

墨田区図書館 利用者アンケート結果（概要）

【実施概要】

調査期間	平成30年（2018）12月（1か月間）
調査方法	区立図書館において配布・回収、インターネット回答
回答内訳	窓口回答 830件
	ウェブ回答 160件
	<u>計 990件</u>

【回答者の属性】

以下、割合（％）については、小数点第2位を四捨五入の上、記載している。

Q5 年齢

	全体（コミ館含む）	ひきふね図書館	指定管理館（3館）
小、中、高校生	64人（6.5%）	18人（5.3%）	43人（7.5%）
19-29歳	53人（5.4%）	17人（5.0%）	29人（5.0%）
30-40代	319人（32.6%）	92人（27.1%）	212人（36.6%）
50代	168人（17.2%）	70人（20.6%）	84人（14.5%）
60代以上	375人（38.3%）	143人（42.0%）	211人（36.4%）
<u>合計</u>	<u>979人（100.0%）</u>	340人（100.0%）	579人（100.0%）

Q6 居住地

	区内	区外
全体（コミ館含む）	80.8%	19.2%
ひきふね図書館	87.8%	12.2%
指定管理館（3館）	76.3%	23.7%

【アンケート内容】

Q2 利用頻度(上位2位)

	①週1～2回	②月1～2回
全体（コミ館含む）	38.3%	36.3%
ひきふね図書館	37.9%	35.9%
指定管理館（3館）	38.8%	36.4%

Q3 利用時間(上位2位)

	①30分以内	②1～2時間
全体（コミ館含む）	48.1%	40.4%
ひきふね図書館	47.9%	38.2%
指定管理館（3館）	53.6%	35.4%

※ ひきふねは1～2時間の方が多し。

Q4 利用目的(複数回答) (上位3位)

	全体（コミ館含む）	ひきふね図書館	指定管理館（3館）
①	貸出 855件	貸出 296件	貸出 500件
②	図書閲覧 421件	図書閲覧 171件	図書閲覧 225件
③	新聞雑誌閲覧 260件	新聞雑誌閲覧 92件	新聞雑誌閲覧 152件

Q7 充実や改善してもらいたい書棚(複数回答)

【部門別】(上位4位)

	全体(コミ館含む)	ひきふね図書館	指定管理館(3館)
①	文学 302件	文学 101件	文学 171件
②	芸術 166件	芸術 63件	芸術 90件
③	歴史 163件	歴史 60件	歴史 89件
④	自然科学 122件	社会科学 47件	自然科学 79件

【種類別】(上位3位)

	全体(コミ館含む)	ひきふね図書館	指定管理館(3館)
①	一般図書 460件	一般図書 180件	一般図書 251件
②	CD/DVD 222件	CD/DVD 81件	CD/DVD 125件
③	雑誌・新聞 183件	雑誌・新聞 64件	雑誌・新聞 111件

Q7-3 職員の待遇(「ふつう」を除く)

	満足・とても満足	不満・とても不満
全体(コミ館含む)	701件(80.0%)	21件(2.4%)
ひきふね図書館	223件(72.9%)	13件(4.2%)
指定管理館(3館)	433件(84.4%)	6件(1.2%)

Q7-6 展示(「ふつう」を除く)

	満足・とても満足	不満・興味なし
全体(コミ館含む)	456件(53.9%)	90件(10.6%)
ひきふね図書館	129件(44.0%)	46件(15.7%)
指定管理館(3館)	300件(60.4%)	34件(6.8%)

Q7-8 児童コーナー・こどもとしよしつ(「ふつう」「利用したことがない」を除く)

	満足・とても満足	不満
全体(コミ館含む)	248件(34.1%)	22件(3.0%)
ひきふね図書館	72件(28.5%)	7件(2.8%)
指定管理館(3館)	161件(37.5%)	10件(2.3%)

Q7-9 ティーンズコーナー(「ふつう」「利用したことがない」を除く)

	満足・とても満足	不満
全体(コミ館含む)	128件(18.1%)	24件(3.4%)
ひきふね図書館	28件(11.2%)	7件(2.8%)
指定管理館(3館)	90件(21.8%)	13件(3.2%)

Q7-10 イベント・講座(「ふつう」「参加したことがない」を除く)

	満足・とても満足	不満
全体(コミ館含む)	144件(18.3%)	16件(2.0%)
ひきふね図書館	45件(16.2%)	8件(2.9%)
指定管理館(3館)	93件(20.3%)	6件(1.3%)

Q7-11 子供向けイベント・お話し会(「ふつう」「参加したことがない」を除く)

	満足・とても満足	不満
全体 (コミ館含む)	137件 (19.0%)	5件 (0.7%)
ひきふね図書館	21件 (8.4%)	3件 (1.2%)
指定管理館 (3館)	109件 (25.7%)	2件 (0.4%)

Q7-14 障害者サービスの認知度(「すでに利用している」を除く)

	知っている	知らない
全体 (コミ館含む)	323件 (40.5%)	467件 (58.5%)
ひきふね図書館	113件 (41.2%)	157件 (57.3%)
指定管理館 (3館)	190件 (40.1%)	282件 (59.5%)

Q8 改善してほしい設備(上位3位、「特になし」を除く)

	全体 (コミ館含む)	ひきふね図書館	指定管理館 (3館)
①	閲覧席数 189件 (21.8%)	閲覧席数 88件 (28.9%)	閲覧席数 91件 (18.0%)
②	トイレ 42件 (4.9%)	トイレ 12件 (3.9%)	トイレ 26件 (5.1%)
③	空調 32件 (3.7%)	検索機の数 11件 (3.6%)	空調 25件 (4.9%)

Q8-3 清掃(「ふつう」を除く)

	満足・とても満足	不満・とても不満
全体 (コミ館含む)	713件 (78.7%)	8件 (0.9%)
ひきふね図書館	259件 (80.2%)	4件 (1.2%)
指定管理館 (3館)	418件 (79.3%)	4件 (0.8%)

Q9 総合評価【NPS】ネットプロモータースコア

4館平均 29.1%

ひきふね	34.0%
緑	27.7%
立花	23.0%
八広	27.4%
(指定管理館 (3館) 計)	26.3%

【評価の理由】

・ひきふね	+評価	駅近、蔵書充実、きれい、雰囲気良い
	-評価	混みすぎ、席少ない、使い勝手が悪い
・緑	+評価	蔵書充実、イベント充実、落ち着く
	-評価	書架少ない、席少ない
・立花	+評価	わかりやすい、職員の対応が良い
	-評価	広くない、普通
・八広	+評価	イベントが良い、子供と一緒に利用しやすい
	-評価	本が少ない、狭い