

令和6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

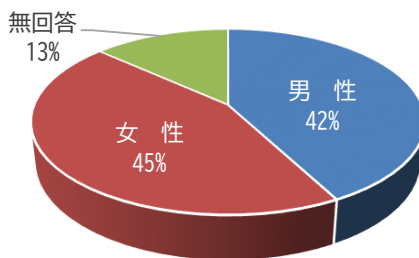
I 調査概要

- 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6年11月16日(土)～12月15日(日)
※休館日(11/18・25、12/2・9)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 135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

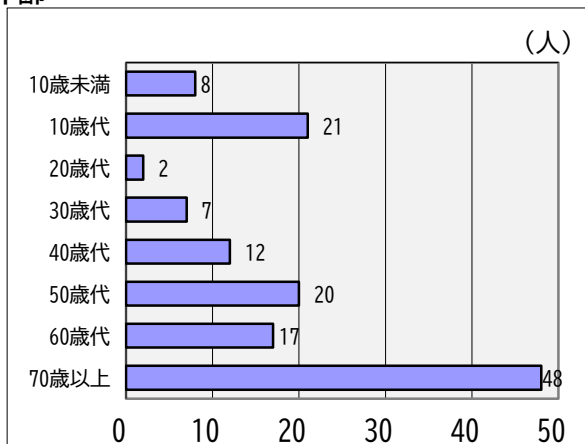
①性別



	6年度	5年度	昨年比
男性	57	36	21
女性	60	54	6
無回答	18	14	4
計	135	104	31

男女同程度の利用があります。

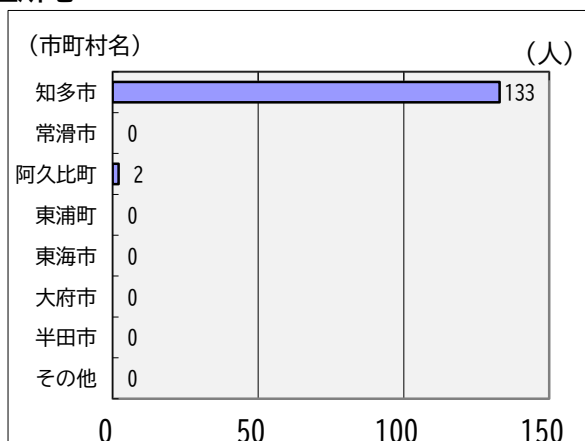
②年齢



	6年度	5年度	昨年比
10歳未満	8	7	1
10歳代	21	7	14
20歳代	2	1	1
30歳代	7	6	1
40歳代	12	10	2
50歳代	20	14	6
60歳代	17	16	1
70歳以上	48	43	5
計	135	104	31

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合わせて全体の20%と幅広く利用されています。

③住所地



	6年度	5年度	昨年比
知多市	133	95	38
常滑市	0	5	△5
阿久比町	2	0	2
東浦町	0	0	0
東海市	0	1	△1
大府市	0	0	0
半田市	0	0	0
その他	0	2	△2
計	135	103	32

知多市在住の利用者が全体の98%以上で、利用者の大多数を占めています。

④来館の目的

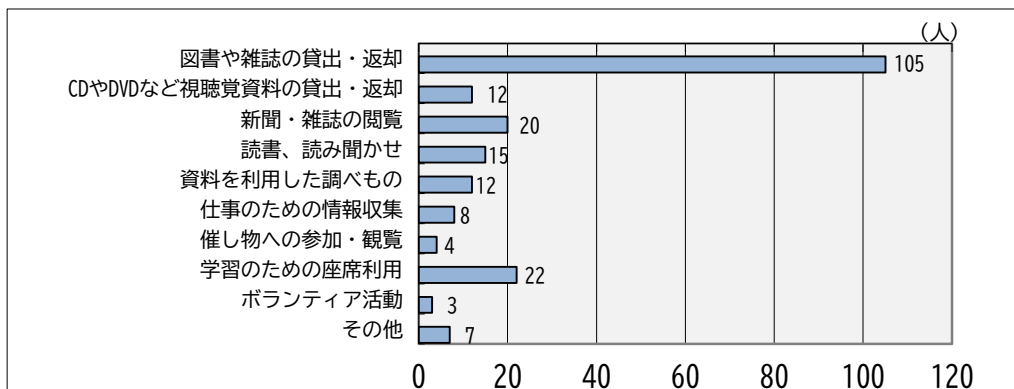
(人)

目的	回答数
図書や雑誌の貸出・返却	105
CDやDVDなど視聴覚資料の貸出・返却	12
新聞・雑誌の閲覧	20
読書、読み聞かせ	15
資料を利用した調べもの	12
仕事のための情報収集	8
催し物への参加・観覧	4
学習のための座席利用	22
ボランティア活動	3
その他	7
計	208

その他の詳細

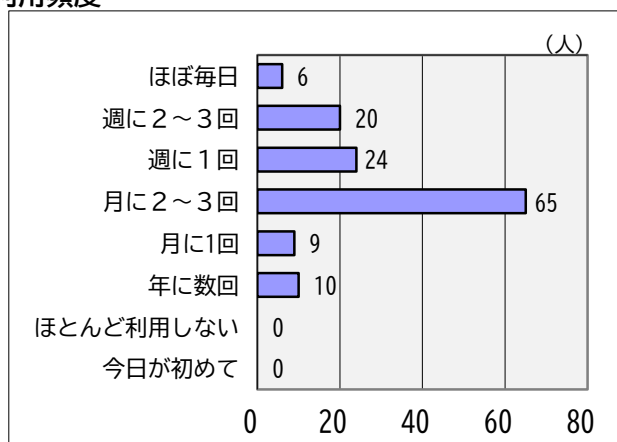
友達と勉強	3
リサイクルフェア	2
絵画の参考	1
描画	1

来館目的の56%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。学習のための座席利用、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)

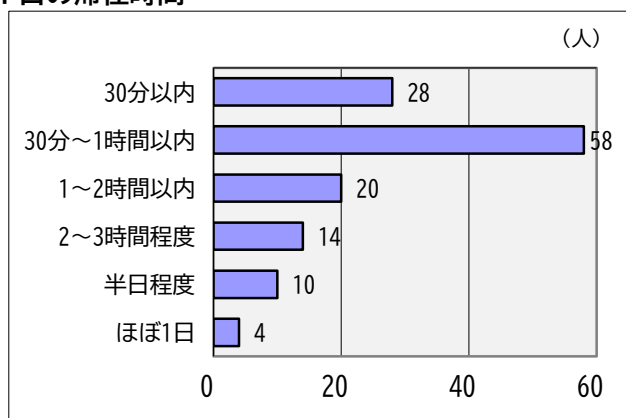


	6年度	5年度	昨年比
ほぼ毎日	6	6	0
週に2～3回	20	10	10
週に1回	24	16	8
月に2～3回	65	59	6
月に1回	9	11	△2
年に数回	10	2	8
ほとんど利用しない	0	0	0
今日が初めて	0	0	0
計	134	104	30

回答者の37%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)



	6年度	5年度	昨年比
30分以内	28	22	6
30分～1時間以内	58	56	2
1～2時間以内	20	12	8
2～3時間程度	14	9	5
半日程度	10	3	7
ほぼ1日	4	2	2
計	134	104	30

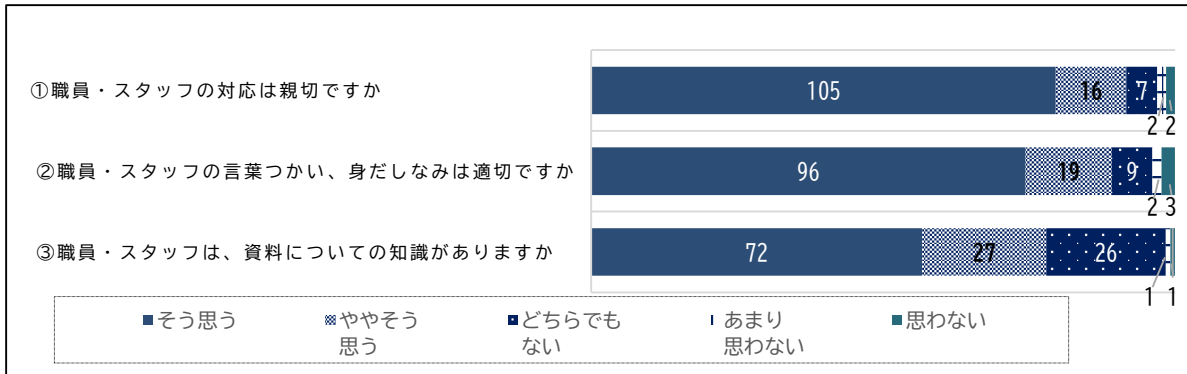
利用目的の大多数が貸出・返却であるため、1時間以内の利用が64%と高くなっています。一方で2時間より多く滞在される方も20%以上います。

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	105	16	7	2	2	132
②職員・スタッフの言葉づかい、身だしなみは適切ですか	96	19	9	2	3	129
③職員・スタッフは、資料についての知識がありますか	72	27	26	1	1	127

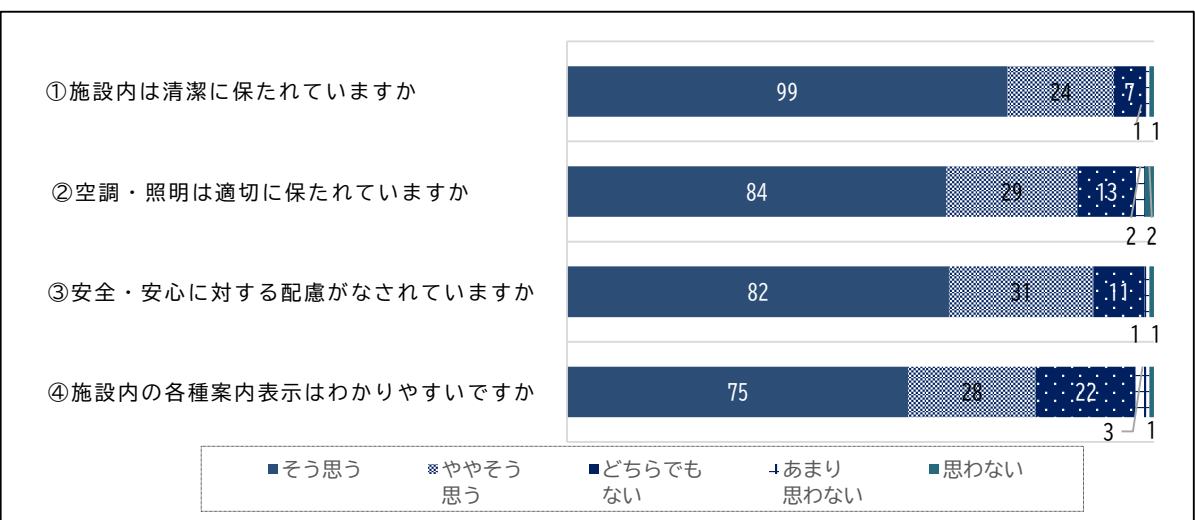


回答者の約90%が職員・スタッフの対応は親切で、言葉づかい、身だしなみは適切である（そう思う・ややそう思う）と回答しています。また77%以上が資料についての知識がある（そう思う・ややそう思う）と回答しました。

●施設管理について

(人)

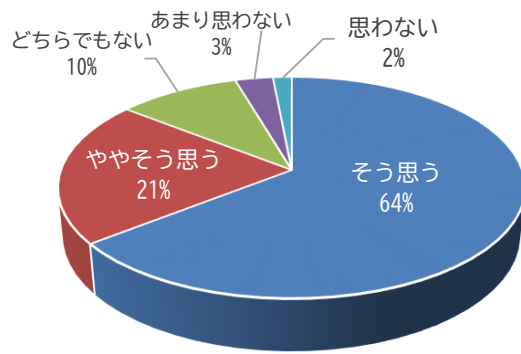
	そう思う	ややそう 思う	どちらでも ない	あまり 思わない	思わない	計
①施設内は清潔に保たれていますか	99	24	7	1	1	132
②空調・照明は適切に保たれていますか	84	29	13	2	2	130
③安全・安心に対する配慮がなされていますか	82	31	11	1	1	126
④施設内の各種案内表示はわかりやすいですか	75	28	22	3	1	129



全項目において約79%の方がそう思う・ややそう思うと回答しています。照明が暗いので、読書に適した明るさにしてほし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

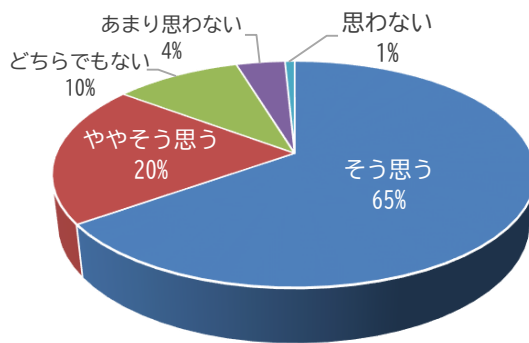


(人)

	6年度	5年度	昨年比
そう思う	85	56	29
ややそう思う	28	25	3
どちらでもない	13	9	4
あまり思わない	4	7	△ 3
思わない	2	1	1
計	132	98	34

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：83%)
読みたい本がたくさん見つかるという意見もありました。

②資料の保存状態や清潔さはどうですか

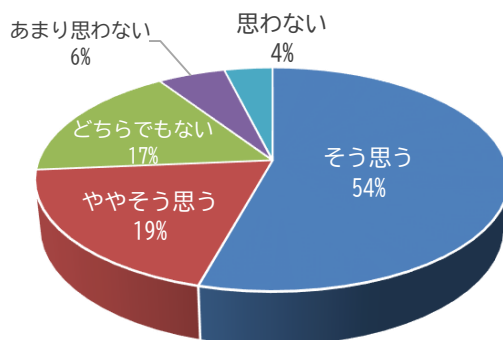


(人)

	6年度	5年度	昨年比
そう思う	84	51	33
ややそう思う	26	27	△ 1
どちらでもない	13	17	△ 4
あまり思わない	5	1	4
思わない	1	1	0
計	129	97	32

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：81%)
本がきれ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

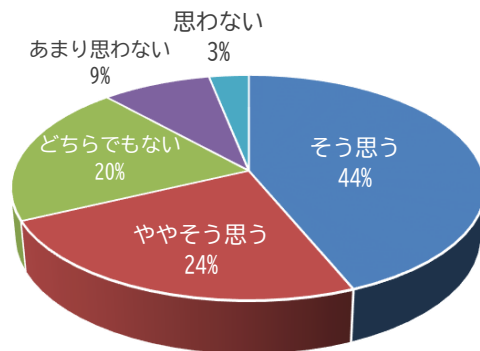


(人)

	6年度	5年度	昨年比
そう思う	70	38	32
ややそう思う	25	30	△ 5
どちらでもない	22	22	0
あまり思わない	7	4	3
思わない	5	1	4
計	129	95	34

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：72%)
よい資料がみつかり助かるという意見もありました。

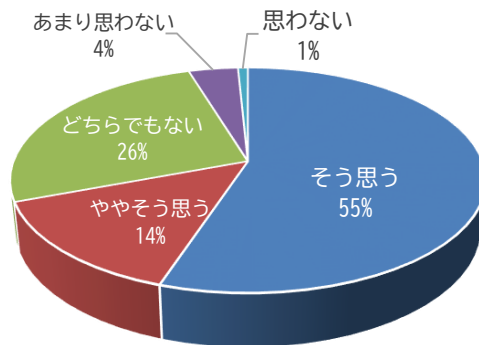
④話題の本はタイムリーに提供されていますか



	(人)		
	6年度	5年度	昨年比
そう思う	56	31	25
ややそう思う	31	31	0
どちらでもない	26	26	0
あまり思わない	11	6	5
思わない	4	2	2
計	128	96	32

そう思う・ややそう思うを合わせて68%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：65%）
新しい本がたくさんあるという意見がある一方で、絵本や旅行関連の本など新しい本を入れてほしいという意見もありました。

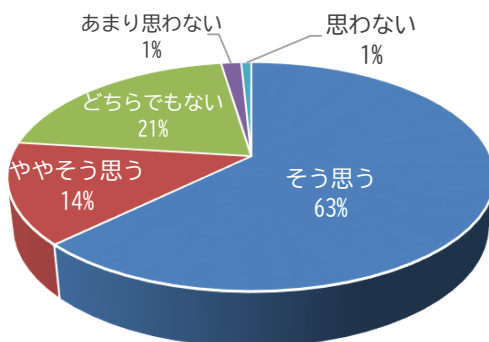
⑤予約や購入希望への対応は適切になされていますか



	(人)		
	6年度	5年度	昨年比
そう思う	70	47	23
ややそう思う	18	20	△ 2
どちらでもない	33	21	12
あまり思わない	5	3	2
思わない	1	1	0
計	127	92	35

そう思う・ややそう思うを合わせて69%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：73%）

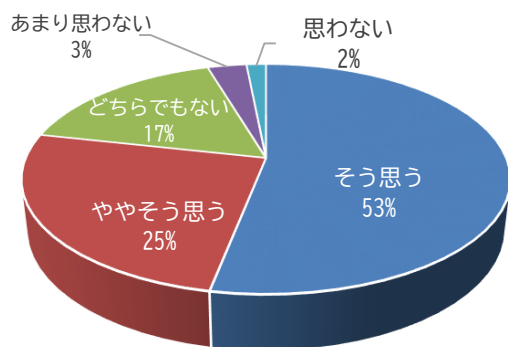
⑥調べ物などの相談への対応は良いですか



	(人)		
	6年度	5年度	昨年比
そう思う	79	48	31
ややそう思う	18	21	△ 3
どちらでもない	26	20	6
あまり思わない	2	1	1
思わない	1	1	0
計	126	91	35

そう思う・ややそう思うを合わせて77%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：76%）
本を探す際に子連れでの相談が難しいため、メールでの相談を受け付けてほしいとの意見もありました。

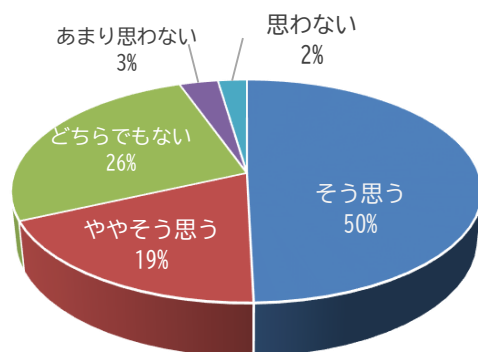
⑦ブック展の展示内容は充実していますか



	(人)		
	6年度	5年度	昨年比
そう思う	69	42	27
ややそう思う	33	34	△ 1
どちらでもない	22	13	9
あまり思わない	4	0	4
思わない	2	1	1
計	130	90	40

そう思う・ややそう思うを合わせて78%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：85%)

⑧催し物（お話し会や講座など）内容は充実していますか



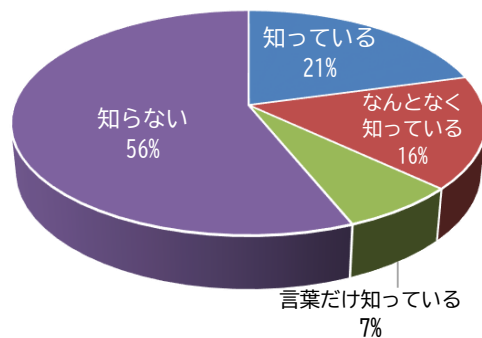
	(人)		
	6年度	5年度	昨年比
そう思う	64	29	35
ややそう思う	24	28	△ 4
どちらでもない	34	24	10
あまり思わない	4	2	2
思わない	3	2	1
計	129	85	44

そう思う・ややそう思うを合わせて69%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：67%)

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。

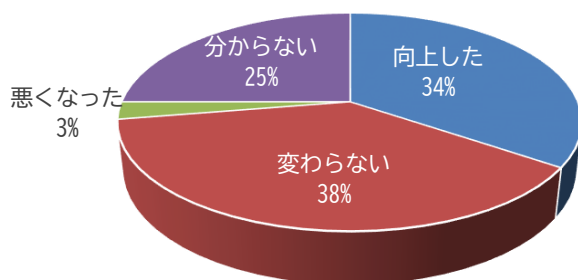
①指定管理者制度を知っていますか



	(人)		
	6年度	5年度	昨年比
知っている	27	34	△ 7
なんとなく知っている	21	15	6
言葉だけ知っている	9	4	5
知らない	73	43	30
計	130	96	34

利用者の37%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：51%)
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)		
	6年度	5年度	昨年比
向上した	40	28	12
変わらない	44	42	2
悪くなった	3	1	2
分からない	29	23	6
計	116	94	22

サービスが向上したと回答したのは、全体の34%でした。(昨年度：30%)

1 図書館サービス

●書架

旅行関連の本が他の図書館に比べて古い。
新しい本やDVDなどが入っていた。
いろいろな本があって言葉が分かりやすかった。
よい資料が見つかり助かる。
新しい絵本入れてほしい。紙芝居が破れている。
蔵書が充実していてありがたい。
新しい雑誌も増え、観たい映画も読みたい本もたくさんある。
新しい本がたくさんあり、利用したい。
いろいろな本があって言葉が分かりやすかった
麻雀の本が書棚には1冊もない。ブーム系が多いのはしかたがないが、片寄りすぎと思う。
大人向けのクリスマスお楽しみ本がおもしろい。TV番組や美術館とタイムリーに連動している。
読みたい本がたくさん見つかる
本がきれい。

●予約・購入希望

とって欲しい月刊誌がある。
もう少し子供向きのDVDを充実していただくと嬉しい。
新しい絵本入れてほしい。紙芝居が破れている。
趣味の麻雀の本が借りたいが、書棚には1冊もない。

●開閉時間・休館

開館時間を延ばしてほしい。
視聴覚学習室も7時まであいてほしいと嬉しい。
視聴覚室を7時まで長くしてほしい。
学校の代休が月曜日なので、休みの曜日を他の曜日にしてもらえると来館しやすい。

●事業企画

リサイクルフェアは毎年楽しみ。早く並ばないと選ぶのが遅くなるのが、残念です。
リサイクルフェアの回数を年に2～3回にして増やしてほしい。
クリスマスのお楽しみ本。
てんじコーナーが気になった。

●貸出・返却

PCで本を検索した時、本の返却予定日も表示してほしい。返却予定日をぜひ画面に加えて。
予約した本のメールが休館日に届き、行ったら休みという事が度々ある。休館日にメールを送るのはやめてほしい。
予約の本を1週間以内では取りにいけない事が多い。来館予定をいれるととばして頂けるとありがたい。
CD、DVDの貸し出し放数を多くして欲しい。極端に少ないと思う。
年度版で発行される資料のうち、当年度版でないものを貸し出して欲しい。

●パソコン

予約した本のメールの下の方に休館日を書いてあるが、気付かない事がある。休館日にメールを送るのはやめてほしい。
貸出機のリーダーのエラーが出る。本の積替えで解決する事もあるが、うまくいかない事もある。
ネット回線のつながりが悪く遅い。

2 施設管理について

●施設利用

パンや、お菓子の自販機がなくなっていた。
本が読みやすい・勉強がしやすい。
勉強しやすい場所。
1人用の机(2人用)を高校生以上の場所に作ってほしい。1人で4人用は申し訳ない。
4人掛けテーブルに2人しか利用していなかったりする。境界を設けてほしい。
ゴミ箱を設置してほしいです。開館時間を延ばしてほしい。
メールを通して本を探す相談がしたい。子どもがいて直接相談するのが難しいから。
消しカスなどを捨てるゴミ箱を設置してほしい。
消しゴムの消しカスのゴミ捨て場がほしい。トイレが少し臭い。
勉強した後に消しカスが発生するのでゴミ箱を設置してほしい。
2Fで催し物があると座る場所がない。
照明が暗いように思う。読書にはもう少し明るい方がよい。
昔あった「たたみ」のコーナーがよかった。いつもありがとう！
トイレがもう少し、明るいといい。新しいと嬉しい。

●空調

日が暮れると足元が寒くなる。

3 スタッフ

騒がしい人への対処が少し甘い。全く対処していなかったと思う。
スタッフの皆さんは感じがいい。これからも宜しくお願いします。
対応がとても親切でとてもやさしい。また来ます。Good!
とても親切で心づかい気持ちが良い。
職員、およびスタッフの対応が素晴らしい。がち最高!
図書館内で横になり寝ている大人がいたが、スタッフが対応しない。気になり集中できない。
職員の対応は良い。今後も利用する。
利用しやすい環境で気に入っている。スタッフの方達はみんな親切で感謝。
電話での応待の際にタメ口で応待される方がいる。それは是非やめて欲しい。
問い合わせに丁寧に対応してくれる。ありがとうございます。

4 図書館移設

図書館が数年後に移動すると耳にした。遠くなってしまうので残念。
朝倉駅の近くへ移転して欲しい。
この場所にあることがとても良い。建築も。
ここは静かな立地で、とても気にいっている。移転なぜそんな事をするのか、このままで十分。移転しないでほしい。

5 その他

騒がしい人がたまにいるが、小さく教え合っているくらいならいいと思う。
分かりやすい!!
いろいろな本があって言葉が分かりやすかったです。
全体的に大変いいと思います。
中高生のグループがうるさい時がある。
いつもありがとうございます。
いつも気持ち良く利用していただいています。6年通っているが、こんな素晴らしい図書館が近くで本当に幸せ。ありがとうございます!!
気持ち良く、活用している。
医者通いでバス通勤の為、折角来たが又の折りお願い。途中バスなのでなんとか都合つけてくれてもと思う。
時々、子供の声がうるさいときがある。親に注意してほしい。
新着案内のメールが遅い。
いつもありがとうございます。楽しく利用させていただいています。
今後又利用目的で来る事もある。対応宜しくをお願いします