

令和5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6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5年12月1日(金)～12月28日(木)
- (2) 移動図書館  
令和5年12月5日(火)～12月28日(木)

### 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.5～8)

「移動図書館(ぶっくる)に関するアンケート」(p.43)

### 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664枚で回収率は33.2%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：664、波方：142、大西：249、大三島：67
- (2) 移動図書館：76

合計 1,198 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。今年度から、「性別」と、満足度の項目「図書館の新型コロナウイルス対策について」の設問を削除した。「年齢」の設問では、「70代以上」と回答される方が年々増加傾向にあったため、回答項目を「70代」「80代以上」に変更した。また、今年度開始したサービス「今治市立図書館の公式SNS」と「島しょ部公民館等の窓口での本の受取りサービス」についての認知度の実態調査も行った。

#### (1) 利用実態

##### ①利用状況 (p. 9~11)

年齢層では「70代」が24.9%、職業では「会社員」が36.1%、「無職」が22.8%、「主婦」が22.4%の順であった。利用頻度は「月に2~3回程度」が51.3%であった。

##### ②利用目的 (p. 12, 13)

4館平均では「本の貸出・返却」92.1%、「AV資料の貸出・返却」15.8%、「雑誌の貸出・返却」14.9%、「館内で本をよむ」10.6%、「館内で雑誌をよむ」9.9%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) 今治市立図書館の公式SNSについて (p. 14, 15)

4館平均では「知っている」が23.4%、「知らない」が76.6%であった。「知っている」と回答された方の閲覧については、4館平均で「Instagramを閲覧している」が17.3%、「X(旧Twitter)を閲覧している」が7.4%、「X(旧Twitter)、Instagram両方閲覧している」が3.3%、「閲覧していない」が72.0%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. 16, 17)

4館平均では「知っている」が38.5%、「知らない」が61.5%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12.2%、「いいえ」が25.9%、「島しょ部以外に住んでいる」が61.9%であった。

#### (4) 図書館の満足度 (p. 18~42)

4館平均で満足の割合が高かった項目は「図書館職員の応対・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」57.3%、「本の種類や蔵書」、「図書除菌機の設置」49.1%であった。今回の調査では、「図書除菌機の設置」が満足度の高い項目に入った。コロナ禍を経て、利用者様の意識が変わり、図書除菌機が注目されるようになったと考えられる。

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」15.6%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」65.0%、「インターネットでの貸出延長」54.1%、「インターネットでの予約」50.3%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。

今年度開始したサービス「今治市立図書館の公式SNS」については、「公式SNSを知っている」と回答した方23.4%のうち、「InstagramとX（旧Twitter）のどちらかを閲覧している」と「両方を閲覧している」を合すると28.0%であった。大西図書館の「Instagramを閲覧している」と回答した方が30.2%と、他館に比べ2倍以上であった。大西図書館のアンケート回答者の年齢が、他館と比較し、50代以下の割合が高く、若年層が多いことや、発信する内容などによるものと考えられる。ただ、「X（旧Twitter）を閲覧している」と回答した方は0%であった。SNSは万能ではないが、広報の一つのツールとして今後も重要と考えられる。まずは登録者数を増やすことで、図書館の認知度を上げていきたい。

「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、「知っている」と回答された方が38.5%であった。去年の12月に開始したことを考えれば、認知度は決して低くない。ただ、「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12.2%に止まり、「いいえ」（25.9%）の割合の方が上回った。回答された方の多くは4館（中央、波方、大西、大三島）に直接ご来館することが可能なため、このような結果になったと考えられる。

## 2. 移動図書館に関するアンケート（p. 43～59）

移動図書館の結果は昨年度とほぼ変わらなかった。

年齢層は「70代」が39.7%、「60代」が21.9%、「80代以上」が16.4%で、70代以上の割合は5割以上だった。

最も満足度が高かった項目は、「職員の応対・言葉づかい」で86.3%、次いで「巡回する場所」と「巡回する時間」が79.7%、「貸出冊数」が78.7%、「巡回する曜日」が76.7%であった。この結果から、今年度に行った移動図書館の巡回する場所、曜日、時間の変更が、多くの方にご満足いただけていることがわかる。

「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71.4%、「インターネットでの貸出延長」が61.8%であった。

今年度開始したサービス「今治市立図書館の公式SNS」については、「公式SNSを知っている」と回答した方27.4%のうち、「InstagramとX（旧Twitter）のどちらかを閲覧している」と「両方を閲覧している」を合すると5.6%であった。移動図書館の認知度は4館の平均よりも高かったものの、利用者様の年齢層が高く、インターネット環境のない方も多いことから、閲覧が低い結果になったと考えられる。今後、移動図書館で利用者様に声掛けをすること（SNSの閲覧方法を説明するなど）で、利用者数を増やしていきたい。

「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、「知

っている」と回答された方が48.5%で、そのうちの半数以上の方が利用したいと回答された。島しょ部での貸出窓口開設が、図書館を利用することが困難な島しょ部にお住まいの方にとって、図書館をより気軽に利用するために必要なサービスであることが伺える。

ご意見・ご要望では、感謝のお言葉が多く見られた。このことを励みに、更に多くの方にご満足いただけるよう、今後の移動図書館運営に取り組んでいきたい。