令和6年度
今治市立図書館に関する
アンケート調査報告書

令和7年2月
TRC今治図書館サポート

I. 調査の概要

1. 調査の目的

今治市立図書館における利用者の現状、要望、満足度等を調査し、今後の円滑な運営やサービスレベルの向上にむけての参考資料に資するための基礎データとして利用する。

2. 調査対象

- (1) 中央、波方、大西、大三島図書館の来館者
- (2) 移動図書館の来館者

3. 調査期間

- (1) 中央、波方、大西、大三島図書館
令和6年12月1日(日)～12月28日(土)
- (2) 移動図書館
令和6年12月4日(水)～12月27日(金)

4. 調査票

各館の実施サービスに合わせて調査票を作成した。

「今治市立図書館に関するアンケート」(p.4～7)

「移動図書館(ぶっくる)に関するアンケート」(p.41)

5. 回収・集計方法

2. 調査対象(1)(2)に関しては、調査票記入台と回収箱を設置し、直接来館者に手渡した。同時にホームページにもアンケート用紙(PDF)を掲載し、回収した。今年度も昨年度同様、調査期間の前半2週間を調査票配布期、後半を回収期とした。中央では、2000枚を配布したところ、回収が815枚で回収率は40.7%であった。

集計は、アンケート集計・分析ソフト「即析 ver.2」を使用した。

6. 回収数

- (1) 中央：815、波方：141、大西：209、大三島：62
- (2) 移動図書館：81

合計 1,308 枚

Ⅱ. 調査結果と考察

1. 今治市立図書館4館（中央、波方、大西、大三島）に関するアンケート

昨年度に引き続き、来館者の利用状況、利用目的などの「利用実態」と、図書館の各種サービスの「満足度」の把握を主な目的として実施した。また、「書架整理のための休館日（第3金曜日）の変更」と、昨年度と同様「島しょ部公民館等の窓口での本の受取りサービス」についての調査も行った。

(1) 利用実態

①利用状況 (p. 8~10)

年齢層では「70代」が22.7%、職業では「会社員」が35.7%、「無職」と「主婦」が23.9%の順であった。利用頻度は「月に2~3回程度」が50.9%であった。

②利用目的 (p. 11, 12)

4館平均では「本の貸出・返却」93.0%、「AV資料の貸出・返却」14.0%、「雑誌の貸出・返却」と「館内で雑誌をよむ」12.3%、「館内で本をよむ」11.9%の順であった。主な利用目的は、“資料の貸出・返却”と“館内で資料をよむ”であった。

(2) 書架整理のための休館日（第3金曜日）の変更の可否について (p. 13)

4館平均では「はい（変更可）」が96.0%、「いいえ（変更否）」が4.0%であった。

(3) 島しょ部公民館等の窓口で図書館の本の受取りができることについて (p. 14, 15)

4館平均では「知っている」が43.7%、「知らない」が56.3%であった。「利用したいと思いますか？」という設問については、4館平均で「はい」が13.6%、「いいえ」が26.4%、「島しょ部以外に住んでいる」が60.0%であった。

(4) 図書館の満足度 (p. 16~40)

4館平均で満足の割合が高かった項目は「図書館職員の対応・言葉づかい」72.1%、次いで「貸出冊数」65.7%、「施設・設備の使いやすさ」58.6%、「本の種類や蔵書」50.4%であった。

不満の割合が最も高かった項目は「AV資料（CD・DVD等）の種類や蔵書数」13.1%であった。

「知らない」の割合が高かった項目は「電子サービス」58.1%、「インターネットでの貸出延長」46.9%、「インターネットでの予約」41.4%であった。

「利用実態」と「図書館の満足度」については、昨年度と比較して、数字に大きな変化はあまり見られなかった。ただ、4館平均で「知らない」の割合が高かった項目「電子サービス」、「インターネットでの貸出延長」、「インターネットでの予約」は、3項目とも「知らない」の割合が昨年度よりも減少している。スタッフによる窓

口での地道な声掛けが実を結んだ結果ではないだろうか。「電子サービス」については、図書館利用申込書に電子図書館の利用についての希望を問う項目を追加した効果も大きいと考えられる。

「書架整理のための休館日（第3金曜日）の変更の可否について」は、変更してよいとの回答が96.0%と大半を占めた。書架整理日の見直しを図る上で貴重なデータを得ることができた。利用者様により便利でわかりやすい図書館カレンダー設定の検討に活かしたい。

「島しょ部公民館等の窓口で図書館の本の受取りができること」については、4館平均では「知っている」が43.7%（昨年度38.5%）、「知らない」が56.3%（昨年度61.5%）であった。「このサービスを利用したいと思いますか」という設問については、中央、波方、大西では、「いいえ」が「はい」を上回った。ただ、大三島では、「はい」が51.8%（昨年度41.7%）、「いいえ」が48.2%（昨年度58.3%）と、僅かではあるが「はい」が「いいえ」を上回った。

2. 移動図書館に関するアンケート（p.42～56）

年齢層は「70代」が38.0%、「80代以上」が22.8%で、70代以上の割合は6割だった。

「図書館の満足度」については、昨年度と同様、多くの項目で満足度の高い結果が得られた。最も満足度が高かった項目は、「職員の対応・言葉づかい」で92.5%、次いで「巡回する場所」が86.3%、「巡回する曜日」が83.8%、「貸出期間」が80.0%、「巡回する時間」が79.5%であった。「知らない」の割合が高かった項目は、「電子サービスの実施」が76.6%、「インターネットでの貸出延長」が67.1%であった。ご意見・ご要望では、本の入れ替えを希望する声は複数の方から寄せられた。このことは、「本の種類や内容」、「予約・リクエスト」で「満足」・「普通」を合わせた割合が10%以上昨年度を下回ったことから伺える。既に利用者様の声に対して新着図書をご案内するツールを作成し、運用を開始した。加えて、今後の移動図書館の運営に置いて、蔵書構成の見直しや本の入れ替えは重要な課題のひとつとして取り組んでいきたいと考えている。

島しょ部公民館等の窓口で図書館の本の受取りができること」については、「知っている」が43.4%（昨年度48.5%）で、「知らない」が56.6%（昨年度51.5%）と、4館同様、昨年度とあまり変わらなかった。「このサービスを利用したいと思いますか」という設問については、「はい」が22.4%（昨年度36.2%）、「いいえ」が19.7%（昨年度32.8%）と、大三島同様、「はい」が「いいえ」を僅かに上回った。島しょ部にお住まいの方にとって、島しょ部の貸出窓口が重要なサービスであることが伺える。今後も、読書環境の地域格差が少しでも解消されるよう努めていきたい。