

令和 5 年度豊島区立図書館運営状況の評価③

(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

※各設問別の結果を踏まえた現状について、「良好」「改善の余地あり」の 2 段階で内部評価を行っています。

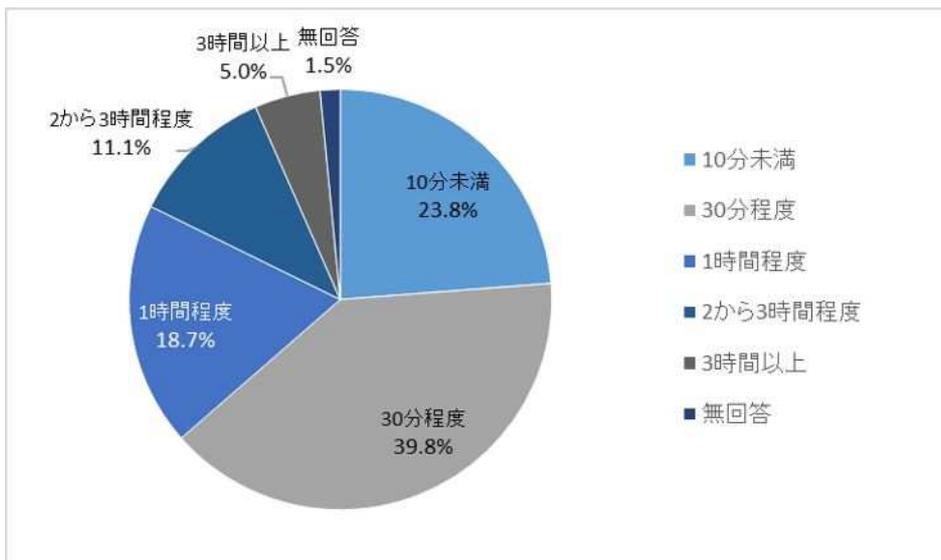
5. 結果概要

(1) 一般（中学生以上）

① 滞在時間 **改善の余地あり**

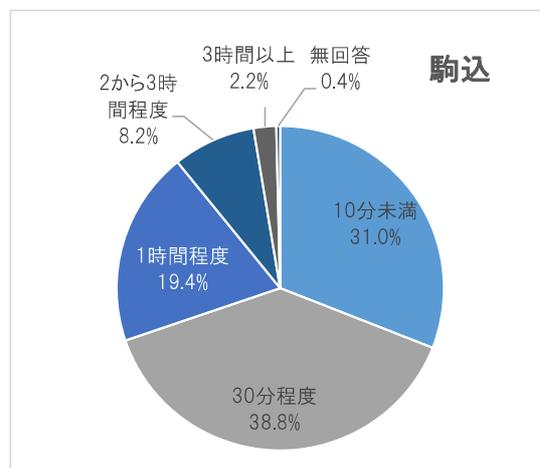
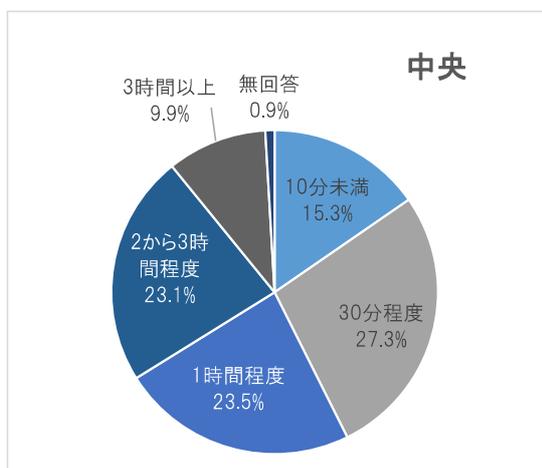
ア) 全館

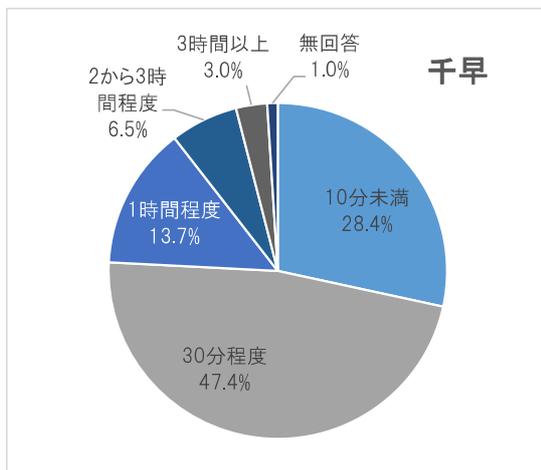
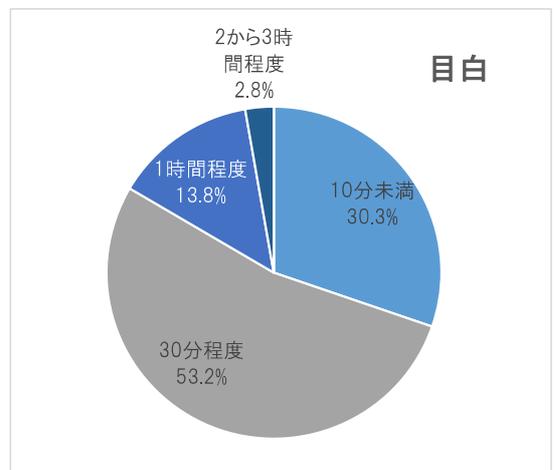
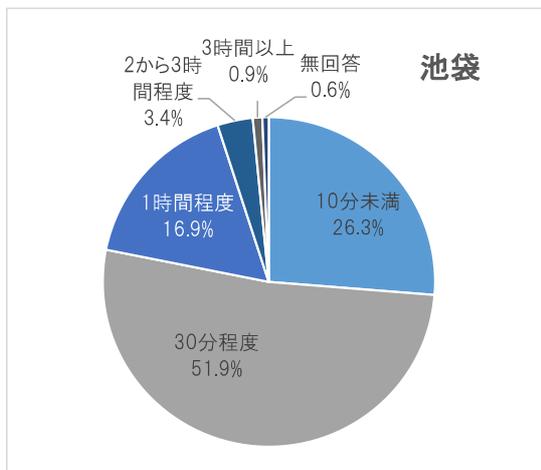
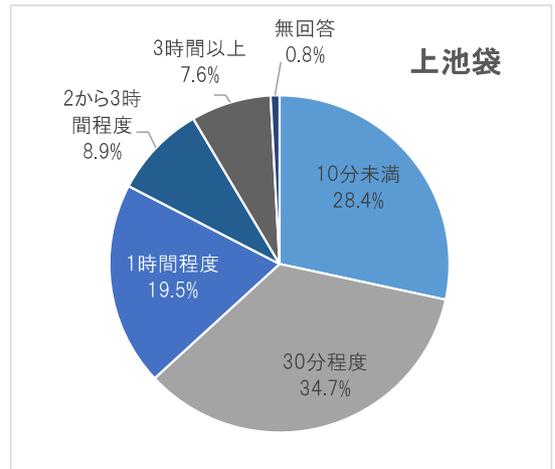
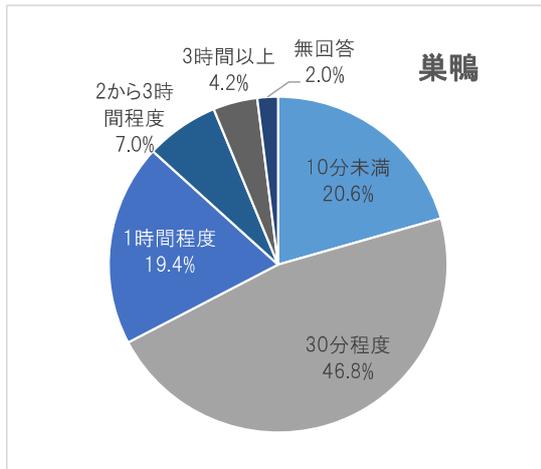
30分以内で6割超、1時間以内で8割超と、主に資料の貸出・返却を目的に来館する短時間利用者が多い。近年全国的に推進されている滞在型図書館としての利用はやや希薄な状況にあり、居心地の良い図書館づくりをさらに進める必要がある。



イ) 各館比較

利用者の滞在時間において、中央図書館と地域館では明確に傾向の違いが見られる。この違いは利用者の層の違いによるものが大きいと想定される。中央図書館は他館と比較して10代、20代の学生の割合が多く、そのほとんどが閲覧席での自習を目的としているため、「2から3時間程度」「3時間以上」の割合が30%以上となっている。一方で、地域館では「3時間以上」の長時間滞在している利用者は高齢者が多くみられる。

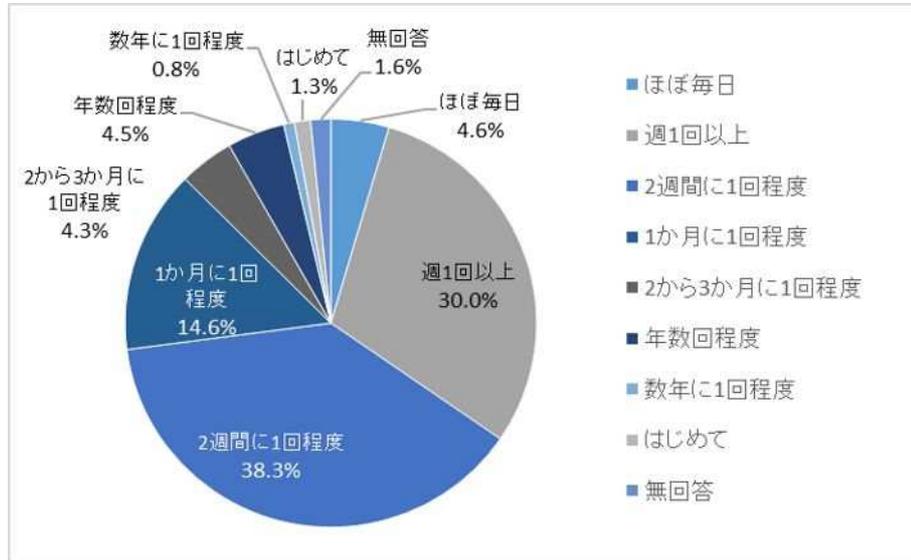




②来館頻度 **良好**

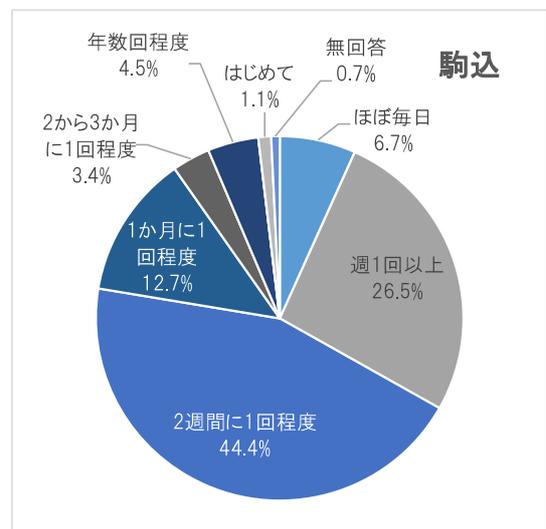
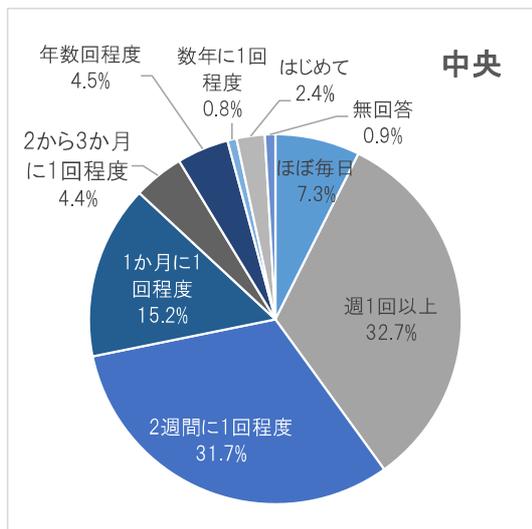
ア) 全館

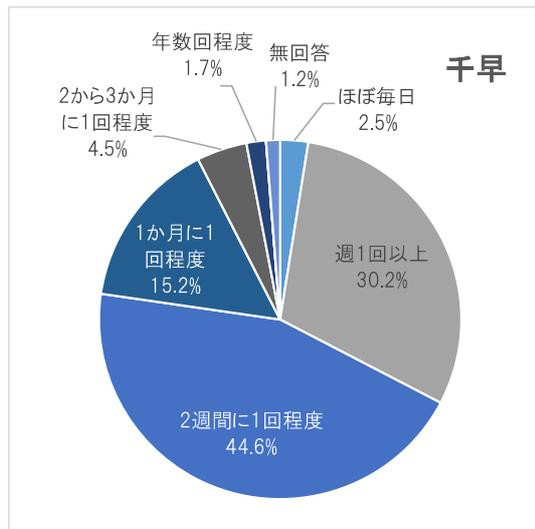
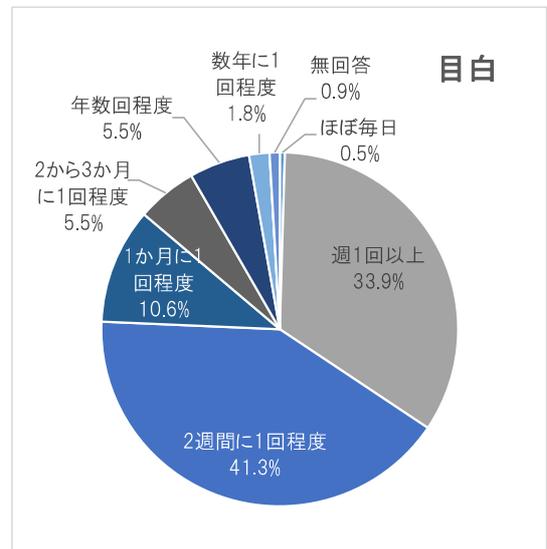
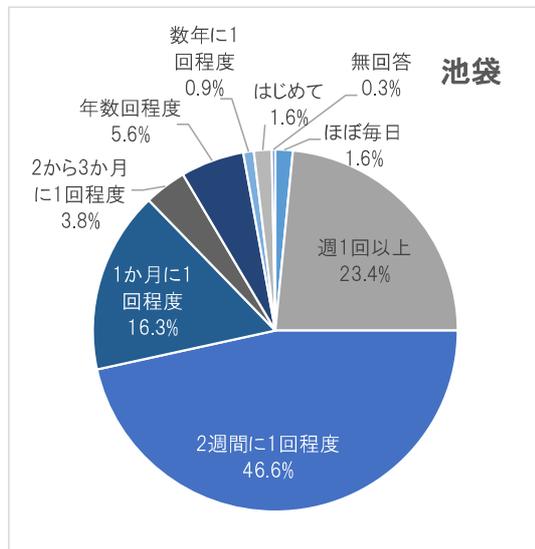
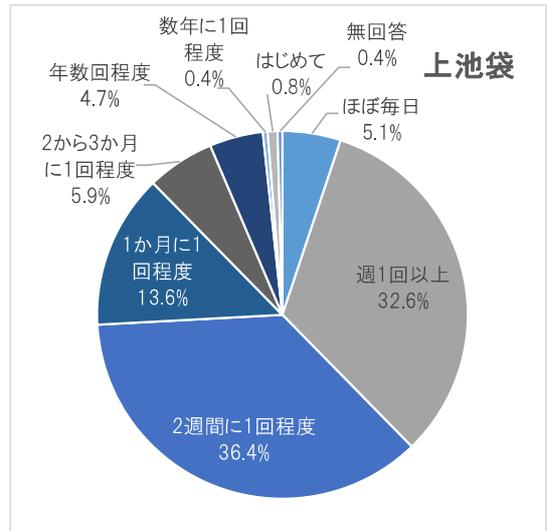
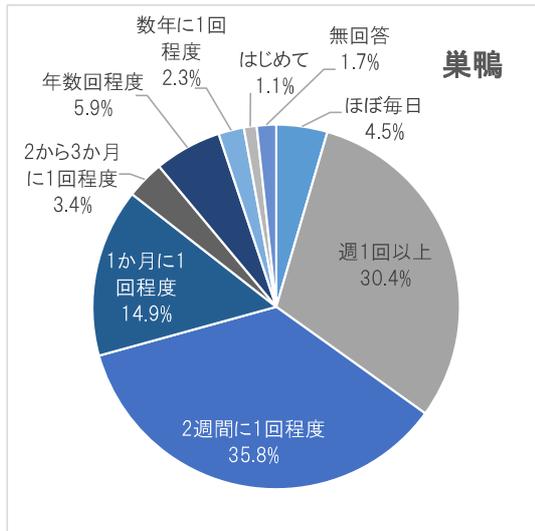
全体の7割が2週に1回程度来館している。月1回程度を含めると8割強を占め、来館者が長期減少傾向にある中でも、継続利用が中心の傾向がうかがえる。



イ) 各館比較

館ごとにほぼ同様の傾向が見られる結果となった。「2週間に1回程度」の利用が多く、返却期限に合わせて図書館に来館する習慣ができている利用者が多いと考えられる。





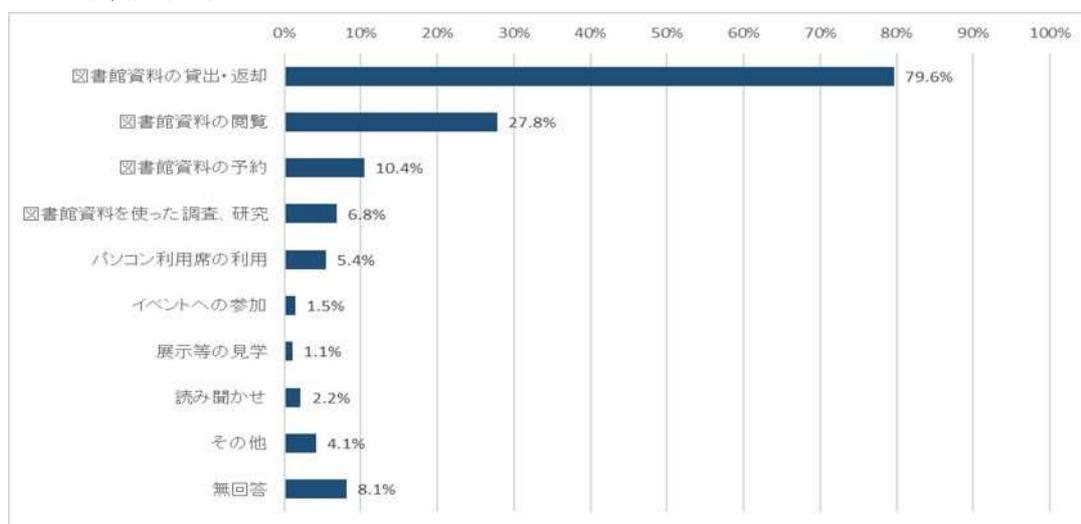
③利用目的 **改善の余地あり**

ア) 全館

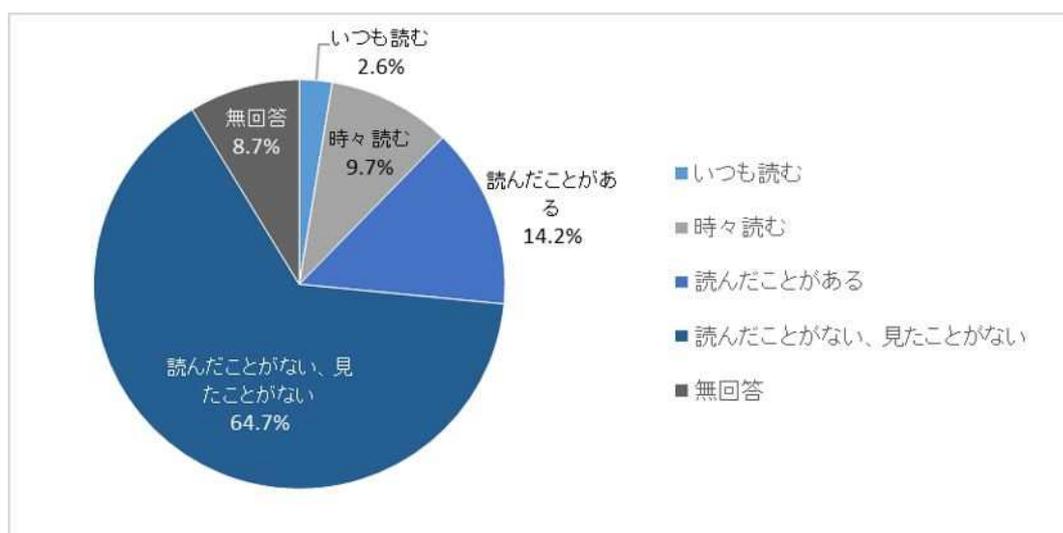
催事の参加、展示の見学はそれぞれ1%強、メールマガジンの登録者は1割未満にとどまり、中央図書館の季刊紙「図書館通信」についても約7割が「読んだことがない」「知らない」など、図書館が実施する企画事業、広報媒体の認知度が低調な結果となっており、今後情報発信の強化、利用者ニーズを反映した魅力的な企画・広報が課題である。

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。

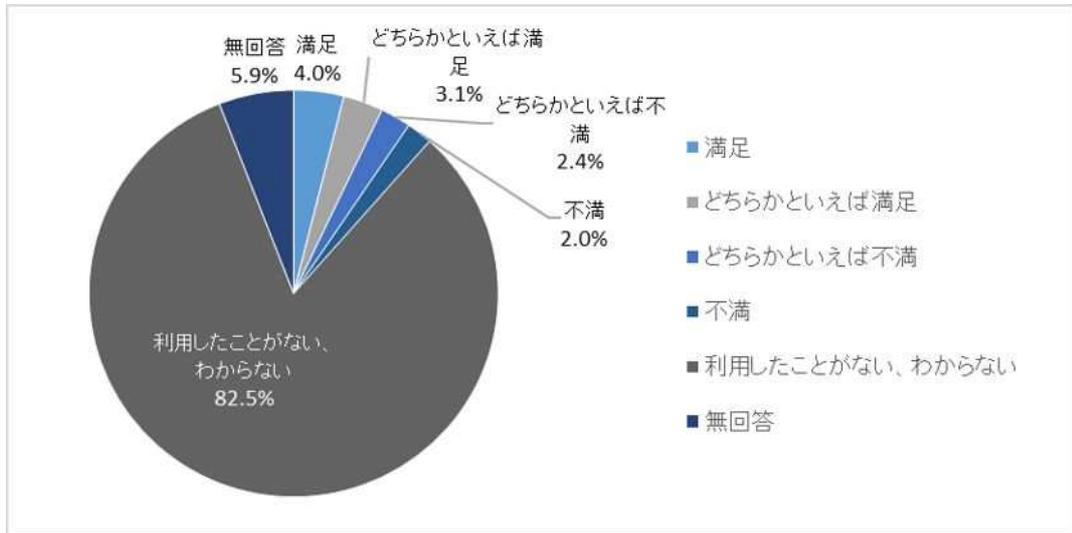
<主な利用目的>



<図書館通信（中央図書館季刊紙）の感想>



<電子図書館の感想>

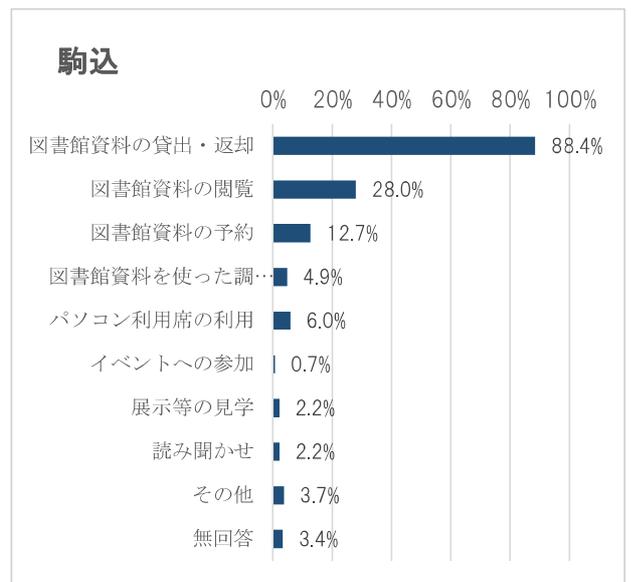
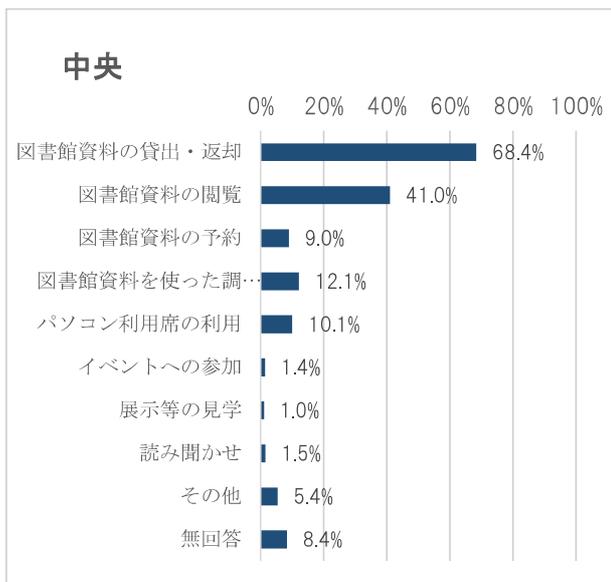


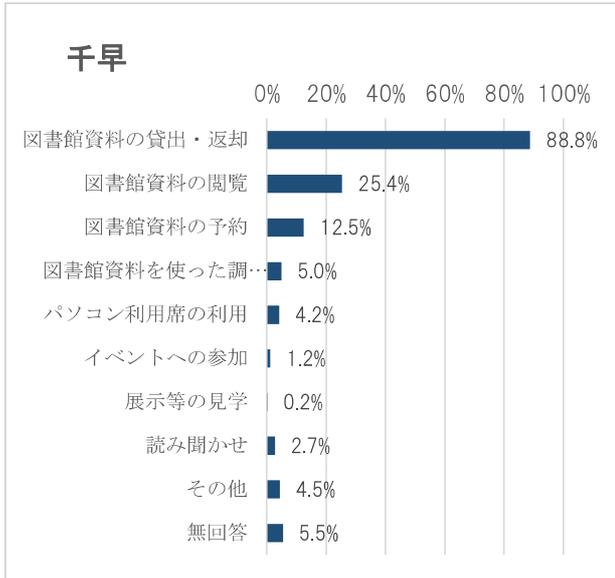
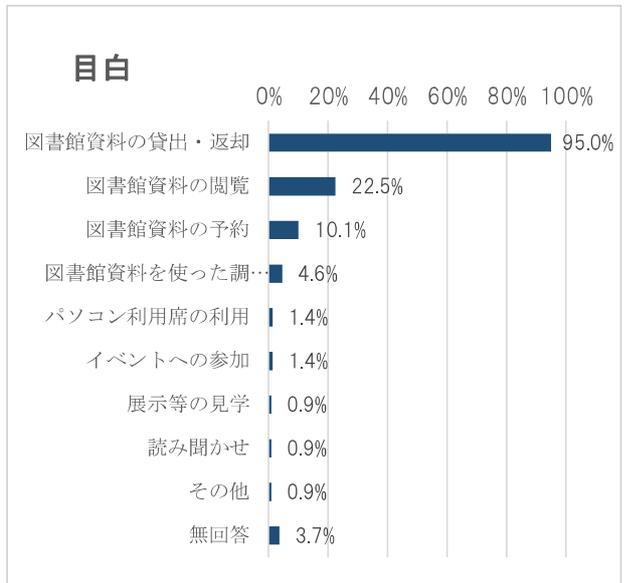
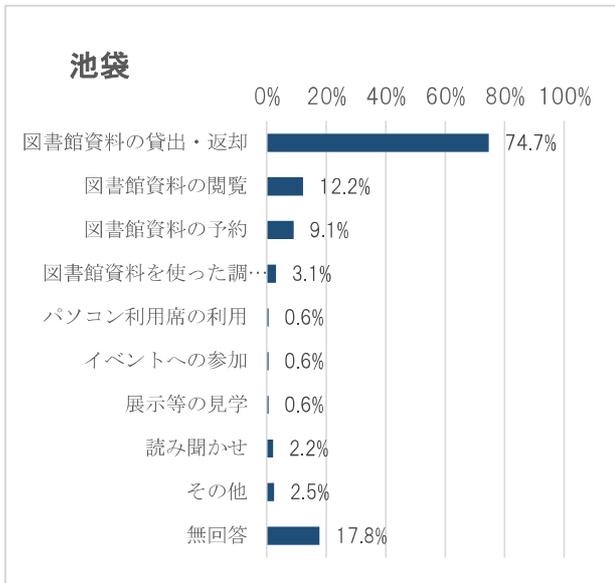
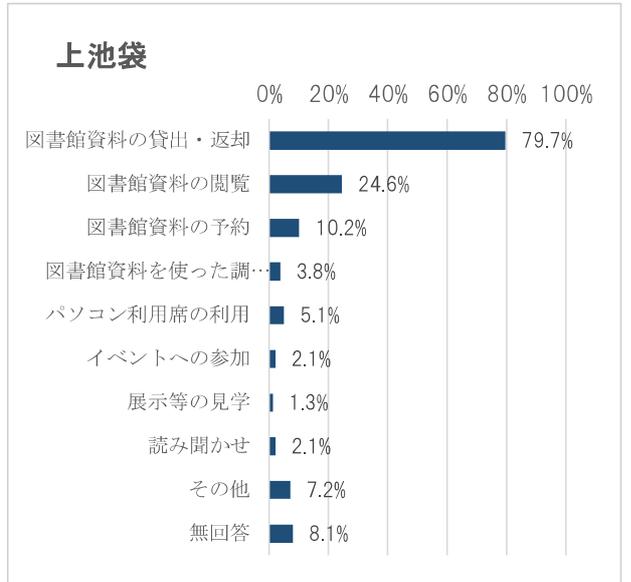
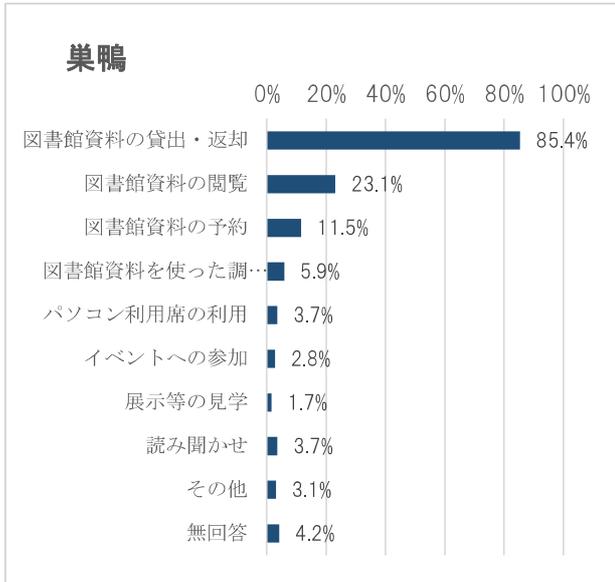
イ) 各館比較

傾向として館ごとの大きな違いは見られず、主な利用目的についてはいずれの館でも「図書館資料の貸出・返却」が最も多い。一方で企画事業に関するものについては極めて低く、にぎやかな公共図書館を目指すにあたり、あらゆる図書館サービスの充実と周知をしていく必要性があると考えられる。

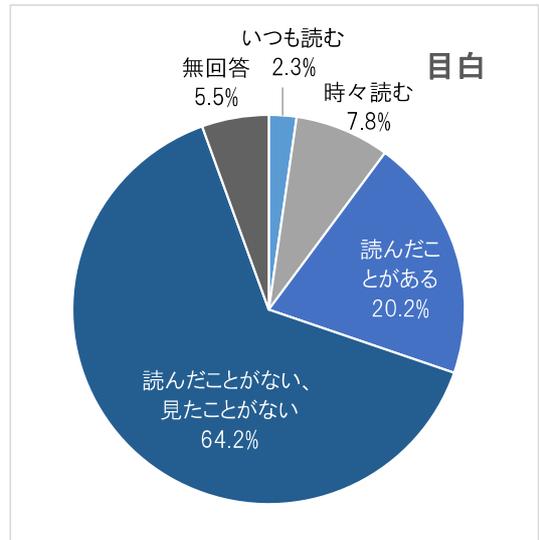
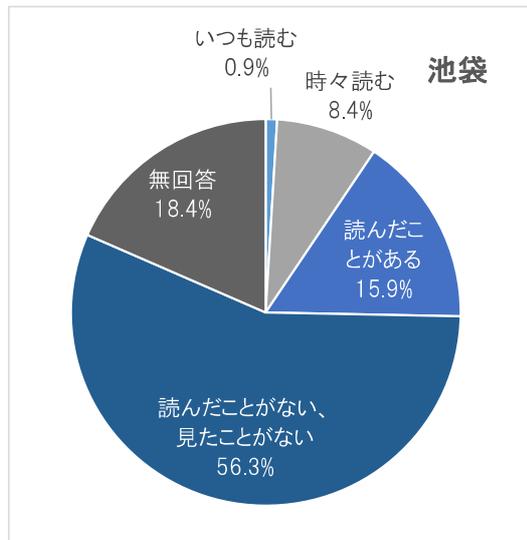
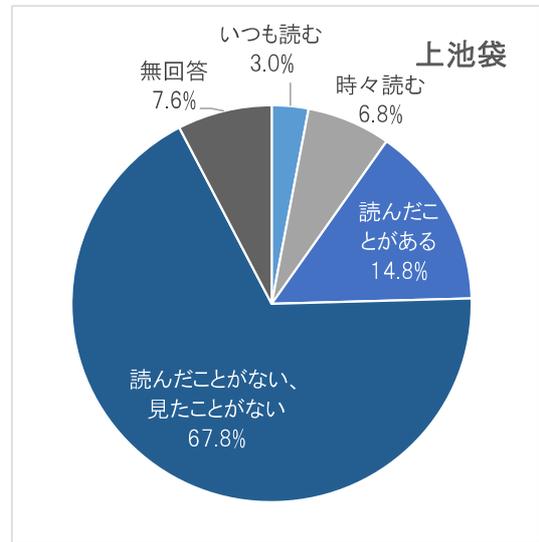
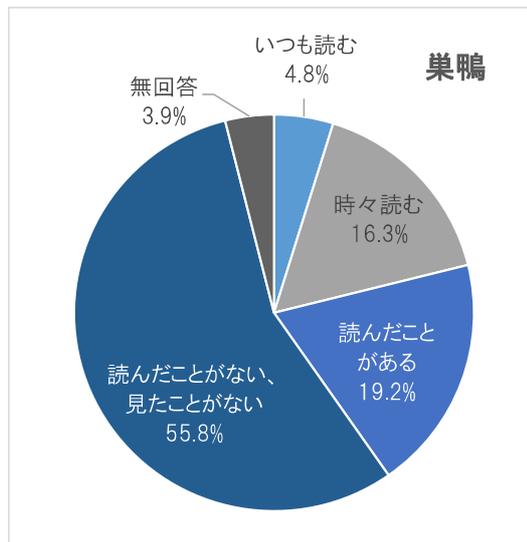
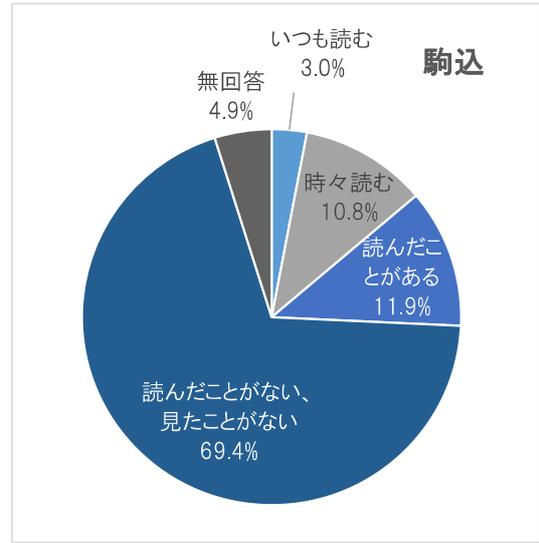
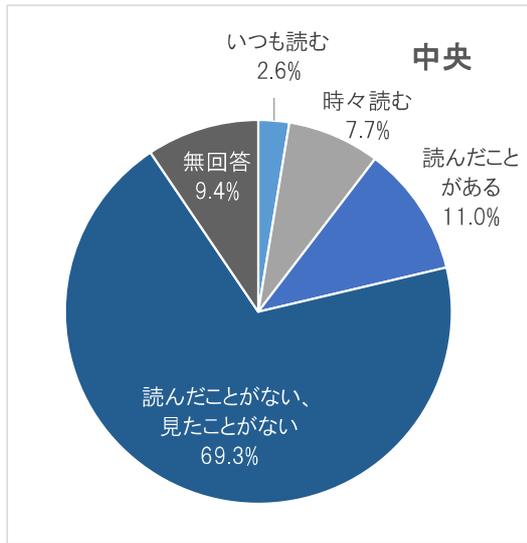
全館の傾向同様、図書館通信および電子図書館の認知度がいずれの館でも低くなっており、内容の充実と周知方法の検討強化が求められる。

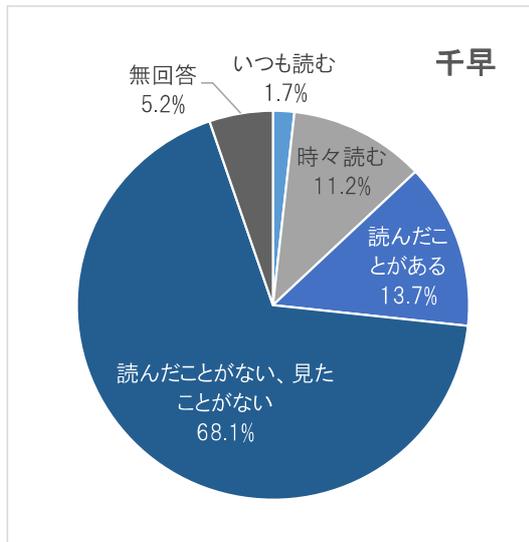
<主な利用目的>



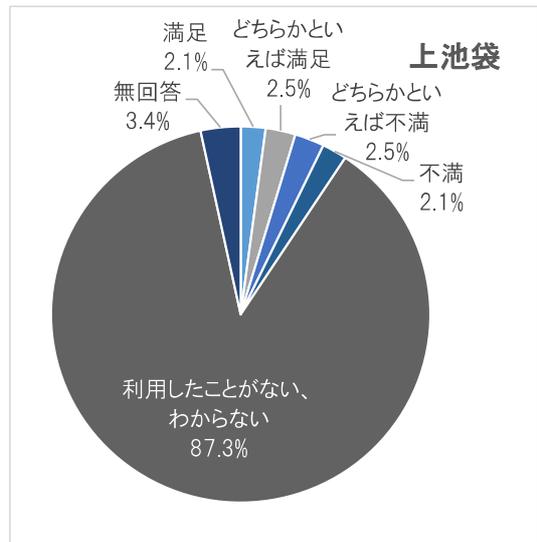
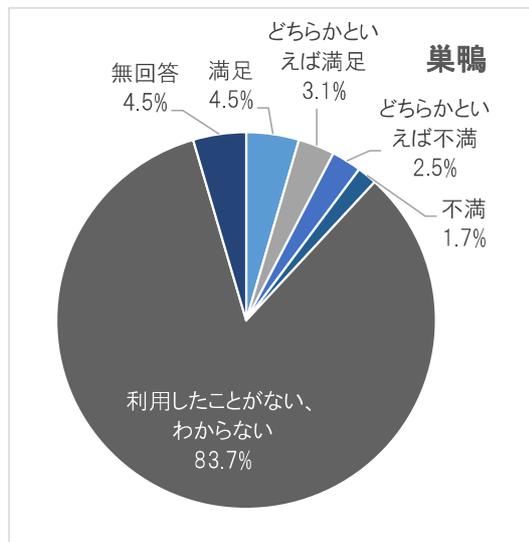
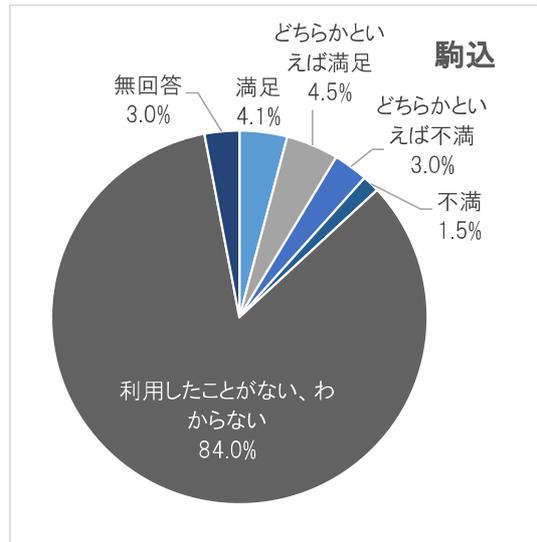
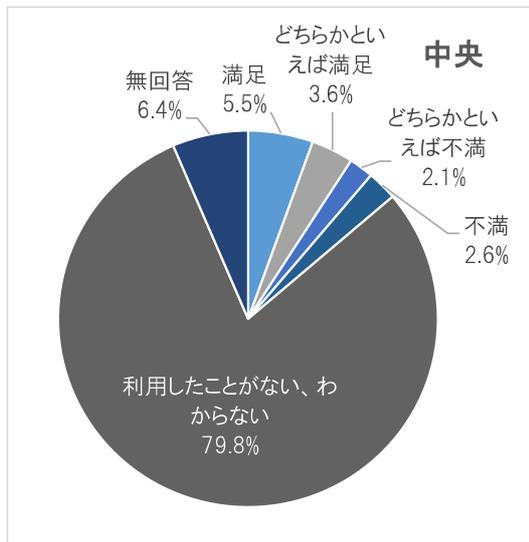


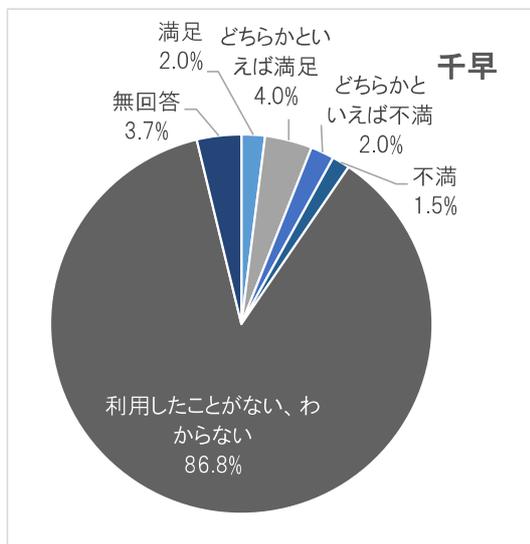
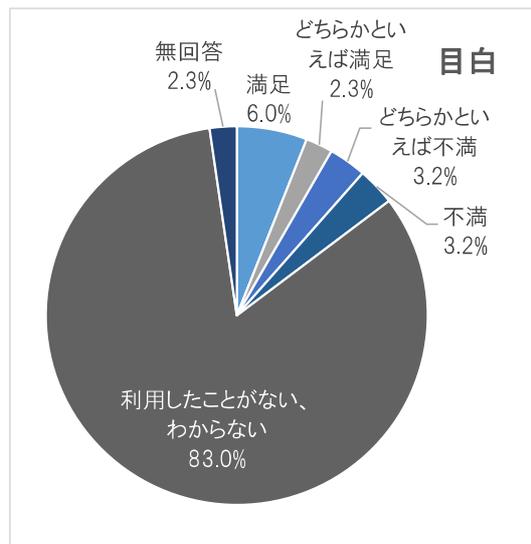
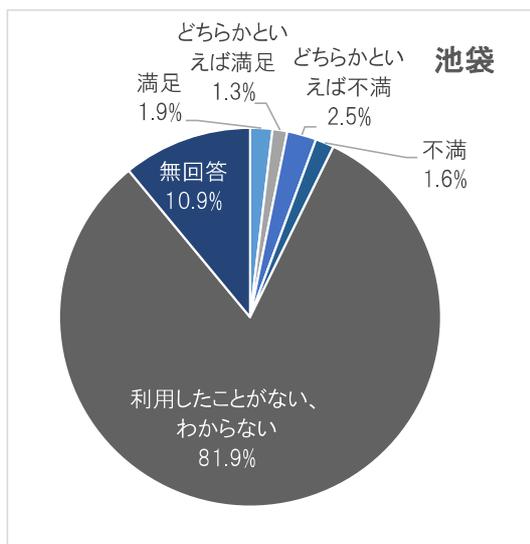
<図書館通信（中央図書館季刊紙）の感想>





<電子図書館の感想>



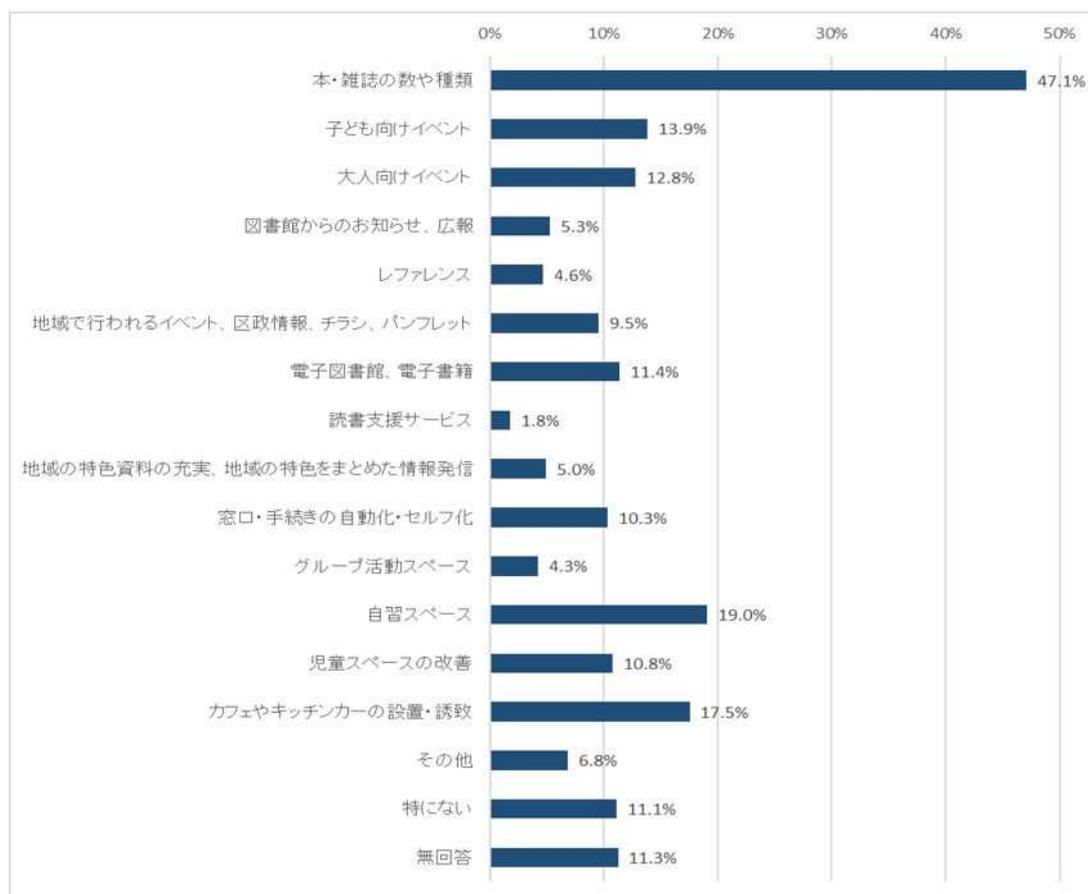


④要望（充実を希望するサービス等） **改善の余地あり**

ア) 全館

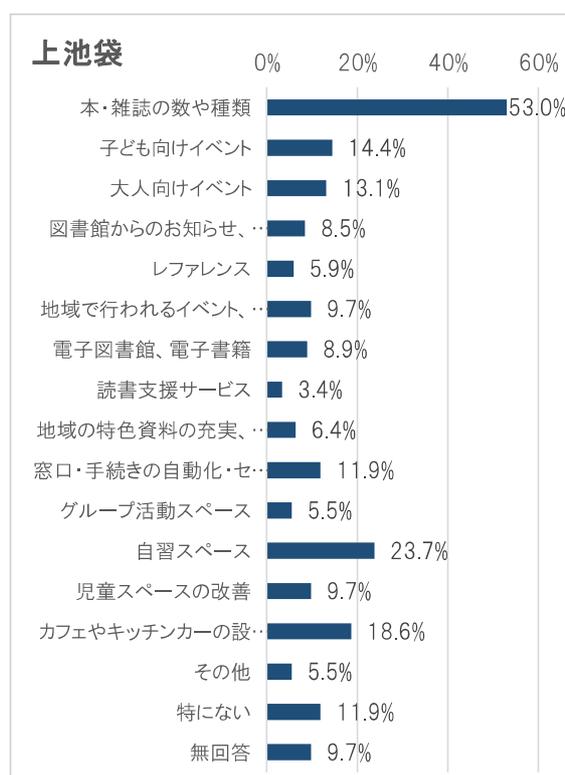
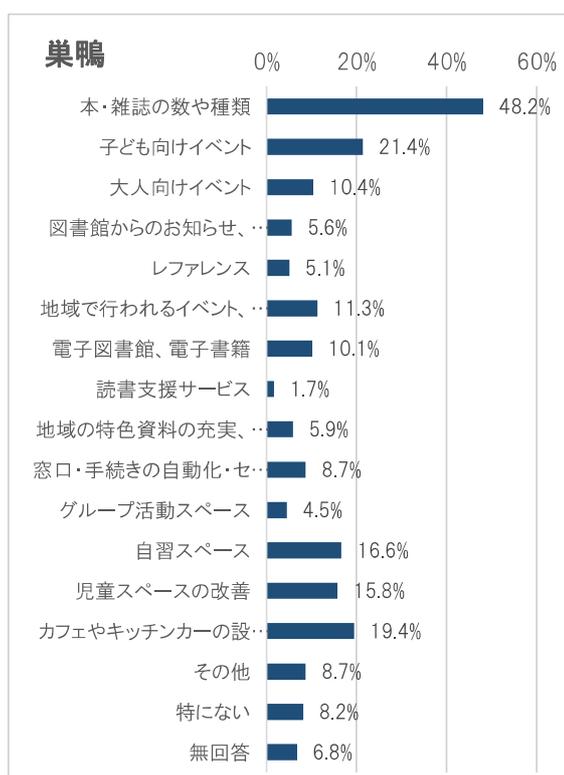
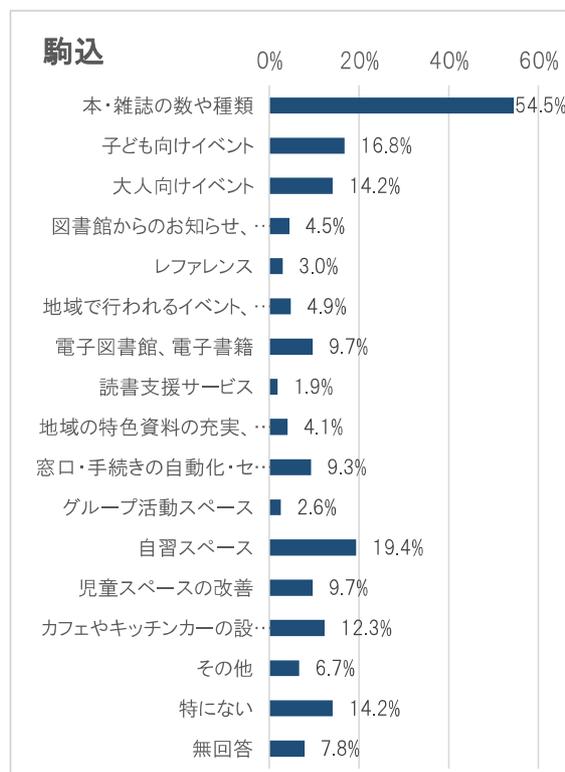
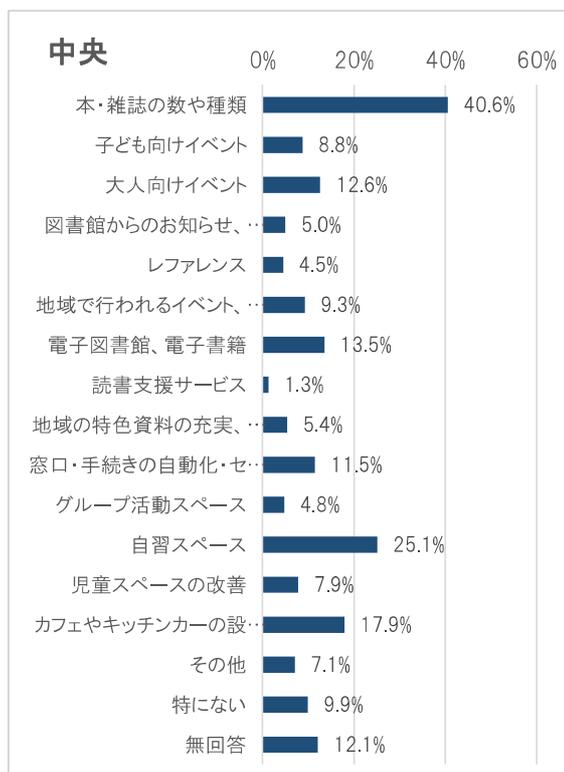
資料の充実に関する回答が最も多いが、自習室、カフェの設置など、様々な人がそれぞれのスタイルで利用できる、豊島区立図書館の将来像としての「にぎやかな公共図書館（場としての図書館）」につながる回答も多い。

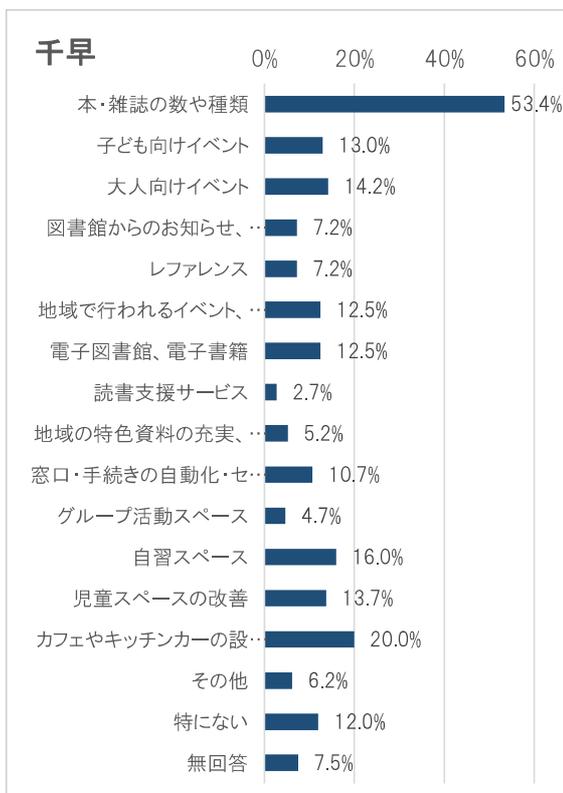
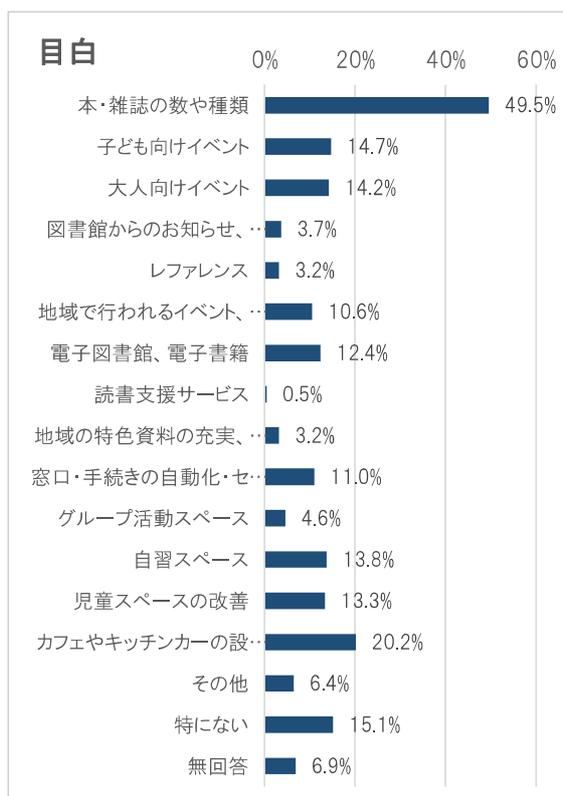
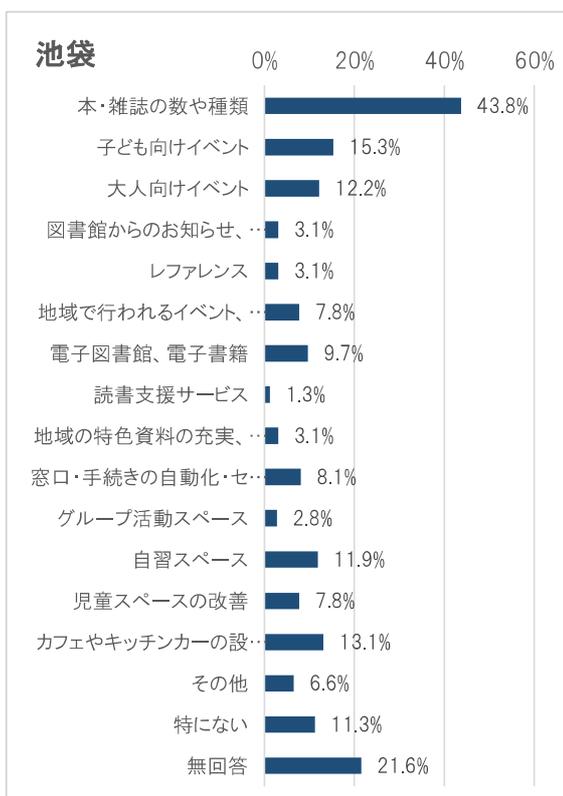
施設整備を伴う機能等は、図書館の改築・改修にあわせ、積極的に導入を検討する。



イ) 各館比較

各館とも「本・雑誌の数や種類」の充実を求める声が多くなっている。学生の利用が比較的多い中央図書館と上池袋図書館では「自習スペース」が20%以上となっている。また、地域館では「子ども向けイベント」が多く親子連れの利用者が多いと考えられる。



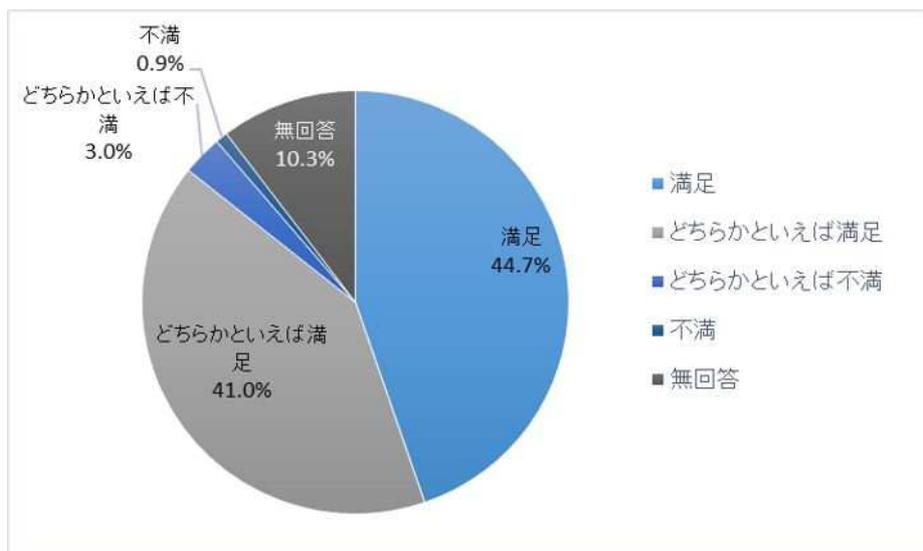


⑤総合評価 **改善の余地あり**

ア) 全館

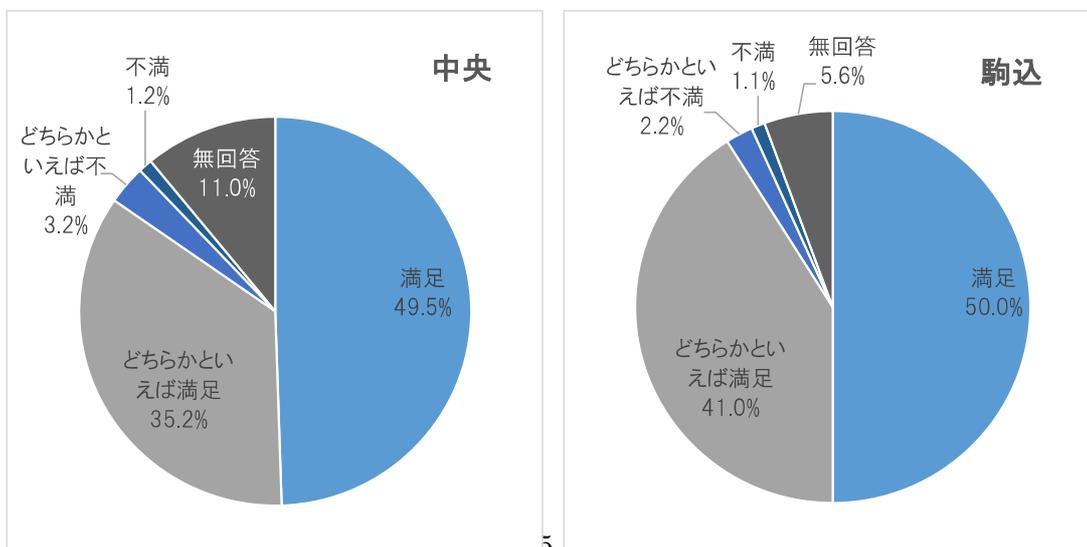
図書館サービスの満足度は、全体の9割超が「満足」（「どちらかという満足」を含む、無回答除く）との結果であった。ただし、「満足」と「どちらかという満足」の回答はほぼ同率で、迷いなく「満足」との回答が得られるよう、サービスの充実に努める。

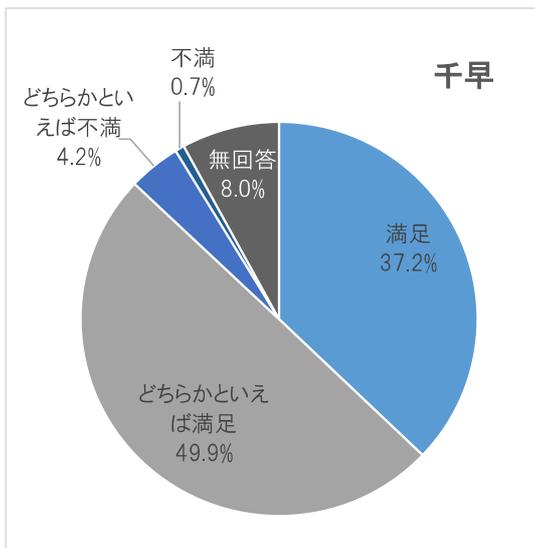
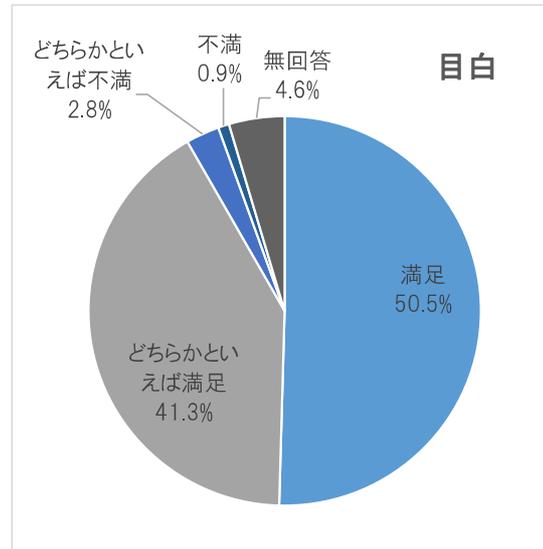
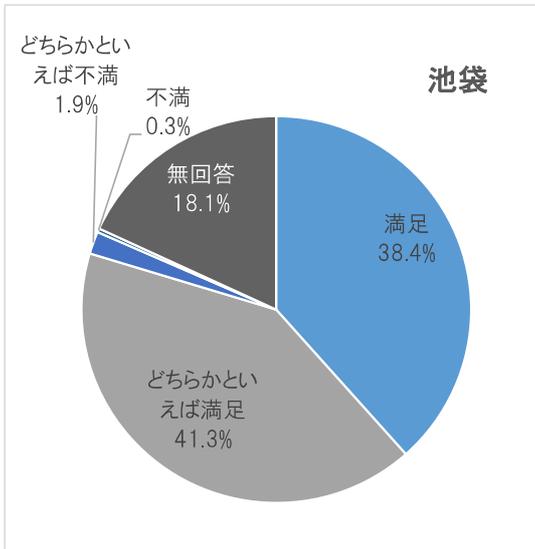
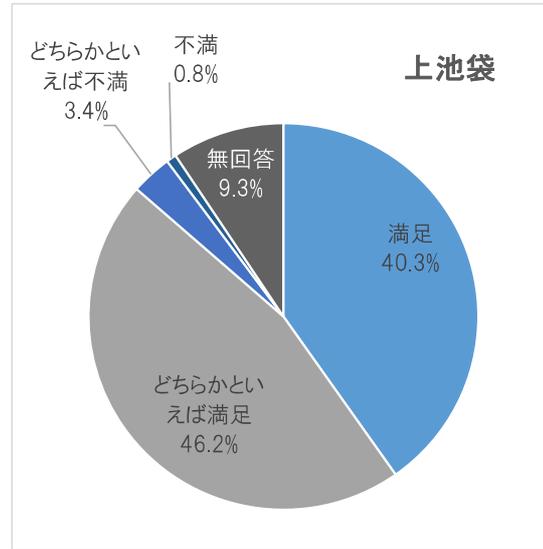
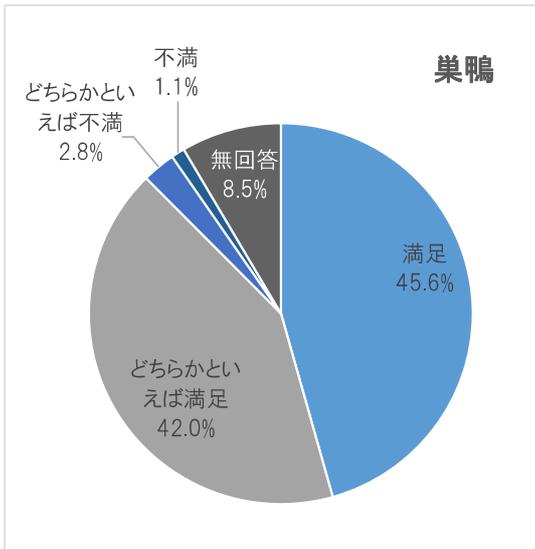
（なお、館、運営形態（直営、指定管理）により、特段の優位性は見られなかった。）



イ) 各館比較

「満足」「どちらかといえば満足」を合わせるといずれの館でも7割以上となっており、概ね満足いただいている。しかし、「満足」と回答した利用者の割合は館によって差がみられる。施設設備の老朽化も要因の一つであると想定されるが、職員の接遇や館内の清掃、わかりやすい案内図、レファレンスの強化等、館内環境の快適化やサービスのさらなる向上を検討する余地がある。





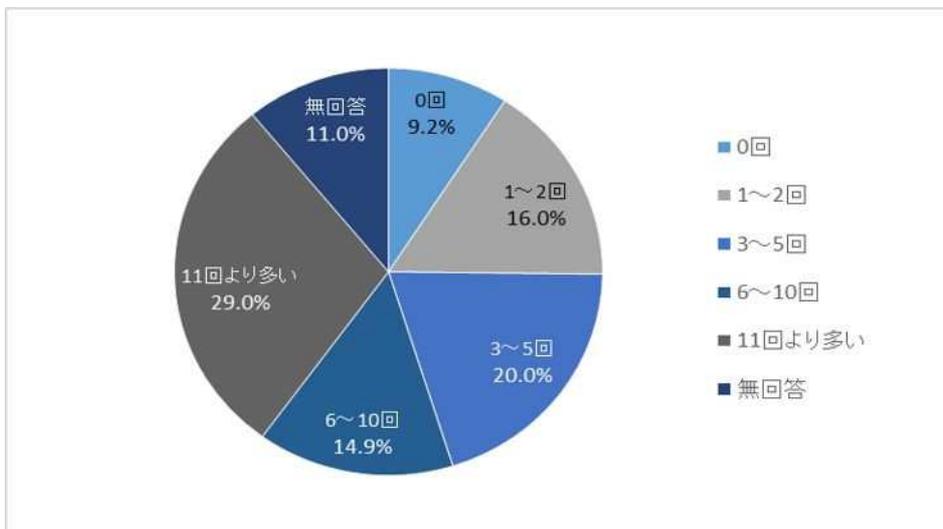
(2) 児童 (小学生)

① 来館頻度 **改善の余地あり**

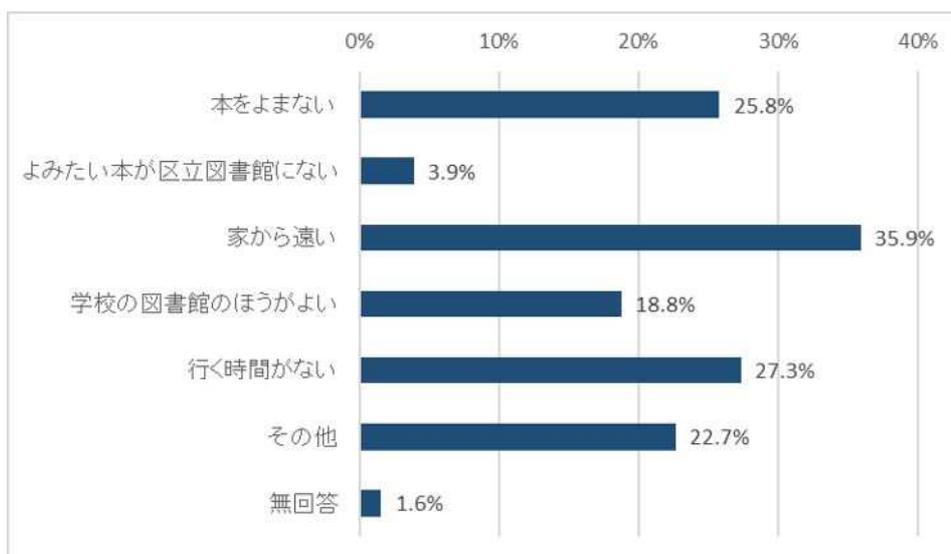
ア) 全館

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。

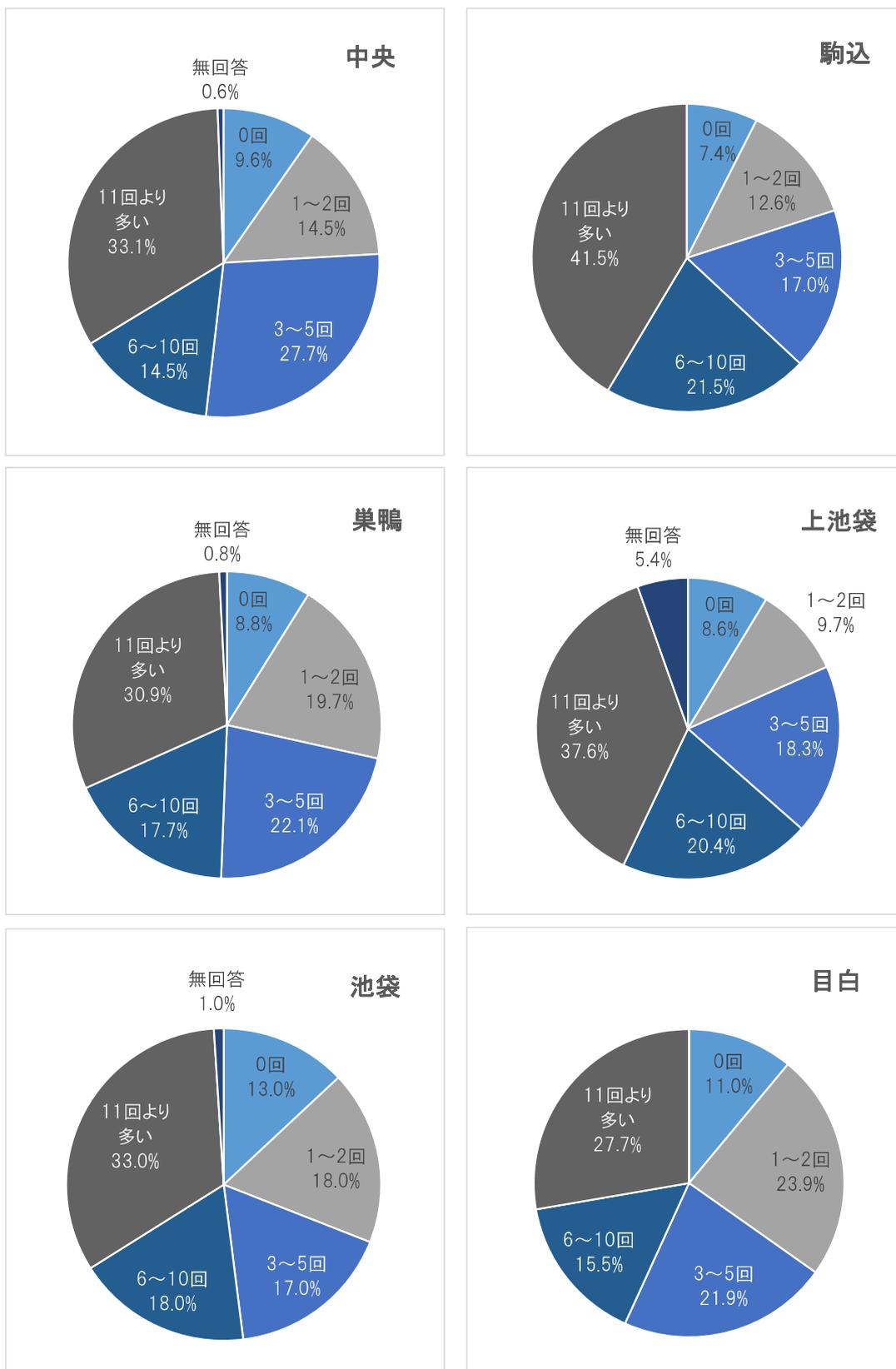


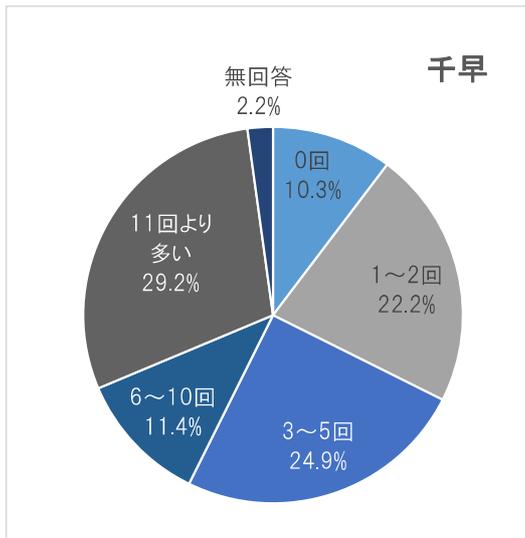
< 区立図書館を利用しない理由 >



イ) 各館比較

各館とも「11回より多い」が最も多い。一方で「0回」「1～2回」の割合は館によって異なり、池袋図書館、目白図書館、千早図書館は3割を超えている。

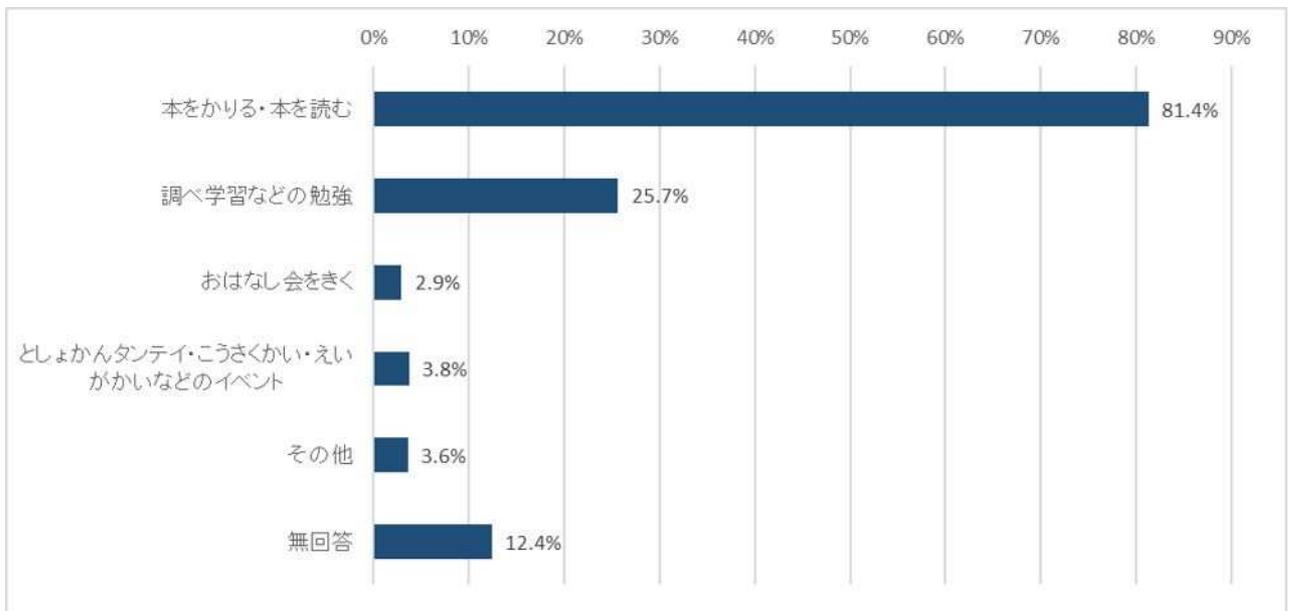




②来館目的 **改善の余地あり**

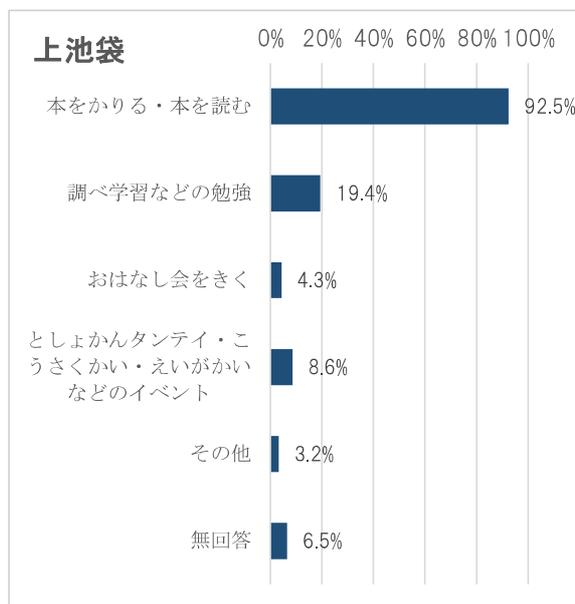
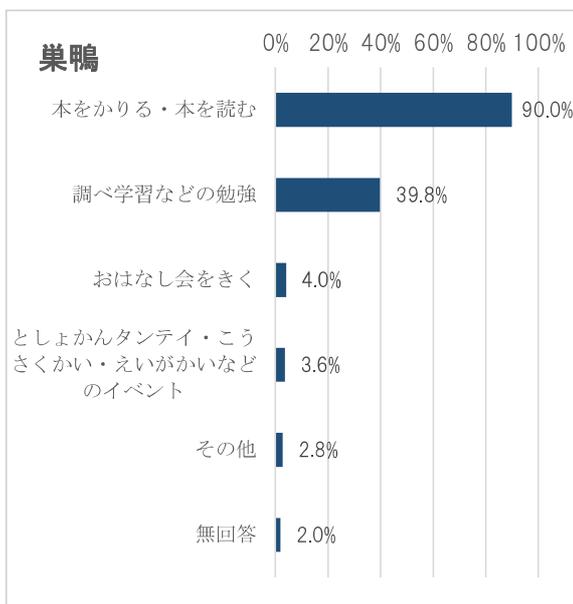
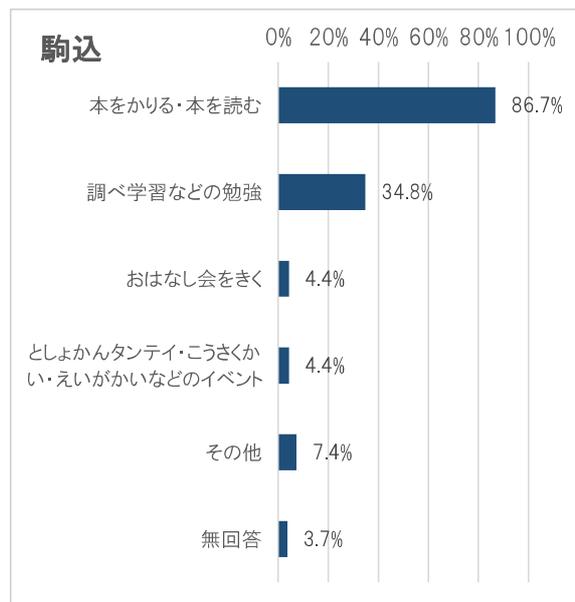
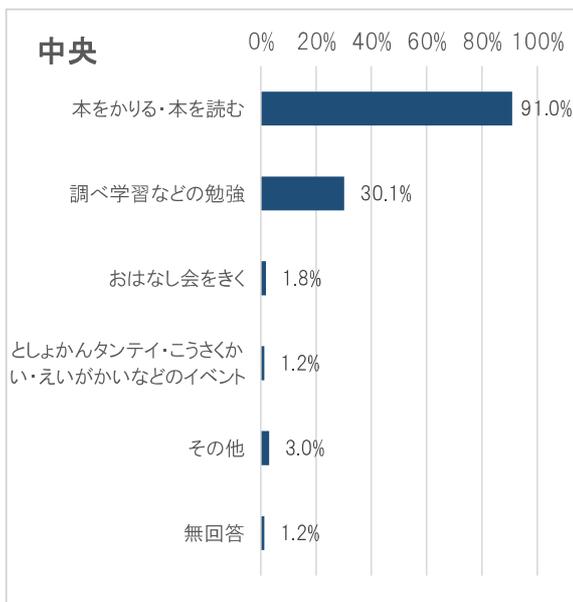
ア) 全館

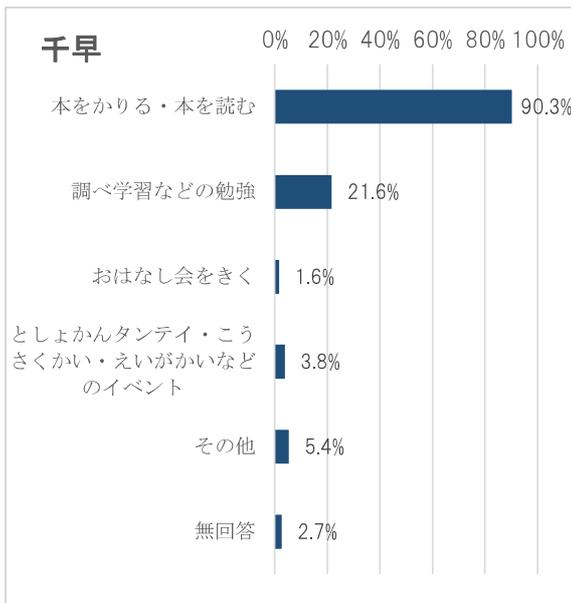
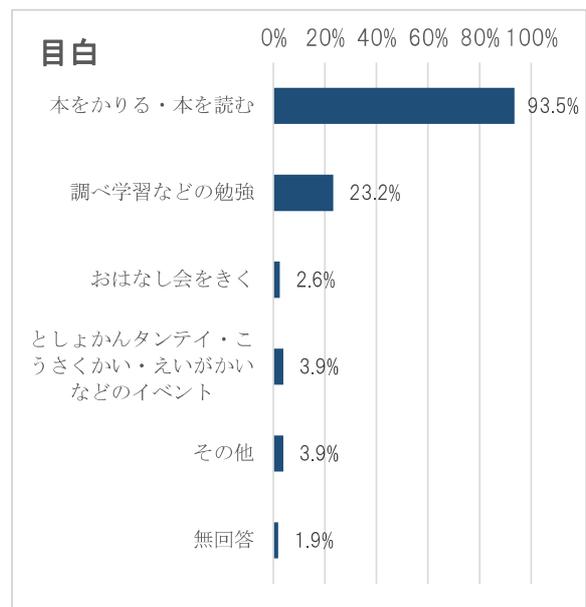
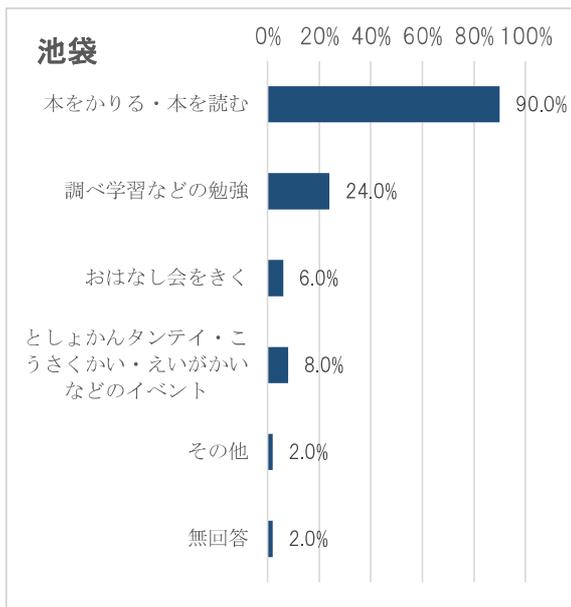
「本を借りるため」「本を読むため」が全体の8割強を占めるが、「調べ学習などの勉強」も3割弱あり、学校・自宅以外の勉強の場所や、子どもの居場所としての役割も求められていると推察する。



イ) 各館比較

各館で傾向に違いは見られず、いずれの館も「本をかりる・本を読む」が最も多くなっている。企画事業については全体的に非常に低いが、中央図書館と地域館を比較すると、中央図書館は特に低いことがわかる。としょかんタンテイのような全館横断イベントの再開や新たな企画の提案など、より関心を引くような事業の実施が求められる。





③レファレンス **改善の余地あり**

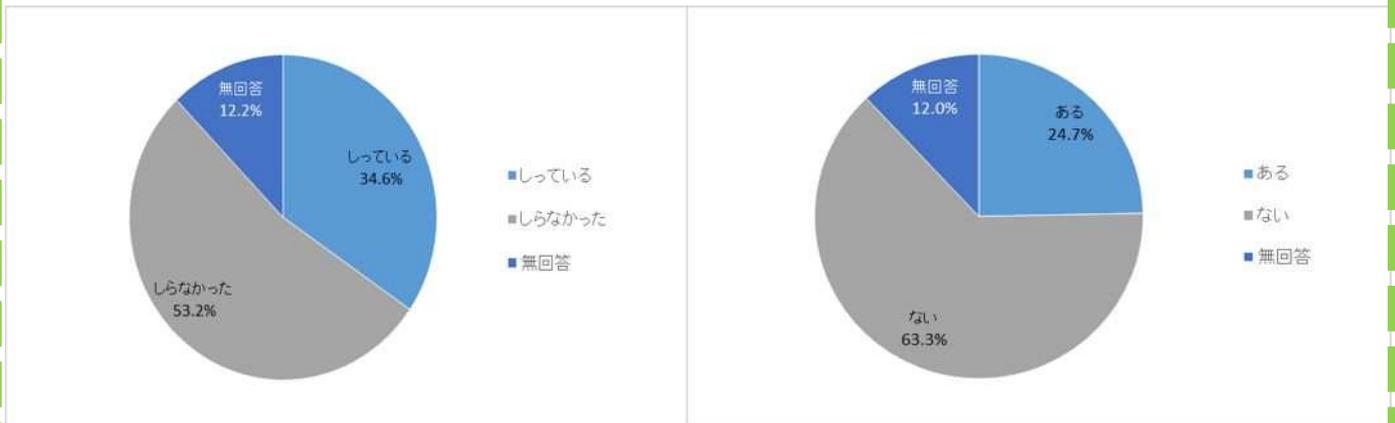
ア) 全館

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)

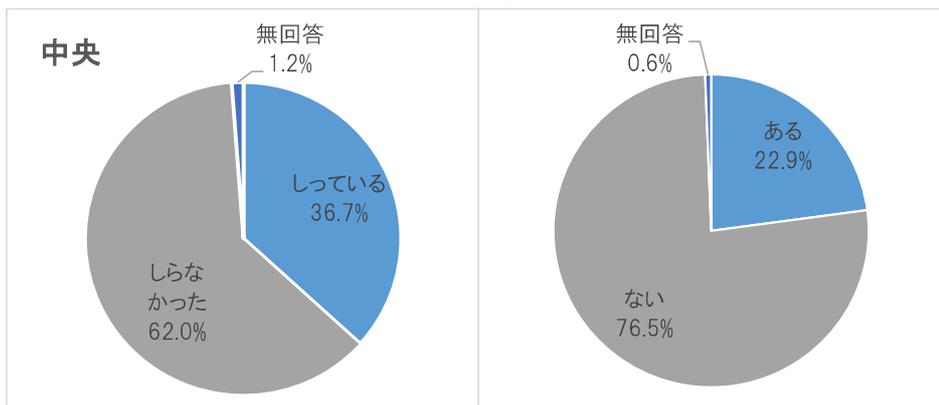
(利用したことがあるか)

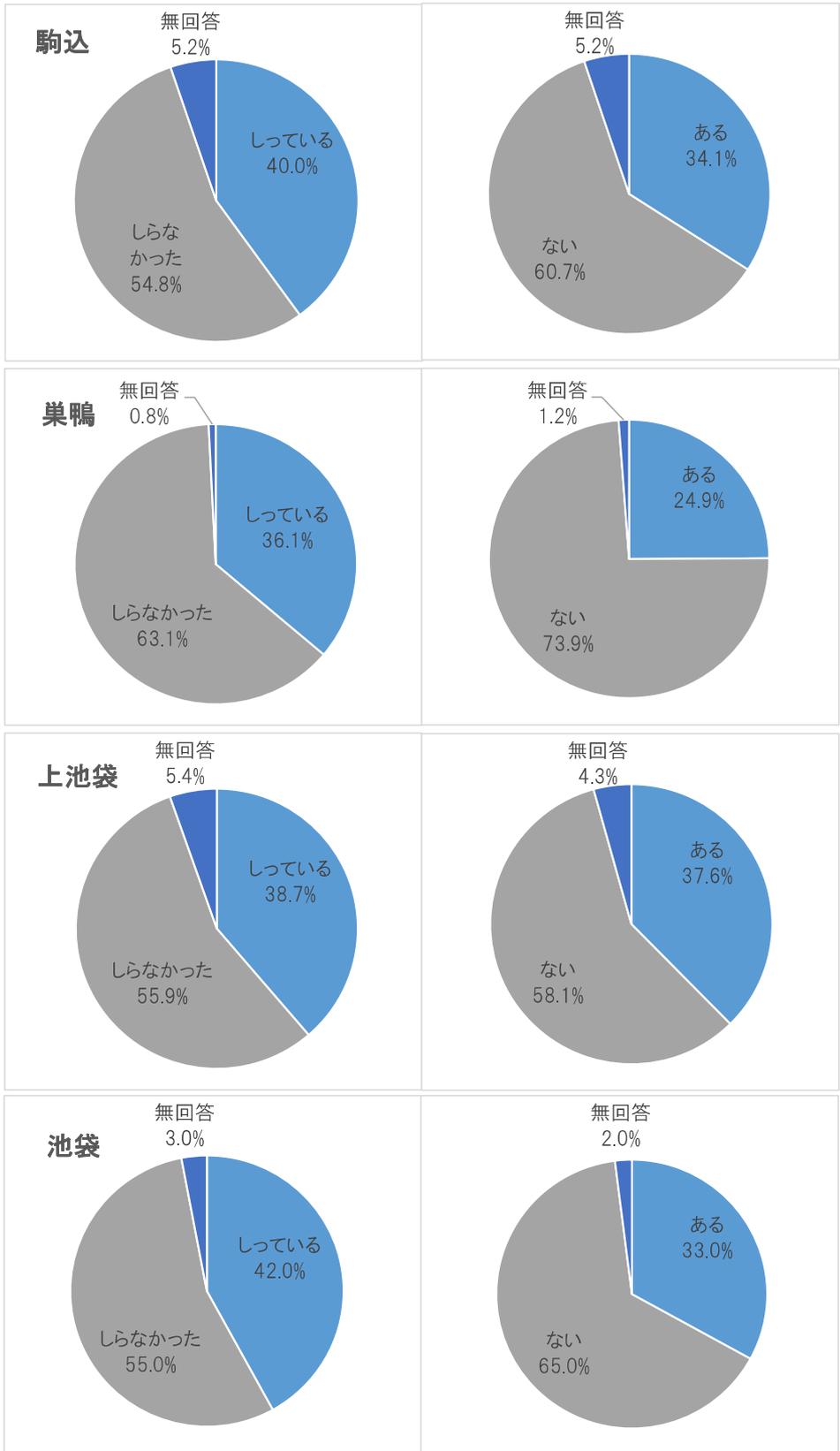


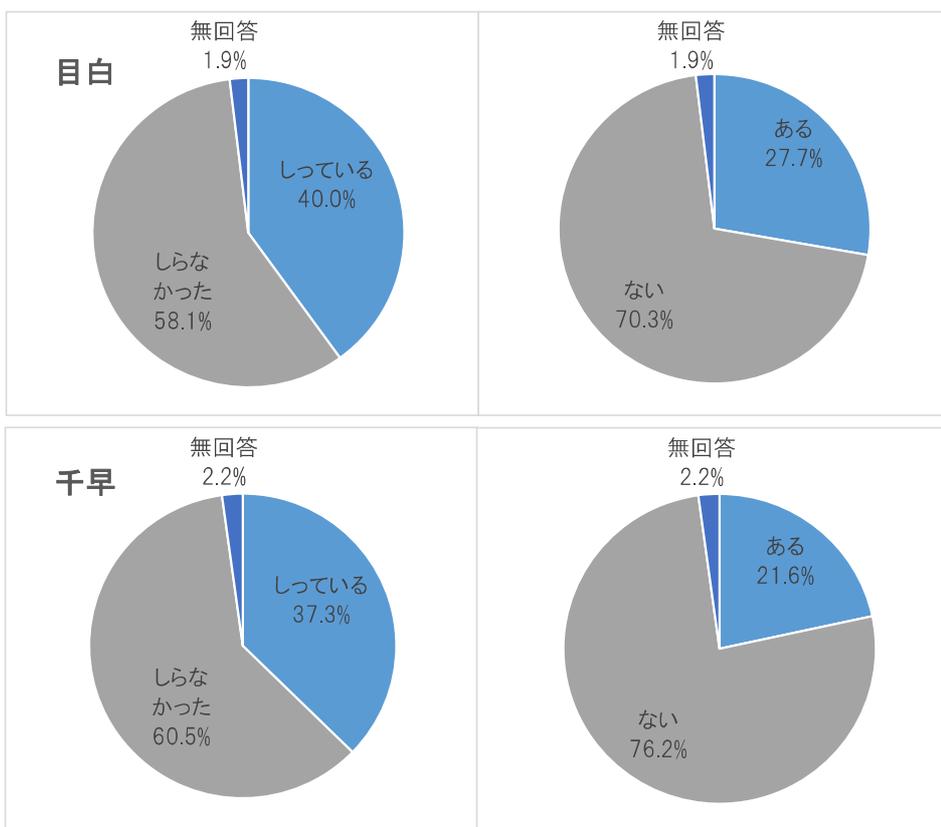
イ) 各館比較

いずれの館もレファレンスサービスを「知っている」との回答は約4割となっており、実際に利用したことが「ある」という回答も2~3割程度にとどまっている。

夏休みなどの長期休暇期間は、学校の課題のために図書館を利用する小学生が多いため、課題のために活用できる資料についての相談を気軽にできるよう、利用方法の周知やカウンターへの常駐が必要と考えられる。



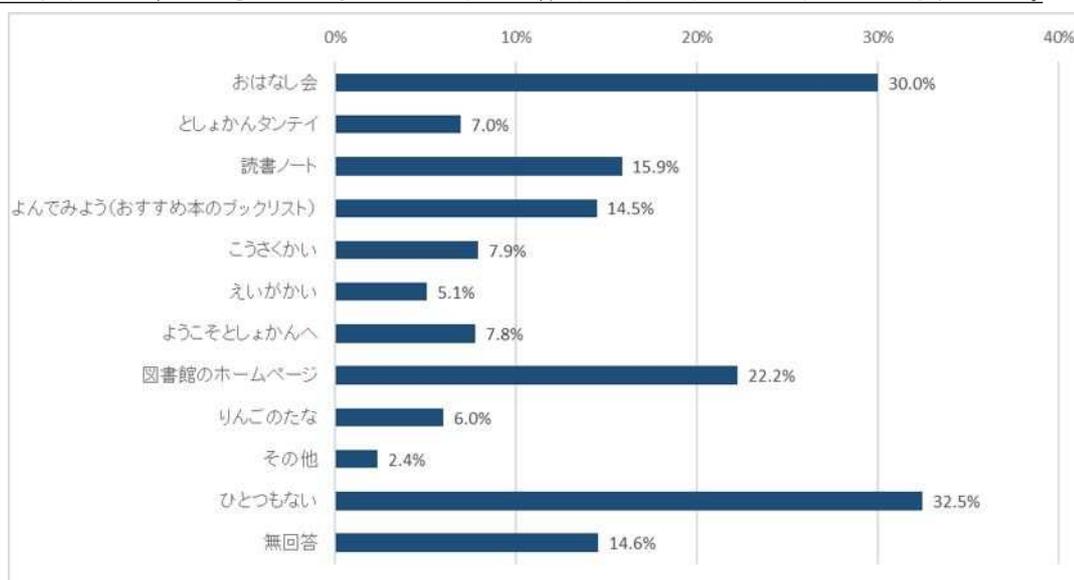




④企画・事業、広報等 **改善の余地あり**

ア) 全館

「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。

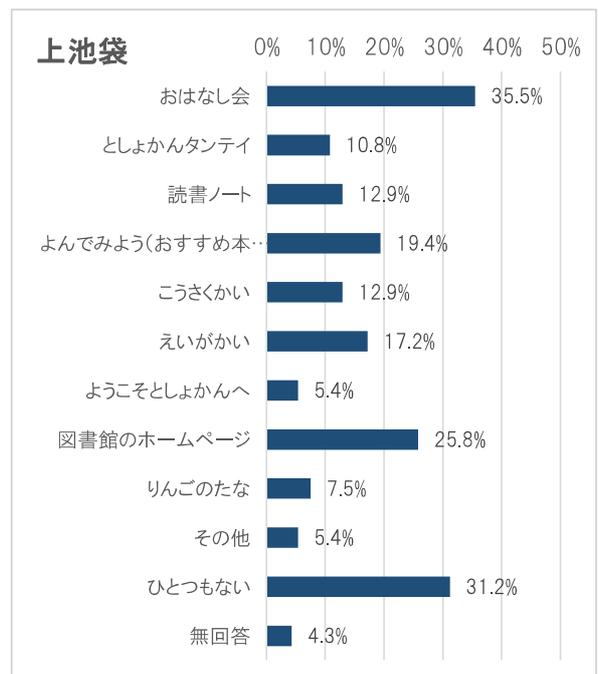
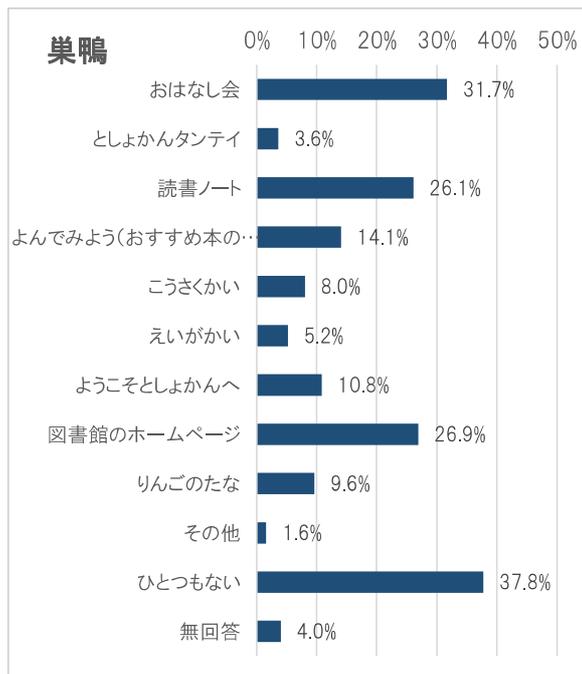
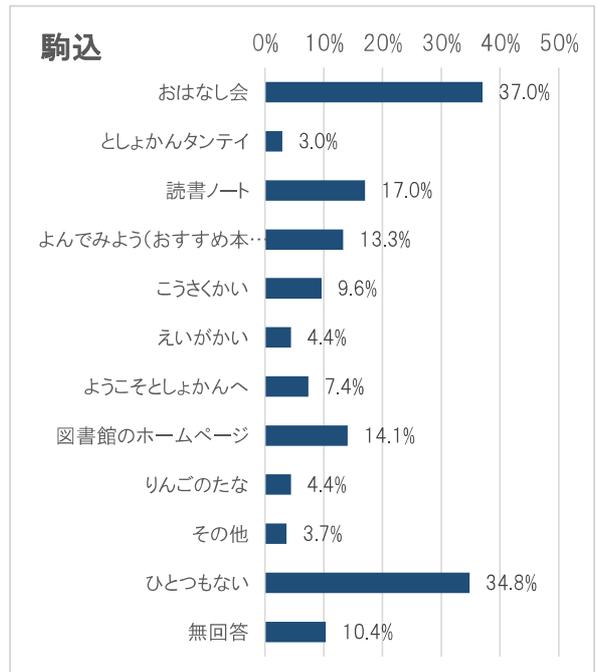
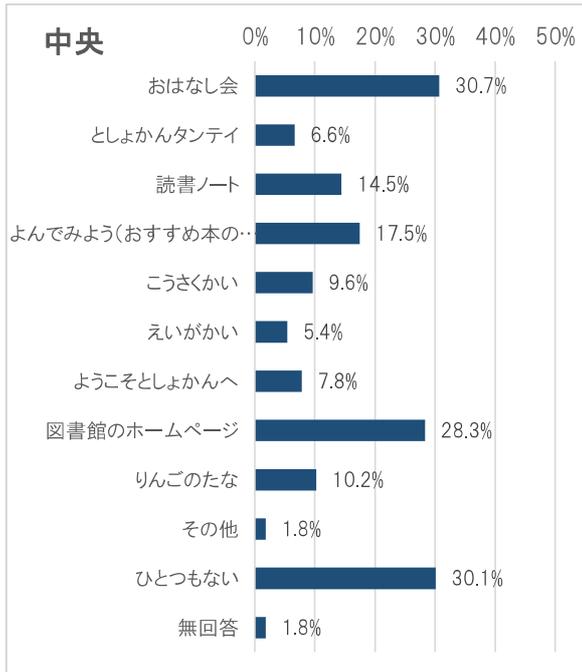


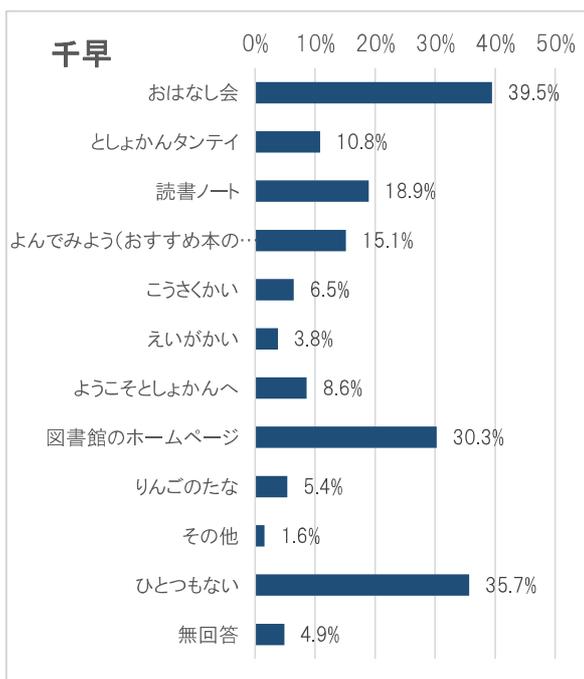
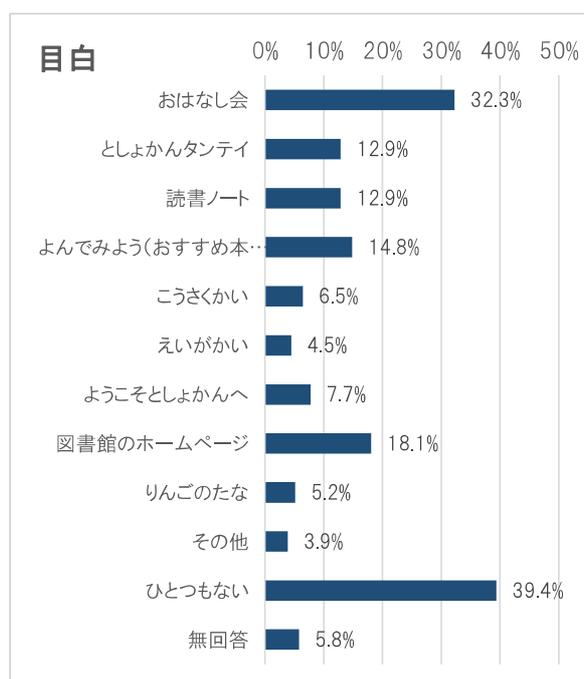
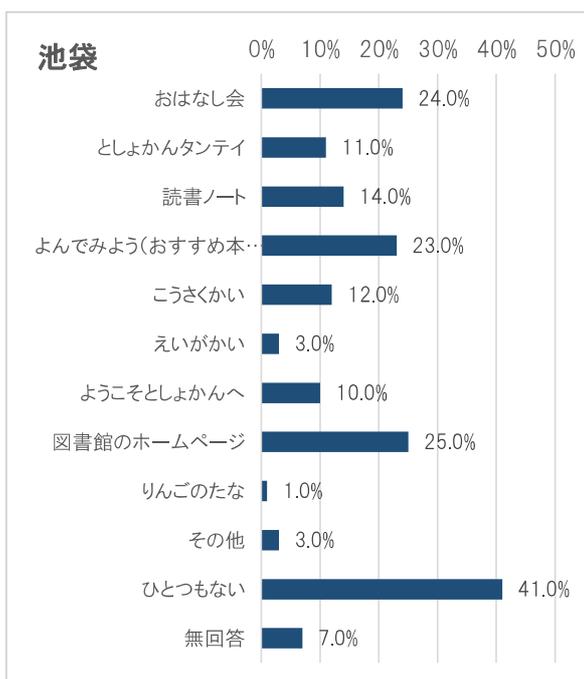
イ) 各館比較

各館とも「おはなし会」と「ひとつもない」の割合が多いという共通した傾向がある一方で、館によって多少の差が見られた。

巣鴨図書館は「読書ノート」の認知度が高いが、これは地元の清和小学校との連携協力の一環で読書ノートを児童へ配布したことによる効果が大きいと想定される。

上池袋図書館は地下にミニシアターホールがあり、定期的上映会を実施していることもあり、「えいがかい」の認知度が高くなっている。

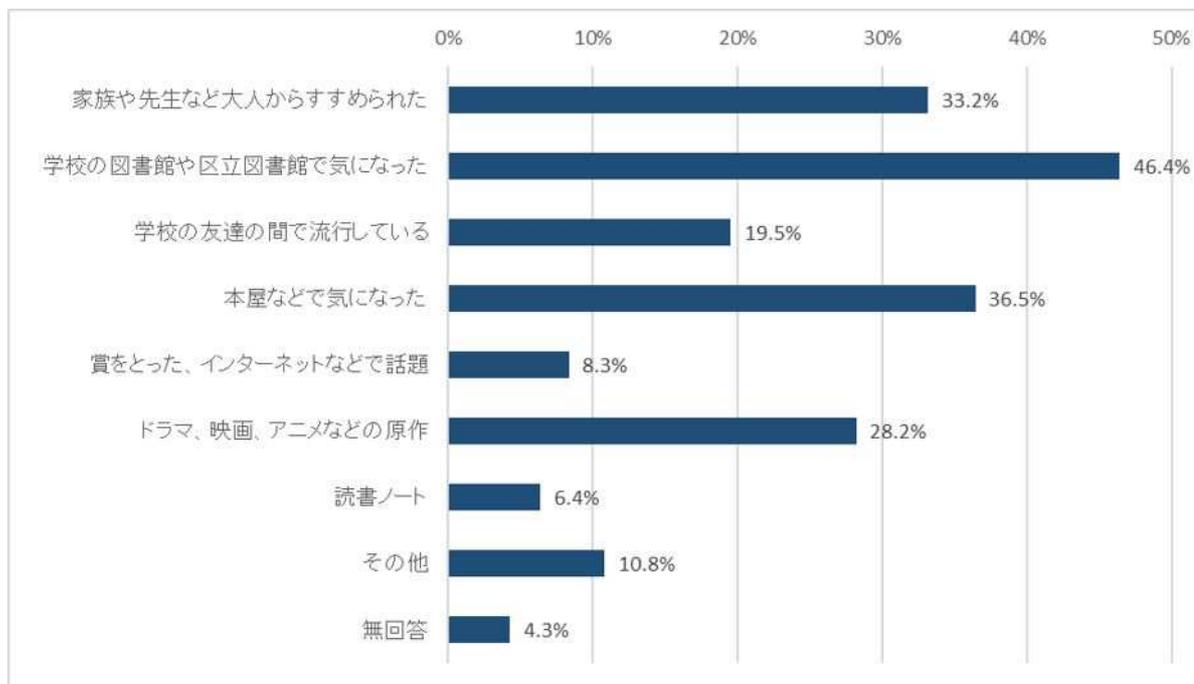




⑤本を読む契機

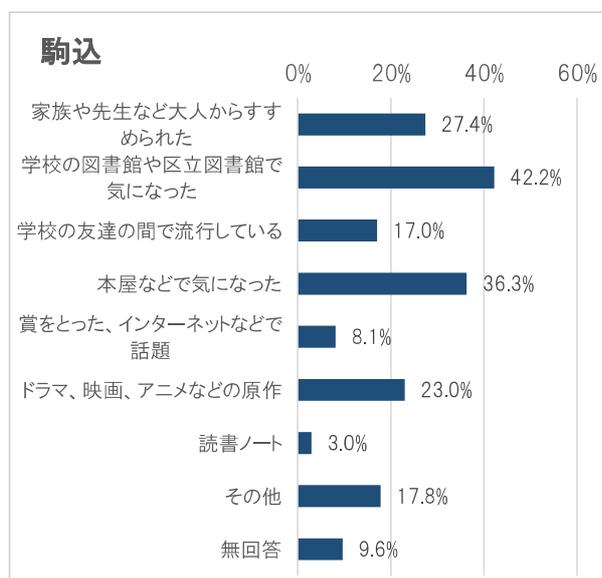
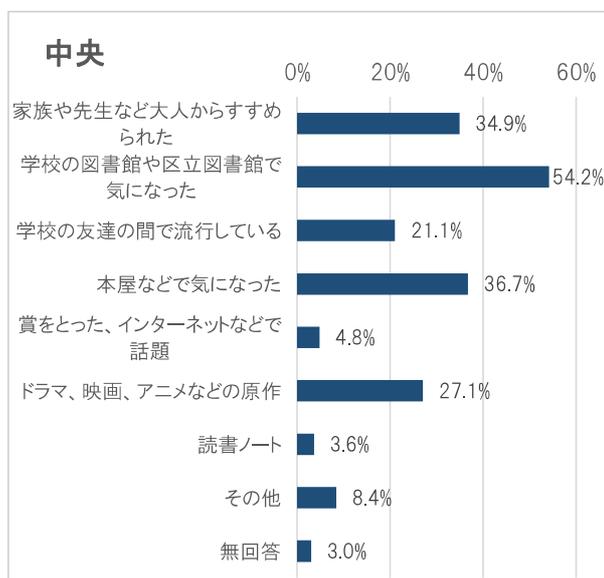
ア) 全館 **良好**

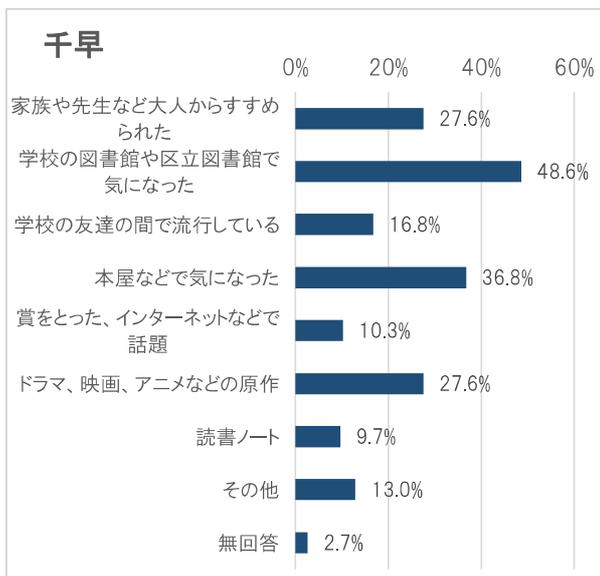
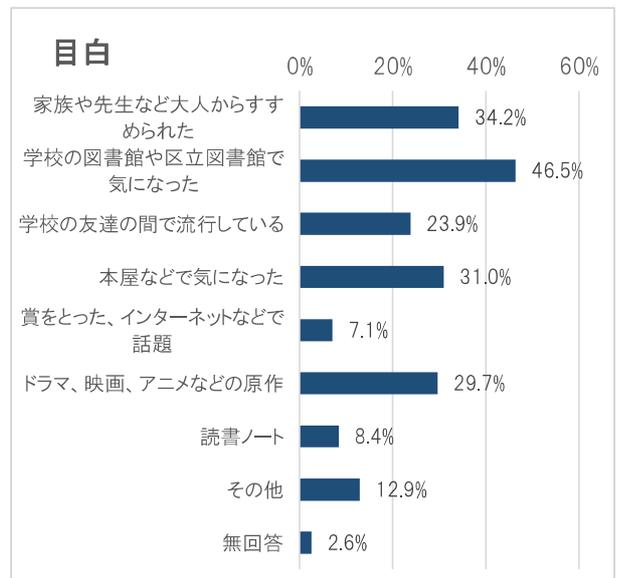
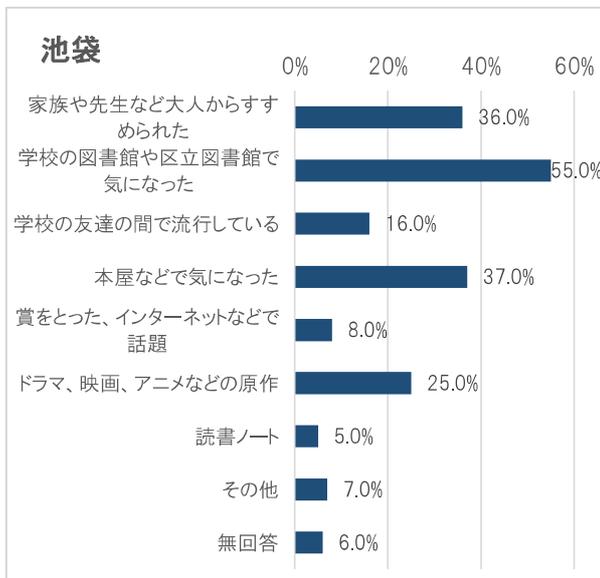
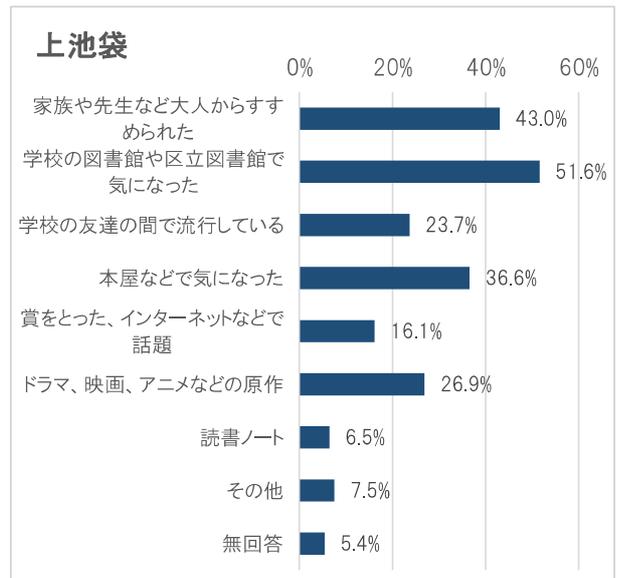
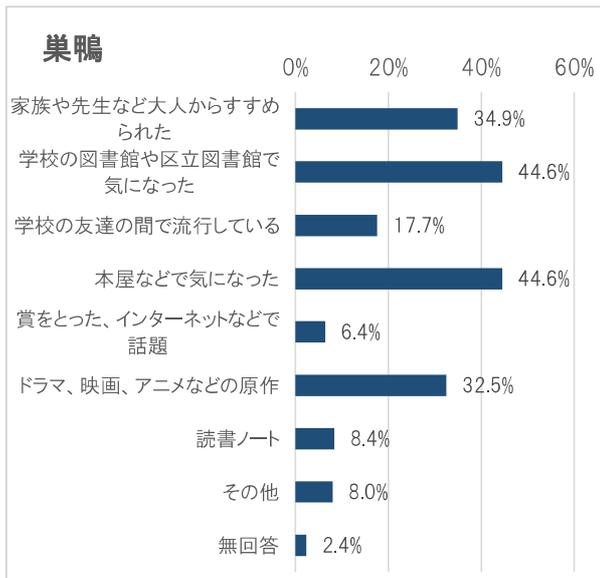
家族、先生や友達の紹介のほか、「図書館や書店で気になった」とする主体的な読書活動の傾向もみられる。子どもの読書活動の推進に区立図書館が一層寄与できるようサービスの充実を図る。



イ) 各館比較

いずれの館でも「学校の図書館や区立図書館で気になった」が最も多く、実際に見て本の表紙に惹かれたり、手に取ってみたりすることで本を読むきっかけとなっている。区立図書館としては、新刊の紹介や小学生の関心あるテーマの特集を行うなど、様々な本を知ってもらうきっかけづくりが重要となる。





⑥意見・要望 **改善の余地あり**

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ください
- ・かるた大会
- ・職場体験
- ・ビブリオバトル
- ・きせつのイベント
- ・よみかかせ会
- ・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か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つ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、誰に言っているかわからないです
- ・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たいです。

6. その他 **改善の余地あり**

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。