

令和3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	2,393
配布期間	令和3年7月3日～7月18日
回答方法	館内に設置した回収箱による回答、LoGo フォームによる Web 回答

3. 回収結果

配布数	回収数（回収率）	有効回答数（有効回収率）
2,393	1,249（52.2%）	1,228（98.3%）

内訳 館内回収 1,094
Web 回答 134

4. データの留意事項

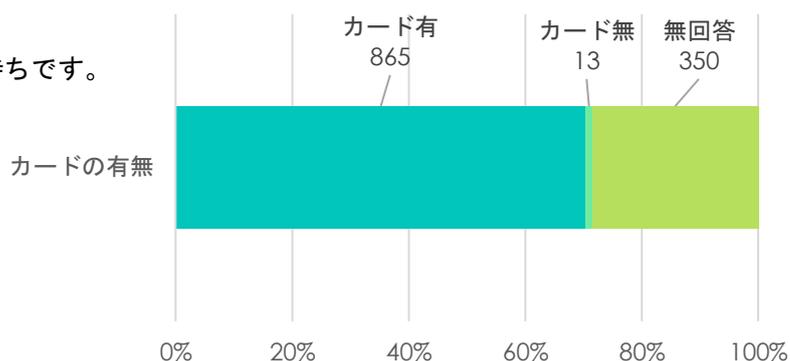
- 1) 集計結果の割合は、小数点第2位を四捨五入して算出しました。そのため、合計が100%にならない場合があります。
- 2) 複数回答の設問の場合、回答は回答者に対する割合を示しています。
- 3) 無回答には無効回答（選んだ選択肢の判別が困難なものなど）が含まれます。
- 4) 一部、選択肢を省略して表記している場合があります。
- 5) 前回の調査とは、平成29年度甲賀市図書館の利用に関する来館者アンケート調査を指します。

5. 回答者の属性

5.1 利用カード保有の有無

来館者の7割以上の方が利用カードをお持ちです。

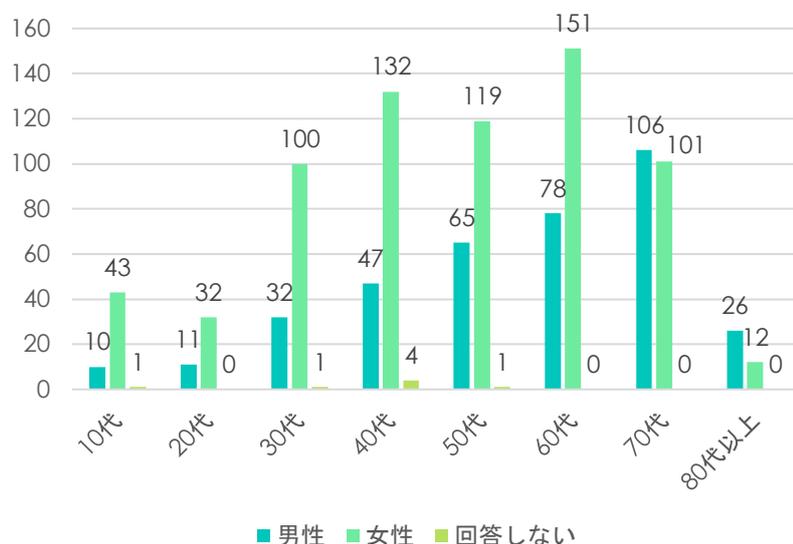
	人数	割合
カード有	865	70.4%
カード無	13	1.1%
無回答	350	28.5%
合計	1,228	100%



5.2 年齢・性別

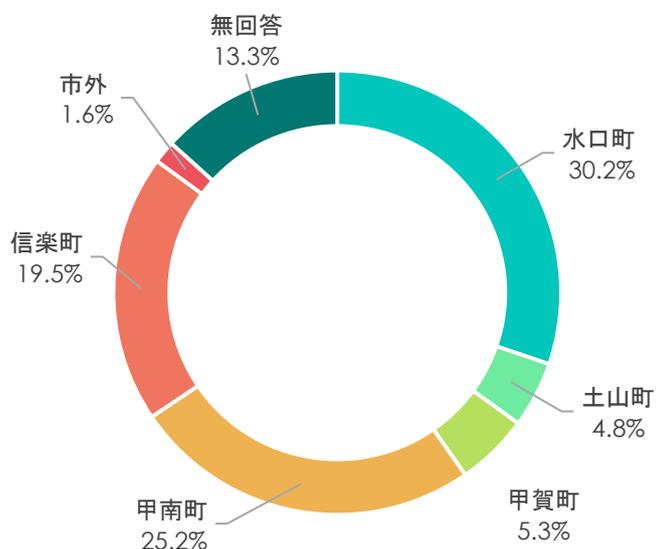
回答者の約3分の2は女性でした。男性は70代の方、女性は60代の方の割合が多く、10代~20代は男性女性とも、30代~40代は男性の割合が少ないことがわかります。前回の調査と比較すると、20代~40代女性の割合が減り、男性女性とも70代の割合が増えています。

	男性	女性	回答しない	無回答
10代	10	43	1	2
20代	11	32	0	2
30代	32	100	1	5
40代	47	132	4	7
50代	65	119	1	10
60代	78	151	0	10
70代	106	101	0	18
80代以上	26	12	0	9
無回答	0	1	6	86
合計	375	691	13	149
総合計				1,228



5.3 住所別

	人数	割合
水口町	371	30.2%
土山町	59	4.8%
甲賀町	65	5.3%
甲南町	310	25.2%
信楽町	240	19.5%
市外	20	1.6%
無回答	163	13.3%
合計	1,228	100%

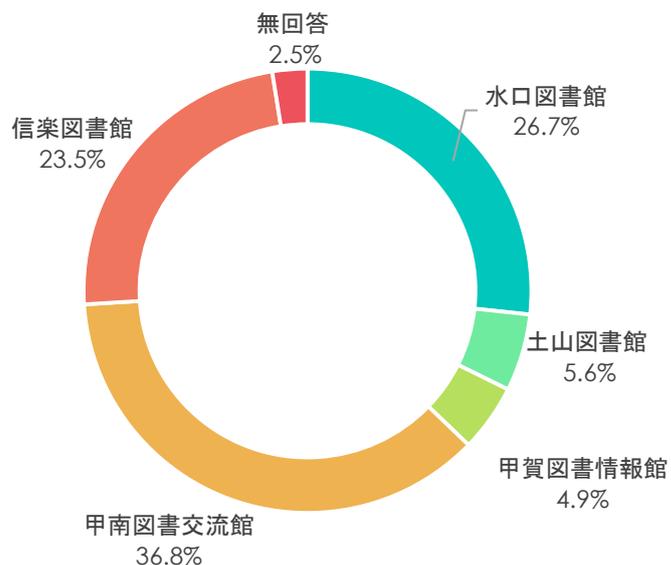


6. アンケート集計結果

問1 最もよく利用する甲賀市図書館はどこですか。

回答者の住所別の割合とほぼ一致することから、居住地の図書館を利用される方が多いことが伺えます。

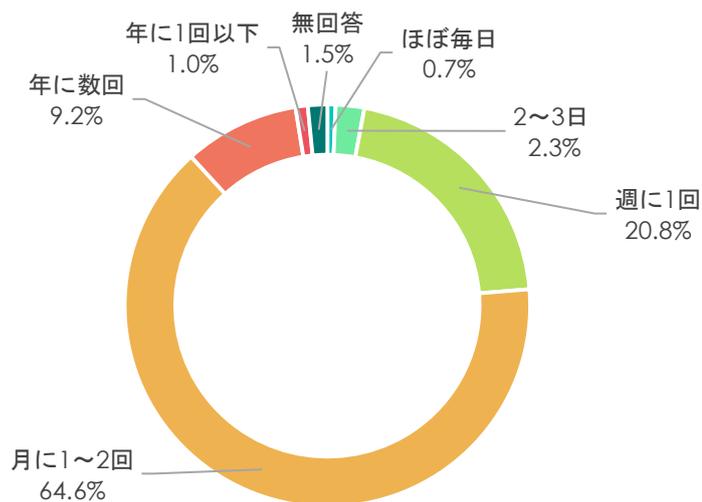
	人数	割合
水口図書館	328	26.7%
土山図書館	69	5.6%
甲賀図書情報館	60	4.9%
甲南図書交流館	452	36.8%
信楽図書館	288	23.5%
無回答	31	2.5%
合計	1,228	100%



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、「月に1~2回」という回答が6割を超えています。3週間の貸出期間に合わせて利用される方が多いためだと思います。

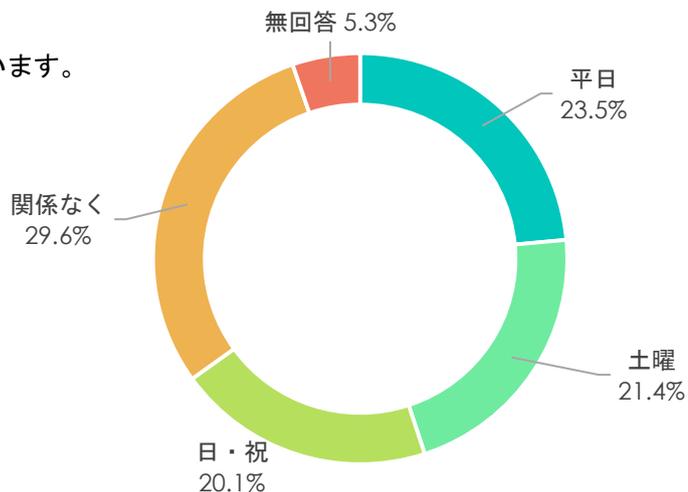
	人数	割合
ほぼ毎日	8	0.7%
2~3日	28	2.3%
週1回	255	20.8%
月に1~2回	793	64.6%
年に数回	113	9.2%
年に1回以下	12	1.0%
無回答	19	1.5%
合計	1,228	100%



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。

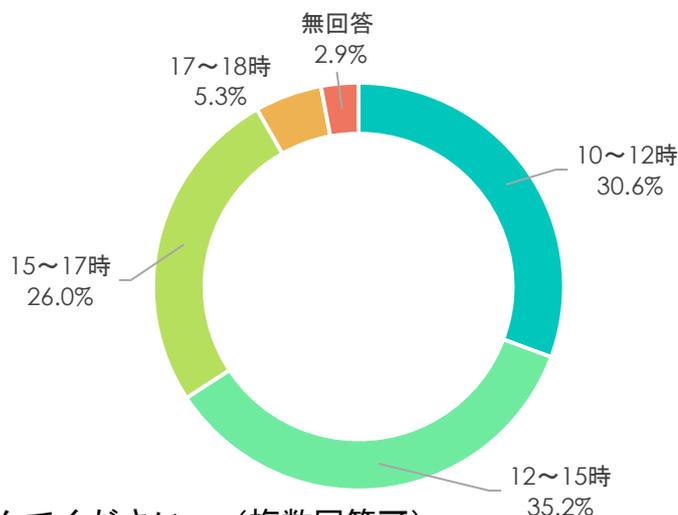
	人数	割合
平日	289	23.5%
土曜	263	21.4%
日・祝	247	20.1%
関係なく	364	29.6%
無回答	65	5.3%
合計	1,228	100%



問4 主な利用時間はいつですか。※甲南図書館の夜間延長開館は休止中。

前回の調査から夜間の利用がなくなったことを除き、大きく来館者数の割合は変わりませんでした。

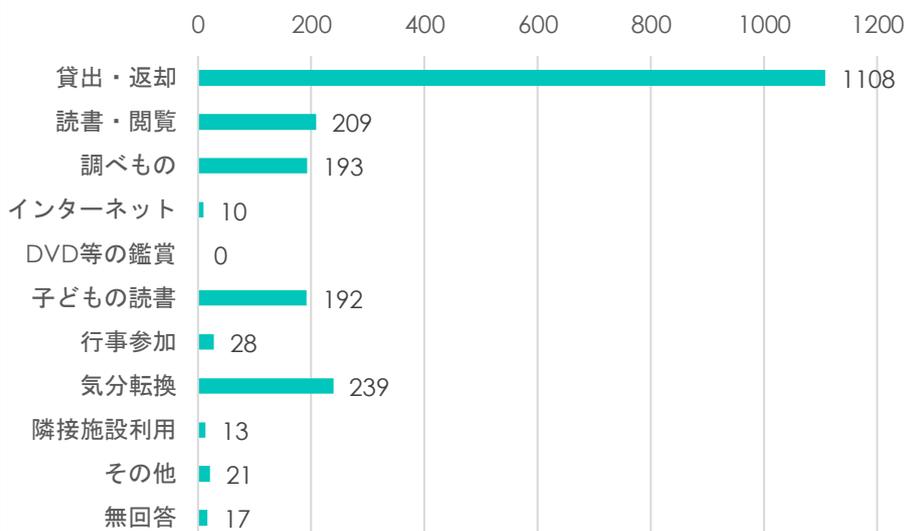
	人数	割合
10～12時	376	30.6%
12～15時	432	35.2%
15～17時	319	26.0%
17～18時	65	5.3%
無回答	36	2.9%
合計	1,228	100%



問5 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)

前回と比べ「読書・閲覧」「調べもの」「インターネット」「DVD等の鑑賞」の利用が減りました。新型コロナウイルス感染拡大防止による利用制限が影響していると思われます。

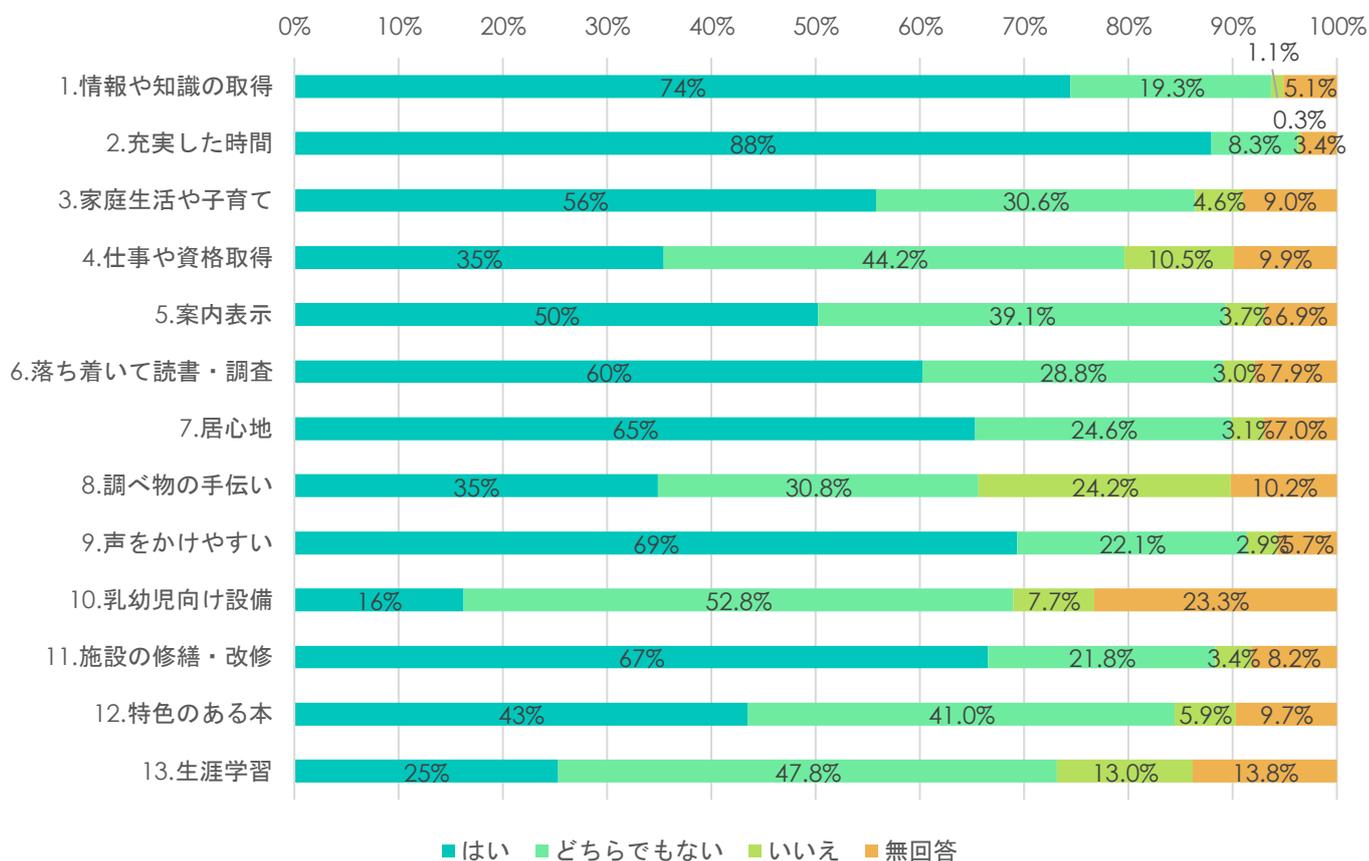
	回答数	割合
貸出・返却	1,108	90.2%
読書・閲覧	209	17.0%
調べもの	193	15.7%
インターネット	10	0.8%
DVD等の鑑賞	0	0.0%
子どもの読書	192	15.6%
行事参加	28	2.3%
気分転換	239	19.5%
隣接施設利用	13	1.1%
その他	21	1.7%
無回答	17	1.4%
回答総数	2,030	—



問6 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。

8割以上の方が「本を読むことで、充実した時間が過ごせた」と回答されました。前回と比べると、「職員に声をかけやすい」「生涯学習の活動・発表の場として利用できた」の満足度が上がり、「落ち着いて読書・調査ができた」「ゆったりとした時間を過ごせる居心地のいい空間だった」の満足度が下がりました。

	はい	どちらでもない	いいえ	無回答
1.情報や知識の取得	914	237	14	63
2.充実した時間	1,080	102	4	42
3.家庭生活や子育て	685	376	56	111
4.仕事や資格取得	435	543	129	121
5.案内表示	617	480	46	85
6.落ち着いて読書・調査	740	354	37	97
7.居心地	802	302	38	86
8.調べ物の手伝い	428	378	297	125
9.声をかけやすい	851	271	36	70
10.乳幼児向け設備	199	648	95	286
11.施設の修繕・改修	817	268	42	101
12.特色のある本	534	503	72	119
13.生涯学習	311	587	160	170

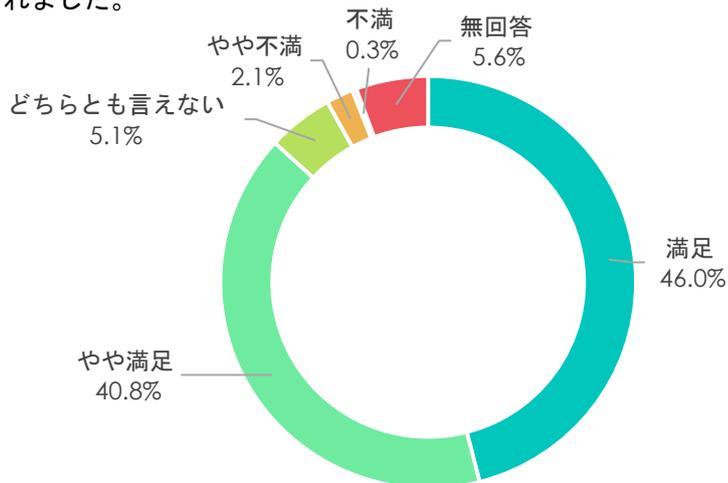


問7 図書館を利用して、全体としてどのような印象を持ちましたか。

8割以上の方が、「満足」「やや満足」と回答されました。

前回と比べると「満足」が12%増加しました。

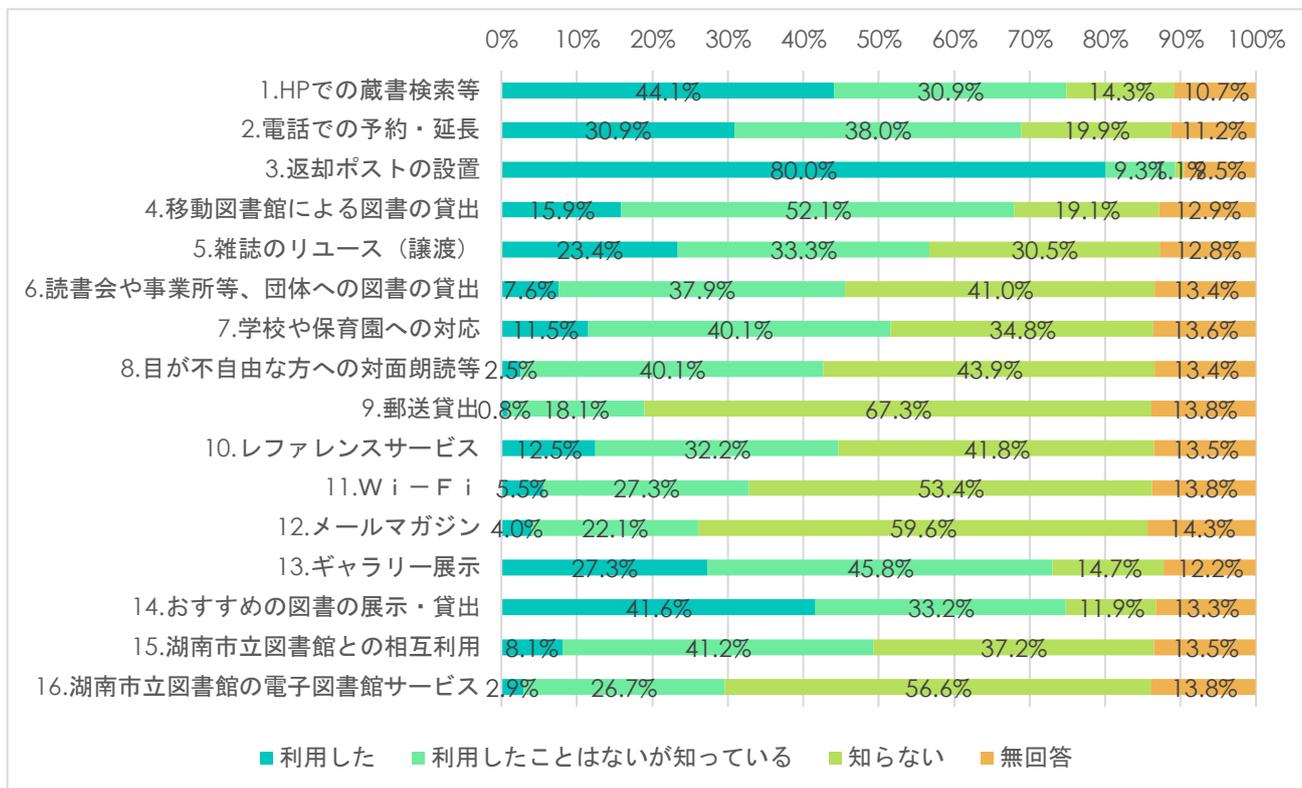
	人数	割合
満足	565	46.0%
やや満足	501	40.8%
どちらともいえない	63	5.1%
やや不満	26	2.1%
不満	4	0.3%
無回答	69	5.6%
合計	1,228	100%



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。

認知度が低い事業は「利用者困難者への郵送貸出」「メールマガジン」「湖南省立図書館の電子図書館サービス」「Wi-Fi」「目が不自由な方への対面朗読」「レファレンスサービス」「団体貸出」「湖南省立図書館との相互利用」の順でした。その他は半数以上の方に認知されていました。前回と比べると「雑誌のリユース」「レファレンスサービス」「おすすめの図書の展示・貸出」の認知度は下がりましたが、その他は上がりました。

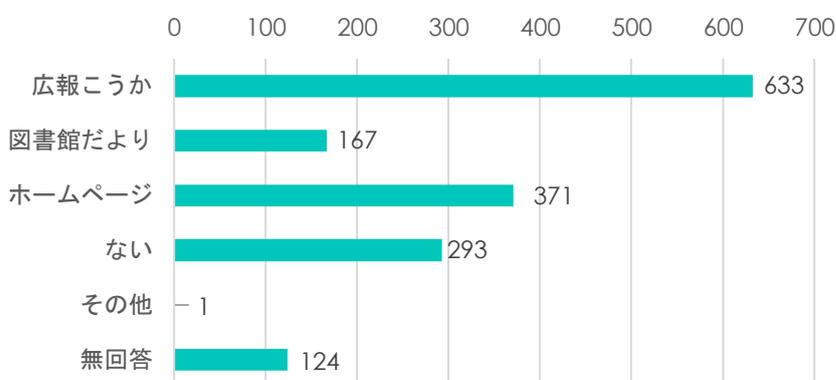
	利用した	利用したことはないが知っている	知らない	無回答
1.ホームページでの蔵書検索等	541	379	176	132
2.電話での予約・延長	379	467	244	138
3.返却ポストの設置	983	114	14	117
4.移動図書館による図書の貸出	195	640	235	158
5.雑誌のリユース（無償譲渡）	287	409	375	157
6.読書会等への団体貸出	93	466	504	165
7.学校や保育園への対応	141	493	427	167
8.目が不自由な方への対面朗読等	31	493	539	165
9.利用困難者への郵送貸出	10	222	826	170
10.レファレンスサービス（調べ物支援）	153	396	513	166
11.Wi-Fi	68	335	656	169
12.メールマガジン	49	271	732	176
13.ギャラリー展示	335	562	181	150
14.おすすめの図書の展示・貸出	511	408	146	163
15.湖南省立図書館との相互利用	99	506	457	166
16.湖南省立図書館の電子図書館サービス	35	328	695	170



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れます。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)

前回と比べると「広報こうか」「ホームページ」の割合が増加しました。「図書館だより」はほぼ変わらず、「ない」と回答された方の割合も増加しました。

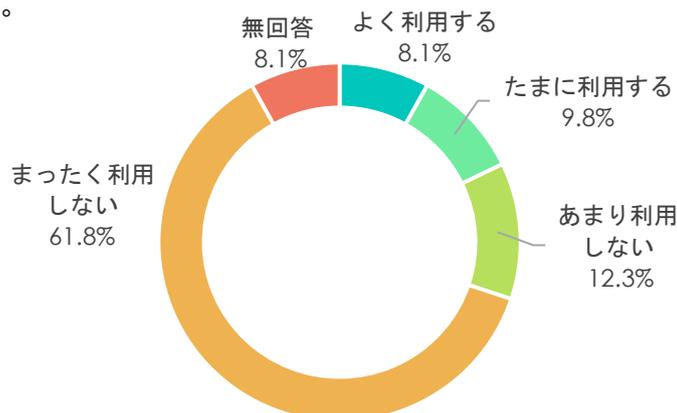
	回答数	割合
広報こうか	633	51.5%
図書館だより	167	13.6%
ホームページ	371	30.2%
ない	293	23.9%
その他	1	0.1%
無回答	124	10.1%
回答総数	1,589	—



問10 これまでに電子書籍（マンガ・雑誌を含む）を利用したことがありますか。

6割以上の方が「まったく利用しない」と回答されました。

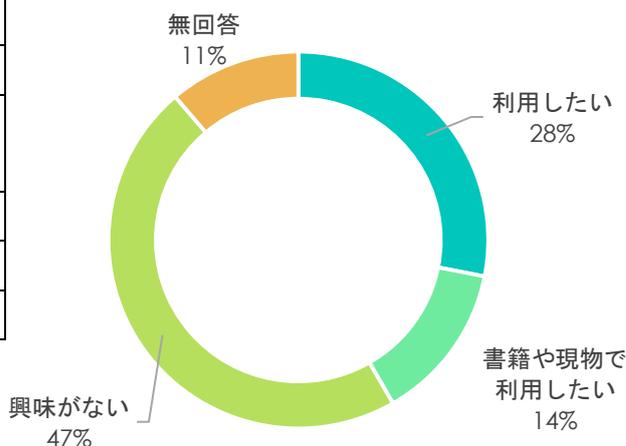
	人数	割合
よく利用する	99	8.1%
たまに利用する	120	9.8%
あまり利用しない	151	12.3%
まったく利用しない	759	61.8%
無回答	99	8.1%
回答者数	1,228	100%



問11 市の文化財のデジタルコンテンツ（電子化された古文書や仏像・建築物の3D画像等）があれば利用したいですか。

3割近くの方が、デジタルコンテンツで「利用したい」と回答されました。

	人数	割合
利用したい	345	28.1%
デジタルコンテンツ以外（書籍や現物）で利用したい	167	13.6%
興味がない	578	47.1%
無回答	138	11.2%
回答者数	1,228	100%



7. ご意見・ご要望

サービスについて

- 予約サービスで5つの図書館の資料をまとめて借りることができて、とても助かっている。
- 読みたい本のリクエストに応え、全国から本を取り寄せてもらえてありがたい。
- 電話で予約ができるのは、たいへん便利でよく利用している。
- インターネットで蔵書検索・予約・延長ができるサービスはとても便利でよく利用している。
- インターネットで市内の他の図書館の本の取り寄せが簡単にできるので、利用しやすい。
- インターネット予約でたくさん本が読めるようになり、読書の楽しみが増えた。
- インターネットで市内にない本のリクエストが出来るようにしてほしい。
- 館内の蔵書検索機（OPAC）が使いづらい。
- 検索で表示される場所に本がないことがある。一般人でも見つかるような棚レイアウトに変えてほしい。
- 湖南市立図書館が利用できるようになり、蔵書の選択肢が増えてありがたい。
- 湖南市立図書館で借りた資料を甲賀市内でも返却できるようにしてほしい。
- 滋賀県立図書館で借りた本が、市内の図書館で返却できて便利。
- 本の消毒機はたよりない印象。
- 思いがけない本との出会いがあるので、「本の福袋」をもっと頻繁にやってほしい。
- 借りる本がマンネリしてしまうので、おすすめの本をもっと展示してほしい。スタッフのおすすめの一言があるとうれしい。
- 紙芝居をジャンル別にする等、アイウエオ順でなくもっとわかりやすくしてほしい。一覧が近くにあるとうれしい。
- 週1で通っているが、季節に合わせた本が並んでいたり、子どもの目を引く棚にいつも違う本が並んでいるので、行く度に新しい本と出会え親子で楽しんでいる。

- 返却された図書が書架に配架されていないことがある。書架スペースの問題なのか、人員不足なのかわからないが探しづらい。
- 子どもの本について色々情報が欲しいときに、紹介してほしい。
- 利用者カードをスマートフォンに入れたい。
- 予約した本の順番状況がわからない。
- 予約しても連絡がこない。2年待つ本なんてあるのか。それ以降不信感で利用していない。

開館日・開館時間について

- 甲南図書交流館の夜間開館を早く再開してほしい。
- 休館日が多い。
- 月1回3連休は不便（3連休になる館）。
- 休館日が連休なのは不便なので、月ごとに休館日を変えてほしい。
- 土日祝日の開館時間を9時もしくは9時30分からにしてほしい。
- 平日は20時まで開館してほしい。

広報について

- 図書館カレンダーをポケットサイズにしてほしい。
- 新刊紹介を広報ホームページ等にもっと載せてほしい。

行事について

- 図書館は町の文化の拠点。利用者を待つだけでなく発信源となるような活動や幅広い人が集まる行事など企画してほしい。
- コンサートを再開してほしい。
- 音楽関係のイベントがよくあるが、図書館の主旨に合っていない。もっと本に関するイベントをしてほしい。本好きの人が集まり話し合い、交流できる場所であってほしい。

施設について

- 本がたくさんあり、雰囲気がいへん好ましい。いやされている。
- 冷房・暖房を強くしてほしい。夏は暑く、冬は寒い。長く滞在できないようにしているのか。働いている職員も気の毒に感じる。
- ブックポストに入らない資料の返却に困ることがある。
- カフェを併設してほしい。給茶器がほしい。
- 静かなBGMを流してほしい。
- トイレにアルコール拭き用の器具・借りた本を置くスペースを設置してほしい。

- 水口図書館の老朽化が気になる。天井が低く圧迫感があり、狭くて往来ができない。ゆっくりくつろげる場所が少ない。駐車場が狭い。リニューアルもしくは新しく建て替えてほしい。
- 水口図書館のトイレが暗くて使いづらい。大人でも行きたくないし、子どもに行かせるのも心配。改修して、洋式を設置してほしい。手洗い場にステップを置いてほしい。
- 水口図書館は絵本コーナーのすぐ隣に雑誌コーナーがあり、年配の方の利用が多いので騒ぐと気を使い、子どもを連れていきにくい。
- コロナ禍での利用の制限等はしかたないが、本を入れた箱を座席に置くやり方はひどい。(水口)
- 絵本コーナーは目的の本が探しにくい。(水口)
- おすすめの本や新刊コーナーなど、行くたびにになにかあるかなと楽しみになる。他にも探しやすいと並べられていて、本が見つけやすく助かっている。(土山)
- 土山図書館は坂の上にあるので、車に乗れなくなったら、行くのが難しくなる。(土山)
- 子どもが怖がってトイレに行きたがらない。改善は難しいと思うが、知っていてほしい。(土山)
- 落ち着いた雰囲気と広々とした空間が気に入っている。(甲賀)
- 外のガラスのショーケースに掲示してある紙がいつもよれよれ。(甲賀)
- 女子トイレの電球がほとんど切れていて、使用する時暗い状態である。(甲賀)
- 館内が広くて落ち着いた雰囲気で居心地が良い。本も見やすい。(甲南)
- いつも気持ちよく利用している。設備もきれいで、心地よいので満足度が高い。(甲南)
- 絵本コーナーの近くに子ども用トイレがあり、安全に利用でき、助かっている。(甲南)
- 談話ロビーにゆったり座れるようなソファやイスがあると図書スペース以外での過ごし方ができると思う。(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。
- 周辺の草刈りを定期的に行って美しく保ってほしい。(甲南)
- ほかの図書館に見られないほど常に清潔にされている。(信楽)
- いつ来てもゆっくりと落ち着ける場所で、町内で大好きな場所。(信楽)
- 静かでゆっくり本が読める。(信楽)
- とても静かでここちよい場所。生活が楽しくなる。(信楽)
- 子ども用小便器を設置してほしい。(信楽)
- 赤ちゃん向けの絵本が奥のほうに分かれて置かれていることを知らなかった。もう少し絵本コーナーをわかりやすくしてほしい。(信楽)

資料について

- それぞれ個性があって、市内の図書館を巡っている。その時読みたい本の内容によって利用する図書館を変えている。

- いつも仕事での知識の勉強に使用している。
- さりげなく置いてある本がいい本ばかり。
- おすすめ本はおもしろくて興味がわく。
- 子どもの絵本が他市にくらべて豊富。
- 新着本コーナーは、知らない分野の本を知る良いきっかけになっている。
- 蔵書数は多いが新しい本が少ない。借りたい本がなかったり、古くて参考にならないことがある。
- 新刊本を充実させてほしい。
- 雑誌の種類を増やしてほしい。
- 文庫、PC 関係、旅行書、子育て関連、手芸、料理、芸術、シニア向け、大活字本、マンガ、児童書、紙芝居などを充実させてほしい。
- 電子書籍を所蔵してほしい（特に専門書籍、画集）。
- CD・DVD など AV 資料を充実させてほしい。
- 子どもの本が好きなので、良書をたくさん入れてほしい。
- 人気の本は早く借りられるよう冊数を増やすか、貸出期間を短くするなど対策してほしい。
- 合併前の旧村町字単位の資料を、歴史・文化財・物語など時代別に区分して収集し、郷土コーナーを充実させてほしい。
- 他館の本も検索して取り寄せるのも便利だが、テーマを決めて5館の資料を巡回するなどしてもらえるとうれしい。
- 絵本がシリーズでまとまって置いてあるのは便利だが、作家ごとに並べるコーナーがあるといい。

対応について

- 職員の方のやさしい対応で、更に温かい気持ちで利用できる。
- 何を尋ねても親切に対応してくださり、とてもうれしく感じている。
- いつもていねいに接してくださり、有難く感じている。毎回居心地が良いので、つい長居してしまう。
- 職員さんの対応のよさにいつも感心と感謝をしている。
- どの図書館も職員の対応が良いと思う。
- 職員の方と親しくなりたいと思うが、忙しそうで話しかけにくい感じがある。
- 職員の方の対応、好嫌の差がかなりある。
- 並んでいても、声かけもなく作業をしつづけている職員がいて、カウンターに近づきにくい。
- 子どもが走ってしまうと職員の方も注意してくださるのでうれしい。また、小さい子には優しく微笑んでくださり、人見知りの我が子も図書館に行くのが大好きになった。
- 以前、何度注意しても騒ぐ小学生に職員が図書館内で怒鳴っていた。それは図書館の外ですべき。

- 思い当たらない資料の破損について、後日確認の電話がかかってきた。犯人捜しされているような気持ちになり、とても不快だった。
- 入館してもあいさつがなく暗い。返却時、ひっぱるように本を持たれてびっくりした事がある。
- 親切に対応してくださるが、もう少しあいさつにさわやかさがあれば申し分ない。
- 学生のおしゃべりがうるさい。注意してほしい。

全般

- 図書館はいつも私と隣り合わせの心癒される場所。静かな雰囲気の中でゆったり過ごす時間は至福の時である。人が減っても図書館は存続させてほしい。
- リタイアしたら毎日飽きるほど本を読みたいと思っていた。一日4~5時間読んでいる。これも図書館があるおかげ。
- 図書館が充実しているところが、甲賀市に住んでいて一番よかったなと思えるところである。
- コロナ禍でも、本が読める幸せがあって楽しんでいる。有意義な時間を過ごせるのは図書館のおかげ。時間があれば図書館へ行こうと思う。
- 身近な図書館として書籍だけでなく、DVD・CD・マンガ等知的好奇心を満たしてもらっている。メディアが偏っていたり、権力により硬直化している今だからこそ、もっと沢山のの人に知を幅広く、深く探求する場として図書館を利用してほしい。
- 小さな町の図書館ではあるが、内容的に充実していて、町の誇り。
- 各町に1館図書館があるなんてすばらしい。相互での貸借もスムーズで、特に電話で「届きましたよ」と連絡があったときは、本当に「ありがとうございます！」と思う。
- 継続してほしい。
- 各図書館それぞれ独自の特色があって良い。
- 維持管理が大変だろうと思うが、5館ともよく利用している。
- 図書館を利用するようになり、息子も読書が大好きになった。
- 以前はゆっくり利用していたが、コロナ禍で長時間滞在ができなくなり残念。最新の雑誌などもあり、気分転換になっているので、また早く新刊が入荷されるのを楽しみにしている。
- いつも静かな時間でゆっくり読ませてもらっている。知識の宝庫。コロナが終息し、利用時間が延長になるよう念じている。
- おはなしのボランティアをしている。私にとって図書館は本当に大切な所。コロナでどこにも出かけられず町内の図書館にお世話になり、本当に有難かった。
- 図書館司書の働き方をもっと充実させるべきだと思う。非正規雇用ではなく、市民の生活において図書館サービスはとても重要であり、働く職員さんの環境ももっと考慮すべきである。
- 市内には何か所も図書館があるためヒトモノカネの重複で、運営予算が最大限に活かされていないのではないかと。図書館行政を横並びからピラミッド型に変え、図書館を街の知の中心に据えるダイナミックな改革に期待したい。本の貸出の場から、本を中心に据えた憩いの場所に変われば、図書館はもっと身近な存在になると思う。