

## 利用者アンケート調査分析に関する報告

## 1. 分析の概要

区立図書館における利用状況を踏まえた上で、令和元年度のアンケート調査結果について分析を行った。満足度に関しては、民間導入による経年変化を分析するため、平成 28 年度から令和元年度の推移を比較した。

## 【民間導入の経過】

世田谷図書館：平成 28 年度から業務委託

経堂図書館：平成 29 年度から指定管理者（平成 18 年度から一部業務委託）

梅丘図書館：令和元年度から業務委託

## 【使用データ】

「世田谷区立図書館についてのアンケート調査結果」

「世田谷のとしょかん - 知と学びと文化の情報拠点 - 」世田谷区立図書館事業概要

## 2. 基本施設情報（別表 1）

各項目の数値については、上位 3 館と下位 3 館で色分けにより表示した。

1. 蔵書数
2. 貸出数
3. 予約数
4. イベント回数（子ども事業、一般事業）
5. イベント参加者数（子ども事業、一般事業）
6. ボランティア参加者数
7. 登録者数
8. 新規登録者数
9. 築年・移転年数
10. 広さ
11. 閲覧席数

## 3. 利用者・居住者の年代比較（別表 2）

世田谷区における年齢別人口と、世田谷区立図書館の利用者の年代別構成を比較した。

年齢別人口は「世田谷区ホームページ 令和 2 年 11 月 1 日」より（10 歳未満を除く）

利用者は「令和元年度 世田谷区立図書館についてのアンケート調査結果」より

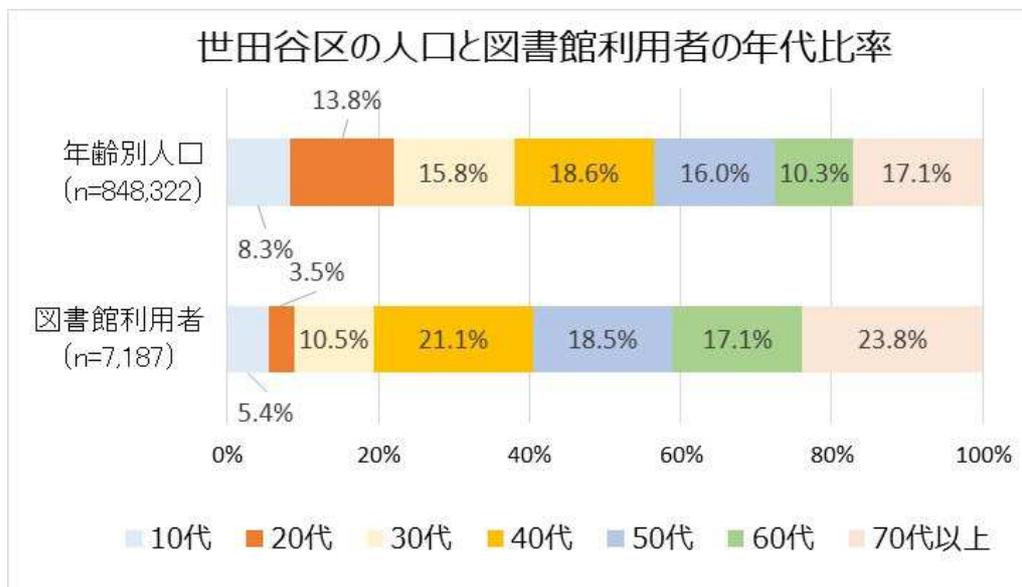
## （1）年代別の数

図書館利用者は 70 代が最も多く、40 代もほぼ同数程度となっている。続いて 50 代、60 代が多く、30 代以下は非常に少ない。世田谷区の人口を見ると、40 代と 70 代が最も多く、続いて 30 代と 50 代が多くなっている。70 代以上の高齢者も確かに多いが、30 代から 50 代も同程度といえる。



(2) 人口と利用者の年代別構成

人口と比較すると、利用者は20代が非常に少なく、30代も少ない傾向にある。40代、50代では同じ割合となり、60代、70代以上では、利用者の方が多くなっている。



別表2においては、世田谷区では2kmの同心円を目安のエリアとして地域図書館を設置していることから、各図書館を中心とした半径1kmの居住者と、地域図書館の利用者の年代別構成を比較した。参考とする居住者数は、e-Stat(政府統計ポータルサイト:平成27年国勢調査データ)を使用し、地域図書館の所在地を中心とする半径1km内の年齢別人口を集計して算出した。

館により変動はあるものの、概ね全体と同じ傾向となっている。

#### 4.満足度（別表3,4）

満足度については、5つの選択肢「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」のうち、「満足」と「やや満足」を満足傾向にある回答とし、合算した値を満足度として使用している。全体値を中心とした前後5%と10%の範囲内で色分けし、満足度の高低差を表示した。全体値は中央図書館、地域図書館15館、図書室、図書館カウンターの平均値である。

##### 【満足度が全体値と5%以上差がある館】

			満足度が高い		満足度が低い	
			直営	民間	直営	民間
(1)		本の種類や数	鎌田	世田谷、経堂	烏山、奥沢	梅丘
		雑誌、新聞の種類や数		世田谷、経堂	奥沢、玉川台	梅丘
(2)		開館日	尾山台	世田谷、経堂	奥沢、下馬、上北沢	
		開館時間	鎌田	梅丘、世田谷、経堂	上北沢	
		資料の取り寄せ(リクエスト・予約サービス)	桜丘、鎌田	経堂	下馬	梅丘
		図書館の施設や設備	代田、上北沢、粕谷、鎌田	世田谷、経堂	烏山、尾山台、奥沢、深沢	梅丘
		図書館内の居心地	代田、粕谷、鎌田	世田谷	烏山、奥沢	梅丘
(3)		図書館員の接遇	鎌田		尾山台、上北沢	
		不適正な利用者への職員対応	代田、鎌田	経堂	尾山台	
(4)		全体的な満足度	代田、桜丘、鎌田	世田谷		梅丘

##### (1) 資料の種類や数

###### 本の種類や数

- ・満足度が高い3館のうち、2館（世田谷、鎌田）は蔵書が10万点以上の図書館（烏山、砧、鎌田、世田谷）である。
- ・烏山は蔵書が10万点以上であるが、満足度が低い。
- ・満足度が低い2館（梅丘、深沢）は、蔵書が9万点以下の図書館（代田、梅丘、深沢、下馬、深沢、上北沢、経堂）である。
- ・経堂は蔵書数が9万点以下であるが、満足度は高い。
- ・図書室は全体的に満足度が低い。

###### 雑誌、新聞の種類や数

- ・「本の種類や数」と同じく、世田谷、経堂で満足度が高い。

## (2) 施設の利便性・快適性に関すること

### 開館日

- ・満足度が高い3館（尾山台、世田谷、経堂）は、いずれも月曜開館の図書館（砧、代田、烏山、尾山台、世田谷、経堂）である。
- ・満足度が低い3館（奥沢、下馬、上北沢）は、いずれも月曜閉館の図書館（梅丘、奥沢、玉川台、下馬、深沢、桜丘、上北沢、粕谷、鎌田）である。
- ・図書室は、全体的に満足度が低い。
- ・二子玉川図書館カウンターは、満足度は高い。

### 開館時間

- ・満足度が高い4館のうち、3館（世田谷、梅丘、経堂）は21時閉館の図書館である。
- ・満足度が低い上北沢は、19時閉館の図書館である。
- ・図書室は、いずれも満足度が低い。
- ・図書館カウンターは、いずれも満足度は高い。

### 資料の取り寄せ（リクエスト・予約サービス）に関する満足度

- ・登録者数あたりの予約点数（予約数/登録者数）が最も多いのは経堂で、満足度も最も高い。一方で鎌田は、予約点数は少ないが、満足度が高い。
- ・登録者数あたりの予約点数（予約数/登録者数）が最も低いのは下馬で、満足度も最も低い。
- ・図書室は、野毛の満足度が低い。
- ・図書館カウンターは図書館の3～4倍の予約点数があり、満足度も図書館よりも高い。

### 施設や設備に関する満足度

- ・満足度が高い6館（代田、上北沢、粕谷、鎌田、世田谷、経堂）のうち、5館は築年・移転年数が25年以内の図書館（代田、粕谷、鎌田、世田谷、経堂）である。
- ・満足度が低い5館（烏山、尾山台、梅丘、奥沢、深沢）のうち、3館（烏山、梅丘、奥沢）は築年・移転年数が40年以上である。
- ・図書室は、全体的に満足度が低い。
- ・図書館カウンターは、いずれも中間に位置している。

### 図書館内の居心地に関する満足度

- ・満足度が高い4館（代田、粕谷、鎌田、世田谷）は、いずれも築年数が25年以内の図書館（代田、粕谷、鎌田、世田谷、経堂）である。
- ・満足度が低い3館（烏山、梅丘、奥沢）は、いずれも築年数が40年以上の図書館（烏山、梅丘、奥沢、玉川台、下馬）である。
- ・図書室は、松沢と池尻で満足度が低い。野毛は満足度が高い。
- ・図書館カウンターは、いずれも満足度が低い。

( 3 ) 職員対応に関すること

図書館職員の接遇に関する満足度

- ・鎌田の満足度が高く、尾山台と上北沢で満足度が低い。
- ・図書室は、いずれも中間に位置している。
- ・図書館カウンターは、二子玉川の満足度が高い。

不適正な利用者への職員対応に関する満足度

- ・代田、鎌田、経堂の満足度が高く、尾山台の満足度が低い。
- ・図書室は、池尻の満足度が低い。
- ・図書館カウンターは、三軒茶屋の満足度が低い。

( 4 ) 総合的な満足度

- ・代田、桜丘、鎌田、世田谷の満足度が高く、梅丘の満足度が低い。
- ・図書室は、松沢の満足度が低い。
- ・図書館カウンターは、いずれも満足度が高い。

( 5 ) 満足度の推移

満足度について平成 28 年度から令和元年度までの推移を比較し、前年度比 10%以上の差がある館を満足度の上昇、下降として抜き出した。

			10%以上上昇		10%以上下降	
			直営	民間	直営	民間
( 1 )		本の種類や数	中央(H30) 尾山台(H01)	世田谷(R01)	梅丘(H29)	
		雑誌、新聞の種類や数		世田谷(R01) 経堂(R01)		
( 2 )		開館日	深沢(R01) 烏山(R01)	梅丘(R01)		
		開館時間	奥沢(R01)	梅丘(R01)		
		資料の取り寄せ(リクエスト・予約サービス)	深沢(R01) 桜丘(R01)	世田谷(R01)		
		図書館の施設や設備		経堂(H29)		
		図書館内の居心地	桜丘(H30) 奥沢(R01) 深沢(R01)	世田谷(H29) 経堂(H29)		
( 3 )		図書館員の接遇	奥沢(R01)	世田谷(H29)		
		不適正な利用者への職員対応				
( 4 )		全体的な満足度	奥沢(R01)	世田谷(R01)	奥沢(H30)	

### 【民間活用館】

- ・民間活用時期に合わせて、いずれかの項目で満足度の上昇がみられる。満足度が下降している項目は見られない。

梅丘図書館：令和元年度から業務委託

- ・平成 29 年度に「本の種類や数」の満足度が低下している。
- ・令和元年度に「開館日」「開館時間」の満足度が上昇している。

世田谷図書館：平成 28 年度から業務委託（平成 18 年度から一部業務委託）

- ・平成 29 年度に「図書館内の居心地」「図書館職員の接遇」の満足度が上昇している。
- ・令和元年度に「本の種類や数」「雑誌、新聞の種類や数」「本のリクエスト・予約サービス」「全体的な満足度」の満足度が上昇している。

経堂図書館：平成 29 年度から指定管理者

- ・平成 29 年度に「図書館の施設や設備」「図書館内の居心地」の満足度が上昇している。
- ・令和元年度に「雑誌、新聞の種類や数」の満足度が上昇している。

### 【直営館】

- ・奥沢、深沢、桜丘では平成 30 年度から令和元年度に、いくつかの満足度が上昇する項目が見られている。体制の変化や何かしらの取組が影響している可能性はあるが、要因は定かではない。
- ・いくつかの項目について、満足度の下降が見られる。

## （6）満足度の総評

一般的に満足度は、施設の新鮮さに影響を受ける傾向にある。全館的なりニューアルした世田谷、代田においてその傾向が顕著となっている。

民間委託・指定管理者制度の館（民間活用館）と、区職員が運営する館（直営館）の比較を試みる。

#### （ア）蔵書数や種類

民間活用が開始されたばかりの梅丘は、現状では満足度は低い傾向にある。世田谷、経堂については満足度が高い傾向にあり、さらに昨年度から比較して満足度は大幅に上昇している。とくに経堂については、蔵書数が極めて少ない図書館であるにもかかわらず高いということが特徴的である。

#### （イ）開館時間・開館日

民間活用館で満足度が高い傾向にある。梅丘においては導入初年度に効果が現れており、大幅に満足度が上昇している。

#### （ウ）施設や設備・居心地

梅丘は現状ではかなり低くなっている。計画中の改築工事の進展により、大幅に変わると推測される。世田谷、経堂は民間化した平成 29 年度に、満足度が上昇している。

## (工) 接遇などの職員対応

全館で大きな差がない。民間活用館について導入前後の比較してみると、経堂図書館では指定管理導入前後では差は見られない。これについては、平成 18 年度より既に窓口業務委託が開始していたため、体制に変化がないことによると推察される。梅丘は令和元年度に民間活用が導入されたばかりのため、令和 2 年度以降のデータの変化を注視することになる。世田谷では導入された平成 28 年度を境に、満足度が上昇している。以上を踏まえると、民間導入により職員対応の満足度が低下することはなく、場合によっては上昇する傾向にあるといえる。

### その他

- ・ 鎌田があらゆる項目において、満足度が高い傾向がある。他館と比較して特別な取組があるとは見受けられなかったため、要因は定かではない。これまでの図書館を含む公共施設の分析事例からの所感ではあるが、エリア外への公共交通の利便性が低い地域では満足度が高くなる傾向があったことから、主要駅へのアクセスがバスとなる鎌田もそうした傾向にある可能性がある。
- ・ 図書館カウンターは全体的に満足度が高い傾向にある。

## 5. 実施サービスの認知状況（別表 5）

実施サービスの認知状況については、全体値を中心とした前後 5% と 10% の範囲内で色分けし、満足度の高低差を表示した。

### 図書館

「区内全館で使える共通利用カード」

8 ～ 9 割の利用者に知られている。桜丘で高く、奥沢、下馬で低い。

「図書館カウンター」

4 ～ 5 割の利用者に知られている。世田谷、玉川台、下馬、尾山台、鎌田が高く、梅丘、砧、奥沢、烏山、桜丘、上北沢、粕谷で低い。

「資料取寄せ」「インターネットで資料の検索・予約」

6 ～ 7 割の利用者に知られている。尾山台、鎌田、経堂で高く、梅丘、下馬で低い。

「おはなし会」

3 ～ 5 割の利用者に知られている。尾山台、粕谷、鎌田、経堂で高く、奥沢、代田で低い。

「ブックリスト」

1 ～ 2 割の利用者に認知されている。桜丘、鎌田で高い。

「様々なイベント」

2 ～ 4 割の利用者に認知されている。桜丘、粕谷、鎌田、経堂で高く、梅丘、奥沢、代田、下馬で低い。

「レファレンス」

2 ～ 3 割の利用者に認知されている。桜丘、尾山台、経堂で高い。

「障害者サービス」

約 1 割の利用者に認知されている。経堂で認知率が高い。

「ボランティア活動」

1 ~ 2 割の利用者に認知されている。鎌田、経堂で認知率が高い。

「地域の魅力収集・発信」

1 ~ 2 割の利用者に認知されている。桜丘、鎌田、粕谷で認知率が高い。

「区外の資料取り寄せ」

2 ~ 3 割の利用者に認知されている。経堂で認知率が高い。

- ・認知に関する全 12 項目を合計した比較を行うと、認知率が高い館は鎌田と経堂で、次いで桜丘と尾山台である。一方、低い館は奥沢、代田、烏山である。
- ・民間活用館（世田谷、経堂、梅丘）における認知率について、平成 29 年度から令和元年度まで比較したところ、民間活用に伴う大きな差異は見られなかった。

#### 図書室

「区内全館で使える共通利用カード」「図書館カウンター」「資料取寄せ」「インターネットで資料の検索・予約」  
蔵書の貸出に関する項目は図書館と比較してほとんどの図書室で低い認知率となっている。

「おはなし会」「様々なイベント」

- ・蔵書の貸出に関する項目は、図書館と比較してほとんどの図書室で低い認知率となっている。
- ・図書館で開催される催し物に関する項目は、図書館と比較してほとんどの図書室で低い認知率となっている。

#### 図書館カウンター

「区内全館で使える共通利用カード」「図書館カウンター」「資料取寄せ」「インターネットで資料の検索・予約」  
蔵書の貸出に関する項目は図書館と比較して非常に高く、いずれも 8 ~ 9 割以上の高い認知率となっている。

### 6. 図書館を利用した感想（効果）（別表 6）

- ・図書館では、鎌田が 6 項目で高い傾向がある。
- ・図書館カウンターでは、二子玉川が 5 項目、三軒茶屋が 3 項目で高い傾向がある。
- ・図書室では、松沢図書室が 4 項目、野毛図書室が 4 項目で低い傾向がある。

7. 世田谷区子どもの読書に関する実態調査（令和2年度調査結果より）

回答者 = 子ども（各年代 500 サンプル）

1 か月の間に地域の図書館に何回行くか？

「行かない」

小学3年生 35.5% (n=183)  
 小学6年生 58.0% (n=169)  
 中学3年生 69.9% (n=153)

・年代が上がるにつれ利用率が下がる。

【行かない理由】

・「行く時間がないから」が全体的に多い。

・小学3年生は「学校の図書館を使っているから」も多い。

・小学6年生、中学3年生は「本は買って読むから」も多い。

これまで地域の図書館の「おはなし会」などに参加したことがあるか？

「ない」

小学3年生 57.4% (n=183)  
 小学6年生 74.0% (n=169)  
 中学3年生 71.9% (n=153)

・小学3年生で半数以上は参加したことがない。

「毎月23日は世田谷区家庭読書の日」としているのを聞いたことがあるか？

「ない」

小学3年生 83.6% (n=183)  
 小学6年生 84.6% (n=169)  
 中学3年生 88.2% (n=153)

・8～9割が知らない。

区立図書館のホームページにある「こどもページ」や「Teensのページ」を知っているか？

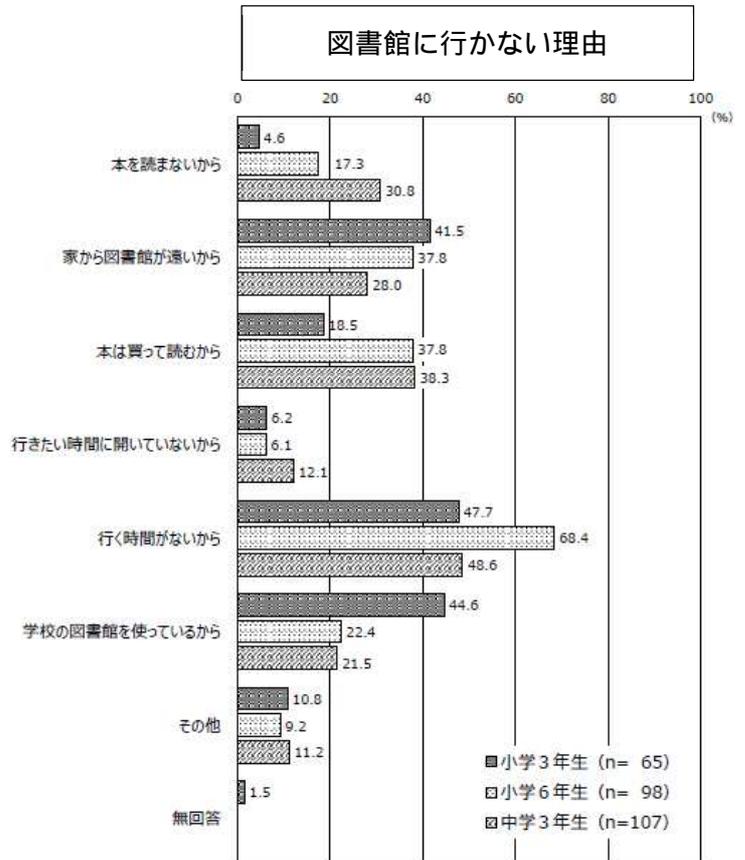
「知らない」

小学3年生 90.7% (n=183)  
 小学6年生 82.8% (n=169)  
 中学3年生 88.9% (n=153)

・8～9割が知らない。

【課題】

- ・図書館の各種の情報が区民に十分に伝わっていない。
- ・図書館に来ない、おはなし会に来ない子どもに、いかに図書館に来てもらうかというアプローチの実施状況や効果を確認する（現状は既に図書館に来ている子どもへの取組みが中心の可能性）。



回答者 = 保護者 (500 サンプル)

1 か月の間に子どもと地域の図書館  
に何回行くか？ (n=727)  
「行かない」 21.0%

【行かない理由】

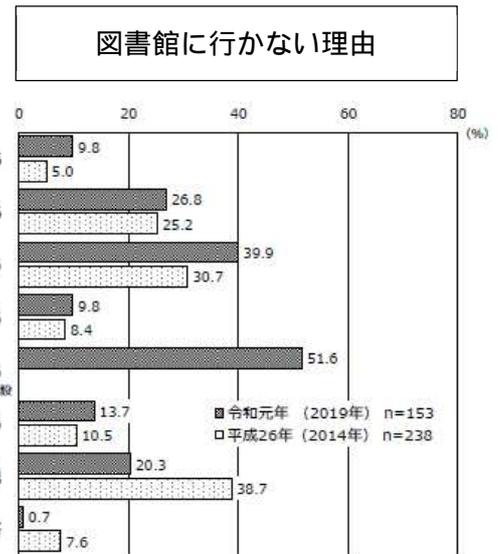
- ・「忙しくて行く時間がないから」が半数
- ・「買った本を子どもが読むから」も多い。

「毎月 23 日は世田谷区家庭読書の  
日」としているのを聞いたことがある  
か？ (n=727)  
「ない」 90.4%

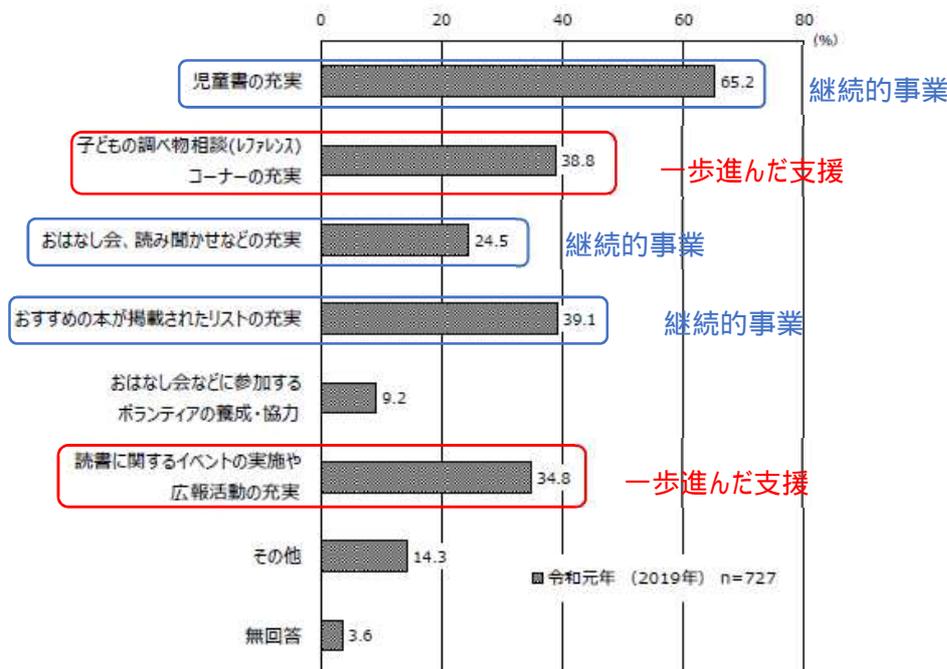
・9 割が知らない。

これまで地域の図書館の「おはなし  
会」などに子どもを連れて行ったことがあるか？ (n=727)  
「ない」 56.4%

・半分以上が行ったことがない。



子どもの読書環境を整えるために必要だと思う公立図書館の活動 (複数回答)



【課題】

- ・図書館の各種の情報が区民に十分に知られていない。
- ・子どもを連れて行きやすい環境や事業となっているかを検証する。
- ・継続的事業を行うと同時に、一歩進んだ支援の要望にも対応する。