

令和 6 年度
大津町立おおづ図書館アンケート調査
結果報告

令和 7 年 1 月

大津町立おおづ図書館

1. アンケート調査の実施について

(1) 調査の目的

大津町立おおづ図書館における利用の実態や満足度を把握し、今後の図書館運営に活かすため、来館者等へのアンケートを実施しました。

(2) 調査概要

実施日：令和6年12月20日(金)～令和7年1月16日(木)19日間

調査方法：従来とおりの紙のアンケート用紙配布だけでなく、ロゴフォームによるWeb回答も実施しました。

これにより、調査期間中に来館しない人にもアンケート聴取が可能となるため、「利用度合いによる設問」については、「⑦利用したことがない」および「利用したことがない理由」を追加しました。

実施場所：おおづ図書館

対象者：来館者及びおおづ図書館に関心がある人

回答数：291(前年度回答数:167)+124(内訳)紙:156 Web:135

問1. 居住地・年齢・職業について

【1 居住地】

⇒ 回答者の居住地別では、大津町在住が81.0%でした。町外利用では、南阿蘇村、西原村からの来館者が増えました。その他の2人はロビーで勉強している10代学生です。

JR肥後大津駅での乗り継ぎ時間に図書館で勉強に来たものと思われます。

居住地	回答者数	R6年度	R5年度	R4年度	R3年度
大津町	234	↑81.0%	↑79.0%	76.1%	77.6%
菊池市	3	1.0%	0.0%	1.2%	2.0%
合志市	0	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%
菊陽町	10	3.5%	5.4%	2.7%	5.4%
阿蘇市	3	1.0%	3.0%	2.0%	0.7%
西原村	11	↑3.8%	2.4%	5.5%	2.7%
南阿蘇村	13	↑4.5%	4.2%	6.6%	3.4%
益城町	2	0.7%	1.2%	0.0%	0.0%
熊本市	8	2.8%	3.0%	5.1%	6.1%
その他の市町村	2	0.7%	0.0%	0.0%	0.7%
無回答	3	1.0%	1.8%	0.0%	1.4%
合計	289	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

【2 年齢】

⇒ 10代の紙での回答が増えたのは、館内で学習する生徒にアンケート用紙を直接配ったためです。彼らは、図書館の資料を利用するのではなく、学習スペースとして利用しています。駅周辺には、図書館でなくても学生が学習できる環境が求められていると思われます。Webアンケートを導入したため、40代以下の回答が大きく増えたのは大きな成果であると思います。最も多かったのは40代となっています。60・70代も紙での回答数はあまり変わらず、Web回答が上乘せ的に増えた結果となっています。

年齢		～9歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳～	無回答
R6 年度	紙	4	30	1	9	23	13	30	33	9	2
	率	2.6%	19.5%	0.7%	5.6%	14.9%	8.5%	19.5%	21.5%	5.9%	1.3%
	Web	1	10	8	30	46	20	13	6	0	1
	率	0.8%	7.4%	5.9%	22.2%	34.0%	14.8%	9.6%	4.5%	0.0%	0.8%
	合計	5	↑40	↑9	↑39	↑69	↓33	↓43	↓39	↓9	3
率	1.3%	13.9%	3.1%	13.6%	24.0%	11.5%	14.9%	13.6%	3.1%	1.0%	
R5回答者数		2	12	0	17	↑34	27	29	35	9	2
R5年度率		1.2%	7.2%	0.0%	10.2%	20.3%	16.2%	17.4%	20.9%	5.4%	1.2%
R4年度率		0.4%	3.5%	4.7%	13.7%	16.1%	17.3%	21.6%	18.0%	4.7%	0.0%

【3 職業】

⇒ 館内で勉強する学生に直接アンケートの協力を求めたため、高校生の回答が増えました。彼らは図書館の資料が目的ではないと思われます。また、会社員・パートの利用が増え、専業主婦(夫)・無職の人の率が減りました。働き手不足のため仕事に就く人が増えたのではないかと思います。図書館の貸出冊数が減ったのにもかかわらず利用者が増えている(10%増)ことへの関連性が考えられます。

職業	回答者数	R6年度	R5年度	R4年度	R3年度
会社員	71	↑24.5%	↑20.1%	24.2%	23.8%
自営業	12	4.1%	8.5%	9.7%	6.8%
パート・アルバイト	61	↑21.0%	18.3%	19.9%	21.1%
公務員	18	6.2%	6.1%	6.2%	4.8%
専業主婦(夫)	27	↓9.3%	17.1%	12.9%	15.7%
小学生	12	4.1%	3.0%	1.2%	5.4%
中学生	12	4.1%	3.7%	1.2%	2.7%
高校生	23	↑7.9%	0.6%	1.6%	0.0%
大・専門校生	0	0.0%	0.6%	1.6%	2.7%
無職	49	↓16.8%	18.3%	19.1%	14.3%
その他	3	1.0%	3.1%	1.6%	0.0%
無回答	3	1.0%	0.6%	0.8%	2.7%
合計	291	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

問 2. あなたは、図書館をどのくらい利用されていますか

⇒ 最も多かったのは、『月 1～2 回程度』の 53.4%ですが、前回より 8.3 減となり、逆に『年数回程度』が 8.5 増えました。Webアンケート併用のため、多くの方への回答機会ができたものと思われます。

	ほとんど毎日	週3回以上	週1～2回程度	月1～2回程度	年数回程度	今日が初めて	利用したことがない
回答者数	1	6	66	↓155	↑55	5	2
R6 年度	0.3%	2.1%	22.8%	53.4%	19.0%	1.7%	0.7%
回答者数	3	1	40	↑100	17	1	
R5 年度	1.9%	0.6%	24.7%	61.7%	10.5%	0.6%	
R4 年度	0.0%	2.7%	25.5%	61.6%	10.2%	0.0%	

問 2-2. 利用したことがない理由は(複数回答あり)

⇒ Webアンケート併用としたため今回初めて『利用したことがない』を加えました。回答は少なかったですが、利用しない人をどのように図書館に向かわせるか、魅力ある図書館づくりと情報発信が重要だと考えます。

理由	R6年度		R5年度(参考)	
	回答者数	比率	回答数	比率
場所を知らない	0	0.0%	5	6%
遠い	0	0.0%	4	5%
時間が短い	1	50.0%	3	3%
時間が無い	0	0.0%	38	43%
読みたい本が無い	1	50.0%	2	2%
情報はネットで	1	50.0%	33	38%
購入する	0	0.0%	11	13%
興味がない	1	50.0%	13	15%
その他	0	0.0%	14	15%
合計	4	200.0%	123	140%

問 3. 本日は、どのような目的で来られましたか(複数回答あり)

⇒ 利用目的で最も多かったのは、『本・CD・DVD を借りるため』の 78.8%ですが10.7の減です。『館内での読書』『学習するため』『調べ物』が大きく伸びました。本を借りて帰る人以外の方からのご意見を多くいただくことができたのではないかと思います。その他、コンサートやイベント、展示を目的の方からもご意見をいただき、図書館の新しい活用が認知されてきているのではないかと思います。

利用目的	回答者数	R6年度	R5年度	R4年度	R3年度
本・雑誌・CD・DVDなどを借りるため	↓227	78.8%	89.5%	87.5%	89.1%
館内での読書や新聞を見るため	↑78	27.1%	11.1%	12.6%	8.2%
調べものをするため	↑46	16.0%	9.3%	7.8%	6.9%
学習をするため	↑59	20.5%	8.2%	4.3%	6.9%
CD/DVDの視聴のため	↑4	1.4%	0.6%	1.2%	0.7%
おはなし会や講座などに参加するため	↑18	6.3%	1.2%	2.4%	1.4%
ボランティア活動をするため	6	2.1%	1.2%	2.0%	1.4%
インターネットを利用するため	4	1.4%	2.5%	0.8%	1.4%
その他	14	4.9%	1.9%	2.0%	0.0%

【その他】

- イベント参加のため。0円ショップなど、コンサートなど
- コンサート・展覧会情報を得るため
- たまにですが展示物を見るため
- 図書館のイベント参加、ロビー展示
- 勉強をするため
- 趣味が読書です。ノンフィクション物
- 仕事で読み聞かせするため

問 3-2. 来館の目的は達成されましたか

⇒ 目的達成においては、『達成できた』と『おおよそ達成できた』を合わせて95.9%(昨年度+0.3)とあまり変わりませんが、『達成できた』が減り、『おおよそ達成できた』が増えたのは、館内で学習する生徒らの回答が反映されているものと思われます。

	達成できた	おおよそ達成できた	あまり達成できなかった	達成できなかった	無回答
回答者数	189	90	9	2	1
R6年度	↓65.0%	↑30.9%	3.1%	0.7%	0.3%
R5年度	↓70.1%	↑25.1%	↑3.0%	0.6%	1.2%
R4年度	79.2%	18.4%	1.2%	0.4%	0.8%

【達成できなかった理由】

- 借りたい本、DVDが無いこともある(複数)
- 各科の専門書が少ない
- 1人で座れる席が空いていなかった(複数)
- 誘惑に負けた

問4. 各項目の満足度を尋ねました。

今回初めてWebでのアンケートも併用したため、定期的にカウンターで本を借りる利用者以外の意見も多く寄せていただきました。よって、前年度より項目とも『満足』と『やや満足』は下がり、『普通』『やや不満』『不満』『わからない』が上昇していますが、これが現状に即したリアルな情報でないかと考えます。来年度以降もより多くの方からの情報を集め、図書館運営に役立て来と思います。

【本や資料の充実】

⇒ 『満足』と『やや満足』を合わせて 66.0% (昨年比△6.3) となりました。また、『やや不満』との回答が 4.8% (昨年比+2.4) ありました。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
回答者数	105	87	58	11	3	27
割合	↓36.1%	↓29.9%	↓19.9%	↑3.8%	↑1.0%	↑9.3%
R5年度	↑37.4%	↓34.9%	↑24.1%	↓2.4%	0.0%	↓1.2%

【催し物(一般向け)】

⇒ 『満足』と『やや満足』を合わせて 31.9% (昨年比△2.7) となりました。『わからない』との回答が 26.5%と△6.2 少なくなったのは、イベントの周知が少しずつ広がっているのかと思います。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
回答者数	51	42	104	10	7	77
割合	↑17.5%	↓14.4%	↑35.7%	3.4%	↑2.4%	↓26.5%
R5年度	↑17.0%	↑17.6%	↑28.9%	↑3.8%	↓0.0%	↓32.7%

【催し物(子ども向け)】

⇒ 『満足』と『やや満足』を合わせて 32.0% (昨年比△3.3) となりました。『わからない』との回答が 35.4%と減少 (昨年比△5.1) したのは一般向けイベントと同様だと考えます。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
回答者数	50	43	83	6	6	103
割合	↑17.2%	↓14.8%	↑28.5%	↑2.1%	↑2.1%	↓35.4%
R5年度	↑15.0%	↑20.3%	↑22.2%	↑1.3%	↑0.6%	↓40.5%

【職員の対応】

⇒ 『満足』と『やや満足』を合わせて 82.8% (昨年比△8.1) となりました。より広くアンケートの回答を求めたためと思われます。今後も引き続き、ミーティング等で職員間の情報交換をしながら職員の対応力の向上を図ります。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
回答者数	167	74	31	5	3	11
割合	↓57.4%	↑25.4%	↑10.7%	↑1.7%	↑1.0%	↑3.8%
R5年度	↑70.7%	↓19.5%	↑8.6%	↑1.2%	↓0.0%	0.0%

【調べものなどの相談】

⇒ 『満足』と『やや満足』を合わせて 46.0% (昨年比△10.2) となりました。今年も、約 4 分の 1 の方が『わからない』という回答については公共図書館のレファレンスサービスの周知をさらに行う必要があると考えます。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
回答者数	83	51	69	6	5	77
割合	↓28.5%	↑17.5%	↑23.7%	↑2.1%	↑1.7%	26.5%
R5年度	↑40.8%	↓15.4%	↑17.3%	0.4%	0.0%	26.5%

【館内の案内】

⇒ 『満足』と『やや満足』を合わせて 54.7% (昨年比△9.7) となりました。サイネージの活用や、館内ディスプレイなど、今後も、工夫、改善を図りながらわかりやすい案内等に努めます。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
回答者数	98	61	83	6	5	38
割合	↓33.7%	↑21.0%	↑28.5%	↓2.1%	↑1.7%	↑13.0%
R5年度	↑45.6%	↓18.8%	↓22.5%	↑2.5%	0.0%	10.6%

【生涯学習情報誌やホームページでの情報提供】

⇒ 『満足』と『やや満足』を合わせて 46.4% (昨年比△4.2) となりました。今後もきめ細かな情報発信に務めます。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
回答者数	67	68	82	7	7	60
割合	↓23.0%	↑23.4%	↑28.2%	↑2.4%	↑2.4%	↓20.6%
R5年度	↑29.2%	↑21.4%	↑27.3%	↓0.0%	↓0.0%	22.1%

【施設や設備などの環境】

⇒ 『満足』と『やや満足』を合わせて 59.4% (昨年比△15.9) と大きく下がっています。空調設備やWi-Fi、トイレ等への要求が高く、本を借りること以外の評価が表れていると考えます。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
回答者数	92	81	79	17	12	10
割合	↓31.6%	27.8%	↑27.2%	↑5.8%	↑4.1%	↑3.4%
R5年度	↑47.5%	↑27.8%	↓17.9%	↑3.7%	1.2%	1.9%

【総合的な満足度】

⇒ 『満足』と『やや満足』を合わせて 73.6% (昨年比△11.1) となりました。『満足』の評価は昨年度半数を超えていましたが、今回は3分の1程度となっています。今回結果を踏まえ、より魅力ある図書館運営を展開していきたいと思えます。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
回答者数	101	113	58	7	3	9
割合	↓34.7%	↑38.9%	↑19.9%	↑2.4%	↑1.0%	↑3.1%
R5年度	↑51.6%	↓33.1%	↓14.1%	↓1.2%	0.0%	0.0%

問 4-2. 満足や不満の理由を尋ねました。

【満足の理由】

○ 居心地が良い、職員がていねい、など 32 件いただきました (紙 15 件、Web 17 件)。

【不満の理由 (提案も含む)】

○ 御意見や要望など 37 件 (紙 12 件、Web 25 件)、また満足もあるけどご意見も書き添えてあった回答が、Web で 9 件ありました。

計 46 件の不満やご意見については以下のような内訳になります。

- ① 図書館資料について
 - ・読みたいものが無い(5) ・マンガを置いてほしい(3) ・その他(2:展示の工夫、日焼け対策)
- ② 設備や施設について
 - ・照明や机イスの読書環境(9) ・Wi-Fi(5) ・本の検索(3) ・快適な空調(2)
 - ・トイレ(2) ・その他(6:閉館時間を遅く②、立地、雰囲気暗い、狭い、子ども向けスペースの充実)
- ③ 職員対応
 - ・接遇面(1)
- ④ その他(7:学生がうるさいなど③、何か新しい環境、喫茶店の併設、週末に大人向けの上映会 など)

問 5. 図書館が暮らしや仕事などで役立ったことはありますか。

⇒ ほとんどの方が役立ったと答えています。利用者の方には公共図書館の使命が果たせたようです。

	ある	ない	わからない
回答者数	245	10	34
割合	↓84.8%	↑3.4%	↑11.8%
R5年度	↑98.2%	↓0.6%	1.2%

問 5-2. どのような内容で役に立ちましたか。(複数回答あり)

⇒ 役に立った内容は、『趣味』『情報収集・知識習得』『仕事』『子育て』の順で昨年度変わりませんが割合は落ちていきます。代わりに『学校の宿題』『受験対策』が顕著に上昇しており、潜在的な実態を把握することができました。学習環境の整備は図書館だけでなく、他の公共施設でも需要にこたえられないか、連携して検討する必要があると考えます。

項目	回答者数	割合	R5年度
趣味	183	↓62.9%	↑86.4%
仕事	73	↓25.1%	↑37.7%
子育て	65	↓22.3%	↑30.3%
情報収集・知識習得	122	↓41.9%	↑54.3%
医療・健康	54	↓18.6%	↑23.5%
資格取得	14	4.8%	↓4.9%
就職活動	6	↑2.1%	↓0.0%

学校の宿題・レポート	45	↑15.5%	↑11.1%
受験対策	32	↑11.0%	3.1%
防犯・防災	5	↑1.7%	↓0.6%
ボランティア活動	8	↓2.8%	↓4.3%
法的問題の解決	6	↓2.1%	↑4.3%
介護	7	↓2.4%	↑3.1%
起業・創業	5	↑1.7%	↓0.6%
その他	6	↓2.1%	↓3.1%

【その他】

- 社会系の問題作り ○優しい職員の方やお掃除の方とお話しができて心が救われました。
○マンガがない。 ○読書の楽しみ。

問 6. 今後、どのような図書館サービスの充実を希望しますか(複数回答あり)

⇒ 本、雑誌、などの充実については、一定率の希望があります。催し物の充実も一般・子どもとも求められています。この設問でも机、椅子、照明等の環境整備への要求が高い結果となりました。

図書館サービス	回答者数	R6年度	R5年度	R4年度
本や雑誌、新聞の充実	199	↓63.4%	↓69.1%	74.9%
視聴覚資料(CD・DVD)の充実	66	↑22.7%	↑19.8%	17.7%
情報や調べものに関する相談の充実	34	↑11.7%	↓9.9%	10.6%
情報誌やホームページによる情報提供	28	↑9.6%	↑8.0%	6.7%
催し物(子ども向け)の充実	52	↑17.9%	↓9.9%	13.7%
催し物(一般向け)の充実	41	↑14.1%	↑11.7%	6.7%
移動図書館サービスの充実	14	↑4.8%	↑3.7%	1.6%
本が読みやすい机、椅子、照明等の環境	83	↑28.5%	↑20.4%	12.6%
乳幼児からの読書支援	35	↑12.0%	↓6.2%	6.3%
小中学生への読書活動支援	44	↑15.1%	↑13.0%	9.0%
高齢者へのサービス	32	↓11.0%	↑13.6%	9.8%
郷土資料・地域資料の充実	26	↓8.9%	↑9.9%	5.9%
その他	12	↑4.1%	↑2.5%	2.4%

【その他】

- 使用者の問題?トイレの床が汚い。 ○Wi-Fi ○ゲームしようぜ! ○マンガ欲しい。
○大活字本を増やしてほしい。(2)

問 7. おおづ図書館に望むことや期待することなどをご自由にお書きください

自由意見は以下のとおりです。ご意見やご要望等については検討を行い、改善できることから取り組んでいきます。今後も職員の資質向上に努め、特集展示やイベントの内容を工夫するとともに、利用者のニーズに対応できるよう計画的に資料の更新を図り、図書館サービスの充実に努めます。

★ 利用しやすいや雰囲気が良いなど、肯定的なご意見・お褒めの言葉については 17 件 (紙 9 件、Web8 件)いただきました。

★ご意見や要望については 53 件(紙 14 件、Web39 件)あり、内訳は以下のとおりです。

○ 図書館資料の充実について

- ・児童書の充実(6) ・一般書の充実(11) ・マンガを置いてほしい(3)
- ・その他(6:読書通帳の導入、リクエストを匿名で、近隣図書館からの貸借方法、難しい本が多い等)

○ 設備や施設について

- ・トイレ(3) ・空調(1) ・Wi-Fi(3) ・検索の向上(3) ・その他(8:全体の拡張①、給湯やカフェスペース③、子ども向けのスペース②、自動貸し出しや返却①、ICタグとゲートの設置① 等)

○ その他の意見(11)

- ・カフェの併設や自販機の設置(2) ・月曜祝日なら翌日開館に又は休館日をできるだけ少なく・夜間延長(3)、・施設の拡張や拡充(1) ・電子図書館の充実(1) その他(5)