

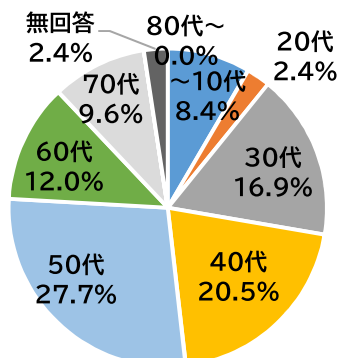
令和7年度 利用者アンケート調査結果（報告）

実施期間	令和7年5月16日～7月1日
回答数	83
回答方法	アンケート用紙記入・Googleフォーム

質問1 ご自身についてお聞かせください。

1) あなたの年代は？

年代	回答数
～10代	7
20代	2
30代	14
40代	17
50代	23
60代	10
70代	8
80代～	0
無回答	2

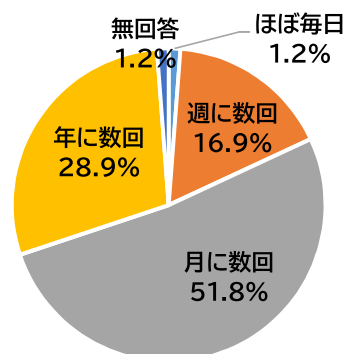


50代次いで、40代からの回答が多い。



2) 利用頻度はどのくらいですか？

頻度	回答数
ほぼ毎日	1
週に数回	14
月に数回	43
年に数回	24
無回答	1

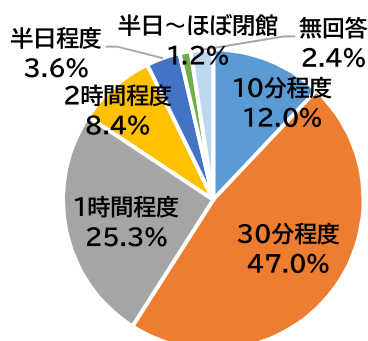


貸出期間が2週間のためか、月に数回の利用が半数以上



3) 1回の平均滞在時間はどのくらいですか？

滞在時間	回答数
10分程度	10
30分程度	39
1時間程度	21
2時間程度	7
半日程度	3
半日～ほぼ閉館	1
無回答	2

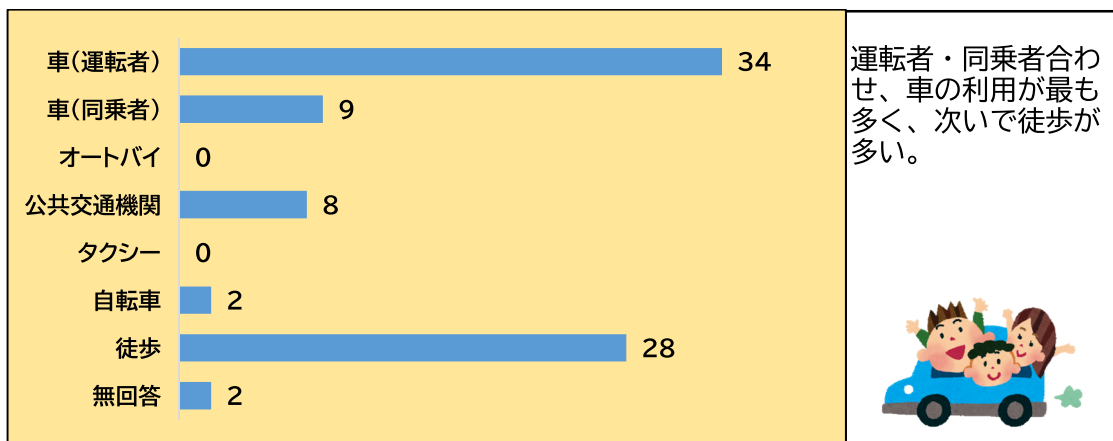


10～30分程度の短時間の利用が多い。



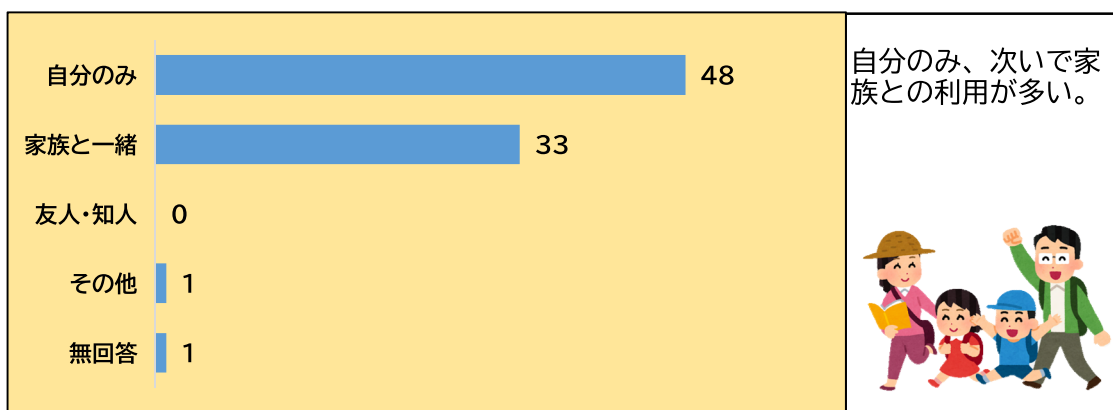
4) 主な交通手段を教えてください。

※ 複数使用の場合は、距離の長い方

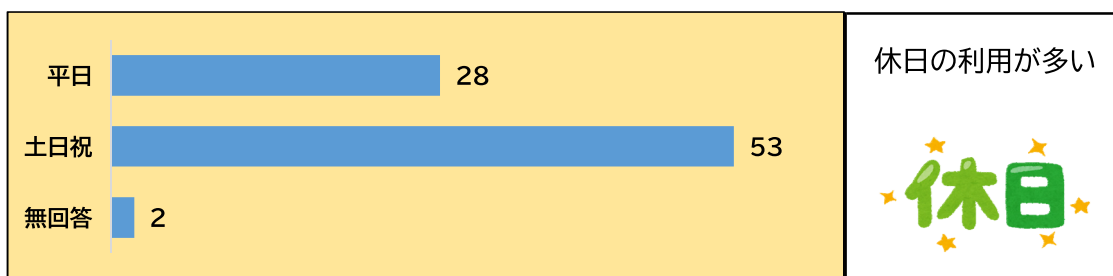


5) どなたとよく利用しますか？

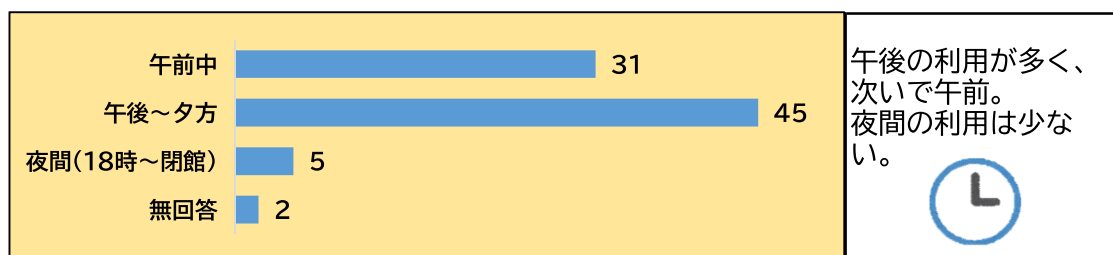
※より頻度の多い方



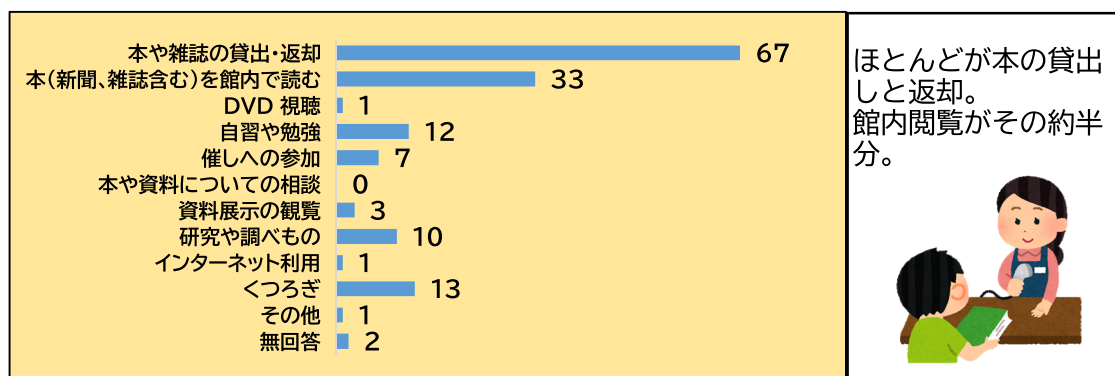
6) よく利用するのはいつですか？



7) 来館する時間帯は？

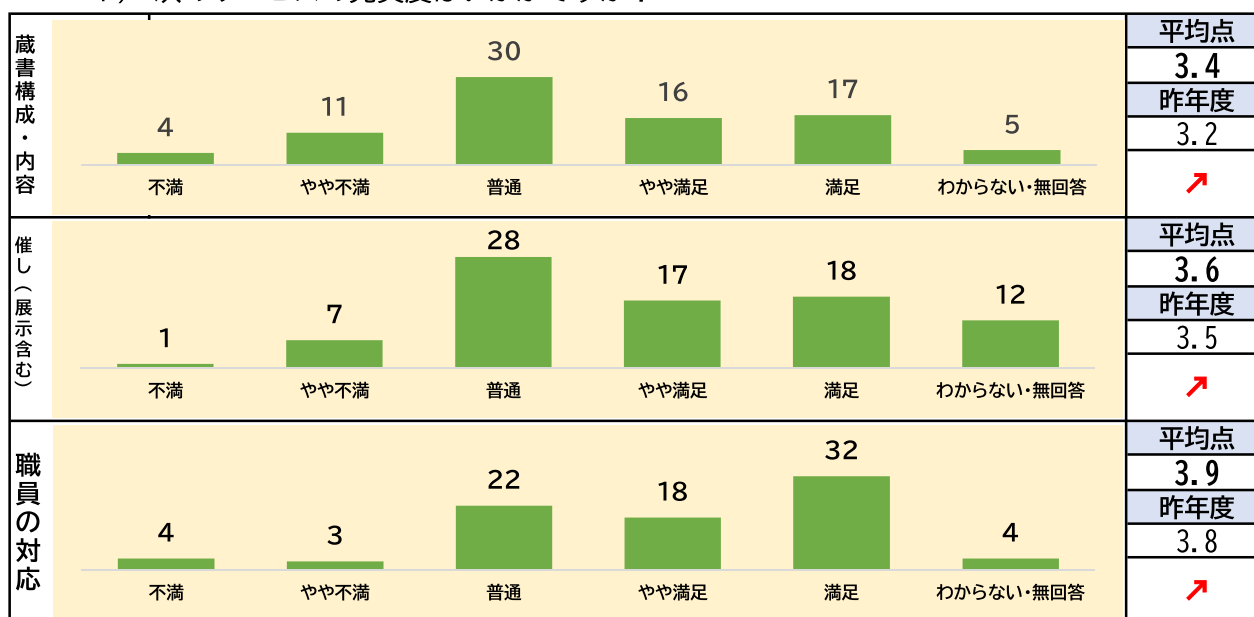


質問2 当館の主な利用目的は何ですか？（複数回答可）

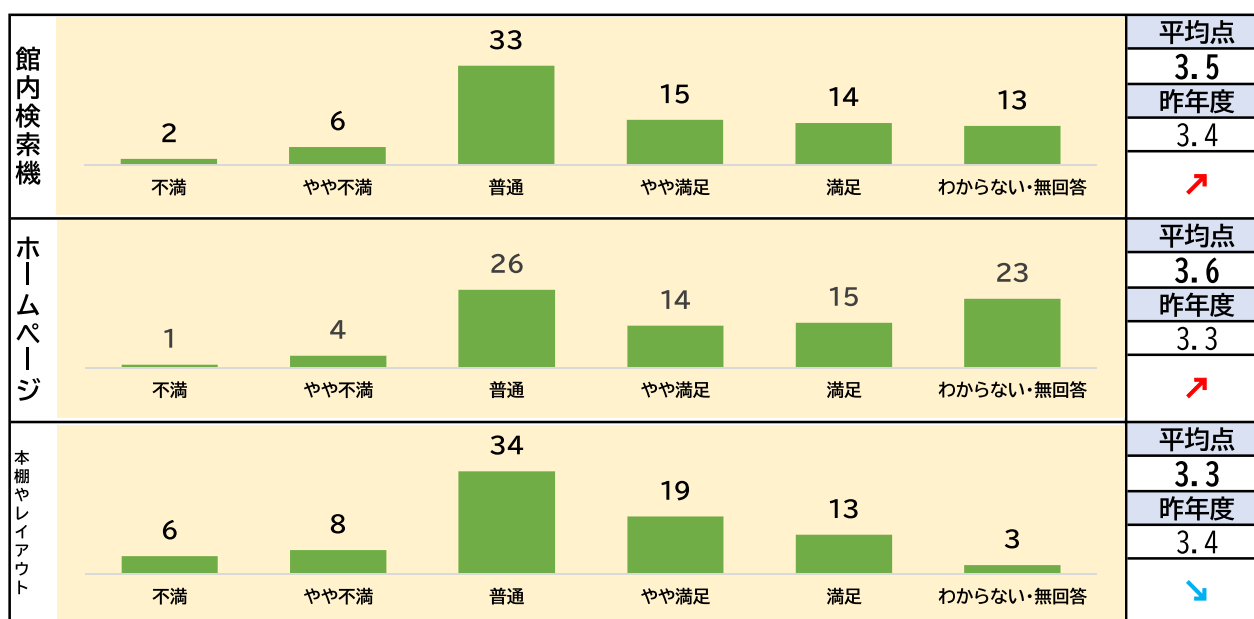


質問3 図書館のサービスについて

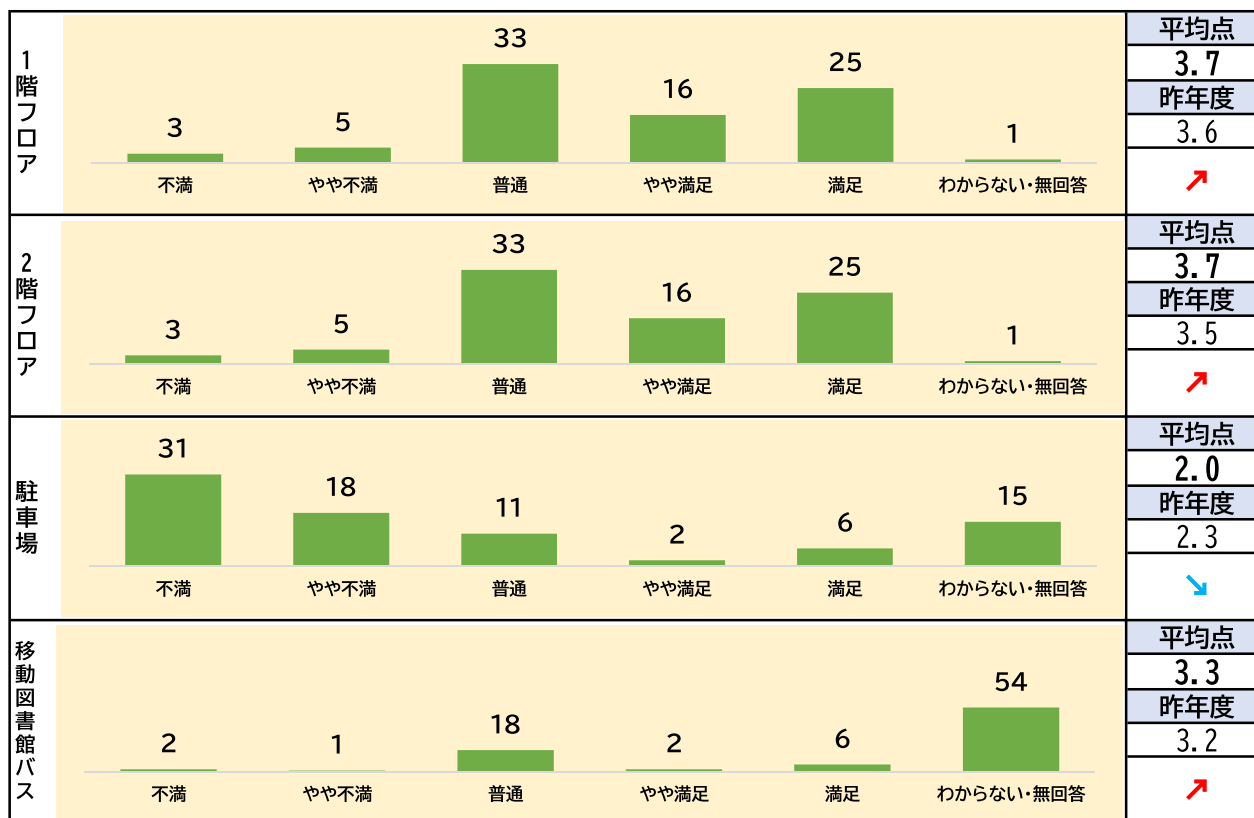
1) 次のサービスの充実度はいかがですか？



2) 次の方法で、本は探しやすいですか？

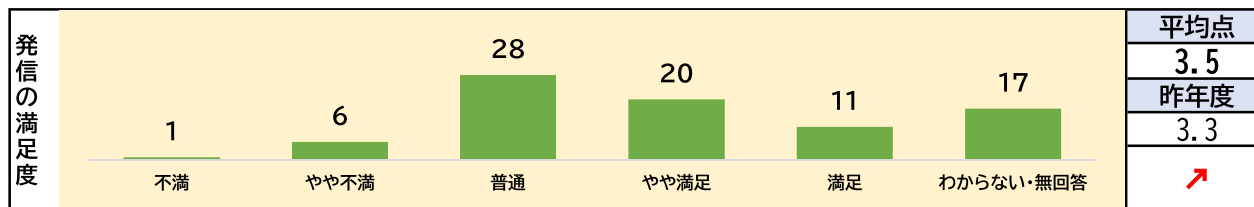


3) 当館の施設や設備は快適ですか？

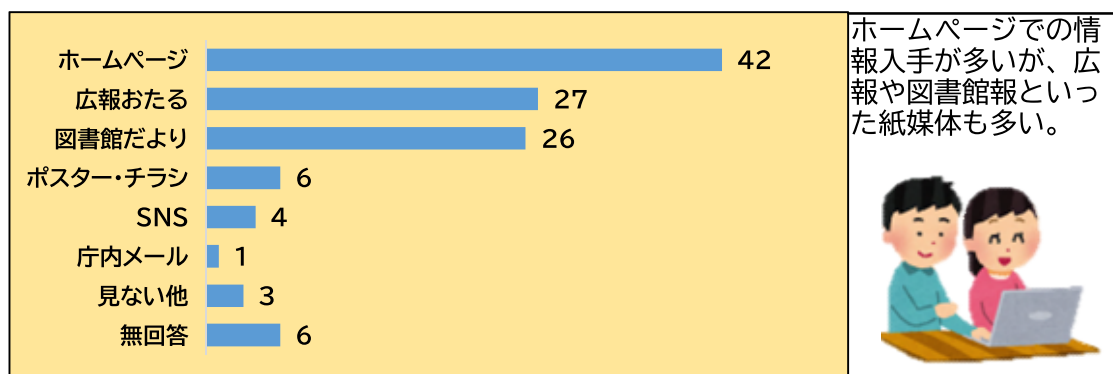


質問4 当館のサービス案内等の発信について

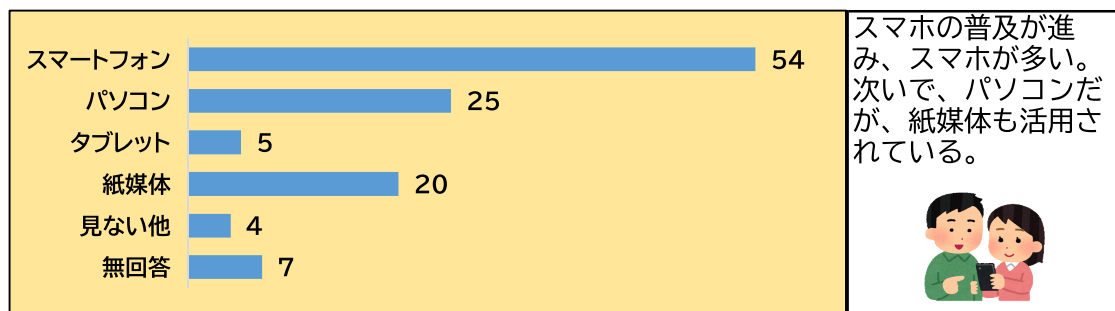
1) 案内の内容のわかりやすさや、探しやすさの満足度はいかがですか？



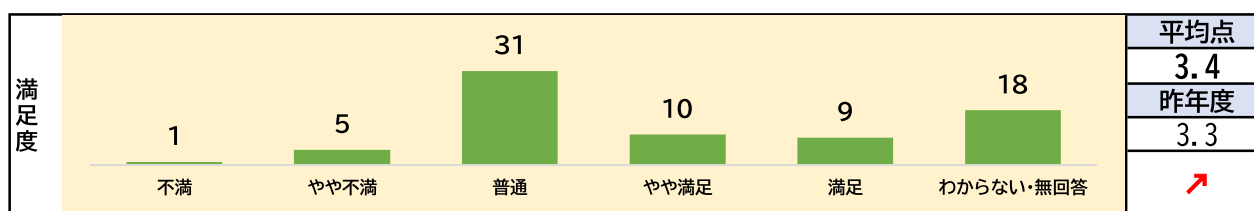
2) 当館の案内等の情報の主な入手方法は何ですか？（複数回答可）



3) 当館の案内等の情報を見る媒体は何ですか？（複数回答可）

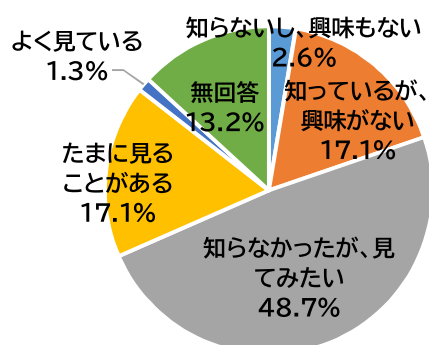


4) 当館のホームページを利用してみた感想をお聞かせください。



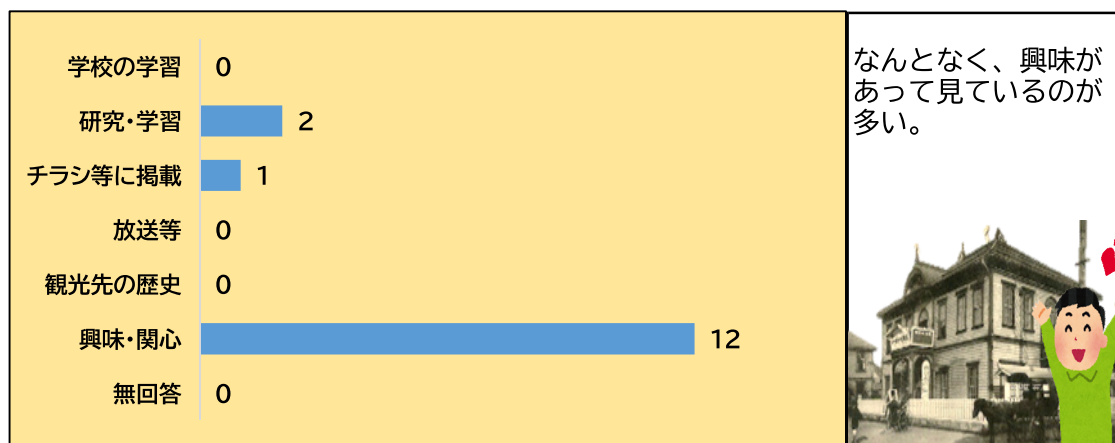
質問5 ホームページのデジタルライブラリーについて

1) 当館ホームページのデジタルライブラリーを見たことはありますか？

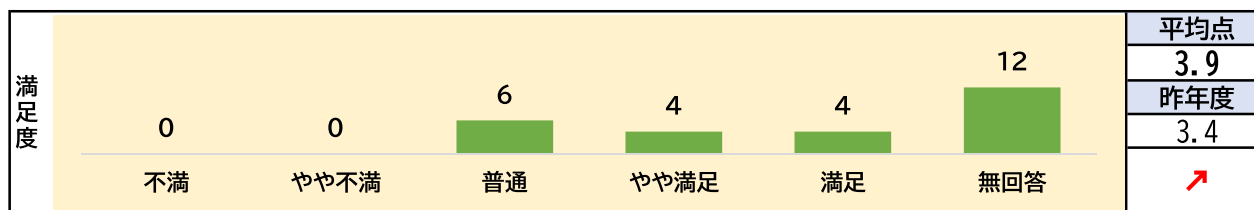


昨年度導入した、新ホームページでアイコンを大きく目立つようにし、掲載点数も51点増加したためか、「よく見ている」「たまに見る」は、計18.4%と、昨年度の昨年度10.1%より増加した。

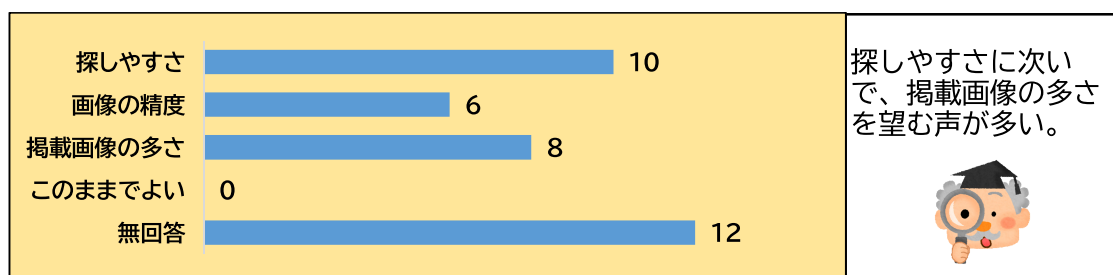
2) デジタルライブラリーはどのような場面で活用していますか？（複数選択可）



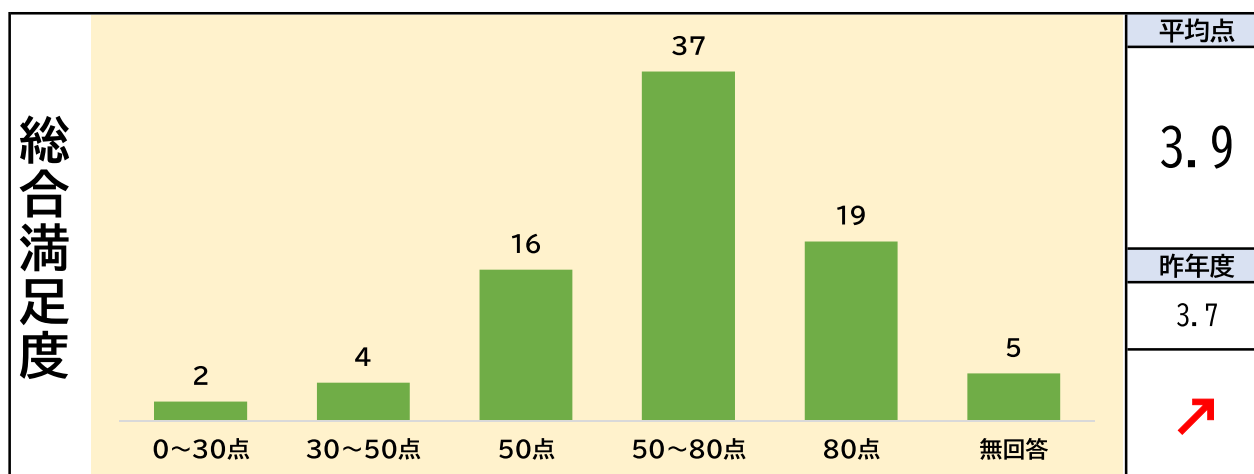
3) デジタルライブラリーの満足度はいかがですか？



4) デジタルライブラリーに望むことは何ですか？（複数選択可）



質問6 当館の総合的な満足度については何点いただけますか？
※ 採点基準（100 点満点中）



質問7 当館へのご意見、ご感想をお聞かせください。（任意）

◆ 施設・設備について

2階の自習室の設定温度がいつも低いと感じる。寒い。
男性トイレの便座が冷たいのでウォシュレットはなくていいが座っても温かい便座に変えて欲しい
トイレを綺麗にしてほしい。駐車場を利用しやすくしてほしい。平日夜遅くまで開いてくれるのは助かります。ネットで検索や予約するのもとても便利です。いつもありがとうございます。
蔵書が古い(資格や技術系の蔵書)、駐車場が狭く路上駐車が常態化している
トイレ便器前の杖かけに頭が当たる
駐車場が停めにくいのでいつも市役所に停めているのですが、イベントなどで市役所が満車のときは利用を諦めています…。
冬期間、図書館前の歩道に雪の段差や雪山があり、駐車場がとても利用しにくくなっていました。女性の職員さんが一生懸命手で除雪していましたが、排雪の頻度を上げたり、除雪機を整備した方が良いのではないかと感じました。 ホームページや展示など、館内の工夫はとても良いと感じています。

誰かと相席ではなく、独立したイスやテーブルを設置するなど、個の空間の整備に力を入れてほしい。飲食はできないが、イメージとしてはカフェのような雰囲気になるといいと思う。肘掛け付きのイスやソファ、リクライニングチェアなど、いろんなイスがあってもいいと思う。個人的に視界に他人が入ると落ち着かないので、パーテーションやブラインド、ボックス席などの視界を遮るものもあると嬉しい。
駐車場は市役所を利用できるが、図書館側から入れないのと、横断歩道の位置が悪いのがネック。路駐が多いのが気になる。

札幌在住の者です。
札幌の図書館は利用するのに色々制約があったり、混雑していたり、残念ながら私の好みの図書館はありません。小樽図書館はどうだろう、と2カ月前に初めて来ました。
館内は静かで、2階は学習室、休憩コーナー、郷土資料室があり、どこでも自由に使えるところが、とても気に入ってます。休憩コーナーのテラスも素敵ですね。
これからも利用させて頂きたいと思いますので、よろしくお願いします。

◆ 設置場所について

駐車場の台数が少なく、かつ狭いので利用しにくいです。市役所の駐車場からはお子さん連れの方だと、重い本を持つての移動は大変だそうです。車の無い方もバスでの利用は本を借りる⇄ 返す時も不便だとお聞きしています。

またトイレも和式があり、使いにくいと感ずることがあります。小樽の財政を考えると、リフォームなども難しい事と思います。図書館の現在地、建物の老朽化なども鑑みて廃校跡地や空きビル、ウイングベイなど利用しやすい場所への移転してもらえると今よりもっと利用したい…と数少ない子育て中の若い世代の方やご高齢の方からの声も聞こえてきます。そう簡単では無いこととは思いますが、市民の声としてお聞きいただくと、ありがたいです。

保健所のように、新しい場所へ移転して設備を一新してみたいか

基本的に満足していますが、さらに充実した図書館(新施設)があることが望ましい。

緑豊かで環境良く唯一静かな場所。本当に感謝。

小樽公園の緑に囲まれ風を感じて鳥や虫の音に癒される。ちょっぴり坂なのが良い運動になり日課となって体調が良い。館内は静寂の中で長時間自習勉強が出来る有難い場所。飲食コーナーも吹き抜けで一息できる。独自の本の配置も思わず手にとりたくなる。生活に欠かせない場所。近くでソフトクリームを食べれるのも良い。

とてもくつろげる空間です。今日も「図書館吸いたい！」と特別用はないけれど立ち寄りしました。
ふらりと立ち寄って、無数の本の中から目についたものや気になったものを読んで、窓の向こうの緑を見る。この時間のなんと贅沢なことか。
私は滅多に外に出ないため図書館に直接訪れる頻度こそ少ないですが、小樽市の図書館はとても気に入ってます(図書館であればどこでもいいわけではないのです)
あと図書館一階屋根の上の白いツツジ、とても綺麗ですね。高いところから見るとどんなふうに咲いてるのか気になります。

◆ 蔵書・配架・展示について

漫画本と文書本とは別にすべきだと思います。

新しい本を定期的に入れて欲しい。子供向けの本も他の市や余市町のほうが充実している。

図書の購入数を増やしてほしい

在庫になっているのに本が見つからないことがある。有名作家は固めてあるが、それ以外の作家は「あ」「か」とかでまとめているので、探すのに時間がかかる。時々五十音順に並べ替えたい衝動にかられます(ボランティアでもいいくらいです)。

欧米文学(ミステリー)を増やしてほしいです。

いつも利用させて頂いています。予約をしてもすぐ用意して頂いています。おすすめ(カウンターのすぐ奥)や催し物コーナーが充実していて立ち寄るのが楽しみです。そこで出会えた本も沢山あります。定期的に変わっているのもすごいと思います。ただ自分で特定の本を探す時に、番号を振られていても場所が見つかりにくいと思うことは度々あります。
図書館はとても好きな場所なので、これからも利用させて頂きたいなと思います。いつもありがとうございます。

本の並べ方をお願いします。
例えば、「たくさんのふしぎ」「新書」等はバラバラに置かず、一か所に固めて並べてほしい。その方が探しやすい。
図書館があってとても助かっています。これからも楽しみにして利用してまいります。

本を購入する前に、必ず図書館に無いかを確認します。そうすると、大抵の本は見つかりますし、いつも頼りにしています。子どもの頃は分館もよく利用していました。毎月、図書だよりを楽しみにしています。

これからも面白い蔵書、イベント、期待しています！末長くよろしくお願いします。

展示がとても面白いです。

来館時には、季節、世相など、いつも工夫を凝らした館内の展示を楽しみにしている。
毎回、新しい発見があり、思わず手に取って借りてしまう。

◆ 開館時間について

夜間21時まで開館する日が週1回でもあればよい。仕事帰りに寄れる。窓口の人の愛想が悪い。もっとニコやかに！

◆ 職員について

子どもの行事がもっと充実したらいいかと思います。読み聞かせの時間を増やすことや子どもが読書しやすいイベント(スタンプカードを作成する、課題図書を出す)があるといいかと思います。子どもが本を読んでいる間に保護者が読める子育て関連の本や雑誌が児童ブースにあると移動が少なくなり負担が減ると思いました。
職員の方がもっと子どもに対しに友好的な接客をしてほしいと思いました。

イベントに参加させてもらったりしますが、皆さんとても頑張っていると思います。たまに窓口の職員で不愛想に感じる職員がいますが、お客様によっては不快に感じる方もいるかもしれませんので、なるべく笑顔で対応したほうが良いと思います。

職員の問題意識がない。笑顔がない。知識が少ない。

1名の職員対応に問題があると思う。以前本を返却した時、本の紐(ひも)が出たまま出したところ、「ひもは出さずに中にしまってください！」とすごい剣幕で怒られた。(そもそも図らずしてひもが出たものである)そのような利用ルールがあるなら徹底すべきではないか？彼女の窓口には行きたくない。

今日の貸出の人は良かったが、いつもではない。約1年ぶりに来ました。
以前は「えらそう」でひどかったが、今は前よりは良くなった。「サービス業でない」という意識を持ってもらえるようだが、図書館は「市民サービス」と思う。
市民の私たちが「こんにちは」と挨拶しているのに、知らん顔はないでしょう。「さようなら」もしかり。
「こんにちは」には、「こんにちは」「さようなら」には「さようなら」です。「大人ですから！」

職員の皆さんの対応はとても良い。しかし、地形的に駐車場が十分確保されていない状況で、利用者を増やしたい意図があるのかどうかはわからないが、歩道に乗り上げて駐車したり、駐車場入り口直近に駐車している不届き者をなくするような努力が足りない。

いつも貸出期間を延長したり、期限を過ぎてから返却することが多く、御迷惑をおかけしています。
そのような気まずい空気の中、怒られるかな～とそわそわして返却カウンターに向かうと、応される職員の方は、期限超を知ってはいても何事もなかったように笑顔で接してくださったり、一言「期限は守ってくださいね～☺」とこちらに気を配ってくださったり、接遇良いと感じています。
返却のたびに、返却期限は守ろう(返却できなそうなら延長の連絡は忘れずにしておこう)と、職員の方の接遇を受けて感じている今日この頃です。

幼い頃から家族でよく利用させていただいております。蔵書内容は豊富で、職印の皆様の対応も素晴らしく、移住して将来小樽を離れない限りは一生通うのではないのでしょうか！?(笑)
これからも変わらずよろしくお願いいたします！

自分が興味がある本がたくさんあって、いつもどれを選ぶか迷います。司書さんの対応も丁寧で心が温まります。静かで落ち着いていて、勉強もはかどるので助かります。これからもできる限り通い続けたいと思います。

◆ 各種サービスについて

1、飲食不可としている一階フロアーで飲食している人がいる。職員は注意してほしい。2、駐車場が坂で使いにくい。市役所の駐車場も満車の日が多い。3、新規購入の内、時代小説の割合が多すぎてバランスが悪い。

・本の予約をHPからする際に、予約を確定するまでに、確認や送信などの手順が多すぎる。もう少し減らないか。
・図書館の玄関から中に入る際、狭い場所を無駄に歩くので、何とかならないか。

”副館長がゆく“をホームページに掲載していただきたい。お忙しいと思いますが、秀逸コメント…待ってます。

現図書館の施設の改築・拡大等は難しいと思うので、おたるまちなか図書館の拡充をお願いしたい。

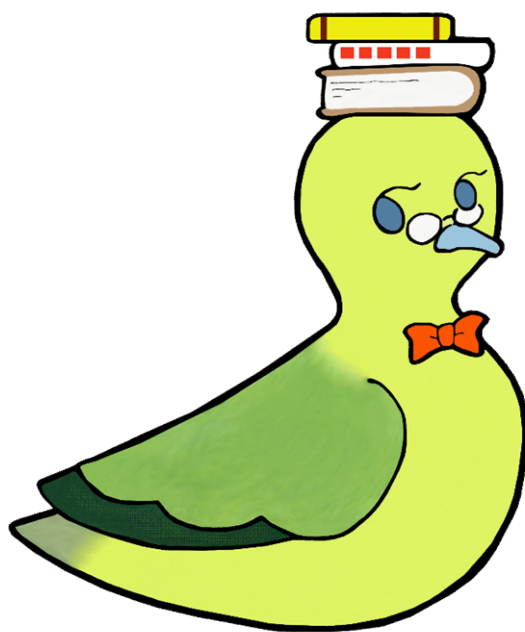
いつもありがとうございます。

普通に利用しやすい図書館だと思います。

ご意見、ご感想をお寄せいただき、ありがとうございました。

すぐに改善できるものは改善し、検討が必要なものは検討を重ね、市民の皆様によりよい図書館サービスをお届けできるよう職員一同努めてまいります。

今後とも市立小樽図書館をよろしくお願い申し上げます。



ご協力いただき、ありがとうございました。