

平成 29 年度甲賀市図書館の利用に関する 来館者アンケート調査結果報告

1.はじめに

甲賀市図書館の課題を明確にするとともに、これまでの活動の成果を利用者からの評価により測ることで、その活動がどのように認知されているかを把握することを目的に来館者アンケートを実施しました。当アンケートは「甲賀市図書館サービスの点検・評価」の成果指標とします。

2. アンケートの実施方法

配布場所	甲賀市図書館（水口図書館、土山図書館、甲賀図書情報館、甲南図書交流館、信楽図書館）カウンター
配布数	2,412
配布期間	平成 30 年 2 月 3 日～2 月 18 日

3. 回収結果

配布数	回収数（回収率）	有効回答数（有効回収率）
2,412	1,585（65.7%）	1,584（99.9%）

4. データの留意事項

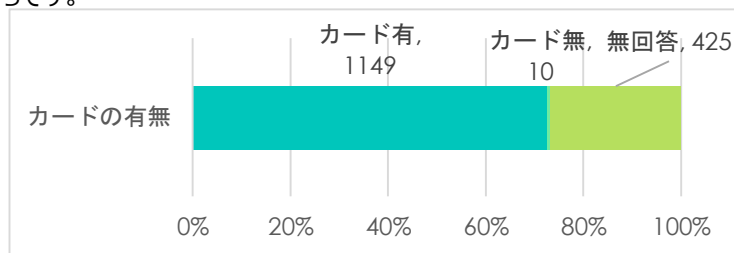
- 1) 集計結果の割合は、小数点第 2 位を四捨五入して算出しました。そのため、合計が 100%にならない場合があります。
- 2) 複数回答の設問の場合、回答は回答者に対する割合を示しています。
- 3) 無回答には無効回答（選んだ選択肢の判別が困難なものなど）が含まれます。
- 4) 一部、選択肢を省略して表記している場合があります。

5. 回答者の属性

5.1 利用カード保有の有無

来館者の7割以上の方が利用者カードをお持ちです。

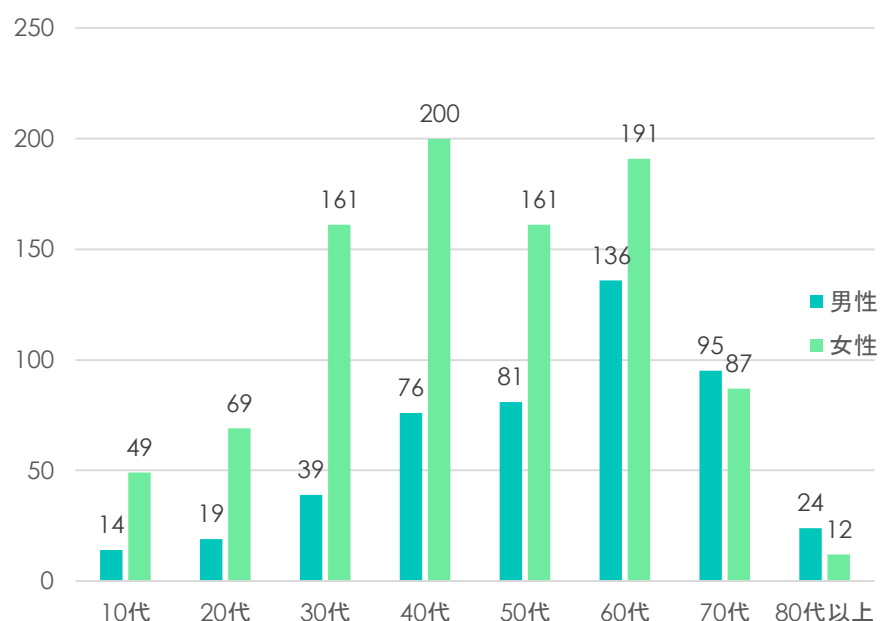
	人数	割合
カード有	1,149	72.5%
カード無	10	0.6%
無回答	425	26.8%



5.2 年齢・性別

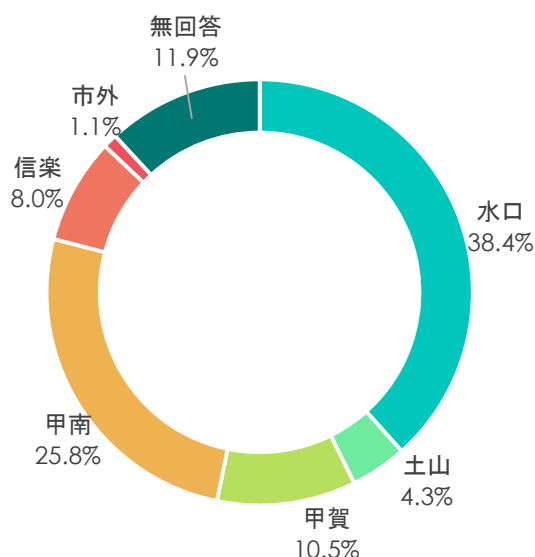
無回答を除くと利用の3分の2は女性で、男性は60代の方、女性は40代の方の利用が多くなっています。

	男性	女性	無回答
10代	14	49	1
20代	19	69	4
30代	39	161	9
40代	76	200	10
50代	81	161	3
60代	136	191	14
70代	95	87	17
80代以上	24	12	7
無回答	4	3	98
合計	488	933	163
総合計	1,584		



住所別

	人数	割合
水口町	608	38.4%
土山町	68	4.3%
甲賀町	167	10.5%
甲南町	409	25.8%
信楽町	127	8.0%
市外	17	1.1%
無回答	188	11.9%
合計	1,584	100%

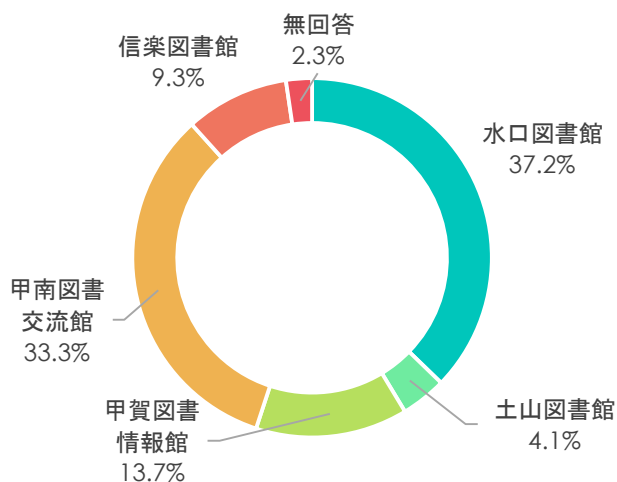


6. アンケート集計結果

問1 最もよく利用する甲賀市図書館はどこですか。

回答者の住所が水口町・甲南町合わせて64%ということもあり、水口図書館・甲南図書交流館の利用が約7割を占めています。

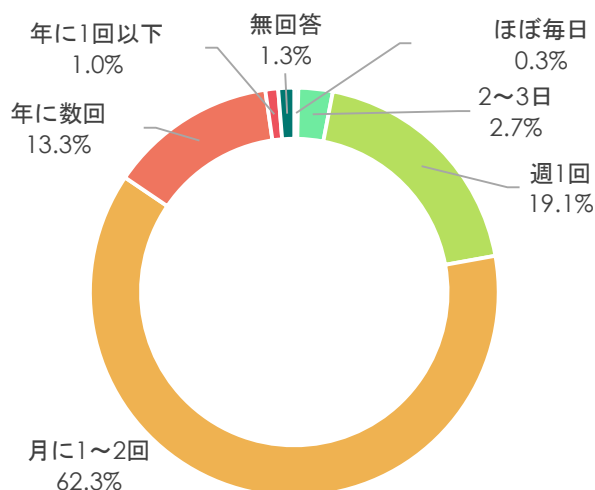
	人数	割合
水口図書館	590	37.2%
土山図書館	65	4.1%
甲賀図書情報館	217	13.7%
甲南図書交流館	527	33.3%
信楽図書館	148	9.3%
無回答	37	2.3%
合計	1,584	100%



問2 どのくらいの頻度で甲賀市図書館を利用しますか。

8割以上の方が、月に1回以上来館されています。その中でも、月1～2回という回答が6割を超えています。

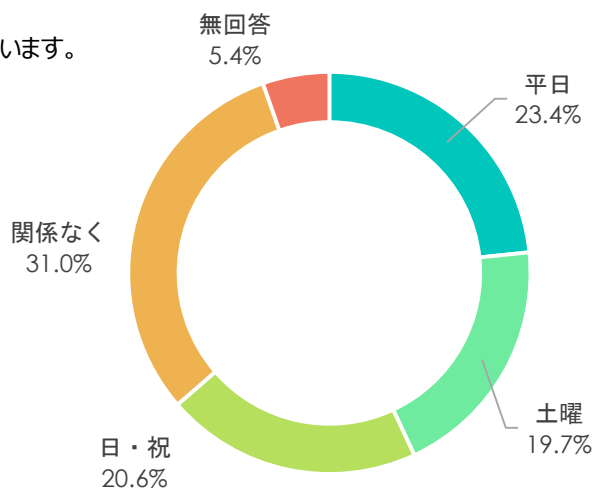
	人数	割合
ほぼ毎日	5	0.3%
2～3日	43	2.7%
週1回	303	19.1%
月に1～2回	987	62.3%
年に数回	210	13.3%
年に1回以下	16	1.0%
無回答	20	1.3%
合計	1,584	100%



問3 主な利用日はいつですか。

約4割の方が土曜・日曜・祝日に来館されています。

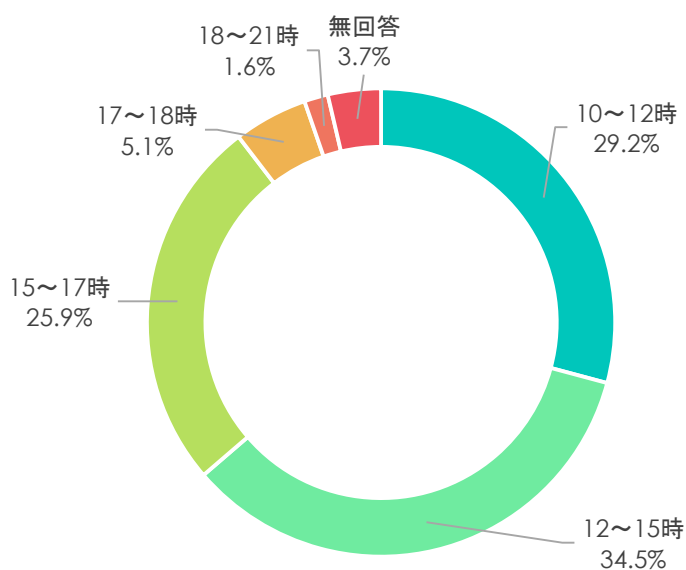
	人数	割合
平日	370	23.4%
土曜	312	19.7%
日・祝	326	20.6%
関係なく	491	31.0%
無回答	85	5.4%
合計	1,584	100%



問4 主な利用時間はいつですか。

12～15時の利用が最も多く、約3割でした。

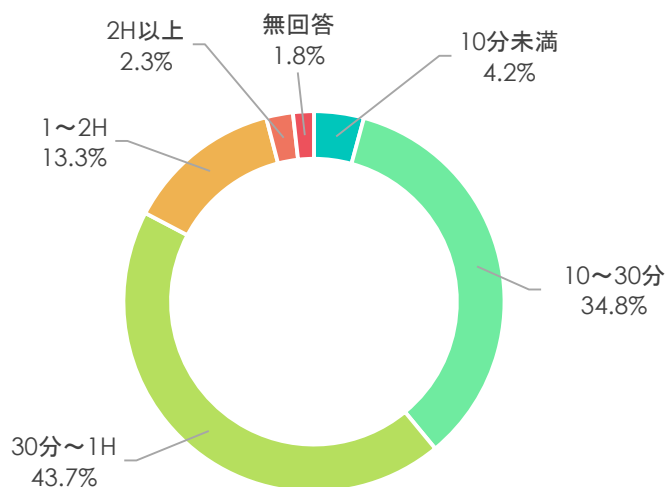
	人数	割合
10～12時	462	29.2%
12～15時	547	34.5%
15～17時	410	25.9%
17～18時	81	5.1%
18～21時	26	1.6%
無回答	58	3.7%
合計	1,584	100%



問5 図書館での滞在時間はどれくらいですか。

30分以上滞在される方が6割近くおられます。

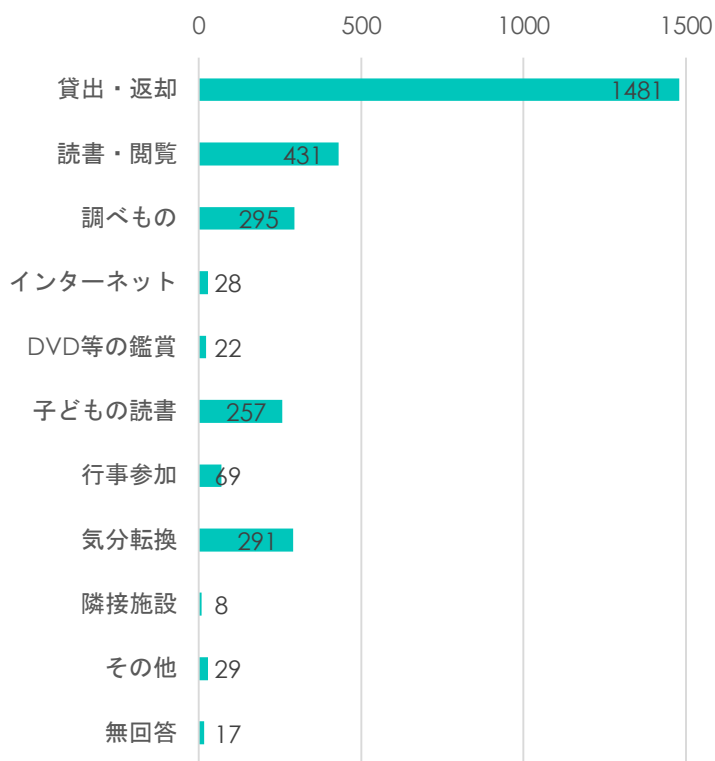
	人数	割合
10分未満	67	4.2%
10～30分	551	34.8%
30分～1H	692	43.7%
1～2H	210	13.3%
2H以上	36	2.3%
無回答	28	1.8%
合計	1,584	100%



問6 図書館を利用する理由をすべて選んでください。(複数回答可)

「貸出・返却」に次いで「読書・閲覧」を主な理由に来館されています。

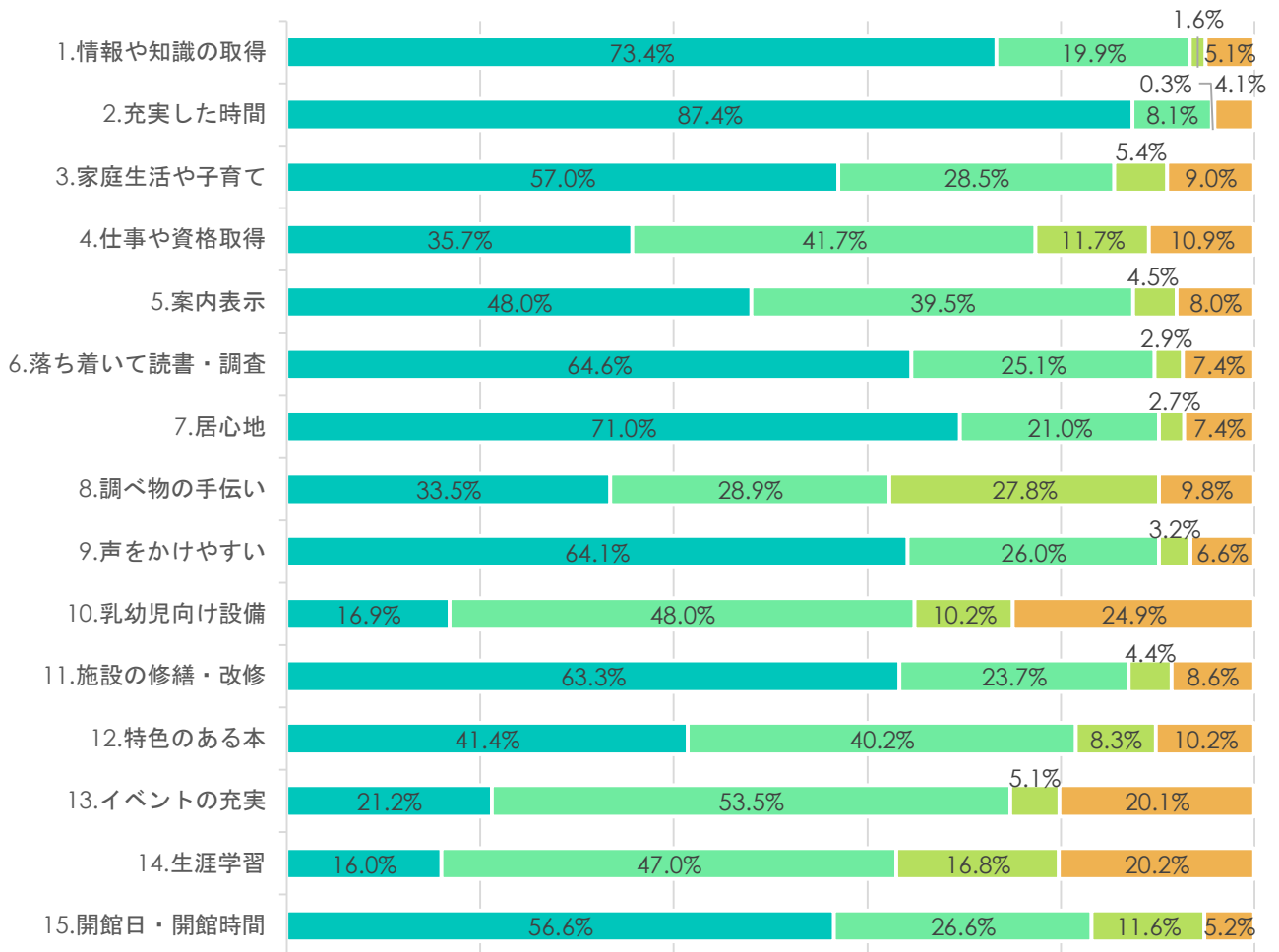
※複数回答可	回答数	割合
貸出・返却	1,481	93.5%
読書・閲覧	431	27.2%
調べもの	295	18.6%
インターネット	28	1.8%
DVD等の鑑賞	22	1.4%
子どもの読書	257	16.2%
行事参加	69	4.4%
気分転換	291	18.4%
隣接施設利用	8	0.5%
その他	29	1.8%
無回答	17	1.1%
回答者数	1,584	—



問7 - 1 図書館を利用して、それぞれの項目について満足感が得られましたか。

	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
1.情報や知識の取得	1,162	316	26	80
2.充実した時間	1,385	129	5	65
3.家庭生活や子育て	903	452	86	143
4.仕事や資格取得	566	660	185	173
5.案内表示	761	625	71	127
6.落ち着いて読書・調査	1,023	398	46	117
7.居心地	1,124	332	42	117
8.調べ物の手伝い	530	457	441	156
9.声をかけやすい	1,016	412	51	105
10.乳幼児向け設備	267	761	161	395
11.施設の修繕・改修	1,003	375	70	136
12.特色のある本	656	636	131	161
13.イベントの充実	336	848	81	319
14.生涯学習	253	745	266	320
15.開館日・開館時間	896	422	184	82

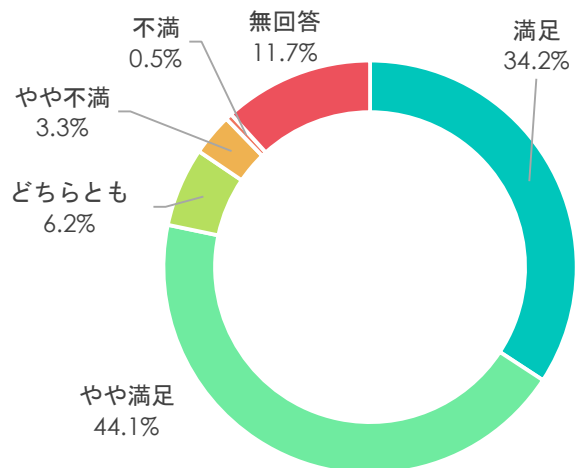
8割以上の方が「充実した時間が過ごせた」と回答されました。



問7-2 図書館を利用して、全体としてどのような印象を持ちましたか。

8割近くの方が、「満足」「やや満足」と回答されました。

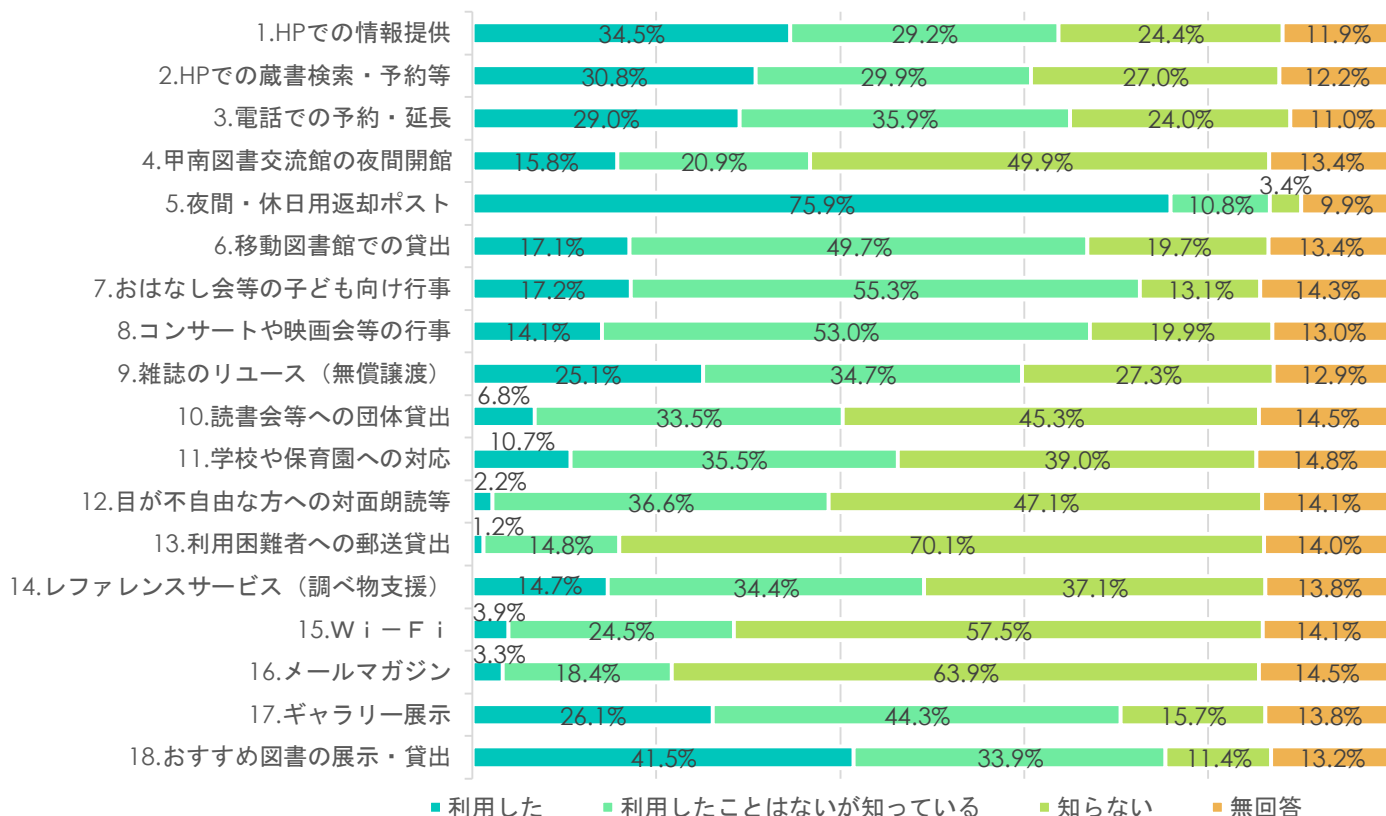
	人数	割合
満足	542	34.2%
やや満足	698	44.1%
どちらともいえない	98	6.2%
やや不満	52	3.3%
不満	8	0.5%
無回答	186	11.7%
合計	1,584	100%



問8 図書館で実施している事業のうち、知っているもの利用したものはありますか。

「夜間・休日用返却ポスト」以外は、5割以下の認知度でした。

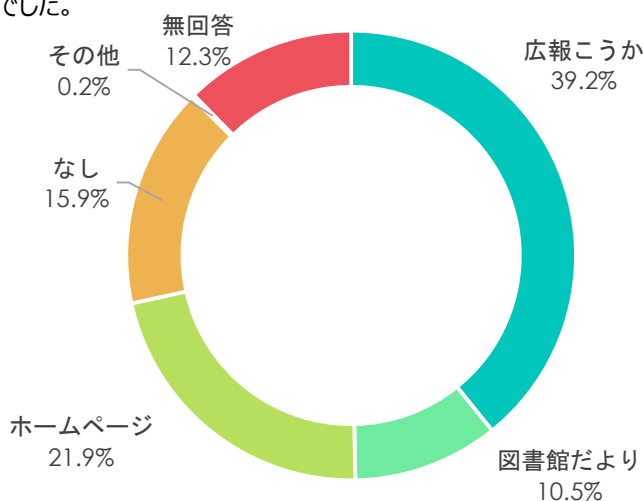
	利用した	利用したことはないが知っている	知らない	無回答
1.HPでの情報提供	547	462	386	189
2.HPでの蔵書検索・予約等	488	474	428	194
3.電話での予約・延長	460	569	380	175
4.甲南図書交流館の夜間開館	250	331	791	212
5.夜間・休日用返却ポスト	1,202	171	54	157
6.移動図書館での貸出	271	788	312	213
7.おはなし会等の子ども向け行事	273	876	208	227
8.コンサートや映画会等の行事	223	840	315	206
9.雑誌のリユース（無償譲渡）	397	550	433	204
10.読書会等への団体貸出	107	531	717	229
11.学校や保育園への対応	169	563	618	234
12.目が不自由な方への対面朗読等	35	579	746	224
13.利用困難者への郵送貸出	19	234	1,110	221
14.レファレンスサービス（調べ物支援）	233	545	587	219
15.W i - F i	62	388	911	223
16.メールマガジン	52	291	1,012	229
17.ギャラリー展示	414	702	249	219
18.おすすめ図書の展示・貸出	657	537	181	209



問9 図書館からのお知らせや情報は市の広報や図書館だより、図書館ホームページなどでご覧になります。これらの中で実際に読んだことがあるものはどれですか。（複数回答可）

「広報こうか」が最も多く、次いで「ホームページ」でした。

	回答数	割合
広報こうか	785	49.6%
図書館だより	210	13.3%
ホームページ	438	27.7%
なし	318	20.1%
その他	4	0.3%
無回答	247	15.6%
回答者数	2,002	—



7. ご意見・ご要望

サービスについて

- 甲賀市5町のどの図書館でも借り入れ返却できるのはたいへん便利。
- 県立図書館等より借りて貸出してもらえて助かる。
- 他市町の図書館と提携してほしい。
- パソコンやスマートフォンで、ネットから検索・予約ができてたいへん便利。
- ホームページでの検索の入力などがもっと簡単なほうがよい。
- メールマガジンの充実。
- 各図書館それぞれ特色があってよいが、自宅から遠い図書館だと利用したくてもできないことが多いので残念。
- 施設等への移動図書館の貸出や宅配をしてほしい。
- 学童の子達は、移動図書館のおかげでいつも新しい本が利用できるのが喜んでいる。
- 甲賀図書情報館の貸出袋は利用しやすい。他の館にも備えてほしい。
- 図書館おすすめの新刊書を、分野一覧表にして貼り出すなどして紹介してほしい。
- 同館で長期間働く司書がいてくれると聞きやすく、温かみもあって安心する。

開館日・開館時間について

- ずっと休館日が同じなので変えてほしい。
- 休館日を平日1日、休日1日にして連休をさけてほしい。
- 月1回3連休は不便（3連休になる館）。
- 月曜・火曜でも、祝日の日は開けてほしい。

- 土日祝日の開館時間を 9 時からにしてほしい。
- 閉館時間をもう少し遅くしてほしい。
- 甲南図書交流館の夜間開館同様の時間延長が他の館でも実施されると利用しやすい。
- 5 館が運営されていて、必ずどこかが開館していてありがたい。
- 自転車を利用するものにとっては他町へ行くのは不便なので、甲賀市全体で休館日をずらしているのは助かる。

広報について

- それぞれの図書館の特色があると思うが、5 つの図書館を巡りたくなるような分かり易いイメージがあると楽しい。
- それぞれの図書館のよさがあり、どこも好き。各図書館に市内の他の図書館の特徴がわかるようなお知らせがあればと思う。
- 予約人気ランキングなどのランキング統計がみたい。
- リクエストについて、もう少し案内があるとよい。

行事について

- コンサートについて、信楽図書館以外での開催もしてほしい。
- 絵本の読みきかせに来たことがある。とてもわかりやすくゆっくり読まれて子どもにとって楽しい時間だった。
- 古本市や絵本市などのブックマーケットをひらいてもらえるとうれしい。絵本の作家さんに会えるイベントがあれば子どもと行きたい。
- 先日参加したフェルトでの忍者づくりなど布絵本の方達のイベントに何度か行ったが、もう少し時間が長いとありがたい。企画自体にはとても満足している。

施設について

- 読書・調べものスペースとパソコン検索の充実。
- 子どもや赤ちゃん連れの方の部屋をつかってほしい。
- 本を静かに読める場所と談笑できる空間を分けて設置してほしい。
- 館内で飲み物が飲める場所が欲しい。
- 空調が適切に効いていない。
- 本の案内表示が分かりにくい。
- AV ブースを設置してほしい（A Vブースのない館）。
- 駐車場が少ない館は、家から近くてもあまり利用しない。
- いつも水口図書館を利用しているが、建物がだいぶ老朽化している。静かで落ち着いて見られるが、早く新しく建替えてもらいたい。
- 水口図書館の駐車場の充実、トイレのリフォーム。
- 水口図書館前の駐車場を図書館専用にしてほしい 何かイベントがあるといっぱいで止められない。

- 水口図書館に駐輪場が必要。
- 土山図書館は広く、ゆったり過ごせるが、水口図書館は利用者が多く、子ども連れだと気を使いあせってしまう。
- 勉強する机・椅子が少ない。(土山)
- 甲賀図書情報館の外に向いた椅子にすわるのが気持ちよくて、よく利用する。
- 静かで利用しやすい整備がなされていると思う。(甲賀)
- ロビーではなく、自習スペースが欲しい。(甲賀)
- くつろげるスペースが多く、リラックスして本が読める。(甲南)
- いつも床やイスがキレイで使いやすい。(甲南)
- 甲南図書交流館の床はフローリングなので、他の人が歩く靴音が響いて気になり、落ち着いて読書ができない。
- 甲南駅利用者がたまに、図書館の駐車場に止めて占有している。
- 子どもたちがのびのび声を出していいスペースと静かに本が読めるスペースの両方を充実させてほしい。(甲南)
- 天井が高くゆったりしていて居心地が良い。(信楽)

資料について

- 新刊の充実。
- 雑誌が少ない。
- 文庫、新書、専門書、旅行書、大活字本、婦人対象の資料、経済・経営、マンガなどの充実。
- CD・DVD など A V 資料の充実。
- 借りる人のマナーではあるが、本のページについている食べ物汚れが残念。毎回チェックしてもらっていてありがたいが、意識向上の働きかけをお願いしたい。
- 古い本、汚い本、傷んだ本が多い。
- 文学賞を受賞した本が早く貸出できるようにしてほしい。例えば芥川賞、直木賞、その他の話題作。
- いろいろな文学賞の歴代の受賞作を紹介するポスターや所蔵一覧などを作ってもらえると借りやすい。
- どの図書館も季節や行事に合った絵本や紙芝居を目につくところに置いてもらえるといい。
- みたい本、気になる本以外にも、おすすめの本のコーナーがあり、新しい本に出会えてうれしい。
- 子どものために絵本を借りるのですが、どれを選べばよいか悩む。年齢別のコーナーがあればよいと思う。
- 各館で所蔵している本や CD、雑誌タイトルなどをたまに巡回させてほしい。
- 土地柄などで館の蔵書の特徴が違うので、それぞれの内容に応じて充実している館を利用している。

対応について

- 話し声、子どもの声、子どもの走る音等読書に集中できないことがあるので、図書館員の方から注意してほしい。
- 子連れで利用する際、子どもが大きな声で騒いでしまうことがあるが、職員の方々があたたかく見守ってくださってありがたい。
- 以前、子どもと利用していた際、目を離していないのに「お子さんから目を離さないで」と注意された。

- 子どもが誤って本を破いた時に申し出たところ、丁寧な対応だったが少し怖かった。
- 以前、「返却できていない」と言われ、結局、図書館にあったということで謝罪もそれほどなく、気分が悪い思いをした。もっとちゃんに対応してほしい。
- 返却した本が汚れていたため、自分がしたかを確認され、不快な思いをした。返却の都度、汚れや破れ等しっかり確認作業してほしい。
- 冷たい印象、機械的な対応の館もあるので、遠くても時間があれば別の館に行っている。
- 本の場所がわからない場合などに丁寧に対応してもらっている。
- 調べものなどを手伝って下さる職員の方に感謝。
- 今まで通った図書館の中でも甲賀市の図書館は、みなさんがとても親切にして下さって、日々、感謝のきもちで通わせてもらっている。
- 館周辺をもっと掃除しては。
- 司書さんが親切で、とても感じがよい。

全般

- 読みたい本があり、楽しく読ませてもらっている。いろんな分野の本があり、図書館は夢のあるスペースだと思う。
- 市民全員が利用できる最もよいところである。
- 甲賀市が合併して一番良かったことは、複数の図書館を利用できること。
- 数を減らして、1つずつ大きく、時間も遅くまで開けてほしい。
- なくならないようにしてほしい。
- 図書館の充実度に地域差がある。
- 旧町に1館ずつ図書館があること、そこに専門の司書の方がおられることは文化を育んでいく上で大きな財産だと思ってる。
- 家から近くて便利。
- 高齢化社会がすすんでいく中で、充実した期間を過ごせる唯一の場所。
- 甲賀市は以前住んでいた京都市より文化面で親しみ易くまた充実もしていると思う。