

〈論 文〉

# 広域利用図書館における 住民の利用・非利用行動

— 石狩市住民調査をもとに —

## City Residents' Use and Non-Use Patterns of a Widespread Area Use Library

— Based on an Investigation of Residents  
of Ishikari City —

河 村 芳 行

Yoshiyuki KAWAMURA

### 1. はじめに

石狩市は1996年9月1日に市制を施行した人口6万人程度の都市である。市制施行後、2000年6月3日に石狩市民図書館本館を単独施設として新設した。市役所や総合保険センター・郵便局・小中学校などと隣接する石狩市民図書館は、開館以来、生涯学習の基盤として、また人が集い交流する場として多くの人に利用されている。

一方、平成の市町村合併により厚田村と浜益村を併合（2005年10月1日）した石狩市は、総面積722.42平方キロ、東西に28.88キロ、南北に67.04キロと縦長の地形に広がるとともに高齢化が進展するなどとり

まく環境は変容し、図書館の利用状況にも変化がみられる。

筆者は既報の「広域利用可能地域における図書館利用者の類型別利用館選択行動：石狩市民図書館登録者調査をもとに」<sup>1)</sup>において、図書館利用が個人行動から家族と一緒に自家用車で行く行動に変化したことが距離に対する抵抗を大幅に減じさせ、大規模館志向による市域を超えての利用を拡大させており、施設までの距離と規模、サービス内容の階層的な施設構成手法が通用しない状況を生み出していることを検証した。また、「広域利用可能地域における世帯レベルの図書館利用行動：札幌市住民調査をもとに」<sup>2)</sup>において、世帯を最年少児の年齢で分類して分析することにより、ライフステージの進行と図書館利用形態の推移、家族同伴利用パターンなど、家族を単位とした利用行動の実態について明らかにした。今回調査においては、図書館が多くの子民に利用されるよう時代や環境、市民のニーズの変化に対応した適切な事業展開を図るためのデータをを得ることを目的として、1) 利用者の来館目的の把握、2) 利用者カードの使われ方の実態把握、3) 図書館を利用しない理由の把握の3点に着目して実施した。本稿では家族利用行動の延長線上として、近隣市町村在住者へも利用を容認している「広域利用図書館」<sup>3)</sup>における、貸出冊数無制限化に伴う利用者カードの使われ方や、非利用者の利用しない理由や図書館の存在価値（個人的・社会的必要性）についての考え方などの実態を中心に考察する。

## 2. 調査の概要

本調査の目的は、調査対象を成人住民全体とすることにより利用者のみならず非利用者の意識や行動様式をもとらえ、サービスの向上はもとより今後の利用拡大につなげるための基礎資料とすることにある。

調査は石狩市全域を対象とし、石狩市に住居登録のある満20歳以上の市民の中から性、年代、居住地区を均等に2,000人無作為抽出し、調

表1 性・年代・地区別回収率

		発送数 (通) 2,000	回収数 (人) 498	回収率 (%) 24.9
性	男性	1,000	200	20.0
	女性	1,000	298	29.8
年 代	20代	334	45	13.5
	30代	334	72	21.6
	40代	334	77	23.1
	50代	334	89	26.6
	60代	334	115	34.4
	70代以上	330	100	30.3
地 区	花畔	72	18	25.0
	花川北	502	142	28.3
	花川東	48	15	31.3
	緑苑台	96	27	28.1
	樽川	204	50	24.5
	八幡・若生	48	9	18.8
	緑ヶ原	24	4	16.7
	その他 (生振～五の沢)	84	26	31.0
	厚田区	72	12	16.7
	浜益区	48	11	22.9
	不明		4	

査票を2017年10月12日に発送し10月25日までに石狩市民図書館本館への返信を依頼する無記名郵送アンケート方式で実施した。

表1は性別、年代別、地域別の発送数と回収率をまとめたものである。回収数は507通で、欠損値9人を除く有効回答数は498人(回収率24.9%)である。この種の調査にみられる傾向ではあるが、回収率は男性よりも女性の方が高く、若い世代で低く高齢者層で高い結果となっている。地域別では八幡・若生地区、緑ヶ原地区、厚田区でやや低めとなっているがほぼ満遍なく回収できており、本調査における分析の母集団は石狩市民成人全体の構成を反映していると判断して良いものとする。

なお、調査の実施者は石狩市教育委員会生涯学習部市民図書館である。

アンケートの調査項目に関しては石狩市図書館協議会で検討し決定した。調査内容、質問事項等を示すために調査に用いたアンケート票を末尾に添付する。

### 3. 家族同伴に伴う利用行動

#### 3.1 評価指標としての登録率

公共図書館の評価指標の1つである登録率は、館外借出しなどのサービスを受ける場合に必要となる利用者登録に関する指標で、登録者を当該自治体内の奉仕対象人口で除して得られる数値を百分率化したものである。『日本の図書館』をはじめ多くの統計資料で活用されている評価指標であるが、以下の問題が含まれている。1点目は登録者の範囲についてである。狭い定義では当該自治体内の住民の登録者であり、広い定義では他の近隣市町村に在住する登録者をも含めたすべての登録者であるという解釈が混在している。2点目は有効登録者の考え方についてである。石狩市のように3年間利用がない休眠利用者を除き実利用登録者としている図書館もあれば、何年も除籍処理を行っていない図書館もあるなど登録者の抹消または除外の処理基準が統一されていない。

北は「公共図書館の評価指標の一考察：貸出密度、登録率、実質貸出密度と予約件数」<sup>4)</sup>の中で、登録率は自館での利用状況の分析としては使えるが、同一程度の奉仕対象人口であっても図書館間の比較指標としての妥当性はないと指摘している。

石狩市民図書館は市外在住者へも図書館利用を認め、札幌市北区・手稲区の地区分館（ともに8万冊規模）よりも規模が大きく、大駐車場も用意しているため自家用車による近隣市町村の住民による広域利用が盛んな図書館である。「石狩市民図書館要覧2017」<sup>5)</sup>によると、2016年度の登録者の内訳は石狩市民が10,622人（52.5%）、隣接する他市町村の住民が9,597人（47.5%）となっている。図1は石狩市民とその他市町

村在住者の登録割合の推移を示したものである。2000年に開館以来、他近隣市町村の住民が徐々に増え続け、サービス対象がほぼ半々になっていることがわかる。これはモータリゼーションの発達によりモビリティの高まった住民が自分の市町村の提供する図書館サービスに飽き足らず大規模館の石狩市民図書館を選択利用していることを意味しており、市外在住者にも利用を認める図書館が増えるにつれ、良質なサービスを求めるこのような利用者主体の利用館選択行動は今後益々増えていく傾向にあるものと思われる。

前述の広義の図書館利用登録者全体としての登録率は、34.4%（登録者全体 20,219 人 ÷ 石狩市在住者（奉仕人口） 58,831 人 × 100）であり、狭義の石狩市民のみの実質登録率は 18.1%（石狩市民登録者 10,622 人 ÷ 石狩市在住者 58,831 人 × 100）である。

多くの図書館では広義の登録率を公表しているものと思われるが、本来分母の値が当該自治体の奉仕人口であるなら分子の値も当該自治体の登録者数であるべきであり、狭義の登録率を用いて自治体内の利用状況を分析すべき指標といえる。そこで、本稿では狭義での登録率 18.1%（石狩市民の実質登録者を分子として算出した数値）を用いて論ずる。

図2は利用登録者の推移を石狩市民、その他市町村在住者別に示したものである。2010年からの登録者数の減少は3年以上の利用がない者の除籍を行っていることによるもので、より利用実態に則した登録者数となっている。開館から10年間ほどは石狩市在住者のみで30%前後の登録率を維持していたが、ここ数年の間、20%前後の登録率に減少している。

一方で貸出点数は大きな変化もなく横ばい状態である（図3）。一般的に開館当初はものめずらしさもあって登録率は高くなる傾向にはあるが、貸出点数の減少がみられないにもかかわらず最近になって石狩市民の登録率が低くなった原因は何かについて次節以降で考察する。

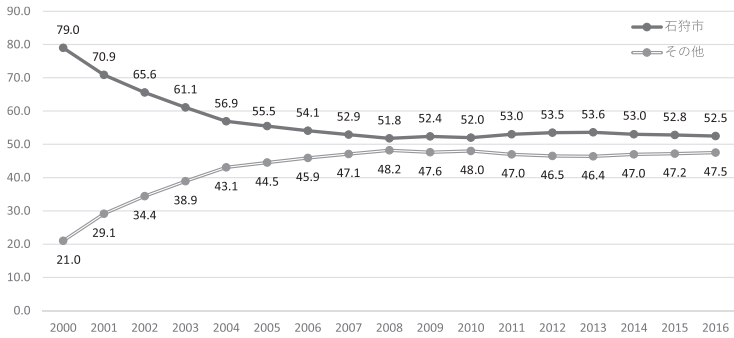


図1 石狩市民とその他市町村在住者の登録割合の推移 (%)

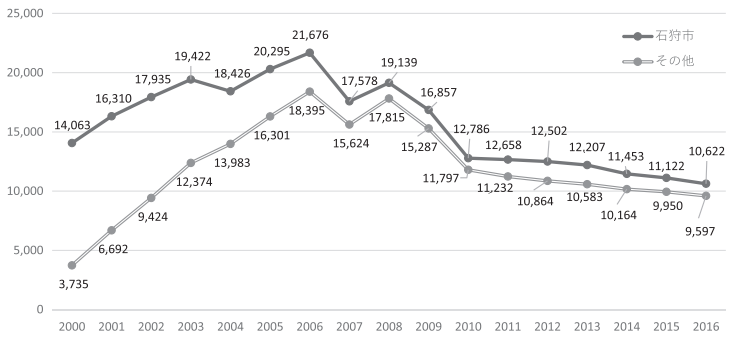


図2 利用登録者数の推移 (人)

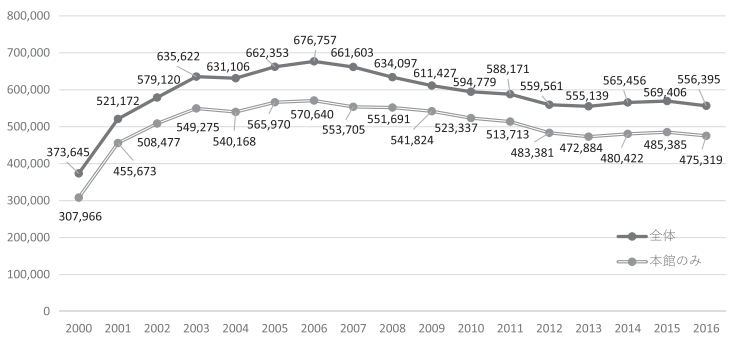


図3 貸出点数の推移

### 3.2 利用者カードの家族カード化

本来、図書館資料の借出しは登録者本人が行うのが原則であり、利用者カードは個人カードであることが前提となっている。しかし、石狩市民図書館では貸出冊数に制限を設けていないため個人の利用者カードが家族カード化しているのではないかと推測されたため、資料を借りる際に主に誰のカードで借りているかを問い、利用者カードがどのように使われているかをみたものが表2である。利用者カードの家族での共用は正当な利用のされ方ではないが、自分のカード利用者のうち他人の分も借りると回答した者が52人(24.8%)、家族のカードで借りると回答した者が33人(13.6%)おり、カード利用について回答のあった243人中85人(35.0%)が利用者カードを家族カード化していることがわかる。すなわち、利用者カードの家族カード化が登録率を低く現している原因であるといえる。複数の家族の分を借りている可能性を含めないとしても、利用登録せずに図書館資料を借りている者は少なくとも3,718人(石狩市民登録者10,622人×35.0%)となり、非登録利用者を含めた現在の実質登録率は24.4%(石狩市民推定登録者14,340人÷石狩市在住者58,831人×100)と推定できる。

表3は自分のカードで他人の分も借りている者と、自分のカードではなく家族のカードを使用している者との内訳をみたものである。親が小学生以下の子の分を借りている者が39人(45.9%)と最も多く、次いで夫または妻の分を借りている者が26人(30.6%)、親が中学生以上の子の分を借りている者が18人(21.2%)となっている。親子、夫婦間での共同利用が多く、とりわけ若い世代の親は子供の分も借りる傾向が高いことが明らかになった。

前述したように石狩市民図書館の登録率は下がってはいるものの、貸出点数自体は大きな変化がない傾向にある。これらのことから、貸出冊数の無制限化が貸出冊数の増加につながり、個人の利用者カードの家族

表2 主に誰のカードで借りるか

自分のカード	家族のカード	合計
210 (86.4)	33 (13.6)	243 (100.0)
(内訳)		
他人の分も借りる 52 (24.8)		
他人の分は借りない 158 (75.2)		

\* 1 カード利用について無回答の者 27 人を除く

表3 誰の分を借りるか

回答者数	自分のカード	家族のカード	合計
内訳	52	33	85
a 夫または妻	15(28.8)	11(34.3)	26(30.6)
b 子ども (小学生以下)	28(53.8)	11(34.3)	39(45.9)
c 子ども (中学生以上)	7(13.5)	11(34.3)	18(21.2)
d 親	4( 7.7)	3( 9.1)	7( 8.3)
e それ以外	6(11.5)	0( 0.0)	6( 7.1)

\* 1 自分のカード欄は、他人の分も借りると回答した者の人数である

\* 2 複数回答を認めているので合計は 100%を超える

カード化が登録率の減少を招いているといえる。貸出冊数の無制限化は、図書館サービスに対する重視度と満足度の調査<sup>6)</sup>からも利用者の満足度が最も高いうえ、図書館側としては特段の予算措置を講ずることなくすぐにでも実現可能なサービスであることから実施に踏み切る図書館が全国的にも増えつつある。これまで図書館利用がどの程度住民に浸透しているかを知る評価指標として用いられてきた登録率ではあるが、自治体内の奉仕対象人口で除して算出する数値であるため行政区域を越えての広域利用化が進む現状、また利用者カードが家族カード化している現状においては鵜呑みにできない評価指標となりつつあるといえる。図書館の利用登録は資料の借出しの際に必要な手続きであり、その他の目的での利用においては仮に利用者カードを持っていなくてもかまわない。これまでも来館者の中には、利用者カード（貸出登録証）を持っ



ていない人が20%程度含まれていると言われている<sup>7)</sup>。大規模館における館内滞在利用が増えていることを考え合わせると、今後は登録率や貸出冊数などの評価指標に偏重することなく、世帯単位の登録率や他の施設全般で一般的に用いられている入館者数などを評価指標に取り入れ併用していく必要があると考える。

### 3.3 利用目的・利用理由

図書館へ行くと回答した270人中224人(83.0%)が本館へ行くと回答していること、また、利用目的・利用理由の設問項目の中に本館のみでのサービスが含まれていることから、本館利用者のみをとりあげる。表4は図書館へ行く目的・理由を年代別に、表5は職業別にまとめたものである。合計値の割合の高い順に並べ替えて示した。なお、複数回答を認めての結果であることから割合の合計値は100%を超える。

本館利用者全体の傾向は、利用目的としては「①本や雑誌を借りる(74.1%)」、「③館内で本や雑誌、新聞等を読む(43.8%)」、「⑫野菜等の購入(42.4%)」、「⑤趣味等の活動の調べもの(37.9%)」などが、利用理由としては「②本の種類が多く数も多い(60.7%)」、「⑩雰囲気が良い(44.6%)」、「①本を探しやすい(39.7%)」、「⑫自宅や職場から近い(38.4%)」などが上位を占めている。

年代別にみると、利用目的は、「①本や雑誌を借りる」が40歳代(84.1%)、30歳代(77.8%)、60歳代(76.5%)、「③館内で本や雑誌、新聞等を読む」が50歳代(56.4%)、70歳以上(54.1%)、30歳代(47.2%)、「⑫野菜等の購入」が60歳代(62.7%)、70歳以上(45.9%)、「⑤趣味等の活動の調べもの」が60歳代(47.1%)、70歳以上(45.9%)、50歳代(38.5%)で全体平均よりも高くなっている。利用理由は、「②本の種類が多く数も多い」が40歳代(70.5%)、20歳代(64.7%)、30歳代(63.9%)、「⑩雰囲気が良い」が60歳代(49.0%)、50歳代(48.7%)、70歳以上

表4 図書館に行く

目的・理由	年代・性別		20歳代			30歳代		
	男	女	計(%)	男	女	計(%)		
<b>目的</b> (複数回答可)	有効回答者数(%)		7	10	17(7.6)	5	31	36(16.1)
① 本や雑誌を借りる	5	5	10(58.8)	2	26	28(77.8)		
③ 館内で本や雑誌、新聞等を読む	2	2	4(23.5)	2	15	17(47.2)		
⑫ 野菜等の購入	2	2	4(23.5)	0	10	10(27.8)		
⑤ 趣味等の活動の調べもの	1	3	4(23.5)	1	12	13(36.1)		
④ 仕事の調べもの	1	1	2(11.8)	1	10	11(30.6)		
⑪ イベント(講座、図書館まつりなど)への参加				1	4	5(13.9)		
② CDやDVDを借りる	1	1	2(11.8)	0	4	4(11.1)		
⑬ 喫茶コーナーで軽食を利用	0	1	1(5.9)	0	1	1(2.8)		
⑥ 勉強	3	5	8(47.1)	1	4	5(13.9)		
⑮ リサイクルコーナーの活用				1	4	5(13.9)		
⑯ その他				1	1	2(5.6)		
⑭ エントランスホールで待ち合わせ、打ち合わせ、おしゃべり				0	2	2(5.6)		
⑦ パソコンブース(スペース)の利用				0	1	1(2.8)		
⑩ 研修室の利用								
⑧ Wi-Fiの利用								
⑨ ボランティア活動								
<b>理由</b> (複数回答可)								
② 本の種類が多く、数も多い	4	7	11(64.7)	2	21	23(63.9)		
⑩ 雰囲気が良い	1	5	6(35.3)	2	12	14(38.9)		
① 本を探しやすい	4	3	7(41.2)	1	10	11(30.6)		
⑫ 自宅や職場から近い	3	3	6(35.3)	3	13	16(44.4)		
⑨ 職員の対応が良い	0	2	2(11.8)	2	2	4(11.1)		
⑮ 返却しやすいところに返却ポスト(スポット)がある	1	1	2(11.8)	0	6	6(16.7)		
④ 雑誌の種類が多い				0	6	6(16.7)		
③ 蔵書の内容が良い	0	2	2(11.8)	1	5	6(16.7)		
⑤ 新聞の種類が多い								
⑯ その他	1	1	2(11.8)	0	4	4(11.1)		
⑪ サービスが良い				0	3	3(8.3)		
⑬ 図書館までの交通の便が良い								
⑭ 開館曜日・時間の設定の都合が良い				0	3	3(8.3)		
⑥ CDやDVDが多い	0	1	1(5.9)	0	1	1(2.8)		
⑧ 新聞等の記事をデータベースで探してもらえる	0	1	1(5.9)					
⑦ タブレットを借りられる								

\* 1 本館利用者 224 人のみを集計した

\* 2 複数回答を認めているので合計は 100% を超える

広域利用図書館における住民の利用・非利用行動

目的・理由(年代別)

40歳代			50歳代			60歳代			70歳以上			全 体		
男	女	計(%)	男	女	計(%)	男	女	計(%)	男	女	計(%)	男	女	計(%)
12	32	44(19.6)	11	28	39(17.4)	25	26	51(22.8)	20	17	37(16.5)	80	144	224(100.0)
8	29	37(84.1)	8	20	28(71.8)	18	21	39(76.5)	11	13	24(64.9)	52	114	166( 74.1)
8	8	16(36.4)	6	16	22(56.4)	9	10	19(37.3)	13	7	20(54.1)	40	58	98( 43.8)
0	16	16(36.4)	3	13	16(41.0)	12	20	32(62.7)	7	10	17(45.9)	24	71	95( 42.4)
4	8	12(27.3)	4	11	15(38.5)	11	13	24(47.1)	11	6	17(45.9)	32	53	85( 37.9)
5	6	11(25.0)	3	5	8(20.5)	1	1	2( 3.9)	3	0	3( 8.1)	14	23	37( 16.5)
2	5	7(15.9)	2	6	8(20.5)	3	3	6(11.8)	5	2	7(18.9)	13	20	33( 14.7)
2	2	4( 9.1)	3	2	5(12.8)	4	4	8(15.7)	4	2	6(16.2)	14	15	29( 12.9)
1	2	3( 6.8)	1	3	4(10.3)	4	2	6(11.8)	4	7	11(29.7)	10	16	26( 11.6)
2	2	4( 9.1)	1	1	2( 5.1)	2	0	2( 3.9)	2	1	3( 8.1)	11	13	24( 10.7)
1	2	3( 6.8)	1	5	6(15.4)	1	4	5( 9.8)				4	15	19( 8.5)
1	0	1( 2.3)	0	3	3( 7.7)	1	1	2( 3.9)	2	0	2( 5.4)	5	5	10( 4.5)
			0	2	2( 5.1)	1	2	3( 5.9)	0	1	1( 2.7)	1	7	8( 3.6)
1	2	3( 6.8)	0	1	1( 2.6)	0	2	2( 3.9)				1	6	7( 3.1)
			1	0	1( 2.6)	1	1	2( 3.9)	3	1	4(10.8)	5	2	7( 3.1)
0	2	2( 4.5)	1	0	1( 2.6)	2	0	2( 3.9)				3	2	5( 2.2)
			0	1	1( 2.6)	2	0	2( 3.9)				2	1	3( 1.3)

9	22	31(70.5)	9	14	23(59.0)	16	11	27(52.9)	12	9	21(56.8)	52	84	136( 60.7)
6	13	19(43.2)	5	14	19(48.7)	13	12	25(49.0)	10	7	17(45.9)	37	63	100( 44.6)
4	13	17(38.6)	6	8	14(35.9)	12	11	23(45.1)	8	9	17(45.9)	35	54	89( 39.7)
4	14	18(40.9)	6	12	18(46.2)	8	9	17(33.3)	8	3	11(29.7)	32	54	86( 38.4)
2	8	10(22.7)	3	4	7(17.9)	6	6	12(23.5)	8	9	17(45.9)	21	31	52( 23.2)
1	9	10(22.7)	1	5	6(15.4)	2	10	12(23.5)	5	5	10(27.0)	10	36	46( 20.5)
2	5	7(15.9)	4	6	10(25.6)	5	5	10(19.6)	6	1	7(18.9)	17	23	40( 17.9)
3	3	6(13.6)	5	4	9(23.1)	4	2	6(11.8)	6	3	9(24.3)	19	19	38( 17.0)
4	0	4( 9.1)	4	0	4(10.3)	3	3	6(11.8)	7	0	7(18.9)	18	3	21( 9.4)
1	3	4( 9.1)	1	2	3( 7.7)	1	3	4( 7.8)	0	3	3( 8.1)	4	16	20( 8.9)
1	1	2( 4.5)	0	1	1( 2.6)	5	2	7(13.7)	5	0	5(13.5)	11	7	18( 8.0)
0	1	1( 2.3)	0	2	2( 5.1)	2	2	4( 7.8)	0	7	7(18.9)	2	12	14( 6.3)
1	2	3( 6.8)	2	2	4(10.3)	0	2	2( 3.9)	0	1	1( 2.7)	3	10	13( 5.8)
0	1	1( 2.3)	3	1	4(10.3)	0	2	2( 3.9)				3	6	9( 4.0)
									1	1	2( 5.4)	1	2	3( 1.3)
0	1	1( 2.3)				0	1	1( 2.0)				0	2	2( 0.8)

表5 図書館に行く

目的・理由	職業・性別		被雇用者			雇用主/自営業		
	男	女	計(%)	男	女	計(%)		
目的(複数回答可)	有効回答者数(%)		35	84	119(54.3)	5	5	10( 4.6)
① 本や雑誌を借りる	24	65	89(74.8)	3	5	8(80.0)		
③ 館内で本や雑誌、新聞等を読む	18	33	51(42.9)	1	3	4(40.0)		
⑫ 野菜等の購入	8	35	43(36.1)	2	3	5(50.0)		
⑤ 趣味等の活動の調べもの	13	30	43(36.1)	3	1	4(40.0)		
④ 仕事の調べもの	10	21	31(26.1)	2	1	3(30.0)		
⑪ イベント(講座、図書館まつりなど)への参加	7	13	20(16.8)					
⑨ ボランティア活動	2	1	3( 2.5)					
② CDやDVDを借りる	6	8	14(11.8)					
⑬ 喫茶コーナーで軽食を利用	4	5	9( 7.6)					
⑥ 勉強	5	9	14(11.8)	1	0	1(10.0)		
⑮ リサイクルコーナーの活用	1	10	11( 9.2)	0	2	2(20.0)		
⑯ その他	3	4	7( 5.9)					
⑭ エントランスホールで待ち合わせ、打ち合わせ、おしゃべり	1	3	4( 3.4)					
⑦ パソコンブース(スペース)の利用	1	4	5( 4.2)	0	1	1(10.0)		
⑩ 研修室の利用	3	0	3( 2.5)					
⑧ Wi-Fiの利用	1	2	3( 2.5)					
理由(複数回答可)								
② 本の種類が多く、数も多い	26	51	77(64.7)	4	2	6(60.0)		
⑩ 雰囲気が良い	14	35	49(41.2)	2	1	3(30.0)		
① 本を探しやすい	15	30	45(37.8)	2	0	2(20.0)		
⑫ 自宅や職場から近い	16	35	51(42.9)	2	2	4(40.0)		
⑨ 職員の対応が良い	7	11	18(15.1)					
⑮ 返却しやすいところに返却ポスト(スポット)がある	4	19	23(19.3)	0	2	2(20.0)		
④ 雑誌の種類が多い	8	15	23(19.3)	0	1	1(10.0)		
③ 蔵書の内容が良い	8	11	19(16.0)	1	0	1(10.0)		
⑯ その他	2	9	11( 9.2)	0	1	1(10.0)		
⑤ 新聞の種類が多い	7	0	7( 5.9)	0	1	1(10.0)		
⑪ サービスが良い	4	5	9( 7.6)					
⑬ 図書館までの交通の便が良い	1	3	4( 3.4)					
⑭ 開館曜日・時間の設定の都合が良い	3	8	11( 9.2)	0	1	1(10.0)		
⑥ CDやDVDが多い	2	4	6( 5.0)					
⑧ 新聞等の記事をデータベースで探してもらえる								
⑦ タブレットを借りられる	0	1	1( 0.8)	0	1	1(10.0)		

\* 1 本館利用者 224 人のうち職業不明者 5 人を除く 219 人を集計した

\* 2 複数回答を認めているので合計は 100% を超える

広域利用図書館における住民の利用・非利用行動

目的・理由(職業別)

家事専業			無職			生徒/学生			全 体		
男	女	計(%)	男	女	計(%)	男	女	計(%)	男	女	計(%)
1	30	31(14.2)	32	21	53(24.2)	3	3	6( 2.7)	76	143	219(100.0)
1	25	26(83.9)	19	17	36(43.4)	2	1	3(50.0)	49	113	162( 74.0)
0	12	12(38.7)	18	9	27(50.9)	0	1	1(16.7)	37	58	95( 43.4)
0	18	18(58.1)	12	14	26(49.1)	0	1	1(16.7)	22	71	93( 42.5)
0	11	11(35.5)	14	10	24(45.3)	0	1	1(16.7)	30	53	83( 37.9)
			2	1	3( 5.7)				14	23	37( 16.9)
0	5	5(16.1)	5	2	7(13.2)				12	20	32( 14.6)
									2	1	3( 1.4)
0	4	4(12.9)	7	3	10(18.9)				13	15	28( 13.3)
0	7	7(22.6)	4	4	8(15.1)				8	16	24( 11.0)
0	2	2( 6.5)	3	0	3( 5.7)	2	2	4(66.7)	11	13	24( 9.6)
0	1	1( 3.2)	2	1	3( 5.7)	0	1	1(16.7)	3	15	18( 8.2)
			2	1	3( 5.7)				5	5	10( 4.6)
0	3	3( 9.7)	0	1	1( 1.9)				1	7	8( 3.7)
			0	1	1( 1.9)				1	6	7( 3.2)
			2	2	4( 7.5)				5	2	7( 3.2)
			1	0	1( 1.9)				2	2	4( 1.8)
1	20	21(67.7)	17	8	25(47.2)	1	2	3(50.0)	49	83	132( 60.3)
0	17	17(54.8)	18	8	26(49.1)	0	1	1(16.7)	34	62	96( 43.8)
0	14	14(45.2)	14	8	22(41.5)	2	1	3(50.0)	33	53	86( 39.3)
0	10	10(32.3)	12	5	17(32.1)	1	1	2(33.3)	31	53	84( 38.4)
0	12	12(38.7)	12	7	19(35.8)				19	30	49( 22.4)
0	9	9(29.0)	5	6	11(20.8)				9	36	45( 20.5)
0	6	6(19.4)	7	1	8(15.1)				15	23	38( 17.4)
0	4	4(12.9)	8	4	12(22.6)				17	19	36( 16.4)
0	1	1( 3.2)	1	5	6(11.3)	1	0	1(16.7)	4	16	20( 9.1)
0	2	2( 6.5)	9	0	9(17.0)				16	3	19( 8.7)
0	1	1( 3.2)	6	1	7(13.2)				10	7	17( 7.8)
0	4	4(12.9)	1	5	6(11.3)				2	12	14( 6.4)
			0	1	1( 1.9)				3	10	13( 5.9)
0	2	2( 6.5)							2	6	8( 3.7)
0	1	1( 3.2)	1	1	2( 3.8)				1	2	3( 1.4)
									0	2	2( 0.9)

(45.9%)、「①本を探しやすい」が70歳以上(45.9%)、60歳代(45.1%)、20歳代(41.2%)、「⑫自宅や職場から近い」が50歳代(46.2%)、30歳代(44.4%)、40歳代(40.9%)で全体平均よりも高くなっている。

職業別は本館利用者224人のうち職業不明者5人を除く219人を集計した。職業別にみると、被雇用者119人(54.9%)、無職53人(24.2%)、家事専業31人(14.2%)で、この3職種で92.7%を占める。利用目的は、「①本や雑誌を借りる」が家事専業(83.9%)、被雇用者(74.8%)、「③館内で本や雑誌、新聞等を読む」が無職(50.9%)、「⑫野菜等の購入」が家事専業(58.1%)、無職(49.1%)、「⑤趣味等の活動の調べもの」が無職(45.3%)で、全体平均よりも高くなっている。利用理由は、「②本の種類が多く数も多い」が家事専業(67.7%)、被雇用者(64.7%)、「⑩雰囲気が良い」が家事専業(54.8%)、無職(49.1%)、「①本を探しやすい」が家事専業(45.2%)、無職(41.5%)、「⑫自宅や職場から近い」が被雇用者(42.9%)で全体平均よりも高くなっている。

利用者の動向については既報の「本館の立地状況の異なる2都市における図書館利用行動分析：市制施行後に本館を新設した2市図書館調査をもとに」<sup>8)</sup>において詳しく扱ったが、今回調査でもどの年代においても本の種類や蔵書量の多さを理由に、本や雑誌を借りることを目的として本館を利用していること、無職高齢者層に館内で本や雑誌、新聞等を読む利用者や趣味等の活動の調べものをする者が多いことなど、本館の資料の豊富さ、非日常的な施設・設備の魅力に惹かれて利用していることが明らかになった。

また、50歳代以降の家事専業や無職者層において野菜の購入を目的としている者が多く、利用目的の上位3位に「⑫野菜等の購入(42.4%)」が入っている。特に50歳代以降の利用者は女性のみならず男性も来館目的に挙げている。このようなユニークな取り組みは、図書館の「ついで利用」、「立ち寄り利用」を促す良い例といえよう。

## 4. 非利用者の行動（非利用者像）

石狩市民図書館においては広義の意味での登録率は34.4%、狭義の意味での登録率は18.1%であった。日本図書館協会が実施している「日本の図書館：統計と名簿2016」によると、設置人口に対する図書館利用登録者の割合（いわゆる広義の意味での登録率）は全国平均42.4%であり、残りの約6割の住民は図書館を利用していない（貸出登録をしていない利用者も含む）ことになる。多くの住民に利用される地域社会に結びついた図書館サービスを展開するには、非利用者の潜在的なニーズを把握する必要がある。これは住民調査によらなければ得られないデータであり、非利用者についての動機や背景を探り、利用者を増やすような対策について扱っている文献は少ない<sup>9-16)</sup>。ここでは非利用者が図書館を利用しない・できない理由を分析し、どのようなサービスを展開すれば潜在的利用者を利用者へと転換させ得るかを検討する。

図書館非利用者の中には、以前には利用したことがあるが今は利用していない者と今までに一度も利用したことがない者が存在する。既報の北広島市住民調査<sup>17)</sup>と同様、前者を「前利用者」、後者を「未利用者」と定義し分析を行う。非利用理由、性・年齢・職業構成において、前利用者と未利用者間に差があるかないかについてはカイ2乗検定を用いて分析を行った。

前利用者と未利用者では図書館に行かない理由が異なるであろうことから両グループごとに選択肢を用意し、図書館を利用できない、あるいは利用しない理由を複数回答を認めて選択してもらった。

### 4.1 全体

表6は前利用者と未利用者の図書館へ行かない理由をまとめ、それぞれ数値の高い順に示したものである。参考までに今回調査の質問内容と一致する北広島市住民調査での数値を掲載した。

また、表7は前利用者と未利用者の利用しない理由が共通するもののみを抜粋してまとめたものである。前利用者と未利用者の非利用理由には有意な差はない ( $\chi^2=12.270$ ,  $df=7$ ,  $p>.05$ )。

今回の石狩市住民調査では前利用者119人(53.8%)、未利用者102人(46.2%)とほぼ同じ割合になっている。表6において、2割以上の回答を占める項目は、前利用者では「⑨忙しくなった(38.7%)」、「①本を読まなくなった(33.6%)」、「③情報はインターネットで得るようになった(30.3%)」、「②本は自分で買うようになった(28.6%)」、「⑦年をとって行くのが大変になった(27.7%)」、「⑤借りた本を返すのが面倒になった(21.0%)」の順である。未利用者では「③本は自分で買う(49.0%)」、「⑥情報はインターネットで得ている(33.3%)」、「②もともと本は読まない(29.4%)」、「⑬忙しい(25.5%)」の順である。上位4つの理由までは順位こそ異なれ両者に共通しており、いずれも市民の側の内的要因(読書感や図書館に対する意識などを含む)によるものであることから非利用者を図書館利用者へと転換させることは難しい状況であることが窺える。

類似のものとして、佐藤による「クラスター分析による図書館利用者・非利用者のグループ化」<sup>18)</sup>があり、非利用者を「なんとなく面倒派」、「近くに図書館がない／交通が不便派」、「他の理由があって図書館に行けない人々」、「余暇がない派」、「興味がない派」、「現在のサービスに不満がある人々」の6つのクラスターに分類している。その中で佐藤は「興味がない派」が非利用者全体の3分の1以上を占める最大のクラスターであり、図書館を利用しない人々の多くがそもそも図書館に興味がないということには留意が必要だろうと述べている。

長谷川は「情報サービスの利用・非利用の仮説と分析：公共図書館の利用者・非利用者のインタビューとアンケートによる実態調査と分析」<sup>19)</sup>の中で、公共図書館利用の代替えとしてインターネット利用と公共図書



表6 前利用者・未利用者の行かない理由(全体)

理由(複数回答可)	石狩市 2017.10	北広島市 2003.6
<b>a. 前利用者</b> 有効回答者数(%)	119(53.8)	46(18.8)
⑨ 忙しくなった(仕事、子育て、介護、その他)	46(38.7)	
① 本を読まなくなった	40(33.6)	6(13.0)
③ 情報はインターネット(スマートフォン、パソコン等)で得るようになった	36(30.3)	
② 本は自分で買うようになった	34(28.6)	18(39.1)
⑦ 年をとって、行くのが大変になった	33(27.7)	
⑤ 借りた本を返すのが面倒になった	25(21.0)	
⑪ その他	22(18.5)	
④ 読みたい本や雑誌等が少なくなった(なくなった)	13(10.9)	11(23.9)
⑥ 自宅や職場から遠くなった	9( 7.6)	7(15.2)
⑧ 行く手段(自動車、送迎してくれる人等)がなくなった	8( 6.7)	
⑩ 他の図書館を利用するようになった	1( 0.8)	
<b>b. 未利用者</b> 有効回答者数(%)	102(46.2)	199(81.2)
③ 本は自分で買う	50(49.0)	80(40.2)
⑥ 情報はインターネット(スマートフォン、パソコンなど)で得ている	34(33.3)	
② もともと本は読まない	30(29.4)	21(10.6)
⑬ 忙しい	26(25.5)	
⑧ 借りた本を返すのが面倒	16(15.7)	
⑨ 図書館の場所を知らない	16(15.7)	22(11.1)
⑪ 自宅や職場から遠い	14(13.7)	47(23.6)
⑮ その他	10( 9.8)	
① 図書館は苦手、嫌い	8( 7.8)	
⑩ 開館時間・曜日の設定が利用しづらい	7( 6.9)	43(21.6)
⑦ 読みたい本や必要な資料がない	6( 5.9)	12( 6.0)
⑫ 行く手段(自動車、送迎してくれる人等)がない	5( 4.9)	
⑤ 他人が借りた本は読みたくない	4( 3.9)	
④ 古い本は読みたくない	1( 1.0)	
⑭ 他の図書館で間に合っている	1( 1.0)	

\* 1 有効サンプル数は前利用者か未利用者かが不明の者7人を除いた221人である

\* 2 北広島市調査は質問内容が一致するもののみ掲載した

\* 3 複数回答を認めているので合計は100%を超える(なお、北広島市調査は2つまでである)

表7 前利用者・未利用者の共通する理由のみ

理由(複数回答可)	有効回答者数(%)	前利用者	未利用者	合計
		119(53.8)	102(46.2)	221(100.0)
本は自分で買うようになった(本は自分で買う)		34(28.6)	50(49.0)	84( 38.0)
忙しくなった(仕事、子育て、介護、その他)、(忙しい)		46(38.7)	26(25.5)	72( 32.6)
情報はインターネット(スマートフォン、パソコン等)で得る		36(30.3)	34(33.3)	70( 31.7)
本を読まなくなった(もともと本は読まない)		40(33.6)	30(29.4)	70( 31.6)
借りた本を返すのが面倒		25(21.0)	16(15.7)	41( 18.6)
自宅や職場から遠くなった(遠い)		9( 7.6)	14(13.7)	23( 10.4)
読みたい本や雑誌等が少なくなった(ない)		13(10.9)	6( 5.9)	19( 8.6)
行く手段(自動車、送迎してくれる人等)がなくなった(ない)		8( 6.7)	5( 4.9)	13( 5.9)

- \* 1 有効サンプル数は前利用者か未利用者かが不明の者7人を除いた221人である
- \* 2 前利用者と未利用者の理由が共通するもののみをまとめた
- \* 3 複数回答を認めているので合計は100%を超える

館利用の関連を調査しており、「インターネットをよく利用する人に、図書館をよく利用する人が多いことが分かった」と述べているが、今回調査からは両者の非利用理由に「情報はインターネットで得る（前利用者30.3%、未利用者33.3%）」が上位に挙げられており、インターネット利用と図書館利用にはそのような正の相関は認められないように思われる。むしろ、未利用者の非利用理由に過去の調査で常にトップに挙げられてきた「③本は自分で買う（49.0%）」に次いで、「⑥情報はインターネットで得ている（33.3%）」という理由が挙げられており、書店とインターネットが図書館の代替えとして利用されているといえる。

#### 4.2 性別 (表8)

前利用者と未利用者間の構成には有意な男女差がある ( $\chi^2=3.931$ ,  $df=1$ ,  $p<.05$ )。未利用者では男女の割合はほぼ同じ (男性52.0%、女

表 8 前利用者・未利用者の行かない理由 (性別)

理由(複数回答可)	性別	男性	女性	合計
<b>a. 前利用者</b>	有効回答者数(%)	46(38.7)	73(61.3)	119(100.0)
⑨ 忙しくなった(仕事、子育て、介護、その他)		17(37.0)	29(39.7)	46( 38.7)
① 本を読まなくなった		14(30.4)	26(35.6)	40( 33.6)
③ 情報はインターネット(スマートフォン、パソコン等)で得るようになった		12(26.1)	24(32.9)	36( 30.3)
② 本は自分で買うようになった		15(32.6)	19(26.0)	34( 28.6)
⑦ 年をとって、行くのが大変になった		11(23.9)	22(30.1)	33( 27.7)
⑤ 借りた本を返すのが面倒になった		10(21.7)	15(20.5)	25( 21.0)
⑪ その他		4( 8.7)	18(24.7)	22( 18.5)
④ 読みたい本や雑誌等が少なくなった(なくなった)		6(13.0)	7( 9.6)	13( 10.9)
⑥ 自宅や職場から遠くなった		4( 8.7)	5( 6.8)	9( 7.6)
⑧ 行く手段(自動車、送迎してくれる人等)がなくなった		2( 4.3)	6( 8.2)	8( 6.7)
⑩ 他の図書館を利用するようになった			1( 1.4)	1( 0.8)
<b>b. 未利用者</b>	有効回答者数(%)	53(52.0)	49(48.0)	102(100.0)
③ 本は自分で買う		26(49.1)	24(49.0)	50( 49.0)
⑥ 情報はインターネット(スマートフォン、パソコンなど)で得ている		18(34.0)	16(32.7)	34( 33.3)
② もともと本は読まない		13(24.5)	17(34.7)	30( 29.4)
⑬ 忙しい		14(26.4)	12(24.5)	26( 25.5)
⑧ 借りた本を返すのが面倒		7(13.2)	9(18.4)	16( 15.7)
⑨ 図書館の場所を知らない		9(17.0)	7(14.3)	16( 15.7)
⑪ 自宅や職場から遠い		7(13.2)	7(14.3)	14( 13.7)
⑮ その他		5( 9.4)	5(10.2)	10( 9.8)
① 図書館は苦手、嫌い		3( 5.7)	5(10.2)	8( 7.8)
⑩ 開館時間・曜日の設定が利用しづらい		2( 3.8)	5(10.2)	7( 6.9)
⑦ 読みたい本や必要な資料がない		5( 9.4)	1( 2.0)	6( 5.9)
⑫ 行く手段(自動車、送迎してくれる人等)がない		2( 3.8)	3( 6.1)	5( 4.9)
⑤ 他人が借りた本は読みたくない		1( 1.9)	3( 6.1)	4( 3.9)
④ 古い本は読みたくない		1( 1.9)		1( 1.0)
⑭ 他の図書館で間に合っている			1( 2.0)	1( 1.0)

\* 1 有効サンプル数は前利用者か未利用者かが不明の者 7 人を除いた 221 人である

\* 2 複数回答を認めているので合計は 100%を超える

性 48.0%) であるが、前利用者では女性の割合が男性より多い (女性 61.3%、男性 38.7%)。

前利用者の性別非利用理由としては、男性、女性とも「⑨忙しくなった (男性 37.0%、女性 39.7%)」が最も多い。男性では 2 位「②本は自分で買うようになった (32.6%)」、3 位「①本を読まなくなった (30.4%)」、4 位「③情報はインターネットで得るようになった (26.1%)」、5 位「⑦年をとって行くのが大変になった (23.9%)」、6 位「⑤借りた本を返すのが面倒になった (21.7%)」の順で、女性では 2 位「①本は読まなくなった (35.6%)」、3 位「③情報はインターネットで得るようになった (32.9%)」、4 位「⑦年をとって行くのが大変になった (30.1%)」、5 位「②本は自分で買うようになった (26.0%)」、6 位「⑪ その他 (24.7%)」、7 位「⑤借りた本を返すのが面倒になった (20.5%)」の順である。前述したように、上位 4 つの理由は市民の側の内的要因によるものであることから前利用者を図書館利用者へと転換させることは難しいと思われるが、「⑦年をとって行くのが大変になった (男性 23.9%、女性 30.1%)」や「⑤借りた本を返すのが面倒になった (男性 21.7%、女性 20.5%)」などの住民に対しては宅配サービスの実施や徒歩圏の小学校を貸出・返却の拠点とするなどの方策<sup>20)</sup>によって再び利用者として獲得し得る可能性があるといえよう。

未利用者の理由としては、男性、女性とも「③本は自分で買う (男性 49.1%、女性 49.0%)」が最も多い。男性では 2 位「⑥情報はインターネットで得ている (34.0%)」、3 位「⑩忙しい (26.4%)」、4 位「②もともと本は読まない (24.5%)」の順で、女性では 2 位「②もともと本は読まない (34.7%)」、3 位「⑥情報はインターネットで得ている (32.7%)」、4 位「⑬忙しい (24.5%)」の順である。

### 4.3 年代別（表9）

前利用者と未利用者間の構成には年代による有意な差がある（ $\chi^2=12.181$ ,  $df=5$ ,  $p<.05$ ）。前利用者では年代が高くなるにつれて非利用率が高くなるが、未利用者では20歳代を除くどの年齢層でも2割程度の非利用者が存在している。

前利用者の年代別非利用理由としては、20歳代と70歳以上を除くどの年代でも「⑨忙しくなった（40歳代75.0%、30歳代55.6%、60歳代46.7%、50歳代45.5%）」が最も多い。30歳代から60歳代の年齢層には、子育てや仕事、介護などの理由で忙しくなったことにより図書館利用を一時的にやめている者が含まれているものと考えられ、忙しくなくなったら再び利用者へ転じる可能性があるものと思われる。

一方、高齢者層では「①本を読まなくなった（60歳代46.7%、70歳以上35.5%）」、「⑦年をとって行くのが大変になった（70歳以上64.5%、60歳代43.3%）」という理由が上位を占めている。また、20歳代では「③情報はインターネットで得るようになった（68.4%）」、「②本は自分で買うようになった（52.6%）」が上位を占めており、インターネット利用や図書購入を図書館利用の代替えとしていることがわかる。これらの前利用者の図書館利用への再転換の期待は低いといえる。高齢化が進む中、「年をとって行くのが大変になった」と回答している住民が多かったことから現在行われている宅配サービスの拡大や電子図書貸出サービスの拡充など非来館型サービスのさらなる充実と展開が求められる。

未利用者の年代別の特徴をあげると、20歳代では「⑥情報はインターネットで得ている（50.0%）」、「②もともと本は読まない（50.0%）」、「⑬忙しい（50.0%）」。30歳代では「③本は自分で買う（29.4%）」、「②もともと本は読まない（29.4%）」、「⑬忙しい（29.4%）」が同率1位の理由である。40歳代と50歳代は似たような傾向を示しており、1位「⑥情報はインターネットで得ている（40歳代47.1%、50歳代50.0%）」、2

表9 前利用者・非利用者の行かない理由（年代別）

理由(複数回答可)	年代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
<b>a. 前利用者</b> 有効回答者数119人(%)		19(16.0)	9( 7.6)	8( 6.7)	22(18.5)	30(25.2)	31(26.1)
⑨ 忙しくなった(仕事、子育て、介護、その他)		7(36.8)	5(55.6)	6(75.0)	10(45.5)	14(46.7)	4(12.9)
① 本を読まなくなった		6(31.6)	3(33.3)	2(25.0)	4(18.2)	14(46.7)	11(35.5)
③ 情報はインターネット(スマートフォン、パソコン等)で得るようになった		13(68.4)	3(33.3)	3(37.5)	7(31.8)	7(23.3)	3( 9.7)
② 本は自分で買うようになった		10(52.6)	1(11.1)	1(12.5)	6(27.3)	8(26.7)	8(25.8)
⑦ 年をとって、行くのが大変になった						13(43.3)	20(64.5)
⑤ 借りた本を返すのが面倒になった		6(31.6)			6(27.3)	9(30.0)	4(12.9)
⑪ その他		1( 5.3)	1(11.1)	1(12.5)	8(36.4)	4(13.3)	7(22.6)
④ 読みたい本や雑誌等が少なくなった(なくなった)		1( 5.3)	2(22.2)	1(12.5)	1( 4.5)	7(23.3)	1( 3.2)
⑥ 自宅や職場から遠くなった		1( 5.3)	1(11.1)		2( 9.1)	4(13.3)	1( 3.2)
⑧ 行く手段(自動車、送迎してくれる人等)がなくなった		1( 5.3)			1( 4.5)	3(10.0)	3( 9.7)
⑩ 他の図書館を利用するようになった		1( 5.3)					
<b>b. 未利用者</b> 有効回答者数102人(%)		8( 7.8)	17(16.7)	17(16.7)	20(19.6)	21(20.6)	19(18.6)
③ 本は自分で買う		3(37.5)	5(29.4)	7(41.2)	9(45.0)	13(61.9)	13(68.4)
⑥ 情報はインターネット(スマートフォン、パソコンなど)で得ている		4(50.0)	4(23.5)	8(47.1)	10(50.0)	5(23.8)	3(15.8)
② もともと本は読まない		4(50.0)	5(29.4)	4(23.5)	5(25.0)	7(33.3)	5(26.3)
⑬ 忙しい		4(50.0)	5(29.4)	4(23.5)	9(45.0)	2( 9.5)	2(10.5)
⑧ 借りた本を返すのが面倒		1(12.5)	2(11.8)	6(35.3)	2(10.0)	4(19.0)	1( 5.3)
⑨ 図書館の場所を知らない		1(12.5)	3(17.6)	4(23.5)	3(15.0)	1( 4.8)	4(21.1)
⑪ 自宅や職場から遠い				4(23.5)	1( 5.0)	3(14.3)	6(31.6)
⑮ その他			1( 5.9)	4(23.5)		3(14.3)	2(10.5)
① 図書館は苦手、嫌い			4(23.5)	1( 5.9)	1( 5.0)	2( 9.5)	
⑩ 開館時間・曜日の設定が利用しづらい		2(25.0)	3(17.6)		2(10.0)		
⑦ 読みたい本や必要な資料がない			1( 5.9)	2(11.8)	2(10.0)	1( 4.8)	
⑫ 行く手段(自動車、送迎してくれる人等)がない					1( 5.0)		4(21.1)
⑤ 他人が借りた本は読みたくない					1( 5.0)	1( 4.8)	2(10.5)
④ 古い本は読みたくない							1( 5.3)
⑭ 他の図書館で間に合っている				1( 5.9)			

\* 1 有効サンプル数は前利用者か未利用者かが不明の者7人を除いた221人である

\* 2 複数回答を認めているので合計は100%を超える

位「③本は自分で買う（40歳代41.2%、50歳代45.0%）」である。60歳代と70歳以上も似たような傾向を示しており、1位「③本は自分で買う（60歳代61.9%、70歳以上68.4%）」となっている。高齢者層は購買意欲が高く、図書の所有感を大切にしている年代といえる。

#### 4.4 職業別（表10）

20歳以上の住民を対象とした調査であるため生徒・学生のサンプル数は少ない（前利用者2人、未利用者0人）。そこで、職業構成に関しては生徒・学生を除いた職業で検定を行った。結果、前利用者と未利用者間の構成には職業による有意な差はない（ $\chi^2=3.544$ ,  $df=3$ ,  $p>.05$ ）。

前利用者の職業別非利用理由としては、被雇用者では1位「⑨忙しくなった（51.0%）」、2位「③情報はインターネットで得るようになった（45.1%）」、3位「②本は自分で買うようになった（41.2%）」の順である。家事専業では「⑨忙しくなった（34.8%）」、「①本は読まなくなった（34.8%）」、「⑦年をとって行くのが大変になった（34.8%）」が同率1位である。無職では1位「⑦年をとって行くのが大変になった（63.0%）」、2位「①本を読まなくなった（33.3%）」、3位「⑨忙しくなった（18.5%）」の順となっている。

一方、未利用者では「③本は自分で買う」が雇用主・自営業（85.7%）、家事専業（64.7%）、無職（63.2%）で非利用理由として圧倒的な割合を示している。被雇用者では理由にばらつきがみられ、1位「⑥情報はインターネットで得ている（36.8%）」、2位は同率で「③本は自分で買う（35.1%）」、「⑬忙しい（35.1%）」、4位は「②もともと本は読まない（33.3%）」である。

これまでのことを勘案すると、未利用者を利用者として取り込むことはかなり難しいことがわかった。しかし、前利用者においては、「忙しくなった」という理由で利用をやめている30歳代から60歳代までの家事

表 10 前利用者・非利用者の行かない理由（職業別）

理由(複数回答可)	職業	被雇用者	雇用主/ 自営業	家事専業	無職	生徒/ 学生
<b>a. 前利用者</b> 有効回答者数 116 人(%)		51(44.0)	13(11.2)	23(19.8)	27(23.3)	2( 1.7)
⑨ 忙しくなった(仕事、子育て、介護、その他)		26(51.0)	6(46.2)	8(34.8)	5(18.5)	
① 本を読まなくなった		11(21.6)	8(61.5)	8(34.8)	9(33.3)	1(50.0)
③ 情報はインターネット(スマートフォン、パソコン等)で得るようになった		23(45.1)	4(30.8)	6(26.1)	2( 7.4)	
② 本は自分で買うようになった		21(41.2)	5(38.5)	3(13.0)	4(14.8)	1(50.0)
⑦ 年をとって、行くのが大変になった		3( 5.9)	4(30.8)	8(34.8)	17(63.0)	
⑤ 借りた本を返すのが面倒になった		12(23.5)	4(30.8)	4(17.4)	3(11.1)	1(50.0)
⑪ その他		7(13.7)	2(15.4)	8(34.8)	5(18.5)	
④ 読みたい本や雑誌等が少なくなった(なくなった)		5( 9.8)	3(23.1)	3(13.0)	2( 7.4)	
⑥ 自宅や職場から遠くなった		6(11.8)	1( 7.7)	1( 4.3)	1( 3.7)	
⑧ 行く手段(自動車、送迎してくれる人等)がなくなった		1( 2.0)	1( 7.7)	2( 8.7)	3(11.1)	1(50.0)
⑩ 他の図書館を利用するようになった		1( 2.0)				
<b>b. 未利用者</b> 有効回答者数 100 人(%)		57(57.0)	7( 7.0)	17(17.0)	19(19.0)	
③ 本は自分で買う		20(35.1)	6(85.7)	11(64.7)	12(63.2)	
⑥ 情報はインターネット(スマートフォン、パソコンなど)で得ている		21(36.8)	2(28.6)	5(29.4)	5(26.3)	
② もともと本は読まない		19(33.3)	2(28.6)	5(29.4)	4(21.1)	
⑬ 忙しい		20(35.1)	1(14.3)	3(17.6)	1( 5.3)	
⑧ 借りた本を返すのが面倒		10(17.5)	1(14.3)	4(23.5)	1( 5.3)	
⑨ 図書館の場所を知らない		9(15.8)	1(14.3)	1( 5.9)	5(26.3)	
⑪ 自宅や職場から遠い		4( 7.0)	1(14.3)	3(17.6)	6(31.6)	
⑮ その他		5( 8.8)	1(14.3)	1( 5.9)	2(10.5)	
① 図書館は苦手、嫌い		6(10.5)		2(11.8)		
⑩ 開館時間・曜日の設定が利用しづらい		7(12.3)				
⑦ 読みたい本や必要な資料がない		3( 5.3)	1(14.3)	1( 5.9)	1( 5.3)	
⑫ 行く手段(自動車、送迎してくれる人等)がない		1( 1.8)			4(21.1)	
⑤ 他人が借りた本は読みたくない		2( 3.5)		2(11.8)		
④ 古い本は読みたくない					1( 5.3)	
⑭ 他の図書館で間に合っている		1( 1.8)				

\* 1 有効サンプル数は職業不明の者を除いた前利用者 116 人、未利用者 100 人である

\* 2 複数回答を認めているので合計は 100%を超える



専業や被雇用の女性、「年をとって行くのが大変になった」という理由で利用をやめている 60 歳代・70 歳以上の家事専業や無職の男女は図書館側のサービスの展開次第で再び利用者として取り込むことが可能であり、利用者増を目標に掲げるのであれば前利用者をターゲットとしたサービス改善を優先的に行うことが効果的と考える。

#### 4.5 非利用者の図書館に対する存在価値認識

今回調査では、利用者は 270 人 (54.2%)、非利用者は 228 人 (45.8%) であった。図書館はだれでもが無料で利用できる公共施設であるにもかかわらず、住民全体における非利用者の割合は高く、とりわけ未利用者の利用者としての取り込みには限界があることは前述したとおりである。今回調査では非利用者を対象として、図書館の必要性について「自分は利用していなくても、図書館は役に立っていると思いますか」という表現での設問を用意した。結果、非利用者 210 人中 206 人にあたる 98.1% (前利用者の 98.2%、未利用者の 98.0%) の住民が図書館は役に立っていると回答しており、ほとんどの住民が自分は利用していなくても図書館の社会的存在意義を認めている。これは寄藤による調査<sup>21)</sup>の設問中にある「図書館は必要ない」という選択肢に対する回答が 2% 程度であったことと符合する。

表 11 は未利用者 99 人中自由記述のあった 45 人の図書館が役に立っている、あるいは役に立っていないという理由をまとめたものである。

45 人中 44 人は役に立っているという肯定的な内容の記述であり、60 歳代の無職男性 1 人が「スマホ、インターネットの普及で図書館の必要性が低下している (利用者は限定化していると思われる)」と図書館の存在意義に否定的な意見を述べているにすぎない。

自由記述にみられるように、個人的ニーズと関連させた図書館利用行動に至っていない未利用者であっても、家族や子どもが利用している、

生涯学習の基盤として必要、地域交流や憩いの場として必要、市には図書館が必要など社会全体に対する必要性や存在意義を認めているといえる。

表 11 図書館の存在価値理由（未利用者）

年代	職業	性	役に立っていると思う理由
20歳代	被雇用者	女	地域とつながる場所だから。
30歳代	家事専業	女	母がよく利用している。私自身も時間に余裕ができれば行きたい。
30歳代	家事専業	女	昔はよく近くの図書館で読書や勉強をしていたので、子供にも行ってもらいたいです。
30歳代	被雇用者	男	学習の場として役立っていると考えています。
30歳代	被雇用者	男	気軽に調べたい事等を利用できるので図書館はあった方が良い。
30歳代	被雇用者	男	子供が利用させてもらっています。
30歳代	被雇用者	男	これからの子供たちやお年寄りの方々の憩いの場となるから。
30歳代	被雇用者	男	使う人がいるなら役に立っていると思うから。
30歳代	被雇用者	女	本が好きな方にとってスバラしい所だから！
30歳代	被雇用者	男	周りの人には利用している人も多く、交流の場になっていると思う。
40歳代	家事専業	女	子供の頃にはよく利用していました。役に立っていると思います。時間があればまた行きたいです。
40歳代	雇用主・自営業	男	多くの知識に触れる機会を平等に提供できるため。また、その地域特有の古資料などの保存・管理は必要だから。
40歳代	被雇用者	男	親はたまに借りているから。
40歳代	被雇用者	女	学生の方にはいいと思います。
40歳代	被雇用者	男	子どもの頃は、田舎に住んでいたため、移動図書館に便利さを感じた。
40歳代	被雇用者	男	子供の為。
40歳代	被雇用者	女	静かで集中はできると思う。
40歳代	被雇用者	男	自由に本を読める場所は大事だと思います。
40歳代	被雇用者	女	たくさんの種類があって無料で借りられる。
40歳代	被雇用者	女	本は読んだ方がいいと思う。

広域利用図書館における住民の利用・非利用行動

年代	職業	性	役に立っていると思う理由
40歳代	被雇用者	女	老若男女学べる、入りやすい。
50歳代	家事専業	女	学生には必要、自分の子どもも利用させていただいた。
50歳代	被雇用者	女	いつの時代も必ず図書館はあります（私は利用しませんが）。まして無料なので利用する方々にとってはとても大切な場所だと思います。（静かに勉強出来る、調べたい書物がある）
50歳代	被雇用者	女	子供が利用させてもらいました。
50歳代	被雇用者	男	子供達には必要だと思う。大人でも本好きの人には借りられる場所があるのは良いと思う。
50歳代	被雇用者	男	子供に良い。
50歳代	被雇用者	男	静かなスペースが無く資格試験を控えている方の利用には良いと思う。
50歳代	被雇用者	男	市としてあるべきだ！
50歳代	無職	男	家族が利用していた。
60歳代	家事専業	女	子どもが利用しお世話になりました。
60歳代	家事専業	女	孫が図書館を利用しているから。
60歳代	家事専業	女	孫など家族は頻繁に利用しています。
60歳代	被雇用者	男	買えない人には良い。
60歳代	被雇用者	男	種類、ジャンル豊富なので本を買って読むより、細かに調べものとかできるし買う代金とかも考えると利用するに値あると思う。
60歳代	被雇用者	女	調べものをしたり、読書が好きな人は利用すると思います。
60歳代	無職	男	生涯学習の基盤として、必要な市民がいることも十分理解している。
60歳代	無職	男	スマホ・インターネットの普及で図書館の必要性が低下している。（利用者は限定化していると思われる）
60歳代	無職	女	為になる事が沢山あると思います。
70歳以上	家事専業	女	家族の者が利用している。
70歳以上	家事専業	女	本を読む楽しさを知ってほしいです。
70歳以上	雇用主・自営業	男	利用者はいるため。
70歳以上	無職	男	自分はあまり本を読むことがないのですが、今後一度は図書館に行ってみたいと思います。
70歳以上	無職	男	生涯学習・地域の情報源の場として大いに役立っていると考えます。
70歳以上	無職	女	高いから借りられるのは良いと思う。
70歳以上	無職	男	娘と孫が遊びに来ると必ず利用する。

## 5. 充実してほしいと思う資料

### 5.1 資料の種類 (表 12)

表 12 は図書館で充実してほしいと思う資料の種類を利用者と非利用者別にまとめたものである。非利用者については前利用者と未利用者の内訳も示した。全体として、充実してほしいと思う資料の種類には性別による有意な差がある ( $\chi^2=27.729$ ,  $df=9$ ,  $p<.01$ )。男女とも一般書の充実(男性 58.1%、女性 63.5%)をもっとも望んでいるが、次に差があり女性では児童書の充実を望んでいる者(女性 33.8%、男性 14.5%)が多く、男性では石狩市や北海道に関する郷土資料の充実を望んでいる者(男性 28.5%、女性 13.5%)が多い。一方、利用者と非利用者の間 ( $\chi^2=13.756$ ,  $df=9$ ,  $p>.05$ )、前利用者と未利用者の間 ( $\chi^2=1.970$ ,  $df=9$ ,  $p>.05$ ) には有意な差はなく、どのグループ(利用者 67.9%、非利用者 54.8%：前利用者 41.2%、未利用者 51.0%)とも一般書の充実を望んでいる。

### 5.2 図書の分野 (表 13)

過去の調査でも充実してほしい資料が図書であったことから図書の分野を問い、同様に利用者と非利用者別にまとめたものが表 13 である。住民が回答しやすいように図書の分野を細かく設定したが、カイ 2 乗検定を行うにあたりセルの期待値が 5 以下の数値が存在するため日本十進分類法の 1 次区分に近い形で統合し、「その他」を除く図書の分野の検定を行った。

住民全体では、充実してほしい図書の分野に有意な男女差がある ( $\chi^2=41.342$ ,  $df=8$ ,  $p<.01$ )。上位の分野を挙げると、男性では 1 位「趣味・娯楽 (35.2%)」、2 位「文学 (23.5%)」、3 位「歴史 (18.4%)」、4 位「医療・健康 (16.2%)」、5 位「生活関連 (14.5%)」、6 位「技術・工学 (13.4%)」であり、女性は 1 位「文学 (35.0%)」、2 位「趣味・娯

表 12 充実してほしいと思う資料の種類（利用者・非利用者別）

資料の種類（複数回答可） 有効回答者数（%）	利用者			非利用者						非利用者（内訳）						全体		
	男	女	計（%）	非利用者			前利用者			未利用者			男（%）	女（%）	計（%）			
				男	女	計（%）	男	女	計（%）	男	女	計（%）						
①本（一般書）	80	144	224(50.3)	99	122	221(49.7)	46	73	119(26.7)	53	49	102(22.9)	179(40.2)	266(59.8)	445(100.0)			
②本（児童書）	50	102	152(67.9)	54	67	121(54.8)	29	40	49(41.2)	25	27	52(51.0)	104(58.1)	169(63.5)	273(61.3)			
③本（中高生向け）	9	49	58(25.9)	17	41	58(26.2)	7	24	31(26.1)	10	17	27(26.5)	26(14.5)	90(33.8)	116(26.1)			
④本（石狩市・北海道関係のもの）	10	26	36(16.1)	20	24	44(19.9)	7	16	23(19.3)	13	8	21(20.6)	30(16.8)	50(18.8)	80(18.0)			
⑤本（大活字本）	22	17	39(17.4)	29	19	48(21.7)	11	11	22(18.5)	18	8	26(25.5)	51(28.5)	36(13.5)	87(19.6)			
⑥雑誌	8	12	20(8.9)	9	16	25(11.3)	3	12	15(12.6)	6	4	10(9.8)	17(9.5)	28(10.5)	45(10.1)			
⑦新聞	14	30	44(19.6)	14	22	36(16.3)	9	15	24(20.2)	5	7	12(11.7)	28(15.6)	52(19.5)	80(18.0)			
⑧CD	4	5	9(4.0)	4	4	8(3.6)	1	2	3(2.5)	3	2	5(4.9)	8(4.5)	9(3.4)	17(3.8)			
⑨DVD	9	6	15(6.7)	5	4	9(4.1)	2	3	5(4.2)	3	1	4(3.9)	14(7.8)	10(3.8)	24(5.4)			
⑩その他	11	14	25(11.2)	13	15	28(12.7)	6	8	14(11.8)	7	7	14(13.7)	24(13.4)	29(10.9)	53(11.9)			
	5	11	16(7.1)	6	3	9(4.1)	3	2	5(4.2)	3	1	4(3.9)	11(6.1)	14(5.3)	25(5.6)			

\* 1. 3つまで回答を認めているので合計は100%を超える

表 13 充実してほしいと思う図書

図書の分野(複数回答可)	利用者				非利用者				非利用者			
	男	女	計(%)	統合(%)	男	女	計(%)	統合(%)	前利用者			統合(%)
									男	女	計(%)	
有効回答者数(%)	80	144	224(50.3)		99	122	221(49.7)		46	73	119(26.7)	
①哲学・宗教	5	5	10(4.5)	36(16.1)	4	2	6(2.7)	44(19.9)	2	1	3(2.5)	21(17.6)
②歴史	12	14	26(11.6)		21	17	38(17.2)		10	8	18(15.1)	
③地理	6	3	9(4.0)	51(22.8)	10	5	15(6.8)	47(21.3)	2	2	4(3.4)	20(16.8)
④旅行	15	27	42(18.8)		7	25	32(14.5)		3	13	16(13.4)	
⑤社会情勢・政治	6	3	9(4.0)	31(13.8)	5	3	8(3.6)	26(11.8)	2	2	4(3.4)	15(12.6)
⑥法律	4	5	9(4.0)		4	7	11(5.0)		2	4	6(5.0)	
⑦経済	9	4	13(5.8)		2	5	7(3.2)		2	3	5(4.2)	
⑧商業	1	1	2(0.9)	13(5.8)	1	1	2(0.9)	29(13.1)	0	1	1(0.8)	16(13.4)
⑨農業・漁業・林業	3	0	3(1.3)		6	3	9(4.1)		1	3	4(3.4)	
⑩技術・工学	8	0	8(3.6)		16	2	18(8.1)		10	1	11(9.2)	
⑪自然科学	9	12	21(9.4)	71(31.7)	11	4	15(6.8)	70(31.7)	4	3	7(5.9)	38(31.9)
⑫医療・健康	13	37	50(22.3)		16	39	55(24.9)		8	23	31(26.1)	
⑬仕事・資格	10	22	32(14.3)	56(25.0)	11	16	27(12.2)	36(16.3)	3	8	11(9.2)	15(12.6)
⑭教育	6	18	24(10.7)		4	5	9(4.1)		2	2	4(3.4)	
⑮芸術(美術・音楽等)	11	18	29(12.9)	123(54.9)	10	17	27(12.2)	105(47.5)	9	10	19(16.0)	62(52.1)
⑯スポーツ	9	6	15(6.7)		9	3	12(5.4)		6	1	7(5.9)	
⑰趣味・娯楽	26	53	79(35.3)		37	29	66(29.9)		18	18	36(30.3)	
⑱言語・語学	6	6	12(5.4)	64(28.6)	2	4	6(2.7)	48(21.7)	0	3	3(2.5)	27(22.7)
⑲生活関連(料理・園芸等)	11	41	52(23.2)		15	27	42(19.0)		4	20	24(20.2)	
⑳文学(小説・エッセイ等)	23	62	85(37.9)	85(37.9)	19	31	50(22.6)	50(22.6)	9	21	30(25.2)	30(25.2)
㉑その他	6	13	19(8.5)	19(8.5)	2	3	5(2.3)	5(2.3)	2	0	2(1.7)	2(1.7)

\* 1 3つまで回答を認めているので合計は100%を超える

広域利用図書館における住民の利用・非利用行動

の分野(利用者・非利用者別)

(内訳)				全 体					
未利用者									
男	女	計(%)	統合(%)	男(%)	統合(%)	女(%)	統合(%)	計(%)	統合(%)
53	49	102(22.9)		179(40.2)		266(59.8)		445(100.0)	
2	1	3( 2.9)	23(22.5)	9( 5.0)	42(23.5)	7( 2.6)	38(14.3)	16( 3.6)	80(18.0)
11	9	20(19.6)		33(18.4)		31(11.7)		64(14.4)	
8	3	11(10.8)	27(26.5)	16( 8.9)	38(21.2)	8( 3.0)	60(22.6)	24( 5.4)	98(22.0)
4	12	16(15.7)		22(12.3)		52(19.5)		74(16.6)	
3	1	4( 3.9)	11(10.8)	11( 6.1)	30(16.8)	6( 2.3)	27(10.2)	17( 3.8)	57(12.8)
2	3	5( 4.9)		8( 4.5)		12( 4.5)		20( 4.5)	
0	2	2( 2.0)		11( 6.1)		9( 3.4)		20( 4.5)	
1	0	1( 1.0)		2( 1.1)		2( 0.8)		4( 0.9)	
5	0	5( 4.9)	13(12.7)	9( 5.0)	35(19.6)	3( 1.1)	7( 2.6)	12( 2.7)	42( 9.4)
6	1	7( 6.9)		24(13.4)		2( 0.8)		26( 5.8)	
7	1	8( 7.8)		20(11.2)		16( 6.0)		36( 8.1)	
8	16	24(23.5)	32(31.4)	29(16.2)	49(27.4)	76(28.6)	92(34.6)	105(23.6)	141(31.7)
8	8	16(15.7)		21(11.7)		38(14.3)		59(13.3)	
2	3	5( 4.9)	21(20.6)	10( 5.6)	31(17.3)	23( 8.6)	61(22.9)	33( 7.4)	92(20.7)
1	7	8( 7.8)		21(11.7)		35(13.2)		56(12.6)	
3	2	5( 4.9)	43(42.2)	18(10.1)	102(57.0)	9( 3.4)	126(47.4)	27( 6.1)	228(51.2)
19	11	30(29.4)		63(35.2)		82(30.8)		145(32.6)	
2	1	3( 2.9)		21(20.6)		8( 4.5)		34(19.0)	
11	7	18(17.6)	26(14.5)		68(25.6)	94(21.1)			
10	10	20(19.6)	20(19.6)	42(23.5)	42(23.5)	93(35.0)	93(35.0)	135(30.3)	135(30.3)
0	3	3( 2.9)	3( 2.9)	8( 4.5)	8( 4.5)	16( 6.0)	16( 6.0)	24( 5.4)	24( 5.4)

楽 (30.8%)」、3位「医療・健康 (28.6%)」、4位「生活関連 (25.6%)」、5位「旅行 (19.5%)」、6位「仕事・資格 (14.3%)」の順となっている。男性は「歴史」、「技術・工学」の分野を、女性は「旅行」、「仕事・資格」の分野を上位にあげている点に男女差が現れている。

利用者と非利用者の間にも、充実してほしい図書の分野に有意な差がある ( $\chi^2=16.773$ ,  $df=8$ ,  $p<.05$ )。利用者では1位「文学 (37.9%)」、2位「趣味・娯楽 (35.3%)」、3位「生活関連 (23.2%)」、4位「医療・健康 (22.3%)」、5位「旅行 (18.8%)」、6位「仕事・資格 (14.3%)」であり、非利用者では1位「趣味・娯楽 (29.9%)」、2位「医療・健康 (24.9%)」、3位「文学 (22.6%)」、4位「生活関連 (19.0%)」、5位「歴史 (17.2%)」、6位「旅行 (14.5%)」の順となっている。利用者は「仕事・資格」の分野を、非利用者は「歴史」の分野を上位にあげている点に利用者と非利用者の差が現れている。

前利用者と未利用者の間では、充実してほしい図書の分野に有意な差はない ( $\chi^2=3.146$ ,  $df=8$ ,  $p>.05$ )。前利用者では1位「趣味・娯楽 (30.3%)」、2位「医療・健康 (26.1%)」、3位「文学 (25.2%)」、4位「生活関連 (20.2%)」、5位「芸術 (16.0%)」、6位「歴史 (15.1%)」、7位「旅行 (13.4%)」であり、未利用者では1位「趣味・娯楽 (29.4%)」、2位「医療・健康 (23.5%)」、3位「文学 (19.6%)」、「歴史 (19.6%)」が同率、5位「生活関連 (17.6%)」、6位「旅行 (15.7%)」、「仕事・資格 (15.7%)」が同率の順となっている。前利用者において「芸術」の分野が、未利用者において「仕事・資格」の分野が上位にあげられているが、全体的には両者の間には差はないといえる。

椿らは、「本の選好は要望に影響を与えており、要望が整えば図書館を利用する可能性がある」<sup>22)</sup>と述べている。総合的に判断して、7類「趣味・娯楽」、9類「文学 (小説・エッセイ等)」、4類「医療・健康」、5類「生活関連 (料理・園芸等)」の4分野の図書を充実させることにより



利用者の満足度をさらに高め、非利用者をも図書館利用に取り込むことにつながるものとする。

## 6. まとめ

本稿では、評価指標としての登録率の問題点、貸出冊数無制限化に伴う利用者カードの使われ方、非利用者の利用しない理由や図書館の存在価値（個人的・社会的必要性）についての考え方などの実態を中心に考察した。要点をまとめると以下のようなものである。

- (1) 利用者の35.0%が利用者カードを家族カード化している。自分のカード使用者のうち24.8%が他人の分も借りており、家族のカード使用者も13.6%存在している。
- (2) 貸出冊数の無制限化と自動貸出機の導入は貸出冊数の増加につながっており、利用者カードの家族カード化が登録率の減少を招いている。
- (3) 利用者カードの共同利用は親子・夫婦間での利用が多く、とりわけ若い世代の親は子供の分も借りる傾向が高い。
- (4) 図書館利用の住民への浸透度を計る登録率は、自治体内の奉仕対象人口で除して算出する数値であるため行政区域を越えての広域利用化が進む現状、また利用者カードが家族カード化している現状においては他自治体との比較指標としてはもとより自治体内での狭義の意味での評価指標としても信憑性・信頼性を欠いている。世帯単位の登録率や入館者数などをも評価指標に取り入れ併用していく必要がある。
- (5) 本館利用者はどの年代においても本の種類や蔵書量の多さを理由に本や雑誌などを借りることを目的として利用している。無職高齢者層に館内で本や雑誌、新聞等を読む利用者や趣味等の活動の調べもので利用している者が多い。

- (6) 前利用者と未利用者間の構成には職業 ( $\chi^2=3.544$ ,  $df=3$ ,  $p>.05$ ) による有意な差はないが、性別 ( $\chi^2=3.931$ ,  $df=1$ ,  $p<.05$ )、年代 ( $\chi^2=12.181$ ,  $df=5$ ,  $p<.05$ ) には有意な差がある。未利用者では男女の割合はほぼ同じ (男性 52.0%、女性 48.0%) であるが、前利用者では女性の割合が男性より多い (女性 61.3%、男性 38.7%)。前利用者では年代が高くなるにつれて非利用率が高くなるが、未利用者では 20 歳代を除くどの年齢層でも 2 割程度の非利用者が存在している。
- (7) 前利用者と未利用者の非利用理由には有意な差はなく ( $\chi^2=12.270$ ,  $df=7$ ,  $p>.05$ )、上位 4 つまでの理由は順位こそ異なれ両者に共通しており、いずれも市民の側の内的要因 (読書感や図書館に対する意識などを含む) によるものである。
- (8) 前利用者は、30 歳代から 60 歳代までの家事専業や被雇用の女性 (忙しくなった)、60 歳代以上の家事専業や無職の男女 (年をとって行くのが大変になった) は図書館側のサービスの展開次第で再び利用者として取り込むことが可能である。
- (9) 未利用者は非利用理由に「本は自分で買う (49.0%)」、次いで「情報はインターネットで得ている (33.3%)」を挙げており、書店とインターネットを図書館の代替えとして利用している。
- (10) 未利用者を図書館利用者へと転換させることは難しい状況であるが、98.0%の未利用者が図書館は役に立っていると回答しており、自分は利用していなくても図書館の社会的存在意義を認めている。
- (11) 利用者と非利用者の間 ( $\chi^2=13.756$ ,  $df=9$ ,  $p>.05$ )、前利用者と未利用者の間 ( $\chi^2=1.970$ ,  $df=9$ ,  $p>.05$ ) には有意な差はなく、どのグループとも一般書の充実を望んでいる。
- (12) 充実してほしい図書の分野には有意な男女差 ( $\chi^2=41.342$ ,  $df=$

8,  $p < .01$ )がある。男性は「歴史」、「技術・工学」の分野を、女性は「旅行」、「仕事・資格」の分野を上位にあげている。また、利用者と非利用者の間にも有意な差がある ( $\chi^2 = 16.773$ ,  $df = 8$ ,  $p < .05$ )。利用者は「仕事・資格」の分野を、非利用者は「歴史」の分野を上位にあげている。

- (13) 前利用者と未利用者の間では、充実してほしい図書の分野に有意な差はなく ( $\chi^2 = 3.146$ ,  $df = 8$ ,  $p > .05$ )、7類「趣味・娯楽」、9類「文学(小説・エッセイ等)」、4類「医療・健康」、5類「生活関連(料理・園芸等)」の4分野の充実を望んでいる。

市外在住者にも利用を認める広域利用可能な図書館においては、モビリティの高い他市町村在住の住民が良質なサービスを求めて遠方でも大規模館を利用しており、このような豊富な資料と非日常的な空間を求めての利用者主体の利用館選択行動は今後益々増えていく傾向にあるものと思われる。また、今回調査で明らかになったように家族で利用して1人の利用者カードで借出しを行うこともあるし、すべての来館者が図書資料や視聴覚資料の借出しを目的としている訳ではない。図書館という施設は基本的に入館制限が無く、無料で、時間的制約もないため、本館のような大規模館においては館内滞在利用も必然的に多く生じているものと考えられる。今後は個人の登録率や貸出冊数などの評価指標に偏重することなく、世帯単位の登録率や他の施設全般で一般的に用いられている入館者数などを評価指標に取り入れ併用していく必要があると考える。

非利用者を前利用者と未利用者に分け、どのようなサービスを展開すれば潜在的利用者を図書館利用者へと転換させ得るかについても検討した。未利用者の非利用理由は「本は自分で買う(49.0%)」、「情報はインターネットで得ている(33.3%)」、「もともと本は読まない(29.4%)」

の順で上位3項目を占めており、これらは市民の側の内的要因に起因するものであることから、未利用者を利用者として取り込むことは困難であることが浮き彫りになった。しかし、未利用者の98.0%が図書館の社会的存在意義を認めており、自分は利用しなくとも地域情報化の拠点としての図書館の位置づけには期待を持っているといえる。一方、前利用者には「忙しくなった(38.7%)」、「年をとって行くのが大変になった(27.7%)」、「借りた本を返すのが面倒になった(21.0%)」など、子育てや仕事などで図書館利用を一時的にやめている者や様々な理由で来館するのが困難になった者などが含まれており、30～40歳代の家事専業や被雇用の女性、60歳代以降の高齢無職男女は再び利用者に転ずる可能性の高い有力な潜在的利用者として浮かび上がった。これらの前利用者には現行の宅配サービスの拡大、電子図書貸出サービスの拡充、eメールレファレンスの導入など、非来館型サービスの拡充と展開が効果的といえよう。今後は一度利用者となった者を離さない、あるいは非利用者の中でも前利用者をターゲットとした対策に重点をおいた方針を立て、サービスの向上を図っていくことが効率的な図書館運営につながるものと思われる。

登録率が減少していても貸出点数に大きな変化がみられなかったことに対しては、貸出冊数の無制限化と自動貸出機の導入に伴う利用者カードの家族カード化を要因として検証したが、遠方から自家用車で大型店舗に訪れた消費者にまとめ買いする購買行動がみられるように、遠方から来館した他市町村在住者がまとめてたくさんの資料を借出している可能性もある。このことについては他市町村在住者をも含めた登録者調査を行う必要がある、今後の課題としたい。

註・引用・参考文献

- 1) 河村芳行, 歳森敦, 植松貞夫「広域利用可能地域における図書館利用登録者の類型別利用館選択行動: 石狩市民図書館登録者調査をもとに」『日本図書館情報学会誌』54巻, 1号, 2008.3, p.16-38.
- 2) 河村芳行, 歳森敦, 植松貞夫「広域利用可能地域における世帯レベルの図書館利用行動: 札幌市住民調査をもとに」『日本図書館情報学会誌』56巻, 2号, 2010.6, p.65-82.
- 3) 公共図書館の広域利用とは、図書館資料を行政区域を越えて相互に利用者が直接他市町村の図書館で借出しを受けられるようにする制度である。ここでは市外在住者への利用を認めている図書館を広域利用図書館と呼称する。
- 4) 北克一「公立図書館の評価指標の一考察: 貸出密度、登録率、実質貸出密度と予約件数」『情報学』4巻, 2号, 2007.
- 5) 石狩市教育委員会生涯学習部市民図書館編『石狩市民図書館要覧2017』石狩市民図書館, 2017.7.
- 6) 前掲1)の石狩市民図書館登録者調査で、本館で行われているサービスについて重視度と満足度を4点満点で評価してもらった結果、最も重視度が高い項目が「本の冊数(3.48)」で、最も満足度が高い項目が「貸出冊数無制限(3.62)」であった。
- 7) 植松貞夫ほか共著『よい図書館施設をつくる』(JLA 図書館実践シリーズ13)』日本図書館協会, 2010, p.29.
- 8) 河村芳行「本館の立地状況の異なる2都市における図書館利用行動分析: 市制施行後に本館を新設した2市図書館調査をもとに」『北海道武蔵女子短期大学紀要』第40号, 2008.3, p.157-187.
- 9) 寄藤昂「市民の読書行動と図書館利用に関する研究」『図書館学会年報』vol.28, no.2, 1982.6, p.79-87.
- 10) 糸賀雅児「公共図書館利用と文化活動の関連性: 住民調査にもとづく文化行政への示唆」『Library and Information Science』no.23, 1985, p.41-61.

- 11) 船崎尚「武蔵野市立図書館における利用者調査」『情報の科学と技術』44巻, 6号, 1994, p.315-321.
- 12) 河村芳行「中小都市における住民の図書館利用行動分析：北広島市図書館利用登録・非利用登録者調査を事例として」『北海道武蔵女子短期大学紀要』第37号, 2005, p.21-43.
- 13) 石原眞理「図書館を利用しない人にどう働きかけるのか：神奈川県立図書館の二つの満足度調査の試み」『図書館雑誌』vol.99, no.4, 2005, p.246-248.
- 14) 長谷川幸代「情報サービス利用・非利用の要因の仮説と分析：公共図書館の利用者・非利用者のインタビューとアンケートによる実態調査と分析」『第8回情報プロフェッショナルシンポジウム予稿集』2011(0), p.111-115.
- 15) 椿美智子, 椎名宏樹, 齊藤誠一「私立図書館利用の構造と潜在クラス」『日本図書館情報学会誌』54巻, 2号, 2008.6, p.71-96.
- 16) 佐藤翔「クラスター分析による図書館利用者・非利用者のグループ化」『同志社図書館情報学』27号, 2017.11, p.59-94.
- 17) 前掲12), p.24.
- 18) 前掲16), p.90-92.
- 19) 前掲14), p.114.
- 20) 石狩市民図書館では障がい者以外の一般利用者にも2011年3月より宅配サービス(有料)を実施している。また、2012年12月に厚田小学校内に分館機能を移転した地域開放型の図書館をオープンさせている。返却ポストは緑苑台小、南線小、浜益小など市内10か所にあり、住民の徒歩圏にある小学校を返却の拠点として図書館システムに取り入れている。
- 21) 前掲9), p.84.
- 22) 前掲15), p.81.

付：アンケート調査票

石狩市民図書館についてのアンケート



封筒のあて名の方がお答えください

- 性別 ( 男 ・ 女 )
- 年代
- |       |   |       |   |        |
|-------|---|-------|---|--------|
| 20 歳代 | ・ | 30 歳代 | ・ | 40 歳代  |
| 50 歳代 | ・ | 60 歳代 | ・ | 70 歳以上 |

○ お住まいの地区 (行政区別)

花畔 ・ 花川北 ・ 花川東 ・ 緑苑台 ・ 花川/花川南 ・ 樽川 ・ 八幡/若生 ・ 緑ヶ原  
 生振/北生振/美登位/本町/船場町/弁天町/横町/新町/浜町/仲町/親船町/親船東/志美/新港/高岡/五の沢  
 厚田区 ・ 浜益区

○ 職業

被雇用者 (会社員、公務員など。パート勤務者も含む)	・	雇用主/自営業
家事専業	・	無職
	・	生徒/学生

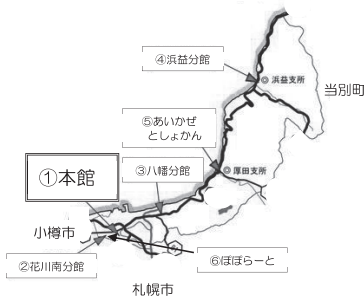
【問1】 あなたは石狩市民図書館（本館・分館含む）へ、  
 ここ3年くらいの間に行きましたか？

※どちらかに○をつけてください

はい	→ 【問2】へお進みください
いいえ	→ 4ページの【問7】へお進みください

【問2】 行くのは、主にどこの図書館ですか？

※1つ○をつけてください



<input type="checkbox"/>	① 本館 (市役所横)
<input type="checkbox"/>	② 花川南分館 (花川南コミセン内)
<input type="checkbox"/>	③ 八幡分館 (八幡コミセン内)
<input type="checkbox"/>	④ 浜益分館 (浜益コミセンきり内)
<input type="checkbox"/>	⑤ あいかぜとしょかん (厚田小学校図書館)
<input type="checkbox"/>	⑥ その他：ほぼらーと (花川北コミセン内)

**【問3】 図書館に行く目的は何ですか？**

※あてはまるもの全てに○をつけてください

<input type="checkbox"/>	① 本や雑誌を借りる
<input type="checkbox"/>	② CDやDVDを借りる
<input type="checkbox"/>	③ 館内で本や雑誌、新聞等を読む
<input type="checkbox"/>	④ 仕事の調べもの
<input type="checkbox"/>	⑤ 趣味等の活動の調べもの
<input type="checkbox"/>	⑥ 勉強
<input type="checkbox"/>	⑦ パソコンブース（スペース）の利用
<input type="checkbox"/>	⑧ W i - f i の利用
<input type="checkbox"/>	⑨ ボランティア活動
<input type="checkbox"/>	⑩ 研修室の利用
<input type="checkbox"/>	⑪ イベント（講座、図書館まつりなど）への参加
<input type="checkbox"/>	⑫ 野菜等の購入
<input type="checkbox"/>	⑬ 喫茶コーナーで軽食を利用
<input type="checkbox"/>	⑭ エントランスホールで待ち合わせ、打ち合わせ、おしゃべり
<input type="checkbox"/>	⑮ リサイクルコーナーの活用
<input type="checkbox"/>	⑯ その他 ( )

**【問4】 図書館に行く理由は何ですか？**

※あてはまるもの全てに○をつけてください

<input type="checkbox"/>	① 本を探しやすい
<input type="checkbox"/>	② 本の種類が多く、数も多い
<input type="checkbox"/>	③ 蔵書の内容が良い
<input type="checkbox"/>	④ 雑誌の種類が多い
<input type="checkbox"/>	⑤ 新聞の種類が多い
<input type="checkbox"/>	⑥ CDやDVDが多い
<input type="checkbox"/>	⑦ タブレットを借りられる
<input type="checkbox"/>	⑧ 新聞等の記事をデータベースで探してもらえる
<input type="checkbox"/>	⑨ 職員の対応が良い
<input type="checkbox"/>	⑩ 雰囲気が良い
<input type="checkbox"/>	⑪ サービスが良い（具体的なサービス内容： )
<input type="checkbox"/>	⑫ 自宅や職場から近い
<input type="checkbox"/>	⑬ 図書館までの交通の便が良い
<input type="checkbox"/>	⑭ 開館曜日・時間の設定の都合が良い（利用する曜日・時間帯： )
<input type="checkbox"/>	⑮ 返却しやすいところに返却ポスト（スポット）がある
<input type="checkbox"/>	⑯ その他 ( )



【問5】 図書館で気に入っていること・もの・サービスなどがあったら教えてください

[ ]

【問6】 市民図書館では1人で何冊でも借りられるため、1人のカードで家族分の本を借りる傾向があります。

あなたは、本や雑誌、CD等を借りるときは、主に誰のカードで借りますか？

※あてはまるものに1□○をつけてください

A 自分のカード                      B 家族のカード                      C それ以外



【問6-A-(1)】  
そのカードで、他の人の分も借りますか？

- a 借りの                      b 借りない

a  
↓  
a  
の方

【問6-A-(2)】 そのカードで、  
どなたの分を借りますか？

※あてはまるもの全てに○をつけてください

- a 夫または妻  
b 子ども（小学生以下）  
c 子ども（中学生以上）  
d 親  
e それ以外（                      ）

【問6-C】 そのカードは  
どなたのカードですか？

(                      )

【問6-B】 そのカードは  
どなたのカードですか？

※あてはまるもの全てに○をつけてください

- a 夫または妻  
b 子ども（小学生以下）  
c 子ども（中学生以上）  
d 親  
e それ以外（                      ）



次は  
5ページの問9に  
進んでください

【問1】で「いいえ」と答えた方にお尋ねします

【問7】（行かない理由について）あなたはaとbのどちらですか？  
どちらか選んで、その理由を教えてください。

a. 以前は行ったことはあるが、今は行っていない

（その理由）あてはまるもの全てに○をつけてください

<input type="checkbox"/>	① 本を読まなくなった
<input type="checkbox"/>	② 本は自分で買うようになった
<input type="checkbox"/>	③ 情報はインターネット（スマートフォン、パソコン等）で得るようになった
<input type="checkbox"/>	④ 読みたい本や雑誌等が少なくなった（なくなった）
<input type="checkbox"/>	⑤ 借りた本を返すのが面倒になった
<input type="checkbox"/>	⑥ 自宅や職場から遠くなった
<input type="checkbox"/>	⑦ 年をとって、行くのが大変になった
<input type="checkbox"/>	⑧ 行く手段（自動車、送迎してくれる人等）がなくなった
<input type="checkbox"/>	⑨ 忙しくなった（仕事、子育て、介護、その他（ ））
<input type="checkbox"/>	⑩ 他の図書館を利用するようになった（図書館名： ）
<input type="checkbox"/>	⑪ その他（ ）

b. これまで行ったことがない

（その理由）あてはまるもの全てに○をつけてください

<input type="checkbox"/>	① 図書館は苦手、嫌い
<input type="checkbox"/>	② もともと本は読まない
<input type="checkbox"/>	③ 本は自分で買う
<input type="checkbox"/>	④ 古い本は読みたくない
<input type="checkbox"/>	⑤ 他人が借りた本は読みたくない
<input type="checkbox"/>	⑥ 情報はインターネット（スマートフォン、パソコンなど）で得ている
<input type="checkbox"/>	⑦ 読みたい本や必要な資料がない
<input type="checkbox"/>	⑧ 借りた本を返すのが面倒
<input type="checkbox"/>	⑨ 図書館の場所を知らない
<input type="checkbox"/>	⑩ 開館時間・曜日の設定が利用しづらい
<input type="checkbox"/>	⑪ 自宅や職場から遠い
<input type="checkbox"/>	⑫ 行く手段（自動車、送迎してくれる人等）がない
<input type="checkbox"/>	⑬ 忙しい
<input type="checkbox"/>	⑭ 他の図書館で間に合っている（図書館名： ）
<input type="checkbox"/>	⑮ その他（ ）

**【問 8】 自分は利用していなくても、図書館は役に立っていると思いますか？**

※どちらかに○をつけてください

	はい
	いいえ

※「はい」「いいえ」いずれの方も、よろしければその理由を教えてください

\*\*\*\*\* 全ての方にお尋ねします \*\*\*\*\*

**【問 9】 図書館で充実してほしいと思う資料の種類は？**

※3つまで○をつけてください

①本（一般書）	⑥雑誌（分野： ）
②本（児童書）	⑦新聞（分野： ）
③本（中高生向け）	⑧CD（分野： ）
④本（石狩市・北海道関係のもの）	⑨DVD（分野： ）
⑤本（大活字本）	⑩その他（ ）

**【問 10】 図書館で充実してほしいと思う本の分野は？**

※3つまで○をつけてください

①哲学・宗教	⑧商 業	⑮芸術（美術・音楽等）
②歴 史	⑨農業・漁業・林業	⑯スポーツ
③地 理	⑩技術・工学	⑰趣味・娯楽
④旅 行	⑪自然科学	⑱言語・語学
⑤社会情勢・政治	⑫医療・健康	⑲生活関連（料理、園芸等）
⑥法 律	⑬仕事・資格	⑳文学（小説、エッセイ等）
⑦経 済	⑭教 育	㉑その他 〔 〕

【問 11-(1)】読書習慣についてお尋ねします。  
1 ヶ月に本を何冊読みますか？

※ マンガ、雑誌、電子書籍は除いてください

※1つOをつけてください

<input type="checkbox"/>	①0冊	<input type="checkbox"/>	③2冊	<input type="checkbox"/>	⑤5～6冊	<input type="checkbox"/>	⑦10冊以上
<input type="checkbox"/>	②1冊	<input type="checkbox"/>	④3～4冊	<input type="checkbox"/>	⑥7～9冊	<input type="checkbox"/>	⑧分からない

【問 11-(2)】※小学生から18歳以下のお子さんのいる方にお尋ねします。  
お子さんが読書している様子をどの程度、見かけますか？

※お子さんが2人以上いらっしゃる方は、より読書するお子さんについてお答えください

お子さんの年齢  才

こちらでもマンガ、雑誌、  
電子書籍は除いてください

※1つOをつけてください

<input type="checkbox"/>	①ほぼ毎日	<input type="checkbox"/>	③週1回	<input type="checkbox"/>	⑤年数回
<input type="checkbox"/>	②週2、3回	<input type="checkbox"/>	④月1、2回	<input type="checkbox"/>	⑥ほぼ見ない

【問 11-(3)】※(2)で【図書】について「①ほぼ毎日」「②週2、3回」と答えた方  
にお尋ねします。

お子さんがよく本を読むようになったのは、なぜだと思われますか？

※あてはまるもの全てにOをつけてください

<input type="checkbox"/>	①親が本をよく読むから	<input type="checkbox"/>	⑥本好きな先生に出会って
<input type="checkbox"/>	②小さい頃から家に本をたくさん おいていたから	<input type="checkbox"/>	⑦本好きな友だちに出会って
<input type="checkbox"/>	③小さい頃から読みかかせをしたから	<input type="checkbox"/>	⑧もともと本好きな子どもだった
<input type="checkbox"/>	④小さい頃から図書館に連れて行った から	<input type="checkbox"/>	⑨その他 ※細かなことでも、よろしければお書きください
<input type="checkbox"/>	⑤図書館や子育て施設等の読み聞かせ に参加して		

【問 12】市民図書館へご意見、ご要望等ありましたらお書きください

～お答えいただき、ありがとうございました～