

平成28年度

第2回水戸市立図書館協議会

日 時 平成28年12月22日(木) 午後2時～3時30分

場 所 水戸市立東部図書館 視聴覚室

# 次 第

## 1 開 会

## 2 委員長あいさつ

## 3 会議録作成署名委員の選出

## 4 議 題

(1) 平成 28 年度指定管理者制度導入館利用状況について(4月～11 月)

(2) 平成 28 年度指定管理者制度導入館利用者アンケート結果について

(3) 水戸市子ども読書活動推進計画(案)について

(4) その他

・託児サービスについて

## 5 閉 会

協議会開始前に施設見学

改修工事後の児童室及び育児コンシェルジュの活動

(1) 平成28年度指定管理者制度導入館利用状況について(4月~11月)

1 指定管理者制度導入館利用状況(28年4月~11月)

| 館名 | 開館日 | 入館者数    | 貸出点数    | (開館時間延長分)内数 | 開館1日当り平均点数 | H27貸出点数 | H27開館日 | H27開館1日当り平均点数 |
|----|-----|---------|---------|-------------|------------|---------|--------|---------------|
| 東部 | 197 | 145,772 | 209,219 | (19,852)    | 1,062      | 191,276 | 193    | 991           |
| 西部 | 202 | 184,390 | 174,954 | (17,013)    | 866        | 160,051 | 193    | 829           |
| 見和 | 200 | 209,744 | 274,604 | (24,086)    | 1,373      | 253,527 | 192    | 1,320         |
| 常澄 | 200 | 39,247  | 66,869  | (7,751)     | 334        | 62,194  | 192    | 324           |
| 合計 | 799 | 579,153 | 725,646 | (68,702)    | 908        | 667,048 | 770    | 866           |

参考

|    |     |        |         |  |     |        |     |     |
|----|-----|--------|---------|--|-----|--------|-----|-----|
| 内原 | 196 | 77,657 | 100,646 |  | 514 | 94,758 | 191 | 496 |
|----|-----|--------|---------|--|-----|--------|-----|-----|

平成28年度開館日拡大 祝日全日開館(内原含む), 図書整理期間の短縮  
 開館時間の延長 28年3月まで 9:30~19:00(土日祝は17:15まで)  
 28年4月より 9:30~20:00(全日)

2 指定管理者(嬭図書館流通センター)による新たなサービス

(7) 電子図書館の開設(6月)

・インターネット上で電子書籍の貸出, 閲覧, 返却等ができる電子図書館の開設。

(4) インターネット音楽配信サービスの導入(4月)

・インターネット上でクラシック, ジャズを中心に, 10万枚以上のCDを楽しむことができる音楽配信サービスの導入。

(9) 育児コンシェルジュの配置(10月)

・子どもの年齢層に合わせた絵本の紹介, 読み聞かせの実演。育児書の案内。図書館ボランティア等によるお話し会の後, 子育て中の親同士で交流できるよう子どもの見守り等を行う育児コンシェルジュ(保育士・幼稚園教諭有資格者)の配置。

時間: 午前10時~12時, 午後1時~3時

東部・西部 水曜日~金曜日 見和 月・水・木曜日 常澄 月曜日

(5) 託児サービス提供(29年1月開始)

・子ども連れの利用者が, 読書や調べものの時間が持てるよう1時間無料の託児サービスの提供。スタッフは, 保育士・幼稚園教諭, 子育て支援員の有資格者を配置。

時間: 午前10時~12時, 午後1時~3時の1時間単位 年齢により最大5名まで

東部・西部 金曜日 見和 火曜日

(6) 館内環境整備

・書籍消毒器の設置(4月)

送風によりホコリ等を飛ばし, 紫外線によって細菌を滅菌する機器の設置。

・香り空間デザイン「air aroma」の設置(4月)

香りの面から図書館環境を更に居心地の良い場所に作り変える機器の設置。

・東部図書館児童室のカーペット張り替え(7月)

床面カーペットの張り替え, 児童室の書架配置の変更。

・セルフカフェ(自動販売機)の設置(10月 東部・西部・見和)

## (2) 平成28年度指定管理者制度導入館利用者アンケート結果について

### 別添 資料参照

#### 1 アンケート調査概要（行政改革課作成「アンケート実施要領」より）

- (1) 指定管理者制度導入施設の適切な管理運営に向け、利用者からの直接の声を聞き、市民の立場から指定管理者の評価を行うとともに、今後の施設運営の向上に役立てる。
- (2) 対象施設は、指定管理者制度を導入しているすべての施設。

#### 2 アンケート結果概要（別添 資料参照）

(1) 期 間 平成28年9月2日～9月22日

方 法 施設利用者へのアンケート配布

回答数 東部105人 西部115人 見和124人 常澄81人

#### (2) 総合的な施設満足度（設問7）

東部「とても満足」22% 「満足」46% 「普通」25% 計93%

西部「とても満足」33% 「満足」49% 「普通」14% 計96%

見和「とても満足」24% 「満足」57% 「普通」18% 計99%

常澄「とても満足」36% 「満足」41% 「普通」16% 計93%

#### 施設の再利用（設問8）

東部「是非利用したい」48% 「利用したい」42% 「普通」5% 計95%

西部「是非利用したい」51% 「利用したい」43% 「普通」3% 計97%

見和「是非利用したい」50% 「利用したい」42% 「普通」6% 計98%

常澄「是非利用したい」57% 「利用したい」32% 「普通」4% 計93%

総合的な施設満足度の「とても満足」、「満足」、「普通」の計、施設の再利用の「是非利用したい」、「利用したい」、「普通」の計は、各館とも9割を超え、指定管理者は適切な管理運営を行っていると考ええる。

イベントやサービスの満足度、設備・備品の使いやすさ、施設内の案内表示等の質問項目において、具体的に理由を挙げられたもののうち改善できるものについては、指定管理者と協議の上、優先順位を設定し対応していく。

#### (3) その他

「利用者アンケート結果」は、水戸市ホームページに掲載予定。

別途、指定管理者による「利用者アンケート」を29年1月実施予定。

(3) 水戸市子ども読書活動推進計画（案）について

別添 資料参照

水戸市子ども読書活動推進計画（案） 関係各課意見一覧

| ページ改訂後 | 内 容（ページ付改訂前）   | 関係課名    | 対 処（ページ付改訂後）                           |
|--------|--|---------|--|
| 1      | 0歳～18歳が「子ども」となっている。(P6)そもそも対象者の定義はP6の「※」ではなく、冒頭で定義しておいた方がよいと思われる。  | 生涯学習課   | p1子どもの定義を冒頭、計画名のところに記載                 |
| 3<br>～ | 第2章現況と課題第1本市の現況のところ、項目のところに「推進」の文言が入っているのは違和感がある   | 行政改革課   | 各項目「の推進」を削除                            |
| 3<br>～ | 第2章現況と課題について<br>現況について、図表から読み取れる事柄に言及するなど、課題に結びつくような記述を追加されたい。<br><br>理由：現況と課題が結びつかず、話が飛躍しているため。   | 政策企画課   | p3～p8本文等を加筆訂正                          |
|        | ・学校司書について<br>P5、今後の課題の2段落目<br>学校司書を配置し、<br>→学校司書の配置を検討し、<br><br>理由：議会での答弁等と整合を図るため。  | 政策企画課   | それぞれ「学校司書の配置を検討」に訂正                    |
|        | 5ページ6行目～<br>「そして、将来的に専門職として学校司書を配置し、子どもたちの読書活動によりきめ細かな対応をできるようにしていくことが肝要です。」→表現上問題がないか確認願います。<br>理由：学校図書館支援事業の成果を検証し、課題を把握した上で、検討することとしているため | 総合教育研究所 |  |
|        | p5、14他・学校司書の配置について<br>学校司書の代わりに支援員を巡回させているのでは？   | 教育企画課   |  |
|        | p14 学校司書を配置していくよう努めます。<br>→学校司書の配置を検討します。<br><br>理由：議会での答弁等と整合を図るため。   | 政策企画課   |  |
|        | p14 26行目<br>「学校司書を配置していくよう努めます。」<br>→「学校司書の配置について検討を進めます。」<br><br>理由：学校図書館支援事業の成果を検証し、課題を把握した上で、検討することとしているため。                               | 総合教育研究所 |  |
| 9      | p6「目指す姿」というタイトルに対し、「自発的に子どもを育てるまち・みと」としてはどうか   | 行政改革課   | p9第1の破線部内「子どもの読書活動への～子どもを育てるまち・みと」追加   |
| 9      | p6計画の目標に具体的数値目標を掲げては   | 政策企画課   | p9目標を表として記載                            |
| 10     | ・基本方針について<br>P7、文頭に以下の記載を追加<br>「目指す姿の実現に向け、基本方針を次のとおり定めます。」<br><br>理由：基本方針を定める理由を明示するため。   | 政策企画課   | p10 2行目に「目指す姿の実現に向け、基本方針を次のとおり定めます。」追加 |

| ページ改訂後 | 内 容 (ページ付改訂前)   | 関係課名  | 対 処 (ページ付改訂後)                             |
|--------|---|-------|---|
| 17     | P14, 基本施策3, 具体的施策③<br>施策名「学校司書の配置」<br>→「学校図書館運営の充実」<br>理由: 学校司書を配置するだけでなく, 配置した上で何を行うのが重要であるため。   | 政策企画課 | p17基本施策3の具体的施策③のタイトルを「学校図書館運営の充実」に、説明文も訂正 |
| 3-8    | ・市立図書館の利用促進について<br>P17, 図表について, p3「第2章 現況と課題」で整理してはどうか。<br>理由: この基本施策でのみ図表を用いていることから, 唐突な印象を受けるため | 政策企画課 | p17の表をP7へ移動し, p3～p8の本文等を加筆訂正              |

水戸市子ども読書活動推進計画（案） 協議会意見一覧

| ページ<br>改訂後 | 意見内容  | 対 処   | 備考                       |
|------------|---|---|--------------------------|
| 9          | いろんな学び方があると思うのですが、やはり、生涯学習の観点から本から学ぶ、本で学ぶといった子どもたちを育ててほしいな、と思いました | p9「第3章計画の基本的方向」-「第1目指す姿」のところに提示   |                          |
| 20         | 市立図書館の10代向け読書活動推進対策として、ヤングアダルトコーナー以外に具体的施策の展開は？                   | p20-p21 ⑥10代の青少年の図書館利用の促進 ⑦ 図書館体験による10代の青少年の図書館理解の促進、⑧ 読書活動につなげる10代の青少年向けの図書館PRの項目を追加                       |                          |
| 21         | ボランティア間の連携、協力のできる場がほしい  | 上位計画「水戸市図書館基本計画（第3次）」のp42「5 多様なニーズに応える市民との協働による図書館づくり」のところに「基本施策3 ボランティアとの協働事業の展開」に(仮称)ボランティア連絡協議会の立ち上げの計画有 | 「水戸市図書館基本計画(第3次)」にて対応    |
|            | 10代の子どもたちに、広く本の世界を体験できるように、東京の大書店ツアーを開催してはどうか                     |   | 予算措置が必要<br>なため検討を要<br>する |

協議会後に寄せられた意見

| ページ<br>改訂後 | 意見内容                                   | 対 処（ページ付改訂後）                             | 備考  |
|------------|--|--|---|
| 12         | p9「子どもの成長段階と主な具体的施策の関連図」に家庭の役割を追加してほしい | p12「子どもの成長段階と主な具体的施策の関連図」に「家庭の役割」の欄を追加作成 |   |
| 12         | 〃 の関連図に高等学校の欄に施策をいれてほしい                | 内容を追加（参考「いばらき子ども読書活動推進計画」p13～）           | 高校は水戸市の教委の管轄外のため、内容は県の「いばらき子ども読書活動推進計画」から |



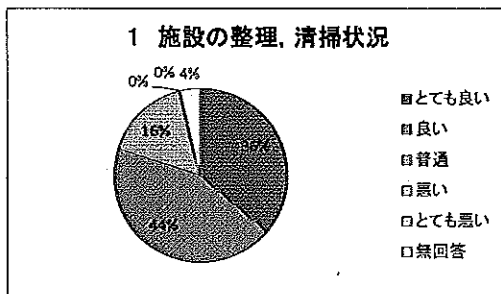
水戸市立東部図書館利用者アンケート結果

|         |                                   |       |       |      |      |        |        |       |     |
|---------|-----------------------------------|-------|-------|------|------|--------|--------|-------|-----|
| 施設名     | 水戸市立東部図書館                         |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 所管課     | 中央図書館                             |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 指定管理者   | (株)図書館流通センター                      |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 期間      | 平成28年9月2日(金)～9月22日(木) 19日間(休館日除く) |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 方法      | 施設利用者へのアンケート配布                    |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 回答数     | 105人                              |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 回答者基礎情報 | 性別                                | 男性    | 女性    | 無回答  |      |        |        |       |     |
|         |                                   | 46    | 58    | 1    |      |        |        |       |     |
|         | 年齢                                | 20歳未満 | 20歳代  | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代   | 60歳代   | 70歳以上 | 無回答 |
|         |                                   | 16    | 3     | 11   | 16   | 12     | 25     | 19    | 3   |
|         | 利用頻度                              | 初めて   | 年に数回  | 月に数回 | 週に1回 | 週に2,3回 | 週に4回以上 | 無回答   |     |
|         | 0                                 | 22    | 58    | 10   | 13   | 2      | 0      |       |     |
| 交通手段    | 徒歩                                | 自転車   | バイク・車 | バス   | その他  | 無回答    |        |       |     |
|         | 12                                | 19    | 71    | 0    | 0    | 3      |        |       |     |

【全体評価】

- ・全体的に利用者から高い評価を得ており、指定管理者は適切な管理運営を行っていると考えます。
- ・79%が月に1回以上利用するリピーターであることから、市民の教育と文化の発展に寄与することを目的とした市立図書館の機能を果たしていると考えます。
- ・「職員の対応」、「イベントやサービスの満足度」、「設備・備品の使いやすさ」、「施設内の案内表示」で具体的に挙げられた不満のうち、改善できるものについては、指定管理者と協議の上、優先順位を設定し対応していくこととする。

【個別結果】

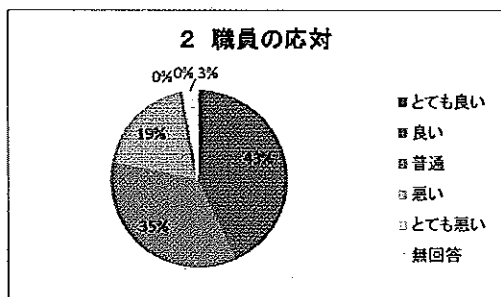


【主な理由】

**良い点**

- ・整理されている。
- ・いつもきれいに清掃されている。

**悪い点**



【主な理由】

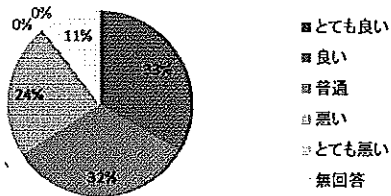
**良い点**

- ・笑顔で接してくれるから。
- ・丁寧な言葉で良い。
- ・とてもわかりやすく教えてくれる。

**悪い点**

- ・とても丁寧に説明する方と、まだ慣れていないような方との差を感じる。

### 3 手続の利用しやすさ

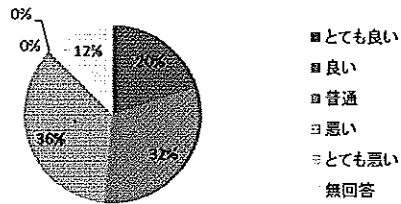


#### 【主な理由】

良い点  
・すぐ声をかけてくれるので利用しやすい。

悪い点

### 4 イベントやサービスの満足度

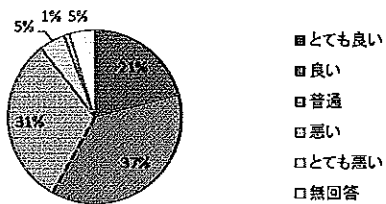


#### 【主な理由】

良い点

悪い点  
・サービスやイベントの内容は良いが、ここに来ないと内容がよくわからない。

### 5 設備・備品の使いやすさ



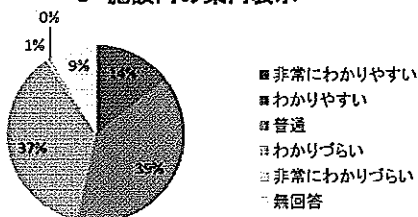
#### 【主な理由】

良い点  
・ハッピークリーン(注:書籍消毒器)などの利用者にとってうれしいものがあり、清潔さを感じる。  
・使い方など丁寧に書かれている。

悪い点

・トイレにウォシュレットをつけて欲しい。  
・2階冷暖房の故障が長すぎる。  
・2階のトイレ洋式が欲しい。

### 6 施設内の案内表示



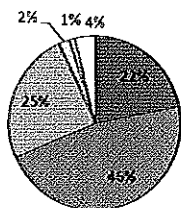
#### 【主な理由】

良い点  
・出入口など目につきやすい所に掲示されている。  
・車イスの人もみやすくなった。

悪い点

・背表紙番号(ox913.6)の本がどの場所に、どの棚にあるのかわからない  
・配置が変わってまだ慣れない。

### 7 施設の満足度



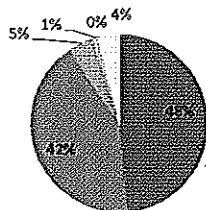
- とても満足
- 満足
- 普通
- 不満
- とても不満
- 無回答

#### 【主な理由】

良い点  
・ランチスペースや落ち着いて本を読めるスペースがあつていい。

悪い点

### 8 施設の再利用



- 是非利用したい
- 利用したい
- 普通
- 利用したくない
- 絶対利用したくない
- 無回答

#### 【主な理由】

良い点  
・周囲が静かで集中することができる。  
・家からも近く本の種類が多い。

悪い点

## 水戸市立西部図書館利用者アンケート結果

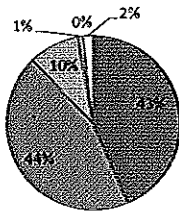
|         |                                   |       |       |      |      |        |        |       |     |
|---------|-----------------------------------|-------|-------|------|------|--------|--------|-------|-----|
| 施設名     | 水戸市立西部図書館                         |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 所管課     | 中央図書館                             |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 指定管理者   | (株)図書館流通センター                      |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 期間      | 平成28年9月2日(金)～9月22日(木) 19日間(休館日除く) |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 方法      | 施設利用者へのアンケート配布                    |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 回答数     | 115人                              |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 回答者基礎情報 | 性別                                | 男性    | 女性    | 無回答  |      |        |        |       |     |
|         |                                   | 41    | 74    | 0    |      |        |        |       |     |
|         | 年齢                                | 20歳未満 | 20歳代  | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代   | 60歳代   | 70歳以上 | 無回答 |
|         |                                   | 5     | 8     | 14   | 24   | 16     | 27     | 16    | 5   |
|         | 利用頻度                              | 初めて   | 年に数回  | 月に数回 | 週に1回 | 週に2,3回 | 週に4回以上 | 無回答   |     |
|         | 7                                 | 14    | 58    | 24   | 7    | 5      | 0      |       |     |
| 交通手段    | 徒歩                                | 自転車   | バイク・車 | バス   | その他  | 無回答    |        |       |     |
|         | 6                                 | 12    | 97    | 0    | 0    | 0      |        |       |     |

#### 【全体評価】

・全体的に利用者から高い評価を得ており、指定管理者は適切な管理運営を行っていると考えます。  
 ・82%が月に1回以上利用するリピーターであることから、市民の教育と文化の発展に寄与することを目的とした市立図書館の機能を果たしていると考えます。  
 ・「施設の整理、清掃状況」、「職員の対応」、「イベントやサービスの満足度」、「設備・備品の使いやすさ」、「施設内の案内表示」で具体的に挙げられた不満のうち、改善できるものについては、指定管理者と協議の上、優先順位を設定し対応していくこととする。

【個別結果】

1 施設の整理, 清掃状況



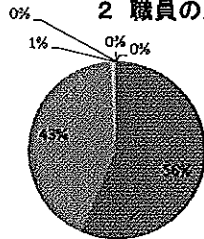
- とても良い
- 良い
- 普通
- 悪い
- とても悪い
- 無回答

【主な理由】

良い点  
 ・古い施設ですが、清潔な感じがする。  
 ・とてもキレイで無駄なものがなかった。

悪い点  
 ・ほこりがあった。

2 職員の対応



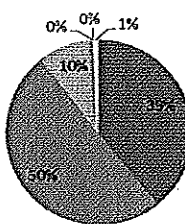
- とても良い
- 良い
- 普通
- 悪い
- とても悪い
- 無回答

【主な理由】

良い点  
 ・丁寧で落ち着いていて感じ良く接してくれる。  
 ・問い合わせに親切な対応。  
 ・(館内の)撮影のために声をかけた際の対応。

悪い点  
 ・親しみやすさがほしい。

3 手続の利用しやすさ



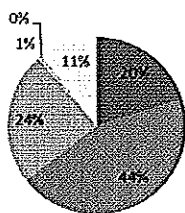
- とても良い
- 良い
- 普通
- 悪い
- とても悪い
- 無回答

【主な理由】

良い点

悪い点

4 イベントやサービスの満足度

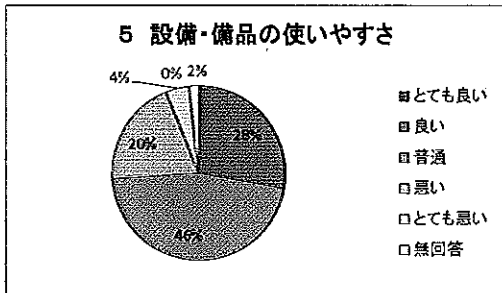


- とても良い
- 良い
- 普通
- 悪い
- とても悪い
- 無回答

【主な理由】

良い点  
 ・(図書館戦争ロケの)資料を見せてもらった。  
 ・折々に工夫されたテーマ、展示物(本)が楽しめる。

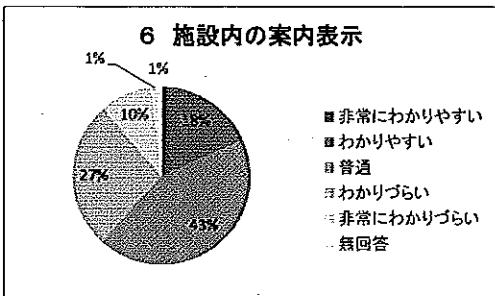
悪い点  
 ・イベントの告知があまりよくわからない。  
 ・イベントは興味あるものがない。



**【主な理由】**

**良い点**  
入館した際の香り(アロマ)が心地良い。

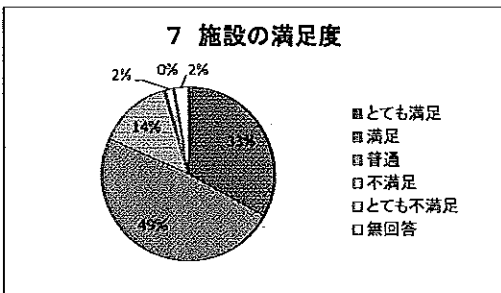
**悪い点**  
・照明が少し暗いので、細かい字が読みにくい。  
・トイレが古い。(シャワートイレでない)  
・トイレの音が館内に響く。  
・トイレ(女)に音姫(注:騒音装置)をつけてほしい。  
・イスが汚い。



**【主な理由】**

**良い点**  
・来館する毎に館内が分かりやすく使いやすくなっている感じがする。

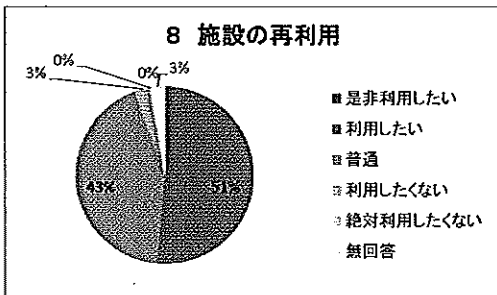
**悪い点**  
・円形の作りなので、どこにいるか分からなくなる。  
・案内板が小さい。  
・本を探しづらい。本の分類をもっとわかりやすく館内に表示してほしい。  
・各棚の案内文を詳しく。



**【主な理由】**

**良い点**  
・図書の種類が広範囲。一般図書だけではなく大学講義レベルまである。  
・環境がいい所。静かでいい。  
・本当に映画どおりでした。

**悪い点**



**【主な理由】**

**良い点**  
・周囲が静かで集中することができる。  
・家からも近く本の種類が多い。

**悪い点**

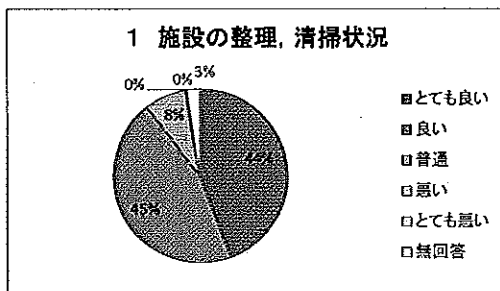
## 水戸市立見和図書館利用者アンケート結果

|         |                                   |       |       |      |      |        |        |       |     |
|---------|-----------------------------------|-------|-------|------|------|--------|--------|-------|-----|
| 施設名     | 水戸市立見和図書館                         |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 所管課     | 中央図書館                             |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 指定管理者   | (株)図書館流通センター                      |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 期間      | 平成28年9月3日(土)～9月22日(木) 18日間(休館日除く) |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 方法      | 施設利用者へのアンケート配布                    |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 回答数     | 124人                              |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 回答者基礎情報 | 性別                                | 男性    | 女性    | 無回答  |      |        |        |       |     |
|         |                                   | 55    | 69    | 0    |      |        |        |       |     |
|         | 年齢                                | 20歳未満 | 20歳代  | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代   | 60歳代   | 70歳以上 | 無回答 |
|         |                                   | 19    | 14    | 16   | 19   | 19     | 21     | 10    | 6   |
|         | 利用頻度                              | 初めて   | 年に数回  | 月に数回 | 週に1回 | 週に2,3回 | 週に4回以上 | 無回答   |     |
|         | 5                                 | 26    | 45    | 20   | 21   | 7      | 0      |       |     |
| 交通手段    | 徒歩                                | 自転車   | バイク・車 | バス   | その他  | 無回答    |        |       |     |
|         | 20                                | 19    | 82    | 3    | 0    | 0      |        |       |     |

### 【全体評価】

・全体的に利用者から高い評価を得ており、指定管理者は適切な管理運営を行っていると考えます。  
 ・75%が月に1回以上利用するリピーターであることから、市民の教育と文化の発展に寄与することを目的とした市立図書館の機能を果たしていると考えます。  
 ・「施設の整理、清掃状況」、「職員の対応」、「イベントやサービスの満足度」、「設備・備品の使いやすさ」、「施設内の案内表示」で具体的に挙げられた不満のうち、改善できるものについては、指定管理者と協議の上、優先順位を設定し対応していくこととする。

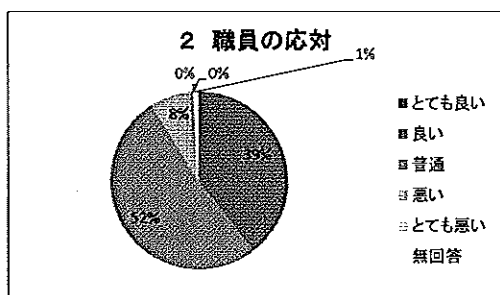
### 【個別結果】



#### 【主な理由】

**良い点**  
 ・清掃が行き届いている。  
 ・特にほこりやゴミなどが見られない。

**悪い点**  
 ・トイレトペーパーがなくなっている場合がある。

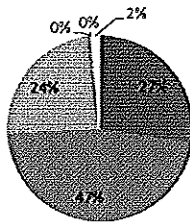


#### 【主な理由】

**良い点**  
 ・朝の出迎えのあいさつが気持ちよく、とてもよい。  
 ・資料のコピーなど丁寧に対応してもらった。

**悪い点**  
 ・前の職員と同じことを言っても今回通じないことがある。

### 3 手続の利用しやすさ



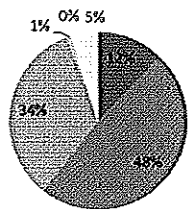
- とても良い
- 良い
- 普通
- 悪い
- とても悪い
- 無回答

#### 【主な理由】

良い点  
・教人並ぶとすぐにスタッフを呼んでくれるので、待ち時間なしで助かります。

悪い点

### 4 イベントやサービスの満足度



- とても良い
- 良い
- 普通
- 悪い
- とても悪い
- 無回答

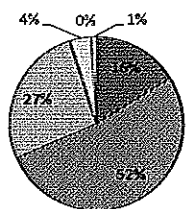
#### 【主な理由】

良い点

悪い点

・イベントの内容をもっと周知させては。

### 5 設備・備品の使いやすさ



- とても良い
- 良い
- 普通
- 悪い
- とても悪い
- 無回答

#### 【主な理由】

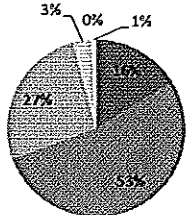
良い点

・照明が明るくテーブルや椅子の配置がよく使用しやすい。  
・無料の無線LANがつながるので助かっています。

悪い点

・ゴミ箱を分かりやすいところに置いてほしい。  
・アロマは好みがあるので再検討したほうがよい。  
・テーブルや席を増やしてほしい。  
・少しエアコンが効きすぎ、エアコンをもっと効かせてほしい。  
・勉強用スペースはあるが、日当たりが悪く暗い。

### 6 施設内の案内表示



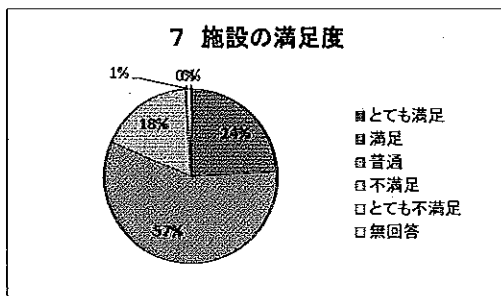
- 非常にわかりやすい
- わかりやすい
- 普通
- わかりづらい
- 非常にわかりづらい
- 無回答

#### 【主な理由】

良い点

悪い点

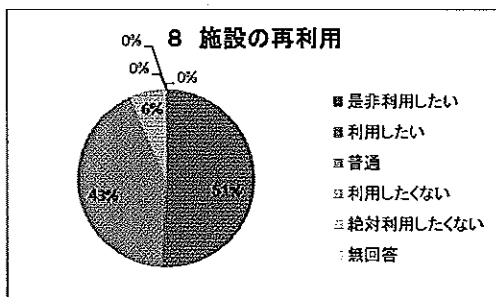
・館内の飲食場所が分からない。  
・書籍の案内の文字がもう少し大きくと高齢の方や目の良くない方にも見せやすい。  
・建物の構造上案内表示の場所が目につきにくい。



【主な理由】

良い点  
いつでも利用できて良いと思う。

悪い点



【主な理由】

良い点  
・勉強に集中できる。  
・使い勝手がいい。

悪い点

## 水戸市立常澄図書館利用者アンケート結果

|         |                                   |       |       |      |      |        |        |       |     |
|---------|-----------------------------------|-------|-------|------|------|--------|--------|-------|-----|
| 施設名     | 水戸市立常澄図書館                         |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 所管課     | 中央図書館                             |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 指定管理者   | (株)図書館流通センター                      |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 期間      | 平成28年9月3日(土)～9月22日(木) 18日間(休館日除く) |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 方法      | 施設利用者へのアンケート配布                    |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 回答数     | 81人                               |       |       |      |      |        |        |       |     |
| 回答者基礎情報 | 性別                                | 男性    | 女性    | 無回答  |      |        |        |       |     |
|         |                                   | 28    | 53    | 0    |      |        |        |       |     |
|         | 年齢                                | 20歳未満 | 20歳代  | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代   | 60歳代   | 70歳以上 | 無回答 |
|         |                                   | 2     | 7     | 18   | 22   | 12     | 12     | 8     | 0   |
|         | 利用頻度                              | 初めて   | 年に数回  | 月に数回 | 週に1回 | 週に2,3回 | 週に4回以上 | 無回答   |     |
|         | 2                                 | 12    | 50    | 8    | 9    | 0      | 0      |       |     |
| 交通手段    | 徒歩                                | 自転車   | バイク・車 | バス   | その他  | 無回答    |        |       |     |
|         | 3                                 | 5     | 73    | 0    | 0    | 0      |        |       |     |

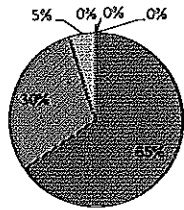
### 【全体評価】

・全体的に利用者から高い評価を得ており、指定管理者は適切な管理運営を行っていると考えている。  
 ・83%が月に1回以上利用するリピーターであることから、市民の教育と文化の発展に寄与することを目的とした市立図書館の機能を果たしていると考えている。  
 ・「イベントやサービスの満足度」、「施設の満足度」で具体的に挙げられた不満のうち、改善できるものについては、指定管理者と協議の上、優先順位を設定し対応していくこととする。



【個別結果】

1 施設の整理、清掃状況



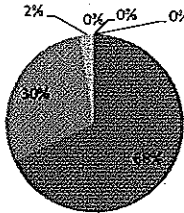
- とても良い
- 良い
- 普通
- 悪い
- とても悪い
- 無回答

【主な理由】

良い点  
・とてもきれい。

悪い点

2 職員の対応



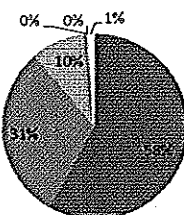
- とても良い
- 良い
- 普通
- 悪い
- とても悪い
- 無回答

【主な理由】

良い点  
・尋ねると親切に教えてくれる。

悪い点

3 手続の利用しやすさ



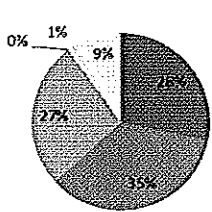
- とても良い
- 良い
- 普通
- 悪い
- とても悪い
- 無回答

【主な理由】

良い点  
・すぐ声をかけてくれるので利用しやすい。

悪い点

4 イベントやサービスの満足度



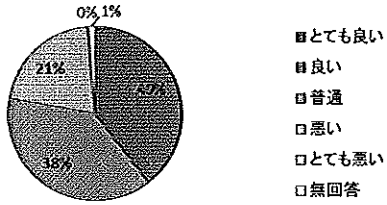
- とても良い
- 良い
- 普通
- 悪い
- とても悪い
- 無回答

【主な理由】

良い点  
・怪談の日(注:おはなし会)を子供が楽しみにしていました。

悪い点  
・絵本の読み聞かせ(幼児)の回数がふえてほしい。  
・イベントの情報収集がむずかしい。

### 5 設備・備品の使いやすさ

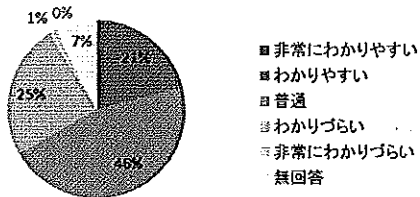


#### 【主な理由】

良い点  
 ・ステキな香り(注:アロマ)にいやされます。  
 ・本の消毒(注:ハッピークリーン)があるのも助かります。

悪い点

### 6 施設内の案内表示

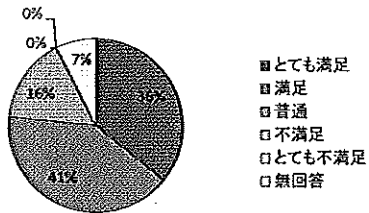


#### 【主な理由】

良い点  
 ・見やすい。

悪い点

### 7 施設の満足度



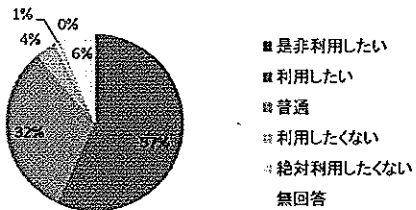
#### 【主な理由】

良い点

悪い点

・蔵書が少ない。

### 8 施設の再利用



#### 【主な理由】

良い点

悪い点