

令和3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3年10月19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3年7月24日（土）～8月22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：1,949枚

回収数：514枚（紙：396枚、Web：118件）

回収率：26.4%（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

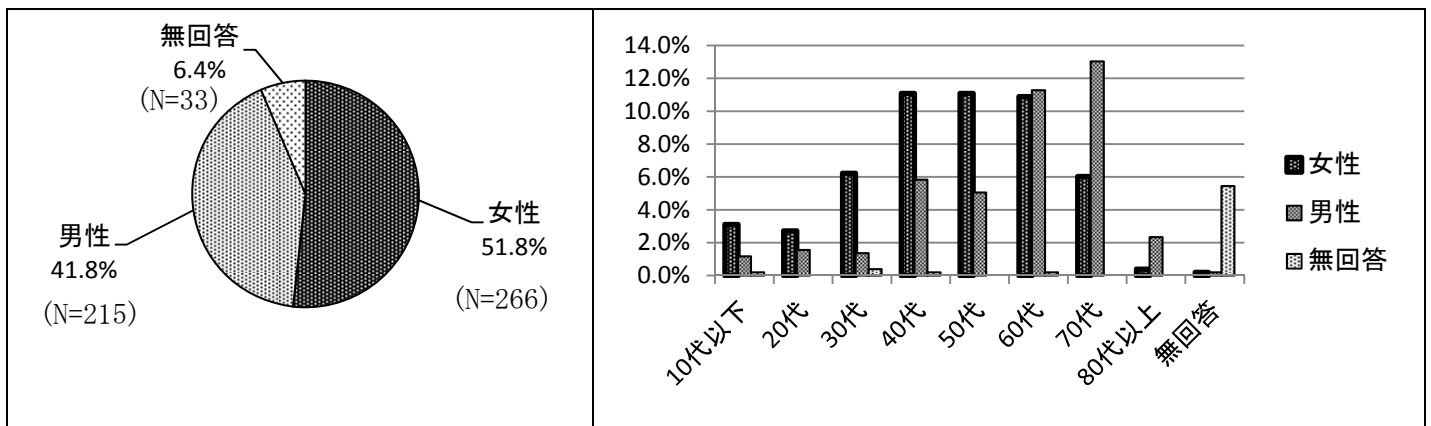
■性別／年齢

回答者の性別を見ると、「女性」が51.8%、次いで「男性」が41.8%、無回答が6.4%でした。年齢と性別を見ると、男性は「70代」が13.0%と最も多く、次いで「60代」が11.3%となっています。女性は「40代」「50代」が11.1%、次いで「60代」が10.9%でした。男女の割合は60代で逆転します。

男女・無回答を合わせた年齢は、「60代」が22.4%と最も多く、次いで「70代」が19.1%となっています。

■性別 N=514

■年齢・性別 N=514



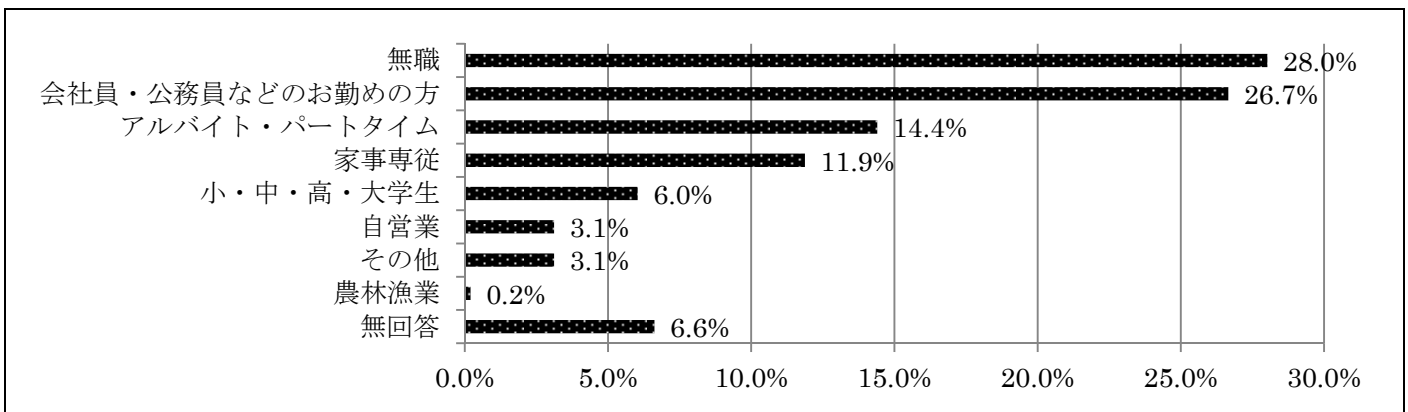
年代別・性別（人数・割合）

年代	女性	割合	男性	割合	無回答	割合	合計	割合
10代以下	16	3.1%	6	1.2%	1	0.2%	23	4.5%
20代	14	2.7%	8	1.6%	0	0.0%	22	4.3%
30代	32	6.2%	7	1.4%	2	0.4%	41	8.0%
40代	57	11.1%	30	5.8%	1	0.2%	88	17.1%
50代	57	11.1%	26	5.1%	0	0.0%	83	16.1%
60代	56	10.9%	58	11.3%	1	0.2%	115	22.4%
70代	31	6.0%	67	13.0%	0	0.0%	98	19.1%
80代以上	2	0.4%	12	2.3%	0	0.0%	14	2.7%
無回答	1	0.2%	1	0.2%	28	5.4%	30	5.8%
合計	266	51.8%	215	41.8%	33	6.4%	514	100.0%

■職業

回答者の職業を見ると、「無職」が28.0%と最も多く、次いで「会社員・公務員などお勤めの方」が26.7%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44.4%となっています。

N=514



職業別クロス集計

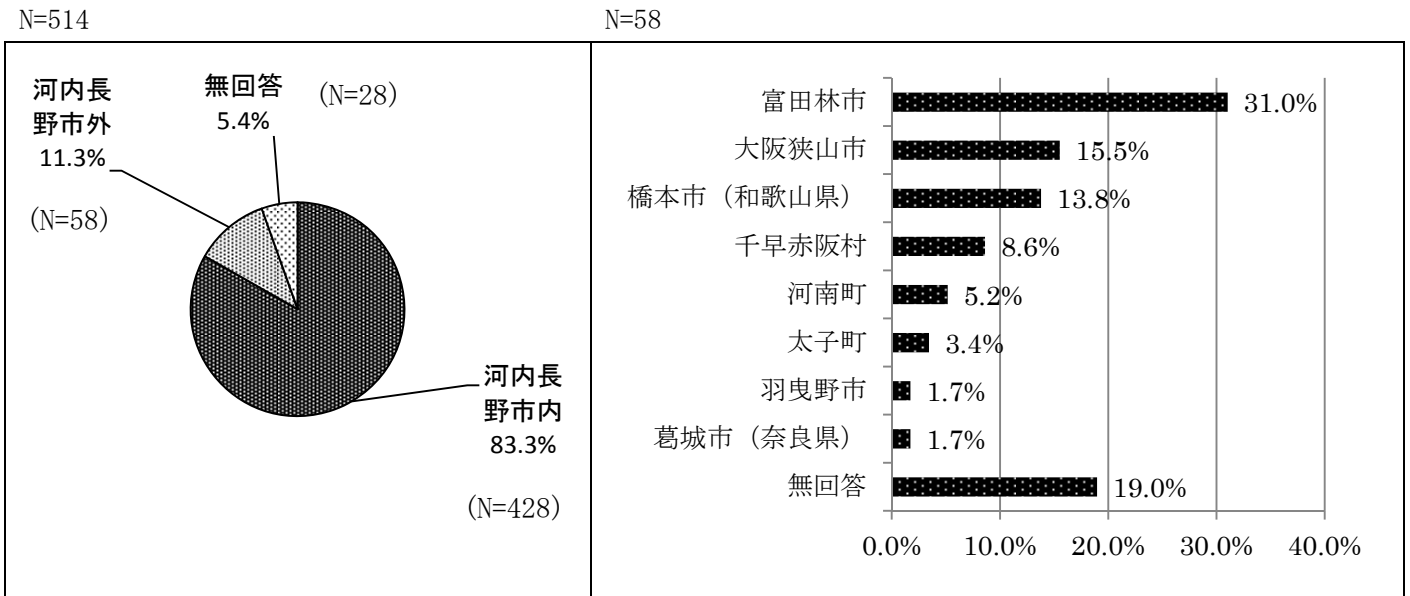
職業	女性	割合	男性	割合	無回答	割合	合計	割合
無職	44	8.6%	100	19.5%	0	0.0%	144	28.0%
会社員・公務員などのお勤めの方	63	12.3%	74	14.4%	0	0.0%	137	26.7%
アルバイト・パートタイム	59	11.5%	14	2.7%	1	0.2%	74	14.4%
家事専従	60	11.7%	1	0.2%	0	0.0%	61	11.9%
小・中・高・大学生	21	4.1%	9	1.8%	1	0.2%	31	6.0%
自営業	8	1.6%	7	1.4%	1	0.2%	16	3.1%
その他	8	1.6%	7	1.4%	1	0.2%	16	3.1%
農林漁業	0	0.0%	1	0.2%	0	0.0%	1	0.2%
無回答	3	0.6%	2	0.4%	29	5.6%	34	6.6%
合計	266	51.8%	215	41.8%	33	6.4%	514	100.0%

年齢	有職者	無職・家事専従	小・中・高・大学生	その他	無回答	総計
10代以下	0	0	22	0	1	23
20代	13	2	7	0	0	22
30代	24	11	0	4	2	41
40代	66	16	1	4	1	88
50代	59	21	0	2	1	83
60代	53	58	0	4	0	115
70代	13	82	0	2	1	98
80代以上	0	14	0	0	0	14
無回答	0	1	1	0	28	30
総計	228	205	31	16	34	514
割合	44.4%	39.9%	6.0%	3.1%	6.6%	100.0%

■お住まい

回答者の住まいを見ると、「市内」在住の人が83.3%、「市外」在住の人が11.3%でした。

「市外」在住の人のうち、「富田林市」在住の人が31.0%と最も多く、次いで「大阪狭山市」在住の人が15.5%でした。



年齢別クロス集計 (人数・割合)

年齢	市内在住	割合	市外在住	割合	無回答	割合	合計	割合
10代以下	20	3.9%	2	0.4%	1	0.2%	23	4.5%
20代	19	3.7%	3	0.6%	0	0.0%	22	4.3%
30代	36	7.0%	5	1.0%	0	0.0%	41	8.0%
40代	74	14.4%	14	2.7%	0	0.0%	88	17.1%
50代	74	14.4%	9	1.8%	0	0.0%	83	16.1%
60代	99	19.3%	16	3.1%	0	0.0%	115	22.4%
70代	90	17.5%	8	1.6%	0	0.0%	98	19.1%
80代以上	14	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	14	2.7%
無回答	2	0.4%	1	0.2%	27	5.3%	30	5.8%
合計	428	83.3%	58	11.3%	28	5.4%	514	100.0%

市外在住

お住まい	人数	割合
富田林市	18	31.0%
大阪狭山市	9	15.5%
橋本市 (和歌山県)	8	13.8%
千早赤阪村	5	8.6%
河南町	3	5.2%
太子町	2	3.4%
葛城市 (奈良県)	1	1.7%
羽曳野市	1	1.7%
無回答	11	19.0%
合計	58	100.0%

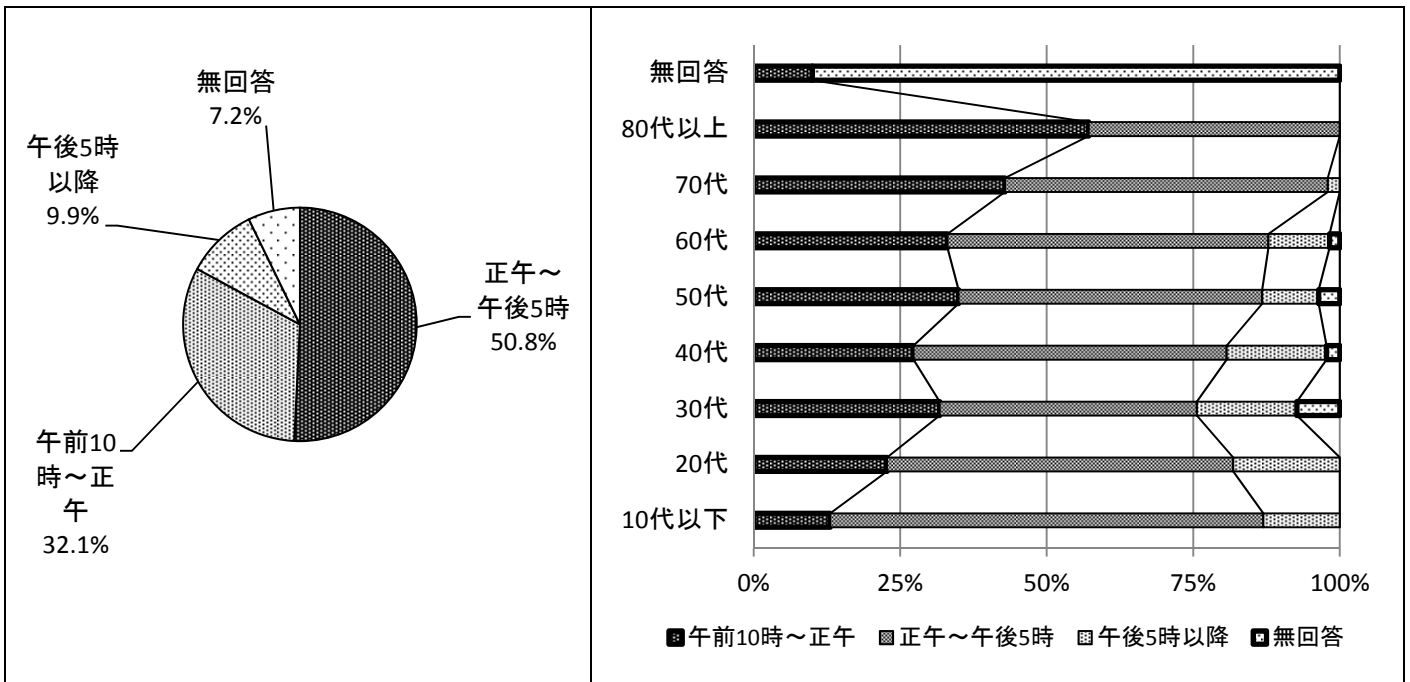
■主に利用される時間帯

回答者のうち、「正午～午後5時」に利用する人が50.8%、次いで「午前10時～正午」が32.1%でした。

年代別クロス集計を見ると、「午前10時～正午」は年齢層が上がると、割合は高くなります。

職業別クロス集計を見ると「午後5時以降」は、「会社員・公務員などのお勤めの方」の仕事帰りでの利用が多くなっていると考えられます。

N=514



職業別クロス集計 (人数・割合)

職業	午前10時～正午		正午～午後5時		午後5時以降		無回答		合計	割合
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合		
無職	65	12.6%	70	13.6%	7	1.4%	2	0.4%	144	28.0%
会社員・公務員などのお勤めの方	42	8.2%	63	12.3%	29	5.6%	3	0.6%	137	26.7%
アルバイト・パートタイム	27	5.3%	41	8.0%	5	1.0%	1	0.2%	74	14.4%
家事専従	22	4.3%	36	7.0%	3	0.6%	0	0.0%	61	11.9%
小・中・高・大学生	5	1.0%	24	4.7%	2	0.4%	0	0.0%	31	6.0%
その他	0	0.0%	13	2.5%	1	0.2%	2	0.4%	16	3.1%
自営業	2	0.4%	11	2.1%	2	0.4%	1	0.2%	16	3.1%
農林漁業	0	0.0%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%
無回答	2	0.4%	2	0.4%	2	0.4%	28	5.4%	34	6.6%
合計	165	32.1%	261	50.8%	51	9.9%	37	7.2%	514	100.0%

■利用される頻度

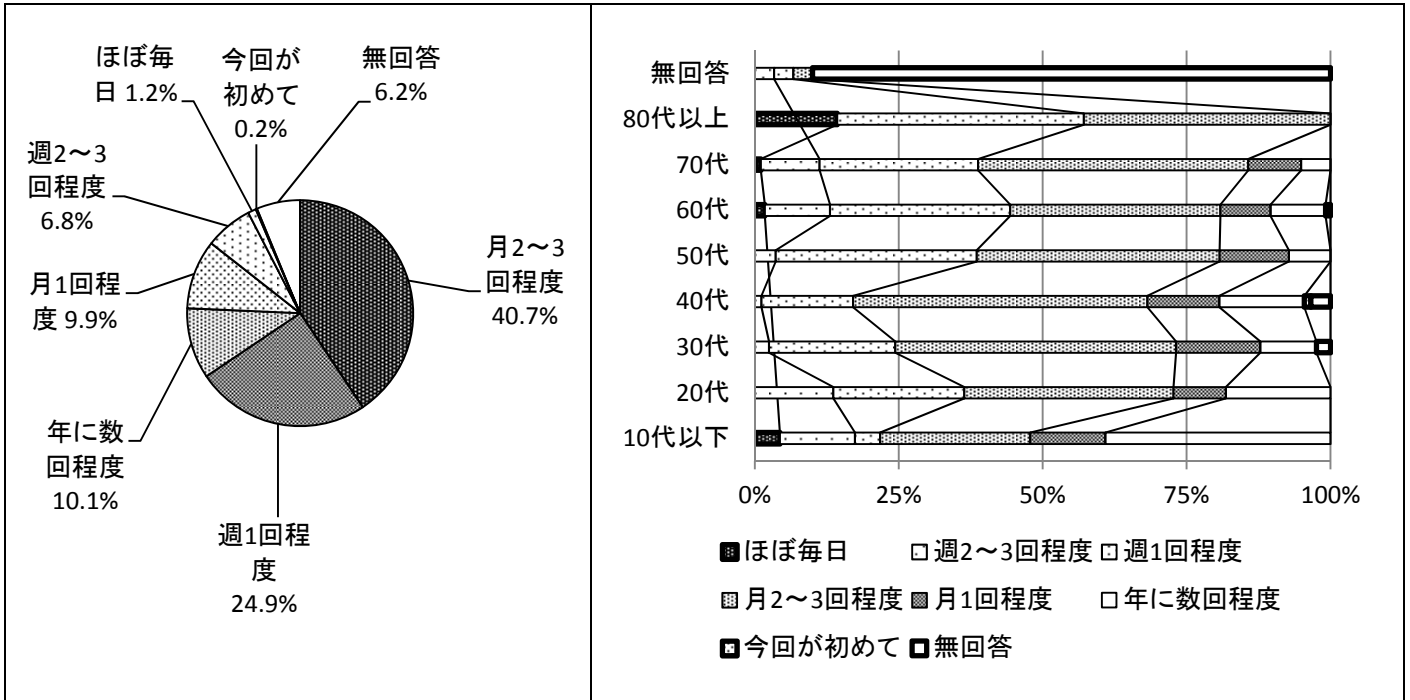
回答者のうち、「月2～3回程度」利用する人が40.7%、次いで「週1回程度」が24.9%でした。

「ほぼ毎日」「週2～3回程度」「週1回程度」「月2～3回程度」「月1回程度」を足すと、83.5%の方が月1回以上利用しています。

年代別クロス集計を見ると、年齢が上がるにつれ、利用頻度は高くなっています。

職業別クロス集計を見ると、各職種とも「月2～3回程度」が多い傾向にありますが、「小・中・高・大学生」は、「年に数回程度」の人が多く傾向にあります。

N=514



職業別クロス集計（人数・割合）

職業	ほぼ毎日	週2～3回程度	週1回程度	月2～3回程度	月1回程度	年に数回程度	今回が初めて	無回答	合計
無職	3	16	39	67	9	10	0	0	144
会社員・公務員などのお勤めの方	1	5	45	53	18	13	0	2	137
アルバイト・パートタイム	0	5	20	31	9	8	0	1	74
家事専従	0	2	16	28	9	4	1	1	61
小・中・高・大学生	1	3	3	9	3	12	0	0	31
その他	0	2	2	8	1	2	0	1	16
自営業	0	1	2	10	2	1	0	0	16
農林漁業	0	0	1	0	0	0	0	0	1
無回答	1	1	0	3	0	2	0	27	34
合計	6	35	128	209	51	52	1	32	514
割合	1.2%	6.8%	24.9%	40.7%	9.9%	10.1%	0.2%	6.2%	100.0%

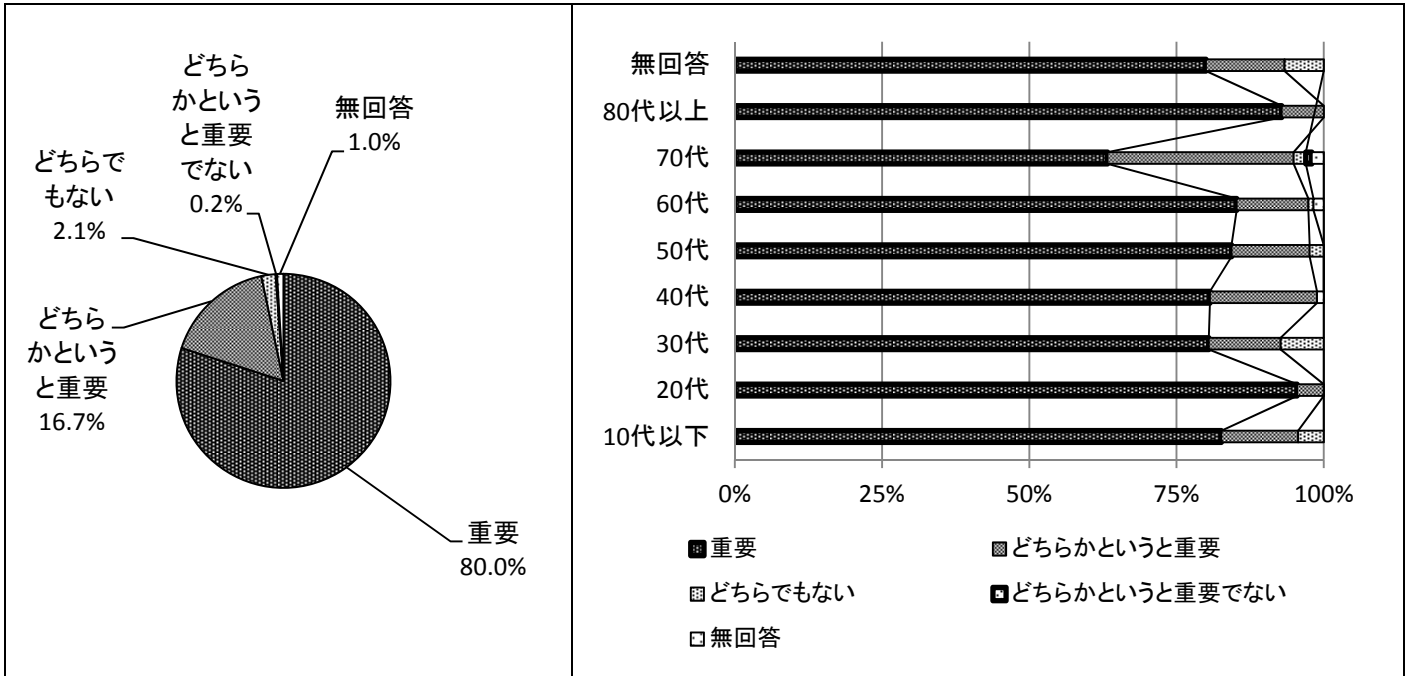
2. 図書館にとって、重要だと思われるものは何か

■ 図書・資料の充実

回答者のうち、「重要」または「どちらかという重要」だと回答した人は96.7%（13ページ参照。以下、同じ。）にのぼりました。

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。なお、「重要でない」と回答した人はいませんでした。

N=514

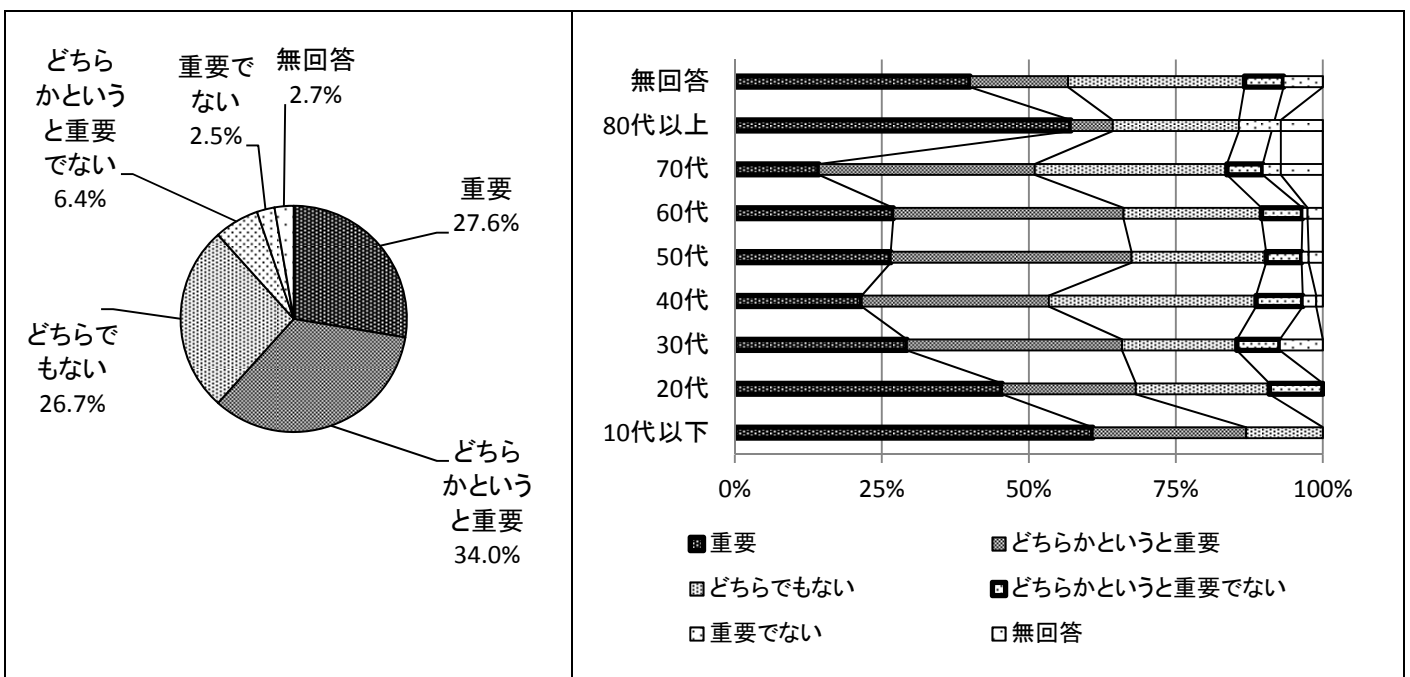


■ インターネット活用（Wi-Fi 環境や電子書籍の充実など）

回答者のうち、「重要」または「どちらかという重要」だと回答した人は61.7%でした。

年代別クロス集計を見ると、70代では、「重要」または「どちらかという重要」だと回答する人の割合は下がっています。

N=514

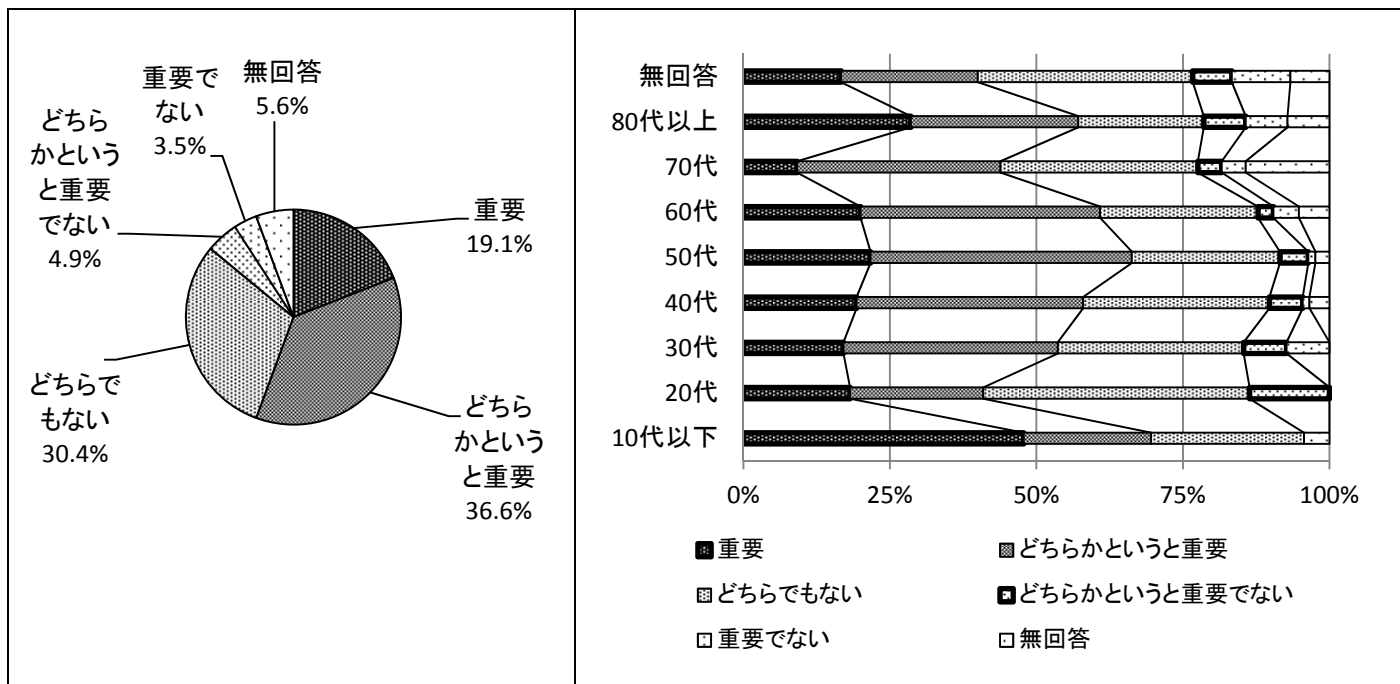


■ ホームページやSNSによる情報発信

回答者のうち、「重要」または「どちらかというと重要」だと回答した人は55.6%でした。

年代別クロス集計を見ると、10代と30代から60代までは「重要」または「どちらかというと重要」だと回答した人の割合が高い状況でした。

N=514

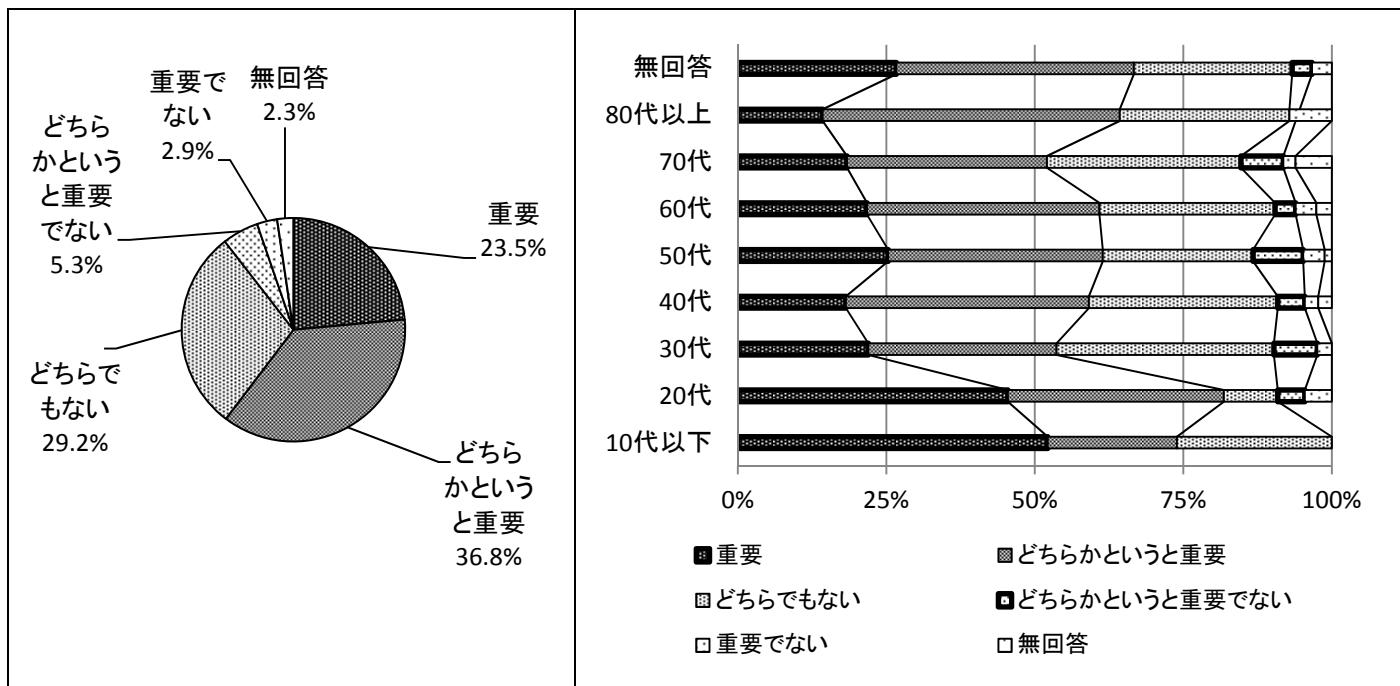


■ 業務の効率化や自動化 (IC タグの導入による瞬時に貸出しできる自動貸出機等への更新など)

回答者のうち、「重要」または「どちらかというと重要」だと回答した人は60.3%でした。

年代別クロス集計を見ると、10代と20代では、「重要」または「どちらかというと重要」だと回答する人の割合が高くなっています。

N=514

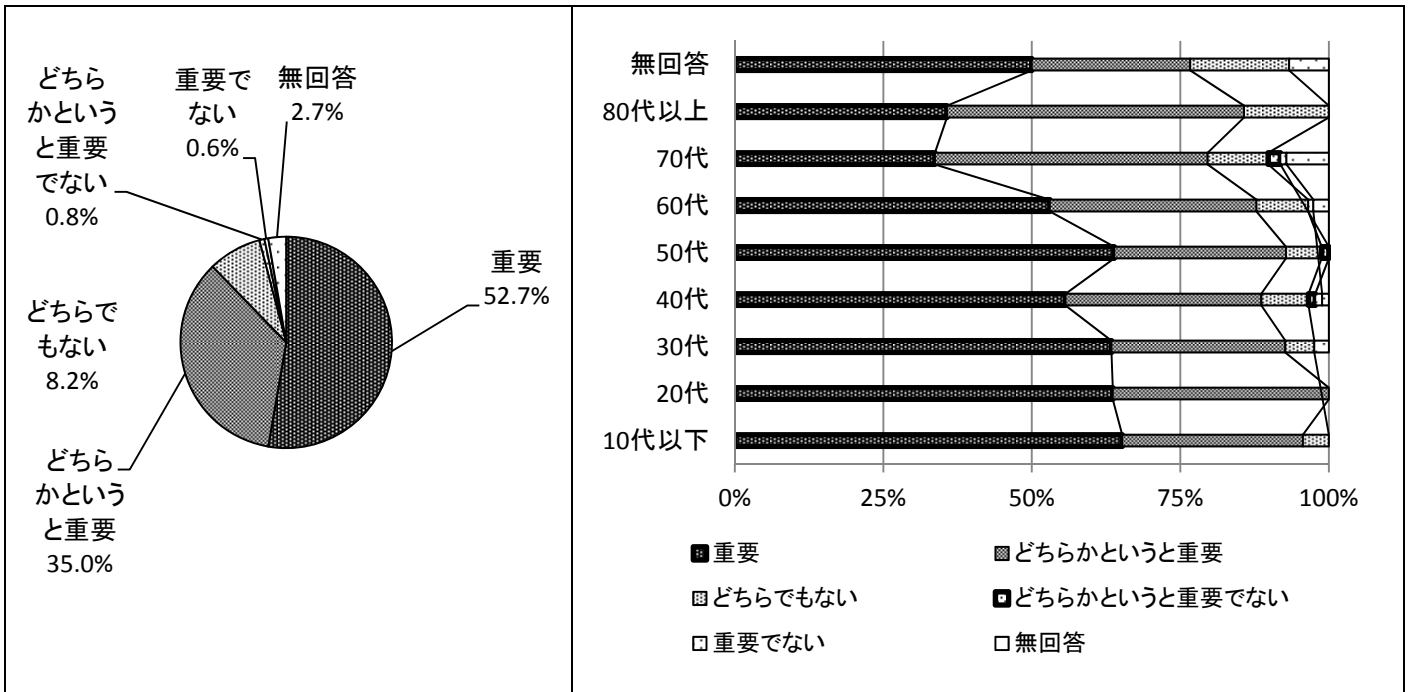


■ 予約・リクエストサービス

回答者のうち、「重要」または「どちらかというと重要」だと回答した人は87.7%でした。

年代別クロス集計を見ると、各年代とも「重要」または「どちらかというと重要」とする割合が高い状況です。

N=514

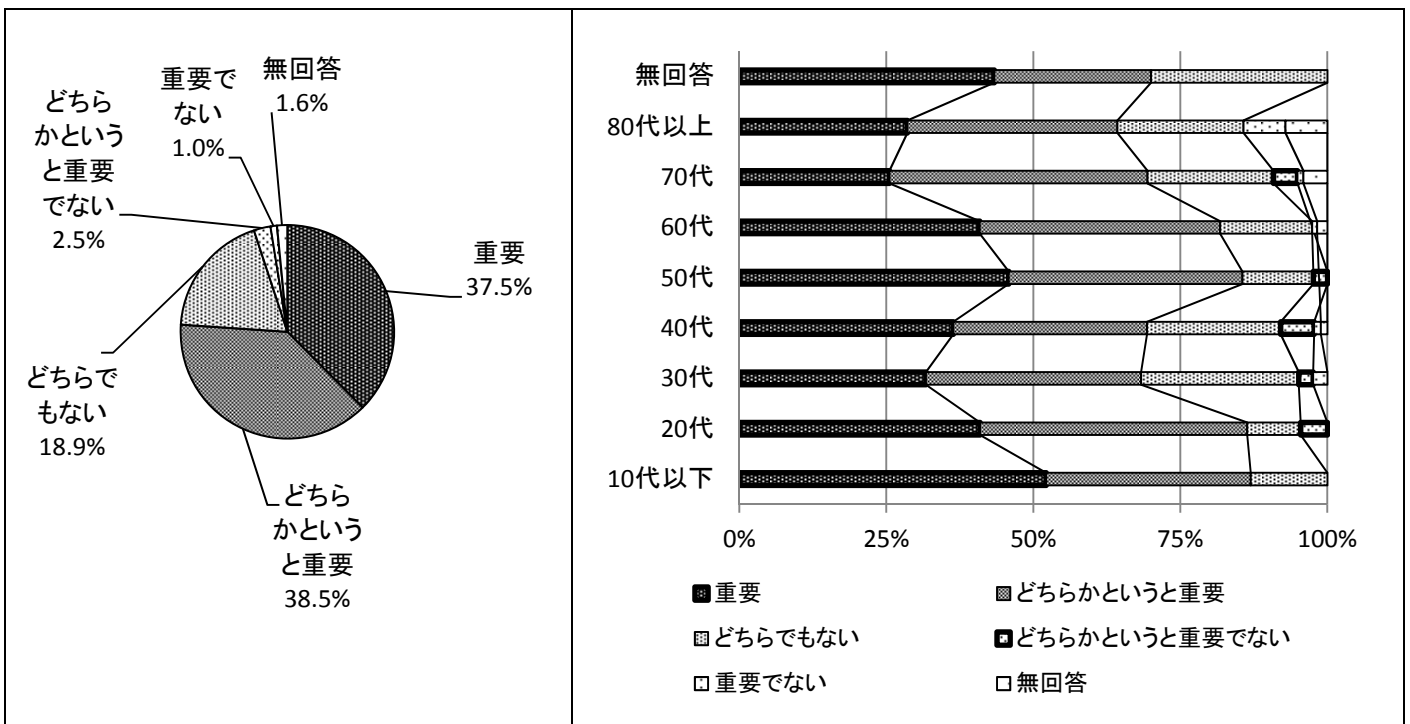


■ 新着本コーナーや本の特集展示

回答者のうち、「重要」または「どちらかというと重要」だと回答した人は76.1%でした。

年代別クロス集計で見ると、10代、20代、50代、60代で「重要」または「どちらかというと重要」と回答する人の割合が高い状況でした。

N=514

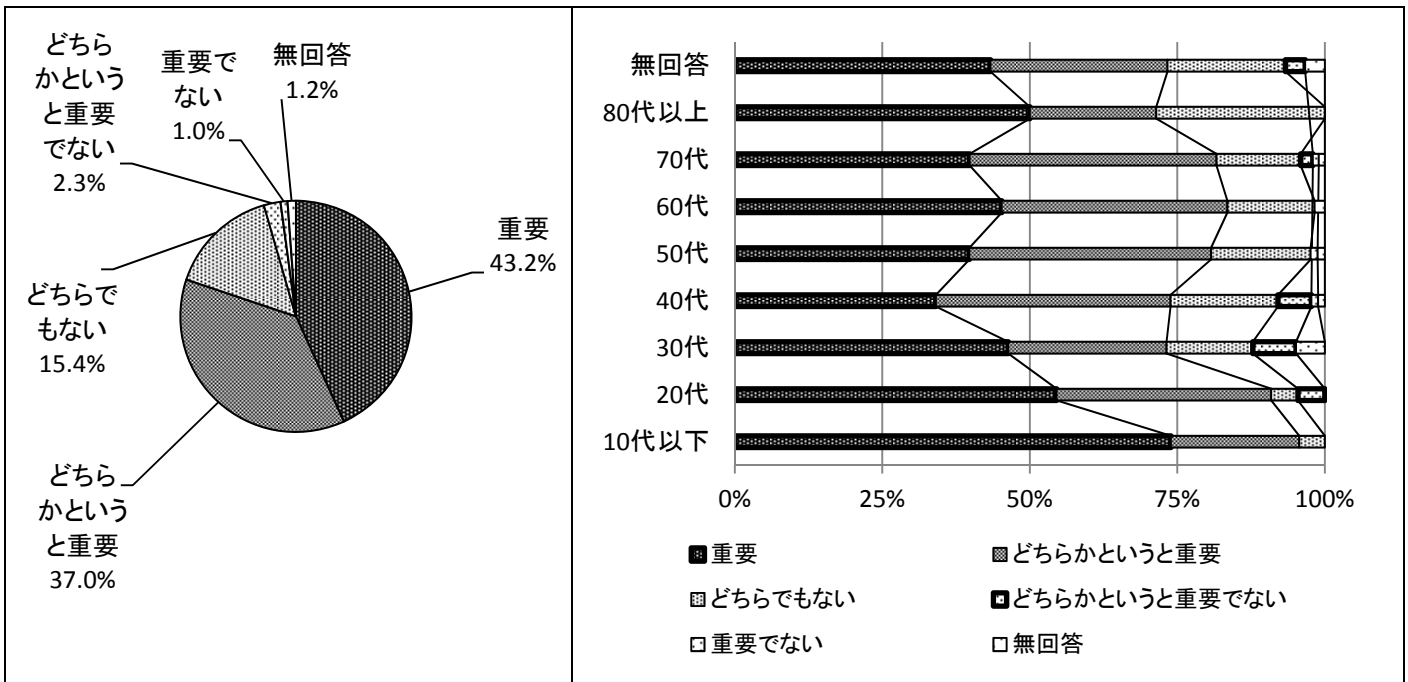


■ 館内の設備（消毒など感染症予防対策・空調・座席数・1Fの照明のLED化など）

回答者のうち、「重要」または「どちらかという重要」だと回答した人は80.2%でした。

年代別クロス集計で見ると、10代、20代で「重要」または「どちらかという重要」と回答している人の割合が高いほかは、ほとんどの年代で比較的高い傾向が見られました。

N=514

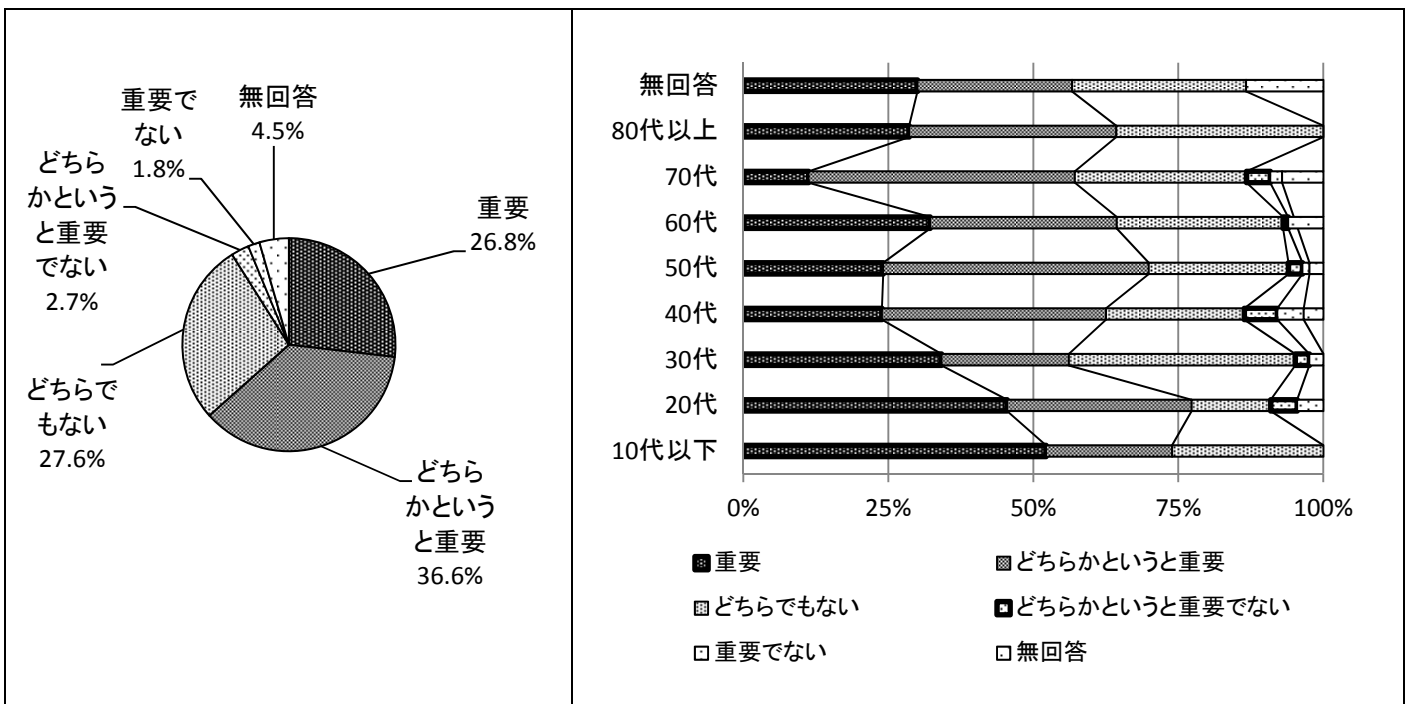


■ 児童へのサービス（おはなし会、赤ちゃんタイム、科学教室など）

回答者のうち、「重要」または「どちらかという重要」だと回答した人は63.4%でした。

年代別クロス集計を見ると、10代・20代が「重要」または「どちらかという重要」と回答した人の割合が高く、40～60代で再び高くなります。

N=514

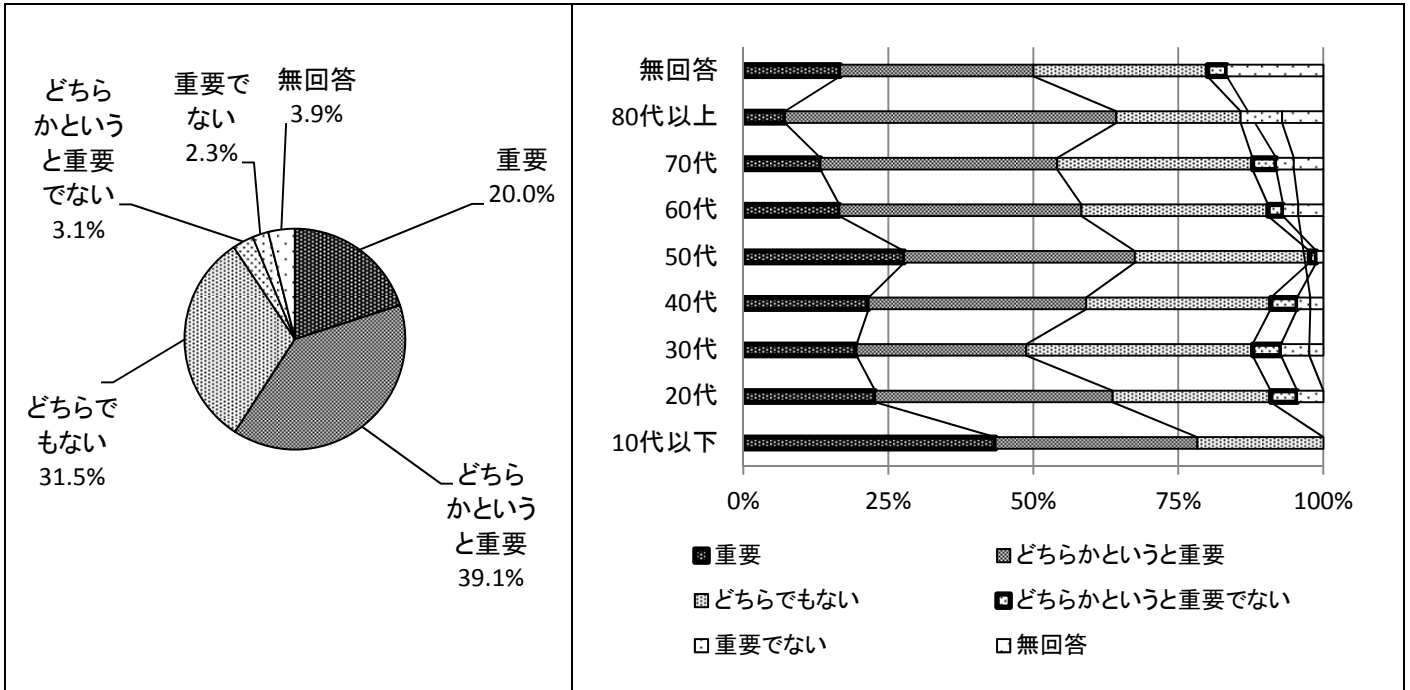


■ レファレンス（調査相談）サービス

回答者のうち、「重要」または「どちらかというと重要」だと回答した人は59.1%でした。

年代別クロス集計では、10代、20代、50代で「重要」または「どちらかというと重要」と回答した人の割合が高い状況でした。

N=514

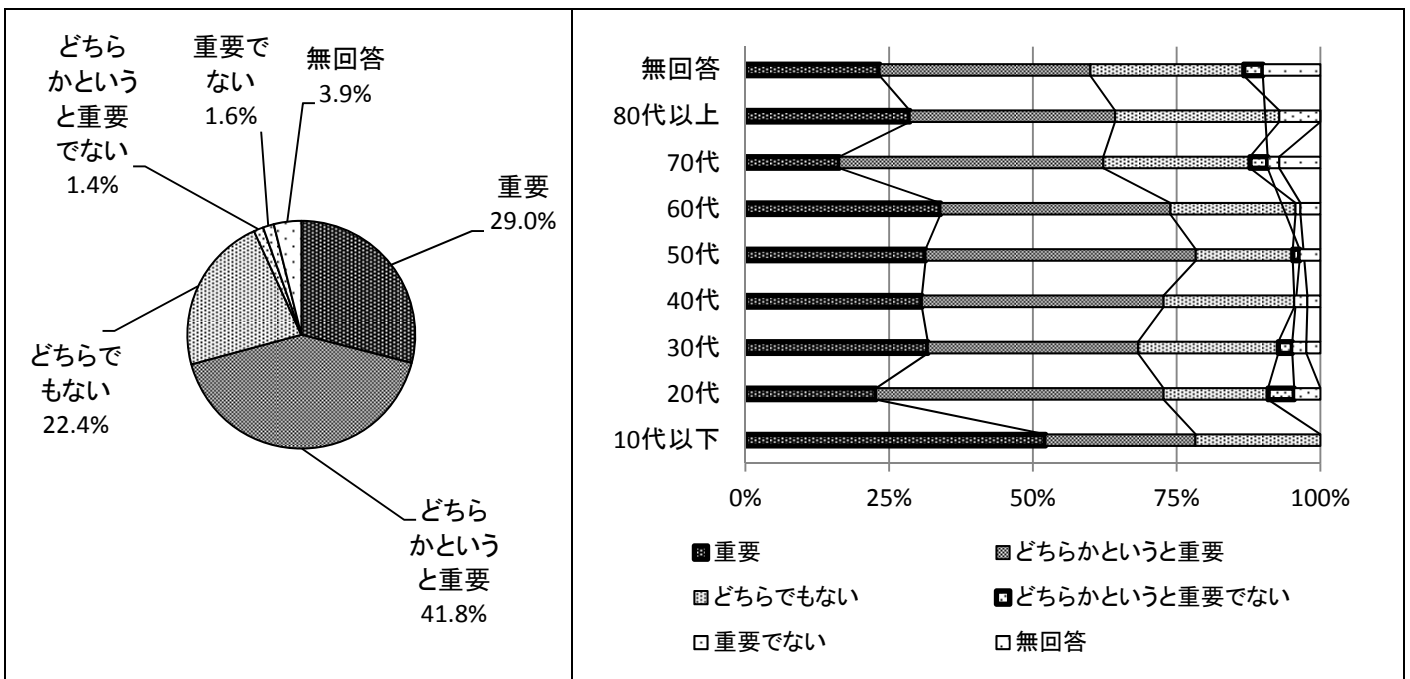


■ 図書館の利用に困難がある方へのサービス（対面朗読、郵送貸出しなど）

回答者のうち、「重要」または「どちらかというと重要」だと回答した人は70.8%でした。

年代別クロス集計では、10代、50代で「重要」または「どちらかというと重要」と回答した人の割合が高い状況でした。

N=514

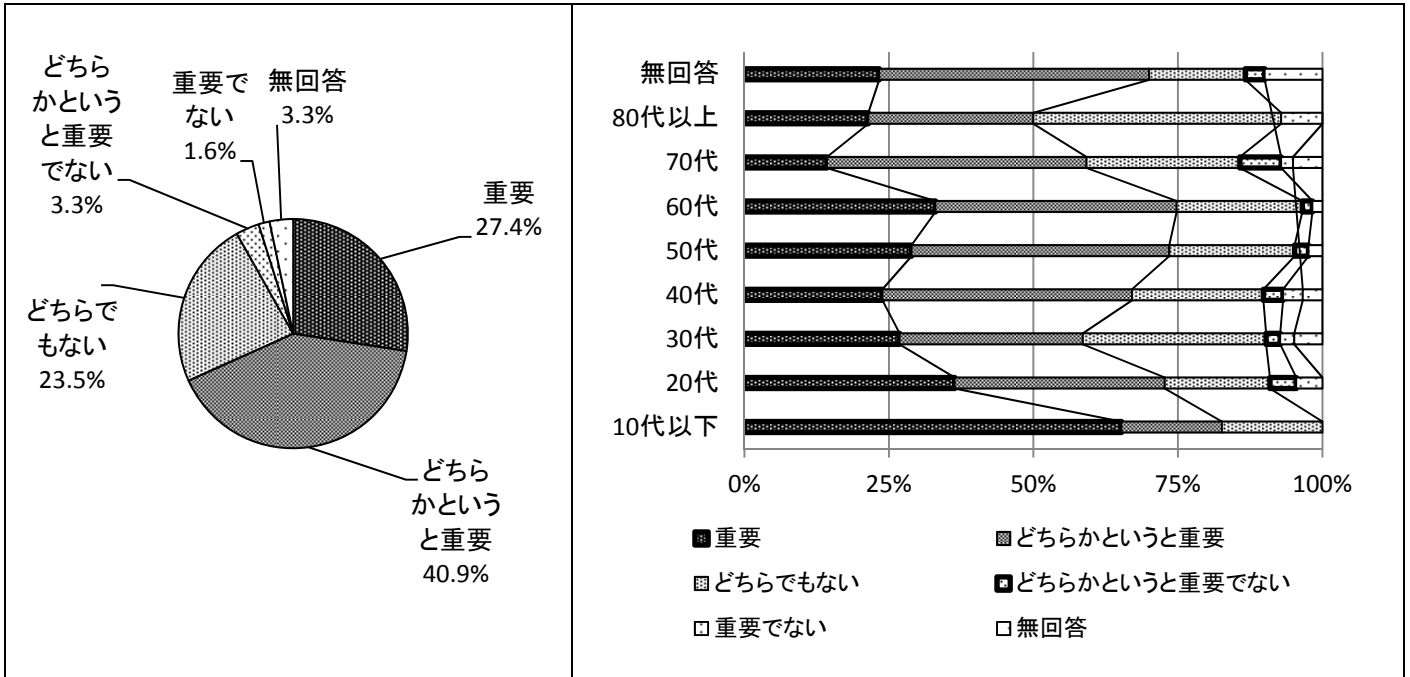


■ 高齢者へのサービス

回答者のうち、「重要」または「どちらかというと重要」だと回答した人は68.3%でした。

年代別クロス集計では、10代、20代、50代、60代で「重要」または「どちらかというと重要」と回答した人の割合が高い状況でした。

N=514

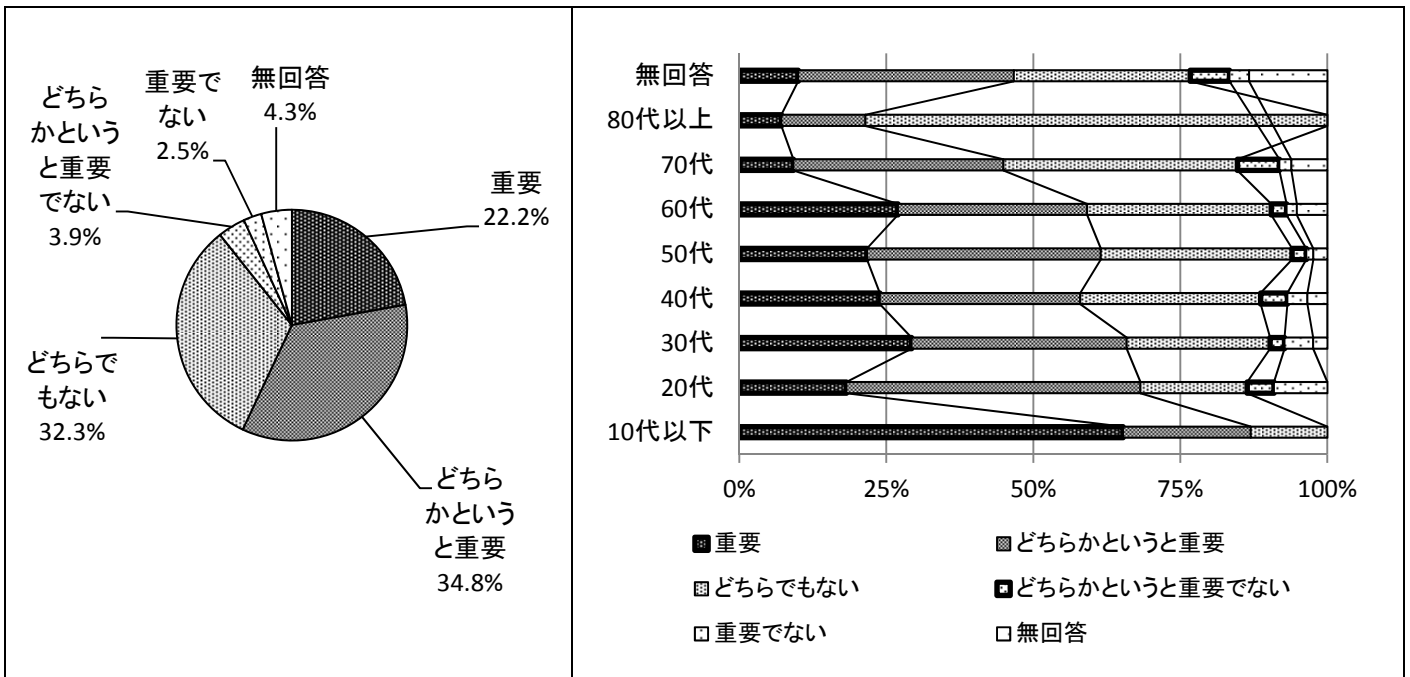


■ 在住外国人へのサービス（多文化サービス）

回答者のうち、「重要」または「どちらかというと重要」だと回答した人は57.0%でした。

年代別クロス集計では、10代で「重要」または「どちらかというと重要」と回答した人の割合が高く年齢層が上がるにつれて下がる傾向でした。

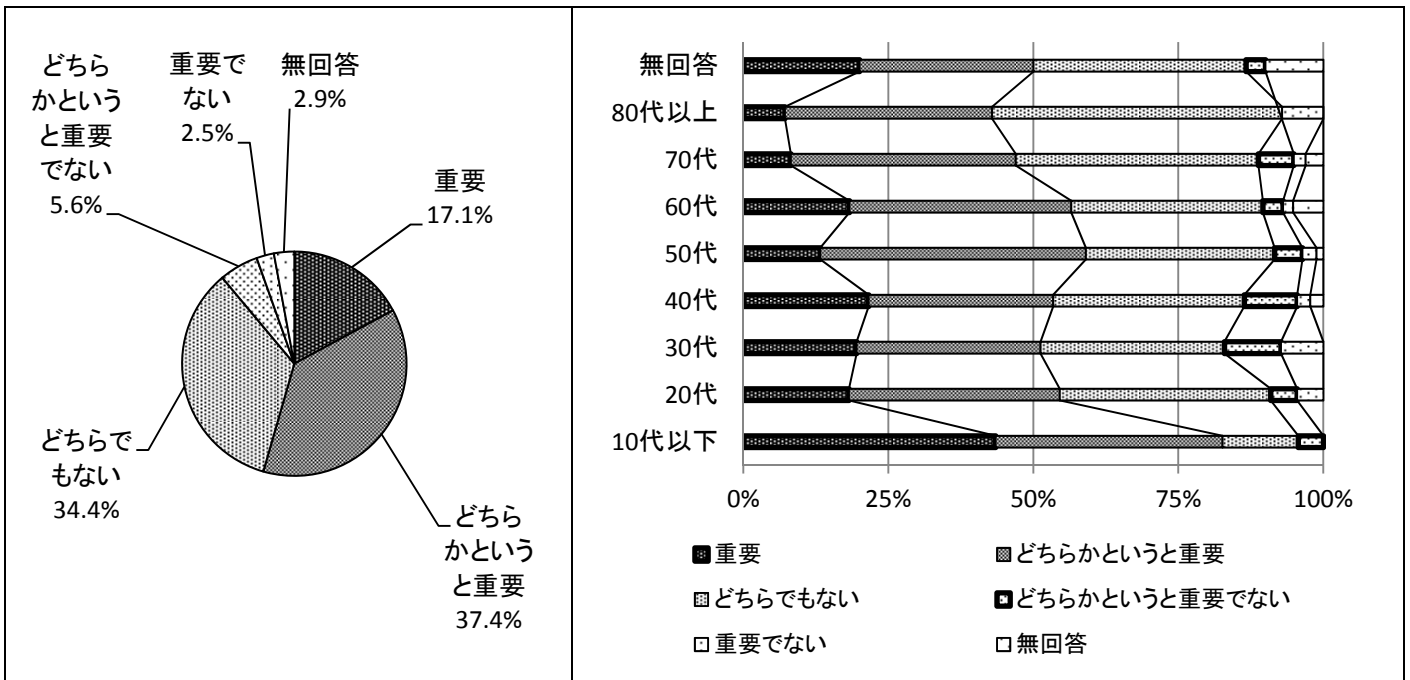
N=514



■ 行事・催し物

回答者のうち、「重要」または「どちらかというと重要」だと回答した人は54.5%でした。年代別クロス集計では、10代で「重要」または「どちらかというと重要」と回答した割合が高いほかは、各年代とも割合が低くなる状況でした。

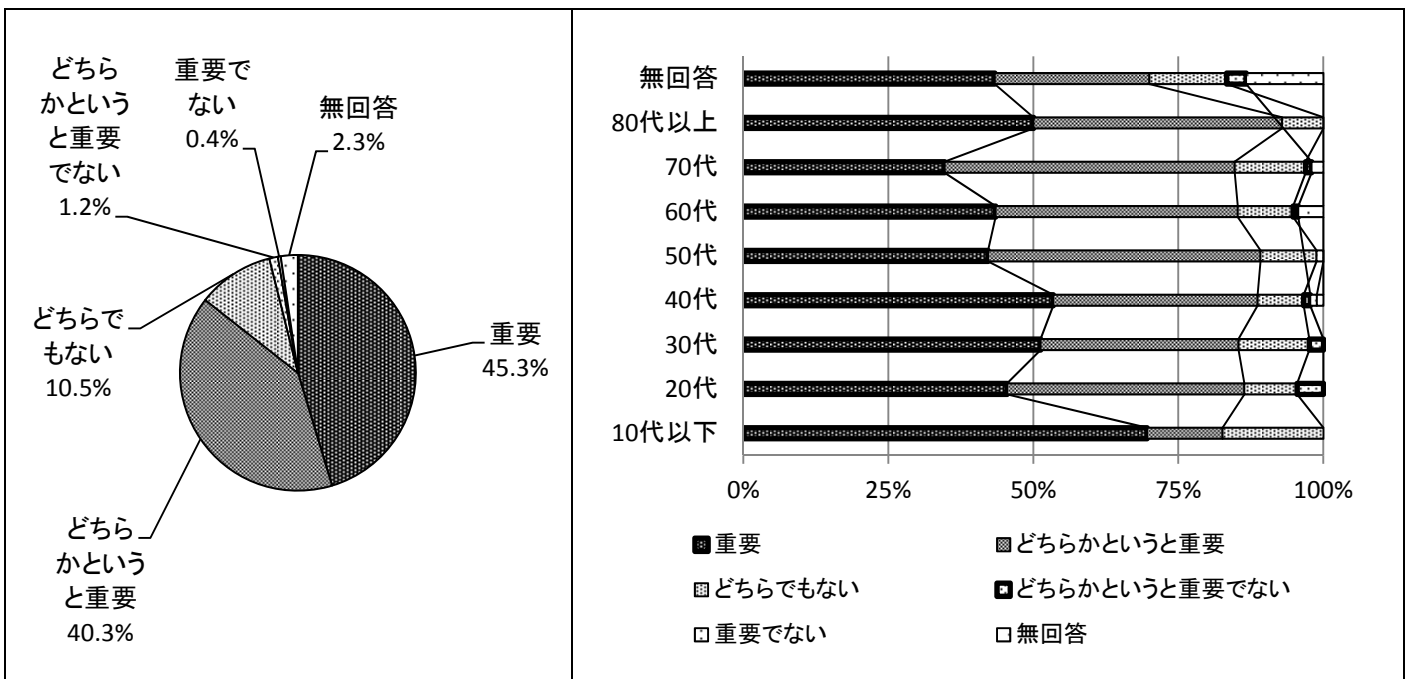
N=514



■ 職員の対応

回答者のうち、「重要」または「どちらかというと重要」だと回答した人は85.6%でした。年代別クロス集計を見ると、各年代とも同じような状況でした。

N=514



■ 図書館にとって重要だと思われるものまとめ

各項目をまとめると、「図書・資料の充実」(96.7%)や「予約・リクエストサービス」(87.7%)など蔵書に関するものや「職員の対応」(85.6%)を「重要」または「どちらかというと重要」と回答した人が多い状況でした。一方、「行事・催し物」(54.5%)、「ホームページやSNSによる情報発信」(55.6%)や「在住外国人へのサービス」(57.0%)については、「重要」または「どちらかというと重要」と回答した人が少ない状況でした。

重要とするものの上位は、前年度と変化はありませんでした。

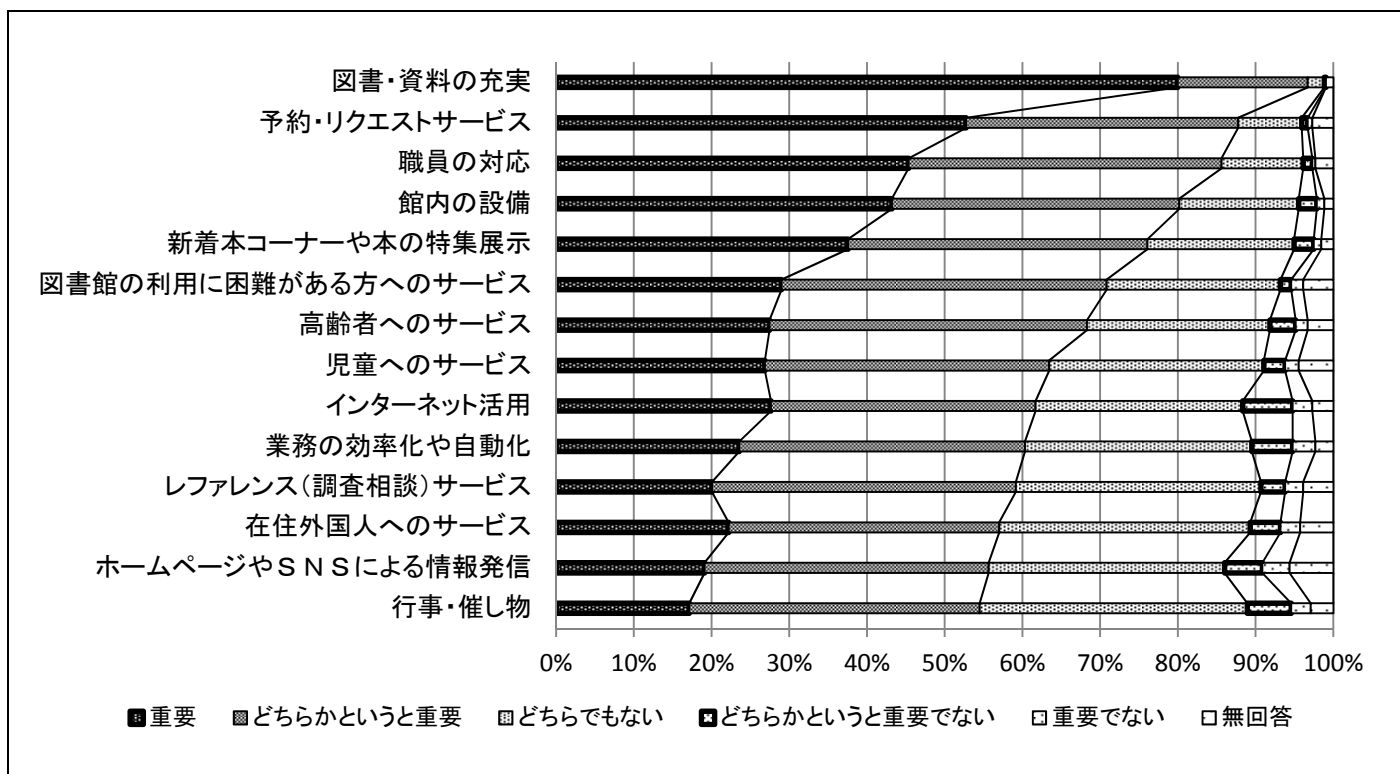
重要だと思われるもの（人数・割合）

重要だと思われるもの	①重要	②どちらかという と重要	③どちらでも ない	④どちらかという と重要でない	⑤重要でない	無回答	合計	割合			
								①②の 合計	①②の合計÷ 合計	④⑤の 合計	④⑤の合計÷ 合計
図書・資料の充実	411	86	11	1	0	5	514	497	96.7%	1	0.2%
予約・リクエストサービス	271	180	42	4	3	14	514	451	87.7%	7	1.4%
職員の対応	233	207	54	6	2	12	514	440	85.6%	8	1.6%
館内の設備	222	190	79	12	5	6	514	412	80.2%	17	3.3%
新着本コーナーや本の 特集展示	193	198	97	13	5	8	514	391	76.1%	18	3.5%
図書館の利用に困難が ある方へのサービス	149	215	115	7	8	20	514	364	70.8%	15	2.9%
高齢者へのサービス	141	210	121	17	8	17	514	351	68.3%	25	4.9%
児童へのサービス	138	188	142	14	9	23	514	326	63.4%	23	4.5%
インターネット活用	142	175	137	33	13	14	514	317	61.7%	46	8.9%
業務の効率化や自動化	121	189	150	27	15	12	514	310	60.3%	42	8.2%
レファレンス（調査相 談）サービス	103	201	162	16	12	20	514	304	59.1%	28	5.4%
在住外国人へのサービ ス	114	179	166	20	13	22	514	293	57.0%	33	6.4%
ホームページやSNS による情報発信	98	188	156	25	18	29	514	286	55.6%	43	8.4%
行事・催し物	88	192	177	29	13	15	514	280	54.5%	42	8.2%

令和3年度

「重要」「どちらかという重要」「どちらでもない」「どちらかという重要でない」「重要でない」の五択でお伺いしました。

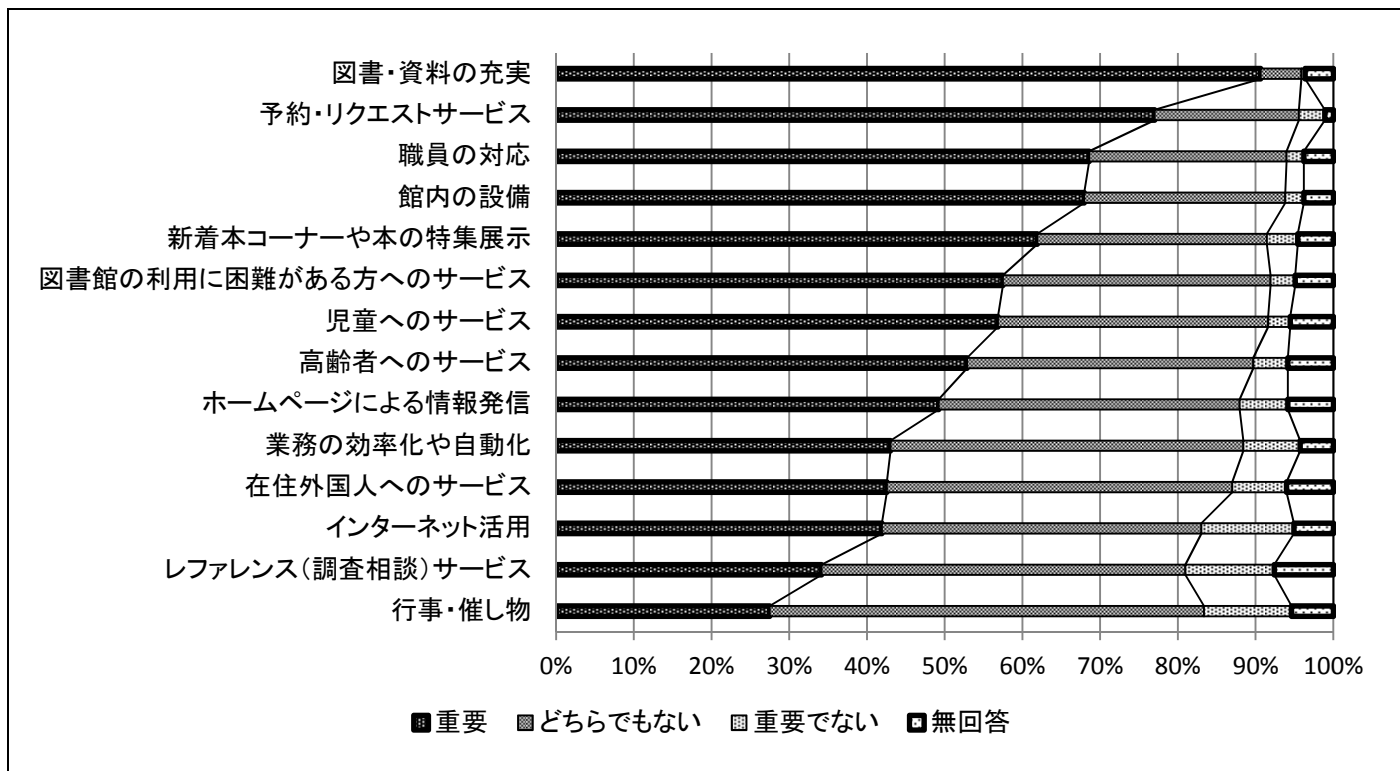
N=514



(参考) 令和2年度

「重要」「どちらでもない」「重要でない」の三択でお伺いしました。

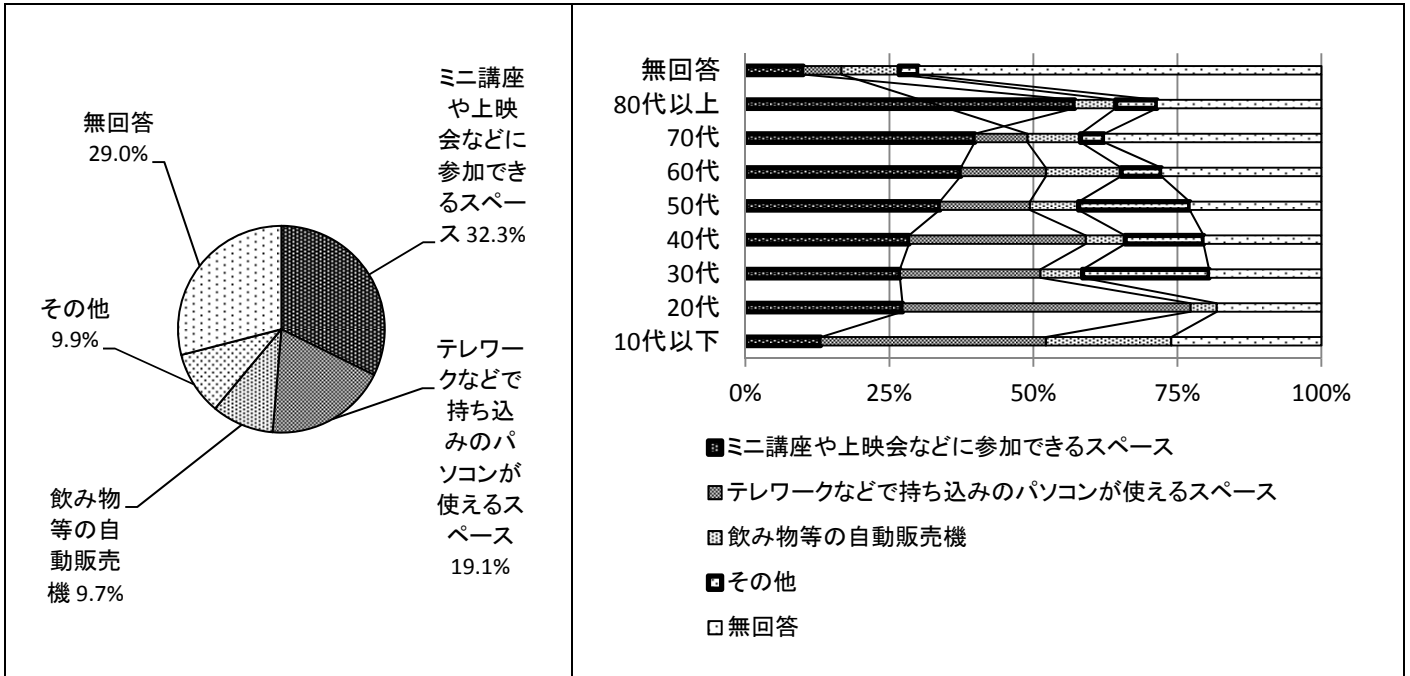
N=630



3. 音と映像コーナーの改装について

老朽化した機器を撤去した後の音と映像コーナーの改装案について聞いたところ、「ミニ講座や上映会などに参加できるスペース」が32.3%と最も多く、次いで「テレワークなどで持ち込みのパソコンが使えるスペース」が19.1%となりました。年齢別クロス集計を見ると、年齢が上がるほど「ミニ講座や上映会などに参加できるスペース」と答えた人の割合が高くなりました。職業別クロス集計を見ると、「小・中・高・大学生」以外は、「ミニ講座や上映会などに参加できるスペース」希望者が多い状況でした。

N=514



職業別クロス集計（人数・割合）

職業	ミニ講座や上映会などに参加できるスペース	テレワークなどで持ち込みのパソコンが使えるスペース	飲み物等の自動販売機	その他	無回答	合計
無職	51	15	18	11	49	144
会社員・公務員などのお勤めの方	37	36	12	23	29	137
アルバイト・パートタイム	29	21	3	5	16	74
家事専従	29	4	5	6	17	61
小・中・高・大学生	5	13	5	1	7	31
その他	5	2	1	1	7	16
自営業	7	3	2	1	3	16
農林漁業	0	0	0	0	1	1
無回答	3	4	4	3	20	34
合計	166	98	50	51	149	514
割合	32.3%	19.1%	9.7%	9.9%	29.0%	100.0%

その他の内容について

その他を選んだ51人のうち48人に内容をご記入いただきました。

主なものでは、「視聴スペース」9件、「閲覧スペース」7件、「展示スペース」7件、「喫茶スペース」3件、「自習スペース」3件、「配架スペース」2件ありました。また、「図書・資料の充実」が3件、「視聴覚資料の充実」が2件あり、「騒がしさへの懸念」も3件ありました。

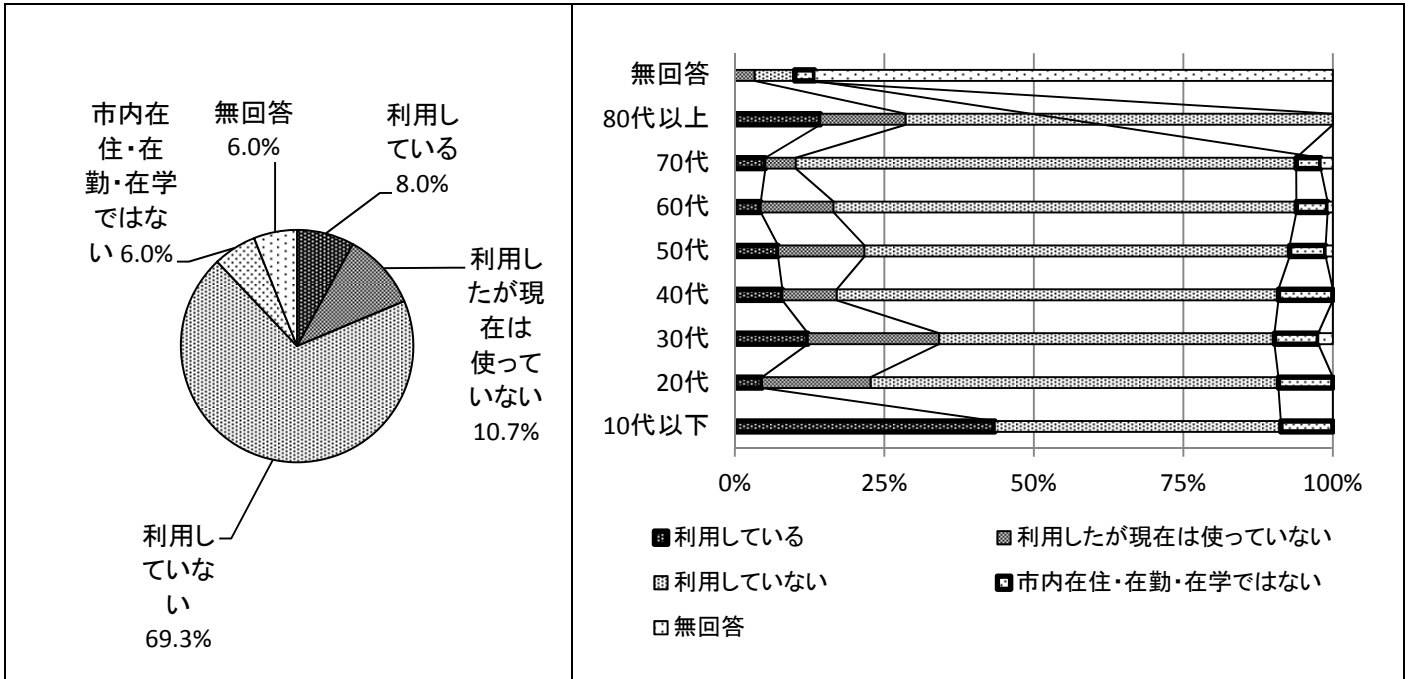
4. 電子書籍について

令和2年9月に導入した電子図書館サービスについて聞いたところ、「利用している」と答えた人は8.0%にとどまりました。また、「利用したが現在は使っていない」と答えた人は10.7%となりました。

年齢別クロス集計を見ると、最も利用している割合が高いのは10代となりました。ただ、電子図書館の利用統計上は60代、70代、40代が多く利用しておりアンケート結果と乖離しました。

職業別クロス集計を見ると、「会社員・公務員などのお勤めの方」で若干「利用している」人の割合が高い状況でした。

N=514



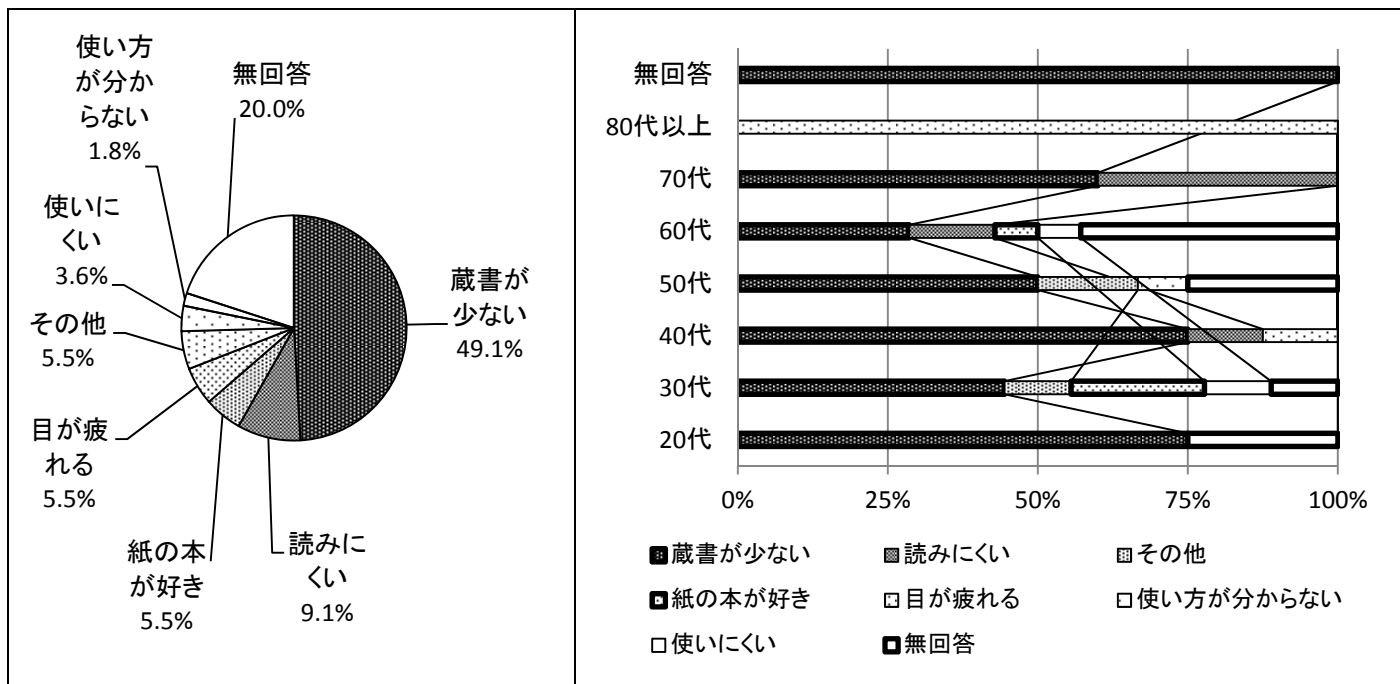
職業別クロス集計（人数・割合）

職業	利用している		利用したが現在は使っていない		利用していない		市内在住・在勤・在学ではない		無回答		合計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
無職	9	1.8%	17	3.3%	109	21.2%	7	1.4%	2	0.4%	144	28.0%
会社員・公務員などのお勤めの方	15	2.9%	16	3.1%	94	18.3%	10	1.9%	2	0.4%	137	26.7%
アルバイト・パートタイム	2	0.4%	11	2.1%	57	11.1%	3	0.6%	1	0.2%	74	14.4%
家事専従	2	0.4%	5	1.0%	51	9.9%	3	0.6%	0	0.0%	61	11.9%
小・中・高・大学生	9	1.8%	2	0.4%	17	3.3%	3	0.6%	0	0.0%	31	6.0%
その他	1	0.2%	1	0.2%	13	2.5%	1	0.2%	0	0.0%	16	3.1%
自営業	1	0.2%	2	0.4%	11	2.1%	2	0.4%	0	0.0%	16	3.1%
農林漁業	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%
無回答	2	0.4%	1	0.2%	3	0.6%	2	0.4%	26	5.1%	34	6.6%
合計	41	8.0%	55	10.7%	356	69.3%	31	6.0%	31	6.0%	514	100.0%

利用したが現在使っていない理由

現在使っていない理由を尋ねたところ、「蔵書が少ない」49.1%、「読みにくい」9.1%と続きました。
年齢別クロス集計を見ると、各年代とも、「蔵書が少ない」と考える方が多い傾向が見られました。

N=55



年齢別クロス集計（人数・割合）

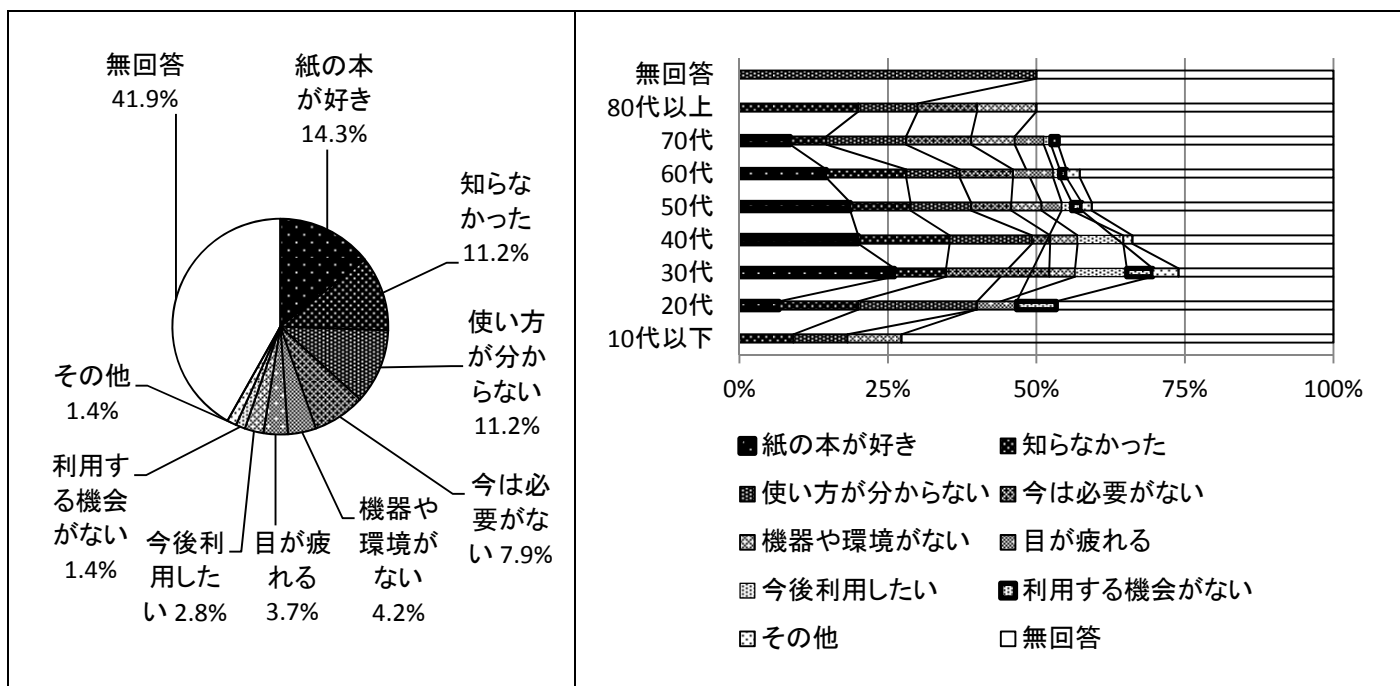
年齢	蔵書が少ない	読みにくい	紙の本が好き	目が疲れる	使いにくい	使い方が分からない	その他	無回答	合計
20代	3	0	0	0	0	0	0	1	4
30代	4	0	2	0	1	0	1	1	9
40代	6	1	0	1	0	0	0	0	8
50代	6	0	0	0	0	1	2	3	12
60代	4	2	1	0	1	0	0	6	14
70代	3	2	0	0	0	0	0	0	5
80代以上	0	0	0	2	0	0	0	0	2
無回答	1	0	0	0	0	0	0	0	1
合計	27	5	3	3	2	1	3	11	55
割合	49.1%	9.1%	5.5%	5.5%	3.6%	1.8%	5.5%	20.0%	100.0%

利用していない理由

利用していない理由を尋ねたところ、「紙の本が好き」14.3%、「知らなかった」「使い方が分からない」がそれぞれ11.2%、「今は必要がない」が7.9%と続きました。

年齢別クロス集計を見ると、30代を筆頭に「紙の本が好き」の割合が高く、「知らなかった」「使い方が分からない」という人も各年代に一定の割合でいました。

N=356



年齢別クロス集計（人数・割合）

年齢	紙の本が好き	知らなかった	使い方が分からない	今は必要がない	機器や環境がない	目が疲れる	今後利用したい	利用する機会がない	その他	無回答	合計
10代以下	0	1	1	0	1	0	0	0	0	8	11
20代	1	2	3	0	0	1	0	1	0	7	15
30代	6	2	0	4	1	0	2	1	1	6	23
40代	13	10	9	2	3	0	5	0	1	22	65
50代	11	6	6	4	3	2	1	1	1	24	59
60代	13	12	8	8	0	6	1	1	2	38	89
70代	7	5	11	9	6	4	1	1	0	38	82
80代以上	0	2	1	1	1	0	0	0	0	5	10
無回答	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
合計	51	40	40	28	15	13	10	5	5	149	356
割合	14.3%	11.2%	11.2%	7.9%	4.2%	3.7%	2.8%	1.4%	1.4%	41.9%	100.0%

電子書籍で充実を希望するもの（複数回答あり）

電子書籍で充実希望するものを、「文字中心のもの」「画像中心のもの」「動画中心のもの」「音声中心のもの」「その他」から選ぶ形式でお伺いしました。

電子書籍を「利用している」「利用したが現在は使っていない」「利用していない」いずれの方も「文字中心のもの」「画像中心のもの」を希望した人が多い状況でした。

希望	利用している	割合	利用したが現在は使っていない	割合	利用していない	割合
文字中心のもの	21	37.5%	22	29.7%	74	27.0%
画像中心のもの	19	33.9%	22	29.7%	72	26.3%
動画中心のもの	7	12.5%	13	17.6%	59	21.5%
音声中心のもの	8	14.3%	14	18.9%	48	17.5%
その他	1	1.8%	3	4.1%	21	7.7%
合計	56	100.0%	74	100.0%	274	100.0%

電子書籍で充実を希望する分野（複数回答あり）

電子書籍で充実を希望する分野についてお尋ねしたところ、電子書籍を「利用している」方は「歴史・旅行」「パソコン」、電子書籍を「利用したが現在は使っていない」方と「利用していない」方は「歴史・旅行」「文学・小説」の順に充実を希望されました。

希望分野	利用している	割合	利用したが現在は使っていない	割合	利用していない	割合
パソコン	13	14.8%	11	9.8%	35	6.3%
哲学・心理学	4	4.5%	4	3.6%	19	3.4%
歴史・旅行	16	18.2%	24	21.4%	73	13.1%
社会・経済・法律	5	5.7%	5	4.5%	22	4.0%
科学・医学	8	9.1%	5	4.5%	25	4.5%
技術・料理	8	9.1%	7	6.3%	45	8.1%
産業・園芸	2	2.3%	1	0.9%	25	4.5%
芸術・スポーツ	8	9.1%	14	12.5%	57	10.3%
語学	5	5.7%	7	6.3%	35	6.3%
文学・小説	12	13.6%	22	19.6%	60	10.8%
その他	3	3.4%	4	3.6%	21	3.8%
無回答	4	4.5%	8	7.1%	139	25.0%
合計	88	100.0%	112	100.0%	556	100.0%

その他の具体的な内容

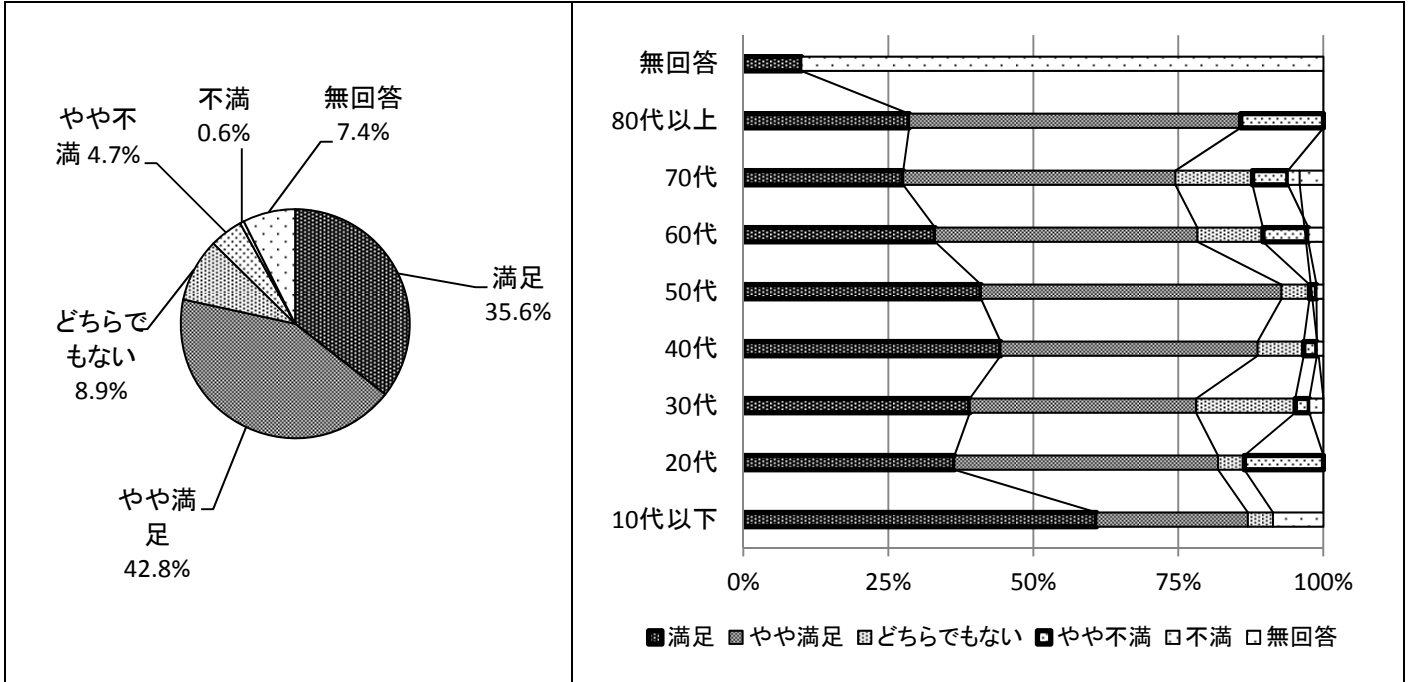
電子書籍で充実を「希望するもの」と「分野」それぞれで「その他」の具体的な内容をお伺いしましたが、結果として同様のことが書かれていました。代表的なものとして「児童書」3件、「英語」3件、「ベストセラー」2件となりました。

5. 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、78.4%（22ページ参照。以下、同じ。）の人が、満足と回答しています。
年代別クロス集計では、10代以下、20代、40代、50代、80代の満足度が高い結果となりました。

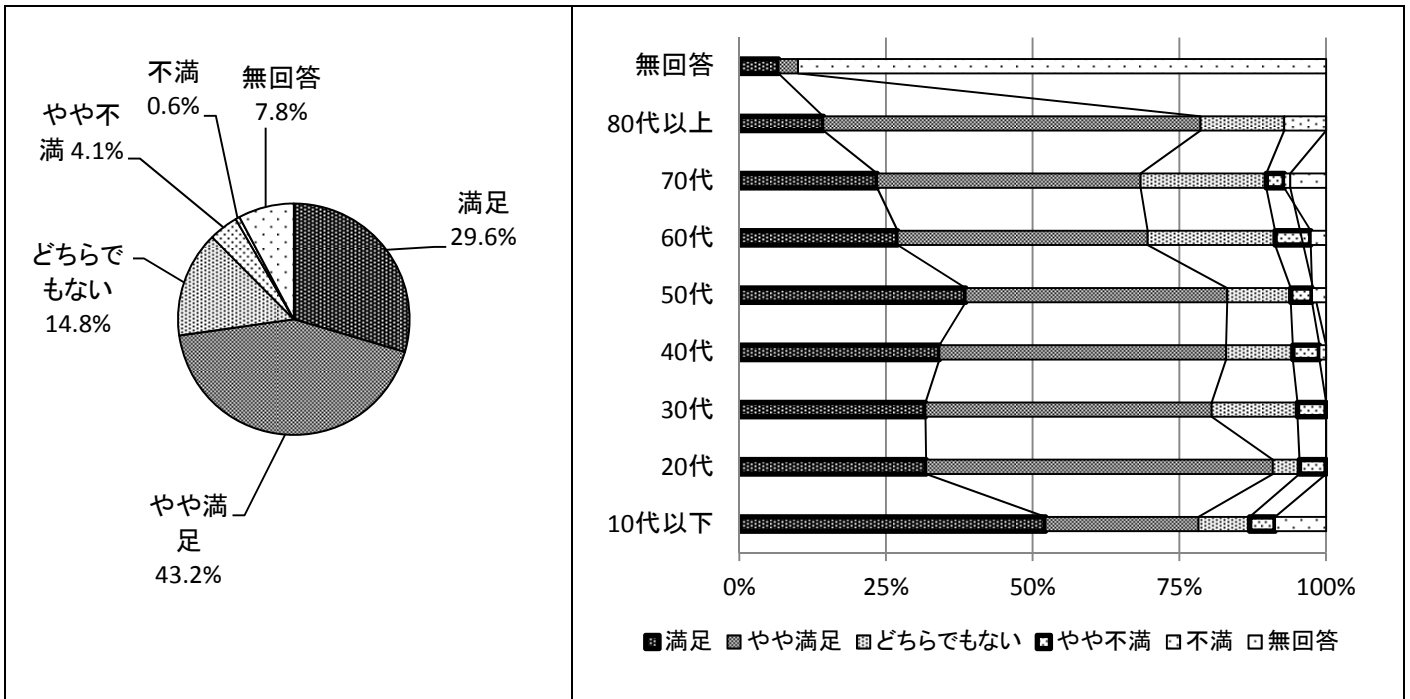
N=514



■ 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、72.8%の方が、満足と回答しています。
年代別クロス集計では、10代から50代の満足度が高い結果となりました。

N=514

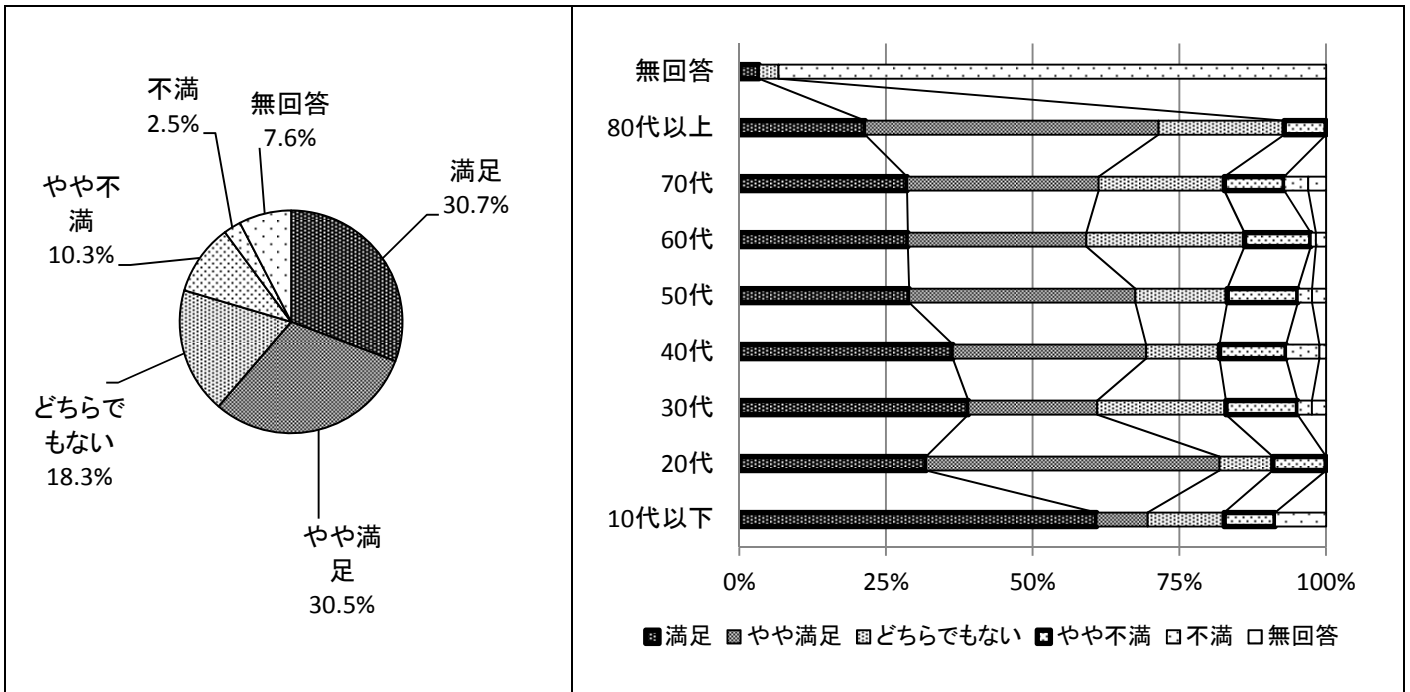


■ 開館時間・日数について

「満足」と「やや満足」を合わせて、61.3%の方が、満足と回答しています。

年代別クロス集計では、「満足」と「やや満足」はどの年代でも大きく変わりませんでした。

N=514

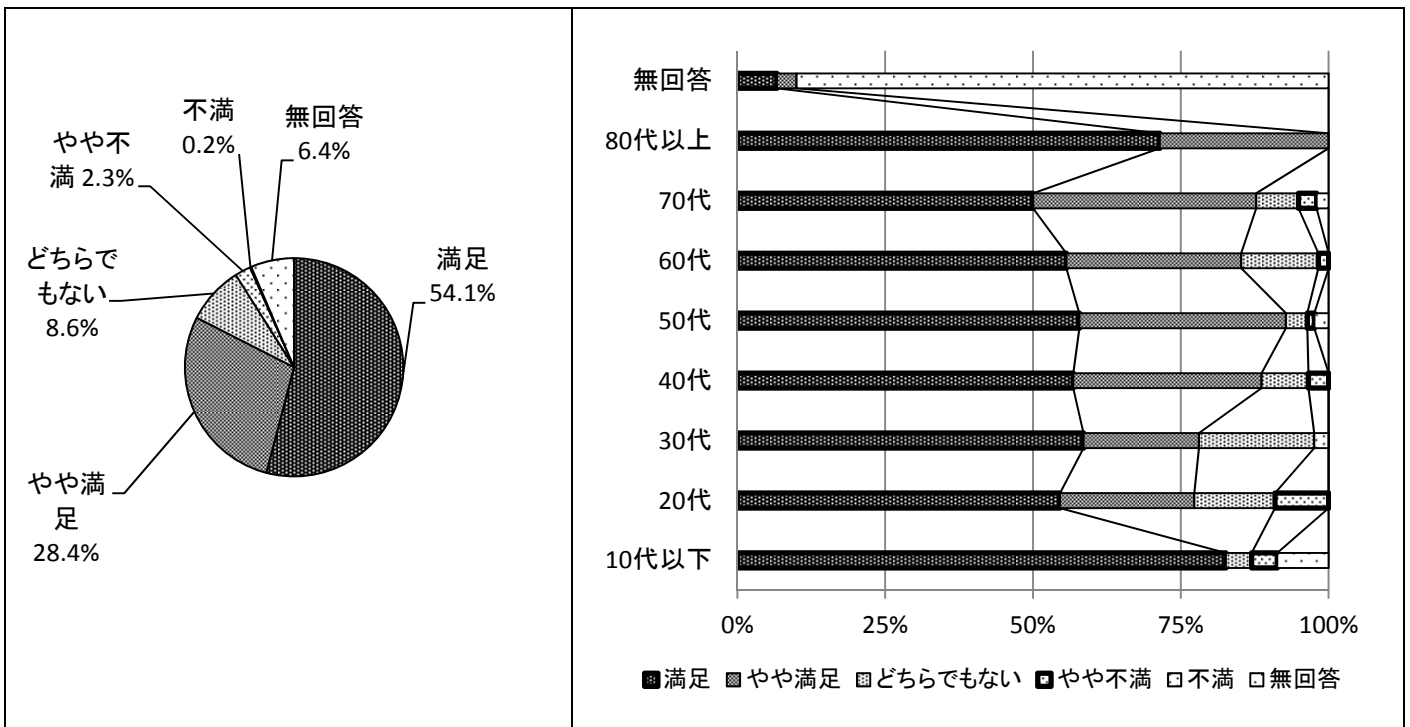


■ 職員の対応について (平均 4.4)

「満足」と「やや満足」を合わせて、82.5%の人が、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。

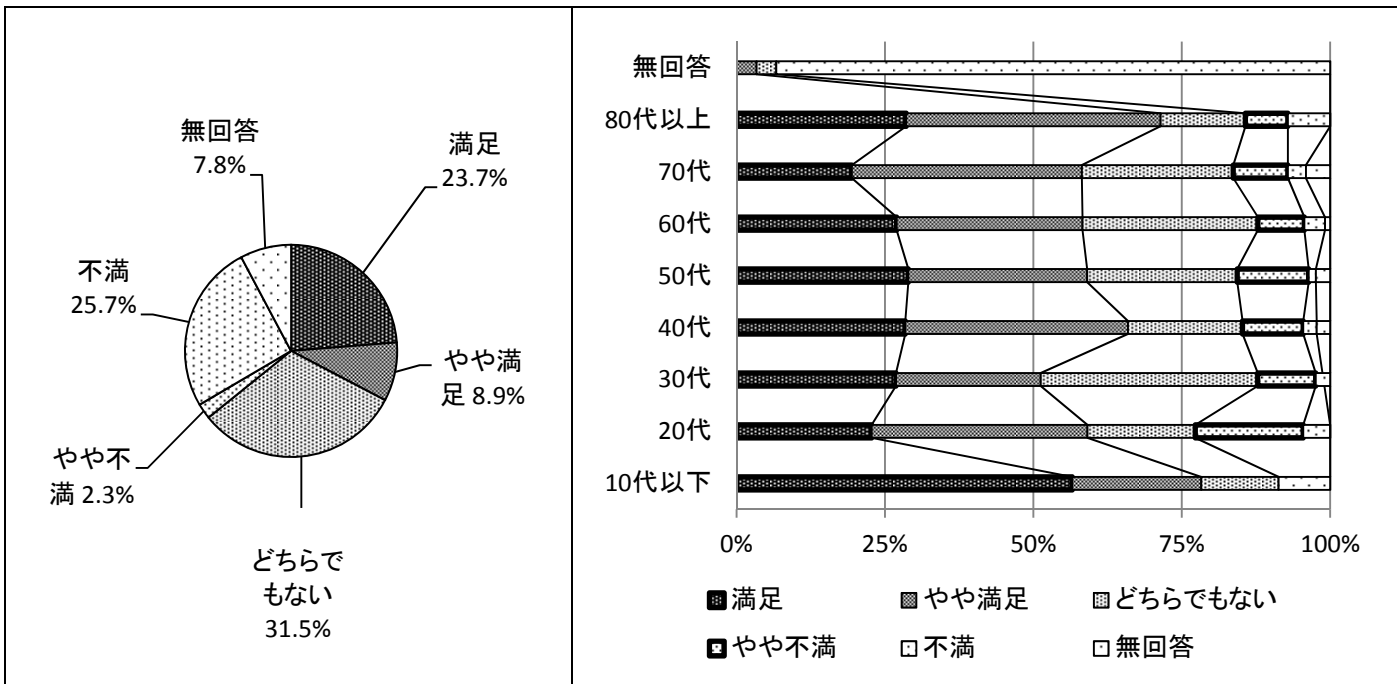
N=514



■ 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、32.6%の方が、満足と回答しています。年代別クロス集計では、30代を除き、満足度は低い結果となりました。新型コロナウイルス感染拡大防止対策で、座席数 343 席を 5 割程度まで削減している影響であると考えられます。

N=514



■ 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」(82.5%)、「図書・資料の充実」(78.4%)、「資料の探しやすさ」(72.8%)は満足度が高い状況でした。

令和3年1月4日から変更した「開館時間・日数について」(61.3%)については、「不満」と「やや不満」を合わせた12.8%と比べて、満足度が高くなっています。前年度の調査から大きな変化はありませんでした。

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「閲覧スペースや座席について」(32.7%)は満足度が5割を切るものの「どちらでもない」が31.5%あり、「不満」と「やや不満」は28.0%でした。長引くコロナ禍による制限で、不満は高まっている状況です。

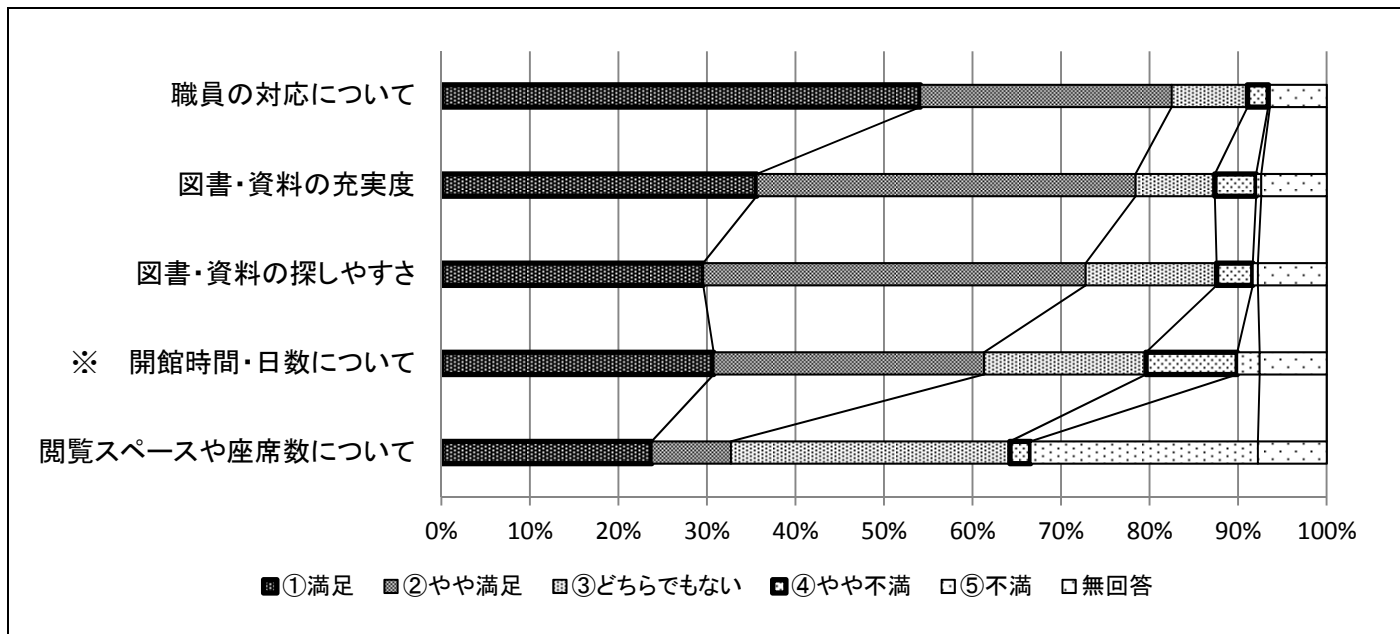
満足・やや満足、不満・やや不満の合計（平均・人数・割合）

満足度	平均点(※)	①満足	②やや満足	③どちらでもない	④やや不満	⑤不満	無回答	合計	①②合計	①②合計÷合計	④⑤合計	④⑤合計÷合計
職員の対応について	4.4	278	146	44	12	1	33	514	424	82.5%	13	2.5%
図書・資料の充実度	4.2	183	220	46	24	3	38	514	403	78.4%	24	4.7%
図書・資料の探しやすさ	4.1	152	222	76	21	3	40	514	374	72.8%	27	5.3%
開館時間・日数について	3.8	158	157	94	53	13	39	514	315	61.3%	66	12.8%
閲覧スペースや座席数について	3.0	122	46	162	12	132	40	514	168	32.7%	144	28.0%

※満足を5点、やや満足を4点、どちらでもないを3点、やや不満を2点、不満を1点としたときの点数。

令和3年度

N=514



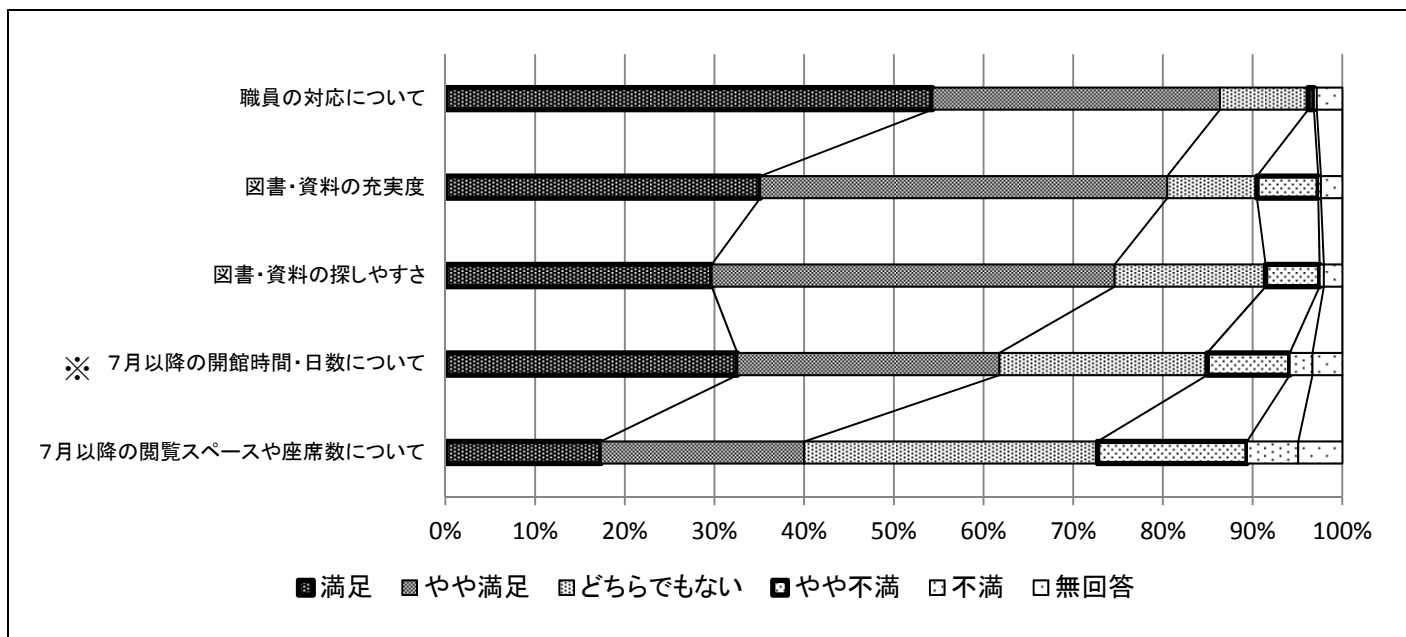
※開館時間・日数について（令和3年1月4日から）

火曜日～金曜日 午前10時～午後7時

土曜日・日曜日 午前10時～午後5時

（参考）令和2年度

N=630



※開館時間・日数について（令和2年7月1日から令和2年12月28日）

火曜日～金曜日 午前9時30分～午後6時30分

土日、祝・休日 午前9時30分～午後5時

5. 自由意見への対応について

自由意見は133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。

内容	市内在住	市外在住	無回答	合計	割合
図書館に対する感謝	36	5	0	41	30.8%
資料に対する要望	19	2	1	22	16.5%
開館時間・開館日検討（拡大）の要望	11	5	0	16	12.0%
予約・リクエストに対する要望	12	0	0	12	9.0%
設備に関する要望	11	0	0	11	8.3%
図書館システムに対する要望	6	0	0	6	4.5%
貸出に対する要望	4	0	0	4	3.0%
図書館職員の対応に対する要望	2	1	0	3	2.3%
図書館への寄付・収益に対する要望	2	0	0	2	1.5%
滞在時間に対する要望	2	0	0	2	1.5%
開館時間・開館日検討（短縮）の要望	1	0	0	1	0.8%
その他	8	5	0	13	9.8%
合計	114	18	1	133	100.0%

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

- 40～60代有職者、60～70代無職・家事専従、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。
- 音と映像コーナーの改装については「ミニ講座や上映会などに参加できるスペース」「テレワークなどで持ち込みのパソコンが使えるスペース」を希望している。
- 電子図書館サービスについてはまだ普及していない。
- 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・催し物やホームページやSNSによる情報発信については、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。

電子書籍については、現在利用している人は少ない状況ですが、サービスについて知らなかった方も一定おり、利用していない人たちからも内容の充実を求めるご意見があることから、潜在的な要望があると考えられます。非来館サービスの一つとして、今後も蔵書の充実や利用の普及に努めてまいります。

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3年8月22日（日）

作成：河内長野市立図書館

実施期間：令和3年7月24日（土）～8月6日（金）

（インターネットでも回答できます～8/22）
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	どちらか という と重要	どちら でもない	どちらか という と重要 ではない	重要 では ない
・ 図書・資料の充実	5	4	3	2	1
・ インターネット活用 (Wi-Fi 環境や電子書籍の充実など)	5	4	3	2	1
・ ホームページやSNSによる情報発信	5	4	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)	5	4	3	2	1
・ 予約・リクエストサービス	5	4	3	2	1
・ 新着本コーナーや本の特集展示	5	4	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)	5	4	3	2	1
・ 児童へのサービス (おはなし会、赤ちゃん タイム、科学教室など)	5	4	3	2	1
・ レファレンス (調査相談) サービス (各種 調べもののサポート)	5	4	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)	5	4	3	2	1
・ 高齢者へのサービス (大活字本や拡大読書 器などの充実)	5	4	3	2	1
・ 在住外国人へのサービス (英語圏ほか、多 言語に対応した多文化サービス)	5	4	3	2	1
・ 行事・催し物 (歴史・古文書講座、生活に 役立つ図書館講座 (英語多読・創業) など)	5	4	3	2	1
・ 職員の対応	5	4	3	2	1

2. 図書館では、老朽化した機器を撤去した1階音と映像コーナー（図書館1階入り口横）の改装を考えています。何があれば利用されますか。【一つお選びください】

- 1：ミニ講座や上映会などに参加できるスペース
- 2：テレワークなどで持ち込みのパソコンが使えるスペース
- 3：飲み物等の自動販売機
- 4：その他（具体的に：_____）

3. 電子書籍について お伺いします。

① 図書館では、令和2年9月から市内在住・在勤・在学の人を対象に、電子書籍が読める電子図書館サービスを始めました。利用したことはありますか。【一つお選びください】

【一つお選びください】

1：利用している

2：利用したが現在は使っていない（理由：_____）

3：利用していない（理由：_____）

4：市内在住・在勤・在学ではない

② 電子書籍で充実を希望するものはありますか。【複数回答可】

1：文字中心のもの 2：音声中心のもの 3：画像中心のもの 4：動画中心のもの

5：その他（具体的に：_____）

③ 電子書籍で充実を希望する分野はありますか。【複数回答可】

0：パソコン 1：哲学・心理学 2：歴史・旅行 3：社会・経済・法律 4：科学・医学

5：技術・料理 6：産業・園芸 7：芸術・スポーツ 8：語学 9：文学・小説

10：その他（具体的に：_____）

4. 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
・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
・閲覧スペースや座席数について	5	4	3	2	1

5. 年齢【あてはまるところに一つ〇をつけてください】

10代以下 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代以上

6. 性別【一つお選びください】

男性 女性 無回答

7. 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

8. 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：_____）

9. 主に利用される時間帯は【一つお選びください】

1：午前10時～正午 2：正午～午後5時 3：午後5時以降

10. 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

11. 自由意見

ご協力ありがとうございました。