

平成 25 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	港区立図書館の来館者
有効回収数	全体で 1,407 【内訳】 ・みなと図書館：420 ・三田図書館：274 ・麻布図書 SC (※)：125 ・赤坂図書館：248 ・高輪図書館：200 ・港南図書館：136 ・高輪図書館分室：4 ※麻布図書サービスセンター
調査手法	各図書館における配布・回収
調査期間	平成 26 年 2 月 24 日 (月) から 3 月 9 日 (日) まで

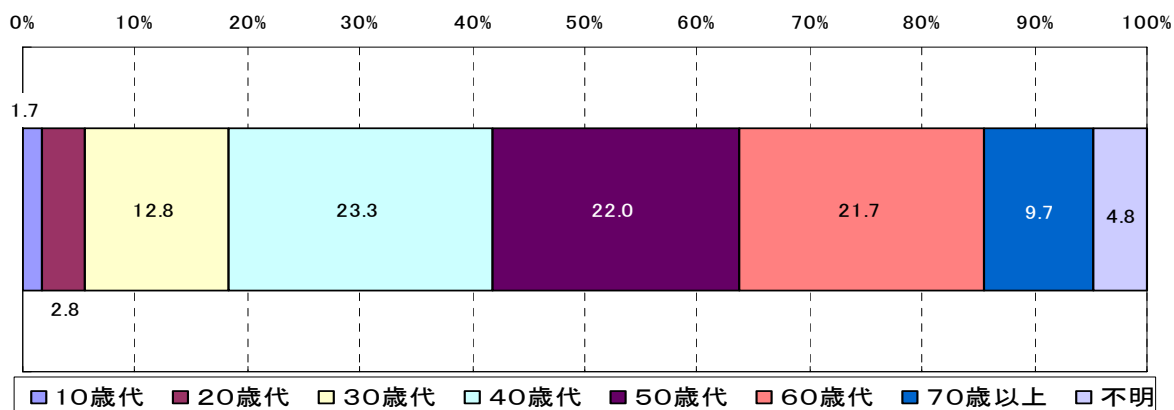
(2) 実施結果

① 回答者の属性

1) 年齢階層

- ・ 上位から、40 歳代 23.3%、50 歳代 22.0%、60 歳代 21.7%の順となっています。
- ・ 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=1,407)



図表 3 年齢階層 (各館別 単位%)

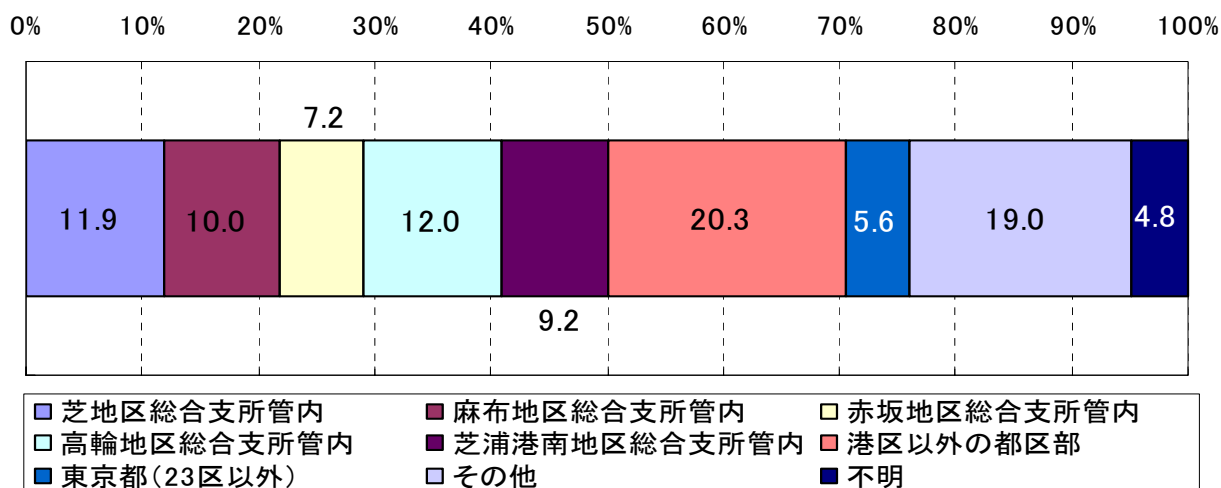
図書館	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳～	不明
みなと図書館	0.5	4.5	12.1	18.8	25.0	27.6	6.7	4.8
三田図書館	1.8	2.6	12.8	26.6	19.0	21.2	10.2	5.8
麻布図書 SC	1.6	4.0	16.8	31.2	19.2	18.4	6.4	2.4
赤坂図書館	2.4	2.4	13.7	21.8	23.4	19.4	12.1	4.8
高輪図書館	2.0	6.0	8.5	25.5	19.5	21.5	13.0	4.0
港南図書館	2.9	4.4	14.7	22.8	23.5	13.2	12.5	5.9
高輪図書館分室	25.0	—	50.0	25.0	—	—	—	—

* 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 50.3%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、みなと図書館、赤坂図書館、三田図書館は区外在住の割合が高くなっています。

図表 4 居住地 (n=1,407)



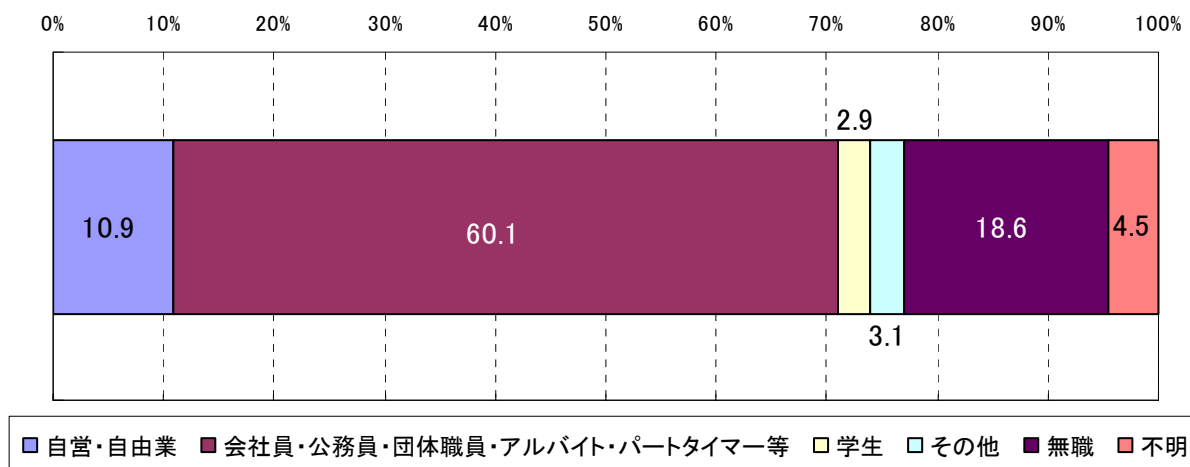
図表 5 居住地 (各館別 単位%)

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	18.3	5.2	0.2	1.7	1.4	26.9	68.6
三田図書館	23.0	3.3	—	11.3	13.9	51.5	43.1
麻布図書 SC	12.8	52.8	2.4	—	0.8	68.8	28.8
赤坂図書館	1.2	8.5	37.5	0.8	0.4	48.4	46.0
高輪図書館	2.5	10.5	2.0	61.5	1.5	78.0	18.5
港南図書館	2.2	0.7	—	2.2	58.8	64.0	28.7
高輪図書館分室	—	—	—	75.0	—	75.0	25.0

3) 職業

- 「会社員・公務員・団体職員・アルバイト・パートタイマー等」が 60.1%で、続いて「無職」が 18.6%となっています。
- 各館別にみると、「会社員・公務員・団体職員・アルバイト・パートタイマー等」の割合が、みなと図書館、三田図書館では 71.4%、64.6%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=1,407)



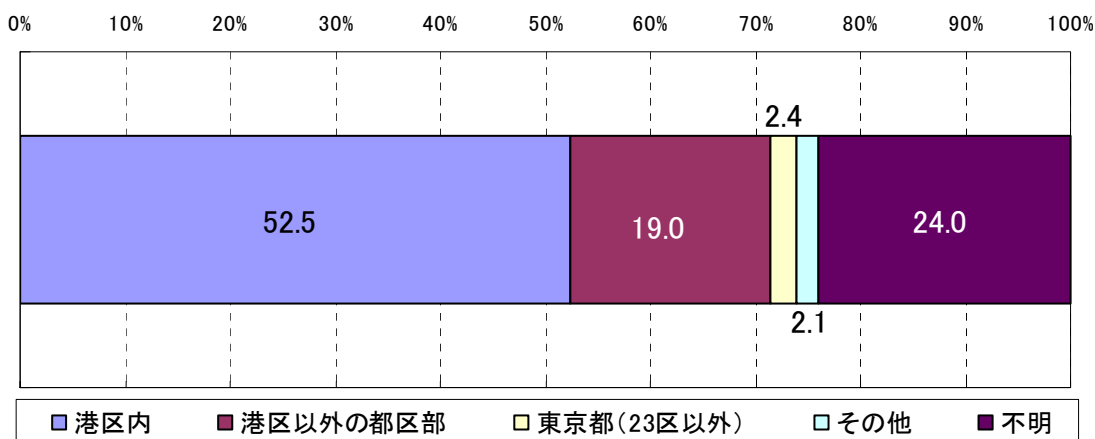
図表 7 職業 (各館別 単位: %)

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	9.3	71.4	1.4	1.9	11.7	4.3
三田図書館	8.0	64.6	2.9	2.2	17.2	5.1
麻布図書 SC	18.4	51.2	2.4	5.6	20.0	2.4
赤坂図書館	14.1	55.2	2.8	3.2	19.8	4.8
高輪図書館	11.0	48.5	5.0	5.0	27.0	3.5
港南図書館	8.8	50.7	4.4	3.7	25.7	6.6
高輪図書館分室	—	25.0	25.0	—	50.0	—

4) 在勤・在学地

- ・ 港区内の在勤・在学者は約 52.5%で、港区も含めた都区部で約 71.5%となっています。
- ・ 各館別にみると、麻布図書 SC、みなと図書館で「港区内」の割合が 62.4%、60.7%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=1,407)



図表 9 在勤・在学地（各館別 単位：%）

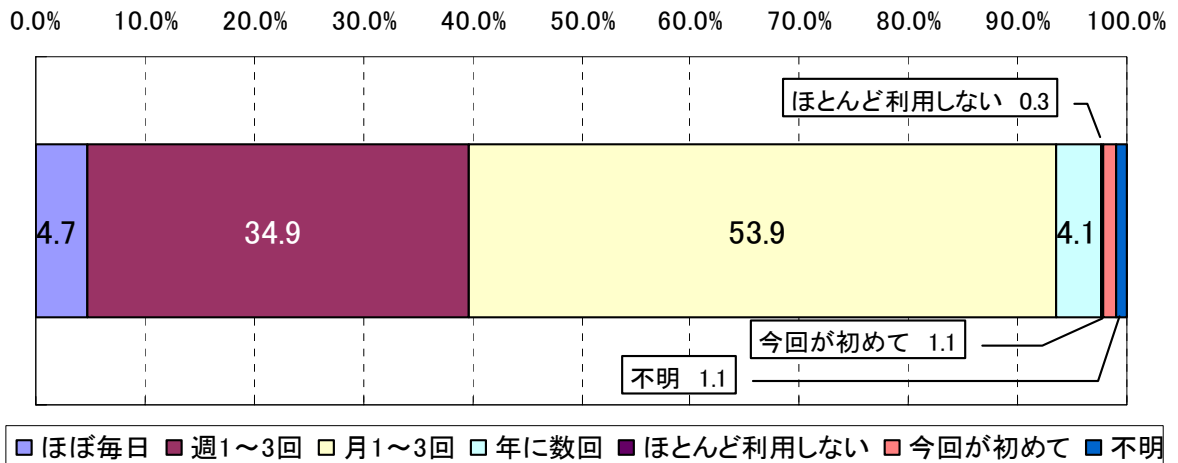
図書館	港区内	港区以外の都区部	東京都特別区以外	その他	不明
みなと図書館	60.7	15.2	2.6	2.4	19.0
三田図書館	53.6	20.4	1.1	2.2	22.6
麻布図書 SC	62.4	9.6	2.4	2.4	23.2
赤坂図書館	46.0	25.4	3.6	0.8	24.2
高輪図書館	42.5	21.5	1.5	2.5	32.0
港南図書館	41.9	21.3	2.9	2.9	30.9
高輪図書館分室	50.0	—	25.0	—	25.0

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。

図表 10 図書館の利用頻度 (n=1,407)



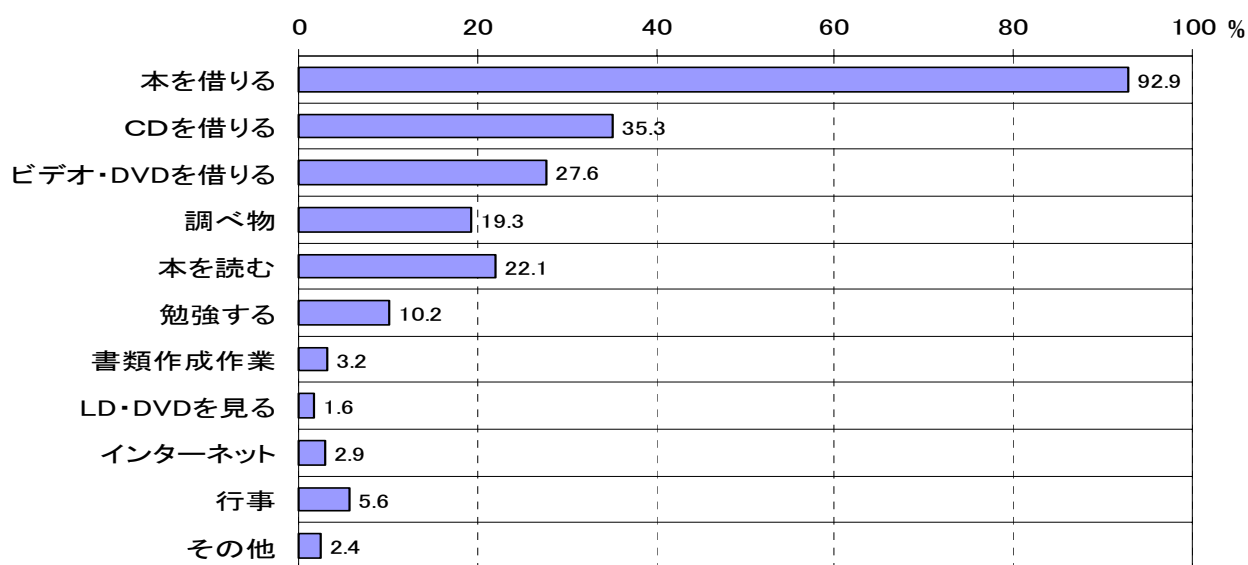
図表 11 図書館の利用頻度 (各館別 単位：%)

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	4.3	31.0	52.4	7.1	1.0	2.6	1.7
三田図書館	8.8	38.3	46.4	5.1	—	—	1.5
麻布図書 SC	2.4	36.0	60.0	1.6	—	—	—
赤坂図書館	3.2	35.5	57.3	2.8	—	1.2	—
高輪図書館	4.5	35.5	57.5	1.5	—	—	1.0
港南図書館	2.9	38.2	55.1	1.5	—	0.7	1.5
高輪図書館分室	—	—	100.0	—	—	—	—

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」(92.9%)が最も多く、次いで「CDを借りるため」(35.3%)、「ビデオ・DVDを借りるため」(27.6%)、「本を読むため」(22.1%)、「調べ物をするため」(19.3%)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、「CDを借りるため」の割合が、みなと図書館(42.9%)、麻布図書SC(40.0%)で比較的高くなっています。

図表 12 利用する目的(n=1,407) (複数回答)



図表 13 利用する目的(各館別) (複数回答)

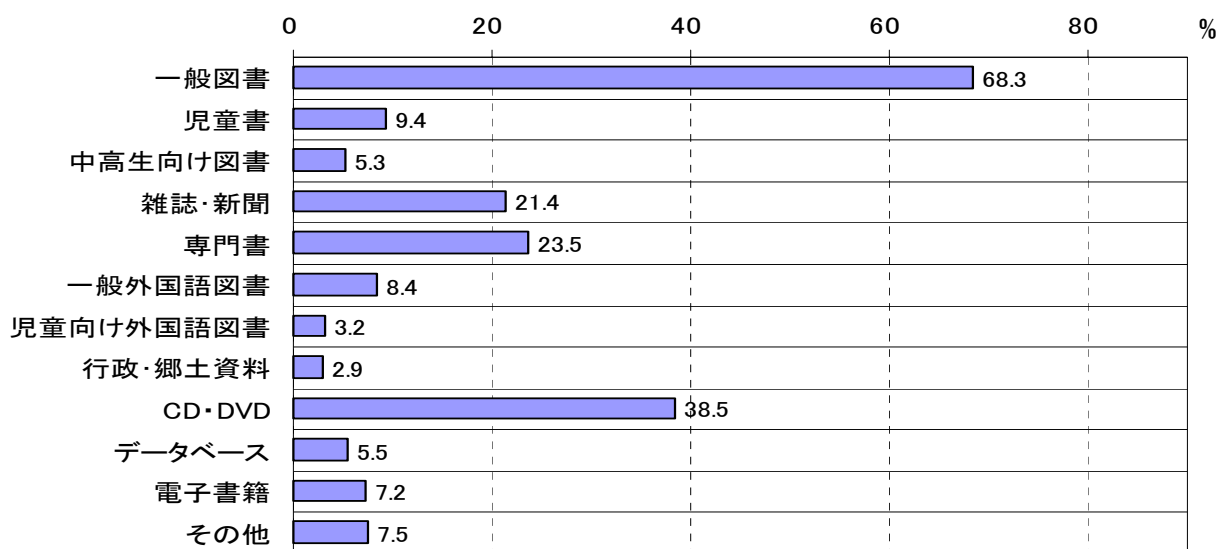
	みなと 図書館 (n=420)	三田 図書館 (n=274)	麻布 図書 SC (n=125)	赤坂 図書館 (n=248)	高輪 図書館 (n=200)	港南 図書館 (n=136)	高輪 図書館 分室 (n=4)
本を借りる	86.0	96.0	99.2	95.6	94.5	94.9	100.0
CDを借りる	42.9	29.6	40.0	31.5	28.5	36.0	25.0
ビデオ・DVDを借りる	29.3	23.0	30.4	29.4	27.5	27.2	—
調べ物	15.5	20.1	12.0	25.8	21.0	21.3	50.0
本を読む	19.0	20.1	16.0	27.8	30.5	18.4	25.0
勉強する	6.2	9.5	5.6	11.3	17.0	14.7	50.0
書類作成作業	4.8	2.2	2.4	2.4	3.5	2.2	—
LD・DVDを見る	2.4	0.7	—	0.4	2.0	4.4	—
インターネット	2.6	3.6	4.0	2.4	2.5	2.9	—
行事	8.3	3.3	6.4	4.8	3.0	6.6	—
その他	2.1	1.8	4.8	1.6	3.0	2.9	—

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 68.3%と最も高く、次いで「CD・DVD」(38.5%)「専門書」(23.5%)となっています。
- ・ 各館別にみると、みなと図書館では「CD・DVD」(43.1%)、麻布図書 SC では「雑誌・新聞」(28.0%)「児童書」(17.6%)「児童向け外国語図書」(7.2%)の割合が比較的高くなっています。

図表 14 今後増やしてほしい資料(n=1,407) (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=420)	三田 図書館 (n=274)	麻布 図書 SC (n=125)	赤坂 図書館 (n=248)	高輪 図書館 (n=200)	港南 図書館 (n=136)	高輪図書 館分室 (n=4)
一般図書	61.2	74.1	71.2	72.2	68.5	69.9	25.0
児童書	6.2	9.9	17.6	6.9	10.0	13.2	50.0
中高生向け図書	2.6	4.4	7.2	6.5	8.0	6.6	25.0
雑誌・新聞	17.9	22.3	28.0	23.8	19.5	23.5	—
専門書	22.1	23.0	20.8	28.6	21.0	25.7	25.0
一般外国語図書	8.3	8.0	9.6	8.5	9.0	7.4	—
児童向け外国語図書	2.9	1.5	7.2	3.6	3.5	2.9	—
行政・郷土資料	2.9	4.4	2.4	2.4	2.0	2.9	—
CD・DVD	43.1	33.6	39.2	37.5	35.0	40.4	25.0
データベース	5.5	4.7	5.6	6.9	5.5	4.4	25.0
電子書籍	6.7	6.9	7.2	7.7	4.0	14.0	—
その他	6.7	7.7	7.2	8.5	10.5	3.7	—

2) 図書館サービスの満足度／重要度

a) 概況

【図表 16】

- ・ 総合満足度については、平均的である「3」よりも満足度が高い「4」は 40.1%、さらに高い「5」は 35.0%となっています。これらを合わせると、7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」、「中高生向けの書籍・サービス」「障害者向けの書籍・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、「蔵書数」(58.4%)、「蔵書の検索システム」(53.1%)、「開館時間」(52.5%)、「インターネットによる予約」(52.4%)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、重要度が低いと評価する割合が比較的高くなっています（「1」が 9.1%）。

【図表 17】

- ・ 次に、図書館サービスの満足度・重要度について、下記枠内の方法により、回答者の評価をそれぞれスコア化しました。
- ・ 高輪図書館分室は全般的にスコアが高くなっていますが、サンプル数が少なく、単純に比較対象にはできません。
- ・ 満足度についてみると、「サービス全体（総合満足度）」では、全館平均が 113.9 であるのに対して、みなと図書館は 118.8、赤坂図書館は 114.6 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、全館平均の重要度スコアが低い「図書館行事の内容」(0.9)については、麻布図書 SC、赤坂図書館がマイナススコアとなっています。

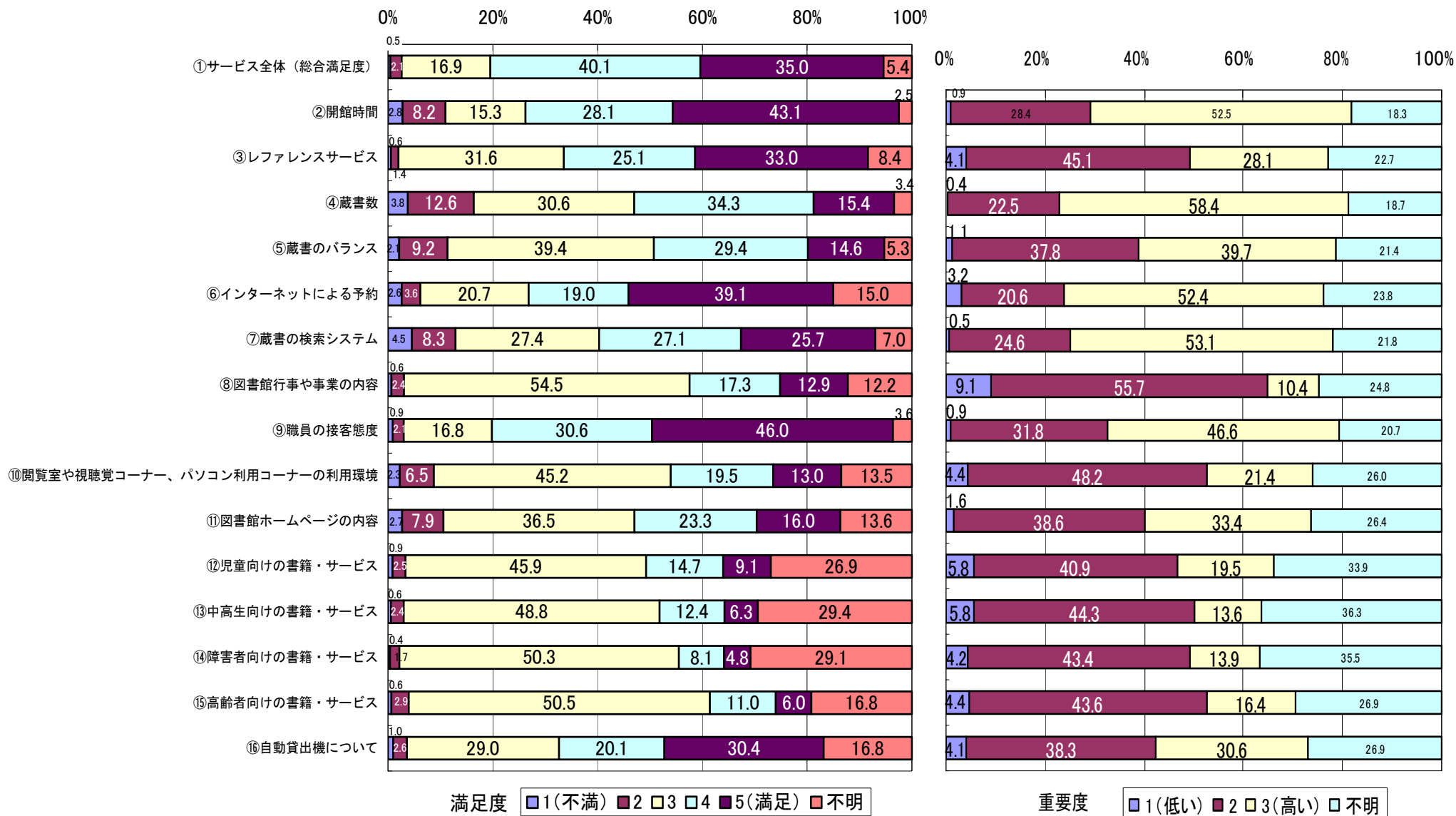
■満足度のスコア化の方法

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×(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の重要度(全館平均) (n=1,407)



図表 17 図書館サービスへの満足度と図書館サービスの重要度(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	高輪図書館分室	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	高輪図書館分室
①サービス全体（総合満足度）	113.9	118.8	109.4	109.3	114.6	108.9	107.8	175.0								
②開館時間	103.5	99.7	102.2	104.8	104.1	106.1	106.7	175.0	62.5	62.0	65.6	67.0	69.1	54.4	58.3	100.0
③レファレンスサービス	98.2	103.2	90.1	84.8	102.1	97.9	85.9	175.0	32.0	32.6	27.6	21.0	34.8	35.2	29.8	75.0
④蔵書数	48.1	59.3	39.6	30.6	42.9	51.5	33.6	125.0	71.6	69.5	70.0	78.4	73.6	73.1	64.6	75.0
⑤蔵書のバランス	48.7	56.6	42.9	36.2	48.6	44.8	40.2	125.0	49.9	51.4	45.4	46.2	52.2	51.6	41.3	75.0
⑥インターネットによる予約	105.1	96.8	99.6	116.1	108.7	106.5	107.7	175.0	64.2	59.4	65.9	87.3	67.9	59.3	55.0	50.0
⑦蔵書の検索システム	66.4	66.3	61.9	55.4	71.1	65.1	68.2	150.0	67.9	67.5	64.7	77.6	67.3	64.6	65.4	66.7
⑧図書館行事や事業の内容	45.1	43.8	44.4	39.4	46.7	42.4	54.2	75.0	0.9	2.7	4.8	△ 2.1	△ 2.6	1.3	2.0	75.0
⑨職員の接客態度	122.2	131.2	126.6	128.7	117.8	121.6	97.0	200.0	57.4	60.3	59.0	52.3	54.0	65.6	46.3	100.0
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	40.0	39.4	39.7	38.2	44.6	43.0	25.0	175.0	23.4	25.4	21.0	28.6	18.2	24.3	18.2	100.0
⑪図書館ホームページの内容	46.8	49.3	56.3	25.0	58.5	45.3	38.7	125.0	44.0	37.5	39.6	62.7	48.7	42.2	37.4	50.0
⑫児童向けの書籍・サービス	39.8	34.3	37.4	31.3	42.0	51.9	35.9	150.0	22.3	16.5	14.6	34.8	20.6	20.1	28.6	100.0
⑬中高生向けの書籍・サービス	30.8	31.0	29.4	19.6	25.1	37.2	35.4	175.0	14.1	9.9	4.6	16.9	17.3	11.2	17.9	100.0
⑭障害者向けの書籍・サービス	21.1	22.4	22.7	12.4	18.2	26.6	17.0	150.0	15.3	13.4	13.7	17.4	16.8	13.1	19.3	25.0
⑮高齢者向けの書籍・サービス	22.4	19.0	24.1	12.1	22.9	32.2	21.5	150.0	16.7	14.3	15.3	19.6	14.4	18.7	21.8	25.0
⑯自動貸出機について	96.0	96.7	74.6	74.7	100.5	96.5	99.2	200.0	37.8	32.8	30.2	26.1	43.3	38.7	48.5	100.0

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

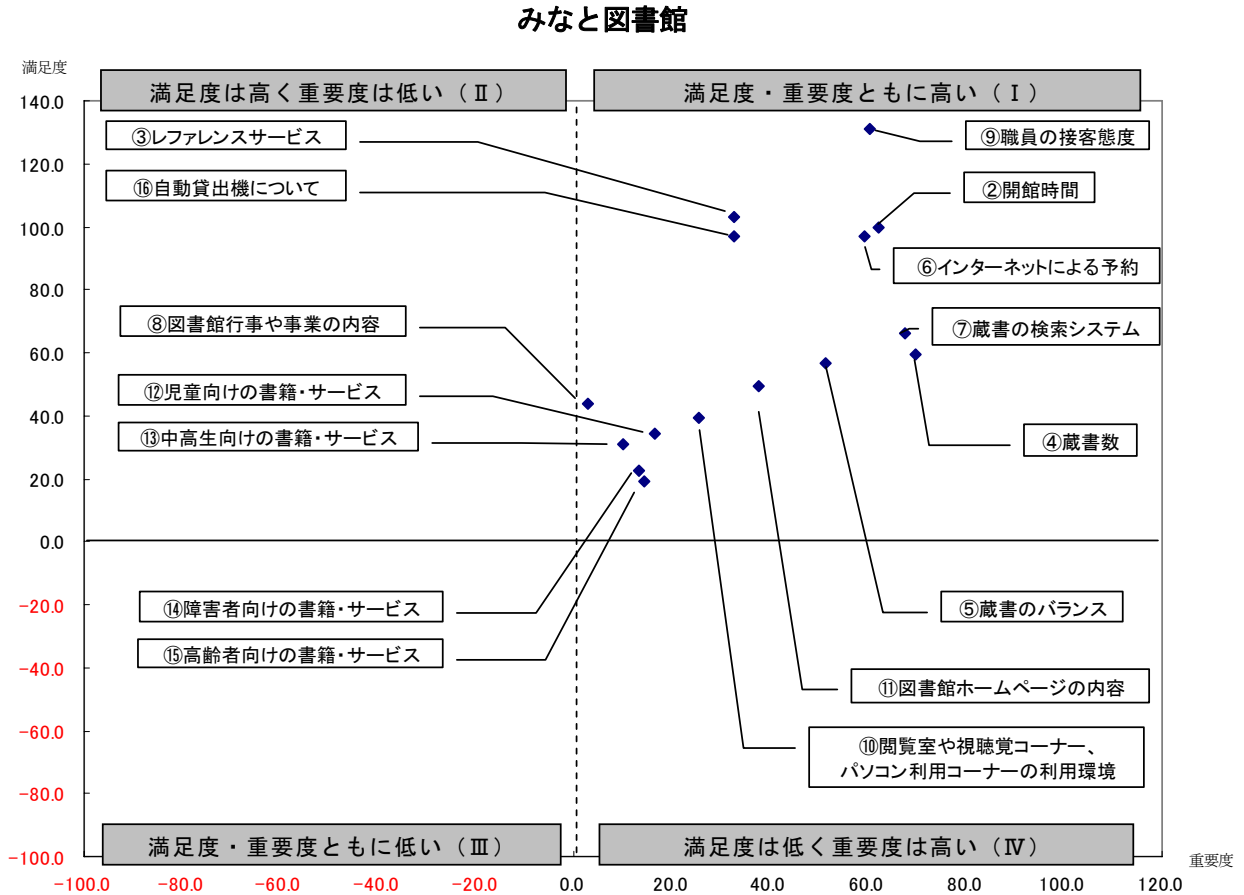
全館平均を上回る数値については、太字で表記しています。

b) 各館別

■みなと図書館

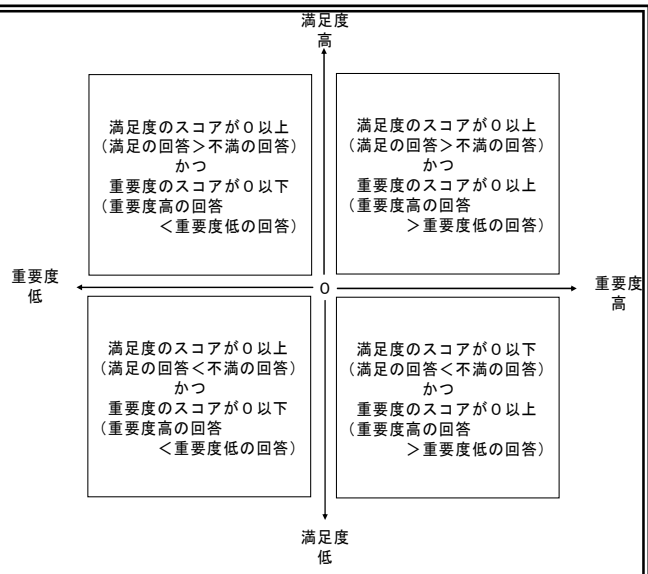
- ・ 満足度については、「職員の接客態度」「レファレンスサービス」「開館時間」が高く、重要度については「蔵書数」「蔵書の検索システム」「開館時間」が高いスコアとなっています。
- ・ 「図書館行事や事業の内容」の重要度が、他の項目に比べると低いスコアとなっています。

図表 18 みなと図書館の満足度／重要度(スコア)



<グラフの見方>

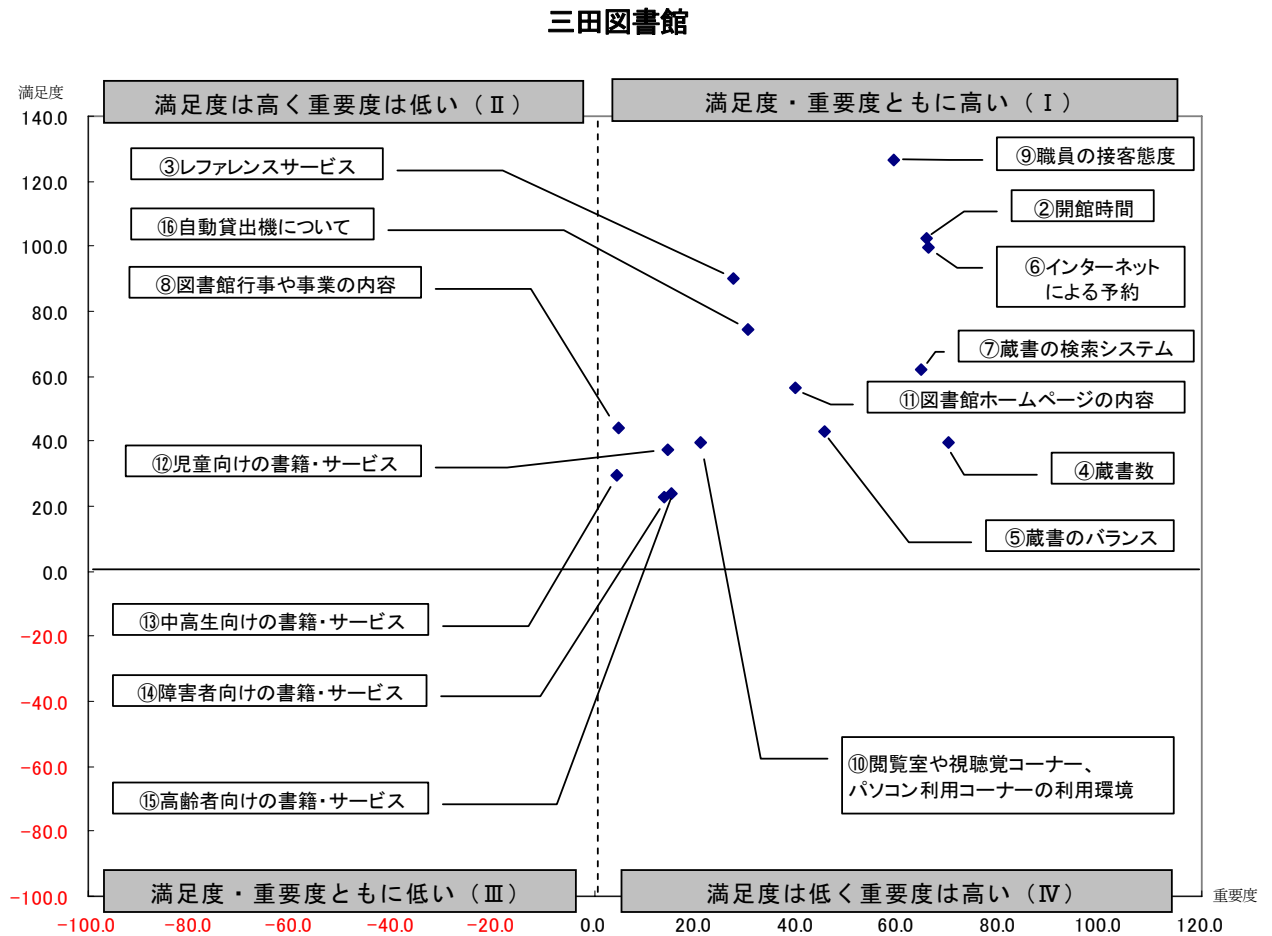
グラフは、重要度を横軸、満足度を縦軸にとりサービス項目ごとを配置したものです。右図に示すように、4つの象限のどこに属するかによって、あるサービスの満足度と重要度の関係性を把握することができます。



■三田図書館

- ・ 満足度については、「職員の接客態度」「開館時間」「インターネットによる予約」が高く、重要度については「蔵書数」「インターネットによる予約」「開館時間」が高いスコアとなっています。
- ・ 「中高生向けの書籍・サービス」「図書館行事や事業の内容」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 19 三田図書館の満足度／重要度(スコア)

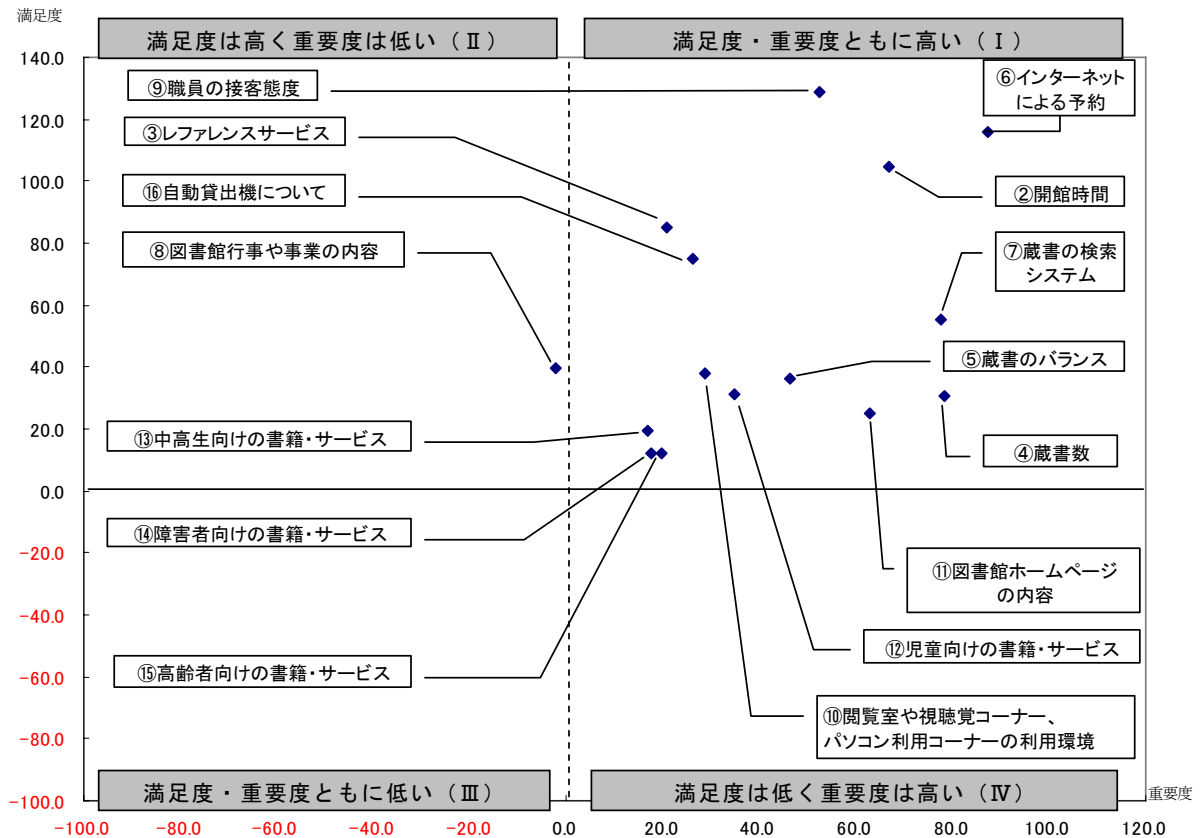


■麻布図書 SC

- ・ 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予約」「開館時間」が高く、重要度については「インターネットによる予約」「蔵書数」「蔵書の検索システム」が高いスコアとなっています。
- ・ 「図書館行事や事業の内容」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)

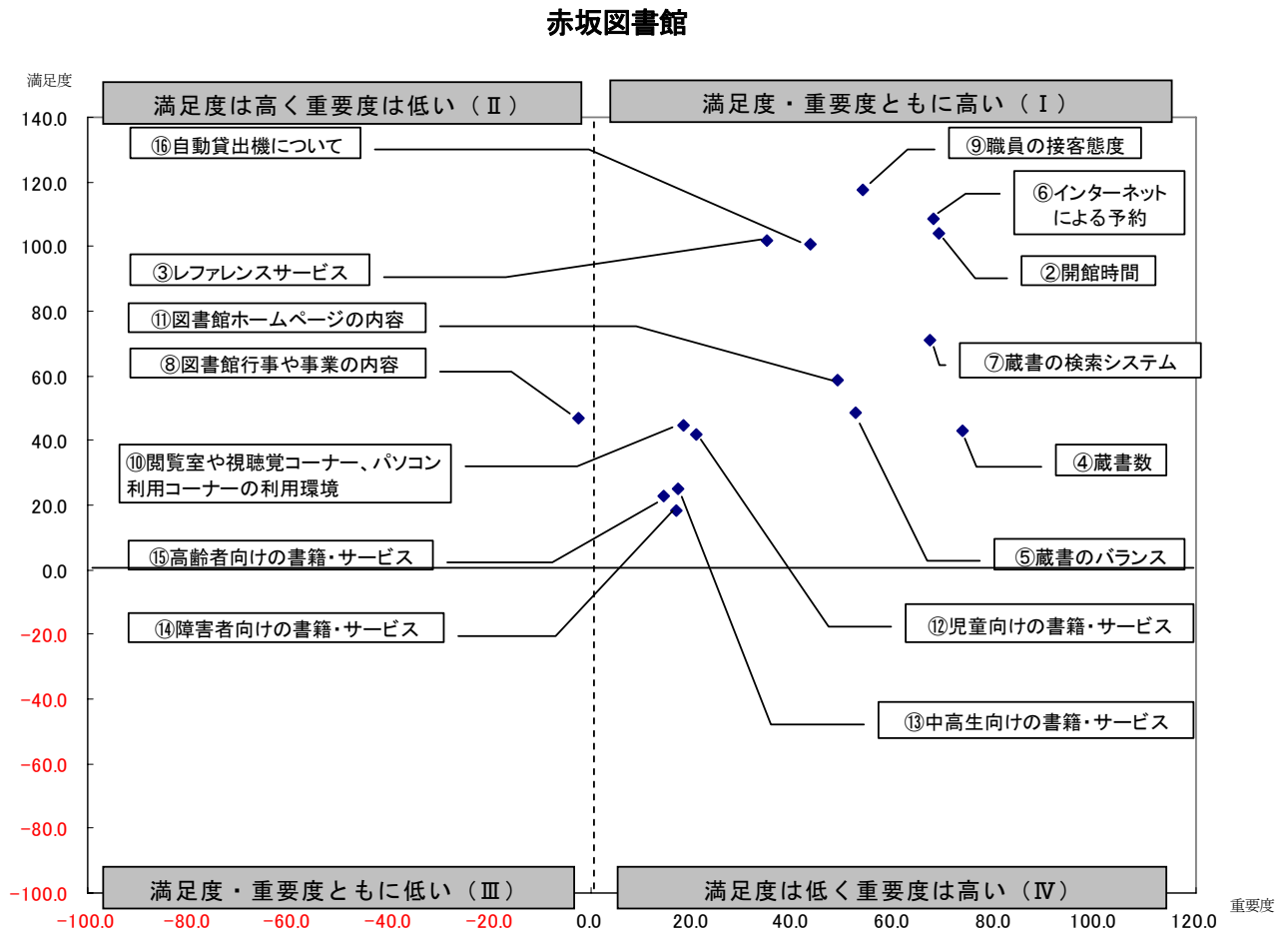
麻布図書サービスセンター



■赤坂図書館

- ・ 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予約」「開館時間」が高く、重要度については「蔵書数」「開館時間」「インターネットによる予約」が高いスコアとなっています。
- ・ 「図書館行事や事業の内容」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。

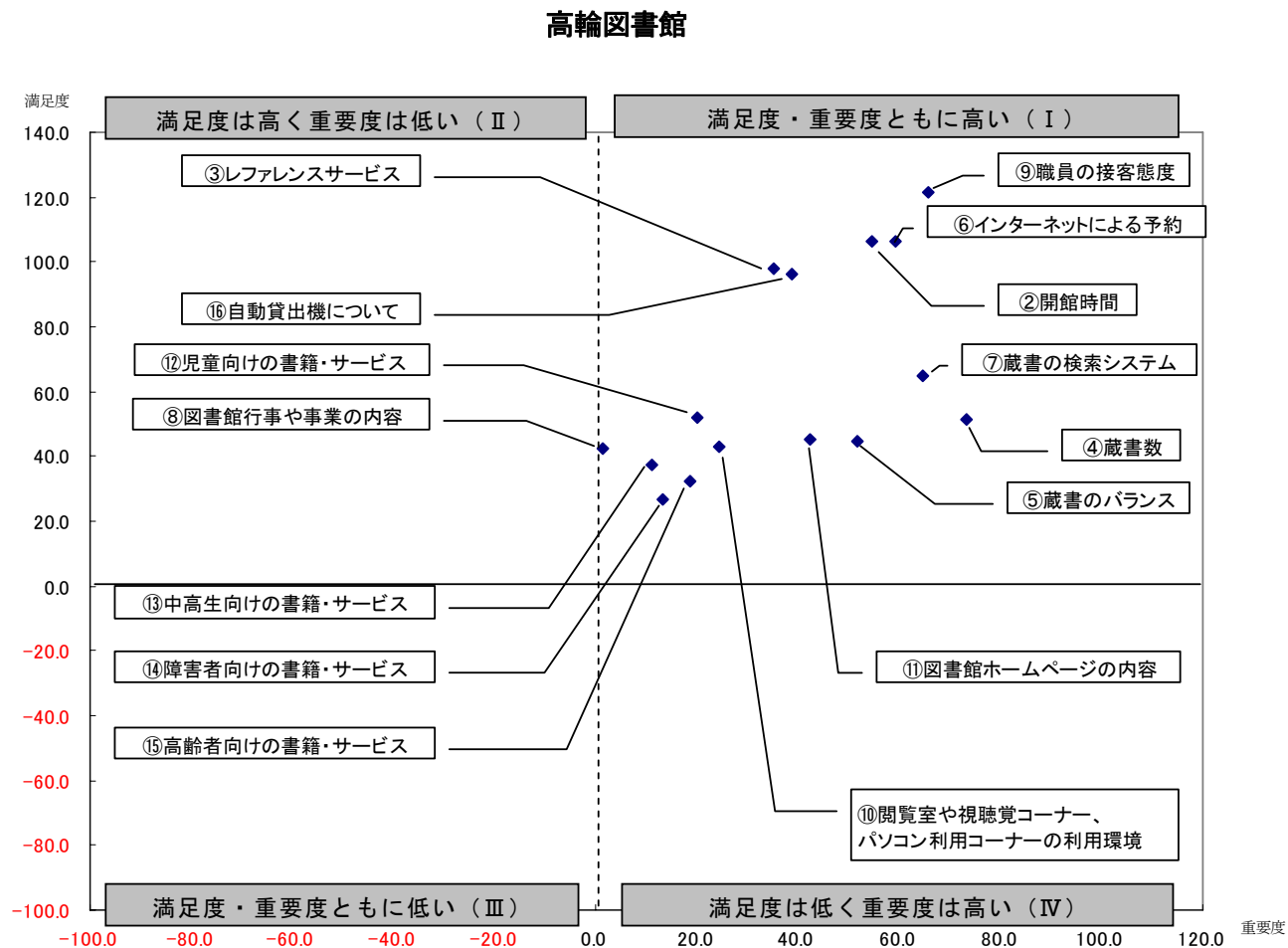
図表 21 赤坂図書館の満足度／重要度(スコア)



■高輪図書館

- ・ 満足度については、「職員の接客態度」「インターネットによる予約」「開館時間」が高く、重要度については「蔵書数」「職員の接客態度」「蔵書の検索システム」が高いスコアとなっています。
- ・ 「図書館行事や事業の内容」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。

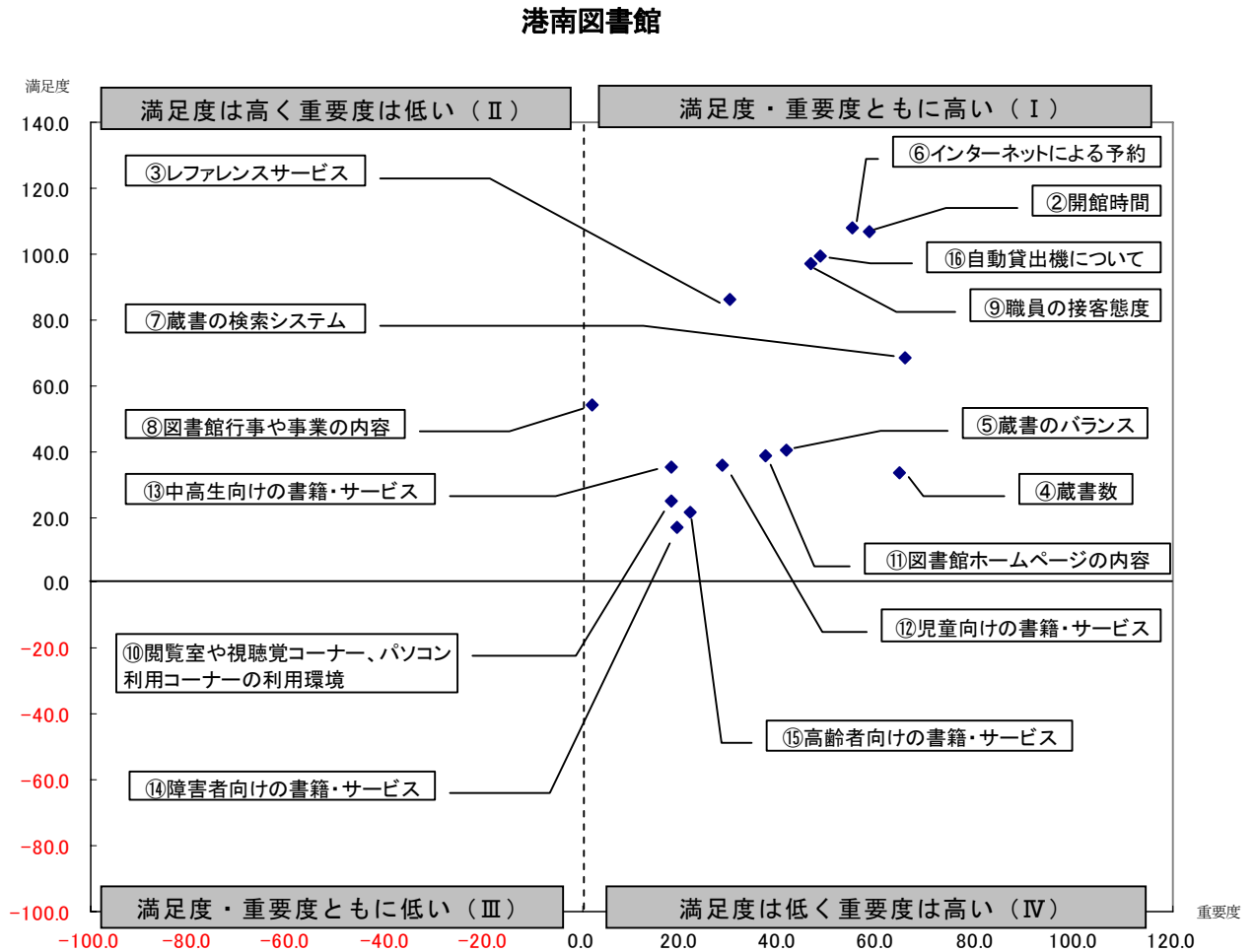
図表 22 高輪図書館の満足度／重要度(スコア)



■港南図書館

- ・ 満足度については、「インターネットによる予約」「開館時間」「自動貸出機について」が高く、重要度については「蔵書の検索システム」「蔵書数」「開館時間」が高いスコアとなっています。
- ・ 「図書館行事や事業の内容」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。

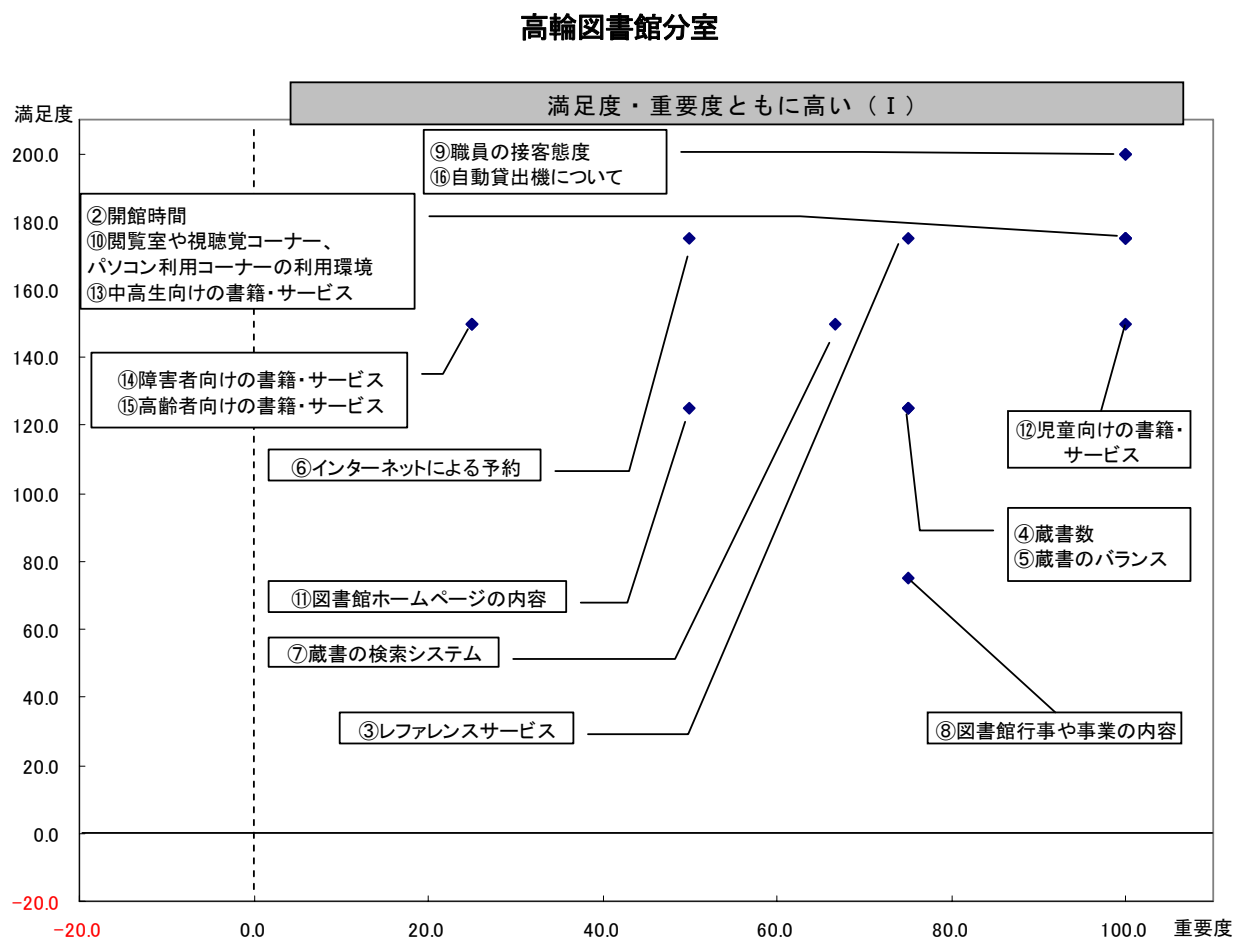
図表 23 港南図書館の満足度／重要度(スコア)



■高輪図書館分室

- 満足度については、「職員の接客態度」「自動貸出機について」が最高スコアとなっており、重要度については「職員の接客態度」「自動貸出機について」「開館時間」「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」「中高生向けの書籍・サービス」「児童向けの書籍・サービス」が最高スコアとなっています。ただし、サンプル数が少なく、データの有意性についての判断は留保が必要です。

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」「⑥インターネットによる予約」「⑦蔵書の検索システム」へのご意見・ご要望が多く、一方「⑭障害者向けの書籍・サービス」「⑮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

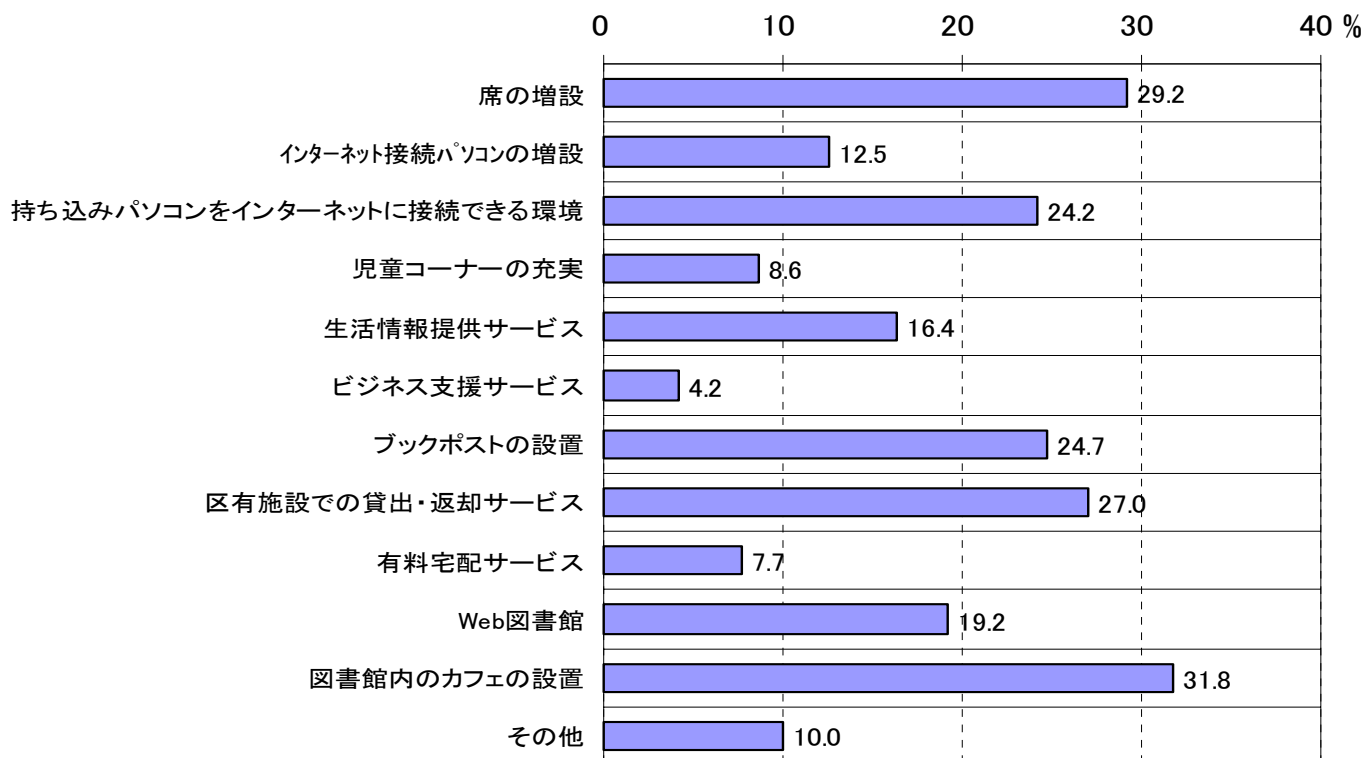
サービス	主 な 意 見
①図書館サービス全体	貸出可能冊数が少ない等既存サービスに関するもの5件、施設改善に関するもの4件、資料の充実に関するもの4件、接遇に関するもの3件、その他麻布図書館の改築に関するもの、利用者のマナーに関するもの等9件
②図書館の開館時間	閉館時間の延長を望むもの143件(うち土日祝日の閉館時間の延長を望むもの102件)、早朝の開館を望むもの16件、開館時間帯のシフトを望むもの8件、開館に関係なくブックポストを利用したいというもの2件、開館日数増を望むもの1件、ちょうど良いなど満足度の高いご意見4件
③質問や問い合わせに図書館職員が資料・情報等を提供するサービス	知らない・利用したことがないなど29件、図書館員の専門性に関するもの8件、接遇に関するもの4件、満足度の高いご意見3件、その他5件
④図書館の蔵書数	予約待ちが長すぎるなど人気のある本の充実を望むもの12件 専門書、外国語、文庫、雑誌など個別の資料の充実を望むもの14件 蔵書が少ないというもの12件、CD・DVDの充実を望むもの3件、複数ある図書館をうまく利用すればよい等その他のご意見4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、外国語、雑誌など個別の資料の充実を望むご意見21件 偏りがある等のご意見8件、新刊本が少ないというもの6件、CD・DVDの充実を望むもの4件、よいと思うなど満足度の高いご意見3件、わからないというご意見9件 その他、複本はいらぬ等のご意見6件
⑥インターネットによる予約サービス	予約冊数の増を望む等、制度に関するもの57件 何度もログインを要求される等、図書館システムに関するもの46件 便利でよいなど満足度の高いご意見8件 より使いやすくして欲しい等、ウェブサイトやインターネット環境に関するもの2件 利用したことがないのでわからないというご意見29件
⑦蔵書の検索システム	検索条件が少ない等、機能に関するもの40件 検索条件が合致しているのに表示されない、文字化けする等システムの挙動に関するもの26件 動作が重い等、レスポンスに関するもの7件 満足度の高いご意見3件、台数が少ない等設備に関するもの2件、利用したことがないのでわからないというご意見10件 その他、著者名表記が不統一で不便等のご意見6件
⑧図書館行事や事業の内容	子ども向けが多い等内容に関するご不満11件、ロック講座が楽しみ等満足度の高いご意見4件、告知に気付かない等、PRに関するもの3件 回数増を望むもの2件、定員増を望むもの2件 利用したことがないのでわからないというご意見25件 その他、キャンセル待ちができるとうい等のご意見6件
⑨職員の接客態度	親切、ていねいなど満足度の高いご意見28件 過剰にマニュアル化されている等のご不満17件 人によって差があるというご意見9件 その他、もう少し事務的でよい等7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	席数増を望むもの12件、コンセントの増設等設備に関するもの9件、良い等満足度の高いご意見8件、明るさ・臭気等室内環境に関するもの7件、インターネット利用に制限が多すぎる等パソコン利用に関するもの6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、部屋が狭い等4件、ホームレス風の人が多い等4件 利用していない、わからないなどのご意見42件

<p>⑪図書館ホームページの内容 (見やすさ・使いやすさ)</p>	<p>ログイン時の動作不良等、システムの挙動に関するもの7件 検索機能が不十分であるというご意見7件、貸出履歴やお気に入り機能等の機能追加 要望6件、レスポンスに関するもの4件、満足・まあまあ使いやすい等4件、 デザインやレイアウトに関するもの2件 利用しない、わからない48件 その他、映画のスケジュール等もっと早く出して欲しい等のご意見12件</p>
<p>⑫児童向けの書籍・サービス</p>	<p>蔵書が少ない等、資料の充実に関するもの3件 配架場所がバラバラで探しづらい等のご不満2件 満足3件、不要2件、必要2件 利用したことがない、わからない68件 その他、ヤングアダルトと場所を分ける必要があるか等のご意見6件</p>
<p>⑬中高生(ヤングアダルト) 向けの書籍・サービス</p>	<p>蔵書が少ない等、資料の充実に関するもの8件 不要5件、満足4件、必要3件 利用したことがない、わからない16件 その他、一般書籍との違いがわからない等のご意見5件</p>
<p>⑭障害者向けの書籍・サービス</p>	<p>必要3件、不要2件、資料の充実を望むもの2件、満足1件、 わからない138件、 その他、区内在各館で役割分担して特化すればよい等のご意見4件</p>
<p>⑮高齢者向けの書籍・サービス</p>	<p>資料の充実を望むもの6件、満足4件、字をもっと大きくして欲しい等ご要望3件、 必要2件、不要1件、 わからない117件、 その他、どうして区別する必要があるのか等のご意見7件</p>
<p>⑯自動貸出機について</p>	<p>便利、簡単など満足度の高いご意見10件、 カードを入れる向きがわかりづらい等使い勝手に関するもの7件、 頻繁にエラーが出る4件、返却もできると良い等追加機能要望3件、 音がうるさい2件、わからない18件 その他、人と交わることも必要だと思う等のご意見6件</p>

3) 今後求めるサービス

- ・ 今後求めるサービスとしては、「図書館内のカフェの設置」(31.8%)、「書類作成・勉強等を行うことのできる、席の増設」(29.2%)、「区施設など、様々な場所へのブックポストの設置」(27.0%)が高くなっています。
- ・ 「児童コーナーの充実」は、高輪図書館分室、港南図書館、麻布図書 SC においてニーズが高くなっています。

図表 26 今後求めるサービス(n=1,407) (複数回答)



図表 27 今後求めるサービス(各館別)

	みなと 図書館 (n=420)	三田 図書館 (n=274)	麻布 図書 SC (n=125)	赤坂 図書館 (n=248)	高輪 図書館 (n=200)	港南 図書館 (n=136)	高輪 図書館 分室 (n=4)
席の増設	25.2	24.8	28.8	36.3	33.5	30.1	75.0
インターネット接続パソコンの増設	12.6	16.1	8.8	9.3	15.5	10.3	—
持ち込みパソコンをインターネットに接続できる環境	24.3	19.7	24.8	25.4	25.0	28.7	50.0
児童コーナーの充実	5.0	8.4	15.2	6.5	8.0	17.6	50.0
生活情報提供サービス	14.5	20.4	12.8	16.5	15.0	19.1	25.0
ビジネス支援サービス	3.8	4.0	6.4	3.6	4.5	4.4	—
ブックポストの設置	21.4	25.2	35.2	21.8	29.0	23.5	25.0
区有施設での貸出・返却サービス	26.9	29.2	36.8	26.6	21.5	23.5	—
有料宅配サービス	8.6	9.5	8.8	8.1	6.5	2.2	—
Web 図書館	19.0	21.2	24.8	19.0	14.5	18.4	—
図書館内のカフェの設置	29.8	30.7	32.8	34.7	39.5	22.1	50.0
その他	8.3	13.5	8.0	12.5	9.0	6.6	—

- ・ 「その他」の内訳は、立地に関するもの、利用者のマナーに関するもの、路上生活者の利用に関するものとなっています。

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
予約やリクエストに関するもの	14
資料の返却方法や場所の充実に関するもの	13
飲食スペースの設置に関するもの	12
資料の充実に関するもの	11
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
貸出数や貸出期間に関するもの	6
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	6
開館日数や開館時間に関するもの	4
図書館ホームページやインターネットサービスに関するもの	4
図書館行事に関するもの	4
既存サービス以外のご提案	4
既存サービスについてのご意見	2
図書館の方針についてのご意見	2
その他	3

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、資料の充実に関するもの、既存の利用者サービスに関するもの、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
いつも助かっている等満足度の高いご意見	188
資料の充実に関するもの	110
既存サービスについてのご意見	59
図書館システムの改善に関するもの	48
施設や設備の充実・改善に関するもの	47
利用者のマナーに関するもの	44
予約やリクエストに関するもの	32
資料の返却方法や場所の充実に関するもの	30
麻布図書館の改築に関するもの	23
開館日数や開館時間に関するもの	22
図書館の方針についてのご意見	22
既存サービス以外のご提案	20
室内環境に関するもの	17
飲食スペースの設置に関するもの	15
貸出数や貸出期間に関するもの	14
図書館行事に関するもの	14
路上生活者の利用に関するもの	13
他の自治体の図書館との相互貸借に関するもの	11
接遇に関するご意見	11
図書館ホームページやインターネットサービスに関するもの	8
立地に関するもの	7
その他	24

(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。またこの計画は、中間期において、達成の状況、社会環境の変化等を踏まえ必要があれば見直すこととしており、「港区基本計画・実施計画」の改定、教育委員会の各計画体系に併せ、平成26年度に見直しを行います。

26年2月に実施したインターネットアンケートとともに、この計画改定の基礎データとして活用するため、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、来館者アンケート調査を実施することとしました。

今回の来館者アンケートでは、図書館サービスの総合満足度に関しては、概ね満足しているという結果を頂いているものの、多くのご提案や、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、特に毎年多く頂いているご意見については具体的に検討し、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。