

令和4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

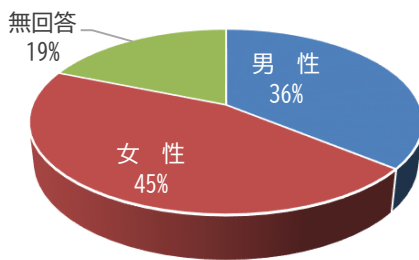
I 調査概要

- 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4年11月24日（木）～12月23日（金）
※休館日(11/28・30、12/1・2・5・12・19)を除く。12/3・4は図書館システム不具合の影響で貸出返却不可。
- 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 117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

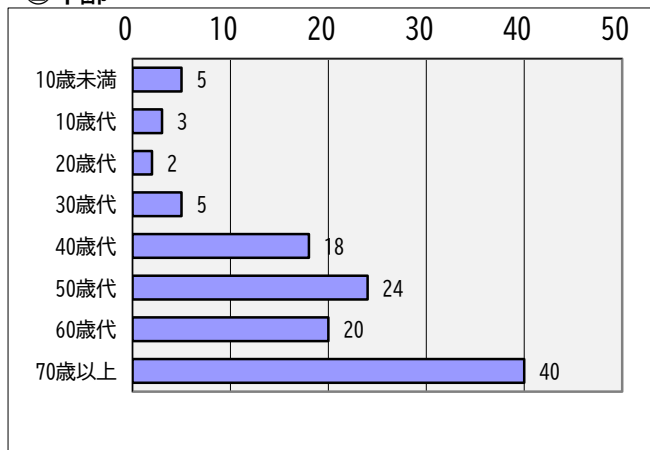
①性別



	4年度	3年度	2年度	昨年比
男性	42	45	30	△ 3
女性	53	64	33	△ 11
無回答	22	17	6	5
計	117	126	69	△ 9

女性の利用者が男性に比べ、少し多くなっています。

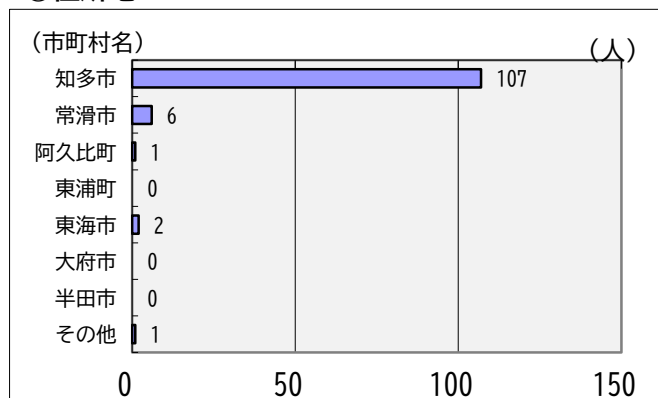
②年齢



	4年度	3年度	2年度	昨年比
10歳未満	5	6	4	△ 1
10歳代	3	11	9	△ 8
20歳代	2	7	3	△ 5
30歳代	5	6	3	△ 1
40歳代	18	14	7	4
50歳代	24	28	13	△ 4
60歳代	20	11	8	9
70歳以上	40	43	22	△ 3
計	117	126	69	△ 9

70歳以上の方の割合が一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全体の6%と幅広く利用されています。

③住所地



	4年度	3年度	2年度	昨年比
知多市	107	118	62	△ 11
常滑市	6	2	4	4
阿久比町	1	1	1	0
東浦町	0	0	0	0
東海市	2	3	1	△ 1
大府市	0	0	0	0
半田市	0	0	0	0
その他	1	2	1	△ 1
計	117	126	69	△ 9

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

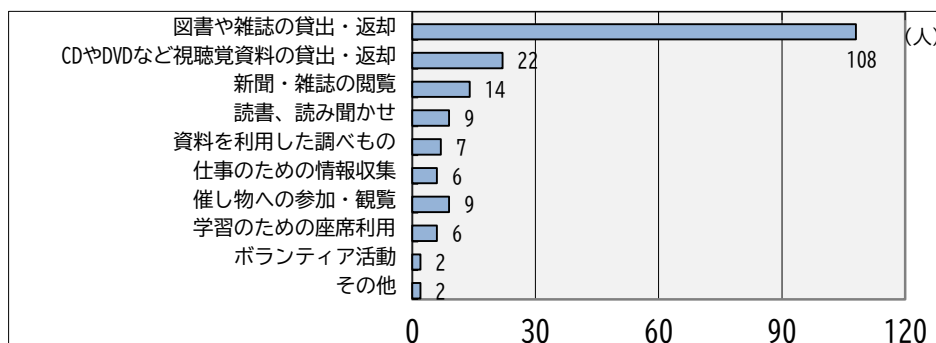
(人)

目的	回答数
図書や雑誌の貸出・返却	108
CDやDVDなど視聴覚資料の貸出・返却	22
新聞・雑誌の閲覧	14
読書、読み聞かせ	9
資料を利用した調べもの	7
仕事のための情報収集	6
催し物への参加・観覧	9
学習のための座席利用	6
ボランティア活動	2
その他	2
計	185

その他の詳細

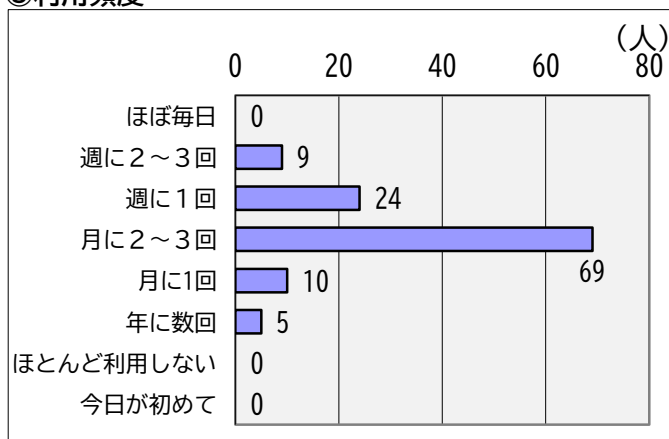
リサイクルフェア	1
リラックスのため	1

回答者の70%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)

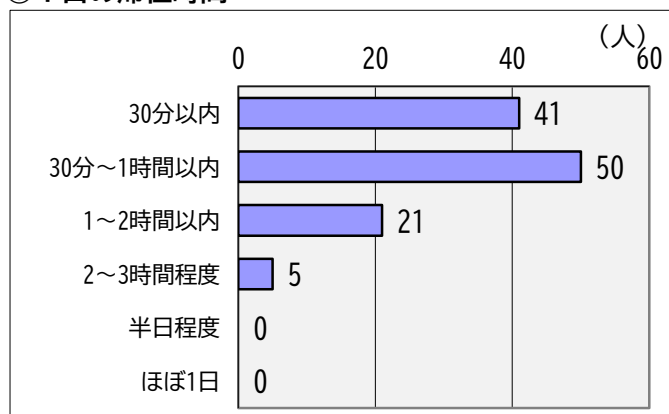


	4年度	3年度	2年度	昨年比
ほぼ毎日	0	2	0	△ 2
週に2～3回	9	10	8	△ 1
週に1回	24	22	11	2
月に2～3回	69	76	40	△ 7
月に1回	10	10	8	0
年に数回	5	5	2	0
ほとんど利用しない	0	0	0	0
今日が初めて	0	1	0	△ 1
計	117	126	69	△ 9

図書館利用頻度はかなり高く、回答者の87%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)



	4年度	3年度	2年度	昨年比
30分以内	41	31	9	10
30分～1時間以内	50	57	39	△ 7
1～2時間以内	21	21	14	0
2～3時間程度	5	15	5	△ 10
半日程度	0	1	1	△ 1
ほぼ1日	0	1	1	△ 1
計	117	126	69	△ 9

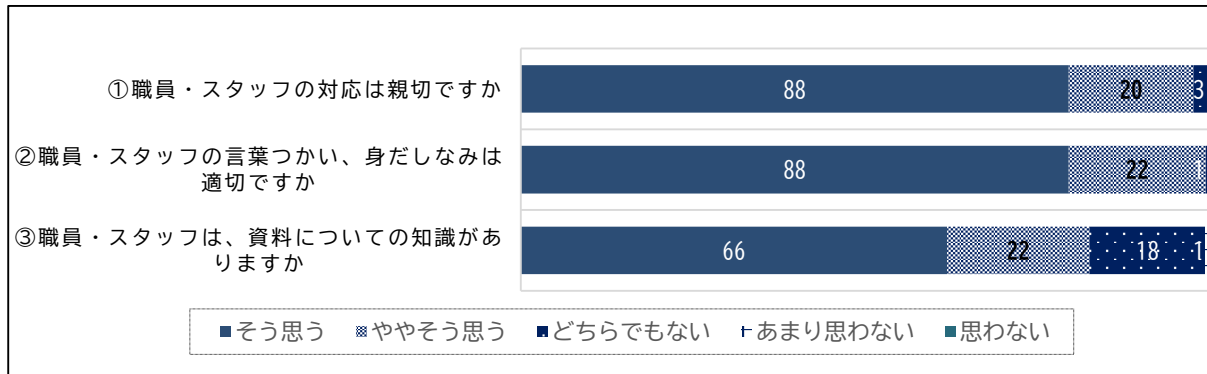
利用目的の70%が貸出・返却であるため、2時間以内の利用が95%と高くなっています。一方で2時間より多く滞在される方も一定数います。

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	88	20	3	0	0	111
②職員・スタッフの言葉づかい、身だしなみは適切ですか	88	22	1	0	0	111
③職員・スタッフは、資料についての知識がありますか	66	22	18	1	0	107

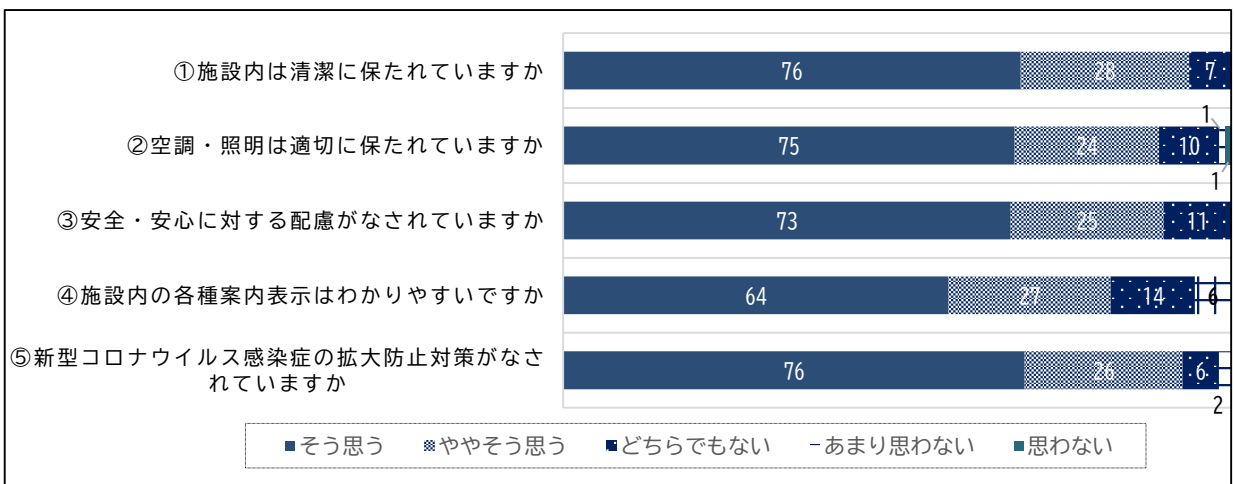


90%を超える利用者が職員・スタッフの対応は親切で、言葉づかい、身だしなみは適切である（そう思う・ややそう思う）と回答しています。また資料についての知識がある（そう思う・ややそう思う）と回答した利用者も82%います。職員・スタッフの対応が丁寧でよいとの意見がありました。

●施設管理について

(人)

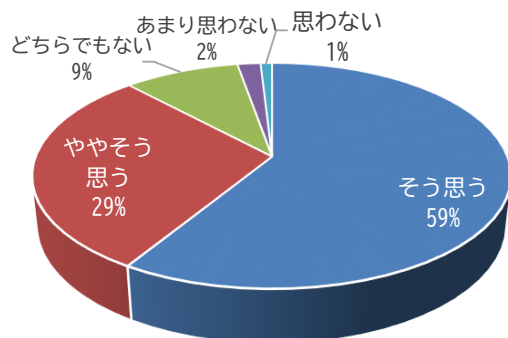
	そう思う	ややそう思う	どちらでもない	あまり思わない	思わない	計
①施設内は清潔に保たれていますか	76	28	7	0	0	111
②空調・照明は適切に保たれていますか	75	24	10	1	1	111
③安全・安心に対する配慮がなされていますか	73	25	11	0	0	109
④施設内の各種案内表示はわかりやすいですか	64	27	14	6	0	111
⑤新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策がなされていますか	76	26	6	2	0	110



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。私語を話す人へ注意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

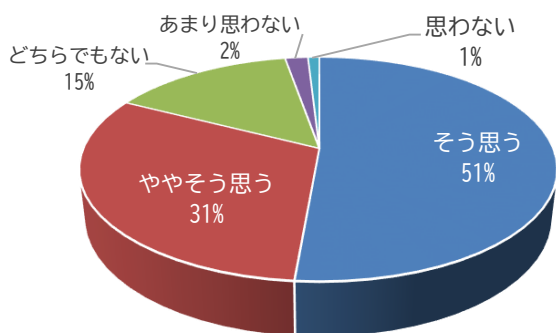


(人)

	4年度	3年度	2年度	昨年比
そう思う	64	80	34	△ 16
ややそう思う	32	31	21	1
どちらでもない	10	8	9	2
あまり思わない	2	4	0	△ 2
思わない	1	0	1	1
計	109	123	65	△ 14

そう思う・ややそう思うを合わせて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：90%)

②資料の保存状態や清潔さはどうですか

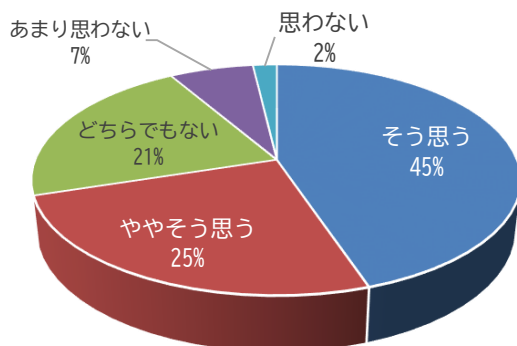


(人)

	4年度	3年度	2年度	昨年比
そう思う	56	57	30	△ 1
ややそう思う	34	46	25	△ 12
どちらでもない	16	15	7	1
あまり思わない	2	5	2	△ 3
思わない	1	0	1	1
計	109	123	65	△ 14

そう思う・ややそう思うを合わせて82%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：84%)
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

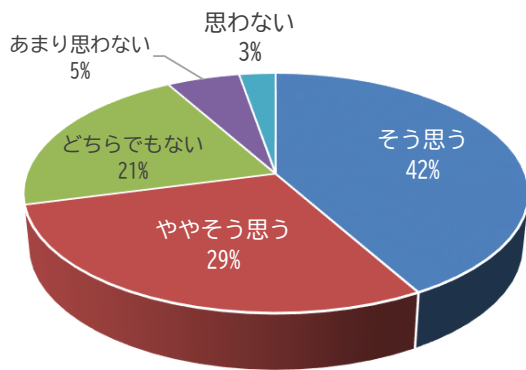


(人)

	4年度	3年度	2年度	昨年比
そう思う	48	56	22	△ 8
ややそう思う	27	40	19	△ 13
どちらでもない	23	15	17	8
あまり思わない	7	10	5	△ 3
思わない	2	4	2	△ 2
計	107	125	65	△ 18

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：77%)

④話題の本はタイムリーに提供されていますか

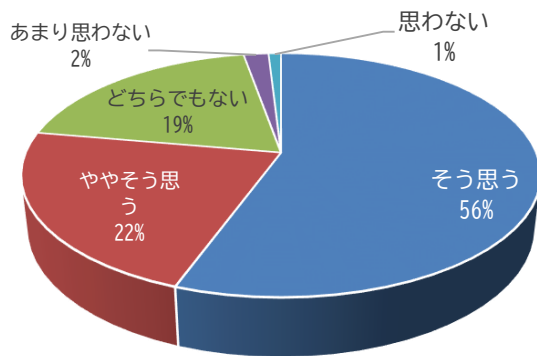


(人)

	4年度	3年度	2年度	昨年比
そう思う	46	51	22	△ 5
ややそう思う	32	38	20	△ 6
どちらでもない	23	20	15	3
あまり思わない	6	10	4	△ 4
思わない	3	2	3	1
計	110	121	64	△ 11

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：73%)

⑤予約や購入希望への対応は適切になされていますか

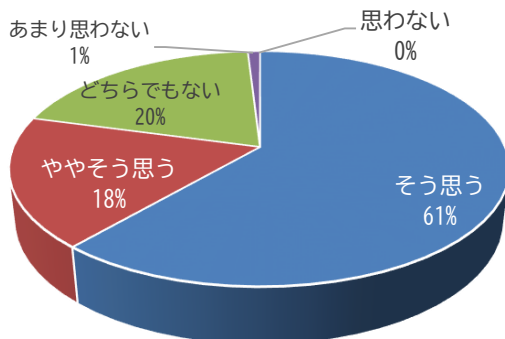


(人)

	4年度	3年度	2年度	昨年比
そう思う	60	63	31	△ 3
ややそう思う	24	28	14	△ 4
どちらでもない	21	22	17	△ 1
あまり思わない	2	3	1	△ 1
思わない	1	0	1	1
計	108	116	64	△ 8

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。(昨年度の満足・やや満足：78%)

⑥調べ物などの相談への対応は良いですか

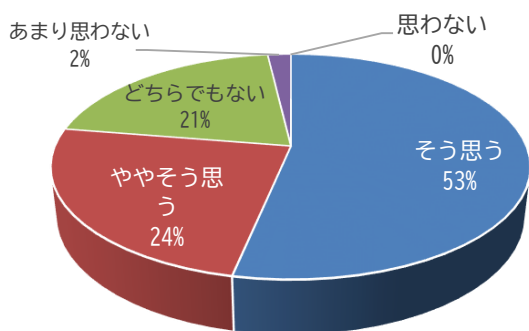


(人)

	4年度	3年度	2年度	昨年比
そう思う	65	62	30	3
ややそう思う	19	26	17	△ 7
どちらでもない	21	23	14	△ 2
あまり思わない	1	5	0	△ 4
思わない	0	0	1	0
計	106	116	62	△ 10

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。(昨年度の満足・やや満足：76%)
 知多市の図書館にない図書について尋ねたら、該当図書を所蔵している図書館を調べて紹介してくれたという意見がありました。

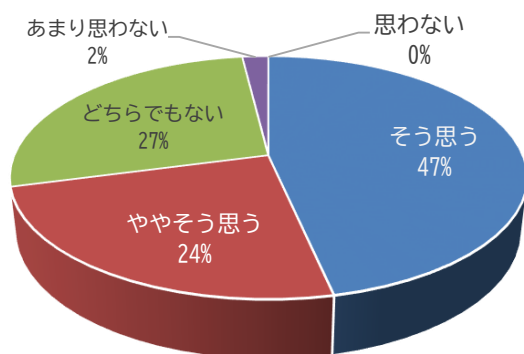
⑦ブック展の展示内容は充実していますか



	(人)			
	4年度	3年度	2年度	昨年比
そう思う	57	69	21	△ 12
ややそう思う	26	30	20	△ 4
どちらでもない	22	16	17	6
あまり思わない	2	3	1	△ 1
思わない	0	0	2	0
計	107	118	61	△ 11

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。(昨年度の満足・やや満足：84%)
自分の借りる本を吟味する時間がとれなくても良い本に巡り合えるとの意見もありました。

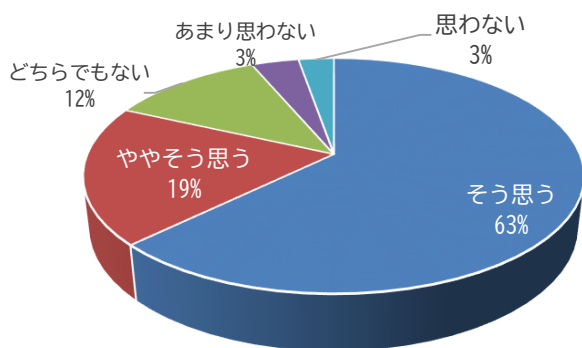
⑧催し物（お話し会や講座など）内容は充実していますか



	(人)			
	4年度	3年度	2年度	昨年比
そう思う	48	57	18	△ 9
ややそう思う	25	26	15	△ 1
どちらでもない	28	22	20	6
あまり思わない	2	2	2	0
思わない	0	0	1	0
計	103	107	56	△ 4

そう思う・ややそう思うを合わせて71%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%)
リサイクルフェアの整理券に番号を振ってほしいとの意見がありました。

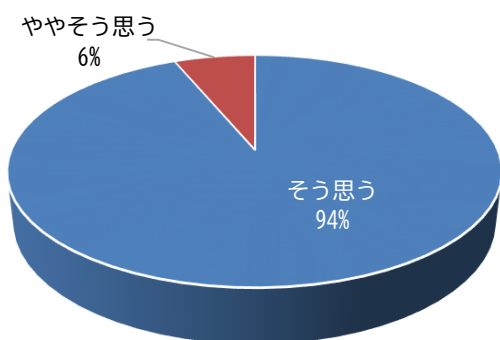
⑨開館時間（午前9時～午後7時）は適切ですか



	(人)			
	4年度	3年度	2年度	昨年比
そう思う	69	83	36	△ 14
ややそう思う	21	25	17	△ 4
どちらでもない	13	8	6	5
あまり思わない	4	5	1	△ 1
思わない	3	2	4	1
計	110	123	64	△ 13

そう思う・ややそう思うを合わせて82%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：87%)
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



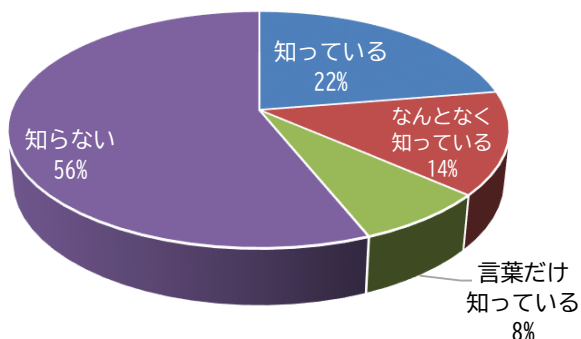
	(人)			
	4年度	3年度	2年度	昨年比
そう思う	104	110	52	△ 6
ややそう思う	7	8	10	△ 1
どちらでもない	0	5	2	△ 5
あまり思わない	0	1	0	△ 1
思わない	0	1	1	△ 1
計	111	125	65	△ 14

そう思う・ややそう思うを合わせて100%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%)
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。

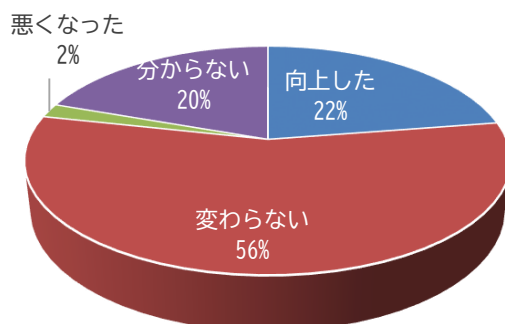
①指定管理者制度を知っていますか



	(人)			
	4年度	3年度	2年度	昨年比
知っている	24	36	18	△ 12
なんとなく知っている	15	18	10	△ 3
言葉だけ知っている	8	3	4	△ 5
知らない	60	63	31	△ 3
計	107	120	63	△ 13

指定管理者制度を知らないと回答したのは、全体の56%でした。(昨年度：53%)
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)			
	4年度	3年度	2年度	昨年比
向上した	23	38	23	△ 15
変わらない	57	54	27	3
悪くなった	2	4	3	△ 2
分からない	20	22	9	△ 2
計	102	118	62	△ 16

サービスが向上したと回答したのは、全体の22%でした。(昨年度：32%)

1 図書館サービス

●書架

本の作者が分からない事が多いので、絵本などは題名だけで並べてほしい。
絵本が作家順なのはわかりにくい。（本が無い場合、限りなく時間がかかる）
棚に収納されている本がぎゅうぎゅうで、取り出しにくく、戻しにくい
書架・アニメーションのコンテ集などは、かなりめずらしい図書なのに、あまり読まれていないように感じました。（特にガンダムのコンテは、ここしか置いていないのではないかと私は思います。）このようなめずらしい本を紹介していてもいいと思いました。
世界救うその一手ですが、とってもいいと思いました。早くロシアとウクライナの戦争が終わってほしいと思います。未来の子ども達のためにも・・・！！

●予約・購入希望

文庫本も入れてほしいです。
新図書の購入希望など受付けて下さい。
ノンフィクションを充実してほしい
古い洋楽CDをもっと増やしてほしいです。
「世界」がなくなったのが残念「週刊文春」を入れて欲しい
久しぶりに来館しました。とてもステキな図書館と思います。現在、半田市・東海市・常滑市と利用しています。理由は、この図書館には文庫本がないと思います。
読売新聞の書評を見て読みたい本が沢山ありますが、ほとんど購入されていません。残念です。
古い本が見直されていない。（観光本など古くて役に立たない）

●開閉時間・休館

午後8時まであいていてくれるとうれしいです。

●事業企画

ブックリサイクルは良いと思います。教科書のリサイクルは？図書館は、みんなの利用できる場所を望んでおります。
沖縄についての研究をしているので、入り口の特設コーナーに琉球の歴史についての本が置いてあり、とても嬉しかったです。個人的には、沖縄の問題や沖縄について、もっと本土の方に知っていただきたいので、このような沖縄の本が増えたり、取り上げていただくと、とても嬉しいです。
リサイクルフェア整理券配布時、整理券番号も記入してほしい。結局、配布時と、当日と早い時間から並び混み合っ、コロナ対策とは相反しているようです。今スタッフが一度に入れるのになぜ並ぶかわからないと話されています。早い方が数も多く、ほしいものが見つかりやすいと思うというのが普通の気がします。整理券番号つけてもらえば、案内もスムーズになります。早く並んでいる人は不満あります。
ブック展、必ず見る様にしています。子どもの絵本を借りに来る事が多いですが、自分の借りる本を吟味する時間がとれなくてもブック展の中からチラッと見て（本当に早歩きで通りすぎる様に見て）気になったものを1冊でも借りれると興味の幅が広がったりして思わぬ発見があったり、ちょうど「コレ！」という本にめぐり会えたりするのです。いつも本当にありがとうございます!!
勤務の都合で日曜日に行なう、著名な人の公演（作家等）に参加できなかったが今後も続けてほしいと思いました。新着の本には帯（他の作家の賛辞等が書いたもの）も本に貼るとより興味が持たれるのではないかと思います。
本日ではありませんが本のリサイクルは良かったです。

●貸出・返却

博物館発行資料がここで貸出しできる様にして欲しい
かじだしの延長など図書館に来るか、電話で1冊ずつ書名(名前)を言わないといけないのでとても大変なので、Web上で延長手続きなどできるようにしてほしいです。
返却だけの時はブックポストに入れるだけでも可能としてほしい。本の作者が分からない事が多いので、絵本などは題名だけで並べてほしい。
貸出履歴を確認できるようにしてください。切望しています！
本を探していると声をかけて一緒にさがしてくれたりなど、いつもありがとうございます。返却のみのときはブックポストでもOKなのは助かります。(ただ、ポスト口には”開館時間中は窓口へ”的なはり紙があるので、本当に入れていいのかちょっとドキドキしてます)
返却だけの時はブックポストに入れるだけでも可能としてほしい。

●パソコン

モニターでの資料検索メニューで、1単語で表示されず、全部i/pしないと出てこない。検索プログラムの改良をお願いします。

2 施設管理について

●施設利用

子どもコーナーに出入りしている人の中で明らかに1人(大人の男性)で子どもの近くをウロウロしている人がいる。声がけなど、対策してほしいです。
ブツブツ独りごとを言っている人が居る。うるさい。
私語を話す人を注意してほしい
知多市へ希望します。トイレを全て「腰かけ」にしてください。

●感染対策

コロナに対応するようになって久しいが、入館時の利用者チェックが面倒(用紙記入やケイタイ入力)。貸出券を読み込むことでチェックできるようにできないものか？
コロナのための来館情報確認票とかQRコード読みとりのが少々てまがかかるのが、どうにかならないかと思う

3 スタッフ

司書さんがみんな親切で対応が良く、いつも安心して利用しています。
スタッフの方が親切で礼儀正しくていつも気持ち良く利用させてもらっています。感謝しています。
季節感が味わえてとてもいい環境の図書館だと思います。館内も来るたびにスタッフさんの工夫がみえて感心します。
人の悪口を本人の前で言うスタッフはどうかと思う。仕事で接客業をしてるのに客を不快にして仕事してるのは・・・
対応がていねい親切です。
人員が多過ぎる(客を少々待たせるぐらいで良いのでは?)
本を探していると声をかけて一緒にさがしてくれたりなど、いつもありがとうございます。
もっと、大府図書館やその他の地区の図書館をスタッフ全員がよく見てきて欲しい。
他の図書館にある冊子について直ぐに調べ教えていただき名古屋の図書館で目的果たせました。

4 図書館移設

朝倉への移転は、中止してほしいです。新しい分館でいいと思います。
図書館は、みんなの利用できる場所を望んでおります。
場所の変こうした場合はもう図書は読めないでしょう。この場所は最高でした、残念です。
今後も図書館は、岡田にあってほしい。

5 その他

システム障害で手作業中でしたが、気持ち良く利用させて頂き感謝です。引き続き、この場所で利用できることを願っています。
本がかりれなくてごんねんでした。 ※
館内の照明が明るすぎず暗すぎずちょうど良いことに今更ながらに気付きました。とても良いと思います。
かしだしが出せないコンピュータも使えない。 ※
館内の照明が明るすぎず暗すぎずちょうど良いことに今更ながらに気付きました。とても良いと思います。
本がおもしろい
ありがとうございます。
コロナのためにお仕事が増えて大変ですが、あと少しだと思います。お互いに健康には気をつけて、がんばりましょう。いつもありがとう。
大変気にいってます。今後も変わる事のなきよう宜しくお願いします。ありがとうございます
来客の対応だけでなく、陰(うら)の苦勞・努力も評価させていただきたいと思います。
いつもありがとうございます
クリスマスツリーがある

※図書館システム不具合のため、本の貸出を休止していた際に寄せられたご意見。