

令和3年度 恵庭市立図書館利用者アンケート調査報告書

調 査 概 要

1. 調 査 目 的

図書館利用者の現状及び図書館サービスに対する考え方やニーズを把握することを目的として調査を実施する。本調査は、本館・恵庭分館・島松分館を対象として実施したものである。

2. 調 査 対 象

恵庭市立図書館（本館・分館）の来館者

3. 調 査 方 法

来館者に直接アンケート用紙450枚（本館300枚、恵庭分館100枚、島松分館50枚）を配布し、退館時に回収箱により回収を行う。

4. 調 査 内 容

- ◆来館の目的について
- ◆図書館利用に対する満足度について
- ◆図書館サービスの認知度について
- ◆図書館サービスの充実について
- ◆図書館窓口スタッフに対する満足度について
- ◆カードレスIC化事業・恵庭分館の改修について（恵庭分館）
- ◆図書館サービス等に対する意見・要望について

5. 調 査 期 間

令和3年12月11日（土）から19日（日）までの9日間

6. 回 収 結 果

アンケート配布数450枚のうち、本館297枚（回収率99.0%）、恵庭分館100枚（回収率100%）、島松分館50枚（回収率100%）となった。

今年度も緊急事態宣言やまん延防止特別措置によるコロナ禍での運営が続きました。2年間のコロナ期間により、利用者の非接触を意識した行動がされているためか、昨年と比較して「貸出のための来館」を目的とした利用者の回答が増加しています。そのためか滞在時間についても「1時間以内」と答える利用者が増えています。恵庭分館のカードレスIC化については、セルフ貸出サービスが可能となり、使いやすくなったといった意見とスタッフとのコミュニケーションや人を介した本のつながりが出来なくなるという意見があり、利用者へのサービスとしては、人を介したいままでのサービスも利便性の向上もどちらも人に応じて求められているものが違うことが伺えました。

利用者アンケートの調査

I 図書館本館

◆回答者

300 枚のアンケート用紙を配布し、297 件の回答をいただきました。男性 44%、女性 54%（無回答 2%）であり、若干女性の回答を多くいただいております。70 代の利用者が 28%、60 代以上が 20%と多く、20～30 代は一桁台と回答数が少なかったですが、10 代・40 代・50 代が 11～15%と同じくらいの回答者数となりました。お住まいは市内の方が 95.3%、千歳市の方が 3.4%、北広島市の方が 0.3%でした。

◆利用頻度

月 1～2 回の利用の方が 49%と多く、次いで週 1～2 回が 32%、週 3 回以上が 8.4%と例年の調査とほぼ同じ割合で 9 割の方が月に 1 度以上図書館に来館されている方が分かります。来館回数は、ほとんど変わらないが 41.8%、増えた方がやや増えたと回答された方を合わせて 46.2%という結果でしたが、これは新型コロナウイルスの広まる前の令和元年度の調査とほぼ同じ結果であり、図書館の利用頻度については新型コロナウイルスの影響は見られていないことが分かります。

◆来館の目的

利用者の来館の目的は、回答者の 83.2%（令和 2 年度 68.2%）が「本や雑誌の借受・返却のため」の来館となっています。次に「館内で本や雑誌を読むため」14.8%（令和 2 年度 31.4%）、「自習のため」9.8%（令和 2 年度 12.1%）、「本や雑誌を使って調べものをするため」8.4%（令和 2 年度 15%）と続いています。この結果から、図書館の利用が本を借りる・返却を中心とした利用が増えており、館内閲覧や自習などでの利用を控える傾向が昨年までの数値との比較で伺えます。新型コロナウイルス感染症の影響により滞在を控え、本を借りて家で読むことを意識されている利用者が多いことが分かります。

◆図書館利用の満足度

図書館を利用してどのように感じられるかについては、「満足」と「やや満足」の合計が 96.6%と現状のサービスにほとんどの方が満足いただいている結果となりました。

◆図書館サービスの認知度・満足度

サービスの認知度では、「ホームページでの蔵書検索」が 36.4%、「ホームページでの情報提供」と「祝日開館」32～33%と上位を占めています。「本のリサイクル活動」が昨年まで一番知名度が高かったのですが、今年度では 31.6%（昨年 49.6%）と減少しました。こちらも 2 年間、新型コロナウイルスの影響で開催が出来ていなかったことが影響していると考えられます。

◆充実を希望する図書館サービス

充実を希望するサービスは、「本や雑誌・新聞の充実」が 53.5%と多く、次いで「ホームページによる情報提供」が 11.8%、「セルフ貸出機の設置」が 11.1%と多くなっています。恵庭分館でのカードレス I C 化を経験された方からのセルフ貸出機の設置要望があったものと考えられます。

◆図書館スタッフへの満足度

スタッフへの満足度は、「スタッフからの挨拶や声かけ」、「説明のわかりやすさ」、「対応の的確さ」、「身だしなみ」のいずれにおいても、「満足」「やや満足」を合わせ、82%を超える評価を受けています。

II 恵庭分館

◆回答者

100件の配布に対して、100件の回答をいただきました。70代以上の回答者が多く、次いで40～60代と均等に回答をいただきました。

◆来館の目的

利用者の来館の目的は、回答者の 78%が「本や雑誌の借受・返却のため」の来館となっています。次に「館内で本や雑誌を読むため」14%となっており、本館同様に本の借受での来館が増えている傾向が見られます。

◆図書館利用の満足度

図書館を利用してどのように感じられるかについては、「満足」と「やや満足」の合計が 92%と高い評価を受けています。

◆タブレット・電子新聞

タブレットが設置されていること、電子新聞が閲覧できることについては、知っていると答えた方は、約 2 割の方が知っていると応えています。また、タブレットの利用した方は、2%と非常に少なく、知らなかった方が 54%と半数以上いた。電子新聞を利用した方は 5%であり、こちらも知らなかったと答えた方が 48%と周知が足りない状況であったことが伺えます。

◆恵庭分館のリニューアル

以前と比べて利用しやすくなったと75%の方の回答があり、昨年(55%)よりも良好に受け止められていることが伺えます。本の並びについては、49%の方が探し易くなったと応えている一方、探しにくくなったと応える方も9%いました。セルフ貸出機については、「使いやすくなった」が63%、「気兼ねなく借りられるようになった」が38%と多く、人を介さないで借りられることが良いと考える利用者も多いことが伺えます。その一方で14%の方が「利用していない」と回答していることから、セルフ貸出機の利

用を受け付けない利用者也少なくないと判断できます。手のひら認証の登録については、「登録をした」・「これから登録をする」を併せると70%となり、昨年よりも浸透してきたことが伺えますが、知らなかったと答える方もいました。「登録をしていない」・「これからもしない」と回答した方は21%とこちらも少なくはなく、昨年同様にカードで十分であるとの意見も数件ありました。利用された感想としては、便利になったと答えた方が31%、使いやすくなったと答えた方が38%とおりますが、自由回答では、「認証エラーが多い」などの意見もありました。「子どもが楽しんでいる」という意見もあり、興味を持って使用していただけている回答もありました。

◆充実を希望する図書館サービス

充実を希望するサービスは、「本や雑誌・新聞の充実」が61%と多い結果となりました。次いで「本が読みやすい机、いす、照明等の環境」が24%と多くなっており、リニューアルで狭隘感は緩和されていますが、本を読む環境の少なさへの要望が多いことが伺えます。次いで「本の消毒機の設置」が多く、利用者の新型コロナウイルス対策に対する意識が強いことが伺えます。

◆図書館スタッフへの満足度

スタッフへの満足度は、「スタッフからの挨拶や声かけ」、「説明のわかりやすさ」、「対応の的確さ」、「身だしなみ」のいずれにおいても、「満足」「やや満足」と回答をいただいた方が84%以上と高い評価を受けています。

III 島松分館

◆回答者

50件の配布に対して、全件の回答をいただきました。60代・70代の回答が58%を占めており、30代～50代で残りの36%の回答をいただきました。利用頻度は、月に1・2回以上の方が58%と半分以上を占めています。

◆来館の目的

利用者の来館の目的は、回答者の82%が「本や雑誌の借受・返却のため」の来館となっています。次に「子どもの付き添いのため」18%、「館内で本や雑誌を読むため」14%と続いています。

◆図書館利用の満足度

図書館を利用してどのように感じられるかについては、「満足」と「やや満足」の合計が98%と高い評価を受けています。島松の利用者にとっては、規模に応じたサービスが出来ていることが伺えます。

◆充実を希望する図書館サービス

充実を希望するサービスは、「本や雑誌・新聞の充実」が58%と希望される方が多い結

果となりました。次いで「本が読みやすい机、椅子、照明等の環境」が 12%、「館内でのインターネット利用」が 10%と多くなっています。

◆図書館スタッフへの満足度

スタッフへの満足度は、「スタッフからの挨拶や声かけ」、「説明のわかりやすさ」、「対応の的確さ」、「身だしなみ」のいずれにおいても、回答いただいた方すべてにおいて、「満足」「やや満足」との回答をいただいております。

IV 全館共通

◆雑誌調査

読みたい他の雑誌の希望の確認を行いました。

雑誌は休館や月刊誌から季刊誌に移行する書誌も増えており、今後の購入については、検討が必要となってきています。皆様から頂いたご意見を参考とさせていただいて、今後の購入や買い替えの参考とさせていただきます。

恵庭市立図書館利用者アンケート集計結果

【本館】

1. ご自身について

- 1) 性別 男性 131 件 女性 161 件 無回答 2 件
- 2) 年齢 10 代 33 件 20 代 12 件 30 代 23 件 40 代 44 件
 50 代 38 件 60 代 59 件 70 代以上 84 件 無回答 4 件
- 3) 住所 恵庭市内 283 件 北広島市 1 件 千歳市 10 件
 無回答 3 件

4) 図書館の利用頻度

週 3 回以上 25 件 週 1～2 回 96 件 月 1～2 回 146 件 年に数回 27 件
数年に 1 回 1 件 無回答 2 件

5) 1 年前と比較した来館回数

増えた 75 件 やや増えた 62 件 ほとんど変わらない 124 件
やや減った 19 件 減った 8 件

2. 図書館までの所要時間

10 分以内 148 件 30 分以内 132 件 1 時間以内 9 件
1 時間以上 4 件 無回答 4 件

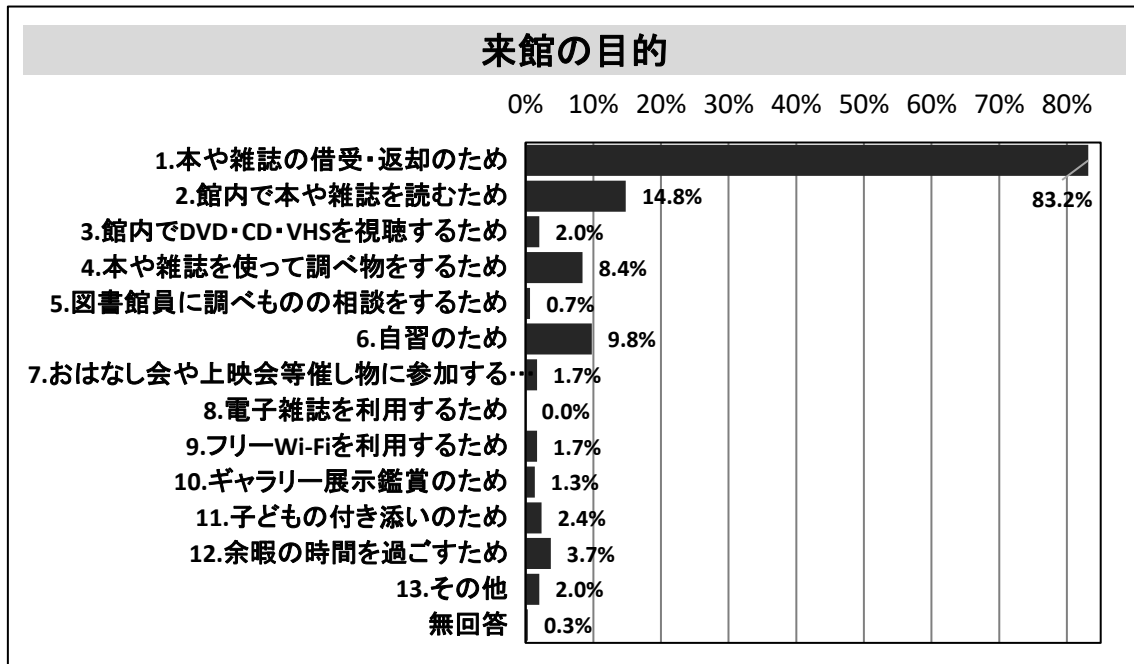
3. 図書館での滞在時間

30 分未満 113 件 30 分～1 時間 136 件 2 時間 22 件
3 時間以上 22 件 無回答 4 件

4. 本館以外の図書館の利用

恵庭分館 168 件 島松分館 64 件 千歳市立図書館 12 件 北広島市図書館 14 件
 その他（道立図書館・札幌市・江別市・長沼町・由仁町・札幌図書情報館）

5. 来館目的

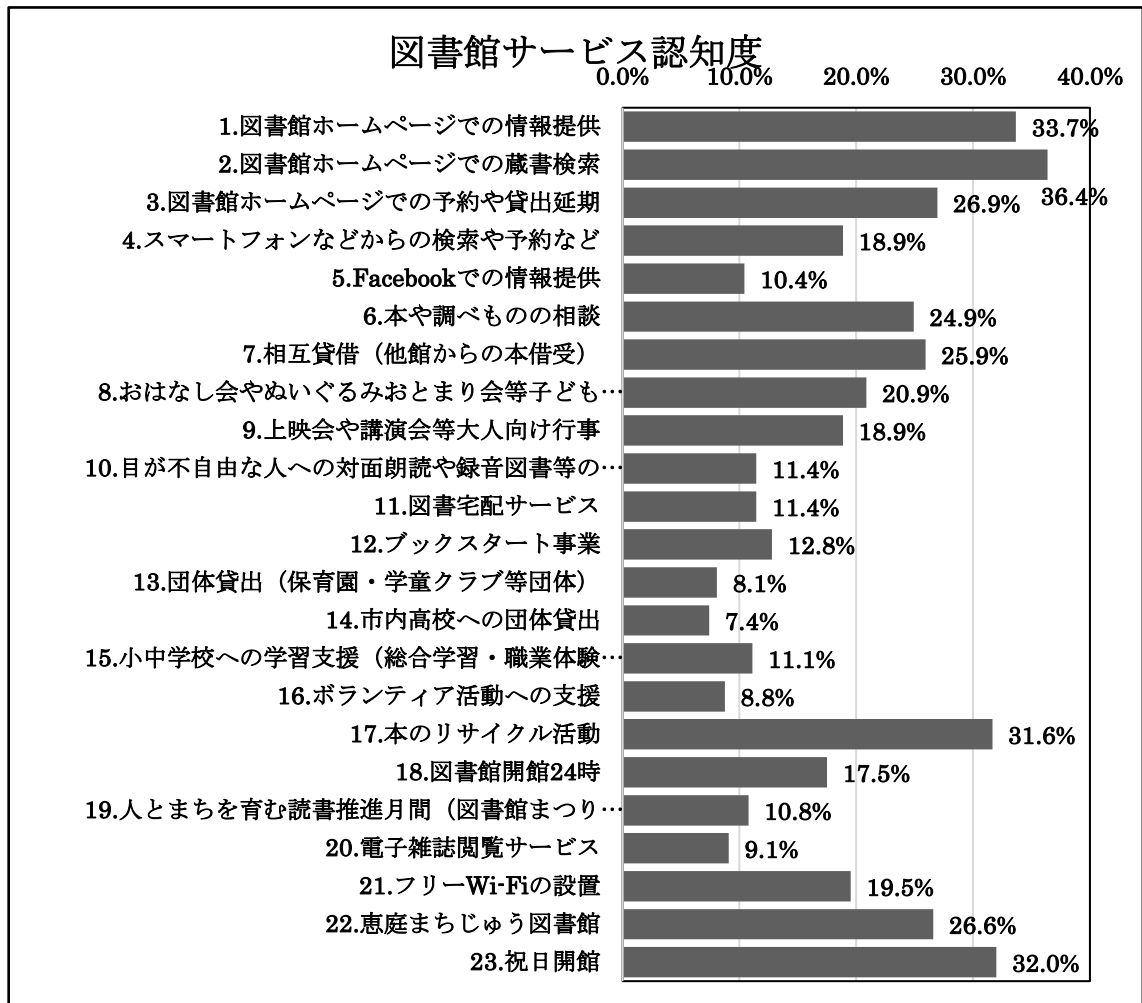


6. 図書館を利用してどのように感じられましたか。

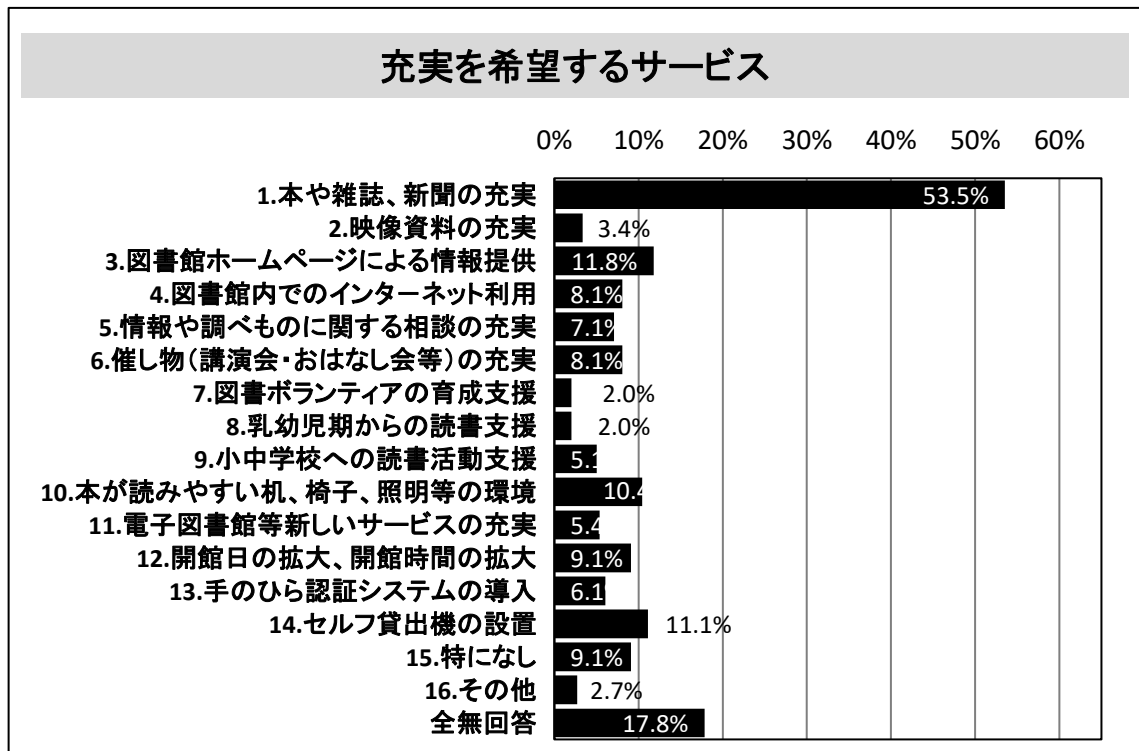
満足 207 件 やや満足 80 件 どちらともいえない 9 件
 やや不満 0 件 不満 0 件 無回答 1 件

7. 図書館サービスの認知度・利用度満足度

	満足	やや満	どちらとも	やや不満	不満
1. 図書館ホームページでの情報提供	46.8%	30.6%	18.5%	3.2%	0.8%
2. 図書館ホームページでの蔵書検索	57.3%	28.2%	15.3%	3.2%	0.8%
3. 図書館ホームページでの予約や貸出延期	50.8%	18.5%	11.3%	2.4%	0.0%
4. スマートフォンなどからの検索や予約など	31.5%	13.7%	16.1%	0.8%	0.8%
5. Facebookでの情報提供	5.6%	5.6%	24.2%	1.6%	0.0%
6. 本や調べものの相談	50.8%	16.9%	13.7%	0.0%	0.0%
7. 相互貸借（他館からの本借受）	46.0%	12.1%	15.3%	0.8%	0.8%
8. おはなし会などの子ども向け行事	21.0%	9.7%	21.0%	0.8%	0.0%
9. 上映会や講演会等大人向け行事	16.1%	12.9%	19.4%	2.4%	0.0%
10. 目が不自由な人への対面朗読等の貸出	7.3%	4.0%	20.2%	0.0%	0.0%
11. 図書宅配サービス	8.1%	3.2%	21.0%	0.0%	0.8%
12. ブックスタート事業	21.0%	3.2%	13.7%	0.0%	0.0%
13. 団体貸出（保育園・学童クラブ等団体）	9.7%	5.6%	17.7%	0.0%	0.0%
14. 市内高校への団体貸出	8.1%	4.8%	16.9%	0.0%	0.0%
15. 小中学校への学習支援	14.5%	5.6%	16.1%	0.8%	0.0%
16. ボランティア活動への支援	12.9%	3.2%	14.5%	0.8%	0.0%
17. 本のリサイクル活動	53.2%	19.4%	11.3%	0.0%	0.0%
18. 図書館開館24時	23.4%	6.5%	16.9%	0.0%	0.8%
19. 人とまちを育む読書推進月間	10.5%	4.0%	17.7%	0.0%	0.0%
20. 電子雑誌閲覧サービス	10.5%	3.2%	16.1%	1.6%	0.8%
21. フリーWi-Fiの設置	32.3%	5.6%	14.5%	0.8%	1.6%
22. 恵庭まちじゅう図書館	50.0%	13.7%	11.3%	0.0%	0.0%
23. 祝日開館	75.0%	16.9%	8.1%	0.0%	0.0%



8. 充実を希望するサービス



9. 図書館スタッフの対応

	満足	やや満足	どちらとも	やや不満	不満	無回答
スタッフから挨拶や声かけはありますか。	70.4%	11.4%	2.4%	0.3%	0.0%	15.5%
スタッフの説明はわかりやすいですか。	70.4%	10.8%	2.4%	0.0%	0.0%	16.5%
スタッフの対応は的確なものでしたか。	72.4%	9.8%	2.4%	0.0%	0.0%	15.5%
スタッフの身だしなみはきちんとしていますか。	74.7%	7.7%	2.0%	0.0%	0.0%	15.5%

【恵庭分館】

1. ご自身について

- 1) 性別 男性 41 件 女性 58 件 無回答 1 件
- 2) 年齢 10 代 9 件 20 代 4 件 30 代 7 件 40 代 18 件 50 代 17 件
60 代 20 件 70 代以上 25 件
- 3) 住所 恵庭市内 95 件 北広島市 1 件 千歳市 2 件
札幌市 1 件 苫小牧市 1 件
- 4) 図書館の利用頻度
週 3 回以上 9 件 週 1～2 回 39 件 月 1～2 回 42 件 年に数回 9 件
はじめて 1 件
- 5) 1 年前と比較した来館回数
増えた 22 件 やや増えた 24 件 ほとんど変わらない 44 件
やや減った 6 件 減った 2 件 無回答 2 件

2. 図書館までの所要時間

10 分以内 57 件 30 分以内 37 件 1 時間以内 5 件 無回答 1 件

3. 図書館での滞在時間

30 分未満 63 件 30 分～1 時間 35 件 2 時間 1 件 3 時間以上 1 件

4. ほかの図書館の利用

恵庭市立図書館本館 66 件 島松分館 12 件 千歳市立図書館 3 件
北広島市図書館 2 件 その他 4 件（分館を通じて全道、札幌市苫小牧市）
無回答 13 件

5. 来館目的

本や雑誌の借受・返却のため 78 件
館内での本や雑誌を読むため 14 件
本や雑誌等で調べものをするため 4 件

自習のため 2 件
子どもの付き添いのため 8 件
フリーWi-Fi を利用するため 1 件
余暇の時間を過ごすため 8 件
えにあすの催しものに参加するため 2 件
その他 5 件

- ・忘れ物を取りに来た
- ・高 2 の娘が使っている。
- ・赤ちゃんの読み聞かせ
- ・予約本の受け取り
- ・新聞を見にきた

6. 図書館を利用してどのように感じられましたか。

満足 60 件 やや満足 32 件 どちらともいえない 6 件 やや不満 1 件
無回答 1 件

7. 図書館が行っているサービスで知っているものについて

祝日開館 48 件 9:30 開館 41 件 図書館タブレットの設置 29 件
電子新聞用モニターの設置 26 件 無回答 26 件

8. リニューアルについてお聞かせください。

1) 仕切りをなくして利用しやすくなりましたか

利用しやすくなった 75 件 前と変わらない 14 件
利用しにくくなった 1 件 無回答 5 件
その他 5 件

- ・少しまわりの音が気になります。
- ・手認証が楽
- ・今回自由閲覧になって初めての利用なのでまだわからない。
- ・今後見ます。
- ・壁が無くなり開放感がありますが、基本的に狭すぎるので学校図書館のようで残念に思います。
- ・初めてきたのでわからない（いつも本館利用している）。

2) 本の並びは探しやすくなりましたか。

探しやすくなった 49 件 前と変わらない 31 件
探しにくくなった 9 件 無回答 6 件
その他 6 件

- ・1 年未満です。
- ・改修前は利用していないので

- ・今までの配置と変わったので探しにくくなったが慣れると思う。
- ・本は探さないで聞くので今後見てみます。
- ・探しにくい時は手伝ってもらおうのでよくわかりません。
- ・初めてきたのでわからない（いつも本館利用している）。

3) 自動貸出機を利用した感想をお聞かせください。

使いやすかった	63 件	気兼ねなく借りることが出来る	38 件
使いづらかった	1 件	10 冊ごとの貸出操作が不便	3 件
カウンターで借りの方が良かった	6 件	利用していない	14 件
無回答	4 件		
その他	3 件		

- ・認証エラーが多い
- ・手のひら照合利用時のエラーが生じる
- ・まだ慣れない？

4) 手のひら認証登録を行いましたか。されていない方は理由をお聞かせください。

登録した	52 件	これから登録したい	18 件
知らなかった	9 件	無回答	9 件
登録をしない	12 件		

- ・不便を感じない
- ・カードで十分と思っている
- ・カードで満足している
- ・市民ではないから
- ・いままでのカードでの借り方で不便していない
- ・不要
- ・不便を感じていない
- ・高齢で迷惑をかける恐れがあるため
- ・カードを持っているから

5) 手のひらの利用された感想をお聞かせください

使いやすかった	38 件	カードなしで利用でき便利になった	31 件
貸出処理が早くなった	13 件	無回答	44 件
その他	8 件		

- ・うまく認証されない時がある
- ・認証できない時がある
- ・認証エラーが多い
- ・登録したがなかなか認証されず手間取るので使っていない。
- ・手のひら照合利用でエラーが生じる
- ・廊下の方がいつも使いづらい

- ・子どもが自分で借りてくれる。楽しんでいるので良いですね。
- ・ときどき不具合が発生でカウンターへ

6) 大型モニターで電子新聞を閲覧したことがありますか

利用した 5 件 これから利用したい 21 件 知らなかった 48 件

無回答 8 件

利用しない 18 件

- ・紙の方が良い
- ・新聞は家で読んでいる 4 件
- ・とりあえず見る必要がないので
- ・PC 業務が日々あり、毎朝新聞確認済 不要である
- ・滞在時間長くとれないので（用事等あり）ゆっくり見ることも不可なので
- ・高齢で迷惑をかける恐れがあるため

7) 図書館タブレットで楽天マガジン・えにわ電子図書館・図書館 OPAC を利用しましたか。

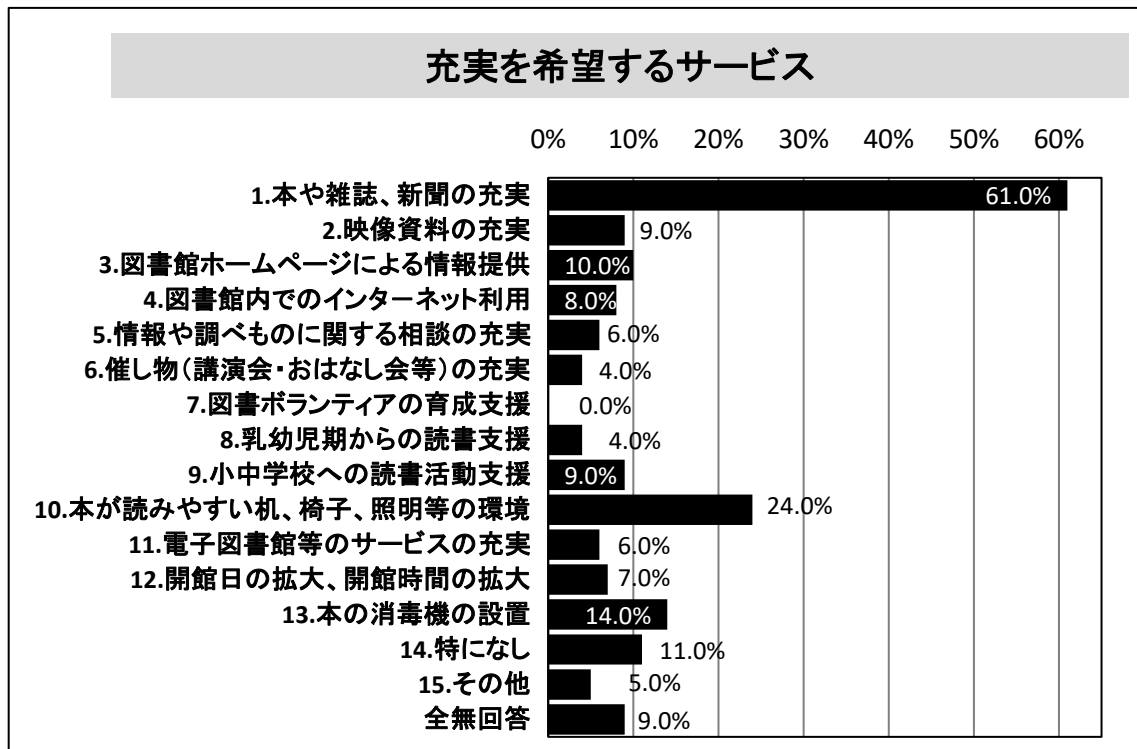
利用した 2 件 これから利用したい 22 件 知らなかった 54 件

無回答 8 件

利用しない 14 件

- ・自宅 PC を使うため
- ・興味がない
- ・必要なし
- ・高齢で迷惑をかける恐れがあるため
- ・よくわからない

9. 充実を希望するサービス



【記載事項】

- ・電子図書（自宅のタブレットで）
- ・自習スペースの増加
- ・自習室を増やしてもっとあたたかくしていただけたら嬉しいです。（今もあたたかいけど）
- ・DVD 貸出を検討願いたい

10. 図書館スタッフの対応

	満足	やや満足	どちらとも	やや不満	不満	無回答
スタッフから挨拶や声かけはありますか。	64.0%	23.0%	5.0%	0.0%	0.0%	8.0%
スタッフの説明はわかりやすいですか。	71.0%	13.0%	6.0%	0.0%	0.0%	10.0%
スタッフの対応は的確なものでしたか。	74.0%	12.0%	5.0%	0.0%	0.0%	9.0%
スタッフの身だしなみはきちんとしていますか。	78.0%	12.0%	1.0%	0.0%	0.0%	9.0%

【島松分館】

1. ご自身について

- 1) 性別 男性 20 件 女性 30 件
- 2) 年齢 10 代 2 件 20 代 1 件 30 代 5 件 40 代 8 件
 50 代 5 件 60 代 13 件 70 代以上 16 件
- 3) 住所 恵庭市内 46 件 北広島市 2 件 千歳市 1 件 札幌市 1 件
- 4) 図書館の利用頻度
 週 3 回以上 5 件 週 1～2 回 12 件 月 1～2 回 29 件
 年に数回 1 件 数年に 1 回程度 1 件 はじめて 2 件
- 5) 1 年前と比較した来館回数
 増えた 8 件 やや増えた 9 件 ほとんど変わらない 25 件
 やや減った 6 件 減った 1 件 無回答 1 件

2. 図書館までの所要時間

10 分以内 30 件 30 分以内 18 件 1 時間以内 1 件 無回答 1 件

3. 図書館での滞在時間

30 分未満 35 件 30 分～1 時間 15 件

4. ほかの図書館の利用

恵庭市立図書館本館 37 件 恵庭分館 6 件 千歳市立図書館 1 件
北広島市図書館 2 件 無回答 8 件
その他 2 件
・えにあす

5. 来館目的

- 本や雑誌の借受・返却のため 41 件
- 館内での本や雑誌等を読むため 7 件
- 本や雑誌で調べものをするため 4 件
- 子どもの付き添いのため 9 件
- 余暇の時間を過ごすため 2 件
- その他 2 件
 - ・日本語を勉強するため
 - ・借受け

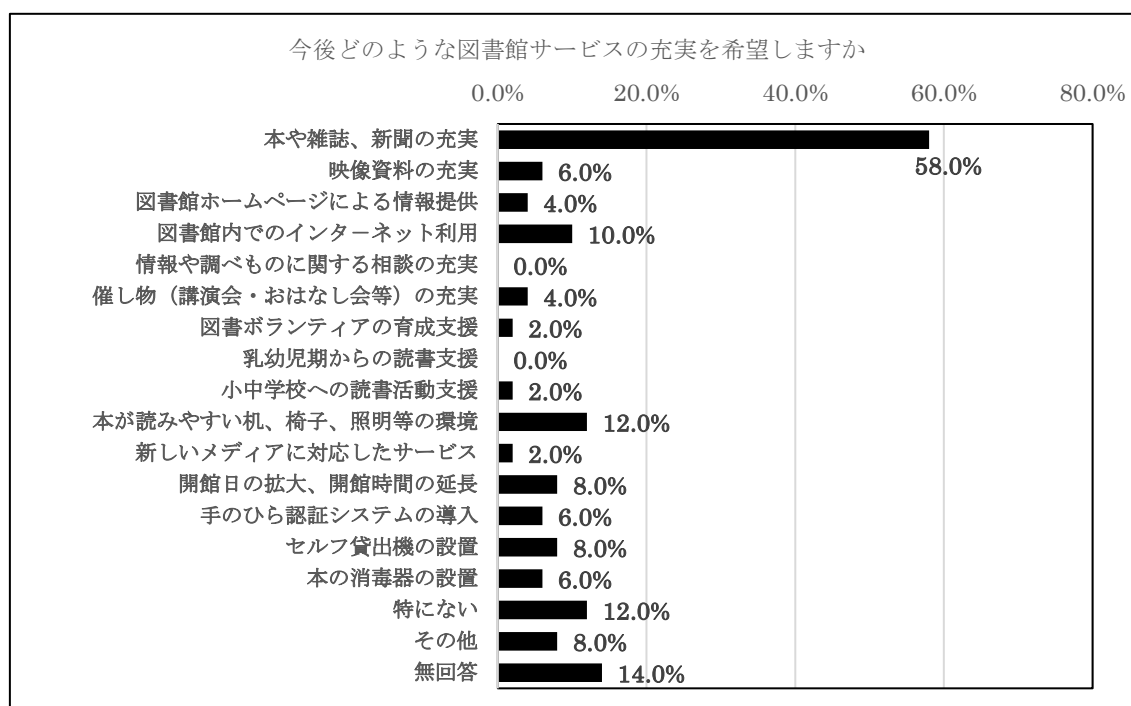
6. 図書館を利用してどのように感じられましたか。

満足 37 件 やや満足 12 件 どちらともいえない 1 件

7. 島松分館で行われているサービスについて知っているもの

フリーWi-Fi 10 件 ボードゲーム 2 件 祝日開館 27 件
 9:30 開館 25 件 おはなしひろば 14 件

8. 充実を希望するサービス



9. 図書館スタッフの対応

	満足	やや満足	どちらとも	やや不満	不満	無回答
スタッフから挨拶や声かけはありますか。	90%	6%	0%	0%	0%	4%
スタッフの説明はわかりやすいですか。	90%	6%	0%	0%	0%	4%
スタッフの対応は的確なものでしたか。	90%	6%	0%	0%	0%	4%
スタッフの身だしなみはきちんとしていますか。	92%	4%	0%	0%	0%	4%

【全館共通】

設置希望する雑誌

本館) マキマ、スイミングマガジン、BBC、ユニセフの雑誌、コーチングクリニック、サッカークリニック、怪と幽、ベストカーガイド、CAR トップ、カーグラフィック、数理科学、Software Design、SGC ライブラリ、リンネル、Pot、月間 EXILE、JUNON、ノースアングラズ、週刊現代、シーバ、美しいキモノ、子どもの本棚、ムー、ゆびほか、悲劇喜劇、WIRED、テアトロ

ジャンル：生物科学、数理科学、music、

※他館含め設置されている雑誌：クロワッサン、MART、LDK

恵庭) オッジ、日経マネー、MONOQULO マガジン、週刊現代、mer、週刊ポスト、美的、バーダー、日経ベリタス、ハルメク、ar、ディズニーフアン、
ジャンル：ペット関係、世界史、着物雑誌、映画の雑誌

※他館含め設置されている雑誌：日経ビジネス、モノマガジン、ニュートン、PHP の小冊子、ダイヤモンド Zai、将棋世界、週刊文春、ESSE

島松) ジュニア AERA

ジャンル：登山関係

○図書館サービスに関するご意見・ご要望

区 分	館	内 容
イベント	島松分館	先日ぬいぐるみお泊り会でお世話になりましたが子供がとても喜んでいましたので、子供向けのイベントなどがあればどんどん参加していきたいです。
イベント	本館	子供と一緒にイベント等に参加させていただいてます。毎回楽しませていただき、親子ともに満足しています。また、スタッフさんがかけた労力もすごいなと思っています。これからもお世話になります！ありがとうございますm(__)m
運営	恵庭分館	定期的に恵庭に来る者にも本の借出しをしてほしい。
運営	恵庭分館	恵庭分館さんだと、ゆっくり腰を落ち着けて…という所ではなく、パツとかりて、帰る…という感じになるので、本をさっと借りられるよう、選べるように、お忙しいと思いますが、司書さんのおすすめコーナーやPOPなどアットホーム感があるといいなと思います。（司書さんがすすめてくれたものを、借りたくなります。）スペースも限られているので、難しいですが、テーマ展示できるところがあれば…など…。
運営	恵庭分館	本の町として、図書館サービスの充実を期待します。
運営	恵庭分館	マナー厳守の啓もう
運営	恵庭分館	以前に無人の開館をしていた事がありました。とても良い事だと思っています。遅くまで開けてくれるのも助かります。コロナ禍で不便を感じてましたが、今後もっと使いやすくなると思うとうれしいし楽しみです。まなびかんの時より小さくなってしまいましたが、ネットで予約して、すぐに届くので、この大きさがちょうどよい（子供が行方不明にならない（笑））と思います。
運営	恵庭分館	いつも利用させてもらい、とても助かっています。子供が生まれてから、特に利用回数が増えました。年齢に応じた本のオススメがあれば、もっと嬉しいです。
運営	恵庭分館	時々書籍が汚れている場合があります。大切なことなので充分留意する様貼紙等して頂けると幸甚です。
運営	恵庭分館	開館している曜日と時間がよくわからない
運営	島松分館	ホームページの使い勝手をもう少し良くして欲しいです。
運営	島松分館	HPのマイページなどがわかりにくかったり 予約や検索のつながりが 使い勝手がよくないので もっと 使いやすくしてほしい
運営	島松分館	滞在時間についてはもう制限ないと考えてよいでしょうか。休憩所にパン屋さんが販売にくるなど地域のお店との関わりもあるとうれしいなと思います。
運営	本館	数年前みたいに20時まで開館してほしいです。あわよくば平日だけでも21時まで…。

区 分	館	内 容
運営	本館	夜9時くらいまであいていてくれるとうれしいです。週に何回かでもうれしいです。
運営	本館	中学生の時から自習で利用させてもらっています。家で勉強ができないタイプなので…静かで室温もちょうどよく、勉強するには最適です。少し希望を言うとしたら、開館時間を長くしてくれたらいいなあというぐらいです。受験生である時に、今も3年前も助けられています。もうすぐ受験ですが、それまで行けるときは行って勉強させてもらいたいと思います。
運営	本館	DVDの視聴の再開を望む
運営	本館	棚に戻っている本に貸出レシート？がはさまったままということが多々あります。貸出前、返却時に本をパラパラっとして忘れ物等ないか確認する業務はどこでもやっているものと思っていましたが、汚れや修理前の本が棚に戻っているのはやめて頂きたいです。他は不満ありませんが。
運営	本館	利用者サービスと職員の働きやすさが両立する図書館運営であってほしい。利用者側からだけ過度のサービスを要求して行くのも良くない。退職後の生活する場所に恵庭を選んだ理由のひとつは、図書のまちだということ。長期・継続的に質の良いサービスを提供してほしい。
運営	本館	セルフ貸出機で気軽に図書が借りられたらすばらしいと思います。分館でしか経験したことがございませんので…。
運営	本館	現在実施されているサービスの継続・維持を望んでおります！宜しくお願い致します！
運営	本館	サービスの充実で見るとおり、時節がら、インターネットとか、I.T.関係の充実にかたむいていると思います。私は、本を読む、字を読んで、その奥にあるものを、見つけ出すことに喜びを感じております。時代の波、人手不足なども、あると思いますが、あまり機械化は望みません。図書館の係の方とお話するのも、楽しみのひとつなのです。よ。「アナログ」です。
運営	本館	図書館のホームページに開館時間の記載がないので、記載してもらいたい。
運営	本館	図書館にない本の検索（他館：恵庭以外）
運営	本館	十分に満足して利用させて頂いています。8.にも記した如く、市内の文化施設は全て月曜日休館となっており、定年後の者に「月曜流浪」を避けてもらえると有難い。この件は、知り合いの市議にも申したいと思っています。

区 分	館	内 容
事業	本館	先日ぬいぐるみお泊まり会でお世話になりました。子供が大喜びでした。いただいた写真は額ぶちに入れて部屋に飾らせていただきました。素敵な心温まるイベントをありがとうございました😊キーホルダーはランドセルにつけました。とってもかわいいです
事業・運営	本館	子どもといつもお世話になっております。たくさんのイベントや色々なサービスなど、どれも興味の引くものばかりでありがたいです。子どもにはもっと本を好きになってほしいと思っているのでこれからも利用させていただきます。毎回親切な対応で感謝です。ありがとうございます。DVD復活を期待しています。
施設	恵庭分館	私としては、えにあすではゆっくり本を読むという感じではなく、ただ借りるだけの位置づけとなってしまっている。（静かに読書できる環境にない）
施設	恵庭分館	本館のWi-Fiも分館と同様に、セキュリティ設定して、安心して利用できる様にしたい。
施設	恵庭分館	もっと広いスペース。（以前の方が広くゆったり静かによかったと思います。）便利にはなっていますが。
施設	恵庭分館	カフェなどがあるといいな
施設	恵庭分館	・改修を楽しみにしていましたが、狭さに落胆しました。とても残念です。「図書の街」とうたう以上、もっと充実した設備を望みます。例えば中札内図書館では、本は学校図書館（3・4年前）でしたが、建物がすばらしく、書架の間ゆったり、大きなテラスから中庭望め…ソファなどゆったり外を眺めることができる配置、美術館併設…ととても素敵で2・3年通いました。苫小牧・札幌・北広島etcあちこちの館巡りが好きで、コロナ前は（昔から）わざわざ行きました。恵庭市の分館は、以前の木造館が素敵だったので改修してもっと魅力的になって欲しいです。（今は個性的図書館多くなりました）本館にある本の消毒器（機？）是非置いて欲しいです。（コロナ禍の必需品だと思うので）本館のある恵み野は花ふる等でき、「花の街」の象徴的地区ですが、市役所・文教大学のある恵庭駅地区は、「文教地区」として発展してほしいと願っています。図書館にもっと予算掛け、本（図書）だけでなく環境設備設え「図書の街」市民の誇れるものになりますように… 急ぎ乱筆乱文をお許してください いつもお世話になり感謝しております！
施設	本館	いつも集中して勉強できるので感謝しています。
施設	島松分館	いつも綺麗にされているので とても利用しやすいです。

区 分	館	内 容
施設	島松分館	駐車場が使いづらいのです
施設	島松分館	島松図書館の建物が古いので 改修できればよいなと思います
施設	本館	冊数制限がないのでとても助かります
施設	本館	特にないです。いつも利用させてもらってます！！ここちがよくて、BGMもちょうどよく大好きです！！
施設	本館	一カ月一回の休館がなければいいと思います。開館時間が平日8:30 で休日7:30になるといいと思います。あと放送している音楽は人気の歌やlove songとかが良い。
施設	本館	利用者の私語にもっときびしく対応しても良いと思います。図書館とはそういう場なのだと示すことは大事では、千歳の図書館は非常に静かです。
施設	本館	予約の仕方が新しくなってから解からなくなった！！私のやり方が悪いのかなぁ？前の方が借りやすかった。新書をもっと入れて欲しい。
施設	本館	冷房の強化。避暑にできると助かります。幼児向け催しの人数制限が早く解除されるよう願っています。（今は仕方がないのは承知です）
施設	本館	アナログ人間なので、予約を窓口するのが申し訳なくて、よほどの本でないとひかえてしまいます。便利が不便です。活字が好きな人のためでもインターネットは少々困ります。開館の頃からお世話になってます。ありがとうございます。
施設	本館	駐車場、出口から侵入したり、入口から出たりする車を見かけます。「入口」「出口」の看板の更新をお願いします。利用者からのアイデアを募集して、明らかにわかる看板にしてほしい。
施設	本館	いつも楽しく利用しています。もう少し電気を明るいと良いです。
施設	本館	蔵書検索サービスの新規ユーザー登録に関して、改善ができるように思えます。具体的に述べますと、新たに登録しようと「利用者メニュー」をクリックしても、それらしき項目が見あたりません。後に図書館窓口へ行くことで解決しましたが、蔵書検索サービスのWEBページ上でも登録できるよう改善していただきたいです。
施設	本館	トイレを洋式にしていきたい。
施設	本館	子供が休日に自習できるスペースが多くあるといいです。

区 分	館	内 容
施設	本館	・ PCの席を増やしてほしい。 ・ 冬期、外でまっている人がいる。9:30まで外側のドアをあけ、内に入れるべきだ。
施設	本館	静かで落ちついている所が気に入っています
施設	本館	大人の雑誌などがひくくて、かがんで見るのが大変。ある程度の高さがあると、うれしいです。Wi-Fiが設置かわからない！
施設	本館	蔵書検索をしてもどこにあるのかわからなく、結局スタッフさんに伺ってしまうので、館内の見取図のようなものがあると、お手をわずらわせずに済むかも？と思いました。
施設	本館	たまに暖房が効きすぎていると思うことがあります。自習室や休憩室はもう少し涼しい方が集中できると思います。
施設・資料	本館	トイレを洋式にしてほしい。マンガも置いてほしい。休けいスペース広く、利用しやすくしてほしい。
資料	恵庭分館	あつかいがたい絵本や本をリクエストする方法がわからないので、リクエスト可能であれば知らせてもらえたら有難いです。 (買ってください！！とは言い出しづらい部分もあり、直接きけずにいたのでアンケートに書かせて頂きました)
資料	恵庭分館	借りている経済分野の本が新しく入ってくるのでまんねり化しないので良いです。これからも利用者の実績を反映させて本の取り扱いを行ってください
資料	恵庭分館	人気の本が借りられるように増やしてほしい。自由に寄附や持ち帰りができるコーナー
資料	恵庭分館	時代小説を更新してほしい
資料	恵庭分館	本を増やしてほしい
資料	恵庭分館	絵本の充実
資料	恵庭分館	・ 新しい本が少ないように感じます。／・ 温泉本（価格が変更する為）
資料	恵庭分館	新刊をもっと入れてほしい。
資料	恵庭分館	CD図書の充実
資料	恵庭分館	明るく清けつ感があるので気持ち良いです。スペースの問題もあるのですが、増書願います。
資料	恵庭分館	恵庭分館の本の充実
資料	恵庭分館	外国文学作品をもう少しおいていただきたい。
資料	恵庭分館	新しい本を読みたいけれど、順番待ちが長い もう少し冊数を増やしてほしいです

区 分	館	内 容
資料	恵庭分館	恵庭分館、海外ミステリー少ない、いつも同じ。
資料	恵庭分館	読みたい本が無い事がけっこう有る。残念。前は有ったが年数が経っていて、現在は無いと言われた。残念。その本はどこに行ったのでしょうか？
資料	島松分館	電子書籍をもっと充実させてほしいです。本の古本市を再開してほしいです。
資料	島松分館	本の増加
資料	島松分館	他館へ出向くことがほとんどないので 以前やられていた他館の本をたまに並べていただけるとうれしいです。実際、目にしたり手にとったりすると借りやすくもあります。
資料	本館	・税、投資に関する書籍をよく読めますが、古いものは法律等が変更前のものだったりするので、新しいものに入れかえていただければと思います。
資料	本館	本をもっと増やしてほしい。以前借りた本をもう一度借りたいと思ったとき、もう無かったりする。
資料	本館	ライトノベルの充実
資料	本館	新しい本に触れる機会を増やすため、司書さんや利用者の推し本紹介があると嬉しい。小学生の子どもにもっと様々な図書館との関わりの機会がほしい。Ex) イベント、ボランティアetc
資料	本館	最新の著者や、若者に人気のインフルエンサー（Kemio,YouTuber等）が書いた著書を増やしてほしい。
資料	本館	作家東野圭吾の作品が好きなので増やしてもらいたい（特に新作）
資料	本館	蔵書の充実
資料	本館	大型絵本・紙芝居の充実。 布絵本や乳児向けの物も多くあると良いと思います。
資料	本館	雑誌「スロウ」「HO」「天然生活」が好きで、最新号は貸りられないので、バックナンバーを…と思うのですがほとんど置いていないのが残念です。他に貸りられているのかとも思いましたが、残っているものが妙にとびとびの物ばかりな様で…（先月や先々月等は無くて、昨年のも等…）
資料	本館	まれに本内部に汚れがあります。これは借りる側の問題で食べ物の汚れ等がありこのページを見ると読む気がなくなります。借りる側のマナーの悪さに困ります。自分の本ではないと考えてほしいです。

区 分	館	内 容
資料	本館	大活字本をふやしてほしい。
資料	本館	同じ作家さんの他の出版社から出ている物もそろえて欲しい
資料	本館	新刊をさらに増やしてほしい。発売直後の本を多く入荷してほしい。
資料	本館	新刊のビジネス書を増やしてほしい。お願いします。
資料	本館	旅行のガイドブックが古いものが多いので、どんどん更新してほしいです。
資料	本館	本の汚れ（飲み物のシミ、お菓子のカス等）が気になります。
資料	本館	図書館所蔵図書の購入は、どのように決定されているか不明である。
資料	本館	ベストセラーだけではなく、マイナーであっても質の高い本を借りることができる、または、紹介されると良いです。
資料	本館	検索した時の本の位置がわからない時があります。以前★で場所が表示されていたのはわかりやすかったです。記号がついた時のだいたいの位置案内があると助かります。いつもありがとうございます。
資料	本館	本（小説）の充実。
資料	本館	本を充実させてほしい。小説も途中まであるが、その先がなかったりするのです。
資料	本館	新刊の本や雑誌が早く読めること
スタッフ	恵庭分館	いつも楽しませていただいております。スタッフの皆さまもとても感じがよく、心地よいです。これからも いろいろな本・雑誌を充実していただけたらと思います。
スタッフ	恵庭分館	子どもにもいつもやさしく声かけしていただきありがとうございます！
スタッフ	恵庭分館	いつも親切にさせていただいて満足してます ありがとう
スタッフ	恵庭分館	とても利用しやすく、図書館が大好きです 職員さんも誰でも親切で明るく、気持ち良く対応してくれます ありがとうございます 期限内に返却する事をこれからも気をつけます！
スタッフ	恵庭分館	皆さんお話しをしやすいとても親切に対応して頂いていますが、一部の方が、とても面倒くさ気に対応されているのが残念でした
スタッフ	島松分館	いつも、気持ちよく利用させてもらっています。今後も今のままで十分満足です。皆さんの笑顔がステキですよ。

区 分	館	内 容
スタッフ	島松分館	私は図書館へ来る事が多いのですが、いつもスタッフの方々の対応に感心します。そんな場所はなかなか無く、“また本を借りよう”と毎回思うのです。いつもていねいな対応に感謝です！ありがとうございます
スタッフ	島松分館	本に対する説明等親切に対応して頂いているのでありがたい。いろいろな難題に対しても適格に対応して頂けて図書館を利用する雰囲気がとてもよいのでこれを継続して頂けたらと思います。
スタッフ	本館	(設問9について) ○以上の二重丸の花丸です。いつも、ありがとうございます。 本に強い香料や煙草のニオイがしみついていて、読みたくても借りられないことが有ります。消毒機も試しましたがダメでした。どうしたら、みんなが気持ちよく利用できるのか気になっています。
スタッフ	本館	いつも大変心配りをいただき感謝してます。
スタッフ	本館	いつも子どもにあたたく声をかけてくださりありがとうございます。本のリサイクル市をたのしみにしているので、はやくコロナがおさまって開催されるといいな—と思っています。
スタッフ	本館	このまま存続してくれるといいなと思っています。(当たり前と感じているもの、ことが、当たり前にあることが有り難いです。) こんな立派な施設を数年前まであまり利用していませんでした。今は自分なりの頻度で通うようにしています。(本との接点を保つために。) 職員さんがいつもやさしいので助かります。ありがとう♡
スタッフ	本館	2歳の娘を連れて毎週来るのですが、おはなししてくれたりプレゼントをくれたりいつも温かい対応をしてくださって毎週来るのが楽しみです。いつもありがとうございます！これからもたくさん利用させていただきます！
スタッフ	本館	図書館で働いている皆様、毎日ごくろう様です。感謝しております。
スタッフ	本館	スタッフの方が本棚前で本の整理ではなく、読んでいる様子を見かけます。スタッフの方も休日を利用して本を読んでもください。暇な時はカウンターでもその様に見える時があります。市民と、お仕事で働かれている方とはちがうと思います。
スタッフ	本館	指定管理者の方のサービスはいいと思いますが、多分、恵庭市の方も通路をさえぎったり、目があっても何も言わないこともあるので、見ならってほしいです。

区 分	館	内 容
スタッフ	本館	いつもていねいな対応をしてくださりありがとうございます
スタッフ	本館	いつも丁寧なご対応ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
スタッフ	本館	いつも親切に対応して頂いてありがとうございます。これからも市民に寄り添う素敵な図書館でいて下さい。
その他	恵庭分館	とても便利につかわせてもらっています。これからよろしくお願い致します。
その他	恵庭分館	特にありません。いつもありがとうございます。
その他	恵庭分館	今のところはありません。本館を利用することが多いので散歩にたちよるとすごく新しい気分になれます。またよります。
その他	恵庭分館	今で充分満足しています。とても大切な場所です。
その他	恵庭分館	利用しやすくなったので特にありません。
その他	恵庭分館	現状は満足している 今後新しい課題、要望が発生しうるかもしれない定期的に調査すべきと思う／その際粗品があればなお良いと思う？
その他	恵庭分館	札幌から恵庭に移住して1番良かったのは恵庭図書館の存在です いつもありがとうございます！
その他	島松分館	今のままで充分です いつも ありがとうございます
その他	島松分館	あまり変えずに、今までのほのぼのした感じで良いと思っています。
その他	島松分館	満足しております。
その他	本館	いつもありがとうございます。
その他	本館	・いつも気持ちよく過ごさせていただいています。ありがとうございます。
その他	本館	いつも利用させて頂いてありがとうございます。妻と二人でたくさん利用させてもらっています。本は買えばたまるし、図書館なら返せば増えないので大好きです。
その他	本館	現状で満足しています。
その他	本館	お世話になっています。これからも利用者に寄りそって宜しくです。
その他	本館	満足
その他	本館	開館当時から利用させていただいています。あの頃ベビーカーで来ていた息子も来年30歳。図書館とのかかわりは年々変化していますが、いつ来ても心が落ち着いて、来てよかった～と感じる気持ちは変わりません。感謝しています。
その他	本館	充実してます。
その他	本館	満足しています。