

令和8年度 利用者アンケート集計結果



【調査期間】 令和 8年 5月 15日 ~ 7月 1日

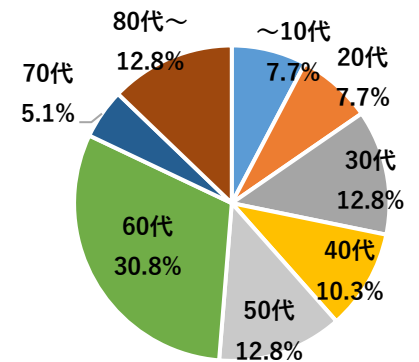
【調査方法】 Googleフォーム・アンケート用紙配布

【回 答 数】 39 件

質問1 ご自身についてお聞きします。

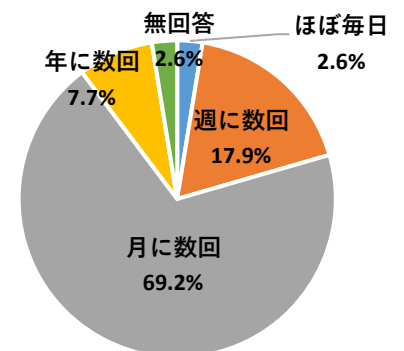
● あなたの年代は？

年代	回答数
～10代	3
20代	3
30代	5
40代	4
50代	5
60代	12
70代	2
80代～	5



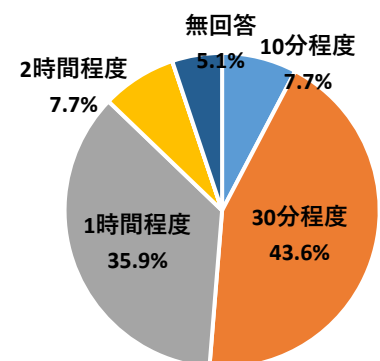
● 利用頻度はどのくらいですか？

利用頻度	回答数
ほぼ毎日	1
週に数回	7
月に数回	27
年に数回	3
初めて	0
無回答	1



● 滞在時間はどのくらいですか？

滞在時間	回答数
10分程度	3
30分程度	17
1時間程度	14
2時間程度	3
半日程度	0
半日～ほぼ閉館まで	0
無回答	2



● 主な交通手段は？

主な交通手段	回答数
車(運転者)	11
車(同乗者)	7
オートバイ	0
公共交通手段	6
タクシー	1
自転車	0
徒歩	13
無回答	1



● どなたとよく利用しますか？

滞在時間	回答数
自分のみ	21
家族と	16
友人・知人と	1
無回答	1

● 来館する時間帯は主にいつですか？

時間帯	回答数
午前中	13
午後～夕方	23
夜間(平日18～19時)	1
無回答	2

● よく利用するのはいつですか？

利用日	回答数
平日	28
土・日・祝日	10
無回答	1

質問2 主な利用目的は何ですか？(複数回答可)

利用目的	回答数
本や雑誌の貸出・返却	34
本(新聞雑誌含む)を館内で閲覧する	9
DVD視聴	0
自習や勉強	5
催しへの参加	4
本や資料についての相談	1
資料展示の観覧	3
研究や調べもの	5
インターネット利用	1
くつろぎ	4
無回答	1



質問3 図書館のサービスについて、最も当てはまるものをお答えください。

1. サービスの充実度

蔵書の内容や構成	満足度	件数	平均点（5点満点）	R6	
	不満(1点)	0		3.2	
	やや不満(2点)	10		R7	
	普通(3点)	12		3.4	
	やや満足(4点)	9		R8	
	満足(5点)	5		3.3	
	わからない	1			
	無回答	2			

催し（展示を含む）	満足度	件数	平均点（5点満点）	R6	
	不満(1点)	1		3.5	
	やや不満(2点)	1		R7	
	普通(3点)	17		3.6	
	やや満足(4点)	10		R8	
	満足(5点)	8		3.6	
	わからない	2			
	無回答	0			

職員の 対応	満足度	件数	平均点 （5点満点）	R6	
	不満(1点)	2		3.8	
	やや不満(2点)	5		R7	
	普通(3点)	10		3.9	
	やや満足(4点)	6		R8	
	満足(5点)	16		3.7	
	わからない	0			
	無回答	0			

2. 本の探しやすさ

館内検索機	満足度	件数	平均点（5点満点）	R6	→
	不満(1点)	2		3.4	
	やや不満(2点)	6		R7	
	普通(3点)	10		3.5	
	やや満足(4点)	11		R8	
	満足(5点)	8		3.5	
	わからない	2			
	無回答	0			

ホームページ	満足度	件数	平均点（5点満点）	R6	
	不満(1点)	3		3.3	
	やや不満(2点)	3		R7	
	普通(3点)	7		3.6	
	やや満足(4点)	11		R8	
	満足(5点)	7		3.5	
	わからない	8			
	無回答	0			

本棚 や レイ ア ウ ト	満足度	件数	平均点 （5点満点）	R6	
	不満(1点)	1		3.4	
	やや不満(2点)	8		R7	
	普通(3点)	13		3.3	
	やや満足(4点)	7		R8	
	満足(5点)	9		3.4	
	わからない	1			
	無回答	0			



3. 施設や設備

1 階 フ ロ ア	満足度	件数	平均点 (5点満点)	R6	
	不満(1点)	1		3.6	
	やや不満(2点)	3		R7	
	普通(3点)	16		3.7	
	やや満足(4点)	10		R8	
	満足(5点)	9		3.6	
	わからない	0			
	無回答	0			

2 階 フ ロ ア	満足度	件数	平均点 (5点満点)	R6	
	不満(1点)	1		3.5	
	やや不満(2点)	3		R7	
	普通(3点)	11		3.7	
	やや満足(4点)	7		R8	
	満足(5点)	7		3.6	
	わからない	10			
	無回答	0			

駐 車 場	満足度	件数	平均点 (5点満点)	R6	
	不満(1点)	7		2.3	
	やや不満(2点)	9		R7	
	普通(3点)	6		2.0	
	やや満足(4点)	5		R8	
	満足(5点)	1		2.4	
	わからない	10			
	無回答	1			

移 動 図 書 館 車	満足度	件数	平均点 (5点満点)	R6	
	不満(1点)	2		3.2	
	やや不満(2点)	1		R7	
	普通(3点)	8		3.3	
	やや満足(4点)	5		R8	
	満足(5点)	1		3.1	
	わからない	22			
	無回答	0			



質問4 サービス案内などの発信について

● 案内の内容のわかりやすさ、探しやすさ

発信の満足度	満足度	件数	平均点 （5点満点）	R6	
	不満(1点)	1		3.3	
	やや不満(2点)	4		R7	
	普通(3点)	20		3.5	
	やや満足(4点)	5		R8	
	満足(5点)	6		3.3	
	わからない	3			
	無回答	0			

● 案内などの情報の主な入手方法(複数回答可)

入手方法	回答数
ホームページ	20
広報おたる	14
図書館だより	14
ポスター・チラシ	8
SNS	1
図書館直接	1
その他	1
無回答	2

● 情報を見る媒体(複数回答可)

媒体	回答数
スマートフォン	32
パソコン	6
タブレット	4
紙媒体	16
図書館直接	1
その他	1
無回答	2

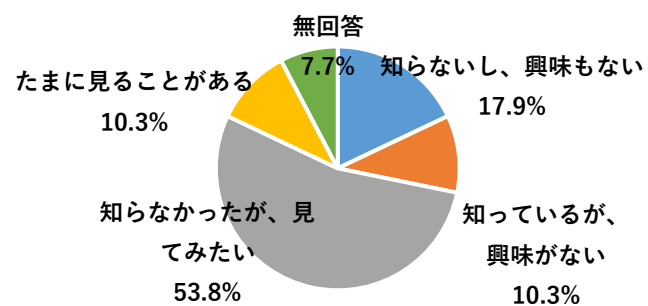
● 図書館ホームページを利用した感想

利用 の 満 足 度	満足度	件数	平均 点 (5 点 満 点)	R6	
	不満(1点)	2		3.3	
	やや不満(2点)	4		R7	
	普通(3点)	15		3.4	
	やや満足(4点)	5		R8	
	満足(5点)	4		3.2	
	わからない	6			
	無回答	3			

質問5 ホームページのデジタルライブラリーについて

● デジタルライブラリーを見たことがありますか？

知らないし、興味もない	7
知っているが、興味がない	4
知らなかったが、見てみたい	21
たまに見ることがある	4
よく見ている	0
無回答	3



●（見たことがある人のみ回答）どのような場面で活用していますか？（複数回答可）

学校の学習	0
研究・学習	2
チラシ等に掲載	0
放送等	0
観光先の歴史	1
興味・関心	1



● デジタルライブラリーを利用した感想

利用 した 感想	満足度	件数	平均 点 (5点満点)	R6	
	不満(1点)	0		3.4	
	やや不満(2点)	0		R7	
	普通(3点)	1		3.9	
	やや満足(4点)	1		R8	
	満足(5点)	2		4.3	
	わからない	0			
	無回答	0			

●（見たことがある人のみ回答）デジタルライブラリーに望むことはなんですか？（複数回答可）

探しやすさ	3
画像の精度	0
掲載画像の多さ	1
このままでよい	0

質問6 当館の総合的な満足度について、何点いただけますか？

総合点	満足度	件数	平均点 (5点満点)	R6	
	不満(1点)	0		3.7	
	やや不満(2点)	4		R7	
	普通(3点)	3		3.9	
	やや満足(4点)	15		R8	
	満足(5点)	10		4.0	
	わからない	0			
	無回答	7			



皆様にとって役立つ図書館と
なるように努めてまいります。

質問7 当館へのご意見・ご感想をお聞かせください。

- ▶ 小物の販売をしてほしい(ノート、ペンなど)
- ▶ 汚れのある本を手にとると不快になります。個人のモラルに任せるしかないのでしょうか…。
- ▶ 職員さんの対応がとても丁寧で嬉しいです。自習に集中できるし今後も利用したいです。
- ▶ ウイングベイにも支部図書館を作ってほしいです。
- ▶ 新刊本のリクエストを取り消しになったのに、その後入荷されたことが数回ありました。
本当だったら予約1人目になるはずが既に何人も予約されていて順番がかなり後になり納得できません。
一度予約不可になったのに何故他の人がリクエストしたら購入してもらえるのか理由が知りたい。
- ▶ 古典の充実を望みます。
- ▶ 夏も目の前の駐車場の数が少なく、市役所の駐車場も利用しておりますが、冬場の駐車場の利用のしづらさ。坂なので道も滑る。
- ▶ 子供でも本のリクエストがしやすいように、図書館に鉛筆と紙が置いてあり記入できるコーナーがあると良いのでは。
漫画は対象年齢(小学低学年・高学年)などが分かれば手に取りやすいです。いつも子供達と本を通して豊かな時間を過ごさせてもらっています。ありがとうございます！
- ▶ 自習室が使いやすいです。コンセントを使える場所があると嬉しいです。夏はもっと冷房が効くと快適だと思います。
- ▶ 子どもが小さい時は、色々イベントに参加したり 絵本を借りに来て楽しかった思い出が沢山あります。
今は少し自分の時間ができたので、自分の本を選びに来ています。
- ▶ 家が近いので満足です。ただもう少し自己啓発本を増やしてほしい。設備も新しくなるともっと良い。
- ▶ ・目的のある人でないと書庫にある本を探すことがないため、書庫にある本と出会うきっかけを作って欲しい。
・もっと玄関近くのスペースを利用して、入ってきた人の目にすぐ入るような展示の仕方をして欲しい。
・1人の時間を楽しめる空間があると嬉しい。
・告知の仕方として、Instagramやデジタル媒体に力を入れるよりも、学校や幼稚園にチラシを配布するなど、直接的な働きかけを増やすと良いと思う。
絵本でも、英語や点字、文字の大きい本など多種多様な蔵書があるのはとてもよいと思う。
- ▶ 職員さんのマンガ好きでした。今は小説を主に借りています。2Fの学習室、読書学習の空間いいですね。
- ▶ イオンの中にあれば車を止めやすく、アクセスが良くなると思いました。自動貸出機が無いのは驚きでした、あると便利だと思います。
- ▶ 館内の展示が様々あり、目に留まりやすく、借りやすい。職員の方が工夫されているのがわかり、楽しみにしている。
- ▶ 新刊本が割と早く借りられるのが良いです。
- ▶ 本棚にあった本を受付に持っていったら「この本は予約が入っているので貸し出せません」と言われた事があります。本を持ってウロウロしている時に予約が入ったのか、予約の入っている本を棚に戻してしまったのかわかりませんが、ちょっと「チッ」と思った。しらかばのコラムいつも楽しみにしています。おもしろいですね。
- ▶ 数年前、ブックポストで本を返却したところ、なぜか返却手続きがされずシステム上は借りっぱなしになっていたことがありました。それ以降、ブックポストは利用せず、直接カウンターに返却するようにしていたのですが、先日それでも同様に借りっぱなしの扱いになっていました。
私は札幌市の図書館も函館市の図書館も、どちらも長年利用していたことがありますが、そのどちらでもこのような事態は起こったことはありません。小樽図書館の返却システムのデザインが間違いを誘発しやすいものなのかもしれません。このようなことが頻繁に起こっては困ります。システムの見直しは検討できないのでしょうか？
また、このアンケートの実施自体にも疑問を持っています。私は一昨年のアンケートには回答し、その際自由記述欄にいくつか記入しました。ですが、それ以降とそれ以前で何か変化があったようには感じられませんでした。
アンケートとは、他者の意見を取り入れて、改善できる場所はないか自分たちを見つめる場でもないでしょうか？もちろん、意見によって実行できるもの・できないものはあるでしょうが、小樽図書館のアンケートからは「改善しよう」という姿勢自体が正直感じられません。アンケートを実施したという“事実”が欲しいだけなのではないかと思ってしまいます。
イベントや展示に力を入れるのも大事ですが、基本的なサービスがおろそかになっては図書館を利用する気もなくなってきました。一度他の図書館の見学に行ってみて、どのような工夫がされているのか学ぶのもいいのではないかと思います。
サービスや空間づくりが居心地よく感じられる図書館は、石狩市民図書館の本館や、少し遠いですが苫小牧市中央図書館もおすすめです。よければ参考にしてください。
- ▶ 児童書から漫画から、本当に蔵書が充実しており、読みたい本がある過ぎます…自習にも良い！これからも利用します！！

▶	職員の方の対応が冷たくて、借りてもいいのかなと不安になる。借りたい本があるけど、ずっと返ってこなく、予約しようにもやり方がわからない。聞いたら紙に書いてとしか言われない。子どもが汚してしまった時に一言で次は弁償と言われたこともある。子どもの扱いが悪かったのとそれを注意しきれていないのが悪いのですが、子どもは借りたくても借りない方がいいのかと思ってしまう。
▶	授乳室があり、とてもありがたいです。でも、おむつを替えた後に手を洗える場所があるとより使いやすいです。ご検討お願いします。
▶	いつも親切に対応していただき、ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
▶	職員サンにバラつきがあります。平均によい人がいてくれると助かります。
▶	予約数を増やしてほしい。
▶	書架の下段は本を探しにくいので困ります。又古い本は小さいしかび臭いので入れ替えて欲しい。職員の方は年齢の高い人ほど親切で声もはっきりして良い感じです。

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。