

令和3年度(2021年度)利用者アンケート〔結果〕

令和3年度に実施した利用者アンケートについて結果を報告いたします。
 なお、報告にあたり、過去3年間での検証も行いましたので、併せて報告いたします。

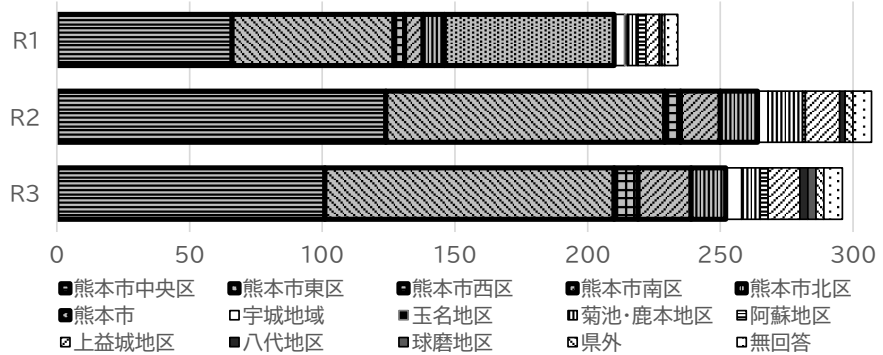
令和4年(2022年)10月
 熊本県立図書館情報支援課

アンケート回収数、アンケート期間

	回収数	アンケート期間
令和3年度	296	令和3年11月29日(月)～令和4年1月21日(金)
令和2年度	307	令和2年11月25日(水)～令和3年1月15日(金)
令和元年度	234	令和元年12月9日(月)～令和元年12月26日(木)

1 利用者の居住地

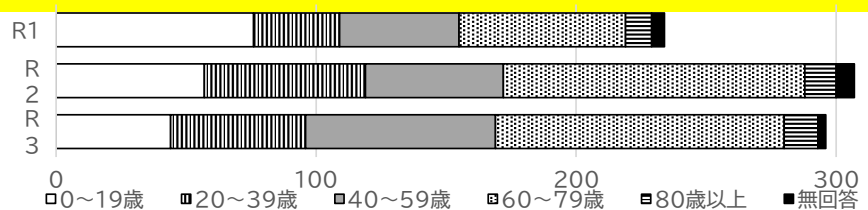
	R3	R2	R1
熊本市中央区	101	124	66
熊本市東区	109	105	61
熊本市西区	9	6	4
熊本市南区	20	15	7
熊本市北区	13	14	8
熊本市	0	0	64
熊本市	252	264	210
宇城地域	6	4	4
玉名地区	0	0	1
菊池・鹿本地区	7	13	4
阿蘇地区	3	1	3
上益城地区	12	13	5
八代地区	3	2	1
球磨地区	3	0	0
県外	3	3	1
無回答	7	7	5



熊本市内にお住まいの方の利用は依然として多いものの、インターネット予約貸出サービス後は球磨地区からもアンケート回答が増えており、今後の非来館型サービスの展開によっては、遠方の利用者からのアンケート回答増加が見込まれます。

2 利用者の年代

	R3	R2	R1
0～19歳	44	57	76
20～39歳	52	62	33
40～59歳	73	53	46
60～79歳	111	116	64
80歳以上	13	12	10
無回答	3	7	5

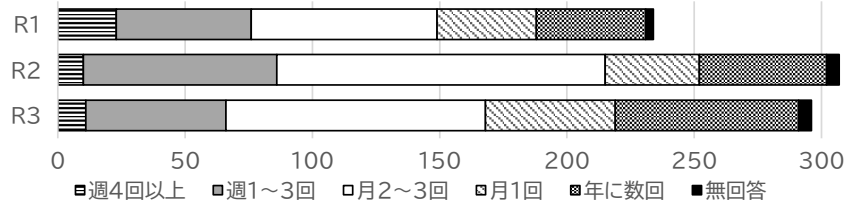


アンケート回答者は、19歳以下は毎年減少しているものの、40～59歳を筆頭に多くの年代で増加傾向にあります。

【問1】熊本県立図書館の利用状況について

①当館にはどのくらい来館されますか。

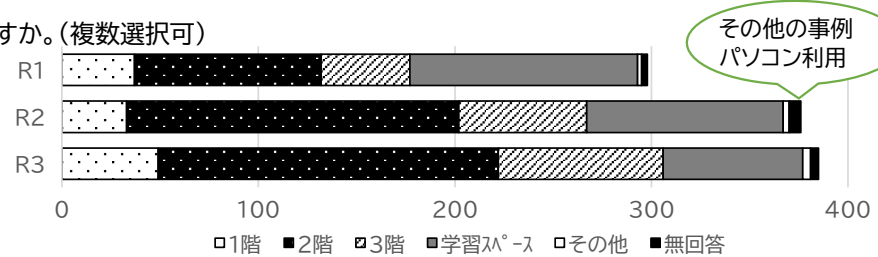
	R3	R2	R1
週4回以上	11	10	23
週1～3回	55	76	53
月2～3回	102	129	73
月1回	51	37	39
年に数回	72	50	43
無回答	5	5	3



毎年度月2～3回利用する方の割合が多く、貸出期間に合わせた利用が見受けられます。また、コロナ禍において、年に数回等久しぶりに利用する方の割合が増加しています。

②当館でよく利用されるのはどこですか。(複数選択可)

	R3	R2	R1
1階	49	33	37
2階	173	169	95
3階	84	65	45
学習スペース	71	100	116
その他	4	3	2
無回答	4	6	3

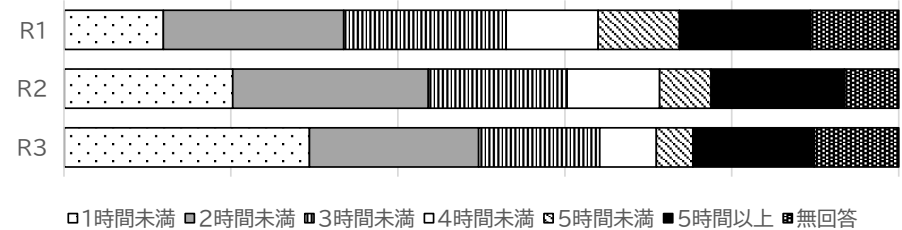


コロナ禍において、学習スペースの利用は減少しているものの、各閲覧室等の利用が増加しています。

③本日の当館の利用時間はおよそどれくらいですか。(ネット予約の方は空欄)

問1-3 平均利用時間

	R3	R2	R1
平均	2:14	2:25	2:41
1時間未満	87	62	28
2時間未満	60	72	51
3時間未満	43	51	46
4時間未満	20	34	26
5時間未満	13	19	23
5時間以上	43	49	37
無回答	30	20	25

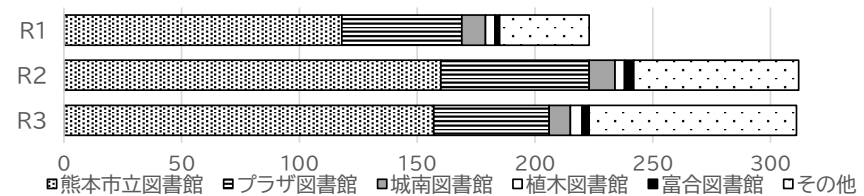


コロナ禍において、短時間での利用が増加している。

【問2】図書館の利用

①熊本県立図書館以外ではどの図書館を利用しますか。(複数選択可、県立のみの場合は未記入)

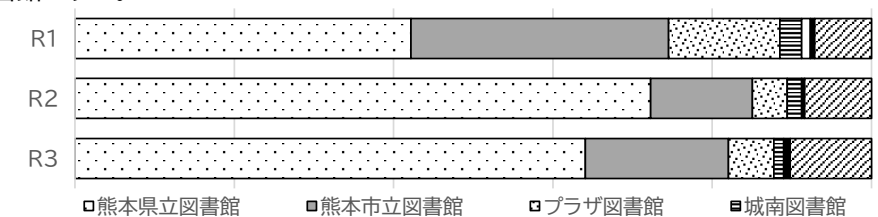
	R3	R2	R1
熊本市立図書館	157	160	118
プラザ図書館	49	63	51
城南図書館	9	11	10
植木図書館	5	4	4
富合図書館	3	4	2
その他	88	70	38



熊本市立図書館(中央館)を利用している方が最も多く、その他では公民館図書室などの利用が増えている。

②もっともよく利用するのはどの図書館ですか。

	R3	R2	R1
熊本県立図書館	157	198	154
熊本市立図書館	44	35	118
プラザ図書館	14	12	51
城南図書館	3	5	10
植木図書館	0	0	4
富合図書館	2	1	2
その他	25	23	26

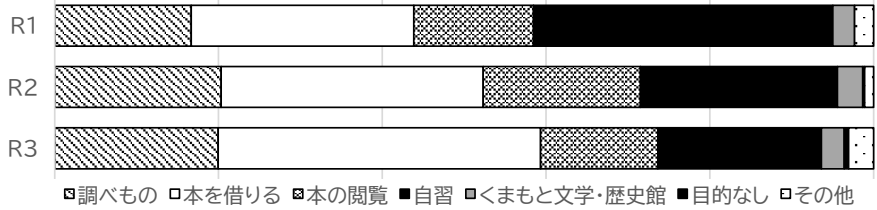


コロナ禍にかかわらず、熊本県立図書館を利用する方が最も多く、次いで熊本市立図書館(中央館)の利用が多い状況にあ

【問3】熊本県立図書館の利用目的

①当館に来られる目的は何ですか。(複数選択可)

	R3	R2	R1
調べもの	78	92	57
本を借りる	154	145	93
本の閲覧	56	87	50
自習	78	109	125
くまもと文学・歴史館	11	14	9
目的なし	2	1	0
その他	12	5	8



コロナ禍において図書館の短時間利用が増えていることも踏まえ、本の貸出目的での利用は増加しているが、館内での閲覧や自習は減少している。

②①で「1、調べもの」と答えた方は、どのような内容を調べることが多いですか。(複数選択可)

	R3	R2	R1
健康・病気	11	13	4
子育て	0	4	0
法律	1	5	1
進学	1	1	3
就職	0	1	4
起業・資格取得	7	12	4
仕事の調べもの	15	19	16
文学調査	15	14	11
歴史調査	31	40	22
先祖調べ	2	3	0
趣味・娯楽	18	25	20
その他	9	5	6

[参考]直近3年間のトップ3

	R3	R2	R1
1位	歴史調査		
2位	趣味・娯楽		
3位	仕事の調べもの		
	文学調査		

従来と変わらず、「歴史調査」、「趣味・娯楽」を調べる方が多い状況です。ただし、コロナ禍において、「健康・病気」について調べる方が増えており、世情の変化が統計に現われています。

【問4】調査相談(レファレンス)サービスについて

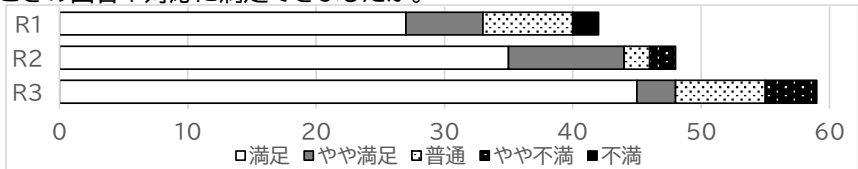
①当館のレファレンスサービスを受けたことがありますか。

	R3	R2	R1
利用あり	59	48	42
知っているが、利用なし	138	144	91
知らない	80	102	91
無回答	19	13	10

レファレンスサービスを知らないという方は、減少傾向にあります。また、レファレンスサービスは知っているものの、利用されない方が多い状況は継続している状況です。令和4年度短期行動計画では、レファレンスサービスの周知等に取り組みます。

②①で「利用あり」と答えた方は、そのときの回答や対応に満足できましたか。

	R3	R2	R1
満足	45	35	27
やや満足	3	9	6
普通	7	2	7
やや不満	4	2	0
不満	0	0	2



レファレンスサービスを利用され、「満足」「やや満足」と回答される方は、毎年増加しています。その一方で、「やや不満」等と回答された理由に、異なる資料をお持ちする等、職員各々のスキルアップが必要とされる内容が目立ちました。令和4年度も引き続き、研修機会を確保するなど職員のスキル向上に努めていきます。

「満足」の理由

- ・丁寧に回答していただき感謝しています。ヒントをもらえたから
- ・菊池の「城北」の名称について調べた。(初出などについて)
- ・2度ほど利用させていただきました。丁寧・親切な回答で大変役立ちました。職員の方のスキルの高さにいつも驚いています。
- ・探し物の本等によく対応してもらえた。丁寧に調べてもらった。
- ・自分で調べきれなかった事柄に、深く掘り下げて回答いただけた為
- ・本の在庫を確実に調べてくれる。ていねいに対応いただきました
- ・問い合わせに対し、保管場所まで案内し、ていねいであった。
- ・自分の想定外からの良い回答をいただけ、また詳細でありとても助かる
- ・親切で、対応もていねいである。
- ・すぐに目的の資料へたどりついた
- ・急に訪ねて物を尋ねたにもかかわらず、大変親切に対応していただいたから。
- ・本のタイトルが思い出せなかったが、あやふやな情報で、的確にすぐ見つけてもらったから。
- ・丁寧に回答していただいたから。
- ・探している分野の本をいろいろ紹介していただき助かった。

「やや不満」の理由

- ・違う資料を持ってこられた
- ・あまり有効な回答が得られない。
- ・自館には資料がないという回答に終わり、他館についての案内などが一切なかった

「普通」の理由

- ・質問において100%の回答を得ていない

【問5】熊本県立図書館のホームページについて

①当館のホームページを利用したことがありますか。

	R3	R2	R1
利用あり	177	163	108
知っているが利用なし	84	103	79
知らない	27	32	41
無回答	8	9	6

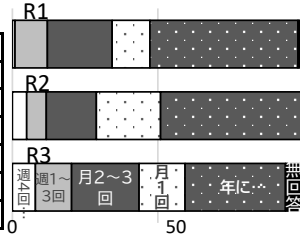
熊本県立図書館ホームページは、毎年利用者が増加している一方、「知っているが利用したことはない」と回答される方が依然として一定数ある状況です。

令和4年度短期行動計画では、ホームページを各種サービスや催事等の周知ツールとして活用するほか、インターネット予約サービス等より近くで熊本県立図書館を利用する為の窓口として活用し、利用増加を図っていきます。

【利用された方への質問】

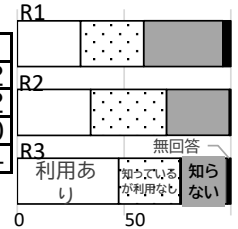
②利用頻度

	R3	R2	R1
週4回以上	14	8	1
週1～3回	22	11	12
月2～3回	41	28	24
月1回	28	36	14
年に数回	61	80	55
無回答	11	0	2



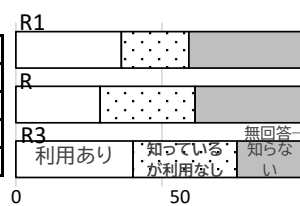
③マイライブラリー利用

	R3	R2	R1
利用あり	84	56	32
知っているが利用なし	51	58	32
知らない	39	48	40
無回答	3	1	4



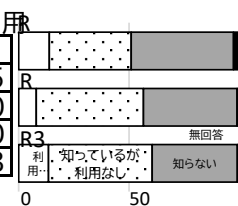
④県内図書館横断検索の利用

	R3	R2	R1
利用あり	71	47	39
知っているが利用なし	63	53	25
知らない	40	61	42
無回答	3	2	2



⑤貴重資料デジタルアーカイブの利用

	R3	R2	R1
利用あり	24	13	15
知っているが利用なし	83	79	40
知らない	68	69	50
無回答	2	2	3

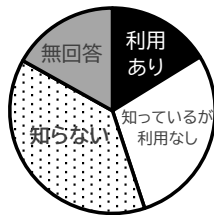


【問6】インターネットを利用した予約貸出について

※令和3年度新設問

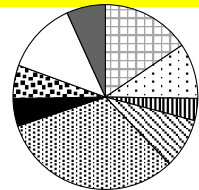
①当館ホームページ上で予約した資料を、県内の図書館(室)44館(県立図書館も含む)で受け取ることができるサービスをご存知でしたか、また利用したことがありますか。

	R3
利用あり	48
知っているが利用なし	85
知らない	113
無回答	50



②知っているが、利用したことはない理由

	R3
操作等がわからない	16
操作等が面倒	10
近くに受取館がない	4
予約するような本がない	9
本を直接選びたい	33
カードなし	5
インターネット利用なし	6
その他	13
回答なし	7



- 操作等がわからない
- 操作等が面倒
- 近くに受取館がない
- 予約するような本がない
- 本を直接選びたい
- カードなし
- インターネット利用なし
- その他
- 回答なし

令和3年度からの新たな質問項目です。インターネットを利用した予約貸出しサービスを令和3年1月から始めました。ホームページで予約した熊本県立図書館の資料を御自宅に近い図書館等で受取り、返却するサービスです。受取が可能な図書館等は順次拡大しており、今後の利用増加が見込まれます。

【問7】データベースについて

①当館のデータベースをご存知でしたか、また利用したことがありますか。

	R3	R2	R1
利用あり	31	24	22
知っているが利用なし	78	85	56
知らない	140	175	130
無回答	47	23	26

②当館のデータベースの利用を増やすためには、どのようなことをすればよいと思いますか。(複数)

	R3	R2	R1
マニュアル設置	83	140	84
使い方講座	34	47	41
操作支援	41	52	45
その他	23	21	23
無回答	140	87	83

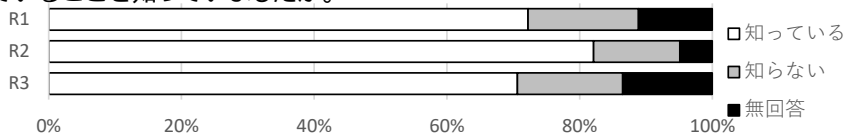
その他として、データベースの周知を求める意見が最も多く寄せられました。

依然として、データベースを知らない、あるいは、知っているが利用したことがないと回答した利用者が多い状況です。令和4年度短期行動計画では、利用方法を記載した資料の配付やSNSでの情報発信等、データベースの周知に努めていきます。

【問8】当館に併設されている「くまもと文学・歴史館」について

①「くまもと文学・歴史館」が併設されていることを知っていましたか。

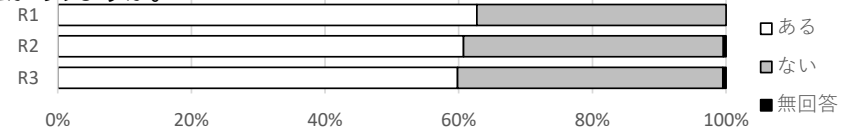
	R3	R2	R1
知っている	209	252	169
知らない	47	40	39
無回答	40	15	26



【熊本文学・歴史館を御存じの方への質問】

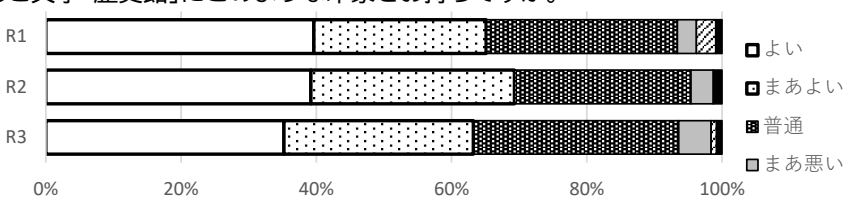
②「くまもと文学・歴史館」に入ったことがありますか。

	R3	R2	R1
ある	125	153	106
ない	83	98	63
無回答	1	1	0



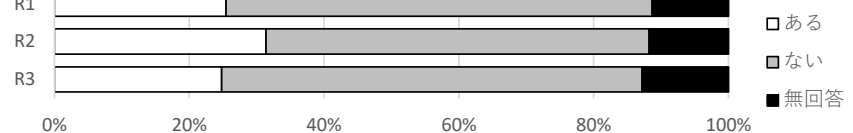
③②で「1 ある」と答えた方は、「くまもと文学・歴史館」にどのような印象をお持ちですか。

	R3	R2	R1
よい	44	60	42
まあよい	35	46	27
普通	38	40	30
まあ悪い	6	5	3
悪い	1	0	3
無回答	1	2	1



④②で「1 ある」と答えた方は、「くまもと文学・歴史館」に入ったことがその後の当館の利用に結び付いたことがありますか。

	R3	R2	R1
ある	31	48	27
ない	78	87	67
無回答	16	18	12



⑤④で「1 ある」と答えた方は、どのような利用に結び付きましたか。

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 熊本地震関連や、熊本に縁のある文学や文学などについて関心を深めた。 関連の作家の著作物を借りました。 関係のある本を借りた。 石井礼道子さんの展示会へ見にいきました。 参考になった(熊本の歴史Etc) | <ul style="list-style-type: none"> 関連の本を調べた。 知らなかった事を知る事が出来、勉強になりました。 2階の一般書のコーナーだけでなく、3階で熊本について色々学ぶようになった。 展示会を見たり、有識者の講演を聞きたいと思う。☑ |
|--|--|

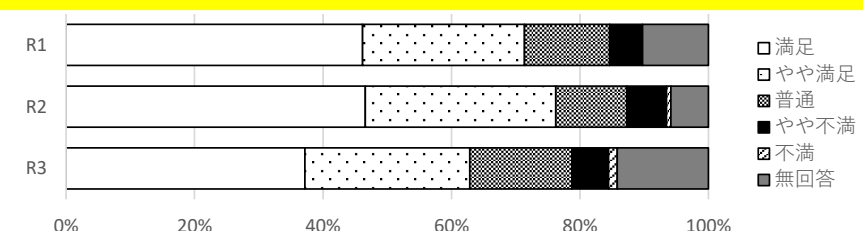
当館利用者のうち7割以上の方が、くまもと文学・歴史館の併設をご存じであり、さらにその半数以上が実際に利用されている状況です。

ただし、くまもと文学・歴史館を利用後、当館を利用することに繋がらない状況が依然として続いています。令和4年度短期行動計画では、当館ギャラリーの活用等、くまもと文学・歴史館との連携を図ってまいります。

【問9】当館の総合的な満足度について

①当館の満足度はいかがですか。

	R3	R2	R1
満足	110	143	108
やや満足	76	91	59
普通	47	34	31
やや不満	17	19	12
不満	4	2	0
無回答	42	18	24



②「満足」・「やや満足」の理由

	R3	R2	R1
蔵書量多い	68	82	58
専門資料多い	42	57	36
各種情報を得やすい	22	42	36
資料を探しやすい	40	49	34
職員対応がよい	76	98	57
利用環境がよい	78	130	106
レファレンス対応がよい	19	18	12
その他	21	14	7
無回答	6	8	74

③「やや不満」・「不満」の理由

	R3	R2	R1
蔵書量少ない	9	10	5
専門資料少ない	3	6	4
各種情報を得にくい	1	1	2
資料を探しにくい	4	0	3
職員対応がよくない	1	0	0
利用環境がよくない	5	5	2
レファレンス対応がよくない	0	0	0
その他	0	14	7
無回答	0	21	12

当館を利用された方のうち6割以上の方が、「満足」「やや満足」と回答されましたが、直近3年間では最も低い割合です。職員対応には概ね満足されているようですが、蔵書量や利用環境に不満を持つ利用者が多いようです。取組可能なところから、徐々に改善していきます。

【問10】今後、県立図書館はどのようなことに力を入れるべきだと思いますか。(3つまで選択可)

	R3	R2	R1
幅広い分野の資料収集・提供	113	126	69
熊本に関する資料の収集・提供・保存	56	75	37
レファレンスサービス	17	21	14
講座や資料展示等による情報提供	33	52	29
仕事や生活に役立つ資料・情報の提供	54	53	45
利用環境の向上	57	61	53
県民の課題解決の支援	11	9	10
調べる図書館としての機能	48	53	45
学びの場や学びを共有する機会の提供	47	61	51
館内資料の保存	14	13	8
くまもと文学・歴史館との連携による情報の発信	23	30	17
ホームページやsnsを使った情報の発信	30	59	38
子ども図書室における取組み	36	27	29
学校や家庭、地域との連携	33	32	29
無回答	69	49	52

〔参考〕直近3年間のトップ5

	R3	R2	R1
1位	幅広い分野の資料収集・提供	幅広い分野の資料収集・提供	幅広い分野の資料収集・提供
2位	利用環境の向上	熊本に関する資料の収集・提供・保存	利用環境の向上
3位	熊本に関する資料の収集・提供・保存	利用環境の向上	学びの場や学びを共有する機会の提供
4位	仕事や生活に役立つ資料・情報の提供	学びの場や学びを共有する機会の提供	仕事や生活に役立つ資料・情報の提供
5位	調べる図書館としての機能	ホームページやsnsを使った情報の発信	調べる図書館としての機能

直近3年間で最も多くの意見が寄せられているのは、「幅広い分野の資料収集・提供」です。

熊本県立図書館は、市町村立図書館を支援する図書館としての機能があり、市町村立図書館等に所蔵が多い文芸書やベストセラーの本はあまり収集せず、市町村立図書館等からの調査依頼等に対応するために、敢えて専門的な資料を収集しています。そのため、一般的に利用されている方には、御期待に沿えないことがあります。

次いで意見の多い「利用環境の向上」については、パソコンを利用するためのコンセントの使用や隣席との間隔確保など、取組可能なものから順次改善していきます。

「熊本に関する資料の収集・提供・保存」にあたっては、貸出が可能な資料も準備しているところです。

ただ、予算の都合もあり、すべての資料を貸出可能とすることができない状況です。なるべく御希望に添えるよう準備していきます。

県立図書館についてのご意見等

	いただいた主なご意見	熊本県立図書館からの回答
レファレンス	依頼した内容と異なる資料を出されるなど、有効な答えが得られないことがあった。	御依頼のあった内容と異なる資料をお持ちし、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。 御依頼内容を入念に確認しながら御希望に沿った資料を提供できるよう努めてまいります。
	資料を所蔵しているか調べてもらい、県立図書館には所蔵していなかった時に、ほかの図書館に行けば読めるのか教えてほしい。	個々の職員で対応に差が生じておりました。 今後は、当館所蔵にない場合は、代替資料や他館の所蔵まで伝えるよう統一した対応してまいります。
ホームページ	モバイル版ホームページでは、開館カレンダーが表示されないため、改善してほしい。	ご不便をおかけしております。 システムの都合上、モバイル版ではカレンダー等をトップ画面に表示することができません。 次のシステム更新の際には、優先的に対応してまいります。
	電子書籍を県立図書館ホームページで貸し出してほしい。	熊本県立図書館で集める資料の収集基準を満たす電子書籍類が少ないことから、導入を見送っている状況です。 今後も引き続き情報を収集しながら、検討してまいります。
インターネット予約	インターネット予約後、受け取るまでの時間を短縮してほしい。	集荷後、配送センターを経由しての対応となるため、できる限り早く対処しているところです。皆様に満足いただけるよう、いただいた御意見を参考に、より一層精進してまいります。
	他の図書館の資料も県立図書館で貸出・返却できるようにしてほしい。	熊本県立図書館だけでは、判断ができないところがありますので、いただいた御意見を近隣図書館に伝えさせていただきます。
	パスワード再発行やシステム操作をもっとわかりやすくしてほしい。	ホームページの操作等がわかりにくく、御不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。 操作等で不明な点がございましたら、当館へ御連絡ください。
	指定した受取館で受け取れなかったことがあったので、受け取れるようにしてほしい。	この度は、配送がうまくいかず、御迷惑をおかけしました。今後は、このようなミスがなくなるようチェック体制を強化してまいります。
データベース	データベースでできることや、どんなものがあるのかわからないので、周知してほしい。	館内やホームページ等で各データベースで主に行えることや使い方を周知してまいります。 ご利用の際に不明な点がございましたら、職員へお声掛けください。
文歴	眼鏡をかけても展示物が見えないことがあるので、見やすくしてほしい。	照明については、貴重な資料を守る明るさが基本ですが、見やすさにも配慮していきたいと考えています。 また、読みやすいパネルの作成などにつとめていきます。
	気軽に入れる雰囲気づくりをしてほしい。	当館のコンセプトである、「文学と歴史でたどるくまもとの記憶」を楽しめる、親しみやすい館としての雰囲気づくりに努めます。 また、展示やイベント、映像ギャラリー、旧細川邸庭園の様子などの情報をHPやSNSで発信し、さらに身近に感じていただけるよう努めていきます。

	いただいた主なご意見	熊本県立図書館からの回答
施設・設備	図書館の電源を使いながら、個人のパソコンを利用できる席を増やしてほしい。	電源は、増設しておりますが、周知が不足しておりました。改めて、電源を利用いただける場所をわかりやすく表示してまいります。 また、パソコン利用席が近くご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。現在は、机の向きを変えるなど、圧迫感を軽減するレイアウトに変更しましたので、改めて利用された感想をお聞かせいただければ幸いです。
	適切な温度環境にしてほしい。	いただいたご意見を参考に、皆様の過ごしやすい環境づくりに向けて検討してまいります。
	近くの駐車スペースを増やしてほしい。	図書館敷地内駐車場はハートフル駐車場として使用しています。ハートフルバス制度へのご協力をお願いします。 なお、熊本市総合体育館の一般駐車場は午後10時頃までご利用できます。
	レストランやカフェを併設してほしい。	貴重なご意見として承りました。
	飲食スペースを拡充してほしい。	現在、コロナウイルス感染症拡大防止のため座席を減らしております。ご理解をお願いします。
	学習スペースでも図書館の電源を使えるようにしてほしい。	現在、自習スペースに電源を配備する予定はございません。 御意見については、参考とさせていただきます。
開館日・開館時間	開館時間を延長してほしい。	貴重なご意見として承りました。
	市立図書館と休館日をずらして欲しい。休館日を減らしてほしい。	定例休館は、県立図書館が火曜日、熊本市立図書館が月曜日となっております。

	いただいた主なご意見	熊本県立図書館からの回答
選書	貸出可能な資料を増やしてほしい。	第2閲覧室の郷土資料については、当館の使命である保管の目的を兼ねているため期待に添えないことがあります。調べもの学習や郷土資料などの一部は貸出用を第1閲覧室で用意しております。 予算が限られており全ての資料には用意できていませんが、今後も順次用意してまいりますので、御了承ください。
	新刊図書を増やしてほしい。	手続きの都合上、店頭と同じタイミングで提供することはできませんが、毎月500冊以上の新刊図書をいれております。 今後も、皆様に手に取っていただけるよう、新刊図書をアピールしてまいります。
	熊本市立図書館にある本が県立図書館になかったことがあった	熊本県立図書館には、図書館をサポートする図書館としての役割があります。 市町村立図書館、公民館図書室、学校図書館では、地域の方や児童・生徒の皆さんが読みたいと思う本を主に購入され、県立図書館では、市町村立図書館等があまり準備されていない調べ物や専門的な資料を重点的に購入しています。 そのため、リクエストされた図書が、県立図書館で購入する資料の基準や予算に合わない場合は、お断りさせていただくことがありますので、御了承ください。
	買入れ希望書の受入れと、買入れが活動していないように思う。	
	本の購入(リクエスト)に積極的に取り組まれた方が良くと思います。	
	歴史小説、観光(国内)図書の充実	
	他の図書館にはない希少な書籍があれば・・・！？	
	専門書が多いので、調べものには助かっていますが、もと実用的な本があればいいのと思います。(プラザ図書館のようにビジネス系など)	
	新書の充実	
	障がい者についての図書をふやしてほしい	
ワクチンの本を増やしてほしい。		
県立図書館にしては本数が少ない気がする。隣の図書館では入れて欲しい本のリクエストサービスがあったので、熊本でも利用者がリクエストできたらいいと思う。隣の遊歩道の景色が素晴らしく一般図書室の読書スペースからの景色がとても良い。		
女性セブン すてきな奥さん を3階においてほしいです。		
配架・展示	閉架にある資料を借りやすくしてほしい。	閉架の本を手に取っていただけるよう、展示やイベントの際に、閉架の資料も案内してまいります。
	返却時に書込み等を調べ、取り除いておいてほしい。	返却時に確認を行っているところですが、見落としがあることもあるようです。 さらに確認を入念に行い、取り除けるものは取り除いてまいります。
	おすすめの本などの展示を書店のような目立つ方法に変え、手に取りやすくしてほしい。	図書館のことを気にかけてくださり、ありがとうございます。 期間を定めて様々な特集を組み、熊本県立図書館の資料を紹介しているところです。 もっと多くの方に興味を持っていただけるよう展示や広報を工夫してまいります。

	いただいた主なご意見	熊本県立図書館からの回答
貸出・返却	県立図書館まで遠いので、郵送で貸出・返却をしてほしい。	現在、熊本県立図書館では、近隣図書館で貸出・返却ができる「インターネット予約貸出」を行っています。このサービスは、無料で近くの図書館で受取・返却ができます。なお、受取可能な図書館は限りがありますが、今後、順次拡大していく予定です。 このほか、「宅配貸出」も実施しています。このサービスでは、県立図書館の資料を直接御自宅へお届けします。ただし、宅配料金を負担いただく必要がありますので御了承ください。
	開館時間中も返却BOXを利用できるようにしてほしい。	返却BOXは、開館中も利用可能です。ただし、返却BOXの本の回収は、翌開館日の朝となりますので、当日中に貸出がある場合は、そのままカウンターにお持ちください。
	貸出の再延長ができるようにしてほしい。 再度借りるまでに空ける期間が、職員によって異なるので統一してほしい。	資料によっては、館内での調べものに利用されるものもあり、現時点では再延長を即時導入できかねる状況です。 今後は、延長後の対応について、統一的に対応してまいります。
利用規則	閲覧室によっては、荷物を預けるなどの取り決めが多かったり、かたい雰囲気がある。 もっと気楽に利用できるようにしてほしい。	県立図書館の資料には専門的なものもあり、堅苦しいイメージを与えてしまうのは否めません。 ただ、皆様に快適に過ごしていただけるよう、職員一同、心を込めて対応させていただきますので、今後とも利用いただきますよう、お願い申し上げます。
	閲覧室内のルール違反に対処してほしい。	閲覧室を利用される中で、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。 職員による見回りにより、対応を進めてまいります。

	いただいた主なご意見	熊本県立図書館からの回答
学習スペース	学習スペースを拡充してほしい。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため座席を減らしております。ご理解をお願いします。
	学習スペースの照明を明るくしてほしい。	ラウンジとして使用していた場所を学習スペースとしているため、学習用の照度としては弱いかもしれません。また、設備の都合により照明を増設することが困難なため、ご理解をお願いします。
	学習スペースを平等に使えるように管理してほしい。 学習スペース利用の整理券をネット上で配付するなど待ち時間を短縮してほしい。 学習スペースの利用方法を周知してほしい。	入館は列に並ばれた順に案内しており、開館前に学習スペースの席数以上の方が並ばれた場合に整理券を配付しております。 使用上の注意等をHPなどでお伝えしていきます。
コロナ対応	カウンターのビニールカーテンを定期的に消毒してほしい。	職員が定期的に消毒しております。
	学習スペースの机の清掃や消毒を定期的にしてほしい。	学習スペースは、毎朝消毒を行っております。 また、新たに使用上の注意等を机に掲示し、学習机の使用後は、各自で机上のゴミの片付けをお願いします。
	まん延防止等重点措置期間中も通常どおりのサービスが受けられるようにしてほしい。	新型コロナウイルス感染症対策本部の指示のもとサービス制限等を行っていた時期があります。 現在は、通常どおりサービスを提供しております。
	来館時にヘルスチェックシートを記入していたが、貸出カードで代用してほしい。	新型コロナウイルス感染症対策本部の指示のもと来館時にヘルスチェックシートの記入を行っていた時期があります。 現在は、ヘルスチェックシートは廃止しております。
職員の態度	開館前に並ぶ人を揶揄する職員がいて気になった。 職員の勤務態度を改善してほしい。	職員の言動により御不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。 職員に勤務中の言動について、改めて注意喚起を行ったところです。
県等望への	館内に様々なポスターが掲示してある。 ポスターにかかる予算を他に活用してほしい。	ポスターは各自治体等で作成したものの掲示場所として提供しております。 貴重なご意見として承りました。
催事	朗読会などのイベントを開催してほしい。	現在、コロナ感染予防対策を徹底しつつ、講演会などのイベントを再開しております。 また、くまもと文学・歴史館では、より多くの方が参加できるようにYouTubeでの発信もはじめておりますので、ご活用ください。