

新宮市立図書館についてのアンケート調査 結果報告書

平成27年2月

新宮市立図書館

実施概要

1. 調査目的 新宮市立図書館における利用の実態や満足度を把握し、今後の図書館運営に活かす為、来館者アンケート調査を実施した。
2. 調査対象・配布方法 新宮市立図書館と自動車文庫なかよし号利用者（10代以上）
3. 調査方法 職員が調査表を配布し、指定の回収箱にて回収
4. 調査期間 平成26年7月1日～9月30日
5. 回収結果 800枚配布、584枚回収（回収率73%）、有効回答574

※複数回答や、無回答をカウントしていない設問があるため、設問ごとの回答数は異なる。

結果概要

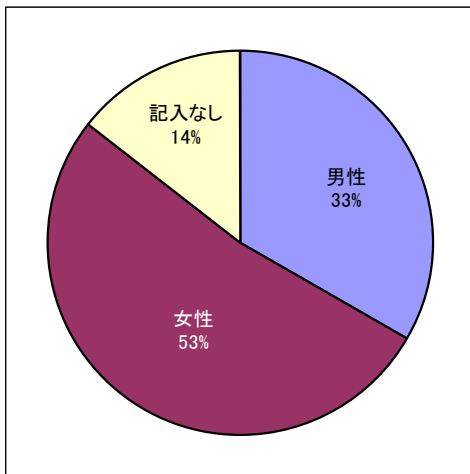
約7割の利用者が、図書館を総合的に見て概ね満足していることが分かった。また項目別の満足度については、主にカウンター業務でのサービス（対応や相談のしやすさなど）に対して多くの利用者が満足していた。一方、顕著に満足度の低い項目はなかったが、図書の数については約3割の利用者が不満を感じていた。

これは、設備や蔵書、案内サインの不備などの不満を感じる部分を、カウンターでの対応などで補っているともいえるもので、改善の余地のある部分を変えていくことで、今後も総合的な満足度を上げて行くことが出来るのではないかと考える。

調査結果

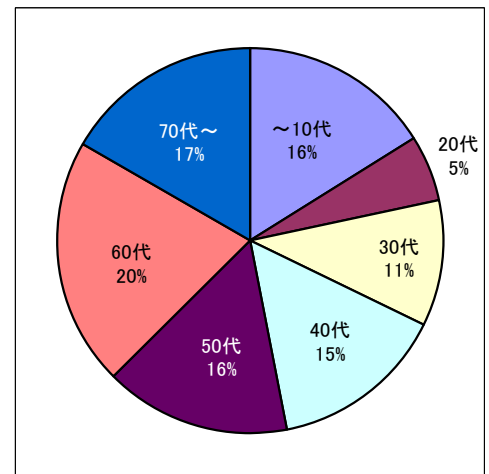
1. 回答者の現況 (問1～問5)

性別



	男性	女性	記入無	計
回答者数	191	300	83	574
	33%	53%	14%	100%

年齢

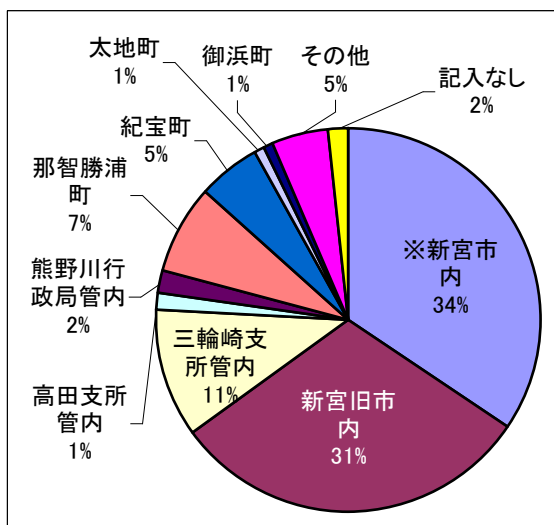


	~10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	93	31	61	84	90	119	96	574
	16%	5%	11%	15%	16%	20%	17%	100%

性別は「男性」33%、女性53%、記入無14%。

年齢については「60代」の方が20%と最も多く、次に「70代以上」の方が17%と、この2つの年齢層で1/3以上を占めた。続いて10代と50代が16%、40代が15%だった。

居住地

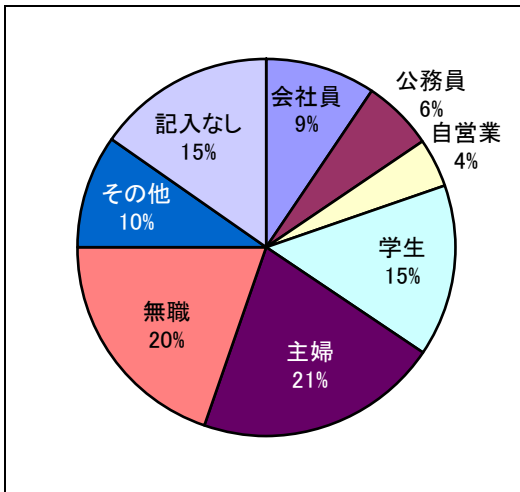


※新宮市内	新宮旧市内	三輪崎管内	高田管内	熊野川管内	那智勝浦町	紀宝町	太地町	御浜町	その他	記入無	計
176	176	63	7	11	43	30	6	5	27	9	574
34%	31%	11%	1%	2%	7%	5%	1%	1%	5%	2%	100%

※新宮市内 34%については内訳について記入がなく、詳細な地域を特定できなかった。図書館に近い地域に在住者が多いことが分かる。新宮市住民は全体の3/4を占める結果となった。

「その他」の地域は、郷土資料室等の利用者と思われる。

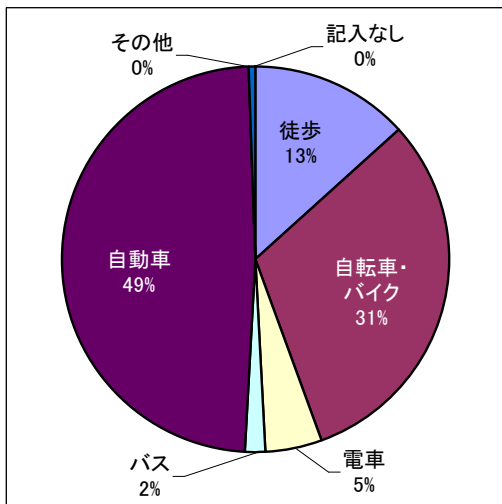
職 業



会社員	公務員	自営業	学生	主婦	無職	その他	記入無	計
54	36	24	84	119	113	56	82	574
9%	6%	4%	15%	21%	20%	10%	15%	100%

職業については「主婦」が21%と最も多く、続いて「無職」が20%となった。

移動手段

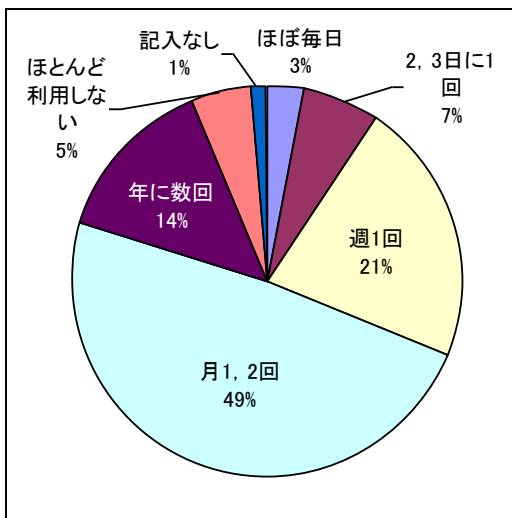


徒歩	自転車・バイク	電車	バス	自動車	その他	計
81	189	28	10	295	1	604
13%	31%	5%	2%	49%	0%	100%

来館の手段については、「自動車」が49%と最も多く、約半数を占めた。次いで「自転車・バイク」31%となった（問2）。

一部複数回答があったため、回答数は574を超え604となった。「徒歩」には自動車文庫利用者も含まれる。

利用頻度

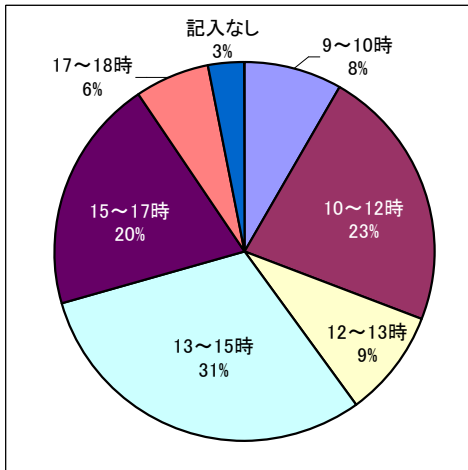


ほぼ毎日	2,3日に1回	週1回	月1,2回	年回数	利用なし	ほとんど	記入無	計
17	38	123	279	80	29	8	574	
3%	7%	21%	49%	14%	5%	1%	100%	

利用の頻度については、月1,2回が49%と約半数を占める。次いで週1回21%、年回数14%と続く。

資料の貸出期間が2週間であることと、自動車文庫の巡回が月1回であるため、月1,2回の方が最も多くなったものと思われる一方、ほぼ毎日3%、2,3日に1回7%と、頻繁な利用者も10%となった。

利用時間帯

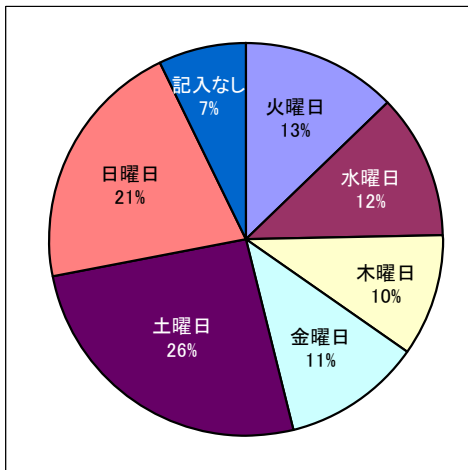


9 5 10	10 5 12	12 5 13	13 5 15	15 5 17	17 5 18	記入 無	計
68	187	76	253	165	53	26	828
8%	23%	9%	31%	20%	6%	3%	100%

※複数回答可

利用時間帯については、13時～15時が最も多く31%、次いで10～12時が23%、15～17時が20%という回答結果になった。最も少ないのは17～18時の6%である。

利用曜日



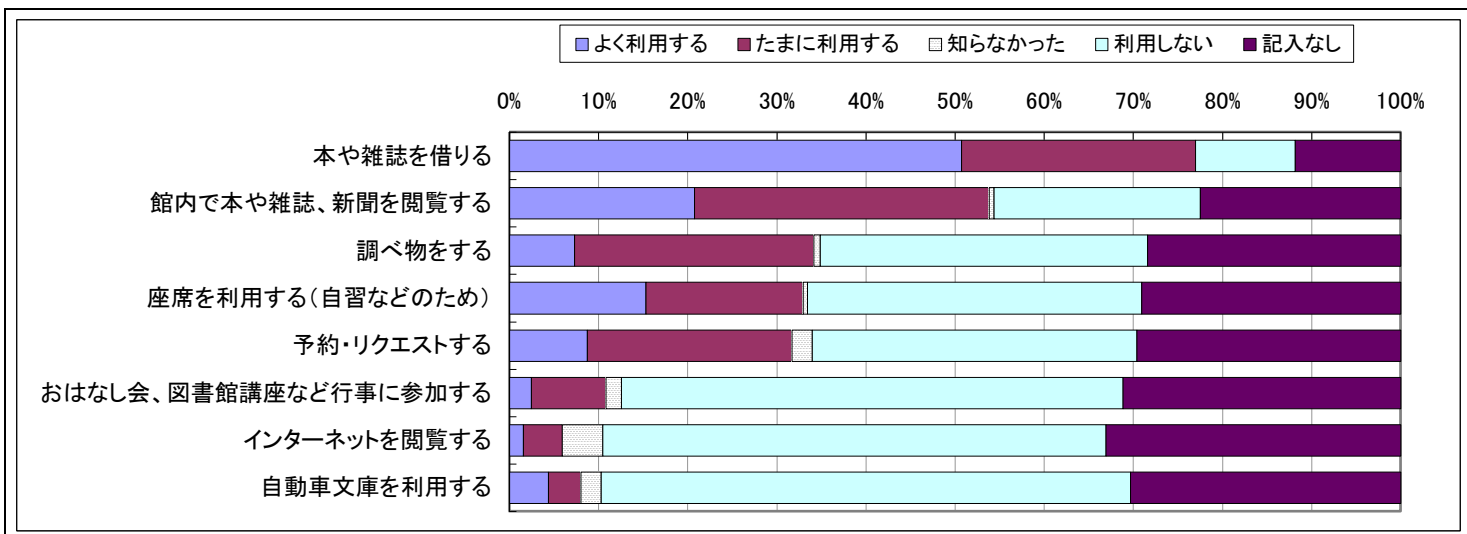
火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	記入 無	計
128	120	101	114	260	209	73	1005
13%	12%	10%	11%	26%	21%	7%	100%

※複数回答可

利用することが多い曜日については、土曜日が最も多く26%、次いで日曜日は21%という回答になった。他の曜日については10%台前半であり、週末に利用する方が多いことがうかがえる。

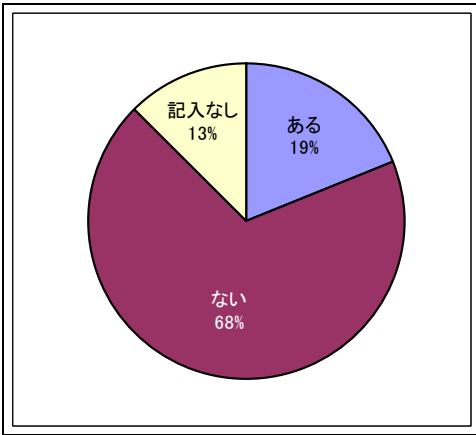
2. 利用実態

利用の方法



最も利用が多かったのは「本や雑誌を借りる」で、「よく利用する」と「たまに利用する」を合わせて77%となり、次いで「新聞、雑誌を閲覧する」54%となった。また、各サービスについて「知らなかった」（「インターネットを閲覧する」が最も多く5%）と回答している方もいる。

他館の利用状況（問7、問8）



利用する	利用しない	記入無	計
109	393	72	574
19%	68%	13%	100%

問7では、新宮市立図書館以外の図書館の利用状況について尋ねた。近隣自治体など他館との併用が多数を占めるかと想像していたが、半数以上の68%が利用しないという回答結果であった。

問8では利用すると答えた方に、その図書館名と、自由記述により当館と比較しての意見を得た（P8参照）。居住地域ごとの他館利用状況を表1に示す。「利用する」の回答に併記した百分率は、居住地域ごとの他館利用者の割合である。

新宮市内居住者と比較して、それ以外の地域の利用者は、当館と併せて他の図書館の利用頻度が高いことがわかる。

表1 居住地域と他館利用状況

居住地域	利用する	利用しない	計
新宮市内	27 (16%)	144	171
新宮旧市内	13 (8%)	144	157
三輪崎支所管内	8 (16%)	43	51
高田支所管内	1 (17%)	5	6
熊野川行政局管内	(0%)	10	10
那智勝浦町	21 (55%)	17	38
紀宝町	15 (56%)	12	27
太地町	2 (33%)	4	6
御浜町	4 (80%)	1	5
その他	17 (74%)	6	23
計	108	386	494

※地域記入なし（利用する：1、利用しない：7）を除く。

当館以外に利用する図書館について、居住地域ごとの回答数を表2に示す。居住地域では、新宮市内および市内各地域を「新宮市内」として一つにまとめた。

紀宝町立鶴殿図書館、熊野市立図書館、那智勝浦町立図書館の順に、他館としての利用が多かった。また、新宮市内と紀宝町それぞれの居住者は、お互いの設置自治体図書館を他館として利用していることがわかる。

他館との比較では、当館のスペースや設備の不足、雑誌数や蔵書の少なさ、古さを指摘する声が多く見られた。また、遠方の図書館を利用されている方の、当館の郷土資料の量の多さについての記述もみられた。

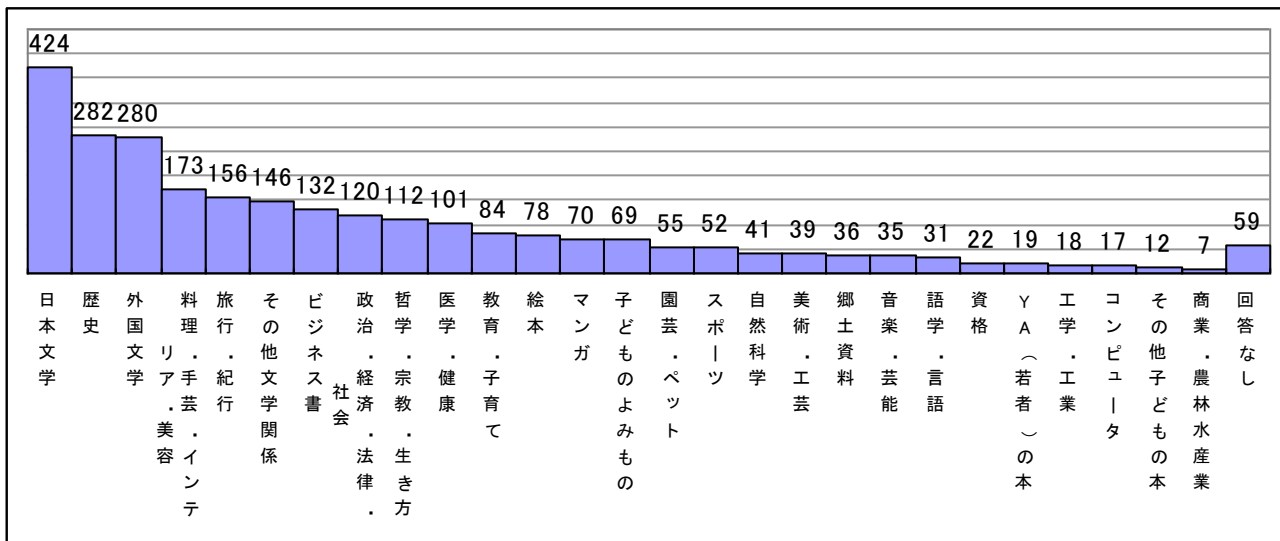
表2 利用者居住地域と当館以外に利用する図書館

居住地域	当館以外に利用する図書館								計
	鵜殿	熊野	勝浦	串本	御浜	県立	田辺以北	その他	
新宮市内	24	15	4			2	1	8	54
那智勝浦町		2	15				1		18
紀宝町	12	4							16
太地町								1	1
御浜町		4							4
その他		3		2	1		2	12	20
計	36	28	19	2	1	2	4	21	113

鵜殿：紀宝町立鵜殿図書館、熊野：熊野市立図書館、勝浦：那智勝浦町立図書館、串本：串本町立図書館、御浜：御浜町立図書館、県立：和歌山県立図書館、田辺以北：田辺市立図書館・御坊市立図書館など

3. 利用者の読書傾向

よく読む本、または興味のある分野（複数回答）（問9）



よく読む本の種類、興味のある分野について尋ねたところ、「日本文学」が一番多く、次いで「歴史」と「外国文学」の順になった。「絵本」、「マンガ」、「子どものよみもの」の値は低くなっているが、今回は10代未満の子どもの対象としていないのが大きな要因と思われる。

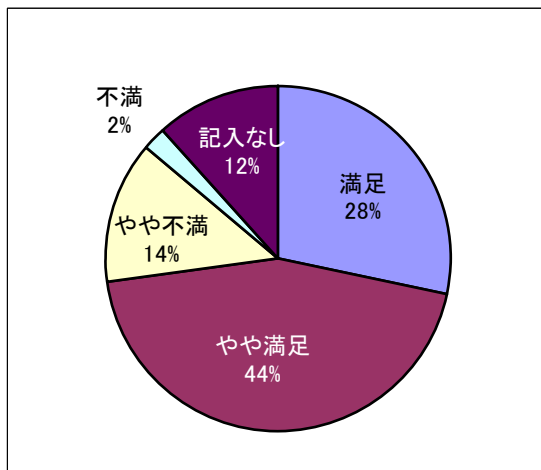
今後充実させた方が良いと思われる雑誌のジャンル（複数回答）（問10）

様々な要望が寄せられたが、前設問と混同して、雑誌ではなく図書の希望を記入したものもあったため分析不能。

次の機会には設問の仕方や順番も検討したい。

4. 図書館サービスに対する満足度

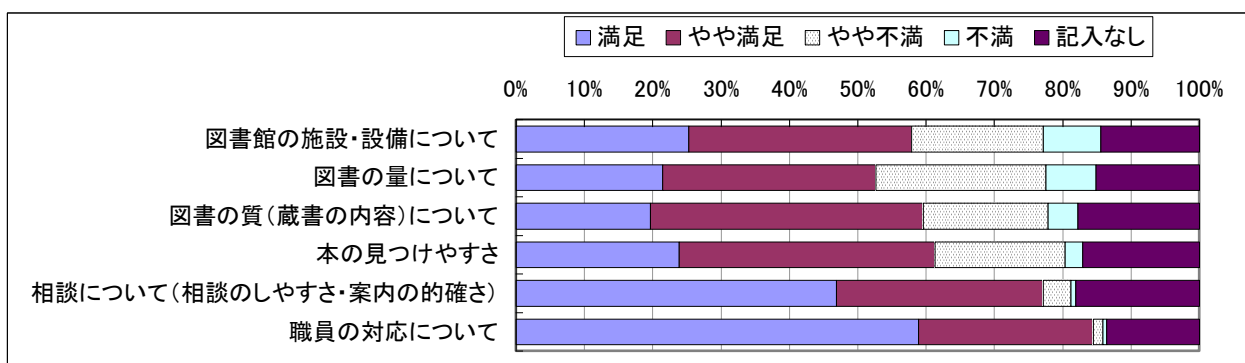
総合評価（問 12）



満足	やや満足	やや不満	不満	記入なし	計
162	255	78	12	67	574
28%	44%	14%	2%	12%	100%

図書館サービスに対する総合的な満足度では、やや満足を含めると 72%の方が満足していると答えている一方、16%の方が不満（やや不満）を感じている。

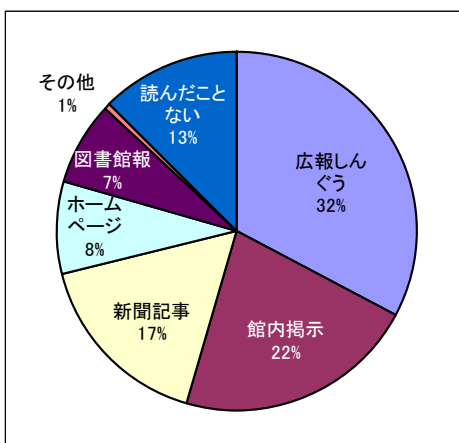
項目別満足度



最も満足度が高かったのは「職員の対応」で 84%の利用者が満足だと感じている。次いで「相談のしやすさ」77%。不満と感じている割合が最も多いのは「図書の量」32%、施設・設備 28%となった。

5. 広報活動について

図書館の情報について読んだことがあるもの（複数回答）（問 13）



広報しんぐう	館内掲示 チラシ	新聞記事	H P	図書館報	その他	読んだこと ない	計
245	161	126	62	55	4	94	747
32%	22%	17%	8%	7%	1%	13%	100%

図書館の情報について読んだことがあるものについては、多い順から「広報しんぐう」32%、「館内掲示・チラシ」22%、新聞記事 17%である。

「どれも読んだことがない」と答えた利用者が 13%あり、「ホームページ」8%、「図書館報」7%も低い結果になっている。

問 7a 他館	問 8 他館比較内容
鵜殿(7名)	<ul style="list-style-type: none"> ・(新宮は)本の並べ方が込み入っていて見つけにくいし、書庫の奥の方が暗い ・鵜殿図書館は雑誌の種類が豊富 ・新刊が少ない(鵜殿は多いです) ・新宮のほうが種類は多いが(使い古した)古い本が多い ・狭い ・駐車場が少ない,閲覧室が狭い ・図書の新しさ、施設、サービスの面で遅れていたが、近年追いつきつつあると思う
鵜殿,勝浦	新宮図書館は最近特に良くなったと思う。
鵜殿,熊野(2名)	<ul style="list-style-type: none"> ・熊野市のような広く明るく開放的な空間の図書館がほしい。逆に熊野市のように時間帯で有料だと時間が気になって集中できないから無料が良い。 ・建物が古い、狭い。本を袋に入れてくれない
熊野(10名)	<ul style="list-style-type: none"> ・(熊野市立図書館は)静かでゆったり時間が過ごせてとても良い。血圧計が置いていところも良い ・(新宮は)トイレが利用しにくい(扉が開いているので音が気になる) ・以前の熊野市立図書館は図書室だったが、今は手当たり次第買っていて新しい本でいっぱい。新宮図書館は選書がとても良いが、古いけど良い本をどんどん廃棄しているのが気になる。スペースの都合だろうが残念 ・落ち着きがあり、読書や勉強がはかどる。(コメント:問 17 から新宮図書館のことかと。) ・館内が広く明るい。一人でも周りが気にならない仕切りのある座席スペースもあり居心地が良い ・月刊の雑誌が多種置かれていると思う(熊野?) ・狭い ・静かで良い ・設備、蔵書等見劣りする ・座席数が少ない。トイレを洋式に
熊野,大阪,名古屋	個室机や LAN ケーブルがない。専門書があまりにもない。机が古すぎる、狭い。
勝浦(3名)	<ul style="list-style-type: none"> ・自習する席が少ない。 ・狭い ・特集展示、企画等どれもみなさんで取り組んで頂きありがたい。働き盛り世代への企画やまちづくりへの仕掛け企画があればより一層利用者が増えるのでは(オヤジよみきかせ会など)
勝浦,熊野,紀の川	勝浦よりは蔵書が多く良い。熊野、紀の川は新しく綺麗なので新宮も頑張ってほしい。
串本	(新宮図書館は)新書の蔵書が多いのでよく利用する。
國學院大学図書館	郷土資料の図書量が当館はとて多い
国際基督教大学・日本女子大学図書館	郷土資料室で地域性のある資料が揃っているのが研究目的の資料収集に大変役に立ちます
地元の図書館(埼玉県内)	雰囲気落ち着いた感じで好感が持てる。
宮城県立図書館	蔵書数や空間が違うと思った。個人のスペースもあり一日ゆったり本を読んで過ごすことができた。
いかるが,大和郡山	閲覧室の充実、幅広いジャンルの陳列(たとえばスポーツ(?、雑誌、新刊書など)。スポーツ新聞が並べてある。喫茶室も欲しい(休憩室でも可)。
東京都羽村市の図書館	とても広く、充実した蔵書、落ち着いて読める環境に、一日中いても飽きない場所でした。
	蔵書数が多いかも(コメント:たまに利用する図書館のことか?)
	以前住んでいたところの図書館には DVD を観るスペースがあった。
	インターネット予約があった図書館でよくリクエストをしていた。自宅で予約ができるのが便利。
	大阪の箕面市立図書館の評判を以前人から聞いていてその箕面市の大学に娘が入った事を機会に図書館に行ってみた(約11年前)素晴らしかった!こんな図書館だったらいいのになあ~
	貸出本が汚れていることがあるのでクリーニングしてほしい。
	勝浦図書館にも行ったが不満が多くて行かなくなった。
	この方が落ち着きがあって良いと思う。(問7回答はbなし)
	市の図書館にしては小さい、見た目も古く汚い。
	スポーツ新聞の有無
	対応もとても感じがよくて聞きやすいです。
	駐車場を増やして。
	本の種類・量が少ない。

問 14 ご意見(抜粋)

運営に関すること

- ・開館時間の延長希望。
- ・休館日が多い(月曜日あるいは祝日も開館してほしい)。

IT 等に関すること

- ・インターネット閲覧の設備改善。
- ・オンライン予約、延長手続。

資料に関すること

- ・本が少ない(AV 資料含む)、または古い

設備に関すること

- ・駐車場が少ない。
- ・閲覧スペース、自習スペースの充実

配置などによる利用のしにくさなど

- ・新しい図書館建設を希望する
- ・本箱と本箱の間が狭い

温度・におい・明るさ・雰囲気など

- ・暗い、狭い。