

令和2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 教育部生涯学習課

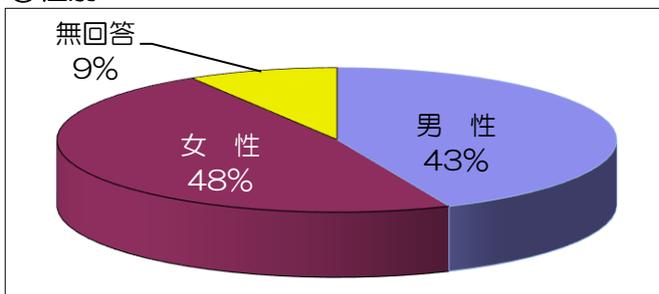
I 調査概要

- 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2年11月25日（水）～12月24日（木）
※休館日(11/30・12/7・12/14・12/21)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 69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

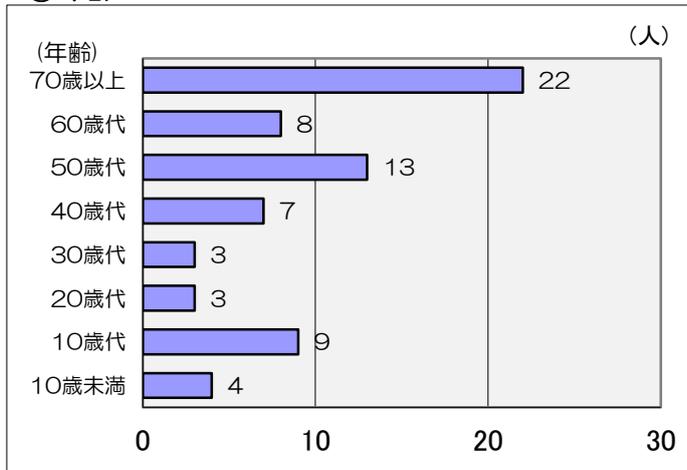
①性別



	令和2年度	令和元年度	30年度	昨年比
男性	30	45	47	△15
女性	33	59	56	△26
無回答	6	—	—	—
計	69	104	103	△35

女性の利用者が男性に比べ、若干多くなっています。

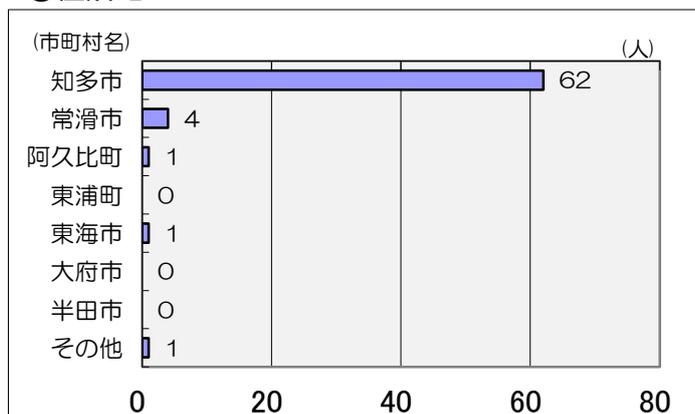
②年齢



	令和2年度	令和元年度	30年度	昨年比
10歳未満	4	12	14	△8
10歳代	9	8	—	1
20歳代	3	3	2	0
30歳代	3	8	7	△5
40歳代	7	22	18	△15
50歳代	13	20	18	△7
60歳代	8	18	17	△10
70歳以上	22	30	27	△8
計	69	121	103	△52

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19%と幅広く利用されています。

③住所地



	令和2年度	令和元年度	30年度	昨年比
知多市	62	113	93	△51
常滑市	4	3	2	1
阿久比町	1	1	3	0
東浦町	0	0	0	0
東海市	1	3	5	△2
大府市	0	0	1	0
半田市	0	2	0	△2
その他	1	0	1	1
計	69	122	105	△53

知多市在住の利用者が全体の90%で、利用者の大多数を占めています。

④来館の目的

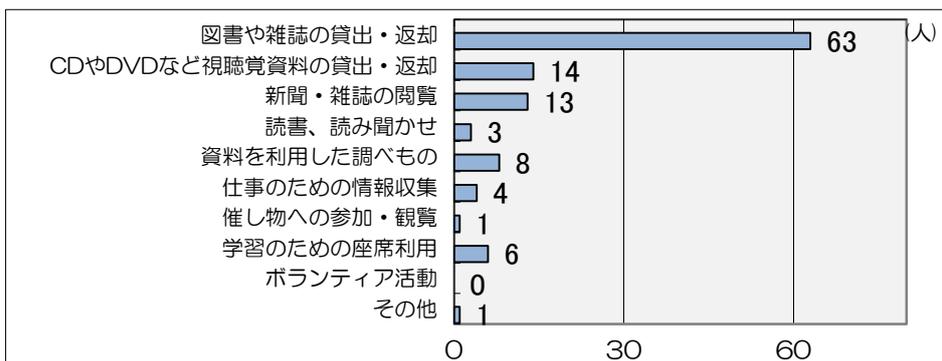
(人)

目的	回答数
図書や雑誌の貸出・返却	63
CDやDVDなど視聴覚資料の貸出・返却	14
新聞・雑誌の閲覧	13
読書、読み聞かせ	3
資料を利用した調べもの	8
仕事のための情報収集	4
催し物への参加・観覧	1
学習のための座席利用	6
ボランティア活動	0
その他	1
計	113

その他の詳細

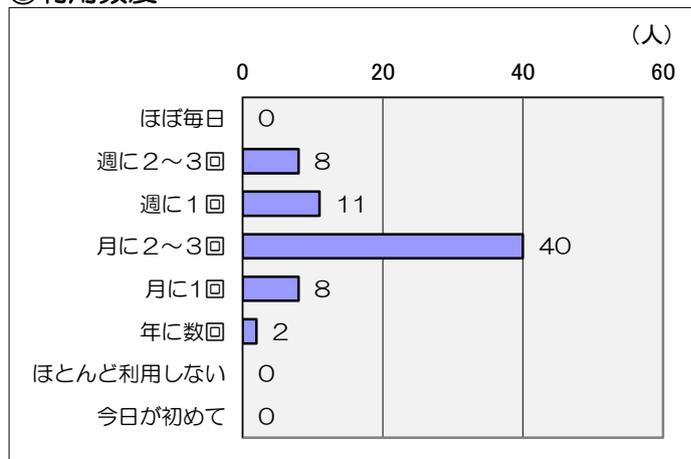
遊び

回答者の68%が図書や雑誌、CDやDVDなど視聴覚資料の貸出・返却を目的に来館されています。



⑤利用頻度

(人)

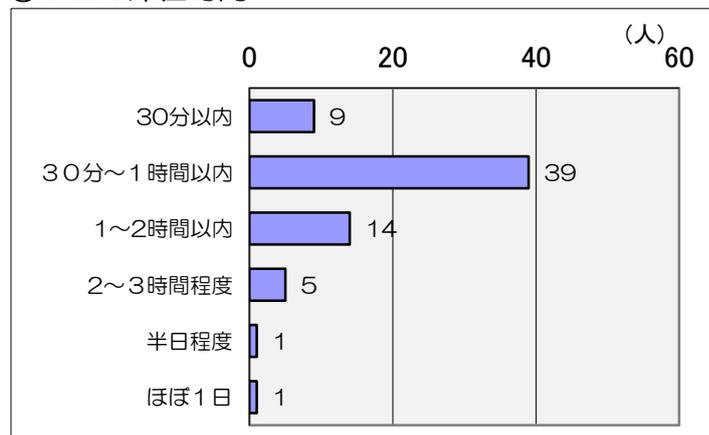


	令和2年度	令和元年度	30年度	昨年比
ほぼ毎日	0	3	1	△3
週に2~3回	8	13	12	△5
週に1回	11	22	27	△11
月に2~3回	40	67	57	△27
月に1回	8	14	5	△6
年に数回	2	4	3	△2
ほとんど利用しない	0	0	0	0
今日が初めて	0	0	1	0
計	69	123	106	△54

図書館利用頻度はかなり高く、回答者の86%が、月に2~3回以上は図書館を利用しています。

⑥1日の滞在時間

(人)



	令和2年度	令和元年度	30年度	昨年比
30分以内	9	26	20	△17
30分~1時間以内	39	54	53	△15
1~2時間以内	14	33	26	△19
2~3時間程度	5	7	-	-
半日程度	1	5	5	△4
ほぼ1日	1	2	1	△1
計	69	127	105	△58

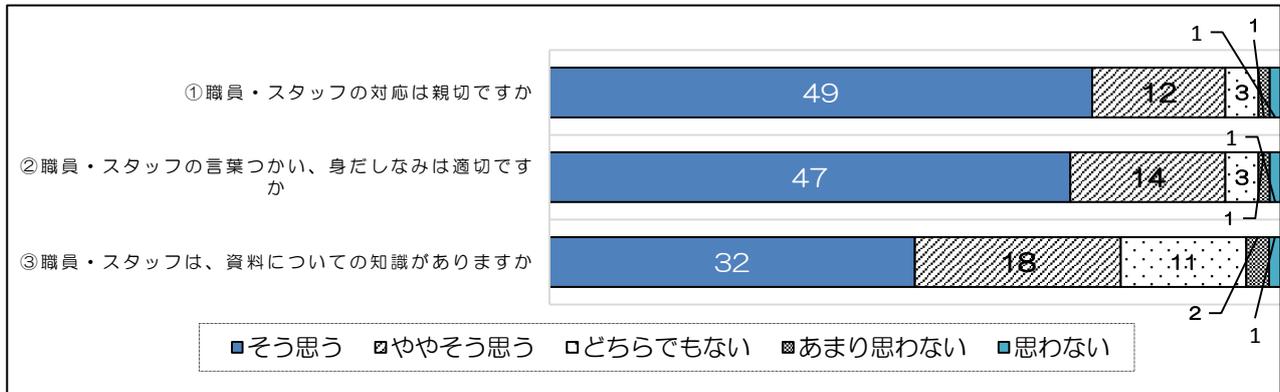
利用目的の68%が貸出・返却であるため、2時間以内の利用が90%と高くなっています。一方で2時間より多く滞在される方も一定数います。

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	49	12	3	1	1	66
②職員・スタッフの言葉づかい、身だしなみは適切ですか	47	14	3	1	1	66
③職員・スタッフは、資料についての知識がありますか	32	18	11	2	1	64

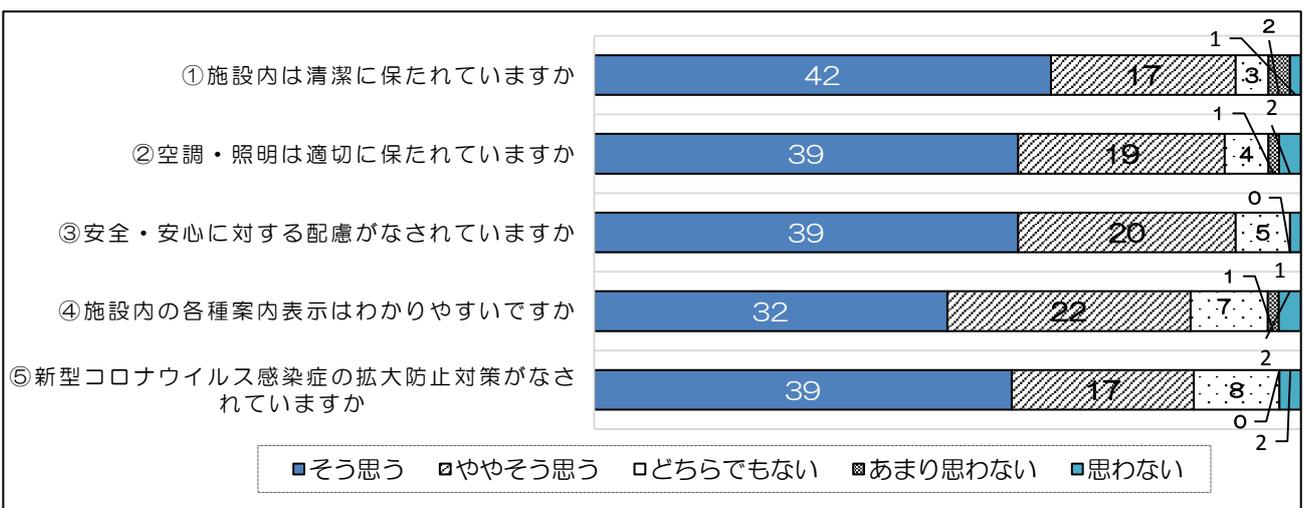


90%を超える利用者が職員・スタッフの対応は親切で、言葉づかい、身だしなみは適切である(そう思う・ややそう思う)と回答しています。また資料についての知識がある(そう思う・ややそう思う)と回答した利用者も78%います。職員・スタッフの対応が丁寧でよいとの意見がある一方、職員・スタッフの人数が多すぎるとの意見もありました。

●施設管理について

(人)

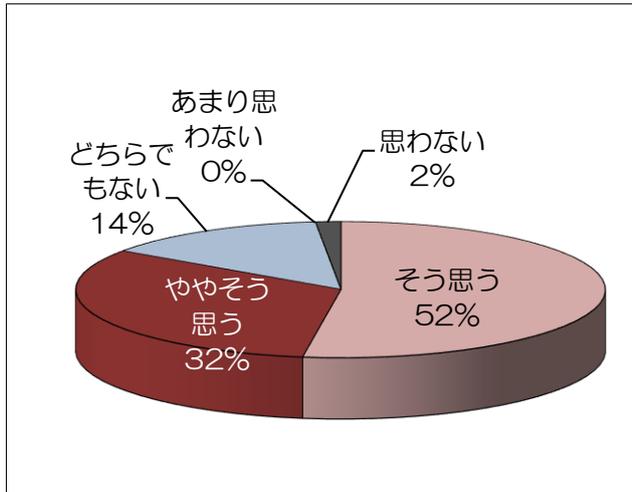
	そう思う	ややそう思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない	計
①施設内は清潔に保たれていますか	42	17	3	2	1	65
②空調・照明は適切に保たれていますか	39	19	4	1	2	65
③安全・安心に対する配慮がなされていますか	39	20	5	0	1	65
④施設内の各種案内表示はわかりやすいですか	32	22	7	1	2	64
⑤新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策がなされていますか	39	17	8	0	2	66



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。新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策も適切にされているとの意見もありました。

●図書館のサービスについて

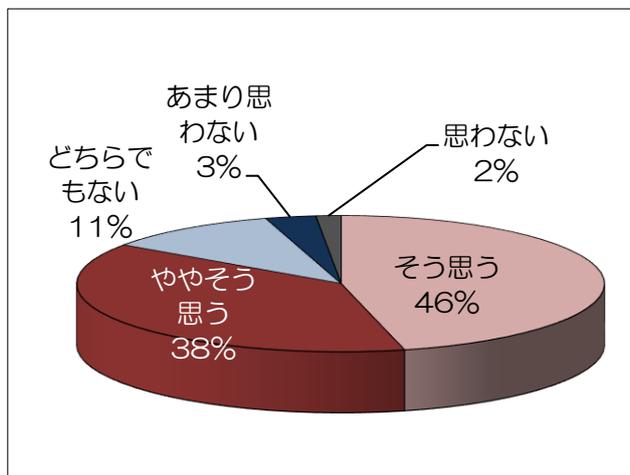
①書架は見やすく整理・整頓されていますか



	令和2年度	令和元年度	30年度	昨年比
そう思う	34	53	61	△ 19
ややそう思う	21	42	41	△ 21
どちらでもない	9	22	/	/
あまり思わない	0	0	2	0
思わない	1	1	1	0
計	65	118	105	△ 53

そう思う・ややそう思うを合わせ84%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:80%)

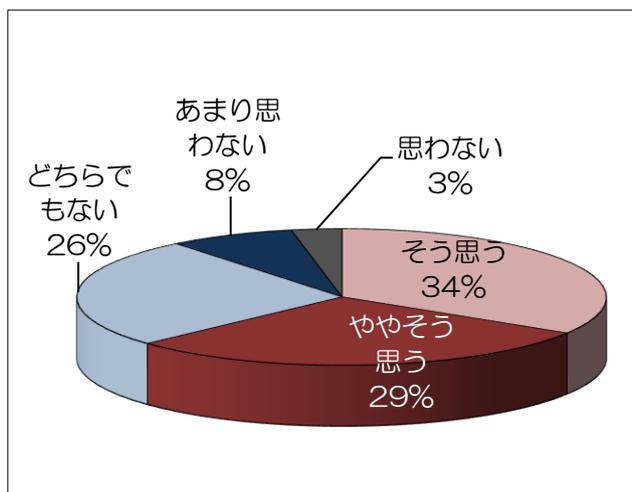
②資料の保存状態や清潔さはどうですか



	令和2年度	令和元年度	30年度	昨年比
そう思う	30	41	54	△ 11
ややそう思う	25	44	44	△ 19
どちらでもない	7	23	/	/
あまり思わない	2	8	5	△ 6
思わない	1	2	1	△ 1
計	65	118	104	△ 53

そう思う・ややそう思うを合わせて84%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:72%)
蔵書が全般的に古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

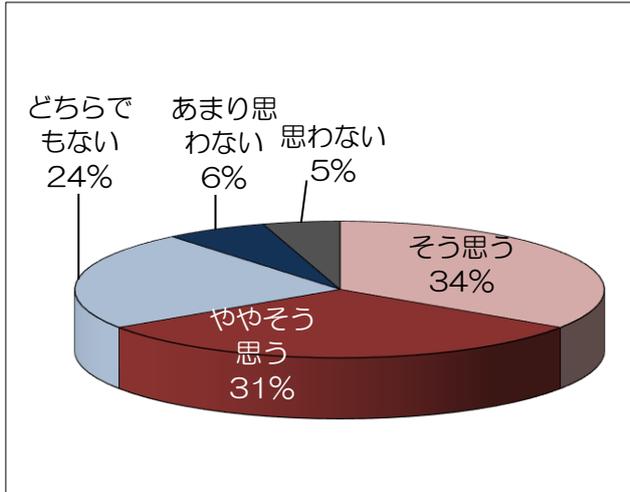


	令和2年度	令和元年度	30年度	昨年比
そう思う	22	39	39	△ 17
ややそう思う	19	36	42	△ 17
どちらでもない	17	27	/	/
あまり思わない	5	11	19	△ 6
思わない	2	4	5	△ 2
計	65	117	105	△ 52

そう思う・ややそう思うを合わせて63%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:64%)
興味のある本や調べたい本があっ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)

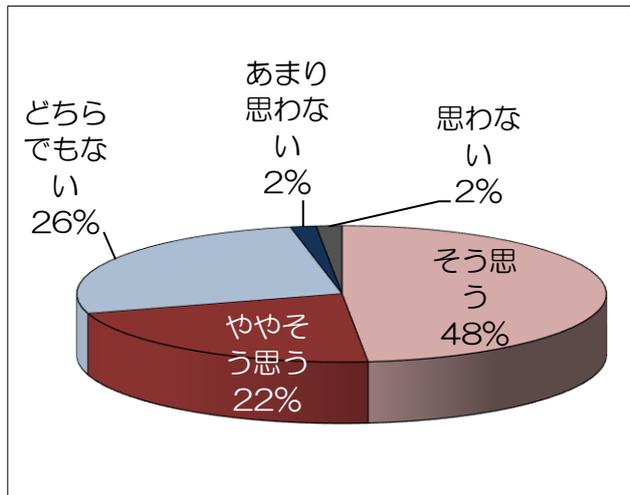


	令和2年度	令和元年度	30年度	昨年比
そう思う	22	36	34	△ 14
ややそう思う	20	36	37	△ 16
どちらでもない	15	28		
あまり思わない	4	9	24	△ 5
思わない	3	6	5	△ 3
計	64	115	100	△ 51

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。(昨年度の満足・やや満足:62%)

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)

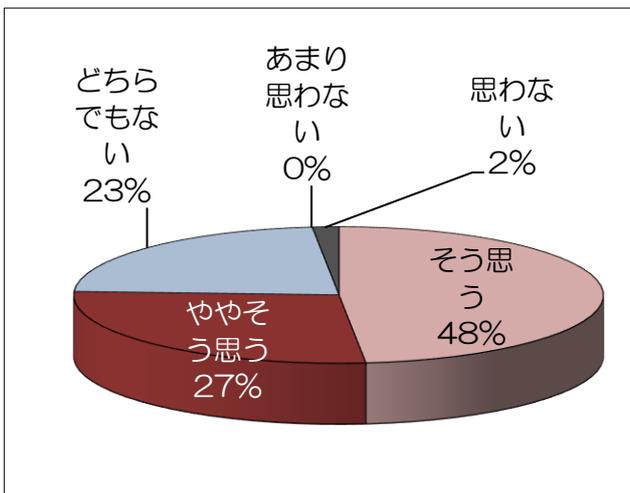


	令和2年度	令和元年度	30年度	昨年比
そう思う	31	55	54	△ 24
ややそう思う	14	30	35	△ 16
どちらでもない	17	21		
あまり思わない	1	3	9	△ 2
思わない	1	3	1	△ 2
計	64	112	99	△ 48

そう思う・ややそう思うを合わせて70%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:76%)

⑥調べ物などの相談への対応は良いですか

(人)

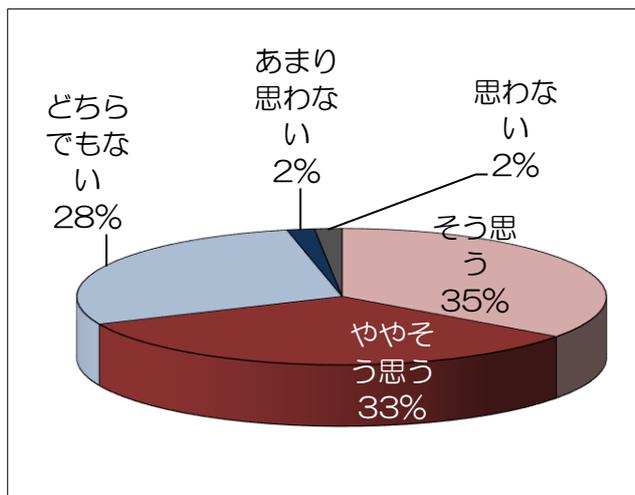


	令和2年度	令和元年度	30年度	昨年比
そう思う	30	56	62	△ 26
ややそう思う	17	27	28	△ 10
どちらでもない	14	22		
あまり思わない	0	5	5	△ 5
思わない	1	3	1	△ 2
計	62	113	96	△ 51

そう思う・ややそう思うを合わせて75%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:74%)

⑦ブック展の展示内容は充実していますか

(人)

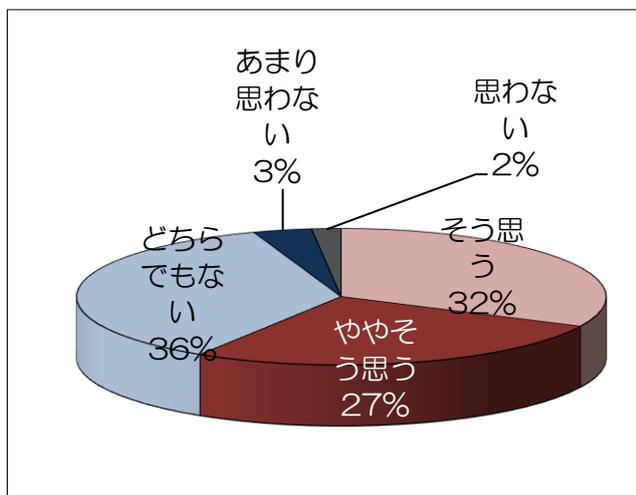


	令和2年度	令和元年度	30年度	昨年比
そう思う	21	47	56	△26
ややそう思う	20	34	34	△14
どちらでもない	17	26	/	/
あまり思わない	1	5	6	△4
思わない	1	2	4	△1
計	60	114	100	△54

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。(昨年度の満足・やや満足:71%)
 スタッフがおすすめする本を配架するブック展のファンだという意見もありました。

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)

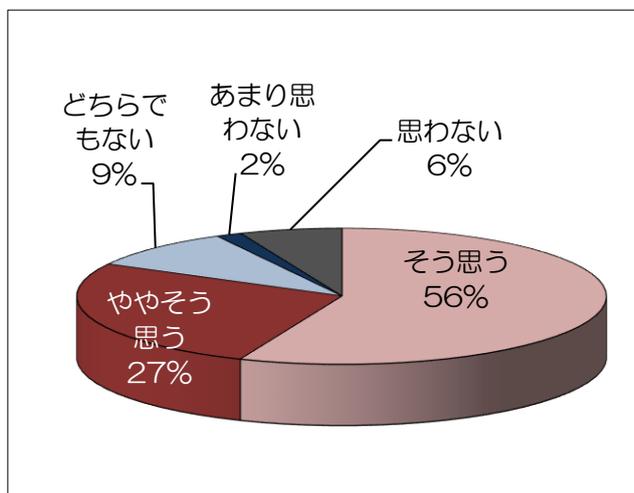


	令和2年度	令和元年度	30年度	昨年比
そう思う	18	45	43	△27
ややそう思う	15	26	34	△11
どちらでもない	20	28	/	/
あまり思わない	2	3	8	△1
思わない	1	1	2	0
計	56	103	87	△47

そう思う・ややそう思うを合わせて59%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:69%)

⑨開館時間（午前9時～午後7時）は適切ですか

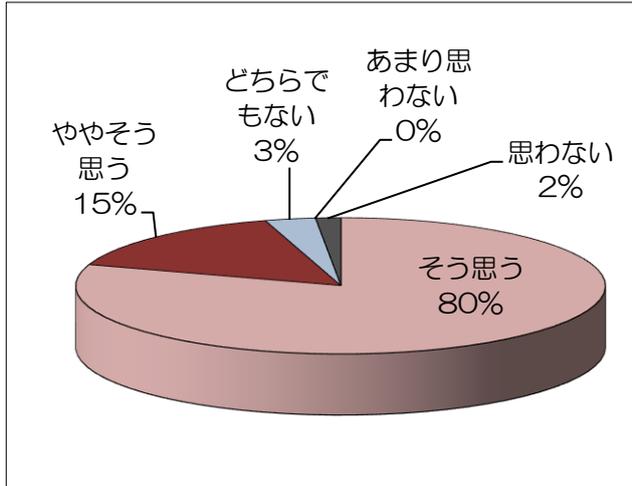
(人)



	令和2年度	令和元年度	30年度	昨年比
そう思う	36	67	71	△31
ややそう思う	17	20	23	△3
どちらでもない	6	12	/	/
あまり思わない	1	13	8	△12
思わない	4	4	3	0
計	64	116	105	△52

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。(昨年度の満足・やや満足:75%)
 閉館時間を午後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



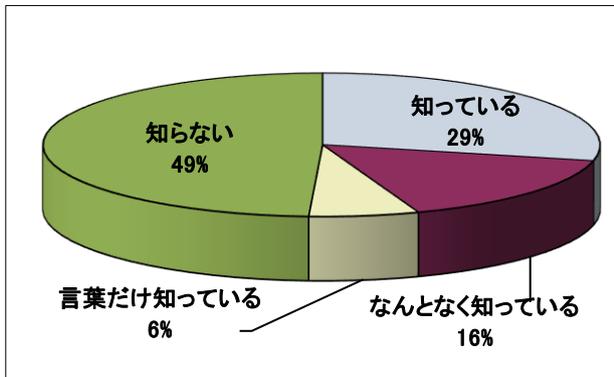
	令和2年度	令和元年度	30年度	昨年比
そう思う	52	99		△ 47
ややそう思う	10	13		△ 3
どちらでもない	2	2		0
あまり思わない	0	1		△ 1
思わない	1	2		△ 1
計	65	117		△ 52

そう思う・ややそう思うを合わせて95%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:95%)
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 施設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。

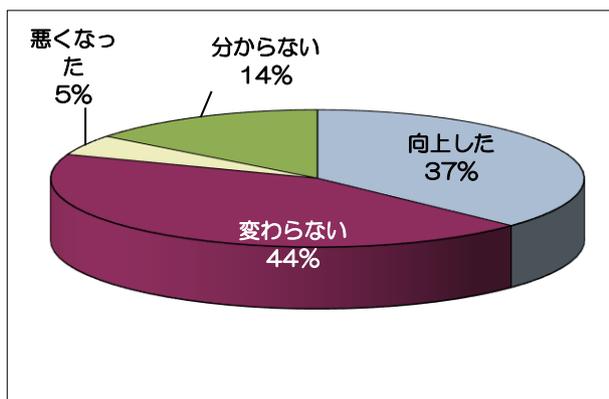
①指定管理者制度を知っていますか



	令和2年度	令和元年度	30年度	昨年比
知っている	18	39	23	△ 21
なんとなく知っている	10	14	19	△ 4
言葉だけ知っている	4	6	10	△ 2
知らない	31	54	53	△ 23
計	63	113	105	△ 50

指定管理者制度を知らないと回答したのは、全体の49%でした。(昨年度:48%)
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



	令和2年度	令和元年度	30年度	昨年比
向上した	23	43	28	15
変わらない	27	44	60	△ 17
悪くなった	3	3	1	2
分からない	9	18	14	4
計	62	108	103	4

サービスが向上したと回答したのは、全体の37%でした。(昨年度:40%)

問4 お気づきの点、図書館サービスについてのご意見（自由記述）

40件数

1 図書館サービス

●書架

興味のある本や調べる本があった	1
本の表紙に裏に載っている内容解説を貼ると本を選ぶ際にとても参考になる	1
蔵書が全般的に古い	1
たくさんのよい本に出あえて感謝している	1

●予約・購入希望

ネットの予約冊数を20冊位に増やして欲しい	1
外国棚にある児童書のシリーズ物の続きが読みたい	1
パンに関しての本を入れて欲しい	1
雑誌「月刊ランナース」があるとよい	1

●開閉時間・休館

閉館時間が早い	2
休館が多い	1

●事業企画

スタッフおすすめの棚がよい	1
おたのしみ本などの企画がされていて来館すると楽しい気持ちになる	1
またクリエイターズマーケットをやって欲しい	1
梅子のしおり・ブックカバーのプレゼントを作りたい	1

●貸出・返却

インターネット上での貸出の延長をして欲しい	1
市役所に返却ポストが欲しい	1
ふれあいプラザに他公民館のような図書室をつくって欲しい 予約取り寄せしてくれる窓口のみでもつくって欲しい	1

●パソコン

本の検索を印刷できるシステムを入れて欲しい	1
パソコンの使用を自由にしたい方がよい	1

2 施設管理について

●施設利用

1階と2階の休憩コーナーを距離を空けて設けてもよいのではないか	1
学習スペースを利用している学生の私語を注意して欲しい	1
机の上を綺麗にして欲しい(消しゴムの粉が残っている)	1

●感染対策

感染対策をしっかりして適切に対応してくれている	1
飲食コーナーが開いておらず残念	1
来館カードを記入する筆記用具のウイルス感染が心配なので図書カードで代替できないか	1

●照明

第2駐車場から街道へ出る所が暗いので街灯の設置をして欲しい	1
-------------------------------	---

3 スタッフ

スタッフの対応がよい(ことば使い・対応が丁寧)	2
スタッフが多すぎる(受付で少々待つくらいでよいのではないか)	1
カウンターでの案内の話し声が大きく気になる	1

4 その他

図書館を朝倉に移転しないで欲しい	3
新しい図書館は開閉時間・書架・駐車場からの出入りを工夫して欲しい	2
とてもきれい、いつもありがとうございます	2
東部地域から遠い	1
引き続きTRCに担当して欲しい	1