

令和5年度

喜多方市立図書館  
利用者アンケート結果報告書

## 1. アンケート実施について

### 1) 目的

- ・ 図書館サービスを不断に向上させていくために、市民の皆様からのご質問、ご意見、ご要望、苦情など生の声を伺い図書館の運営・管理に反映していく。

### 2) 実施方法

- ・ 回答対象者：喜多方市立図書館を利用されているすべての方（中学生以上）
- ・ 回答方法：アンケート用紙の質問事項について、該当すると思われる回答欄にペンや鉛筆などで直接○印を記入していただく。  
注）回答いただいた内容でご迷惑や不利益など生じることがないように、無記名調査とする。
- ・ 配布：①窓口利用の方へ手渡し  
②図書館内に記載場所を設け、自由に記入していただく。
- ・ 回収方法：①窓口にて回収。  
②アンケート記載台に設置した「アンケート回収ボックス」へ投函していただく。
- ・ 配布期間：令和5年9月1日（金）から9月30日（土）まで
- ・ 回収期間：令和5年10月19日（木）まで
- ・ 配布枚数：300枚
- ・ 回収枚数：115枚（うち無効回答0枚）
- ・ 回収率： 38.3%

## 2. アンケート結果の報告

- ① 図書館内への掲示
- ② 喜多方市立図書館ホームページへの掲載

# 令和5年度「ご利用についてのアンケート」ご協力のお願い

## 《アンケート調査のお願い》

ご利用される方にとって喜多方市立図書館がより良いものとなるよう、皆様のご意見や評価をいただき、運営・業務改善に向けて活用させていただくことを目的としております。  
ご理解をいただき、アンケートへのご協力をお願いいたします。

### ■ご回答対象者

喜多方市立図書館をご利用されている方が対象です。(小学生以上)

### ■無記名調査です

ご回答いただいた内容でご迷惑や不利益など生じることがないように、本アンケートは無記名調査とさせていただきます。

### ■回答方法について

各質問について、該当すると思われる回答欄にペンや鉛筆などで直接○印をご記入下さい。

### ●回答例

#### 1. あなたのことを教えてください。

性 別		年 代	お住まいの地域
男性	女性	10代・20代・30代・40代・ 50代・60代・70代以上	旧市内・塩川・熱塩・山都・高郷・ 北塩原・西会津・その他( )

#### 2. ご利用についての質問

	質問内容	回答欄				
1	スタッフの対応はいつも親切ですか？	A	B	C	D	E

### ■アンケート用紙の回収について

図書館内に設置してある「アンケート回収箱」にお入れください。

### ■アンケート回収締め切りについて

令和5年10月15日(日)まで

#### ※【第14回 利用者のつどい】開催のご案内】

令和5年10月29日(日) 10:30~11:30 場所: 喜多方市立図書館 定員: 10名(申込制)

### ■アンケート結果報告

アンケート結果につきましては、集計が出来次第、喜多方市立図書館ホームページに掲示いたします。

### ■アンケートに関するお問合せ

このアンケートについてご不明な点などございましたら、下記にお問い合わせくださいますようお願いいたします。

#### 《お問合せ先》

喜多方市立図書館(指定管理者: 株図書館流通センター) 館長: 須藤

TEL : 0241-22-1855

E-mail : [l.kitakata@oasis.ocn.ne.jp](mailto:l.kitakata@oasis.ocn.ne.jp)

令和5年度 喜多方市立図書館 ご利用についてのアンケート

1. あなたのことを教えてください。(あてはまる項目に直接○印をご記入ください)

性別		年代	お住まいの地域
男性	女性	10歳未満・10代・20代・30代・ 40代・50代・60代・70代以上	旧市内・塩川・熱塩・山都・高郷・ 北塩原・西会津・その他( )

2. ご利用についての質問(あてはまる回答欄に直接○印をご記入ください)

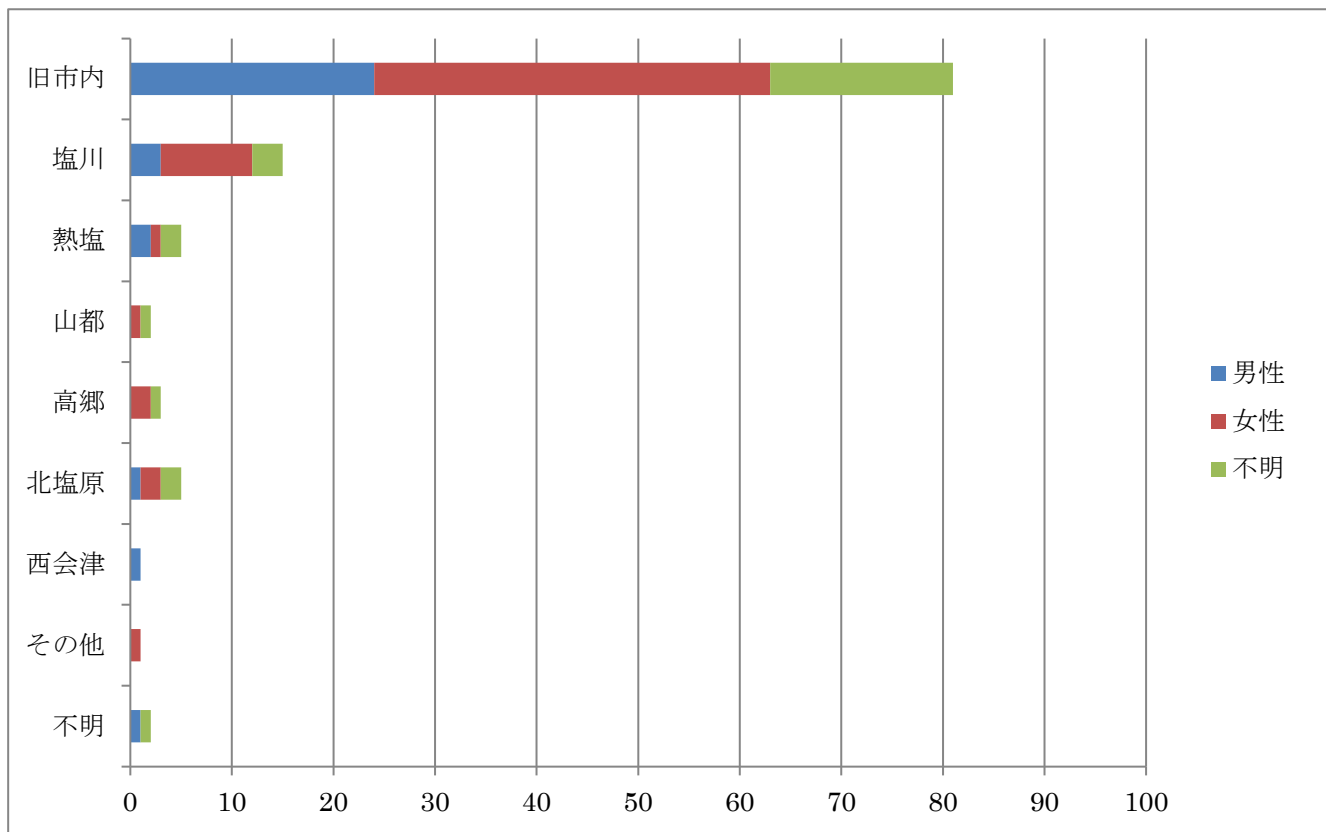
質問内容		回答欄(*評価について)				
		A:非常に良い・非常に満足・とても役にたった B:良い・満足・役にたった C:やや悪い・役にたたなかった D:非常に悪い・全く役にたたなかった E:わからない				
1	スタッフの対応はいつも親切ですか?	A	B	C	D	E
2	スタッフの説明はわかりやすいですか?	A	B	C	D	E
3	スタッフの身だしなみはきちんとしていますか?	A	B	C	D	E
4	本は探しやすいですか?	A	B	C	D	E
5	図書館内の本は充実していますか?	A	B	C	D	E
問5で充実していない、読みたい本が無いという方に伺います。その理由を下記からお選びください。						
A. 図書館に所蔵が無い		B. 所蔵はあるが貸出中		C. その他( )		
6	雑誌や新聞は、ご満足いただけていますか?	A	B	C	D	E
所蔵してほしい新聞や雑誌があれば教えてください。( )						
7	予約やリクエストサービスの対応はいかがですか?	A	B	C	D	E
8	「特集展示」などの資料紹介は、資料選びの役に立っていますか?	A	B	C	D	E
9	館内はきれいで気持ちよく利用できますか?	A	B	C	D	E
10	図書館の施設・設備・機器等で不便を感じるものはないですか?	A	B	C	D	E
11	図書館内で利用マナーは守られていると思いますか?	A	B	C	D	E
12	図書館主催の催し物に参加されたことはありますか?	はい		いいえ		
13	図書館の情報はどうのようなものでお知りになりますか? (おもなものを一つ選んでください)					
館内ポスター		図書館ホームページ		広報きたかた	新聞	ラジオ
				その他( )		
14	インターネット(PC・スマートフォン等)はご利用されますか?	はい		いいえ		
15	喜多方市立図書館のホームページをご存知ですか?	はい		いいえ		
問15で「はい」と回答された方に伺います。 喜多方市立図書館ホームページの内容は充実していますか?		はい	いいえ		わからない	
16	喜多方市立図書館は民間会社が運営している事をご存知ですか?	はい		いいえ		
問16で「はい」と回答された方に伺います。 指定管理が導入されてからサービスが向上していますか?		はい	いいえ		わからない	

3. ご意見・ご要望などあればお聞かせください。

ご協力ありがとうございました。

# 1. アンケート対象者について

## 1) 居住地および性別



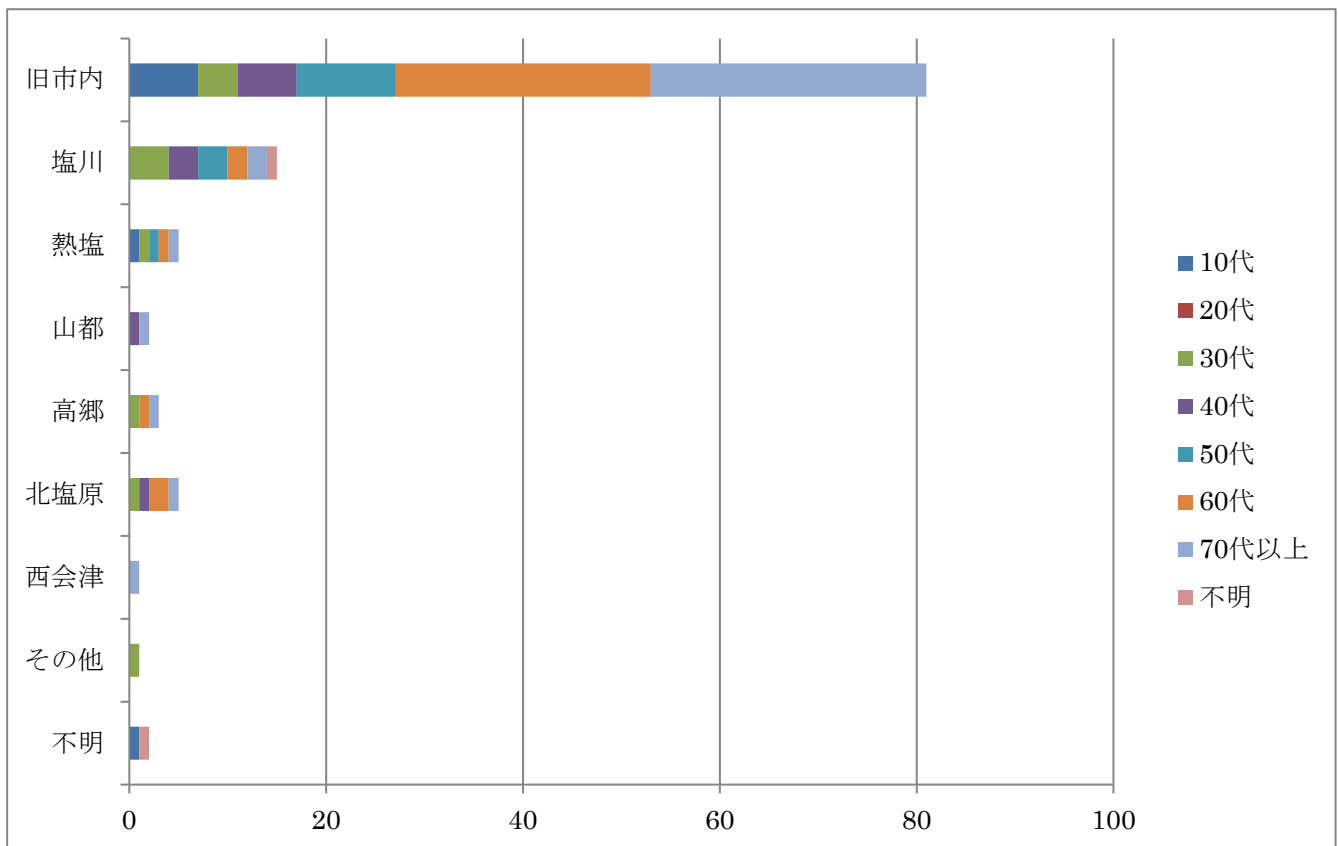
(単位：人)

	男性	女性	不明	計
旧市内	24	39	18	81
塩川	3	9	3	15
熱塩	2	1	2	5
山都	0	1	1	2
高郷	0	2	1	3
北塩原	1	2	2	5
西会津	1	0	0	1
その他	0	1	0	1
不明	1	0	1	2
計	32	55	28	115

### ■考察

- ①喜多方市内を5地区に分けてお住まいを回答していただいたが、圧倒的に旧市内が多い。
- ②性別については、あえて記入されない方もおられると考える。
- ③図書館のある場所や利用の仕方について知らないでいる方や、遠距離のため来られない方も多いのではと考える。

## 2) 居住地および年代別



(単位：人)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	計
旧市内	7	0	4	6	10	26	28	0	81
塩川	0	0	4	3	3	2	2	1	15
熱塩	1	0	1	0	1	1	1	0	5
山都	0	0	0	1	0	0	1	0	2
高郷	0	0	1	0	0	1	1	0	3
北塩原	0	0	1	1	0	2	1	0	5
西会津	0	0	0	0	0	0	1	0	1
その他	0	0	1	0	0	0	0	0	1
不明	1	0	0	0	0	0	0	1	2
計	9	0	12	11	14	32	35	2	115

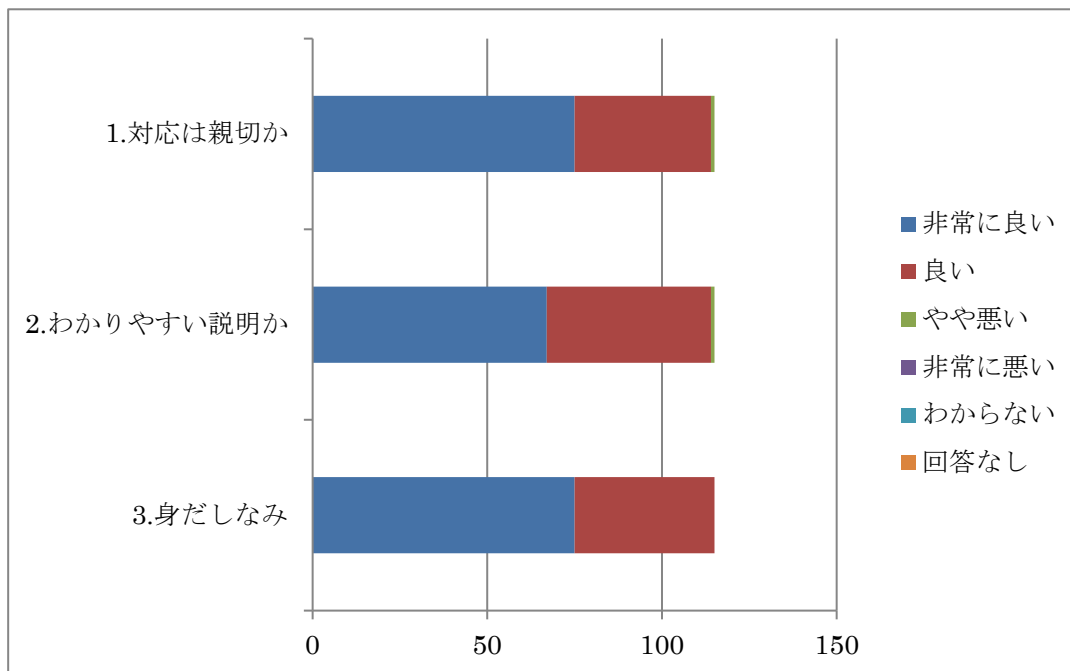
### ■考察

- ①回答者の年齢については、70代以上が30.4%と最も多く、続いて60代がほぼ同じような割合となった。50代以上の旧市内の方の利用が多いと考えられる。
- ②居住地別では旧市内在住者が70.4%、次いで塩川地区在住者が13.0%、その他の地区にお住まいの方は16.5%という結果になった。喜多方地方広域市町村圏や、隣接地域（喜多方市内に在勤・在学の方）からの来館者もあることがわかる。

## 2. アンケート内容

(グラフ内の質問見出しについてはスペースの関係上省略して記載しています。)

### 1) スタッフの接遇に関して



(単位：人)

	非常に良い	良い	やや悪い	非常に悪い	わからない	回答なし
1. スタッフの対応はいつも親切ですか？	75	39	1	0	0	0
2. スタッフからの説明はわかりやすいですか？	67	47	1	0	0	0
3. スタッフの身だしなみはきちんとしていますか？	75	40	0	0	0	0

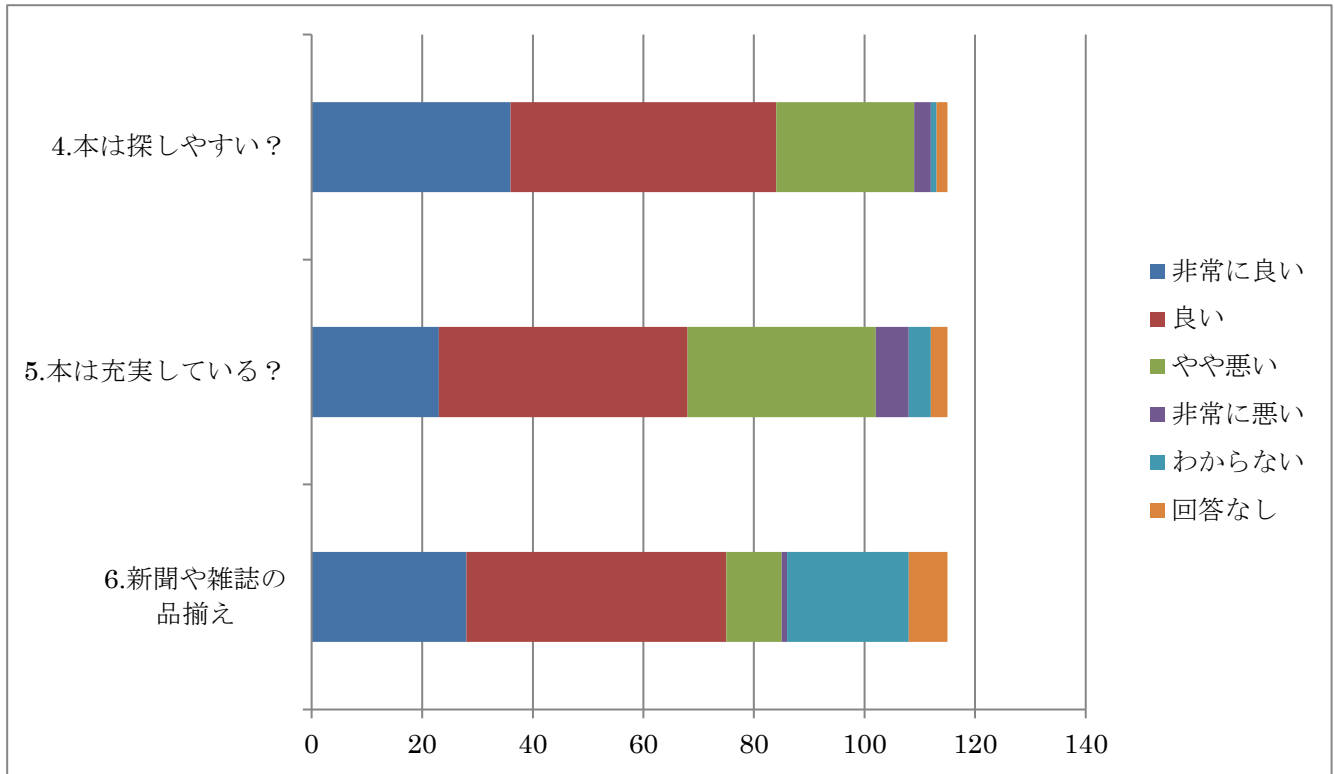
#### ■考察

- ①スタッフの接遇に関しては、大体良好な対応ができているようである。
- ②特に身だしなみは高い評価を得ている。

#### ■今後の対応策等

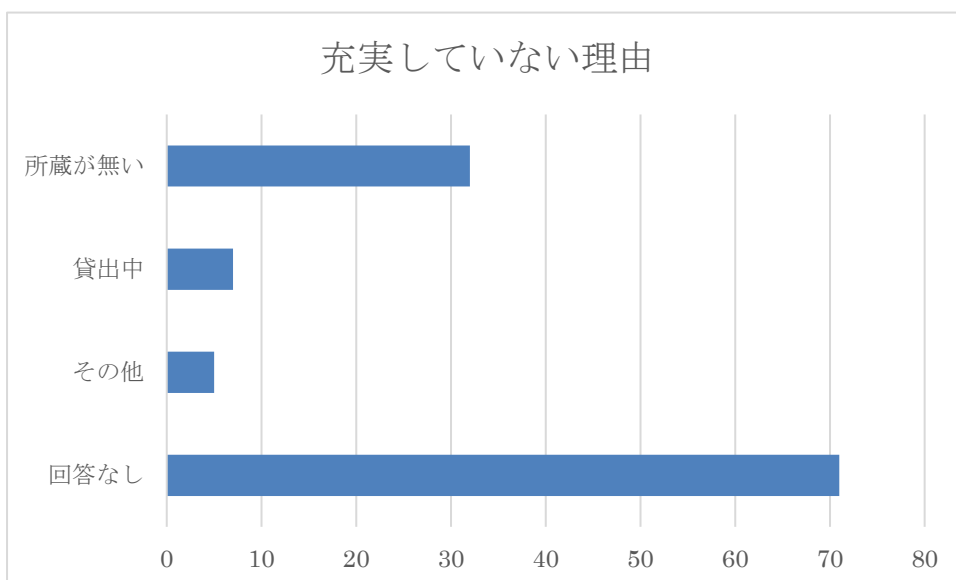
- ①スタッフの接遇や身だしなみについて、今後も研修を継続的に行う。
- ②わかりやすい説明を心がけるとともに、コミュニケーションボードなどを活用し、柔軟に対応していきたい。

## 2) 図書館内の本の配置、蔵書について



(単位：人)

	非常に良い	良い	やや悪い	非常に悪い	わからない	回答なし
4. 本は探しやすいですか？	36	48	25	3	1	2
5. 図書館内の本は充実していますか？	23	45	34	6	4	3
6. 雑誌や新聞は、ご満足いただけていますか？	28	47	10	1	22	7





(単位：人)

	所蔵が 無い	貸出中	回答な し	その他 の理由	合計
(問5で「充実していない」と回答された方に伺います) 充実していない、読みたい本が無い理由は？	32	7	71	5	115

\* その他の理由 (原文ママ)

- ・ 雑誌の種類が少ない。
- ・ 音楽・音響関係が少ない。
- ・ 本が少ない。

\* 問6で「所蔵してほしい新聞や雑誌があれば教えてください」の回答 (原文ママ)

- ・ 『ポパイ』
- ・ 『stereo』
- ・ 『和楽』
- ・ 『うかたま』
- ・ 『暮らしの手帖別冊』
- ・ 『チルチンぴと』、『住む』、『天然生活』
- ・ 投資の本
- ・ 音楽関係、車・バイク、スポーツ

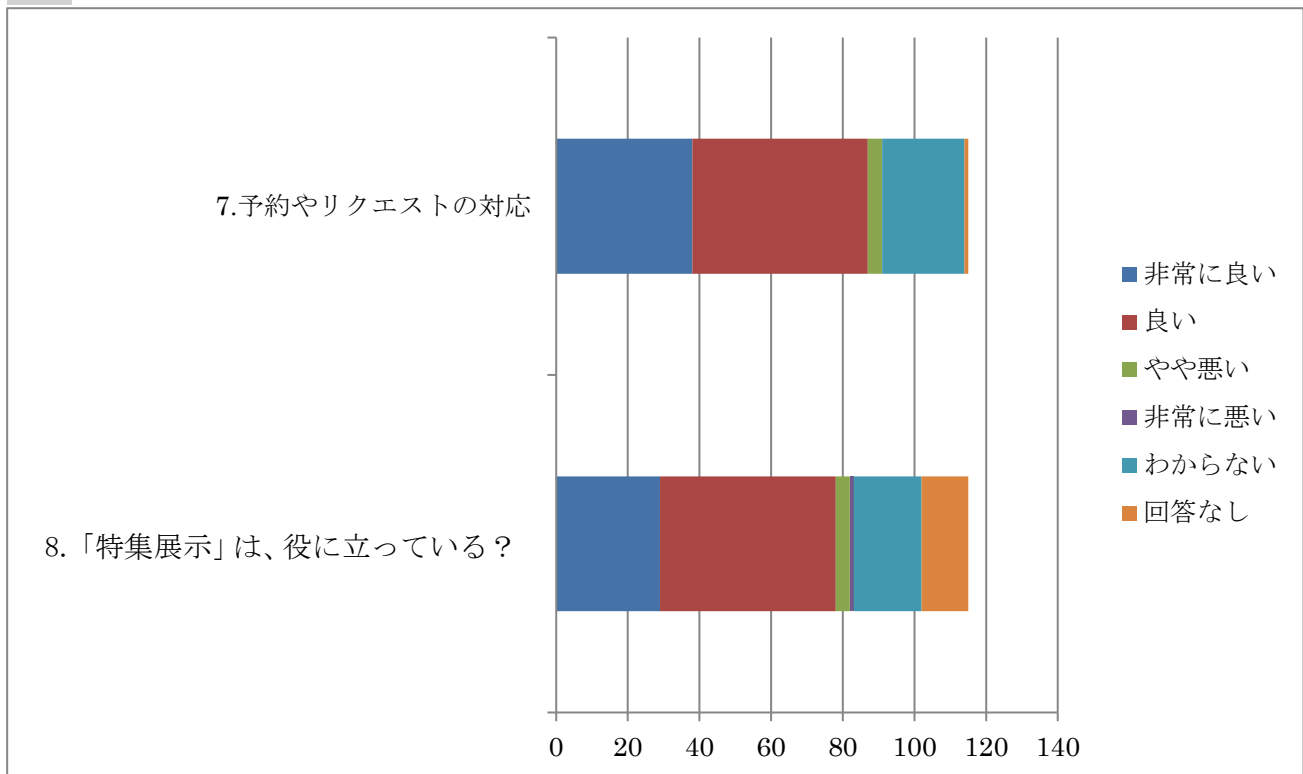
## ■考察

- ①本は探しやすいと答えている人が73.0%と多い中、アンケートのご意見の中には「探しにくい」と感じている方も24.3%おられた。図書館内が小部屋に分かれているため、本の配置が細かくなりすぎていることが一因と考えられる。
- ②蔵書についてご満足いただいている方59.1%と、一方で34.8%の方は図書館の蔵書に不足を感じている。
- ③雑誌や新聞に関しては、ほぼご満足いただけているようだが、「音楽の雑誌を入れて欲しい」「雑誌の種類が少ない」とのご意見もある。

## ■今後の対応策等

- ①本棚の表示は、本を探しやすいよう検討を重ねていく。本棚の表示や、館内案内図をわかりやすいよう工夫に努める。
- ②館内検索機(OPAC)の利用をされる方が増えてきている。今後も促進に向けて周知していきたい。
- ③雑誌についても、できるだけご要望にお応えできるよう見直し検討していく。

### 3) 予約・リクエストや特集展示について



(単位：人)

	非常に良い	良い	やや悪い	非常に悪い	わからない	回答なし
7. 予約やリクエストサービスの対応はいかがですか？	38	49	4	0	23	1
8. 「特集展示」などの資料紹介は、資料選びの役に立っていますか？	29	49	4	1	19	13

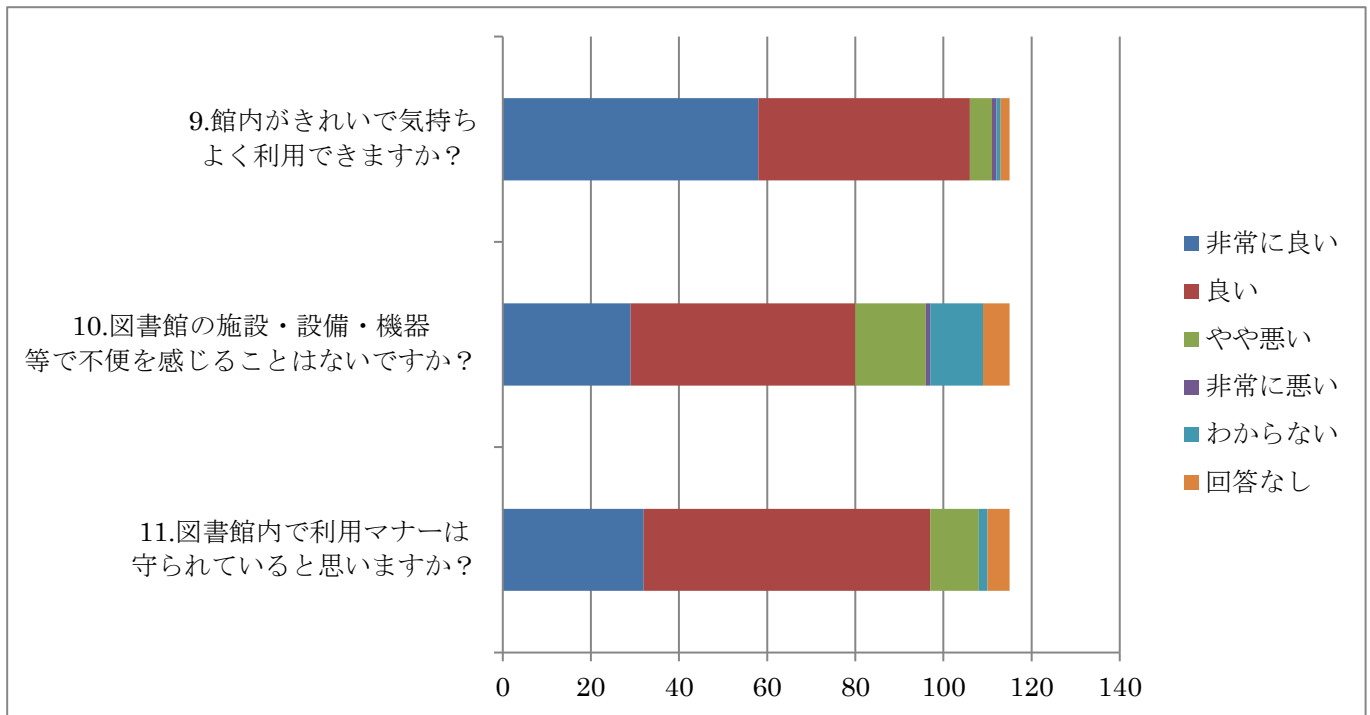
#### ■考察

- ①予約やリクエストの対応について、おおむねご満足いただけている
- ②最近の傾向として、来館での予約より図書館ホームページからの予約が増えている。インターネット予約が周知されてきたと感じる。

#### ■今後の対応策等

- ①できるだけ市民のニーズに合った選書をおこない、リクエストにも出来る限りご要望にお応えしていきたい。
- ②月替わりの「特集展示」について「わからない」という回答が多く、周知に努めたい。「特集展示」は、毎月テーマを決め、図書館員が選書をしてカウンター入口手前に、約50冊を選書し並べている。普段は手に取らないような本にも興味を持ってもらうことがねらい、関心を持ってもらえるようなテーマを考えていきたい。

#### 4) 図書館の施設・設備に関して



(単位：人)

	非常に良い	良い	やや悪い	非常に悪い	わからない	回答なし
9. 館内はきれいで気持ちよく利用できますか？	58	48	5	1	1	2
10. 図書館の施設・設備・機器等で不便を感じるものはないですか？	29	51	16	1	12	6
11. 図書館内で利用マナーは守られていると思いますか？	32	65	11	0	2	5

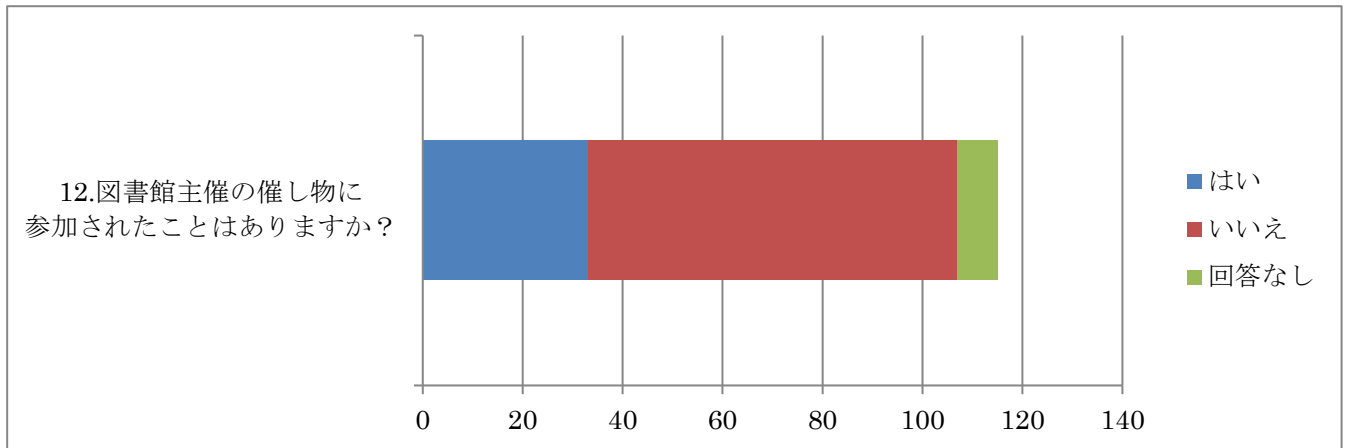
#### ■考察

- ①90.4%の方に、館内がきれいで気持ちよく利用できていると回答をいただいた。
- ②図書館の施設・設備について、おおむね満足いただいているようだが、14.8%の方が「悪い」「やや悪い」と回答されている。

#### ■今後の対策等

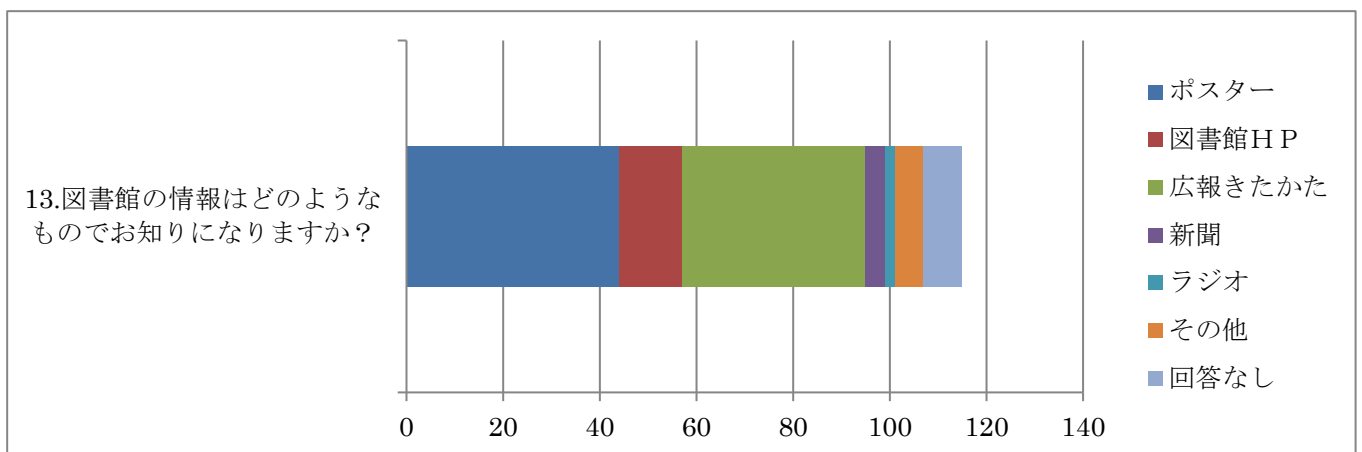
- ①館内の掃除については、委託業者とも連携を図り今後もより良い状況を維持していけるよう努めていきたい。
- ②図書館の施設・設備については、現在の状況にそぐわない箇所もあり担当課へ改善の相談をしていく。誰もが使いやすい図書館になるよう提案をしていく。

## 5) 運営状況に関して



(単位：人)

	はい	いいえ	回答なし	合計
12. 図書館主催の催し物に参加されたことはありますか	33	74	8	115



(単位：人)

	館内ポ スター	図書館 HP	広報き たかた	新聞	ラジ オ	その 他*	回答 なし
13. 図書館の情報はどうのようなものでお知りになりますか	44	13	38	4	2	6	8

\*その他の回答：「友人から」、「スタッフから」

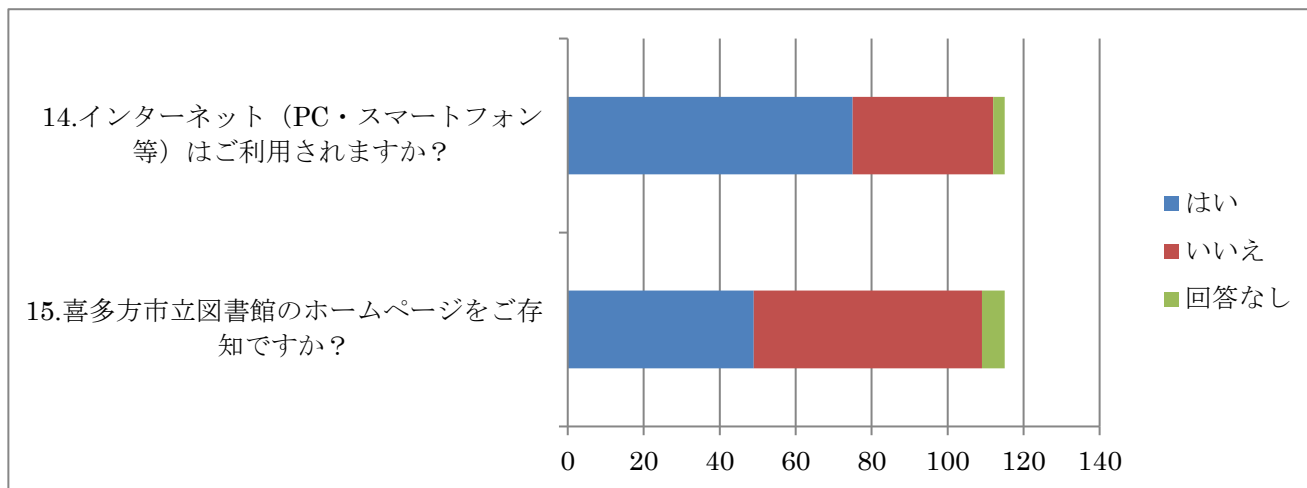
### ■考察

- ① 図書館の催し物に参加したことがある人は、全体の 28.7%である。
- ② 催し物などの情報は、館内掲示ポスターや「広報きたかた」が多かった。

### ■今後の対応策等

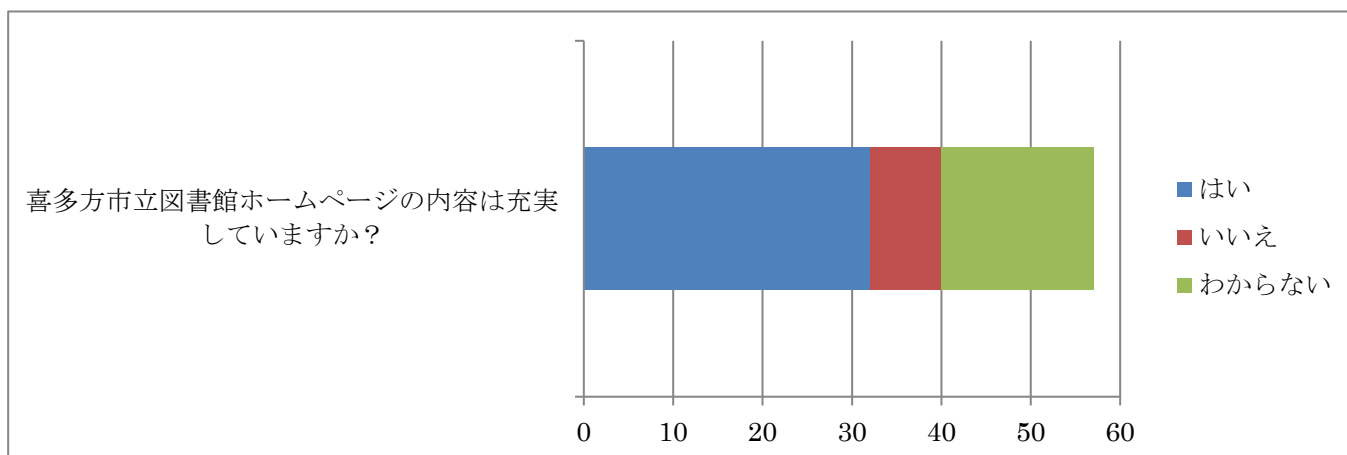
- ① 催し物に関しては、大人向け・子ども向けともに図書館らしい充実したものにしていきたい。
- ② 親子や世代間交流のできるような催し物の企画も考えていきたい。
- ③ 図書館を訪れていない方へのアピールの仕方を検討し、情報の発信を行っていきたい。

## 6) インターネット環境について



(単位：人)

	はい	いいえ	回答なし
14. インターネット（PC・スマートフォン等）はご利用されますか？	75	37	3
15. 喜多方市立図書館のホームページをご存知ですか？	49	60	6



(単位：人)

	はい	いいえ	わからない
(問15で「はい」と回答された方に伺います) 喜多方市立図書館ホームページの内容は充実していますか？	32	8	17

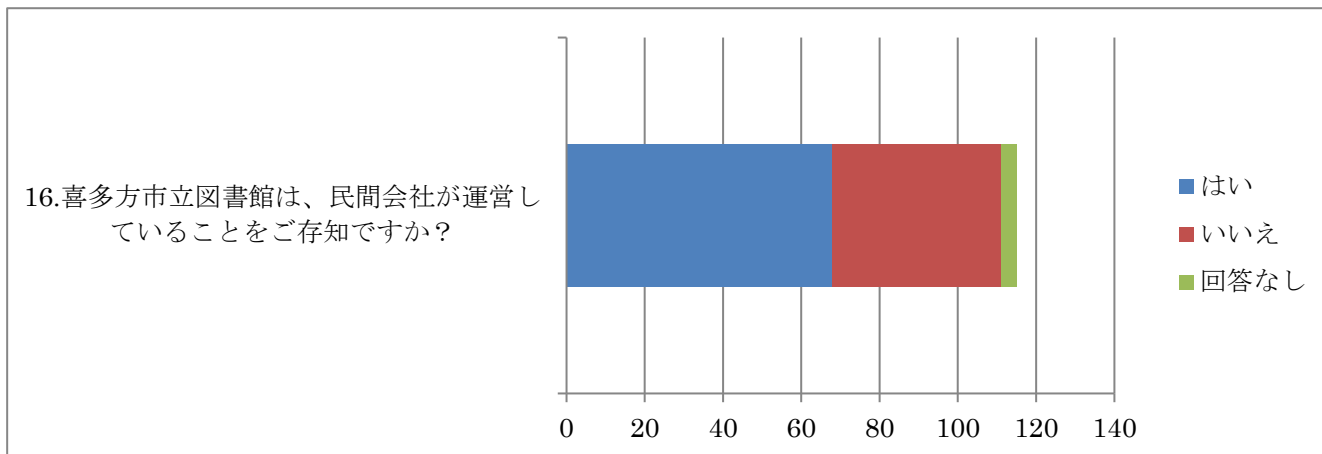
### ■考察

- ①コロナ禍を経て、インターネットのできる環境が整っているご家庭が増えていると感じる。
- ②スマートフォンの普及により、中高年の方にもインターネットが身近になってきていると感じる。

### ■今後の対応策等

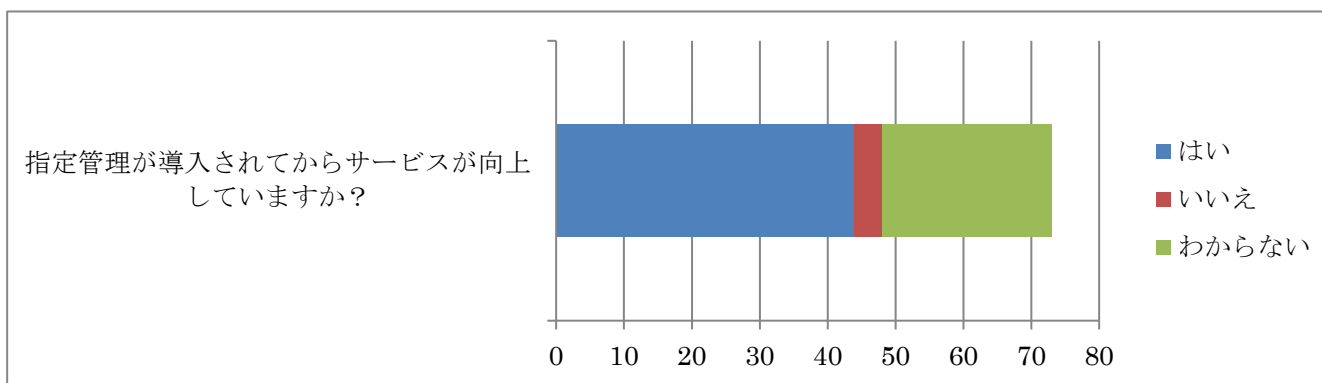
- ①見やすく、魅力的な図書館ホームページ作りを心がけていく。

## 7) 指定管理について



(単位：人)

	はい	いいえ	回答なし
16. 喜多方市立図書館は、民間会社が運営していることをご存知ですか	68	43	4



(単位：人)

	はい	いいえ	わからない	回答なし
(問 16 で「はい」と回答された方に伺います) 指定管理が導入されてからサービスが向上していますか?	44	4	25	42

### ■考察

- ① 図書館の運営について、指定管理者制度が導入されていることを知っている方が年々が増えている。
- ② 指定管理が導入されてからサービスが向上したと感じている方が多くいらっしゃる。

### ■今後の対応策等

- ① 民間運営について、以前の市の運営を知らない方が多く、比較できないため「わからない」と回答したとの意見も多く見受けられた。比較するのではなく、誰もが快適に利用できる図書館運営をしていきたい。
- ② 今後も研鑽を重ね、市民のみなさまの大切な財産をお預かりしていることを常に念頭に、努力を惜しまず図書館運営にあたっていく。民間ならではの強みも発揮していきたい。

## 令和5年度 利用者アンケート報告

### 1. ご質問

	利用者から	年代・性別	回答
1	① 1階と2階に本が別れて展示されていますが、その区別はどのような基準から決められていますか？ ② 新しい図書館は、広いスペースで本、新聞等が読めるよう希望します。	70代以上 男性	1階は、一般・児童・絵本・郷土・新聞・雑誌を配架、2階は、ティーンズ向けの本の他、全集や新書を配架しています。配置図などもございますのでご利用下さい。
2	スマホで本の予約をしております。先日、借りたい本が貸出可能になっていたのに予約しました。その日の夕方、その本を借りに行こうと思い利用者ページログインで確認したところ1名の予約待ちに変更されていました。どのような予約システムになっているのでしょうか？	60代 性別不明	ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。予約のタイミング（書誌データがシステムに反映されるまで）で順番が前後したりする場合がございます。皆様が気持ちよく図書館をご利用いただけるよう、引き続き取り組んでまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

### 2. ご意見・ご要望

		利用者から	
1	ご意見 ご要望	市の図書館なのですが、本の数や施設が狭いこと、イベントや企画などとてもいいものがあるのに、何故施設や本の数、広さが変わっていないのか理解に苦しむ。	40代 女性
2	ご要望	多目的トイレを利用することがあるが、天井にほこりがはりついてあまりいい気持ちではなかったことがあった。下だけでなく上も見たい。	40代 女性
3	ご要望	駐車場の白線が消えかかっているので、枠内に整然と駐車できるように改善してほしい。	50代 女性
4	ご意見 ご要望	若松図書館にあって喜多方ない本がよくあります。（仕方ないのでしょうか…）又、DVDも同じく所蔵が増えればな～と思います。スタッフの皆様、いつも気持ち良く利用させて頂いてます。	40代 女性
5	ご要望	雑誌、CD、本、全て増やして欲しいです。	60代 女性
6	ご意見 ご要望	・web経由の予約リクエストには、メール等で返信する、TELによるリクエストにはTELすると、ユーザーの方式に合わせると良いと思います。TELは取れないこともあり、メールで「予約取置OK」の一言だけ入れてもらえると助かります。 ・web経由の予約してから、取置きまでの時間が2～3日かかっている	50代 男性

		<p>ことが多く、長い気がします。</p> <p>・広報や図書業務のDX（デジタル化）を進めて、「あいのみ」へ図書館が移動しても、労働生産性の向上によって人件費は極力抑えることが可能だと思います。子育て世代と高齢世代、相方に優しく、居ごこちの良いユニバーサルデザインの新図書館を期待しています。</p>	
7	ご要望	<p>本・雑誌の充実</p> <p>勉強、その場で読書などのいす・テーブル</p> <p>ロビーなどで水分・軽食など</p>	<p>40代</p> <p>女性</p>
8	ご意見 ご要望	<p>カードを置く台をやめて手渡しにしてほしい。スタッフによって対応がちがう（台を使いたい人、手渡しを求める人）ので気をつかう。</p>	<p>40代</p> <p>男性</p>
9	ご意見 ご要望	<p>トイレが狭すぎて、圧迫感がある。身体の大きい方は、使用できるか疑問。車イスの方も安心して使えるように改善して欲しい。</p>	<p>60代</p> <p>女性</p>
10	ご要望	<p>駐車場の白いラインが消えているので、駐車しにくい、改善して欲しい。</p>	<p>70代以上</p> <p>性別不明</p>
11	ご要望	<p>Q7. 予約の連絡は、メール連絡ができればよい。</p>	<p>30代</p> <p>女性</p>
12	ご要望	<p>図書館が新しくなって、読みたい本がたくさん増えれば良いなと思っています。早く新しい図書館ができますように、待っています。</p>	<p>50代</p> <p>女性</p>
13	ご意見 ご要望	<p>館内が古くなっているなので、トイレがせまい！！本棚の通路がせまく他の人が通ると気になって十分にさがせません。今度新しくなるのが楽しみです。</p>	<p>70代以上</p> <p>女性</p>
14	ご意見 ご要望	<p>いつかシステム向上の機会があれば…。図書カード（自分のID）で今まで借りた本のリストが出るとありがたいです。</p>	<p>50代</p> <p>女性</p>
15	ご要望	<p>新しく入荷した絵本がすぐ分かるようにコーナーを作ってほしい。読書通帳が機械で印字できるシステムになると嬉しい。</p>	<p>30代</p> <p>女性</p>
16	ご要望	<p>マンガを少しふやしてほしい。</p>	<p>10代</p> <p>男性</p>
17	ご要望	<p>会津木綿のブックカバー作り、ふせん作りや、販売をしてほしい。</p>	<p>40代</p> <p>男性</p>
18	ご要望	<p>新しくなる図書館は、少しの時間でも読書できる場所があるといいのですが…。</p>	<p>70代以上</p> <p>女性</p>
19	ご要望	<p>No. 10</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦トイレの使い勝手がよくない、せまくて大変である。</li> <li>◦入口駐車場の白線をはっきりさせてほしい。</li> </ul>	<p>70代以上</p> <p>女性</p>



### 3. ご意見

		利用者から	
1	ご意見	礼儀正しいし、ていねいです。非常にナイスフィーリングで満足しています。	70代以上 男性
2	ご意見	トイレが使えない。	60代 男性
3	ご意見	スタッフのなかに、対応の良くない、感じの悪いスタッフがいる。	70代以上 性別不明
4	ご意見	図書館ホームページで資料検索すると、本の表紙の画像が表示されて、とても分かりやすくて感心しました。スタッフさんの対応はとても親切です。いつもありがとうございます。	40代 男性
5	ご意見	① 本に張るNOの位置が悪い…作者の名前が消える ② マナーでスマホの使用、スマホの呼び出し音が気になる ③ 新聞「あかはた」は必要ない、なぜ党の宣伝紙を置くのか理解できない。自由党の機関紙、公明党の「聖教新聞」、社会新報はなぜ置かないのか、共産党の圧力があるとすれば問題です。	70代以上 男性
6	ご意見	いつも利用させて頂いてます。スタッフの対応も良く、お薦めのコーナーで知らない作者を知ったり、その人の本が好きになり、それから読むようになったり、とても良いコーナーを作って下さりありがとうございます。	50代 性別不明
7	ご意見	スタッフの皆さんは非常に良く対応して頂いている。しかし、建物、館内が古く、館内で読書する気になれない。喜多方の図書館で借りた本を若松や他の図書館で読むことが多い。古いなりに館内のレイアウトを考えて頂きたい。以前住んだ事がある南相馬図書館が好きだ。	60代 男性
8	ご意見	Q16.について、わからないときに聞くと、すばやく（本を）出して下さる。大変助かっています。	70代以上 女性
9	ご意見	市営のときは、館内の冷房が強すぎるので寒いからもう少し寒く無い温度に温度にしてほしいとお願いしても、利用者の意見はきいてもらえなかった。民間はがんばっている、といつも利用するたび感じます。市営のときよりずっと親切だし、ていねいだし、気持ちよく利用できれいいよね、と話しています。	70代以上 性別不明
10	ご意見	いつもありがとうございます。	50代 男性
11	ご意見	児童向けの本が、沢山あってよいのだが、検索ででた記号等が、さがしだすまでが難しく時間がかかる。	30代 性別不明
12	ご意見	・いつ来ても、まったく借りたい本がない。 ・ここは、喜多方市立新聞閲覧所であって、図書館ではない。借りる本がなくてどうして図書館なのか、名称を変えるべきだ。	60代 男性
13	ご意見	いつもスタッフさんが親切で助かります。こどもがいるのでこども用の部屋がわかれていて気がねなく絵本がよめてうれしいです。これか	30代 女性

		らもステキな本をたくさん提供して下さい。ありがとうございます！！	
14	ご意見	月2回入館しています。（ボケ防止の為）	70代以上 男性
15	ご意見	問い合わせしましたところ、福島市の図書館への対応してくださり、手にする事ができました。お世話になりました。ありがとうございます。高齢者の方の対応、いつも気持ち良く目にしています。ありがたい事です。	50代 女性
16	ご意見	2階までの階段が急すぎる。	40代 女性
17	ご意見	学習席を利用して約5年以上が過ぎます。お陰で各種資格に合格することが出来、感謝しております。コロナ禍の時は、制限がかかりましたが、利用できる時間内で集中できたので良かった。これからも利用してスキルアップをはかりたいと思います。	50代 女性
18	ご意見	孫とよく来ています。子どものイベントが充実していて参加させてもらっています。細かなところまでいきとどいていて感心させられます。	50代 女性