

令和5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 三沢市デジタルアーカイブについて	5
	問4 利用満足度	6
	問5 要望・意見（自由記述）	7

<参考資料> 令和5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5年11月7日(火)～11月19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	120	100枚
2	1階 ロビー	10	
3	2階 ロビー	10	配布・設置枚数
4	地下1階 調査・参考資料室	10	150枚

(2) 回収

	回収日	枚数	累計	回収率	回収目標達成率
1	11/7火	25	25	17%	25%
2	11/8水	13	38	9%	38%
3	11/9木	17	55	11%	55%
4	11/10金	12	67	8%	67%
5	11/11土	4	71	3%	71%
6	11/12日	0	71	0%	71%
7	11/13月	3	74	2%	74%
8	11/14火	12	86	8%	86%
9	11/15水	14	100	9%	100%
10	11/16木	7	107	5%	107%
11	11/17金	7	114	5%	114%
12	11/18土	15	129	10%	129%
13	11/19日	2	131	1%	131%

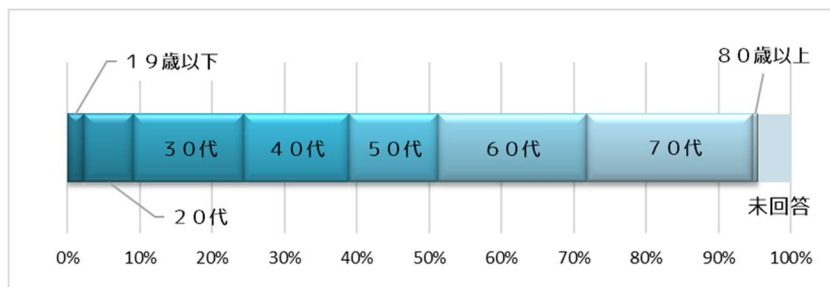
回収枚数	131
回収率	87%

3. 回答者内訳

回答者の年齢、職業、住所の比率については以下のとおりです。

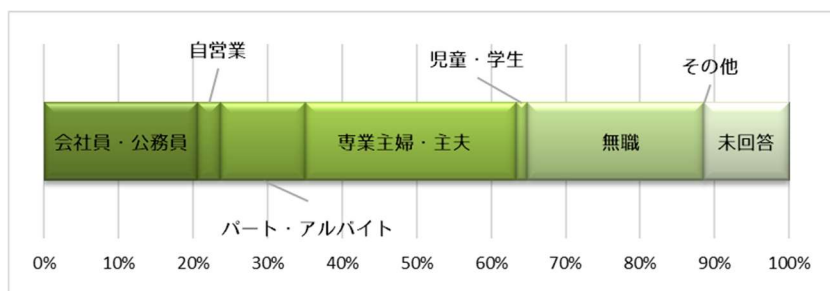
(1) 年齢

年齢		回答数	比率
a	19歳以下	3	2%
b	20代	9	7%
c	30代	20	15%
d	40代	19	15%
e	50代	16	12%
f	60代	27	21%
g	70代	30	23%
h	80歳以上	1	1%
	未回答	6	5%
計		131	100%



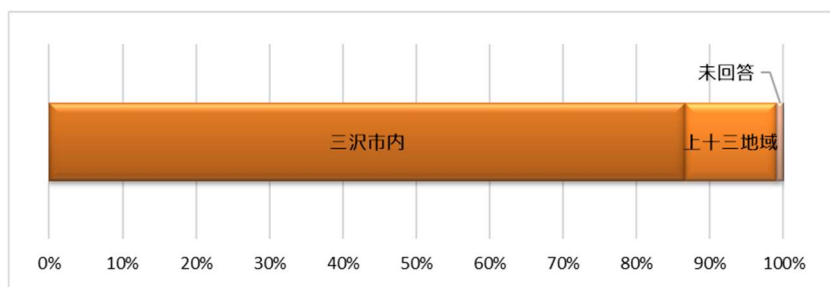
(2) 職業

職業		回答数	比率
a	会社員・公務員	27	21%
b	自営業	4	3%
c	パート・アルバイト	15	11%
d	専業主婦・主夫	37	28%
e	児童・学生	2	2%
f	無職	31	24%
g	その他	0	0%
	未回答	15	11%
計		131	100%



(3) 住所

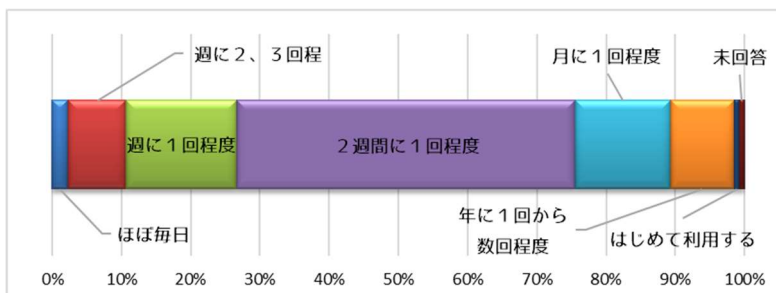
住所		回答数	比率
a	三沢市内	90	69%
b	上十三地域	13	10%
c	その他	0	0%
	未回答	28	21%
計		131	100%



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	3	2%
2	週に2、3回程度	11	8%
3	週に1回程度	21	16%
4	2週間に1回程度	64	49%
5	月に1回程度	18	14%
6	年に1回から数回程度	12	9%
7	はじめて利用する	1	1%
	未回答	1	1%
計		131	100%



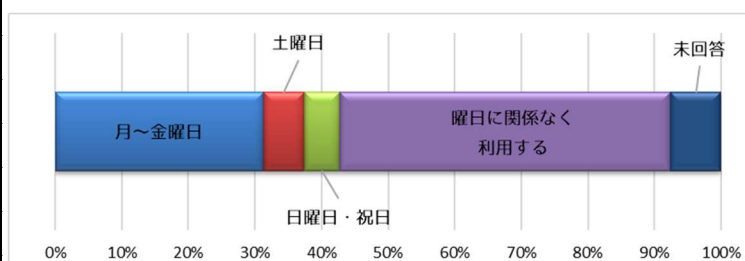
問1：利用頻度

「2週間に1回程度」が49%と最も多く、次いで「週に1回程度」が16%、「月に1回」が14%と続く結果となりました。貸出期間が14日間であることから、返却日に合わせて来館される方が多いことが「2週間に1回程度」の割合が多い要因であると考えられます。

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。

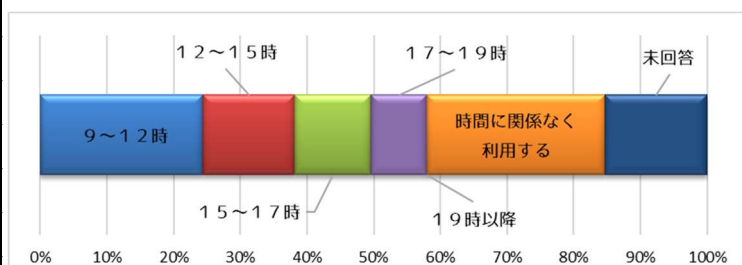
問2-1 利用日

問2-1		回答数	比率
1	月～金曜日	41	31%
2	土曜日	8	6%
3	日曜日・祝日	7	5%
4	曜日に関係なく利用する	65	50%
	未回答	10	8%
計		131	100%



問2-2 利用時間

問2-2		回答数	比率
1	9～12時	32	24%
2	12～15時	18	14%
3	15～17時	15	11%
4	17～19時	11	8%
5	19時以降	0	0%
6	時間に関係なく利用する	35	27%
	未回答	20	15%
計		131	100%



問2-1：利用日

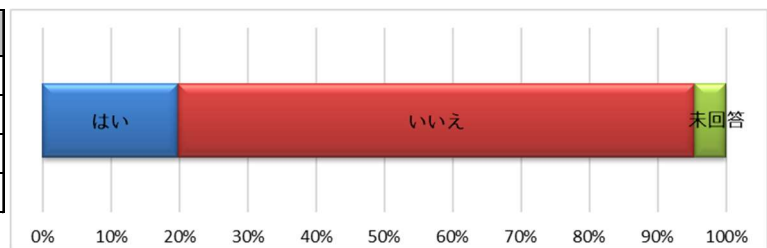
「曜日に関係なく利用する」が50%と最も多く、次いで「月～金曜日」が31%と続く結果となりました。「土曜日」が6%、「日曜日・祝日」が5%とそれぞれ低い結果となりました。

問2-2：利用時間

「時間に関係なく利用する」が27%と最も多く、次いで僅差で「9～12時」が24%という結果となりました。「12～15時」14%、「15～17時」11%、「17～19時」8%と比較的近い数字となり、「19時以降」は0%という結果となりました。

問3. 三沢市立図書館ウェブサイトからアクセスできる「三沢市デジタルアーカイブ」にて右記のデジタル資料が公開されており、自由に閲覧できることをご存じですか。あてはまるものに○をつけてください。

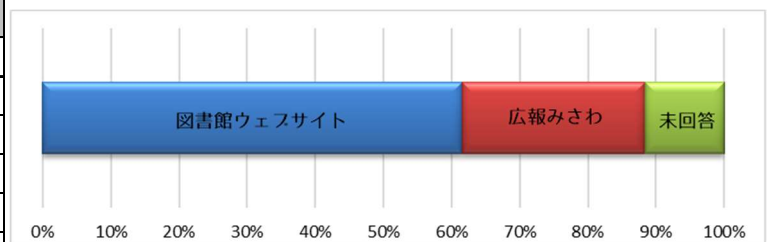
問3		回答数	比率
1	はい	26	20%
2	いいえ	99	76%
	未回答	6	5%
計		131	100%



問4. (問3で「1. はい」に○をつけた方)

「三沢市デジタルアーカイブ」のことを何で知りましたか。あてはまるもの一つに○をつけてください。

問4		回答数	比率
1	図書館ウェブサイト	16	62%
2	広報みさわ	7	27%
3	市役所ウェブサイト	0	0%
4	その他	0	0%
	未回答	3	12%
計		26	100%



問3. 三沢市デジタルアーカイブの認知度

「はい」20%、「いいえ」76%と、圧倒的に「いいえ」が多い結果となりました。回答結果により、「三沢市デジタルアーカイブ」の認知度が低いことが分かりました。

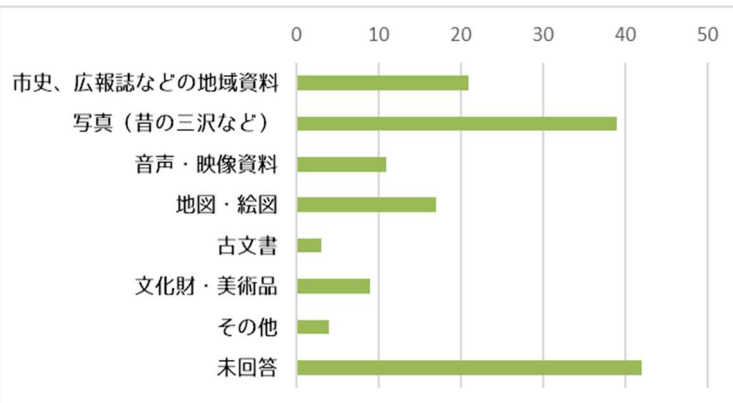
問4. 「はい」と答えた方→「三沢市デジタルアーカイブ」を何で知ったか

「図書館ウェブサイト」が62%と最も多く、半数を占める結果となりました。次いで「広報みさわ」が27%という結果となりました。

問5. 今後、どのような資料を「三沢市デジタルアーカイブ」で公開してほしいですか。あてはまるものに○をつけてください。

※複数選択可

問5（複数回答可）		回答数	比率
1	市史、広報誌などの地域資料	21	14%
2	写真（昔の三沢など）	39	27%
3	音声・映像資料	11	8%
4	地図・絵図	17	12%
5	古文書	3	2%
6	文化財・美術品	9	6%
7	その他	4	3%
	未回答	42	29%
計		146	100%



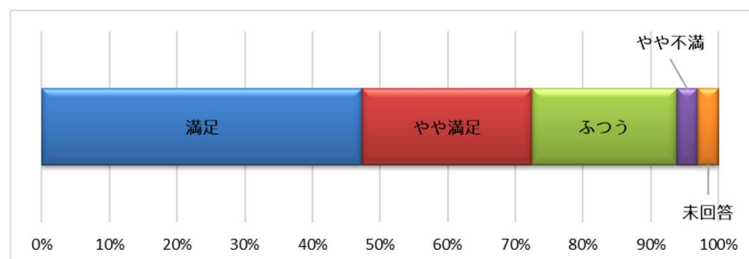
問5. 今後、三沢市のデジタルアーカイブ資料として公開を希望するコンテンツ

「未回答」の29%を除くと「写真（昔の三沢など）」が27%と最も多く、次いで「市史や広報誌などの地域資料」が14%、「絵図・地図」が12%と続きました。「古文書」が最も低く3%という結果になりました。

「その他」を選択した方で自由記述が1件あり、「昔の手作りの作品など」という回答がありました。

問6. 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6		回答数	比率
1	満足	62	47%
2	やや満足	33	25%
3	ふつう	28	21%
4	やや不満	4	3%
5	不満	0	0%
	未回答	4	3%
計		131	100%



問6：利用満足度

「満足」が47%と最も多く、次いで「やや満足」が25%と続きました。対して「やや不満」が3%、「不満」が0%となりました。

「満足」、「やや満足」が全体の7割を占め、おおむね高い評価となりました。

問7 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：34 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おりますが、お一人から頂戴したご意見を複数の項目に振り分けて記載している場合があります。

サービス全般

- ・現在、貸出後の延長が1回になっているが、次に借りる人がいなければ再度借りられるようにしてほしい。
- ・県立図書館から取り寄せた本が土曜日には来ていると思いますが日曜日からしか貸出できないというのはおかしいと思いますので土曜日に受け取れるようにしていただきたい。
- ・昔の絵本から今流行りの書籍までたくさんあって毎回楽しいです。カードを持ち歩かなくてもネットでバーコードを読み取れたりネットで書籍検索できたり便利ですね。
- ・娘がものすごい数の本を読むので、現在総数何冊借りてるかとか等の情報が知りたいです。
- ・子どもの図書コーナーを利用していますが、イスやスペース環境も充実していてとても使いやすいです。
- ・開館時間が長いこと、飲食スペースがある、Wi-Fi が使えるなど、とても便利で市民としてよく利用させていただいております。トイレが改修されたのも助かりました。ありがとうございます。
- ・20時まで開いているので助かります。

イベント・事業・資料展示

- ・なぜ本いいです。自分では選ばない本を読むことができてうれしいです。
- ・よみ聞かせがあって助かっています。
- ・気温が高いのに暖房が入ってびっくり。7月に地下書庫開放デーがありましたが、時間が10時-15時と時間が変えられないなら、暑い夏ではなく、4月とか11月とか、そういう月にやってほしい。今回は暑くてパスしたので…。

施設・設備

- ・駐車場が遠く、歩けない子ども連れて利用するのが大変に感じます。
- ・2Fの時計の位置を変えてほしい
- ・トイレの洋室
- ・駐車場がせまい。そして遠い。雨の日や子連れだと大変です。
- ・駐車場から近道できるようにしてほしい。
- ・現在の利用には、やや満足とつけましたが冬期の使用時、外の階段とかすべりやすいので対策をお願いします。

資料

- ・新刊本の購入も早く、新聞広告や書評を読み、楽しみにしながら来館しております。
- ・歴史の本をできればもっと増やしてほしい

- ・小説のラインナップがつまらない。六戸の図書館みたいに話題になっている本をそろえてほしい。
- ・本を選ぶ時にあらすじを知りたいです。以前の住所の図書館では、本の表紙の裏に発売時のオビが貼ってあり、あらすじやオススメの言葉などあって選ぶ参考になりました。
- ・新巻のお知らせなどわかりやすいといいなと思います。
- ・洋書を増やしてほしいです。
- ・外国人作者の本が少ない。
- ・古い本を新しい本と入れかえてほしい。
- ・新刊書は度々入っていますが、読みたいと思う本がなかなかないのが残念です。
- ・本が足りない。
- ・図書数が少ない
- ・本が重いので、文庫も充実してほしい。
- ・もしも可能でしたら本の帯をつけたままのチンレッツをお願いしたいです。本の内容や選ぶ時の目安になりますし、推薦文も読みたいです。

電子図書館

- ・るるぶウェブでみれるものふやしてほしい
- ・電子図書館の利用の方法の勉強会希望

利用マナー

・学生の私語が気になります。注意書きを置いたり貼ったりしてみるのはいかがでしょうか。いつも快適に利用できて助かっています。ありがとうございます。

接遇

- ・いつもおだやかに接して下さって感謝しています。特に6～7時の予約の本が入りましたとの〇〇さんは、とてもていちょうで親切です。
- ・いつもありがとうございます。
- ・係の方の対応は申し分ないです。
- ・入館時のご挨拶と丁寧な接遇ありがとうございます。

ご意見・ご要望の中から一部抜粋し、対応および今後の取り組みについて回答させていただきます。

サービス全般

・現在、貸出後の延長が1回になっているが、次に借りる人がいなければ再度借りられるようにしてほしい。

→現在、「予約が入っていない場合に限り、一度まで返却予定日から2週間（最大4週間の貸出）の延長が可能。再度、同じ本を借りたい場合は、翌日以降に改めて、借りていただく」というルールで運用しております。一度延長を行った後、再度延長が可能ということになりますと、お一人の方が所有できる期間が最大で6週間となります。

当館では、一冊の資料をできるだけ多くの方にご利用いただきたいと考えております。しかし、利用者の方の中には、延長の手続きをせず2週間以上借りたままの方や一度延長を行い、返却日の翌日に再び同じ本を借りる方（長期に渡って繰り返す）もおられます。また、予約サービスを利用されていない方もおられます。館としましては、多くの方に本を手にとって頂ける状況を確保したいと考えており、引き続き、延長は1回まで（最大4週間の貸出）を継続させていただきます。ご不便をお掛けしますが、ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

・県立図書館から取り寄せた本が土曜日には来ていると思いますが日曜日からしか貸出できないというのはおかしいと思いますので土曜日に受け取れるようにしていただきたい。

→県立図書館の「オンライン貸出」につきましては、運営管理の責任が県立図書館にあり、県立図書館の指示により、県内すべての図書館において、オンライン貸出の貸出日を一律「日曜日」と定めております。そのため、当館では、土曜日に本が届いていたとしても、利用者の方にお渡しすることは出来かねます。どうぞ、ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

・気温が高いのに暖房が入っててびっくり。7月に地下書庫開放デーがありましたが、時間が10時～15時と時間が変えられないなら、暑い夏ではなく、4月とか11月とか、そういう月にやってほしい。今回は暑くてパスしたので…。

→今年、11月の気温が高かったため、館内が暑く感じられたことと思います。ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ありませんでした。

書庫開放デーの開催時期につきましては、6月の蔵書点検の際に地下書庫内の資料の除籍や整理を行っており、書庫内の環境が良いという点、また、書庫が地下1階・2階という建物の構造上、10月～4月の期間は、書庫内の気温が館内と比べてかなり低く、長時間の滞在が困難であるという点から、総合的に考えた結果、7月の開催としておりました。ご意見につきましては、今後の参考にさせていただきます。

・2Fの時計の位置を変えてほしい

→各閲覧室と各階ロビーに設置している時計は、事務室内の親時計と連動しており、移動することができません。ただ、2階閲覧室内の時計については、付近の書架の背が高く、死角になっているため、机をご使用の皆さまにも見えやすい場所に新たに時計を設置いたしました。

- ・ 駐車場が遠く、歩けない子ども連れて利用するのが大変に感じます。
- ・ 駐車場がせまい。そして遠い。雨の日や子連れだと大変です。
- ・ 駐車場から近道できるようにしてほしい。

→ 駐車場に関しては、毎年同様のご意見を頂戴しております。図書館建設時に設置された駐車場ではなく、後付けの駐車場であるため、図書館出入口からの利便性は考えられておらず、利用者の皆さまには大変ご不便をお掛けしております。ご意見につきましては、今後の参考にさせていただきます。

・ トイレの洋室

→ 昨年度のうちに1階、地下1階の男女トイレにつきましては、洋式に変更する工事が終了しております。2階、3階のトイレにつきましては、和式トイレのままとなっており、大変ご不便をお掛けしております。ご意見につきましては、今後の参考にさせていただきます。

- ・ 現在の利用には、やや満足とつけましたが冬期の使用時、外の階段とかすべりやすいので対策をお願いします。

→ 大変ご不便をお掛けしております。これまでの対応としましては、降雪のあった際は、定期的に正面通路、階段等の除雪作業を行い、滑りやすい場所については融雪剤を使用するなどして対処しておりました。引き続き、利用者の皆さまの安全対策に努め、外階段につきましては、特に注意して対応してまいります。

- ・ 本が足りない。
- ・ 図書数が少ない

→ 当館の蔵書数は、約13万冊ございます。しかし、開架スペースに限りがあり、約8万冊近くの資料が書庫内での保管となっております。また、これ以上、閲覧室内に書架を設置するスペースが無く、開架スペースに配架する本の量を増やすことが難しい状況です。今後は、書庫の存在を広くPRし、蔵書数が少ないと感じる要因の1つとして、保管スペースに問題があることをご理解いただいた上で、書庫の本についても気軽にご利用いただけるよう、ご案内を進めてまいります。

- ・ るるぶウェブでみれるものふやしてほしい
- ・ 電子図書館の利用の方法の勉強会希望

→ 電子図書館につきましては、今後、コンテンツを更に充実させ、多くの方にご利用いただけるよう、引き続きPRを行ってまいります。貴重なご意見をありがとうございました。今後のサービスの参考にさせていただきます。

- ・ 学生の私語が気になります。注意書きを置いたり貼ったりしてみるのはいかがでしょうか。いつも快適に利用できて助かっています。ありがとうございます。

→ ご不便をお掛けして申し訳ありません。私語につきましては、地下1階調査・参考資料室出入口に私語・飲食についての掲示を行っておりますが、今後更に分かりやすく個別の机に掲示するなど、対策を講じてまいります。

令和5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、この調査は無記名での調査とし、ご記入いただいた内容はすべて統計的に処理いたします。調査結果については、後日、図書館ウェブサイト等にて公表させていただきますので、予めご了承ください。

あなた自身のことについてお聞きします。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
※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. 三沢市立図書館ウェブサイトからアクセスできる「三沢市デジタルアーカイブ」にて右記のデジタル資料が公開されており、自由に閲覧できることをご存じですか。あてはまるものに○をつけてください。

1. はい 2. いいえ(問5へ)

「三沢市デジタルアーカイブ」とは…

三沢市に関する資料を収集し、デジタル化して記録・保存したものを公開しています。

問4. (問3で「1. はい」に○をつけた方)

「三沢市デジタルアーカイブ」のことを何で知りましたか。あてはまるもの一つに○をつけてください。

1. 図書館ウェブサイト 2. 広報みさわ 3. 市役所ウェブサイト 4. その他()

問5. 今後、どのような資料を「三沢市デジタルアーカイブ」で公開してほしいですか。あてはまるものに○をつけてください。

※複数選択可

1. 市史、広報誌などの地域資料 2. 写真(昔の三沢など) 3. 音声・映像資料 4. 地図・絵図
5. 古文書 6. 文化財・美術品 7. その他()

問6. 図書館の利用満足度についてお伺いします。最もあてはまるもの一つに○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7. 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。

