

図書館利用者アンケート

結果報告書

2024 年（令和 6 年）2 月

市立竹原書院図書館

【調査の目的】

本調査は、市立竹原書院図書館の利用者を対象に、図書館サービスに対する利用者の意識を調査・分析することで、これからの図書館運営に対するサービス向上の検討資料とすることと目的としています。

【調査の方法】

調査対象：図書館の来館者

調査方法：市役所、J-POWER、図書館にてアンケートの QR コードを配布し、ウェブ上で回答。

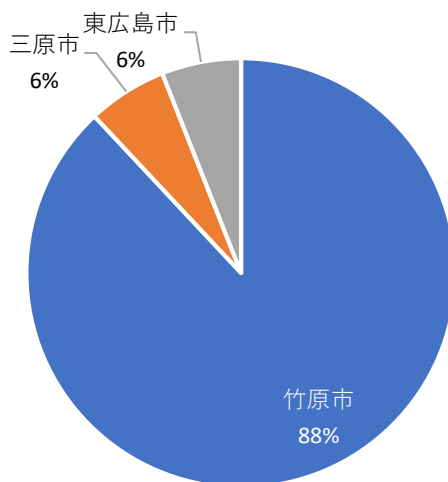
調査期間：令和 4 年 11 月 28 日（火）～12 月 28 日（木）までの 31 日間

アンケート回収件数：171 件

1. アンケート回答者の構成

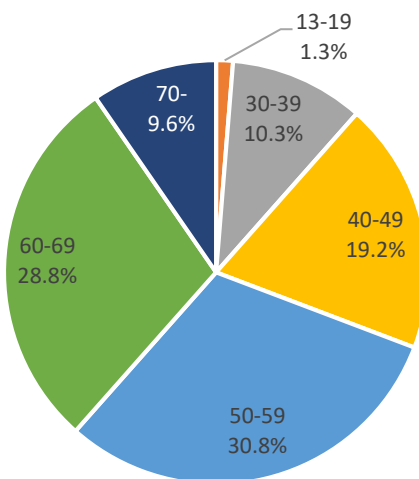
〔住まい〕

住まい	竹原市	三原市	東広島市	合計
回答数	147 88%	10 6%	10 6%	167



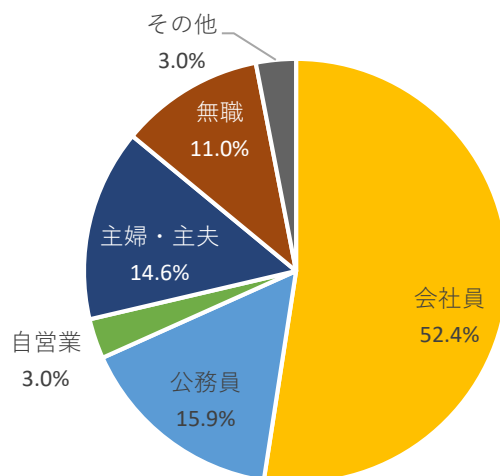
〔年齢〕

年齢（歳）	-12	13-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-	合計
回答数	0	2	15	16	30	48	45	15	171
	0.0%	1.2%	8.8%	9.4%	17.5%	28.1%	26.3%	8.8%	



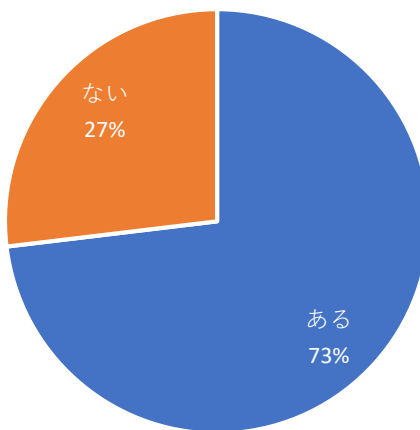
〔職業〕

職業	小学生	中・高校生	大学・ 専門学校生	会社員	公務員	自営業	主婦・主夫	無職	その他	合計
回答数	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	86 52.4%	26 15.9%	5 3.0%	24 14.6%	18 11.0%	5 3.0%	164



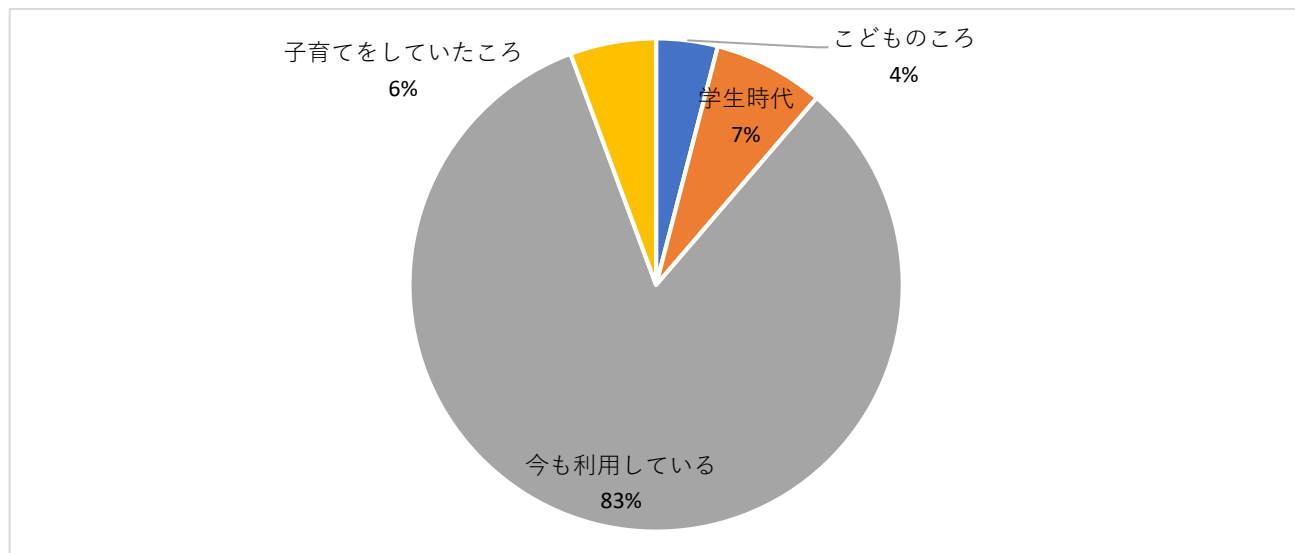
2. 市立竹原書院図書館を利用したことがありますか？

図書館利用	ある	ない	合計
回答数	125 73%	46 27%	171



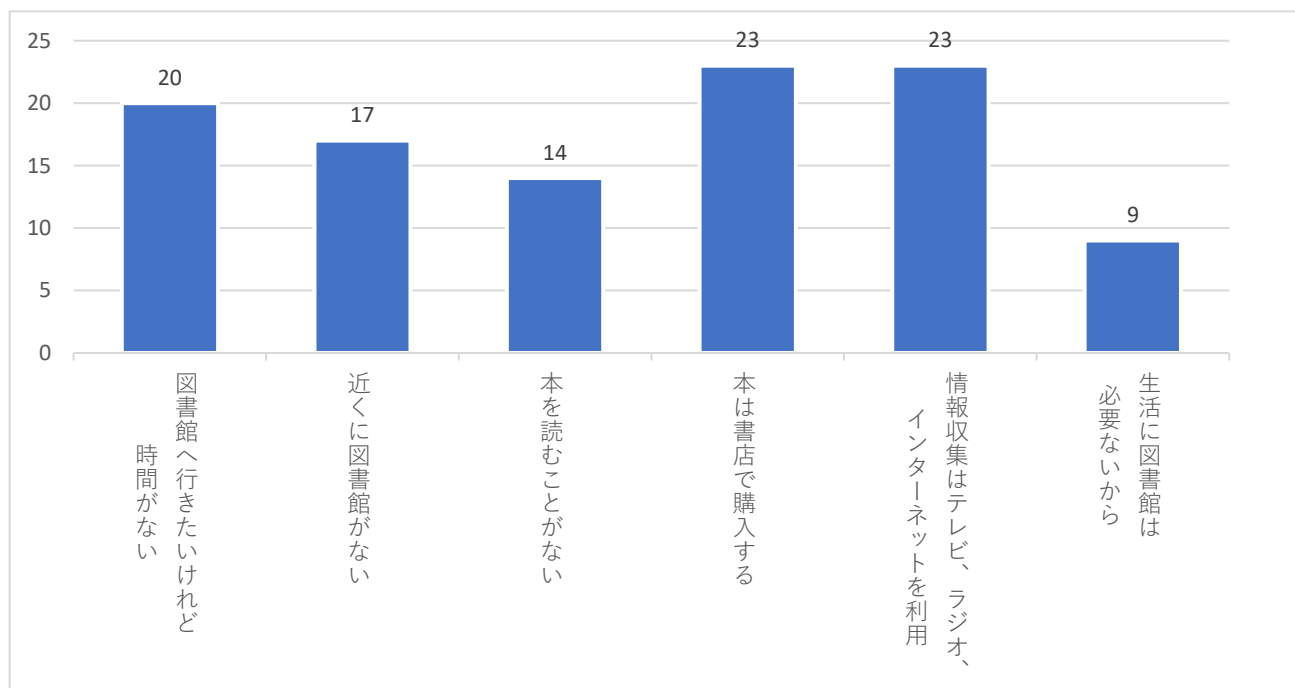
3. 図書館を利用していたのは、いつごろまでですか？

	こどものころ	学生時代	今も利用している	子育てをしていたころ	合計
回答数	5 4%	9 7%	103 83%	7 6%	124



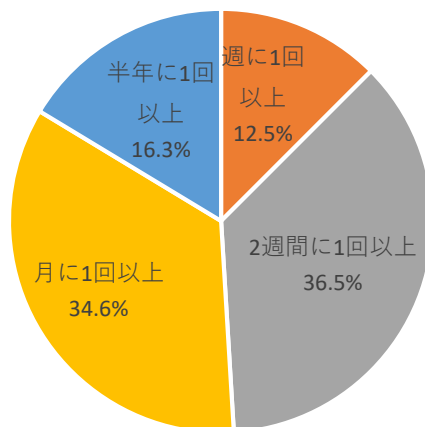
4. 現在、図書館を利用されていない理由をお聞かせください。(いくつでも)

	図書館へ行き たいけれど時 間がない	近くに図書館 がない	本を読むこと がない	本は書店で購 入する	情報収集はテレ ビ、ラジオ、イン ターネットを利用 している	生活に図書館は 必要ないから	合計
回答数	20 19%	17 16%	14 13%	23 22%	23 22%	9 8%	106



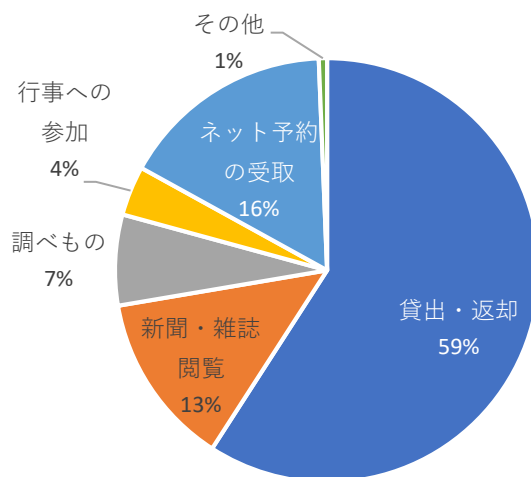
5. どのくらいの頻度で図書館をご利用になりますか？

使用頻度	ほぼ毎日	週に1回以上	2週間に1回以上	月に1回以上	半年に1回以上	合計
回答数	0	13	38	36	17	104
	0.0%	12.5%	36.5%	34.6%	16.3%	



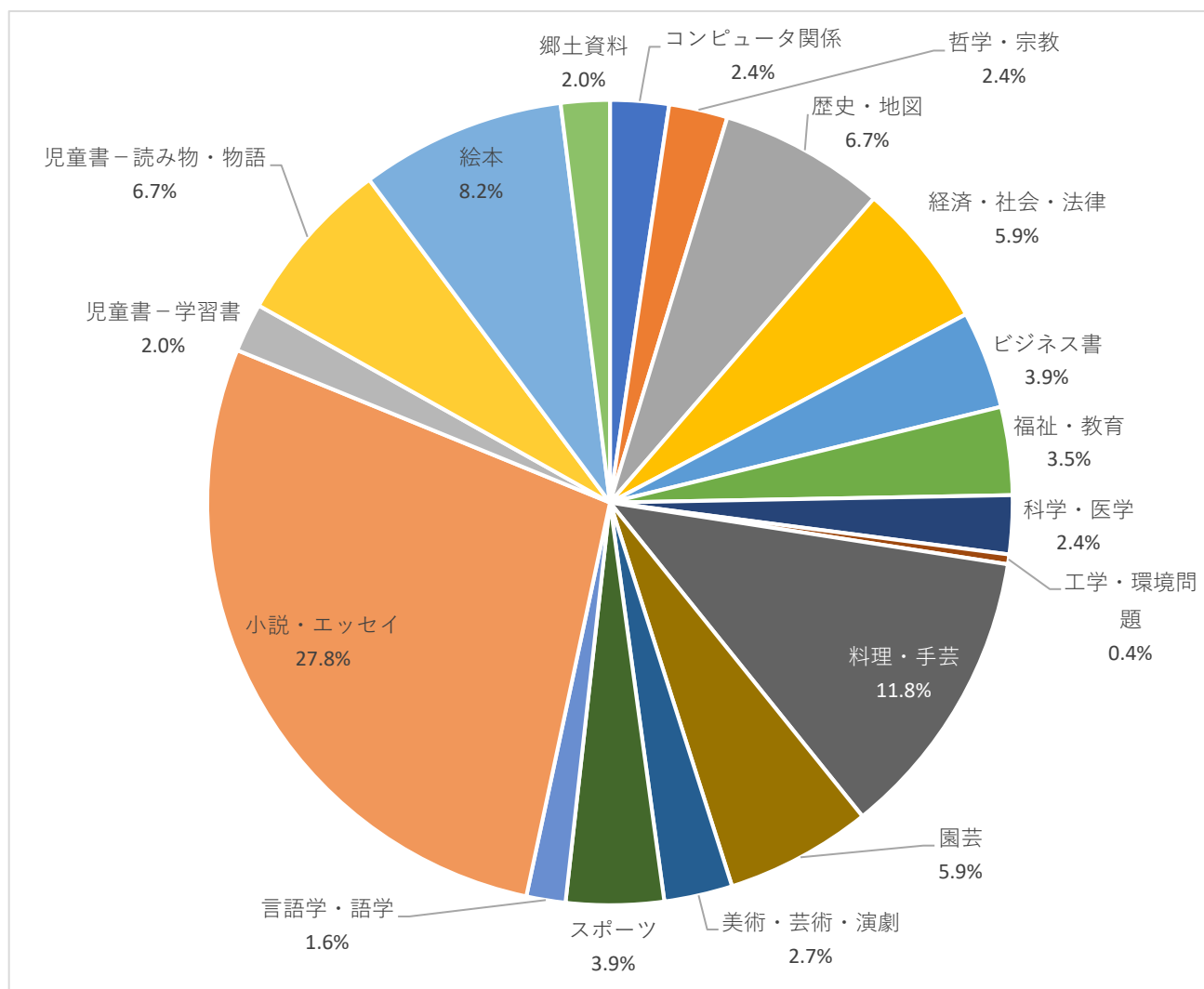
6. 主にどのような目的で図書館をご利用になりますか？（複数回答可）

目的	貸出・返却	新聞・雑誌 閲覧	調べもの	行事への 参加	ネット予約 の受取	その他	合計
回答数	94	21	11	6	26	1	159
	59.1%	13.2%	6.9%	3.8%	16.4%	0.6%	



7. よくご利用になる資料の分野は何ですか？3つ以内でお選びください。

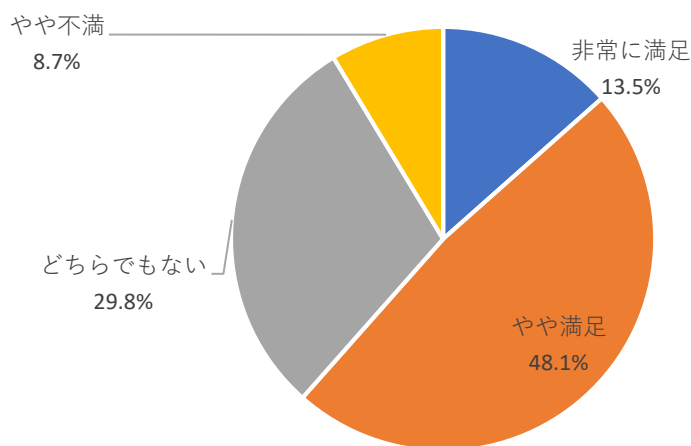
分野	コンピュータ関係	哲学・宗教	歴史・地図	経済・社会・法律	ビジネス書	福祉・教育	科学・医学	工学・環境問題	料理・手芸	園芸
回答数	6 2.4%	6 2.4%	17 6.7%	15 5.9%	10 3.9%	9 3.5%	6 2.4%	1 0.4%	30 11.8%	15 5.9%
分野	美術・芸術・演劇	スポーツ	言語学・語学	小説・エッセイ	児童書－学習書	児童書－読み物・物語	絵本	郷土資料	その他	合計
回答数	7 2.7%	10 3.9%	4 1.6%	71 27.8%	5 2.0%	17 6.7%	21 8.2%	5 2.0%	0 0.0%	255



8. 図書館をご利用になって、どのように感じられましたか？

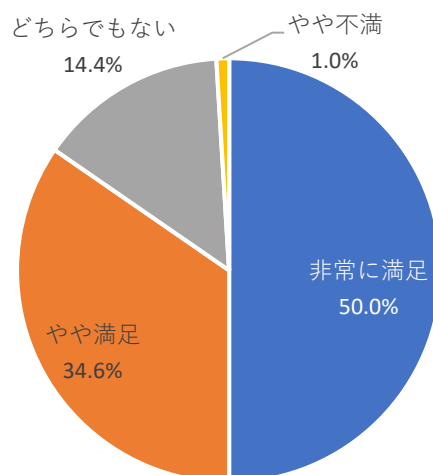
〔展示や行事について（興味や関心を引くものがありますか）〕

満足度	非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満	合計
回答数	14 13.5%	50 48.1%	31 29.8%	9 8.7%	0 0.0%	104



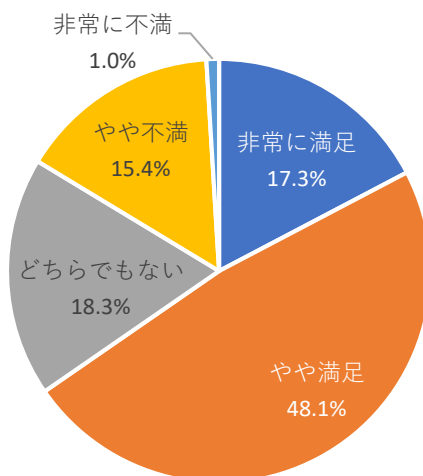
〔職員について（対応はいかがでしたか）〕

満足度	非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満	合計
回答数	52 50.0%	36 34.6%	15 14.4%	1 1.0%	0 0.0%	104



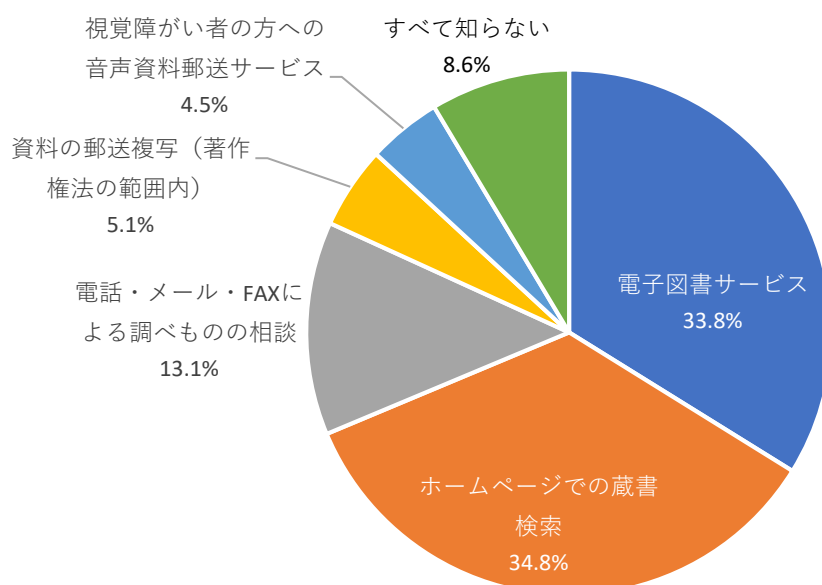
〔図書館について（全体としていかがですか）〕

満足度	非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満	合計
回答数	18 17.3%	50 48.1%	19 18.3%	16 15.4%	1 1.0%	104



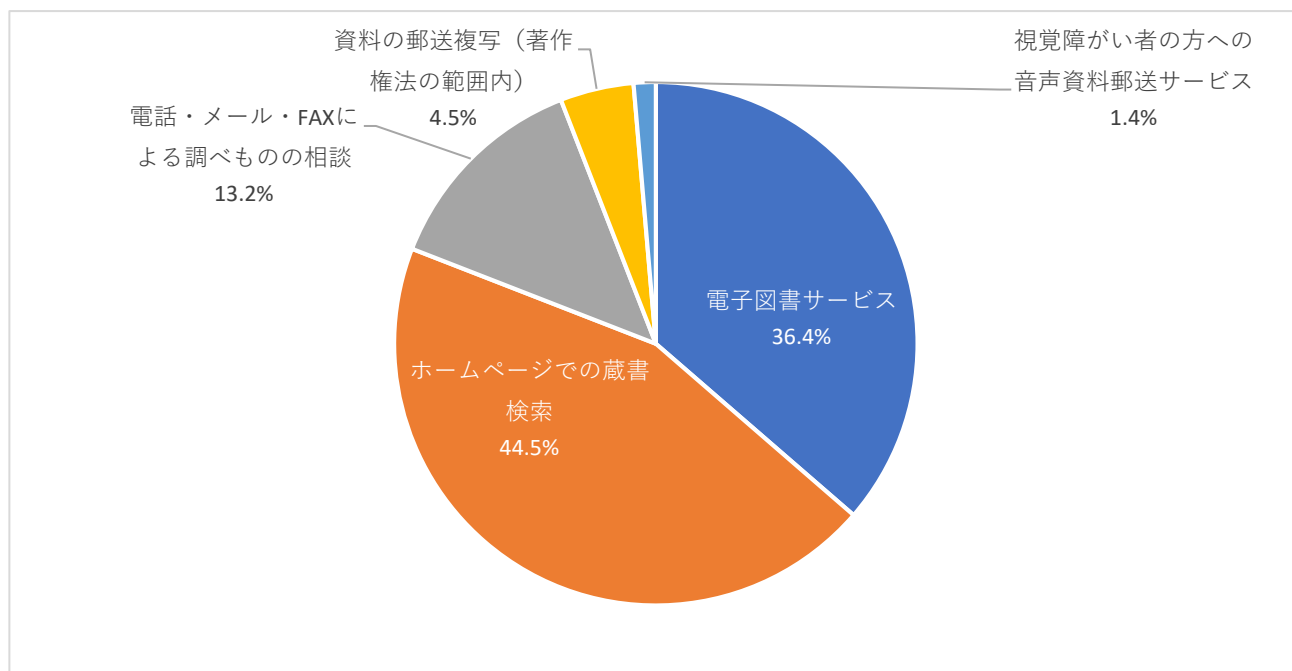
9. 図市立竹原書院図書館が行っている次のサービスをご存じですか？（いくつでも）

	電子図書サービス	ホームページでの蔵書検索	電話・メール・FAXによる調べものの相談	資料の郵送複写（著作権法の範囲内）	視覚障がい者の方への音声資料郵送サービス	すべて知らない	合計
回答数	67 33.8%	69 34.8%	26 13.1%	10 5.1%	9 4.5%	17 8.6%	198



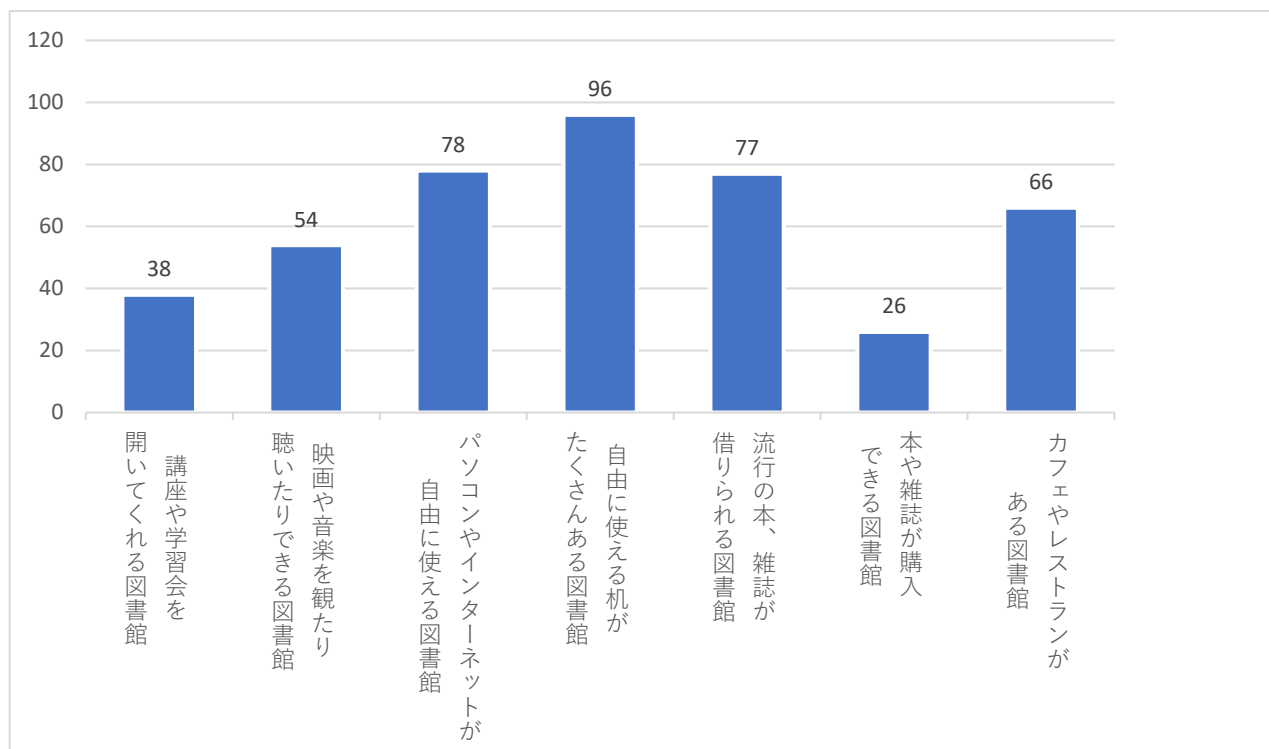
10. 「利用している」「利用してみたい」サービスをお聞かせください。(いくつでも)

	電子図書サービス	ホームページでの蔵書検索	電話・メール・FAXによる調べものの相談	資料の郵送複写（著作権法の範囲内）	視覚障がい者の方への音声資料郵送サービス	合計
回答数	80 36.4%	98 44.5%	29 13.2%	10 4.5%	3 1.4%	220



11. どんな図書館だったら行きたいと思いますか？（いくつでも）

	講座や学習会を開いてくれる図書館	映画や音楽を観たり聴いたりできる図書館	パソコンやインターネットが自由に使える図書館	自由に使える机がたくさんある図書館	流行の本、雑誌が借りられる図書館	本や雑誌が購入できる図書館	カフェやレストランがある図書館	合計
回答数	38 8.7%	54 12.4%	78 17.9%	96 22.1%	77 17.7%	26 6.0%	66 15.2%	435



「その他」の回答

小さな子どもと自由に行ける図書館
職員が優しい
本の種別、本の数が多いこと
書店に置いていない高額で学術的な本を置いている図書館
仮店舗ではなくて、勉強スペースなどが充実した図書館
カフェがありお洒落な図書館にしてほしい
明るくてゆったりできる図書館
19時まで開館している

12. ご意見

○…現状に対して改善、要望なし

▲…改善、要望のご意見

○・▲	カテゴリ	意見
▲	イベント	本以外にゆっくりと楽しめる催しものがあれば行きたくなるかも知れません。
▲	ウェブ予約	要相談の本も含め、全ての本をネットで予約できるようにしてほしい。
○	ウェブ予約 接客	ネットで検索、予約が出来るようになり、格段に利便性が上がりました。 職員の皆さまには、いつも気持ちよく対応していただき感謝しております。
▲	貸出履歴	本人が読み終えた本の履歴をホームページにログインして確認できたら便利だと思います
▲	貸出履歴	利用照会で貸出履歴が閲覧や検索できると、誤って同じ本を予約することが防げるので、とても助かります。
▲	貸出履歴	移転オープンの時にもらったしおりがよかったです。公式ホームページのマイページ内で読んだ本や読みたい本の管理ができたり、おすすめの本を紹介してくれる機能があれば使ってみたいです。
▲	検索	雑誌を予約しようと検索してもあるはずなのにでてこないで困ってしまう検索の仕方は教えてもらうことにしても予約がいっぱいではなかなか読めない 古い雑誌は半額でも売って欲しい。三原市みたいにこの本はこの辺りにありますよみたいな地図があったら探しやすい
▲	広報	竹原図書館にどのような蔵書があるか分からない。ホームページで図書リストが分かれば良いと思います。
○	施設	現状の図書館スペースで、これ以上期待するのは難しいと思う。よくやっていると思う。
▲	施設	図書館が狭すぎて、落ち着いて本が選べない。
▲	施設	図書館でゆっくりと読めるスペースを作って欲しい。
▲	施設	座って読める場所が少ない
▲	施設	ゆっくり読める場所をもっと作ってほしい。
▲	施設	座るところが少なすぎる。
▲	施設	ゆっくり本を選べるスペースが欲しい
▲	施設	利用しやすい場所にあるので助かってます。ただ、狭いので仕方がないのですが、子どもの学習スペースや座ってゆっくりできるスペースがあったらいいと思います。
▲	施設	何時も気持ち良く利用させていただきありがとうございます。できれば隣から聞こえてくる販売の声注意できないのでしょうか。
▲	施設	座ってゆっくりできるところがあれば利用したいが、現在の状況では厳しいですね。
▲	施設	椅子や机の数を増やしてほしい
▲	施設	近隣市の図書館と比較し、あまりにも設備が整っていない

▲	施設	カフェを併設したお洒落で静かな図書館は、いろんな人が使いたくなると思います。是非。
▲	施設	今の図書館は狭いので、もっと広くゆっくり利用できる環境が欲しいです。オシャレ感のある図書館で、飲食、雑談、パソコン利用、子育て支援など、多様な利用ができる図書館が良いと思います。
▲	施設	もっと敷地面積を拡げてほしい
▲	施設	昔は図書館で勉強ができましたが、今は机も少なく勉強ができないのが残念です。子供もそう言っていました。スペースを作っていただくと嬉しいです。
▲	施設	やはり、ゆっくり落ち着いて本が読める空間が欲しい。あまりにもスペースが無さすぎる。
▲	施設	ゆっくりとできるスペースが無さすぎる。せめて、子供たちが学習できる机とか増やしたらどうでしょうか。とても学習する環境がなさすぎる。
▲	施設	図書館へ行っても、座れるスペースがないので引き返してしまう。
▲	施設	いつでも座れるゆっくりできる図書館にしてほしい
▲	施設	現在の図書館は座れず、ゆっくりと時間を過ごせないので改善してほしい。
▲	施設	図書館とイベントなどが出来る複合施設を作してほしい。
▲	施設	席数が少ないので今の二倍くらいは欲しい。
▲	施設	図書館利用は私の大事な楽しみのひとつです。ゆっくりできる スペースがあるといいなあと思っています。
○	接客	いつも親切に対応して頂き有難うございます。これからも利用させていただきますので、よろしくお願いします。
▲	接客	いつも気持ちの良い対応をしていただき、ありがとうございます。 ただ以前に、奥の事務室から、打ち合わせのためか話し声や笑い声が聞こえて、気になることがありました。もう少し小さい声だと思いました。
▲	接客	職員の部屋(バックヤード)の音が大きくてうるさいと感じることがあるので、声のボリュームに配慮してほしい。また、本を選んでいる時、あまりにも近い距離で職員の方がせわしなく返却作業をされるとこちらが邪魔なのかと気になるし、男性の職員だと距離が近すぎるのは不快。図書館はゆっくり本を楽しむ環境であってほしい。
▲	接客 蔵書 施設	スタッフの方の対応がとても良いです。 もっと本があったり、自習スペースが壁際にあたりするともっと良くなると思います。
▲	接客 雰囲気	以前の建物にあった竹原図書館から、利用させていただいてます。 図書館の職員さんの対応も良く、気に入っています。 ですが、やはり商店跡は明る過ぎるせいか、前ほど落ち着きません。 いつか建物は変わるのでしょうか。
▲	蔵書	蔵書を増やしてほしい

▲	蔵書	絵本の新作を増やしてほしい。また、子どもに人気の本（アンパンマン、トーマス他）もかなり古い物ばかり置いてあるので少しは新しい物に買い替えてほしい。紙芝居は、特に古いと思う。大切にするのは良い事だが、古すぎて手にとっても子どもが返してしまう。
▲	蔵書	新しい本があまりない 作家によっては何年も新しいものが見られない。ただ知らないだけで若竹とかなんかにあるのかも知れないですが。
▲	蔵書	最新の著書、話題の著書の購入が少ないようです。何を基準に購入を決定するのか疑問になっています。 時間の流れと共に、新しい考え方を表す著書が溢れるように出版されていますが、その波を捉え切れていない感が大きいです。 館長または職員の方は本をたくさん読まれていますか？一か月一万ページくらいはお読みください。 どんな親切な対応より望まれます。時代への眼と感覚を磨いてください、特に若い世代も少ない、刺激も少ない田舎では、これは致命的課題です。
▲	蔵書	YA の棚をもう少し充実させてほしいです。 流行の YA が少なすぎるというか…古いというか。 YA 作品が読みたいと思い図書館に通うようになったのですが…増える気配が無いので需要がないのかとリクエストをするのも躊躇っています。 映像化などしている YA 作品を増やしてほしいです。
▲	蔵書	もう少し本が探しやすいと助かります。
▲	蔵書	蔵書を増やしてほしい。
▲	蔵書	年をとって小さい字の本が読み難くなった。大字本を読むほどではないが、第一数が少ない。
▲	蔵書	月刊誌の種類を充実してほしい。
▲	蔵書構成	コンピュータ関係の本を充実してほしい。 データスクレイピング技法、Python、各種 script 言語、web 開発手法、クラウド系開発（AWS,Microsoft Azure）等
○	その他	いつもお世話になっております。 来年も、引き続き宜しくお願い申し上げます。
▲	その他	無職になったら本を読みに行くと思う
▲	その他	理想的な図書館は、近くでは三原駅前です。蔵書も多くゆったりとしていますね。
▲	その他	お世話になってます、ありがとー
▲	展示	背表紙から本を選ぶのに、最近年のせいかととても目が疲れます、スペースの問題もあるでしょうが、表紙を面展示されてあれば

▲	展示、広報	指定管理になってからは行ってないので、正直今の図書館のことが分からない。 特設コーナーを設けてそれを市公式 SNS に掲載してもいいかもしれない。あまり見た記憶がないので。
▲	特集	本のリクエストに対応して貰えることに満足しています。いろいろなジャンルのお勧め本を紹介して欲しいです。
▲	特集	例えば 本人が 入院したとき 友達に頼める方法が欲しい！
▲	リクエスト	必ずしも採用しなくてもかまわないが、リクエストの受付制度があればうれしい。
▲	リクエスト 新刊	本のリクエストの仕方がわからないのですがどこかにでていますか？ 人気の本は皆さん予約が早くていつも順番待ちです。各本、一冊ですか？
▲	リサイクル	自由に持ち帰れる本が時々外に置いてあるのですが、選ぶ選択肢が多いと嬉しいので事前告知があればいいなと思うことがあります
▲	立地	場所が、行きやすいところにあるとよい。移動図書館でお世話になっております
▲	立地	そもそも今図書館がどこにあるのか知らない。 また、今後新しく造るのか知りたい。
○	立地 接客	建て替えに伴ってと聞いていますが、竹原図書館は、目下の立地が駐車場の利用や買い物のついでにとっても便利です。親切な窓口対応で、気持ちよく利用させて頂いています。