

# 平成23年度 千葉市図書館 利用アンケート 調査結果

千葉市図書館

## —目次—

I	調査の概要	.....	1
II	千葉市図書館利用アンケート調査集計表	.....	2
	別掲 記述回答		
	・Q10図書館についてのご意見・ご要望等	.....	5
III	千葉市図書館利用アンケート調査票	.....	22



## I 調査の概要

### 1 調査の目的

平成22年度よりスタートした「千葉市図書館サービスプラン2010」に基づき図書館サービスの評価を実施するにあたり、実際に図書館を利用している市民の意見を図書館サービスに反映するため、図書館利用の状況や利用者の満足度の調査を定期的実施し、図書館サービスの評価に活用するため実施した。

### 2 調査対象

千葉市の各図書館14館の来館者

### 3 調査方法

図書館内で入館者にアンケート用紙を手渡しして、その場であるいは退館時まで記入し、回収する方法で実施した。

### 4 調査内容

- (1) 利用している図書館
- (2) サービス毎の認知度及び利用頻度
- (3) サービス毎の満足度
- (4) 図書館を利用して良かったこと。
- (5) 望ましい開館日・時間
- (6) 千葉市全体の図書館サービスの満足度
- (7) 回答者の属性（性別、年齢、居住地区）
- (8) 千葉市図書館についてのご意見、ご要望など

### 5 調査日時

平成24年 2月 4日（土）～ 2月10日（金）

### 6 回収率

配布数 2, 245件、回収数 1, 868件、回収率 83.0%

# 千葉市図書館 利用アンケート調査 集計表(市全体)

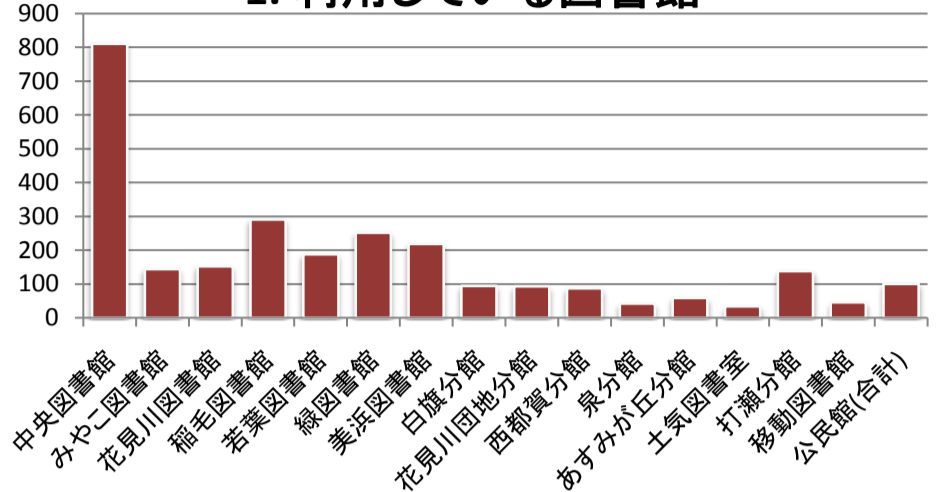
【平成24年2月実施・配布総数2,245件、回答数 1,868件・回収率 83.0%】

Q1.利用している千葉市の図書館をお答えください。(複数回答:可)

16とお答えの方は( )内もご記入ください。

1	中央図書館	811	29.4%
2	みやこ図書館	145	5.3%
3	花見川図書館	153	5.6%
4	稲毛図書館	291	10.6%
5	若葉図書館	188	6.8%
6	緑図書館	252	9.1%
7	美浜図書館	219	7.9%
8	白旗分館	95	3.4%
9	花見川団地分館	93	3.4%
10	西都賀分館	88	3.2%
11	泉分館	42	1.5%
12	あすみが丘分館	59	2.1%
13	土気図書室	34	1.2%
14	打瀬分館	139	5.0%
15	移動図書館	46	1.7%
16	公民館(合計)	101	3.7%
	計	2,756	100.0%

## 1. 利用している図書館

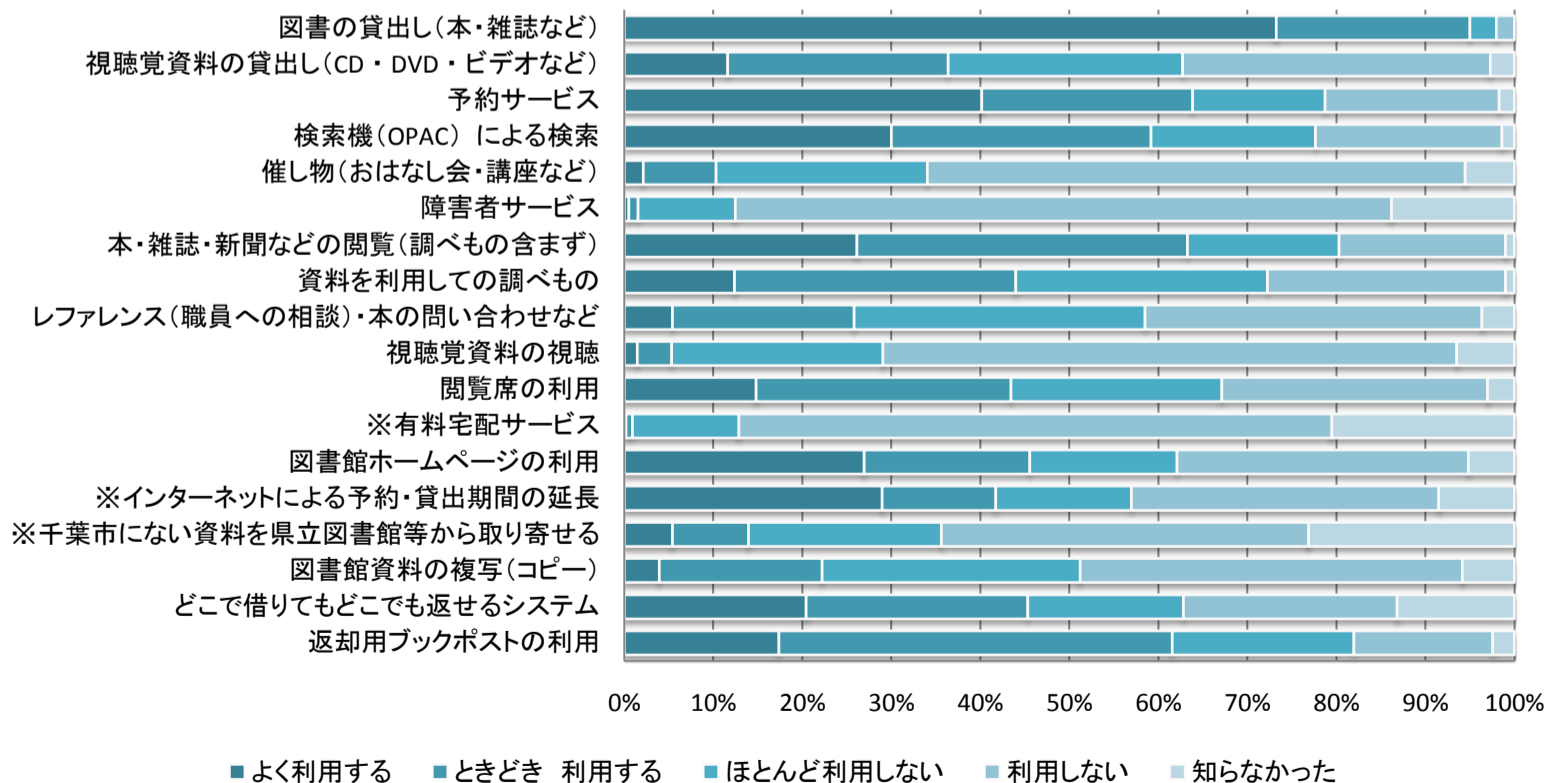


Q2.次の図書館サービスの利用頻度をお答えください。

※印の項目は市内に在住、在勤、在学の方に限ります。

	よく利用する	ときどき利用する	ほとんど利用しない	利用しない	知らなかった	無回答	計
ア 図書の貸出し(本・雑誌など)	1,346	400	55	37	0	30	1,868
イ 視聴覚資料の貸出し(CD・DVD・ビデオなど)	188	400	426	559	44	251	1,868
ウ 予約サービス	678	400	251	330	29	180	1,868
エ 検索機(OPAC)による検索	491	478	302	343	23	230	1,867
オ 催し物(おはなし会・講座など)	34	130	378	962	88	276	1,868
カ 障害者サービス	8	16	170	1,147	215	312	1,868
キ 本・雑誌・新聞などの閲覧(調べもの含まず)	427	607	279	306	16	233	1,868
ク 資料を利用しての調べもの	202	515	461	436	16	237	1,867
ケ レファレンス(職員への相談)・本の問い合わせなど	86	325	520	602	58	276	1,867
コ 視聴覚資料の視聴	23	61	375	1,018	102	289	1,868
サ 閲覧席の利用	241	466	385	486	49	241	1,868
シ ※有料宅配サービス	3	11	188	1,047	322	297	1,868
ス 図書館ホームページの利用	436	301	268	529	84	250	1,868
セ ※インターネットによる予約・貸出期間の延長	464	204	244	553	136	267	1,868
ソ ※千葉市にない資料を県立図書館等から取り寄せる	86	137	346	659	369	270	1,867
タ 図書館資料の複写(コピー)	64	297	471	698	95	243	1,868
チ どこで借りてもどこでも返せるシステム	336	409	288	394	217	224	1,868
ツ 返却用ブックポストの利用	292	743	343	262	41	187	1,868

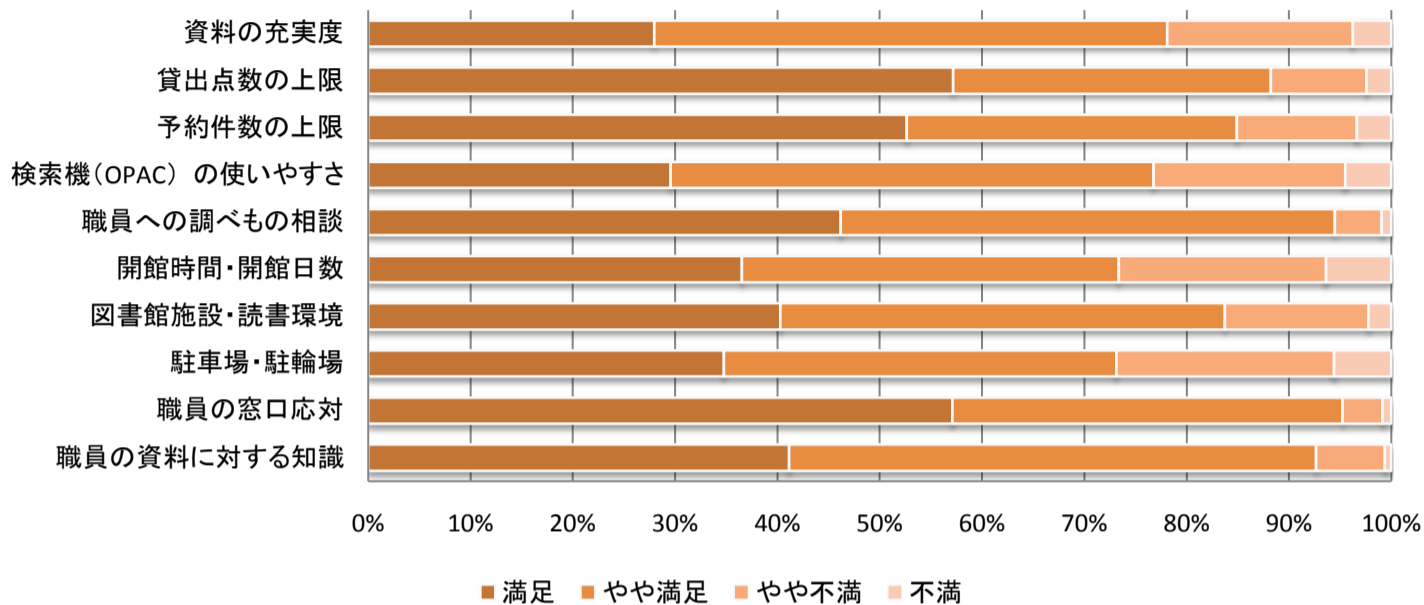
## 2. 図書館のサービスについて



Q3. 次の項目の満足度をお答えください。

		満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	計
ア	資料の充実度	493	883	320	66	106	1,868
イ	貸出点数の上限 (図書10冊・CD・2点、ビデオ・DVD合わせて2点)	1,016	552	166	43	90	1,867
ウ	予約件数の上限 (図書10冊・CD・4点、ビデオ・DVD合わせて4点)	893	547	199	57	172	1,868
エ	検索機(OPAC)の使いやすさ	467	746	296	71	288	1,868
オ	職員への調べもの相談	695	726	69	14	364	1,868
カ	開館時間・開館日数	614	619	340	107	188	1,868
キ	図書館施設・読書環境	660	712	230	36	230	1,868
ク	駐車場・駐輪場	562	620	344	90	252	1,868
ケ	職員の窓口対応	949	634	65	14	206	1,868
コ	職員の資料に対する知識	623	780	102	9	353	1,867

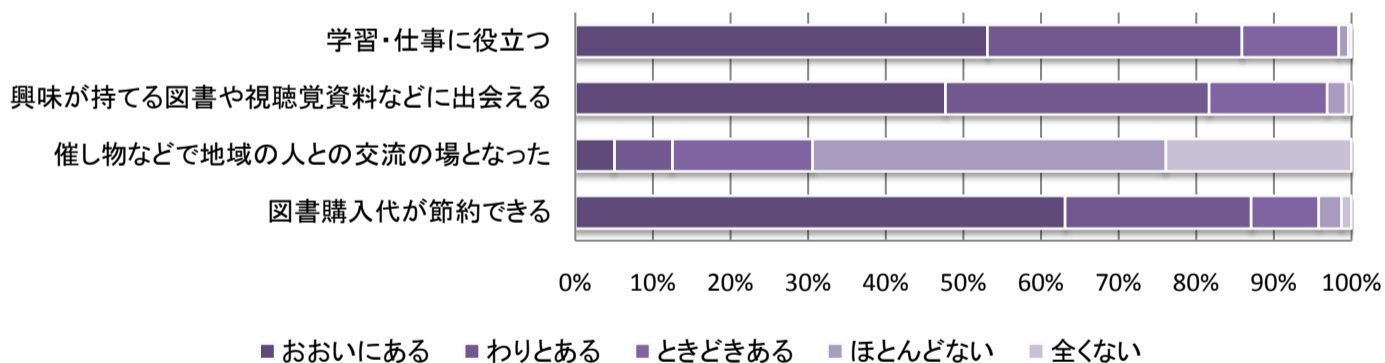
### 3. 満足度(項目別)



Q4. 図書館を利用して、良かったことをお答えください。

		おおいにある	わりとある	ときどきある	ほとんどない	全くない	無回答	計
ア	学習・仕事に役立つ	875	541	205	21	6	219	1,867
イ	興味を持てる図書や視聴覚資料などに出会える	784	558	250	40	11	225	1,868
ウ	催し物などで地域の人との交流の場となった	77	114	276	694	365	342	1,868
エ	図書購入代が節約できる	1,058	402	146	49	21	192	1,868

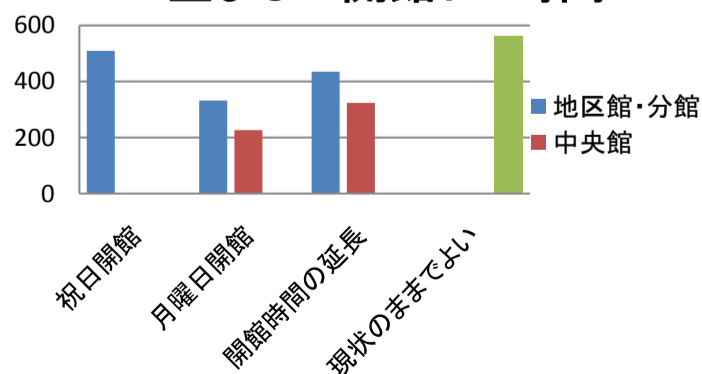
### 4. 利用して良かったこと



Q5. 千葉市の図書館の開館日・開館時間の拡大として望むものをお答え下さい(2つまで)

1	地区館・分館の祝日開館	509
2	地区館・分館の月曜日開館	332
3	地区館・分館の開館時間の延長	435
4	中央館の土・日曜日、祝日の開館時間の延長	323
5	中央館の月曜日開館	226
6	現状のままでよい	560
7	無回答	213
	計	2,598

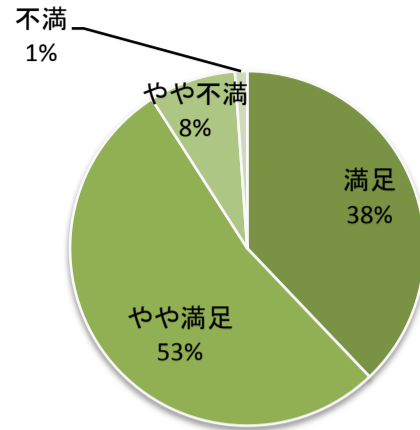
### 5. 望ましい開館日・時間



Q6.千葉市全体の図書館サービスに満足していますか、お答えください。

1	満足	644
2	やや満足	902
3	やや不満	135
4	不満	19
	無回答	167
	計	1,867

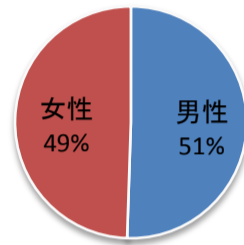
### 6.満足度(全体)



Q7.あなたの性別をお答えください。

1	男性	873
2	女性	855
	無回答	140
	計	1,868

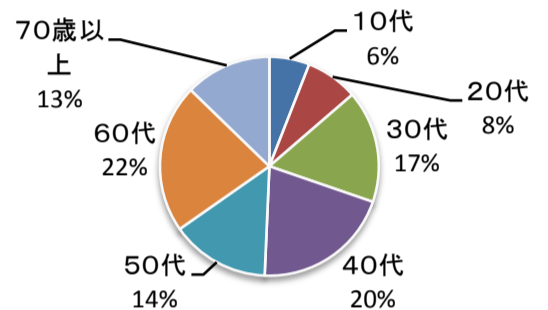
### 7.利用者属性(性別)



Q8.あなたの年齢をお答えください。

1	10代	103
2	20代	134
3	30代	288
4	40代	354
5	50代	253
6	60代	381
7	70歳以上	221
	無回答	134
	計	1,868

### 8.利用者属性(年代別)

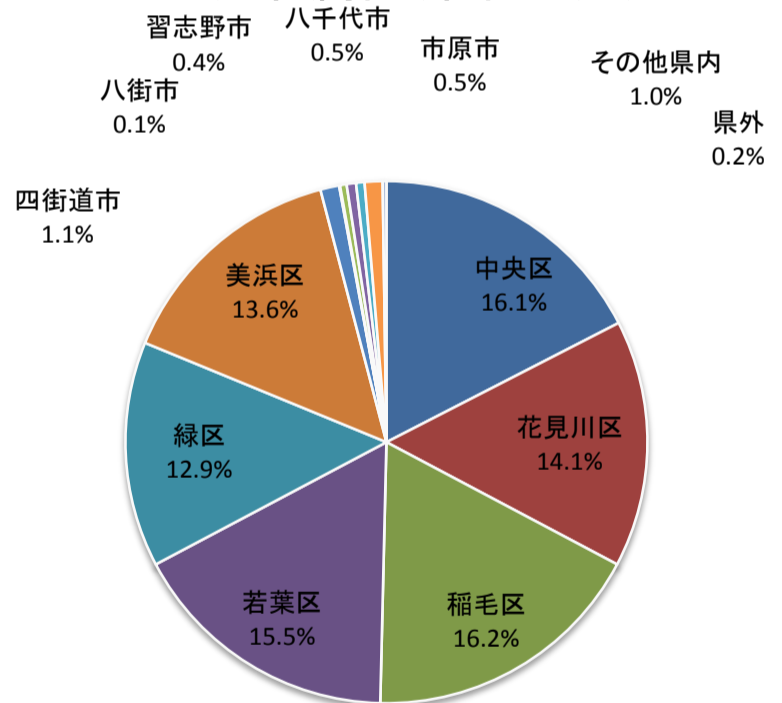


Q9.あなたのお住まいの地区をお答えください。

12.13とお答えの方は( )内もご記入ください。

1	中央区	300
2	花見川区	263
3	稲毛区	303
4	若葉区	290
5	緑区	240
6	美浜区	253
7	四街道市	20
8	八街市	1
9	習志野市	7
10	八千代市	10
11	市原市	9
12	その他県内	19
13	県外	4
	無回答	148
	計	1,867

### 9.利用者属性(居住地別)



12 その他県内		13 県外	
船橋市	6	東京都	1
大網白里町	5	神奈川県	1
佐倉市	2	ほか	2
茂原市	1		
成田市	1		
いすみ市	1		
白子町	1		
無記述	2		

Q10.千葉市の図書館サービスについて、満足・不満とする理由やご意見・ご要望がありましたら、自由にご記入ください。\*

意見総数 789件	⑧利用者のマナーなどについて 24件
①資料の充実などについて 185件	⑨駐車場について 23件
②施設・読書環境などについて 77件	⑩貸出・貸出数などについて 22件
③開館時間について 74件	⑪返却・返却ポストなどについて 14件
④予約・予約数などについて 74件	⑫ホームページなどについて 10件
⑤職員の窓口対応などについて 74件	⑬行事などについて 5件
⑥開館日について 61件	⑭複写について 4件
⑦検索などについて 38件	
○その他 104件	
●本を買わなくてすむようになった。●ボランティア募集の有無が不明。●広報誌の配布が少ない。すぐなくなる。●不用本の寄付コーナーを設けて。●浮浪者の休憩所になっている。●地区図書館すべて同一のサービス(開館時間等)ではなくてよい。●いつも貸出状態になっていて、書棚で一度も見かけない本がある。など ※ その他詳細は別掲	

## 記述 回答

	Q.10 図書館についてのご意見・ご要望等	意見数	789件
利用館名	資料の充実などについて 185件		
中央	1FのDVDなど2000年代のドラマや映画が充実するとうれしいです。		
中央	DVD・CDを増やしてほしい。		
中央	DVDの充実(ほとんどがビデオ)機械がなく再生できない。		
中央	DVDやCD等を増やして欲しいです。		
中央	DVDを増やしてもらえればと思います。		
中央	できれば、もう少し文庫やノベル系統の本を増やしてほしい。		
中央	ビジネス、経済、経営等の専門書を充実して欲しい。		
中央	ビデオ・DVDを多くしてほしい！		
中央	ほとんど利用されない各種チラシ、パンフレットを削減して、その予算を図書類の購入にまわしてほしい。		
中央	英文の図書が少ない、もしくは片寄っている印象を受ける。		
中央	音楽関係の雑誌が置いてあればいいなと思います。美容関係の本をもっと増やしてほしい。		
中央	可能なら理系の図書を充実してほしいです。		
中央	花見川図書館の品ぞろえをもっと充実してほしい。		
中央	公民館図書室の本が少なく古すぎ。		
中央	雑誌等の付録の型紙など、利用したいのだが、貼り付けていて取り出せない事があった。		
中央	子どもの絵本が充実していて広くて満足しています。雑誌・文庫本も充実していて嬉しいです。		
中央	視聴覚資料でVHSは家庭では再生機がないところが多いのでDVD化してほしい。		
中央	資料が一般書にかたよっている。専門的な分野の充実を。		
中央	事典にも貸出用があると、自宅でも勉強やレポートができて便利なのですが。		
中央	借りる側の責任もあると思うが、本が汚れているものが多い。		
中央	色々な図書館(図書室)へ行くが、こどもの図書のラインナップに不満がある。特にYA世代を充実させていただきたい。小学校低学年用の本もかなり古いので入替していただきたい。		
中央	新しい楽譜を入れてください。(歌謡曲の)		
中央	新刊の導入が遅め、少なめ。市民から積極的に読み終わった本を集めて有効利用するのはどうか。		
中央	新刊文庫本、不足かね。		
中央	人気の本を早めに、沢山入れてください。シリーズは続けて入れてほしい。(2巻だけこの図書館にないとかは悲しいです)		
中央	人口が多いので仕方がないが、蔵書を増やしてほしい。		
中央	数年、利用させて頂き、感謝しています。中国思想、日本思想、倫理、道徳、古典書等の資料が少量、資料の寄付を募っていか、(あれが欲しい、これが欲しいと良くをかかず、数多くの本を多方面にわたって、市民の協力を得る。予算がないでわなく「伊達直人」はいます。知恵を出します。		
中央	沢山の資料があって好きです。これからも利用しますので、よろしくお願いします。		
中央	中央と稲毛を利用します。仕方がないこととは言え、稲毛は新刊の数なども少なく、稲毛にある本を借りることは殆どありません。(予約本の受け取りが主)もう少し稲毛の蔵書も充実させてほしいです。		
中央	中央図書館のみが突出し良い、他は図書が少なすぎる。		
中央	中央図書館は広いだけで蔵書数は全然なく不満。スペースがあるのだからもっと本を増やして！特に子供の本はいつも同じで古い本しか置いておらず面白くない。地方(千葉以外)の図書室の方がせまくもたくさん本を置いている。何故、スペースが広いのに本を置かないのですか？本の並べ方も見づらい。発行、出版者別にして頂きたい。		
中央	特に無いですが、トラベル雑誌の新刊はこまめに入れ替えて欲しい。たとえばるるぶ等に代表されるもの。		
中央	廃刊の本が読めてとても助かったことがあります。		
中央	分室の本は古すぎるものが多い。又、この本が場所を取り、新しい本が入っていない。本の寄付を計り、本の充実を！特に分室で。		
中央	話題の新刊をすぐに購入して頂きたい。また、点数も多くほしい。		
みやこ	CD等新しいものが少ない。充実を希望します。		
みやこ	ライトノベルやケータイ小説文庫を借りられるようにして下さい。		
みやこ	医学・経済学など日進月歩の学問では、古い図書がほとんど役立ちません。できるだけ新しい図書に切り替えてほしい。		
みやこ	医薬関係の本が古いものが多い。日進月歩で3年たつと古いといわれている。		
みやこ	財政事情が厳しいことから月・週刊誌・新聞や新刊書の購入が制限されている状況が見受けられる。事情止むを得ないものと思われそうですが、できるだけ図書購入の予算確保に努めていただきたい。		
みやこ	子供向けのマンガ冊子・月刊誌等の閲覧希望。		
みやこ	新刊書が遅い。		
みやこ	単行本についてその本のあらすじ(概略)を本の裏面に張り付けて欲しい。(泉分館の様に)		
みやこ	定期刊行物(新聞・雑誌)の充実拡大。		
みやこ	本が汚いことがたまにある。人気の本や新刊の蔵書をふやしてほしい。		
みやこ	予算が少ないのは分かるが、発行年の古いものは分野によっては利用価値が少ない。		
花見川	花見川図書館になくて、他の千葉市の図書館にある本も取り寄せて下さるのが大変良いと思います。		
花見川	絵本でいつも利用。本の題名アイウエオ順で並んでるほうがよい。(今は作者順)		
花見川	学習塾のジャンルを多くする。		
花見川	古い資料が多いので最新の情報を得たい。		
花見川	娯楽DVD、VDの資料を多くする。		

## (別掲)Q.10記述

花見川	子どもが本が好きなので、たくさん種類の本をおいてほしい。
花見川	手編みの本が古すぎる(10年も20年も前のものばかり)。新しい本を入れて欲しい。
花見川	書籍が古過ぎる。新しい本と切り替えるべき。
花見川	新刊本が借りられない。(困難)
花見川	図書の購入希望を簡単にさせるようにしてほしい。
花見川	他の図書館と交かんして新しいものに出会いたい。
花見川	本の数少ない。探してもない。市内全館でも。
稲毛	CDを利用した時、現在存在しないものが索引にあり、予約したが結局ないということであった。存在しないものは索引から削除すべきである。
稲毛	アマゾンランキング上位の図書はもっと購入冊数を増やしていただけると嬉しいです。
稲毛	あまりに満足していることばかりなので、不満も思いつかないほどです。わずかに蔵書に片寄りみたいなものが感じられることもありますが、これからもよい本を集めて頂ければと思います。
稲毛	いつも同じ本で、古い・汚れているような感じ。
稲毛	イラスト系(アート)を充実してください。
稲毛	ここ数年、新刊の書籍や雑誌が減られる一方で、あまりにも内容がお粗末です。
稲毛	コミックスの所蔵が調べにくい。多すぎるので、ジャンル分けをしてほしいです。あと、最新刊まで所蔵されていないシリーズがあるので、最後まで購入してほしいです。(池田理代子「エロイカ」とか「美味しんぼ」とか。)予約数の多い「名探偵コナン」ももっとたくさん購入してください。ちっとも回ってきません。
稲毛	もっとCD, DVDを増やしてほしい。(邦画の本数)
稲毛	稲毛図書館は本が少ないと思う。
稲毛	汚い本がいくつか見受けられるので管理をしっかりしてほしい。
稲毛	汚れや破れている本は回収してほしい。
稲毛	近年予算が少ないのかもしれないが、あまりにも本や雑誌、各種新聞の購入が少なすぎる。特に当然図書館にあるべき資料的に書籍や専門書の新刊が購入されていない。児童書の購入冊数も抑えすぎで子どもたちが気の毒です。
稲毛	限られた予算の中で、よく整備されている。
稲毛	古い本が多く、読みたいという気にならない。新しい本をもっと入れてもらえたらと思います。
稲毛	古い本や利用頻度が極めて少ない図書が多すぎる。
稲毛	財政上、新規購入の減少はやむを得ないが、中央へ片寄りすぎている。(書籍でもAV資料でも現物を見ないと判断できないから結局リクエスト数が増えてしまう)
稲毛	私は一週間のうち3日は当図書館を利用しています(毎日1~3時間位)が日刊スポーツ新聞がよく利用されていて、見ることができないことが多いのであと一部追加していただけないでしょうか。スポーツ新聞なら、日刊以外なんでもいいです。
稲毛	資料数が他市と比較し、少ないので、他市図書館から、資料を取り寄せて頂くことが多くある。
稲毛	小説を定期的に借りているが、新刊が少なく借りる本を選ぶのに手間がかかる。
稲毛	少し以前の小説がほしくて来館するのに、新しい作家の物が多い。新刊は個人が買い、手に入りづらいものを借りるという風に図書館を理解していたのだが...
稲毛	新しい資料が十分充実していない。
稲毛	新刊がなかなか読めない。
稲毛	図書にかなり古いものがある。
稲毛	千葉県の郷土資料史関係書籍の充実と、時には講座を開催してほしい。
稲毛	蔵書が不足。予算が減じられているためかリクエストしてもなかなか読むことができない。特にテレビ・新聞等の話題になる図書の充実を願いたい。
稲毛	本が普通の本しかない。サブカルチャー・ギャブル・エロ物も入れてほしい。アンケートなんて書いてもムダだと思うよ。
稲毛	予算の都合だと思いますが、公民館図書室に週刊誌の雑誌(例「世界」「中央公論」)、三大新聞をお願いします。女性雑誌が多い。
稲毛	予算の都合なのか、週刊誌の数が少なくなった。
稲毛	良く、CD映像関係を借りるが、新しいものがほとんどない。新しくCD etc.が入れば、webに開示してほしい。
若葉	CDの充実度が更にUPするとうれしいです。
若葉	DVDがもう少し充実するとうれしいです。
若葉	ビデオの貸し出しも各図書館で受けたいし、新しいビデオがない。単行本も新しいものが入ってない。購入してほしい。
若葉	まんが(特に銀魂)を置いてほしいです。あと雑誌もおいてほしいです。KARAのスーパーガール(CD)借りたいです。
若葉	医療関係の新しい本が少ないので、入れて欲しい。
若葉	気に入った本が処分されたようで残念だったことが何度かありました。
若葉	携帯小説、あってほしい。
若葉	古い本しかなく、それもととも汚れていて、たべもののカスなどが、ついているものばかりです。一時はそれがいやで借りるのをやめていたのですが…。借りる方のマナーの問題ですが、とても悲しいです。
若葉	市の財政上(苦しい)現状では無理かもしれませんが、本、CDの新刊分を増やして欲しい。
若葉	自分はよく図書館を利用するのですが、他の図書館みたいに10代~20代の若い年齢の人がよく読むような雑誌をぜひ取り入れて欲しいです。
若葉	新しい本(まだ図書館にない新刊 検索しても出ない本)の予約・購入の方法がわからない。
若葉	新しい本の購入を多くしていただきたい。
若葉	新書の文庫本の充実をお願いします。(現在の人気作)
若葉	本の数が圧倒的に少なすぎる。



若葉	恋愛小説、ジャンプ小説、東大芸人。新しい本の広告を学校とか、CDとか、新しい若い人にウケがあるものがほしい(K・POP、J・POP)DVDも若い人にウケがあるもの。
緑	DVD・CD等の延長を考えて欲しい。ジャンル問わずもう少し多くの資料をおいてほしい。
緑	クリスマスの本を借りに行ったらほとんど借りられていて残念でした。
緑	コミックスが地区図書館にもあるとうれしい。(館内閲覧だけでもよいので)
緑	医学関係の本や旅の本など新しいものが少ない。各賞を取った時にその作家のコーナーを置いてほしい。
緑	音楽ポピュラー...ロックが増えると良い。
緑	過去の新聞も借りることができたらいいと思います。
緑	剣道に関する資料をもっとふやしてほしい。
緑	最新図書もリアルタイムに閲覧、貸出できたら嬉しいなど時々思います。
緑	雑誌(週刊誌)だが、新刊はいつもだれかが閲覧してよめない。先週号でいいから読みたいでも週刊誌は新刊がでると貸出されてしまう。もし仮に新聞も新刊でたらすなわち昨日の新聞からよめなくなったら混乱をきたすように週刊誌も同じである。又、五月の連休や図書館の1週間休みの週刊誌となったら読むきかいがなく予約しないとよめない。同じ税金を払っているのに特定の人にだけ恩恵をえるルールは改善してほしい。少なくとも購入から1ヶ月は貸出できないルールにするなど改善を強く望む。
緑	雑誌類に関して:取り扱いを止めること、または新たに取り扱い始める場合があるが、リクエスト率と取り扱い館数とがマッチングしていない感じを受ける。明確な理由を取り扱い停止、新規取り扱いの場合に示してほしい。
緑	子供用の本がもっと年齢ごとに使いやすいといいな。
緑	書籍、CDの数を増やしてほしい
緑	新しいCDが多くなると良いと思います。
緑	新刊本の充実や拡大。
緑	図書館戦争をよませるべきだ。剣道に関する資料をもっとふやしてほしい
緑	図書数、CDなど少ないと感じる。
緑	専門書もあると助かります。
緑	聴きたいジャンル(JAZZ)がいつこうに増えない。いつも同じ在庫。市民の要望を取り入れてどんどん活性化してもらいたい...予算もないから(中央図書館員談話)無理か。東京都文京区立図書館を見よ。本駒込図書館はJAZZの棚だけでも23ブロックにも及び連なっており、おかげで3時間半も立ち通し乍ら借りたいCDの検索を堪能出来た。県庁所在地なのに情けない。
緑	特に不満はないです。少しずつ本を増やしていただけたらと思います。
緑	本のそろっている量を良い。
緑	緑図書館には、CDの新しいものが少ないように思います。増やして欲しいです。DVDなどもあるとよいと思います。
美浜	CDが多いと良いと思う。
美浜	可能であればCDの数を増やして欲しい。(同一の楽曲であっても指揮者が異なるCDも希望により入れて欲しい)
美浜	絵本のコーナーが画家別になっているので、探しものがわかりづらいと思います。
美浜	古色然とした本も大切ですが、新刊後6ヶ月程度の鮮度ある書籍を望みます。
美浜	購入の本の決定方法。(きちんとなされていると思いますが、実情を)
美浜	通勤電車の中で読みたいので文庫本サイズが多くほしい。
美浜	美浜図書館には蔵書が少なく、ほとんど予約してとりよせになってしまう。もっと増やしてほしい。
美浜	美浜図書館に雑誌の種類(カメラ・写真など)を増して欲しい。
美浜	美浜図書館の雑誌が少ない(婦人向け)日経ウーマンやCLEAR、OZマガジンなど、そろえてほしいです。
美浜	本の種類がもっと充実するといいです。
美浜	予約しないと借りられない本があるので、そういう人気の本はふやしてほしい。
白旗	1人の人が新聞を長い時間見ている為に、いつも見る事が出来ない。時間を決めるなど、貼り紙して欲しい。
白旗	紀伊國屋書店から発売されているシネフィル・イマジカ等のDVDをさらに増やして頂けると有難いと思います。
白旗	最新図書を増やしてほしい。雑誌はあまり人気のないものは変更してもらいたい。きれいな物であれば一般からの寄贈図書の制度もあってもいいのではないかと思います。(新刊・人気図書を皆でシェアできます)
白旗	情報系の図書(旅行ガイド)が古いので新しくしてほしい。
白旗	新刊が少ない。
白旗	新刊図書が豊富で助かっています。
白旗	図書により予約に時間がかかる場合今少し在庫必要です。(特に新書)
白旗	分野別における専門性の充実度を上げて欲しい。例えば法律、登山、宗教、農業、旅など。その分野の詳しい情報源の補充をしていただければ。
白旗	本の数はかなり充実していると思いますが、文庫本がさらに増えるとありがたいです。(特に最新刊等)
白旗	毎週土曜日から日曜日にしか来られないのですがどうしていつも同じ本ばかりなのでしょう?もっと新しい本があるとうれしいです。
花見川団地	「日経おとなのOFF」「バーダー」「BIRDER」?」「サライ」、当月中に見たい。
花見川団地	もう少し新刊本をそろえてほしいと思います。
花見川団地	古い本が多い(特に旅行・国別等)。内容が変わっていて使えないものもあり。
花見川団地	資料が中央館と地区館では格差があること。
花見川団地	新刊が少ないかな?
花見川団地	新書との入れかえがほとんどないので、予約しているが日数がかかる。 洋裁の本は特に型が古い服ばかりで、新しい本と入れかえてほしい。
花見川団地	新聞・週刊誌の増。

## (別掲)Q.10記述

花見川団地	分館だからか、蔵書数が少ないように感じる。
花見川団地	本の冊数、量を増やして欲しい(八千代市の方が多い)。
西都賀	もう少し本のバラエティが増えるといいです。(あるいはローテーションで入れ替えをするなど)
西都賀	きれいな本を読みたいです。
西都賀	汚れている本があるので、チェックをして欲しい。
西都賀	書店でいいなと思った本を探しに来てでも出会えることがほとんどない。新書の扱いを分館でも増やしてもらえると嬉しいです。
西都賀	人気本の冊数を増やしてほしい。
西都賀	図書が全体に古いものが多いように思われます。新しいものをもっと多く扱ってほしい。
西都賀	図書館がやはり狭くて、蔵書も少ないと思う。公民館などは雑誌がなくなりがちです。
西都賀	貸し出し資料をもう少し充実してほしい。予算の都合もあるだろうが、段々と資料が少なくなっている(特にCD)。資料の手入れを望む。
西都賀	著作者との兼ね合いもあると思うが、人気のある本、予約が集中している本は追加の購入をお願いしたい。
西都賀	本の数を増やしてほしい。
泉	月刊誌の充実をお願いします。
泉	新刊を少し増せて頂ければ。
あすみが丘	新刊本をどんどん入れてほしい。
あすみが丘	旅行資料は、古いものは処分して新しいものを出してほしいです。
土気	紙芝居を新しく入れて欲しい。
土気	但し、評判になった新刊書がリクエストが集中してなかなか読めないのが難点です。
土気	土気図書室への新刊書をもう少し増やしてほしい。
打瀬	CDの拡充。(NAXOSとの提携とか)
打瀬	もう少し本の種類や数を増やしてほしい。(文庫本が少ない)
打瀬	新しい本が少ない。
打瀬	新しい本が少ない様である。中央図書館のみが豪華で、他の図書館と差が大きすぎる。
打瀬	新しい本の充実度を高めてほしい。同じ千葉県内の図書館(成田市など)と比較してやや劣る。雑誌を売れている雑誌に入替えてほしい。売れてない本が多い。
打瀬	新しい本をそろえて欲しい。他の都市では行っているところもある。
打瀬	新刊書が多くなると魅力的になると思う。
打瀬	新刊図書が少ない
打瀬	新書がほとんどない。
打瀬	新書を多めにしたい。
打瀬	蔵書の種類と数が少ない。
打瀬	蔵書数増やして欲しい。
打瀬	中央図書館の海外雑誌の種類が近年減っている。より充実し理系分野、社会科学分野など)させてほしい。
打瀬	分野が仕事中心の為、あまり参考にならないかもしれませんが、法律・経済関連が充実していると助かります。(「打瀬分館に」です)
打瀬	文庫本が少ない。
打瀬	約月2回利用しています。現在の在庫の中から必要とする図書を借りていますが、欲を言わせて頂ければもっと新しい本が多い事を願っております。
利用館名	施設・読書環境などについて 77件
中央	閲覧のための席数を増やして頂ければ嬉しいです。
中央	閲覧席での学習を社会人にだけは認めてもらいたい。(高校生よりも利用者の絶対数が少ない)私は最近、他市から転入したが、ここまで閲覧席の制限が厳しいのは驚きである。(そもそも、社会人は千葉市に市民税を収めている以上、高校生はさておき、図書館はもっとサービスしてもよいのでは?)
中央	腰かけられる場所を増やしてほしい。
中央	分館の閲覧席を充実させて欲しいです。(あすみが丘分館)
中央	グループ学習室の利用に大変満足しています。
中央	研究個室があり、集中できるので、大変、助かります。ありがとうございます。
中央	研究個室は大変良い制度で何度も利用しています。利用希望者も多いようでたいてい列に並んで順番待ちをしますが、20~30分も並ぶこともあり、その間、せっかく図書館に居ながら資料をさがすこともできず、時間がもったいないと感じます。朝の時間帯以外は整理券を配布してはどうかと思いますが、良い改善策を考えていただきたいと存じます。
中央	個室の利用時間がもう少し長いと嬉しいです。
中央	中央図書館の研究個室は静かで集中出来、良く利用させて頂いております。
中央	自習室がもっと広いと良かったです。隣との距離が近い気がします。
中央	自習室の入れ替え時に、1回(その日)目の人がどこから並べばいいのかわかっていない。わかりにくいと思っている人が多いです。
中央	2F読書テラスにパラソルみたいな屋根がほしいです。あと景観がさびしいので花を植えてみてはいかがでしょうか。
中央	ガラスがまぶしくて本が読みづらい。
中央	きれいで、雰囲気良いです。
中央	稲毛図書館にも、飲食出来るスペースが欲しい。
中央	家の近くにこんなきれいで便利な図書館があつて満足しています。いつもありがとうございます。
中央	施設がきれいで借りやすい。

中央	自宅からも近く助かっています。
中央	小さな子供もたくさん来るので、公共施設である図書館は全体を禁煙とするべき。
中央	床の材質のせいか靴音が気になること。椅子をひく音。(ゴム製など足カバーをはかせては)
中央	清潔感があり、静かでいいです。
中央	節電が叫ばれる中、冷暖房が行き届き過ぎ。また、中央図書館は閉館日にも拘わらず煌々と照明が灯っていた。
中央	太陽の光がまぶしい席へ、何らかの対策を希望いたします。
中央	中央図書館の床はかたい靴の場合、うるさい。スリッパを用意できませんか？
中央	公衆無線LANがあつたらいい。
中央	主に絵本を借りて利用しています。見やすい配置にしてほしいです。
中央	場所によってブラインドが上がるタイミングが違いますが、日差しを考慮したいタイミングで上がるので個人的にとっても満足です。いつもありがとうございます。
花見川	DVDなどの視聴施設がほしい。
花見川	どの図書館も清潔で満足しています。しいていえば花見川図書館も建て替えの時期ではないでしょうか？
花見川	家から図書館まで遠いため車を利用しますが、駐車場が満車の時があり、大変困る。家の近くにも図書館や分室があるとうれしい。
花見川	図書館(花見川)に、幼児と一緒に入れるトイレをつくってほしい。(車イス用のトイレがないのもどうかと思います)
花見川	談話室(自動販売機つき)がほしい。
花見川	読書コーナーが狭い。
稲毛	4～5年前、稲毛図書館では、雑誌をあいうえお順に並べていました。どんな田舎の書店でも、こんな並べ方をしているところはないと思います。何度も抗議して、その効果か分かりませんが、現在はジャンルごとに並べられています。二度とあいうえお順に並べようなどという考えを起こさないように希望します。
稲毛	イスが古すぎると思います。
稲毛	トイレが汚い。
稲毛	稲毛と中央は、施設がきれいなので好きです。
稲毛	稲毛図書館は図書館の広さの割に読むスペースが狭く、レイアウトが悪い。
稲毛	花見川区民ですが、花見川図書館は不便です。車がないと通えません。新検見川駅のそばにも作って下さい。
稲毛	高齢者の利用増加により、公民館、福祉施設等のように新聞(雑誌)を読む人が著しく増え、文芸、理工等専門書を読む静かな環境が侵されており。読書席コーナーの区分を明確にしてほしい。特に稲毛図書館。
稲毛	住居区の館(花見川)に行くのが不便なため、隣区の館を利用している。
稲毛	図書館内もとてもきれいに清掃が行き届いてすばらしいです。
稲毛	男子用トイレ照明明るく、暖房をもっと強くして下さい。
稲毛	読書コーナーを拡充してほしい。美浜図書館のスペースを倍増してほしい。
稲毛	本棚の配置と分類の対比(どんな本がどこにあるか)を明示してほしい。高い棚の本を取り出すのに苦勞する。幅広の移動式踏み台(なるべく手すり付)を設けてほしい。
稲毛	読書室の座席が少ない。
若葉	自習室はとても落ち着いて学習が出来るので満足してます。
若葉	若葉図書館の閲覧場所が狭く、椅子にかけている人が足を組むと前の資料の読むスペースが狭くなる。広いスペース確保に尽力して下さい。
若葉	書棚の一番下の部分は見づらい(出し入れしづらい)ので、その部分を無くして欲しかった。
若葉	もう少し、伝記や民話などの位置がわかるといいですね。
緑	座席数が他の図書館に比べて少ない。
緑	新刊コーナーをつくるべき。
緑	キレイにしすぎ。図書館戦争をよませるべきだ。
緑	スペースの問題もあると思いますが、もっと沢山の本が置いてあると嬉しいです。自習スペースがあると良いです。
緑	トイレがウォシュレット(シャワートイレ)になればいいと思います。全体的に満足しています。
緑	広々として使いやすい。いつもありがとうございます。
緑	室内温度が低い時がある。
緑	図書館の雰囲気がとても良い。
緑	読書席(またはレファレンス席)を自習室に改名して頂きたいです。
緑	緑図書館...レファレンス室証明が良好といえない。机の場所により苦勞することがある。年のせい？
緑	子どもに聞いて初めて使用しました。別の場所?子供と母親の会話する声が大きくなるさかった。
美浜	閲覧席に不潔(臭気)な人が毎日居て、席に座るのがイヤになる。
美浜	学習スペースが欲しい。
美浜	受付窓口がよくわからない。
美浜	中央図書館を時々利用しますが無料のシャトルバスがあると便利。
白旗	夏はもう少し涼しいと良い。
白旗	白旗は夏の季節が熱すぎる!! 階段を何とかして欲しい。
白旗	2階で読書していると、となりの声がうるさいときがあります。図書館は静かですが、大きな声がよくします(音楽も)どうかしてほしい。
花見川団地	花見川区立図書館がアクセスに不便であり、施設としても不十分。中央図書館は遠いので、是非区立図書館の充実をお願いしたい。
西都賀	ベビーカーがあるので、欲を言えばエレベーターがあるといいです。
泉	中央図書館には飲食のスペースがあるのに、分館にはないところがある。確保してもらえないだろうか！
あすみが丘	エアコンの温度設定をもう少し下げてほしい。

## (別掲)Q.10記述

あすみが丘	調べものをする机を増やしてほしい。
土気	旧土気町とあすみが丘の両方に図書室があり、大いに満足している。拙宅が双方の中間にあり、徒歩で行ける事も便利で感謝しています。
打瀬	真砂コミュニティの図書館も千葉市図書館のグループとして欲しい。
打瀬	勉強スペースを設けて欲しい。
移動	椅子の硬さはどうにかなりませんか？身体がつかれます！
利用館名	開館時間について 74件
中央	いつも図書館で勉強しているので開館時間をより早く、閉館時間をより遅くしてほしい。
中央	もう少し分館が長い時間あいていてくれたらと思うことがあります。西都賀分館が近いのでよく使うもので。
中央	稲毛の開館時間を19:00までにして頂ければ。
中央	開館を9～もしくは閉館をおそくして、サラリーマンが利用しやすくしてほしい。
中央	開館時間の延長。
中央	休日も夜間、開いていると助かる。
中央	早朝とまでいなくても、開館時間が早いと助かります。毎日ではなくても、曜日で早い日があると便利です。
中央	地区図書館の開館時間を出来れば21時(早くても19時)頃まで延長していただけると、学生や社会人等の利用者が、更に足を運ぶようになると思います。毎日でなくても良いと思うので、せめて週2程度は開館時間を延長してほしいです。
中央	地区図書館の開館時間延長を一番望みます。7時、8時頃まで開けてもらえると仕事帰りにも利用でき、大変便利になると思います。
中央	地区図書館も一部は21:00頃(平日)開館して欲しい。とは言いながらも中央図書館は現状でも満足です。
中央	中央以外の図書館、閉まるの早すぎ、早すぎます。
中央	中央館以外も夜間に開館されることを希望します。(7時くらいまでは)
中央	中央図書館の土・日・祝日の開館時間を延長して欲しい。
中央	中央図書館の土・日利用時間を、あと少し長くしてほしい。
中央	中央図書館は書籍数、開館時間など充実している。しかし、他の図書館は閉館時間をせめて18時(今より1時間くらい)まで延長してほしい。
中央	土・日・祝日のPM5:30閉館は早すぎる。夜まで開館して欲しい。
中央	土・日・祝日の閉館時間延長。
中央	土・日・祝日も21:00までやってほしい。
中央	土・日の開館時間の延長をしてほしい。
中央	土・日の時間延長が一番の希望です。
中央	土・日の閉館時間の延長。
中央	日曜日は閉館17時でいいが、土曜日は閉館を21時にしてほしい。
中央	平日に21時まで開館しているので、仕事帰りに利用しやすく大変助かっています。
花見川	開館時間をもっと長くして、もっと多くの人が利用できればと思います。
花見川	高齢化になって楽しみは図書館に行くことがゆいいつの場所です。開館が八千代市以下だったら八千代市のみしてください。
花見川	仕事帰りに利用できるとうれしい。
花見川	閉館の延長(中央図書館と同じく)をお願いしたい。
花見川	閉館時間が、PM7:00だと仕事の帰りに立ち寄れるので助かります。こどもも学校後つれてくることのできる。
稲毛	9～17時の開館時間内に訪れることができないことが多く、開館の延長を希望します。
稲毛	開館時間をもっと長くしてほしい。
稲毛	祝日は休み、平日は5:00終了だと勤務者は土日しか利用ができない。
稲毛	土・日・祝日は営業と時間も延長してほしい。平日をたとえば月・木とかで休館日にしてほしい。社会人や学生は平日にはほとんど利用できないため。
稲毛	分館の開館時間延長、9時希望。
稲毛	平日17時まででは不満である。予約した資料の受取だけでももう少し遅い時間(たとえば18時)まで対応してもらえるととても良い。
稲毛	夕刊の読出し時間を考慮すると、午後5時30分閉館をお願い。
若葉	もっと長い時間開けてほしい。午後6時までとか。
若葉	開館時間の延長をお願いします。
若葉	開館時間を延長してほしい。
若葉	開館時間を週に2日間程度延長(19時位まで)してもらおうと利用しやすいと思う。
若葉	学生の立場だと、中央図書館のように自習室(だけでも)・読書室が21時まであいていてほしいです。
若葉	時間をもっと長くしてほしい。
若葉	土、日時間の延長。
若葉	夕方6時まで開館望みます。
緑	Q3でチェックしました様に開館時間の延長(出来れば20時くらいまで)して頂ければ有難いです。
緑	開館時間の延長を希望します。
緑	開館時間を改善してほしい。
緑	開館時間を長くしてほしい。棚卸を短日数で実施して下さい。
緑	開館時間を長くしてほしいです。
緑	開館時間帯も短い点が不満。
緑	学校帰りによりたい時もあるのでもう少し緑図書館の開館時間を長くしてほしいです。

緑	時間延長を強く望みます。
緑	時間延長を強く望みます。
緑	地区図書館の開館時間を午後8時までにして頂いた方が皆様(サラリーマン等)利用しやすいと思います 宜しく願い致します。
緑	閉館時間の5時は早すぎます 学校が終わってから行きたくても行けない。 他の都市では夜8時位までは開いています。
緑	閉館時間を延ばしてほしい。
緑	閉館時間を午後8:00まで延長していただければ、仕事帰りにとても利用しやすいです。 (東京都内は午後8:00の閉館となっています)
緑	緑図書館の開館時間を週2日でのよいので延ばしてほしい。例)金と水は19時までなど...
美浜	稲毛図書館へ行ったら開館時間が10:00からで20分くらい待った。(美浜図書館は9:00から)
美浜	開館の時間をずらして欲しい。朝遅くOpen、夕方遅くクローズ、利用が増えるのでは?(勤め人に利用しやすく)
美浜	開館時間が短いので、平日の仕事帰りに寄れないのが不満。
美浜	開館時間を週に2日位、19時or(18時)位迄になると助かります。
美浜	開館時間を長くしてほしい。
美浜	週に1日でも20時位あてていければ、サラリーマンが利用できるのに・・・と(サラリーマンの夫の意見)。
美浜	中央の土日の開館時間を延ばして欲しい。
美浜	平日の会社帰りにも利用できるとありがたい。
美浜	平日の開館時間を19時または20時までにしてもらいたい。(週2日くらいでもいいので。)仕事が終わってから借りに行くのは厳しい。予約した本をなかなか取りに行けない。予約の順番待ちが悪化する原因にもなると思う。現在の開館時間では、利用者は乳幼児の親子と仕事をしていない年配の人に限定されてしまうと思う。開館時間の設定が、利用する側ではなく、職員の側の都合で決められているように思う。働いている人や学生にも利用しやすいようにしてもらいたい。週に何日かは、午前中は休みで、12時~20時を開館時間としたらいいかでしょうか。(それと、9時~17時の日を交代で。)開館時間が延長されるのをずっと待ち望んでいました。ぜひよろしくお願ひします。
美浜	平日夜間の開館時間延長、中央図書館と同様、毎日が難しければ、週2日程度でも。(水・金)
美浜	利用時間が短い。
白旗	地区図書館・分館の開館時間の延長を希望します。
白旗	白旗、19時くらいまでやっているととても助かります。いつもありがとうございます。
土気	土気図書館をあすみが丘図書館と同じくらいの日・時間にして欲しい。
打瀬	それと、あと少し時間の延長していただけるとよろしいかと。
打瀬	また、時間が20時マデだとありがたい。
打瀬	開館時間を18:30まで延長してほしい。
利用館名	予約・予約数などについて 74件
中央	リクエストをしてもなかなか本が手元に来ず、とても時間がかかる、購入冊数が少ない。
中央	一般書の予約サービスは必要か否か。私は必ず図書館へ来て借りています。 新刊書等予約しないとなかなか見ることができない。
中央	千葉市以外の本も、インターネットで予約可能にして欲しい。
中央	大きな図書館で利用者が多いのでしかたがないですが、人気の本は予約しても半年待ちのことが多い。30名以上の予約がある本は、貸出期限を短くするなどの対策があれば嬉しいです。
中央	届いた予約のキャンセルがHPで出来ない所が改善して欲しい。
中央	普段は習志野の図書館の方が最寄りのため、そこへ行く方が多く、千葉市の図書館はあまり利用しなかった。 検索システムやインターネットから予約できるのは便利なので利用したい。
中央	本をパソコン(インターネット)で予約するが、何日ぐらい待てば良いのか目安でも良いから表示されると良いと思う。
中央	予約サービスで人気の本を登録してもなかなか貸出順がまわってこない。
中央	CD・DVDの予約上限がもっと多い方がいい。
中央	最近、千葉市に引越して来ましたがQ3に書いた様に他の図書館に比べて借出や予約の件数が少ないのが気になりました。例えば目黒区では予約は20点まで借出は15点まで可能でした。
中央	予約10冊までだと人気作品を予約した場合、他の予約が出来なくてとても不便。
中央	予約できる本の冊数がもう少し増えると利用しやすいです。
中央	予約の上限を増やしてほしい。
みやこ	Q3ウ 予約の多い図書を各種予約した場合上限では足りない。 予約数/図書数の比率(貸出可能日数)の高いものは考慮してほしい。
みやこ	ネット上で予約等ができるのがとてもいい。
みやこ	新作の本の貸出がもう少し早いとうれしいです。リクエストした本が、予約ベスト10などに入っていると在本書が多くて、けっこう早く順番が来るのですが在庫が1冊で予約が30人とかだとかかなり待たされるので、改善されるといいな!
花見川	リクエストの時間待ちが長いので、もう少し早く手に入るようにしてほしい。
花見川	市外在住なので、ネットでの視聴覚資料の予約ができません。いつも窓口で予約を頼むのですが、自分で予約した方が早いので、図書館内だけでも解禁してほしいです。
花見川	千葉市外の在住・在勤・在学でない場合にインターネット予約ができないなど制約があるので不便を感じる。
花見川	予約が多い本だとかなり待たされるのが不満といえる。
稲毛	ホームページに載っているかもしれませんが、図書の購入希望のしかたが分かればと思います。
稲毛	蔵書が少なく、予約がなかなか回ってこないところが、少し不満です。もっと数があると嬉しいです。
稲毛	予約してから半年くらいかかることが不満。

## (別掲)Q.10記述

稲毛	予約しても順番がなかなか来ない。
稲毛	予約数の多い本の貸出日数を半分の1週間にしてほしい。何年も待ち続けている本がある。
稲毛	いつもお世話になっております。予約しても人気の高い図書はなかなか順番がまわってこないで、予約件数の上限を増やしてください。
稲毛	貸出や予約の件数が10点までというのはあまりに少なすぎます。たとえば、東京都荒川区では、貸出・予約ともに無制限。ここまでとは言いませんが、せめて30点くらいまでにすべきと考えます。
稲毛	予約の点数を増やしてほしい。長く待つものに数を取られて、予約できない。せめて20件まで。お願いします。
若葉	四街道市民、とくに鷹の台住民にもインターネット予約できるようにしてほしい。
若葉	新聞等で紹介された資料をPC検索(自宅で)すると、概ね購入されているが、予約数が極めて多いのに蔵書数が少なく、借りるまでに半年はかかりそうなものもある。※要望の多い図書は多く揃えてほしいと希っている。
若葉	人気の本だと予約100人待ちがあたり前のようになっているので、本を増やすとかして欲しい。
若葉	予約の件数を増やしてほしいです。
緑	こどもの本をよく借りていますが、緑図書館は人気の本など貸し出し中のことが多く、図書館で本を選ぶことがむずかしいです。(いつも予約して借りているので良いのですが)できれば増やしていただけるとありがたいです。
緑	ベストセラーの本を複数冊購入するよりも、本の種類を多く購入して欲しい。
緑	まだ利用したことはありませんが、全館で取り寄せができるのは良いと思います。
緑	リクエストのPCで希望を出すときに、今ある本だけでなく、手入力して新しい本の希望も出せるようになっらいなと思います。
緑	人気のものは期限を短くするのはいかがでしょうか?(一年半位待ったこともありました)
緑	難しいとは思いますが人気のある本がなかなか貸りられないので予約人数が一定以上になったら貸出日数を短くするなどの制限をしても良いのでは。でないといつまで経っても貸りられないので。
緑	予約した図書がなかなか届かないことがある。推測するに規定日までに返還しないことにより遅延すると思われる。返却遅延にはある程度のペナルティを与えるべき。特に予約がある図書に対しては。
緑	予約件数が10件は少ないと思う。(予約待ちが多い本を予約しているとすぐいっぱいになるので)
美浜	ない資料のリクエストをインターネットでもできるようにして欲しい。
美浜	なかなか回ってこない本をたくさん予約すると、すぐに上限がきてしまうのが不満。
美浜	何回同じ本をリクエストしても入れて頂けない。本の内容に関する感じ方は世代個々にちがうものだと思いますので、選考者が入れる入れないと決める基準をもっと考えてほしい。例えばリクエスト本をインターネットで調べて一般の人の感想を調べる等。
美浜	予約サービスにおいて、待たされる時間が長い。以前利用時、半年位待たされた。
美浜	予約サービスの申し込み方法がわかりにくい。
美浜	予約した資料が一度にまとめて来ると読めない。予約しなおすと長期間を要する。1回先送りできるようにして欲しい。
美浜	予約した本などの待ち時間が長すぎます。
美浜	予約限度数を増やすか無くすかしてほしい。
白旗	閲覧したい資料をスムーズに予約、貸出出来て助かっています。
白旗	千葉県外の(東京など)図書を取り寄せできたらうれしい。
花見川団地	インターネットの予約のサービスなど、いつも満足しています。
花見川団地	借りたい本が千葉市になかった場合、県立図書館から取り寄せができるという事だが、インターネットで手続きができるようになると便利だと思いました。
花見川団地	何らかの条件・制限をつけた上で、インターネットによる予約を認められるとうれしい。
花見川団地	市外在住のため、インターネット予約等出来ないのが不便。
花見川団地	予約がインターネットで出来て、メールでお知らせが受け取れるので満足している。
西都賀	1度ログインして利用番号、パスワード入力、予約する場合も再度利用NO.、パスワードNO.をなぜ入力しなければならないのか? 不便になった。
西都賀	本の予約上限が10点までなのは少ないと思う。人気のある本はなかなか予約がまわってこなくて、それを待っていると他の本が予約できない。
西都賀	予約カートに入れる場合も一つ一つ受取館は必要ではないと思う。まとめてからでいいと思う。(以前の通りでいい)
西都賀	予約した本が準備できた時、電話で知らせてもらうことが多いが、時おり通知がない。
西都賀	予約の本がもっと早く手に入るようになると、更に良いと思います。
泉	インターネットで予約しておりますが、対応が早くて満足しております。今後ともよろしくお願い致します。
あすみが丘	予約も20件までできる図書館もある。
土気	予約件数の多い本を予約していると、10件の予約枠がずっと埋まったままになってしまうので、何か良い策を考えて頂ければと思います。
打瀬	CD,DVDの購入リクエスト出来るとありがたいです。
打瀬	購入希望図書、定期雑誌の希望はどういう風に出すのか?分かる様にしてください。係員に聞かなくても分かる様に!
打瀬	新刊(未入荷)本のリクエストもPCからできるようにして下さい。
打瀬	人気のある図書は予約数が多いため、なかなか手元に届かない。その為、予約冊数10冊を越えて他の本を予約出来ない事がある改善して頂きたい。
打瀬	図書館のHPから、新刊(発売されたばかり)の予約ができないことが不満である。
打瀬	特にインターネットの予約は大変便利で助かります。
打瀬	予約の本が1年近くもまわってこないのに 予約10点を越えると予約ができないのはいかがなものか?柔軟に対応を!!
打瀬	予約件数が5冊までだと、人気のある数冊すると他の本が予約できない。半年以上待っているものが3冊あり、少々困っている。8冊~10冊だと助かります。

打瀬	予約件数上限を増やして欲しい。(貸出件数は現行通りでよい)
移動	いつも本の予約サービスを利用していますが、とても満足しています。
	予約できる数をふやしてほしい。
利用館名	職員の窓口対応などについて 74件
中央	1、2階とわずレファレンスで答えていただけることが少なかったときもある。
中央	1Fで子どもが走っていても注意しないので、職員の方に注意してもらいたい。
中央	いつも丁寧に対応していただき、ありがとうございます。
中央	うるさい利用者がいるにもかかわらず、なぜ職員が注意をしないのか疑問である。
中央	カウンターで寝ているのは職務怠慢だ。
中央	たまに、ムツとしている職員にあたる時がある。いつでも、感じ良くして欲しいです。
中央	まだ話し声や靴音のうるさい人がいる。特に職員の本の整理の時のムダ話が気になる。また、ケータイ切の励行も。子供のいる保護者には、入館時に釘をさしてもらいたい。
中央	レファレンスで満足な回答をいただけるのは、ごく一部の図書館員さんに聞いた場合のみ。誰に聞いても大丈夫であってほしい。きちんと調べたい時には県立中央図書館へ行くのが確実と言う現状です。
中央	閲覧席の学生利用(試験勉強の)があまりにも多すぎる、注意書きの掲示板は多すぎるくらい設置されているが、職員の方は何を遠慮しているのか一切注意はない。この件は県外図書館は非常に厳しかった。閲覧席では静かに閲覧、読書をしたいです。
中央	館員が多すぎる。3割カットしてもサービスレベルは落ちないだろう。
中央	研究(郷土史からみた日本映画)のために、中央図書館の本や資料、そして個室を利用させていただいております。施設、職員のご対応には大変満足、感謝しております。
中央	職員・司書の方の対応もとても丁寧だと感じます。
中央	職員により差がありすぎて何ともいえない。その差をどうにかしてほしい。
中央	職員の資料に対する知識が非常に広く、助かった。
中央	職員の窓口対応についてですがバラつきがあるように思います。つまり、その人次第でずいぶんと差があります。特に目立つのは中年以上の方々に、動作がにぶい人がいます。そういう時、結構名札見ますよ。名指しになるので書きませんが。
中央	職員の方のあいさつはいいで気持ちが良い。いつもありがとうございます。
中央	職員の方の笑顔もみられ、気持ちよく利用させていただいております。
中央	職員の方は、他の公立図書館と比較すると格段に親切、礼儀正しい。例:貸出し、返却時に必ず声をかけてくれるが、県外の図書館では無言のケースが少なからずあった。
中央	窓口ですわっていらっしゃる方で、本当にきちんと対応して下さっている方々がいる中、対応の仕方や調べ方があまり得意でない方がいらっしゃるようですが、職員の方々の個人差によって、ちがいはあるのでは困る感じの時がございます。
中央	窓口で座っている職員でパソコンにかくれて話づらい人がいる。質問がしにくい。
中央	地域・行政資料カウンターの女性職員の声がうるさい。利用マナーの悪い利用者を注意すべきであるのに、図書館職員としての意識が低い。再教育をする必要があと思う。
中央	中央図書館の児童書のカウンターの職員の方の子供への対応があまりにもひどい扱いの方がいます。他の方が親切な分とても残念です。
中央	中身に落書きや欠けがあるときはとても残念に思います。それを見つけたとき、職員の方へ伝えて疑いの目で見られる感じが以前ありました・・・言いづらいですね。
中央	調べものの相談をカウンターにいる人によって頼めないことがある。寝ていたり、答えが出なかったりする。人によってはとても良く調べてくれるのだが。
中央	毎回、貸出しをしてくださる職員の方の親切な対応にありがたく思っています。寒かったり、暑かったりする中での警備員さんにも頭が下がります。安心して子供と利用できます。
花見川	専門司書がほしい。しかも一定の期間いてほしい。(図書館の仕事つみ上げなので)
花見川	窓口職員の対応が親切で、わからない事など相談しやすく、嬉しいです。
稲毛	いつも図書館に行くのが楽しみです。いつも心地の良い対応ありがとうございます。これからもお仕事頑張ってください。たくさん本を読もうと思います。
稲毛	こどもが調べ物の学習で資料を探すことがあり、職員の方に教えていただいております。いつもお世話になってます。ありがとうございます。
稲毛	スタッフの方の笑顔で対応されて、本を借りることができた日は、その日一日(読みたかった予約本ならなおさら)も合わせて良い一日となります。今後よろしく願います。
稲毛	以前、稲毛図書館にて本の返却の際、途中で大粒の雨が降ってきてしまい、ぬれないように気を付けたにも関わらず、窓口で年配の女性の係員に、こっぴどく怒られ、本を多少でも濡らした場合は、本を二度と貸せませんと言われて、とても不快に感じました。雨は突然降ってきたので、もう少しやさしく対応していただきたい。
稲毛	稲毛図書館はうるさい。職員の番号の呼び出しの音がうるさくて、1・2分読書が中断してしまう。ボードに番号を貼り出せば、大きな声で叫ばなくて済む。
稲毛	書籍の予約や登録の業務を市の職員しか対応できないようにしているのはなぜでしょうか。市の職員用のパソコンが空いていても、カウンターに職員がおらずパートタイマーしかいなかった場合、待っている人が並んでもそのまま。これを問題視するのは、市の職員不足であると言いたいのではありません。パートタイマーが対応できる業務を増やすなどして業務内容を見直し、むしろ市の職員を削減して、浮いた予算を図書の充実に回すべきと考えます。
稲毛	職員の皆様ご苦勞様です、今後ともよろしく願います。
稲毛	職員の方の対応にも満足している。
稲毛	職員の方々が大変親切なので、いつも感謝しております。

## (別掲)Q.10記述

稲毛	他市図書館に依頼をするとき、サービス手続きを知らない職員がいるので、手続きが遅れることが何度かあった。
稲毛	平日、図書館職員の方が多すぎるように感じます。財政難の今、どうでしょうか？子どもへの借金は少しでも減らしたいのですが...
稲毛	本の品ぞろえがとてもよく、スタッフさんの対応がとてもよい!!本を読むスペースがいろいろあっていい。
稲毛	利用していて図書館のスタッフの対応がとても丁寧でよろしいかと思えます。忙しいそうにしている笑顔で対応して下さっています。稲毛図書館の方は特に!
若葉	いつも大変有難く、利用させて頂きました。感謝の一言でございます。この若葉図書館にはじめてきた時は、まだ図書カードが紙制で、とても温かみがあって、レコードなどもおおきな30cmほどのドーナツばんでした。大変よくして頂き職員の皆様は、とても、しんせつで、私が20代の前半のころ、千葉医大の短歌の会“やはぎ”を全部コピーし、一冊の本にして、私に無料で下さった方がいました。大変謙虚で、上品な、御老人の方にも大変人気のある方でした。近くの平和幼稚園の園児の皆様が かぼちゃや おいも、にんじんなど 持参していました。
若葉	いつも利用させて頂き、親切な対応ありがとうございます。
若葉	よく相談にのって下さり感謝しています。
若葉	以前、図書の予約サービスを係りの方をお願いしたのですが、応対が不親切で人を見下したような態度でびっくりしました。同時にとても残念でした。
若葉	若葉図書館で、雨の日1人で、本のつみ荷を黙々とやっておられました。本当にお優しく私と性格はまったく逆です。ごいっしょに図書館の2階で大きなスライドで「縮図」を拝見したり、私が古流でさんざん生花なおされ、すっかり頭来ていると、黙って直して頂き、何でもできる方です。※お別れの時、涙がでました。
若葉	職員のおしゃべりが多い所あり。特に男性軍スピード感ない。上から目線。あいそ悪い。靴をひきずり音がだらしない。服装もくたびれた格好が多く、さわやかさ、清潔感がない。借りる人がいるから、仕事として成り立つことを全員思っている。(店員)
緑	いつも利用させて頂きとても助かっています。緑図書館の方は皆、テキパキしていて、また感じも良いです!!
緑	応待に満足している。脑梗塞にわずわった私に事務員がやさしい。
緑	子供の年齢に合う絵本の相談をした時に丁寧な対応をしていただけた。欲しい本を尋ねた時に検索器の使用方法を丁寧に教えてくれた 満足。
緑	職員の対応が親切且、的確で満足しています。
緑	窓口で感じの悪い(きつい言い方)の職員さんがいたのでとても残念でした。ほかのほとんどの方は感じがよかったですに...
緑	担当の方々は親切です いつもありがとうございます。
緑	里帰りの際に利用させていただいています。両親(緑区在住)も本が好きなので、一家で利用させていただいています。職員の方も女性はとても丁寧で好感が持てます。いつもありがとうございます。
美浜	職員の方の専門知識不足。
美浜	美浜図書館の方は親切で、(子どもにも)感じがとてもいいです。気持ちよく利用させていただいています。
白旗	司書の専門資格を持った方にレファレンスサービスをもっと充実させてほしい。(もちろん、そういう専門を持つ方々には、給与等の待遇面、正規職員としての地位などきちんと保証してあげてほしい)
白旗	職員の方の対応は言葉がともなうので好感をもてる。
花見川団地	紙芝居の返却の方法は、ちゃんと貸す前に説明してほしい。
花見川団地	職員さんの窓口も対応がよくて、いつ行ってもよい気持ちです。
花見川団地	職員は、人が入ってきたら挨拶くらいしろ。
西都賀	いつも利用させて頂きありがとうございます御座居ます。職員の知識も豊富でかつ親切です。今後共、市民の為に宜しく願います。
西都賀	小さい子供を連れてきているのですが、職員さんが子供にも優しく話しかけて下さり嬉しいです。
西都賀	職員の皆さんもいつも明るく、声をかけて下さり、和やかな雰囲気親子共に楽しく利用させてもらってます。いつもありがとうございます。
西都賀	昔と違って職員の対応もよくなっている。自信を持ってがんばっていただきたい。
泉	環境も良いし、職員の対応も良いが、新刊を少し増せて頂ければ。
あすみが丘	窓口が人数が多い割に遅い。
土気	丁寧な対応をして頂き、いつもありがとうございます。
打瀬	2歳の息子が大変よくお世話になっております。特に打瀬分館のある方からは、本のお話し会や、アドバイスに至るまでも親身にご指導を頂き感謝の限りです。今後とも宜しくお願い致します。
打瀬	Q3[満足度]才職員への調べもの相談・コ職員の資料に対する知識「該当しない」
打瀬	図書館で働いていらっしゃる方のサービスは、とてもありがたく感じています。
打瀬	長年利用させて頂いておりますが、いつも職員の方々が親切でイヤな思いをしたことは一度もありません。感謝しています。
打瀬	本を調べてもらう際 親身になって下さる方と、めんどろそうな方と差が大きい。
移動	移動図書館を毎回利用しています。子供も私もいろいろな本が読めて満足しています。これからもずっと利用したいと思います。職員の方も親切で気持ちよく、毎回楽しみです。
	職員の皆様の対応は総じて大変気持ちの良い対応をして頂いております。
利用館名	開館日について 61件
中央	月曜日開館は実施して貰いたい。周囲にも同じ声が多い。
中央	GW、盆暮れ等の長期的休みのある期間の開館対応。
中央	いつも図書館で勉強しているので、毎日開館してほしい。
中央	開館日数の増加をお願いします。



中央	休館日をなくす(中央、地区で交互に休めばいい)。そうすれば個別の休館増やしてもいい。たとえば中央は月・木休、地区は火・金休。
中央	休館日を分散させてはどうでしょう？たとえば、中央は月曜休館、美浜は火曜休館、それでときどきシャッフルとか。
中央	月曜もあいていたら、ほんとに助かります。あと、たまにある1週間くらいのお休みが3日くらいになると助かります。仕事で調べ物をしたい時に1週間あいていないと大変なことになるので。
中央	月曜日が休みというのがすごく不満です。土・日のどちらかが休みでいいから、月曜日に開館してほしいです。
中央	月曜日の開館。
中央	公共施設勤務のため、月曜日休みですが図書館があいていないのが残念です。仕方ないとは思いますが。
中央	自習室だけでも閉館日の利用がしたい。(特に第3木曜日)
中央	図書館の一斉休館から分散休館としてもらいたい。例:中央・・休→みやこは開館など地域ごと。
中央	第3木曜が休みなのが不便。
中央	地区図書館が祝日に閉まっているのに、振替休日で休むのはおかしいのではないかな。⇒中央図書館と同じで開けるべきだ。本を返しても中央図書館で貸出できず迷惑なことがある。
中央	中央図書館だけでも月曜が開いていると有難い。(隔週でも可)
中央	緑図書館を利用することが多いのですが、祝日開館をお願いしたいです。利用希望は多いと思います。
中央	連続での休館は少々使い勝手が悪い。
みやこ	月曜日の開館を強く希望します。土・日・祝日の開館時間をもう少し延長できないか！
みやこ	職員の方々は大変だと思いますが祝日はぜひ！
花見川	Q5にある、祝日の開館を強く望みます。
花見川	月曜もあいていたらいいな一と思います。
稲毛	アンケートにもありましたが、祝祭日、月曜日の開館を希望します。
稲毛	よく利用させてもらい、感謝していますが、閉館日が多いのだけが残念です。
稲毛	休館日が多い。(祝日開館してほしい)
稲毛	祝日に開館しないことに不満です。
稲毛	利用者のことを考えれば、祝日開館は必要。
稲毛	学校が休みの時は開けてほしい。特に秋休みや3連休の月曜日。
稲毛	月曜・祝日、火曜の振替休館の廃止。
稲毛	祝日に開館していないのは不便。
稲毛	中央・地区館共、年末年始の休館が連続し長期すぎる。途中の数日、貸出のみで午前中開館するとか考えられないか。
稲毛	内容等についてはほぼ満足しています。予算の関係もあるでしょうが、開館日を増やす(休館日0)が望ましい。
若葉	休みの日が多すぎる。
緑	可能であれば、祝日は開館してほしい。
緑	月曜日の休館日以外の休館日をできるだけ少なくしてほしい。
緑	もう少し閉館日を減らしてほしいです。
緑	開館日の増を希望します。
緑	休館日が多すぎると思います。
緑	休館日を図書館ごとでずらしてほしい。月曜日はどの図書館にも行けず困る。
緑	休日も開館して下さい！
緑	近隣・県立・市原と休みがカブらないオペレーションおねがいします。
緑	月曜開館を強く望みます。
緑	月曜日の開館希望。
緑	祝日が利用できないのは不便。
緑	祝日は開館希望します。
緑	祝日も是非開館して頂きたいです。蔵書点検による休館日が長すぎて、いつも利用している者としてはもう少し開館して頂きたいです。
美浜	休館日多い。
美浜	休日が多すぎる。
美浜	祝日の開館を希望します。
美浜	地区図書館と中央図書館の開館日をずらせて開けて欲しい。
白旗	市原市ではほとんど毎日開館しているので、すごくいいです。千葉市でもぜひ毎日開館して欲しい。職員さんは大変ですがよろしくお願いします。
白旗	祝日利用者が多いのにかかわらず閉館はおかしい。
花見川団地	Q3より→祝日と翌日も休館というシステム、時々休みすぎではないかと思う。花団地は月曜・第3木曜定休のままは現状維持で良いけれども、祝日もお休みだと、たくさんの子供達が学校等休みの日に図書館が利用できなくて困る時もあるので検討をお願い致します。
花見川団地	棚おろし以外、休むな。
西都賀	なお、開館日について、月曜日が祝日の時等、連休を避けて頂く様願いたい。
西都賀	Q5で回答した件については、今後検討を要すると思います。(公平性)
土気	お盆・年末年始の開館を希望します。長期のお休みに本の貸し借りができると便利です。
土気	土気図書室を利用しているが、日曜日でも開館して欲しい。
打瀬	休館日が多すぎる様に感じる。
打瀬	月曜の休館はよいとしても、それ以外の日に休館は止めて欲しい。(月曜以外は開館)
打瀬	祝日や連休などにこそ図書館を利用したいので、休館日をその日以外にさせていただけたらと思います。

## (別掲)Q.10記述

移動	月曜が祝日の時、火曜日が休館になり不便です。
利用館名	検索などについて 38件
中央	OPACの書名をクリックして、作者名など別の変えるのが、最初、分からなかったのも、そのことをもっと、知らせるようにすると良いんじゃないかと、時々思います。
中央	OPACはおそらく図書館ならではの分類、検索システムが反映されていると思いますが、ネット検索に慣れているせいか、使いづらい印象があります。
中央	PCによる検索システムが非常に時代遅れ。NEC? 富士通? ソフトウェア(検索システム) 充実してもらいたいです。あとHP(フロントページ)の広告は何ていうか?。今ならもう少しマシなシステムあります。ITコンサルタントに聞いて、システム再構築してください。
中央	コンピューターが使いづらい。結局、自分で探すことに。
中央	ネットの検索が使いにくい。具体的にはダク音等を判断しないためか、とんでもない書名が出てくる。おそらく、同じ原因で絞り込みも弱い。
中央	ネットの図書検索システムが不便すぎる。せめてブラウザバックをしてもページが無効にならないでほしい。それと検索でアルファベットが使えないのも不便。
中央	館内のOPACが使いづらいと感じることがあります。家庭でWeb環境からのOPACを使うときは、そうでもないのですが。館内のOPACから「資料情報票」が印刷できるのは有難いのですが、棚番号が印字されるともっと探しやすいと思います。
中央	検索システムに大いに不満があります。無関係のものが大量にヒットして意味をなつなかつたり、とにかく時間がかかって使い勝手が悪い等、事実上使えません。YAHOO並にできるといいのですが。
中央	検索機が見やすくなって良かったです。
中央	検索機で本の場所が、すぐわかるようにしてほしい。(書店の棚割表のように)
中央	検索機の五十音排列が非常に使い難い。
中央	資料検索(OPAC機能)は充実していると思います。
中央	数年前、検索機の使い勝手がよくないと感じました。1度使用して以降、使用をやめたと記憶しています。アクセスが面倒。自分の名前と4ケタ程度のパスワードくらい入力したら、あとはOKという程度にして欲しい。よく覚えていませんが、利用カードの番号を入力するのか? 何の番号なのか? 通常、利用カードは持つ歩かない。あと、自分の探している本にたどりつかない分類であったように記憶しています。
中央	中央図書館の検索機が新機になった時、利用するのにとまどった。私は耳が聞こえにくい、職員の方々もすこし大きな声でお願いします。
中央	検索機の画面が使いやすくなりました。
みやこ	Q3エ 詳細検索で検索しても続き物小説の場合連続物の表示が無い。(わからない)
みやこ	検索のマニュアルがあるといいなと思います。高齢者には全く利用できません。
みやこ	小説(続き物)検索の場合、図書名を入れて画面に表示される場合、出版年月日順に表示してほしい。(出版年月日以外の利用は無いのでは?)
花見川	OPACが導入されてとても(飛躍的に)便利になりました。ただ、現在のページは以前より使いにくい。質問の意味(OK or キャンセル)の意味が分かりにくい。
稲毛	新しい検索システムがとても使い勝手がよく、大変助かっています。ほかの図書館からの取り寄せができるのも助かります。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
稲毛	検索機の機能充実。キーワードで検索できるように一文字の間違えで全く出てこなかったり、数百以上出てくると検索だけで30分くらいかかる。
稲毛	本の検索方法が年寄りには分からない。
稲毛	予約のシステムはとてもよい。
若葉	インターネットで本の予約ができるのが、とてもありがたいです。このシステムのおかげで読書が日々の習慣となりました。引き続きよろしく願います。
若葉	ホームページの検索がたいへん使いにくいです。ソート機能を増やす。DVDとビデオをわける等が必要です。
緑	・キーボード入力の検索機の増設 ・検索機能の強化 ・キーワード。
緑	検索機がわかりやすく使えたらもっと楽しいと思う。(読みたい本が読めるから)
緑	検索機で、書名がはっきりしないとさがせないのが少し不便です。(わからない方が悪いのかもしれませんが...)
美浜	コンピューターによる検索、予約システムは素晴らしいと思います。
美浜	検索では、内容までわからないので、内容がわかるようにしてほしい。絵本の1ページをクリックしたら見られるとか。
花見川団地	ネット検索ができないこと。
花見川団地	パソコンの検索機で本の題名を入力するとき「ここをクリックして入力する」とあったところをクリックして入力しようと思ったが、入力できなかった。
西都賀	検索システムはとても便利だけど、出来れば本の内容をもっと多く書き込んであると良いと思う。
西都賀	とても入力に時間がかかりやりづらい。
あすみが丘	検索システムはよく利用します。使いやすいです。
土気	緑図書館を利用した時に検索の仕方の説明がわかりづらかった。職員の方は忙しそうなので、わかりやすい説明書があると良い。
打瀬	予約システムで予約後にジャンル検索等の検索結果に戻れない。(ジャンル検索の検索結果の中から複数冊を予約した時)検索結果の表示順を選べる様にしてほしい。
	入力語句の大幅増加。(業者設定、提供にのみ依存しない)
利用館名	利用者のマナーなどについて 24件
中央	ハイヒールの音、雑談、子供の泣き声等は少し抑える必要があると思う。

中央	フリー座席の置本による席取りは、見苦しいので、職員の方が気付かれたら、すぐに撤去していただきたい。
中央	飲み物、食べ物の持ち込みは禁止ということにしてほしい。サービスには関係ないかもしれないけれど書かせてもらいました。
中央	館内での大声での会話、飲食など他人に迷惑をかける行為をする人、しっかり注意して頂きたい。強く要望します。
中央	客のマナーがとても悪い。自習室での私語、フロアでの携帯電話、飲食など迷惑。
中央	検索機について1人が長時間使用していることがある(16、17番棚の近く)なんとかならないかな？子どもがおもちゃあつかいしていることがある時は私も注意できるんですけどね。
中央	最近、図書館でうるさい人が多い(携帯電話や私語)。どういふ場か理解してほしい。(声が大きい)
中央	最近、切抜きのかんばんが多く見られてとても残念だし、読むものが少ない。
中央	資料の延滞に罰則を付けるべきだと思う。(豊島区立図書館では遅れた月数分、借りれなくなります。)
中央	本に対してのマナーが悪く、本が汚されて悲しさを憶えます。
中央	本の汚れに対して厳しくしてほしい。(弁償等)
みやこ	このみやこ図書館は居眠りをしに来ていると思われる人が多い。他の人への見せしめにもなると思いますので注意して欲しい。
稲毛	閲覧席を使いたくても、眠っている方が多く、使用することができないことがあります。対策をしていただけると嬉しく思います。
稲毛	館内で利用者同士のおしゃべりが大変気になる。職員の方に注意してもらえるのでしょうか。
稲毛	子どもがうるさくさわいでいるので何とかしてほしい。
稲毛	借りていく人の中に、図書を傷つける方もいる(書込み・飲食物のシミ)ので、もう少し啓蒙してほしい。
稲毛	文学書の落書きが多くなって。法的措置を考えて対応願いたい。
若葉	読書室の利用者心得がダメ。ハイヒールの音、ペンのパッチンパッチン音ペンを使うときは下敷きを入れる。音をたてない。利用者に他人に迷惑をかけないように指示してもらいたい。
緑	小さい子がさわいでもおやも職員もだれも注意をしないので困っている 又、子供側の席で時々大人が4、5人であつまって作業しながらおしゃべりをしているがそれも気になって困る。
西都賀	これは利用者のマナーの問題ですが、ページ折、チェック付け、よごれ等あまりにもひどい。利用者のマナーの指導があってもよいのでは。
あすみが丘	雑誌コーナーで利用者が話す声が大きすぎる。
土気	あと借りた本がタバコくさい時があります。何とかならないでしょうか？
打瀬	館員の接客は大変に満足です。中高年の特に男性ですが、ソファ等で本をヒザに置き居眠りをしている人が多いのにビックリ、座る所がない時もあります。館員の方の注意、見回りは出来ないのでしょうか？
打瀬	小さい子供連れのマナー(騒ぐ等)に注意していただきたい。
利用館名	<b>駐車場について 23件</b>
中央	(稲毛図書館)駐車場も有料(割安)でも構わないので充実させて欲しい。
中央	駐車場がいっぱいになることがあるけど、仕方ないかなと思ってます。
中央	駐車場職員の誘導が、全く役に立っていない事が多々ある。かえって渋滞をまねいている時もある、改善が必要と感じる。
中央	駐車場が少ない点のみです。
みやこ	中央図書館の無料駐車時間を平日は(2時間→3時間)1時間程度延長して欲しい。また、2時間超は15分毎に料金を100円徴収しているが、30分毎又は50円にして欲しい。ただし、土・日は利用車の混雑を回避するため、現状の取扱いでよいと思う。
花見川	駐車場がある図書館で、利用者以外が駐車したため駐車できないことがある。駐車券を渡すなど対応してほしい。
花見川	駐車場を広く。
稲毛	稲毛図書館の駐車場は大変使いづらい。
稲毛	駐車場・駐輪場がバリアフリーといいながら、入り口に道路からの段差がある。
稲毛	駐車場及び道路が混雑時はとても危険。
若葉	ただ、駐車場が少ないのが気になります。
若葉	車で来場しても駐車場がない事。(いつもいっぱい)
若葉	若葉図書館のとなり(公社)の駐車場を使用できるようにしてもらいたい。
若葉	中央図書館は駐車場が有料で、すぐ時間がたってしまうので困る。
若葉	駐車場がせまい。
若葉	駐車場の満車の時が多い！
緑	駐車場の空きがないので困る時があります。
緑	いつも駐車場が足りなくて。(30分以上の事あり)
緑	土・日は駐車場が満車の時間帯が結構ある。可能であれば、祝日は開館してほしい。
美浜	中央の駐車場が利用しにくい。(混雑、危険)
西都賀	駐車場が少ない。
泉	若葉図書館は駐車できない。駐車時間を制限すべき。
泉	中央図書館の駐車場が満車で入館できない事が多々ある。
利用館名	<b>貸出・貸出数などについて 22件</b>
中央	CD・DVD・ビデオは貸出点数増やせないなら期間延長可能にして欲しい。
中央	CDのインターネットによる延長。
中央	貸出期間がもっと長いといいと思いました。
中央	1人10冊の貸し出しは多すぎ、次の人が借りられなくなってしまう。

## (別掲)Q.10記述

中央	CD・DVD・ビデオは貸出点数増やして欲しい。(最大4点、少なくとも3点)
中央	CD・DVDの貸出上限がもっと多い方がいい。
中央	CDの貸出上限を増やして欲しい2→4位まで。本・雑誌などは現状でいい。
中央	貸出数が15冊くらいあればよい。
中央	長期休館時は、貸出点数を増やして欲しい。(蔵書点検・年末年始など)
中央	本は10冊までは良いと思いますが、CDを2枚以上、出来れば5枚位まで貸して貰えれば有難いです。
稲毛	郷土資料関係の書籍の貸出制限が多すぎる。もう少し緩和すべきである。史書の充実を願う。
稲毛	雑誌(旧作)の貸出期間を長くしてほしい。
稲毛	AV資料の貸出限度2点は少なすぎる。書籍と同様10点にしてほしい。
稲毛	視聴覚資料(音楽CD)の一度での貸出本数が2枚なので、もう少し多くしてほしい。
稲毛	貸出や予約の件数が10点までというのはあまりに少なすぎます。たとえば、東京都荒川区では、貸出・予約ともに無制限。ここまでとは言いませんが、せめて30点くらいまでにすべきと考えます。
若葉	CD・DVDの貸し期間は2~3日で良いと思います。(特にCDは、パソコン等で記録ができるので)
若葉	CD・DVDの貸出数のUPを！(4作位で)
美浜	公民館の人が閉館時に貸出処理を。
西都賀	CDの貸出上限点数を増やしてほしい。
西都賀	図書10冊までの上限はこのくらいで良いと思うが、ビデオ・DVD2点までは少ないと思う。
あすみが丘	新刊本は予約しないと目にする事すらないし、予約数もかなり多いので、1年以内に刊行された本は、貸出期間を短くするなどして読みやすく(手に取りやすく)してほしいと思います。
あすみが丘	東京などに比べると貸出の数が少ない。
利用館名	<b>返却・返却ポストなどについて 14件</b>
中央	ブックポストをコンビニ等に置くのはどうでしょう。新しくなる千葉駅にもぜひ、地区図書館均一(開館時間等)のサービスは知らないが中央図書館は充実を。
中央	開館時も戸外のブックポストを開けておいて欲しい。
中央	千葉駅のどこかに返却ポストを設けてほしいです。以前、埼玉県戸田市に住んでいた時、JRの駅に図書館の本返却ポストがあり、非常に便利でした。
中央	横須賀市みたいに、駅の改札口に返却ポストができれば便利だと思います。
稲毛	美浜図書館にブックポストはあるのですか？ 以前、使おうとした時にわかりませんでした。
稲毛	返却ポスト開館時間でも利用できると便利。(返却のみの時)
美浜	返却ポストを公民館の外に。
美浜	返却ポストを公民館の外に。建物の外に設置してほしい。(共用施設の場合)
美浜	返却ポスト必要。
白旗	駅に本の返却BOXが欲しい。
白旗	返却用ブックポストが24時間365日使用できないのは不便です。いつでも返却できる様にしてほしいです。他の地域では24時間365日返却用ブックポストが使用できます。
打瀬	駅などに返却ポストを設置していただければ、会社員は返却しやすく、スムーズに回転すると思う。
打瀬	駅前に返却ポストがほしいです。
移動	移動図書館に他の図書館の本をお返しできればありがたいです。
利用館名	<b>ホームページなどについて 10件</b>
中央	インターネットHPを利用しますが、リニューアルしたのも、やはり使いにくいです。(予約終了後、また検索して予約カートから予約するとまた、ログインになるのが不便)
中央	インターネットでよく予約や検索をするが、作業の途中なのに急にログアウトされてしまい、何度もログインするはめになる。1度ログインしたら自分でログアウトする迄、続けられるようシステムを何とかしてほしい。
中央	図書館のサイトを、スマートフォンで表示されるバージョンを作って欲しい(現在も、スマートフォンで表示されるが、使い勝手が悪い)。代替案としてiPhone、アンドロイドの千葉市図書館専用アプリケーション作成し貸出等が行えるよう。
中央	ホームページ利用しづらい。会社のバナーが目立ってうざい。
稲毛	インターネットでの予約の使い方が不便。もっとシンプルに使いたい。
緑	HPが使いにくい。何度もパスワード入れてないといけない。検索しにくい。
緑	インターネットのプログラムに不満。
緑	ホームページの予約ログイン時に確認のダイアログが出過ぎ。
緑	ホームページをよく利用します。借りたい本を検索する時、タイトルや作者名を入力しても、なかなかヒットしません。何となく覚えているだけの入力では不十分なようです。"赤がわ次ろう"がいどうなしになります。
あすみが丘	千葉市図書館のHPは前の方がよかった。
利用館名	<b>行事などについて 5件</b>
中央	図書だけではなくCD、DVDの展示会があるとおもしろいと思います。CDの場合は視聴できたり、DVDの場合は一部を放映したり。(これは難しいか…)
中央	夏休みなどに、図書館内部を子ども達に見学させてくれる企画をみかけましたが、さらに回数を増やしていただけたら嬉しいです。できれば大人にも同様の機械を！
稲毛	千葉県の郷土資料史関係書籍の充実と、時には講座を開催してほしい。
緑	お話し会にきょうだいで来ている時は、一緒に入れてもらいたい。(1つしか年が離れていない)下の子供が不安で会に出られない時があったりします。
緑	蒼田にもお話し会的なものがあると嬉しいです。
利用館名	<b>複写について 4件</b>

中央	コピーサービス、請求手続きめんどろ、料金高い。(口頭要望済)
中央	コピーは、市中では5円コピーがある。安い方に交渉してほしい。
美浜	新聞コピーについて。新聞名、ページ、日付を書くことは要らないと思う。記入しなければいけないのはなぜですか。
白旗	資料取りのためカラーコピーを置いて欲しい。
利用館名	その他 104件
中央	いつも利用しています。満足度は10中9。
中央	カードを忘れた時も、借りられる様にして下さい。カード発行した際に、個人情報を確認しているのだから。
中央	サービスありがとうございます。とても助かります。
中央	サービスが過剰な部分も有るかもしれません。私のようにマナーを守れない利用者には、規制することが有ってもよいかも！？
中央	シリーズもので順番に読まなくてもいい場合、在庫があっても借りられないのは不満。
中央	とても満足です。いつもありがとうございます。本を郵送で返却できることを最近知りました。とてもありがたかったです。返却の時はメール便を利用しました。
中央	メモするための用紙(ノート)を有料でもあれば大変助かる。(ペンなども！！)
中央	何度か借りる本が無くなっていることがありました。セキュリティ強化も必要かと。
中央	間々、会話や雑音が気になることがある。受付も含め”静かに”する心掛けを徹底すべきと思います。
中央	気持ちよく利用させて頂いています。
中央	戸田市図書館には、乾電池(使用済)回収ボックスもあり、利用していた。千葉に来てから乾電池はゴミ回収に出しているが、ゴミ回収後、キッチンと乾電池は再利用されているのだろうか？
中央	今時、他の政令指定都市に設置されているデータベースが一つもない図書館はいかがなものか。早期に設置するべきである。
中央	子供とよく利用させて頂いています。
中央	私は時間があつたらいつも図書館に足を運んで居ります。読書が大好きで、テレビはあまり好きではないからです。老年になっても色々あたらしい知恵や知識をふやすことは、ボケ防止に最高です。職員の皆様も風邪など引かずがんばってください。再拝。
中央	自分の住んでいる町にこんな立派な図書館あるのはうれしいです。これからも利用したいと思います。
中央	十分良いと思います。情報発信(おすすめ)もあつて良い。
中央	新聞や週刊誌の閲覧に来る利用者は市民かどうかをチェックして欲しい。住民税を支払っていない人に利用させるべきではない。現に、浮浪者の休憩所になっている。新聞の閲覧は中止で良い。税の無駄遣いである。
中央	図書・資料が整理されていて、選び易く、館内も明るい。(照明)
中央	図書館として非常に使いやすい。地方図書館としては非常にすぐれている。
中央	千葉市ではないですが、千葉県立図書館を国立図書館に準ずるようなハー・ソフト面で充実してもらいたい。
中央	千葉市の図書館充実度はすばらしいです。私達の(四街道市)も設備と資料の充実度を希望していますが思うようにいきません。
中央	全国でもめずらしい程(市単位では)充実した良い図書館です。職員の方のより一層の努力をお願いします。
中央	全般的に利用しやすいと思います。
中央	大人から子供まで、みんなが安心して楽しむことのできる場所なのでとても満足している。
中央	大変、満足です！
中央	大変便利で満足しています。
中央	中央図書館はとても良いが、他の図書館も底上げしてほしい。
中央	中央図書館は現状でも満足です。
中央	本棚は死角が多いので犯罪が起こってもおかしくない。
中央	貸出の順番、前の人によって、他の受付の方が早い時がある。2階など一応、一列方式をとってはいるが1階は以前のま。完全に一列方式にしてほしい。
中央	車で中央図書館へ行かずとも近くの公民館で実際に本を手にとれてよい。
みやこ	Q4の答えの補足-オ 図書がたまらないことがよい。
みやこ	いつも利用させて頂きありがとうございます。なかなか本を買うとなるとたいへんですがすごく勉強少し興味があることでてがるに借りる事ができるので大変役に立っています。
みやこ	いつも利用してます。本もサービスもすごくいいです。いつもありがとうございます。
花見川	一般の人の不用本の寄付コーナーを設けて再利用。
花見川	1冊貸出ごとに資料整備金として、大人50、小人10。(サービスはタダではない)
花見川	Q6について、花見川図書館しか利用していないので全体はわからない。
花見川	何時も楽しく見せて頂いて居ります。
花見川	家族で利用しています。図書館があつて良かったです！
花見川	皆さん親切で感謝してます。
花見川	近所に図書館があつて、気軽に借りられる事は、とても幸せな事です。感謝しています。
花見川	図書館愛好者のつどいを開催する。
花見川	地区図書館すべて同一のサービス(開館時間等)ではなくてよい。すべての図書館で委託されていないことは安心して利用できる。これからも望む。
花見川	毎日の生活の中で度々利用しています。今後、年令がいくとともますます利用していきたいと思うので、財政きびしい折ですが、いろいろと工夫して、図書館の縮小ということのないようによくおねがいします。
稲毛	我家にある私用の本を処分したいのですが、図書館で引き取っていただけるのでしょうか？(書籍・CD等)
稲毛	いつもありがとうございます。

## (別掲)Q.10記述

稲毛	いつも快適に利用させていただいています。これからもよろしく願います。
稲毛	いろいろな本が気軽に読むことができて助かります。
稲毛	ボランティア募集の有無が不明。
稲毛	気軽な雑誌や日常生活についての本など、楽しませていただいているので、ほかについての深い感想がないです。
稲毛	住民票・届等同時利用(住基カード)ができるようにしてほしい。
稲毛	図書スペースの節約になる(老境に入ったので持ち物を増やしたくないため)ので図書館を利用している。
稲毛	積極的に利用しています。ありがとうございます。
稲毛	千葉市の図書館サービスを知り、利用してから老後(主人70才、私65才)の生活にリズムが出来、本を通して少しずつ老人について学び充実した日々を送らせていただいているように思います。
稲毛	全体的に利用している稲毛図書館のサービスには満足しております。
稲毛	大変感謝しています。
稲毛	満足。
稲毛	広報誌の配布が少ない。すぐなくなる。
若葉	ありがたく利用している。
若葉	概ね不満なく利用しています。
若葉	携帯小説の設置。飲食をOKにしてほしい。
若葉	現状で可。
若葉	雑誌とCDを楽しんでいます。
若葉	私がまだ20代の若くて、やせていたころ、図書館15分前にすてきな音楽が鳴って“お忘れものなどありませんように”とうつくしい女性の声流れました。
若葉	私にとって、いつも図書館は本当に生活になくてはならない場所です。今はすっかり、かんろくがつき、立派な5才の男の子のおばあ様です。昔のような純粋な気持ちも可れんな気持ち、みじんもないです。
若葉	若葉図書館で、学習する子供達が、10年、20年後、日本の為、やくにたつ、よい人間に育つように。お人柄も良く、人間性もよい豊かな人材に育つように！
若葉	大変よいです。
若葉	大満足で若葉図書館を利用させて頂いております。冬だというのに、2階の勉強室はこもれ日のさす別世界のように、大変居ごちのよい場所です。鳩がときどき来て、青空の下、平和です。ず～と昔、まだ娘時代のころ、思い出します。
若葉	平成24年厳しく本当に寒く、雪国の方々は3mもの大雪で、雪おろし、雪かきが大変。旨、千葉、高齢のおひとり暮らし、70才80才以上で、本当に毎日不安な眠れない、大変厳しい中生活している様子をテレビでみると、本を読んだり、図書館へ通えるだけで、本当に私共幸福です。
若葉	満足。
緑	「絵本の時間」のような教室があると、子どもの為にも親の私たちの為にもとても良いです。もっとあると尚いいです。
緑	現状維持でお願いします。
美浜	県内、他市や他地方の資料も借りることができると利用範囲が広がる。
美浜	④のことは知らなかった。知っていたら他の図書館も足をのばして、歩きたいです。
美浜	アンケートの項目(Q1～Q10)は多すぎます。Q1～Q5にしぼるべきです。
美浜	いつも、ご丁寧に対応して下さり、ありがとうございます。娘と図書館に来るのが楽しみです。親子で本が大好きになりました。
美浜	いつもありがとうございます。
美浜	よく利用しています。大変便利だと思います。
美浜	対応は良いです。
美浜	幕張をよく利用します。親切な対応に感謝しております。
美浜	満足してます。
美浜	良く運営されている。
白旗	ハーモニープラザ情報資料室や、アジア経済研究所図書館、県内各大学(放送大学も含む)各種学校図書館とも相互貸借などの連携が取られれば尚良いと思う。(同じ書籍・資料の重複購入も避けられ、経費節減にもなるのでは?)
白旗	いつもありがとうございます。
白旗	職員の方、応対に感謝しております。健康で元気に頑張ってください。
白旗	大人でも「おはなし会」に参加できる時がよいと思います。図書館はよく利用しますが、今回のアンケートは2、3日行く日がずれていたら知らずに終わってしまいました。形式的ではなく、本当に図書館をよりよく利用してほしいとするならばアンケートの期間も考えてもらいたいです。
花見川団地	いつも、ありがとうございます。
花見川団地	いつも利用させて頂いて、ありがたいと思っております。
花見川団地	よくやってくださっていると感じています。
花見川団地	図書館があり、大変有難いです。どうもありがとうございます!!
西都賀	絵本の貸し出しやおはなし会などとても子どもが喜んでおり、助かっています。
西都賀	現状で満足しております。
西都賀	大体において満足しています。
泉	主に泉分館を利用してます。公民館と隣接の為、ボランティア講座とか掲示してもらいたいナアと思います。
あすみが丘	図書館で変化を嫌がるのだろうかと思う。他の人とも話した事があったが、変化がいつも違う方に向いてる。
土気	それ以外の図書館のサービス・質等には満足しています。
土気	良く利用させていただいており、大変助かっています。
打瀬	予約資料のメールが日曜17:00頃届くことが多く一週間待つのが残念。

打瀬	いつも貸出状態になっていて書棚で一度も見かけない本がある。延滞なのか？
打瀬	助かっております。
移動	いつもありがとうございます。移動図書館が自宅近くまで来て頂けるのが助かります。
移動	移動図書館、感謝していますが、天気が心配です。満足です。
移動	好きな本を沢山借りれるので本を買わなくてすむようになった。
移動	職員の皆様には、お世話になり、感謝しております。月2回の移動日が楽しみです。

Ⅲ調査票

ご利用のみなさまへ

『千葉市図書館 利用アンケート調査』へのご協力をお願いします。

いつも千葉市図書館をご利用いただき、誠にありがとうございます。お忙しいところお手数ですが、ぜひみなさまのご意見、ご要望をお聞かせください。

なお、ご回答いただいた情報はアンケート調査集計以外の目的では使用いたしません。



平成24年2月 千葉市図書館

**図書館利用アンケート 調査票** ※該当する数字に○をお付け願います。

Q1.利用している千葉市の図書館をお答えください。(複数回答：可)

16とお答えの方は( )に公民館名をご記入ください。

1	中央図書館	2	みやこ図書館	3	花見川図書館	4	稲毛図書館
5	若葉図書館	6	緑図書館	7	美浜図書館	8	白旗分館
9	花見川団地分館	10	西都賀分館	11	泉分館	12	あずみが丘分館
13	土気図書室	14	打瀬分館	15	移動図書館		
16	公民館図書室( )						

Q2.次の図書館サービスの利用頻度をお答えください。

※印の項目は市内に在住、在勤、在学の方に限ります。

		よく 利用する	ときどき 利用する	ほとんど利 用しない	利用し ない	知らな かった
ア	図書の貸出し(本・雑誌など)	1	2	3	4	5
イ	視聴覚資料の貸出し(CD・DVD・ビデオなど)	1	2	3	4	5
ウ	予約サービス	1	2	3	4	5
エ	検索機(OPAC)による検索	1	2	3	4	5
オ	催し物(おはなし会・講座など)	1	2	3	4	5
カ	障害者サービス	1	2	3	4	5
キ	本・雑誌・新聞などの閲覧(調べもの含まず)	1	2	3	4	5
ク	資料を利用したの調べもの	1	2	3	4	5
ケ	レファレンスサービス(職員への相談)・本の問い合わせなど	1	2	3	4	5
コ	視聴覚資料の視聴	1	2	3	4	5
サ	閲覧席の利用	1	2	3	4	5
シ	※有料宅配サービスの利用	1	2	3	4	5
ス	図書館ホームページの利用	1	2	3	4	5
セ	※インターネットによる予約・貸出期間の延長	1	2	3	4	5
ソ	※千葉市にない資料を県立図書館等から取り寄せるサービス	1	2	3	4	5
タ	図書館資料の複写(コピー)サービス	1	2	3	4	5
チ	どこで借りてもどこでも返せるシステム	1	2	3	4	5
ツ	返却用ブックポストの利用	1	2	3	4	5

Q3.次の項目の満足度をお答えください。

		満足	やや 満足	やや 不満	不満
ア	資料の充実度	1	2	3	4
イ	貸出点数の上限(図書10冊・CD・2点、ビデオ・DVD合わせて2点)	1	2	3	4
ウ	予約件数の上限(図書10冊・CD・4点、ビデオ・DVD合わせて4点)	1	2	3	4
エ	検索機(OPAC)の使いやすさ	1	2	3	4



		満足	やや満足	やや不満	不満
オ	職員への調べもの相談	1	2	3	4
カ	開館時間・開館日数	1	2	3	4
キ	図書館施設、読書環境	1	2	3	4
ク	駐車場・駐輪場	1	2	3	4
ケ	職員の窓口対応	1	2	3	4
コ	職員の資料に対する知識	1	2	3	4

Q4.図書館を利用して、良かったことをお答えください。

		おおい にある	わりと ある	ときど きある	ほとん どない	全 く ない
ア	学習・仕事・生活に役立つ	1	2	3	4	5
イ	興味が持てる図書や視聴覚資料などに会える	1	2	3	4	5
ウ	催し物などで地域の人との交流の場となった	1	2	3	4	5
エ	図書購入代が節約できる	1	2	3	4	5

Q5.千葉市の図書館の開館日・開館時間の拡大として望むものをお答えください（2つまで）

1	地区図書館・分館の祝日開館
2	地区図書館・分館の月曜日開館
3	地区図書館・分館の開館時間の延長
4	中央図書館の土・日曜日、祝日の開館時間の延長
5	中央図書館の月曜日開館
6	現状のままでよい

Q6.千葉市全体の図書館サービスに満足していますか、お答えください。

1	満足	2	やや満足	3	やや不満	4	不満
---	----	---	------	---	------	---	----

Q7.あなたの性別をお答えください。

1	男性	2	女性
---	----	---	----

Q8.あなたの年齢をお答えください。

1	10代	2	20代	3	30代	4	40代
5	50代	6	60代	7	70歳以上		

Q9.あなたのお住まいの地区をお答えください。

1 2 3とお答えの方は（ ）内もご記入ください。

1	千葉市中央区	2	千葉市花見川区	3	千葉市稲毛区	4	千葉市若葉区
5	千葉市緑区	6	千葉市美浜区	7	四街道市	8	八街市
9	習志野市	10	八千代市	11	市原市		
12	1~11以外の千葉県内（市町村名： ）			13	千葉県外（都道府県名： ）		

Q10.千葉市の図書館サービスについて、満足・不満とする理由やご意見・ご要望がありましたら、自由にご記入ください。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

ご記入頂いたアンケート調査票は2月10日（金）までに、各図書館・分館のアンケート回収箱に入れるか、職員にお渡しください。

ご質問等がありましたら、各図書館・分館までお問い合わせください。

**発 行**            **千葉市図書館**  
**発行年月**       **平成 25 年 1 月**