２０２２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　2023 年２月２１日（火）～３月５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

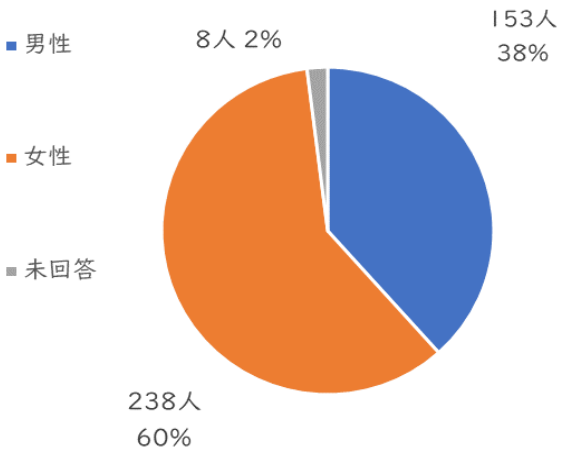
回収枚数　399 枚　（ 回収率 79.8% ）

結果告知　・館内における掲示、及び閲覧用ファイルの設置

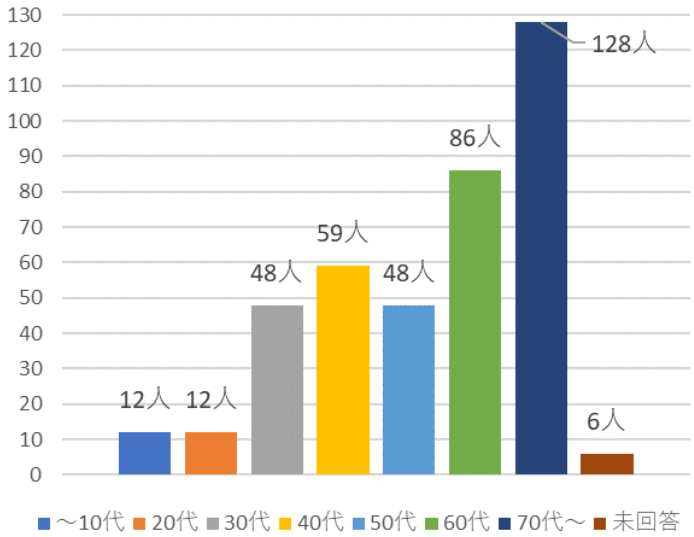
・図書館 HP 上での公開

１　データ属性

（１）男女比



（２）　年代



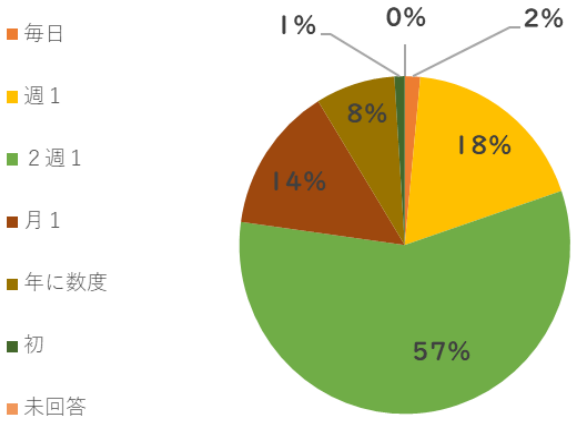
回答者の性別比は、男性が 38%、女性が 60%（未回答２%）。
ここ数年のアンケート結果からもおおよその比率の変動はありません。
年代で見ると、30 代が 5%増え 40 代が 4%減少し 60 代以上が 54%と半数以上を占めており、こちらも例年と変わらない傾向です。

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

ー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	6 件
1週間に1度程度	73 件
2週間に1度程度	229 件
1か月に1度程度	56 件
1年に数回程度	31 件
めったに利用しない 初めて利用する	4 件
未回答	0 件



図書館利用頻度は、「2週間に一度程度」が一番多く57%を占めています。次に多いのは「1週間に一度程度」が18%、「1か月に1度程度」が14%、「1年に数回程度」が8%、「ほとんど毎日」利用いただいている方も2%いらっしゃいます。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。

ー2　図書館の利用目的はなんですか？　（複数回答可）

NO.	利用目的	利用人数	利用度
1	本を読む、借りる	390件	97.74%
2	新聞、雑誌を読む	44件	11.03%
3	子どもに絵本の読み聞かせ	29件	7.27%
4	参考郷土で調べもの	16件	4.01%
5	自習室で勉強	17件	4.26%
6	情報サロンでパソコン、DVDを利用	8件	2.01%
7	リラックススペース	14件	3.51%
8	特にない	1件	0.25%
9	その他 子どもに本にふれる時間を与える/サークル	2件	0.50%
10	全て未回答	0件	

利用度は、全回答件数から、全て未回答の件数を除いた399件中の割合で算出しています。図書館での最多利用目的は、「本を読む、借りる」で97.74%。次に「新聞、雑誌を読む」11.03%でした。今回、DVDを借りると回答された方は、貸出目的ということで1に含んでいます。他の利用目的の方は8%以下で、多くの方が「本を読む、借りる」目的で来館することがわかります。

ー３　図書館の施設内で気になる所はありますか？(該当する番号１つだけ〇で囲んでください。)

合計	ある	ない	未回答
399人	32人	360人	7人
	8.02%	90.23%	1.75%

ー４　３でお答えいただいた施設内の気になる所はどこですか？(該当する番号を１つだけ〇で囲んでください)

NO.	場所	件数		清潔に感じない	見た目が傷んでいる	故障したりする	充分なスペースでない	騒音が気になる	においが気になる	その他
1	エントランス	3	0.77%				1			2
2	一般閲覧室	2	0.51%				1			1
3	児童コーナー	1	0.26%							1
4	幼児コーナー	0	0.00%							
5	おはなしコーナー	0	0.00%							
6	参考郷土資料室	1	0.26%				1			
7	自習室	1	0.26%					1		
8	情報サロン	0	0.00%							
9	リラックススペース	2	0.51%					1		1
10	研修室	0	0.00%							
11	会議室	0	0.00%							
12	講堂	0	0.00%							
13	１Ｆ男子トイレ	3	0.77%							3
14	１Ｆ女子トイレ	3	0.77%		1		1		1	
15	2Ｆ男子トイレ	0	0.00%							
16	2Ｆ女子トイレ	2	0.51%	1						1
17	1Fコインロッカー	1	0.26%							1
18	2Fコインロッカー	0	0.00%							
19	傘立て	0	0.00%							
20	雨漏り	0	0.00%							
21	その他	5	1.28%					1		4
	すべて未回答	8								

３について、90%の方は、施設で気になる所はない結果です。４の回答では、「エントランス」「１Ｆ男子トイレ」「１Ｆ女子トイレ」が気になる部分として多く上げられました。自由回答でも毎回トイレのにおいが気になるという回答もいただいており、対策として香りのフレグランスなどを置き改善していきます。

その他のご意見では、駐車場部分が狭いという意見が２件ありました。

―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）		
1	よかった　本かりれた　ありがとうございました	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 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まいります。
2	古い建物である事は理解するが道内の各図書館に比べて古過ぎる。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 築３４年の建物になりますので、経年劣化は否めませんが、快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
3	以前より見やすくなった、ベストでわ！！	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まいります。
4	古いけれど、いろいろ工夫してあって楽しい。自宅から遠いのでめったに来られないが、本は好きなのでなるべく来たい。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 嬉しいお言葉ありがとうございます。 今後も皆さんに喜んでいただけるよう工夫してまいります。
5	アルドールのパンの販売を再開して欲しいです。	新型コロナウイルスは緩和しつつありますが、飲食の再開につきましては様々な状況を鑑み、検討して参りますので、今しばらくお待ちください。
6	雑誌のコピーが、よくわからない。	ご不便をおかけして申し訳ありません。 新刊とバックナンバーではコピーを取ってよい範囲が変わってきます。 コピー機後方の壁に使い方について掲示しておりますが、わかりにくい場合はお気軽にスタッフまでお声掛けください。
7	市外からの本もネットで借りられるようにしてほしい	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 システムをすぐに変更することはできませんが、次期更新に向けて皆さまの利用しやすい形を検討してまいります。 また、北海道立図書館の予約サービスもあり、ホームページからお客様ご自身で予約をしていただいて、苫小牧市立中央図書館で受け取ることができますので、そちらをぜひご利用ください。
8	時々開催される企画展楽しい！！　原画とか制作うら話しなどもおもしろい。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 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まいります。

―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）		
9	気温低い時、少し寒かったような（室温）	貴重なご意見ありがとうございます。 気温に合わせた室温調整に努めてまいります。 １、２階のカウンターでブランケットの貸出もしておりますので、お気軽にお声かけください。
10	コピー機の使い勝手が悪いのと料金が高い	ご不便をおかけして申し訳ありません。 コピー機の利用にお困りの際はスタッフがお手伝いいたしますのでお気軽にお声掛けください。 なお、コピー料金は、インク代等の経費分となっており、安く設定することが難しい状況ですのでご理解願います。
11	図書館利用カード忘れた時、対応が気分わるかった。	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。
12	本の量を増やしてほしい　テーブルの数を増やしてほしい	いつもご利用いただきありがとうございます。 中央図書館に読みたい資料がない場合は、他の図書コーナーから取り寄せることもできますので、カウンタースタッフにお声掛けください。 机のご要望は今後の館運営の参考にいたします。
13	苫小牧民報の新着図書楽しみに見ています。たまに、日を置いて同じ本がでていたりするのはどうしてですか？地球の歩き方ならJO5とかだけでなくそのあとの日本語の題名（日本とかすてきな駅とか）も書いてあると、何の本かわかるからいいと思います。なにか災害があったりした時に、やはり公衆tel は設置しておいた方がよいのでは、話題になった本コーナーはいいですね。よく利用しています。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 新刊案内に同じ本が載る件ですが、予約の多い資料は、複数冊、時期をずらして購入することがあるためです。 また、資料タイトルについては登録データをそのままリストにしているため、副題を付けるなどの対応は難しい状況ですのでご理解願います。 図書館の公衆電話の使用の件については、様々状況を鑑み、検討いたします。 中央図書館では様々な展示を行っていますが、これからも皆さんに興味を持っていただけるよう展示コーナーを充実してまいります。 様々なご意見、ありがとうございます。 ぜひ図書館へお越しください。
14	新しい本が少ない	ご要望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すぐ借りられてしまうこともあります。 図書館に入ってない、ご希望のタイトルがありましたらリクエストをぜひご活用ください。
15	返却をカウンターでなく、返却棚へ各々で置くようにしてほしい。（並ぶ必要がなくなるため）	貸出資料を全て返却頂いたか、あるいは何冊か残っているかを確認したり、スタッフから予約資料がご用意出来ている旨、お声掛けをする必要があるためカウンターへのご返却にご協力下さい。

―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）		
16	自分では買わない手に取らない本も読むことができるのでこれからもいろいろなジャンルの図書をいれてください	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 図書館では様々な分野の資料を収集するよう心がけていますので、今後ともぜひご利用ください。
17	いつも清潔で快適に利用させて頂いております。職員の方も、いつも感じが良いので質問しやすいです。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まいります。
18	いつも優しく親切に対応して下さっている職員のみな様、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まいります。
19	対応が親切で満足している	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 今後も皆さんに喜んでいただけるよう工夫してまいります。
20	気持ち良く利用させてもらっています	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 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まいります。
21	ＤＶＤシリーズが充実していて良い毎回借りてしまいます。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 毎回少しずつ新しいタイトルを入荷しておりますので、今後ともぜひ図書館をご利用ください。
22	スタッフのサービスが好印象。直営の頃より、格段に良くなっている。	嬉しいお言葉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まいります。
23	ない本の予約、取りよせ等できて、とても良いと思う。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 今後も皆さまにとって利用しやすい図書館を目指してまいります。
24	20冊かりれるとうれしいです。	ご要望ありがとうございます。 貸出冊数増につきましては、苫小牧市立図書館規則第６条３項で定められているため、すぐに変更することは難しい状況です。 ご理解のほどよろしくお願いいたします。
25	放送がうるさく感じられることがある。　もう少し静かな環境にしてほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。 快適にご利用いただけるよう改善してまいります。

―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）		
26	寄贈した本は閉架書庫になるのがほとんどのように思われる。寄贈本と昔から並べられている本の入替を希望します。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 いただいた資料の状態と図書館の棚にならんでいる本の見比べをし、入替できるものについては入替を行っております。 本棚の状態につきましても、配架等行い、手をかけながらご利用しやすい棚づくりを目指してまいります。
27	いつもやさしい対応で気持良く利用させてもらってます。道新にも図書館に入荷した本を載せてもらいたいです民報のように。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 ご要望の件は今後検討いたします。
28	職員の皆さん丁寧な対応にいつも感謝しています。これからもどうぞ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。 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まいります。
29	いつも使いやすく、リラックスできる空間にして下さりありがとうございます。トイレもきれいで毎日のように気持ち良くすごさせて頂いております。	嬉しいお言葉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まいります。
30	子どもが入れるトイレや子どもを座らせれるスペースがもう1つどもあればよい。多目的の所以外に。	ご要望ありがとうございます。 予算の関係もあり、即時の施設改修ということは困難ですが、今後の館運営の参考にいたします。 なお、お子様用のトイレは児童コーナーにありますのでご利用下さい。
31	職員さんの対応も親切で心地良く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。 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まいります。
32	対応がとてもていねいだと思います。本だなの本がきちきちで取りにくいところがあります。何冊もならべないといけないのはわかりますが、取り出しにくくて、手に取るのをあきらめるときがあります。（出したあと、またそこに入れるのが難しいので）もう少し余裕をもってならべていただきたいです。	ご不便をおかけして申し訳ありません。 利用のしやすい棚になるよう、日々の書架整理、余裕のある棚づくりを努めてまいります。
33	特にないです。これからも利用します！！	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 今後も皆さまにとって利用しやすい図書館を目指してまいります。

―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）		
34	大変良いです。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。 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まいります。
35	受付の市民との対応が優しく、暖かく感じられます。これからもよろしくお願いします。	嬉しいお言葉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まいります。
36	沢山の絵本があるので子どもがとても喜んでいます。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 図書館では絵本を含めた様々な分野の資料を収集するよう心がけています。 今後ともぜひご利用ください。
37	駐車場が少ない（台数）	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 駐車場の管理部署にご意見を伝えさせていただきます。
38	休館日によくあいます。（自分の休みとかさなる）	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 中央図書館は毎週月曜日と最終金曜日が休館日となっております。 ただし月曜日が祝日の場合は開館しております。 配布の開館カレンダーのほか、図書館ＨＰなどでも休館日をご確認いただけます。
39	図書館をいつも利用させていただいています。より充実したものになるよう願っています。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 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まいります。
40	前に借りて、又、読みたい時、みつからない	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 以前利用した本の履歴は残りませんが本を探すお手伝いをいたしますので、ぜひスタッフにお声掛けください。
41	いつも親切な受け応えに感心しています。ありがとうございます。	嬉しいお言葉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まいります。
42	話題の新書を充実して頂きたい。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 図書館では様々な分野の資料を収集するよう心がけていますが、何かご要望のタイトルがありましたらリクエストをご利用下さい。

―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）		
43	いつもたのしく利用させていただいています。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 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まいります。
44	以前とちがい、本がかりやすく便利である	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 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まいります。
45	子どもと来ましたが、読みきかせ楽しかったです。２Fのこどものイスがある所がこども達のお気に入りなので、今のまま残してほしいです	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 嬉しいお言葉ありがとうございます。 リラックススペースは、心地よく過ごせる空間を目指しております。 是非ご利用ください。
46	１F、雑誌コーナーのところに、小さなイスを置いていただければ助かると思いますが、検討してもらえませんか。	ご要望ありがとうございます。 イスの数につきましては、利用頻度を考慮して検討いたします。
47	イスとソファがあり、好きな体勢で本を読むことができて良いと思います。児童書のコーナーも子どもが取りやすい高さ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。 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まいります。
48	大好きな図書館ですこれからも楽しく通わせていただきたいです	嬉しいお言葉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まいります。
49	ネットで貸し出ししてもらえるようになってよく利用するようになりました。（中央だけでなく沼とかのぞみとかから貸してもらえるから）感謝しています	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 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まいります。
50	展示がいろいろ工夫されていてステキだと思います。今後とも季節に合ったモノを飾られるのを楽しみにしています	嬉しいお言葉ありがとうございます。 館内の展示はスタッフが力を入れている所の一つです。 今後も皆さんに喜んでいただけるよう工夫してまいります。
51	あなたのコレクション展示は他の図書館では見かけないよい企画だと思います。いつか自分の収集したものと並べたくなります。児童書コーナーに大人が入りやすいのもいいです。書棚が高すぎないのも助かります。背の低い主人が手が届くと喜んでいました。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 嬉しいお言葉を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適な展示になっております。 今後も皆さんが快適にご利用いただけるよう居心地のよい図書館を目指してまいります。

―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）		
52	イスが少ないコロナでかんかくをあけていて、すわる所が少ないのでもう少しイスを増してほしい。	いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。 今年に入ってからイスの数は以前と同じ数に戻しましたが、感染症拡大防止のため引き続きお客様同士の間隔を取るようご協力をお願いしております。
53	特別けっぺきではないですし、借りた本が汚れていた事もないのですが、本のクリーニング（除菌）の機械はいつも利用させて頂いています。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。 図書除菌機はウイルス除菌に効果的です。 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まいります。
54	外のカレンダーがぼろぼろなのが気になりました。	貴重なご意見ありがとうございます。 外カレンダーですが経年劣化の為、2023年2月を持ちまして掲示を終了いたしました。 休館日のご案内は図書館入口に掲示しておりますので、そちらをご利用ください。
55	子供含め大変利用しやすいです。職員の方も親切で有難いです。	嬉しいお言葉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まいります。
56	DVDがコミセンで返せるとありがたいです。	ご要望ありがとうございます。 DVDは各コミュニティセンター等から中央図書館まで回送される間で破損する可能性があるため、中央図書館のカウンター又は移動図書館バスでの返却のみとなっておりますので、ご理解願います。
57	昔（60年前位）ちょこちょこ利用していました。久し振りに訪れ、懐かしく思い出されました。もうすぐ、退職し、孫も出きそうなので利用を楽しみにしています。	久しぶりのご来館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まいります。 ぜひお孫様とご来館ください。
58	本の検索の端末を大人用にしてほしい。（漢字入力）	ご不便をおかけして申し訳ありません。 システムをすぐに変更することはできませんが、次期更新に向けて皆さまの利用しやすい形を検討してまいります。 なお、1階閲覧室の中ごろにならんでいる、OPAC６台のうち２台のみですが、キーボード検索が出来ますので是非ご利用下さい。
59	自習室のとなりが研修室のため、騒音が気になります。コロナ対策でドアがあいており、となりで会議？などを大声でしているので、とても気になります。耳せんなどをかし出しするのはどうですか？（対策がずっとできていないようですので）いつまでに対策をするか期限を決めてほしいです。	ご要望ありがとうございます。 ご提案いただきいた耳せんなどの貸出ですが、利用される方が直に装着するもので消毒等対応が行き届くか慎重に検討させていただきます。 なお、館内巡回の際に大きなお声の方がいた場合はスタッフよりお声掛けいたします。