

R4 年度利用者アンケート ご提言への回答

資料に関すること

- 郷土について全て解る資料や本をおいて欲しい。
- 地元の産業（昔、今）、宮沢賢治とか強化して欲しい。
- 他の自治体の資料、市史、郷土誌（史）等の充実（静かで落ち着いて読書が出来て気に入っています）。
- 気仙の歴史資料の充実をお願い致します。

A 郷土に関連する資料については、非売品等を含め、今後も積極的に収集に努めます。また、特に気仙地域に関連する資料で、**当館に所蔵のない資料の情報も随時募集**しておりますので、ご提供いただければ幸いです。

- シリーズ物の途中が欠けている事がある。（古い物）点検の時とか気づいたら入れて欲しい。リクエストすればいいのでしょうか。

A ご不便をお掛けしております。需要を鑑みながら、出来るだけ入手したいと考えていますが、**絶版等で困難な場合もあり、補うのが難しいこともあります。**何卒、ご理解をお願いいたします。

- 読みたい本、今すぐ読みたい本が少ない、高齢者用。
- 絵本の種類を増やして欲しい。

A 所蔵のない本のご希望につきましては、市内在住の方であれば、**リクエストカード**でのお申し込みを受付しております。ぜひご利用ください。

- 大きい字の本がたくさんあったらいいです。高齢で目が弱くなっている。

A 大活字本のコーナーを設置しております。今後も収集を継続してまいりますので、新着情報等もご覧頂きますようお願いいたします。

- マンガを充実して欲しい。定期的に所蔵希望のアンケートを行ってはどうか？ 人気のあるマンガ（例えば鬼滅の刃）を備えて欲しい。全巻揃っていないマンガが多く、読破できない。（貸出中でもないのに抜けている巻があり、ストーリーが続かない。）

A 蔵書は全て資料収集方針に則り、選定しています。漫画は様々な対象に向けた、多様なジャンルの作品が刊行されていますが、当館ではテーマ性を重視しつつ、漫画の形式であるからこそ学びやすい、理解しやすい資料を優先して購入しております。令和4年度の購入資料の例…歴史：「昭和天皇物語」「キングダム」、文学：「文豪ストレイドッグス」、育児：「6570日後きみは旅立つ」、平和：「戦争は女の顔をしていない」

- 児童書は冊数も多く充実しているだけに、自力で探そうと思うと結構大変です。職員の皆さんは親切に素早く紹介してくださり感謝しています。

A ありがとうございます。これからもお気軽にお問い合わせください。

- 陸前高田市立図書館にも行きます。陸前高田では雑誌の数が大船渡より多いと思う。雑誌を増やして欲しい。
- コロナ前よりロードショーなどの雑誌が少なくなっているので、エンターテイメントの雑誌を置いて欲しい。

A 雑誌購入の選定については、各雑誌の貸出率や、図書分野とのバランス、利用される年代のバランス等を考慮しながら、年1回見直しを図っております。今後につきましても極力購入雑誌数は維持してまいります。

- 編み物・洋裁・手芸類は古い本が多い。
- あみもの（レースあみ）をするんですが、それに関しての本が少ない。ルナ・ヘブンリィの本とか使うんですが、無いので（置いてない）、自分で購入してあみものをしています。おしゃれな手芸本があれば嬉しいです。
- 手芸等の新しい本があったらいいと思う。
- 病気に関する本が古い。
- どんどん進化が進む分野で更新されず、古い本のままのことがある。対応をお願いします。

A 手芸、医療書等の実用書類は多様化が進んでおり、タイムリーに受入れするのが難しい場合があります。市民の皆様の需要を反映させた、選定をさせて頂きたいと考えておりますので、**ぜひリクエストサービスも、活用頂きますようお願いいたします。**

施設・設備に関すること

- 構造上の問題が大きいと考えるが、下の机が並んでいる場所は静かであるが、冬は寒く、夏も寒い。冷気が下に溜まる為だと思うが、何とかならないのか。コロナが流行りだしてから談話室が使用禁止のままになっているし、この部屋のエレベーターが使えないのもまったく不便である。

A 館内の温度につきましては、スタッフにお声がけください。極力、空調の温度設定を対応いたします。
また、談話室エレベーターにつきましては、当館資料はICタグを装備しており、貸出処理が完全に行われているか確認するため、**利用者様には専用ゲートをお通りいただいております。**ゲートは図書館入口のみ設置しているため、談話室エレベーターのご利用は、現在のところご遠慮いただいております。何卒ご理解のほど、よろしくお願いいたします。なお、談話室は感染症対策の見直しを図り、7月より使用可能となりました。どうぞご利用ください。

- 館内で読む場合、冬は寒い（イスも冷たい）。
- 椅子が硬い。座りにくい。寒い！
- 全体的に寒く長時間居るのが難しい。いつも図書館は落ち着いた雰囲気感謝して使わせていただいています。ありがとうございます。
- 椅子の座面にクッションを付けてほしい。硬くて冷たい。
- 高齢者には図書館のイスは冷たく痛い。長時間座り続けたくないです。新聞・雑誌コーナーのソファにホッとします。解放感だったりホッコリ感があたらいいね。
- 椅子の座り心地が悪い。長時間座ってられない。学習コーナーはいいが、読書するときのものはゆったり座れるのがよい。
- 以前から思っているのは、椅子が座りにくいこと。大柄な人にはいいかもしれないけど、深く座ると足が浮くし、せめて平らな座面にしてほしい。クッション性があればなおよい。

A カウンターでクッションを貸出しておりますので、どうぞご利用ください。

- 館内が整っていて、きれいで利用しやすいです。コロナ対策も徹底できれば良いと思います。

A ありがとうございます。今後とも館内の美化に努めて参ります。

- ライトについて、黄色のライトよりクール色のライトの方が字が見えやすく感じる。黄色ライトは雰囲気は良いのですが…

A 館内の照明につきましては、設計時に昼光色の照明器具に統一されているようです。今後の検討課題とさせていただきます。

- 学習スペースを利用している方の場所に本棚があり（㊦の作家の場所）、邪魔になるだろうと思いじっくり選べない事がある。
- テーブルを利用している人が居ると、本が選びにくい。（下の通路側）
- 勉強している人がいると、本を借りにくい場所がある。
- とにかく読みたい本が探しにくいです。大人も子どもも…。
- ひざが悪くて曲げられないので、棚の下の方にある本を探せないのです。スツールとか踏み台のようなものがあれば、それに腰かけて探せるので、そういうものを置いて欲しいです。
- 一番気になるのは「スロープ、階段」です。足の悪い人、高齢者にはつらいです。
- 本を10冊持って受付まで上りなので大変です。
- 私はリウマチの為、足が不自由です。スロープの建設は体に障害のある者にとってはとてもこわいです。また、下の段の本を探す時に苦労します。
- 私は背が低いので高いところにある本が見えないし取れません。なので高田の図書館の方が利用しやすいです。高いところにある本は職員の方にとってもらえばとは思いますが、なぜあのような本棚にしたのかとても疑問です。
- 本棚の下段の本は見えにくいし、腰を下ろしていると歩く人の邪魔になり、本当に不便です。工夫してください。

A ご迷惑をお掛けしております。書架の構造上の問題点につきましては、**配置方法等、検討してまいります**。ご不便の際は、遠慮なくスタッフへお声がけ頂きますよう、お願いいたします。

- 子供とあそびながら本を読める部屋などがあればうれしいです。

A 感染症対策の見直しを図り、**児童コーナーのおはなし室を開放いたしました**ので、どうぞご利用ください。

- 無料の鍵付きロッカーがあると嬉しい。
- ウォーターサーバーがあると嬉しい。
- 喫茶店くらいは欲しいです。

A 図書館内に設置するのは難しい状況です。飲み物につきましては、リアスホール内に自動販売機が設置してありますので、よろしければご利用ください。また、館内ではフタ付きの容器の飲み物が持込可能となっております。

- 幼児用のトイレがあることを先日初めて知りました。たたみのコーナーや児童書付近に、トイレの場所の案内板を設置して欲しいです。（事務所の陰で外から見えません）

A ご迷惑をおかけして申し訳ありません。分かりやすい案内を表示いたします。

- 携帯の電波が入る様にしてほしい。
- インターネットが繋がりにくく、携帯が使用できない。
- 郷土資料の場所が、携帯電話（docomo）の電波が圏外なので改善して欲しい。（私は過去にそれで就職できなかったことがある。）

A リアスホールは外壁コンクリートの厚さのため、電波を受信しづらい構造となっております。そのため、図書館内で電波受信が難しい場所がございます。何卒ご理解いただきますようお願いいたします。

フリーwi-fiにつきましては、「新聞コーナー付近～サブカウンター～持ち込みPC利用席」までが使用可能です。ご利用になれる機器によって、使用できない場合がありますのでご了承ください。

サービスに関すること

- 何故、トイレにペーパータオルを設置しないのか、公共施設でこんな場所が他にあるのだろうか。市民体育館やおおふなぽーとには設置されているのに。他市町村からいらした方はどのように感じるのだろうか。図書館を利用する人は「お客様」だという意識が低いように感じる。積極的な挨拶と声掛けがもっとあった方が良い。「スマイルイズベスト」。

A 過去に危険物の投げ入れがあり、リアスホール全体のゴミ箱は撤去させていただいております。そのため、ペーパータオルはお使いいただけませんが、感染症対策の見直しを図り、**ハンドドライヤーをご利用いただけるようになりました**。消毒液も設置しておりますのでご利用ください。

- 自分が借りた履歴を検索できるようにしてほしい。
- webでログインして利用しているが、是非「利用者のページ」に、自分の貸出履歴一覧のコーナーを設置して欲しい。

A 現在のシステムでは実施することができません。申し訳ございません。

- 小説をよく借りるが、話題の本はほとんどあるように思う。また、他の図書館から借りる仕組みがすばらしいと思う。

A ありがとうございます。今後とも円滑なサービスに努めてまいります。

- 手芸の本、借りるが、日数が足りない。
- 貸出期間を、あと1週間延ばしてほしい。

A 次の方の予約が入っていないければ、**貸出期間を2週間、延長することが可能です**。ホームページ（要事前登録）や電話でも受付しておりますので、どうぞご利用ください。

●セルフ貸出機の案内や使用方法を周知する等、もう少し解りやすくしてほしいです。使うきっかけになれば良いなと思います。使い方がわからないので、ぜひ活用していきたいです。

A セルフ貸出機の使用方法については、画面の周辺に手順を掲示させていただいております。使い方がわからないときは遠慮なくスタッフにお声がけください。一緒に操作をしながら、使用方法を説明させていただきます。

●必要な本を探して下さり助かります。シニアの私には見つけ出せませんが、サービスが良いです。

A ありがとうございます。本を探せないときは遠慮なく、お声がけください。

●本がカビのにおいがします。

A 申し訳ございません。カビの臭いを感じた場合は、カウンターへお申し出いただきますようお願いいたします。

●音楽 CD を貸し出して欲しい。クラシック・JAZZ 等。

A 図書館として、多様な資料媒体の収集を検討して参ります。

●どこにどんな本があるのかわかりやすいと借りやすいです。

A 当館では、フロアマップをご用意しております。ぜひご活用ください。

イベントに関すること

- 様々な業界の人の講演等をお願いしたい。
- 子供向けのイベントをもうちょっと増やして欲しい。
- 講座・講演会（作家さんの）があると良い。

A イベント等につきましては、**年間のバランスを考慮して、事業を立案させていただいております。**今後の参考とさせていただきます。

その他

- サービス?として。カウンターの職員さんの私語が毎回気になります。並んでいる人（小さいお子さん連れの若いお父さん）が子どもさんを抱っこして、もう一人のお子さんの手をつないでいるのに、職員さんは1名の方は見ていないふりをし、パソコンの前に座っていた。そんな状況であれば、手の空いている職員さんが子どもさんを見てあげるとか? その若いお父さんは時間が掛かると思ったのか、お先にどうぞと言ってくれた。セルフを利用したり、カウンターでの利用とその都度私も変わるため、並びが出来ているのであればすぐカウンターの人は座ってないで、受付してください。
- カウンターでの対応、もう少し笑顔で対応していただけたらと思います。

A なお一層のホスピタリティを心掛けてまいります。

- 検索する際、漢字入力でも可になるようお願いします。

A 館内の蔵書検索パソコンをご利用いただきありがとうございます。**残念ながら、システム上ご対応することができません。**探しにくい場合は、カウンターでもお調べできますので、お声がけください。

- 閉館時間 20 時までだとありがたい。

A 今後の参考とさせていただきます。

- 立読みをしている方がいて、目的の本が手に取りづらい場合がある。席に座って読むか、一旦よけてほしい。
- 小学生・中学生・高齢ご婦人方の私語・会話がよく聞かれる。読書・学習中気が散る。注意して頂きたい。

A 様々な利用者の方が気持ちよくご利用できる図書館をめざし、対応してまいります。

- 今回のアンケート結果と意見等に対する対応を公開願いたい。

A 館内及びホームページ上に公開させていただきます。

- ホームページを開いたことがないので、今度開いてみて、どんなサービスが他にあるか調べてみたい。
- 新着図書コーナーの近くに、時季のテーマに関連する本の特集コーナーを設けていますが、そういった特集をやっていることもホームページでお知らせしたら如何でしょう。（もうやっているのかな？）

A ホームページでは、企画図書展示やイベントの情報を掲載しておりますので、ぜひご覧下さい。また、×（旧 Twitter）でも情報発信しておりますので、よろしければアカウントフォローをお願いいたします。（アカウント名：@oofunato_lib）

- 図書展示の工夫(～賞ごとに展示する。～賞発表と同じ時期に展示する。郷土ゆかりの著者をまとめる、など)
- 季節に合わせた図書の紹介に、手書き風のPOPがあると「読んでみようかな」という気持ちになる。大人、子ども向けのコーナーごとにPOPを設置してもらえると目に止まり、読む気になる。陸前高田の図書館みたいな展示方法にして欲しい。
- 子どもが見て見やすい(選びやすい)レイアウト。本の並べ方の工夫が足りないと感じます。背表紙だけでは字がまだ読めない幼児にとって選びにくいです。たたみコーナーこそ、展示の工夫をお願いします。
- 単行本の帯、新聞の紹介・POP等お奨め本のコーナーがあると読みたい本に出会えそうな気がするので、せめて単行本・文庫本の帯を栞代わりに本に挟む事は出来ないでしょうか。

A 展示の方法やレイアウトの参考にさせていただきます。

- 受付係の話し声が高すぎる時があった。ここ図書館わかっているの? と思ったことがある。
- 指定管理になってから職員の方の私語が気になるようになった。打合せ的な事はカウンターではなく事務所で行った方がよいと思う。

A 配慮に欠けるふるまいは反省し、より良い対応を目指してまいります。

- 図書の中に前の方の貸出レシートがはさまっているとちょっとがっかりします。

A 返却の際に確認しておりますが、確認漏れと思われれます。大変申し訳ございません。

- 大船渡市の離乳食教室（3ヶ月健康相談）の際に、「図書館利用者カード」の新規発行出張サービスをお願いしたいです。赤ちゃん本人の「図書館利用者カード」がきっかけで、図書館の利用者が増えるといいなと思います。※上の子供の時、当時住んでいた一関市で、3～4ヶ月児健診の際に、「図書館利用者カード」の発行と絵本のプレゼント（3冊の中から1冊を選ぶ）と、その絵本を入れる絵本用手提げ袋（普段、図書館利用する際に使用できる）のプレゼントがありました。これがきっかけで図書館をよく利用するようになりました。

A 当館では、大船渡市保健福祉部健康推進課と連携し、7ヶ月児健康相談の対象となる親子に、絵本のプレゼントや、読み聞かせの大切さを伝える「ブックスタート事業」を行っております。

- 家にある不要な本を引き取ってほしい。（設置場所の提供）
- 市民の自宅等にある不要な本を収集して、貸出すサービスがあればSDGsになるのでは。

A 図書館の蔵書として活用させていただく可能性が高いものについては、受入もしておりますのでご相談ください。

- 毎週金曜日、夜 9:05 からの高橋源一郎の「飛ぶ教室」で取り上げる本を毎週買っていました。今後は図書館をなるべく利用したいです。
- いつも気持ちよく対応して頂きありがとうございます。認知症になるのを少しでも遅くするため、出かけたり図書館での時間をもう少し長くしたい。
- いつも迷いながらたくさん借りています。ありがとうございます。
- 今まで通り、よろしくお願いします。
- 図書館に通って岩手県出身の作家がたくさんいる事がわかってよかった。
- いつもありがとうございます。2 週間に一度、図書館に行くのが楽しみです。
- 私が幼い頃両親が他界したため、読み聞かせや昔話等々知らずに大人になりました。自分が親になり、子供達には本を読んであげたのですが、子供たちが大人になり、今は自分の為に童話等を楽しんでいます。絵が美しかったり、他国の昔話などとても癒されています。
- 私にとって本は友です。多くの著作から気付かされ励まされます。
- 若い頃から読んでいるけど、楽しみがなくなって。本の数が増えている。サスペンス、ミステリーが多い。
- いつも丁寧にご対応頂き感謝しております。これからもお世話になります、どうぞよろしくお願いいたします。

A ありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。