

# 平成30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

知多市教育委員会 生涯学習課

知多市立中央図書館は、平成21年度から民間事業者等のノウハウを活用した市民サービスの向上と、経費の節減を目的に、指定管理者制度を導入しています。平成24年度からは、株式会社図書館流通センターを指定管理者として管理運営を行っているところです。

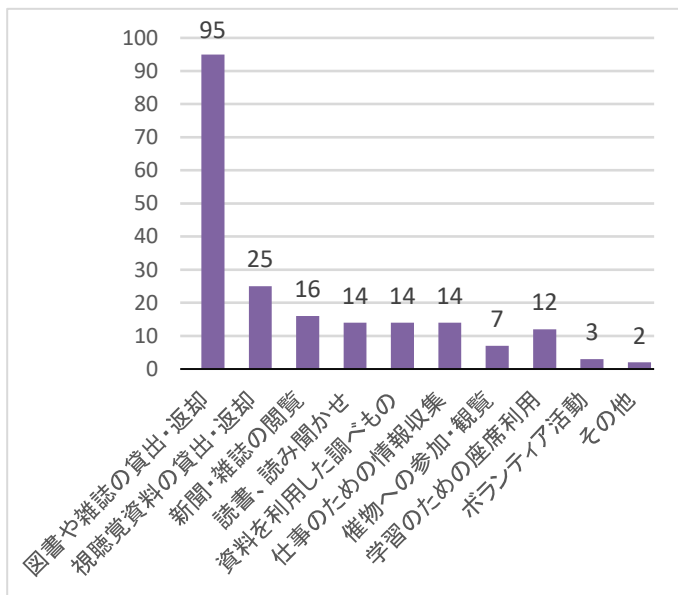
このアンケート調査は、中央図書館の利用実態や満足度を把握し、管理運営の改善及び利用者サービスの向上を目指すため、図書館の利用者の皆様にご協力をいただきました。ご協力ありがとうございました。下記のとおり集計結果を報告いたします(単純集計結果報告)。

## I 調査概要

- 1 調査目的 知多市立中央図書館の利用実態や満足度を調査し、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 平成31年2月22日(金)～3月21日(木) ※休館日(2/25・3/4・3/11・3/18)を除く。
- 4 調査方式 館内(玄関、ブック展展示場前、受付カウンター前)にアンケート用紙を設置し来館者に配布、館内回収箱へ投函。
- 5 回収枚数 108枚  
※設問に複数回答の可の設問や無回答のものがあるため、各設問の回答計は108枚に一致しない。

## II 調査結果

### 問1 主にどのような目的でこの図書館をご利用になりますか(該当するもの全て)



図書や雑誌の貸出・返却	95
視聴覚資料の貸出・返却	25
新聞・雑誌の閲覧	16
読書、読み聞かせ	14
資料を利用した調べもの	14
仕事のための情報収集	14
催物への参加・観覧	7
学習のための座席利用	12
ボランティア活動	3
その他	2
<b>計</b>	<b>202</b>

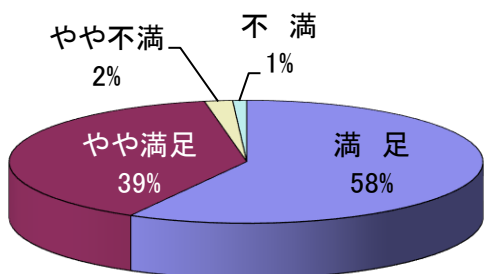
図書館の利用の目的について、該当するもの全ての回答を求めたものです。

「図書や雑誌の貸出・返却」が95人(47%)と最も多く、「視聴覚資料の貸出・返却」と合わせて、120人(59%)を越えており、利用目的の半数は貸出・返却であることがわかります。以下「新聞・雑誌の閲覧」(8%)、「読書、読み聞かせ」「資料を利用した調べもの」「仕事のための情報収集」が同率で14人(7%)となっています。

(昨年度「図書や雑誌の貸出・返却」109人(43%)、「視聴覚資料の貸出・返却」と合わせて134人(56%)、続く上位「新聞・雑誌の閲覧」30人(12%)、「資料を利用した調べもの」25人(10%)

## 問2 図書館サービスについてお聞かせください

### ①書架は見やすく整理・整頓されていますか

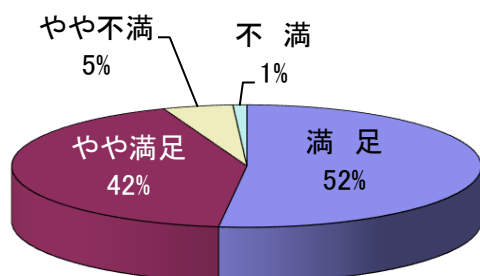


	30年度
満足	61
やや満足	41
やや不満	2
不満	1
計	105

満足・やや満足を合わせ97%の利用者が満足と回答し、昨年度に引き続き満足度が高い結果となりました。(昨年度の満足・やや満足:93%)

書架については、本棚の容量以上に詰め込みすぎている、検索した場所に本がなかったなどのご意見もありました。

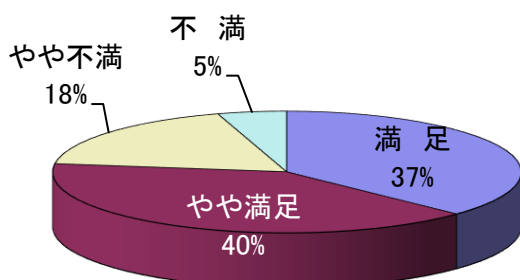
### ②資料の保存状態や清潔さはどうですか



	30年度
満足	54
やや満足	44
やや不満	5
不満	1
計	104

満足・やや満足を合わせて94%の利用者が満足と回答し、昨年度より満足度が若干高くなりました。(昨年度の満足・やや満足:89%)

### ③読みたい本や調べたい資料はありますか

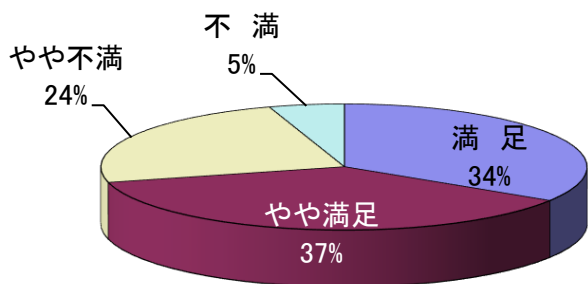


	30年度
満足	39
やや満足	42
やや不満	19
不満	5
計	105

満足・やや満足を合わせて77%の利用者が満足と回答しています。(昨年度の満足・やや満足:78%)

新書、ライトノベル、地図、話題な本、観光地資料、雑誌、DVDなどさまざまな分野・ジャンルへの要望がありました。

④話題の本はタイムリーに提供されていますか

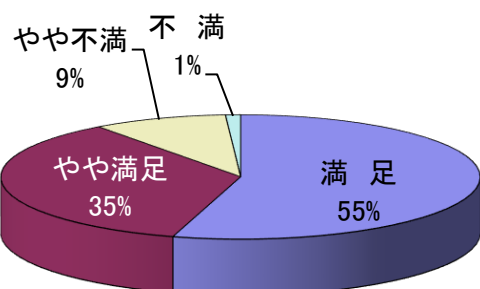


	30年度
満足	34
やや満足	37
やや不満	24
不満	5
計	100

満足・やや満足を合わせて71%の利用者が満足と回答しており、昨年度より満足度が若干低くなりました。(昨年度の満足・やや満足:79%)

ブック展、書棚にタイムリーな話題本が紹介されているとのご意見をいただきました。

⑤予約や購入希望への対応はいかがですか

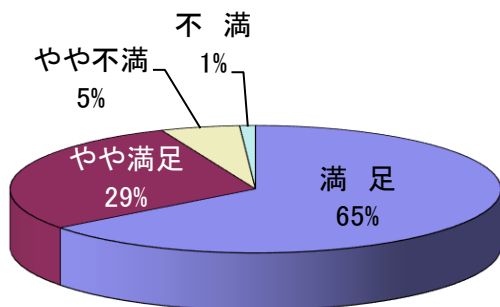


	30年度
満足	54
やや満足	35
やや不満	9
不満	1
計	99

満足・やや満足を合わせて90%の利用者が満足と回答しています。(昨年度の満足・やや満足:89%)

本のリクエストが前より早く届いたのでうれしいとのご意見をいただいた一方で、予約しても順番が回ってくるのに時間がかかるなどのご意見をいただきました。

⑥調べ物の相談への対応はどうですか

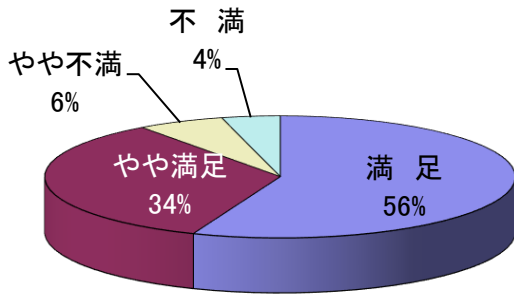


	30年度
満足	62
やや満足	28
やや不満	5
不満	1
計	96

満足・やや満足を合わせて94%の利用者が満足と回答しています。(昨年度の満足・やや満足:91%)

ご意見の中で、スタッフの本に対する知識があるという声をいただきました。

⑦ブック展の展示内容はいかがですか

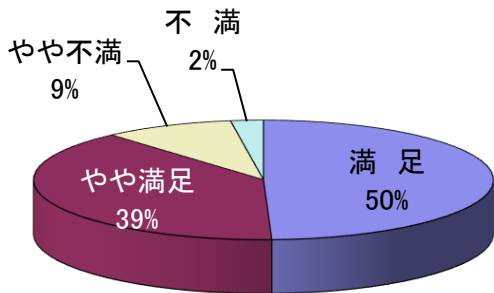


	30年度
満足	56
やや満足	34
やや不満	6
不満	4
計	100

満足・やや満足を合わせて90%の利用者が満足と回答しています。(昨年度の満足・やや満足:89%)

ブック展については、「面白い企画だ」「ブック展やオススメ本があることで来館者が使いやすくうれしい」などの声をいただきました。

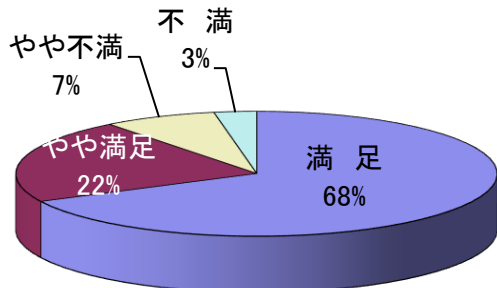
⑧催し物の内容はいかがですか



	30年度
満足	43
やや満足	34
やや不満	8
不満	2
計	87

満足・やや満足を合わせて89%の利用者が満足と回答しています。(昨年度の満足・やや満足86%)

⑨開館時間(午前9時～午後7時)はどうですか



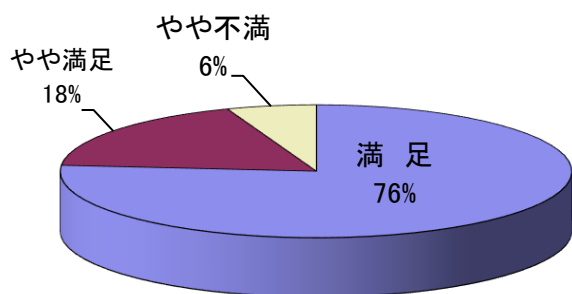
	30年度
満足	71
やや満足	23
やや不満	8
不満	3
計	105

満足・やや満足を合わせて90%の利用者が満足と回答しております。(昨年度の満足・やや満足:85%)

開館時間については、時間を延長してほしいとの要望が多くありました。

### 問3 施設管理についてお聞かせください

#### ①清掃が行き届いていて清潔感がありますか

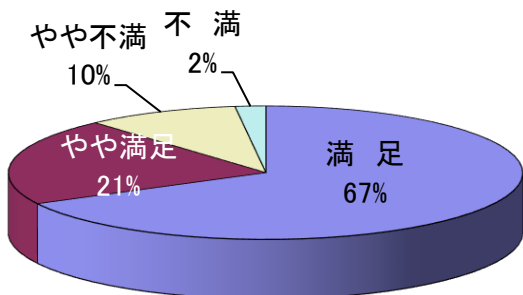


	30年度
満足	81
やや満足	19
やや不満	6
不満	0
計	106

満足・やや満足を合わせて94%の利用者が満足と回答し、昨年度に引き続き満足度が高い結果となりました。(昨年度の満足・やや満足:96%)

意見として、机を清潔や害虫対策などが挙げられました。

#### ②空調や照明の管理は適切ですか

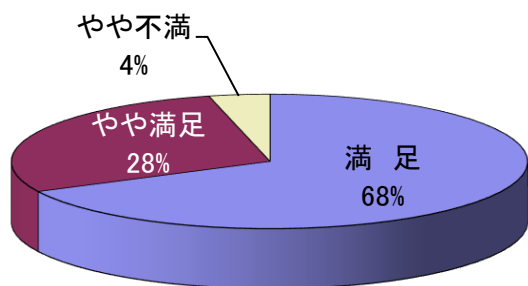


	30年度
満足	70
やや満足	22
やや不満	10
不満	2
計	104

満足・やや満足を合わせて88%の利用者が満足と回答しています。(昨年度の満足・やや満足:94%)

空調に関しては、冷暖房が冬寒く、夏効きすぎるため温度調整をしてほしいとのご意見をいただきました。

#### ③館内の秩序は保たれていますか

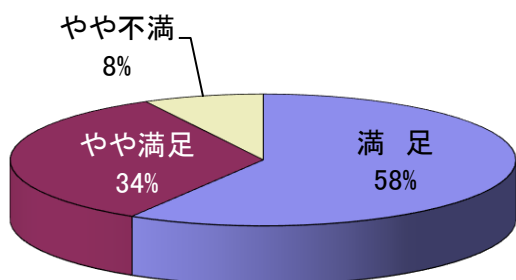


	30年度
満足	71
やや満足	30
やや不満	4
不満	0
計	105

満足・やや満足を合わせて96%の利用者が満足と回答し、昨年度に引き続き満足度の高い結果となりました。(昨年度の満足・やや満足:90%)

意見として、机間巡視をしてほしいとのご意見をいただきました。

④施設内の各種案内表示はわかりやすいですか

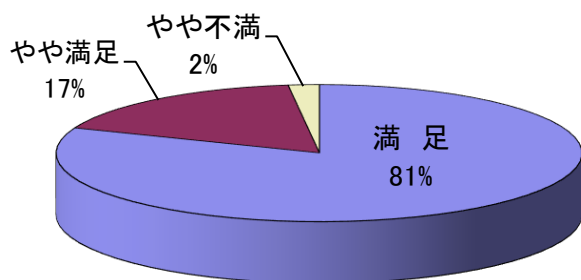


	30年度
満足	61
やや満足	35
やや不満	8
不満	0
計	104

満足・やや満足を合わせて89%の利用者が満足と回答しています。(昨年度の満足・やや満足:93%)

問4 図書館スタッフのマナー・接客についてお聞かせください。

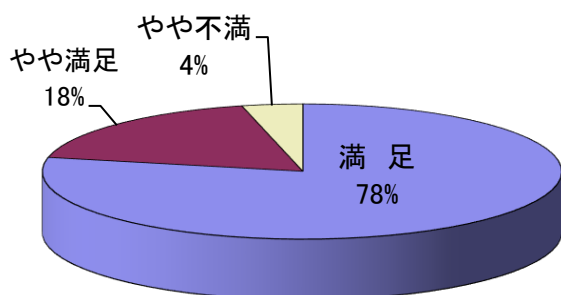
①服装・身だしなみ



	30年度
満足	85
やや満足	18
やや不満	2
不満	0
計	105

満足・やや満足を合わせて98%の利用者が満足と回答し、昨年度と引き続き満足度が高い結果となりました。(昨年度の満足・やや満足:99%)

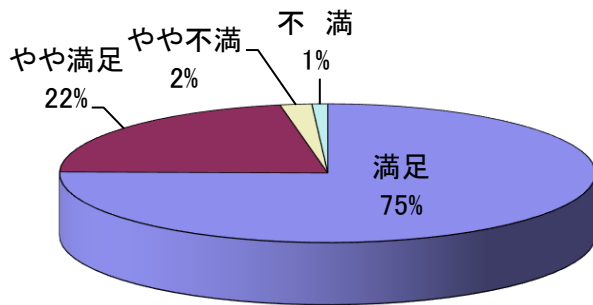
②あいさつ・言葉づかい



	30年度
満足	83
やや満足	19
やや不満	4
不満	0
計	106

満足・やや満足を合わせて96%の利用者が満足と回答し、昨年度と引き続き満足度が高い結果となりました。(昨年度の満足・やや満足:95%)

### ③カウンター等での対応態度

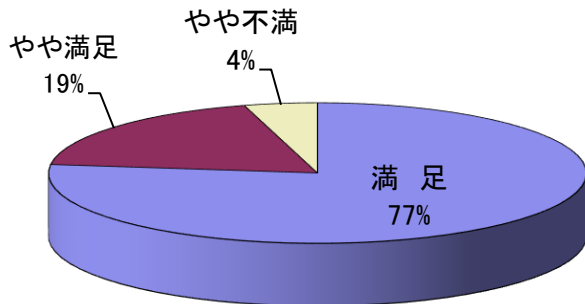


	30年度
満足	79
やや満足	23
やや不満	2
不満	1
計	105

満足・やや満足を合わせて97%の利用者が満足と回答いただいています。(昨年度の満足・やや満足:95%)

いつも対応が早く丁寧で良いとの意見が多数あった一方で、声のボリュームを下げしてほしいとのご意見もありました。

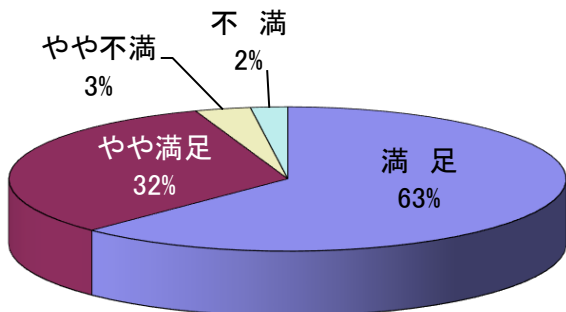
### ④電話対応



	30年度
満足	70
やや満足	17
やや不満	4
不満	0
計	91

満足・やや満足を合わせて96%の利用者が満足と回答し、昨年度と引き続き満足度が高い結果となりました。(昨年度の満足・やや満足:94%)

### ⑤資料についての知識

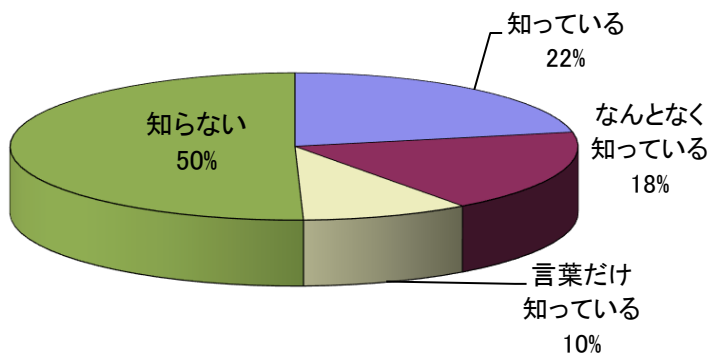


	30年度
満足	58
やや満足	30
やや不満	3
不満	2
計	93

満足・やや満足を合わせて95%の利用者が満足と回答し、昨年度と引き続き満足度が高い結果となりました。(昨年度の満足・やや満足:90%)

問5 指定管理について

①指定管理者制度を知っていますか



	30年度
知っている	23
なんとなく知っている	19
言葉だけ知っている	10
知らない	53
計	105

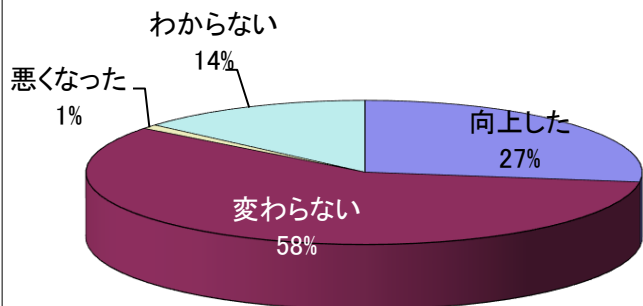
指定管理者制度を知らないと回答したのは、全体の50%でした。(昨年度の知らない54%)

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。

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。

指定管理者制度は、多様化する住民ニーズに効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ることを目的として、平成16年の地方自治法改正により設けられた制度です。条例の定めるところにより、法人その他の団体を指定管理者として指定し、公の施設の管理を行わせることができるものとされています。

②昨年度と比べ、サービスは向上したと思いますか

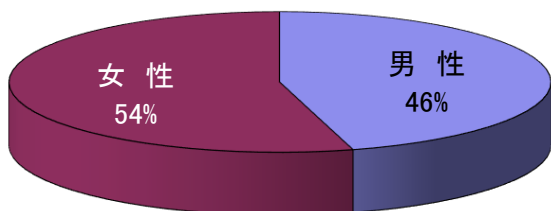


	30年度
向上した	28
変わらない	60
悪くなった	1
わからない	14
計	103

昨年度と比べ、サービスが向上したと回答したのは、全体の27%でした。(昨年度向上した:38%)

■ 最後に、あなた自身のことについて差し支えない範囲でお答えください。

①性別について

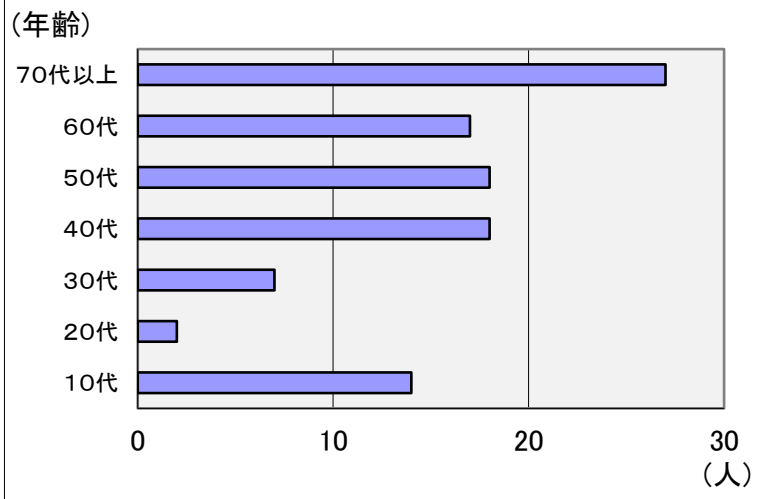


	30年度
男性	47
女性	56
計	103

性別については、女性の方が若干利用が多くなっています。(昨年度:男性)



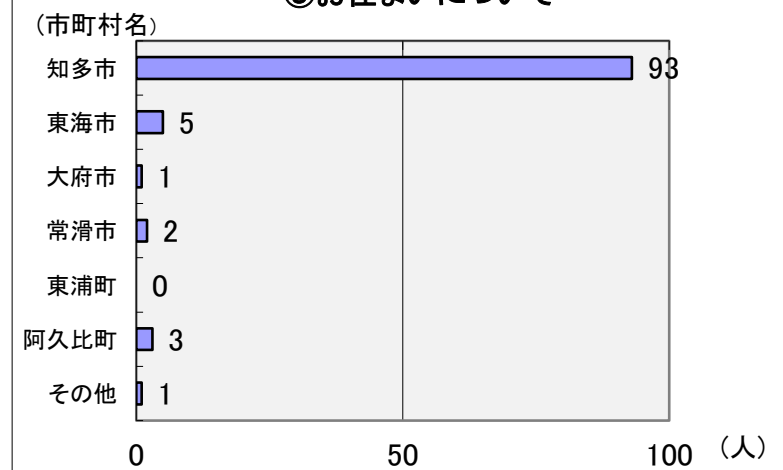
### ②年齢について



	30年度
10代	14
20代	2
30代	7
40代	18
50代	18
60代	17
70代以上	27
計	103

60代以上の方が全体の43%を占め、次に50、40代の利用が17%で同率となっています。また、10代の方の利用も14%と幅広く利用しています。

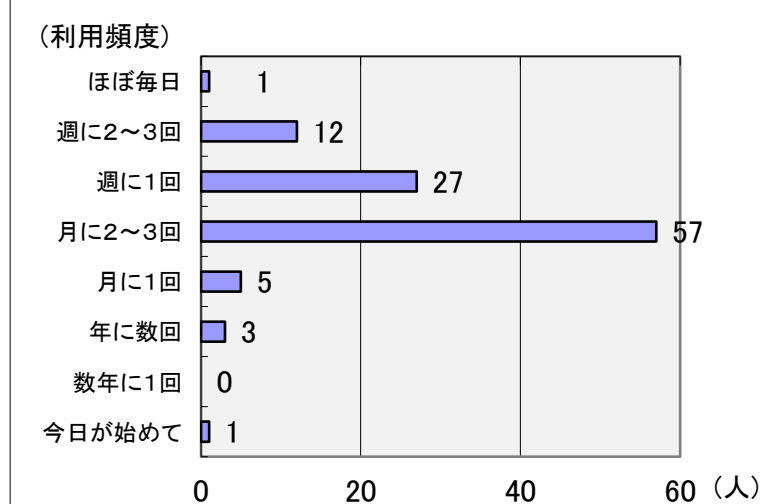
### ③お住まいについて



	30年度
知多市	93
東海市	5
大府市	1
常滑市	2
東浦町	0
阿久比町	3
その他	1
計	105

知多市在住の利用者が、全体の88%で、ほとんどが知多市に住んでいる方です。(昨年度知多市在住の利用者83%)  
近隣市町である東海市、常滑市、大府市、阿久比町の方もご利用いただいております。

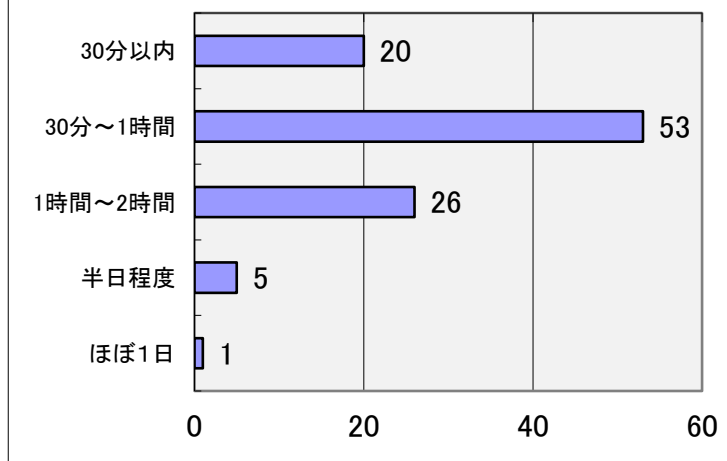
### ④この図書館の利用頻度はどれくらいですか



	30年度
ほぼ毎日	1
週に2~3回	12
週に1回	27
月に2~3回	57
月に1回	5
年に数回	3
数年に1回	0
今日が始めて	1
計	106

利用者の図書館利用頻度はかなり高く、回答者の96%が月に1回以上は図書館を利用しています。(昨年度月に2~3回以上:91%)

### ⑤1回の滞在時間はどれくらいですか



	30年度
30分以内	20
30分～1時間	53
1時間～2時間	26
半日程度	5
ほぼ1日	1
計	105

館内の滞在時間は、30分～1時間以内が最も多く、全体の50%となっています。(昨年度:36%)

その一方で、6%の方が半日からほぼ1日滞在しております。図書館が少しずつ利用される方の居場所となっているようです。(昨年度:9%)

## ■ お気づきの点、図書館サービスについてのご意見

今回のアンケートでは、54人の回答者から来館されてのお気づきの点や図書館のサービスについてご意見をいただきました。ご意見の内容を以下の分野で分類し、分野ごとに記述数を示しています。

記述内容から、複数の分野に関する意見等があった場合は、それぞれの分野の記述数としてカウントしています。

内 容	件数
<b>1 図書館サービスについて</b>	
<b>●書架</b>	
棚にギッチリつめこみすぎて引き出せない時がある。	2
読みたい本が閉架になっている場合が多い。(名作やジャンル上重要な本など)	1
本を探して見つからない本をPCを使って調べたがその場所になかった。	1
<b>●予約購入希望</b>	
書架の充実(新書・文庫・ライトノベル・地図・話題の本・観光地資料等)	6
全体的に本が少ないし、古すぎる。	4
雑誌、月刊誌(山・JAZZ等)をもっと増やしてほしい。	4
本のリクエストが前より早く届いてうれしい。	1
もう少しDVDの種類をふやしてほしい。	1
<b>●貸出返却</b>	
予約しても順番が回ってくるのに相当時間がかかる。	2
夏休みの子どもの利用でポイントをつけるのをやっていたが、もう少し違うやり方にしてほしい。	1
図書カードが大きくて財布のカード入れに入らない。小さくしてほしい。	2
閉架図書の貸出の手続きが手間。	1
貸出延長がインターネットで出来ると便利。	1
返却だけでもいいので市内の公共機関(市役所やサービスセンターや学校)で取扱いがあると便利。	1
郷土資料について貸出しをして欲しい。	1
子供のネット予約が使えないことが不便。	1
検索時パソコンのデータがもれている気がする。	1
パソコンでの本の検索が使いづらい。	1
音楽CDの閲覧がしにくい。	1

内 容	件数
<b>●事業計画</b>	
「ブック展」・「オススメ本」等イベントがよかった。	3
いろいろな特設をやってほしい。（「サスペンス」・「感動」・「健康」などのテーマ別）	2
書棚にタイムリーな話題本が紹介されていてよかった。（最新の直木賞、芥川賞受賞作は予約が多く読みづらい）	1
<b>●開館・休館</b>	
仕事をしているので開館時間を19時30分までで延長して欲しい。	2
閉館時間を20時までのばして欲しい。	2
もう少し遅い時間までやっているとお助かる。	1
休みの日が多すぎる。毎月末の館内整理日は、月曜の休館日を利用して作業してほしい。	1
<b>2 施設管理について</b>	
<b>●清掃・清潔感</b>	
雑誌を読むスペースに、一度ゴミブリが居た。対策をしてほしい。	1
机を清潔にしてほしい。	1
環境がよく、落ち着いた気持ちになれた。	1
<b>●空調・照明</b>	
冷暖房が、冬は寒く、夏の冷房も効きすぎ。細目に温度調整をお願いします。	3
受付カウンター付近の照明がもう少し明るいといい。	1
<b>●施設利用</b>	
洋式トイレにカバンを掛ける所を設けて欲しい。	1
トイレは清潔ですが洋式が増えると良い。	1
音楽・美術写真の書架の上部・高窓に網戸を設置して欲しい。（4月～7月に蚊が多いから）	1
私語を話す人を注意してほしい。	1
足が悪いためエレベーターを使用していますがカートを1階まで持っていけるようにしてほしいです。	1
施設利用の際、飲料水が禁止されているが（読書中）おかしいと思う。	1
入口の中央に検知板があるのはぶつかりそうになる。もっと外の方から仕切板をつけて誘導できないか。〈図あり〉	1
<b>3 スタッフについて</b>	
本に対する知識もあり、いつも対応が早く丁寧で良い。	6
インターネット予約もすすめていただきとても助かった。	1
スタッフの私語がなくて快適です。	1
受付でもう少しくらい待ちがあってもよい。（その分は資料整理等の事務をしてほしい）	1
市役所から民間に移ってから職員の態度がよくなったと思う。	1
カウンター対応時の声が大きい司書がいて声のボリュームを下げて欲しい。	1
カウンターの人数が少し多い気がする。（平日ですと、3人ぐらいで十分）	1
参考資料室で読書していた際、他の方が来場してテーブルを場所取りしたまま1、2時間戻ってこなかった。スタッフは時折「机間巡視」を行って公共の場所を私物化している利用者に目を光らせる事が必要だ。	1
<b>4 その他</b>	
図書館が朝倉駅前に移転する計画があるが、今のこの場所の方が緑も多く静かな環境で、図書館には最適です。	4
今後も大いに活用継続してゆきたい。	3
子どもも楽しみに図書館に来てます。ありがとうございます。	2
子供の司書体験は不要だと思う。（資格取得しても仕事に就けないから）	1