

#### 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アンケート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30年8月20日～9月17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:472件(男性170/36.0%、女性285/60.4%、未回答17/3.6%)

##### ○年齢区分

年齢区分	回答数	
14歳以下	103	21.8%
15～19歳	18	3.8%
20歳代	15	3.2%
30歳代	71	15.0%
40歳代	100	21.2%

年齢区分	回答数	
50歳代	37	7.8%
60歳代	56	11.9%
70歳代	62	13.1%
80歳以上	5	1.1%
年齢未回答	5	1.1%

##### ○居住地域

南千住地区	回答数		荒川地区	回答数		町屋地区	回答数	
1丁目	10	2.1%	1丁目	15	3.2%	1丁目	13	2.8%
2丁目	1	0.2%	2丁目	20	4.2%	2丁目	11	2.3%
3丁目	2	0.4%	3丁目	18	3.8%	3丁目	6	1.3%
4丁目	1	0.2%	4丁目	25	5.3%	4丁目	4	0.8%
5丁目	3	0.6%	5丁目	17	3.6%	5丁目	1	0.2%
6丁目	18	3.8%	6丁目	25	5.3%	6丁目	12	2.5%
7丁目	3	0.6%	7丁目	23	4.9%	7丁目	12	2.5%
8丁目	20	4.2%	8丁目	6	1.3%	8丁目	12	2.5%
街区未回答	0	0.0%	街区未回答	3	0.6%	街区未回答	4	0.4%

東尾久地区	回答数		西尾久地区	回答数	
1丁目	6	1.3%	1丁目	3	0.6%
2丁目	17	3.6%	2丁目	0	0.0%
3丁目	6	1.3%	3丁目	2	0.4%
4丁目	6	1.3%	4丁目	4	0.8%
5丁目	1	0.2%	5丁目	2	0.4%
6丁目	4	0.8%	6丁目	1	0.2%
7丁目	0	0.0%	7丁目	4	0.8%
8丁目	3	0.6%	8丁目	4	0.8%
街区未回答	2	0.4%	街区未回答	1	0.2%

東日暮里地区	25	5.3%	西日暮里地区	20	4.2%
1丁目	5	1.1%	1丁目	9	1.9%
2丁目	6	1.3%	2丁目	5	1.1%
3丁目	4	0.8%	3丁目	2	0.4%
4丁目	3	0.6%	4丁目	1	0.2%
5丁目	2	0.4%	5丁目	0	0.0%
6丁目	3	0.6%	6丁目	3	0.6%
街区未回答	2	0.4%	街区未回答	0	0.0%

文京区	1	0.2%	墨田区	0	0.0%	未回答	9	1.9%
北区	5	1.1%	都内区部	11	2.3%			
台東区	9	1.9%	都内市部	1	0.2%			
足立区	20	4.2%	都外	19	4.0%			

○ 図書館までの交通手段

徒歩	107	22.7%	日暮里舎人ライナー	2	0.4%
自転車	259	54.9%	その他鉄道（JR・東京メトロ等）	18	3.8%
オートバイ	2	0.4%	自家用車	15	3.2%
コミュニティバス さくら	6	1.3%	その他	10	2.1%
都バス	7	1.5%	無回答	5	1.1%
都電	41	8.7%			

○ 過去1年以内に区立図書館を利用した頻度

ほぼ毎日	21	4.4%	2、3か月に1回程度	57	12.1%
週2、3回	73	15.5%	年1～2回	35	7.4%
週1回	76	16.1%	初めて	27	5.7%
月数回	111	23.5%	無回答	5	1.1%
月1回以上	67	14.2%			

○ 1回あたりの図書館滞在時間

10分以内	14	3.0%	2時間～4時間未満	94	19.9%
10分～30分未満	63	13.3%	4時間以上	38	8.1%
30分～1時間未満	113	23.9%	無回答	10	2.1%
1時間～2時間未満	140	29.7%			

○ 1か月あたりの平均読書冊数

0冊	30	6.4%	10～14冊	70	14.8%
1～3冊	155	32.8%	15冊以上	71	15.0%
4～6冊	100	21.2%	無回答	19	4.0%
7～9冊	14	3.0%			

○ 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	121	25.6%	125	26.5%	78	16.5%
インターネットで注文し、購入する	51	10.8%	86	18.2%	73	15.5%
電子書籍を購入する	14	3.0%	23	4.9%	17	3.6%
図書館で借りる	236	50.0%	86	18.2%	43	9.1%
家族・友人などから借りる	7	1.5%	44	9.3%	79	16.7%
その他	5	1.1%	6	1.3%	10	2.1%

○よく読む本、雑誌のジャンル

小説・エッセイ	237	50.2%	地図・旅行ガイド	53	11.2%
医療・健康	64	13.6%	外国語図書	15	3.2%
美容・ファッション	45	9.5%	ビジネス書	44	9.3%
料理・手芸・育児	125	26.5%	漫画	95	20.1%
スポーツ・趣味・娯楽	92	19.5%	その他	53	11.2%
児童書	149	31.6%			

○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	117	24.8%	175	37.1%	180	38.1%
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	218	46.2%	163	34.5%	91	19.3%
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	181	38.3%	149	31.6%	142	30.1%
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	224	47.5%	185	39.2%	63	13.3%
読書や調べものができる閲覧席や学習席がある	139	29.4%	224	47.5%	109	23.1%
レファレンスサービス	303	64.2%	143	30.3%	26	5.5%
イベントを開催している	183	38.8%	233	49.4%	56	11.9%
HS サービスを実施している	358	75.8%	107	22.7%	7	1.5%
データベース検索ができる	234	49.6%	143	30.3%	95	20.1%

○昨年度、開催された行事・イベントの周知状況

読書のまちあらかわ宣言	66	14.0%	マタニティ講習会	15	3.2%
夏季臨時開館	53	11.2%	ストーリーテリング養成講座	8	1.7%
大人のためのおはなし会	80	16.9%	読み聞かせボランティア養成講座	68	14.4%
ティーンズイベント	40	8.5%	七夕会	41	8.7%
柳田邦男絵本大賞	109	23.1%	クリスマス会	46	9.7%
音訳者養成講座	8	1.7%	ぬいぐるみおとまり会	52	11.0%
布絵本講習会	23	4.9%			

○インターネットを使った調べものをする際に利用する機器

スマートフォン・タブレット端末	283	60.0%	携帯電話（スマートフォン除く）	38	8.1%
モバイルパソコン	33	7.0%	ゲーム機	16	3.4%
自宅のパソコン	191	40.5%	図書館のパソコン	59	12.5%
職場や学校のパソコン	58	12.3%	その他	6	1.3%

○図書館に求める情報

生涯学習	106	22.5%	食品・消費者	20	4.2%	ファッション	18	3.8%
教養・文化	201	42.6%	年金・税金	25	5.3%	グルメ・旅行	43	9.1%
地域活動・地域の催し	66	14.0%	生活問題	22	4.7%	パソコンなどの情報通信関係	15	3.2%
区政・区の制度	22	4.7%	政治経済	33	7.0%	漫画・コミック	56	11.9%
健康・医療	78	16.5%	環境	13	2.8%	その他	11	2.3%
子育て・教育	104	22.0%	ビジネス・仕事	31	6.6%			
福祉・介護	33	7.0%	趣味・娯楽	146	30.9%			

○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	322	68.2%
簡単な機械操作で本の貸し出し手続きができる	83	17.6%
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	89	18.9%
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	51	10.8%
小さな子供と一緒に楽しく過ごすことができる	111	23.5%
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	193	40.9%
読書を通じた利用者同士の交流ができる	39	8.3%
ボランティアなどの活動を行うことができる	19	4.0%
多言語サービスが充実している	15	3.2%
電子書籍が利用できる	25	5.3%
様々なデータベースが利用できる	40	8.5%
自分自身の読書記録が検索できる	35	7.4%
様々なセミナーが開催され、参加できる	35	7.4%
その他	13	2.8%

○図書館に求めるサービスは何か

資料の充実	250	53.0%
人気のある本の冊数を増やす	169	35.8%
雑誌の種類を増やす	69	14.6%
調査・相談などのレファレンスサービスの充実	33	7.0%
飲食可能なスペース	152	32.2%
コミュニティスペース	48	10.2%
対面音訳室	3	0.6%
本の読み聞かせなどを楽しめるおはなしコーナー	84	17.8%
学習スペースまたはグループ学習室	90	19.1%
ベビーステーションの充実	21	4.4%
データ検索	40	8.5%
その他	29	6.1%

○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	102	21.6%	176	37.3%	42	8.9%	4	0.8%	59	12.5%
視聴覚資料(CD、ビデオ、DVD)の種類について	48	10.2%	84	17.8%	73	15.5%	23	4.9%	138	29.2%
雑誌の種類について	79	16.7%	137	29.0%	46	9.7%	3	0.6%	100	21.2%
ビジネス本コーナーにおける資料の充実度について	46	9.7%	85	18.0%	25	5.3%	3	0.6%	183	38.8%
医療・健康コーナーにおける資料の充実度について	48	10.2%	89	18.9%	30	6.4%	5	1.1%	173	36.7%
無線LANコーナーの使いやすさについて	62	13.1%	69	14.6%	15	3.2%	7	1.5%	191	40.5%
本の探しものや調べものの相談について	105	22.2%	125	26.5%	20	4.2%	7	1.5%	104	22.0%
職員の応対について(体制含め)	157	33.3%	136	28.8%	42	8.9%	5	1.1%	34	7.2%
利用者用検索機の使いやすさについて	92	19.5%	129	27.3%	39	8.3%	17	3.6%	75	15.9%
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	72	15.3%	107	22.7%	31	6.6%	22	4.7%	115	24.4%
荒川区立図書館ホームページの使いやすさについて	58	12.3%	105	22.2%	53	11.2%	11	2.3%	120	25.4%
子ども向け行事・イベント(おたのしみ会等)について	59	12.5%	86	18.2%	20	4.2%	3	0.6%	178	37.7%
一般向け行事・イベント(講座等)について	50	10.6%	84	17.8%	26	5.5%	6	1.3%	182	38.6%
資料の貸出数と貸出期間について	127	26.9%	136	28.8%	62	13.1%	10	2.1%	49	10.4%
図書館の配布物や掲示について	74	15.7%	131	27.8%	26	5.5%	3	0.6%	115	24.4%
図書館の段差解消などのバリアフリー化について	124	26.3%	117	24.8%	20	4.2%	7	1.5%	91	19.3%
座席数(閲覧席、学習席)について	118	25.0%	136	28.8%	46	9.7%	11	2.3%	54	11.4%
開館日数について	182	38.6%	129	27.3%	14	3.0%	4	0.8%	47	10.0%
開館時間について	171	36.2%	133	28.2%	19	4.0%	7	1.5%	44	9.3%

○本日ゆいの森あらかわを利用した目的は

図書館の利用	344	72.9%	学習室・研究室の利用	53	11.2%
1F 遊びラウンジの利用	32	6.8%	インターネットの利用	17	3.6%
託児(乳幼児一時預かり)の利用	6	1.3%	カフェの利用	61	12.9%
2F 学びラウンジの利用	40	8.5%	閲覧席の利用	52	11.0%
体験キットの利用	55	11.7%	その他	24	5.1%
吉村昭記念文学館の利用	14	3.0%			

○ゆいの森あらかわでどのような分野のイベントの開催を希望するか

文学	121	25.6%	スポーツ	58	12.3%
医療・健康	96	20.3%	歴史	87	18.4%
子育て	95	20.1%	時事	36	7.6%
ビジネス・IT	45	9.5%	諸芸	40	8.5%
映画	140	29.7%	その他	30	6.4%

○ゆいの森あらかわでは周りに迷惑にならない程度の話声を認めているかどうか

非常に満足	142	30.1%	非常に不満足	22	4.7%
やや満足	162	34.3%	分からない	18	3.8%
やや不満足	38	8.1%	未回答	90	19.1%

(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：560件(男性225/40.2%、女性319/57.0%、未回答16/2.9%)

○年齢区分

年齢区分	回答数	
14歳以下	37	6.6%
15～19歳	12	2.1%
20歳代	42	7.5%
30歳代	61	10.9%
40歳代	93	16.6%

年齢区分	回答数	
50歳代	88	15.7%
60歳代	115	20.5%
70歳代	88	15.7%
80歳以上	21	3.8%
年齢未回答	3	0.5%

○居住地域

南千住地区	86	15.4%	荒川地区	42	7.5%	町屋地区	65	11.6%
1丁目	4	0.7%	1丁目	6	1.1%	1丁目	2	0.4%
2丁目	0	0.0%	2丁目	3	0.5%	2丁目	0	0.0%
3丁目	3	0.5%	3丁目	8	1.4%	3丁目	9	1.6%
4丁目	5	0.9%	4丁目	2	0.4%	4丁目	10	1.8%
5丁目	4	0.7%	5丁目	10	1.8%	5丁目	13	2.3%
6丁目	20	3.6%	6丁目	4	0.7%	6丁目	14	2.5%
7丁目	8	1.4%	7丁目	2	0.4%	7丁目	9	1.6%
8丁目	38	6.8%	8丁目	5	0.9%	8丁目	7	1.3%
街区未回答	4	0.7%	街区未回答	2	0.4%	街区未回答	1	0.2%

東尾久地区	61	10.9%	西尾久地区	49	8.8%
1丁目	3	0.5%	1丁目	7	1.3%
2丁目	5	0.9%	2丁目	10	1.8%
3丁目	9	1.6%	3丁目	4	0.7%
4丁目	8	1.4%	4丁目	12	2.1%
5丁目	8	1.4%	5丁目	3	0.5%
6丁目	12	2.1%	6丁目	1	0.2%
7丁目	0	0.0%	7丁目	4	0.7%
8丁目	13	2.3%	8丁目	4	0.7%
街区未回答	3	0.5%	街区未回答	4	0.7%

東日暮里地区	87	15.5%	西日暮里地区	80	14.3%
1丁目	2	0.4%	1丁目	19	3.4%
2丁目	3	0.5%	2丁目	31	5.5%
3丁目	9	1.6%	3丁目	4	0.7%
4丁目	4	0.7%	4丁目	2	0.4%
5丁目	23	4.1%	5丁目	10	1.8%
6丁目	44	7.9%	6丁目	10	1.8%
街区未回答	2	0.4%	街区未回答	4	0.7%

文京区	0	0.0%	墨田区	1	0.2%	未回答	5	0.9%
北区	9	1.6%	都内区部	8	1.4%			
台東区	13	2.3%	都内市部	1	0.2%			
足立区	36	6.4%	都外	16	2.9%			

○ 図書館までの交通手段

徒歩	239	42.7%	日暮里舎人ライナー	7	1.3%
自転車	272	48.6%	その他鉄道（JR・東京メトロ等）	16	2.9%
オートバイ	2	0.4%	自家用車	4	0.7%
コミュニティバス さくら	4	0.7%	その他	2	0.4%
都バス	4	0.7%	無回答	5	0.9%
都電	5	0.9%			

○過去1年以内に区立図書館を利用した頻度

ほぼ毎日	19	3.4%	2、3か月に1回程度	31	5.5%
週2、3回	108	19.3%	年1～2回	12	2.1%
週1回	147	26.3%	初めて	8	1.4%
月数回	163	29.1%	無回答	5	0.9%
月1回以上	67	12.0%			

○1回あたりの図書館滞在時間

10分以内	19	3.4%	2時間～4時間未満	67	12.0%
10分～30分未満	108	19.3%	4時間以上	31	5.5%
30分～1時間未満	147	26.3%	無回答	12	2.1%
1時間～2時間未満	163	29.1%			

○1か月あたりの平均読書冊数

0冊	9	1.6%	10～14冊	68	12.1%
1～3冊	184	32.9%	15冊以上	103	18.4%
4～6冊	147	26.3%	無回答	20	3.6%
7～9冊	27	4.8%			

○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	88	15.7%	204	36.4%	105	18.8%
インターネットで注文し、購入する	40	7.1%	102	18.2%	111	19.8%
電子書籍を購入する	11	2.0%	17	3.0%	22	3.9%
図書館で借りる	361	64.5%	81	14.5%	29	5.2%
家族・友人などから借りる	9	1.6%	53	9.5%	90	16.1%
その他	7	1.3%	9	1.6%	14	2.5%

○よく読む本、雑誌のジャンル

小説・エッセイ	357	63.8%	地図・旅行ガイド	106	18.9%
医療・健康	117	20.9%	外国語図書	25	4.5%
美容・ファッション	36	6.4%	ビジネス書	93	16.6%
料理・手芸・育児	113	20.2%	漫画	90	16.1%
スポーツ・趣味・娯楽	161	28.8%	その他	69	12.3%
児童書	81	14.5%			

○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	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
借りた図書資料は、どの区立図書館でも返却ができる	80	14.3%	224	40.0%	254	45.4%
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	191	34.1%	210	37.5%	156	27.9%
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	145	25.9%	197	35.2%	217	38.8%
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	200	35.7%	273	48.8%	86	15.4%
読書や調べものができる閲覧席や学習席がある	117	20.9%	289	51.6%	154	27.5%
レファレンスサービス	337	60.2%	186	33.2%	36	6.4%
イベントを開催している	177	31.6%	314	56.1%	66	11.8%
HS サービスを実施している	386	68.9%	162	28.9%	8	1.4%
データベース検索ができる	294	52.5%	170	30.4%	95	17.0%

○昨年度、開催された行事・イベントの周知状況

読書を愛するまち・あらかわ宣言	53	9.5%	マタニティ講習会	4	0.7%
夏季臨時開館	151	27.0%	ストーリーテリング養成講座	6	1.1%
大人のためのおはなし会	115	20.5%	読み聞かせボランティア養成講座	95	17.0%
ティーンズイベント	45	8.0%	七夕会	43	7.7%
柳田邦男絵本大賞	95	17.0%	クリスマス会	64	11.4%
音訳者養成講座	16	2.9%	ぬいぐるみおとまり会	67	12.0%
布絵本講習会	39	7.0%			

○インターネットを使った調べものをする際に利用する機器

スマートフォン・タブレット端末	302	53.9%	携帯電話（スマートフォン除く）	36	6.4%
モバイルパソコン	27	4.8%	ゲーム機	4	0.7%
自宅のパソコン	267	47.7%	図書館のパソコン	78	13.9%
職場や学校のパソコン	93	16.6%	その他	5	0.9%

○図書館に求める情報

生涯学習	146	26.1%	食品・消費者	19	3.4%	ファッション	21	3.8%
教養・文化	240	42.9%	年金・税金	27	4.8%	グルメ・旅行	99	17.7%
地域活動・地域の催し	72	12.9%	生活問題	40	7.1%	パソコンなどの情報通信関係	27	4.8%
区政・区の制度	24	4.3%	政治経済	46	8.2%	漫画・コミック	43	7.7%
健康・医療	132	23.6%	環境	13	2.3%	その他	15	2.7%
子育て・教育	68	12.1%	ビジネス・仕事	64	11.4%			
福祉・介護	44	7.9%	趣味・娯楽	169	30.2%			

○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	411	73.4%
簡単な機械操作で本の貸し出し手続きができる	99	17.7%
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	97	17.3%
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	76	13.6%
小さな子供と一緒に楽しく過ごすことができる	86	15.4%
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	154	27.5%
読書を通じた利用者同士の交流ができる	60	10.7%
ボランティアなどの活動を行うことができる	34	6.1%
多言語サービスが充実している	14	2.5%
電子書籍が利用できる	47	8.4%
様々なデータベースが利用できる	44	7.9%
自分自身の読書記録が検索できる	61	10.9%
様々なセミナーが開催され、参加できる	37	6.6%
その他	16	2.9%

○図書館に求めるサービス

資料の充実	341	60.9%
人気のある本の冊数を増やす	218	38.9%
雑誌の種類を増やす	108	19.3%
レファレンスサービスの充実	41	7.3%
飲食可能なスペース	132	23.6%
コミュニティスペース	59	10.5%
対面音訳室	5	0.9%
おはなしコーナー	55	9.8%
学習スペース（グループ学習室）	82	14.6%
ベビーステーション充実	20	3.6%
データ検索	63	11.3%
その他	41	7.3%

○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		分からない	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
蔵書の種類について	63	11.3%	275	49.1%	110	19.6%	18	3.2%	50	8.9%
視聴覚資料(CD、ビデオ、DVD)の種類について	29	5.2%	119	21.3%	120	21.4%	45	8.0%	182	32.5%
雑誌の種類について	53	9.5%	237	42.3%	84	15.0%	13	2.3%	112	20.0%
ビジネス本コーナーにおける資料の充実度について	34	6.1%	134	23.9%	74	13.2%	11	2.0%	223	39.8%
医療・健康コーナーにおける資料の充実度について	33	5.9%	150	26.8%	77	13.8%	8	1.4%	208	37.1%
無線LANコーナーの使いやすさについて	44	7.9%	79	14.1%	44	7.9%	11	2.0%	289	51.6%
本の探しものや調べものの相談について	88	15.7%	176	31.4%	37	6.6%	8	1.4%	169	30.2%
職員の応対について	239	42.7%	209	37.3%	30	5.4%	7	1.3%	15	2.7%
利用者用検索機の使いやすさについて	96	17.1%	166	29.6%	74	13.2%	32	5.7%	118	21.1%
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	95	17.0%	134	23.9%	69	12.3%	40	7.1%	142	25.4%
荒川区立図書館ホームページの使いやすさについて	75	13.4%	145	25.9%	81	14.5%	31	5.5%	152	27.1%
子ども向け行事・イベント(おたのしみ会等)について	32	5.7%	79	14.1%	24	4.3%	0	0.0%	327	58.4%
一般向け行事・イベント(講座等)について	26	4.6%	89	15.9%	25	4.5%	8	1.4%	312	55.7%
資料の貸出数と貸出期間について	162	28.9%	229	40.9%	60	10.7%	8	1.4%	32	5.7%
図書館の配布物や掲示について	71	12.7%	204	36.4%	41	7.3%	8	1.4%	142	25.4%
図書館の段差解消などのバリアフリー化について	70	12.5%	182	32.5%	65	11.6%	16	2.9%	142	25.4%
座席数(閲覧席、学習席)について	85	15.2%	175	31.3%	101	18.0%	22	3.9%	92	16.4%
開館日数について	146	26.1%	268	47.9%	54	9.6%	18	3.2%	15	2.7%
開館時間について	119	21.3%	237	42.3%	99	17.7%	32	5.7%	14	2.5%