

## 令和2年度 事業評価（モニタリング）シート

|                                |   |           |     |
|--------------------------------|---|-----------|-----|
| 施設名                            | 夢創館   |           |     |
| 所在地                            | 恵庭市島松仲町1丁目2番20号   |           |     |
| 指定管理者                          | 名称 特定非営利活動法人 島松夢創館倶楽部<br>代表者 理事長 鏡 貢<br>住所 恵庭市島松仲町1丁目2番20号  |           |     |
| 評価基準等                          | 本施設の管理運営業務の確認にあたっては、事業報告書、実地調査、指定管理者による自己評価、利用者アンケート、利用者の意見、指定管理者のヒアリング等により把握しました。<br>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された具体的な業務の履行状況や利用者からの要望・苦情の有無などについて、区分毎に評価を行った上で、総合評価を行いました。   |           |     |
|                                | 評価項目  |           | 評点  |
|                                | 1. 適正な管理運営に対する取り組み  |           | 10点 |
|                                | ①関係法令・仕様書・実施計画に沿って運営したか   | 4点        |     |
|                                | ②担当職員連絡会議及び研修会の開催実績   | 3点        |     |
|                                | ③労働関係法令の遵守（労働条件審査に対する指摘事項の改善、就業規則が最新の法令に沿っているか、最低賃金等）   | 3点        |     |
|                                | 2. 効果的かつ効率的な運営に対する取り組み  |           | 10点 |
|                                | ①利用者及び利用料の増減の分析（過去の平均等との比較）   | 3点        |     |
|                                | ②光熱水費等の分析（過去の平均等との比較）   | 3点        |     |
|                                | ③経費の削減並びに効率的な運営をおこなえたか、また、その利益・余剰金の市民還元はおこなえたか  | 4点        |     |
|                                | 3. 利用者の満足度に対する取り組み  |           | 10点 |
| ①利用者の意見を管理運営に反映させたか            | 3点  |           |     |
| ②苦情の対応処理は適切におこなえたか（主な件数、内容の分析） | 3点  |           |     |
| ③備品の管理は適切であったか                 | 4点  |           |     |
| 合 計                            |   | 30点 / 45点 |     |
| 総合評価                           | B   |           |     |
| 評価の理由                          | 平成28年度から指定管理制度を導入し、通算5年。（更新1度）<br>文化活動、地域活性化及び市民交流に資するためという夢創館の設置目的を念頭に置き、更なる利用者サービスの向上、利用者拡大を意識して管理運営を行っている。<br>自主事業として喫茶を運営することにより地域住民の交流の場を提供しているほか、夢創館文化事業として様々な年代の利用者が参加できる企画づくりを行うなど、地域の活動拠点として高く評価できる。<br>また、喫茶での売上から無料イベントの主催、施設の修繕や備品の充実といった市民還元も評価に値する。 |           |     |
| 指定管理者<br>モニタリング会議<br>コメント      | 地域に根差した指定管理者の強みを活かし、コロナ禍でも地域住民のために前向きに取り組んでおり、利用促進につながっている。コロナにより大型イベントが開催できず、利用者アンケートの回収数が伸びない状況であるが、新たな利用者へのアンケートなど、積極的に努めていただきたい。  |           |     |
| 担当部署<br>(問合せ先)                 | 教育部 社会教育課   |           |     |
|                                | Tel : 0123-33-3131内線1714  |           |     |
|                                | E-mail : syakaikyoku@city.eniwa.hokkaido.jp   |           |     |

1 管理業務を行なった公の施設の名称

- (1) 施設名 夢創館
- (2) 所在地 恵庭市島松仲町1丁目2番20号

2 管理業務の実施期間

令和2年4月1日から令和3年3月31日まで

3 管理業務の実施状況及び利用状況

(1) 職員配置

- ・ 管理業務及び催事に係わる必要な人員を配置。
- ・ 維持管理に必要な機械、衛生、電気設備関係の知識を有する者を配置。
- ・ 利用者に舞台芸術のアドバイスができる者(2名)の配置。
- ・ 日勤1名、イベント開催時は2又は3人以上で業務を遂行。  
催事開催時 受付 1名  
施設担当 1名以上

(2) 職員の研修等

- ・ 消防訓練 1回 14名参加 2.11.16
- ・ 労務・健康研修会 1名参加(鶴田) 2.10.8
- ・ 管理運営、衛生管理及びホームページ開設等の打ち合わせ  
年間12回
- ・ コロナ禍の影響で研修・訓練の場が極端に少なかった

(3) 夢創館の管理運営に関する重点事項

- ・ 施設の適正な管理運営  
施設の管理運営にあたっては市条例・施行規則、業務仕様書、危機管理マニュアル、個人情報保護条例等を適切に運用すると共に、令和2年度事業計画書に基づき業務を遂行した。  
昨年、2年1月下旬からの新型コロナウイルス感染拡大に伴い、2月中旬から予約変更、取消等が発生していました。恵庭市の指導により3月5日から当館は閉館、受付安全保安要員1名を配置以降、27日間の休館を余儀なくされました。更には、4月18日より5月31日まで全面休館対応を行ったところである。
- ・ 利用者の促進、利用サービスの向上  
窓口対応、施設内外の整理整頓、設備の保守点検、危機管理、個人情報保護法、施設管理運営の基本業務を適切に実施した。
- ・ 利用者の要望把握と実施施策  
利用者等の要望把握は、アンケート調査、お客様の声箱などから緊急性の及び難易度により実施可能な指摘事項は即改善し、多様化する市民ニーズに応えられる施設運営に努めている。なお、6月中旬「利用者の声を聞く会」を開催予定であったが、新型コロナ対応のため中止しました。

(4) 施設の利用状況

利用者総数は、9,670人(令和3年3月末)と前年度末より8,863人が減少、率で前年比52%になった。これは、昨年2月以降のコロナ感染症拡大に伴い、イベントのキャンセル・変更が続き、解約・延期は、一年を通じて発生している。

更に、札幌においても新型コロナウイルスの変異株が発生するなど極めて由しき問題と捉えている。

今後当分の間は、大型イベントが不可能の中、小規模イベントを更に数多く勧誘するべきと考えている。

#### 4 利用に係る料金の収入実績

##### (1) 令和 2年度 月別利用者

| 月別 | 開館<br>日数 | 夢創館<br>利用者総数 | イベント<br>ホール<br>利用者 | 左記の<br>一日<br>あたり | コミホール<br>+喫茶<br>利用者 | 左記の<br>一日<br>あたり | コミホール<br>利用者 | 喫茶<br>利用者 | 駐車券<br>交付数 |
|----|----------|--------------|--------------------|------------------|---------------------|------------------|--------------|-----------|------------|
| 4  | 17       | 412          | 234                | 14               | 178                 | 10               | 94           | 84        | 77         |
| 5  | 0        | 83           | 0                  | #####            | 83                  | #####            | 83           | 0         | 0          |
| 6  | 30       | 421          | 152                | 5                | 269                 | 9                | 100          | 169       | 10         |
| 7  | 31       | 868          | 441                | 14               | 427                 | 14               | 159          | 268       | 144        |
| 8  | 31       | 827          | 375                | 12               | 452                 | 15               | 154          | 298       | 63         |
| 9  | 30       | 1,477        | 802                | 27               | 675                 | 23               | 288          | 387       | 321        |
| 10 | 31       | 1,525        | 881                | 28               | 644                 | 21               | 310          | 334       | 331        |
| 11 | 30       | 870          | 438                | 15               | 432                 | 14               | 165          | 267       | 217        |
| 12 | 28       | 883          | 471                | 17               | 412                 | 15               | 150          | 262       | 134        |
| 1  | 28       | 669          | 244                | 9                | 425                 | 15               | 217          | 208       | 50         |
| 2  | 28       | 645          | 313                | 11               | 332                 | 12               | 153          | 179       | 123        |
| 3  | 31       | 990          | 585                | 19               | 405                 | 13               | 170          | 235       | 160        |
| 計  | 315      | 9,670        | 4,936              | 16               | 4,734               | 15               | 2,043        | 2,691     | 1,630      |

※ コミホール=コミュニティーホールを略記した。

※ コミホール利用者のカウント方法を28年度から変更した。送迎待機者のうち、30分程度以上コミホール利用者はカウントした。

##### (2) 年度別 利用者数の変遷

| 年度別 | 開館<br>日数 | 夢創館<br>利用者総数 | イベント<br>ホール<br>利用者 | 左記の<br>一日<br>あたり | コミホール<br>+喫茶<br>利用者 | 左記の<br>一日<br>あたり | コミホール<br>利用者 | 喫茶<br>利用者 | 駐車券<br>交付数 |
|-----|----------|--------------|--------------------|------------------|---------------------|------------------|--------------|-----------|------------|
| 21  | 331      | 7,797        | 7,797              | 24               |                     |                  |              |           |            |
| 22  | 360      | 8,342        | 8,342              | 23               |                     |                  |              |           |            |
| 23  | 357      | 12,949       | 10,128             | 28               | 2,821               | 8                |              | 2,821     | 710        |
| 24  | 357      | 17,674       | 13,245             | 37               | 4,429               | 12               |              | 4,429     | 2,775      |
| 25  | 357      | 18,191       | 11,975             | 34               | 6,216               | 17               | 1,682        | 4,534     | 2,070      |
| 26  | 356      | 18,474       | 12,636             | 35               | 5,838               | 16               | 1,680        | 4,158     | 2,646      |
| 27  | 360      | 17,598       | 12,937             | 36               | 4,661               | 13               | 1,440        | 3,221     | 2,449      |
| 28  | 359      | 19,106       | 12,196             | 34               | 6,910               | 19               | 3,887        | 3,023     | 2,976      |
| 29  | 359      | 17,631       | 11,158             | 31               | 6,473               | 18               | 3,474        | 2,999     | 2,602      |
| 30  | 359      | 19,236       | 11,094             | 31               | 8,142               | 23               | 3,894        | 4,248     | 2,733      |
| 令和元 | 333      | 18,533       | 10,805             | 32               | 7,728               | 23               | 3,329        | 4,399     | 2,441      |
| 2   | 315      | 9,670        | 4,936              | 16               | 4,734               | 15               | 2,043        | 2,691     | 1,630      |
|     |          |              |                    |                  |                     |                  |              |           |            |
|     |          |              |                    |                  |                     |                  |              |           |            |
|     |          |              |                    |                  |                     |                  |              |           |            |
|     |          |              |                    |                  |                     |                  |              |           |            |

※ 平成23年度から夢創館倶楽部が受託

※ 平成28年度からNPOが指定管理者となる。

## (3) 令和 2年度イベントホール利用収入額

単位:円

| 月別 | 開館<br>日数 | 利用料(館、備品等) | 一日あたり<br>平均 (円) | チケット<br>手数料 | 備 考      |
|----|----------|------------|-----------------|-------------|----------|
| 4  | 17       | -9,500     | -559            |             | コロナ禍休館13 |
| 5  | 0        | 6,050      | #DIV/0!         |             | 同 31     |
| 6  | 30       | 2,850      | 95              |             |          |
| 7  | 31       | 42,900     | 1,384           |             |          |
| 8  | 31       | 66,200     | 2,135           |             |          |
| 9  | 30       | 117,450    | 3,915           |             |          |
| 10 | 31       | 82,650     | 2,666           |             |          |
| 11 | 30       | 85,850     | 2,862           | 1,600       |          |
| 12 | 28       | 126,850    | 4,530           | 3,100       |          |
| 1  | 28       | 37,350     | 1,334           |             |          |
| 2  | 28       | 50,150     | 1,791           |             |          |
| 3  | 31       | 73,650     | 2,376           |             |          |
| 合計 | 315      | 682,450    | 2,167           | 4,700       |          |

## (4) 年度別 利用料金等の変遷

単位:円

| 年度別 | イベントホール<br>利用料収入 | 自販機<br>取扱収入 | 自主事業<br>喫茶販売収入 | チケット  | 備 考             |
|-----|------------------|-------------|----------------|-------|-----------------|
|     |                  |             |                | 手数料   |                 |
| 21  |                  |             |                |       | 教育委員会管理         |
| 22  | 1,136,225        |             |                |       |                 |
| 23  | 989,950          | 18,539      | 1,228,270      | 0     | 受託業務開始23.4.1    |
| 24  | 1,197,125        | 31,339      | 2,369,982      | 0     |                 |
| 25  | 1,373,075        | 27,711      | 2,271,466      | 0     |                 |
| 26  | 1,167,100        | 33,765      | 2,054,103      | 0     |                 |
| 27  | 1,255,650        |             | 1,591,035      | 1,460 |                 |
| 28  | 1,160,385        | 46,028      | 1,517,828      | 5,820 | NPO指定管理開始28.4.1 |
| 29  | 1,085,575        | 60,075      | 1,449,179      | 1,530 |                 |
| 30  | 1,038,650        | 55,512      | 2,024,644      | 5,805 |                 |
| 令和元 | 933,720          | 66,249      | 2,113,472      | 8,010 |                 |
| 2   | 682,450          | 57,674      | 1,265,936      | 4,700 |                 |
|     |                  |             |                |       |                 |
|     |                  |             |                |       |                 |
|     |                  |             |                |       |                 |
|     |                  |             |                |       |                 |

6. 自主事業の実施状況

(1) 夢創館主催事業

|  |                            |     |      |
|--|----------------------------|-----|------|
| 催事名  | ① フリーマーケット（第3回手作り雑貨マーケット）  |     |      |
| 日時   | 2年9月5日(土) 公開時間 10:00～15:00 |     |      |
| 経費   | 4,950円                     | 参加者 | 170人 |
| <p>〈内容〉コロナ休館後初の催事、出店数を14店舗に限定、出店者全員にフェイスシールドを配布するなど、感染防止策を図って開催した。次回開催の希望有り。</p> |                            |     |      |

|   |  |     |     |
|---|--|-----|-----|
| 催事名   | ② 第10回 宇宙からの贈りものオーロラ&トークライブ                | 料   | 無   |
| 日時  | 3年3月20日(土) 2回 公演時間 13:30～15:00 17:30～19:00 |     |     |
| 経費  | 86,290円                                    | 参加者 | 70人 |
| <p>〈内容〉教育委員会主催時から続けているイベント、毎回テーマを定め内容を工夫、今回は「太陽活動新時代」を上映、入場者から好評であった。</p> |  |     |     |

|  |                                      |     |                 |
|--|--------------------------------------|-----|-----------------|
| 催事名  | ③ 百歳体操                               | 料   | 無               |
| 日時   | 2年7月6日(月) 以降月2回 年間延べ18回開催 9:30～11:30 |     |                 |
| 経費   | 23,800円                              | 参加者 | 延べ302人(平均16.7人) |
| <p>〈内容〉講師はボランティアで毎回実施。NPOは、場所の提供と事前・事後の支援活動を行っている、好評である。</p> |                                      |     |                 |

(2) 夢創館支援(協賛)事業

|  |   |     |      |
|--|---|-----|------|
| 催事名  | ① 伊藤恒良(写真)作品展                             | 料   | 無    |
| 日 時  | 2年8月12日～16日(日) 公開時間 10:00～17:00(最終日15:00) |     |      |
| 支援金  | 20,000円                                   | 参加者 | 140人 |
| <p>〈内容〉「夕張エレジー」と題した、炭都の栄華と衰退をカメラで捉えた40点以上の作品、野心と欲望から廃れと寂しさは来館者から好評を得ていた。</p> |   |     |      |

|   |   |     |     |
|---|---|-----|-----|
| 催事名   | ② 市制50周年テーマ曲発表会                           | 料   | 有   |
| 日 時   | 2年9月6日(日) 2回 公演時間 15:00～16:30 18:00～19:30 |     |     |
| 支援金   | 10,000円                                   | 参加者 | 80人 |
| <p>〈内容〉フェンテが市制50周年のテーマ曲「グレースガーデン」を演奏、ハンドパンから出る不思議な音色に心を動かされた。好評である。</p> |   |     |     |

|   |                              |     |     |
|---|------------------------------|-----|-----|
| 催事名   | ③ 徳田貴子ピアノ発表会                 | 料   | 有   |
| 日 時   | 2年11月15日(日) 公演時間 13:00～14:15 |     |     |
| 支援金   | 10,000円                      | 参加者 | 60人 |
| <p>〈内容〉夢創館第4回コンサート、幻想のタベ、クラシック専科の安定客層。好評である。北海道銀行芸術文化奨励賞(3.2.10)道内唯一の受賞者。</p> |                              |     |     |

|   |   |     |     |
|---|---|-----|-----|
| 催事名   | ④ ビルリンクス コンサート                              | 料   | 有   |
| 日 時   | 2年11月22日(日) 2回 公演時間 14:30～15:30 18:00～19:00 |     |     |
| 支援金   | 10,000円                                     | 参加者 | 88人 |
| <p>〈内容〉夢創館第2回コンサート、P 福由樹子・KNT バス 斉藤正樹 V 瀧本志保のメンバー。昼・夜部は3曲を変更演奏。観客から好評を得ていた。</p> |   |     |     |

## 令和2年度 事業評価（モニタリング）シート

|                                |  |           |     |
|--------------------------------|--|-----------|-----|
| 施設名                            | 恵庭市立図書館本館、恵庭分館、島松分館  |           |     |
| 所在地                            | 恵庭市恵み野西5丁目10番2 他   |           |     |
| 指定管理者                          | 名称 株式会社 図書館流通センター<br>代表者 代表取締役 細川 博史<br>住所 東京都文京区大塚3丁目1番1号   |           |     |
| 評価基準等                          | 本施設の管理運営業務の確認にあたっては、事業報告書、実地調査、指定管理者による自己評価、利用者アンケート、利用者の意見、指定管理者のヒアリング等により把握しました。<br>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された具体的な業務の履行状況や利用者からの要望・苦情の有無などについて、区分毎に評価を行った上で、総合評価を行いました。  |           |     |
|                                | 評価項目   |           | 評点  |
|                                | 1. 適正な管理運営に対する取り組み   |           | 11点 |
|                                | ①関係法令・仕様書・実施計画に沿って運営したか  | 4点        |     |
|                                | ②担当職員連絡会議及び研修会の開催実績  | 4点        |     |
|                                | ③労働関係法令の遵守（労働条件審査に対する指摘事項の改善、就業規則が最新の法令に沿っているか、最低賃金等）  | 3点        |     |
|                                | 2. 効果的かつ効率的な運営に対する取り組み   |           | 10点 |
|                                | ①利用者及び利用料の増減の分析（過去の平均等との比較）  | 3点        |     |
|                                | ②光熱水費等の分析（過去の平均等との比較）  | 3点        |     |
|                                | ③経費の削減並びに効率的な運営をおこなえたか、また、その利益・余剰金の市民還元はおこなえたか   | 4点        |     |
|                                | 3. 利用者の満足度に対する取り組み   |           | 10点 |
| ①利用者の意見を管理運営に反映させたか            | 4点   |           |     |
| ②苦情の対応処理は適切におこなえたか（主な件数、内容の分析） | 3点   |           |     |
| ③備品の管理は適切であったか                 | 3点   |           |     |
| 合 計                            |  | 31点 / 45点 |     |
| 総合評価                           | B  |           |     |
| 評価の理由                          | 指定管理者としては2期目の管理運営にあっており、平成23年度からの窓口委託業務、平成29年度からの1期目の運営・管理を踏まえながら、また全国的なシェアを持つ同事業者の経験等を活かした業務が実施されている。<br>令和2年度は新型コロナウイルス拡大の影響で、臨時休館や事業の一部中止・縮小開催など例年とは異なる1年であったが、運営面では、対策の協議や打合せを基に現場での的確な対応がなされていた。また、市民との協働事業である「図書館開館24時」など、感染症拡大防止策を取りながら事業が展開できたことは、今後のコロナ禍における事業実施に向けての大きな実績となった。そのような状況の中で、オリジナル絵本の製作は自主事業として販売を行い、当初計画ではなかった令和2年度出生の子どもたちへの配布が行われたことは、費用面を含め指定管理者の運営努力による事業であった。<br>施設管理の取組として、新電力会社との契約を継続し、差益を図書館各所照明のLED化に充てるなどエネルギー対策への好循環がなされている。<br>全館で行われた利用者アンケートでは良い評価が多く、図書館利用者の満足度の高さが窺える結果となっている。 |           |     |
| 指定管理者<br>モニタリング会議<br>コメント      | オリジナル絵本の配布など、コロナ禍であっても柔軟に市民サービスに取り組んでいる。<br>指定管理者独自で館内のLED化に順次取り組んでいることは高く評価できる。<br>利用者からの要望（雑誌新タイトルの追加・wi-fi設置等）にも積極的に対応しており、利用者アンケートから評価の高さが伺える。今後も継続して利用者のために取り組んでいただきたい。   |           |     |
| 担当部署<br>(問合せ先)                 | 教育部 読書推進課  |           |     |
|                                | Tel : 0123-36-1545   |           |     |
|                                | E-mail : dokushosuishin@city.eniwa.hokkaido.jp   |           |     |

## 業務の実施状況及び利用状況

施設名 恵庭市立図書館

## 1 業務の実施状況

## (1) 実施事業

当年度実施事業につきまして、別紙1-1「令和2年度事業実施一覧」のとおり報告いたします。

## (2) 実施業務

当年度実施業務につきまして、別紙 1-2「年間業務実績一覧」のとおり、報告いたします。

## 2 利用状況報告

## (1) 図書館利用統計

当年度図書館利用実績につきまして、別紙 1-3「図書館利用統計」のとおり報告いたします。

## (2) その他運営・管理報告

前項外の管理業務に関する事項につきまして、以下のとおり報告いたします。

別紙 1-4 「 苦情・要望一覧 」

別紙 1-5 「 修繕内容一覧 」

別紙 1-6 「 委託内容一覧 」

別紙 1-7 「 研修実施一覧 」

## 3 業務に係る自己評価

## (1) 業務環境

新たに指定管理者制度基本協定を締結いたしまして5年間の1年目を終わりました。4月18日から5月末まで新型コロナウイルス感染症予防対策として、臨時休館となり、蔓延防止の観点から最小限の職員による業務の実施として対応を行ってまいりました。札幌が通勤圏の恵庭市では、札幌から通勤する職員も少なくないことから、再開館が行われるまでは車通勤以外の職員は、リスクを避けて必要最小限の勤務として、在宅勤務をさせていただきました。

再開館後の新型コロナ対策としては、入口でのアルコール消毒・1時間に一度の換気・カウンターへのビニールカーテンの設置、距離を保つための足元サインの設置に加え、すべての返却本の表面をアルコールで消毒を行う対策を行ってまいりました。加えて、1時間に一度の職員による館内巡回時に検索機など共有で触れる機器などにはアルコール消毒を行ってまいりました。

施設におきましては、新年度から紙カップのコーヒーの自動販売機を設置し、新たな利用者サービスの拡充を行ったところですが、残念ながら休憩室の利用休止や現在も座席を間引きしての利用の制限により、満足した利用は未だされていないと感じております。

維持管理においては、安定器の交換が必要になった島松分館の照明器具の数カ所のLED照明への更新を行いました。その後、予算の執行状況から可能な範囲で、本館においても、1・2階のトイレやトイレ前照明、職員玄関、職員通路、対面朗読室、ボランティア室、詰所、車庫、第2書庫、電気室の照明をLEDに更新を行いました。昨年度更新分と合わせると諸室は、第1書庫、機械室以外すべての更新を行うことができました。今後の電気使用量の削減が期待され、その削減費用をもとに更なる効率化やサービスへの転化として活用してまいります。

責任者体制としましては、令和2年3月で副館長の退職があったことから、これを機に長期の安

定した継続運営への取り組みを促進することとし、若い職員を責任者に抜擢し、全体の業務への責任意識を高める運営スタイルへ転換していくことといたしました。副館長を配置せず、チーフを2名体制にし、お互いに協力・チェックしながら学んでいく体制となりました。この一年は、スタッフと共に考え、運営への責任意識を育み、お互いに助け合いながら業務を行っていく全体の意識が出来てきたと感じております。その成果としては、過去のルールに捕らわれず、新しいものを取り入れ、対応方法を柔軟に変更したり、自分たちで率先して業務改善に取り組む姿勢が見えてきています。これからの地域の図書館の運営を担う人材の確保につながり、運営の質を向上させることにつながると考えています。

## (2) 読書推進・図書館活用事業

コロナ禍での休館期間中は、インターネットによる予約者への貸出しや有料宅配を中心に貸出しを行い、加えて小学校が休校している中で朝から運営されていた学童クラブへの支援として特別に配本を実施し、団体貸出しを行いました。

当年度につきましては、市制施行50周年の年として、講演会などの予算を通常年より増額し、実施に向けた調整を検討するところでしたが、コロナ禍の中での密を避けるため、また、関東・関西の感染状況が芳しくなかったことから検討段階から中断することとなりました。そのような状況の中でも、恵庭市からの要望に応え、当初より予定していた「オリジナル絵本の製作」については、地元の学校司書さんでイラストレーターの方と協議を重ね、刊行することができました。当初の予定では、1歳半検診のブックスタートプラスの際に選んでいただく絵本のひとつとして制作することとしていましたが、穂積教育長からのご要望をお聞きし、自主事業として販売を行い、その利益で令和2年度に生まれた子どもたちに無償で配布することといたしました。

事業としましては、図書館開館24時について、実行委員会のみなさんと協議を行い、長時間とないように滞在時間を制限し、整理券配布のもとで2部制での開催を行いました。としょかんまつりにつきましても、開館当時から実施してきたイベントを継続したいと言う実行委員の皆様の熱意を酌み、集客してのイベントは行いませんでしたが、過去の開催を振り返るパネル展示としての開催を行いました。

今年度実施できなかった講演会の費用は、次年度の消耗品を先行して購入することで振替を行い、予算化して対応を行うことといたします。

## (3) 基幹業務

窓口業務のオペレーションにつきましては、常に利用者の視点に立ち、喜んでいただけるサービスを意識しながら取り組んでまいりました。また、利用者からのご意見や読書推進課様からの要望に応えるように努力してまいりましたが、時間的な制約や協定・仕様書の範疇では対応することが難しいこともあり、十分満足いただける対応を行えなかったこともございます。特に今年度は、コロナ禍で安心してご利用いただけるように、利用者の不満とならないように配慮しながらの対応を行ってまいりましたが、ご理解いただけないこともしばしばございました。感染対策としての返却本の消毒作業は、すべての返却本の消毒を行っており、多くの時間を費やしたところから、別のサービスの質を落とさないように留意しながらの業務の実施となりました。加えて2月に更新された図書館システムについては、システム設置から運転開始までの時間があまり取れなかったことから、変更点を確認しながらの開館となり、運営を行いながら、課題を抽出してきました。併せて恵庭分館の改修については、早い時期からの協議・作業の周知をお願いしてきたところですが、IC貼付作業、棚の配置換えによるすべての本の移動作業と時間の無い中での作業を強いられ、休日勤務や残業での対応で職員に負荷がかかったところがございます。新しい図書館システムについては、新たな機能が追加されていることと思っておりますので、機能を学びながら、操作の精度を高めていき

たいと考えております。

#### (4)利用者満足度

令和2年度のアンケート調査は、恵庭分館の改修リニューアルオープン後に利用者の感想も聞きたいとの考えから3月に実施いたしました。利用者の満足度につきましては、441件の回答中93%の方が現在の図書館利用に満足であるとの回答をいただいています。また、図書館スタッフの対応に関しましては、全項目で9割に近い満足度をいただきました。「コロナ禍で利用方法が変わりましたか」の質問に対しては、62%の方が「変わっていない」と回答しておりますが、自由記載のところでは、「滞在時間を減らしている」、「一度の貸出し冊数を増やし来館回数を減らしている」など個別での対応を行っていることが伺える利用者のご意見もありました。図書館利用の目的が昨年までは「貸出での利用」が60%程度でしたが、今年度は80%近くと大幅に増えていることから個人での対策を行っていることが伺えます。恵庭分館のリニューアルについては、利用しやすくなったとの回答が55%と約半数程度で、てのひら認証の登録については、登録された方とこれから行う方を併せると56%の方が興味を持っていただいていることが分かりました。電子版新聞・電子版雑誌の利用については、これから利用したいとの回答が53%でした。リニューアルの満足度については、65%の方が満足されています。

アンケート分析につきましては、別紙5にて詳細を報告いたしますが、自由回答におきましてもスタッフへの感謝のお言葉や現在のサービスを続けてほしいとのご意見を多数いただいております。

最後に、コロナ禍で思い通りにイベントなどを行えない運営が続いております。今後もどのような状況になるのか不透明でございますが、昨年度の休館中には、本の貸出しについて多くの方のお問い合わせや要望がございました。このような状況下では、本が生活の中で強く求められることを改めて感じることができました。図書館が本を提供することで、利用者の皆様が家庭で過ごす時間を有意義に過ごし、コロナ禍での不要な外出を減らし、家庭で安全に過ごすことに寄与できる支援となります。今年度におきましても、同じような状況が続いている状況では、可能な限り、貸出しのみでもサービスが続けられることを検討してまいります。また、終息を迎えた際には、利用者に喜んでいただけるイベントを開催したいと考えております。

以 上

令和2年度恵庭市立図書館利用統計

館名：本館・島松分館・恵庭分館

別紙1-3 ①

|                  | 4月     | 5月    | 6月     | 7月     | 8月     | 9月     | 10月    | 11月    | 12月    | 1月     | 2月     | 3月     | 計       | 前年同期    | 増減      |
|------------------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|
| 開館日数             | 15     | 0     | 22     | 26     | 26     | 26     | 26     | 26     | 23     | 24     | 13     | 25     | 251     | 282     | -31     |
| 入館者数             | 11,821 | 0     | 16,282 | 18,031 | 20,126 | 20,030 | 20,612 | 21,373 | 16,480 | 19,617 | 11,914 | 20,895 | 197,181 | 289,096 | -91,915 |
| 貸出冊数             | 41,025 | 3,668 | 46,538 | 46,894 | 48,201 | 46,915 | 49,136 | 48,726 | 48,513 | 54,014 | 38,303 | 49,131 | 521,064 | 596,290 | -75,226 |
| 一日平均来館者数         | 788    | 0     | 740    | 694    | 774    | 770    | 793    | 855    | 717    | 817    | 941    | 836    | 787     | 1,025   | -239    |
| 一日平均貸出冊数         | 2,735  | -     | 2,115  | 1,804  | 1,854  | 1,804  | 1,890  | 1,949  | 2,109  | 2,251  | 3,024  | 1,965  | 2,079   | 2,115   | -36     |
| 登録者数             | 102    | 0     | 99     | 68     | 79     | 77     | 88     | 50     | 57     | 64     | 41     | 135    | 860     | 1,189   | -329    |
| 予約(窓口)           | 950    | 290   | 1,021  | 975    | 915    | 931    | 990    | 908    | 804    | 914    | 566    | 927    | 10,191  | 11,642  | -1,451  |
| 予約(インターネット)      | 2,431  | 1,969 | 2,528  | 2,518  | 2,335  | 2,366  | 2,398  | 2,447  | 2,234  | 2,777  | 1,810  | 2,520  | 28,333  | 24,565  | 3,768   |
| リンクエスト(購入)       | 53     | 26    | 34     | 63     | 53     | 64     | 63     | 59     | 66     | 60     | 38     | 44     | 623     | 662     | -39     |
| 相互貸借(貸出)冊数       | 40     | 0     | 59     | 67     | 58     | 57     | 60     | 57     | 35     | 57     | 40     | 11     | 541     | 506     | 35      |
| 相互貸借(借入)冊数       | 67     | 7     | 81     | 90     | 68     | 69     | 62     | 61     | 59     | 61     | 33     | 83     | 741     | 816     | -75     |
| レファレンス(所蔵調査)     | 1,407  | 389   | 1,486  | 1,681  | 1,554  | 1,492  | 1,553  | 1,301  | 1,238  | 1,249  | 746    | 1,169  | 15,265  | 21,080  | -5,815  |
| レファレンス(レファレンス)   | 95     | 0     | 137    | 148    | 114    | 140    | 125    | 70     | 81     | 83     | 40     | 51     | 1,084   | 4,250   | -3,166  |
| レファレンス(読書相談)     | 196    | 0     | 352    | 420    | 427    | 476    | 360    | 255    | 258    | 21     | 5      | 9      | 2,779   | 6,615   | -3,836  |
| AV視聴件数           | 0      | 0     | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0       | 3,309   | -3,309  |
| ポランテシア室(大) (件数)  | 0      | 0     | 0      | 14     | 11     | 14     | 12     | 9      | 6      | 11     | 6      | 9      | 92      | 161     | -69     |
| ポランテシア室(小) (件数)  | 0      | 0     | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 23     | 23     | 0      | 1      | 47      | 73      | -26     |
| 会議室(件数)          | 0      | 0     | 0      | 9      | 11     | 9      | 14     | 12     | 5      | 6      | 10     | 9      | 85      | 130     | -45     |
| 視聴覚室(件数)         | 2      | 0     | 0      | 0      | 0      | 0      | 1      | 14     | 13     | 15     | 13     | 11     | 69      | 157     | -88     |
| ギャラリー展示(件数)      | 1      | 0     | 0      | 1      | 1      | 2      | 1      | 3      | 2      | 2      | 1      | 2      | 16      | 26      | -10     |
| おはなし広場開催(回数)     | 0      | 0     | 0      | 10     | 8      | 10     | 8      | 10     | 8      | 5      | 9      | 9      | 77      | 116     | -39     |
| おはなし広場開催(人数)     | 0      | 0     | 0      | 59     | 46     | 42     | 21     | 47     | 36     | 10     | 41     | 23     | 325     | 870     | -545    |
| 上映会開催(回数)        | 0      | 0     | 0      | 5      | 4      | 7      | 6      | 6      | 6      | 6      | 5      | 7      | 52      | 62      | -10     |
| 上映会参加(人数)        | 0      | 0     | 0      | 11     | 14     | 14     | 21     | 20     | 10     | 24     | 23     | 36     | 173     | 736     | -563    |
| Balloonおはなし会(人数) | 0      | 0     | 0      | 14     | 0      | 12     | 8      | 10     | 6      | -      | 17     | 12     | 79      | 112     | -33     |

令和2年度恵庭市立図書館利用統計

別紙1-3 【②】

館名：本館

|                  | 4月             |        |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 計      | 前年同期    | 増減      |         |        |
|------------------|----------------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|--------|
|                  | 4月             | 5月     | 6月    | 7月     | 8月     | 9月     | 10月    | 11月    | 12月    | 1月     | 2月     | 3月     |        |         |         |         |        |
| 図書貸出状況等          | 開館日数           | 15     | 0     | 24     | 26     | 26     | 26     | 26     | 25     | 23     | 24     | 19     | 25     | 259     | 284     | -25     |        |
|                  | 開館時間数          | 142.5  | 0     | 228    | 247    | 247    | 247    | 247    | 237.5  | 218.5  | 228    | 180.5  | 237.5  | 2,460.5 | 2,618   | -158    |        |
|                  | 入館者数           | 6,700  | 0     | 9,070  | 10,107 | 12,049 | 11,821 | 12,105 | 13,179 | 8,563  | 11,378 | 10,308 | 11,803 | 117,083 | 176,458 | -59,375 |        |
|                  | 貸出冊数           | 26,520 | 2,535 | 31,392 | 31,103 | 32,059 | 30,647 | 32,076 | 31,751 | 31,913 | 35,193 | 33,036 | 32,908 | 351,133 | 397,693 | -46,560 |        |
|                  | 貸出(黄金BS)       | 219    | 0     | 186    | 192    | 191    | 233    | 243    | 214    | 183    | 195    | 233    | 230    | 2,319   | 2,361   | -42     |        |
|                  | 貸出(柏BS)        | 100    | 0     | 75     | 88     | 82     | 80     | 85     | 54     | 64     | 76     | 39     | 106    | 849     | 1,275   | -426    |        |
|                  | 貸出(北高校BL)      | 1      | 0     | 9      | 5      | 0      | 6      | 2      | 17     | 3      | 5      | 3      | 8      | 59      | 134     | -75     |        |
|                  | 貸出(南高校BL)      | 0      | 0     | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0       | 51      | -51     |        |
|                  | 有料宅配           | 7      | 34    | 0      | 0      | 0      | 0      | 1      | 4      | 0      | 0      | 4      | 0      | 50      | 74      | -24     |        |
|                  | 登録者数           | 74     | 0     | 70     | 41     | 57     | 44     | 52     | 29     | 34     | 45     | 40     | 40     | 51      | 785     | -248    |        |
|                  | 予約(窓口)         | 344    | 148   | 466    | 373    | 380    | 374    | 428    | 353    | 367    | 424    | 330    | 404    | 4,391   | 4,870   | -479    |        |
|                  | 予約(インターネット)    | 2,431  | 1,969 | 2,528  | 2,518  | 2,335  | 2,366  | 2,398  | 2,447  | 2,234  | 2,777  | 1,810  | 2,520  | 28,333  | 24,565  | 3,768   |        |
|                  | リクエスト(購入)      | 11     | 5     | 15     | 27     | 19     | 29     | 33     | 24     | 30     | 25     | 20     | 22     | 260     | 272     | -12     |        |
|                  | 相互貸借(貸出)冊数     | 40     | 0     | 59     | 67     | 58     | 57     | 60     | 57     | 35     | 57     | 40     | 40     | 541     | 506     | 35      |        |
|                  | 相互貸借(借入)冊数     | 43     | 7     | 57     | 65     | 50     | 44     | 37     | 43     | 27     | 46     | 30     | 30     | 506     | 554     | -48     |        |
|                  | レファレンス(所蔵調査)   | 593    | 222   | 648    | 697    | 654    | 742    | 694    | 485    | 558    | 624    | 459    | 459    | 542     | 6,918   | 10,856  | -3,938 |
|                  | レファレンス(レファレンス) | 77     | 0     | 99     | 106    | 80     | 119    | 95     | 48     | 61     | 45     | 31     | 31     | 21      | 782     | 3,604   | -2,822 |
| レファレンス(読書相談)     | 44             | 0      | 44    | 101    | 86     | 168    | 93     | 7      | 11     | 6      | 1      | 1      | 2      | 563     | 3,203   | -2,640  |        |
| レファレンス(読書案内)     | -              | -      | -     | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 7      | 7      | 2      | 1      | 10      | -       | 10      |        |
| A V視聴件数          | 0              | 0      | 0     | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0       | 3,309   | -3,309  |        |
| ポランテシア室(大)(件数)   | 0              | 0      | 0     | 14     | 11     | 14     | 12     | 9      | 6      | 11     | 6      | 6      | 9      | 92      | 161     | -69     |        |
| ポランテシア室(小)(件数)   | 0              | 0      | 0     | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 23     | 23     | 0      | 0      | 1      | 47      | 73      | -26     |        |
| 会議室(件数)          | 0              | 0      | 0     | 9      | 11     | 9      | 14     | 12     | 5      | 6      | 6      | 10     | 9      | 85      | 130     | -45     |        |
| 視聴覚室(件数)         | 2              | 0      | 0     | 0      | 0      | 0      | 1      | 14     | 13     | 15     | 13     | 13     | 11     | 69      | 157     | -88     |        |
| ギャラリー展示(件数)      | 1              | 0      | 0     | 1      | 1      | 2      | 1      | 3      | 2      | 2      | 2      | 1      | 2      | 16      | 26      | -10     |        |
| おはなし広場開催(回数)     | 0              | 0      | 0     | 5      | 5      | 6      | 4      | 5      | 6      | 3      | 3      | 6      | 5      | 45      | 60      | -15     |        |
| おはなし広場開催(人数)     | 0              | 0      | 0     | 29     | 29     | 31     | 13     | 23     | 21     | 0      | 32     | 32     | 14     | 192     | 473     | -281    |        |
| 上映会開催(回数)        | 0              | 0      | 0     | 5      | 4      | 7      | 6      | 6      | 6      | 6      | 6      | 5      | 7      | 52      | 62      | -10     |        |
| 上映会参加(人数)        | 0              | 0      | 0     | 11     | 14     | 14     | 21     | 20     | 10     | 24     | 23     | 23     | 36     | 173     | 736     | -563    |        |
| Balloonおはなし会(人数) | 0              | 0      | 0     | 14     | 0      | 12     | 8      | 10     | 6      | -      | -      | 17     | 12     | 79      | 112     | -33     |        |

令和2年度恵庭市立図書館利用統計

別紙 1-3 【3】

館名：恵庭分館

|                | 4月    | 5月  | 6月     | 7月     | 8月     | 9月     | 10月    | 11月    | 12月    | 1月     | 2月 | 3月     | 計       | 前年同期    | 増減      |
|----------------|-------|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----|--------|---------|---------|---------|
| 開館日数           | 15    | 0   | 21     | 26     | 26     | 26     | 26     | 26     | 23     | 24     | 0  | 25     | 237     | 281     | -44     |
| 開館時間数          | 142.5 | 0   | 228    | 247    | 247    | 247    | 247    | 247    | 218.5  | 228    | 0  | 237.5  | 2,280   | 2,477   | -197    |
| 入館者数           | 3,795 | 0   | 5,630  | 6,169  | 6,242  | 6,392  | 6,689  | 6,396  | 6,033  | 6,345  | 0  | 7,178  | 60,869  | 89,461  | -28,592 |
| 貸出冊数           | 9,192 | 670 | 10,512 | 10,857 | 10,798 | 11,238 | 11,740 | 11,505 | 10,840 | 13,079 | 73 | 10,511 | 111,015 | 137,499 | -26,484 |
| 登録者数           | 25    | 0   | 24     | 21     | 20     | 25     | 33     | 16     | 19     | 17     | 0  | 81     | 281     | 341     | -60     |
| 予約(窓口)         | 263   | 58  | 323    | 321    | 332    | 289    | 289    | 292    | 203    | 296    | 46 | 221    | 2,933   | 3,498   | -565    |
| リクエスト(購入)      | 18    | 12  | 16     | 21     | 14     | 15     | 15     | 14     | 19     | 13     | 5  | 8      | 170     | 222     | -52     |
| 相互貸借(借入)冊数     | 12    | 0   | 17     | 21     | 13     | 16     | 19     | 14     | 21     | 8      | 0  | 18     | 159     | 165     | -6      |
| レファレンス(所蔵調査)   | 399   | 74  | 532    | 600    | 619    | 398    | 517    | 455    | 388    | 365    | 51 | 272    | 4,670   | 6,184   | -1,514  |
| レファレンス(レファレンス) | 4     | 0   | 27     | 23     | 18     | 6      | 18     | 11     | 9      | 29     | 0  | 16     | 161     | 293     | -132    |
| レファレンス(読書相談)   | 101   | 0   | 223    | 219    | 235    | 211    | 180    | 167    | 171    | 11     | 0  | 0      | 1,518   | 2,071   | -553    |
| レファレンス(読書案内)   | -     | -   | -      | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 1      | 0  | 0      | 1       | -       | 1       |
| おはなし広場開催(回数)   | 0     | 0   | 0      | 3      | 1      | 2      | 2      | 3      | 2      | 0      | 1  | 2      | 16      | 34      | -18     |
| おはなし広場開催(人数)   | 0     | 0   | 0      | 23     | 9      | 6      | 8      | 18     | 15     | 0      | 4  | 4      | 87      | 330     | -243    |
| 図書貸出状況等        |       |     |        |        |        |        |        |        |        |        |    |        |         |         |         |
| 事業             |       |     |        |        |        |        |        |        |        |        |    |        |         |         |         |

館名：島松分館

|                | 4月    | 5月  | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 10月   | 11月   | 12月   | 1月    | 2月    | 3月    | 計      | 前年同期   | 増減     |
|----------------|-------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| 開館日数           | 15    | 0   | 21    | 26    | 26    | 26    | 26    | 26    | 23    | 24    | 19    | 25    | 256    | 281    | -25    |
| 開館時間数          | 112.5 | 0   | 180   | 195   | 195   | 195   | 195   | 187.5 | 172.5 | 180   | 142.5 | 187.5 | 1,943  | 1,967  | -25    |
| 入館者数           | 1,326 | 0   | 1,582 | 1,755 | 1,835 | 1,817 | 1,818 | 1,798 | 1,884 | 1,894 | 1,606 | 1,914 | 19,229 | 23,177 | -3,948 |
| 貸出冊数           | 4,986 | 429 | 4,364 | 4,649 | 5,071 | 4,711 | 4,989 | 5,181 | 5,510 | 5,466 | 4,915 | 5,368 | 55,639 | 57,203 | -1,564 |
| 登録者数           | 3     | 0   | 5     | 6     | 2     | 8     | 3     | 5     | 4     | 2     | 1     | 3     | 42     | 63     | -21    |
| 予約(窓口)         | 343   | 84  | 232   | 281   | 203   | 268   | 273   | 263   | 234   | 194   | 190   | 302   | 2,867  | 3,274  | -407   |
| リクエスト(購入)      | 24    | 9   | 3     | 15    | 20    | 20    | 15    | 21    | 17    | 22    | 13    | 14    | 193    | 168    | 25     |
| 相互貸借(借入)冊数     | 12    | 0   | 7     | 4     | 5     | 9     | 6     | 4     | 11    | 7     | 3     | 8     | 76     | 97     | -21    |
| レファレンス(所蔵調査)   | 415   | 93  | 306   | 384   | 281   | 352   | 342   | 361   | 292   | 260   | 236   | 355   | 3,677  | 4,040  | -363   |
| レファレンス(レファレンス) | 14    | 0   | 11    | 19    | 16    | 15    | 12    | 11    | 11    | 9     | 9     | 14    | 141    | 353    | -212   |
| レファレンス(読書相談)   | 51    | 0   | 85    | 100   | 106   | 97    | 87    | 81    | 76    | 4     | 4     | 7     | 698    | 1,341  | -643   |
| レファレンス(読書案内)   | -     | -   | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 54    | 60    | 18    | 132    | -      | 132    |
| おはなし広場開催(回数)   | 0     | 0   | 0     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 0     | 2     | 2     | 2     | 16     | 22     | -6     |
| おはなし広場開催(人数)   | 0     | 0   | 0     | 7     | 8     | 5     | 0     | 6     | 0     | 10    | 5     | 5     | 46     | 67     | -21    |
| 図書貸出状況等        |       |     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |        |
| 事業             |       |     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |        |        |

## 自主事業の実施報告書

## 1. 飲料水自動販売機設置事業

令和2年度は、新たにAPEXのカップコーヒーの自動販売機を追加して従来から使用しているコカ・コーラの自動販売機と2台での販売を行いました。

新型コロナウイルス対策として、4月18日～5月31日までの臨時休館や密を避ける対策としての休憩室の座席の間引きの影響から利用者が減少し、収入に影響があったと考えられます。

## ◆設置自動販売機

- ・コカ・コーラボトリング株式会社 自動販売機 1台
- ・APEX カップ式飲料自動販売機 1台

◆売上収入（電気使用料（コカ・コーラのみ含む）： 112,006円

## 2. 図書館複写事業

図書館でのコピーサービスとして設置しています。コロナの影響により、こちらも収入が減少しています。

## ◆設置複合機

- ・本館・恵庭分館・島松分館 カラー複合機 各1台

◆売上収入 77,430円

## 3. 公衆電話設置事業

本館にピンク電話を設置しております。スマートフォンの普及により、利用者が減少しています。

## ◆設置公衆電話

- ・本館 1台

◆売上収入 540円

## 4. 恵庭オリジナル絵本販売事業

仕様書で求められた市制施行50周年記念事業の1貫として、ブックスタートプラスで提供するオリジナル絵本製作しましたが、加えて自主事業として販売し、利益で今年生まれた子どもたちにプレゼントすることを目的としています。併せてポストカードの販売も実施しています。

## ◆販売場所

- ・本館・恵庭分館・島松分館 1冊500円(税込み)、ポストカード1枚100円

◆売上収入 44,700円

必要経費が収入を下回っていることから、提案いたしましたAED・複合機のリース料・オリジナル絵本の印刷費等の費用として使用しています。

## 令和2年度 恵庭市立図書館利用者アンケート調査報告書

### 調査概要

#### 1. 調査目的

図書館利用者の現状及び図書館サービスに対する考え方やニーズを把握することを目的として調査を実施する。本調査は、本館・恵庭分館・島松分館を対象として実施したものである。

#### 2. 調査対象

恵庭市立図書館（本館・分館）の来館者(小学生以下は除く)

#### 3. 調査方法

来館者に直接アンケート用紙450枚（本館300枚、恵庭分館100枚、島松分館50枚）を配布し、退館時に回収箱により回収を行う。

#### 4. 調査内容

- 1) 来館の目的について
- 2) 図書館利用に対する満足度について
- 3) 図書館サービスの認知度について
- 4) 図書館サービスの充実について
- 5) 図書館窓口スタッフに対する満足度について
- 6) 新型コロナ禍での図書館について
- 7) 図書館サービス等に対する意見・要望について
- 8) 恵庭分館の改修に伴う利用について（恵庭分館のみ追加）

#### 5. 調査期間

令和3年3月6日（土）から14日（日）までの8日間

#### 6. 回収結果

アンケート配布数450枚のうち、本館295枚（回収率98.3%）、恵庭分館96枚（回収率96%）、島松分館50枚（回収率100%）となった。

コロナ禍での運営での利用者は、図書館での対策には満足頂いており、利用方法は変わっていないと回答する方が多い結果となりましたが、昨年に比較すると「貸出のための来館」を目的とされる方が増え、滞在時間が「1時間以内」と答える方も増えていきます。利用者の皆様が感染対策の意識を持って利用されていることが伺えました。

## 利用者アンケートの調査

### I 図書館本館

#### ◆回答者

300枚のアンケート用紙を配布し、280件の回答を頂きました。回答をいただいた男女比は、ほぼ同じでしたが、60代の利用者が28%、70代以上が26%と多くなっています。30～50代は10%～11%と同じくらいの件数の回答をいただきました。それに比べて、10代・20代の回答数が少なくなっています。

#### ◆利用頻度

月1～2回の利用の方が43%と多く、次いで週1～2回が35%、週3回以上が14%となっています。来館回数は、ほとんど変わらないが49.6%、増えた方がやや増えたと回答された方を合わせて40%と常時図書館を利用されている方の回答が多いと考えられます。

#### ◆来館の目的

利用者の来館の目的は、回答者の68.2%が「本や雑誌の借受・返却のため」の来館となっています。次に「館内で本や雑誌を読むため」31.4%、「本や雑誌を使って調べものをするため」15%、「自習のため」12.1%と続いています。

#### ◆図書館利用の満足度

図書館を利用してどのように感じられるかについては、「満足」と「やや満足」の合計が94.3%と現状のサービスにほとんどの方が満足いただいている結果となりました。

#### ◆図書館サービスの認知度・満足度

サービスの認知度では、「本のリサイクル活動」が49.6%、「ホームページでの情報提供」が40.4%、「ホームページでの蔵書検索」と「本の調べものの相談」40.0%と上位を占めています。

#### ◆充実を希望する図書館サービス

充実を希望するサービスは、「本や雑誌・新聞の充実」が51.1%と大きく、次いで「本が読みやすい机、いす、照明等の環境」が19.3%と多くなっています。また、「催し物（講演会・おはなし会等）の充実」が16.8%と多くなっています。

#### ◆図書館スタッフへの満足度

スタッフへの満足度は、「スタッフからの挨拶や声かけ」、「説明のわかりやすさ」、「対応の的確さ」、「身だしなみ」のいずれにおいても、「満足」「やや満足」を合わせると85%を超える評価を受けています。

## II 恵庭分館

### ◆回答者

100件の配布に対して、96件の回答をいただきました。70代以上の回答者が多く、次いで60代・30代・40～50代と均等に回答をいただきました。

### ◆来館の目的

利用者の来館の目的は、回答者の71%が「本や雑誌の借受・返却のため」の来館となっています。次に「館内で本や雑誌を読むため」16%、「子どもの付き添いのため」・「余暇の時間を過ごすため」が13%と続いています。

### ◆図書館利用の満足度

図書館を利用してどのように感じられるかについては、「満足」と「やや満足」の合計が86.5%と高い評価を受けています。

### ◆充実を希望する図書館サービス

充実を希望するサービスは、「本や雑誌・新聞の充実」が51%と多い結果となりました。次いで「本が読みやすい机、いす、照明等の環境」が23%と多くなっています。また、改修を行った直後のアンケートだったこともありますが、「特になし」と回答される方が12%と3番目に多い回答となりました。次いで新しいメディアの活用となり、電子版新聞・楽天マガジンの利用を開始したタイミングと同じくして希望があったところです。

### ◆図書館スタッフへの満足度

スタッフへの満足度は、「スタッフからの挨拶や声かけ」、「説明のわかりやすさ」、「対応の的確さ」、「身だしなみ」のいずれにおいても、不満と回答した方はおらず、「満足」「やや満足」と回答をいただき、高い評価を受けています。

### ◆恵庭分館のリニューアル

以前と比べて利用しやすくなったと55%の方が回答しています。35%の方は変わらないもしくは利用しにくくなったとの回答となっています。てのひら認証の登録については、「登録をした」・「これから登録をする」を併せると56%の方が関心を持たれていることが分かります。「登録をしていない」・「これからはしない」と回答した方は26%とこちらも少なくはなく、カードで十分であるとの意見も出ています。利用された感想としては、便利になったと答えた方が18%、使いやすくなったと答えた方が11%とありますが、10冊しか借りられなくなって不便と答えた方も同じく11%と多くなっています。自由回答では、「便利になった」「面白い」などの意見も多くありましたが、操作の理解ができるか、慣れるまで時間が掛かるのではないかという不安の声も上がっています。

### Ⅲ 島松分館

#### ◆回答者

50件の配布に対して、全件の回答をいただきました。60代・70代の回答が62%を占めており、20代～50代で残りの38%の回答をいただきました。

#### ◆来館の目的

利用者の来館の目的は、回答者の96%が「本や雑誌の借受・返却のため」の来館となっています。次に「本や雑誌で調べものをするため」10%、「館内で本や雑誌を読むため」8%、「子どもの付き添いのため」6%と続いています。

#### ◆図書館利用の満足度

図書館を利用してどのように感じられるかについては、「満足」と「やや満足」の合計が94%と高い評価を受けています。

#### ◆充実を希望する図書館サービス

充実を希望するサービスは、「本や雑誌・新聞の充実」が60%と希望される方が多い結果となりました。次いで「本が読みやすい机、椅子、照明等の環境」が22%、「新しいメディアに対応したサービスの充実」・「開館日の拡大・開館時間の拡大」が12%と多くなっています。

#### ◆図書館スタッフへの満足度

スタッフへの満足度は、「スタッフからの挨拶や声かけ」、「説明のわかりやすさ」、「対応の的確さ」、「身だしなみ」のいずれにおいても、回答いただいた方すべてにおいて、「満足」「やや満足」との回答をいただいております。

### Ⅳ 全館共通

#### ◆雑誌調査

読みたい他の雑誌の希望の確認を行いました。

新たに希望する雑誌の回答は複数いただきました。すでに購入しているタイトルの要望もごさいますが、来館される図書館にないことでの要望が多くありました。現在のタイトル数と調整を行いながら、いただいた意見を参考として、今後の購入を検討してまいります。

#### ◆新型コロナウイルスでの図書館利用・対応

利用方法が変わりましたかの質問に対しては、変わっていないと回答する方が多い結果となり、普段の生活の一部として、図書館を利用されていることを感じる結果と受け止めています。また、感染予防対策については、どの館も8割を超える方が「満足」か「やや満足」と回答しており、現時点での対策で良いとの評価をいただいております。