

世田谷区立図書館

来館者アンケート調査結果 (概要版)

「世田谷区立図書館についてのアンケート」(令和3年11月24日～12月1日実施)にご協力いただき、誠にありがとうございました。

本調査は、来館者の皆様が日頃、区立図書館(図書室と図書館カウンターを含む)をどのように利用されているのか、また図書館に対し感じていることなどについてご意見、ご要望を伺い、その内容を今後の図書館サービスに生かすなど、より良い図書館を目指していくために参考にさせていただきます。なお、ホームページでは詳細を見ていただくことが可能です。

調査概要

実施日 令和3年11月24日(水)～12月1日(水)

実施館 中央図書館、地域図書館、地域図書室、図書館カウンター

調査方法 各図書館内に調査票を置き、掲示や声掛けにより回答を依頼し、記載された調査票を回収するとともに調査票に印刷された二次元コード、及び各図書館内で配布したWeb回答案内の二次元コードにより、Webでの回答も受け付けました。

配布数	回収数 (紙)	Web回答数	合計 (紙+Web)	有効回収数
8,400	2,529	2,061	4,590	4,590

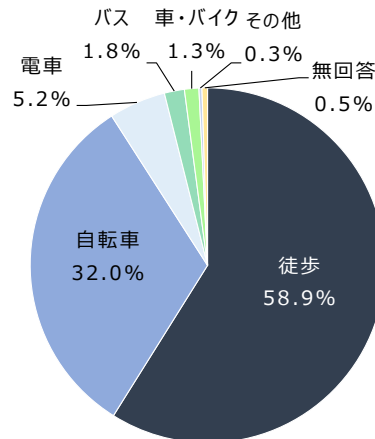
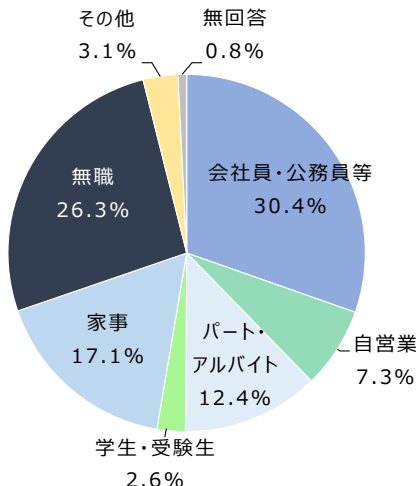
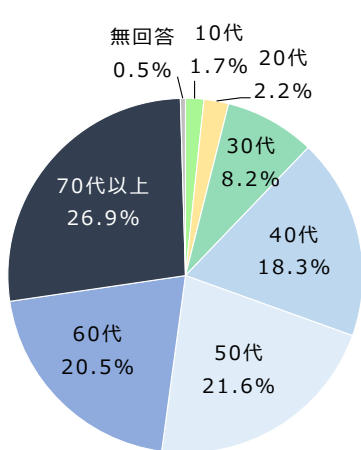
※本概要版グラフは、有効回収数である4,590名分のデータです。

1 来館者の基本属性

来館者の年齢については、「70代以上」が26.9%と最も多く、次いで「50代」が21.6%、「60代」が20.5%となっています。

職業別にみると、「会社員・公務員等」が30.4%と最も多く、次いで「無職」が26.3%、「家事」が17.1%となっています。

図書館までの主な交通手段は、「徒歩」が58.9%と最も多く、次いで「自転車」が32.0%、「電車」が5.2%となっています。



【年代別割合】

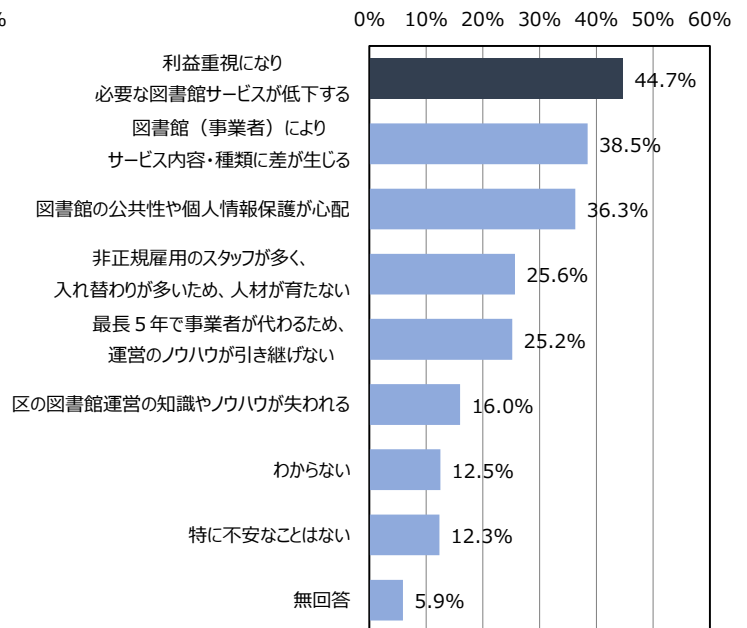
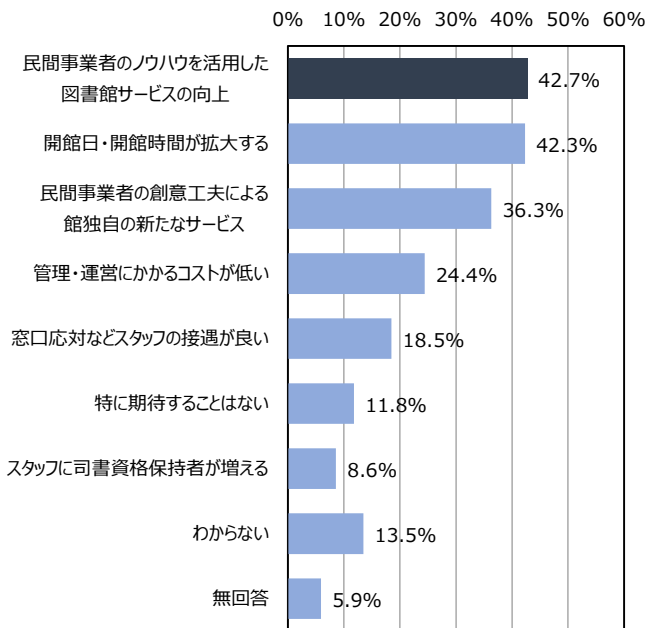
【職業別割合】

【交通手段別割合】

## 2 指定管理者制度について

指定管理者制度の導入について期待する点は、「民間事業者のノウハウを活用した図書館サービスの向上」が42.7%と最も多く、次いで「開館日・開館時間が拡大する」が42.3%、「民間事業者の創意工夫による館独自の新たなサービス」が36.3%となっています。

一方で不安な点については、「利益重視になり必要な図書館サービスが低下する」が44.7%と最も多く、次いで「図書館（事業者）によりサービス内容・種類に差が生じる」が38.5%、「図書館の公共性や個人情報保護が心配」が36.3%となっています。

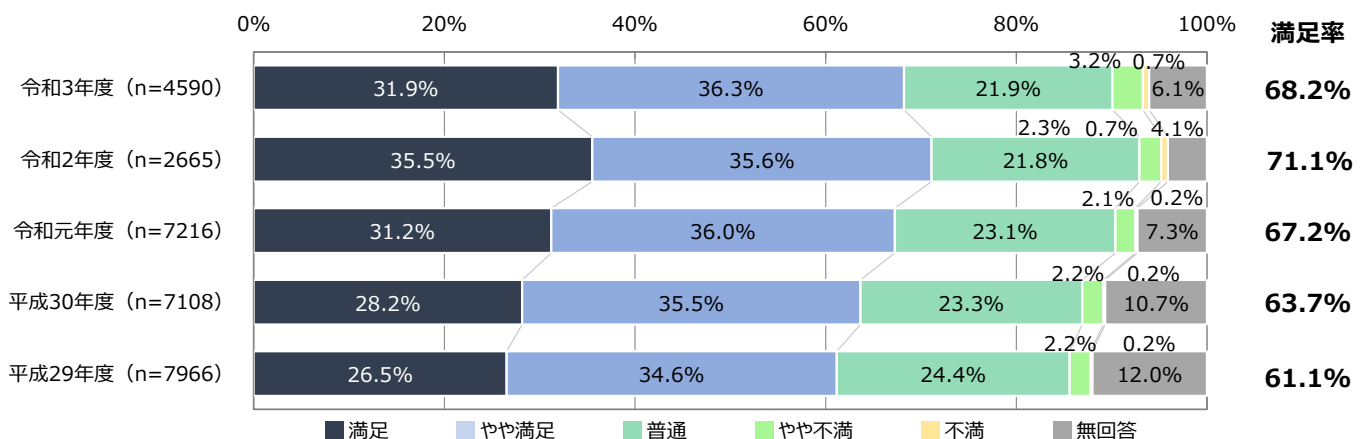


【 指定管理者制度の導入に対する期待する点 】

【 指定管理者制度の導入に対する不安な点 】

## 3 図書館の全体的な満足度

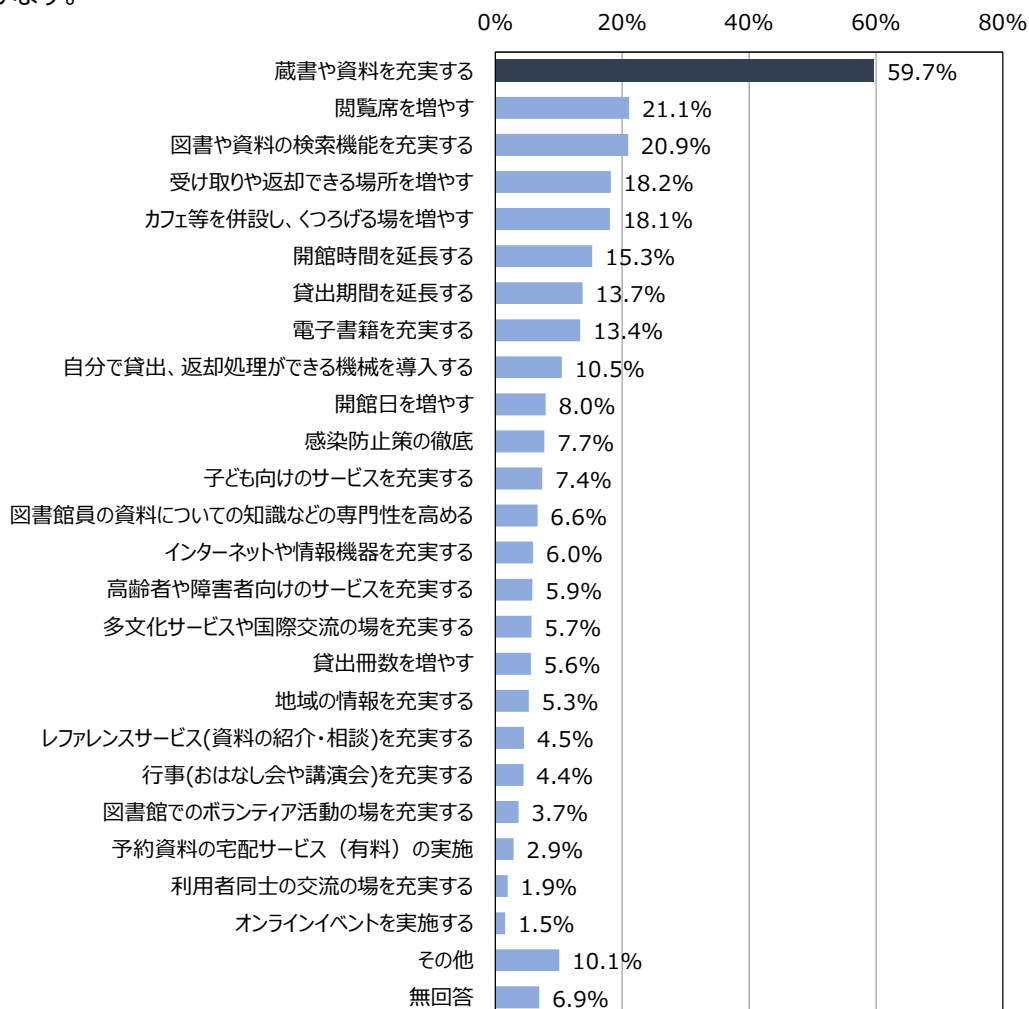
図書館の全体的な満足度については、令和3年度の満足率（「満足」と「やや満足」の合計値）が68.2%となっており、前年度に比べて2.9ポイント減少しています。また、不満率（「不満」と「やや不満」の合計値）は3.9%で過年度と比較すると最も高くなっています。



## 4 図書館に望むサービス

図書館に望むサービスについては、「蔵書や資料を充実する」が59.7%と最も多く、次いで「閲覧席を増やす」が21.1%、「図書や資料の検索機能を充実する」が20.9%となっています。

年代別のトップ3を見ると、10代では「閲覧席を増やす」が1位、20代以降は「蔵書や資料を充実する」が1位となっています。



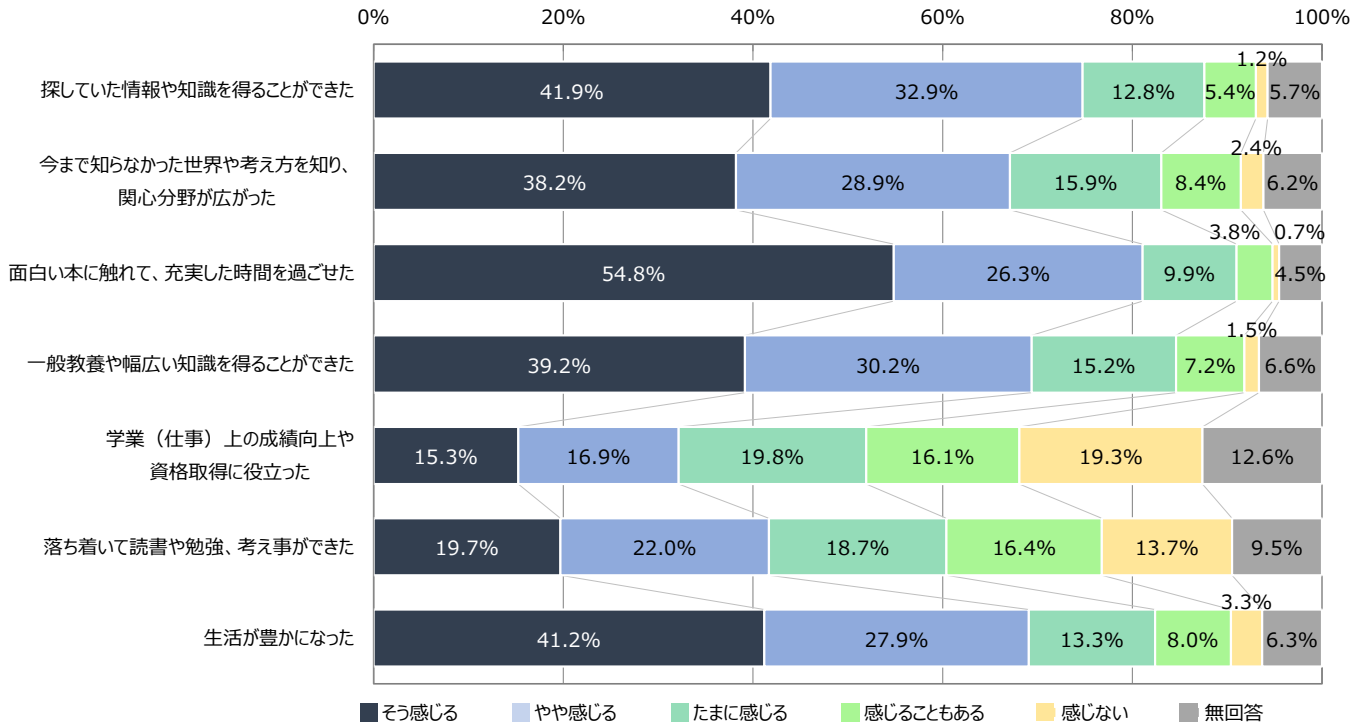
【 図書館に望むサービス（回答者全体） 】

【 図書館に望むサービス（年代別トップ3） 】

年齢	第1位	第2位	第3位
全体	蔵書や資料を充実する (59.7%)	閲覧席を増やす (21.1%)	図書や資料の検索機能を充実する (20.9%)
10代	閲覧席を増やす (50.6%)	蔵書や資料を充実する (41.6%)	開館時間を延長する (32.5%)
20代	蔵書や資料を充実する (61.2%)	閲覧席を増やす (27.2%)	開館時間を延長する (26.2%)
30代	蔵書や資料を充実する (62.2%)	図書や資料の検索機能を充実する (28.0%)	受け取りや返却できる場所を増やす (25.4%)
40代	蔵書や資料を充実する (61.4%)	受け取りや返却できる場所を増やす (25.1%)	図書や資料の検索機能を充実する (22.0%)
50代	蔵書や資料を充実する (63.6%)	受け取りや返却できる場所を増やす (23.3%)	図書や資料の検索機能を充実する (22.6%)
60代	蔵書や資料を充実する (63.9%)	図書や資料の検索機能を充実する (22.9%)	閲覧席を増やす (21.7%)
70代以上	蔵書や資料を充実する (52.8%)	閲覧席を増やす (20.8%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (16.3%)

## 5 図書館を利用した感想

図書館を利用した感想については、「そう感じる」「やや感じる」の合計の上位は、「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」が81.1%、「探していた情報や知識を得ることができた」が74.8%、「一般教養や幅広い知識を得ることができた」が69.4%です。



## 6 自由意見

世田谷区立図書館に望むことや、期待することについての意見や要望等を聞いたところ、多くのご回答をいただきました。ここでは、回答の一部を紹介します。

- 新刊本を増やしてほしい。コミック本を増やしてほしい。最新のものを充実させてほしい。
- 電子書籍を音声で聴けるサービスを充実させてほしい。
- 学校帰りに寄りたくても閉まっている時があるので閉館時間を 21:00 まで延長してほしいです。
- コロナが終息したあとも常にブックポストが使えるようにしてほしい。（開館時間内でも使えるように）
- 新刊本や話題の本、ベストセラーなどの蔵書数を増やしてほしい。
- インターネット予約で貸出履歴が見れるようにしてほしい。
- こどもたちが図書館は居心地が良くて楽しいところ、本はおもしろい、と感じることのできる本のラインナップや閲覧場所の配置を期待しています。
- 貸し出しカウンターの前にピックアップしている本のセレクトがとても良いです。これからも楽しみにしています。
- 返却期限を守っていない人が目立つ、約束を守れない人には厳しく当てほしい。貸し出し制限をするとか待っている人のことを考慮すべきである。
- アンケートをきっかけに指定管理者制度導入計画を知りました。拙速に民間活用を進めず、区民と共に、図書館は区民が快適に利用できるために、議論と再検討を希望します。
- 駅周辺や図書館以外の公共施設に図書等の受け取りや返却できる場所を増やしていただきたい。