

令和5年度区立図書館利用者アンケートの実施結果について

1. 概要

区立図書館利用状況の把握、運営内容の改善、利用者サービスの向上及び区民の読書活動の推進に資することを目的として、区立図書館利用者、区立小学校在学児童等を対象に、アンケートを実施した。（全館実施は平成29年以来6年ぶり）

2. 実施期間

令和5年10月11日～10月31日

3. 調査方法

館内配布のアンケート用紙記入、用紙記載のQRコード・ホームページでのウェブ回答（区立小学校在学の児童は、各学校の支援により、配付タブレットを活用）

4. 回答数

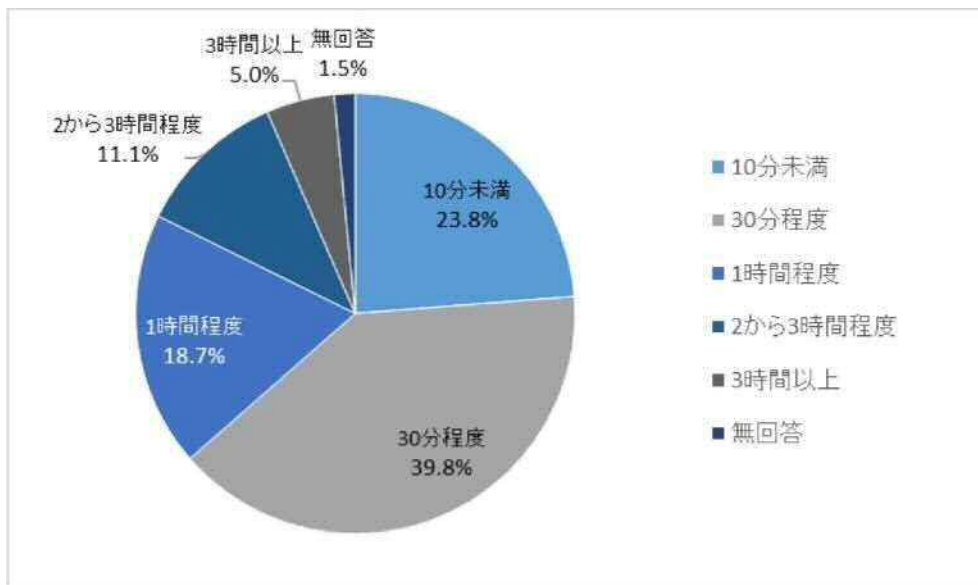
一般（中学生以上）：2,604件
小学生：1,223件 合計 3,827件

5. 結果概要及び今後の対応

（1）一般（中学生以上）

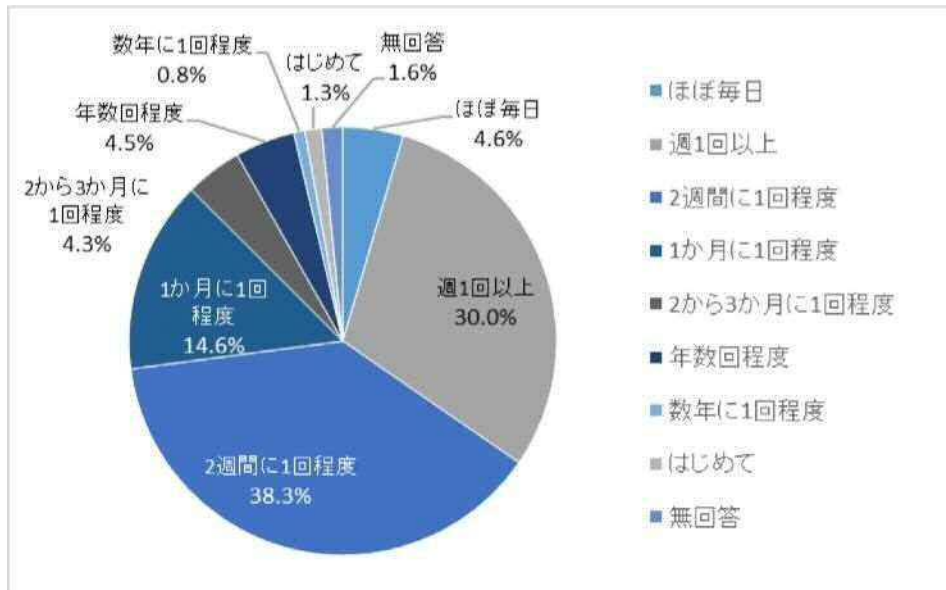
①滞在時間

30分以内で6割超、1時間以内で8割超と、主に資料の貸出・返却を目的に来館する短時間利用者が多い。近年全国的に推進されている滞在型図書館としての利用はやや希薄な状況にあり、居心地の良い図書館づくりをさらに進める必要がある。



②来館頻度

全体の7割が2週に1回程度来館している。月1回程度を含めると8割強を占め、来館者が長期減少傾向にある中でも、継続利用が中心の傾向がうかがえる。

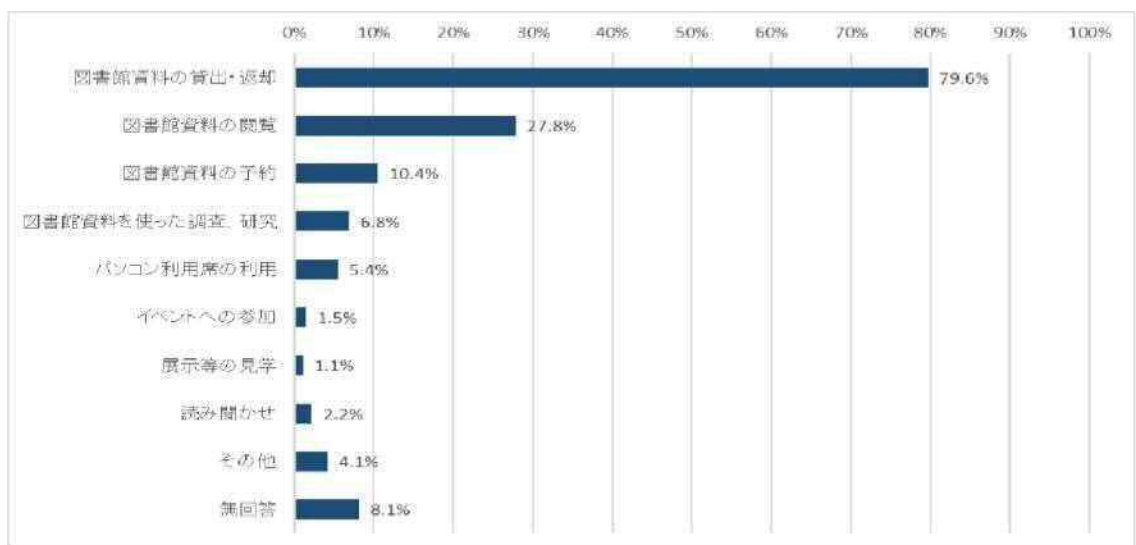


③利用目的、企画、広報

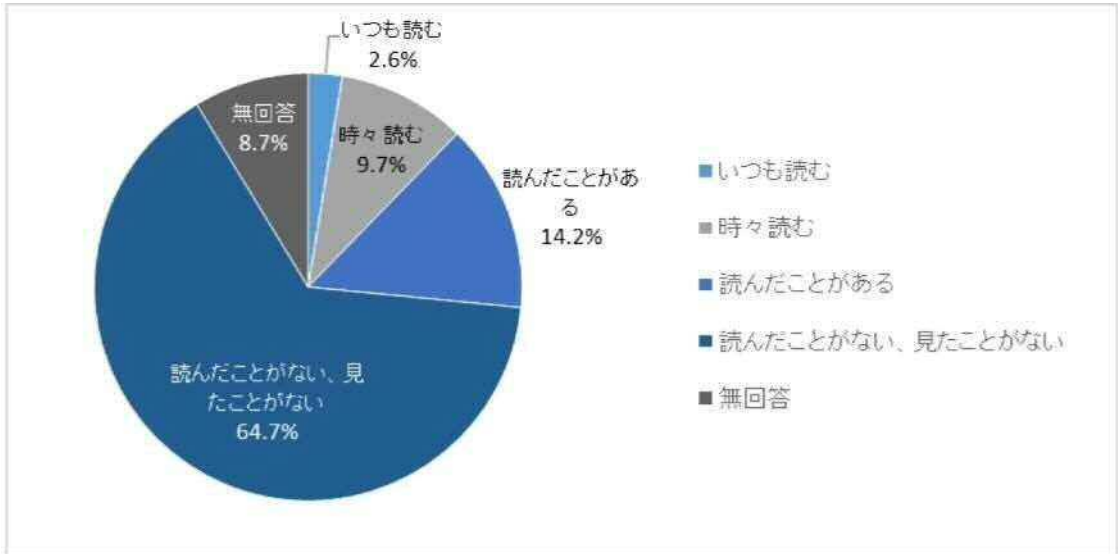
催事の参加、展示の見学はそれぞれ1%強、メールマガジンの登録者は1割未満にとどまり、中央図書館の季刊紙「図書館通信」についても約7割が「読んでいない」「知らない」など、図書館が実施する企画事業、広報媒体の認知度が低調な結果となっており、今後情報発信の強化、利用者ニーズを反映した魅力的な企画・広報が課題である。

さらに、電子図書館の利用者は1割にも満たず、その内容についても「満足」と「不満」の回答が拮抗しており、原因を分析し、早期改善を図る必要がある。

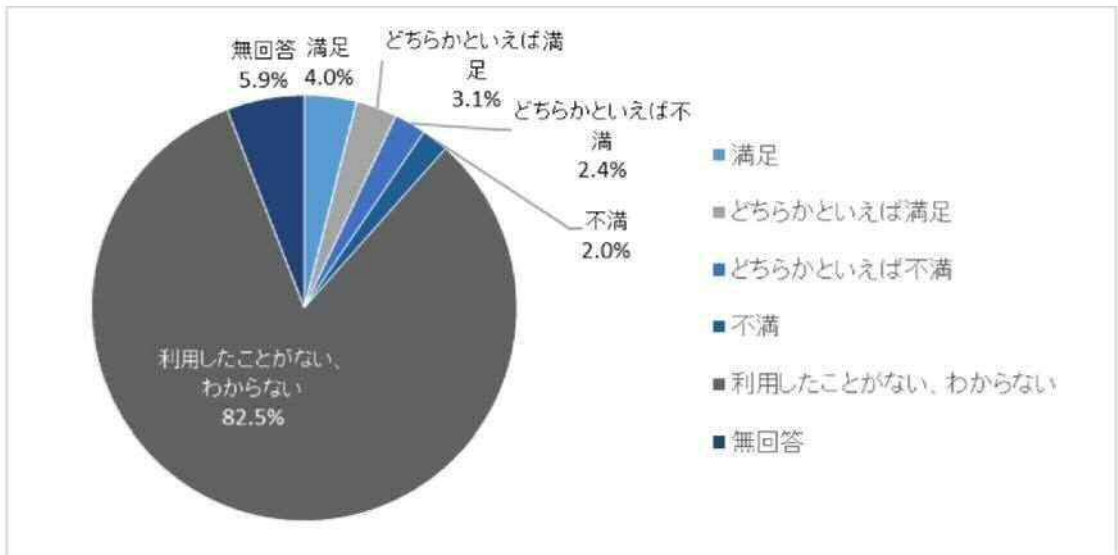
<主な利用目的>



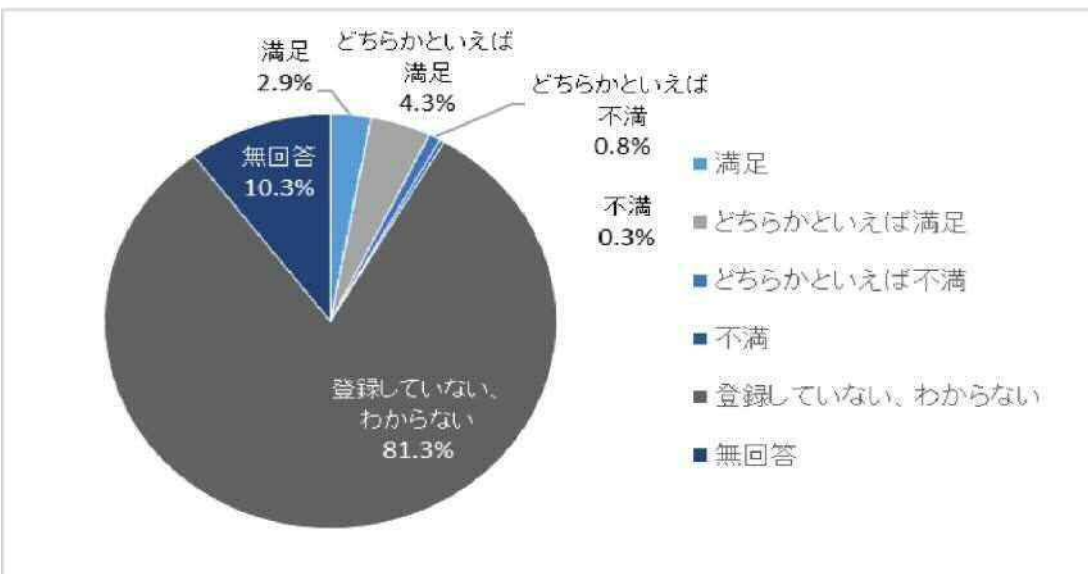
<図書館通信（中央図書館季刊紙）の感想>



<電子図書館の感想>



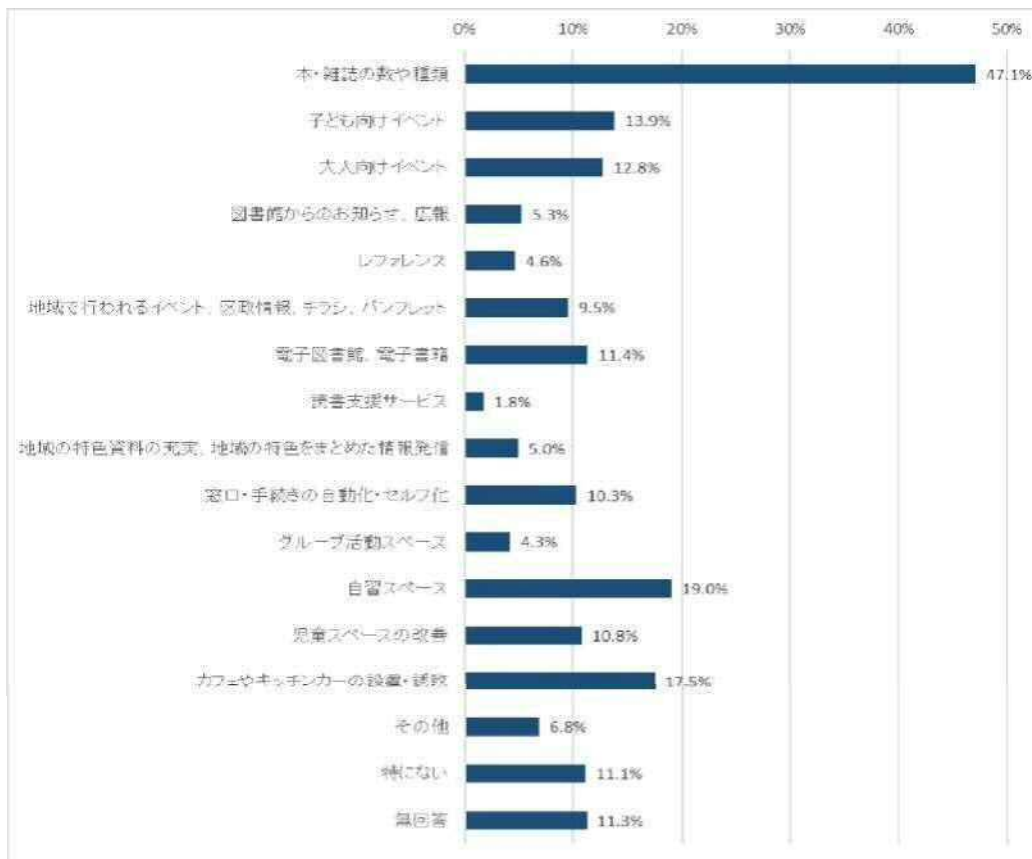
<メールマガジンについて>



④要望（充実を希望するサービス等）

資料の充実に関する回答が最も多いが、自習室、カフェの設置など、様々な人がそれぞれのスタイルで利用できる、豊島区立図書館の将来像としての「にぎやかな公共図書館（場としての図書館）」につながる回答も多い。

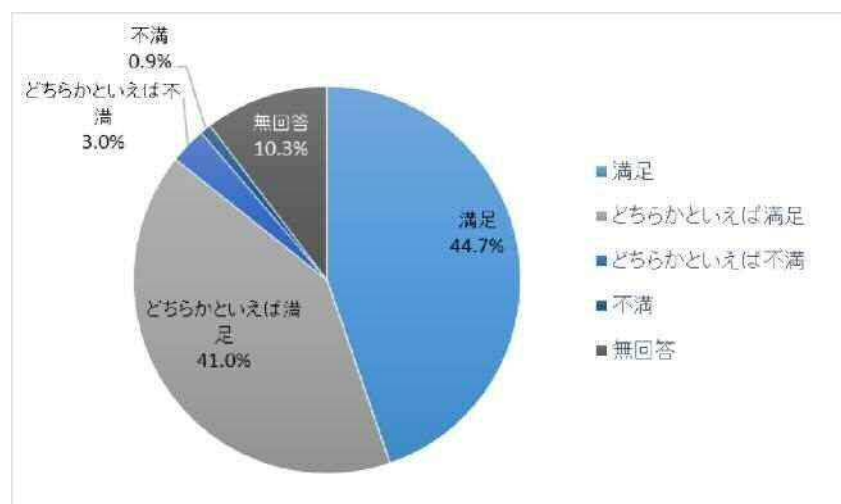
施設整備を伴う機能等は、図書館の改築・改修にあわせ、積極的に導入を検討する。



⑤総合評価

図書館サービスの満足度は、全体の9割が「満足」（「どちらかという満足」を含む）との結果であった。ただし、「満足」と「どちらかという満足」の回答はほぼ同率で、迷いなく「満足」との回答が得られるよう、サービスの充実に努める。

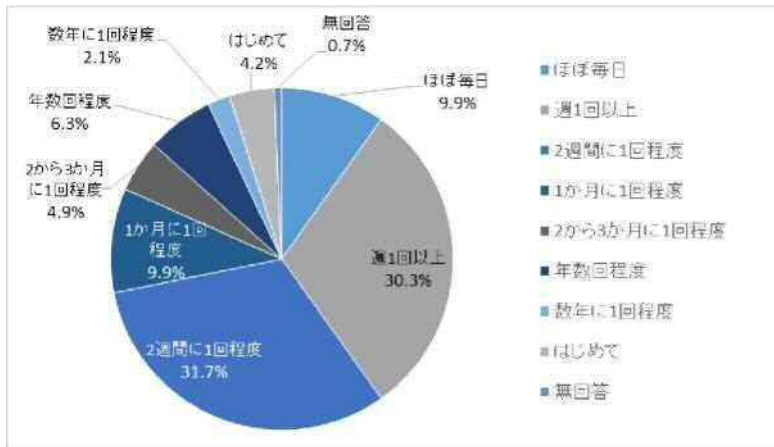
（なお、館、運営形態（直営、指定管理）により、特段の優位性は見られなかった。）



<補足>一般のうち、ティーンズ・YA層（中学生～20歳未満）の実施結果

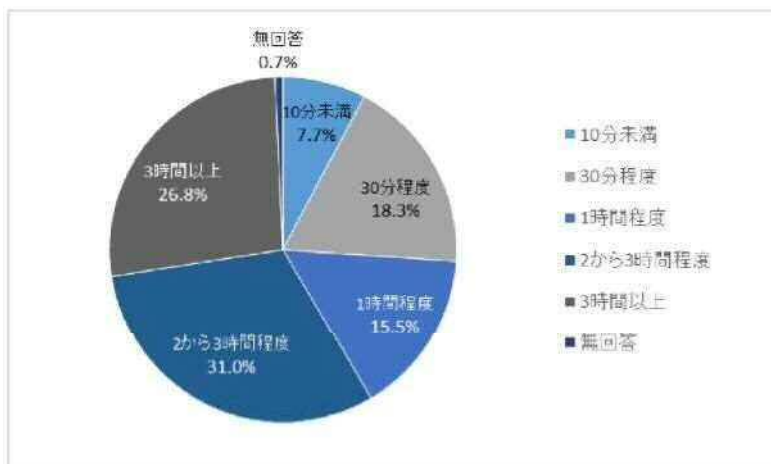
① 来館頻度について

「ほぼ毎日」が9.9%と、一般平均の2.2倍



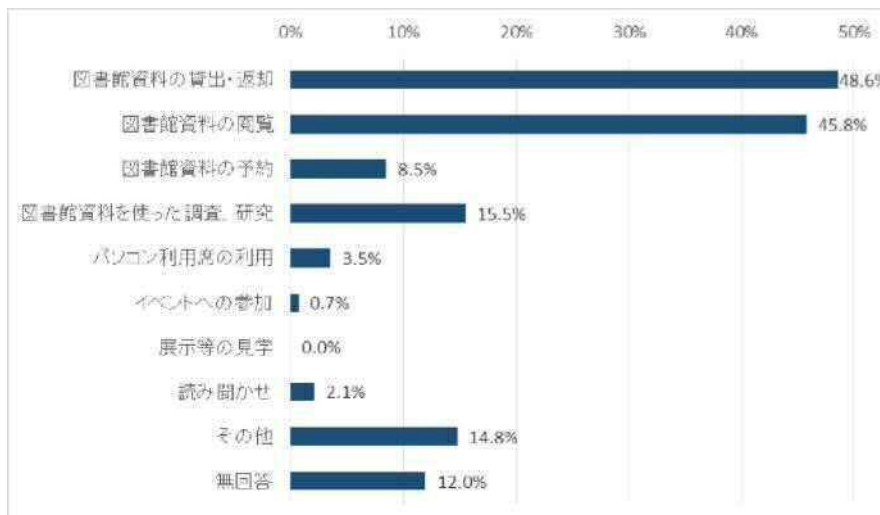
② 滞在時間について、

「2時間以上」が57.8%と、一般平均の3.6倍



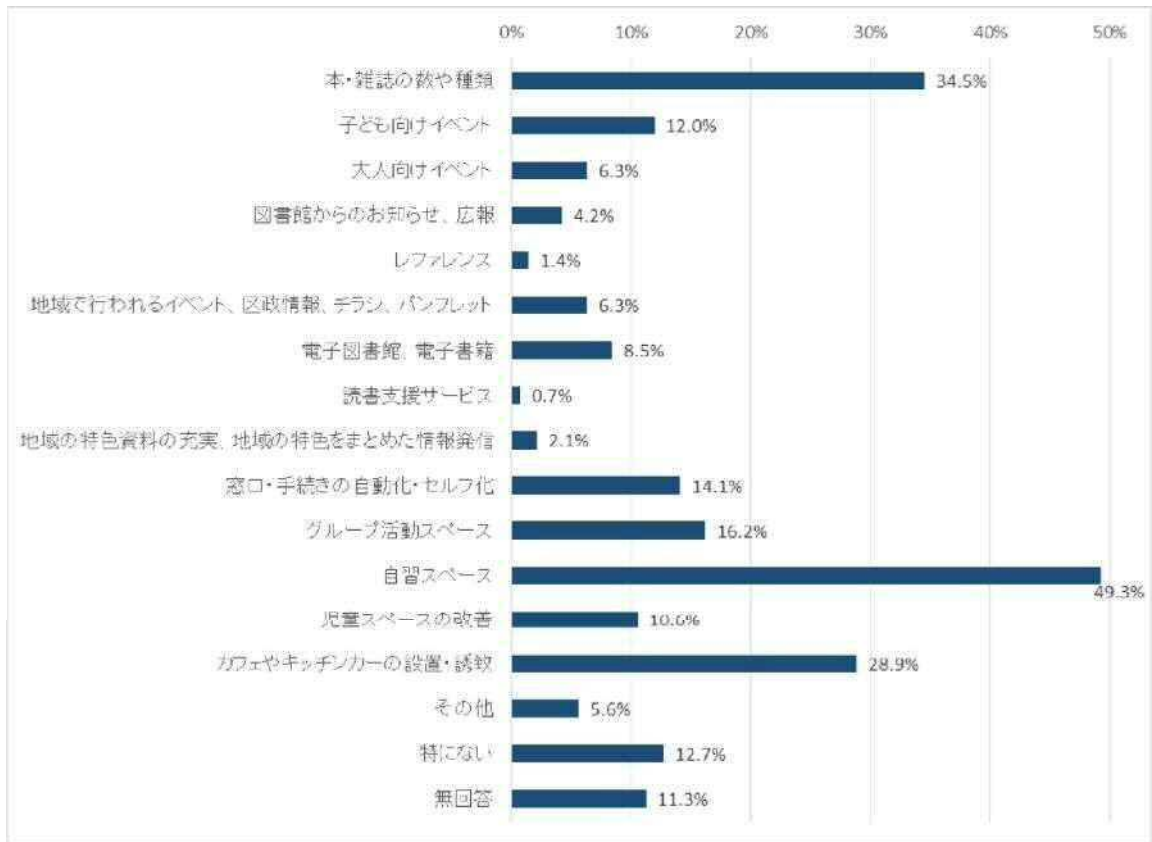
③ 利用目的について

「資料の閲覧」「調査研究」があわせて61.3%と、一般平均の1.8倍



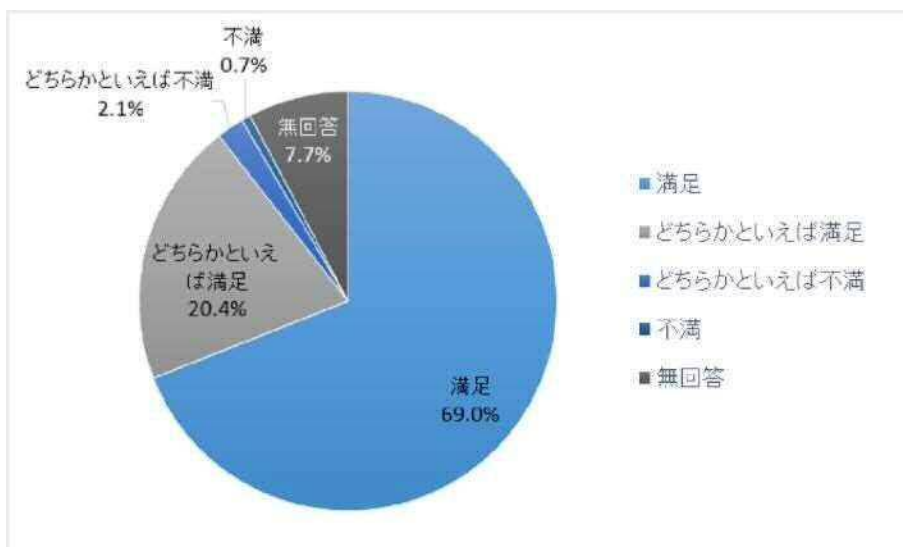
④ 充実を希望するサービス

「グループ活動スペース」が16.2%（一般平均の3.8倍）、自習室」が49.3%（一般平均の2.6倍）



⑤ 総合評価

「満足」が69.0%（一般平均の1.5倍）

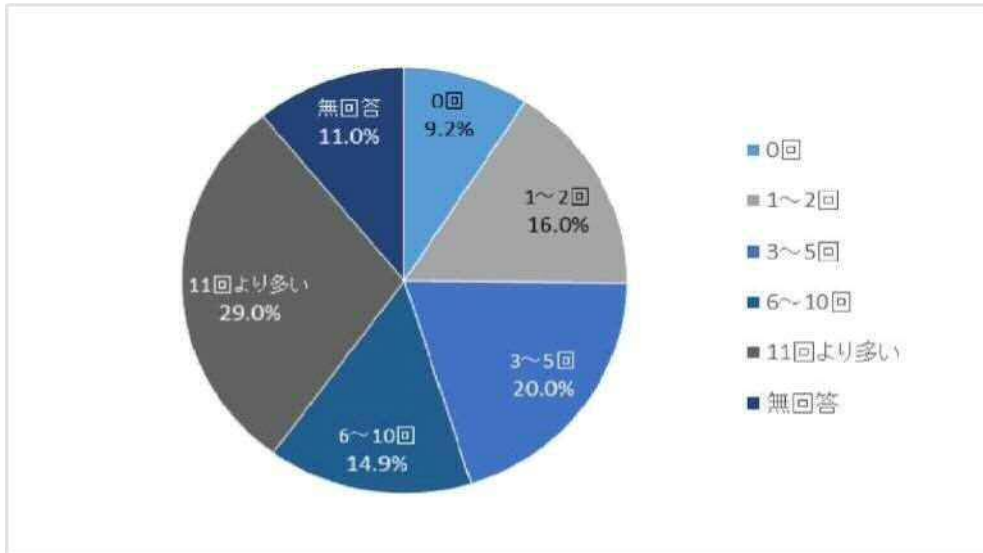


(2) 児童 (小学生)

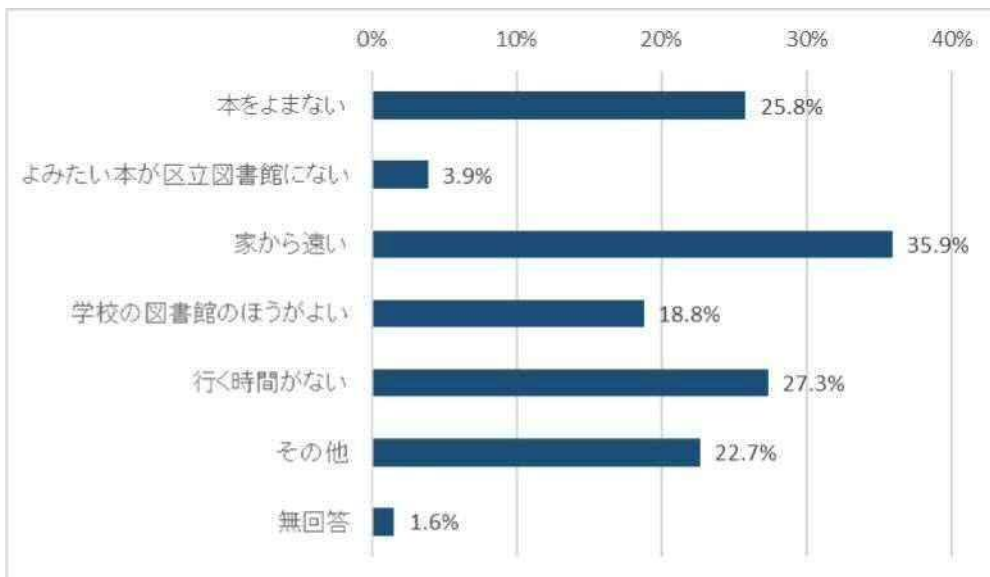
① 来館頻度

約半年間で「11回以上」が約3割、一方「0回」は約1割と、利用する児童と利用しない児童の差が感じられる。

利用しない理由としては、「自宅から遠い」「時間がない」「そもそも本を読まない」などの回答が多く、区立図書館と学校図書館の連携強化とともに、今回要望のあった、「騒いでも(おしゃべりしても)よい図書館」「自由に床に座って本を読める図書館」など、子どもが行ってみたいくなるような魅力的な図書館づくりを目指す必要がある。

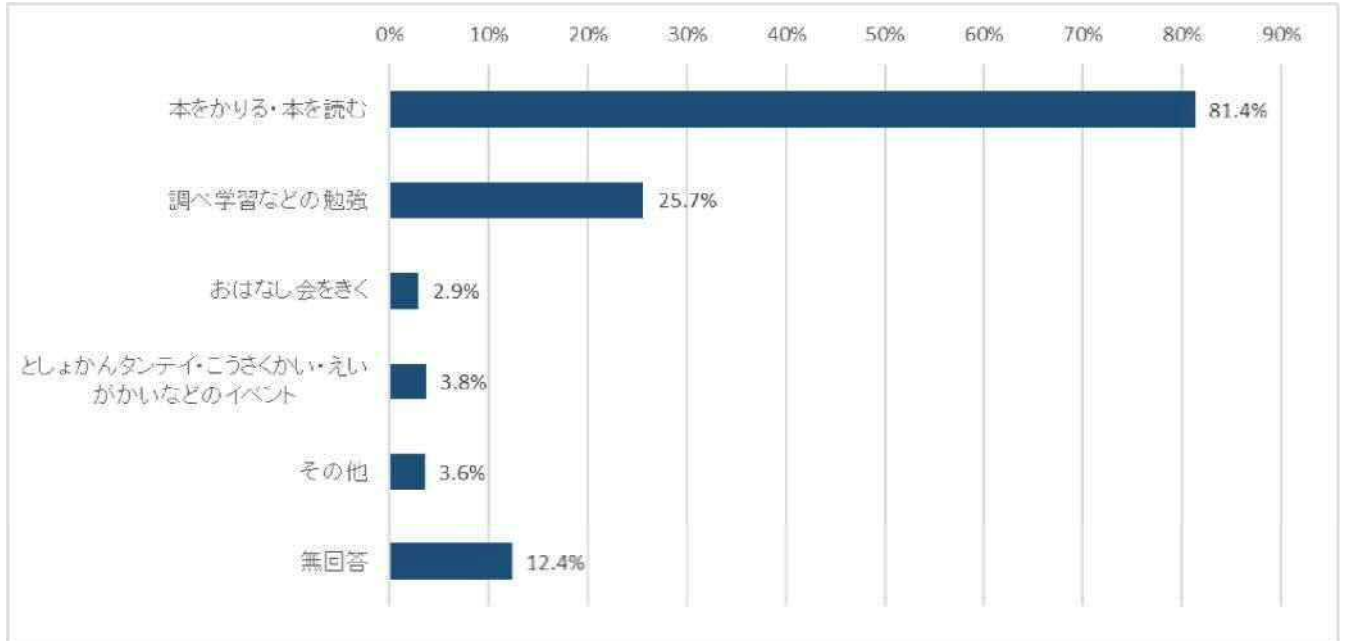


< 区立図書館を利用しない理由 >



②来館目的

「本を借りるため」「本を読むため」が全体の8割強を占めるが、「調べ学習などの勉強」も3割弱あり、学校・自宅以外の勉強の場所や、子どもの居場所としての役割も求められていると推察する。



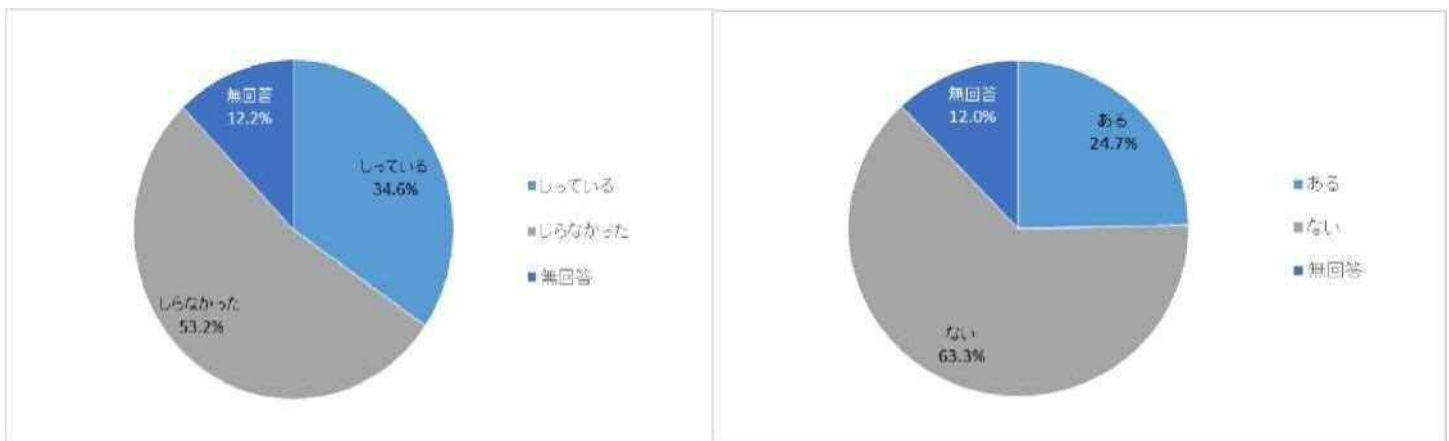
③レファレンス

司書等による調べ学習等の支援に関する認知度は3割強、利用したことのある者も一般とほぼ同程度の3割弱と、一般同様レファレンス自体の周知が必要である。

<図書館員の調べものの支援（レファレンス）について>

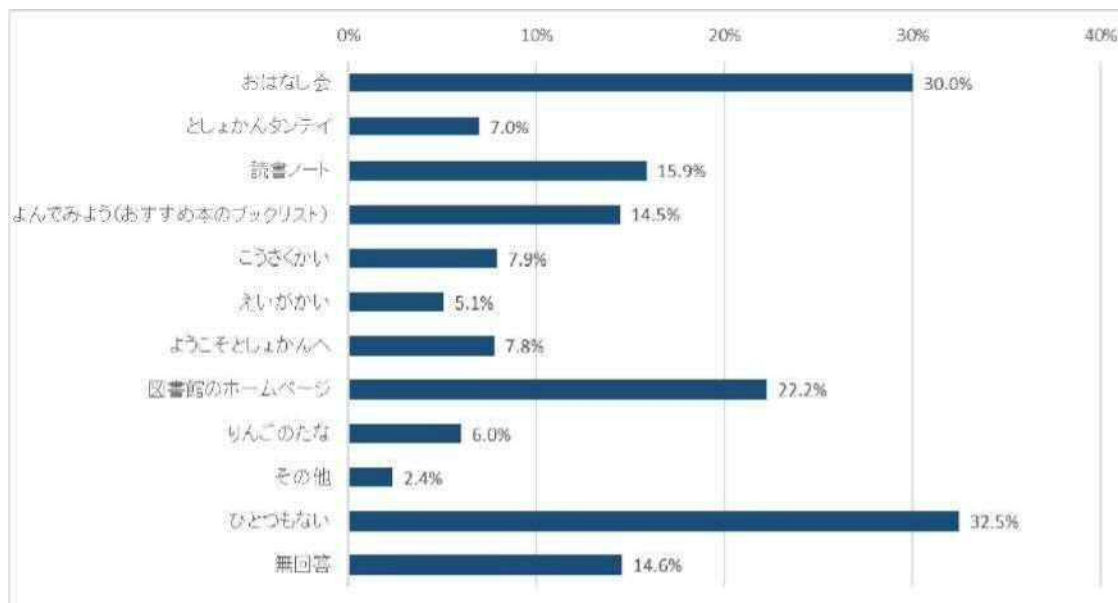
(知っているか)

(利用したことがあるか)



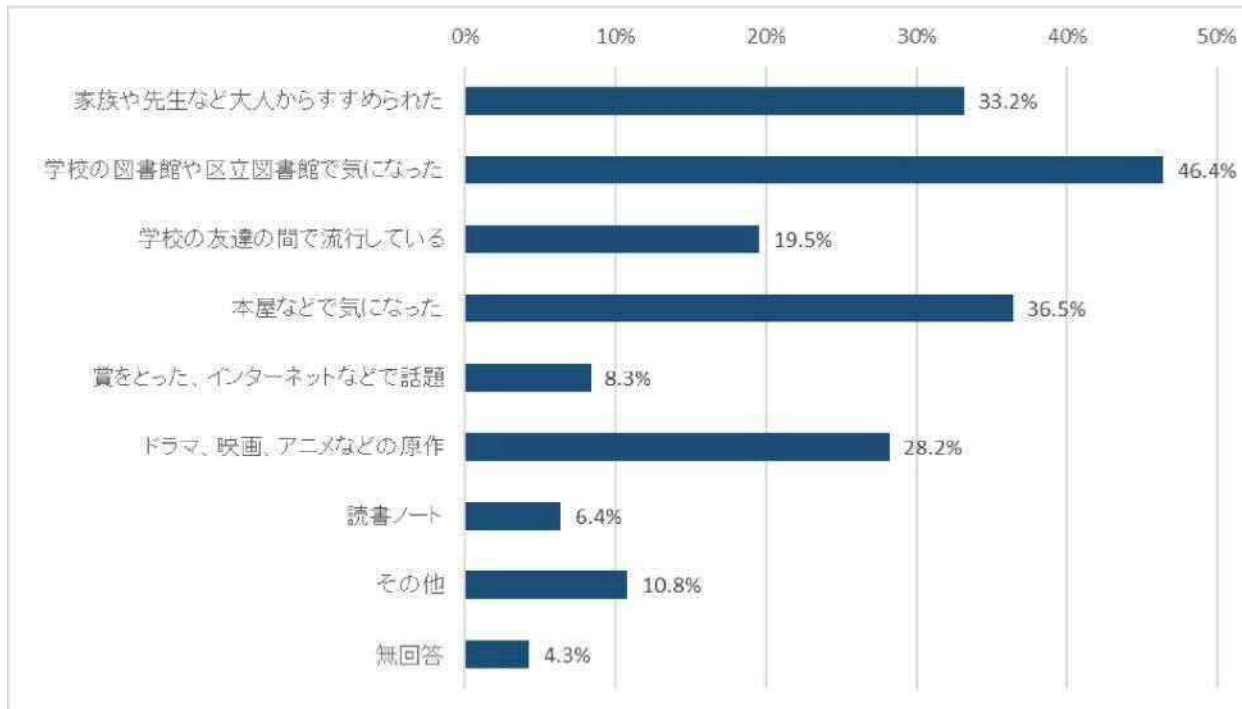
④企画・事業、広報等

「おはなし会の参加」が全体の3割と高い一方、「参加したものはなし」とする回答も3割強あり、子どもたちが参加したくなる、魅力的な企画とその周知が必要となる



⑤本を読む契機

家族、先生や友達の紹介のほか、「図書館や書店で気になった」とする主体的な読書活動の傾向もみられる。子どもの読書活動の推進に区立図書館が一層寄与できるようサービスの充実を図る。



⑥意見・要望

図書館の増設、蔵書の充実、貸出期限の延長など基本的なもののほか、「スタンプラリー」「調べ学習の手伝い」などすでに実施している事業に関するもの、「読書会」

「図書館員の仕事紹介」があった。また、「みんなで本をつくるイベント」など子ども独自のアイデアもあり、今後、子ども自身の声を踏まえたサービスの充実に努める。

【主な意見】

閲覧席

- ・勉強するいすを増やしてほしいです
- ・10代専用席を増やしてほしい。また優先席に座りにくい

資料関連

- ・マンガをもっと増やしてほしい
- ・もっと本のしゅるいを増やしてほしい
- ・ページがやぶれているところがあるから、ちゃんと直してほしい
- ・コーナーをわかりやすいように区別してほしい
- ・本棚に本の表紙が見えるように飾ってある数が少ないので、モニターなどで次々とその棚にある絵本の表紙を流してくれると興味もてる
- ・もう少し本を探しやすいところに並べてほしい。
- ・昔の本もだしてほしい
- ・借りれる期限を延ばしてほしい。

企画事業

- ・こうさくイベント
- ・スタンプラリー
- ・謎解きイベント
- ・おすすめの本を教えてほしい
- ・かるた大会
- ・職場体験
- ・ビブリオバトル
- ・きせつのイベント
- ・よみきかせ会
- ・人気の本ランキング
- ・土日のイベントをやってほしいです
- ・子どもがお話するよみきかせ会をやって欲しいです
- ・司書さんのお仕事紹介
- ・みんなで本を作る
- ・季節ごとのおすすめ絵本紹介会をやってほしい
- ・ほんはどうしてつくられたのかおしえるイベント
- ・ほんをかいた人がくるイベント
- ・自分で考えたお話などを応募して、お話し会で発表されるというイベントをやったらいいと思います。
- ・毎月入れ替えのおすすめの本の図書館の人のおすすめポイントを書いてほしい。
- ・ブックマーケットみたいなものを作って頂きたいです
- ・ふくぶくろをもっとやってほしいです。
- ・普段借りれないほんがかりられる日
- ・本の大切さを知ってもらうイベントをやって欲しいです。
- ・移動式図書館イベント

マナー、接遇

- ・調べ学習のときに質問しやすいようにしてほしい。相談したいけど、誰に言ってもいいかわからないです
- ・1階で勉強したときに他の人の声が大きくて集中できなかったこともあるので、図書館では静かにするよう呼びかけて欲しいです。

施設、設備

- ・もっとたくさん図書館を作って欲しい
- ・たてものやトイレをもう少しきれいにして欲しいです。

6. その他

①全館でのアンケート実施は6年ぶりとなったが、今後は長期に間を開けず、読書環境や区民意識の変化に迅速に対応できるよう、定期的を実施する。

③本調査結果は、教育委員会のほか、豊島区図書館経営協議会にも諮り、有識者、公募区民等からも意見を徴し、今後の図書館運営、サービス改善に反映する。

豊島区立図書館利用者アンケート



WEBでもご回答いただけます！ ↑
※WEB版には、各館からの追加質問がありません。

A. ご自身のことについて

(1) 年齢

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70代 8. 80代以上

(2) 性別

1. 男性 2. 女性 3. その他

(3) 住所

1. 豊島区在住(お住いの地域・町名 丁目) 例: 南池袋2丁目
2. 区外在住で区内在勤または在学(お住いの区市町村)
3. 上記以外(お住いの区市町村)

(4) 職業(いずれか一つ)

1. 会社員、派遣・契約社員、公務員 2. 自営業、事業主、自由業 3. 主婦、主夫、家事手伝い
4. 学生 5. パート、アルバイト 6. 無職 7. その他()

B. ご自身のよく利用する図書館について

(1) よく利用する図書館(いずれか一つ)

1. 中央 2. 駒込 3. 巣鴨 4. 上池袋 5. 池袋 6. 目白 7. 千早 8. 雑司が谷図書貸出コーナー

(2) 主な来館手段

1. 徒歩 2. 自転車 3. バス 4. 電車 5. その他()

(3) 来館頻度

1. ほぼ毎日 2. 週1回以上 3. 2週間に1回程度 4. 1か月に1回程度 5. 2から3か月に1回程度
6. 年数回程度 7. 数年に1回程度 8. はじめて

(4) よく利用する曜日

1. 平日 2. 土曜日 3. 日曜日・祝日

(5) よく利用する時間

1. 開館から正午まで 2. 正午から17時台 3. 18時台 4. 19時台 5. 20時以降

(6) 平均的な滞在時間(はじめての方は今日の予定)

1. 10分未満 2. 30分程度 3. 1時間程度 4. 2から3時間程度 5. 3時間以上

(7)よく利用する目的(複数選択可)

1. 図書館資料の貸出・返却
2. 図書館資料の閲覧(閲覧席の利用)
3. 図書館資料の予約
4. 図書館資料を使った調査、研究(調べもの)
5. パソコン利用席の利用
6. イベントへの参加
7. 展示等の見学
8. 読み聞かせ
9. その他()

C. 館内(施設、設備、管理など)について

(1)図書館の雰囲気、居心地(明るさ、入りやすさ、混雑の状況など)

1. 満足
2. どちらかといえば満足
3. どちらかといえば不満
4. 不満

(2)閲覧席の充実(座席数、明るさなど)

1. 満足
2. どちらかといえば満足
3. どちらかといえば不満
4. 不満
5. わからない

(3)図書館の空調(冷暖房、温度、換気、においなど)

1. 満足
2. どちらかといえば満足
3. どちらかといえば不満
4. 不満

(4)図書館の清掃状態

1. 満足
2. どちらかといえば満足
3. どちらかといえば不満
4. 不満

(5)図書館の安全対策について(防災、防犯、バリアフリー、感染予防など)

1. 満足
2. どちらかといえば満足
3. どちらかといえば不満
4. 不満
5. わからない

(6)利用者のマナーについて

1. 満足、よい
2. どちらかといえば満足、特に問題ない
3. どちらかといえば不満、やや問題がある
4. 不満、悪い
5. わからない

(7)本、資料の探しやすさ・手に取りやすさ

1. 満足
2. どちらかといえば満足
3. どちらかといえば不満
4. 不満

(8)各コーナーの位置などの案内表示・お知らせの掲示について

1. 満足
2. どちらかといえば満足
3. どちらかといえば不満
4. 不満
5. 見ていない、わからない

(9)自動貸出機(カウンターに行かずに自身で貸出できる機器)について

1. いつも使っている
2. 時々使っている
3. 使っていない

【(9)で「2. 時々使っている」「3. 使っていない」と回答した人にお聞きします】

いつも使っていない理由を教えてください(複数選択可)

1. 使い方がわからない
2. 貸出機があることを知らなかった
3. エラーが多い
4. 窓口で借りたい
5. 混雑している、台数が少ない
6. その他()

D. 図書館サービスについて

(1)開館時間について

1. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満 4. 不満

(2)貸出点数について(図書・雑誌 15 冊、CD3 点、ビデオテープ・DVD2 点)

1. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満 4. 不満

(3)職員の接遇や対応(あいさつ、案内、説明など)について

1. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満 4. 不満

(4)図書館の講座・講演会について

1. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満 4. 不満
5. 参加したことがない、わからない

(5)情報発信(イベント・展示・おすすめ本など図書館のお知らせ、広報について)

1. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満 4. 不満 5. わからない

(6)資料の予約や貸出期間の延長などは、主にどのような方法を使いますか

1. インターネット(マイページ) 2. 窓口(カウンター) 3. 電話 4. 予約や延長はしない

(7)よく使うコーナーはどこですか(いずれか一つ)

1. 新刊コーナー 2. 視聴覚(CD・DVD)コーナー 3. 雑誌・新聞コーナー 4. 児童コーナー
5. YA・10代コーナー 6. 地域資料コーナー 7. 一般書架 8. 閲覧席 9. ビジネスコーナー
10. 特にない 11. その他()

【(7)でお答えのコーナーについてお聞きします】

コーナーの充実度はいかがですか

1. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満 4. 不満 5. わからない

(8)どの分野、形態の資料の充実を希望しますか(複数選択可)

1. 哲学・心理 2. 歴史・地理 3. ビジネス 4. 法律 5. 科学・数学 6. 料理・家庭 7. 産業
8. 芸術・美術 9. 小説・エッセイ 10. 文庫・新書 11. 大活字本 12. 児童書 13. 新聞・雑誌
14. 視聴覚資料(CD・DVD等) 15. その他()

(9)電子書籍、電子図書館について

1. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満 4. 不満
5. 利用したことがない、わからない

(10)豊島区立図書館のホームページの内容について

1. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満 4. 不満 5. 見たことがない、わからない

(11)レファレンス(読書相談、調べ物のお手伝い)について

1. 満足
2. どちらかといえば満足
3. どちらかといえば不満
4. 不満
5. 利用したことがない、わからない

(12)館内展示(特集)について

1. 満足
2. どちらかといえば満足
3. どちらかといえば不満
4. 不満
5. わからない

(13)『図書館通信』について

1. いつも読む
2. 時々読む
3. 読んだことがある
4. 読んだことがない、見たことがない

【(13)で「1. いつも読む」「2. 時々読む」「3. 読んだことがある」とお答えの方へお聞きします】

内容はいかがですか

1. 満足
2. どちらかといえば満足
3. どちらかといえば不満
4. 不満
5. わからない

(14)豊島区立図書館のメールマガジンについて

1. 満足
2. どちらかといえば満足
3. どちらかといえば不満
4. 不満
5. 登録していない、わからない

(15)今後どのようなサービスの充実を希望しますか(複数選択可)

1. 本・雑誌の数や種類
2. 子ども向けイベント
3. 大人向けイベント
4. 図書館からのお知らせ、広報
5. レファレンス(読書相談、調べ物のお手伝い)
6. 地域で行われるイベント、区政情報、お店の情報などのチラシ、パンフレット
7. 電子図書館、電子書籍
8. 読書支援サービス(手話のできるスタッフ、読書支援機器、バリアフリー資料(点字・大活字本、録音資料ほか)、対面朗読など)
9. 地域の特色資料の充実、地域の特色をまとめた情報発信
10. 窓口・手続きの自動化・セルフ化(自動返却機、予約資料受取コーナーの導入など)
11. グループ活動スペース(グループでの研究、勉強などに利用できるスペース)
12. 自習スペース(持ち込み資料のみで勉強可能なスペース)
13. 児童スペースの改善(子どもが声を出したりはしゃいでも、周囲に気がねなく利用できるレイアウト)
14. カフェやキッチンカーの設置・誘致
15. その他()
16. 特にない

E. 総合評価、意見

(1)「よく利用する図書館」のサービスに満足していますか

1. 満足
2. どちらかといえば満足
3. どちらかといえば不満
4. 不満

(2)「よく利用する図書館」のサービスについて感想、お気づきの点、ご意見をおきかせください(よい点、不十分な点・改善すべき点、その他感想、ご意見などご自由にご記入ください)

[]

(3)豊島区立図書館全体のサービスについて感想、お気づきの点、ご意見をおきかせください(よい点、不十分な点・改善すべき点、その他感想、ご意見などご自由にご記入ください)

[]

F.【追加質問】 中央図書館について

(1)中央図書館には、視覚障害者の方が利用できる点字図書館があることを知っていましたか

1. 知っている 2. 知らなかった

(2)閲覧席管理システム(電子資料閲覧席含む、予約・発券する受付機)は使いやすいですか

1. 使いやすい 2. どちらかといえば使いやすい 3. どちらかといえば使いづらい 4. 使いづらい
5. システムを使ったことがない

【(2)で「3. どちらかといえば使いづらい」「4. 使いづらい」「5. システムを使ったことがない」と回答した方にお聞きします】

使いづらい点や、使ったことがない理由などありましたらご記入ください

[]

(3)「ビジネスなんでも相談」(中小企業診断士による経営などの無料相談)について知っていますか

1. 知っている 2. 知らなかった

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました



A. あなたのことに ついて

(1) 学年をおしえてください

しょうがっこう () ねんせい
小学校 () 年生

WEBでもかいとうできます!



(2) よく行くくりつとしょかんはどこですか

1. ちゅうおうとしょかん
2. こまごめとしょかん
3. すがもとしょかん
4. かみいけぶくろとしょかん
5. いけぶくろとしょかん
6. めじろとしょかん
7. ちはやとしょかん
8. そうしがやとしょかしだしコーナー
9. くりつとしょかんには行ったことがない

⇒ (2) で「くりつとしょかんには行ったことがない」とこたえた人(ひと)にしつもんですりゆうをおしえてください (いくつでも)

1. 本(ほん)をよまない
2. よみたい本(ほん)がくりつとしょかん() ない
3. 家(いえ)からとおい
4. 学校(がっこう)のとしょかんのほう() がよい
5. 行く時間(ゆじかん)がない
6. そのた() ()

⇒ (2) で「くりつとしょかんには行ったことがない」とこたえた人(ひと)にしつもんです

どんなとしょかんなら行ってみたいですか

()

B. くりつとしょかんについて

(1) ことしの4月^{がつ}から今日^{きょう}までのあいだに、どのくらいくりつとしょかん^いに行きまし
たか

1. 0回^{かい}
2. 1~2回^{かい}
3. 3~5回^{かい}
4. 6~10回^{かい}
5. 11回^{かい}より多い^{おお}

(2) くりつとしょかんへはいつ行く^いことが多い^{おお}ですか (いくつでも)

1. 平日^{へいじつ}のほうかご
2. 土^どよう日^びや日^{にち}よう日^び、しゅくじつ^{きゅうじつ}などの休日
3. 夏^{なつ}休み^{やす}や冬^{ふゆ}休み^{やす}などの長い^{なが}休み^{やす}のとき
4. その他 ()

(3) 何を^{なに}しにくりつとしょかんへ行き^いますか (いくつでも)

1. 本^{ほん}をかりる・本^{ほん}をよむ
2. しらべ^{がくしゅう}学習^{がくしゅう}などのべんきょう^{べんきょう}をする
3. おはなしかい^{おはなしかい}をきく
4. としょかん^{としょかん}タンテイ^{タンテイ}・こうさく^{こうさく}かい^{かい}・えいが^{えいが}かい^{かい}などのイベント^{イベント}に^{さんか}参加^{さんか}する
5. その他 ()

(4) くりつとしょかんにある本^{ほん}はさがし^{さがし}やすい^{やすい}ですか

1. さがし^{さがし}やすい
2. どちらか^{どちらか}といえ^いばさがし^{さがし}やすい
3. どちらか^{どちらか}といえ^いばさがし^{さがし}にくい
4. さがし^{さがし}にくい

(5) くりつとしょかんはきれい^{きれい}ですか

1. きれい
2. どちらか^{どちらか}といえ^いばきれい
3. どちらか^{どちらか}といえ^いばきたない
4. きたない

(6) くりつとしょかん^{ひと}の人はしんせつ^{しんせつ}ですか

1. しんせつ
2. どちらかといえばしんせつ
3. どちらかといえばしんせつではない
4. しんせつではない

(7) くりつとしょかんの人が本^{ひとほん}についてのそ^しうだんにの^しってくれることを知^しっていますか

1. 知^しっている
2. 知^しらなかった

(8) くりつとしょかんの人^{ひと}に、本^{ほん}についてそ^しうだんやしつもんをしたことがあ^ありますか

1. ある
2. ない

(9) くりつとしょかんのイベントで参^{さんか}加したことがあるもの、くりつとしょかんにつ^しいて知^しっているものはあ^ありますか (いくつでも)

1. おはなしかい
2. としょかんタンテイ
3. 読^{どく}書^{しょ}ノート
4. よんでみよう (おすす^すめ本のブックリスト)
5. こうさくかい
6. えいがかい
7. ようこそとしょかんへ (としょかんりようあ^あんない)
8. としょかんのホームページ
9. りんごのたな
10. そのた ()
11. ひとつもない

C. 読^{どく}書^{しょ}について

(1) 本^{ほん}をよむことが好^すきですか

1. 好^すき
2. どちらかといえば好^すき
3. どちらかといえばき^すらい
4. き^すらい

(2) どのような内^{ないよう}容^{よう}の本^{ほん}が好^すきですか (いくつでも)

1. ものがたり
2. れきし
3. かがくのよみもの
4. スポーツ
5. しゅみ
6. ^{えほん}絵本
7. マンガ
8. ざっし
9. そのた ()
10. とくにない

(3) どこにある本^{ほん}を読む^よことが多い^{おお}ですか (いくつでも)

1. くりつとしょかん
2. ^{がっこう}学校のとしょかん
3. ^{きょうしつ}教室においてある本^{ほん}
4. ^こ子どもスキップ・^{がく}がくどうクラブ
5. ^{ほんや}本屋でかった本^{ほん}
6. ^{いえ}家にある本^{ほん}
7. でんししょせき
8. そのた ()

(4) 本^{ほん}をよんでみよう^{おも}と思う^{おも}きっかけはなんですか (いくつでも)

1. ^{かぞく}家族や^{せんせい}先生など、^{おとな}大人からすすめられた
2. ^{がっこう}学校のとしょかんやくりつとしょかんで^き気になった
3. ^{がっこう}学校や^{ともだち}友達のあいだで^{りゅうこう}りゅうこうしている
4. ^{ほんや}本屋などで^き気になった
5. ^{しょう}賞をとった、インターネットなどで^{わだい}わだいになっている
6. ドラマ、えいが、アニメなどの^{げんさく}げんさく
7. ^{どくしょ}読書ノート
8. そのた ()

(5) このアンケートのことをどうやって^し知り^しましたか

1. 学校で先生がっこう せんせいからきいた
2. 家族かぞくからきいた
3. としょかんの人ひとからきいた
4. 友達ともだちからきいた
5. そのた（ ）

くりつとしょかんへお願いねがしたいことや、やってほしいイベントをか書いてください

[]

アンケートはこれでおわりです。

