

## 令和3年度 島田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
- ◎図書館の新型コロナウイルス感染症対策について（新規）
- ◎運営に関するアイデアや要望について
- ◎自由意見

※概ね昨年度と同じ調査項目とし、昨年度からの回答の変化も調査しました。

### (3) 調査方法

実施期間：令和3年10月1日（木）～10月17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：853枚

回収枚数：636枚

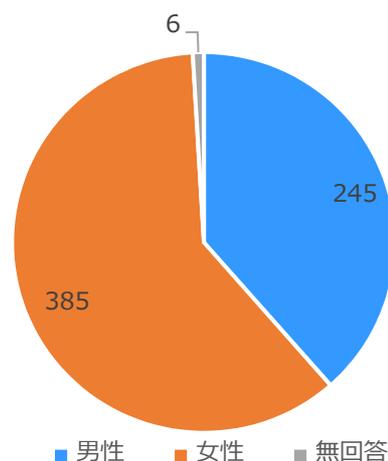
回収率：74.6%

## 2. 調査結果

### (1) 全体

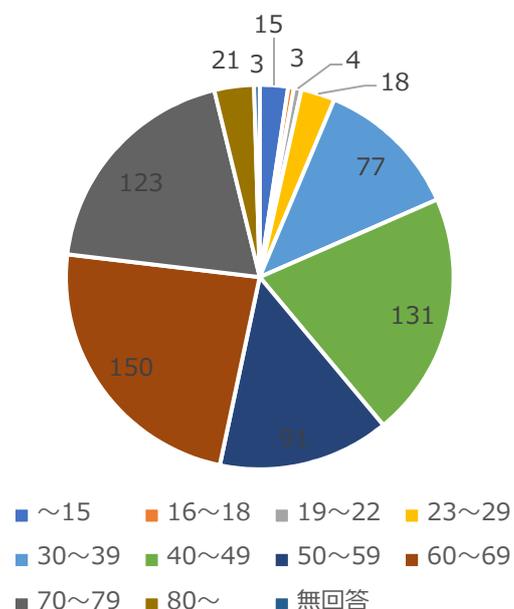
【問1】あなたの性別をお答えください。

項目	回答数	割合	前年度割合	増減
1. 男性	245	38.52%	38.45%	+0.07pt
2. 女性	385	60.53%	61.39%	-0.86Pt
3. 未回答	6	0.95%	0.16%	+0.79pt



【問2】あなたの年齢をお答えください。

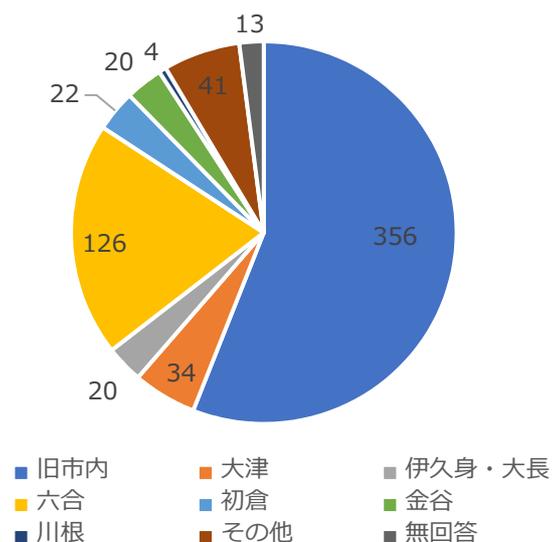
項目	回答数	割合	前年度割合	増減
1. ~15歳	15	2.36%	2.75%	-0.39pt
2. 16~18歳	3	0.47%	0.32%	+0.15pt
3. 19~22歳	4	0.63%	0.48%	+0.15pt
4. 23~29歳	18	2.83%	3.88%	-1.05pt
5. 30~39歳	77	12.11%	14.70%	-2.59pt
6. 40~49歳	131	20.60%	21.81%	-1.21pt
7. 50~59歳	91	14.31%	14.38%	-0.07pt
8. 60~69歳	150	23.58%	21.97%	+1.61pt
9. 70~79歳	123	19.34%	15.99%	+3.35pt
10. 80歳以上	21	3.30%	3.72%	-0.42pt
11. 未回答	15	0.47%	0.00%	+0.47pt



令和3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. 28.8%」「2. 0.8%」「3. 1.3%」「4. 2.1%」「5. 8.9%」「6. 12.2%」「7. 9.7%」「8. 16.5%」「9. 15.9%」「10. 3.8%」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、前年度と同様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（中高生向コーナー）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	前年度割合	増減
1. 旧市内	356	55.97%	59.13%	-3.16pt
2. 大津	34	5.35%	5.33%	+0.02pt
3. 伊久身・大長	20	3.14%	2.75%	+0.39pt
4. 六合	126	19.81%	17.45%	+2.36pt
5. 初倉	22	3.46%	3.72%	-0.26pt
6. 金谷	20	3.14%	3.23%	-0.09pt
7. 川根	4	0.63%	0.97%	-0.34pt
8. その他	41	6.45%	6.46%	-0.01pt
12. 未回答	13	2.05%	0.96%	+1.09pt

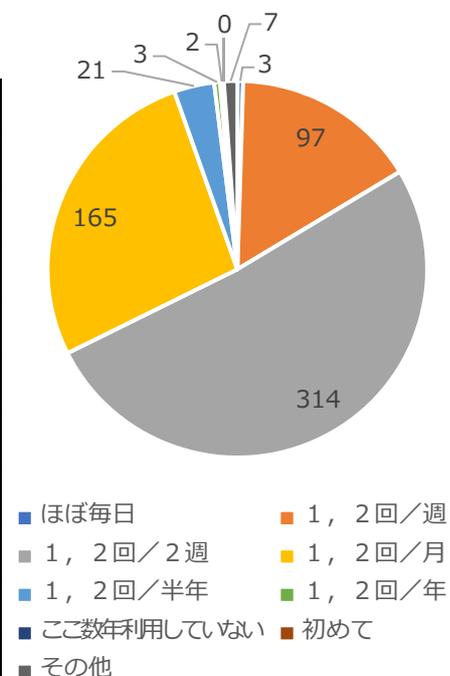


※「8. その他」のうち、市町を記入いただいた中では、藤枝市 17 名、焼津市 10 名、静岡市 2 名、吉田町 2 名、川根本町が各 1 名でした。

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3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 37.9%、大津 4.4%、伊久身・大長 4.7%、六合 16.6%、初倉 13.2%、金谷 18.7%、川根 4.5%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お答えください。

項目	回答数	割合	前年度割合	増減
1. ほぼ毎日	3	1.89%	0.49%	+1.40pt
2. 1週間に1, 2回程度	97	14.78%	15.85%	-1.07pt
3. 2週間に1, 2回程度	314	51.10%	51.31%	-0.21pt
4. 1か月に1, 2回程度	165	25.31%	26.96%	-1.65pt
5. 半年に1, 2回程度	21	3.93%	3.43%	+0.50pt
6. 1年に1, 2回程度	3	1.26%	0.49%	+0.77pt
7. ここ数年利用していない	2	0.79%	0.33%	+0.46pt
8. 本日初めてきた	0	0.00%	0.00%	—
9. その他	3	0.47%	1.14%	-0.67pt
10. 未回答	3	0.47%	0%	+0.47%

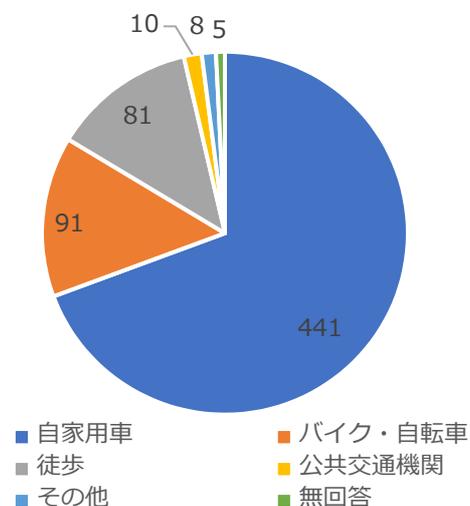


※「9. その他」の意見では、週に3回、必要に応じて不定期などの意見がありました。

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】図書館に来る際の移動手段をお答えください。

項目	回答数	割合
1. 自家用車	441	69.34%
2. 自転車・バイク	91	14.31%
3. 徒歩	81	12.73%
4. 公共交通機関(電車・バス)	10	1.57%
5. その他	8	1.26%
6. 未回答	5	0.79%



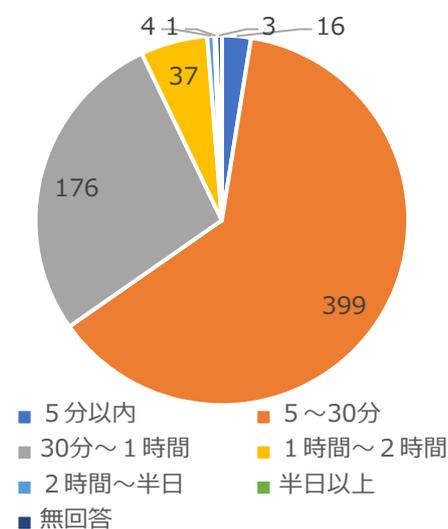
(前年度は設問なし)

※「5. その他」では、車で送ってもらう、いくつかの移動手段を場合に応じてなどの回答がありました。

回答のうち、自家用車で来る人が7割弱となりました。自家用車で来る人が多い一方、問7の立地・駐車場・駐輪場の満足度が低いことが課題となります。

【問6】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	前年度割合	増減
1. 5分以内	16	2.51%	2.10%	+0.41%
2. 5～30分	399	62.74%	56.70%	+6.04pt
3. 30分～1時間	176	27.67%	34.57%	-6.90pt
4. 1時間～2時間	37	5.82%	4.04%	+1.78pt
5. 2時間～半日	4	0.63%	1.94%	-1.31pt
6. 半日以上	1	0.16%	0.00%	+0.16pt
7. 未回答	3	0.47%	0.65%	-0.18pt

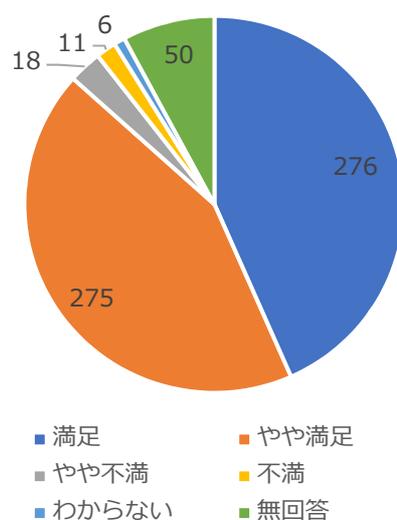


前年度に引き続き、回答のうち、5分～1時間の時間で滞在している人が9割を超えました。館内でゆっくり本を読むのではなく、読みたい本を探して借りる、予約本のみ借りる、などの利用が多いことがわかります。1時間以内が多い理由は、背景に近隣の駐車場の無料時間が影響によるものと考えられます。また、30分以内の滞在が前年度より増加しているのは、新型コロナウイルス感染防止対策として滞在を短時間としているためであると考えられます。

【問7】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

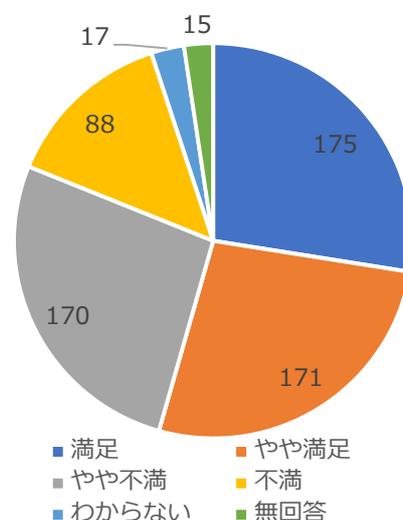
項目	回答数	割合	前年度割合	増減
満足	276	43.40%	39.74%	+3.66pt
やや満足	275	43.24%	44.26%	-1.02pt
やや不満	18	2.83%	5.65%	-2.82pt
不満	11	1.73%	1.29%	+0.44pt
わからない	6	0.94%	0.81%	+0.13pt
未回答	50	7.86%	8.24%	-0.38pt



「満足」+「やや満足」で8割を超え、さらに「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

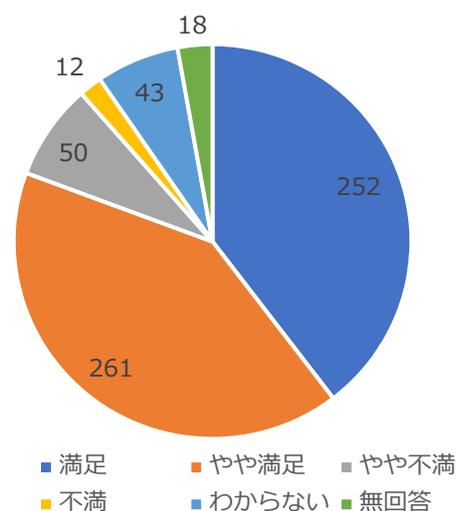
項目	回答数	割合	前年度割合	増減
満足	175	27.51%	24.56%	+2.95pt
やや満足	171	26.89%	27.95%	-1.06pt
やや不満	170	26.73%	25.53%	+1.20pt
不満	88	13.84%	19.06%	-5.22pt
わからない	17	2.67%	1.62%	+1.05pt
未回答	15	2.36%	1.29%	+1.07pt



「満足」+「やや満足」で54.44%と、半数を超える結果となりましたが、「不満」+「やや不満」で40.57%もあり、不満に感じている方が多くいらっしゃいます。前回に引き続き、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、駐車場の狭いなど、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	前年度割合	増減
満足	252	39.62%	34.73%	+4.89pt
やや満足	261	41.04%	47.01%	-5.97pt
やや不満	50	7.86%	8.72%	-0.86pt
不満	12	1.89%	2.26%	-0.37pt
わからない	43	6.76%	4.68%	+2.08pt
未回答	18	2.83%	2.58%	+0.25pt

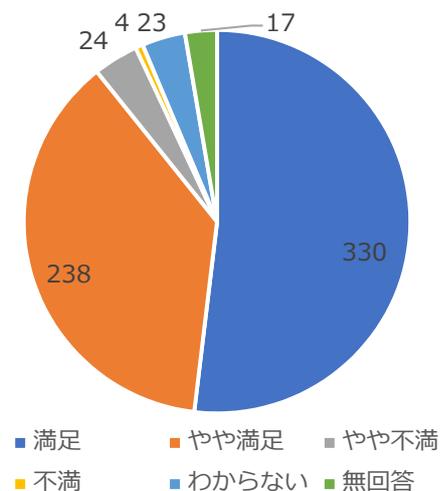


「満足」 + 「やや満足」で8割を超える結果となりました。

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」「棚の下の方の資料を手取るのにかがむのが大変」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、配置場所の案内や、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	前年度割合	増減
満足	330	51.89%	46.69%	+5.20pt
やや満足	238	37.42%	42.49%	-5.07pt
やや不満	24	3.77%	3.07%	+0.70pt
不満	4	0.63%	1.45%	-0.82pt
わからない	23	3.62%	4.04%	-0.42pt
未回答	17	2.67%	2.26%	+0.41pt

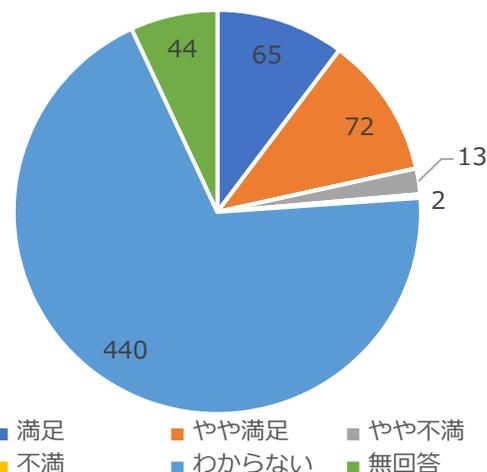


「満足」 + 「やや満足」で9割弱の結果となり、高い評価を

いただいています。不満と回答された方の理由としては、「閲覧席の数を増やしてほしい」「館内の換気をしてほしい」といった意見がありました。今の施設で安心して来館いただけるように工夫するとともに、新型コロナウイルスの流行状況などを見極めて対応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	前年度割合	増減
満足	65	10.22%	12.92%	-2.70pt
やや満足	72	11.32%	16.80%	-5.48pt
やや不満	13	2.05%	3.72%	-1.67pt
不満	2	0.31%	0.97%	-0.66pt
わからない	440	69.18%	61.23%	+7.95pt
未回答	44	6.92%	4.36%	+2.56pt

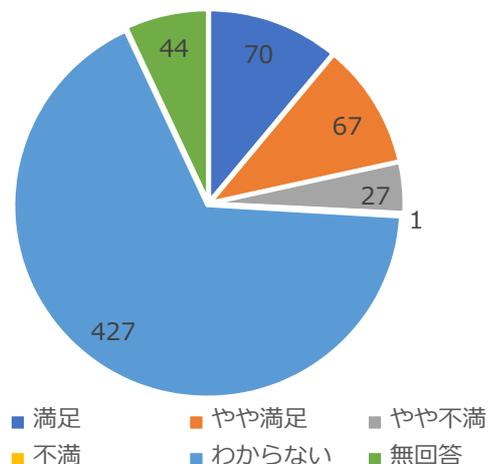


「満足」 + 「やや満足」で2割強の評価をいただきました。

「わからない」が約7割となり、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「満足」 + 「やや満足」の割合は90.1%と、高い評価をいただいています。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	前年度割合	増減
満足	70	11.01%	13.25%	-2.24pt
やや満足	67	10.53%	13.25%	-2.72pt
やや不満	27	4.24%	4.04%	+0.20pt
不満	1	0.16%	0.97%	-0.81pt
わからない	427	67.14%	63.65%	+3.49pt
未回答	44	6.92%	4.85%	+2.07pt

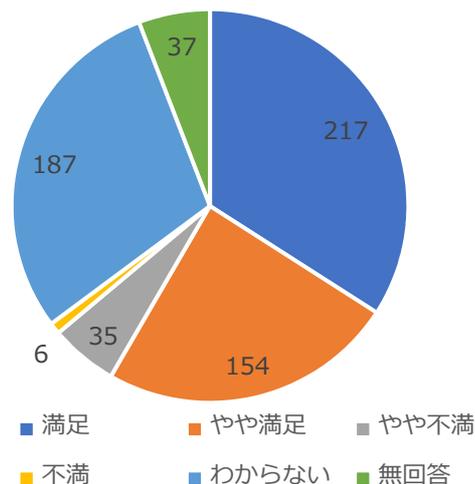


「満足」 + 「やや満足」の回答は21.54%となりました。

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、「満足」 + 「やや満足」を見ると、割合が83.0%と、高い評価をいただいております。一方、前年度84.1%に比べ評価が下がっています。不満の中の意見としては「学習席を増やしてほしい」「満席で利用できないことが多い」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いない状況が続いています。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	前年度割合	増減
満足	217	34.12%	31.99%	+2.13 pt
やや満足	154	24.22%	31.02%	-6.80pt
やや不満	35	5.50%	6.14%	-0.64pt
不満	6	0.94%	1.45%	-0.51pt
わからない	187	29.40%	25.53%	+3.87pt
未回答	37	5.82%	3.88%	+1.94pt

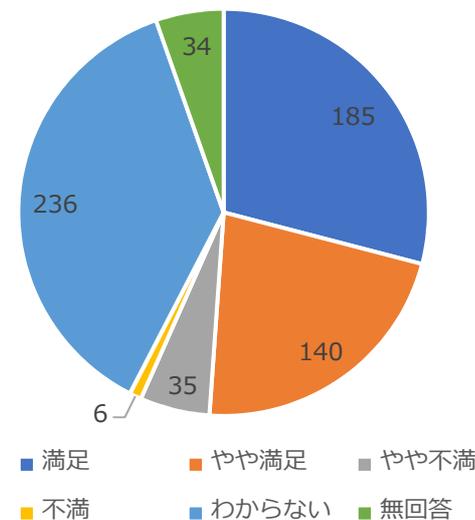


「満足」 + 「やや満足」で5割を超える評価をいただきました。

「わからない」と答えた方も3割弱となり、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90.0%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」「キーワード検索でほしい本が絞りにくい」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	前年度割合	増減
満足	185	29.09%	27.63%	+1.46pt
やや満足	140	22.01%	25.69%	-3.68pt
やや不満	35	5.50%	5.01%	+0.49pt
不満	6	0.94%	0.65%	+0.29pt
わからない	236	37.11%	36.19%	+0.92pt
未回答	34	5.35%	4.85%	+0.50pt

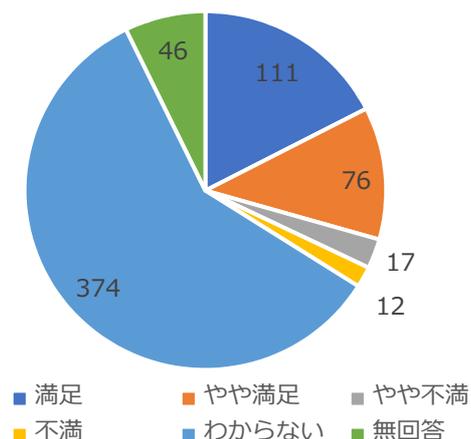


「満足」 + 「やや満足」の割合が5割強の結果となりました。

「わからない」と答えた方が全体の37%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割弱となり、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」「図書館にない本の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

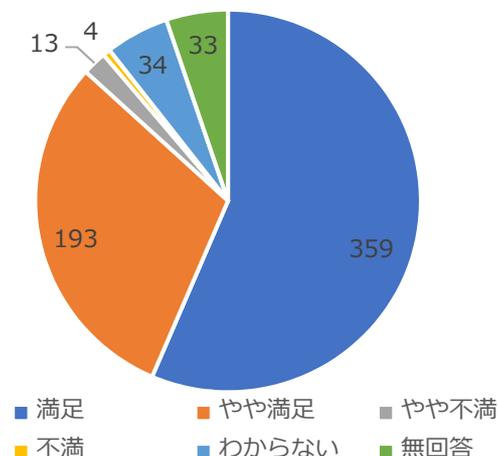
項目	回答数	割合	前年度割合	増減
満足	111	17.45%	18.58%	-1.13pt
やや満足	76	11.95%	13.89%	-1.94pt
やや不満	17	2.67%	3.07%	-0.40pt
不満	12	1.89%	2.26%	-0.37pt
わからない	374	58.81%	56.70%	+2.11pt
未回答	46	7.23%	5.49%	+1.74pt



「満足」 + 「やや満足」で3割弱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、86.6%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	前年度割合	増減
満足	359	56.45%	52.34%	+4.11pt
やや満足	193	30.35%	34.09%	-3.74pt
やや不満	13	2.04%	3.55%	-1.51pt
不満	4	0.63%	0.81%	-0.18pt
わからない	34	5.34%	5.01%	+0.33pt
未回答	33	5.19%	4.20%	+0.99pt



「満足」 + 「やや満足」で86.8%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」「笑顔が少ない」「話し方がきつかった」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7 考察◀

問7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、

	R3 年度	R2 年度	増減
島田図書館全体に対する満足度	95.0%	92.4%	+2.6pt
立地・駐車場・駐輪場の満足度	57.3%	54.1%	+3.2pt
本やCDなどの資料の配置における満足度	89.2%	88.2%	+1.0pt
設備・施設など館内環境における満足度	95.3%	95.2%	+0.1pt
インターネットブースの利用における満足度	90.1%	86.4%	+3.7pt
学習席の利用における満足度	83.0%	84.1%	-1.1pt
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	90.0%	89.2%	+0.8%
図書館ホームページ・予約システムについての満足度	88.8%	90.4%	-1.6%
読書通帳の利用についての満足度	86.6%	85.9%	+0.7%
窓口・レファレンス等職員の対応についての満足度	97.0%	95.2%	+1.8%

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。

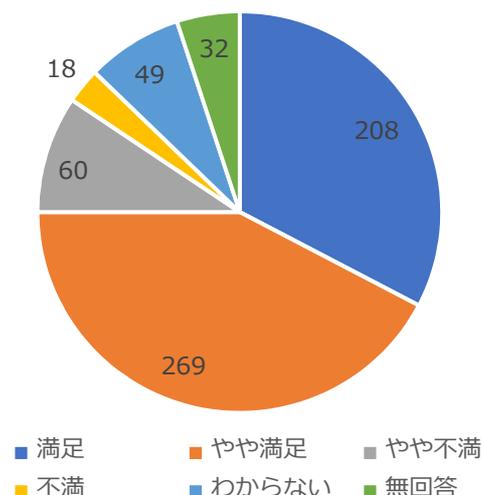
前年度より評価が低くなったのは、学習席の利用における満足度、図書館ホームページ・予約システムについての満足度の項目でした。

今回のアンケートで、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8】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

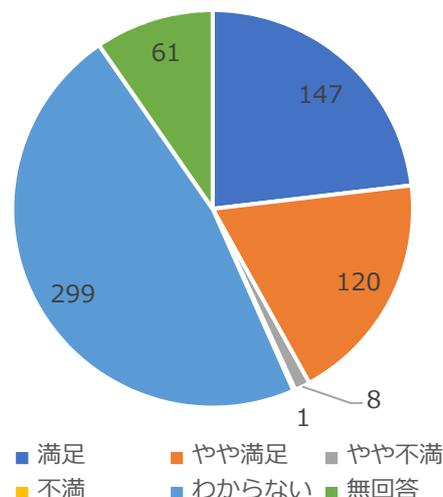
項目	回答数	割合	前年度割合	増減
満足	208	32.70%	33.76%	-1.06pt
やや満足	269	42.30%	45.07%	-2.77pt
やや不満	60	9.43%	10.50%	-1.07pt
不満	18	2.83%	2.75%	+0.08pt
わからない	49	7.71%	5.17%	+2.54pt
未回答	32	5.03%	2.75%	+2.28pt



「満足」 + 「やや満足」で7割を超える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」「新刊がいつも貸し出されている」「専門的な本が少ない（理系の本、歴史など）」「字が大きい本、点字の本が少ない」などの意見がありました。

□児童図書

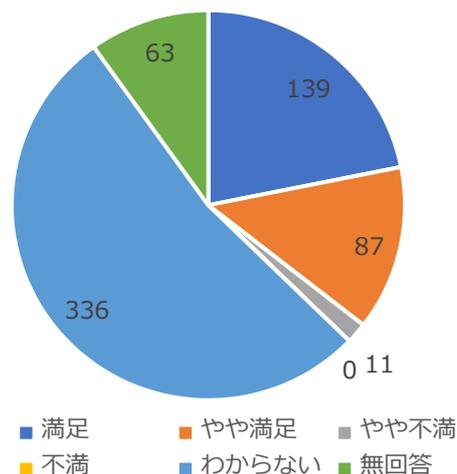
項目	回答数	割合	前年度割合	増減
満足	147	23.11%	22.13%	+0.98pt
やや満足	120	18.87%	22.78%	-3.91pt
やや不満	8	1.26%	2.10%	-0.84pt
不満	1	0.16%	0.65%	-0.49pt
わからない	299	47.01%	44.43%	+2.58pt
未回答	61	9.59%	7.92%	+1.67pt



「満足」 + 「やや満足」で4割を超える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96.7%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、「人気の本を予約してもなかなか順番が来ない」などの意見がありました。

□絵本・紙芝居

項目	回答数	割合	前年度割合	増減
満足	139	21.85%	19.71%	+2.14pt
やや満足	87	13.68%	18.58%	-4.90pt
やや不満	11	1.73%	1.29%	+0.44pt
不満	0	0.00%	0.16%	-0.16pt
わからない	336	52.83%	52.02%	+0.81pt
未回答	63	9.91%	8.24%	+1.67pt

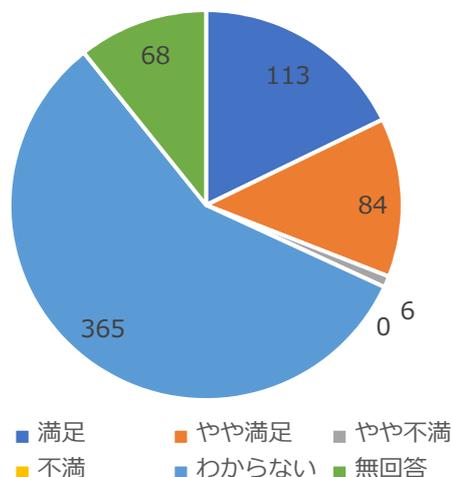


「満足」 + 「やや満足」で3割を超える結果になりました。

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95.4%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、「0・1・2才向けの本や紙芝居が少ない」「大型絵本がいつも同じ本しかない」といった意見がありました。

□新聞

項目	回答数	割合	前年度割合	増減
満足	113	17.77%	17.93%	-0.16pt
やや満足	84	13.21%	15.19%	-1.98pt
やや不満	6	0.94%	0.65%	+0.29pt
不満	0	0.00%	0.16%	-0.16pt
わからない	365	57.39%	58.00%	-0.61pt
未回答	68	10.69%	8.08%	+2.61pt

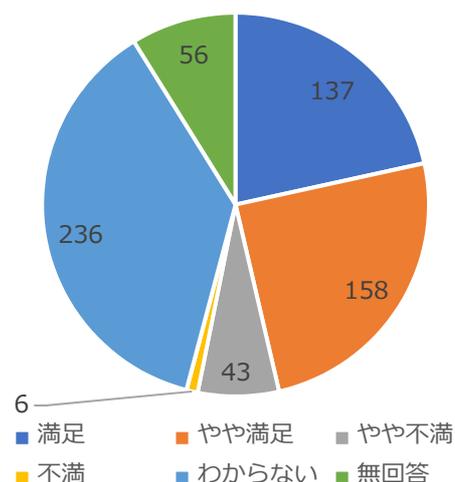


「満足」 + 「やや満足」で3割を超える結果になりました。

新聞も、「わからない」「未回答」で半数を超えています。「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97.0%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、「英字新聞を置いてほしい」「いつも同じ人が見ていて、見られない」といった意見がありました。

□雑誌

項目	回答数	割合	前年度割合	増減
満足	137	21.54%	19.71%	+1.83pt
やや満足	158	24.84%	30.86%	-6.02pt
やや不満	43	6.76%	8.40%	-1.64pt
不満	6	0.94%	2.42%	-1.48pt
わからない	236	37.11%	30.69%	+6.42pt
未回答	56	8.81%	7.92%	+0.89pt



「満足」 + 「やや満足」で4割を超える回答をいただきました。

不満と感じている方も全体の1割弱おり、意見としては「雑誌の種類が少ない」「種類が減ってしまった」「最新のものがなかなか借りられない」などありました。

□視聴覚資料 (CD・DVD)

項目	回答数	割合	前年度割合	増減
満足	75	11.79%	10.34%	+1.45pt
やや満足	102	16.04%	19.22%	-3.18pt
やや不満	67	10.53%	15.67%	-5.14pt
不満	28	4.40%	3.88%	+0.52pt
わからない	298	46.86%	42.97%	+3.89pt
未回答	66	10.38%	7.92%	+2.46pt

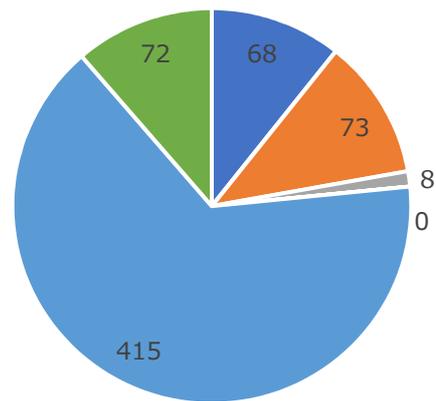


「満足」 + 「やや満足」で3割弱の結果になりました。

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」「子供向けのもをもっと入れてほしい」「新しいCD・DVDが少ない」などの意見がありました。

□YA コーナー（中高生向けコーナー）

項目	回答数	割合	前年度割合	増減
満足	68	10.69%	10.18%	+0.51pt
やや満足	73	11.48%	14.54%	-3.06pt
やや不満	8	1.26%	2.26%	-1.00pt
不満	0	0.00%	0.48%	-0.48pt
わからない	415	65.25%	62.52%	+2.73pt
未回答	72	11.32%	10.02%	+1.30pt



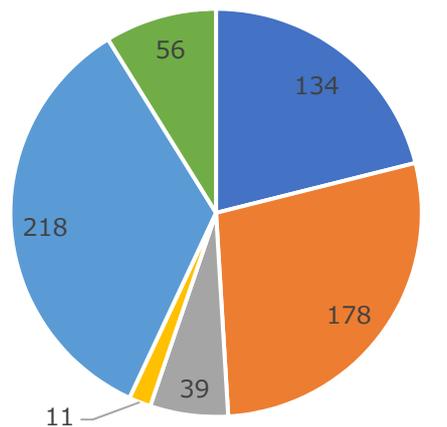
■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満  
■ 不満 ■ わからない ■ 無回答

「満足」 + 「やや満足」で2割強という結果になりました。

「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94.6%と高い評価を得られています。

□文庫

項目	回答数	割合	前年度割合	増減
満足	134	21.07%	21.16%	-0.09pt
やや満足	178	27.99%	28.27%	-0.28pt
やや不満	39	6.13%	7.27%	-1.14pt
不満	11	1.73%	1.94%	-0.21pt
わからない	218	34.28%	33.44%	+0.84pt
未回答	56	8.80%	7.92%	+0.88pt



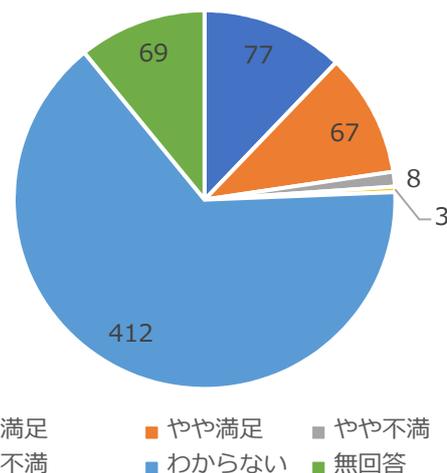
■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満  
■ 不満 ■ わからない ■ 無回答

「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、86.1%と高い評価をいただきました。不満と答えた方の中には、「文庫の種類が少ない」などの意見がありました。

□郷土資料

項目	回答数	割合	前年度割合	増減
満足	77	12.11%	10.66%	+1.45pt
やや満足	67	10.53%	13.89%	-3.36pt
やや不満	8	1.26%	1.62%	-0.36pt
不満	3	0.47%	0.48%	-0.01pt
わからない	412	64.78%	64.14%	+0.64pt
未回答	69	10.85%	9.21%	+1.64pt



「満足」 + 「やや満足」で2割強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92.9%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。不満と答えた方の中には、「貸出禁止の本が多い」などの意見がありました。

▶問8 考察◀

問8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

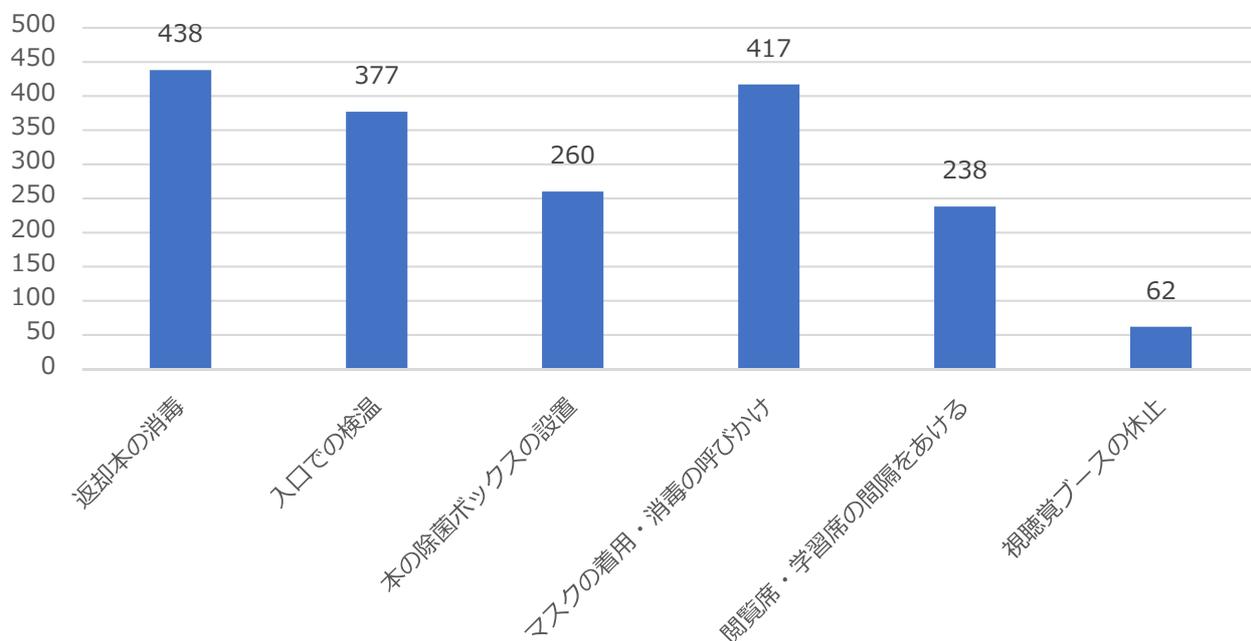
などがありました。島田市立図書館として、本の数については、令和元年度に人口における蔵書適正数となる45万冊に到達したところであります。今後も本の新陳代謝を進め、より多くの本に触れていただけるよう、予算の範囲内で対応していきたいと考えております。CD・DVDについては、開架の棚だけでなく、一時保管庫や金谷、川根に保管してある場合もございます。ぜひ、お調べいただくか、スタッフにお問い合わせいただいたうえで、他の館にございましたら、御予約いただけたらと思います。また新しいCD・DVDにつきまして御意見をいただきましたが、新しいものは予約が多く入り、書架にでていない可能性もございます。こちらについても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。本や雑誌につきましても、開架のスペースに合わせ、一部を閉架書架に保管してあることもございます。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10】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9】島田図書館では、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として以下のことを行っています。今後も必要だと思う項目に○をしてください。(○はいくつでも可)

項目	回答数
1 返却本の消毒	438
2 入り口での検温	377
3 本の除菌ボックスの設置	260
4 マスクの着用・手指の消毒の呼びかけ	417
5 閲覧席・学習席の間隔をあける	238
6 視聴覚ブースの休止	62

### 今後も必要だと思うコロナ対策



そのほか、コロナ下でも安心して図書館を御利用いただくためのアイデアがございましたらご記入ください。

- ・所蔵していない本のリクエストがインターネットや電話でできるようにしてほしい。(ほか 22 人同意見)
- ・電子図書館を導入してほしい。(ほか 6 人同意見)
- ・本のテイクアウト（おすすめ本のセット貸出）をしてほしい。(ほか 6 人同意見)
- ・消毒は足ふみ式にしてほしい。手で押すのに抵抗がある。
- ・今のままで十分です。
- ・ネットで借りたい本を選択しておけば図書館に来たらカウンターでそのまま借し出しできるシステム

- ・換気
- ・本のデリバリー。
- ・元に戻すことをめざす。
- ・コロナの状況に応じて対応してください。コロナ禍以前には戻れないのでしょうか。
- ・感染者の状況にて緩和されれば
- ・赤ちゃんの本はなめたりしてしまう子もいるのかなと思うので表紙以外（中身のページ）も除菌できると安心なのかなあ…と思います。
- ・子供を乗せるカートの除菌がしたい。（貸出用の）
- ・200m 等での絵本の読み聞かせ
- ・本のかりられる期間を3週間にする
- ・雑誌の最新刊の予約をインターネットでできるようにしてほしい
- ・マスクの着用と手指の消毒よびかけは本来任意、そっとしておいて欲しい。
- ・視聴覚ブースの休止は取り止めてほしい。正しく恐れるですよ。やりすぎですよ。
- ・予約がもう少しかんたんに出来たら助かります
- ・こども館に置かれている空間除菌脱臭機の設置
- ・土・日の利用時間を増やせば、利用者の分散につながるかも。
- ・長くいないようにする工夫
- ・1時間毎に入れ替えるようにしたほうがよいのでは？
- ・Facebook でとりあげた本をそのままインターネット予約できると良いとおもいました。
- ・今館内にいる人数がネットや掲示板などでわかれば、その時間帯はさけることが出来ると思った。
- ・現状でよし（ほか1名同意見）
- ・本の返却場所の増設
- ・特に他の図書館での消毒の機械をテレビで見ました。それを導入してもらいたい。
- ・おびりあのほうでは、各々のOPAC機（PC、タッチパネル式）ごとに、金谷の方にあるような手指消毒品を置いて下さるともっと安心です。入り口にあるようなものではなくて、手の平サイズの金谷の方にあるようなものでよいと思います。
- ・図書館の本を利用しないで、ただ勉強をしている人を禁止してほしい。学校への呼びかけ、本人へ口頭注意して、持出禁止図書を閲覧、学習する場所。コロナが終わっても継続してほしい。

#### ▶問9 考察◀

今後も続けてほしい対策は、多い順に「返却本の消毒」「マスク着用・手指の消毒の呼びかけ」「入口での検温」となりました。基本的な感染対策を徹底して行っていくことが求められていることがわかります。今後も安心して図書館を御利用していただけるよう、感染状況を見極め、状況に合った対応を検討してまいります。利用者の皆様にも感染防止対策に御協力をお願いいたします。

【問 10】 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

- ・金谷図書館にしかない本など取り寄せられるのは知っているが利用した事ない&よくわかってないのでアナウンスしてほしい。
- ・図書館開場時間を 8:30~9:00 にしてほしい
- ・土・日曜日の開館時間の延長（19：00 頃まで）
- ・休みなく開けてほしい
- ・かし出し件数の上限を増やしてほしい
- ・貸出期間の延長
- ・借りるときに2週間より長く期間を設定できるとうれしい。
- ・遠方への移動図書館の復活
- ・ポイントが付くようにして何百P たまったら島田市オリジナルの品（ゴミ袋等）をプレゼントする
- ・時を知らせるための時報

#### ◆施設・設備に関すること

- ・ビルではなく平屋構造で外の景色がみえる（個人的には金谷の図書館が広々としていて好み）
- ・牧ノ原にできたカフェ併設の図書館の雰囲気良かった。子どものブースに工夫があり、本への関心がわくのではないかと思います。
- ・カフェコーナーがあるといいと思います。
- ・読書のあい間にコーヒーがのめたり、軽食が食べられたりしたら、1日いられるかも（場所は図書館のとなりの部屋でも、行き来できるような感じ・・・）
- ・隣接駐車場から図書館に入るとき使う階段で、雨だれが落ちないようにしてほしい。
- ・子供を乗せるカートに本を乗せれるカゴ的なものがあると本選びの時に助かります。
- ・学習席を増やしてほしい。（ほか4人同意見）
- ・学習席をふやして時間前に並ばなくても利用できるようにしたい。
- ・学習席に社会人優先枠を作してほしい
- ・郷土資料ブースの横でパソコンを使える席（学習席）があると嬉しい。
- ・耳が聴こえない人も入りやすくしてほしい。車イスの人はもっと大変だと思うから、下り坂、坂道をつける。
- ・開館時間内でもブックポストでの返却ができるといい。（ほか1人同意見）
- ・駅にブックポストがあれば通勤・通学時にいつでも返却できて便利だと思います。（ほか1人同意見）
- ・返却された本をいったん並べて置くカート。すぐその本をスタッフの方が定位置の本棚に戻されるのを少しの間、自動貸出機横あたりに置いておく事が出来ませんか。おおりにあった時は出来ていたんですけど、つれあいのを時々借りる事があるんですが、その時にその中から選ぶことが出来るんです。

#### ◆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 102 人同意見)
- ・ 駐車場の無料時間を 1 時間にしてほしい。(ほか 35 人同意見)
- ・ 駐車場の無料時間を 1 時間半にしてほしい。帰りにコープで買い物などしたいので。
- ・ 無料の駐車場をあと 15 分延ばしてほしい。(ほか 1 人同意見)
- ・ 調べ物をしたいとき駐車時間を気にしなければならないのが不便。予約をして時短をしても限界がある。
- ・ 駐車時間に制限があり、車を利用したくても出来ない。
- ・ 島信の駐車場の土日利用ができなくなり、残念です。(ほか 1 人同意見)
- ・ おはなし会の際、駐車場の利用券をいただけると助かります。
- ・ 無料の駐車場を増やしてほしい。
- ・ 近くに無料駐車場がほしい。(ほか 1 人同意見)
- ・ 雨の日は無料駐車場が遠く、足が向かない。
- ・ 公的な施設の駐車場が有料なのはおかしいと思う。(ほか 1 人同意見)
- ・ 市の公共施設ではほとんど駐車場は無料。市の図書館行政の貧しさがわかる。
- ・ 市内でも歩いてこられない地域の人だけでも駐車券を発行してほしい。(初倉、六合、金谷など)
- ・ 駐車場が混んでいて入れないときがある。
- ・ 図書館専用駐車場の確保
- ・ おびりあの駐車場の認証機を 1 F だけでなく受付にも置いて欲しい。(ほか 6 人同意見)
- ・ 駐車場ってどこなの？
- ・ 駐車場の案内を分かりやすくして欲しい。
- ・ 駐車場に入庫、ビルを上がるなど時間がかかる。
- ・ 子ども連れだと、チャイルドシートから降ろし…など時間がかかる。子ども連れでない人はおびりあ駐車場じゃないところに停めてほしい。
- ・ 南側駐輪場にわがもの顔で止めている人々が多い。調査してください。何回も要望していますが改善しません!! (停車も禁止にしてほしい)

#### ◆図書資料などの整備に関すること

- ・ 比較的保守的な傾向の新刊本がない。
- ・ 新刊本を増やして
- ・ 話題本はもっと冊数を増やして下さい。
- ・ 読みたい雑誌が貸出中でなかなか手にとれない。
- ・ CDを増やしてほしい
- ・ 雑誌、CD、DVDの種類を増やして欲しい。
- ・ 個人的にですが、料理が好きなのでもう少しレシピ本を増やしてほしいです。また、レシピがダイエットのところにあったり、家政のところにあったりするので、レシピはレシピでまとめてくださると探しやすいなと思います。

- ・自営業、独立関連。ネット起業の本
- ・スポーツ関係で選手や引退した名手の手記があると参考になるので、多く揃えて欲しい
- ・女性ライフ誌をふやして欲しい。
- ・女性向けの雑誌の数をふやしてほしい。
- ・男性向けファッション雑誌を置いてほしい。(ほか1人同意見)
- ・こども向け雑誌を置いてほしい
- ・男性ファッション雑誌の復活
- ・男性向けファッション雑誌を置いてほしい。POPEYEがあると嬉しいです。
- ・男性向けの雑誌が少ない。ファッション誌を含め置くことを検討してほしい。(女性向けの雑誌はたくさんあるのに…)
- ・落語、小説等のCDふやしてほしい。
- ・予約リクエスト本の蔵書数を増やしてほしい(人気本は予約しても、なかなか手元に来ない)
- ・将棋に関連する本を増やしてほしい
- ・男の子向洋裁の本(80cm~150cm)、古着のリフォームの本
- ・絵本、児童書とママが好きな本、雑誌、育児書、料理本、手芸本が近いとうれしい
- ・図書館に置いていない本で読みたい本を希望したら置いてくれると嬉しい。
- ・もう少し具体的に、どんな人におすすめなどがわかりやすく置いてほしい。(要望)どんな人におすすめ、何歳児向け、性別などでセット(選ばなくても借りられる)などになっていると嬉しい助かる(有料でも)
- ・人気のある児童書など、冊数を増やして欲しい。
- ・子供の絵本や児童図書の品揃えをもっと増やしてほしい。
- ・ミステリー小説が好きです。小池真理子や夏樹静子など女性作家の本も増やしてほしいと思います。
- ・点字が増える。本に点字がついている
- ・移動図書館的に一時的に金谷などと本を交換してみてもは?不便な方もいるのかな??
- ・焼津、藤枝等の図書館と定期的に資料交換すればM I N費用で皆様によるこんでもらえると思う。
- ・各ジャンルごとにおいてありますが、図鑑など同シリーズごととかでも(ポスターでもいいので)わかりやすくしてほしい
- ・なるべく目の高さでさがせるようにしてほしい。(下は、かがまないと判別できませんので。)

#### ◆イベントや展示などに関すること

- ・若い人向けイベントの開催(内容今思いつかない)
- ・読み聞かせは毎週土日やるべき。土曜だけの週ではなく、土日必ずやった方がよい。ボランティアが集まらないのであれば図書館員がすべき。根気強く続けてほしい。まずは実施してほしい。
- ・イベント ポイント
- ・おすすめ本等のコーナーの充実、拡充
- ・おすすめの本の紹介を増やしてほしいです(年齢別)
- ・簡単な内容紹介をして、おすすめ本を紹介してくださるとありがたい。
- ・ベストセラー本をわかりやすくコーナーを設けてほしい

- ・お楽しみ袋（本のタイトルは表示しない）を作してほしい
- ・子ども対象のイベントをととても楽しみにしています。本のむしカード、一日図書館員体験等継続して頂きたいです。少しでもいいので景品があると子どもが喜ぶます。よろしくお願ひします。
- ・子供のイベントをもっとやってほしい。
- ・ぬいぐるみのおとまり会のような企画をもっとやってほしい。
- ・夏休みのポイントのプレゼントは回数が多すぎてポイントがもらえない
- ・前にバイオリン演奏コラボ良かったです。又、してほしい。
- ・落語におじゃまさせて頂きました。そのようなイベントがあるのがとても楽しみです。
- ・好きな本アンケートをとって、「みんなに人気な本しょうかい。」みたいなのをやってほしい！ 自分がまだよんだことなかったり、みつげられてなくて、「よんでみたらおもしろかった」ってことがあるかもしれない。私はこのイベントがあれば、来るのがすっごく楽しみにになります

#### ◆図書館システム、OPACに関すること

- ・今までの読書歴からおすすめの本を紹介してくれる機能があれば。（子供が図書館を使っています）
- ・アプリやWebからの扱いやすさを向上させてほしい。特に、読みたい本をジャンル分けしたり、メモを登録したりといったWebでの情報アクセスと整理機能を向上させてほしい。

#### ◆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2人同意見）
- ・読書通帳に対する知識がない
- ・読書通帳の宣伝
- ・通帳はどこでいただけるのか？子供だけだと思ってました。もしだれでもよいのならアナウンスをもう少ししてもよいのかと思います。
- ・読書通帳を大人も無料にしてほしい。（ほか1人同意見）
- ・通帳がもう少し手軽に使えるら・・・（記帳機の増設、価格、作者名）
- ・読書通帳に著書の名前がかきこまれ、とても便利です。無料になるとありがたいのですが、無理ですかねえ…

#### ◆その他

- ・特にいまの図書館で、とてもいいと思う。蔵書もいいし、職員の方も感じがいいです。今利用していない人に利用してもらうなら、FM島田とかで本の紹介をするとか？ 小学校・中学校や公民館に貸し出しカーを出すとか
- ・色々工夫努力されて居るのは感じるが、建屋が新しい割に中身が古いと感じる。スペースが無いので仕方ないか？本以外の展示もしたら如何。
- ・現状でよし
- ・特にありません。良いものたくさんあると思うのでもっと利用したいと思います。
- ・感染症が少しおさまれば、もっと気軽に利用ができると思っています。
- ・図書カードをアプリ化（バーコード化）

- ・いつも清潔で、話し声ひとつしない静寂の中で本をじっくり選べる図書館です。皆様のマナーがいいなあいつも感心します。
- ・職員のマナー改善、指導をして頂きたい。対応の悪い職員に来館者の対応をして欲しくない。非常に不快で腹立たしい。

▶問 10 考察◀

多くの御意見ありがとうございました。御意見の中には、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、いただいた御意見については、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】

- ・マンガを読みたいです。
- ・窓口の方々の笑顔で対応してほしい
- ・おすすめ本や特集している本の配置（レイアウト）は金谷図書館の方が目を引きやすいです。
- ・老人にとって大衆本がそろえてあるのが楽しい。ハードなものは購入しています
- ・みなさん、対応にもやさしく、一生懸命やってくれているので感謝しています
- ・1人の作家さんの新刊本とかもリクエストすれば購入していただけるのですか？
- ・広報しまだとかに新刊情報をもっとのせてほしい。
- ・いつもありがとうございます。
- ・わからないことを聞くと丁寧に答えてくださる方ばかりでとても助かります。コロナ感染対策をしながらの運営だけど、いろいろと工夫しながらやっていていいと思います。これからも利用させてください。
- ・おすすめの本、子供と楽しく読んでいます。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！
- ・たくさん絵本を読めて、子供たちも満足です
- ・本の福袋やぬいぐるみのおとまりなど楽しい企画が多く楽しんでいます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・他地域との連携強化（できる範囲で）
- ・とくになし
- ・本の帯を見返しに貼っているのは参考になっています
- ・システムによると思いますが、返却時リクエストした本が入荷しているか否かわかるようにしてほしい。
- ・読書通帳作れるんですか？あるなら活用したいです。PRしてください。
- ・スタッフさんいつもていねいでやさしい。ありがとうございます😊
- ・特になし。
- ・聞きたいこと、知らないことを聞きやすい環境を整えて欲しい。
- ・とても利用しやすいです。
- ・ネットで予約・延長ができるので便利です
- ・大声で話す人が多い。
- ・電話に出る人が多い。
- ・なし
- ・本を返す時は問題がないが、貸りる時に職員が「ありがとう御座います」ということについて、貸りる本人が言うべきことであり、少し変だなあーと感じる事がある
- ・親切に対応して下さり、感じのよい人が多い。
- ・特になし
- ・富士市の図書館は新刊をリクエストしてすぐ入荷しましたが、こちらでは他所から蔵書を借り受ける為の期間制限が設けられていたり、リクエスト（新刊）も受付に制限があったりして、大変利用しづ

らいです。半年も待つとリクエストする意欲が失せていきます、新刊リクエストがすぐ受理されないのは何故でしょうか？

- ・いつもありがとうございます。DVDをもっと増やして欲しいです。家にこもっていたので助かりました。ほぼ全部見てしまった感じがします。(笑)
- ・いつも気持ち良く利用させていただいています。ありがとうございます
- ・セミナー等(歴史。地学。地理)をしてほしい
- ・貸出本のインターネット予約の手続き(画面上)を出来るだけ簡素化して頂きたい。
- ・子供が将来司書になりたいと言っています。私も図書館にとってかせない仕事だと思っています。司書さんがいつまでも活躍できる図書館であってほしいと思います。
- ・楽譜等探して欲しい物があると丁寧に対応して下さりありがたいです
- ・子供に読書に親しむ機会を増えるよう頑張っ欲しい。
- ・いつもとてもていねいな対応でありがたく思っています。
- ・じっくり本を読んでいられる席を増やしてほしい。もっと市民が足を運ぶよう努力・工夫してほしい。
- ・時々利用させていただいています。本を読みたい時にいろいろそろっているのはありがたいです。それに温かい対応もありがとうございます。
- ・菊川文庫の近くに住んでいる。島田、掛川に比べてかなり運営が貧弱。地域全体のレベルアップにこうけんしてほしい。ミーティングなどやり
- ・いつも親切な対応有難うございます。
- ・子供も入りやすくなるといいと思います。(中高生など)
- ・今の運営でよい
- ・わかりやすい配置をもっと考えてほしい。とくにCD、DVDなど
- ・子供のカードでも大人の本を借りてもOKにして欲しいです。そんなことをなぜ司書さんに止められなければならないのか、理屈が通らないと思います。
- ・新聞をめくる時の音がうるさい。
- ・机の上の立看板に新聞は静かにめくる様に注意書をしっかりかく。おじさんもおばさんもうるさいゆっくり過ごしたい。
- ・シリーズものの本は、できれば同じ図書館にまとめてそろえておいて欲しい。
- ・季節に合った飾りつけなど、とても楽しく過ごせるよう工夫していただいております。ありがとうございます。特集コーナーも楽しみにしています。これからもよろしくお願いします。
- ・本が汚れているのが目についた
- ・新聞の閲覧について。同じ人たちがスペースを占領しているようです。このまま撤去してもよいのでは？と感じます。当日のものを読みたければ自宅で定期購読すればいいし、過去のを調べたかったら保管庫から出してもらえばいいと思います。
- ・職員さんの対応がいつも丁寧だと感じます。
- ・これからも快適で過ごしやすい図書館運営をお願いします。子供も一緒にいつも楽しく通わせて頂いています。ありがとうございます。
- ・川根、金谷、島田共職員の方がしんせつでうれしいです。川根の雑誌、本をふやしてほしいです。

- ・リクエストすることで全ての本が読むことが可能と知り、図書館が有意義な所となりました。たいへんですが今後ともよろしくお願いします
- ・ホームページから貸出期間延長ができるようにしてほしい。
- ・いつも静かでゆったり本をよむことが可能で満足しています。ありがとうございます。
- ・作家等目的がある時は来るのが楽しい。多ぜいの方に良かったと思う本をお教えていただきたい。
- ・次に予約がついている本の返却期限がすぎてしまった時のとりたてが他の図書館よりきびしい。翌日の朝1にtelがくる。せめて夕方とかその次の日にしてほしい。
- ・出版年月のスタンプなどを、本棚にある状態で見えるところに押してほしい
- ・見たいと思う最近の本が少ない。藤枝の市立図書館（v i v i）には、女性向けの本が多い。参考にしてほしい。
- ・ハードユーザーのひとりだと自負しています。いつもお世話になり、ありがとうございます。
- ・館内で本の検索をした時にどこの場所にあるのか記載してほしい
- ・検索機の使い方、表示の説明があるとわかり易いと思います
- ・いつも気持ち良く利用させて頂いています。ありがとうございます。
- ・スタッフの方が子供に優しくていいいで、いつも利用してありがたいなあと思っています。ひきつづきよろしくお願いします。
- ・お正月のしおりやきせつの飾り物、児童スペースの展示などいつも楽しく拝見しています。
- ・学校で採択されていない教科書も見ることが出来て、とても有意義でありありがとうございます。
- ・藤枝の駅南図書館も利用していますが、比較した時、島田図書館のほうが休館日が多いように感じました。一度他の図書館との比較をされたいかがでしょうか
- ・その季節のかざり物（手づくり）にいやされます。大変でしょうが今後も続けてください。すごく素敵です。
- ・いつも気持ちよく利用させて頂いています。
- ・児童書しか今は利用していませんが、図書数の充実を希望します。
- ・近頃、つくづく、人間の質の低下が目について嫌になる。図書館は人間の質の向上に役立つ場所のはずで、職員の人の中にも、もちろん「はあ〜っ」と思わせる人もおられるのも確かなの。「うれしき・たのしき・ありがたき=みつつのき=」これは最近知りました。もちろんお借りした本で。いつもニコニコ♡始末におえない利用者にも勇気と知恵で朗らかに対応。接遇これからもよろしく♡ね
- ・適切な対応をいただいております。
- ・インターネットのHPの蔵書検索の条件が厳しくてなかなか引っかけられないので、ジャンルごと？検索できるようにするといいかもしれません。
- ・予約した人気の本を借りると、金谷図書館の本が多いです。島田図書館にも同じ位おいてほしいです。
- ・数冊目を通す際にできれば座りたい
- ・快適です。とってもいい図書館です。ありがとう。
- ・本の予約をしても何か月も連絡がなく、いつ順番が来るのかわからず、購入してしまうことがある。どのくらい待つのか教えて欲しい。
- ・司書さん方が優しく、的確で利用させて頂いて気持ちよい

- ・児童書の種類が豊富で助かっています。
- ・はやりの本も手軽に読めるので、助かっています。
- ・これからも今のペースを落とすことなく豊かな図書館でいて欲しいです。(財政的に厳しいと思いますが、図書館の充実度が市の文化度のバロメーターだと思います。)
- ・知人から「島田図書館は楽譜がたくさんある」と聞いてから、通うようになりました。他市の所に比べ、とてもたくさんあり嬉しいです。それからは週2の勢いで来ています。これからも楽譜を利用していきます。ありがとうございます。
- ・焼津から利用させていただいています。他の図書館(自分が持っている図書カード)吉田、焼津(大井川含む)藤枝よりも音楽の楽譜が豊富でとても嬉しく思います。
- ・子供(小3)とたのしく利用させていただいています!!
- ・DVDをふやしてほしい。
- ・自習席を増やしてほしい。
- ・おぼけ図鑑を増やしてほしい。
- ・子どもがよみたいジャンルの本がなく、保管庫から探して下さったことがありました。子どもがその本を気に入った時、一緒によろこんでくれたことがうれしかったです!
- ・カードに★◎がついてわかりやすくなりました。
- ・館内にはない本は市外から捜して頂いて感謝しています。
- ・窓口の職員のみなさんがマスクをして対応しているので、声が小さいとききとりにくい場合があります。もう少し大きな声で言ってくださるとありがたいです。
- ・これからも長く利用させていただきたいので、よろしくお願いします。
- ・カレンダーを毎月出しているが無駄(紙も経費も)1年間なり半年間に改めるべき。利用者も便利。(掛川や焼津の図書館のように)。
- ・予約とりおき期限が過ぎてしまっていたのにお電話を頂きとても有り難いと思いました。ありがとうございました。
- ・料金がかかる事は、余り賛成できない。本をもっと利用する為には無料にすべき
- ・駅近くて助かります。
- ・コロナで仕方ないですが、図書館主体の講座などを今後増やして欲しい
- ・駐車場が無料の場所へ移転も考えて欲しい
- ・駐車券の無料(スタンプ?)をコープにあるものをこちらにも増やして欲しい
- ・各近隣地域のイベントや講座パンフレットコーナーを増やして欲しい
- ・以前に比べ、利用してみようかなと思うアイデアが増えていていると思います。又、その時々季節感、大きなイベントにあわせたコーナー作り、装飾物が気に入っています。
- ・よく読まれている本のベスト10などがあると貸りる時に参考になる
- ・以前、移動図書館車が公園などで貸し出しをしていたが今はどうか。高齢になり車の運転が出来なくなると図書館への足が遠のくと思う。
- ・平日に20時まで開けてくれているのが非常にありがたいです!!!
- ・いつもたくさん絵本をかりています
- ・選ぶのに探しやすく、季節のものもありたのしいです

- ・とても皆様感じがいいです。
- ・いつもお世話になっています。仕事で高齢者の歌（音楽療法）に携わっています。そこで紙芝居等をやると皆さんにとっても喜んでいただいています。そーゆーものが増えていくとありがたいです。（今あるものは利用しています）
- ・フロアナビのような方が一定時間（例えば〇時～〇時の10分ないし15分間）館内の受付以外の場所に居てもらえると質問しやすい。
- ・利用者がお借りしていると言う意識が低い。
- ・食べ物のカスや黒い見た目に不衛生な汚れや折目等考えさせられます。いつも図書職員様ご苦労様です。
- ・年代によって刊行される物、続きをほしい（芥川賞全集等）
- ・図書館をよく利用させて頂いています。職員さんの対応もよく予約等のご連絡もお世話になっています。
- ・現状維持で良い。
- ・いつも予約して本を借りています。新しく出た本がすぐに読めてうれしく思っています。
- ・受付の飾りつけ等素敵でいいと思う。
- ・応対など親切にしてくれてありがたいです。
- ・静かにゆっくり本を読めるスペースがほしいです。
- ・自身の図書館の利用度と内容は私の中では充分でとても満足しています。職員の方々もとてもご親切でわからないこともすぐに対応して下さいいつも感謝しています。
- ・特になし。とても使いやすいと思います。
- ・アンソロジーの特集とても良かったです。今まで知らなかった作家さんの作品たくさん読みました。
- ・アンソロジーで棚が常設されていても良いくらいだなーと思いました。
- ・絵本に関して、難しいかもしれませんが、笑える絵本、心があつたまる絵本、ためになる絵本などジャンルを作って紹介してもらえるとありがたいです。
- ・コロナ感染防止対策に感謝します。こんな世の中になってしまったので、益々図書館の存在は大切だと感じます。有難うございます。ご尽力感謝申し上げます。
- ・文庫をもっと充実させて欲しい。
- ・①入口での検温について、せいじょうだったら、「せいじょうな体温です。」って音声が出るけど、正常じゃなかった場合はどうなるんですか？音声結構大きいから館内に聞こえます。ちょっとかわいそうだから、人が図る方がいいかなと思います。
- ②同じ本が2・3冊おいてあると便利だと思います。2・3人が同じ本をかりれる。
- ・次回読書通帳についてお聞きすることにします。
- ・いつも居心地の良い空間をありがとうございます。これからも頑張ってください。
- ・金谷図書館の人達の態度が悪い。ブアイソウです!!
- ・リサイクル資料配布をまとめて「おおり」で配布するのではなく、図書館内のその都度まとめておいてほしい。よく利用しているのに、わざわざ別会場にしないで。東京では図書館の一角にリサイクル資料を置いて自由に持ち帰りできました。配布日に行けないし、密になる大がかりなことをしないで、普段から図書館をよく利用する人の為にリサイクル資料を提供してほしい。

- ・いつも職員の方々は親切で丁寧な対応をしていただいて、とても感謝しています。
- ・私は 50 才で退職し、孫へのお手伝いや介護を経て、自由な時間がたっぷりあります。図書館の充実が私の大好きな読書を充実させてくれます。本を 2 週間に 1 度、たくさんの本の中から選ぶ幸せ、家で読む時間の幸せ、ありがたいことだと感謝しております。ただ、いつも感じるのは受付カウンター（2 階）の方々の笑顔のなさです。本を渡してくれる時、にっこりがあると、私たち老人はさらに幸せを感じる事でしょう!!
- ・図書館の入口がわかりにくいですね。
- ・近隣の図書館と比べても広々として、本もたくさんあり、読書をするための席も多くあり、子どもと利用するのにとても良いです。絵本も表紙が見えるので、子どもも本を手に取りやすいです。親子づれできて、読み聞かせながら気になる本を手にとりやすく、また来たいなと思えます。
- ・島田図書館にない本は他館から取り寄せてくださり、ありがたいです。
- ・子供の本を借りるときに、ページが破れそうな本や、破れた本が結構ありました。自分たちが破ったわけではないのに、返すときに伝えるのが辛い時がありました。できればもう少し確認していただくと安心して借りられるなと思いました。
- ・島田市の図書館は、企画なども面白く、拝見しています。DVD や CD も充実していると思います。金谷や川根の図書館と何を連携しているのかよく知らないのですが、それがホームページや館内に表示してあるとありがたいです。
- ・子供フロアと別にあるので、ショールームみたいにきれいすぎて、対面も事務的かな。
- ・子供一人でも迷わず利用できるように、子どもにも見やすい案内表示がほしい（6 才娘より）
- ・30 年前ぐらいから図書館を利用させていただいています。
- ・このコロナで閉ざされた毎日の中で図書館が開かれていたのは、ほんとに救われました。何もすることがないという人に本を薦めてみましたが、私はゆっくり読書をすることに幸せを感じました。ありがとうございました。
- ・●月●日●時頃、受付に理不尽な文句を大声で叫ぶ女性が居ました。勇気あるご婦人の戒めでおとなしくなりましたが、担当者の苦勞が窺えました。
- ・所蔵、立地条件の前に人材教育だと思います。来館者がまた足を運びたいと思うような快適な滞在時間にして頂きたい。傲慢な職員はカウンターに出ないで頂きたい。非常に不快!!挨拶ができるようにと職員の方をお願いしましたが、まだ出来ていませんよ!!その後、指導・教育はされたのでしょうか?改善が全く見られません!!
- ・だいぶ前に図書館でヨガをやってくれた時に参加しました。とてもよかったので、またやってほしいです。他にも図書館とは全然関係ない講座をやってくれたら、いろんな人が図書館に関心を持ってくれるのではないのでしょうか。例えばハーバリウム講座とかフラワーアレンジメント講座とか。

## (2) 年代別・地域別集計

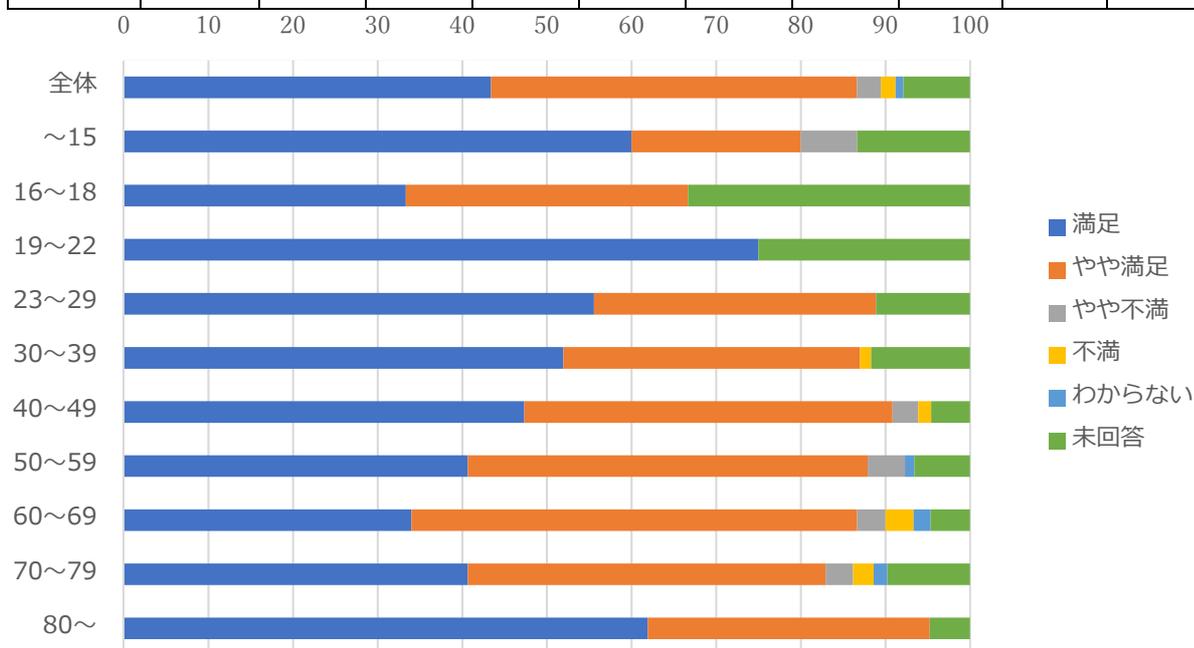
【問7】の満足度に係る調査について、年代や地域別の集計です。

※年代別に集計を行いました。が、「16～18歳」「19～22歳」「川根地区」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

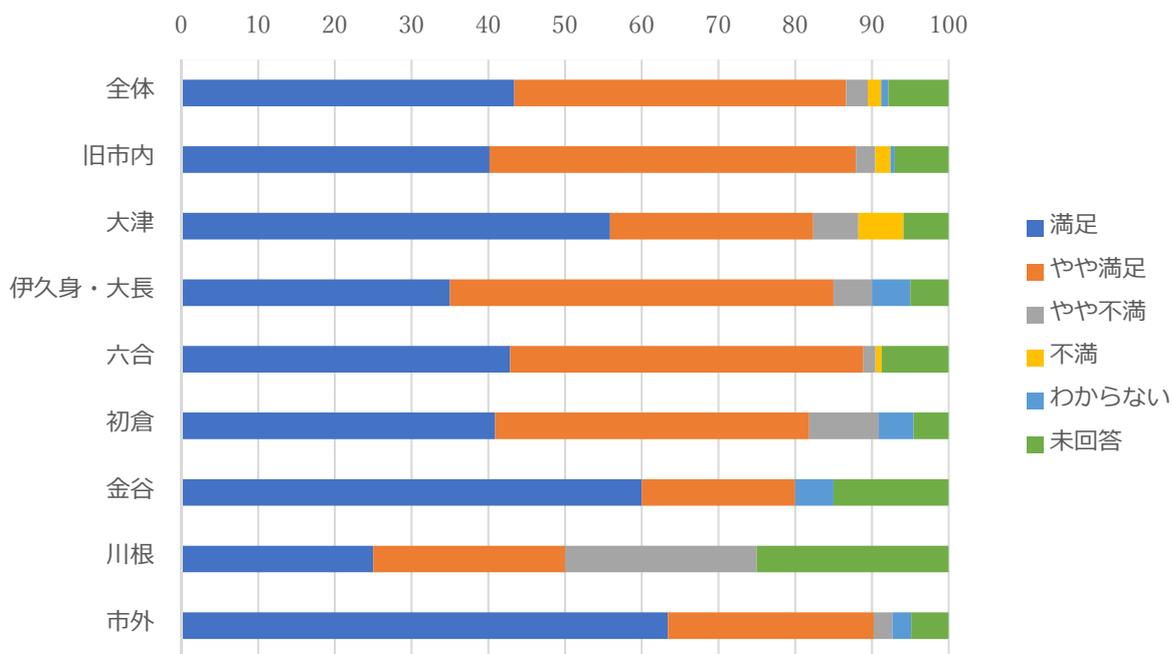
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満足	276	9	1	3	10	40	62	37	51	50	13
	43.4	60	33.33	75	55.56	51.95	47.33	40.66	34	40.65	61.91
やや満足	275	3	1	0	6	27	57	43	79	52	7
	43.24	20	33.34	0	33.33	35.06	43.51	47.25	52.67	42.28	33.33
やや不満	18	1	0	0	0	0	4	4	5	4	0
	2.83	6.67	0	0	0	0	3.05	4.4	3.33	3.25	0
不満	11	0	0	0	0	1	2	0	5	3	0
	1.73	0	0	0	0	1.3	1.53	0	3.33	2.44	0
わからない	6	0	0	0	0	0	0	1	3	2	0
	0.94	0	0	0	0	0	0	1.1	2	1.62	0
未回答	50	2	1	1	2	9	6	6	7	12	1
	7.86	13.33	33.33	25	11.11	11.69	4.58	6.59	4.67	9.76	4.76



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	伊身・長	六合	初倉	金谷	川根	市外
満 足	276	143	19	7	54	9	12	1	26
	43.4	40.17	55.89	35	42.86	40.91	60	25	63.41
やや満足	275	170	9	10	58	9	4	1	11
	43.24	47.75	26.47	50	46.03	40.91	20	25	26.83
やや不満	18	9	2	1	2	2	0	1	1
	2.83	2.53	5.88	5	1.59	9.09	0	25	2.44
不 満	11	7	2	0	1	0	0	0	0
	1.73	1.97	5.88	0	0.79	0	0	0	0
わからない	6	2	0	1	0	1	1	0	1
	0.94	0.56	0	5	0	4.54	5	0	2.44
未回答	50	25	2	1	11	1	3	1	2
	7.86	7.02	5.88	5	8.73	4.55	15	25	4.88

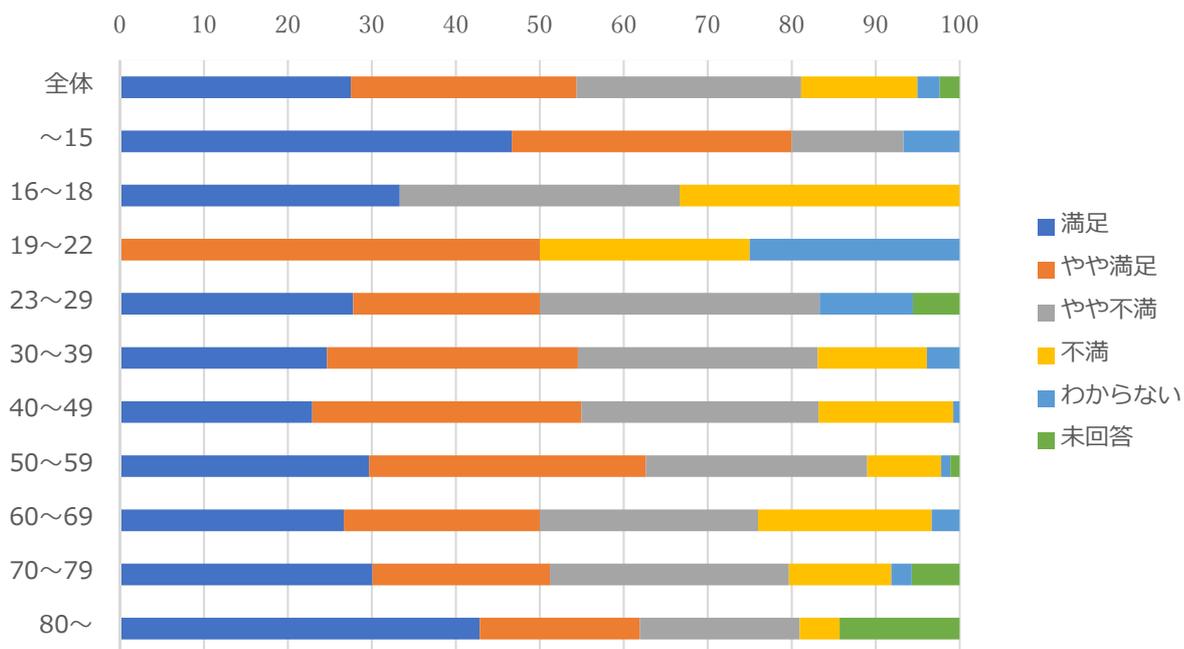


どの地域も同じような回答の傾向がありますが、「川根」地区については、他地域と比較すると満足度が低い結果となっています。

■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

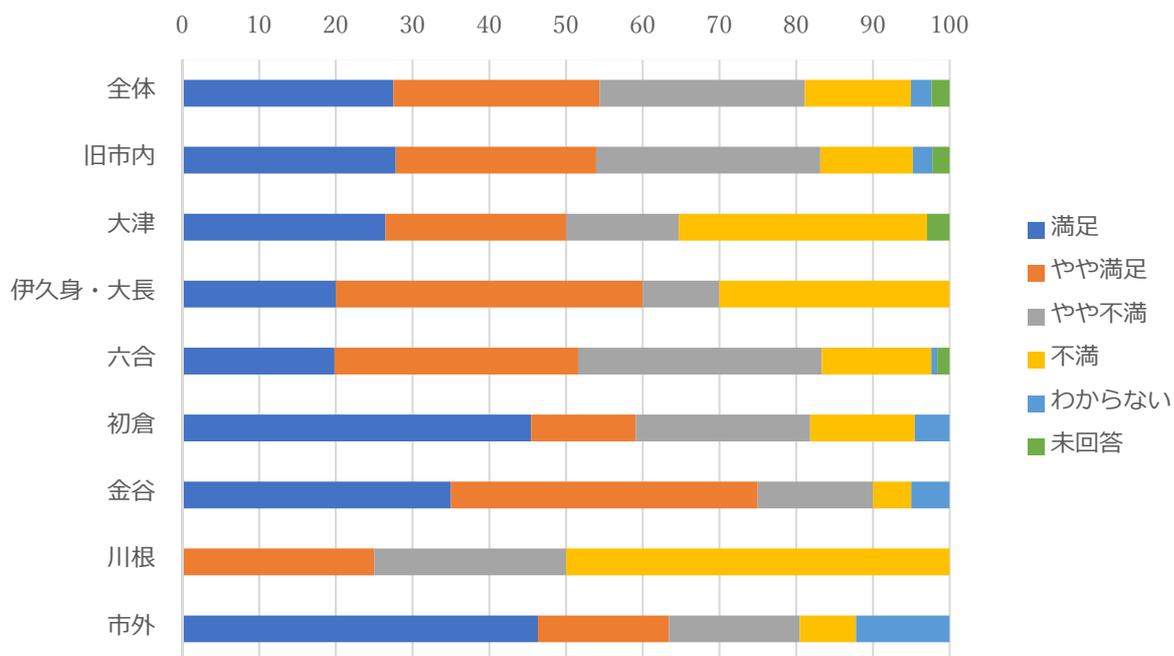
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満足	175	7	1	0	5	19	30	27	40	37	9
	27.51	46.67	33.33	0	27.78	24.67	22.9	29.67	26.67	30.08	42.86
やや満足	171	5	0	2	4	23	42	30	35	26	4
	26.89	33.33	0	50	22.22	29.87	32.06	32.97	23.33	21.14	19.05
やや不満	170	2	1	0	6	22	37	24	39	35	4
	26.73	13.33	33.34	0	33.33	28.57	28.25	26.37	26	28.46	19.05
不満	88	0	1	1	0	10	21	8	31	15	1
	13.84	0	33.33	25	0	12.99	16.03	8.79	20.67	12.19	4.76
わからない	17	1	0	1	2	3	1	1	5	3	0
	2.67	6.67	0	25	11.11	3.9	0.76	1.1	3.33	2.44	0
未回答	15	0	0	0	1	0	0	1	0	7	3
	2.36	0	0	0	5.56	0	0	1.1	0	5.69	14.28



若年層からは満足の評価を多くいただきましたが、30歳以上の世代については、満足と不満が同数程度の状況となっており、車に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	伊身・大長	六合	初倉	金谷	川根	市外
満 足	175	99	9	4	25	10	7	0	19
	27.51	27.81	26.47	20	19.84	45.45	35	0	46.34
やや満足	171	93	8	8	40	3	8	1	7
	26.89	26.12	23.53	40	31.75	13.64	40	25	17.07
やや不満	170	104	5	2	40	5	3	1	7
	26.73	29.21	14.71	10	31.75	22.73	15	25	17.07
不 満	88	43	11	6	18	3	1	2	3
	13.84	12.08	32.35	30	14.28	13.64	5	50	7.32
わからない	17	9	0	0	1	1	1	0	5
	2.67	2.53	0	0	0.79	4.54	5	0	12.2
未回答	15	8	1	0	2	0	0	0	0
	2.36	2.25	2.94	0	1.59	0	0	0	0

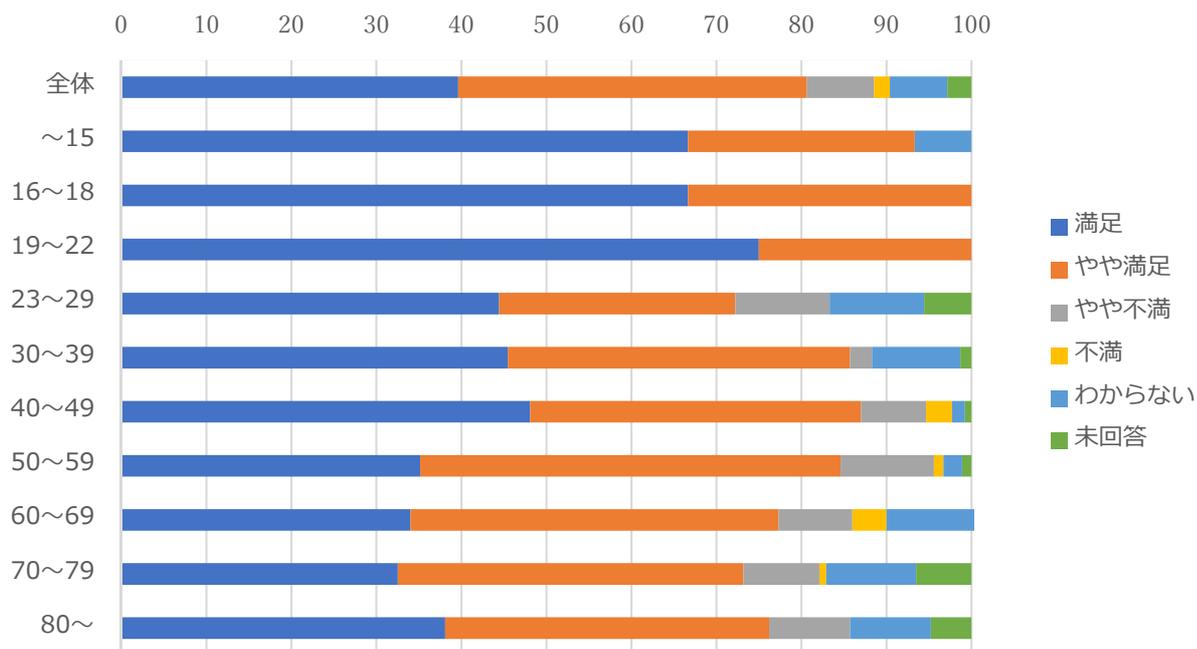


合併前の島田地区は満足と不満が同数程度の状況となっています。「金谷」については、図書館からの距離は遠いものの、地区に図書館を設置しているため、不満の数が少なくなっていると考えられます。ただし、同様に図書館を設置している「川根」地区は半数が不満と回答しています。

■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

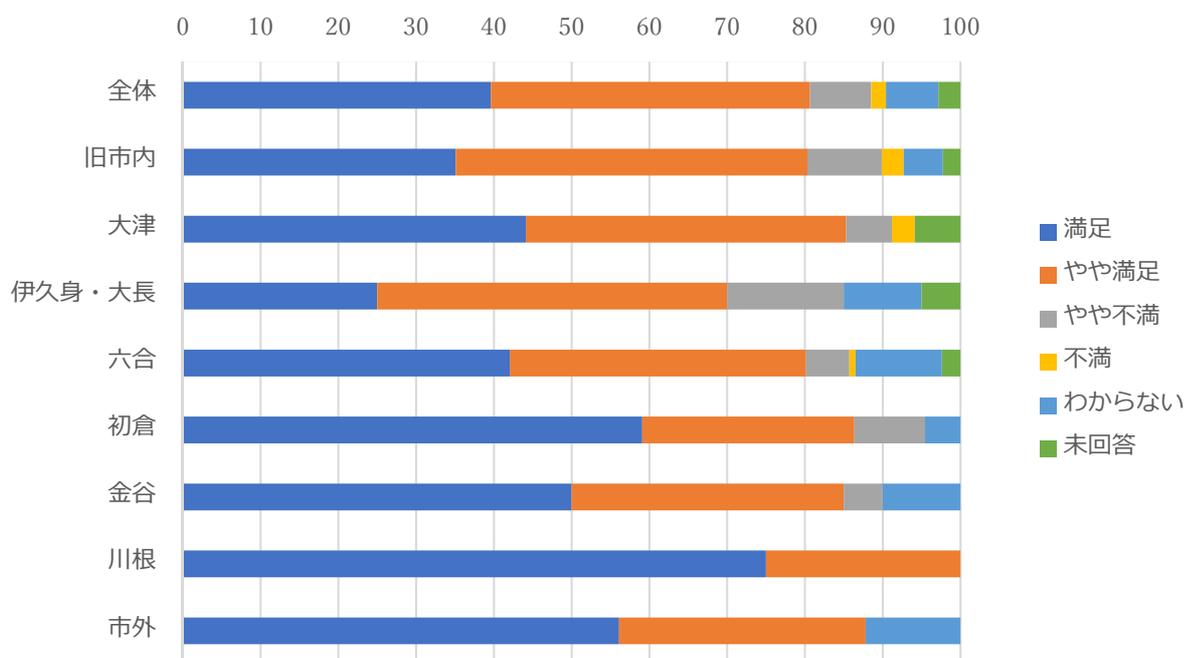
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満足	252	10	2	3	8	35	63	32	51	40	8
	39.62	66.67	66.67	75	44.44	45.45	48.09	35.16	34	32.52	38.1
やや満足	261	4	1	1	5	31	51	45	65	50	8
	41.04	26.67	33.33	25	27.78	40.26	38.93	49.45	43.33	40.65	38.1
やや不満	50	0	0	0	2	2	10	10	13	11	2
	7.86	0	0	0	11.11	2.6	7.64	10.99	8.67	8.94	9.52
不満	12	0	0	0	0	0	4	1	6	1	0
	1.89	0	0	0	0	0	3.05	1.1	4	0.81	0
わからない	43	1	0	0	2	8	2	2	13	13	2
	6.76	6.66	0	0	11.11	10.39	1.53	2.2	8367	10.57	9.52
未回答	18	0	0	0	1	1	1	1	2	8	1
	2.83	0	0	0	5.56	1.3	0.76	1.1	1.33	6.51	4.76



どの世代も似たような傾向が見られますが、「23～29歳」と「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	252	125	15	5	53	13	10	3	23
	39.62	35.11	44.12	25	42.06	59.09	50	75	56.1
やや満足	261	161	14	9	48	6	7	1	13
	41.04	45.22	41.18	45	38.1	27.27	35	25	31.71
やや不満	50	34	2	3	7	2	1	0	0
	7.86	9.55	5.88	15	5.56	9.09	5	0	0
不 満	12	10	1	0	1	0	0	0	0
	1.89	2.81	2.94	0	0.79	0	0	0	0
わからない	43	18	0	2	14	1	2	0	5
	6.76	5.06	0	10	11.11	4.55	10	0	12.19
未回答	18	8	2	1	3	0	0	0	0
	2.83	2.25	5.88	5	2.38	0	0	0	0

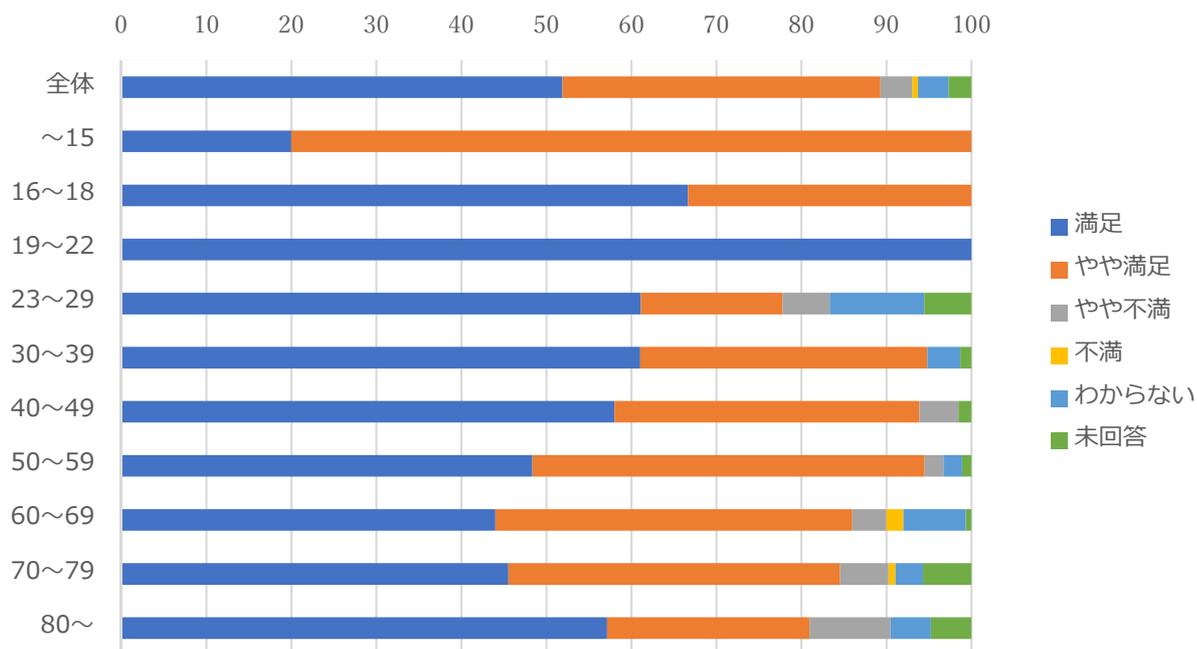


地域によって比較する性質の質問ではありませんが、「川根」、「市外」の方から高い評価をいただいております。

■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

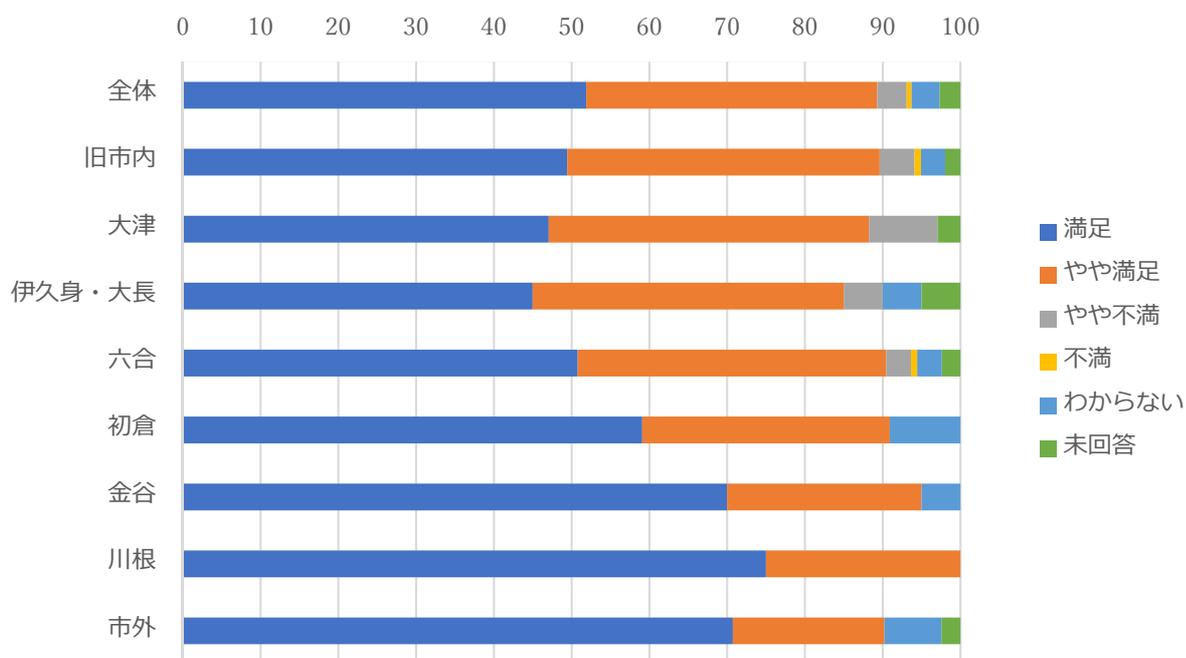
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満 足	330	12	2	4	11	47	76	44	66	56	12
	51.89	20	66.67	100	61.11	61.04	58.01	48.35	44	45.53	57.14
やや満足	238	3	1	0	3	26	47	42	63	48	5
	37.42	80	33.33	0	16.67	33.77	35.88	46.15	42	39.03	23.81
やや不満	24	0	0	0	1	0	6	2	6	7	2
	3.77	0	0	0	5.56	0	4.58	2.2	4	5.69	9.53
不 満	4	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0
	0.63	0	0	0	0	0	0	0	2	0.81	0
わからない	23	0	0	0	2	3	0	2	11	4	1
	3.62	0	0	0	11.11	3.89	0	2.2	7.33	3.25	4.76
未回答	17	0	0	0	1	1	2	1	1	7	1
	2.67	0	0	0	5.55	1.3	1.53	1.1	0.67	5.69	4.76



「23～29 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	伊久身・大長	六合	初倉	金谷	川根	市外
満 足	330	176	16	9	64	13	14	3	29
	51.89	49.44	47.06	45	50.79	59.09	70	75	70.73
やや満足	238	143	14	8	50	7	5	1	8
	37.42	40.17	41.18	40	39.68	31.82	25	25	19.51
やや不満	24	16	3	1	4	0	0	0	0
	3.77	4.49	8.82	5	3.18	0	0	0	0
不 満	4	3	0	0	1	0	0	0	0
	0.63	0.84	0	0	0.79	0	0	0	0
わからない	23	11	0	1	4	2	1	0	3
	3.62	3.09	0	5	3.18	9.09	5	0	7.32
未回答	17	7	1	1	3	0	0	0	1
	2.67	1.97	2.94	5	2.38	0	0	0	2.44

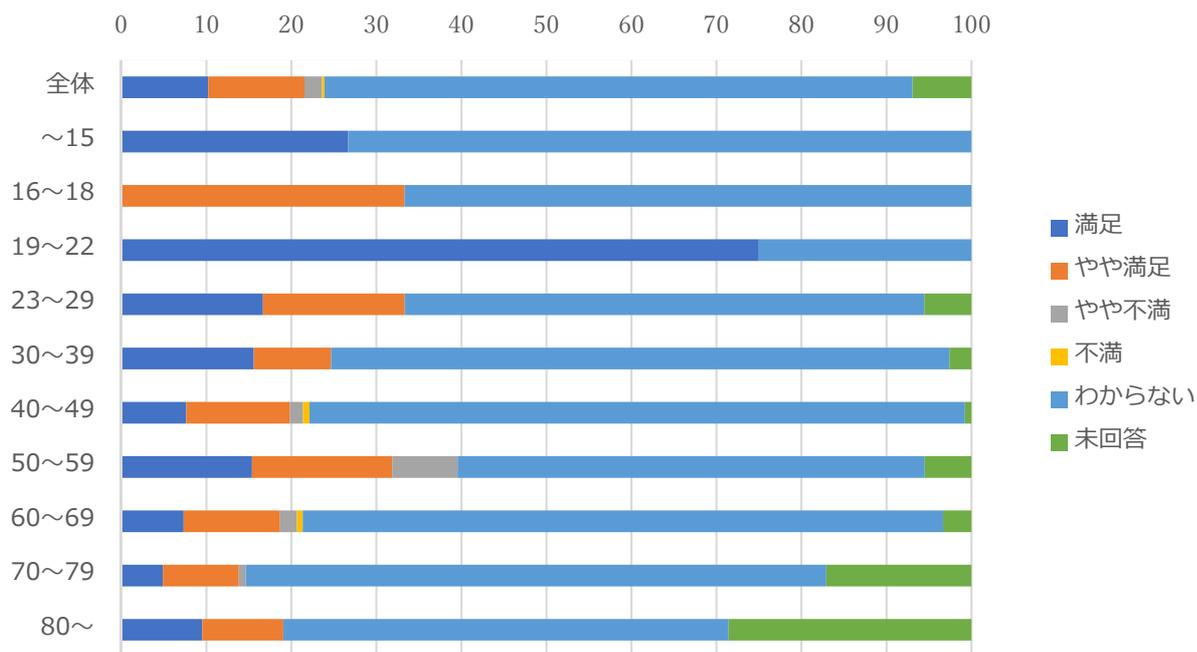


こちらの設問も、地域によって比較する性質の質問ではありませんが、「伊久身・大長」地区については、他地域と比較すると満足度が低い結果となっています。

■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

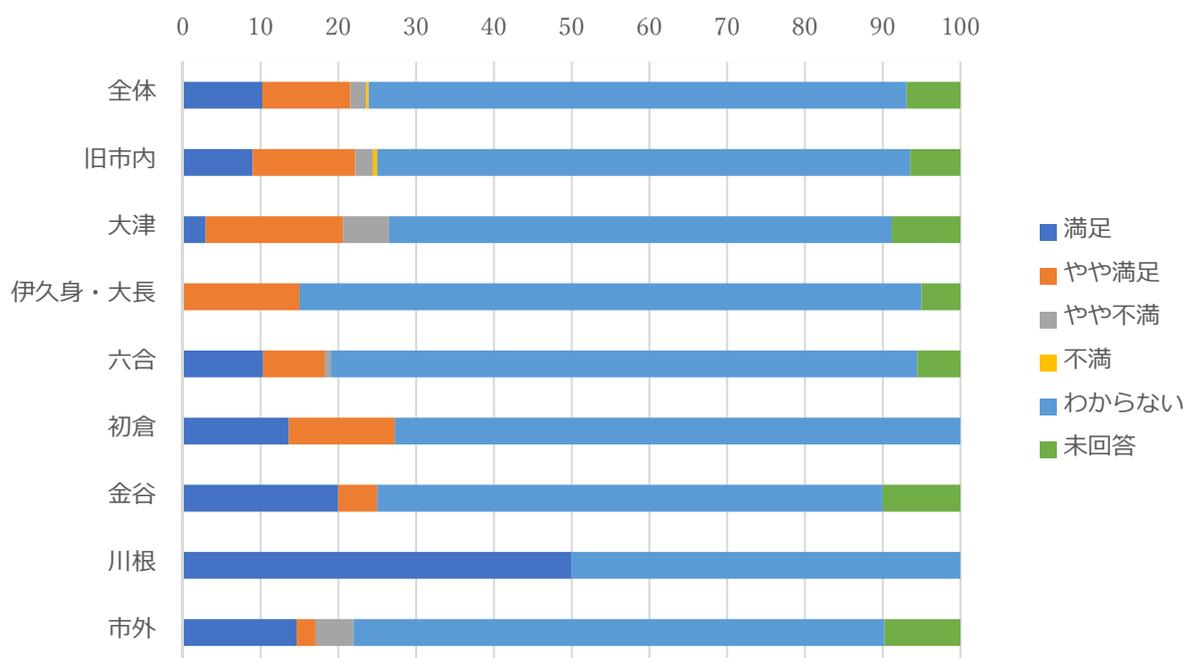
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満足	65	4	0	3	3	12	10	14	11	6	2
	10.22	26.67	0	75	16.67	15.58	7.63	15.38	7.33	4.88	9.52
やや満足	72	0	1	0	3	7	16	15	17	11	2
	11.32	0	33.33	0	16.67	9.09	12.22	16.49	11.33	8.94	9.53
やや不満	13	0	0	0	0	0	2	7	3	1	0
	2.05	0	0	0	0	0	1.53	7.69	2	0.81	0
不満	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
	0.31	0	0	0	0	0	0.76	0	0.67	0	0
わからない	440	11	2	1	11	56	101	50	113	84	11
	69.18	73.33	66.67	25	61.11	72.73	77.1	54.95	75.34	68.3	52.38
未回答	44	0	0	0	1	2	1	5	5	21	6
	6.92	0	0	0	5.55	2.6	0.76	5.49	3.33	17.07	28.57



40歳～79歳で「不満」や「やや不満」の回答がありましたが、どの世代も「わからない」や「未回答」が多くを占めています。

▽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	65	32	1	0	13	3	4	2	6
	10.22	8.99	2.94	0	10.32	13.64	20	50	14.63
やや満足	72	47	6	3	10	3	1	0	1
	11.32	13.2	17.65	15	7.94	13.63	5	0	2.44
やや不満	13	8	2	0	1	0	0	0	2
	2.05	2.25	5.88	0	0.79	0	0	0	4.88
不 満	2	2	0	0	0	0	0	0	0
	0.31	0.56	0	0	0	0	0	0	0
わからない	440	244	22	16	95	16	13	2	28
	69.18	68.54	64.71	80	75.4	72.73	65	50	68.29
未回答	44	23	3	1	7	0	2	0	4
	6.92	6.46	8.82	5	5.55	0	10	0	9.76

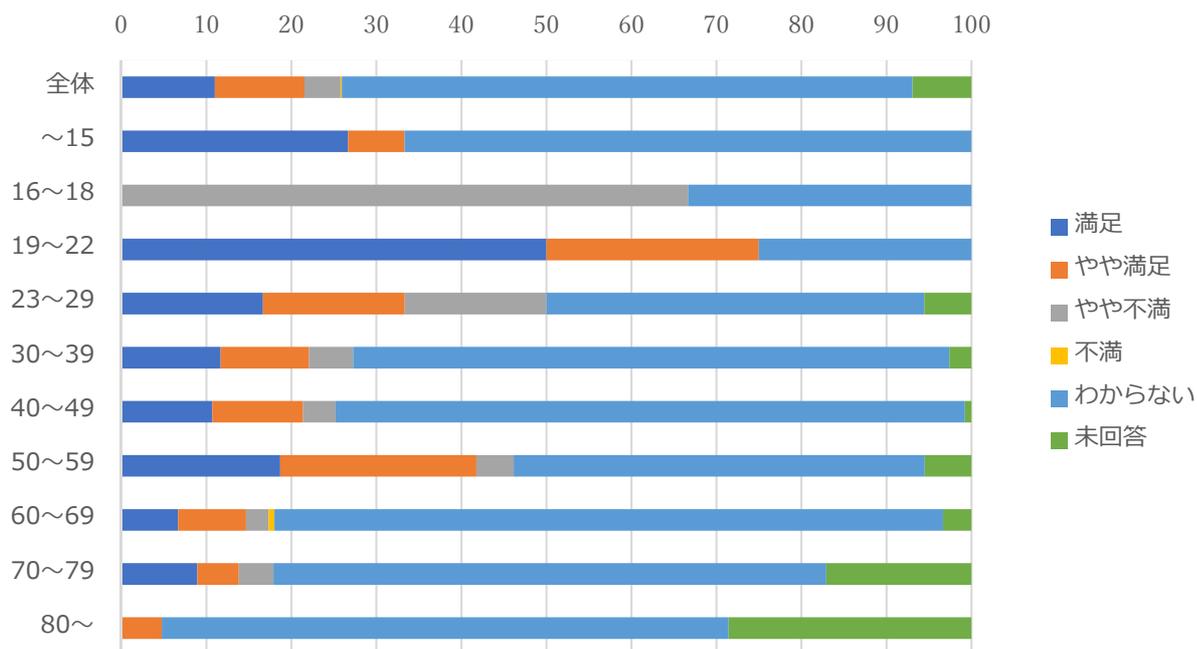


こちらの設問も、地域によって比較する性質の質問ではありませんが、「旧市内」、「大津」、「六合」、「市外」地区の方から「不満」や「やや不満」の回答が見られました。

■ 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

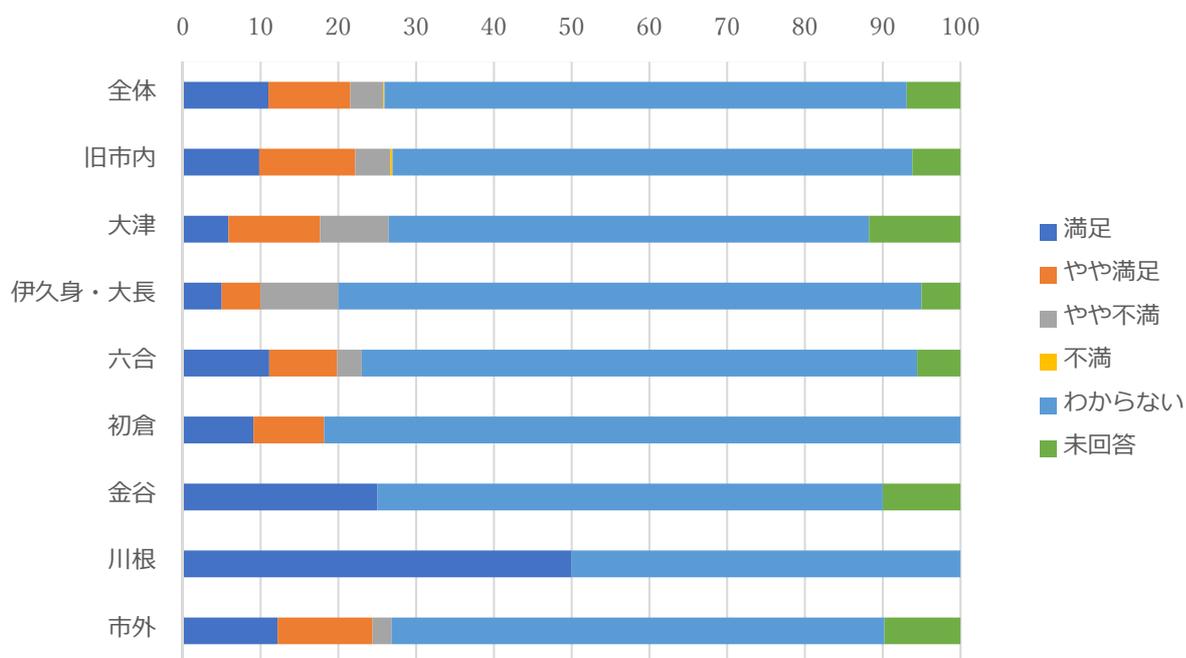
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満 足	70	4	0	2	3	9	14	17	10	11	0
	11.01	26.67	0	50	16.67	11.69	10.69	18.68	6.67	8.94	0
やや満足	67	1	0	1	3	8	14	21	12	6	1
	10.53	6.66	0	25	16.67	10.39	10.69	23.08	8	4.88	4.76
やや不満	27	0	2	0	3	4	5	4	4	5	0
	4.24	0	66.67	0	16.67	5.19	3.82	4.4	2.66	4.07	0
不 満	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	0.16	0	0	0	0	0	0	0	0.67	0	0
わからない	427	10	1	1	8	54	97	44	118	80	14
	67.14	66.67	33.33	25	44.44	70.13	74.04	48.35	78.67	65.04	66.67
未回答	44	0	0	0	1	2	1	5	5	21	6
	6.92	0	0	0	5.55	2.6	0.76	5.49	3.33	17.07	28.57



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。16～79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されます。

▽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	70	35	2	1	14	2	5	2	5
	11.01	9.83	5.88	5	11.11	9.09	25	50	12.2
やや満足	67	44	4	1	11	2	0	0	5
	10.53	12.36	11.77	5	8.73	9.09	0	0	12.2
やや不満	27	16	3	2	4	0	0	0	1
	4.24	4.49	8.83	10	3.17	0	0	0	2.44
不 満	1	1	0	0	0	0	0	0	0
	0.16	0.28	0	0	0	0	0	0	0
わからない	427	238	21	15	90	18	13	2	26
	67.14	66.86	61.76	75	71.43	81.82	65	50	63.4
未回答	44	22	4	1	7	0	2	0	4
	6.92	6.18	11.76	5	5.56	0	10	0	9.76

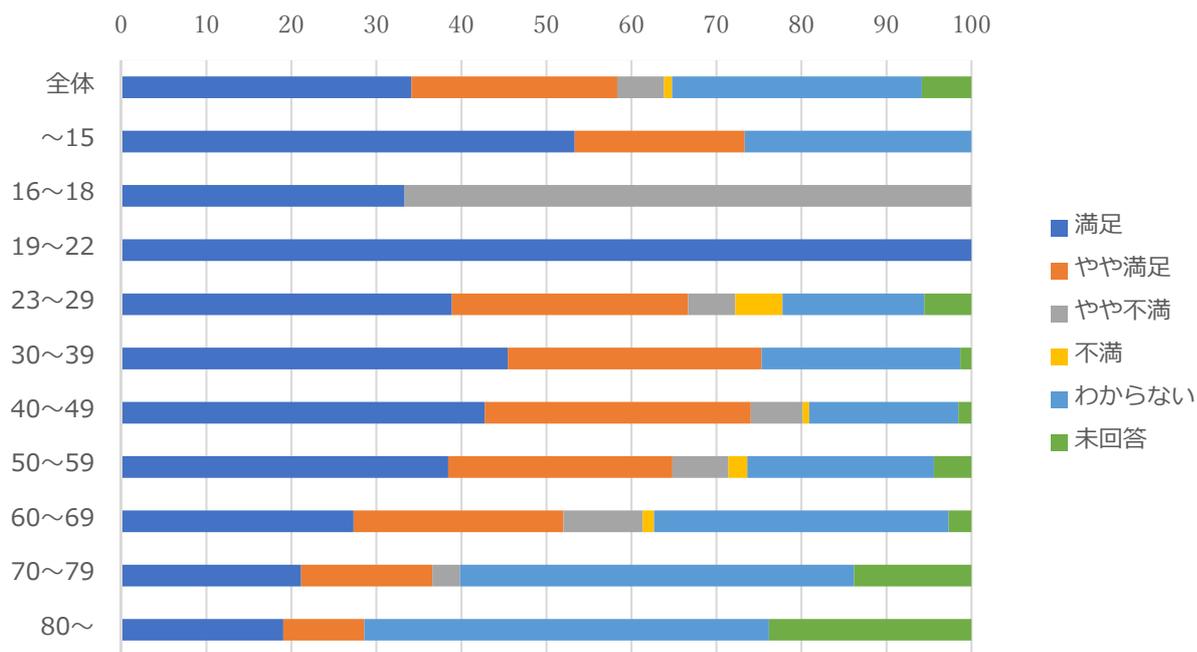


こちらの設問も、地域によって比較する性質の質問ではありませんが、どの地区も「わからない」「未回答」で過半数を超える中、「川根」地区の方から満足度の高い回答をいただきました。

■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

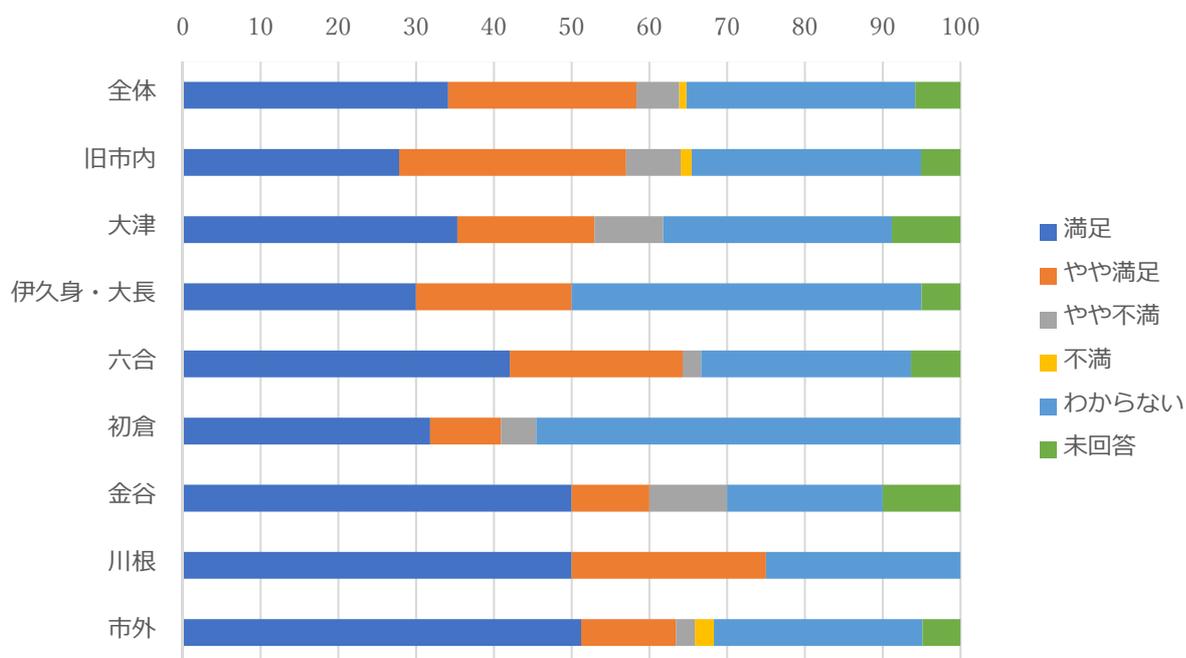
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満 足	217	8	1	4	7	35	56	35	41	26	4
	34.12	53.33	33.33	100	38.89	45.45	42.75	38.46	27.33	21.14	19.05
やや満足	154	3	0	0	5	23	41	24	37	19	2
	24.22	20	0	0	27.78	29.87	31.3	26.37	24.67	15.45	9.52
やや不満	35	0	2	0	1		8	6	14	4	0
	5.5	0	66.67	0	5.55		6.1	6.59	9.33	3.25	0
不 満	6	0	0	0	1		1	2	2	0	0
	0.94	0	0	0	5.56		0.76	2.2	1.33	0	0
わからない	187	4	0	0	3	18	23	20	52	57	10
	29.4	26.67	0	0	16.67	23.38	17.56	21.98	34.67	46.34	47.62
未回答	37	0	0	0	1	1	2	4	4	17	5
	5.82	0	0	0	5.55	1.3	1.53	4.4	2.67	13.82	23.81



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	伊久身・大長	六合	初倉	金谷	川根	市外
満 足	217	99	12	6	53	7	10	2	21
	34.12	27.81	35.3	30	42.06	31.82	50	50	51.22
やや満足	154	104	6	4	28	2	2	1	5
	24.22	29.21	17.65	20	22.22	9.09	10	25	12.19
やや不満	35	25	3	0	3	1	2	0	1
	5.5	7.02	8.82	0	2.38	4.54	10	0	2.44
不 満	6	5	0	0	0	0	0	0	1
	0.94	1.4	0	0	0	0	0	0	2.44
わからない	187	105	10	9	34	12	4	1	11
	29.4	29.5	29.41	45	26.99	54.55	20	25	26.83
未回答	37	18	3	1	8	0	2	0	2
	5.82	5.06	8.82	5	6.35	0	10	0	4.88

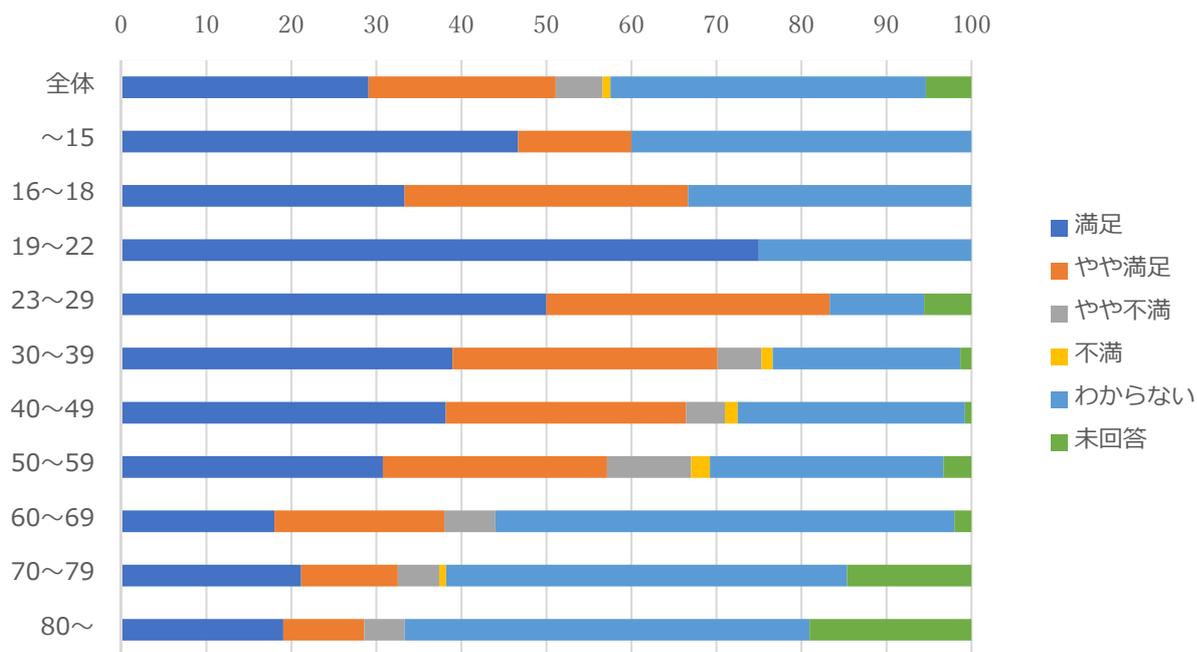


こちらの設問も、地域によって比較するものではありませんが、「伊久身・大長」「川根」地区について満足度が低い結果となりました。

■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

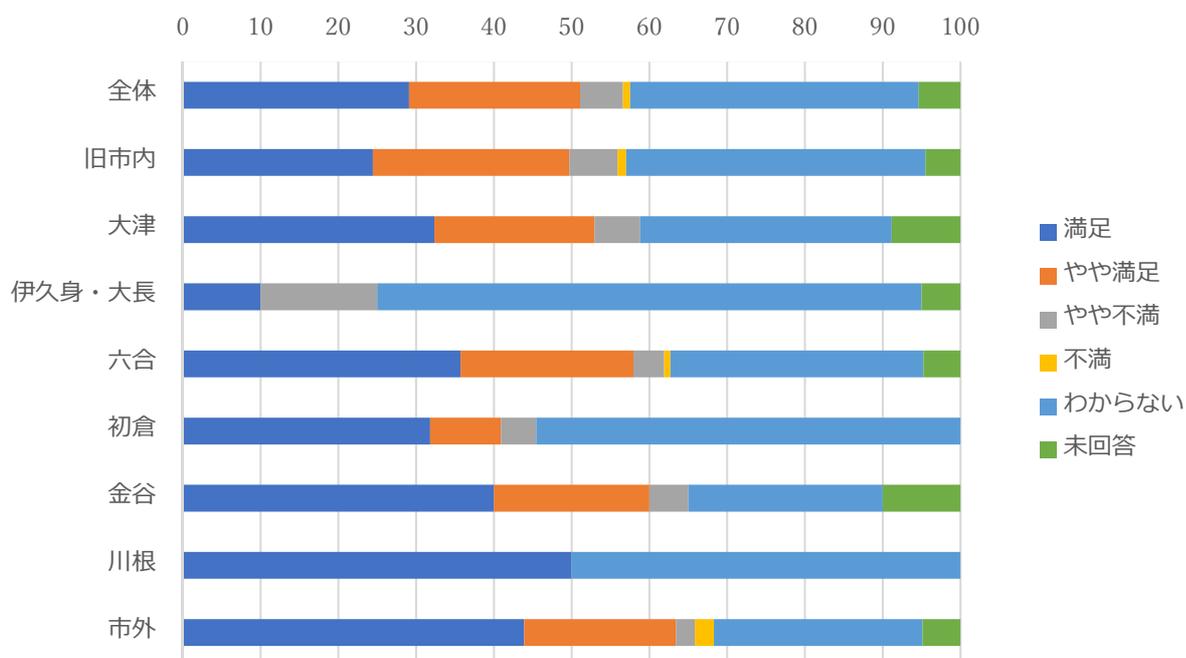
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満足	185	7	1	3	9	13	50	28	27	26	4
	29.09	46.67	33.33	75	50	38.96	38.17	30.77	18	21.14	19.05
やや満足	140	2	1	0	6	24	37	24	30	14	2
	22.01	13.33	33.34	0	33.33	31.17	28.24	26.37	20	11.38	9.52
やや不満	35	0	0	0	0	4	6	9	9	6	1
	5.5	0	0	0	0	5.19	4.58	9.89	6	4.88	4.76
不満	6	0	0	0	0	1	2	2	0	1	0
	0.94	0	0	0	0	1.3	1.53	2.2	0	0.81	0
わからない	236	6	1	1	2	17	35	25	81	58	10
	37.11	40	33.33	25	11.11	22.08	26.72	27.47	54	47.16	47.62
未回答	34	0	0	0	1	1	1	3	3	18	4
	5.35	0	0	0	5.56	1.3	0.76	3.3	2	14.63	19.05



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	185	87	11	2	45	7	8	2	18
	29.09	24.44	32.35	10	35.72	31.82	40	50	43.9
やや満足	140	90	7	0	28	2	4	0	8
	22.01	25.28	20.59	0	22.22	9.09	20	0	19.51
やや不満	35	22	2	3	5	1	1	0	1
	5.5	6.18	5.88	15	3.97	4.54	5	0	2.44
不 満	6	4	0	0	1	0	0	0	1
	0.94	1.12	0	0	0.79	0	0	0	2.44
わからない	236	137	11	14	41	12	5	2	11
	37.11	38.48	32.35	70	32.54	54.55	25	50	26.83
未回答	34	16	3	1	6	0	2	0	2
	5.35	4.5	8.83	5	4.76	0	10	0	4.88

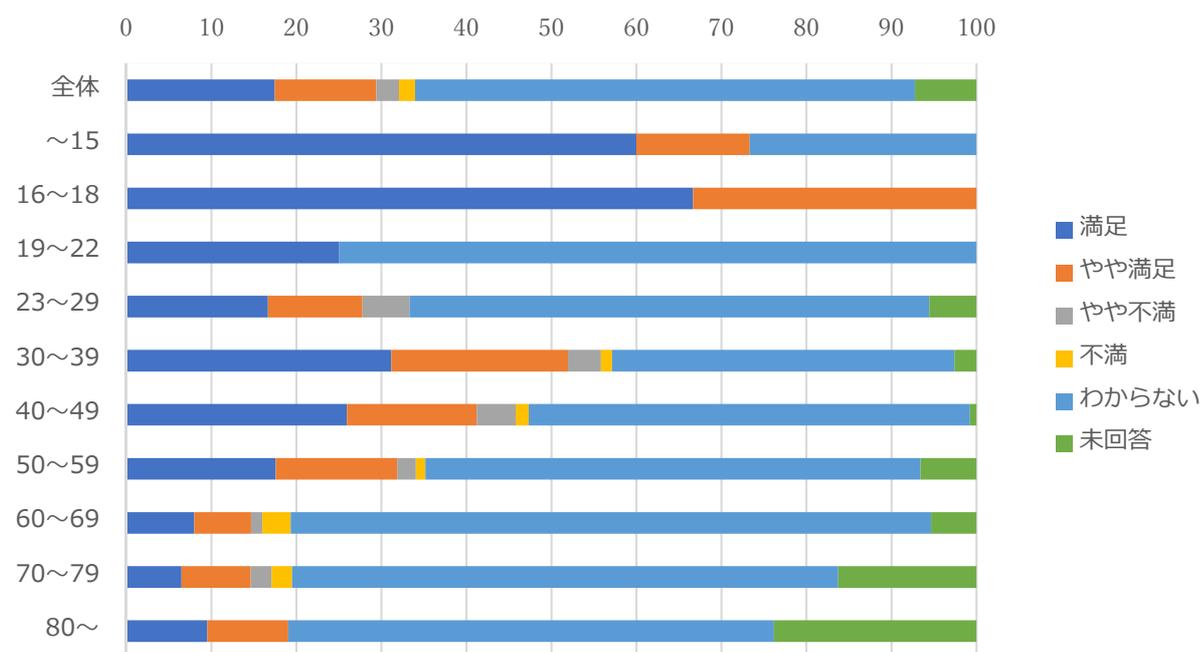


こちらは、どの地域でも同じような回答割合となりました。わからないがどの地域でも多くみられていますが、受取館の指定など、うまく利用することで、満足度が上がると思われるため、年齢別の考察でも述べましたが、利用の促進を図っていく必要があります。

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

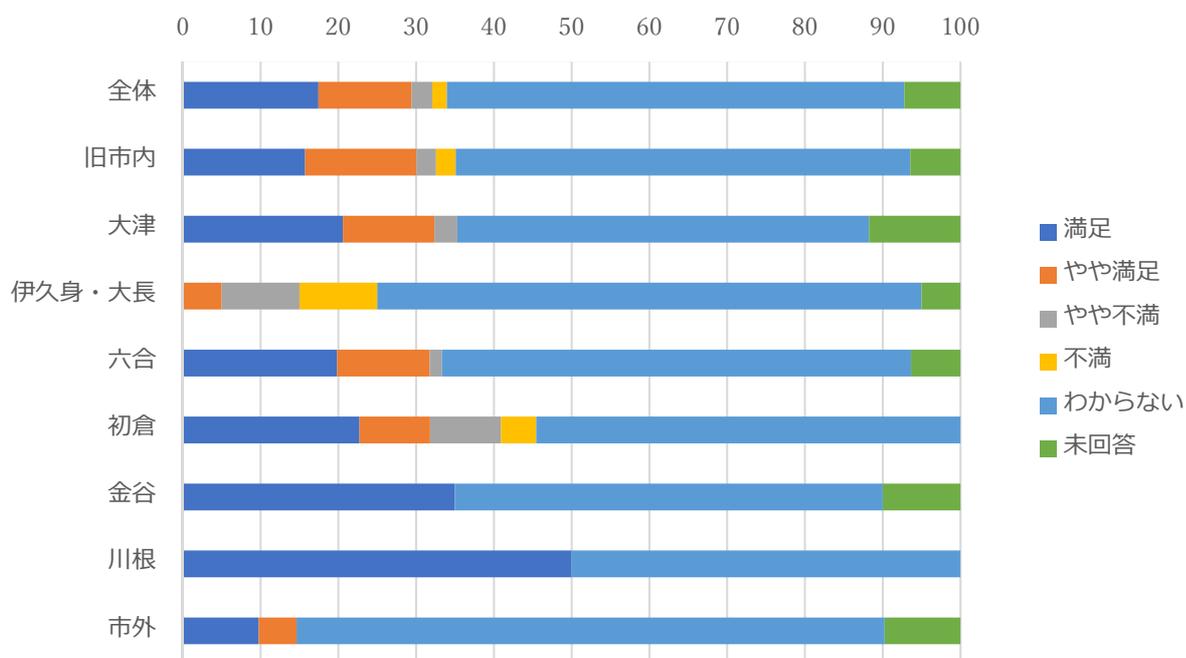
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満足	111	9	2	1	3	24	34	16	12	8	2
	17.45	60	66.67	25	16.67	31.17	25.95	17.58	8	6.5	9.52
やや満足	76	2	1	0	2	16	20	13	10	10	2
	11.95	13.33	33.33	0	11.11	20.78	15.27	14.29	6.67	8.13	9.53
やや不満	17	0	0	0	1	3	6	2	2	3	0
	2.67	0	0	0	5.56	3.89	4.58	2.2	1.33	2.44	0
不満	12	0	0	0	0	1	2	1	5	3	0
	1.89	0	0	0	0	1.3	1.53	1.1	3.33	2.44	0
わからない	374	4	0	3	11	31	68	53	113	79	12
	58.81	26.67	0	75	61.11	40.26	51.91	58.24	75.34	64.23	57.14
未回答	46	0	0	0	1	2	1	6	8	20	5
	7.23	0	0	0	5.55	2.6	0.76	6.59	5.33	16.26	23.81



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、利用したいけど、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	111	56	7	0	25	5	7	2	4
	17.45	15.73	20.59	0	19.84	22.73	35	50	9.76
やや満足	76	51	4	1	15	2	0	0	2
	11.95	14.32	11.77	5	11.9	9.09	0	0	4.88
やや不満	17	9	1	2	2	2	0	0	0
	2.67	2.53	2.94	10	1.59	9.09	0	0	0
不 満	12	9	0	2	0	1	0	0	0
	1.89	2.53	0	10	0	4.54	0	0	0
わからない	374	208	18	14	76	12	11	2	31
	58.81	58.43	52.94	70	60.32	54.55	55	50	75.61
未回答	46	23	4	1	8	0	2	0	4
	7.23	6.46	11.76	5	6.35	0	10	0	9.75

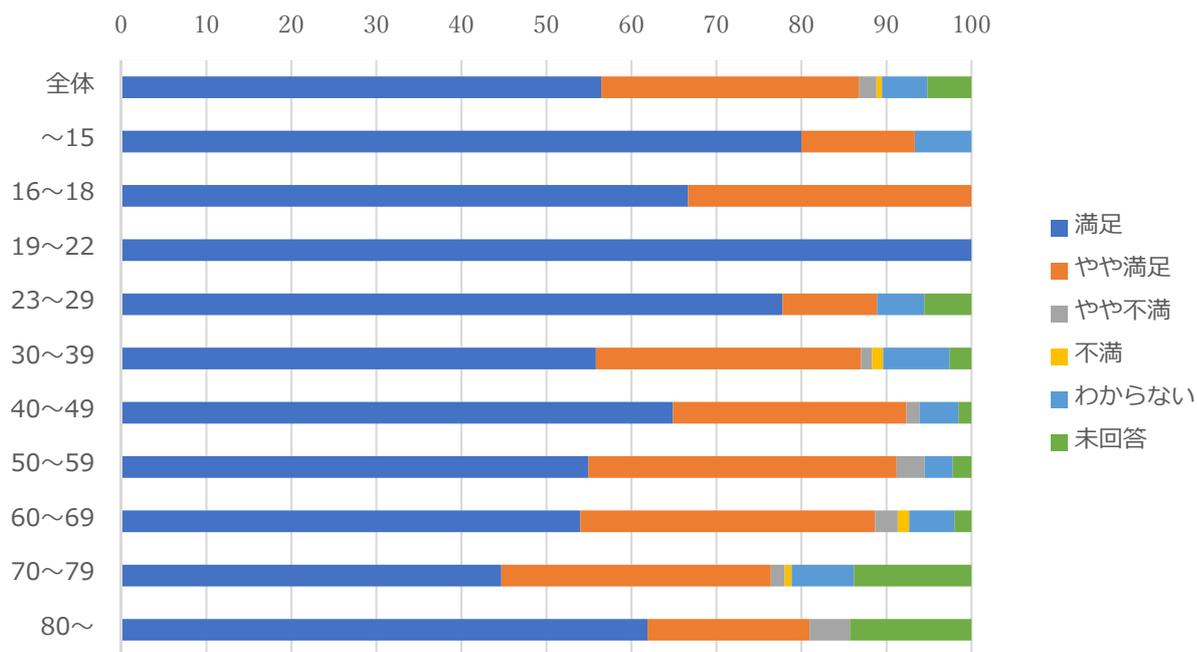


こちらの項目についても、地域によって比較するものではありませんが、「金谷」、「川根」地区において、満足度が高くなっています。平成 29 年から金谷、川根でも読書通帳の利用が可能となっているためであると考えられます。

■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

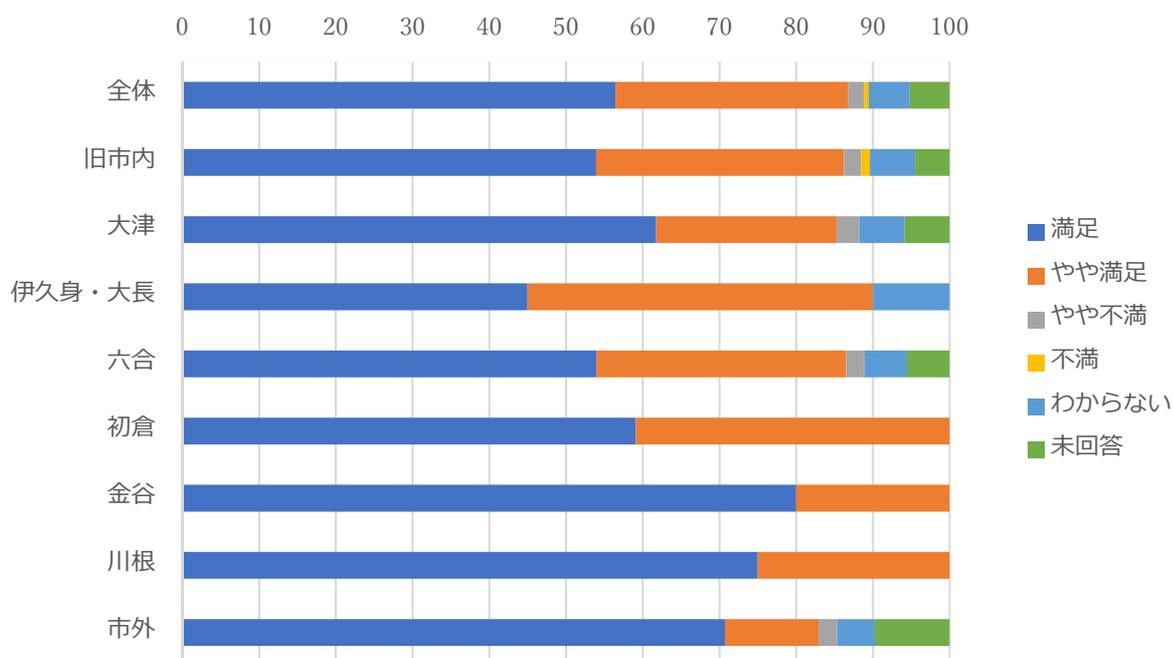
	全体	～15	16～18	19～22	23～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70～79	80～
満 足	359	12	2	4	14	43	85	50	81	55	13
	56.45	80	66.67	100	77.78	55.84	64.88	54.94	54	44.71	61.9
やや満足	193	2	1	0	2	24	36	33	52	39	4
	30.35	13.33	33.33	0	11.11	31.17	27.48	36.26	34.67	31.71	19.05
やや不満	13	0	0	0	0	1	2	3	4	2	1
	2.04	0	0	0	0	1.3	1.53	3.3	2.67	1.63	4.76
不 満	4	0	0	0	0	1	0	0	2	1	0
	0.63	0	0	0	0	1.3	0	0	1.33	0.81	0
わからない	34	1	0	0	1	6	6	3	8	9	0
	5.34	6.67	0	0	5.56	7.79	4.58	3.3	5.33	7.32	0
未回答	33	0	0	0	1	2	2	2	3	17	3
	5.19	0	0	0	5.55	2.6	1.53	2.2	2	13.82	14.29



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図書館職員の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	359	192	21	9	68	13	16	3	29
	56.45	53.93	61.76	45	53.97	59.09	80	75	70.73
やや満足	193	115	8	9	41	9	4	1	5
	30.35	32.3	23.53	45	32.54	40.91	20	25	12.19
やや不満	13	8	1	0	3	0	0	0	1
	2.04	2.25	2.94	0	2.38	0	0	0	2.44
不 満	4	4	0	0	0	0	0	0	0
	0.63	1.13	0	0	0	0	0	0	0
わからない	34	21	2	2	7	0	0	0	2
	5.34	5.9	5.89	10	5.55	0	0	0	4.88
未回答	33	16	2	0	7	0	0	0	4
	5.19	4.49	5.88	0	5.56	0	0	0	9.76



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「金谷」「川根」以外の地区においては「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、とても心温まる思い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、より多くの方に御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3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（日）**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 伊久美・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 図書館に来る際の移動手段をお答えください。(1つに〇)

1 自家用車	2 バイク・自転車	3 徒歩
4 公共交通機関(電車・バス)	5 その他( )	

問6 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7 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				
	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
島田図書館全体に対する満足度					

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8 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. 図書館のコロナ対策について、おたずねします。

問9 島田図書館では、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として以下のことを行っています。  
今後も必要だと思う項目に○をしてください。(○はいくつでも可)

1 返却本の消毒	2 入口での検温	3 本の除菌ボックスの設置
4 マスクの着用・手指の消毒の呼びかけ	5 閲覧席・学習席の間隔をあける	6 視聴覚ブースの休止

そのほか、コロナ下でも安心して図書館を御利用いただくためのアイデアがございましたら、下の( )内にご記入ください。

例)・電子図書館を導入してほしい。

・所蔵していない本のリクエストをインターネットや電話でできるようにしてほしい。

・本のテイクアウト(おすすめ本のセット貸出)をしてほしい。

な

ど

## 5. 図書館のこれからの利用について

問10 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。