

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	令和元年(2019)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 723件
	ウェブ回答 88件
	計 811件

【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。なお、全体はコミ館・女性センターも合わせた数値である。

Q5 年齢

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
12歳以下	19人(2.4%)	3人(1.3%)	15人(6.6%)	1人(0.7%)	0人(0.0%)
13~15歳	5人(0.6%)	2人(0.8%)	2人(0.9%)	1人(0.7%)	0人(0.0%)
16~18歳	12人(1.5%)	9人(3.8%)	3人(1.3%)	0人(0.0%)	0人(0.0%)
19~29歳	42人(5.2%)	18人(7.6%)	11人(4.8%)	5人(3.4%)	3人(2.2%)
30歳代	133人(16.6%)	35人(14.8%)	26人(11.4%)	33人(22.1%)	33人(24.3%)
40歳代	154人(19.2%)	34人(14.3%)	36人(15.8%)	37人(24.8%)	28人(20.6%)
50歳代	144人(17.9%)	49人(20.7%)	48人(21.1%)	20人(13.4%)	17人(12.5%)
60歳代	131人(16.3%)	42人(17.7%)	49人(21.5%)	19人(12.8%)	12人(8.8%)
70歳以上	163人(20.3%)	45人(19.0%)	38人(16.7%)	33人(22.1%)	43人(31.6%)
合計	803人(100.0%)	237人(100.0%)	228人(100.0%)	149人(100.0%)	136人(100.0%)

Q6 居住地

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
区内	631人(79.6%)	194人(82.6%)	171人(76.7%)	102人(68.9%)	125人(92.6%)
区外	162人(20.4%)	41人(17.4%)	52人(23.3%)	46人(31.1%)	10人(7.4%)
合計	793人(100.0%)	235人(100.0%)	223人(100.0%)	148人(100.0%)	135人(100.0%)

【アンケート内容】

Q2 利用頻度 (上位順位)

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
1位	月1～2回 316人(39.4%)	月1～2回 91人(38.2%)	週1～2回 97人(42.7%)	月1～2回 80人(53.7%)	週1～2回 52人(38.2%)
2位	週1～2回 294人(36.6%)	週1～2回 83人(34.9%)	月1～2回 771人(31.3%)	週1～2回 47人(31.5%)	月1～2回 51人(37.5%)
3位	週3～4回 77人(9.6%)	週3～4回 25人(10.5%)	週3～4回 27人(11.9%)	年に数回 10人(6.7%)	年に数回 18人(13.2%)
4位	年に数回 65人(8.1%)	年に数回 25人(10.5%)	ほぼ毎日 21人(9.3%)	ほぼ毎日 8人(5.4%)	週3～4回 13人(9.6%)
5位	ほぼ毎日 44人(5.5%)	ほぼ毎日 11人(4.6%)	年に数回 8人(3.5%)	週3～4回 4人(2.7%)	ほぼ毎日 2人(1.5%)
6位	初めて 7人(0.9%)	初めて 3人(1.3%)	初めて 3人(1.3%)	初めて 0人(0.0%)	初めて 0人(0.0%)
合計	803人(100.0%)	238人(100.0%)	227人(100.0%)	149人(100.0%)	136人(100.0%)

Q3 利用時間 (上位順位)

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
1位	30分以内 375人(46.9%)	1～2時間 101人(42.6%)	30分以内 109人(48.2%)	30分以内 104人(69.8%)	1～2時間 69人(51.1%)
2位	1～2時間 323人(40.4%)	30分以内 91人(38.4%)	1～2時間 88人(38.9%)	1～2時間 42人(28.2%)	30分以内 42人(31.1%)
3位	3～5時間 78人(9.4%)	3～5時間 37人(15.5%)	3～5時間 19人(8.3%)	6時間以上 2人(1.3%)	3～5時間 20人(14.7%)
4位	6時間以上 24人(3.0%)	6時間以上 8人(3.3%)	6時間以上 10人(4.4%)	3～5時間 1人(0.7%)	6時間以上 4人(2.9%)
合計	800人(100.0%)	237人(100.0%)	226人(100.0%)	149人(100.0%)	135人(100.0%)

Q4 利用目的(複数回答) (上位5位)

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
1位	図書雑誌の貸出(685件)	図書雑誌の貸出(204件)	図書雑誌の貸出(195件)	図書雑誌の貸出(138件)	図書雑誌の貸出(99件)
2位	図書の閲覧(356件)	図書の閲覧(108件)	図書の閲覧(114件)	図書の閲覧(59件)	図書の閲覧(52件)
3位	新聞雑誌の閲覧(179件)	閲覧席の利用(60件)	新聞雑誌の閲覧(60件)	新聞雑誌の閲覧(34件)	その他(48件)
4位	調べものの調査(137件)	新聞雑誌の閲覧(50件)	閲覧席の利用(46件)	調べものの調査(25件)	催し物への参加(37件)
5位	閲覧席の利用(127件)	調べものの調査(47件)	調べものの調査(43件)	視聴覚資料の貸出(19件)	新聞雑誌の閲覧(20件)

Q7 興味のある分野の書架(書棚)(複数回答) (上位5位)

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
1位	文学(日本)(353件)	文学(日本)(112件)	文学(日本)(94件)	文学(日本)(80件)	文学(日本)(46件)
2位	雑誌(133件)	雑誌(49件)	地理/旅行(39件)	雑誌(33件)	絵本/紙芝居(25件)
3位	地理/旅行(131件)	歴史/伝記(42件)	家政学(30件)	地理/旅行(30件)	家政学(24件)
4位	芸術/音楽/映画(119件)	地理/旅行(36件)	社会/教育/民族(27件)	こども向けの本(26件)	芸術/音楽/映画(24件)
5位	歴史/伝記(116件)	芸術/音楽/映画(36件)	哲学/心理/宗教(26件)	家政学(25件)	こども向けの本(23件)

Q7-2 案内表示

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	135人(18.1%)	48人(21.4%)	33人(16.0%)	24人(17.6%)	22人(17.1%)
満足	296人(39.7%)	75人(33.5%)	80人(38.8%)	63人(46.3%)	60人(46.5%)
ふつう	293人(39.3%)	95人(42.4%)	84人(40.8%)	47人(34.6%)	45人(34.9%)
不満	17人(2.3%)	4人(1.8%)	7人(3.4%)	2人(1.5%)	2人(1.6%)
とても不満	5人(0.7%)	2人(0.9%)	2人(1.0%)	0人(0.0%)	0人(0.6%)
合計	746人(100.0%)	224人(100.0%)	471人(100.0%)	136人(100.0%)	129人(100.0%)

Q7-3 職員の接遇

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	321人(42.8%)	90人(40.0%)	83人(39.9%)	66人(48.5%)	63人(48.5%)
満足	268人(35.7%)	69人(30.7%)	79人(38.0%)	56人(41.2%)	45人(34.6%)
ふつう	145人(19.3%)	61人(27.1%)	41人(19.7%)	14人(10.3%)	19人(14.6%)
不満	13人(1.7%)	4人(1.8%)	4人(1.9%)	0人(0.0%)	3人(2.3%)
とても不満	3人(0.4%)	1人(0.4%)	1人(0.5%)	0人(0.0%)	0人(0.6%)
合計	750人(100.0%)	225人(100.0%)	208人(100.0%)	136人(100.0%)	130人(100.0%)

Q7-4 職員の対応

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	267人(36.1%)	80人(36.0%)	66人(32.5%)	55人(40.4%)	53人(41.7%)
満足	278人(37.6%)	79人(35.6%)	83人(40.9%)	53人(39.0%)	42人(33.1%)
ふつう	182人(24.6%)	60人(27.0%)	49人(24.1%)	28人(20.6%)	31人(24.4%)
不満	10人(1.4%)	3人(1.4%)	4人(2.0%)	0人(0.0%)	1人(0.8%)
とても不満	2人(0.3%)	0人(0.0%)	1人(0.5%)	0人(0.0%)	0人(0.0%)
合計	739人(100.0%)	222人(100.0%)	203人(100.0%)	136人(100.0%)	127人(100.0%)

Q7-5 表示等や職員による案内

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	189人(25.8%)	53人(24.3%)	49人(24.1%)	43人(32.1%)	36人(28.3%)
満足	283人(38.6%)	83人(38.1%)	71人(35.0%)	59人(44.0%)	53人(41.7%)
ふつう	233人(31.8%)	70人(32.1%)	76人(37.4%)	31人(23.1%)	37人(29.1%)
不満	25人(3.4%)	12人(5.5%)	6人(3.0%)	1人(0.7%)	1人(0.8%)
とても不満	3人(0.4%)	0人(0.0%)	1人(0.5%)	0人(0.0%)	0人(0.0%)
合計	733人(100.0%)	218人(100.0%)	203人(100.0%)	134人(100.0%)	127人(100.0%)

Q7-6 展示

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	135人(18.4%)	35人(15.8%)	36人(17.8%)	32人(23.9%)	23人(18.1%)
満足	259人(35.3%)	65人(29.4%)	69人(34.2%)	59人(44.0%)	51人(40.2%)
ふつう	274人(37.4%)	89人(40.3%)	75人(37.1%)	38人(28.4%)	49人(38.6%)
不満	11人(1.5%)	5人(2.3%)	2人(1.0%)	1人(0.7%)	3人(2.4%)
興味がない	54人(7.4%)	27人(12.2%)	20人(9.9%)	4人(3.0%)	1人(0.8%)
合計	733人(100.0%)	221人(100.0%)	202人(100.0%)	134人(100.0%)	127人(100.0%)

Q7-7 児童コーナー・こどもとしよしつ

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	92人(13.7%)	29人(14.4%)	22人(11.6%)	21人(16.2%)	17人(15.6%)
満足	148人(22.0%)	33人(16.3%)	39人(20.6%)	25人(19.2%)	37人(33.9%)
ふつう	118人(17.5%)	37人(18.3%)	26人(13.8%)	24人(18.5%)	23人(21.1%)
不満	10人(1.5%)	5人(2.5%)	2人(1.1%)	2人(1.5%)	1人(0.9%)
利用したことがない	305人(45.3%)	98人(48.5%)	100人(52.9%)	58人(44.6%)	31人(28.4%)
合計	673人(100.0%)	202人(100.0%)	189人(100.0%)	130人(100.0%)	109人(100.0%)

Q7-8 ティーンズコーナー

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	39人(5.9%)	13人(6.6%)	16人(8.6%)	7人(5.4%)	2人(1.9%)
満足	67人(10.1%)	13人(6.6%)	28人(15.1%)	7人(5.4%)	15人(13.9%)
ふつう	132人(19.9%)	35人(17.8%)	42人(22.7%)	24人(18.6%)	21人(19.4%)
不満	16人(2.4%)	6人(3.0%)	4人(2.2%)	1人(0.8%)	2人(1.9%)
利用したことがない	408人(61.6%)	130人(66.0%)	95人(51.4%)	90人(69.8%)	68人(63.0%)
合計	662人(100.0%)	197人(100.0%)	185人(100.0%)	130人(100.0%)	108人(100.0%)

Q7-9 大人向けイベント・講座

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	40人(5.6%)	13人(6.2%)	13人(6.6%)	5人(3.7%)	8人(6.7%)
満足	80人(11.3%)	21人(10.0%)	19人(9.6%)	10人(7.5%)	23人(19.3%)
ふつう	130人(18.3%)	31人(14.7%)	38人(19.2%)	20人(14.9%)	30人(25.2%)
不満	19人(2.7%)	7人(3.3%)	7人(3.5%)	1人(0.7%)	4人(3.4%)
参加したことがない	440人(62.1%)	139人(65.9%)	121人(61.1%)	98人(73.1%)	54人(45.4%)
合計	709人(100.0%)	211人(100.0%)	189人(100.0%)	134人(100.0%)	119人(100.0%)

Q7-10 子供向けイベント(お話し会等)

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	60人(9.0%)	9人(4.5%)	26人(14.1%)	9人(7.0%)	12人(10.7%)
満足	73人(10.9%)	8人(4.0%)	12人(6.5%)	29人(22.5%)	21人(18.8%)
ふつう	76人(11.4%)	16人(8.1%)	21人(11.4%)	11人(8.5%)	21人(18.8%)
不満	6人(0.9%)	3人(1.5%)	1人(0.5%)	0人(0.0%)	2人(1.8%)
参加したことがない	452人(67.8%)	162人(81.8%)	124人(67.4%)	80人(62.0%)	56人(50.0%)
合計	667人(100.0%)	198人(100.0%)	184人(100.0%)	129人(100.0%)	112人(100.0%)

Q7-11 障害者サービス

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	27人(4.0%)	10人(5.0%)	11人(5.9%)	3人(2.3%)	2人(1.8%)
満足	44人(6.6%)	6人(3.0%)	11人(5.9%)	9人(7.0%)	14人(12.8%)
ふつう	70人(10.5%)	14人(7.0%)	19人(10.1%)	11人(8.5%)	18人(16.5%)
不満	5人(0.7%)	2人(1.0%)	3人(1.6%)	0人(0.0%)	0人(0.0%)
利用したことがない	523人(78.2%)	168人(84.0%)	144人(76.6%)	106人(82.2%)	75人(68.8%)
合計	669人(100.0%)	200人(100.0%)	188人(100.0%)	129人(100.0%)	109人(100.0%)

Q7-12 イベント・講座を知った方法

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
区報	107人(15.4%)	37人(18.1%)	24人(12.2%)	15人(11.8%)	23人(18.9%)
図書館ニュース	51人(7.3%)	13人(6.4%)	15人(7.6%)	7人(5.5%)	11人(9.0%)
図書館ホームページ	110人(15.8%)	20人(9.8%)	43人(21.8%)	21人(16.5%)	15人(12.3%)
館内ちらし/ポスター	273人(39.3%)	76人(37.3%)	71人(36.0%)	58人(45.7%)	57人(46.7%)
墨田区公式ツイッター/フェイスブック	10人(1.4%)	0人(0.0%)	5人(2.5%)	1人(0.8%)	2人(1.6%)
実施していることを知らない	120人(17.3%)	53人(26.0%)	32人(16.2%)	20人(15.7%)	10人(8.2%)
その他	24人(3.5%)	5人(2.5%)	7人(3.6%)	5人(3.9%)	4人(3.3%)
合計	695人(100.0%)	204人(100.0%)	197人(100.0%)	127人(100.0%)	122人(100.0%)

Q8 改善してほしい設備

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
閲覧席の数	135人(18.8%)	59人(27.8%)	45人(22.3%)	16人(12.2%)	9人(7.4%)
書架の配置	34人(4.7%)	8人(3.8%)	12人(5.9%)	5人(3.8%)	7人(5.7%)
資料探索機の数	24人(3.3%)	7人(3.3%)	9人(4.5%)	1人(0.8%)	7人(5.7%)
自動貸出機の数	23人(3.2%)	6人(2.8%)	8人(4.0%)	2人(1.5%)	4人(3.3%)
部屋の明るさ	13人(1.8%)	2人(0.9%)	2人(1.0%)	3人(2.3%)	1人(0.8%)
空調	32人(4.5%)	7人(3.3%)	15人(7.4%)	4人(3.1%)	5人(4.1%)
トイレ	43人(6.0%)	10人(4.7%)	12人(5.9%)	2人(1.5%)	10人(8.2%)
特にない	348人(48.5%)	85人(40.1%)	79人(39.1%)	88人(67.2%)	74人(60.7%)
その他	65人(9.1%)	28人(13.2%)	20人(9.9%)	10人(7.6%)	5人(4.1%)
合計	717人(100.0%)	212人(100.0%)	202人(100.0%)	131人(100.0%)	122人(100.0%)

Q8-3 清掃

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	260人(34.2%)	93人(45.5%)	73人(33.6%)	46人(33.6%)	32人(24.6%)
満足	366人(45.5%)	95人(42.4%)	97人(44.7%)	69人(50.4%)	68人(52.3%)
ふつう	141人(18.6%)	32人(14.3%)	45人(20.7%)	21人(15.3%)	27人(20.8%)
不満	9人(1.2%)	2人(0.9%)	1人(0.5%)	1人(0.7%)	3人(2.3%)
とても不満	4人(0.5%)	2人(0.9%)	1人(0.5%)	0人(0.0%)	0人(0.0%)
合計	760人(100.0%)	224人(100.0%)	217人(100.0%)	137人(100.0%)	130人(100.0%)

Q9 総合評価【NPS】ネットプロモータースコア

※ネットプロモータースコアとは：0点から10点の11段階で評価してもらい、9～10点を「推奨者」、7～8点を「中立者」、0～6点を「批判者」と分類し、推奨者の割合(%)から批判者の割合(%)を引いた値。

4館	29.7%	昨年度結果
ひきふね	34.7%	34.0%
緑	27.8%	27.7%
立花	30.0%	23.0%
八広	23.3%	27.4%
(指定管理館(3館)計)	27.3%	26.3%

【評価の理由】

・ひきふね	+評価	駅近、蔵書が充実、きれい、開館時間が長い
	-評価	席が少ない、席が混雑、蔵書が少ない
・緑	+評価	蔵書が充実、職員が親切
	-評価	蔵書が少ない、席が少ない、
・立花	+評価	職員が親切、蔵書数が多い
	-評価	蔵書が少ない、駅から遠い
・八広	+評価	イベントが良い、職員が親切
	-評価	蔵書が少ない