

高齢者等図書宅配サービス試行実施報告書



恵庭市教育委員会

図書館では、高齢や障がい等の理由から図書館を利用できない方に対し、宅配による図書貸出サービスの利用者ニーズ及び課題等の把握を目的に、平成 23 年度から平成 24 年度にわたり、試行事業として 2 回実施しました。

この報告書では、試行利用者に対し行ったアンケート調査の結果について報告します。

1. 平成 23 年度試行実施内容

- (1) 実施期間 平成 23 年 12 月 20 日(火)～平成 24 年 2 月 29 日(水)
- (2) 対 象 者 図書館利用者登録済みの 65 歳以上の高齢者及び障がいをお持ちの方
- (3) 貸出期間 3 週間
- (4) 受付方法 図書館本館に電話により申込む
- (5) 宅配方法 日本郵便(株)ゆうメール
- (6) 宅配送料 貸出・返却とも市負担
- (7) 利用者数 4 人
- (8) アンケート回収数 4 件 (回収率 100%)

2. 平成 24 年度試行実施内容

- (1) 実施期間 平成 24 年 8 月 1 日(水)～平成 24 年 8 月 31 日(金)
- (2) 対 象 者 図書館利用者登録済みの 65 歳以上の高齢者及び障がいをお持ちの方
- (3) 貸出期間 3 週間
- (4) 受付方法 図書館本館に電話により申込む
- (5) 宅配方法 日本郵便(株)ゆうメール
- (6) 宅配送料 貸出・返却とも市負担
- (7) 利用者数 14 人
- (8) アンケート回収数 14 件 (回収率 100%)

平成 23 年度 高齢者等図書宅配サービス 試行実施に係る利用者アンケート集計結果

- 1 試行実施期間 平成 23 年 12 月 20 日～平成 24 年 2 月 29 日
- 2 試行利用者数 4 名
- 3 利用者年齢構成 60 代～2 名、70 代～2 名、計 4 名
- 4 アンケート回収枚数(回収率) 4 件(100%)

5 アンケートの集計結果は次のとおり

設問1 「図書宅配サービスを利用した感想はどうでしたか。」

項目	回答
①大変便利である	0
②便利である	4
③普通である	0
④その他	0

設問2 「図書宅配サービスで貸出を受けた図書は通常 2 週間の貸出期間を配送日数等を加味し 3 週間に設定していますがどうでしたか。」

項目	回答
①丁度良い	4
②期間が長過ぎる	0
③期間が短かすぎる	0

設問3 「図書宅配サービスの送料は受益者負担の原則に基づき、利用者の実費負担による実施を予定しています。宅配送料の負担のあり方についてお答えください。」

項目	回答
①有料	4
②無料	0
③その他	0

設問4 「図書宅配サービスを利用した感想等を記入してください。」

- ☐ 返却するために郵便局まで持っていくのが大変である。(2件)

☐ どんな本が来るのか楽しみである。

☐ たくさんの図書の中から自分の手と足と目で探さなくてもいいので助かる。

☐ 特にないが今後もよろしく。

6 アンケート結果からの考察

- 図書宅配サービスについては概ね満足している。
- 貸出期間、送料の受益者負担についても理解されている。
- 返却方法の不満が目立つことから、利用者負担の軽減を検討すべきである。実施前に改善策を加えた試行を再度行い、利用者ニーズの把握に努める必要がある。

平成24年度 高齢者等図書宅配サービス 試行実施に係る利用者アンケート集計結果

- 1 試行実施期間 平成24年8月1日～平成24年8月31日
- 2 試行利用者数 14名
- 3 利用者年齢構成 60代～4名、70代～6名、80代～3名、その他、計14名
- 4 アンケート回収枚数(回収率) 14件(100%)
- 5 アンケートの集計結果は次のとおり

設問1 あなたの年代に当てはまる該当項目に○を記入ください。

項目	回答
①～20代	0
②～30代	0
③ 60代	4
④ 70代	6
⑤ 80代～	3
未回答	1

設問2 「高齢者等図書宅配サービス」を利用した感想を該当項目に○を記入ください。

項目	回答
①大変便利である	6
②便利である	5
③普通である	1
④その他	1
未回答	1

※その他のご意見

- ☐ 身体の不自由な方にとっては大変便利だと思います。
- ☐ 今回はあまり参考にはならなかった。やはり異なった2種類の本だったからだと思います。今後はその点を考慮したいと思います。
- ☐ あるいは移動図書館も良いかも…
- ☐ 便利ではあるが借りてみたら字が小さくてよみにくかったりする場合があるのでやはり自分で行ってたしかめて借りるほうがよいかな？ 借りに行くのは大変ですが。

設問3 貸出を受けた図書等は、通常2週間の貸出期間を配送日数等を加味し、あらかじめ「3週間」に設定しております。貸出期間について、該当項目に○を記入ください。

項目	回答
①丁度良い	13
②期間が長過ぎる	0
③期間が短すぎる	0
未回答	1

※ 貸出期間に対する自由意見等

- ☐ 少し長いとは思いますが、ゆっくり安心して借りていただける貸出期間だと思います。
- ☐ 3週間、適当だが、3kgだと約5冊。

設問4 「高齢者等図書宅配サービス」の送料は「受益者負担の原則」に基づき、利用される方の実費負担により本実施が予定されております。宅配送料の負担のあり方について、該当項目に○を記入ください。

項目	回答
①有料	10
②無料	3
③その他	0
未回答	1

※ その他のご意見

- ☐ 半分と言うか、返却分はこちらが支払う方がいいと思います。
- ☐ できれば無料が良いと思います。(○は有料についていた)
- ☐ 但し、送料を他社との入札等により安価な所をさがすべき。
- ☐ 高齢者も優遇せずに受益者負担は大いに賛成。

設問5 「図書宅配サービス」を利用した感想等がありましたらご記入ください。

- ☐ 本の選択は書名著者名のみでは内容が判然としない。
- ☐ 大変読みやすくて良かったと思います。今後は古い本・新書の検索目録がありましたら良いと思っています。
- ☐ 老眼のため読書ばなれでしたが、今回大活字本を知り、目の疲れなく短時間で読むことができとても良かったです。
- ☐ 沢山の本の中から選ぶのは大変であり自分の見たい本はやはり自分で時間をかけて探すのが1番いいと思う。
- ☐ これから冬に向って大変ありがたいです。このままつづけていただきたいと思います。
- ☐ 大変有難いサービスだと思います。何卒長期間お願い致します。
- ☐ 冬期等、高齢者、障害者等には非常に有難いが、ジャンル等のリストがあれば…
- ☐ 図書リストが無いので、『どの本を希望しますか』と言われてもすぐに回答ができないため、蔵書リストが分れば本を選び易いと思いました。
- ☐ 有りがとう、書店にない本に出会いました。
- ☐ 期限を延ばしてほしい時はどうしたらよいのでしょうか？

5 アンケート結果からの考察

- 図書宅配サービスについては概ね満足している。
- 貸出期間、送料の受益者負担についても理解されている。

○前回の試行の反省を受け、チラシ裏にブックリスト(大活字本、CDブックそれぞれ10冊)を掲載したが、各人の興味のあるジャンルを網羅することはできなかった。今後、実施にあたっては、ジャンル別のブックリストを作成する必要があると思われる。

○本は自分の目で見てさがした方がいいという意見もあるが、高齢者や障がい者にとって冬の時期には便利でありたいという意見が多く見受けられ、宅配サービスの必要性を感じた。

【高齢者等図書宅配サービス試行実施による考察】

高齢者等図書宅配サービス試行は、平成23年度(平成23年12月20日～平成24年2月29日)と平成24年度(平成24年8月1日～31日)の2回実施しました。1回目は設定期間を長くしましたが、高齢者及び福祉関係施設への周知が十分でなく、このため利用が少なかったと思われます。2回目の試行では、1回目のアンケート調査結果を受け、電話をかけるだけで宅配業者が自宅に返却本を取りに来てくれるように改善するとともに、周知方法についても、市内関係施設等を中心に担当者への説明も併せて行いました。その結果、短期間でしたが利用は増加し、また宅配サービスが便利であるとの結果が得られました。

本格実施においても、手軽に貸出・返却できるよう工夫をすること、また周知方法は市広報や報道機関だけでなく、関係施設等を通じて利用者への説明を行う等、サービスの定着を図る必要があると思われます。

また、どのような本が図書館にあるのかわからないという意見が多かったことから、高齢や障がいなどの理由により来館が難しい利用者に対し、本の紹介を掲載したリストや情報の提供が重要であり、どのように届けるかについては、今後の課題と考えます。

■まとめ

アンケート調査結果から、高齢者等図書宅配サービスへの必要性が高いことが把握できました。また、送料については、利用者実費負担に概ね理解をいただいていると思われます。

恵庭市立図書館「図書宅配サービス」試行に係る利用者アンケート

■恵庭市立図書館では、多忙等で開館時間中に利用できない方、交通の便が悪い地域に住んでいる方、また、様々な理由から図書館を利用できない方などに対し、自宅で希望図書の受取が出来る「図書宅配サービス」の実施を検討しています。そこで、今回「図書宅配サービス」を実際に体験していただいた方に、感じたことや思ったことなどをご意見としていただきたく、次のとおり「利用者アンケート」を行いますので、ご協力方よろしくお願いいたします。

なお、サービスの試行期間中（平成 23 年 12 月 20 日～平成 24 年 2 月 29 日）の、宅配に係る費用は全額図書館が負担することとして実施いたします。

※本アンケートでご回答いただいた内容は、「図書宅配サービス」の導入に関する資料としてのみ使用いたします。

記

1. 「図書宅配サービス」を利用した感想を該当項目に○を記入ください。※該当項目 1 つのみ

- ①大変便利である（ ） ②便利である（ ） ③普通である（ ）
④その他（ ）※下記へご記入ください

※その他のご意見

2. 「図書宅配サービス」で貸出を受けた図書等は、通常 2 週間の貸出期間を配送日数等を加味し、予め「3 週間」に設定しております。貸出期間について、該当項目に○を記入ください。

- ①丁度良い（ ） ②期間が長過ぎる（ ） ③期間が短すぎる（ ）

※貸出期間に対する自由意見等

3. 「図書宅配サービス」の送料は「受益者負担の原則」に基づき、利用される方の実費負担により本実施が予定されております。宅配送料の負担のあり方について、該当項目に○を記入ください。

※障がい者の方は、申請により送料の割引を受けられる場合もあります。また、視覚障がい者の方は点字及び録音図書の場合、送料が無料になる場合もあります。

- ①有料（ ） ②無料（ ） ③その他（ ）

※その他のご意見

4. 「図書宅配サービス」を利用した感想等がありましたらご記入ください。

※アンケートにご協力いただきありがとうございます。

図書を返却する時、一緒に入れてください

高齢者等図書宅配サービスアンケート

■高齢者等宅配サービスはいかがでしたでしょうか。サービスの向上のため、アンケートにご協力願います。

※本アンケートでご回答いただいた内容は、「図書宅配サービス」の導入に関する資料としてのみ使用いたします。

1. あなたの年代に当てはまる該当項目に○を記入ください。

- ①～20代（ ） ②～50代（ ） ③60代（ ） ④70代（ ）
⑤80代～（ ）

2. 「高齢者等図書宅配サービス」を利用した感想を該当項目に○を記入ください。

- ①大変便利である（ ） ②便利である（ ） ③普通である（ ）
④その他（ ）※下記へご記入ください

※その他のご意見

3. 貸出を受けた図書等は、通常 2 週間の貸出期間を配送日数等を加味し、あらかじめ「3 週間」に設定しております。貸出期間について、該当項目に○を記入ください。

- ①丁度良い（ ） ②期間が長過ぎる（ ） ③期間が短すぎる（ ）

※貸出期間に対する自由意見等

4. 「高齢者等図書宅配サービス」の送料は「受益者負担の原則」に基づき、利用される方の実費負担により本実施が予定されております。宅配送料の負担のあり方について、該当項目に○を記入ください。

※障がい者の方は、申請により送料の割引を受けられる場合もあります。また、視覚障がい者の方は点字及び録音図書の場合、送料が無料になる場合もあります。

- ①有料（ ） ②無料（ ） ③その他（ ）

※その他のご意見

5. 「図書宅配サービス」を利用した感想等がありましたらご記入ください。

※ アンケートにご協力いただきありがとうございます

◆◇ 恵庭市立図書館 ◇◆ 図書宅配サービス＜試行＞のご案内

■恵庭市立図書館では、多忙等で開館時間中に利用できない方、交通の便が悪い地域に住んでいる方、また、様々な理由から図書館を利用できない方などに対し、自宅で希望図書の受取が出来る「図書宅配サービス」の実施を検討しています。そこで、今回「図書宅配サービス」を実際に体験していただくための試行を行っておりますので、ご利用希望の方は下記＜お問合せ先＞まで連絡してください。

なお、図書宅配サービスの郵送料は「試行期間中」のみ「無料」でご利用いただけますので、どうぞご利用ください。

◆試行期間

・平成 24 年 5 月 8 日（火）～7 月 31 日（火）受付分まで。

◆利用対象（貸出延滞者及び貸出禁止者は、本サービスの提供対象外となります）

・図書館利用者登録済の恵庭在住もしくは恵庭に通勤・通学している方

※図書館利用者登録をお済でない方は、事前に登録が必要となります。来館出来ない方は郵送で手続きが可能ですので、その旨お伝えください。

◆貸出対象資料

・恵庭市立図書館が所蔵する「図書・雑誌等」とし、次の資料は貸出を行いません。

①相互貸借資料 ②禁帯出（貸出禁止）資料 ③規格外資料（大型本）等、郵送に耐えられないもの④雑誌の最新刊、貸出中・予約中の図書及び図書館が貸出を認めないもの

◆貸出冊数・期間

・貸出冊数は 5 冊（総重量 3 k g：梱包材の重さを含む）を上限とし、貸出日から 3 週間（通常は 2 週間）の利用期間とし、試用期間中は貸出（期間）延長は行いません。

◆宅配（届け）先

図書館利用登録時に申請した住所とします。なお、特別な事情がある場合はその都度協議し決定します。

図書宅配サービスに関する申込み・お問合わせ先

37-2181

高齢者等図書宅配サービスの 無料体験を行います!!



恵庭市立図書館では、高齢や障がい等の理由で図書館を利用できない方に対し、「高齢者等図書宅配サービス」の実施を検討しています。「高齢者等図書宅配サービス」を利用すれば、読みたい本をいつでもご自宅で受け取ることができます!!

期間 平成24年8月1日(水)~8月31日(金)

■ 利用の流れ ■



■ 利用案内 ■

利用できる方	恵庭市在住の高齢者（65歳以上）の方 " 障がいをお持ちの方 ※事前に図書館利用者登録が必要となります。
利用できる資料	恵庭市立図書館が所蔵する図書・雑誌
貸出冊数	5冊（重さ3キログラム）まで
貸出期間	3週間まで

申込
問合せ先

恵庭市立図書館
☎37-2181

<開館時間>

火・金曜日…10:00~18:00
水・木曜日…10:00~20:00
土・日・祝日…10:00~17:00
毎月最終金曜日…13:00~18:00
<休館日>
月曜日

おすすめブックリスト

図書館では、高齢者や障がいのある方に向けた
さまざまな本を所蔵しています

名作の朗読や落語が聞
ける「CDブック」も面
白そうね

たいかつしほん 大活字本

文字が大きくて見やすい
「大活字本」を借りようか

約 600 冊の所蔵あり



タイトル	著者
新選組血風録 上・中・下	司馬 遼太郎
鬼平犯科帳シリーズ	池波 正太郎
私の台所 上・下	沢村 貞子
探偵倶楽部 全 3 冊	東野 圭吾
男どき女どき 上・下	向田 邦子
ALWAYS 三丁目の夕日 全 3 冊	西岸 良平
誰か 全 5 冊	宮部 みゆき
ゲゲゲの女房 全 3 冊	武良 布枝
沈まぬ太陽 全 15 冊	山崎 豊子
瀬戸内寂聴随筆選 全 6 冊	瀬戸内 寂聴

シーディー CDブック

約 300 冊の所蔵あり

タイトル	著者
伊豆の踊子	川端 康成
美しい町	金子 みすゞ
風の又三郎	宮沢 賢治
桂歌丸 全 8 巻	桂 歌丸
御家人斬九郎	柴田 錬三郎
たそがれ清兵衛	藤沢 周平
千曲川のスケッチ	島崎 藤村
野菊の墓	伊藤 左千夫
藤十郎の恋	菊池 寛
蒲団	田山 花袋
坊っちゃん	夏目 漱石
羅生門	芥川 龍之介

※ 図書館が所蔵している本や雑誌もお貸しします。

作成 2012 年 11 月

恵庭市教育委員会 教育部 図書課【恵庭市立図書館】

〒061-1363 北海道恵庭市恵み野西 5 丁目 10-2