

平成 21 年度  
恵庭市立図書館利用者アンケート  
— 調査結果報告書 —

平成 21 年 8 月

恵庭市立図書館



## □ 調査概要

---

### □□■ 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とともに、平成 21 年度に方向性を決定する図書館民間委託化の検討における参考資料とすることを目的に実施した。

### □□■ 調査対象

恵庭市立図書館〈本館〉の来館者(小学生以下は除く)及び図書館関係団体。

### □□■ 調査方法

- ①来館者に対しては、直接アンケート用紙を配布(640 枚)し、退館時に回収箱により回収。
- ②図書館関係団体に対しては、団体代表者にアンケート用紙を郵送(27 団体)、同封の返信用封筒で返信するか、FAXもしくは持参により回収。

### □□■ 調査内容

- ①利用者用アンケート
  - 1)来館目的とその達成度について
  - 2)図書館利用の満足度について
  - 3)図書館サービスの認知度とその満足度について
  - 4)充実を望む図書館サービスについて
- ②図書館関係団体用アンケート
  - 1)団体の主たる活動分野と、今後充実したい分野について
  - 2)現在抱えている課題等について
  - 3)団体活動を促進するため、行政・地域、そして団体が担うことについて
  - 4)市の施策協力について
  - 5)図書館の運営方法の変更(市直営から指定管理者へ移行)について

### □□■ 調査期間

- ①来館者については、平日:平成 21 年 5 月 12 日(火)から 15 日(金)までの 4 日間及び、23 日(土)・24 日(日)の 6 日間実施。
- ②図書館関係団体については、平成 21 年 5 月 12 日(火)にアンケート用紙を発送し、平成 21 年 5 月 22 日(金)17:00 を回収期限として実施。

### □□■ 回収結果

- 回収数は、来館者 640 人(枚)に配布し、うち 542(人)枚回収。回答率は、84.68%となった。
- 図書館関係団体は、27 団体に配布、23 団体が回答。回答は 85.18%である。

## — 利用者アンケートの概要 —

■ 来館の目的は、回答者の 72.3%が「本や雑誌の貸出、返却」を挙げており、次点の「図書館で本を読む」43.0%、「図書館の本で調べものをする」32.8%、「雑誌を読む・新聞を読む」32.7%を大きく上回っている。

また、来館目的の達成度については、概ね5割以上の方が「達成できた」または「およそ達成できた」と回答しており、「本の貸出・返却」、「本や雑誌を読む」については、8割以上が「達成」または「およそ達成」と回答している。

■ 図書館利用の満足度は、「満足」と「やや満足」の合計で見ると、「職員の説明や対応」、「閲覧するための設備」、「本や資料の探しやすさ」が高い評価を受けている。また、「開館時間と曜日」、「本や資料の探しやすさ」、「図書館利用者のマナー」や「予約や本の取寄せやすさ」についても、概ね7割以上の方が「満足」または「やや満足」と回答。一方、「本や調べたい資料の有無」に対する、「満足」「やや満足」の割合は、あわせて66.2%にとどまった。

■ 図書館サービスの認知度については、「本・雑誌の予約」の認知度が高く、6割を超えている。

一方、「館内の検索機での予約と延期」、「本や調べものの相談」、「一般向けの催し物(映画会・展示会等)」の認知度は概ね4割、「図書館ホームページでの予約と延期」、「ホームページでの情報提供」、「ブックスタート事業」については、2割を切る結果となっています。

また、これら図書館サービスを利用したことのある方の満足度は、「満足」と「やや満足」を合計すると、概ね7割程度の満足度となっている。

■ 充実を希望する図書館サービスは、「本や雑誌、新聞の充実」が52.4%で最も多く、以下「本が読みやすい机、椅子、照明等の用意」23.2%、「図書館内でインターネットが利用できる」19.9%、「映像資料の充実」12.7%との結果であった。



● 来館の目的とその達成度について

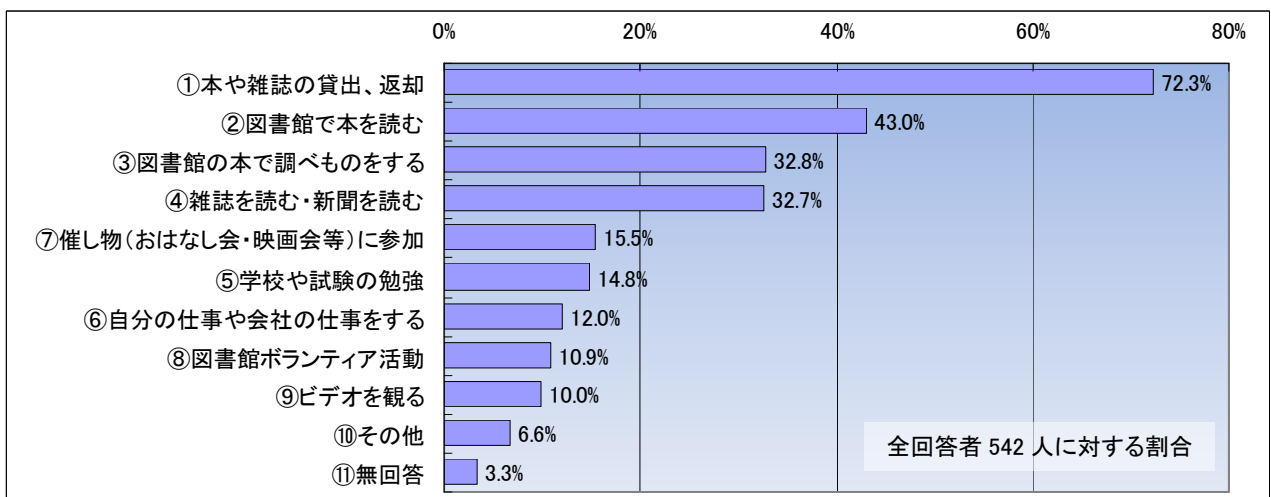
設問 【今日は図書館へどのような目的で来られましたか？(複数選択) また、その目的は達成できましたか？】

■ 来館目的で最も多いのは、「①本や雑誌の貸出、返却」で、回答者の 72.3%がこの項目を選択している。次いで「②図書館で本を読む」43.0%、「③図書館の本で調べものをする」32.8%、「④雑誌を読む・新聞を読む」32.7%の結果である。

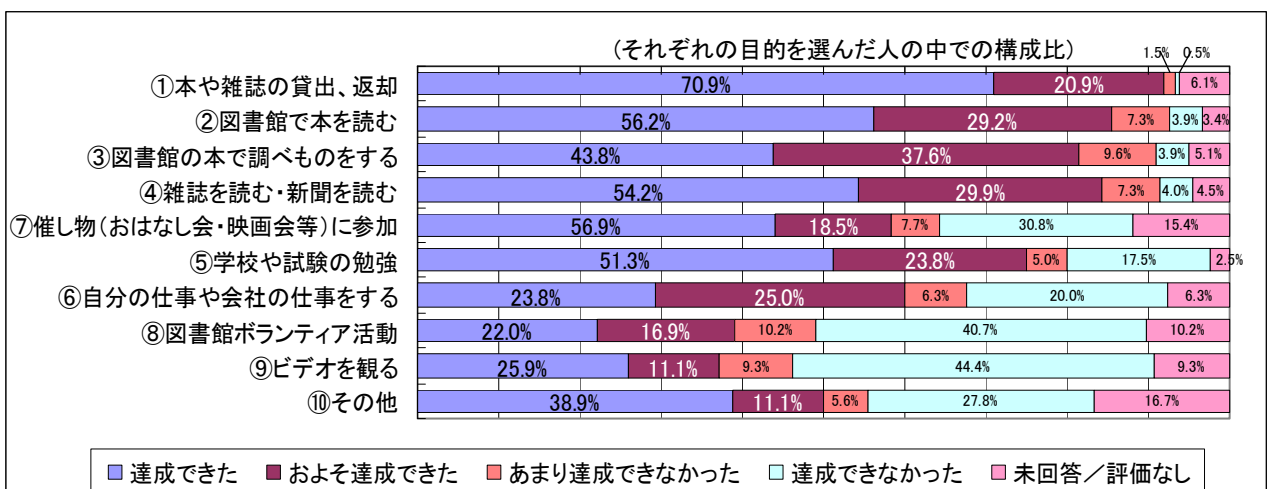
さらに、「⑦催し物に参加」15.5%、「⑤学校や試験の勉強」14.8%、「⑥自分の仕事や会社の仕事をする」12.0%、「⑨ビデオを観る」10.0%といった、読書目的以外の利用についても比較的高い割合が示されているのがわかる。

来館目的	件数	割合
①本や雑誌の貸出、返却	392	72.3%
②図書館で本を読む	233	43.0%
③図書館の本で調べものをする	178	32.8%
④雑誌を読む・新聞を読む	177	32.7%
⑦催し物(おはなし会・映画会等)に参加	84	15.5%
⑤学校や試験の勉強	80	14.8%
⑥自分の仕事や会社の仕事をする	65	12.0%
⑧図書館ボランティア活動	59	10.9%
⑨ビデオを観る	54	10.0%
⑩その他	36	6.6%
⑪無回答	18	3.3%

■ 来館目的集計表 A(上段) ■ 来館目的集計グラフ(下段)



■ 来館目的の達成度については、概ね 5 割以上の方が「達成」または「およそ達成」と回答、また、来館目的でトップの割合を示した「①本の貸出・返却」に至っては、「達成」・「およそ達成」を合わせ、8 割以上の方が「達成」と回答しており、全体的に達成度が高いことが見て取れる。なお、「達成できなかった」とした回答は「⑨ビデオを観る」、「⑧図書館ボランティア活動」が約 4 割との結果であった。



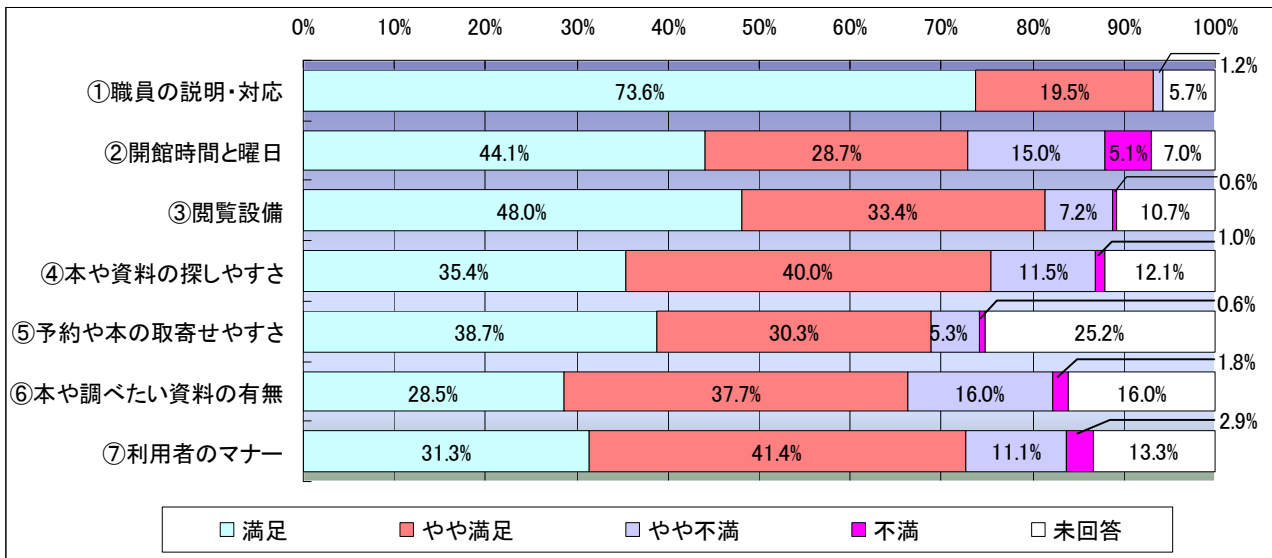
なお、「⑦催し物に参加」や「⑧図書館ボランティア活動」への参加は、来館目的がそもそも「参加すること」であるため、参加すること自体が達成であると考えれば、達成度は当然高くなるものと思われる。

● 図書館利用に対する満足度について

設問 【図書館の利用について、どのくらい満足していますか？】

■ 図書館の利用に対する満足度について聞いたところ、「①職員の説明や対応」、「③閲覧するための設備」が高い評価を受けており、特に「①職員の説明や対応」については、93.1%の評価となっている。また、「②開館の時間と曜日」、「④本や資料の探しやすさ」、「⑦図書館利用者のマナー」、「⑤予約や本の取寄せやすさ」についても、概ね7割以上の方が「満足」または「やや満足」と回答。一方、「不満」と「やや不満」に関しては、「②開館の時間と曜日」についてが20.1%との結果となっている。しかし、この項目は7割以上の方が高い評価をしていることから、今後、不満率を改善をする必要があると思われるが、全体的には高い評価となっている。なお、今回「未回答」が特に多かった「⑤予約や本の取寄せやすさ」については、サービスを知らない方や、利用したことのない方の多くが「未回答」としたものと推察される。

□ 図書館利用に対する満足度グラフ □



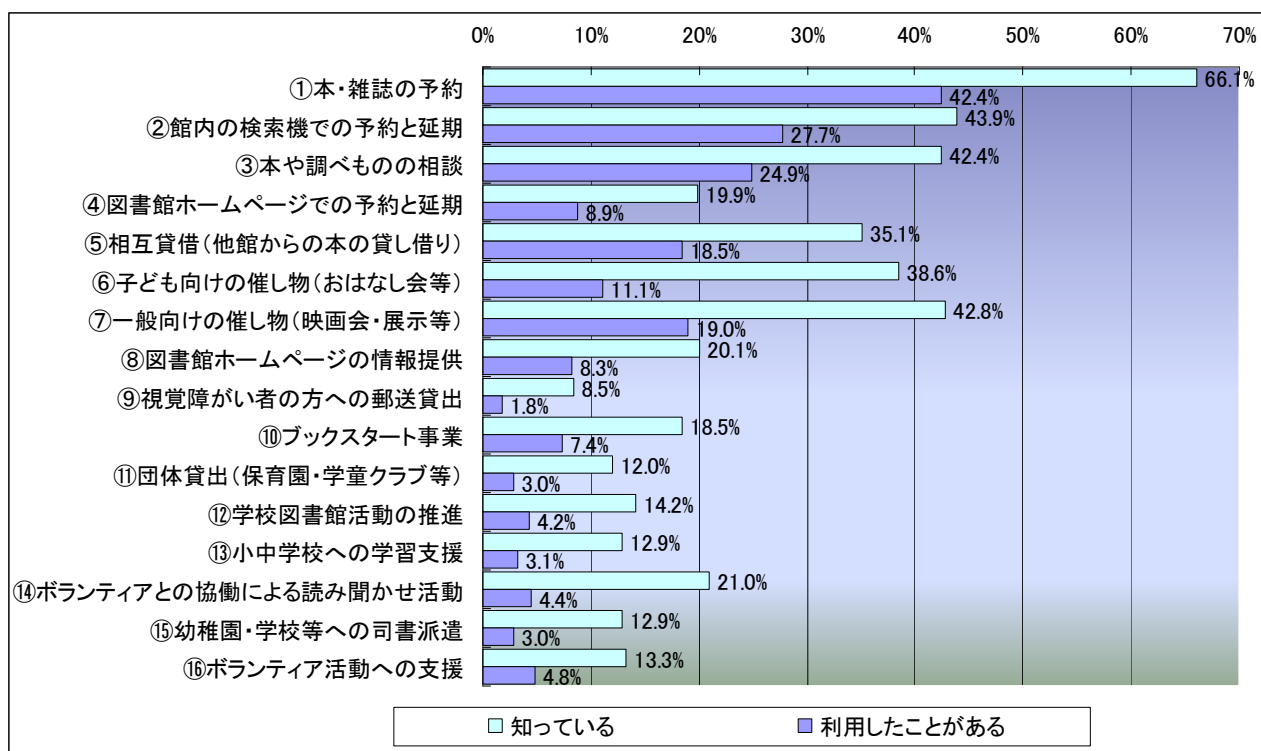
● 図書館サービスの認知度について

設問【図書館が行っている、次のサービス(事業)を知っていますか？】

■ 図書館サービス(16項目)の認知度については、「①本や雑誌の予約」が66.1%と最も高い割合を示していることがわかる。また、「②館内の検索機での予約と延期」、「⑦一般向けの催し物(映画会・展示等)」、「③本や調べものの相談」については概ね4割の認知度となっている。一方、「④図書館ホームページでの予約と延期」、「⑧ホームページでの情報提供」、「⑩ブックスタート事業」については、2割を切る結果となっているが、「⑩ブックスタート事業」は利用者が限定(乳幼児対象)される事情もあり、図書館サービスの中では低くなるものと考えられる。

また、「図書館ホームページ」に関する認知度の低さに対しては、図書館だより等により積極的にPRは行っており、現に「インターネット予約」については利用件数が大幅に増加していることから、今後は、「図書館ホームページ」の館内閲覧を含めた、インターネット環境の整備を行い、より多くの図書館情報の提供が図れるよう、サービスの充実に努める必要があると思われる。

□ 図書館サービスの認知度グラフ(認知度と利用状況) □



□ 図書館サービスを利用したことのある方の満足度 □

図書館サービスを利用したことのある方の満足度	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①本・雑誌の予約	62.6%	14.3%	5.2%	0.9%	17.0%
②館内の検索機での予約と延期	64.0%	15.3%	3.3%	0.7%	16.7%
③本や調べものの相談	71.1%	11.1%	1.5%	0.7%	15.6%
④図書館ホームページでの予約と延期	62.5%	12.5%	4.2%	2.1%	18.8%
⑤相互貸借(他館からの本の貸し借り)	68.0%	14.0%	1.0%	0.0%	17.0%
⑥子ども向けの催し物(おはなし会等)	58.3%	23.3%	5.0%	0.0%	13.3%
⑦一般向けの催し物(映画会・展示等)	49.5%	23.3%	5.8%	1.0%	20.4%
⑧図書館ホームページの情報提供	51.1%	28.9%	2.2%	4.4%	13.3%
⑨視覚障がい者の方への郵送貸出	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%
⑩ブックスタート事業	75.0%	15.0%	0.0%	0.0%	10.0%
⑪団体貸出(保育園・学童クラブ等)	56.3%	18.8%	12.5%	0.0%	12.5%
⑫学校図書館活動の推進	43.5%	26.1%	4.3%	0.0%	26.1%
⑬小中学校への学習支援	52.9%	11.8%	5.9%	0.0%	29.4%
⑭ボランティアとの協働による読み聞かせ活動	58.3%	20.8%	4.2%	0.0%	16.7%
⑮幼稚園・学校等への司書派遣	50.0%	18.8%	6.3%	0.0%	25.0%
⑯ボランティア活動への支援	57.7%	11.5%	0.0%	0.0%	30.8%

● 図書館サービスの充実について

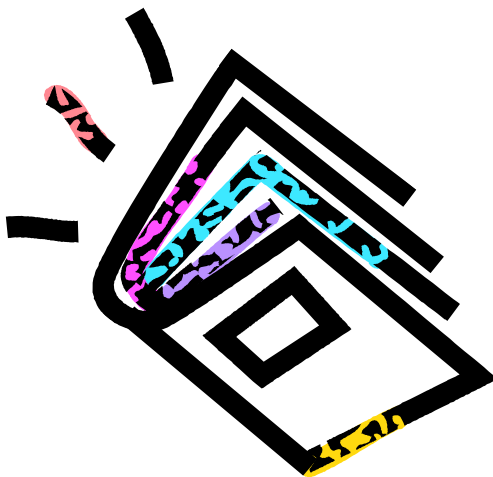
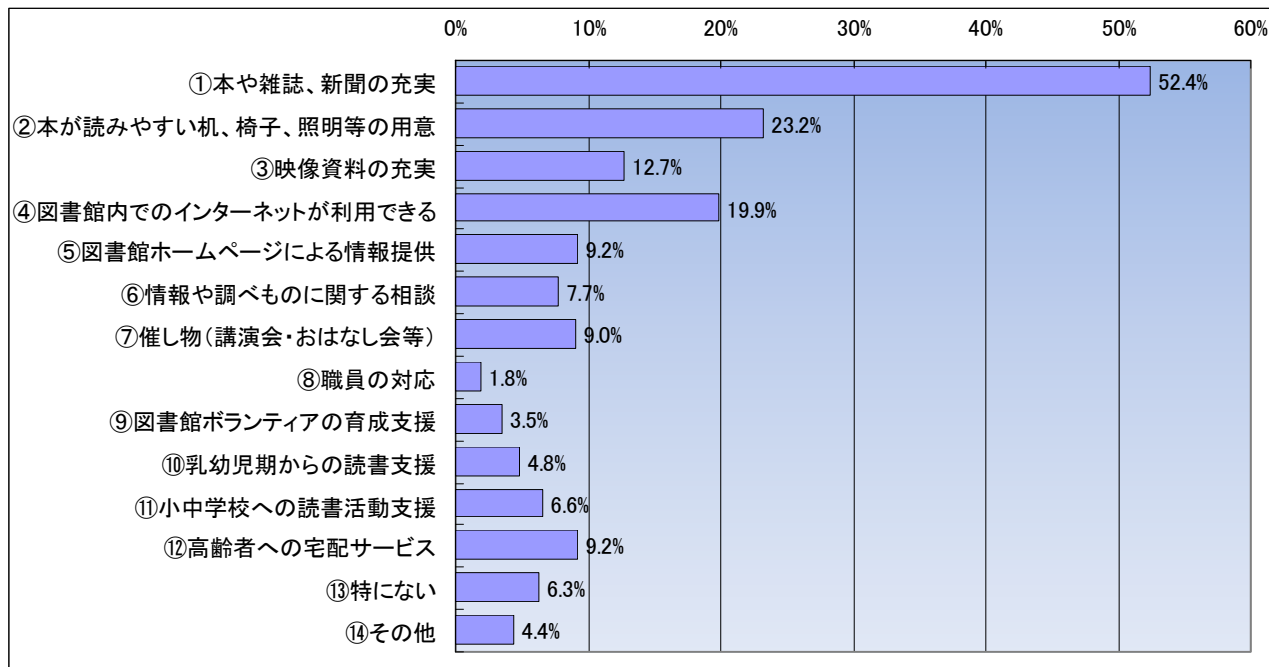
設問 【今後どのような図書館サービスの充実を希望しますか？ 3つお選びください】

■ 充実を希望する図書館サービスは、「①本や雑誌、新聞の充実」が 52.4%で最も多く、次いで「②本が読みやすい机、椅子、照明等の用意」23.2%、「④図書館内でインターネットが利用できる」19.9%との結果である。

このことから、図書館利用者におけるサービスの充実については、所蔵資料の充実はもちろんのこと、館内における、快適な読書環境の向上を求めていることが推察される。

また、現在サービスを行っていない、館内でのインターネット環境の整備についても、前項「図書館サービスの認知度調査」で述べたとおり、図書館情報の発信と公共図書館としての検索サービスの充実を図るためにも、今後の推進課題として取組んでいかなければならないと思われる。

□ 図書館サービスの充実希望グラフ □





■ 図書館サービスの充実について頂いた「記述意見」を、カテゴリー別に分け集約した。

【図書館サービス等に対するご意見】

■ 図書館全般について	件数
	65
<input type="checkbox"/> 現在の図書館サービスに満足している。有効に活用できている	31
<input type="checkbox"/> 開館時間を延長してほしい	15
<input type="checkbox"/> 開館日を増やしてほしい	14
<input type="checkbox"/> 子ども連れに対して暖かい雰囲気の図書館なので有難い	2
<input type="checkbox"/> 何事も挑戦が早く、市民もそれぞれ協力し、その結果が素晴らしい活躍になっている図書館だと思う	1
<input type="checkbox"/> 赤字財政のため、他市図書館との資料の送料は利用者負担にすべきだ	1
<input type="checkbox"/> 限られた予算のなかでもよくやっている	1

■ 図書館施設について	件数
	37
<input type="checkbox"/> 空調や換気が調節できていないことがある	10
<input type="checkbox"/> 館内は清潔で、花と緑に囲まれている環境もよい	5
<input type="checkbox"/> 庭の雑草は見苦しい、庭の管理にボランティアを導入してほしい	2
<input type="checkbox"/> 駐車場に停められる台数が少なく、一台分スペースも狭い	5
<input type="checkbox"/> 駐車スペース以外に駐車したり、駐車場に出口側から進入する車がいるので指導してほしい	2
<input type="checkbox"/> 駐車場の時計を直してほしい	1
<input type="checkbox"/> 探している本が書庫にあることが多く不便なので、手狭なのならば拡張など検討してほしい	2
<input type="checkbox"/> 暖かい季節に、そよ風に吹かれて戸外で読書できるスペースを設けてほしい	1
<input type="checkbox"/> 閲覧室の椅子やテーブルの配置を工夫してほしい。1人用スペースを設けてほしい	3
<input type="checkbox"/> ソファコーナーにクッションがあればよいと思う	1
<input type="checkbox"/> 椅子が少し低い	1
<input type="checkbox"/> 木造りの椅子が使いやすい	1
<input type="checkbox"/> 視聴覚室や休憩室の椅子が固く利用しづらいので、高齢者に優しくソファタイプにしてほしい	2
<input type="checkbox"/> 空室がある時は、各種サークル活動や勉強会のために無料で活用できるよう工夫してほしい	1

■ 図書館の所蔵資料について	件数
	82
<input type="checkbox"/> 時代遅れの本は処分、年次のは更新しないと本棚に本が納まっていなく利用しづらい	7
<input type="checkbox"/> 帯を付けたままブックカバーしたり内容を紹介するカードが付いていると選びやすい	3
<input type="checkbox"/> 図書をもっと選びやすく配置してほしい。並べ方の規則性がわかるよう示してほしい	2
<input type="checkbox"/> 置いてある本に偏りがある	1
<input type="checkbox"/> 冊数が多く、新しい本も豊富なので助かっている	1
<input type="checkbox"/> 新しく時節に合った流行の本をもっと増やしてほしい	2
<input type="checkbox"/> 雑誌が充実していてよい	1
<input type="checkbox"/> 雑誌をもっと増やしてほしい	1
<input type="checkbox"/> 雑誌が多すぎる。購入は、貸出し実績で判断すべきだ	2
<input type="checkbox"/> 特定の宗教雑誌の寄贈を受けるのは控えるべきだ	1
<input type="checkbox"/> 一般週刊誌は購入すべきではない	1
<input type="checkbox"/> 雑誌の最新号の閲覧時間を定めて貸出してほしい	1
<input type="checkbox"/> 小説、外国の小説をもっと増やしてほしい	2
<input type="checkbox"/> 携帯小説をもっと増やしてほしい	1
<input type="checkbox"/> 文庫本を充実させてほしい	1

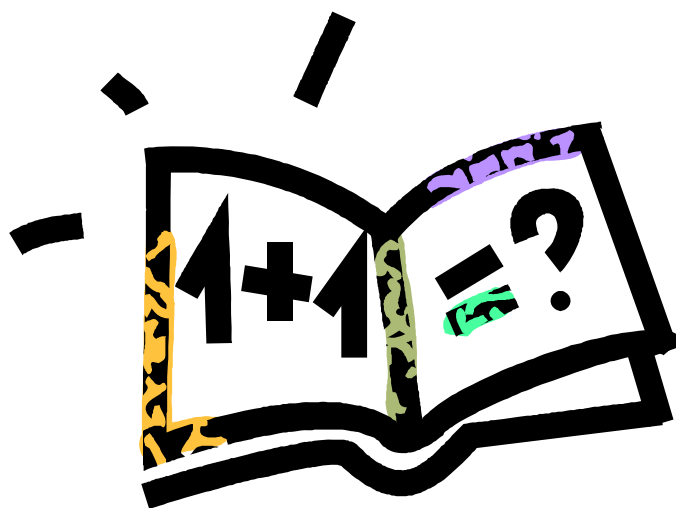
■ 次頁へ

■ 図書館の所蔵資料について(つづき)	
□ アニメの図書やアニメ雑誌をもっと増やしてほしい	1
□ アニメ絵本が多すぎる	1
□ 専門書をもっと増やしてほしい	2
□ 美術関係の本を充実させてほしい	1
□ 新しい洋裁や料理、子育ての図書を増やしてほしい	2
□ 辞典の所蔵が少ない。辞典はまとめて置いてほしい	1
□ 全集ではなく作品ごとの図書を置いてほしい	1
□ 高齢者用の大活字本やルーペを増やしてほしい	2
□ 絵手紙の本を増やしてほしい	1
□ 紙芝居がもっとあると嬉しい	1
□ 韓国語学習資料や原書の本などを置いてほしい	1
□ 音楽関係の本を増やしてほしい	1
□ 名作漫画なども置いてほしい	2
□ 古い年代の新聞を読みたい	1
□ ハヤカワポケットミステリーが少なくなった	1
□ 地域の特性にあった本を置くべきだ、戦史そう書が少なくなった	1
□ ベストセラーばかりでなく、大人が考えなければならない側面のジャンルの図書を充実させてほしい	1
□ 新聞が月末になると部厚く読みにくいので、半月毎に綴るなど工夫してほしい	1
□ 新聞を2〜3部確保して読んでいる人がいるので、利用の仕方を指導してほしい	1
□ 本人が希望すれば図書館で本を購入してもらえるのか?	1
□ AVブースの故障修理に時間がかかりすぎる。以前のように増設してほしい	4
□ AVブースは閲覧スペースとははっきりと分離したほうがよい	3
□ ビデオの予約待ち呼出しのキャンセルが早すぎる	1
□ ビデオはもっと新しいものを置いてほしい。NHKの趣味の講座や連続ドラマなどを置いてほしい	1
□ DVDも利用できるようにしてほしい	1
□ 集会室の拡張。個人スペースを設けてほしい	2
□ 集会室での食べ物の禁止は理解できるが、蓋つきの飲み物は許可してほしい	1
□ 館内の情報機器を利用してみたいが難しそうなので、使いやすい工夫してほしい	2
□ 館内検索機の増設、もしくは次に順番待ちをしている人がいるとわかるような工夫してほしい	1
□ 館内でインターネットを利用できるようにしてほしい	4
□ 予約待ちの期間が長すぎるため、予約冊数をもっと制限したり人気の図書は複数所蔵してほしい	4
□ 延期の手間が要らぬよう貸出し期間を選択できるようにしてほしい。延期の回数を増やしてほしい	2
□ インターネットでリクエストや新刊予約ができればよいと思う	1
□ ホームページで本の画像が見れたり、内容検索ができると利用しやすい	1
□ ホームページで検索や予約の都度、何度もIDやパスワードを入力する必要がないよう工夫してほしい	1
□ 恵庭分館の絵本が選びやすい	1
□ 分館をもっと充実させてほしい	1

■ 図書館職員について		件数
		26
□ 職員の対応が適切、親切で満足している		21
□ 司書が安心して働けるよう、正規採用・待遇改善など労働の保障に努めてほしい		2
□ 利用者をお客様と呼んだり、子どもに対して敬語を使っているのは不自然に感じる		2
□ 新聞などに載っている本の情報は必ずもってほしい		1

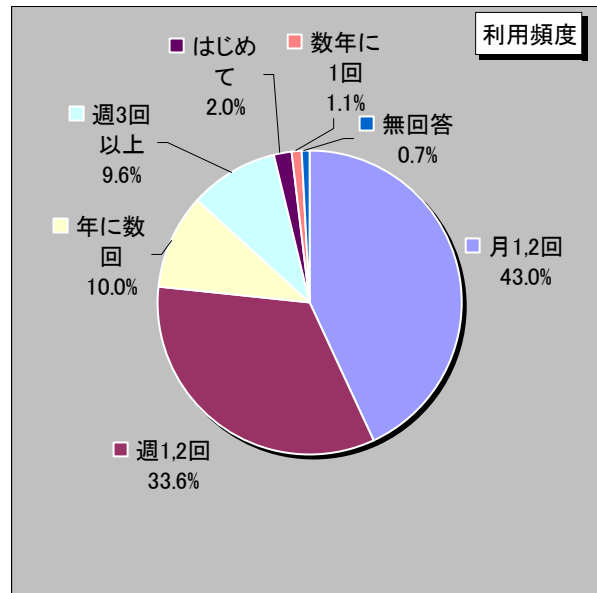
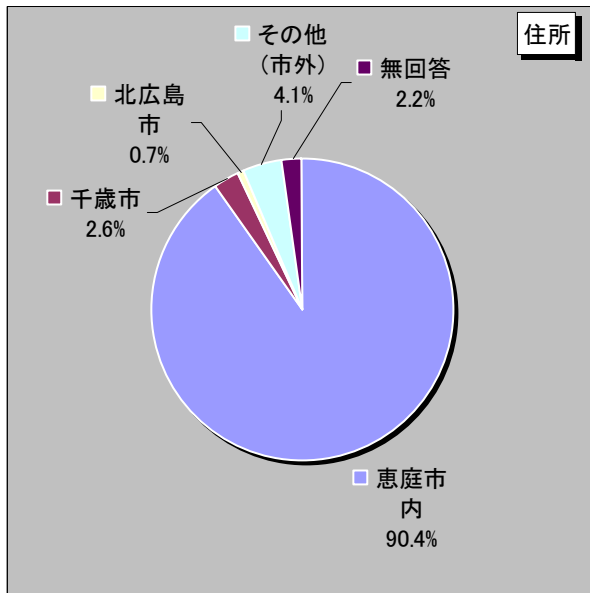
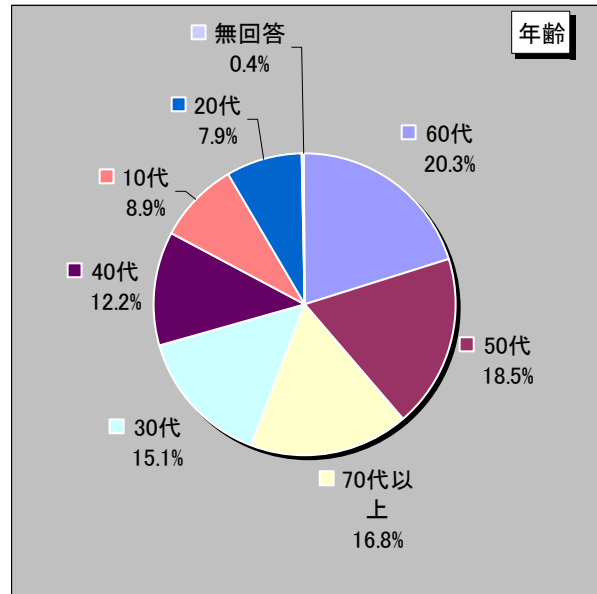
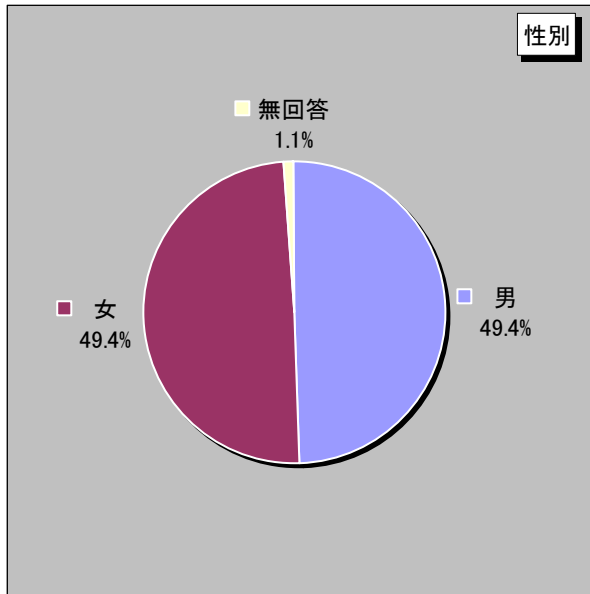
■ 次頁へ

■図書館利用者のマナーについて		件数
		22
<input type="checkbox"/>	親のマナーが悪く、子どもが走り回って騒いだりゲーム機を持ち込み遊んでいるのを指導してほしい	10
<input type="checkbox"/>	本の汚れや破損、タバコの臭い残りがあり利用者のマナーが悪い	9
<input type="checkbox"/>	飲食不可スペースで飲食している利用者があるので注意してもらいたい	2
<input type="checkbox"/>	館内での携帯電話の通話をきちんと注意してほしい	1
■図書館行事について		件数
		14
<input type="checkbox"/>	映画会は旧作ばかりでなく、新しい作品も上映してほしい。喜劇も少ないように思える	3
<input type="checkbox"/>	映画会は旧作を見ることができ有意義である	2
<input type="checkbox"/>	リサイクル市は休館日に開催してはどうか。開催場所を図書館前にこだわらなくてもよいのでは	2
<input type="checkbox"/>	子ども用のイベントを土日に開催してほしい	1
<input type="checkbox"/>	展示物が変化に富んでおり、地域の文化発展に貢献している	1
<input type="checkbox"/>	本を読むための図書館にイベントは不要である、展示があると騒がしい	1
<input type="checkbox"/>	図書ボランティアの活動には敬意を表します	1
<input type="checkbox"/>	ボランティア活動について周知不足である	2
<input type="checkbox"/>	市民主催のイベントポスターの配置にもっと積極的に協力してほしい	1
■その他		件数
		4
<input type="checkbox"/>	小中学校との連携を深め、子どもたちが有意義に活用する意識・意欲を持たせる工夫をしてほしい	1
<input type="checkbox"/>	指定管理者制度を導入すべきではない	3



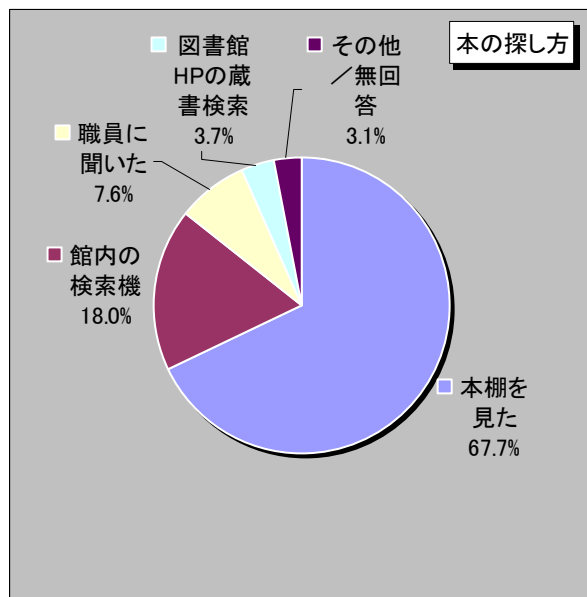
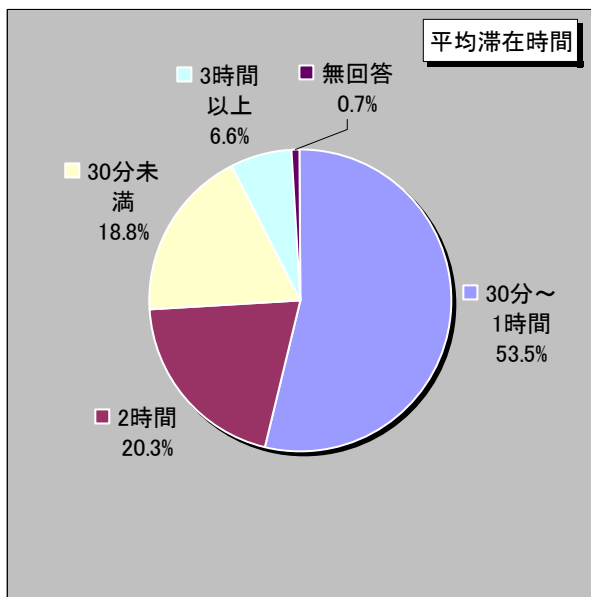
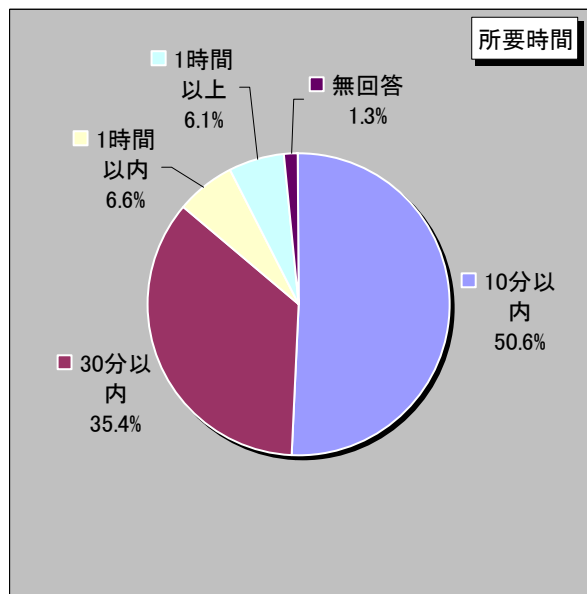
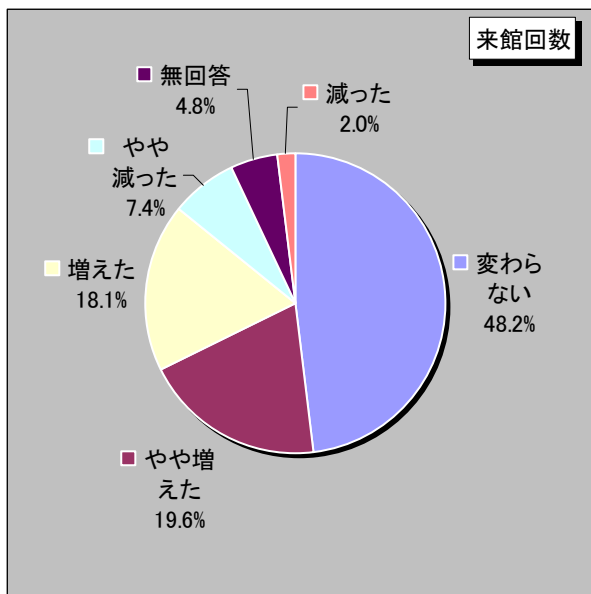
● アンケート回答者の現況

■ 図書館利用者アンケートに協力いただいた方々の現況を次表に集計。内容は「性別」・「年齢層」・「住所地」・「利用頻度」・「来館回数」・「図書館までの所要時間」・「平均滞在時間」・「本の探し方」の8項目である。



■ 「年齢層」について、若年層(10～20代)が若干低い割合となっているが、それ以外はほぼバランスのとれた分布となっている。「住所地」については、アンケート回答者全体の90.4%を「恵庭市内」が占めており、次いで「近隣からの利用者」が7.4%となっている。「利用頻度」については「月1.2回」43%、「週1.2回」33.6%であり、利用者全体の約8割の方が月に1回以上来館しているのがわかる。

■「来館回数」は、「変わらない」と回答したのが 48.2%と一番多く、次いで「増えた・やや増えた」37.7%、「減った・やや減った」9.4%となっている。また「図書館までの所要時間」については「10 分以内」と回答したのが、ほぼ半数の 50.6%、「30 分以内」35.4%と回答。合わせて、86%の方が「30 分以内」と回答しており、「住所地」の項目で回答された、「恵庭市内」90.4%との回答結果を裏付けているのがわかる。



■「平均滞在時間」は「30 分～1 時間」と回答したのが 53.5%、次いで「2 時間」37.7%、「30 分未満」18.8%となっている。また「3 時間以上」と回答した方については 6.6%(36 名)となり、図書館での過ごし方の変化(多様化)が伺い知れる結果となっている。「本の探し方」については、「本棚を見た」と回答したのが 67.7%、「館内の検索機」を利用と回答したのが 18%、「職員に聞いた」が 7.6%となっている。本の探し方の変化としては、「図書館ホームページの蔵書検索」を利用している方が 3.7%(25 名)となっており、これは図書館ホームページからの「蔵書検索・予約」機能の周知により、認知度が上がった結果と思われる

## — 図書館関係団体アンケートの概要 —

■団体の主たる活動分野は、「読み聞かせ活動」が最も多く、18.9%、次いで「小中学校での読書支援活動」が13.5%、「図書館の美化(室内清掃や草花の手入れ等)」が10.8%、「本の修理活動」、「乳幼児への読書支援活動」は9.5%となっている。

■今後の活動について(特に力を入れたい分野)については、「読み聞かせ活動」(20.0%)、次いで「図書館の美化(室内清掃や草花の手入れ等)」(14.0%)、「小中学校での読書支援活動」、「本の修理活動」、「図書等の整理活動」については11.4%となっている。

■現在抱えている課題については「新しい参加者が増えない」(26.8%)、「若い人の参加が少ない」が(22.0%)であり、合わせて全体の半数近くを占めている。続いて「他の団体と情報交換の機会が少ない」が12.2%、「活動をPRする手段が少ない」が9.8%となっている。

■団体活動を促進するため、行政・地域、そして団体が担うことについて、行政が担うことは「施設提供」と「情報提供」が、ともに24.3%、次いで「学習の場の提供」と「担当する職員の意識・能力の向上」が、これも同数の18.9%となっている。地域が担うことは「活動に対する理解」(34.3%)、「活動への参加」(20.0%)となっているが、「特になし」も20.0%である。次に、団体が担うことは「専門知識の習得」(23.3%)、「会員・構成員の積極的な参加」(18.6%)、「他団体との連携」(16.0%)との結果となっている。

■市の施策協力については、「無償でできる範囲で協力したい」(23.8%)、「住民と行政をつなぎたい」(19.6%)、「有償で協力していきたい」が16.7%となっている。

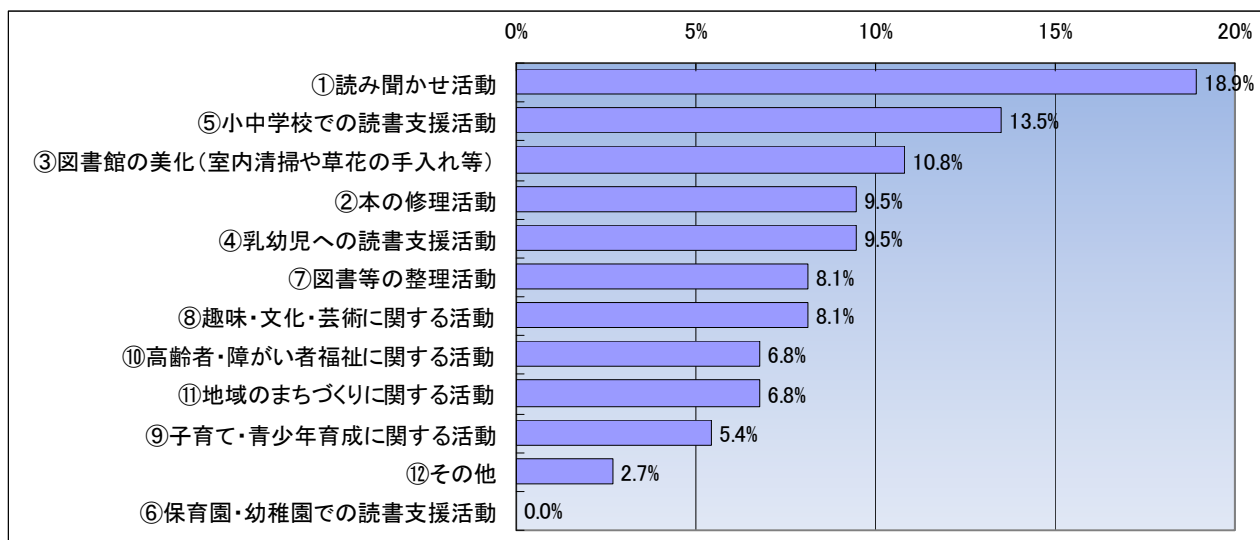
■図書館の運営方法の変更(市直営から指定管理者へ移行した場合、回答した内容に影響があるか)については、影響「ある」が47.6%、「少しはある」が4.8%であり、半数以上の団体が「影響がある」と回答しており、これらの主な意見として、「これまでのような行政の支援が受けられなくなると、活動が続けられなくなる」や「管理運営の長が変われば、必然と内容や質は変化すると思う」と、不安を訴えたものが多かった。

● 活動分野について

設問 【貴団体の主たる活動分野は何ですか？ また今後、特に力を入れたい分野は？(複数回答)】

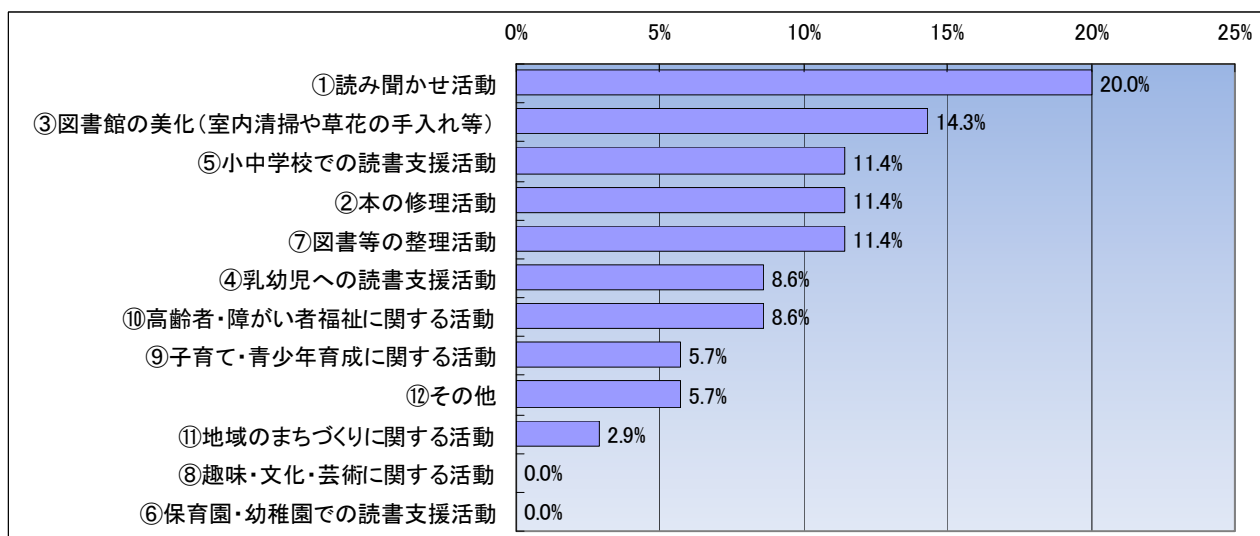
■ 団体の主たる活動分野について聞いたところ、「①読み聞かせ活動」が最も多く 18.9%、次いで「⑤小中学校での読書支援活動」13.5%、「③図書館の美化(室内清掃や草花の手入れ等)」10.8%、「②本の修理活動」、「④乳幼児への読書支援活動」は 9.5%となっており、全体に読み聞かせ等の読書支援が主たる活動分野であることがわかる。

□ 団体の主たる活動分野 □



■ 今後の活動(特に力を入れたい分野)については、「①読み聞かせ活動」20.0%、次いで「③図書館の美化(室内清掃や草花の手入れ等)」14.3%、「⑤小中学校での読書支援活動」、「②本の修理活動」、「⑦図書等の整理活動」11.4%となっている。なお、先の回答と比較すると「③図書館の美化活動」が今後、特に充実したい活動であることが読み取れる。また、「②本の修理活動」、「⑦図書等の整理活動」についても、同様であると推察される。

□ 今後、充実したい活動分野 □



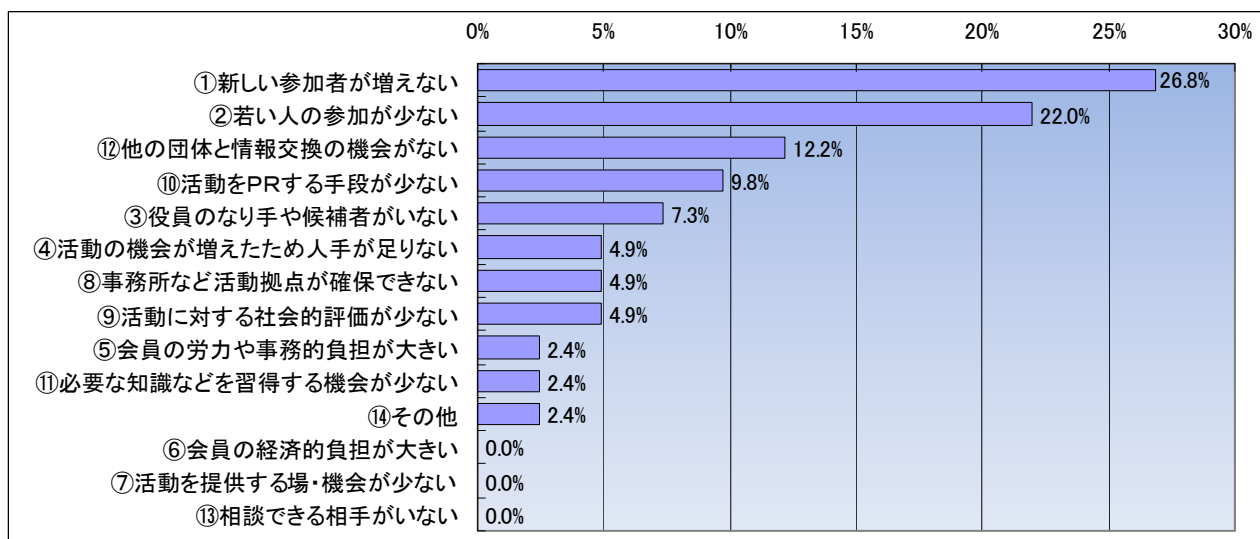
■ 今回の調査により、団体活動の薄い分野(「⑧趣味・文化・芸術に関する活動」・「⑥保育園・幼稚園での読書支援活動」)が浮き彫りになったことで、今後、行政としての支援のあり方等について課題となったといえる。

● 現在の課題について

設問 【貴団体が現在抱えている課題について回答ください。(複数回答:3つ以内)】

■ 現在抱えている課題については、「①新しい参加者が増えない」26.8%、「②若い人の参加が少ない」22.0%が上位を占めている。団体にとって参加者が増えないことは、団体の存続に関わる問題に繋がる可能性もあることから、切実な問題として捉えなければならないと思われる。次いで「⑫他の団体と情報交換の機会が少ない」12.2%、「⑩活動をPRする手段が少ない」9.8%となっている。

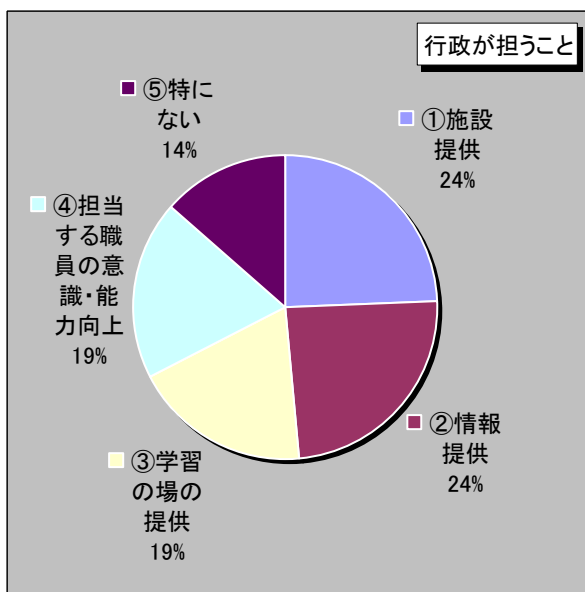
□ 現在抱えている課題 □



● 団体活動の促進について(「行政」・「地域」・「団体」が担うこと)

設問 【貴団体の活動を促進するために必要なことは何だと思われますか？(各分野3つ以内)】

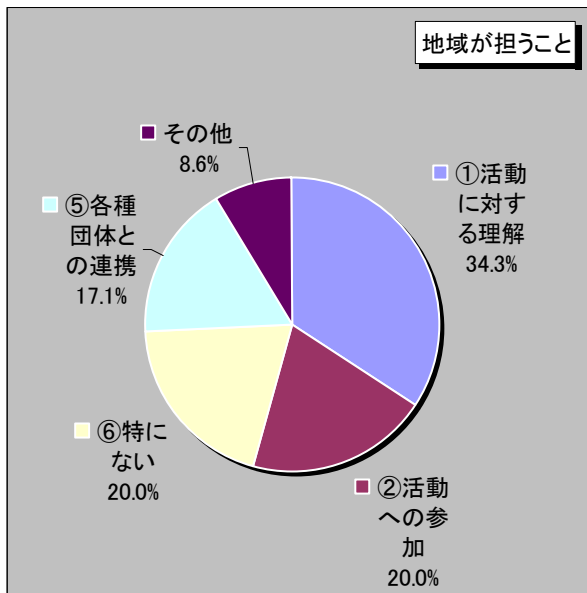
■ 団体活動を促進するため、「行政」が担うことについては「①施設提供」と「②情報提供」が、ともに 24.3%、次いで「③学習の場の提供」と「④担当する職員の意識・能力向上」が、18.9%となっている。



行政が担うこと	割合
①施設提供	24.3%
②情報提供	24.3%
③学習の場の提供	18.9%
④担当する職員の意識・能力向上	18.9%
⑤特にない	13.5%
⑥その他	0.0%
計	100.0%

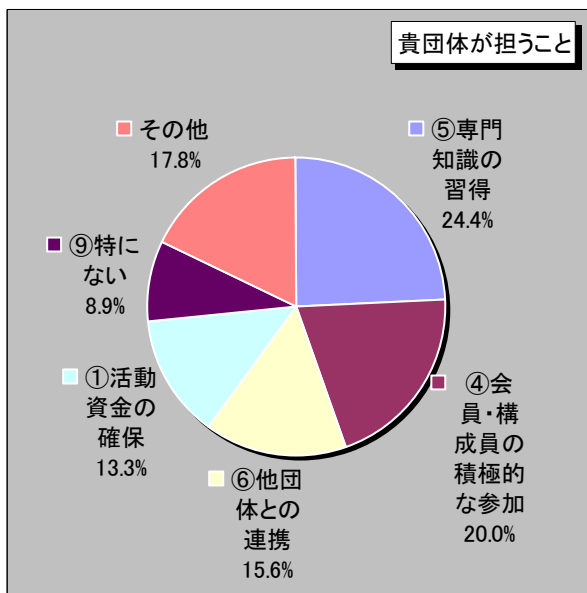


■「地域」が担うことについては「①活動に対する理解」34.3%、「②活動への参加」20.0%と回答しているが、「③特にない」も 20.0%の結果となっている。



地域が担うこと		割合
①活動に対する理解		34.3%
②活動への参加		20.0%
③特にない		20.0%
⑤各種団体との連携		17.1%
その他	④住民・企業による活動拠点の提供	5.7%
	③提供サービスの活用	2.9%
	⑦その他	0.0%
計		100.0%

■「団体」が担うことは「⑤専門知識の習得」23.3%、「④会員・構成員の積極的な参加」18.6%、「⑥他団体との連携」16.0%との結果となっている。



貴団体が担うこと		割合
⑤専門知識の習得		24.4%
④会員・構成員の積極的な参加		20.0%
⑥他団体との連携		15.6%
①活動資金の確保		13.3%
⑨特にない		8.9%
その他	⑦新分野への挑戦	6.7%
	②活動拠点の確保	2.2%
	③広報機能の充実	4.4%
	⑧活動の場の拡大	2.2%
	⑩その他(参加者を増やす)	2.2%
計		100.0%

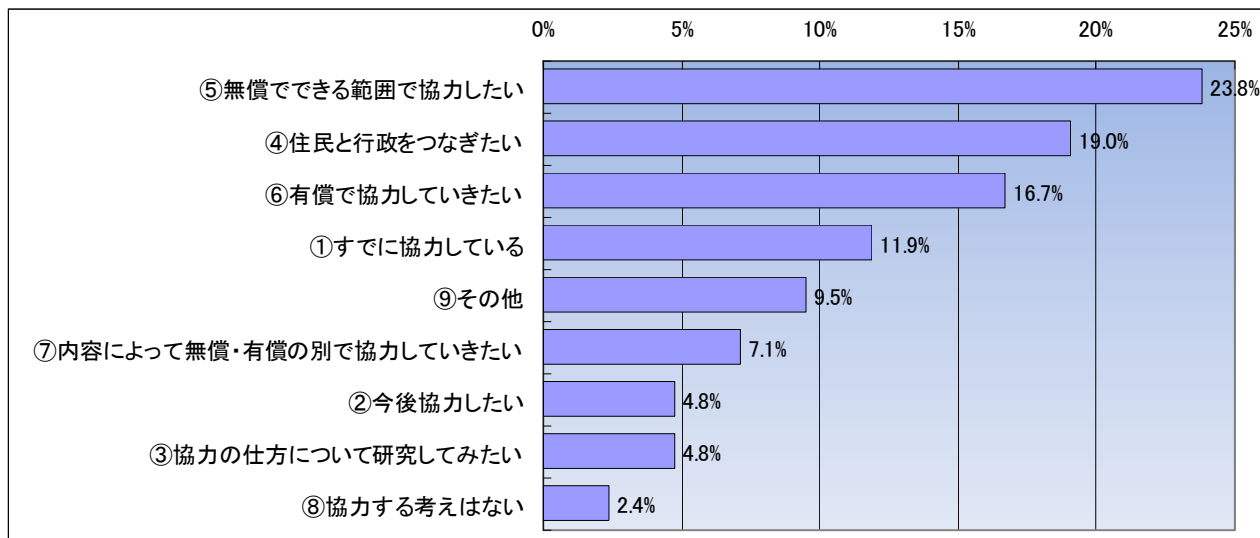
■これらの結果から、「行政」に対しては「施設・情報の提供」を、「地域」に対しては「団体活動への理解と参加」を、「団体」については、「専門知識の習得と会員等の積極的な参加」が活動促進に必要なことと回答している。

● 市の施策への協力について

設問 【貴団体が本市施策に協力する場合、どのような活動を考えますか？（複数回答）】

■市の施策協力については、「⑤無償でできる範囲で協力したい」23.8%、「④住民と行政をつなぎたい」19.6%、「⑥有償で協力していきたい」が 16.7%となっている。また、「⑨その他」の記述意見は、「行政の強制力のあるやり方では協力しづらい」や、「おはなしひろばのみ協力したい」等、ボランティアとしての立場を強調する意見であった。

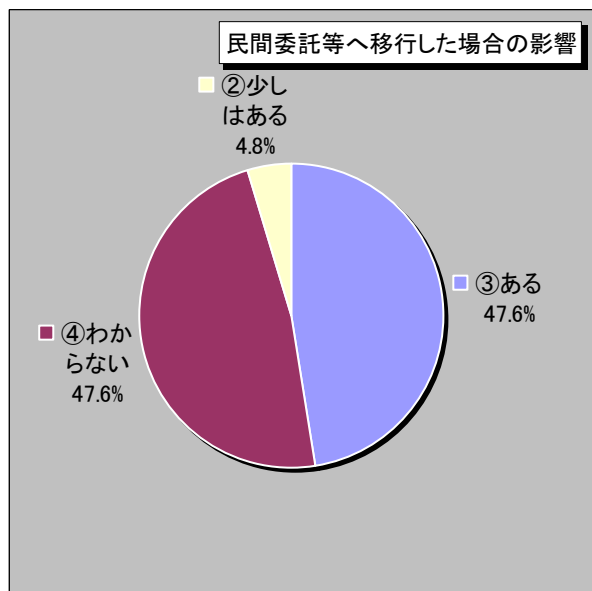
□ 市の施策への協力について □



● 図書館の民間委託等について

設問 【図書館の管理運営を市直営から民間委託等とした場合、これまでの回答内容に影響がありますか？】

■図書館の運営方法変更については、影響「ある」と回答した団体が全体の 47.6%であり、次いで「少しはある」4.8%であった。この結果から、半数以上の団体が「影響がある」と回答しており、これらの主な意見として「行政の支援が受けられなくなると、活動が続けられなくなる」、「管理運営の長が変われば、必然と内容や質は変化すると思う」など民間委託により、これまでのような支援を受けられなくなる等の「不安」が影響しているものと推察される。



なお、今回の調査で頂いた意見では、各団体とも「民間委託」を否定しているものではない（次項：図書館に対する意見等参照）ことから、今後、民間委託の検討に際しては、これまでの団体に対する支援のあり方等を、注意深く検証していく必要があると思われる。

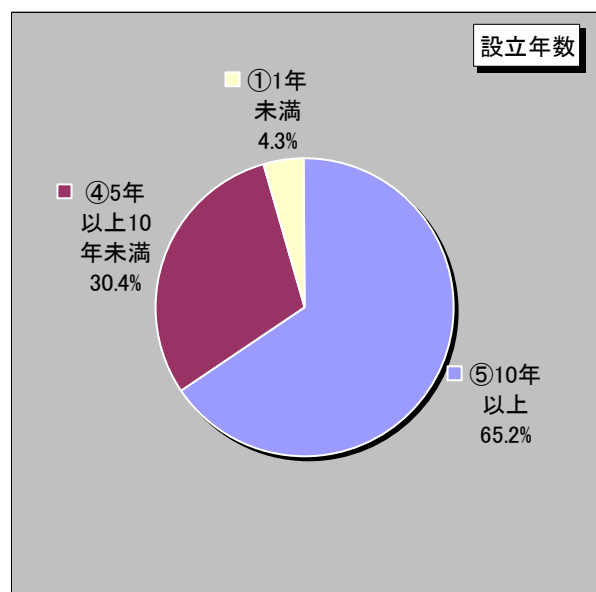
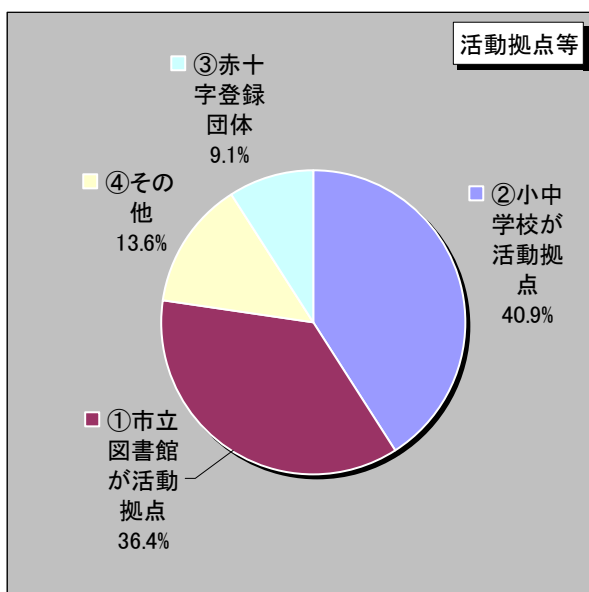
【図書館に対するご意見等】

■ 図書館の管理運営を「市直営」から「指定管理者」へ移行した場合、アンケートの回答内容に影響が「ある」・「少しはある」と回答した、その理由	件数
□ これまでのような行政の支援が受けられなくなると活動が続けられなくなると思う	3
□ 管理運営の長が変われば、必然と内容や質は変化すると思う	3
□ 施設提供が有料になる恐れがある	2
□ 専門的な施設なので、管理のみの運営をされたら図書館の本質的な目的に陰りが出てくる危惧がある	2
□ 職員の研修や自己啓発が損なわれる心配がある	1
□ 民間企業のためにボランティア活動はしない	1
□ すでに指定管理者へ移行した施設で利用しにくくなった所がある	1
□ 図書館に対して意見が言いやすくなると思う	1

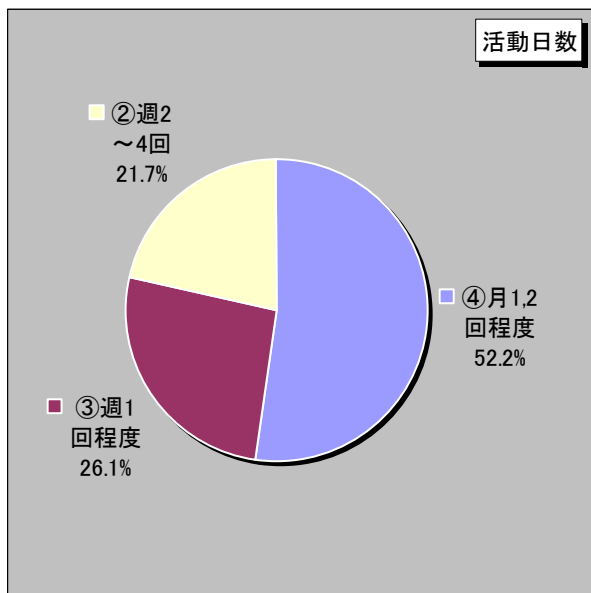
■ 図書館へのご意見	件数
□ 活動への理解と協力に感謝している	4
□ 本館の絵本や紙芝居が探しにくい	1
□ 企画の内容は、年度始めなどできるだけ早い時期に案内してもらいたい	1
□ 学校図書館で活動しているので、学校でも本の修理の講習会を開催して欲しい	1
□ 季節ものの本の特集はタイムリーにしてほしい	1
□ 人形劇の台本や効果音・BGMを貸出ししてほしい	1
□ 駐車場が狭い	1
□ カウンター職員は利用者の顔を見て対応してほしい	1

● アンケート協力団体の現況について

■ 団体の現況について聞いたところ、「活動拠点」は、「②小中学校が活動拠点」と回答したのが 40.9%と最も多く、次いで「①市立図書館が活動拠点」36.4%である。このことから、全体の 77.3%が学校及び図書館が主な活動拠点であることがわかる。また、「設立年数」は「⑤10年以上」が 65.2%、「④5年以上10年未満」は 30.4%であった。



■「活動日数」については、「④月 1.2 回程度」が 52.2%と半数以上を占め、次いで「③週 1 回程度」26.1%、「②週 2 ~4 回」21.7%である。このことから、今回アンケートに回答した団体のほぼ半数が、週に 1 回以上という非常に熱心な活動を行っているのがわかる。

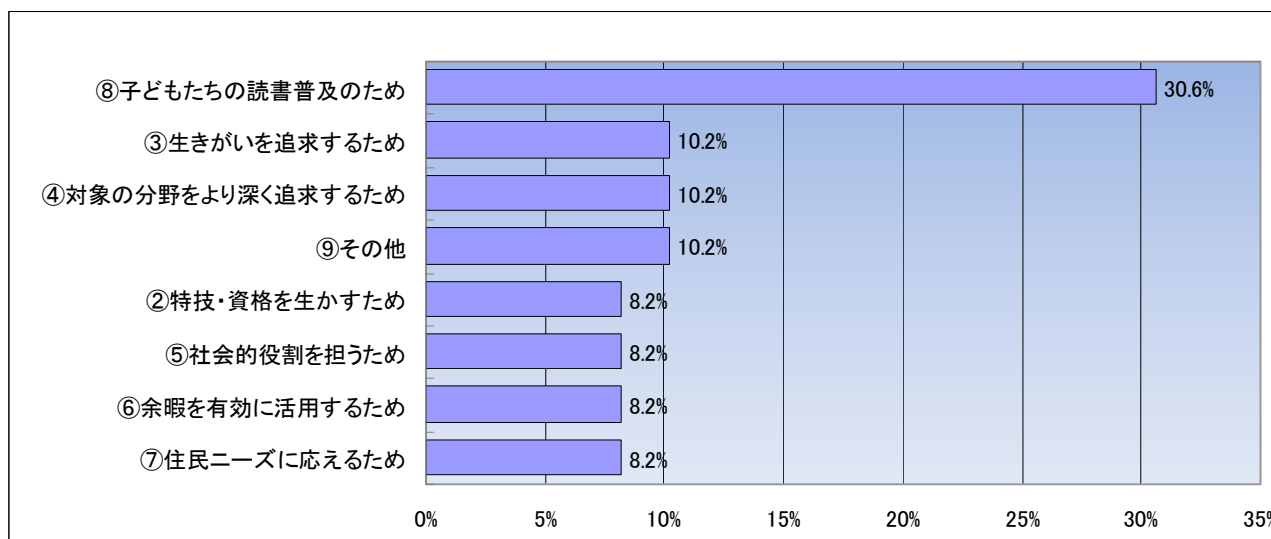


● 団体設立の動機について

設問【団体の設立動機について(複数回答)】

■団体の設立動機について聞いたところ、「⑧子どもたちの読書普及のため」と回答したのが最も多く、全体の 30.6%であった。次いで「③生きがいを追求するため」、「④対象の分野をより深く追求するため」、「⑨その他」がそれぞれ、10.2%となっている。なお、「⑨その他」と回答した記述内容は「市や図書館から、設立の要請を受けた」、「活動する学校が図書館から遠く、図書館行事に参加できない」、「子どもや学校と関われる場を増やすため」等の理由である。

□ 団体の設立動機について □



■利用者アンケート用紙

**恵庭市立図書館の利用に関するアンケート**

2009.5.12～5.24 実施

利用者みなさまが日頃図書館についてどのように感じているかを伺い、今後の図書館運営に役立てるためのアンケートです。どうかご協力ください。(該当する項目を○で囲んでください。)

**1 あなたご自身のことについて差し支えない範囲でお答えください**

- 1)性別      ①男      ②女
- 2)年齢      ①10代 ②20代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代 ⑦70代以上
- 3)住所      ①恵庭市内 ②北広島市 ③千歳市 ④その他
- 4)利用頻度
  - ①週3回以上 ②週1,2回 ③月1,2回 ④年に数回 ⑤数年1回 ⑥はじめて
- 5)1年前と比較した図書館への来館回数
  - ①増えた ②やや増えた ③ほとんど変わらない ④やや減った ⑤減った

**2 図書館までの所要時間**      ①10分以内    ②30分以内    ③1時間以内    ④1時間以上

**3 来館一回当たりの平均滞在時間**

- ①30分未満    ②30分～1時間    ③2時間    ④3時間以上

**4 どのような方法で本などを探されましたか**

- ①直接本棚を見た    ②館内の検索機      ③図書館ホームページの蔵書検索
- ④職員に聞いた      ⑤電話で問い合わせた    ⑥特に探さない

**5 今日図書館にはどのような目的で来られましたか(複数選択可)。また、その目的は達成できましたか。達成度の度合いに○をつけてください**

来館の目的に○をつけてください	それぞれの目的についてお答えください			
	達成できた	およそ達成できた	あまり達成できなかった	達成できなかった
①本や雑誌の貸出、返却				
②図書館で本を読む				
③図書館の本で調べものをする				
④雑誌を読む・新聞を読む				
⑤学校や試験の勉強				
⑥自分の仕事や会社の仕事をする				

⑦催し物(おはなし会・映画会等)に参加					
⑧図書館のボランティア活動					
⑨ビデオを観る					
⑩その他					

**6 図書館の利用についてどのくらい満足していますか。満足度の度合いに○をつけてください**

図書館の利用内容	どの程度満足しましたか			
	満足	やや満足	やや不満	不満
①職員の説明や対応				
②開館の時間と曜日				
③閲覧するための設備				
④目的の本や資料の探しやすさ				
⑤予約や本の取寄せの容易さ				
⑥読みたい本や調べたい資料の有無				
⑦利用者のマナー				

**7 図書館が行っているサービス(事業)で知っているものに○をつけてください(複数選択可)。**

また、そのサービス(事業)を利用された方は、満足度の度合いに○をつけてください。

図書館サービス(事業)で知っているものに○をつけてください	利用したことがある	どの程度満足しましたか			
		満足	やや満足	やや不満	不満
①本や雑誌の予約					
②館内の検索機での予約と延期					
③本や調べものの相談					
④図書館ホームページでの予約と延期					
⑤相互貸借(他館からの本の貸し借り)					
⑥子ども向けの催しもの(おはなし会等)					
⑦一般向けの催しもの(映画会、展示等)					
⑧図書館ホームページの情報提供					
⑨視覚障がい者の方への郵送貸出					
⑩ブックスタート事業					
⑪団体貸出(保育園・学童クラブ等団体)					
⑫学校図書館活動の推進					
⑬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)					
⑭ボランティアとの協働による読み聞かせ活動(保育園、幼稚園、学校等)					
⑮幼稚園、学校等への司書派遣					
⑯ボランティア活動への支援					

○裏面もあります

**8 今後どのような図書館サービスの充実を希望しますか。特に力を入れるべきと思うもの3つまでお選びください**

- ①本や雑誌、新聞の充実
- ②本が読みやすい机、椅子、照明等の用意
- ③映像資料の充実
- ④図書館内でインターネットが利用できる
- ⑤図書館ホームページによる情報提供
- ⑥情報や調べものに関する相談
- ⑦催し物(講演会・おはなし会等)
- ⑧職員の対応
- ⑨図書ボランティアの育成支援
- ⑩乳幼児期からの読書支援
- ⑪小中学校への読書活動支援
- ⑫高齢者への宅配サービス
- ⑬特にない
- ⑭その他( )

**9 本日ご来館されてお気づきの点がありましたらご記入ください。また、図書館のサービスについてご意見がありましたらご記入ください。**

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

ご協力いただき、ありがとうございました。  
記入が終了しましたら、玄関近くに設置した「回収箱」に入れるか、  
カウンターの職員にお渡しください。

## ■ 図書館関係団体アンケート用紙

恵教図第20号  
平成21年5月12日

各関係団体代表 各位

恵庭市立図書館館長 伊藤 想 市

### 恵庭市立図書館の利用についての調査(依頼)

平素、本市図書行政の推進に深いご理解とご協力を賜り、心よりお礼申し上げます。

さて、恵庭市は市民との協働による「読書のまちづくり」に取り組んでおります。全国各地においても、地域活動やボランティア活動など地域社会に貢献する活動への住民参加が進んでおり、市民の皆さまと行政の協力が重要であるとの認識が広まっています。

そこでこのたび、市民活動をされている皆さまが日頃図書館についてどのように感じているかを伺い、皆さまの活動のより一層の活性化と今後の図書館運営に役立てるため、標記アンケート調査を実施することといたしました。ご多忙のところ誠に恐縮ですが、趣旨をご理解の上、別紙アンケートにご協力くださるようお願いいたします。

### 記

- |            |   |
|------------|---|
| 1.アンケート調査票 | 別紙  |
| 2.提出期限     | 平成21年5月22日(金)17:00まで  |
| 3.提出及び問合せ先 | 恵庭市立図書館<br>恵庭市恵み野西5丁目10-2<br>Tel0123-37-2181 fax0123-37-2184 担当:内藤、鈴木 |
| 4.提出方法     | 次のいずれかで提出願います<br>(1)同封の封筒で返信<br>(2)faxで送信<br>(3)恵庭市立図書館(事務室)に直接提出     |
| 5.その他資料    | 別紙「アンケート実施の流れ」  |



## ◇アンケート実施の流れ

図書館から、別紙アンケート用紙を関係団体代表(事務局)に送付



各団体に送付されたアンケートにお答えください。  
アンケート用紙に「団体名」及び「記入者名」を記載する必要はありません



次のいずれかの方法で、アンケートの回答を図書館に提出してください

- ・同封した返信用封筒で返信
- ・図書館の FAX で送信( FAX 37-2184 )
- ・直接図書館に提出( 2階事務室の職員に手渡しでお渡しください )



アンケート結果の公表は次のとおりです

- ・図書館ホームページへの掲載
- ・6月9日(火)開催の(仮称)フォーラム「図書館の指定管理者制度を考える」で紹介

**恵庭市立図書館利用に関するアンケート(団体用) 該当する項目を○で囲んでください**

**1 貴団体は、どの団体にあてはまりますか**

- ①市立図書館が活動拠点 ②小中学校が活動拠点 ③赤十字登録団体 ④その他( )

**2 団体を設立して何年経ちますか**

- ①1年未満 ②1年以上3年未満 ③3年以上5年未満 ④5年以上10年未満 ⑤10年以上

**3 現在の活動日数**

- ①ほぼ毎日 ②週2~4回 ③週1回程度 ④月1,2回程度 ⑤年に数回 ⑥事業等前の数日間

**4 設立の動機は何ですか。あてはまるものすべてを選び、その番号に○をつけてください**

- ①知識・経験を生かすため ②特技・資格を生かすため ③生きがいを追求するため  
 ④対象の分野をより深く追求するため ⑤社会的役割を担うため  
 ⑥余暇を有効に活用するため ⑦住民ニーズに応えるため ⑧子どもたちの読書普及のため  
 ⑨その他( )

**5 貴団体の活動の主たる活動分野は何ですか。また今後、特に力を入れたい分野(現在行っていないものも含む)は何ですか。あてはまるものをすべて選び、それぞれの欄に○をつけてください**

貴団体の主たる活動に○をつけてください		充実したいものに○をつけてください
①読み聞かせ活動		
②本の修理活動		
③図書館の美化(室内装飾や草花の手入れ等)		
④乳幼児への読書支援活動		
⑤小中学校での読書支援活動		
⑥保育園・幼稚園での読書支援活動		
⑦図書等の整理活動		
⑧趣味・文化・芸術に関する活動		
⑨子育て・青少年育成に関する活動		
⑩高齢者・障がい者福祉に関する活動		
⑪地域のまちづくりに関する活動		
⑫その他( )		

**6 活動はどのような形で実施されていますか。あてはまるものすべてを選んでください**

- ①自主企画による活動 ②自主企画による活動を不定期に実施 ③図書館の依頼を受けて  
 ④学校の依頼を受けて ⑤行政機関の依頼を受けて ⑥住民の依頼を受けて  
 ⑦その他( )

7 貴団体が現在抱えている課題について、あてはまるもの(3つ以内)に○をつけてください

現在抱えている課題	3つまで○をつけてください
①新しい参加者が増えない	
②若い人の参加が少ない	
③役員のみなり手や候補者がいない	
④活動の機会が増えたため人手が足りない	
⑤会員の労力や事務的負担が大きい	
⑥会員の経済的負担が大きい	
⑦活動を提供する場・機会が少ない	
⑧事務所など活動拠点が確保できない	
⑨活動に対する社会的評価が低い	
⑩活動をPRする手段が少ない	
⑪必要な知識などを習得する機会が少ない	
⑫他の団体との情報交換の機会がない	
⑬相談できる相手がいない	
⑭その他( )	

8 貴団体の活動を促進するために必要なことは何だと思われますか。次の分類別に、あてはまるもの(3つ以内)に○をつけてください

行政が担うこと	○は3つ以内	地域が担うこと	○は3つ以内	貴団体が担うこと	○は3つ以内
施設提供		活動に対する理解		活動資金の確保	
情報提供		活動への参加		活動拠点の確保	
学習の場の提供		提供サービスの活用		広報機能の充実	
担当する職員の意識・能力向上		住民・企業による活動拠点の提供		会員・構成員の積極的な参加	
特になし		各種団体との連携		専門知識の習得	
その他( )		特になし		他団体との連携	
		その他( )		新分野への挑戦	
				活動の場の拡大	
				特になし	
				その他( )	

9 本市は乳幼児期から高齢者までの全市的な読書活動を推進しています。貴団体が本市施策に協力するとしたら、どのような活動を考えますか。あてはまるものすべてを選んでください

- ①すでに協力している
- ②今後協力したい
- ③協力の仕方について研究してみたい
- ④住民と行政をつなぎたい
- ⑤無償でできる範囲で協力したい
- ⑥有償で協力していきたい
- ⑦内容によって無償・有償の別で協力していきたい
- ⑧協力する考えはない
- ⑨その他( )

10 図書館の管理運営を市直営から指定管理者(民間企業等)へ移行する場合、これまでお答えいただいた内容に影響があると思いますか。

- ①ほとんどない ②少しはある ③ある ④わからない

11 前の質問で「少しはある」「ある」と回答した団体にお尋ねします。その理由をお書きください

( )

12 図書館へのご意見がありましたらご記入ください

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

ご協力いただき、ありがとうございました。



平成 21 年度 恵庭市立図書館利用者アンケート

調 / 査 / 結 / 果 / 報 / 告 / 書

発行：恵庭市立図書館

平成 21 年 8 月