

令和3年度 市立米沢図書館利用者アンケート調査結果の報告

令和3年9月、新図書館が開館5周年を迎えたことを期に、今後の運営の参考にするため、高校生以上の来館者にアンケート調査を実施し、817件の回答を頂きました。ありがとうございました。アンケート調査の集計結果を報告いたします。

1 調査の概要

調査期間 配布 令和3年9月1日（水）から9月14日（日） 14日間
 回収 令和3年9月1日（水）から9月30日（木） 30日間
 配布数 1087枚
 回答数 817枚 回収率 75.2%

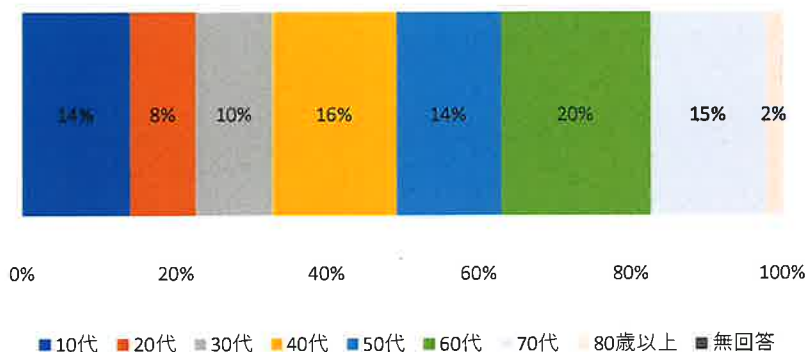
2 調査結果

① あなたの年齢についてお尋ねします。

60代（20%）、70代（15%）と60代以上が多い中、40代（16%）や50代（14%）の利用も多かった。一方、20代は8%、30代は9%と少ない。10代は14%だったが、④の利用目的からみると、閲覧席の利用が多いと思われる。

1	10代	115
2	20代	69
3	30代	84
4	40代	134
5	50代	112
6	60代	161
7	70代	124
8	80歳以上	18
9	無回答	0

817

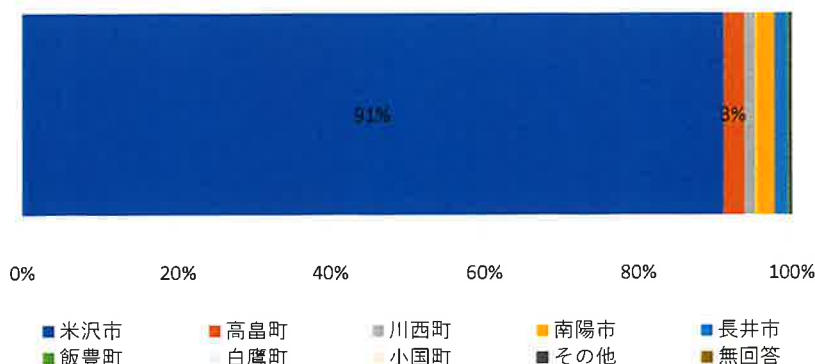


② あなたのお住まいはどこですか？

米沢市が91%で、隣接する高畠町・南陽市や長井市等の利用者もみられた。なお、令和2年度の本館の個人利用者（BM登録者を除く）の割合は、米沢市が88%で、高畠町（4.1%）、南陽市（2.4%）、川西町（2.1%）、長井市（1.4%）、飯豊町（0.5%）、小国町（0.4%）、白鷹町（0.5%）、その他（0.6%）である。

1	米沢市	744
2	高畠町	22
3	川西町	12
4	南陽市	20
5	長井市	14
6	飯豊町	2
7	白鷹町	0
8	小国町	0
9	その他	3
10	無回答	0

817

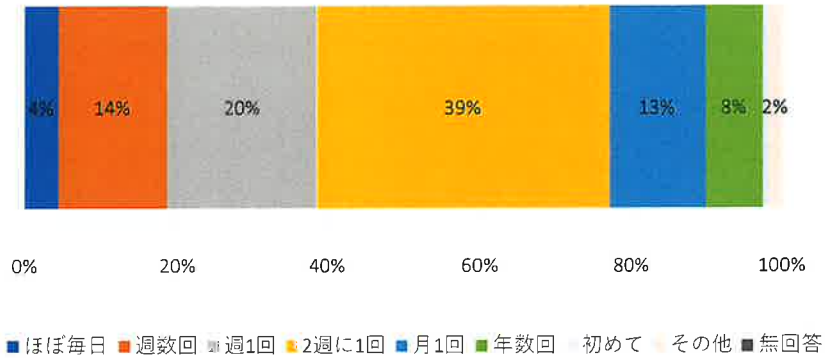


③ 図書館をどれくらい利用していますか？

利用頻度は、2週に1回が39%と最も多く、週1回（20%）や週数回（14%）の比率も高かった。年代別に利用頻度を見ると表Aのように、10代がほぼ毎日・週数回が43%と頻繁な利用が多く、60代以上は2週に1回の割合が高い。

1	ほぼ毎日	36
2	週数回	116
3	週1回	163
4	2週に1回	315
5	月1回	105
6	年数回	62
7	初めて	6
8	その他	14
	無回答	0

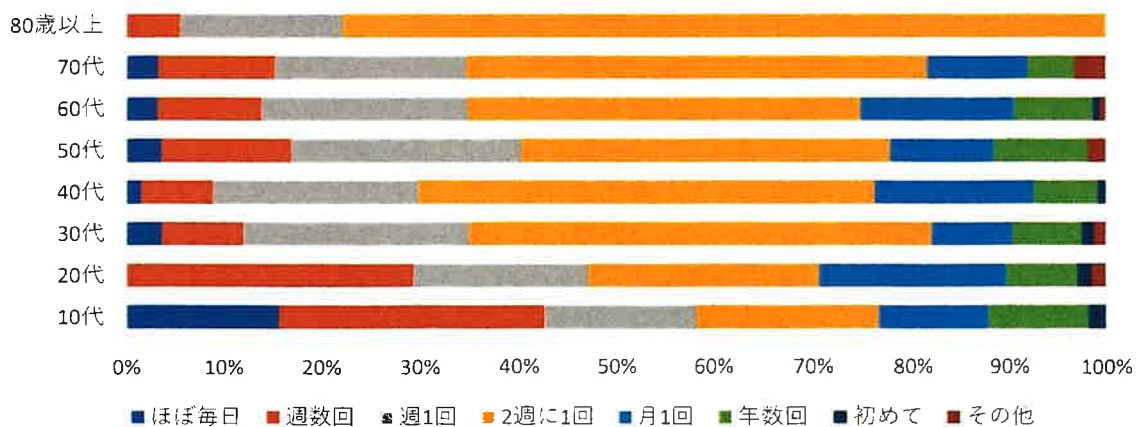
817



A 図書館をどれくらい利用していますか？（年代別）

		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上
1	ほぼ毎日	18	0	3	2	4	5	4	0
2	週数回	31	20	7	10	15	17	15	1
3	週1回	18	12	19	28	26	33	24	3
4	2週に1回	21	16	39	62	42	63	58	14
5	月1回	13	13	7	22	12	25	13	0
6	年数回	12	5	6	9	11	13	6	0
7	初めて	2	1	1	1	0	1	0	0
8	その他	0	1	1	0	2	1	4	0
		115	68	83	134	112	158	124	18

図書館の利用頻度

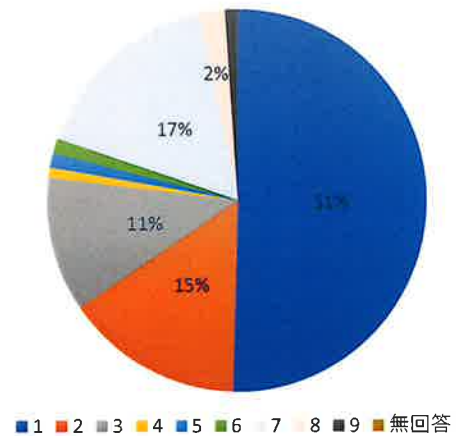


④ 図書館をどのように利用していますか？（複数回答可）

利用目的は本等を借りるが51%と最も多く、次に座席の利用（17%）、館内で読む（15%）、調べものをする（11%）であった。年代別で見ると、表Bのように30代から70代が本を借りるの割合が高い。一方、10代は座席を利用するが58%と高く、20代も30%であった。

1	本・雑誌・DVD等を借りる	659
2	本・雑誌・DVD等を館内で読む（見る）	198
3	調べものをする	149
4	職員に調べてもらう（レファレンス）	11
5	郷土資料を利用する（調査相談を含む）	16
6	おはなしかいや講座などイベントに参加	16
7	座席を利用する（自主学習などで）	215
8	インターネットを利用する	29
9	その他	13
	無回答	1

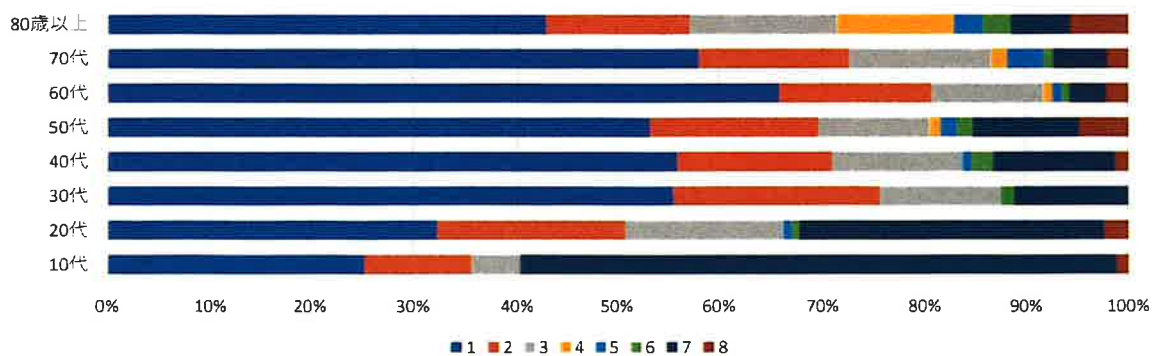
*その他：勉強、自習、新聞を読む 他 1307



B 図書館をどのように利用していますか？（年代別）

		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上
1	本・雑誌・DVD等を借りる	42	40	75	127	98	150	112	15
2	本・雑誌・DVD等を館内で読む（見る）	17	23	27	34	30	34	28	5
3	調べものをする	8	19	16	29	20	25	27	5
4	職員に調べてもらう（レファレンス）	0	0	0	0	2	2	3	4
5	郷土資料を利用する（調査相談を含む）	0	1	0	2	3	2	7	1
6	おはなしかいや講座などイベントに参加	0	1	2	5	3	2	2	1
7	座席を利用する（自主学習などで）	97	37	15	27	19	8	10	2
8	インターネットを利用する	2	3	0	3	9	5	4	2
		166	124	135	227	184	228	193	35

図書館の利用目的



⑤ 「自動貸出機」を知っていますか？ 3の場合、満足度もお答え下さい。

「自動貸出機」の利用は55%で、満足・やや満足が76%に達したが、知らないも26%と多い。

1	知らない	215
2	知っているが、利用したことがない	146
3	利用したことがある	451
	無回答	5

3の方は、その満足度は 817

a	満足	307
b	やや満足	38
c	普通	62
d	やや不満	1
e	不満	1
	無回答	42

451



0% 20% 40% 60% 80% 100%
 ■ 知らない ■ 利用したことがない
 ■ 利用したことがある ■ 無回答



0% 20% 40% 60% 80% 100%
 ■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

⑥ 「本の予約サービス」を知っていますか？ 3の場合、満足度もお答え下さい。

「本の予約サービス」の利用は40%に留まり、知らないが24%だった。⑦のリクエストを含め、ご意見・ご要望をいただいた。

1	知らない	194
2	知っているが、利用したことがない	295
3	利用したことがある	326
	無回答	2

3の方は、その満足度は 817

a	満足	173
b	やや満足	45
c	普通	41
d	やや不満	13
e	不満	5
	無回答	49

326



0% 20% 40% 60% 80% 100%
 ■ 知らない ■ 利用したことがない
 ■ 利用したことがある ■ 無回答



0% 20% 40% 60% 80% 100%
 ■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

主なご意見・ご要望と回答

・本の予約をしても、予約者が多くて、読めるのが半年先ということがある。
・予約の順番が来ても、連絡をもらえないことがあった。
・ネットから予約できるのは便利だが、予約取消もできると助かる。
・本のリクエストをネットでも可にしてほしい。
【回答】 予約が10件を超える場合は複本の購入を検討し、最大3冊まで購入しています。お待ちしていただく期間が長くなる場合もありますが、ご理解お願いします。予約本の連絡は、漏れがないように気を付けてまいります。なお、利用者カード作成時に、メール・電話・はがき・連絡不要に印を付けていただき、ご要望の方法で連絡を差し上げていますが、登録内容に変更が生じた場合はお知らせください。リクエストについては、「予約・リクエスト申込書」でお願いいたします。

⑦ 「本のリクエストサービス」を知っていますか？ 3の場合、満足度もお答え下さい。

「本のリクエストサービス」の利用は22%で、知っているが利用しないが38%、知らないが40%となった。

1	知らない	324
2	知っているが、利用したことがない	309
3	利用したことがある	182
	無回答	2

3の方は、その満足度は 817

a	満足	104
b	やや満足	23
c	普通	22
d	やや不満	8
e	不満	3
	無回答	22

182



0% 20% 40% 60% 80% 100%
 ■ 知らない ■ 利用したことがない
 ■ 利用したことがある ■ 無回答



0% 20% 40% 60% 80% 100%
 ■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

⑧ 「調査相談（レファレンス）」を知っていますか？ 3の場合、満足度もお答え下さい。

知らないが71%と多かった。④の来館の目的が、本を借りる、読むが多かったことを反映しているものと思われる。

1	知らない	578
2	知っているが、利用したことがない	192
3	利用したことがある	44
	無回答	3

3の方は、その満足度は 817

a	満足	22
b	やや満足	4
c	普通	8
d	やや不満	2
e	不満	0
	無回答	8

44



0% 20% 40% 60% 80% 100%
 ■ 知らない ■ 利用したことがない
 ■ 利用したことがある ■ 無回答



0% 20% 40% 60% 80% 100%
 ■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答

⑨ 図書館の利用に関して、満足度をお聞きします

ア 職員の対応

87%が満足の回答をいただいたが、対応に関するご指摘やご意見も頂戴した。

a	満足	606
b	やや満足	97
c	普通	80
d	やや不満	13
e	不満	4
	無回答	17

817



主なご意見・ご要望と回答

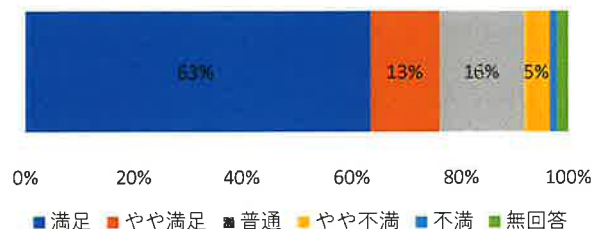
・職員はいつもおだやかでとても対応が良い。
・職員は、知識が豊かで親切なので安心して子どもだけで調べものができる。
・必要な本を探すことができない時、カウンターの職員の方が親切に案内していただき助かった。
・一部の職員に不快な気持ちを持ったことがある。
・閲覧席の利用カードをもらう際、対応が冷たかった。
・カウンターの職員が横柄、あいさつや返事もなく怒っているように見える。
・職員によって、レファレンス、予約、検索の正確さに差がある。
【回答】職員の対応について、多くの方々から親切な対応との評価をいただきました。これを励みに、今後も丁寧な対応ができるよう努めてまいります。一方、職員の対応が悪い、一部の職員に不快な思いをしたことがある等のご指摘もありました。不快な思いをされた方についてはお詫び申し上げます。今後も研修等を通してサービス向上に努めてまいります。

イ 開館時間や休館日

76%が満足・やや満足で、やや不満・不満が6%あり、平日の開館時間を早めてほしい等のご意見を頂いた。

a	満足	518
b	やや満足	103
c	普通	130
d	やや不満	38
e	不満	11
	無回答	17

817



主なご意見・ご要望と回答

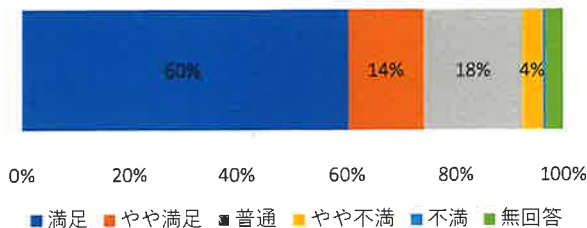
・平日の開館時間を土曜・日曜と同じ9時にしてほしい。早めてほしい。
・開館時間は、21時くらいまでやってほしい。冬期間も長く開いてほしい。
・毎月第4木曜日の休館をなくしてほしい。
・旧図書館と比べ休日が少なく、使いやすいので、とても満足している。
【回答】開館前には、清掃や書架整理、予約本の準備等の様々な開館準備作業があります。土・日・祝日は人員を増やし準備を行い、9時に開館しています。閉館時刻は、利用状況を考慮して設定しています。月1回の休館日には、特集コーナーや先人顕彰コーナーの展示替や書架の移動等の開館中にはできない作業を行っております。ご理解の程、お願い申し上げます。なお、市立米沢図書館の年間開館時間は約3,260時間（旧館時代は2,650時間）と県内の図書館の中でも最長レベルの開館時間となっています。

ウ 貸出点数・貸出期間

74%が満足・やや満足で、やや不満・不満が4%あった。

a	満足	492
b	やや満足	113
c	普通	151
d	やや不満	31
e	不満	4
	無回答	26

817



主なご意見・ご要望と回答

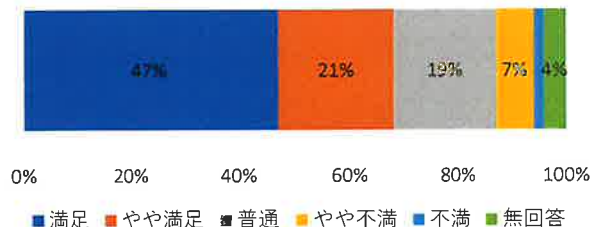
・本の貸出点数を多くしてほしい。
・本の貸出期間を長くしてほしい。
・貸出禁止の本が多く、じっくり調べられない。
・DVD、CDの貸出期間を本と同じく2週間にしてほしい。
・雑誌の貸出期間は、短くしてほしい。雑誌なら1週間程度あれば十分だと思う。
【回答】DVD・CDの貸出期間を本と同じ2週間にしてほしいとのご意見を多数いただきましたが、点数が本とくらべて少ないことから、より多くの方に利用していただくため1週間とさせて頂いております。雑誌については1週間と短くしてほしいとの意見もありましたが、当面は現状維持を考慮しております。なお、次にお待ちの方がいない資料は1回の延長（本2週間・DVD1週間）が可能です。

エ 図書（本）の数や種類

68%が満足・やや満足で、やや不満・不満が9%あった。

a	満足	385
b	やや満足	171
c	普通	157
d	やや不満	56
e	不満	15
	無回答	33

817



主なご意見・ご要望と回答

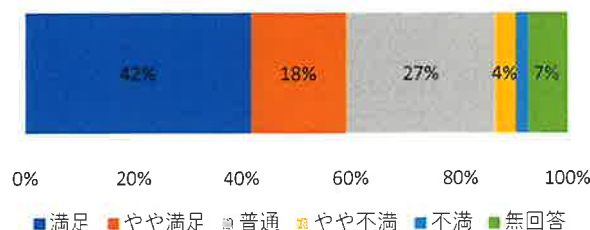
・本の購入はどのような基準で行っているのか。
・専門書や雑誌の種類がもう少し多いとよい。
・新聞等で紹介されている本がない。
・ベストセラーや話題の本にもっと敏感になってほしい。
・シリーズになっている本は全巻揃えてほしい。
[増やしてほしい図書] 大活字本/マンガ/スポーツ関連/新書/ビジネス本/ティーンズ向けの本/音楽関連/宗教・哲学系/お金に関する本/教育、育児関係/語学/山形県関係 等。
【回答】選書にあたっては、限られた予算内で、それぞれの分野に偏りがない蔵書構成を考慮しております。大活字本については、要望に応じて購入を増やしているところです。また、ティーンズ向けの本も、ティーンズコーナーを設置して充実を図っております。シリーズ本は、できるだけ揃えるようにしています。また、お探しの本がない場合は、リクエストをしていただきますと、購入の検討や他の図書館からも借りることが可能ですので、職員におたずねください。

オ 雑誌・新聞などの数や種類

満足・やや満足が59%に留まり、普通が27%であった。

a	満足	341
b	やや満足	143
c	普通	222
d	やや不満	32
e	不満	19
	無回答	60

817



主なご意見・ご要望と回答

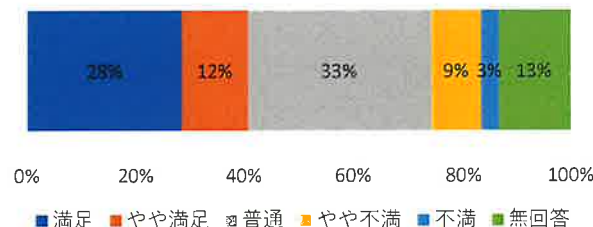
・雑誌の数や種類を増やしてほしい。
・雑誌の種類がずっと同じ。アンケートで要望できるようにしてほしい。
・専門性の高い、特殊、高価、大きい、重いなど書店で買にくい雑誌があると助かる。
[置いてほしい雑誌、新聞] 英語/アイドル/ファッション系/電気系/建築系/テニス関係/月刊小説/英字新聞 等。
【回答】雑誌については、貸出利用状況や、趣味や娯楽・スポーツに関する政府統計等を考慮して、バランスの取れた選定を心がけております。

カ DVD・CDの数や種類

満足・やや満足が41%と低く、普通が33%、やや不満・不満が12%あり、数を増やしてほしいとのご意見を多く頂いた。

a	満足	232
b	やや満足	101
c	普通	273
d	やや不満	74
e	不満	27
	無回答	110

817



主なご意見・ご要望と回答

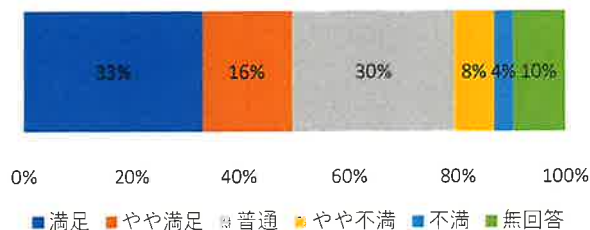
・DVD、CDの数や種類が少ない。
・DVDの最新のものを揃えてほしい。
・ [増やしてほしいDVD] 映画/ドキュメンタリー/子ども向け/ディズニー 等。
・ [増やしてほしいCD] 音楽/クラシック 等。
【回答】DVDについては、要望が多く充実を図っていますが、図書館用の著作権処理がされた作品の中から選定しており、購入可能な作品は限られております。また、著作権処理済みのものは高価で、限られた予算内で購入しております。音楽CDについては、クラシック音楽はインターネット音楽配信サービス（ナクソス）の利用を推奨し、落語・朗読CDを中心に揃えています。今後、要望も踏まえ、全体のバランスを取りながら充実を進めていきます。

キ 館内検索機の使いやすさ

満足・やや満足が50%に留まり、やや不満・不満が11%あり、利用しにくい等のご指摘があった。

a	満足	272
b	やや満足	134
c	普通	242
d	やや不満	62
e	不満	29
	無回答	78

817
1362



主なご意見・ご要望と回答

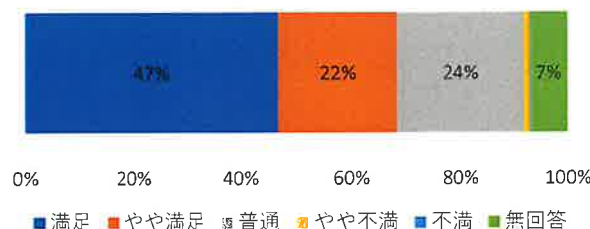
・ 検索機が少ない。
・ 検索機のタッチパネルの感度が悪い。
・ 漢字変換機能があまりよくない。
・ 本のタイトル等、正確でないと探せない。
・ 本の場所の地図が反対になっていてとても分かりにくい。
【回答】 反応が悪い要因の一つは、アルコール除菌をするためタッチパネルをビニールで覆っているからと思われます。検索の一致については、システム業者に改良を要望しています。本の検索にお困りの場合は、お手数ですがカウンターまでお問い合わせください。

ク 特集コーナーでの本の紹介

68%が満足・やや満足で、やや不満・不満が1%と少なかった。

a	満足	383
b	やや満足	176
c	普通	192
d	やや不満	9
e	不満	1
	無回答	56

817



主なご意見・ご要望と回答

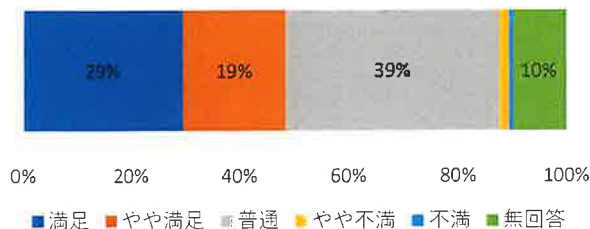
・ いつも凝っていてステキだ。見るだけでも楽しい。
・ 自分の好みとは別の「初めての出会い」に期待とサプライズをもらっている。
・ 職員の個人的なおすすめの本や映画についてのコーナーも増やしてほしい。
・ 特集コーナーは好きだが、そのテーマが終了したあと、その本がどこに行ったか分からない。
【回答】 多くの方々から、楽しみにしている等のご意見をいただきました。今後も、様々な種類やテーマの本を紹介し、読書意欲を喚起するような展示を企画してまいりたいと思っております。

ケ 先人顕彰コーナー（中二階）の展示

普通が39%と多く、満足・やや満足は48%だった。

a	満足	241
b	やや満足	155
c	普通	320
d	やや不満	14
e	不満	7
	無回答	80

817



主なご意見・ご要望と回答

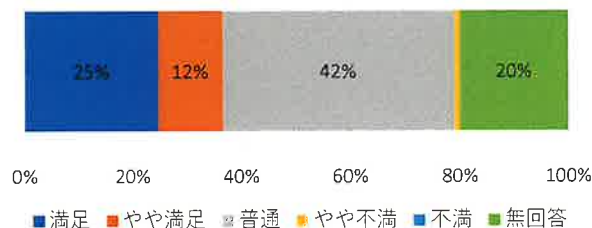
・中二階の展示は、毎回、興味深い内容でおもしろい。
・あまり面白くない。ちょっとむずかしい。もっと知っている人にしてほしい。
・先人コーナーに特化せず、テーマを設けて（例：郷土料理、幼児本、建築---）展示なども面白いのではないかと思う。
【回答】先人の功績をわかりやすく紹介し、また、多目的展示室として先人の紹介に限らず、米沢の昔の写真展等、多様な展示を計画していく予定です。

コ 文学講座や「おはなしかい」等のイベント

無回答が20%もあり、あまり認識されていないことが伺えた。満足・やや満足は37%だった。

a	満足	202
b	やや満足	97
c	普通	347
d	やや不満	7
e	不満	1
	無回答	163

817



主なご意見・ご要望と回答

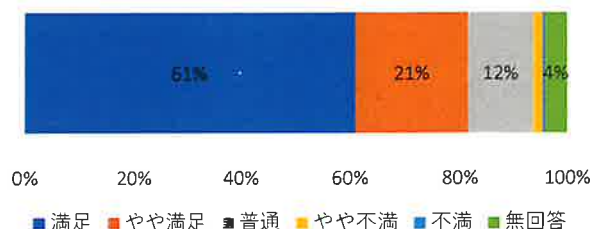
・文芸、文化を学べるイベントは自分の見識を深める。
・おはなしかいや「ぬいぐるみのおとまりかい」など子どもがとても喜んでいる。
・中身のわからない「本のお楽しみ袋」は普段自分では選ばない本を読むことができ楽しかった。
・[開いてほしいイベント] 夜通し本が読めるイベント／英語講座／小学校高学年が興味を持てるイベント 等。
【回答】図書館フェアで開催している「本のお楽しみ袋」が楽しみという意見を複数いただきました。今後も、工夫をこらし様々な形で本との出会いを楽しめる企画を実施してまいります。「ぬいぐるみのおとまりかい」は人数を限定して行っていますが、人気があり今後も継続して開催してまいります。

サ 館内の環境

満足・やや満足が86%で、不満・やや不満は2%だった。

a	満足	498
b	やや満足	168
c	普通	100
d	やや不満	14
e	不満	4
	無回答	33

817



主なご意見・ご要望と回答

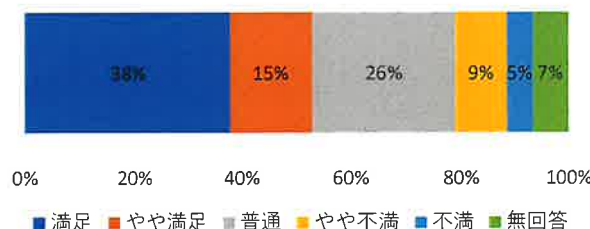
・施設がいつも綺麗で、使いやすい。
・館内のWi-Fi環境が悪い。電波が弱い。
・閲覧席に仕切りがあるといい。
・書架で夜暗くて困るところがある。電気を設置してほしい。
・文庫本コーナーの上の棚に手が届かない。踏み台を使うのは怖く、取りやすい配置にしてほしい。
・一度棚からとった本を戻せるようなスペースを作ってほしい。
・館内が寒すぎる時や暑すぎる時がある。
・2階は読書に特化し勉強する人は1階学習室に行ってほしい。
【回答】より快適な環境になるよう、できるところから改善を図ってまいります。温度設定について気になる場合は職員にお声がけてください。

シ 駐車場の使いやすさ

満足・やや満足が53%あったが、不満・やや不満も14%と多かった。

a	満足	309
b	やや満足	124
c	普通	213
d	やや不満	77
e	不満	40
	無回答	54

817



主なご意見・ご要望と回答

・駐車場が図書館と別の場所なのは不便だ。
・駐車場の車幅が狭いし、不便。
・駐車場から図書館入口まで直通的な横断歩道があればよい。
・図書館わきの業者および身体障がい者用駐車場に、資格がないのに長時間駐めている人がいる。
・イベントがあると、駐車場が混んで駐められない。
・無料駐車時間を長くしてほしい。
【回答】駐車場のスペースについては、利用者数のバランスを考慮した設定です。まちなか駐車場が満車の場合は、平和通り駐車場をご利用下さい。身体障がい者用駐車場については、適切な利用をお願いしてまいります。

その他のご意見・ご要望と回答

・大人にも有料でもよいので読書通帳を発行してほしい。
・本のタイトル、作者名、イラストが見づらいものがある。本の装備を工夫してほしい。
・貸出も含めて、電子図書を利用できるようにしてほしい。
・書庫にあたる部分（3F以上）を開放してほしい。
・返却ポストの不調さが目立つ。
・返却場所を文化センターにも設けてほしい。
・ちょっとした売店、飲食のできる場所、自動販売機を設けてほしい。
・自転車、バイクは所定の駐輪場に置いてほしい。
・手話通訳を設置してほしい。
・数年前からよく利用している。初めて訪れた時、こんなにたくさんの種類の本があり、また本の多さに驚いた！本に囲まれている空間にいただけで癒される。
・他県から移住してきて、一番気に入っているところはこの図書館だ。新刊案内、展示企画、毎月楽しみにしている。
・子供が本を好きになり、私も一緒に利用させてもらっている。
・昨年春にコロナのため一時休館になったとき、とてもさみしく私にとっては大切な場所だと改めて思った。
【回答】 回答数817件の内、400人を超える方から、様々なご意見・ご要望を頂きました。皆様の貴重なご意見を、よりよい図書館づくりに活かして参ります。

今後とも、地域の図書館として皆様へ資料や知識・情報を提供する情報拠点の役目を果たしながら、図書館サービスの向上に努めてまいります。さらには、昨今の目まぐるしい社会環境の変化に柔軟に対応しながら、皆さまにとっての「暮らしの中の図書館」となるべく、職員一丸となって図書館運営に取り組んでまいります。

多くの貴重なご意見をありがとうございました。