

平成30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30年12月1日(土)～7日(金)

※休館日(本館・東部・北部・霞城：12/3(月)、中央：12/4(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

| 館名 | 交付枚数 | 回収枚数 | 回収率 |
|------|-------|------|-------|
| 本館 | 926 | 621 | 67.1% |
| 中央分館 | 154 | 99 | 64.3% |
| 東部分館 | 85 | 39 | 45.9% |
| 北部分館 | 94 | 69 | 73.4% |
| 霞城分館 | 108 | 104 | 96.3% |
| 合計 | 1,367 | 932 | 68.2% |

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)

平成29年度

1,014枚(内訳：本館586枚、中央分館84枚、東部分館82枚、北部分館106枚、霞城分館156枚)

※本館・分館の回収数比率 H30:本館66.6%・分館33.4% (H29:本館57.0%・分館43.0%)

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

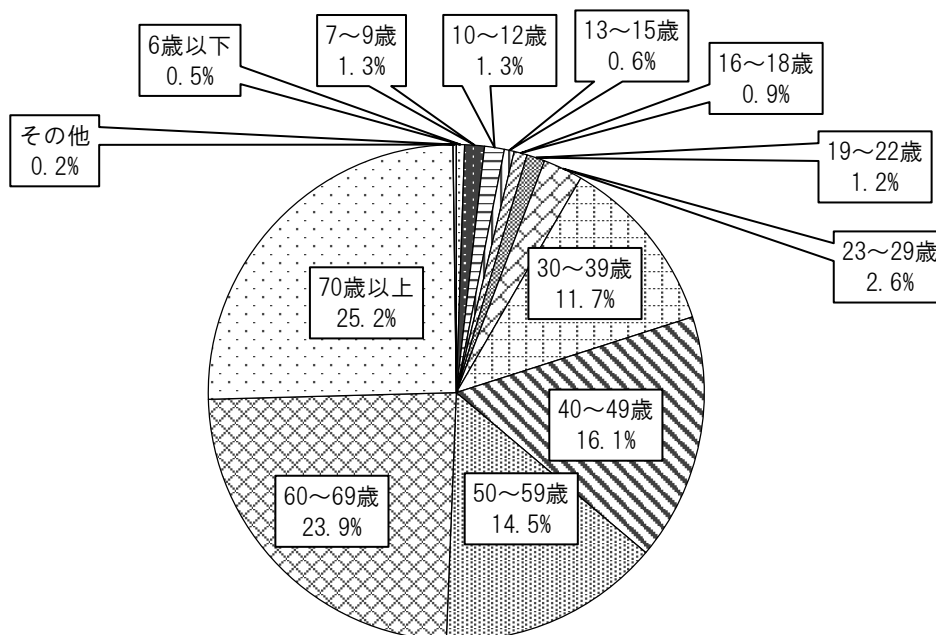
(1) 回答者の利用状況等について

①年齢

年齢分布は下記のとおりであるが、構成比の高い方から70歳以上が235人(25.2%)、次いで60歳～69歳が223人(23.9%)、40～49歳が150人(14.5%)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。

| | | | | | | | |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|
| 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 | 5 | 12 | 12 | 6 | 8 | 11 | 24 |
| 割合 | 0.5% | 1.3% | 1.3% | 0.6% | 0.9% | 1.2% | 2.6% |
| 年齢 | 30～39歳 | 40～49歳 | 50～59歳 | 60～69歳 | 70歳以上 | その他記載なし | 計 |
| 回答数 | 109 | 150 | 135 | 223 | 235 | 2 | 932 |
| 割合 | 11.7% | 16.1% | 14.5% | 23.9% | 25.2% | 0.2% | 100% |



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437人(46.9%)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 | 15 | 155 | 293 | 104 | 49 | 2 | 3 | 621 |
| 分館 | 5 | 89 | 144 | 57 | 14 | 1 | 1 | 311 |
| 回答全体 | 20 | 244 | 437 | 161 | 63 | 3 | 4 | 932 |
| 割合 | 2.1% | 26.2% | 46.9% | 17.3% | 6.8% | 0.3% | 0.4% | 100% |

③図書館での滞在時間

| 滞在時間 | 回答数 | 本館 | 中央 | 東部 | 北部 | 霞城 | 合計 |
|-------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 30分 | 回答数 | 274 | 76 | 31 | 59 | 85 | 525 |
| | 割合 | 44.3% | 76.8% | 79.4% | 88.0% | 81.7% | 56.6% |
| 1時間 | 回答数 | 264 | 21 | 7 | 7 | 17 | 316 |
| | 割合 | 42.6% | 21.2% | 17.9% | 10.4% | 16.3% | 34.1% |
| 2～3時間 | 回答数 | 67 | 1 | 1 | 1 | 2 | 72 |
| | 割合 | 10.8% | 1.0% | 2.6% | 1.5% | 1.9% | 7.8% |

| | | | | | | | |
|------|-----|------|------|----|----|-----|------|
| 半日 | 回答数 | 14 | 1 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| | 割合 | 2.3% | 1.0% | 0% | 0% | 0% | 1.7% |
| 回答数 | 合計 | 619 | 99 | 39 | 67 | 104 | 928 |
| 記載なし | 合計 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| 総合計 | | 621 | 99 | 39 | 69 | 104 | 932 |

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。

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571（61.3%）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 | 571 | 105 | 53 | 78 | 116 | 9 | 932 |
| 割合 | 61.3% | 11.3% | 5.7% | 8.4% | 12.4% | 0.9% | 100% |

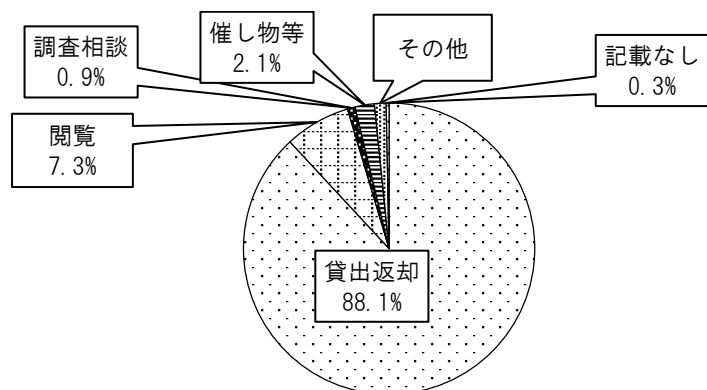
アンケート回収館を主な利用館と回答している割合がどの館でも最も高いが、他館を主との回答もあり本館・分館ともに利用されていることがうかがえる。また、分館回収分では当該館に次いで本館がメインとの回答も多く、中央9.1%、東部7.7%となっている。

| | | 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 | 553 | 15 | 16 | 12 | 18 | 7 |
| | | 89.0% | 2.4% | 2.6% | 1.9% | 3.0% | 1.1% |
| | 中央分館 | 9 | 85 | 2 | 0 | 2 | 1 |
| | | 9.1% | 85.9% | 2.0% | 0.0% | 2.0% | 1.0% |
| | 東部分館 | 3 | 0 | 35 | 1 | 0 | 0 |
| | | 7.7% | 0.0% | 89.7% | 2.6% | 0.0% | 0.0% |
| 北部分館 | 2 | 1 | 0 | 63 | 2 | 1 | |
| | 2.9% | 1.4% | 0.0% | 91.4% | 2.9% | 1.4% | |
| 霞城分館 | 4 | 4 | 0 | 2 | 94 | 0 | |
| | 3.8% | 3.8% | 0.0% | 1.9% | 90.5% | 0.0% | |

⑤利用の目的

利用目的は下記のとおりで、貸出返却のためが821人（88.1%）と全体の約9割を占めている。次いで閲覧が68人（7.3%）となっている。

| 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 | 540 | 45 | 6 | 19 | 0 | 9 | 2 | 621 |
| 分館 | 281 | 23 | 2 | 1 | 0 | 3 | 1 | 311 |
| 回答全体 | 821 | 68 | 8 | 20 | 0 | 12 | 3 | 932 |
| 割合 | 88.1% | 7.3% | 0.9% | 2.1% | 0.0% | 1.3% | 0.3% | 100% |

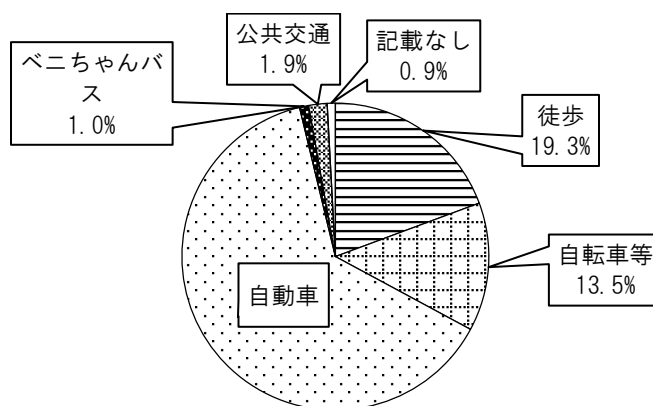


⑥来館の方法

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590人（63.4%）と最も多く、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147人（47.3%）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 H29:57.0%、H28:59.3%）

また、ベニちゃんバス・公共交通機関の利用は27人（2.9%）と去年より微増した。（H29:1.6%）

| 区分\項目 | 徒歩 | 自転車等 | 自動車 | ベニちゃんバス | 公共交通 | 記載なし | 計 |
|-------|-------|-------|-------|---------|------|------|------|
| 本館 | 88 | 79 | 443 | 1 | 5 | 5 | 621 |
| 分館 | 92 | 48 | 147 | 8 | 13 | 3 | 311 |
| 回答全体 | 180 | 126 | 590 | 9 | 18 | 8 | 932 |
| 割合 | 19.3% | 13.5% | 63.4% | 1.0% | 1.9% | 0.9% | 100% |



(2) 満足度について

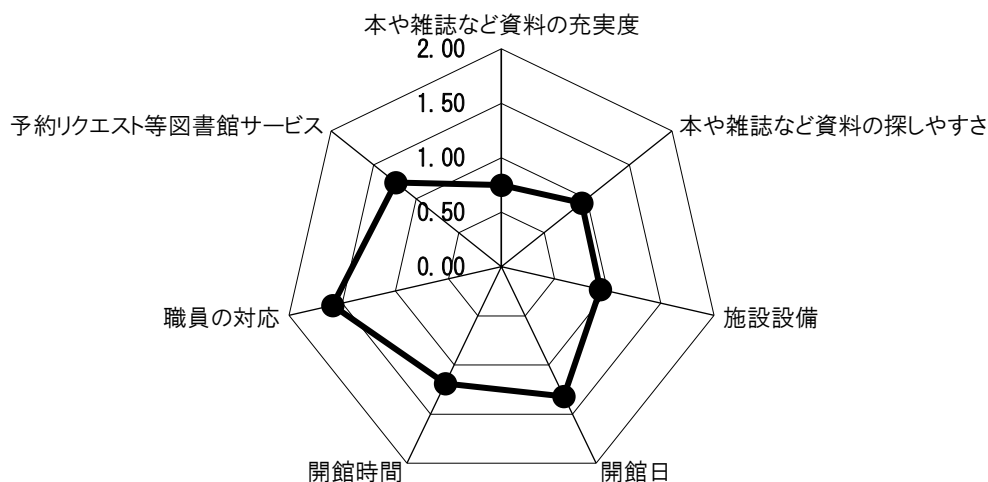
①満足度に関する回答数の分布

| 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 | 237 | 415 | 148 | 30 | 22 | 932 |
| 本や雑誌など資料の探しやすさ | 259 | 416 | 126 | 19 | 112 | 932 |
| 施設設備（居心地、机、椅子、本棚等） | 276 | 367 | 148 | 19 | 122 | 932 |
| 開館日 | 424 | 321 | 51 | 21 | 115 | 932 |
| 開館時間 | 411 | 294 | 89 | 25 | 113 | 932 |
| 職員の対応 | 532 | 264 | 18 | 5 | 113 | 932 |
| 予約リク等図書館のサービス | 354 | 353 | 60 | 16 | 149 | 932 |

②満足度評点の比較

| 項目 | 平成29年度 | | |
|-----------------|--------|-------|-------|
| | 本館 | 分館 | 全体 |
| 本や雑誌など資料の充実度 | 0.91点 | 0.65点 | 0.75点 |
| 本や雑誌など資料の探しやすさ | 0.88点 | 1.05点 | 0.94点 |
| 施設設備 | 0.90点 | 0.93点 | 0.93点 |
| 開館日 | 1.36点 | 1.24点 | 1.32点 |
| 開館時間 | 1.25点 | 1.08点 | 1.19点 |
| 職員の対応 | 1.57点 | 1.61点 | 1.59点 |
| 予約リクエスト等図書館サービス | 1.19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。



いずれの項目とも満足度評点はプラスであるが、「本や雑誌など資料の充実度（0.75点）」、「本や雑誌など資料の探しやすさ（0.94点）」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) 充実を希望する資料分野（複数回答最大3分野）

一般書（回答数 2,504）

| | 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 | 93 | 173 | 152 | 67 | 0 | 0 | 0 |
| 割合 | 3.7% | 6.9% | 6.2% | 2.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 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 | 0 | 35 | 277 | 59 | 21 | 101 | 73 |
| 割合 | 0.0% | 1.4% | 11.1% | 2.4% | 0.8% | 4.0% | 2.9% |
| | スポーツ レク | 茶華道・ 室内娯楽 | 言語 | 日本文学 | 外国文学 | 郷土資料 | 記載なし |
| 回答数 | 49 | 23 | 26 | 340 | 81 | 44 | 890 |
| 割合 | 2.0% | 0.9% | 1.0% | 13.6% | 3.2% | 1.8% | 35.4% |

児童書（回答数 2,796）

| | 絵本 | 日本の物語 | 外国の物語 | 紙芝居 | 恐竜 |
|-----|------|-------|-------|------|------|
| 回答数 | 276 | 180 | 112 | 35 | 21 |
| 割合 | 9.9% | 6.4% | 4.0% | 1.3% | 0.8% |
| | 乗り物 | おばけ | 記載なし | | |
| 回答数 | 30 | 28 | 2,114 | | |
| 割合 | 1.1% | 1.0% | 75.5% | | |

(4) 図書館で開催している講座、イベントへの参加、展示会について

①講座、イベントに参加又は展示会をご覧になったことがありますか。

| | ある | ない | 記載なし | 計 |
|-----|-------|-------|-------|------|
| 回答数 | 276 | 548 | 108 | 932 |
| 割合 | 29.6% | 58.8% | 11.6% | 100% |

②あると答えた人で参加したことのあるイベント（複数回答）

| | 一般向 | 児童向 | 資料展示 | その他 | 計 |
|-----|-------|-------|-------|------|------|
| 回答数 | 101 | 99 | 85 | 5 | 290 |
| 割合 | 34.9% | 34.1% | 29.3% | 1.7% | 100% |

(5) 開催を希望する講座・展示についての内容（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 | 170 | 127 | 143 | 88 | 154 | 89 | | |
| 割合 | 16.5% | 12.3% | 13.9% | 8.5% | 15.0% | 8.6% | | |
| | 芸術・工芸 | 音楽・芸能 | スポーツ | 児童向イベント 展示 | その他 | | 計 | |
| 回答数 | 87 | 38 | 118 | 16 | 0 | | 1,030 | |
| 割合 | 8.4% | 3.7% | 11.5% | 1.6% | 0.0% | | 100% | |

(6) 上記の(5)のジャンルの中で特に取り組んでもらいたい講座・展示について 「展示関係」

- ・サッカーのモンテディオ山形やバスケットのワイヴァンズをPRするコーナー(本)
- ・作家(絵本作家)の原画展示、紹介コーナー(本)
- ・有名作家にまつわる作品や資料の展示(絵や写真で理解を深められるもの)(本)
- ・著名な文学賞発表に合わせてここ10年間の受賞本などの展示(分)
- ・体に良い食べ物を紹介した資料の展示(本)
- ・土器や岩石の標本等の展示(本)
- ・郷土の文化・歴史を季節のお祭りやイベント等に合わせて紹介するコーナー(本)
- ・音楽(クラシック)のジャンル別(交響曲・協奏曲・器楽曲等)の曲目内容を説明した資料の展示(本)
- ・動物の不思議さをテーマにした資料の展示(本)
- ・市民の創作活動の充実のために美術工芸作品などの展示(本)
- ・郷土発掘資料に関する展示(分)

「講座・事業・体験関係」

- ・郷土の文学・美術・伝統工芸に関する講座(本)
- ・古典文学に関する講座(本)
- ・家でも気軽に出来る体に良いストレッチ・ヨガの体操教室(本)、スポーツ初心者を対象の講座(本)
- ・ダイエット中でも食べられる手作りスイーツの作り方やレシピの体験教室(本)
- ・生活習慣病に関する講座(体験者を講師に招く)、病院の専門医による健康に関する講座(本)
- ・育児に関する講座(本)

- ・山形の古地図と現代地図の違いなどを勉強する講座(本)
- ・最上義光に関する講座、古文書読解に関する講座(本)
- ・図書館を利用する人同士で交流出来るような読書感想会、討論会、ビブリオバトルなどの開催(本)
- ・文学にちなんだ音楽会、軽音楽会の開催(本)
- ・開館40周年を記念して開館記念イベントなどを実施してはいかがか(本)

「講演関係」

- ・有名作家、県在住作家、教育の専門家、山形出身アーティスト、文化人による講演会、サイン会(本)

(7) 図書館へのご意見・ご要望等

本や雑誌などの充実、次に開館日・開館時間、施設の整備に関する意見・要望が多い

| 項目区分 | 回答者 | 割合 |
|--------------------|-----|-------|
| 本や雑誌などの充実 | 58 | 24.9% |
| 本や雑誌などの探しやすさ | 24 | 10.3% |
| 施設の設備(居心地、机、椅子本棚等) | 33 | 14.2% |
| 開館時間・開館日 | 46 | 19.7% |
| お客様と接する職員の対応 | 21 | 9.0% |
| 図書館のサービス等について | 26 | 11.2% |
| 駐車場について | 7 | 3.0% |
| その他 | 18 | 7.7% |
| 合計 | 233 | 100% |

「本や雑誌など資料の充実」

- ・クラシック以外のCD、ジャズやポピュラー系のジャンルの補充(本)
- ・海外の文学が少ないので補充していただきたい(本・分)
- ・外国語の絵本以外に英語表記の本の導入、英語学習に向け洋書や海外雑誌(TIME)の導入(本)
- ・大人向けではなくて小中高生向けのファッション雑誌を入れてもらいたい(本)
- ・人気の本は一年待ちでも来ないので、購入冊数を増やしていただきたい(本)
- ・発達障がい児向けの本の充実(本)
- ・古いセットマンガはタバコの臭いがひどく、子どもも借りるので新しいセットマンガの購入(本)
- ・古い本が多く傷んでいる本は修繕されているが、限度があると思う この際新しい本の充実を(分)

「本や雑誌など資料の探しやすさ」

- ・ジャンル毎に詳しく分類した解説が欲しい(特に医学書、法律、宗教関係)(本)
- ・東洋文庫の位置が高すぎて見えないし手が届かない(本)
- ・児童書を検索して探してみても、書架の並べ方がバラバラなので探すのに時間がかかる(本)
- ・新作ものは分かりやすく展示していただきたい(分)

「施設設備」

- ・全般的に館内の照明が暗い 2階の照明をもっと明るくしてもらいたい(本)
- ・施設が古いせいか夏は暑いし冬は寒い 特に2階の会議室のエアコンが効かない(本)
- ・図書館の本をゆったり読書できるスペース、机・椅子が欲しい。(本・分)
- ・図書館の敷地で飲食出来るスペースがあればとてもいいんですが(本・分)
- ・分館にも勉強できるスペースが欲しいです(分)
- ・子ども用トイレを作っていただきたい せめてトイレの壁の色だけでも明るくしていただきたい(本)

「開館日（時間）、閉館日（時間）について」

- ・月末の金曜日を休館日にしたら次の月曜日を開館してもらいたい（本）
- ・県立図書館と同様に開館時間を午前9時にしていただきたい（本・分）
- ・土・日の閉館時間を午後5時から平日と同じように午後7時に延長してもらいたい（本）
- ・休館日が県立図書館と同じ月曜日なので重ならないように変えていただきたい（本）
- ・分館の開館時間を6時まで延長していただきたい（本・分）
- ・本館と分館の休館は重ならないようにお願いします（分）

「職員の対応」

- ・マナーの悪い人には積極的に注意するなど対応してもらいたい（本）
- ・利用者のマナー向上のため日頃から取り組んでいただきたい（本）

「図書館のサービス」

- ・図書館入り口に本運搬用のカートを常時置いていただきたい（本）
- ・貸出中の資料について、リクエストの順番待ちがどれ位あるのか分かると参考になる（本）
- ・ホームページが使いやすくなり利便性を向上させる努力がうかがえる（本）
- ・ホームページ、資料検索や利用状況参照などスマホ対応にいただきたい（本）
- ・本を書棚にぎちぎち押し込めないで欲しい 本が取りにくい時がある（本）
- ・予約の取り消しや延長もネットで出来るようにしてほしい（本・分）
- ・借りられる本の冊数を増やしていただきたい また貸出期間2週間は短いのでは（本・分）
- ・人気の本を予約すると半年以上借りられないので、その間他の本を予約したくても出来ない（分）
- ・全部の図書館でパソコンが使用できるようにしていただきたい（分）

「駐車場」

- ・駐車場から館内へのアプローチが悪い 車いすの障がい者が一人で来館した視点で考えて下さい（本）
- ・駐車場はいつも満車なので体育館利用者と分別していただきたい（本）
- ・体育館地下の駐車場の利用のマナーが悪い、利用者以外の人も駐車するので対策をお願いしたい（本）

「その他」

- ・他の図書館と比べると利用者で話している人が多いと思う 静かな環境に努めてもらいたい（本）
- ・閉館の時間帯でも毎日何時でも返却できるボックスの設置をお願いします（分）
- ・最近新しく完成した他の図書館を視察して企画、展示等参考すべきことを取り入れてはいかがか（本）

