

令和6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法を探るための基礎データとする。

2 実施期間

令和7年1月18日(土)～28日(火)

※実施期間中の休館日

| | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 開館日数 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------|
| | 土 | 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 月 | 火 | |
| 本館 | | | 休 | | | | | | | 休 | | 9日 |
| 中央 | | | | 休 | | | | | | | 休 | 9日 |
| 東部 | | 休 | | | | | | | | 休 | | 9日 |
| 北部 | 休 | 休 | | | | | | | | 休 | | 8日 |
| 霞城 | 休 | 休 | | | | | | | | 休 | | 8日 |

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)の来館利用者及びインターネット経由での回答を受け付けた。令和6年度より、インターネットの二次元コードを記載したチラシを積極的に配布し、インターネット経由の回答を促した。

4 アンケート回収数

| | 紙によるもの | | | ネット 回答数 | 回答数 合計 | (参考)期間中の 貸出者数 |
|----|--------|-----|-----|------------|-----------|------------------|
| | 交付数 | 回収数 | 回収率 | | | |
| 本館 | 454 | 228 | 50% | 150 | 378 | 4,102 |
| 中央 | 186 | 61 | 33% | 31 | 92 | 452 |
| 東部 | 70 | 39 | 56% | 15 | 54 | 256 |
| 北部 | 53 | 29 | 55% | 30 | 59 | 463 |
| 霞城 | 105 | 66 | 63% | 59 | 125 | 698 |
| 計 | 868 | 423 | 49% | 285 | 708 | 5,971 |

【令和5年度の状況】

交付数 1,300(本館 600・中央分館 200・東部分館 53・北部分館 150・霞城分館 250)

回収枚数741、回収率 57.0%

インターネット回答数 78

5 調査事項

(1) 回答者の属性

①年齢 ②利用頻度 ③来館方法

(2) 満足度

①本や雑誌などの充実度 ②本や雑誌などの探しやすさ
 ③施設の設備(居心地・机・椅子・本棚・バリアフリーなど)
 ④開館日 ⑤開館時間 ⑥職員の対応
 ⑦図書館のサービス(リクエスト・催し物・ホームページ・相談調査など)

(3) 充実を希望する資料の分野

①一般書 ②児童書

(4) 図書館で開催する講座・展示

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の導入

①電子書籍を利用したいか(年齢別) ②電子書籍サービスで利用したい分野(年齢別)
 ③読みたい本がある場合、どのような方法でその本を読むか
 ④電子書籍の貸出サービスを利用する場合、あれば便利だと思う機能

(6) 図書館のサービスについて、最近の取り組みで知っているもの

(7) 図書館への意見・要望等(自由記載)

6 調査結果

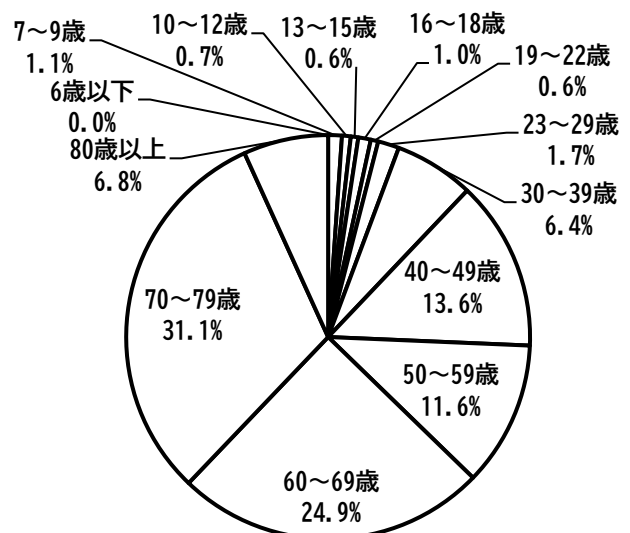
(1) 回答者の属性

① 年齢(回答数 707)

70歳～79歳が最も多く、そこから年齢が下がるにつれて減少していく。

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。

16歳～59歳ではインターネット回答数が半数以上であるのに対し、それ以降の年代では、年代が上がるにつれ紙回答数の比率が増加している。



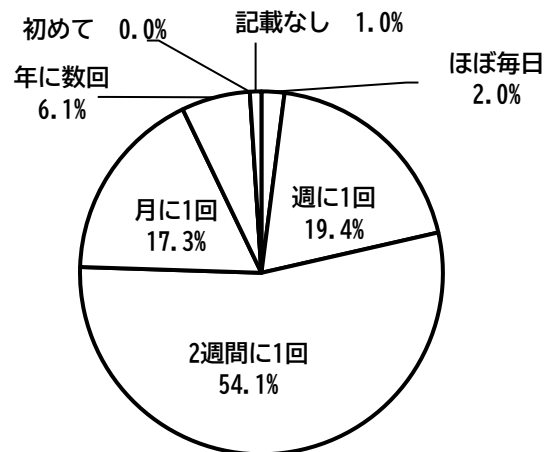
| 年齢 | 6歳以下 | 7～9 | 10～12 | 13～15 | 16～18 | 19～22 | 23～29 |
|------------|------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| 紙回答数 | 0 | 7 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| インターネット回答数 | 0 | 1 | 2 | 0 | 6 | 2 | 9 |

| 年齢 | 30～39 | 40～49 | 50～59 | 60～69 | 70～79 | 80歳以上 | その他記載なし |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| 紙回答数 | 17 | 28 | 33 | 91 | 184 | 48 | 1 |
| インターネット回答数 | 28 | 68 | 49 | 85 | 36 | 0 | 0 |

② 利用頻度

「2週間に1回」という回答が半数を占めており、大多数の利用者が貸出期間（2週間）に合わせて来館していることがうかがえる。

一方で、「はじめて来館した」と答えた利用者は極めて少ない。

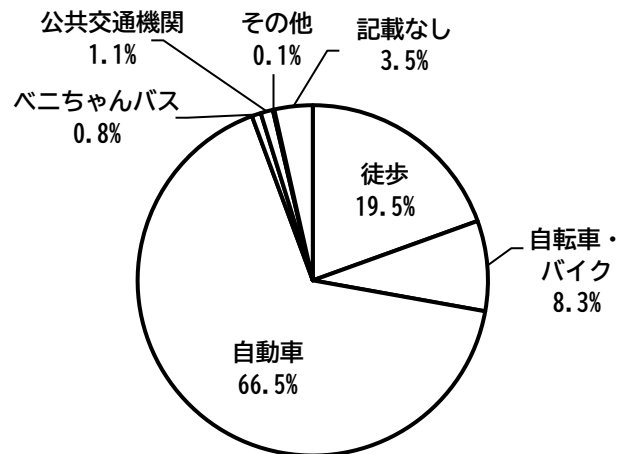


| | 毎日 | 週1回 | 2週に1回 | 月1回 | 年数回 | 初めて | 記載なし | 計 |
|----|----|-----|-------|-----|-----|-----|------|-----|
| 本館 | 9 | 74 | 205 | 62 | 24 | 1 | 3 | 378 |
| 分館 | 8 | 64 | 173 | 58 | 22 | 2 | 3 | 330 |
| 計 | 17 | 138 | 378 | 120 | 46 | 3 | 6 | 708 |

③ 来館方法

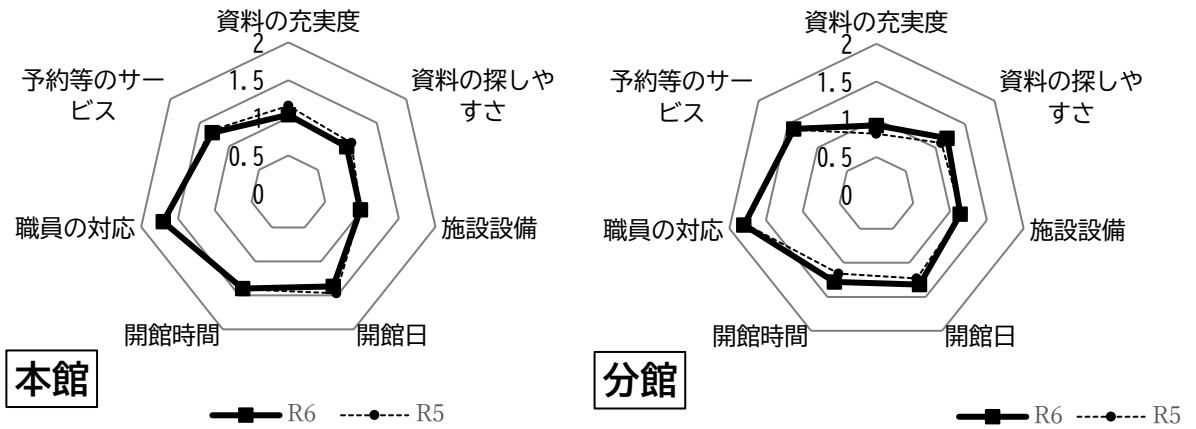
来館の方法としての交通手段は、自動車との回答が最も多く、次いで徒歩、自転車・バイクの順となっている。また、分館においても半数以上の利用者が自動車利用との回答であった。

なお、ベニちゃんバス・公共交通機関の利用は1.9%と、令和5年度の2.8%と比較し低下している。



| | 徒歩 | 自転車・バイク | 自動車 | ベニちゃんバス | 公共交通 | その他 | 記載なし | 計 |
|----|-----|---------|-----|---------|------|-----|------|-----|
| 本館 | 43 | 24 | 302 | 2 | 1 | 0 | 6 | 378 |
| 分館 | 95 | 35 | 169 | 4 | 7 | 1 | 19 | 330 |
| 計 | 138 | 59 | 471 | 6 | 8 | 1 | 25 | 708 |

(2) 回答者の満足度(回答数 708)



最も評価が高いのが「職員の対応」であり、前年度同様に本館・分館とも高評価を得ている。その他の項目では、分館における評価に向上が見られるのに対し、本館では前年同様または低下しており、特に「資料の充実度」及び「探しやすさ」において低下がみられる。本館は分館と比して「施設設備」の評価も低く、“環境”に対する満足度が低い。

【満足度評点について】

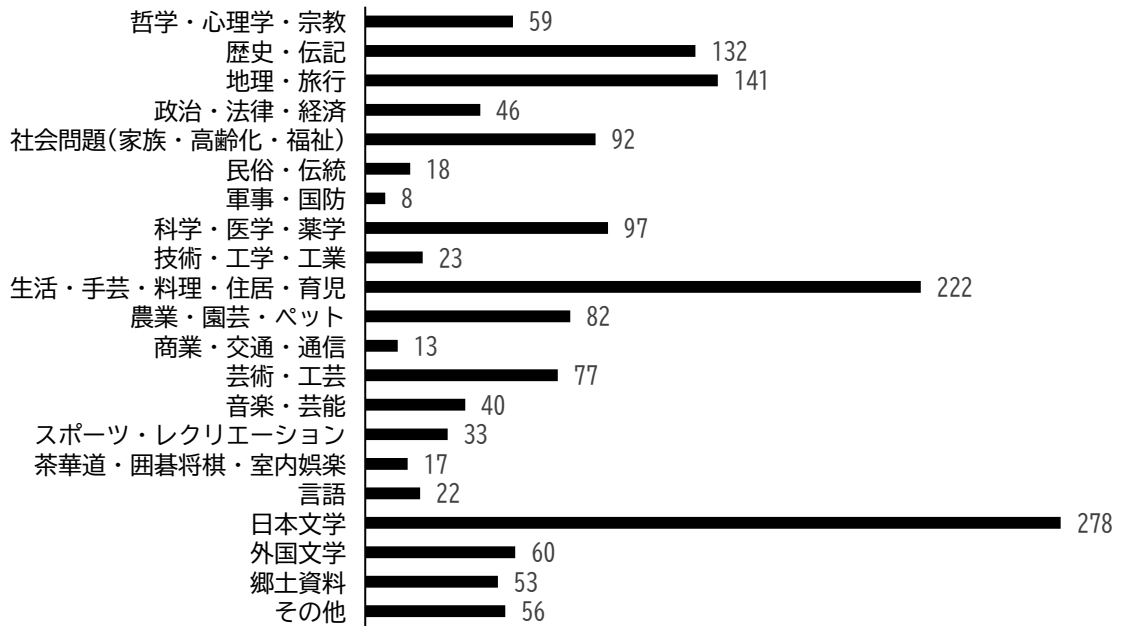
アンケート回答の「満足」を+2点、「やや満足」を+1点、「やや不満」を-1点、「不満」を-2点とし、合計評点数を回答者数(無回答を除く)で除した値。+2点に近いほど満足度が高く、-2点に近いほど満足度が低いことを表す。

| 項目 | 評点 | | | 令和5年度 | | |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 本館 | 分館 | 全体 | 本館 | 分館 | 全体 |
| 本や雑誌などの充実度 | 1.04点 | 0.92点 | 0.99点 | 1.16点 | 0.81点 | 0.98点 |
| 本や雑誌などの探しやすさ | 0.99点 | 1.20点 | 1.09点 | 1.07点 | 1.10点 | 1.08点 |
| 施設設備(居心地・机・椅子・本棚等) | 0.98点 | 1.14点 | 1.08点 | 0.98点 | 1.15点 | 1.07点 |
| 開館日 | 1.37点 | 1.32点 | 1.36点 | 1.47点 | 1.23点 | 1.34点 |
| 開館時間 | 1.40点 | 1.28点 | 1.36点 | 1.41点 | 1.16点 | 1.28点 |
| 職員の対応 | 1.70点 | 1.80点 | 1.75点 | 1.68点 | 1.77点 | 1.73点 |
| 予約リク等図書館のサービス | 1.29点 | 1.40点 | 1.34点 | 1.33点 | 1.38点 | 1.36点 |

| 回答数 | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 記載なし | 計 |
|--------------------|-----|------|------|----|------|-----|
| 本や雑誌などの充実度 | 222 | 358 | 104 | 8 | 16 | 708 |
| 本や雑誌などの探しやすさ | 252 | 354 | 79 | 11 | 12 | 708 |
| 施設設備(居心地・机・椅子・本棚等) | 277 | 298 | 93 | 17 | 23 | 708 |
| 開館日 | 391 | 237 | 58 | 11 | 11 | 708 |
| 開館時間 | 400 | 223 | 65 | 10 | 10 | 708 |
| 職員の対応 | 544 | 149 | 5 | 3 | 7 | 708 |
| 予約リク等図書館のサービス | 332 | 298 | 44 | 4 | 30 | 708 |

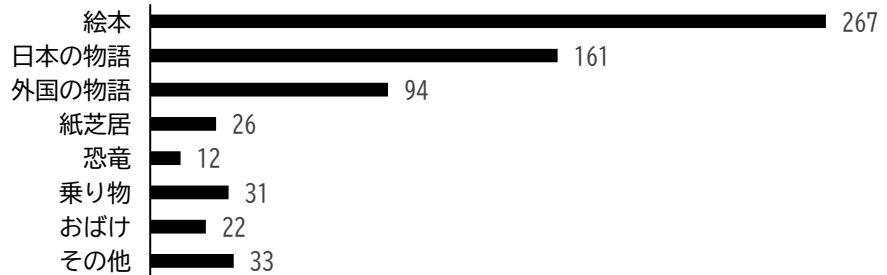
(3) 充実を希望する資料の分野(複数回答可)

① 一般書(回答者数 653 人 記載なし 55 人 回答数 1,569)



一般書は、小説を含む「文学」、生活に直結する「生活・手芸・料理・住居・育児」の希望が特に多い。また、アンケート回答者の9割以上が何らかの回答をしている。

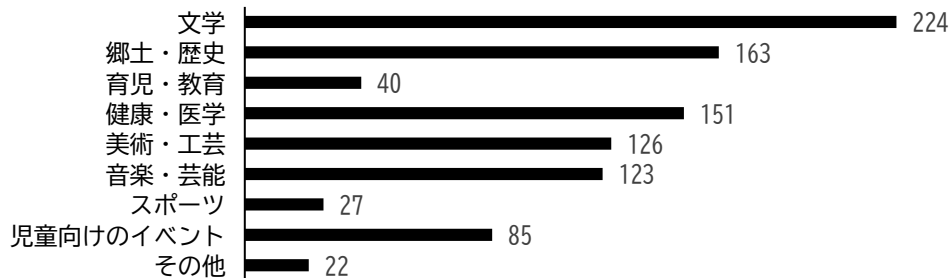
② 児童書(回答者数 356 人 記載なし 352 人 回答数 737)



児童書は、「絵本」や「物語」といった“読み物”の希望が多い。一方で、アンケート回答者の半分程度しか回答をしていない。

(4) 図書館で開催する講座・展示(複数回答可)

① 開催を希望する分野(回答者数 590 人 記載なし 118 人 回答数 961)



講座・展示で希望が多いものは、「充実を希望する資料の分野」と共通性がみられる。また、アンケート回答者の7割以上が何らかの回答をしている。

② 具体案について(回答者数 54 人 記載なし 654)

(ア) 展示関係

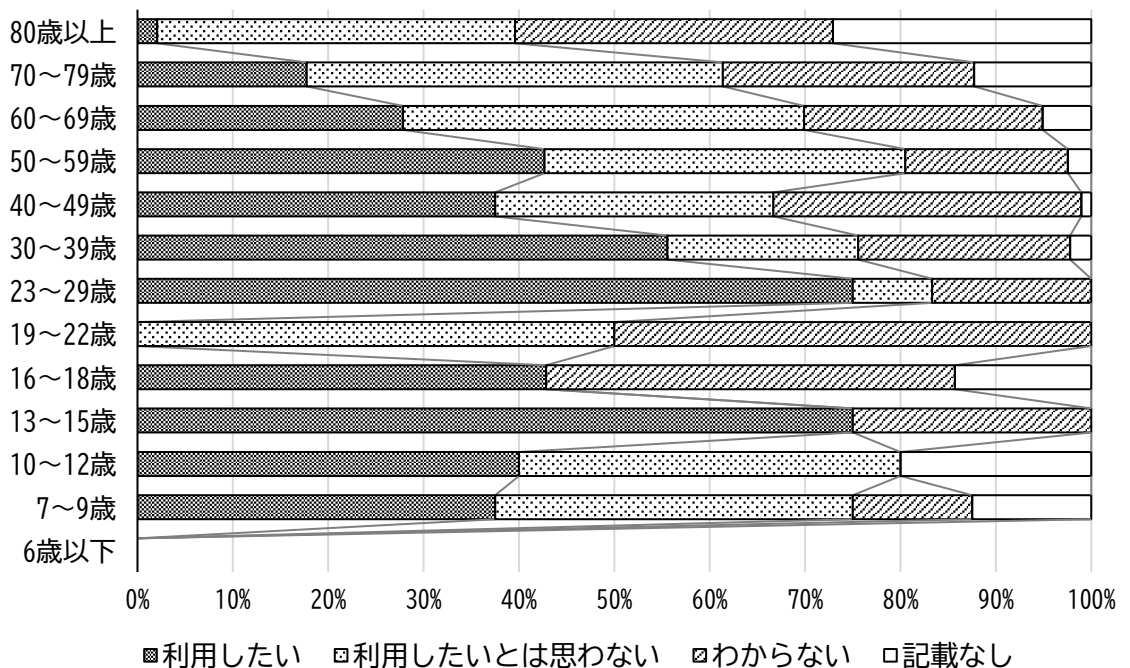
- 食をテーマにした展示
- 街並みの歴史のライブラリー

(イ) 講座・事業・体験関係

- 作家さんとのトークショー
- コミュニケーションのしかた講座
- 読書会
- 絵本の中にある料理やグッズ作り
- 健康面に関するスクスク講演
- 陶器や木製品の絵付け
- 最上義光について
- プロの絵本読み聞かせ体験
- 司書のお仕事体験
- 気軽に聴ける朗読会
(おとな向けの読み聞かせのような)
- リースやキャンドル作り
- 山形にゆかりのある歌手のミニコンサート
- 折り紙のワークショップ
- 健康面に関するスクスク講演
- 手作りアルバムの製作
- 親子の史跡探訪
(内容は子供向け、小学生目線などで)
- 高齢者向けの健康講座
- 短歌会、俳句会講師による初心者向けの入門講座
- 生活習慣病講座
- 日本文化を知る催し物
(着物やお茶など、初心者が参加できるもの)
- 不登校支援関係
- 手話教室
- 韓国語講座
(初級のハングル語)

(5) 電子書籍貸出しサービスについて

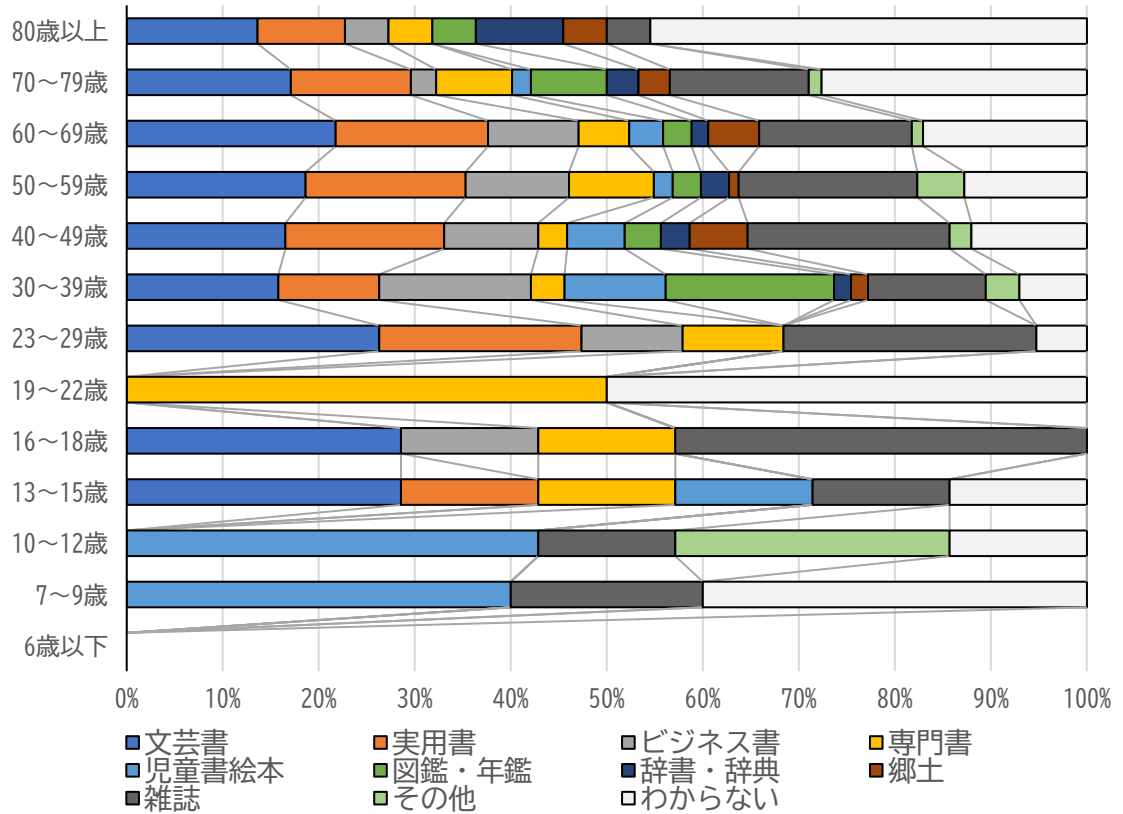
① 電子書籍を利用したいか(年齢別)



年齢が上がるほど「利用したいと思わない」の回答が増加していく。

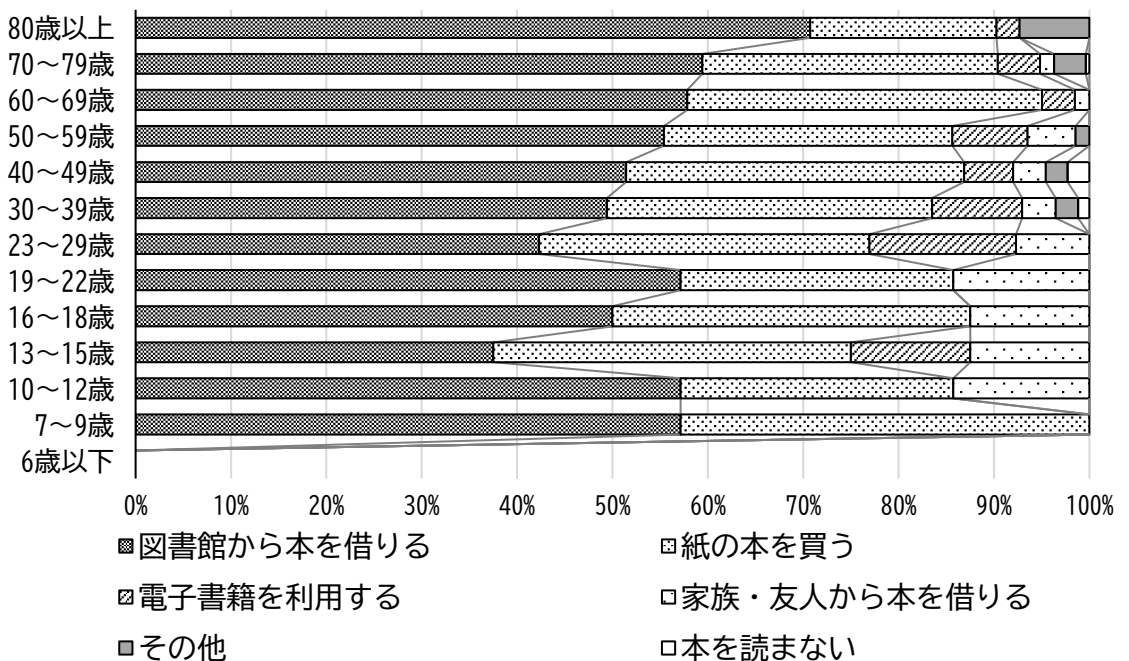
一方で、「記載なし」(未回答)は80歳以上を除いて2割以下となっている。

② 電子書籍サービスで利用したい分野(複数回答可)



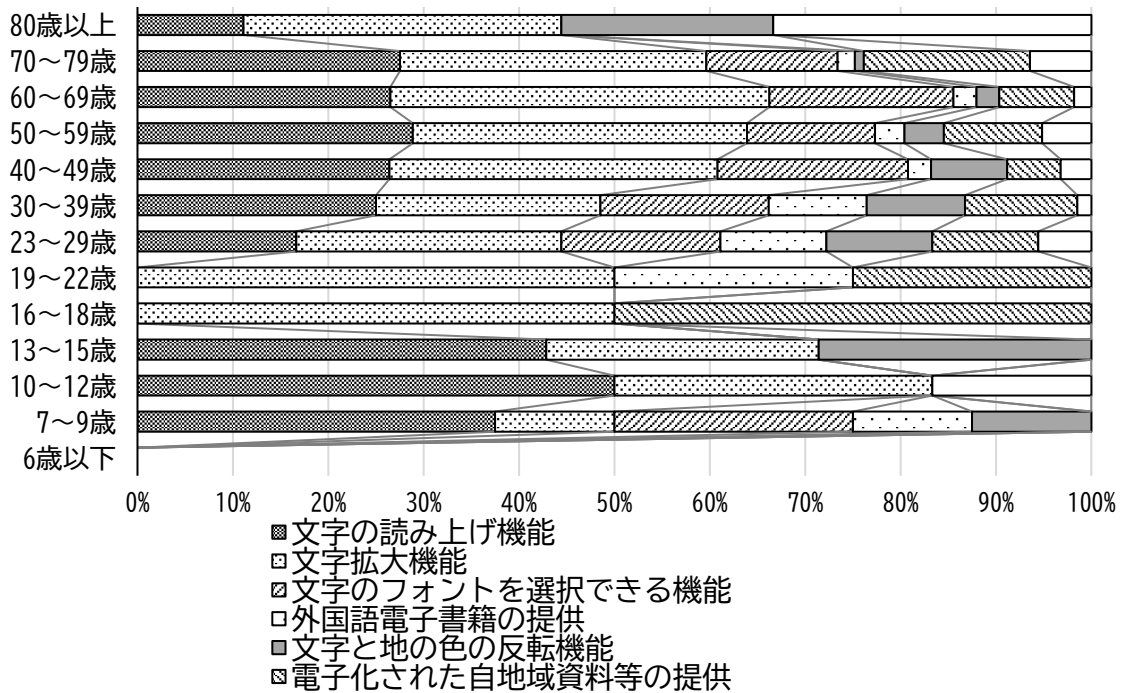
全年齢で紙の資料と同じく、文芸書や絵本といった“読み物”と“実用書”の希望が多い。

③ 読みたい本がある場合、どのような方法でその本を読むか(複数回答可)



図書館のアンケートだけあり「図書館から本を借りる」の回答が最も多い。
自分で購入する場合は、全年齢において「紙の本」が「電子書籍」を上回っている。

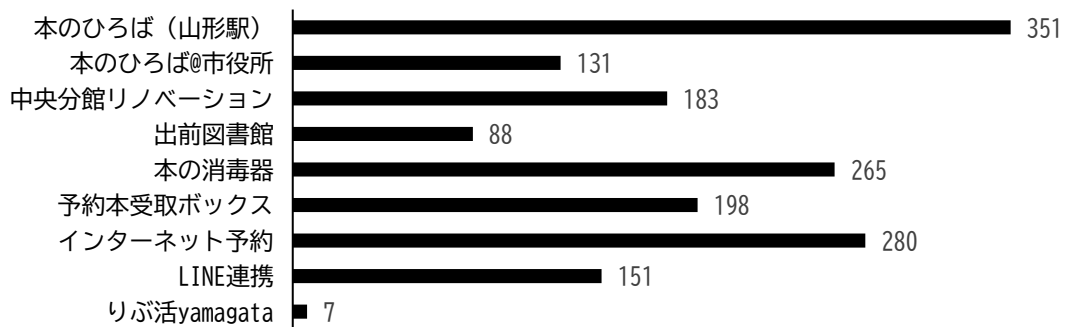
④ 電子書籍の貸出サービスを利用する場合、あれば便利だと思う機能(複数回答可)



全年齢で「文字の読み上げ」や「文字拡大」といった、「読みやすくする」ための機能についての希望が高い。

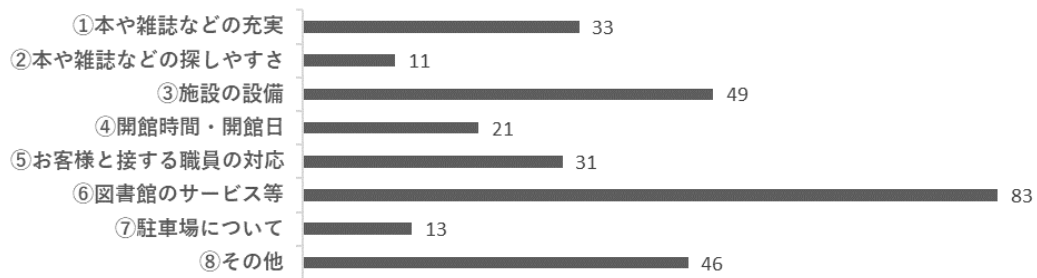
(6) 図書館のサービスや最近の取組みで知っているもの

(回答者数 518 人 記載なし 190 人 回答数 1,654)



「本のひろば (山形駅)」と「本のひろば@市役所」の認知度が対照的である。また、「本の消毒器」や「インターネット予約」など、図書館を利用する中で日常的に触れることが多い取り組みも認知度が高い。

(7) 図書館への意見・要望(自由記述 回答者数 238 人 記載なし 470 人 回答数 287)



図書館のサービス等、次に施設の整備、本や雑誌などの充実に関する意見等が多い。
以下に記載された意見を抜粋して原文のまま記載します。

①本や雑誌などの充実

- 蔵書を充実して下さい。(同様の意見 4 件)
- 分館の蔵書数を増やしてほしい。(同様の意見 1 件)
- 漫画を増やしてもらえると嬉しいです。(同様の意見 1 件)
- マンガについてですがリクエスト対象外になっていますがせめて巻数のあるものはそろえて欲しいです。お願いします!!
- 新刊の本をふやしてほしい。(同様の意見 1 件)
- 新刊の冊数が一冊のため、借りるまで日数がかかり過ぎる。予約件数によって複数導入を考えて欲しい。(同様の意見 2 件)
- 人気のある小説など本をもっと多く入れて欲しい。リクエストしても半年待ちとかある。
- CD、DVD の充実。(同様の意見 1 件)
- 種類の入れ替え(同様の意見 2 件)

②本や雑誌などの探しやすさ

- 絵本が探しにくい(同様の意見 3 件)
- 探すのが大変なのと分館に本が散っているので予約しか選択肢がない
- 郷土に関わる作者の本の書架が離れていて、探しにくいことがある。一般書架に案内表示をするなどの工夫があればいいと思います。
- マンガがとても探しにくいので、新しく入ったものの案内や同じシリーズはクリップでひとまとめにするなど毎回、全部探さなくてもいいように工夫をお願いしたいです。

③施設の設備

- トイレが汚い、トイレが寒い、トイレが暑い、和式しか無い、洋式は非常に利用しにくい。
- トイレを全て洋式に。(同様の意見 1 件)
- トイレに荷物を置く台があるといいなと思います。本を入れるためにバッグをもってこることが多いので、床などに置くしかないのに抵抗感があります。
- リクエストなど、小学校の子どもが検索しやすいような、タブレットなど、手の届きやすいところにあれば、置いていない本にも読書の幅が広がり良いと思います。
- Wi-Fi スポットを導入してもらいたい。(同様の意見 1 件)

- 施設が老朽化してきているようですが建て替えの予定はないのですか。特別おしゃれな図書館までは希望しませんが、駐車場が広く循環バスや自転車などが利用しやすいキレイで明るい図書館ができればいいと思います。(同様の意見5件)
- 本を読んでくつろげる場がもっと欲しい。(同様の意見12件)
- 重い本を入れて出入り出来るカートがあれば良いなと思います。
- 音楽を聴くことのできる部屋・設備
- 飲食などのスペースがあれば…(同様の意見1件)
- 照明の関係か、建物の古さか、原因はわかりませんが暗い印象を受けます。
- 受け取り box が市内の商業施設にもあればよい。

④開館時間・開館日

- 開館時間を早くしてほしい。(同様の意見5件)
- 開館時間の延長を検討していただきたい。(同様の意見5件)
- 祝日も開けてほしい。祝日の翌日は休みでもいい。(同様の意見1件)
- 休館日を月曜でなく、水曜などにしてほしい。(同様の意見6件)
- 分館についてですが、「土日」の両日が連続して休館ということを避けていただきたいです。週末しか利用できない人は少なくないと思います。
- 閉館日が各館違うと便利だと思います。(行ける日が閉館日だと残念。)

⑤お客様と接する職員の対応

- 貸出時、特に冬場(アウター含め服装の勝手な思い込みに依り)「本人ですか?」と何度か聞かれ、いやな思いをしています。(カード女性名)当然本人です。是非、やめてほしいです。
- 霞城分館は、広さが狭いせいなのかわかりませんが、窓口の方々の話し声が気になります。作業上の話なら構わないのですが無駄話みたいなのはすごく不快。北や本館、中央にも行きますが話し声は気になりません。
- 本を借りる時に受け取り box を利用しているが、いつも pm3:30 くらいに貸出しの連絡がくるのですが、返却をしに図書館に行く時があるので、連絡がなくても本日分の貸出分があれば box に入っていないなくてもカウンターに声をかけてまだ box に入っていない本をもらってきます。でもたまに”今日はないです”と言われたあとに家に帰ってから夕方貸出の連絡が入る時があるので館員さんたちの連絡を密してほしいです。
- 職員の皆さんが気持ちよく接して頂いているので感謝しています。

⑥図書館のサービス等

- HP、新しくなりましたが前より複雑で見にくく感じています。(同様の意見3件)
- お気に入りに入れられる本の冊数を増やしてほしい。
- ネットの検索機能が使いづらい。検索の結果画面では何のキーワードで検索したかがわかるといい。お気に入り、My 本棚の機能の意味がわかりづらい。何冊予約できるか表示して欲しい。(同様の意見4件)
- リクエスト本の順番が来る遅さ。(同様の意見1件)

- 図書館にない図書のリクエストもインターネットで行えると助かります。(同様の意見1件)
- マンガもリクエストができるようにしてほしい。(同様の意見1件)
- 借りられる期間が3週間くらいになれば、ゆっくり読めると感じます。(同様の意見1件)
- 読み聞かせをしているので、絵本の期間貸出しトップ10のようなランキングを年に1回でも、半年に1回でもいいですので発表していただくと借りる参考になるのでうれしいです。
- 本のひろば→Q1の中にも置いてほしいです。文庫本、旅の本。
- 山形西部は図書館足りな過ぎるので早急に移動図書館充実してほしい。
- 講座やイベントは分館でもやってほしい。
- 子供向けのイベントを充実させてほしい。
- 在庫がある本を予約したにもかかわらず、直接図書館に行った人が先に借りて行ったという事が何回かありました。職員の方がすぐ対応する事は難しくとも、デジタル化が進んでいるので貸出機の方で対応する事は出来ないでしょうか。
- セットマンガのことで、期日まで本を返さない人には次回から本を貸さないでほしい！！
- 貸出し(1回)を3週間～4週間にしてもらいたい。2週間ではみじかい。
- 貸出カードに返却日が明記されると都合が良い。県立図書館では3週間(貸出日数)、カードに返却日が印字されて便利です。
- 本のよごれが目立ちます。何とかならないでしょうか。
- CDのリクエストを分館でも行ってほしいです。
- 障がいのある人や高齢の方・具合悪くなって行けないなど代理で貸出などできたら良いです。障害者手帳の提示や委任状←これは書くのムズかしい(簡単なもの)や、電話での委任の確認など、なにか方法をとってできたらいいです。
- 本館の整理等で長期休館になることあると思いますが、予約の本の受け取りだけでも受付してほしい。
- 本館・分館同士の本の交換(半年に1回でも年に1回でもよい)をして貰いたい。
- 中央分館で近隣の有料駐車場の無料券を出して欲しい。
- 参考資料室の利用方法をもっと明確にしてほしい。
- 電子書籍の早期導入を期待します。
- 電子書籍は、紙との併用を希望します。
- デジタル本の貸し出しが出来るようになったら、その本につき一人ではなく2人か3人までできれば便利だと思います。
- インターネットで延長できるサービスを取り入れてくださりありがとうございました。サイトも使いやすくなったのと、LINEの導入もしていただいたおかげで、利用がしやすくなりました。

⑦駐車場について

- 駐車場が少なく、とめられない。(同様の意見12件(本11件、東1件))

⑧その他

- 館内の温度が冬は良いのですが夏の冷房をもっとがんばってください。

- 小荷駄町の図書館をよく利用しておりますが、いまだに借出し制限の雑誌を複数かかえて読んでいる人を見かけます。
- 中央分館のリノベーションはとても助かってます。又、学生さん達の勉強にとりくんでいる姿を見るとガンバレ！！と心の中で応援したくなります。若者の姿に力をもらってます。
- マスクをつけずに、ハナをすすっている方がいらっしゃる。紙コップを置いている方がいる。
(中央)