

令和4年度

三沢市立図書館利用者アンケート調査結果報告

三沢市立図書館

指定管理者 株式会社 図書館流通センター

目次

1.	調査の概要	1
	（1）調査の目的	
	（2）調査期間・回収目標	
	（3）調査方法	
2.	アンケートの配布および回収結果	2
	（1）配布・設置	
	（2）回収	
3.	回答者内訳	3
	（1）年齢	
	（2）職業	
	（3）住所	
4.	調査結果	4
	問1 来館の頻度	4
	問2 主な利用日、利用時間	4
	問3 新たな追加されたサービスについて	5
	問4 利用満足度	6
	問5 要望・意見（自由記述）	7
5.	調査結果への対応	10

<資料> 令和4年度 三沢市立図書館利用者アンケート調査票

1. 調査の概要

(1) 調査の目的

図書館利用者の意見および要望を把握し、業務の水準およびサービス向上に資することを目的とする。

(2) 調査期間・回収目標

調査期間 令和4年11月8日（火）～11日20日（日）

回収目標数 100枚

(3) 調査方法

1階ロビー館内掲示板前に机を配置し、アンケート記入スペースを設置。
調査用紙は、来館者への配布と各階への設置を行い、回収する。

【配布・設置】

配布：1階カウンターにて来館者へ調査用紙を配布

設置：1階ロビー、2階ロビー、地下1階閲覧室内に調査用紙を設置

【回収】

1階ロビーに回収ボックスを設置し、調査用紙を回収（閉館時にスタッフが回収）

2. アンケートの配布・設置および回収結果

(1) 配布・設置

	配布・設置場所	枚数	回収目標
1	カウンター	162	100枚
2	1階 ロビー	20	
3	2階 ロビー	5	配布・設置枚数
4	地下1階 調査・参考資料室	5	192枚

(2) 回収

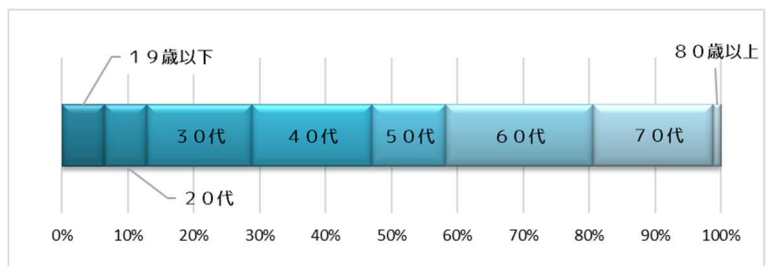
	回収日	枚数	累計	回収率	回収目標達成率
1	11/8火	32	35	17%	35%
2	11/9水	23	58	12%	58%
3	11/10木	13	71	7%	71%
4	11/11金	12	83	6%	83%
5	11/12土	23	106	12%	106%
6	11/13日	19	125	10%	125%
7	11/14月	5	130	3%	130%
8	11/15火	8	138	4%	138%
9	11/16水	11	149	6%	149%
10	11/17木	5	154	3%	154%
11	11/18金	7	161	4%	161%
12	11/19土	6	167	3%	167%
13	11/20日	7	174	4%	174%

回収枚数	171
回収率	89%

3. 回答者内訳

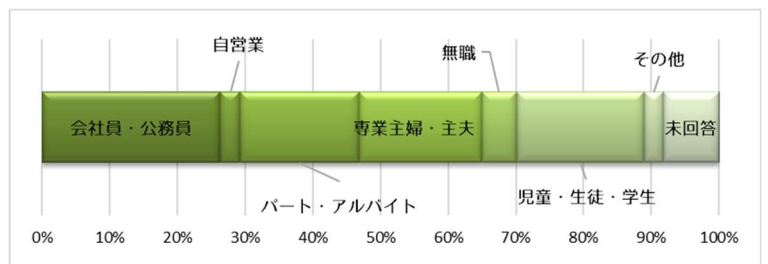
(1) 年齢

年齢		回答数	比率
a	19歳以下	11	6%
b	20代	11	6%
c	30代	27	16%
d	40代	31	18%
e	50代	19	11%
f	60代	38	22%
g	70代	31	18%
h	80歳以上	2	1%
	未回答	1	1%
計		171	100%



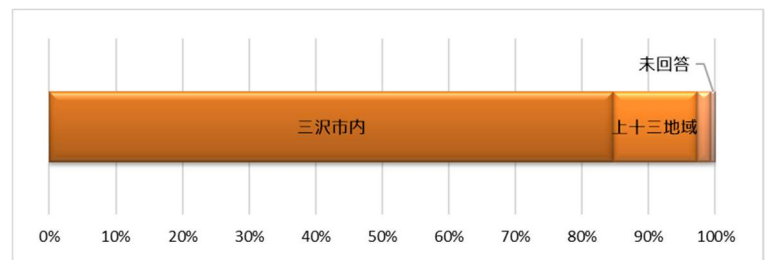
(2) 職業

職業		回答数	比率
a	会社員・公務員	45	26%
b	自営業	5	3%
c	パート・アルバイト	30	18%
d	専業主婦・主夫	31	18%
e	無職	9	5%
f	児童・生徒・学生	32	19%
g	その他	5	3%
	未回答	14	8%
計		171	100%



(3) 住所

住所		回答数	比率
a	三沢市内	121	71%
b	上十三地域	18	11%
c	その他	3	2%
	未回答	29	17%
計		171	100%

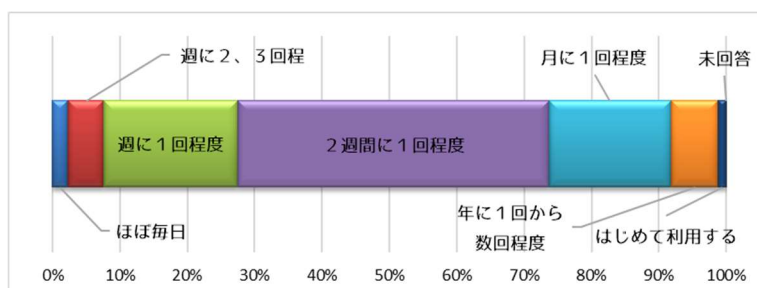


- (1) **年齢**…今回の調査では、特定の世代に偏ることなく、幅広い世代の方々に回答をいただきました。最も多い年代は「60代」の22%、次に「40代」と「70代」の18%と続きました。
- (2) **職業**…「会社員・公務員」の方の割合が全体の26%と最も多く、「児童・生徒・学生」の19%、「パート・アルバイト」、「専業主婦・主夫」が18%と続いています。
- (3) **住所**…「三沢市内」に在住の方が全体の71%を占め、定住自立圏域内である「上十三地域内」に在住している方の利用は11%という結果となりました。

4. 調査結果

問1 どのくらいの頻度で三沢市立図書館を利用していますか。最もあてはまるものに○をつけてください。

問1		回答数	比率
1	ほぼ毎日	4	2%
2	週に2、3回程度	9	5%
3	週に1回程度	34	20%
4	2週間に1回程度	79	46%
5	月に1回程度	31	18%
6	年に1回から数回程度	12	7%
7	はじめて利用する	2	1%
	未回答	0	0%
計		171	100%



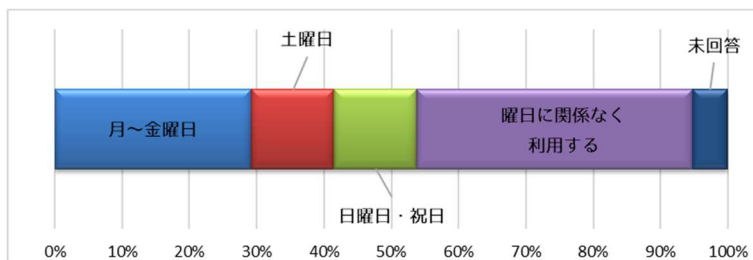
問1：利用頻度

「2週間に1度」の回答が全体の46%となり、資料の貸出期間が14日間であることから、返却期限日に来館し、新たに本を借りるという頻度で利用されている方が最も多い結果となりました。次に「週に1回」という回答が20%と多く、「月に一度」という回答が18%と続いています。

問2 主な利用日、利用時間はいつですか。最もあてはまるものにそれぞれ○をつけてください。

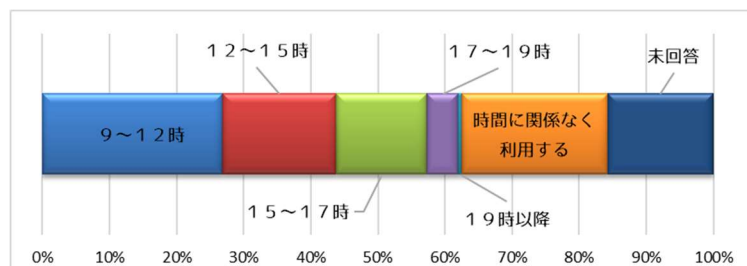
問2-1 利用日

問2-1		回答数	比率
1	月～金曜日	50	29%
2	土曜日	21	12%
3	日曜日・祝日	21	12%
4	曜日に関係なく利用する	70	41%
	未回答	9	5%
計		171	100%



問2-2 利用時間

問2-2		回答数	比率
1	9～12時	46	27%
2	12～15時	29	17%
3	15～17時	23	13%
4	17～19時	8	5%
5	19時以降	1	1%
6	時間に関係なく利用する	37	22%
	未回答	27	16%
計		171	100%



問2-1：利用日

「曜日に関係なく利用する」と回答した方が全体の41%と最も多い結果となりました。「月～金曜日」が29%、「土曜日」「日曜日・祝日」がともに12%となり、週末の利用が多い傾向にはありますが、週を通して、特定の曜日に偏ることなく平均的に利用があるという結果となりました。

問2-2：利用時間

「9～12時」と回答した方が全体の27%と最も多い結果となりました。次に「時間に関係なく利用する」という回答が22%、「12～15時」が17%と続き、午後から20時の閉館に向けて、徐々に利用が減り、19時以降に利用していると回答した方は1%に留まりました。

問3 10月から新たに追加されたサービスについてお伺いします。各サービスについて、あてはまるものに○をつけてください。

〈セルフ貸出が可能に！〉

1階の館内OPACに「セルフ貸出」機能が追加され、ご自身で資料の貸出処理ができるようになりました。

問3-1

問3〔1〕		回答数	比率
1	知っている利用したことがある	8	5%
2	知っているが利用したことはない	27	16%
3	知らなかった	134	78%
	未回答	2	1%
計		171	100%



★2または3を選んだ方

問3〔1-★〕		回答数	比率
1	今後利用してみたい	98	61%
2	今後利用しない	12	7%
	未回答	51	32%
計		161	100%



【今後利用しない理由】

新しい事なのでわからない／自分でやるのが少しめんどうだから／パスワードがうまくいかなかった。／特に必要としない／今のやり方が良い／現状通りで良いと考えるから／むずかしそうだ！

〈ご自身で貸出期間の延長手続きが可能に！〉

図書館ウェブサイト【利用者ポータル】画面から、ご自身で貸出期間延長のお手続きができるようになりました。

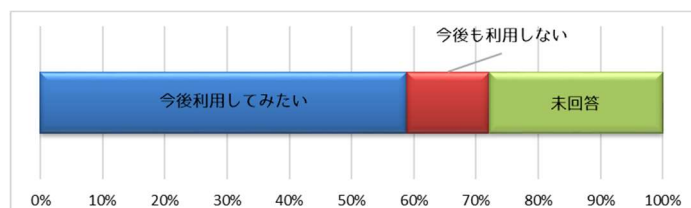
問3-2

問3〔2〕		回答数	比率
1	知っている利用したことがある	7	4%
2	知っているが利用したことはない	20	12%
3	知らなかった	138	81%
	未回答	6	4%
計		171	100%



★ 2 または 3 を選んだ方

問3〔2-★〕		回答数	比率
1	今後利用してみたい	93	59%
2	今後も利用しない	21	13%
	未回答	44	28%
計		158	100%



【今後も利用しない理由】

受付で手続きした方がトラブルを起こさないと思うから／家に私がパソコンを持っていない（同 1 件）／めんどう／スマホを持っていないから（同 1 件）／今のやり方で満足です／延長する前に返却する／操作がめんどうさそう

〈スマートフォンを利用者カードの代わりとして使用できるように！〉

図書館ウェブサイトの【利用者ポータル】画面にあるバーコードをスマートフォンに表示させることで、利用者カードの代わりとして、ご利用いただけるようになりました。

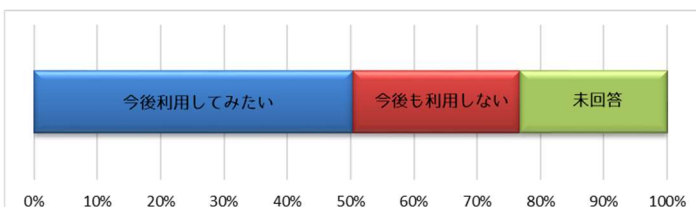
問3-3

問3〔3〕		回答数	比率
1	知っているが利用したことがある	3	2%
2	知っているが利用したことはない	17	10%
3	知らなかった	142	83%
	未回答	9	5%
計		171	100%



★ 2 または 3 を選んだ方

問3〔3-★〕		回答数	比率
1	今後利用してみたい	80	50%
2	今後も利用しない	42	26%
	未回答	37	23%
計		159	100%



【今後も利用しない理由】

ガラケーでスマホ未所持のため（同 11 件）／スマホよりカードの方が早いと感じる／めんどう（同 2 件）／できないから／今までので充分だと思うから／セキュリティーが心配なので

10月に5年に一度実施している図書館システムの更新を行いました。その際、新たに追加したサービスについて調査を行いました。一か月経過した時点でのサービスの認知度、また、まだサービスをご存知ない方へのPRを兼ねた設問としました。

問3-1：セルフ貸出

〔1〕「知らなかった」という回答が全体の78%を占めており、「知っているが利用したことがない」という回答が16%と続きました。そのうちの半数以上の60%の方が、「今後利用してみたい」という回答結果となりました。

セルフ貸出を利用する方が増えることにより、カウンターの混雑緩和やプライバシーの保護にも繋がります。利用者の方が利用しやすい、利用したいサービスを選択できるよう、引き続き、PRを続け、認知度を高めていきたいと思えます。

問3-2：ウェブサイトからの延長

〔2〕「知らなかった」という回答が全体の81%を占め、「知っているが利用したことがない」という回答が12%と続きました。そのうち、半数以上の57%の方が「今後利用してみたい」という回答結果となりました。

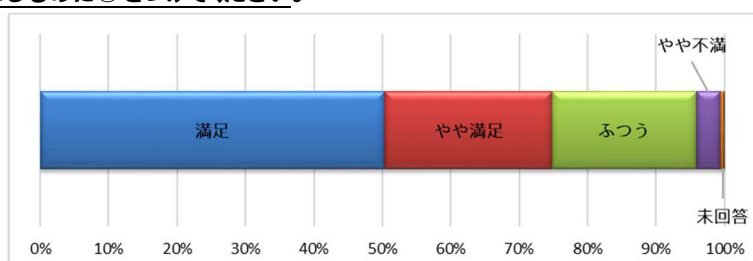
これまで、延長の希望があった場合は、カウンターかお電話にて、予約が入っていない資料かスタッフが確認を行い、延長貸出の手続きを行ってまいりましたが、図書館ウェブサイトの利用照会画面から、ご自身で延長のお手続きをしていただくことが可能となりました。延長を希望する資料に予約が入っていないかを図書館に確認する手間を省くことができ、延長手続きがスムーズにできるようになりました。利便性の向上へと繋がり、利用者の皆さまにぜひご利用いただきたいサービスです。引き続き、PRを続け、認知度を高めていきたいと思っております。

問3-3：スマートフォンを利用者カードとして利用

〔3〕「知らなかった」という回答が全体の83%を占め、「知っているが利用したことがない」という回答が10%と続きました。そのうち、約半数の48%の方が「今後利用してみたい」という回答結果となりました。しかし、今後も利用しないという方が25%と、問3の設問の中で最も多い割合となりました。「今後も利用しない」理由として最も挙げられた回答が「スマートフォンがない」という理由でした。スマートフォンをお持ちでない方も多いため、今後導入していく図書館サービスにおいても利便性だけを求めず、幅広い世代の方に利用しやすいサービスを提供してまいりたいと思っております。

問4 図書館の利用満足度はいかがですか。あてはまるものに○をつけてください。

問4		回答数	比率
1	満足	86	50%
2	やや満足	42	25%
3	ふつう	36	21%
4	やや不満	6	4%
5	不満	0	0%
	未回答	1	1%
計		171	100%



問4：利用満足度

「満足」という回答が全体の50%を占め、次に「やや満足」が25%と続く結果となりました。

「やや不満」と回答した6名中5名の方が、問5の要望・ご意見に「蔵書冊数」に関する記入がありました。(8pの問5を参照)

「満足」「やや満足」の回答を合計すると75%となり、おおむね高い評価をいただきました。引き続き、図書館サービスの充実に努めてまいります。

問5 図書館（施設・設備・資料・サービス・接遇等）への要望・意見などありましたらご記入ください。

回答数：48件

アンケートに記入いただいた要望・意見について、ジャンルごとに下記にまとめました。

原則としていただいたご意見をそのまま掲載していますが、同様のご意見をまとめたり、お一人から頂戴したご意見を複数のジャンルに振り分けて記載している場合があります。

施設・設備

- ・ 駐車場が遠く、子連れ+本を持つのがすこし大変です。（もっと借りたい…）
- ・ 駐車場がぐるっと回っての利用で、天気の良い日は、少し大変です。
- ・ 駐車場が不便すぎる。裏階段とかつくってほしい。駐車スペースもっと増やしてほしい。
- ・ 歩道からエントランスにかけてのエリアが暗いので、夜歩く時、ちょっとこわいです。照明を増やしてもらえたらいいなと思います。

資料

- ・ 蔵書／新着図書の実充（11件）
 - 他県他市に比べて本が少ない。
 - 蔵書が少ない。
 - 図書の増
 - 本の寄付など受け付けて、冊数を増やしてもらいたいです。
 - 図書館に置いてほしい本の希望をとり、蔵書を増やしてほしい。
 - 本の数をもっと増やしてほしい
 - もう少し資料を充実させていただきたい。
 - もう少し、本が有るといいです。
 - もう少し新着本を増やしてほしい
 - 予算の関係（制約）もあると思うが、可能な限り新刊図書が増えることを要望します。
 - 新刊をどのように決めて購読しているのか、ブームになった本等をすぐ取り寄せていただきたいと思っています。
- ・ 特定のジャンルに関する資料の実充（8件）
 - 時代小説が好きですが、本が少ないような気がします。
 - CDを充実させていただきたいと思います。
 - 新聞の種類を増やしてほしい。（個人的に岩手日報を希望）
 - たまーにマニアックな本を読みたいときがない。
 - 手芸関連、デザイン関連の本増やしてほしいです。
 - リカちゃん人形やシルバニアファミリーなどの洋服のつくり方のような本を増やしてもらえると手芸に興味があるので始める（チャレンジする）きっかけづくりになって助かるなと感じています。
 - 興味に関する本や資料又はビデオの必要を感じる。
 - 電子図書館を充実してほしい。
- ・ 読みたい本が易く、利用させていただいています。

サービス全般

- ・リクエストシステムは良いと思う。
- ・自分が借りた履歴を確認できるようにしてほしい。
- ・これからも自動で貸出できるようお願いします。
- ・自分でやれると多分職員の方も楽になると思います。これから取り入れたいと思います。貸し出しが楽になります。
- ・OPAC 周辺にコロナウィルス予防用の非接触用具（綿棒、鉛筆など）を置いてほしい。他市町村の図書館では置いている箇所が多い。
- ・カラーコピー機を望む。（白黒から）A4 サイズで 30 円程度の値段を徴収すればよい。
- ・トイレ行く用のサンダル、子供用のがもう一つあったら助かります。急いで子供のトイレ行きたいので、もう 1 人にくつはかせていると最悪トイレまにあわないかもなので…。

イベント・事業・資料展示

- ・企画展（コーナー）がいつもすばらしいと思います。
- ・これからも話題作等を紹介してほしいです。
- ・〇月のおすすめやテーマなど、ふだんよまない本も知れて楽しんでいます。

利用マナー

- ・新聞を読んでいる人のマナーが悪いが多く見られる。
- ・新聞を指でなめてページをめくる人が多い

接遇

- ・いつも親切な対応ありがとうございます。（同 1 件）
- ・いつも対応が親切なので感謝しています。サンキューです。
- ・接待はとても感じが良く気持ちが良い。
- ・いつもありがとうございます。（同 5 件）
- ・スタッフの対応は very good
- ・スタッフの方々が親切でていねいです。利用者が使い易い方法を考え実せんしている。
- ・職員さんの対応がいつも丁寧だなあと感じています。
- ・接客は良いと思う。

その他

- ・館内の空調が暑すぎることが多い。変な老人が多い。
- ・昨年もアンケートを記入したが、その結果が利用者に知らされていない。HP に掲載するか、館内に貼りだしをしてほしい。
- ・とてもよい 入館時の体温チェックは必要なのか？外気に影響される

多くのご要望・ご意見をいただき、誠にありがとうございます。また、資料展示やスタッフの対応について、温かいお声を頂戴し、大変うれしく思っております。

今後も利用者の皆さまのご意見・ご要望を真摯に受け止め、よりよい図書館を目指し、スタッフ一同サービスの向上に取り組んでまいります。貴重なご意見を頂きまして、ありがとうございました。

設問「問5 図書館(施設・設備・資料・サービス・接遇等)への要望・意見などありましたらご記入ください。」にて頂戴したご意見・ご要望を受けて、下記の点について改善、または改善予定となっております。

- ・ **歩道からエントランスにかけてのエリアが暗いので、夜歩く時、ちょっとこわいです。照明を増やしてもらえたらいいと思います。**

→ご不便をお掛けして申し訳ありません。歩道から正面玄関前のエントランス間の照明の設置につきましては、現在の照明の数、明るさについて改めて確認を行い、対策を講じてまいります。

蔵書／新着図書の充実 (11件)

- ・ **他県他市に比べて本が少ない。**
- ・ **蔵書が少ない。**
- ・ **もう少し新着本を増やしてほしい**
- ・ **予算の関係(制約)もあると思うが、可能な限り新刊図書が増えることを要望します。(他7件)**

→当館では、毎週1回40～50冊程度の新着図書の受入を行っております。年間平均3,000冊程度の受入を行っております。蔵書冊数を増やすためには図書費の増額が必要となり、早急な対応は難しいですが、新着展示コーナーへの展示方法や展示期間などの面において工夫を行い、少しでも利用者の皆さまに蔵書に関してご満足いただけるよう、改善してまいります。

- ・ **自分が借りた履歴を確認できるようにしてほしい。**

→現在、図書館システム上では、個人情報保護の観点から、利用者の方がお借りになった本の履歴は確認できない設定になっており、お問い合わせがあった際もお答えができない状況となっております。次回の図書館システム更新の際には、図書館ウェブサイト内にてご自身の貸出履歴が確認できるサービスの導入について検討してまいります。

- ・ **カラーコピー機を望む。(白黒から) A4サイズで30円程度の値段を徴収すればよい。**

→現在、コピー機は賃貸リースにて設置しており、リース費用が発生しております。そのため、カラーコピー機を導入するにあたり、性能が高くなるとともにリース費用の増額が予想されます。早急な対応は難しいですが、現在使用しているコピー機のリース終了時期に合わせてカラーコピーの需要、リース費用の捻出について検討を行い、導入の有無について協議してまいります。

- ・ **トイレ行く用のサンダル、子供用のがもう一つあったら助かります。急いで子供のトイレ行きたいので、もう1人にくつはかせていると最悪トイレまにあわないかもなので…。**

→ご不便をお掛けしております。子供用のトイレサンダルを一つ増やしました。どうぞ、ご利用ください。

- ・ **新聞を指でなめてページをめくる人が多い**

→これまで、新型コロナウイルス対策として、新聞をめくる際に使用する用具を撤去しておりましたが、抗菌仕様の紙めくり用具を購入し、設置いたしました。今後は、新聞閲覧の際は、用具を利用させていただくようご案内を行ってまいります。

・昨年もアンケートを記入したが、その結果が利用者に知らされていない。HPに掲載するか、館内に貼りだしをしてほしい。

→大変申し訳ありません。今回のアンケート結果については、令和5年2月を目途に図書館ウェブサイトにて掲載させていただきます。また、今後、継続して閲覧が可能となるよう、ウェブサイト内にページを設け、より多くの方に閲覧していただけるような形に変更いたします。
館内にも一定期間掲示を行い、利用者の皆さまに閲覧いただけるように対応してまいります。

・入館時の体温チェックは必要なのか？ 外気に影響される

→ご指摘の通り、外気によって影響されることも多く、ご不便をお掛けしております。
現在（令和5年2月時点）、入館の際に新型コロナウイルス感染防止対策のため、マスクの着用・体温の測定・手指の消毒・ソーシャルディスタンスの確保について、ご協力をお願いしております。日頃より、皆さまのご協力に感謝申し上げます。今後の感染防止対策につきましては、三沢市の方針に基づき、随時対応してまいります。

〈資料〉

令和4年度 三沢市立図書館利用者アンケート調査票

三沢市立図書館をご利用いただきありがとうございます。当館では、毎年、図書館サービスの向上・改善を目指し、アンケート調査を実施しております。ぜひ、ご協力をお願いいたします。なお、この調査は無記名及び、調査結果はすべて統計的に処理いたします。

あなた自身のことについてお聞きます。さしつかえない範囲であてはまるものに○をつけてください。

- 年齢 a.19歳以下 b.20代 c.30代 d.40代 e.50代 f.60代 g.70代 h.80歳以上
職業 a.会社員・公務員等 b.自営業 c.パート・アルバイト d.専業主婦・主夫 e.児童・学生 f.無職 g.その他
住所 a.三沢市内 b.上十三地域内※ c.その他
※上十三地域…十和田市、野辺地町、七戸町、六戸町、横浜町、東北町、六ヶ所村、おいらせ町

問1. どのくらいの頻度で三沢市立図書館を利用していますか。最もあてはまるもの一つに○をつけてください。

- 1.ほぼ毎日 2.週に2～3回程度 3.週に1回程度 4.2週間に1回程度
5.月に1回程度 6.年に1回～数回程度 7.はじめて利用する

問2. 主な利用日、利用時間はいつですか。利用日、利用時間、それぞれ最もあてはまるもの一つに○をつけてください。

- 利用日 1.月～金曜日 2.土曜日 3.日曜日・祝日 4.曜日に関係なく利用する
利用時間 1.9～12時 2.12～15時 3.15～17時 4.17～19時 5.19時以降 6.時間に関係なく利用する

問3. 10月から新たに追加されたサービスについてお伺いします。各サービスについて、あてはまるものに○をつけてください。

〈セルフ貸出が可能に！〉

1階の館内 OPAC に「セルフ貸出」機能が追加され、ご自身で資料の貸出処理ができるようになりました。

- 〔1〕 1.知っている利用したことがある 2.知っているが利用したことはない(★へ) 3.知らなかった(★へ)

★2または3を選んだ方 → 1.今後利用してみたいと思う 2.今後も利用しないと思う

(理由:)

〈ご自身で貸出期間の延長手続きが可能に！〉

図書館ウェブサイト【利用者ポータル】画面から、ご自身で貸出期間延長のお手続きができるようになりました。

- 〔2〕 1.知っている利用したことがある 2.知っているが利用したことはない(★へ) 3.知らなかった(★へ)

★2または3を選んだ方 → 1.今後利用してみたいと思う 2.今後も利用しない

(理由:)

〈スマートフォンを利用者カードの代わりとして使用できるように！〉

図書館ウェブサイトの【利用者ポータル】画面にあるバーコードをスマートフォンに表示させることで、利用者カードの代わりとして、ご利用いただけるようになりました。

- 〔3〕 1.知っている利用したことがある 2.知っているが利用したことはない(★へ) 3.知らなかった(★へ)

★2または3を選んだ方 → 1.今後利用してみたいと思う 2.今後も利用しない

(理由:)

問4 図書館の利用満足度についてお伺いします。あてはまるものに○をつけてください。

- 1.満足 2.やや満足 3.ふつう 4.やや不満 5.不満

問5 図書館（施設・設備・資料・サービス・接遇等）への要望・意見などありましたらご記入ください。