

令和5年度  
一戸町立図書館利用者満足度調査結果

一戸町立図書館

指定管理者 特定非営利活動法人 いちのへ文化・芸術 NPO

# 目 次

1. 調査の概要	3
(1) 調査の目的	
(2) 調査期間	
(3) 調査方法	
2. 調査結果	4
Q 1. 回答者についてお答えください	4
①年齢	
②性別	
Q 2. 来館頻度はどのくらいですか?	5
Q 3. Q 2で5～8を選んだ方におたずねします。利用しない理由を選択してください。	5
(複数回答可)	
Q 4. 普段の滞在時間はどのくらいですか。(はじめての方は今日の予定)	6
Q 5. Q 2で1～4を選んだ人におたずねします。	6
どのような目的で図書館を利用していますか? (複数回答可)	
Q 6. もっと充実して欲しいと思う図書館資料を選択してください。(複数選択可)	7
Q 7. もっと充実してほしいと思うサービスを選択してください。(複数選択可)	8
Q 8. 当館の情報をどのように得ていますか? (複数回答可)	9
Q 9. 当館の満足度について選択してください。	9
①スタッフの対応	
②電話対応	
③快適さ(くつろぎやすさ)	
④館内の分かりやすさ(案内図や本棚の表示など)	
⑤ホームページや広報の内容	
⑥総合的な満足度	
Q 10. 当館へのご意見、ご要望(自由記述)	11
3. 終わりに	15

【巻末資料】 令和5年度 一戸町立図書館利用者満足度調査票

## 1. 調査の概要

### (1) 調査の目的

一戸町総合計画（後期基本計画）に沿った運営を行うにあたり、図書館利用者の満足度や意識を調査し、利用しやすく生活に役立つ魅力ある図書館づくりの基礎資料とする。

### (2) 調査期間

令和5年6月10日（土）～令和5年8月31日（木）

### (3) 調査方法

①調査対象 一戸町立図書館利用者、一戸町民

②調査場所 当館及び各地区センター利用者

③調査方法 各場所にアンケート記入場所とBOXを設置。

図書館では調査用紙をカウンターにて来館者へ配布。

また、各事業の参加者を対象に配布・回収を行った。

回答は無記名、自由記入とした。

(4) 総回答数 301通

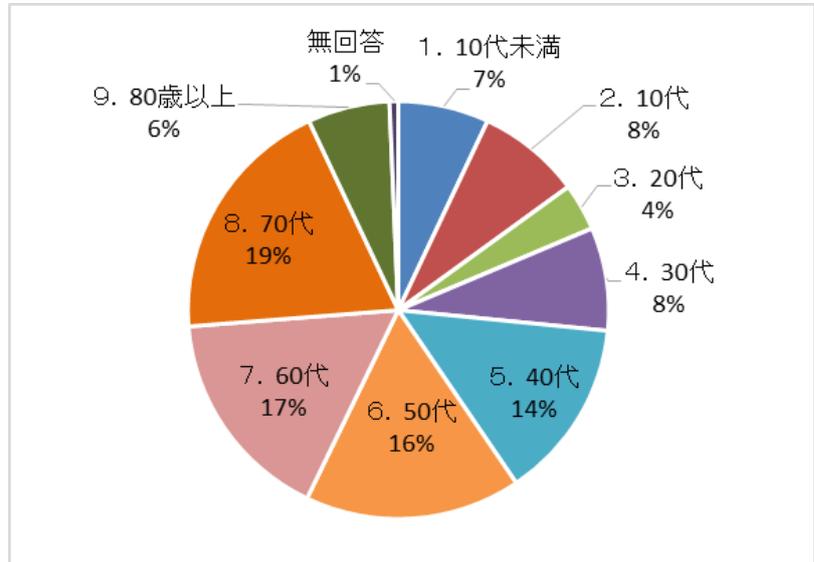
## 2. 調査結果

総回答数 301 通

Q 1. 回答者についてお答えください

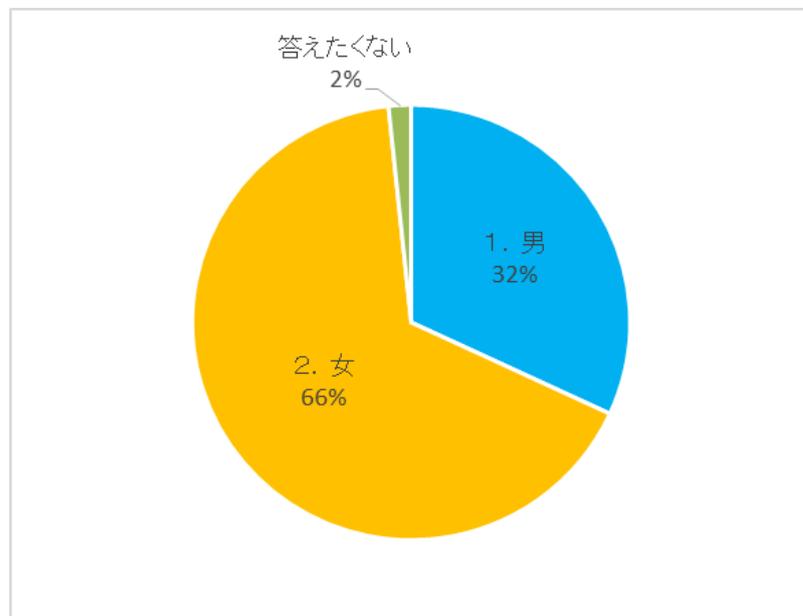
### ①年齢

1. 10代未満	21	7%
2. 10代	24	8%
3. 20代	11	4%
4. 30代	24	8%
5. 40代	42	14%
6. 50代	50	17%
7. 60代	50	17%
8. 70代	58	19%
9. 80歳以上	19	6%
無回答	1	0%



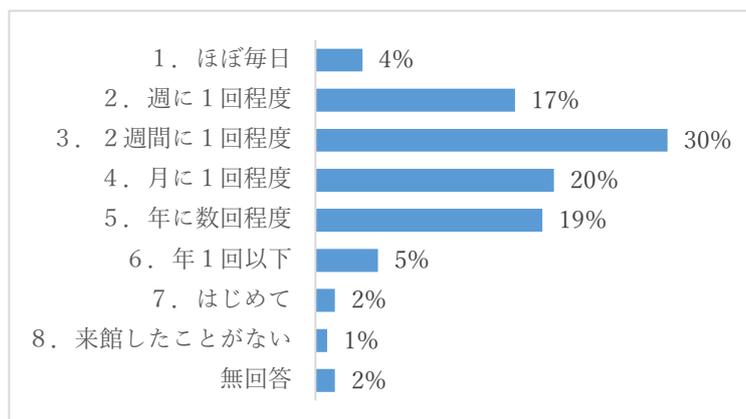
### ②性別

1. 男	96	32%
2. 女	200	66%
答えたくない	5	2%



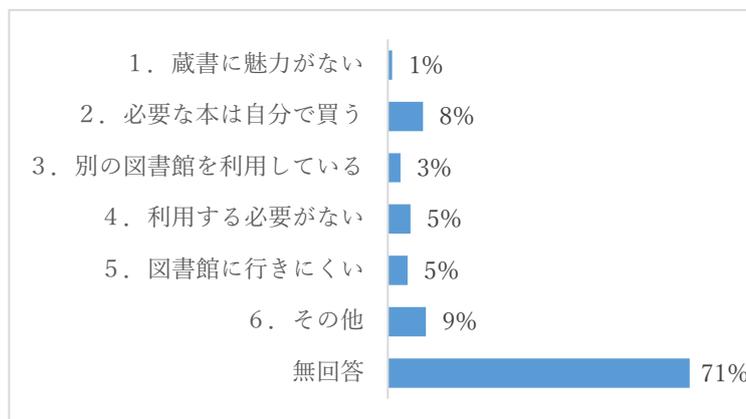
Q2. 来館頻度はどのくらいですか？

1. ほぼ毎日	12	4%
2. 週に1回程度	51	17%
3. 2週間に1回程度	90	30%
4. 月に1回程度	61	20%
5. 年に数回程度	58	19%
6. 年1回以下	16	5%
7. はじめて	5	2%
8. 来館したことがない	3	1%
無回答	5	2%



Q3. Q2で5～8を選んだ方におたずねします。利用しない理由を選択してください。  
(複数回答可)

1. 蔵書に魅力がない	3	1%
2. 必要な本は自分で買う	25	8%
3. 別の図書館を利用している	9	3%
4. 利用する必要がある	16	5%
5. 図書館に行きにくい	14	5%
6. その他	27	9%
無回答	214	71%

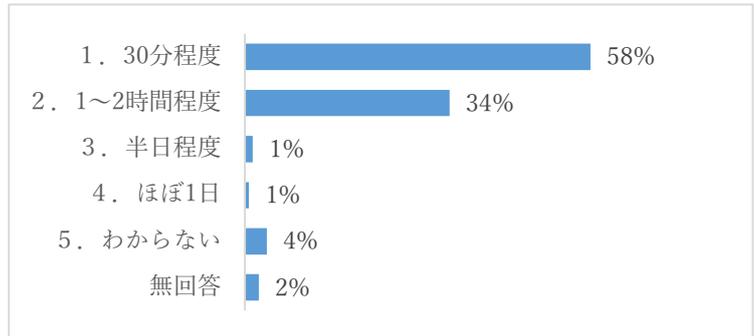


【その他】

- ・忙しいため
- ・時間、休みが合わないから
- ・自宅から図書館が遠い
- ・子どもが大きくなって
- ・読むペースが遅い
- ・視力の低下
- ・コロナ禍のため
- ・足が不自由で
- ・ネット予約しているから

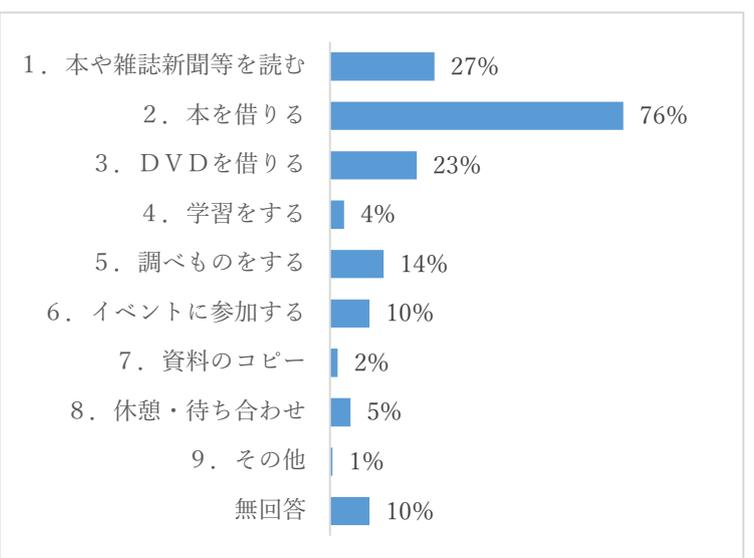
Q 4. 普段の滞在時間はどのくらいですか。(はじめての方は今日の予定)

1. 30分程度	174	58%
2. 1～2時間程度	103	34%
3. 半日程度	4	1%
4. ほぼ1日	2	1%
5. わからない	11	4%
無回答	7	2%



Q 5. Q 2 で 1～4 を選んだ人におたずねします。どのような目的で図書館を利用していますか？(複数回答可)

1. 本や雑誌新聞等を読む	82	27%
2. 本を借りる	230	76%
3. DVDを借りる	68	23%
4. 学習をする	11	4%
5. 調べものをする	53	18%
6. イベントに参加する	31	10%
7. 資料のコピー	6	2%
8. 休憩・待ち合わせ	16	5%
9. その他	2	1%
無回答	31	10%

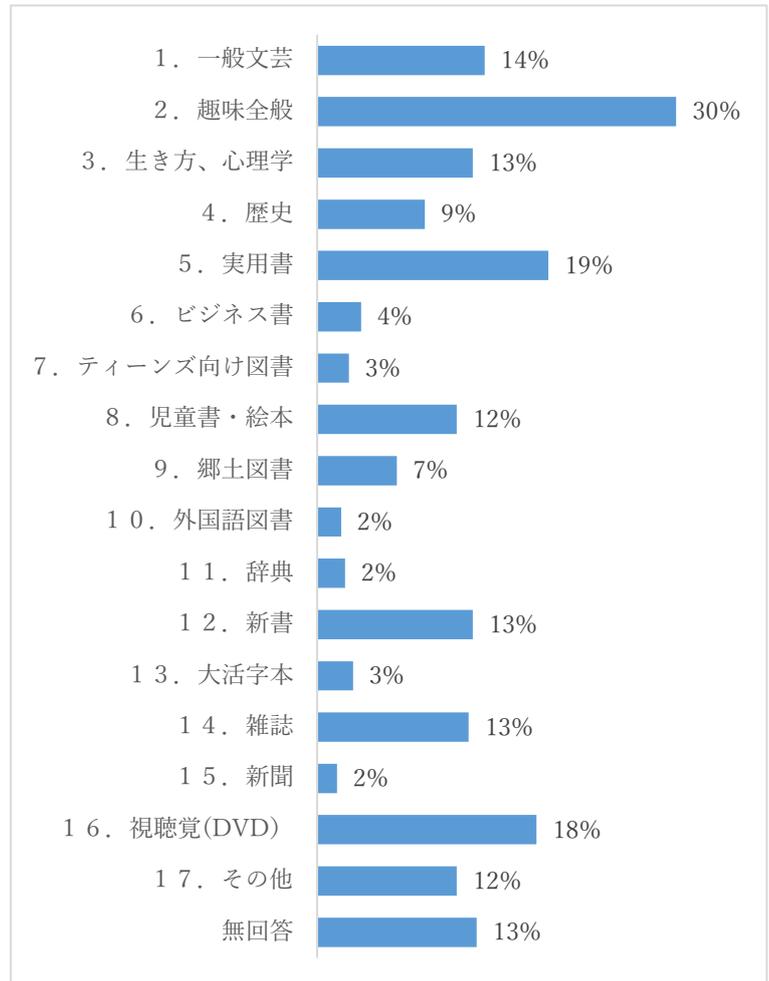


【その他】

・なんとなくのんびりしたい時

Q6. もっと充実して欲しいと思う図書館資料を選択してください。  
(複数選択可)

1. 一般文芸	42	14%
2. 趣味全般 <small>スポーツ、音楽、手芸など</small>	90	30%
3. 生き方、心理学	39	13%
4. 歴史	27	9%
5. 実用書 <small>暮らし、健康など</small>	58	19%
6. ビジネス書	11	4%
7. ティーンズ向け図書	8	3%
8. 児童書・絵本	35	12%
9. 郷土図書	20	7%
10. 外国語図書	6	2%
11. 辞典	7	2%
12. 新書	39	13%
13. 大活字本	9	3%
14. 雑誌	38	13%
15. 新聞	5	2%
16. 視聴覚(DVD など)	55	18%
17. その他	35	12%
無回答	40	13%



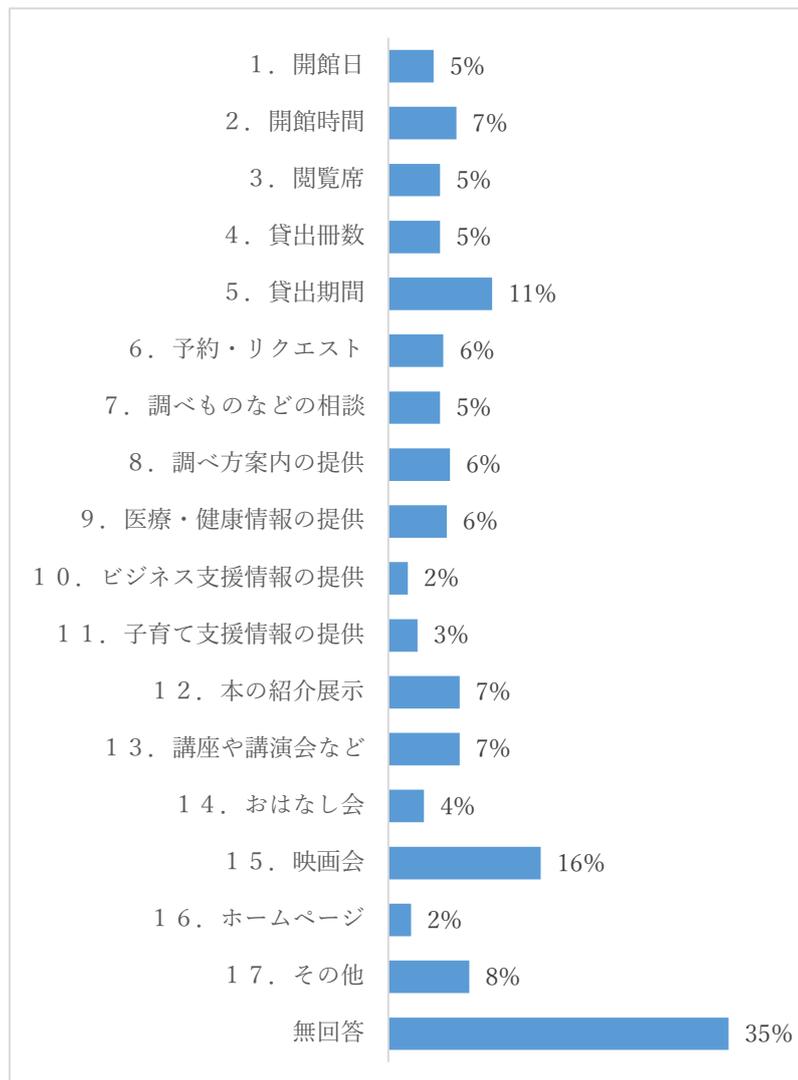
【その他】

- ・看護学の本   ・花図鑑   ・コミック(漫画本)   ・キャンプ雑誌
- ・エッセイ本や暮らしにまつわる本   ・美術、イラスト集
- ・自然科学(福岡伸一など)   ・金融、投資、お金
- ・話題の本   ・映画関係の本   ・囲碁
- ・雑誌『ハルメク』   ・検定用問題集

Q 7. もっと充実してほしいと思うサービスを選択してください。

(複数選択可)

1. 開館日	14	5%
2. 開館時間	21	7%
3. 閲覧席	16	5%
4. 貸出冊数	16	5%
5. 貸出期間	32	11%
6. 予約・リクエスト	17	6%
7. 調べものなどの相談	16	5%
8. 調べ案内の提供	19	6%
9. 医療・健康情報の提供	18	6%
10. ビジネス支援情報の提供	6	2%
11. 子育て支援情報の提供	9	3%
12. 本の紹介展示	22	7%
13. 講座や講演会など	22	7%
14. おはなし会	11	4%
15. 映画会	47	16%
16. ホームページ	7	2%
17. その他	25	8%
無回答	105	35%



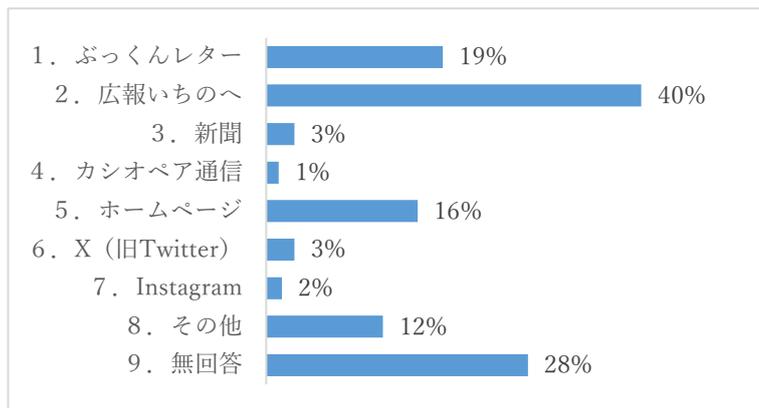
#### 【その他】

- ・月 2 回、月曜日も開館してほしい ・開館時間を 9 時～19 時にしてほしい
- ・ゆっくり読める、学べるスペースがほしい ・DVD の貸出本数少ない
- ・貸出期間を 3 週間にしてほしい ・忙しくて借りても読めない時があるので日数を増やしてほしい
- ・貸出冊数をわかりやすく表示してほしい ・新しく入った本や自分がコミック何巻まで借りたのか知りたい
- ・古い本が多い ・スマホで見られれば… ・電子書籍も扱ってくれると良いなと思います
- ・各地区センターの図書の貸出もカードだけで借りることはできないか(パソコンを置いてほしい)
- ・イベント ・どんどん著名な講師をお呼びし町民の知見向上の役割を充実してほしい
- ・講座の参加には時間設定が大切 ・中学生のイベント
- ・ドキュメンタリー映画の上映会 ・映画会を月 1 回で(平日でも可)
- ・本のリサイクル市をもっとしてほしい

Q 8. 当館の情報をどのように得ていますか？

(複数回答可)

1. ぶっくんレター (図書館だより)	56	19%
2. 広報いちのへ	119	40%
3. 新聞	9	3%
4. カシオペア通信	4	1%
5. ホームページ	48	16%
6. X (旧 Twitter)	9	3%
7. Instagram	5	2%
8. その他	37	12%
9. 無回答	83	28%



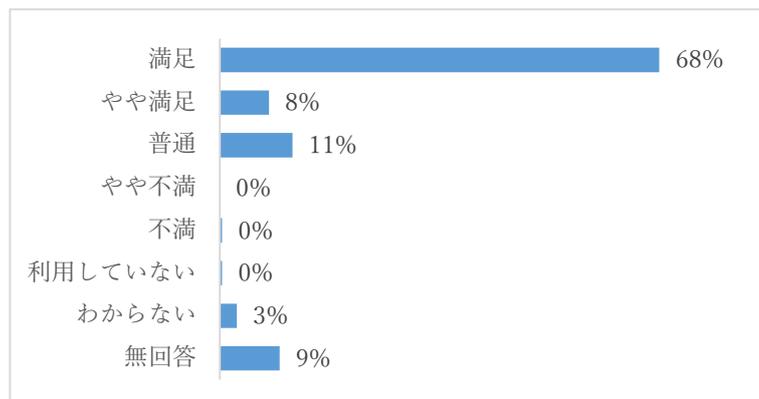
【その他】

- ・来館時(館内掲示ポスターなどで) ・家族に聞いた
- ・ラジオ ・ロコミ ・文化センターのポスター掲示で

Q 9. 当館の満足度について選択してください。

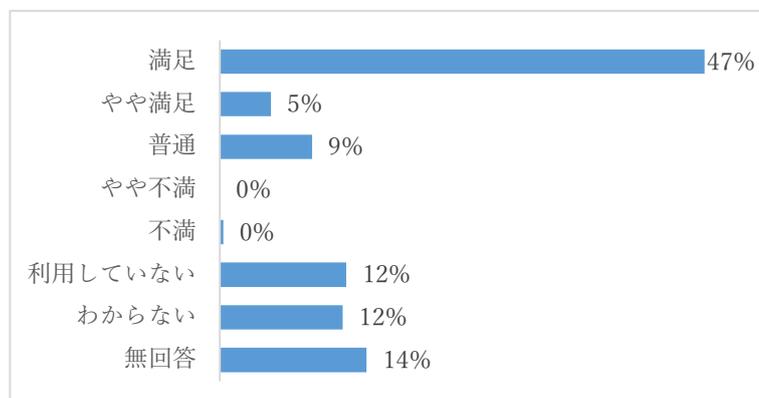
①スタッフの対応

満足	206	68%
やや満足	23	8%
普通	34	11%
やや不満	0	0%
不満	1	0%
利用していない	1	0%
わからない	8	3%
無回答	28	9%



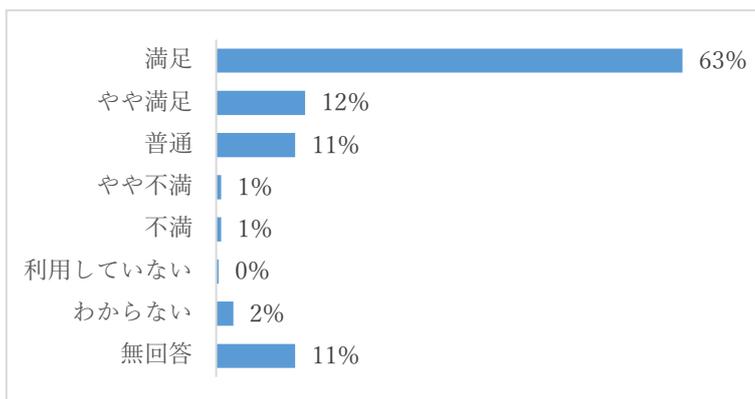
②電話対応

満足	142	47%
やや満足	15	5%
普通	27	9%
やや不満	0	0%
不満	1	0%
利用していない	37	12%
わからない	36	12%
無回答	43	14%



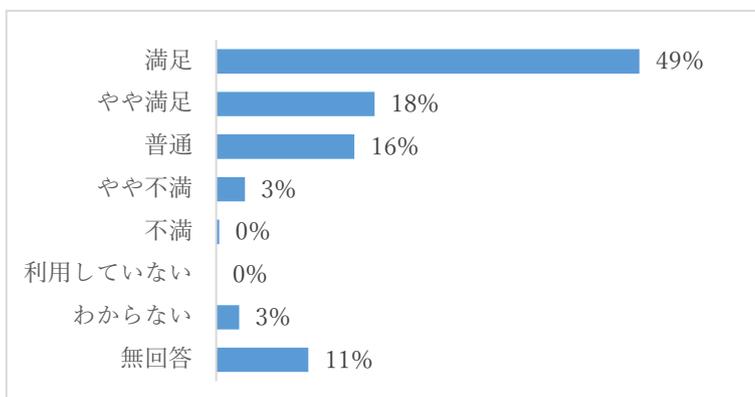
③快適さ（くつろぎやすさ）

満足	189	63%
やや満足	36	12%
普通	32	11%
やや不満	2	1%
不満	2	1%
利用していない	1	0%
わからない	7	2%
無回答	32	11%



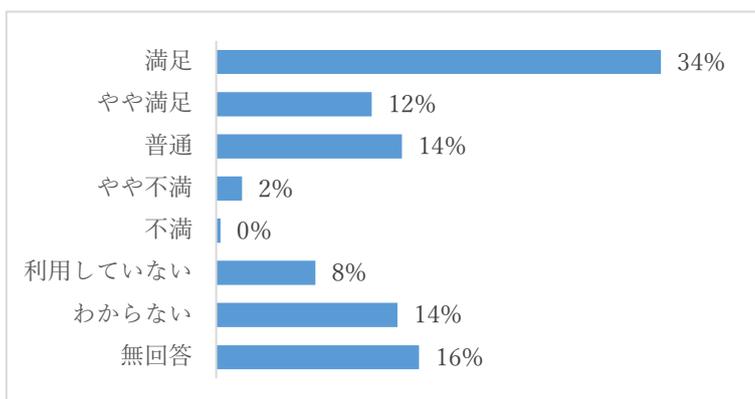
④館内の分かりやすさ（案内図や本棚の表示など）

満足	147	49%
やや満足	55	18%
普通	48	16%
やや不満	10	3%
不満	1	0%
利用していない	0	0%
わからない	8	3%
無回答	32	11%



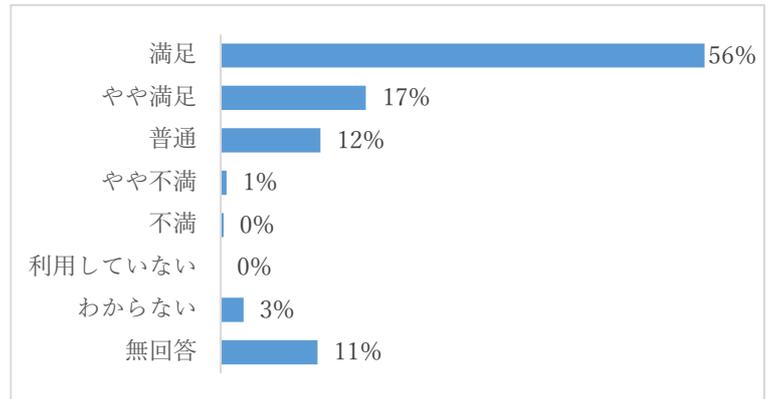
⑤ホームページや広報の内容

満足	103	34%
やや満足	36	12%
普通	43	14%
やや不満	6	2%
不満	1	0%
利用していない	23	8%
わからない	42	14%
無回答	47	16%



⑥総合的な満足度

満足	170	56%
やや満足	51	17%
普通	35	12%
やや不満	2	1%
不満	1	0%
利用していない	0	0%
わからない	8	3%
無回答	34	11%



Q10. 当館へのご意見、ご要望（自由記述）※いただいたご意見をそのまま掲載しています

●施設・設備に関すること

- ・個室があってもいいと思う。いつも気持ちよくリクエストに応じてくれて感謝しています。開館時間平日の9時ですと利用しやすいです。（ちなみに、かんぶんさん8時～、ジョイスさん9時～ですよ）本の除菌が出来てとても良いです。  
閲覧席オープン過ぎてプライバシーが無いと思います。何か工夫があっても良いかと思います。  
枯れた花は撤去した方が良くと思います。生けた方にも失礼かと思ひます。
- ・図書カードがもう少し厚手で丈夫だといひますが。返本ボックスが使いにくい（入口がスリムで）。毎週来ています。大満足です。いつもありがとうございます。感謝でいっばいです。
- ・町外の方へ1度の貸出冊数を制限すべきである。（一戸町民の税金が使われて運営されているので）
- ・電話がコミセンと別の方がいいのでは。
- ・Wi-Fi がとどくようにしてほしい。
- ・久しぶりに利用しましたが、キレイで見やすかったです。椅子の座り心地は良いのですが、だいぶ傷んでいるような感じがしました。
- ・トイレに入ると、物置フックが高く届きづらいし、大切な本を床に置きたくないので困っています。本のリサイクル市で心から欲しかった本が手に入り、本当に嬉しかった事を伝えたい思ひです。世の中の流れが早くなり、買いたくても高額でも欲しい本を入手するのは難しくなりつつあります。なので、手にした時、なにほど嬉しかったか！古い本でも多少破れていてもリサイクル市で放出してください！待っている人が必ずいます。年々歳々、時間がとれても視力の点で夜の読書が大変残念ですが目にやさしい活字とか大きめの文字が必要となりました。
- ・夏期、図書館が少しあついで扇風機を増やしたり、エアコンをたのみます。

## ●開館日・貸出期間等に関すること

- ・現在は土日だけ開館時間が早いです、平日も同じくしていただければ買い物等々の用事をたして、図書館でゆっくりと本を借りたり返却をしたりして助かります。
- ・利用しやすくとてもいいと思う。受付のところにある情報が早くて感心します。学校の代休が月曜であるのでその図書館が休みなのでがっかりすることがある。
- ・年のせいかな？本を読めるスピードが落ちてきて返却日から遅れることも時々あります。そこで、勝手ながら、シニア返却期間3週間とかにさせていただけるとありがたいのですが…。
- ・DVDをもう少し扱って欲しい。また、返却日を1週間ではなくもう少し長くしてほしい。いつもリクエストした本、DVDを扱ってくれて助かります。

電話がコミュニティーセンターからつながなければならぬので、図書館にすぐ繋がる用にしてけると嬉しいです。

スタッフの対応がとてもよくて読みたい雑誌や本もすぐに予約したり、リクエストできてこれからも通いたいです。これからも、これまで以上に通いやすいようにスタッフの皆さん頑張ってください。

- ・電車かバスでしか行けないので、冬になるとどうしても行く回数が……。1カ月位本を貸して下さると助かります。

## ●資料に関すること

- ・設立当初から利用させていただいています。本の種類も多く、本棚の表示もわかりやすく、見たいものが見つかりやすく、とてもありがたいです。  
展示物も季節に合わせて色々なものを展示していただけて楽しく拝見させてもらっています。イベントもさまざまな工夫をされていると思います。スタッフ皆様の日頃からの努力や心遣いがあるからこそだと思います。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になっています。並んでいる本の中から選ぶのも楽しく、また、新聞や雑誌に紹介された本をメモして係の人に出すと探してくれありがたいです。年齢を重ね目に不自由さを覚え、若いお時のように一気に読み進むことがむずかしくなりました。時々借用延長の申出(電話)をすることも度々です。それでもほんと繋がりたく利用させていただいています。健康に不安がある時、調べられるのもありがたいです。リクエスト本には、遠慮せずどうぞと声がけをいただきますが、なんとなく自分ひとりのために購入していただくのは気が引けてしまいます。
- ・まんがをもっと増やしてほしいです。
- ・いつもありがとうございます。林業向けの本。樹木に関する本。機械操作などプロ向け希望。
- ・その時のトピックスに合わせて本の紹介などすぐに用意してくれる素早さにいつも感嘆しています。ありがとうございます。
- ・本の福袋とても良かったです。よい出会いがありました。ありがとうございます。上下ある本で、いつも下しかない本が有りました。読んでみたいと思います。
- ・時節に合ったテーマで本の紹介、子ども向けもあり工夫されていると思っています。時々休憩にも利用させてもらえて気持ちのいいところです。知り合いにボードゲームも借りられると聞きました。いろんな利用があつてすばらしいです。

- ・子供の絵本などを借りています。季節の本などを棚に分けて飾って下さっているので、行くたびに新しい発見があります。いつもありがとうございます。
- ・開館 20 周年おめでとうございます。いつもお世話になっております。最初に自分の好みの本だけを選んでしまうことが多いのですが、館内の本棚にある本を手にとってこんな本があったんだ！と楽しくなることが多いです。係の方に伺ってもすぐ対応していただき感謝いたします。ありがとうございます。
- ・静かな時間が流れて自宅ではできないゆっくりとした時間があります。岩手日報社で出している本がもっとあればいいと思います。(私は 70 代の年寄りなので)
- ・予約やリクエストにはすぐ対応して下さるので、ありがたいです。映画会はもう少し充実して欲しいと思います。
- ・いつも優しく丁寧な対応でありがとうございます。色々なリクエスト要望にお応えいただいて感謝しております。今後もよろしくお願い致します。
- ・70 才になり仕事をはなれ、本を読むように。今は本になれる為に文字が大きいやさしい幼児から小学校低学年用の本を読んで文字になれるようにしています。本が好きになりそうです。
- ・設立当初から利用させていただいています。本の種類も多く、本棚の表示もわかりやすく、見たいものが見つかりやすく、とてもありがたいです。  
展示物も季節に合わせて色々なものを展示していただけて楽しく拝見させてもらっています。イベントもさまざまな工夫をされていると思います。スタッフ皆様の日頃からの努力や心遣いがあるからこそだと思います。ありがとうございます。
- ・先日、蔵書点検前日夕方に予約の本が届いたとメールをいただきましたがすぐに借りに行けず、蔵書点検後に借りに行きました。ただ取り置き期限が 1 日しかなくもう少し猶予が欲しいと思いました。そのほかは、新しい本もすぐに借りられとてもありがたいです。一戸町民ではないのに借りられるのも助かります。
- ・先日は返却したはずの本が迷子になり大変ご迷惑を掛けましたが、とても丁寧な対応をしていただきました。ありがとうございました。娘が中学時代作文を書くため、そのテーマにあった物は全て読んでいました。特に、税に関する本はとても充実している図書館だと思っています。(おかげ様でたくさん賞もいただき良い思い出になりました。)
- ・写真集、絵画的なものをもう少し欲しい。個人で買ってよみ終わった本を持って行って入れる所があるといい。(雑誌、週刊誌以外、寄付する時書類記入はちょっと…いやかも…)
- ・いつも心地よく利用させていただいています。新しい本もちろんですが古い本もしっかり置いて下さるのでとても助かっています。日当たりや本棚の高さ(高すぎないので圧迫感がない)も丁度よく、一日中でも利用したい所です。大好きです。これからもよろしく願います。  
追伸:いつもスタッフの方の対応も素晴らしいと思っています。自分のちょっと欲しいものの情報や要望をこちらから発信する前に提案してくれるその加減が絶妙です。いつも本当にありがとうございます。
- ・先日、蔵書点検前日夕方に予約の本が届いたとメールをいただきましたがすぐに借りに行けず、蔵書点検後に借りに行きました。ただ取り置き期限が 1 日しかなくもう少し猶予が欲しいと思いました。そのほかは、新しい本もすぐに借りられとてもありがたいです。一戸町民ではないのに借りられるのも助

かります。

- ・気になる本を買おう！と思う→すぐチェック→あった！となる事が多いのでうれしい。先に読んでも買った本はあります。絵本は大人でも好きなヨシタケシンスケさんが入荷しているので良い。大人にも紹介してほしい。心がつかれていてもクスッとします。そういう本も特集も良いと思う。
- ・その時々（話題、新聞、ニュース）あったコーナーを楽しみにしています。手に取ってみる事が多いです。一度に数冊借りるのですが読まれないときの延長をしてもらって助かっています。ありがとうございます。
- ・自分の時間がふえ、また利用したいですね。
- ・新しい本期待しています。
- ・おもしろい本がたくさんあって楽しい。
- ・おもしろい本をふやしてほしい。
- ・ホームページも出来て大変いいと思います。図書紹介コーナーもいいと思います。これからも楽しみにしています。
- ・ホームページから予約、延長が出来るのが便利で、もっと早く使ってみればよかったと思いました。
- ・ネットでリクエストでき、近くの地区センターに返却できるので助かっている。リクエストした時おおよそでいいので、本が届く日がわかるとありがたいです。（リクエストした本が他図書館にあって、まもなく届くかと思って他の本を借りなかったが、その日から3週間以上待つことになったため。）
- ・コミックの日焼けが気になります。日が当たる窓に囲まれたスペースは読むスペースにするとか情報コーナーにするとか変えてみても良いのではないかと…。明るくて良い図書館という点では気にいっているので、なんとか考えて欲しいです。
- ・これからもリサイクル市をお願いします。
- ・本や雑誌の付録等はどうしているのでしょうか？

### ●図書館サービス全般について

- ・いつも家族で楽しく利用させてもらっています。スタッフさんもやさしく対応していただいて、今後も利用していきたいです。
- ・いつもスタッフの方々にはお世話になっております。これからも一緒に町のオアシスとしてともに頑張りましょう！
- ・いつも気持ち良い対応で、ありがとうございます。
- ・解らないこと等を聞くと親切に対応してくれるので助かる。
- ・利用する回数は少ないですが、利用した時はとても心地よく利用させてもらっています。町内にこのような施設があつてうれしいです。ありがとうございます。
- ・いつも楽しく利用させていただいています。他の市町村の方々の評判も良いです。これからもよろしくをお願いします。
- ・居心地がとても良く時々利用させていただいております。
- ・私の子（成人）は、知的障害と自閉症です。館内をうれしくて走ってしまったり、声を出してしまったりしますが、優しい雰囲気で見守っていただけてすごく有難く利用させていただいています。本人も図

書館に行くことを楽しみにしています。

- ・感謝しています。わからないことがあればすぐ対応して下さり利用しやすく、もっと行きたいのですが、仕事が……。スタッフ全員いつもありがとうございます。マスクのうえからもでも素敵な笑顔だと感じています。
- ・がんばってください
- ・利用者に対して一生懸命対応してくれてほんとうにうれしく思っています。もう少し笑顔があれば大変よろしいです。
- ・スタッフの対応がいいので満足しています。
- ・コロナで大変な時も、利用者の安全第一に頑張らせてもらって感動しました。これからも皆様が元気で迎えてくれるよう祈っております。

### ●イベントについて

- ・先月、映画会に参加しました。「コーダ～愛のうた」すごく感動しました。参加できてよかったです。また、参加させていただきます。ありがとうございました。
- ・リーブルシネマについて、良く利用します。大体2時間くらいの時間ですが、最近(雪国とか蝉しぐれ)等題名はいいのですが、見終わって「いまいち」の感想です。予算の関係もあるでしょうが見終わって「良かったなあ」と思うシネマを開催して下さい。色々サーチするのも必要！少ない予算でも「見て良かった」と思う作品はきっとあるはず。これからも楽しみに参加します。
- ・いつも楽しく本を読んでいます。様々なイベントがあり、親子で楽しんでいます。これからも楽しみにしています。
- ・いつも楽しく利用させていただいています。これからもイベント等楽しみにしています。
- ・これからも楽しい情報発信が出来ると思います。リサイクルはとても良いと思います。みんなが楽しく集まれる図書館になるといいですね。また利用します。スタッフの皆さんありがとう。

### 終わりに

大変貴重なご意見をありがとうございました。

今回のアンケートにつきましては、今後の図書館運営の参考とさせていただきます。

今後も一戸町の生涯学習・地域文化の発展を目指し、図書館サービス向上に努めます。

令和6年6月3日

一戸町立図書館長 小山田 四一