

平成 22 年度来館者アンケート調査の実施概要と結果

(1) 実施概要

来館者アンケート調査の実施概要は下記の通りです。

図表 1 来館者アンケート調査の実施概要

調査対象	港区立図書館 6 館の来館者
有効回収数	全体で 1,271 【内訳】 ・みなと図書館：265 ・三田図書館：240 ・麻布図書 SC：100 ・赤坂図書館：255 ・高輪図書館：228 ・港南図書館：183
調査手法	各図書館における配布・回収
調査期間	平成 23 年 1 月 24 日 (月) から 2 月 6 日 (日) まで

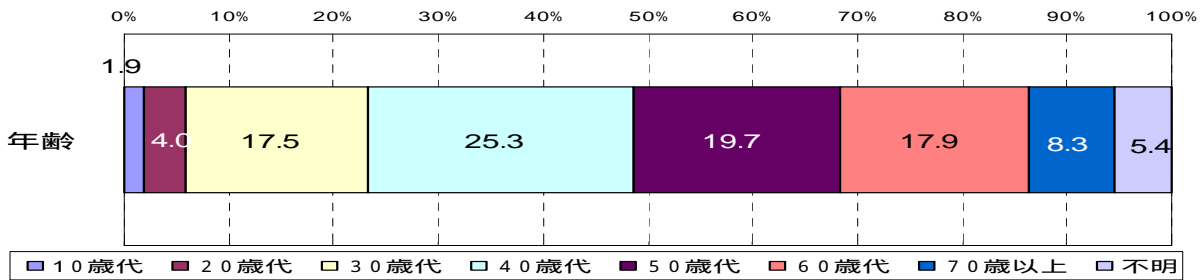
(2) 実施結果

回答者の属性

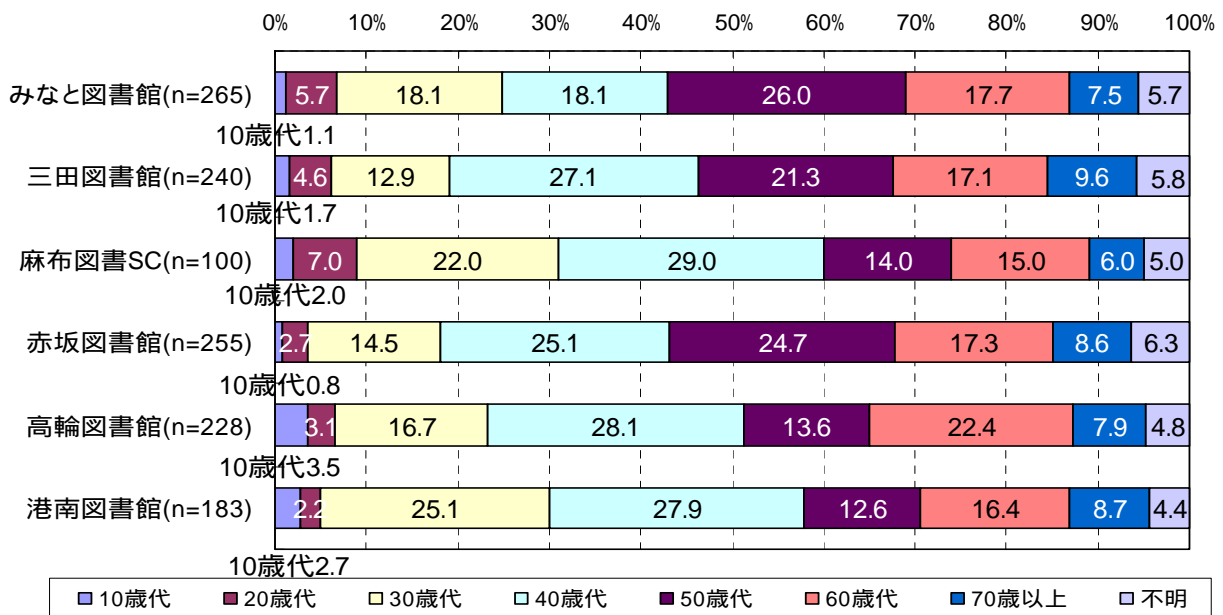
1) 年齢階層

- ・ 30 歳代、40 歳代、50 歳代が全体に占める割合は、それぞれ 17.5%、25.3%、19.7%となっています。
- ・ 今回調査においても、60 歳以上が 3 割近くを占めているのに対し、20 歳未満は 1 割に満たない値になっています。

図表 2 年齢階層 (n=1,271)



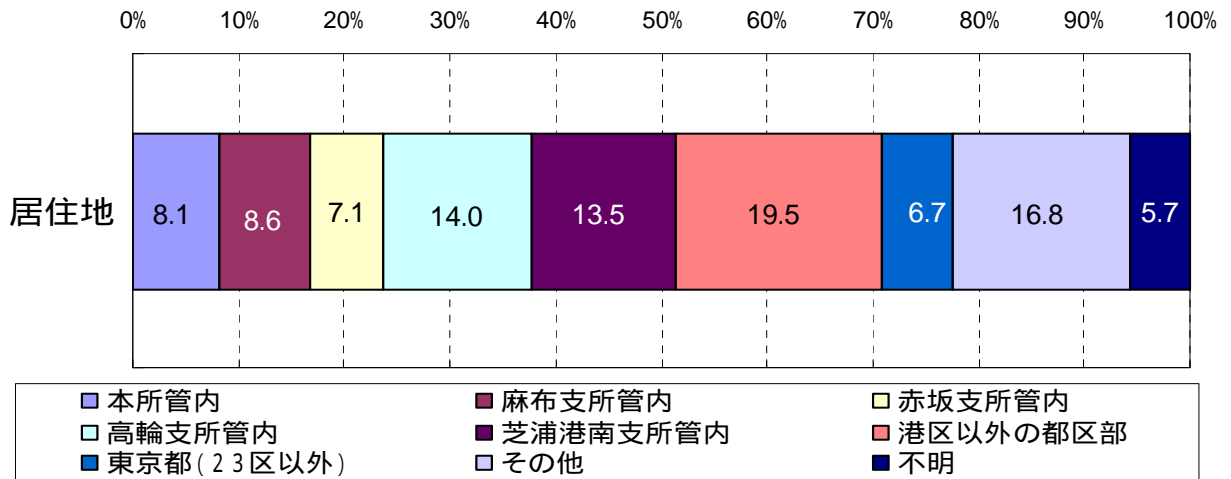
図表 3 年齢階層 (各館別)



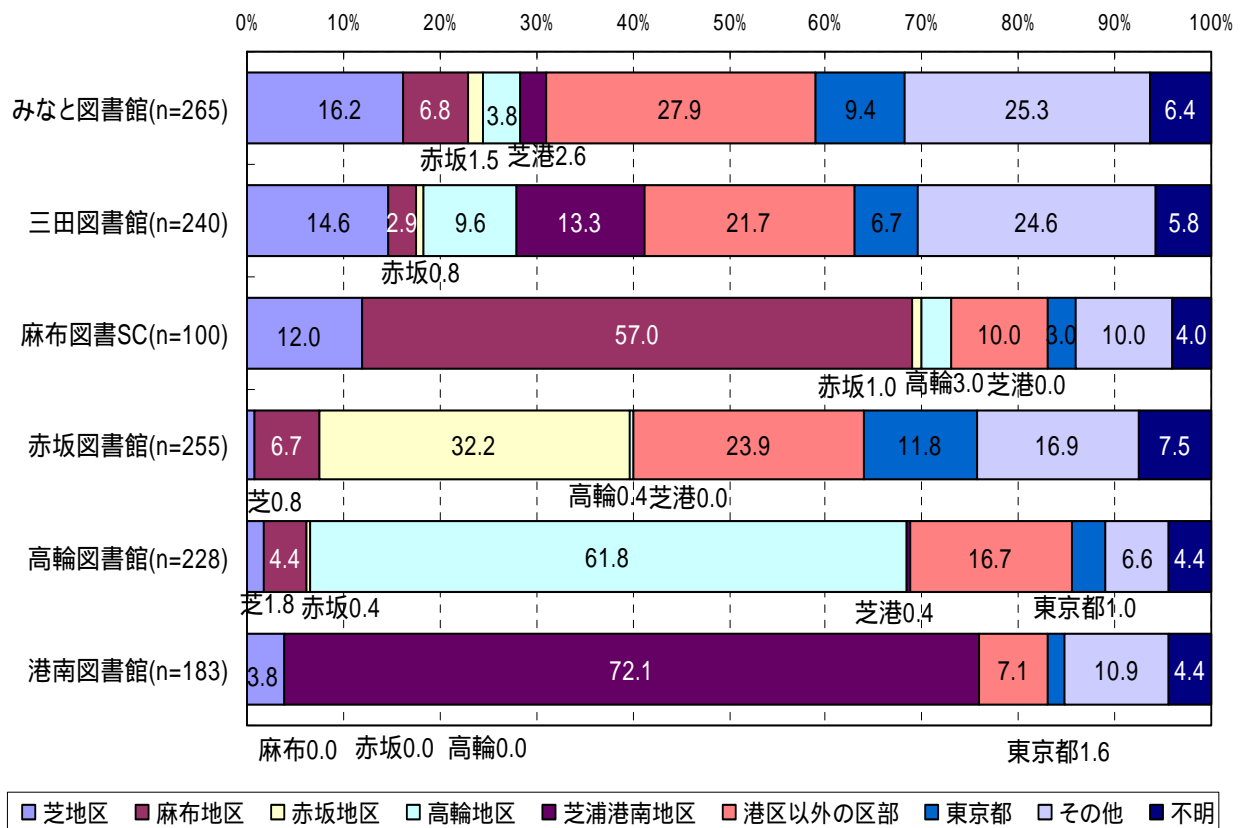
2) 居住地

- ・ 港区内に居住されている方が全体の約 51%と、区内在住者の割合が高くなっています。
- ・ 各館別に麻布・高輪・港南の各館は居住地が近隣地域に集中しているのに対して、みなと、三田図書館は港区以外の割合が高くなっています。

図表 4 居住地 (n=1,271)



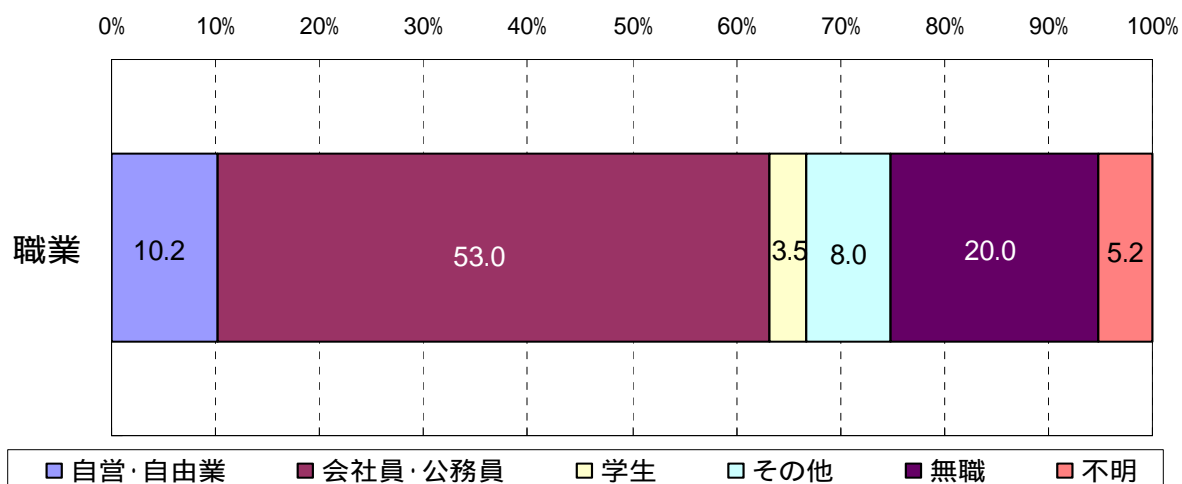
図表 5 居住地 (各館別)



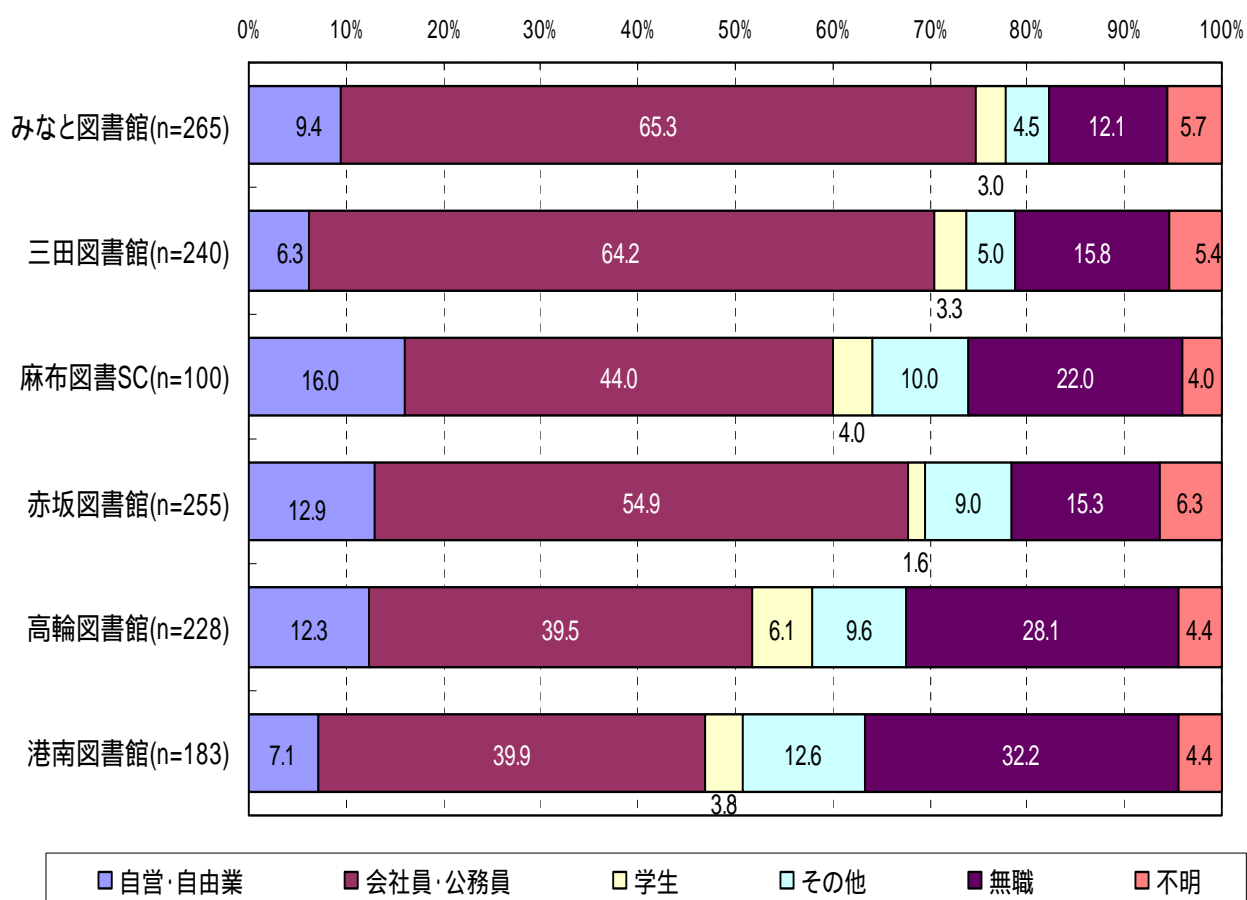
3) 職業

- ・ 「会社員・公務員」が5割を超えており、ついで「無職」(20.0%)となっています。
- ・ 各館別にみると、「会社員・公務員」の割合が、みなと図書館では65.3%で、全体と比較して高くなっていますが、高輪、港南図書館では4割に満たない値となっています。

図表 6 職業(n=1,271)



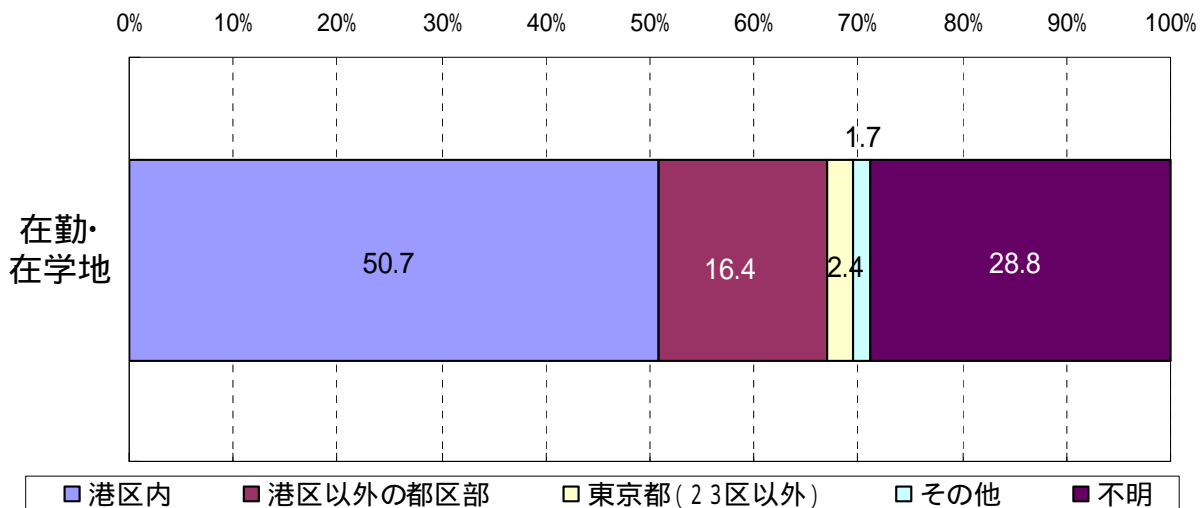
図表 7 職業 (各館別)



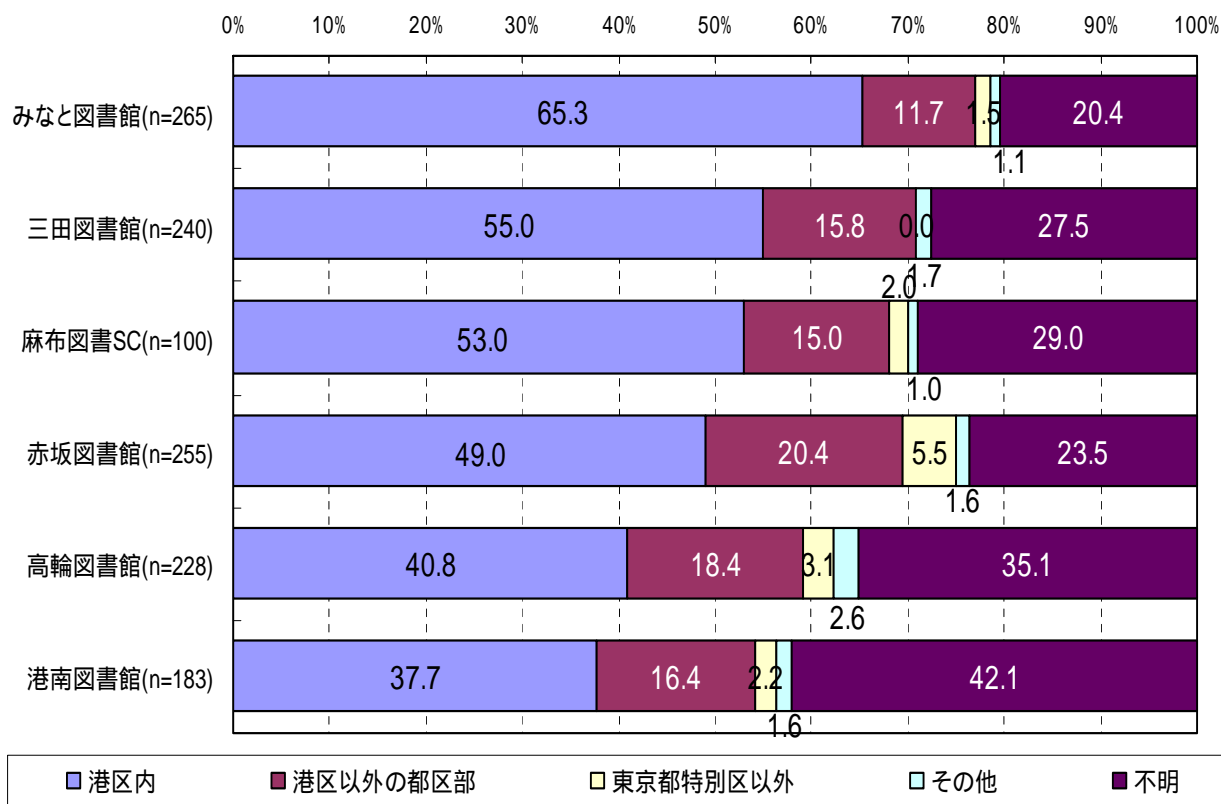
4) 在勤・在学地

- ・ 港区内の在勤・在学者は約 51%で、港区も含めた都区部で約 67%となっています。
- ・ 各館別にみると、みなと図書館で「区内」の割合が 65.3%と全体と比較して高い割合となっています。

図表 8 在勤・在学地(n=1,271)



図表 9 在勤・在学地（各館別）

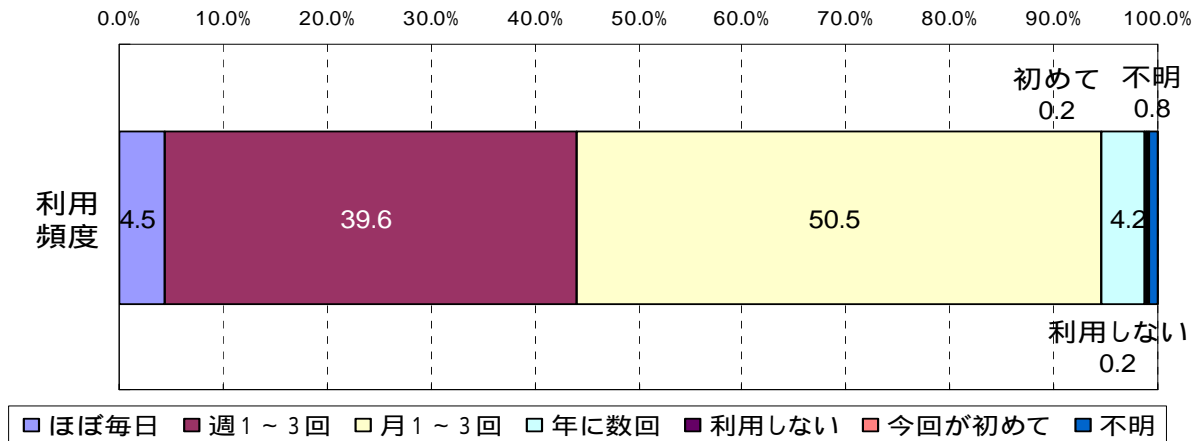


図書館の利用状況について

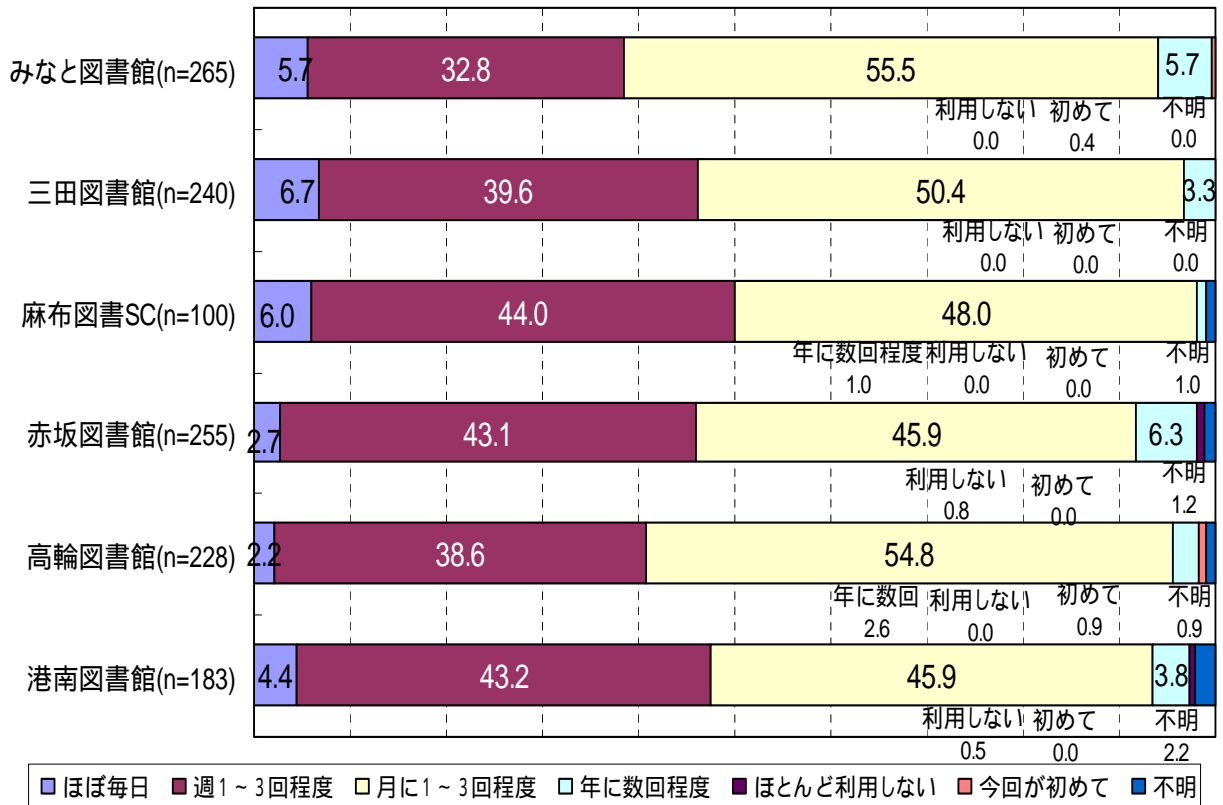
1) 区立図書館の利用頻度

- ・ 「月に1～3回」程度が約51%を占めており、来館者アンケートという特性から、「ほぼ毎日」、「週に1～3回」をあわせると、図書館を定期的にご利用する習慣があると想定される回答者は94%を超えています。
- ・ 各館別にみると、「月1～3回」の割合が、みなと図書館、三田図書館、高輪図書館で50%以上を占めています。

図表 10 図書館の利用頻度(n=1,271)



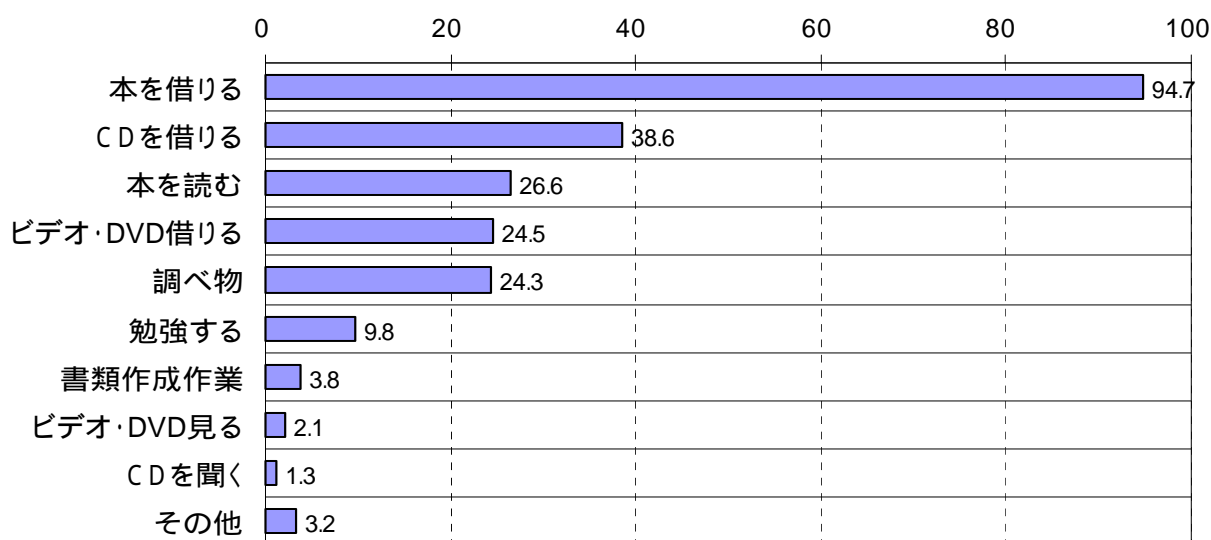
図表 11 図書館の利用頻度(各館別)



2) 利用する目的

- ・ 利用する目的についてみると、「本を借りるため」(94.7%)が最も多く、次いで「CDを借りるため」(38.6%)、「本を読むため」(26.6%)、「ビデオ・DVDを借りるため」(24.5%)、「調べ物をするため」(24.3%)となっています。
- ・ 一方で、「そこで勉強するため」や「そこで書類作成等の作業をするため」といった、活動スペースとしての利用の割合は低くなっています。
- ・ 各館別にみると、みなと図書館が「CDを借りるため」(49.8%)、「ビデオ・DVDを借りるため」が33.6%と、全体と比較して高くなっています。

図表 12 利用する目的(n=2,909) (複数回答)



図表 13 利用する目的(各館別) (複数回答)

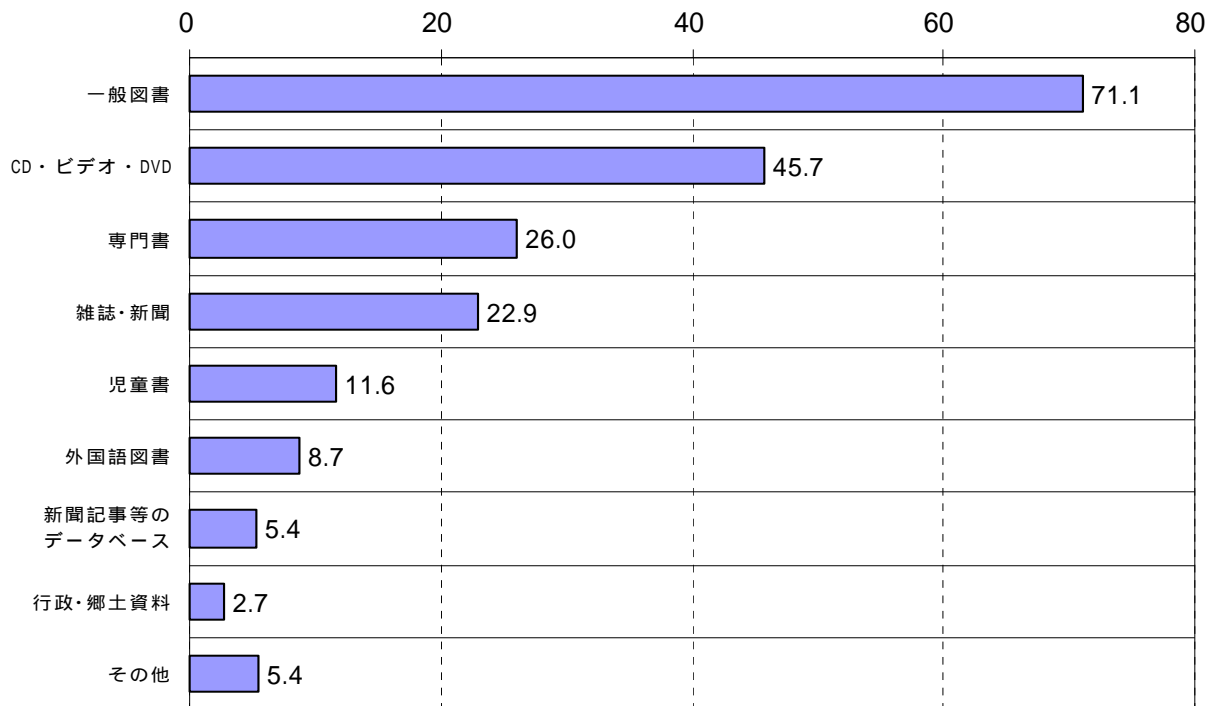
	みなと 図書館 (n=646)	三田 図書館 (n= 494)	麻布 図書 SC (n=221)	赤坂 図書館 (n=584)	高輪 図書館 (n=561)	港南 図書館 (n=403)
本を借りる	93.6	96.3	91.0	95.3	96.9	92.9
CDを借りる	49.8	32.5	42.0	37.6	33.3	36.1
本を読む	24.2	20.0	26.0	27.1	36.8	25.7
ビデオ・DVD 借りる	33.6	17.5	28.0	24.3	21.9	22.4
調べ物	24.9	21.3	21.0	26.7	27.6	21.9
勉強する	7.5	10.0	6.0	11.0	14.0	7.7
書類作成作業	3.4	5.0	3.0	2.4	5.3	3.3
ビデオ・DVD 見る	2.6	0.8	0.0	0.4	4.8	3.3
CDを聞く	1.5	0.4	0.0	0.0	3.5	1.6
その他	2.6	2.1	4.0	4.3	1.8	5.5

事業内容やサービスについて

1) 今後増やしてほしい資料

- ・ 今後増やしてほしい資料としては「一般図書」が71.1%と最も高く、次いで「CD・ビデオ・DVD」(45.7%)「専門書」(26.0%)となっています。
- ・ 各館別にみると、みなと図書館では、「CD・ビデオ・DVD」のニーズが、全体と比較して高い数字になっています。

図表 14 今後増やしてほしい資料(n=2,534) (複数回答)



図表 15 今後増やしてほしい資料(各館別) (複数回答)

	みなと 図書館 (n=163)	三田 図書館 (n= 147)	麻布 図書 SC (n=101)	赤坂 図書館 (n=156)	高輪 図書館 (n=97)	港南 図書館 (n=113)
一般図書	62.6	76.3	78.0	69.8	71.9	73.8
CD・ビデオ・DVD	52.8	42.5	41.0	45.1	47.4	41.0
専門書	29.1	25.4	20.0	26.3	32.9	16.4
雑誌・新聞	18.9	22.1	36.0	18.8	25.9	24.6
児童書	6.0	11.7	12.0	6.7	15.4	21.3
外国語図書	10.2	7.1	11.0	9.4	7.5	7.7
新聞記事等のデータベース	7.2	6.3	4.0	5.9	3.5	3.8
行政・郷土資料	4.2	2.1	1.0	2.0	3.9	1.6
その他	4.9	4.2	5.0	5.5	6.6	6.6

2) 図書館サービスの満足度 / 重要度

a) 概況 (図表 16、図表 17)

- ・ 総合満足度については、平均的である「3」と回答した者は17.1%であり、これよりも満足度が高い「4」は41.0%、さらに高い「5」は35.0%となっています。これらをあわせると、9割を超える回答者は図書館サービスに対して概ね満足をいただけていることがわかります。
- ・ 項目別に満足度をみると、「開館時間」、「レファレンスサービス」、「インターネットによる蔵書の予約サービス」、「蔵書の検索システム」、「職員の接客態度」、「自動貸出機について」は、約半数以上の方が満足度は高い(「4」または「5」と評価しているのに対し、「蔵書の量」については、約2割近い回答者は、満足度が低い(「1」または「2」と評価しています。
- ・ また、「児童向けの書籍・サービス」、「青少年向けの書籍・サービス」、「身体・知覚障害者・高齢者向けの書籍・サービス」については不明と回答した方が多く、これらのサービスについては利用経験が少なく、満足度の評価が行えなかったと考えられます。
- ・ 図書館サービスの重要度については、全般的に「不明」が多く、重要度が高い(「3」と評価された方は、「蔵書の量」(56.8%)、「開館時間」(54.3%)、「蔵書の検索システム」(53.4%)などであり、従来から図書館が提供するサービスを重視する傾向が強いようです。一方で、「図書館行事の内容」は利用経験が少ないこともあってか、重要度が低い(「1」、13.1%)と評価する割合が他と比べて高くなっています。
- ・ 次に、満足度・重要度それぞれについてスコア化し(下記枠囲み参照)各館を比較しました。
- ・ 満足度についてみると、全般的にみなと図書館、赤坂図書館のスコアが高く、特に「サービス全体(総合満足度)」、「職員の接客態度」では、全館平均がそれぞれ111.8、118.1であるのに対して、みなと図書館は115.3、129.9と、赤坂図書館は116.5、130.2という高いスコア値となっています。
- ・ 重要度についてみると、おおむね各館ともに全館平均と同様の傾向を示していますが、全館平均の重要度スコアが低い「図書館行事の内容」については、港南図書館を除きマイナススコアとなっています。

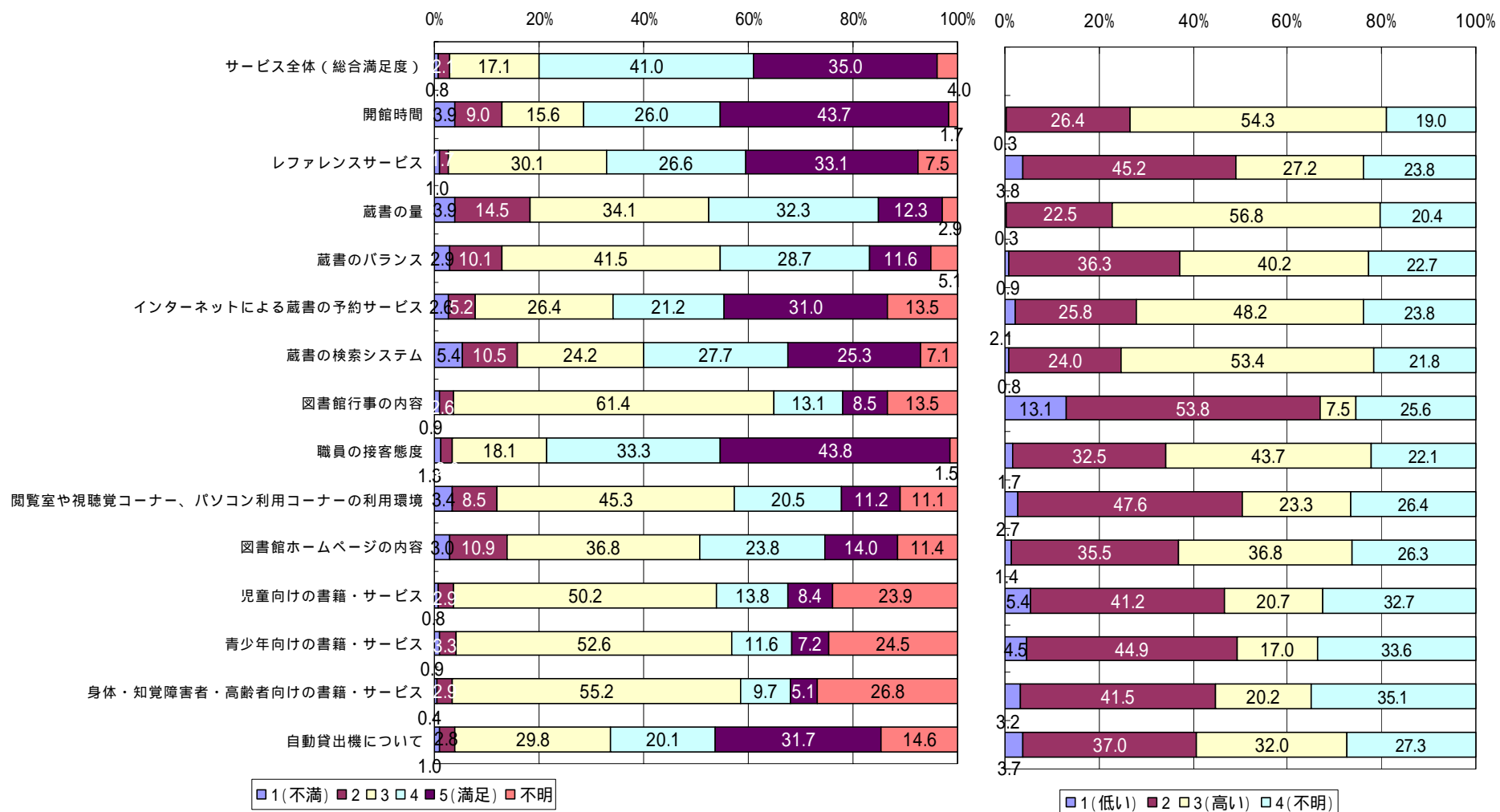
満足度のスコア化の方法

1. それぞれ「不明」をのぞいた割合を算出
2. 5=2点、4=1点、3=0点、2=-1点、1=-2点とし、以下の計算式にて算出
(2×(5の割合)+1×(4の割合)-1×(2の割合)-2×(1の割合))×100

重要度のスコア化の方法

1. それぞれ「不明」をのぞいた割合を算出
2. 3=1点、2=0点、1=-1点とし、以下の計算式にて算出
(1×(3の割合)-1×(1の割合))×100

図表 16 図書館サービスへの満足度と図書館サービスへの重要度(n=1,271)



図表 17 図書館サービスへの満足度と図書館サービスへの重要度(各館別スコア)

	図書館サービスへの満足度							図書館サービスへの重要度						
	全体	みなと図書館	三田図書館	麻布図書館SC	赤坂図書館	高輪図書館	港南図書館	全体	みなと図書館	三田図書館	麻布図書館SC	赤坂図書館	高輪図書館	港南図書館
サービス全体(総合満足度)	111.8	115.3	109.4	110.3	116.5	107.2	109.8							
開館時間	98.2	118.8	93.8	83.8	90.7	92.5	100.0	66.7	62.4	65.2	72.0	71.5	64.1	68.8
レファレンスサービス	96.3	110.7	88.1	78.3	104.1	95.4	86.0	30.8	36.0	30.3	21.3	34.0	24.3	33.3
蔵書の量	35.5	53.7	37.6	7.1	34.3	24.3	37.7	70.9	66.8	74.6	73.5	69.3	70.7	73.1
蔵書のバランス	38.1	52.8	39.3	8.2	37.6	28.8	43.9	50.9	48.3	52.4	49.4	54.7	49.7	49.7
インターネットによる蔵書の予約サービス	84.3	82.9	86.5	83.7	93.3	75.1	81.8	60.5	56.0	56.2	74.4	64.4	60.7	59.4
蔵書の検索システム	61.4	74.3	67.4	44.3	50.6	59.0	62.9	67.3	70.1	64.4	68.4	71.6	64.7	64.1
図書館行事の内容	29.6	35.7	33.7	17.9	21.1	28.0	35.2	7.6	11.2	6.3	13.0	10.1	6.3	0.7
職員の接客態度	118.1	129.9	111.0	119.6	130.2	104.4	111.2	54.0	56.3	56.7	51.9	55.6	48.6	53.3
閲覧室や視聴覚コーナー、パソコン利用コーナーの利用	31.1	48.8	28.3	17.4	28.5	23.8	28.3	28.0	26.2	25.3	23.4	33.2	29.5	28.0
図書館ホームページの内容	39.4	49.8	37.6	33.0	41.7	32.5	35.5	48.0	48.7	42.2	51.9	54.4	48.0	43.0
児童向けの書籍・サービス	34.3	38.6	28.9	35.4	31.6	31.4	41.7	22.7	11.6	20.9	13.9	20.5	35.9	31.5
青少年向けの書籍・サービス	27.6	24.7	29.6	23.4	28.5	26.6	31.5	18.8	12.2	16.9	2.9	19.5	27.6	27.8
身体・知覚障害者・高齢者向けの書籍・サービス	22.1	29.0	24.2	14.1	13.9	21.6	25.7	26.2	20.8	28.6	16.4	28.9	29.1	29.3
自動貸出機について	92.0	98.3	79.4	69.9	96.8	85.6	111.3	39.0	35.6	31.1	32.9	40.0	41.1	52.6

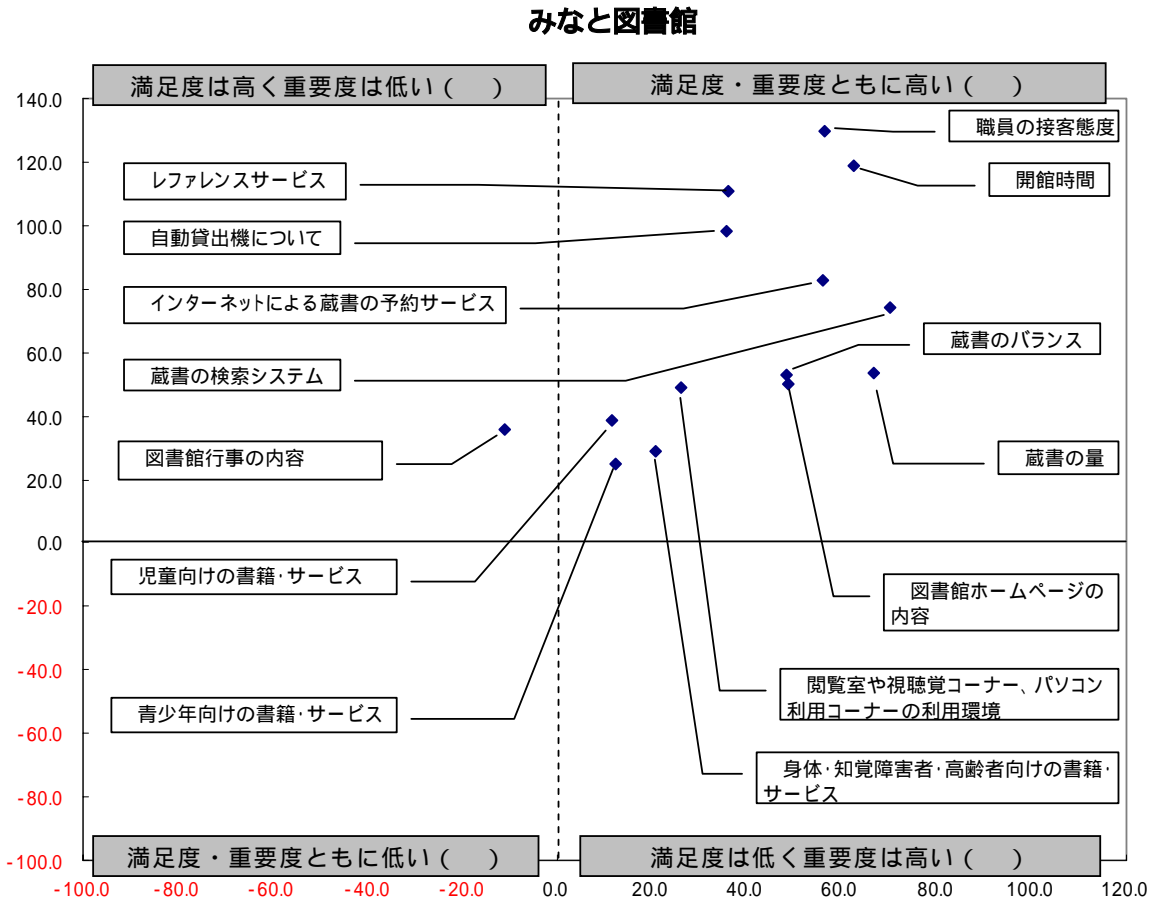
注) 満足度は5=2点、4=1点、3=0点、2=-1点、1=-2点とし、「不明」をのぞいた割合をもとにスコア化
 重要度は3=1点、2=0点、1=-1点とし、「不明」をのぞいた割合をもとにスコア化
 それぞれ詳細は本文参照
 全館平均を上回る数値については、太字で標記しています。

b) 各館別

みなと図書館

- ・ 満足度については、「インターネットによる蔵書の予約サービス」、「青少年向けの書籍・サービス」を除いた項目について、全体平均を上回っていますが、「青少年向けの書籍・サービス」、「身体・知覚障害者・高齢者向け書籍・サービス」については、低いスコアになっています。
- ・ 重要度については、「蔵書の量」、「蔵書の検索システム」、「職員の接客態度」、「図書館ホームページの内容」を除いた項目について、全体平均を下回ったスコアになっています。

図表 18 みなと図書館の満足度 / 重要度(スコア)



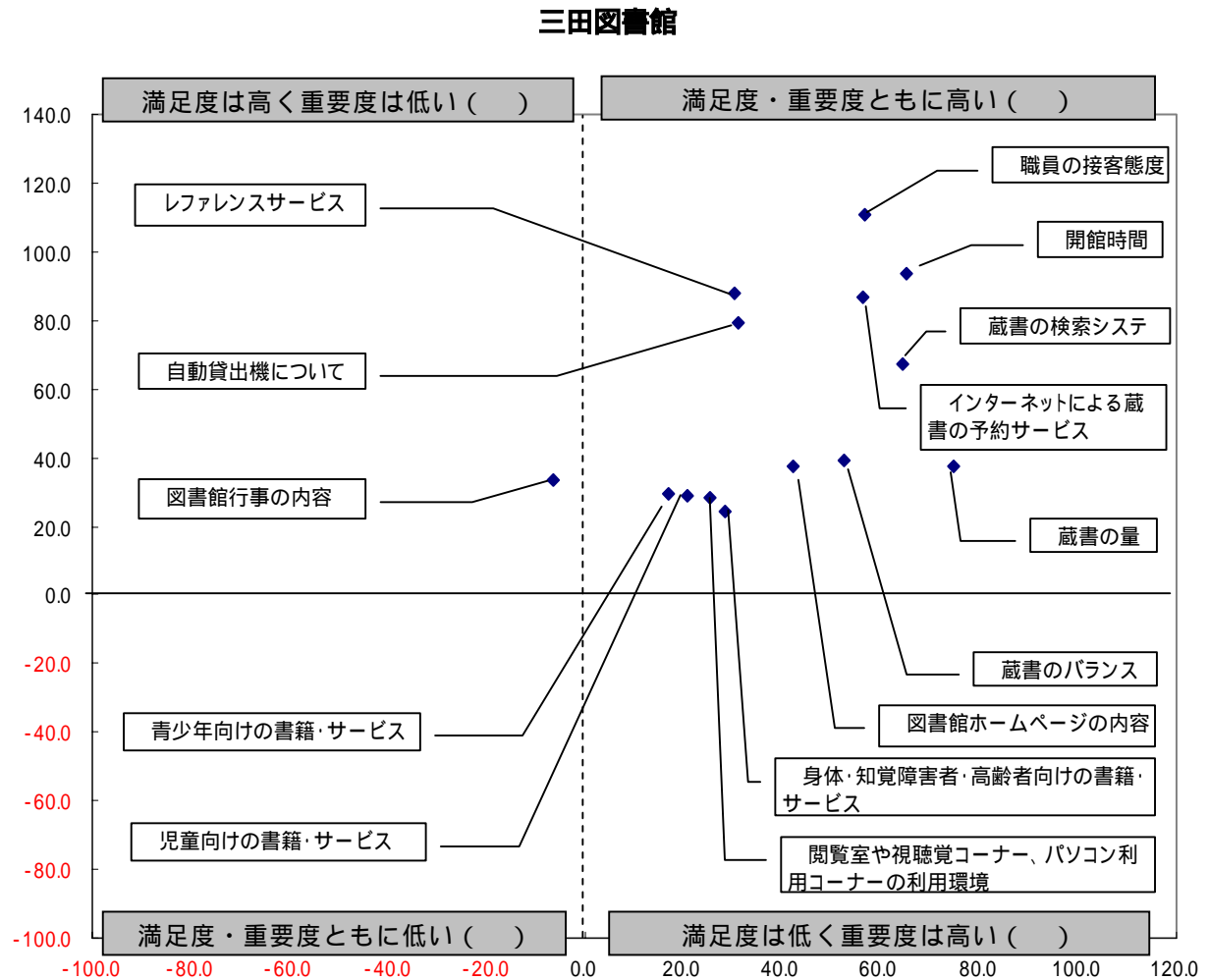
<グラフの見方>
 グラフは、重要度を横軸、満足度を縦軸にとりサービス項目ごとを配置したものです。右図に示すように、4つの象限のどこに属するかによって、あるサービスの満足度と重要度の関係性を把握することができます。

満足度のスコアが0以上 (満足の回答 > 不満の回答) かつ 重要度のスコアが0以下 (重要度高の回答 < 重要度低の回答)	満足度のスコアが0以上 (満足の回答 > 不満の回答) かつ 重要度のスコアが0以上 (重要度高の回答 > 重要度低の回答)
満足度のスコアが0以上 (満足の回答 < 不満の回答) かつ 重要度のスコアが0以下 (重要度高の回答 < 重要度低の回答)	満足度のスコアが0以下 (満足の回答 < 不満の回答) かつ 重要度のスコアが0以上 (重要度高の回答 > 重要度低の回答)

三田図書館

- ・ 満足度については、「開館時間」、「レファレンスサービス」、「職員の接客態度」、「閲覧室や視聴覚コーナー、パソコン利用コーナーの利用環境」、「図書館ホームページの内容」、「児童向けの書籍・サービス」、「自動貸出機について」が全体平均を下回っており、特に「閲覧室や視聴覚コーナー、パソコン利用コーナーの利用環境」については低いスコアとなっています。
- ・ 重要度については、「蔵書の量」、「蔵書のバランス」、「図書館行事の内容」、「職員の接客態度」、「身体・知覚障害者・高齢者向け書籍・サービス」を除く項目が全体平均を下回ったスコアになっています

図表 19 三田図書館の満足度 / 重要度(スコア)

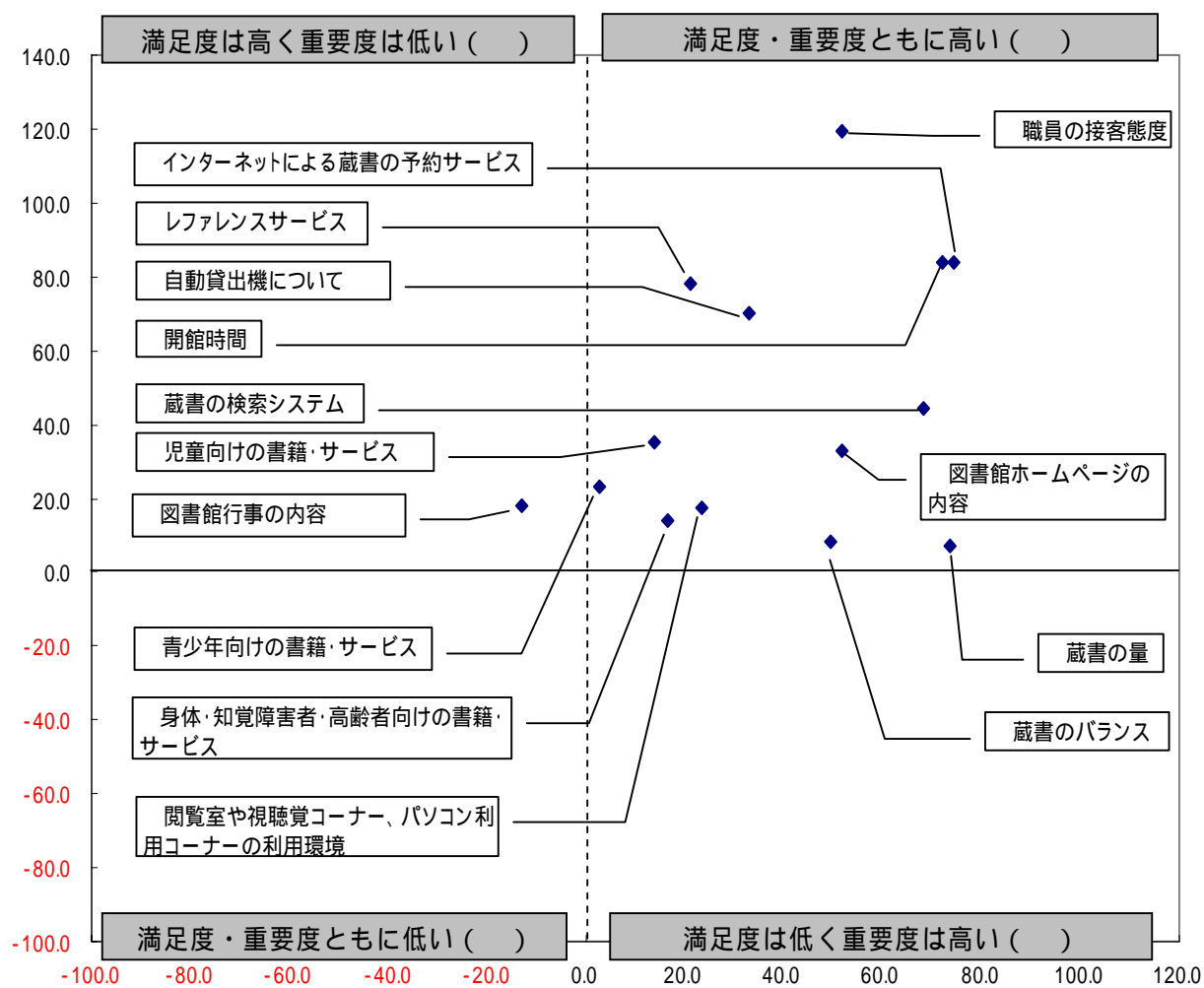


麻布図書 SC

- ・ 満足度については、「職員の接客態度」、「児童向けの書籍・サービス」を除いた項目について全体平均を下回っています。これは、建物改築によるサービスセンター（仮施設）での事業執行によるものと思われます。

図表 20 麻布図書サービスセンターの満足度 / 重要度(スコア)

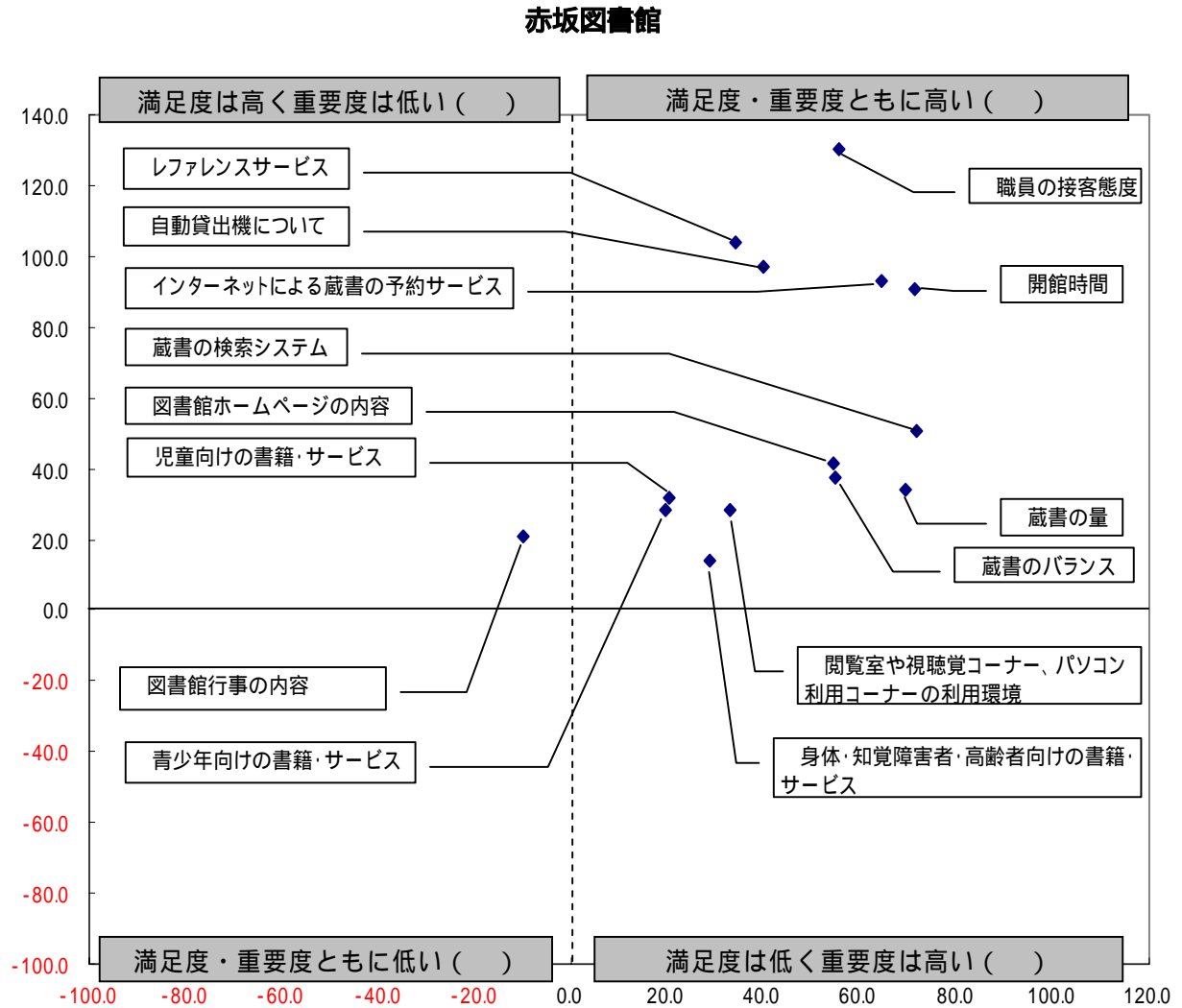
麻布図書サービスセンター



赤坂図書館

- ・ 満足度のスコアについては、「図書館行事の内容」「身体・知覚障害者・高齢者向け書籍・サービス」が相対的に低くなっています。
- ・ 重要度のスコア値がおおむねプラスとなっていますが、唯一「図書館行事の内容」について重要度のスコアがマイナスになっています。

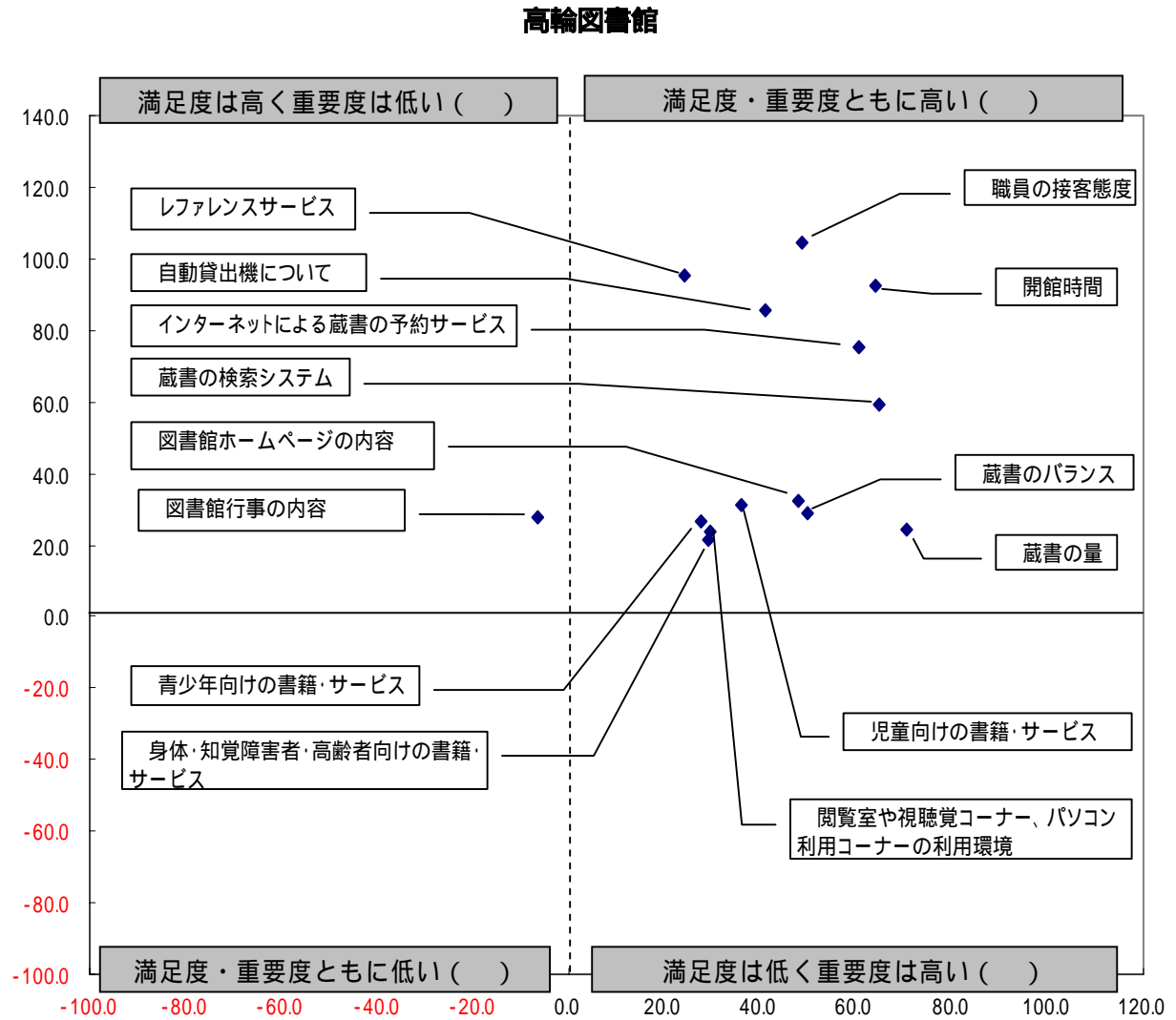
図表 21 赤坂図書館の満足度 / 重要度(スコア)



高輪図書館

- 満足度のスコアがマイナスとなっているものはありません。ただし、満足度の設問すべて全体平均を下回っています。

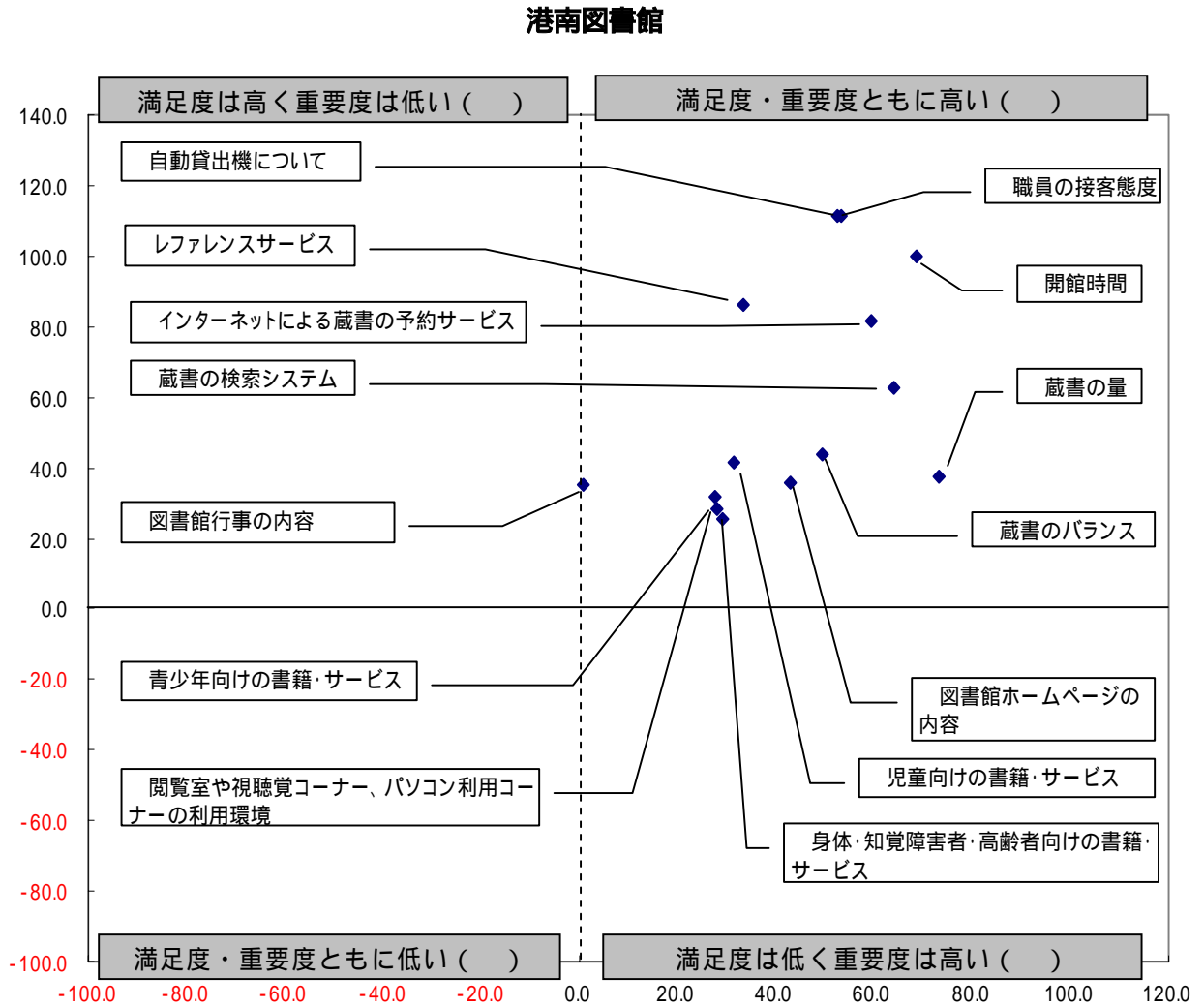
図表 22 高輪図書館の満足度 / 重要度(スコア)



港南図書館

- ・ 満足度のスコアがマイナスとなっているものはありません。なお、「自動貸出機について」の満足度が他館に比較して高い値を示しています。
- ・ 重要度のスコアにおいて、「図書館行事の内容」が他館は、マイナススコアを示していますが、唯一プラスになっています。

図表 23 港南図書館の満足度 / 重要度(スコア)



c) 各サービスに対する自由意見

- ・ 区立図書館の各種サービスに対する主な意見・要望等は下記の通りです。
- ・ 件数としては「 図書館の開館時間」「 図書館の蔵書の量」への要望が多く、一方「 青少年向けの書籍・サービス」「 身体・知覚障害者・高齢者向けの書籍・サービス」は利用者の少なさを反映し、利用したことがないなどの意見も多数みられました。

図表 24 区立図書館の各サービスに対する自由意見

サービス	主 な 意 見
図書館サービス全体	港区の図書館は素晴らしい等満足度の高いご意見 8 件 新刊の入庫が遅い、ベストセラーは予約してもなかなか読めない 本の数少ない（貸出中の本が多い）
図書館の開館時間	平均的な図書館の開館時間と思われる等満足度の高いご意見 13 件 開館時間をもう少し延長して欲しい（平日も土日祝も） 土日祝の開館時間の延長を希望 朝早い時間帯の開館より、閉館時刻の遅めの設定をお願いします。 など、開館時間延長希望 175 件（平日 21 時まで、土日祝日 20 時までなど）
質問や問い合わせに図書館員が回答するサービス	利用がない 質問、問い合わせしたことがない こどもの絵本についてもっと知識のある人を置いて欲しい どんな制度がわかりづらい 説明のチラシかポスターが欲しい 親切な対応頂きました
図書館の蔵書の量	麻布図書館に大人向けの本がなくて不便 新刊本の充実と、仕入れの迅速化 専門書、絶版本がもっとあるといい 人気の本の予約数が多く長期間待たされる 他の区よりも本、CD、DVD が少ないです。 図書館によって差があるがインターネットで他の図書館の本を借りられるのは大変よい。 AV 資料を増やして頂きたい。
蔵書のバランス	専門書の割合を増やしてほしい。 各館の得意分野を分担強化 人気の作品には蔵書を増やして予約が早く回るようにしてほしい 内容がかたよっている。 一般図書をふやしてほしい。
インターネットによる蔵書の予約サービス	とても利用しづらい。ネットショップのように簡単にログイン・予約できるよう改善してほしい。 もう少し絞りやすくしてほしい。等システム改善要望 13 件 蔵書のない本でもネットからリクエストできるようにしてほしい リクエストの待ちが多いと 10 冊で足りない時がある。リクエスト数を増やす等考えて欲しい。 等予約可能数増要望 9 件 予約資料準備完了メールに図書館名が入るようになったのでわかりやすい 等満足度の高いご意見 9 件
蔵書の検索システム	タッチパネル式の検索が使いにくいので、キーボードで入力できるものを増やしてほしい。 等機器に対する要望 6 件 著名な作家の名が正しく変換されない キーワードの表示が不適當 視聴覚の検索システムが弱い。 不必要に確認が多すぎる 実際はあるのに該当なしとなる。キーワードによる検索がきちんとできない CDやDVDの検索が難しい 使いにくい 等システム改善要望 63 件
図書館行事の内容	ロック講座を続けてください。他にもいろいろな分野の講演があったらいいと思う。 映画名作集沢山みたい。 あまり関心もてるものがない。 興味を引かれるものはあまりないので参加していません。等利用なし 23 件 巾の広い年齢層が利用できる行事を希望。 作家講演会希望

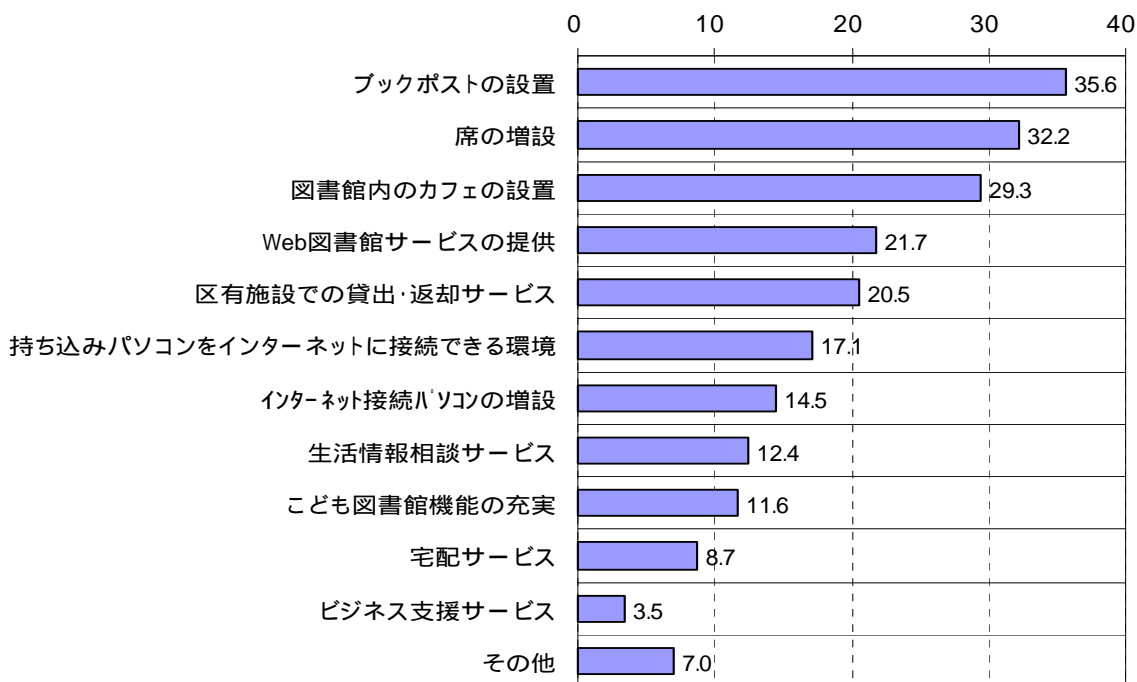
<p>職員の接客態度</p>	<p>必要以上に利用者にへりくだり過ぎ(うるさい人や子供を注意してほしい) 館員によって対応に落差あり。標準化を求める すごくいい人と普通の人の差がある。 とても穏やかで礼儀正しく感じが良いです。 挨拶はコミュニケーションの始まりです。大変、満足しています。 公的機関としてのレベルアップを</p>
<p>閲覧室や視聴覚コーナー、パソコン利用コーナーの利用環境</p>	<p>昼寝に来ている人が多い。 空間的にもう少しゆとりがあるとよい 現状は他の人との距離が近い。 パソコン利用コーナーについては十分なスペースが確保されていない。 あまり利用しない、しづらい。 ビデオ、自分で早送りしたいときがある。 Wi-Fi 使えるようにしてほしい(持込パソコンをある程度自由に使えるようにしてほしい。) 電源が使える、ネットワークが使えるPC環境がほしい。</p>
<p>図書館ホームページの内容(見易さ・使いやすさ)</p>	<p>検索結果の表示方法など改善できると思います。 利用できない 検索システムが使いづらい ホームページの検索画面の使い勝手をもう少し改善して下さい。 検索、予約の流れが悪い。 予約までの流れがわかりにくいし手間多い。 新しい本のリクエストができるとよい。 本の内容を詳しく書いて欲しい。</p>
<p>児童向けの書籍・サービス</p>	<p>絵本をもう少し増やしてほしい 児童コーナーに専属司書カウンターを設けたらどうか いつも本がたくさんあって助かっています。 大人でもためになるものが結構ある。 自由研究などのレファレンスサービスが充実するとよい 利用したことがない</p>
<p>青少年向けの書籍・サービス</p>	<p>YAの場所がわかりにくい。 少し大きくなった子向けの蔵書が少ない。 利用したことがない。わからないとのご意見 27件</p>
<p>身体・知覚障害者・高齢者向けの書籍・サービス</p>	<p>だんだん重要になるのではと思います。 利用した事がないのでわかりません。等のご意見 23件 サービス内容を知らない</p>
<p>自動貸出機について</p>	<p>エラーが多い 出入り口で警告音がなってしまう。 音が大きすぎる。 図書カードの差込方法をわかりやすく図解してください。 順番待ちをする必要がないので、すごく便利です。等満足度の高いご意見 17件 使ったことがない、使い方がわからない 28件</p>

多数いただいたご意見の中から一部を抜粋しています。

3) 今後求めるサービス

- ・ 今後求めるサービスとしては、「様々な場所へのブックポストの設置」(35.6%)、「書類作成・勉強等を行うことのできる席の増設」(32.2%)が高くなっています。
- ・ 「図書館内のカフェの設置」(29.3%)、「Web 図書館サービスの提供」(21.7%)、「区有施設での貸出・返却サービス」(20.5%)といったサービスへのニーズが続いています。

図表 25 今後求めるサービス(n=2,722) (複数回答)



・ 各館別にみると、図表 26 に各質問項目について全館平均を上回る数値については、太字で標記しています。

図表 26 今後求めるサービス(各館別)

	みなと 図書館 (n=550)	三田 図書館 (n= 494)	麻布 図書 SC (n=225)	赤坂 図書館 (n=545)	高輪 図書館 (n=506)	港南 図書館 (n=402)
ブックポストの設置	35.1	36.3	33.0	37.3	36.8	33.3
席の増設	29.4	32.1	38.0	34.5	35.1	26.2
図書館内のカフェの設置	29.1	22.5	19.0	29.0	36.0	36.6
Web 図書館サービスの提供	23.4	21.3	23.0	22.7	21.9	17.5
区有施設での貸出・返却サービス	23.4	18.8	26.0	23.9	17.1	15.3
持ち込みパソコンをインターネットに 接続できる環境	17.7	15.0	19.0	19.2	14.0	18.6
インターネット接続パソコンの増設	13.2	15.8	19.0	12.9	12.3	16.9
生活情報相談サービス	11.7	13.3	13.0	8.2	13.6	16.4
こども図書館機能の充実	7.2	10.4	18.0	8.2	12.3	20.2
宅配サービス	8.7	9.2	8.0	8.2	11.4	5.5
ビジネス支援サービス	3.4	3.3	3.0	3.1	4.4	3.3
その他	5.3	7.9	6.0	6.3	7.0	9.8

- ・ 「その他」で記載された内容を整理すると、最も多いのは閲覧スペースや、各種設備の充実についての意見や要望であり、続いてインターネットからの検索・予約等図書館システムに関する要望で、視聴覚資料を含む蔵書の充実も多くいただいています。

図表 27 問5 12.その他に記載された自由意見の主な内容

主 な 意 見	件数
図書館設備の充実（読書スペース・改装・改築・新設・ブックポストの増設含む）	47
図書館システムへの意見（検索システムの簡略化、Webからの購入リクエスト、相互貸借依頼）など	18
蔵書の充実（視聴覚資料含む）	11
サービス向上は経費のかかること。サービスは現在で充分。	6
麻布図書館の早期開設	4
基本機能の充実	4
運用方法への要望	4
図書館内のカフェ等の飲食スペースの設置（反対3）	3
宅配サービスへの要望	3
ホームレス対策	2

図表 28 問6 区立図書館に関する自由意見に記載された自由意見主な内容

意見の内容	件数
図書資料・CD・ビデオ・DVD等資料の充実及び改善（新刊資料の早期配架を含む）	66
図書館設備の充実（駐車場・改装・改築・新設・PC利用席の増含む）	57
図書館システムの改善要望（検索方法・貸出履歴保全・ネットからのリクエスト等）	35
利用者のマナーについて（本への書込み対策など）	30
閉館後、休館日のビデオ・DVD・CDの時間外返却可能に（返却ポスト等の増設要望含む）	28
開館日(休館日を無くしてほしい3)・開館時間の延長(平日3、土日祝13、区別なく3) 開館時間の延長不要1	23
早期に麻布図書館再開を	17
図書・DVD等の貸出点数・予約点数増加要望	13
図書館内のカフェ等の飲食スペースの設置（賛成9 反対2）	11
資料の開架方法について	10
図書行事企画への要望、周知について	10
リクエスト方法への要望	10
図書館員の対応・接遇	9
図書・DVD等の貸出期間、予約取置期間の見直し要望	8
ホームレス対策（異臭等）	7
リサイクル資料への要望（不要本回収を含む）	6
図書館運営方法へについて	5
利用者アンケートについて	4
電子書籍などのデジタルコンテンツの提供について（Web図書館の導入）	4
CD/DVD付図書資料への要望	2
長期延滞者への対応強化	2
励まし・謝意等満足度の高いご意見	164

(3) まとめ

今回の調査は、平成 18 年 3 月に作成した「港区立図書館基本計画」の策定過程で実施した「利用者アンケート」とほぼ同じ項目で 18 年度以降引続いて実施いたしました。

調査にご協力いただきました皆様には、心からお礼を申し上げます。

今回の調査の「自由意見」で多くの意見があった、「図書館設備の充実」については、麻布図書館の改築、みなと図書館の改築計画及び三田図書館のリニューアル実施の際に反映してまいります。

図書資料についても、引き続き蔵書の充実に努めています。また、DVD についても、麻布図書サービスセンターを除き、所蔵・配架し充実してまいります。

平成 21 年 4 月 1 日から、区立図書館全館月曜日も開館して、開館日の拡充を図りました。

なお、同年 3 月 1 日から、改築のため休館となっています麻布図書館の代替施設として、同年 4 月 21 日から、麻布図書サービスセンターを開館し、予約資料の受取、資料の返却を行っておりますが、スペースの関係で閲覧席も少なく、所蔵しています資料は、児童向け資料が中心となっていますので、ご利用者の方にはご不便をおかけしています。

麻布図書館ですが、現在の図書館の土地のほかに隣地の駐車場を含め、拡大して改築を計画しており、平成 26 年 6 月に再開を予定しています。

また、本年（平成 23 年）12 月を目途に新設されます港区立高輪子ども中高生プラザ内に、港区立高輪図書館分室が開室予定です。1 階にはキッズ向け（乳幼児専用）図書コーナー、3 階は小中高生専門図書館としての機能を予定しています。

今回の調査結果を参考としながら、着実に、港区立図書館が利用者の方々にとってより使いやすい図書館となるよう図書館員一同努力してまいります。またそのためには、利用者の皆様のご協力が不可欠であると思っておりますので、よろしく願いいたします。

今後も御意見等ございましたら、随時、電話やホームページからのメール等をお願いいたします。