

## 墨田区図書館 利用者アンケート結果（概要）

資料 2

### 【実施概要】

調査期間	令和4年（2022）1月21日から2月16日まで
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 465件
	ウェブ回答 312件
	<u>計 777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。

#### 問4 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
小学生以下	37人( 4.8%)	9人( 4.5%)	21人( 8.3%)	6人( 4.0%)	0人( 0.0%)
中学生	10人( 1.3%)	2人( 1.0%)	6人( 2.4%)	2人( 1.3%)	0人( 0.0%)
高校生	6人( 0.8%)	4人( 2.0%)	1人( 0.4%)	1人( 0.7%)	0人( 0.0%)
19～29歳	50人( 6.5%)	21人( 10.4%)	14人( 5.6%)	3人( 2.0%)	6人( 9.0%)
30歳代	96人( 12.4%)	24人( 11.9%)	26人( 10.3%)	23人( 15.3%)	5人( 7.5%)
40歳代	159人( 20.6%)	39人( 19.4%)	40人( 15.9%)	41人( 27.3%)	11人( 16.4%)
50歳代	162人( 21.0%)	36人( 17.9%)	52人( 20.6%)	24人( 16.0%)	21人( 31.3%)
60歳代	136人( 17.6%)	33人( 16.4%)	48人( 19.0%)	24人( 16.0%)	13人( 19.4%)
70歳以上	116人( 15.0%)	33人( 16.4%)	44人( 17.5%)	26人( 17.3%)	11人( 16.4%)
合計	772人(100.0%)	201人(100.0%)	252人(100.0%)	150人(100.0%)	67人(100.0%)

#### 問5 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
区内在住	604人( 79.8%)	167人( 85.2%)	207人( 84.1%)	107人( 70.4%)	47人( 72.3%)
隣接区在住	133人( 17.6%)	26人( 13.3%)	29人( 11.8%)	43人( 28.3%)	14人( 21.5%)
その他都内	5人( 0.7%)	0人( 0.0%)	4人( 1.6%)	0人( 0.0%)	1人( 1.5%)
都外	15人( 2.0%)	3人( 1.5%)	6人( 2.4%)	2人( 1.3%)	3人( 4.6%)
合計	757人(100.0%)	196人(100.0%)	246人(100.0%)	152人(100.0%)	65人(100.0%)

## 【アンケート内容】

### 問2 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 323人(41.7%)	週1～2回 87人(43.1%)	月1～2回 110人(43.7%)	週1～2回 68人(45.3%)	週1～2回 28人(41.8%)
2位	月1～2回 317人(41.0%)	月1～2回 83人(41.1%)	週1～2回 97人(38.5%)	月1～2回 59人(39.3%)	月1～2回 15人(22.4%)
3位	週3～4回 69人(8.9%)	週3～4回 14人(6.9%)	週3～4回 28人(11.1%)	週3～4回 9人(6.0%)	週3～4回 13人(19.4%)
4位	ほぼ毎日 38人(4.9%)	ほぼ毎日 10人(5.0%)	ほぼ毎日 10人(4.0%)	ほぼ毎日 8人(5.3%)	ほぼ毎日 7人(10.4%)
5位	年に数回 25人(3.2%)	年に数回 7人(3.5%)	年に数回 7人(2.8%)	年に数回 6人(4.0%)	年に数回 3人(4.5%)
6位	初めて 2人(0.3%)	初めて 1人(0.5%)	初めて 0人(0.0%)	初めて 0人(0.0%)	初めて 1人(1.5%)
合計	774人(100.0%)	202人(100.0%)	252人(100.0%)	150人(100.0%)	67人(100.0%)

### 問3 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(723件)	図書雑誌の貸出(186件)	図書雑誌の貸出(233件)	図書雑誌の貸出(145件)	図書雑誌の貸出(59件)
2位	図書の閲覧(93件)	図書の閲覧(32件)	図書の閲覧(26件)	図書の閲覧(11件)	視聴覚資料の貸出(4件)
3位	視聴覚資料の貸出(48件)	閲覧席の利用(21件)	視聴覚資料の貸出(19件)	視聴覚資料の貸出(6件)	図書の閲覧(3件)
4位	新聞雑誌の閲覧(47件)	新聞雑誌の閲覧(19件)	新聞雑誌の閲覧(10件)	新聞雑誌の閲覧(4件)	新聞雑誌の閲覧(2件)
5位	閲覧席の利用(37件)	視聴覚資料の貸出(15件)	閲覧席の利用(6件)	閲覧席の利用(2件)	閲覧席の利用(2件)

問6-1 充実や改善したほうがよいと思う書架(ジャンル別)(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)(232件)	文学(日本)(55件)	文学(日本)(78件)	文学(日本)(44件)	文学(日本)(24件)
2位	芸術/音楽/映画(116件)	芸術/音楽/映画(34件)	歴史/伝記(35件)	芸術/音楽/映画(25件)	芸術/音楽/映画(15件)
3位	コンピュータ関係(91件)	コンピュータ関係(29件)	芸術/音楽/映画(31件)	コンピュータ関係(18件)	歴史/伝記(11件)
4位	地理/旅行(82件)	文学(海外)(19件)	地理/旅行(30件)	地理/旅行(15件)	地理/旅行(10件)
5位	歴史/伝記(75件)	政治/法律/経済(19件)	コンピュータ関係(26件)	家政学(14件)	家政学(10件)

問6-1 充実や改善したほうがよいと思う書架(資料区分別)(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	DVDなど(95件)	DVDなど(25件)	雑誌(28件)	DVDなど(18件)	DVDなど(10件)
2位	CDなど(77件)	CDなど(20件)	DVDなど(27件)	CDなど(17件)	雑誌(8件)
3位	雑誌(76件)	雑誌(15件)	こども向けの本(21件)	雑誌(16件)	CDなど(5件)
4位	こども向けの本(53件)	洋書(11件)	CDなど(20件)	こども向けの本(13件)	地域資料(4件)
5位	洋書(43件)	中高生向けの本(10件)	専門書、洋書(13件)	洋書(11件)	入門書(2件)

問6-2 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	128人(17.3%)	30人(15.5%)	35人(14.9%)	28人(19.7%)	22人(33.3%)
満足	281人(38.1%)	85人(44.0%)	78人(33.2%)	56人(39.4%)	19人(28.8%)
ふつう	294人(39.8%)	66人(34.2%)	112人(47.7%)	53人(37.3%)	19人(28.8%)
不満	30人(4.1%)	10人(5.2%)	9人(3.8%)	5人(3.5%)	5人(7.6%)
とても不満	5人(0.7%)	2人(1.0%)	1人(0.4%)	0人(0.0%)	1人(1.5%)
合計	738人(100.0%)	193人(100.0%)	235人(100.0%)	142人(100.0%)	66人(100.0%)

### 問6-3 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	294人(39.8%)	65人(33.7%)	75人(31.9%)	69人(48.6%)	41人(61.2%)
満足	290人(39.2%)	86人(44.6%)	102人(43.4%)	55人(38.7%)	15人(22.4%)
ふつう	133人(18.0%)	36人(18.7%)	52人(22.1%)	16人(11.3%)	8人(11.9%)
不満	11人(1.5%)	0人(0.0%)	5人(2.1%)	2人(1.4%)	2人(3.0%)
とても不満	11人(1.5%)	6人(3.1%)	1人(0.4%)	0人(0.0%)	1人(1.5%)
合計	739人(100.0%)	193人(100.0%)	235人(100.0%)	142人(100.0%)	67人(100.0%)

### 問6-4 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	243人(33.0%)	56人(29.0%)	60人(25.8%)	60人(42.6%)	35人(52.2%)
満足	295人(40.1%)	84人(43.5%)	98人(42.1%)	59人(41.8%)	17人(25.4%)
ふつう	184人(25.0%)	48人(24.9%)	72人(30.9%)	21人(14.9%)	13人(19.4%)
不満	10人(1.4%)	3人(1.6%)	3人(1.3%)	1人(0.7%)	1人(1.5%)
とても不満	4人(0.5%)	2人(1.0%)	0人(0.0%)	0人(0.0%)	1人(1.5%)
合計	736人(100.0%)	193人(100.0%)	233人(100.0%)	141人(100.0%)	67人(100.0%)

### 問6-5 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	206人(28.1%)	49人(25.8%)	55人(23.4%)	49人(35.0%)	30人(44.8%)
満足	269人(36.6%)	71人(37.4%)	96人(40.9%)	49人(35.0%)	17人(25.4%)
ふつう	233人(31.7%)	58人(30.5%)	77人(32.8%)	40人(28.6%)	17人(25.4%)
不満	23人(3.1%)	10人(5.3%)	7人(3.0%)	2人(1.4%)	3人(4.5%)
とても不満	3人(0.4%)	2人(1.1%)	0人(0.0%)	0人(0.0%)	0人(0.0%)
合計	734人(100.0%)	190人(100.0%)	235人(100.0%)	140人(100.0%)	67人(100.0%)

### 問6-6 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	163人(22.4%)	30人(15.9%)	40人(17.2%)	38人(27.3%)	30人(44.8%)
満足	242人(33.2%)	62人(32.8%)	75人(32.3%)	58人(41.7%)	16人(23.9%)
ふつう	279人(38.3%)	79人(41.8%)	101人(43.5%)	38人(27.3%)	18人(26.9%)
不満	22人(3.0%)	8人(4.2%)	8人(3.4%)	2人(1.4%)	2人(3.0%)
興味が無い	23人(3.2%)	10人(5.3%)	8人(3.4%)	3人(2.2%)	1人(1.5%)
合計	729人(100.0%)	189人(100.0%)	232人(100.0%)	139人(100.0%)	67人(100.0%)

### 問6-7 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	97人(13.8%)	20人(11.0%)	21人(9.6%)	25人(18.2%)	15人(23.1%)
満足	167人(23.7%)	51人(28.0%)	45人(20.6%)	33人(24.1%)	12人(18.5%)
ふつう	252人(35.8%)	61人(33.5%)	83人(38.1%)	39人(28.5%)	18人(27.7%)
不満	19人(2.7%)	3人(1.6%)	7人(3.2%)	3人(2.2%)	3人(4.6%)
利用したことがない	169人(24.0%)	47人(25.8%)	62人(28.4%)	37人(27.0%)	17人(26.2%)
合計	704人(100.0%)	182人(100.0%)	218人(100.0%)	137人(100.0%)	65人(100.0%)

### 問6-8 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	72人(10.4%)	11人(6.2%)	22人(10.2%)	10人(7.5%)	14人(21.5%)
満足	111人(16.0%)	42人(23.7%)	27人(12.5%)	15人(11.3%)	9人(13.8%)
ふつう	286人(41.3%)	71人(40.1%)	90人(41.7%)	43人(32.3%)	21人(32.3%)
不満	27人(3.9%)	7人(4.0%)	12人(5.6%)	1人(0.8%)	5人(7.7%)
利用したことがない	197人(28.4%)	46人(26.0%)	65人(30.1%)	64人(48.1%)	16人(24.6%)
合計	693人(100.0%)	177人(100.0%)	216人(100.0%)	133人(100.0%)	65人(100.0%)

### 問6-9 障害者サービス（紙による回答のみ）

	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	151人(36.6%)	35人(37.6%)	61人(39.1%)	32人(28.3%)	23人(45.1%)
知らない	261人(63.2%)	57人(61.3%)	95人(60.9%)	81人(71.7%)	28人(54.9%)
すでに利用している	1人(0.2%)	1人(1.1%)	0人(0.0%)	0人(0.0%)	0人(0.0%)
合計	413人(100.0%)	93人(100.0%)	156人(100.0%)	113人(100.0%)	51人(100.0%)

※webによる回答項目が誤っていたため、紙による回答のみ掲載

### 問7-1 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	152人(21.0%)	38人(20.1%)	58人(25.0%)	25人(18.4%)	12人(18.5%)
書架の配置	37人(5.1%)	12人(6.3%)	7人(3.0%)	8人(5.9%)	3人(4.6%)
資料探索機の数	35人(4.8%)	11人(5.8%)	13人(5.6%)	6人(4.4%)	1人(1.5%)
自動貸出機の数	30人(4.1%)	6人(3.2%)	7人(3.0%)	5人(3.7%)	7人(10.8%)
部屋の明るさ	14人(1.9%)	4人(2.1%)	2人(0.9%)	5人(3.7%)	2人(3.1%)
空調	34人(4.7%)	11人(5.8%)	12人(5.2%)	4人(2.9%)	5人(7.7%)
トイレ	62人(8.6%)	10人(5.3%)	19人(8.2%)	7人(5.1%)	9人(13.8%)
特にない	311人(43.0%)	82人(43.4%)	96人(41.4%)	72人(52.9%)	24人(36.9%)
その他	49人(6.8%)	15人(7.9%)	18人(7.8%)	4人(2.9%)	2人(3.1%)
合計	724人(100.0%)	189人(100.0%)	232人(100.0%)	136人(100.0%)	65人(100.0%)

### 問7-2 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	234人(31.6%)	80人(41.2%)	58人(24.7%)	48人(33.8%)	23人(34.3%)
満足	340人(45.9%)	86人(44.3%)	113人(48.1%)	71人(50.0%)	25人(37.3%)
ふつう	155人(20.9%)	24人(12.4%)	60人(25.5%)	23人(16.2%)	17人(25.4%)
不満	7人(0.9%)	2人(1.0%)	4人(1.7%)	0人(0.0%)	0人(0.0%)
とても不満	4人(0.5%)	2人(1.0%)	0人(0.0%)	0人(0.0%)	2人(3.0%)
合計	740人(100.0%)	194人(100.0%)	235人(100.0%)	142人(100.0%)	67人(100.0%)

## 問8-1 web リクエストサービス

	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	242 人 ( 33.2%)	58 人 ( 30.9%)	80 人 ( 34.5%)	46 人 ( 32.6%)	23 人 ( 34.8%)
知らない	275 人 ( 37.7%)	72 人 ( 38.3%)	90 人 ( 38.8%)	54 人 ( 38.3%)	25 人 ( 37.9%)
利用したことがある	108 人 ( 14.8%)	35 人 ( 18.6%)	32 人 ( 13.8%)	18 人 ( 12.8%)	7 人 ( 10.6%)
知っているが利用し ていない	104 人 ( 14.3%)	23 人 ( 12.2%)	30 人 ( 12.9%)	23 人 ( 16.3%)	11 人 ( 16.7%)
合計	729 人 (100.0%)	188 人 (100.0%)	232 人 (100.0%)	141 人 (100.0%)	66 人 (100.0%)

## 問8-2 web リクエストに関する意見

- +評価 来館せずにリクエストができるので、便利になった。  
かなり弾力的に対応して頂いた。
- 評価 リクエストの方法が分からない。  
通常の予約枠が減らないようにしてほしい。

## 問9-1 地域資料のなかで読みたいと思うもの(一部抜粋)

- ・ 東京大空襲の資料
- ・ 関東大震災についての資料
- ・ 鳩の街や玉ノ井などの歴史
- ・ 葛飾北斎 (浮世絵) について
- ・ 隅田川、荒川の歴史、洪水の歴史
- ・ 忠臣蔵関係の書籍
- ・ 相撲の歴史
- ・ 牛島神社について
- ・ ものづくり墨田の企業・製作所の製品について
- ・ スカイツリーについて

## 問9-2 地域資料の希望する提供方法

	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
現物の閲覧	182人(40.4%)	52人(41.9%)	56人(40.0%)	24人(42.9%)	21人(56.8%)
コピーの提供	48人(10.7%)	15人(12.1%)	19人(13.6%)	6人(10.7%)	4人(10.8%)
電子化による閲覧	220人(48.9%)	57人(46.0%)	65人(46.4%)	26人(46.4%)	12人(32.4%)
合計	450人(100.0%)	124人(100.0%)	140人(100.0%)	56人(100.0%)	37人(100.0%)

## 問10 図書館が繋がりを持った方がよいと思う機関(一部抜粋)

【11件】保育サービス(保育園)との連携、美術館(北斎美術館)との連携、大学図書館との連携

【10件】小中学校との連携、他区(他県)の図書館との連携

【7件】博物館(たばこと塩の博物館、江戸東京博物館)との連携

【6件】区役所との連携、病院との連携、児童館との連携

## 問11 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 28.7%

昨年度結果

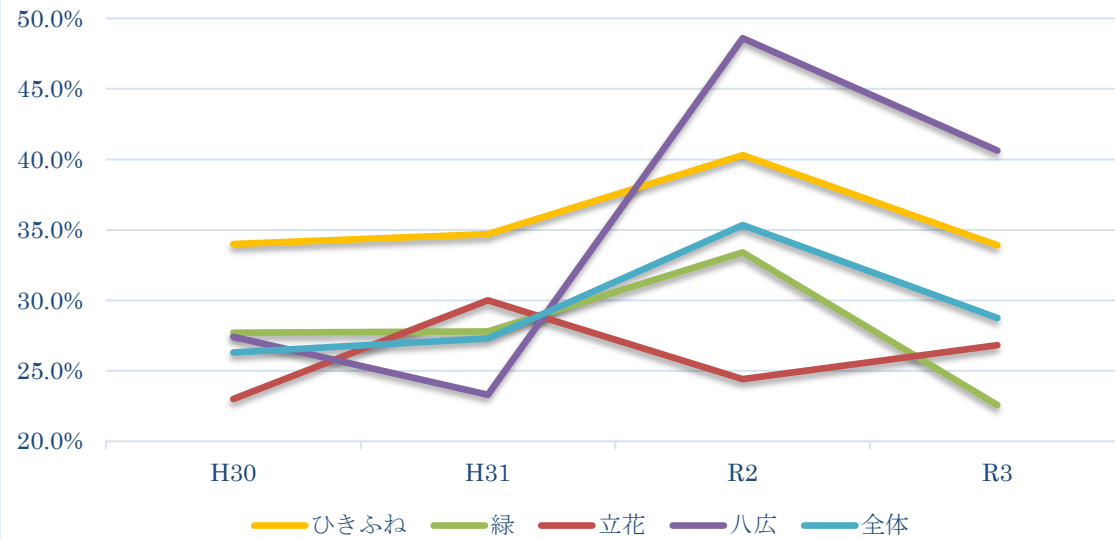
ひきふね	33.9%	40.3%
緑	22.6%	33.4%
立花	26.8%	24.4%
八広	40.6%	48.6%
(指定管理館(3館)計)	30.0%	35.5%

### 【評価の理由】

・ひきふね	+評価	職員が親切、館内がきれい、開館時間が長い
	-評価	蔵書が少ない、利用者のマナーが悪い
・緑	+評価	蔵書が充実、職員が親切
	-評価	蔵書が少ない、駐輪がしづらい、開館時間が短い
・立花	+評価	職員が親切、展示・特集が面白い
	-評価	蔵書が少ない
・八広	+評価	職員が親切、展示・特集が面白い
	-評価	蔵書が少ない、本が古い



## NPS値の経年変化（平成30年～令和3年）



	H30	H31	R2	R3
ひきふね	34.0%	34.7%	40.3%	33.9%
緑	27.7%	27.8%	33.4%	22.6%
立花	23.0%	30.0%	24.4%	26.8%
八広	27.4%	23.3%	48.6%	40.6%
<b>全体</b>	<b>26.3%</b>	<b>27.3%</b>	<b>35.3%</b>	<b>28.7%</b>