

令和5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5年11月29日（水）～12月27日（水）

□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： 217 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
9	92	12	9	13	15	29	36	2
4.1%	42.4%	5.5%	4.1%	6.0%	6.9%	13.4%	16.6%	0.9%

【2】あなたのお住まい

①小田原市	②その他	未記入
159	57	1
73.3%	26.3%	0.5%

その他明細

秦野市12	茅ヶ崎市5	二宮町2	横浜市2	大井町1	沼津市1	板橋区1
南足柄市8	箱根町4	松田町2	伊勢原市1	平塚市1	大田区1	
開成町5	湯河原町3	厚木市2	大磯町1	熱海市1	町田市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
92	115	17	25	10	2	261
35.2%	44.1%	6.5%	9.6%	3.8%	0.8%	

【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
21	93	60	27	4	11	1
9.7%	42.9%	27.6%	12.4%	1.8%	5.1%	0.5%

その他明細

3ヶ月に1回2	定期テストの度1	テスト期間1	年2回1	月に1～2回1
必要な時はほぼ毎日1	月2回位1	2回目1	平日1	

【5】利用時間帯（複数回答可）

①午前	②午後	③午後3時～5時	④午後5時～7時	⑤午後7時～9時	⑥特に決まっていない	未記入	回答数
58	53	59	58	53	50	0	331
17.5%	16.0%	17.8%	17.5%	16.0%	15.1%	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閲覧席	⑦その他	未記入	回答数
70	84	11	19	5	105	31	1	326
21.5%	25.8%	3.4%	5.8%	1.5%	32.2%	9.5%	0.3%	

その他明細

勉強（自習室）28	執筆等3
イベント参加1	

【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
85	63	40	19	2	8
39.2%	29.0%	18.4%	8.8%	0.9%	3.7%

【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
58	44	79	4	0	32
26.7%	20.3%	36.4%	1.8%	0.0%	14.7%

【9】蔵書についての自由意見

①記入有	②未記入
49	168
22.6%	77.4%

【10】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
130	59	18	6	0	4
59.9%	27.2%	8.3%	2.8%	0.0%	1.8%

【11】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
164	38	11	2	0	2
75.6%	17.5%	5.1%	0.9%	0.0%	0.9%

【12】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
109	45	52	11
50.2%	20.7%	24.0%	5.1%

【13】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
46	42	21	5	1	102
21.2%	19.4%	9.7%	2.3%	0.5%	47.0%

【14】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
6	18	176	17
2.8%	8.3%	81.1%	7.8%

【15】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
6	1	2	0	0	208
2.8%	0.5%	0.9%	0.0%	0.0%	95.9%

【16】イベントの参加について

①ある	②ない	③未記入
23	174	20
10.6%	80.2%	9.2%

参加イベント名

紙しばい2	切り絵展2	一箱市1	サックスナイト1	アート系1	読み聞かせ1	一日図書館員1
展示物を見る2	しらすどん展1	犬ずもう1	原画展1	鉄道文字1	こわいおはなし会1	

【17】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
14	2	1	2	3	195
6.5%	0.9%	0.5%	0.9%	1.4%	89.9%

【18】希望イベント

①記入有	②未記入
23	194
10.6%	89.4%

【19】自由意見

①記入有	②未記入
83	134
38.2%	61.8%

【9】蔵書に対する自由意見

[好意的意見]

年代	意見
10歳未満	本がきれいでもた来たいです。
10代	地理系の雑誌が多く、とても嬉しいです！重宝してます！ 小田原の本が充実しており、非常にありがたいです。
40代	気軽に本を読むのに多すぎず少なすぎず、ちょうどよい蔵書数だと思います。展示してある本に興味をひかれることも多く、見せ方も上手だなと思いました。 いつも沢山の種類があり、楽しく利用させてもらっています。ありがとうございます。 新しい本は気持ち良い。図書館として何を市民に提供できるかを考えて本選び。←肯定的意見か否定的意見かは不明。
50代	以前読みたい本を秦野だったか他の市の図書館から取り寄せてくれた。蔵書がなくても読めれば良いと思う。
70代	いろいろな書があり大変満足しております。私は特に「絹の道」に興味があり、どこの図書館に行きましても必ずサッと見ます。

[蔵書数に関する意見]

年代	意見	今後の対応
40代	子どもスペースはあるが、児童～YA・学習まんがが本館より少ない。 小学生（3年生）の娘とよく親子で利用させてもらっています。娘は本好きで児童書の小説をよく借りています。ほとんど借りてしまったと言っており、もう少し数が多いとありがたいです。 利便性よく、買い物のついでに寄ることができ、いつもお世話になっています。子供の本好きにもここの図書館は貢献してもらっています。児童書のさらなる充実をお願いします。【19】より	児童、一般とも予算に合わせ計画的に増やしている。予定している蔵書数まではもう数年かかる見込み（開架閉架合わせ8万冊を予定）。
50代	まだ新しいからか本数が少ない。【19】より	
70代	いろんな面で本当に気持ち良く使わせて頂きます。少しずつ本数が増えていくと良いなあとと思っています。【19】より 蔵書が極端に少ない。少なくとも蔵書に関するポリシーが感じられない。神奈川県他の図書館OPACも少ないが小田原の蔵書よりよい!!OPACだと延長できず時間がかかる難点があるが仕方がない！	

[新刊本・人気作品についての意見]

年代	意見	今後の対応
50代	人気作家の著書を増やしてほしい（予約しても3ヶ月くらい先になるので）。 人気のある本はリクエストとしなくても早く図書館に入れてほしい。（70代同様意見1） 東口図書館とかもめ図書館を併用しているので、借りたい本がない場合はどちらからか借りています。一番困っているのは、どちらにも本がなく、もう売っていない本。人気作家さんの本は、もっと増やしてほしい。東口図書館はとても雰囲気が良いので気に入っています。	人気作品、ベストセラー作品については、中央図書館も含め複本対応をしているが、図書館の存在意義を考慮すると、人気作品、ベストセラーばかり増やすことはできないため、予約が多い本は待ち時間が長くなることをご理解いただく。選書の際、書評などは参考にしている。話題の本は、受入直後に貸し出しになることも多く、すぐには書架に並ばないこともある。
40代	話題の本、雑誌・テレビなどのブックレビューで知った本を探してみることがありますが、あまり入っていないと感ずることがあります。新しすぎるのかもしれませんが。	
60代	新刊の単行本を多くとりそろえて下さい。 新刊を充実させて頂ければありがたい。（同様意見1） 最新刊を増やしてほしい。何人もの予約待ちの本は複数置いて欲しい。	

年代	意見	今後の対応
60代	ベストセラーを複数冊そろえるよりも、種類増を希望します。書評で取り上げられている本がないことが多いです。	選書の際、書評などは参考にしている。話題の本は、受入直後に貸し出しになることも多く、すぐには書架に並ばないこともある。
70代	希望者の多い本は購入していただくと良いのに…と相思したりします。	希望者の多い本は優先的に選書を検討している。
	予約の多いベストセラー等はできれば2～3冊あった方がいい。早く読みたくてハードカバーの本を買う事もあり読み終わったら寄付したいと思うことがありますが、可能でしょうか？	図書館の寄贈受入基準に照らし合わせ、蔵書にならない場合があることをご了承いただいた上で、寄贈を受け付けている。

[リクエスト]

年代	意見	今後の対応
10歳未満	京急の本も増やしてください。	蔵書構成を考え検討する。
	入れてほしい本のリクエストができたうれしいです。	リクエストは可能。
10代	もう少し高校、大学受験についての本や、参考書を増やして欲しいです。	参考書は選書基準から外れているため、今後も蔵書の予定はない。参考書以外で受験、勉強に関する本があれば購入を検討する。
	もう少し受験や勉強に対する本を増やしてほしいです。	
	旅行についての本が欲しい。種類を増やしてほしいです。	選書の参考意見として承る。
	もっと車やバイクに関する蔵書を増やしてほしい。自動車雑誌がないのは不公平。	
	数学書を増やしてほしいです。	
	軍事や戦争の本を増やしてほしいです。	
	物語の本をもっとたくさん置いていただけたら嬉しいです。	
	ギター関係の本を仕入れてほしいです!! (ギタマガなど)	
	市内の小中学校の教科書があるとうれしいです!	蔵書あり。
20代	看護系の本を増やしてほしいです。国家試験、看護技術、看護過程など。【20】より	問題集の購入の予定はないが、看護系の本に関しては参考意見として承る。
	小説以外の本も増やしてほしい。	選書の参考意見として承る。
30代	環境系の本を増やしてほしい。	
	料理、お菓子の本の種類を増やしてほしい。クッキー、焼き菓子、色んな種類の載っている本ではなくて、型抜きクッキーだけ、マドレーヌだけなど、しぼったジャンルの本が読みたい。	選書基準から外れているため、漫画の購入予定はない。大ピンチずかんは購入済み。
40代	・漫画も見たい。・大ピンチずかん2が読みたい。リクエストでてますか？	
50代	歴史マンガで女子が好みそうな絵柄があったらありがたいです。内容はすごく良いのに、絵柄が苦手です読んでくれない…事も多く、四苦八苦しています。	選書の参考意見として検討する。
	料理本や家庭で買えない大型本を蔵書としてほしい。	
	ビジネス系の本を増やしてほしい。	
	日経トレンディを入れていただきたいです。	同じ系統の雑誌があり、来年度の購入予定はないが、今後雑誌の新規購入、入れ替えを検討する際は参考とする。
60代	日経MJを置いてほしい。	
70代	囲碁の本を増やしてほしい。	蔵書構成を考え増やす予定。
	電子図書を増やしてほしい。【19】より	管轄が中央図書館なので報告する。

[その他]

年代	意見	今後の対応
30代	児童書の並びを作者順にしてほしい。	絵本が探しにくいというご意見は以前よりあるので検討する。
40代	バーコードを貼る位置を一律に決めないでほしい。面倒でも。かくれたところが見たい部分であることが多い。	バーコードは表紙の情報を邪魔しないような場所に貼っているが、今後も貼る位置には気を配る。
60代	まだ未知数。今後利用頻度が増すごとに意見がでてきそうです。	—
	かもめ図書館と同じ蔵書にしてほしい。	キャパが違うため同じにはできないので、中央図書館の本は東口図書館に取り寄せてご利用いただく。
	新刊図書の受け入れが遅いように思う。他市の図書館と比較しても1ヵ月以上差がある。ホームページの新刊欄も見づらい。【19】より	他の自治体との差は不明だが、なるべく早く受け入れができるよう心掛ける。ホームページに関しては中央図書館に報告する。
	やや古い感じもします。小説が好きなので、これからも利用させて頂きたいと思います。	「古い」が何を指しているのか不明だが、新しいと感ずることができるような蔵書構成を考え、選書を行う。
	知ってほしい気持ちで町が豊かになるだろうという情報を書店では手に入りにくい書物を置いてほしい！	選書の参考とする。

【18】希望イベント

年代	意見	今後の対応
10歳未満	神奈川の鉄道イベントもしてください。	ご意見として承る。
10代	車好きや乗り物好きが喜びイベントを是非！	
	本のバザーやフリーマーケット。	
	・小田原藩にまつわる展示会。・明治以降の小田原に別荘を持った有名人にまつわる展示会。	
30代	再び、不要な本の引き渡しイベントを行ってほしい。	来年度の開催も検討中。
40代	若者の講演・トーク	ご意見として承る。
	・本館の講演会「幅允孝」さんの話は大変興味深く楽しかったです。そういうのがあれば。・理想的本箱コーナーを作ってほしい。	
	一箱市にまた参加したいです。以前参加したときは出展者さんのお話を少ししか聞けなかったので、今度は話をもっと聞いてから本を選びたいと思っています。	来年度の開催も検討中。
50代	今後も引き続き子どもが子どもに紙しばい道場が開催されることを希望します。また、もう開催されているかと思いますが、「自分で作る絵本」などがあったら是非参加したいです。	紙芝居イベントは今後も継続予定。「自分で作る絵本」は検討する。
	図書館と言っても運営方針は様々だと思う。例えば大阪中之島にあるこどもの森、本の分類の仕方が違い、新しい切り口で本を知ることができる。海老名中央図書館は、ツタヤが運営をしているが本の置き方が素晴らしい。カフェ機能が充実しており、とても人気がある。神奈川県立図書館本館は、様々な過ごし方ができる。赤磐市の子ども図書館ほたるは「本の棚」があり、市民のおすすめ本が置けるなど。各図書館の運営の考え方をゲストとして方針を決めている方を招き、トークをしていただく。	カフェはないが、展示、イベントなどを通して東口図書館の特色が出るような図書館運営をこれからも行っていく。
	地元で展開している絵画教室、陶芸教室などを対象にした作品も展示してほしい。	無料の貸しスペースではないので、単に教室の発表の場としての提供は考えていないが、要望があれば検討する。
	地元の絵画家、陶芸家。	小田原関連の作家は今後も取り上げる予定。
	本の文化、出版、装丁、デザインなど本にまつわる文化の紹介。	本の文化に関する展示、イベントは今後も開催の予定。

年代	意見	今後の対応
50代	かがくいひろし、ヨシタシンスケなど大人が読んで楽しい絵本をコーナーとして取り上げてほしい。児童書コーナーに立ち入るのはちょっととまどうで。	7門の大人の絵本のコーナーも充実するような選書を心掛ける。
60代	紙しばいのイベントの内容は大人も子供も楽しめるのが良いですね。	紙芝居イベントは今後も継続予定。 ご意見として承る。
	イベントの参加はありませんが展示はよくみます。名前は忘れましたが小田原の版画（画家？）の人の展示は良かった。	
	小田原ゆかりの作家展。文学館はあるが駅近で開催するのも良いのではないかと思います。	
	季節ごとにいろんなイベントを開いて下さい。内容は、素人でも良いのでお笑いなど気軽に楽しめるのが良いと思います。【19】より	
70代	色々な展示会が有れば良い。	読書会の開催は検討中。
	年に何回か（3～4回）作家の講演会が有れば良いな!! と思います。	
	小田原の歴史の講演会	
	読書会を開いたらどうか。生活保護者への差別が全国的に有名な小田原市としてこのテーマの取り組みは必然だと思うが。	

【19】自由意見

[好意的意見]

年代	意見
10歳未満	いつも楽しいイベントをありがとうございます。これからも参加させたいです。
10代	これからもよろしく願いいたします!! お体に気を付けてください!
	いつも勉強する際に利用させてもらってます。ありがとうございます。
	いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。（同様意見4）
	自分は勉強目的でしか来館していないので、たまに本を見てみると、興味をひかれる本が多くて、つい手にとってしまいます。小田原駅周辺には勉強スペースがないので、これからも許してもらえると助かります。いつもありがとうございます。
	閲覧席はとても便利ですごありがたいです。館内もきれいで過ごしやすく、利用する前よりも本に触れる時間が長くなったので利用して良かったです。
	いつもお疲れ様です! これからもよろしく願いいたします。受験が終わった後も利用し続けます!
	閲覧席はいつもきれいで職員さんの対応も良く、気持ち良く図書館を利用させていただいてます。いつもありがとうございます。
	学校帰りにほぼ毎日利用しています。もともと本が好きで図書館という場所が好きなので、とても落ち着いた気持ちになれて勉強もがんばれます。本当にこのような場所があって良かったと思っています。システムやルールもしっかりしていて、安心して快適に利用させていただいています。これからも、時々本を借りながら通いたいです。いつもありがとうございます。
40代	アクセスが良く、蔵書の数、質もとても良いため（使いやすさ、ニーズの適合度が高いという意味）、たまに来ては楽しく本を読めてとてもありがたいです。来月には小田原を離れてしまうため、この図書館に来にくくなるのがとても残念です。また来ます。
	いつ来館させてもらっても良い雰囲気、気持ちの良い時間を過ごさせてもらっています。本を読むことが多いですが、閲覧席も利用させてもらっています。その際、机にゴミ等がなくいつもきれいで素敵だなと思っています。いつもありがとうございます。
50代	（閲覧席に）消しゴムのカス入れと荷物置きがあるのが大変嬉しいです。
	自宅からは遠く、電車や車でおじゃまするしか出来ませんが、おじゃまする時はいつも子供とワクワクしています。お近くの方がうらやましいです…。都会に住みたい…。館内はいつもキレイでスタッフの皆さんはいつも親切で、気持ち良く利用させていただいております。これからもよろしくお願いします。
	ロケーションも良いし、係の方も親切で好き。
	いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。

年代	意見
60代	館内の展示室での展示も楽しみの一つです。ガラス張りなので、中にいる人も見られて良い感じです。通路が広く利用しやすいと思います。本の返却には、場所がいろいろあり助かっています。
	いつも気持ちよく利用させていただいています。主に『芸術新潮』雑誌を閲覧させて頂いていますが、快適な空間でじっくりと読むことが出来ます。やっと小田原にもステキな図書館ができたとほんとうに喜んでおります。司書の皆さま、これからも頑張って下さい。
	いつも利用させていただき感謝しています。
	駅の近くに素敵な図書館があって嬉しいです。
70代以上	月曜日openで助かってます。休みの時は厚木に行ってます。
	割と落ち着いていて感謝しております。他の図書館よりも新しいのが楽しみでもあります。
	いつも気持ち良くきれいな中、落ち着いた雰囲気を利用して利用しています。ありがとうございます。

〔施設・システムに関する意見〕

年代	意見	今後の対応
10代	児童スペースの縮小。	次世代育成に力を入れて運営を行っており、児童書は今後も増やすため、スペースの縮小は難しいことをご理解いただく。
	日曜日の閉館時間を長くしてほしい	今のところ閉館時間の変更の予定はないが、ご意見として承る。
	ごみ箱を置いてほしいです。	ごみは基本的にお持ち帰りいただいているため、ごみ箱の設置の予定はない。
30代	空調が効きすぎていて暑い。もう少し弱めてほしい。	室内温度に気を付け、今後も調整する。
40代	休憩スペースの充実。	どのようなことが充実に繋がるか、検討する。
	1人10冊では借りても1日で読み終えてしまう。(特に子供)他の自治体をご参照下さい。教育効果、教育への影響、ひいては未来の小田原市の税収に直結すると思いませんか?【9】より	図書館利用規定の問題なので、中央図書館にご意見として報告する。
	・ポストに返すと返却済の確認のタイムラグが大きいです。朝ポストに入れて昼か夕方に寄れた時、まだ返却になっていないとか。・視聴覚資料CD・DVDの予約受取を可能に。(本館まで行くのは難しい)	アークロードに返却された場合、本の回収時間により多少返却処理が遅くなることがある。ミナカ小田原3階の返却ポストの場合は、開館直後に回収を行い、返却処理を行っているので、タイムラグは少ないと考えられる。今後も返却作業に遅れがでないよう心掛ける。 視聴覚資料は、運搬の際の破損等の恐れもあり、東口図書館での取扱い予定はない。
50代	・プアーな自動販売機をなんとか改善してもらいたい。コンビニでもドリップコーヒーが買えるのに、缶コーヒーが小田原市の文化レベルには似合っていると考えておられるのか?・図書館は書齋的に使う、本の●●を知る、カフェ的に使うなど様々な使い方があり、これまでの考え方では対応できないものになっている。	自動販売機の利用者も多く、自動販売機がプアだとも考えていない。ドリップコーヒーの提供は、マシン設置工事も必要になるため、現在のところ導入の予定はない。
	予約本のコーナーの自動貸出機の反応がとても遅く、いつもなんかならないのかと感じます。タッチを何回もしても反応しないことが多々あります。	確認したところ、他の自動貸出機と差はなかった。
	図書館が開館しているときも、3Fの返却ポストを使いたい。	3Fのポストをフルオープンにした場合、返却対応の遅れなど、利用者に迷惑がかかることも出てくるため、フルオープンにする予定はない。
60代	館内及び場所等では使いやすく満足していますが、水飲み場がないのが残念です。	ウォータークーラーのことを指していると思われるが、設置のためには工事が必要のため、設置は今のところ難しい。
	HPに場所の表示がない。	東口図書館のHPでは、場所を表示している。

年代	意見	今後の対応
60代	・21時まであける必要はない。17時に閉めるべきだ。学生の帰宅時間が遅くなる。職員が疲れる。人間の生活が必要だ。夕食の支度、家族との会食、早めの就寝が保証されて余裕を持って利用者に対応してほしい。・クリップの受け取りで立ち上がってもらいに出ていくのもお互い疲れる。箱に入れば済むこと。駅前であって十分便利だから、人間の自然に合わせてゆとりのある運営をしてほしい。	現在の開館時間に合わせ、図書館員の健康も十分考慮し、無理のないシフトで運営を行っている。閲覧席のクリップは、箱に入れる対応も行っている。
70代以上	ホームページがみづらい。①検索条件と違うのがでてるのが多い。②利用紹介からの延長が1ずつで不便。③中央、東口以外は図書館とはいえない。受取館、本の少なさ、対応の悪さ、他の市では味わったことのない天然記念物館。	ホームページ等の対応については中央図書館に報告する。③についても中央図書館に報告する。

〔閲覧席・学習室の数、利用時間に関する意見〕

年代	意見	今後の対応
10代	閲覧席の数を増やしてほしい。（30代40代含む同様意見9）	閲覧席の席を増やすことは難しいので、多目的室の学習室使用を増やすことで対応する。
	学習室がほしいです。	常設の学習室は、スペース的に難しい。
	閲覧席スペースが2時間（最大4時間）までしか使用できないのを変えてほしい。以前まで小田原城内にあった図書館では時間に関わらず使えていたが、移転したあとは図書館のように集中できる静かな場所が小田原駅周辺になく不便。（同様意見1）	閲覧席、学習室の利用方法、利用時間等は今後も検討を続け、状況により変更する。
	混雑時、閲覧席だけでなく、常に自習室も開放してほしい。（30代40代含む同様意見2）	
20代	とにかく長く図書館を利用したいです！席の数や利用時間がもっと増えたらいいなと思います！あと自習室が好きなので、定期的に利用できたらいいなと思います。	
40代	「みんなの声」に詳細を書きました。閲覧席がもっと無駄なく利用されることを希望します。	
50代	・図書館の2時間ルールを見直す時期ではないか。調べものをするにも、資格試験勉強をするにも2時間ではムリ。（同様意見1）	
70代以上	席の時間を30分でも延ばしてもらえれば幸いです…（希望者のみでも良いのですが…）。 小田原市民（税金支払の）ならば2時間以上座席を使用させて下さい。	

〔閲覧席・学習室に関するその他の要望・意見〕

年代	意見	今後の対応
10代	閲覧席にケシカス箱がほしいです!!	閲覧席受付カウンターに用意している。
	閲覧席ですとスマホを使用したり、本などを読む、勉強をする以外のことをしている人の対応をもう少ししっかりしてほしいです。	スマホで調べものをするなど、スマホの使い方も様々なので、一概にスマホの利用を制限することはできないが、他の利用者の迷惑になるような音を出している場合は声掛けを行っている。
30代	・閲覧席の利用にあたり、机の上に消しカスが残っていることが多い。前に利用した人に対してきれいにしてお帰るよう周知徹底したり、図書館員が確認してもらえるとありがたいです。・学生の私語が耳障りで集中できないときがあります。	館内見回りの際、閲覧席にも注意は払い、消しゴムカスを含めこみなどがある場合は処理をする。
40代	カフェを作してほしい。	スペースの確保や、水回りの工事が必要なため、現状での設置は難しい。
50代	閲覧席でラップトップなどのデバイスが使えるように、コンセントの設置をお願いしたい。中央図書館ではパソコンが使えるテーブルには充電できるようコンセントがついていて便利。小田原駅東口も導入してほしい。（60代含む同様意見3）	閲覧席はコンセントが使える仕様になっていないため、すぐにコンセントを設置するところではできないが、検討する。

年代	意見	今後の対応
60代	いつも心地良く利用をさせていただいて、大変ありがとうございます。申告しないですむ席などフリースペースがもう少しあったら良いかと思ひます。（申告は役所的な圧力があるからメンタル的に辛い）	予算、スペース等を考慮し検討する。
	座るところが窓側の閲覧席のみで少し不便。もう少しリラックスできる空間（例えばソファ等）がほしい。ゆっくり新聞、雑誌が読める様な。	
70代	私は足が短いので閲覧席に着席すると足の置場が不安定で集中出来ないで、足乗せ台を貸し出して頂けるとありがたい。これは無理なお願いでしょうか？	どの程度の足乗せ台が必要なのか不明のため、申し出があれば対応を検討する。

[苦情]

年代	意見	今後の対応
10代	高齢者がうるさい。	他の利用者に迷惑がかかるような場合は声掛けを行っている。
60代	毎回来館時に感じるのですが、女性スタッフの方が必要以上に来館者の方を異常な位に見ている気がします。（何か不審者が来館していないか確認？）自分も何回もそんなことから不快感を…当然他の方を必要以上に見ている時も…怪しい事がないなら気にするな、となるでしょうが、逆の立場になったら？	異常なくらい見ていることはないと思われるが、ご意見を図書館員に周知し気を付ける。
70代以上	駅近・総合ビル内にあるので、旅行者、市外等の高齢者が休憩目的でテラスでおしゃべりしているのを数回見たことがあった。そもそも図書館であることを知っていたか知らなかったか不明だが…。	他の利用者に迷惑がかかるような場合は声掛けを行っている。テラス席は談話室ではないが、他の利用者に迷惑にならない程度の会話は許容している。
	私語が気になるので注意喚起をお願いします。特にテラスは談話室ではないことを明記してほしい。	

[その他意見]

年代	意見	今後の対応
30代	カップの飲み物（コンビニのような）が持ち込めると嬉しいです。無理は承知です。いつもありがとうございます。	蓋付きであればテラス席への持ち込みは可。
40代	暇なときもう一度時間をとりたい。	—
50代	鴨宮のような不便な場所を中央図書館とすべきではないと思ひます。東口図書館を充実させるべき。	東口図書館がさらに充実するための運営を今後も心掛けるが、中央図書館の存在意義は場所の問題だけではないことをご理解いただく。
60代	本をよくふいてほしい。新聞台のそばに荷物を置ける台があるといい。	本が返却された際、汚れなどがある場合は汚れを取り除いてから書架に戻している。今後も利用者に不快感を与えないよう本の管理を行う。荷物台に関しては、新聞台の下に荷物を置くスペースがあるのでご案内する。
	どの資料を調べればよいか教えていただけるサービスの拡充を望みます。今もやられているかも知れませんが、そのような窓口があると相談しやすいと思ひます。	レファレンスサービスは行っている。専用のレファレンスカウンターを設けることは、スペースの関係で難しいので、表示などを検討する。
	・蔵書の設問で利用しないがあってもよいのではない か・「子ども館」？が近いので小さい子をつれたお母さんの利用もある。子どもが声をだしても注意しないなどマナーが悪い方もいる。利用するなどは言わないが、共存するために何かすべきではある。ただ今自分にもアイデアはない。すいません。	・来年度以降のアンケートには、蔵書の設問に加えることを検討する。 ・子どもの声に関しては程度の問題はあるが、許容している。