

令和4年度小田原駅東口図書館利用者アンケート結果

□実施日：令和4年11月28日（火）～12月27日（火）

□対象：小田原市立小田原駅東口図書館来館者

□実施場所：小田原駅東口図書館

□実施方法：アンケート記載テーブルに、アンケート用紙、筆記具、回収箱を設置。

閲覧席、総合カウンター、おはなし会等でアンケート用紙を配布。

□回収数： 175 枚

【1】あなたの年齢

①10歳未満	②10代	③20代	④30代	⑤40代	⑥50代	⑦60代	⑧70代以上	未記入
10	51	18	16	17	18	22	23	0
5.7%	29.1%	10.3%	9.1%	9.7%	10.3%	12.6%	13.1%	0.0%

【2】あなたのお住まい

①小田原市	②その他	未記入
142	29	4
81.1%	16.6%	2.3%

その他明細

開成町5	横浜市4	大井町3	二宮町1	大磯町1	横須賀市1	栃木県1
秦野市5	南足柄市3	松田町2	箱根町1	伊勢原市1	三島市1	

【3】来館方法（複数回答可）

①徒歩	②電車	③バス	④自転車・バイク	⑤車	未記入	回答数
90	82	12	26	8	0	218
41.3%	37.6%	5.5%	11.9%	3.7%	0.0%	

【4】来館頻度

①ほぼ毎日	②週1～2回	③2～3週間に1回	④月1回程度	⑤初めての来館	その他	未記入
19	77	35	24	9	10	1
10.9%	44.0%	20.0%	13.7%	5.1%	5.7%	0.6%
その他明細						
2回目2	週4～5回1	2ヶ月に1回1	テスト期間は ほぼ毎日1	未記入1		
3回目1	月2回程度1	不定期1	テスト期間1			

【5】利用時間帯

①午前	②午後	③午後5時～7時	④午後7時～9時	⑤特に決まっていない	未記入
32	58	22	16	47	0
18.3%	33.1%	12.6%	9.1%	26.9%	0.0%

【6】来館の目的（複数回答可）

①本・雑誌 新聞を読む	②本・雑誌を 借りるまたは返す	③本・雑誌を 予約する	④調べものをする	⑤インターネットの 利用	⑥その他	未記入	回答数
79	77	11	25	5	82	1	280
28.2%	27.5%	3.9%	8.9%	1.8%	29.3%	0.4%	
その他明細							
勉強・自習61	原稿書き・執筆3	子どものイベント1	時間調整1	提出書類等の記入1			
閲覧席利用4	仕事1	おはなし会1	借りた本を ゆっくり読む1	未記入8			

【7】図書館所蔵の一般書・一般雑誌の種類や数について

①満足	②やや満足	③どちらとも いえない	④やや不満	⑤不満	未記入
81	38	31	17	3	5
46.3%	21.7%	17.7%	9.7%	1.7%	2.9%

【8】図書館所蔵の児童書・児童雑誌の種類や数について

①満足	②やや満足	③どちらとも いえない	④やや不満	⑤不満	未記入
62	22	57	1	1	32
35.4%	12.6%	32.6%	0.6%	0.6%	18.3%

【9】自動貸出機について

①満足	②やや満足	③どちらとも いえない	④やや不満	⑤不満	⑥利用したことがない	未記入
84	25	19	1	0	37	9
48.0%	14.3%	10.9%	0.6%	0.0%	21.1%	5.1%

【10】予約本コーナーについて

①満足	②やや満足	③どちらとも いえない	④やや不満	⑤不満	⑥利用したことがない	未記入
65	22	25	1	1	46	15
37.1%	12.6%	14.3%	0.6%	0.6%	26.3%	8.6%

【11】館内表示のわかりやすさについて

①満足	②やや満足	③どちらとも いえない	④やや不満	⑤不満	未記入
89	44	30	6	2	4
50.9%	25.1%	17.1%	3.4%	1.1%	2.3%

【12】図書館員の対応や説明について

①満足	②やや満足	③どちらとも いえない	④やや不満	⑤不満	未記入
129	35	5	1	3	2
73.7%	20.0%	2.9%	0.6%	1.7%	1.1%

【13】HPについて

①見たことがある	②知っているが 見たことがない	③知らない	未記入
95	28	50	2
54.3%	16.0%	28.6%	1.1%

【14】①と回答の方

①満足	②やや満足	③どちらとも いえない	④やや不満	⑤不満	未記入
38	31	19	5	2	80
21.7%	17.7%	10.9%	2.9%	1.1%	45.7%

【15】ツイッターについて

①見たことがある	②知っているが 見たことがない	③知らない	未記入
10	13	140	12
5.7%	7.4%	80.0%	6.9%

【16】①と回答の方

①満足	②やや満足	③どちらとも いえない	④やや不満	⑤不満	未記入
5	2	3	0	0	165
2.9%	1.1%	1.7%	0.0%	0.0%	94.3%

【17】イベントの参加について

①ある	②ない	③未記入			
22	133	20			
12.6%	76.0%	11.4%			
参加イベント名					
おはなし会6	クリスマス おはなし会1	工作会1	朗読会1	おすすめ本1	未記入6
小暮次郎展2	紙芝居道場1	一日図書館員1	ボランティア講座1	プレオープン イベント1	

【18】 イベントの内容について

①満足	②やや満足	③どちらとも いえない	④やや不満	⑤不満	未記入
15	5	0	0	0	155
8.6%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	88.6%

【19】 希望イベント

①記入有	②未記入
21	154
12.0%	88.0%

【20】 自由意見

①記入有	②未記入
84	91
48.0%	52.0%

【19】 希望イベント

年代	意見
10歳未満	京王線の写真の展示をしてください。
	いきたいけど時間がない。
	クリスマスコンサートや豆まきなど、季節のイベントがあったら嬉しいです。
	外国の鉄道の写真展をしてください。
10代	子ども向けのイベント
20代	ジャズ、ピアノ、ブルース、民族音楽の個人演奏をオープンマイク形式でやってもらおうと有難いです。
30代	工作のイベント
	JRの子どもイベントが楽しかったです。子ども向けの作家さんのイベントがあると嬉しいです。
	手遊びを教えていただけるイベント
40代	朗読会
	以前にやっていたイースターエッグのたまご探しのような子どもが楽しめるイベントを今後もよろしくお願いします。
	生物展
	小田原と言えばやっぱり城と北条氏でしょう～。今後は参加したいです。
	用紙についてのイベント（紙の歴史）最古のスケッチブックはどのように生まれたか。小田原と紙の歴史。
	映画の上映会
	小学生向けのイベントに今後も参加したいです。
50代	地元周辺のお祭りや方言、今昔の暮らしの様子、地名の由来など忘れ去られていることを企画してほしいです。
60代	人気作家フェアを開催して欲しい。
	仕事をしているので、なかなか参加できないが、一度参加してみたいです。
70代 以上	映画（名画）
	小暮次郎さんの展示会、懐かしかった。これからも古きよき頃の <small>小田原</small> 写真、絵画展を期待しています。

【20】自由意見

[好意的意見]

年代	意見
10代	いつもありがとうございます。（同様意見4件）
	図書館も本もきれいで、とても使いやすいです。ティーンズ向けのおすすめ本などよく借りています。
	ここの図書館大好きです。
20代	いつも心地良い図書館サービスを提供してくださり、ありがとうございます。
	いつもありがとうございます。
	観光で宿泊しに来ました。時間ができたため勉強のために利用させていただきました。ありがとうございました。
30代	子ども向けに色々とイベントを開催していただき、いつも楽しませてもらっています。また館内のレイアウトも工夫されており、子どもがゆっくり過ごせるようになっていて、とても助かっています。スタッフの方々も皆さんとても親切にして下さり、有難く、いつも気持ちよく利用させてもらっています。
	いつも気持ちよく使わせていただいています。
40代	子どもと利用する度におすすめの絵本を紹介していただき、娘もとても喜んでいます。おはなし会での手遊びも娘が楽しみにしています。
	この図書館大好きです。小田原に来たら必ず寄りたい場所です。駅に近い。好きな小説も蔵書している。今後も応援してます！
	とても良かったです。子ども達も楽しそうでした。
50代	いつもありがとうございます。週1回小田原に用事があるときの午前中に利用させていただいてます。図書館員の方々が皆さん親切で快適に過ごせます。空調もちょうどいいです。
	いつもありがとうございます。時間帯などお休みも含めて使いやすい図書館だと感謝しています。
	スッキリしていてとても過ごしやすいです。ありがとうございます。
	新しい本が多いのが嬉しいです。年数が経つと情報が古くなることも多いので。その一方、ジャンルによっては所蔵が少なく感じることもあり、そういうものは逆に中央図書館の方が揃っていたりしますので、主に2つの館を交互に利用しています。スタッフの方は挨拶や目礼をして下さって、感じのよい方が多いと思います。トイレもきれいになっていて（新しいのもありますが、掃除がいき届いてます）気持ちよく使えます。
	お城が見えるテラスは正直最高です！（妻にもPRしておきます）
	駅近で動線もよくとても素晴らしい図書館です。スタッフの節度、清潔感があり次回も来たくになります。
60代	駅近にできて大変便利に利用させていただいてます。
	とりあえず、自分が読みたい本があり、嬉しい限りです。
	駅に近くとても便利で長い時間開いているのでとても助かります。また、返却も駅の市の窓口にもあり、忙しい時などわざわざ図書館まで来なくても返却できるので利用しています。新しい本もあり、とても楽しく読んでいます。
70代以上	大変有りがたい存在です。学ばせていただけますし、職員の方も親切に対応してください。
	素晴らしい図書館です。満足して来館させていただいております。一市民としても！
	いつもありがとうございます。司書の方達のご対応に感謝しております。
	明るく清潔で対応も親切で来館するのが楽しいところです。
	すべてに満足していますので特にありません。図書館員様が親切で対応が素晴らしく感謝しております。
	体が不自由な私に的確に対応して下さい、感謝しています。

[蔵書に関する意見]

年代	意見	今後の対応
10歳未満	『ようかいのこあずかります、そだてます』もいれてください。	蔵書構成を考慮し、選書の参考とする。
10代	羊毛フェルト（裁縫）の本を置いてほしい。	
	もっと児童書を多くする。（角川つばさ文庫、青い鳥文庫など）	
	ハムスターの本を増やして欲しいです。	
20代	『今夜、世界から恋が消えても』一条岬著（メディアワークス文庫）を置いてほしい。『Myoujo（明星）』など若い世代が読む雑誌をおいてほしい。	専門書の種類にもよるが、選書基準により東口図書館で専門書を所蔵するのは難しい。
	スペースの問題で難しいとは思いますが、専門書の数が増えたらいいと思います。	選書基準により、参考書は取り扱わない。
	大学生向けの物理、数学の参考書があるとうれしい。	選書の参考とする。
30代	思潮社現代詩手帖を取り扱ってほしい。	定番の小説も含め選書中。今後も増やす予定。
50代	小説の文庫本の蔵書をもう少し増やしてほしいと思います。	「産経新聞」は取扱いあり。「正論」は中央図書館で取扱いあり。
	産経新聞を入れてほしい。「正論」を入れてほしい。（ねつ造報道の朝日系の雑誌、週刊誌が多い）	PC関連本は増やしている。専門書以外の医学書も増やしていく予定。
60代	PC関連本、医学書に関して増やしていただければOKです。	雑誌、新聞の書評も参考に選書を行っている。
	書評にでている本があるか検索してもヒットするのは2割ほど。話題の本の充実を望みます（予約が集中する本を複数そろえるより、話題の本の充実を望みます）。	
	新刊が少ないように思います。	
70代以上	もう少し本の冊数が多いといいな～と感じます。	新刊（新着）はすぐに貸し出されるので、少なく感じてしまう可能性がある。
	一般書が少ない！	予算に合わせて徐々に増やす予定。
	電子図書をふやしてほしい。	
	読み終えた文庫本（新品同様）を蔵書に受け入れてもらえないでしょうか。	受入基準に合った寄贈本は受け入れている。

[施設・システムに関する意見]

年代	意見	今後の対応
10代	夏などの気温が高い日だと図書館内の気温が高く、湿度が高い。エアコンの効きをもう少し良くして欲しい。	室内温度を確認しながら調整をしているが、利用者からの要望があった場合はすぐに対応をする。
	土曜・日曜の9時までやってほしい。しかし大変なことはわかってるので、いつも開館していることに感謝しています。	図書館の利用状況、要望等により、中央図書館が判断を行うが、当面開館時間の変更の予定はない。
20代	本のリクエスト申請がウェブでできるようになったりとか…検討だけでも！（小田原図書館利用者という証明が難しいか？OPACからならそこはクリアできそう）	リクエストの性質上、実現は難しが、今後の課題として中央図書館に報告する。
	・CDを予約して小田原駅東口図書館で受け取りたい。・図書館カードの情報をFelicaに書き込んでモバイルSuicaのようにタッチで手続きしたい。マイナンバーカードでも。	・東口図書館でAVを取り扱う予定はない。 ・Felica、マイナンバーカードの活用は今後の検討課題として、中央図書館に報告する。
30代	暖房をもう少し強めて暖かくして欲しいです。	利用者の声も聴きながら、状況に応じて設定する。

[施設・システムに関する意見]

40代	今まで借りた本の履歴をPCで確認することはできますか。	図書館HPにログイン後、My本棚で確認可。
	市内の図書館にない本のリクエストもネットから予約できるようにして欲しい。それが無理ならせめてメールからリクエストできるようにして欲しい。リクエスト本を借りる時のファスナー付袋は返却時に忘れる、かさばるのでやめて欲しい。今は取り外しできるシール等もあるので、区別するためなら他の方法にしてほしい。	市内にない本のネットでのリクエストについては、小田原市だけでは決められないので、ご意見として承る。ファスナー付袋の使用については、ご意見として中央図書館に報告する。
	電子図書館をもっと告知してもいいと思います。できれば同時接続の上限を設けたらどうでしょう。	
50代	いまだに新しいインターネットの操作にまごつく。以前の方法になれていたせいか。	—
	・ゴミ箱を設置してほしい。・自動返却機が作動しなくて返却のカウントがされないことがたまにある。機械のメンテナンスができないなら廃止してほしい。	・ゴミは持ち帰りを基本としているため、ゴミ箱の設置は行わない。・返却ポストに返却された本は、すぐにカウンターでも返却処理を行っている。返却機の調整は行っている。
	東京はCDの貸出、喫茶コーナー等が充実していたので、もし可能であれば助かります。確認はしていませんが、東京は区内であればA図書館で借りたものをB図書館で返却OKでしたが、もし採用されていなければ検討いただければ幸いです。A図書館（自宅近隣）に在庫がないCD、本について他の区内の図書館に在庫があれば取り寄せていただけるサービスがありましたが、もし採用がなければ検討いただければ幸いです。	東口図書館でAV資料は取り扱わないので、AV資料に関しては中央図書館をご利用いただく。本の返却については、市内の図書館、図書施設、アークロードで返却可能。
60代	パソコンを使用する専用スペースを作ってください。	閲覧席はパソコン使用可なので、専用スペースをつくる予定はない。
	飲食スペースの換気をより良くしてもらえるとありがたい。	ミナカ小田原担当者と相談し、調整が可能ならば調整を行う。
	Wi-Fiのodawara-libに接続してもすぐにodawara-lib (tourist)に接続されてしまい、こちらはWi-Fiに接続できません。何とかならないでしょうか。現状のWi-Fiでは実用になりません。	最初にodawara-lib (tourist)で接続した可能性があるのも、あらかじめodawara-iib_slに接続することによりWi-Fiの利用は可能。
	本の借りられる（カード作成）人の制限をもう少し広げてください。神奈川県全体ぐらいできる様ご検討ください。	それぞれの自治体の考えもあるので、中央図書館に報告する。
70代以上	テラスが日当たり良く、暑い時があります。その他は快適です。時おり見て頂けると嬉しいです。	室内温度を確認しながら調整をしているが、利用者からの要望があった場合はすぐに対応をする。
	年寄りにつき返本を忘れることがある（故意ではない）。納期切れの本があると新しく借りられない→これは改正すべき（この本にリクエストがあれば別だが）。このような処置をするのは、小生が知っている限り小田原のみである。県立、秦野、山北、南足柄、開成、大井の各図書館（室）は貸出枠内であればOK⇒早急に是正されたし。（同様意見1件[50代]あり）	自治体の考えもあるので、中央図書館に報告する。
	願わくは、ホームページの検索について、近い将来、もっとファジーな対応（例えば犬の本を入力すれば、本のカテゴリー順に表示されるような方法はできないものではないでしょうか。	システム管理会社との調整も必要なので、中央図書館に報告する。
	お城の旧小田原市立図書館の本の一部が東口図書館にあります。他の本は予約できないのでしょうか。インターネットで中央図書館のホームページから検索していますが出て来ません。	OPACで検索できない本の貸出、予約はできない。

[閲覧席に関する意見]

年代	意見	今後の対応
10代	2時間以上の利用を可能にしてほしい。	申込制と時間制限は引き続き行うが、来年度（令和5年度）より、利用時間は変更する予定。
	席をもっと増やして欲しい。	
	机の利用時間を空いているときは延長可能にしてほしいです。	
	荷物入れが中途半端な大きさに使いづらい上に、邪魔なので貸出式にもらえるとうありがたいです。	
	1人2時間ではなく、無制限にして欲しいです。もしくは3、4時間でも良いです。2時間はあっという間で悲しいです。もっとこの素晴らしい図書館を使い続けていきたいです。	
20代	閲覧席の時間をもう少し増やしてほしいです。	
	もう少しだけ座席の利用時間を延長してほしいです。	
	申込制閲覧席の利用時間を延長してほしい。最大2時間までだと調べ物をする際など特に短く感じてしまう。時間無制限にしてしまうと、適切に利用できない恐れもちろんあると思うので、混雑状況に合わせて、30分単位、1時間単位で延長できる仕組みがあると有難い。いつも心地良い図書館サービスを提供してくださり、ありがとうございます。	
	閲覧席が空いているときは利用を延長できるようにしていただきたいです。	
	1日に2時間しか閲覧席が使えないのが残念。	
30代	席が空いているときは再度受付をして、席を使用できるようにしてほしい。（一人1回ではなく）	
	座席利用時間を延ばす、もしくは延長できるようにしてほしいです。	
40代	壁、窓側の机を2時間とはいわず、空いてる時間は使えば助かります。	
	閲覧席のしきりをせめて半透明にしてください。	
	閲覧席を自由に使えたら有難いです。私の好きな席に座りたい！	
50代	閲覧席の利用制限が疑問。	
	閲覧席の利用時間は2時間でかまわないが、1日に複数回利用ができるようにして欲しい。	
	閲覧席の利用制限（時間制）は是非続けていただきたいと思います。これがないと（自分を含めて）いつまでもねばっている人がいて、他の人が使えなくなるからです。	
	可能であれば勉強できる時間を増やして欲しいです。2時間→3時間など	
60代	コロナが終息したころ、利用時間は3時間程度に延ばしていただければ、時間をそんなに気にすることなく落ち着いて勉強ができます。	
	申込制閲覧席の時間を（2時間限度から）3時間に拡大してほしい（2時間での閲覧ではすこし消化不良の時間となる）。	
70代以上	空いている時間帯（午前中とか）は、使用時間を3時間に延ばしてほしい。	

[苦情]

年代	意見	今後の対応
10歳未満	もうちょっとわかりやすくしてほしい。	どの部分かわからないので、対応が難しい。
10代	自習スペースの座席番号がわかりにくい。（どこら辺にどの番号があるかわかりやすくしてほしいです）	閲覧席の利用申し込みがあった場合、まずはマップなどで案内を行う。表示は検討する。
	図書館員が冷たく接しにくい。	接遇に関しては、教育を徹底する。
30代	絵本の場所が少し分かりにくい時がある（マップをもう少し増やして欲しい）。	マップを置く場所を増やす。表示は検討する。
60代	以前にもアンケートに参加しようと思ったが、どこにあるかわからなかった。入口でわかりやすいようだが、案内にどこにあるかまで（コーナーがある場所）表示されているとありがたい。イベントのことも図書館内でももう少し目立つ表示があると気づきやすいかと。	来年度のアンケートの際は、表示内容、貼り出す場所などを検討する。
	新刊の週刊誌を長時間占有する人がいて、読み終わったら棚に返すように「うながす」ようなことをやってほしい。	本、雑誌の読書時間に制限を設けるのは難しいため声掛けは行わない。新刊の雑誌を2冊以上抱え込んでいるようであれば、声掛けを行う。
50代	館内で大声、会話、電話通話、そのマナーモードを明確にして良質な環境になることを望みます。	他の利用者に迷惑がかかるような会話については、声掛けを行っている。今後も引き続き行う。
70代以上	時々図書館利用でなく、お喋りに来てる人や煩わしい人がいるので、それとなく注意してほしい。	
	周りの人の話し声がうるさいときがある。とにかく図書館ですので、静寂さが望ましいです。	
	受付での来訪者の会話が、近くの閲覧者、座席利用者にとってうるさい。	

[その他意見]

年代	意見	今後の対応
10代	できれば一般向けの本のおすすめコーナーがあると良いです。	展示等で、おススメ本を行う。
30代	ハロウィンの時の絵本の中から赤い鳥のシールを探すイベントがとても楽しかったようで、大変かと思いますが、また同じようなイベントがあれば嬉しいです。	来年度以降の開催も検討する。
	文具の販売があれば非常に助かります。	図書館で文具販売などの販売予定はない。
	ツイッターの写真が暗めで（特に館内でのツリー撮影など）もったいないです。	ツイッターにアップする写真は、明るさに注意して撮影を行う。
40代	荷物が多いのでカウンターで預かってくれると助かります。	セキュリティ、カウンタースペースの観点からも、一般利用者の荷物の一時預かりは難しい。
	自習室の時間がよくわからないのですが、平日17時以降は自習席かつ時間制限がないのでしょうか。	閲覧席、学習室の利用時間に関しては、来年度以降変更の予定。
60代	スムーズに見たい本（予約した本）が届くと良いのですが、読んでいる人が多いので残念です。	—
70代以上	自分はボランティアガイドをしているため、小田原の歴史についての情報を得るために東口図書館を利用している。以前城址公園内の図書館には小田原の歴史に関するコーナー（室）があり、非常に便利であり利便が高かった。現在はかもめ図書館に移ったため不便になった。出来れば当時のコーナーのようなスペースがあるとありがたい。無理だろうが期待している。（一部の資料でもあればありがたい）	スペースの関係で、東口図書館にスペースを設けるのは難しい。レファレンス等で、中央図書館の資料をご案内する。
	ホームページを作られて情報を流して欲しい。メールマガジンとか。かもめ図書館の情報をもっと見たい。	ホームページはすでにあるが、情報についてはご意見として参考にする。