

金谷図書館 利用アンケート結果

令和2年2月14日(金)から2月28日(金)までの15日間、アンケートを実施した。金谷図書館カウンター・金谷公民館・金谷北支所・金谷南支所・夢づくり会館にて、363枚を配布し、296枚の回答をいただいた。

なお、以下の結果について、複数回答可とした設問以外のものに、複数回答されていた場合は無効として集計した。

1 回答率

実施場所	配布数(枚)	回答数(枚)	回答率(%)	実施方法
金谷図書館	265	226	85.3	利用者にカウンターにてアンケートを依頼。
金谷公民館	90	64	71.1	公民館利用団体にアンケートを依頼。
金谷北支所	0	0	—	施設内にアンケート回答スペースを設置
金谷南支所	3	3	100	施設内にアンケート回答スペースを設置
夢づくり会館	5	3	60.0	施設内にアンケート回答スペースを設置
合計	363	296	81.5	

・金谷図書館利用者以外からも、広く意見を集めるため金谷公民館・金谷北支所・金谷南支所・夢づくり会館でもアンケートを実施した。金谷北支所・金谷南支所・夢づくり会館はアンケートを設置したのみで、手渡しや口頭による協力依頼がないことから、配布数が伸び悩んだと思われる。

2 利用者満足度

(単位：%)

	指標	R2年2月	H31年2月	H30年2月	H29年1月	H28年1月	H26年12月
1	所蔵図書数	63.2	62.9	72.8	51.9	53.1	51.1
2	所蔵雑誌タイトル数	47.6	48.4	56.9	43.2	39.1	37.0
3	所蔵AV資料数	23.6	22.4	28.0	14.1	13.4	12.8
	所蔵資料の品揃え	-	-	56.5	41.1	38.0	37.4
4	レファレンス	43.9	39.6				
5	イベント(講座・講演会など)	45.6	32.7	26.8	12.4	20.1	12.8
6	特集コーナー	60.5	58.2	61.9	51.9	46.4	39.8
7	児童サービス	41.9	38.6	43.9	36.9	33.5	26.4
8	館内表示	70.3	71.9	84.1	68.0	64.8	62.1
9	職員の対応	85.8	77.8	95.0	88.0	89.4	85.9
	平均	53.8	50.2	58.4	45.3	44.2	40.6

3 利用者状況

(1) 利用者の利用回数

月に数回が56.4%を占めており、週に1、2回が23.3%、週3回以上が3%、毎日利用が1人(0.3%)のみであった。リピーター率が高い一方で、年数回が11.8%、利用しないが4.4%となっている。

(2) 滞在時間は1時間以内

滞在時間は、30分～1時間が46.6%を占め、30分以内が37.2%であった。短い滞在時間で図書館資料を借りて帰る利用が圧倒的に多い結果となった。

- (3) 利用する曜日
最も多かったのは、特に曜日は決まっていない37.5%、次いで土日が31.1%、平日が27.4%であった。土日平日に関わらず利用できる曜日に利用する人が多い他、僅かに土日の方が利用者が多い結果となった。
- (4) よく利用する時間帯
利用する時間帯は、13～15時までが28.3%、10時～11時までが25.2%を占めた。次いで15時～17時半までが19.7%、11時～13時までが14.4%であった。昼食時除いた、日中の時間帯の利用者が多い。一方で、開館直後（9時半～10時）が7.6%、夜間会館（17時半～19時）が4.7%となり、早朝や夜間は利用者数が少ない結果となった。
- (5) 利用する一番の理由
利用する理由として、自宅に近いからと回答した人が44.3%を占めた。次に駐車場が広いと回答した人は14.2%あり、車や電車から来ることができるからと回答した人は8.4%であった。立地・交通における理由が大半を占める中、資料が多くあるからが4.1%、イベントがあるからが2.0%と僅かにあった。その他においては、勉強がしやすい等の意見が寄せられている。
- (6) 男性は高齢者が半数以上を占める。
男性は、70代が25.3%と最も高く、次いで60代が21.3%、80代以上が8%となり、半数以上がシニア世代の利用である。50代10.7%、40代13.3%、30代9.3%、20代4%、10代2.7%と、世代が下がるにつれ割合も下がる結果になった。
- (7) 女性は男性より若い世代の利用が多い。
女性も、70代が23.6%と最も多く、次いで60代が20.2%、80代以上が2.2%となっている。しかし、50台以下の世代が、50代10.7%、40代18%、30代14.6%、20代1.7%、10代4.5%となっているため、10～50代が49.5%、60代以上が46%と、わずかに若い世代の利用が多い結果となった。
- (8) 他に立ち寄る場所
図書館を利用した時、他に立ち寄る場所は、スーパー・ドラッグストアが43%と最も多かった。次いで、多かったのは特に寄るところはないが21%、金融機関が11%、公民館・南北支所8%、コンビニ7%と続き、夢づくり会館や病院、学校が少数ながらあった。また、その他の中では郵便局が多く挙げられていた。
- (9) 旧金谷町地区の利用者が大多数
回答者の住所は、旧金谷町地区が全体の69.8%で、次いで旧島田市地区が22.7%、旧川根町地区は0.7%であった。市街においては牧之原市、吉田町、掛川市、菊川市、藤枝市、静岡市からそれぞれ少数ながら来館があった。
- (10) 利用しない理由について
今年度は、金谷図書館の利用促進のため、利用しない理由を尋ねる項目を追加した。本来、アンケートQ3にて、「6. 利用しない・したことがない」を選んだ場合のみ回答することとなっているが、そうでない場合でも多くの回答が寄せられたため、参考に含めて集計した。結果は、その他が最も多く39%（内容は下記の意見・要望を参照）、次いで開館時間内に間に合わないが29%、借りたい資料がない・交通手段がないが同数で各14%であった。

4 図書館についての意見・要望（一部抜粋したもの）

※複数の項目に跨ぐ意見・要望があるが、便宜上一つの項目に記載している。

1. 蔵書（図書・雑誌・AV資料）について

(1) 図書、新刊や小説に対する意見・要望

- ・吉田町民ですが、よく利用させていただいております。ありがとうございます。小説は探しやすい配列、数も多く、使いやすいです。
- ・単行本を増やしていただくと良いと思う。
- ・新刊の入荷をもう少し。
- ・島田図書館に行かないと借りられない紙芝居、大型絵本がありますが、金谷図書館の数が少ないと思います。増やしていただきたいです。
- ・いつも絵本をたくさん貸していただいています。オススメの絵本を読むと、子どもたちも喜んでくれます。ありがとうございます。
- ・お世話になってます。団体、個人で島田・金谷よく利用します。ネットからの予約、とりよせ大変助かっています。団体の予約もネットでできると大変ありがたいですが、難しいか～
- ・いつも有難うございます。／本の帯を内側に保存していてわかりやすいです！
- ・作者によっては入替が全く無いので、もっと新しい本を揃えて欲しい。
- ・自分では知らない本があり見つけられたらうれしいので時々寄ります。
- ・応接は大変よろしいと思います。蔵書数を増やして貰えると嬉しいのですが、（ノンジャンル）予算の関係もあるでしょうが、上へ要望をし続けて下さい。図書館の充実は住民の民度の向上へとつながっていくと思います。
- ・小説等増してほしい。
- ・たくさん本をきれいに置かせてくださってありがとうございます。自分も子供も絵本を楽しませていただいています。島田に比べて金谷の蔵書が少ないのは寂しいですが、取り寄せサービスが使いやすく助かります。返却日お知らせサービスが始まると伺ったので、頼りにしています。
- ・新刊をもっと欲しい。出入口に展示してある本（新刊も含めて）はいつも目を通して見ます。とても有難いです
- ・本の冊数をふやしていただきたい。いつも借りたい本は島田にあるので残念
- ・蔵書が少ないとは思いますが、他の図書館から借りてくれるので有難いと思っています。職員の方々は皆、親切でうれしいです。
- ・年を重ねて老眼となり小さい字が読みにくくなっており大きな字のものがたくさんあるとうれしいです。乃南アサとか読みたいけど目がかれてしまって残念です

(2) 雑誌に対する意見・要望

- ・島田に比べて新刊蔵書雑誌がすくない。雑誌新刊の貸し出しをもっと短かくして、新刊を早く読めるようにしてほしい。2週間以上かかることもしばしばある。島田・川根の新刊がどんな内容かわからない（ネットで表紙がわかるようになったが）ので予約して読んでもおもしろくなくすぐ返すことがある。新刊後しばらくたったら他の図書館に回せるとかになったら金谷で内容を確認できるのだけど・・・。
- ・島田図書館は最新号が出ているのに金谷はカウンターで申し出ないといけない。金谷は使用者のマナーが悪いのか？
- ・婦人公論（雑誌）の設置を希望します。
- ・若い人向けの雑誌をおいてほしい

(3) 視聴覚資料（DVD・CD）に関する要望

- ・CDは、特集のものばかりでつまらない。本は、みんなが読みたいものが少なく、年間1度も借りないようなものが多いと思う。
- ・DVDはもっと選択の余地があっても
- ・子ども用にCDを借りようと思ったら、数が少なく残念だった。もう少し増やしてほしいです。
- ・NHKのAVシリーズが多くうれしいです。かつて、おおりの図書館の奥にしまっていたフィル

ム ループフィルムも映画も、DVD等におとし見やすくして下さいとありがたいと思います。

- ・島田市の昔の動画、写真等（例えば、チシンさんが残したり、TVなどで紹介されたりしたもの）も、資料として活用できるよう残してくれるとうれしいです。

(4) その他の意見

- ・周囲の人との関係もあるだろうが、耳が遠い（補聴器など付けても）人にも筆談を工夫されたい。例えば「私の声、聴こえます」の文字カードを見せ「○」「×」のカードを示す、「×」の人には、「○は○○です」といくつかの例文のカードを見せる
- ・けんさくするのにパスワード登録めんどくさい
- ・読みたい資料の検さく方法が、むずかしい。
- ・かじだしのシステムについてもっと積極的に説明をしてほしい
- ・インターネットパソコン→（設置）で調べることができるようにしてほしい。
- ・蔵書が多いと思います。古いものは定期的に交換されていると思いますが、新しいものをもっとほしい気がします。

2. 施設について

(1) 駐車場について

- ・駐車場がとめやすい（島田はめんどくさいから）
- ・島田と違い、駐車場が便利なので、島田より金谷を利用しています。職員の方の対応も良く好きな公共施設です。

(2) 館内の設備に対する要望

- ・除菌の機械をおいてほしい。

(3) その他の意見

- ・ゆったり選べるのでわざわざ金谷図書館に来る事もあります。これからもよろしくお願いします
- ・いつもありがとうございます。先日、駐車場で子供のをせよとしたら真後ろに男性が立っていてとてもこわかったです。図書館でよくみる方で、子供好きなのかわかりませんが少し不安です。
- ・色々とよくやっていると思われそうですが、興味が余りない人を引き寄せる工夫が必要かなと考えます。県内外の面白い図書館活動や交流の場を館内で紹介しては・・・
- ・孫達も良く利用させていただいております。静かな場所で落ちついて勉強ができる様で夏休みなど特にお世話になっている様です。

3. 職員について

- ・いつも気持ちの良いご対応をありがとうございます。
- ・小さい子供がいても親切に接して下さって安心して利用しています。いつもどうもありがとうございます。
- ・図書館の方がていねい親切なので、気持ちがいいです
- ・いつもていねいな対応をして頂き、安心して利用させてもらっています。子どもの本をかりることが多く、大人が書架利用をあまりしていないのだとアンケートを書きながら思いました。また楽しくすごせるような環境づくりがこれからもできるといいなと思います。ありがとうございます。
- ・サービス業ではないが市民へのサービスという点では、一番市民と接する機会が多いだろう。一部の者に自分の事務をとっていてお客さんに「ちょっとお待ち下さい」という職員がいる。本末転倒！
- ・職員の方々の気持ちよく、ていねい、親切な対応にいつも感謝しています。公の機関としては、めずらしいと感じています。来館している人たち皆を感じよく対応しているように見うけられます。
- ・いつも職員の対応が気持ち良くてうれしいです。館内も静かで過ごしやすいです。
- ・図書館の職員の態度もいいし来場者の態度も良好。

4. 開館日・開館時間について

- ・夕方まで、木・金とやっていてありがたいです
- ・開館時間がもう少し早ければいいなと思っています。
- ・職員の方の対応がとても親切ですばらしい 20:00 ごろまで利用時間があればありがたい
- ・島田に比べ、資料少ない。夜間をもっと広げてほしい。
- ・開館時間を9:00にしてもらえるとうれしいです。
- ・夜間せめて19:30まで開いていると嬉しいです。

5. 金谷図書館を利用する理由について（アンケートQ8 その他回答）

- ・職員の皆さんの対応がとても好きだからです。居ごこちがとても良いです。
- ・居心地がいい 勉強机が広い
- ・雰囲気が良い
- ・実家が近い
- ・本が好きだから
- ・子どもの本が貸りられていないことが多く、貸りやすい
- ・職場が近いから
- ・子供に絵本を読んであげたいので
- ・特集がいいと思う。
- ・明るくあたたかい雰囲気で利用したくなる
- ・勉強ができるから
- ・勉強するのに良い環境だから
- ・公民館をお借りして習い事をしている
- ・読みたい本がある

6. 金谷図書館を利用しない理由について（アンケートQ3-2 その他回答）

- ・島田図書館へ行くため。
- ・遠いので...
- ・駐車場があって使いがってが良い為利用したいが、家からの距離が少々遠い為、残念に思っている。
- ・足が悪いので遠くへ行けません
- ・強いて、図書館を利用する必要を感じない。
- ・用事が多い
- ・図書館が身近でないから
- ・自分で本を買って居た。
- ・今、ゆとりがない
- ・読書はしたいが時間の優先順位として上位でない

7. 館内掲示・特集コーナー・展示コーナー・おはなし会・寄贈・行事について

- ・新刊コーナーが目立たない感じ、（よく帰りに気がつく）特集コーナーは新しい本の発見に役立ったのしい。
- ・いつもいねいに対応して下さり、ありがとうございます。おはなし会、大人が聞いていても楽しいです。
- ・いつも来ると笑顔で声をかけて下さり、本当にありがたいです。子ども向けのイベントも色々アイデアを考えてやって下さりそれも楽しみにこれからも通わせていただきます。
- ・子ども向けのイベントが楽しく（本のむしカードや、どんぐり、ひみつカード、おみくじ）魅力的子どもが楽しめる。
- ・無料配布は出来るだけ回数をふやしてほしい
- ・児童むけのイベントの他に大人向けのイベントの企画があれば参加したいのでおしえてほしい。
- ・子ども本の特集コーナーに2~3才くらいの子どもの用の字の少ない本も増やしてほしい。
（クリスマス、サンタさんの時に、読ませられそうな本がなくて残念だったので）
- ・子供達が楽しめるスタンプや宝（絵）探し、ありがとうございます。
- ・まだそんなに利用した事がないので、読み聞かせ等あれば、利用したいと思います。
- ・開館以来よく利用しています。他の市町の図書館と比べても、特集コーナーの充実を含めよくやって

いると実感しています。今の態勢を維持されていくことを希望します。

- ・職員の方の対応が親切でいいです。読み終わった本も引き取って下さり、お葉書を後日届けて下さり恐縮して居ります。又、次もお願いに行こうと思います。