

# 平成 23 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 932 【内訳】 ・みなと図書館：228      ・三田図書館：121      ・麻布図書 SC：114 ・赤坂図書館：230      ・高輪図書館：124      ・港南図書館：115
調査手法	各図書館における配布・回収
調査期間	平成 24 年 2 月 6 日 ( 月 ) から 2 月 19 日 ( 日 ) まで

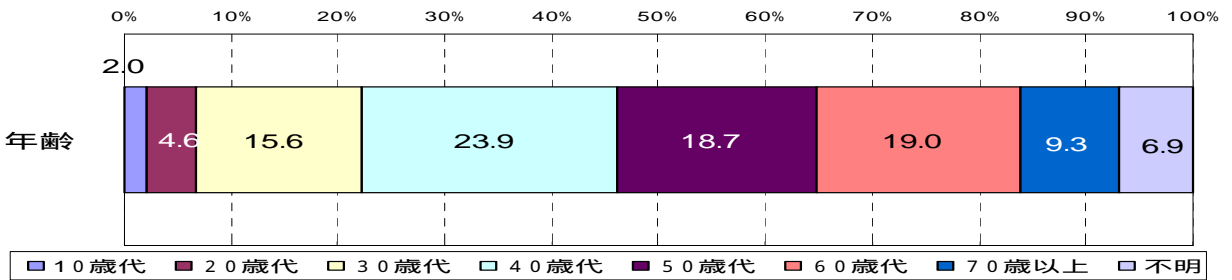
## ( 2 ) 実施結果

回答者の属性

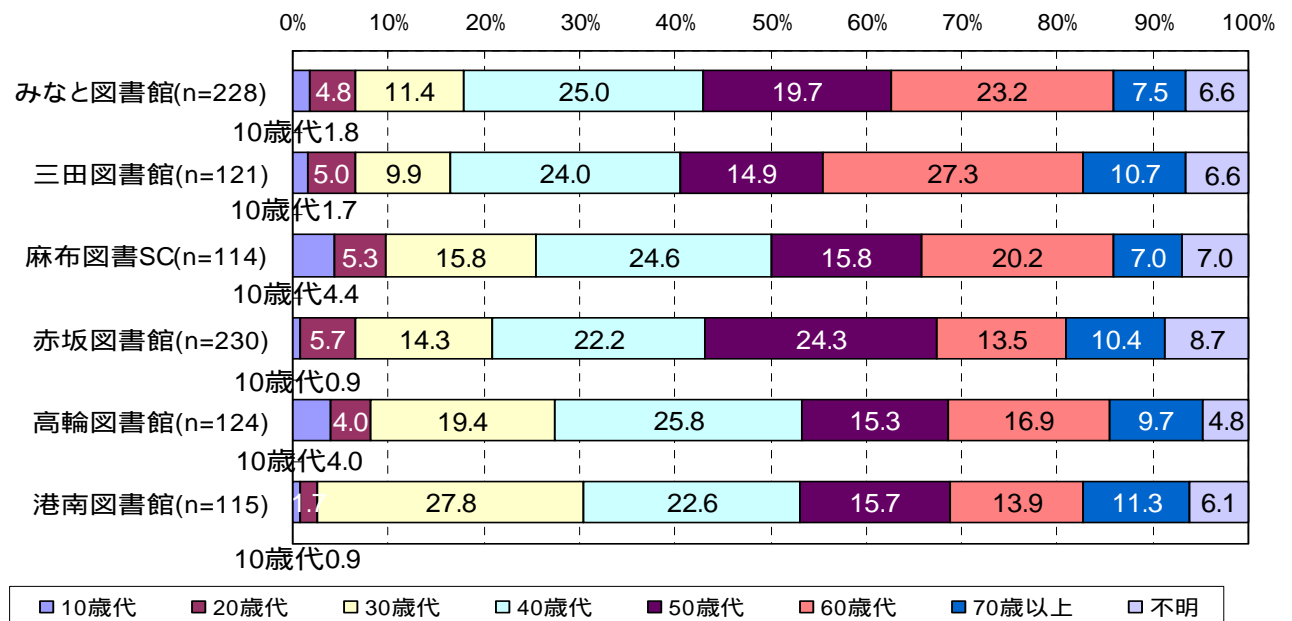
### 1) 年齢階層

- ・ 30 歳代、40 歳代、50 歳代が全体に占める割合は、それぞれ 15.6%、23.9%、18.7%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=932)



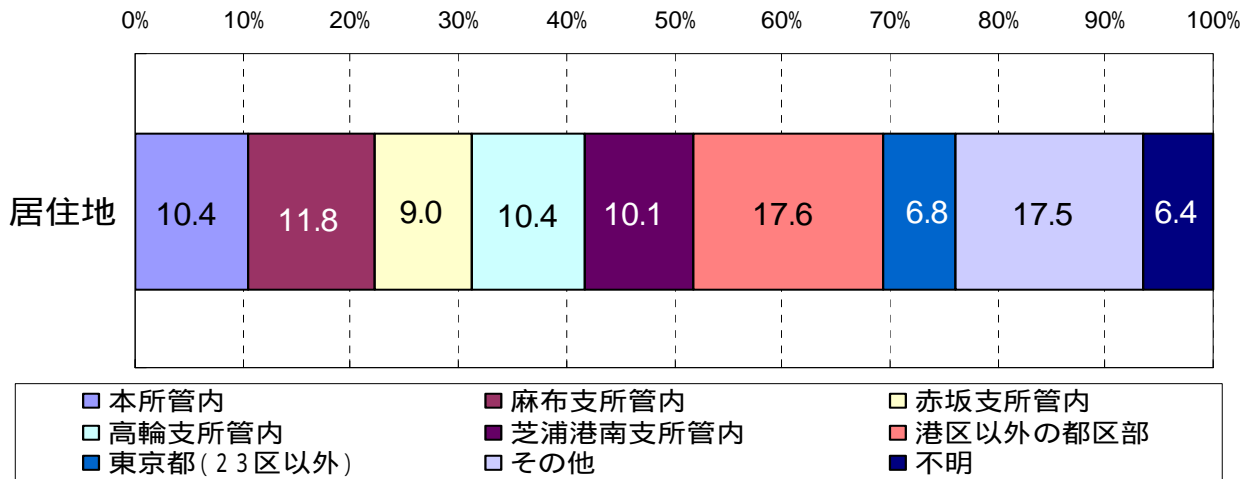
図表 3 年齢階層 (各館別)



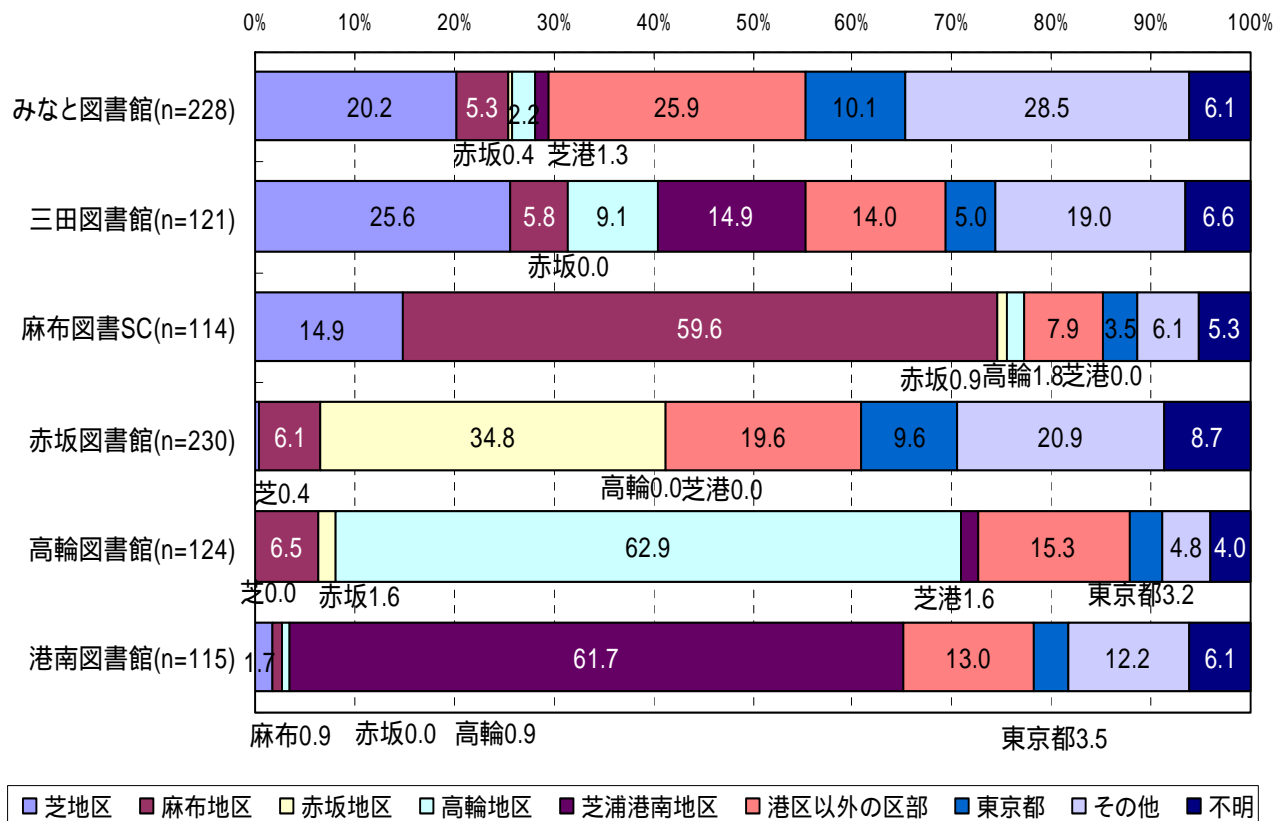
2) 居住地

- ・ 港区内に居住されている方が全体の約 52%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=932)



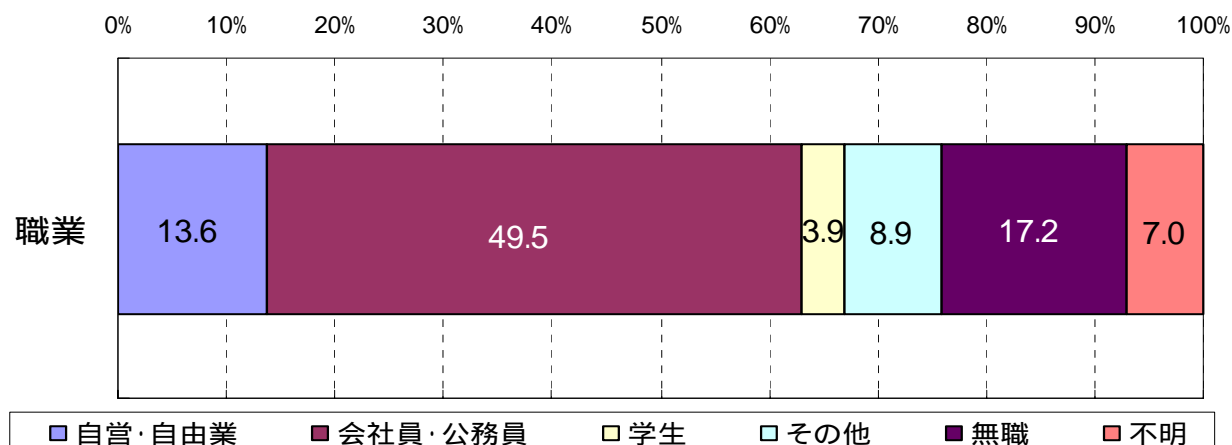
図表 5 居住地 (各館別)



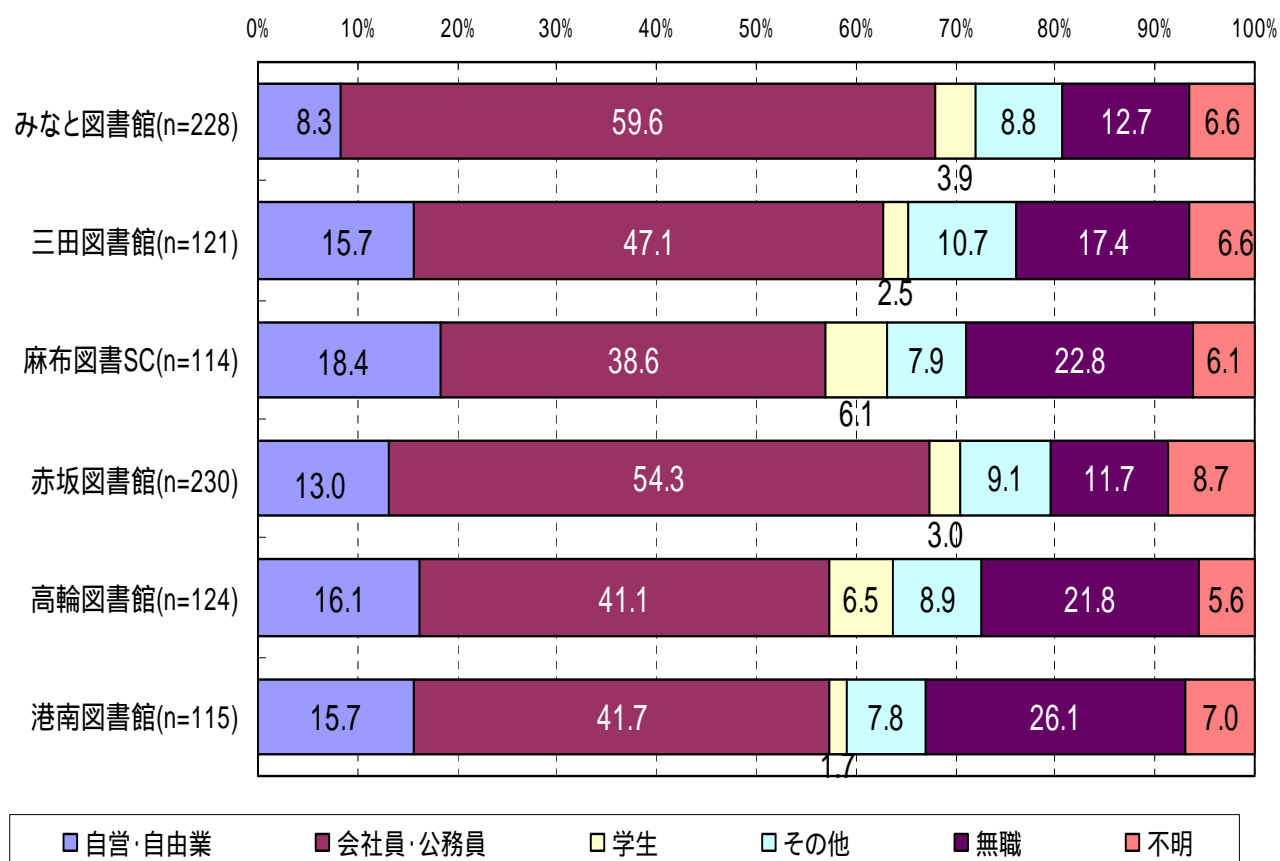
### 3) 職業

- ・ 「会社員・公務員」が49.5%で、つづいて「無職」が17.2%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、赤坂図書館では59.6%、54.3%で、全体と比較して高い値になっており、「自営・自由業」については、麻布図書SCが比較的高い値となっています。

図表 6 職業(n=932)



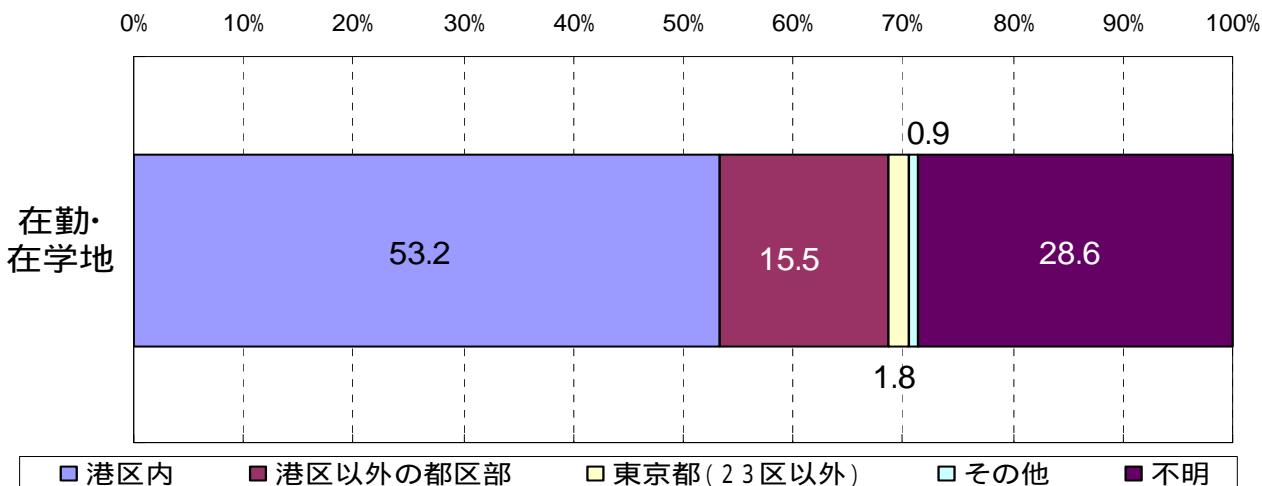
図表 7 職業 (各館別)



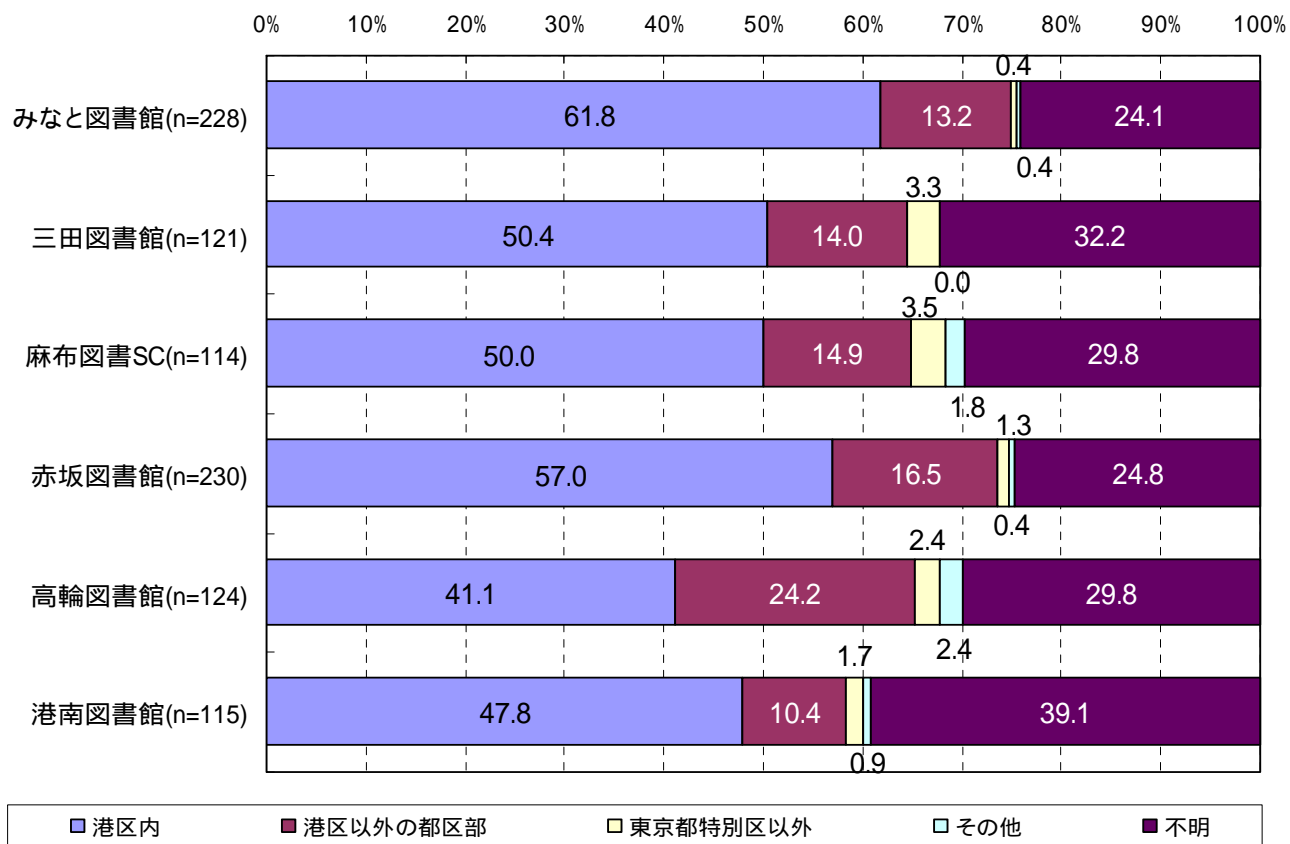
4) 在勤・在学地

- ・ 港区内の在勤・在学者は約 53%で、港区も含めた都区部で約 69%となっています。
- ・ 各館別にみると、みなと図書館、赤坂図書館で「港区内」の割合が 61.8%、57.0%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=932)



図表 9 在勤・在学地 (各館別)

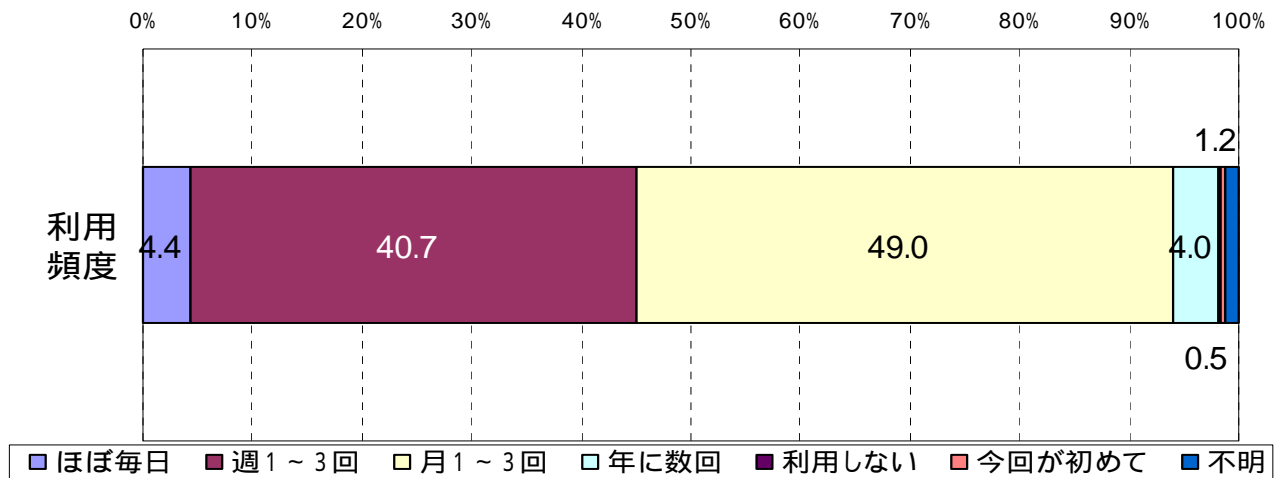


図書館の利用状況について

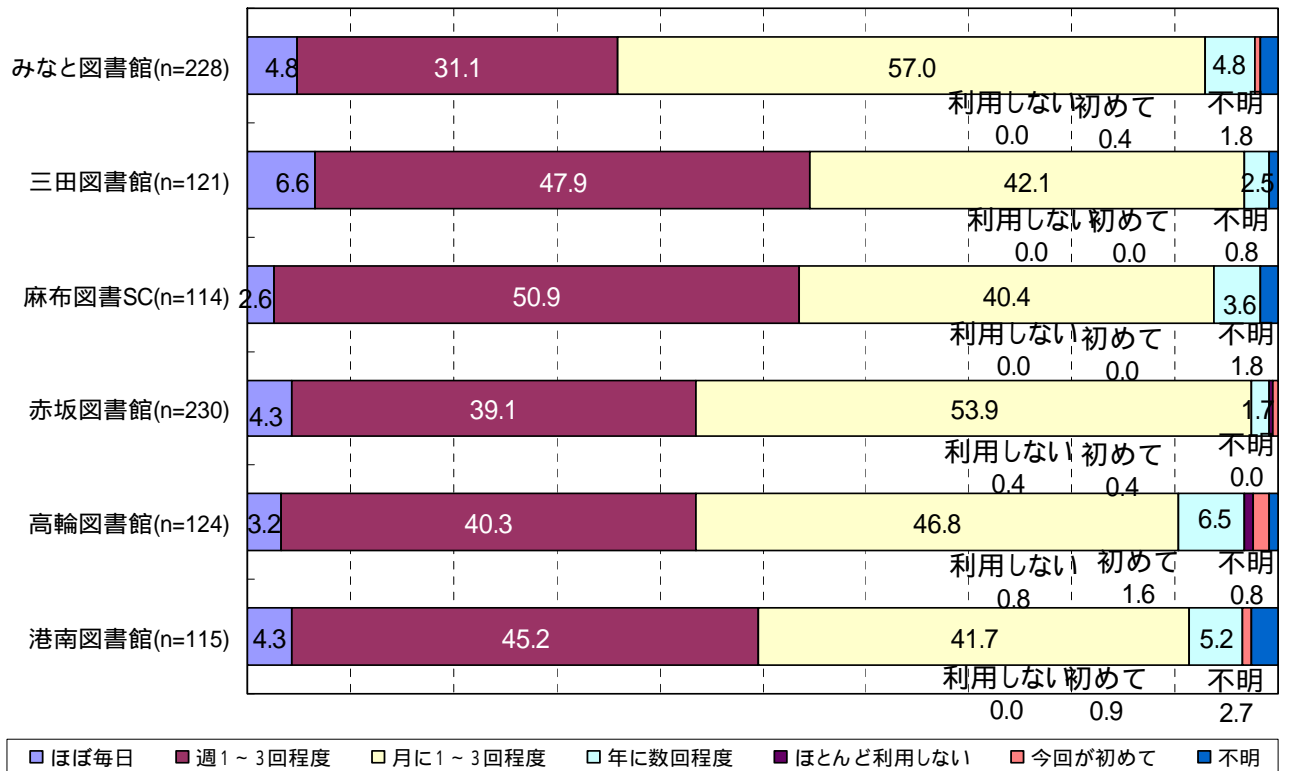
1) 区立図書館の利用頻度

- ・ 「月に1～3回」程度が約49%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、麻布図書SCは「週1～3回」の割合が、みなと図書館、赤坂図書館は「月1～3回」の割合が、50%以上を占めています。

図表 10 図書館の利用頻度(n=932)



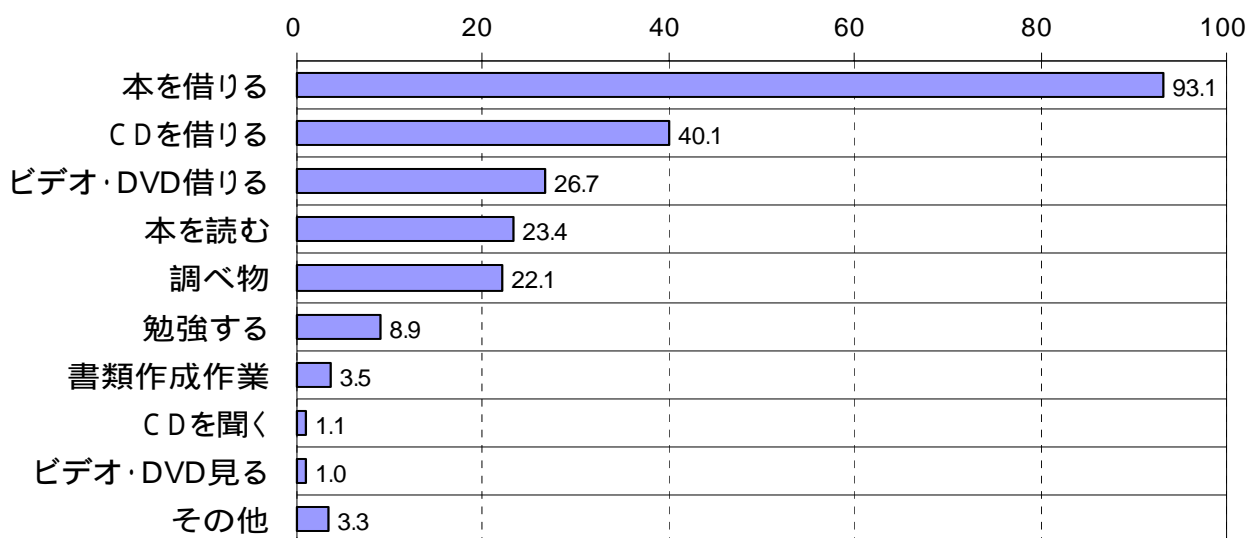
図表 11 図書館の利用頻度(各館別)



## 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」(93.1%)が最も多く、次いで「CDを借りるため」(40.1%)、「ビデオ・DVDを借りるため」(26.7%)、「本を読むため」(23.4%)、「調べ物をするため」(22.1%)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」(47.8%)、「ビデオ・DVDを借りるため」が33.3%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=2,081) (複数回答)



図表 13 利用する目的(各館別) (複数回答)

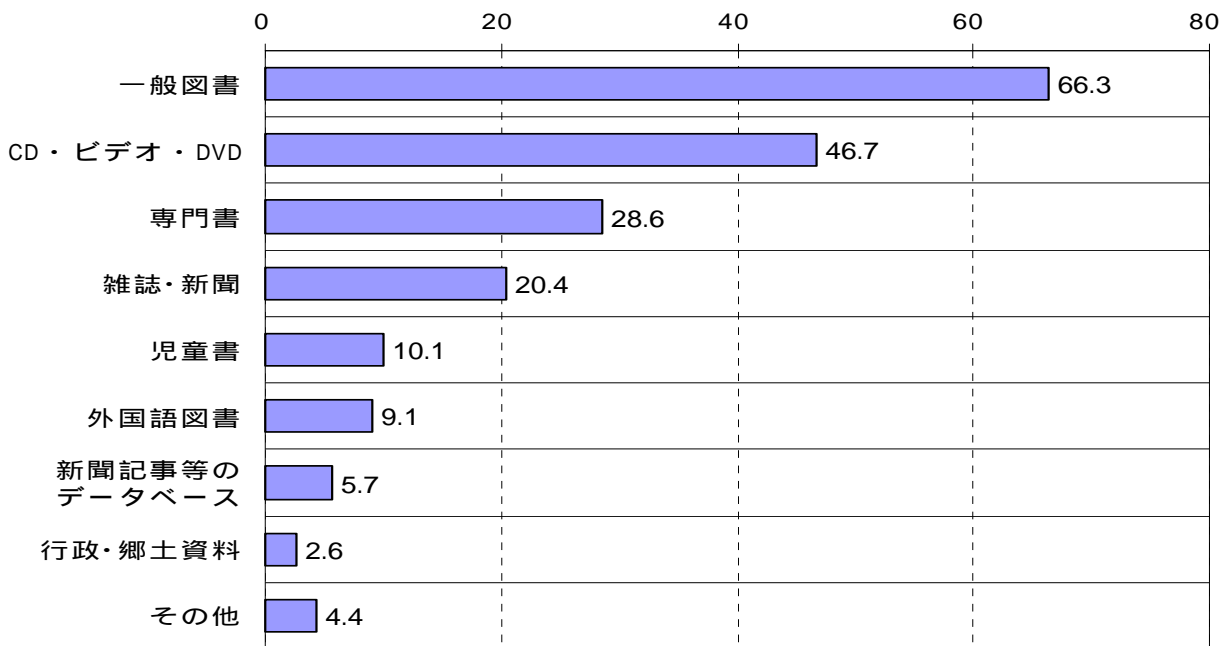
	みなと 図書館 (n=532)	三田 図書館 (n= 253)	麻布 図書 SC (n=229)	赤坂 図書館 (n=505)	高輪 図書館 (n=316)	港南 図書館 (n=246)
本を借りる	91.2	94.2	92.1	94.8	92.7	93.9
CDを借りる	47.8	38.0	32.5	35.2	46.8	37.4
ビデオ・DVD 借りる	33.3	19.0	27.2	22.6	28.2	27.8
本を読む	21.9	20.7	19.3	23.9	32.3	22.6
調べ物	21.1	22.3	15.8	23.0	30.6	19.1
勉強する	9.2	8.3	2.6	9.1	14.5	8.7
書類作成作業	2.6	2.5	1.8	5.7	4.0	3.5
CDを聞く	0.4	0.8	0.9	1.7	2.4	0.0
ビデオ・DVD 見る	1.8	0.0	1.8	0.0	1.6	0.9
その他	3.9	3.3	7.0	3.5	1.6	0.0

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66.3%と最も高く、次いで「CD・ビデオ・DVD」(46.7%)「専門書」(28.6%)となっています。
- ・ 各館別にみると、みなと図書館、麻布図書 SC 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=1,807) (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=413)	三田 図書館 (n=210)	麻布 図書 SC (n=264)	赤坂 図書館 (n=463)	高輪 図書館 (n=237)	港南 図書館 (n=220)
一般図書	59.6	71.9	78.9	66.5	66.1	60.9
CD・ビデオ・DVD	48.7	43.0	51.8	45.7	46.0	44.3
専門書	28.5	25.6	27.2	31.7	25.8	30.4
雑誌・新聞	18.0	14.0	28.1	21.3	19.4	23.5
児童書	4.4	5.0	19.3	10.0	10.5	17.4
外国語図書	8.3	6.6	13.2	10.4	10.5	5.2
新聞記事等のデータベース	7.9	1.7	6.1	5.7	4.0	7.0
行政・郷土資料	3.1	0.8	2.6	2.6	3.2	2.6
その他	2.6	5.0	4.4	7.4	5.6	0.0

## 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14.9%であり、これよりも満足度が高い「4」は41.2%、さらに高い「5」は37.9%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割を超える回答者は、満足度が低い(「1」または「2」と評価しています。
- ・ 「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」(55.0%)、「開館時間」(52.5%)、「蔵書の検索システム」(53.6%)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」、13.5%)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117.3、124.8であるのに対して、みなと図書館は125.0、129.3と、赤坂図書館は121.0、131.3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

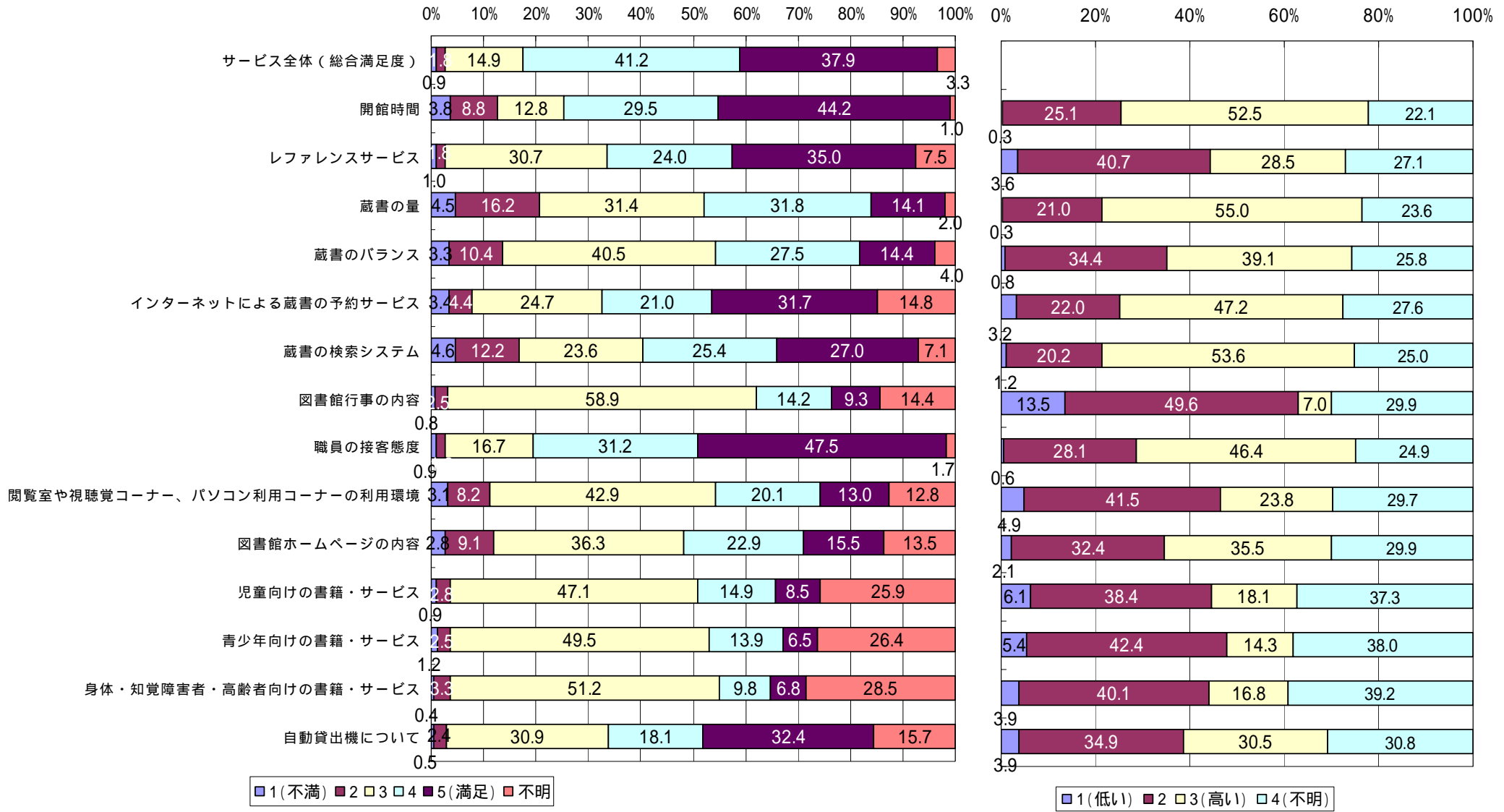
1. それぞれ「不明」をのぞいた割合を算出
2. 5=2点、4=1点、3=0点、2=-1点、1=-2点とし、以下の計算式にて算出  
(2×(5の割合)+1×(4の割合)-1×(2の割合)-2×(1の割合))×100

#### 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=932)



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)	117.3	<b>125.0</b>	<b>117.8</b>	113.1	<b>121.0</b>	106.7	109.8							
開館時間	102.6	<b>119.8</b>	95.9	85.5	100.0	84.6	<b>116.5</b>	66.9	<b>71.8</b>	63.4	<b>67.4</b>	62.1	<b>71.3</b>	66.3
レファレンスサービス	97.6	<b>107.7</b>	<b>107.1</b>	<b>99.0</b>	92.6	93.0	81.5	34.2	<b>39.4</b>	29.1	<b>34.9</b>	32.4	32.9	33.3
蔵書の量	35.4	<b>58.2</b>	30.3	2.8	32.2	23.5	<b>45.6</b>	71.6	65.5	<b>75.3</b>	<b>77.0</b>	69.2	<b>77.9</b>	<b>73.6</b>
蔵書のバランス	40.8	<b>63.0</b>	33.9	23.1	37.6	34.5	33.9	51.6	47.9	<b>52.7</b>	<b>61.0</b>	50.5	<b>56.0</b>	46.4
インターネットによる蔵書の予約サービス	85.8	<b>96.9</b>	<b>86.5</b>	83.5	79.4	84.5	79.8	60.7	59.5	48.9	<b>79.8</b>	<b>62.9</b>	50.6	<b>62.0</b>
蔵書の検索システム	62.5	<b>74.6</b>	58.9	<b>69.2</b>	47.3	<b>84.2</b>	43.4	70.0	68.4	66.7	<b>71.3</b>	67.8	<b>76.4</b>	<b>73.2</b>
図書館行事の内容	33.7	<b>41.3</b>	<b>37.1</b>	29.8	26.6	<b>34.6</b>	32.7	<b>9.3</b>	<b>14.7</b>	<b>1.2</b>	<b>19.5</b>	<b>7.1</b>	<b>15.0</b>	<b>3.8</b>
職員の接客態度	124.8	<b>129.3</b>	123.1	<b>128.0</b>	<b>131.3</b>	113.8	113.3	60.9	<b>61.4</b>	59.3	<b>66.3</b>	<b>63.6</b>	57.5	53.6
閲覧室や視聴覚コーナー、パソコン利用コーナーの利用状況	36.3	<b>47.0</b>	27.6	33.3	29.4	34.9	<b>42.3</b>	26.9	26.5	19.8	<b>30.3</b>	<b>35.2</b>	16.7	25.6
図書館ホームページの内容	45.2	<b>59.2</b>	<b>49.0</b>	21.0	41.3	<b>47.1</b>	43.2	47.6	42.1	<b>52.9</b>	<b>53.2</b>	46.5	42.7	<b>55.1</b>
児童向けの書籍・サービス	36.9	<b>40.2</b>	29.3	32.6	<b>40.5</b>	<b>45.2</b>	28.3	19.2	8.0	<b>20.3</b>	<b>20.0</b>	19.0	<b>22.9</b>	<b>34.7</b>
青少年向けの書籍・サービス	30.2	<b>35.2</b>	20.7	28.7	<b>31.4</b>	<b>32.9</b>	27.3	14.4	7.2	14.1	13.0	<b>17.4</b>	9.9	<b>27.4</b>
身体・知覚障害者・高齢者向けの書籍・サービス	26.7	<b>33.1</b>	18.0	<b>29.3</b>	24.5	<b>29.5</b>	23.0	21.3	19.3	<b>25.0</b>	20.6	<b>26.0</b>	12.7	21.1
自動貸出機について	94.3	<b>103.0</b>	67.6	82.2	85.9	<b>105.1</b>	<b>120.8</b>	38.4	32.7	36.1	32.0	<b>38.9</b>	<b>43.9</b>	<b>51.2</b>

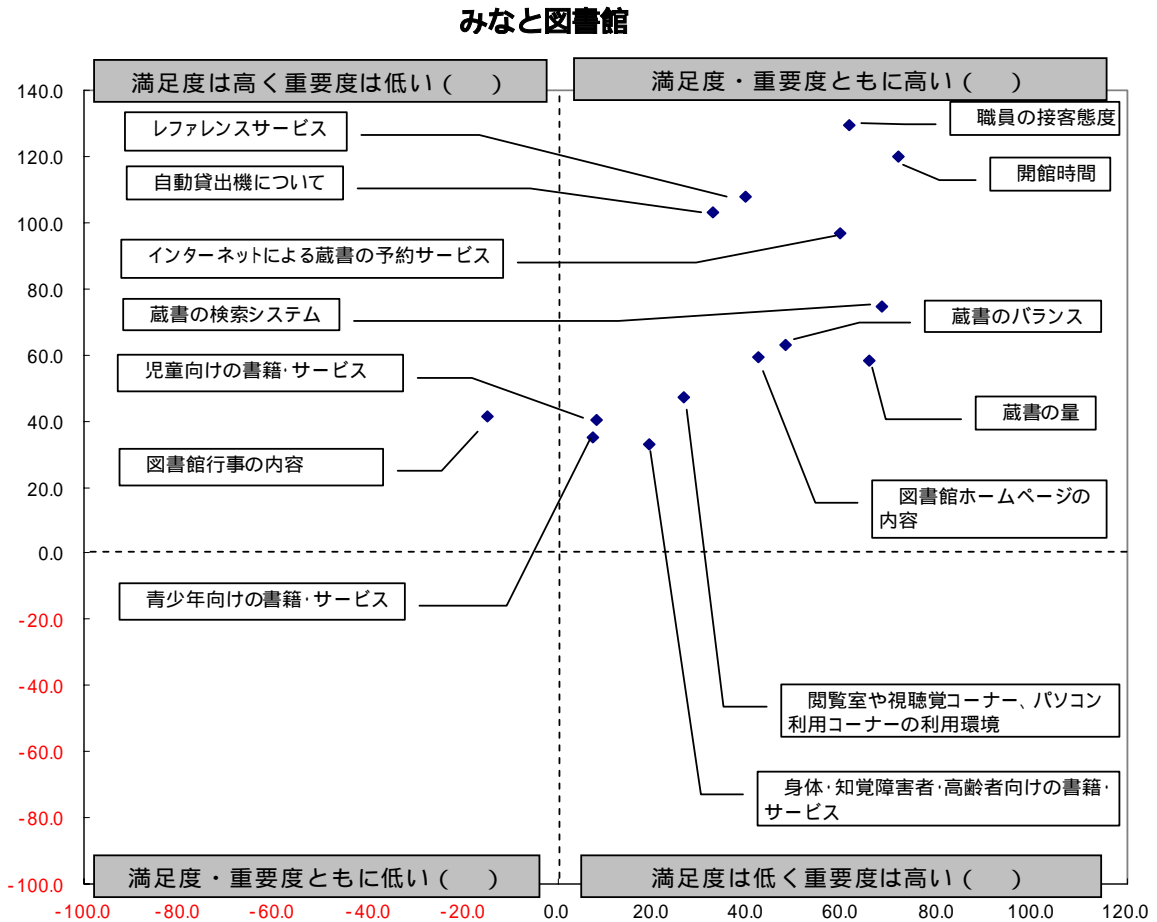
注) 満足度は5=2点、4=1点、3=0点、2=-1点、1=-2点とし、「不明」をのぞいた割合をもとにスコア化  
 重要度は3=1点、2=0点、1=-1点とし、「不明」をのぞいた割合をもとにスコア化  
 それぞれ詳細は本文参照  
 全館平均を上回る数値については、太字で標記しています。

b) 各館別

みなと図書館

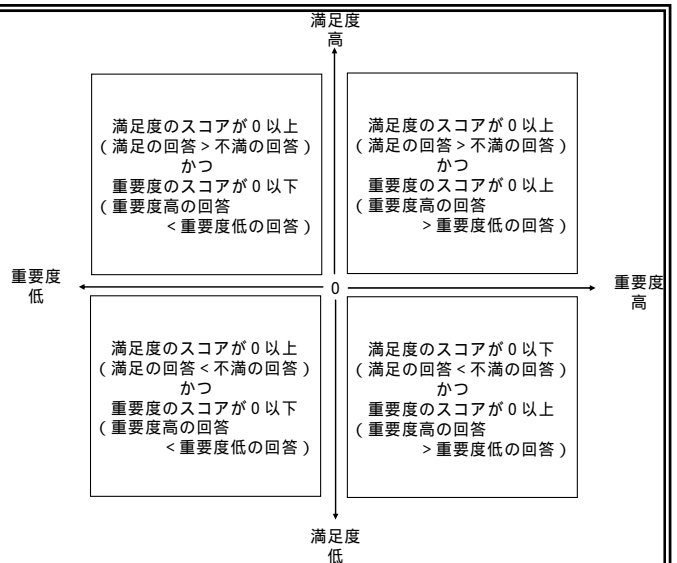
- ・ 満足度については、すべての項目について、全体平均を上回っています。
- ・ 重要度については、「開館時間」、「レファレンス」、「職員の接客態度」を除いた項目について、全体平均を下回ったスコアになっています。

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>

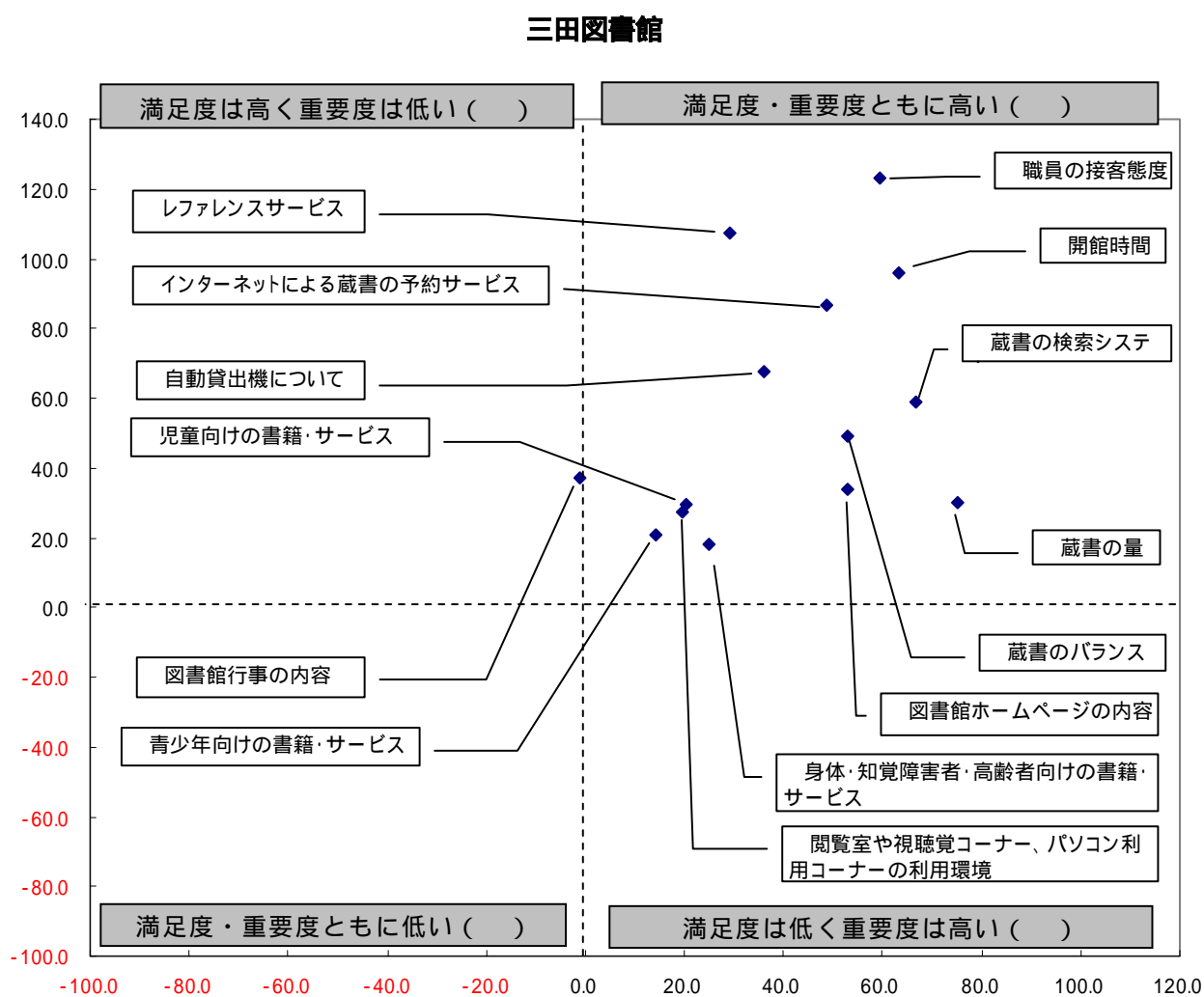
グラフは、重要度を横軸、満足度を縦軸にとりサービス項目ごとを配置したものです。右図に示すように、4つの象限のどこに属するかによって、あるサービスの満足度と重要度の関係性を把握することができます。



### 三田図書館

- ・ 満足度については、「開館時間」、「蔵書の量」、「蔵書のバランス」、「蔵書の検索システム」、「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」、「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「青少年向けの書籍・サービス」、「自動貸出機について」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」、「図書館ホームページの内容」、「児童向けの書籍・サービス」、「身体・知覚障害者・高齢者向け書籍・サービス」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)

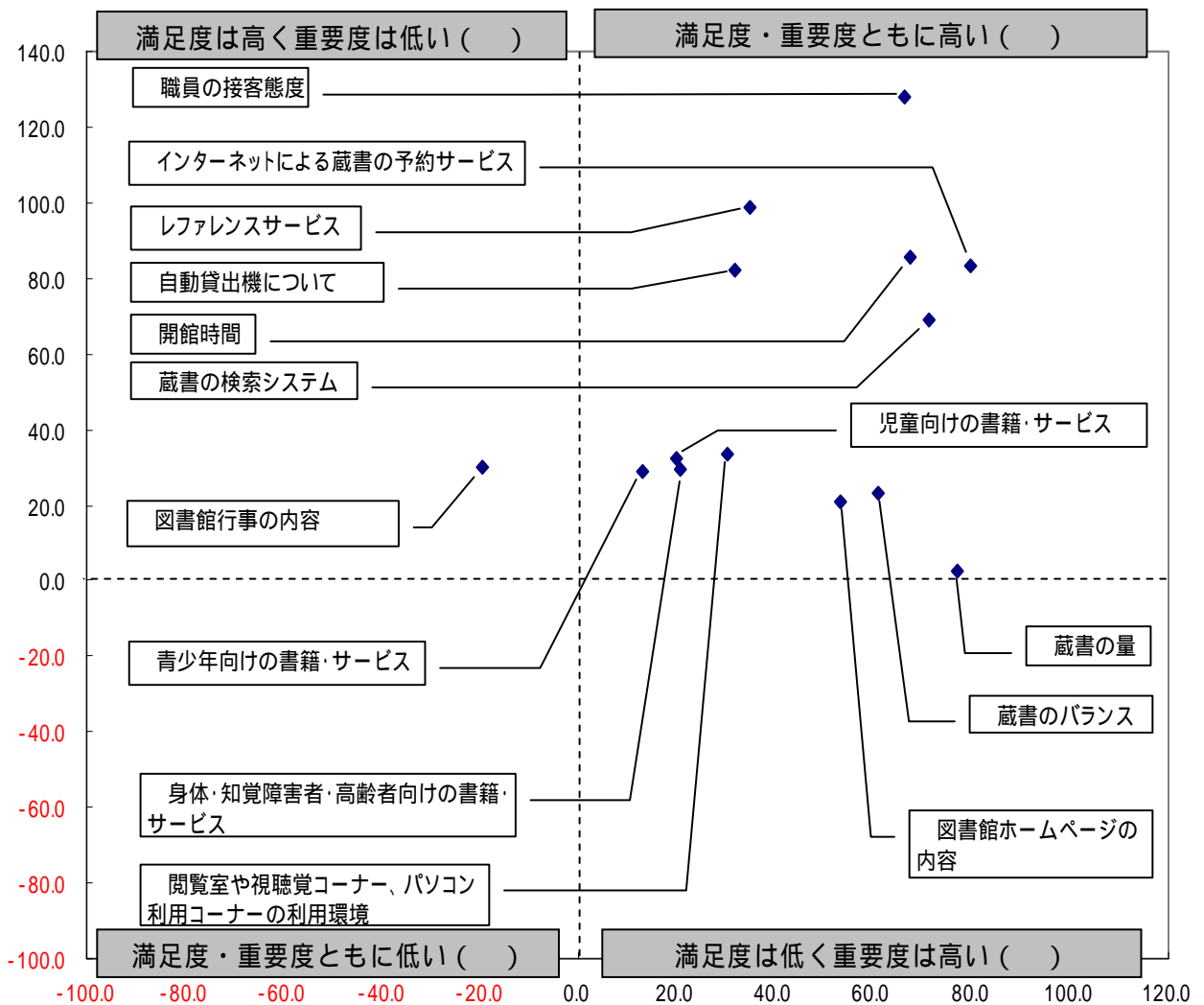


麻布図書 SC

- ・ 満足度については、「蔵書の量」、「蔵書のバランス」、「図書館行事の内容」などが平均を下回っています。特に「蔵書の量」については低いスコアとなっています。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。
- ・ 重要度については、「図書館行事の内容」、「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」、「自動貸出機について」を除く項目が全体平均を上回ったスコアになっています

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)

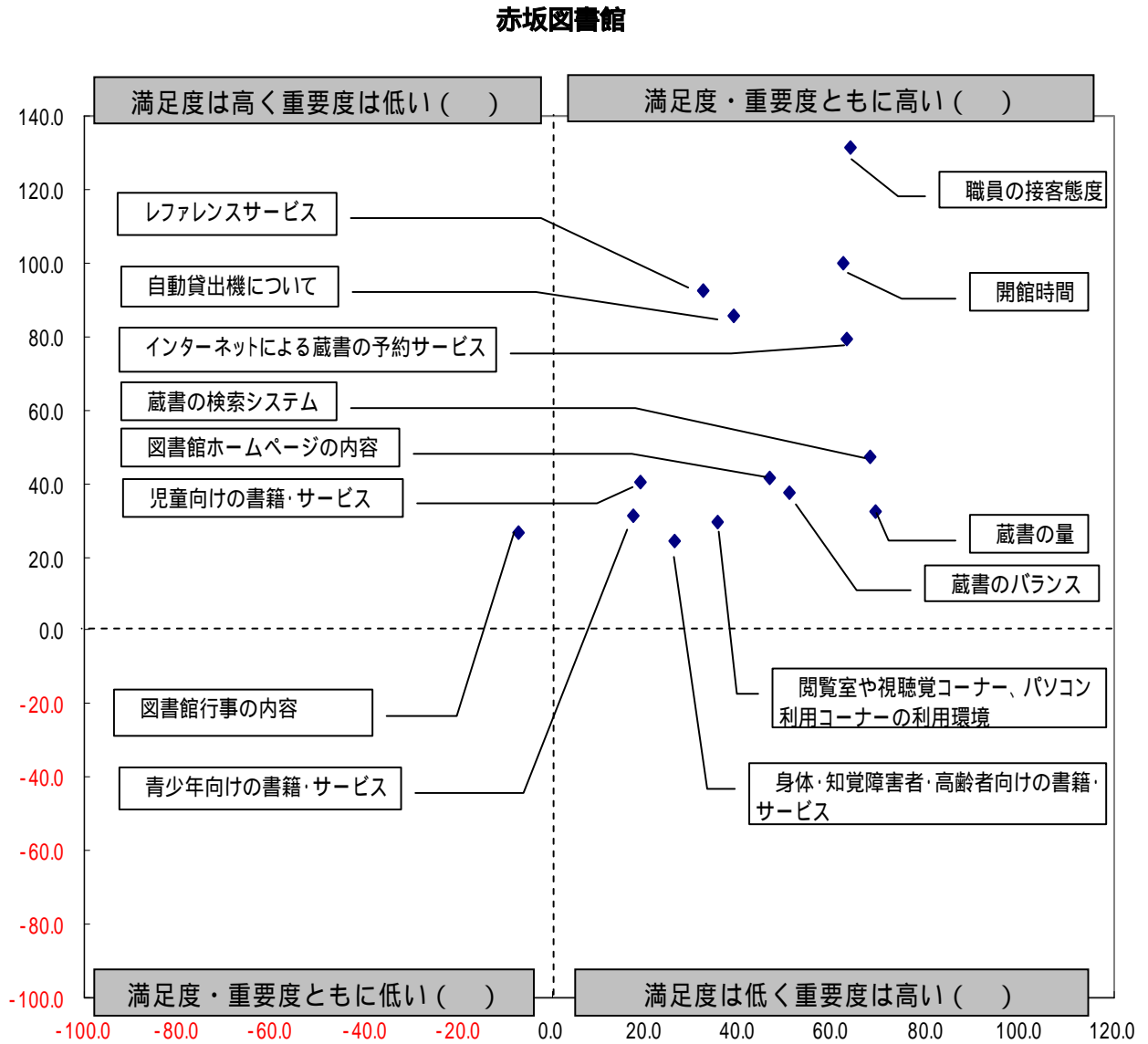
麻布図書サービスセンター



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」、「自動貸出機について」が相対的に低くなっています。

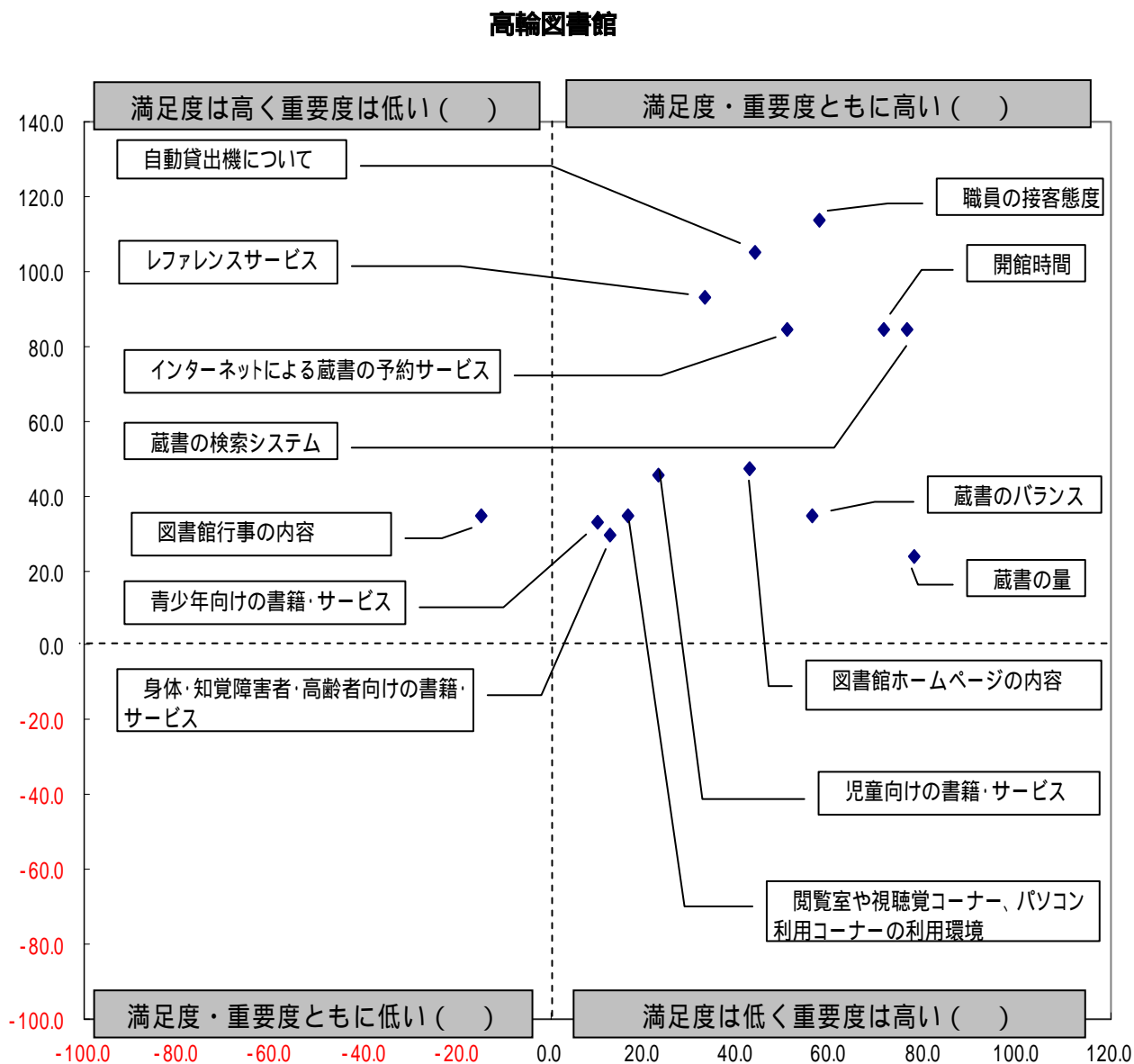
図表 21 赤坂図書館の満足度 / 重要度(スコア)



### 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。
- ・ 重要度のスコアにおいて、「図書館行事の内容」が全体平均を大きく下回っています。

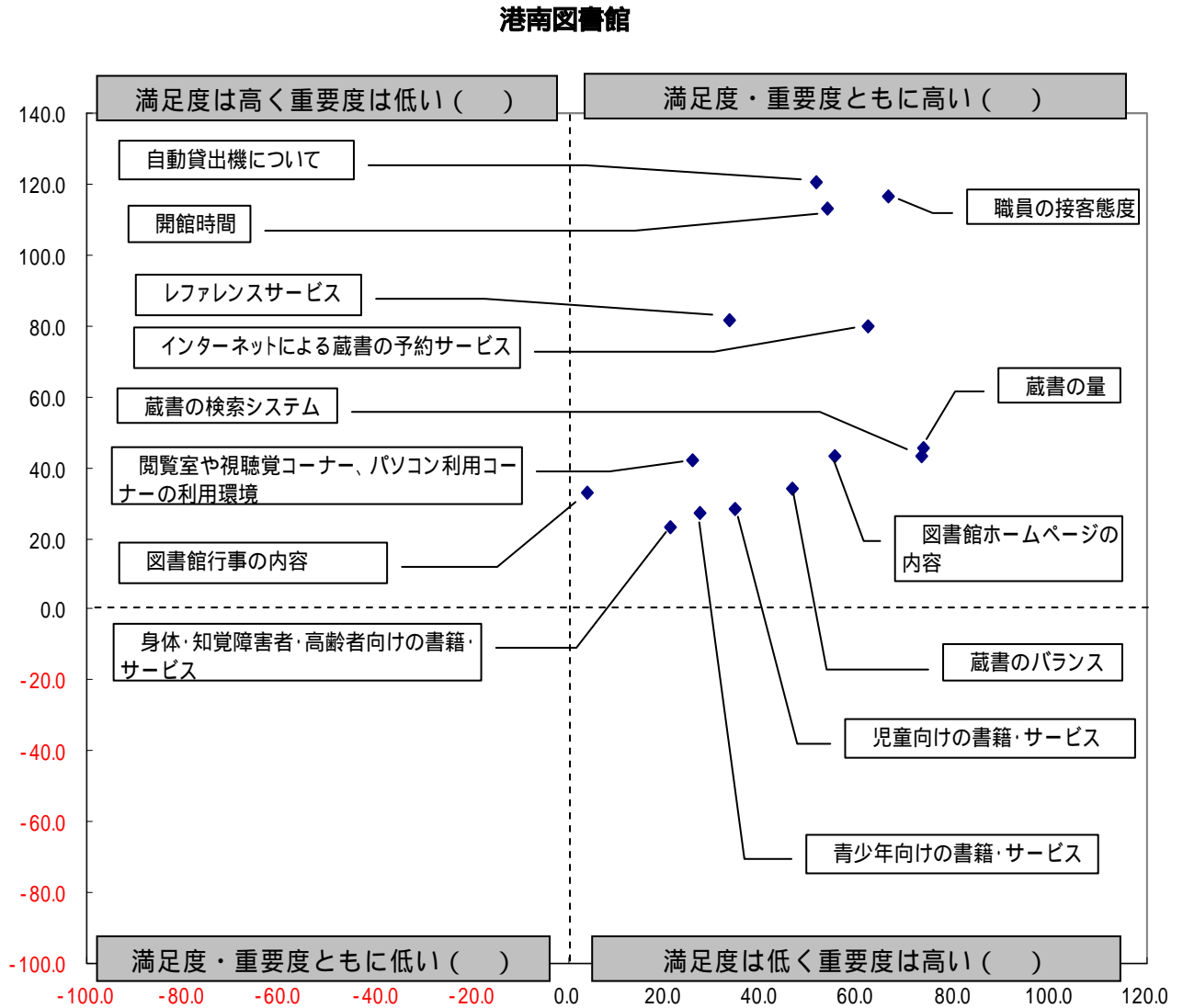
図表 22 高輪図書館の満足度 / 重要度(スコア)



港南図書館

- ・ 満足度のスコアについては、「開館時間」、「自動貸出機について」が全体平均を比較的大きく上回っています。
- ・ 重要度のスコアにおいて、「図書館行事の内容」が全体平均を大きく上回り、唯一プラススコアをあらわしています。

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」「 蔵書の検索システム」へのご意見・ご要望が多く、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	従業員が総じて丁寧な対応をしている。等満足度の高いご意見 7 件 もっと本を返却できる場所を増やしてほしい 予約できる本、CD の数を増やして欲しい
図書館の開館時間	十分だと思う。等満足度の高いご意見 5 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 8 時から開けてほしい。 など、開館時間延長希望 110 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	質問、問い合わせしたことがない、利用がないなど 8 件 対応する図書館員の人によるなどのご意見 5 件 大変丁寧な対応でいらっしやいます。など満足度の高いご意見 6 件
図書館の蔵書の量	港区図書館全体で考えて、多いと思う。など満足度の高いご意見 9 件 文庫本が少ない。など文庫本増強へのご意見 5 件 新刊本の充実と、仕入れの迅速化など新刊書早期配架へのご意見 7 件 言語学系の洋書の蔵書が増えると嬉しいです。など専門書の充実へのご意見 5 件 人気の本の予約数が多く長期間待たされる。など人気本への対応要望 5 件 開架書架から選びたい等 2 件 CD が少ない、DVD の量の増加など視聴覚資料の増強要望 5 件 他区の図書館にあるものが港区にないことが多い。など図書資料増強要望 8 件
蔵書のバランス	CD、DVD をもっと充実させてほしいなど視聴覚の充実要望 3 件 専門書の割合を増やしてほしい。など専門書充実を 5 件 全体に古い本が多い。
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。もう少し絞りやすくして欲しい。等システム改善要望 15 件 ネットからリクエストできるようにしてほしい等要望 3 件 リクエスト数を増やす等予約可能数増要望 7 件 楽に予約ができて、すごく便利でよい。等満足度の高いご意見 6 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欲しい。 等機器に対する要望 6 件 正確にワードを検索しないとヒットしない タイトルのあいまい検索がしづらい。本の内容がわからない。 書籍の内容についても記述してほしい。(内容注記) 情報量が貧弱 使いにくい レスポンス向上 等システム改善要望 62 件
図書館行事の内容	なかなか参加できない。親子参加は土日を希望 等 開催日に対する要望 5 件 もっと映画会やおはなし会を増やしてほしい 等 回数増要望 2 件 落語とかお話の書き方講座とかやってほしい。等 内容に対する要望 3 件 特に関心なし 等 利用なし 23 件
職員の接客態度	館員によって対応に落差あり。すごくいい人と普通の人の差がある。等 人による 11 件 もう少し明るく丁寧な接客をしてほしいです。等 接客方法改善要望 5 件 新人の教育を徹底してほしい。等スキル向上を 2 件 親切で感じの良い人が多いと思う。等 満足 17 件

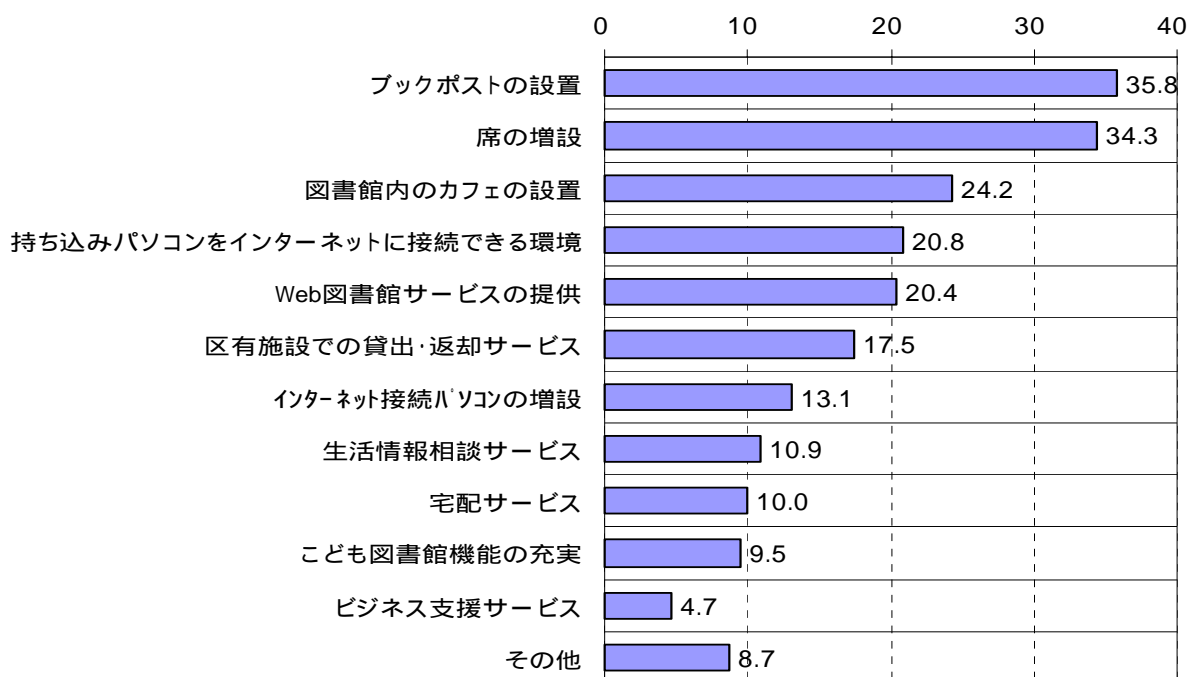
<p>閲覧室や視聴覚コーナー、パソコン利用コーナーの利用環境</p>	<p>PCを利用できる席を増やして欲しい 等 機器増、改善要望 8件          昼寝に来ている人が多い。等 利用者マナー注意喚起 7件          混んでいて使いにくい。すわって読みにくい。 等 施設改善要望 13件          臭い等が気になる 等 臭気対策 5件</p>
<p>図書館ホームページの内容（見易さ・使いやすさ）</p>	<p>検索、予約の流れが悪い。          使いづらい。特に検索しづらい 等 システム改善要望 28件          貸出履歴保持要望 2件          最近ログインが改善され、良い。等 満足 2件</p>
<p>児童向けの書籍・サービス</p>	<p>児童書をもっと入れてほしい。等 児童書増要望 5件          充実している気がする。（スペースなども含めて）等 満足 4件          利用したことがない 5件</p>
<p>青少年向けの書籍・サービス</p>	<p>「青少年向け」という蔵書や場所をわざわざ用意する必要性が感じられない。          配慮しすぎだと思います。          利用したことがない。26件</p>
<p>身体・知覚障害者・高齢者向けの書籍・サービス</p>	<p>聴覚障害者に対して、職員が筆談で対応するサービスがない。          サービス内容を知らない。利用した事がないのでわからない。等のご意見 31件</p>
<p>自動貸出機について</p>	<p>カードを忘れることが多いので、何か工夫できないか          音がうるさい。貸出ミスが時々ある。等 機器への要望 9件          混雑時など便利だと思う。等 満足度の高いご意見 13件          使ったことがない 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」(35.8%)、「書類作成・勉強等を行うことのできる席の増設」(34.3%)が高くなっています。
- ・ 「図書館内のカフェの設置」(24.2%)、「持ち込みパソコンをインターネットに接続できる環境」(20.8%)、「Web図書館サービスの提供」(20.4%)、「区有施設での貸出・返却サービス」(17.5%)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=1,958) (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=474)	三田 図書館 (n=250)	麻布 図書 SC (n=265)	赤坂 図書館 (n=487)	高輪 図書館 (n=250)	港南 図書館 (n=232)
ブックポストの設置	35.5	33.9	<b>44.7</b>	<b>37.8</b>	34.7	27.0
席の増設	33.3	29.8	<b>35.1</b>	<b>37.4</b>	<b>41.9</b>	26.1
図書館内のカフェの設置	<b>25.0</b>	23.1	20.2	<b>27.4</b>	22.6	23.5
持ち込みパソコンをインターネットに接続できる環境	18.0	<b>24.0</b>	18.4	19.6	17.7	<b>31.3</b>
Web 図書館サービスの提供	<b>20.6</b>	<b>24.8</b>	14.9	20.0	15.3	<b>27.0</b>
区有施設での貸出・返却サービス	<b>20.2</b>	14.9	<b>22.8</b>	<b>19.6</b>	11.3	12.2
インターネット接続パソコンの増設	<b>13.6</b>	10.7	<b>22.8</b>	9.6	12.9	12.2
生活情報相談サービス	10.5	<b>14.0</b>	10.5	10.9	<b>12.9</b>	7.0
宅配サービス	8.3	9.1	<b>15.8</b>	<b>10.4</b>	<b>10.5</b>	7.0
こども図書館機能の充実	6.6	8.3	<b>12.3</b>	7.4	<b>11.3</b>	<b>16.5</b>
ビジネス支援サービス	<b>5.3</b>	<b>5.8</b>	3.5	<b>4.8</b>	2.4	<b>6.1</b>
その他	<b>11.0</b>	8.3	<b>11.4</b>	7.0	8.1	6.1

- ・ 「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）	28
図書館システムへの意見（検索システムの簡略化・拡充、Webからの購入リクエスト、相互貸借依頼）など	10
運用方法への要望（延滞罰則制度の導入の検討、他区資料相互貸借強化含む）	8
蔵書の充実（視聴覚資料含む）	3
行事への要望（無料の文化イベントの企画 語学講座、専門テーマ講座など）	3
宅配サービスへの要望	2
開館日拡充、開館時間の延長	2
利用者のモラル向上に力を	1
館内見回り強化	1
新サービスより基本的サービス充実を	1
今のままのサービスで充分だと思う。等満足度の高いご意見	9

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
図書館設備の充実・改善（室内温度調整、駐車場・駐輪場・改装・改築・新設・無線LAN、PC利用席の増、PC用電源含む）	49
早期に麻布図書館再開を	30
図書資料・CD・ビデオ・DVD等資料の充実及び改善	26
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）	24
利用者のマナーについて（本への書込み、居眠り対策など）	22
ホームレス対策（異臭等）	14
開館日の拡充・開館時間の延長	12
予約待ち期間短縮策の検討を	12
図書・DVD等の貸出期間、予約取置期間の見直し要望	10
図書・DVD等の貸出点数・予約点数増加要望	9
新刊資料の早期購入・配架を	7
図書館員の対応・接遇	5
図書館内のカフェ等の飲食スペースの設置（カフェ不要1件含む）	4
利用者アンケートについて	4
図書館運営方法へについて	3
開架棚・開架方法への要望	2
リサイクル資料への要望	2
長期延滞者への対応強化	2
寄贈資料取扱い方法の周知	2
電子書籍などの導入	2
ビデオ・DVD・CDも返却ボックス使用可能に	1
励まし・謝意等満足度の高いご意見	116

### (3) まとめ

今後の区立図書館のあり方・方向性を整理し、計画的な図書館サービスの充実を図ることを目的に、平成24年度から平成29年度までの6年間を計画期間とする「港区立図書館基本計画(第2次)」を策定しています。

この図書館基本計画を具体化していくため、昨年度に引き続き、港区立の各図書館をご利用頂いている方の利用実態や、サービスに対する満足度等を把握することを目的として、アンケート調査を実施することとしました。

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、麻布図書館の早期改築、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24年度初旬から旧施設の解体工事が始まり、平成26年7月に再開を予定しています。

また、平成23年12月に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新設されました。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機能を有しています。

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いますので、よろしくお願いいたします。

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。