

令和5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
- ◆雑誌の要望について
- ◆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5年12月9日（土）～令和5年12月17日（日）までの8日間

6. 回収結果

アンケート配布数450枚のうち、本館290枚（回収率96.7%）、恵庭分館89枚（回収率89%）、島松分館50枚（回収率100%）となっています。2020年の新型コロナウイルス流行で感染対策を行った運営を行っていましたが、2023年5月に新型コロナウイルスが5類に移行され、感染対策制限のない運営を再開しております。コロナ禍では来館目的が「本や雑誌の借受・返却のため」と答える方が増加しましたが、減少していた「館内で本や雑誌を読むため」等の図書館に滞在することを目的に来館される方も戻ってきているように感じます。しかし同時に、充実を希望するサービスとして「ホームページの情報提供」が挙げられ、インターネット予約の件数も増加していることから、インターネット利用が広まり新しい生活スタイルへの変化として、滞在時間が「1時間以内」の図書館の短時間利用が定着していることも伺えます。

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、290 件の回答をいただきました。

回答者は、男性が 49.0%、女性が 49.7%（無回答 1.3%）とほぼ同数でした。70 代以上の利用者が 35.5%、次いで 60 代が 19.0%と多く、40 代が 14.8%の回答率となりました。お住まいは市内の方が 91.0%、千歳市の方が 3.1%、北広島市の方が 0.7%でした。

◆利用頻度週

利用頻度は、「月 1・2 回程度」の利用の方が 53.8%と多く、次いで「週 1・2 回程度」が 29.7%、「週 3 回以上」が 9.0%と回答いただき、回答者の 90%以上の方が月に 1 回以上図書館に来館されているという結果になりました。

1 年前と比較した来館数については、「ほとんど変わらない」と回答した方が 50.3%、「増えた」または「やや増えた」と回答された方が合わせて 34.1%という結果でした。

昨年と変わらず利用されている方と、2023 年 5 月に新型コロナウイルスが 5 類に移行されたことで、図書館への来館頻度が増えた方が多いことが伺えます。

◆交通手段

主な交通手段は、「自動車」の方が 52.4%と多く、次いで「徒歩」の方が 39.3%と回答いただきました。

所要時間は、「10 分以内」の方が 65.9%で、「30 分以内」が 29.7%でした。

本館以外に利用する図書館関連施設として、「恵庭分館」が 35.5%、「島松分館」25.5%となっております。

分館と本館を併用している方が多く、離れた地区の方も本館を利用していただけいることが伺えます。

◆来館の目的

来館の目的は、「本や雑誌の借受・返却のため」が 88.6%であり、次いで「館内で本や雑誌等を読むため」が 22.1%、「本や雑誌を使って調べものをするため」が 7.9%と続いています。

平均滞在時間は「30 分から 1 時間」の方が 53.1%と多く、次いで「30 分未満」の方が 33.8%いらっしゃいます。「2 時間」「3 時間以上」の方も合わせて 12.8%いらっしゃいます。

◆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 94.5%と高い評価を受けています。

◆図書館サービスの認知度・満足度

図書館サービスの認知度は、「図書館ホームページでの蔵書検索」・「図書館ホームページでの情報提供」・「図書館ホームページでの予約や貸出延長」が50%を超えた認知度と広く認識されていることがわかります。「本のリサイクル活動」、「祝日開館」がそれに続いて40%台の認識をされています。

認知度の高いサービス・事業については、いずれも利用に対する満足度も高く、認知度が低くなるにつれて満足度は低くなる傾向が見られます。

◆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51.0%と多く、次いで「図書館ホームページによる情報提供」が12.4%と多くなっています。

例年と変わらず「本や雑誌・新聞の充実」を求める方が多くいらっしゃいますが、図書館情報をホームページで確認されている方が増加し、ホームページ情報の充実が求められていることが伺えます。

◆図書館窓口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」を合わせていずれも70%を超えています。また、「無回答」も20%を超える結果となっています。

II 恵庭分館

◆回答者

100件の配布に対して、89件の回答をいただきました。

回答者は、男性が48.3%、女性が51.7%であり、若干女性の回答を多くいただいております。70代以上の利用者が36.0%、次いで50代が20.2%、60代の方が18.0%となっております。お住まいは市内の方が95.5%ですが、近郊の北広島市・千歳市以外の市外からも3.4%の方がご来館していただいております。

◆利用頻度

利用頻度は、「週1・2回程度」の利用の方が42.7%と多く、次いで「月1・2回程度」が29.2%、「週3回以上」が12.4%と回答いただき、利用頻度が高い方が多く、よく利用されることが伺えました。

1年前と比較した来館数については、「ほとんど変わらない」と回答した方が46.1%、「増えた」または「やや増えた」と回答された方が合わせて40.4%という結果でした。

昨年と変わらず利用されている方と、2023年5月に新型コロナウイルスが5類に移行されたことで、図書館への来館頻度が増えた方が多いことが伺えます。

◆交通手段

主な交通手段は、「自動車」の方が47.2%と多く、次いで「徒歩」の方が40.4%と回答いただきました。

所要時間は「10分以内」の方が68.5%で、「30分以内」が28.1%でした。

恵庭分館以外に利用する図書館関連施設として、71.9%の方が「本館」を利用していることがわかり、本館と恵庭分館を併用している方が多いことが伺えます。

◆来館の目的

来館の目的は、「本や雑誌の借受・返却のため」が73.0%、次いで「館内で本や雑誌を読むため」が19.1%、また「えにあすの催し物に参加するため」と答える方も7.9%いたことから、複合施設の利便性に応じて利用される方も多くなっていることが伺えます。

平均滞在時間は、「30分未満」が55.1%と多く、次いで「30分から1時間」の方が39.3%と、本を借りるための来館がほとんどであることが伺えます。

◆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88.8%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。「不満」と答える方がいないことから、利用しやすい環境で運営されていると判断していただいていると推測されます。

◆図書館サービスの認知度

図書館サービスの認知度は「無人開館」についてが 53.9%と高く、次いで「図書館ホームページでの蔵書検索」と「図書館ホームページでの予約や貸出延長」が 43.8%、「祝日開館」は 42.7%と、40%台の認知をされています。

「無人開館」「祝日開館」は、実施を開始してからかなり浸透していることが伺えます。

◆無人開館・予約資料のロッカー受取について

予約資料のロッカー受取について、「利用をした」と答えた方が25.8%と4人に1人が利用しているとの回答でありました。「知らなかった」と答えた方が28.1%と利用している方よりも多かったことから今後もアピールが必要だと感じました。

無人貸出については、「利用をした」と答えた方が56.2%であり、「知らなかった」と答えた方は14.6%と少なく、浸透してき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 71.9%と多く、次いで「本が読みやすい机、椅子、照明等の環境」が 27.0%と多くなっており、例年と同じ結果でした。

◆図書館窓口スタッフへの満足度

スタッフへの満足度は、「説明のわかりやすさ」、「対応の的確さ」、「身だしなみ」については、「満足」「やや満足」と回答をいただいた方が80%以上と評価を受けています。しかし、「挨拶や声掛け」については、今年度は「満足」「やや満足」と回答をいただいた方が79.8%という結果になり、不満と答えた方も1名いらっしゃいました。今後とも親しみをもってご来館いただけるよう、結果を真摯に受け止めて対応して参ります。

Ⅲ 島松分館

◆回答者

50枚のアンケート用紙を配布し、全件回答をいただきました。

回答者は、男性が50.0%、女性が48.0%（無回答2.0%）であり、若干男性の回答を多くいただいております。60代・70代以上の回答が合わせて60%を占めています。お住まいは、市内の方が90.0%、北広島市の方が4.0%でした。

◆利用頻度

利用頻度は、「月1・2回程度」の方が44.0%、「週1・2回程度」が36.0%と回答いただき、回答者の80%以上の方が月に1度以上図書館に来館されているという結果になりました。

1年前と比較したの来館数については、「ほとんど変わらない」と回答した方が54.0%、「増えた」または「やや増えた」と回答された方が合わせて32.0%という結果でした。

昨年と変わらず利用されている方と、2023年5月に新型コロナウイルスが5類に移行されたことで、図書館への来館頻度が増えた方が多いことが伺えます。

◆交通手段

主な交通手段は、「徒歩」が54.0%、「自動車」が40.0%でした。

所要時間は、「10分以内」が74.0%を占めており、「30分以内」が24.0%でした。

島松分館以外に利用する図書館関連施設として、74.0%の方が「本館」を利用していることがわかり、本館と島松分館を併用している方が多いことが伺えます。

◆来館の目的

来館の目的は、「本や雑誌の借受・返却のため」が86.0%、次いで「館内で本や雑誌を読むため」10.0%でした。

平均滞在時間は、「30分未満」の方が66.0%、次いで「30分から1時間」の方が30.0%と、本を借りるための来館がほとんどであることが伺えます。

◆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84.0%という評価を受けており、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

図書館サービスの認知度は、「図書館ホームページでの蔵書検索」が50.0%と多く、次いで「図書館ホームページでの予約や貸出延長」が44.0%となっています。「図書館ホームページでの情報提供」「祝日開館」「フリーWi-Fi」についても42.0%という結果でした。

「フリーWi-Fi」「祝日開館」は、実施を開始してからかなり浸透していることが伺えます。

◆カウンター前展示「本館の本棚出張版・恵庭分館の本棚出張版」

「本館の本棚出張版・恵庭分館の本棚出張版を利用したことがあるか」について、「はい」と答えた方が42.0%、「いいえ」と答えた方が36.0%、「知らなかった」と答えた方が12.0%という結果でした。「はい」と答えた方の中で「今後も展示を希望する」と回答された方は85.7%と、利用された方の多くは継続を望んでいることが伺えました。

◆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48.0%と希望される方が多い結果となりました。次いで「特になし」が22.0%と多く、「本が読みやすい机、椅子、照明等の環境」が10.0%となっております。

◆図書館窓口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」について、回答いただいた方全てにおいて、「満足」「やや満足」との回答をいただいております。「満足」と回答された方が90%以上ととても高い評価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。

雑誌は休刊や月刊誌から季刊誌や不定期刊行に移行する書誌も増えており、加えて値上げも多く、予算の枠内での購入となっていることから、タイトル数を増やすことが難しくなっています。今後の購入については、予算とジャンルを考慮しての検討が必要となっています。本館・恵庭分館ではdマガジンを導入していますので、お手元のスマートフォンなどを使用して館内でdマガジンを利用することができますのでご活用下さい。

恵庭市立図書館利用者アンケート集計結果

【本館】(回答数：290件)

1. ご自身について

- 1) 性別 男性 142件 女性 144件 無回答 4件
- 2) 年齢 10代 21件 20代 14件 30代 15件 40代 43件
 50代 36件 60代 55件 70代以上 103件 無回答 3件
- 3) 住所 恵庭市 264件 北広島市 2件 千歳市 9件
 その他 2件(当別町・未記入) 無回答 13件
- 4) 図書館の利用頻度
 週3回以上 26件 週1~2回 86件 月1~2回 156件 年に数回 17件
 数年に1回 1件 はじめて 3回 無回答 1件
- 5) 1年前と比較した来館回数
 増えた 54件 やや増えた 45件 ほとんど変わらない 146件
 やや減った 27件 減った 9件 無回答 9件

2. 図書館までの所要時間はどのくらいかかりますか

- 1) 主な交通手段
 徒歩 114件 自動車 152件 自転車 17件 エコバス 6件
 JR 1件 その他 0件 無回答 0件
- 2) 所要時間
 10分以内 191件 30分以内 86件 1時間以内 12件
 1時間以上 1件 無回答 0件

3. 図書館での滞在時間

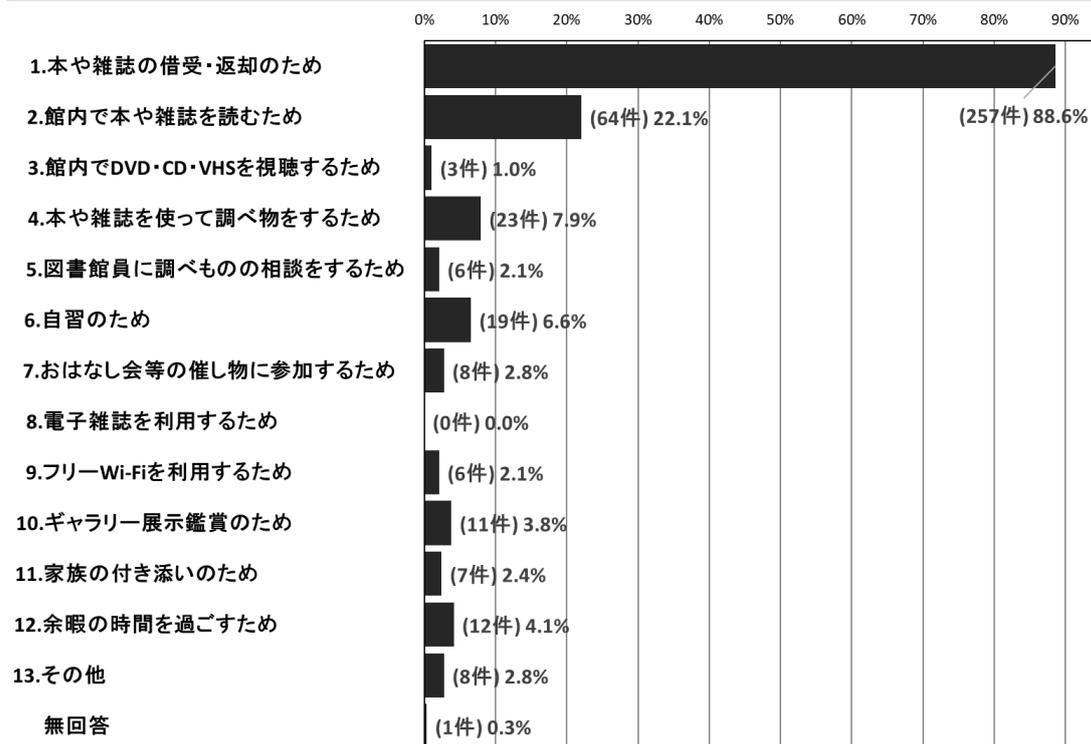
- 30分未満 98件 30分から1時間 154件 2時間 28件
3時間以上 9件 無回答 1件

4. 本館以外の図書館の利用

- 恵庭分館 103件 島松分館 74件 黄金ブックステーション 4件
かしわのもりブックステーション 6件 恵庭ロッカー 3件
千歳市立図書館 17件 北広島市図書館 15件
その他 4件(北海道立図書館2件・島松駅・はなふるブックセンター)
無回答 64件

5. 来館目的

来館の目的



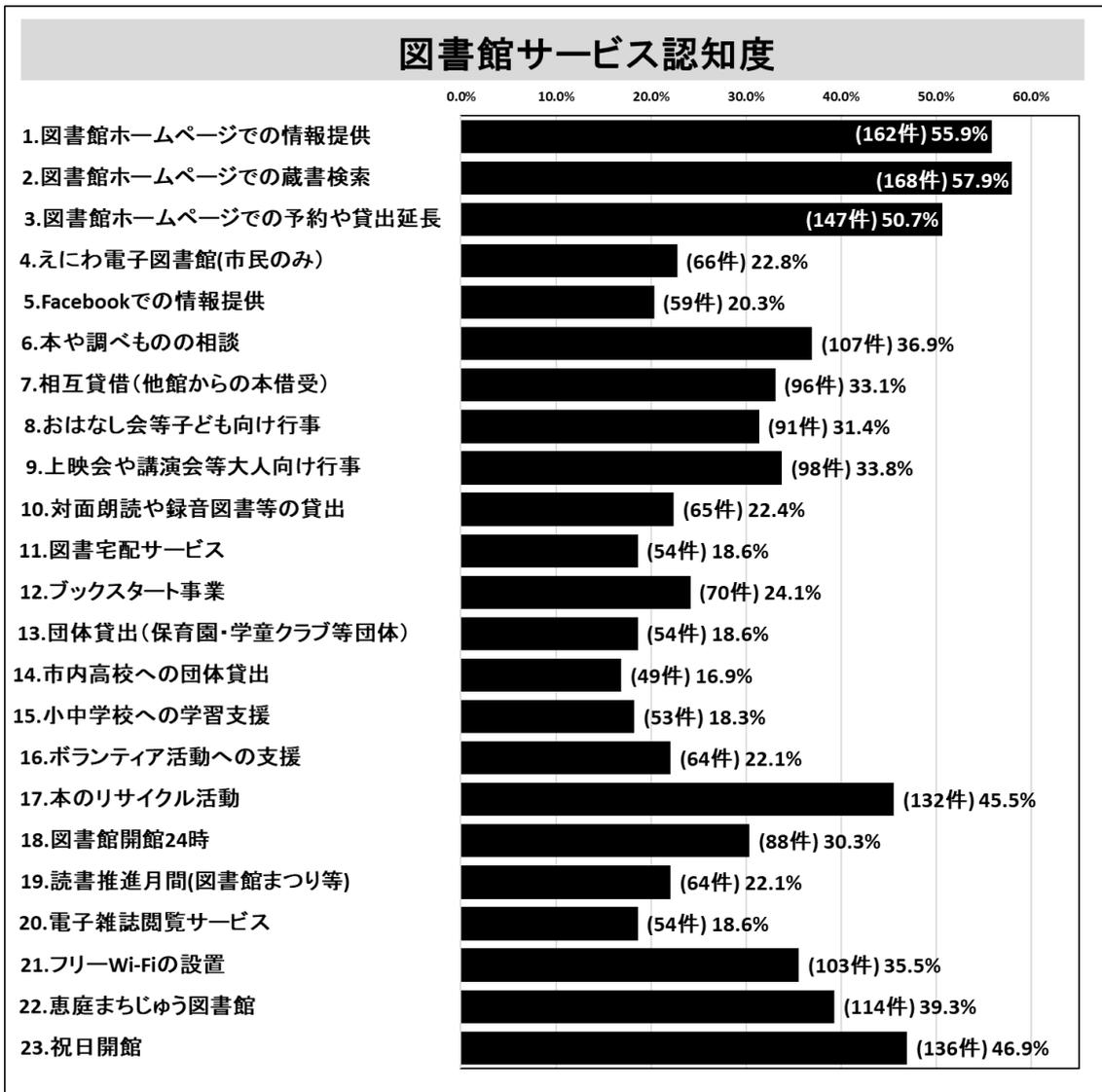
【⑬その他：記載事項】

- ・ 例会
- ・ 予約本引取
- ・ 散歩の休憩場所
- ・ 夜寝る前に読む本を探しに
- ・ 関連のボランティア活動の例会のため
- ・ カード申込
- ・ 勉強
- ・ 新聞

6. 図書館を利用してどのように感じられましたか。

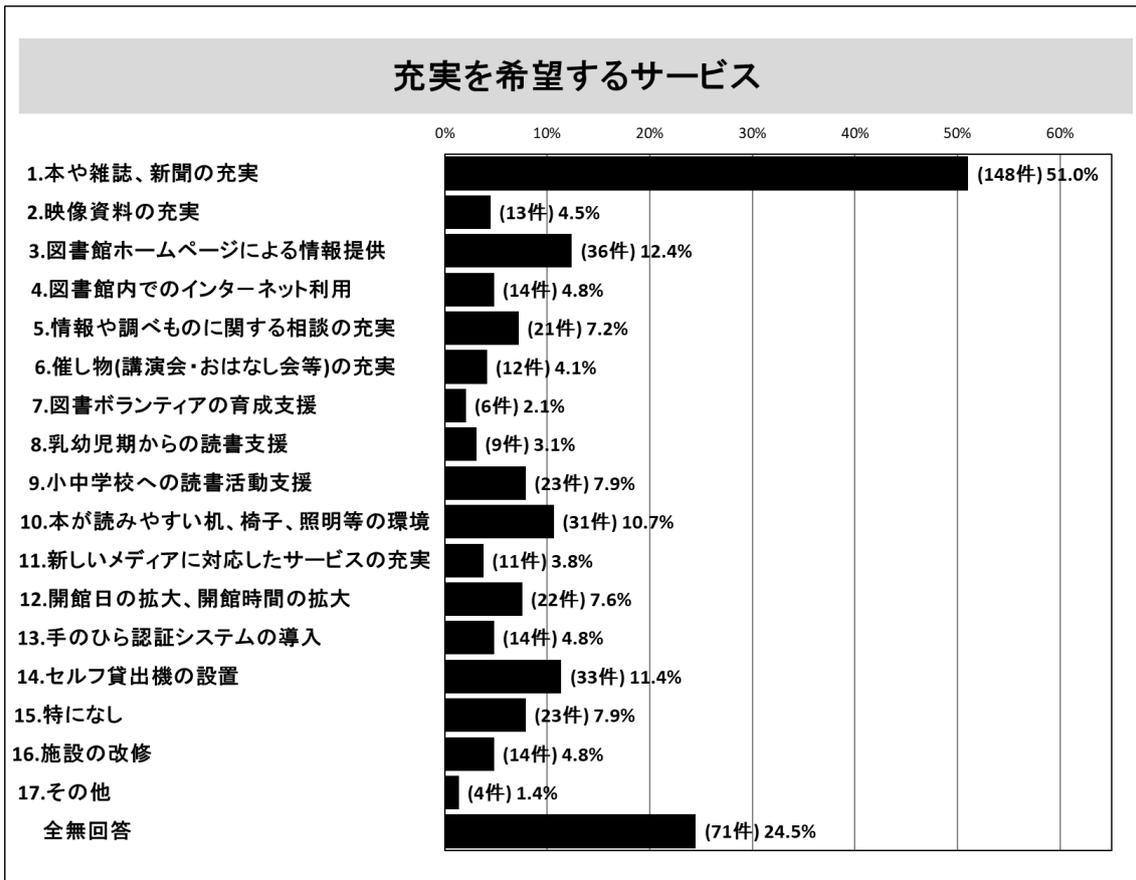
満足 185 件 やや満足 89 件 どちらともいえない 9 件
 やや不満 3 件 不満 1 件 無回答 3 件

7. 図書館サービスの認知度・利用度満足度



利用したことがある方の満足度	利用したことがある	満足	やや満足	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	154件	39.6%	29.2%	26.6%	3.9%	0.6%
2. 図書館ホームページでの蔵書検索	162件	40.7%	34.6%	17.9%	6.2%	0.6%
3. 図書館ホームページでの予約や貸出延長	140件	55.0%	23.6%	20.0%	1.4%	0.0%
4. えにわ電子図書館 (市内在住・在勤・在学のみ)	62件	22.6%	9.7%	62.9%	1.6%	3.2%
5. Facebookでの情報提供	57件	15.8%	10.5%	70.2%	1.8%	1.8%
6. 本や調べものの相談	98件	51.0%	26.5%	21.4%	1.0%	0.0%
7. 相互貸借 (他市町村図書館からの本の貸し借り)	89件	47.2%	21.3%	28.1%	3.4%	0.0%
8. おはなし会やぬいぐるみおとまり会など 子ども向けの行事	79件	31.6%	24.1%	40.5%	3.8%	0.0%
9. 上映会や講演会など大人向けの行事	87件	32.2%	31.0%	31.0%	5.7%	0.0%
10. 目が不自由な方への対面朗読や録音図書・点字図書の貸出し (無料での郵送も可)	53件	24.5%	9.4%	66.0%	0.0%	0.0%
11. 図書宅配サービス(片道300円)	46件	19.6%	17.4%	58.7%	4.3%	0.0%
12. ブックスタート事業	62件	46.8%	17.7%	33.9%	1.6%	0.0%
13. 団体貸出(保育園・学童クラブ等団体)	49件	32.7%	14.3%	51.0%	0.0%	2.0%
14. 市内高校への個人貸出・団体貸出	45件	24.4%	22.2%	51.1%	2.2%	0.0%
15. 小中学校への学習支援(総合学習・職業体験・調べ学習支援・配本システム)	49件	40.8%	16.3%	42.9%	0.0%	0.0%
16. ボランティア活動への支援	58件	31.0%	20.7%	48.3%	0.0%	0.0%
17. 本のリサイクル活動	121件	54.5%	27.3%	16.5%	1.7%	0.0%
18. 図書館開館24時	76件	52.6%	15.8%	28.9%	1.3%	1.3%
19. 人とまちを育む読書推進月間(としよかんまつり、大人のための朗読会)	57件	38.6%	14.0%	43.9%	3.5%	0.0%
20. 電子雑誌閲覧サービス	49件	22.4%	24.5%	49.0%	4.1%	0.0%
21. フリーWi-Fiの設置	92件	60.9%	20.7%	17.4%	1.1%	0.0%
22. 本の消毒機の設置	103件	62.1%	24.3%	13.6%	0.0%	0.0%
23. 祝日開館(月曜日でも開館)	129件	71.3%	16.3%	11.6%	0.8%	0.0%

8. 充実を希望するサービス



【⑰その他：記載事項】

- ・ 他図書館との貸借
- ・ 予約、リクエスト枠の増大
- ・ 今でも良いなあといつも思っている
- ・ 電話帳

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
①スタッフから挨拶や声かけはありますか。	174件	38件	9件	0件	0件	69件
②スタッフの説明はわかりやすいですか。	177件	42件	4件	0件	0件	67件
③スタッフの対応は的確なものでしたか。	176件	42件	5件	1件	0件	66件
④スタッフの身だしなみはきちんとしていますか。	189件	30件	5件	0件	0件	66件

【恵庭分館】（回答数：89件）

1. ご自身について

- 1) 性別 男性 43件 女性 46件 無回答 0件
- 2) 年齢 10代 2件 20代 4件 30代 10件 40代 7件
 50代 18件 60代 16件 70代以上 32件 無回答 0件
- 3) 住所 恵庭市 85件 北広島市 0件 千歳市 1件
 その他 3件（札幌市2件・滝川市） 無回答 0件
- 4) 図書館の利用頻度
 週3回以上 11件 週1・2回 38件 月1・2回 26件
 年に数回 9件 数年に1回 0件 はじめて 5件 無回答 0件
- 5) 1年前と比較した来館回数
 増えた 17件 やや増えた 19件 ほとんど変わらない 41件
 やや減った 5件 減った 1件 無回答 6件

2. 図書館までの所要時間はどのくらいかかりますか？

- 1) 主な交通手段
 徒歩 36件 自動車 42件 自転車 6件 エコバス 3件
 JR 1件 その他 1件 無回答 0件
- 2) 所要時間
 10分以内 61件 30分以内 25件 1時間以内 1件
 1時間以上 2件 無回答 0件

3. 図書館での滞在時間

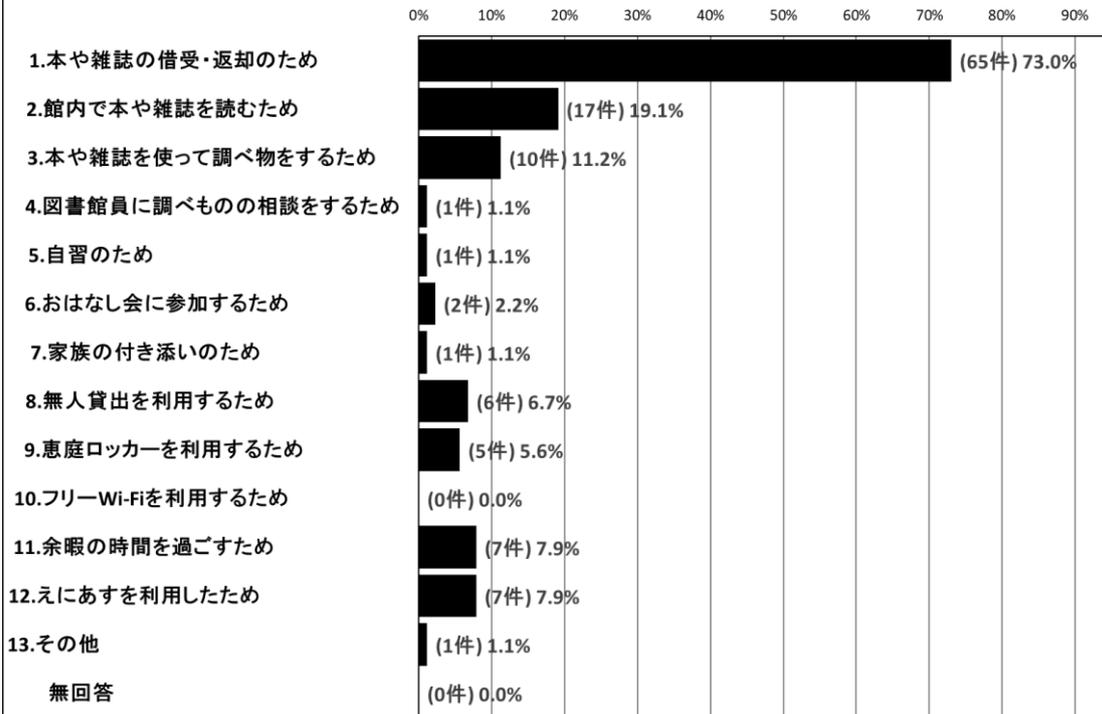
- 30分未満 49件 30分から1時間 35件 2時間 4件
3時間以上 0件 無回答 1件

4. 恵庭分館以外の図書館の利用

- 恵庭市立図書館本館 64件 島松分館 10件 黄金ブックステーション 4件
かしわのもりブックステーション 3件 恵庭ロッカー 7件
千歳市立図書館 2件 北広島市図書館 2件
その他 2件（札幌市中央図書館・ふきのとう文庫） 無回答 21件

5. 来館目的

来館の目的



6. 図書館を利用してどのように感じられましたか。

満足 46件 やや満足 33件 どちらともいえない 6件
 やや不満 2件 不満 0件 無回答 2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

図書館ホームページでの情報提供 28件
 図書館ホームページでの蔵書検索 39件
 えにわ電子図書館 13件
 図書館ホームページでの予約や貸出延長 39件
 Facebook での情報提供 3件 祝日開館 38件
 恵庭ロッカー受取 24件 無人貸出(9:00~19:00) 48件
 おはなし広場 16件 相互貸借(他図書館借受) 20件
 本や調べ物の相談 20件 無回答 14件

8. 恵庭ロッカー・無人開館についてお聞かせください。

1) 恵庭ロッカーを利用したことがありますか？

利用をした 23件 これから利用したい 11件 知らなかった 25件
 利用しない 19件 無回答 11件

【利用しない理由：記載事項】

- ・ ネット利用しない為
- ・ 自分には必要ない
- ・ 意味不明
- ・ 今のところ

- ・不安
- ・予約しないから
- ・E-mail できないから
- ・予約することがほとんどないため
- ・直接受け取りたいので
- ・ポケが進んで迷惑をかけるといけないので
- ・車が無い、家族もいないのでかえって大変な事になるので、利用しない
- ・そんなに必要ない
- ・手渡の方が安心
- ・E-mail 連絡できない為
- ・利用しなくても不便を感じないから

2) 無人開館を利用したことがありますか？

利用をした 50 件 これから利用したい 13 件 知らなかった 13 件

利用しない 8 件 無回答 5 件

【利用しない理由：記載事項】

- ・他の利用者に迷惑をかけたくない
- ・徒歩では無理
- ・不在時に来る理由がないから

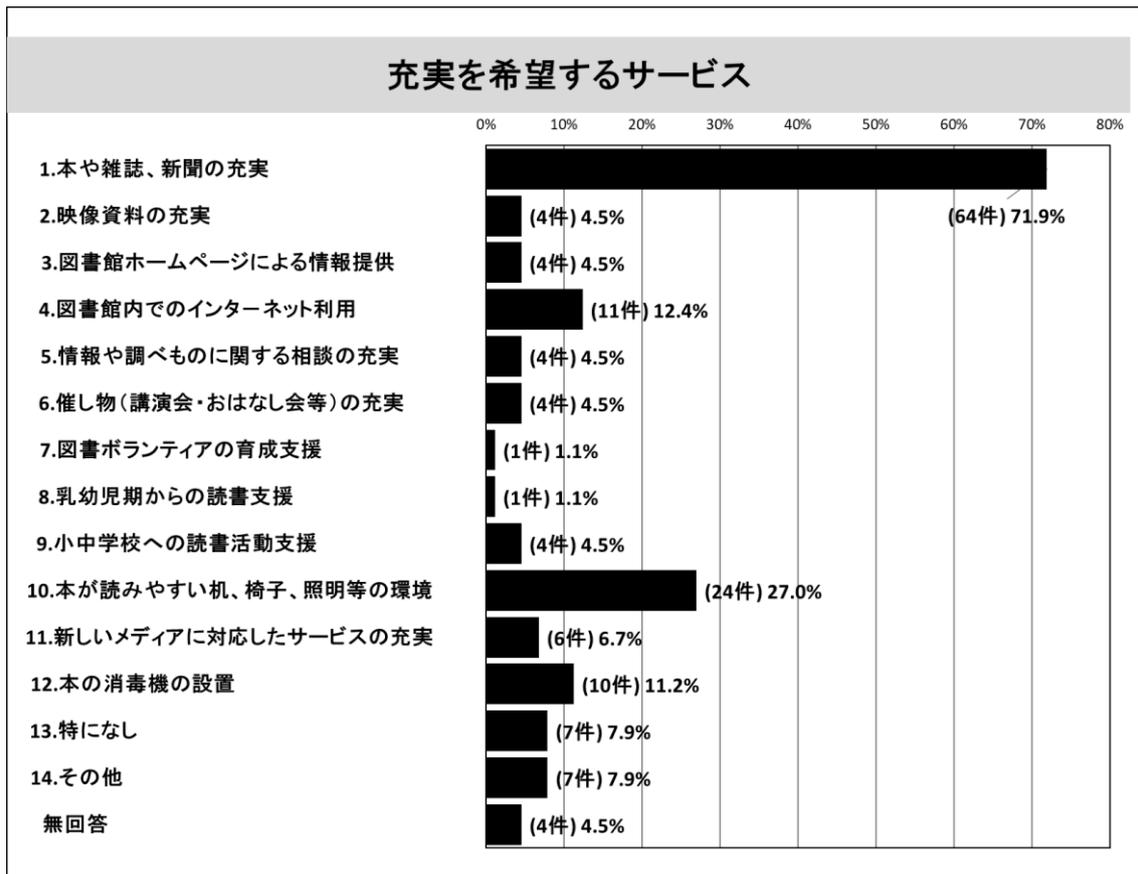
3) ご意見や要望などがお聞かせください。

【記載事項】

- ・便利です。手のひらサービスも利用していますがつい本館でも（カードなし）手のひらでしそうになります
- ・新聞を読む人の優先席の上部よりコツコツと足音がしますよ。
- ・便利でありがたい。
- ・いいと思います。
- ・ロッカーについては、とても便利でよく利用させていただいています。無人開館については、自力で本をみつけれない時は不便ですが、その他の時には便利で良いと思います。
- ・合理的システム good !
- ・恵庭ロッカーを知らなかったなので、詳細を調べてみたいです。周知してほしい。
- ・大変満足
- ・ここへ移転や無人開館のたびごとに、蔵書の一部を書庫にしまったために、すぐ見れる本がどんどんへっていったのが、大変不便である。
- ・とても良い取り組みだと思う
- ・早く開館していると買物の前に利用できる（JR スーパーが 10:00 の為）
- ・返却した本の処理がおそい為早くしてほしい
- ・何時も大変お世話になりありがとうございます。年齢を重ねてきたのでなるべくめんどろをかけない様に留意したいと思います
- ・どちらもとても便利で助かります。日中ゆっくりといけないこともあるため今後もこのサービスは利用したいです。
- ・大変便利です。本館でもできると良いと思う。
- ・とても良いと思います。今までは時間にしばられて借りたいときに借りることができないのが改善されて、とても気軽にいいです。今後も続けてもらえたらと思っています。

- ・図書館の中でももう少しゆっくり本を読みたいです。恵み野本館まではいかなくてもここは図書館ではない様な気がします。
- ・大変良いと思います。利用し易くなりました。
- ・通路側指紋認証がうまくいかない場合がある
- ・よくわかっていなかったですが今日説明を受けて理解しました。Eメールに自身が無いのでこれから勉強したいです。
- ・無人はさみしいので、出来れば人がいた方がよい
- ・大変便利。子供がねてから1人時間がほしくてくることがある。20:00～も本をかりることができて、ここで本をよんだりゆっくり過ごす時間がとても好き。
- ・何となく不安で使っていませんでしたが良いことだと思うので今度借りる時使ってみようと思います
- ・いつでも図書館を利用できるのはいいと思う。時間にしばられず、自分の時間に合った利用ができるのは良いと思う。
- ・自分の好きなタイミングで受け取れるので助かっています。

9. 充実を希望するサービス



【⑭その他：記載事項】

- ・照明等を丸で囲み強調
- ・新聞雑誌を読む机や椅子が少ない
- ・より新しい雑誌があると良い
- ・大変満足
- ・⑩足が短いので届かない
- ・時代小説の更新（字が細かい）

- ・手軽さ、目にふれる回数
 - ・英会話クラスあるといい
 - ・北広島図書館がうらやましく思っていました。
 - ・検索した後に、記号や番号を見つけられないことが多いため、もう少しわかりやすく表示して欲しいと思います。
 - ・他市に於いては、インターネット利用後のコピーサービスがある（有料）が本市にはないのでそのあたりも考えていただきたい。（ペーパーレス化に反するかもしれませんが）
- ・⑫必要有りません。

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
①スタッフから挨拶や声かけはありますか。	56件	15件	11件	0件	1件	6件
②スタッフの説明はわかりやすいですか。	59件	14件	7件	0件	0件	9件
③スタッフの対応は的確なものでしたか。	61件	12件	7件	0件	0件	9件
④スタッフの身だしなみはきちんとしていますか。	63件	13件	5件	0件	0件	8件

【島松分館】（回答数：50件）

1. ご自身について

- 1) 性別 男性 25件 女性 24件 無回答 1件
- 2) 年齢 10代 0件 20代 1件 30代 4件 40代 7件
 50代 7件 60代 9件 70代以上 21件 無回答 1件
- 3) 住所 恵庭市 45件 北広島市 2件 千歳市 0件
 その他 0件 無回答 3件
- 4) 図書館の利用頻度
 週3回以上 4件 週1・2回 18件 月1・2回 22件
 年に数回 3件 数年に1回 0件 はじめて 1件 無回答 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 8件 ほとんど変わらない 27件
 やや減った 3件 減った 1件 無回答 3件

2. 図書館までの所要時間はどのくらいかかりますか？

- 1) 主な交通手段
 徒歩 27件 自動車 20件 自転車 1件 エコバス 0件
 JR 0件 その他 0件 無回答 2件
- 2) 所要時間
 10分以内 37件 30分以内 12件 1時間以内 0件
 1時間以上 0件 無回答 1件

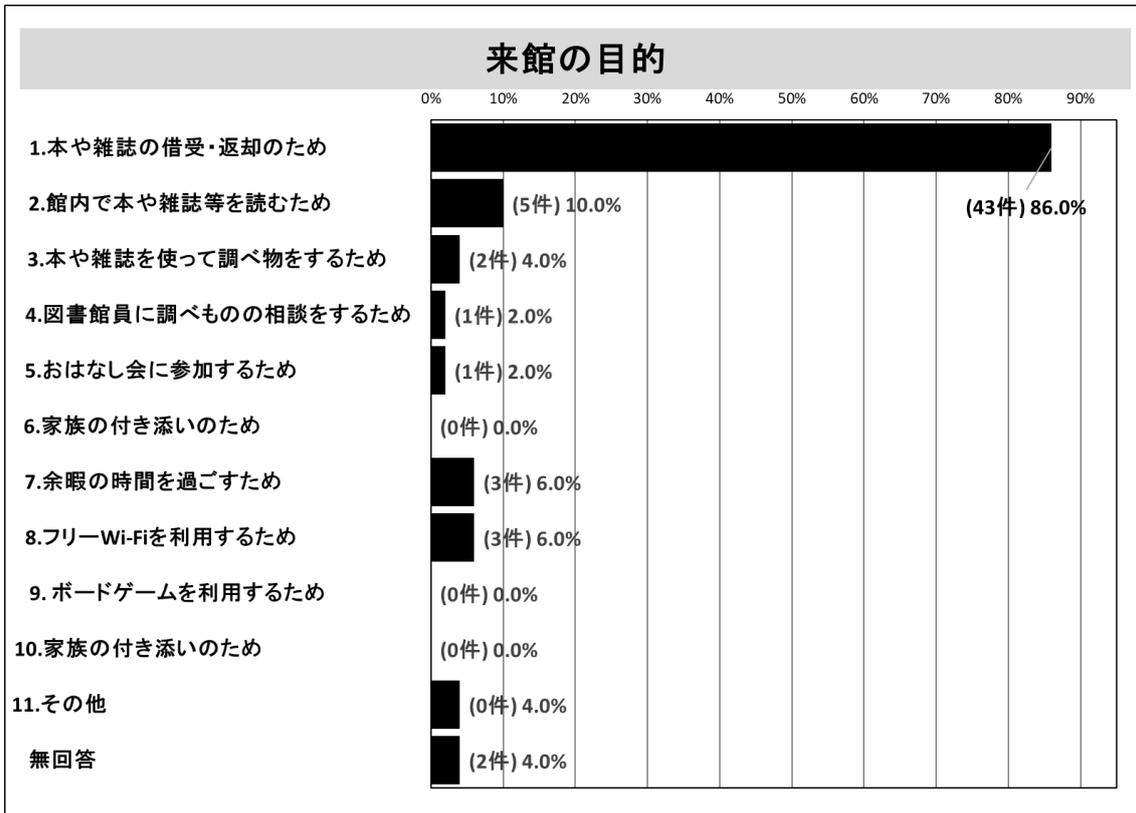
3. 図書館での滞在時間

- 30分未満 33件 30分～1時間 15件 2時間 0件
3時間以上 0件 無回答 2件

4. 島松分館以外の図書館の利用

- 恵庭市立図書館本館 37件 恵庭分館 9件 黄金ブックステーション 0件
かしの森ブックステーション 0件 北広島市図書館 1件
千歳市立図書館 0件 その他 0件 無回答 12件

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 37件 やや満足 5件 どちらともいえない 5件
 やや不満 1件 不満 0件 無回答 2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

図書館ホームページでの情報提供 21件
 図書館ホームページでの蔵書検索 25件
 えにわ電子図書館 4件
 図書館ホームページでの予約や貸出延長 22件
 Facebook での情報提供 1件 祝日開館 21件
 フリーWi-Fi 21件 ボードゲーム 4件
 おはなし広場 7件 相互貸借（他図書館借受） 16件
 本や調べ物の相談 11件 無回答 16件

8. カウンター前展示「本館の本棚出張版・恵庭分館の本棚出張版」について

1) ご利用になられたことはありますか。

はい 21件 いいえ 18件 知らなかった 6件 無回答 5件

2) 「① はい」に○を付けていただいた方にお聞きします。今後も展示を希望しますか。

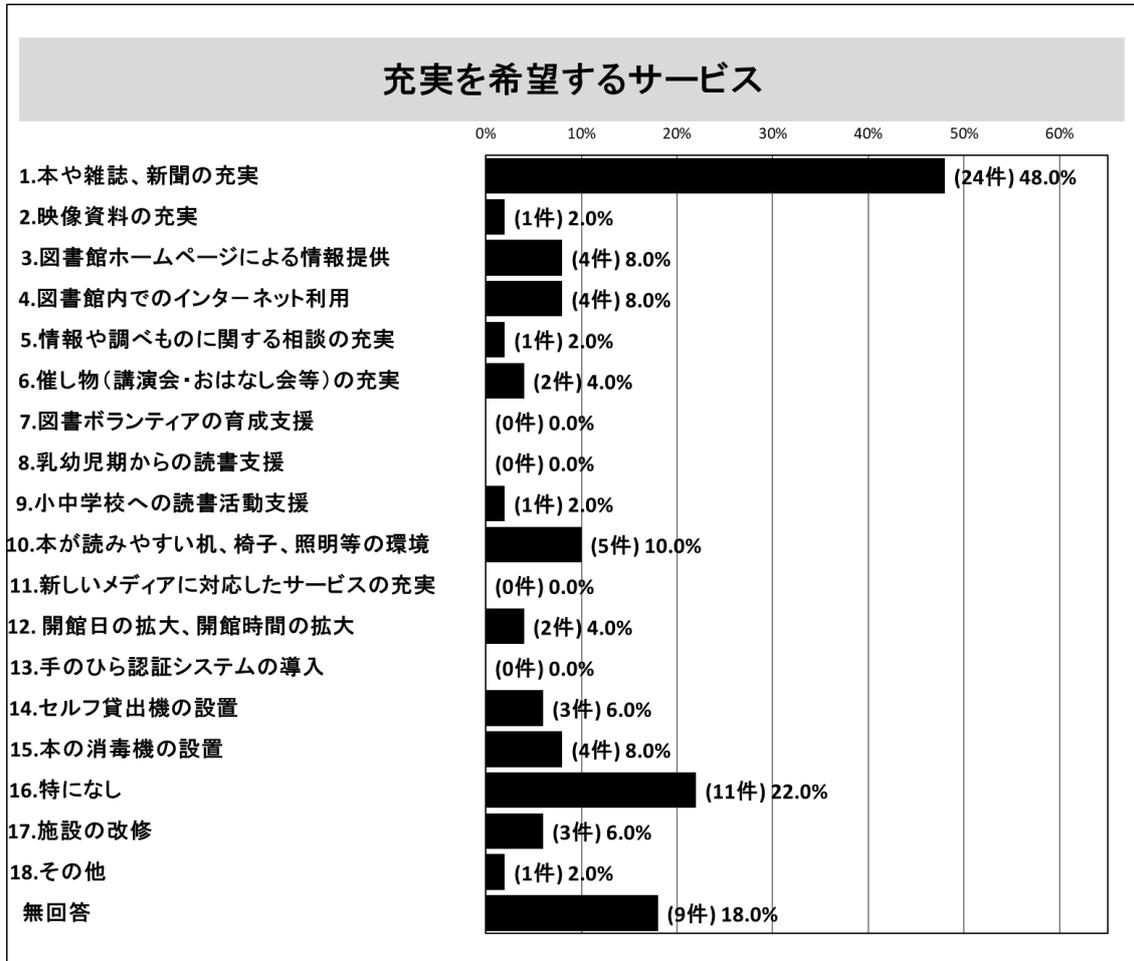
また、本館・恵庭分館所蔵本で今後読んでみたい希望ジャンルがありましたら教えてください。

はい 18件 いいえ 0件 どちらでも良い 3件

【希望ジャンル：記載事項】

- ・料理の本に関する本
- ・時代小説・推理小説
- ・時事・社会
- ・歴史
- ・米寿過ぎました。希望ジャンルあってもムリです。
- ・現況満足しているので特になし
- ・時代小説
- ・手芸
- ・手芸等の本、CDブック

9. 充実を希望するサービス



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
①スタッフから挨拶や声かけはありますか。	48件	1件	1件	0件	0件	0件
②スタッフの説明はわかりやすいですか。	47件	2件	0件	0件	0件	1件
③スタッフの対応は的確なものでしたか。	48件	2件	0件	0件	0件	0件
④スタッフの身だしなみはきちんとしていますか。	47件	2件	0件	0件	0件	1件

【全館共通】

設置希望する雑誌

本館) 数学セミナー、経済セミナー、モデルグラフィック、月刊モデルアート、卓球王国、日経サイエンス、Hanada、月刊 will、週刊金曜日、新建築、住宅建築、うたかま、キラピチ

※ジャンル：旅の雑誌、ファッション誌、車の雑誌、株関連、サッカー関連

※dマガジンを閲覧可能：メンズクラブ、スポーツグラフィックナンバー、ドゥーパ！週刊東洋経済、カーグラフィック、週刊ベースボール、家電批評、歴史人、相撲、美しいキモノ

恵庭) 月刊現代、ひよこクラブ

※他館含め設置されている雑誌：BE-PAL、暮らしの手帖、将棋世界、月刊クオリティ、NHK きょうの料理ビギナーズ、じゃらん（全館所蔵）、kodomoe（恵庭分館所蔵）

※dマガジンを閲覧可能：週刊ポスト、ザテレビジョン、週刊現代、ハルメク

島松) ※ジャンル：車の雑誌、花の本、

※本館・恵庭分館のdマガジンを閲覧可能：エクラ

※その他：ちやお→購入いたしません。

スキージャーナル→2018年1月号をもって休刊し、発売元のスキージャーナル株式会社が倒産しています。

スポーツ新聞 → 本館・島松分館で購入しております。

ラストサバイバル→本館に所蔵しております。

スーパーミラクルかくれんぼ!!→本館・恵庭分館に所蔵しております。

歴史小説、高齢者向け簡単レシピ本→ 書籍ですので、リクエストで対応いたします。

○図書館サービスに関するご意見・ご要望

区 分	館	内 容
事業	本館	いつも様々なきかくを用意していただいてなかなか参加は都合が悪くできていませんが、楽しそうだな、いいなと思っています！！ 特に夜に開館するものが1人でゆっくりできそうな気がして来館してみたいと思いました
事業	本館	いつも良い対応をしてもらい、気持ちよく利用できています。イベントも多くてGood!
事業	本館	今後いろいろな発信を宜しくお願い致します。 ※利用者としては開館24時は楽しいイベントだけど、スタッフの負担が心配。と口頭でご意見いただきました。
事業	本館	近ごろはテレビで映画（昔の）をやらなくなりましたので、名画を月に1度でも上映してもらえるとうれしいです。（昔はNHK教育で月1回名画をやっていましたよね。）
事業	本館	映画鑑賞日が水曜と土曜とありますが、どちらも都合が悪く何時も残念に想っています。たまに曜日を変えてみては……例えば1週目は、水、土、次回は違う曜日にするとか、なかなか映画館に行かれないのでお願いします。希望の作品の受付はするのでしょうか。
資料	本館	マンガも置いてもらえるとうれしいです。（旭川などは置いているので）
資料	本館	旅行の本等、新しいものをもっと増やした方がいいと思います。来年から新NISAが始まるので、その関連の本も充実するとうれしいです。
資料	本館	もっと本を増やしてほしいです
資料	本館	新刊の（判読不明）をデジタル化してほしい。
資料	本館	雑誌を増やしてほしい。
資料	本館	映像資料（DVD等）の貸し出しがあると良い
資料	本館	新NISAが始まるので投資や経済の本を充実した方が良い。千歳図書館は非常に充実している。チャールズ・エリス著『敗者のゲーム』やジェレミーシーグル著『株式投資の未来』等の本は非常に有益な本です。
資料	本館	DVDのしゅるいをふやしてほしい
資料	本館	小説、子どもの本が増えてほしい。
資料	本館	電子図書を充実してほしいです。
資料	本館	一般受けする図書を増やす、新刊物はマニアックなものが多い
資料	本館	シリーズものの本をそろえてほしい。（ハヌケになっていたり、新冊でも蔵書のないものが時々ある。）
資料	本館	オスメの小説を教えてほしい 作家の本の中でも人気のあるものをおしえてほしい
資料	本館	1.つづき物の欠番があり借りれない。補充等行って欲しい。 2.つづき物を出来るだけ早く入れて欲しい。
資料	本館	もう少し新刊を増やして欲しい
資料	本館	書庫の本との入れ替え（たまに古い本も読みたいので）
資料	本館	不明本の数字を知りたい
資料	本館	もっとSFにも力を入れてほしい。
資料	本館	予約した本が人気本なのか、なかなか読むことができず、残念です。
資料	本館	希望雑誌のアンケートを、つねに行ってほしい。（ボックス利用などで）
資料	本館	英語版の充実 例として、日本作家の英語版

区 分	館	内 容
資料	本館	家を建てるにあたり図書館が近いことが、とても良かった。好きな作家の本は、文庫で自分の本箱へ。雨の日や夜は再読しています。散歩がてら来ても良く、スタッフも良くしてくれています。パソコンの本なども役立ちました。
資料	本館	満足していますが、雑誌以外の本の入荷が早くなるといいです。もう少し北海道関係の本が増えるといいですね。
資料	本館	以前図書の希望をしたが、希望者が多くないと入れられないと言われ、残念な思いをした。
資料	本館	本の抜けが多い、特に1巻目がない事が多い
資料	本館	芥川賞・直木賞の受賞作品でも設置されていないものがあります。（検索機でヒットしません。）もう少しこのような作品を多く設置して頂けたらと思います。
資料	本館	新カンが早く読みたいが希望者が多く待つ時間が長い
スタッフ	本館	本の所在についてたずねた際に違う本を提供されたり、電子図書館のことをたずねた人に「私にもわからないんです～、アハハッ」と答えているのを見たりと、もう少しスタッフさんの対応の質が向上すると良いと思うこともあります。館内の雰囲気はとても過ごしやすく、つい長居してたくさん借りてしまいます。何と言っても建物の作りが素晴らしいですね。2階から1階を見渡すことができるのがとても良いです。今後もこのすてきな空間の維持と、ブックスタートや開館24時のような、特色ある取組に期待しています。
スタッフ	本館	いつも親切にいただき感謝しております。
スタッフ	本館	いつも親切に気持ちの良い対応をしていただき、ありがとうございます。これからもお世話になりたいと思っています。よろしく願いいたします。
スタッフ	本館	いつも丁寧でやさしい
スタッフ	本館	カウンターでの対応の声が大きすぎる。ずっとはなれた場所でもうるさいと感じるほど大きなことがある。
スタッフ	本館	大変満足、職員の態度がとても親切。もっと借りやすい場所の拡充、特に冬。
スタッフ	本館	いつも親切に対応して頂き、感謝しております。ありがとうございます。夫が病気で来館出来ない時など、他の所から取り寄せて頂いたり、やさしく対応してあります。
スタッフ	本館	いつ何を聞いても親切に対応して下さるので大変感謝しています。
スタッフ	本館	不思議と落ち着く空間で、居心地の良さを感じます。ベテランのスタッフさんたちの、利用者への対応、声かけはさすがというべきか、説明の仕方や言葉の選び方、情報の正確さが素晴らしいと思いました。これからはぜひ立ち寄りたくなる、相談したくなる図書館でいてほしいです。凝った展示や様々なイベントを楽しませてもらっていますが、スタッフさんの人数や賃金は充分なのかな…と思うこともあります。スタッフさんの待遇は図書館の運営やサービスに直結するものと思いますので、ぜひ良い環境でお仕事してほしいです。

区 分	館	内 容
スタッフ	本館	スタッフさんは、いつも親切で、とても助かっています。月に1~2回でもいいので、20時までオープンしていただけるといいですね。館内のディスプレイも楽しみのひとつです。
施設	本館	学生さんがよく利用されているのを見て使いやすい施設なのかな?と思います。現役の学生からは大部離れていますが、若い人達が使いやすい施設であり続けて欲しいと思います。
施設	本館	トイレが少ない。和式はもうみなさん利用しないのでは?ひざにも悪いし。キレイで気持ち良く利用できる洗面所を1F・2Fに設置した方が良い。今の現状では、車イス用のトイレを使わざるをえないので、本当に必要な人に、申し訳ないと思う。
施設	本館	最近自習室で新聞を読んでいる人を見かけなくなったのは良いこと。また飲食専用の席を作ったのは良いことだと思います。違う席で違うことをしている人がいて席を利用できないことがあるので引き続きお願いしたいです。丸いテーブルの間1個だけしか区切りがなくなりましたが、できればコロナの時のように3つのテーブルとも区切ってほしいです。
施設	本館	建物が30年経過のため、建て替えか改修を計画されていると聞きました。建て替えるほど老朽化しているとは思えません。場所も恵み野中央公園にありゆったりとした自然環境に恵まれています。今の施設を大切にす方向で考えて欲しいと希望します。
施設	本館	トイレを全部洋式にして欲しいです。
施設	本館	トイレを和式をなくし、洋式に
施設	本館	存続。出入口の標識が暗い時に見えにくい…改善してくれるとよい。
施設	本館	(本館の女子トイレ) 洋式が1つしかなく、今の時代にあってないと思います。12月は多目的用も使用不可で不便に思われた方は多いと感じます。至急、改修をお願いします。
施設	本館	トイレの和式を洋式にしてほしい。(女子トイレ洋式が1つなので)
施設	本館	夏のクーラーを設置してほしい
施設	本館	プライベートゾーンをかくしてほしい
施設	本館	上映会のインチを大きく
施設	本館	開館時間9時からにして下さい。
施設	本館	仕事上月曜に利用したいが休館日でなかなか利用できない。たまに月曜に開けて、別の曜日休館の週があると有難いなあと感じます。
施設	本館	自習室のWi-Fiが少し弱い気がします。
施設	本館	駅に本の返却ボックスがあるとありがたいです。返却しにくいのにえにあずも本館も駅から少しあってわざわざ行かなくてはならないので、駅利用ついでに返却できるととても助かる。
施設	本館	本のリサイクルBOXがいつでも入れられるようにしてほしいです。人気の本を何冊も購入しなくて良いので司書さんからのオススメコーナーがもっとあるとうれしいです。
その他	本館	いつもありがとうございます。
その他	本館	利用させていただき、ありがとうございます。たくさんのが学べました。
その他	本館	これからも、がんばって下さいね。
その他	本館	とても利用しやすいです。いつもありがとうございます。

区 分	館	内 容
その他	本館	いつもありがとうございます
その他	本館	充分満足しています。
その他	本館	今のところはなし
その他	本館	特記有りません。
その他	本館	全体的に良いので、この調子でお願いします。
その他	本館	特にありません。今のままで充分と思います。
その他	本館	いつもありがとうございます。おつかれさまです！
その他	本館	貸出しレキから参照できる様にして欲しい。
その他	本館	スマホアプリによる利用者カード！
その他	本館	とても借りやすく便利で利用しやすいと思います。他の市や町にも広がっていいと思うサービスがいっぱいあるなと思います。
その他	本館	時間の出来た時、よく来ていて満足して有難く思っている。
その他	本館	公営施設が月曜休日に横並びなので（体育館のように）休日ずらしを希望します。（資料館も含め） いつも利用させていただき常に感謝です。（一部判読不明）
その他	本館	ホームページ知りませんでした。
その他	本館	今まで色々な図書館を利用したことが、ここまで内容の充実しているサービスのある図書館はありません。いつもありがとうございます。
その他	本館	HP（トップページ）からすぐマイページにログインできるようにしてほしい。シリーズ（上巻、下巻や1,2,3…巻など）で貸し出し予約するときに、順番に借りられるようにしてほしい。1,2,3と借りるとき、先に3が来ても、2がまだだったら3は次の人にいくように……わかりにくくてすみません。以前住んでいた松本市の図書館がそうになってすごく使いやすかったのでぜひ取り入れてほしいです。よろしくをお願いします。
その他	本館	借りた時に渡される紙にその時借りた本だけではなく、他に借りていた本も印字されていると返す時に助かります。
その他	本館	小学生等の複数人によるゲームでの休憩コーナーの使用を禁止してほしい。
その他	本館	・CD貸出 ・書庫が小さいためでしょうか。蔵書数が近隣市比、見劣りします。 ・大規模改修が建替視野にあるとの報道ありました。今の公園を望む良い雰囲気は維持してほしい。
事業	恵庭分館	・鈴木まもるさん（絵本作家さん）の講演会をしてほしいです。道内でも行われているようなので ・育児関係の本を増やしてもらえるとうれしいです。
資料	恵庭分館	文庫本を充実していただきたい。
資料	恵庭分館	コミックエッセイを増やしてほしいです。
資料	恵庭分館	ハルメクは今、日本で一番売れている本です。（雑誌）私も読みたいくて、分館のスタッフに聞くと、設置してないとの事で他市町村にお願いして借りることができましたが、それは、小さな町の（小清水町）図書館でしたほんとうに、ありがたく申し訳なく思いました。ぜひ恵庭市立図書館にも設置を強く望みます。
資料	恵庭分館	分館の本ももう少し充実させてほしい。海外ミステリーは10年前と同じ。増やしてほしい。
資料	恵庭分館	見たい雑誌がありました。
資料	恵庭分館	恵庭分館の本の拡大、充実

区 分	館	内 容
資料	恵庭分館	最新本の充実
資料	恵庭分館	もう少し男性向けの本など置いて頂けると良いかと。少々女性向けのが多いように思いますので。
資料	恵庭分館	もっと本の数を増やしてほしい
資料	恵庭分館	ICチップの貼布位置（内容等が見えない事がある）
資料	恵庭分館	大切な書籍ですのでみんなが気持ちよく利用出来るよう促す貼紙等を適宜貼って頂ければ幸甚です
スタッフ	恵庭分館	スタッフからあいさつ無し。（利用者無視）スタッフが常にカウンターでおしゃべりしている。通路を広くしてほしい。新刊本の入荷が遅い。
スタッフ	恵庭分館	とても対応が良く、利用しやすいです。いつも、ありがとうございます。
スタッフ	恵庭分館	いつもていねいな対応をしてくれて、とても気持ちよく利用できています。ありがとうございます。とても本が身近になりました。
施設	恵庭分館	カフェなどがあるとゆっくり利用したい。（本を読みながら）
施設	恵庭分館	調べもの等実施の際の機の増設（ここは、図書館らしく無い）
施設	恵庭分館	恵庭分館にも100円ロッカーを数台設置していただきたい。
施設	恵庭分館	机とイスがもう少し増えたら嬉しいです。
施設	恵庭分館	読んだり調べたりするイス、テーブルが少ないので少々不便です。（恵庭分館）
施設	恵庭分館	もう少し広く、もう少し沢山本がほしい
その他	恵庭分館	満足しています。
その他	恵庭分館	特に有りません。今までの様に気持ちよく利用させていただければ充分です。
その他	恵庭分館	特に不満、不便を感じた事が無いので望む事はないです。
その他	恵庭分館	なし 大変有難く思っております。
その他	恵庭分館	ありません
その他	恵庭分館	新刊の本を決定する過程が知りたいです。誰がどのようにして新刊購入を決めるのでしょうか。
その他	恵庭分館	ロッカーはとても便利で助かっています。できれば、何冊かまとまってから連絡を希望などの選択ができると1冊ごとに来ることも少なくなって、より便利かなとも思います。
その他	恵庭分館	子供が恵庭に住んでいるので初めて来館しました。札幌で図書館ボランティアをしているので関連するものが有るかを中心に見させて頂きました。中心部に近いので頑張ってください。
その他	恵庭分館	今のままですばらしいです！いつもありがとうございます。
その他	恵庭分館	本を検索したときア/イ/エ のようなのがじっさいさがすのがわかりにくい。フロアマップなどがざってほしい。
その他	恵庭分館	普段利用しないのできかくなことは言えませんすいません。えにあずに移ったのは良かったのかなと思います。これからもがんばってください。応援してます
その他	恵庭分館	ここ数年で、住民が増えている、和光地区などに拠点があっても良いかと思えます。
資料	島松分館	本館の時代小説を時々島松分館で借用してほしい。
資料	島松分館	岡田としおの本をおいてほしい
資料	島松分館	島松分館の利用が多いので、株式に関する本を常設してほしいです。
スタッフ	島松分館	いつも子連れで温かい声がけしてもらっています。利用しやすく、子どもにたくさん本を読んであげたいです。いつもありがとうございます！

区 分	館	内 容
スタッフ	島松分館	いつも子どもと絵本を借りに来ています。子どもにも優しく接していただき、子ども自身も島松の図書館が気に入っています。いつもありがとうございます。これからもよろしくおねがいします！
施設	島松分館	時間の延長
施設	島松分館	島松分館 空気清浄器設置希望
その他	島松分館	図書館は生活に欠かせません。これからもお世話になります。どうぞよろしく。
その他	島松分館	特にありません
その他	島松分館	このままでいいと思いますよ
その他	島松分館	ありがとうの一言です。
その他	島松分館	今のところ大満足ですので、望むことはありません。
その他	島松分館	特に無し 何時来ても、清掃等良くされており、利用者の利用態度も良く（適切に指導されてもいるから）、気持ちよく利用させていただき有り難く思っているところです。
その他	島松分館	現状の維持・継続。（費用等大変かと思いますが） 今後も気持ちよく利用させていただきますので宜しくお願い致します。
その他	島松分館	いつもありがとうございます。図書館があるおかげで子供が本好きになりました。また、居心地の良い図書館 子供がきやすい図書館のけいぞくを望みます。
その他	島松分館	いつも利用させて頂いています。維持することも大変だと思いますが、引き続きよろしくお願ひします。