

平成 30 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日から令和2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 333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 32日</p> <p>(4) 事業の開催状況(主なもの) 児童奉仕業務 ・おはなし会 77回 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 14回、 名画鑑賞会 12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 14回 など 学校図書館等支援業務 ・調べ学習支援 延べ57校・1,709冊、団体貸出 延べ253校・5,366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="555 1429 1501 1720"> <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>589,377冊 (H29: 614,178冊)</td> <td>110,301人 (H29: 115,312人)</td> <td>26,986冊 (H29: 26,200冊)</td> </tr> <tr> <td>移動</td> <td>44,292冊 (H29: 42,178冊)</td> <td>6,726人 (H29: 6,732人)</td> <td>416冊 (H29: 552冊)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>633,669冊 (H29: 656,356冊)</td> <td>117,027人 (H29: 122,044人)</td> <td>27,402冊 (H29: 26,752冊)</td> </tr> </tbody> </table> <p>平成29年度と比較すると、本館は貸出冊数が24,801冊減少、貸出人数は5,011人減少、予約冊数は786冊増加した。移動図書館は貸出冊数が2,114冊増加、貸出人数は6人減少、予約冊数は136冊減少した。全体では貸出冊数が22,687冊減少、貸出人数は5,017人減少、予約冊数は650冊増加した。</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 40,439冊(H29: 37,803冊)</p>		貸出冊数	貸出人数	予約冊数	本館	589,377冊 (H29: 614,178冊)	110,301人 (H29: 115,312人)	26,986冊 (H29: 26,200冊)	移動	44,292冊 (H29: 42,178冊)	6,726人 (H29: 6,732人)	416冊 (H29: 552冊)	合計	633,669冊 (H29: 656,356冊)	117,027人 (H29: 122,044人)	27,402冊 (H29: 26,752冊)
	貸出冊数	貸出人数	予約冊数														
本館	589,377冊 (H29: 614,178冊)	110,301人 (H29: 115,312人)	26,986冊 (H29: 26,200冊)														
移動	44,292冊 (H29: 42,178冊)	6,726人 (H29: 6,732人)	416冊 (H29: 552冊)														
合計	633,669冊 (H29: 656,356冊)	117,027人 (H29: 122,044人)	27,402冊 (H29: 26,752冊)														

	<p>(4) 相互貸借 貸出 903冊 (H29: 1,155冊) 借受 1,140冊 (H29: 1,964冊)</p> <p>(5) 総登録者数 84,026人 (平成30年度新規登録者数 1,504人)</p>														
<p>3 事業収支<決算状況></p>	<p>(1) 指定管理に係る経費の収支状況 (単位: 円)</p> <table border="1" data-bbox="571 322 1522 1178"> <tr> <td data-bbox="571 322 743 416">収入総額</td> <td data-bbox="743 322 954 416">112,059,260</td> <td data-bbox="954 322 1522 416"> 指定管理料 112,010,040 その他の収入 49,220 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="571 416 743 1099">支出総額</td> <td data-bbox="743 416 954 1099">111,891,564</td> <td data-bbox="954 416 1522 1099"> 人件費 57,624,069 旅費 56,444 報償費 1,386,792 消耗品費 1,446,368 水道光熱費 6,253,086 印刷図書費 4,466,510 修繕費 1,116,150 車両費 540,314 通信運搬費 1,306,517 手数料 657,860 保険料 496,920 委託料 10,660,213 リース料 390,510 備品購入費 17,107,126 負担金 66,000 租税公課費 16,000 消費税 8,300,685 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="571 1099 743 1178">収支差引額</td> <td data-bbox="743 1099 954 1178">167,696</td> <td data-bbox="954 1099 1522 1178"></td> </tr> </table> <p>(2) 年度別収支状況: 別紙2のとおり</p>	収入総額	112,059,260	指定管理料 112,010,040 その他の収入 49,220	支出総額	111,891,564	人件費 57,624,069 旅費 56,444 報償費 1,386,792 消耗品費 1,446,368 水道光熱費 6,253,086 印刷図書費 4,466,510 修繕費 1,116,150 車両費 540,314 通信運搬費 1,306,517 手数料 657,860 保険料 496,920 委託料 10,660,213 リース料 390,510 備品購入費 17,107,126 負担金 66,000 租税公課費 16,000 消費税 8,300,685	収支差引額	167,696						
収入総額	112,059,260	指定管理料 112,010,040 その他の収入 49,220													
支出総額	111,891,564	人件費 57,624,069 旅費 56,444 報償費 1,386,792 消耗品費 1,446,368 水道光熱費 6,253,086 印刷図書費 4,466,510 修繕費 1,116,150 車両費 540,314 通信運搬費 1,306,517 手数料 657,860 保険料 496,920 委託料 10,660,213 リース料 390,510 備品購入費 17,107,126 負担金 66,000 租税公課費 16,000 消費税 8,300,685													
収支差引額	167,696														
<p>4 管理運営状況</p>	<p>(1) 利用者からの評価</p> <p>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。52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" data-bbox="624 1491 1262 1765"> <tr> <td>職員の接遇態度に関すること</td> <td>9件</td> </tr> <tr> <td>トイレの増設やエアータオル等の整備</td> <td>7件</td> </tr> <tr> <td>施設や設備に関すること</td> <td>7件</td> </tr> <tr> <td>雑誌など図書資料に関すること</td> <td>6件</td> </tr> <tr> <td>利用者マナーに関すること</td> <td>3件</td> </tr> <tr> <td>館内での飲食について</td> <td>2件</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>18件</td> </tr> </table> <p>指定管理者が実施した利用者アンケート 平成30年10月1日から11月4日までの間実施 (配布枚数: 144枚、回収枚数: 116枚、回収率: 80.6%)</p> <p>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31年2月1日から3月31日までの間実施 (配布枚数: 100枚、回収枚数: 69枚、回収率: 69.0%)</p>	職員の接遇態度に関すること	9件	トイレの増設やエアータオル等の整備	7件	施設や設備に関すること	7件	雑誌など図書資料に関すること	6件	利用者マナーに関すること	3件	館内での飲食について	2件	その他	18件
職員の接遇態度に関すること	9件														
トイレの増設やエアータオル等の整備	7件														
施設や設備に関すること	7件														
雑誌など図書資料に関すること	6件														
利用者マナーに関すること	3件														
館内での飲食について	2件														
その他	18件														

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」	44.0%	27.5%
「女性」	52.6%	68.1%
「未回答」	3.4%	4.4%

年齢

「10歳未満」	2.6%	0.0%
「10歳代」	10.3%	10.1%
「20歳代」	3.5%	2.9%
「30歳代」	10.3%	26.1%
「40歳代」	14.7%	18.8%
「50歳代」	18.1%	8.7%
「60歳代」	15.5%	18.9%
「70歳以上」	22.4%	14.5%
「未回答」	2.6%	0.0%

居住地

「市内」	91.4%	97.1%
「市外」	2.6%	0.0%
「未回答」	6.0%	2.9%

イ 利用状況

頻度

「ほぼ毎日」	1.7%	2.9%
「週」	19.8%	20.3%
「月」	68.1%	65.2%
「年」	6.0%	5.8%
「数年」	0.9%	0.0%
「初めて」	0.9%	1.4%
「未回答」	2.6%	4.4%

交通手段

「自動車」	66.7%	69.4%
「公共交通機関」	4.6%	1.3%
「自転車」	17.4%	9.3%
「徒歩」	8.3%	13.3%
「その他」	0.0%	0.0%
「未回答」	3.0%	6.7%

目的

「本の閲覧」	27.5%	11.1%
「本の貸出・返却」	65.0%	65.6%
「視聴覚資料の利用」	1.9%	1.1%
「おはなし会・講演会等行事」	0.0%	15.6%
「学校・資格試験等勉強」	1.2%	4.4%
「サークル活動」	0.6%	1.1%
「その他」	1.9%	1.1%
「未回答」	1.9%	0.0%

指定管理者

市

ウ 施設

職員対応

「よい」	69.8%	72.5%
「ややよい」	10.3%	7.2%
「ふつう」	16.4%	13.1%
「ややわるい」	0.0%	2.9%
「わるい」	0.9%	2.9%
「未回答」	2.6%	1.4%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で80.1%、市の結果で79.7%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ96.5%と92.8%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

「丁寧なあいさつ」	0件	3件
「笑顔」	0件	2件
「正しい敬語などの使用」	0件	2件
「その他」	1件	4件

設備機能

「よい」	41.4%	60.9%
「ややよい」	25.0%	10.2%
「ふつう」	24.1%	18.8%
「ややわるい」	3.5%	2.9%
「わるい」	1.7%	0.0%
「未回答」	4.3%	7.2%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で66.4%、市の結果で71.1%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ90.5%と89.9%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」	0件	1件
「図書の量や種類を増やす」	3件	1件
「図書の手入れ」	0件	1件
「案内表示の工夫」	0件	1件
「照明を明るくする」	1件	1件
「バリアフリーへの対応」	0件	1件
「その他」	1件	1件

清潔度

「よい」	58.6%	55.1%
「ややよい」	20.7%	17.4%
「ふつう」	14.7%	16.0%
「ややわるい」	0.0%	4.3%
「わるい」	0.0%	1.4%
「未回答」	6.0%	5.8%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で79.3%、市の結果で72.5%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ94.0%と88.5%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」	-件	0件
「清掃の質の向上」	-件	3件
「その他」	-件	1件

指定管理者

市

開館時間

「現状のままでよい」	65.0%	71.0%
「開館時間を早く」	19.2%	17.4%
「閉館時間を遅く」	6.7%	3.0%
「その他」	3.3%	4.3%
「未回答」	5.8%	4.3%

「現状のままでよい」は指定管理者の結果で65.0%、市の結果で71.0%であった。一方で「開館時間を早く」は指定管理者で19.2%、市で17.4%、「閉館時間を遅く」は同様に6.7%、3.0%であった。

エ 総合的な感想

「よい」	57.7%	60.9%
「ややよい」	16.4%	11.6%
「ふつう」	16.4%	23.2%
「ややわるい」	0.0%	0.0%
「わるい」	0.9%	0.0%
「未回答」	8.6%	4.3%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で74.1%、市の結果で72.5%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ90.5%と95.7%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	11件	7件
・トイレ設備の充実	2件	3件
・本の数や種類の増加希望	7件	8件
・利用者のマナーに関するもの	0件	1件
・駐車場の整備	1件	3件
・開館時間の拡大希望	1件	0件
・図書の汚れや取扱について	0件	2件
・交通の便について	1件	0件
・館内飲食について	1件	2件
・予約システムの改善	1件	0件
・図書館事業に関するもの	2件	0件
・ホームページの改善	1件	0件
・施設・設備の改善	1件	0件
・施設の建替え要望	0件	3件
・喫煙場所の移動	0件	1件
・職員の接遇態度の改善	1件	2件
・閲覧スペースの改善	1件	4件
・個人情報の取扱について	0件	1件
・貸出期間の延長について	0件	1件
・図書の配列について	3件	1件
・検索サービスについて	0件	1件
・展示物の改善	2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。

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 |

	<p>その他の事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 <p>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、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>職員配置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 館長 1名 ・ 総務係長 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 16名(内、司書11名、配架アルバイト5名) <hr/> <p>合計 27名(司書14名、臨時職員等7名)</p> <p>出向職員及び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>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>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>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>施設修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 館内照明のLED化、椅子張替修理、AVコーナー機器修繕等を実施し、施設の適正な維持管理に努めている。 ・ 修繕件数 13件・1,116,150円<税抜> (H29: 修繕件数 14件・1,297,030円<税抜>) <p>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 10,124冊・17,107,126円<税抜> (H29: 10,394冊・17,163,094円<税抜>)
5 自主事業の達成状況	<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>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>講演会 「千歳川の魚たち」サケのふるさと千歳水族館長 菊池 基弘氏 30名参加</p> <p>「野菜づくりのコツと裏ワザ講座」斎藤 龍司氏 42名参加</p> <p>講座や読書会 古典文学読書会 全24回開催 延べ133名参加</p> <p>文章教室講話会「宮沢賢治 ひとつの命」 32名参加</p>

	<p>上映会 アニメ上映会 全14回開催 延べ132名参加 名画鑑賞会 全12回開催 延べ38名参加 各種教室 童話創作講座 全5回 延べ28名参加 手作り絵本教室 全5回 延べ99名参加 図書修理講習会(初級・中級編) 全2回 延べ34名参加 読書週間事業 北海道命名150年・松浦武四郎生誕200年記念 「幕末の千歳と松浦武四郎～タイムスリップ幕末の千歳～」 42名参加</p> <p>子どもの読書活動推進事業 こどもの読書週間記念事業 さいとうしのぶ氏のえほんライブ 100名参加</p> <p>夏休みこども読書推進事業 「第12回図書館まつり」を実施 「しおりをつくろう!」、「図書館探検ラリー」、「むかしのあそびを 体験しよう」、「おりがみ教室」、「美文字教室」、「ブックン特別 貸出」、「森のカフェテラス」、「高校生によるビブリオバトル」、 「憧れの仕事・空のお仕事篇～YOUはなぜ大空のお仕事に～」、「札幌よ しもと演芸会」延べ742名参加</p> <p>冬休みこども読書推進事業 檜森勝憲氏のおりがみ教室 16名参加</p> <p>読書スタンプラリー 小学生 147名、中学生 15名参加 古本まつり 古本と雑誌付録の配布 383名参加・2,925冊配布 読書普及推進事業 合同おはなし会 60名参加</p> <p>(2) 指定管理者から提案のあった事業 赤ちゃんタイム 全12回・延べ252名参加 赤ちゃんタイム特別企画「絵本講座」33名参加 「わらべうた講習会」100名参加 高齢者施設支援サービス 3施設・延べ1,440冊貸出 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7回・延べ308名参加 「こどもネウボラ」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11回・延べ301名参加・貸出72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への来館支援として、施設見学や 貸出を行う「高齢者施設支援サービス」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、特別企画としてげんきっこセンターでの絵本講座を 行うなど、図書館への来館が困難な保護者の参加できる取組を行った。 また、児童コーナーに大型絵本書架を設置し、子どもの読書環境の充実 を図った。</p> <p>(3) 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) 事故や災害に対する危機管理マニュアルの作成や職員研修を行い、施設 の安全な管理運営に努めている。</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ところであり、今後も利用者サービスの向上に努めることを求める。</p>
--	---

平成30年度 千歳市立図書館月別利用状況

本館

(単位：日・冊・人)

	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	21	30	29	26	26	27	30	333
貸出冊数	51,415	50,276	49,351	51,919	47,322	40,824	49,316	50,706	47,778	48,023	46,975	55,472	589,377
貸出人数	9,596	9,561	9,358	9,540	8,828	7,300	9,447	9,586	8,654	9,070	9,117	10,244	110,301
予約冊数	2,298	2,227	2,183	2,179	1,970	1,803	2,427	2,302	2,232	2,308	2,427	2,630	26,986
登録者数	196	122	127	144	130	89	117	128	96	91	80	130	1,450

移動図書館

(単位：日・冊・人)

	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	19	14	20	20	19	16	20	19	227
貸出冊数	3,839	3,539	4,220	4,257	3,390	2,683	3,799	3,891	4,020	2,990	4,017	3,647	44,292
貸出人数	554	560	629	635	529	447	583	557	584	442	624	582	6,726
予約冊数	43	23	37	25	22	26	28	79	17	37	38	41	416
登録者数	10	5	7	5	4	4	5	2	4	1	1	6	54

全館

(単位：日・冊・人)

	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	21	30	29	26	26	27	30	333
貸出冊数	55,254	53,815	53,571	56,176	50,712	43,507	53,115	54,597	51,798	51,013	50,992	59,119	633,669
貸出人数	10,150	10,121	9,987	10,175	9,357	7,747	10,030	10,143	9,238	9,512	9,741	10,826	117,027
予約冊数	2,341	2,250	2,220	2,204	1,992	1,829	2,455	2,381	2,249	2,345	2,465	2,671	27,402
登録者数	206	127	134	149	134	93	122	130	100	92	81	136	1,504

千歳市立図書館年度別収支状況

(単位：円)

	28年度	29年度	30年度	増減
【収入の部】				-
指定管理料	111,363,120	111,473,280	112,010,040	536,760
その他の収入	49,019	50,927	49,220	1,707
合計	111,412,139	111,524,207	112,059,260	535,053

【支出の部】

人件費	55,816,758	57,174,144	57,624,069	449,925
旅費	34,589	33,192	56,444	23,252
報償費	869,081	774,674	1,386,792	612,118
消耗品費	1,769,859	1,317,536	1,446,368	128,832
水道光熱費	5,936,940	6,161,192	6,253,086	91,894
印刷図書費	4,777,530	4,493,212	4,466,510	26,702
修繕費	1,412,503	1,297,030	1,116,150	180,880
車両費	574,012	407,784	540,314	132,530
通信運搬費	1,313,486	1,306,976	1,306,517	459
手数料	662,649	667,323	657,860	9,463
保険料	478,980	475,030	496,920	21,890
委託料	10,832,023	10,684,033	10,660,213	23,820
リース料	402,510	402,510	390,510	12,000
備品購入費	17,477,667	17,163,094	17,107,126	55,968
負担金	66,000	66,000	66,000	0
租税公課	10,300	5,200	16,000	10,800
消費税	8,252,739	8,261,042	8,300,685	39,643
合計	110,687,626	110,689,972	111,891,564	1,201,592
収支差引額	724,513	834,235	167,696	666,539

施設名	市立図書館
-----	-------

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計						
	19	47	3	69						
	27.5%	68.1%	4.3%	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
	0	7	2	18	13	6	13	10	0	69
	0.0%	10.1%	2.9%	26.1%	18.8%	8.7%	18.8%	14.5%	0.0%	100.0%
居住地	市内	市外	未回答	計						
	67	0	2	69						
	97.1%	0.0%	2.9%	100.0%						
利用頻度	初めて	ほぼ毎日	週	月	年	数年	未回答	計		
	1	2	14	45	4	0	3	69		
	1.4%	2.9%	20.3%	65.2%	5.8%	0.0%	4.4%	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	複数回答有り		
	52	1	7	10	0	5	75			
	69.4%	1.3%	9.3%	13.3%	0.0%	6.7%	100.0%			

利用状況 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	学校・資格勉強	サークル活動	その他	未回答	計
	10	59	1	14	4	1	1	0	90
	11.1%	65.6%	1.1%	15.6%	4.4%	1.1%	1.1%	0.0%	100.0%

施設

職員対応	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	50	5	9	2	2	1	69
	72.5%	7.2%	13.1%	2.9%	2.9%	1.4%	100.0%
設備機能	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	42	7	13	2	0	5	69
	60.9%	10.2%	18.8%	2.9%	0.0%	7.2%	100.0%
清潔度	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	38	12	11	3	1	4	69
	55.1%	17.4%	16.0%	4.3%	1.4%	5.8%	100.0%
開館時間	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	
	49	12	2	3	3	69	
	71.0%	17.4%	3.0%	4.3%	4.3%	100.0%	
総合	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	42	8	16	0	0	3	69
	60.9%	11.6%	23.2%	0.0%	0.0%	4.3%	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
職員態度	ややわるい	2	丁寧なあいさつ	3	27.3%
			笑顔	2	18.2%
			正しい敬語などの使用	2	18.2%
	わるい	2	身だしなみ	0	0.0%
			その他	4	36.4%
			未回答	0	0.0%
	計	4	内訳計	11	100.0%

設問	回答	人数	内訳		割合
設備機能	ややわるい	2	閲覧スペースの拡大	1	12.5%
			図書の数、種類を増やす	1	12.5%
			図書の手入れ	1	12.5%
			案内表示の工夫	1	12.5%
			照明を明るくする	1	12.5%
	わるい	0	用具・設備の修繕	0	0.0%
			バリアフリーへの対応	1	12.5%
			その他	1	12.5%
	未回答	1	12.5%		
	計	2	内訳計	8	100.0%

設問	回答	人数	内訳		割合
清潔度	ややわるい	3	こまめに清掃を行う	0	0.0%
			清掃内容の質を高める	3	75.0%
	わるい	1	その他	1	25.0%
			未回答	0	0.0%
	計	4	内訳計	4	100.0%