
お客様より	*学習席での飲食禁止とのことですがペットボトルなどは良いのではないかと思います。現在他の図書館ではそのようになっていくところが多い。とても不便に感じる。
図書館より	*閲覧席で飲み物を飲みながら又は何かを食べながらご利用いただいた場合、本を汚したり飲み物をこぼしたりしてしまうことがあります。また、飲食する音が他の利用者のご迷惑になることがありますので、申し訳ありませんが飲食される場合は、2階休憩室やテラス、1階のパティオをご利用ください。

お客様より	*開館を9時からにしてほしい。
図書館より	*当館では毎日、開館までの時間、お客様を迎え入れるための開館準備を行っています。前日ブックポストに返却された資料の返却処理や本棚の整理整頓、皆様から頂いた予約本の準備などです。この開館準備の作業はお客様に気持ちよく図書館を利用していただくために欠かせない準備です。開館時間を9時にした場合、この作業時間が十分取れずお客様にご迷惑をかけてしまうことが考えられます。今後、作業の見直しなどを行い、作業を省くことなく9時開館が可能かどうかの検討を行っていきますが、当面の間9時30分開館で行っていきますのでご理解、ご協力をお願い申し上げます。

お客様より	*閉館時間を延してほしい。
図書館より	*当館の開館時間については、開館時に近隣の図書館などの状況なども見ながら決めさせていただきました。すぐに閉館時間を変更することはお約束できませんが、今後図書館協議会委員の意見なども踏まえ考えていきたいと思っております。

お客様より	*勉強スペースを増やしてほしい。
図書館より	*勉強スペースについては、増改築を行うなど物理的に増やすことはできませんし、館内で本を読む席も必要となります。当館としましても夏休み期間中には2階研修室の開放を行ったり、通常開館時も閲覧席の状況を見ながら研修室の開放などを行っています。それでも充分とは言えませんが御理解いただき、ご利用いただくようお願いします。

お客様より	* 学生がテキストなどを持参して学習していると閲覧席が空いていない場合がある。席は図書館の本を使うことを前提として欲しい。
図書館より	* 図書館の役割として本の貸出の他、情報発信の拠点、調査・研究学習の場の提供なども重要な役割となっています。このことから、学生が図書館の資料を利用せず学習のみの利用をしていたとしてもそれを制限することはできません。しかしながら、館内で本を閲覧するお客様の席が全くなってしまうのも困るため、学生が学習で利用できない席も設けて対応しています。ご理解、ご協力をお願いします。

お客様より	* 県内市町図書館と相互貸借システムを作って欲しい。 * 町外在住利用者も予約やリクエストをできるようにして欲しい。
図書館より	* 現在、既に県内市町図書館での相互貸借システムは存在します。当館でもこのシステムを利用して相互貸借を行っています。詳しくは職員にお尋ねください。また、お互いに利用者登録を行い図書館の資料をできるよう近隣市町図書館間で協力し合いながらやっています。しかし予約やリクエストに関しご意見のとおりすべての利用者から受けた場合、当館のような規模の小さい図書館では、町内在住の利用者が借りたくても借りにくい状況になることが考えられます。町内外関係なく多くの方に利用していただきたいとは思いますが、町立図書館としては町内在住利用者をまず優先しなければならないと考えております。お住まいの市町の図書館においても、予約やリクエストサービスは提供されているので申し訳ありませんがそちらでサービスを受けていただくようお願いいたします。

お客様より	* 人気のある新書の本の冊数を増やして欲しい。予約しても何カ月も先ということがざらにある。
図書館より	* ご迷惑をおかけして申し訳ありません。人気のある新しい本の予約が殺到し提供できるのが数カ月先ということがあるのは当館としても承知しております。当館では概ね1冊の予約が15件以上になる場合、2冊目を購入し提供するようにしています。また、最近マスコミ等で目にすることがあると思いますが新刊を出版直後に図書館で提供することにより、本が売れなくなっているという指摘がされています。合わせて、限られた本の購入予算の中で特定の本のみ大量に購入することは望ましくないと考えますので今後も同じ本を3冊以上購入する事は考えておりませんが、お客様に寄贈のお願いをするなどなるべく早く提供できるよう考えております。それでも予約がたくさんつく本については数か月お待たせしてしまうことがあります。ご理解、ご協力をお願いします。

お客様より	* 怪談絵本を増やして欲しい。ライトノベルを増やして欲しい。
図書館より	* 「怪談えほん」のシリーズは、現在発行されている全ての本が蔵書となっています。それ以外の怪談の絵本についても、発行が確認できたものの内容等を見ながら職員で検討し購入をしています。 また、ライトノベルについては、発行される種類が多く、予算や本棚の都合上購入を見送ることが多いのですが、内容や利用の状況を見ながら随時購入を検討しておりますのでまたご利用いただけますと幸いです。

お客様より	* 本に貼ってあるバーコードの位置を考えて貼ってもらえたらいいと思います。本によって表紙の絵や文字、デザインが隠れてしまい残念です。
図書館より	* 以前にも絵本の表紙に貼られたバーコードについて貼付位置を変えてほしいという意見をいただき、現在納品されている児童書については裏表紙にバーコードを貼るよう仕様を変更しております。 しかし資料によっては本の全面にデザインや文字があるものもあり、すべてを隠さずに資料の装備をすることが困難な場合もあります。また、バーコードは図書館で資料の管理をする上で必要なものとなりますので、ご理解いただけますようお願いいたします。

お客様より	* DVDやCDの種類(ジャズやクラシック、映画など)を増やして欲しいです。
図書館より	①ジャズやクラシックのDVDやCDについては非常に多くの作者が多くの作品を発表されており収納する棚も限りがあるためすべてのDVDやCDを所蔵することはできません。 ②お客様により趣味も異なり興味のある作者や作品も異なるためすべての希望に沿うことができません。 ③映画などのDVDについては図書館で所蔵する場合、著作権の関係で貸出の許諾を受けた物を購入しなければならないため、1本数万円かかります。種類も多く、予算的にも購入することができません。また、町内にDVDのレンタルを行っている民間の業者もありそちらにも配慮する必要があると考えます。 ④公立図書館であることから、知識教養を高め、生涯学習の助けとなるような資料を収集しています。 以上の理由により当館では収集基準を定め、所蔵する資料を選択しています。ジャズやクラシック、映画等の所蔵は出来ませんが、DVDやCDの数や種類が少ないことは当館としても承知していますので積極的に所蔵していく考えです。

お客様より	*多くの図書館が月曜日休みなので市町で分けたいと思います。
図書館より	*当館で本年4月で開館4年目を迎えます。開館時間や休館日について、お客様への周知も進んでいるところでありこのタイミングで現在の月曜日休館から他の曜日に休館日を変更することはお客様の混乱を招きご迷惑をおかけすることに繋がります。また、市町で分けするためには当館だけの判断だけではできず、近隣図書館との協議が必要になります。休館日の市町区分については今後の課題として考えていきますのでご理解、ご協力をお願い申し上げます。

お客様より	*無料のロッカーへ荷物を預けてゆっくり過ごしたい。 *本を借りるカートかカゴがあるといいなと思います。
図書館より	*無料のロッカーについては知恵の和館に入っていたいただいた左手側公衆電話前に用意がございます。100円を入れて使用するタイプのものですが、使用後に100円は戻るようになっています。数に限りはございますがそちらをご利用下さい。 また、カートについては1階・2階のカウンター付近に用意してありますのでご自由にお使いください。カゴについても今後備えていきたいと考えております。

お客様より	*文化センターで催しがある時に駐車場が一杯になってしまう。図書館限定枠を確保していただきたいです。 *駐車場が少し遠い。
図書館より	*駐車場に関しては十分な駐車スペースがなくご迷惑をおかけします。ご指摘のとおり文化センターで大きな催しがあると駐車場が一杯になってしまいます。催しがある際は主催者側で駐車場係を出してもらい整理をしたり、図書館分の駐車場の区画線を黄色にしてみたりしていますが、絶対数に限りがあり解決にいたっておりません。今後についても近々に駐車場の増設は難しい状況です。当館でも文化センターで催しがあつて駐車場が込み合う日の情報提供など行っていくますのでご理解、ご協力をお願いします。

お客様より	*インターネットの利用時間を次の人がいない場合延長させてほしい。 *インターネットの情報を印刷できるようにしてほしい。
図書館より	*インターネットの利用時間については、パソコンの数にも限りがある中、多くの利用者が利用できるよう時間を決めさせていただきました。今後他館の状況やインターネットの利用状況を考慮して検討していきたいと考えます。 図書館においては、一定の要件を満たせば、著作権法31条1号により著作権者の許諾なく複製をすることが認められています。一方、インターネットを通じて公開されている資料(情報)は、図書館等の資料には該当しませんので、これをプリントアウトにより提供する場合には、著作権者の許諾を得る必要があります。著作物の中には、著作権の保護の対象とならないものがあります(例:法令、告示、通達など)。また、著作権者の許諾が得られている場合には複製が可能ですが、機器の設置の問題もあり当館としてはインターネット情報の印刷を提供する予定はありません。

お客様より	*雑誌の種類が多い気がします。利用回数が少ない物はやめてもいいのではないのでしょうか。 *主婦向けの雑誌を増やしてほしい。*雑誌TheEconomist(ロンドンエコノミスト)を入れてほしい。
図書館より	*雑誌は100誌購入しており、ジャンルが偏りすぎないように選んでいます。毎年年度末には、利用回数が少ない雑誌については継続購入するか、購入を中止するかを検討しており購入を中止する場合ジャンルのバランスと雑誌の内容を踏まえて新たに入れる雑誌を決めています。今年度末にも、来年度購入する雑誌の見直しをします。その際に、ご要望のありました雑誌についても検討させていただきます。ただし、全体のジャンルのバランスや他館の状況、雑誌の評価などを参考に決めますので、ご希望に添えない場合がありますがご了承ください。

お客様より	*文庫の充実をお願いします。 *書下ろしの新レーベルが続々と出ているのに古い物しかありません。著者別ではなく新レーベルの棚を作ってほしい。
図書館より	*文庫本については、単行本ですでに所蔵している場合はその単行本の貸出が多いかどうか、単行本を所蔵していない文庫オリジナルの本の場合はその本の評判が高いかどうか、著者が人気があるかどうかを参考にして購入しています。ただし小説は発行される種類が多く、予算や本棚の都合上、購入を見送っている小説もあります。函南町に在住・在学在勤の方でしたらリクエストもできますので、所蔵していない本で読みたい本がありましたら、リクエストしていただければと思います。 著者別ではなく新レーベルの棚を作ってほしいとのことですが、小説は同じ著者の本をまとめて見たいというケースが多いことから、今後も著者別のままにする予定です。ご理解、ご協力をお願いします。



お客様より	*リクエストに応じられない本があるのは不満足。色々手を尽くしてくれてもよいのでは?と思う。
図書館より	*リクエストに関して、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。リクエストに関しては購入又は他館からの借受でお客様からのご要望にお応えしています。リクエストを受け付けた場合、購入すべきか借受するかを検討したうえでなるべく全てのリクエストにお応えしたいと考えておりますが中にはお応え出来ないものもあります。 リクエスト購入に関しては、当館の収集基準に沿って検討をしております。お応えできない例としては、1冊数万円もして閲覧する人が限られるような専門書や漫画、アイドルの本などです。また、購入したくても出版年が古く在庫がない場合もあります。ネット上などで中古本が出る場合もありますが、そのようなルートからの購入は規則上できません。 一方、借受に関しては所蔵する図書館があれば借受の依頼はお願いしますが、相手館の事情により貸出を断られるケースもあります。今後も、お客様からのリクエストに対してなるべく応えられるよう努力をさせていただきますのでご理解、ご協力をお願いします。

お客様より	*赤ちゃんの本の種類がもう少し多いといいなと思いました。 *もっといろいろなジャンルの本を入れてほしい。 *美術の本を増やして欲しい。簡単な絵や風景など。 *学校でもらってくるおすすめ本のプリントや本屋さんでは人気のある本を入れてほしいです。 *シリーズ物なのに①がなく借りられないことがある。 *子どもが「電車で行こう」シリーズが大好きなのですが図書館にないと残念がっていました。町内の学校にアンケートをとって人気のある本も検討して頂ければ嬉しいです。
図書館より	*ご意見ありがとうございます。当館では各分野ごとに担当職員を決め、選書をしています。ご希望の本が具体的に決まっている場合はリクエストサービスも行っておりますのでご利用ください（※町内在住・在勤・在学者のみ）。 ただし、同様の本の有無や需要、本棚の収容限度等を考慮して全体のバランスを見ながら選んでいるため、ご希望に添えないこともありますのでご了承ください。 学校等で配布されているおすすめ本のリストや本屋さんで人気の本、賞を取った本等についても、随時情報収集して所蔵する本を決めていますが、もし学校で勧められているけれど所蔵のない本などがありましたらお知らせいただけますと幸いです。 シリーズの1巻がない本につきまして、ご不便をおかけして申し訳ございません。そのような本は確認後、貸出状況等を考慮したうえで発注を行っていますが、本によっては品切れや絶版等の理由により購入ができないものもあります。 購入が出来ない本については他市町の図書館で所蔵がある場合は借受（相互貸借）で対応いたしますので、お手数ですがリクエストサービスをご利用いただけますようお願いいたします。

お客様より	*2階にもっとベンチなど座れるところを増やして欲しい。 *男性トイレの大便器がひとつでは足りない。
図書館より	*ご指摘のご意見は当館としても理解をしているところですが、施設・設備に関することは簡単に改善できません。 2階の閲覧席に関しては、ベンチを増やすにも新たなベンチなどを置くスペースがございません。お客様が多い時は研修室の開放なども行っていますので、ご理解いただいた上ご利用ください。 また、男性トイレの大便器についても増設することはできません。トイレは1階、2階にございます。また男性トイレの他、多目的トイレも備えておりますのでそちらも合わせてご使用下さい。

お客様より	*ホームページで予約サービスは知っているが手順が分からず未体験。館内に手順を貼ってあれば使えると思う。
図書館より	*ご意見ありがとうございます。予約の手順につきまして、館内掲示等も検討したいと思っております。現状としては館内検索機での予約方法は検索機横の紙ファイル内に、ホームページでの予約手順については当館ホームページ内「利用案内」→「予約・リクエスト」のページにそれぞれ手順が置いてありますので、ご利用ください。

お客様より	*検索機で出したレシートをみても本がどこにあるのかわからないです。ホームページにて貸出延長をするのにひとつずつやらなければならないのが大変です。選択してまとめてできると嬉しいです。
図書館より	*本の位置につきましては、検索機横に館内配架図がありますのでご利用ください。また、場所が分からない場合はお近くの職員までお気軽にお尋ねください。ホームページでの延長につきましては、ご不便をおかけして申し訳ございません。 現時点ではシステム上の都合により1点ずつしか延長処理ができない形になってはいますが、今後仕様の変更が可能かどうかシステム業者と検討したいと思っております。

お客様より	*子どもが寝る前に本を読んでいます。おすすめの本があれば、お母さんたちが選びやすく手に取ると思います。 年齢別にランキングなどがあれば助かります。
図書館より	*おすすめ本について、現時点で、当館で赤ちゃん向けの絵本リストと幼児向けの絵本リストを作成済みです。ご希望の方に差し上げていますので、カウンターまでお気軽にお声掛けください。年齢別ランキングはシステムの都合上出すことが出来なくなっていますが、貸出ベスト（直近の2ヶ月）は図書館ホームページで公開していますのでご利用ください。

お客様より	*新着図書のリストがあるといいと思います。
図書館より	*新着図書のリストは、図書館ホームページで閲覧可能になっていますのでご利用ください。また、今後は新着コーナーに紙の形でリストを置くことも検討しています。

お客様より	*絵本を借りるためによく利用するのですが、絵本の並び方って難しいですね。特に海外のものなど特に見つけにくいです。子どもが小さいと検索機を使うのも一苦労です。絵本に詳しい職員さんがいましたらエプロンにバッチなどつけて「絵本のことには私に聞いて!」とわかりやすくアピールしてほしいです。
図書館より	*当館では、国内外の作者問わず、絵本を絵作者の順に排架しています。定期的に点検をして正しい並び順を保つようにしていますが、利用の頻度が高い本などが正しい場所ではないところに置かれている可能性があります。場所が分からなかったり見つからない本がございましたら、お手数ですが近くの職員までお声掛けください。 検索機を使うのが大変な時は、カウンターまたはお近くの職員にお気軽にお声掛けください。タイトルが分かっている本はもちろん、「タイトルを忘れてしまったけれど、こんな本を探している」「季節の絵本を探している」等のご相談も受け付けし、お調べいたします。

お客様より	*利用者が本を床に探している人がいました。本を大事に扱ってほしいと思います。 *児童図書に破損や汚れがあります。借りた後に気が付くことが多く自分の子どもがやったのではないかと心配になります。職員の方がチェックするのは難しいと思うので借りた方が気が付いたら申請しやすいシステムがあればいいなと思います。 *時折、黄ばみや傷んだ本を目にすることがある。せっかくの楽しみが半減されます。利用される方が多いのかもしれませんが本を買い換えるなどの管理をお願いします。
図書館より	*ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。本を床に置いている方については、見かけた際に床に置かないよう声をかけたり、ブックカート等の利用をご案内するようにしたいと思います。 汚破損本につきましては、職員も本の返却時や本棚点検時などに汚破損のある本をチェックし、傷みや劣化の大きいものについては買い替えを行っています。ただし、傷みの大きい古い資料から順次買い替え除籍を検討しているため、劣化の程度によっては買い替えをせずそのまま本棚に並んでいる本もあります。また、品切れ絶版等の理由により、買い替えが出来ずそのまま所蔵してある本もありますのでご了承ください。 万が一借りた資料に借りた時点で既に汚破損があった場合は、お手数ですがカウンターの職員までお知らせください。修理や汚破損の表示を付けて対応します。 また、借りている期間中に汚してしまったり、破いてしまった等の場合は、セロテープ・ボンドなどで各自で修理をせず、カウンター職員までお知らせください（市販のセロテープでの修理は本の劣化の原因となり、貼ってしまうことで修理不能となってしまうことがありますのでおやめください。図書館では専用のテープやのりで補修をしています）。 大変申し訳ありませんが、汚破損の程度によっては当館の汚破損資料の弁償基準に照らし現物弁償をお願いすることもありますのでご了承ください。

お客様より	*本の並べ方をもう少し工夫していただけるとありがたいです。*なるべく閉架書庫に入れず本棚に出してほしい。
図書館より	*ご意見ありがとうございます。本の並べ方については、全国の図書館と同じように探せるよう、「日本十進分類法」という分類方法を用いており、同じジャンルの本が同じ棚に集まるようにしています。本の背ラベルについている数字がジャンルを表しています。本の探し方の流れと、どういうジャンルがどの棚にあるのかについての説明書は、館内の蔵書検索機のところに置いてありますので、本を探す際、ぜひ参考にしてください。分からない場合はお気軽に職員に聞いていただければと思います。 なるべく閉架書庫に入れないでほしいという意見についてですが、開館以来図書館の蔵書の数も増えております。本棚に目一杯、本が収納されているとお客様が本棚から取り出しにくくなったり、本を本棚に戻す際収納できなくなってしまうため、本棚は少し余裕を持たせるようにしています。そのため、本がいっぱいになった本棚から随時、内容が古くなった本を中心に閉架書庫に入れています。閉架書庫に入っている本は職員が書庫からお持ちしますので、ご希望の本がある場合は、お手数ですがカウンターの職員に声をかけていただければと思います。ご理解、ご協力をお願いします。

お客様より	* 県内中部・西部のゼンリンの地図を置いて欲しい。
図書館より	* ご意見ありがとうございます。ゼンリン住宅地図は1冊あたりの値段が高いため、利用が多い県内東部市町版のみ購入しています。道路地図は県内東部に限らず購入しておりますが、住宅地図は県内中部・西部市町版の利用があまりないため、今後も購入する予定はあまりありません。ご理解・ご協力をお願いします。

お客様より	* ボランティアさんが読んでくださるのは良いのですが、読み方等勉強不足を感じました。
お客様より	* 職員の数が多すぎる
お客様より	* 職員の態度や対応については職員によって差があると思うので、もっと勉強してほしい。
図書館より	* 図書館の作業は、お客様に対応するカウンター業務の他バックヤードでは資料の受入、傷んだ資料の修理、お客様から頂いたリクエストの手配、本棚の整理等お客様に気持ち良く利用していただくために様々な作業を行っています。
図書館より	皆様から職員の数に見合ったサービスを行っていないと言われたいよう、努めていきます。
図書館より	また、職員やボランティアのスキルについては研修を行いスキルアップを行ってまいりますので今後ともご利用いただけるようよろしくお願いします。

お客様より	* 時々子どもが走り回ってうるさい。
お客様より	* 勉強スペースはしっかりとした部屋を仕切り席を決めるなど何か対策を取られた方が良いと思います。三島や沼津の学習室は全く私語はありません。
お客様より	* とても良い施設だと思う反面、私語が多く集中できない事が多々ありました。
図書館より	* 当館は子育てふれあい地域交流センターとの複合施設になっているため、小さいお子さんを連れてご家族なども多く来館されます。まだ分別のない小さなお子さんは時に声を発したり走りまわったりすることがございます。
図書館より	そのような時にその都度注意をすることは、小さいお子さんを連れてご家族の利用の機会を奪ってしまうことにつながります。今後は定期的に館内の見回りを行い、館内を走り回っているお子さんや大きな声で長時間おしゃべりをしているお客様に対しては他のお客様のご迷惑にならないよう注意をさせていただきます。
図書館より	また、学習室について現状施設を考えた時に閲覧室と仕切られた専用の学習室を設けることはできません。
図書館より	ご理解、ご協力をお願いします。

お客様より	* 図書館の都合でかかってきたときに折り返しの電話が欲しいと言われたが電話代がかかるのでかけなおして欲しい。
図書館より	* 電話の件についてご迷惑をお掛けして申し訳ありませんでした。図書館では用件があつてお客様に電話をさせていた際に不在などで用件が伝えられなかった場合は、時間を変えて掛け直しを複数回するようにしています。それでも繋がらない場合は留守番電話を利用したりご家族に伝言をお願いしたりしています。
図書館より	しかしながら、複数回の掛け直しでもつながらず、用件がプライバシーに関する確認事項やご本人様でしかわからない事、急を要する連絡などの場合はやむを得ずお客様からの折り返し電話をお願いすることがあります。
図書館より	大変申し訳ありませんがご理解、ご協力をお願いします。