

## 「図書館サービスに関する窓口アンケート」の集計結果について

### I. 調査の概要

#### (1) 目的

枚方市立図書館第3次グランドビジョン（以下「第3次グランドビジョン」と言う。）では、図書館運営の評価を行うにあたり、より市民の意見が反映された評価を行うため、従来の貸出冊数や利用者数等の定量的評価に加え、利用者満足度等の定性的評価を実施することを明らかにしています。

本調査の質問項目は、第3次グランドビジョンにおいて、進捗状況の評価を行うために、その指標として満足度調査等を実施する旨を示した施策や取り組みをもとに作成したもので、図書館運営の定性的評価を行うために実施したものです。

#### (2) 対象

枚方市立図書館の各施設（中央図書館・分館・分室）利用者を対象に実施しました。

#### (3) 調査方法

図書館カウンター窓口にアンケート用紙とアンケート回収箱を設置し、カウンターを利用する利用者に協力をお願いしました。

#### (4) 実施時期

令和2年7月1日から7月14日

#### (5) 回収結果

全館から計1,636枚のアンケート用紙を回収しました。

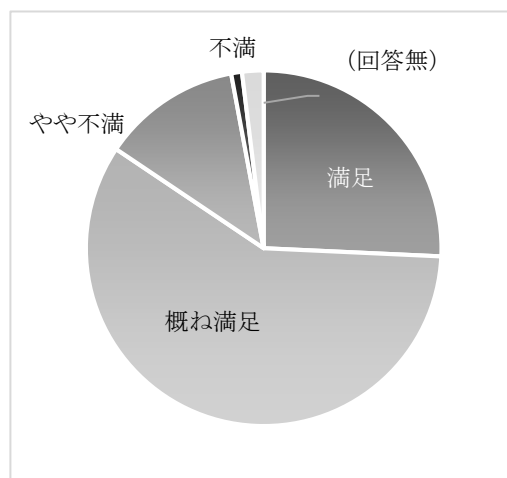
#### (6) アンケート結果の見方

特に指定のない場合、回答比率はアンケート回収件数を母数として算出し、百分率の小数点第2位を四捨五入しました。

## Ⅱ. アンケート結果

**（質問１）現在の図書館蔵書は、利用者ニーズを反映した蔵書構成になっていると思いますか？**

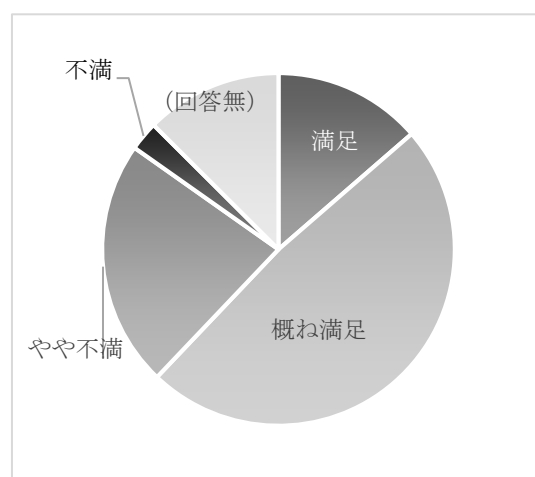
| 選択肢 |       | 割合<br>(%) | 回答数<br>(人) |
|-----|-------|-----------|------------|
| 1   | 満足    | 25.7%     | 421        |
| 2   | 概ね満足  | 58.7%     | 960        |
| 3   | やや不満  | 12.7%     | 207        |
| 4   | 不満    | 1.0%      | 16         |
| NA  | (回答無) | 2.0%      | 32         |
| 合計  |       | 100%      | 1,636      |



市立図書館の蔵書構成に満足、または概ね満足と回答した利用者の割合は 84.0%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は 15.2%。回答者の約 8 割の方が現在の蔵書構成に満足している。

**（質問２）図書館では、活字資料だけでなく、CD・DVD等のオーディオ・ビジュアル資料やインターネット環境を利用した電子情報の提供を行っています。現在の図書館資料は、活字資料とオーディオ・ビジュアル、電子情報とのバランスがとれていると思いますか？**

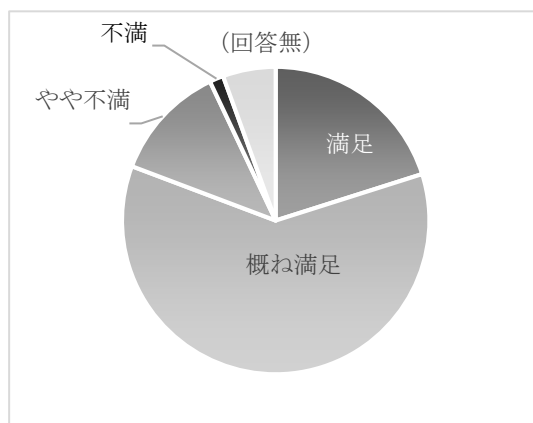
| 選択肢 |       | 割合<br>(%) | 回答数<br>(人) |
|-----|-------|-----------|------------|
| 1   | 満足    | 13.6%     | 223        |
| 2   | 概ね満足  | 48.5%     | 793        |
| 3   | やや不満  | 22.7%     | 371        |
| 4   | 不満    | 2.7%      | 44         |
| NA  | (回答無) | 12.5%     | 205        |
| 合計  |       | 100%      | 1,636      |



市立図書館の活字資料とオーディオ・ビジュアル、電子情報とのバランスに満足、または概ね満足と回答した利用者の割合は 61.6%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は 24.0%。活字資料とそれ以外の資料バランスについては、回答者の約 6 割が満足している。

**（質問３）図書館では、みなさんの知識・教養を高め、レクリエーション等に役立つ図書や日常生活におけるさまざまな疑問・問題の解決に役立つ図書等の収集に努めています。現在の図書館の蔵書は、知識や教養を高め、レクリエーションに役立つ蔵書と、疑問・問題の解決に役立つ蔵書をバランスよく収集していると思いますか？**

| 選択肢 |       | 割合<br>(%) | 回答数<br>(人) |
|-----|-------|-----------|------------|
| 1   | 満足    | 20.1%     | 329        |
| 2   | 概ね満足  | 60.6%     | 992        |
| 3   | やや不満  | 12.2%     | 200        |
| 4   | 不満    | 1.5%      | 24         |
| NA  | (回答無) | 5.6%      | 91         |
| 合計  |       | 100%      | 1,636      |

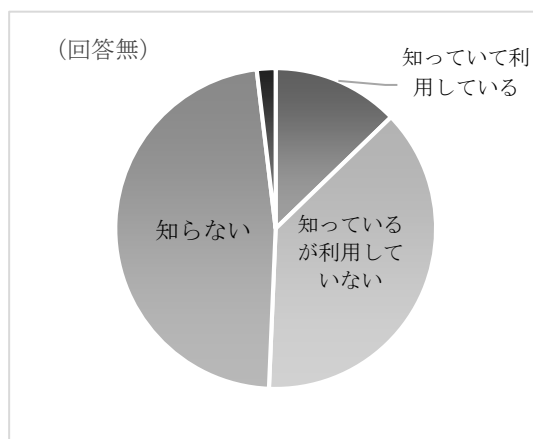


知識・教養を高め、レクリエーションに資する蔵書と、市民が抱える悩みや問題の解決に役立つ蔵書（課題解決型図書館に求められる蔵書）のバランスに満足、または概ね満足と回答した利用者の割合は77.6%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は17.6%。

図書館法に規定される、知識・教養を高め、レクリエーションに資するための蔵書と、本市が進める課題解決型図書館に求められる蔵書のバランスについては、回答者の約7割が満足している。

**（質問４）図書館では、利用者から問い合わせのあった事項について、調査して資料や情報を提供するレファレンスサービスを行っていますが、当該サービスがあることをご存知ですか？**

| 選択肢 |               | 割合<br>(%) | 回答数<br>(人) |
|-----|---------------|-----------|------------|
| 1   | 知っていて利用している   | 12.8%     | 209        |
| 2   | 知っているが利用していない | 37.9%     | 620        |
| 3   | 知らない          | 47.4%     | 776        |
| NA  | (回答無)         | 1.9%      | 31         |
| 合計  |               | 100%      | 1,636      |

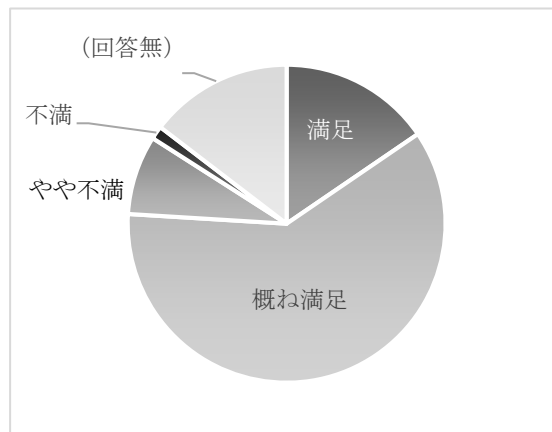


図書館の「レファレンスサービス」の周知状況については、「知っていて利用している」と回答した利用者の割合は14.3%、「知っているが利用していない」と回答した利用者の割合は34.5%、サービス自体を「知らない」と回答した利用者の割合は49.7%。

約半数の回答者（49.8%）が図書館におけるレファレンスサービスを知っているが、サービスを利用しているのは約14.3%。

**（質問５）図書館では、図書等の貸出や予約サービスだけでなく、レファレンスサービスや子ども向けの本の紹介・イベント等の実施、障害者・高齢者向けのサービス実施など、専門的なサービス提供を行っています。これら専門的なサービス提供に満足されていますか？**

| 選択肢 |       | 割合<br>(%) | 回答数<br>(人) |
|-----|-------|-----------|------------|
| 1   | 満足    | 15.5%     | 253        |
| 2   | 概ね満足  | 60.5%     | 990        |
| 3   | やや不満  | 8.1%      | 132        |
| 4   | 不満    | 1.3%      | 22         |
| NA  | (回答無) | 14.6%     | 239        |
| 合計  |       | 100%      | 1,636      |

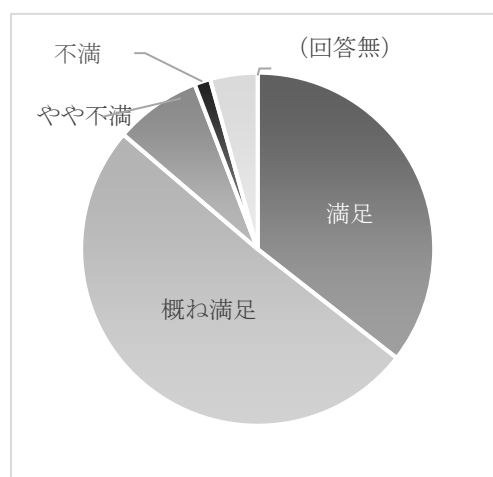


市立図書館の専門的なサービスに満足、または概ね満足と回答した利用者の割合は 71.2%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は 10.7%。

市立図書館が提供する専門的なサービスに回答者の約 7 割が満足している。

**（質問６）図書館職員は利用者の求めに応じ、積極的に資料や情報提供を行う行動をとっていると思いますか？**

| 選択肢 |       | 割合<br>(%) | 回答数<br>(人) |
|-----|-------|-----------|------------|
| 1   | 満足    | 35.6%     | 582        |
| 2   | 概ね満足  | 50.7%     | 829        |
| 4   | やや不満  | 7.9%      | 130        |
| 5   | 不満    | 1.5%      | 24         |
| NA  | (回答無) | 4.3%      | 71         |
| 合計  |       | 100%      | 1,636      |

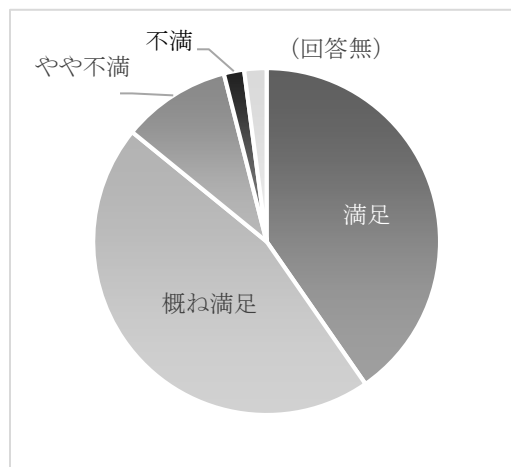


利用者の求めに応じた職員の情報提供行動に対して満足、または概ね満足と回答した利用者の割合は 88.5%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は 7.2%。

回答者の約 9 割が図書館職員の資料・情報提供行動に満足している。

**（質問7）図書館は、ゆったりと滞在できる空間だと思いますか？**

| 選択肢 |       | 割合<br>(%) | 回答数<br>(人) |
|-----|-------|-----------|------------|
| 1   | 満足    | 40.3%     | 660        |
| 2   | 概ね満足  | 45.5%     | 745        |
| 4   | やや不満  | 10.1%     | 166        |
| 5   | 不満    | 1.9%      | 31         |
| NA  | (回答無) | 2.1%      | 34         |
| 合計  |       | 100%      | 1,636      |

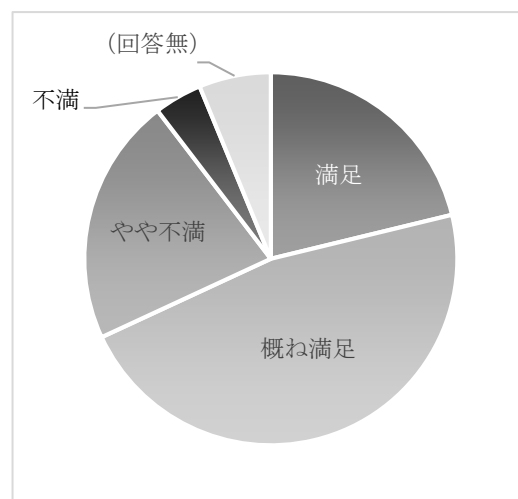


図書館がゆったりと滞在できる滞在型図書館を目指していることに関して、現在の状況に満足、または概ね満足と回答した利用者の割合は 84.2%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は 14.1%。

回答者の約 8 割が、図書館はゆったりと滞在できる空間として満足している。

**（質問8）図書館は、自学自習に適した学習環境が整備された施設だと思いますか？**

| 選択肢 |       | 割合<br>(%) | 回答数<br>(人) |
|-----|-------|-----------|------------|
| 1   | 満足    | 21.2%     | 347        |
| 2   | 概ね満足  | 46.9%     | 767        |
| 4   | やや不満  | 21.5%     | 352        |
| 5   | 不満    | 4.2%      | 68         |
| NA  | (回答無) | 6.2%      | 102        |
| 合計  |       | 100%      | 1,636      |

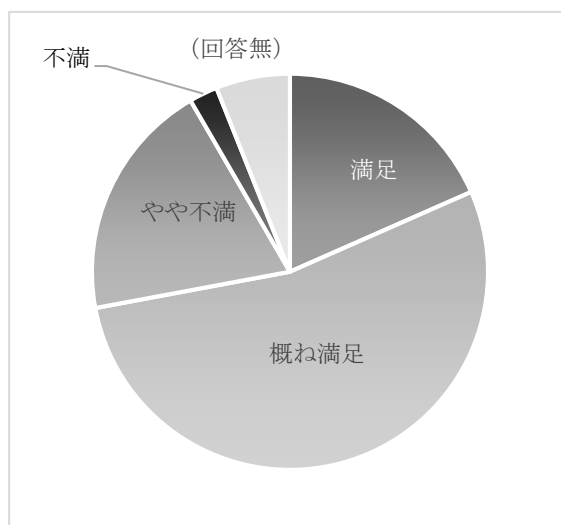


図書館が自学自習に適した環境であるかどうかについて、現在の状況に満足、または概ね満足と回答した利用者の割合は 67.8%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は 28.7%。

回答者の約 7 割が、自学自習環境として図書館に満足している。

（質問 9）図書館では、図書館サービスの内容について、利用案内（パンフレット）やホームページ等を通じて周知を行っています。図書館サービスの内容について、十分に周知されていると思いますか？

| 選択肢 |       | 割合<br>(%) | 回答数<br>(人) |
|-----|-------|-----------|------------|
| 1   | 満足    | 18.4%     | 301        |
| 2   | 概ね満足  | 53.7%     | 878        |
| 4   | やや不満  | 19.6%     | 320        |
| 5   | 不満    | 2.3%      | 38         |
| NA  | (回答無) | 6.1%      | 99         |
| 合計  |       | 100%      | 1,636      |

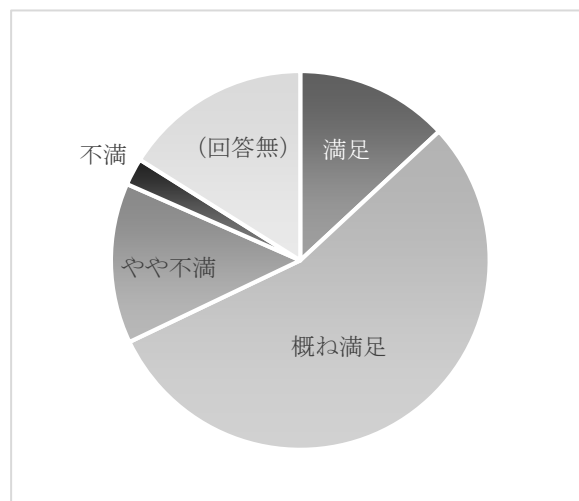


図書館サービス内容に関する周知の程度について、現在の状況に満足、または概ね満足と回答した利用者の割合は 67.1%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は 22.6%。

回答者の約 7 割が、図書館サービス内容の P R に関して満足している。

（質問 10）図書館で実施しているイベント等についてお聞きます。  
図書館で開催しているイベントの種類や内容について、満足されていますか？

| 選択肢 |       | 割合<br>(%) | 回答数<br>(人) |
|-----|-------|-----------|------------|
| 1   | 満足    | 13.1%     | 214        |
| 2   | 概ね満足  | 54.8%     | 897        |
| 4   | やや不満  | 13.7%     | 224        |
| 5   | 不満    | 2.3%      | 38         |
| NA  | (回答無) | 16.1%     | 263        |
| 合計  |       | 100%      | 1,636      |

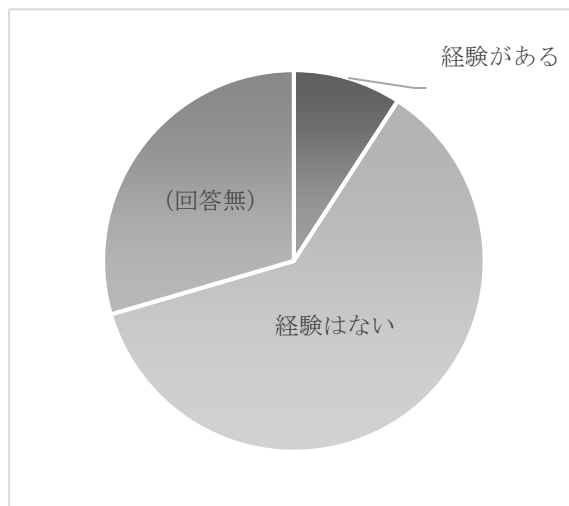


図書館で開催するイベント等について、現在の状況に満足、または概ね満足と回答した利用者の割合は 64.6%で、やや不満、不満と回答した利用者の割合は 17.3%。

回答者の約 6 割が、イベント等について満足している。

(質問 11) 図書館のイベント・講座等に参加されたことのある方にお聞きます。イベント・講座等に参加されたあとに、参加者と知り合いになり、連絡を取り合うなど、コミュニケーションを行うようになった経験はありますか？

| 選択肢 |       | 割合<br>(%) | 回答数<br>(人) |
|-----|-------|-----------|------------|
| 1   | 経験がある | 9.2%      | 150        |
| 2   | 経験はない | 61.3%     | 1003       |
| NA  | (回答無) | 29.5%     | 483        |
| 合計  |       | 100%      | 1,636      |

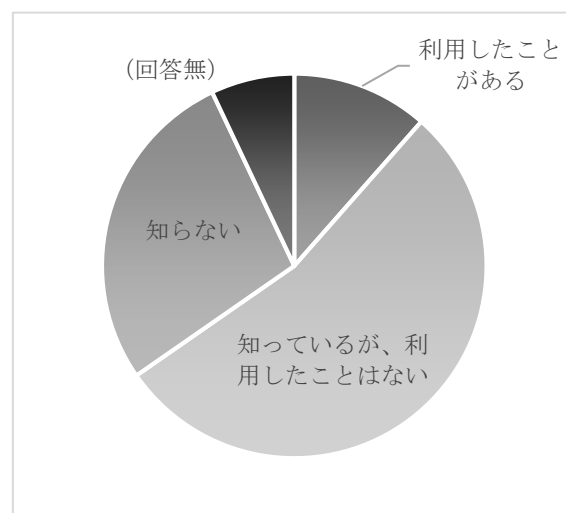


人と人を結ぶ図書館づくりに関して、図書館でのイベント等への参加後、参加者同士でコミュニケーションをとるようになった「経験がある」と回答した利用者の割合は 7.7%で、「経験はない」と回答した利用者の割合は 59.7%。

回答者の約 6 割が、イベント等への参加を契機とした利用者同士のつながりの経験を持たない。

(質問 12) 中央図書館 3 階に自学・自習コーナー、さだ図書館・牧野図書館には市民室サービスコーナー跡にラーニングルームとして、御殿山図書館では自学自習タイム時に自習可能なスペースを設けていますがご存知ですか？

| 選択肢 |                  | 割合<br>(%) | 回答数<br>(人) |
|-----|------------------|-----------|------------|
| 1   | 利用したことがある        | 11.5%     | 188        |
| 2   | 知っているが、利用したことはない | 53.9%     | 881        |
| 3   | 知らない             | 27.6%     | 452        |
| NA  | (回答無)            | 7.0%      | 115        |
| 合計  |                  | 100%      | 1,636      |

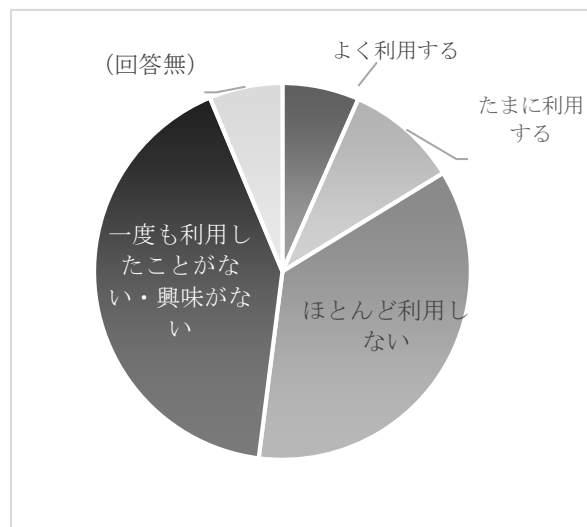


中央図書館、さだ図書館、牧野図書館、御殿山図書館で自学自習が可能なスペースを設けていることを「知っていて利用している」、「知っているが利用していない」と解答した人の割合は、56.5%、「知

らない」と回答した利用者の割合は 38%。

**(質問 13) 電子書籍（パソコンやスマートフォンなどで、インターネットからダウンロードするなどして読む本）について、どのくらいご利用されますか。**

| 選択肢 |                    | 割合<br>(%) | 回答数<br>(人) |
|-----|--------------------|-----------|------------|
| 1   | よく利用する             | 6.6%      | 108        |
| 2   | たまに利用する            | 9.7%      | 158        |
| 3   | ほとんど利用しない          | 35.8%     | 585        |
| 4   | 一度も利用したことがない・興味がない | 41.7%     | 682        |
| NA  | (回答無)              | 6.3%      | 103        |
| 合計  |                    | 100%      | 1,636      |



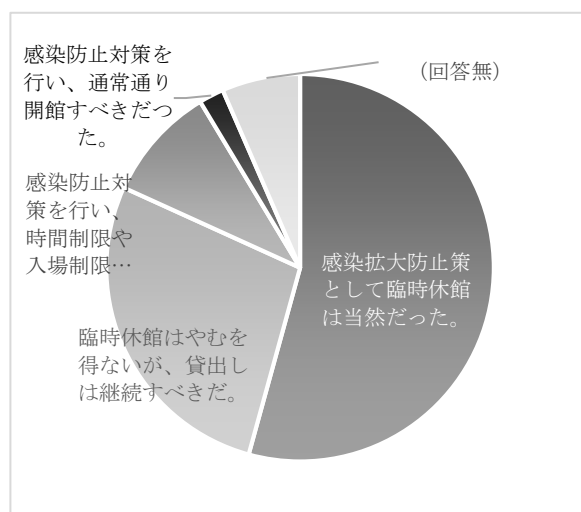
電子書籍を「よく利用する」「たまに利用する」と回答した利用者の割合は 16.3%、「ほとんど利用しない」「一度も利用したことがない・興味がない」と回答した利用者の割合は 77.5%。

**(質問 14) 枚方市立図書館では、緊急事態宣言発出後、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4/9～5/19 まで臨時休館とし、返却以外のサービスを停止しました。このことを踏まえて、図書館に対するお考えをお聞かせください。**

| 選択肢 |                                | 割合<br>(%) | 回答数<br>(人) |
|-----|--------------------------------|-----------|------------|
| 1   | 感染拡大防止策として臨時休館は当然だった           | 54.3%     | 888        |
| 2   | 臨時休館はやむを得ないが、貸出しは継続すべきだ        | 27.5%     | 450        |
| 3   | 感染防止対策を行い、時間制限や入場制限しても開館すべきだった | 9.6%      | 157        |
| 4   | 感染防止対策を行い、通常通り開館すべきだった         | 2.1%      | 34         |
| NA  | (回答無)                          | 6.5%      | 107        |
| 合計  |                                | 100%      | 1,636      |

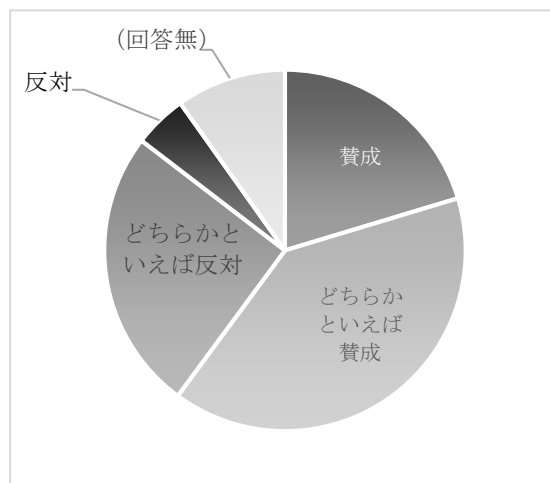
枚方市立図書館で行った、新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館に対して、「感染拡大防止策として臨時休館は当然だった」と回答した利用者の割合は 54.3%、

「臨時休館はやむを得ないが、貸出しは継続すべきだ」と回答した利用者の割合は 27.5%、一方、「感染防止対策を行い、時間制限や入場制限しても開館すべきだった」「感染防止対策を行い、通常通り開館すべきだった」と回答した利用者の割合は、11.7%



（質問 15）電子書籍は、一般の書籍と比較して、「持ち運びが便利」「図書館に行かなくても借りることができる」「書籍内検索や字の大きさが変えられるなど便利な機能が使える」などのメリットと、「書籍タイトルが少ない」「スマートフォンなどの機器やインターネット環境がないと使用できない」「目が疲れる」などのデメリットがあるといわれています。そのうえで、電子書籍を市立図書館に導入することについて、どうお考えですか。

| 選択肢 |            | 割合<br>(%) | 回答数<br>(人) |
|-----|------------|-----------|------------|
| 1   | 賛成         | 20.3%     | 333        |
| 2   | どちらかといえば賛成 | 39.8%     | 651        |
| 3   | どちらかといえば反対 | 25.3%     | 414        |
| 4   | 反対         | 4.8%      | 78         |
| NA  | (回答無)      | 9.8%      | 160        |
| 合計  |            | 100%      | 1,636      |

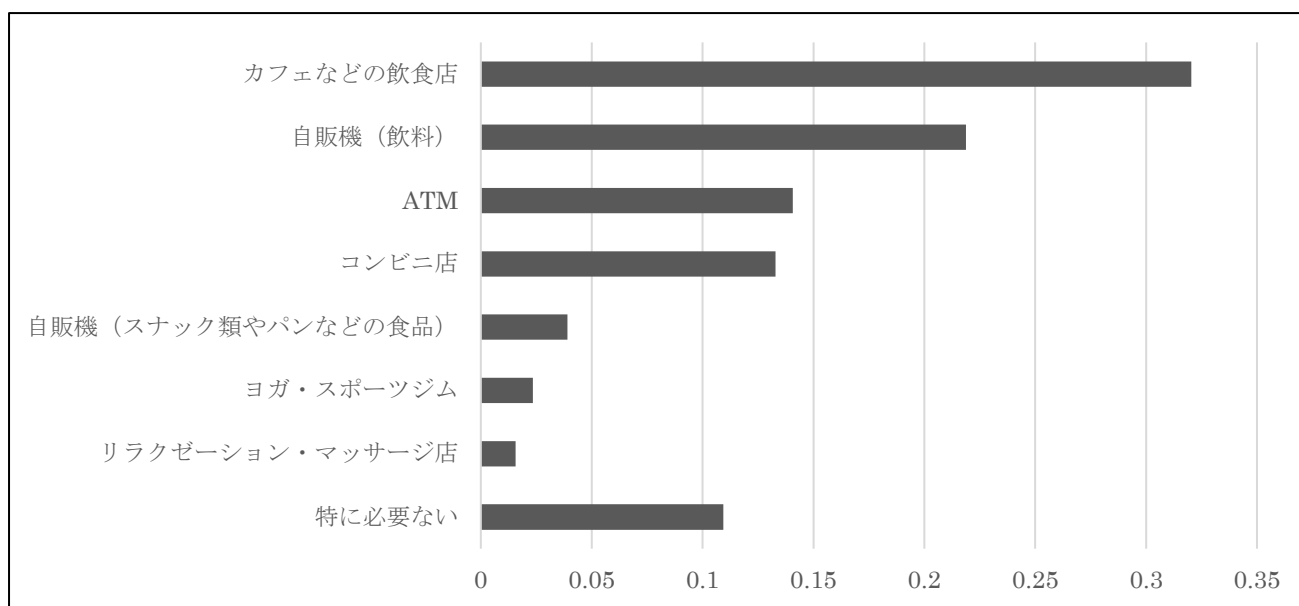


電子書籍を市立図書館に導入することについて「賛成」「どちらかといえば賛成」と回答した利用者の割合は、60.1%、「どちらかといえば反対」「反対」と回答した利用者の割合は、30.1%、

（質問 16）. すべての方にお聞きします。図書館に併設していればいいと思う店舗やサービスはどれですか。（あてはまるものを3つまで選んでください）（必須。1個以上3個以内）

| 選択肢 |                    | 割合<br>(%) | 回答数<br>(人) |
|-----|--------------------|-----------|------------|
| 1   | カフェなどの飲食店          | 27.2%     | 584        |
| 2   | 自販機（飲料）            | 16.3%     | 350        |
| 3   | コンビニ店              | 11.9%     | 257        |
| 4   | ATM                | 7.3%      | 156        |
| 5   | 自販機（スナック類やパンなどの食品） | 4.1%      | 89         |
| 6   | ヨガ・スポーツジム          | 2.9%      | 63         |
| 7   | リラクゼーション・マッサージ店    | 2.4%      | 51         |
| 8   | 特に必要ない             | 27.9%     | 601        |
| 合計  |                    | 100%      | 2,151      |

アンケート回答者のうち図書館に併設していればいいと思う店舗やサービスについて、27.2%の人がカフェなどの飲食店を望んでいる。次いで自販機（飲料）16.3%、コンビニ店11.9%、ATM7.3%と回答している。



※各ページ表中の「%」は小数点第2位を四捨五入しているため、合計値に $\pm 0.1\%$ の誤差が生じる場合があります。