

令和 6 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 6 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7年1月4日（土）～令和7年2月28日（金）

(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。

今年度からWeb回答フォーム（Google Forms）からの回答も可とした。

回答は無記名、自由記入とした。

(4) 総回答数 217 通

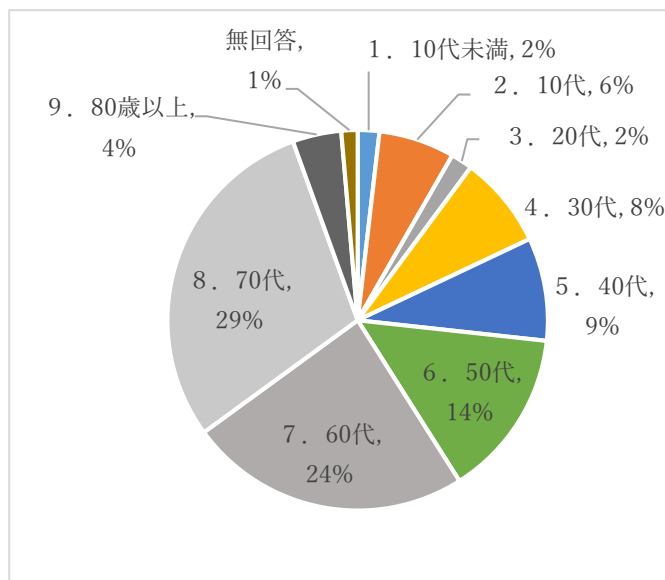
2. 調査結果

総回答数 217 通

Q 1. 回答者についてお答えください

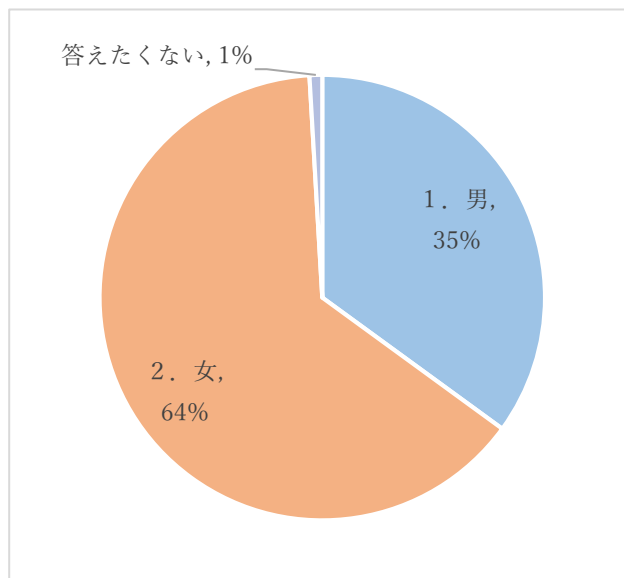
①年齢

1. 10代未満	4	2%
2. 10代	14	6%
3. 20代	4	2%
4. 30代	17	8%
5. 40代	19	9%
6. 50代	31	14%
7. 60代	52	24%
8. 70代	64	29%
9. 80歳以上	9	4%
無回答	3	1%



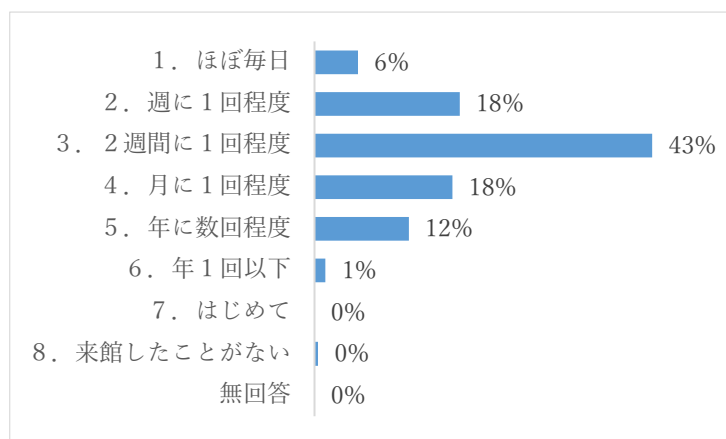
②性別

1. 男	76	35%
2. 女	139	64%
答えたくない	2	1%



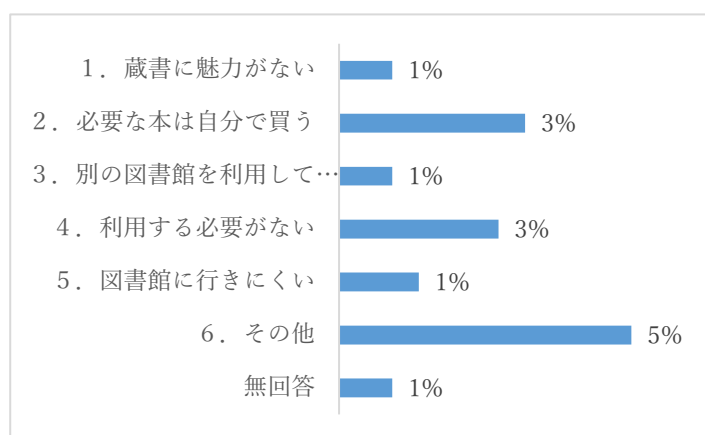
Q 2. 来館頻度はどのくらいですか？

1. ほぼ毎日	12	6%
2. 週に1回程度	40	18%
3. 2週間に1回程度	93	43%
4. 月に1回程度	38	18%
5. 年に数回程度	26	12%
6. 年1回以下	3	1%
7. はじめて	0	0%
8. 来館したことがない	1	0%
無回答	0	0%



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。
(複数回答可)

1. 蔵書に魅力がない	2	1%
2. 必要な本は自分で買う	7	3%
3. 別の図書館を利用して いる	2	1%
4. 利用する必要がある	6	3%
5. 図書館に行きにくい	3	1%
6. その他	11	5%
無回答	2	1%

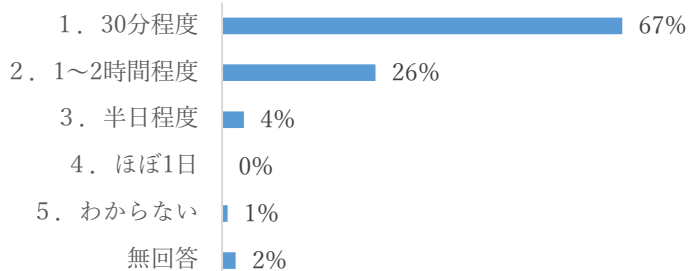


【その他】

・もっと来たいけどタイミングがない ・老眼がひどいから

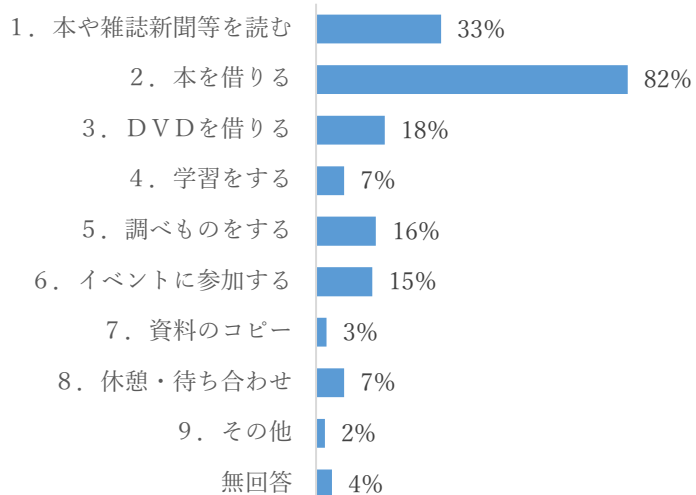
Q 4. 普段の滞在時間はどのくらいですか。(はじめての方は今日の予定)

1. 30分程度	146	67%
2. 1～2時間程度	56	26%
3. 半日程度	8	4%
4. ほぼ1日	0	0%
5. わからない	2	1%
無回答	5	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. 本や雑誌新聞などを読む	71	33%
2. 本を借りる	177	82%
3. DVDを借りる	39	18%
4. 学習をする	16	7%
5. 調べものをする	34	16%
6. イベントに参加する	32	15%
7. 資料のコピー	6	3%
8. 休憩・待ち合わせ	16	7%
9. その他	5	2%
無回答	9	4%

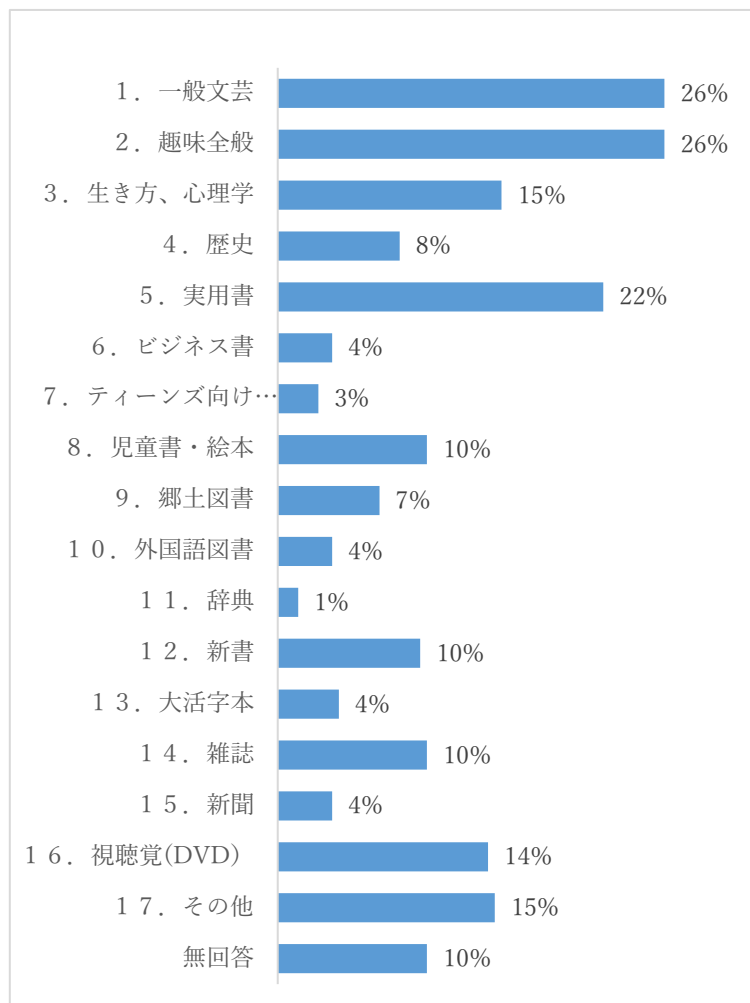


【その他】

・カードゲームを借りる ・認知予防 ・一戸に用がある時に寄る

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)

1. 一般文芸	57	26%
2. 趣味全般 スポーツ、音楽、手芸など	57	26%
3. 生き方、心理学	33	15%
4. 歴史	18	8%
5. 実用書 暮らし、健康など	48	22%
6. ビジネス書	8	4%
7. ティーンズ向け図書	6	3%
8. 児童書・絵本	22	10%
9. 郷土図書	15	7%
10. 外国語図書	8	4%
11. 辞典	3	1%
12. 新書	21	10%
13. 大活字本	9	4%
14. 雑誌	22	10%
15. 新聞	8	4%
16. 視聴覚(DVD など)	31	14%
17. その他	32	15%
無回答	22	10%

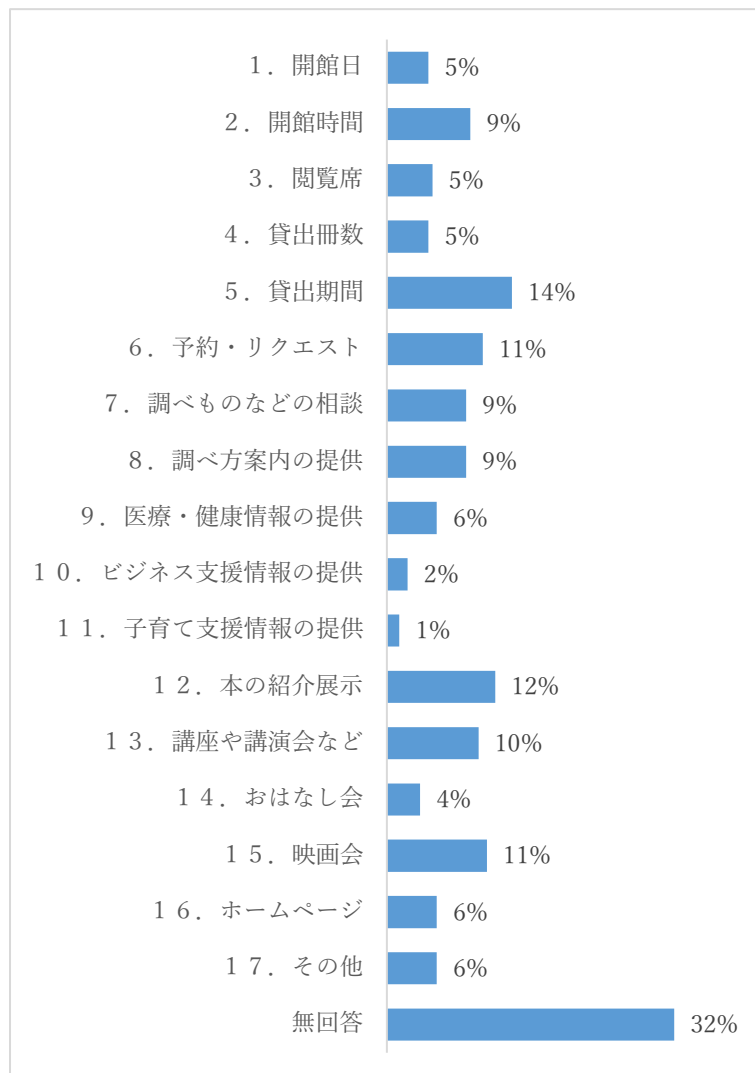


【その他】

・老眼用に大きい文字の本 ・ベストセラー本 ・理科 ・考古学
 ・文庫(ミステリー・推理小説) ・歴史小説 ・まんが ・医療本
 ・政治、哲学、美術 ・地図、古地図 ・ライトノベル
 ・各方面バランスよくあるので満足 ・ダイエット、健康に関する本
 ・映画 ・ユダヤ教、キリスト教、イスラム教の本 ・俳句歳時記
 ・マンガがそろっているといい ・時代物 ・読む時間がない

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	10	5%
2. 開館時間	20	9%
3. 閲覧席	11	5%
4. 貸出冊数	10	5%
5. 貸出期間	30	14%
6. 予約・リクエスト	23	11%
7. 調べものなどの相談	19	9%
8. 調べ案内の提供	19	9%
9. 医療・健康情報の提供	12	6%
10. ビジネス支援情報の提供	5	2%
11. 子育て支援情報の提供	3	1%
12. 本の紹介展示	26	12%
13. 講座や講演会など	22	10%
14. おはなし会	8	4%
15. 映画会	24	11%
16. ホームページ	12	6%
17. その他	12	6%
無回答	69	32%

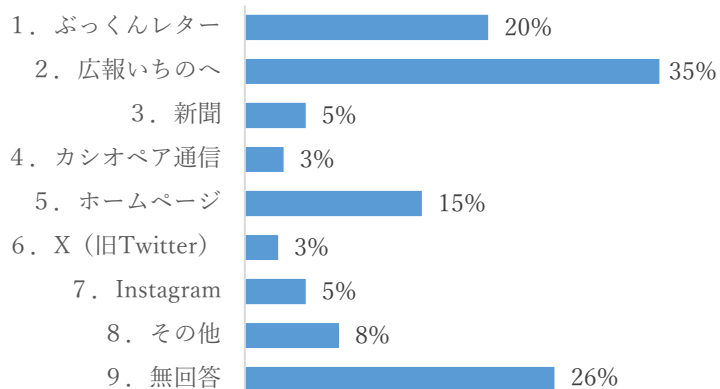


【その他】

- ・話題本、世代別の人気の本などの紹介
- ・簡単なPOP説明、紹介
- ・新しい本
- ・汚損した図書の更新
- ・検索がシリーズで出るようにしてほしい
- ・本の紹介とホームページが連動させてほしい
- ・HP に子供向けページを作してほしい
- ・館内の検索機に印刷機能(レシートタイプ)をつけて欲しい
- ・スマホ教室
- ・町内で行われた講演やイベントを収録し館内で視聴できるようにしてほしい
- ・1/11 の映画会はとても良かった
- ・本の返却場所をふやしてほしい
- ・新刊は2wで良いと思うがそうでない本は 1 カ月くらい借りることができる嬉しい。(私の地元の図書館がそんな感じです)
- ・開館を 1 時間早めてほしい(買い物と一緒に利用するため)
- ・開館時間を 9 時～19 時にしてほしい

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)	44	20%
2. 広報いちのへ	75	35%
3. 新聞	11	5%
4. カシオペア通信	7	3%
5. ホームページ	32	15%
6. X (旧 Twitter)	6	3%
7. Instagram	11	5%
8. その他	17	8%
9. 無回答	56	26%



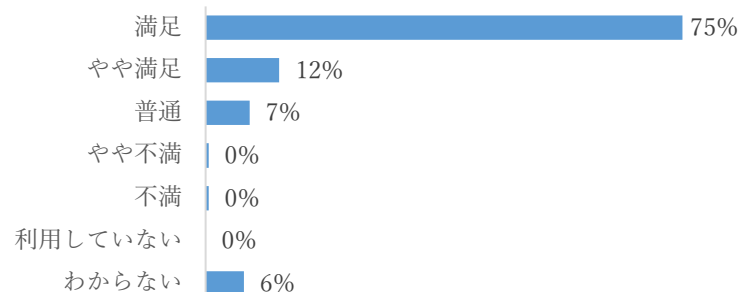
【その他】

・パンフレット ・ポスター ・チラシ ・家族 ・知人
・入口 ・図書館内 ・一戸駅

Q 9. 当館の満足度について選択してください。

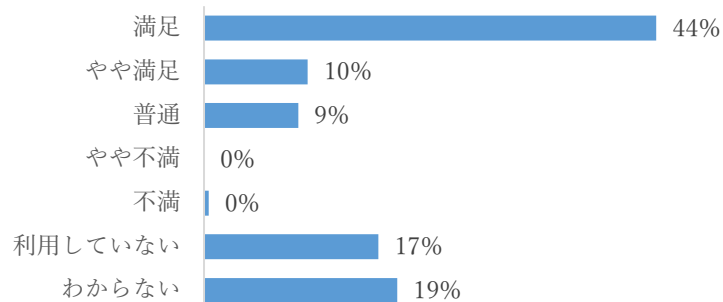
① スタッフの対応

満足	162	75%
やや満足	25	12%
普通	15	7%
やや不満	1	0%
不満	1	0%
利用していない	0	0%
わからない	13	6%



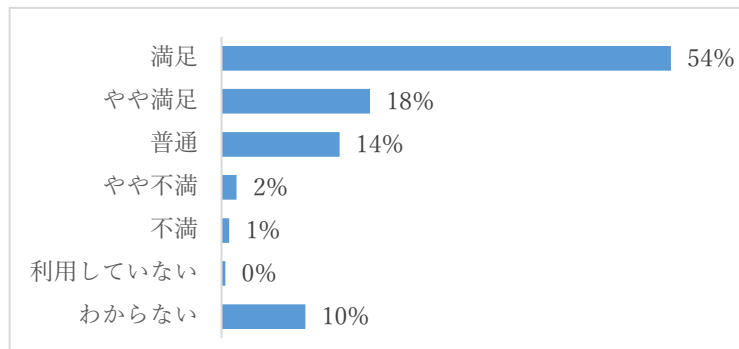
② 電話対応

満足	96	44%
やや満足	22	10%
普通	20	9%
やや不満	0	0%
不満	1	0%
利用していない	37	17%
わからない	41	19%



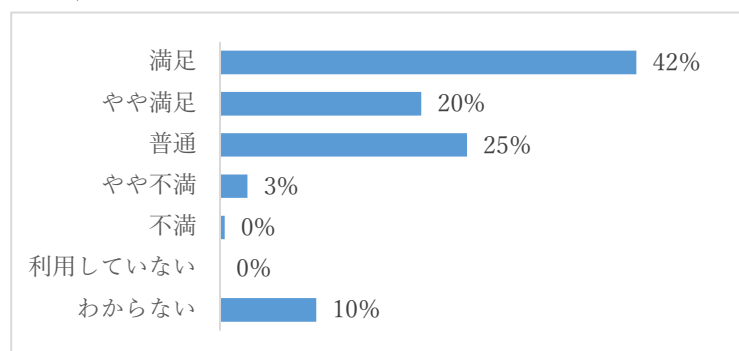
③快適さ（くつろぎやすさ）

満足	118	54%
やや満足	39	18%
普通	31	14%
やや不満	4	2%
不満	2	1%
利用していない	1	0%
わからない	22	10%



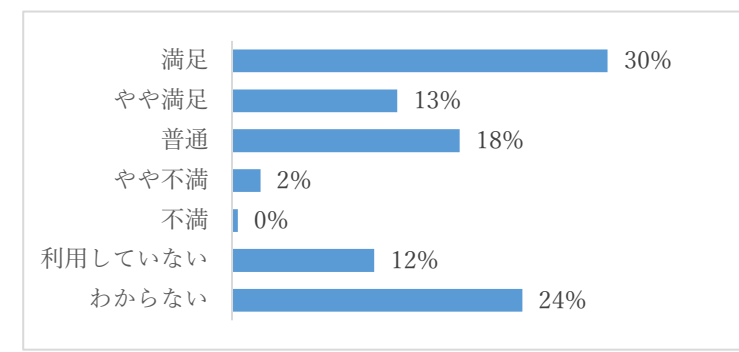
④館内の分かりやすさ（案内図や本棚の表示など）

満足	91	42%
やや満足	44	20%
普通	54	25%
やや不満	6	3%
不満	1	0%
利用していない	0	0%
わからない	21	10%



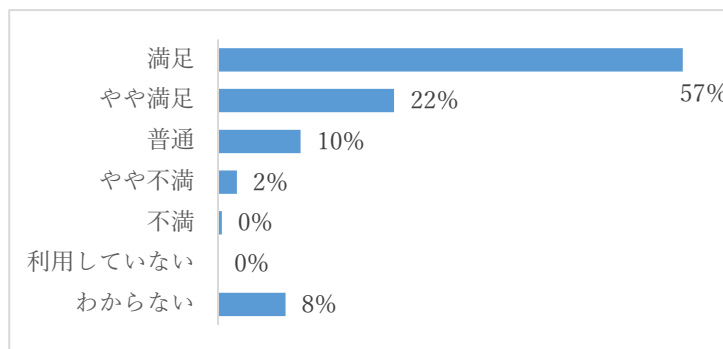
⑤ホームページや広報の内容

満足	66	30%
やや満足	29	13%
普通	40	18%
やや不満	5	2%
不満	1	0%
利用していない	25	12%
わからない	51	24%



⑥総合的な満足度

満足	124	57%
やや満足	47	22%
普通	22	10%
やや不満	5	2%
不満	1	0%
利用していない	0	0%
わからない	18	8%



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

- ・快適さ（くつろぎやすさ）何とかしてほしい。今ある大きいテーブル（1個）より、2・3人用か1人用があればいい（一人用のもの、椅子とテーブル）。メモを取りたいのであったらと思います。少し休憩する場所、ミニコーヒーショップあればと思う。自動販売機だけでは物足りない。
- ・職員の皆様は教養も良く、笑顔も良く、知らないことも調べて下さり親切丁寧に何事も対応してくださり助かっています。どの部署に所属されていても言葉遣いも礼儀も良く笑顔で質問に答えて下さり素晴らしい方ばかりです。時々、電話がつながりにくいときがありました。コミセン通せば早くつながります…。図書館の中に軽喫茶があったらいいなと思います（ミニコーヒーショップ）とか、他市町村から来た人と談話する場所必要だと思います。図書館の中が無理だったら（外でも）商工会の隣りでもいいかな…。
- ・ロビーもあるけど騒がしい。食事をしている人がいるから。休憩待ち合わせの場所、区切りがあって個室があればと思う。おしゃれで落ち着ける場所がほしい。
- ・今のままでよいと書いた後、NHKのドキュメント72の金沢の図書館をみまして…。現在は本を借りることだけを主にやっています。開放的でよいのですが、新聞や雑誌は読む気になりますが、例えば今借りている『ハン・ガン』などは図書館で読む気になりません。人と共同でない机が（又は仕切られた机が）人の顔を見ない・見られないように配置されていたらそこに長居したいです。また、学生が使えると思います。可能であればの意見です。
- ・赤ちゃんが遊べるコーナーがあればいいなと思いました。
- ・ぶっくんレターやカシオペア通信を初めて知った。回覧板にも入れてほしい。年に1回でもいいから「図書館へいこう」のバスを各地域に手配してほしい。地域にこもりがちな交通手段のない老人にも図書館に来て本にふれるように。冬がいいと思う。頭に刺激になると思う。
- ・図書館前にイコオ駐車場への横断歩道の設置を該当機関へ要望してほしい。

- ・夏場は少し暑いのでエアコンを入れてほしい。食事できるところ（別コーナー）がほしい。

・閲覧席が少なくご不便をおかけしております。個人席の設置の要望につきましては、館内の現状を踏まえまして、今後検討させていただきます。

・軽喫茶につきましては、予算面でもスペース的にも運用面でも設置が難しく、ご不便をおかけします。熱中症予防のため、ふた付きであれば館内で飲むことができますのでご持参ください。

●開館日・貸出期間などに関すること

- ・午前9時開館にしてほしい。
- ・図書館に入ってすぐ様々の工夫がなされていると感じる。（本の並べ方、新刊、評判の本など）探している本と一緒にあって見つけてもらった対応の良さ。スーパー、ホームセンターの開店に合わせて、せめて9時までには開館してもらいたい。（10時では遅すぎる）
- ・いつもありがたく利用させてもらっています。軽米町在住なので片道50分くらいかかります。図書2週間、DVD1週間が期限なので、DVDも2週間にしてもらえたら助かります。両方借りると毎週かよわなければなりません。ご一考いただければありがたいです。ちなみに、南郷図書館はCD、DVDも2週間です。
- ・いつも大変お世話になっております。親子で利用させていただいております。子供も本が大好きなのでつついitたくさん借りてしまいます。ただ、返すとき都合が悪いと延長させて頂いたりしています。本当にすみません。奥中山からだとしく遠く難しい時もあります。奥中山の地区センターなどに返しても良いにしてもらえるとすごく助かります。

・開館時間や貸出規定については、利用状況や図書館運営の効率と相対効果等を考慮し、定めさせていただいております。ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

・地区センターにも返却BOXが設置されていますのでご利用ください。

●資料に関すること

- ・絵本や児童書の作家名ごとの特集（出来れば古い時代から）
- ・えほんをよみたい。
- ・読んだことのないジャンルの本、苦手だと思っているジャンルの本にチャレンジしてみたいのですが何から読んでみたらいいのか分かりません。読みやすい本などの案内などがあると助かります。
- ・本を読みたい、だけど日々の育児、仕事に追われて時間が無い！そんな方のために短編小説などの紹介をお願いしたいです。
- ・小杉健治、今野敏の作品（推理小説）が好きなのですが、あまり彼らの作品が少ないように思われます。これから増えることを願います。また、薬丸岳の作品も欲しいです。（文庫本でもいいです）

- ・小説家全集、国内外文庫本小説が極少。特に推理、ミステリーが少ないと思う。(わたしは貸出本の利用が中心です)
- ・なんとなく新刊が少ない気がします。(政治、哲学など) 絵画、写真もふやしてもいいかも。
- ・古い本のアップデート (例→そば打ち)
- ・いつも親切に対応していただいております。リクエストができているというのもうれしいですが、予算もあるでしょうからどのくらい可能なものでしょうか。本当にご苦労様です。
- ・最近、一戸の図書館に行って、いちばん嬉しかったことは『薬屋のひとりごと』の小説が入っていたこと。マンガはずっと読んでいたが小説は読めていなかったのでもううれしかった。テーマごとの展示のところは自分では選ばない本が並んでいて楽しみにしている。子どもが小学生の頃、大人が手にするような工作の本を借りてきて「これを夏休みの工作にする」と言って、準備にとっても大変だった。でも、一戸図書館のお陰で子どもの自由研究にはあまり困ったことがありませんでした。ありがとうございました。シリーズものは発売後すぐにでなくても良いので、できる限りそろえてほしいです。
- ・雑誌のバックナンバーが足りない気がする。農業関係の本がもう少し多いと良い。(野菜、果物、花など)
- ・広報いちのへおすすめの一冊にもっと紹介してほしいと思います。今、話題の本、新しく入荷した本など記載していただくと良いです。映画会楽しく拝見いたしました。又企画して下さい。お願いします。
- ・処分される本や雑誌を事前に予約できるように。すべてを早い方勝ちや運のあり・なし、バーゲン感覚で取り合うのは違うと思っている。
- ・新刊が早く好みに合っていたり、発見の新鮮さが楽しみです。今は、語学や資格に興味があり新刊を楽しみにしています。
- ・毎週土日祝の夕方になりますが、惹かれるように立ち寄っていました。雰囲気がよく何か借りたくなります。スタッフさんもステキです。この間、ここに福袋がジャンル別に置いてありました。いいアイデアですね。毎週何かしらおすすめコーナーにしてほしいです。折り紙や切り紙などの展示も興味津々。入ったら一番に立ち寄るコーナーがあれば嬉しいと思います。それから本をお借りしたいなど。
- ・リクエストした本が入るので満足しています。いつもありがとうございます。
- ・中村哲さんの著書分類が国際経済というのは違うように考えます。他にも同じ小さいミスがあるので、余計なことですが。
- ・漫画の背表紙が日に焼けて文字が薄くなっていたので探しにくかった。対策をお願いしたい。
- ・ミュージカルのDVDがもっと増えると嬉しいです。

それぞれの分野に偏りのないよう配慮しながら選書しております。古い情報の本につきましては、買い替えを実施しております。ご希望の本が図書館にない場合は、リクエストしていただきますと、購入もしくは他の図書館から借りることもできますので、お気軽に職員にお尋ねください。(マンガ本・雑誌・DVDは検討させていただきます)

●図書館サービス全般について

- ・ほかの利用者さんの意見や要望が知りたいです。
- ・せきがひどい人の入館を制限してほしい。新聞を読むのに2誌以上1度にもっていくのをやめてほしい。
- ・図書館利用のマナーが気になります。床に本を直接置いてしゃがんで読んでいる人や、指先が乾燥しているのか、指先をなめてページをめくっている高齢者の人など、年齢性別問わず大声で会話する、鬼ごっこで走り回る子どもたちなどに注意しない親。出入り口などに「館内では静かに」などポスターで貼るなど注意喚起してほしいです。
- ・スマホから利用状況のページを見る時、22時～23時ころが多いのですが繋がりにくい気がします。23時を過ぎるとすぐに繋がります(ほかの時間帯も繋がらないなあとは思いません) メンテナンスの関係か、単に私の回線の問題かもしれませんが…。延長したいときなのでちょっと焦ります。ご参考までに。
- ・ホームページでの検索やお気に入り登録で不便を感じるため、アプリを作成していただけると嬉しいです。
- ・とても満足しているので意見要望は無い。
- ・本当に一戸町で良かったなあと思える理由の一つは図書館です。二戸や久慈、十和田にも負けない心地よい雰囲気があり、スタッフさん達がいます。様々な工夫もされていて自慢できることかなって思っています。また、こちら側お客さん(利用者)としても見本となるような行動、態度をして子どもたちに伝わるような「場」にしていかなければならないと考えております。様々なところが老朽化、痛みなどを改修(自然素材木材利用)して、継続的にまちの文化のシンボルであって欲しいと願っております。いつも有難う御座います。感謝。
- ・職員の方々へ 図書館が閉鎖にならないように頑張ってください。
- ・二戸地区では一番だと思っています。以前、二戸の図書館では、オマエなんか来るところじゃない様な目を感じました。今は少し良くなったように聞いております。
- ・スタッフの方も親切に対応してくださるのでいつも感謝しています。
- ・子育てが終わり、10年ぶりに利用してみました。これからは利用していきたいです。
- ・スタッフの皆さんが優しく丁寧な対応をして下さるので心地よく利用させていただいています。リクエスト本もありがとうございました。季節のテーマで本の展示、子ども用の切り絵やおりがみ、いろいろ工夫されているので、親子でこの空間が大好きです。
- ・いつも楽しく利用させてもらっています。
- ・いつもいろいろな絵本を借りて親子で楽しんでいます。また、季節の合わせた企画などもあり、子どもたちも楽しみにしています。(スタンプラリーも大好きなようです) 映画も楽しめる年齢になり、参加させていただきました。下の子がさわいしてしまうこともあるのですが、いつも温かく声をかけていただきありがとうございます。これからも利用させていただきたいと思います。
- ・いつもやさしく声をかけてくれてありがとうございます。
- ・いつも丁寧な対応して下さりありがとうございます。週一回訪れることを楽しみに日常を過ごしております。今後もいろいろな企画や映画会も楽しみにしています。
- ・本を読んでくつろげたり、いろんなことがしらべられるのでいいと思います。こうほうにも毎月に1回

～2回のっているので、これからも届けてほしいなと思います。

- ・楽しい時間をすごさせていただいています。来たらぐるぐる回っています。
- ・県北では一番使いやすいと思っています。レファレンスなど問合せのあった内容はほかの人も気になるのでフィードバックがあるといいかもしれません。
- ・面倒なことも快く対応してくれます。これからもよろしくお願いします。
- ・いつもありがたく使わせてもらっています。
- ・すごくいい図書館（スタッフ含めて）だと思います。ゆっくりできます。
- ・いつも親子で楽しく利用しています。
- ・とても雰囲気がいいので、通いたくなります。

館内で走ったり、大声で話している利用者がいらっしゃる場合、その都度個別に注意させていただいております。今後も、マナー違反の利用者には職員も積極的に声をかけるなど利用者のマナー向上に努めます。

●イベントについて

- ・職員の方が親切で、通える時は毎週お邪魔しています。子供たちも漫画本が多いですが、本が好きなのでたくさんお借り出来て助かっています。イベントもたくさん参加させていただき、色々貴重な経験が出来ています。親子で楽しませてもらっています。感謝しています。子供たちはどんどん成長していきますが、これからも一緒にイベントに参加したいです。
- ・図書館だけの要望なのかコミセン全体の要望ですか？いろいろのイベント考えて下さっていることに感謝します。出来ればミニスポーツ大会か、大げさな物でなくゲーム的なもの、時間的なこともあるので簡単なもの少し競争相手があった方も楽しいと思う。体操ばかりしてても、つまらないようです。ゲーム的なこと皆さん好んでいるので、体も頭も使い笑いも多くなり、楽しいことに集中できるはずです。友達同志、サークル同志、地区など誰でも、時々参加する人も今まで何にも出ない人のためにもお願いいたします。
- ・イベントを増やしてほしい。

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7年5月21日

一戸町立図書館長 小山田 四一