

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: 令和元年8月1日～8月18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: 429件(男性 172 / 40.1%、女性 252 / 58.7%、未回答 5 / 1.2%)

年齢区分

年齢区分	回答数	
14歳以下	68	15.9%
15～19歳	17	4.0%
20歳代	16	3.7%
30歳代	53	12.4%
40歳代	92	21.4%

年齢区分	回答数	
50歳代	48	11.2%
60歳代	66	15.4%
70歳代	53	12.4%
80歳以上	10	2.3%
年齢未回答	6	1.4%

居住地域

南千住地区	52	12.1%	荒川地区	151	35.2%	町屋地区	60	14.0%
1丁目	8	1.9%	1丁目	11	2.6%	1丁目	10	2.3%
2丁目	2	0.5%	2丁目	24	5.6%	2丁目	7	1.6%
3丁目	1	0.2%	3丁目	24	5.6%	3丁目	9	2.1%
4丁目	1	0.2%	4丁目	28	6.5%	4丁目	6	1.4%
5丁目	1	0.2%	5丁目	14	3.3%	5丁目	10	2.3%
6丁目	12	2.8%	6丁目	18	4.2%	6丁目	1	0.2%
7丁目	4	0.9%	7丁目	21	4.9%	7丁目	9	2.1%
8丁目	23	5.4%	8丁目	7	1.6%	8丁目	3	0.7%
街区未回答	0	0.0%	街区未回答	4	0.9%	街区未回答	5	1.2%

東尾久地区	47	11.0%	西尾久地区	19	4.4%
1丁目	4	0.9%	1丁目	2	0.5%
2丁目	12	2.8%	2丁目	1	0.2%
3丁目	7	1.6%	3丁目	2	0.5%
4丁目	6	1.4%	4丁目	1	0.2%
5丁目	3	0.7%	5丁目	0	0.0%
6丁目	8	1.9%	6丁目	0	0.0%
7丁目	0	0.0%	7丁目	3	0.7%
8丁目	6	1.4%	8丁目	5	1.2%
街区未回答	1	0.2%	街区未回答	5	1.2%

東日暮里地区	29	6.8%	西日暮里地区	17	4.0%
1丁目	2	0.5%	1丁目	3	0.7%
2丁目	6	1.4%	2丁目	5	1.2%
3丁目	7	1.6%	3丁目	1	0.2%
4丁目	2	0.5%	4丁目	2	0.5%
5丁目	3	0.7%	5丁目	1	0.2%
6丁目	9	2.1%	6丁目	3	0.7%
街区未回答	0	0.0%	街区未回答	2	0.5%

文京区	4	0.9%	墨田区	0	0.0%	未回答	2	0.5%
北区	5	1.2%	都内区部	11	2.6%			
台東区	10	2.3%	都内市部	0	0.0%			
足立区	15	3.5%	都外	7	1.6%			

図書館までの交通手段

徒歩	132	30.8%	日暮里舎人ライナー	0	0.0%
自転車	202	47.1%	その他鉄道(JR・東京メトロ等)	12	2.8%
バイク	4	0.9%	自家用車	22	5.1%
コミュニティバスさくら	3	0.7%	その他	5	1.2%
都バス	6	1.4%	無回答	5	1.2%
都電	38	8.9%			

区立図書館を利用する回数

ほぼ毎日	39	9.1%	2、3か月に1回	23	5.4%
週2、3回	104	24.2%	年1～2回	13	3.0%
週1回	79	18.4%	初めて	8	1.9%
月数回	118	27.5%	無回答	6	1.4%
月1回	39	9.1%			

1回あたりの図書館滞在時間

10分以内	13	3.0%	2時間～4時間未満	76	17.7%
10分～30分未満	66	15.4%	4時間以上	54	12.6%
30分～1時間未満	91	21.2%	無回答	10	2.3%
1時間～2時間未満	119	27.7%			

平均読書冊数

0冊	5	1.2%	10～14冊	65	15.2%
1～3冊	159	37.1%	15冊以上	70	16.3%
4～6冊	88	20.5%	無回答	23	5.4%
7～9冊	19	4.4%			

本、雑誌の入手手段

	1位		2位		3位	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
書店などで購入する	99	23.1%	143	33.3%	55	12.8%
インターネットで注文し、購入する	34	7.9%	65	15.2%	63	14.7%
電子書籍を購入する	13	3.0%	16	3.7%	10	2.3%
図書館で借りる	249	58.0%	62	14.5%	40	9.3%
家族・友人などから借りる	2	0.5%	28	6.5%	45	10.5%
その他	6	1.4%	5	1.2%	7	1.6%

よく読む本、雑誌のジャンル

小説・エッセイ	230	53.6%	地図・旅行ガイド	70	16.3%
医療・健康	81	18.9%	外国語図書	27	6.3%
美容・ファッション	47	11.0%	ビジネス書	81	18.9%
料理・手芸・育児	89	20.7%	漫画・コミック	97	22.6%
スポーツ・趣味・娯楽	109	25.4%	その他	45	10.5%
児童書	87	20.3%			

図書館の設備・サービスについて、知っているもの、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	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
借りた図書資料は、区内のどの区立図書館でも返却ができる	91	21.2%	155	36.1%	183	42.7%
所蔵のない図書資料を他区や都立図書館等から取り寄せることができる(区内在住・在勤の方)	155	36.1%	158	36.8%	116	27.0%
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	146	34.0%	157	36.6%	126	29.4%
パソコンやスマホ等で館内のWi-fiが使える、また館内の貸出用パソコンを利用(利用カード)することができる	204	47.6%	148	34.5%	77	17.9%
静かな環境で集中して読書や調べものができる学習室等がある	112	26.1%	209	48.7%	108	25.2%
本や調べものについて、職員に相談できる(レファレンス)	180	42.0%	177	41.3%	72	16.8%
児童向けのおたのしみ会や大人向けの朗読会等を開催している	183	42.7%	190	44.3%	56	13.1%
目の不自由な方などへの録音図書等の用意、障がいがあり来館できない方への宅配・郵送サービスなどを行っている	326	76.0%	96	22.4%	7	1.6%
過去の新聞記事等の検索(データベース検索)ができる	306	71.3%	107	24.9%	16	3.7%
借りた図書資料を日暮里駅東口の返却ポスト(ブックポスト)に返却することができる	299	69.7%	107	24.9%	23	5.4%
読書履歴を専用の通帳に印刷することができる(図書館通帳)	227	52.9%	111	25.9%	91	21.2%

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	277	64.6%	携帯電話(スマートフォン除く)	39	9.1%
モバイルパソコン	20	4.7%	ゲーム機	3	0.7%
自宅のパソコン	183	42.7%	図書館のパソコン	47	11.0%
職場や学校のパソコン	58	13.5%	その他	5	1.2%

イベント等の周知状況

読書を愛するまち・あらかわ宣言	93	21.7%	ぬいぐるみおとまり会	29	6.8%
街なか図書館	58	13.5%	マタニティ講習会	25	5.8%
日暮里駅東口の図書返却ポスト	52	12.1%	クリスマス会	36	8.4%
夏季臨時開館	45	10.5%	音訳者養成講座	22	5.1%
ティーンズイベント	46	10.7%	布絵本講座	26	6.1%
大人のためのおはなし会	56	13.1%	ストーリーテリング養成講座	12	2.8%
柳田邦男絵本大賞	122	28.4%	読み聞かせボランティア養成講座	55	12.8%
七夕会	30	7.0%			

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	313	73.0%
外国語の資料が充実している	28	6.5%
調べ物相談(レファレンス)がしやすい	87	20.3%
学習スペース、グループ学習ができる	118	27.5%
自分の読書記録が検索できる	36	8.4%
利用者が操作できる本の貸出機がある	28	6.5%
電子書籍が利用できる	27	6.3%
対面音訳がある	1	0.2%
ボランティア活動を行うことができる	13	3.0%
子供と一緒に楽しく過ごすことができる	86	20.0%
過去の新聞記事等の検索(データベース検索)ができる	28	6.5%
地域の文化や歴史、子育て支援や消費者講座などの情報を知ることができる	35	8.2%
好きな作家や興味ある分野など読書を通じた利用者同士の交流ができる	19	4.4%
飲食や会話も楽しめ、ゆっくり過ごすことができる	138	32.2%
駅前に図書返却ポストを設置し、借りた本を返却することができる	55	12.8%
その他	19	4.4%

図書館に求める情報

生涯学習	103	24.0%	食品・消費者	7	1.6%	ファッション	27	6.3%
教養・文化	217	50.6%	年金・税金	15	3.5%	グルメ・旅行	44	10.3%
地域活動・地域の催し	43	6.5%	生活問題	22	5.1%	パソコンなどの情報通信関係	25	5.8%
区政・区の制度	28	6.5%	政治経済	40	9.3%	漫画・コミック	51	11.9%
健康・医療	73	17.0%	環境	18	4.2%	その他	10	2.3%
子育て・教育	65	15.2%	ビジネス・仕事	44	10.3%			
福祉・介護	14	3.3%	趣味・娯楽	126	29.4%			

図書館の資料やサービスの満足度

	満足		やや満足		やや不満		不満		分からない		無回答	
蔵書の種類について	165	38.5%	138	32.2%	40	9.3%	8	1.9%	26	6.1%	52	12.1%
視聴覚資料(CD、ビデオ、DVD)の種類について	73	17.0%	88	20.5%	62	14.5%	26	6.1%	104	24.2%	76	17.7%
雑誌の種類について	127	29.6%	120	28.0%	41	9.6%	21	4.9%	70	16.3%	50	11.7%
本の探しものや調べものの相談について	134	31.2%	114	26.6%	26	6.1%	12	2.8%	71	16.6%	72	16.8%
職員の対応について	176	41.0%	150	35.0%	26	6.1%	15	3.5%	44	10.3%	18	4.2%
利用者用検索機の使いやすさについて	118	27.5%	125	29.1%	41	9.6%	21	4.9%	48	11.2%	76	17.7%
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	104	24.2%	105	24.5%	37	8.6%	14	3.3%	90	21.0%	79	18.4%
荒川区立図書館ホームページの使いやすさについて	90	21.0%	97	22.6%	44	10.3%	14	3.3%	98	22.8%	86	20.0%
子ども向け行事・イベント(おたのしみ会等)について	67	15.6%	93	21.7%	15	3.5%	3	0.7%	157	36.6%	94	21.9%
一般向け行事・イベント(講座等)について	60	14.0%	82	19.1%	21	4.9%	7	1.6%	166	38.7%	93	21.7%
資料の貸出数と貸出期間について	167	38.9%	109	25.4%	45	10.5%	14	3.3%	20	4.7%	74	17.2%
図書館の配布物や掲示について	124	28.9%	121	28.2%	21	4.9%	4	0.9%	71	16.6%	88	20.5%
図書館の段差解消などのバリアフリー化について	167	38.9%	112	26.1%	11	2.6%	4	0.9%	61	14.2%	74	17.2%
座席数(閲覧席、学習席)について	139	32.4%	118	27.5%	56	13.1%	22	5.1%	30	7.0%	64	14.9%
開館日数について	247	57.6%	97	22.6%	12	2.8%	5	1.2%	15	3.5%	53	12.4%
開館時間について	217	50.6%	98	22.8%	32	7.5%	14	3.3%	15	3.5%	53	12.4%

(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:286件(男性109/38.1%、女性169/59.1%、未回答8/2.8%)

年齢区分

年齢区分	回答数	
14歳以下	19	6.6%
15～19歳	2	0.7%
20歳代	8	2.8%
30歳代	30	10.5%
40歳代	50	17.5%

年齢区分	回答数	
50歳代	39	13.6%
60歳代	60	21.0%
70歳代	62	21.7%
80歳以上	13	4.5%
年齢未回答	3	0.3%

居住地域

南千住地区	55	19.2%	荒川地区	20	7.0%	町屋地区	20	7.0%
1丁目	1	0.3%	1丁目	4	1.4%	1丁目	1	0.3%
2丁目	1	0.3%	2丁目	0	0.0%	2丁目	0	0.0%
3丁目	4	1.4%	3丁目	5	1.7%	3丁目	0	0.0%
4丁目	4	1.4%	4丁目	2	0.7%	4丁目	3	1.0%
5丁目	1	0.3%	5丁目	5	1.7%	5丁目	6	2.1%
6丁目	12	4.2%	6丁目	1	0.3%	6丁目	5	1.7%
7丁目	7	2.4%	7丁目	1	0.3%	7丁目	4	1.4%
8丁目	25	8.7%	8丁目	1	0.3%	8丁目	1	0.3%
街区未回答	0	0.0%	街区未回答	1	0.3%	街区未回答	0	0.0%

東尾久地区	33	11.5%	西尾久地区	32	11.2%
1丁目	9	3.1%	1丁目	7	2.4%
2丁目	2	0.7%	2丁目	5	1.7%
3丁目	7	2.4%	3丁目	5	1.7%
4丁目	2	0.7%	4丁目	6	2.1%
5丁目	3	1.0%	5丁目	1	0.3%
6丁目	5	1.7%	6丁目	2	0.7%
7丁目	0	0.0%	7丁目	1	0.3%
8丁目	5	1.7%	8丁目	3	1.0%
街区未回答	0	0.0%	街区未回答	2	0.7%

東日暮里地区	36	12.6%	西日暮里地区	49	17.1%
1丁目	1	0.3%	1丁目	17	5.9%
2丁目	1	0.3%	2丁目	18	6.3%
3丁目	6	2.1%	3丁目	1	0.3%
4丁目	1	0.3%	4丁目	1	0.3%
5丁目	12	4.2%	5丁目	3	1.0%
6丁目	15	5.2%	6丁目	7	2.4%
街区未回答	0	0.0%	街区未回答	2	0.7%

文京区	1	0.3%	墨田区	1	0.3%	未回答	3	1.0%
北区	4	1.4%	都内区部	7	2.4%			
台東区	6	2.1%	都内市部	1	0.3%			
足立区	14	4.9%	都外	4	1.4%			

図書館までの交通手段

徒歩	122	42.7%	日暮里舎人ライナー	0	0.0%
自転車	144	50.3%	その他鉄道(JR・東京メトロ等)	9	3.1%
バイク	2	0.7%	自家用車	0	0.0%
コミュニティバスさくら	1	0.3%	その他	0	0.0%
都バス	3	1.0%	無回答	1	0.3%
都電	4	1.4%			

区立図書館を利用する回数

ほぼ毎日	18	6.3%	2、3か月に1回	11	3.8%
週2、3回	76	26.6%	年1～2回	1	0.3%
週1回	86	30.1%	初めて	1	0.3%
月数回	78	27.3%	無回答	4	1.4%
月1回	11	3.8%			

1回あたりの図書館滞在時間

10分以内	65	22.7%	2時間～4時間未満	28	9.8%
10分～30分未満	92	32.2%	4時間以上	12	4.2%
30分～1時間未満	51	17.8%	無回答	2	0.7%
1時間～2時間未満	36	12.6%			

平均読書冊数

0冊	2	0.7%	10～14冊	56	19.6%
1～3冊	78	27.3%	15冊以上	56	19.6%
4～6冊	68	23.8%	無回答	13	4.5%
7～9冊	13	4.5%			

本、雑誌の入手手段

	1位		2位		3位	
書店などで購入する	50	17.5%	105	36.7%	48	16.8%
インターネットで注文し、購入する	12	4.2%	41	14.3%	38	13.3%
電子書籍を購入する	5	1.7%	10	3.5%	15	5.2%
図書館で借りる	200	69.9%	37	12.9%	19	6.6%
家族・友人などから借りる	1	0.3%	21	7.3%	34	11.9%
その他	3	1.0%	2	0.7%	3	1.0%

よく読む本、雑誌のジャンル

小説・エッセイ	195	68.2%	地図・旅行ガイド	58	20.3%
医療・健康	62	21.7%	外国語図書	8	2.8%
美容・ファッション	24	8.4%	ビジネス書	43	15.0%
料理・手芸・育児	64	22.4%	漫画・コミック	44	15.4%
スポーツ・趣味・娯楽	72	25.2%	その他	26	9.1%
児童書	42	14.7%			

図書館の設備・サービスについて、知っているもの、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	
	件数	割合	件数	割合	件数	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	35	12.2%	101	35.3%	150	52.4%
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	64	22.4%	94	32.9%	128	44.8%
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	76	26.6%	76	26.6%	134	46.9%
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	161	56.3%	83	29.0%	42	14.7%
読書や調べものができる閲覧席や学習席がある	60	21.0%	141	49.3%	85	29.7%
レファレンスサービス	111	38.8%	109	38.1%	66	23.1%
イベントを開催している	117	40.9%	137	47.9%	32	11.2%
HS サービスを実施している	214	74.8%	68	23.8%	4	1.4%
データベース検索ができる	202	70.6%	77	26.9%	7	2.4%
日暮里駅前のポストで返却ができる	188	65.7%	88	30.8%	10	3.5%
読書履歴を図書館通帳に印刷できる	190	66.4%	70	24.5%	26	9.1%

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	162	56.6%	携帯電話(スマートフォン除く)	27	9.4%
モバイルパソコン	7	2.4%	ゲーム機	2	0.7%
自宅のパソコン	142	49.7%	図書館のパソコン	39	13.6%
職場や学校のパソコン	40	14.0%	その他	2	0.7%

イベント等の周知状況

読書を愛するまち・あらかわ宣言	72	25.2%	ぬいぐるみおとまり会	36	12.6%
街なか図書館	52	18.2%	マタニティ講習会	14	4.9%
日暮里駅東口の図書返却ポスト	68	23.8%	クリスマス会	34	11.9%
夏季臨時開館	72	25.2%	音訳者養成講座	17	5.9%
ティーンズイベント	27	9.4%	布絵本講座	20	7.0%
大人のためのおはなし会	57	19.9%	ストーリーテリング養成講座	6	2.1%
柳田邦男絵本大賞	74	25.9%	読み聞かせボランティア養成講座	36	12.6%
七夕会	34	11.9%			

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	229	80.1%
外国語の資料が充実している	14	4.9%
レファレンスがしやすい	70	24.5%
学習スペース、グループ学習室がある	46	16.1%
自分の読書記録が検索できる	38	13.3%
自動貸出機がある	30	10.5%
電子書籍を利用できる	13	4.5%
対面音訳がある	2	0.7%
ボランティア活動を行うことができる	7	2.4%
子供と一緒に楽しく過ごすことができる	39	13.6%
過去の新聞記事等のデータベース検索が利用できる	26	9.1%
地域の文化や歴史、子育て支援や消費者講座などの情報を知ることができる	20	7.0%
読書を通じた利用者同士の交流ができる	24	8.4%
飲食や会話も楽しみ、長時間ゆっくりくつろいで過ごすことができる	65	22.7%
駅前に図書返却ポストを設置し、借りた本を返却することができる	42	14.7%
その他	9	3.1%

図書館に求める情報

生涯学習	67	23.4%	食品・消費者	11	3.8%	ファッション	9	3.1%
教養・文化	143	50.0%	年金・税金	14	4.9%	グルメ・旅行	49	17.1%
地域活動・地域の催し	37	12.9%	生活問題	15	5.2%	パソコンなどの情報通信関係	17	5.9%
区政・区の制度	10	3.5%	政治経済	17	5.9%	漫画・コミック	19	6.6%
健康・医療	63	22.0%	環境	5	1.7%	その他	2	0.7%
子育て・教育	32	11.2%	ビジネス・仕事	23	8.0%			
福祉・介護	15	5.2%	趣味・娯楽	111	38.8%			

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	56	19.6%	120	42.0%	56	19.6%	13	4.5%	11	3.8%	30	10.5%
視聴覚資料(CD、ビデオ、DVD)の種類について	18	6.3%	53	18.5%	62	21.7%	21	7.3%	86	30.1%	46	16.1%
雑誌の種類について	47	16.4%	107	37.4%	38	13.3%	11	3.8%	42	14.7%	41	14.3%
本の探しものや調べものの相談について	61	21.3%	78	27.3%	13	4.5%	5	1.7%	81	28.3%	48	16.8%
職員の対応について	139	48.6%	89	31.1%	16	5.6%	5	1.7%	10	3.5%	27	9.4%
利用者用検索機の使いやすさについて	47	16.4%	82	28.7%	35	12.2%	17	5.9%	63	22.0%	42	14.7%
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	48	16.8%	64	22.4%	33	11.5%	20	7.0%	73	25.5%	48	16.8%
荒川区立図書館ホームページの使いやすさについて	30	10.5%	69	24.1%	38	13.3%	23	8.0%	76	26.6%	50	17.5%
子ども向け行事・イベント(おたのしみ会等)について	16	5.6%	53	18.5%	5	1.7%	3	1.0%	154	53.8%	55	19.2%
一般向け行事・イベント(講座等)について	12	4.2%	44	15.4%	11	3.8%	2	0.7%	158	55.2%	59	20.6%
資料の貸出数と貸出期間について	109	38.1%	99	34.6%	21	7.3%	8	2.8%	10	3.5%	39	13.6%
図書館の配布物や掲示について	60	21.0%	84	29.4%	18	6.3%	4	1.4%	69	24.1%	51	17.8%
図書館の段差解消などのバリアフリー化について	52	18.2%	77	26.9%	22	7.7%	16	5.6%	74	25.9%	45	15.7%
座席数(閲覧席、学習席)について	52	18.2%	91	31.8%	38	13.3%	17	5.9%	45	15.7%	43	15.0%
開館日数について	101	35.3%	119	41.6%	23	8.0%	6	2.1%	8	2.8%	29	10.1%
開館時間について	90	31.5%	101	35.3%	44	15.4%	17	5.9%	6	2.1%	28	9.8%

