

令和6年度

三鷹市立図書館の基本的運営方針に基づく  
点検評価

三鷹市立図書館



## 目次

1 点検・評価の目的	2
2 点検・評価の対象	2
3 点検・評価の実施方法	2
4 数値目標に対する点検・評価	3
5 4つの柱に基づく事業	4
6 三鷹市立図書館協議会からの意見書	10
参考資料:三鷹市立図書館 利用者アンケート	14

## 1 点検・評価の目的

- (1) 図書館は、「三鷹市立図書館の基本的運営方針(以下「基本的運営方針」という。)」に基づき、具体的な数値目標及び図書館活動について点検・評価を行い、課題や取組の方向性を明確にし、めざす図書館像『人と本と情報がつながり、市民に役立つ身近な図書館』の実現を図る。
- (2) 図書館は、図書館が行った点検・評価に対して三鷹市立図書館協議会(以下「協議会」という。)の評価・意見を聴取することにより、図書館サービスや実施する事業、図書館の管理運営に関する実績について、その課題解決や、より質の高い取組の方向性をめざす。
- (3) 点検・評価に関する報告書を作成し、広く市民に公表することで、図書館サービスの向上を図る。

## 2 点検・評価の対象

基本的運営方針に掲げている①数値目標、②図書館活動に対する評価について、点検・評価を実施する。

## 3 点検・評価の実施方法

- (1) 点検・評価は、前年度の図書館の管理運営に関する実績、図書館サービスや事業の取組状況を総括するとともに、今後の課題や今後の方向性を示すものとし、毎年度1回実施する。  
より多くのご意見をいただくため、利用者アンケートをより多く回収する工夫をするとともに、利用者アンケートにおける利用者の意見に対する図書館の対応についても公表方法の検討を行う。
- (2) 図書館活動の取組状況を取りまとめ、協議会委員と図書館事務局が意見交換を行った上で、協議会の評価・意見を聴取する。
- (3) 協議会から協議会委員の評価・意見を取りまとめた意見書を受領し、点検・評価結果とともに、広く市民に公表する。
- (4) 本文中に掲載する数値は、明示しない限り連携館の井の頭コミュニティ・センター図書室の実績を含む。

### 【参考法令等】

#### 図書館法(昭和 25 年法律第 118 号)

(運営の状況に関する評価等)

第7条の3 図書館は、当該図書館の運営の状況について評価を行うとともに、その結果に基づき図書館の運営の改善を図るため必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(運営の状況に関する情報の提供)

第7条の4 図書館は、当該図書館の図書館奉仕に関する地域住民その他の関係者の理解を深めるとともに、これらの者との連携及び協力の推進に資するため、当該図書館の運営の状況に関する情報を積極的に提供するよう努めなければならない。

#### 4 数値目標に対する点検・評価

「三鷹市立図書館の基本的運営方針」の推進			
事業の背景・目的			
<p>三鷹市立図書館では、時代の変化により多様化する市民ニーズや社会の要請に対応し、図書館が果たすべき機能と役割、運営の方向性をより明確にし、図書館サービスの向上と図書館機能の充実を図るため「三鷹市立図書館の基本的運営方針」(以下「方針」という。)を策定し、様々な図書館活動を実施している。目指す図書館像「人と本と情報がつながり、市民に役立つ身近な図書館」の実現に向けて、市民の自主的な学習を支援し、市民の生活の中にある課題を解決する地域の情報拠点、次世代を担う子どもたちをはじめとするすべての市民の豊かな読書活動の拠点として、図書館活動を推進する。</p>			
令和6年度の取組について			
事業計画	<p>(1) 方針で掲げる4つの柱(『知る』『調べる』『学ぶ』を支える図書館)、「すべての人に読書の楽しみを広げる図書館」、「市民とともに歩み、交流する図書館」、「市民の期待に応える図書館」に係る事業の推進</p> <p>(2) 点検及び評価の実施並びに評価結果の公表</p>		
目標指標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館の利用者数(845,500人)</li> <li>・有効登録者数(42,800人)</li> <li>・三鷹図書館空調設備等改修工事設計業務の実施(2月)</li> <li>・図書館システム設計及び構築の実施(3月)</li> <li>・方針に基づき実施した令和5年度事業の点検及び評価結果の公表(7月)</li> </ul>		
達成状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館の利用者数(835,450人 前年比 2,799人増)</li> <li>・有効登録者数(42,050人 前年度比 376人減)</li> <li>・三鷹図書館空調設備等改修工事設計業務の実施(2月)</li> <li>・図書館システム設計及び構築業務の実施(3月)</li> <li>・方針に基づき実施した令和5年度事業の点検及び評価結果の公表(7月)</li> </ul>		
取組内容	<p>利用者数の増に向けて、令和5年度に試行実施した月曜祝日開館を本格実施するとともに、みたか電子書籍サービスに児童書読み放題パックを導入するなど、利便性の向上を図った。</p> <p>また、初心者向け本の探し方講座、石倉ヒロユキ氏原画展、図書館フェスタ、みんなみフェスタ、「神沢利子さんのおくりもの」展を開催する等、事業推進を行った。</p> <p>三鷹図書館空調設備等改修工事設計、図書館システム入替に伴う設計及び構築を行った。</p> <p>「令和5年度三鷹市立図書館の基本的運営方針に基づく点検・評価」について、自己評価を実施するとともに、図書館協議会からの意見聴取及び令和5年度の利用者アンケートの結果をまとめ、三鷹市立図書館ホームページ上で公開した。また、2～3月には令和6年度の利用者アンケートを実施し、587人(前年度比 193件増)から回答があった。</p>		
事業評価	進捗状況に対する評価	A	A:計画どおり(計画以上の進捗を含む。) B:少し遅れた C:大きく遅れた(行事等の開催が遅れた場合)
	成果に対する評価	A	S:目標を上回る成果を得た A:目標を達成できた B:おおむね目標を達成できた C:目標を達成できなかった、または取組方針の変更等
<p>月曜祝日開館の本格実施、原画展、展示会、図書館フェスタ等の催しを開催し、目標指標の達成には至らなかったものの、図書館の利用者数は前年度比 2,799人増の 835,450人、有効登録者数は 42,050人(前年度比 99.1%)となった。</p>			
今後の課題・取組			
<p>「三鷹市立図書館の基本的運営方針」「みたか子ども読書プラン 2027」に基づき事業推進に取り組むとともに、2～3月に実施した利用者アンケートを含め、次年度も三鷹市立図書館の基本的運営方針に基づく点検・評価を実施する。</p> <p>令和7年9月の図書館システム更新時に新機能を導入し、利便性向上を図る。</p>			

また、図書館利用環境の整備のため、令和7年度から三鷹図書館空調設備等改修工事を実施する。工事に伴う立入制限期間中においても本館1階に仮カウンターを設置し、予約図書の貸出し、利用者登録、利用者カードの交換等を行い、できる限りサービスを継続する。

既存の絵本パック事業については、職員提案を受け、対象年齢等を見直して実施することとし、不要になった図書館資料などを活用しながら、地域における読書活動推進に向け取り組む。

## 5 4つの柱に基づく事業

### (1)「知る」「調べる」「学ぶ」を支える図書館

令和6年度の取組について					
事業計画	(1) 資料の充実 (2) 利用環境の整備 (3) 施設の整備				
目標指標	(1) 資料の充実による貸出点数の増(前年度比増) (2) 月曜祝日開館本格実施による来館者増及び図書館システム設計及び構築業務の実施(再掲) (3) 三鷹図書館空調設備等改修工事設計(再掲)				
取組内容及び達成状況	・図書館利用状況				
			5年度	6年度	増減
	利用者数	図書館	761,572	766,568	4,996
		移動図書館 貸出者数	11,365	10,648	△ 717
		井の頭 CC	59,714	58,234	△ 1,480
		合計	832,651	835,450	2,799
	資料数	蔵書数 (図書+視聴覚)	780,097	784,462	4,365
		井の頭CC	52,018	52,905	887
		音楽配信 サービス	167,566	176,475	8,909
		電子書籍 (ライセンス数)	3,661	4,412	751
		合計	1,003,342	1,018,254	14,912
	貸出点数	個人貸出冊数	1,848,957	1,788,746	△ 60,211
		電子書籍	14,630	15,539	909
		合計	1,863,587	1,804,285	△ 59,302
	予約点数	図書館	416,101	405,514	△ 10,587
電子書籍		1,840	1,724	△ 116	
合計		417,941	407,238	△ 10,703	
有効登録者数(再掲)		42,426	42,050	△376	
<ul style="list-style-type: none"> <li>5年度と比較し、資料数は 14,912 点の増、貸出点数は 59,302 点減となった。予約点数も 10,703 点減となった。</li> <li>6年度より「初心者向け本の探し方講座」を本館で開始した。パソコンを用いて実際の画面を見ながら、受講生の希望に応じてマンツーマンで対応している。</li> <li>7年度の図書館システムの更新に向け、新機能導入などを盛り込んだシステム設計構築を行った。</li> <li>7年度の三鷹図書館空調設備等改修工事実施に向けた設計を行うとともに、工事中の本館でのサービス継続について検討し、調整を図った。</li> </ul>					

事業 評価	進捗状況に 対する評価	A	A:計画どおり(計画以上の進捗を含む。) B:少し遅れた C:大きく遅れた(行事等の開催が遅れた場合)
	成果に 対する評価	B	S:目標を上回る成果を得た A:目標を達成できた B:おおむね目標を達成できた C:目標を達成できなかった、または取組方針の変更等
		<p>一般向け資料は、人気本や新刊の1タイトルあたりの所蔵数を増やしてほしいとの要望もあったが、利用者アンケートにおける満足度では 3.14 点と概ね満足の評価だった。外国語図書 2.48 点、電子書籍 2.06 点とやや不満の結果となり、所蔵数の少なさを指摘する意見をいただいている。</p> <p>6年度より本格実施となった月曜祝日開館は徐々に来館者が増加し、10日間の実施で 27,074 人の来館があった(平均 2,707 人。なお、6 年度における土日の平均来館者数は 2,970 人)。図書館公式 X やホームページ、館内掲示等での繰り返しの周知等に効果があったと考える。開館日・開館時間についての満足度は 3.11 点とある程度満足との結果となっているが、自由記入欄には、分館や土日の開館時間延伸を希望する意見を多くいただいた。</p>	
今後の課題・取組			
<p>資料の充実では、引き続き年間を通して選書を行い、貸出数が多くなることを見込まれる資料については複数冊購入を検討するなど、全館で予約等も調整しながら、定期的に新しい図書を増やしていく。満足度の低い外国語図書の蔵書も意識して選書を行うようにする。</p> <p>利用者アンケートで、参考資料を集めている資料室(本館2階)を利用したことがあるという回答は全体の 18.91%にとどまった。その理由として、「知らなかった」という回答が 32.02%あり、利用の仕方の周知方法なども含め、今後の資料室の運営を検討していく。</p> <p>すべての分類で貸出点数は減少しているが、特に児童書や絵本の貸出点数が減少していた。年齢階層で比較すると、0～6歳の未就学児と 13～18 歳の中学・高校生世代の貸出点数の減少が目立つ。7年度の貸出点数や予約点数は本館における空調設備等改修工事の影響で大幅に減少すると予想されるため、8年度に向けた貸出点数の増加につながる取組を検討していく。特に、児童向け図書、0～18 歳の図書館利用について再考する必要がある。</p> <p>月曜祝日開館を継続実施し、カレンダーの掲示や図書館公式Xなどによる周知を継続する。</p> <p>三鷹図書館空調設備等改修工事に伴う、本館での仮カウンターにおけるサービス提供の継続については、全館で協力し、継続してサービス提供できるよう調整する。また、市民への説明をきめ細かく丁寧に行う。</p> <p>図書館システム更新に向け、これまでの利用者アンケートから継続して要望の多い機能を追加し設計を行うとともに、変更する内容について、広報や更新後のカウンター対応で丁寧に広報周知していく。</p>			

(2)すべての人に読書の楽しみを広げる図書館

令和6年度の取組について																										
事業計画	(1) 図書館の潜在利用者に対する働きかけ (2) アウトリーチサービスの実施 (3) 障がい者サービスの充実 (4)「みたか子ども読書プラン 2027」の推進																									
目標指標	(1) 図書館フェスタ等の実施や寄贈資料を活用した展示会の実施による来館者の増 (2) 児童向け読み放題パックの導入による貸出、閲覧数の増 (3) 障がい者サービスの市民への周知 (4)「みたか子ども読書プラン 2027」の策定																									
達成状況及び取組内容	<p>・ 図書館フェスタには 1,763 人が来館し、本館の土曜日来館者数の平均である約 1,000 人を大幅に超える来館者となった。また、みんなみフェスタ、石倉ヒロユキ氏原画展や「神沢利子さんのおくりもの」展を開催することで、本を借りる以外の目的での図書館への来館の機会を市民に提供した。</p> <p>・ みたか電子書籍サービスに児童向けの読み放題パック 175 点を導入した。また、その周知のため、市立小・中学校の児童・生徒にパンフレットの全校配布を行い利用促進を図った結果、4,391 回のパックの閲覧があった。電子書籍の利用(貸出し、閲覧)は前年度比 909 点増となった。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>電子書籍</th> <th>4年度</th> <th>5年度</th> <th>6年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>貸出数</td> <td>11,085</td> <td>8,006</td> <td>8,370</td> <td>364</td> </tr> <tr> <td>閲覧数</td> <td>6,873</td> <td>6,624</td> <td>7,169</td> <td>545</td> </tr> </tbody> </table> <p>・ 移動図書館「ひまわり号」は車体修繕のため、12 月4日～1月 17 日の期間において代替車で運行を実施した。予約本の貸出や返却本の受取りにサービスを限定したことも影響し、5年度比 3,344 点減となった。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>移動図書館</th> <th>4年度</th> <th>5年度</th> <th>6年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>貸出点数</td> <td>37,207</td> <td>29,847</td> <td>26,503</td> <td>△3,344</td> </tr> </tbody> </table> <p>・ 障がい者サービスでは、「読書サポートサービス」パンフレットを作成し、配布している。大活字本、点字付きの本、LL ブックなどを 1 か所に集め「読書サポートコーナー」として紹介するコーナーを本館に設置した。また、対面朗読や配達サービス、DAISY(デージー)図書の貸出しを継続しサービス提供を行った。</p> <p>・ 「みたか子ども読書プラン」の推進に関しては、全館でおはなしボランティア協力のもと、おはなし会を毎週開催しているなど、子どもと本をつなぐ多様な事業を展開している。絵本作家カワダクニコさんや広瀬克也さんによる読み聞かせや工作のワークショップ、子どもが読書犬に読み聞かせをする「わん！だふる読書体験」など、子どもが読書に親しむきっかけとなる行事を実施した。</p> <p>また、ティーンズ向けには「空育®『JAL お仕事講座 キャビンアテンダント』と題し、職業をテーマとした講座を実施したほか、夏季、冬季長期休業中に本館の一室を居場所として開放する「まなびの場事業」を展開した。また、中学・高校生世代が集まり、図書館や読書の魅力・楽しさを発信する活動を行っている「みたかとしょかん図書部！」では、夏休みに幼児向けおはなし会の企画開催や図書館フェスタでの謎解きイベント企画などの活動を行った。</p>	電子書籍	4年度	5年度	6年度	増減	貸出数	11,085	8,006	8,370	364	閲覧数	6,873	6,624	7,169	545	移動図書館	4年度	5年度	6年度	増減	貸出点数	37,207	29,847	26,503	△3,344
電子書籍	4年度	5年度	6年度	増減																						
貸出数	11,085	8,006	8,370	364																						
閲覧数	6,873	6,624	7,169	545																						
移動図書館	4年度	5年度	6年度	増減																						
貸出点数	37,207	29,847	26,503	△3,344																						
事業評価	進捗状況に対する評価	A	A:計画どおり(計画以上の進捗を含む。) B:少し遅れた C:大きく遅れた(行事等の開催が遅れた場合)																							
	成果に対する評価	A	S:目標を上回る成果を得た A:目標を達成できた B:おおむね目標を達成できた C:目標を達成できなかった、または取組方針の変更等																							

		<p>図書館フェスタでは、図書館サポーターによる古本市やカフェの運営、本の修理の実演、体験コーナー等、様々なイベントを実施したことで来館者数が増加したと考える。</p> <p>利用者アンケートでは、電子書籍の認知度は 62.01%あったが、そのうち利用したことがあったのはその 30.22%だった。資料満足度は 2.06 点でやや不満という結果で、所蔵数の少なさ、操作しづらさを指摘する意見があった。</p> <p>利用者アンケートでは、障がい者サービスがあることを知っているのは 26.58%の回答者にとどまった。サービスがあることを認知していただくには全館での周知工夫が必要なほか、障がい者支援課と連携し必要とする方へ直接周知することも検討する。</p>
--	--	---

### 今後の課題・取組

令和7年3月に「みたか子ども読書プラン 2027」を策定し、「みたか子ども読書プラン 2010」からの基本理念を継承しながら、図書館資料の充実を図るとともに、図書館と学校、関係部署、関係団体、図書館サポーターや地域ボランティアとの連携や協働を一層深化し、様々な機会子どもと本がつながる環境整備に引き続き取り組んでいく。

連携館の井の頭 CC 図書室とは、春や秋の子ども読書フェアや他部署と連携した図書展示を引き続き継続して情報共有をしながら進めていく。

電子書籍は、9月のシステム更新において、検索方法や電子書籍の利便性の向上を図る。タイトル数は、令和6年度に 4,412 点まで増加した。紙の図書とは異なり、期間や貸出回数でライセンスが切れる資料もあるため、留意して購入を継続する。図書館システムの更新に伴う電子書籍システムの利用方法の変更について、周知を実施するとともに、電子書籍利用講座の内容を見直すなど、利用率の向上に向け取り組む。

### (3) 市民とともに歩み、交流する図書館

令和6年度の取組について			
事業計画	(1) 図書館サポーター、ボランティアの育成・支援 (2) 市民団体等との連携・支援		
目標指標	(1) 図書館サポーターの活動支援 (2) おはなし会、朗読サービスに関わるボランティアの育成、支援のための事業実施		
達成状況及び取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>みたか地域ポイント付与事業を図書館サポーター活動に導入し、各館の花壇の手入れや本の配架など様々な内容で活動が行われた。特に本館の図書館サポーターは 6 年度に活動開始 10 周年を迎え、図書館フェスタの開催時には 10 年の歩みを振り返るパネル展示を行い、大勢の来館者に活動の報告をすることができた。また、技術向上と各館サポーターの交流を目的に本の修理講座を3月に開催し、本の修理の仕方について、講師との活発なやり取りも見られた。</li> <li>おはなし会に関わるボランティアに対し、科学絵本をテーマにした講座や学校での読み聞かせをする方のための講座を開催した。</li> <li>対面朗読などの音訳ボランティアを対象に DAISY 初心者講習会を実施し、DAISY 図書を作成する音訳ボランティアの育成を行った。</li> <li>図書館集会室を打ち合わせや学習の場として提供し、図書館関連グループへの活動を支援した。</li> </ul>		
事業評価	進捗状況に対する評価	A	A:計画どおり(計画以上の進捗を含む。) B:少し遅れた C:大きく遅れた(行事等の開催が遅れた場合)
	成果に対する評価	A	S:目標を上回る成果を得た A:目標を達成できた B:おおむね目標を達成できた C:目標を達成できなかった、または取組方針の変更等

		<p>本館の図書館フェスタ、春のオープンガーデン、南部のみんなみフェスタにおいて、各館のサポーターとともに図書館内でイベントの準備や当日の運営を行った。東部、西部のサポーター活動についても本の修理や花壇の手入れなどの活動を継続した。</p> <p>読み聞かせ講座について、募集 40 人のところ、8人の参加となり想定より参加者が少ない結果となった。</p>
--	--	--

今後の課題・取組

ボランティアや図書館サポーターの活動支援を継続するため、本館における空調工事による施設への立ち入り制限に伴うサービスの継続について、きめ細かく対応するとともに、交流の意味もかねて他館で活動できる機会を提案するなどして活動が滞らないような環境づくりを支援する。

講座開催に置いては、ニーズや募集内容の再検討を図るなど、講座の内容、ねらい、目的などの現状把握、参加しやすい企画や講師選定を心がけ、実施後の事業評価や課題を共有し、次年度事業への展開に活かしていく。

(4) 市民の期待に応える図書館

令和6年度の取組について			
事業計画	(1) 職員の人財育成 (2) 情報発信 (3) 事業の点検・評価(再掲)		
目標指標	(1) レファレンス力や図書館業務に活かすための外部の職員研修の受講、司書資格取得職員の増 (2) 年4回の図書館だよりや月1回のメールマガジンの発行、公式Xの定期的投稿、図書館・市ホームページへの記事掲載や更新 (3) 利用者アンケートの回収数の増に向けた取組と結果の公開		
達成状況及び取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書館職員の専門性を高めるため、児童サービス、レファレンスなど、各種の外部研修を活用して各自研鑽に努めた。</li> <li>・ 司書資格を1人取得し、正職員 28 人中、資格取得者は 16 人になった。</li> <li>・ カウンターレファレンス受付件数は令和5年度比 352 件増の 6,557 件となった。</li> <li>・ 全館職員の編集による図書館だよりは、利用者アンケートの自由記入欄への意見や質問に回答するコーナーを設けるほか、図書館で行う事業の案内や報告などを掲載し、各号 800 部程度発行している。各図書館のほか、市内各施設、他自治体図書館にも配布している。</li> <li>・ 6年度実施の利用者アンケートでは、これまでの反省を踏まえ、質問内容を見直した。また、できるだけ多くの方からの回答を回収できるよう、回収期間を延長し、図書館や市のホームページから回答できるようにした。周知には、予約確保本にQRコード入りのしおりをはさんだところ、回答数は前年度比 111 件の増となった。</li> </ul>		
事業評価	進捗状況に対する評価	A	A:計画どおり(計画以上の進捗を含む。) B:少し遅れた C:大きく遅れた(行事等の開催が遅れた場合)
	成果に対する評価	A	S:目標を上回る成果を得た A:目標を達成できた B:おおむね目標を達成できた C:目標を達成できなかった、または取組方針の変更等
<p>利用者アンケートでは職員の対応については、3.49 点と高い評価をいただいている。しかし、自由記入欄には、職員の対応や態度についての厳しいご意見もいただいた。</p>			
今後の課題・取組			
令和7年度も引き続き司書資格取得に向け職員を派遣する。			

全館の新任職員に向けた図書館研修を年度初めに企画、実施し、カウンター業務に活かしていく。

アンケート集計結果や令和6年度の点検評価の結果を公開し、ホームページ公開や館内閲覧をするほか、自由記入欄に寄せられたご意見に対する図書館の対応を図書館だよりに掲載及び各館に寄せられた意見については検討し、改善を図っていく。

## 6 三鷹市立図書館協議会からの意見書

### 『三鷹市立図書館の基本的運営方針に基づく点検・評価 令和6年度（2024年度）』 に対する意見書

第22期三鷹市立図書館協議会

第22期三鷹市立図書館協議会は、令和7年5月の図書館協議会定例会において『三鷹市立図書館の基本的運営方針に基づく点検・評価（以下「点検・評価」） 令和6年度（2024年度）』について意見交換を行い、本意見書をまとめた。

#### 1. 前年度意見に対する反映状況について

昨年、第22期三鷹市図書館協議会は令和6年5月及び6月の図書館協議会定例会において令和5年度（2023年度）「点検・評価」に対して以下の4点について意見を表明した。

- ① 評価対象となる数値や用語に対して、用語の解説を設けたり、扱う数値の範囲を示したりすること。
- ② 三鷹市基本計画で示された目標値に対して、各年度の短期的目標を定めることが望ましいこと。
- ③ 点検・評価の結果に対して、結果に対する分析や今後の対策・展望を示すこと。
- ④ 現在図書館を利用していない潜在的利用者の図書館に対するニーズを把握するよう努めること。

これらの意見が令和6年度（2024年度）「点検・評価」にどう反映されているか改めて検証する必要があると考え、これを確認した。

意見①については2024年度「点検・評価」内に用語解説や扱う数値の範囲に関する用語解説や註を確認できなかったものの、参考資料にある「三鷹市立図書館 利用者アンケート」には必要に応じて註が付されていることが確認できた。

意見②については2024年度の目標指標が第4次三鷹市基本計画の期間延長に伴って設定された値であったため、今回の確認事項の対象とはならなかった。令和6年度（2024年度）に第5次三鷹市基本計画が策定されたため、令和7年度（2025年度）以降の「点検・評価」には最終目標指標と各年次目標指標を合わせて記載することを期待したい。

意見③については2024年度「点検・評価」から地方教育行政の組織及び運営に関する法律第26条に基づく点検・評価と一体的に実施することから様式が変更されており、事業計画・目標指標・達成状況・取組内容・事業評価の関係と今後の課題・取組が整理された。目標指標は「統計による数値目標」が事業評価における「成果に対する評価」と対応し、「事業計画の達成状況」が事業評価における「進捗状況に対する評価」と対応しており、それぞれの関係が明確になった。各評価は客観的基準に基づいて評価が行われているものの、「成果に対する評価」においては各段階評価が具体的にどの程度の数値を達成したことによって区分されているのかは記載されていなかった。この点については各段階評価の達成数値の範囲を明示すべきであると考え。

意見④については図書館を利用していないと考えられる市民の需要を測るものであり、早急な実施が困難であることは理解できる。しかし住民に対する標本抽出調査を実施するなど具体的な調査方法があることから、実施に向けての研究・準備を進めていくべきであるとする。調査方法の研究やそれらを実施するにあたっての予算の確保を目指すなど、具体的な行動を求めたい。

## 2. 数値目標に対する点検・評価

目標指標として挙げられていたのは5項目あり、うち「統計による数値目標」が2項目、「事業計画の達成状況」が3項目であった。各目標に対する達成状況及び取組内容、事業評価は概ね適切になされていた。

一方で、各取組内容についてはそれぞれ目標達成のための手段として有効なものであると認められるものの、これらの取組は図書館の利用者数（＝図書館来館者数）、有効登録者数を増加させるための一要素であることは留意すべきである。図書館の利用者には図書館をこれまでも利用してきた顕在的利用者と、現在図書館を利用していない潜在的利用者がある。今回の取組は顕在的・潜在的利用者の双方を対象としたものであるが、より高い目標達成を実現するためには潜在的利用者を顕在的利用者に変えていくことが求められよう。潜在的利用者の図書館と図書館情報資源に対する需要・情報ニーズは把握しづらいが、これらの需要の把握に努めるとともに、潜在的利用者に対する図書館サービスの周知を図るなど新たな取組が成されることが期待される。

## 3. 4つの柱に基づく事業

### 3.1. 「知る」「調べる」「学ぶ」を支える図書館

目標指標のうち「(1) 資料の充実による貸出点数の増」については目標が達成できなかった。これに関して、図書館資料が増加している一方で貸出点数や予約点数が減少していることから、利用者ニーズと提供される資料との相違あるのではないかという指摘があった。今後、魅力的な資料の提供を実現するために、貸出頻度の高い資料や人気の資料を詳細に分析し、選書基準に反映させる必要があると考える。また、貸出点数の前年度比較の内訳を見ると、特に20歳以下の若い世代の利用減少が目立つ。これらの世代の情報ニーズの把握とその対策についても合わせて検討・実施すべきである。

また「知る」「調べる」「学ぶ」の全般に関して、次の2点の指摘があった。一つは移動図書館や参考資料の利用に関してさらに利用促進が進むような周知の仕方を工夫すべきという指摘である。例えば、参考資料室の利用向上には、職員が提供する具体的な情報検索事例を入口付近に掲示し、利用者が目にしやすい形で発信することが提案された。

もう一つはイベントや座席利用の状況の把握についても、来館者が図書館で「学ぶ」機会を増やすための工夫として、関連性を分析し、活用方法について具体策を講じるべきとの指摘である。図書館が知的活動の拠点としてさらに発展するためには、座席の自由利用体制やイベント開催数といった要素を戦略的に向上させることが重要であるとする。

### 3.2. すべての人に読書の楽しみを広げる図書館

目標指標のうち、電子書籍の「児童向け読み放題パックの導入による貸出、閲覧数の増」について利用が増加している点は評価できる。引き続き対象者に対する積極的な利用促進と資料の充実に努めてほしい。

また、読書の楽しみをすべての人に広げるためには利用者の満足度や認知度の向上が重要であると考えられる。利用者の認知度の向上に関しては、当該読書サービスの利用対象者に加えてその身近な利用者、広く一般利用者に周知を図ることが必要である。例えば「障がい者サービス」について広く全般に周知されることが期待されるが、図書館にはユニバーサルデザイン図書や「特別なニーズのある子供たち向けの棚」があることなどを広報を通じて周知し、さらなる認知度向上を図るべきである。

一方で、いくつかのサービスに関する満足度を測る設問において、設問が当該サービスの利用対象者に限定されていないものがいくつか見られた。例えば、「障がい者サービス」の満足度は当該サービスの利用者を対象に行うべきであるが、今回の調査では利用の有無に関わらず「障がい者サービスを知っている者」を対象としていた。その結果、「わからない」という回答が75%以上も占めたと考えられる。これでは適切な満足度調査とは考えにくく、今後の設問のあり方を見直されたい。

また外国語図書に関して、①日本語のみのアンケート設計では外国語図書の満足度が外国人利用者に反映されていない可能性があるとの指摘があった。関連して、②三鷹市立図書館の外国語図書が「語学学習用」として設置されているのか、「多文化サービス」として活用されているのかを明確化した上で、利用者のニーズと目的に即した選書方針を確立する必要があるといったこと、③外国語図書に関する満足度向上を目指す際には、外国人利用者の割合や関心を調査し、彼らがアンケートに回答しやすい環境を整えることなどが指摘された。これらに留意してアンケート設計されることが望まれる。

### 3.3. 市民とともに歩み、交流する図書館

目標指標の2項目に対し、「進捗状況に対する評価」及び「成績に対する評価」ともに達成できたことは評価できる。図書館サポーターや各種ボランティアの養成は市民とともに歩み交流する図書館の象徴的取組であり、引き続き充実を図ることが望まれる。

その他の意見として、次の2点が挙げられた。一つは図書館の入館者数が微増傾向にある一方で貸出件数が減少しているという傾向は、図書館が市民にとって単なる本を借りる場以上の価値を提供しつつあることを示しているのではないかと指摘があった。それを踏まえて今後さらに図書館が交流の場として発展するには、利用状況を詳細に分析し、適切なイベントや取組を行う必要があると考えられる。イベントや座席利用者数の関連性を継続して分析し、市民が「交流したい」「滞在したい」と感じる魅力ある空間を整えることが期待される。

もう一つは地域資料室についての指摘である。地域資料室は資料を備え、職員も十分にサービスに努めているものの、その利用率が低いことが課題とされている。これを活性化し、市民との交流を深めるためには、地域資料室の利用促進を図るべきである。例えば地域情報コーナーを入口付近に設置し、地域情報を所蔵してサービスを行っていることを利用者に周知したり、地域情報コーナーから地域資料室へ利用者の誘導を図ったりするという工夫を凝らすなど対策が考えられる。このように交流の場としての地域資料室の役割を再評価し、情報を発信する側と利用者との距離を縮めていく施策を進めるべきである。

### 3.4. 市民の期待に応える図書館

目標指標の3項目に対し、「進捗状況に対する評価」及び「成績に対する評価」ともに達成できたことは評価できる。職員の人材育成に関しては内部研修や各種外部研修を通じて研鑽に努めたこと、図書館の事業案内の周知に努めたこと、利用者アンケートの回収数の向上のためにQRコード入りのしおりを配布するといった工夫がなされた結果、回収数が増加したことなどは評価できる。

関連する意見として次の2点が挙げられた。一つは点検評価指標についてである。図書館は市民の知的活動の中心として位置付けられるべき施設であり、利用者の期待に応える運営を続けることが必要不可欠である。この運営評価の具体性を担保するため、点検評価指標については明確化するべきである。例えば達成度に応じた評価基準を設定し、現状の取組の進捗状況を市民に分かりやすく伝えるべきである。このようにして評価の透明性を担保し、市民からの信頼を得ることができると考える。

もう一つは利用者アンケートの設計についてである。3.2項で指摘したことに加えて、回答方法や回収率向上の工夫をさらに進める必要であることが指摘された。例えば、現状では一人が複数回答できる状態となっているが、これに対する具体的対策を検討すべきであろう。回収時の精度向上を図ることで市民の意見をより正確に収集することができる。さらに、図書館の運営目的を再確認し、利用者の多様なニーズと期待に応えることが求められる。

## 5 総評

評価とは、得られた評価をもとに評価対象を確認し、それを改善することでさらなる向上を達成するためのものである。図書館による点検・評価の結果を踏まえるとともに、図書館協議会からの意見にも留意して基本的運営方針に示された理念を実現していくよう、一層の改善に取り組まれることを期待したい。図書館が市民の知識の拠り所となり、その調査研究や生涯学習活動、読書体験の場として全ての市民に親しまれる場となることを期待する。

参考資料:三鷹市立図書館 利用者アンケート

1 調査期間・方法・回収数

(1) 調査期間

令和7年2月4日(火)～3月9日(日)

(2) 調査方法

ア 各図書館に設置したアンケート用紙に記入し提出する。

イ WEBからアンケート回答する。

(3) 回収数

ア 記入式

149件(本館88、東部18、西部6、駅前14、南部23、ひまわり号0)

イ WEB

438件

ウ 合計

587件

2 集計結果／満足度一覧

(1) 満足度について

設問の中で、満足度を問うもの(設問冒頭に★を付した)のみ、満足(4点)、おおむね満足(3点)、やや不満(2点)、不満(1点)として点数化した。3点以上であれば満足している、未満であれば満足していないということになる。

満足度一覧の有効回答数は、各設問の全回答数から「わからない」「未回答」を除いた数値とした。

(2) 数値について

各設問における満足度や回答率の数値は、小数点第3位以下を四捨五入して示している。

(3) その他

・表内の合計1は項目ごとの計、合計2は館ごとの計とした。

・表内に回答率(◆)を示している場合、「わからない」「未回答」を除いた数値をもとに算出した。

満足度一覧

	項目	有効回答数	令和6年度	令和5年度
施設	バリアフリー	350	3.50点	3.28点
	案内表示や掲示物	514	3.24点	3.16点
	座席数	520	2.62点	2.57点

図書館サービス	貸出冊数、貸出期間	571	3.47点	3.37点
	開館日数や開館時間	540	3.11点	2.97点
	大人向けの催し	165	3.00点	2.88点
	子ども向けの催し	130	3.32点	3.11点
	障がい者サービス	32	3.31点	3.11点
	検索機の使いやすさ	548	3.10点	3.04点
	自動貸出機、返却システム	567	3.53点	
	図書館の情報発信	437	3.10点	3.04点
	職員の対応	563	3.49点	3.37点

資料	一般(大人向け)図書	540	3.14点	2.79点
	中学・高校生向け資料 (ティーンズ)	190	3.12点	3.07点
	児童向け図書	264	3.34点	3.10点
	ユニバーサル図書 (点字、LLブック)	24	3.04点	2.98点
	外国語(英語や中国語など で書かれた図書)	63	2.48点	2.61点
	新聞・雑誌	316	3.03点	2.74点
	参考資料	102	3.01点	2.82点
	CD	142	2.25点	2.45点
	電子書籍	128	2.06点	2.15点

### 3 集計結果

#### 問2-1 よく利用する図書館

館名	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計
回答数(件)	249	77	101	106	50	4	587
割合(%)	42.42%	13.12%	17.21%	18.06%	8.52%	0.68%	100.00%

アンケート質問2(1)「あなたがよく利用する図書館を教えてください。」の回答をもとに館別分類した。WE Bでは複数選択はできないため該当はないが、記入式で、記載無及び複数選択した場合の回答は、回収館をそれとみなして集計した。

問1 このアンケートに回答する人について教えてください。

#### 問1-1 年齢を教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
12歳以下	16	2	3	4	2	0	27	4.60%
13～19歳	8	0	2	0	2	0	12	2.04%
20～29歳	10	2	2	3	1	0	18	3.07%
30～39歳	20	6	4	12	4	0	46	7.84%
40～49歳	39	14	24	19	5	0	101	17.21%
50～59歳	56	19	24	31	14	2	146	24.87%
60～69歳	51	17	19	25	16	2	130	22.15%
70～79歳	35	13	18	8	2	0	76	12.95%
80歳以上	13	2	4	1	2	0	22	3.75%
未回答	1	2	1	3	2	0	9	1.53%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%

回答年齢層は40～60歳代が中心であり、全体の64.23%を占めている。

問1-2 住んでいるところを教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
井口	12	0	6	2	0	1	21	3.58%
井の頭	3	4	0	5	0	0	12	2.04%
大沢	4	0	61	1	0	0	66	11.24%
上連雀	57	0	0	21	0	0	78	13.29%
北野	2	15	0	1	1	0	19	3.24%
下連雀	111	7	0	57	2	1	178	30.32%
新川	7	0	0	0	23	1	31	5.28%
深大寺	12	0	15	0	0	0	27	4.60%
中原	3	1	0	1	16	1	22	3.75%
野崎	17	0	10	0	0	0	27	4.60%
牟礼	4	42	0	7	1	0	54	9.20%
三鷹市以外	15	8	9	11	6	0	49	8.35%
未回答	2	0	0	0	1	0	3	0.51%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%

アンケート調査開始後、初めての設問である。下連雀、上連雀、大沢と続く。図書館所在地近辺居住者からの回答が多いと予想される。

問1-3 お仕事について教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
児童・生徒・学生	26	4	5	4	4	0	43	7.33%
会社員	66	22	27	44	18	0	177	30.15%
自営業・自由業	20	9	7	10	4	1	51	8.69%
パート・アルバイト	39	14	18	13	3	0	87	14.82%
専業主婦(主夫)	41	11	15	15	13	1	96	16.35%
無職・その他	54	16	26	17	6	1	120	20.45%
未回答	3	1	3	3	2	1	13	2.21%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%

会社員、無職・その他で半数を占めている。

問2 図書館の利用状況について教えてください。

問2-2 図書館の利用頻度を教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
週に1回くらい	112	33	38	35	18	1	237	40.37%
2週間に1回くらい	72	24	38	46	14	1	195	33.22%
月に1回くらい	32	16	20	18	12	2	100	17.04%
その他※	32	4	5	7	6	0	54	9.20%
未回答	1	0	0	0	0	0	1	0.17%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%

2週間に1回以上図書館を使う利用者からの回答が73.59%となった。

※ その他

週1回以上 32、年に数回 11、必要なときに(予約本を借りに行く、調べものがあるとき、ばらつきがある) 8 ほとんど利用しない 2 未記入 1

問2-3 図書館を利用する曜日を教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
平日	113	24	32	32	16	4	221	37.65%
土日祝日	62	29	28	33	17	0	169	28.79%
月曜祝日開館日	1	0	0	2	0	0	3	0.51%
日によって違う	68	22	40	38	16	0	184	31.35%
その他※	5	2	1	1	1	0	10	1.70%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%

平日だけ利用するという回答が割合として一番多かった。

※ その他 平日・土日祝日 4 平日・土日祝日・月曜祝日 1 毎日 1 平日・土日祝日、日によって違う  
1 平日夕方から、と土日祝日 1 ひまわり号が来る金曜日 1 必要なときに 1

問2-4 主に図書館を利用する時間帯を教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
午前中	71	36	25	20	18	3	173	29.47%
午後(17時くらいまで)	91	21	32	40	19	1	204	34.75%
夜間(17時以降)	7	1	1	13	1	0	23	3.92%
一日中	10	3	3	1	0	0	17	2.90%
日によって違う	69	16	40	32	12	0	169	28.79%
未回答	1	0	0	0	0	0	1	0.17%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%

利用する時間帯はわずかに午後利用する回答が一番多く、午前、日によって違うという回答もほぼ同じ割合となっている。

問2-5 一回あたりの図書館滞在時間を教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
1時間未満	181	66	85	92	35	4	463	78.88%
1時間～3時間	54	9	13	13	13	0	102	17.38%
3時間以上	10	1	3	0	1	0	15	2.56%
その他※	4	1	0	1	1	0	7	1.19%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%

回答者の78.88%は1時間未満の利用だった。

※ その他

15～20分 2 普段は30分未満、自習室を利用するときは2～3時間 1

1時間から3時間の時と、3時間以上。複数回答が選べないので。 1

予約の受け取り、返却のみ5分以内 1

仕事終わりに貸出返却に向かう。いつも16時半から30分ほど、閉館ギリギリです。 1

予約した本を取りに行くだけ 1

問2-6 図書館の主な利用目的を教えてください(複数選択可能)

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
貸出しや返却のため	217	71	98	103	47	4	540	60.34%
本や新聞、雑誌を読むため	78	14	25	30	17	0	164	18.32%
調べもの	31	5	8	6	6	1	57	6.37%
自習するため	27	7	6	0	3	0	43	4.80%
インターネット端末や無料 Wifi を使うため	3	1	2	0	2	0	8	0.89%
学校関係	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
ボランティア活動のため	4	1	1	0	0	0	6	0.67%
広報やチラシを見るため	9	3	2	2	0	0	16	1.79%
子どもなどの付き添い	9	5	12	4	2	0	32	3.58%
暑さ寒さをしのぐため	5	2	3	3	1	0	14	1.56%
特に目的はない	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
その他※	7	1	1	2	1	5	12	1.34%
未回答	1	0	0	2	0	0	3	0.34%

主要な目的は、本の貸出返却が 60.34%を占めており、次に多い、本や雑誌を読むためは 18.32%という結果だった。

※ その他

その時々テーマや新刊、在書や扱い方や並べ方等から図書館の方々の考えを通して、時世を知る本を買うのをやめたため。

お手洗いを借りるため。

外のベンチを借りて子どもとおやつを食べるため

問3 図書館の施設や設備の満足度について教えてください。

問3-1 夏の冷房について教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
適温	174	69	79	85	38	3	448	76.32%
やや暑い	23	4	7	10	8	0	52	8.86%
暑い	8	2	2	0	0	0	12	2.04%
やや寒い	7	1	5	1	2	0	16	2.73%
寒い	1	0	1	0	0	0	2	0.34%
わからない	27	1	6	8	2	1	45	7.67%
未回答	9	0	1	2	0	0	12	2.04%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%
適温回答率◆	81.69%	90.79%	84.04%	88.54%	79.17%	100.00%	84.53%	

「寒い」と感じている人数より、「暑い」と感じている人数のほうが各館で多かった。

問3-2 冬の暖房について教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
適温	182	66	87	77	42	2	456	77.68%
やや寒い	13	4	4	8	0	0	29	4.94%
寒い	5	0	1	0	1	1	8	1.36%
やや暑い	17	5	5	12	2	0	41	6.98%
暑い	6	0	0	0	2	0	8	1.36%
わからない	17	2	3	7	3	1	33	5.62%
未回答	9	0	1	2	0	0	12	2.04%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%
適温回答率◆	81.61%	88.00%	89.69%	79.38%	89.36%	66.67%	84.13%	

各館とも、「暑い」と感じている人数のほうが「寒い」と感じている人数より多い結果だった。

問3-3 トイレの清潔度について教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
とても清潔	58	35	47	24	24	0	188	32.03%
まあまあ清潔	69	12	20	38	9	0	148	25.21%
普通	63	5	12	20	3	2	105	17.89%
やや汚い	12	0	0	1	0	0	13	2.21%
汚い	2	1	0	0	1	0	4	0.68%
わからない	35	24	22	20	13	2	116	19.76%
未回答	10	0	0	3	0	0	13	2.21%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%
清潔回答率◆	93.14%	98.11%	100.00%	98.80%	97.30%	100.00%	96.29%	

全館では、おおむね高い数値となっているが、本館が比較すると低めの回答となった。

問3-4 館内照明の明るさについて教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
適当	187	70	93	85	47	3	485	82.62%
やや暗い	34	2	3	12	2	0	53	9.03%
暗い	4	1	0	1	0	0	6	1.02%
やや明るい	5	1	2	3	0	0	11	1.87%
明るすぎる	1	0	0	1	1	0	3	0.51%
わからない	8	3	3	1	0	1	16	2.73%
未回答	10	0	0	3	0	0	13	2.21%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%
適当回答率◆	95.67%	97.30%	97.96%	95.10%	98.00%	100.00%	96.42%	

おおむね館内照明について満足しているという結果を得た。本館で「暗い」と感じている回答者が多かった。

★問3-5 バリアフリー(段差、エレベータ、点字、やさしい日本語など)を教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
満足	70	29	37	43	25	0	204	34.75%
おおむね満足	57	18	17	22	7	1	122	20.78%
やや不満	10	2	3	1	1	1	18	3.07%
不満	4	1	1	0	0	0	6	1.02%
わからない	95	27	43	36	17	2	220	37.48%
未回答	13	0	0	4	0	0	17	2.90%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%
満足度	3.37点	3.50点	3.55点	3.64点	3.73点	2.50点	3.50点	—

満足度としては、おおむね高いといえる。2階がLED化されていない本館の満足度が一番低かった(ひまわり号除く。)。一方で、「わからない」と回答したのが、いずれの館も3割を超えている。

★問3-6 案内表示や掲示物のわかりやすさの満足度を教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
満足	78	22	33	31	24	0	188	32.03%
おおむね満足	111	42	47	49	19	1	269	45.83%
やや不満	21	6	12	7	2	1	49	8.35%
不満	7	0	0	1	0	0	8	1.36%
わからない	21	7	9	15	5	2	59	10.05%
未回答	11	0	0	3	0	0	14	2.39%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%
満足度	3.20点	3.23点	3.23点	3.25点	3.49点	2.50点	3.24点	—

南部が一番高い満足度を得ている。ひまわり号を除き、おおむね満足されている。

★問3-7 本などを読むための座席数の満足度を教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
満足	43	9	21	11	16	0	100	17.04%
おおむね満足	73	28	41	32	14	1	189	32.20%
やや不満	71	24	23	30	16	1	165	28.11%
不満	33	12	4	15	1	1	66	11.24%
わからない	21	3	11	14	3	1	53	9.03%
未回答	8	1	1	4	0	0	14	2.39%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%
満足度	2.57点	2.47点	2.89点	2.44点	2.96点	2.00点	2.62点	

座席数は全館やや不満寄りの回答となった。

問4 図書館サービスの満足度について教えてください。

★問4-1 貸出冊数(図書・雑誌15冊まで、CDやカセット3点まで)、貸出期間(2週間まで、延長は1回まで可能)の満足度を教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
満足	146	44	55	55	32	1	333	56.73%
おおむね満足	73	28	38	36	12	3	190	32.37%
やや不満	9	3	7	9	2	0	30	5.11%
不満	8	2	1	3	4	0	18	3.07%
わからない	4	0	0	1	0	0	5	0.85%
未回答	9	0	0	2	0	0	11	1.87%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%
満足度	3.51点	3.48点	3.46点	3.39点	3.44点	3.25点	3.47点	—

いずれの館も大差なく満足度が高い結果となった。

★問4-2 開館日数と開館時間について満足度を教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
満足	105	27	35	44	21	1	233	39.69%
おおむね満足	90	27	46	36	12	1	212	36.12%
やや不満	27	14	13	15	9	1	79	13.46%
不満	17	8	7	8	6	0	46	7.84%
わからない	0	0	0	1	1	0	2	0.34%
未回答	10	1		2	1	1	15	2.56%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%
満足度	3.18点	2.96点	3.08点	3.13点	3.00点	1.67点	3.11点	—

開館日数や開館時間の満足度は、特にひまわり号でやや不満な満足度となったほか、やや満足という結果となった。

問4-3-1 大人向けの催し(図書館フェスタや企画展示、テーマ図書など)を行っていることを知っていますか。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
知っている	129	31	36	32	22	2	252	42.93%
知らない	109	46	65	72	27	2	321	54.68%
未回答	11	0	0	2	1	0	14	2.39%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%
知っている回答率◆	51.81%	40.26%	35.64%	30.19%	44.00%	50.00%	42.93%	—

催しの会場館である本館での認知度は半数を超えるが、他館の認知度は軒並み低めだった。

★問4-3-2 知っているか答えたかたは、満足度について教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
満足	23	4	0	4	0	1	32	12.70%
おおむね満足	59	13	16	11	9	0	108	42.86%
やや不満	8	5	2	0	2	1	18	7.14%
不満	2	0	0	1	4	0	7	2.78%
わからない	35	9	13	14	6	0	77	30.56%
未回答	2	0	5	2	1	0	10	3.97%
合計2	129	31	36	32	22	2	252	100.00%
満足度	3.12点	2.95点	2.89点	3.13点	2.33点	3.00点	3.00点	—

「知っている」と回答した人への質問だが、知っているも「わからない」と答えたのが3割あった。  
東部、西部、南部の各館では、やや不満に近い点数となった。

問4-4-1 子ども向けの催し(おはなし会、わん!だふる読書体験、児童テーマ図書、企画展示など)を行っていることを知っていますか。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
知っている	180	51	63	58	42	2	396	67.46%
知らない	53	25	35	41	7	2	163	27.77%
未回答	16	1	3	7	1	0	28	4.77%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%
知っている回答率◆	77.25%	67.11%	64.29%	58.59%	85.71%	50.00%	70.84%	

大人向けと比較すると、子ども向けのほうが認知度は高い。全館で毎週おはなし会を開催していることも知られている要因と思われる。

★問4-4-2 知っているか答えたかたは、満足度について教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
満足	29	2	8	5	8	1	53	13.38%
おおむね満足	29	12	8	10	8	0	67	16.92%
やや不満	4	1	1	1	1	0	8	2.02%
不満	1	1	0	0	0	0	2	0.51%
わからない	106	33	22	39	22	1	223	56.31%
未回答	11	2	24	3	3	0	43	10.86%
合計2	180	51	63	58	42	2	396	100.00%
満足度	3.37点	2.94点	3.41点	3.25点	3.41点	4.00点	3.32点	—

全体で半数が「わからない」と回答しているが、回答者の中では満足していただいている結果となった。  
館ごとでは、東部がやや低めの結果となった。

問4-5-1 図書館の障がい者サービス(対面朗読や録音図書の作成・貸出、配達サービス)を知っていますか。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
知っている	74	23	23	20	14	2	156	26.58%
知らない	159	54	78	81	36	2	410	69.85%
未回答	16	0	0	5	0	0	21	3.58%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%
知っている回答率◆	31.76%	29.87%	22.77%	19.80%	28.00%	50.00%	27.56%	

主にサービスを行っている本館で31.76%、一番低いのは駅前で19.80%だった。

★問4-5-2 知っているか答えたかたは、満足度について教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
満足	8	1	2	1	1	0	13	8.33%
おおむね満足	7	3	2	3	1	0	16	10.26%
やや不満	2	0	0	0	1	0	3	1.92%
不満	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
わからない	54	17	18	16	11	2	118	75.64%
未回答	3	2	1	0	0	0	6	3.85%
合計2	74	23	23	20	14	2	156	100.00%
満足度	3.35点	3.25点	3.50点	3.25点	3.00点	0.00点	3.31点	—

「わからない」という回答が75.64%あったが、回答者の中に知っているも利用したことがない人が多かったからと推測される。

満足度は、おおむね満足という結果となった。

問4-6-1 図書館システム(館内検索機や図書館ホームページ)を使って検索や予約をしたことがありますか。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
ある	229	75	99	101	48	4	556	94.72%
ない	11	2	2	3	1	0	19	3.24%
未回答	9	0	0	2	1	0	12	2.04%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%
ある回答率◆	95.42%	97.40%	98.02%	97.12%	97.96%	100.00%	96.70%	—

回答者のうち、使ったことがない人が19人(3.24%)だった。

★問4-6-2 あると答えたかたは、図書館システムの使いやすさの満足度について教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
満足	88	29	40	32	0	3	192	34.53%
おおむね満足	109	35	46	47	22	0	259	46.58%
やや不満	20	6	11	14	7	0	58	10.43%
不満	10	5	1	6	16	1	39	7.01%
わからない	1	0	0	0	1	0	2	0.36%
未回答	1	0	1	2	2	0	6	1.08%
合計2	229	75	99	101	48	4	556	100.00%
満足度	3.21点	3.17点	3.28点	3.06点	2.13点	3.25点	3.10点	—

「わからない」「未回答」が全項目を通して一番少ない項目だった。南部利用者の回答が、やや不満な満足度となった。他館は、おおむね満足という結果となった。

問4-6-3 ないと答えたかたは、使わない(使えない)理由を教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
使い方がわからない	4	1	0	1	1	0	7	36.84%
使い方が難しい	1	0	1	0	0	0	2	10.53%
面倒くさい	1	0	0	1	0	0	2	10.53%
興味がない	3	1	0	1	0	0	5	26.32%
その他	2	0	1	0	0	0	3	15.79%
合計2	11	2	2	3	1	0	19	100.00%

使い方がわからない、興味がないという回答を多く得た。

問4-6-4 ないと答えたかたは、使いかた講座があれば参加したいと思いますか。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
参加したい	5	1	0	2	0	0	8	42.11%
参加したくない	5	1	2	1	1	0	10	52.63%
未回答	1	0	0	0	0	0	1	5.26%
合計2	11	2	2	3	1	0	19	100.00%

参加したくないという回答が半数あり、検索を自らしなくても探している本を見つけられるような工夫をする必要がある。

★問4-7 自動貸出機や返却システムの満足度について教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
満足	144	48	65	55	30	2	344	58.60%
おおむね満足	76	26	32	37	17	2	190	32.37%
やや不満	9	2	3	7	1	0	22	3.75%
不満	6	0	0	4	1	0	11	1.87%
わからない	4	1	1	1	0	0	7	1.19%
未回答	10	0	0	2	1	0	13	2.21%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%
満足度	3.52点	3.61点	3.62点	3.39点	3.55点	3.50点	3.53点	—

ひまわり号では、職員が貸出返却を行っている。同じシステムを使用しているが、駅前の満足度が比較して低い結果となった。

問4-8-1 図書館の情報は何からお知りになりますか(複数選択可能)。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
広報みたか	69	16	20	25	14	2	146	19.08%
図書館ホームページ	175	63	90	86	37	3	454	59.35%
三鷹市ホームページ	11	6	4	8	2	0	31	4.05%
図書館だより	20	8	4	3	2	1	38	4.97%
メールマガジン	7	4	3	3	4	0	21	2.75%
X(旧 Twitter)	6	3	0	4	3	0	16	2.09%
電話で問い合わせ	2	0	0	1	0	0	3	0.39%
その他※	21	3	4	1	3	0	32	4.18%
未回答	16	1	2	3	2	0	24	3.14%
合計2	327	104	127	134	67	6	765	100.00%

その他に館内で情報得るという回答が多く、館内掲示や案内も必要であることを再確認した。また、図書館ホームページでの情報収集が半数以上だった。予約本に挟まっていたしおりとは、アンケート協力お願いする内容が印刷されているものと思われる。

※ その他

来館したとき 16 、 人(親、知人)から聞く 3 、 予約本に挟まっていたしおり 4  
 メール 1 、 新着リスト 1 、 アクションしないと知り得ないので知らない 1、 見ることがない 1  
 未記入、特になし 7

★問4-8-2 図書館の情報発信についての満足度を教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
満足	62	13	17	14	13	1	120	20.44%
おおむね満足	101	38	43	47	21	2	252	42.93%
やや不満	21	10	9	9	3	0	52	8.86%
不満	7	2	0	2	1	1	13	2.21%
わからない	45	14	30	30	10	0	129	21.98%
未回答	13	0	2	4	2	0	21	3.58%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%
満足度	3.14点	2.98点	3.12点	3.01点	3.21点	2.75点	3.10点	—

満足度はやや不満よりのおおむね満足という結果だった。一方、「わからない」も全体の21.98%あった。

★問4-9 職員の対応(知識、態度、対応、言葉づかい)についての満足度を教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
満足	135	40	54	50	32	2	313	53.32%
おおむね満足	87	29	43	46	13	2	220	37.48%
やや不満	7	5	3	5	2	0	22	3.75%
不満	4	1	0	2	1	0	8	1.36%
わからない	7	1	1	1	1	0	11	1.87%
未回答	9	1	0	2	1	0	13	2.21%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%
満足度	3.52点	3.44点	3.51点	3.40点	3.58点	3.50点	3.49点	—

各館、おおむね満足の高い評価がされている。

問5 図書館資料の満足度(種類や数)について教えてください。

問5-1 図書館では様々な資料区分があります。以下のうち知っている区分を教えてください  
全館

	知っている	知らない	未回答	合計1	知っている 回答率◆
一般(大人向け)図書	546	28	13	587	95.12%
中学・高校生向け資料(ティーンズ)	445	120	22	587	78.76%
児童向け図書	505	62	20	587	89.07%
ユニバーサル図書(点字、LLブック)	298	266	23	587	52.84%
外国語(英語や中国語などで書かれた図書)	299	264	24	587	53.11%
新聞・雑誌	509	59	19	587	89.61%

いずれの図書についても回答者の半数以上は認知されていた。また、ユニバーサル図書、外国語図書の認知度がこの中では低かった。

問5-1-1 知っている区分を教えてください。一般図書(各館)

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1
知っている	223	75	96	101	47	4	546
知らない	16	2	4	5	1	0	28
未回答	10	0	1	0	2	0	13
合計2	249	77	101	106	50	4	587
知っている回答率◆	93.31%	97.40%	96.00%	95.28%	97.92%	100.00%	95.12%

いずれの館も高い割合で一般図書が認知されていた。

問5-1-2 知っている区分を教えてください。 中学・高校生向け図書(各館)

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1
知っている	198	58	69	79	38	3	445
知らない	38	17	28	25	11	1	120
未回答	13	2	4	2	1	0	22
合計2	249	77	101	106	50	4	587
知っている回答率◆	83.90%	77.33%	71.13%	75.96%	77.55%	75.00%	78.76%

各館コーナーを設置(ひまわり号除く)し、一般図書、児童図書と分けて置いている。一般図書、児童図書と比較すると、まだ知られていない分野といえる。

問5-1-3 知っている区分を教えてください。 児童向け図書(各館)

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1
知っている	211	68	83	92	47	4	505
知らない	25	7	16	12	2	0	62
未回答	13	2	2	2	1	0	20
合計2	249	77	101	106	50	4	587
知っている回答率◆	89.41%	90.67%	83.84%	88.46%	95.92%	100.00%	89.07%

各館とも一般図書ほどではないが、高い割合となった。

問5-1-4 知っている区分を教えてください。 ユニバーサル図書(各館)

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1
知っている	135	40	44	47	31	1	298
知らない	103	34	55	56	15	3	266
未回答	11	3	2	3	4	0	23
合計2	249	77	101	106	50	4	587
知っている回答率◆	56.72%	54.05%	44.44%	45.63%	67.39%	25.00%	52.84%

一番知られているのは南部 67.39%、次に本館 56.72%、低かったのは西部、駅前だった。

問5-1-5 知っている区分を教えてください。 外国語(各館)

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1
知っている	129	41	39	55	33	2	299
知らない	107	33	60	49	13	2	264
未回答	13	3	2	2	4	0	24
合計2	249	77	101	106	50	4	587
知っている回答率◆	54.66%	55.41%	39.39%	52.88%	71.74%	50.00%	53.11%

南部が他館より突出して認知度が高い結果となった。

問5-1-6 知っている区分を教えてください。 新聞・雑誌(各館)

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1
知っている	223	41	95	99	47	4	509
知らない	14	33	5	5	2	0	59
未回答	12	3	1	2	1	0	19
合計2	249	77	101	106	50	4	587
知っている回答率◆	94.09%	55.41%	95.00%	95.19%	95.92%	100.00%	89.61%

館で比較すると、東部において知っているという回答が突出して低い結果となった。

問5-2-1 全館 利用したことがある資料区分(利用率)

★問5-3-1 全館 満足度

	利用したことがある	知っている	利用率 ※1	満足	おおむね満足	やや不満	不満	わからない	未回答	満足度
一般図書	555	546	101.65% ※2	162	298	66	14	6	9	3.14点
中学・高校生向け	236	445	53.03%	58	106	17	9	46	0	3.12点
児童向け図書	314	505	62.18%	118	126	13	7	48	4	3.34点
ユニバーサル図書	36	298	12.08%	7	11	6	0	11	1	3.04点
外国語	77	299	25.75%	12	16	25	10	12	2	2.48点
新聞・雑誌	337	509	66.21%	90	159	55	12	19	2	3.03点

一般図書、新聞・雑誌、児童向け図書の順に利用されている。満足度は外国語以外はおおむね満足という結果だった。

※ 1 利用率は、「知っている」回答数を「利用したことがある」回答数で割って算出した割合

※ 2 一般図書「知っている」回答数より「利用したことがある」回答数が多いのは、紙での回答で無回答になっていたためであり、おそらく回答し忘れたと推測される。

問5-2-2 利用したことがある資料区分 各館詳細

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1
一般図書	232	75	96	101	47	4	555
中学・高校生向け	116	29	39	35	15	2	236
児童向け図書	134	44	52	48	34	2	314
ユニバーサル図書	17	4	4	6	5	0	36
外国語	36	10	7	16	8	0	77
新聞・雑誌	148	46	52	59	30	2	337
参考 各館全回答数	249	77	101	106	50	4	587

問5-3-2 利用したことがある人が回答 一般向け図書 各館満足度

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1
満足	68	20	33	28	13	0	162
おおむね満足	120	44	49	57	26	2	298
やや不満	25	10	13	11	5	2	66
不満	10	1	1	2	0	0	14
わからない	0	0	0	3	3	0	6
未回答	9	0	0	0	0	0	9
合計2	232	75	96	101	47	4	555
満足度	3.10点	3.11点	3.19点	3.13点	3.18点	2.50点	3.14点

各館ともおおむね満足という結果だった。ひまわり号ではやや不満という結果があった。

問5-3-3 利用したことがある人が回答 中学・高校生向け図書 各館満足率

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1
満足	33	0	11	10	4	0	58
おおむね満足	51	14	15	17	7	2	106
やや不満	5	3	6	2	1	0	17
不満	2	4	1	1	1	0	9
わからない	25	8	6	5	2	0	46
合計2	116	29	39	35	15	2	236
満足度	3.26点	2.48点	3.09点	3.20点	3.08点	3.00点	3.12点

おおむね満足という結果だった。東部の満足度がやや不満という結果になった。

問5-3-4 利用したことがある人が回答 児童向け図書 各館満足率

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1
満足	61	10	25	13	9	0	118
おおむね満足	42	27	20	20	15	2	126
やや不満	4	1	1	3	4	0	13
不満	5	1	0	1	0	0	7
わからない	19	4	6	11	6	2	48
未回答	3	1	0	0	0	0	4
合計2	134	44	52	48	34	4	316
	3.42点	3.18点	3.52点	3.22点	3.18点	3.00点	3.34点

各館ともおおむね満足という結果となった。特に西部の結果が一番高い結果となった。

問5-3-5 利用したことがある人が回答 ユニバーサル図書 各館満足率

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1
満足	1	0	2	2	2	—	7
おおむね満足	7	1	1	1	1	—	11
やや不満	3	2	0	0	1	—	6
不満	0	0	0	0	0	—	0
わからない	5	1	1	3	1	—	11
未回答	1	0	0	0	0	—	1
合計2	17	4	4	6	5	—	36
満足度	2.82点	2.33点	3.67点	3.67点	3.25点	—	3.04点

本館、東部ではやや不満な結果になり、西部、駅前、南部ではおおむね満足という結果となった。ひまわり号では利用したことがある回答者がなかった。

問5-3-6 利用したことがある人が回答 外国語 各館満足率

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1
満足	7	0	2	2	1	—	12
おおむね満足	7	2	0	4	3	—	16
やや不満	8	6	3	7	1	—	25
不満	7	2	1	0	0	—	10
わからない	6	0	1	3	2	—	12
未回答	1	0	0	0	1	—	2
合計2	36	10	7	16	8	—	77
満足度	2.48点	2.00点	2.50点	2.62点	3.00点	—	2.48点

南部以外、やや不満という結果になった。

問5-3-7 利用したことがある人が回答 新聞・雑誌 各館満足率

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり※	合計1
満足	46	12	15	12	5	0	90
おおむね満足	57	23	28	31	19	1	159
やや不満	20	10	8	11	5	1	55
不満	10	0	0	2	0	0	12
わからない	13	1	1	3	1	0	19
未回答	2	0	0	0	0	0	2
合計2	148	46	52	59	30	2	337
満足度	3.05点	3.04点	3.14点	2.95点	3.00点	2.50点	3.03点

全館では、おおむね満足という結果だった。

※ ひまわり号では雑誌のみ扱っている。

問5-4-1 参考資料(地域資料・行政資料を含む)を利用したことがありますか(主に本館2階の資料室にあります)

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
はい	65	16	14	10	5	1	111	18.91%
いいえ	172	60	84	92	45	3	456	77.68%
未回答	12	1	3	4	0	0	20	3.41%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%
はい回答率◆	27.43%	21.05%	14.29%	9.80%	10.00%	25.00%	19.58%	—

利用率は、設置館の本館(27.43%)が一番高く、低いのは駅前(9.80%)だった。

★問5-4-2 「はい」と答えたかたは資料の満足度を教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
満足	17	2	3	3	0	0	25	22.52%
おおむね満足	31	11	8	3	5	1	59	53.15%
やや不満	7	1	1	3	0	0	12	10.81%
不満	4	1	1	0	0	0	6	5.41%
わからない	6	1	1	1	0	0	9	8.11%
合計2	65	16	14	10	5	1	111	100.00%
満足度	3.03点	2.93点	3.00点	3.00点	3.00点	3.00点	3.01点	—

利用したことがある回答者の満足度はおおむね満足という結果だった。

問5-4-3 「いいえ」と答えたかたは利用しない(できない)理由を教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
興味がない	79	22	30	36	14	1	182	39.91%
貸出できないから	4	0	0	1	0	0	5	1.10%
利用方法がわからない	19	3	6	10	4	0	42	9.21%
資料室は入りにくい	20	2	5	1	3	0	31	6.80%
知らなかった	36	26	36	33	13	2	146	32.02%
その他※	11	2	5	6	7	0	31	6.80%
未回答	3	5	2	5	4	0	19	4.17%
合計2	172	60	84	92	45	3	456	100.00%

「興味がない」の次に、「知らなかった」という回答が多かった。

※ その他

必要がない 17、本館に行くことがない 2、利用方法がわからず入りにくい、荷物を持って入れず面倒、実際に見てみないと必要かどうかわからない、必要な時は利用してみたい、新聞折り込みで間に合っている

問5-5 CD(駅前図書館のみ所蔵)の種類や数の満足度を教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
満足	13	1	3	1	1	0	19	3.24%
おおむね満足	15	4	5	9	4	0	37	6.30%
やや不満	16	2	7	17	4	1	47	8.01%
不満	14	9	6	8	1	1	39	6.64%
わからない	168	51	74	66	36	2	397	67.63%
未回答	23	10	6	5	4	0	48	8.18%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%
満足度	2.47点	1.81点	2.24点	2.09点	2.50点	1.50点	2.25点	—

回答数のうち「わからない」が67.63%もあった。満足度としてはやや不満、不満と感じている回答者が多い。

問6 電子書籍について

問6-1 三鷹市立図書館で電子書籍を利用できることを知っていますか。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
知っている	154	48	60	70	30	2	364	62.01%
知らない	67	24	32	29	12	0	164	27.94%
未回答	28	5	9	7	8	2	59	10.05%
合計2	249	77	101	106	50	4	587	100.00%
知っている回答率◆	69.68%	66.67%	65.22%	70.71%	71.43%	100.00%	68.94%	—

全体では、7割弱の回答者が知っていると回答した。

問6-2 電子書籍サービスを利用したことがありますか。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
ある	46	17	16	22	8	1	110	30.22%
ない	92	28	40	44	19	1	224	61.54%
使い方がわからない	14	3	3	4	3	0	27	7.42%
未回答	2	0	1	0	0	0	3	0.82%
合計2	154	48	60	70	30	2	364	100.00%
ある回答率◆	30.26%	35.42%	27.12%	31.43%	26.67%	50.00%	30.47%	30.26%

知っていると回答した人のうち、3割が利用したことがあると回答している。

★問6-3 電子書籍の蔵書数や構成の満足度を教えてください。

	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	合計1	割合
満足	8	0	0	0	0	0	8	2.20%
おおむね満足	11	7	2	6	4	0	30	8.24%
やや不満	19	6	11	13	2	1	52	14.29%
不満	21	2	6	5	4	0	38	10.44%
わからない	86	29	38	44	18	1	216	59.34%
未回答	9	4	3	2	2	0	20	5.49%
合計2	154	48	60	70	30	2	364	100.00%
満足度	2.10点	2.33点	1.79点	2.04点	2.00点	2.00点	2.06点	—

利用したことがあっても「わからない」という回答が半数強を占めた。各館ともやや不満という結果となった。

### 3 自由記入欄に寄せられたご意見・ご要望

#### (1) 施設設備 86 件

##### ア 新設・リニューアル

- ・リニューアル希望(本館3、駅前2)
- ・新設要望(予約本受け取りを駅などで、中原地区、武蔵境駅近辺) 5
- ・ブックポスト新設(駅、市内施設) 17
- ・開館中もブックポストの利用をしたい(本館3、駅前4) 7

##### イ 各館への要望

- ・本館の施設について(階段差があって不安 1、駐車場について意見 1、玄関照明が夜明るくて安心 1、入口掃除が行き届いている 1)
- ・西部の施設について(学習席での飲み物についての要望 2、存続をしてほしい 2、2階の活用検討をしてほしい 1)
- ・東部の施設について(2階の活用を検討してほしい 3)
- ・南部の施設について(駐輪場の整理をしてほしい 1、きれいで素晴らしい 1)

##### ウ 施設への感想や要望など

- ・他施設と比較しての施設への感想 2
- ・施設の活用について 3(子どものための空間利用を 2、ボランティアの話し合いの場 1)
- ・空調への要望 1
- ・トイレへの要望(本館、東部、駅前) 6
- ・席が少ない(閲覧席、自習席、環境改善要望) 15
- ・椅子の質が悪い 2、西部のソファは良い 1
- ・音や声が気になる(本館自販機、クリック音、新聞をめくる音、おしゃべり) 3
- ・掲示物、案内物への要望や意見 2
- ・本の除菌機の導入要望 1
- ・ゴミ箱設置 1

#### (2) 図書館サービス 19 件

- ・本の紹介についての提案 2
- ・読書通帳を活用したらどうか 1
- ・本の弁償についての意見 2
- ・図書館運営についての意見 1
- ・武蔵野市との相互利用促進を 1
- ・LINEを活用して情報発信してほしい 1
- ・アンケート結果公開してほしい 1
- ・本館の案内表示についての意見 1
- ・図書館グッズについての要望 1、
- ・著作物利用料への意見 1
- ・高校生のボランティアを募ってほしい 1
- ・音楽配信の充実 1、音楽配信について満足している 2、
- ・本館以外でもレファレンスサービスを受けたい 1
- ・サービスに満足している 2

#### (3) 利用者マナー 17 件

- ・音が気になる(おしゃべり、咳、新聞をめくる、クリック音) 6
- ・利用者の態度 11(居眠りなど長時間席を占有 3、騒ぐ人がいる 3、予約棚で本を読んでいる人がいる 1、本に印をつけている人がいる 1、においが気になる 3)

#### (4) 開館日・開館時間 56 件

##### ア 開館日

- ・休館日減らしてほしい 5
- ・一斉に休館をするのをやめてほしい 5
- ・月曜祝日開館を続けてほしい 6

イ 開館時間

- ・ 開館時間を延ばしてほしい 26
- ・ 土日の開館時間を延ばしてほしい 9
- ・ 開始時間を早めてほしい 4
- ・ 平日 20 時までの開館の代わりに土日開館時間を延ばすことを検討してほしい 1

(5) 蔵書 95 件

ア 蔵書を増やしてほしい 65 件

- ・ 蔵書(少ない、複本が少ない、予約多数の蔵書が少ない、種類、新刊、話題の本、人気の本)17
- ・ 雑誌(音楽系、文学)5
- ・ 漫画(三鷹ゆかり作家、日本の歴史、学習漫画) 5
- ・ 旅行ガイド(最新のものを、配架の工夫を)4
- ・ CD(クラシック、全体に種類を、DVD) 4
- ・ 文庫(ベストセラー)4
- ・ 新聞(外国語、配架の工夫)2
- ・ 一般図書(一般図書全般 2、自然科学 2、理数系、最新の IT 系、郷土資料、英語の本、外国文学(英語以外)、会社四季報、外国語や外国の大学、参考書、大活字本、駅前にビジネス系、西部に投資系、シリーズ欠本がある)16
- ・ 児童書(ディズニーがない、探し方がわからない、複本が欲しい、本の紹介、人気の本を増やしてほしい、シリーズ 1 巻目がない、充実している、テーマ図書が良い) 8

イ 意見 30 件

- ・ 読みたい本がない 3
- ・ 古い本が多い 3
- ・ ベストセラーを 10 何冊も購入しないのが良く広く入れてほしい 1
- ・ 話題になる本を多く入れるのは疑問がある 1
- ・ 廃棄数の多さ 1
- ・ 西部にはいつも同じ本がある 1
- ・ ティーンズ向け図書の選書、配架について 3
- ・ 装備の工夫をしてほしい(雑誌、新聞) 3
- ・ 外国語図書の案内が日本語しかない 1
- ・ 電子書籍だけでなく紙の図書も充実する 1
- ・ 書庫の本の状態が悪い 1
- ・ 雑誌の付録はどうしているのか 1
- ・ 本の紹介をしたらどうか(新刊リスト、文学館との連携企画)2
- ・ 配架について(本館の旅行ガイド、南部の返却本の配架について、人気作家は目の高さに、シリーズがまとまっていない)4
- ・ 三鷹にしかない図書がある 1
- ・ 幅広い分野の図書ありがたい 1
- ・ 三鷹市に転入して来て、資料の豊富さに驚いている 1
- ・ 偏りのない選書を 1

(6) 貸出し 22 件

- ・ 貸出期間を延ばしてほしい 6
- ・ 貸出冊数の増 3
- ・ 貸出期間を守るよう指導してほしい 1
- ・ 延長について(回数増を要望 2、延長制度ありがたい 1、延長可能日の考え方 1)4
- ・ 本が用意されるまでの速さが他自治体と比較して遅い 1
- ・ 市民優先に貸出をする制限要望 6
- ・ 返却システムは良い 1

(7) 予約 40 件

- ・ ホームページから未所蔵図書をリクエストしたい 10
- ・ 手順の改善要望 4
- ・ 雑誌の自動予約要望 1
- ・ 順次予約がわかりづらい 1

- ・ 新着本の予約受け取りを早めることはできないか 1
  - ・ リクエストをしたい 4
  - ・ リクエスト申し込み方が難しい 1
  - ・ 相互貸借への意見 1
  - ・ 予約件数を増やしてほしい 12
  - ・ 取り置き期限を延ばしてほしい 2
  - ・ 予約棚の置き方に配慮要望 2
  - ・ 連絡方法の要望 1
- (8) システム 30 件
- ・ 貸出し履歴を見られるようにしてほしい 7
  - ・ 資料検索についての要望 7
  - ・ 書誌データの間違いの指摘 1
  - ・ 貸出機操作への意見 4
  - ・ 予約手順についての要望 3
  - ・ メール送信時間への要望 2
  - ・ 貸出しをスマートフォンを活用してできるようにしてほしい 3
  - ・ ホームページの操作性についての意見要望 2
  - ・ システム的によく考えられている 1
- (9) 移動図書館 5 件
- ・ 要望 3 (巡回場所の提案、巡回回数が増、予約本受け取り、)
  - ・ 感動している、ありがたい 2
- (10) 電子書籍 17 件
- ・ 種類や数が少ない 8、
  - ・ 予約したときの連絡がほしい 3
  - ・ 雑誌の最新刊が読みたい 1
  - ・ 操作が難しい、わかりづらい 2
  - ・ 市民以外も使いたい 1
  - ・ 外出せずに本を借りられるので助かる 1
  - ・ 紙の図書も充実してほしい 1
- (11) 職員 12 件
- ・ 職員の対応に関する意見や要望 5
  - ・ 知識不足である 2
  - ・ 服装について 1
  - ・ サービス業として対応してほしい 1
  - ・ 丁寧な対応に感謝 3
- (12) 井の頭コミュニティ・センター図書室について 10 件
- ・ 新刊について予約を制限することへの意見 5
  - ・ コミセンの本も取り寄せたい 1
  - ・ ブックポストについての要望 3 (利用について、返却のとき荷物置き場を設置してほしい)
  - ・ 市立図書館と井の頭コミュニティ・センター図書室の関係性を問う 1
- (13) 感謝の言葉 34 件
- ・ ありがとう 11
  - ・ おつかれさま 1
  - ・ 満足している 4
  - ・ 近くにあってありがたい 2
  - ・ 子どもと楽しんでいる 2
  - ・ 快適に利用 1
  - ・ くつろいで利用できる 1
  - ・ さらなる拡充を期待 1
  - ・ アンケートでさらにサービス向上に努めることが良い 1
  - ・ 市内様々な図書館を利用できるのが良い 1

- ・ 市民に必要な場所である 1
- ・ 市民特権として大いに楽しみ利用する 1
- ・ 集中しやすい 1
- ・ 丁寧な対応ありがとう 2
- ・ 南部がきれいで一番好き 1
- ・ 毎回気持ちよく利用 1
- ・ 本は借りてから検討して購入している 1
- ・ 予約制度ありがたい 1