

## 墨田区図書館 利用者アンケート結果（概要）

### 【実施概要】

調査期間	令和2年（2020）12月（1か月間）
調査方法	区立図書館において配布・回収、インターネット回答
回答内訳	窓口回答 433件
	<u>ウェブ回答 189件</u>
	<u>計 622件</u>

### 【回答者の属性】

以下、割合（％）については、小数点第2位を四捨五入の上、記載している。なお、全体はコミ館・女性センターも合わせた数値である。

#### Q4 年齢

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
12歳以下	26人(4.2%)	3人(2.6%)	16人(5.9%)	1人(0.9%)	6人(7.1%)
13～15歳	4人(0.7%)	0人(0.0%)	1人(0.4%)	2人(1.9%)	0人(0.0%)
16～18歳	7人(1.1%)	2人(1.7%)	4人(1.5%)	0人(0.0%)	1人(1.2%)
19～29歳	37人(6.0%)	15人(12.9%)	14人(5.2%)	4人(3.7%)	3人(3.5%)
30歳代	97人(15.8%)	21人(18.1%)	38人(14.1%)	14人(15.9%)	14人(16.5%)
40歳代	109人(17.8%)	23人(19.8%)	43人(16.0%)	38人(19.6%)	11人(12.9%)
50歳代	120人(19.6%)	25人(21.6%)	53人(19.7%)	43人(17.8%)	15人(17.6%)
60歳代	103人(16.8%)	13人(11.2%)	46人(17.1%)	53人(20.6%)	15人(17.6%)
70歳以上	110人(17.9%)	14人(12.1%)	54人(20.1%)	46人(19.6%)	20人(23.5%)
<b>合計</b>	<b>613人(100.0%)</b>	<b>116人(100.0%)</b>	<b>269人(100.0%)</b>	<b>107人(100.0%)</b>	<b>85人(100.0%)</b>

#### Q5 居住地

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
区内	478人(81.8%)	87人(81.8%)	214人(82.0%)	73人(73.0%)	74人(90.2%)
区外	106人(18.2%)	20人(18.2%)	47人(18.0%)	27人(27.0%)	8人(9.8%)
<b>合計</b>	<b>584人(100.0%)</b>	<b>107人(100.0%)</b>	<b>261人(100.0%)</b>	<b>100人(100.0%)</b>	<b>82人(100.0%)</b>

## 【アンケート内容】

### Q2 利用頻度 (上位順位)

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
1位	週1～2回 244人(39.7%)	週1～2回 46人(39.7%)	週1～2回 111人(41.1%)	月1～2回 52人(48.1%)	月1～2回 33人(38.8%)
2位	月1～2回 231人(37.6%)	月1～2回 45人(38.8%)	月1～2回 92人(34.1%)	週1～2回 37人(34.3%)	週1～2回 28人(32.9%)
3位	週3～4回 68人(11.1%)	週3～4回 10人(8.6%)	週3～4回 30人(11.1%)	週3～4回 12人(11.1%)	週3～4回 14人(16.5%)
4位	ほぼ毎日 40人(6.5%)	年に数回 8人(6.9%)	ほぼ毎日 21人(7.8%)	ほぼ毎日 5人(4.6%)	ほぼ毎日 5人(5.9%)
5位	年に数回 25人(4.1%)	ほぼ毎日 7人(6.0%)	年に数回 12人(4.4%)	年に数回 2人(1.9%)	初めて 3人(3.5%)
6位	初めて 7人(1.1%)	初めて 0人(0.0%)	初めて 4人(1.5%)	初めて 0人(0.0%)	年に数回 2人(2.4%)
<b>合計</b>	<b>615人(100.0%)</b>	<b>116人(100.0%)</b>	<b>270人(100.0%)</b>	<b>108人(100.0%)</b>	<b>85人(100.0%)</b>

### Q3 利用目的(複数回答) (上位5位)

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
1位	図書雑誌の貸出(543件)	図書雑誌の貸出(108件)	図書雑誌の貸出(222件)	図書雑誌の貸出(102件)	図書雑誌の貸出(75件)
2位	図書の閲覧(222件)	図書の閲覧(40件)	図書の閲覧(99件)	図書の閲覧(39件)	図書の閲覧(38件)
3位	新聞雑誌の閲覧(140件)	新聞雑誌の閲覧(24件)	新聞雑誌の閲覧(68件)	新聞雑誌の閲覧(21件)	新聞雑誌の閲覧(19件)
4位	視聴覚資料の貸出(95件)	調べものの調査(21件)	調べものの調査(47件)	視聴覚資料の貸出(17件)	視聴覚資料の貸出(19件)
5位	調べものの調査(92件)	閲覧席の利用(16件)	閲覧席の利用(44件)	調べものの調査(12件)	調べものの調査(11件)

### Q6 充実してほしい書架(書棚)(複数回答) (上位5位)

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
1位	文学(日本)(242件)	文学(日本)(59件)	文学(日本)(98件)	文学(日本)(35件)	文学(日本)(30件)

2位	地理/旅行 (89件)	文学(海外) (21件)	芸術/音楽/映画(36件)	芸術/音楽/映画(15件)	地理/旅行 (15件)
3位	芸術/音楽/映画(84件)	哲学/心理/宗教(19件)	歴史/伝記(34件)	DVD(14件)	家政学(13件)
4位	雑誌(77件)	地理/旅行(19件)	地理/旅行(34件)	CD(13件)	雑誌(13件)
5位	DVD(71件)	雑誌(18件)	雑誌(28件)	地理/旅行(12件)	芸術/音楽/映画(12件)

## Q6-2 案内表示

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	117人(20.4%)	26人(24.1%)	35人(13.9%)	27人(27.8%)	22人(27.5%)
満足	207人(36.1%)	40人(37.0%)	97人(38.5%)	31人(32.0%)	30人(37.5%)
ふつう	232人(40.5%)	35人(32.4%)	115人(45.6%)	38人(39.2%)	24人(30.0%)
不満	12人(2.1%)	5人(4.6%)	5人(2.0%)	1人(1.0%)	1人(1.3%)
とても不満	5人(0.9%)	2人(1.9%)	0人(0.0%)	0人(0.0%)	3人(3.8%)
<b>合計</b>	<b>573人(100.0%)</b>	<b>108人(100.0%)</b>	<b>252人(100.0%)</b>	<b>97人(100.0%)</b>	<b>80人(100.0%)</b>

## Q6-3 職員の接遇

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	263人(45.6%)	50人(46.3%)	110人(43.0%)	46人(47.4%)	39人(48.8%)
満足	218人(37.8%)	42人(38.9%)	96人(37.5%)	36人(37.1%)	34人(42.5%)
ふつう	82人(14.2%)	15人(13.9%)	45人(17.6%)	13人(13.4%)	4人(5.0%)
不満	12人(2.1%)	1人(0.9%)	5人(2.0%)	2人(2.1%)	1人(1.3%)
とても不満	2人(0.3%)	0人(0.0%)	0人(0.0%)	0人(0.0%)	2人(2.5%)
<b>合計</b>	<b>577人(100.0%)</b>	<b>108人(100.0%)</b>	<b>256人(100.0%)</b>	<b>97人(100.0%)</b>	<b>80人(100.0%)</b>

## Q6-4 職員の対応

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	210人(37.0%)	37人(34.6%)	83人(32.8%)	44人(45.8%)	31人(39.7%)
満足	215人(37.9%)	41人(38.3%)	99人(39.1%)	29人(30.2%)	36人(46.2%)

ふつう	133人(23.4%)	27人(25.2%)	68人(26.9%)	23人(24.0%)	7人(9.0%)
不満	8人(1.4%)	2人(1.9%)	3人(1.2%)	0人(0.0%)	2人(2.6%)
とても不満	2人(0.4%)	0人(0.0%)	0人(0.0%)	0人(0.0%)	2人(2.6%)
合計	568人(100.0%)	107人(100.0%)	253人(100.0%)	96人(100.0%)	78人(100.0%)

### Q6-5 表示等や職員による案内

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	166人(29.5%)	30人(28.6%)	66人(26.5%)	34人(35.8%)	29人(37.2%)
満足	193人(34.3%)	36人(34.3%)	92人(36.9%)	28人(29.5%)	28人(35.9%)
ふつう	176人(31.3%)	35人(33.3%)	79人(31.7%)	28人(29.5%)	17人(21.8%)
不満	17人(3.0%)	2人(1.9%)	10人(4.0%)	4人(4.2%)	1人(1.3%)
とても不満	10人(1.8%)	2人(1.9%)	2人(0.8%)	1人(1.1%)	3人(3.8%)
合計	562人(100.0%)	105人(100.0%)	249人(100.0%)	95人(100.0%)	78人(100.0%)

### Q6-6 展示

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	134人(23.7%)	20人(19.4%)	47人(18.7%)	34人(35.4%)	26人(32.9%)
満足	174人(30.7%)	36人(35.0%)	80人(31.7%)	20人(20.8%)	25人(31.6%)
ふつう	209人(36.9%)	35人(34.0%)	101人(40.1%)	37人(38.5%)	23人(29.1%)
不満	10人(1.8%)	2人(1.9%)	4人(1.6%)	0人(0.0%)	3人(3.8%)
興味がない	39人(6.9%)	10人(9.7%)	20人(7.9%)	5人(5.2%)	2人(2.5%)
合計	566人(100.0%)	103人(100.0%)	252人(100.0%)	96人(100.0%)	79人(100.0%)

### Q6-7 児童コーナー・こどもとしよしつ

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	62人(12.0%)	12人(11.9%)	18人(8.0%)	12人(14.0%)	12人(16.9%)
満足	92人(17.8%)	21人(20.8%)	34人(15.0%)	12人(14.0%)	21人(29.6%)

ふつう	91人(17.6%)	13人(12.9%)	44人(19.5%)	18人(20.9%)	12人(16.9%)
不満	19人(3.7%)	6人(5.9%)	5人(2.2%)	4人(4.7%)	2人(2.8%)
利用したことがない	254人(49.0%)	49人(48.5%)	125人(55.3%)	40人(46.5%)	24人(33.8%)
合計	518人(100.0%)	101人(100.0%)	226人(100.0%)	86人(100.0%)	71人(100.0%)

## Q6-8 ティーンズコーナー

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	46人(8.9%)	7人(7.2%)	15人(6.6%)	8人(6.6%)	12人(16.9%)
満足	56人(10.9%)	10人(10.3%)	26人(11.4%)	6人(11.4%)	11人(15.5%)
ふつう	97人(18.8%)	19人(19.6%)	40人(17.5%)	16人(17.5%)	16人(22.5%)
不満	22人(4.3%)	4人(4.1%)	10人(4.4%)	3人(4.4%)	4人(5.6%)
利用したことがない	294人(57.1%)	57人(58.8%)	137人(60.1%)	52人(60.1%)	28人(39.4%)
合計	515人(100.0%)	97人(100.0%)	228人(100.0%)	85人(100.0%)	71人(100.0%)

## Q6-9 障害者サービス

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
知っている	142人(34.5%)	19人(34.5%)	65人(32.5%)	29人(37.2%)	25人(38.5%)
知らない	239人(49.1%)	27人(49.1%)	126人(63.0%)	47人(60.3%)	36人(55.4%)
すでに利用している	26人(16.4%)	9人(16.4%)	9人(4.5%)	2人(2.6%)	4人(6.2%)
合計	407人(100.0%)	55人(100.0%)	200人(100.0%)	78人(100.0%)	65人(100.0%)

## Q7-1 改善してほしい設備

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
閲覧席の数	115人(21.8%)	26人(27.4%)	64人(27.7%)	17人(18.5%)	4人(5.3%)
書架の配置	30人(5.7%)	6人(6.3%)	18人(7.8%)	3人(3.3%)	2人(2.7%)
資料探索機の数	25人(4.7%)	6人(6.3%)	11人(4.8%)	4人(4.3%)	2人(2.7%)
自動貸出機の数	27人(5.1%)	3人(3.2%)	16人(6.9%)	3人(3.3%)	5人(6.7%)

部屋の明るさ	12人(2.3%)	2人(2.1%)	6人(2.6%)	2人(2.2%)	1人(1.3%)
空調	22人(4.2%)	0人(0.0%)	13人(5.6%)	3人(3.3%)	6人(8.0%)
トイレ	19人(3.6%)	1人(1.1%)	6人(2.6%)	3人(3.3%)	3人(4.0%)
特にない	256人(48.5%)	49人(51.6%)	86人(37.2%)	55人(59.8%)	46人(61.3%)
その他	22人(4.2%)	2人(2.1%)	11人(4.8%)	2人(2.2%)	6人(8.0%)
合計	528人(100.0%)	95人(100.0%)	231人(100.0%)	92人(100.0%)	75人(100.0%)

## Q7-2 清掃

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	219人(38.4%)	54人(50.0%)	80人(31.9%)	40人(41.7%)	28人(35.0%)
満足	240人(42.0%)	41人(38.0%)	116人(46.2%)	38人(39.6%)	36人(45.0%)
ふつう	106人(18.6%)	13人(12.0%)	53人(21.1%)	18人(18.8%)	13人(16.3%)
不満	2人(0.4%)	0人(0.0%)	1人(0.4%)	0人(0.0%)	0人(0.0%)
とても不満	4人(0.7%)	0人(0.0%)	1人(0.4%)	0人(0.0%)	3人(3.8%)
合計	571人(100.0%)	108人(100.0%)	251人(100.0%)	96人(100.0%)	80人(100.0%)

## Q8 コロナ禍における今後の図書館サービスに望むこと

【自由記入による回答】【回答件数244件】

### 意見要約

- ・ 図書館の感染防止対策に対する肯定的評価  
現行で十分、職員への労い
- ・ 図書館の感染防止対策に対する否定的評価  
(緩和派) 座席の開放、イベント再開、滞在時間フリー、換気中止  
(規制派) 資料の消毒、人数制限、感染エチケット違反者への退館指示  
(無意味派) 検温
- ・ 図書館の感染防止対策に対する提案  
オンラインイベントの実施、電子書籍サービスの実施、郵送貸出の実施、完全予約制来館、貸出期間延長(2週から3週)、予約冊数増加、書籍消毒機の増設、webリクエストの実施、Webや電話での女性センター受取の実施、館外での貸出/返却自動化、移動図書館の実施
- ・ その他  
休館はしないでほしい

## Q9 総合評価【NPS】ネットプロモータースコア

※ネットプロモータースコアとは：0点から10点の11段階で評価してもらい、9～10点を「推奨者」、7～8点を「中立者」、0～6点を「批判者」と分類し、推奨者の割合(%)から批判者の割合(%)を引いた値。

4館	35.34%	昨年度結果
ひきふね	40.3%	34.7%
緑	33.4%	27.8%
立花	24.4%	30.0%
八広	48.6%	23.3%
(指定管理館(3館)計)	35.3%	27.3%

### 【評価の理由】

・ひきふね	+評価	職員が親切、駅近、蔵書が充実、施設がきれい、開館時間が長い
	-評価	席が少ない、席が混雑、予約席が複雑、蔵書が少ない、駐輪場が不便
・緑	+評価	蔵書が充実、職員が親切
	-評価	蔵書が少ない、席が少ない、休館が多い
・立花	+評価	職員が親切、展示が良い、子ども連れに良い、混雑していない
	-評価	蔵書が少ない、駅から遠い、施設が古い
・八広	+評価	職員が親切、混雑していない
	-評価	蔵書が少ない、施設が古い