

令和元年度 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

令和元年 11 月 22 日(金)～12 月 1 日(日)

※休館日(本館・東部・北部・霞城：11/25(月)、中央：11/26(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	997	514	51.6%
中央分館	78	51	65.4%
東部分館	11	9	81.8%
北部分館	150	100	66.7%
霞城分館	43	29	67.4%
合計	1,279	703	55.0%

平成 30 年度

932 枚(内訳：本館 621 枚、中央分館 99 枚、東部分館 39 枚、北部分館 69 枚、霞城分館 104 枚)

※本館・分館の回収数比率 R1:本館 73.1%・分館 26.9% (H30:本館 66.6%・分館 33.4%)

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滞在時間
- ④主な利用館 ⑤利用の目的 ⑥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充実を希望する資料分野(一般書及び児童書)について

(4) 図書館で開催する講座、イベントについて

- ①講座、イベント等の参加の有無
- ②参加したことが「ある」と回答した方の内容

(5) 開催を希望する講座・展示等について

(6) (5)で選んだジャンルの中で力を入れて取り組んでもらいたい講座・展示について

(7) 図書館へのご意見・ご要望等について

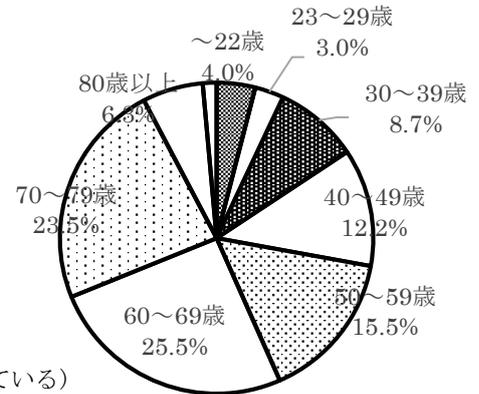
(1). 回答者の利用状況等について

① 年齢等の属性

年齢分布は構成比の高い方から 60 歳～69 歳が 179 人 (25.5%)、次いで 70 歳～79 歳が 165 人 (23.5%)、50～59 歳が 109 人 (15.5%) の順になっている。

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

(今年度より「70 歳以上」を「70 歳～79 歳」と「80 歳以上」に分割し集計している)



年齢	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	2	5	8	2	4	7	21	61
割合	0.3%	0.7%	1.1%	0.3%	0.6%	1.0%	3.0%	8.7%
年齢	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80歳以上	その他記載なし		計
回答数	86	109	179	165	44	10		703
割合	12.2%	15.5%	25.5%	23.5%	6.3%	1.4%		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 356 人 (50.6%) 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	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	5	103	267	98	33	3	5	514
分館	5	51	89	31	7	2	4	189
回答全体	10	154	356	129	40	5	9	703
割合	1.4%	21.9%	50.6%	18.3%	5.7%	0.7%	1.3%	100.0%

③ 滞在時間

本館での利用者は 30 分及び 1 時間での滞在時間が約 9 割を占めている。分館ではいずれも 30 分の回答が最も多くなっている。

滞在時間	回答数	本館	中央	東部	北部	霞城	合計
30 分	回答数	222	30	8	85	25	370
	割合	43.2%	58.8%	88.9%	85.0%	86.2%	52.6%
1 時間	回答数	247	14	1	14	3	279
	割合	48.1%	27.5%	11.1%	14.0%	10.3%	39.7%
2～3 時間	回答数	39	2	0	0	1	42
	割合	7.6%	3.9%	0.0%	0.0%	3.4%	6.0%
半日	回答数	1	0	0	0	0	1
	割合	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%
記載なし	合計	5	5	0	1	0	11
	割合	1.0%	9.8%	0.0%	1.0%	0.0%	1.6%
総合計		514	51	9	100	29	703

④ 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 494 (70.3%) であり、次いで北部、中央、霞城、東部の各分館となっている。ただし各館の配布枚数が違うことを考慮する必要がある。

	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	494	53	17	89	37	13	703
割合	70.3%	7.5%	2.4%	12.7%	5.3%	1.8%	100.0%

アンケート配布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・分館ともに利用されていることがうかがえる。また、分館配布分では当該館に次いで本館がメインとの回答も多く、中央 7.8%、北部 15.0%、霞城 13.8%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 配布館	本館	471	10	7	9	9	8
		91.6%	1.9%	1.4%	1.8%	1.8%	1.6%
	中央分館	4	40	0	1	2	4
		7.8%	78.4%	0.0%	2.0%	3.9%	7.8%
	東部分館	0	0	9	0	0	0
		0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	北部分館	15	3	1	79	1	1
		15.0%	3.0%	1.0%	79.0%	1.0%	1.0%
	霞城分館	4	0	0	0	25	0
		13.8%	0.0%	0.0%	0.0%	86.2%	0.0%

⑤ 利用の目的

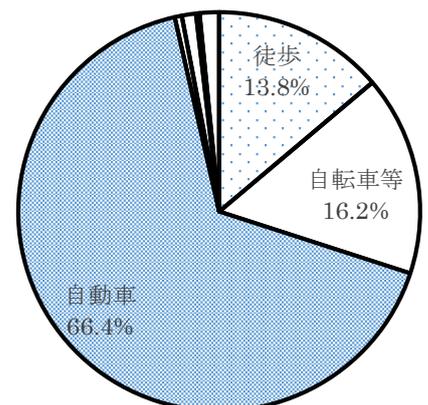
利用目的は下記のとおりで、貸出返却のための 623 人 (88.6%) と全体の約 9 割を占めている。次いで閲覧が 58 人 (8.3%) となっている。

区分\項	貸出返却	閲覧	催し物等	個人パソコン	コピーサービス	その他	記載なし	計
本館	458	42	4	2	1	3	4	514
分館	165	16	1		1		6	189
回答全体	623	58	5	2	2	3	10	703
割合	88.6%	8.3%	0.7%	0.3%	0.3%	0.4%	1.4%	100.0%

⑥ 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 467 人 (66.4%) 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 88 人 (46.6%) と約半数の利用者が自動車利用との回答であった。(分館回答で自動車利用 H30:47.3%、H29:57.0%)

また、ベニちゃんバス・公共交通機関の利用は 12 人 (1.7%) と依然として低い。(H30:2.9%、H29:1.6%)



区分\項	徒歩	自転車	自動車	ペニちゃんパ	公共交通	その他	記載なし	計
本館	50	73	379	3	1	2	6	514
分館	47	41	88	1	7		5	189
回答全体	97	114	467	4	8	2	11	703
割合	13.8%	16.2%	66.4%	0.6%	1.1%	0.3%	1.6%	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

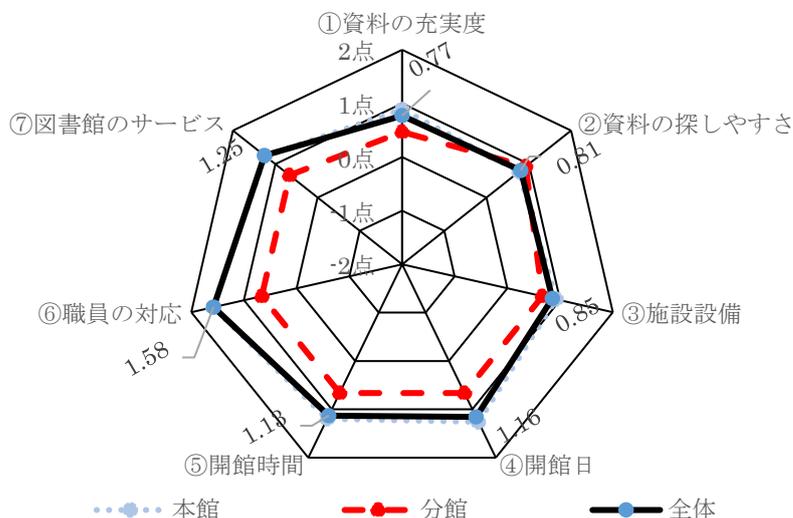
項目\区分	満足	やや満足	やや不満	不満	記載なし	計
本や雑誌など資料の充実度	169	347	132	19	36	703
本や雑誌など資料の探しやすさ	161	366	119	16	41	703
施設設備（居心地、机、椅子、本棚	209	304	112	27	51	703
開館日	296	274	71	17	45	703
開館時間	307	250	84	18	44	703
職員の対応	409	230	14	1	49	703
予約リクエスト等図書館のサービス	269	312	44	7	71	703

② 満足度評点の比較

項目	H30年度			H30年度			H30年度		
	評点 (本館)	評点 (分館)	評点 (全体)	評点 (本館)	評点 (分館)	評点 (全体)	評点 (本館)	評点 (分館)	評点 (全体)
本や雑誌など資料の充実度	0.89点	0.47点	0.77点	0.91点	0.65点	0.75点	0.91点	0.65点	0.75点
本や雑誌など資料の探しやすさ	0.77点	0.93点	0.81点	0.88点	1.05点	0.94点	0.88点	1.05点	0.94点
施設設備	0.92点	0.66点	0.85点	0.90点	0.93点	0.93点	0.90点	0.93点	0.93点
開館日	1.26点	0.88点	1.16点	1.36点	1.24点	1.32点	1.36点	1.24点	1.32点
開館時間	1.20点	0.95点	1.13点	1.25点	1.08点	1.19点	1.25点	1.08点	1.19点
職員の対応	1.59点	1.55点	1.58点	1.57点	1.61点	1.59点	1.57点	1.61点	1.59点
予約リクエスト等図書館サービス	1.24点	1.29点	1.25点	1.19点	1.33点	1.24点	1.19点	1.33点	1.24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」(0.47点)、「施設設備」(0.66点)、本館の「本や雑誌など資料の探しやすさ」(0.77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 充実を希望する資料分野（一般書及び児童書）について

一般書（回答者数 631 人 回答数 1,454 記載なし 72 人）

	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	61	139	123	54	89	14	20
割合	4.2%	9.6%	8.5%	3.7%	6.1%	1.0%	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	76	26	198	62	13	71	53
割合	5.2%	1.8%	13.6%	4.3%	0.9%	4.9%	3.6%
	スポーツ・リ クリエーショ	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	38	15	13	262	58	37	32
割合	2.6%	1.0%	0.9%	18.0%	4.0%	2.5%	2.2%

児童書（回答者数 297 人 回答数 541 記載なし 406 人）

	絵本	日本の物語	外国の物語	紙芝居	恐竜
回答数	222	121	79	26	16
割合	41.0%	22.4%	14.6%	4.8%	3.0%
	乗り物	おばけ	その他		
回答数	27	22	28		
割合	5.0%	4.1%	5.2%		

(4). 図書館で開催する講座、イベントについて

① 講座、イベント等の参加の有無

	ある	ない	記載なし	計
回答数	212	447	44	703
割合	30.2%	63.6%	6.3%	100.0%

② 参加したことが「ある」と回答した方の内容①講座、イベント等の参加の有無

	一般向	児童向	資料展示	その他	計
回答数	71	68	83	5	227
割合	31.3%	30.0%	36.6%	2.2%	100.0%

(5). 開催を希望する講座・展示等について

	文学	郷土	歴史	育児・教育	健康医学	美術工芸
回答数	144	115	128	62	118	74
割合	17.4%	13.9%	15.5%	7.5%	14.3%	9.0%
	音楽・芸能	スポーツ	児童向イベント・展示	その他		計
回答数	60	28	80	17		826
割合	7.3%	3.4%	9.7%	2.1%		100.0%

(6). (5) で選んだジャンルの中で力を入れて取り組んでもらいたい講座・展示について

● 「展示関係」

- ◎昔の人が使っていた生活道具などを展示してほしい。(本)
- ◎絵画や絵本の展示が特に親しみやすく興味深かったので、数が増えると嬉しい。(本)
- ◎山大、芸工大、東北文教大等とコラボして展示会等(東)
- ◎絵本原画展等(霞)
- ◎オススのミステリー小説の展示会があったら嬉しいです。(本)

● 「講座・事業・体験関係」

- ◎育児などは正解なく困っているお母さんがたくさんいると思うので、子供たちもわいわい遊べるような催し物があるといいと思う。(本)
- ◎新聞を読む子供は学力が高いと聞くので、地域の話など記事のを見つけ方から教えることができればいいなと思いました。山新の NIE (?)、県教育委員会と連携できればなお良いと思います。(本)
- ◎プロジェクターで生演奏付きの絵本の読み聞かせ（より絵本のイメージの中に入り楽しめるため）(本)
- ◎環境関係、自然保護関係の講演、講座の開設(本)
- ◎山形市在住作家のお話、地域を知る内容(本)
- ◎古文書講座(本)
- ◎地域の歴史に根差したもので、自分達の暮らしている地域について何か再発見できるようなものがあると嬉しい。(本)
- ◎英語以外の外国語の簡単な講座（1日1回で終了）などがあたらうれしい。(本)
- ◎ボードゲームなど見て触って考えることをチームとなって協力しながらできるイベントがあると楽しそうだと思います。(本)
- ◎いろんなテーマで読書会を開いてほしい。場所の提供だけでもよいではないか。(本)
- ◎遠方からある程度有名な人も複数回呼べるようにしてほしい。(本)
- ◎落語会を開催してほしい。(本)

(7). 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	63	22.4%
本や雑誌などの探しやすさ	20	7.1%
施設の設備（居心地、机、椅子本棚等）	31	11.0%
開館時間・開館日	26	9.3%
お客様と接する職員の対応	37	13.2%
図書館のサービス等について	55	19.6%
駐車場について	30	10.7%
その他	19	6.8%
合計	281	100.0%

● 「本や雑誌などの充実」

◎自分は大学生であるので、どうしても専門の数学、物理において大変評判のよいマセマシリーズを置いてほしい。また、それ以外には県立図書館にはないような本も充実しており、お金のない大学生にとってなくてはならない図書館であると思う。(本)

◎資料の充実。購入費増。専門的な本も入れてほしい。蔵書の処分（リサイクルなど）は行わず、他に保管場所を確保して（知の保管庫）としての機能を充実してほしい。(本)

◎大活字本をふやしてほしい。(本)

◎他県と比べるとコンサートホール等は新しくなるが、図書館が余りにも予算がかけられてないのか目劣りしてる。リクエスト図書が半年以上たっても読めないと熱が冷めてしまう。CDがかなり古いものが多く甚だ魅力に欠ける。(本)

◎話題の本が入るまで時間がかかることがあります。なるべく早目に入れてほしいです。(中)

◎予約待ちが少なくなるよう最新の本、話題の本なども積極的に入れてほしい。北部分館は徒歩圏内なので、場所は便利なので継続してほしい。(北)

◎新しいCDは全く入荷していません。今後少しでもお願いしたいです。(本)

◎雑誌が何年も同じものなので、種類を増やすか、予算がなければ1~2年毎に違う雑誌にしてほしい。一般書などはリクエストできるが雑誌も利用者の希望を取り入れてほしい。Eclat エクラ（集英社）、月間ピアノ（ヤマハミュージック）、ショパン（ハンナ）読まれていないようなものを整理して新しい希望をどんどん取り入れてほしい。(本)

◎セットマンガの種類が古く、現代向けのものをもっと増やしてほしいです。図書館に来るのはいつも楽しいのでこれからも利用します。頑張ってください。(本)

◎他の図書館にはないような漫画や珍しい哲学書があるので毎週通ってます。整理する期間が長いと感じる時がありますが、いつも有難く利用させて頂いています。(本)

● 「本や雑誌などの探しやすさ」

◎紙芝居を置いてあるスペースが狭くて取り出しにくい。ぎっちりつまっている。もう少しスペースを広げていただけないでしょうか。(本)

◎子供向け絵本の並べ方を作者名順ではなく題名順にしていadakきたい。すごく探しにくい。子供でも探しやすくなるのではないのでしょうか。(霞)

◎児童書を子どもが見やすい、本を見つけやすい並べ方にしてほしいです。背表紙だけではなかなか興味のある本を見つけにくいです。(本)

◎棚に本がぎっしりと入っている場所があり、取り出しにくく苦勞する場所がある(特に日本の小説・文学の棚)、もう少しゆとりを持たせてもらえるとありがたい。(本)

◎文庫があいいうえお順でないので探し難い。(本)

◎本や雑誌などの場所はだいたいパソコンの画面に示されるのですが、実際に見つけるまで時間がかかってしまいます。子連れで来ることが多いので、もう少しわかりやすくして下さると大変助かります。(本)

●「施設の設備」

◎2階のレイアウトが明るくなって良かったです。(本)

◎階段両方に手すり欲しいです。(本)

●「開館時間・開館日」

◎ありがたいのは平日夕方7時まで開館していることです。気持ちをゆったりしながら選書できます。遅くまでありがとうございます。(本)

◎祝日の月曜日の開館を希望しています。土日の時間がもう少し遅くまでになるとうれしいです。(本)

●「お客様と接する職員の対応」

◎きちんとした司書が対応するべきだと思います。カウンターは受付ではありません。どんな質問にも答えられるプロが立つべき場です。相談コーナーにはいるというが、それは言い逃れです。(本)

◎職員の方の言葉づかいが良くて・・・様。こちらが貸してもらっているのに有難うございますと言われると、はずかしい気持ちがします。もう少し事務的に何日までに返却して下さい位の方が良いかと。(本)

◎感謝のことば(25件)

●「図書館のサービス等」

◎ネットの蔵書検索OPACから、開館日などが書いてあるホームに戻れないのが少し不便に感じます。職員の方の対応はいつも丁寧で利用しやすく、とても良い図書館だと思います。(本)

◎貸出カードを県立図書館の様にしたい。返す日が分かるように印字(本)

◎パソコンやネットもどんどん進んでいる世の中ですが、やはり書物の魅力は素晴らしいものです。時間をかけてゆっくりと見つけ読むことができるので、利用する人も減ったりはしないのではないのでしょうか!?もし減っているとしたら、新着図書のご案内や催事など目にふれる形で市民に広められるとよいと思います(市報や回覧板、学校便りなど)。(本)

◎本を選んでいる時に使えるカートがほしい(重い本を持ち歩くのが大変なので)。(本)

◎他自治体でも多く取り入れられている貸出通帳をはじめてほしいです。(本)

◎自分で出来るキカイで予約が出来たらいいです。(東)

貸出中の本の延長をネットからできるようにしてほしい。(北)

●「駐車場について」

◎無料駐車場があれば助かります。(中)

◎駐車場をなんとかしてほしい。体育館に来て長時間停めている人々が多いため有料にするのも一つの方法です。(本)

●「その他」

◎子供達の声が走り回ってるのが気になる。放送で注意しても良いのでは？(本) (マナーに関するもの 他 8 件)

◎主に遊学館を利用しています。工事中のため市の図書館を利用し始めました。県と市の違いを明確にした本の配架であればよいと思います。(北)

◎本のリサイクルで、入れ替えの本をゆずっていただける会で時間内にいきましたが、ほとんどなくなってしまいました。わきに、大量につんでストックしている方がいて、本を持っていったいい数に制限をかけてほしかったです。(本)