

令和3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3年11月27日(土)～12月7日(火)

※休館日(本館・東部・北部・霞城:11/29(月)、12/6日(月)、中央:11/30(火)、12/7日(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 | 1,500 | 812 | 54.1% |
| 中央分館 | 100 | 65 | 65.0% |
| 東部分館 | 100 | 72 | 72.0% |
| 北部分館 | 200 | 146 | 73.0% |
| 霞城分館 | 250 | 212 | 84.8% |
| 計 | 2,150 | | 60.8% |

令和2年度

1,264枚(内訳:本館886枚、中央分館61枚、東部分館63枚、北部分館91枚、霞城分館163枚)

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

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). マイナンバーカードを貸出しカードとして利用することについて

(7). 図書館へのご意見・ご要望等について

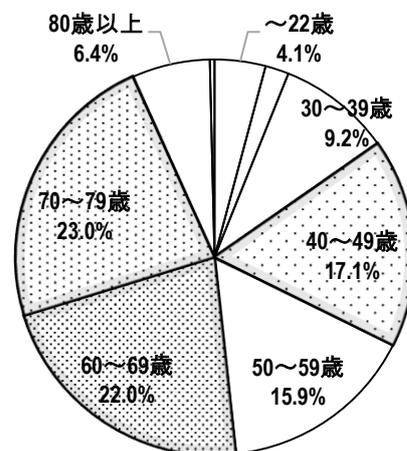
①良いと思う取り組み ②新たに希望するサービス ③意見・要望(自由記載)

(1).回答者の属性について

① 年齢

年齢分布は構成比の高い方から 70 歳～79 歳が 301 人 (23.0%)、次いで 60 歳～69 歳が 287 人(22.0%)、40～49 歳が 224 人(17.1%)、50～59 歳が 208 人(15.9%)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 | 13～15 | 16～18 | 19～22歳 | 23～29 | 30～39 |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|
| 回答数 | 5 | 9 | 11 | 8 | 13 | 8 | 25 | 120 |
| 割合 | 0.4% | 0.7% | 0.8% | 0.6% | 1.0% | 0.6% | 1.9% | 9.2% |
| | 40～49 | 50～59 | 60～69 | 70～79 | 80歳以 | その他記載 | | 計 |
| 回答数 | 224 | 208 | 287 | 301 | 83 | 5 | | 1,307 |
| 割合 | 17.1% | 15.9% | 22.0% | 23.0% | 6.4% | 0.4% | | 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 613 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。

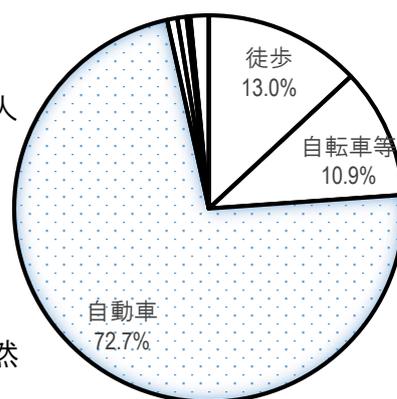
| | 毎日 | 週1回 | 2週に1 | 月1回 | 年数回 | 初めて | 記載なし | 計 |
|----|------|-------|-------|-------|------|------|------|--------|
| 本館 | 17 | 196 | 380 | 166 | 47 | 4 | 2 | 812 |
| 分館 | 9 | 110 | 233 | 112 | 27 | 3 | 1 | 495 |
| 計 | 26 | 306 | 613 | 278 | 74 | 7 | 3 | 1,307 |
| 割合 | 2.0% | 23.4% | 46.9% | 21.3% | 5.7% | 0.5% | 0.2% | 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 950 人 (72.7%)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 313(63.2%)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 R2:52.4%、R1:46.6%)。

また、ベニちゃんバス・公共交通機関の利用は 21 人(1.6%)と依然として低い。(R2:1.3%、R1:1.7%)



| | 徒歩 | 自転車 | 自動車 | ベニちゃんバ | 公共交通 | その他 | 記載なし | 計 |
|----|-------|-------|-------|--------|------|------|------|--------|
| 本館 | 71 | 79 | 637 | 6 | 3 | 2 | 14 | 812 |
| 分館 | 99 | 63 | 313 | 5 | 7 | 2 | 6 | 495 |
| 計 | 170 | 142 | 950 | 11 | 10 | 4 | 20 | 1,307 |
| 割合 | 13.0% | 10.9% | 72.7% | 0.8% | 0.8% | 0.3% | 1.5% | 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

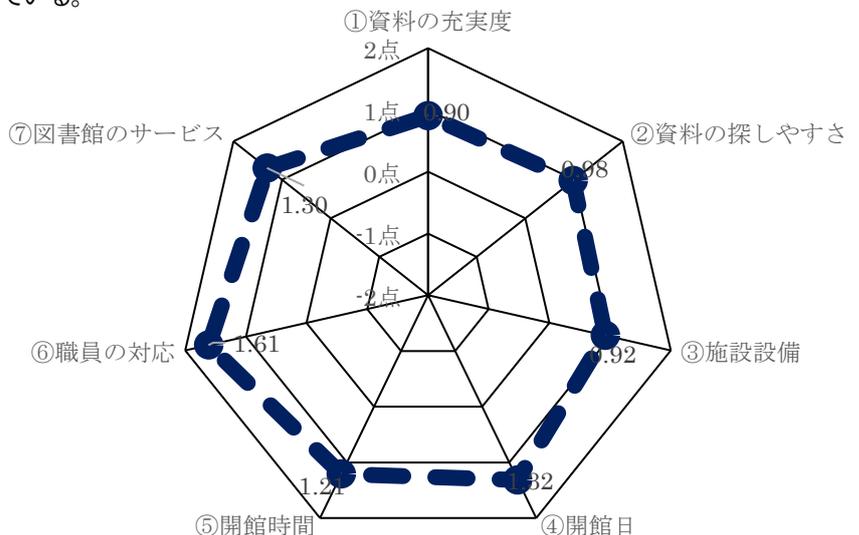
| 項目 | 満足 | やや満 | やや不 | 不満 | 記載なし | 計 |
|--------------------|-----|-----|-----|----|------|-------|
| 本や雑誌など資料の充実度 | 346 | 701 | 205 | 19 | 36 | 1,307 |
| 本や雑誌など資料の探しやすさ | 391 | 671 | 185 | 15 | 45 | 1,307 |
| 施設設備(居心地、机、椅子、本棚等) | 422 | 583 | 221 | 26 | 55 | 1,307 |
| 開館日 | 637 | 516 | 83 | 24 | 47 | 1,307 |
| 開館時間 | 626 | 478 | 124 | 38 | 41 | 1,307 |
| 職員の対応 | 843 | 402 | 27 | 3 | 32 | 1,307 |
| 予約リク等図書館のサービス | 555 | 573 | 88 | 3 | 88 | 1,307 |

② 満足度評点の比較

| 項目 | 評点 | | | R2 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 | 1.06 点 | 0.65 点 | 0.90 点 | 1.00 点 | 0.60 点 | 0.88 点 |
| 本や雑誌など資料の探しやすさ | 0.94 点 | 1.05 点 | 0.98 点 | 0.96 点 | 1.07 点 | 1.00 点 |
| 施設設備(居心地、机、椅子、本棚等) | 0.98 点 | 0.83 点 | 0.92 点 | 0.99 点 | 0.85 点 | 0.95 点 |
| 開館日 | 1.41 点 | 1.16 点 | 1.32 点 | 1.39 点 | 1.22 点 | 1.34 点 |
| 開館時間 | 1.35 点 | 0.98 点 | 1.21 点 | 1.29 点 | 1.01 点 | 1.21 点 |
| 職員の対応 | 1.58 点 | 1.67 点 | 1.61 点 | 1.64 点 | 1.60 点 | 1.63 点 |
| 予約リクエスト等図書館サービス | 1.29 点 | 1.32 点 | 1.30 点 | 1.32 点 | 1.28 点 | 1.31 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」(0.65点)、「施設設備」(0.83点)、本館の「本や雑誌など資料の探しやすさ」(0.94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。

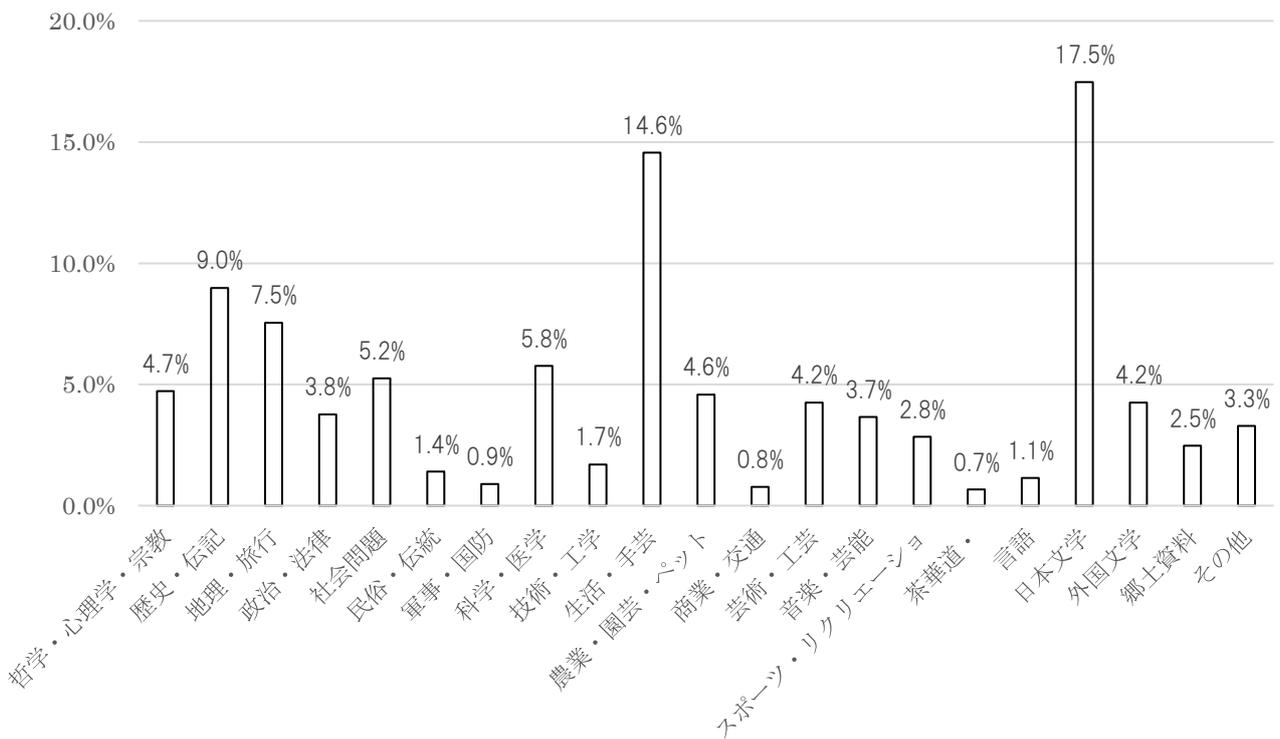


(3).充実を希望する資料の分野について

① 一般書(回答者数 1,189 人 記載なし 118 人 回答数 2,706)

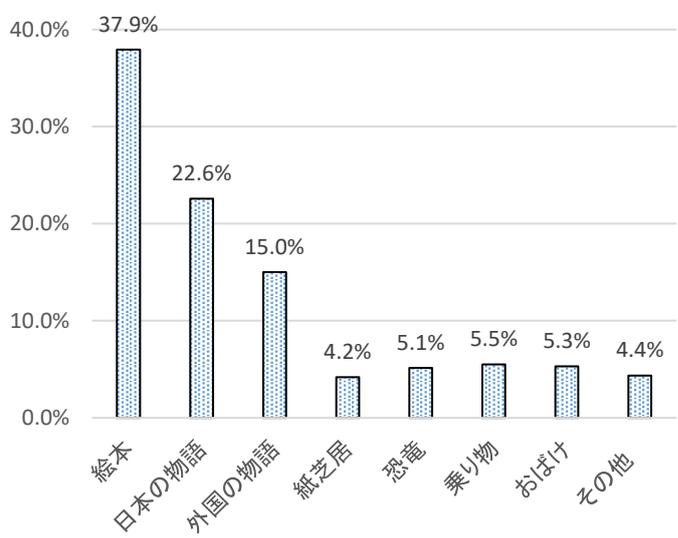
| | 哲学・心理学・宗教 | 歴史・伝記 | 地理・旅行 | 政治・法律 経済 | 社会問題 | 民俗・伝統 | 軍事・国防 |
|-----|-----------|-------|-------|-------------|------|-------|-------|
| 回答数 | 128 | 243 | 204 | 102 | 142 | 38 | 24 |
| 割合 | 4.7% | 9.0% | 7.5% | 3.8% | 5.2% | 1.4% | 0.9% |

| | | | | | | | |
|-----|------------------|--------------|----------------|--------------|-------------|-------|-------|
| | 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 | 156 | 46 | 394 | 124 | 21 | 115 | 99 |
| 割合 | 5.8% | 1.7% | 14.6% | 4.6% | 0.8% | 4.2% | 3.7% |
| | スポーツ・レ 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 | 77 | 18 | 31 | 473 | 115 | 67 | 89 |
| 割合 | 2.8% | 0.7% | 1.1% | 17.5% | 4.2% | 2.5% | 3.3% |



② 児童書(回答者数 631人 記載なし 676人 回答数 1,147)

| | | | | | |
|-----|-------|-------|-------|------|------|
| | 絵本 | 日本の物 | 外国の物 | 紙芝居 | 恐竜 |
| 回答数 | 435 | 259 | 172 | 48 | 59 |
| 割合 | 37.9% | 22.6% | 15.0% | 4.2% | 5.1% |
| | 乗り物 | おばけ | その他 | | |
| 回答数 | 63 | 61 | 50 | | |
| 割合 | 5.5% | 5.3% | 4.4% | | |



(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 963 人 記載なし 344 人 回答数 1,547)

| | 文学 | 郷土 | 歴史 | 育児・教育 | 健康医学 | 美術工芸 |
|-----|-------|-------|------------|-------|-------|--------|
| 回答数 | 195 | 206 | 211 | 133 | 230 | 135 |
| 割合 | 12.6% | 13.3% | 13.6% | 8.6% | 14.9% | 8.7% |
| | 音楽・芸能 | スポーツ | 児童向イベント・展示 | その他 | | 計 |
| 回答数 | 153 | 74 | 184 | 26 | | 1,547 |
| 割合 | 9.9% | 4.8% | 11.9% | 1.7% | | 100.0% |

② 具体案について

●「展示関係」

芸術作家、絵本作家の作品展

おすすめの絵本や児童書の人気ランキングを定期的に展示したり、新刊本のおしらせなどのフリーペーパーなどでわかりやすく教えて欲しい。

美術工芸などで出される展示物や子供でも分かるアートなどがあるといいと思います。

県内の美術・工芸品の1点をお借りして説明付きで見たいです

近隣の美術館で実施している展示と関連のある本の特集など(天童市美術館でみやにしたつや原画展やのらねこぐんだんの原画展があるときに特集のような形で組んでもらえると子供は喜びそうでした。)

ドラマ、映画化された本の特集

かなり前ですが、地元の中学生さんが “おすすめの本” を紹介したコーナーがありました。紹介文付きでとても良かったです。中学生目線の本ぜひまたお願いします!!

ピアノを設置し、練習したり発表したりする。

●「講座・事業・体験関係」

中心市街地の遺跡について知りたい

住んでいてもなかなか郷土の人について知らないことが多い。歴史の成り立ち、人物像などくわしく知りたい

山形県の歩みや歴史過程など人物を通して知りたい。

郷土の産んだ先人の講座等(メジャーでなくても、郷土の人であれば)

免疫力UPの方法を知る講座

生活習慣病の講座があるとよい(運動、健康診断の見方、高血圧の改善の仕方など)

健康に対してはみんな感心があるし、医学の講演など聞けたらと思います。

マインドフルネス、瞑想を体験する講座

自由研究や読書感想文などの題材など教える講座

絵本作家を呼んでの イベント

絵本の中にあるものを実際に作るなどのワークショップ

年に一度のクラシックやJAZZの音楽コンサート(夜の図書館にて)

音楽に合わせた絵本の読みきかせ会

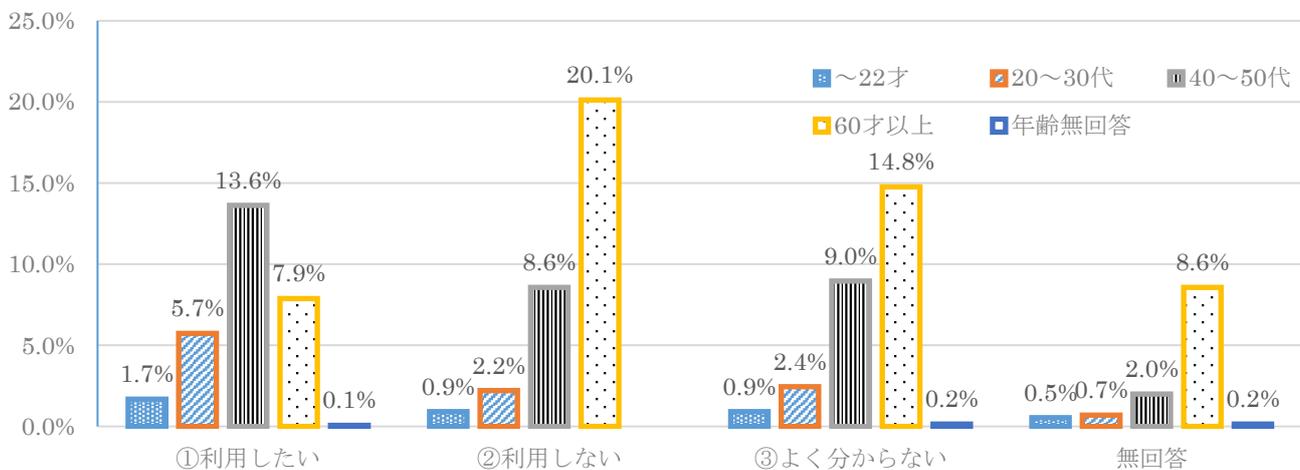
(5).電子書籍貸出しサービスへの認識について

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 | 264 | 245 | 204 | 99 | 812 |
| 分館 | 115 | 171 | 152 | 57 | 495 |
| 計 | 379 29.0% | 416 31.8% | 356 27.2% | 156 11.9% | 1,307 100.0% |

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 | 22 1.7% | 12 0.9% | 12 0.9% | 7 0.5% | 53 4.1% |
| 20～30代 | 75 5.7% | 29 2.2% | 32 2.4% | 9 0.7% | 145 11.1% |
| 40～50代 | 178 13.6% | 112 8.6% | 117 9.0% | 26 2.0% | 433 33.1% |
| 60才以上 | 103 7.9% | 263 20.1% | 193 14.8% | 112 8.6% | 671 51.3% |
| 年齢無回答 | 1 0.1% | | 2 0.2% | 2 0.2% | 5 0.4% |
| 計 | 379 29.0% | 416 31.8% | 356 27.2% | 156 11.9% | 1,307 100.0% |



(6).マイナンバーカードを貸出しカードとして利用することについて

| | 利用したい | 利用しない | 分からない | 記載なし | 計 |
|----|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|
| 本館 | 198 | 366 | 159 | 89 | 812 |
| 分館 | 94 | 256 | 94 | 51 | 495 |
| 計 | 292 22.3% | 622 47.6% | 253 19.4% | 140 10.7% | 1,307 100.0% |

(7). 図書館へのご意見・ご要望等について

図書館のサービス等、次に本や雑誌などの充実について、お客様と接する職員の対応、施設の設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 | 115 | 16.8% |
| 本や雑誌などの探しやすさ | 56 | 8.2% |
| 施設の設備 | 97 | 14.2% |
| 開館時間・開館日 | 47 | 6.9% |
| お客様と接する職員の対応 | 91 | 13.3% |
| 図書館のサービス等 | 207 | 30.3% |
| 駐車場について | 25 | 3.7% |
| コロナ対策 | 30 | 4.4% |
| その他 | 15 | 2.2% |
| 計 | 683 | 100.0% |

●「本や雑誌などの充実」

- なるべくシリーズ物は不足なく揃えてほしい。又、順番がわかるようにしてほしい(本)
- 借りたい本があっても、いつも貸出中で借りられない。返却するのが極端に長い気がする(本)
- アガサ・クリスティーなど海外ミステリー文庫をもっと充実させていただけるとうれしいです(本)
- 雑誌等が(例:10月号は10月過ぎると貸出し可)すぐに手に入らなくなる。予約(リクエスト)は良いような悪いような…気がしてます(霞)
- 暮らしの手帳おいて欲しいです。七日町の中央に行くのが不便なので(東)
- マンガがあるのが、とても魅力的で嬉しい。子供と一緒に図書館に行く回数が増え、マンガ以外の本にも興味を示すきっかけになっている(本)
- 老眼になり、本から遠ざかっていましたが、大活字本のコーナーを知り、また読書を楽しめるようになりました。生涯学習の取り組みありがとうございます(本)
- アニメソングのCDも増やしてくれるとありがたい!(本)
- 落語、小説のCDを増やしてほしい(本)
- 汚れ&破損していた本があると、とても残念に思いました!大変でしょうけども、チェックしていただけると、ありがたいです(本)
- 山形ゆかりの作家の作品を充実してほしい(郷土のコーナーが古くさい)(東)
- 参考図書が充実していて、借りられる図鑑もあり、助かります(本)

●「本や雑誌などの探しやすさ」

- 直木賞とか芥川賞とか本屋大賞などを受賞した本をまとめて置くなど新しい本を発見できる特設コーナーがあると良い(霞)
- 特集のコーナーがわかりにくい感じがします(北)
- 司書さん、スタッフの方々のおすすめ本の貸し出し→良かったです。・本の福袋も、とても楽しい企画でした!(本)

○紙芝居が入っている場所がせまく、紙芝居を取り出したりするのに大変なので、もう少しゆとりがあるといいなあとと思っています。選んだあと、一回内容や枚数など確認するので座る場所(イス)があるといいと思います(霞)

○本をもっと探しやすくしてほしい。書名だけで探せないことが多い(本)

●「施設の設備」

○トイレ、全て洋式にかえてほしいです(本)

○本が重くなるのでスーパーのようにワゴンがあれば良いのにとおもいます(本)

○セルフ貸出が便利(東)

○これからさらに子どもが減り高齢者が増えるので高齢者をもっと利用しやすいように検索とかももっとシンプルに簡単な操作でできるようになるとよいと思います。そうすればスタッフの人も頻繁に呼ばれることもなくなり負担が減るとおもいます(本)

○インターネットのサービスですが、1回30分は短かすぎるとおもいます。せめて1回1時間くらいにしてほしいです(本)

○貸りた本の履歴を予約システムで閲覧できるといいですね(東)

○夏、涼しくしてください。暑いです(本)

○施設は決して新しくないですが、限られた条件の中で、最大限に工夫されていることが感じられます。直営で、優秀な職員の皆さんが業務にあたっておられ、とても信頼感が持てます。直営による運営は、これからも変えないようにお願いします。周囲の環境もとても良くて、(公園や池)、子づれでものびのび楽しめる最高の環境をこれからも守っていただきたいです。資料費や職員数(司書)をへらすことがないようにお願いします(本)

○学生がある程度長時間学習できる環境だと助かります(本)

●「開館時間・開館日」

○平日の開館時間の延長(毎日でなくとも)17:00 閉館では仕事帰りの利用はムリ(霞)(同様に分館の時間延長を望む意見 20 件)

●「お客様と接する職員の対応」

○以前よりは改善されてきているが、職員のサービスや対応の質にバラつきがある(本)

○職員の方の対応が良く、感じがとてもよい。言葉づかいも良い。※職員さんの態度にとっても感謝しております(霞)(同様に職員を評価する意見 82 件)

○コロナ禍の中、お世話様です。山形はちよつと厳しすぎるぐらいの規制です。全国的な流れと同様にこれからのコロナ禍を乗り切っていただきたい(本)

●「図書館のサービス等」

○マンガの新作を入れる時、職員の思惑でなくリクエストにこたえてほしい(本)(同様にマンガのリクエストの要望 7 件)

○マンガが置いてあるのが最高です！大奥とコナンとスラムダンクが途中でとだえているので最終巻まで置いて下さい！！おねがいます！あとトータルで 10 冊以上かりられるのもとても良いです(霞)

- 図書館でのイベントの必要性を感じない。それより蔵書の充実に力を入れるべき(東)
- すてきなことばのかいてある黒板を楽しみにしています(本)
- わらべうたの会・読み聞かせの会→こどもが小さい時利用しました。自分では手にとらない本を紹介していただき楽しかったです(本)
- 秋に稲の栽培している様子を見て、懐かしく思い出すことがたくさんありました(本)
- LINE を使ったサービス(新刊案内)等(東)
- アプリで貸出、検索(←図書館のMAPも出て探しやすくなる)、予約、貸出履歴がわかるものを作ってほしい(本)
- 携帯から貸出中の本の延長ができるようにしてほしい(東)
- 蔵書にない本を、インターネットでリクエストできるようになれば、より便利かと思っています(本)
- 予約者数が分かるようにしてほしい(本)
- インターネットでの本の予約は便利なのでよく利用している。メールで連絡が入ることも助かっている(本)(同様 15 件)
- コロナ対策ができていると思います(北)
- 電子書籍をなるべく早く用意してもらいたい(霞)(同様 4 件)
- 他分館の本と時々一部入れかえて、閲覧できる本が増えると嬉しいです(本)
- 返却しているのにたまに「未返却」とでるときがあり、いちいち申出するのがめんどろ。ちゃんとバーコード読みとってほしい。きちんと調べてほしい(本)
- 古い本の無償でもらえるのは、良いなと思いました(同様 3 件)(霞)
- 予約をお願いした本が待っている人が少ないにも関わらず、半年ほど待っている。返却日が守られていないのだと思う。次に予約が入っている本は、できるだけ守ってもらえるように督促していただけるとありがたい(北)

●「駐車場について」

- 駐車場が狭い。ほかの図書館、公民館、体育館がある場所の実態を把握して、増加して欲しい。何回も要望を出しているが実現しない(本)(同様 24 件)

●コロナ対応

- コロナ対策の検温が遅く、かつ計りにくい もっと、性能の良いものに換えて欲しい(本)
- 入館時の登録番号のスキャン。コロナ対策だと思うが安心して利用できる。また、カードのない方の入館に制約がかかるのでなるほどと思った。願わくば検温を先にしたい。熱のある人は入館しないわけだから(本)
- 受取ボックスがとても便利です。分館にも受取ボックスをお願いします(霞)(同様 12 件)
- 除菌 BOX はコロナ対策として安心感がある(東)(同様 4 件)

●「その他」

- アンケートの集約について 多くの利用者がどのような意見、要望があったのか、また図書館側はどのような検討したのかなどを掲示してほしい。レスポンスがなければ利用者はアンケートを取っただけの印象しか残らない(本)
- 例えば 1 人 1 枚のカードでなくても家族カード等があったりすると、緊急で本人がいけない場合で

も返却して借りる事ができる仕組みがあれば助かると思ったりした(本)

○マイナンバーカードをひも付ける重要性が無いと思います。貸出カードの条件等をきびしくするならば別ですけども…(霞)

○図書館は年齢を問わず人々が広く利用できる社会の公器である。皆が心地良い時を過ごす為、ルールを守ることが必要だ。特に年長者は子供に範を示さなければならない。駐車枠でない所に車を止める、パソコン専用機で学習・読書をする、(教育上も)看過すべきではない(本)

○書籍類を購入できるスペースもあればいいと思います。宮城 多賀城図書館などのように(本)