

## 令和2年度 図書館アンケート調査結果について

---

島田市立島田図書館



## 目 次

### 1. 調査概要

- (1) 調査の目的
- (2) 調査内容
- (3) 調査方法
- (4) 回収結果

### 2. 調査結果

- (1) 全体
- (2) 年代別・地域別集計

### 3. 調査票

## 1. 調査概要

### (1) 調査の目的

図書館をよりよくしていくために、現在の図書館の運営に関する満足度をはじめとした調査を、利用者を対象に実施しました。

### (2) 調査内容

- ◎利用者自身のことについて（性別・年齢・お住まい）
- ◎図書館全体及び各運営に関する満足度について
- ◎蔵書に対する満足度について
- ◎充実を望む資料のジャンルについて
- ◎運営に関するアイデアや要望について
- ◎自由意見

### (3) 調査方法

実施期間：令和2年10月1日（木）～10月18日（日）

調査対象：中学生以上の来館された図書館利用者

調査方法：主に2階・3階返却カウンターにて調査票を配布

### (4) 回収結果

配布枚数：791枚

回収枚数：619枚

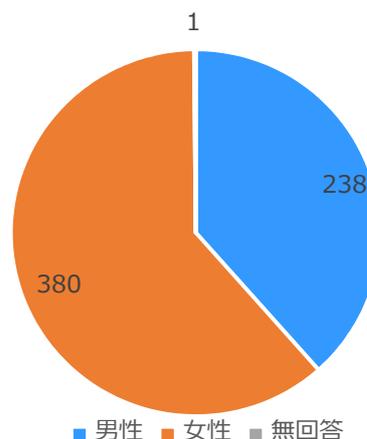
回収率：78.3%

## 2. 調査結果

### (1) 全体

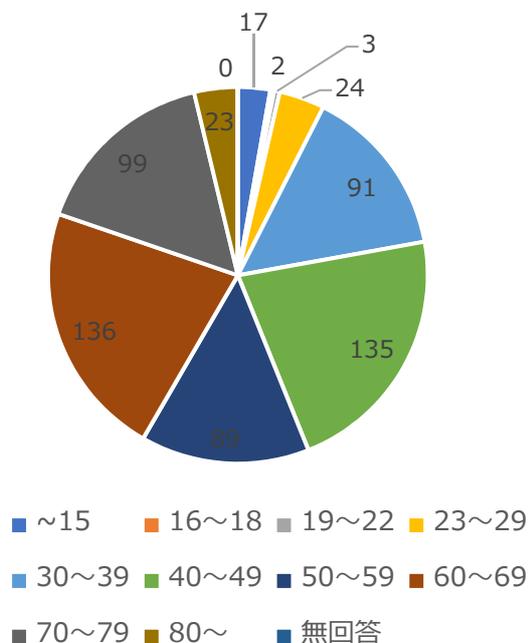
【問1】あなたの性別をお答えください。

項目	回答数	割合
1. 男性	238	38.5%
2. 女性	380	61.4%
無回答	1	0.1%



【問2】あなたの年齢をお答えください。

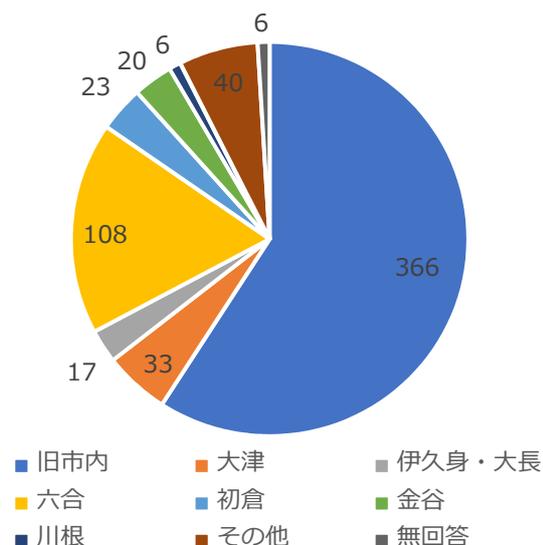
項目	回答数	割合
1. ～15歳	17	2.75%
2. 16～18歳	2	0.32%
3. 19～22歳	3	0.48%
4. 23～29歳	24	3.88%
5. 30～39歳	91	14.7%
6. 40～49歳	135	21.81%
7. 50～59歳	89	14.38%
8. 60～69歳	136	21.97%
9. 70～79歳	99	15.99%
10. 80歳以上	23	3.72%
無回答	0	0%



令和2年10月の全体の貸出点数における年齢別の貸出状況は、「1. 25.2%」「2. 0.7%」「3. 0.9%」「4. 2.3%」「5. 9.9%」「6. 14.6%」「7. 10.7%」「8. 16.6%」「9. 15.2%」「10. 3.9%」となっています。15歳未満の回答を除くと、今回のアンケートの回答状況と比例した状態となっています。アンケートの回答状況からもわかるように、若年層の利用が少ない状況となっているため、YAコーナーの充実や、若者に来館してもらえる工夫を講じていく必要があります。

【問3】あなたのお住いの地区を教えてください。

項目	回答数	割合
1. 旧市内	366	59.13%
2. 大津	33	5.33%
3. 伊久身・大長	17	2.75%
4. 六合	108	17.45%
5. 初倉	23	3.72%
6. 金谷	20	3.23%
7. 川根	6	0.97%
8. その他	40	6.46%

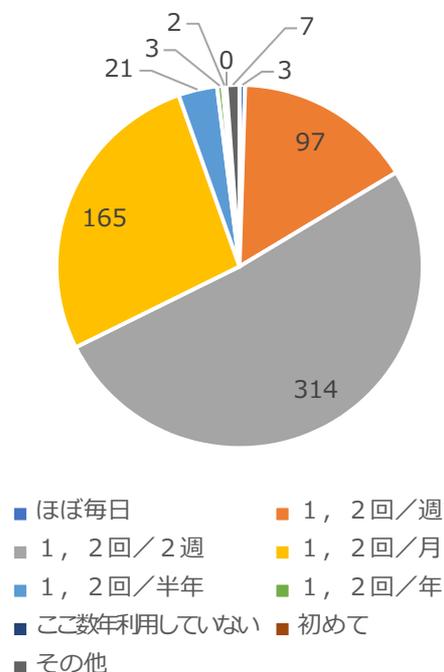


※「8. その他」のうち、市町を記入いただいた中では、藤枝市 16 名、焼津市 4 名、静岡市 2 名、掛川市、袋井市、牧之原市、川根本町が各 1 名でした。

図書館の立地上、旧市内の方で過半数を超える回答を得られる結果となりました。令和2年9月末時点の人口統計によると、市内人口の構成比が旧市内 37.8%、大津 4.5%、伊久身・大長 4.8%、六合 16.3%、初倉 13.3%、金谷 18.8%、川根 4.6%となっています。金谷、川根については、それぞれに図書館があるため、人口と比較した回答割合が低くなっておりませんが、それに加え初倉地区についても割合が低い水準にあります。

【問4】図書館をどの程度利用しているか教えてください。

項目	回答数	割合
1. ほぼ毎日	3	0.49%
2. 1週間に1, 2回程度	97	15.85%
3. 2週間に1, 2回程度	314	51.31%
4. 1か月に1, 2回程度	165	26.96%
5. 半年に1, 2回程度	21	3.43%
6. 1年に1, 2回程度	3	0.49%
7. ここ数年利用していない	2	0.33%
8. 本日初めてきた	0	0%
9. その他	7	1.14%

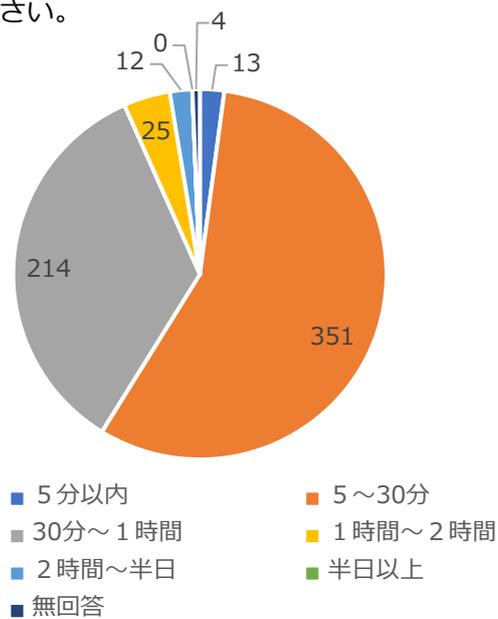


※「9. その他」の意見では、週に3, 4回、たまに、1か月に2, 3回、必要時複数回、1年を通じて、などの意見がありました。

一番多い利用頻度としては、図書館の貸出期限となる2週間以内に1, 2回程度が一番多く半数を超えました。次いで、1か月に1, 2回程度が多く、大半は1か月に2~4回来館していることがわかります。

【問5】図書館に滞在する時間は平均でどのくらいかお答えください。

項目	回答数	割合
1. 5分以内	13	2.1%
2. 5～30分	351	56.7%
3. 30分～1時間	214	34.57%
4. 1時間～2時間	25	4.04%
5. 2時間～半日	12	1.94%
6. 半日以上	0	0%
7. 無回答	4	0.65%

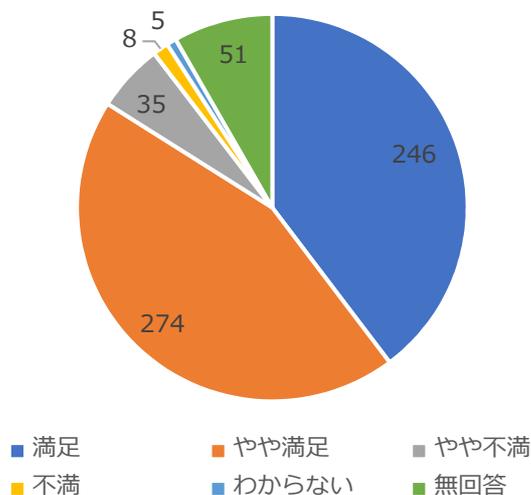


回答のうち、5分～1時間の時間で滞在している人が9割を超えました。館内でゆっくり本を読むのではなく、読みたい本を探して借りる、予約本のみ借りる、などの利用が多いことがわかります。1時間以内が多いことから、背景に近隣の駐車場の無料時間が影響しているものと考えられます。

【問6】現在の島田図書館の取組についての「満足度」をお聞きします。

□島田図書館全体に対する満足度

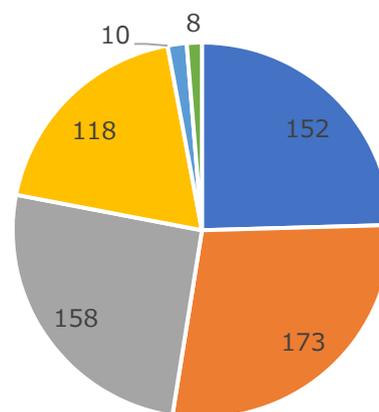
項目	回答数	割合
満足	246	39.74%
やや満足	274	44.26%
やや不満	35	5.65%
不満	8	1.29%
わからない	5	0.81%
未回答	51	8.24%



「満足」+「やや満足」で8割を超え、さらに「わからない」「わからない」や「未回答」を除いた満足度においては、「満足・やや満足」が9割を超える結果となりました。概ね満足の評価をいただいておりますが、やや満足以下の評価をいただいた方が今後ひとつでも上の評価をしていただけるよう、以下の個別項目や自由意見などの指摘など分析し、業務改善をしていく必要があります。

### □立地・駐車場・駐輪場の満足度

項目	回答数	割合
満足	152	24.56%
やや満足	173	27.95%
やや不満	158	25.53%
不満	118	19.06%
わからない	10	1.62%
未回答	8	1.29%



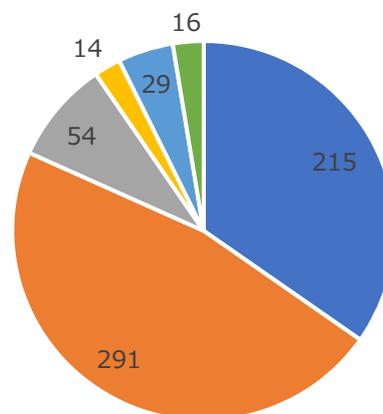
■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満  
■ 不満 ■ わからない ■ 無回答

「満足」 + 「やや満足」で 52.5%と、半数を超える結果となりましたが、「不満」 + 「やや不満」で 44.59%もあり、

およそ半数の方が不満に感じています。満足度をお聞きする個別項目の中でも、一番御指摘、御意見の多いものとなりました。不満の理由については、駐車場の無料時間が短い、無料駐車場が遠い、駐車場が狭いなど、駐車場に対するご意見が多くありました。【問5】における図書館での滞在時間についても、1時間以上から極端に数字が減っていることから、駐車場の無料時間が影響しているものと考えられます。

### □本やCDなどの資料の配置における満足度

項目	回答数	割合
満足	215	34.73%
やや満足	291	47.01%
やや不満	54	8.72%
不満	14	2.26%
わからない	29	4.68%
未回答	16	2.58%



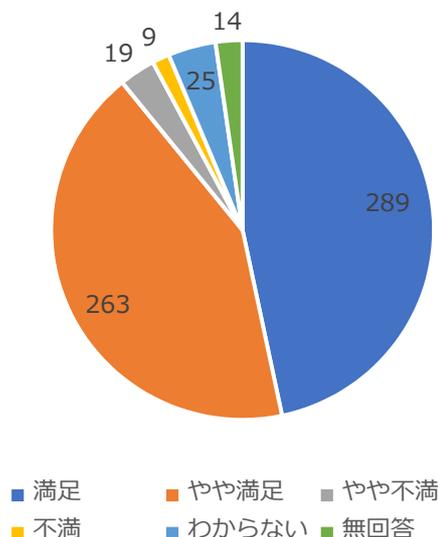
■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満  
■ 不満 ■ わからない ■ 無回答

「満足」 + 「やや満足」で 8割を超える結果となりました。

やや不満、不満と回答された中で、「CDの場所がわかりづらい」「探している本が見つからない」「探しているものが見つけづらい」など、といった意見がありました。今後も満足いただけるよう、OPACの充実や、困っている方への呼びかけなど、さらなる充実を図る必要があります。

### □設備・施設など館内環境における満足度

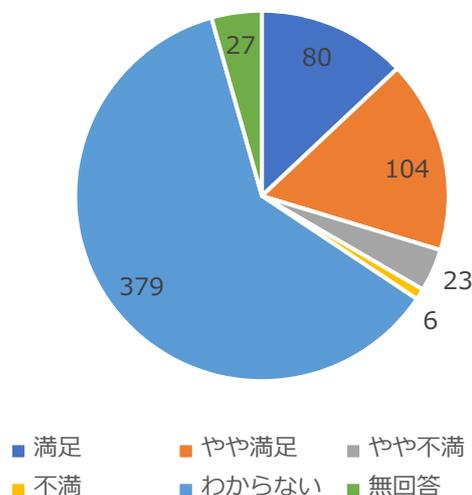
項目	回答数	割合
満足	289	46.69%
やや満足	263	42.49%
やや不満	19	3.07%
不満	9	1.45%
わからない	25	4.04%
未回答	14	2.26%



「満足」 + 「やや満足」で9割弱の結果となり、高い評価をいただいています。不満と回答された方の理由としては、「複合施設となったため、昔の図書館よりうるさく感じる」といった意見がありました。また、【問9】や【自由意見】の中では、「施設をおおりに戻してほしい」などの意見もありました。施設の移転はできませんので、いまの施設の中で、過ごしやすい環境となるよう、環境整備していく必要があります。

### □インターネットブースの利用における満足度

項目	回答数	割合
満足	80	12.92%
やや満足	104	16.8%
やや不満	23	3.72%
不満	6	0.97%
わからない	379	61.23%
未回答	27	4.36%



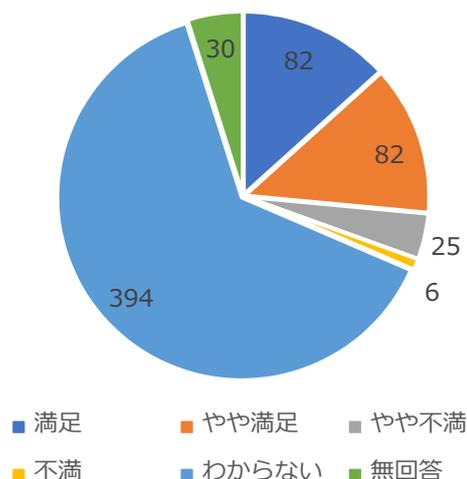
「満足」 + 「やや満足」で3割弱の評価をいただきました。

「わからない」が6割を超え、利用率が低いことが伺えます。「わからない」「未回答」を外した、評価をいただいた中での「満足」 + 「やや満足」の割合は86.3%と、高い評価をいただいています。不満と回答した中で、「インターネットの端末が少なく利用しない」といった意見がありました。

わからないことを調べるためにインターネットを利用することも有効なツールのひとつです。今後も、市民の学習や研究の一助となるよう、利用しやすい環境を整えていきます。

### □学習席の利用における満足度

項目	回答数	割合
満足	82	13.25%
やや満足	82	13.25%
やや不満	25	4.04%
不満	6	0.97%
わからない	394	63.65%
未回答	30	4.85%

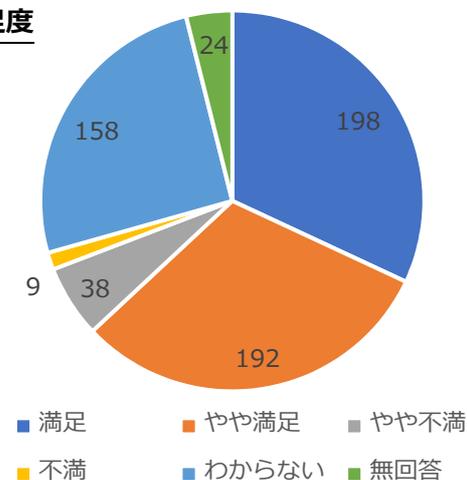


「満足」 + 「やや満足」の回答は26.5%となりました。

インターネットブースの満足度と同様、「わからない」と答えた方が6割を超え、利用率が低いことが伺えます。「わからない」「未回答」を除く、評価をいただいた中での、「満足」 + 「やや満足」を見ると、割合が84.1%と、高い評価をいただいております。不満の中の意見としては「学習席を増やしてほしい」「時間制になっており不便」「学習席をもっと広くしてほしい」といった意見がありました。現在、図書館では学習席を間引きしているため、今までの半数しか席を設置できておりません。今後コロナの状況を見極めつつ規制の見直しを図っていく必要があります。

### □館内の蔵書検索システム、自動貸出機の利用についての満足度

項目	回答数	割合
満足	198	31.99%
やや満足	192	31.02%
やや不満	38	6.14%
不満	9	1.45%
わからない	158	25.53%
未回答	24	3.88%

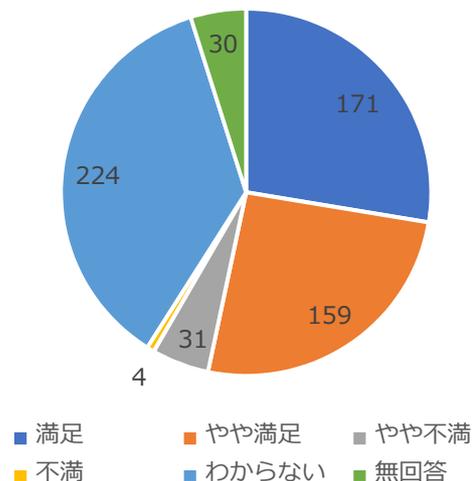


「満足」 + 「やや満足」で6割を超える評価をいただきました。

「わからない」と答えた方も全体の4分の1となり、利用されない方も一定数いることがわかりました。「わからない」「未回答」を除く「満足」 + 「やや満足」は89.2%となり、利用する中では評価をいただいていることがわかります。不満と答えた人の中では、「検索システムが使いづらい」「漢字検索がやりづらい」「検索後、それがどこにあるかの書棚のレイアウトがでたらいい」などの意見がありました。

□ 図書館ホームページ・予約システムについての満足度

項目	回答数	割合
満足	171	27.63%
やや満足	159	25.69%
やや不満	31	5.01%
不満	4	0.65%
わからない	224	36.19%
未回答	30	4.85%

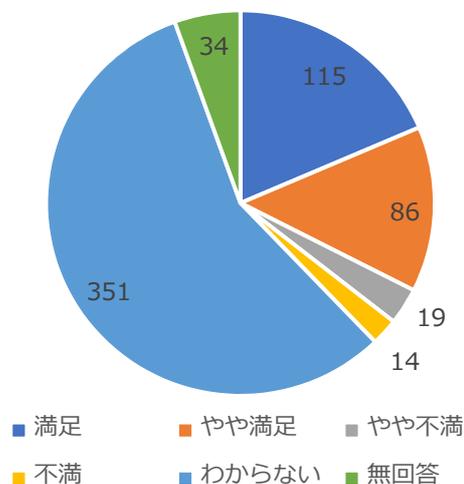


「満足」 + 「やや満足」の割合が5割強の結果となりました。

「わからない」と答えた方が全体の36%となり、図書館からのお知らせなど、ホームページを使って案内することが多いため、もっと利用いただけるよう周知が必要であります。評価いただいた中での「満足」 + 「やや満足」の割合は9割を超え、よい評価をいただいております。不満と答えられた中には「ホームページが使いづらい」「リクエストがネットでできたらいい」などの意見がありました。今回いただいたシステムの利用に係る内容は、委託業者にも報告させていただき、改善を進めていきます。

□ 読書通帳の利用についての満足度

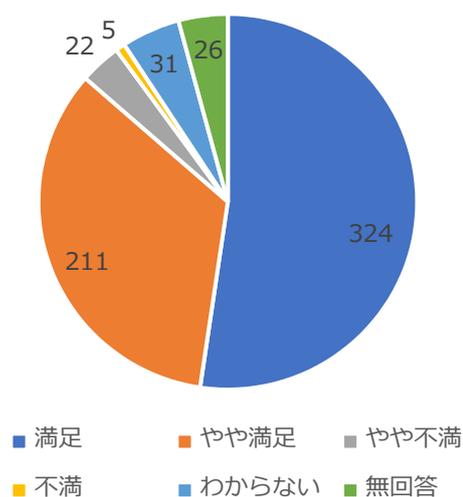
項目	回答数	割合
満足	115	18.58%
やや満足	86	13.89%
やや不満	19	3.07%
不満	14	2.26%
わからない	351	56.7%
未回答	34	5.49%



「満足」 + 「やや満足」で3割強の結果となりました。「わからない」と答えた方も半数を超え、利用されている方が少ないことがわかります。「わからない」「未回答」を除いた、「満足」「やや満足」と答えた方の割合は、85.9%と、高い評価をいただいておりますが、不満と答えた方の具体的内容として、「通帳を大人も無料にしてほしい」「記帳機を2階にも設置してほしい」「記帳機がうまく印字できないときがある」などの意見がありました。読書通帳の大人の無料化や、記帳機の増設などの改善は難しいですが、御意見をもとに、よりよい運用の検討を重ねていきたいと考えます。

□窓口・レファレンス等職員の対応についての満足度

項目	回答数	割合
満足	324	52.34%
やや満足	211	34.09%
やや不満	22	3.55%
不満	5	0.81%
わからない	31	5.01%
未回答	26	4.2%



「満足」 + 「やや満足」で 86.4%と高い評価をいただき、感謝するとともに、これからも継続して高く評価いただけるよう精進してまいります。不満と回答された方の中には、「対応が悪い職員がいる」「挨拶ができていない」「注意された際、言い方がきつかった」「職員が自分の仕事を優先して対応してくれなかった」などの意見がありました。対応の仕方についてはすぐに改善できるものです。利用者の皆様に不快な思いをさせてないよう、よい接遇の徹底を図っていく必要があります。

▶問6 考察◀

問6の各項目の「わからない」「未回答」を除く、評価をいただいた中の満足度（「満足」 + 「やや満足」）としては、

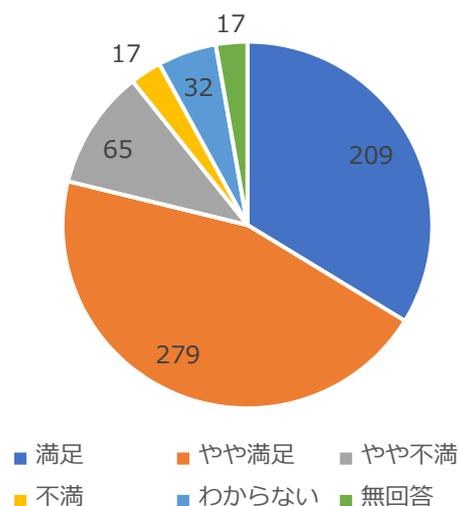
- 島田図書館全体に対する満足度 . . . . . 92.4%
- 立地・駐車場・駐輪場の満足度 . . . . . 54.1%
- 本やCDなどの資料の配置における満足度 . . . . . 88.2%
- 設備・施設など館内環境における満足度 . . . . . 95.2%
- インターネットブースの利用における満足度 . . . . . 86.4%
- 学習席の利用における満足度 . . . . . 84.1%
- 館内の蔵書検索システム、自動貸出機の利用についての満足度 . . . 89.2%
- 図書館ホームページ・予約システムについての満足度 . . . . . 90.4%
- 読書通帳の利用についての満足度 . . . . . 85.9%
- 窓口・レファレンス等職員の対応についての満足度 . . . . . 95.2%

となります。全体的に高い評価をいただいている中、駐車場、駐輪場における満足度が突出して低い状態となっています。現在の隣接駐車場の無料時間については、図書館だけの意見ではなく、近隣、周辺の施設などと話し合いを重ねたうえで決定されているものであります。今回のアンケートにて、多くの御意見をいただいているため、今後の運用における資料として大切にさせていただきます。その他、80%を超える評価をいただいたものについても、さらなる充実を図り、より高い評価をいただけるようにしていきたいと考えます。

【問7】島田図書館の所蔵する資料の品揃えに関する「満足度」をお聞きします。

□一般図書

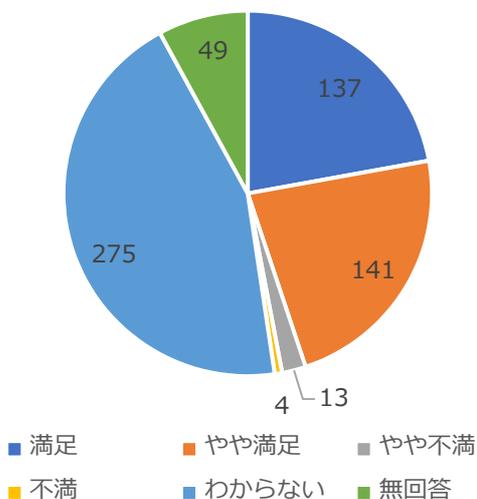
項目	回答数	割合
満足	209	33.76%
やや満足	279	45.07%
やや不満	65	10.5%
不満	17	2.75%
わからない	32	5.17%
未回答	17	2.75%



8割弱の方から「満足」「やや満足」との回答をいただきました。不満と答えられた中には、「本数が少ない」「新刊が少ない（古い本が多い）」「新刊がいつも貸し出されている」「専門的な本が少ない（美術、心理系など）」「小説が少ない」などの意見がありました。

□児童図書

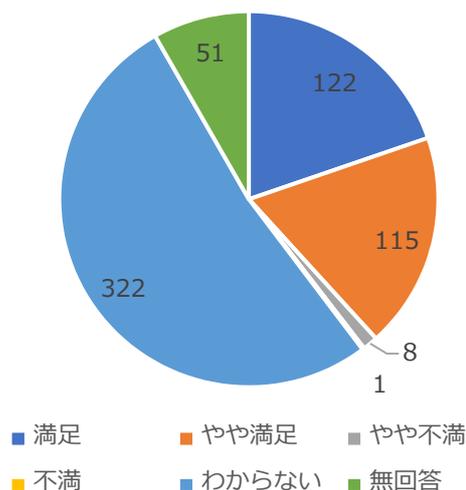
項目	回答数	割合
満足	137	22.13%
やや満足	141	22.78%
やや不満	13	2.1%
不満	4	0.65%
わからない	275	44.43%
未回答	49	7.92%



「満足」+「やや満足」で44.9%の回答をいただきました。しかし、「わからない」「未回答」と答えた方で半数を超えているため、評価しているなかでの「満足」「やや満足」の割合をみると94.2%と、かなり高い評価をいただいています。不満と答えた方の中には、「児童図書の種類が少ない」「歴史・伝記のマンガが少ない」「小学生に人気の文庫が置いていない」などの意見がありました。

□絵本・紙芝居

項目	回答数	割合
満足	122	19.71%
やや満足	115	18.58%
やや不満	8	1.29%
不満	1	0.16%
わからない	322	52.02%
未回答	51	8.24%

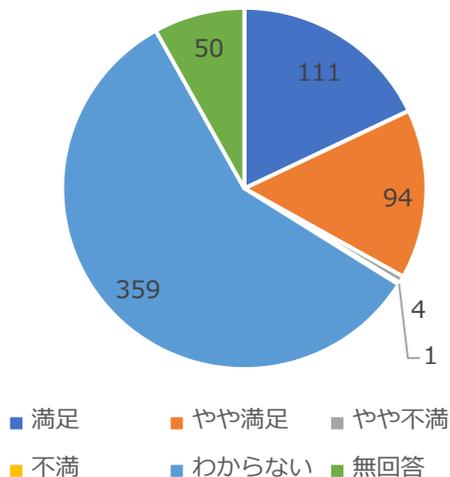


「満足」 + 「やや満足」で4割弱の回答をいただきました。

児童図書同様「わからない」「未回答」で6割を超えています。「わからない」「未回答」を除いた評価の中では「満足」「やや満足」の割合が96.3%と、かなり高い評価をいただいています。不満と答えた方の中には、「高齢者や大人も楽しめる紙芝居を置いてほしい」といった意見がありました。

□新聞

項目	回答数	割合
満足	111	17.93%
やや満足	94	15.19%
やや不満	4	0.65%
不満	1	0.16%
わからない	359	58%
未回答	50	8.08%

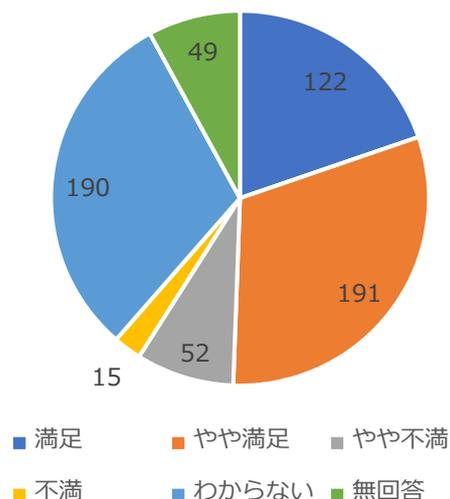


「満足」 + 「やや満足」で33.1%の回答をいただきました。

新聞も、「わからない」「未回答」で6割を超えています。「わからない」「未回答」を除いた評価の中では「満足」「やや満足」の割合が97.6%と、かなり高い評価をいただいています。不満と答えた方の中には、「日刊の英字新聞を置いてほしい」といった意見がありました。

### □雑誌

項目	回答数	割合
満足	122	19.71%
やや満足	191	30.86%
やや不満	52	8.4%
不満	15	2.42%
わからない	190	30.69%
未回答	49	7.92%

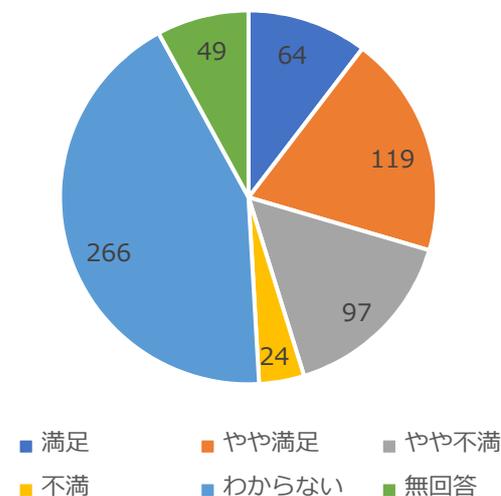


「満足」 + 「やや満足」で5割強の回答をいただきました。

不満と感じている方も全体の1割程度おり、意見としては「雑誌の種類が少ない」「週刊誌が揃っていない」「カメラ雑誌がなくなってしまった」「表紙を向けてある雑誌と中の雑誌が違う時があった」などありました。

### □視聴覚資料 (CD・DVD)

項目	回答数	割合
満足	64	10.34%
やや満足	119	19.22%
やや不満	97	15.67%
不満	24	3.88%
わからない	266	42.97%
未回答	49	7.92%

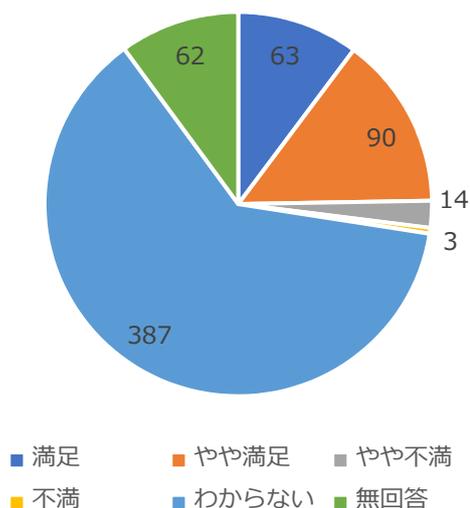


「満足」 + 「やや満足」で3割弱の回答をいただきました。

他のジャンルと比較すると、満足度が低く、不満も多い結果となりました。不満と答えた方の中では、「CD・DVDの種類が少ない」「アニメなど子供向けのものをもっと入れてほしい」「新しいCD・DVDが少ない。」「どのような基準で選定しているかわからない」などの意見がありました。

## □YA コーナー

項目	回答数	割合
満足	63	10.18%
やや満足	90	14.54%
やや不満	14	2.26%
不満	3	0.48%
わからない	387	62.52%
未回答	62	10.02%

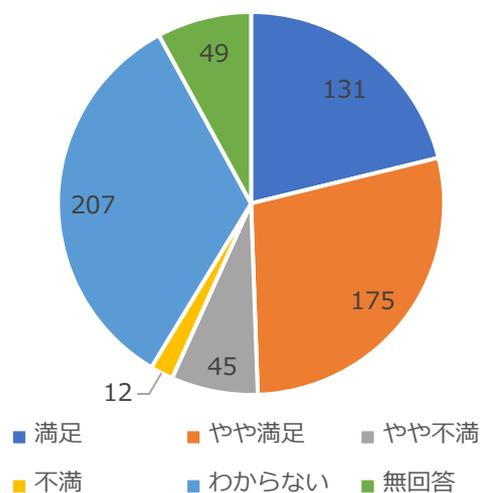


「満足」 + 「やや満足」で 24.7%の回答をいただきました。

「わからない」や「未回答」で全体の7割を超えているため、YAコーナーの周知が必要であると考えられます。評価いただいた中での「満足」 + 「やや満足」は90%と高い評価を得られています。

## □文庫

項目	回答数	割合
満足	131	21.16%
やや満足	175	28.27%
やや不満	45	7.27%
不満	12	1.94%
わからない	207	33.44%
未回答	49	7.92%

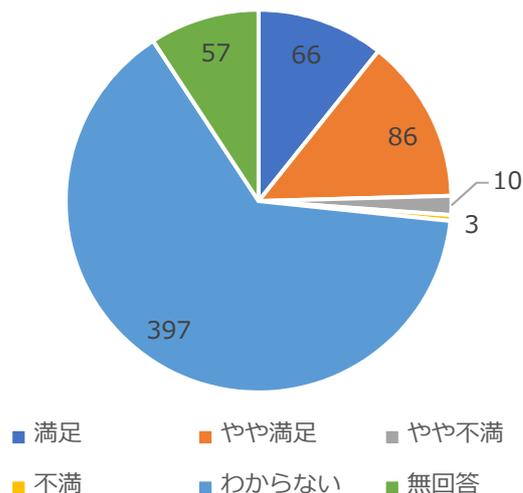


「満足」 + 「やや満足」で 5割弱の回答をいただきました。

「わからない」「未回答」で4割程度の回答があり、そちらを除いた評価をいただいた満足度は、84.3%と高い評価をいただきました。不満と答えた方の中には、「文庫が少ない」「シリーズもので揃っていないものがある」「閉架にある文庫本を開架に置いてほしい」「もう少し作家の数が増えるとうれしい」などの意見がありました。

□郷土資料

項目	回答数	割合
満足	66	10.66%
やや満足	86	13.89%
やや不満	10	1.62%
不満	3	0.48%
わからない	397	64.14%
未回答	57	9.21%



「満足」 + 「やや満足」で 24.5%という結果になりました。

「わからない」や「未回答」で7割を超えた状態となっています。そちらを除いた満足度では92.1%と高い評価をいただいております。利用者が欲しい情報が見つけれられるよう、今後も更なる充実を図っていく必要があります。

▶問7 考察◀

問7については、回答者御自身がいつも借りられるジャンルについて評価いただき、利用されないものについてはわからない、未回答としていただき、有効な評価をいただくことができました。不満の理由として多かった内容としては、

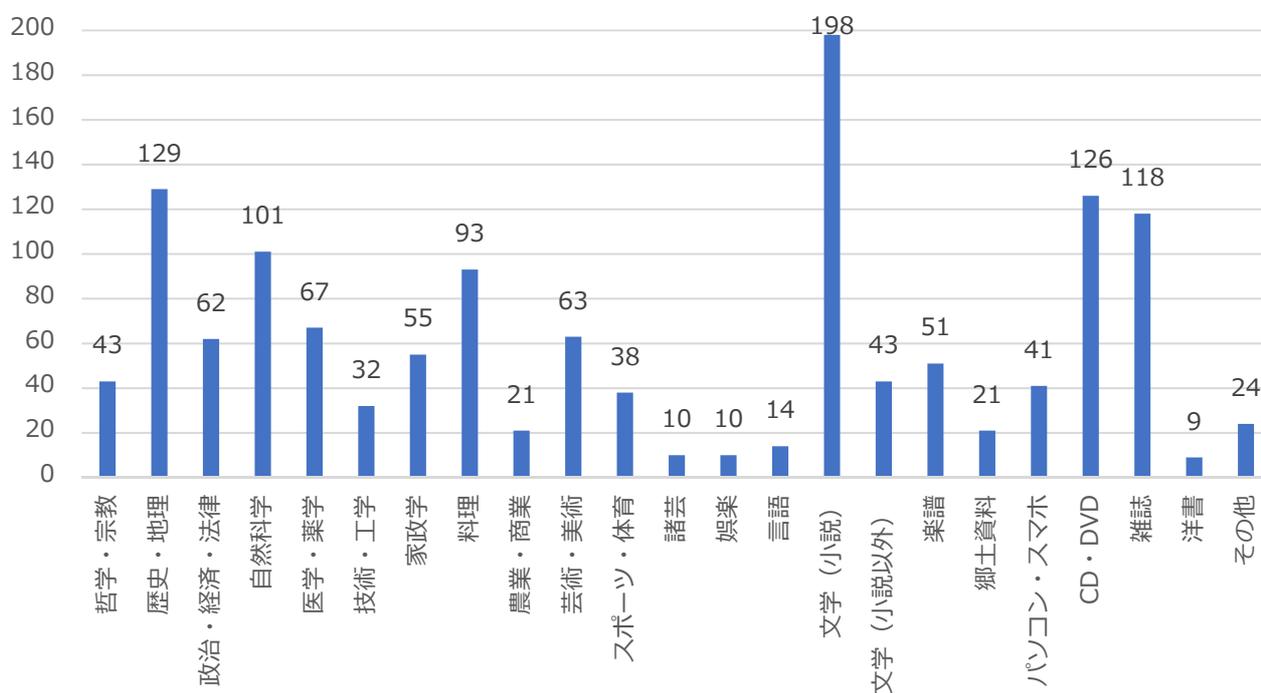
- ①本の数が少ない
- ②新刊が少ない
- ③CD・DVDの種類が少ない、新しいものが少ない
- ④文庫のシリーズが揃っていない など

がありました。島田市立図書館として、本の数については、昨年度、人口における蔵書適正数となる45万冊に到達したところであります。今後も本の新陳代謝を進め、より多くの本に触れていただけるよう、予算の範囲内で対応していきたいと考えております。CD・DVDについては、開架の棚だけでなく、一時保管庫や金谷、川根に保管してある場合もございます。ぜひ、お調べいただくか、スタッフにお問い合わせいただいたうえで、他の館にございましたら、御予約いただけたらと思います。また新しいCD・DVDにつきまして御意見をいただきましたが、新しいものは予約が多く入り、書架にでない可能性もございます。こちらについても所蔵があるようなら、お時間をいただくかもしれませんが、御予約いただけたらと思います。同じように、文庫についても、シリーズが揃っていないと意見をいただきましたが、開架のスペースに合わせ、シリーズの一部を開架書架に保管してあることもございます。もしシリーズの本が抜けていると思われたら、スタッフまでお声掛けいただけたらと思います。資料の整備については、今回のアンケート結果を【問8】の結果も含め参考資料として、今後の選書に活かしていけたらと思っています。また御意見がございましたら、お気軽にスタッフにお伝えください。

【問8】島田図書館において、充実してほしいジャンルの資料を、以下の中からお選びください。(回答は3つまで)

一般書

ジャンル	回答数	ジャンル	回答数
哲学・宗教	43	歴史・地理	129
政治・経済・法律	62	自然科学	101
医学・薬学	67	技術・工学	32
家政学	55	料理	93
農業・商業	21	芸術・美術	63
スポーツ・体育	38	諸芸	10
娯楽	10	言語	14
文学(小説)	198	文学(小説以外)	43
楽譜	51	郷土資料	21
パソコン・スマホ	41	CD・DVD	126
雑誌	118	洋書	9
その他	24		

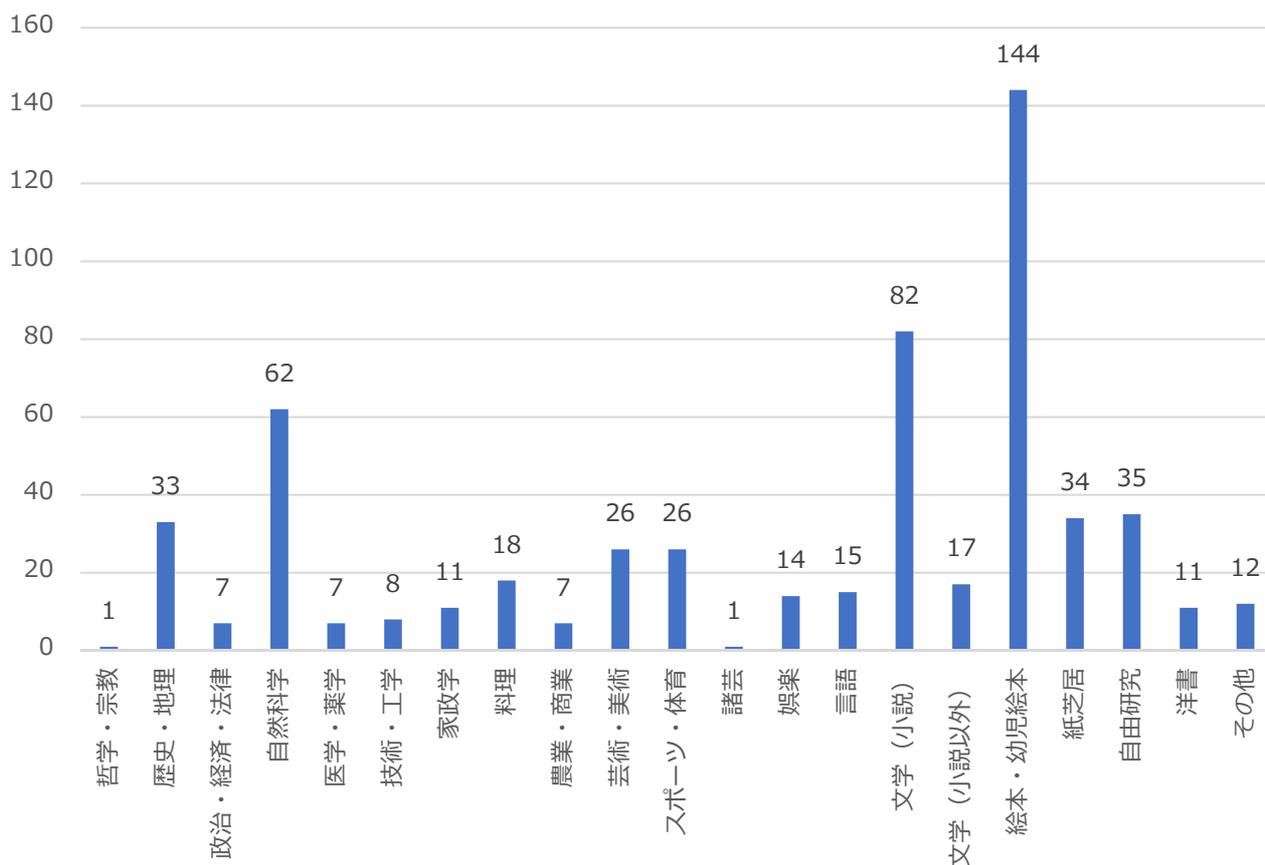


#### その他の意見

ライトノベル、旅行・ガイド、教育、社会科学、評論、福祉系参考書、育児、資格試験関連、韓国ドラマのDVD、生活(お金のことなど)落語のDVD、防災関連、ICT(情報)系、マンガ、手記、ノンフィクション、片付け・収納・捨てる等の関係、自己啓発本、介護予防、高齢者の口コモ予防、脳トレ等、時事問題集、バレエのDVD、株、投資 など

□児童書

ジャンル	回答数	ジャンル	回答数
哲学・宗教	1	歴史・地理	33
政治・経済・法律	7	自然科学	62
医学・薬学	7	技術・工学	8
家政学	11	料理	18
農業・商業	7	芸術・美術	26
スポーツ・体育	26	諸芸	1
娯楽	14	言語	15
文学（小説）	82	文学（小説以外）	17
絵本・幼児絵本	144	紙芝居	34
自由研究	35	洋書	11
その他	12		



その他の意見

動物、魚などの生き物、海外の教科書（翻訳本）、小学校のなぞなぞの本（いじわるなぞなぞ系が多いので、もっと、心が嫌な気持ちにならないような、もっと楽しく素直な感じのなぞなぞの本）、歴史のマンガ、乗り物に関する本、大きな本、プログラミングの最新版の本、郷土資料、1、2歳でも読める紙質の本、幼保園における養護教諭や看護師の本、工芸・手芸、恐竜、虫

【問9】 こうしたら足を運びやすい、もっと利用するなど、ご意見・アイデアがございましたらご記入ください。

#### ◆運営（貸出・返却など含む）に関すること

- ・ 休館を島田と金谷で重ならないようにして欲しい。
- ・ CD・DVDを5本くらい借りれるようにしてほしい。借りられる期間を最初から1か月にしてほしい。
- ・ 他市町図書館資料の貸出し取次ぎを検討してください。
- ・ 個人で用意すべきものかもしれませんが、借用の際の専用袋があればいいと思います。
- ・ 返却時にリクエストしたものの有無を伝えてほしい。
- ・ 開館中もブックポストへの返却ができるようになればいいなと思います。
- ・ 開館時間でも本に限り自動返却できるものとかあればいいと思います。
- ・ 金谷地区に住んでいます。南支所での返却、受取の再開はありませんか？
- ・ 返却ボックスを常時開けておいて欲しい。
- ・ 開館時間を9時からにして欲しい。9時30分からでは遅すぎます。
- ・ 仕事が月曜休みなので、夫に借りに行ってもらったりしています。（これは何ともならないでしょう）
- ・ CD・DVDの貸出について、購入して6か月とか1年以内の新作以外の貸出件数については、最大5枚とか、貸出枚数の増加を望みます。
- ・ 21時まで開けてほしいです。
- ・ 本のリクエストをもっと簡単にできるようにしてほしい。
- ・ 移動図書館について、私が無知かもしれませんが、今バス賃も高く、不便等の理由で図書館に足が遠のいてしまっている方もいたり、自分自身も数年後に必要と感ずるため、あるといいと思いました。
- ・ 開館時間を土日も増やしてほしい。

#### ◆施設・設備に関すること

- ・ プラザおおるりへの再移設
- ・ なぜ、こんなところに遷したのか不思議。
- ・ 以前のおおるりの図書館より広くなり、読書スペースも広くなったと思います。
- ・ 自動貸出機の音を何とかして欲しい。
- ・ 学習席を増やしてほしいです。（ほか9人同意見）
- ・ 学習席のルールをちゃんと設定してもらいたいです。
- ・ 学習室にて、飲み物、充電を許可して欲しい。
- ・ 市役所を新築するのであればそちらに移転して欲しい。
- ・ 学習席の正面から細い光が差し込んでくるのが少し嫌です。（改善してもらっていますがどうにも）
- ・ コロナが落ち着いたら以前の様に椅子やソファを増やしてほしいです。
- ・ 指定された学習席ではなく、自由に座ってしばらく読書できる空間（机、テーブル等）を増やしてほしい。金谷図書館にはそういう用途の机があり、学習室と区別されている。
- ・ 椅子や学習席をもう少し増やした方が楽だと思います。
- ・ 学習席について、特に土日、長期休暇のみ増やすなどの仕様に変えるとかできないか。

- ・学習席の利用をもう少しお手軽にして欲しい。
- ・学習席の席取りのために子ども達が30分以上前から並んで待っているのがかわいそう。その時間を勉強できるはずなのに・・・。席を増やしてほしい。混み合う時期はどの席でも勉強できるようにしたり、視聴覚席を縮小しては？
- ・雨の日の外階段の雨漏りが嫌です。
- ・図書館と駐車場をつなぐ通路の雨漏りをなんとかしてほしい。
- ・当面、2階の駐車場からの入り口に雨を防ぐ屋根をつけてほしい。
- ・机にしきりがほしい。
- ・大きい机など、他の利用者と向かい合わせにならないよう、男女分けをする、配置をかえるなど、工夫をして欲しい。
- ・入りやすく長く居れたため、前の図書館の方が便利でした。もっと広々として、落ち着くところがいいです。
- ・喫茶コーナーがほしい。
- ・隣接部にカフェをつくってほしい。

#### ◆駐車場・駐輪場に関すること

- ・駐車場の無料時間を増やしてほしい。(ほか119人同意見)
- ・駐車場の無料時間を1時間にして欲しい。(ほか25人同意見)
- ・駐車場が大変である。
- ・駐車場の利用証明など作り、使う人は無料にして欲しい。
- ・駐車場の無料時間が1時間になれば停めやすい。30分ですませるため、子どもに希望を聞いておいて私が借りに来ています。
- ・無料駐車場に200Vの充電設備を設置してほしい。これはローズアリーナにも同様に書いています。
- ・駐車場の無料が30分なのでとても利用しにくい。(ほか5人同意見)
- ・駐車場の無料時間を2時間くらいにしてほしい。
- ・駐車場の無料時間を増やして頂けたら、もっと沢山の本を見ることが出来、今までよりも時間に迫られなく、ゆったりと利用出来るのでは、と思います。
- ・おびりあの駐車場の認証機を1Fだけでなく受付にも置いて欲しい。(ほか5人同意見)
- ・駐車場を無料にしてほしい。(ほか7人同意見)
- ・駐車場の無料時間を増やしてほしいとは思いますが、全くゆっくりできず、雑誌をみたいと思っても30分以内にCOOPで買い物をして出なければいけないといつも気にしてゆっくりできません。
- ・困難とは思いますが、駐車スペースのさらなる確保を望みます。
- ・休日の駐車場の確保が大変で、COOPに設けてある認証機を図書館にも取り付けていただけると大変ありがたい。
- ・図書館に行った後、COOPで買い物をするがあるので。駐車場の無料時間を1時間にしてもらいたいです。
- ・駐車場の幅が狭くて怖い。(ほか4人同意見)
- ・駐車場が不便です。長時間の時は遠くの無料のところを使っていますが、読み聞かせなど本をたくさん持ち歩くのが大変です。
- ・駐車料金をもう少し安くしてほしい。

- ・ 駐車場が 30 分無料では、本を選ぶに少々短いです。いつもアイペックを利用しています。
- ・ 駐車場の無料時間が 30 分では足りないので、45 分か 1 時間にしてほしい。
- ・ 小さい子供がいるので駐車場の時間がもう 30 分無料になるか、半額になるなど、対応していただけると、もっと気軽に足を運べるかなと思います。
- ・ 無料の駐車場がもっと近くにあったら嬉しいです。(ほか 3 人同意見)
- ・ 駐車場の充実 ①無料 30 分では資料を探すにもあわただしすぎる。②今日のこの時間は満車ではないだろうかと心配しながら行くのもつらい。公共交通機関が身近にないため、車に頼るしかないという人も多いと思う。
- ・ 図書館利用による駐車場の無料時間を設定して欲しい。
- ・ 家が近いので自転車でいきますが、借りる本が多いと車を使うので、近くに無料駐車場があると便利だと思います。
- ・ 駐車場の無料チケットがあれば、もっと頻繁に来ます。
- ・ 駐車場の無料時間が 30 分だと忙しい。無料駐車場まではちょっと遠い……。しょうがないけど。
- ・ 駐車場 30 分無料は少し短い。おびりあ他施設利用者が多いと入れないし、雨だと他駐車場から遠いため不便。
- ・ 駐車場は本を借りる人を優先にしてほしいです。土日にこども館でイベントがあると、停められません。
- ・ 駐車場の無料時間が短いため、おはなし会にわざわざ金谷図書館までいっています。
- ・ 駐車場がもっと利用しやすいとよい。
- ・ 駐車場の無料時間が多くなるか、安いチケットの販売があったらいいのですが。
- ・ 駐車場の無料時間が 30 分では短すぎます。駐車時間 45 分以上ないと探せません。
- ・ わざわざ駐車場に車を停めるのが面倒で路上に停めておくが、駐車違反の切符を気にしながら本を探しても落ち着かない。
- ・ 図書館専用の無料駐車場がほしい。
- ・ 駐車場の無料時間を増やして頂けるだけでもぐっと足が運びやすくなります。本を選ぶのにもある程度ゆっくりできる時間が欲しいので……。
- ・ 駐車場の料金を気にして、子どもに早く本を選んでもらうことが多いため、もう少し無料時間を長くしてほしいです。
- ・ 現在の駐車場の無料時間だと、30 分という時間に追われて、資料検索してられない。そのため、新しい作家との出会いがない。
- ・ 数冊の本を返却するときはブックポストを利用するなどして、工夫はしていますが、無料駐車場から歩くことが大変な時もあるため、無料時間を増やしてほしい。
- ・ 駐車場を増やす。
- ・ 駐車場を何とかして。時間延長が 1 時間では短い。近くの人ばかりの図書館ではない。

#### ◆図書資料などの整備に関すること

- ・ YA コーナーをもっと増やしてほしい。
- ・ スピリチュアルな本、神社・仏閣の本を増やしてほしい。
- ・ 腕時計の雑誌を置いて欲しい。
- ・ CD の種類を増やして欲しい。

- ・ DVD をもっと増やしてもらえると嬉しいです。
- ・ メンズファッション雑誌の充実
- ・ 置いていない本も多い。
- ・ 小説をもっと増やしてほしいです。
- ・ M J 新聞はありますか？
- ・ 観光 M A P、資料など自治体のものをもっと置いて欲しい。
- ・ 人気の本（10人以上待ち）などは、一時的に冊数を増やして欲しい。
- ・ 学校においてあるものはぜひ図書館にも置いて欲しい。
- ・ 音楽雑誌が欲しい。マンガの文庫がもっと欲しい。
- ・ 話題となっている本の冊数を増やしてほしい。（予約が多くて借りられない）
- ・ 各館で重複している雑誌は、1つに統一して、タイトル数を増やしてほしい。
- ・ 女性向けに比べ、男性向けのファッション誌が減ったので増やしてほしい。
- ・ 新書が出たらすぐに入れてほしい。
- ・ P C 雑誌を増やしてほしい。
- ・ 蔵書を増やしてほしい。
- ・ 育児系の本を増やしてほしいです。
- ・ 経営、自己啓発の本が少なすぎる。
- ・ 専門書を増やしてほしい。
- ・ C D 等、古い音楽が多い、もっと新しいジャンルを増やしてほしい。
- ・ 雑誌の充実
- ・ 文庫本など、本棚の一番下が見にくいので、一番上に移してほしい。
- ・ C D などを増やしてほしい。
- ・ JavaScript の本がほしいです。
- ・ 絵本をもっと増やしてほしい。子どもの関係で借りることが多いです。
- ・ 角川つばさ文庫の本を増やしてほしい。
- ・ 子どもの本を選ぶことで精一杯になり、自分の本も借りたいが、階が違うこともありいつもあきらめています。女性向けの本、料理やファッションの本など、同じ階にあるといいなと思います。（一部は3階にもありますが）
- ・ 子どもの絵本について、福音館のこどものとも、かがくのともを開架におおくまとめて置いてほしい。
- ・ 和装（着物）の本、雑誌を増やしてほしい。
- ・ 専門書の充実。
- ・ Y A コーナーの本を増やしてほしい。若い人たちだけでなく、私もよく利用しているので。
- ・ 本が所定の場所がないことが何度かありました。
- ・ 0歳～の絵本を増やしてくれたらうれしいです。
- ・ 人気のある本は2冊ずつなどがあると嬉しい。（なかなか借りられないため）
- ・ 金谷と島田の両方に同じ本があれば嬉しい。
- ・ C D ・ D V D の種類を増やしてほしい。
- ・ 本の数を増やしてほしい。山の本増やしてほしい。
- ・ 最新 C D をもっと増やしてほしい。

- ・近年のCDを増やしてほしい。
- ・ネットビジネス、3Dプリンターの本を増やしてほしい。
- ・婦人公論の入荷がなかなか遅いというか、最近のものが2週間後にいっても揃っていない。すべて前年度のものとか、だいぶ前のものしかない。
- ・新刊が出たり、ドラマの原作になったコーナーがあったら行くかも。
- ・もっと新刊や話題作などを早く読めるよう冊数を増やしてほしいです。
- ・今はIT化の時代なので、IT関連の本を充実していただきたい。
- ・DVD、マナーブック、生活の知恵の本、哲学書がもっと増えると嬉しいです。

#### ◆イベントや展示などに関すること

- ・ドラマや映画の原作コーナーを作って欲しい。
- ・絵本の季節コーナーなど、その季節、行事になる2週間前ぐらい前から置いてくれると、子どもと行事になる前に由来などを知るきっかけになると思う。
- ・今は子どもでもTVやネット、SNSなどで話題になっている本や、有名人が「おもしろい」と紹介した本を目にして興味を持っているので、例えば、「〇月×日、ニュース『□□□』で△△△さんが紹介していた本はこれ」といった展示をしたらいいと思います。
- ・落語の講座などコロナが落ち着いたらぜひやってください。
- ・0～2歳までのオススメ本をわかりやすく教えてほしい。(ポスターなど)
- ・月ごとに「乗り物の本」や「果物の本」とか一括りにしてポスターなどや特設コーナーがほしい。  
(好きなものが偏ることが多いため、タイトルだけで探せないです)"
- ・おすすめの本をたくさん教えてほしいです。
- ・読み聞かせなどのイベントをしてほしい。
- ・たまに作家さんを招いてイベントをしてみたりするのも良いかもしれません。
- ・おすすめの本の紹介や貸出のランキングを掲示する。
- ・1か月以内に入荷した本を一覧にして掲示して欲しい。わからないため、本屋に寄って新しい本を見つけてから図書館に来ています。
- ・絵本のおはなし会の時間をカレンダーに載せて、もっとわかりやすくしてほしい。(今は文字だけで第1土曜日・・・等になっている。)

#### ◆図書館システム、OPACに関すること

- ・サイトで本を探すとき、少し使いづらいので検索しやすいといいと思います。
- ・HP検索時に他の市からの検索もできるようになればうれしい。
- ・OPACの電源が入っていないことがあります。
- ・インターネット(ホームページ)上で本のリクエストができたらうれしいです。ほかは快適に使わせていただいています。
- ・ネットからのリクエスト受付
- ・検索用パソコンをタッチパネルではなく、キーボードを増やしてほしい。

#### ◆読書通帳に関すること

- ・読書通帳に景品をつけてほしい。(ほか8人同意見)
- ・読書通帳をもう少しクールにしてほしい。
- ・読書通帳に作者名を入れてほしいです。
- ・読書通帳について、予約本を受け取って、3階まで行かなければならず、少し面倒であるため、記帳機を2階にも置いて欲しいです。(ほか1人同意見)
- ・読書通帳を何冊以上になったら300円/冊を200円/冊にするなど、景品の必要はないので検討をお願いします。
- ・読書通帳について、子供が一冊終わったらけしごむ1つでもいいからもらえると嬉しいと思いました。
- ・読書通帳は子どもがページ印刷で失敗した後上書きしたが、まだ1冊終わらないとのことで、新しくしてもらえず。それ以降使用していない。
- ・読書通帳を大人も無料にしてほしい。(ほか2人同意見)
- ・読書履歴を知りたいので、大人も読書通帳が欲しい。(ほか1人同意見)

#### ◆その他

- ・家が近くなので、買い物ついでに来られてうれしいです。
- ・受付の皆さんの対応は非常にいいと思います。続けてください。
- ・ルールを守れない方は即退館で良いのでは。閉架図書を引き続き貸出ししろ、といったクレームは対応するだけ無意味だと思います。
- ・過去利用した本の検索がわかるようにしてほしい。
- ・電子書籍で対応できるのはそちらを利用することが多くなってくると思う。利用回数は減っています。
- ・最近館内の係員の笑顔が少なくなった様を感じる。新しい人が増えたことも要因かな。商売人笑顔がないと店がつぶれますよ。
- ・とても満足しています。
- ・現状でよいと思います。
- ・今もよく利用しているため、特別なアイデアはありません。
- ・現状に満足しています。

#### ▶問9 考察◀

多くの御意見ありがとうございました。御意見をいただいたものの中には、すでに対応できるもの、すでにできるものの伝わっていないもの、対応困難なものなど、様々な内容をいただきました。対応できるものは対応し、情報が届いていないものについては、皆様に周知できるよう対応していきたいと考えております。ひとつひとつの御意見について回答はできませんが、いただいた意見については、館内職員にも周知し、ひとつでも多くの改善を実施し、よりよい図書館にしていきたいと考えます。

## 【自由意見】

- ・話す声が大きい人に注意してほしいです。
- ・以前は空調に残念な点があり、本に匂いがあったが、今はそのようなことはない。(おおりはトイレが中央にあって、換気不十分なため、書棚の下方に並んでいる本に匂いがついてしまっていた)換気が良く、いつもきれいな空気です。
- ・職員の対応が良く、障害をお持ちの方にも親切に接していて好感が持てます。これからも頑張ってください。
- ・いつも季節ごとのかざりなどしてくれてあって子どもとくのが楽しみです。
- ・学校の図書室にはないような本(具体的にうまくいえませんが、借りてかえると学校で読んだと言われてしまう事があるので)があると嬉しい。
- ・設備が整っていて利用しやすいです。
- ・おすすめの図書などとても参考になります。
- ・いつも丁寧、親切にありがとうございます！
- ・季節毎のデコレーションや企画、フェルト人形など、楽しみです。
- ・全体的には満足していますが、インターネットでリクエストができるようになると便利だと思います。
- ・CDは復刻版が安く販売されているため、J A Z ZやR O C Kの復刻版CDを著作権上難しいかもしれませんが、入れてほしいです。
- ・いつも気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。感謝！
- ・六合公民館の本(絵本)を充実させてほしい。六合公民館の本を島田図書館で返却OKにして欲しい。
- ・他の図書館から取り寄せてくれたり、とても感謝しています。大変なお仕事ですが、皆さん頑張ってください。
- ・平日夜20:30までだと助かります。
- ・子供読み聞かせ以外にも、人形劇とか、リトミック的な遊び要素もあり、小さい子でも参加ができるイベントを増やして欲しいです。
- ・図書費を増額していただきたい。
- ・児童書を借りによく来ますが、3Fの中の季節ごとの飾りが、いつもとても素晴らしく素敵だなあと見て見えています。館内が、いつもきれいで楽しい雰囲気になっているのですごいなと思います。
- ・近くのため便利にさせて頂いています。これからもせっせと利用させていただきます。本屋さんが全然なくなりましたので助かります。
- ・企画がおもしろく、毎月楽しみにしています。
- ・本のテイクアウトや、ぬいぐるみのおとまり会など、発想が良い！また、足を運びたくなくなりました。
- ・男性職員の方だと予約・貸出の時間が長いのですばやくやってほしいです。
- ・初倉から転居してきた者です。以前は吉田図書館を利用していました。また、利用させていただきます。
- ・来る度に絵本コーナーのテーマが変わっていて興味がわきます、いつもありがとうございます。
- ・学校へもっと図書館のアピールをしてほしい。(子供が少なすぎ)
- ・島田図書館の職員の方、手作りの飾りを毎回たのしみにしています。手間がかかり大変だと思いますが、季節感があり、とてもいい取り組みですね。これからも楽しみにしています。

- ・少し前の本の持ち帰りセット、よかったです。自分が読まないジャンルも気軽に手に取る機会になりました。次回も、ぜひやってほしいです。
- ・自分も年をとりました。あと何年利用できるかわかりませんが、これらようなら今後も来たいです。
- ・利用させてもらい本当にありがたい、今後もよろしくお願いします。"
- ・本を貸すだけでなく、人間教育のプログラムを提案して欲しい。生涯学習を目指すなら、「入門編」→「上級者」のような図書館に来る度、人間が成長するようなコーナー分けをするとよい。
- ・対応見事です！
- ・表紙が見えるようにレイアウトされている本がいつも面白くいつも楽しく読ませていただいています（特集コーナーや、書棚の脇のところなど）。
- ・アート系の特集をやってください！
- ・季節によって、おすすめの本の棚を設置したり、飛沫シートに切り絵を貼ったり、とてもすばらしいと思う。センスの良さをアピールしたほうが良いと思います。
- ・わからない書を聞くときに聞きにくい。
- ・一生懸命に見てくれるので、今のままでいいです。
- ・駐車場の件が一番です。
- ・開館が9時30分では遅いと思います。以前9時ごろもう開いているかと来てしまいました。
- ・親切に対応してくださっているので、ありがたく思っています。
- ・親切な対応と、丁寧な言葉遣いが好感を持ちました。
- ・いつも利用させて頂き、対応も丁寧でありがとうございます。
- ・全体的には満足です。
- ・日曜5:30終了は早いので、延長して欲しい。
- ・少し狭いと思います。
- ・お年寄りなど、予約・配達サービスがあればいいと思う。
- ・私の好きな場所です。心が落ち着きます。
- ・ディスプレイがとても素敵です。工夫されていてよいと思います。
- ・机での水分補給をオッケーにして欲しいです。
- ・スタッフの方々の対応に満足しています。
- ・読み聞かせの利用を時々しています。毎週開いてくださりありがたいです。
- ・以前あった購入本のリクエストができるといいのですが、最近はなくなったままでしょうか。
- ・保育で読みたい本がたくさんあるので嬉しいです。いつもありがとうございます。
- ・普段仕事の時に必要であり、子どもと一緒に休日に利用させてもらっています。少々にぎやかになってしまう事もありますが、図書館の方々が子ども達にも優しく対応してくださり、とても嬉しく思います。子ども達も、ここに来ることがとても楽しみなようです。いつもありがとうございます。
- ・いつも利用させていただいています。
- ・大変助かっています。ありがとうございます。
- ・どんどん新しい本も出てくるけれど、昔の良書（例えば絵本の昔話とか。絵がアニメっぽくなってくるとちょっと悲しい）もずっと置いておいてほしいです。
- ・本の配置をもっと円形にして、中心部に椅子などを集め、全体的に見やすくしてほしい。
- ・今年の夏のクーラーが効きすぎて寒かったです。

- ・おびりあに移る前は、閉架の本をお願いすると、その場でもってきてくれたと記憶しています。今は1～2日待ちます。すごく不便というわけではないですが、書庫が分散しているメリットがわかりません。以前の方が利用者としてはよかったです。
- ・自宅で検索や予約ができるのは便利でありがたいです。
- ・いろいろなジャンルの本を買ってくださって楽しませてもらっていつも感謝しています。本屋も一軒になり、また、本は高価で場所も取るので、我が家の本棚の様に愛用させていただき感謝しています。
- ・職員の明るさ、丁寧さに心温まります。
- ・受付の方、みなさん親切です。
- ・多くの書籍を借りて読ませてもらえてありがたく思っています。買ってまでは読まない本も幅広く読んでみるができます。
- ・歩いてくるのでいい運動になっています。
- ・図書館の本質は知識を増す、深める事と思っています。また、島田市の主産業のお茶に関する本が少なすぎる。島田市緑茶化計画のプロモーションも良いが、市民にもっと緑茶に関する資料を。日本一にして欲しい。
- ・感染症が収束して、閲覧席などが通常通りになることを願います。
- ・カウンターの係員の対応はていねいで良いと思う。
- ・職員の皆さん親切で良いです。
- ・いつ行っても皆様が感じ良く対応してくれます。
- ・図書館があって、こうして利用できることは嬉しいです、コロナにおいて、本の消毒など大変な作業が増えていることですが、皆様頑張ってください。
- ・いつも親切な対応ありがとうございます。
- ・開館時間を8時30分、9時など、早く開館して欲しい。
- ・コピー代が図書館では10円/枚、コープは5円/枚でできる。図書館は単価が高いので検討して欲しい。
- ・図書館入り口左側掲示板に貼ってある文書の活字をもっと大きく、読みやすい大きさにして欲しい。一部にそういう文書があります。
- ・市の規模、財政等厳しい中、余りぜいたくな注文はできないと思っています。むしろ、以前あったもので、借り手は少なくとも、古典的なもの（例えば、中公の世界の名著、岩波の日本歴史、六大寺大観、西田幾多郎全集など）があるかと確認する機会を持ちたい。本を残していくのも図書館の教養的側面として維持できないのかと思います。保管スペースの問題もありますが。
- ・スタッフの方はとても良いです。
- ・休日が多い、静岡市の図書館はかなり少ない。
- ・大変満足しています。
- ・いつも親切・丁寧に接していただいています。好きな本がたくさん読めて感謝です。
- ・キレイで、本棚も見やすく使いやすい。
- ・絵本は正直どれがいいのかわからないので、もっとおすす目がわかると借りやすい。(子供を連れてくると、早く済ませたいため、おすす目があれば、それをすぐに借りれるので)
- ・駐車場の無料化を希望します。
- ・コロナで外出を控え、家にいる時間を読書、手芸の本を参考に手作りを楽しんでいます。

- ・いつも利用させていただいています。ありがとうございます。館内もきれいで使いやすいです。
- ・大人の読み聞かせも希望します。
- ・今のままで十分満足しています。
- ・他の図書館の状況がわからないので比較ができないが、皆さんよくやっていると思う。スペースがないので仕方がないが、写真、絵、工作、他の展示物を展示するのも良いと思う。
- ・このままでよいです。
- ・幼児本のディスプレイが金谷図書館の方が選びやすいです。
- ・いつも気持ち良く利用させてもらっています。ありがとうございます。
- ・静かで過ごしやすい。
- ・駐車所の時間を気にして借りなければいけないため。無料にしてほしい。
- ・子ども館との連携がうまくできるといいと思います。
- ・きれいで、絵本もたくさんあり、子どもと一緒に楽しく利用させていただいています。
- ・美術関係の本の充実をお願いします。
- ・いつも気持ちよく利用できています。
- ・車で来るので駐車場の時間を気にせず利用できたらなお嬉しいです。
- ・いつもありがとうございます。
- ・展示会などの冊子・図録など、家庭でねむっているものの寄付を募って、展示にふさわしいもので、画家や作家のコーナーを充実させたらどうでしょうか。
- ・レファレンスの依頼については丁寧にしっかりと対応していただき、ありがたく思っています。
- ・催し物案内のチラシの置き方について、3か所に隔っているの、出入口など、なるべく近くにまとめて置いて欲しい。
- ・とにかく、利用者の人間としてのマナー・しつけが問題なのだと思う。啓蒙活動してみますか？料理本などはとくに材料（具材）で汚してそのまま返却している本が多いです。
- ・窓口の方がいつも親切で、子どもにも丁寧に接して下さるので、安心して来られます。
- ・雑誌の付録は職員がもらっているのか？どうしているのか情報公開してほしい。市民抽選したらどうか。
- ・入口からみて受付カウンターが直角なためか、前まで行かないと職員の顔が見えずよそよそしく感じる。笑顔もない。
- ・リクエストに概ね応えていただきありがとうございます。読書が何よりの楽しみなので感謝しています。
- ・子どもの絵本をよく借りるのですが、コロナ対策で、できるだけ滞在時間を短くするため、いつも予約をさせてもらっています。お手数をお掛けして申し訳ないですが、ネットで予約できて島田図書館以外（金谷など）からも取り寄せていただけるので、とても助かっています。いつもありがとうございます。早くコロナが収まり、ゆっくり娘が自分で選ぶことができるようになるといいなと思っています。
- ・探している時、困っている時にすぐに声をかけてくれて助かります。
- ・土日働いているため、もっと長くやって欲しいです。
- ・いつもありがとうございます。
- ・真ん中の机で座って読めるコーナーのおしゃべりや新聞の音がうるさい。

- ・Withコロナの時代なので、座席の件は無理を承知していますが、図書館自体おしゃべりをするとこころではないため、せめて、手指の消毒の徹底を前提に、学習席のマスク着用は許可して欲しい。
- ・新しい小説をどんどん読みたいです。
- ・読書通帳はとても良い取り組みだと思います。子どもの読書意欲につながると思います。無料で作ることができ、ありがたいです。
- ・職員の方は感じの良い方ばかりです。年配の方にもやさしく親切に対応されているのを見てほほえましく思いました。
- ・前の図書館の方が本を探しやすかったです。検索とかしなくても、一目でわかるようにしてください。
- ・広くて清潔。折り紙などの飾りがかわいいです。
- ・図書館を利用するようになっていろいろな本と出会うことができ、好きな作家さんも何人かできました。お正月のおみくじなど、楽しく利用させていただいています。いつもありがとうございます。
- ・本を選ぶのにとってもわかりやすく整頓されているし、今の状態に満足しています。
- ・いつかまた図書ヨガをやって欲しいです。
- ・気に入った作者の小説などはほとんど読んでしまって、もう少し他の人の小説など増やしてほしいです。
- ・おすすめの本は毎回チェックしているので続けてほしい。
- ・予算的に可能なことは多くないかもしれませんが、文化的生活の基本に図書館の存在が大いに役立ってくれていると思うので、がんばってほしいと感じています。
- ・ブックポストから数冊の本を返却しましたが、1冊だけが返却されておらず、その間（本が行方不明中に）、本を借りました。その際、窓口で「家になかったですか」の一言に肩身が狭い思いで。私が確実に返したという証拠もなく、「本が見つからなかったらどうしよう」と数日間考えてばかり。何気ない一言でしたが、窓口の数人の利用者がいたため、恥ずかしかったです。
- ・とても本が整理されて見つけやすいと思います。
- ・いつもありがとうございます。
- ・スタッフさんの対応もよく、キレイで使いやすいので、家から少し遠いですが、よく来ます。本もすぐ予約できるので便利です。
- ・図書館の利用時間中も返却ポストへの返却を可能にしてほしい。返すためだけなのに駐車場に車を停めてイチイチ移動するのがめんどろ。郵便ポスト返却など、民間も巻き込んだ利用も期待したい。
- ・DVD返却ポストも作って欲しい。とにかく、返すだけの時をもっと楽になる様にしてください。
- ・私はCDの利用、川柳ぐらいの利用で参考になる意見でなく、それが申し訳なく思います。
- ・静岡にはDVDを観れたり、CDを聴けたりできるブースがありました。ここにはあるのでしょうか？あるとしたら案内が足りず、なかったら設けてほしいです。
- ・いつも利用させていただいて、楽しく過ごすきっかけになっています。ありがとうございます。
- ・おすすめ本と特集コーナーの置き場を近くにしてあると見やすいです。
- ・金谷の図書館では、借りるときや返すときに、表紙から裏まで何回も汚れや破れのチェックをしているが、島田では一度もそういうことがなく、ちょっと意外でした。
- ・現社会保険事務所にあった時から利用させていただいています。現状に満足しています。
- ・本が見つからないときに、親切に対応していただき、とても感じがよかった。大声で話をしたり、眠っている人がいたり、そっと注意していただけるとありがたいです。

- ・他の図書館からの相互貸借をよく利用します。大変有益です。ほとんど希望した図書を手にすることができました。今後ともさらに迅速な図書の提供など期待します。
- ・図書館に（比較的）近くに住んでいる人には便利な場所にあるが、遠方（特に車を利用している人）にとっては、駐車場が離れていて、不便で足が遠のいてしまう。
- ・職員の皆さんが柔かい対応で安心します。
- ・以前入り口のブックポストに本を返却しました。後日本を借りに行ったら、「以前借りた本が返却されていません」と言われました。
- ・職員の方たちはプロですか？あまり本に詳しくないような対応をされていましたが。
- ・島田・藤枝・焼津各図書館をネットワークで繋ぎ、本の貸出の自由化を推進して欲しいです。私は焼津市民ですが、島田や藤枝の図書館を利用するにあたり、年齢を重ね出向くのが大変になってきました。
- ・ブックポストに滑り台を付けてほしい。本を下に落とすことに抵抗があります。
- ・昨年、足を骨折し、車いすで来館した際、図書館員の方に「大丈夫ですか」と声を掛けてもらいました。とても嬉しかったです。また来ようと思うきっかけになりました。ありがとうございました。
- ・赤ちゃんが読むものをもう少し増やしてほしいです。DVD、若い人・女性向けの自己啓発本をもっと増やして頂きたいです。
- ・いつも図書館の設備の維持・運営ありがとうございます。子どもができてから図書館をよく利用するようになりました。対応して下さる方が子ども達に笑顔であいさつしてくれたり、手を振ってくれたり、図書館は本だけでなく、人と人とのつながりに対しても大切な存在だと思いました。今後も利用していきたいと思います。よろしくお願いします。

## (2) 年代別・地域別集計

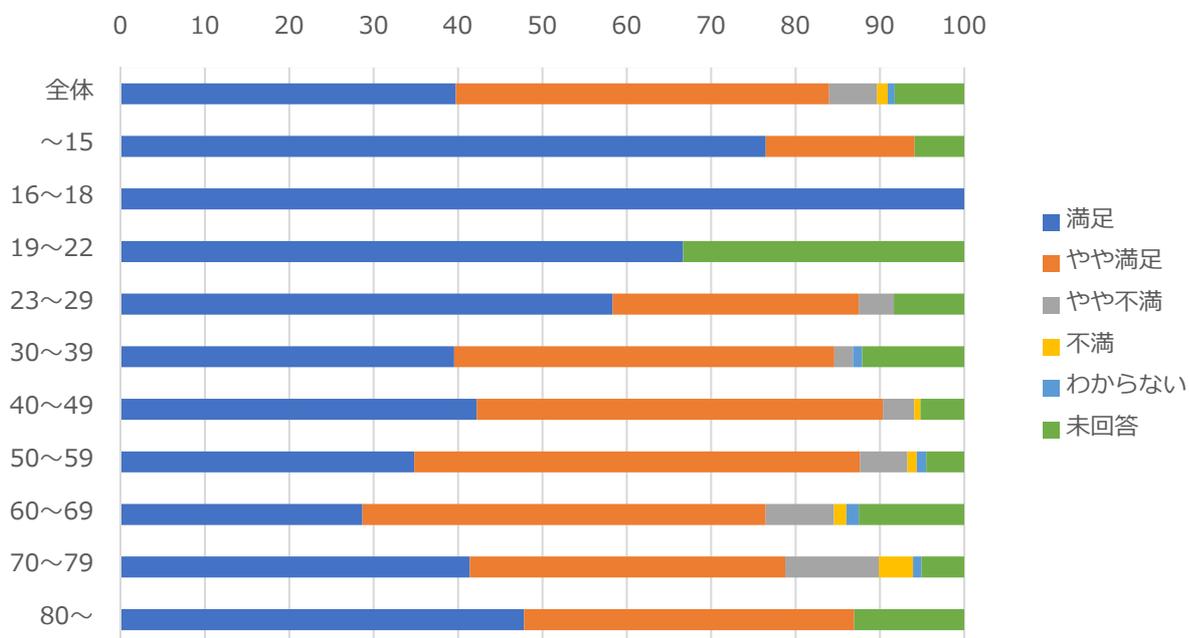
【問6】の満足度に係る調査について、年代や地域別の集計です。

※年代別に集計を行いました。が、「～15歳」「16～18歳」「19～22歳」については回答数が10未満となっておりますので、参考程度にご覧いただけたら幸いです。

### ■島田図書館全体に対する満足度（上段：回答数、下段：回答割合）

▽年代別

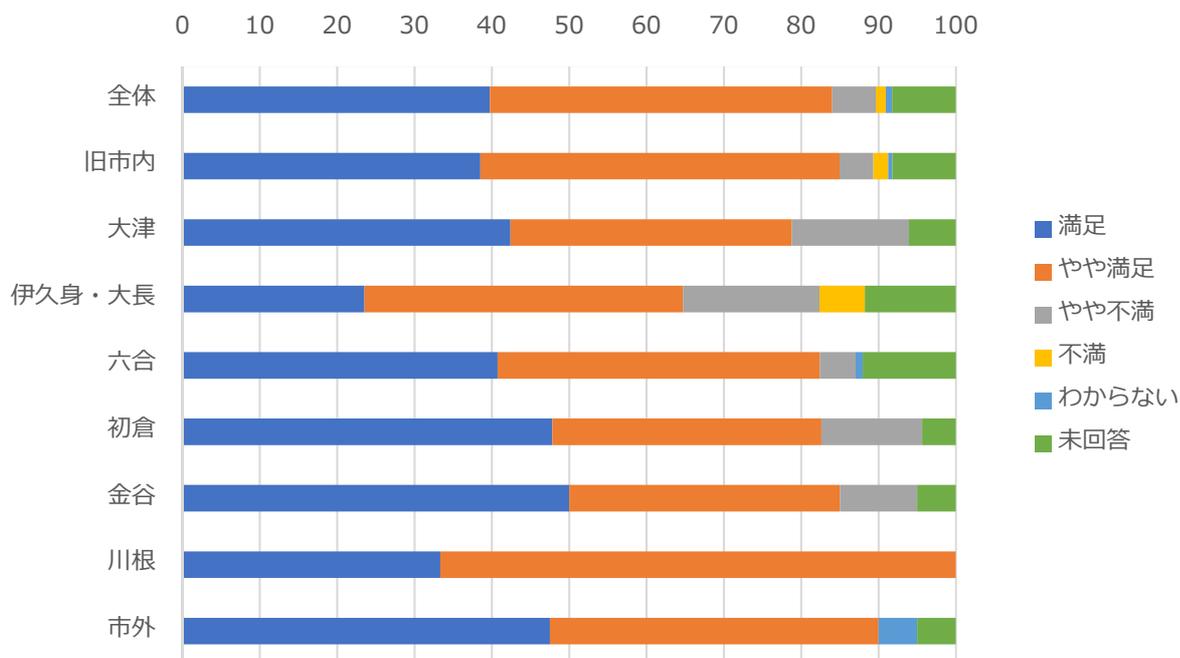
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満足	246	13	2	2	14	36	57	31	39	41	11
	39.74	76.47	100	66.67	58.33	39.56	42.22	34.83	28.68	41.41	47.83
やや満足	274	3	0	0	7	41	65	47	65	37	9
	44.26	17.65	0	0	29.17	45.05	48.15	52.81	47.79	37.37	39.13
やや不満	35	0	0	0	1	2	5	5	11	11	0
	5.65	0	0	0	4.17	2.2	3.7	5.62	8.09	11.11	0
不満	8	0	0	0	0	0	1	1	2	4	0
	1.29	0	0	0	0	0	0.74	1.12	1.47	4.04	0
わからない	5	0	0	0	0	1	0	1	2	1	0
	0.81	0	0	0	0	1.1	0	1.12	1.47	1.01	0
未回答	51	1	0	1	2	11	7	4	17	5	3
	8.24	5.88	0	33.33	8.33	12.09	5.19	4.49	12.5	5.05	13.04



概ねどの世代も、似た傾向が見られます。60～79歳までの満足度がやや低い状態となっています。

▽地域別

	全体	旧市内	大津	伊久身・大長	六合	初倉	金谷	川根	市外
満 足	246	141	14	4	44	11	10	2	19
	39.74	38.52	42.42	23.53	40.74	47.83	50	33.33	47.5
やや満足	274	170	12	7	45	8	7	4	17
	44.26	46.45	36.36	41.18	41.67	34.78	35	66.67	42.5
やや不満	35	16	5	3	5	3	2	0	0
	5.65	4.37	15.15	17.65	4.63	13.04	10	0	0
不 満	8	7	0	1	0	0	0	0	0
	1.29	1.91	0	5.88	0	0	0	0	0
わからない	5	2	0	0	1	0	0	0	2
	0.81	0.55	0	0	0.93	0	0	0	5
未回答	51	30	2	2	13	1	1	0	2
	8.24	8.2	6.06	11.76	12.04	4.35	5	0	5

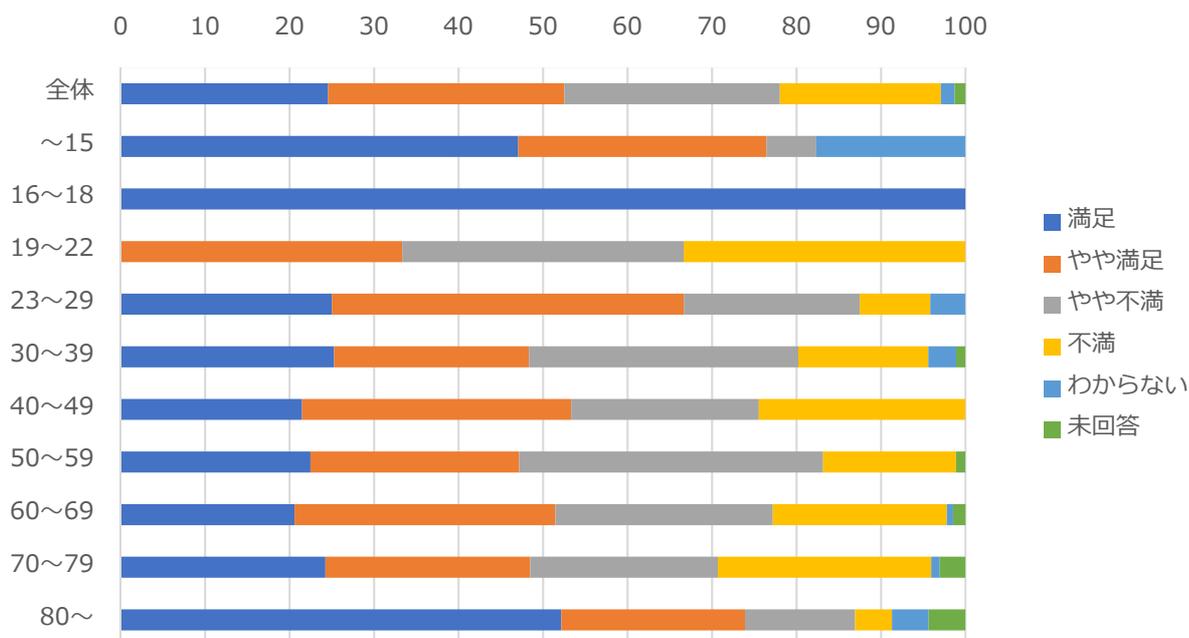


どの地域も同じような回答の傾向がありますが、「伊久身・大長」地区については、他地域と比較すると満足度が低い結果となっています。

■立地・駐車場・駐輪場に対する満足度（上段：回答数、下段：回答割合）

▽年代別

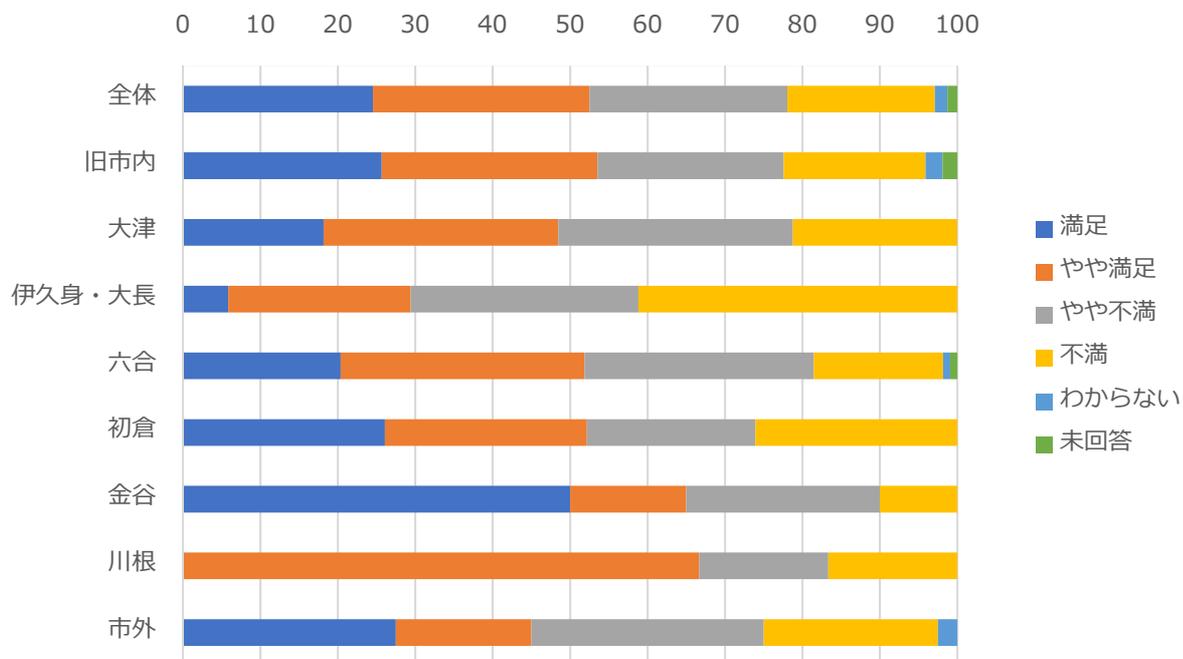
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満足	152	8	2	0	6	23	29	20	28	24	12
	24.56	47.06	100	0	25	25.27	21.48	22.47	20.59	24.24	52.17
やや満足	173	5	0	1	10	21	43	22	42	24	5
	27.95	29.41	0	33.33	41.67	23.08	31.85	24.72	30.88	24.24	21.74
やや不満	158	1	0	1	5	29	30	32	35	22	3
	25.53	5.88	0	33.33	20.83	31.87	22.22	35.96	25.74	22.22	13.04
不満	118	0	0	1	2	14	33	14	28	25	1
	19.06	0	0	33.33	8.33	15.38	24.44	15.73	20.59	25.25	4.35
わからない	10	3	0	0	1	3	0	0	1	1	1
	1.62	17.65	0	0	4.17	3.3	0	0	0.74	1.01	4.35
未回答	8	0	0	0	0	1	0	1	2	3	1
	1.29	0	0	0	0	1.1	0	1.12	1.47	3.03	4.35



若年層や80歳以上の方からは満足の評価を多くいただきましたが、30～79歳までの世代については、満足と不満が同数程度の状況となっており、車をよく乗る世代からは駐車場に対する不満が多くあることがわかります。

▽地域別

	全体	旧市内	大津	伊久身・大長	六合	初倉	金谷	川根	市外
満 足	246	141	14	4	44	11	10	2	19
	39.74	38.52	42.42	23.53	40.74	47.83	50	33.33	47.5
やや満足	274	170	12	7	45	8	7	4	17
	44.26	46.45	36.36	41.18	41.67	34.78	35	66.67	42.5
やや不満	35	16	5	3	5	3	2	0	0
	5.65	4.37	15.15	17.65	4.63	13.04	10	0	0
不 満	8	7	0	1	0	0	0	0	0
	1.29	1.91	0	5.88	0	0	0	0	0
わからない	5	2	0	0	1	0	0	0	2
	0.81	0.55	0	0	0.93	0	0	0	5
未回答	51	30	2	2	13	1	1	0	2
	8.24	8.2	6.06	11.76	12.04	4.35	5	0	5

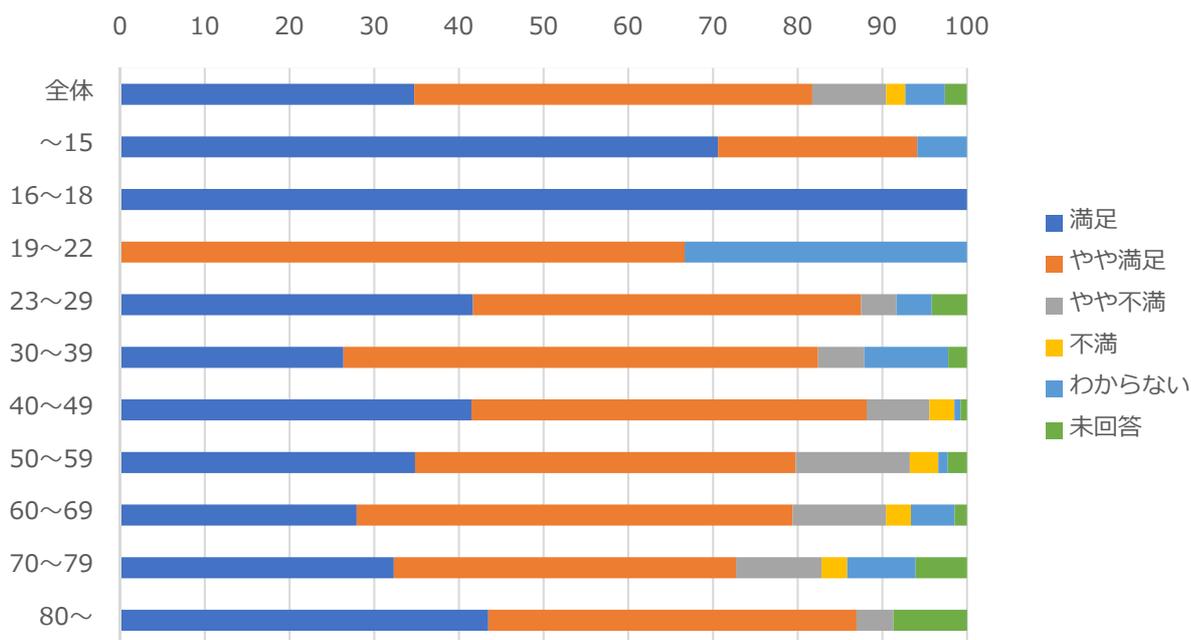


図書館から距離が遠くなる、「伊久身・大長」「市外」の満足度が低い状態となっており、そのほかの合併前の島田地区は似たような傾向が見られています。「金谷」や「川根」については、図書館からの距離は遠いものの、それぞれに図書館が設置していることから、不満の数が少なくなっていると考えられます。

■本やCDなどの資料の配置に対する満足度（上段：回答数、下段：回答割合）

▽年代別

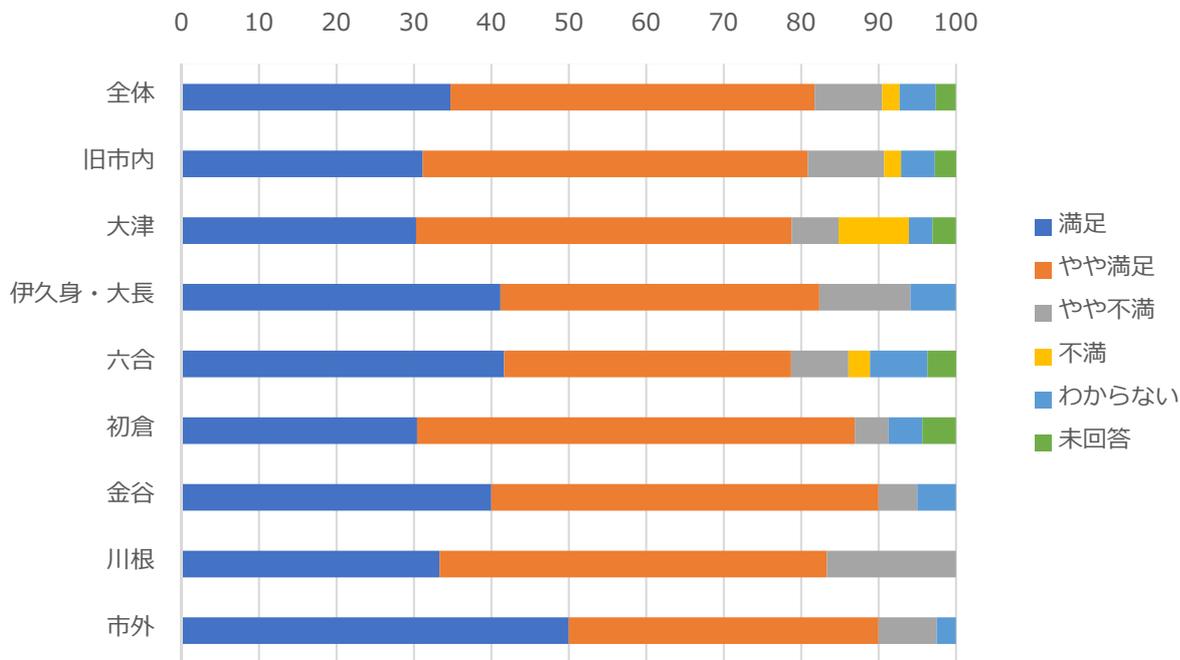
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満足	215	12	2	0	10	24	56	31	38	32	10
	34.73	70.59	100	0	41.67	26.37	41.48	34.83	27.94	32.32	43.48
やや満足	291	4	0	2	11	51	63	40	70	40	10
	47.01	23.53	0	66.67	45.83	56.04	46.67	44.94	51.47	40.4	43.48
やや不満	54	0	0	0	1	5	10	12	15	10	1
	8.72	0	0	0	4.17	5.49	7.41	13.48	11.03	10.1	4.35
不満	14	0	0	0	0	0	4	3	4	3	0
	2.26	0	0	0	0	0	2.96	3.37	2.94	3.03	0
わからない	29	1	0	1	1	9	1	1	7	8	0
	4.68	5.88	0	33.33	4.17	9.89	0.74	1.12	5.15	8.08	0
未回答	16	0	0	0	1	2	1	2	2	6	2
	2.58	0	0	0	4.17	2.2	0.74	2.25	1.47	6.06	8.7



どの世代も似たような傾向が見られますが、50～79歳が全体と比較すると少し満足度が低くなっております。資料の配置については、表示など工夫し、すべての世代がわかりやすく感じるようにしていく必要があります。

▽地域別

	全体	旧市内	大津	伊身・大長	六合	初倉	金谷	川根	市外
満 足	215	114	10	7	45	7	8	2	20
	34.73	31.15	30.3	41.18	41.67	30.43	40	33.33	50
やや満足	291	182	16	7	40	13	10	3	16
	47.01	49.73	48.48	41.18	37.04	56.52	50	50	40
やや不満	54	36	2	2	8	1	1	1	3
	8.72	9.84	6.06	11.76	7.41	4.35	5	16.67	7.5
不 満	14	8	3	0	3	0	0	0	0
	2.26	2.19	9.09	0	2.78	0	0	0	0
わからない	29	16	1	1	8	1	1	0	1
	4.68	4.37	3.03	5.88	7.41	4.35	5	0	2.5
未回答	16	10	1	0	4	1	0	0	0
	2.58	2.73	3.03	0	3.7	4.35	0	0	0

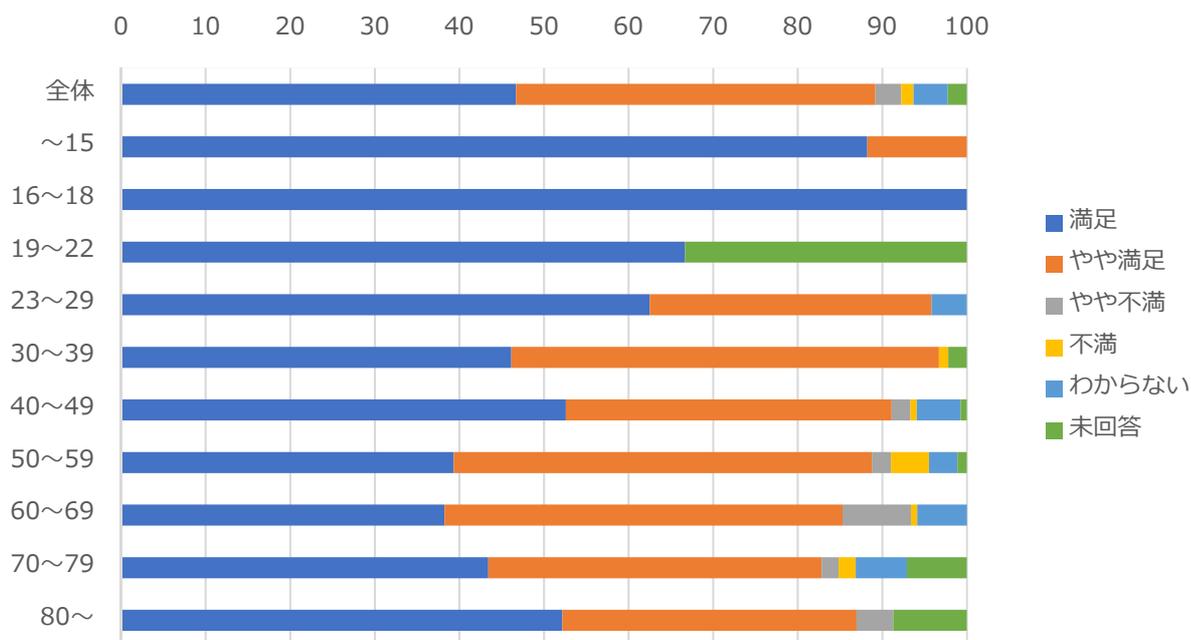


地域によって比較する性質の質問ではありませんが、他の図書館を有する、「金谷」、「川根」、「市外」の方から高い評価をいただいております。

■設備・施設など館内環境に対する満足度（上段：回答数、下段：回答割合）

▽年代別

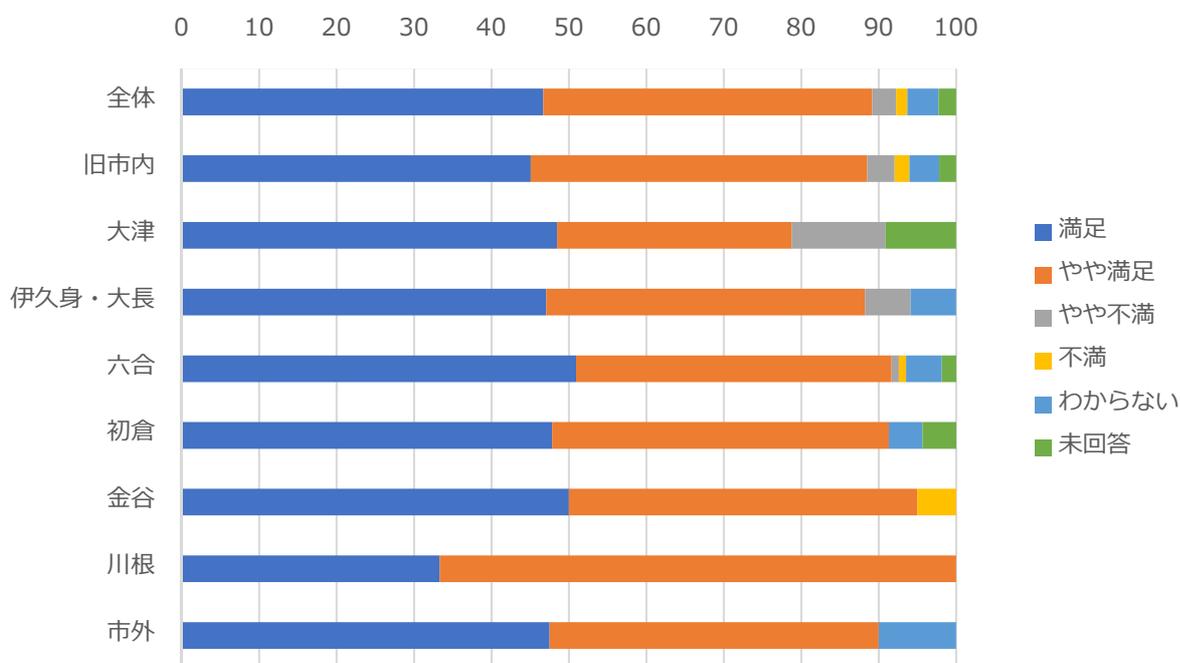
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満足	289	15	2	2	15	42	71	35	52	43	12
	46.69	88.24	100	66.67	62.5	46.15	52.59	39.33	38.24	43.43	52.17
やや満足	263	2	0	0	8	46	52	44	64	39	8
	42.49	11.76	0	0	33.33	50.55	38.52	49.44	47.06	39.39	34.78
やや不満	19	0	0	0	0	0	3	2	11	2	1
	3.07	0	0	0	0	0	2.22	2.25	8.09	2.02	4.35
不満	9	0	0	0	0	1	1	4	1	2	0
	1.45	0	0	0	0	1.1	0.74	4.49	0.74	2.02	0
わからない	25	0	0	0	1	0	7	3	8	6	0
	4.04	0	0	0	4.17	0	5.19	3.37	5.88	6.06	0
未回答	14	0	0	1	0	2	1	1	0	7	2
	2.26	0	0	33.33	0	2.2	0.74	1.12	0	7.07	8.7



「80歳～」を除き、年齢が高くなるにつれ、満足度が少しずつ下がっていく傾向が見られました。昔の図書館と比較して判断された方が多く、「前の図書館がよかった」などの意見も寄せられたことから、そちらが影響しているのではないかと考えられます。

▽地域別

	全体	旧市内	大津	伊身・大長	六合	初倉	金谷	川根	市外
満 足	289	165	16	8	55	11	10	2	19
	46.69	45.08	48.48	47.06	50.93	47.83	50	33.33	47.5
やや満足	263	159	10	7	44	10	9	4	17
	42.49	43.44	30.3	41.18	40.74	43.48	45	66.67	42.5
やや不満	19	13	4	1	1	0	0	0	0
	3.07	3.55	12.12	5.88	0.93	0	0	0	0
不 満	9	7	0	0	1	0	1	0	0
	1.45	1.91	0	0	0.93	0	5	0	0
わからない	25	14	0	1	5	1	0	0	4
	4.04	3.83	0	5.88	4.63	4.35	0	0	10
未回答	14	8	3	0	2	1	0	0	0
	2.26	2.19	9.09	0	1.85	4.35	0	0	0

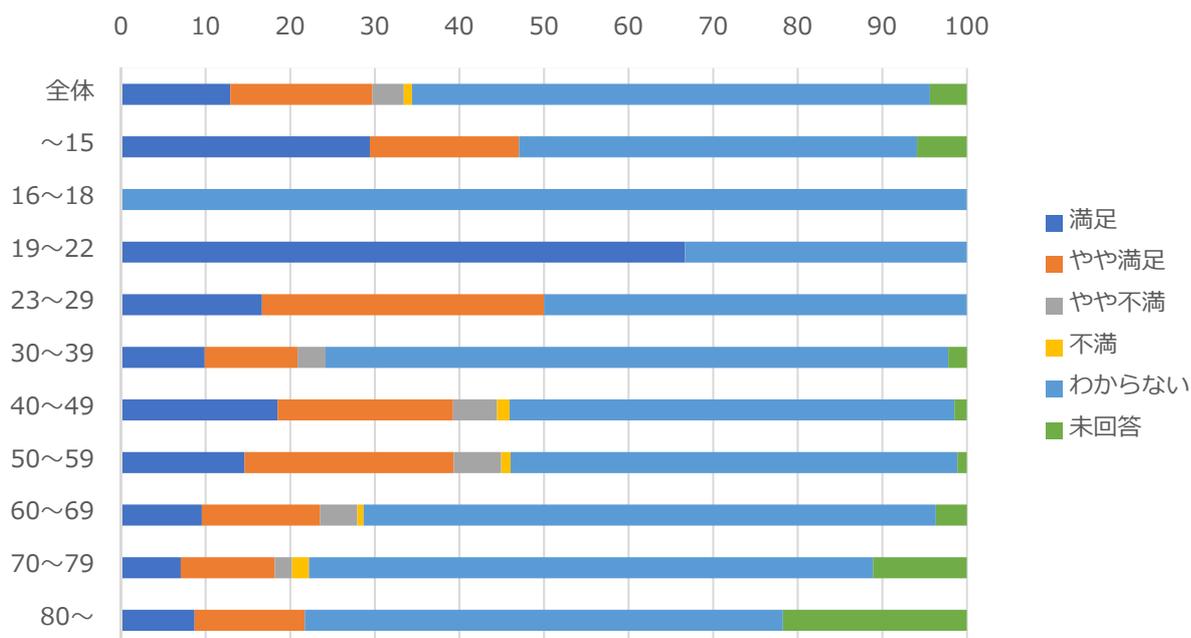


こちらの設問も、地域によって比較する性質の質問ではありませんが、資料の配置の満足度と同様に、他の図書館を有する、「金谷」、「川根」、「市外」の方からも高い評価をいただいております。

■インターネットブースの利用に対する満足度（上段：回答数、下段：回答割合）

▽年代別

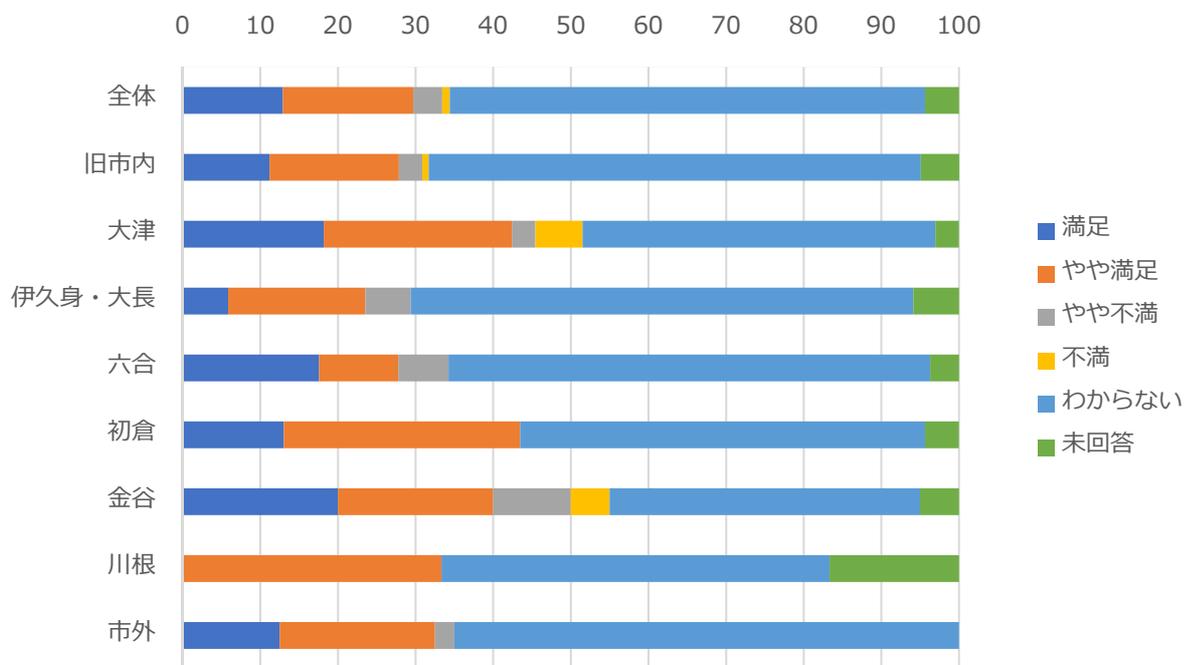
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満足	80	5	0	2	4	9	25	13	13	7	2
	12.92	29.41	0	66.67	16.67	9.89	18.52	14.61	9.56	7.07	8.7
やや満足	104	3	0	0	8	10	28	22	19	11	3
	16.8	17.65	0	0	33.33	10.99	20.74	24.72	13.97	11.11	13.04
やや不満	23	0	0	0	0	3	7	5	6	2	0
	3.72	0	0	0	0	3.3	5.19	5.62	4.41	2.02	0
不満	6	0	0	0	0	0	2	1	1	2	0
	0.97	0	0	0	0	0	1.48	1.12	0.74	2.02	0
わからない	379	8	2	1	12	67	71	47	92	66	13
	61.23	47.06	100	33.33	50	73.63	52.59	52.81	67.65	66.67	56.52
未回答	27	1	0	0	0	2	2	1	5	11	5
	4.36	5.88	0	0	0	2.2	1.48	1.12	3.68	11.11	21.74



「不満」や「やや不満」は40歳～多く見られています。若年層や高齢層については利用しないためか、「わからない」や「未回答」が多数を占めました。

▽地域別

	全体	旧市内	大津	伊久身・大長	六合	初倉	金谷	川根	市外
満 足	80	41	6	1	19	3	4	0	5
	12.92	11.2	18.18	5.88	17.59	13.04	20	0	12.5
やや満足	104	61	8	3	11	7	4	2	8
	16.8	16.67	24.24	17.65	10.19	30.43	20	33.33	20
やや不満	23	11	1	1	7	0	2	0	1
	3.72	3.01	3.03	5.88	6.48	0	10	0	2.5
不 満	6	3	2	0	0	0	1	0	0
	0.97	0.82	6.06	0	0	0	5	0	0
わからない	379	232	15	11	67	12	8	3	26
	61.23	63.39	45.45	64.71	62.04	52.17	40	50	65
未回答	27	18	1	1	4	1	1	1	0
	4.36	4.92	3.03	5.88	3.7	4.35	5	16.67	0

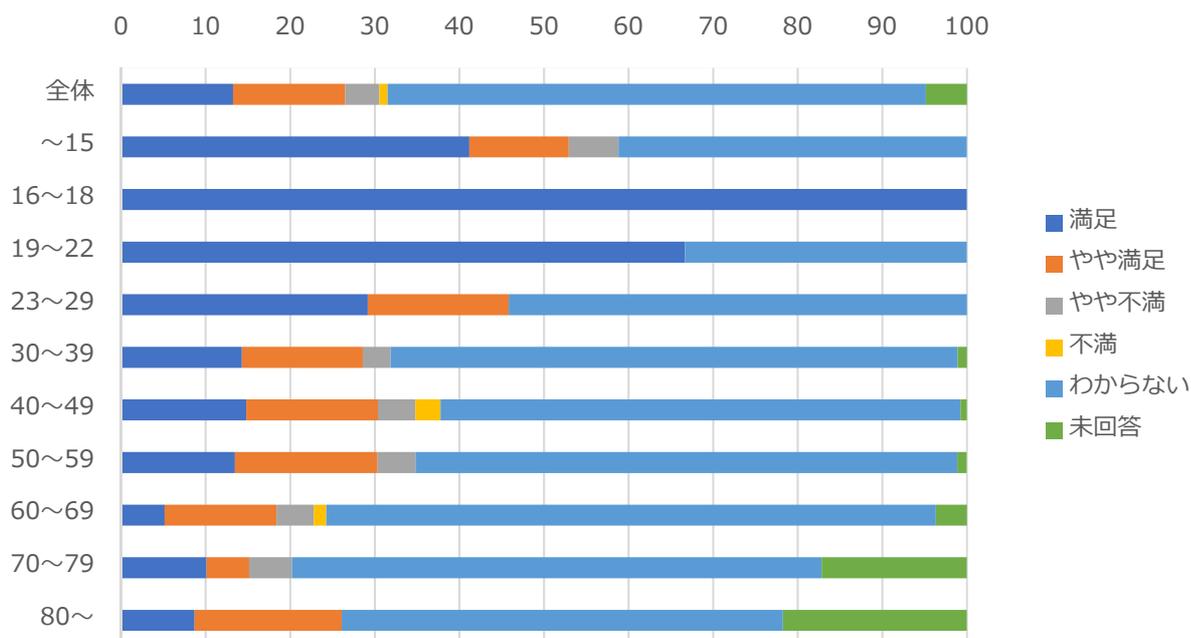


こちらの設問も、地域によって比較する性質の質問ではありませんが、「大津」、「金谷」地区の方から「不満」や「やや不満」の回答が見られました。

■ 学習席の利用に対する満足度（上段：回答数、下段：回答割合）

▽ 年齢別

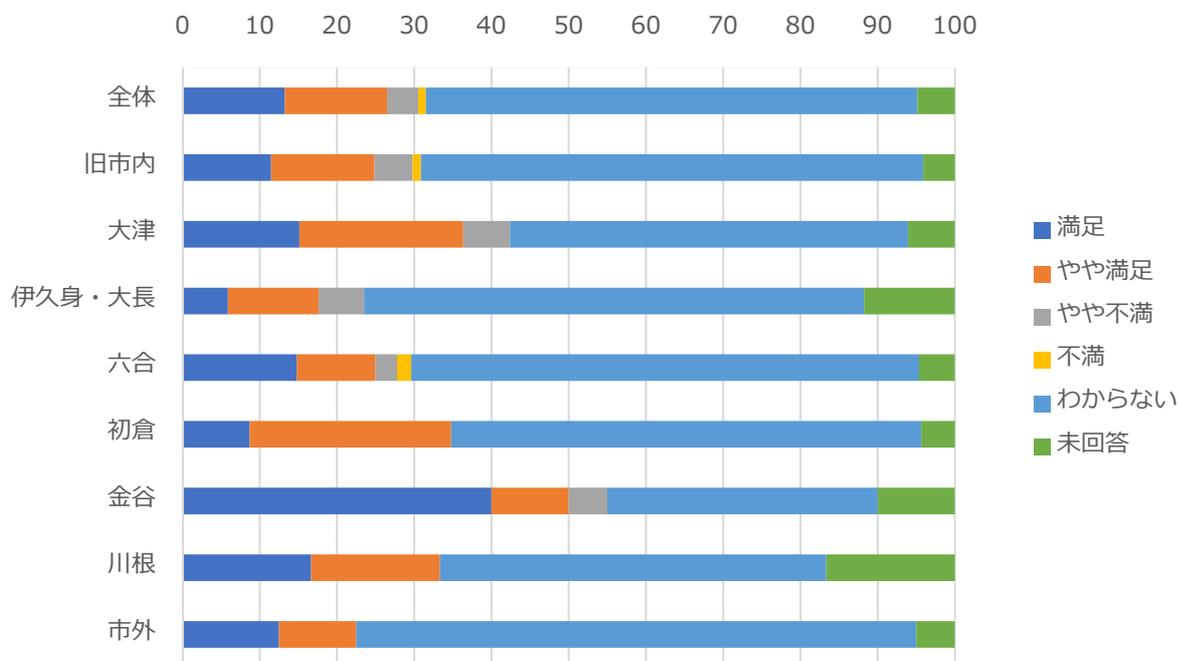
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満足	82	7	2	2	7	13	20	12	7	10	2
	13.25	41.18	100	66.67	29.17	14.29	14.81	13.48	5.15	10.1	8.7
やや満足	82	2	0	0	4	13	21	15	18	5	4
	13.25	11.76	0	0	16.67	14.29	15.56	16.85	13.24	5.05	17.39
やや不満	25	1	0	0	0	3	6	4	6	5	0
	4.04	5.88	0	0	0	3.3	4.44	4.49	4.41	5.05	0
不満	6	0	0	0	0	0	4	0	2	0	0
	0.97	0	0	0	0	0	2.96	0	1.47	0	0
わからない	394	7	0	1	13	61	83	57	98	62	12
	63.65	41.18	0	33.33	54.17	67.03	61.48	64.04	72.06	62.63	52.17
未回答	30	0	0	0	0	1	1	1	5	17	5
	4.85	0	0	0	0	1.1	0.74	1.12	3.68	17.17	21.74



年齢が上がっていくと「わからない」や「未回答」が増加していく傾向が見られました。30～79歳まで、一定数不満に感じている方がおり、多くコメントも寄せられた「学習席の数を増やしてほしい」「学生さん達の利用が多いため、自分が利用できない」などの意見からそう感じられていることとと思われます。

▽地域別

	全体	旧市内	大津	伊久身・大長	六合	初倉	金谷	川根	市外
満 足	82	42	5	1	16	2	8	1	5
	13.25	11.48	15.15	5.88	14.81	8.7	40	16.67	12.5
やや満足	82	49	7	2	11	6	2	1	4
	13.25	13.39	21.21	11.76	10.19	26.09	10	16.67	10
やや不満	25	18	2	1	3	0	1	0	0
	4.04	4.92	6.06	5.88	2.78	0	5	0	0
不 満	6	4	0	0	2	0	0	0	0
	0.97	1.09	0	0	1.85	0	0	0	0
わからない	394	238	17	11	71	14	7	3	29
	63.65	65.03	51.52	64.71	65.74	60.87	35	50	72.5
未回答	30	15	2	2	5	1	2	1	2
	4.85	4.1	6.06	11.76	4.63	4.35	10	16.67	5

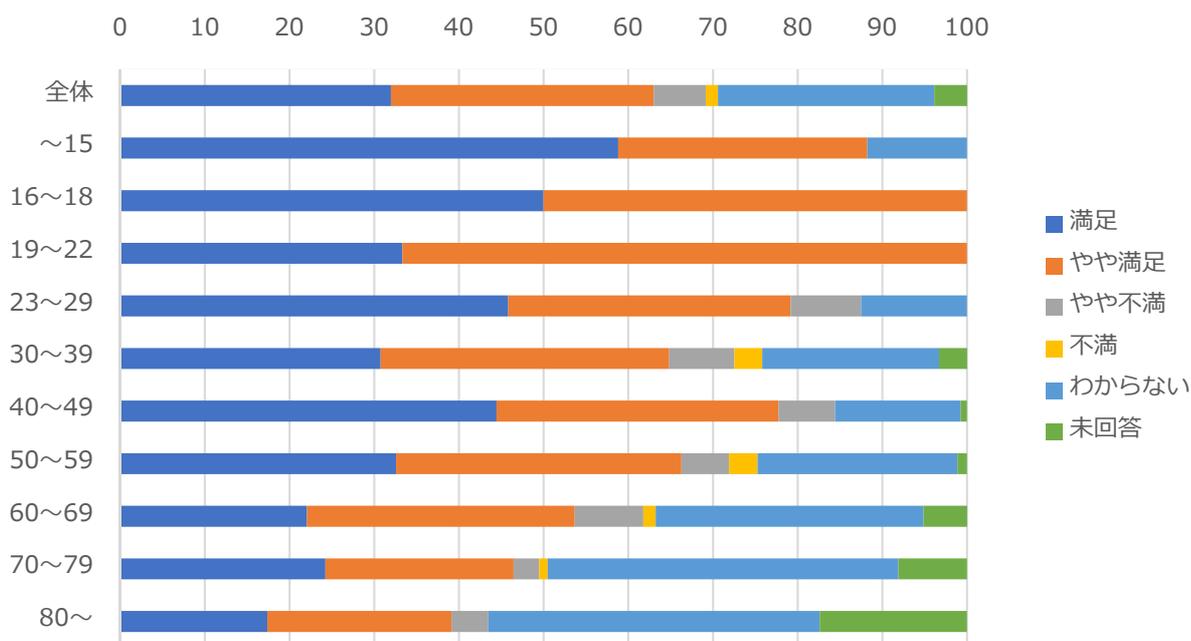


こちらの設問も、地域によって比較する性質の質問ではありませんが、どの地区も「わからない」「未回答」で過半数を超える中、「金谷」地区の方から満足度の高い回答をいただきました。

■館内の蔵書検索システム、自動貸出機の利用に対する満足度（上段：回答数、下段：回答割合）

▽年齢別

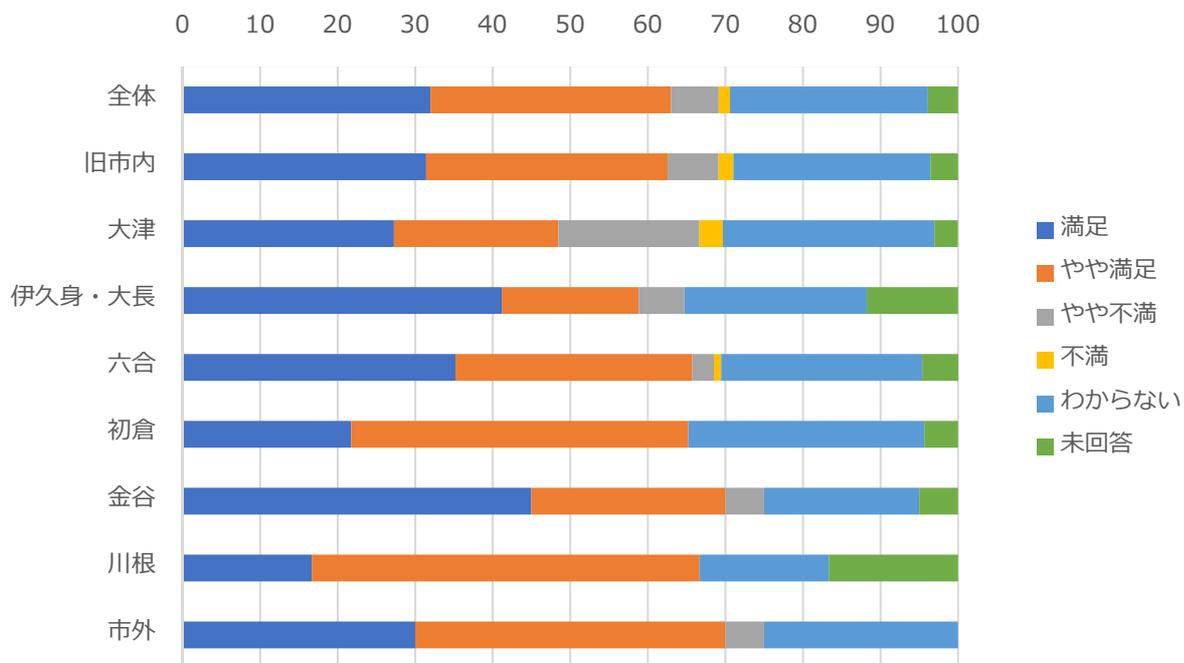
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満足	198	10	1	1	11	28	60	29	30	24	4
	31.99	58.82	50	33.33	45.83	30.77	44.44	32.58	22.06	24.24	17.39
やや満足	192	5	1	2	8	31	45	30	43	22	5
	31.02	29.41	50	66.67	33.33	34.07	33.33	33.71	31.62	22.22	21.74
やや不満	38	0	0	0	2	7	9	5	11	3	1
	6.14	0	0	0	8.33	7.69	6.67	5.62	8.09	3.03	4.35
不満	9	0	0	0	0	3	0	3	2	1	0
	1.45	0	0	0	0	3.3	0	3.37	1.47	1.01	0
わからない	158	2	0	0	3	19	20	21	43	41	9
	25.53	11.76	0	0	12.5	20.88	14.81	23.6	31.62	41.41	39.13
未回答	24	0	0	0	0	3	1	1	7	8	4
	3.88	0	0	0	0	3.3	0.74	1.12	5.15	8.08	17.39



年齢が上がるにつれて、「わからない」「未回答」の割合が増加しています。利用方法を覚えることで、利便性が上がるため、高齢の方にも多く利用していただくよう、使い方の案内など表示を行っていく必要があります。

▽地域別

	全体	旧市内	大津	伊身・大長	六合	初倉	金谷	川根	市外
満 足	198	115	9	7	38	5	9	1	12
	31.99	31.42	27.27	41.18	35.19	21.74	45	16.67	30
やや満足	192	114	7	3	33	10	5	3	16
	31.02	31.15	21.21	17.65	30.56	43.48	25	50	40
やや不満	38	24	6	1	3	0	1	0	2
	6.14	6.56	18.18	5.88	2.78	0	5	0	5
不 満	9	7	1	0	1	0	0	0	0
	1.45	1.91	3.03	0	0.93	0	0	0	0
わからない	158	93	9	4	28	7	4	1	10
	25.53	25.41	27.27	23.53	25.93	30.43	20	16.67	25
未回答	24	13	1	2	5	1	1	1	0
	3.88	3.55	3.03	11.76	4.63	4.35	5	16.67	0

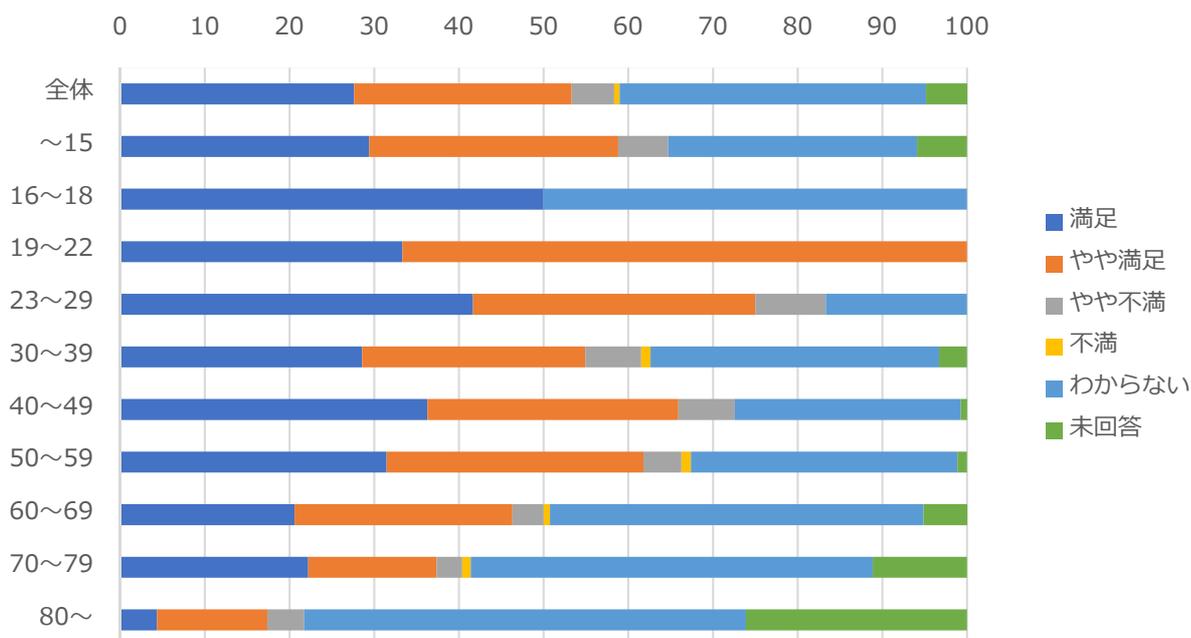


こちら、地域によって比較するものではありませんが、大津地区について満足度が低い結果となりました。

■ 図書館ホームページ・予約システムに対する満足度（上段：回答数、下段：回答割合）

▽ 年齢別

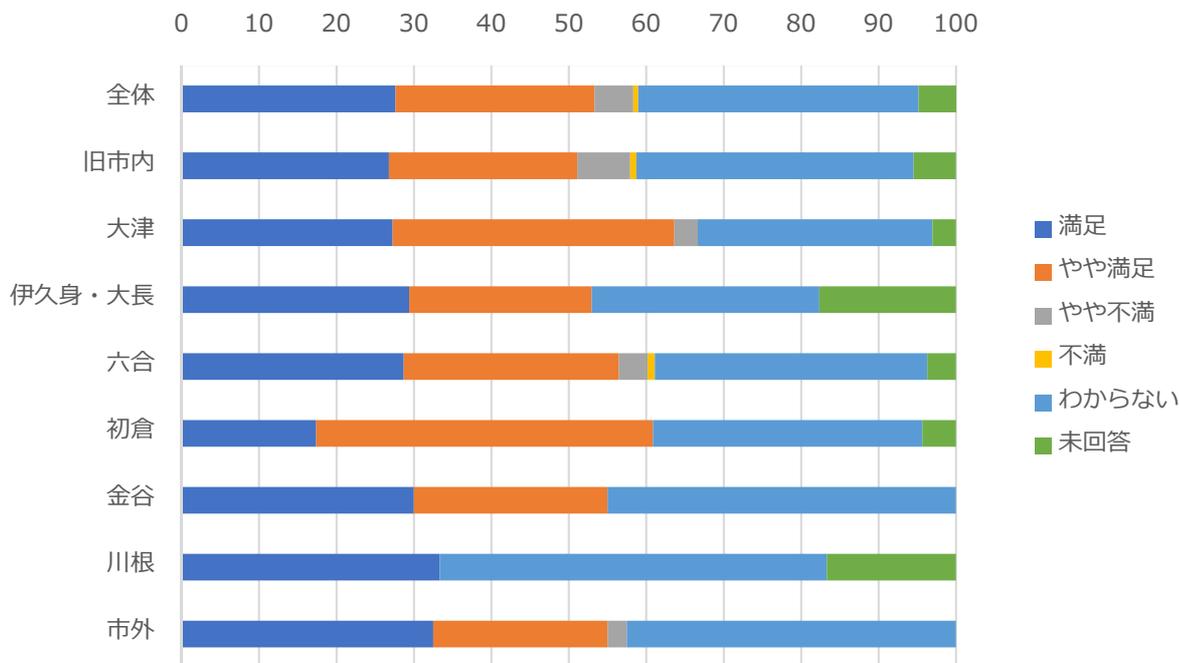
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満足	171	5	1	1	10	26	49	28	28	22	1
	27.63	29.41	50	33.33	41.67	28.57	36.3	31.46	20.59	22.22	4.35
やや満足	159	5	0	2	8	24	40	27	35	15	3
	25.69	29.41	0	66.67	33.33	26.37	29.63	30.34	25.74	15.15	13.04
やや不満	31	1	0	0	2	6	9	4	5	3	1
	5.01	5.88	0	0	8.33	6.59	6.67	4.49	3.68	3.03	4.35
不満	4	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0
	0.65	0	0	0	0	1.1	0	1.12	0.74	1.01	0
わからない	224	5	1	0	4	31	36	28	60	47	12
	36.19	29.41	50	0	16.67	34.07	26.67	31.46	44.12	47.47	52.17
未回答	30	1	0	0	0	3	1	1	7	11	6
	4.85	5.88	0	0	0	3.3	0.74	1.12	5.15	11.11	26.09



蔵書検索システム、自動貸出機の満足度と同様に、年齢が高くなるにつれて、「わからない」、「未回答」の割合が増加しています。こちらについても、利用することで、利便性が高まるため、利用の促進を図っていく必要があります。

▽地域別

	全体	旧市内	大津	伊身・大長	六合	初倉	金谷	川根	市外
満 足	171	98	9	5	31	4	6	2	13
	27.63	26.78	27.27	29.41	28.7	17.39	30	33.33	32.5
やや満足	159	89	12	4	30	10	5	0	9
	25.69	24.32	36.36	23.53	27.78	43.48	25	0	22.5
やや不満	31	25	1	0	4	0	0	0	1
	5.01	6.83	3.03	0	3.7	0	0	0	2.5
不 満	4	3	0	0	1	0	0	0	0
	0.65	0.82	0	0	0.93	0	0	0	0
わからない	224	131	10	5	38	8	9	3	17
	36.19	35.79	30.3	29.41	35.19	34.78	45	50	42.5
未回答	30	20	1	3	4	1	0	1	0
	4.85	5.46	3.03	17.65	3.7	4.35	0	16.67	0

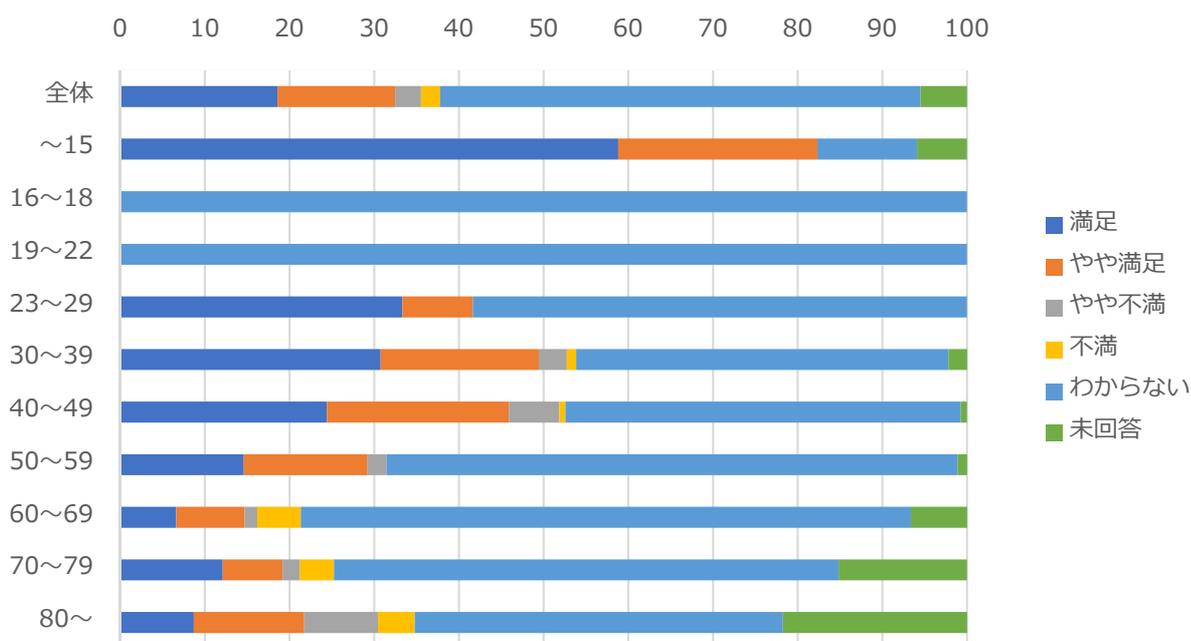


こちらは、どの地域でも同じような回答割合となりました。わからないがどの地域でも多くみられていますが、受取館の指定など、うまく利用することで、満足度が上がると思われるため、年齢別の考察でも述べましたが、利用の促進を図っていく必要があります。

■ 読書通帳の利用に対する満足度（上段：回答数、下段：回答割合）

▽ 年齢別

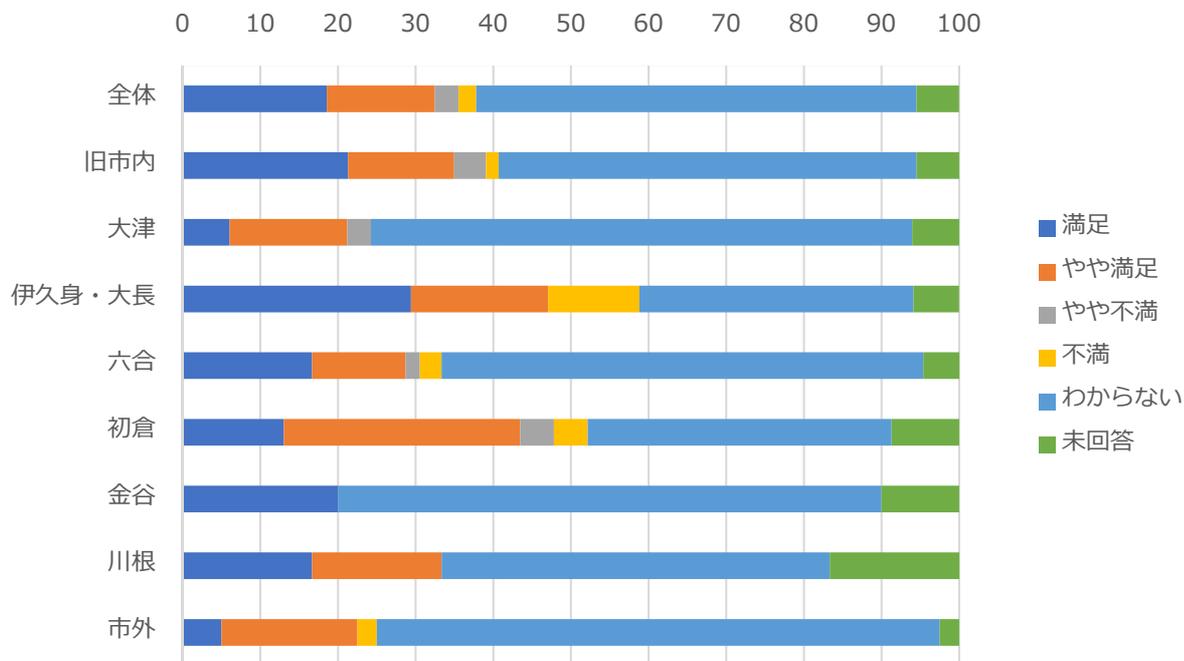
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満足	115	10	0	0	8	28	33	13	9	12	2
	18.58	58.82	0	0	33.33	30.77	24.44	14.61	6.62	12.12	8.7
やや満足	86	4	0	0	2	17	29	13	11	7	3
	13.89	23.53	0	0	8.33	18.68	21.48	14.61	8.09	7.07	13.04
やや不満	19	0	0	0	0	3	8	2	2	2	2
	3.07	0	0	0	0	3.3	5.93	2.25	1.47	2.02	8.7
不満	14	0	0	0	0	1	1	0	7	4	1
	2.26	0	0	0	0	1.1	0.74	0	5.15	4.04	4.35
わからない	351	2	2	3	14	40	63	60	98	59	10
	56.7	11.76	100	100	58.33	43.96	46.67	67.42	72.06	59.6	43.48
未回答	34	1	0	0	0	2	1	1	9	15	5
	5.49	5.88	0	0	0	2.2	0.74	1.12	6.62	15.15	21.74



こちらの項目は、高齢層において、「不満」「わからない」「未回答」の割合が高くなっています。いままだ読んだ本の履歴を残すことができる読書通帳ですが、残したいけど、1冊300円通帳代がかかること、通帳機が3階にしかないことなどが不満となる要因になると思われます。

▽地域別

	全体	旧市内	大津	伊身・大長	六合	初倉	金谷	川根	市外
満 足	115	78	2	5	18	3	4	1	2
	18.58	21.31	6.06	29.41	16.67	13.04	20	16.67	5
やや満足	86	50	5	3	13	7	0	1	7
	13.89	13.66	15.15	17.65	12.04	30.43	0	16.67	17.5
やや不満	19	15	1	0	2	1	0	0	0
	3.07	4.1	3.03	0	1.85	4.35	0	0	0
不 満	14	6	0	2	3	1	0	0	1
	2.26	1.64	0	11.76	2.78	4.35	0	0	2.5
わからない	351	197	23	6	67	9	14	3	29
	56.7	53.83	69.7	35.29	62.04	39.13	70	50	72.5
未回答	34	20	2	1	5	2	2	1	1
	5.49	5.46	6.06	5.88	4.63	8.7	10	16.67	2.5

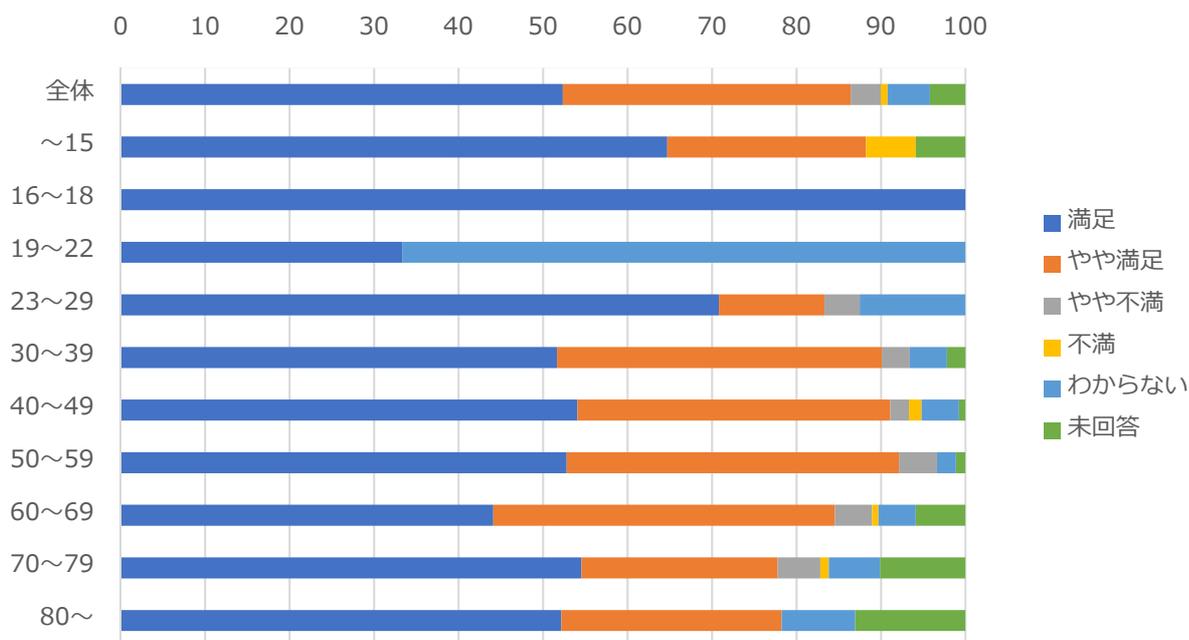


こちらの項目についても、地域によって比較するものではありませんが、金谷や川根において、「わからない」「未回答」の割合が高くなっています。平成 29 年から金谷、川根でも読書通帳の利用が可能となっているため、3館で利用できることも周知していく必要があります。

■窓口・レファレンス等職員の対応に対する満足度（上段：回答数、下段：回答割合）

▽年齢別

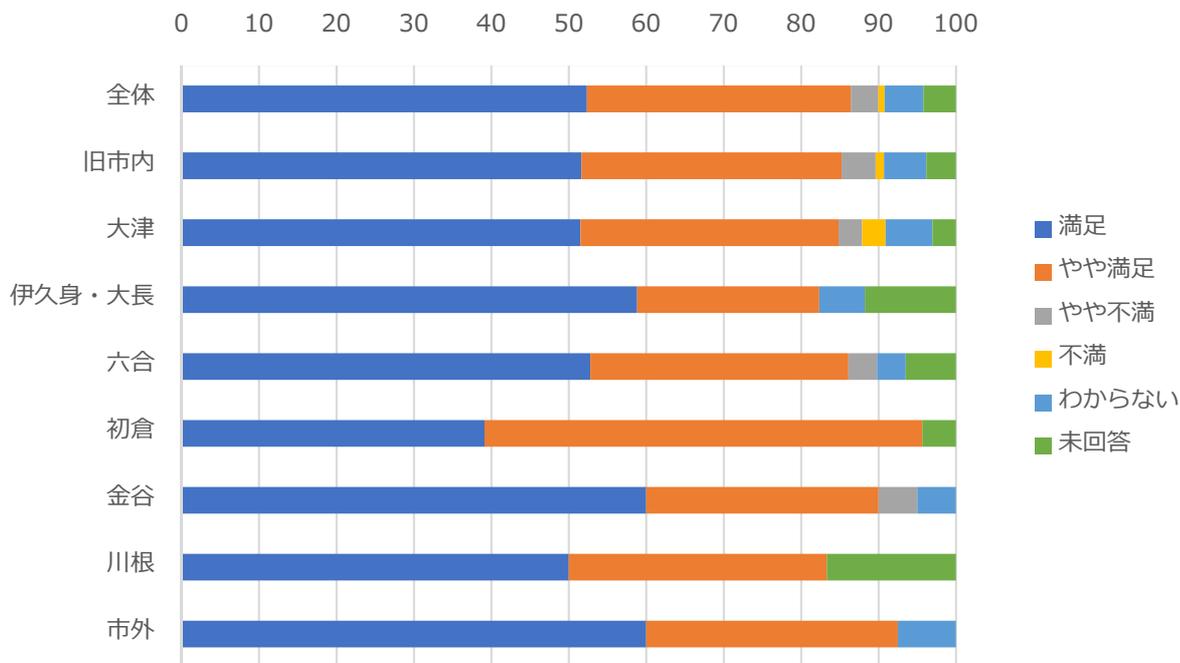
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満足	324	11	2	1	17	47	73	47	60	54	12
	52.34	64.71	100	33.33	70.83	51.65	54.07	52.81	44.12	54.55	52.17
やや満足	211	4	0	0	3	35	50	35	55	23	6
	34.09	23.53	0	0	12.5	38.46	37.04	39.33	40.44	23.23	26.09
やや不満	22	0	0	0	1	3	3	4	6	5	0
	3.55	0	0	0	4.17	3.3	2.22	4.49	4.41	5.05	0
不満	5	1	0	0	0	0	2	0	1	1	0
	0.81	5.88	0	0	0	0	1.48	0	0.74	1.01	0
わからない	31	0	0	2	3	4	6	2	6	6	2
	5.01	0	0	66.67	12.5	4.4	4.44	2.25	4.41	6.06	8.7
未回答	26	1	0	0	0	2	1	1	8	10	3
	4.2	5.88	0	0	0	2.2	0.74	1.12	5.88	10.1	13.04



どの年代においても、似たような回答の傾向となりました。どの年代においても「不満」「やや不満」に感じている方がいらっしゃることから、どんなレファレンスにも対応できる個々のスキルアップや、接遇のさらなる向上を目指していく必要があります。

▽地域別

	全体	旧市内	大津	伊身・大長	六合	初倉	金谷	川根	市外
満 足	324	189	17	10	57	9	12	3	24
	52.34	51.64	51.52	58.82	52.78	39.13	60	50	60
やや満足	211	123	11	4	36	13	6	2	13
	34.09	33.61	33.33	23.53	33.33	56.52	30	33.33	32.5
やや不満	22	16	1	0	4	0	1	0	0
	3.55	4.37	3.03	0	3.7	0	5	0	0
不 満	5	4	1	0	0	0	0	0	0
	0.81	1.09	3.03	0	0	0	0	0	0
わからない	31	20	2	1	4	0	1	0	3
	5.01	5.46	6.06	5.88	3.7	0	5	0	7.5
未回答	26	14	1	2	7	1	0	1	0
	4.2	3.83	3.03	11.76	6.48	4.35	0	16.67	0



どの地域でも同じような回答割合となりました。年代別でも述べたとおり、こちらもどの地域においても「不満」「やや不満」と回答された方がいましたので、さらなるレファレンスのレベルアップ、接遇力の向上を目指していく必要があります。

## 最後に

この度は、アンケート調査に御協力いただき、誠にありがとうございました。自由意見についても、多くの御意見、アイデアなどありがとうございました。励ましの言葉も多くいただき、とても心温まる心地で読ませていただきました。御指摘いただきました内容もひとつひとつ精査し、改善していきたいと考えております。

今回のアンケートについては、今後も継続して調査をしていく予定であります。来年度の調査では、今回の調査よりも「満足」が増えていくよう、アンケートの目的でもある「図書館をより良く」していきたいと考えています。また、より多くの方がご利用いただけるよう、職員のレベルアップをはじめ、図書館の充実を図り、第2次島田市総合計画にも掲げている、図書貸出点数の増加、ひいては、市民の教育力の向上に繋がっていけるよう精進してまいりたいと思います。

島田市立島田図書館 館長 岩本 申久

### 3. 調査票

## よりよい図書館にしていくために、 あなたの声をお聞かせください ～図書館アンケート調査のお願い～

皆様には、日ごろから図書館運営にご協力いただきまして、厚くお礼申し上げます。

このアンケートは、これからの図書館をよりよくしていくために、ご来館者を対象に実施するもので、今後の図書館運営の参考にさせていただきます。

アンケートは、図書館を利用する、若者から高齢者までの幅広い世代の皆様から、お考えをお伺いする重要な機会と位置づけております。是非とも、趣旨をご理解いただきご協力くださいますよう、お願いいたします。

なお、回答の集計結果は公表させていただく予定ですが、個人が特定されることはありません。お忙しいところ誠に恐縮ではありますが、率直なご意見やお考えをお聞かせくださいますよう、お願い申し上げます。

令和2年10月 島田図書館長

#### ご回答に当たってのお願い

- 1 本調査票へ回答を記入し、島田図書館2階記載台（返却カウンター前）、または3階読書通帳機前テーブルにあるアンケート回収ボックスに、記載用のクリップえんぴつを付けた状態で投函をお願いします。
- 2 アンケート回収ボックスは**10月31日（土）**まで設置しているため、期限までにご投函をお願いします。館内でその日にご記入いただくか、一度お持ち帰り、後日投函いただいても構いません。
- 3 回答に選択肢がある場合には、あてはまるものを○印で囲んでください。また、「その他」を選んだ方は、（ ）内にその内容をお書きください。
- 4 設問は、1つのみ回答するものと複数回答するものがありますのでご注意ください。
- 5 名前を記入する必要はありません。
- 6 このアンケートについて不明な点がございましたら、カウンターにいる職員までお問い合わせください。

## 1. あなた自身のことについて、おたずねします。

問1 あなたの性別をお答えください。(1つに〇)

1 男性	2 女性
------	------

問2 あなたの年齢をお答えください。(1つに〇)

1 ~15歳	2 16~18歳	3 19~22歳	4 23~29歳
5 30~39歳	6 40~49歳	7 50~59歳	8 60~69歳
9 70~79歳	10 80歳以上		

問3 あなたのお住まいの地区をお答えください。(1つに〇)

1 旧市内	2 大津地区	3 伊久身・大長地区	4 六合地区
5 初倉地区	6 金谷地区	7 川根地区	8 市外( )

## 2. 図書館の利用について、おたずねします。

問4 図書館をどの程度利用しているかお答えください。(1つに〇)

1 ほぼ毎日	2 1週間に1, 2回程度	3 2週間に1, 2回程度
4 1か月に1, 2回程度	5 半年に1, 2回程度	6 1年に1, 2回程度
7 ここ数年利用していない	8 本日初めてきた	9 その他( )

問5 図書館に滞在する時間は平均でどのくらいかお答えください。(1つに〇)

1 5分以内	2 5~30分	3 30分~1時間	4 1時間~2時間
5 2時間~半日	6 半日以上		

## 3. 島田図書館の運営に対する「満足度」について、おたずねします。

問6 現在の島田図書館の取組についての「満足度」をお聞きします。各質問に対し、1つの〇をつけてください。

取組		満足度				
島田図書館全体に対する満足度		満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
全般・サービス	(1)立地・駐車場・駐輪場	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
	(2)本やCDなどの資料の配置	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
	(3)設備・施設など館内環境	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
	(4)インターネットブースの利用	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない

(5) 学習席の利用	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
(6) 館内の蔵書検索システム、自動貸出機の利用	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
(7) 図書館ホームページ・予約システム	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
(8) 読書通帳の利用	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
(9) 窓口・レファレンス等職員の対応	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない

上記のうち、「やや不満」、「不満」を選択された項目について、具体的な理由がございましたら、下の( )内にご記入ください。

問7 島田図書館の所蔵する資料の品揃えに関する「満足度」をお聞きします。各質問に対し、1つの○をつけてください。

所蔵資料		満足度				
所蔵資料の品揃えについて	(1) 一般図書	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
	(2) 児童図書	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
	(3) 絵本・紙芝居	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
	(4) 新聞	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
	(5) 雑誌	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
	(6) 視聴覚資料 (CD・DVD)	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
	(7) YA コーナー	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
	(8) 文庫本	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
	(9) 郷土資料	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない

上記のうち、「やや不満」、「不満」を選択された項目について、具体的な理由がございましたら、下の( )内にご記入ください。

#### 4. 図書館資料についておたずねします。

問8 島田図書館において、充実してほしいジャンルの資料を、以下の中からお選びください。

(「その他」を選択した場合は内容の記入をお願いします)

【一般書】 ○は3つまで (主に2階においてある資料です)

1 哲学・宗教	2 歴史・地理	3 政治・経済・法律	4 自然科学
---------	---------	------------	--------

5 医学・薬学	6 技術・工学	7 家政学（裁縫など）	8 料理
9 農業・商業	10 芸術・美術	11 スポーツ・体育	12 諸芸（茶道・華道など）
13 娯楽（囲碁・将棋・トランプなど）	14 言語（日本語・外国語）	15 文学（小説）	16 文学（小説以外）
17 楽譜	18 郷土資料	19 パソコン・スマホ	20 CD・DVD
21 雑誌	22 洋書		
23 その他（ ）			

【児童書】○は3つまで（主に3階においてある資料です）

1 哲学・宗教	2 歴史・地理	3 政治・経済・法律	4 自然科学
5 医学・薬学	6 技術・工学	7 家政学（裁縫など）	8 料理
9 農業・商業	10 芸術・美術	11 スポーツ・体育	12 諸芸（茶道・華道など）
13 娯楽（囲碁・将棋・トランプなど）	14 言語（日本語・外国語）	15 文学（小説）	16 文学（小説以外）
17 絵本・幼児絵本	18 紙芝居	19 自由研究	20 洋書
21 その他（ ）			

## 5. 図書館のこれからの利用について

問9 こうしたら足を運びやすい、もっと利用するなど、ご意見・アイデアがございましたらご記入ください。

- 例) ・駐車場の無料時間を増やしてほしい。 ・男性向けファッション雑誌を置いてほしい。  
 ・読書通帳に景品をつけてほしい。 ・学習席を増やしてほしい。 など


## 6. 自由意見

図書館の運営に関するご意見・ご提案や、利用していて思うこと、感じたことなど、自由にご記入ください。


アンケート調査にご協力いただき、ありがとうございました。