

## 平成 24 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 1,524 【内訳】 ・みなと図書館 : 418    ・三田図書館 : 244    ・麻布図書 SC : 113 ・赤坂図書館 : 376    ・高輪図書館 : 180    ・港南図書館 : 160 ・高輪図書館分室 : 33
調査手法	各図書館における配布・回収
調査期間	平成 25 年 2 月 25 日 (月) から 3 月 10 日 (日) まで

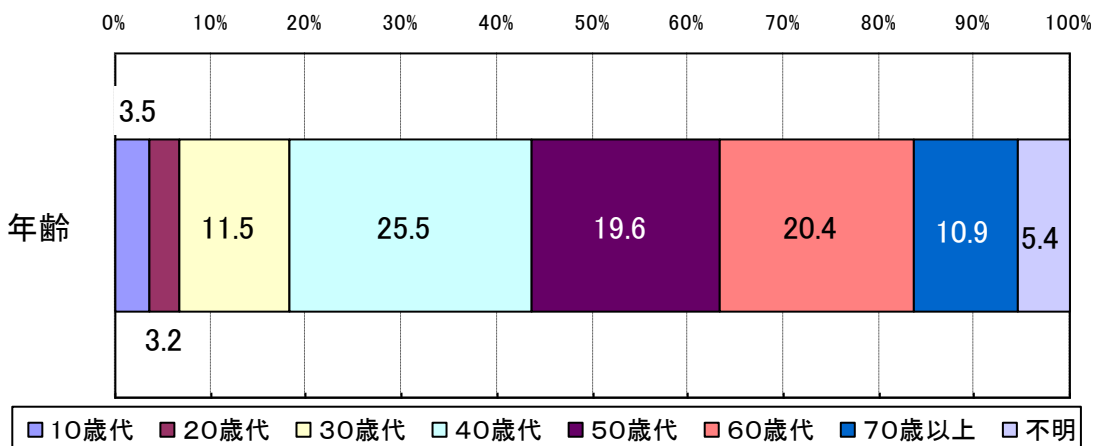
### (2) 実施結果

#### ① 回答者の属性

##### 1) 年齢階層

- ・ 40 歳代 25.5%、60 歳代 20.4%、50 歳代 19.6%となっています。
- ・ 60 歳以上が 3 割以上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=1,524)



図表 3 年齢階層 (各館別 単位%)

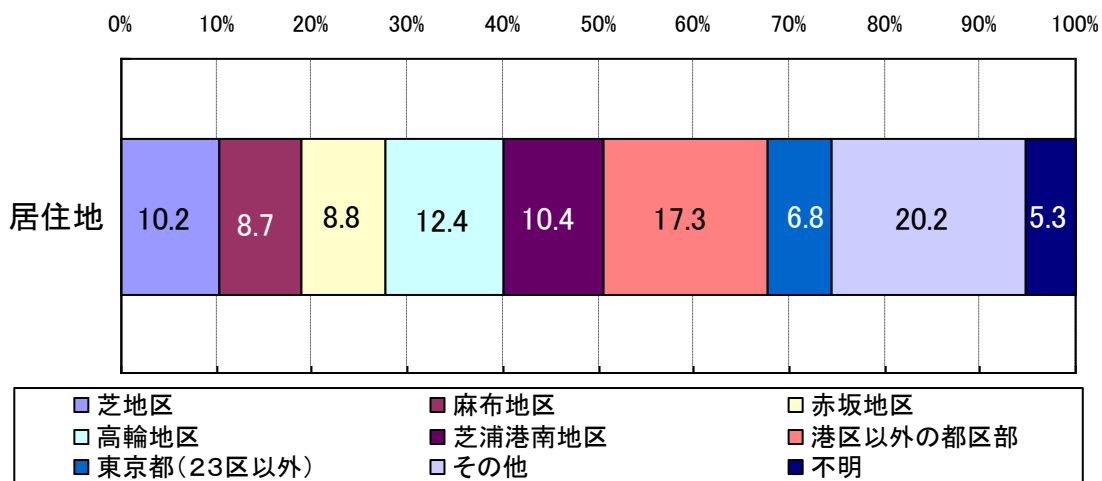
図書館	10 歳代	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳～	不明
みなと図書館	1.4	2.4	8.9	21.3	23.0	<b>26.8</b>	9.3	6.9
三田図書館	0.4	3.3	8.2	<b>28.3</b>	24.2	20.9	11.9	2.9
麻布図書 SC	0.9	4.4	17.7	<b>35.4</b>	11.5	15.9	8.0	6.2
赤坂図書館	3.5	3.2	12.5	<b>29.3</b>	22.3	16.0	7.7	5.6
高輪図書館	2.2	3.9	12.8	22.2	12.8	<b>22.8</b>	18.9	4.4
港南図書館	4.4	3.8	16.3	<b>21.9</b>	14.4	18.1	15.6	5.6
高輪図書館分室	<b>66.7</b>	3.0	6.1	15.2	—	—	3.0	6.1

\* 高輪図書館分室は、高輪子ども中高生プラザに併設し、主に小学生から高校生を対象とした図書等を取りそろえています。

## 2) 居住地

- ・ 港区内に居住されている方が全体の約 50.5%と、区内在住者の割合は、約半数となっています。
- ・ 各館別では、麻布・高輪・港南の各館と高輪図書館分室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・赤坂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=1,524)



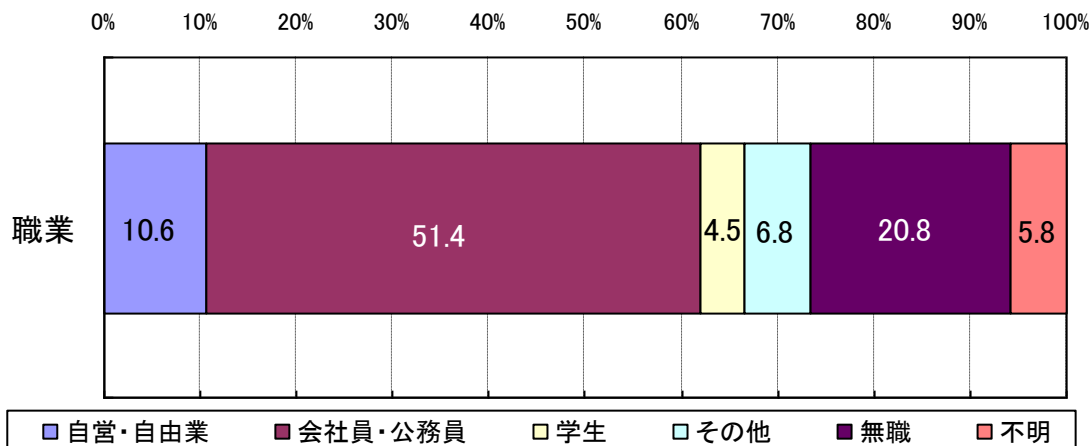
図表 5 居住地 (各館別 単位%)

図書館	芝地区	麻布地区	赤坂地区	高輪地区	芝浦港南地区	区内在住	区外在住
みなと図書館	21.1	3.8	1.4	2.6	1.7	30.6	<b>69.4</b>
三田図書館	18.9	2.0	0.4	11.9	18.4	51.6	48.4
麻布図書 SC	13.3	<b>61.1</b>	0.9	4.4	0.9	80.5	19.5
赤坂図書館	0.0	7.2	33.5	0.3	0.5	41.5	<b>58.5</b>
高輪図書館	0.6	6.1	0.0	<b>68.9</b>	0.6	76.1	23.9
港南図書館	1.9	0.6	0.0	0.6	<b>64.4</b>	67.5	32.5
高輪図書館分室	6.1	9.1	0.0	<b>54.5</b>	0.0	69.7	30.3

### 3) 職業

- ・ 「会社員・公務員」が 51.4%で、つづいて「無職」が 20.8%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、三田図書館、赤坂図書館では 61.5%、58.6%、56.6%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=1,524)



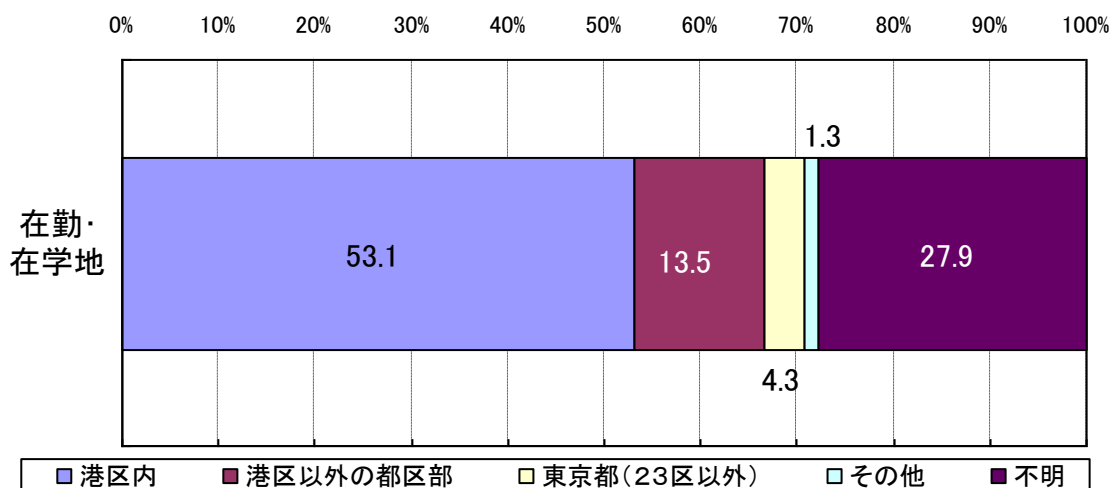
図表 7 職業 (各館別 単位: %)

図書館	自営・自由業	会社員・公務員	学生	その他	無職	不明
みなと図書館	9.8	61.5	1.7	6.0	14.8	6.2
三田図書館	6.6	58.6	2.0	9.0	20.5	3.3
麻布図書 SC	18.6	38.1	1.8	7.1	28.3	6.2
赤坂図書館	14.1	56.6	4.5	6.4	14.1	4.3
高輪図書館	8.9	34.4	4.4	11.1	36.7	4.4
港南図書館	9.4	39.4	4.4	1.9	30.6	14.4
高輪図書館分室	0.0	6.1	69.7	6.1	15.2	3.0

#### 4) 在勤・在学地

- ・ 港区内の在勤・在学者は約 53.1% で、港区も含めた都区部で約 66.6% 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 60.5%、57.7% 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=1,524)



図表 9 在勤・在学地 (各館別 単位: %)

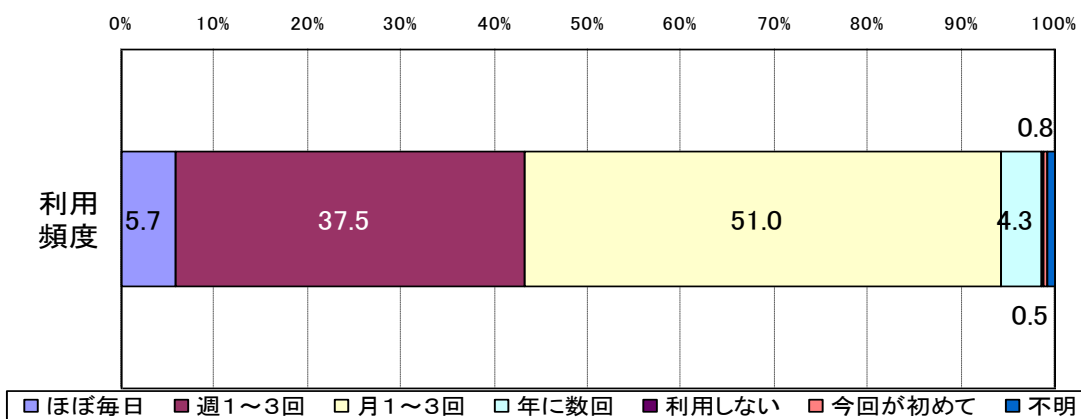
図書館	港区内	港区以外の都区部	東京都特別区以外	その他	不明
みなと図書館	60.5	12.4	3.8	1.7	21.5
三田図書館	53.3	14.3	4.1	2.0	26.2
麻布図書 SC	50.4	12.4	8.0	1.8	27.4
赤坂図書館	57.7	16.5	4.3	0.3	21.3
高輪図書館	39.4	11.1	2.8	2.2	44.4
港南図書館	40.6	10.6	3.8	0.6	44.4
高輪図書館分室	48.5	15.2	9.1	0.0	27.3

## ② 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5割を占めており、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9割を超えています。
- ・ 各館別にみると、麻布図書SCと高輪図書館分室は「ほぼ毎日」、「週1～3回」をあわせるとそれぞれ、52.2%、66.6%となります。みなと図書館、赤坂図書館、高輪図書館、港南図書館は「月1～3回」の割合が、5割以上を占めています。

図表 10 図書館の利用頻度 (n=1,524)



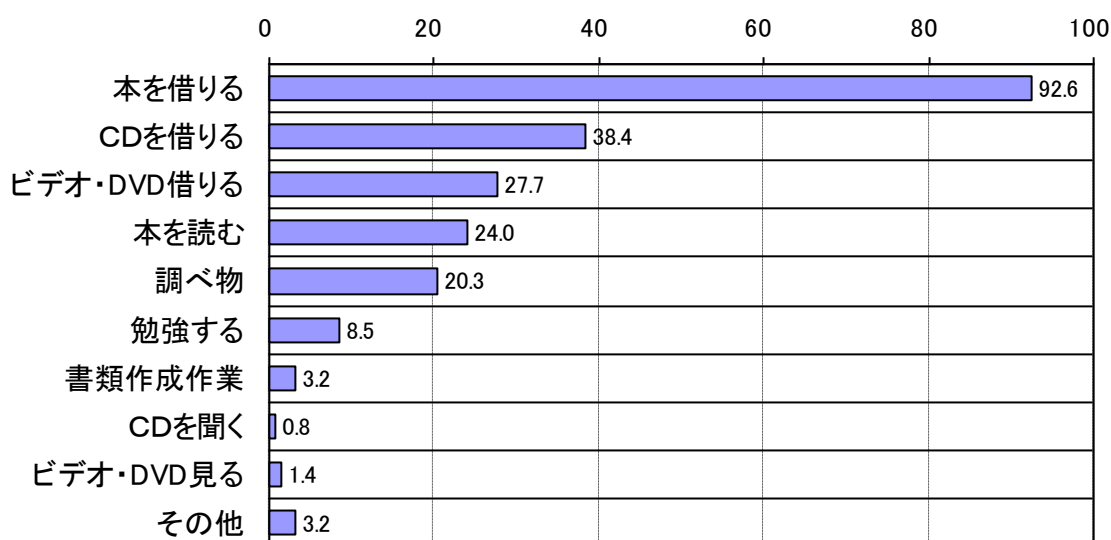
図表 11 図書館の利用頻度 (各館別 単位：%)

図書館	ほぼ毎日	週1～3回程度	月に1～3回程度	年に数回程度	ほとんど利用しない	今回が初めて	不明
みなと図書館	7.4	34.0	53.1	4.3	0.0	0.2	1.0
三田図書館	5.7	42.2	45.9	5.7	0.0	0.0	0.4
麻布図書SC	9.7	42.5	43.4	3.5	0.0	0.9	0.0
赤坂図書館	3.7	35.6	54.8	4.5	0.3	0.5	0.5
高輪図書館	3.3	35.0	55.6	5.0	0.0	0.6	0.6
港南図書館	4.4	39.4	51.3	1.9	0.6	1.9	0.6
高輪図書館分室	12.1	54.5	21.2	3.0	0.0	0.0	9.1

## 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」(92.6%)が最も多く、次いで「CDを借りるため」(38.4%)、「ビデオ・DVDを借りるため」(27.7%)、「本を読むため」(24%)、「調べ物をするため」(20.3%)、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」(47.6%)、「ビデオ・DVDを借りるため」が36.8%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=3,353) (複数回答)



図表 13 利用する目的(各館別) (複数回答)

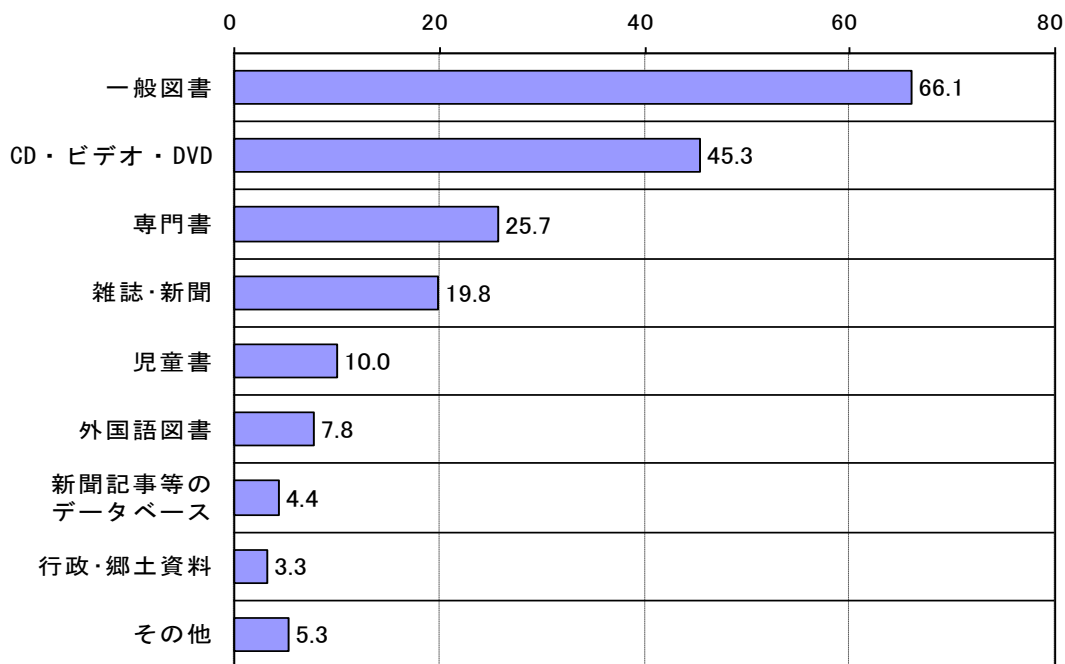
	みなと 図書館 (n=925)	三田 図書館 (n=516)	麻布 図書 SC (n=235)	赤坂 図書館 (n=824)	高輪 図書館 (n=409)	港南 図書館 (n=371)	高輪図 書館分 室 (n=73)
本を借りる	89.5	97.5	90.3	94.7	96.1	92.5	60.6
CDを借りる	47.6	32.8	38.9	36.2	32.2	38.8	18.2
ビデオ・DVD 借りる	36.8	22.1	27.4	26.1	23.3	24.4	12.1
本を読む	17.7	23.4	23.9	24.5	30.3	30.6	15.2
調べ物	17.0	20.1	16.8	22.1	22.2	26.3	36.4
勉強する	4.5	7.0	2.7	7.4	11.7	13.1	60.6
書類作成作業	1.9	4.9	0.9	3.7	5.0	2.5	3.0
CDを聞く	1.4	0.0	0.9	0.5	1.1	0.0	3.0
ビデオ・DVD 見る	1.7	0.0	0.0	0.5	2.8	3.1	9.1
その他	3.1	3.7	6.2	3.5	2.8	0.6	3.0

### ③ 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66.1%と最も高く、次いで「CD・ビデオ・DVD」(45.3%)「専門書」(25.7%)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=2,861) (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=778)	三田 図書館 (n=460)	麻布 図書 SC (n=247)	赤坂 図書館 (n=699)	高輪 図書館 (n=298)	港南 図書館 (n=318)	高輪図書 館分室 (n=61)
一般図書	60.8	69.7	71.7	66.5	68.3	70.6	48.5
CD・ビデオ・DVD	54.3	41.8	49.6	42.0	33.3	45.6	36.4
専門書	27.5	24.2	23.9	27.9	22.2	23.8	15.2
雑誌・新聞	14.8	22.5	34.5	20.2	17.8	20.6	21.2
児童書	5.7	9.0	18.6	8.2	7.8	18.1	15.2
外国語図書	8.9	6.6	12.4	6.9	3.9	8.8	0.0
新聞記事等のデータ ベース	4.5	4.9	4.4	4.0	3.9	5.0	45.5
行政・郷土資料	4.5	3.7	0.9	1.9	2.8	5.6	3.0
その他	5.0	6.1	2.7	8.2	5.6	0.6	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」と回答した方は13.8%であり、これよりも満足度が高い「4」は41.9%、さらに高い「5」は37.7%となっています。これらを合わせると、9割を超える方が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、半数以上の方が満足度は高い（「4」または「5」）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」（54.9%）、「開館時間」（53.9%）、「蔵書の検索システム」（53.9%）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」、12.9%）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、高輪図書館分室は、サンプル数が少ないという特徴があるものの全般的にスコアが高くなっています。「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120.0、128.8であるのに対して、みなと図書館は127.5、135.3と、赤坂図書館は125.7、132.9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」（△4.2）については、みなと図書館、麻布図書SC、赤坂図書館、高輪図書館が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

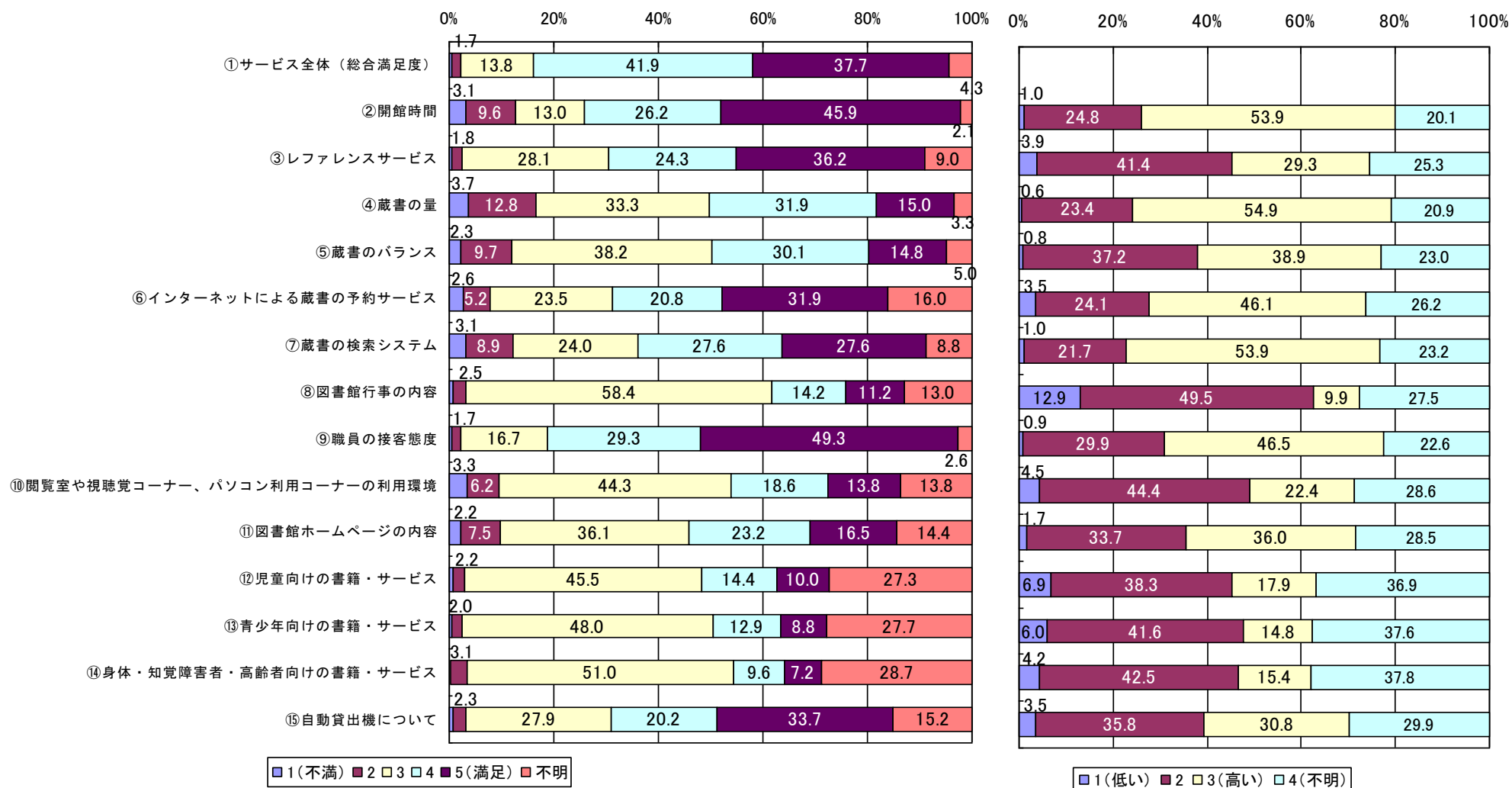
1. それぞれ「不明」をのぞいた割合を算出
2. 5=2点、4=1点、3=0点、2=-1点、1=-2点とし、以下の計算式にて算出  
 $(2 \times (5 \text{の割合}) + 1 \times (4 \text{の割合}) - 1 \times (2 \text{の割合}) - 2 \times (1 \text{の割合})) \times 100$

#### ■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  
 $(1 \times (3 \text{の割合}) - 1 \times (1 \text{の割合})) \times 100$



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=1,524)



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	高輪図書館分館	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	高輪図書館分館
①サービス全体(総合満足度)	120.0	<b>127.5</b>	112.8	106.4	<b>125.7</b>	108.6	117.0	<b>136.4</b>								
②開館時間	104.2	<b>110.8</b>	<b>107.1</b>	91.1	<b>110.1</b>	91.6	96.7	84.8	66.2	<b>66.8</b>	64.3	<b>67.3</b>	65.1	64.1	<b>70.2</b>	<b>73.3</b>
③レファレンスサービス	103.0	<b>106.3</b>	96.0	89.4	<b>106.8</b>	97.6	<b>105.7</b>	<b>132.3</b>	34.0	<b>35.8</b>	33.5	26.6	32.3	30.7	<b>41.1</b>	<b>48.3</b>
④蔵書の量	43.0	<b>61.1</b>	33.6	11.9	37.8	32.6	<b>46.3</b>	<b>93.8</b>	68.7	<b>71.3</b>	65.5	<b>70.8</b>	<b>69.1</b>	66.4	67.2	66.7
⑤蔵書のバランス	47.7	<b>65.1</b>	38.5	23.6	42.9	31.3	<b>51.7</b>	<b>106.5</b>	49.5	<b>50.9</b>	44.1	45.2	<b>52.4</b>	47.5	<b>50.9</b>	<b>56.7</b>
⑥インターネットによる蔵書の予約サービス	88.3	<b>94.9</b>	74.1	<b>95.2</b>	<b>93.0</b>	66.7	<b>93.4</b>	<b>109.7</b>	57.6	<b>60.5</b>	54.9	<b>74.5</b>	<b>61.7</b>	43.4	48.1	40.0
⑦蔵書の検索システム	74.0	<b>76.7</b>	71.0	65.5	74.0	69.7	73.0	<b>122.6</b>	68.8	<b>71.2</b>	67.9	<b>71.7</b>	<b>72.2</b>	51.5	<b>70.3</b>	<b>76.7</b>
⑧図書館行事の内容	37.3	33.7	25.8	33.7	<b>38.3</b>	<b>40.7</b>	<b>48.1</b>	<b>96.7</b>	<b>△4.2</b>	<b>△3.0</b>	<b>1.7</b>	<b>△2.3</b>	<b>△11.4</b>	<b>△10.4</b>	<b>2.9</b>	<b>17.9</b>
⑨職員の接客態度	128.8	<b>135.3</b>	122.5	125.9	<b>132.9</b>	118.5	121.5	<b>146.9</b>	58.9	<b>64.3</b>	56.6	52.6	56.6	<b>61.3</b>	55.2	<b>62.1</b>
⑩閲覧室や視聴覚コーナー、パソコン利用コーナーの利用	38.7	<b>40.4</b>	24.1	22.8	<b>43.3</b>	32.9	<b>50.8</b>	<b>106.7</b>	25.1	<b>28.2</b>	22.0	<b>25.6</b>	24.6	23.3	19.0	<b>44.8</b>
⑪図書館ホームページの内容	51.7	<b>57.9</b>	46.6	35.9	<b>53.2</b>	39.2	<b>53.2</b>	<b>106.9</b>	48.0	<b>51.2</b>	<b>50.9</b>	<b>55.9</b>	46.4	42.7	37.5	<b>48.1</b>
⑫児童向けの書籍・サービス	42.6	34.3	25.0	<b>47.8</b>	41.7	<b>44.3</b>	<b>63.1</b>	<b>132.3</b>	17.5	9.0	11.6	<b>32.9</b>	13.3	<b>22.9</b>	<b>28.7</b>	<b>57.1</b>
⑬青少年向けの書籍・サービス	37.9	31.5	29.3	27.5	32.6	<b>49.6</b>	<b>54.5</b>	<b>120.0</b>	14.1	8.3	5.4	<b>20.3</b>	14.0	<b>21.5</b>	<b>22.3</b>	<b>39.3</b>
⑭身体・知覚障害者・高齢者向けの書籍・サービス	28.5	<b>29.1</b>	17.2	28.0	25.0	<b>32.1</b>	<b>34.5</b>	<b>85.7</b>	17.9	<b>21.1</b>	9.0	<b>23.6</b>	14.9	<b>20.4</b>	<b>21.7</b>	<b>24.1</b>
⑮自動貸出機について	98.6	<b>101.1</b>	69.0	95.3	98.1	97.4	<b>126.7</b>	<b>161.3</b>	38.9	<b>40.9</b>	24.4	36.0	<b>40.5</b>	35.5	<b>53.2</b>	<b>55.2</b>

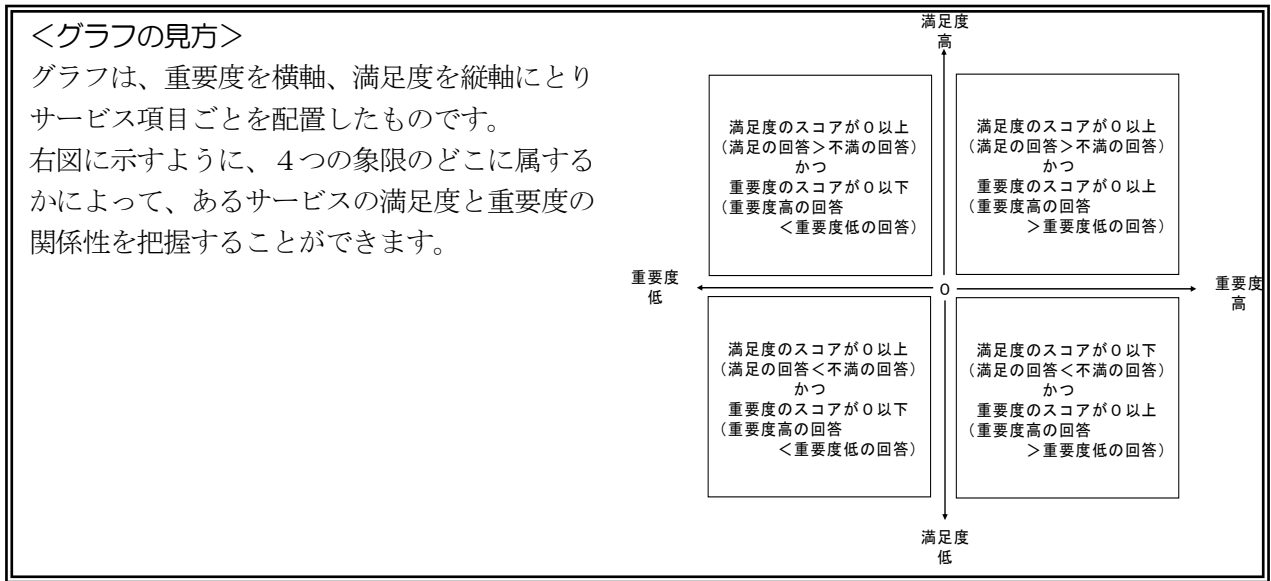
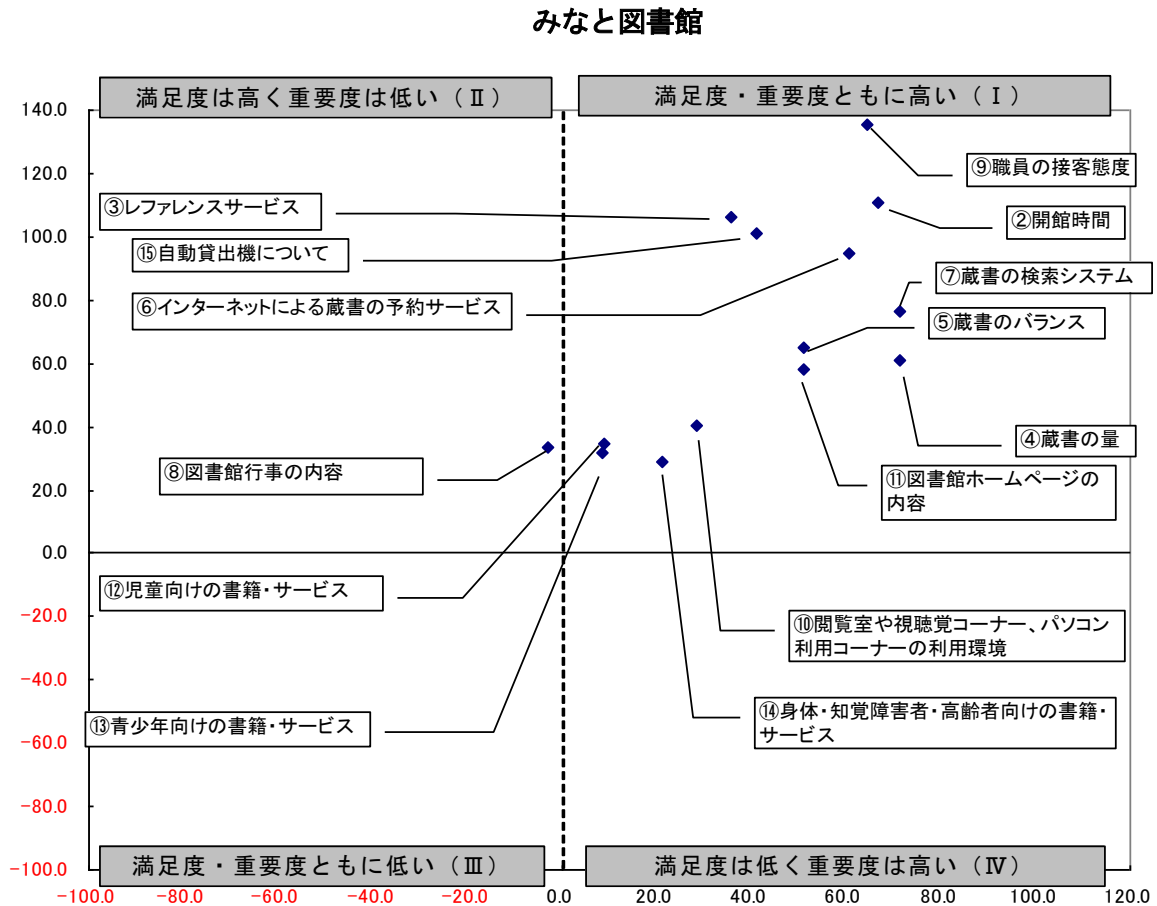
注) 満足度は5=2点、4=1点、3=0点、2=-1点、1=-2点とし、「不明」をのぞいた割合をもとにスコア化  
 重要度は3=1点、2=0点、1=-1点とし、「不明」をのぞいた割合をもとにスコア化  
 それぞれ詳細は本文参照  
 全館平均を上回る数値については、太字で標記しています。

b) 各館別

■みなと図書館

- ・ 満足度については、「職員の接客態度」「開館時間」「レファレンスサービス」が高く、重要度については「蔵書の量」「蔵書の検索システム」「開館時間」が高いスコアとなっています。
- ・ 「図書館行事の内容」の重要度が、他の項目に比べると低いスコアとなっています。

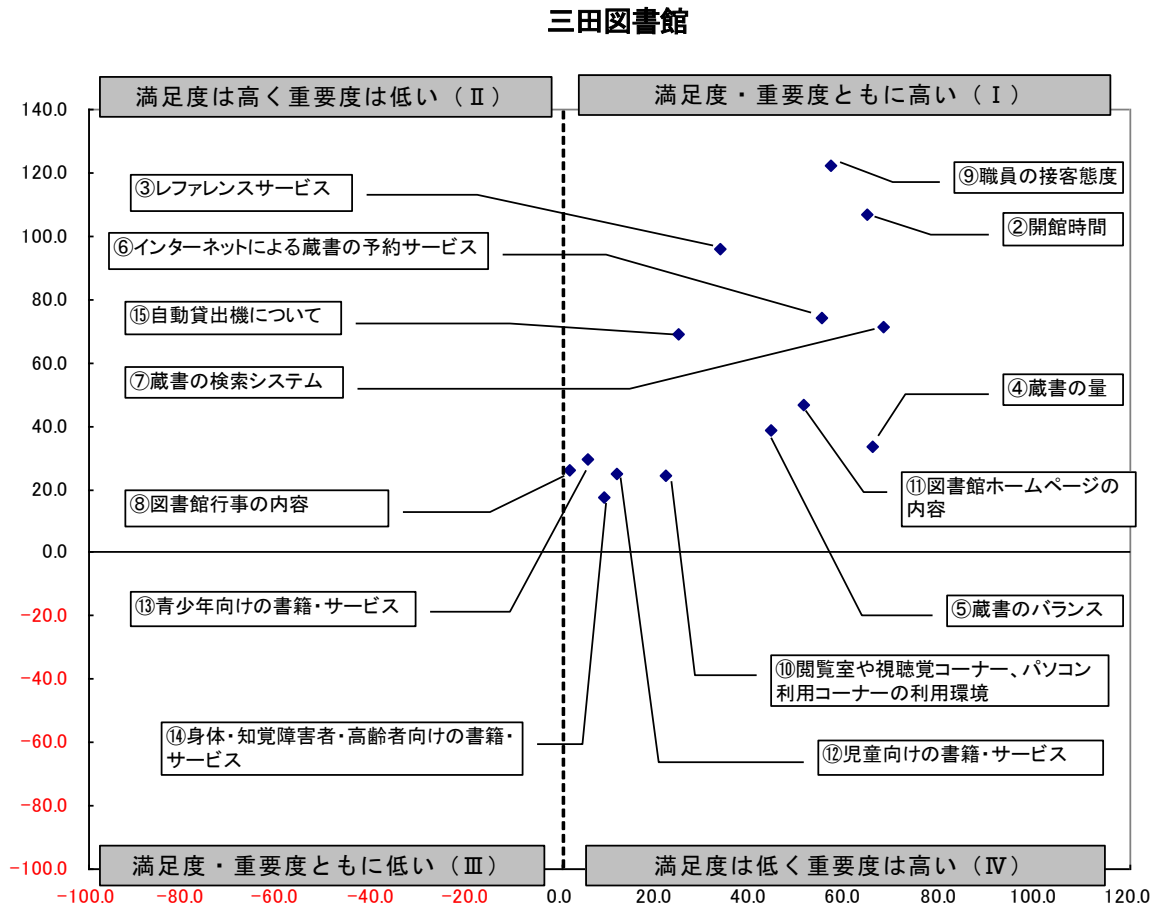
図表 18 みなと図書館の満足度／重要度(スコア)



■三田図書館

- 満足度については、「職員の接客態度」「開館時間」「レファレンスサービス」が高く、重要度については「蔵書の量」「蔵書の検索システム」「開館時間」が高いスコアとなっています。

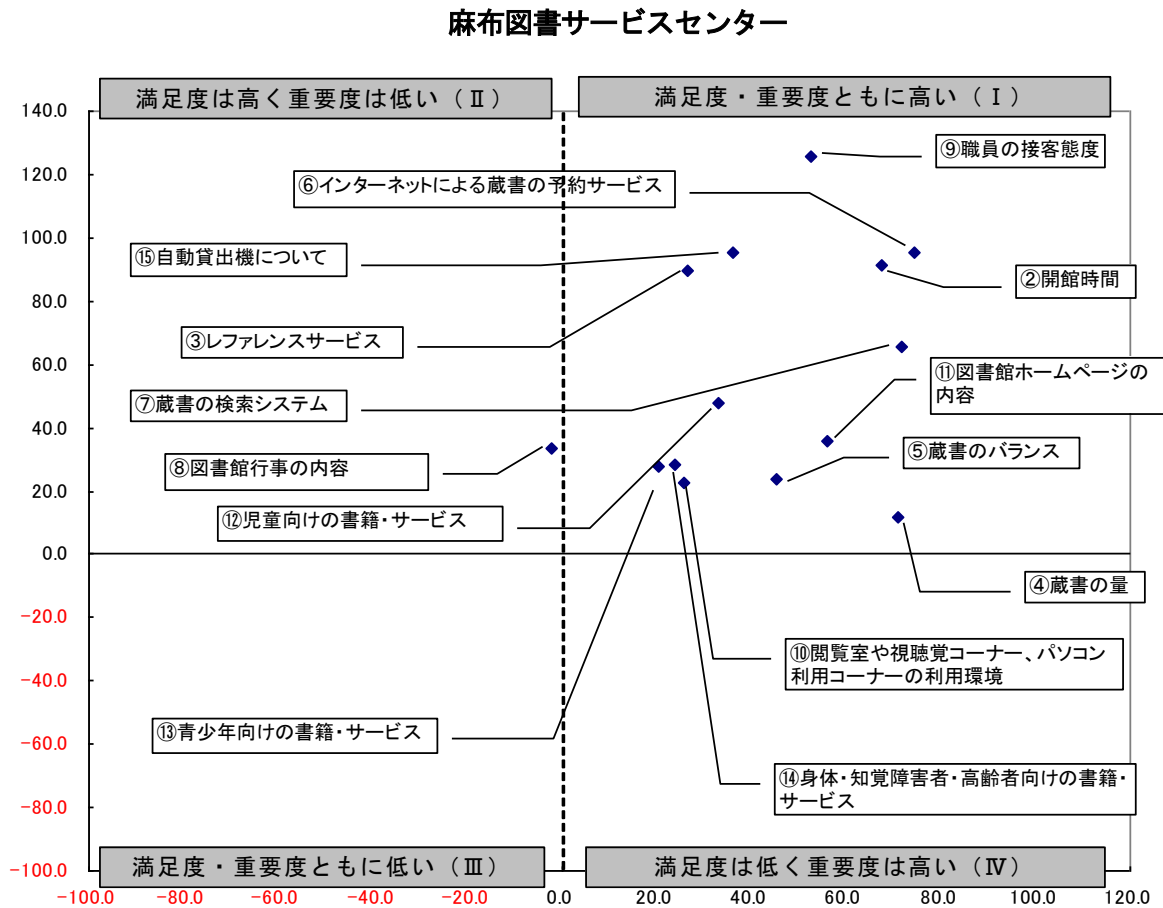
図表 19 三田図書館の満足度／重要度(スコア)



■麻布図書 SC

- ・ 満足度については、「職員の接客態度」「インターネットによる蔵書の予約サービス」「自動貸出機」が高く、重要度については「インターネットによる蔵書の予約サービス」「蔵書の検索システム」「蔵書の量」が高いスコアとなっています。
- ・ 「図書館行事の内容」の重要度が、他の項目に比べると低いスコアとなっています。

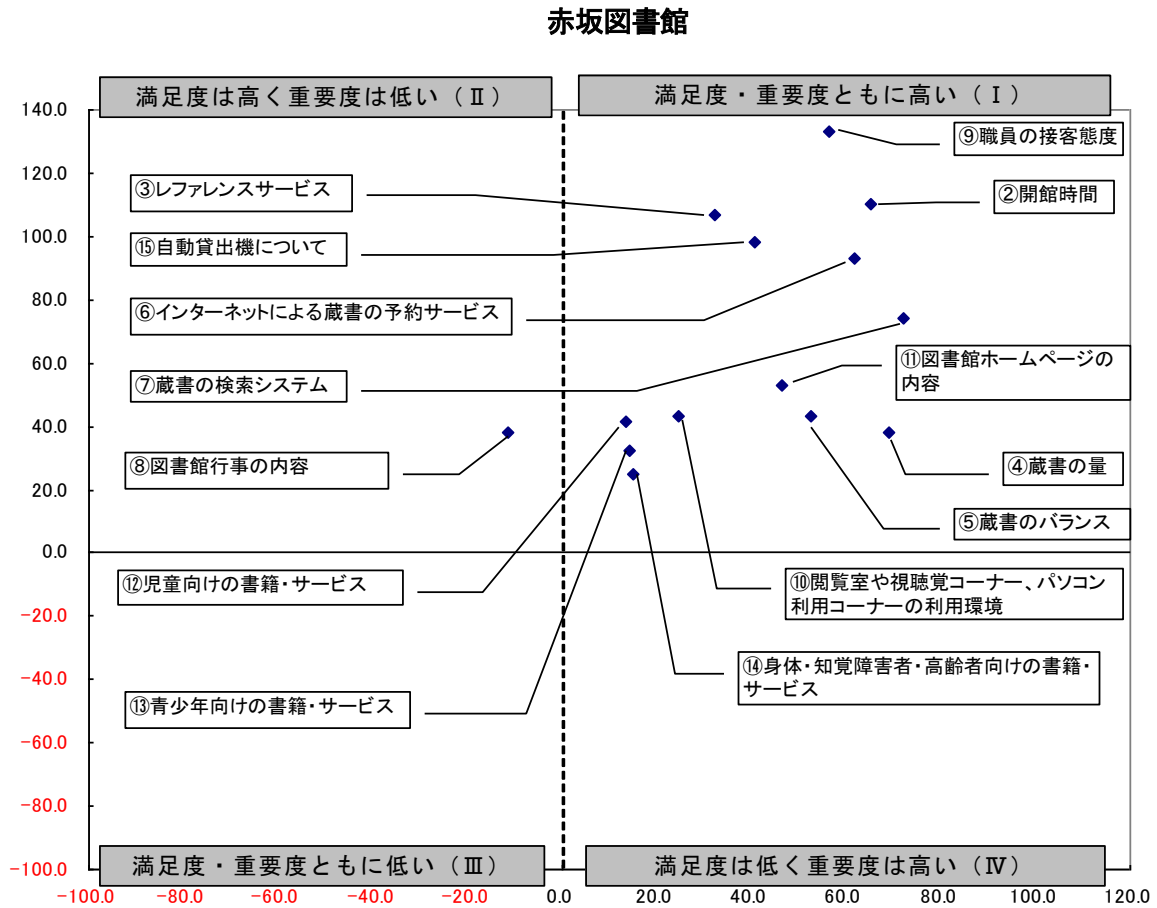
図表 20 麻布図書サービスセンターの満足度／重要度(スコア)



## ■赤坂図書館

- ・ 満足度については、「職員の接客態度」「開館時間」「レファレンスサービス」が高く、重要度については「蔵書の検索システム」「蔵書の量」「開館時間」が高いスコアとなっています。
- ・ 「図書館行事の内容」の重要度が、他の項目に比べると低いスコアとなっています。

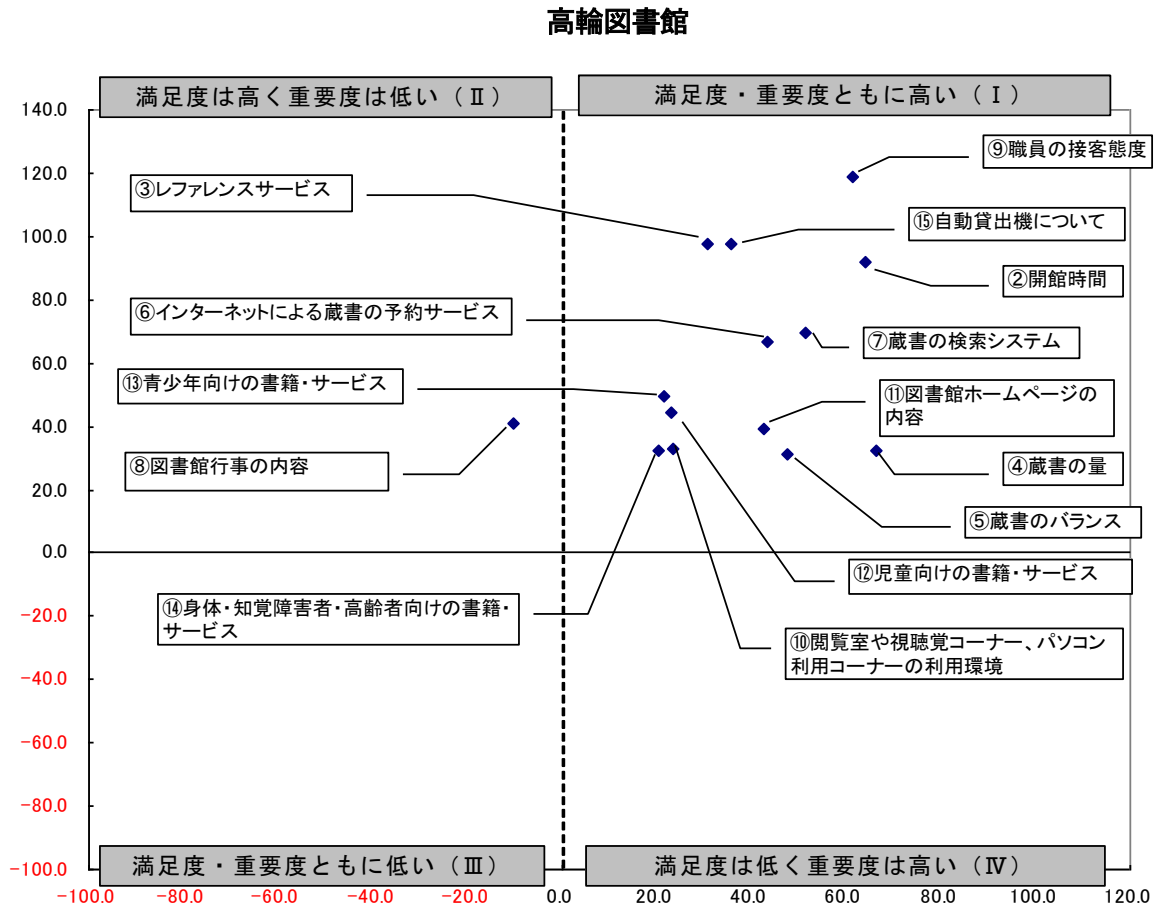
図表 21 赤坂図書館の満足度／重要度(スコア)



■高輪図書館

- ・ 満足度については、「職員の接客態度」「レファレンスサービス」「自動貸出機」が高く、重要度については「蔵書の量」「開館時間」「職員の接客態度」が高いスコアとなっています。
- ・ 「図書館行事の内容」の重要度が、他の項目に比べると低いスコアとなっています。

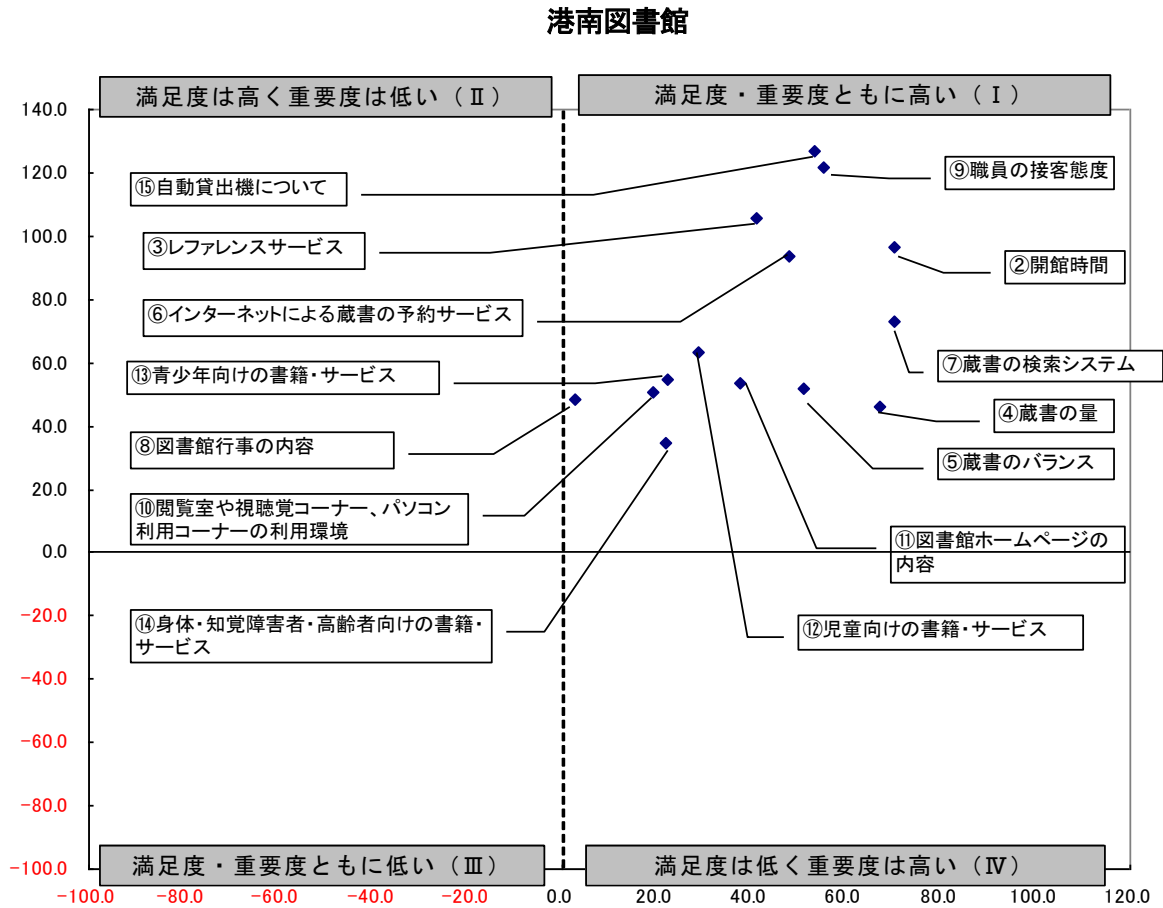
図表 22 高輪図書館の満足度／重要度(スコア)



■港南図書館

- ・ 満足度については、「自動貸出機」「職員の接客態度」「レファレンスサービス」が高く、重要度については「開館時間」「蔵書の検索システム」「蔵書の量」が高いスコアとなっています。

図表 23 港南図書館の満足度／重要度(スコア)

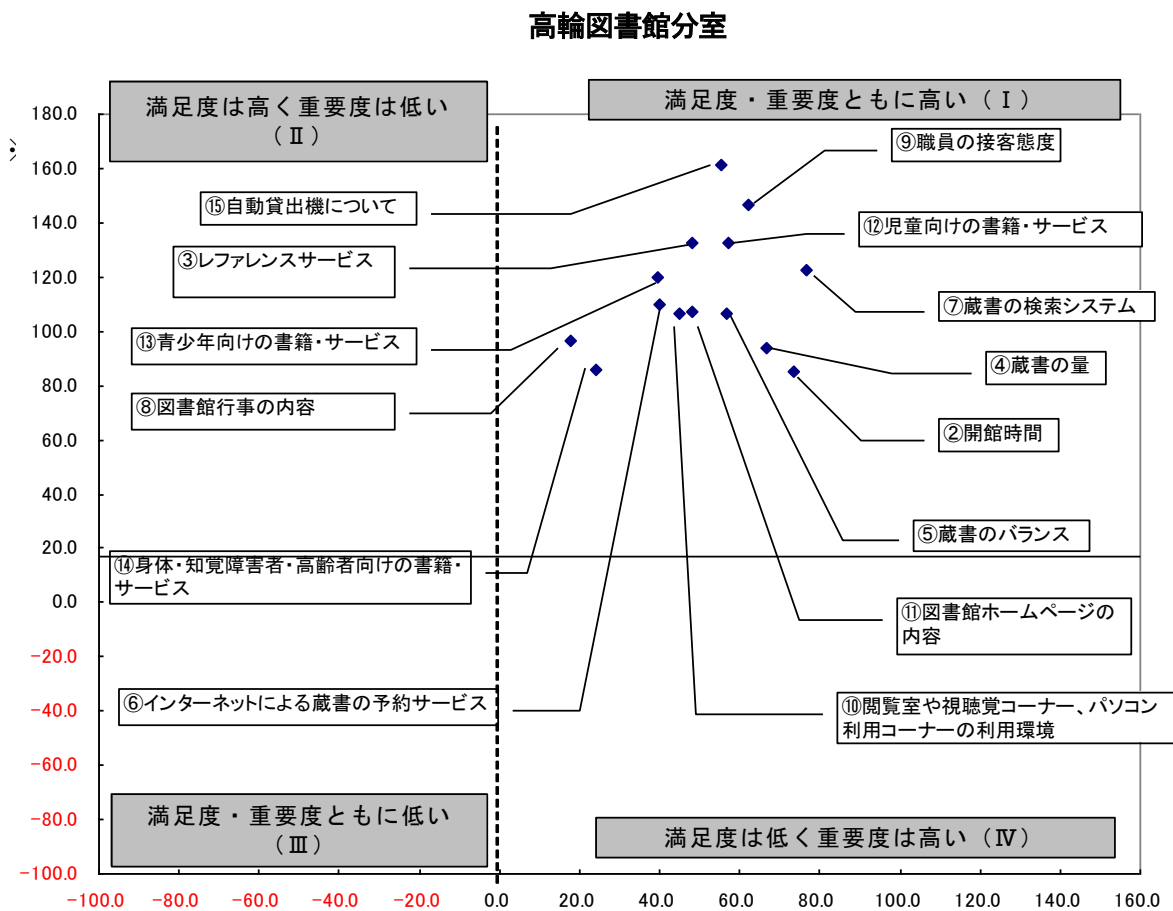




## ■高輪図書館分室

- ・ サンプル数が少ないという特徴はありますが、満足度については、「自動貸出機」「職員の接客態度」「児童向けの書籍・サービス」が高く、重要度については「蔵書の検索システム」「開館時間」「蔵書の量」が高いスコアとなっています。

図表 24 高輪図書館分室の満足度／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「②図書館の開館時間」「⑦蔵書の検索システム」へのご意見・ご要望が多く、一方「⑬青少年向けの書籍・サービス」「⑭身体・知覚障害者・高齢者向けの書籍・サービス」は利用される方が限られるため、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 25 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
①図書館サービス全体	従業員の接遇について満足度の高いご意見 3 件、館や人によるというご意見 2 件 麻布図書館の早期開設を望むご意見 3 件、閲覧席など施設改善に関するご意見 6 件 システム改善要望など 3 件
②図書館の開館時間	土曜日または土日祝日の開館時間の延長を望むご意見 83 件 平日の開館時間の延長を望むご意見 21 件 平日及び土日祝日の開館時間延長を望むご意見 30 件 早朝の開館を望むご意見 15 件 開館日数増を望むご意見 7 件 閉館日の周知方法について 1 件 十分だと思うなど満足度の高いご意見 7 件
③質問や問い合わせに図書館員が回答するサービス	知らない、利用したことがないなど 14 件 対応する図書館員の人によるなどのご意見 9 件 質問に対し丁寧に調べてくれるなど満足度の高いご意見 7 件
④図書館の蔵書の量	新刊本が少ない (27 件)、予約待ちが長すぎる (11 件) など人気のある本の充実を望むご意見 38 件 専門書 (4 件)、外国語、文庫、新書、マンガ、雑誌など個別の資料の充実を望むご意見 14 件 蔵書が少ないというご意見 7 件、多すぎるというご意見 1 件 CD、DVD の充実を望むご意見 10 件 区全体として蔵書の充実を望むなど蔵書構成についてのご意見 4 件 古くなった本の買換えなどリフレッシュを望むご意見 2 件 貸出禁止が多すぎるというご意見 1 件 限られた予算、スペースでよくやっているという満足度の高いご意見 9 件、わからないというご意見 3 件
⑤蔵書のバランス	専門書 (4 件)、語学、新書、ビジネス書、マンガ、クラシックの CD、ドラマの DVD など個別の資料の充実を望むご意見 31 件 一般的な図書に偏っている、館によって偏っている、港区全体でバランスを考えてほしいなど蔵書構成に関するご意見 18 件 新刊本が少ない (6 件)、予約待ちが長すぎる (2 件) など人気のある本の充実を望むご意見 8 件 選書に関するご意見 2 件、蔵書量が少ない、古い本が多いなどのご意見 3 件 よいと思うなど満足度の高いご意見 2 件、わからないというご意見 6 件
⑥インターネットによる蔵書の予約サービス	インターネットでリクエストできるようにしてほしいという要望 19 件 検索機能が不十分 (13 件)、システム改善 (19 件)などを望むご意見 38 件 新刊本の入荷待ち、予約待ちが長すぎる、冊数が少ないというご意見 9 件 予約冊数の増を望むご意見 6 件 利用方法に関する周知についてのご意見 2 件 楽に予約ができる、便利でよいなど満足度の高いご意見 9 件 利用したことがない、使ったことがないのでわからないというご意見 51 件
⑦蔵書の検索システム	検索機能が不十分であるというご意見 64 件 検索後の並べ換えができない、レスポンスが遅い、文字化けするなどシステム改善要望に関するご意見 32 件 館内のタッチパネル式 OPAC をキーボード式にしてほしいというなど館内 OPAC に関するご意見 6 件 館内で資料のある棚が探しづらい、閉架書庫の本を見たいというご意見 2 件 CD の曲名検索ができて便利など満足度の高いご意見 8 件 棚を見て借りるので利用していないというご意見 17 件

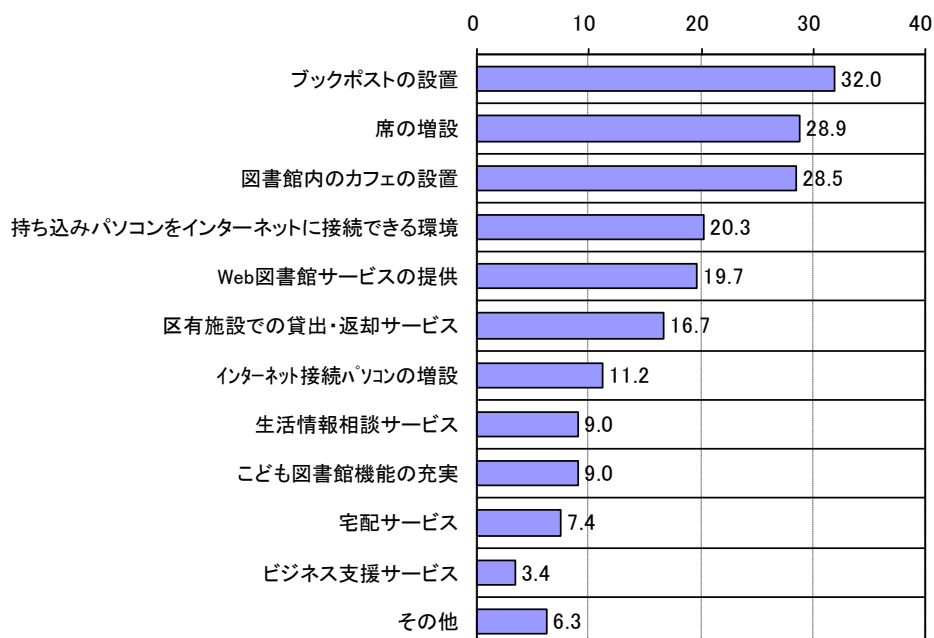
⑧図書館行事の内容	週一くらいで行ってほしい、夜の催しものに時間が間に合わないなど 開催日や時間に関する要望 4件 内容に関するご不満6件や映画会、講座など個別の行事の内容に関するご意見、要望6件 対象者や対象年齢に関するご意見、要望、収容人数に関するご意見など4件 参加したい2件、周知不足であるというご意見2件 利用したことがない13件、わからない4件
⑨職員の接客態度	声が大き、図書館によって違う、人によって違うなどのご不満17件 もう少し笑顔があった方がよいなど接客態度に関するご意見6件 親切、ていねいなど満足度の高いご意見17件
⑩閲覧室や視聴覚コーナー、パソコン利用コーナーの利用環境	持込みPCを利用できる席を増やして欲しいなど施設・備品に関する改善要望 35件 席取りをして長く不在の人がいるなど利用者マナーに関するご意見6件 みなと図書館地下の閲覧室にはホームレス風の人が多い、臭い等が気になるなど7件 利用していない、わからないなどのご意見15件
⑪図書館ホームページの内容（見易さ・使いやすさ）	ログイン時、エンターキーでログインできないなどシステム改善要望 22件 検索機能が不十分であるというご意見7件 予約カートに関する改善要望5件 貸出履歴を見られるようにしてほしい 2件 満足、まあまあ使いやすい 6件 利用しない、わからない28件
⑫児童向けの書籍・サービス	外国語の児童書をもっと入れてほしい3件 対象年齢別の配置が探しやすい3件 蔵書少ない3件 人気の本の予約待ちが長い2件 探しづらい2件 満足 2件 利用したことがない 40件、わからない41件
⑬青少年向けの書籍・サービス	蔵書が少ない6件 ライトノベルを入れてほしい2件 あえて「青少年向け」コーナーの必要性を感じられない1件 マンガがあるのが良い1件、マンガは不要1件 利用したことがない40件 わからない44件
⑭身体・知覚障害者・高齢者向けの書籍・サービス	大活字本をもっと入れてほしい 6件 通路が狭く探しづらい1件 必要性ある1件、必要性低い1件 病気、健康関係など個別の本に関する要望など3件 利用したことがない41件 わからない52件
⑮自動貸出機について	こつがあるので使いやすいとは言えないなどシステム改善要望 9件 音がうるさい4件 予約受取りが多いので必要ないなど必要性に関する疑問8件 急いでいるとき便利だと思うなど満足度の高いご意見12件 使ったことがない 38件 わからない 21件

※ 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」(32.0%)、「書類作成・勉強等を行うことのできる席の増設」(28.9%)が高くなっています。

図表 26 今後求めるサービス (n=2,930) (複数回答)



- ・ 各館別にみると、図表 27 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。
- ・ 「こども図書館機能の充実」は、高輪図書館分室、麻布図書 SC においてニーズが高くなっています。

図表 27 今後求めるサービス (各館別)

	みなと 図書館 (n=721)	三田 図書館 (n=488)	麻布 図書 SC (n=224)	赤坂 図書館 (n=740)	高輪 図書館 (n=367)	港南 図書館 (n=316)	高輪 図書館 分室 (n=74)
ブックポストの設置	28.0	<b>33.6</b>	31.0	<b>32.4</b>	<b>36.7</b>	24.2	24.2
席の増設	26.1	27.5	27.4	<b>31.4</b>	<b>28.9</b>	<b>29.4</b>	<b>48.5</b>
図書館内のカフェの設置	24.2	<b>31.6</b>	25.7	26.1	<b>40.6</b>	26.3	<b>42.4</b>
持ち込みパソコンをインターネットに接続できる環境	19.6	18.9	19.5	21.3	21.1	21.9	18.2
Web 図書館サービスの提供	<b>20.1</b>	<b>22.1</b>	21.2	<b>22.6</b>	16.1	13.1	9.1
区有施設での貸出・返却サービス	<b>18.2</b>	14.3	<b>17.7</b>	<b>16.8</b>	11.7	<b>20.6</b>	<b>18.2</b>
インターネット接続パソコンの増設	8.9	<b>17.2</b>	7.1	<b>12.2</b>	7.8	<b>11.3</b>	<b>15.2</b>
生活情報相談サービス	6.5	<b>13.1</b>	8.0	6.6	<b>10.6</b>	<b>13.8</b>	<b>9.1</b>
こども図書館機能の充実	5.3	6.1	<b>20.4</b>	8.5	8.9	<b>12.5</b>	<b>27.3</b>
宅配サービス	5.3	7.0	<b>9.7</b>	<b>9.0</b>	6.1	<b>10.6</b>	3.0
ビジネス支援サービス	2.9	2.9	<b>3.5</b>	<b>3.7</b>	<b>4.4</b>	2.5	<b>9.1</b>
その他	<b>7.4</b>	5.7	<b>7.1</b>	6.1	<b>11.1</b>	0.0	0.0

- ・ 「その他」で記載された内容を整理すると、施設や設備の充実・改善に関するもの、資料の返却方法・場所に関するもの、飲食スペースの設置に関するもの、資料の充実に関するもの等に多くの意見を頂いています。

図表 28 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
施設や設備の充実・改善に関するもの	21
資料の返却方法や場所の充実に関するもの	16
飲食スペースの設置に関するもの	14
資料の充実に関するもの	9
他の自治体の図書館との相互貸借に関するもの	7
図書館システムの改善に関するもの	7
予約やリクエストに関するもの	7
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	7

#### 4) 区立図書館に関する自由意見

- ・ 最後に、区立図書館全般に対しての自由意見ですが、これまでのご意見に重複するものもありますが、路上生活者の利用に関するもの、資料の充実に関するもの、予約・リクエストに関するもの、図書館システムに関するもの等に多くの意見を頂いています。

図表 29 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

主 な 意 見	件数
路上生活者の利用に関するもの	24
資料の充実に関するもの	23
予約やリクエストの関するもの	18
図書館システムに関するもの	17
施設や設備の充実・改善に関するもの	15
利用者のマナーに関するもの	13
資料の貸出数や貸出期間に関するもの	10
励ましや・謝意等満足度の高いご意見	52

### (3) まとめ

港区では、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）」を策定しております。

この図書館基本計画を具体化していくため、港区立の各図書館をご利用頂いている方の利用状況や、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。

今回のアンケートでは、図書館サービスの総合満足度に関しては、概ね満足を頂いているという結果を頂いておりますが、まだまだ拡充すべき項目や改善すべき点のご指摘も頂いております。

今回の調査結果を参考とし、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取り組んでまいります。

短い期間でしたが、多くの方にアンケートにご協力いただき、心からお礼を申し上げます。