

# 平成19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 557 【内訳】 ・みなと図書館：80    ・三田図書館：96    ・麻布図書館：114 ・赤坂図書館：72    ・高輪図書館：153    ・港南図書館：42
調査手法	各図書館における配布・回収
調査期間	2007年8月28日(火)～9月9日(日)

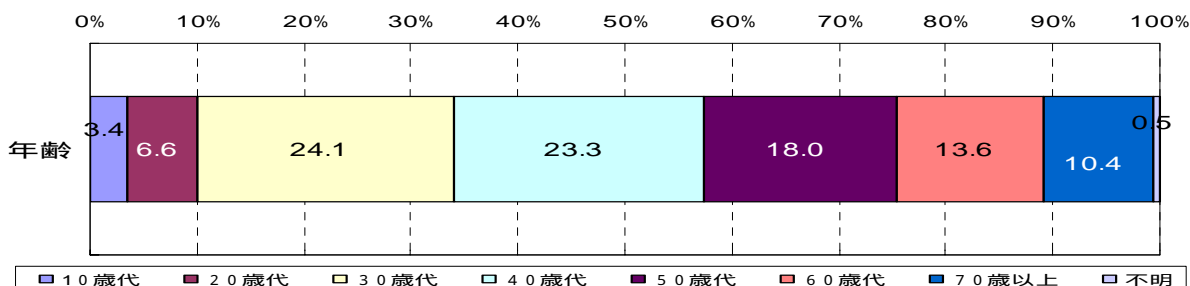
## (2) 実施結果

回答者の属性

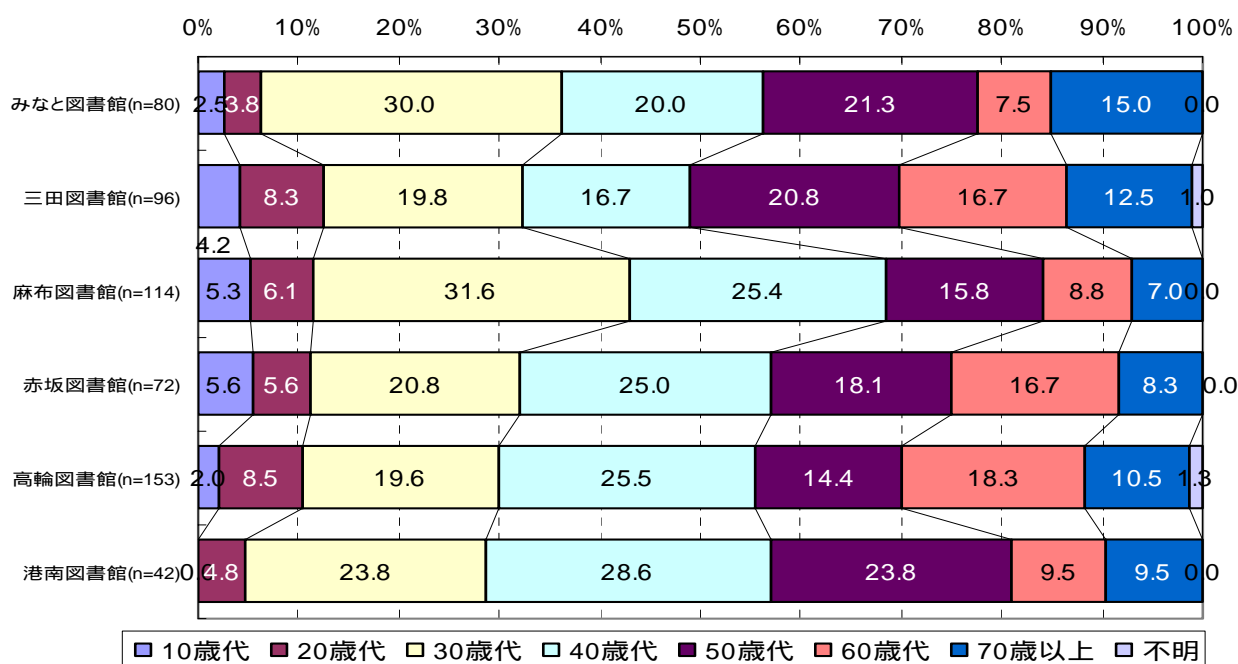
### 1) 年齢階層

- ・30歳代、40歳代がそれぞれ24.1%、23.3%と拮抗しています。
- ・60歳以上が2割強を占めているのに対し、30歳未満は約1割と低い値になっています。

図表 2 年齢階層(n=557)



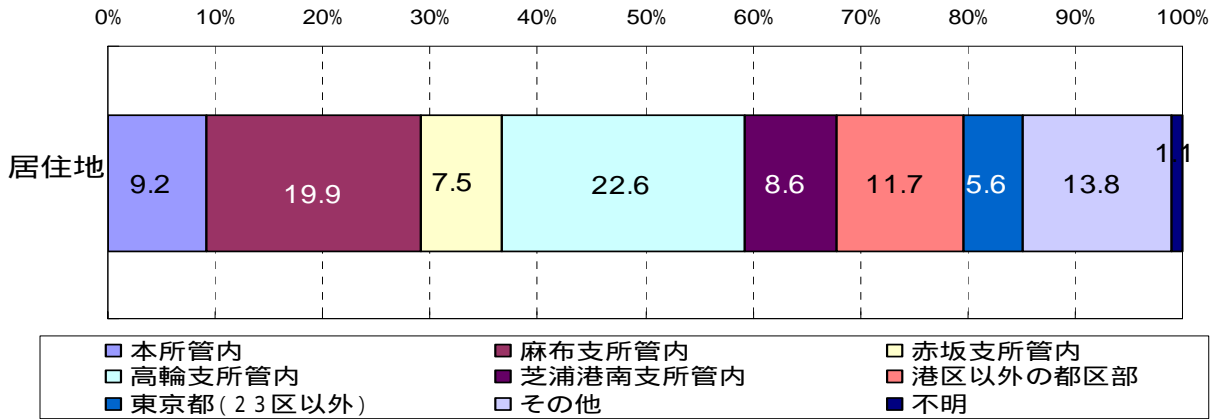
図表 3 年齢階層 (各館別)



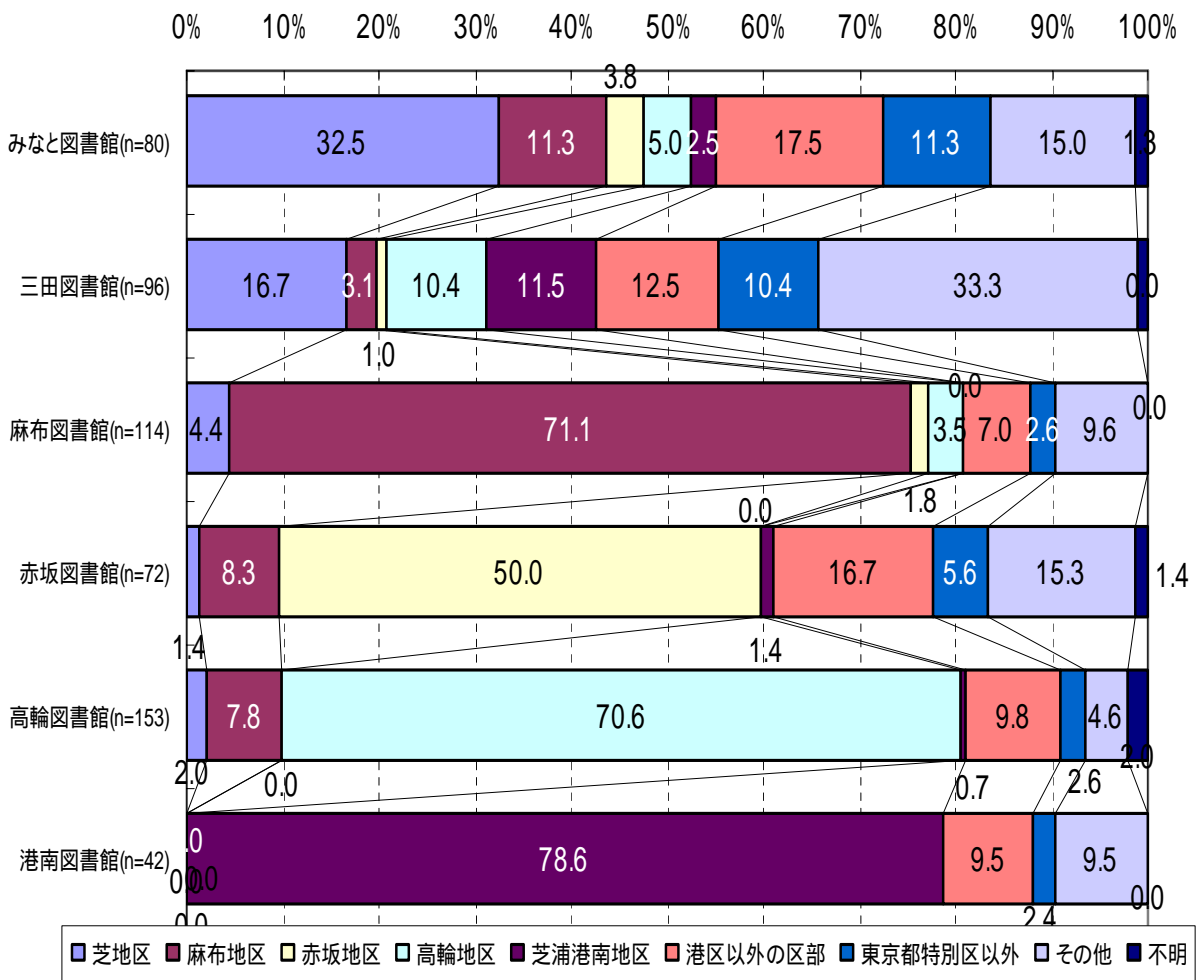
2) 居住地

- ・ 港区内に居住されている方が全体の約 68%と、区内在住者の割合が高くなっています。
- ・ 各館別にみると、麻布・赤坂・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、三田図書館は東京都以外の割合が高くなっています。

図表 4 居住地 (n=557)



図表 5 居住地 (各館別)

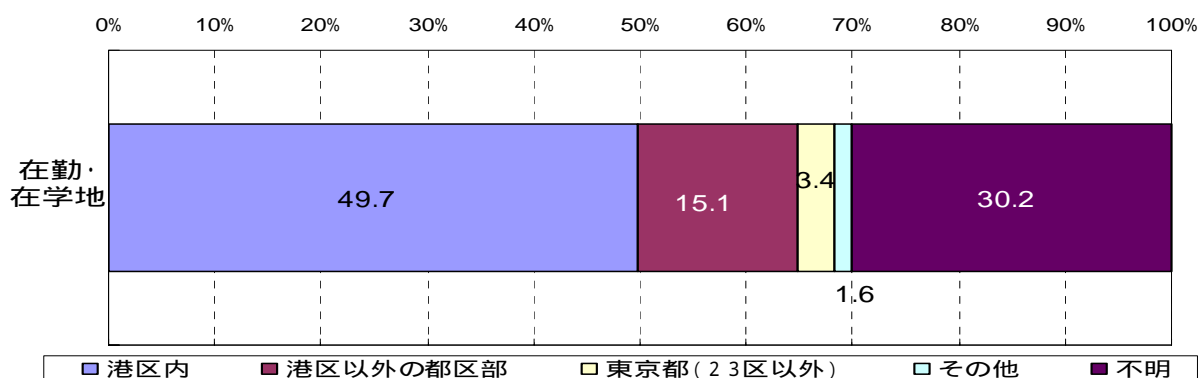




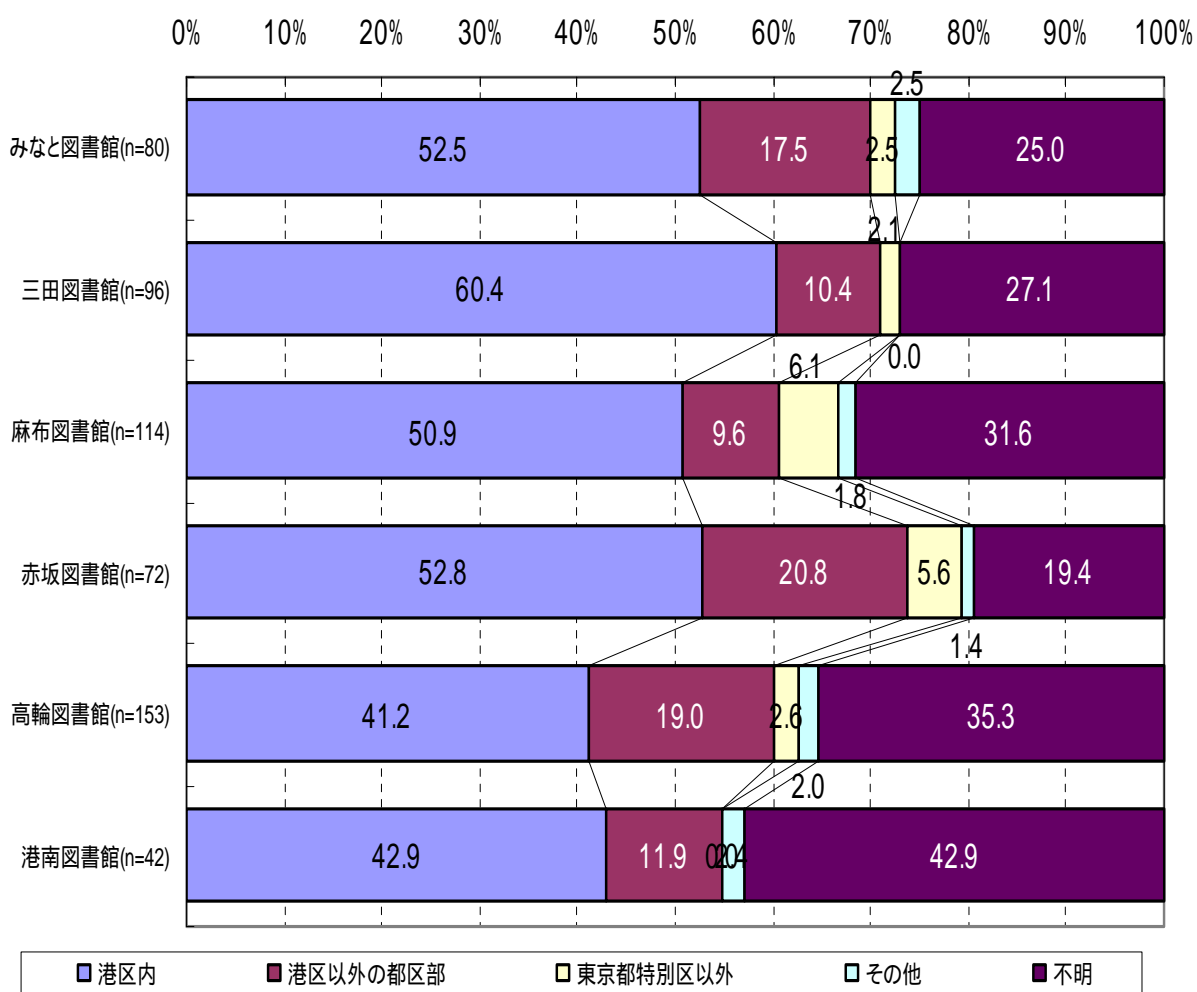
#### 4) 在勤・在学地

- ・港区内の在勤・在学者は約 5 割で、港区も含めた都区部で約 65% となっています。
- ・各館別にみると、三田図書館で「区内」の割合が 60.4% 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=557)



図表 9 在勤・在学地 (各館別)

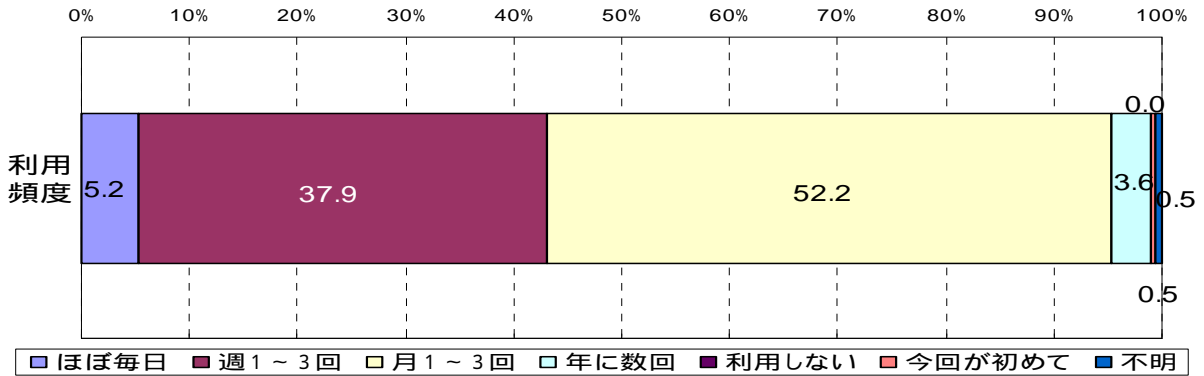


図書館の利用状況について

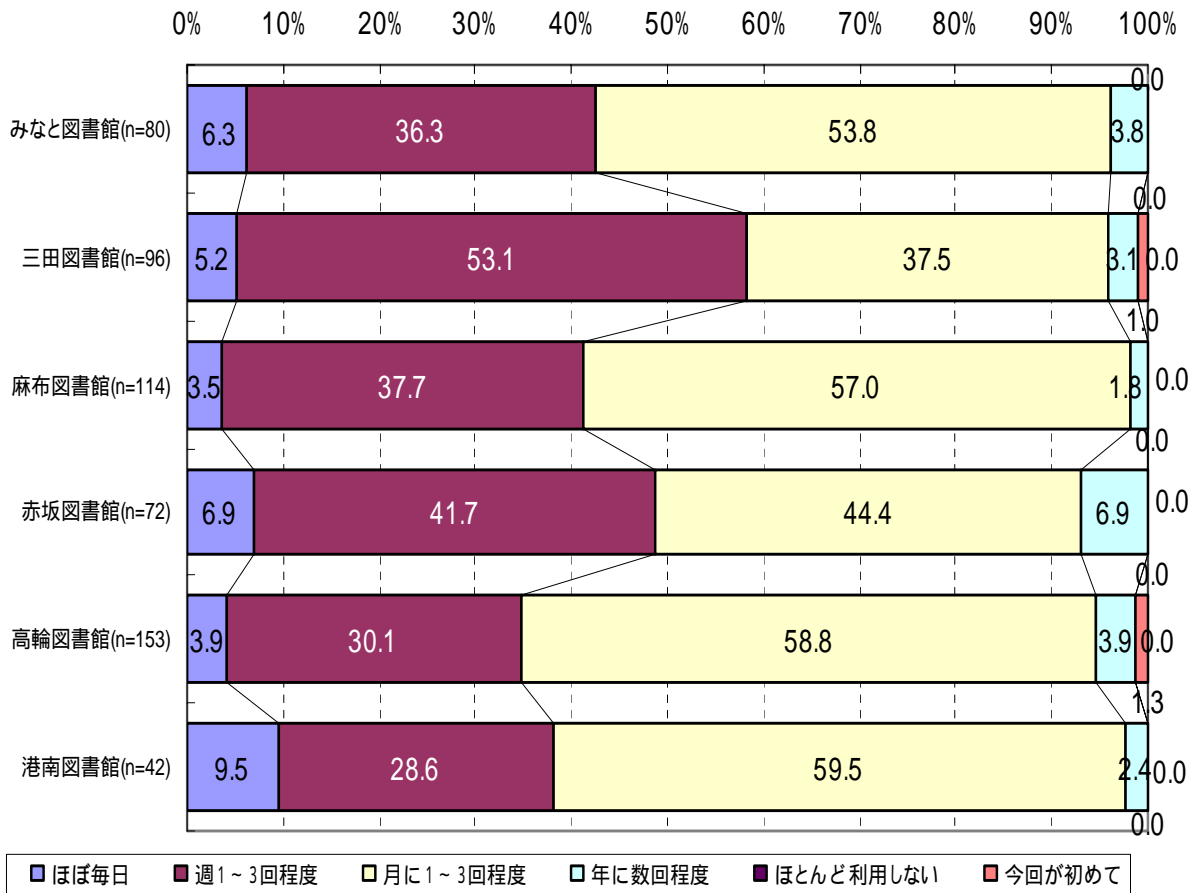
1) 区立図書館の利用頻度

- ・「月に1～3回」程度が過半数を占めており、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、図書館を定期的に利用する習慣があると想定される回答者は95%を超えています。
- ・各館別にみると、三田図書館で「週に1～3回」の割合が高くなっています。

図表 10 図書館の利用頻度(n=557)



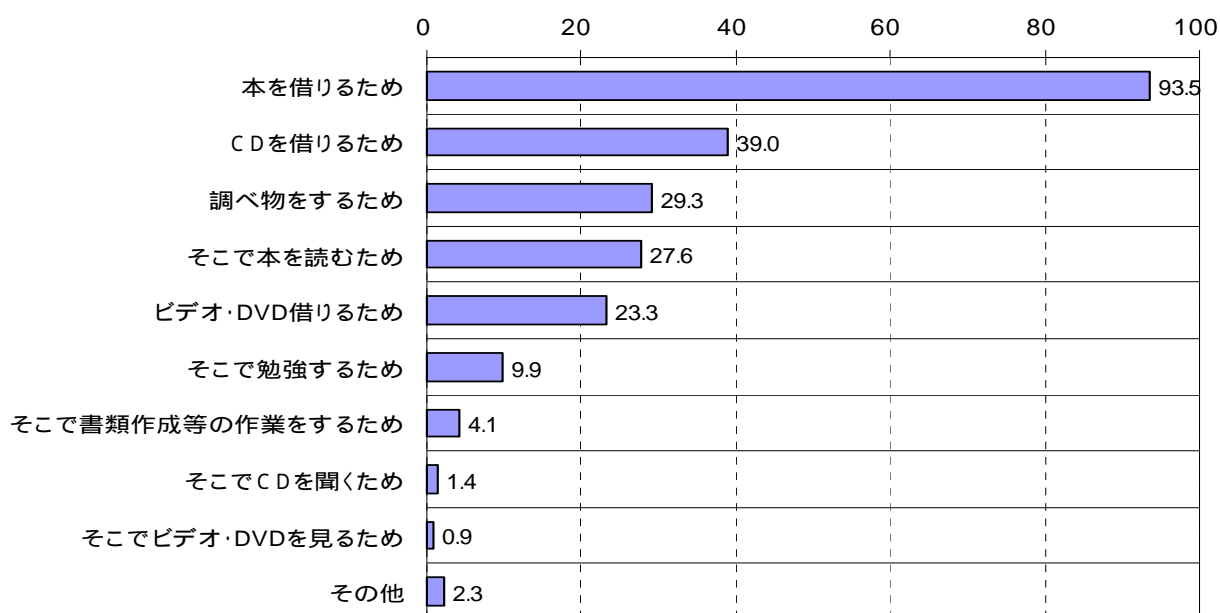
図表 11 図書館の利用頻度(各館別)



## 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」が9割以上と最も多く、次いで「CDを借りるため」(39.0%)、「調べ物をするため」(29.3%)、「そこで本を読むため」(27.5%)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、赤坂図書館では「調べ物をするため」「そこで本を読むため」「そこで勉強するため」の割合が全体と比較して高いことが特徴的です。その他、みなと図書館では「CDをかりるため」が60.0%、「ビデオ・DVDを借りるため」が50.0%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=557) (複数回答)



図表 13 利用する目的(各館別) (複数回答)

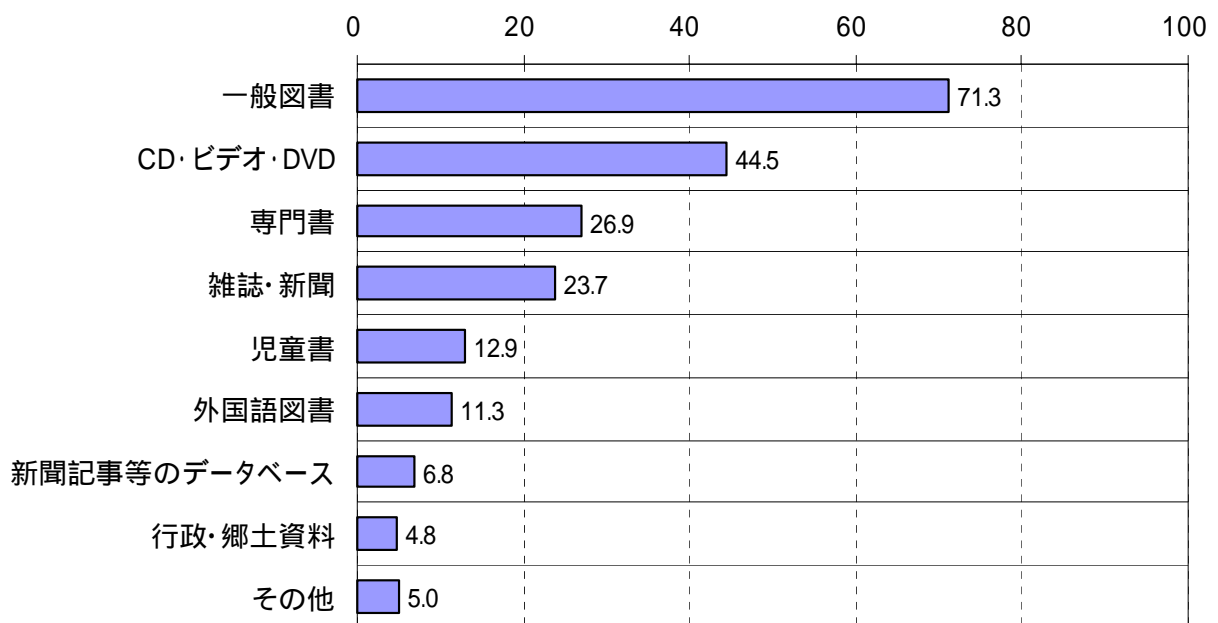
	みなと 図書館 (n=80)	三田 図書館 (n=96)	麻布 図書館 (n=114)	赤坂 図書館 (n=72)	高輪 図書館 (n=153)	港南 図書館 (n=42)
本を借りるため	88.8	91.7	98.2	88.9	96.1	92.9
CDを借りるため	60.0	39.6	31.6	44.4	28.8	45.2
調べ物をするため	30.0	34.4	22.8	48.6	21.6	28.6
そこで本を読むため	23.8	28.1	24.6	40.3	25.5	28.6
ビデオ・DVD 借りるため	50.0	17.7	15.8	25.0	17.0	26.2
そこで勉強するため	7.5	12.5	4.4	19.4	6.5	19.0
そこで書類作成等の作業をするため	3.8	6.3	2.6	6.9	3.3	2.4
そこでCDを聞くため	0.0	1.0	0.0	5.6	2.0	0.0
そこでビデオ・DVDを見るため	2.5	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0
その他	3.8	0.0	2.6	1.4	3.3	2.4

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71.3%と最も高く、次いで「CD・ビデオ・DVD」(44.6%)「専門書」(26.9%)となっています。
- ・各館別にみると、みなと図書館や赤坂図書館では、「CD・ビデオ・DVD」、「専門書」のニーズが、また、赤坂図書館は、「新聞記事等のデータベース」のニーズについても、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=557) (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=80)	三田 図書館 (n=96)	麻布 図書館 (n=114)	赤坂 図書館 (n=72)	高輪 図書館 (n=153)	港南 図書館 (n=42)
一般図書	62.5	74.0	77.2	69.4	71.9	66.7
CD・ビデオ・DVD	53.8	43.8	43.0	50.0	38.6	45.2
専門書	31.3	27.1	22.8	40.3	22.2	23.8
雑誌・新聞	17.5	20.8	23.7	31.9	22.2	33.3
児童書	11.3	6.3	14.9	12.5	14.4	21.4
外国語図書	12.5	13.5	10.5	16.7	9.2	4.8
新聞記事等のデータベース	6.3	8.3	6.1	12.5	4.6	4.8
行政・郷土資料	5.0	4.2	1.8	11.1	2.6	11.9
その他	2.5	4.2	3.5	4.2	7.2	9.5

## 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24.6%であり、これよりも満足度が高い「4」は40.0%、さらに高い「5」は26.0%となっています。これらをあわせると、約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、「開館日」「開館時間」「職員の接客態度」は、約半数が満足度は高い(「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3割が満足度は低い(「1」または「2」と評価しています。
- ・ また、「映画会・お話会の内容」や「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」については不明や「3」と回答したものが多く、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」と評価されたものは「開館時間」(44.7%)、「蔵書の量」(49.4%)、「蔵書の検索システム」(45.6%)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、「映画会・お話会の内容」は利用経験が少ないこともあってか、重要度が低い(「1」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、全般的に港南図書館のスコアが高く、特に「サービス全体(総合満足度)」、「レファレンスサービス」、「職員の接客態度」では、全館平均がそれぞれ87.2、69.7、85.2であるのに対して、133.3、132.5、122.0という高いスコア値となっています。
- ・ 委託館と直営館との間で比較すると、「職員の接客態度」については、高輪図書館、港南図書館で全館平均スコアより高い値となっています。
- ・ 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「映画会・お話し会の内容」「青少年向けの書籍・サービス」については各館でばらつきがみられます。

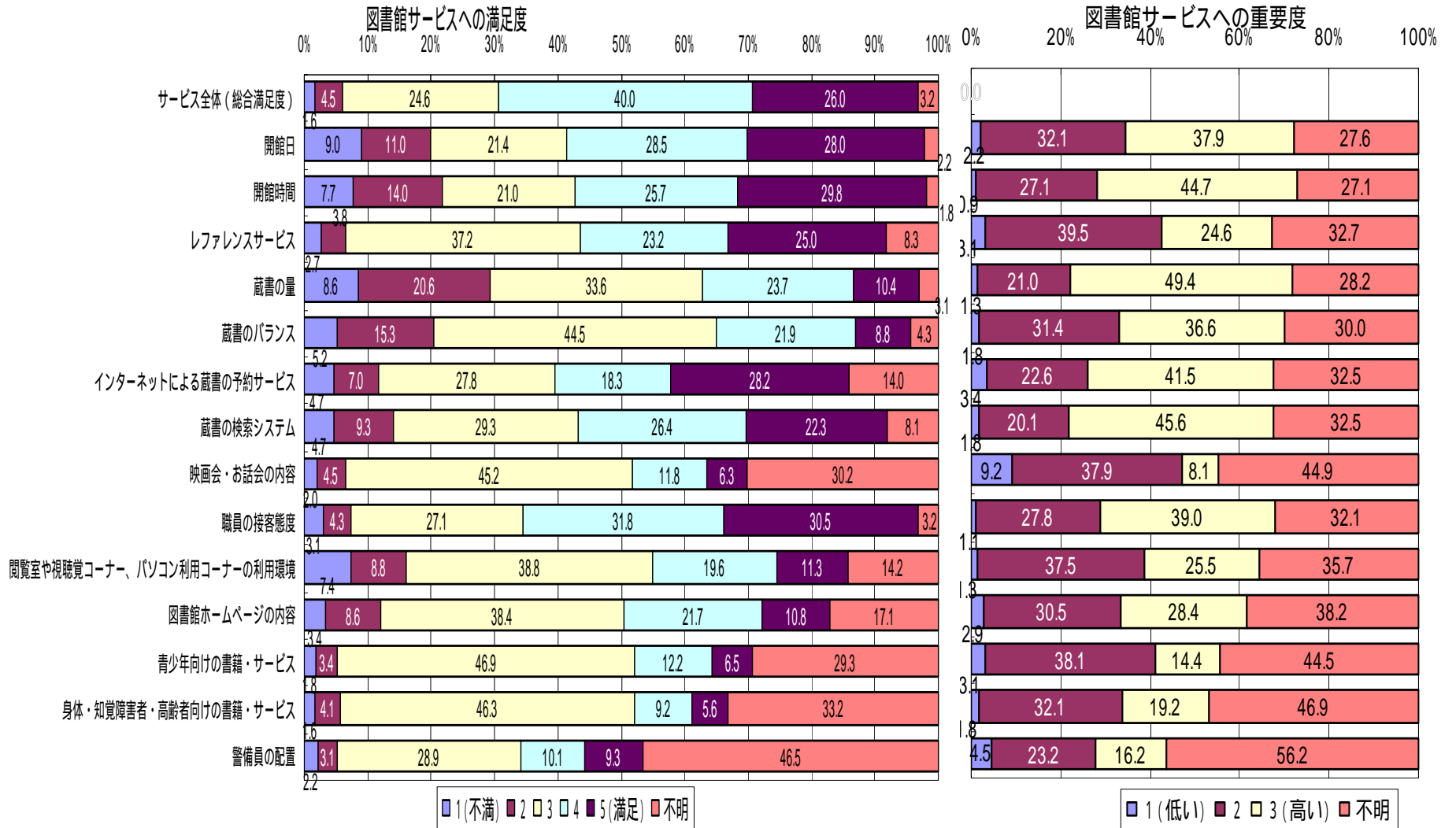
#### 満足度のスコア化の方法

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=557)



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)

	満足度							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	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
サービス全体（総合満足度）	87.2	79.2	65.6	84.1	84.1	95.3	133.3							
開館日	56.9	51.9	14.6	40.4	71.8	80.1	100.0	49.4	46.4	60.5	47.0	34.0	50.9	52.0
開館時間	56.9	58.2	68.8	45.6	43.7	64.9	102.4	60.1	58.9	52.7	69.4	58.7	58.0	65.4
レファレンスサービス	69.7	74.3	47.9	66.1	61.8	66.7	132.5	32.0	34.0	20.3	36.3	32.6	30.5	52.0
蔵書の量	6.9	50.6	10.4	-27.4	-4.2	2.7	42.9	67.0	61.1	66.2	69.4	69.6	66.9	69.2
蔵書のバランス	14.4	46.8	6.3	-1.8	10.0	6.8	48.8	49.7	37.7	43.1	53.8	52.3	55.6	50.0
インターネットによる蔵書の予約サービス	67.8	79.7	53.1	60.6	61.5	76.5	72.5	56.4	52.2	52.1	61.2	69.8	51.9	56.0
蔵書の検索システム	56.8	91.7	42.7	49.1	47.8	47.1	87.5	64.9	72.5	61.6	74.7	59.5	58.6	66.7
映画会・お話会の内容	22.9	43.9	-4.2	29.3	18.2	16.8	41.9	-2.0	8.5	-25.5	-12.5	-9.4	4.5	25.0
職員の接客態度	85.2	85.7	62.5	83.9	63.2	99.3	122.0	55.8	62.3	49.3	64.1	52.5	53.4	50.0
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	21.8	50.7	0.0	6.9	22.6	18.9	64.9	37.7	41.2	37.1	40.8	28.9	36.3	42.9
図書館ホームページの内容	33.5	46.8	21.9	31.0	9.7	33.9	73.7	41.3	45.7	39.4	44.4	27.0	42.0	47.8
青少年向けの書籍・サービス	25.6	43.6	8.3	14.0	20.8	28.6	59.3	20.4	23.8	13.6	16.4	35.3	16.7	41.2
身体・知覚障害者・高齢者向けの書籍・サービス	19.4	40.4	3.1	21.3	-8.3	20.4	53.6	32.8	34.1	27.6	27.0	26.7	36.5	57.9
警備員の配置	39.9	79.2	34.4	18.8	0.0	22.1	0.0	26.6	37.7	36.2	11.3	0.0	20.3	0.0

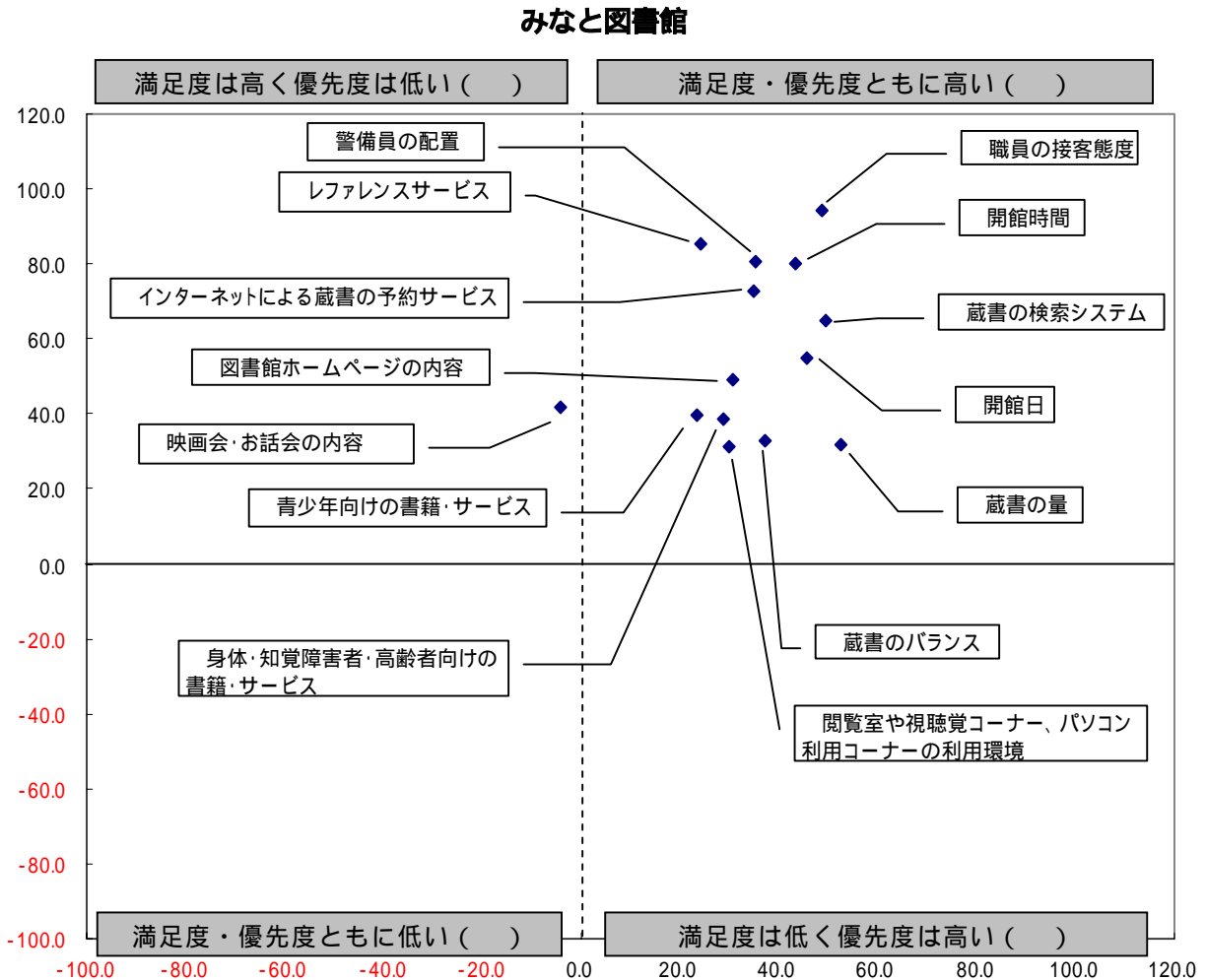
注) 満足度は5=2点、4=1点、3=0点、2=-1点、1=-2点とし、「不明」をのぞいた割合をもとにスコア化  
 重要度は3=1点、2=0点、1=-1点とし、「不明」をのぞいた割合をもとにスコア化  
 それぞれ詳細は本文参照  
 なお、「警備員の配置」における、赤坂図書館、港南図書館の「0.0」は、「回答ナシ」でした。

b) 各館別

みなと図書館

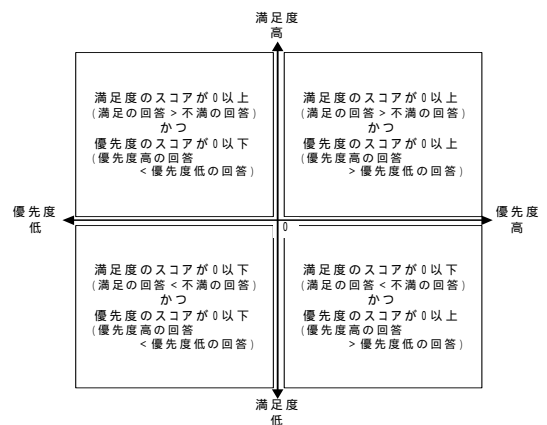
- ・満足度のスコアがマイナスとなっているものはなく、多くの項目で高いスコアを示しています。
- ・優先度のスコア値がおおむねプラスとなっていますが、唯一「映画会・お話会の内容」について優先度のスコアがマイナスになっています。

図表 18 みなと図書館の満足度 / 優先度(スコア)



<グラフの見方>

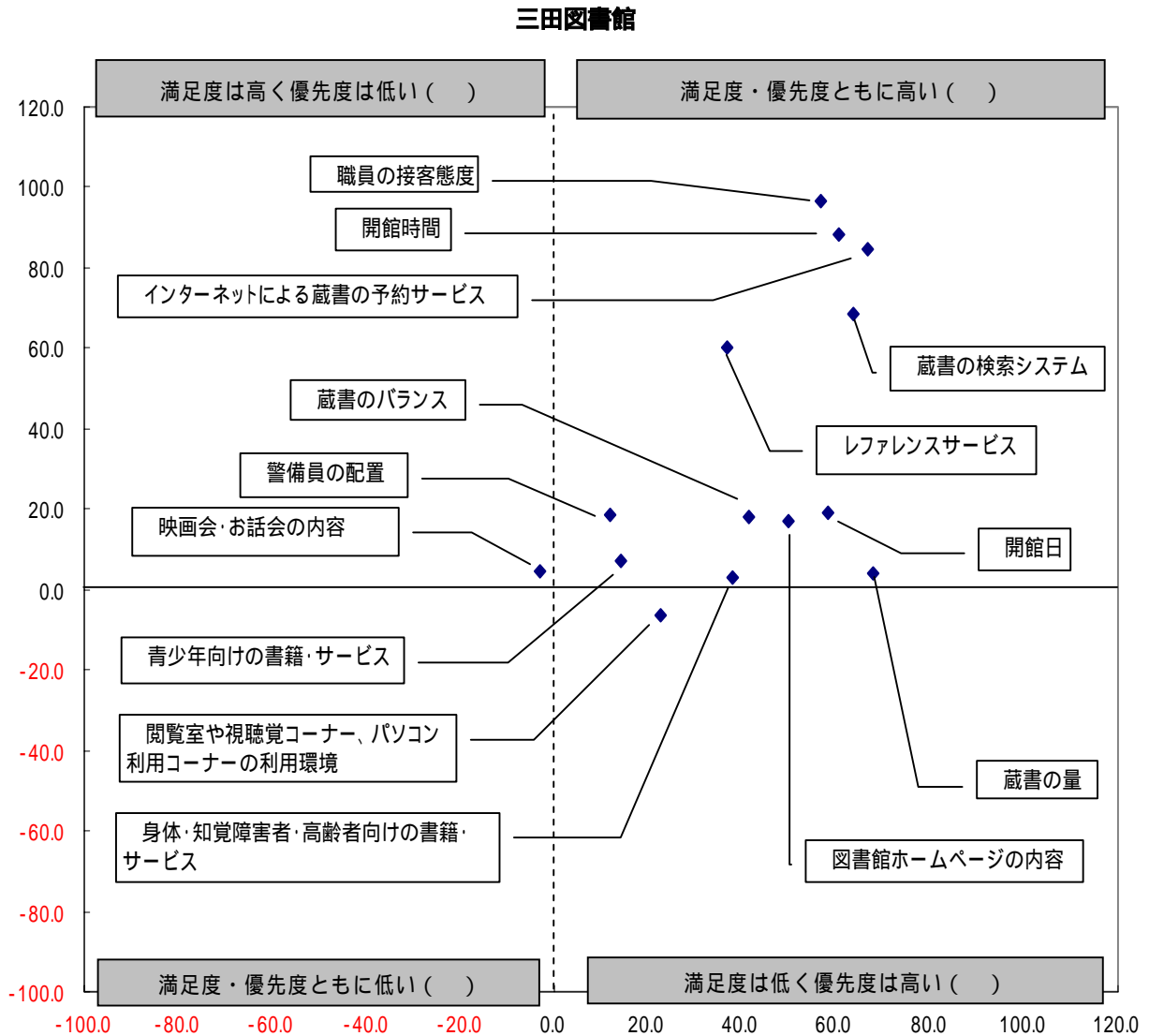
グラフは、優先度を横軸、満足度を縦軸にとりサービス項目ごとを配置したものです。右図に示すように、4つの象限のどこに属するかによって、あるサービスの満足度と優先度の関係性を把握することができます。



### 三田図書館

- ・三田図書館では、満足度にばらつきがみられます。「職員の接客態度」「開館時間」「インターネットによる蔵書の予約サービス」など、比較的満足度の高い項目が存在する一方、「蔵書のバランス」「映画会・お話会の内容」「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」「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」など、満足度のスコアが低くなっているものがみられます。
- ・「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」の満足度がマイナスとなっている項目については、象限「Ⅲ」、すなわち、満足度が低く優先度は高いとされる項目です。

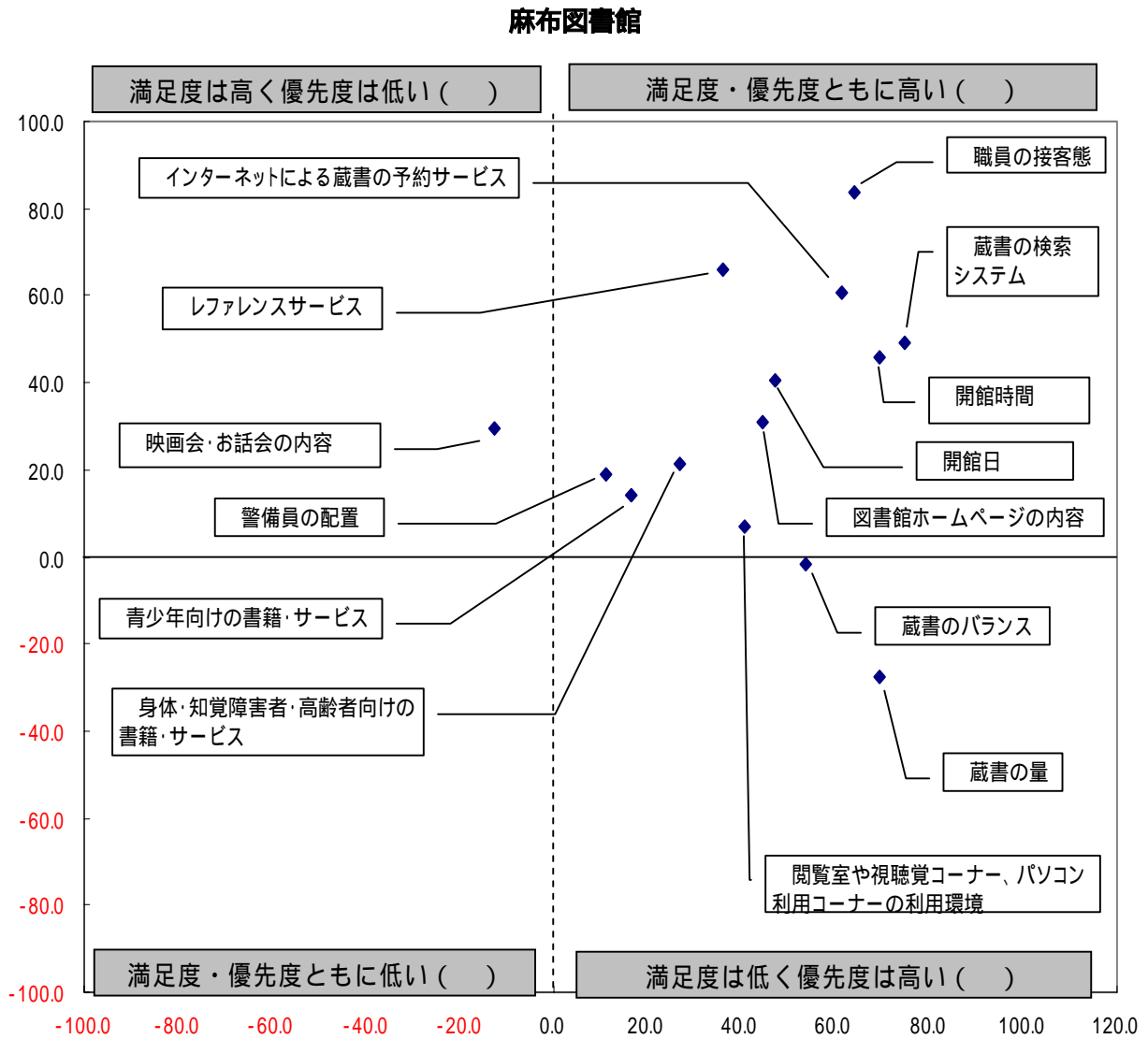
図表 19 三田図書館の満足度 / 優先度(スコア)



### 麻布図書館

- ・「蔵書の量」「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」「青少年向けの書籍・サービス」「蔵書のバランス」といった項目の満足度が低く、特に「蔵書の量」については全体平均(6.9)を大きく(-28.6)下回っています。これは、建物の狭隘によるものと思われます。
- ・「蔵書の量」「蔵書のバランス」については、象限「Ⅲ」、すなわち、満足度は低いが優先度は高いとされる項目です。

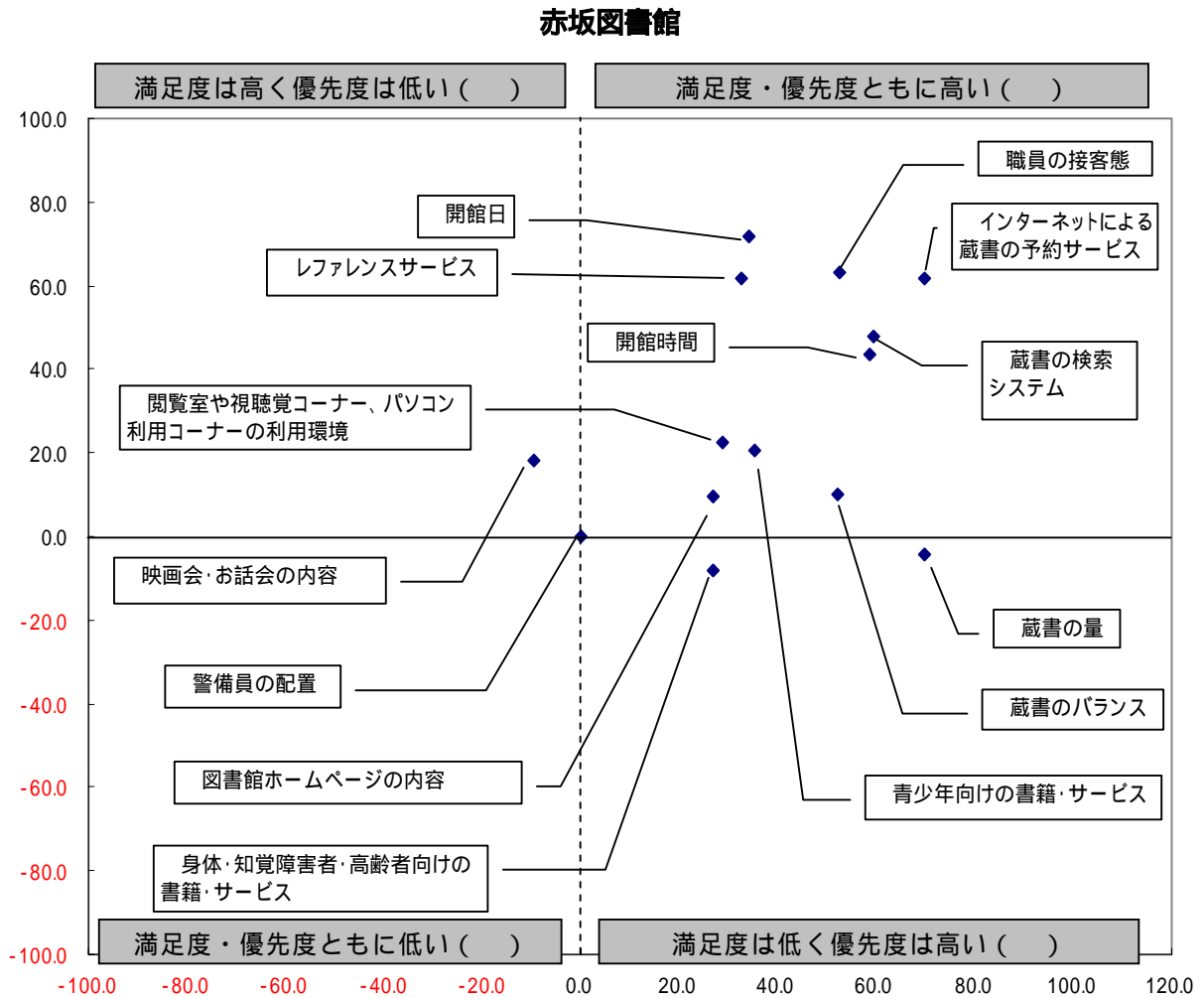
図表 20 麻布図書館の満足度 / 優先度(スコア)



赤坂図書館

- ・三田図書館や麻布図書館と同様に、「蔵書の量」「蔵書のバランス」で満足度のスコアが相対的に低くなっているほか、「図書館ホームページの内容」「身体・知覚障害者・高齢者向け書籍・サービス」の満足度についても低くなっています。
- ・優先度のスコア値がおおむねプラスとなっていますが、唯一「映画会・お話会の内容」について優先度のスコアがマイナスになっています。

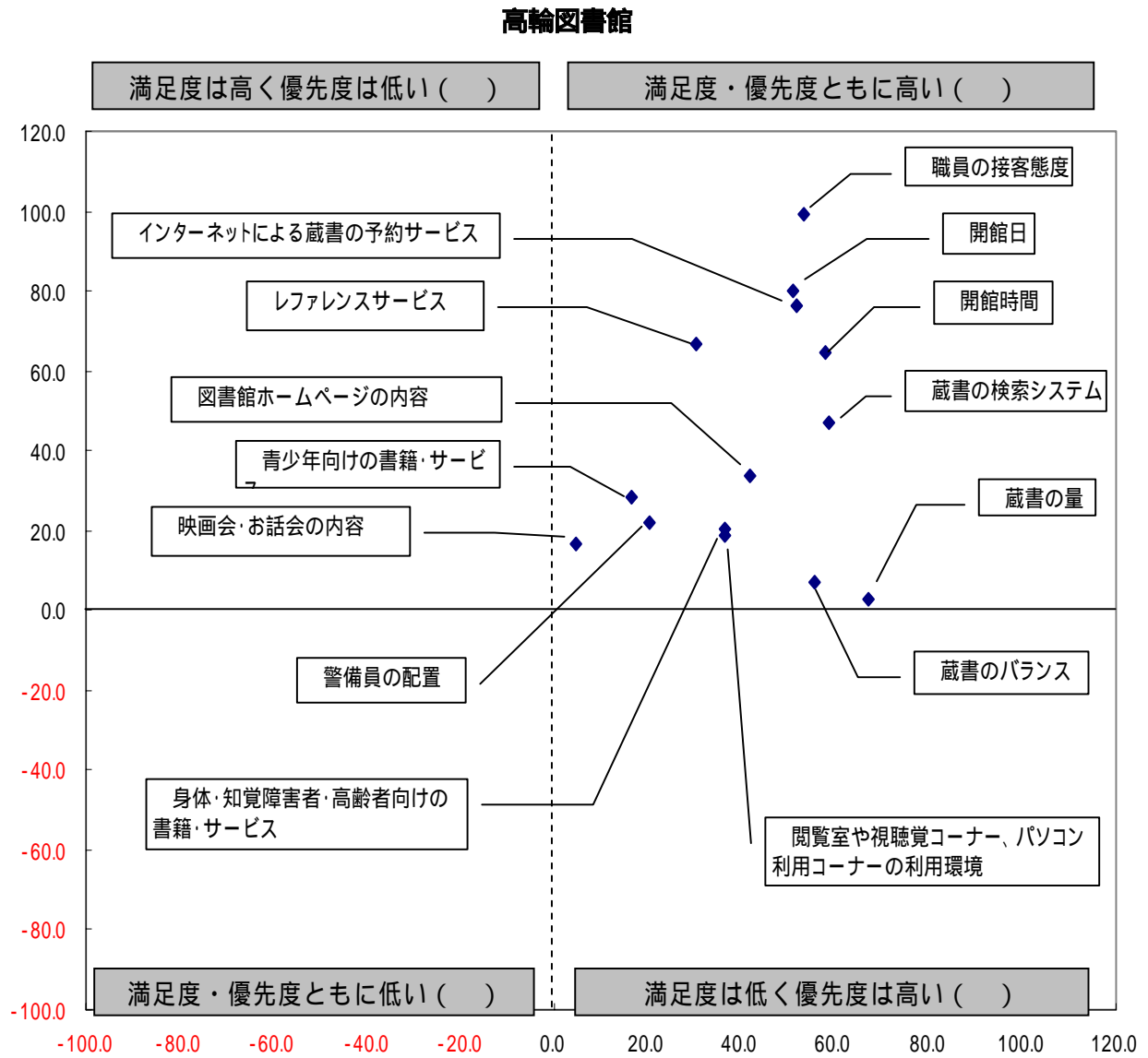
図表 21 赤坂図書館の満足度 / 優先度(スコア)



### 高輪図書館

- ・みなと図書館と同様に、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、その中でも、「蔵書の量」「蔵書のバランス」「警備員の配置」は、相対的にみると満足度のスコアが低いです。

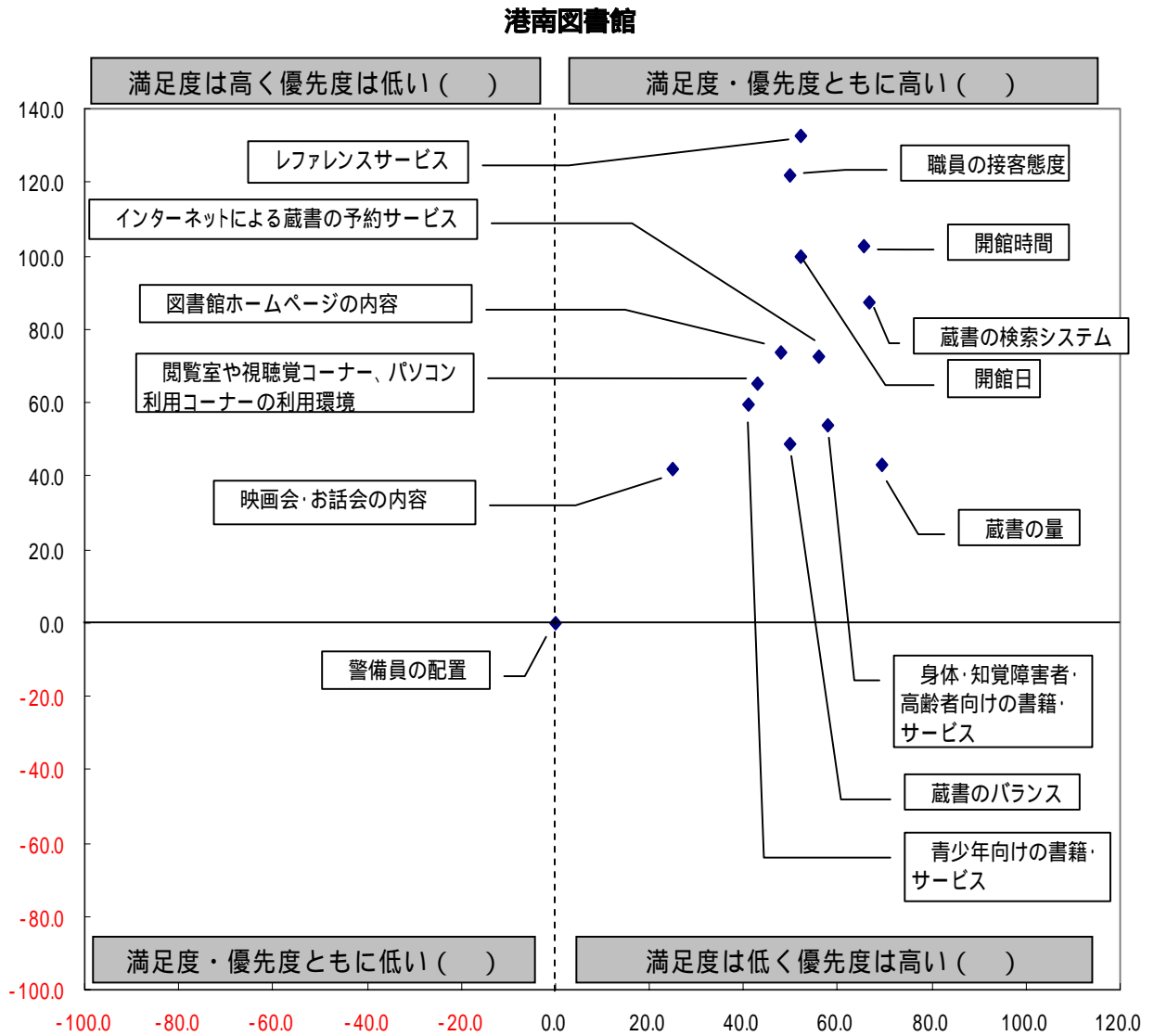
図表 22 高輪図書館の満足度 / 優先度(スコア)



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。
- ・ただし、その中でも、他館と同様に、「蔵書の量」「蔵書のバランス」「映画会・お話会の内容」といった項目は、相対的にみると満足度のスコアが低くなっています。

図表 23 港南図書館の満足度 / 優先度(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「 図書館の開館日」「 図書館の開館時間」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	ネットのシステムが不十分 限られた予算に合わせて配分するために、利用者と職員の意見を活用して カウンター係員が丁寧で感じよい ネットでの検索・予約は便利
図書館の開館日	休館日を減らして欲しい 月曜日に開館して欲しい 館内整理日をなくして欲しい 月曜日の休みを隔週にして欲しい
図書館の開館時間	土日祝の開館時間の延長を希望 閉館時間もう少し遅く 平日 8 時までの開館は満足
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 サービスカウンターの設置（話しかけにくい） 難しい質問は、都立図書館等に任せてもよい 対応が悪くサービス性感じられない 分かりやすく丁寧で、とても良い
図書館の蔵書の量	全体に少ない、増やして欲しい 新刊が少ない 各館の蔵書の特色がない 他館から取寄せできれば問題ない ビデオ、CD、DVD 等を増加して欲しい
図書館の蔵書のバランス	ビジネス関連図書を充実してほしい 外国語学習の本、くらしに関する本が少ない 人気の本や CD を多く購入して欲しい 古い本が多く、調べ物の時古いデータしかない
インターネットによる蔵書の予約サービス	ネットで予約取り消し・貸出延長できないのは不便 インターネット予約は大変便利 新刊リクエスト等もネットでできるようにして欲しい
蔵書の検索システム	使い勝手が悪い、もう少しシステム改善が必要 ひらがな、アルファベットや記号を含む語句検索がうまくいかない場合が多い 検索結果の文字が小さく見づらい 絞込み機能が欲しい
映画会・お話し会の内容	映画会の部屋が臭い（みなと） 大人・老人向けの企画も増やしてください 乳幼児むけを充実させて欲しい 利用がない
職員の接客態度	館によってバラつきあるが良くやっている 以前より良くなった 良い人もいれば、悪い人もいる 返却日すぎの利用者や館内での態度の悪い利用者にももう少し厳しく対応すべき

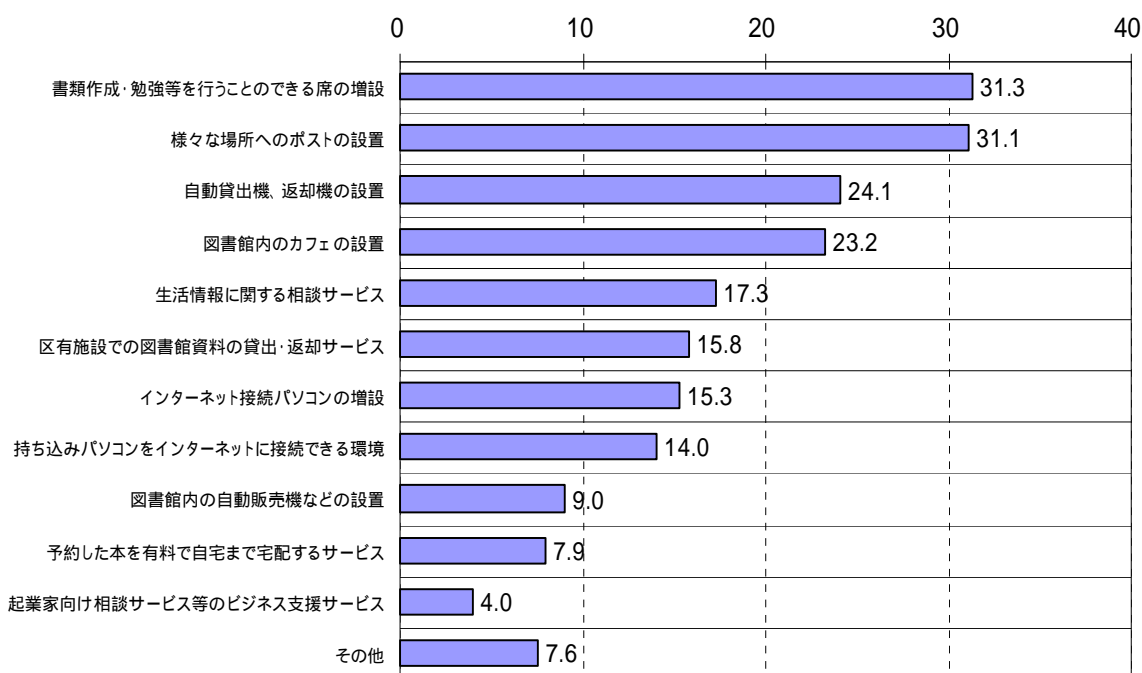
閲覧室や視聴覚コーナー、パソコン利用コーナーの利用環境	閲覧室の増設とパソコンの増加をお願いしたい 閲覧席がいつも満員、利用席が少ない 寝ている人が多い パソコン初心者にはアシストしていただきたい
図書館ホームページの内容（見易さ・使いやすさ）	文字が小さい トップページ最上部にメニューを表示すべき 継続検索にID、パスワードの再入力が必要な場合あり
青少年向けの書籍・サービス	蔵書数少ない マンガを増加してほしい
身体・知覚障害者・高齢者向けの書籍・サービス	設備が古すぎる 外出できないお年寄りへの配立・集本サービスの実施 サービス、資料数も少ないのではないかとわからない
警備員の配置	警備員の配置は頼もしい・安心 全館配置の方がよい 有効度が不明 もっと巡回してほしい 三田の場合、自転車放置が改善されたのは見事。

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、「書類作成・勉強等を行うことのできる席の増設」(31.3%)「様々な場所へのブックポストの設置」(31.1%)が拮抗して高くなっています。
- ・「自動貸出機、返却機の設置」(24.1%)、「図書館内のカフェの設置」(23.2%)、「生活情報に関する相談サービス」(17.3%)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=1,541) (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=80)	三田 図書館 (n= 96)	麻布 図書館 (n=113)	赤坂 図書館 (n=72)	高輪 図書館 (n=153)	港南 図書館 (n=42)
書類作成・勉強等を行うことのできる席の増設	26.3	30.2	<b>37.2</b>	<b>34.7</b>	29.4	28.6
様々な場所へのポストの設置	22.5	29.2	<b>32.7</b>	29.2	<b>35.3</b>	<b>35.7</b>
自動貸出機、返却機の設置	18.8	<b>29.2</b>	<b>28.3</b>	22.2	22.2	21.4
図書館内のカフェの設置	<b>28.8</b>	19.8	21.2	<b>23.6</b>	22.9	<b>26.2</b>
生活情報に関する相談サービス	<b>23.8</b>	16.7	8.8	<b>20.8</b>	17.0	<b>23.8</b>
区有施設での図書館資料の貸出・返却サービス	13.8	<b>17.7</b>	<b>15.9</b>	12.5	13.1	<b>31.0</b>
インターネット接続パソコンの増設	<b>20.0</b>	<b>17.7</b>	14.2	9.7	14.4	<b>16.7</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	13.8	<b>15.6</b>	<b>15.9</b>	<b>15.3</b>	11.1	<b>14.3</b>
図書館内の自動販売機などの設置	6.3	8.3	<b>9.7</b>	<b>15.3</b>	7.2	<b>9.5</b>
予約した本を有料で自宅まで宅配するサービス	6.3	<b>8.3</b>	<b>9.7</b>	2.8	<b>9.8</b>	7.1
起業家向け相談サービス等のビジネス支援サービス	<b>6.3</b>	<b>4.2</b>	2.7	<b>4.2</b>	3.9	2.4
その他	<b>13.8</b>	7.3	5.3	4.2	<b>8.5</b>	4.8

・「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、続いて館内検索機やインターネット等図書館システムに関する要望も多くなっています。

・また、ホームレス対策への不満や貸出期間、貸出資料数に関する要望もみられました。

図表 27 「その他」の主な内容

項目	意見数
図書館設備の充実（駐車場・改装・改築・新設含む）	46
図書資料・CD・ビデオ・DVD等資料の充実	39
図書館システムの改善要望（予約取消・検索等）	33
利用者のマナーについて	25
図書館員の対応・待遇（不満7 満足9）	16
開館日・開館時間の延長（土日祝2 開館日・時間の拡大3 現状で良い2）	7
図書・DVD等の貸出点数増加の要望	6
ホームレス対策（異臭等）	6
図書館以外での返却ポストの設置・支所、学校等での貸出・返却	5
閉館後、休館日のビデオ・DVD・CDの返却ポストの設置要望	5
図書館内のカフェ等の飲食スペースの設置（賛成3 反対1）	4
貸出期間の延長	3
ホームページでの利用者の意見受付・アンケートの広報等の実施	3
郷土資料館とのタイアップしたイベント実施	2
民間委託の推進	2
過度なサービスは不要、コスト意識を高く	1
励まし・謝意等の御意見	5
図書館全体への御意見（満足21 不満2）	23

### (3) まとめ

今回の調査は、平成 18 年に作成した「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」とほぼ同じ項目で昨年と同様に実施いたしました。

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」「飲食スペースの設置」等については、麻布図書館・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。

また、平成 20 年 1 月には、IC タグに対応した図書館システムのバージョンアップを実施いたします。図書資料については、平成 17 年度から 23 区でトップクラスの予算を計上し蔵書の充実に努めています。しかし、「DVD・ビデオ」については、著作権によりタイトル数に制限があるなど課題となっています。

平成 19 年には、2 月に新橋の「生涯学習センター」、10 月に田町駅近くの「港区スポーツセンター」に、「返却用ブックポスト」(図書専用)を設置し、利用者も増加しています。また、英語資料が少ないために区内にある「テンプル大学ジャパン図書館」の英語資料の区立図書館窓口での協力貸出を 2 月から開始しました。

今後もこ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でお願いたします。