指定管理者TRC苫小牧グループ

２０２１（令和３）年度　苫小牧市図書館協議会　定例会議説明資料

1．2020（令和2）年度　事業報告

（1）　行事・事業実施一覧

No.	事業名	新規	開催日	対象	参加者数	（前年参考値）	内容／共催・後援等
1	赤ちゃんと楽しむ絵本ひろば		年度内　6回	乳幼児 保護者	10組　47人	97組　196人	乳幼児/保護者向けの読み聞かせ、絵本紹介 協力｜図書館ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ
2	おはなし会（定期）		年度内　6回	乳幼児 保護者	54人	152人	図書館スタッフによる読み聞かせ
3	よみきかせまっぷ配布		通年	一般・児童	―	―	市内で定期開催される読み聞かせイベントを網羅的に掲載したマップの配布。
4	外国語版利用案内の配布（英語）		通年	一般	―	―	多文化サービスの一環としての配布。
5	みんなで楽しく子育てタイム	○	延期	一般・児童	―	―	新型コロナウイルス感染拡大に伴い次年度へ延期
6	ぶっくのーと配布事業		4月1日～ 10月1日～	児童	既配布500冊 既配布300冊	既配布500冊 既配布500冊	読書習慣定着に向けた読書手帳の配布事業
7	子どもの読書週間事業						子どもの読書週間（4/23-5/12）記念行事
	（一日司書		中止	児童	―	10人	一般公募による児童向けの職場体験事業。新型コロナウイルス感染拡大に伴い中止。
	（おはなし広場		中止	児童	―	20人	協力団体による児童向けおはなし会。新型コロナウイルス感染拡大に伴い中止。
8	図書館文化セミナー事業		年度内３回				一般対象の文化講演／講座事業
	（児童文化セミナー 「太郎さんがきました」		10月18日	児童・一般	40人	82人	講師｜三浦太郎氏（絵本作家） 共催｜苫小牧読み聞かせ文庫活動連絡会
	（一般文化セミナー 「浦島伝説　その魅惑の世界を語る」		6月13日	一般	30人	56人	講師｜林晃平氏 （元苫小牧駒澤大学客員教授）
	（一般文化セミナー 「海外の図書館事情　～北欧の図書館とその建物～」		8月29日	一般	30人	―	講師｜植松貞夫氏　（筑波大学名誉教授）
	（郷土セミナー 「むかわ竜を学ぼう」		9月12日	児童・一般	27人	32人	講師｜櫻井和彦氏 （むかわ町穂別博物館館長）
9	苫小牧アートフェスティバル事業						「苫小牧アートフェスティバル実行委員会」企画による出光カルチャーパークを中心とするアートイベント※新型コロナウイルス対策のため中止。
	（クレヨンで図書館の窓に 絵を描こう♪		8月1日	児童	14人	7人	アートフェスティバル中止にともない単独事業として「１日司書体験」の際に実施。小学生・中学生を対象に１階児童コーナーの窓に専用クレヨンで季節に合わせた絵を描いてもらう来館誘導イベント
	（ストリーテリングと ギターの夕べ		中止	―	―	67人	サンガーデン池ステージを会場とした朗読、及びギター演奏
	（本のばくりっこ市		8月2日	一般	147人 1,031冊	110人 1,064冊	アートフェスティバル中止に伴い単独事業として実施。参加者間の交換、図書館不要資料の有効活用 協力｜図書館ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ団体
	（言葉でつむぐ アフタヌーン朗読会		中止	―	―	79人	大人のための朗読会

資料２

No.	事業名	新規	開催日	対象	参加者数	（前年参考値）	内容／共催・後援等
10	苫教研学校図書館教育研究部会連携事業						学校図書委員交流会の一環として開催
	（１日司書体験（夏）		8月1日	児童	14人	15人	小中学校の図書委員を対象とした1日司書体験 共催｜苫教研学校図書館教育研究部会
	（１日司書体験（秋）		11月7日	児童	14人	15人	
11	平和祈念旬間行事						終戦記念日に合わせた平和学習行事
	（戦争・平和関連資料展示		8月	児童・一般	—	—	
	（平和祈念アニメ上映会		8月12日	児童	3人	10人	アニメ作品「ぼくの防空壕」の上映
12	読書週間行事						読書週間（10/27-11/9）記念行事
	（絵本作家 accototoさん 絵本原画展		1/5 ～1/22	児童・一般	—	—	新型コロナウイルス感染拡大に伴い延期して実施。絵本「そんなにみないでくださいな」原画展示 協力｜accototo（絵本作家）
	（大人向けおはなし会 「おはなし玉手箱」		中止	一般	—	56人	新型コロナウイルス感染拡大に伴い中止。ボランティア団体と協力して行う一般対象のお話し会
13	読書感想文・感想画ｺﾝｸｰﾙ事業						優秀作品の選考／表彰／展示 共催｜苫教研学校図書館教育研究部会
	（夏休み読書感想文ｺﾝｸｰﾙ		7月作品募集	児童	応募数133点	応募数265点	入選 53点 表彰式 新型コロナウイルス対策のため中止。
	（夏休み読書感想画ｺﾝｸｰﾙ		7月作品募集	児童	応募数31点	応募数44点	入選 25点 表彰式　新型コロナウイルス対策のため中止。 作品展示10/31-11/8
	（冬休み読書感想文ｺﾝｸｰﾙ		1月作品募集	児童	応募数112点	応募数166点	入選34点 表彰式 3月6日（3月に夏・冬作品集発行）
14	ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ向け研修等機会の提供						市内ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ対象
	（ボランティア養成講座		3月5日	一般	10人	4人	図書館ボランティア活動希望者を対象とした活動導入研修会
	（朗読研修会		10月9日	一般	22人	15人	音訳、対面朗読に協力いただいている朗読ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱに対する専門講師による実践指導 講師｜田中隆子氏（札幌市・朗読団体代表） 対象｜苫小牧市朗読赤十字奉仕団　団員
	（学校図書館ボランティア研修会 （修理講習会　実践編）		中止	一般	—	16人	市内小中学校で活動するﾎﾞﾗﾝﾃｨｱを対象とする本の修理講座 新型コロナウイルス感染拡大に伴い中止。
	（フロアワーク研修会 （OPAC編）	○	11月27日	一般	5人	—	個人（ﾌﾛｱﾜｰｸ）ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ対象とした研修会。
	（ボランティア意見交換会 （団体）		2月25日	一般	8人	13人	ボランティア団体対象の意見交換会。活動上の疑問集約、活動方針の共有など。
	（ボランティア意見交換会 （個人）		2月18日	一般	3人	—	個人（ﾌﾛｱﾜｰｸ）ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ対象の意見交換会。活動上の疑問集約、活動方針の共有・研修など。
15	苫小牧市 図書館を使った調べる学習コンクール事業						小学生対象の調べる学習コンクール。優秀作の選出／表彰、及び展示。
	（第6回苫小牧市 図書館を使った調べる学習コンクール		9/1～ 9/29募集	児童	10作品	33作品	入選　9作品 後援｜苫小牧市教育委員会 協力｜苫小牧市科学センター
	（調べものﾏｽﾀｰになろう！		—	児童	—	16人	新型コロナウイルス感染拡大に伴い講座は中止し、パスファインダーを作成し配布。児童を対象とする自由研究、図書館を使った調べる学習コンクール向け講習。
	（図書館を使った調べる学習コンクール　表彰式		中止	児童	—	19人	新型コロナウイルス感染拡大に伴い中止。 共催｜苫教研学校図書館教育研究部会

No.	事業名	新規	開催日	対象	参加者数	（前年参考値）	内容／共催・後援等
16	（青空子どもとしょかん		8月8日	児童	120人	140人	野外でのお話会事業 協力｜図書館ボランティア
17	転籍本配布		8/7～8/10	関係団体	543冊	558冊	保育園、小学校など13団体へ配布
18	Natsu☆ＧＡＣＨＡ （ｶﾌﾟｾﾙﾄｲによる読書推進事業）		8/7～8/16	児童	のべ　47人	のべ　564人	カプセルトイを使った児童向けの読書推進事業
19	図書館交換展示「愛知県豊田市」		8/29～9/24	一般	―	―	協力｜愛知県豊田市中央図書館 ※2019年度、青森県八戸市図書情報センター
20	バリアフリー上映会		9月26日	一般	9人	21人	視覚、聴覚障がい者向けの映画上映会 「天国からのエール」 協力｜住友商事
21	レッツ☆トライ　本の修理	○	11月6日	一般	3人	―	図書館スタッフが講師となり実施した、「本の修理」のワークショップ
22	苫小牧駒澤大学　特任教授 高澤秀次先生　講演会	○	11月7日	一般	25人	―	講師｜高澤秀次氏（苫小牧駒澤大学特任教授） 共催　｜苫小牧駒澤大学
23	クリスマス☆フォトブース	○	11月28日～ 12月24日	児童	50人	―	クリスマス仕様のフォトブースを設置し、自由に写真撮影。12月20日サンタに扮したスタッフがお出迎え。
24	ぬいぐるみのクリスマスおとまり会		中止	児童	―	20人	新型コロナウイルス感染拡大に伴い中止
25	大人の社会科見学 ～図書館探検ツアー～		12月12日	一般	7人	―	図書館見学＆利用ガイダンスツアー。昨年度コロナ対策の為、延期した事業。
26	本の手帖2021		1月5日～	一般	既配布500冊	既配布500冊	貸出レシート貼付形式の読書手帳の配布
27	初笑い福袋		1月5日～	児童	30セット	40セット	各テーマにあわせた絵本のセット貸出
28	市民のための医学講座 第5回		中止	一般	―	65人	新型コロナウイルス感染拡大に伴い中止。
29	原画展記念企画「今年初めの運だめし！」抽選会	○	1/12 ～1/22	児童・一般	118名応募	―	絵本作家accototoさんサイン絵本等ノベルティの抽選会
30	雑誌リサイクル市（前年度延期分）		7月5日	一般	274人・1401冊	―	前年度延期分の雑誌を無償配布
31	雑誌リサイクル市		3月27日	一般	199人・1200冊	―	除籍雑誌の市民への無償配布
32	ビブリオバトル		延期	児童・一般	―	―	新型コロナウイルス対応のため次年度へ再延期
33	ＹＡ世代交流事業		延期	一般	―	―	新型コロナウイルス対応のため次年度へ再延期
34	ICT&ｿｰｼｬﾙﾒﾃﾞｨｱ活用講座 「はじめてのiPad」		次年度へ延期	一般	―	―	新型コロナウイルス対応のため次年度へ再延期 初心者向けiPad操作とｿｰｼｬﾙﾒﾃﾞｨｱについての講座 講師｜ICTコンシェルジュ（自館）
35	図書館ミニシアター		年度内　41回	児童・一般	316人	800人 （44回開催）	上映許諾資料の無料上映会／対象別に隔週開催　※4月～6月は新型コロナウィルス感染拡大に伴い中止
36	図書館ナイトミニシアター		年度内　21回	児童・一般	45人	160人 （22回開催）	月2回夜間に行う上映許諾資料の無料上映会。※4/22、5月は新型コロナウィルス感染拡大に伴い中止
37	パスファインダー 「自分史（一般）」 「薬（児童）」		3月31日～	児童・一般	―	―	課題解決のための糸口としてパスファインダーを作成・配布
				延べ参加者数計	3,299人	4,807人	

（２）共催展示実施一覧

No.	展示タイトル	実施期間等	共催団体名	区分
1	ライトイットアップブルー展示	3月31日～4月23日	北海道自閉症協会苫小牧分会（あじさいの会）	継続
2	令和2年度教科書展示	6月12日～6月28日	学校教育課	継続
3	食育月間展示	5月30日～6月35日	苫小牧市健康支援課	新規
4	縄文文化展示（北の縄文パネル展示）	8月18日～8月26日	胆振総合振興局保健環境部環境生活課	継続
5	「認知症　フレンドリー図書館」	9月19日～9月30日	苫小牧市介護福祉課	継続
6	苫小牧地区小・中学校学級新聞コンクール	新型コロナウイルス感染拡大のためコンクールが中止。	苫小牧民報社	継続
7	動物愛護週間	10月1日～10月13日	胆振総合振興局保健環境部環境生活課	新規
8	小・中学生俳句入賞作品展	12月22日～1月17日	苫小牧俳句協会	継続
9	苫小牧川柳社作品展	1月20日～1月31日	苫小牧川柳社	継続
10	ネコパネル展	2月1日～2月28日	苫小牧保護猫ボランティアグループ「ねこのかくれざと」・河出書房新社	新規
11	絵本『おててだあれ？』パネル展	2月7日～2月25日	KADOKAWA	新規
12	絵本『あなたのことがだいすき』パネル展	3月2日～3月25日	KADOKAWA	新規
13	道新　ぶんぶんぬり絵展示	2月27日～2月28日	北海道新聞社	継続

（３）　利用統計（主要サービス統計）

項目名	2019（平成31・令和元）年度	2020（令和2）年度	前年比
入館者数	289,560人	230,092人	79.46%
利用人数	84,973人	71,714人	84.40%
個人貸出点数	382,563点	342,410点	89.50%
団体貸出点数	25,349点	23,447点	92.50%
予約件数	77,751件	73,346件	94.33%
登録者数	1,259人	950人	75.46%
情報サロン利用件数	14,750件	10,532件	71.40%
レファレンス件数	7,370件	4,677件	63.46%

（４）2020年10月実施　利用者アンケート結果（別紙のとおり）

実施期間　　２０２０年１０月１７日（土）～１０月３１日（土）

実施方法　　カウンター利用者に用紙配布し、館内設置の回収箱にて回収

配布枚数　　５００枚

有効回答数　　４１３枚（回答率８２．６％）

満足度　　９５．０８％（前年度９５．７４％）

（５）2021年2月実施　サービスアンケート結果（別紙のとおり）

実施期間　　２０２１年２月１６日（火）～２月２８日（日）

実施方法　　カウンター利用者に用紙配布し、館内設置の回収箱にて回収

配布枚数　　５００枚

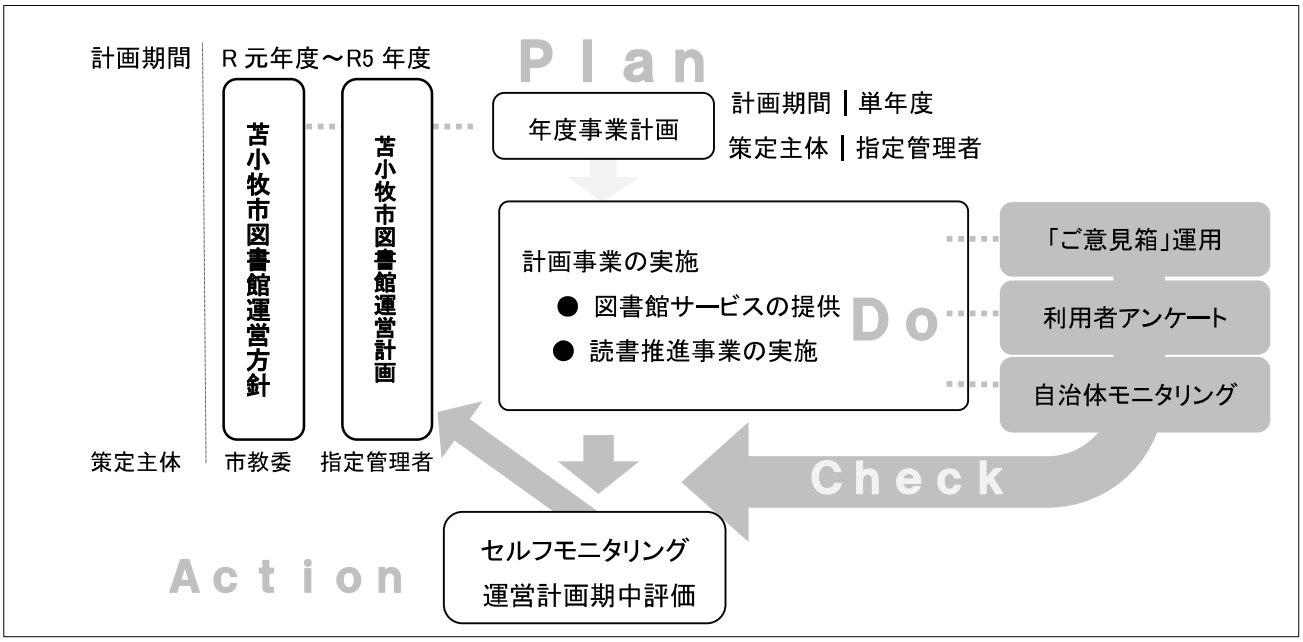
有効回答数　　３５６枚（回答率７１．２％）

２．苫小牧市立中央図書館 評価と点検について

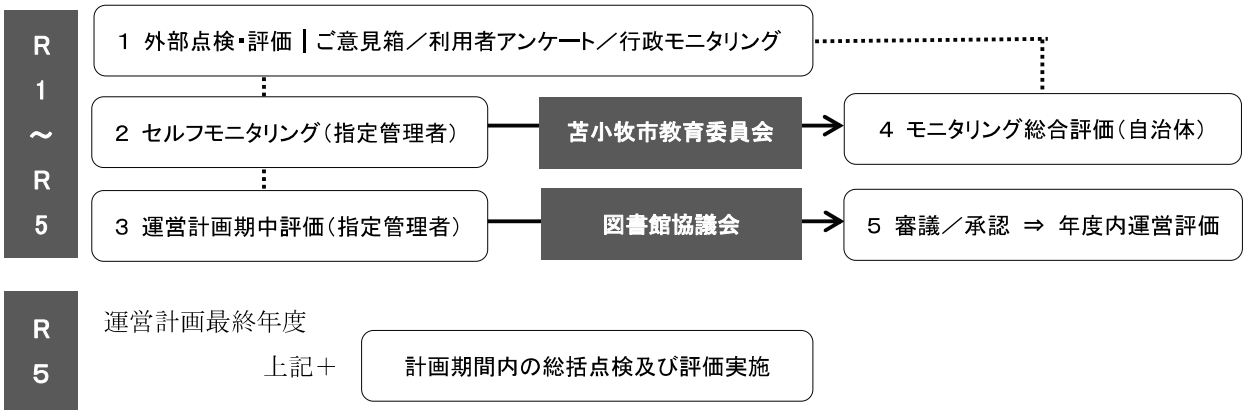
苫小牧市立中央図書館
指定管理者　TRC 苫小牧グループ

【 参 考 】
「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」（ 平成 24 年 12 月 19 日文部科学省告示第 172 号 ）
第二ー一ー1ー(二)運営の状況に関する点検及び評価等
1 市町村立図書館は、基本的運営方針に基づいた運営がなされることを確保し、その事業の水準の　向上を図るため、各年度の図書館サービスその他図書館の運営の状況について、(一)の2の目標及び事業計画の達成状況等に関し自ら点検及び評価を行うよう努めなければならない。

１．運営のフレーム



２．点検・評価の実施方法について



資料２

苫小牧市立中央図書館　図書館運営計画　期中評価（令和2年度）

苫小牧市図書館運営計画で予定した令和２年度の取組について、指標達成度を自己評価します。

	No.	目標内容
図書館運営計画	1	基礎的な図書館サービスの充実
	2	家庭生活及び職業上の課題や地域課題解決のための支援機能の強化
	3	教育的役割を重視した取組の推進
	4	魅力的かつ効果的・効率的な運営体制の構築

運営計画1　基礎的な図書館サービスの充実

事業名	具体内容	実施	取組状況	備考
1-1 資料・情報収集機能の充実	収集基準に基づいた資料収集	○	適時収集	
	特徴ある資料（大活字・洋書・ほか）の継続収集と充実	○	〃	
	郷土・行政資料の継続収集	○	郷土・行政資料蔵書冊数36,076冊	
	電子書籍をはじめとした電子資料の収集	○	9月に幼児・児童・生徒向けコンテンツを大幅増。	
1-2 資料・情報提供機能の充実	参考郷土資料室の活用と周知	○	随時	
	レファレンスサービスの周知と充実	○	レファレンスサービス受付件数 4,677件	
	電子書籍をはじめとした電子資料の提供周知	○	随時	
1-3 資料・情報保存機能の充実	資料の適切な管理と保存	○	随時	
	TRC-ADEACを活用したデジタルコンテンツの活用	○	随時	
	電子書籍による地域資料の作成と活用	○	随時。デジタル化点数（累計）10,175点	
1-4 図書館という空間の魅力向上	利用ニーズの把握及び運営への反映	○	サービスアンケート・ご意見箱投書ほかで随時対応	
	乳幼児・保護者のための環境整備	―	★子育て世代への利用配慮の欄参照	
	障がい者のための環境整備	○	電子図書館テキスト版（視覚障がい者向け）運用中	
	高齢者のための環境整備	○	適時	
	フリースペースとしてのリラックススペースの活用	○	窓側テーブルに仕切板設置など	
	外国語版利用案内の配布	○	随時配布	
	★リラックススペースの改修・活用	未	新型コロナ対応のため延期	次年度
	★子育て世代への利用配慮	未	新型コロナ対応のため延期	次年度

運営計画1における成果指標	指標算出方法	基準値（H29	目標値（R2）	当年実績	達成率
郷土行政資料の蔵書冊数	―	33,938冊	34,363冊	36,076冊	104.99%
郷土行政資料のデジタル化点数	―	9,797点	10,058点	10,175点	101.16%

自己評価

年度を通じて新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、各数値ともに大きく減少いたしました。重点項目として「リラックススペースの改修・活用」「子育て世代への利用配慮」を挙げていましたが、来館を促すようなイベント、３密を誘因するような行事などは自粛せざるをえず「子育てタイム」などの企画は次年度への再延期といたしました。「リラックススペース」についても新型コロナ対策として間引きした椅子ほかの保管場所としたため延期といたしました。成果指標としてあげておりました郷土資料のデジタル化、蔵書冊数については着実に作業進行を行い、いずれも目標を達成できました。

運営計画　２　家庭生活及び職業上の課題や地域課題解決のための支援機能の強化

事業名	具体内容	実施	取組状況	備考
2-1 課題解決の支援	レファレンスサービスの周知と充実（再掲）	○	レファレンスサービス受付件数 4,677件（再掲）	
	ICTを用いた情報入手の周知	○	適時実施	
	パスファインダーの作成・配布	○	「自分史（一般）」「薬（児童）」	3月
	レファレンス技能の向上	○	各種研修会への参加	
	ICT活用講座の継続開講	未	新型コロナウイルス対応のため延期	次年度へ延期
	時節に合わせたテーマ展示（一般・児童・参考郷土）	○	適時実施	
	他市との交換展示	○	豊田市（愛知県）	
	★ＨＰ上レファレンス受付フォームの設置	○	３月完成	
	★自由研究のための図書館活用ガイドの作成・配布	○	３月配布	
2-2 地域の結びつきの再生に向けた支援	市民協働、外部連携の促進	○	適時実施	
	市民ボランティア団体との促進	○	適時実施	
	ボランティア養成講座の開催	○	適時実施	
	既存ボランティアの活動支援	○	適時実施	
	図書館文化ｾﾐﾅｰ（郷土）開催	○	「むかわ竜を学ぼう」9/12開催	参加27人
	市民協働事業の推進	○	随時実施	
	★ボードゲーム活用による交流の場の創出	未	新型コロナウイルス対応のため延期	次年度へ延期

運営計画2における成果指標	指標算出方法	基準値（H29）	目標値（R2）	当年実績	達成率
レファレンス受付件数	―	7,362件	7,417件	4,677件	63.06%

自己評価

成果指標として挙げている「レファレンス受付件数」は、新型コロナウイルスの影響（臨時休館および館内での滞在時間制限、来館者の自粛など）を受け目標達成できませんでした。非来館者サービスの一環として進めていたレファレンス専用の受付フォーム設置は、年度内に完成いたしました。本格運用は次年度以降となりますが、レファレンス件数増などに寄与できるものと考えております。既存ボランティアの活動支援については、例年実施していた「おはなし玉手箱」がコロナの感染拡大を受け中止となりました。しかしながら昨年度コロナの影響により実施できなかった個人、団体ボランティアとの意見交換会、研修、養成講座などは実施できました。今後のステップアップに繋がるかと思います。

運営計画　３　教育的役割を重視した取組の推進

事業名	具体内容	実施	取組状況	備考
3-1 子どもの読書活動の推進	乳幼児コーナーの充実	○	スタッフによるおはなし会　6回　延べ参加者数54人	4回中止
	「赤ちゃん絵本とびら」事業への協力と連携	○	随時実施	
	「赤ちゃんと楽しむ絵本広場」の開催	○	6回　延べ参加者数47人	4回中止
	読書への関心を高める体験型事業の実施	未	新型コロナウイルス感染防止のため延期	
	図書館文化ｾﾐﾅｰ（児童）の開催	○	作家講演会　10月18日開催　40人	
	学校図書館支援事業	○	「ブックちゃん」「まなぶくん」	
	YAサービスの周知と充実	○	YAコーナー展示入替　随時、　新着リスト、広報チラシ発行	
	「調べる学習コンクール」継続開催	○	応募者数　10作品　入選　９人	
	苫教研学校図書館研究部会との連携	○	読書感想文、感想画など共催ほか	
	市内関連部署との連携	○	介護福祉課ほか	
	移動図書館車による市内保育園への団体貸出	○	随時実施	
	児童センター団体セット貸出	○	「ぐるりさん」	
	★自由研究のための図書館活用ガイドの作成・配布（再掲）	○	３月配布	
	★YA図書館交流事業	未	作家講演会開催予定	
3-2 社会で生きていくための知識・技術等の育成	図書館文化ｾﾐﾅｰ（一般）の開催	○	2回実施（6/13、8/29）	
	成人に向けた読書環境支援	―	具体的ニーズを調査中	
	コーナー図書室と連携	○	随時実施（定期連絡会・コーナー巡回ほか）	
	市内各施設との協働・連携事業	○	苫小牧駒澤大学など	

運営計画3における成果指標	指標算出方法	基準値（H29）	目標値（R2）	当年実績	達成率
児童貸出冊数（中央）	―	77,687件	78,412件	59,625件	76.04%
ブックちゃん貸出件数	―	142件	157件	107件	68.15%

自己評価

継続事業については、予定通り実施できましたが、各おはなし会、絵本作家講演会、調べる学習コンクールなどは、コロナの影響（臨時休館に伴う開催回数減、イベントへの人数制限、参加者の自粛傾向など）によりいずれも参加者数が大きく減少する結果となりました。成果指標としての目標値（児童貸出冊数、ブックちゃん貸出件数）についても大きく影響し未達成でした。さらに重点項目としてあげていたＹＡ図書館交流事業は、感染拡大に伴い、次年度への再延期せざるをえない状況となってしまいました。しかしながら今回、苫小牧駒澤大学と初めて共催講演会を実施いたしました。介護福祉課との協力事業「認知症フレンドリー図書館」については、新聞に取り上げられ、日本図書館協会からも事業紹介依頼があるなど注目されました。

運営計画４魅力的かつ効果的･効率的な運営体制の構築

事業名	具体内容	実施	取組状況	備考
4-1 効果的・効率的な図書館運営	業務改善の実施	○	随時　※業務改善研修2回実施	
	個人情報保護のための取組の継続	○	「個人情報監査（本社による）」「プライバシーマーク研修」の実施	
	利用者要望の把握と実現	○	サービスアンケート・ご意見箱投書ほかで随時対応	
	★webアンケートサービスの活用	未	開発が間に合わず次年度へ延期	
4-2 職員の知識・技術・能力の育成と継承	接遇の向上	○	随時、web研修実施	
	専門性の向上	○	館内でのweb研修実施	
	郷土に関する研修の実施	未	コロナ感染拡大に伴い未実施	
	危機管理に関する意識の共有と研修の実施	○	e-ラーニング（web研修）による研修実施	
	個人情報保護研修	○	「プライバシーマーク研修」の実施。	
4-3 図書館サービスの周知	図書館報・市広報・新聞を用いた情報発信	○	随時	
	インターネットを用いた情報発信の充実	○	随時	
	デジタルサイネージの活用	○	イベント情報、郷土関連展示などに使用	
	地域デジタルコンテンツの公開と充実	○	随時	
4-4 アウトリーチの促進	要望に応じた人材の派遣	未	コロナ感染拡大に伴い実施できず	
	障がい者サービスの周知	○	随時	
	移動図書館車を用いたアウトリーチサービス	○	保育園などへの団体貸出など。随時。	
	非来館型サービスとしての電子図書館の充実	○	幼児・児童・生徒向けコンテンツ763点大幅増。	9月完了

運営計画4における成果指標	指標算出方法	基準値（H29）	目標値（R2）	当年実績	達成率
司書派遣事業件数	―	11件	12件	4点	33.33%
利用者満足度	―	94.20%	94.3%	95.1%	100.85%

自己評価

4-2の「職員の知識・技術・能力の育成」については例年実施していた各種館外研修がコロナの影響によりほとんど開催見送りとなりました。館内研修としては7月「認知症サポート養成講座」を全スタッフに対して実施、8月は筑波大学名誉教授「植松貞夫氏」をお迎えし「図書館サービス研修」を行いました。ほかに各種web研修をスタッフの経験度に合わせ行うなど多岐にわたってスタッフの育成に務めました。今後の運営に効果がでるものと思います。「電子図書館の充実」は、6月に図書館システムとの連携版に変更、9月には幼児・児童・生徒向けコンテンツを約760点大幅に増やすなど利便性の向上、内容の充実をはかりました。その効果により利用率も大幅にupいたしました。重点項目としての「webアンケート」については開発・設計が年度内に、間に合わず次年度への持ち越しといたしました。

2020年度　単年度目標

単年度指標	内容	基準値（H29）	目標値（R2）	当年実績	達成率
新規利用登録者数	基準値増加率100.6%	2,277人	2,306人	950人	41.20%
入館者数	基準値増加率100.6%	309,377人	313,146人	230,092人	73.48%
貸出人数	基準値増加率100.5%	92,006人	92,944人	71,714人	77.16%
貸出冊数	基準値増加率100.5%	451,748冊	456,329冊	365,857冊	80.17%

自己評価

いずれの数値も目標値に対して大きく未達成となりました。通年で新型コロナウイルス感染拡大の影響（4月、5月の臨時休館、おはなし会ほかのイベント開催自粛、利用者の来館自粛など）が大きかった１年間でした。しかしながら年度下半期（9月以降）については入館者数、貸出人数、貸出冊数、ともに上向き傾向となっておりました。さらに貸出冊数は目標値には達しませんでしたが前年度対比で90%近くまで戻ってきており、利用者の読書意欲の復活（コロナによる巣篭もり需要も背景にあるかと推測）とともに図書館として年度後半、各種館内展示に力を入れた効果がでたものと考えております。

令和2年度年度総合評価

令和２年度は、コロナの終息の目途もたたない中、全サービスの数値が大きく減少する結果になってしまいました。年度当初から臨時休館があり、再開館後も来館者へマスク着用、手指消毒、ソーシャルディスタンスの推奨、館内での長時間滞在の自粛要請、館内各所に手指消毒液、飛沫防止用シートの設置、定期的な換気のため窓開け、すべての返却本の消毒、スタッフもマスク、ビニール手袋の着用して対応するなど例年とは大きく違う運営となりました。予定していた各種事業、イベントも延期・中止せざるをえないものも発生いたしました。そのような中で非来館者サービスでもある「電子図書館」の利用率（閲覧数、前年比353%）が大幅に増え、6月に実施したシステム変更が大きく寄与いたしました。さらに10月に追加導入した「書籍除菌機」12月から稼働開始した「自動貸出機」もたくさんの方に利用されています。年度末（3月）には、懸案であった「トイレのウォシュレット化」「講堂の床カーペット張替」環境整備が出来ました。

３．2021（令和3）年度　事業計画

（１）単年度実施計画（概要）

運営計画１　基礎的な図書館サービスの充実

運営計画	実施年度	具体内容
資料・情報収集機能の充実	全期間	・資料収集基準に基づいた資料収集
		・特徴ある資料（大活字資料・洋書資料・映像資料など）の継続収集と充実
		・郷土・行政資料の継続収集と充実
		・電子書籍をはじめとした電子資料の収集と充実
資料・情報提供機能の充実	全期間	・参考郷土資料室の活用と周知
		・レファレンスサービスの周知と充実
		・電子書籍をはじめとした電子資料の提供周知
資料・情報保存機能の充実	全期間	・資料の適切な管理と保存
		・TRC-ADEACを活用したデジタルコンテンツの活用
		・電子図書館による地域資料の作成と活用
図書館という空間の魅力向上	全期間	・利用ニーズの把握及び運営への反映
		・乳幼児・保護者の為の環境整備
		・障がい者のための環境整備
		・高齢者のための環境整備
		・フリースペースとしてのリラックススペースの活用
		・外国語版利用案内の配布
	2021	・子育て世代への利用配慮（子育てタイムの実施）※新型コロナウイルスの影響により2019年度より延期

運営計画２　家庭生活および職業上の課題や地域課題解決のための支援機能の強化

運営計画	実施年度	具体内容
課題解決支援	全期間	・レファレンスサービスの周知と充実（再掲）
		・ICTを用いた情報入手の周知
		・パスファインダーの作成と配布
		・レファレンス技能の向上
		・ICT活用講座の継続開講とその拡充
		・時節にあわせたテーマ展示（一般・児童・参考郷土）
		・他市図書館との交換展示
	2021	・医療サービス支援としての「市民のための医学講座」コーナーの充実
		・ビジネスコーナーの充実と活用
		・セカンドライフ支援としての図書館活用ガイダンスの開催
地域の結びつきの再生に向けた支援	全期間	・市民協働・外部連携の促進
		・市内ボランティア団体との連携
		・ボランティア養成講座の開催
		・既存ボランティア（団体・個人）の活動支援
		・図書館文化セミナー（郷土）の開催
		・市民協働事業の推進
	2021	・ボードゲーム活用による交流の場の創出 ※新型コロナウイルスの影響により2019年度より延期

運営計画３　教育的役割を重視した取組の推進

運営計画	実施年度	具体内容
子どもの読書活動の推進	全期間	・乳幼児コーナーの充実
		・「赤ちゃん絵本のとびら」事業への協力と連携
		・「赤ちゃんと楽しむ絵本ひろば」の開催
		・読書への関心を高める体験型事業の実施
		・図書館文化セミナー（児童）の開催
		・学校図書館支援事業
		・ヤングアダルト（YA・10代利用者）サービスの周知と充実
		・「苫小牧市図書館を使った調べる学習コンクール」の継続開催
		・苫教研学校図書館研究部会との連携
		・市内関連部署との連携
		・移動図書館車による市内保育園への団体貸出
		・児童センター団体セット貸出「ぐるりさん」の充実
	2021	・YA図書館交流事業　※新型コロナウイルスの影響により2019年度より延期
		・YA世代間の情報・交流コーナーの設置
社会で生きていくための知識・技術などの育成	全期間	・図書館文化セミナー（一般）の開催
		・成人に向けた読書環境支援
		・コーナー図書室と連携した全域サービスの展開
		・市内各施設との協働・連携事業の開催
	2021	・セカンドライフ支援としての図書館活用ガイダンスの開催（再掲）

運営計画４　魅力的かつ効果的・効率的な運営体制の構築

運営計画	実施年度	具体内容
効果的・効率的な図書館運営	全期間	・業務改善の実施
		・個人情報保護のための取組の継続
		・利用者要望の把握とその実現
	2021	webアンケートサービスの活用 ※設営構築のため2020年度より延期
職員の知識・技術・能力の育成と継承	全期間	・待遇の向上
		・専門性の向上
		・郷土に関する研修の実施
		・危機管理に関する意識の共有と研修の実施
		・個人情報保護研修
図書館サービスの周知	全期間	・図書館報・市広報・新聞等を用いた情報発信の充実
		・インターネットを用いた情報発信の充実
		・デジタルサイネージの活用
		・地域デジタルコンテンツの公開と充実
	2021	・SNS発信コーナーの創出
アウトリーチの推進	全期間	・要望に応じた人材の派遣（司書・図書館ボランティア、市内よみきかせ団体などへの依頼対応）
		・障がい者サービスの周知
		・移動図書館車を用いたアウトリーチサービス
		・非来館型サービスとしての電子図書館の充実と利用促進

（２）2021（令和3）年度 事業一覧

＜運営計画１　関連事業＞			
No.	事　業　名	開催日程	内　容　等
1	映像資料の館外貸出	通年	貸出許諾済み映像資料の館外貸出事業
2	郷土情報に関する情報発信	年1回	苫小牧ゆかりの事象・事物について、資料情報等を交え、HP・電子図書館などで広く紹介
3	定例上映会「図書館ミニシアター」	第2・4日曜日	図書館所蔵の上映許諾資料の無料上映会
4	シネママラソン	年2回	終日上映会を実施し、夜間の利用促進及び映像資料活用のための映画上映会
5	サピエによる情報提供事業	通期	視覚障がい者及び弱視者、高齢者を対象に、展示・音訳データの提供を通じ、公平な読書環境の整備を図るもの。
6	こそだてtime	通期	毎週木曜日10時～12時に館内に音楽を流し、乳幼児・児童をお持ちの保護者が気兼ねなく来館できる環境を整える
＜運営計画２　関連事業＞			
No.	事　業　名	開催日程	内　容　等
7	ICT活用講座	11月	初心者向けipad活用講座（電子図書館PR）
8	パスファインダーの運用	年２回	年度内2テーマの作成
9	おはなし玉手箱	未定	市内読み聞かせサークルによる児童・一般向けの読み聞かせ事業。実施内容を再検討した上で実施。
10	講演会（郷土）	未定	郷土史に関する市民向け講演会事業
11	市民のための医学講座	未定	市民病院、王子総合病院との共催事業
12	郷土情報に関するHP情報発信（再掲）	年1回	苫小牧ゆかりの事象・事物について、資料情報等を交え、HP・電子図書館などで広く紹介
13	朗読とギターの夕べ	7月または8月	ギター演奏と朗読の鑑賞事業（アートフェスティバル）
14	本のばくりっこ市	7月31日	図書館不要資料と参加者持込図書の交換会（アートフェスティバル）
15	ボランティア養成講座	３月	図書館での活動を希望する個人に対する事前講習会。
16	ボランティア意見交換会	未定	ボランティア団体、個人との情報共有、情報交換を行う。
17	ボランティア研修会	未定	個人ボランティア向けスキルアップ講習会。
18	朗読研修会	9月	朗読ボランティア向け技術講習会。
19	ボードゲーム	未定	ボードゲームツールを活用し、若年層から高齢者層までの幅広い世代の交流の場を創出する
20	シニア世代のための図書館活用ガイダンスツアー	未定	図書館の利用・活用方法の講座

資料２

＜運営計画３　関連事業＞			
No.	事　業　名	開催日程	内　容　等
21	子どもの読書週間行事	4月23日~5月12日	おはなし広場（児童対象のおはなし会事業）・ブラインドブックの実施
22	赤ちゃんと楽しむ絵本ひろば	年度内10回	「赤ちゃん、絵本のとびら事業」タイアップ事業 乳幼児・保護者向けのよみきかせ・絵本配布等
23	青空子どもとしょかん	8月	ボランティア協力の元で開催する野外読み聞かせ事業
24	原画展	未定	図書館内で行う絵本原画の借用展示
25	夏休み読書感想文コンクール	7月募集 10月表彰式	市内児童・生徒による感想文、感想画の募集、及び優秀作品の選出、表彰、文集発行
26	夏休み読書感想画コンクール		
27	冬休み読書感想文コンクール	12月募集/3月表彰	
28	読書感想文集発行	３月	
29	調べる学習コンクール	7月	学校へのコンクール開催案内を行い、夏季休暇期間の自由研究活動への図書館資料の活用講座などを実施し、コンクールへの参加を促す。
30	平和記念旬間行事	８月	平和記念アニメ上映会、戦争・平和関連の児童・一般向け作品の上映、資料展示を実施
31	講演会（児童・保護者向け）	未定	児童と保護者を対象とした講演会事業
32	講演会（一般）	未定	文学、図書館ほか一般向けテーマを設けた講座
33	秋の読書週間行事	10/27~11/9	年代別の本の福袋を実施
34	小・中学生俳句入賞作品展	12月	市民文化祭入賞作品展示
35	苫小牧地区小・中学校学級新聞コンクール	11月	学級新聞コンクール入賞作品の展示
36	苫小牧川柳社作品展	1月	市民文化祭入賞作品及び会員制作作品の展示
37	図書館見学ツアー	未定	館内を巡る図書館利用ガイダンスツアー
38	製本講習	10月	製本・修理に関する講座事業
39	一日司書	7月・11月	小学生対象の公募型職場体験
40	苫小牧子どものための選定図書の選定	５月	「苫小牧子どものための選定図書」リスト作成のための選定会議
41	施設見学（小学校）の受け入れ	随時	小学校の施設見学を受け入れ、施設の案内等を行う
42	職業体験生（中学校・高等学校）の受け入れ	随時	職業体験生を（中学校・高等学校）を受け入れ、図書館業務の体験をさせる
43	図書館実習生（短期大学・大学）の受け入れ	随時	職業体験生を（短期大学・大学）を受け入れ、図書館業務の実習をさせる
44	図書委員交流会研修の協力	7月・11月	図書委員対象の職場体験事業
45	学校図書館ボランティア研修会	1月	学校図書館ボランティア、及び担当教職員対象のスキルアップ講習会

46	学校図書館支援事業「まなぶくん」	随時	総合的な学習活動や調べ学習体験の場の提供と資料提供、学校図書館整備に関する協力
47	小学校・調べ学習授業、専門学校授業等への司書の協力	随時	各学校に出向し、要望に添ったカリキュラムを実施
48	学校用貸出セット「ブックちゃん」事業	随時	小学校への読書活動の支援
49	児童館用貸出セット「ぐるりさん」事業	随時	児童館への読書活動の支援
50	苫小牧読み聞かせ文庫活動連絡会との協力・連携（研修会の協力、共済事業の実施）	未定	共催事業の講演会、事前研修会等の実施
51	ぶっく・のーと配付事業	年2回	児童向け、記入式の読書記録手帳の作成・配付
52	ひとはこ図書館	6月・9月・11月	小さな箱を図書館に見立てて、小学生・中高生・一般の方が館長になる体験型事業
53	ビブリオバトル	7月31日	一般参加者による本の読書会(「知的書評合戦」)
54	ＹＡ世代交流事業	通期	中学生・高校生を対象にＹＡボランティアを募集。図書館で各種活動を支援。
55	カプセルトイくじ引き	８・１２・３月	長期休みに合わせ、カプセルイベント機でくじ引きを楽しみながら読書促進を図る。
56	みんなで、うち読！	11月	１１月「うち読」月間に合わせ、読書促進を図る。
57	本の手帖配布事業	年1回	一般向け、記入式の読書記録手帳の作成・配付
58	雑誌リサイクル市	3月	除籍雑誌の無償配布事業
＜運営計画4　関連事業＞			
No.	事　業　名	開催日程	内　容　等
59	バリアフリー映画の上映会	9月	視覚障がい者向けの字幕・音声ガイダンス入り映画作品の上映会
60	よみきかせマップ　配布事業	通期	市内よみきかせ団体の活動を網羅したマップを改訂、配布する。
61	電子図書館PR事業	4/23～5/12	こどもの読書週間でPRチラシを配布する

令和３年度　重点事業			
No.	事　業　名	運営計画	内　容　等
1	YA図書館交流事業	運営計画３	YA世代の図書館利用促進のため、学校図書委員などと連携した取り組みを実施する。※新型コロナウイルス感染拡大の影響により2019年度より延期した事業
2	子育て支援事業	運営計画１	「子育てタイム」の実施。日時・場所を限定して幼児がいる保護者の方が気兼ねなく来館できる環境を整える。※新型コロナウイルス感染拡大の影響により2019年度より延期した事業
3	「交流の場」創出事業	運営計画２	ボードゲームツールを活用し、若年層から高齢者層まで幅広い年代の方たちの交流の場として図書館利用を促進する。※新型コロナウイルス感染拡大の影響により2019年度より延期した事業
4	医療サービス支援事業	運営計画２	市民のための医学情報コーナーの設置。医療情報の支援を行うため、テーマを決めて展示を行う。
5	ビジネス支援事業	運営計画２	ビジネス支援コーナーの設置。ビジネス世代への支援を行うため、テーマを決めて展示を行う。
6	セカンドライフ支援事業	運営計画２、３	シニア世代のための図書館活用ガイダンスの開催。図書館の利用・活用方法の講座を開催し、利用促進を行う。
7	SNSでの情報発信事業	運営計画４	Twitterの開設。図書館独自のTwitterを新たに開設し、利用促進のPRを図る。

令和三年度　苫小牧市立中央図書館　事業紹介（新聞記事から）

電子書籍の利用好調

市立中央図書館　20年度は3・3倍

巣ごもり需要背景に

画面上で本の貸し出しなどができる電子図書館

苫小牧市立中央図書館が運用する「電子図書館」の利用が好調だ。スマートフォンやタブレット、自宅のパソコン画面上で本を読むことができるサービスで、2020年度の貸し出しは前年度比約3・3倍の1521件に上った。昨年6月のシステム更新で利用しやすくなったことや、新型コロナウイルス感染予防のために自宅で過ごす「巣ごもり」需要が高まっていることなどが背景にあるとみられる。

図書館に直接足を運ばなくても、デジタルデータ化された書籍（電子書籍）をホームページを通じて借り、閲覧し、返却できる電子図書館。同館では14年10月の運用開始以来、定期的に電子書籍を増やしており、19年度末の蔵書は707冊まで増えた。

利便性向上のため、20年6月には利用方法を簡略化。同館カウンターでIDとパスワードを設定する手続きを無くし、図書館利用カードに記載の10桁の数字とパスワードがあれば簡単にログインできるようになった。

それ以降、電子図書館の貸し出し件数は急増しており、3月の貸し出し件数も前年同月比3・9倍の217件だった。同館によると、料理や掃除など家事に関する書籍、画面上でイラストが動くといった電子書籍の特徴を生かした絵本が人気という。

富田歩美館長（42）は「新型コロナの感染拡大で、市民が図書館に足を運びにくかったり、自宅で過ごす時間が増えたりしたことも影響しているのでは」と話す。

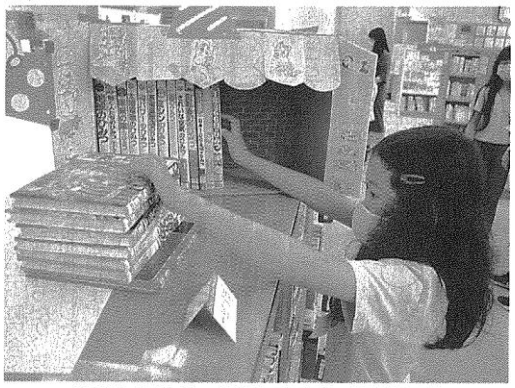
「巣ごもり」需要の高まりを受け、昨秋には児童書を多く購入し、子ども向けの蔵書を充実させるなど工夫を凝らす同館。今後も一般書の購入頻度を増やすなど、幅広いニーズに対応したい考えだ。富田館長は「高齢者に向けた電子図書館の使い方講座や、子どもにも利用してもらうためのPRに力を入れたい」としている。

2021年5月6日（木）苫小牧民報

オリジナル「図書館」制作

思い思いに段ボール箱を装飾

市立中央図書館



装飾した段ボール箱に本を並べる参加者

苫小牧市立中央図書館は17日、子ども向けイベント「ひとはことしょかん～こどもへん～」を開いた。5歳から12歳までの13人が参加し、段ボール箱を図書館に見立てて装飾し、本を並べた「デコボックスライブラリー」を制作した。

子どもたちは「恐竜の本」「食べ物の本」「表紙がきれいな本」などそれぞれでテーマを決め、館内から20冊ほど児童書を選定。縦30㌢、横45㌢ほどの段ボール箱を色画用紙やマスキングテープ、シールで飾り付け、中に本を並べてオリジナルの「図書館」を完成させた。

作品は31日まで館内に展示し、中の本は貸し出す。参加者は「館長」として何度か来館し、本の補充などを行う。

参加した苫小牧美園小学校2年の永坂來々さん（8）は「ハリネズミなどの小動物が好きなので、動物に関する本を並べています」と話していた。

2021年7月21日（水）苫小牧民報

70歳と70カ月 一日図書館長に

苫小牧、条例施行70周年で

▲「とまチョップ」にお気に入りの本をすすめる柊真君（右）と、ひろ子さん（左）ら

今年、図書館条例施行70周年を迎えた苫小牧市立中央図書館で3日、70歳の笹谷ひろ子さんと、笹谷さんの孫で70カ月（5歳10カ月）の柊真君＝いずれも苫小牧市在住＝が一日館長を務め、来館した人たちを笑顔で迎え入れた。

1951年に別の場所で市立苫小牧図書館として開館し、88年11月3日に現在地で市立中央図書館としてオープンした同館が記念イベントとして企画した。

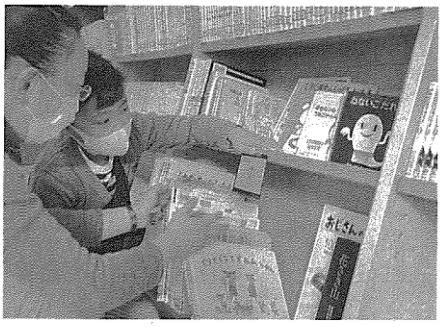
二人はこの日、開館の午前9時半から玄関に立ち、「おはようございます」と元気にあいさつ。本の整理やカウンターでの本の貸し出し業務などに当たったほか、市の公式キャラクター「とまチョップ」との撮影会の運営サポートも行った。「一日館長はすごく楽しかった。またやってみたい」と笑顔で話した。

ひろ子さんは「タイミング良くイベントにめぐりあえた。貴重な体験ができてすごく光栄です」と語った。（小林彩乃）

2021年11月4日（木）北海道新聞

好きな本で書棚作り

市立中央図書館で「ブックディレクター」



選んだ本を並べる参加者

苫小牧市立中央図書館はこのほど、市民が好きな本を選んで書棚を製作するイベント「ブックディレクター」を開いた。9人が参加し、自由なテーマでオリジナルの「ひとはこ図書館」を完成させた。

同館が7月に開催した子ども向けイベントの大人版。館内に設置した木箱や書棚の一部を各参加者に割り当て、それぞれが自分の決めたテーマに沿って館内の蔵書から本を探して並べた。本を紹介するポップを多色ペンで作り、小物類で棚も装飾した。

参加者は市教育委員会の職員や市内のブックカフェの店員など幅広く「苫小牧に関わりのある本」「冬にちなんだ本」といったテーマでつくった個性あふれるコーナーが館内に出来上がった。市山手町から参加した大沼真知子さん（41）は長男の真君（9）と共に、自宅にもある絵本を選んで「大沼家の絵本」の棚を製作。「気に入っている本を紹介できるのが楽しい」と笑顔を見せていた。

各コーナーは12月末まで設置し、並ぶ本は貸し出ししている。

同イベントの中学・高校生編も5日に開く予定で、参加者を募集中。申し込み、問い合わせは同館のカウンターか電話0144(35)0511へ。

2021年12月3日（金）苫小牧民報

中央図書館 シニア向けガイドツアー

苫小牧市立中央図書館は8日、50歳以上の利用者を対象にした「シニア世代のための図書館ガイダンスツアー」を行った。同館の利用登録をしている市民ら9人が参加し、館内設備の使い方などについて職員から説明を受けた。

シニア世代にも同館のサービスを幅広く活用してもらおうと初めて企画した。

館内設備の操作方法を学ぶ参加者

参加者は初めに、スマートフォンやパソコン上で本の貸し出しや閲覧ができる2014年からのサービス「電子図書館」の使い方を学習。ログイン方法をはじめ、休館日でも利用できることや期限が来ると自動で返却されることなど「コロナ禍でも安心して利用できる」と説明を受けた。

その後は職員と館内を巡り、普段は立ち入れない閉架書庫の見学や、カウンター前に設置している図書除菌機と検索機、自分で本の貸し出し手続きが可能な自動貸出機の使い方についてレクチャーを受けた。分からない部分は質問しながら、一人一人が操作方法を確認していた。

市内大成町から参加した山口利子さん（68）は「本を探すときはいつも職員に聞いていたが、検索機の操作は思ったよりも複雑ではなかった。貸出機と合わせて少しずつ使い方に慣れたい」と話していた。

2021年12月9日（木）苫小牧民報

絵本作家・シゲリカツヒコさん パンツでワークショップ

世界に一つだけの作品づくりを楽しむ参加者

絵本作家・シゲリカツヒコさんによる子ども向けのワークショップ「ぱんつ！パンツ！Pants!?」が27日、苫小牧市立中央図書館で開かれた。約30人が参加し、パンツ形に切った色画用紙に絵を描いたり、色紙を貼ったりして飾り付け、こだわりのデザインに仕上げていた。

昨年4月の図書館条例施行70周年を記念した、同館主催の事業。

空から落ちてきたパンツの持ち主を探すうちに不思議な世界に迷い込んだ男の子の冒険を描いたシゲリさんの絵本「だれのパンツ？」（KADOKAWA）にちなんだ企画で、シゲリさん考案の「パンツクイズ」で盛り上がった後、子どもたちはデザイン制作に挑戦した。

作品は亡者をにらみ付ける恐ろしい顔の閻魔（えんま）大王を表現した「地獄パンツ」から、アイスホッケーのユニフォームや道具を描いたものまで多彩。

シゲリさんの似顔絵を描いた市内糸井の西綯都くん（4）は「面白いパンツができた」と満面の笑み。姉のこはるさん（7）も「絵を描くのが大好き」と笑顔で、地球を中心に描いたダイナミックなデザインを完成させていた。

初めてワークショップの講師を務めたシゲリさんは、「その子なりのストーリーが表現されていて、すごいと思った。次の作品に向かう刺激になった」と話していた。

2022年3月28日（月）苫小牧民報

2021 年度 苫小牧市立中央図書館 お客様アンケート実施結果

日頃、中央図書館をご利用いただき、ありがとうございます。

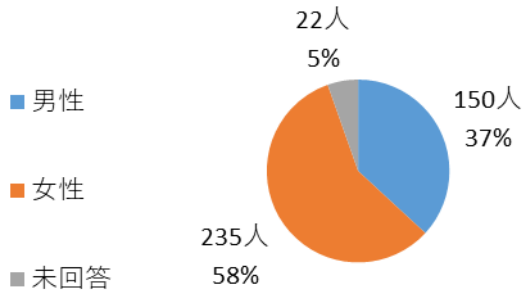
当館のサービス向上に向け、以下のとおり「お客様アンケート」を実施いたしました。回答いただいた皆様には改めてご協力のお礼を申し上げます。以下のとおり、実施結果をお知らせしますので、どうぞご覧ください。

1 実施概要

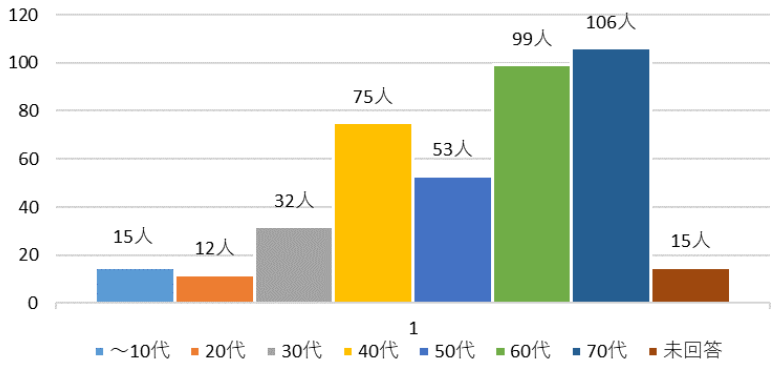
実施期間	2021 年 10 月 12 日（火）～10 月 24 日（日）
実施方法	期間中にご利用いただいたお客様に、回答用紙を窓口にて配布。 記入後の用紙を、館内に設置した回収箱にて回収。
配布枚数	500 枚
回収枚数	407 枚（回収率 81.4%）
総体満足度	95.37%（ 前年　95.08% ） ※全質問項目における有効回答数を占める「満足」・「やや満足」の割合。

2 回答者属性

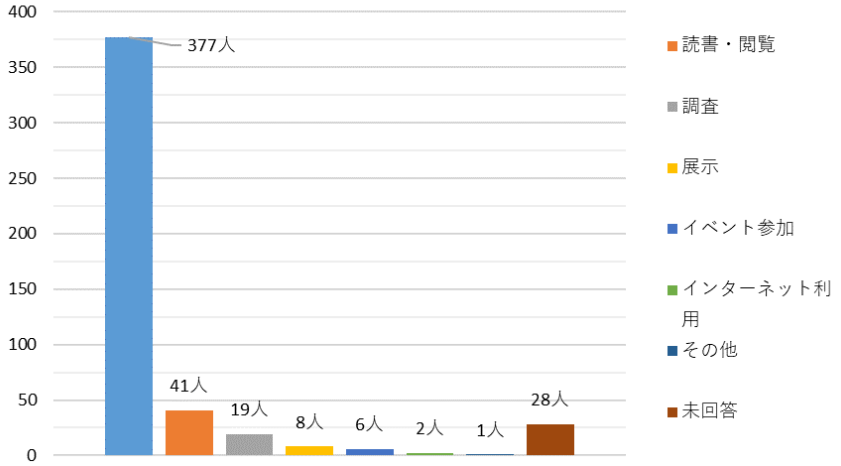
（1）男女比



（2）年代



（3）来館目的



3 項目ごとの満足度分布

No.	設　問	満足	やや満足	やや不満	不満	有効回答数計	満足度
1	図書館は利用しやすいですか？	292	105	6	1	404	98.27%
2	館内のどこに何があるか、わかりやすいですか？	149	198	52	3	402	86.32%
3	利用登録や予約などの申し込みはしやすいですか？	232	130	15	3	380	95.26%
4	職員の対応（挨拶・お声かけ等）はいかがですか？	321	70	7	1	399	97.99%
5	館内は清潔に保たれていますか？	341	59	1	0	401	99.75%
6	開館日の設定は利用しやすいですか？	262	116	22	2	402	94.03%
7	開館時間の設定は利用しやすいですか？	289	96	11	2	398	96.73%
8	イベントや講座等の内容は充実していますか？	151	158	27	3	339	91.15%
9	施設の備品や器具は使いやすいですか？	214	144	17	1	376	95.21%
10	施設全般について、使いやすいですか？	246	135	5	1	387	98.45%

全体満足度　（「満足」計 2,497 人＋「やや満足」計 1,211 人 ）÷全回答件数 3,888 人＝**95.37%**

4 自由記入欄の要望

頂いたご意見・ご要望の中で特に多かったのは下記のご意見でした。
詳細、回答につきましては別紙をご覧ください。

・図書館の開館時間および休館日についてのご要望
・館内の資料検索機やインターネット資料検索についてのご意見
・所蔵資料についてのご要望
・コロナウイルス感染拡大防止に伴う臨時休館中の対応についてのご意見、ご要望
・スタッフの対応についてのご意見

アンケート実施結果の分析

1 属　性　回答の性別比は男性が 37%、女性が 58%（未回答 5%）で昨年度に比べて男性の割合が増加しています。
年代で見ると 10 代～30 代の回答率が微減し、50 代以上の回答率が増加しました。特に 70 代以上の年代が 19%から 26%へと増加しており、60 代以上の回答者は全体の 50%を占めました。
利用目的では、貸出・返却が前回と変わらず 92%を占めており、読書・調査・展示も伸び率はわずかですが前年度より増加となりました。

2 満足度　全体満足度は、前年度より 0.29%増え 95.37%となりました。項目別では「１．図書館は利用～」「５．館内は清潔に～」「１０．施設全般について～」の３項目が、前年度に続き 98%を超えて高い満足度を維持しています。
「３．利用登録や予約～」が前年度より 3.64%増加し、満足度が上がっている一方、「６．開館日の設定～」については 3.51%減少し、自由記述欄でもご意見が多く寄せられました。

3 要望等　新型コロナウイルスの感染拡大防止のため臨時休館が行われましたが、そちらについてのご意見やご要望を複数件いただきました。開館時間や休館日へのご要望や、貸出期間・延滞資料へのご意見も多くあります。ご期待に応えられるスタッフ育成と、図書館サービスを目指してまいります。

このアンケートは、苫小牧市総務部行政管理室が定める「指定管理者制度におけるモニタリング実施要領」に基づき、市内各指定管理者が共通の項目で年１回実施するものです。

アイデア・ご意見・ご要望など		
1	市民の利用しやすい図書館をつづけていってください！	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
2	ない本についての購入リクエストに関しての基準がよくわかりません。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 予約申込書にありますように、マンガ本はお申込みいただけません。その他、楽譜・問題集・参考書などもお受けできません。絶版等で購入できない資料につきましては、他の図書館から取り寄せる資料になります。ご理解のほどよろしくお願いいたします。
3	コピー機の隣に物置の台がほしい	ご要望ありがとうございます。 今後の館運営の参考にさせていただきます。
4	本の場所がわからない時に一緒に来てくれおしえてくれたのでとても助かりました。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
5	いつも利用させて頂いております。コミセンで受取りが多いのですが、貸出ランがもうすぐとなってから5日後くらいになるのはもう少し早めてほしいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 取り寄せの本が地域のコミュニティセンターからの発送だった場合、中央図書館を経由しているため数日かかる場合がございます。 お待たせして申し訳ありませんが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
6	新刊書が一般受けするものになるのはしかたがないけれど専門的なのも欲しいな。本が分散するのでしかたがないけど（分館があるので）その割に新しくいれるのが少ないような気がする。一応『市』なんだから	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 新刊は毎週納品されておりますが、人気のあるものは予約で借りられてしまうこともあります。 お探しのタイトルがございましたら、リクエストをご活用ください。
7	いつもありがとうございます！	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も皆さまにとってご利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。

アイデア・ご意見・ご要望など		
8	利用しやすいです。ありがとうございます	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
9	トイレを綺麗にして欲しいです。絵本も著者ごとにおいてあると見やすいです	ご要望ありがとうございます。 今後の館運営の参考にさせていただきます。 絵本の並びは、皆さまのご意見をいただきながら、検討させていただきます。
10	いつも気持ち良く利用させていただいています。コロナでの閉館時期はとてもさびしかったです。スタッフの皆様、どうぞお身体には気を付けて下さい。	お言葉ありがとうございます。 臨時休館中はご不便をおかけしてしまい、心苦しく思っておりました。図書館休館時にもご利用できる「電子図書館」というサービスもございます。 ぜひ、ご利用ください。
11	検索用のパソコン？の使いづらくなった	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。 変更になりました検索手順説明については、各端末にてご案内させていただいております。 また、お手数ですが、カウンターの図書館スタッフにお声掛けいただければ、検索のお手伝いをさせていただきます。
12	閉館時間出来れば21:00頃にして頂けると助かります。夕食後、のんびり本を読んだり好きな本をさがすのが楽しみです。	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。 開館時間の延長につきましては、予算の関係もあり難しい状況です。ご理解のほどよろしくお願いいたします。 また、24時間365日ご利用いただける電子図書館もございます。是非ご利用ください。
13	よくがんばっていると思う	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も快適にご利用いただけるようスタッフ一同励んで参ります。
14	特にありません	アンケートのご回答ありがとうございました。 お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただければと存じます。

アイデア・ご意見・ご要望など		
15	本を借りる日数をふやしてほしいです	ご要望をありがとうございます。 「延長」というサービスはご存じでしょうか。 次に予約の方がいない場合、返却直後に再度同じ資料を借りることができます。 カウンターでのご返却の際にお申し出ください。 残念ながら予約が入っている資料については、返却された時点でお待ちの方が優先になります。予約いただければ、またご用意できます。
16	ホームページでの予約とその前の登録がもう少し利用しやすいとありがたいです。	図書館ＨＰへのご意見ありがとうございます。 システムをすぐに変更することはできませんが、皆さまの利用環境に適した形へ随時更新を検討して参ります。
17	延滞料金をとるべきだと思います借りる人の義務と責任のため	貴重なご意見ありがとうございます。 申し訳ありませんが、「公立図書館では、入館料その他図書館資料の利用に対するいかなる対価をも徴収してはならない」ということで延滞料金をもうけることができません。 より円滑に資料をご用意できるよう、別の方法を模索し努めてまいります。
18	図書館を休ケイ場所と間違いしている人が見られる。時々、館内を巡回して注意してほしい。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 様々な方々に快適にご利用いただけていると思っております。 目に余る行為に関しましては、お声かけをさせていただきます。
19	筆記具のえんぴつをけずっておいてほしいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご不便をおかけてしまいました。皆さまが快適にご利用いただけるように、今後気をつけて参ります。
20	本を探すのはなかなかうまくなりません。（私が探すのがヘタなのだと思います）展示物や本の並べ方、見せ方等の工夫はいろいろ増えていると感じています。 一階奥に子供向けの本を置いたのか、子供さんの話し声が以前より多くなり、さわがしくなりました。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご所望の本がございましたら、カウンターにお声かけください。 スタッフがご一緒に探させていただきます。 また、図書館ガイダンスツアーも開催しておりますので、ぜひご参加くださいませ。
22	たまには小さくＢＧＭがあってもいい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 毎週木曜日の午前中ですが、「こそだてtime」と称しまして、館内にオルゴールが流れています。 一度、この時間に足をお運びください。

アイデア・ご意見・ご要望など		
23	館内の装飾が月1回程度で変更になり毎回楽しみにしています。いつも車で利用しに来ますが、西側駐車場から図書館までの道のりと駐車場が暗いので外灯をつけていただくことはできないでしょうか。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 装飾についてのお褒めの言葉、スタッフの励みとなります。 外灯について、ご指摘ありがとうございます。 公園管理に関わりますので、図書館のみでの対応はできませんが管理部署にご意見を伝えさせていただきます。
24	図書の奇贈をしても、相変らず古い本が並び閉架図書行きでは意味がないように思う	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご寄贈の資料は、中央館だけではなく、市内の図書館でも活用させていただいています。 今後、蔵書構成を検討して参ります。
25	【アンケートの設問「職員の対応（挨拶・お声掛け等）はいかがですか」に対していただきました】 ④１、ことば遣いが最初から最後まで大変良いので感心 　２、電話の対応もとても良い 　３、貸し出し、返えす際の応対がすばやい 　４、お客様（かり手）を目でおって自分がどうしたら良いのか判断出来る人が多い（例、こんでいる際「こちらへどうぞ！」） 　５、一人一人の意義がプロであると思う所が良い 最後に益々のみな様のご健康と図書館の発展をいのります。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
26	・月曜日が開館日だとありがたいです・職員の方がとても親切で助かっています（特に本を探している場合）	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。 開館時間の延長につきましては、予算の関係もあり、難しい状況です。 ご理解のほどよろしくお願いいたします。 また、24時間、365日ご利用いただける電子図書館もございます。 是非ご利用ください。 スタッフへのお褒めの言葉、励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
27	駐車場がせまい。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 公園管理に関わりますので、図書館のみでの対応はできませんが管理部署にご意見を伝えさせていただきます。

アイデア・ご意見・ご要望など		
28	休館日をなくして欲しい。毎日やって欲しい。	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。 開館時間の延長につきましては、予算の関係もあり、難しい状況です。 ご理解のほどよろしくお願いいたします。 また、24時間、365日ご利用いただける電子図書館もございます。是非ご利用ください。
29	休館日を月曜日以外に変更して欲しい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 今後、皆さまからのご要望をいただきながら、休館日をふくめ、館運営について検討して参ります。 貴重なご意見をありがとうございます。
30	本の展示が前よりおしゃれになったと思う。	お言葉をありがとうございます。 本の展示は、スタッフが力を入れている所の一つですのでとても嬉しく思います。 さらに興味深いと思っていただける展示作りを目指して参ります。
31	入ってすぐの展示がとても素敵で見れるのが毎回楽しみです。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 ４月より、ガラス展示を市民の皆さまに開放いたしました。 市民の皆さまのご協力によって素適な展示になっております。 私どもも、感謝の気持ちでいっぱいです。
32	BGM、の音量が大きい。もう少し、下げてほしい。（耳に付く）。よろしく。	いつもご利用いただきありがとうございます。 毎週木曜日は「こそだてtime」としてオルゴールが流れています。 小さいお子さんを見守る時間としてご了承ください。 音量等に関しましては、皆さまのご要望をいただきながら検討して参ります。
33	職員さんの気づかい、うれしい！！ホッとします。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も快適にご利用いただけるようスタッフ一同励んで参ります。
34	ベビーベアブックはとてもありがたいです。イベントなどHPなどでもわかりやすくしてほしいです。	ベビーベアブックは臨時休館中を活用し準備を進めてまいりました。 嬉しいお言葉をありがとうございます。 イベントの周知不足を痛感しており、HPの変更を含め検討して参ります。 ４月より、図書館のTwitterも開始いたしました。 そちらもぜひご覧くださいませ。

アイデア・ご意見・ご要望など		
35	まれに定休日以外の日がやすみになってたりして、予定がわからない事がありました。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご不便をおかけしております。 館内掲示をふくめ、皆さまに開館・休館を分かりやすくご提示できるよう、検討して参ります。
36	検サクで、題名で出てこないで、著者を入れて出てきたものがあった。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。 検索機械の使用方法について、わかりやすい表示を検討して参ります。 また、お手数ですが、カウンターの図書館スタッフにお声掛けいただければ、検索のお手伝いをさせていただきます。
37	釣り関係の本を増やして下さい。	本のご希望をありがとうございます。 今後の蔵書構成の参考にさせていただきます。 特定のタイトルのご希望などありましたら、未所蔵リクエストをご利用くださいませ。
38	新刊（図書館にない本）をHPから予約出来たら便利になります。	図書館ＨＰへのご意見ありがとうございます。 システムをすぐに変更することはできませんが、皆さまの利用環境に適した形へ随時更新を検討して参ります。
39	ネットで予約する時、本を探す画面がPC仕様で小さい。スマホで予約するのでアプリ対応してくれるとうれしいです。もし知らないだけならすいません。お願いします。	図書館ＨＰへのご意見ありがとうございます。 システムをすぐに変更することはできませんが、皆さまの利用環境に適した形へ随時更新を検討して参ります。
40	建物の古さからくるものと思いますが、館内のにおい？（カビの？）がやや気になります。(清掃自体はしっかりされていると思います)	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 築３３年の建物になりますので、経年劣化は否めません。 施設管理と協力し、快適にご利用いただけるように努めて参ります。
41	またコロナ閉館になっても予約のみでかりられたら嬉しいです	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 臨時休館中はご不便をおかけいたしました。 その時々、最大限に何ができるかを検討し、館運営を行って参ります。
42	いつも気持ち良く利用させて頂いております。ありがとうございます	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります

アイデア・ご意見・ご要望など		
43	耳が遠い母が以前カードを置くケースのことが理解できずとまどっていると強い口調でおこられたと言っていたのでやさしく対応してくれるとありがたいです	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 図書館スタッフに注意喚起すると共に、接遇研修等を実施しより良い対応を目指して努力いたします。 今後とも苫小牧市立図書館をよろしくお願いいたします。
44	2-6　開館日について、月曜日が休館日に指定していない市立図書館は、全国的にみて、一般的だと思います。コミセンの図書館の方が開館日が多い地区は珍しいと思います。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 皆さまのご意見をいただきながら、今後検討させていただきます。
45	考古学の究極の目的は、人間とはいったいどのような存在なのかを知り、われわれがどこから生まれどこに向おうとしているのかを問うことにあります。よってこれからも充実した本等を準備していただけるとうれしいです。	貴重なご意見をありがとうございます。 今後も皆さまのご意見をいただきながら、さらに快適な図書館となるよう努めて参ります。
46	コロナで閉館休館になった際、ＨＰトップでその期間を目立つよう表示してもらえると助かります。	図書館ＨＰへのご意見ありがとうございます。 今後の対応の際、わかりやすい告知を目指して参ります。
47	職員の方、皆様感じ良くしていただいておりますが、予約本依頼の時私の前に何人いますかと聞いた時「う～ん」とゆう返事のみでちょっと驚ろきました。調べるとすぐ判るのになぁとちょっと不満でした。	スタッフの対応が不十分で申し訳ございません。 図書館スタッフへ日々の業務研修を徹底し、お客さまへより良い対応を目指して努力いたします。 今後とも苫小牧市立図書館をよろしくお願いいたします。
48	特にないです。	アンケートのご回答ありがとうございました。 お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただければと存じます。
49	・指定管理者制度を導入以降、親切で利用し易くなりました。・延滞図書が少くなるような工夫を望みます。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後は、サービス面に関しましても向上して参ります。
50	◎借りたい本（文庫版が中央図書館で検索するとありました）がありましたが所定の場所に無く、来館者が本を取りもどす時に異なる場所にいれたりする可能性もあるし、又、後日捜してみます。◎雑誌コーナーの前に、座わるイスがあると年配者はたすかるようですが、以前にはありましたが、なぜなくしたのかな？	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。 日々の書架整理を徹底して参ります。 もし見つけられない場合は、お気軽にスタッフまでお声掛けください。 雑誌コーナーの椅子に関しましては、雑誌を取る際に人が座っており取りにくいというお声もあり、撤去いたしました。 お近くのソファーをご利用ください。

アイデア・ご意見・ご要望など		
51	雑誌コーナにイスを置いてほしい。本をえらびながら読んでいる時に雑誌が低い所、重いのでイスにすわっていたい（場所）音楽の友、スロウの置いている所。本を入れて【カートのイラスト】が数がたりずいつも不足しています。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 貴重なご意見をありがとうございます。 今後の運営の参考にさせていただきます。
52	満足しています。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
53	大好きな場所ですこれからもすてきな図書館、運営よろしくおねがいします。（スウェーデンのマルメ図書館に行きました。とまこまいの図書館もなかなかイイ線行ってますよ！）	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
54	コロナで来れなかったのでこれから活用します。	臨時休館中はご不便をおかけいたしました。 今後も皆さまに愛される図書館を目指して参ります。
55	駐車場のマナーが悪い	ご指摘ありがとうございます。 公園管理に関わりますので、図書館のみでの対応はできませんが管理部署にご意見を伝えさせていただきます。
56	土日にもっと利用時間を遅くまで開けていて欲しい	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。 開館時間の延長につきましては、予算の関係もあり、難しい状況です。 ご理解のほどよろしくお願いいたします。 また、24時間、365日ご利用いただける電子図書館もございます。 是非ご利用ください。
57	コロナにより休館でしたが、予約本受取だけじゃなく予約できるように検索できるようにして欲しいです。普段でも話もしないで短時間なので時間短くしてもいいので開館してほしいです。	臨時休館中はご不便をおかけいたしました。 その時々、最大限に何ができるかを検討し、館運営を行って参ります。 貴重なご意見をありがとうございます。
58	職員さんの対応にはありがたいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。

アイデア・ご意見・ご要望など		
59	館内の検索が非常につかいづかい。インターネット上のＯＰＡＣよりも遅く、こまる。またキーボードがないため、詳細な検索の入力に不便。・本の配架で著者別の別置はできないだろうか特に９番の児童書は、シリーズでないかぎり複数の棚をまたぐのがやはり不便だ。ＮＤＣでないもっと面白い配架が見たい！先日レヴィストロースの学術書が除籍されていた。除籍の基準はどうなっているのでしょうか。レヴィストロースの重要文献でした。学術書は安くなく、また絶版になりやすいのです。図書館でこそ保存されていることを切に希います。	貴重なご意見をありがとうございます。 館内検索機には、キーボードを接続のものもございます。ご利用ください。 書架の配架につきましても、皆さまのご意見をいただきながら検討させていただきます。 レヴィストロースの学術書に関しましては、増補新版の資料がございますので、そちらをご利用いただければと存じます。
60	キンキュー事態宣言がでても閉館にしないで欲しい、家で読む本かなくなってしまった入る人数の制限などをするとよいのでは	臨時休館中はご不便をおかけいたしました。 図書館が休みの時にでもご利用できます「電子図書館」サービスがございます。 ぜひ、ご利用くださいませ。
61	子どもがいるので絵本や児童書が充実していてよいです。いすの場所をへらして、マットの部分が増えると、幼児は読みやすいのかなと思います	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。 4月より毎週木曜日10時～12時に「こそだてtime」を実施しています。 オルゴールが鳴っている時間は、おはなしコーナー前に寝転ぶことができるスペースを拡大し、お子様が泣いてしまっても心配せずにご利用できます。
62	休館日がある、休館日の曜日が固定されているので不満です	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。 開館時間の延長につきましては、予算の関係もあり、難しい状況です。 ご理解のほどよろしくお願いいたします。 また、24時間、365日ご利用いただける電子図書館もございます。是非ご利用ください。
63	子供むけの本が何才頃におすすめとかのコーナーがあるとうれしいです。例：幼稚園くらいの子４～６才におすすめや１～２才の幼児におすすめなど	貴重なご意見をありがとうございます。 今後のコーナー構成の参考にさせていただきます。 引き続き、図書館をご利用ください。

アイデア・ご意見・ご要望など		
64	どこに何があるかの表示をもっとわかり易くしてほしい（いちいち訊かなくて良いように）。10/16夕方利用しました。帰りカウンター付近でガヤガヤ声がするので何だろうと思ったらカウンターの奥のみえないところでの職員の”私語”でした。(明らかな”私語です。”)ちなみに利用者はその時はほぼしゃべってる人はいませんでした。カウンターには職員一名しかおらず、私は前の利用者がおわるまで待ちました。職員の私語をきかされながらです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 サイン表示は、お客様目線に立ち、再度検討いたします。 また、スタッフの大きな私語に関しましては、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。 スタッフ教育を徹底して参ります。
65	借用中の本を継続して利用したいときに予約者がいない時はオンラインで手続きできるシステムがあると良い錦岡に住んでいるので、ここは少し遠いです	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 貴重なご意見をありがとうございます。 今後の館の運営の参考にさせていただきます。
66	民間になって良くなった。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
67	対応が非常によい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
68	本をもう少し新しく！	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 資料の状態は図書館でも確認しております。 状態の悪い資料につきましては、再版や新版の発行時など時期を見て入替を行って参ります。 また、新刊は毎週納品されておりますが、人気のあるものは予約で借りられてしまうこともあります。 お探しのタイトルがございましたら、リクエストをご活用ください。
69	絵本がたくさんでたのしいです。大人の本はとても分かりづらく探せません。お茶をのめるところがもっとあるといい（ベンチもどしてほしい）	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 本を探す際は、ぜひスタッフにお声かけください。 今後、分かりやすいサインも検討して参ります。 現在飲食はご遠慮いただいていますが、状況が落ち着けば、リラックススペースで飲食ができますのでご利用ください。

アイデア・ご意見・ご要望など		
70	たいへん助かっています。ありがとうございます。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
71	資料が多く、知りたい書籍を利用させていただいています。OPACの提ケイを増やしていただけるとありがたいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 図書館に所蔵している資料につきましては、OPACにて検索が可能です。 他にご要望の提携がございましたら、ぜひご意見をお寄せください。
72	いつも丁寧で、温かい対応、心があったまります。返却がおくれた際も「大丈夫ですよ。」と声をかけられると、「次はおくれないようにしよう。またかりたい。」という気持ちになります。いつも、ありがとうございます。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後もスタッフ一同、快適にご利用いただけるように努めて参ります。
73	良い図書館だと思います。いつもありがとうございます。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
74	予約の順番がなかなか回って来ない時がある。延滞の人に対してはどのように返却を促しているのか、改善を望みます	貴重なご意見をありがとうございます。 予約が入っている資料で返却期限を過ぎている方へは、お電話やハガキ・封書にて連絡を行っております。 より円滑に資料をご用意できるよう、努めてまいります。
75	【アンケートの設問「施設の備品や器具は使いやすいですか」に対して】予約記入の鉛筆がいつもすり減って記入しずらい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご不便をおかけてしまいました。 皆さまが快適にご利用いただけるように、今後気をつけて参ります。
76	コミックエッセイが好きなので、そのコーナーがあったら嬉しいです。	貴重なご意見をありがとうございます。 今後のコーナー構成の参考にさせていただきます。 特定のタイトルのご希望などありましたら、未所蔵リクエストをご利用くださいませ。 他館からのお取り寄せもできます。

アイデア・ご意見・ご要望など		
77	ていねいな対応いつもありがとうございます	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
78	イベントの告知をもうすこしわかりやすく目立つようにしていただきたいです。いくつか気づかずにスルーしてしまったことがあるので。	貴重なご意見をありがとうございます。 エントランス、リラックススペースに掲示コーナーを作成し、ポスター掲示をしています。 ４月より、図書館のTwitterを開始いたしました。 そちらもぜひご覧くださいませ。
79	いつもていねいに対応頂きありがとうございます。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も快適にご利用いただけるよう努めて参ります。
80	特に問題点はないと考えます。いつもありがとうございます	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
81	古書の場所等の明示をして欲しい。日記等全搬が特くに！余り読れて無い本は貸出し時間を長くして欲しい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 図書館では本の内容ごとに、棚に見出し札でご案内しております。 お探しの際にはスタッフもお手伝いいたしますので、お気軽にお声がけください。 貸出期間は全ての資料が一緒ですが、次に予約の方がいない場合、再度同じ資料を借りれるサービスがございます。 カウンターでのご返却の際にお申し出ください。 残念ながら予約が入っている資料は、返却された時点でお待ちの方が優先となります。
82	地方からの移住ですがとても感しゃしておりますありがとう。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。

アイデア・ご意見・ご要望など		
83	職員が笑顔でたいおうしてくれて気持ち良く利用しています。ＤＶＤ、他のしせつでも.かえすことが出来たら良いのに。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ＤＶＤ貸出の際にもご案内しておりますが、他施設と中央図書館は郵送コンテナ便でやり取りを行うため、ディスク破損の恐れがあり返却場所を限定しております。 市内を巡回しております移動図書館車か、中央図書館カウンターでのお取り扱いになりますので、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。
84	トイレ…	アンケートへの回答をありがとうございます。 トイレがいかがしましたでしょうか。 お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただけたらと存じます。
85	ＤＶＤの貸し出しの時が時間がかかり過ぎるかな？！もっとスムーズにして欲しいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 利用の際の取り扱い注意と、ディスク面の確認のためにお時間をいただいております。 ２度目の利用の方には、説明・確認を簡潔に行っております。ご協力のほどお願いいたします。
86	遅い時間に開館しているので仕事帰りに利用しやすく助かります。ありがとうございます。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
87	いつもありがとうございます。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
88	前回、予約の本が受けとれず、帰ってから気づいた。ネットのHPが予約のらんが見づらい。使いにくいので改善してほしい	ご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。 また、図書館ＨＰへのご意見ありがとうございます。 システムをすぐに変更することはできませんが、皆さまの利用環境に適した形へ随時更新を検討して参ります。
89	月曜日、休館じゃなく、何か他の日(曜日)にしてほしい	ご要望をありがとうございます。 皆さまのご意見を参考にさせていただき、検討して参ります。

アイデア・ご意見・ご要望など		
90	【アンケートの設問「職員の対応（挨拶・お声掛け等）はいかがですか」に対して】いつも丁寧な対応ありがとうございます。 以前、返したはずの本が、未返却といわれ、新たに購入して返しましたが、その後どこをさがしても本が見当たらず、不思議に思っていましたら、別の図書室で同じような問答されている方がいました。もしかして、こういうこと（図書館側の誤認）もあるかもしれないと思いました。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 お客様に弁済依頼をさせていただく前、必ずブックポストや図書館の棚を確認しております。 どうしても見つからない場合にのみ、弁済をお願いしております。
91	海外小説の文庫本化している作品をもう少し増やしてほしい。	本のご希望ありがとうございます。 今後の蔵書構成の参考にさせていただきます。 特定のタイトルのご希望などありましたら、未所蔵リクエストをご利用くださいませ。
92	絵本講演会よかったです！！	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
93	アットホームでgoodです！ありがとう！！	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も快適にご利用いただけるようスタッフ一同励んで参ります。
94	夜間も使えるとありがたいです。	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。 現在、図書館は20時まで開館しております。 また、24時間、365日ご利用いただける電子図書館もございます。是非ご利用ください。
95	マンガのアニメの主題歌のCDをおいて欲しい	ご要望をありがとうございます。 現在、CDは朗読のみの所蔵になっております。 DVDのアニメは所蔵しておりますので、ぜひご利用ください。
96	近所でイベントがあるとすぐ駐車場が満車になり、不満	ご要望をありがとうございます。 公園管理に関わりますので、図書館のみでの対応はできませんが管理部署にご意見を伝えさせていただきます。

アイデア・ご意見・ご要望など		
97	豊川とこちらを時々利用しておりますが、特にありません。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
98	特になし	アンケートのご回答ありがとうございました。 お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただければと存じます。
99	月曜日も開館してほしいです。	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。 開館時間の延長につきましては、予算の関係もあり難しい状況です。 ご理解のほどよろしくお願いいたします。 また、24時間、365日ご利用いただける電子図書館もございます。 是非ご利用ください。
100	特に無し	アンケートのご回答ありがとうございました。 お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただければと存じます。
101	いつもありがとうございます。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
102	本を借りる以外の施設利用がないので、申し訳ありません。	アンケートへのご回答ありがとうございます。 図書館では、講演会、朗読会等開催しております。 是非一度、足をお運びください。
103	新しい本の入いるのが遅い感じです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 本を所蔵するためのカバーをかけたりと装備を要するため、時間をいただいております。 ご了承ください。
104	いつも「ありがとう」ございます	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。

アイデア・ご意見・ご要望など		
105	土日、19～20時あたりまで開館されていると、ありがたいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 図書館は、土曜日・日曜日も平日と変わらず9:30～20:00の開館時間となっておりますので、ぜひゆっくりご利用ください。
106	作家さんのイベントにも参加できましたし、イベント楽しみです。職員さんもいつも丁寧なので利用しやすいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
107	本専用コピー機を入れてください	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 図書館資料の複写のため、館内には２台コピー機がございます。 新聞や雑誌、本など様々な媒体でご利用いただけますので、ぜひご利用ください。 他にご要望の機械がございましたら、ぜひご意見をお寄せください。
108	◎スタッフによる対応の違いを感じることがある。日付ひとつ抜けても（リクエストする際）指摘しやらせる方と「こちらでやっておきますね」とリーズナブルに対応して下さる方と。 コロナ渦での対応について～カードをさわらないようにとの配慮とはわかるが、本自体さわっているのだからそこまで必要？と感じる。(その人によっては「こちらを向けて下さい」「バーコードをこちらに」とかうるさく感じる) コロナ渦の「特別サービス」とのことで、リクエスト本は取りに行けたが（その配慮は嬉しい）、その際リクエストは受け付けないとのこと。ネットでは受け付けているとのことだったが、（リクエストだけならダメなのもわかるが）本人がカウンターに取りに行っているのだからネット環境ない人もネットと同等にリクエストも受け付けてほしい。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 図書館スタッフに再度、接遇研修等を実施し、より良い対応を目指して参ります。 臨時休館中はご不便をおかけいたしました。 その時々、最大限に何ができるかを検討し、館運営を行って参ります。
109	本をさがす機械が重たい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 システム担当と協力し対応して参ります。
110	カードを入れるケースに触れたら「サワラナイデ下さい」と強い口調で言われて、コロナとはいえ病原菌のように扱われたようで悲しかったです　―女性の方です。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 図書館スタッフに注意喚起すると共に、接遇研修等を実施しより良い対応を目指して努力いたします。 今後とも苫小牧市立図書館をよろしくお願いいたします。

アイデア・ご意見・ご要望など		
111	これからも利用したいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。スタッフの励みとなります。 今後もみなさまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
112	なし	アンケートのご回答ありがとうございました。 お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただければと存じます。
113	もうちょっと新しい本等の数を増やしてほしい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 新刊は毎週納品されておりますが、人気のあるものは予約で借りられてしまうこともあります。 お探しのタイトルがございましたら、リクエストをご活用ください。

２０２１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。

今回のアンケートは「図書館での過ごし方・居心地」についてお伺いし、

多くの皆さん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。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。

それでは、結果をご覧ください。

アンケート実施概要

実施期間　2022年２月１５日（火）～２月２７日（日）　１２日間

実施目的　・中央図書館での過ごし方の把握

・居心地の良い場所・悪い場所についての調査

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

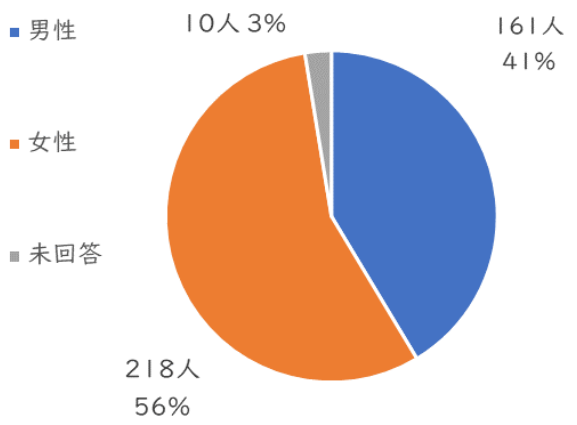
回収枚数　389 枚　（ 回収率 77.8% ）

結果告知　・館内における掲示、及び閲覧用ファイルの設置

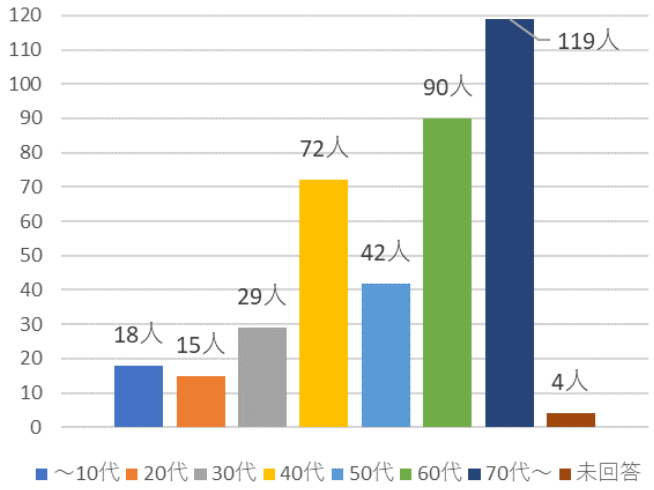
・図書館 HP 上での公開

1　データ属性

（1）男女比



（2）年代



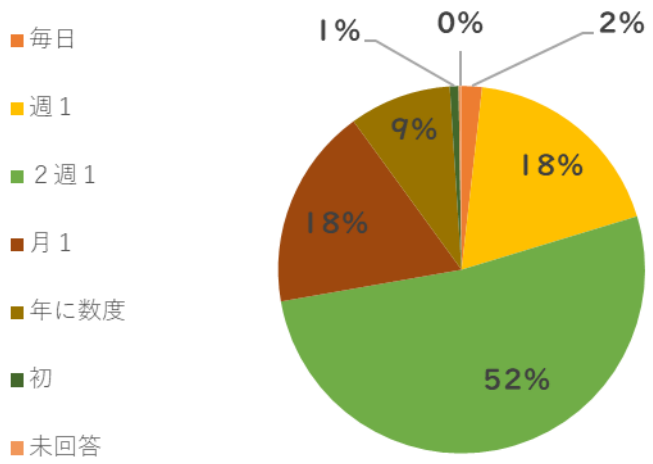
回答者の性別比は、男性が 41%、女性が 56%（未回答 3%）。
ここ数年のアンケート結果からもおおよその比率の変動はありません。
年代で見ると、60 代以上が 53.73%と半数以上を占めており、こちらも例年と変わらない傾向です。

2　調査本編

A　図書館内の過ごし方に関してお教えください

－1　図書館をどのくらいの頻度で利用しますか？

ほとんど毎日	7
1週間に1度程度	72
2週間に1度程度	202
1か月に1度程度	69
1年に数回程度	35
めったに利用しない 初めて利用する	3
未回答	1



図書館の利用頻度は、「2週間に1度」が最も多く 51.93%です。次いで、それより頻度が高い「1週間に1度」が 18.51%、「1か月に1度」が 17.74%、「1年に数回」が 9%。1.8%ですが、「ほとんど毎日」利用いただいている方もいらっしゃいました。
回答者の9割近くが、1か月に1度以上は図書館を利用しています。

2　図書館の、どのような場所で過ごしますか？（複数回答可）

NO.	場所	利用人数	利用度
1	一般書など大人向けの書架	297	84.38%
2	児童書など子供向けの書架	61	17.33%
3	新聞閲覧台	26	7.39%
4	閲覧室の机・座席・クッション椅子	73	20.74%
5	ブラウジングコーナーの長ソファー	26	7.39%
6	児童コーナーの机・椅子・ベンチ	19	5.40%
7	幼児コーナー・おはなしコーナー	9	2.56%
8	リラックススペース	25	7.10%
9	エントランスホール・２階吹き抜けロビー	15	4.26%
10	参考図書・郷土資料室	26	7.39%
11	研修室・会議室・講堂	4	1.14%
12	自習室	16	4.55%
13	電子情報サロン	5	1.42%
14	１階トイレ	26	7.39%
15	２階トイレ	8	2.27%
16	その他 映画鑑賞/植物園/花を見ています	3	0.85%
17	特にない	28	
	全て未回答	9	

利用度について

全回答数から
特にない/全て未
回答を除いた
389-28-9
＝352

352 件中の割合で
算出しています。

図書館での過ごし方として、最もよく利用されている場所は「一般書など大人向けの書架」でした。「児童書など子供向けの書架」も、やはり借りる本を選ぶためよく利用されています。「閲覧室の机・座席・クッション椅子」は、具体的にはＩＦ閲覧室の、西側自習机、南側の大型机や座席、北側書架や新刊棚前のクッション椅子などのことです。コロナ禍で一部座席数を減らした状態が続きますが、館内での読書のためによく利用されていることがわかります。
また、「新聞閲覧台」「ブラウジングコーナー（雑誌架から新聞閲覧台にかけて）の長ソファー」「リラックススペース（自動販売機など設置の２Ｆ休憩スペース）」「参考図書・郷土資料室（２F）」を利用する方もいます。
一方で、図書館内では長く過ごさない・利用を済ませて自宅でゆっくりされる、という方は「特にない」「全て未回答」を選択されているようです。

B　図書館内の施設に関してお聞かせください

－１　最も居心地の良い場所はどこですか？
－２　その場所で、満足・快適に感じることはなんですか？（複数回答可）

NO.	場所	利用人数		清潔さ	整理整とん	温度・湿度	におい	音	照明の明るさ	備品の使い心地	その他
4	閲覧室の机・座席・クッション椅子	75	28.30%	36	18	12	1	7	23	12	8
1	一般書など大人向けの書架	73	27.55%	23	41	15	2	7	12	1	4
2	児童書など子供向けの書架	28	10.57%	14	15	4	0	3	3	2	3
8	リラックススペース	21	7.92%	7	7	5	5	3	8	6	3
5	ブラウジングコーナーの長ソファー	20	7.55%	12	4	3	0	2	4	1	4
9	エントランスホール・２階吹き抜けロビー	12	4.53%	7	2	5	2	2	5	0	0
10	参考図書・郷土資料室	12	4.53%	3	1	2	0	3	3	2	3
6	児童コーナーの机・椅子・ベンチ	11	4.15%	8	5	3	1	1	6	3	0
3	新聞閲覧台	5	1.89%	2	1	1	0	0	2	0	0
12	自習室	5	1.89%	0	1	0	0	3	1	1	1
7	幼児コーナー・おはなしコーナー	1	0.38%	1	1	0	0	0	1	0	0
11	研修室・会議室・講堂	1	0.38%	1	1	0	0	0	0	0	0
13	電子情報サロン	1	0.38%	1	0	0	0	0	0	0	1
14	１階トイレ	0	0.00%	0	0	0	0	0	0	0	0
15	２階トイレ	0	0.00%	0	0	0	0	0	0	0	0
16	その他	0	0.00%	0	0	0	0	0	0	0	0
17	特にない	22		3	3	0	0	2	1	1	0
	全て未回答	102		23	25	8	3	2	10	1	1

※居心地の良い場所順で並べ替え、その理由もあわせて表にしています。
※全回答数 389 から特にない/全て未回答を除いた有効回答数 265 件中の割合で算出

以下、満足・快適に感じる「その他」の理由のご回答
■閲覧席について
いすのきょり間 / 外の景色が見えて気持がよい / クッションイス / 適度な空間・視界
外の景色も見える / おちつく / 足が悪いため椅子を使える
■一般書について
雰囲気 / 展示の充実と新しい本との出会い
■児童書について
視界の広さ / 展示が楽しみ / よみたい本の種類がある
■リラックススペースについて
静かで人がいない / 場所（机、イスの位置、高さ） / 人がいない
■長ソファーについて
くつろげる / やすらぐ / 座りごこち / 短時間でも気軽に座れる
■郷土資料室について
広さ / ソーシャルディスタンス / 資料の充実 / 人の少なさ
■自習室について　　雰囲気
■情報サロンについて　Wifi
■全般について　　光（日光）

特にない・未回答の方は、特定の場所がなく全体の居心地の良さを回答しているものも含んでいます。
全体の印象として、清潔さ・整理整とん、照明の明るさに居心地の良さを感じている様子です。
閲覧席の居心地は清潔さや照明の明るさが理由として大きく、一般書や児童書などの書架では、

整理整とんが最も影響しています。引き続きその居心地の良さを保てるよう、図書館スタッフ、清掃スタッフ、施設管理スタッフ、フロアワークボランティアの皆さまと力を合わせて努力してまいります。

－３　最も居心地の悪い場所はどこですか？

－４　その場所で、不満・不快に感じることはなんですか？（複数回答可）

NO.	場所	利用人数		清潔さ	整理整とん	温度・湿度	におい	音	照明の明るさ	備品の使い心地	その他
14	１階トイレ	20	27.78%	3	0	1	6	0	0	4	5
1	一般書など大人向けの書架	8	11.11%	1	0	1	1	0	0	0	1
2	児童書など子供向けの書架	8	11.11%	0	0	0	0	2	0	0	1
4	閲覧室の机・座席・クッション椅子	6	8.33%	2	0	0	0	1	0	0	2
3	新聞閲覧台	4	5.56%	1	0	0	0	1	0	1	2
5	ブラウジングコーナーの長ソファー	4	5.56%	0	0	0	1	1	0	0	1
9	エントランスホール・２階吹き抜けロビー	4	5.56%	0	0	1	1	1	1	0	1
15	２階トイレ	4	5.56%	1	0	0	1	0	1	1	1
6	児童コーナーの机・椅子・ベンチ	3	4.17%	0	0	0	0	0	0	0	0
7	幼児コーナー・おはなしコーナー	2	2.78%	0	0	0	0	1	0	0	0
10	参考図書・郷土資料室	2	2.78%	0	0	0	0	0	0	0	0
11	研修室・会議室・講堂	2	2.78%	0	0	0	0	0	0	0	0
12	自習室	2	2.78%	0	0	0	1	0	0	0	1
13	電子情報サロン	2	2.78%	0	0	1	0	0	0	0	1
8	リラックススペース	1	1.39%	0	0	0	0	0	0	0	0
16	その他	0	0.00%								
17	特にない	92		0	0	1	0	2	1	0	0
	全て未回答	225		1	1	4	1	5	1	0	2

※居心地の悪い場所順で並べ替え、その理由もあわせて表にしています。

※全回答数 389 から特にない/全て未回答を除いた有効回答数 72 件中の割合で算出

以下、不満・不快に感じる「その他」の理由のご回答

■１階トイレについて

水洗や手洗い / 狭さ / 水の流れがいまいち / 使用感 / 和トイレ・ウォッシュレットなし

■一般書について　子どもと一緒の時は居づらい

■児童書について　大声でのおしゃべり

■閲覧席について　アッパクされる様でおちつかない / 特定の人に独占されている

■新聞閲覧台について　新聞をめくる音がウルサイ！ / 人が多い

■長ソファーについて　すわりたくない

■エントランスホールについて　すわるスペースが少ない

■２階トイレについて　せまくて使用しずらい

■自習室について　奥まっていて気軽な感じがしない

■情報サロンについて　使用できない

■全般について

本をえらび時々イスにすわりたいそんな場所がすくない / 時折、不審者がいる

有効回答数が大きく下がり、全体からみると不快・不便に思っている場所は少ない様子です。

その中でもトイレに対する不満度は高く、今後も設備の修繕などを行って快適さを改善いたします。においと音が、居心地の悪さに影響することが多く、「こそだて time」のような子連れでも気兼ねなくお話や音を出せる空間と、静けさを保って集中できる空間づくりを検討していく必要があります。

―5　図書館の施設・備品についてご意見をお聞かせください。（自由記入）		
1	見たい本が有る時は、いすがちょうどいいです。長く見たいときは、テーブルが有る方がいいです。あまり長いはしないです。家で見るほうなので。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご意見を参考に、今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
2	親子位さんの声の大きさが気になる	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 毎週木曜日「こそだてtime」として、オルゴールの流れている時間は小さなお子様を見守る時間としています。どうか、その間は少し賑やかな様子でもご了承ください。 それ以外の時間で、あまりに集中を妨げるような様子の際には、図書館スタッフが声をかけますのでお知らせください。
3	特になし	アンケートのご回答ありがとうございました。 お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただければと存じます。
4	最近は並べかたも展示の本の種類もバラエティにとんでるし工夫されていて以前雲デイの差	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 本の展示は、スタッフが力を入れている所の一つですのでとても嬉しく思います。 さらに興味深いと思っていただける展示作りを目指して参ります。
5	特にないです。本をかりるだけなのでくつろぐ気持ちにはなりません家で本を読むのがすきなので	アンケートのご回答ありがとうございました。 ご自宅での読書にご活用いただけるよう、資料の充実に努めて参ります。 お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただければと存じます。
6	最近歌集の取扱いが増えてうれしいです。今後もよろしくお願いします。図書館のツイッター、司書さんのくつしたシリーズ大好きです。	いつも図書館をご利用いただき、また、Twitterもご覧いただき、ありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
7	最近はあまり見受けませんが本の間に髪の毛、ゴミ等をはさんでいるのを見てとても残念に思います（婦人雑誌の型紙に色鉛筆でなぞったり、ルーレットで書いたりも）市民皆さんの本を思いっきり見られる幸せを大事にしていただきたいですね！	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。以前は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 返却後の資料状態のチェックの他、借りた本の取り扱いについても周知等し、長く利用いただける資料になるよう努めて参ります。
8	とても利用しやすい施設なので助かっています。目が見えるうちは来場したいと思います。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。 文字が大きい大活字本や、朗読CDなどもありますのでぜひご利用ください。

―５　図書館の施設・備品についてご意見をお聞かせください。（自由記入）		
9	トイレをシャワートイレにしてほしい。新刊図書のリクエストをＷＥＢで出来るようにして欲しい	貴重なご意見ありがとうございます。 以前、洋式トイレにウォシュレットはついておりませんでしたが、洋式トイレをリニューアルしウォシュレットがついております。 ＷＥＢリクエストに関して、システムをすぐに変更することはできませんが、皆さまの利用環境に適した形へ随時更新を検討して参ります。
10	本人が注文できる金額等についてききたい！！大きく表示できないのか？（上記）	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 図書のリクエストは、カード１枚で２冊までとなっておりますが、特に金額についての条件はございません。 購入の可否により、他館からの借受になることもありますので、ご理解くださいませ。
11	１Ｆトイレをリニューアルして欲しい。	ご要望ありがとうございます。 ２０２１年度は、手洗い場水道の自動センサー化など進めて参りました。 今後も改善できる部分を検討し、参考にさせていただきます。
12	特になし	アンケートのご回答ありがとうございました。 お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただければと存じます。
13	最近の図書館の対応はていねいでいいと思います。以前市役所の対応だった時より数段よくなっていて気持のいい接し方だと思います。みなさんがんばって。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
14	ＤＶＤの一人一回に借りれる量がふえるとうれしいです。	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。 ＤＶＤの所蔵点数は図書に比べると少なく、１枚のカードにつき１点までの利用なっております。 今後の所蔵点数も鑑みて、サービスの参考にさせていただきます。
15	なし	アンケートのご回答ありがとうございました。 お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただければと存じます。
16	民営化されて感じが良くなった	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。

―5　図書館の施設・備品についてご意見をお聞かせください。（自由記入）		
17	貴重な書籍の一部が除籍となっている。いろいろな情報を収集したうえで検討して欲しい(特に自然科学、とりわけ植物分類学)。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 除籍に関しては、資料の汚破損状態、除籍基準にのとって行っております。他の図書館でも所蔵していないような貴重な資料については、慎重に検討させていただきます。 ご意見ありがとうございました。
18	トイレがさむいし古い。	ご要望ありがとうございます。 ２０２１年度は、手洗い場水道の自動センサー化など進めて参りました。 今後も改善できる部分を検討し、参考にさせていただきます。
19	本を汚す人がいて困る	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 市民の皆さんで利用するものですので、借りた本の取り扱いについても周知する等し、長く利用いただけるよう努めて参ります。
20	苫小牧の図書館は質が高いと複数の知名人から聞いてます。ずっと維持されますように。願います。ご発展を。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 大変嬉しいお言葉です。 今後ともより良い図書館を目指し、スタッフ一同励んで参ります。
22	新しい本少しずつ交換してほしい。いつ来てもかわりがない	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 新刊棚には、6か月以内の購入資料が配架されております。 また、納品は毎週行われておりますが、人気のあるものは予約で借りられてしまうこともあります。 お探しのタイトルがございましたら、リクエストをご活用ください。
23	借りたい本がずっと延長中で借りられない時があるので借りられるように努力して頂きたい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。 借りたい資料にご予約をいただきますと、現在借りている方へ返却いただくようご連絡しております。 まずはご予約のほどよろしくお願いいたします。
24	スペースの問題　難しいかとは思いますが　１人用席、トイレの個数の拡充できると良いかと　広めの割には(館内の)少ないかなと。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 トイレの拡充はご指摘の通り難しいかと思われますが、１人用席の方は館内のレイアウトなどもあわせて今後の参考にさせていただきます。 貴重なご意見ありがとうございました。

―5　図書館の施設・備品についてご意見をお聞かせください。（自由記入）		
25	以前よりは良くなりましたが、ニオイ(カビ？ホコリ？)が気になるときがありました。建物(空調？)の問題であり、職員の方々や清掃担当の方に不備があることではないと思います。検索がやや使いにくい(タイトル検索が親切すぎて、違う本もたくさんヒットする…)	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 においにつきましては、今後も清掃や施設設備の補修で対応させていただきます。 資料検索の機械の便利な使い方など、よりスムーズに本を探せるよう周知するほか、カウンターのスタッフも検索のお手伝いをできますのでどうぞ遠慮なくお申し付けください。
26	一般書の貸出や返却はどこのコミセン図書でもOKで助かりますが、資料関係も各所で対応してくれると助かります！	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 こちらの「資料関係」は郷土資料のことでお間違いないでしょうか。郷土資料は全て館外貸出不可となっており、参考図書・郷土行政資料室で資料利用申請書をご記入いただくことで、館外への貸出が可能となります。市内に１冊しかない資料など限られた貴重なものもございますので、ブックポストやコミュニティセンター図書室でのご返却は行えません。 申し訳ございませんが引き続き参考図書・郷土行政資料室のカウンターにてご返却をお願いいたします。
27	少し古い本の傷みがひどい　ゆっくりできるスペースが無いので本を借りるのみになる。仕事の休みの日に来てゆっくり本を読んでみたいがいたるところにそのスペースが主のような人がいて座れない　みんなの図書館なのでしかたない　結局家で読む	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 痛みのある資料は、閉架書庫への移動や修理を行うなど、利用に不便がないよう管理させていただきます。 また、閲覧席の少なさについてご不便をおかけして申し訳ありません。 コロナウイルスの感染対策から館内の席数を間引きしていることもありまして、以前より少なくなっております。 他の人に気兼ねなく利用できる席など、今後の館内のレイアウトの参考にさせていただきます。 ご意見ありがとうございました。
28	特になし	アンケートのご回答ありがとうございました。 お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただければと存じます。
29	世情がおちついたら早く。。。昼食とかを食べれるようになりますように。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご指摘の通り、情勢が未だ予断を許さず、リラックススペースなどでの飲食を中止させていただいております。 今後の感染状況を注視しつつ、スペースの提供を行えないか検討いたします。
30	満足しています	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。

―5　図書館の施設・備品についてご意見をお聞かせください。（自由記入）		
31	久しぶりに来てみました。居心地良いです。時間がある時に通いたいと思います。購入したばかりの本が並んでいたのでびっくり。今後はまず探してからにします。	ご来館いただき、また嬉しいお言葉ありがとうございます。 図書の閲覧・貸出などの他、イベントなども行っておりますので、ぜひ今後ともご利用のほどよろしくお願いいたします。
32	全体的に良いと思います。※司書の方々の対応が良いので（何でも聞きやすいです）	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 今後も快適にご利用いただけるようスタッフ一同励んで参ります。
33	定期的に子供たちにオンラインで読み聞かせをしていて図書館を使わせていただいてますが、本を「あいうえお」ではなく内容で分類していただくとありがたいです。「楽しい」「感動」「命や死」などでおすすめがあるとありがたいです。よろしくお願いします。	いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。 中央図書館では多数の資料を所蔵しているため、請求記号順に配架しております。 絵本選びにお困りの際には、スタッフまでお声掛けください。
34	・正面に入ってすぐのコレクション展示がいつも楽しく拝見しています。・ふだんは知らない本も企画展のようにされていて興味も出るように工夫されていると思います。・できれば音読の本が貸出されるようになるとうれしいかな～・皆さんの御健闘に感謝！	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ２０２１年４月より、ガラス展示を市民の皆さまに開放いたしました。市民の皆さまのご協力によって素敵な展示になっております。 私共も、感謝の気持ちでいっぱいです。 ご希望のタイトルがある場合は、窓口にて「リクエスト」いただけますと、購入を検討させていただいております。 どうぞご利用ください。
35	マンガの貸し出しもしてほしい	ご要望ありがとうございます。 図書館では、通常のマンガを購入・提供しておりません。 一部、美術・芸術の理解を深めるための名作集や苫小牧・北海道に関係する資料、コミックエッセイなどマンガで表現している資料はご利用いただけます。 ご理解のほどよろしくお願いいたします。
36	いつも気持ちよく利用させていただいております。ありがとうございます。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も皆さまにとってご利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
37	・可能であれば窓際の明かるさと景色がとても好きなので、座りごこ地のよいソファー等いくつか置いていただけると嬉しく思います。・いつ行っても一度も読むことが出来ない「婦人公論」とか「ゆうゆう」等の本がないので残念です。	貴重なご意見ありがとうございます。 今後の館運営の参考にさせていただきます。 雑誌の発売日から、予約を行えることはご存じでしょうか。人気の雑誌タイトルは予約で書架にないことが多いため、予約申込書でのご予約をどうぞご利用ください。 また、苫小牧市電子図書館の「TRC-DLマガジン 電子雑誌閲覧サービス」では『婦人画報』などの雑誌閲覧が可能です。こちらも一度お試しくださいませ。

―5　図書館の施設・備品についてご意見をお聞かせください。（自由記入）		
38	本が好きなので、毎回楽しく利用させていただいています。いつもキレイに整理整とんありがとうございます。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
39	アンケート内のブラウジングって？情報サロンって検索パソコン？リラックススペースってどこ？	わかりにくい項目となり、申し訳ございません。 ブラウジングは、雑誌架～新聞閲覧台にかけての長ソファーのことです。 情報サロンは、２ＦのiPadやノートＰＣの利用ができる部屋です。 リラックススペースは、２Ｆの自動販売機やカウンター席などが設置してある部屋です。 今後の来館の際、よろしければどうぞご利用ください。
40	窓口の係の人はとてもていねいで感謝しています。いつも笑顔で対応ありがとうございます。新聞閲覧の場所はガサガサと音が気になります。別の所に移動してもらいたいです。（できれば）これからも頑張って下さい	嬉しいお言葉をありがとうございます。スタッフの励みとなります。 新聞の音が気になるお気持ちはわかりますが、音を出さずにめくることは難しいと思われます。多少の音はご了承いただけると幸いです。
41	総合体育館側にも出入口があると便利なのですが…。また、自習室でコンセントが使えるととても便利なのですが。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 施設の構造上、新たに出入口を作ることは難しいです。また、持ち込みのノートパソコンの場合情報サロンで電源をご提供できますが、自習室でのコンセント利用は出来かねます。 ご理解のほどよろしくお願いいたします。
42	特に不満などはありません　背もたれのあるイスが多いといいなとは思います。	今後の館内のレイアウトの参考にさせていただきます。 貴重なご意見ありがとうございました。
43	新しい視線でブックコーナーが設けられていて、とても興味深いです。今まで読まずにいた本に触れることが出来、うれしく思います。特にヤングアダルトのコーナーは５０代の私にもとても面白く感じられます。これからもステキなコーナー作り期待します	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 本の展示は、スタッフが力を入れている所の一つですのでとても嬉しく思います。 さらに興味深いと思っていただける特集作りを目指して参ります。
44	検索PCを館内奥（新聞閲覧台）にも設置してほしい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 電源の確保が可能か検討し、今後の館内のレイアウトの参考にさせていただきます。
45	定期的にレイアウトなど工夫されていて楽しませていただいています。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も皆さまにとってご利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。

―5　図書館の施設・備品についてご意見をお聞かせください。（自由記入）		
46	電子資料の開示など充実している。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。嬉しいお言葉をありがとうございます。 電子図書館も当初に比べて資料数が充実し、「デジタル伊能図」など今までなかったコンテンツも導入しております。 今後とも、電子図書館の発展に努めて参ります。
47	特にありません	アンケートのご回答ありがとうございました。 お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただければと存じます。
48	北海道コーナーの本の背表紙に貼ってあるシールが大きすぎ、タイトルがみえずらい。本を本棚の奥まで置いて欲しい。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご不便をおかけして申し訳ありません。郷土資料の区別がわかりやすいように表示しておりましたが、検討させていただきます。 本には様々大きさがありまして、奥ではなく背で揃うように整理整頓させていただいております。 ご意見ありがとうございました。
49	子ども含めて安心安全に過ごせる空間なのでとてもほっとする場所です。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も皆さまにとってご利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
50	マイクロフィルムリーダーがないので設置してほしい。せっかくある資料がもったいない	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご不便をおかけし申し訳ございません。 機械の再購入や、マイクロフィルムの電子化など、予算とあわせて今後の提供の方法を検討させていただきます。
51	いろいろな本をかりられるので、図書館にくるのは楽しみです。職員の方の対応もとてもいいです。ただ、借りた本があまりきたないと嫌なのできれいな本がふえればいいとおもいます。	いつも図書館をご利用いただき、また、スタッフへのお褒めの言葉をありがとうございます。 資料の汚損状態について、返却後の資料状態のチェックの他、借りた本の取り扱いについても周知などして、皆様に気持ちよく利用いただけるよう努めて参ります。
52	並び方がわかりずらい　受付に並ばない人が多い事	ご不便をおかけして申し訳ありません。 本の並び方についてわかりやすい表示方法、混雑時のカウンター待機列の案内方法など、検討して参ります。
53	本の場所がわからないことが多いです・・・	ご不便をおかけして申し訳ありません。 わかりやすい表示方法を検討して参ります。 お困りの際にはスタッフまでお気軽にお声かけください。

―5　図書館の施設・備品についてご意見をお聞かせください。（自由記入）		
54	ぜんぶいいです　もっと新しい本をおいてほしいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 毎週、新しい本は新刊棚に配架されておりますが、人気のあるものは予約で借りられてしまうこともあります。 お探しのタイトルがございましたら、リクエストをご活用ください。
55	まだ読んでない本がたくさんあって来るたびにわくわくします。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も皆さまにとってご利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
56	自分が子どもの頃から利用していますが、とても清潔に保たれていて、いつも快適です。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も皆さまにとってご利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
57	シリーズもので途中から入ってないものが多いのでできれば入れてほしいです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 選書の際に、購入しているシリーズは優先して収集しておりますが、ご希望のシリーズがございましたら、リクエストをご利用ください。
58	日頃より使いやすい図書館運営のため努力されている関係者の皆さんにお礼申し上げます。一点のみ改善して頂きたいことは、苫小牧図書館は比較的、高齢の方が利用されています。年を取るとトイレを利用することが多くなりますが、図書館のトイレ（大）はまだ和式があります。高齢者にやさしい洋式のトイレがほしいですね！	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 今後の館運営の参考にさせていただきます。
59	ＤＶＤのしゅるいをふやしてほしい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 現在、図書館で所蔵しているＤＶＤは主に「日本映画」「外国映画」「アニメーション」になりますが、「ドキュメンタリー」や「テレビドラマ」なども所蔵しております。 引き続き、多様な内容をご覧いただけるよう努めて参ります。
60	特に不満に思うことはない。トイレに音姫があるといい。（類似品可）	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 今までいただいていたご要望から、２月末にトイレへの設置が完了いたしました。 今後も快適にご利用いただけるよう励んで参ります。
61	いつもありがとうございます。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も皆さまにとってご利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。

―5　図書館の施設・備品についてご意見をお聞かせください。（自由記入）		
62	最近本当に展示の仕方が良いので、来るのが楽しみになっております。スタッフの努力の賜だと思います。本当にありがとうございます	いつも図書館をご利用いただき、また嬉しいお言葉をありがとうございます。 本の展示は、スタッフが力を入れている所の一つですのでとても嬉しく思います。 さらに興味深いと思っていただける特集作りを目指して参ります。
63	駐車場がいつもいっぱいです。	ご不便をおかけして申し訳ありません。 南・西・東駐車場をご利用いただけますが、こちらは文化公園施設共有となっております。 これらの駐車場は、公園の管理者が管理しておりますのでご意見を伝えさせていただきます。
64	特にありません	アンケートのご回答ありがとうございました。 お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただければと存じます。
65	司書の方がとても優しく、声のかんじもいいのでホットします。いつも、ありがとうございます。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 スタッフの励みになります。 今後も皆さまにとってご利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
66	良く管理されて来ました　これからの変化に注目致します！！	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 今後も快適にご利用いただけるようスタッフ一同励んで参ります。
67	新刊も充実していて助かります	嬉しいお言葉をありがとうございます。 今後も皆さまにとってご利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
68	パソコン検索を自分で見ようと思いましたが、うまく利用できません。もう少し、パソコンの所に説明を見やすく、表示していただけると嬉しいですね(勝手ですみません…)	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 検索機械の使い方について、現在設置のものよりわかりやすい案内表示を検討して参ります。 ご不便をおかけして申し訳ありません。 お困りの際にはご遠慮なくスタッフまでお声かけください。
69	いつも気持よく利用させてもらっています　ありがとうございます	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も皆さまにとってご利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
70	へいか書庫も定期的に見学できるとありがたいです。	ご要望ありがとうございます。 閉架書庫は、普段は資料のための温度管理・保管を行っておりスタッフのみの入室となっております。 年に数度、大人向けや子ども向けの見学の際に公開しておりますので、ぜひそちらにご参加ください。

―5　図書館の施設・備品についてご意見をお聞かせください。（自由記入）		
71	特に不満はありません　いつもありがとうございます！	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も皆さまにとってご利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
72	コロナ予防による座席の「間引き」が早く解消されますように…。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご指摘の通り、情勢が未だ予断を許さず、席の間引きを解消できない状態です。 今後の感染状況を注視しつつ、密にならない座席の提供について検討して参ります。
73	展示や特別な企画等、とても心が和やかになります。親子で来館することが習慣になっています。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も皆さまにとってご利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
74	英語の雑誌や小説をもっと増やしてほしい	本のご希望をありがとうございます。 今後の蔵書構成の参考にさせていただきます。 特定のタイトルのご希望などありましたら、未所蔵リクエストをご利用くださいませ。
75	駐車場まで重たい本を運べるカート（自由貸出し）があるととても助かります。いつもありがとうございます！！おつかれさまです！	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 駐車場と図書館までの間に少々距離があることで、ご不便をおかけしております。 予算とあわせて、今後の館運営の参考とさせていただきます。
76	苫小牧の中央図書館は、いつも清潔で整理整とんされていてとても居心地が良い図書館だと思っています！	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も皆さまにとってご利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
77	DVDの種類が増えると良いです。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 現在、図書館で所蔵しているＤＶＤは主に「日本映画」「外国映画」「アニメーション」になりますが、「ドキュメンタリー」や「テレビドラマ」などほかの種類のタイトルも所蔵しております。 引き続き、多様な内容をご覧いただけるよう努めて参ります。

―５　図書館の施設・備品についてご意見をお聞かせください。（自由記入）		
78	１．著者毎のタイトル名等の一覧表もリストして下さい。２．自由に使えるティッシュボックス３．電話機	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 図書館では５０万冊を超える資料を所蔵しており、著者毎でのリスト化は困難となります。著者名での検索も行えますので、検索機械やカウンターでお問い合わせいただけましたら幸いです。 ティッシュボックスについては、予算の都合もございますので館内での提供は致しかねます。何かお困りの際には、カウンターにお声掛けください。 公衆電話は、低利用を理由にＮＴＴ東日本により撤去されております。具合が悪いなど緊急時には図書館のお電話を提供しておりますので、スタッフまでお声掛けください。 ご意見ありがとうございました。
79	自習室をよく利用しています。もう少し増やしてほしいです。又ライトもあるとすごく便利です。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 自習室のレイアウトなど、今後の館運営の参考とさせていただきます。 現在使用中の自習室デスクにはライトが設置されております。どうぞご利用ください。
80	テスト勉強しにたまに来ます。集中してできるのでとても快適です。ありがとうございます。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 今後も皆さまにとってご利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
81	☆今のところ特になし。☆今後注意すれば意見が出てくる可能性あり	アンケートのご回答ありがとうございました。 お気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお声がけいただければと存じます。
82	二階の勉強できるスペースにコンセントつけてほしい。無料WiFiがインターネットにつながらない。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 持ち込みのノートパソコンの場合情報サロンで電源をご提供できますが、自習室でのコンセント利用は出来かねます。 ご理解のほどよろしくお願いいたします。 図書館で利用できる無料Wifiで接続にお困りの際は、情報サロンにお問い合わせください。

２０２１年度　図書館 WEB 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。

今回のアンケートは初の WEB でのアンケートを実施いたしました。

多くの皆さん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。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。

それでは、結果をご覧ください。

アンケート実施概要

実施期間　２０２２年３月２２日（火）～４月１２日（火）　２２日間

実施目的　・非来館者のニーズの把握

実施方法　WEB アンケート（ＨＰ、twitter、館内掲示にて告知）

回答数　５６件

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

アンケート実施結果の分析

データ属性について

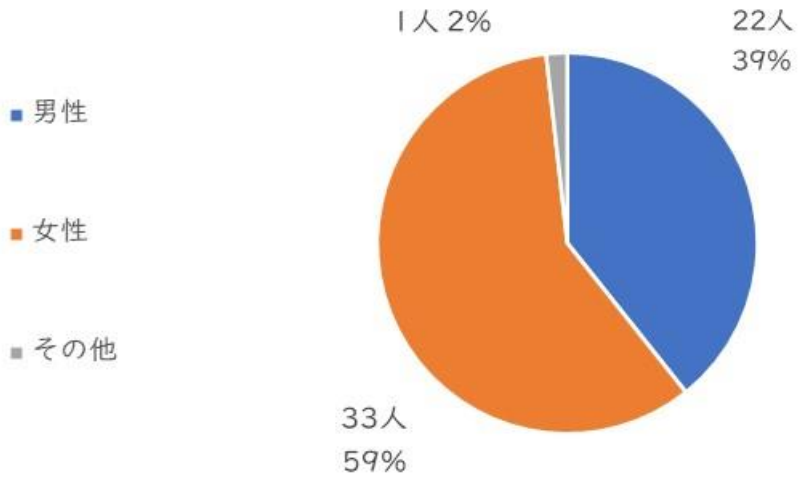
回答者の性別は、男性が 39%、女性が 59%（未回答 2%）。居住地は、市内 91%、近隣地域 4%、その他市外が 5%。年代では、30～39 歳が 27%、続いて 40～49 歳が 23%、16 歳未満が 18%となりました。通常の用紙記入式のアンケートでは 60 歳以上の方が多くなる中、スマートフォンなどに慣れている年代の方によくご回答いただいた様子です。

調査本編

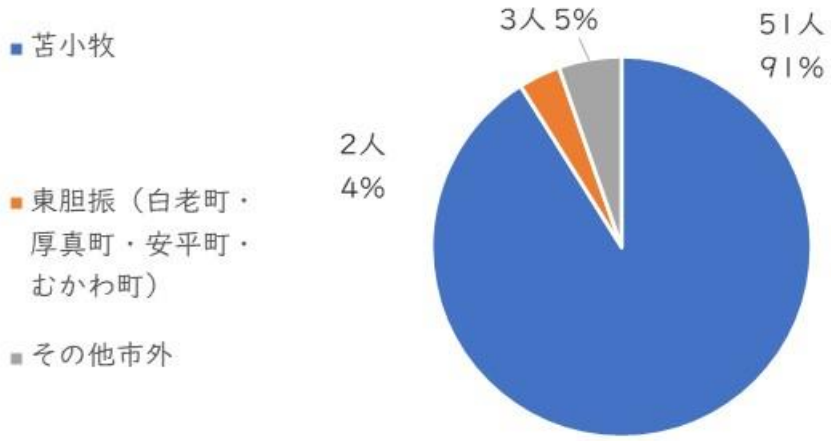
利用頻度は、「月に１～２回」が 44%、次いで「毎週」が 27%、「半年に２～３回」が 14%、「年に１～２回」が 11%と、WEB アンケートにおいても常日頃図書館をご利用いただいている方がご回答していただいたようです。

１　データ属性

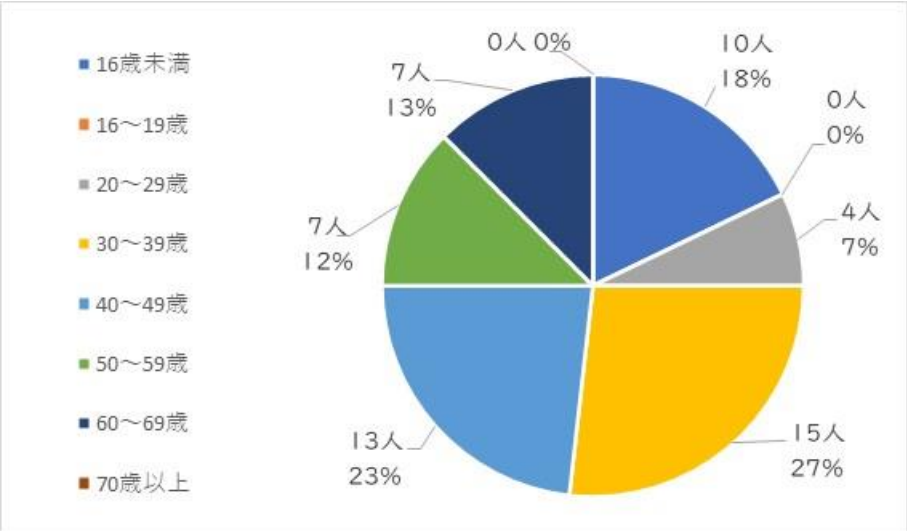
（１）性別



（２）居住地



（３）年代

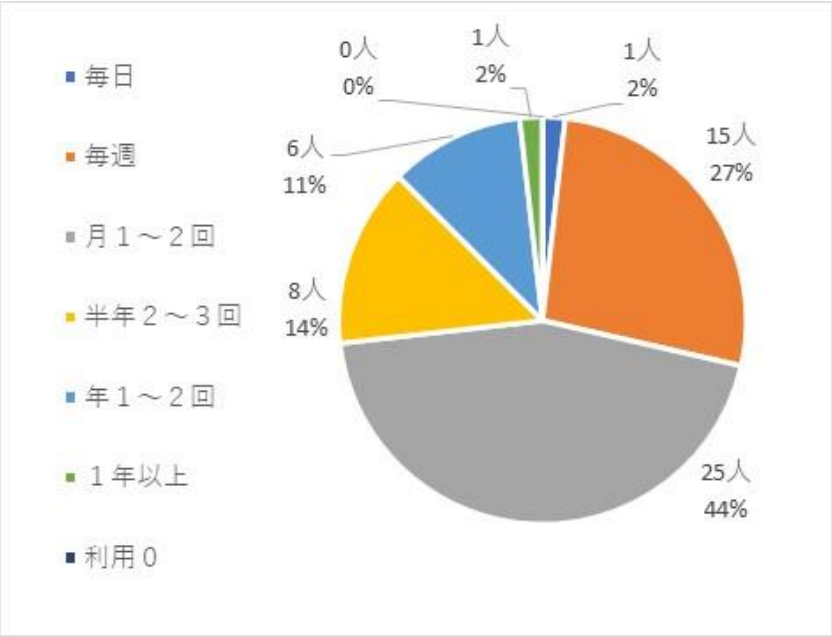


2 調査本編

A　図書館内の利用に関してお教えください。

－1　図書館をどのくらいの頻度で利用しますか？

毎日	1
毎週	15
月1～2回	25
半年に2～3回	8
年に1～2回	6
1年以上利用していない	1
利用したことがない	0



2　質問1で「半年に2～3回」「年1～2回」「1年以上利用していない」「利用したことがない」を選ばれた方、その理由を教えてください。

①	コミュニティーセンター図書室・図書コーナーを利用している	5	33.33%
②	本などを借りるのに手間がかかる	1	6.67%
③	車が止めにくい	1	6.67%
④	公共交通機関が不便	0	0.00%
⑤	読みたい本がない	0	0.00%
⑥	本を読まない	0	0.00%
⑦	その他	8	53.33%

3　質問2で「読みたい本がない」を選ばれた方にお尋ねします。どのようなジャンルの本をお読みになりたいですか？

4　質問2で「本を読まない」を選ばれた方にお尋ねします。どのようなサービスがありましたら、図書館をご利用になりますか？

質問3・4共に　回答、該当者なし

5　図書館について、ご意見・ご要望をお聞かせください（自由記入）

詳細、回答につきましては別紙をご覧ください。

―5　図書館について、ご意見・ご要望をお聞かせください（自由記入）		
1	マンガエッセイ本を沢山入荷して欲しい	本のご希望ありがとうございます。 特定のタイトルのご希望などありましたら、未所蔵リクエストをご利用くださいませ。
2	学生時代よく使わせてもらってました。勉強に行き詰まったら植物園で気分転換していたのが懐かしい思い出です。運営ご苦労様です。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 今後も皆さまにとってご利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
3	カウンターで、説明がわかりにくく対応が不安になる子がいます。その子の時は別の人のカウンターに行きます。若いようなのでもっとしっかり他の素晴らしいスタッフ目指して頑張って欲しいです。	この度は、対応が不十分なスタッフのためにご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。 職員一同より良い対応を目指して努力いたします。 今後とも図書館をよろしくお願いいたします。
4	カウンターの後ろに声がでかい人が居てうるさい	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 図書館スタッフに注意喚起すると共に、職員一同より良い対応を目指して努力いたします。 今後とも図書館をよろしくお願いいたします。
5	最近さまざまなコーナーが出ていて、借りたい本が無くても行こうかなと思う。続けてほしい。	嬉しいお言葉をありがとうございます。 大変励みになります。 さらに興味深いと思っていただける特集・コーナー作りを目指して参ります。
6	今回、偶然アンケートあったからこちらに書くけれど、まずメールの問い合わせ欄はどこなの？市役所に言わなきゃいけないの？あなた達嫌じゃないのそれ？それと雑誌無料で配る日のこと、最悪。何年やってるの？本当に改善しない。30人は入れたらだめ。コロナになっても変わらない。10人入れて1人ずつ出たら交代で入れなさいよ。密どころの話じゃないよ。全く統制取れていないし、エントランスに入れたらダメ。 変なおじさん(40番くらい)に寒いから中で待たせろよって言われてどうぞどうぞじゃないんだよ？1～10番の人達はずっと待ってたんだよ？しかも密で、統制者もいない。もらう側も酷いけれど、あなた方のいつまでも変わらないふざけた態度の方がよっぽど酷いですよ。ほんと！整理券の意味ないし！少しは考えてよ、もう少しで暴動、将棋倒しだよ？怒号上がってたんだよ？分かる？みんな頭悪いけれど、起きたらもうおしまいなんだよ？ちゃんとしてください。これ、返信もできないんでしょ？あなた達が改善するかもわからない、どう考えてるかもわからない。やるかやらないかも。意味あるんでしょうかね？ここに書いても。	この度は、図書館開催のイベントにてご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 次回開催の際に、運営の方法を改善いたします。 図書館へのお問い合わせは、図書館ＨＰの「お問い合わせ」ページに、連絡先がございます。ご利用ください。 貴重なご意見ありがとうございました。

―5　図書館について、ご意見・ご要望をお聞かせください（自由記入）		
7	Twitterをマメにupして頂けるので楽しませてもらってます。司書さんの靴下やハンカチなど可愛いものを見るのも好きです。	いつもTwitterをご覧いただき、ありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
8	いつもきもちのよいたいおうありがとうございます	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 今後も快適にご利用いただけるようスタッフ一同励んで参ります。
9	検索の機械の読み込みが遅いかな	ご不便をおかけし申し訳ありません。 システムをすぐに変更することはできませんが、システム担当とより快適に使用できるよう更新を検討して参ります。
10	館内は清掃がされており、職員方は丁寧な対応をしてくれます。いつきても居心地がいいです	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 スタッフの励みとなります。 今後も皆さまにとって利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
11	Twitterが公式を標榜している割に中の人の個性が出過ぎて少しついていけず戸惑うことがあります。個人アカウントなら正直黙ってリムーブするのですが図書館そのものの情報もきちんと流れてくるのでフォローしてはいますが……また、おそらく女性の職員さんが主に更新しているのではないかと思うので老婆心ながら彼女の身バレも少し心配です。SNSを積極的に活用していくのは賛成です！それ以外だと修復体験や限定ですがフィルムがけサービス等は目新しくて良い企画だと感じました。夜遅くまで開館してくださるのも仕事帰りに立ち寄れるのでありがたいです。いろいろ館内の装飾や展示も工夫を凝らしてくださっているお陰で図書館に通うのが楽しみです、ありがとうございます。	いつもtwitterをご覧いただき、貴重なご意見をありがとうございます。今後のツイート内容の参考に、検討させていただきます。 また、本の展示はスタッフが力を入れている所の一つですのでとても嬉しく思います。 今後も皆さまにとってご利用しやすい居心地のよい図書館を目指して参ります。
12	予約しても半年待ちとかが当たり前で、次の予約ができないので予約できる冊数を増やして下さい	ご不便をおかけして申し訳ありません。 今後の館運営の参考にさせていただきます。また、人気の資料につきましては、適宜複本の追加購入等を検討いたします。