

平成 29 年度指定管理者モニタリング結果

施設名	千歳市立図書館
指定管理者	株式会社 山三ふじや 代表取締役 瀧澤 順久
指定期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日まで（5か年）
評価担当	教育委員会教育部文化施設課

<p>1 実施事業及び内容等</p>	<p>(1) 開館時間 午前10時から午後7時まで</p> <p>(2) 年間開館日数 336日</p> <p>(3) 休館日 毎月第3月曜日 12月28日から1月4日まで 蔵書点検期間(8月28日から9月5日まで) 休館日数 29日</p> <p>(4) 事業の開催状況(主なもの)</p> <p>① 児童奉仕業務 ・おはなし会78回</p> <p>② 自主事業 ・童話創作講座5回、古典文学読書会24回、アニメ上映会13回、名画鑑賞会13回、手作り絵本教室5回、図書館まつり1回、赤ちゃんタイム13回など</p> <p>③ 学校図書館等支援業務 ・調べ学習支援 延べ44校1,343冊、団体貸出 延べ122校4,377冊 ・図書ボランティアの支援 修理講習会2回</p>																
<p>2 年間利用者数</p>	<p>(1) 年間貸出冊数・貸出人数等</p> <table border="1" data-bbox="523 1487 1465 1767"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出冊数</th> <th>貸出人数</th> <th>予約冊数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本館</td> <td>614,178冊 (H28: 633,575冊)</td> <td>115,312人 (H28: 119,203人)</td> <td>26,200冊 (H28: 28,134冊)</td> </tr> <tr> <td>移動</td> <td>42,178冊 (H28: 41,721冊)</td> <td>6,732人 (H28: 6,642人)</td> <td>552冊 (H28: 635冊)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>656,356冊 (H28: 675,296冊)</td> <td>122,044人 (H28: 125,845人)</td> <td>26,752冊 (H28: 28,769冊)</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 平成28年度と比較すると、本館は貸出冊数が19,397冊減少し、貸出人数は3,891人減少した。移動図書館は貸出冊数が457冊増加し、貸出人数は90人増加した。全体では貸出冊数が18,940冊減少し、貸出人数は3,801人減少した。</p> <p>(2) 月別内訳 (貸出冊数・貸出人数) 別紙1のとおり</p> <p>(3) 団体貸出 37,803冊 (H28: 36,979冊)</p>		貸出冊数	貸出人数	予約冊数	本館	614,178冊 (H28: 633,575冊)	115,312人 (H28: 119,203人)	26,200冊 (H28: 28,134冊)	移動	42,178冊 (H28: 41,721冊)	6,732人 (H28: 6,642人)	552冊 (H28: 635冊)	合計	656,356冊 (H28: 675,296冊)	122,044人 (H28: 125,845人)	26,752冊 (H28: 28,769冊)
	貸出冊数	貸出人数	予約冊数														
本館	614,178冊 (H28: 633,575冊)	115,312人 (H28: 119,203人)	26,200冊 (H28: 28,134冊)														
移動	42,178冊 (H28: 41,721冊)	6,732人 (H28: 6,642人)	552冊 (H28: 635冊)														
合計	656,356冊 (H28: 675,296冊)	122,044人 (H28: 125,845人)	26,752冊 (H28: 28,769冊)														

	<p>(4) 相互貸借 貸出1,155冊 (H28 : 950冊) 借受1,964冊 (H28 : 1,721冊)</p> <p>(5) 総登録者数 82,869人 (平成29年度新規登録者数1,582人)</p>																																																																																
3 事業収支<決算状況>	<p>(1) 指定管理に係る経費の収支状況 (単位：円)</p> <table border="1"> <tr> <td>収入総額</td> <td>111,524,207</td> <td>指定管理料</td> <td>111,473,280</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>その他の収入</td> <td>50,927</td> </tr> <tr> <td>支出総額</td> <td>110,689,972</td> <td>人件費</td> <td>57,174,144</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>旅費</td> <td>33,192</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>報償費</td> <td>774,674</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>消耗品費</td> <td>1,317,536</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>水道光熱費</td> <td>6,161,192</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>印刷図書費</td> <td>4,493,212</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>修繕費</td> <td>1,297,030</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>車両費</td> <td>407,784</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>通信運搬費</td> <td>1,306,976</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>手数料</td> <td>667,323</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>保険料</td> <td>475,030</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>委託料</td> <td>10,684,033</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>リース料</td> <td>402,510</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>備品購入費</td> <td>17,163,094</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>負担金</td> <td>66,000</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>租税公課費</td> <td>5,200</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>消費税</td> <td>8,261,042</td> </tr> <tr> <td>収支差引額</td> <td>834,235</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>(2) 年度別収支状況：別紙2のとおり</p>	収入総額	111,524,207	指定管理料	111,473,280			その他の収入	50,927	支出総額	110,689,972	人件費	57,174,144			旅費	33,192			報償費	774,674			消耗品費	1,317,536			水道光熱費	6,161,192			印刷図書費	4,493,212			修繕費	1,297,030			車両費	407,784			通信運搬費	1,306,976			手数料	667,323			保険料	475,030			委託料	10,684,033			リース料	402,510			備品購入費	17,163,094			負担金	66,000			租税公課費	5,200			消費税	8,261,042	収支差引額	834,235		
収入総額	111,524,207	指定管理料	111,473,280																																																																														
		その他の収入	50,927																																																																														
支出総額	110,689,972	人件費	57,174,144																																																																														
		旅費	33,192																																																																														
		報償費	774,674																																																																														
		消耗品費	1,317,536																																																																														
		水道光熱費	6,161,192																																																																														
		印刷図書費	4,493,212																																																																														
		修繕費	1,297,030																																																																														
		車両費	407,784																																																																														
		通信運搬費	1,306,976																																																																														
		手数料	667,323																																																																														
		保険料	475,030																																																																														
		委託料	10,684,033																																																																														
		リース料	402,510																																																																														
		備品購入費	17,163,094																																																																														
		負担金	66,000																																																																														
		租税公課費	5,200																																																																														
		消費税	8,261,042																																																																														
収支差引額	834,235																																																																																
4 管理運営状況	<p>(1) 利用者からの評価</p> <p>① 利用者ニーズの把握とサービスの向上のため「意見箱」を設置し、寄せられた意見への対応や考えを館内掲示板に貼り出している。37件の意見が寄せられ、主なものは次のとおりであった。</p> <table border="1"> <tr> <td>トイレの増設やエアータオル等の整備</td> <td>8件</td> </tr> <tr> <td>売店やカフェの設置</td> <td>4件</td> </tr> <tr> <td>新聞閲覧台の増設</td> <td>3件</td> </tr> <tr> <td>検索機の増設や整備</td> <td>2件</td> </tr> <tr> <td>コピー機に関すること</td> <td>2件</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>18件</td> </tr> </table> <p>② 指定管理者が実施した利用者アンケート 平成29年10月15日から11月14日までの間実施 (配布枚数：116枚、回収枚数：113枚、回収率：97.4%)</p> <p>③ 市が実施した利用者アンケート (アンケートの詳細は別紙3-1、3-2のとおり) 平成29年12月4日から平成30年1月31日までの間実施 (配布枚数：90枚、回収枚数：66枚、回収率：73.3%)</p>	トイレの増設やエアータオル等の整備	8件	売店やカフェの設置	4件	新聞閲覧台の増設	3件	検索機の増設や整備	2件	コピー機に関すること	2件	その他	18件																																																																				
トイレの増設やエアータオル等の整備	8件																																																																																
売店やカフェの設置	4件																																																																																
新聞閲覧台の増設	3件																																																																																
検索機の増設や整備	2件																																																																																
コピー機に関すること	2件																																																																																
その他	18件																																																																																

④ 図書館のアンケート結果概要

指定管理者

市

ア 利用者属性

性別

「男性」	40.7%	22.7%
「女性」	59.3%	66.7%
「未回答」	0.0%	10.6%

年齢

「10歳未満」	2.7%	1.5%
「10歳代」	3.6%	7.6%
「20歳代」	1.8%	4.5%
「30歳代」	4.4%	9.1%
「40歳代」	22.1%	16.7%
「50歳代」	15.9%	15.2%
「60歳代」	33.6%	16.7%
「70歳以上」	15.9%	24.2%
「未回答」	0.0%	4.5%

居住地

「市内」	92.9%	90.9%
「市外」	2.7%	0.0%
「未回答」	4.4%	9.1%

イ 利用状況

頻度

「ほぼ毎日」	0.9%	0.0%
「週」	22.1%	24.2%
「月」	70.8%	59.1%
「年」	5.3%	9.1%
「数年」	0.9%	0.0%
「初めて」	0.0%	3.1%
「未回答」	0.0%	4.5%

交通手段

「自動車」	71.3%	72.9%
「公共交通機関」	3.8%	2.9%
「自転車」	10.9%	7.1%
「徒歩」	10.1%	7.1%
「その他」	0.0%	0.0%
「未回答」	3.9%	10.0%

目的

「本の閲覧」	25.6%	14.8%
「本の貸出・返却」	69.7%	72.0%
「視聴覚資料の利用」	0.0%	1.3%
「おはなし会・講演会等行事」	0.7%	1.3%
「資料等の調査」	0.0%	0.0%
「学校・資格試験等勉強」	2.0%	4.0%
「サークル活動」	0.7%	1.3%
「その他」	1.3%	1.3%
「未回答」	0.0%	4.0%

指定管理者

市

ウ 施設

職員対応

「とてもよい」	48.7%	28.8%
「よい」	44.2%	54.6%
「ふつう」	7.1%	9.1%
「ややわるい」	0.0%	1.5%
「わるい」	0.0%	1.5%
「未回答」	0.0%	4.5%

※「とてもよい」「よい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で92.9%、市の結果で83.4%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ100%と92.5%であった。

職員対応で「よい」評価を得るために何が必要か（複数回答あり）

《職員対応で「ややわるい」「わるい」と回答した人のみの設問》

「笑顔」	0件	1件
「その他」	0件	1件

設備機能

「とてもよい」	23.0%	13.6%
「よい」	46.0%	48.5%
「ふつう」	2.7%	25.7%
「ややわるい」	6.2%	1.5%
「わるい」	0.0%	3.1%
「未回答」	22.1%	7.6%

※「とてもよい」「よい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で69.0%、市の結果で62.1%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ71.7%と87.8%であった。

設備機能で「よい」評価を得るために何が必要か（複数回答あり）

《設備機能で「ややわるい」「わるい」と回答した人のみの設問》

「閲覧スペースの拡大」	1件	0件
「図書の量や種類を増やす」	2件	1件
「図書の手入れ」	1件	2件
「案内表示の工夫」	0件	1件
「その他」	0件	1件

清潔度

「とてもよい」	24.8%	19.7%
「よい」	48.7%	43.9%
「ふつう」	15.0%	24.2%
「ややわるい」	0.9%	3.1%
「わるい」	0.0%	3.1%
「未回答」	10.6%	6.0%

※「とてもよい」「よい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で73.5%、市の結果で63.6%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ88.5%と87.8%であった。

清潔度で「よい」評価を得るために何が必要か（複数回答あり）

《清潔度で「ややわるい」「わるい」と回答した人のみの設問》

「こまめに清掃を行う」	1件	0件
「清掃の質の向上」	1件	0件
「その他」	0件	4件

	指定管理者	市
開館時間		
「現状のままでよい」	54.9%	66.7%
「開館時間を早く」	23.9%	21.2%
「閉館時間を遅く」	9.7%	4.5%
「その他」	1.8%	0.0%
「未回答」	9.7%	7.6%

※「現状のままでよい」は指定管理者の結果で54.9%、市の結果で66.7%であった。一方で「開館時間を早く」は指定管理者で23.9%、市で21.2%、「閉館時間を遅く」は同様に9.7%、4.5%であった。

エ 総合的な感想

「とてもよい」	23.9%	21.2%
「よい」	49.5%	48.5%
「ふつう」	12.4%	16.7%
「ややわるい」	0.9%	4.5%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	13.3%	9.1%

※「とてもよい」「よい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で73.4%、市の結果で69.7%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ85.8%と86.4%であった。

オ 全体を通しての自由記載による主な意見・要望

・感謝や良い評価の記載	9件	10件
・席や机を増やしてほしい	2件	1件
・トイレの設備の充実	0件	1件
・本の数や種類の増加希望	5件	5件
・うるさい	0件	2件
・駐車場の整備	0件	2件
・開館時間の拡大希望	1件	4件
・夏、暑い	0件	2件
・冬、寒い	1件	0件
・図書の汚れ	4件	0件
・施設の立地や交通の便	3件	1件
・売店設置、軽食販売の実施	0件	1件
・予約システムの改善	1件	1件
・PC用コンセントの設置	0件	1件
・閉架本を知らせてほしい	1件	0件
・図書が詰まって取りにくい	1件	0件

(2) 事業報告書及び現地調査に基づく評価

管理運営業務に関する次の事項について、月例報告書及び年次報告書により報告を受けている。

① 協定書及び管理業務仕様書に定める事項

- | | |
|----------------|-------------|
| ・ 管理運営の状況 | ・ 自主事業の実施状況 |
| ・ 事業、行動等に関する状況 | ・ 管理業務委託の状況 |
| ・ 施設の維持補修等 | ・ 利用状況 |

② その他の事項

- | | |
|--------------|-------------|
| ・ 職員の配置等の状況 | ・ 施設の不具合の有無 |
| ・ 施設運営上の改善事項 | ・ その他報告事項 |

※ 施設の運営及び管理は、協定書・仕様書に基づき適切に行われており、

	<p>実施状況は良好である。</p> <p>(3) 職員配置、緊急対応、意見・要望・苦情対応、個人情報管理</p> <p>① 職員配置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長 1名 ・総務主任 1名 (本社からの出向職員) ・マネージャー 1名 (本社からの出向職員) ・庶務係 5名 (内、臨時職員2名) ・奉仕主任 3名 (内、司書3名) ・奉仕係 17名 (内、司書11名、配架アルバイト6名) <hr/> <p>合計 28名 (司書14名、臨時職員等8名)</p> <p>※ 出向職員や臨時職員等を除く従事者18名の内、司書有資格者は14名で、従事者比77.8%の構成であった。</p> <p>② 緊急時の対応</p> <p>マニュアルや緊急連絡網を作成し対応。</p> <p>③ 意見・要望・苦情対応</p> <p>施設利用者の意見等を把握するため、「意見箱」を設置。寄せられた意見については、改善方法等をロビーに掲示して回答するなど、利用者への周知を図っている。</p> <p>④ 個人情報の管理</p> <p>協定書第32条に基づき、個人情報の保護に関する法律及び千歳市個人情報保護条例により適正に取り扱われている。</p> <p>(4) 施設修繕、備品購入状況</p> <p>① 施設修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内照明のLED化、雑誌架アクリル扉取替、AVコーナーヘッドホンアンプ取替等を実施し、施設の適正な維持管理に努めている。 ・修繕件数 14件・1,297,030円<税抜> (H28: 修繕件数20件・1,412,503円<税抜>) <p>② 備品購入について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書資料の購入数及び金額 10,394冊・17,163,094円<税抜> (H28: 10,611冊・17,477,667円<税抜>)
<p>5 自主事業の達成状況</p>	<p>(1) 市の仕様書に基づく事業</p> <p>仕様書に基づく次の事業を実施した。</p> <p>① 資料展示 毎月定めたテーマに基づく図書資料の展示</p> <p>② 講演会 聞かせ屋。けいたろう氏「うれしい絵本の読み聞かせ」 45名参加</p> <p>③ 講座や読書会 古典文学読書会 全24回開催 延べ179名参加 文章教室講話会「私の絵画表現の原点」 26名参加</p> <p>④ 上映会 アニメ上映会 全13回開催 延べ138名参加 名画鑑賞会 全13回開催 延べ52名参加</p> <p>⑤ 各種教室 童話創作講座 全5回 延べ43名参加 手作り絵本教室 全5回 延べ173名参加 図書修理講習会 (初級編) (中級編) 全2回 延べ34名参加</p> <p>⑥ 読書週間事業 図書館まつり 延べ565名参加</p>

	<p>「しおりをつくろう!」「図書館たんけん」 「おりがみ教室」「むかしのあそびを体験しよう」 「美文字教室」 「憧れの仕事警察官篇～YOUはなぜ警察官に～」 「『朗読と音楽』の散歩道」</p> <p>⑦ 子どもの読書活動推進事業 こどもの読書週間記念事業 はたこうしろう氏のワークショップ 44名参加 夏休みこども読書推進事業 人形劇・パネルシアター 76名参加 冬休みこども読書推進事業 「こびとをさがせ!」 48名参加 読書スタンプラリー 小学生 136名、中学生 13名参加</p> <p>⑧ 古本まつり 古本と雑誌付録の配布 481名参加 3,559冊配布</p> <p>⑨ 読書普及推進事業 合同おはなし会 94名参加</p> <p>(2) 指定管理者から提案のあった事業</p> <p>① 赤ちゃんタイム 全13回 延べ436名参加</p> <p>② 高齢者施設等支援サービス 5施設 1,618冊貸出</p> <p>③ ちとせっこセンター・げんきっこセンターでのおはなし会 全8回 延べ407名参加</p> <p>④ 育児相談日における本の貸出しや読み聞かせ 会場：総合保健センター 全12回 587名参加 貸出158冊</p>
<p>6 市民サービスの向上を図るための取組</p>	<p>(1) 図書館へ来館することが困難な高齢者等への来館支援として、施設見学や貸出を行う「高齢者施設等支援サービス」を継続して実施した。</p> <p>(2) 乳幼児を持つ母親が気軽に図書館を利用できる「赤ちゃんタイム」を継続して実施したほか、「パパタイム」を開催し家族で利用できる取組を行った。</p> <p>(3) 姉妹都市指宿市の使節団によるおはなし会を開催し、図書館を通じた姉妹都市交流の取組を行った。</p> <p>(4) 開館日の増及び開館時間の延長により、多くの市民が利用できる開館体制を継続して実施した。</p>
<p>7 評価<総合コメント></p>	<p>(1) 利用者アンケートにおける職員対応が高い評価を受けており、利用者への利便性や満足度の向上に努めている。</p> <p>(2) 保育園・小学校等に対する来館学習の支援や施設見学を実施し、中学校・高等学校及び大学の職場体験等を受入れるなど、図書館への理解と関心を深め、利用者の増加を図る取組は評価できる。</p> <p>(3) 利用者ニーズや意見要望の把握のため意見箱を常設し、寄せられた意見等について全て回答し館内に掲示するなど、利用者の声に誠意を持った対応をする姿勢は高く評価できる。</p>

平成 29 年度 月別利用状況 (図書館)

●本館

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
開館日数	29	30	29	30	26	24	30	29	26	26	27	30	336
貸出冊数	55,080	53,036	50,913	52,718	48,546	46,994	51,082	52,923	48,169	51,749	48,535	54,433	614,178
貸出人数	10,369	10,089	9,936	9,927	9,189	8,739	9,592	9,910	8,845	9,540	9,213	9,963	115,312
予約冊数	2,356	2,294	2,305	2,026	1,884	2,155	2,387	2,331	2,081	2,046	2,067	2,268	26,200
登録者数	226	146	148	149	136	99	110	141	61	100	62	104	1,482

●移動図書館

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
開館日数	20	20	20	20	20	17	20	20	19	17	20	20	233
貸出冊数	3,664	3,584	4,256	3,710	3,519	3,279	3,741	3,711	3,481	2,853	2,765	3,615	42,178
貸出人数	600	612	679	589	539	518	585	587	531	466	498	528	6,732
予約冊数	65	35	53	58	59	49	36	52	57	17	48	23	552
登録者数	39	9	16	5	8	7	5	2	0	2	4	3	100

●全館

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
開館日数	29	30	29	30	26	24	30	29	26	26	27	30	336
貸出冊数	58,744	56,620	55,169	56,428	52,065	50,273	54,823	56,634	51,650	54,602	51,300	58,048	656,356
貸出人数	10,969	10,701	10,615	10,516	9,728	9,257	10,177	10,497	9,376	10,006	9,711	10,491	122,044
予約冊数	2,421	2,329	2,358	2,084	1,943	2,204	2,423	2,383	2,138	2,063	2,115	2,291	26,752
登録者数	265	155	164	154	144	106	115	143	61	102	66	107	1,582

千歳市立図書館年度別収支状況

(単位：円)

【収入の部】	27年度	28年度 ①	29年度 ②	増減 ②-①
指定管理料	111,389,040	111,363,120	111,473,280	110,160
その他の収入	58,330	49,019	50,927	1,908
合計	111,447,370	111,412,139	111,524,207	112,068

【支出の部】

人件費	54,190,423	55,816,758	57,174,144	1,357,386
旅費	22,582	34,589	33,192	▲ 1,397
報償費	638,272	869,081	774,674	▲ 94,407
消耗品費	1,990,271	1,769,859	1,317,536	▲ 452,323
水道光熱費	5,823,153	5,936,940	6,161,192	224,252
印刷図書費	4,412,471	4,777,530	4,493,212	▲ 284,318
修繕費	3,115,451	1,412,503	1,297,030	▲ 115,473
車両費	557,741	574,012	407,784	▲ 166,228
通信運搬費	1,197,530	1,313,486	1,306,976	▲ 6,510
手数料	1,260,092	662,649	667,323	4,674
保険料	478,410	478,980	475,030	▲ 3,950
委託料	10,549,843	10,832,023	10,684,033	▲ 147,990
リース料	375,110	402,510	402,510	0
備品購入費	17,475,099	17,477,667	17,163,094	▲ 314,573
負担金	68,000	66,000	66,000	0
租税公課	11,800	10,300	5,200	▲ 5,100
消費税	8,255,348	8,252,739	8,261,042	8,303
合計	110,421,596	110,687,626	110,689,972	2,346
収支差引額	1,025,774	724,513	834,235	109,722

施設名	図書館
-----	-----

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計						
	15	44	7	66						
	22.7%	66.7%	10.6%	100.0%						
年齢	10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	未回答	計
	1	5	3	6	11	10	11	16	3	66
	1.5%	7.6%	4.5%	9.1%	16.7%	15.2%	16.7%	24.2%	4.5%	100.0%
居住地	市内	市外	未回答	計						
	60	0	6	66						
	90.9%	0.0%	9.1%	100.0%						
利用頻度	ほぼ毎日	週	月	年	数年	初めて	未回答	計		
	0	16	39	6	0	2	3	66		
	0.0%	24.2%	59.1%	9.1%	0.0%	3.1%	4.5%	100.0%		
交通手段	自動車	公共交通機関	自転車	徒歩	その他	未回答	計	※複数回答あり		
	51	2	5	5	0	7	70			
	72.9%	2.9%	7.1%	7.1%	0.0%	10.0%	100.0%			

利用状況 ※利用目的に複数回答あり

目的	本の閲覧	本の貸出・返却	視聴覚資料	おはなし・講演会	資料等の調査	学校・資格勉強	サークル活動	その他	未回答	計
	11	54	1	1	0	3	1	1	3	75
	14.8%	72.0%	1.3%	1.3%	0.0%	4.0%	1.3%	1.3%	4.0%	100.0%

施設

職員対応	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	19	36	6	1	1	3	66
	28.8%	54.6%	9.1%	1.5%	1.5%	4.5%	100.0%
設備機能	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	9	32	17	1	2	5	66
	13.6%	48.5%	25.7%	1.5%	3.1%	7.6%	100.0%
清潔度	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	13	29	16	2	2	4	66
	19.7%	43.9%	24.2%	3.1%	3.1%	6.0%	100.0%
開館時間	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	
	44	14	3	0	5	66	
	66.7%	21.2%	4.5%	0.0%	7.6%	100.0%	
総合	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	14	32	11	3	0	6	66
	21.2%	48.5%	16.7%	4.5%	0.0%	9.1%	100.0%

「よい」評価を得るには何が必要か(複数回答あり)

設問	回答	人数	内訳	割合%
職員対応	ややわるい	1	丁寧なあいさつ	0 0.0%
			笑顔	1 50.0%
			正しい敬語などの使用	0 0.0%
	わるい	1	身だしなみ	0 0.0%
			その他	1 50.0%
			未回答	0 0.0%
	計	2	内訳 計	2 100.0%

設問	回答	人数	内訳	割合%
設備機能	ややわるい	1	閲覧スペースの拡大	0 0.0%
			図書の種類を増やす	1 20.0%
			図書の手入れ	2 40.0%
			案内表示の工夫	1 20.0%
	わるい	2	照明を明るくする	0 0.0%
			用具・設備の修繕	0 0.0%
			バリアフリーへの対応	0 0.0%
			その他	1 20.0%
		計	3	内訳 計

設問	回答	人数	内訳	割合%
清潔度	ややわるい	2	こまめに清掃を行う	0 0.0%
			清掃内容の質を高める	0 0.0%
	わるい	2	その他	4 100.0%
			未回答	0 0.0%
		計	4	内訳 計