

令和4年度 利用者アンケートの概要

資料 4

1 目的

山形市立図書館の運営やサービス状況を把握し、今後の図書館運営の改善方向を探るための基礎データとする。

2 実施期間

令和4年11月26日(土)～12月6日(火)

※休館日(本館・東部・北部・霞城:11/28(月)、12/5日(月)、中央:11/29(火)、12/6日(火))を除いた9日間

3 調査対象

山形市立図書館本館、中央分館、東部分館、北部分館、霞城分館の来館利用者

4 アンケート回収数

館名	交付枚数	回収枚数	回収率
本館	1,300	539	41.5%
中央分館	100	64	64.0%
東部分館	80	53	66.3%
北部分館	150	87	58.0%
霞城分館	250	222	88.8%
計	1,880	965	51.3%

令和3年度

1,307枚(内訳:本館812枚、中央分館65枚、東部分館72枚、北部分館146枚、霞城分館212枚) ※本館・分館の回収率比率 本館54.1%・分館76.2%

5 調査事項

(1). 回答者の属性等について

①年齢 ②利用頻度 ③来館方法

(2). 回答者の満足度について

①本や雑誌など資料の充実度 ②本や雑誌など資料の探しやすさ

③施設・設備(居心地、机、椅子、本棚、バリアフリー等)

④開館日 ⑤開館時間 ⑥職員の対応

⑦図書館のサービス(予約リクエスト、催し物、ホームページ、調査相談、検索等)

(3). 充実を希望する資料の分野について

①一般書 ②児童書

(4). 図書館で開催する講座・展示について

①開催を希望する分野 ②具体案について

(5). 電子書籍貸出しサービスへの認識について

(6). マイナンバーカードを貸出しカードとして利用することについて

(7). 図書館へのご意見・ご要望等について

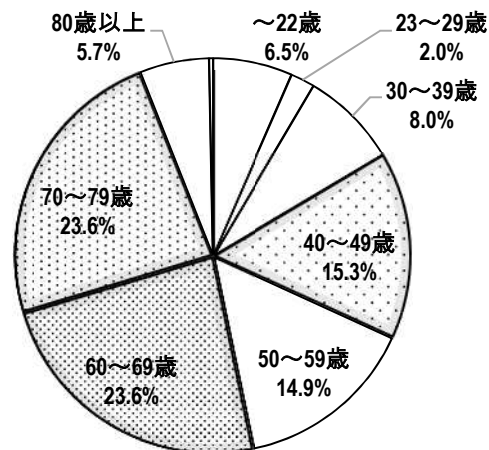
①良いと思う取り組み ②新たに希望するサービス ③意見・要望(自由記載)

(1). 回答者の属性について

① 年齢

年齢分布は構成比の高い方から 60 歳～69 歳と 70 歳～79 歳が 225 人(23.6%)、次いで 40～49 歳が 148 人(15.3%)、50～59 歳が 144 人(14.9%)の順になっている。

この傾向は昨年度とほぼ同様に、回答全体の年齢構成比率にも大きな変化は見られない。



	6歳以下	7～9歳	10～12	13～15	16～18	19～22歳	23～29	30～39
回答数	4	4	14	14	17	10	19	77
割合	0.4%	0.4%	1.5%	1.5%	1.8%	1.0%	2.0%	8.0%
	40～49	50～59	60～69	70～79	80歳以上	その他記載なし		計
回答数	148	144	228	228	55	3		965
割合	15.3%	14.9%	23.6%	23.6%	5.7%	0.3%		100.0%

② 利用頻度

利用頻度は下記のとおりであるが、2 週間に 1 度という回答が 503 人(52.1%)であり、ほぼ半数が貸出利用期間(2 週間)に合わせて来館していることがうかがえる。

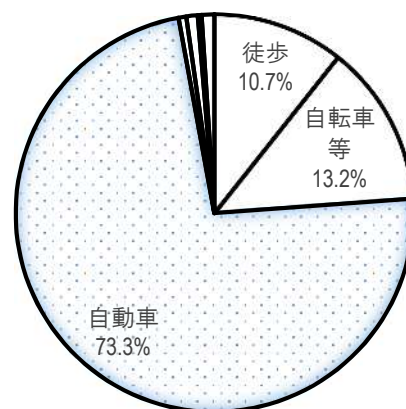
	毎日	週1回	2週に1	月1回	年数回	初めて	記載なし	計
本館	10	108	281	87	41	9	3	539
分館	4	81	222	87	31	1		426
計	14	189	503	174	72	10	3	965
割合	1.5%	19.6%	52.1%	18.0%	7.5%	1.0%	0.3%	100.0%

③ 来館方法

来館の方法としての交通手段は、自動車との回答が 707 人(73.3%)と最も多く、次いで自転車、徒歩の順となっている。

なお、分館回答でも 263(61.9%)と半数以上の利用者が自動車利用との回答であった(分館回答の自動車利用 R3:63.2%、R2:52.4%)。

また、ベニちゃんバス・公共交通機関の利用は 6 人(0.6%)と依然として低い。(R3:1.6%、R2:1.3%)



	徒歩	自転車	自動車	ベニちゃんバス	公共交	その他	記載なし	計
本館	33	53	444	2		1	6	539
分館	70	74	263	4	9	2	4	426
計	103	127	707	6	9	3	10	965
割合	10.7%	13.2%	73.3%	0.6%	0.9%	0.3%	1.0%	100.0%

(2).回答者の満足度について

① 満足度に関する回答数

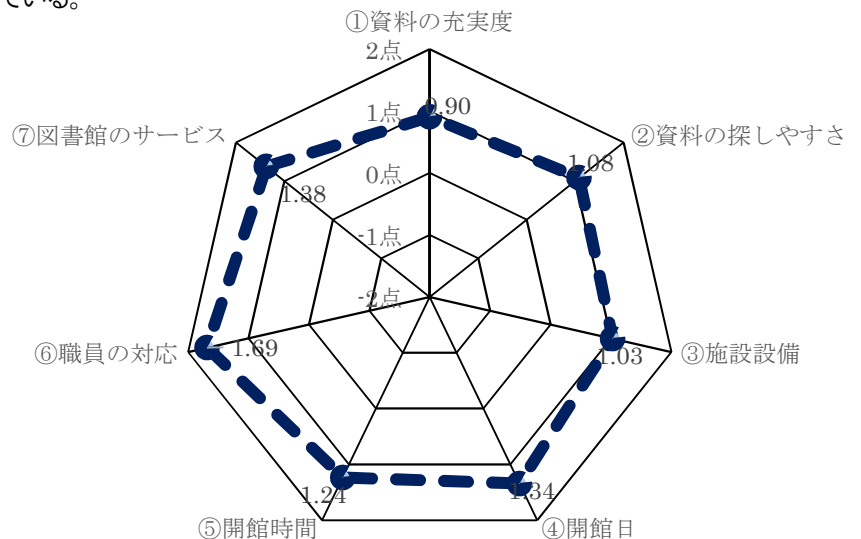
項目	満足	やや満	やや不	不満	記載なし	計
本や雑誌など資料の充実度	281	485	157	19	23	965
本や雑誌など資料の探しやすさ	340	473	108	15	29	965
施設設備(居心地、机、椅子、本棚等)	347	436	130	20	32	965
開館日	510	341	72	15	27	965
開館時間	484	334	97	23	27	965
職員の対応	683	244	13	3	22	965
予約リク等図書館のサービス	459	391	49	7	59	965

② 満足度評点の比較

項目	評点			R3 年度		
	(本館)	(分館)	(全体)	(本館)	(分館)	(全体)
本や雑誌など資料の充実度	1.12 点	0.63 点	0.90 点	1.06 点	0.65 点	0.90 点
本や雑誌など資料の探しやすさ	1.03 点	1.15 点	1.08 点	0.94 点	1.05 点	0.98 点
施設設備(居心地、机、椅子、本棚等)	1.05 点	1.00 点	1.03 点	0.98 点	0.83 点	0.92 点
開館日	1.40 点	1.26 点	1.34 点	1.41 点	1.16 点	1.32 点
開館時間	1.33 点	1.11 点	1.24 点	1.35 点	0.98 点	1.21 点
職員の対応	1.64 点	1.75 点	1.69 点	1.58 点	1.67 点	1.61 点
予約リクエスト等図書館サービス	1.38 点	1.37 点	1.38 点	1.29 点	1.32 点	1.30 点

※満足度評点について…アンケート回答の「満足」を+2点、「やや満足」を+1点、「やや不満」を-1点、「不満」を-2点とし、合計評点数を回答者数(無回答を除く)で除した値である。+2点に近いほど満足度が高く、-2点に近いほど満足度が低いことを表している。

「開館日」、「開館時間」、「職員の対応」、「図書館のサービス」の項目は満足度評点が高いが、特に分館の「本や雑誌など資料の充実度」(0.64点)、は1点を下回っており、満足度が低いことがうかがえる。

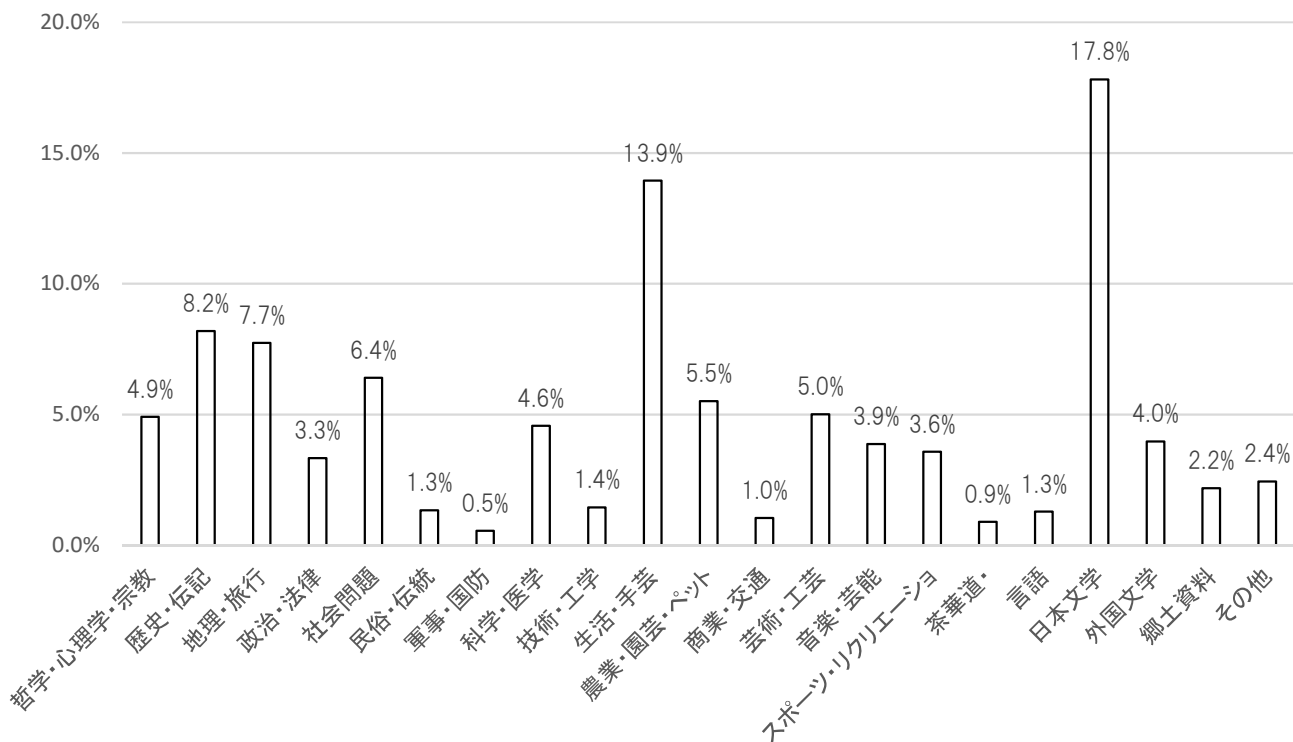


(3).充実を希望する資料の分野について

① 一般書(回答者数 886 人 記載なし 79 人 回答数 2,015)

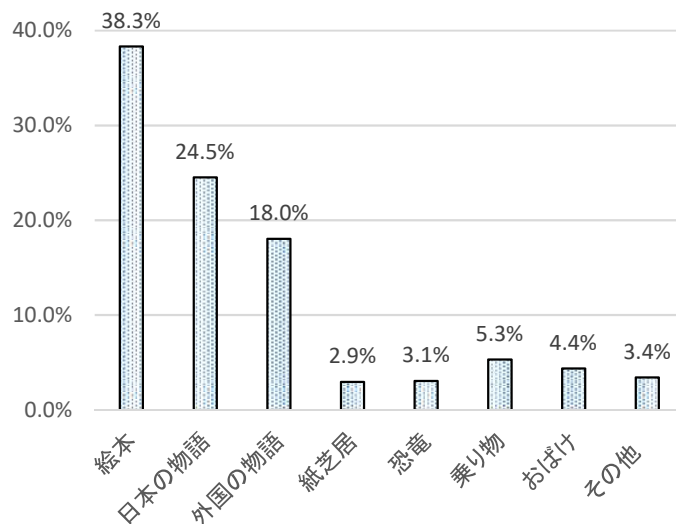
	哲学・心理学・宗教	歴史・伝記	地理・旅行	政治・法律 経済	社会問題	民俗・伝統	軍事・国防
回答数	99	165	156	67	129	27	11
割合	4.9%	8.2%	7.7%	3.3%	6.4%	1.3%	0.5%

	科学・医学 薬学	技術・工学 工業	生活・手芸 料理・育児	農業・園芸・ ペット	商業・交通 通信	芸術・工芸	音楽・芸能
回答数	92	29	281	111	21	101	78
割合	4.6%	1.4%	13.9%	5.5%	1.0%	5.0%	3.9%
	スポーツ・レク リエーショ	茶華道・ 室内娯楽	言語	日本文学	外国文学	郷土資料	その他
回答数	72	18	26	359	80	44	49
割合	3.6%	0.9%	1.3%	17.8%	4.0%	2.2%	2.4%



② 児童書(回答者数 470 人 記載なし 495 人 回答数 848)

	絵本	日本の物	外国の物	紙芝居	恐竜
回答数	325	208	153	25	26
割合	38.3%	24.5%	18.0%	2.9%	3.1%
	乗り物	おばけ	その他		
回答数	45	37	29		
割合	5.3%	4.4%	3.4%		



(4).図書館で開催する講座・展示について

① 開催を希望する分野(回答者数 717 人 記載なし 248 人 回答数 1,138)

	文学	郷土	歴史	育児・教育	健康医学	美術工芸
回答数	168	155	160	72	175	108
割合	14.8%	13.6%	14.1%	6.3%	15.4%	9.5%
	音楽・芸能	スポーツ	児童向イベント・展示	その他		計
回答数	106	45	131	18		1,138
割合	9.3%	4.0%	11.5%	1.6%		100.0%

② 具体案について

●「展示関係」

今、人気の本(性別、世代別 etc…)のコーナー。ジャンル問わずに…(本)
山形にゆかりのある作家や作品の読みどころなどを職員の方の目線でPOPなどで紹介してほしい。
(東)

歴史の偉人などをくわしく知れる展示をしてほしい。(本)

月齢にあった絵本のおすすめ(霞)

美術書展(本)

山形美術館と連携した特別展示など(本)

ワールドカップ、オリンピックなどに関する特集(霞)

絵本の原画展をしてほしいです。(霞)

●「講座・事業・体験関係」

源氏物語解説など(本)

地元作家のトークショーなど(本)

読書会(東)

知っているようで知らない山形市の昔。江戸・明治時代(インフラが整備され、新しい山形が建設された三島県令の時代からどのように発展していったかなど)。(本)

明治維新、太平洋戦争などの歴史。(本)

育児中でもあり、なるべく身体と心の健康を保ちたいので、今習得すべき情報があると実生活に生きると思う。(東)

高齢者向けの健康講座(東)

学び直しのようなイベントがあればうれしいです。(本)

絵画教室(本)

実演を兼ねた音楽の講座(例 フラメンコの世界でギターやカンテ、踊り手の実演)(本)

プロサッカー選手の講演(本)

最近山へ行く人が増加したので、山登り入門を希望。(北)

読み聞かせ等あればうれしいです。(本)

手芸本、工作本を使ったワークショップ(東)

紙芝居等のイベント(霞)

2021 年に開催して下さった佐藤先生の講座は良かったと思います。自己啓発的セミナーとか、

ー作家の熱烈なファンの押しのスピーチ(この作家のことなら作品・作者のことなどいくらでも話せるというマニアを募集)、60分以内くらいで2～3人の話を聞いてみるとか……(本)

べにちゃんがきてほしい。(本)

本の修繕の仕方。ラミネートカバーのはり方のコツなどを教えてほしい。修繕してくれるプロの方に大切な本を見て直し方を教えてほしい。(本)

最近増えている「哲学カフェ」は敷居が高いため、図書館で開いてくれたら参加しやすい。(本)

中国語教室、韓国語教室あったらなー。特に中国語中級以上ってなかなかないです。(霞)

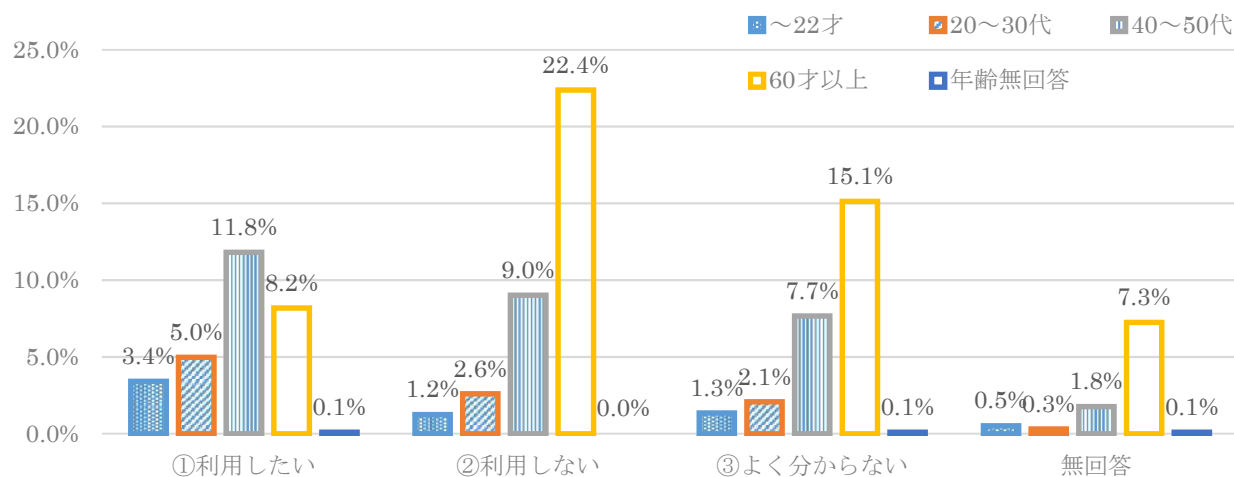
(5) 電子書籍貸出しサービスへの認識について

①本館・分館別回答

	利用したい	利用しない	分からない	記載なし	計
本館	168	183	131	57	539
分館	107	157	123	39	426
計	275 28.5%	340 35.2%	254 26.3%	96 9.9%	965 100.0%

②年齢層別

年齢	利用したい	利用しない	分からない	記載なし	計
～22才	33 3.4%	12 1.2%	13 1.3%	5 0.5%	63 6.5%
20～30代	48 5.0%	25 2.6%	20 2.1%	3 0.3%	96 9.9%
40～50代	114 11.8%	87 9.0%	74 7.7%	17 1.8%	292 30.3%
60才以上	79 8.2%	216 22.4%	146 15.1%	70 7.3%	511 53.0%
年齢無回答	1 0.1%	0 0.0%	1 0.1%	1 0.1%	3 0.3%
計	275 28.5%	340 35.2%	254 26.3%	96 9.9%	965 100.0%



(6).マイナンバーカードを貸出しカードとして利用することについて

	利用したい	利用しない	分からない	記載なし	計
本館	131	249	113	46	539
分館	97	219	76	34	426
計	228 23.6%	468 48.5%	189 19.6%	80 8.3%	965 100%

(7).図書館へのご意見・ご要望等について

図書館のサービス等、次に本や雑誌などの充実について、お客様と接する職員の対応、施設の設備に関する意見等が多い。

項目区分	回答者	割合
本や雑誌などの充実	104	21.2%
本や雑誌などの探しやすさ	28	5.7%
施設の設備	59	12.0%
開館時間・開館日	39	8.0%
お客様と接する職員の対応	87	17.8%
図書館のサービス等	151	30.8%
駐車場について	15	3.1%
その他	7	1.4%
計	490	100.0%

●「本や雑誌などの充実」

児童書・絵本が充実していて、よく来ています。おすすめコーナーもあり、そこから選んだりするのが楽しいです。(東)

山形市は県都であると同時に、大学等の高等教育機関が多くありますので、それらの学生にも対応した本の設備があればと思います。県立図書館との役割分担もあるかとは思いますが、本の設備に対する予算の確保をお願いしたいと思います。(本)

新刊書の数を増やしてほしいです。(本)

もっと大活字の本を増やしてほしい(霞)

電子書籍の貸し出しは魅力的です(東)

CD・DVDの充実(本)

マンガの充実(本)

ある本に✓や蛍光マークがついてて読む気がなくなる(本)

●「本や雑誌などの探しやすさ」

検索の仕方がいまいち不便。パソコンで見つけても本棚から見つけるのが難しい(本)

1人の借りる数が多いと思います。なかなか見つけられないのもそのためかと思います(本)

本がびっしりで取り出せないことがあるので、余裕を持ってほしい(本)

●「施設の設備」

分館を廃止し、中央に大型化の上集約(本)

人口比における図書館の充実。加えて言えば、奥羽線西側にも小荷駄町と同規模のものがあれば良いと思う(本)

外気温に合わせた適切な冷暖房をお願いします(本)

昔は、BGMを流されていたと思いますが、また流していただけると嬉しいです(本)

Wi-Fiほしいです(本)

勉強スペースをもっと広くしてもらいたい。(本)

トイレの大便器の改善、手洗い場の触手によらない洗浄設備の採用を希望します(本)

中央分館はとにかく座って本を読めるスペースがないのであまり来たくありません。本棚のレイアウトを変えるなどして一人がけの席を作ってください。ハードカバーの本を立ち読みとかしんどすぎます。(中)

おむつ交換する場所や授乳室がほしい。(本)

全国でも県庁所在地の市立図書館としての設備の悪さはトップクラスだと思う。バリアフリー・小さい子を連れた方への配慮など不便すぎる。(本)

●「開館時間・開館日」

9時からの開館はできないものでしょうか(本)

図書整理期間の長期閉館を、学童・児童の長期休業(夏休み・冬休み・春休み)と重ならないようにして頂きたいです。夏休み…特に調べ物をしたいのに、ここ2年くらい閉館のタイミングに当たり、結果インターネットを使わざるを得なくなる。親はもう少し本や図鑑から情報を引き当てる楽しみを知ってほしいと思った(東)(開館日に関する要望 13件)

●「お客様と接する職員の対応」

職員方とボランティアの方の対応とあいさつが素晴らしい。本当にどの図書館にも負けていない。いつもありがとうございます。(本)

わからなくて質問したことについて…知ってて当然みたいなことのように言われた…。もう少し気を使うべき。年寄りやダメ！という扱いをしないで(本)

貸出など職員の作業が遅い。もっとテキパキしてほしい(本)

子どもが叫びながら走り回り、大人も大声で会話したりと市内の図書館の中で市立が最も環境が悪い。静かに読書・学習できる環境を早急に整えるべき(本)

●「図書館のサービス等」

延長したい場合も、電話して待っている人がいないなら延長できるようにしてほしい(東京の図書館もよく利用しているが、この点が良いところだと感じている)(霞)

図書の貸出カードは旧くなって折れたりして傷んできても、登録番号が読み取れるうちは交換にに応じてもらえないとのことですが紙のものは順次交換してもいいのではないのでしょうか。(本)

貸出期間を県立図書館同様に3週間にしてほしい(北)

天童市立本館の様に、銀行通帳のようなものを個人別につくり過去にどんなものを借りているのかも確認できます。係の方にたよらず自分でチェックすることも可能です。たくさんの自治体で導入され

ています(霞)

分館でも受取 BOX があるとうれしい(霞)

所蔵していない本のリクエストが、ネットから出来るとうれしい(本)

貸出期間を守らない利用者に強くアプローチし、直ちに返却を要請してほしい(北)

本についているしおりのヒモですが衛生的とはいえないので切ってしまうかコーティングしてほしい。
薄緑色のカードの使いまわしはやめてほしい。(霞)

スマホからの Web 利用が不便。戻る機能を使うたびにエラーが出る。昔の PC 画面用の UI でスマホでは見づらい、押しづらい(本)

蔵書お気に入りリストの作成(本)

ホームページの充実。メアド発行し図書館だよりを出してほしい。特に新刊および各賞の紹介等、SNS活用(霞)

月に 10 回以上本を借りたら、なんかもらえる！(ブックカバーなど)サービス(霞)

木の実や色紙、小物などでほっこりする飾りを置いてくださっていること、うれしいです。家でも参考にして作り、飾ったりしています。

入り口近くの黒板に書かれた一言、毎回足を止めて読んでいます。達筆な字で、味のある言葉いいですね(本)

司書さんのおすすめの本を読みたいです。(本)

日焼けした本はさっさと下げてスペースを確保しては？(本)

現在は体温測定が無くても入館可能で、若干不安です。体温測定を必須にできませんか？(本)

貸し出し本のあらすじなど帯がないのでわかりにくい時があります。帯を本の裏等に張り付けるなどしていただければ嬉しいです。(霞)

検索画面と連動するプリンターの設置、手書きでなくプリントアウトした用紙利用(本)

●「駐車場について」

いつも駐車場がいっぱいスペースを広げてほしい。(本)

駐車場から、雨・雪に当たらずに中に入れるようにする駐車場の改善。(※10②に記載)(駐車場についての意見 15 件)(本)

●「その他」

アンケート答えても、改善の跡が見えず、何のためのアンケートか疑っている。(本)

図書館長は行政からくるのではなく、有期の民間出身者の方を。発想力が違うと思う。岐阜『みんなの森』内にある図書館が例。(本)