

令和2年度 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

令和2年12月4日(金)～12月13日(日)

※休館日(本館・東部・北部・霞城：12/7(月)、中央：12/8(火))を除いた9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

館名	交付枚数	回収枚数	回収率
本館	1,618	886	54.8%
中央分館	74	61	82.4%
東部分館	100	63	63.0%
北部分館	150	91	60.7%
霞城分館	166	163	98.2%
計	2,108	1,264	60.0%

令和元年度

932枚(内訳：本館514枚、中央分館51枚、東部分館9枚、北部分館100枚、霞城分館29枚)

※本館・分館の回収数比率 R2:本館70.1%・分館29.9% (R1:本館73.1%・分館26.9%)

5 調査事項

(1) 回答者の属性等について

①年齢 ②利用頻度 ③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) 充実を希望する資料の分野について

①一般書 ②児童書

(4) 図書館で開催する講座・展示について

①開催を希望する分野 ②具体案について

(5) 電子書籍貸出しサービスへの認識について

(6) 図書館へのご意見・ご要望等について

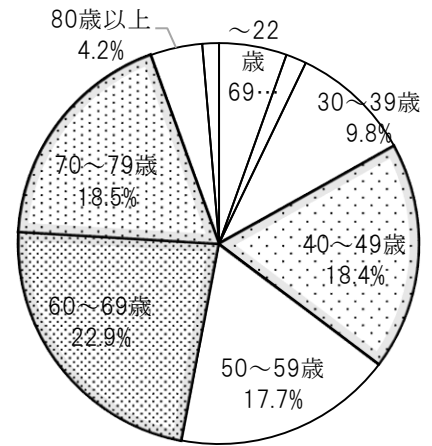
①良いと思う取り組み ②新たに希望するサービス ③意見・要望(自由記載)

(1). 回答者の属性等について

① 年齢

年齢分布は構成比の高い方から 60 歳～69 歳が 290 人 (22.9%)、次いで 70 歳～79 歳が 234 人 (18.5%)、40～49 歳が 232 人 (18.4%)、50～59 歳が 224 人 (17.7%) の順になっている。

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



	6歳以下	7～9歳	10～12歳	13～15歳	16～18歳	19～22歳	23～29歳	30～39歳
回答数	4	6	13	12	10	24	21	124
割合	0.3%	0.5%	1.0%	0.9%	0.8%	1.9%	1.7%	9.8%
	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80歳以上	その他記載		計
回答数	232	224	290	234	53	17		1,264
割合	18.4%	17.7%	22.9%	18.5%	4.2%	1.3%		100.0%

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 587 人 (46.4%) 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。

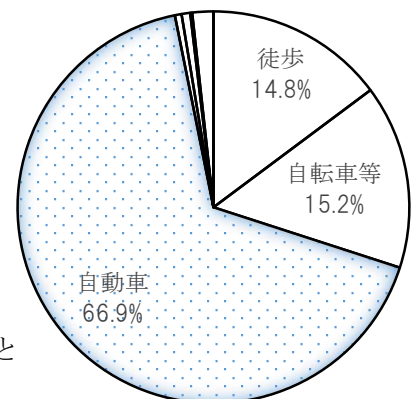
	毎日	週1回	2週に1回	月1回	年数回	初めて	記載なし	計
本館	12	222	403	170	59	5	15	886
分館	7	100	184	64	16	3	4	378
計	19	322	587	234	75	8	19	1,264
割合	1.5%	25.5%	46.4%	18.5%	5.9%	0.6%	1.5%	100.0%

③ 来館方法

来館の方法としての交通手段は、自動車との回答が 845 人 (66.9%) と最も多く、次いで自転車等、徒歩の順となっている。

なお、分館回答でも 198 人 (52.4%) と半数の利用者が自動車利用との回答であった (分館回答の自動車利用 R1:46.6%、H30:47.3%)。

また、ベニちゃんバス・公共交通機関の利用は 7 人 (0.6%) と依然として低い。(R1:1.7%、H30:2.9%)



	徒歩	自転車	自動車	ベニちゃんバ	公共交	その他	記載なし	計
本館	91	122	647	4	3		19	886
分館	96	70	198	3	6	2	3	378
計	187	192	845	7	9	2	22	1,264
割合	14.8%	15.2%	66.9%	0.6%	0.7%	0.2%	1.7%	100.0%

(2). 回答者の満足度について

① 満足度に関する回答数

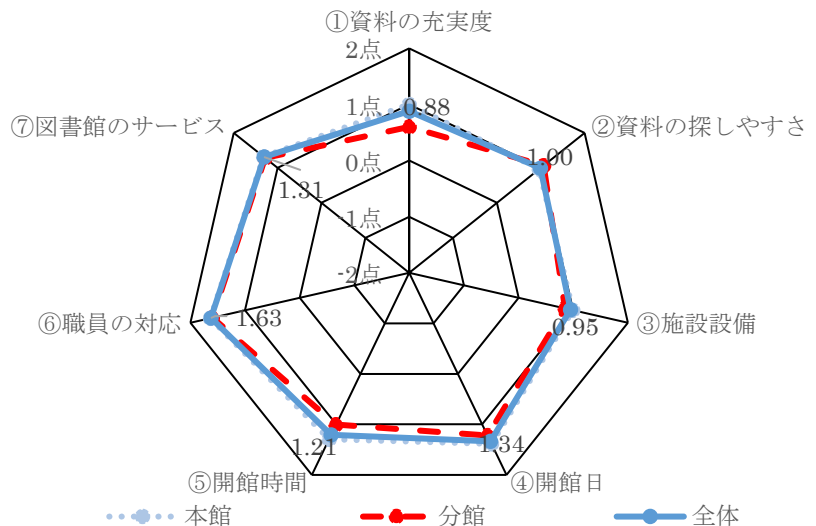
項目	満足	やや満	やや不	不満	記載なし	計
本や雑誌など資料の充実度	327	675	191	30	41	1,264
本や雑誌など資料の探しやすさ	352	696	155	16	45	1,264
施設設備(居心地、机、椅子、本棚)	390	607	187	25	55	1,264
開館日	635	477	89	16	47	1,264
開館時間	605	455	132	30	42	1,264
職員の対応	809	397	21		37	1,264
予約リクエスト等図書館のサービス	534	565	77	5	83	1,264

② 満足度評点の比較

項目	評点			R 元年度		
	(本館)	(分館)	(全体)	(本館)	(分館)	(全体)
本や雑誌など資料の充実度	1.00 点	0.60 点	0.88 点	0.89 点	0.47 点	0.77 点
本や雑誌など資料の探しやすさ	0.96 点	1.07 点	1.00 点	0.77 点	0.93 点	0.81 点
施設設備	0.99 点	0.85 点	0.95 点	0.92 点	0.66 点	0.85 点
開館日	1.39 点	1.22 点	1.34 点	1.26 点	0.88 点	1.16 点
開館時間	1.29 点	1.01 点	1.21 点	1.20 点	0.95 点	1.13 点
職員の対応	1.64 点	1.60 点	1.63 点	1.59 点	1.55 点	1.58 点
予約リクエスト等図書館サービス	1.32 点	1.28 点	1.31 点	1.24 点	1.29 点	1.25 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。

「開館日」、「開館時間」、「職員の対応」、「予約リクエスト等図書館サービス」の項目は満足度評点が高いが、特に分館の「本や雑誌など資料の充実度」(0.60点)、「施設設備」(0.85点)、本館の「本や雑誌など資料の探しやすさ」(0.96点)は1点を下回っており、満足度が低いことがうかがえる。

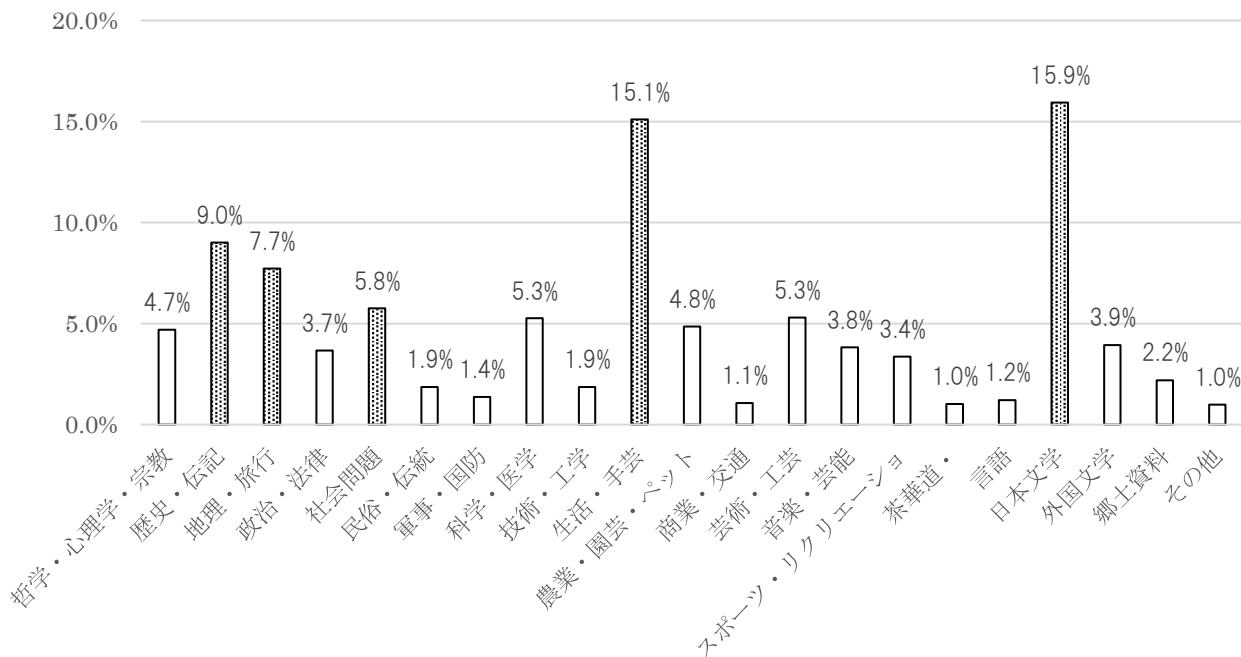


(3). 充実を希望する資料の分野について

① 一般書 (回答者数 1,138 人 記載なし 126 人 回答数 2,641)

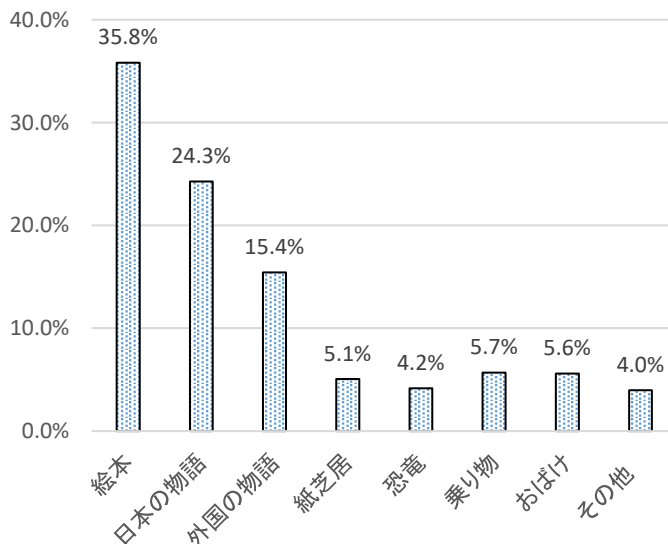
	哲学・心理学・宗教	歴史・伝記	地理・旅行	政治・法律 経済	社会問題	民俗・伝統	軍事・国防
回答数	124	238	204	97	152	49	36
割合	4.7%	9.0%	7.7%	3.7%	5.8%	1.9%	1.4%

	科学・医学 薬学	技術・工学 工業	生活・手芸 料理・育児	農業・園芸・ ペット	商業・交通 通信	芸術・工芸	音楽・芸能
回答数	139	49	399	128	28	140	101
割合	5.3%	1.9%	15.1%	4.8%	1.1%	5.3%	3.8%
	スポーツ・リ クレーショ	茶華道・ 室内娯楽	言語	日本文学	外国文学	郷土資料	その他
回答数	89	27	32	421	104	58	26
割合	3.4%	1.0%	1.2%	15.9%	3.9%	2.2%	1.0%



② 児童書 (回答者数 574 人 記載なし 690 人 回答数 1,108)

	絵本	日本の物語	外国の物語	紙芝居	恐竜
回答数	397	269	171	56	46
割合	35.8%	24.3%	15.4%	5.1%	4.2%
	乗り物	おばけ	その他		
回答数	63	62	44		
割合	5.7%	5.6%	4.0%		



(4). 図書館で開催する講座・展示について

① 開催を希望する分野（回答者数 944 人 記載なし 318 人 回答数 1,490）

	文学	郷土	歴史	育児・教育	健康医学	美術工芸
回答数	207	220	216	113	206	149
割合	13.9%	14.7%	14.5%	7.6%	13.8%	10.0%
	音楽・芸能	スポーツ	児童向イベント・展示	その他		計
回答数	142	61	164	15		1,493
割合	9.5%	4.1%	11.0%	1.0%		100.0%

② 具体案について

● 「展示関係」

- ◎昔の郷土の美術品や昔から伝えられている伝統工芸品等の展示があったら良い。
- ◎オリンピックにちなんだもの
- ◎新聞で紹介されている小説
- ◎台湾関連本展示が興味深かったので本を通じて旅行気分になれるような企画があればと思いました。
- ◎市立図書館利用者の感想や本の紹介を参考にして選本できると参考になる。

● 「講座・事業・体験関係」

- ◎山形の江戸時代の城主の遍歴
- ◎山形県内の戦国時代の武将の血脈がどうなったか等
- ◎郷土の偉人や昔の山形を知る講座
- ◎日本の大きな歴史の中に、山形ゆかりの人や物が関わっていることを見つけるようなもの
- ◎郷土の歴史で説明して下さるか、史跡見学のような企画があれば参加したい
- ◎地域の「ブラタモリ」的なお話が聴けたら面白い
- ◎戦争の記録（山形の）
- ◎博物館、美術館とのコラボ。知っているようで知らない地域の偉人、歴史的なもの
- ◎ナイトミュージアムの企画（こども向け）、とてもステキな取り組みだと思いました。大人向けのものもあったら嬉しいねと母(50代)と娘(20代)で話していました
- ◎山形市の「山形検定」の勉強コーナー
- ◎防災、断捨離、相続、終活についての講座
- ◎図書館らしい知的な講座
- ◎郷土の自然（生物・植生）を文学の視点から巡る
- ◎家庭でできる食生活の改善アドバイス、体操など
- ◎コロナの時期ということもあり、健康に不安を抱く人が増えている。気軽に出来るコミュニケーションとして年齢を問わずに参加できる呼吸法やストレッチ。とにかく足腰を楽しく丈夫にすることが必要！
- ◎コロナ禍で子どもの健康相談などが気軽にできないため、相談できる機会がほしい。
- ◎山形の伝統野菜について
- ◎荒井幸博さんのシネマアライブ・交流録のような講座

◎折紙など年齢に関係なくできるものが良いと思います（デッサンの講座、もしくはお絵描き教室など）。

◎読み聞かせ講座

◎英語で読む絵本講座

◎時間が合わず参加できていませんが感想文講座は良い。大人向けや回数多くしてほしい。ビブリアトークに向けた感想のまとめ方や話し方など、色々ためてほしい

◎山形在住の作家さんの講演

◎人気作家のお話し

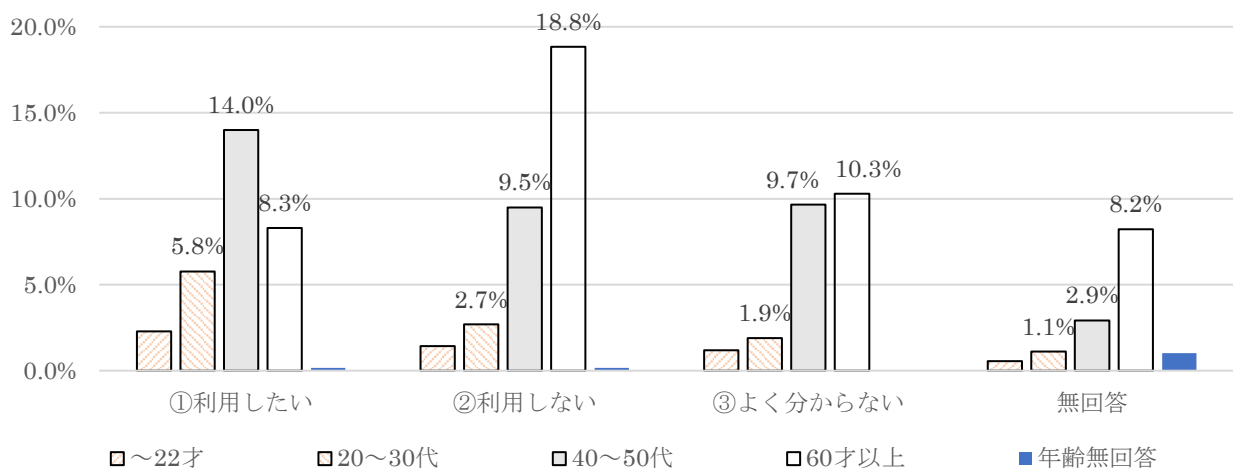
(5). 電子書籍貸出しサービスへの認識について

①本館・分館別回答

	利用したい	利用しない	分からない	記載なし	計
本館	273	265	206	142	886
分館	113	147	85	33	378
計	386 30.5%	412 32.6%	291 23.0%	175 13.8%	1,264 100.0%

②年齢層別

年齢	利用したい	利用しない	分からない	記載なし	計
～22才	29 2.3%	18 1.4%	15 1.2%	7 0.6%	69 5.5%
20～30代	73 5.8%	34 2.7%	24 1.9%	14 1.1%	145 11.5%
40～50代	177 14.0%	120 9.5%	122 9.7%	37 2.9%	456 36.1%
60才以上	105 8.3%	238 18.8%	130 10.3%	104 8.2%	577 45.6%
年齢無回答	2 0.2%	2 0.2%	0 0.0%	13 1.0%	17 1.3%
計	386 30.5%	412 32.6%	291 23.0%	175 13.8%	1,264 100.0%



(6). 図書館へのご意見・ご要望等について

本や雑誌などの充実、次に図書館のサービス等について、お客様と接する職員の対応、施設の整備に関する意見等が多い。

項目区分	回答者	割合
本や雑誌などの充実	109	27.6%
本や雑誌などの探しやすさ	15	3.8%
施設の設備(居心地、机、椅子本棚等)	34	8.6%
開館時間・開館日	46	11.6%
お客様と接する職員の対応	25	6.3%
図書館のサービス等について	56	14.2%
駐車場について	20	5.1%
その他	90	22.8%
合計	395	100.0%

● 「本や雑誌などの充実」

- ◎ 2週間に一度、高齢の母のために、写真が中心の本をお借りしています。新しい本(紀行、植物、動物などの)がないので、加えていただきたいです(本)
- ◎ 道路地図に関してはもっと年代の新しい物を置いてほしい(本)
- ◎ 人気のない本を減らして、人気のある本を1種類につき5冊ぐらい所蔵し、読みたい本がすぐ読めるようにしてほしい(本)
- ◎ 出来るだけ多様な多分野の新刊書を入れてほしい(本)
- ◎ 人気の本をリクエストすると2~3ヶ月待ちということもあり先日はがまんできずに自分で買って読みました。もう少し方法はないのでしょうか(本)
- ◎ DVD付きの本をリクエストとして受け付けないみたいですが、最近DVD付きの本がふえているので、リクエストとして購入してほしい。貸し出す時は別々に管理して貸出できる様工夫してほしい。他の図書館でもやっているのを参考にしてほしい(本)
- ◎ 小説を充実してほしい、古典なども充実してほしい(本)
- ◎ 洋書がもっとあったらよいと思う(本)
- ◎ 子供向けの日本の昔話、とてもいい物語が数多くあると思うのですが、子供がひかれるような絵本があまり多くないように感じます。私自身もそういった本と出会い、伝承していきたいと考えているので、とっつきやすい、親しみやすい昔話の本の充実をお願いします(本)
- ◎ アニメの本がほしい(東)
- ◎ 文庫本の拡充を希望します(霞)
- ◎ 雑誌が減っているので雑誌を増やしてほしい。雑誌の付録を利用者にリサイクルで出してほしい(本)
- ◎ マンガの最終巻まで読めないのがあり残念(本)
- ◎ マンガを増やしてほしい(東)
- ◎ 目が悪いので大活字を希望します(本)
- ◎ CDを増やしてほしい。CDの一度に借りられる数を増やしてほしい(本)

● 「本や雑誌などの探しやすさ」

- ◎本の並び方が地味なので、もっと目新しくしてほしいなと思いました(本)
- ◎紙芝居のコーナーが(きつくて取り出しにくいので) もっと広いとよい(本)

● 「施設の設備」

- ◎しゃがんで本を選ぶのがつらいので、雑誌などはもっと高い位置においてほしい(北)
- ◎照明を明るくしてほしい(本)
- ◎OPAC 端末が画面を押しても反応しないことが多い(本)
- ◎OPAC 端末が前と違い、漢字変換ができません。非常に使いづらいです(本)
- ◎Wifi 環境の充実(本)
- ◎中央分館にも Wifi を入れてほしい(中)
- ◎読書コーナー設備の充実(中)
- ◎腰痛持ちなので、イスを増やしてほしい。特に中央分館の新聞を読む人ですぐイスが埋まってしまいます(本)

● 「開館時間・開館日」

- ◎月曜日が祝日の時は月曜日も開館してもらえるとありがたいです(本)
- ◎公民館の土日閉館はやめてほしい(北)
- ◎(自分の休みが不定休のため)休館日を各所バラバラにしてほしい(東)
- ◎開館時間を 9:30→9:00 にしてほしい(本)
- ◎土日祝の閉館時間も 19 時になるともっと多くの人利用しやすくなると思う(本)
- ◎分館の閉館時間を週 1 回、1 時間延長してほしい(霞)
- ◎閉館時間を 19 時くらいまで延ばしてほしい(霞)

● 「お客様と接する職員の対応」

- ◎職員の感じがいい。静かな図書館が好きなのでイベントは希望しない(本)
- ◎いつも親切に対応頂き、大変感謝しております。いつも東部図書館を利用していますが、子供を一人で行かせても優しく一緒に本を探して下さいるので本当にありがたく思っております(東)
- ◎以前、本を紛失してしまった時の対応や、期限(返却) 過ぎた時の電話など、こちらの図書館の方の対応がとても親身で心地いいと感じております(本)
- ◎上記ほか職員の対応やサービスを評価する内容(13 件)
- ◎予約した本を受け取る時に、やっと手元に届くとわくわくした気持ちでいるのに、「なるべく早く返して下さい」的な事を真顔で言われるとガッカリします。予約の本が届かなくて待っているのは私達も一緒です。本を渡す時、笑顔で「大変お待たせ致しました。読みたくて待っている方が沢山いるの本なので、早速お読みください」的な事を言われる方が嬉しいし、すぐ読んで返そうと思うのでは、と思いました(本)
- ◎携帯でしゃべっているのに注意した職員の人を見たことがない。また新聞台から新聞を持出している人がよく見られます。時々巡回して指示して下さい。無関心なのか 注意するのに怯えているのか わかりませんが、仕事して下さい(本)

● 「図書館のサービス等」

- ◎貸出期間が2週間だととても短く感じるので3週間だとうれしいです(中)
- ◎予約の本が待ち1人で半年以上待った。電話等を1回しかしないと聞いている。もし延滞の人が借りに来たら声がけもしていると思うがもう少し強く返す様にしてほしい(霞)
- ◎人気の本はリクエストしてもなかなかこないの、多く購入していただきたい(霞)
- ◎CDの予約(本)
- ◎衛生面への配慮もされており安心して利用できております(本)
- ◎以前、娘がリクエストした本をわざわざ弘前から取り寄せて頂きました。県を跨いで相互貸借されていることに驚きましたし、とても嬉しかったです。改めましてありがとうございます(本)
- ◎貸出しカードで借りた本の冊数や図書名がわかるようにしてほしい。どの本を何冊借りたかわからないので(本)

● 「駐車場について」

- ◎時代と施設がやや合っていないと感ずることがあります。具体的には駐車場の広さです。図書館、公民館、体育館が併設している割に狭いので止められず仕方なく本を返せず帰宅することもあります(本)
- ◎障がい者の駐車場を2台分にしてほしい(本)
- ◎駐車場が足りない(本)

● 「その他」

- ◎文庫本(時代小説)をよく借りています。借りた人のマナーの問題だと思うのですが、汚れ等が気に入り集中できなかつたり、借りるのをやめたりします。予算が許すのであれば新しい本にとりかえていただけるとありがたいです(本)
- ◎激しくせきこむ方がいらして少し気になりました。山形市在住の方のみ利用出来るということで多少の安心感はありませんが段々と感染症は広がっています。期間限定で予算や人手など諸々の手間がありますが検温など実施できたらと思います(本)
- ◎館内アナウンスが多いし、音量が高い。集中が中断される、ご一考を(本)
- ◎電子書籍だと目が疲れるので、実際の本を借りられる図書館を利用している面もあります(本)
- ◎当日の新聞を持ち出して席でずーっと読んでいる人を見かけます(本)
- ◎中学生の目線でのおすすめの本コーナー良かったです。定期的にしてほしいなと思います(本)
- ◎場所が不便です。本を身近に感じられるように市民がアクセスしやすいところに移転したらいかがでしょう(本)
- ◎コロナの影響で外出する機会が減り、楽しみが少ない中、図書館の存在に助けられています(本)
- ◎コロナの時期ではあるけど、利用できることに大変感謝しております。行きたくても中々色々な所に行けない日々。本を通してユツタリできうれしく思います(本)
- ◎上記以外にもコロナ禍の中で図書館が開館していること、存在を評価する意見(43件)