

平成 26 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 1,304 【内訳】 ・みなと図書館：269 ・三田図書館：248 ・麻布図書館：203 ・赤坂図書館：225 ・高輪図書館：196 ・港南図書館：144 ・高輪図書館分室：19
調査手法	各図書館における配布・回収
調査期間	平成 27 年 2 月 23 日（月）から 3 月 8 日（日）まで

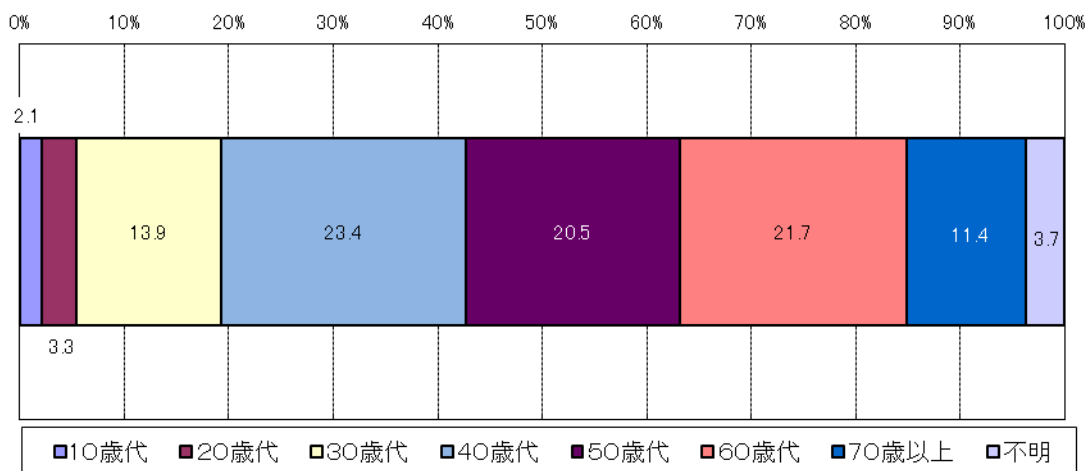
(2) 実施結果

① 回答者の属性

1) 年齢階層

- ・ 上位から、40 歳代 23.4%、60 歳代 21.7%、50 歳代 20.5%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=1,304)



図表 3 年齢階層 (各館別 単位%)

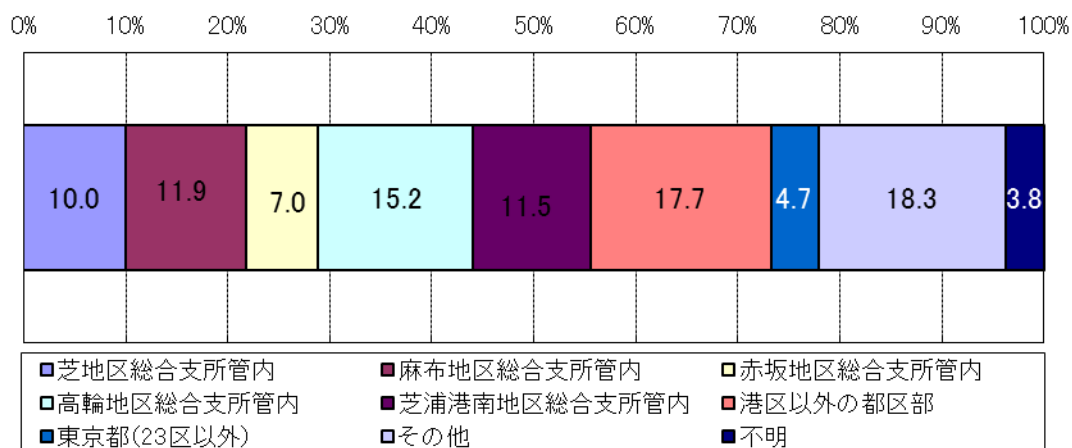
図書館	10 歳代	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳～	不明
みなと図書館	0.7	2.2	12.3	20.4	23.0	29.7	8.9	2.6
三田図書館	0.8	3.2	13.7	26.2	24.2	19.0	10.1	2.8
麻布図書館	2.0	4.4	21.7	22.2	16.7	20.2	8.9	3.9
赤坂図書館	1.3	2.7	11.1	22.2	23.6	17.8	15.6	5.8
高輪図書館	1.0	4.1	8.7	29.6	18.9	19.4	14.8	3.6
港南図書館	3.5	4.2	15.3	20.8	14.6	25.0	12.5	4.2
高輪図書館分室	52.6	—	31.6	10.5	—	5.3	—	—

* 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 55.6%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=1,304)



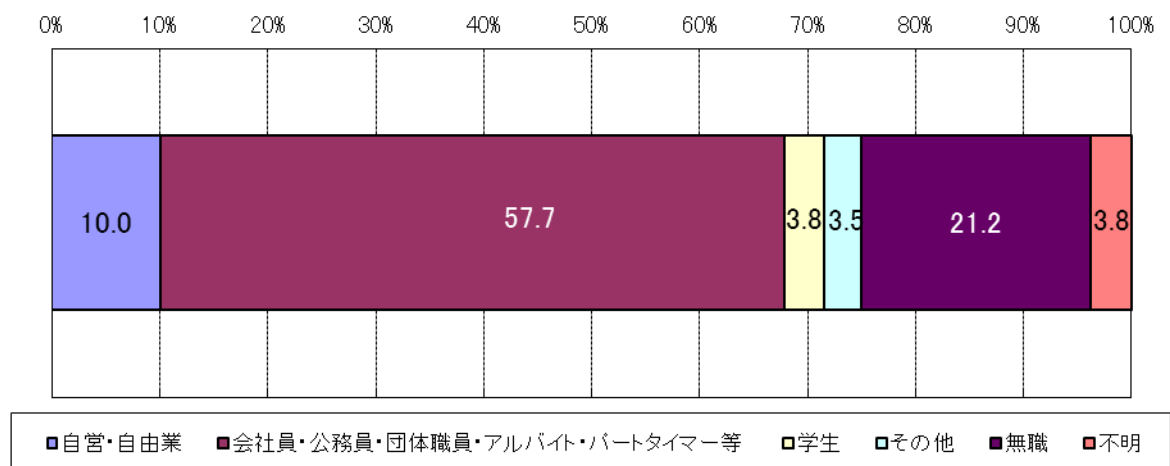
図表 5 居住地 (各館別 単位%)

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	18.2	3.3	0.7	4.8	1.9	29.0	67.7
三田図書館	20.2	0.8	0.4	14.5	13.7	49.6	47.2
麻布図書館	9.9	58.1	1.0	2.0	2.0	72.9	23.2
赤坂図書館	1.3	5.3	37.8	1.3	0.4	46.2	48.9
高輪図書館	2.0	5.6	0.5	65.8	—	74.0	22.4
港南図書館	2.8	—	—	1.4	73.6	77.8	18.1
高輪図書館分室	—	15.8	—	57.9	—	73.7	26.3

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 57.7%で、続いて「無職」が 21.2%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 69.1%、67.7%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、麻布図書館が比較的高い値となっています。

図表 6 職業 (n=1,304)



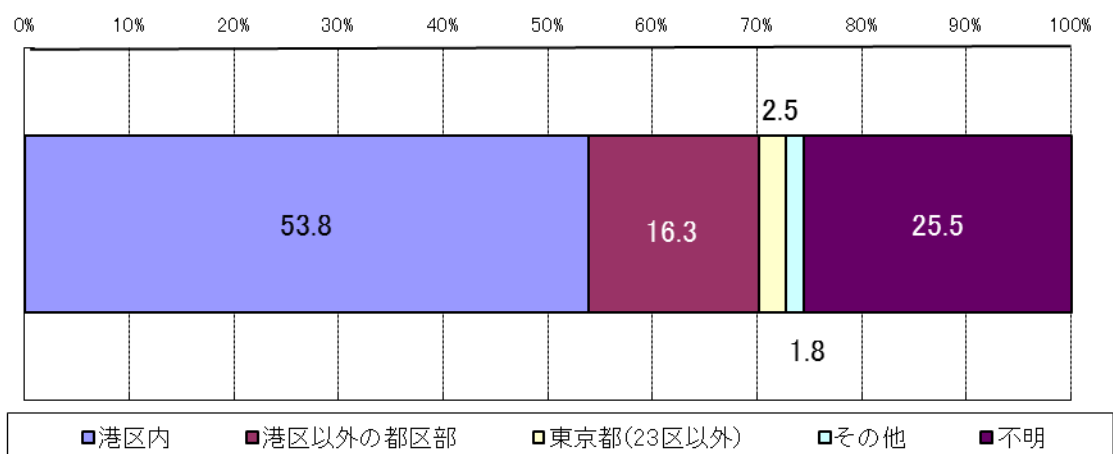
図表 7 職業 (各館別 単位：%)

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	10.8	69.1	3.0	1.5	13.0	2.6
三田図書館	4.8	67.7	2.4	1.6	19.8	3.6
麻布図書館	16.7	45.8	3.0	4.9	26.1	3.4
赤坂図書館	10.7	63.1	2.2	3.1	16.0	4.9
高輪図書館	12.2	48.0	3.6	6.6	26.0	3.6
港南図書館	4.2	47.2	4.9	4.2	34.7	4.9
高輪図書館分室	10.5	10.5	52.6	5.3	15.8	5.3

4) 在勤・在学地

- ・ 港区内の在勤・在学者は約 53.8%で、港区も含めた都区部で約 70.1%となっています。
- ・ 各館別にみると、みなと図書館、三田図書館で「区内」の割合が 66.2%、58.1%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=1,304)



図表 9 在勤・在学地（各館別 単位：%）

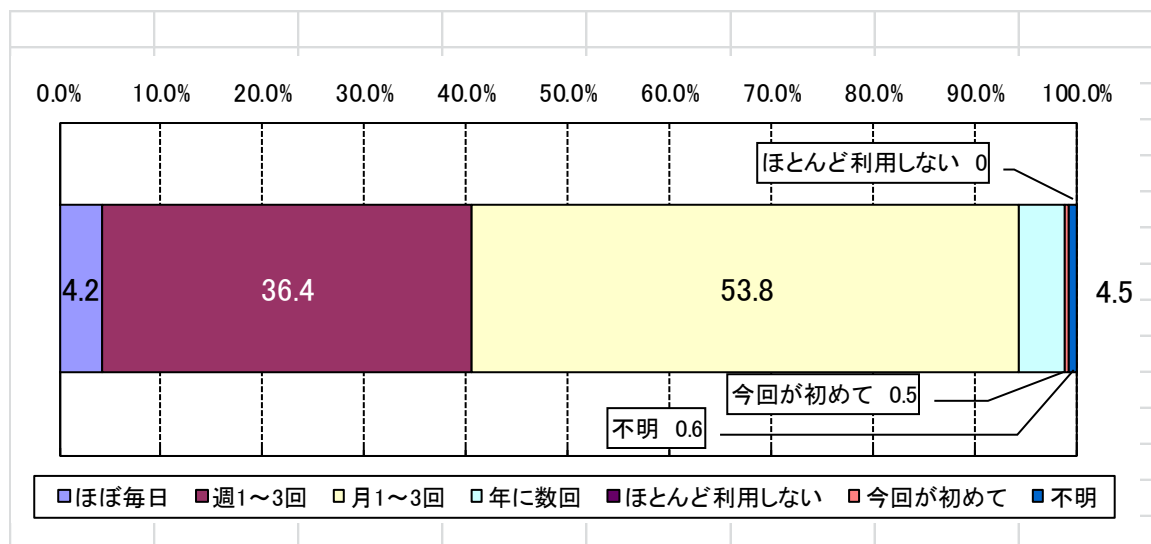
図書館	区内	港区以外の都区部	東京都特別区以外	その他	不明
みなと図書館	66.2	13.8	2.6	0.7	16.7
三田図書館	58.1	14.9	3.2	2.0	21.8
麻布図書館	50.7	14.8	2.0	1.5	31.0
赤坂図書館	54.2	20.4	1.8	1.3	22.2
高輪図書館	45.4	14.3	3.1	5.1	32.1
港南図書館	38.9	20.8	2.1	—	38.2
高輪図書館分室	52.6	26.3	5.3	—	15.8

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=1,304)



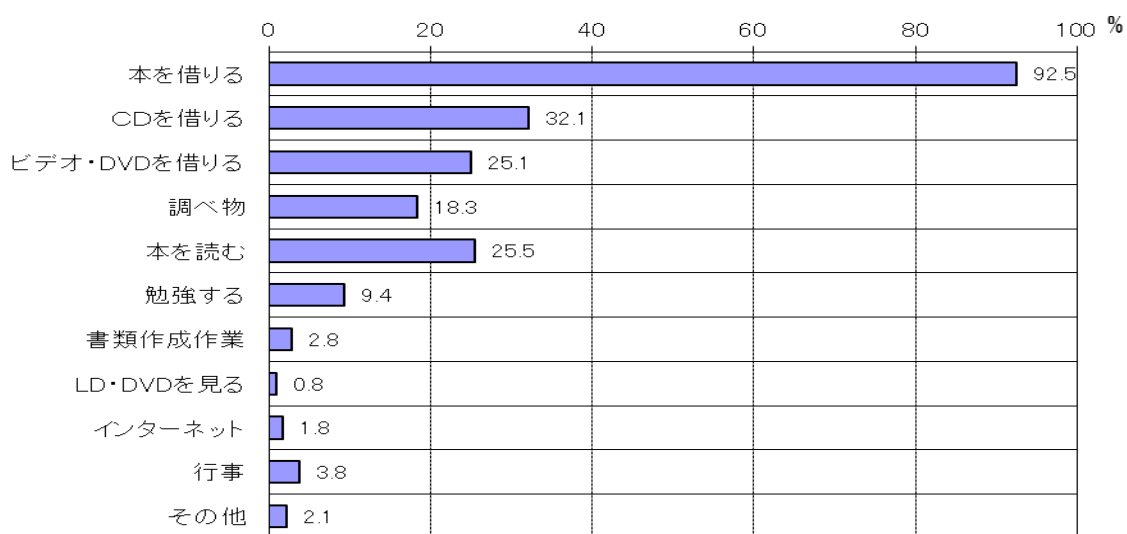
図表 11 図書館の利用頻度 (各館別 単位：%)

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	5.6	32.7	56.1	4.8	—	0.4	0.4
三田図書館	4.0	45.6	45.2	4.0	—	0.8	0.4
麻布図書館	3.9	36.9	52.2	3.4	—	1.5	2.0
赤坂図書館	4.0	38.7	51.1	5.8	—	—	0.4
高輪図書館	1.5	29.1	64.8	4.6	—	—	—
港南図書館	6.3	34.0	54.9	4.9	—	—	—
高輪図書館分室	5.3	31.6	57.9	—	—	—	5.3

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」(92.5%)が最も多く、次いで「CDを借りるため」(32.1%)、「本を読むため」(25.5%)、「ビデオ・DVDを借りるため」(25.1%)、「調べ物をするため」(18.3%)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(42.0%)、高輪図書館(34.2%)で比較的高くなっています。

図表 12 利用する目的(n=1,304) (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=269)	三田 図書館 (n=248)	麻布 図書館 (n=203)	赤坂 図書館 (n=225)	高輪 図書館 (n=196)	港南 図書館 (n=144)	高輪 図書館 分室 (n=19)
本を借りる	90.7	93.5	93.6	91.6	96.9	90.3	73.7
CDを借りる	42.0	28.2	27.1	33.3	34.2	25.7	10.5
ビデオ・DVDを借りる	37.2	22.2	15.3	26.7	24.5	21.5	10.5
調べ物	17.5	15.3	16.7	21.3	22.4	18.8	5.3
本を読む	23.0	22.2	30.5	24.0	27.6	29.9	15.8
勉強する	5.2	8.9	11.8	6.7	8.2	13.9	57.9
書類作成作業	3.7	1.6	5.4	2.2	2.0	0.7	10.5
LD・DVDを見る	1.1	0.4	2.0	0.4	0.5	0.7	0.0
インターネット	1.1	1.2	1.5	3.6	2.0	1.4	0.0
行事	4.1	2.8	3.0	4.4	3.6	5.6	0.0
その他	0.4	3.2	2.0	3.1	2.6	1.4	5.3

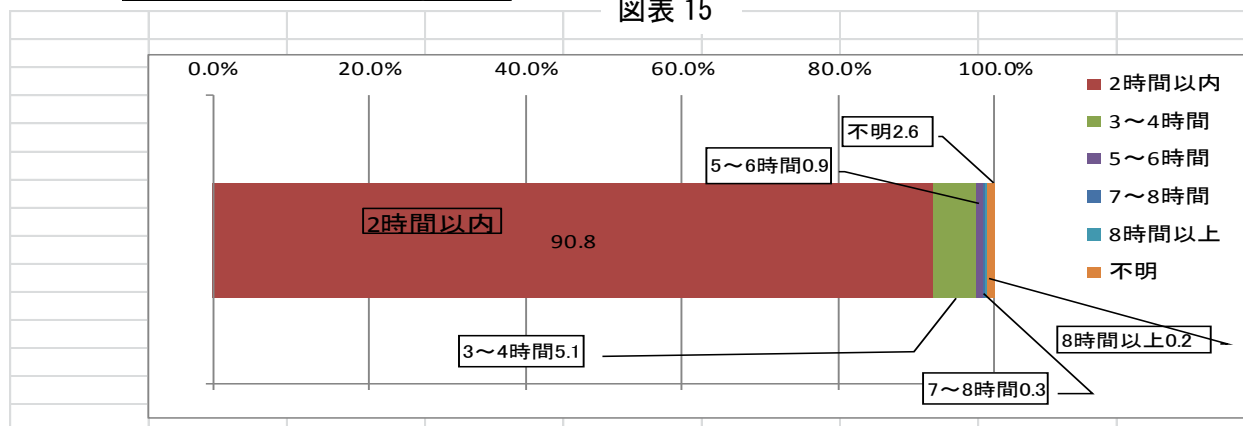
3) 1日の滞在時間について

1日の滞在時間は、「2時間以内」が9割を占め、ついで「3～4時間」が5.1%と多くなっています。比較的短時間に利用して帰られることがわかります。

図表 14 1日の滞在時間(n=1,304) (単位: %)

2時間以内	90.8
3～4時間	5.1
5～6時間	0.9
7～8時間	0.3
8時間以上	0.2
不明	2.6

図表 15

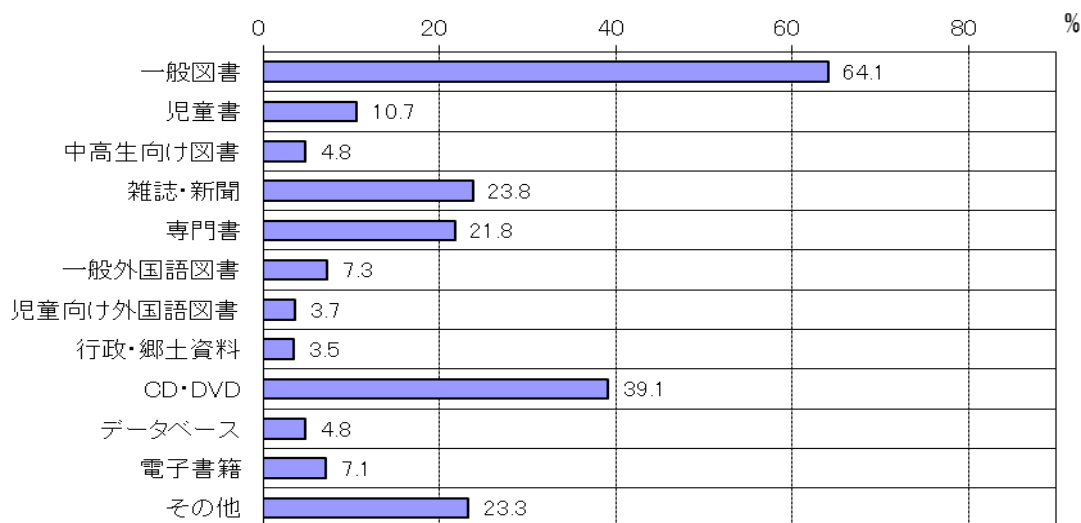


③ 事業内容やサービスについて

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 64.1%と最も高く、次いで「CD・DVD」(39.1%)「雑誌・新聞」(23.8%)となっています。
- ・ 各館別にみると、みなと図書館では「CD・DVD」(47.6%)、高輪図書館では「雑誌・新聞」(29.6%)、港南図書館では「児童書」(16.7%)、麻布図書館では「児童向け外国語図書」(6.4%)の割合が比較的高くなっています。

図表 16 今後増やしてほしい資料(n=1,304) (複数回答)



図表 17 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=269)	三田 図書館 (n= 248)	麻布 図書館 (n=203)	赤坂 図書館 (n=225)	高輪 図書館 (n=196)	港南 図書館 (n=144)	高輪図書 館分室 (n=19)
一般図書	58.0	71.4	67.5	66.2	66.3	53.5	52.6
児童書	5.9	8.1	14.3	9.8	11.2	16.7	31.6
中高生向け図書	3.0	4.0	3.0	3.6	5.6	9.0	31.6
雑誌・新聞	19.3	19.8	28.6	25.3	29.6	22.2	21.1
専門書	25.3	19.8	20.7	20.4	23.5	21.5	10.5
一般外国語図書	8.2	4.4	10.3	7.1	8.2	4.2	15.8
児童向け外国語図書	3.0	2.0	6.4	3.1	2.0	6.3	10.5
行政・郷土資料	4.5	1.2	4.4	3.6	2.0	6.9	—
CD・DVD	47.6	38.3	34.5	42.7	35.7	31.9	26.3
データベース	5.2	5.2	2.5	5.8	4.6	5.6	—
電子書籍	7.4	8.1	6.9	5.8	6.1	9.0	5.3
その他	22.7	26.2	28.1	23.1	19.4	18.1	26.3

2) 図書館サービスの満足度／重要度

a) 概況

【図表 18】

- ・ 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 42.4%、さらに高い「5」は 33.2%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」、「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。
- ・ 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」（55.4%）、「蔵書の検索システム」（52.4%）、「インターネットによる予約」（51.0%）、「開館時間」（50.6%）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、重要度が低いと評価する割合が比較的高くなっています（「1」が 2.8%）。

【図表 19】

- ・ 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 107.4 であるのに対して、みなと図書館は 112.4、高輪図書館は 111.5 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」（16.4）については、三田図書館が低くなっています。

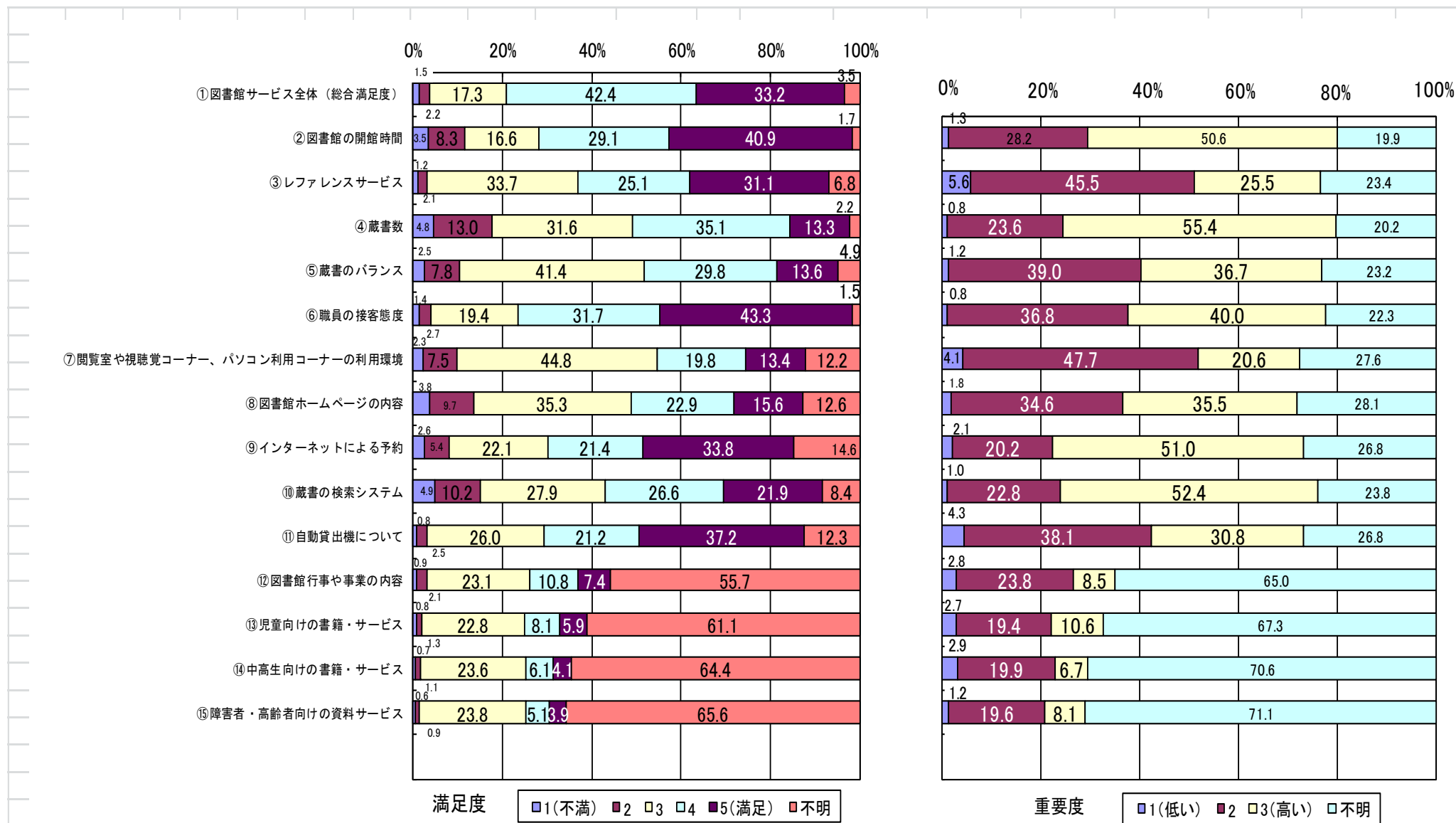
■満足度のスコア化の方法

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 18 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=1,304)



図表 19 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	麻布図書館	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	麻布図書館	赤坂図書館	高輪図書館	港南図書館	高輪図書館分室
①図書館サービス全体(総合満足度)	107.4	112.4	99.2	105.7	105.1	111.5	110.8	122.2								
②図書館の開館時間	97.3	106.7	93.9	85.4	100.0	93.3	102.1	111.1	61.5	58.7	65.0	61.7	62.6	61.9	57.4	70.6
③レファレンスサービス	89.1	95.6	80.9	88.7	95.6	82.4	88.1	111.1	26.0	27.1	19.3	28.0	27.4	34.0	22.5	11.8
④蔵書数	40.2	59.1	33.5	6.5	45.0	45.5	44.3	83.3	68.3	64.5	70.4	71.8	68.0	73.5	61.2	64.7
⑤蔵書のバランス	46.3	60.6	42.7	27.7	42.8	48.1	50.0	83.3	46.3	37.7	44.8	54.2	48.5	54.1	40.5	35.3
⑥職員の接客態度	114.6	130.8	109.0	113.0	114.5	108.3	102.1	133.3	50.4	49.0	48.4	62.2	49.4	48.1	47.5	35.3
⑦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	39.3	40.7	32.9	59.8	37.1	21.9	41.3	77.8	22.7	19.5	22.3	32.6	19.1	24.1	18.6	29.4
⑧図書館ホームページの内容	42.1	55.6	40.2	42.0	33.7	30.7	42.4	77.8	46.8	47.7	49.5	53.2	50.3	41.8	38.7	17.6
⑨インターネットによる予約	91.8	101.3	87.0	92.0	90.9	86.1	89.9	100.0	66.8	63.8	68.1	69.4	73.7	67.4	62.6	23.5
⑩蔵書の検索システム	55.1	63.3	54.5	55.0	45.0	51.7	57.4	77.8	67.5	69.7	72.0	68.0	64.0	67.7	62.9	47.1
⑪自動貸出機について	104.3	99.2	94.1	95.2	109.6	108.2	123.9	138.9	36.2	28.2	31.2	30.0	41.4	42.7	48.7	41.2
⑫図書館行事や事業の内容	48.6	62.6	39.2	44.1	39.6	35.0	74.3	90.9	16.4	13.2	11.1	21.9	12.7	20.0	19.7	20.0
⑬児童向けの書籍・サービス	43.4	47.6	26.2	43.3	44.6	37.8	55.2	109.1	24.2	16.7	11.7	32.4	26.4	26.7	28.1	50.0
⑭中高生向けの書籍・サービス	33.2	39.0	19.5	33.3	30.8	20.2	56.9	88.9	12.8	7.7	4.4	20.0	12.9	15.7	10.9	44.4
⑮障害者・高齢者向けの資料サービス	31.4	44.0	12.5	36.8	28.9	23.2	43.3	50.0	24.1	24.1	14.1	28.8	25.4	29.0	26.8	0.0

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。

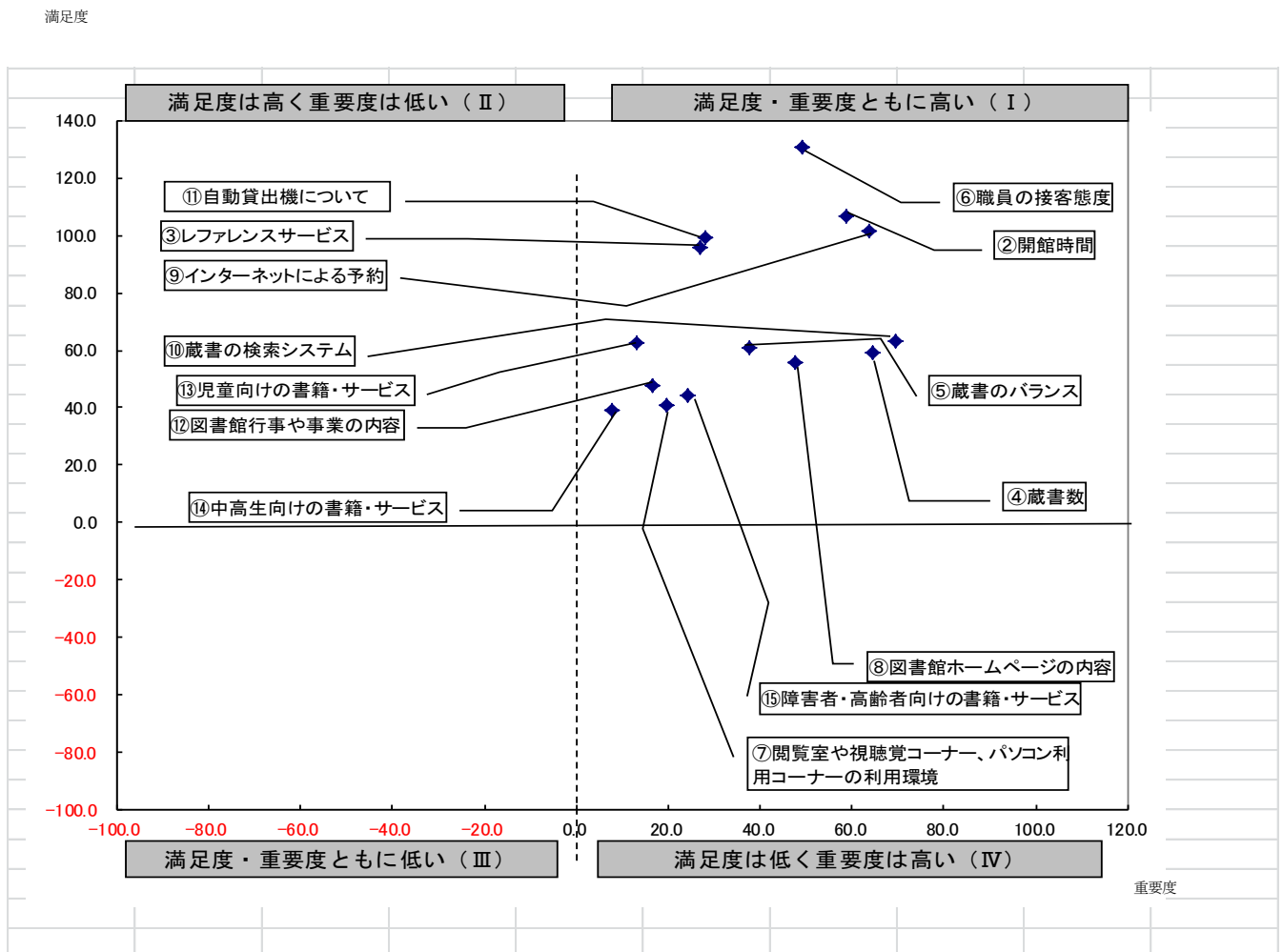
b) 各館別

■みなと図書館

- ・ 満足度については、「職員の接客態度」「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「蔵書の検索システム」「蔵書数」「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。
- ・ 「中高生向けの書籍・サービス」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 みなと図書館の満足度／重要度(スコア)

みなと図書館

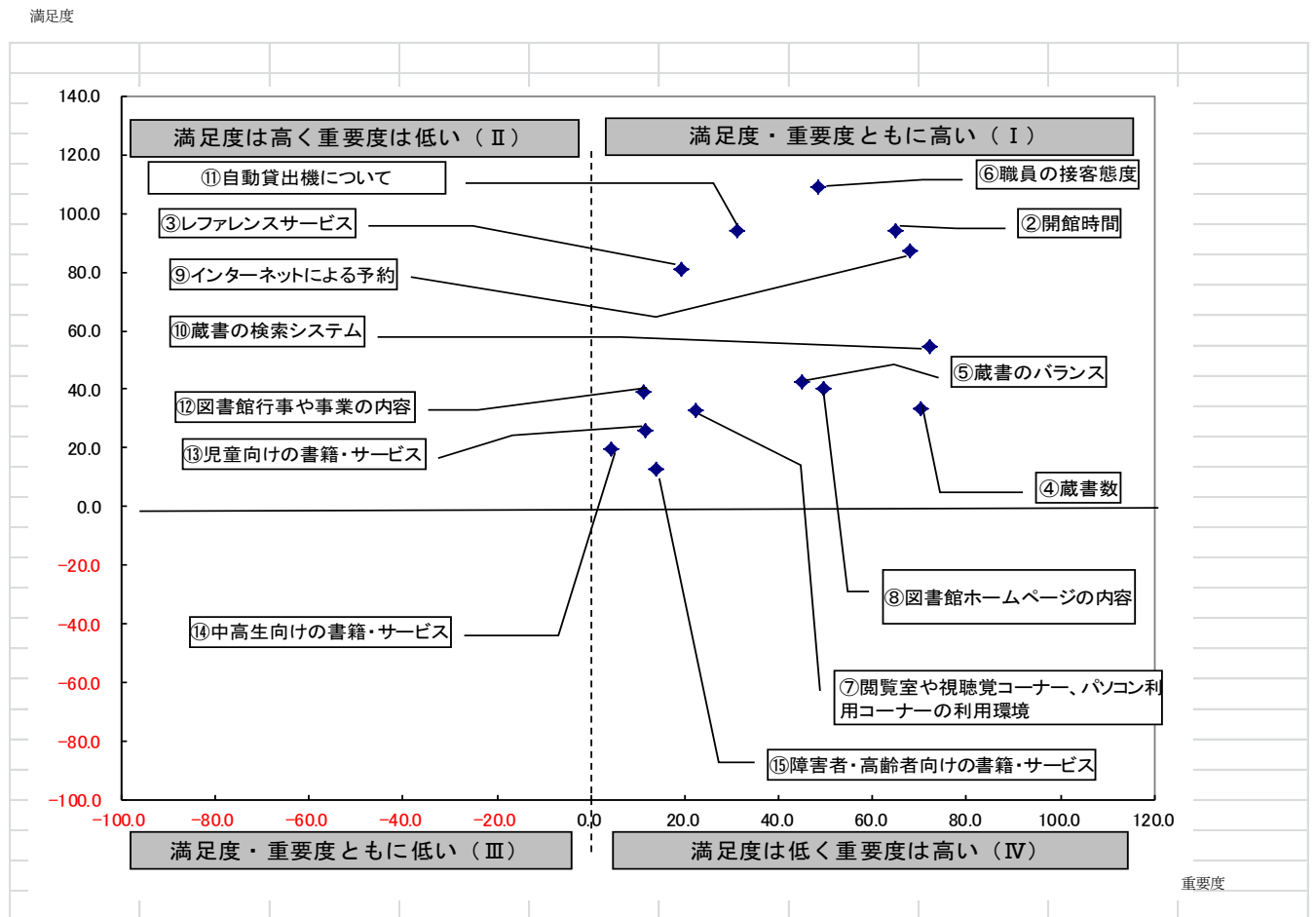


■三田図書館

- ・ 満足度については、「職員の接客態度」「自動貸出機について」「開館時間」が高く、重要度については「蔵書の検索システム」「蔵書数」「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。
- ・ 「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 21 三田図書館の満足度／重要度(スコア)

三田図書館

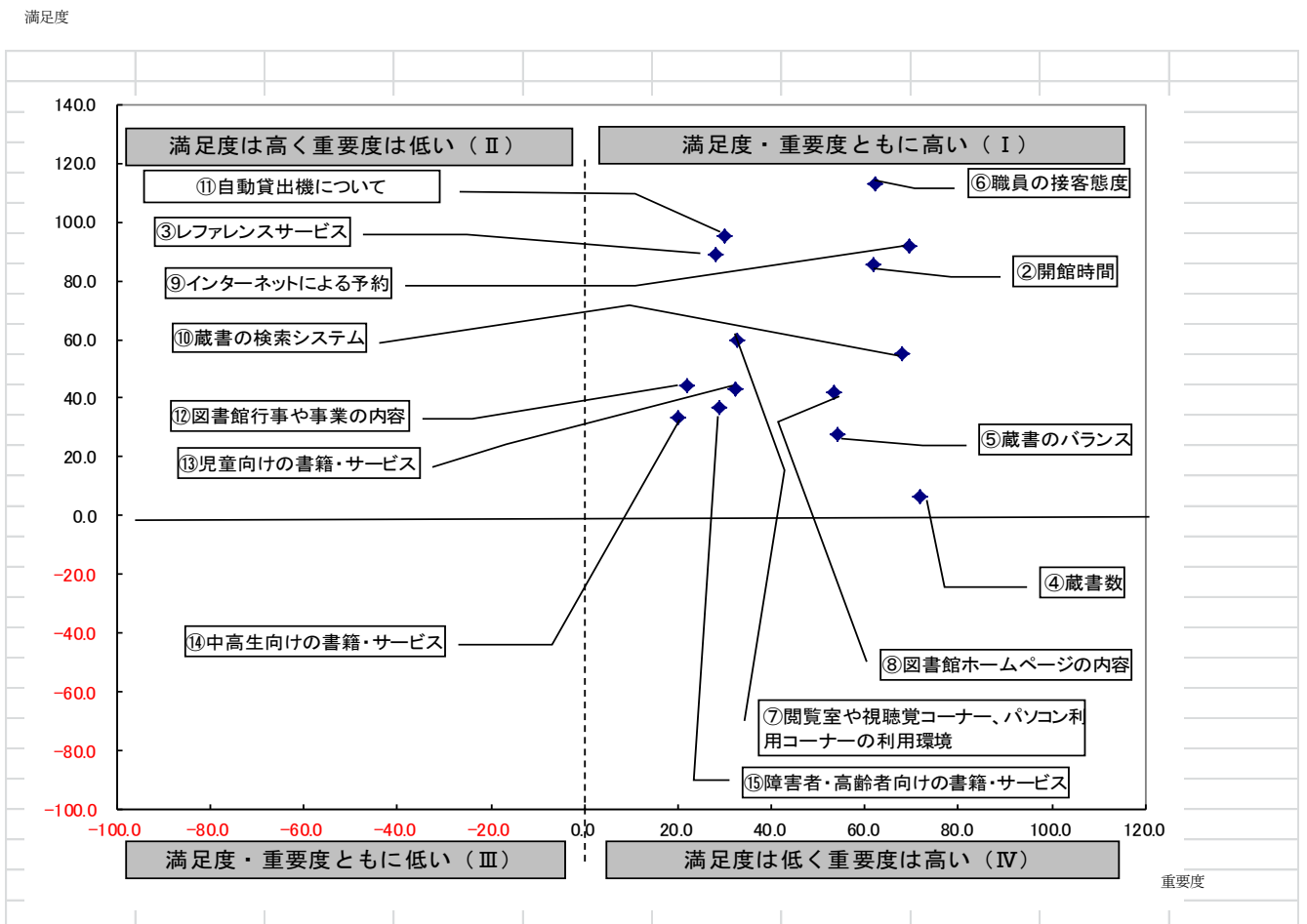


■麻布図書館

- ・ 満足度については、「職員の接客態度」「自動貸出機について」「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」「蔵書の検索システム」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」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 麻布図書館の満足度／重要度(スコア)

麻布図書館



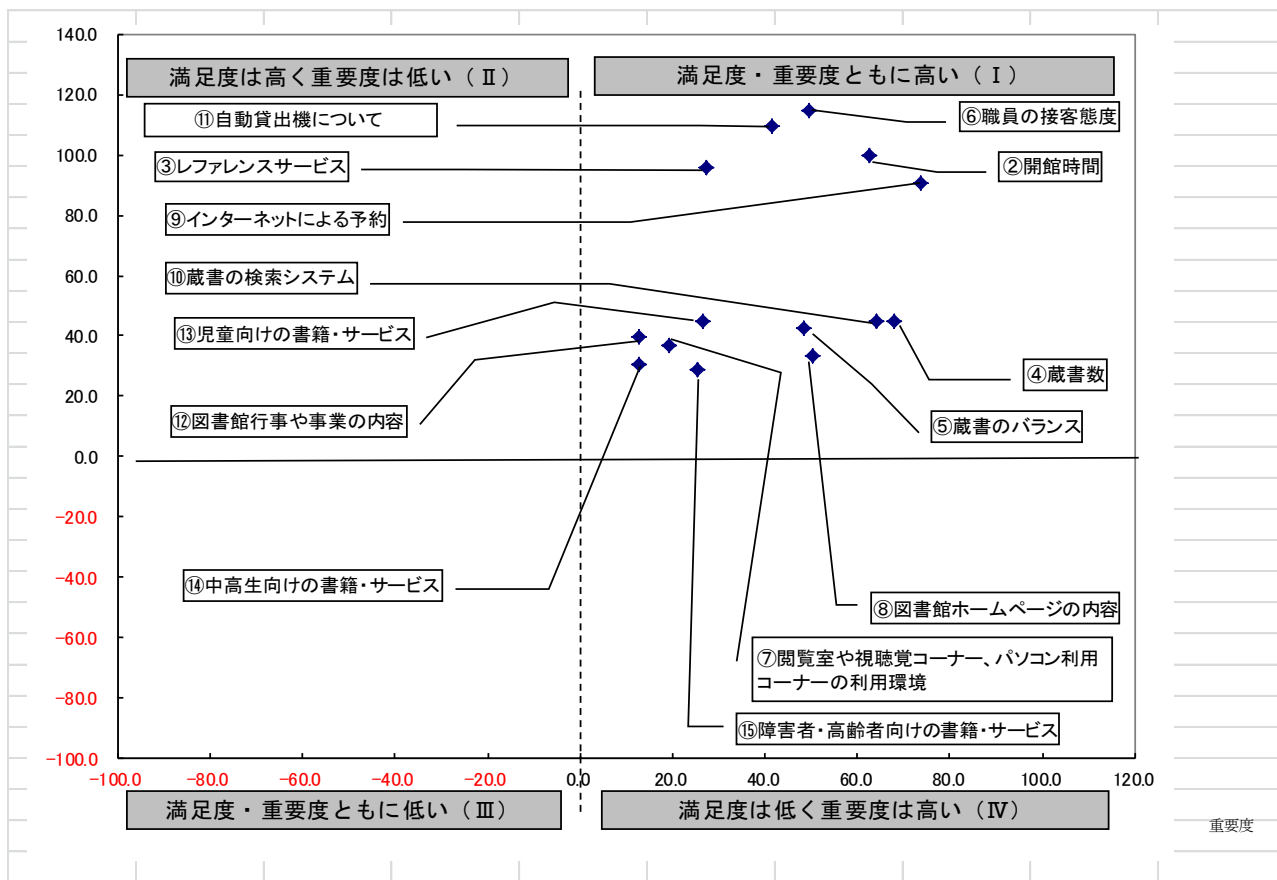
■赤坂図書館

- ・ 満足度については、「職員の接客態度」「自動貸出機について」「インターネットによる予約」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。
- ・ 「中学生向けの書籍・サービス」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 赤坂図書館の満足度／重要度(スコア)

赤坂図書館

満足度

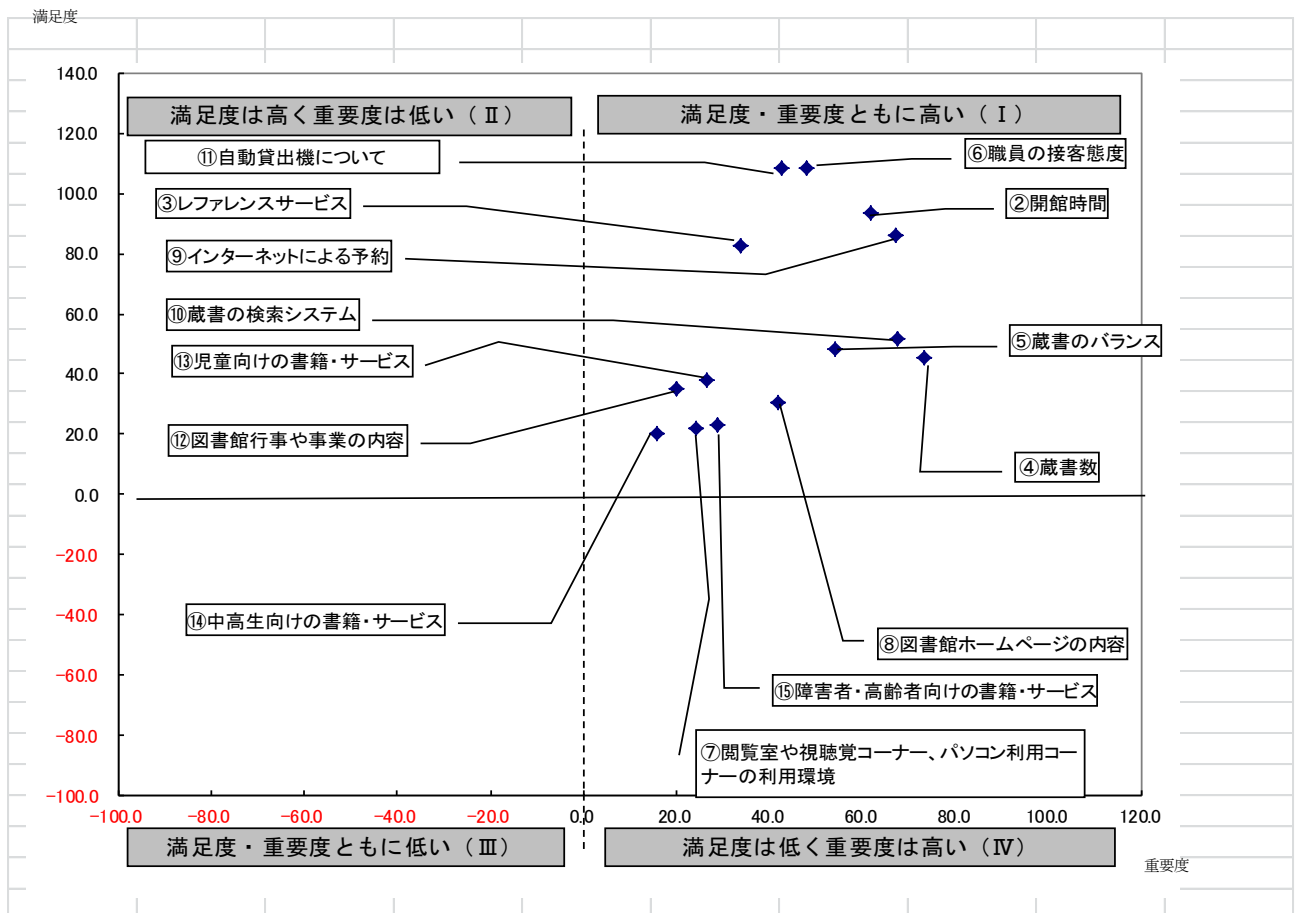


■高輪図書館

- ・ 満足度については、「職員の接客態度」「自動貸出機について」「開館時間」が高く、重要度については「蔵書数」「蔵書の検索システム」「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。
- ・ 「中高生向けの書籍・サービス」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 24 高輪図書館の満足度／重要度(スコア)

高輪図書館

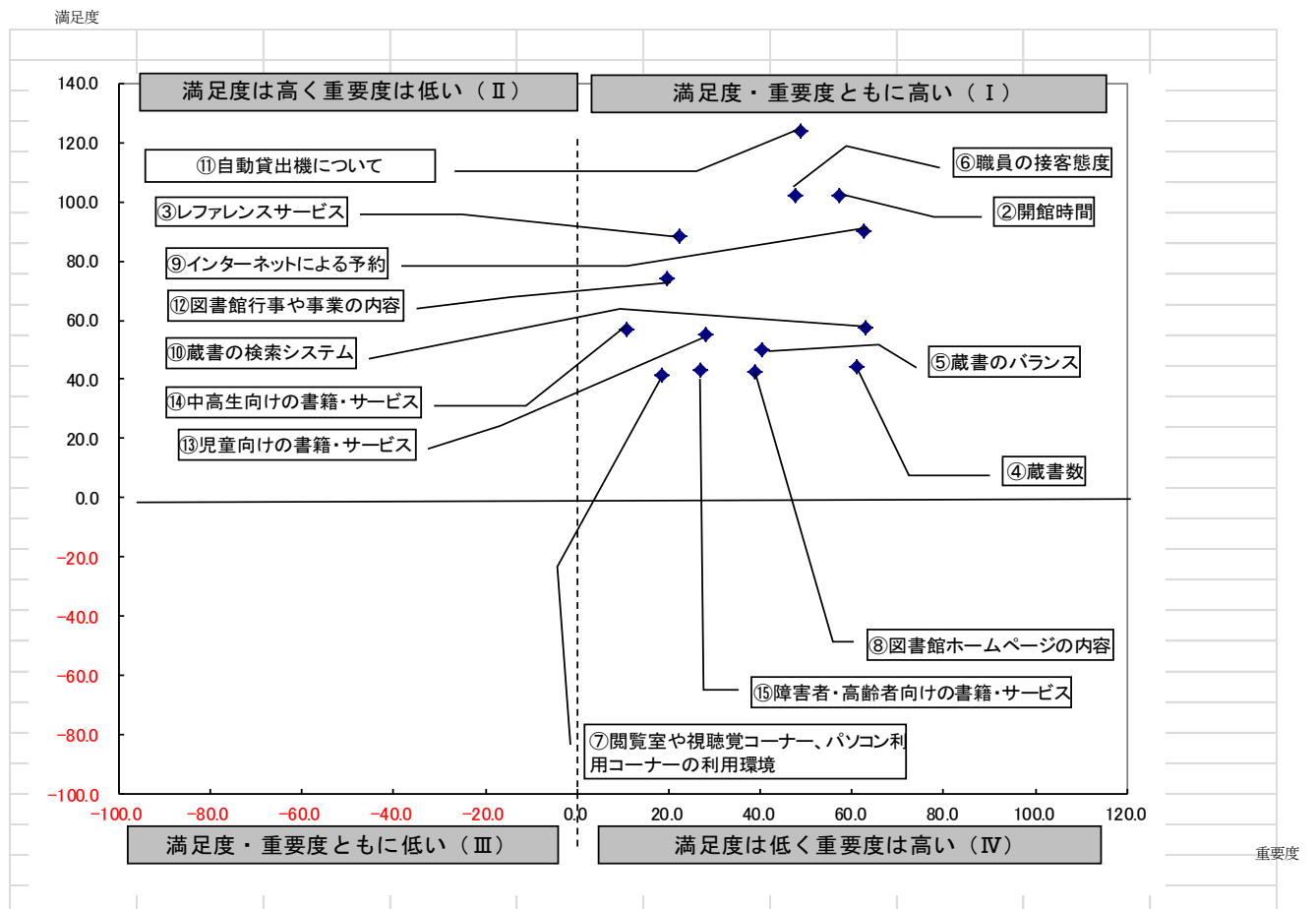


■港南図書館

- ・ 満足度については、「自動貸出機について」「開館時間」「職員の接客態度」が高く、重要度については「蔵書の検索システム」「インターネットによる予約」「蔵書数」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」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 25 港南図書館の満足度／重要度(スコア)

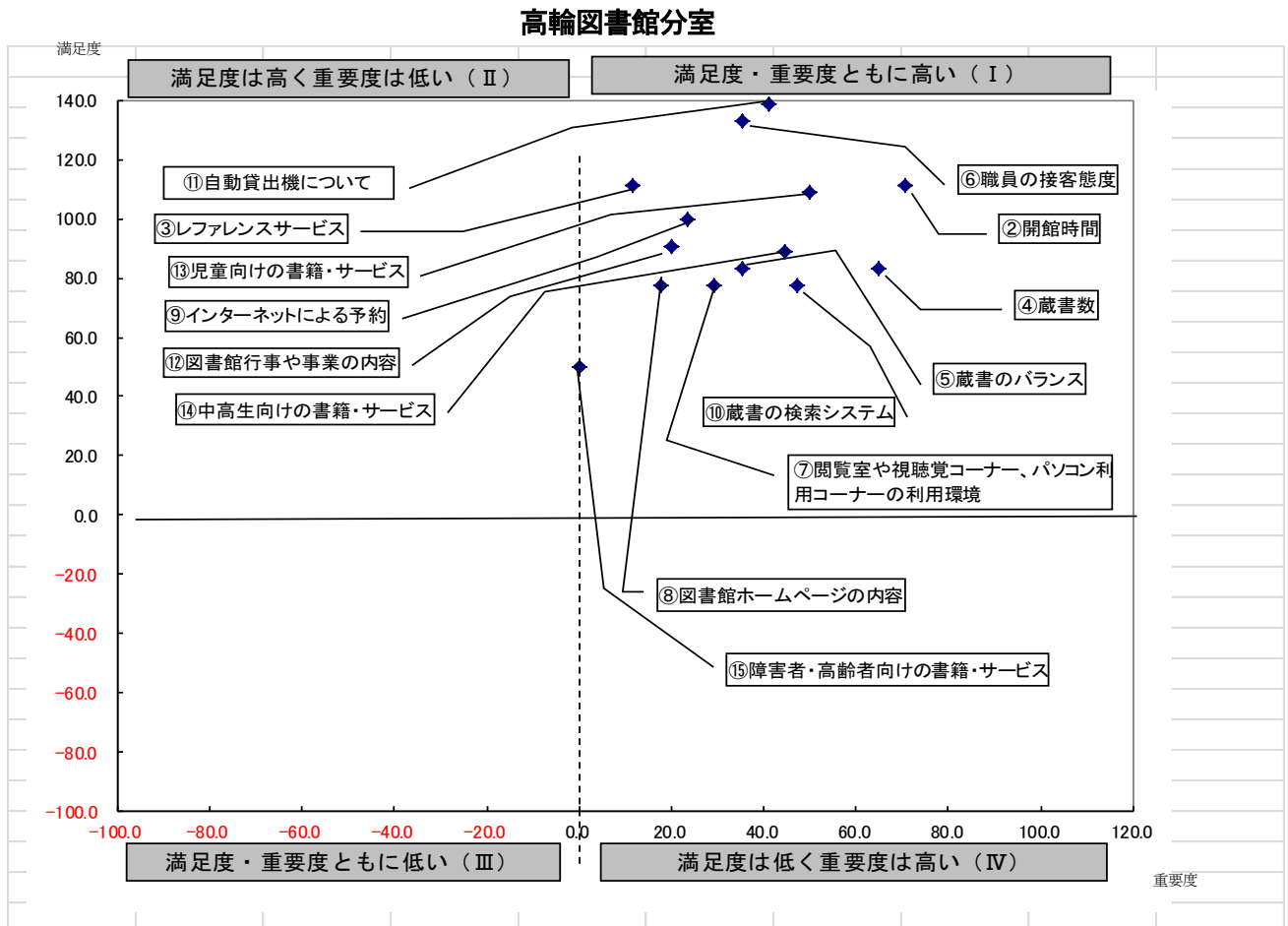
港南図書館



■高輪図書館分室

- 満足度については、「自動貸出機について」「職員の接客態度」が高くなっており、重要度については「開館時間」「蔵書数」が高くなっています。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 26 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」「⑩蔵書の検索システム」「⑨インターネットによる予約」へのご意見・ご要望が多く、一方「⑮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、意見が少なくなりました。

図表 27 区立図書館の各サービスに対する自由意見

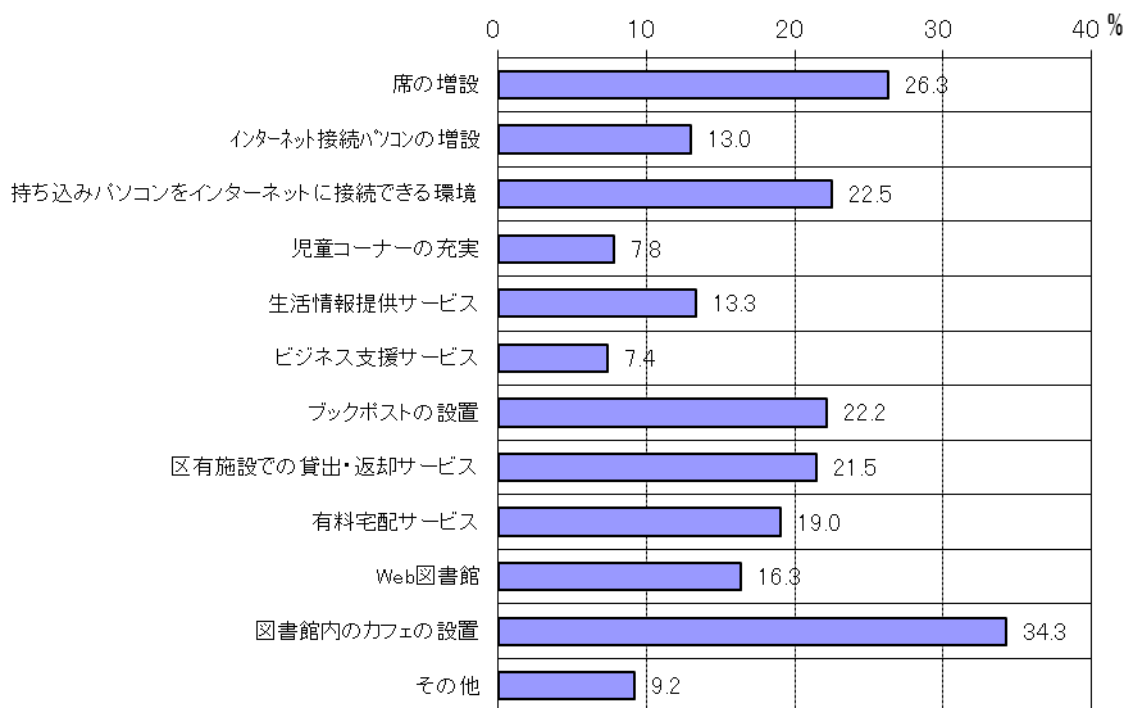
サービス	主 な 意 見
①図書館サービス全体	貸出日数の延長等既存サービスに関するもの9件、資料の充実に関するもの6件、接遇に関するもの6件、施設改善に関するもの2件、開館時間等1件、利用者のマナーに関するもの等1件、システム改善1件、その他港区の図書館はいいとの意見1件
②図書館の開館時間	閉館時間の延長を望むもの130件（うち土日祝日の閉館時間の延長を望むもの88件）、開館時間帯のシフトを望むもの13件、早朝の開館を望むもの12件、開館日数増を望むもの2件、開館に関係なくブックポストを利用したいというもの1件、ちょうど良いなど満足度の高いご意見1件
③質問や問い合わせに図書館職員が資料・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18件、接遇に関するもの10件、満足度の高いご意見5件、図書館員の専門性に関するもの4件、その他パソコンの検索機能がよくないとの意見1件
④図書館の蔵書数	蔵書が少ないというもの28件、専門書、語学、古本、雑誌など個別の資料の充実を望むもの18件、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14件、満足7件、CD・DVDの充実を望むもの5件、その他文庫が少ない等4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12件、新刊本が少ないというもの5件、CD・DVDの充実を望むもの4件、偏りがある等のご意見3件、よいと思うなど満足度の高いご意見1件、わからないというご意見7件、その他文庫が増えれば等4件
⑥職員の接客態度	マニュアル化されている等のご不満26件 親切、ていねいなど満足度の高いご意見14件 人によって差があるというご意見2件、よし悪し2件 その他あまり考えたことがない等2件
⑦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	インターネットで登録しているIDで見られないのが不便等パソコン利用に関するもの19件、コンセントの増設等設備に関するもの8件、席数増を望むもの6件、寝ている人がいるなど利用者マナーに関するご意見6件、良い等満足度の高いご意見4件、部屋が狭い等3件、明るさ・臭気等室内環境に関するもの1件、ホームレスや寝るためだけのような人も多く見かける1件 利用していない、わからないなどのご意見13件、その他自宅の方が自由である等2件
⑧図書館ホームページの内容（見やすさ・使いやすさ）	貸出履歴等の機能追加要望27件、検索機能が不十分であるというご意見16件、ページが見にくい6件、レスポンスに関するもの4件、予約に関するもの3件、満足・まあまあ使いやすい等2件、 利用しない、わからない13件、 その他パソコンがない等2件
⑨インターネットによる予約サービス	検索法が分りづらい等、図書館システムに関するもの41件 予約冊数の増を望む等、制度に関するもの14件 便利でよいなど満足度の高いご意見7件 利用したことがないのでわからないというご意見30件 その他港区以外の図書利用のしにくさ1件
⑩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52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30件 満足度の高いご意見3件、利用したことがないのでわからないというご意見13件、

⑪自動貸出機について	返却もできると良い等追加機能要望 8 件、便利、簡単など満足度の高いご意見 7 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 5 件、音がうるさい 2 件、わからない 30 件
⑫図書館行事や事業の内容	映画や記録映像が極端に古い等内容に関するご不満 7 件、定員増を望むもの 5 件 満足度の高いご意見 4 件、案内がわかりにくい等、PR に関するもの 3 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 その他ベビーゲートを設置して欲しい等 2 件
⑬児童向けの書籍・サービス	蔵書が少ない等、資料の充実に関するもの 13 件 満足 1 件、 不要 1 件、 利用したことがない、わからない 12 件
⑭中高生（ヤングアダルト）向けの書籍・サービス	蔵書が少ない等、資料の充実に関するもの 3 件 満足 1 件、 要望 1 件、古いものが多いので不満 1 件 利用したことがない、わからない 13 件 その他試験の時以外利用少ない 1 件
⑮障害者・高齢者向けの書籍・サービス	不要 4 件、大活字本が少ないなど要望 3 件、資料の充実を望むもの 2 件、満足 1 件、 わからない 5 件、 その他 1 件

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」(34.3%)、「書類作成・勉強等を行うことのできる、席の増設」(26.3%)、「持ち込みパソコンをインターネットに接続できる環境」(22.5%)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、赤坂図書館においてニーズが高くなっています。

図表 28 今後求めるサービス (n=1,304) (複数回答)



図表 29 今後求めるサービス (各館別)

	みなと図書館 (n=269)	三田図書館 (n=248)	麻布図書館 (n=203)	赤坂図書館 (n=225)	高輪図書館 (n=196)	港南図書館 (n=144)	高輪図書館分室 (n=19)
席の増設	27.5	21.0	24.6	28.9	28.6	29.9	15.8
インターネット接続パソコンの増設	15.6	11.3	11.3	13.8	12.2	14.6	5.3
持ち込みパソコンをインターネットに接続できる環境	23.4	18.5	26.1	19.1	23.0	25.7	31.6
児童コーナーの充実	4.5	5.2	7.9	9.3	8.2	12.5	31.6
生活情報提供サービス	12.3	8.9	18.2	9.8	16.3	18.8	5.3
ビジネス支援サービス	7.1	6.0	6.9	6.7	7.7	11.8	5.3
ブックポストの設置	24.2	22.2	26.1	22.7	18.9	18.1	10.5
区有施設での貸出・返却サービス	24.5	21.8	23.2	20.9	21.9	14.6	10.5
有料宅配サービス	21.6	19.4	18.2	17.8	16.8	19.4	21.1
Web図書館	15.6	14.5	15.3	20.0	17.9	16.0	5.3
図書館内のカフェの設置	34.9	26.6	39.4	32.4	40.3	31.3	52.6
その他	10.0	7.7	7.9	12.4	9.7	6.3	10.5

- ・ 内訳は「施設や設備の充実・改善に関するもの」、「資料の充実に関するもの」、「資料の返却方法や場所の充実に関するもの」が多くなっています。

図表 30 問6 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	33
資料の充実に関するもの	20
資料の返却方法や場所の充実に関するもの	16
図書館システムの改善に関するもの	13
予約やリクエストに関するもの	12
飲食スペースの設置に関するもの	12
図書館行事に関するもの	9
既存サービス以外のご提案	7
他の自治体の図書館との相互貸借に関するもの	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	4
開館日数や開館時間に関するもの	3
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
貸出数や貸出期間に関するもの	1
路上生活者	1
その他	1

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」、「施設や設備の充実・改善に関するもの」、「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 31 問7 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	170
資料の充実に関するもの	73
施設や設備の充実・改善に関するもの	58
図書館システムの改善に関するもの	40
接遇に関するご意見	33
利用者のマナーに関するもの	31
予約やリクエストに関するもの	29
開館日数や開館時間に関するもの	24
既存サービス以外のご提案	22
資料の返却方法や場所の充実に関するもの	19
貸出数や貸出期間に関するもの	18
既存サービスについてのご意見	16
飲食スペースの設置に関するもの	11
室内環境に関するもの	9
図書館行事に関するもの	7
他の自治体の図書館との相互貸借に関するもの	7
路上生活者の利用に関するもの	4
図書館の方針についてのご意見	3
その他	8

(3) まとめ

平成26年10月、社会状況の急速な変動に伴い教育行政を取り巻く環境が大きく変化していく中、より先進的、発展的な教育施策を推進していくため、これからの教育行政の根幹となる理念を示す「港区教育ビジョン」を策定しました。

港区教育ビジョンでは、今後10年間の将来を見据えて、港区が目指す教育の基本理念、目指す人間像を掲げ、その理念に基づく取組の方向性を示しています。

この港区教育ビジョンの策定を受け、区民ニーズや図書館を取り巻く状況の変化を踏まえ、新しい図書館像を示し、図書館サービスの一層の充実と推進を目的として、平成27年4月に「港区立図書館サービス推進計画」として改定をしました。港区立図書館サービス推進計画は、港区教育ビジョンにおいて示された5つの方向性のうち、特に「生涯を通じた学び」、「地域社会で支えあう学び」の実現に寄与する区立図書館の将来像を示すものです。

本計画では、「図書館サービス」を、資料提供やレファレンスサービスなどのソフト面、職員や運営体制に関する組織面、さらには情報システムや施設などのハード面を総合したものとして捉えます。そして、誰もが自由に資料を手に取り、知識や情報を得ることができるという図書館の本質を重視し、ソフト・組織・ハードが一体となって、あらゆる利用者の知りたい・学びたいという思いに応え、主体的な学びを支援する図書館サービスの実現を計画の目的とします。

平成27年度から平成32年度までの6年間の計画とし、中間年となる平成29年度に見直しを行います。

この計画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。