

令和5年度 知多市立中央図書館 利用者アンケート調査集計結果

知多市 健康文化部生涯学習スポーツ課

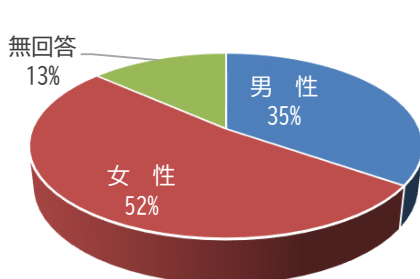
I 調査概要

- 1 調査目的 知多市立中央図書館の利用者の満足度を調査し、指定管理者の管理運営の改善及び利用者へのサービス向上を目指す。
- 2 調査期間 令和5年11月15日（水）～12月14日（木）
※休館日(11/20・27・30、12/4・11)を除く。
- 3 調査対象 調査期間中に中央図書館に来館された方
- 4 調査方式 中央図書館にアンケート用紙と回収箱を設置
- 5 回収枚数 104枚 ※設問に回答が無い場合もあるため、各設問の回答計は一致しない。

II 調査結果

問1 あなた自身について

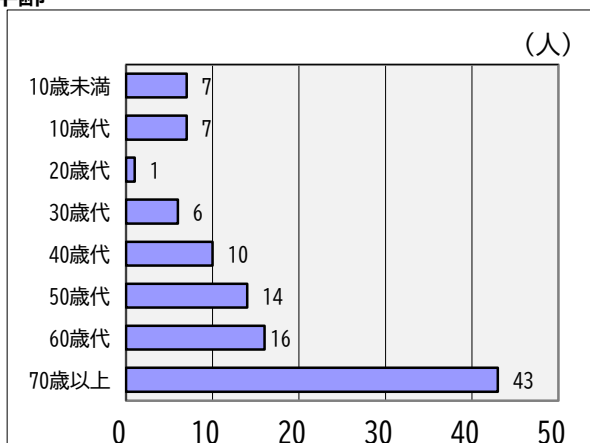
①性別



	5年度	4年度	昨年比
男性	36	42	△ 6
女性	54	53	1
無回答	14	22	△ 8
計	104	117	△ 13

利用者の半数以上を女性が占めています。

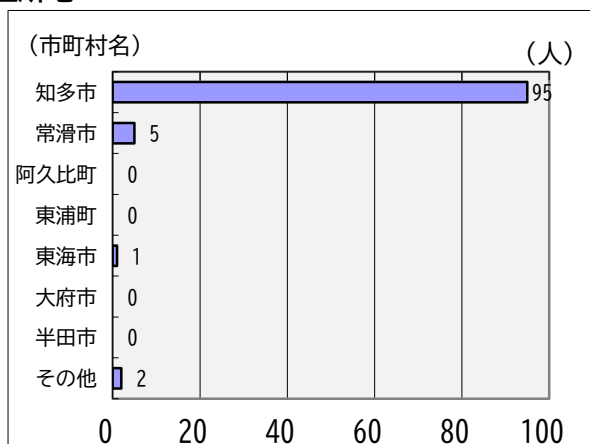
②年齢



	5年度	4年度	昨年比
10歳未満	7	5	2
10歳代	7	3	4
20歳代	1	2	△ 1
30歳代	6	5	1
40歳代	10	18	△ 8
50歳代	14	24	△ 10
60歳代	16	20	△ 4
70歳以上	43	40	3
計	104	117	△ 13

70歳以上の方の割合が1番高くなっています。また、10歳代と10歳未満の方の利用も共に全体の6%と幅広く利用されています。

③住所地



	5年度	4年度	昨年比
知多市	95	107	△ 12
常滑市	5	6	△ 1
阿久比町	0	1	△ 1
東浦町	0	0	0
東海市	1	2	△ 1
大府市	0	0	0
半田市	0	0	0
その他	2	1	1
計	103	117	△ 14

知多市在住の利用者が全体の90%以上で、利用者の大多数を占めています。

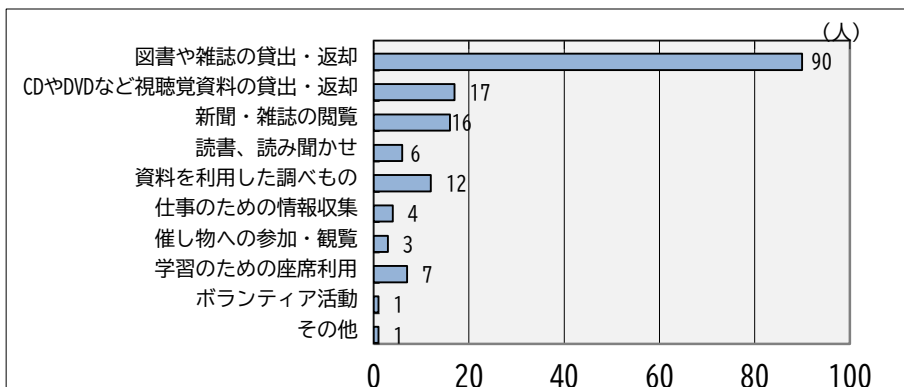
④来館の目的 (人)

目的	回答数
図書や雑誌の貸出・返却	90
CDやDVDなど視聴覚資料の貸出・返却	17
新聞・雑誌の閲覧	16
読書、読み聞かせ	6
資料を利用した調べもの	12
仕事のための情報収集	4
催し物への参加・観覧	3
学習のための座席利用	7
ボランティア活動	1
その他	1
計	157

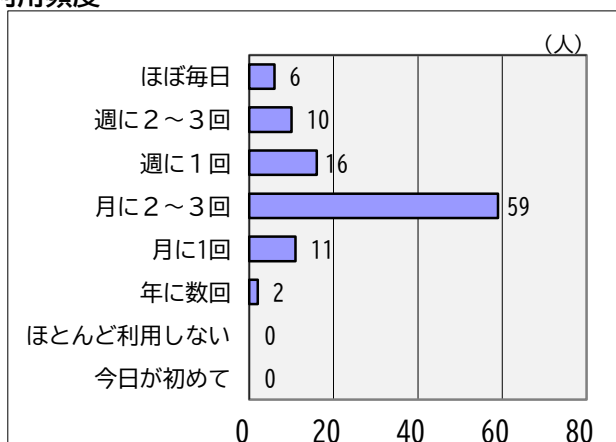
その他の詳細

本の予約	1
------	---

来館目的の68%が図書や雑誌、CDやDVDなど視聴覚資料の貸出・返却となっています。新聞・雑誌の閲覧も全体の10%と主要な目的となっています。



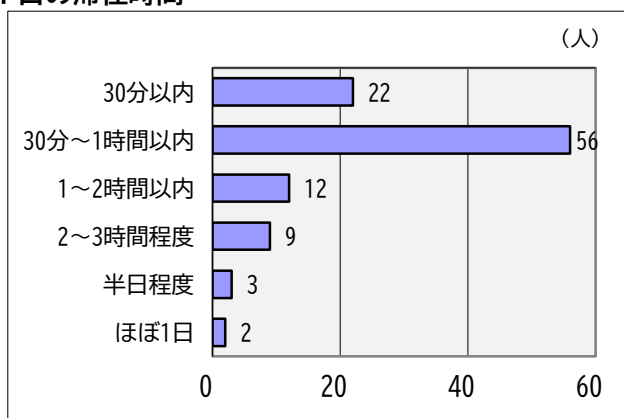
⑤利用頻度 (人)



	5年度	4年度	昨年比
ほぼ毎日	6	0	6
週に2~3回	10	9	1
週に1回	16	24	△ 8
月に2~3回	59	69	△ 10
月に1回	11	10	1
年に数回	2	5	△ 3
ほとんど利用しない	0	0	0
今日が初めて	0	0	0
計	104	117	△ 13

回答者の30%以上が週に1回以上、図書館を利用しています。

⑥1日の滞在時間 (人)



	5年度	4年度	昨年比
30分以内	22	41	△ 19
30分~1時間以内	56	50	6
1~2時間以内	12	21	△ 9
2~3時間程度	9	5	4
半日程度	3	0	3
ほぼ1日	2	0	2
計	104	117	△ 13

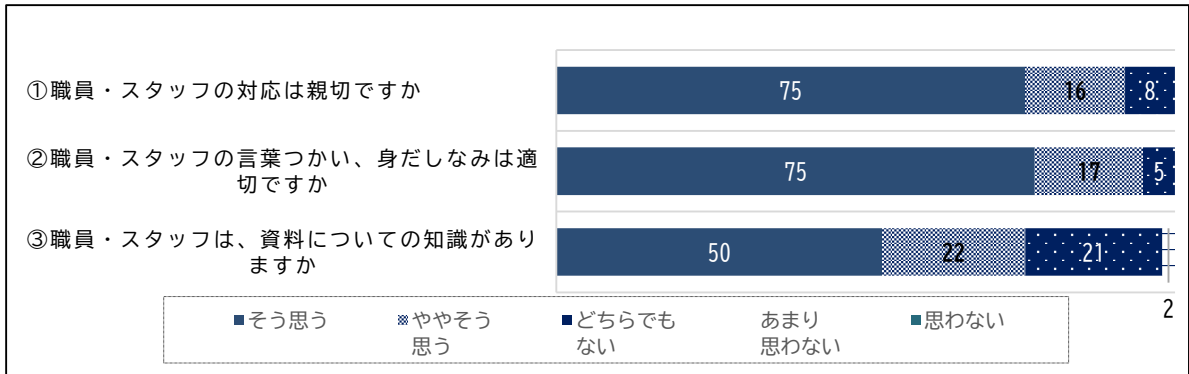
利用目的の大多数が貸出・返却であるため、1時間以内の利用が75%と高くなっています。一方で2時間より多く滞在される方も10%以上います。

問2 施設利用満足度について

●職員・スタッフについて

(人)

	そう思う	ややそう思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない	計
①職員・スタッフの対応は親切ですか	75	16	8	0	0	99
②職員・スタッフの言葉づかい、身だしなみは適切ですか	75	17	5	0	0	97
③職員・スタッフは、資料についての知識がありますか	50	22	21	2	0	95

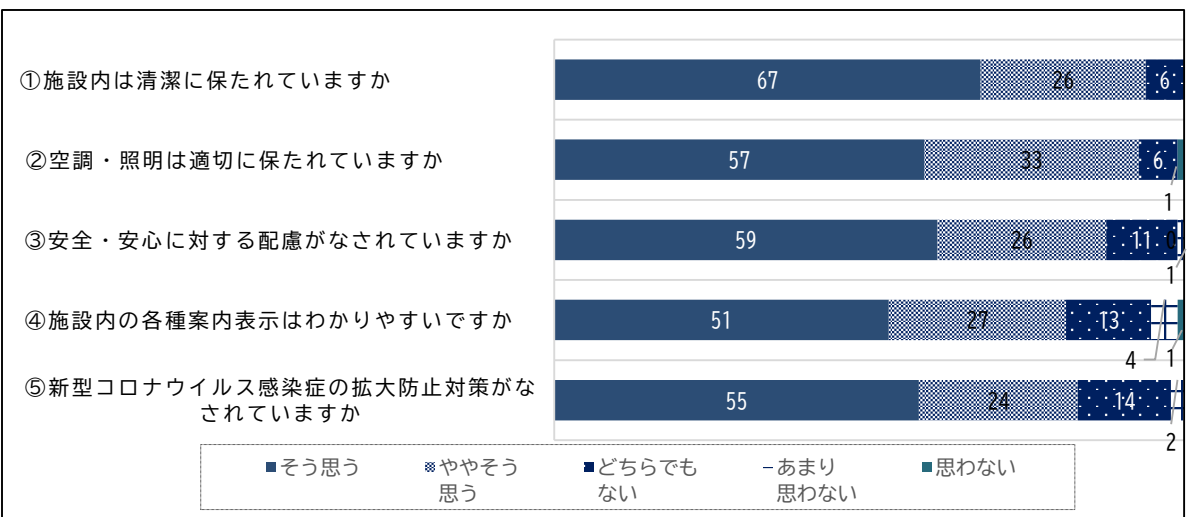


回答者の90%以上が職員・スタッフの対応は親切で、言葉づかい、身だしなみは適切である（そう思う・ややそう思う）と回答しています。また75%以上が資料についての知識がある（そう思う・ややそう思う）と回答しました。

●施設管理について

(人)

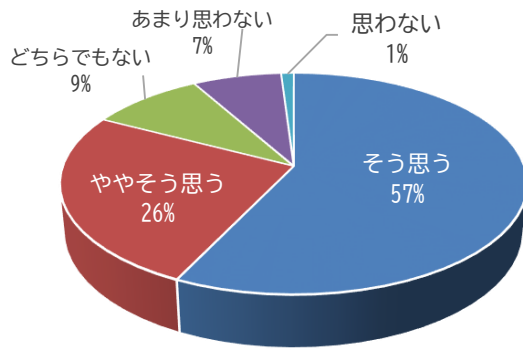
	そう思う	ややそう思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない	計
①施設内は清潔に保たれていますか	67	26	6	0	0	99
②空調・照明は適切に保たれていますか	57	33	6	0	1	97
③安全・安心に対する配慮がなされていますか	59	26	11	1	0	97
④施設内の各種案内表示はわかりやすいですか	51	27	13	4	1	96
⑤新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策がなされていますか	55	24	14	2	0	95



全項目において80%以上の方がそう思う・ややそう思うと回答しています。照明が暗いとの意見もありました。

●図書館のサービスについて

①書架は見やすく整理・整頓されていますか

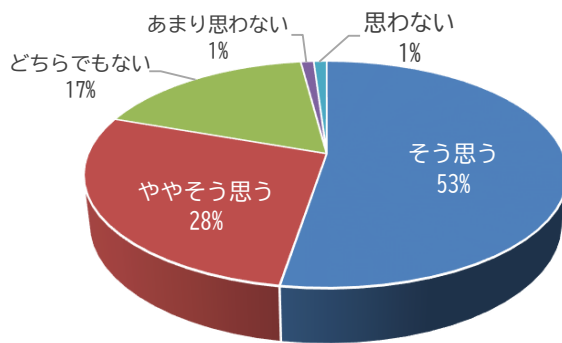


(人)

	5年度	4年度	昨年比
そう思う	56	64	△ 8
ややそう思う	25	32	△ 7
どちらでもない	9	10	△ 1
あまり思わない	7	2	5
思わない	1	1	0
計	98	109	△ 11

そう思う・ややそう思うを合わせて83%の利用者が満足と回答しています。(昨年度のそう思う・ややそう思う：88%)

②資料の保存状態や清潔さはどうですか

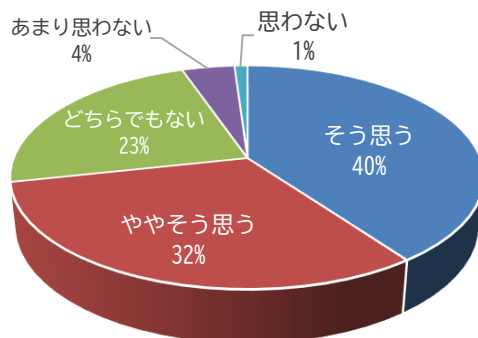


(人)

	5年度	4年度	昨年比
そう思う	51	56	△ 5
ややそう思う	27	34	△ 7
どちらでもない	17	16	1
あまり思わない	1	2	△ 1
思わない	1	1	0
計	97	109	△ 12

そう思う・ややそう思うを合わせて81%の利用者が満足と回答しています。(昨年度のそう思う・ややそう思う：82%)
文庫本を置いて欲しいという意見もありました。

③読みたい本や調べたい資料はありますか

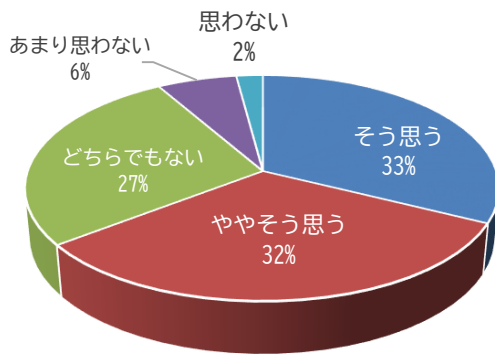


(人)

	5年度	4年度	昨年比
そう思う	38	48	△ 10
ややそう思う	30	27	3
どちらでもない	22	23	△ 1
あまり思わない	4	7	△ 3
思わない	1	2	△ 1
計	95	107	△ 12

そう思う・ややそう思うを合わせて72%の利用者が満足と回答しています。(昨年度のそう思う・ややそう思う：70%)
読みたい雑誌が増えたという意見もありました。

④話題の本はタイムリーに提供されていますか

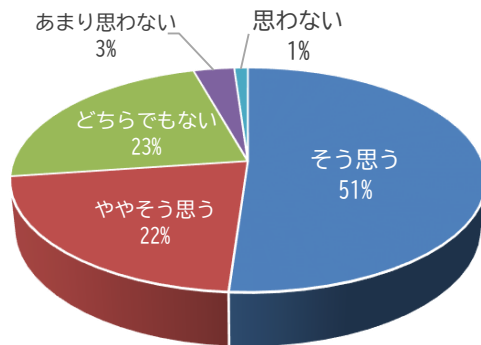


(人)

	5年度	4年度	昨年比
そう思う	31	46	△ 15
ややそう思う	31	32	△ 1
どちらでもない	26	23	3
あまり思わない	6	6	0
思わない	2	3	△ 1
計	96	110	△ 14

そう思う・ややそう思うを合わせて65%の利用者が満足と回答しています。(昨年度のそう思う・ややそう思う：70%)

⑤予約や購入希望への対応は適切になされていますか

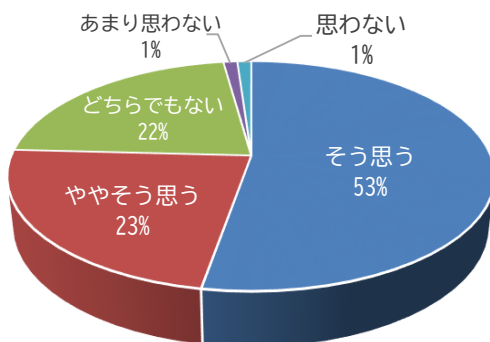


(人)

	5年度	4年度	昨年比
そう思う	47	60	△ 13
ややそう思う	20	24	△ 4
どちらでもない	21	21	0
あまり思わない	3	2	1
思わない	1	1	0
計	92	108	△ 16

そう思う・ややそう思うを合わせて73%の利用者が満足と回答しています。(昨年度のそう思う・ややそう思う：77%)
読みたい本を希望すると用意してくれるのでありがたいという意見もありました。

⑥調べ物などの相談への対応は良いですか

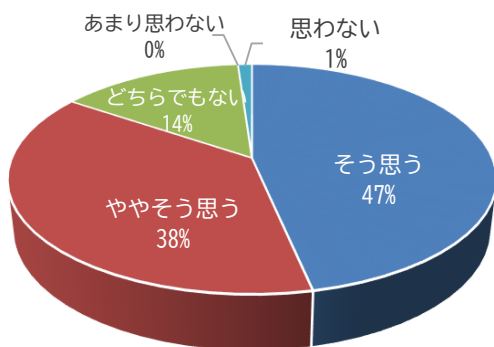


(人)

	5年度	4年度	昨年比
そう思う	48	65	△ 17
ややそう思う	21	19	2
どちらでもない	20	21	△ 1
あまり思わない	1	1	0
思わない	1	0	1
計	91	106	△ 15

そう思う・ややそう思うを合わせて76%の利用者が満足と回答しています。(昨年度のそう思う・ややそう思う：79%)
見つけられない書物を探してくれるという意見がありました。

⑦ブック展の展示内容は充実していますか

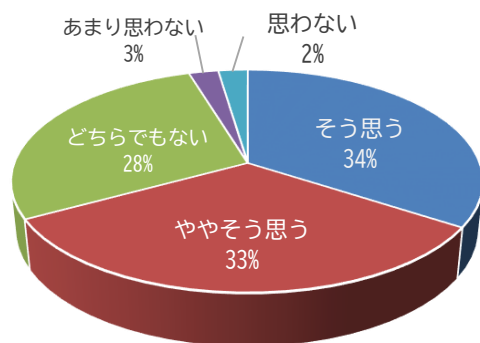


(人)

	5年度	4年度	昨年比
そう思う	42	57	△ 15
ややそう思う	34	26	8
どちらでもない	13	22	△ 9
あまり思わない	0	2	△ 2
思わない	1	0	1
計	90	107	△ 17

そう思う・ややそう思うを合わせて85%の利用者が満足と回答しています。(昨年度のそう思う・ややそう思う：77%)
ブック展を楽しみにしているとの意見もありました。

⑧催し物（お話し会や講座など）内容は充実していますか

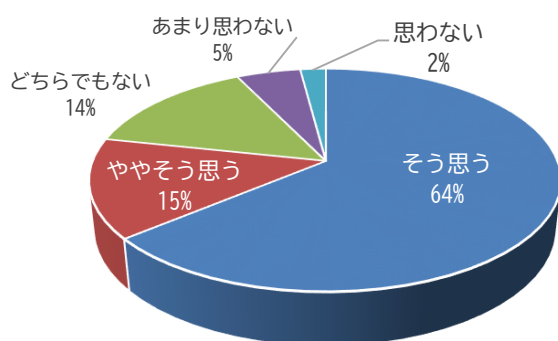


(人)

	5年度	4年度	昨年比
そう思う	29	48	△ 19
ややそう思う	28	25	3
どちらでもない	24	28	△ 4
あまり思わない	2	2	0
思わない	2	0	2
計	85	103	△ 18

そう思う・ややそう思うを合わせて67%の利用者が満足と回答しています。(昨年度のそう思う・ややそう思う：71%)

⑨開館時間（午前9時～午後7時）は適切ですか

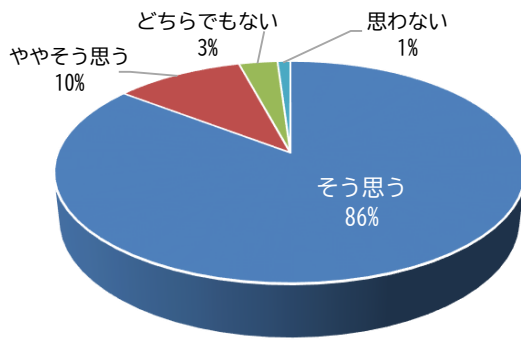


(人)

	5年度	4年度	昨年比
そう思う	62	69	△ 7
ややそう思う	14	21	△ 7
どちらでもない	14	13	1
あまり思わない	5	4	1
思わない	2	3	△ 1
計	97	110	△ 13

そう思う・ややそう思うを合わせて79%の利用者が満足と回答しています。(昨年度のそう思う・ややそう思う：82%)
開館時間を午後8時まで延長して欲しいとの意見もありました。

⑩今後も図書館を利用したいですか



(人)

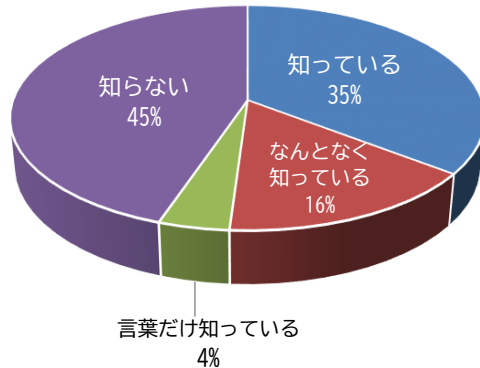
	5年度	4年度	昨年比
そう思う	82	104	△ 22
ややそう思う	10	7	3
どちらでもない	3	0	3
あまり思わない	0	0	0
思わない	1	0	1
計	96	111	△ 15

そう思う・ややそう思うを合わせて96%の利用者が満足と回答しています。(昨年度のそう思う・ややそう思う：100%)
職員・スタッフの対応が丁寧でよいとの意見もありました。

問3 指定管理者制度について

指定管理者制度は、公の施設の管理を民間事業者等へ委任し、民間のノウハウを活用しながら、市民サービスの向上と経費の節減を図ることを目的に、公の施設の住民サービスの向上を図ることを目的としています。

①指定管理者制度を知っていますか

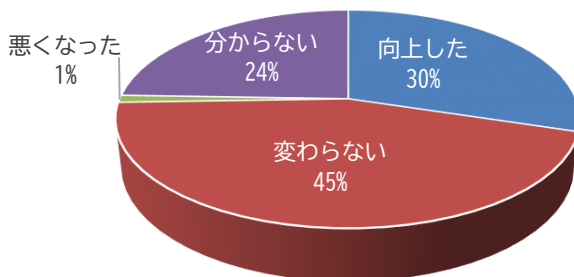


(人)

	5年度	4年度	昨年比
知っている	34	24	10
なんとなく知っている	15	15	0
言葉だけ知っている	4	8	△ 4
知らない	43	60	△ 17
計	96	107	△ 11

利用者の51%が指定管理者制度を知っている・なんとなく知っていると回答しました。(昨年度：36%)
知多市立中央図書館は、平成21年度より指定管理者制度を導入しています。

②昨年度と比べ、サービスは向上したと思いますか



(人)

	5年度	4年度	昨年比
向上した	28	23	5
変わらない	42	57	△ 15
悪くなった	1	2	△ 1
分からない	23	20	3
計	94	102	△ 8

サービスが向上したと回答したのは、全体の30%でした。(昨年度：22%)

1 図書館サービス

●書架

年度版で発行されている法律関係の資料の旧版について、貸出して欲しい。
以前に比べて雑誌コーナーに読みたいと思える雑誌が増えていて嬉しく思う。
昭和の小説や資料について、よく揃っている。
日経パソコンの取扱いがいつの間にか無くなっていた。連載物を見て調べものをしていたが途中で無駄になってしまった。アンケートなど取り、取扱いの有無を調査して欲しい。
岩波書店の「世界」の取扱いがなくなり残念。「週間金曜日」はなくさないでほしい。
動物に関する本が多く、嬉しかった。
旅行本、CDが古い。
大人も子供も読みたい雑誌が増えてとても良い。
朝日新聞（土曜日）の書評に掲載された本が新刊の棚にあり、思わず少々読んだ。

●予約・購入希望

人気のある予約本はなかなか回ってこないなので、冊数を増やしてもらえると嬉しい。
リクエストしたい本について、本の情報を家でプリントアウトしたものを投函できる目安箱のようなものがあるとよい。
外国の推理小説（日本語訳）も入れてほしい。
文庫本も入れてもらえると嬉しい。
岩波書店の「世界」が2023年12月号からリニューアルする。編集者が女性になり執筆者も男女半々と以前の堅いイメージがなくなっていると新聞でも紹介されていた。再度購入を検討していただきたい。
本の予約について、中央館まで来るのは大変なので、まちづくりセンターでもできるようにしてほしい。受け取りはできるので助かっている。本の検索もまちづくりセンターでお願いしたい。
読みたい本を希望すると、必ず用意してくれるのでとてもありがたい。（予算が、不自由にならないことを祈っている。）

●開閉時間・休館

東海市は夜9時まで開館しているので、知多市も毎日でなくとも夜8時まで開館してもらえると嬉しい。夏休み期間についても東海市は休館日を設けないので、知多市も月曜休みを隔週にしてくれると嬉しい。
閉館時間を少し遅くしてもらえると助かる。
開館時間を夜8時までにしてもらえると嬉しい。

●貸出・返却

返却しない人について、何かペナルティを課したらいいか。
愛知県図書館の遠隔地返却が利用できたら嬉しい。
貸出資料の延長がHPでできるようになり、とても便利になった。
オンラインでの延長等の手続きができるようになり、大変便利で助かる。名古屋市の様に（全区で返却可）知多五市五町での貸出・返却のシステムができると地域住民としては更に利便性が向上し助かる。
貸出地域を広げてほしい。

2 施設管理について

●施設利用

周辺も館内も静かで素晴らしく現在の図書館に大変満足している。
ずいぶん前にゴミ箱が撤去されたが、小さなものでも良いので再度設置してほしい。
図書館自体は良好。
なかなか厳粛な雰囲気です身や心が引き締まる思い。
外回りの落葉など、そうじがよくできている。
館内の照明が読書には暗い。
とてもきれい。
駐車場が暗く、出入口がわかりにくい。
とても良いと思った。
パソコンを利用できる席が少なすぎる。今後の教育環境から考えてもっとパソコン、タブレットを利用できるスペースを拡充すべき。打音やセキュリティを考慮するなら、大胆にレイアウトを変更して、読書環境とのスペースを区分しても良いと思う。西側には「緑」もあり、目の保養も考えられた読書空間になるとさらに良いと思う。

●感染対策

冷水機で顔を洗ったり、うがいをしている中年男性がいて気持ち悪い。

3 スタッフ

スタッフの対応がよい。
窓口が混んでいても対応がよい。
とても親切な対応に感謝している。
管理者それぞれが本の管理に努力しておられる。
自分ではとても調べられないところまで、パソコンを使って調べてもらえるのでよい。
人物も良好。
いつも明るくさわやかな対応をありがとう。
見つけられない書物を探してくれる。ありがとう。
職員の対応がよい。丁寧に調べてくれる。
職員が少し多いように感じる。少し怖い感じのする図書館だと思う。
とても良いと思った。

4 図書館移設

現在の図書館に大変満足している。周辺も館内も静かで素晴らしい。移設は考えないでほしい。絶対反対。
--

5 その他

いつもありがとうございます。
交通の便がもう少しいいと嬉しい。
ブック展もいつも楽しみ！
雑誌やCDを借りることが多いが、いつも気づくのが遅いので、雑誌の入れ替わりや新しいCDの入荷をHPのトップページもしくはお知らせから知ることができると嬉しい。
雑誌の付録がどうなっているのか情報公開して欲しい。
子供と一緒にタブレット（dマガジン）を利用した際、成人雑誌も読めるようになっていた。大人が子供に付き添って利用する際も、子供の目に触れないようになれば安心できる。
平日に来たので、すいていてとても良かった。
NHK大河ドラマ（令和6年）に伴って、平安時代、源氏物語、紫式部などを特集してほしい。
いつもお世話になっている。