

# 令和6年度利用者アンケートの概要

令和6年9月  
栗山町図書館

## 1. 調査の目的

栗山町図書館（本館、角田図書室、継立図書室、移動図書館）における利用の実態や満足度を把握し、今後の図書館運営に活かすため、利用者アンケートを実施した。

## 2. 調査概要

実施日：令和6年8月1日（木）～9月6日（金）

実施時間：各館開館時間

実施場所：栗山町図書館、角田図書室、継立図書室

## 3. 調査実施状況

	標本数	回収数	回収率
栗山町図書館	200	127	63.5%
角田図書室	20	5	25%
継立図書室	20	0	0%
移動図書館	—	—	—
計	240	137	57%

## 4. アンケート結果

【年齢、利用頻度、住まい等について】

主に70代以上の利用が多く、次いで50～60代の利用者が多い。性別では女性が7割の利用となった。居住別では町内在住者が約9割を占めており、町外では近隣の長沼、夕張、岩見沢、由仁、また札幌からの利用者もある。

・性別

	男性	女性	無回答	計
回答者数	38	91	3	132
	29%	69%	2%	100%

・年齢

	10～20代	30～40代	50～60代	70才以上	無回答	計
回答者数	6	34	41	47	4	132
	5%	26%	31%	36%	3%	100%

・利用頻度

	週に数回	月に数回	年に数回	ほぼ利用なし	無回答	計
回答者数	17	91	17	1	6	
	13%	69%	13%	1%	5%	100%

・居住地域

	町内	町外	無回答	計
回答者数	116	11	5	132
	88%	8%	4%	100%

・交通手段（複数回答可）

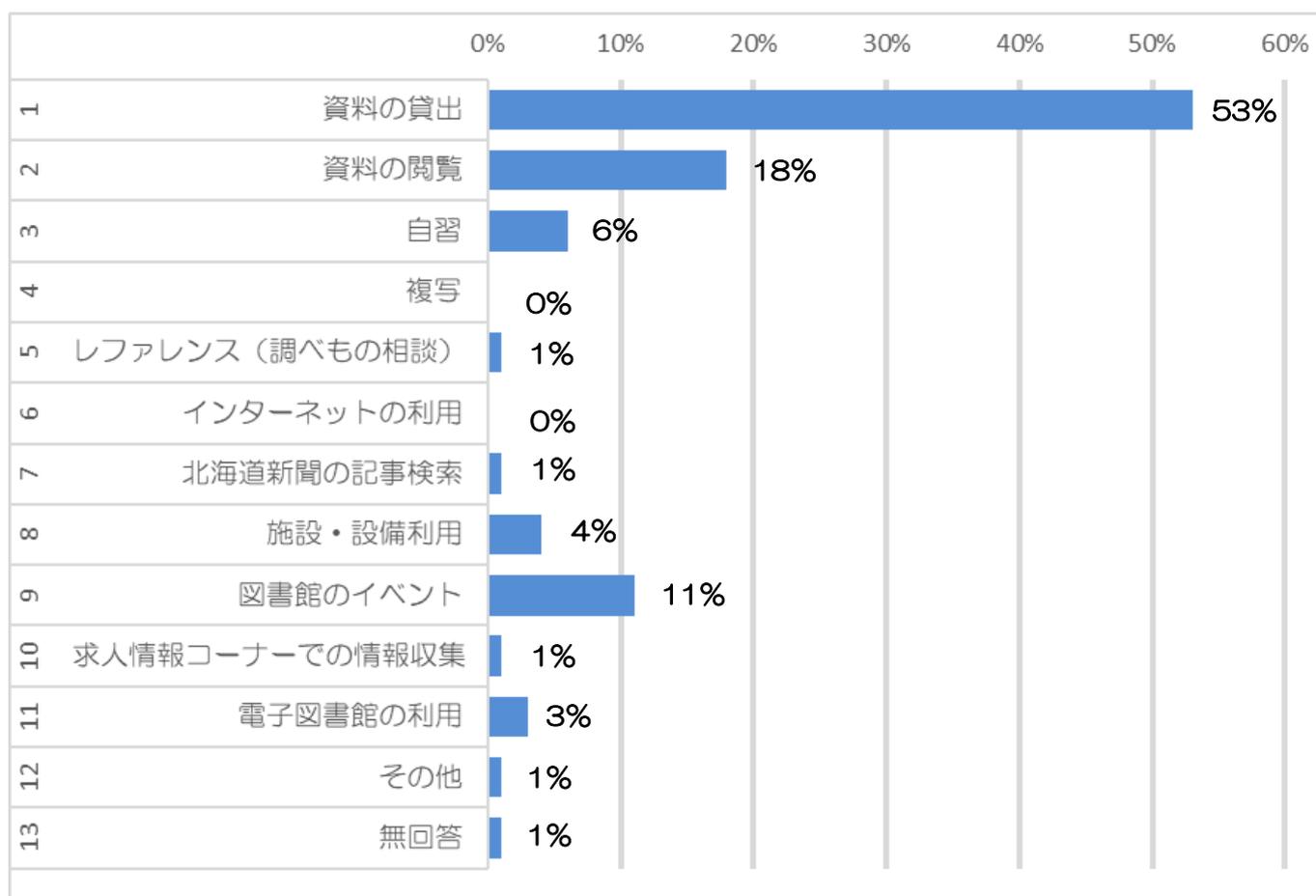
	自動車	公共交通機関	自転車	徒歩	その他	無回答	計
回答者数	91	4	22	39	2	7	165
	55%	2%	13%	24%	1%	4%	100%

【利用目的】

利用目的で最も多いのは、「1.資料の貸出」（126名 53%）で半数以上を占めている。次いで「2.資料の閲覧」（42名 18%）。この結果から、半数以上の利用者が資料の貸出や閲覧のため、図書館を利用している。

読書以外の利用目的には「9.図書館イベント」（26名 11%）が多い。さらに、「8.施設・設備利用」（10名 4%）も上位にあり、夏冬場のクール・ホットスポットとしての機能の他、コミュニティスペースの活用の効果が考えられる。

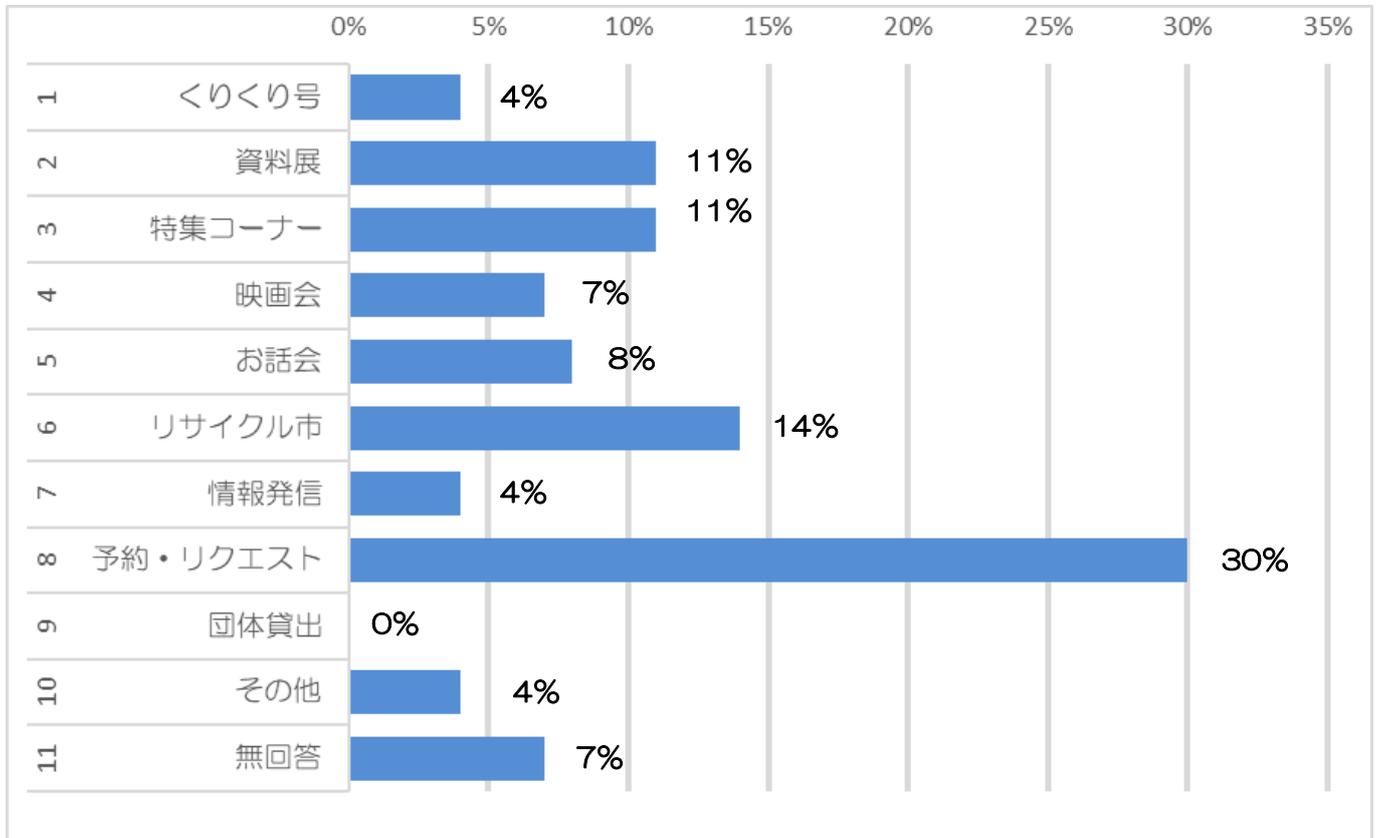
Q1. 図書館を利用されているのはどんなことですか。（複数回答可）



【イベントやサービスについて】

「予約・リクエスト」(75名 30%)、次いで「リサイクル市」(34名 14%)、同率で「資料展」(27名 11%)「特集コーナー」(26名 11%)と、利用目的と同様、図書館資料に関するサービスが主に評価されている。その他の記述意見には令和6年度に初開催した「図書館夢十夜 おとなの朗読会」が好評だった。

Q2. 図書館のイベントやサービスで良かったものはどれですか？(複数回答可)



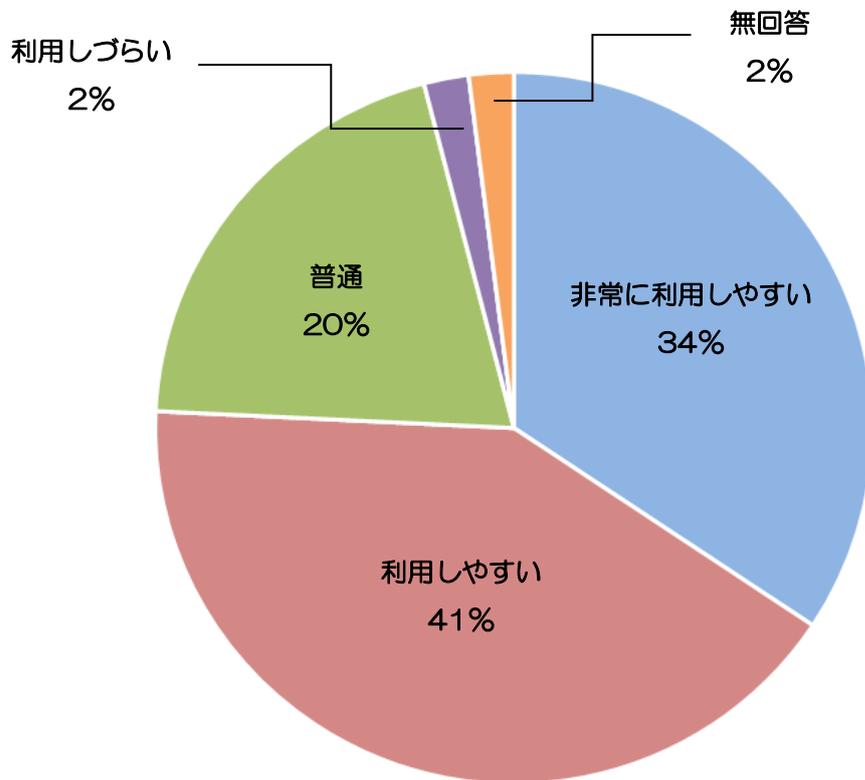
・主な意見、要望等記述

ハロウィンイベント	1件
おとなの朗読会	3件
リサイクル	1件
押し本投票	1件
リサイクル	1件
その他 (子ども向けイベント、特になし、化粧室は空調が快適)	3件

【施設・設備について】

「非常に利用しやすい」(45名 34%)、「利用しやすい」(54名 41%)と利用に関しては7割以上の方に満足をいただけている。記述意見からも「本がたくさんあって、見やすい」などといった満足度の高さがうかがえる意見がある一方、「利用しづらい」(3名 2%)という意見もあった。利用のしづらさの理由としては、「トイレの改修」「席を全て一人用に」などといった改修が必要になるものが多くみられた。

Q3. 施設・設備を利用された感想についてお聞かせください。



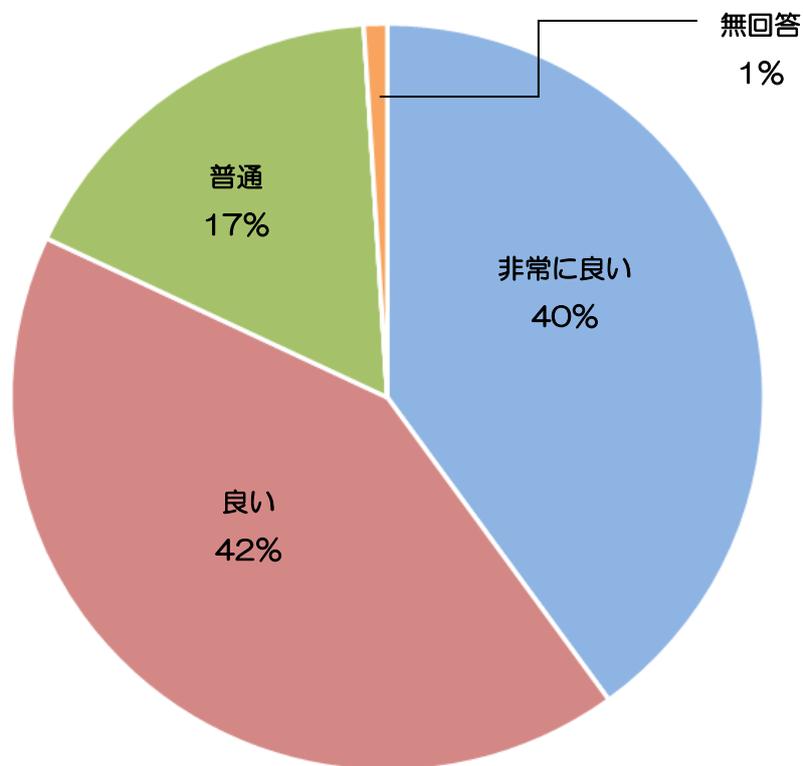
・主な意見、要望等記述

資料に関すること	12件	<ul style="list-style-type: none"> <li>• いつもきれいに整理されて気持ちが良い</li> <li>• 同じ空間に児童書と大人の本があるので子どもと一緒に来ても利用しやすい</li> <li>• パソコン関連の新しい図書が少ない</li> <li>• 電子図書館を増やして欲しい</li> </ul>
駐車場に関すること	4件	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 駐車場が時々いっぱい困る(2件)</li> <li>• 駐車場が遠い</li> </ul>
施設・設備全般に関すること	11件	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 子ども用トイレがあると嬉しい</li> <li>• 飲食コーナーが出来た事はとても良い事でした</li> <li>• クーラーきいている</li> <li>• イスの配置が悪く落ち着いていけない。個室にしてほしい</li> </ul>
その他	9件	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用者とのコミュニケーションが最高</li> <li>• 皆さんとても親切で安心して利用できます</li> <li>• 徒歩で行ける距離なので利用しています</li> </ul>

【職員対応・マナーについて】

「非常に良い」(53名 40%)「良い」(55名 42%)と、満足度は82.4%と高評価を得ている。記述意見からも対応にご理解と満足をいただけている様子が見える。「笑顔が良い」「声掛けがあって良い」という意見のほか、「サラッと対応してほしい」「放っておいてほしい」といった意見もある。いずれにしても高い評価に驕らず、常に利用者にとって利用しやすい対応を検討し続けることが必要である。

Q4. 職員の対応やマナーについてお聞かせください。



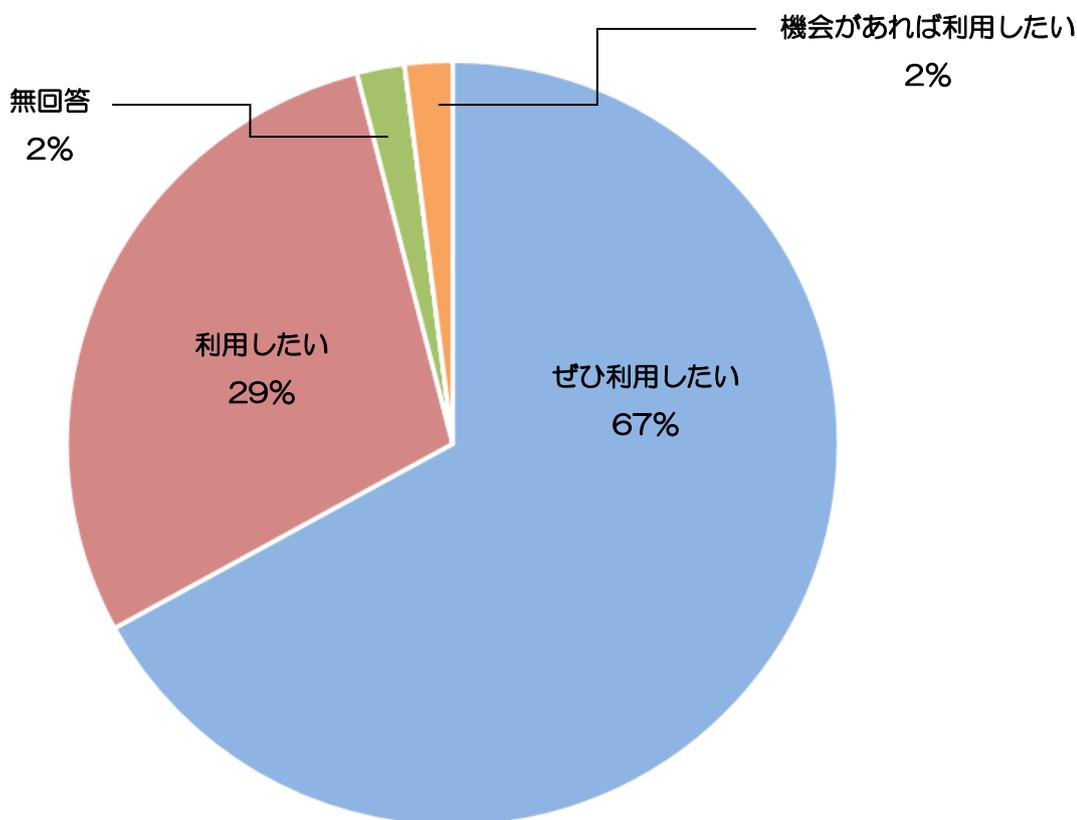
・主な意見、要望等記述

親切、丁寧	14件	<ul style="list-style-type: none"> <li>• いつも優しい声掛けをしてくれる</li> <li>• 丁寧に説明してくれる</li> <li>• 皆さん明るい</li> <li>• ことばづかいがていねい、話しやすい</li> </ul>
挨拶に関すること	3件	<ul style="list-style-type: none"> <li>• こんにちは、またぜひ来てください、とさわやかな対応</li> <li>• 当番のカウンターの人しか挨拶がない。会釈だけでも心がけてはどうでしょうか。</li> </ul>
その他	14件	<ul style="list-style-type: none"> <li>• このままでいい</li> <li>• 待つことが少ない。連携が取れていて即対応している</li> <li>• 個人差がある</li> <li>• 単に事務処理的に感じる。私見でいいから何か反応してみては？</li> <li>• 放っておいてくれるのも親切だと思います</li> </ul>

【図書館満足度職員の対応・マナーについて】

96%の方が「ぜひ利用したい」(88名 67%)「利用したい」(38名 29%)と回答しており、非常に高い満足度となっている。「利用したくない」「全く利用したくない」への回答はどちらも0名だったことから平均以上の結果となった。

Q5. これからも図書館を利用していただけですか。



・主な意見、要望等記述

資料に関すること 館外に関すること	21件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本が好き (4件)</li> <li>・本がたくさんある (6件)</li> <li>・知識を得る場として絶対必要</li> <li>・自分で購入することが難しい資料を見ることができる</li> <li>・本を静かに読める大切な場所だから</li> </ul>
職員に関すること	4件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員さんが皆、対応が良く館内もきれいで落ち着きます</li> <li>・棚を捜しても見つからないとき気持ちよく対応していただけるのでいつもありがとうございます</li> <li>・移住でこの町を選んだ理由のひとつに職員の対応や、本の充実さ、清潔感が心地良いのです</li> </ul>
その他	7件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ハロウィンイベントに参加して子どもたちが楽しんでいた</li> <li>・他に施設がない (2件)</li> <li>・歩いてくるのに時間がかかり町バスがとまってくれないか</li> <li>・集中して考えることができる場として活用しています</li> </ul>

### 【図書館に関する意見、要望】

資料に関する意見が一番多く、所蔵する資料の種類について増やして欲しいとの記述意見が目立つ。接遇については「気持ちよく利用できる」など、職員に対して概ね満足している記述が多いが、館内利用者の話し声に対する対応を強化する意見が多い。

#### ・主な意見、要望等記述

図書館について	8件	<ul style="list-style-type: none"><li>・いつも快適です。素敵な空間をありがとうございます</li><li>・町内施設に通っているので、骨休めに丁度良い</li><li>・閉架書庫を開放する日が欲しいです</li><li>・木曜日の夜まで開館していていいね。入口右の自由スペースは良くなった。</li><li>・館内のBGMは必要なのでしょうか。</li><li>・立木の支柱が倒れて見栄えが良くないです。</li><li>・検索端末の使い勝手悪い。</li></ul>
図書館資料について	7件	<ul style="list-style-type: none"><li>・「経済新語辞典」排除された。ぜひ最新の本お願いしたい</li><li>・植物生理学的な専門書が少ないと感じます</li><li>・年齢別のおすすめ本を知りたい</li><li>・ボールペンでかけるイラスト系おいてほしいです</li><li>・赤ちゃんの本が古い</li><li>・これ必要かな？ってくらいコアなジャンルの新刊が多いような気がします。</li></ul>
その他	12件	<ul style="list-style-type: none"><li>・カードの手続きが面倒。三年に一回は多い</li><li>・アンケート、何回も言われた（2件）</li><li>・音楽を聴く企画をやってほしい。音楽は大切な文化。</li><li>・地域の憩いの場であってほしい。継立は申し分ありません</li><li>・従来どおりで満足している（2件）</li></ul>

令和6年度 栗山町図書館利用者アンケート  
調査結果報告書

栗山町図書館  
令和6年9月

# 令和6年度 栗山町図書館利用者アンケート調査票

期間: 令和6年8月1日(木)～9月6日(金)

以下の質問内容について、該当する番号に○をつけてください。

## Q1. 図書館を利用されているのはどんなサービスですか。(複数回答可)

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| 1 図書館資料(図書・雑誌・視聴覚等)の貸出       | 7 北海道新聞の記事検索                 |
| 2 館内で図書館資料(図書・雑誌・視聴覚・新聞等)の閲覧 | 8 館内施設・設備利用(飲食・トイレ利用、拡大読書器等) |
| 3 自習                         | 9 図書館のイベント                   |
| 4 複写(コピー)サービス                | 10 求人情報コーナーでの情報収集            |
| 5 レファレンス(調べ物相談)              | 11 電子図書館の利用                  |
| 6 インターネットの利用                 | 12 その他( )                    |

## Q2. 図書館のイベントやサービスで良かったものはどれですか。(複数回答可)

- |                  |                             |
|------------------|-----------------------------|
| 1 移動図書館くりくり号     | 6 ブックリサイクル市                 |
| 2 図書館資料展(ギャラリー展) | 7 情報発信(図書館便り「ヤムニウシ」、新刊案内など) |
| 3 特集コーナーでの本の紹介   | 8 本の貸出・予約・リクエスト             |
| 4 映画会            | 9 団体向け貸出サービス                |
| 5 おはなし会          | 10 その他( )                   |

## Q3. 施設・設備を利用された感想をお聞かせください。

- 1 非常に利用しやすい   2 利用しやすい   3 普通   4 利用しづらい   5 非常に利用しづらい

具体的に感想がありましたらお聞かせください。

## Q4. 職員の対応やマナーについていかがでしたか。

- 1 非常に良い   2 良い   3 普通   4 悪い   5 非常に悪い

具体的に感想がありましたらお聞かせください。

裏面へ続く

Q5. これからも図書館を利用していただけますか。

該当する内容の数字に○をつけ、理由がありましたらお聞かせください。

- 1 ぜひ利用したい    2 利用したい    3 機会があれば利用したい  
4 利用したくない    5 全く利用したくない

【理由】

--

Q6. 図書館に関するご意見、ご要望がありましたらお聞かせください。

--

性 別	1. 男性    2. 女性
年 齢	1. ~20代    2. 30代~40代    3. 50代~60代    4. 70歳以上
利用頻度	1. 週に数回    2. 月に数回    3. 年に数回    4. ほとんど利用しない
居住地域	1. 町内    2. 町外(    )
交通手段	1. 自動車    2. 公共交通機関    3. 自転車    4. 徒歩    5. その他(    )
主に利用 する図書館	1. 本館    2. 角田図書室    3. 継立図書室    4. くりくり号    5. 電子図書館

ご記入が終わりましたら、アンケート回収箱へお入れ下さい。  
ご協力ありがとうございました。