

平成 28 年度 山形市立図書館利用者アンケートの概要

1 目的

山形市立図書館の運営やサービス状況を把握し、今後の図書館運営の改善方向を探るための基礎データとする。

2 実施期間

平成 28 年 11 月 6 日(日)～12 日(土)

※休館日(本館・東部・北部・霞城：11/7(月)、中央：11/8(火))を除いた 6 日間

3 調査対象

山形市立図書館本館、中央分館、東部分館、北部分館、霞城分館の来館利用者

4 アンケート回収数

812 枚(内訳：本館 402 枚、中央分館 85 枚、東部分館 60 枚、北部分館 86 枚、霞城分館 179 枚)

平成 27 年度

785 枚 (内訳：本館 407 枚、中央分館 103 枚、東部分館 104 枚、霞城分館 171 枚)

※北部分館は公民館の耐震改修工事に伴い休館中

※本館・分館の回収数比率 H28:本館 49.5%・分館 50.5% (H27:本館 51.8%・分館 48.2%)

5 調査事項

(1) 回答者の利用状況等について

- ①年齢等の属性
- ②利用頻度
- ③主な利用館
- ④利用の目的
- ⑤来館方法

(2) 回答者の満足度について

- ①本や雑誌など資料の充実度
- ②本や雑誌など資料の探しやすさ
- ③施設・設備(居心地、机、椅子、本棚、バリアフリー等)
- ④開館日
- ⑤開館時間
- ⑥職員の対応
- ⑦図書館のサービス(予約リクエスト、催し物、ホームページ、調査相談、検索等)

(3) 市民リサイクル事業の実施時期について

(4) 図書館の資料やイベントについて

- ①充実を希望する資料分野
- ②講座、イベントへの参加等

6 集計の結果

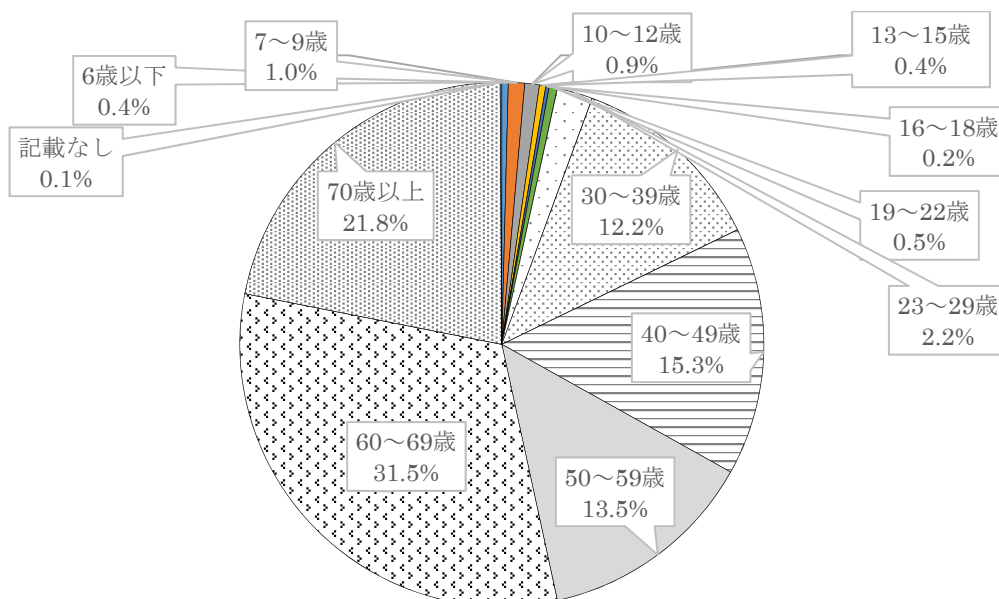
(1) 回答者の利用状況等について

①年齢

年齢分布は下記のとおりであるが、構成比の高い方から 60～69 歳が 256 (31.5%)、次いで 70 歳以上が 177 (21.8%)、40～49 歳が 124 (15.3%) の順になっている。

この傾向は昨年度と同様で、回答全体の年齢構成比率にも大きな変化は見られない。

年齢	6歳以下	7～9歳	10～12歳	13～15歳	16～18歳	19～22歳	23～29歳
回答数	3	8	7	3	2	4	18
割合	0.4%	1.0%	0.9%	0.4%	0.2%	0.5%	2.2%
年齢	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	記載なし	計
回答数	99	124	110	256	177	1	812
割合	12.2%	15.3%	13.5%	31.5%	21.8%	0.1%	



②利用頻度

利用頻度は下記のとおりであるが、2週間に1度という回答が409（50.4%）であり、ほぼ半数が貸出利用期間（2週間）に合わせて来館していることがうかがえる。

区分\項目	毎日	週1回	2週に1回	月1回	年数回	初めて	記載なし	計
本館	6	98	203	73	20	2	0	402
分館	8	87	206	89	16	3	1	410
回答全体	14	185	409	162	36	5	1	812
割合	1.7%	22.8%	50.4%	20.0%	4.4%	0.6%	0.1%	

③主な利用館

主な利用館は下記のとおりであるが、本館を主に利用しているとの回答が418（51.5%）であり、次いで霞城、中央、北部、東部の各分館となっている。

	本館	中央分館	東部分館	北部分館	霞城分館	記載なし	計
回答数	418	86	60	82	164	2	812
割合	51.5%	10.6%	7.4%	10.1%	20.2%	0.2%	

また、アンケート回収館を主な利用館と回答している割合がどの館でも最も高いが、他館を主との回答もあり本館・分館と相互に利用されていることがうかがえる。また、分館回収分では当該館に次いで本館がメインとの回答も多く、東部11.7%、霞城10.1%、中央7.1%、北部7.0%となっている。

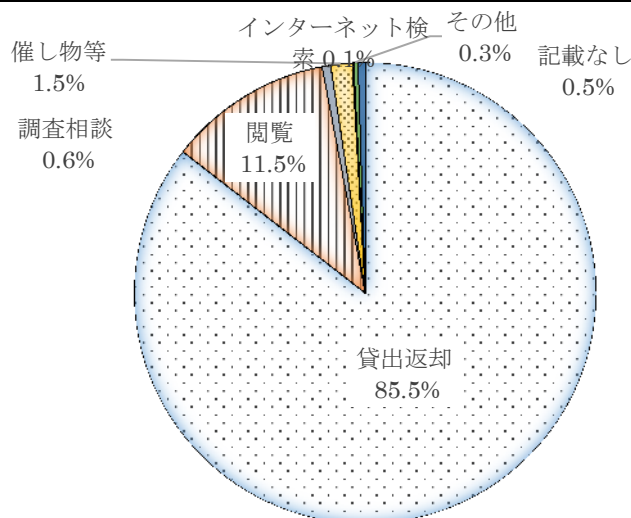
		主な利用館					
		本館	中央分館	東部分館	北部分館	霞城分館	記載なし
アンケート回収館	本館	181	4	9	2	5	1
		94.9%	1.0%	2.2%	0.5%	1.2%	0.2%
	中央分館	6	77	0	1	1	0
		7.1%	90.7%	0.0%	1.1%	1.1%	0.0%
	東部分館	7	2	51	0	0	0
		11.7%	3.3%	85.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	北部分館	6	0	0	78	2	0
		7.0%	0.0%	0.0%	90.7%	2.3%	0.0%
	霞城分館	18	3	0	1	156	1
		10.1%	1.7%	0.0%	0.5%	87.2%	0.5%

④利用の目的

利用目的は下記のとおりで、貸出返却のためが793（85.5%）であり、次いで閲覧が107（11.5%）となっている。

なお、利用の目的は複数回答可能な項目のため、回収数の合計とは一致しない。

区分\項目	貸出返却	閲覧	調査相談	催し物等	インターネット検索	その他	記載なし	計
本館	389	67	4	8	1	3	1	473
分館	404	40	2	6	0	0	4	456
回答全体	793	107	6	14	1	3	5	929
割合	85.5%	11.5%	0.6%	1.5%	0.1%	0.3%	0.5%	

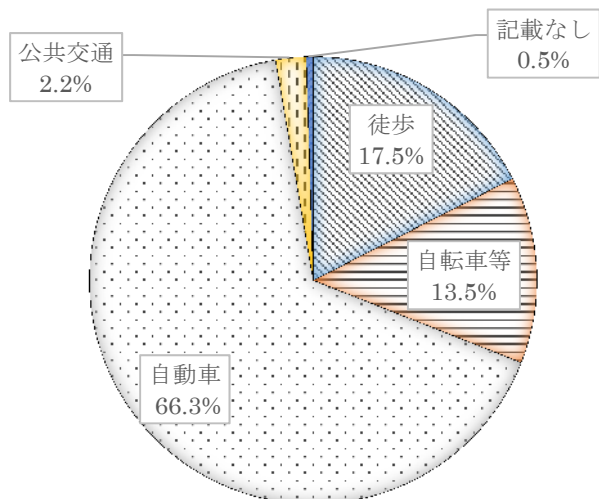


⑤来館の方法

来館の方法としての交通手段は下記のとおり、自動車との回答が538（66.3%）となっており、次いで徒歩、自転車等の順となっている。なお、分館回答でも6割弱が自動車利用との回答で、増加傾向が見られる。（分館回答 自動車利用 H28:59.3%、H27:49.2%、%H26:40.6%）

また、公共交通機関の利用は回答の約7割が中央分館であった。

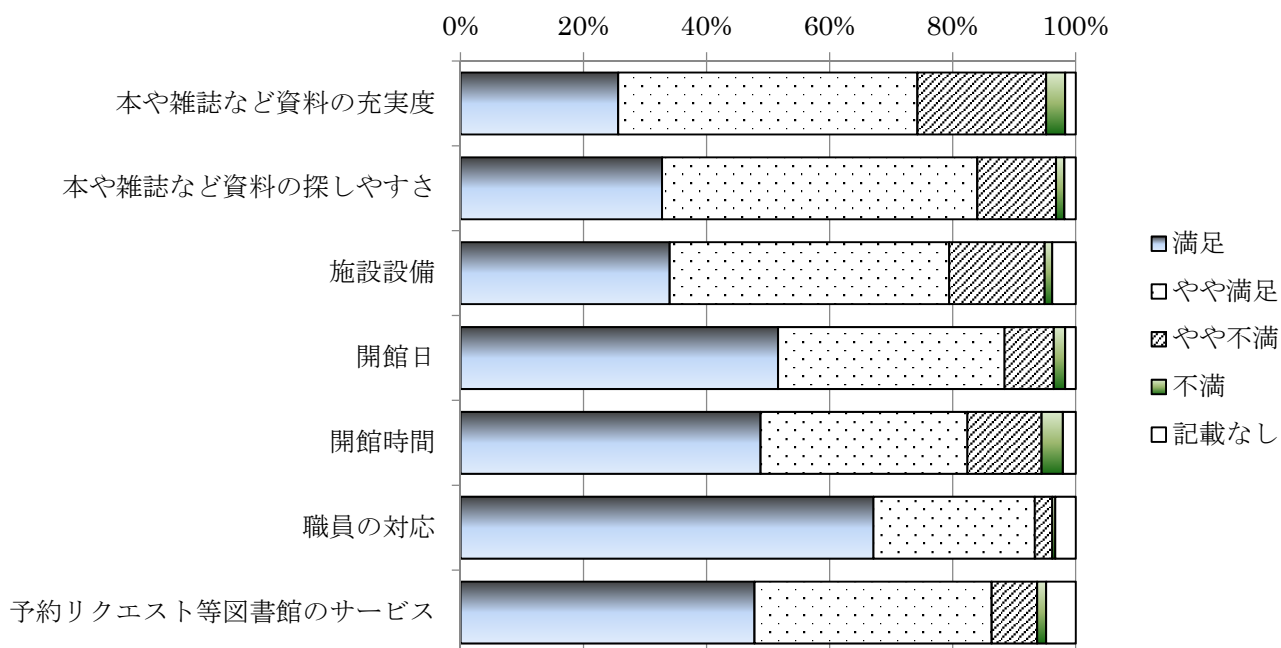
区分\項目	徒歩	自転車等	自動車	公共交通	記載なし	計
本館	44	58	295	2	3	402
分館	98	52	243	16	1	410
回答全体	142	110	538	18	4	812
割合	17.5%	13.5%	66.3%	2.2%	0.5%	



(2) 満足度について

① 満足度に関する回答数の分布

項目\区分	満足	やや満足	やや不満	不満	記載なし	計
本や雑誌など資料の充実度	208	395	170	25	14	812
本や雑誌など資料の探しやすさ	266	416	104	11	15	812
施設設備	276	369	126	10	31	812
開館日	419	299	65	15	14	812
開館時間	396	273	98	28	17	812
職員の対応	545	213	23	4	27	812
予約リクエスト等図書館サービス	388	313	60	12	39	812



②満足度評点の比較

項目	評点 (本館)	評点 (分館)	評点 (全体)	平成27年度 (全体)
本や雑誌など資料の充実度	0.94点	0.54点	0.74点	0.73点
本や雑誌など資料の探しやすさ	1.03点	1.03点	1.03点	0.98点
施設設備	1.11点	0.88点	0.99点	0.89点
開館日	1.43点	1.18点	1.31点	1.32点
開館時間	1.31点	0.98点	1.15点	1.15点
職員の対応	1.61点	1.63点	1.62点	1.67点
予約リクエスト等図書館サービス	1.34点	1.27点	1.30点	1.30点

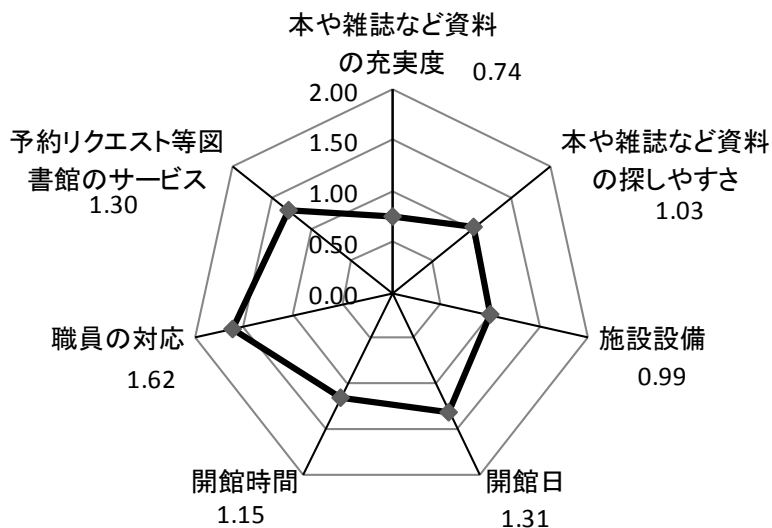
※満足度評点について

アンケート回答の「満足」を+2点、「やや満足」を+1点、「やや不満」を-1点、「不満」を-2点とし、合計評点数を回答者数（無回答を除く）で除した値である。

+2点に近いほど満足度が高く、-2点に近いほど満足度が低いことを表している。

③満足度の分布傾向

回答全体による満足度評点の分布は下図のようになる。



いずれの項目とも満足度評点はプラスであるが、「本や雑誌などの充実度 (0.74)」、「施設設備 (0.99)」は1.0を下回っており、満足度が低いことがうかがえる。

また、本館、分館ごとにみると施設や資料数の違いなどが評点の差となって現れているようである。

(3) 市民リサイクルの実施時期について

図書館で所蔵する資料の更新等に伴い使わなくなったものを、市民に無償でお譲りする市民リサイクルを毎年9月に実施していますが、その実施時期について意見を伺ったところ、回答は次の通りであった。

	今のままで よい(9月)	他の時期が よい	記載なし	計
回答数	660	22	130	812
割合	81.3%	2.7%	16.0%	

・「他の時期がよい」という回答で、具体的に記入のあった内容

時期：春(3)、5月連休(1)、夏(夏休み期間)(4)、10月(1)、11月(1)、12月(1)、年末(1)

回数：毎月(2)、年2回(7)、年4回(1)、数多く(1)

※()内の数字は記載のあった回答の数。複数記載や記載無しもあるため上記回答数とは一致しません。

(4) 図書館の資料やイベントについて

① 充実を希望する資料分野（複数回答）

一般書（回答数 2,364）

	哲学・心理学 宗教	歴史・伝記	地理・旅行	政治・法律 経済	社会問題 教育	民俗・伝統	軍事・国防
回答数	265	393	176	51	94	25	35
割合	11.2%	16.6%	7.4%	2.2%	4.0%	1.1%	1.5%
	科学・医学 薬学	技術・工学 工業	生活・手芸 料理	農業・園芸・ ペット	商業・交通 通信	芸術・工芸	音楽・芸能
回答数	78	19	176	48	8	33	25
割合	3.3%	0.8%	7.4%	2.0%	0.3%	1.4%	1.1%
	スポーツ レク	茶華道 室内娯楽	言語	日本文学	外国文学	その他	記載なし
回答数	37	11	6	199	50	10	625
割合	1.6%	0.5%	0.3%	8.4%	2.1%	0.4%	26.4%

児童書（回答数）

	絵本	日本の物語	外国の物語	紙芝居	恐竜
回答数	178	102	50	24	12
割合	18.2%	10.4%	5.1%	2.4%	1.2%
	乗り物	おぼけ	その他	記載なし	
回答数	16	17	23	561	
割合	1.6%	1.7%	2.3%	57.1%	

② 講座、イベントへの参加等

	ある	ない	記載なし	計
回答数	167	495	150	812
割合	20.5%	61.0%	18.5%	

・参加したことがあるイベント（複数回答）

	一般向	児童向	資料展示	その他	記載なし	計
回答数	68	57	56	2	6	189
割合	36.0%	30.2%	29.6%	1.0%	3.2%	

・開催希望イベントの内容（複数回答）

	文学	郷土	歴史	育児・教育	科学・医学 健康	技術・工学
回答数	134	122	135	66	100	16
割合	11.3%	10.3%	11.4%	5.6%	8.4%	1.3%
	芸術・工芸	音楽・芸能	スポーツ	児童向イベント 展示	その他	記載なし
回答数	83	77	25	109	6	313
割合	7.0%	6.5%	2.1%	9.2%	0.5%	26.4%

(5) 自由記載による意見・要望の内訳

利用者アンケートで図書館についての要望や意見を自由に記載していただいたところ、回答紙で 251 枚、277 件の要望や意見が寄せられた。

項目区分	記載数	割合
本や雑誌など資料の充実	51	18.4%
本や雑誌など資料の探しやすさ	10	3.6%
施設設備	22	7.9%
開館日	11	3.9%
開館時間	27	9.8%
職員の対応	27	9.8%
図書館のサービス(予約リクエスト、催し物、ホームページ、調査相談、検索等)	59	21.3%
駐車場	21	7.6%
その他	49	17.7%
計	277	

- ①施設・設備について、照明・空調設備に関すること 4 件（全て本館）、閲覧スペースの拡張に関して 5 件（全て分館）あった。
- ②開館日について、本館 6 件（月曜開館、無休、開館日の増）、分館 5 件（祝日の開館、開館日の増）あった。
- ③開館時間については、開館時刻の繰り上げが 7 件（本館 2、分館 5）、土・日・祝日の閉館時刻の繰り下げについて 15 件（本館 7 件、分館 8 件）、常時延長が 1 件（本館）、開館時間帯全体を延長が 4 件（全て分館）あった。
- ④図書館のサービスに関してはインターネット予約に関して 7 件、資料検索について 2 件、予約資料数の制限について 4 件、貸出期間について 4 件あった。
- ⑤駐車場に関しては、全体で 21 件（本館 17 件、分館 2 件、本館・分館全体 2 件）、駐車場不足の解消に関するものであった。

自由記載による意見・要望から一部を抜粋しました。

- ・予算の許す範囲で新刊書を数多く入れていただきたい。
- ・全体的に古い本が多いように感じます。新刊だけでなく長い間読まれている本も入れ替えてほしい。
- ・読みたい本のリクエストがあるのと同様に、新刊書購入にもぜひ利用者の声を聞いてほしいと思います。
- ・最近、字の細い本は苦手になってきました。高齢者の増加を思うとき大きな活字の本が増えるとありがたいなと思います。
- ・分館を利用していますが、蔵書が少ないのが残念です。分館をもっと充実していただきたく存じます。
- ・検索用パソコンで表示される場所に行っても本がなく、なかなか探せないこともある。
- ・2 階の読書コーナーの電気が暗いところがあるので、読みやすい明るさにしてほしい。
- ・資料室 2 階は照明が暗い。空調も夏は暑く冬は寒い。照明や空調設備を実環境に合わせて制御してほしい。
- ・読書コーナーをもう少しプライバシーを考慮したものにしてほしい。
- ・展示スペースが壁際に大きくとってあるが、そこを閲覧スペースにしたり本棚を置くなどしてほしい。(分)

- ・県立と市立の休みが月曜でいっしょなのはよくない。月曜休みの人は利用できなくて困っています。月曜日もやって欲しい。
- ・できれば休館日はなくしてほしい。
- ・分館は入っている公民館の休館日との兼ね合いで難しいでしょうが、祝日祭日の開館ができればいいなと思います。
- ・夜8時まで開館してほしい。
- ・土・日・祝日の閉館時間が早すぎて不便だと感じる。土曜日ぐらいは夜7時まで開館してほしい。
- ・開館を朝9時からにできないか。
- ・開館をもっと早く、閉館をもっと遅くしてほしい。（例）8時～21時
- ・17時閉館では平日利用できないため、延長にはならないでしょうか。（分）
- ・開館時間を少し早めてほしい（分）
- ・CDの貸違いがあり、返す時に伝えたら、借りたもの（借りたことになっている）と返したもの（本来借りていないはずのもの）が違うとのこと。違うものを貸出しておきながらよく調べていただきたかった。
- ・利用者の話し声より、カウンターで話している職員同士の会話が響いて気になります。
- ・貸出期間を3週間にしてほしい。
- ・貸出の機械でリクエスト冊数が見られるようにしてほしいです。
- ・予約可能数が少なすぎます。せめて20冊にしてほしい。
- ・予約のキャンセルもネットでできるとよい。
- ・図書館のホームページから、所蔵のない本のリクエストもできるようにしてほしいです。
- ・郷土史関係のイベントや講座をもっと多ければよいと思います。
- ・県と連携して県立図書館の本の予約、取り寄せができるとう助かります（分館で県立の本を取り寄せられると嬉しいです）。
- ・主に土・日に利用していますが、いつも駐車場が混んでいて困っています。公民館の利用者と併用なので仕方ないと思いますが。
- ・本館に行きたいと思うのですが駐車場が少ないので停めるのに苦労します。駐車スペースの増設をお願いしたいです。
- ・駐車場がいっぱいで、入館をあきらめたことがある。
- ・どの館も交通の便が悪く利用しにくい。また自家用車でしか来られないにもかかわらず駐車環境が悪い。
- ・本を利用する際の常識（エチケット）を作成して全員に渡してほしい。特に本の汚れが目立ち、いやになります。
- ・県立や山大とは違った方向の資料（1970～90頃の一般書、研究書、全集）が充実しており、大変助かっています。
- ・携帯はマナーモードにして入館するよう提示してほしい。館内で大声で応答するのは止めてほしい。
- ・月や季節ごとにセレクトしてくださる児童書のコーナーがとても充実しています。本を選ぶときに助けていただいています。（分）
- ・本館は人の出入りが激しく、特に子供さんが少々うるさく感じます。
- ・どうして南部に図書館がないのか、若宮、桜田、南山形、成沢あたりに作ってください。
- ・山形市北部にもっと大きな図書館があるといいです。

平成28年度 山形市立図書館利用者アンケート

いつも山形市立図書館をご利用いただき誠にありがとうございます。

今後の図書館の運営の参考にしたいと考えていますので、ご協力をお願いいたします。

(該当する項目に○を付けてください)

1 あなたご自身に関することについて。

ア 年齢	① 6歳以下	② 7～9歳	③ 10～12歳	④ 13～15歳
	⑤ 16～18歳	⑥ 19～22歳	⑦ 23～29歳	⑧ 30～39歳
	⑨ 40～49歳	⑩ 50～59歳	⑪ 60～69歳	⑫ 70歳以上
イ 性別	① 男性	② 女性		
ウ ご職業	① 勤め人(パートを含む) ② 自営業 ③ 無職 ④ 児童・生徒・学生 ⑤ その他()			
エ お住まい	① 山形市内 ② 山形市外() 市・町)			

2 図書館へは、どのくらいの頻度で来館されていますか。

① ほぼ毎日	② 週に1回くらい	③ 2週に1回くらい	④ 月に1回くらい	⑤ 年に数回くらい	⑥ 今日初めて
--------	-----------	------------	-----------	-----------	---------

3 どの館を利用されていますか。主な館を1つだけお答えください。

① 本館	② 中央分館	③ 東部分館	④ 北部分館	⑤ 霞城分館
------	--------	--------	--------	--------

4 図書館へ来館する主な目的をお伺いします。 ※複数回答可

① 図書等の貸出・返却	② 読書や雑誌・新聞等の閲覧	③ 調査・相談	④ 講座・おはなし会等
⑤ インターネット検索用端末の利用	⑥ その他()		

5 図書館への来館方法をお伺いします。主なものを1つだけお答えください。

① 徒歩	② 自転車・バイク	③ 自動車	④ 公共交通機関(バス・タクシー等)	⑤ その他()
------	-----------	-------	--------------------	----------

6 図書館についての満足度をお伺いします。

①～⑦の項目それぞれについて、満足度に応じ1～4の数字に1つだけ○を付けてください。

	満足	やや満足	やや不満	不満
① 本や雑誌などの充実	1	2	3	4
② 本や雑誌などの探しやすさ	1	2	3	4
③ 施設の設備(居心地、机、椅子、本棚、バリアフリー等)	1	2	3	4
④ 開館日	1	2	3	4
⑤ 開館時間	1	2	3	4
⑥ 職員の対応	1	2	3	4
⑦ 図書館のサービス(予約リクエスト、催し物、ホームページ、調査相談、検索等)	1	2	3	4

7 図書の更新に伴い使わなくなった本を市民に無償でお譲りする「本の市民リサイクル」を、9月中旬に実施しておりますが、実施時期についてお伺いします。

① 今のままでよい(9月実施)	
② 他の時期がよい	⇒ 望ましい時期として()

