

4 図書館利用者アンケート調査の実施について

来館者向けに図書館満足度調査を実施しました。当該調査結果を踏まえ、図書館サービスの一層の充実に努めて参ります。

○調査について

実施期間:平成29年6月30日～7月14日

実施方法:荒川区立図書館全館(図書SS含む)でアンケート用紙を配布し、各館に回収箱を設置し、回収。

(1)ゆいの森あらかわ

回答件数:308件(男性98/31.8%、女性195/63.3%、未回答15/4.9%)

○年齢区分

年齢区分	回答数	
14歳以下	65	21.1%
15～19歳	16	5.2%
20歳代	13	4.2%
30歳代	55	17.9%
40歳代	41	13.3%

年齢区分	回答数	
50歳代	24	7.8%
60歳代	43	14.0%
70歳代	34	11.0%
80歳以上	14	4.5%
年齢未回答	3	1.0%

○居住地域

南千住地区	28	9.1%	荒川地区	110	35.7%	町屋地区	61	19.8%
1丁目	8	2.6%	1丁目	10	3.2%	1丁目	14	4.5%
2丁目	1	0.3%	2丁目	17	5.5%	2丁目	6	1.9%
3丁目	1	0.3%	3丁目	7	2.3%	3丁目	7	2.3%
4丁目	0	0.0%	4丁目	18	5.8%	4丁目	6	1.9%
5丁目	2	0.6%	5丁目	7	2.3%	5丁目	4	1.3%
6丁目	11	3.6%	6丁目	14	4.5%	6丁目	9	2.9%
7丁目	3	1.0%	7丁目	30	9.7%	7丁目	8	2.6%
8丁目	2	0.6%	8丁目	6	1.9%	8丁目	6	1.9%
街区未回答	0	0.0%	街区未回答	1	0.3%	街区未回答	1	0.3%

東尾久地区	28	9.1%	西尾久地区	10	3.2%
1丁目	2	0.6%	1丁目	3	1.0%
2丁目	6	1.9%	2丁目	0	0.0%
3丁目	5	1.6%	3丁目	0	0.0%
4丁目	10	3.2%	4丁目	2	0.6%
5丁目	2	0.6%	5丁目	0	0.0%
6丁目	1	0.3%	6丁目	1	0.3%
7丁目	0	0.0%	7丁目	0	0.0%
8丁目	2	0.6%	8丁目	4	1.3%
街区未回答	0	0.0%	街区未回答	0	0.0%

東日暮里地区	16	5.2%	西日暮里地区	11	3.6%
1丁目	1	0.3%	1丁目	4	1.3%
2丁目	3	1.0%	2丁目	4	1.3%
3丁目	6	1.9%	3丁目	1	0.3%
4丁目	0	0.0%	4丁目	0	0.0%
5丁目	1	0.3%	5丁目	0	0.0%
6丁目	3	1.0%	6丁目	2	0.6%
街区未回答	2	0.6%	街区未回答	0	0.0%

文京区	1	0.3%	墨田区	0	0.0%	未回答	1	0.3%
北区	4	1.3%	都内区部	8	2.6%			
台東区	4	1.3%	都内市部	0	0.0%			
足立区	15	4.9%	都外	11	3.6%			

○ 図書館までの交通手段

徒歩	83
自転車	171
オートバイ	2
コミュニティバスくら	3
都バス	2
都電	22
日暮里舎人ライナー	0
その他鉄道	13
自家用車	9
その他	1
無回答	2

○ 過去1年以内に区立図書館を利用した頻度

ほぼ毎日	18	5.8%	2、3か月に1回程度	21	6.8%
週2、3回	60	19.5%	年1～2回	26	8.4%
週1回	64	20.8%	初めて	15	4.9%
月数回	78	25.3%	無回答	2	0.6%
月1回以上	24	7.8%			

○ 1回あたりの図書館滞在時間

10分以内	10	3.2%	2時間～4時間未満	80	26.0%
10分～30分未満	42	13.6%	4時間以上	19	6.2%
30分～1時間未満	81	26.3%	無回答	4	1.3%
1時間～2時間未満	72	23.4%			

○ 平均読書冊数

0冊	9	2.9%	10～14冊	51	16.6%
1～3冊	119	38.6%	15冊以上	44	14.3%
4～6冊	67	21.8%	無回答	9	2.9%
7～9冊	9	2.9%			

○ 本、雑誌の入手手段

	1 位		2 位		3 位	
書店・コンビニエンスストアなどで紙媒体の本を購入する	82	26.6%	84	27.3%	53	17.2%
インターネットで注文し、購入する	27	8.8%	53	17.2%	44	14.3%
電子書籍を購入する	6	1.9%	10	3.2%	18	5.8%
図書館で借りる	166	53.9%	53	17.2%	33	10.7%
家族・友人などから借りる	5	1.6%	44	14.3%	47	15.3%
その他	5	1.6%	5	1.6%	10	3.2%

○ よく読む本、雑誌のジャンル

小説・エッセイ	182	59.1%	地図・旅行ガイド	39	12.7%
医療・健康	55	17.9%	外国語図書	16	5.2%
美容・ファッション	55	17.9%	ビジネス書	29	9.4%
料理・手芸・育児	72	23.4%	漫画	60	19.5%
スポーツ・趣味・娯楽	80	26.0%	その他	34	11.0%
児童書	88	28.6%			

○ 図書館の設備・サービスについて、知っているもの、この1年間で利用したことがあるもの

	無回答 (知らない)		知っている		利用したことがある	
借りた図書資料は、どの区立図書館でも返却ができる	73	23.7%	112	36.4%	123	39.9%
区立図書館にない図書資料でも、他区や都立図書館から取り寄せができる	117	38.0%	119	38.6%	72	23.4%
インターネットや館内の利用者端末から図書資料の貸出予約ができる	95	30.8%	123	39.9%	90	29.2%
無線 LAN 及びパソコンが使えるインターネットサービスを行っている	130	42.2%	128	41.6%	50	16.2%
読書や調べものができる閲覧席や学習席がある	71	23.1%	151	49.0%	86	27.9%
レファレンスサービス	188	61.0%	104	33.8%	16	5.2%
イベントを開催している	105	34.1%	168	54.5%	35	11.4%
HS サービスを実施している	216	70.1%	83	26.9%	9	2.9%

○ 図書館に求める情報

生涯学習	101	32.8%	食品・消費者	14	4.5%	ファッション	19	6.2%
教養・文化	114	37.0%	年金・税金	10	3.2%	グルメ・旅行	41	13.3%
地域活動・地域の催し	55	17.9%	生活問題	23	7.5%	パソコンなどの 情報通信関係	15	4.9%
区政・区の制度	21	6.8%	政治経済	8	2.6%	漫画・コミック	39	12.7%
健康・医療	47	15.3%	環境	13	4.2%	その他	9	2.9%
子育て・教育	68	22.1%	ビジネス・仕事	19	6.2%			
福祉・介護	19	6.2%	趣味・娯楽	94	30.5%			

○ 昨年度、開催された行事・イベントの周知状況

夏季臨時開館	49	15.9%	マタニティ講習会	14	4.5%
大人のためのおはなし会	48	15.6%	ストーリーテリング養成講座	4	1.3%
ティーンズイベント	25	8.1%	読み聞かせボランティア養成講座	42	13.6%
柳田邦男絵本大賞	72	23.4%	七夕会	36	11.7%
音訳者養成講座	16	5.2%	クリスマス会	37	12.0%
布絵本講習会	17	5.5%	ぬいぐるみおとまり会	32	10.4%

○ 区立図書館がどのような場所であれば良いと思うか。

本・雑誌が充実している	212	68.8%
簡単な機械操作で本の貸し出し手続きができる	66	21.4%
インターネットや職員のアドバイスにより調べたいことが解決できる	54	17.5%
地域の文化や歴史、区民向けのイベントなどの情報を知ることができる	40	13.0%
小さな子供と一緒に楽しく過ごすことができる	79	25.6%
飲食や会話も楽しめ、長時間ゆっくりくつろいで過ごすことができる	138	44.8%
読書を通じた利用者同士の交流ができる	33	10.7%
ボランティアなどの活動を行うことができる	18	5.8%
多言語サービスが充実している	8	2.6%
電子書籍が利用できる	21	6.8%
様々なデータベースが利用できる	22	7.1%
自分自身の読書記録が検索できる	28	9.1%
様々なセミナーが開催され、参加できる	22	7.1%
その他	16	5.2%

○ ゆいの森あらかわ以外の図書館に求めるサービスは何か

資料の充実	109	35.4%
人気のある本の冊数を増やす	102	33.1%
雑誌の種類を増やす	50	16.2%
調査・相談などのレファレンスサービスの充実	12	3.9%
飲食可能なスペース	101	32.8%
コミュニティスペース	49	15.9%
対面音訳室	2	0.6%
本の読み聞かせなどを楽しめるおはなしコーナー	61	19.8%
学習スペースまたはグループ学習室	56	18.2%
ベビーステーションの充実	26	8.4%
Free - W i f i 導入	53	17.2%
データ検索	15	4.9%
その他	26	8.4%

○ 図書館の資料やサービスの満足度

	非常に満足		やや満足		やや不満		非常に不満足		分からない	
蔵書の種類について	86	27.9%	119	38.6%	26	8.4%	4	1.3%	35	11.4%
視聴覚資料(CD、ビデオ、DVD)の種類について	40	13.0%	67	21.8%	46	14.9%	18	5.8%	89	28.9%
雑誌の種類について	68	22.1%	90	29.2%	29	9.4%	5	1.6%	67	21.8%
ビジネス本コーナーにおける資料の充実度について	48	15.6%	58	18.8%	21	6.8%	4	1.3%	120	39.0%
医療・健康コーナーにおける資料の充実度について	47	15.3%	62	20.1%	27	8.8%	5	1.6%	109	35.4%
無線LANコーナーの使いやすさについて	41	13.3%	59	19.2%	21	6.8%	3	1.0%	123	39.9%
本の探しものや調べものの相談について	84	27.3%	68	22.1%	21	6.8%	6	1.9%	73	23.7%
職員の対応について	129	41.9%	68	22.1%	26	8.4%	8	2.6%	28	9.1%
利用者用検索機の使いやすさについて	72	23.4%	82	26.6%	39	12.7%	11	3.6%	44	14.3%
パソコンや携帯からのネット検索・予約の使いやすさについて	57	18.5%	67	21.8%	35	11.4%	13	4.2%	78	25.3%
荒川区立図書館ホームページの使いやすさについて	53	17.2%	58	18.8%	41	13.3%	7	2.3%	87	28.2%
子ども向け行事・イベント(おたのしみ会等)について	43	14.0%	52	16.9%	12	3.9%	1	0.3%	132	42.9%
一般向け行事・イベント(講座等)について	34	11.0%	58	18.8%	20	6.5%	6	1.9%	127	41.2%
資料の貸出数と貸出期間について	86	27.9%	101	32.8%	24	7.8%	7	2.2%	34	11.0%
図書館の配布物や掲示について	64	20.8%	82	26.6%	21	6.8%	4	1.3%	78	25.3%
図書館の段差解消などのバリアフリー化について	98	31.8%	80	26.0%	22	7.1%	6	1.9%	48	15.6%
座席数(閲覧席、学習席)について	113	36.7%	81	26.3%	29	9.4%	7	2.3%	26	8.4%
開館日数について	152	49.4%	73	23.7%	8	2.6%	3	1.0%	22	7.1%
開館時間について	139	45.1%	72	23.4%	21	6.8%	6	1.9%	20	6.5%
ゆいの森あらかわでの一時見学の利用手続きについて	42	13.6%	22	7.1%	8	2.6%	2	0.6%	168	54.5%

○ ゆいの森あらかわ開館前に利用した主な図書館

南千住図書館	78	25.3%	汐入図書SS	3	1.0%
荒川図書館	104	33.8%	冠新道図書SS	12	3.9%
町屋図書館	67	21.8%	都立区立図書館	14	4.5%
尾久図書館	20	6.5%	その他	26	8.4%
日暮里図書館	25	8.1%			

○ 本日ゆいの森あらかわを利用した目的は

図書館の利用	227	73.7%	学習室・研究室の利用	59	19.2%
1階遊び라운ジの利用	39	12.7%	インターネットの利用	26	8.4%
託児（乳幼児一時預かり）の利用	7	2.3%	カフェの利用	57	18.5%
2階遊び라운ジの利用	21	6.8%	閲覧席の利用	36	11.7%
体験キットの利用	22	7.1%	その他	24	7.8%
吉村昭記念文学館の利用	13	4.2%			

○ ゆいの森あらかわでは周りに迷惑にならない程度の話し声を認めているかどうか

非常に満足	104	33.8%	非常に不満足	14	4.5%
やや満足	102	33.1%	分からない	12	3.9%
やや不満足	39	12.7%	無回答	37	12.0%

(2)ゆいの森あらかわを除く荒川区立図書館全館(図書SS含む)

回答件数:624 件(男性 287 / 46%、女性 334 / 53.5%、未回答 3 / 0.5%)

○ 年齢区分

年齢区分	回答数	
14歳以下	25	4.0%
15～19歳	11	1.8%
20歳代	29	4.6%
30歳代	75	12.0%
40歳代	112	17.9%

年齢区分	回答数	
50歳代	95	15.2%
60歳代	164	26.3%
70歳代	93	14.9%
80歳以上	16	2.6%
年齢未回答	4	0.6%

○ 居住地域

南千住地区	163	26.1%	荒川地区	52	8.3%	町屋地区	83	13.3%
1丁目	9	1.4%	1丁目	10	1.6%	1丁目	4	0.6%
2丁目	2	0.3%	2丁目	3	0.5%	2丁目	5	0.8%
3丁目	16	2.6%	3丁目	8	1.3%	3丁目	4	0.6%
4丁目	8	1.3%	4丁目	4	0.6%	4丁目	13	2.1%
5丁目	17	2.7%	5丁目	5	0.8%	5丁目	18	2.9%
6丁目	59	9.5%	6丁目	7	1.1%	6丁目	23	3.7%
7丁目	27	4.3%	7丁目	6	1.0%	7丁目	9	1.4%
8丁目	24	3.8%	8丁目	9	1.4%	8丁目	6	1.0%
街区未回答	1	0.2%	街区未回答	0	0.0%	街区未回答	1	0.2%

東尾久地区	55	8.8%	西尾久地区	29	4.6%
1丁目	15	2.4%	1丁目	4	0.6%
2丁目	8	1.3%	2丁目	3	0.5%
3丁目	7	1.1%	3丁目	4	0.6%
4丁目	3	0.5%	4丁目	3	0.5%
5丁目	6	1.0%	5丁目	0	0.0%
6丁目	12	1.9%	6丁目	4	0.6%
7丁目	0	0.0%	7丁目	3	0.5%
8丁目	4	0.6%	8丁目	8	1.3%
街区未回答	0	0.0%	街区未回答	0	0.0%

東日暮里地区	54	8.7%	西日暮里地区	62	9.9%
1丁目	7	1.1%	1丁目	15	2.4%
2丁目	4	0.6%	2丁目	19	3.0%
3丁目	8	1.3%	3丁目	3	0.5%
4丁目	2	0.3%	4丁目	1	0.2%
5丁目	9	1.4%	5丁目	5	0.8%
6丁目	22	3.5%	6丁目	19	3.0%
街区未回答	2	0.3%	街区未回答	3	0.5%

文京区	0	0.0%	墨田区	7	1.1%	未回答	3	0.5%
北区	11	1.8%	都内区部	12	1.9%			
台東区	23	3.7%	都内市部	1	0.2%			
足立区	51	8.2%	都外	17	2.7%			

○ 図書館までの交通手段

徒歩	299
自転車	280
オートバイ	5
コミュニティバスさくら	4
都バス	2
都電	5
日暮里舎人ライナー	3
その他鉄道	18
自家用車	8

○ 過去 1 年以内に区立図書館を利用した頻度

ほぼ毎日	22	3.53%	2、3 か月に 1 回程度	29	4.65%
週 2、3 回	126	20.2%	年 1 ～ 2 回	12	1.92%
週 1 回	169	27.1%	初めて	6	1%
月数回	178	28.5%	無回答	2	0.3%
月 1 回以上	80	12.8%			

○ 1 回あたりの図書館滞在時間

10 分以内	109	17.5%	2 時間～ 4 時間未満	55	8.8%
10 分～ 30 分未満	231	37%	4 時間以上	15	2.4%
30 分～ 1 時間未満	131	21%	無回答	1	0.2%
1 時間～ 2 時間未満	82	13.1%			

○ 平均読書冊数

0 冊	14	2.2%	10 ～ 14 冊	121	19.4%
1 ～ 3 冊	182	29.2%	15 冊以上	93	14.9%
4 ～ 6 冊	165	26.4%	無回答	14	2.2%
7 ～ 9 冊	35	5.6%			

○ 本、雑誌の入手手段

	1 位		2 位		3 位	
書店・コンビニエンスストアなどで紙媒体の本を購入する	103	16.5%	259	41.5%	112	17.9%
インターネットで注文し、購入する	31	5.0%	98	15.7%	108	17.3%
電子書籍を購入する	11	1.8%	15	2.4%	21	3.4%
図書館で借りる	434	69.6%	86	13.8%	38	6.1%
家族・友人などから借りる	14	2.2%	59	9.5%	98	15.7%
その他	2	0.3%	8	1.3%	16	2.6%

○ よく読む本、雑誌のジャンル

小説・エッセイ	445	71.3%	地図・旅行ガイド	131	21.0%
医療・健康	123	19.7%	外国語図書	28	4.5%
美容・ファッション	60	9.6%	ビジネス書	94	15.1%
料理・手芸・育児	155	24.8%	漫画	90	14.4%
スポーツ・趣味・娯楽	184	29.5%	その他	66	10.6%
児童書	67	10.7%			

○ 図書館の設備・サービスについて、知っているもの、この１年間で利用したことがあるもの

	無回答 (知らない)		知っている		利用したことがある	
借りた図書資料は、どの区立図書館でも返却ができる	99	15.9%	289	46.3%	236	37.8%
区立図書館にない図書資料でも、他区や都立図書館から取り寄せができる	195	31.3%	269	43.1%	160	25.6%
インターネットや館内の利用者端末から図書資料の貸出予約ができる	172	27.6%	221	35.4%	231	37.0%
無線 LAN 及びパソコンが使えるインターネットサービスを行っている	235	37.7%	311	49.8%	78	12.5%
読書や調べものができる閲覧席や学習席がある	139	22.3%	331	53.0%	154	24.7%
レファレンスサービス	370	59.3%	213	34.1%	41	6.6%
イベントを開催している	235	37.7%	333	53.4%	56	9.0%
HS サービスを実施している	432	69.2%	180	28.8%	12	1.9%

○ インターネットを使った調べものをする際に利用する接続機器

スマートフォン・タブレット端末	293	47.0%	携帯電話 (スマートフォンを除く)	38	6.1%
モバイルパソコン	30	4.8%	ゲーム機	7	1.1%
自宅のパソコン	334	53.5%	図書館のパソコン	70	11.2%
職場や学校のパソコン	95	15.2%	インターネットカフェ	1	0.2%
			その他 使わない・できない	140	22.4%

○ 図書館に求める情報

生涯学習	157	25.2%	食品・消費者	27	4.3%	ファッション	19	3.0%
教養・文化	1	0.2%	年金・税金	26	4.2%	グルメ・旅行	92	14.7%
地域活動・地域の催し	72	11.5%	生活問題	1	0.2%	パソコンなどの 情報通信関係	21	3.4%
区政・区の制度	27	4.3%	政治経済	56	9.0%	漫画・コミック	53	8.5%
健康・医療	163	26.1%	環境	9	1.4%	その他	10	1.6%
子育て・教育	69	11.1%	ビジネス・仕事	71	11.4%			
福祉・介護	46	7.4%	趣味・娯楽	204	32.7%			

○ 昨年度、開催された行事・イベントの周知状況

夏季臨時開館	139	22.3%	マタニティ講習会	15	2.4%
大人のためのおはなし会	128	20.5%	ストーリーテリング養成講座	8	1.3%
ティーンズイベント	51	8.2%	読み聞かせボランティア養成講座	80	12.8%
柳田邦男絵本大賞	99	15.9%	七夕会	55	8.8%
音訳者養成講座	16	2.6%	クリスマス会	72	11.5%
布絵本講習会	27	4.3%	ぬいぐるみおとまり会	57	9.1%

○ 区立図書館がどのような場所であれば良いと思うか。

本・雑誌が充実している	497	79.6%
簡単な機械操作で本の貸し出し手続きができる	123	19.7%
インターネットや職員のアドバイスにより調べたいことが解決できる	114	18.3%
地域の文化や歴史、区民向けのイベントなどの情報を知ることができる	92	14.7%
小さな子供と一緒に楽しく過ごすことができる	74	11.9%
飲食や会話も楽しめ、長時間ゆっくりくつろいで過ごすことができる	148	23.7%
読書を通じた利用者同士の交流ができる	50	8.0%
ボランティアなどの活動を行うことができる	22	3.5%
多言語サービスが充実している	8	1.3%
電子書籍が利用できる	48	7.7%
様々なデータベースが利用できる	53	8.5%
自分自身の読書記録が検索できる	81	13.0%
様々なセミナーが開催され、参加できる	24	3.8%
その他	20	3.2%

○ 既存の図書館に求めるサービス

資料の充実	325	52.1%	小さい子どもと本の読み聞かせや手遊びなどを楽しめるおはなしコーナー	43	6.9%
人気のある本の冊数を増やす	233	37.3%	中高生を中心に、居場所として活用できる学習スペースまたはグループ学習室	54	8.7%
雑誌の種類を増やす	137	22.0%	ベビーステーションの充実	18	2.9%
調査・相談などのレファレンスサービスの充実	41	6.6%	Free-Wifi の導入	77	12.3%
飲食可能なスペース	150	24.0%	データ検索	39	6.3%
コミュニティスペース	47	7.5%	その他	28	4.5%
対面音訳室	4	0.6%			

○ 図書館の資料やサービスの満足度

	非常に満足		やや満足		やや不満		非常に不満足		分からない		無回答	
蔵書の種類について	91	14.6%	315	50.5%	126	20.2%	10	1.6%	32	5.1%	50	8.0%
視聴覚資料(CD、ビデオ、DVD)の種類について	38	6.1%	150	24.0%	136	21.8%	46	7.4%	182	29.2%	72	11.5%
雑誌の種類について	64	10.3%	283	45.4%	90	14.4%	13	2.1%	96	15.4%	78	12.5%
ビジネス本コーナーにおける資料の充実度について	41	6.6%	152	24.4%	63	10.1%	3	0.5%	262	42.0%	103	16.5%
医療・健康コーナーにおける資料の充実度について	45	7.2%	176	28.2%	71	11.4%	9	1.4%	222	35.6%	101	16.2%
無線LANコーナーの使いやすさについて	31	5.0%	101	16.2%	39	6.3%	7	1.1%	330	52.9%	116	18.6%
本の探しものや調べものの相談について	121	19.4%	198	31.7%	30	4.8%	10	1.6%	176	28.2%	89	14.3%
職員の対応について	262	42.0%	250	40.1%	26	4.2%	12	1.9%	25	4.0%	49	7.9%
利用者用検索機の使いやすさについて	85	13.6%	168	26.9%	93	14.9%	55	8.8%	128	20.5%	95	15.2%
パソコンや携帯からのネット検索・予約の使いやすさについて	86	13.8%	138	22.1%	79	12.7%	61	9.8%	167	26.8%	93	14.9%
荒川区立図書館ホームページの使いやすさについて	69	11.1%	151	24.2%	88	14.1%	53	8.5%	167	26.8%	96	15.4%
子ども向け行事・イベント(おたのしみ会等)について	34	5.4%	89	14.3%	15	2.4%			369	59.1%	117	18.8%
一般向け行事・イベント(講座等)について	35	5.6%	87	13.9%	25	4.0%	8	1.3%	354	56.7%	115	18.4%
資料の貸出数と貸出期間について	169	27.1%	260	41.7%	73	11.7%	14	2.2%	36	5.8%	72	11.5%
図書館の配布物や掲示について	96	15.4%	215	34.5%	35	5.6%	8	1.3%	175	28.0%	95	15.2%
図書館の段差解消などのバリアフリー化について	80	12.8%	174	27.9%	78	12.5%	19	3.0%	177	28.4%	96	15.4%
座席数(閲覧席、学習席)について	75	12.0%	195	31.3%	108	17.3%	16	2.6%	142	22.8%	88	14.1%
開館日数について	165	26.4%	280	44.9%	74	11.9%	23	3.7%	28	4.5%	54	8.7%
開館時間について	149	23.9%	265	42.5%	103	16.5%	40	6.4%	16	2.6%	51	8.2%