

令和2年度 図書館運営についてのアンケート調査結果報告

令和2年10月6日

調査の概要

1. 調査の目的 本調査は、今後の図書館運営の参考にさせていただくために実施しました。

2. 調査設計

調査対象：図書館来館者、ホームページ利用者

調査時期：令和2年7月18日（土）～8月23日（日）

調査方法：館内で配布・回収及びインターネットによる回答

配布数：1,922枚

回収数：630枚（紙：518枚、Web：112件）

回収率：32.8%（Webでの回答を含む）

※グラフ上部及び表中のNは、有効標本数（集計対象者総数）を表しています。

調査の結果

1. 回答者について

■性別／年齢

回答者の性別を見ると、「女性」が49.1%、次いで「男性」が37.0%、無回答が13.8%でした。

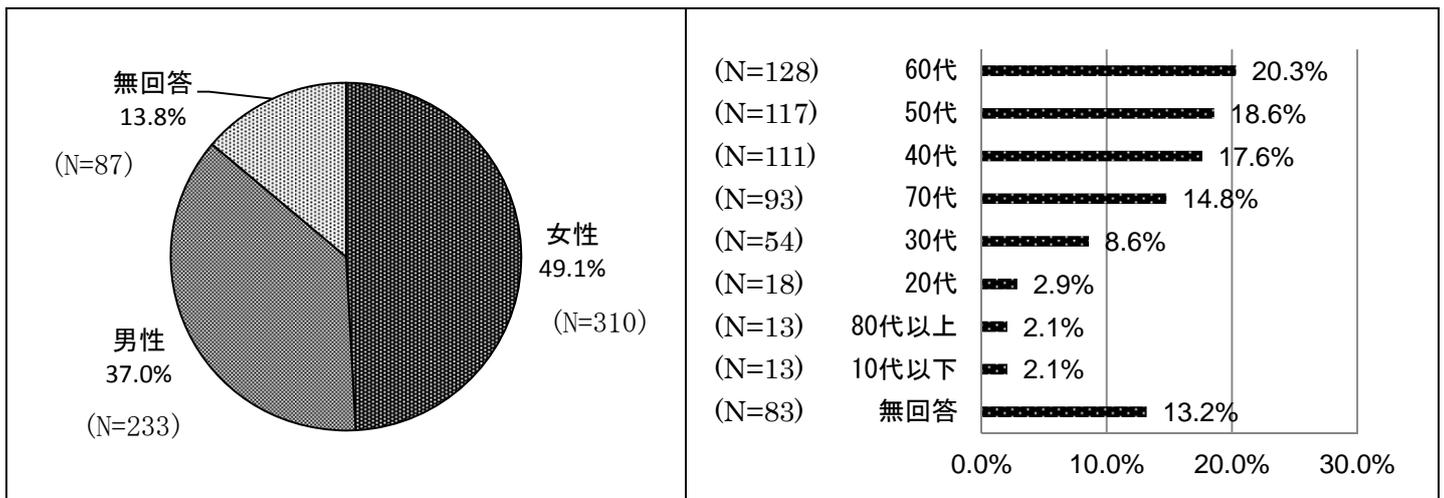
年齢は、「60代」が20.3%と最も多く、次いで「50代」が18.6%となっています。

■性別

N=630

■年齢

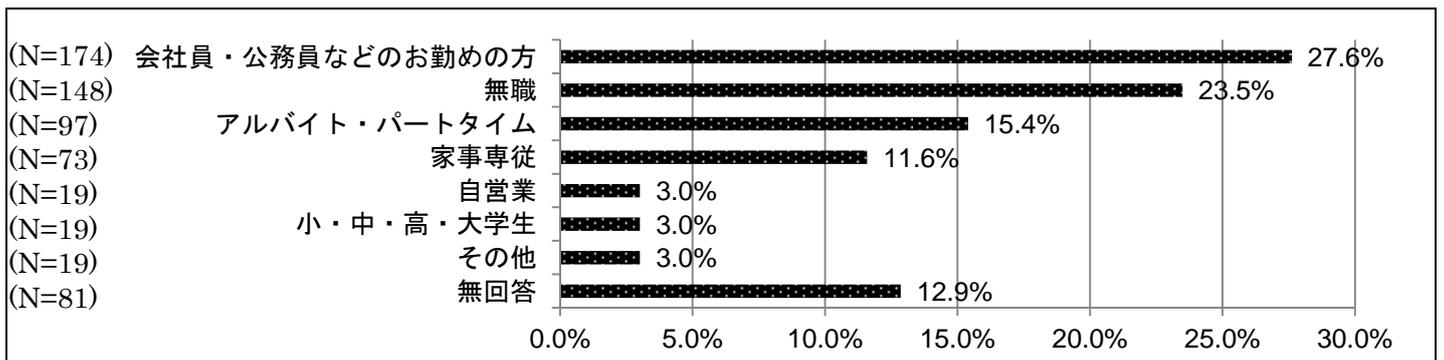
N=630



■職業

回答者の職業を見ると、「会社員・公務員などお勤めの方」が27.6%と最も高く、次いで「無職」の方が23.5%となっています。アルバイト・パートタイムや自営業等を含めた有職者の割合は46.0%となっています。

N=630

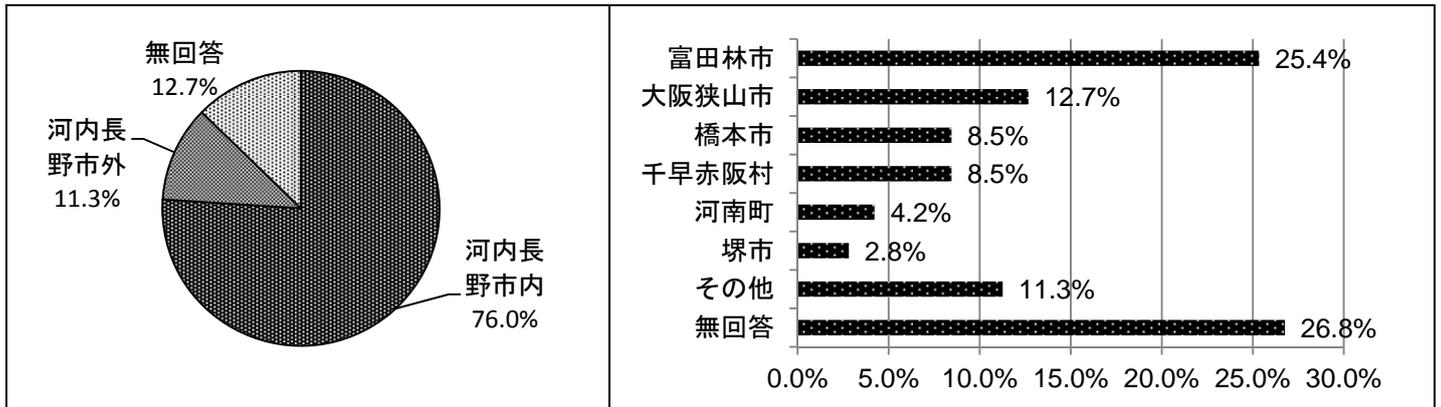


■お住まい

回答者の住まいを見ると、「市内」在住の方が76.0%、「市外」在住の方が11.3%でした。「市外」在住者のうち、「富田林市」在住の方が25.4%と最も多く、次いで「大阪狭山市」在住の方が12.7%でした。

N=630

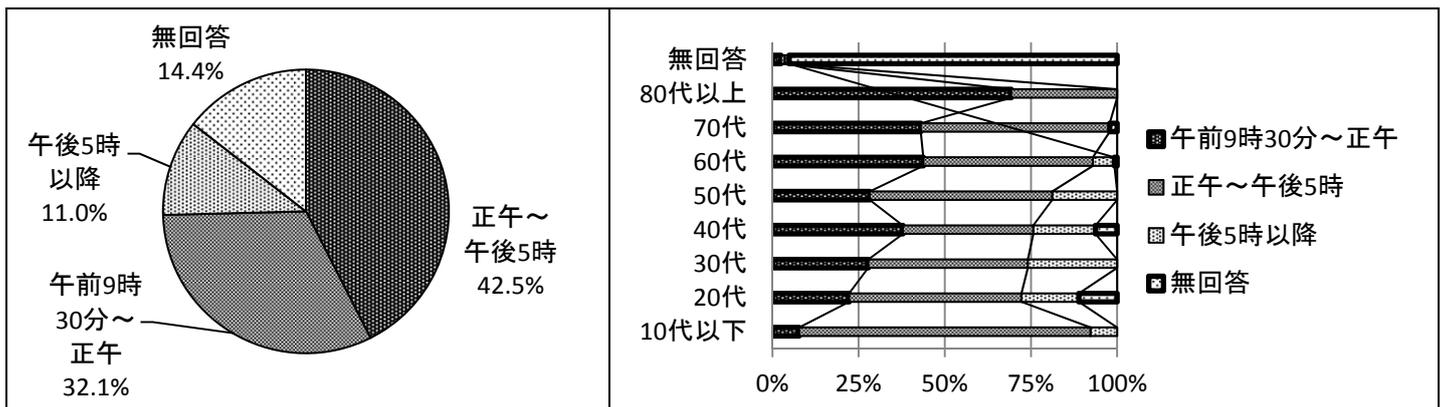
N=71



■主に利用される時間帯

回答者のうち、「正午～午後5時」に利用する人が42.5%、次いで「午前9時30分～正午」が32.1%でした。年代別クロス集計をみると、「午前9時30分～正午」は年齢層が上がると、割合は高くなります。「午後5時以降」は10代から60代の方の学校帰りや仕事帰りの利用と考えられます。

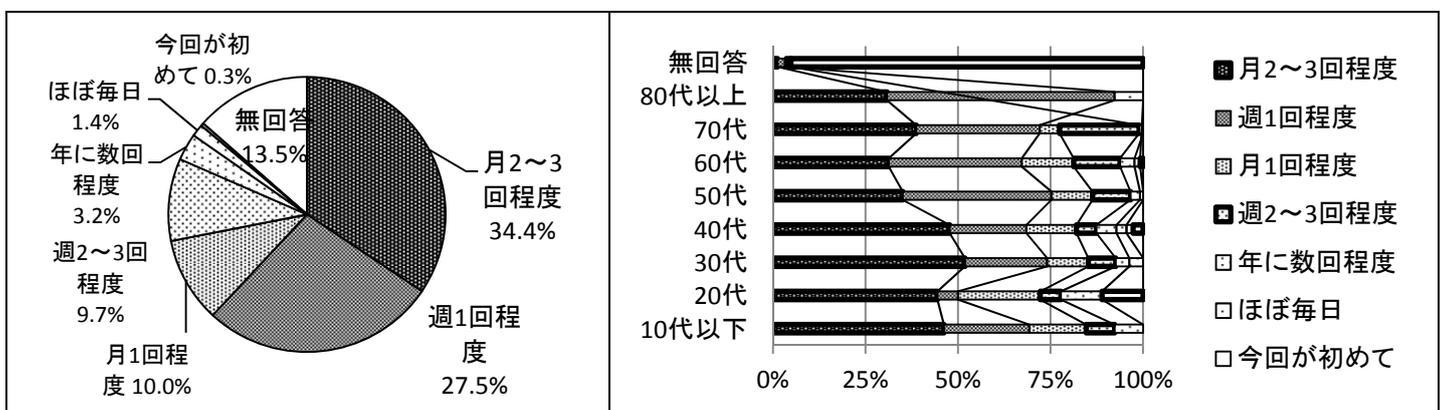
N=630



■利用される頻度

回答者のうち、「月2～3回程度」利用する人が34.4%、次いで「週1回程度」が27.5%でした。83.0%の方が月1回以上利用しています。年代別クロス集計をみると、年齢が上がるにつれ、利用頻度は高くなっています。

N=630

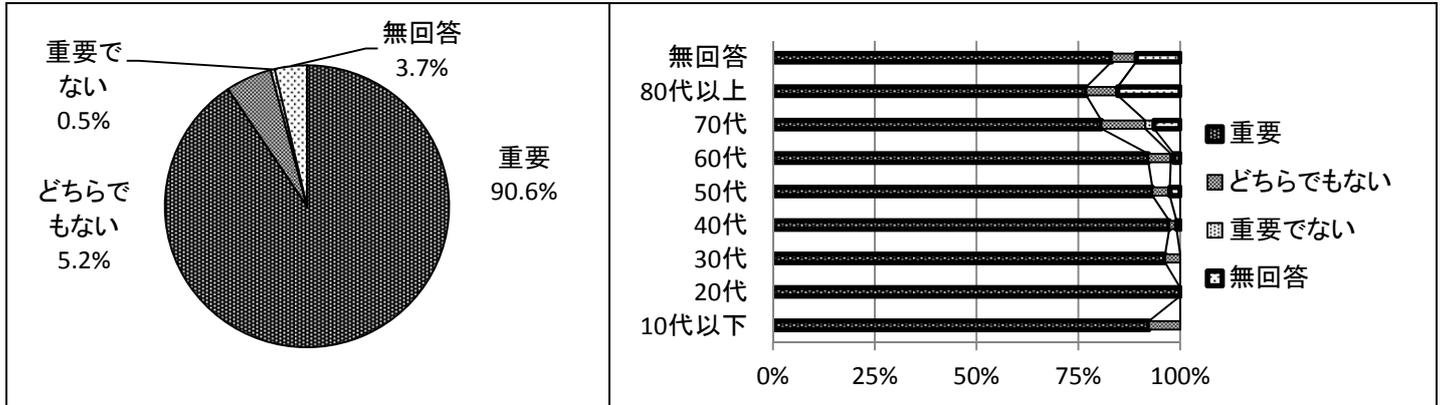


2. 図書館にとって、重要だと思われるものは何か

■ 図書・資料の充実

回答者のうち、重要だと回答した人は90.6%にのびりました。年代別クロス集計でも、ほとんどの年代で同じ傾向が見られました。

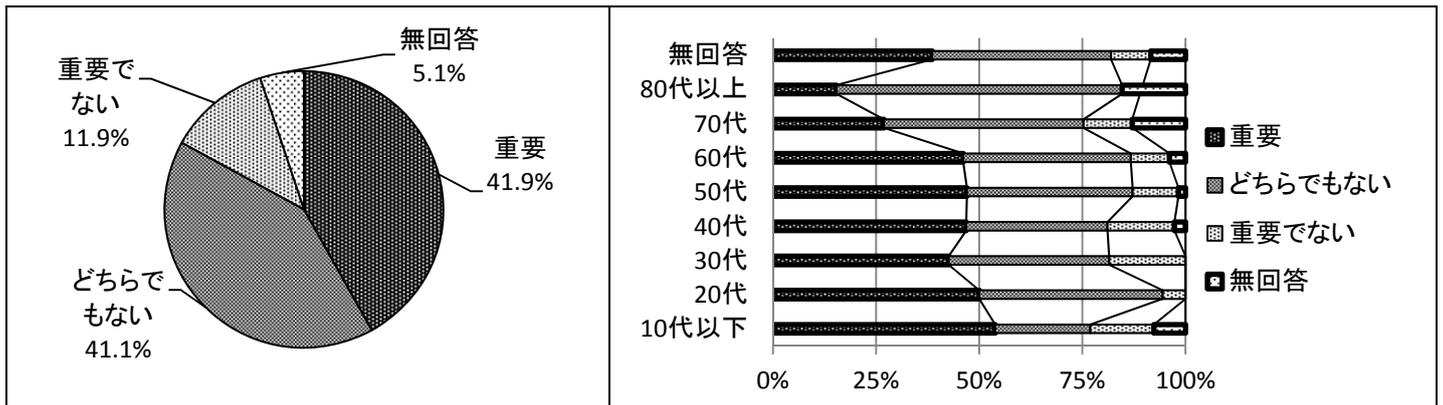
N=630



■ インターネット活用 (Wi-Fi 環境の充実や電子書籍の導入など)

回答者のうち、重要だと回答した人は41.9%でした。年代別クロス集計では、70代と80代では、重要だと回答する人の割合は下がっています。

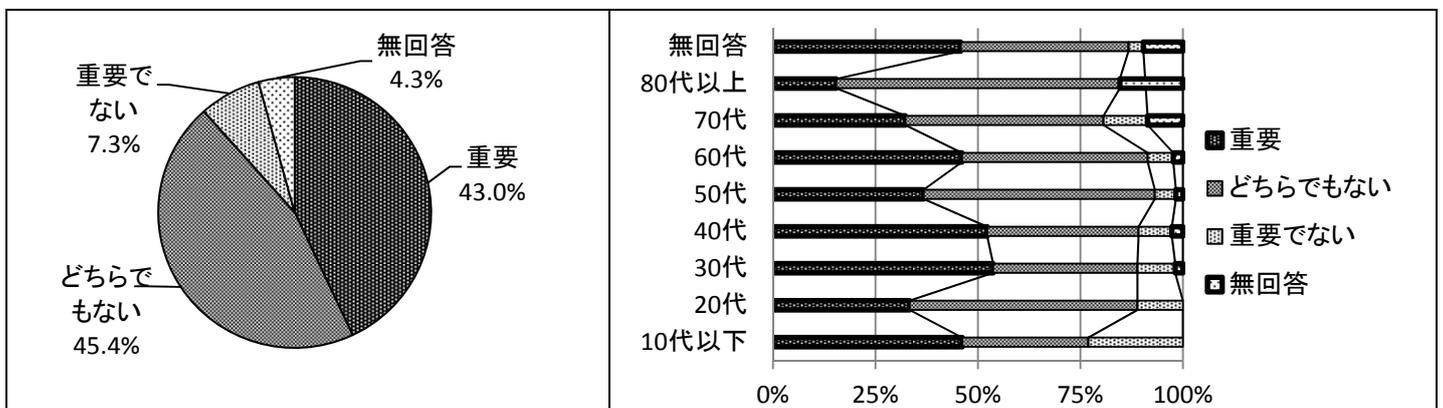
N=630



■ 業務の効率化や自動化 (IC タグの導入による瞬時に貸出しできる自動貸出機等への更新など)

回答者のうち、重要だと回答した人は43.0%でした。年代別クロス集計では、30代と40代では、重要だと回答する人の割合が高くなっています。

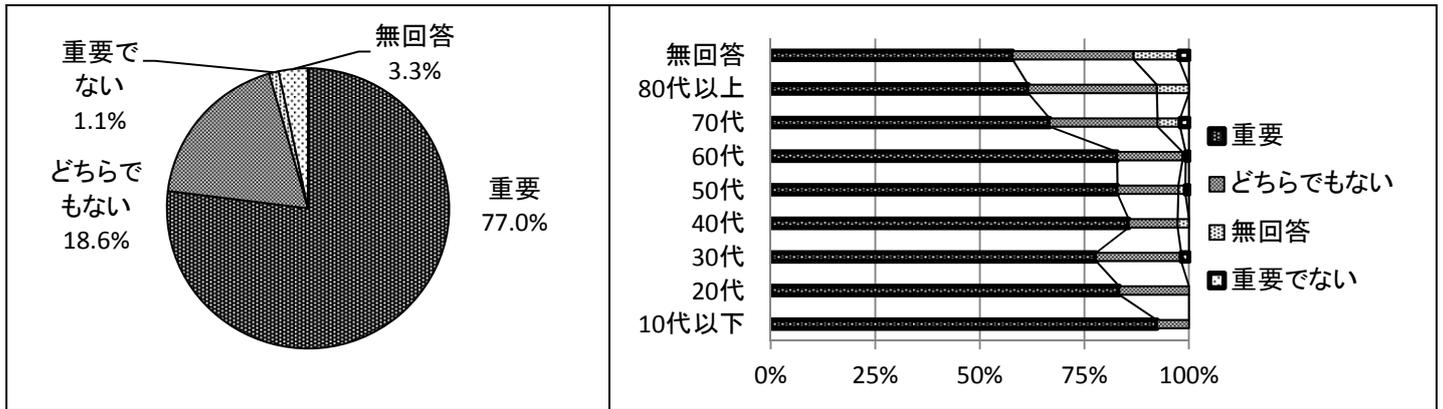
N=630



■ 予約・リクエストサービス

回答者のうち、重要だと回答した人は77.0%でした。年代別クロス集計では、70代と80代のほかの年代は重要だとする割合が高い状況です。

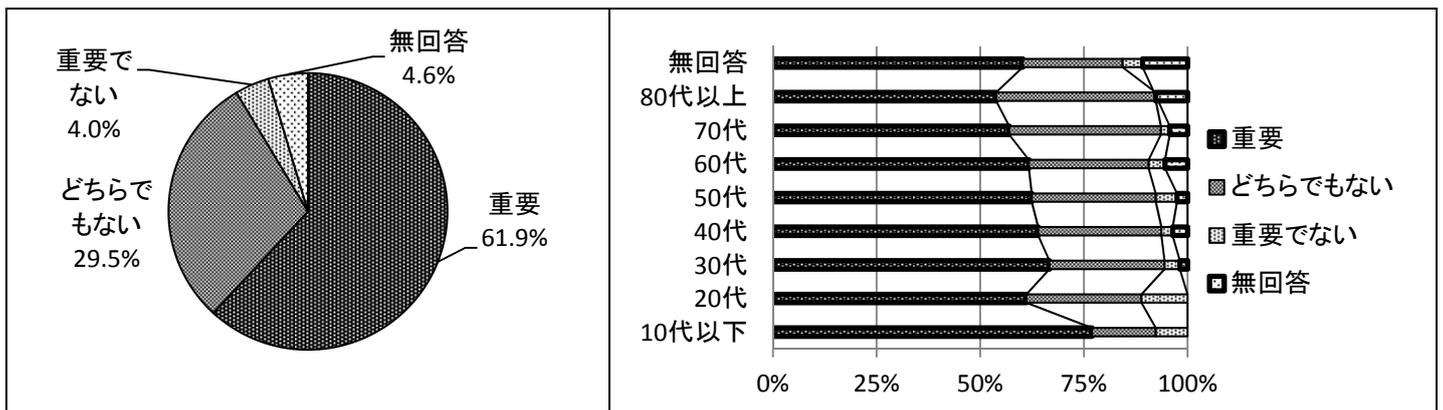
N=630



■ 新着本コーナーや本の特集展示

回答者のうち、重要だと回答した人は61.9%でした。年代別クロス集計では、10代以下で重要だと回答している人の割合が高いほかは、ほとんどの年代で同じ傾向が見られました。

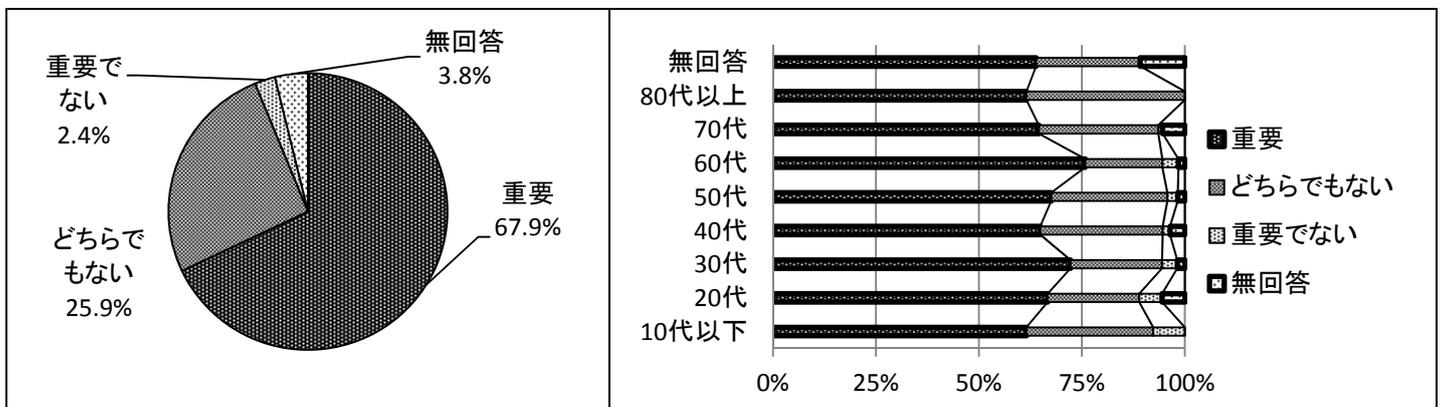
N=630



■ 館内の設備（消毒など感染症予防対策・空調・座席数・1Fの照明のLED化など）

回答者のうち、重要だと回答した人は67.9%でした。年代別クロス集計でも、30代と60代で重要だと回答している人の割合が若干高いほかは、ほとんどの年代で同じ傾向が見られました。

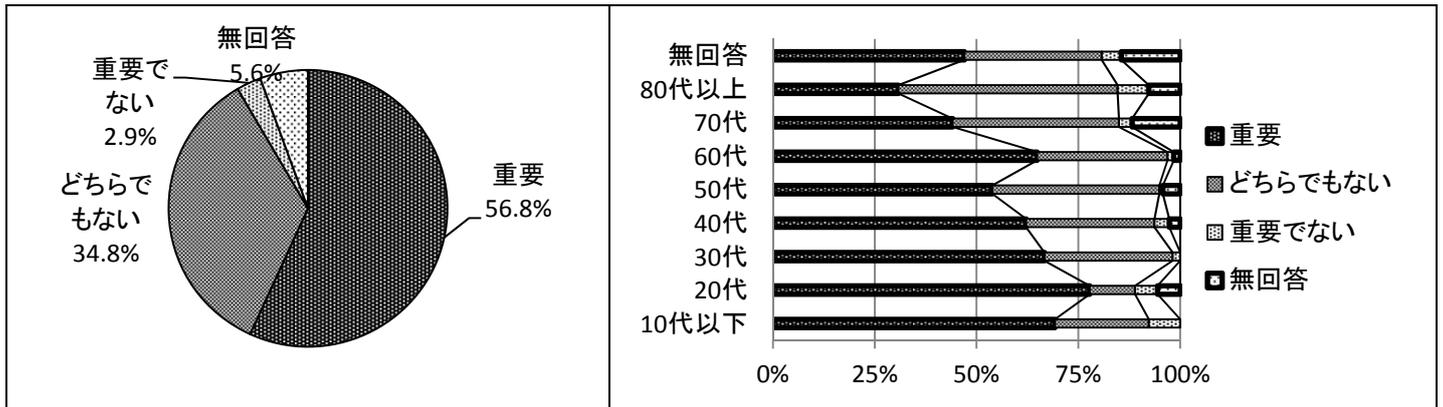
N=630



■ 児童へのサービス

回答者のうち、重要だと回答した人は56.8%でした。年代別クロス集計では、20代が重要と回答した人の割合が高く、年齢層が上がるにつれ下がる傾向ですが、60代で再び高くなります。

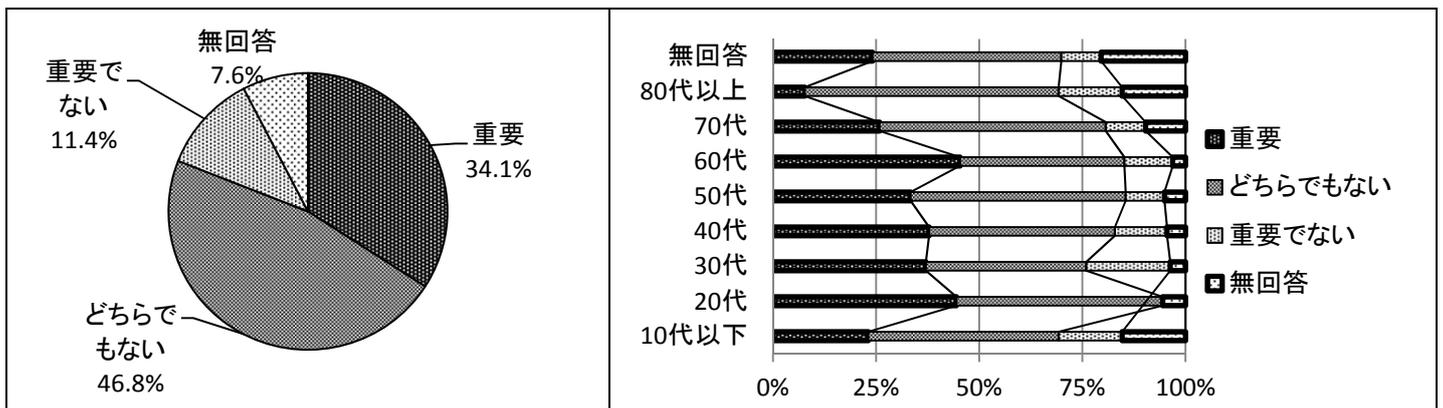
N=630



■ レファレンス（調査相談）サービス

回答者のうち、重要だと回答した人は34.1%でした。年代別クロス集計では、20代と60代で重要だと回答した人の割合が若干高いものの、全体的に低い傾向にありました。

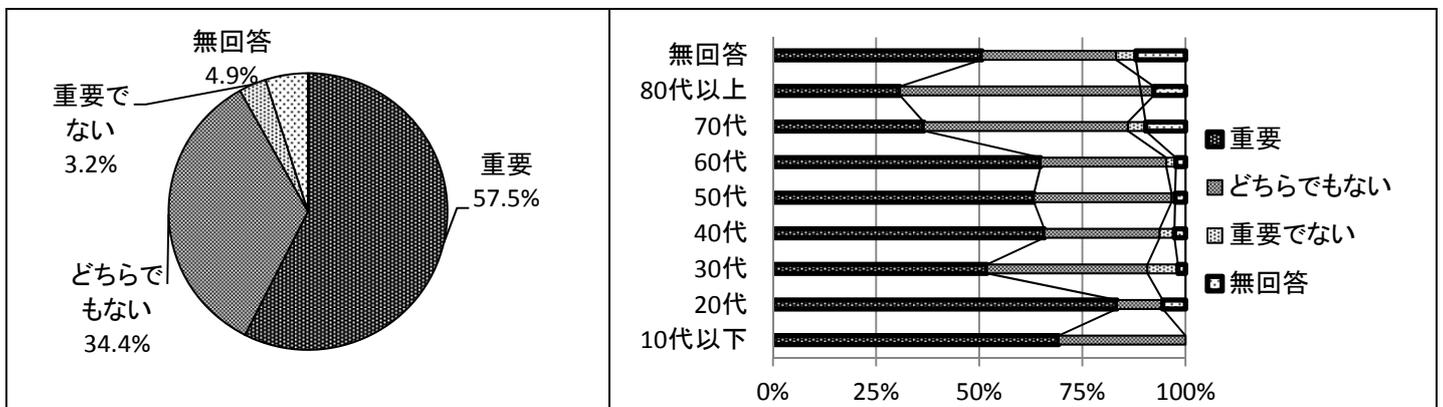
N=630



■ 図書館の利用に困難がある方へのサービス（対面朗読、郵送貸出しなど）

回答者のうち、重要だと回答した人は57.5%でした。年代別クロス集計では、20代で重要だと回答した人の割合が高い状況でした。

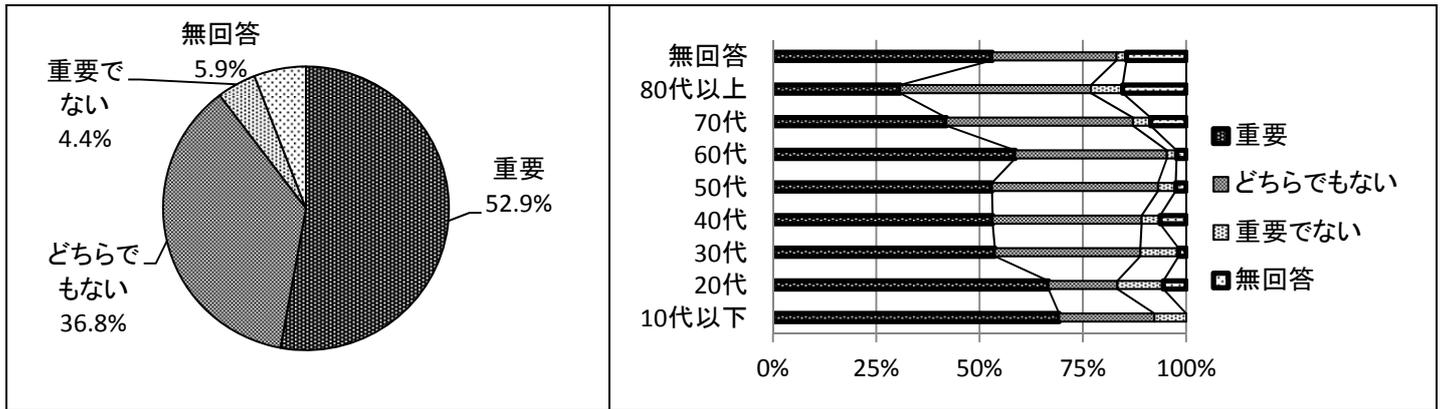
N=630



■ 高齢者へのサービス

回答者のうち、重要だと回答した人は52.9%でした。年代別クロス集計では、10代と20代で重要だと回答した人の割合が高い状況でした。

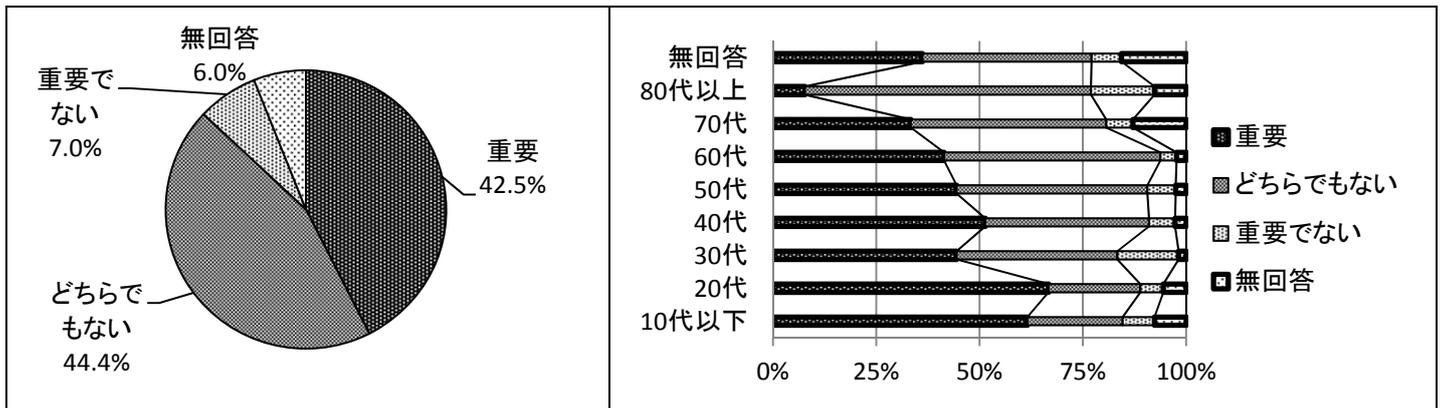
N=630



■ 在住外国人へのサービス（多文化サービス）

回答者のうち、重要だと回答した人は42.5%でした。年代別クロス集計では、10代と20代で重要だと回答した人の割合が高い状況でした。

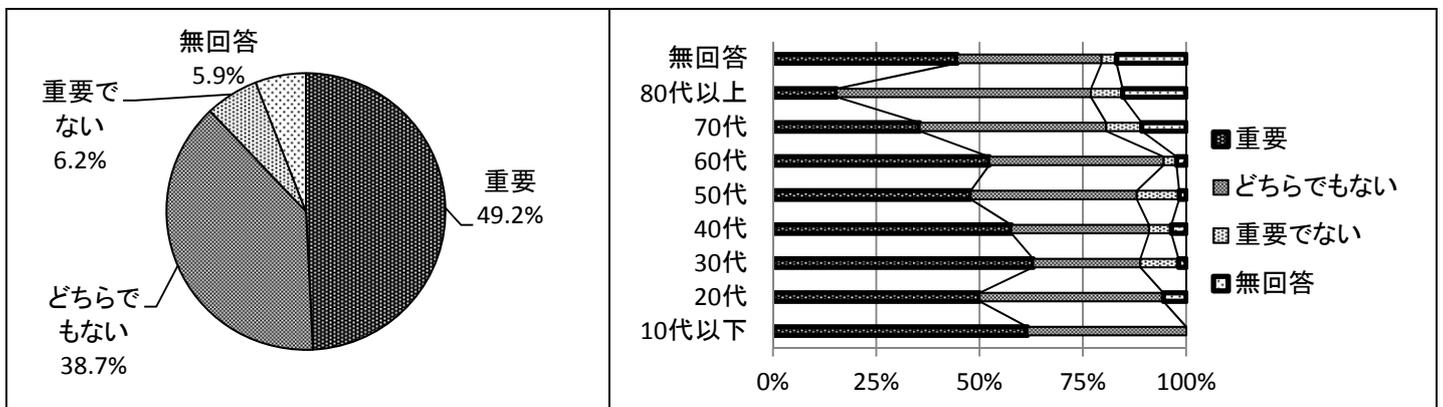
N=630



■ ホームページによる情報発信

回答者のうち、重要だと回答した人は49.2%でした。年代別クロス集計では、10代から60代までは重要だと回答した人の割合が高い状況でした。

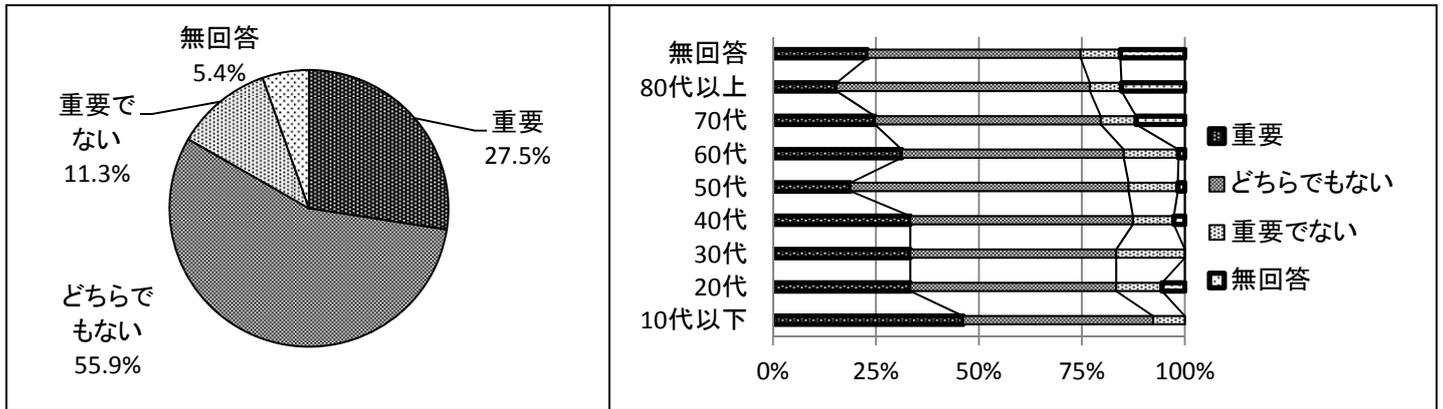
N=630



■ 行事・催し物

回答者のうち、重要だと回答した人は27.5%でした。年代別クロス集計では、年代が上がるごとに重要だと回答した人の割合が低くなる状況でした。

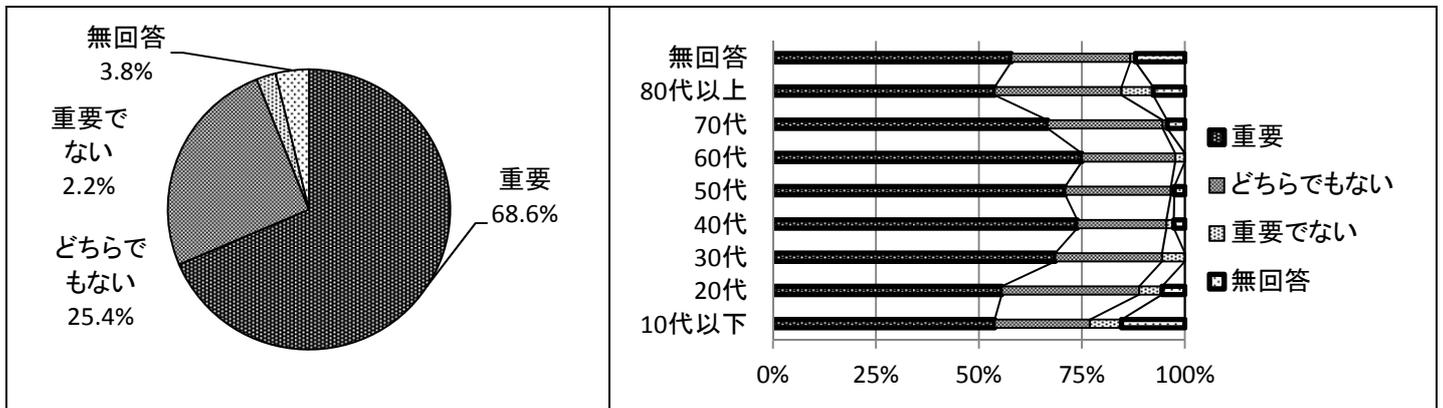
N=630



■ 職員の対応

回答者のうち、重要だと回答した人は68.6%でした。年代別クロス集計では、年代が上がるごとに重要だと回答した人の割合が高い状況でした。

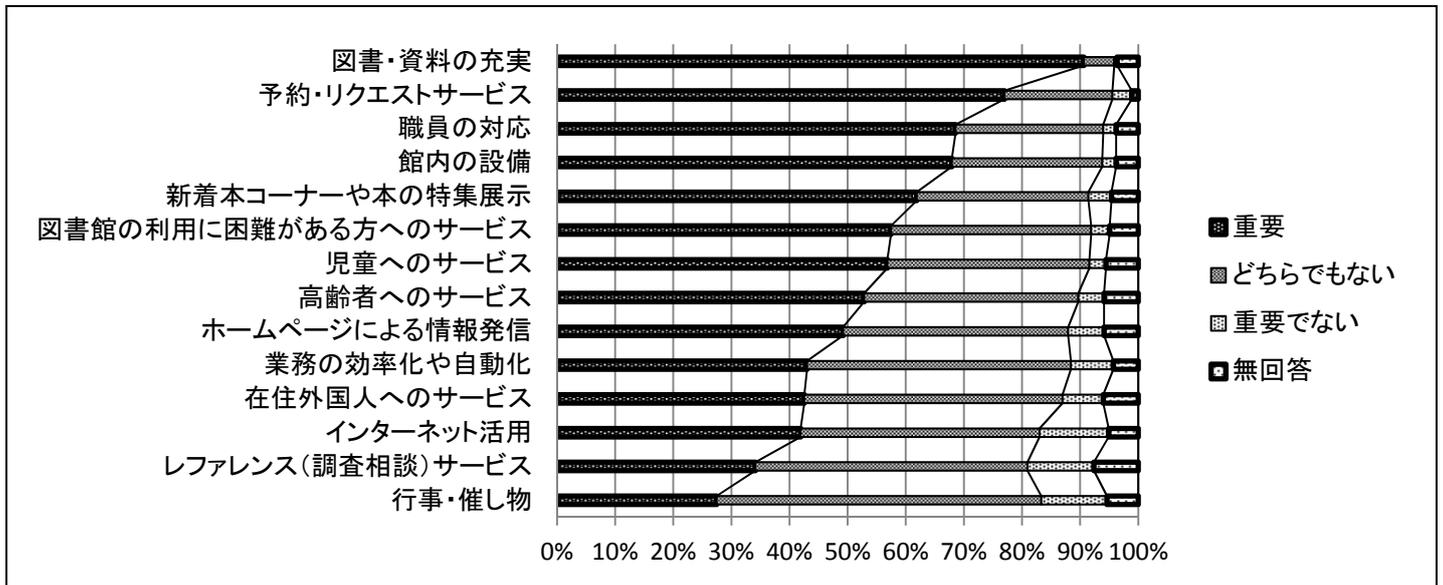
N=630



■ 図書館にとって重要だと思われるもののまとめ

各項目をまとめると、「図書・資料の充実」(90.6%)や「予約・リクエストサービス」(77.0%)など蔵書に関するものや「職員の対応」(68.6%)を重要と回答した人が多い状況でした。一方、「行事・催し物」(27.5%)や「レファレンス(調査相談)サービス」(34.1%)については、重要と回答した人が少ない状況でした。

N=630



3. 開館時間の見直しについて

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開館時間を従来の午前9時30分～午後8時から、5月19日からは、午前9時30分～午後5時、7月1日からは、火曜日～金曜日を午前9時30分～午後6時30分、土曜日、日曜日・祝休日は午前9時30分～午後5時までと短縮しています。

なお、新型コロナウイルスの発生前から、午後6時台、午後7時台の利用は減少傾向にありました。また、3月25日～4月10日に行っていた予約本貸出では、午後5時以降の利用は非常に少ない状況でした。

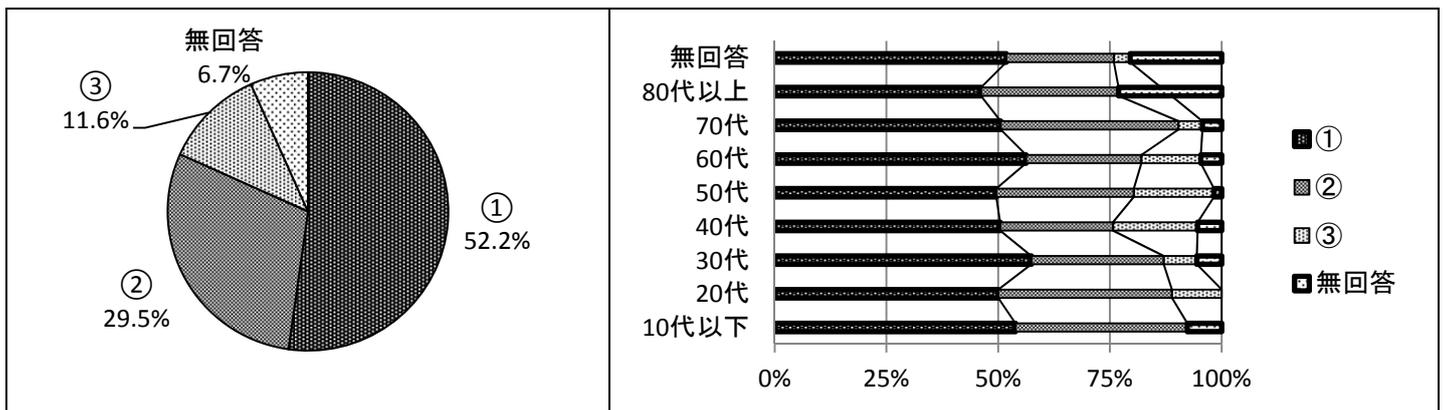
そこで、市の税収などの歳入減少に伴う支出削減が求められる中で、図書館では、一定の図書購入費確保のため、利用状況に基づき開館時間を変更するならば、以下の①～③のうち、どの案が妥当かを問いました。

- ① 火～金は9:30～18:30、土日祝休日は9:30～17:00（7月以降の開館時間）を今後も継続する。
- ② 火～日・祝休日9:30～17:00（緊急事態宣言解除後、6月の開館時間）とする。
- ③ その他

■ 全回答（窓口及びインターネットによる回答）

全体で見ると、①もしくは②が妥当であるとの回答は、全体の81.7%に上りました。多くの方が、従来の開館時間を短縮することを容認しています。年代別クロス集計では、各年代ともほぼ同じ状況です。

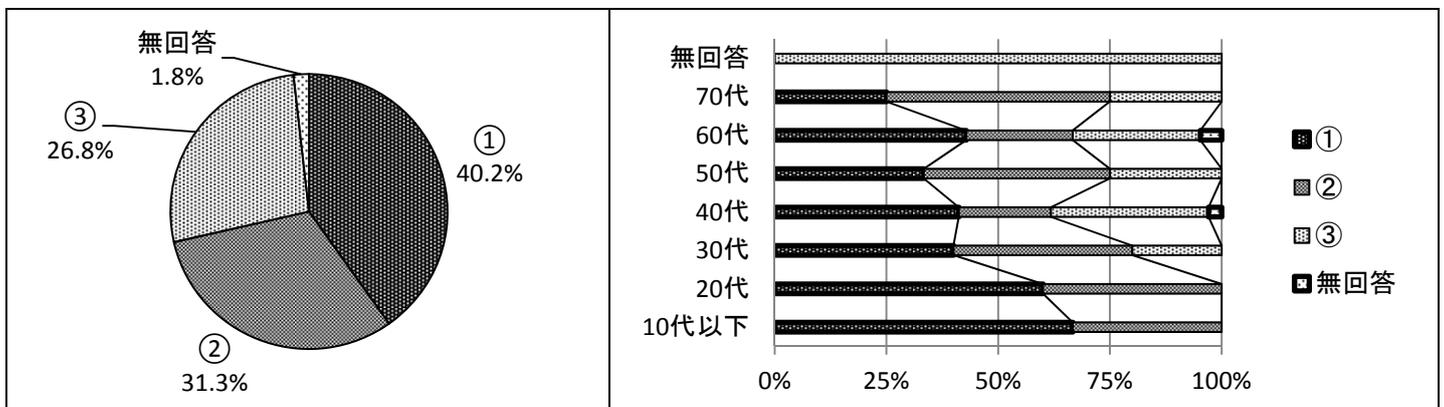
N=630



■ インターネットによる回答

上記設問のうち、インターネットによる回答に絞ったところ、①もしくは②が妥当であるとの回答は、全体の71.5%になりました。年代別クロス集計では、40代では③の割合が高くなっています。

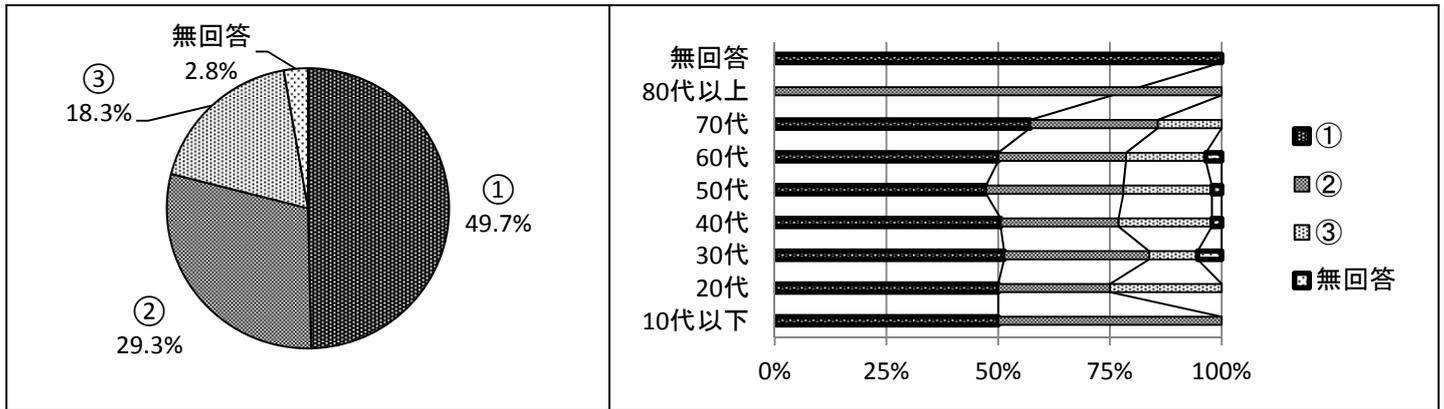
N=112



■ お勤めの方の回答（会社員・公務員などのお勤めの方・アルバイト・パートタイム・自営業）

窓口かインターネットかを問わず、お勤めの方からの回答に絞ったところ、①もしくは②が妥当であるとの回答は、全回答の傾向とほぼ同じである 79.0%になりました。

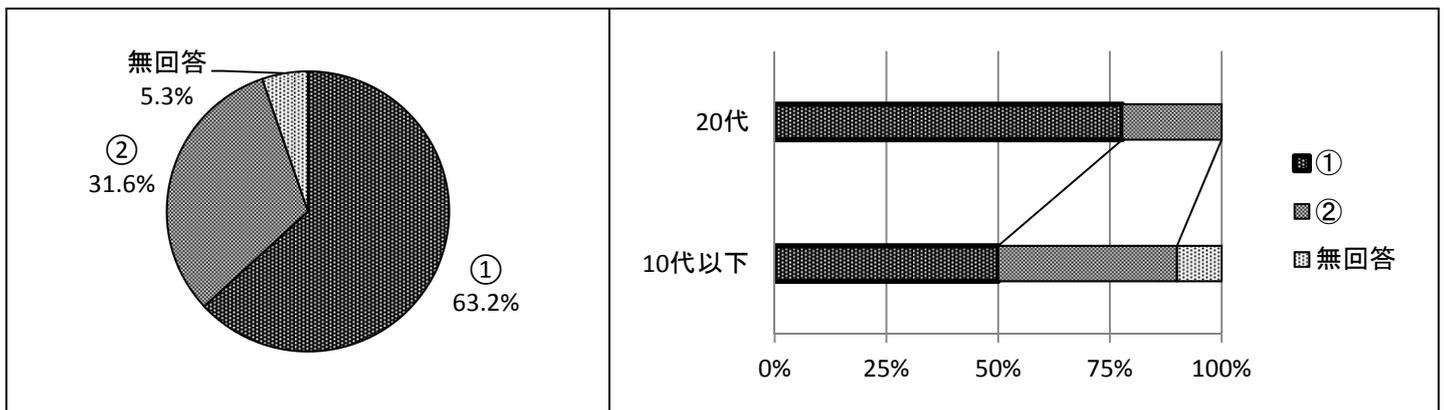
N=290



■ 小・中・高・大学生の回答

窓口かインターネットかを問わず、小学生、中学生、高校生や大学生からの回答に絞ったところ、①もしくは②が妥当であるとの回答は、母数は少ないものの 94.8%となりました。③は0%でした。

N=19



■ その他の内容

③その他には自由記入欄があり、71 件の意見が寄せられ、主に次のような内容でした。必ずしも従来の開館時間に戻すことを望む意見が多いわけではありませんでした。

<主なご意見>

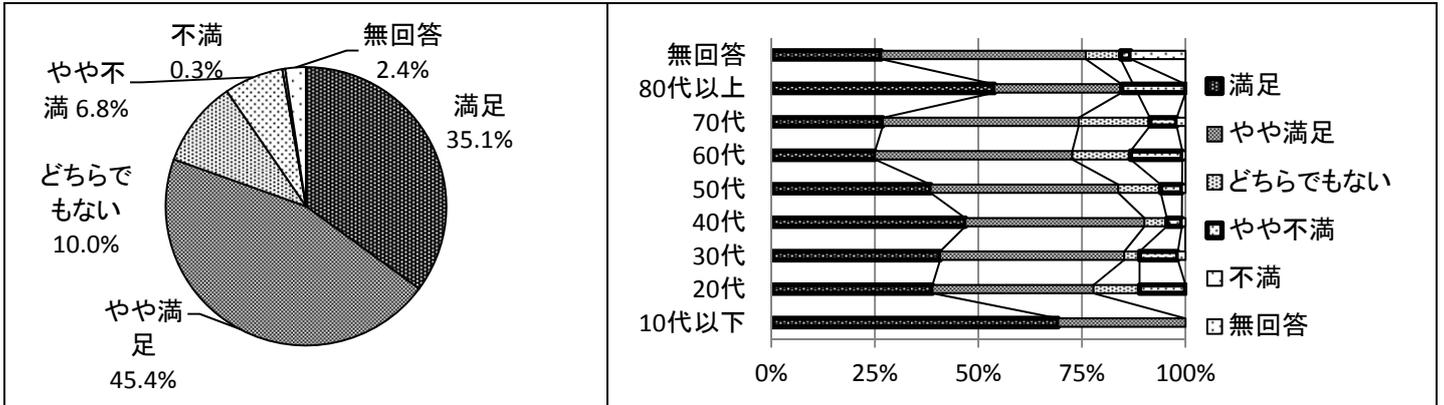
- ・コロナ以前の閉館時間に戻してほしい。
- ・土日祝休日でも午後 6 時 30 分まで開館してほしい。
- ・午前 10 時からの開館でよい。
- ・①②いずれでもよい。現状維持を求める。いつでもよい。
- ・週のうち、何回かは、午後 7 時か午後 8 時まで開館してほしい。
- ・別の時間帯での開館、休館日増の提案。
- ・放課後や仕事帰りの人のために、もっと遅くまで開館してはどうか。
- ・貸出期間や予約取置期間を延ばしてほしい。

4. 満足度について

■ 図書・資料の充実について

「満足」と「やや満足」を合わせて、80.5%の方が、満足と回答しています。年代別クロス集計では、10代以下、30代から50代の方の満足度が高い結果となりました。

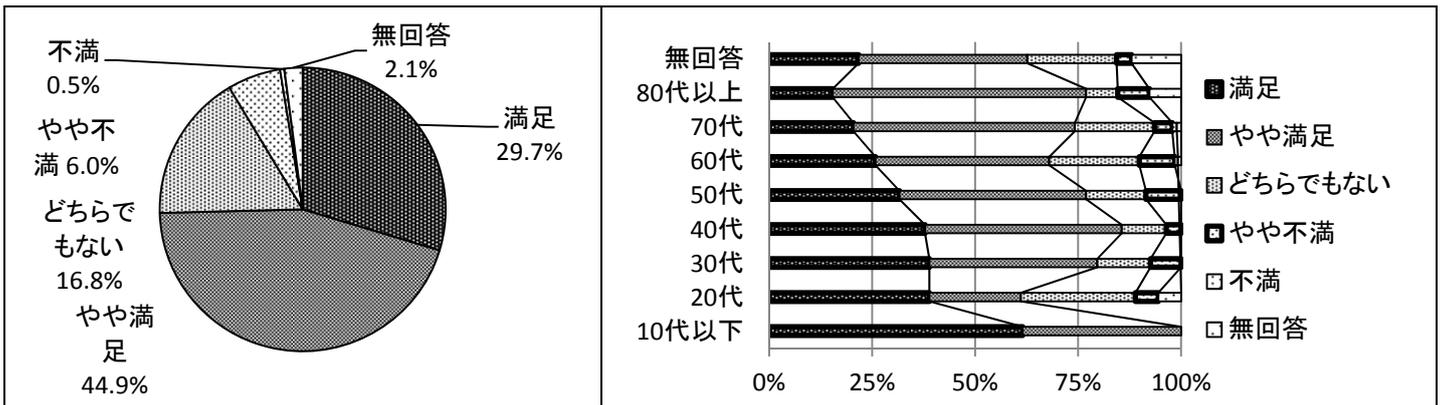
N=630



■ 図書・資料の探しやすさについて

「満足」と「やや満足」を合わせて、74.6%の方が、満足と回答しています。年代別クロス集計では、10代以下、30代から50代の方の満足度が高い結果となりました。

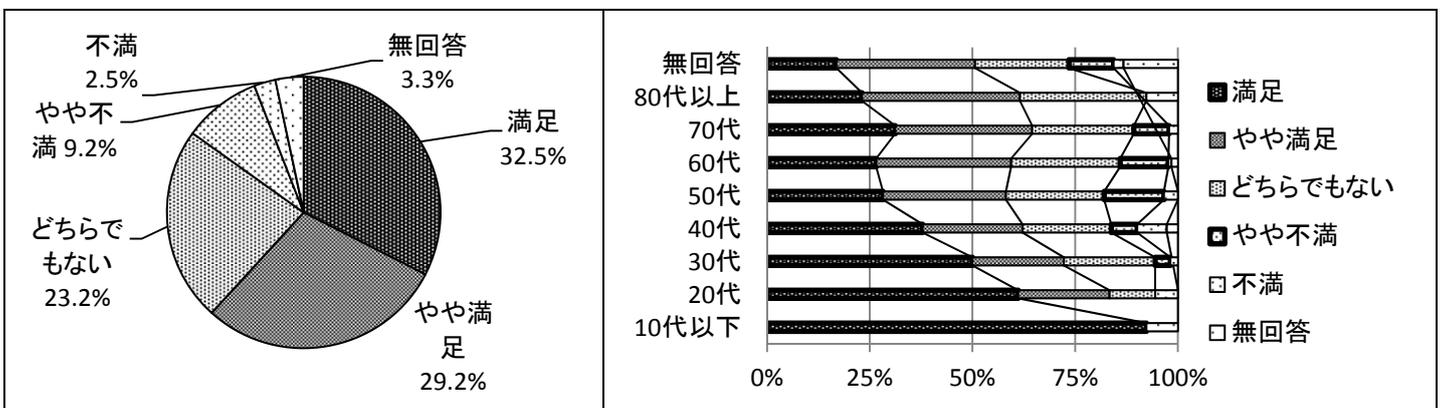
N=630



■ 7月以降の開館時間・日数について

「満足」と「やや満足」を合わせて、61.7%の方が、満足と回答しています。年代が上がるほど、満足度が低下しています。

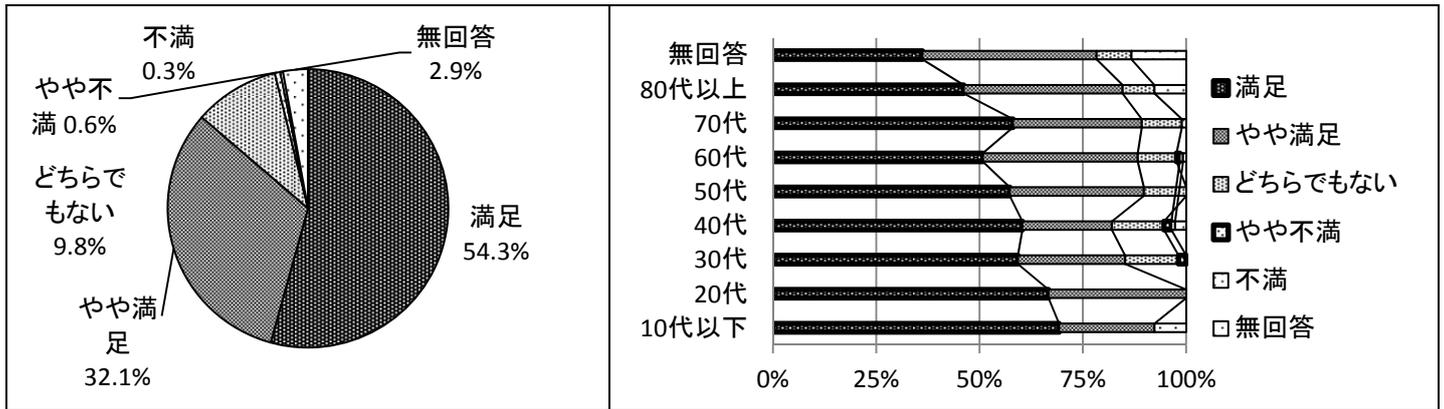
N=630



■ 職員の対応について

「満足」と「やや満足」を合わせて、86.4%の方が、満足と回答しています。年代別クロス集計では、各年代とも満足度は高い結果となりました。

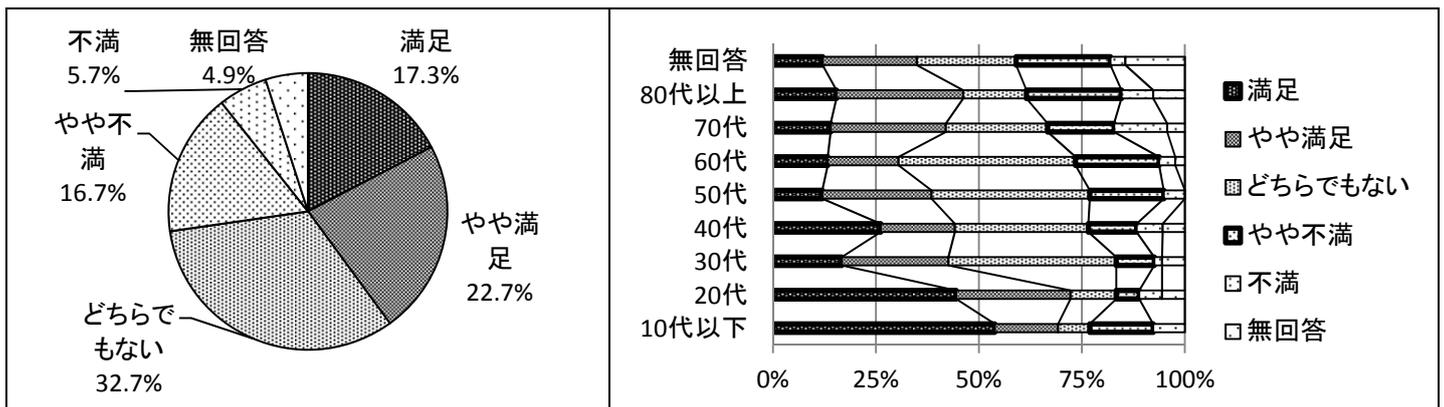
N=630



■ 7月以降の閲覧スペースや座席について

「満足」と「やや満足」を合わせて、40.0%の方が、満足と回答しています。年代別クロス集計では、20代と30代を除き、満足度は低い結果となりました。7月以降、新型コロナウイルス感染拡大防止対策で、座席数343席のうち1割程度まで削減している影響であると考えられます。

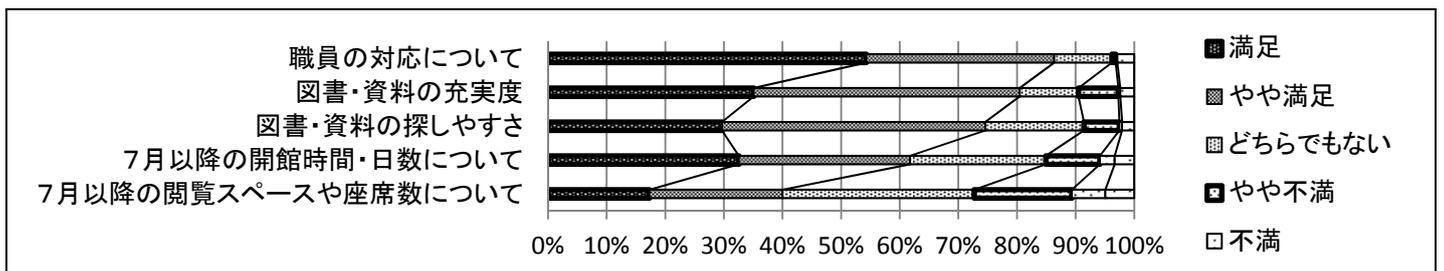
N=630



■ 満足度についてのまとめ

各項目をまとめると、「満足」と「やや満足」を合わせて「職員の対応について」(86.4%)、「図書・資料の充実」(80.5%)、「資料の探しやすさ」(74.6%)は満足度が高い状況でした。次いで、「7月以降の開館時間・日数について」(61.7%)については、「不満」と「やや不満」を合わせた11.7%と比べて、満足度が高くなっています。一方、新型コロナウイルス感染拡大防止のために削減している「7月以降の閲覧スペースや座席について」(40.0%)は満足度が5割を切るものの「どちらでもない」が37.2%あり、「不満」と「やや不満」は22.4%でした。

N=630



5. 自由意見への対応について

自由意見は186件寄せられました。図書館の読書環境の安全面に関するような項目は、緊急に対応してまいります。内容に関して、各区分の件数は以下のとおりです。

区分	件数
図書館に対する感謝	55
資料に関する要望	28
設備に関する要望	19
予約・リクエストに対する要望	17
開館時間・開館日検討（拡大）の要望	14
図書館職員の対応に対する要望	11
開館時間・開館日検討（短縮）の要望	7
貸出に関する要望	7
図書館への寄付・収益に対する要望	4
図書館システムに関する要望	3
自習場所に関する要望	3
滞在時間に関する要望	2
公民館図書室職員の対応に対する要望	1
その他	15

6. このアンケート集計結果から見る一般的な図書館利用者像

- 50～60歳代、有職、月に2～3回、午後に来館。
- 図書館にとって「図書・資料の充実」が最も重要であると思っている。
- 開館時間の短縮については、図書の購入費の確保のためであれば、現状の開館時間の継続について、学生や勤めている人を含め概ね理解を得られている。
- 職員の対応や図書・資料の充実度については満足しているが、新型コロナウイルス感染拡大防止のために削減している7月以降の閲覧スペースや座席数については満足している方は少ない傾向にある。

7. まとめ

多くの利用者は、図書館には、図書などの資料の充実を望んでおり、資料の充実度に関して満足度は高いと読み取ることができます。今後も、図書の充実を図るべく資料の整備を進めてまいります。

職員対応に関しても満足度が高く、今後も職員一同、丁寧な接遇に取り組んでまいります。

また、本の特集展示や各種サービスをより充実するとともに、重要であるとの回答が少なかった行事・催し物やレファレンスサービスについては、利用者の皆さまに、サービスの意義についての理解を深める取り組みが必要であると考えられます。

開館時間については、市の厳しい歳入や、近年の図書館利用状況、さらにこのアンケート結果を踏まえながら、一定の図書の購入費を確保するために7月1日以降の開館時間をベースに変更する方向で検討いたします。

館内の消毒や滞在時間の制限など、新型コロナウイルス感染拡大防止策を取りつつ、閲覧スペースや座席数についても、今後の状況を見極めて判断してまいります。

最後に、アンケートにご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

今後とも、地域や市民の課題解決につながる知的拠点としての図書館を目指して取り組んでまいりますので、引き続きみなさまのご理解・ご協力をいただきますようお願いいたします。

図書館運営についてのアンケート

回答受付期限：令和2年8月23日（日）

作成：河内長野市立図書館

実施期間：令和2年7月18日（土）～7月31日（金）

（インターネットでも回答できます～8/23）

図書館のホームページから「お知らせ＞図書館アンケートの実施について」を開くか、右のQRコードからお進みください。

【図書館のホームページ】

<https://www.city.kawachinagano.lg.jp/site/tosho/>



今後の図書館運営の参考にさせていただくため、あなたのご意見をきかせてください。

① 図書館にとって、重要だと思われるものは何ですか。【項目ごとに一つお選びください】

項目	重要	どちらでもない	重要でない
・図書・資料の充実	3	2	1
・インターネット活用 （Wi-Fi環境の充実や電子書籍の導入など）	3	2	1
・業務の効率化や自動化 （ICタグの導入による瞬時に貸出しできる自動貸出機等への更新など）	3	2	1
・予約・リクエストサービス	3	2	1
・新着本コーナーや本の特集展示	3	2	1
・館内の設備 （消毒など感染症予防対策・空調・座席数・1Fの照明のLED化など）	3	2	1
・児童へのサービス	3	2	1
・レファレンス（調査相談）サービス	3	2	1
・図書館の利用に困難がある方へのサービス （対面朗読、郵送貸出しなど）	3	2	1
・高齢者へのサービス	3	2	1
・在住外国人へのサービス（多文化サービス）	3	2	1
・ホームページによる情報発信	3	2	1
・行事・催し物	3	2	1
・職員の対応	3	2	1

② 市では、税収ほか歳入減に伴い支出予算の削減が求められています。

図書館では、一定の図書購入費確保のため、利用状況に基づき開館時間の見直しを検討しております。どの案が妥当だと思われますか。【一つお選びください】

1：火～金は9:30～18:30、土日祝休日は9:30～17:00（7月以降の開館時間）を今後も継続する。

2：火～日・祝休日9:30～17:00（緊急事態宣言解除後、6月の開館時間）とする。

3：その他（理由：

③ この図書館を利用された「満足度」についてお伺いします。

【次の項目ごとに右記から一つお選びください】

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
・図書・資料の充実度について	5	4	3	2	1
・図書・資料の探しやすさについて	5	4	3	2	1
・7月以降の開館時間・日数について	5	4	3	2	1
・職員の対応について	5	4	3	2	1
・7月以降の閲覧スペースや座席数について	5	4	3	2	1

④ 年齢【あてはまるところに一つ○をつけてください】

10代以下 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代以上

⑤ 性別【一つお選びください】

男性 女性 無回答

⑥ 職業【一つお選びください】

- 1：会社員・公務員などのお勤めの方
- 2：アルバイト・パートタイム
- 3：自営業
- 4：農林漁業
- 5：家事専従
- 6：小・中・高・大学生
- 7：その他
- 8：無職

⑦ お住まい【一つお選びください】

- 1：河内長野市内
- 2：河内長野市外（市町村名：_____）

⑧ 主に利用される時間帯は【一つお選びください】

- 1：午前9時30分～正午
- 2：正午～午後5時
- 3：午後5時以降

⑨ 利用される頻度は【一つお選びください】

- 1：ほぼ毎日
- 2：週2～3回程度
- 3：週1回程度
- 4：月2～3回程度
- 5：月1回程度
- 6：年に数回程度
- 7：今回が初めて

⑩ 自由意見

ご協力ありがとうございました。