令和３年度
図書館利用者アンケート
調査報告書

令和４年９月

草津市立図書館・南草津図書館

令和3年度　図書館利用者アンケート調査報告書

１．調査概要

目的

本調査は、草津市立図書館（本館、南館）の利用実態を把握し、市民が求めるサービスや資料群、今後期待する図書館サービスについて把握し、その結果を今後の市立図書館の運営等の改善のための基礎資料とすることを目的とする。

調査方法

本館・南館の来館者にアンケート用紙（表面：アンケートフォームにアクセスできる二次元バーコードを付したチラシ、裏面：アンケート用紙、添付：図書館サービス用語解説）を各館の貸出カウンターと、市内公共施設で配布した。配布枚数は 5,745 枚（うち、本館 2,825 枚、南館 2,095 枚、市内施設 720 枚）となった。

また、ホームページにアンケートの案内とアンケートフォームへのリンクを掲載した。アンケート用紙は館内の回収箱、返却ポストにより回収した。

調査期間、回答数

令和 4 年 1 月 5 日（水）～　令和 4 年 1 月 31 日（月）

回答数　859 件（うち、用紙での回答 511 件（59.5%）、電子回答 348 件（40.5%））

補足

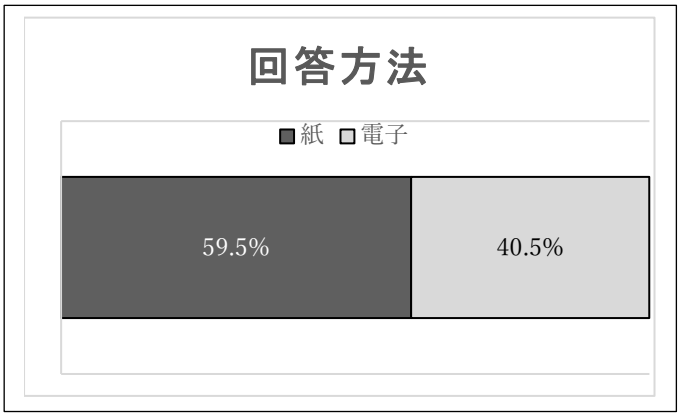
・集計は小数点第二位を四捨五入しているため、数値の合計が 100.0%にならない場合がある。

・回答の比率（%）は、その設問の回答者数を基数として算出しているため、複数回答の設問については、全ての比率を合計すると 100.0%を超える場合がある。

・本文や図表中の選択肢表記は、語句を短縮・簡略化している場合がある。

２．集計

① 回答方法



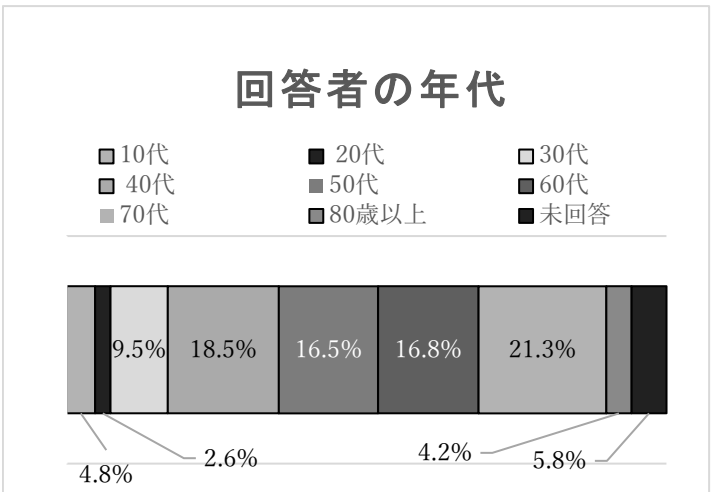
R2 年度結果

紙（53.2%）、電子（46.8%）

分析・R2 年度との比較・課題

紙回答と電子回答の割合は、やや紙回答が増えたものの、R2 年度と比較して大きな変化は見られない。

② 回答者の年代



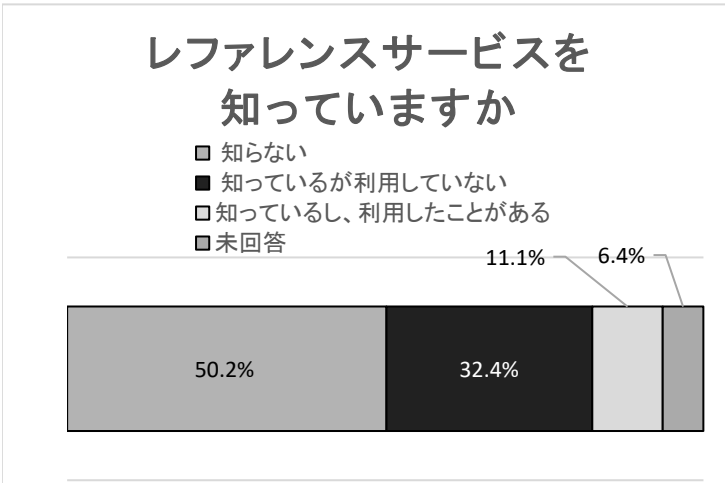
R2 年度結果

10 代(2.9%)、20 代(3.6%)、30 代(10.4%)
40 代(21.3%)、50 代(20.0%)、60 代(18.9%)
70 代以上(20.8%)、未回答(2.0%)

分析・R2 年度との比較・課題

70 代以上の回答が 5 ポイント近く増加した。
30 代以下の回答は、R2 年度並となっている。
今後はアンケート以外の手段でも、30 代以下声を収集することが課題である。10 代の回答が微増したことは、今年度から市内の高校にアンケートを設置した成果と考えられる。

③－１ レファレンスサービスの認知度



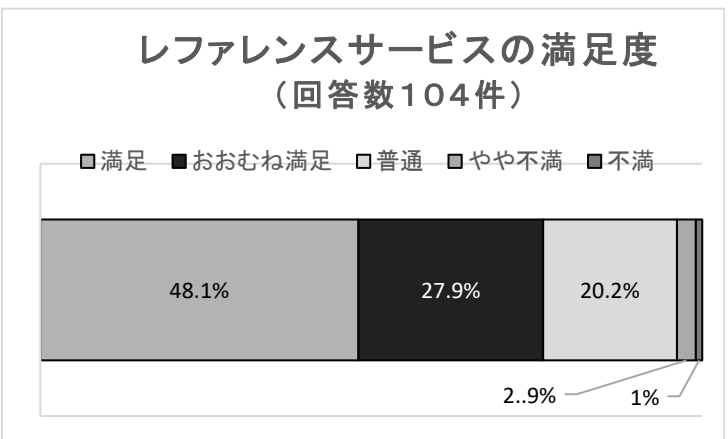
R2 年度結果

知らない（50.6%）
知っているが利用していない（34.1%）
知っているし、利用したことがある（12.9%）
未回答（2.4%）

分析・R2 年度との比較・課題

認知度の向上および利用率の増加は見られなかった。
「レファレンス」という言葉に馴染みがなく、実際は利用したことがある利用者も「知らない」としているケースが多いと分析する。用語解説以外でも「レファレンス」という言葉と内容を結びつける工夫が必要である。

③－２ レファレンスサービスの満足度



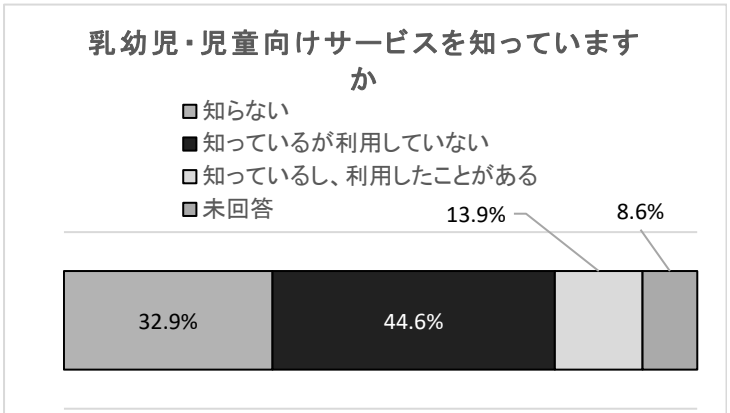
R2 年度結果

満足（50.7%）、おおむね満足（35.2%）
普通（9.9.%）、やや不満（2.8%）
不満（1.4%）

分析・R2 年度との比較・課題

「やや不満」「不満」の割合について、R2 年度と比較して大きな変化はないが、「普通」の割合が増え、「おおむね満足」の割合が低下している。
サービスの質はおおむね維持できていると考えるものの、職員研修などで質の向上をはかっていく必要がある。

④－１ 乳幼児・児童向けサービスの認知度



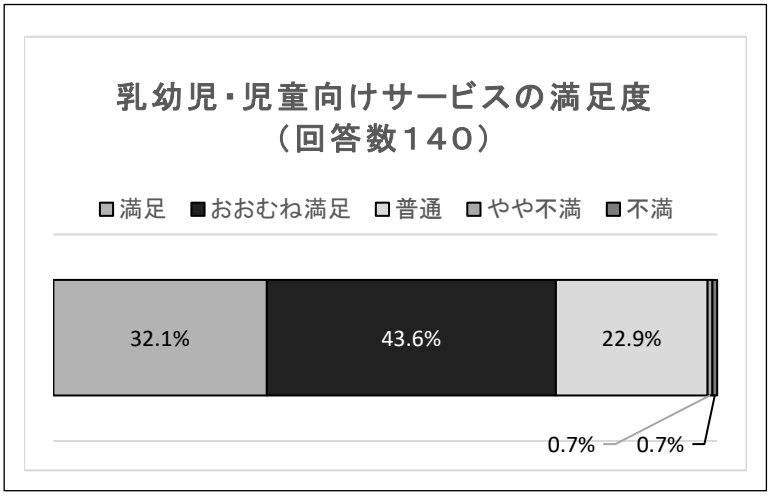
R2 年度結果

知らない（30.8%）
知っているが利用していない（49.0%）
知っているし、利用したことがある（16.2%）
未回答（4.0%）

分析・R2 年度との比較・課題

認知度の向上および利用率の増加は見られなかった。
一般的に「子育て世代」と言われる世代の回答が少ないことも一因であると分析している。
今後、ＳＮＳ等を用いた周知を強化していくことが課題である。

④－２ 乳幼児・児童向けサービスの満足度



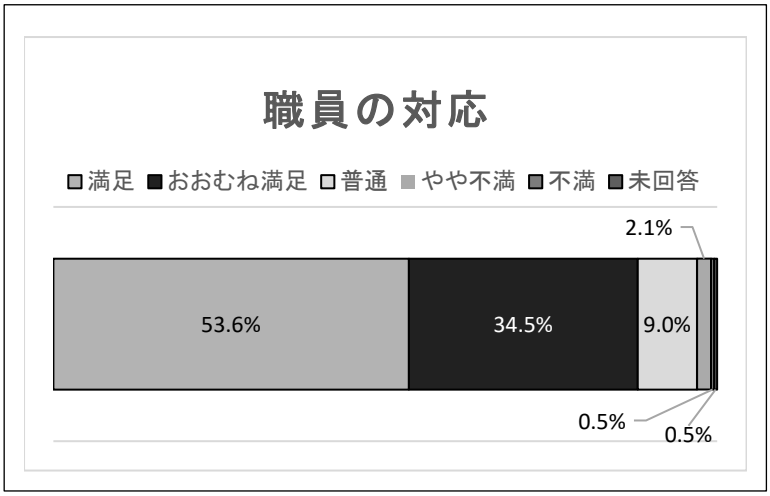
R2 年度結果

満足（39.8%）、おおむね満足（43.0%）
普通（9.7%）、やや不満（0%）
不満（0%）、不明瞭な回答（3.2%）

分析・R2 年度との比較・課題

「やや不満」「不満」の割合について、R2 年度と比較して大きな変化はないが、「普通」の割合が増えている。
内容の質は維持しているが、事前予約制など感染症対策のため、その場で気軽に参加できない状況が続いていることが一因と分析する。ＳＮＳ等に写真で行事の様子を公開するなど、周知や参加のきっかけづくりに努める必要がある。

⑤－１ 職員の対応に関する満足度



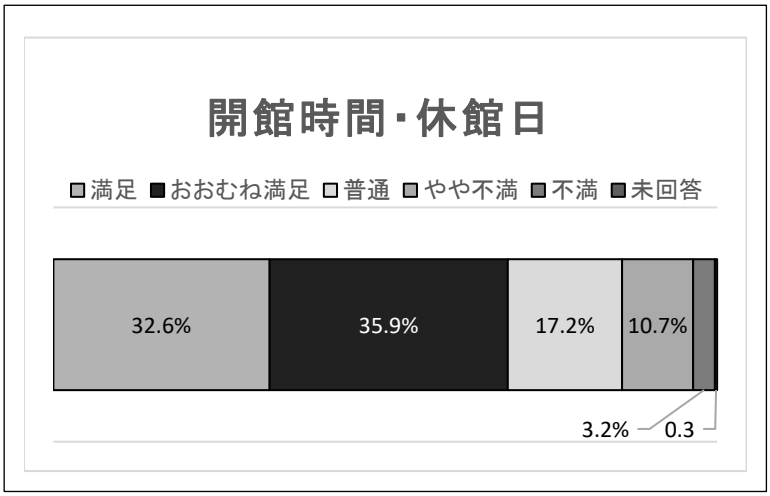
R2 年度結果

満足（56.8%）、おおむね満足（33.3%）
普通（7.7%）、やや不満（0.2%）
不満（1.3%）、未回答（0.7%）

分析・R2 年度との比較・課題

高い満足度を維持することができた一方、「やや不満」「不満」と答えた割合が微増した。
感染症対策に伴う利用制限やパーテンション越しの対応によるコミュニケーションの取りにくさが影響していると分析する。
引き続き、毅然としながらも、丁寧な態度をどの職員もとることができるよう研修を重ねていく。

⑤－２ 開館時間・休館日に関する満足度



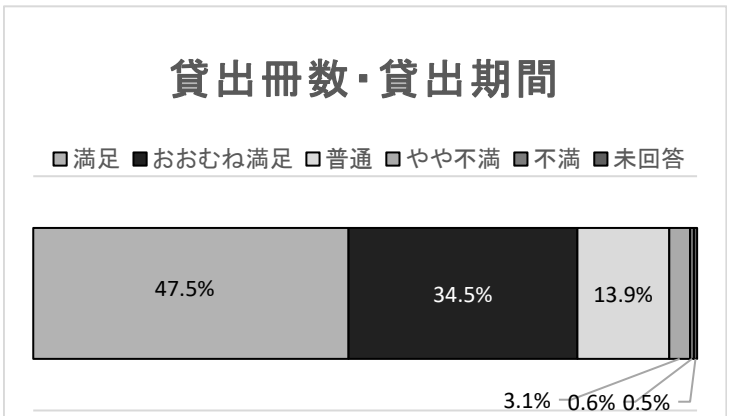
R2 年度結果

満足（34.6%）、おおむね満足（36.2%）
普通（15.8%）、やや不満（9.8%）
不満（2.6%）、未回答（0.9%）

分析・R2 年度との比較・課題

R2 年度から、大きく変動した点はなかった。
後述の自由意見にも見られるように、緊急事態宣言にともなう臨時休館についての不満や、それぞれのライフスタイルに合わせた開館時間・休館日の希望が多い。

⑤－３ 貸出冊数・貸出期間に関する満足度



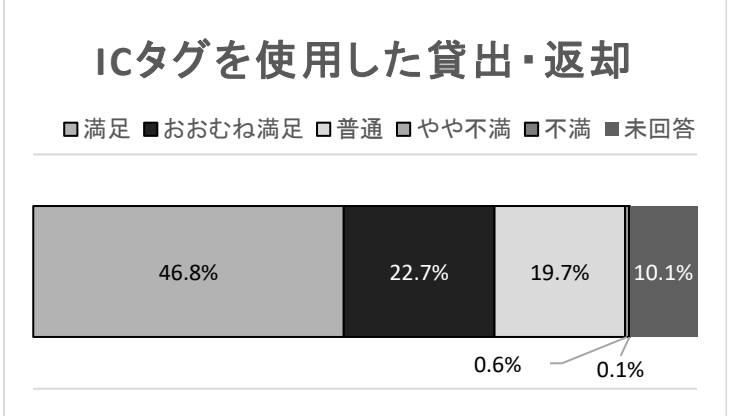
R2 年度結果

満足（47.4%）、おおむね満足（32.6%）
普通（14.8%）、やや不満（3.5%）
不満（0.9%）、未回答（0.9%）

分析・R2 年度との比較・課題

満足度はやや向上している。
コロナ禍において、自宅で本を読むニーズが増え、「15 冊、3 週間貸出」は比較的多くの方にとって満足していただける設定であったと再確認できた。

⑤－４ 「IC タグを使用した貸出・返却」に関する満足度



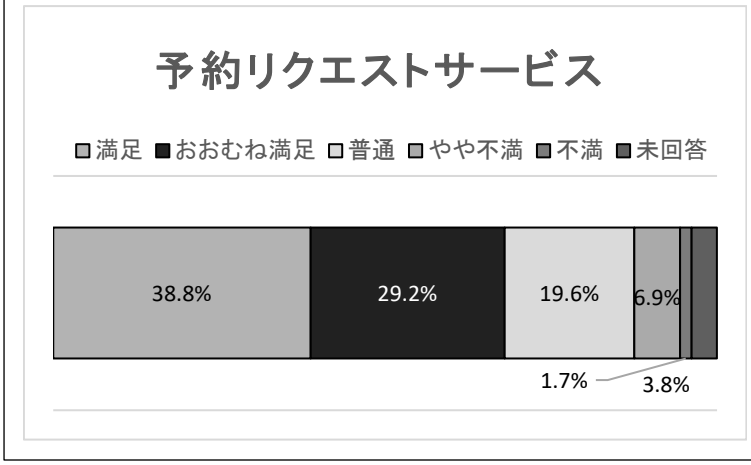
R2 年度結果

満足（46.8%）、おおむね満足（23.1%）
普通（20.4%）、やや不満（0.4%）
不満（0%）、未回答（9.3%）

分析・R2 年度との比較・課題

R2 年度から、大きく変動した点はなかった。
他項目と比較して「未回答」の割合が高いのは、「ＩＣタグを使用した貸出・返却」とはどのようなものかイメージできない利用者が多いためであると分析する。利用者への周知を引き続き行っていく必要がある。

⑤－５　「予約リクエストサービス」に関する満足度



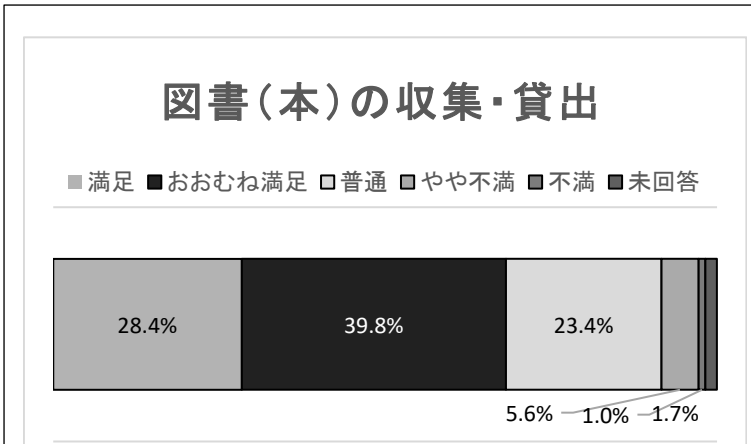
R2 年度結果

満足（37.9%）、おおむね満足（28.4%）
普通（22.2%）、やや不満（6.2%）
不満（1.5%）、未回答（3.8%）

分析・R2 年度との比較・課題

R2 年度から、大きく変動した点はなかった。
R2 年度以前から引き続き、在架予約への希望や、人気本の順番待ちが回ってくるまで時間がかかることに不満の声が一定数寄せられている。また、未所蔵資料に対する要求は、相互貸借サービスの周知をすることで、満足度を高められると考える。

⑤－６　「図書（本）の収集・貸出」に関する満足度



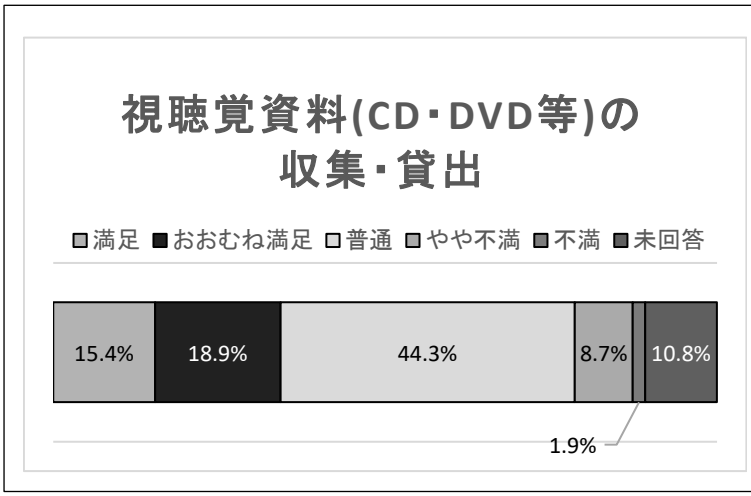
R2 年度結果

満足（31.1%）、おおむね満足（33.7%）
普通（24.4%）、やや不満（6.4%）
不満（1.5%）、未回答（2.9%）

分析・R2 年度との比較・課題

R2 年度から、大きく変動した点はなかった。
予算の減少という課題がある中で、リクエストの受付や未所蔵本の提供など、普段からの積み重ねにより「やや不満」「不満」の割合の微減につながっていると考える。引き続き、基準に基づいた資料収集に努めながら、資料提供を行っていく。

⑤－７　「視聴覚資料（CD・DVD）の収集・貸出」に関する満足度



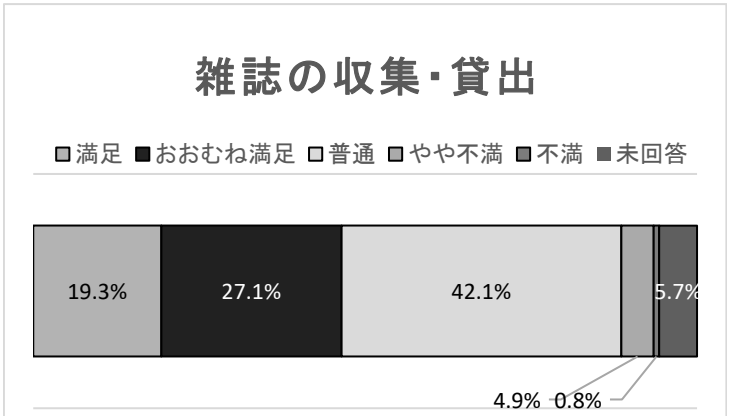
R2 年度結果

満足（15.5%）、おおむね満足（18.8%）
普通（47.2%）、やや不満（6.4%）
不満（2.6%）、未回答（9.7%）

分析・R2 年度との比較・課題

R2 年度から、大きく変動した点はなかった。
視聴覚資料は、年に数回、限られた点数を購入しているが、「その時の最新の資料を借りたい」という要望から満足していない層が多いと分析している。
引き続き、幅広い資料の収集につとめながら、利用者への理解を広めていきたい。

⑤－８　「雑誌の収集・貸出」に関する満足度



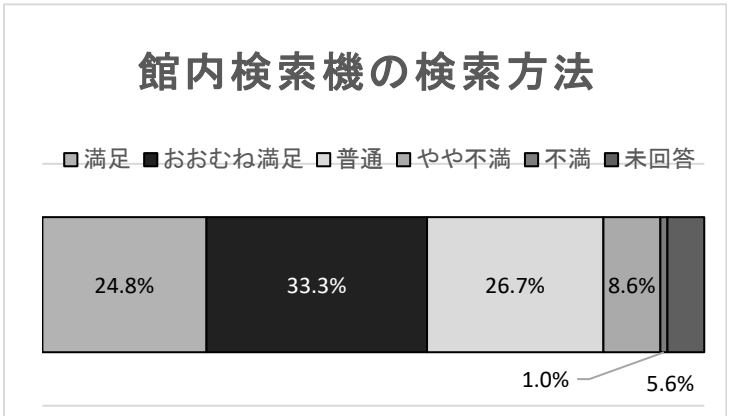
R2 年度結果

満足（21.5%）、おおむね満足（28.6%）
普通（37.5%）、やや不満（5.6%）
不満（0.9%）、未回答（5.8%）

分析・R2 年度との比較・課題

「普通」の割合が増え、「満足」「おおむね満足」の割合が微減した。
近年、雑誌の休刊が相次いでいることが一因になっていると分析する。休刊になった雑誌に代わる資料や情報の選定を慎重に行っていく。
また、引き続き「雑誌スポンサー制度」を周知し、スポンサー獲得に努める。

⑤－９　「館内検索機の検索方法」に関する満足度



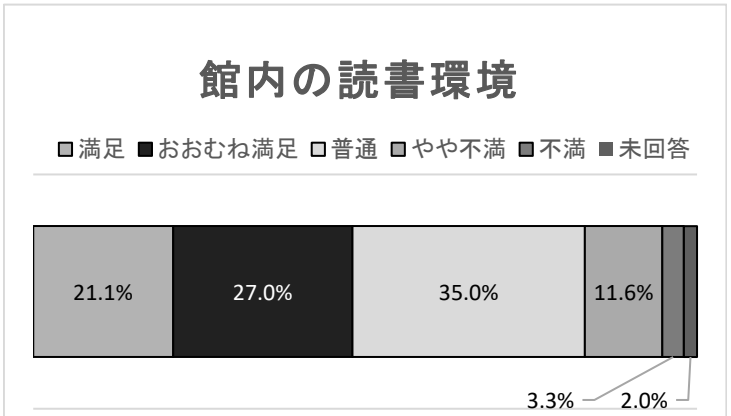
R2 年度結果

満足（26.0%）、おおむね満足（31.9%）
普通（28.2%）、やや不満（7.8%）
不満（0.9%）、未回答（5.1%）

分析・R2 年度との比較・課題

R2 年度から、大きく変動した点はなかった。
検索結果の見方（資料の場所や貸出状況など）を利用者に周知していく必要がある。微増している「未回答」の中には、館内 Free Wi-Fi の導入により、自分の携帯端末で資料を検索し館内検索機を利用しない人が増えてきたことも影響していると分析する。

⑤－１０　「館内の読書環境」に関する満足度



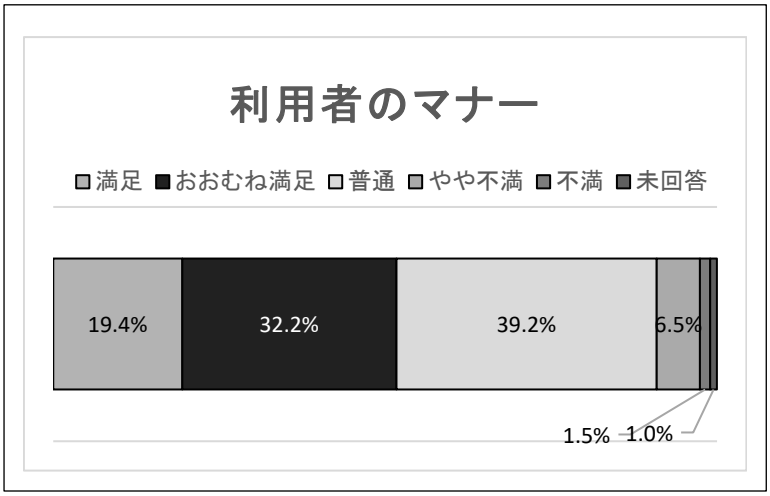
R2 年度結果

満足（18.6%）、おおむね満足（27.0%）
普通（32.6%）、やや不満（12.8%）
不満（6.0%）、未回答（3.1%）

分析・R2 年度との比較・課題

満足度が微増した。
R2 年度のコロナ対策と比較して、利用制限を少しずつ緩和できたことが一因と分析する。一方で、コロナ禍以前から抱えているスペース不足を近隣他館と比較して、不満に感じている利用者も多い。
現状のスペースをどのように有効活用するかが引き続き課題である。

⑤－１１　「利用者のマナー」に関する満足度



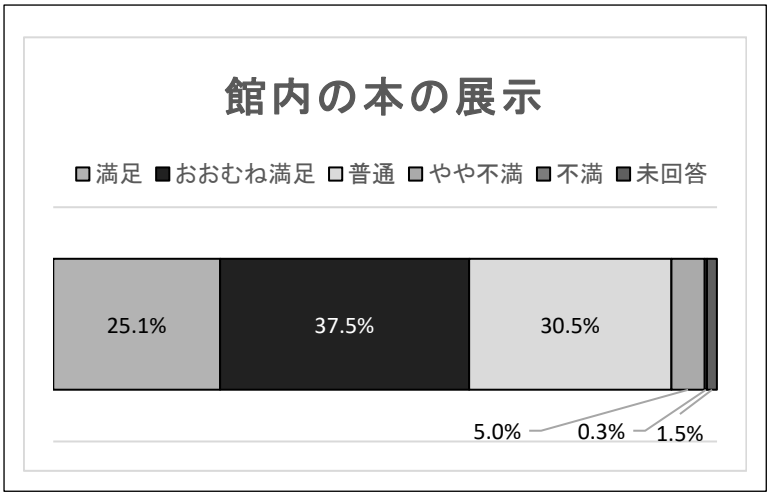
R2 年度結果

満足（17.7%）、おおむね満足（33.5%）
普通（33.6%）、やや不満（9.8%）
不満（1.3%）、未回答（1.1%）

分析・R2 年度との比較・課題

「普通」と回答した割合が増加し、不満度が微減した。
コロナ禍の中で「マスク着用」「私語を控える」などが定着してきたことも一因と分析する。そのような中で一部のマナー違反者には職員より声かけを行っている。
不当要求等にあたるような場合の対応について各職員が適切に対応できるよう、引き続き情報共有の推進や研修を行っていく。

⑤－１２　「館内の本の展示」に関する満足度



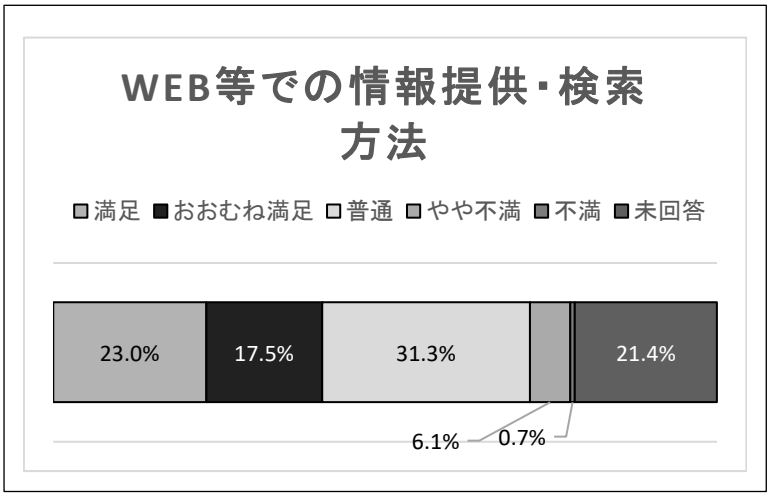
R2 年度結果

満足（27.7%）、おおむね満足（35.3%）
普通（27.9%）、やや不満（5.5%）
不満（1.5%）、未回答（2.2%）

分析・R2 年度との比較・課題

R2 年度から、大きく変動した点はなかった。
特に、司書がテーマに沿っておすすめ本を紹介する展示が毎回好評であり、今後も継続していきたい。
また、今後は周年事業に合わせ、利用者参加型の展示を企画しており、更なる充実をはかる。

⑤－１３　「ＷＥＢ等での情報提供・検索方法」に関する満足度



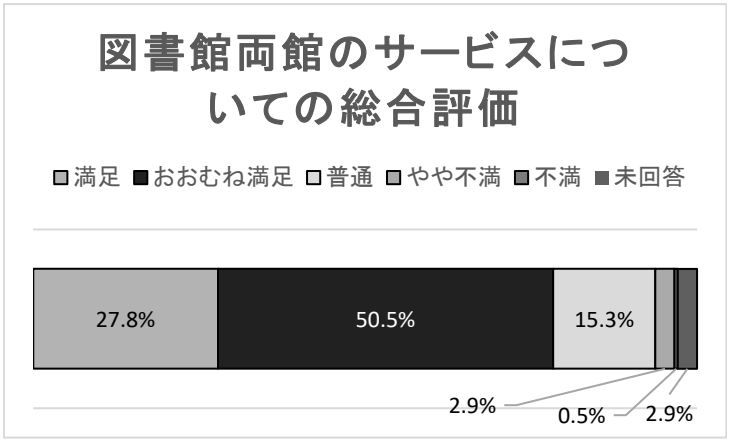
R2 年度結果

満足（24.0%）、おおむね満足（30.6%）
普通（29.0%）、やや不満（6.7%）
不満（0.7%）、未回答（8.9%）

分析・R2 年度との比較・課題

満足度が減少し、「未回答」の割合が大幅に増えた。
図書館のホームページやＳＮＳを活用し、ＷＥＢが便利だと理解していただけるよう周知していく必要がある。
ただし、高齢者をはじめ、ＷＥＢを利用しない、できない利用者も常にいることを想定したサービスを進めていく。

⑤－１４ 図書館両館のサービスについての総合評価



R2 年度結果

満足（25.9%）、おおむね満足（49.7%）
普通（15.3%）、やや不満（2.6%）
不満（0.5%）、未回答（6.0%）

分析・R2 年度との比較・課題

R2 年度から比較して微増しており、高い満足度を維持することができた。
R4 年度の南草津図書館 20 周年、R5 年度の草津市立図書館 40 周年に向け、今後も「さらに、市民のための図書館へ」というスローガンのもと運営を行っていく。

【アンケート調査全体の課題】

○開館時間・休館日、貸出期間・貸出冊数などについては、それぞれ満足度が違うという意見が見られた。
○「館内の本の展示」について、開架のレイアウトについてか、企画展示についてか明示するとより正確な満足度が調査できる可能性がある。

３．調査結果について

・R2 年度と比較して、回答結果が大きく変わった項目はなかった。
各項目の僅かな変化については、コロナ禍と呼ばれる社会情勢に変化してから 2 年目となり、「ニューノーマル」の価値観が反映されていると分析する。

・各サービスの満足度調査において、R2 年度と比較して、多くの項目で「普通」の割合が高くなった。ただし、全体的に満足度の維持はおおむねできている。これは、草津市の図書館で提供するサービスが長期間にわたり一定の質を維持しているためと分析する。
今後は「維持」だけではなく業務内容をスクラップ＆ビルドし、向上させていく必要がある。

・各サービスの満足度調査において「未回答」の割合が 1%以下と低かった項目は、「職員の対応」「開館時間・休館日」「貸出冊数・貸出期間」「利用者マナー」であった。これらの項目については、利用者の関心が高いことが伺える。
また、「未回答」の割合が 10%以上であった項目は、「IC タグを使用した貸出・返却」「視聴覚資料（CD・DVD）の収集・貸出」「WEB 等での情報提供・検索方法」であった。これらの項目については、今後、サービス内容の認知度向上のための周知やサービスの提供方法の見直しなどを検討していく必要がある。

・両館のサービスについての総合評価では、「満足」「おおむね満足」と回答した割合は、78.3%であり、満足度を維持・向上することができた。（R2 年度は 75.6%）