

令和6年度 亀山市立図書館 利用者アンケート結果報告

1 調査目的 図書館利用者の利用実態や要望について調査し、今後の図書館運営の課題を把握してサービスの向上を図る資料とするため。

2 調査方法

(1) 調査対象 亀山市立図書館利用者を対象とし、図書館内に設置のアンケート用紙に記入の方法と館内掲示の2次元コードからWeb入力フォームの方法で実施した。

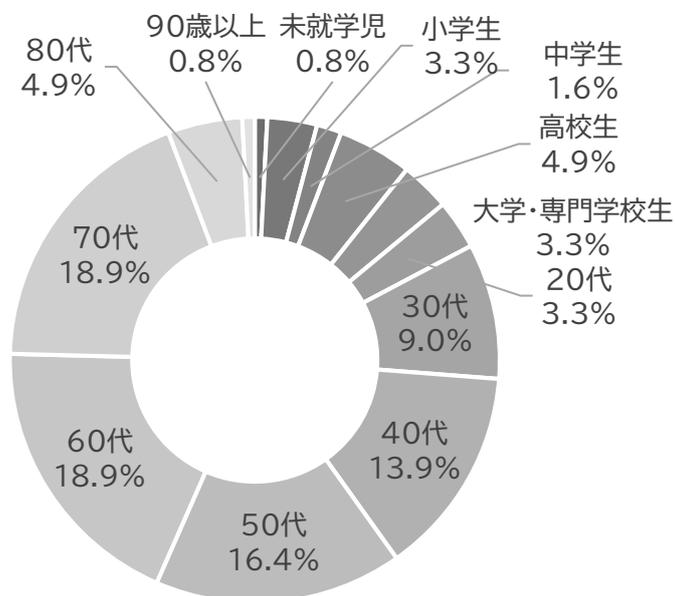
(2) 調査方法 館内にアンケート用紙を設置し、記入後は投函箱にて回収した。Web回答については、館内で掲示および配布した協力依頼の用紙に記載した2次元コードを通じて、専用フォームにアクセスできるようにした。

(3) 調査期間 令和7年1月4日(土)～令和7年1月31日(金)

(4) 回収件数 123件(紙70、web53) (前年:241件(紙79、web162))

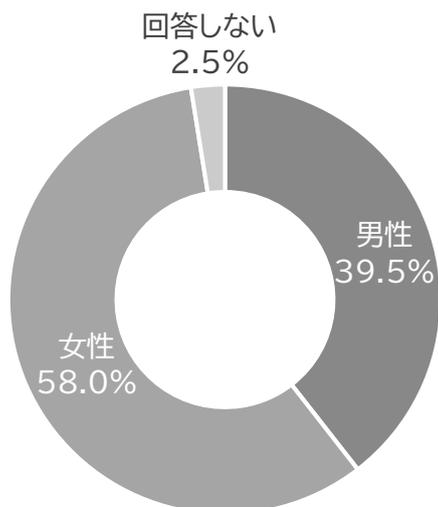
年齢

区分	回答数	割合
未就学児	1	0.82%
小学生	4	3.28%
中学生	2	1.64%
高校生	6	4.92%
大学・専門学校生	4	3.28%
20代	4	3.28%
30代	11	9.02%
40代	17	13.93%
50代	20	16.39%
60代	23	18.85%
70代	23	18.85%
80代	6	4.92%
90歳以上	1	0.82%
総計	122	100.00%



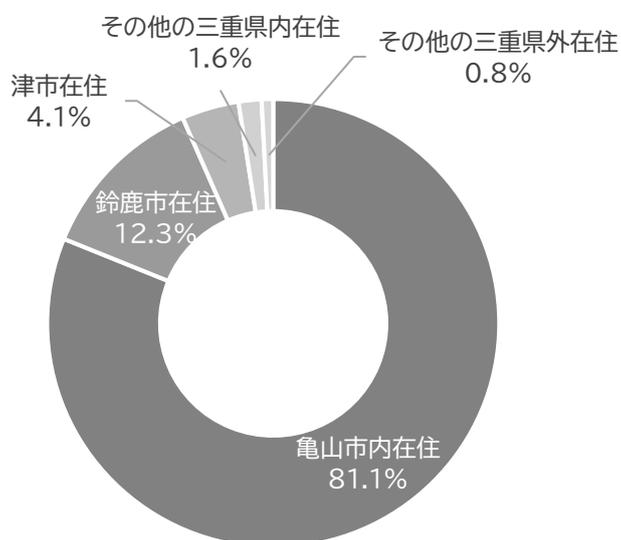
性別

区分	回答数	割合
男性	47	39.50%
女性	69	57.98%
回答しない	3	2.52%
総計	119	100.0%



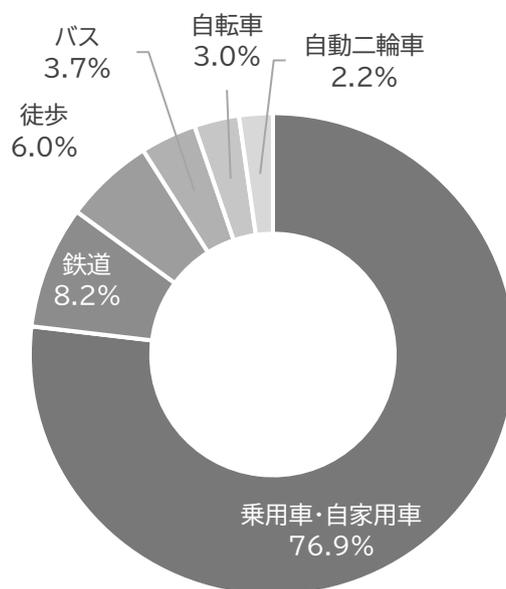
住所

区分	回答数	割合
亀山市内在住	99	81.15%
鈴鹿市在住	15	12.30%
津市在住	5	4.10%
その他の三重県内在住	2	1.64%
その他の三重県外在住	1	0.82%
総計	122	100.0%

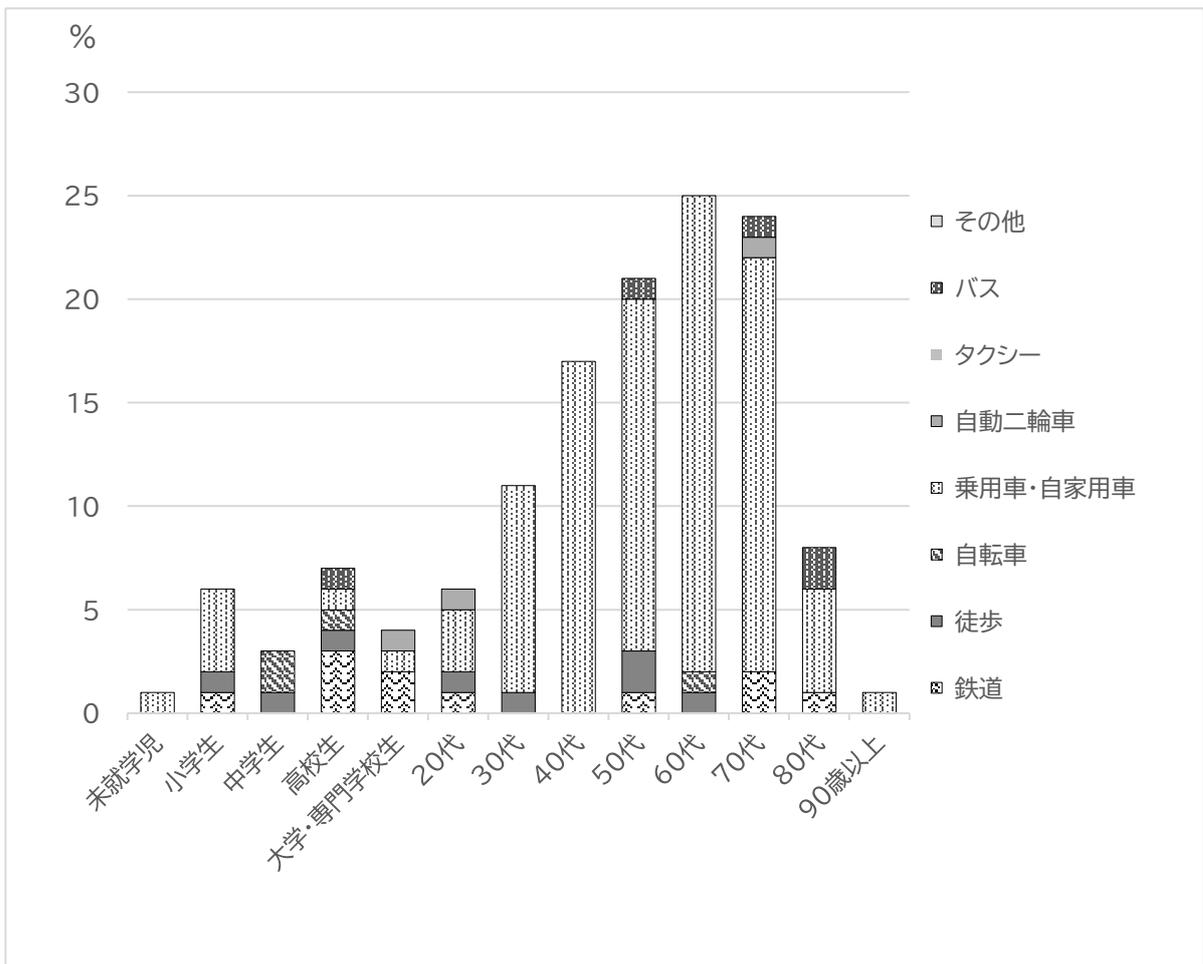


来館の主な交通手段【複数回答可】

区分	回答数	割合
乗用車・自家用車	103	76.9%
鉄道	11	8.2%
徒歩	8	6.0%
バス	5	3.7%
自転車	4	3.0%
自動二輪車	3	2.2%
タクシー	0	0.0%
その他	0	0.0%
総計	134	100.0%



年齢×交通 (両方に回答があった場合のみ集計)	鉄道	徒歩	自転車	乗用車・ 自家用車	自動 二輪車	タクシー	バス	その他	計	割合
未就学児	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.7%
小学生	1	1	0	4	0	0	0	0	6	4.5%
中学生	0	1	2	0	0	0	0	0	3	2.2%
高校生	3	1	1	1	0	0	1	0	7	5.2%
大学・専門学校生	2	0	0	1	1	0	0	0	4	3.0%
20代	1	1	0	3	1	0	0	0	6	4.5%
30代	0	1	0	10	0	0	0	0	11	8.2%
40代	0	0	0	17	0	0	0	0	17	12.7%
50代	1	2	0	17	0	0	1	0	21	15.7%
60代	0	1	1	23	0	0	0	0	25	18.7%
70代	2	0	0	20	1	0	1	0	24	17.9%
80代	1	0	0	5	0	0	2	0	8	6.0%
90歳以上	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.7%
総計	11	8	4	103	3	0	5	0	134	100%
割合	8.2%	6.0%	3.0%	76.9%	2.2%	0.0%	3.7%	0.0%	100%	



【分析】今回の集計においても「乗用車・自家用車」の利用が圧倒的に多く、全体の 76.9% (103 件) を占め、引き続き主な来館手段となっている。次いで「鉄道」11 件(8.2%)、「徒歩」8 件(6.0%)、「バス」5 件(3.7%)、「自転車」4 件(3.0%)と続くが、「自動二輪車」は 3 件(2.2%)、「タクシー」「その他」の利用は確認されなかった。

年代別に見ると、60 代(25 件)・70 代(24 件)・50 代(21 件)の自家用車利用が目立ち、とくに中高年層における自動車依存の傾向は前回同様に顕著である。40 代(17 件)や 30 代(10 件)も同様に自家用車で来館が主であり、家族単位での利用や利便性を重視した移動傾向がうかがえる。

一方、若年層では交通手段の多様性が見られ、高校生は鉄道(3 件)や徒歩、自転車、バスなどを組み合わせて来館している。また、大学・専門学校生や 20 代でも鉄道や自動二輪車などを用いるケースがあり、公共交通機関の利用傾向が確認された。未就学児や小学生の来館は、主に保護者の送迎による自家用車利用が中心とみられる。中学生は徒歩や自転車による来館が多く、近接性による影響が反映されていると考えられる。

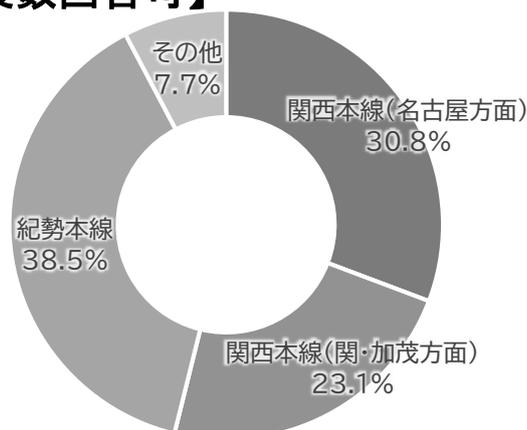
全体としては、自家用車への依存が継続している一方で、若年層では公共交通や徒歩・自転車などの選択肢も一定程度活用されている。

「来館の主な交通手段」で 鉄道 を選ばれた人のみ回答

鉄道はどちらを利用されていますか【複数回答可】

区分	回答数	割合
関西本線(名古屋方面)	4	30.8%
関西本線(関・加茂方面)	3	23.1%
紀勢本線	5	38.5%
その他	1	7.7%
総計	13	100.0%

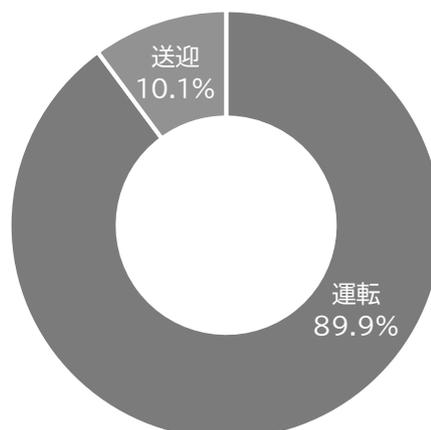
その他に 1 件の回答:近鉄名古屋線



「来館の主な交通手段」で 乗用車・自家用車 を選ばれた人のみ回答

運転してきましたか、送迎ですか

区分	回答数	割合
運転	89	89.90%
送迎	10	10.10%
総計	99	100.0%



「来館の主な交通手段」で 乗用車・自家用車 を選ばれた人のみ回答

駐車場

区分	回答数	割合
図書館地下駐車場(P1)	74	85.06%
図書館専用地上平面駐車場(P2)(駅前郵便局裏手)	6	6.90%
図書館専用地上平面駐車場(P3)(茶農協側道沿い)	3	3.45%
図書館専用地上平面駐車場(P4)(旧国道1号線沿い)	1	1.15%
その他	3	3.45%
総計	87	100.00%

「来館の主な交通手段」で タクシー を選ばれた人のみ回答

タクシーの種類

回答無し

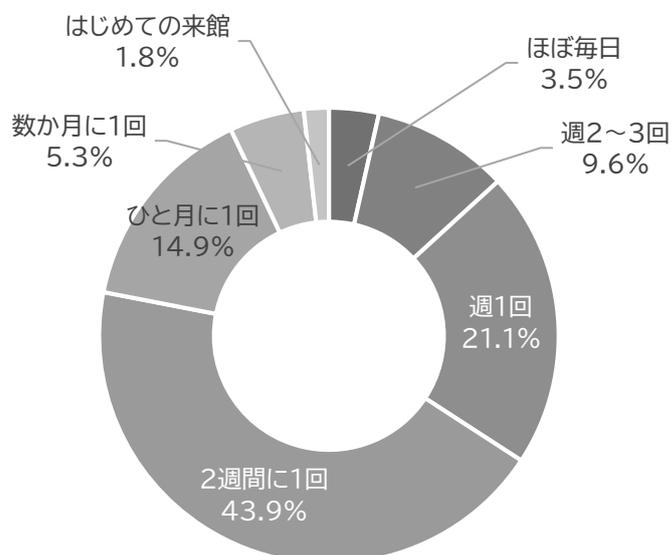
「来館の主な交通手段」で バス を選ばれた人のみ回答

バスの種類

区分	回答数	割合
コミュニティバス(さわやか号など)	1	50.0%
三重交通	1	50.0%
総計	2	100.0%

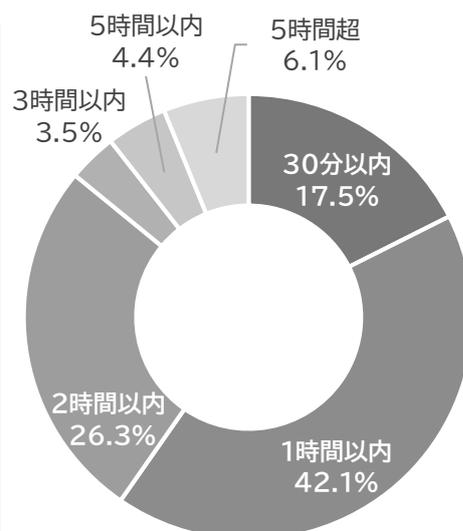
来館頻度

区分	回答数	割合
ほぼ毎日	4	3.51%
週2~3回	11	9.65%
週1回	24	21.05%
2週間に1回	50	43.86%
ひと月に1回	17	14.91%
数か月に1回	6	5.26%
はじめての来館	2	1.75%
総計	114	100.0%



滞在時間

来館頻度 × 滞在時間 (両方に回答があつた場合のみ集計)	30分以内	1時間以内	2時間以内	3時間以内	5時間以内	5時間超	総計	割合
ほぼ毎日			1			3	4	3.5%
週2～3回	1	2	4		2	2	11	9.6%
週1回	6	7	8	1	2		24	21.1%
2週間に1回	10	26	11	3			50	43.9%
ひと月に1回	3	7	6		1		17	14.9%
数か月に1回		4				2	6	5.3%
はじめての来館		2					2	1.8%
総計	20	48	30	4	5	7	114	100%



【分析】利用頻度として最も多かった「2週間に1回」の利用者は50人(43.9%)で、その多くが30分以内(10人)または1時間以内(26人)の短時間滞在であった。この傾向は、貸出・返却のみを目的とした利用が中心であることを示しており、返却期間に合わせて定期的に来館していると考えられる。

「週1回」または「週2～3回」来館する利用者(計35人、30.7%)は、2時間以上滞在する割合が比較的高く、来館の目的が資料閲覧や学習、居場所的な利用にある可能性があり、貸出返却のサイクルとは異なる来館動機による利用と考えられる。

「週1回」利用者のうち1時間以内～2時間以内の滞在が15人(62.5%)である点も、定期的な資料利用や閲覧を意識した来館である可能性が高い。「週2～3回」利用者のうち2時間以上滞在する人が6人(54.5%)に上っており、長時間の利用をしている。

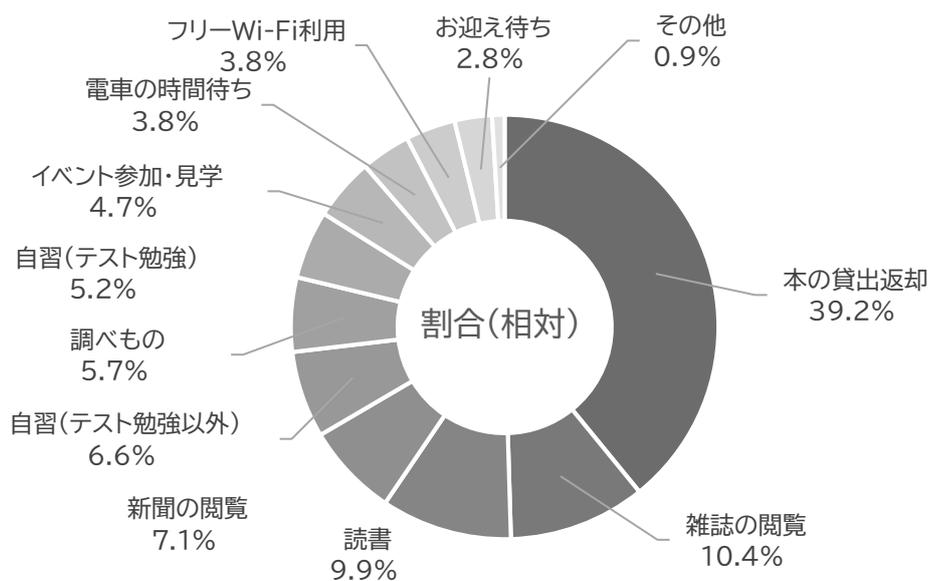
「ひと月に1回」および「数か月に1回」の利用者(計23人、20.2%)では、1時間以内の滞在が過半を占める。Web等による延長手続きを活用して貸出期間を延ばしつつ、来館回数を抑えていると考えられる。

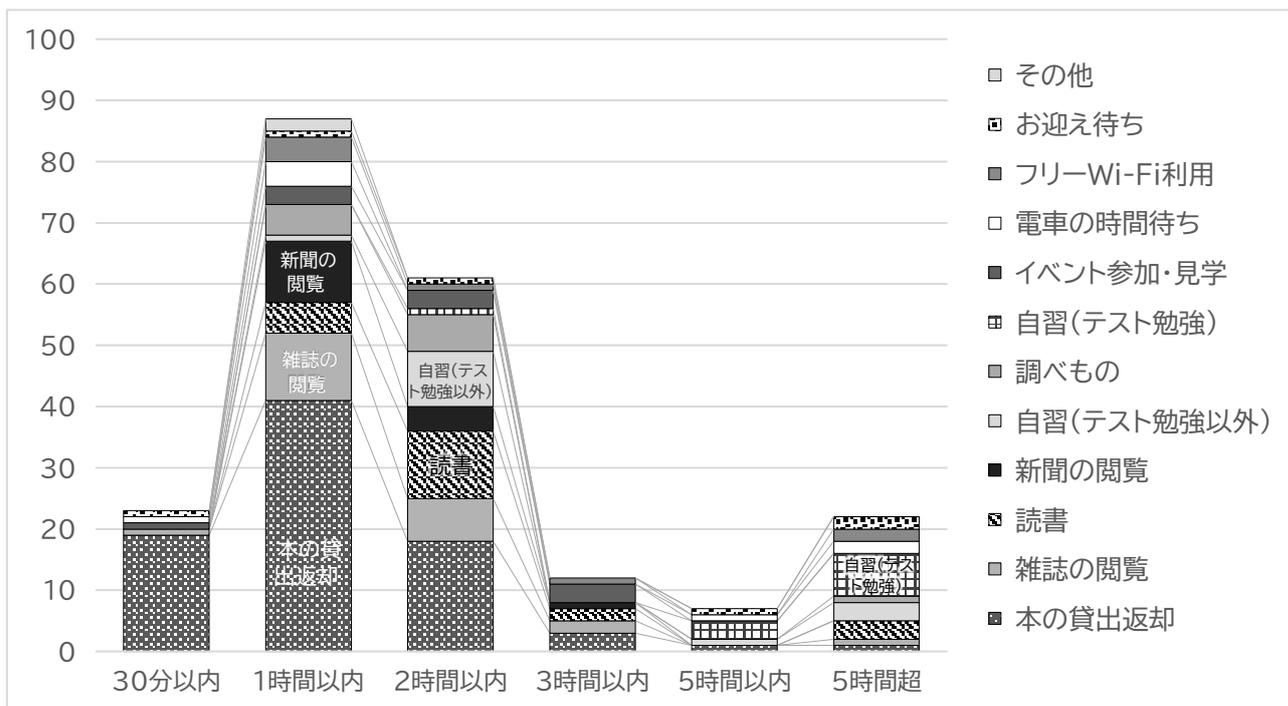
「ほぼ毎日」来館する利用者(4人、3.5%)については、5時間超の滞在が3人を占める。

全体として、短時間滞在(30分以内～1時間以内)の利用者が68人(59.6%)と過半を占めており、定期的な返却・貸出を目的とした来館が主流である。一方で、Web延長機能を併用することで来館頻度を抑える層や、滞在を主目的とする層が存在していると考えられる。

来館目的【複数回答可】 目的の回答数 115 件

目的 × 滞在時間 (両方に回答があ った場合のみ集 計)	本の貸出返却	雑誌の閲覧	読書	新聞の閲覧	自習(テスト勉強以外)	調べもの	自習(テスト勉強)	イベント参加・見学	電車の時間待ち	フリーWi-Fi利用	お迎え待ち	その他	総合計
30分以内	19	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	20
1時間以内	41	11	5	10	1	5	0	3	4	4	1	2	72
2時間以内	18	7	11	4	9	6	1	3	0	1	1	0	47
3時間以内	3	2	2	1	0	0	0	3	0	1	0	0	8
5時間以内	1	0	0	0	1	0	3	0	1	0	1	0	4
5時間超	1	1	3	0	3	1	7	0	2	2	2	0	13
総計	83	22	21	15	14	12	11	10	8	8	6	2	164
割合(回答数)	72.2%	19.1%	18.3%	13.0%	12.2%	10.4%	9.6%	8.7%	7.0%	7.0%	5.2%	1.7%	142.6%
割合(相対)	50.6%	13.4%	12.8%	9.1%	8.5%	7.3%	6.7%	6.1%	4.9%	4.9%	3.7%	1.2%	100.0%





【分析】 本の貸出返却は全体の 50.6%を占め、今回も最も多い来館目的となっている。「30 分以内」(19 件)および「1 時間以内」(41 件)の短時間滞在が大半で、目的達成後すぐに退館する傾向が続いている。

雑誌の閲覧(13.4%)や読書(12.8%)は、「1～2 時間以内」に多く分布し、比較的余裕を持った滞在が見られる。

新聞の閲覧(9.1%)は「1 時間以内」に集中しており、今回も短時間利用が主流である。

自習(テスト勉強以外)は 8.5%、テスト勉強は 6.7%で、特に後者は「5 時間超」(7 件)に集中し、長時間の学習目的利用が目立つ。

調べもの(7.3%)は「1～2 時間以内」が中心で、必要な情報のある程度の時間で収集する傾向が見られる。

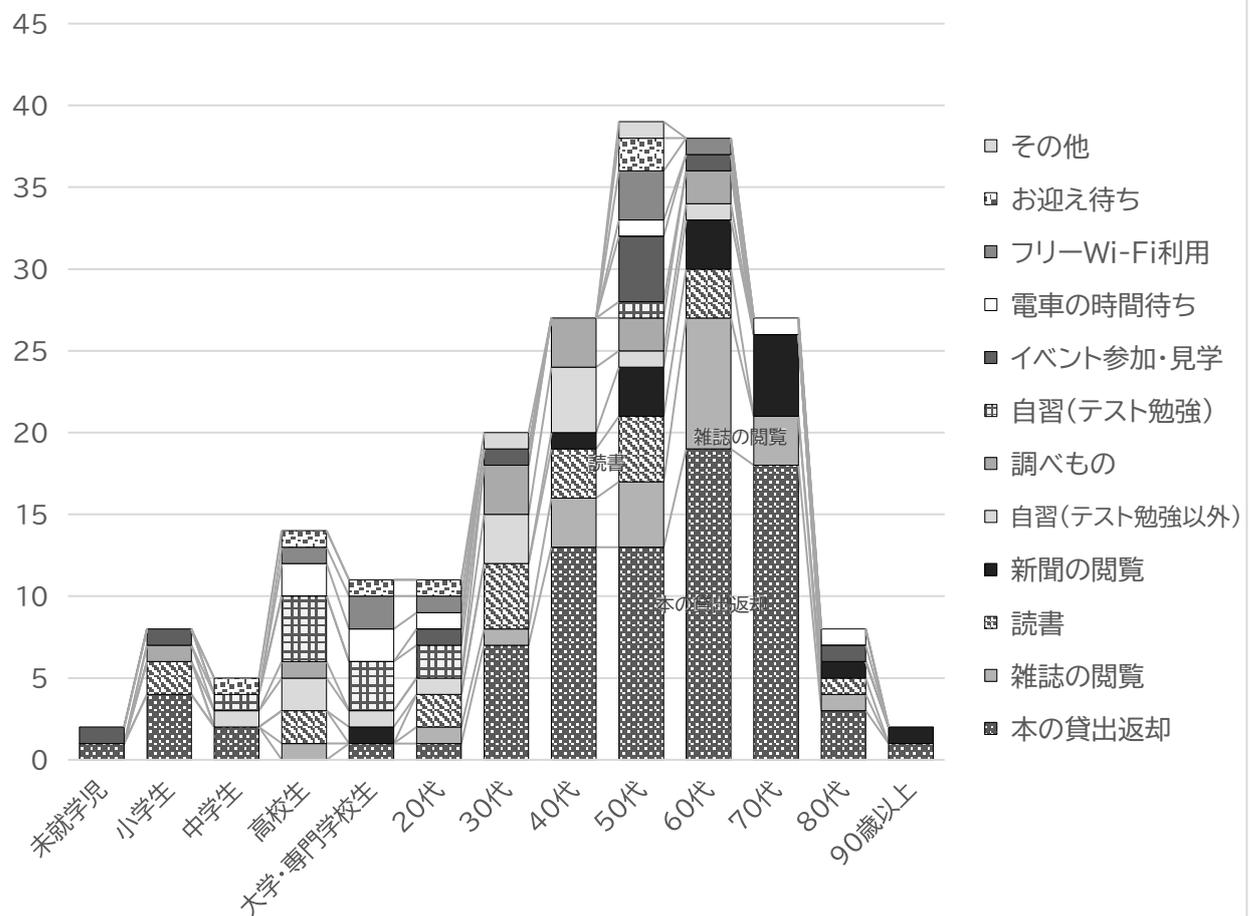
イベント参加(6.1%)は 1～3 時間以内に分布し、イベントの所要時間に合わせた来館と考えられる。

電車待ち・Wi-Fi 利用(各 4.9%)は短時間と長時間に分かれ、立ち寄り型と滞在型の両面がある。

お迎え待ち(3.7%)は時間帯にばらつきがあり、個々の事情に応じた利用が推察される。

短時間の貸出利用と長時間の滞在利用という二極構造が継続している。

年齢×目的 (両方に回答があった 場合のみ集計)	本の貸出返却	雑誌の閲覧	読書	新聞の閲覧	自習(テスト勉強以外)	調べもの	自習(テスト勉強)	イベント参加・見学	電車の時間待ち	フリーWi-Fi利用	お迎え待ち	その他
未就学児	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
小学生	4	0	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0
中学生	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
高校生	0	1	2	0	2	1	4	0	2	1	1	0
大学・専門学校生	1	0	0	1	1	0	3	0	2	2	1	0
20代	1	1	2	0	1	0	2	1	1	1	1	0
30代	7	1	4	0	3	3	0	1	0	0	0	1
40代	13	3	3	1	4	3	0	0	0	0	0	0
50代	13	4	4	3	1	2	1	4	1	3	2	1
60代	19	8	3	3	1	2	0	1	0	1	0	0
70代	18	3	0	5	0	0	0	0	1	0	0	0
80代	3	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0
90歳以上	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
総計	83	22	21	15	14	12	11	10	8	8	6	2



【分析】本の貸出返却は今回も全世代を通じて最も多い利用目的となっており、特に60代(19件)、70代(18件)、50代・40代(ともに13件)で多く、40歳以上の層による定常的な利用が見られる。

新聞の閲覧および雑誌の閲覧については高齢層に集中している。

読書目的の利用は30代～50代が比較的多く、中高年層の落ち着いた利用傾向がうかがえる。

自習(テスト勉強以外)は30代(3件)、40代(4件)、高校生(2件)を中心に一定の件数が見られ、学習・資格準備などの利用が想定される。

調べものの利用は30代～60代でそれぞれ2～3件と少数にとどまり、情報探索支援としての役割は一定あるものの、全体としては限定的である。

イベント参加・見学は50代(4件)が最多で、小学生・未就学児などの児童層にも一定数(各1件)見られたことから、親子や家庭単位での参加傾向が考えられる。

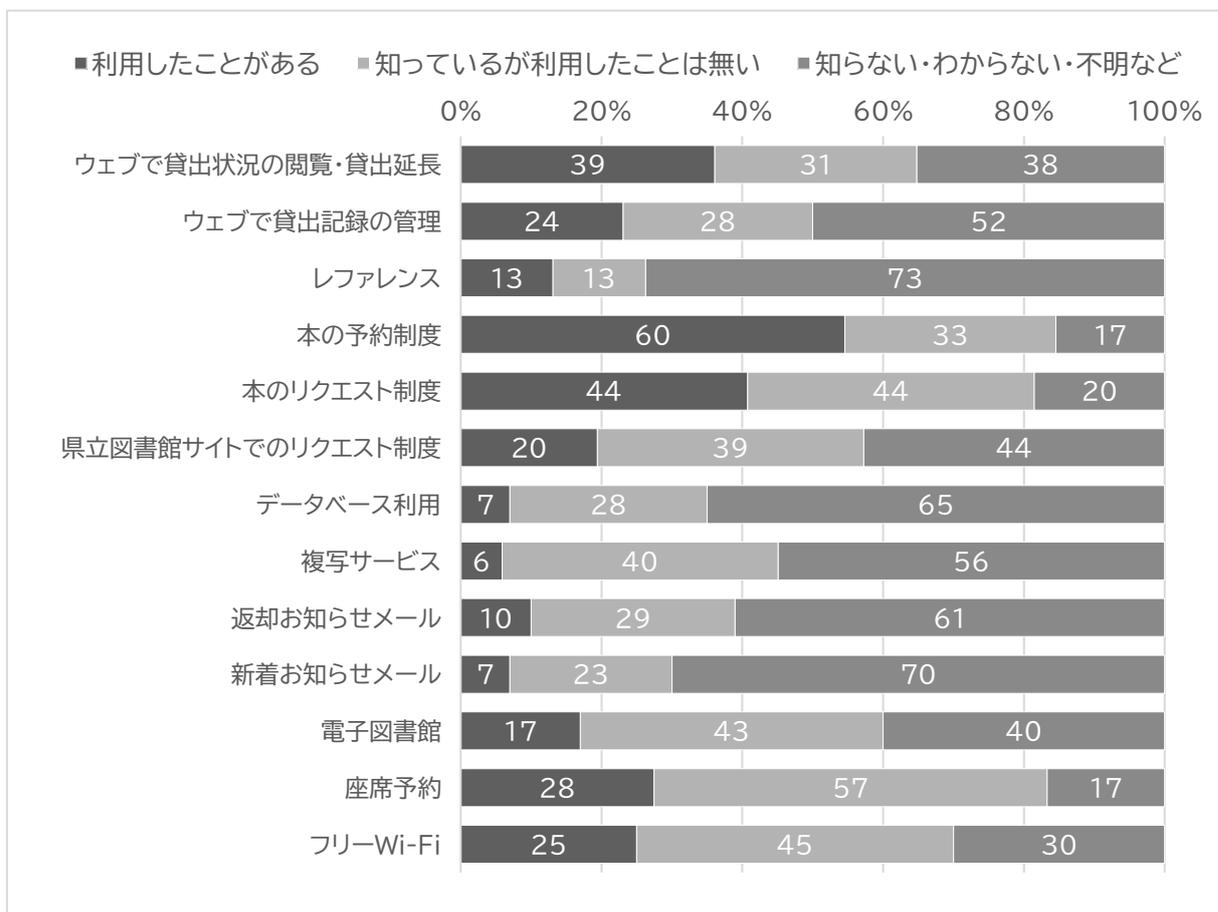
電車の時間待ちやフリーWi-Fi利用は、高校生・大学生・20代での利用が目立ち、若年層における「ちょっとした立ち寄り場」としての図書館の機能が見て取れる。お迎え待ちについても同様に高校生・大学生からの回答があり、通学との関連性がうかがえる。

総じて、基本的な図書館利用(貸出・読書・閲覧)は中高年層に、自習・通信環境目的などの利用は若年層に偏っており、世代によって異なるニーズが表れている。

図書館サービス利用・認知度

(サービスの利用状況や知っていることについて教えてください)

	利用したことがある	知っているが利用したことは無い	知らない・わからない・不明など	計	認知度
ウェブで貸出状況の閲覧・貸出延長	39	31	38	108	64.8%
ウェブで貸出記録の管理	24	28	52	104	50.0%
レファレンス	13	13	73	99	26.3%
本の予約制度	60	33	17	110	84.5%
本のリクエスト制度	44	44	20	108	81.5%
県立図書館サイトでのリクエスト制度	20	39	44	103	57.3%
データベース利用	7	28	65	100	35.0%
複写サービス	6	40	56	102	45.1%
返却お知らせメール	10	29	61	100	39.0%
新着お知らせメール	7	23	70	100	30.0%
電子図書館	17	43	40	100	60.0%
座席予約	28	57	17	102	83.3%
フリーWi-Fi	25	45	30	100	70.0%



【分析】本の予約制度(認知度 84.5%)、本のリクエスト制度(同 81.5%)、座席予約(同 83.3%)はいずれも認知度が高く、一定数の利用も確認されている。一方で、座席予約やリクエスト制度は「知っているが利用したことはない」とする回答が多く、潜在的な利用意向はあるものの、実際の活用には至っていない層の存在がうかがえる。

ウェブサービス関連では、「貸出状況の閲覧・貸出延長」(同 64.8%)は比較的認知度が高く、一定の利用実績(36.1%)も確認されるが、「貸出記録の管理」(同 50.0%)は認知・利用ともに半数にとどまっている。返却お知らせメール(同 39.0%)や新着お知らせメール(同 30.0%)は、前回同様認知度が低く、サービスの存在自体が十分周知されていないことが課題である。

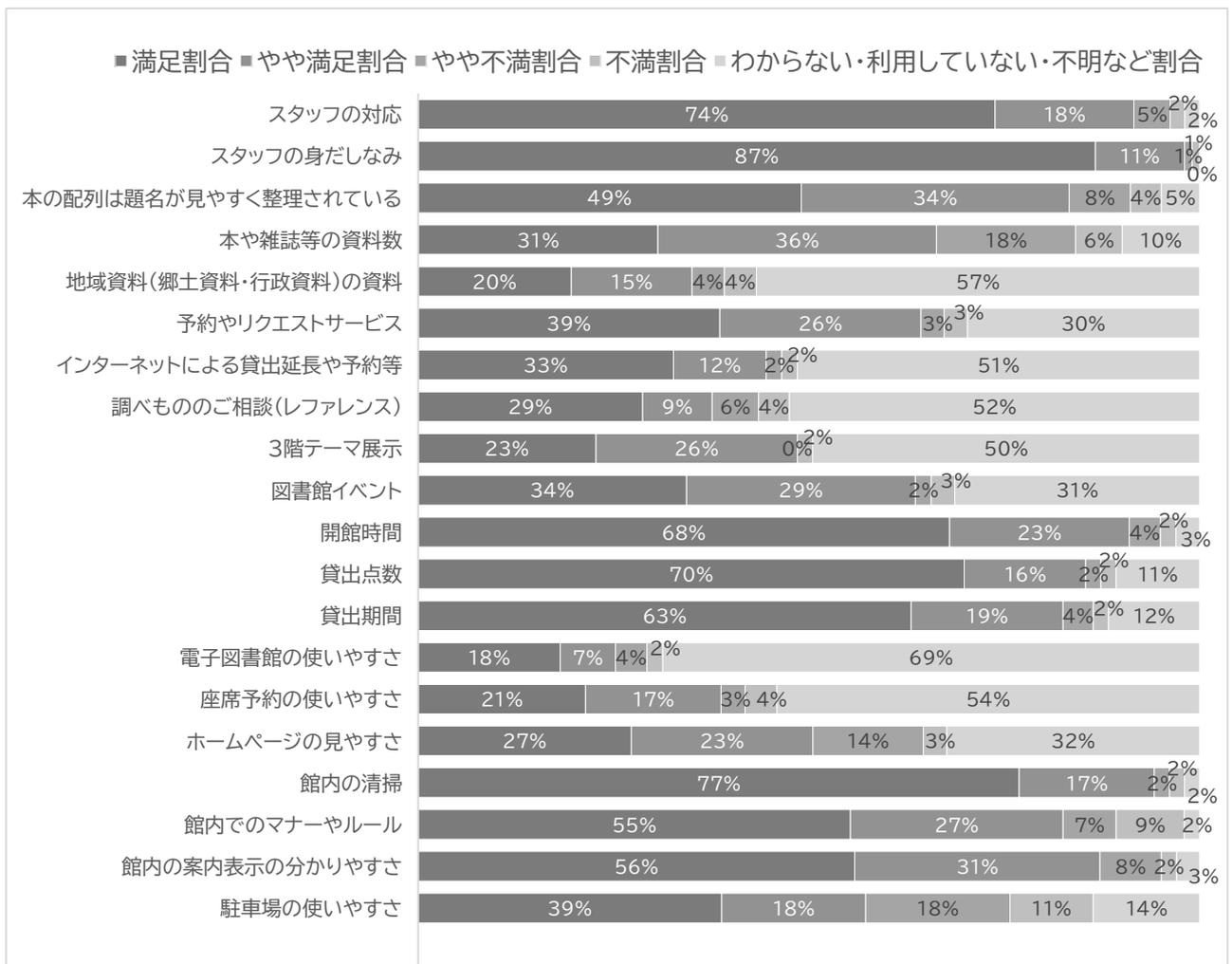
専門性の高いサービスでは、レファレンス(同 26.3%)、データベース利用(同 35.0%)、複写サービス(同 45.1%)のいずれも「知らない」とする回答が過半数を占めており、依然として認知が進んでいない状況である。とくにレファレンスは利用率(11.4%)・認知率ともに低く、相談サービスの存在や利用方法についての広報が求められる。

電子図書館は前回よりやや認知度が向上し 60.0%となったが、実利用は 17%にとどまっており、利便性や利用環境への理解促進が必要である。フリーWi-Fi(同 70.0%)については、比較的認知度が高く一定の利用があるが、「知っているが利用したことはない」層が多いことから、館内での活用シーンや接続方法などの案内を強化する余地がある。

総じて、基本的な貸出・予約機能の認知と利用は安定している一方で、ICT活用サービスや専門サービスに浸透の余地がある。

サービス等について感じていることを教えてください

	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない・利用していない・不明など	計	満足 の率(満足 及び やや満足)	不満 の率(不満 及び やや不満)
スタッフの対応	79	19	5	2	2	107	91.6%	6.5%
スタッフの身だしなみ	91	12	1	1	0	105	98.1%	1.9%
本の配列は題名が見やすく整理されている	50	35	8	4	5	102	83.3%	11.8%
本や雑誌等の資料数	31	36	18	6	10	101	66.3%	23.8%
地域資料(郷土資料・行政資料)の資料	19	15	4	4	55	97	35.1%	8.2%
予約やリクエストサービス	39	26	3	3	30	101	64.4%	5.9%
インターネットによる貸出延長や予約等	33	12	2	2	52	101	44.6%	4.0%
調べもののご相談(レファレンス)	29	9	6	4	53	101	37.6%	9.9%
3階テーマ展示	23	26	0	2	50	101	48.5%	2.0%
図書館イベント	34	29	2	3	31	99	63.6%	5.1%
開館時間	68	23	4	2	3	100	91.0%	6.0%
貸出点数	72	16	2	2	11	103	85.4%	3.9%
貸出期間	65	20	4	2	12	103	82.5%	5.8%
電子図書館の使いやすさ	18	7	4	2	68	99	25.3%	6.1%
座席予約の使いやすさ	21	17	3	4	53	98	38.8%	7.1%
ホームページの見やすさ	27	23	14	3	32	99	50.5%	17.2%
館内の清掃	80	18	2	2	2	104	94.2%	3.8%
館内でのマナーやルール	57	28	7	9	2	103	82.5%	15.5%
館内の案内表示の分かりやすさ	57	32	8	2	3	102	87.3%	9.8%
駐車場の使いやすさ	40	19	19	11	14	103	57.3%	29.1%



【分析】スタッフの対応や身だしなみ、館内の清掃に対する満足度は引き続き非常に高く、特に「スタッフの身だしなみ」は満足率 98.1%、不満率 1.9%と最も高い評価を得ており、接遇面の安定した質がうかがえる。「館内の清掃」(満足率 94.2%、不満率 3.8%)や「開館時間」(満足率 91.0%、不満率 6.0%)も高評価を維持している。

一方、「本や雑誌等の資料数」は満足率 66.3%、不満率 23.8%と、一定の満足はあるものの、不満の割合が比較的高く、今後の資料充実に対する継続的な対応が求められる。また、「ホームページの見やすさ」(満足率 50.5%、不満率 17.2%)や「館内でのマナーやルール」(満足率 82.5%、不満率 15.5%)についても、不満の声がやや多く寄せられている。

「駐車場の使いやすさ」は満足率 57.3%、不満率 29.1%と不満の傾向が強く、改善要望が引き続き多い項目となっている。

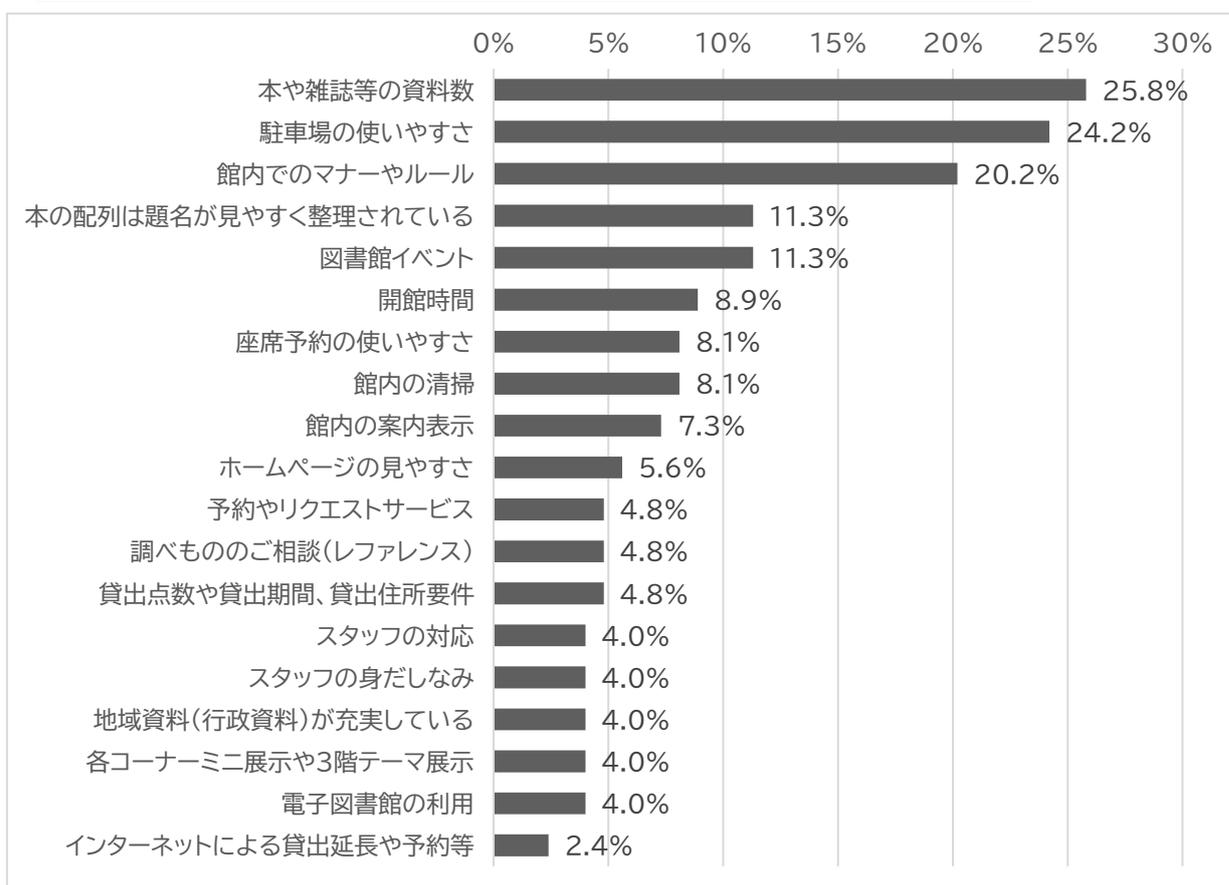
「電子図書館の使いやすさ」(満足率 25.3%)や「座席予約の使いやすさ」(同 38.8%)、「調べもののご相談(レファレンス)」(同 37.6%)などは満足率が低く、さらに「利用していない」「わからない」とする回答が 5 割を超えるなど、利用率や認知度の低い項目となっている。

「地域資料(郷土資料・行政資料)」や「3階テーマ展示」「図書館イベント」などについても、「利用していない」とする回答が多く、一定の満足度は得られているものの、全体の評価においては利用促進の面で改善の余地がある。

全体として、接遇・清掃など基本的なサービスへの満足度は高く保たれている一方、施設の利便性や資料の充実度、ICT サービスの操作性・認知度などに課題がある。

充実すべきと思うことを教えてください【複数回答可】

区分	回答数	割合
本や雑誌等の資料数	32	25.8%
駐車場の使いやすさ	30	24.2%
館内でのマナーやルール	25	20.2%
本の配列は題名が見やすく整理されている	14	11.3%
図書館イベント	14	11.3%
開館時間	11	8.9%
座席予約の使いやすさ	10	8.1%
館内の清掃	10	8.1%
館内の案内表示	9	7.3%
ホームページの見やすさ	7	5.6%
予約やリクエストサービス	6	4.8%
調べもののご相談(レファレンス)	6	4.8%
貸出点数や貸出期間、貸出住所要件	6	4.8%
スタッフの対応	5	4.0%
スタッフの身だしなみ	5	4.0%
地域資料(行政資料)が充実している	5	4.0%
各コーナーミニ展示や3階テーマ展示	5	4.0%
電子図書館の利用	5	4.0%
インターネットによる貸出延長や予約等	3	2.4%



【分析】最も多く挙げられたのは、「本や雑誌等の資料数」であり、全体の 25.8%(32 件)を占めた。前回と比べても引き続き高い割合となっており、蔵書の充実を求める声が根強いことがうかがえる。次いで、「駐車場の使いやすさ」に関する要望が 24.2%(30 件)と続き、来館時の利便性確保への関心の高さが見られた。

「館内でのマナーやルール」(20.2%、25 件)も多く挙げられており、静かな環境や快適な利用マナーの定着に対する利用者の意識がうかがえる。一方、「本の配列は題名が見やすく整理されている」(11.3%、14 件)や「図書館イベント」(同率 11.3%、14 件)といった項目にも一定の支持があり、閲覧環境やサービス面への要望も確認された。

また、「開館時間」(8.9%、11 件)や「座席予約の使いやすさ」「館内の清掃」(ともに 8.1%、10 件)など、施設利用のしやすさに関する細やかな要望も寄せられており、全体として図書館機能・サービスの多面的な充実が求められていることが分かる。特に、トップ 3 の項目が全体の約 7 割を占めており、重点的な改善ポイントとして注視する必要がある。

【全体分析に関する留意事項】

本アンケートの回収件数は 123 件(紙 70 件、Web53 件)であり、前年の 241 件(紙 79 件、Web162 件)と比較して約半数に減少している。特に Web 回答が大幅に減少しており、周知状況や誘導手段に課題がある。回答母数の減少により、前年との単純な比較には慎重な解釈が求められる。

年齢層の構成を見ると、60 代および 70 代がそれぞれ 18.85%と最も多く、50 代(16.39%)を含めた中高年層(50 代以上)が全体の半数以上を占めている。一方、10 代以下の若年層(高校生以下)は計 13 人(10.66%)、20 代・30 代は計 15 人(12.30%)と少数であり、今回の調査結果は若年層の意見を十分に反映できていない可能性がある。

また、紙回答数は前年とほぼ同水準を維持しており、高齢層の割合が高い背景には、紙回答の比重が大きいことも影響していると考えられる。これにより、来館頻度や滞在時間に関する傾向も中高年層に偏る可能性があるため、全体傾向の読み取りには年齢構成の偏りを考慮する必要がある。

以上を踏まえ、今回の分析では量的データの扱いに留意しつつ、特に中高年層の行動傾向や意識を中心とした質的な傾向分析に重点を置くとともに、今後の調査においては若年層へのアクセス手段や Web 回答の促進策について検討を要する。