

# 平成 20 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 850 【内訳】 ・みなと図書館：169 ・三田図書館：118 ・麻布図書館：115 ・赤坂図書館：153 ・高輪図書館：167 ・港南図書館：128
調査手法	各図書館における配布・回収
調査期間	平成 20 年 10 月 28 日(火)～平成 20 年 11 月 9 日(日)

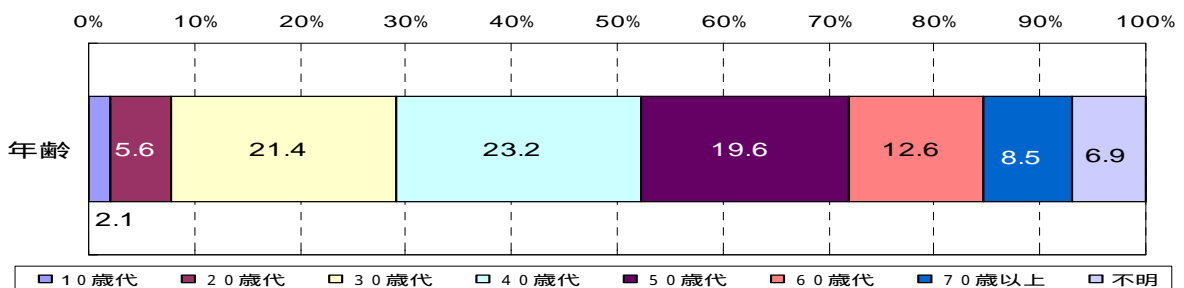
## ( 2 ) 実施結果

回答者の属性

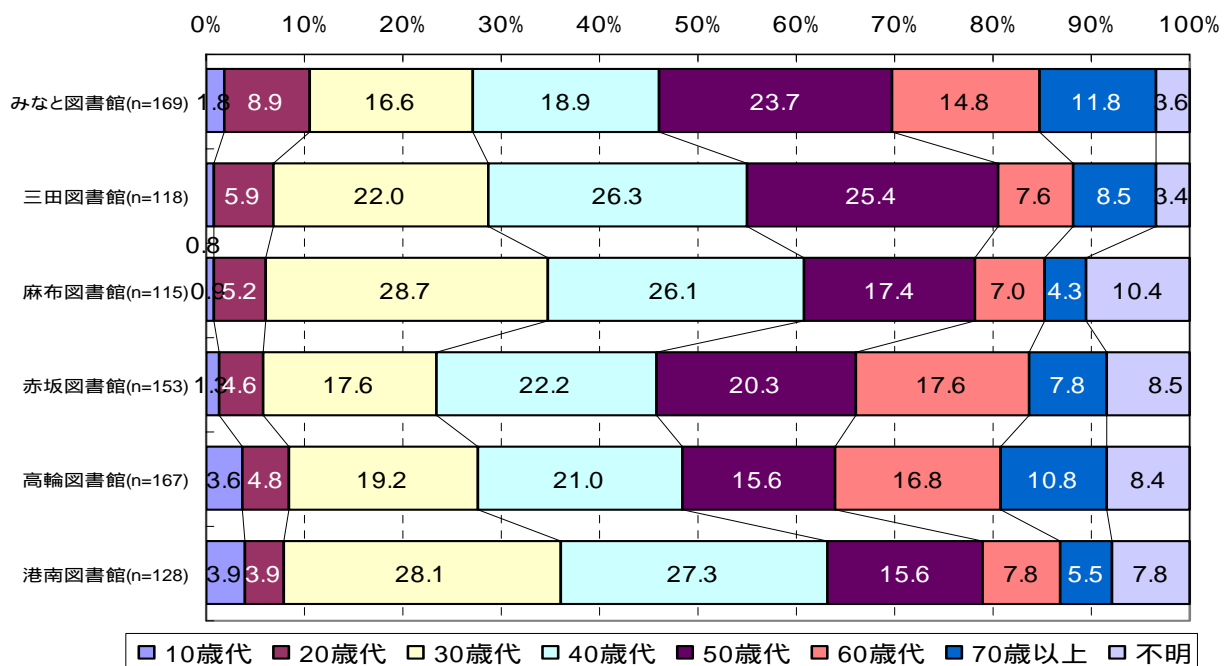
### 1) 年齢階層

- ・ 30 歳代、40 歳代がそれぞれ 21.4%、23.2%と拮抗しています。
- ・ 60 歳以上が 2 割を占めているのに対し、30 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=850)



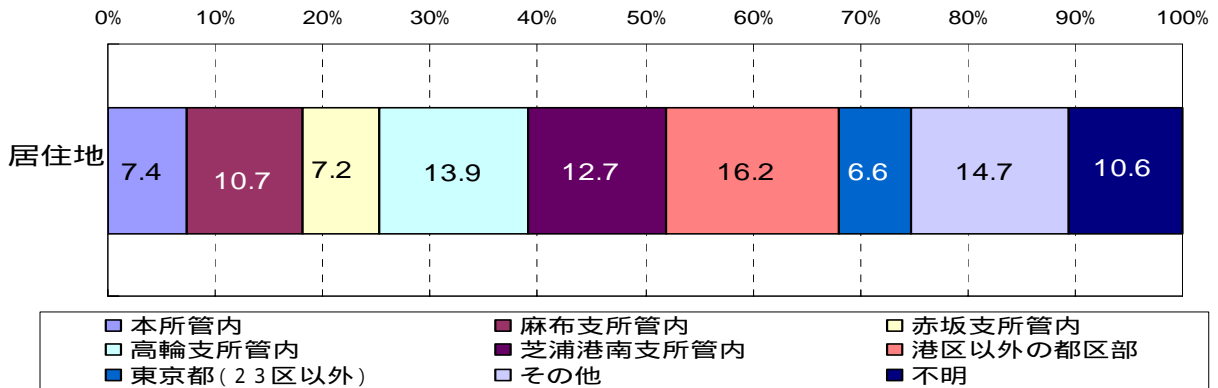
図表 3 年齢階層 (各館別)



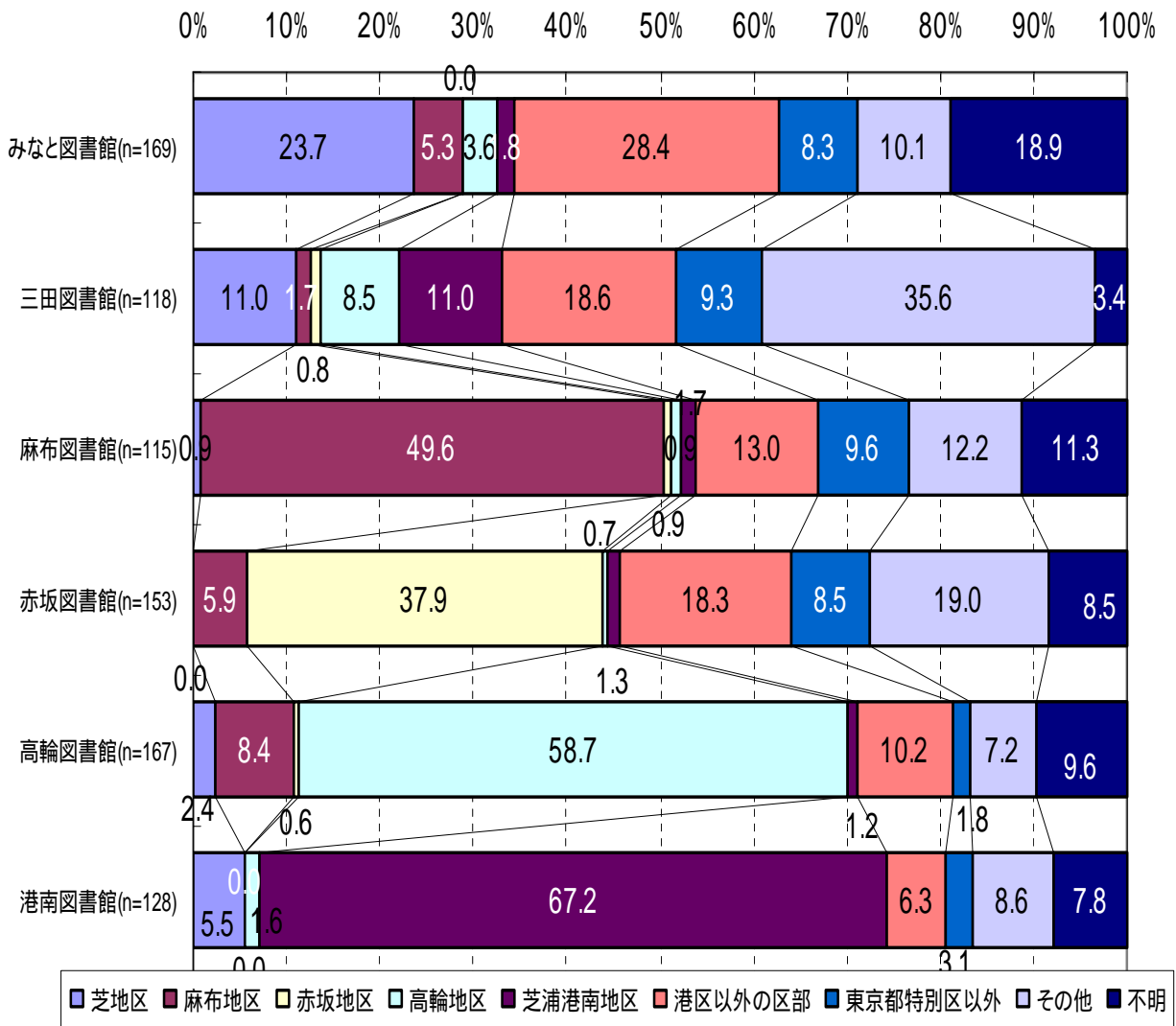
2) 居住地

- ・ 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=850)



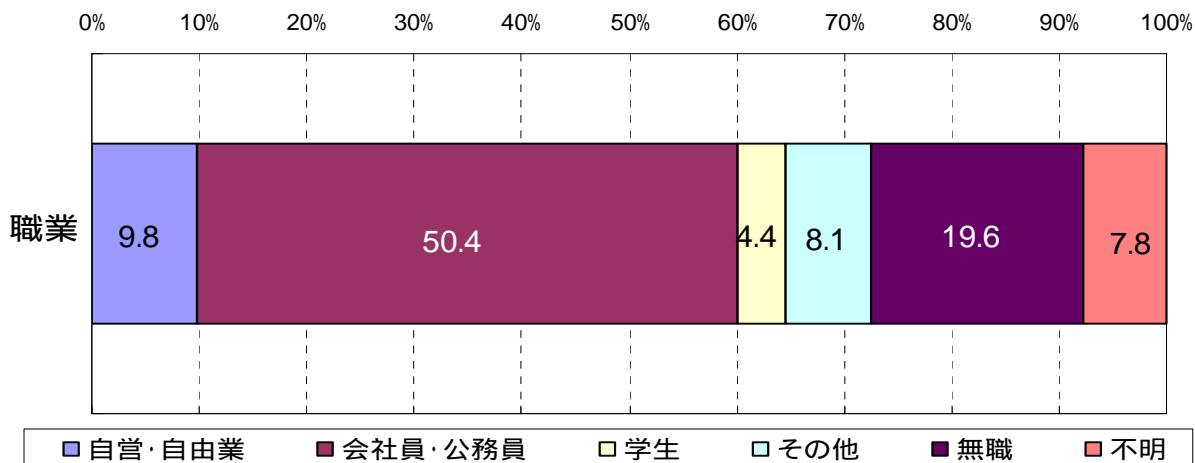
図表 5 居住地 (各館別)



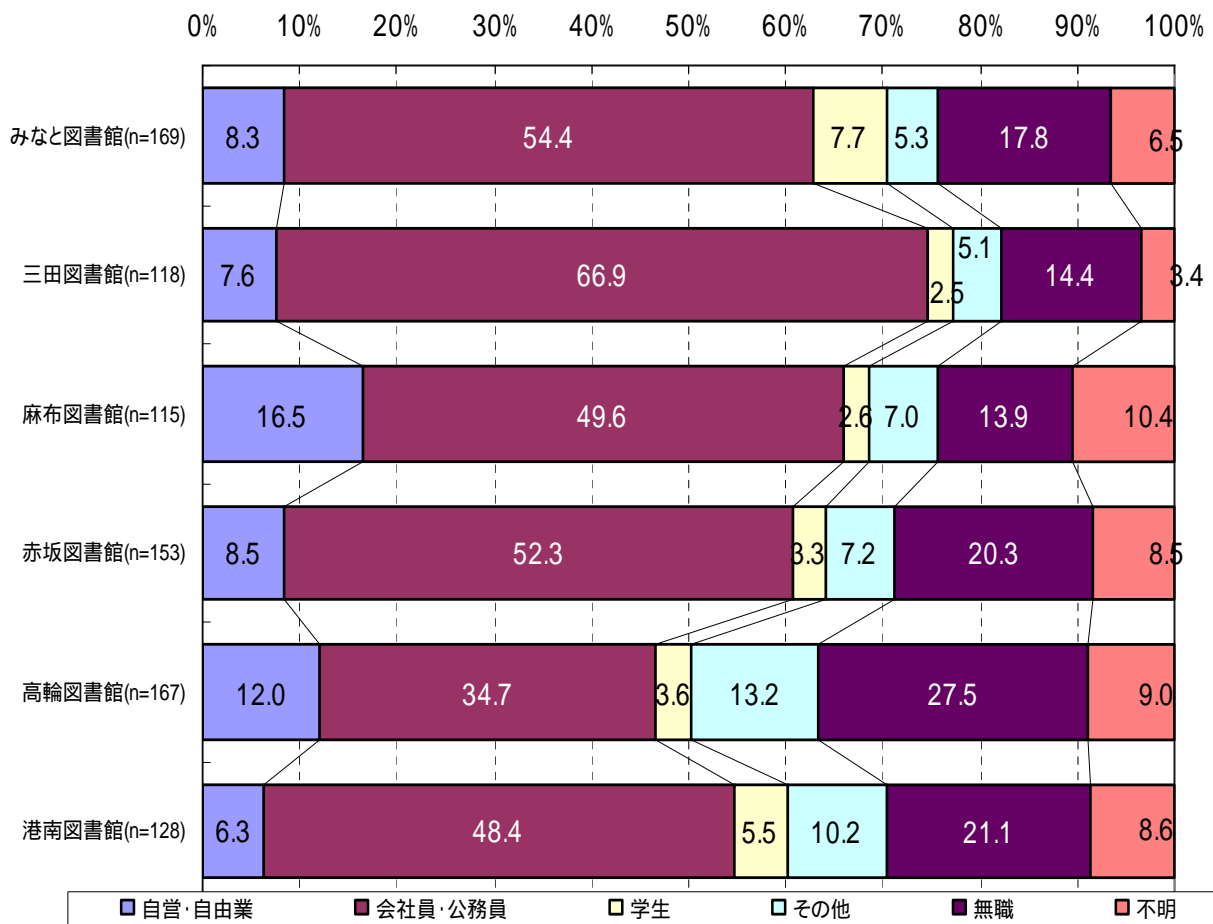
### 3) 職業

- ・「会社員・公務員」が5割を占めており、ついで「無職」(19.6%)となっています。
- ・各館別にみると、「会社員・公務員」の割合が、三田図書館では66.9%で、全体と比較して高くなっていますが、高輪図書館では4割に満たない値となっています。

図表 6 職業(n=850)



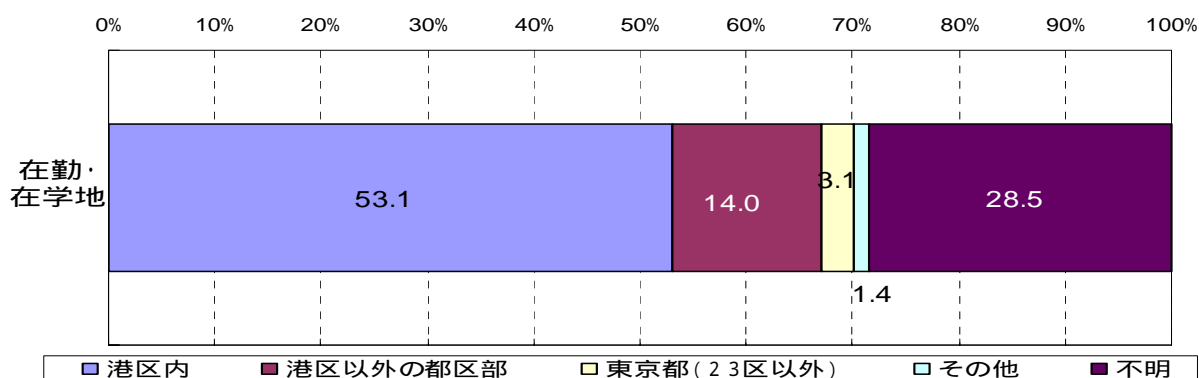
図表 7 職業 (各館別)



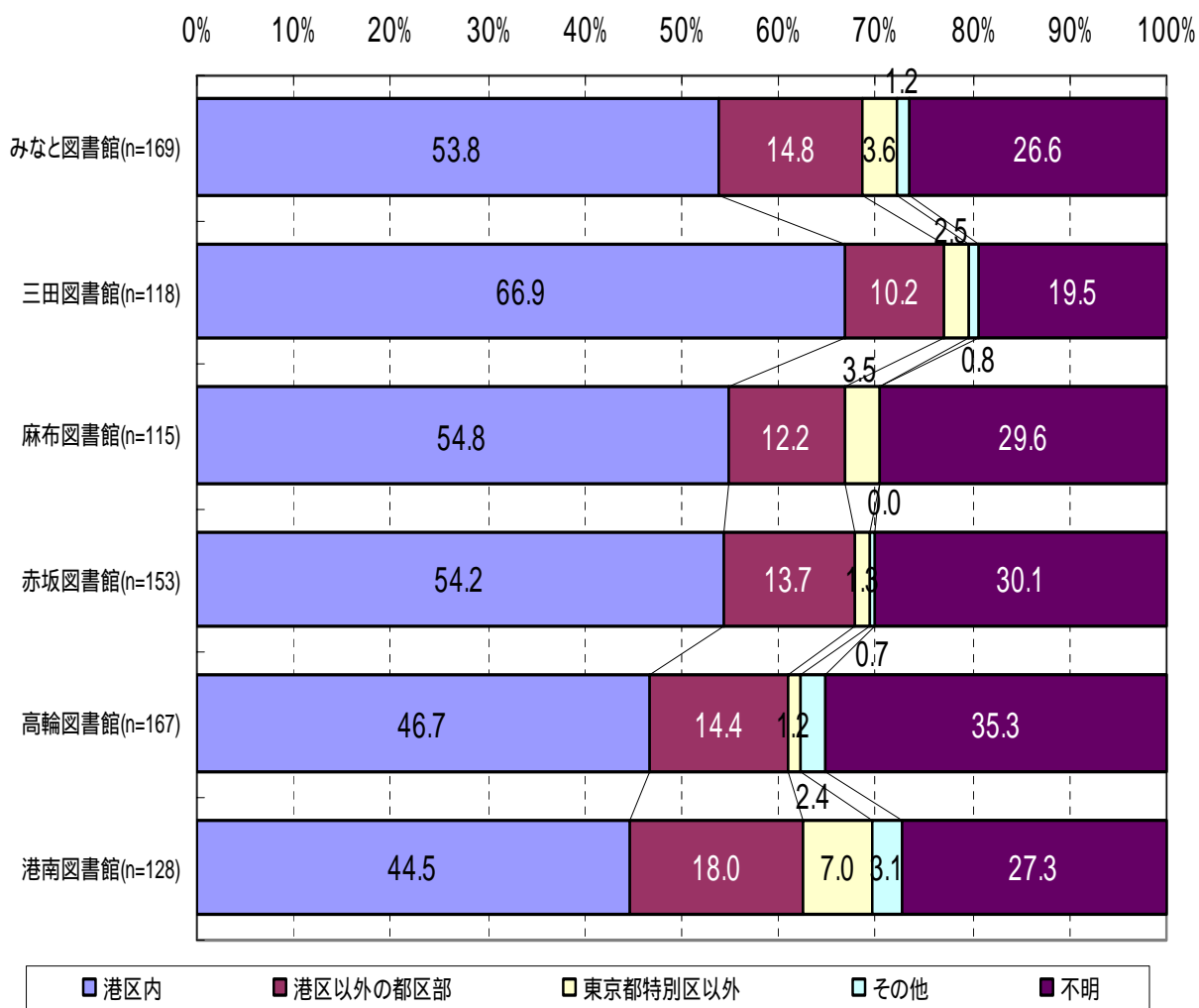
#### 4) 在勤・在学地

- ・ 港区内の在勤・在学者は約 53%で、港区も含めた都区部で約 67%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 66.9%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=850)



図表 9 在勤・在学地 (各館別)

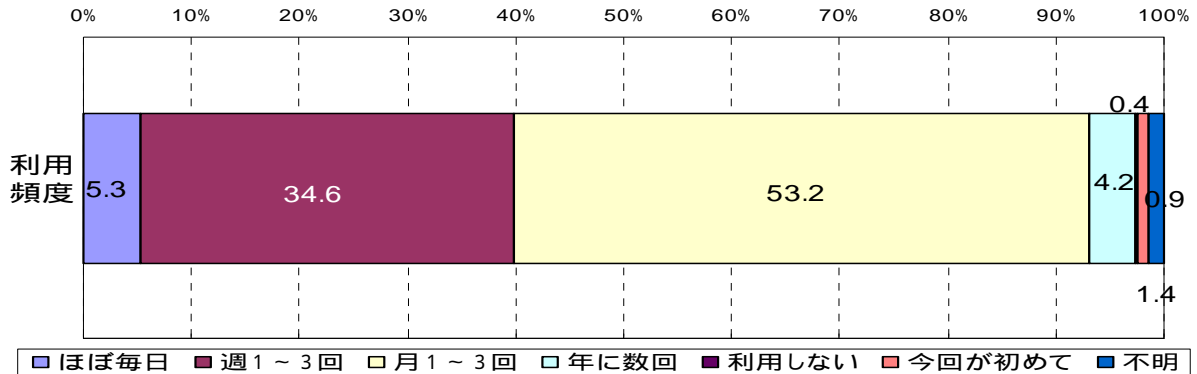


図書館の利用状況について

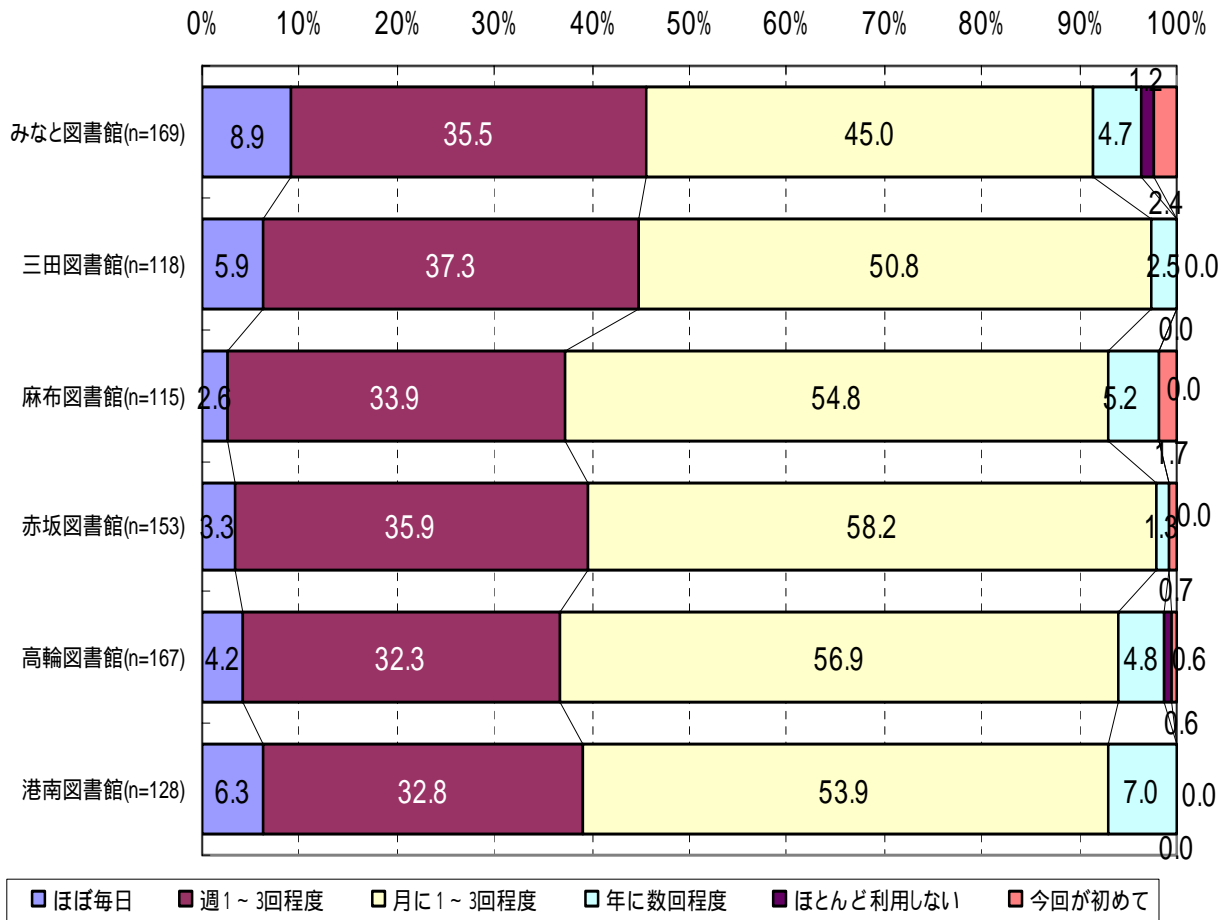
1) 区立図書館の利用頻度

- ・「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93%を超えています。
- ・各館別にみると、みなと図書館を除いて「月1～3回」の割合が半数以上を占めています。

図表 10 図書館の利用頻度(n=850)



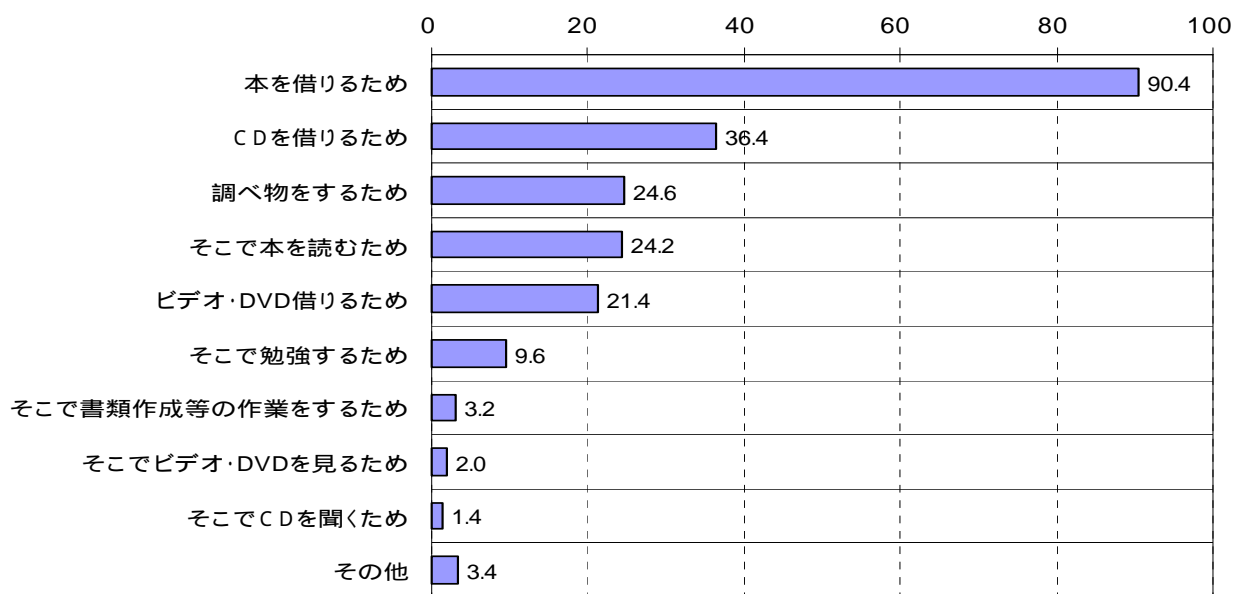
図表 11 図書館の利用頻度(各館別)



## 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」(90.4%)が最も多く、次いで「CDを借りるため」(36.4%)、「調べ物をするため」(24.6%)、「そこで本を読むため」(24.2%)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「ビデオ・DVDを借りるため」が38.5%「そこで本を読むため」が34.9%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=850) (複数回答)



図表 13 利用する目的(各館別) (複数回答)

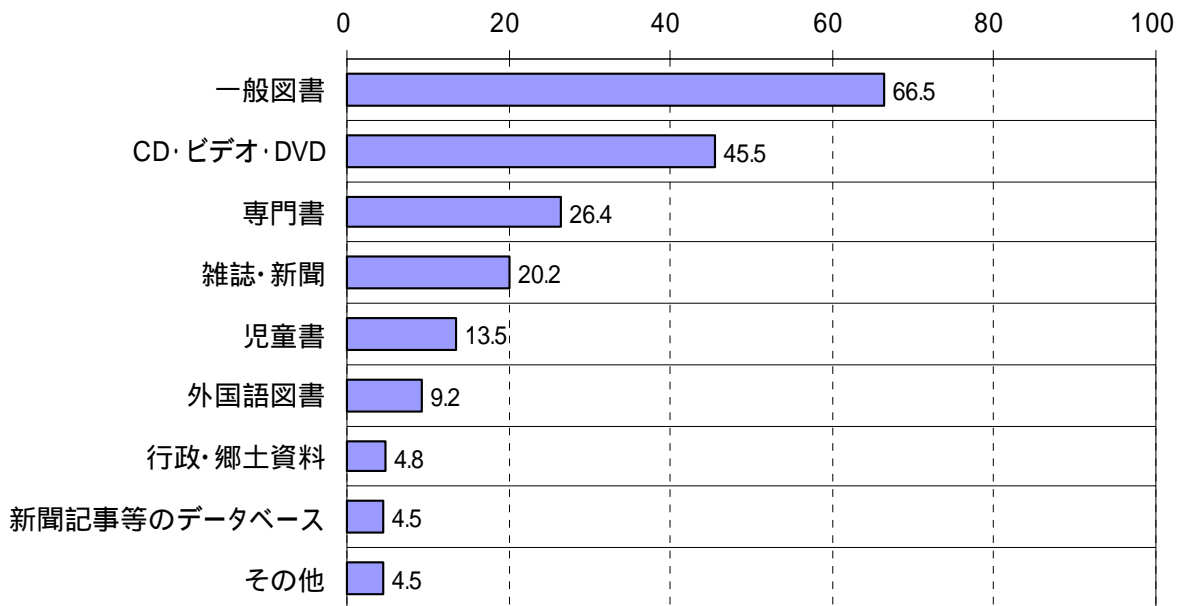
	みなと 図書館 (n=169)	三田 図書館 (n=118)	麻布 図書館 (n=115)	赤坂 図書館 (n=153)	高輪 図書館 (n=167)	港南 図書館 (n=128)
本を借りるため	71.0	93.2	96.5	96.1	92.8	97.7
CDを借りるため	39.1	30.5	33.9	41.8	27.5	45.3
調べ物をするため	32.5	29.7	16.5	22.9	15.6	19.5
そこで本を読むため	34.9	22.9	15.7	23.5	24.0	21.9
ビデオ・DVD借りるため	38.5	15.3	13.0	19.6	22.8	21.9
そこで勉強するため	16.6	5.9	4.3	10.5	9.0	8.6
そこで書類作成等の作業をするため	5.3	2.5	3.5	2.0	2.4	3.1
そこでビデオ・DVDを見るため	4.1	0.0	0.0	0.0	3.6	3.1
そこでCDを聞くため	0.0	0.8	0.0	1.3	3.6	2.3
その他	4.1	5.1	0.9	5.2	1.2	3.9

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66.5%と最も高く、次いで「CD・ビデオ・DVD」(45.5%)「専門書」(26.4%)となっています。
- ・各館別にみると、麻布図書館、赤坂図書館、港南図書館では、「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=850) (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=169)	三田 図書館 (n=118)	麻布 図書館 (n=115)	赤坂 図書館 (n=153)	高輪 図書館 (n=167)	港南 図書館 (n=128)
一般図書	52.7	72.9	66.1	71.2	71.3	67.2
CD・ビデオ・DVD	47.3	34.7	51.3	50.3	38.3	51.6
専門書	30.8	29.7	25.2	26.1	22.2	24.2
雑誌・新聞	17.2	22.9	16.5	17.6	20.4	28.1
児童書	5.3	13.6	20.9	9.2	19.2	15.6
外国語図書	8.9	6.8	7.8	9.8	10.2	10.9
行政・郷土資料	7.7	7.6	3.5	4.6	3.0	2.3
新聞記事等のデータベース	2.4	6.8	3.5	5.9	3.6	5.5
その他	8.9	5.1	1.7	2.0	2.4	6.3

## 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17.9%であり、これよりも満足度が高い「4」は41.4%、さらに高い「5」は31.5%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」「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2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」「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」(49.3%)、「蔵書の量」(49.8%)、「インターネットによる蔵書の予約サービス」(41.9%)、「蔵書の検索システム」(41.3%)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」、9.2%)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)」、「職員の接客態度」では、全館平均がそれぞれ106.0、89.0であるのに対して、117.9、104.8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「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。

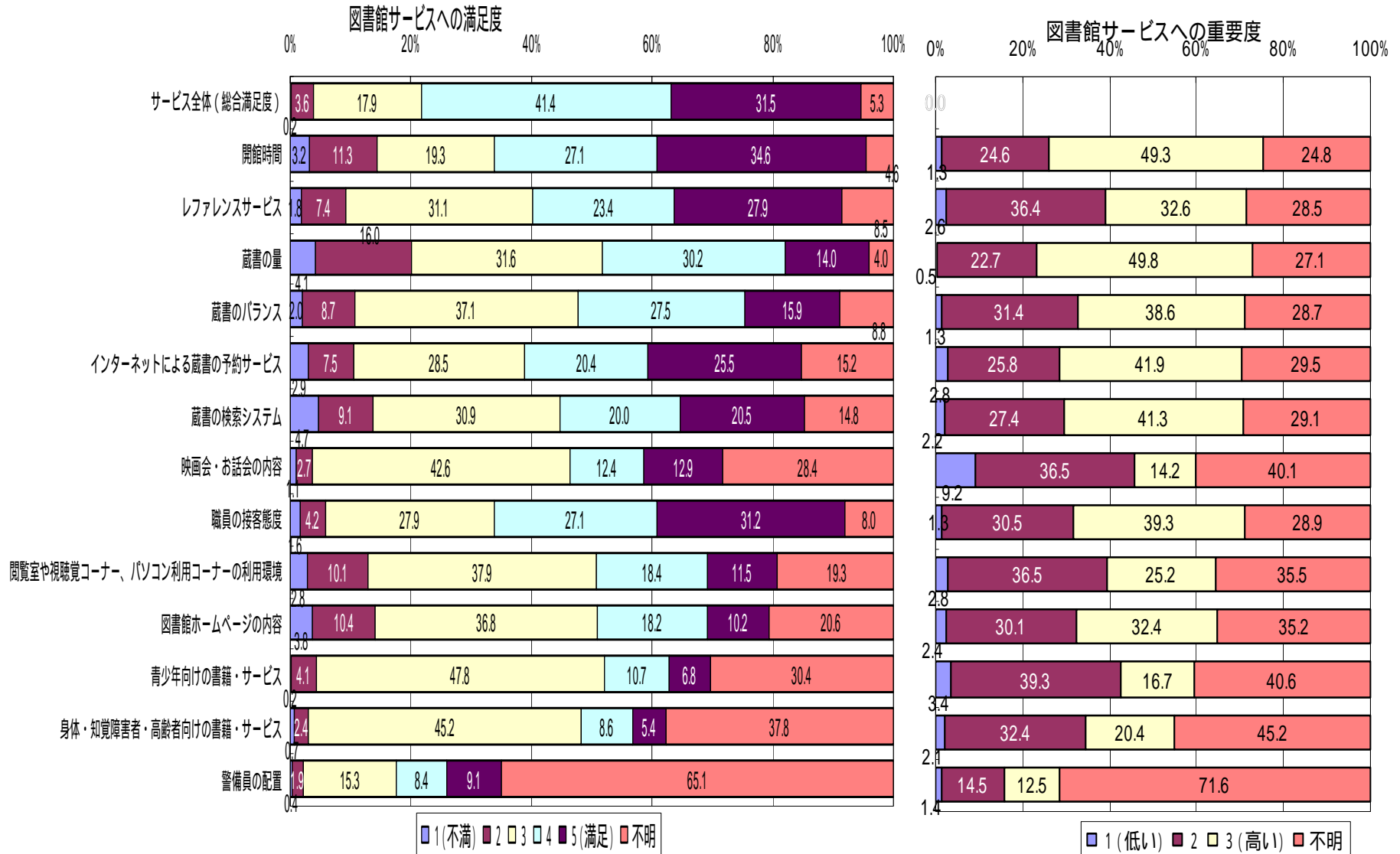
#### 満足度のスコア化の方法

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=850)



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）	106.0	103.2	101.7	95.6	108.9	101.2	117.9							
開館時間	82.4	74.8	85.6	79.1	93.3	90.5	69.8	63.8	69.4	78.9	59.0	74.6	38.5	63.2
レファレンスサービス	74.6	93.7	67.8	83.3	95.8	18.0	94.8	41.9	40.7	36.4	29.7	39.0	69.2	26.7
蔵書の量	35.4	57.1	48.3	14.2	31.1	28.9	27.4	67.6	65.6	83.0	70.0	75.6	45.5	68.8
蔵書のバランス	51.1	59.5	44.9	35.1	32.9	87.0	41.1	52.3	47.9	67.0	47.4	49.2	48.6	56.5
インターネットによる蔵書の予約サービス	68.4	59.7	53.4	82.2	85.3	51.7	71.6	55.4	47.7	56.1	64.6	58.7	57.4	48.3
蔵書の検索システム	49.9	55.4	35.6	66.7	72.4	10.2	46.7	55.1	63.8	69.0	62.5	69.0	-6.2	69.1
映画会・お話会の内容	46.6	40.4	11.9	17.1	18.4	100.0	34.4	8.4	5.7	-27.7	-6.7	-6.1	55.3	-6.6
職員の接客態度	89.0	99.3	100.0	98.2	108.1	19.1	104.8	53.5	50.9	60.4	57.5	64.0	34.3	53.3
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	31.8	50.0	12.7	23.9	39.1	11.9	45.0	34.7	39.8	27.3	20.8	37.5	44.7	31.4
図書館ホームページの内容	26.2	17.1	14.4	40.6	29.6	25.8	26.9	46.3	45.9	50.6	57.9	53.0	28.0	43.0
青少年向けの書籍・サービス	28.4	35.4	21.2	29.9	22.2	20.5	33.3	22.4	29.3	28.0	15.7	14.6	26.7	19.5
身体・知覚障害者・高齢者向けの書籍・サービス	25.1	21.8	20.3	13.2	17.3	44.3	27.6	33.3	31.1	34.7	36.9	41.2	17.5	32.9
警備員の配置	68.4	85.2	44.9	0.0	0.0	0.0	54.7	39.0	45.5	36.0	0.0	0.0	0.0	30.0

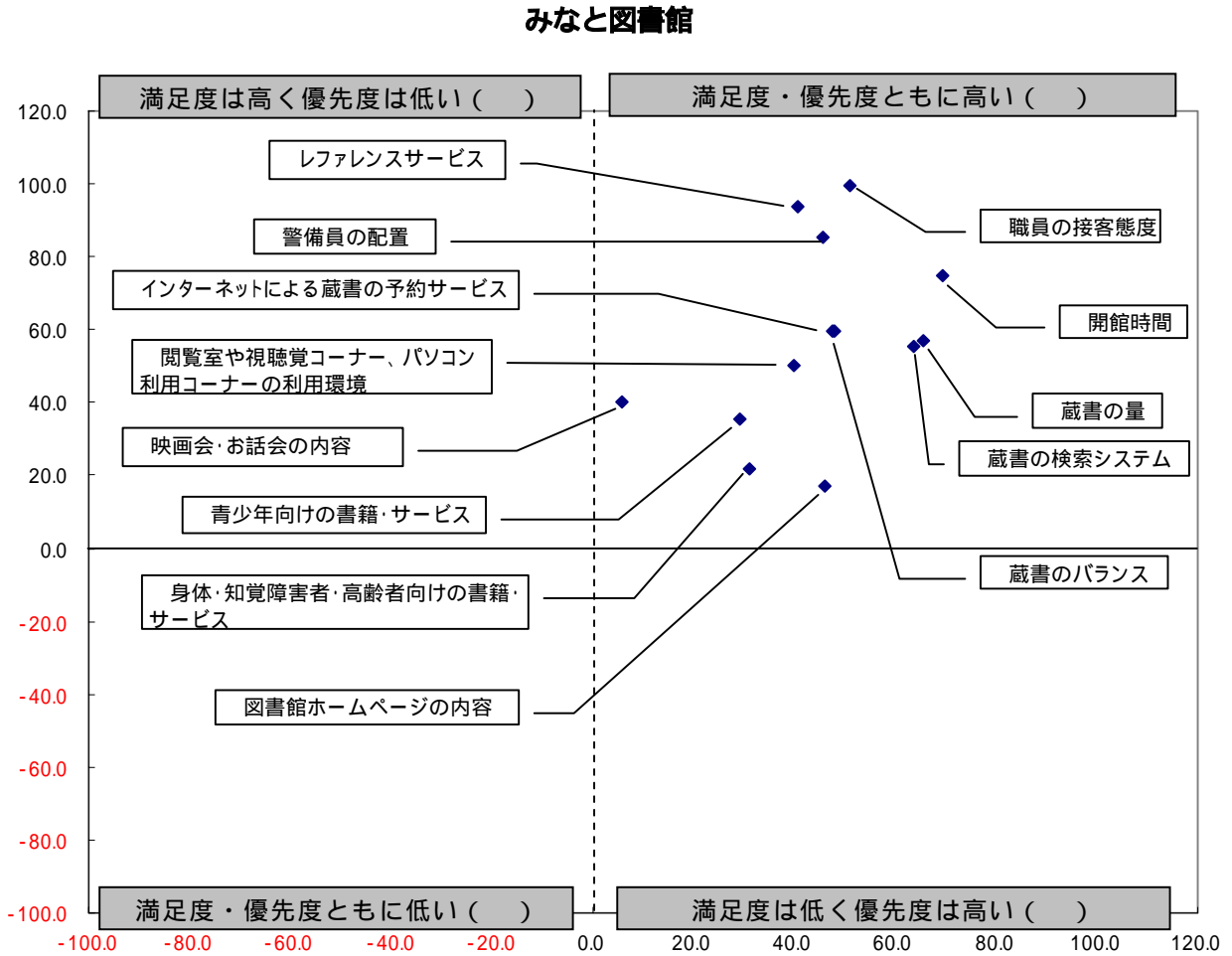
注) 満足度は5=2点、4=1点、3=0点、2=-1点、1=-2点とし、「不明」をのぞいた割合をもとにスコア化  
 重要度は3=1点、2=0点、1=-1点とし、「不明」をのぞいた割合をもとにスコア化  
 それぞれ詳細は本文参照  
 なお、「警備員の配置」における、赤坂図書館、高輪図書館の「0.0」は、「回答ナシ」でした。

b) 各館別

みなと図書館

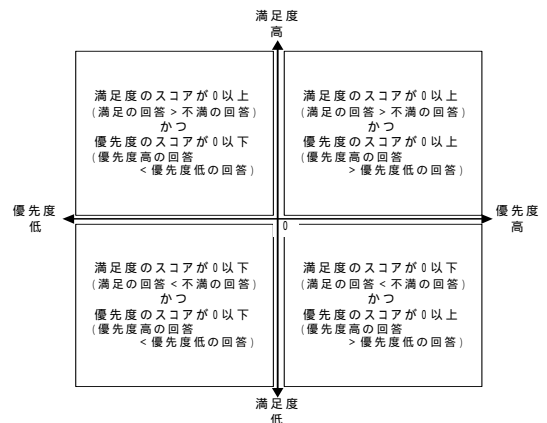
- ・満足度・優先度のスコアがマイナスとなっているものはなく、多くの項目で高いスコアを示しています。

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>

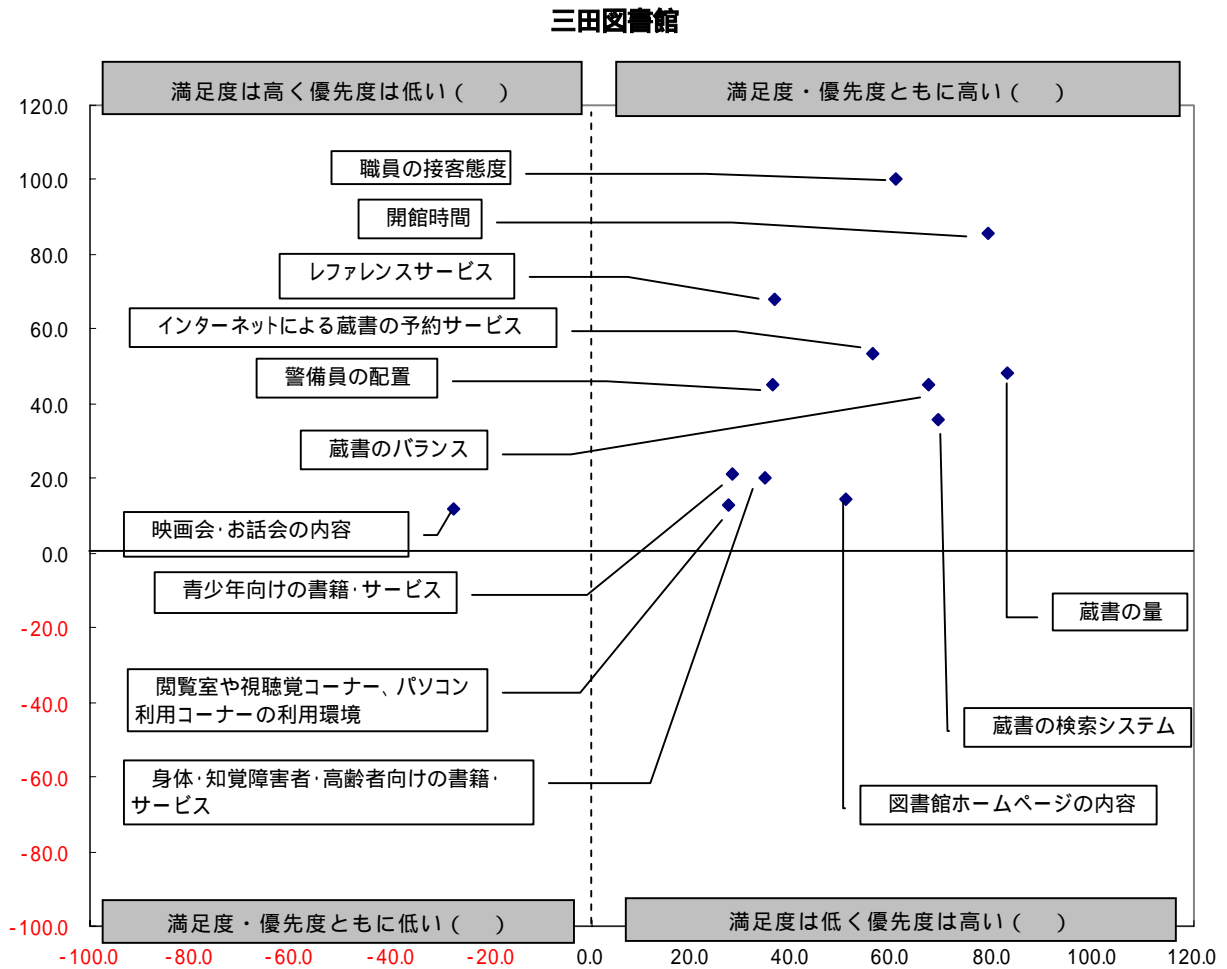
グラフは、優先度を横軸、満足度を縦軸にとりサービス項目ごとを配置したものです。右図に示すように、4つの象限のどこに属するかによって、あるサービスの満足度と優先度の関係性を把握することができます。



### 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、「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」「図書館ホームページの内容」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。
- ・「映画・お話会の内容」の優先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、満足度が高く優先度は低いとされる項目です。

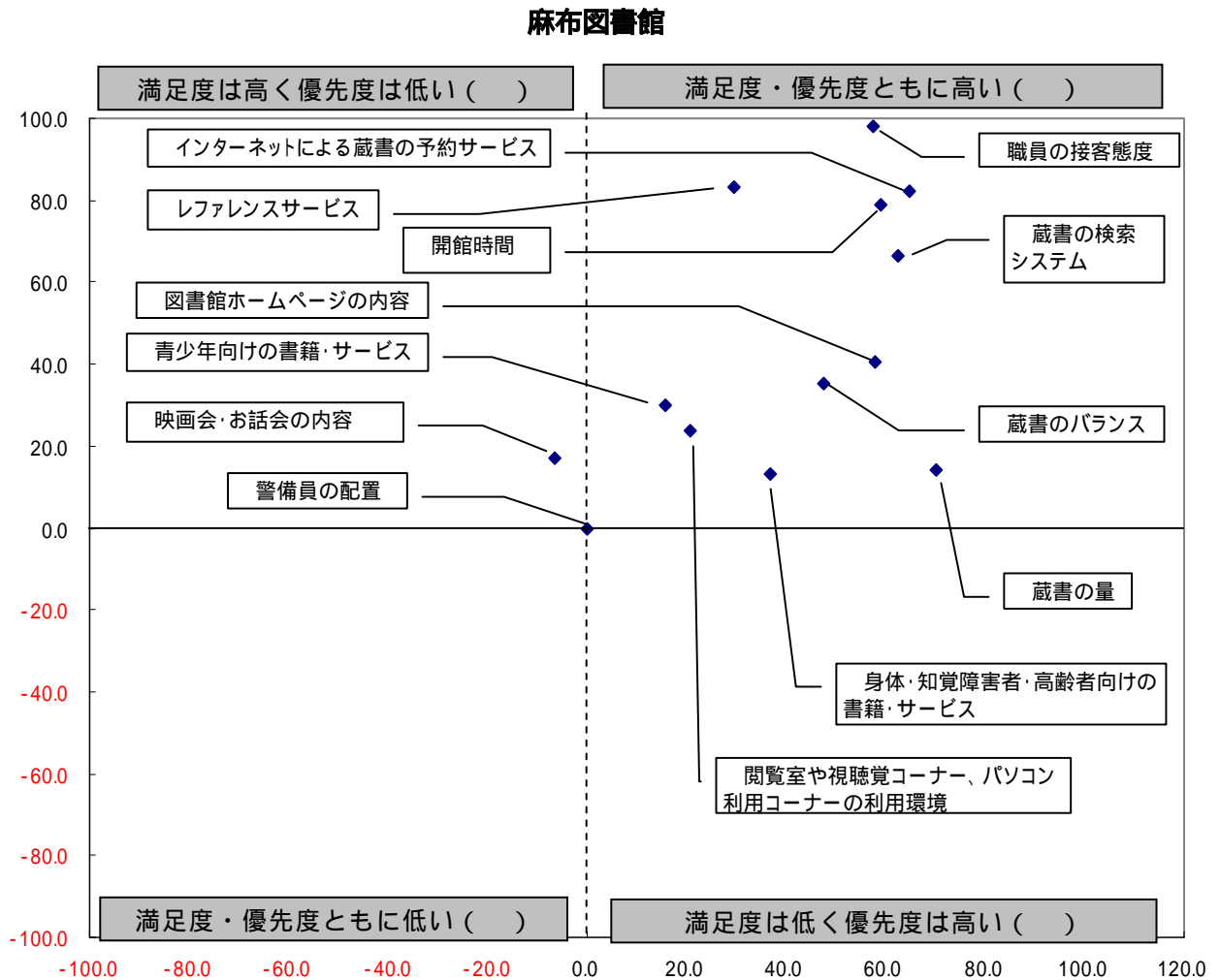
図表 19 三田図書館の満足度 / 優先度(スコア)



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(35.4)を大きく(14.2)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。

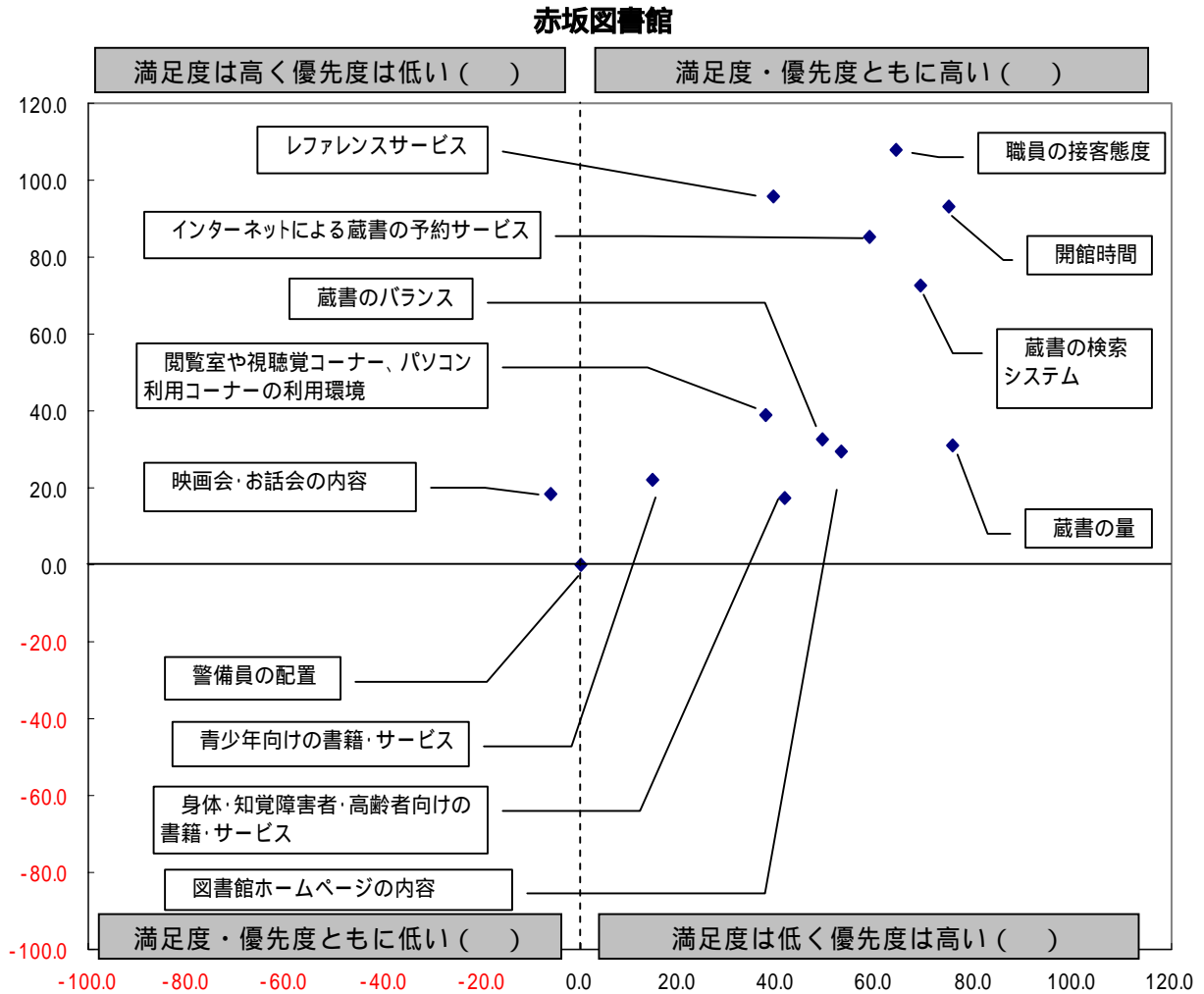
図表 20 麻布図書館の満足度/優先度(スコア)



赤坂図書館

- ・満足度のスコアについては、「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」が相対的に低くなっています。
- ・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。

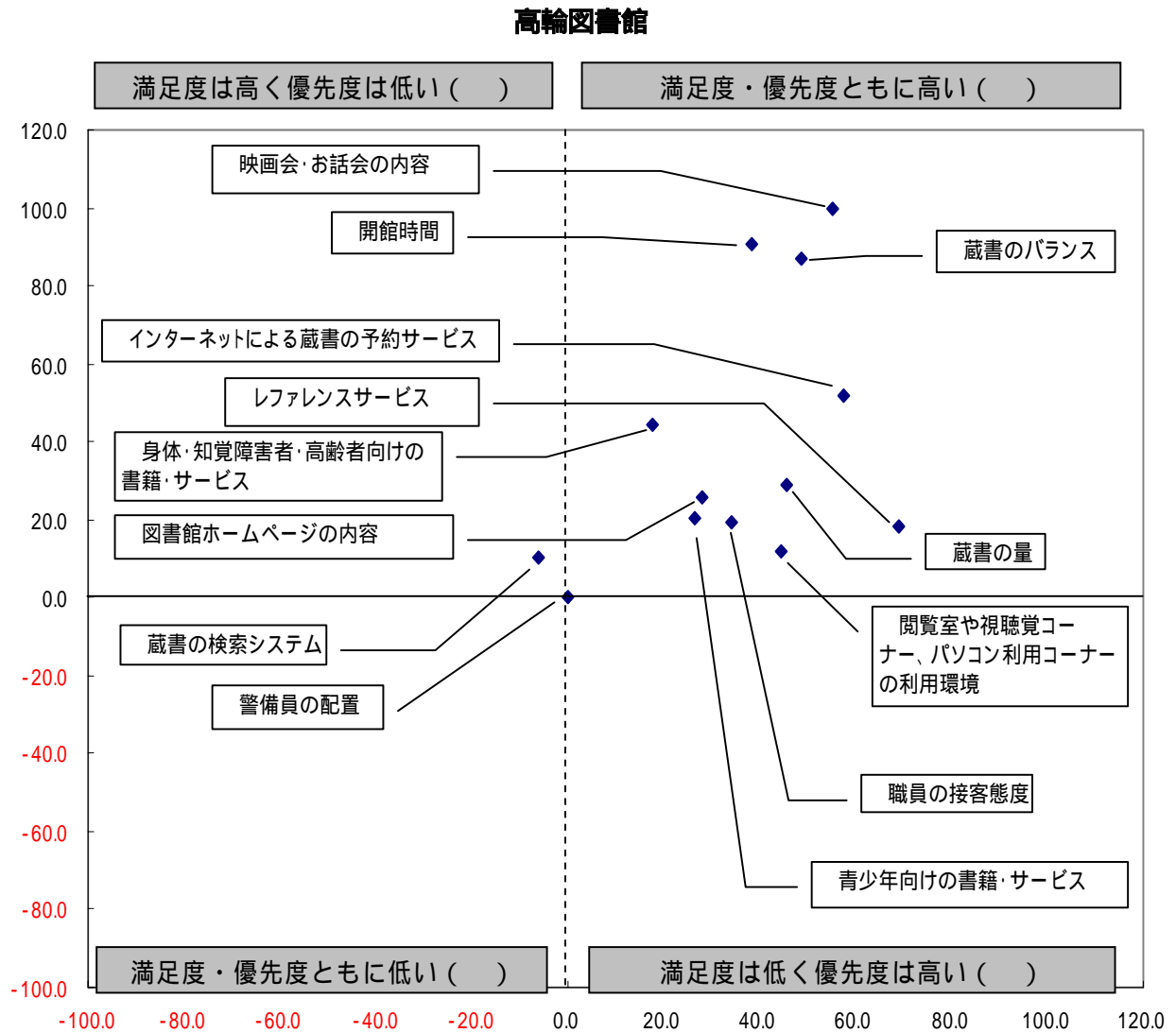
図表 21 赤坂図書館の満足度 / 優先度(スコア)



### 高輪図書館

- ・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、「蔵書の検索システム」については、満足度のスコアが低く、優先度についてもマイナス値となっています。

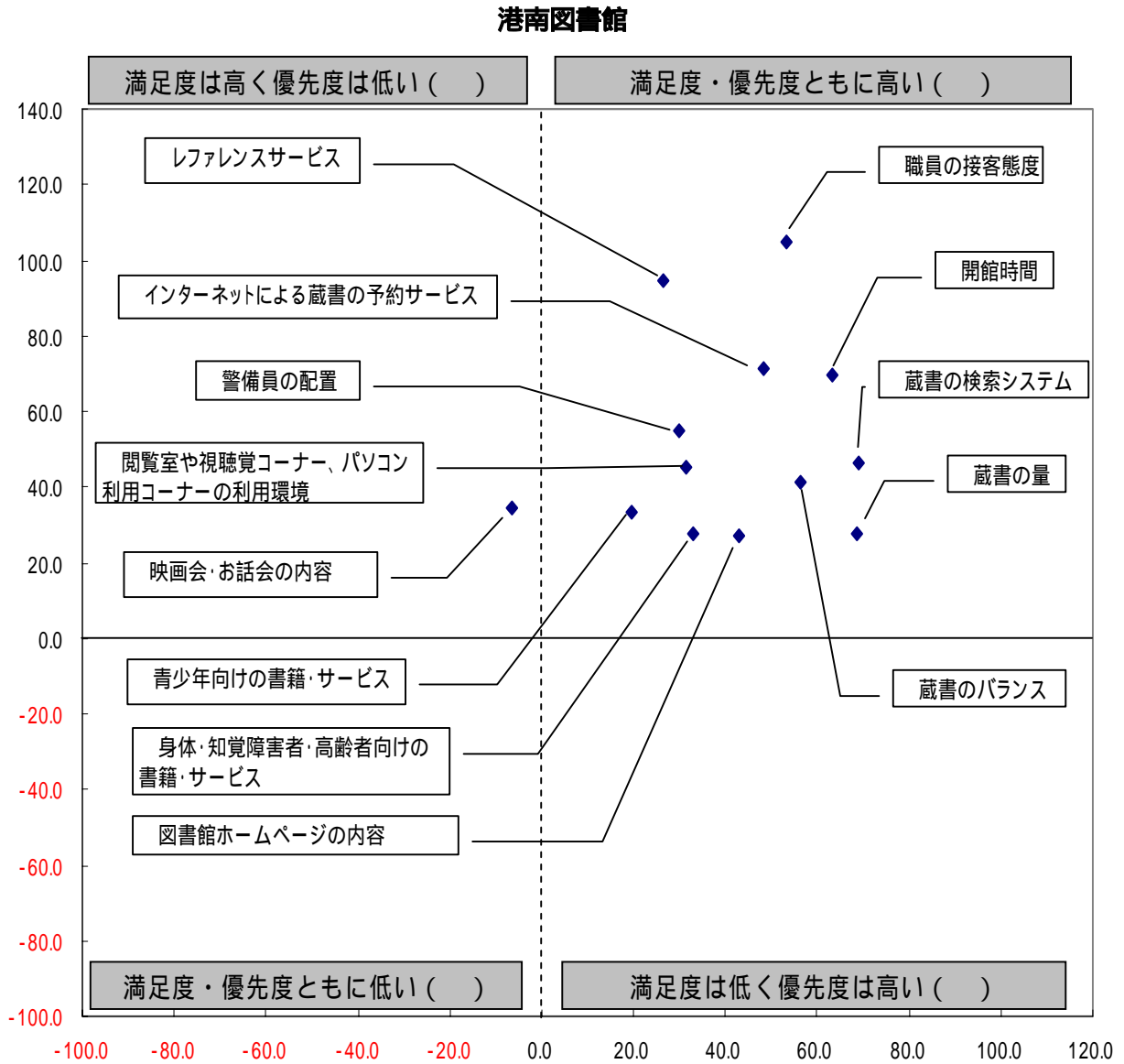
図表 22 高輪図書館の満足度 / 優先度(スコア)



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。
- ・優先度のスコアにおいて、「映画会・お話会の内容」がマイナスになっています。

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「 図書館の開館時間」「 図書館の蔵書の量」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	自動貸出機が便利 読書席が少ない カウンター係員が丁寧で感じよい 貸出時、待ち時間が長い事がある
図書館の開館時間	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 閉館時間もう少し遅く 平日会社帰りに寄れる時間まで開館して欲しい
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 全体の技量を統一して欲しい 昼間 12～13 時の間、図書館員が少ない 無愛想、不親切。 今の高いレベルを保って欲しい 大変丁寧にかつやさしく教えてもらった 電話対応が気持ちよかった
図書館の蔵書の量	全体に少ない、増やして欲しい 新刊・専門書が少ない 各館で偏りがありすぎる ベストセラーとCDをもっと購入して欲しい 区全体の蔵書を検索できて使いやすい
蔵書のバランス	専門書が少ない シリーズものは最後まで最後まで配架して欲しい(CD・書籍) 人気の本やCDを多く購入して欲しい YAの分野が弱すぎる 文庫本を増やして欲しい 読まない本が多い、リクエストへの見直しで改善して欲しい ベストセラーに偏重している 手芸、料理、歴史郷土史等の書籍が少ない コンピューター関係の本を増やしてください 法律書は最新のものをそろえて欲しい 量の割りに内容が良く、バランスがとれている 専門書、洋書、児童書が少ない
インターネットによる蔵書の予約サービス	予約・リクエストをインターネットで出来るようにして欲しい インターネット予約は大変便利 もう少し使いやすく改善を望む 利用していない
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 利用したことがない 事業の目的がわからない(不要なのでは) 子供は満足している

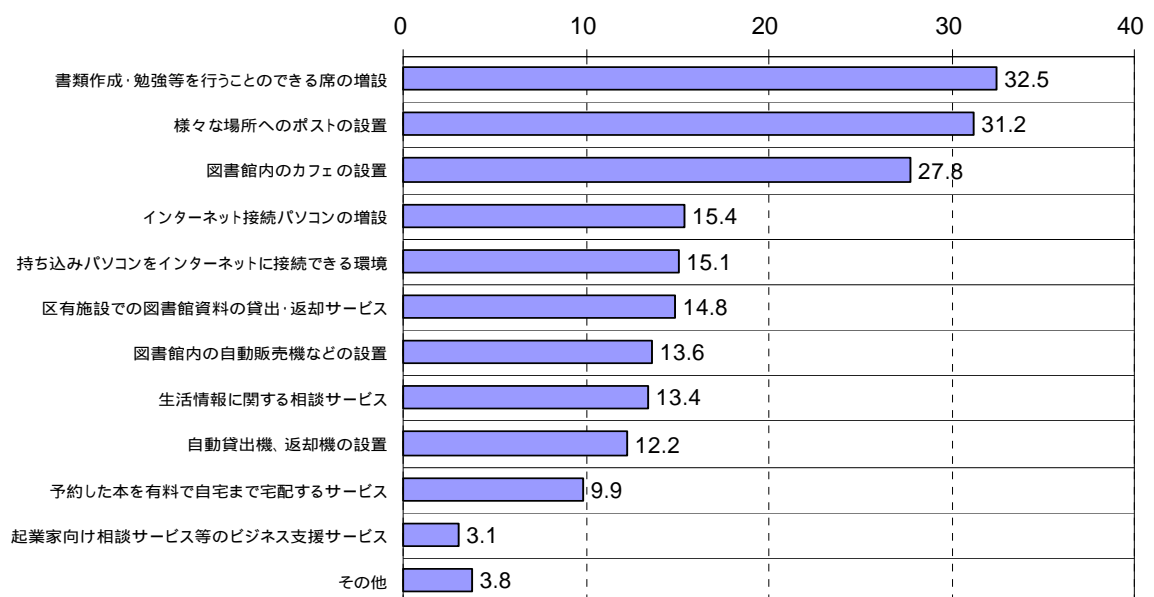
職員の接客態度	館によってバラつきがあるが良くやっている 親切である 良い人もいれば、悪い人もいる 事務的で笑顔がない場合がある
閲覧室や視聴覚コーナー、パソコン利用コーナーの利用環境	閲覧室の増設とパソコンの増加をお願いしたい 閲覧席がいつも満員、利用席が少ない 寝ている人が時々いる 無線LANとコンセントの増加を希望する
図書館ホームページの内容（見易さ・使いやすさ）	文字が小さい 操作性がもうひとつ、使いづらい 継続検索にID、パスワードの再入力が必要な場合あり ログイン画面と予約画面がわかりにくい
青少年向けの書籍・サービス	蔵書数少ない 室の良いマンガを増加してほしい 暴力的なマンガは入れないで 利用したことがない
身体・知覚障害者・高齢者向けの書籍・サービス	書籍がどこにあるのかわかりづらい 健康づくりの深度を増すように願いたい 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	警備員の配置は良い 他の図書館でも必要である 安心できる 態度が悪い（三田） もう少し厳しく警備して欲しい いないほうが良い

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」(32.5%)「様々な場所へのブックポストの設置」(31.2%)が拮抗して高くなっています。
- ・「図書館内のカフェの設置」(27.8%)、「生活情報に関する相談サービス」(17.3%)「インターネット接続パソコンの増設」(15.4%)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=1,638)（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=169)	三田 図書館 (n=118)	麻布 図書館 (n=115)	赤坂 図書館 (n=153)	高輪 図書館 (n=167)	港南 図書館 (n=128)
書類作成・勉強等を行うことのできる席の増設	32.0	32.2	<b>38.3</b>	<b>32.7</b>	31.7	28.9
様々な場所へのポストの設置	20.7	<b>39.8</b>	<b>36.5</b>	30.1	10.8	27.3
図書館内のカフェの設置	<b>29.0</b>	26.3	26.1	<b>32.0</b>	4.2	25.0
インターネット接続パソコンの増設	<b>18.9</b>	<b>16.9</b>	<b>18.3</b>	9.8	12.6	14.1
持ち込みパソコンをインターネットに接続できる環境	<b>16.0</b>	<b>15.3</b>	13.9	<b>18.3</b>	12.0	14.1
区有施設での図書館資料の貸出・返却サービス	10.7	<b>20.3</b>	9.6	<b>15.7</b>	<b>15.0</b>	13.3
図書館内の自動販売機などの設置	<b>14.2</b>	<b>18.6</b>	<b>17.4</b>	11.8	12.6	8.6
生活情報に関する相談サービス	11.2	<b>20.3</b>	9.6	7.8	<b>18.0</b>	<b>14.1</b>
自動貸出機、返却機の設置	4.1	11.0	<b>22.6</b>	10.5	<b>35.9</b>	<b>17.2</b>
予約した本を有料で自宅まで宅配するサービス	<b>10.7</b>	5.9	7.8	<b>12.4</b>	<b>26.9</b>	<b>10.2</b>
起業家向け相談サービス等のビジネス支援サービス	2.4	<b>5.1</b>	2.6	2.6	<b>19.2</b>	1.6
その他	<b>8.9</b>	0.8	<b>4.3</b>	3.3	1.8	2.3

・「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、貸出資料数に関しての要望もみられました。

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	
図書館設備の充実(読書スペース・改装・改築・新設含む)	9
図書館内のカフェ等の飲食スペースの設置(賛成2 反対2)	4
蔵書の充実(視聴覚資料含む)	3
新刊本の待ち時間の短縮	3
貸出冊数の増加	3
予約冊数の増加	2
ジャンル別のコンセルジュの配置	1
荷物を預ける場所等の設置	1
サービス過剰は無駄遣い	2

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（駐車場・改装・改築・新設含む）	34
図書資料・CD・ビデオ・DVD等資料の充実及び改善	32
図書館システムの改善要望（予約取消・検索等）	29
利用者のマナーについて	28
図書館員の対応・接遇（不満6 満足8）	14
開館日・開館時間の延長（土日祝6 開館日・時間の拡大13 現状で良い1）	20
図書・DVD等の貸出点数増加の要望	9
ホームレス対策（異臭等）	10
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	6
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2 反対1）	3
貸出期間の延長・予約取置き期間の延長（賛成2 反対3）	5
図書館資料・椅子・机の消毒が必要	5
閉館時の音楽の改善	1
本の宅配サービスの要望	2
過度なサービスは不要、コスト意識を高く	3
警備員の全館配置	2
励まし・謝意等の御意見	32
電子図書サービス（Web図書館）希望	2

### （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19年につづいて実施いたしました。

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」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。

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、引き続き蔵書の充実に努めています。また、みなと図書館のみでの所蔵・配架していましたがDVDについても、順次他の図書館においても所蔵・配架できるようにしてまいります。

平成20年1月には、区立図書館全館の資料にICタグを貼付し、不明資料を抑止するとともに、貸出・返却等の図書館業務の迅速化・効率化を図りました。同時にインターネット利用機能の強化を行い、インターネットからの貸出延長手続き、予約の変更・取消手続きが可能になりました。

同年4月には、赤坂図書館に図書自動貸出機を導入し、21年2月には全館に自動貸出機の導入が予定されています。

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。