

2017年度 苫小牧市立中央図書館サービスアンケート 実施結果報告

いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。
雪もとけ、すっかり春の日差しです。



さて、今回のアンケートは2014年から毎年行っている利用者アンケートの項目の一つをピックアップしました。

質問項目	アンケート 実施年度	満足	やや満足	やや不満	不満	満足度
館内のどこに何があるか、わかりやすいですか	2014	115	189	45	5	79.24%
	2015	113	204	49	3	85.91%
	2016	145	206	57	4	85.19%
	2017	166	185	52	6	85.82%

この「館内のどこに何があるか、わかりやすいですか」という質問項目は、他の項目と比較すると満足度が低く、改善のヒントをいただきたいという思いから、今回のサービスアンケートでは「図書館内の案内表示」と「リラックススペース」についてお伺いしました。

今回のアンケートも多くの方からご回答いただきました。ご協力ありがとうございました。

御礼にかえて、以下のとおり集計結果をお知らせします。どうぞご高覧ください。

アンケートの中で把握したお客さまの傾向／ニーズは随時、今後のこの図書館の運営に反映させていただきます。

今後とも中央図書館の運営にご理解、ご協力のほど、よろしくお願い致します。

アンケート実施概要

実施期間 2018年2月6日（火）～2月18日（日） 13日間

実施目的 ・ 中央図書館内の案内表示の認知度の把握
・ リラックススペースの認知度の把握

実施方法 窓口にて用紙配布～館内設置の投函箱で回収

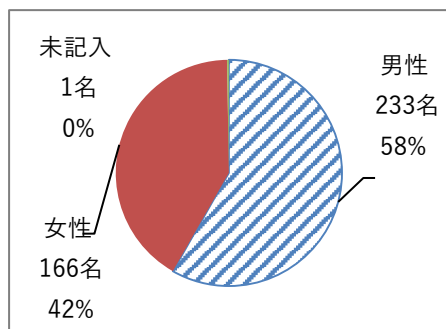
配布枚数 500枚

回収枚数 400枚（回収率 80%）

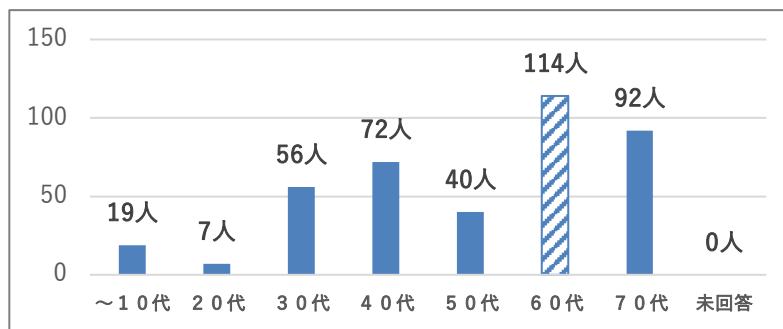
結果告知 ・ 館内における掲示、及び閲覧用ファイルの設置
・ 図書館HP上での公開

1 データ属性

(1) 男女比



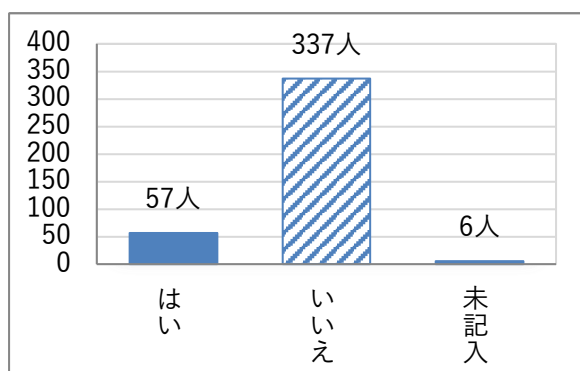
(2) 年 代



2 調査本編

A 図書館内の案内表示に関してお答えください

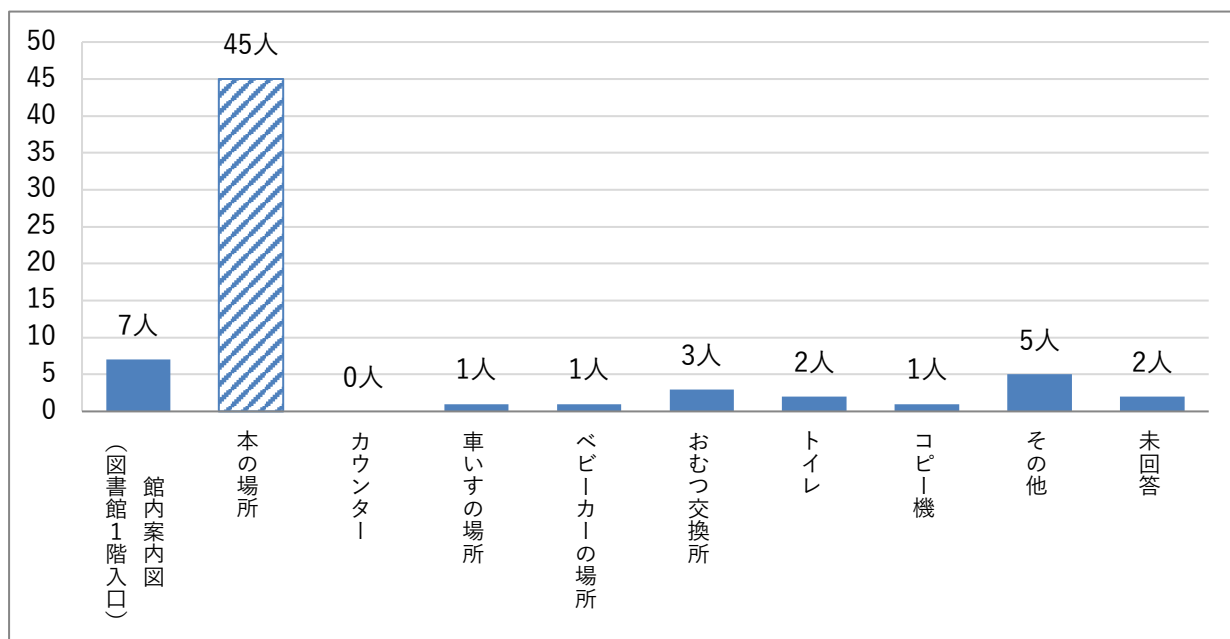
—1 館内外の表示についてわかりづらいと思うところがありますか？



ほとんどの方が「わかりづらい」ということは
ないという結果で、ほっとしたところですが、
「わかりづらい」ところがあるという方もいら
っしゃいますので、少しずつ改善を進めていき
たいと思います。

次の項で具体的に見ていきます。

—2 どんなところがわかりづらいですか？（複数回答可）



その他（5人）

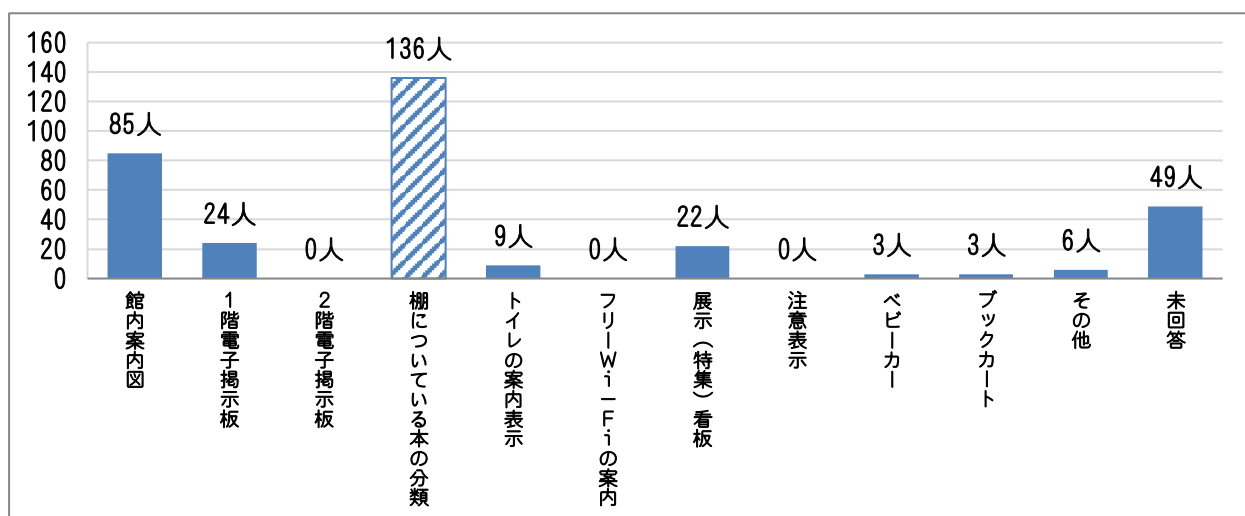
- ・本のケンサク機の使用法
- ・検索機パソコン
- ・絵本を作者べつにしてほしい
- ・利用時間や2F などについて
- ・幼児の本・年齢別の本

約 67.1%の方が、本のある場所がわかりづらいとお感じになっているという結果となりました。

また図書館1階入り口の館内案内図もわかりにくいという結果が出ていますので、こちらと併せて“本のある場所を分かりやすくする工夫”をしてまいります。

またその他のご意見も今後の参考とさせていただきます。

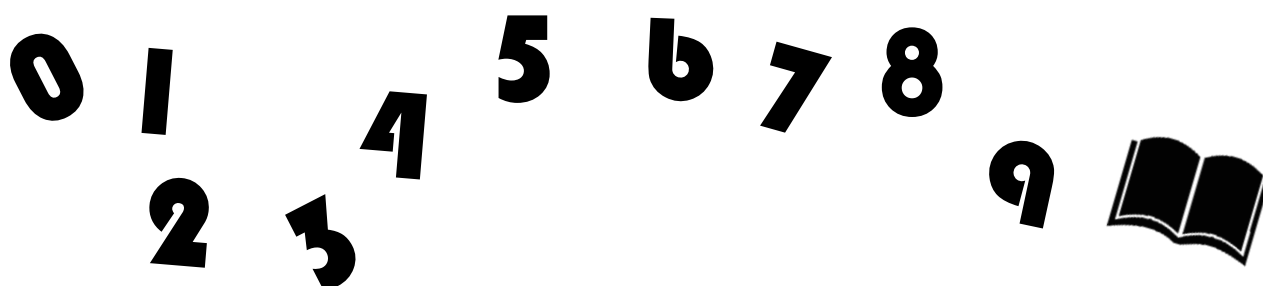
— 3 A-1で②いいえとお答えいただいた方にお聞きします。よく目にする、確認する案内表示を一つだけお選びください。



その他（4人）

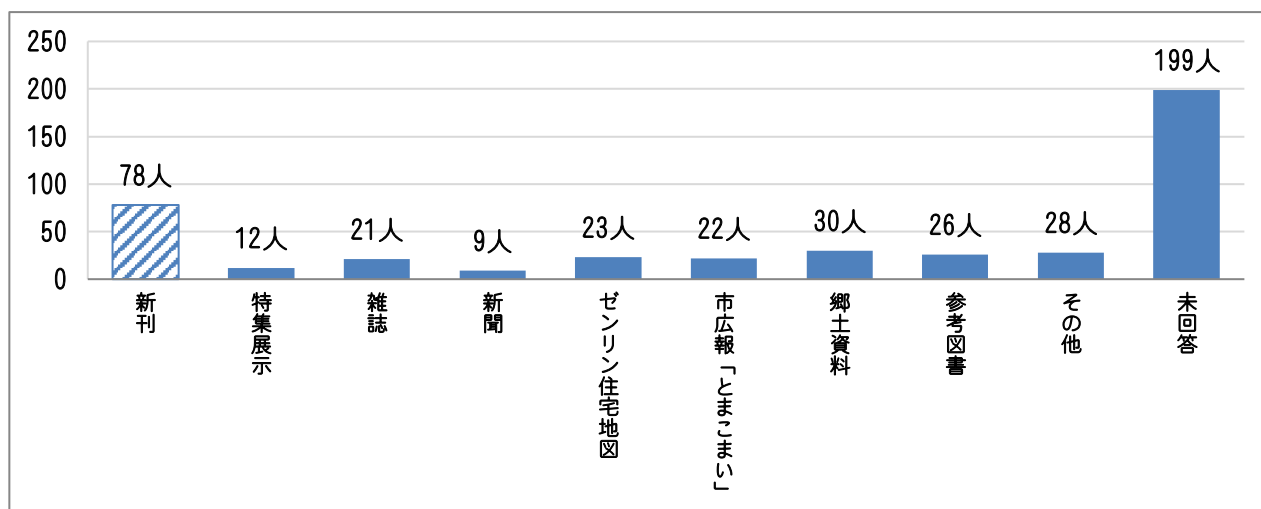
- ・特に困っていないので気が付いていないのかもしれません。
- ・特に注意して見ていない何かないかと思う時に見ている。不備はなし。
- ・特にありません
- ・特に見ないのでわかりません

よく目にする案内表示は「棚についている本の分類」「館内案内図」がトップツートという結果になりました。さきほど「わかりづらい」項目でも述べましたが、この2つの案内を分かりやすく、工夫をすることで、ぐっと利用しやすい図書館になるということですね。自由記述欄も参考にすすめてまいります。また人数は多くありませんが、今回のアンケートにお答えいただくことで、今まで知らなかった案内表示にも目をとめて頂けるといいなと感じています。



— 4 本の案内表示について、目立たない、わかりづらいと感じるものについてお選びください。

(複数回答可)



その他 (28 人)

- ・ なし、特になし (9 人)
- ・ 洋式、ウオシュレット付
- ・ 一般書 (レシートと照らし合わせた時探しにくい)
- ・ 小学生の指定図書
- ・ 全集、大型
- ・ 一般書が小説とか書いてあってわかりにくかったです。
- ・ 郷土資料？ 2 F の書籍案内
- ・ 検索で背番号が出るのに複数の場所に散らばって置かれてわかりにくい時がありました。
例) 123.4 A が A,B,C の場所にあるなど。
- ・ 趣味、手芸、切絵

・ 新刊の選び方に疑問です。広範囲から購入でしようがかたよっているように思います。
利用者の希望アンケートの声も届けられるような方法も考えてください。

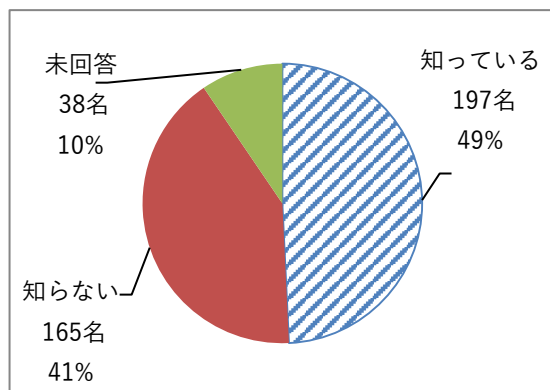
例：苫小牧市、周囲、更に北海道に関する行政資料、統計資料地方情報等が少なく過去からの経過がわからない。仕事に役立つ知識をとっても⑧(参考図書)に関して最新版がもっとあればいいなと思います。

- ・ 読み聞かせにおすすめの本を探しやすくしてもらえるとありがたいな～
- ・ 特になし (図書館勤務経験があるので)
- ・ 同じ著者でも小説の所とか宗教とか別のタナにあるのであるのに探せない場合もある
- ・ 選定図書
- ・ 区分 カテゴリー

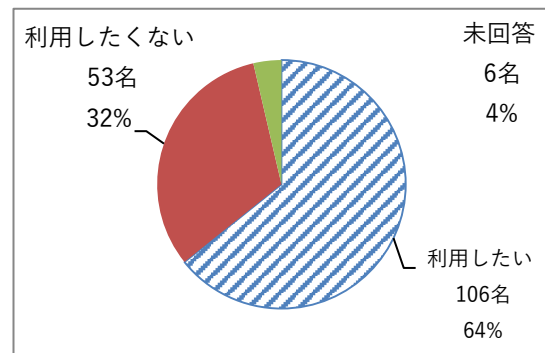
本の案内表示については、みなさまが楽しみにしていらっしゃる新刊案内がわかりづらいという結果になってしまいました。申し訳ありません。案内図はもちろん、棚の表示も分かりやすく工夫します。なお図書館の本は「日本十進法分類」という10のジャンルに分ける方法で、本の置き場所を定めています。そちらのご紹介をすることでもっと探しやすくなりますので、何かしらの形でお示ししてまいります。

B 2階「リラックススペース」に関してお答えください

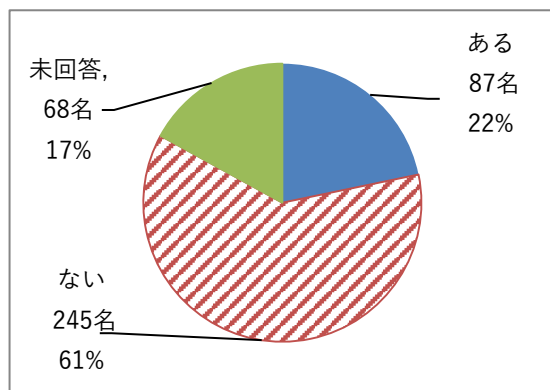
—1 図書館2階に「リラックススペース」があることを知っていますか？



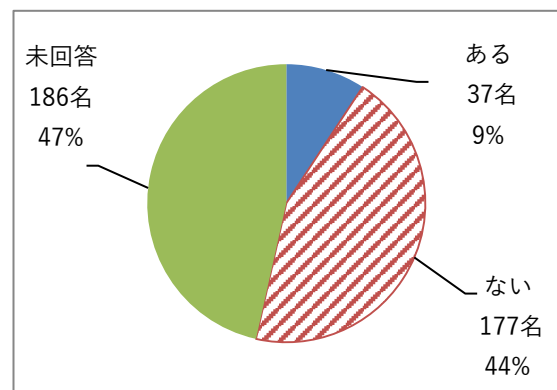
—2 B-1で②いいえとお答えいただいた方へお聞きします。リラックススペースを利用したいと思いますか？



—3 リラックススペースを利用したことはありますか？



—4 リラックススペースが利用しにくいと感じることがありますか？



B-4で「ある」と答えた方の理由

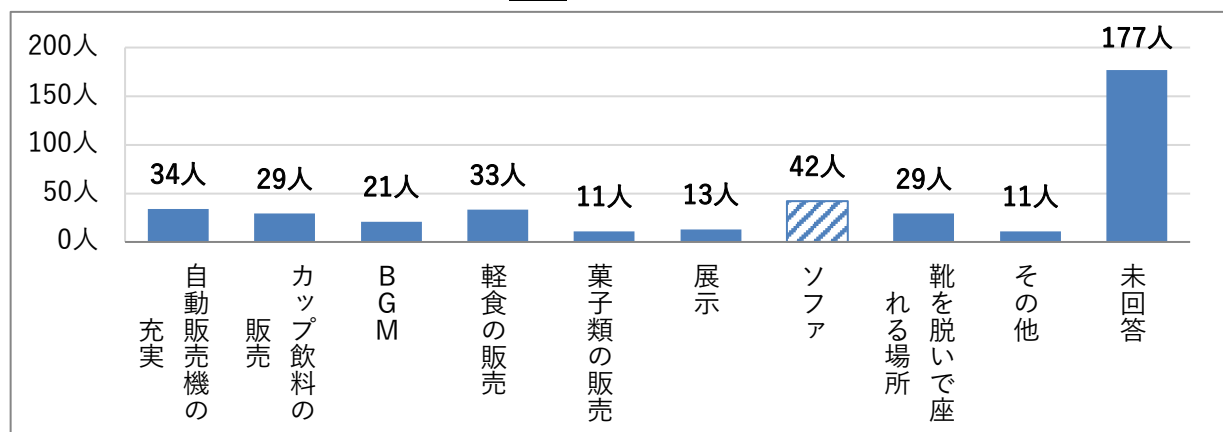
- ・ 入りにくい、入りづらい (3名)
- ・ 学習スペースとして長時間専有している人がある
- ・ 禁煙だから
- ・ 2階だと行きづらい (4名)
- ・ やっぱりうるさくすると迷惑かな
- ・ 勉強の場として使かう人があるので、会話がしづらい
- ・ 案内されていない？
- ・ 事務室とつながっている為、ゆっくり出来ない
- ・ 子供と一緒になので騒がしいから
- ・ 場所がわからない、飲食できるのも知らなかった。(2名)
- ・ きっかけがあれば利用したいと思うが、足を運ぶのが怖い。→わからないので
- ・ 小学生がにぎやかに遊んでいる時に落ち着けないことがありました。でも仕方ないですね。
- ・ 学生が、学習のために利用していて飲食に利用したいとき、全く使えないことがある。
- ・ 勉強の場として使かう人があるので、会話がしづらい
- ・ 職員たちの会話がうるさく作業に集中できないことがある。
- ・ グループが多いから、1人だとリラックスして利用できない。
- ・ もう少しテーブルといすがあればいい
- ・ 行ったことがない
- ・ うるさすぎ 混んでいる
- ・ 混んでいる。夏・冬休みだと学生ばかり
- ・ イスが少ない おしりがいたい
- ・ 事務室が実質隣となり話しにくい (2名)
- ・ 1人ではちょっと入りづらいため
- ・ ソファがあればいいなァー

- ・多分ついたての奥に仕事をしてらっしゃる方がいると思うんですけど、しゃべったりしたら迷惑をかけているかなと考えるときがあります。利用しにくいというか、申し訳なく思います。
- ・場所がわかりにくい（案内表示少ない）。土日祝は学生や子どもが多く、空席が少ない。

2階リラックススペースについての設問ですが、約半分の方がご存知にもかかわらず、22%の方しか利用されたことがないという残念な結果となりました。利用を希望される方は64%と半数を超えますので、1階に分かりやすい案内をしてみたいと思います。

またスペースの都合上、事務室が隣にありご不便をおかけしておりますが、館内で唯一多少のお話をしてもよいスペースとして活用していただけたらと思います。もちろん私どもの会話には十分注意してまいります。

ー5 リラックススペースに求めるものを一つお選びください。



その他

- ・白湯（ベビー用）とかあると良い
- ・キッズスペース
- ・面積（現状狭い）
- ・美術館やサンガーデンとの連携した展示的なものとかいかがでしょうか
- ・行っていないのでわかりませんが一人でゆっくり読めるイスとテーブル
- ・子供用のスペース 又は子供用のイスやテーブル
- ・リラックススペースを考えるよりも先に下の図書館の使いやすさを考えてください。
- ・この経費かけるより、図書の充実、利用しやすいように経費を使っていただきたい。
- ・利用した事がないのでわからない

リラックススペースに求めるものとしては、ソファ、靴ぬぎスペース、カップ飲料の販売など施設改修を含むものについては、今後の参考とさせていただきます。また白湯（ベビー用）ですが、お湯が必要な際はスタッフへお気軽にお声かけください。併せて軽食、菓子類の販売については、毎週一度ですが、毎週木曜16時より30分程度、CARE CENTER アルドールさんによる天然酵母のパンの販売を行っています。販売開始時には放送をしておりますので、ぜひ足をお運びください。

C 図書館に関してお答えください。

ー1 中央図書館が、市民の皆さんにとって、より身近でより頼りになる図書館になるための前向きなアイデアがございましたら、自由にご記入ください。

たくさんのアイデアをありがとうございます。巻末に全記入内容を添付します。併せてご高覧ください。

皆さまよりいただいた、より身近でより頼りになる図書館になるための前向きなアイデア

※回答を求められた質問については該当項目直下へ回答をさせていただきました。

ご意見・ご要望	
1	じどうと一般の仕切りが長くて途中から入れないのが少し不便を感じます。
2	他図書館からの本の手配など、度重なるお願いにも、図書館の方々がていねいに対応して下さること、感謝しています。多分苦小牧には無いだろうな、と思っていた本が予想に反してあり、喜んでいます。奥や二階の蔵書をもっと利用できればと思います。
3	人気本の数を増やして、もう少し早く、借りる事ができると、嬉しいです。
4	本の充実を専門書など色々と有ると助かります。
5	①直木賞作家に何か印がついているとわかりやすい。②ドキュメント（ノンフィクション）の棚を設置してほしい（見やすい 利用しやすい）
6	リクライニング椅子があったらリラックスして雑誌とかみれて、ゆっくりくつろげるなーと思います。
7	大好きな場所です。充分幸せな場所です。
8	いつも親切で良いと思います。
9	次回までに考えておきます。
10	もう少しゆったり出来る場所
11	イスの席も大事ですが、ソファ席がもう少しあると気軽に座りやすいです。《恵庭図書館参考》
12	縄文遺跡についての展示は面白かった、他は思いつきません。
13	シネマトーラスの上映予定書を常時置いてほしい
14	延滞金をとっても良いと思います。

ご意見・ご要望	
15	開館時間も長くなりイベントも多くなり満足しています。
16	本を借りたい人、勉強したい人への配慮がゆきとどき感謝しております。
17	スマホの電気を切っていない人がいて普通に会話している。職員は直ぐ注意してほしい。みんなで気持ちよく利用したいですね。
18	最新の本や月ごとのオススメの本をホームページなどで紹介してほしい。私はHONZというサイトで読みたい本を探しているが、苫小牧中央図書館でも積極的に本を紹介してほしい
19	パソコンで本の検索をする時に、本の表紙ものせてほしい
20	本を借りるのは近くのコミセンに行く事が多いので、久しぶりに来れる図書館はとても楽しいと思う。
21	・ふくろにかりた本を入れた時、すぐとなりで次の人が貸出などするので、すごくあせる。・大型スタンドがガタガタしすぎて使いにくかったです。
22	小さな子の声や走り回る音でうるさく感じるようになった。（注意しているところを見た事がない。）
23	職員さんのネームプレートに「得意な分野」を表示するとか…日本文学とかじゃなくて「料理」とか「絵本」とかでも…
24	受付窓口の対応が良い、これからも頑張って下さい。
25	サンガーデンもあり、とてもなごみます。飲食はあまり必要とは思いません。
26	雰囲気はとても良くなりましたし、様々な工夫がされる様になって、私は嬉しく思ってます。
27	小さい子が使いづらい
28	P/Cによる検索システムが非常に使いづらい。（数年前から）
29	シアター案内はチェックします。
30	静かで大変良いと思います。

ご意見・ご要望	
31	子どもの本を主に借りています。より充実していただけると嬉しいです。
32	児童向けの本を置かれている場所が、隔てられており、少し利用しにくいので改善していただけたらと思う。（大人も利用できるよう）
33	忙しくて中々来れませんが、自分にとってはなくてはならない施設です。職員の皆さんこれからも頑張ってよりよい図書館を作っていってほしいです。
34	以前より、より利用しやすい図書館になっています。（特に職員のみなさんの対応等気持ちよく利用させてもらっています）これからも市民の目線をお願いします。
35	本の種類が充実した感があります。
36	もう1冊どうですかのオススメはすごく良いです。図書館で働く方の好きな本や好きな作家さんも知れると、読んでみるキッカケになるので良いかと思います。
37	リラックススペースもそうですが、2階はどの部屋にも何か入りづらいです。利用したいと思いますが仕方が分からない。
38	とても利用しやすい場所だと思います
39	もっと子どもの本を増やして、他の新しい図書館を見ならって開放的にしてほしい。本がざっぜんとしすぎる。
40	しゃべっても迷惑にならないスペースを作る
41	30年お世話になって居ります。今後もよろしくお願い致します。
42	新刊どんどんふやしてほしい
43	特にありません
44	いつも色タイイベントがあり楽しく通っています。料理や手芸などの本をもっとおいてほしいです。
45	雑誌コーナーの所に新刊の置いてあるイスを移動してほしい。本を選ぶ時コーナーが低くかがんで本を選ぶのでイスがあると非常にたすかります。（以前は置いてあったのですが）図書検索機の使い方が以前の物より使いづらいです。高齢者が使える物を置いてください。カウンターで本を探してもらおうのですが、色々なかくどからの検索をお願いします。作者、本の名前が、微妙に違った場合もありますので、そこを想像力も少しプラスに探していただけると助かります。

ご意見・ご要望	
46	本を増やしてほしい 医療系、病気が見えるなど
47	本の検索する機械をもう少し使用しやすくして欲しい。（例～直近購入図書等をテーマ別に検索できないか。）本の分類方法で岩波ブックレット、日経新書etc特定の物をまとめて書棚に置けないか？（探しやすいので）（新書コーナーはあるが）
48	遅い時間まで開いているので利用しやすいです
49	特にありません
50	3年ほど前に小樽より移住してきましたが、小樽図書館と文学館は年に2回図書放出を無料でしてます。新しく、そして良い文庫本、雑誌などが入手することが出来ますが、ここでは古く、汚くチビリチビリの放出が毎日してますが一考を。
51	気持ち良く利用させていただいています。
52	アイスホッケーのまちなので、ホッケーの専門書とかのコーナーを作ってほしい。ホッケーの技術書、指導書映像アーカイブとか
53	昨年、千葉県市川市より転入しました。市川市ではC Dのレンタルが無料で出来ました。苫小牧でもご検討いただければ幸いです。
54	さほど不便なし 満足しています 特になし いつもありがとうございます
55	子供用の本を借りる受付にいうも人が居ないので呼びにいかねければならない。
56	本のしみや欠損部分や破れetcがあり残念に思います。皆様の常識がもっとあることを期待したいものです！！
57	休館日を周知してほしいです。空ブリの日けっこうあります。
58	1階に勉強できるスペースをふやしてほしい。
59	月毎でもいいので、何かのテーマにそって、多くの作家の本を紹介してくれるとうれしいです。読んだ事のない作家のものを手にとりやすいかなと思います。
60	いつも本を沢山借りるのでカートとても助かっています。
61	トイレの便座が冷たい。トイレに流水音があるとよい。本は重いのに駐車場が遠い

ご意見・ご要望	
62	学生や社会人が学習できる自習室を充実してほしい。そことは別に子供連れでも学習できるようなスペースがあるとうれしい。（幼児～小学校低学年くらいの子供をつれていても使用できる場所）
63	検索をもっと簡単にできないものかしら？
64	コーヒー等を飲みながら本を読むスペースを充実してほしい。リラックススペースは混んでいる リラックスできない ソファもほしい
65	えんぴつがけずられていないです
66	映画化された、本のコーナーをつくってほしい
67	飲食ＯＫな自習室を作してほしいです。
68	高齢者が洋式トイレを利用した時、便座が冷たく、尚かつ低くて大変そうでした。
69	新しい本（新刊本）があるのかどうかのおしらせがほしい。（現在あるかもしれないが）
70	トイレに本を置く台をおいてほしい。本をたくさん入れたカバンをかけるとカバンがこわれそうで・・・
71	B－5 BGMはやめてほしい
72	二階資料室の本が一階にもある
73	いつもありがとうございます！
74	ゴミ箱を少し多く装置した方がゴミを捨てる時に便利になると思う。
75	ないです。これからも、頑張ってください！
76	言葉のつかいかたがやさしく、しんせつです。どこか高級なレストランに行った感じがします。利をとると、やさしさが身にすぐ感じます。市民がまた図書館に来ていろいろな本を見て世のため人のための心いきが育つといいネ。
77	本に作家の名前が無い場合、どうすればわかりますか

ご意見・ご要望

	いつも利用させていただいており、職員の対応も大変好感の持てる事が多く、民間移転は大成功と思います。益々の図書館の充実と発展をいのります。もう一点、古すぎる文庫本など処分をどんどんしたらと思っています。公回答してください。借りた本を返す際、担当者がリクエストのあった本に、指標（紙）をはさみますが10冊中5冊もあると手間（時間）をとられて、ただかえすだけなのに余計な事と思われます。こういった指導をしているのか知りたい事と、この指標をはさむことが（本を返す人にとって）道理なのか回答願いたい。
78	【回答】 お褒めのお言葉を頂きありがとうございます。運営を任せて良かったと思っていただけるよう、今後も励んでまいります。 さて本の「処分」についてですが、図書館では「除籍」という業務を行っております。たとえ外装が古く、多少の痛みがある本でも大事な資料として保管すべきものも多くございます。昔からあるもの、新しいものと同じように棚に並んでいるのが図書館の特徴であり、良さと考えております。今後も汚損、破損の状況や内容等を鑑み適切に除籍してまいりますので、ご理解いただけたらと思います。 また返却の際の処理ですが、お待たせして申し訳ございません。間違いがないよう確認しながら、次の方へ本を送るため、その都度挟んでおります。返却冊数等ケースバイケースもありますが、状況に応じて、素早くお待たせしないように指導してまいりますので、ご理解くださいますようお願い申し上げます。 ご指摘ありがとうございます。今後とも図書館をご利用ください。
79	感謝の気持ちです。定期的でもないようですが、館内の展示に変化が見られます。とても新鮮に感じます。ありがとうございます。
80	◆様々なテーマにおいて、人と情報を結びつける。◆結びつく場としての図書館を目指す。◆企業の専門担当者をまねいて、これからの技術に関する情報や書籍の紹介→企業と図書館の連携。◆市内の高校の図書局などと協力した若者・学生向けのイベントや本・図書館を考える機会をつくる。