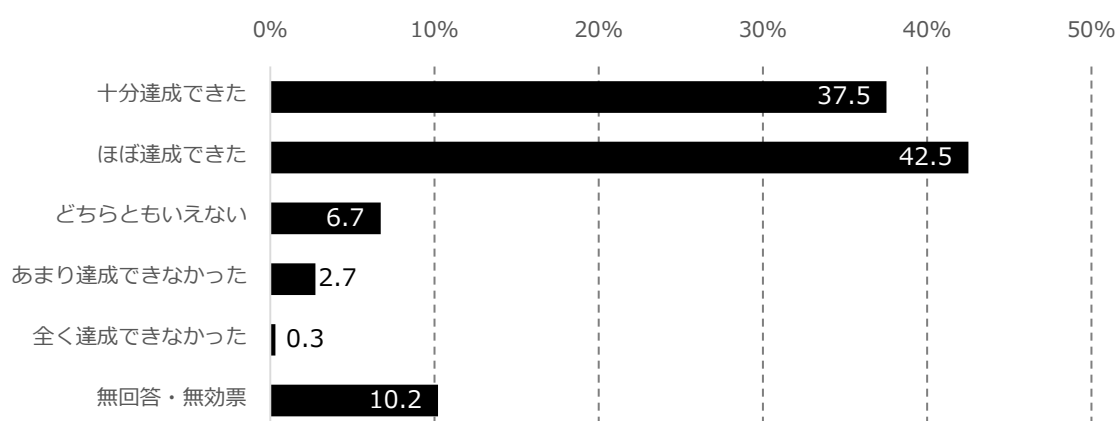


7. 目的達成状況

【問6 今日、この図書館に来て、あなたの目的は達成されましたか。(1～5は1つだけに○)】

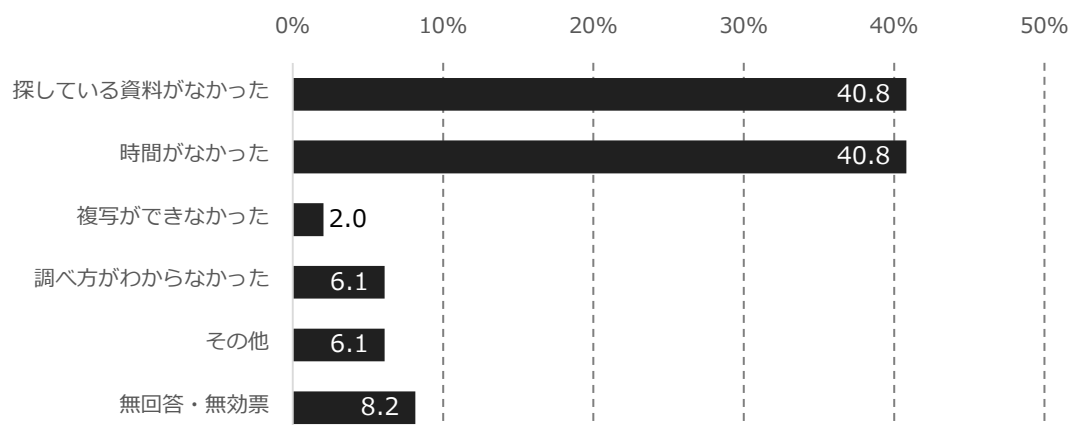
■表 7.1 『目的達成状況』件数割合

	件数	割合
十分達成できた	603	37.5
ほぼ達成できた	683	42.5
どちらともいえない	108	6.7
あまり達成できなかった	44	2.7
全く達成できなかった	5	0.3
無回答・無効票	164	10.2
全体	1,607	100.0



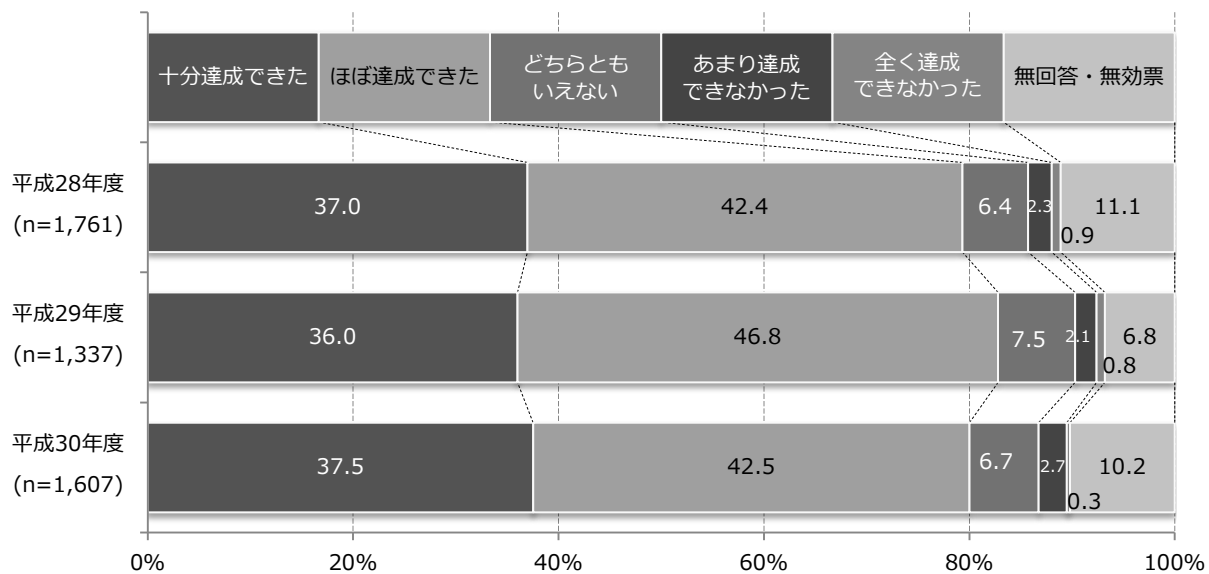
グラフ 7.1

■目的があまり達成できなかった・全くできなかった理由(複数回答可) 計 49 件

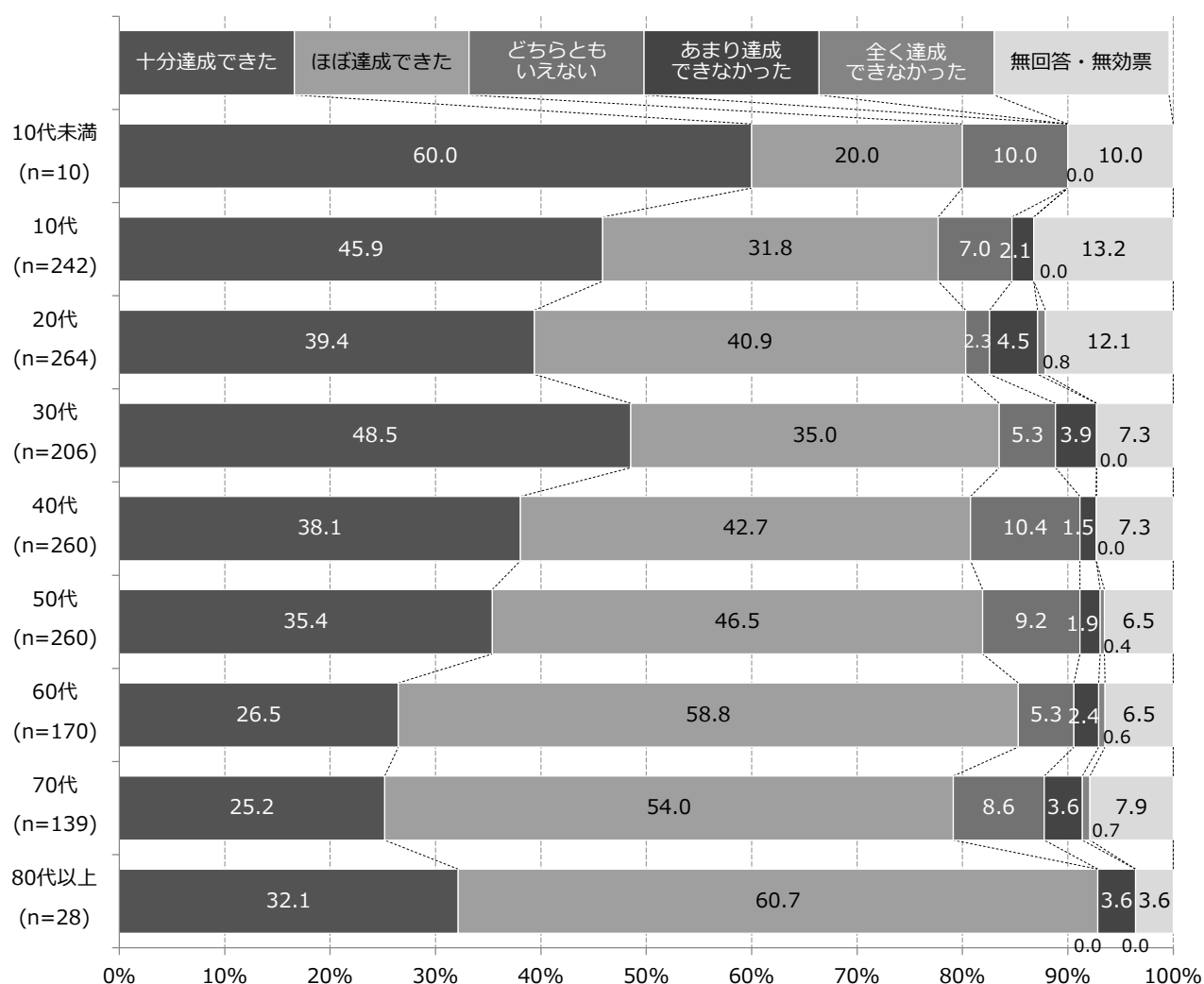


グラフ 7.2

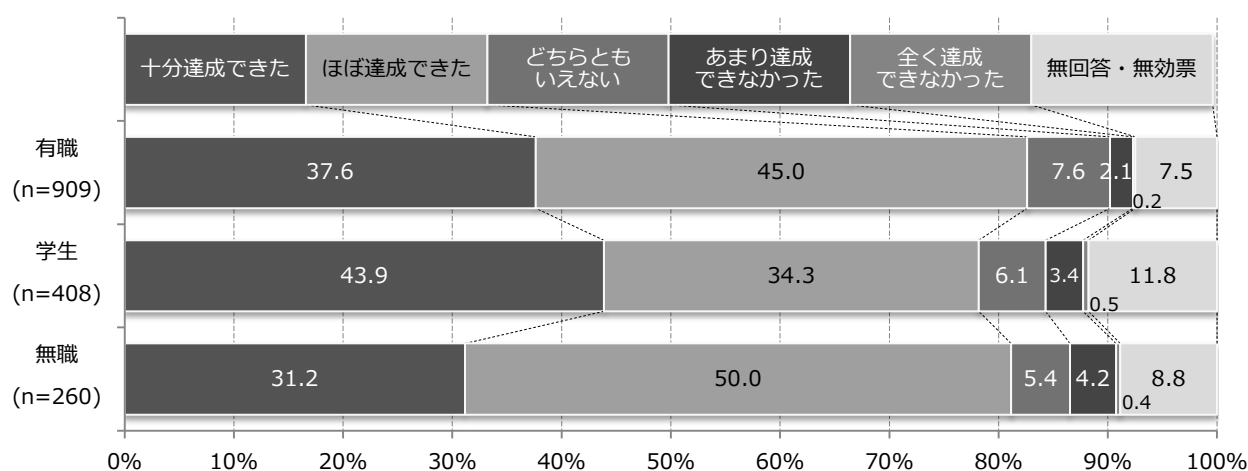
■ グラフ 7.3 『目的達成状況』 過年度比較



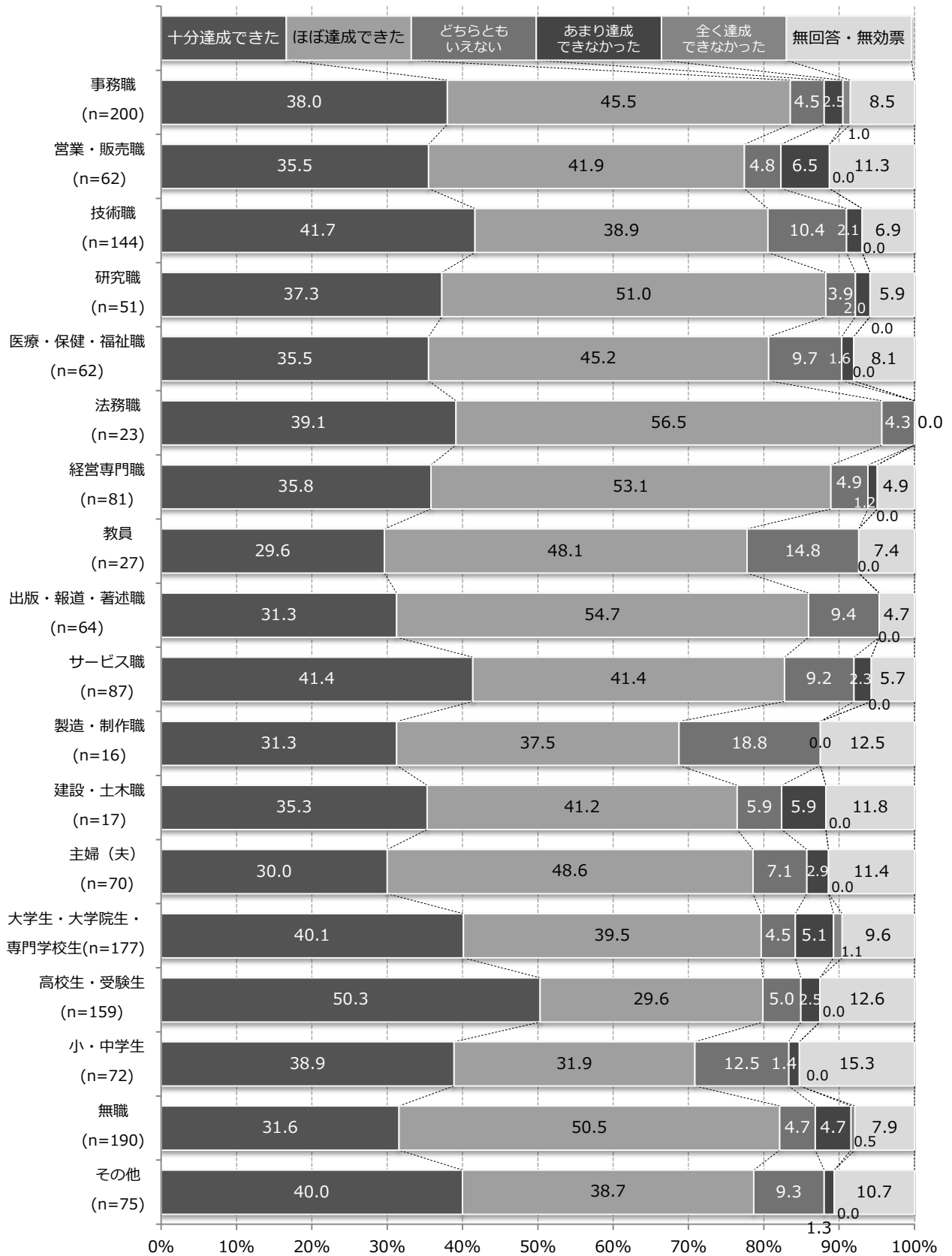
■ グラフ 7.4 『目的達成状況』 年齢割合



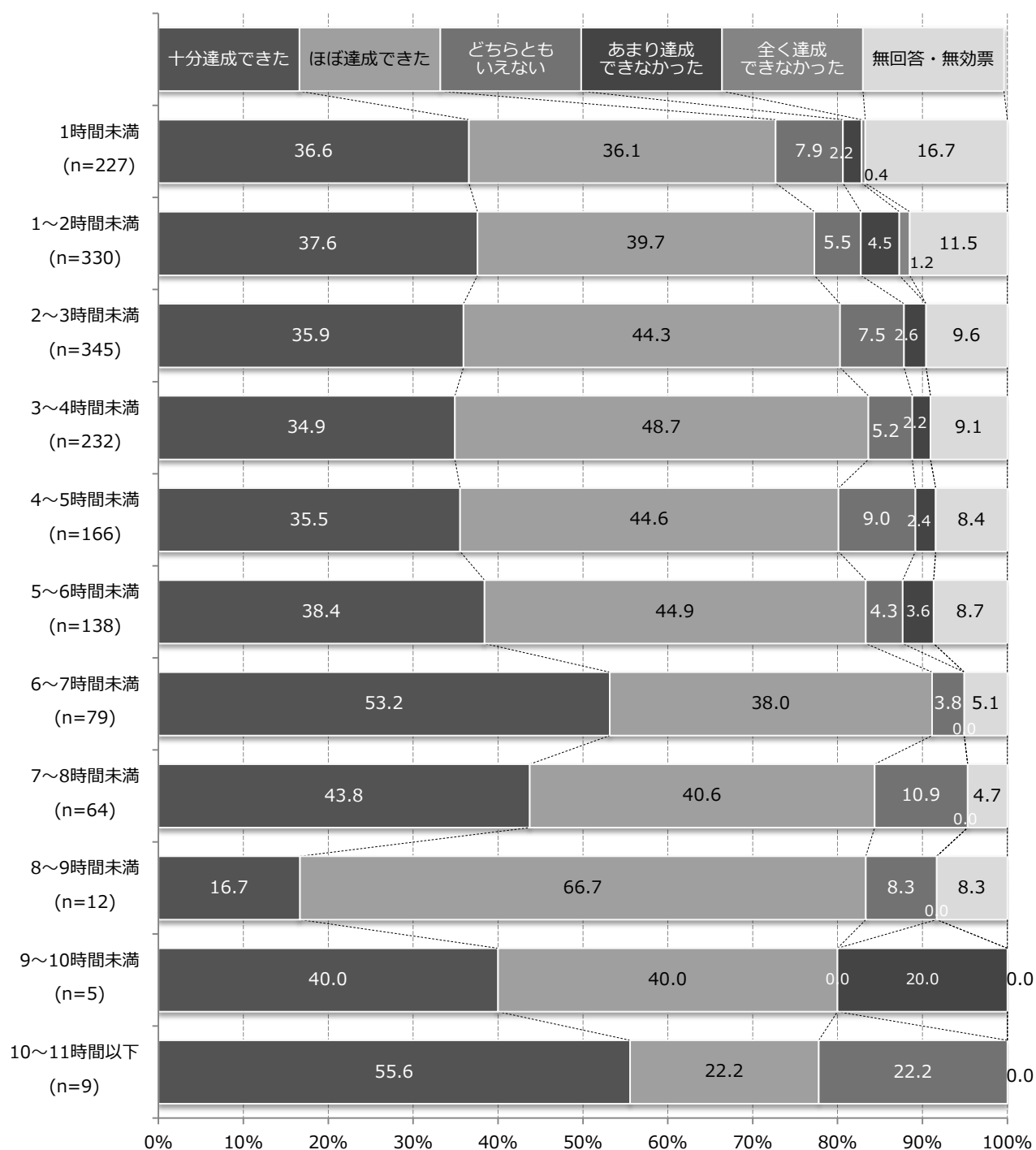
■ グラフ 7.5 『目的達成状況』 職業（3分類：有職・学生・無職）割合



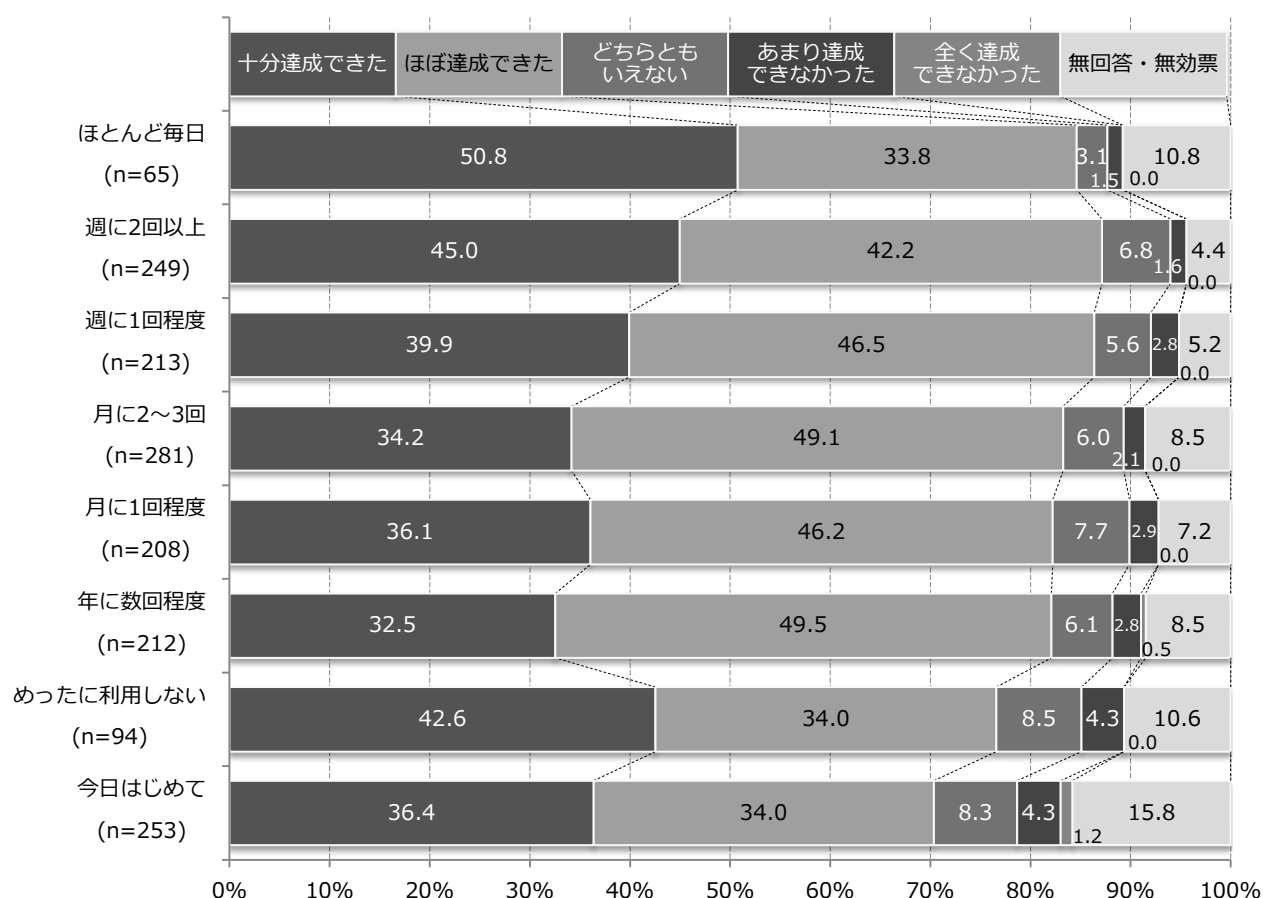
■ グラフ 7.6 『目的達成状況』 職業（18 分類） 割合



■ グラフ 7.7 『目的達成状況』 滞在時間割合



■ グラフ 7.8 『目的達成状況』 利用頻度割合



● 目的達成状況について

目的達成状況件数割合については、「ほぼ達成できた」が 683 件・42.5%と最も多く、次いで「十分達成できた」の 603 件・37.5%であり、全体の 80.0%が目的を達成できたと感じている（表 7.1、グラフ 7.1）。一方、「あまり達成できなかった」44 件、「全く達成できなかった」5 件の理由としては、「探している資料がなかった」「時間がなかった」がともに 40.8%で最も割合が高くなった（グラフ 7.2）。

過年度比較をみると、各年度とも「ほぼ達成できた」と「十分達成できた」の順に割合は高く、合わせると約 80%を占める（グラフ 7.3）。

年齢別、職業 3 分類別にみても、約 80%が目的達成を感じており、職業 18 分類別では、「法務職」において達成度が高い。（グラフ 7.4、7.5、7.6）

滞在時間別では、「10～11 時間以下」において「十分達成できた」の割合が 55.6%と最も高く、次いで「6～7 時間未満」の 53.2%となったが、「8～9 時間未満」において「十分達成できた」と回答したのは 16.7%であった（グラフ 7.7）。

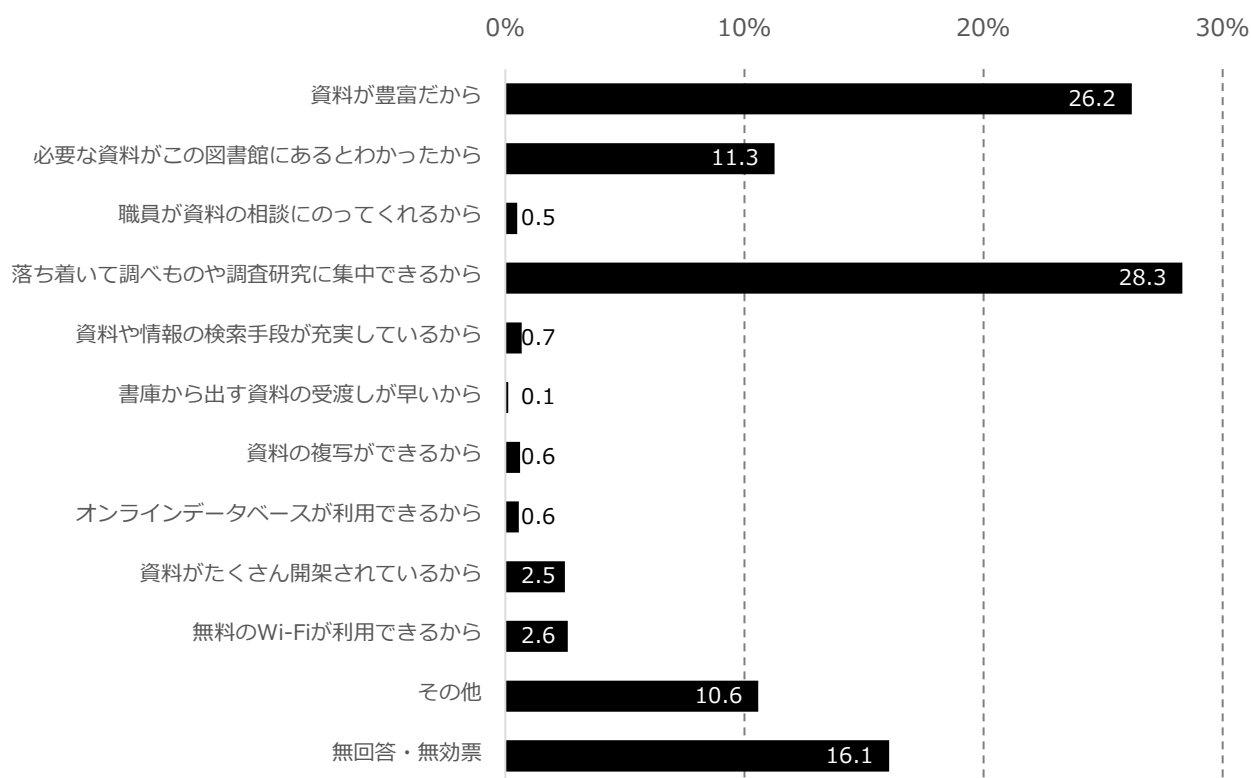
利用頻度別で「十分達成できた」と回答した割合が最も高かったのは、「ほとんど毎日」の 50.8%、次いで「週 2 回以上」の 45.0%、「めったに利用しない」の 42.6%と続き、全体的に利用頻度が高いほど、目的達成度が高い傾向にある。「今日はじめて」においては、「十分達成できた」と「ほぼ達成できた」の合計が 70.4%となり、全体平均よりも低い結果となった（グラフ 7.8）。

8. 図書館利用理由

【問7 今日、この図書館を利用する最も大きな理由は何ですか。(〇は1つだけ)】

■表 8.1 『図書館利用理由』件数割合

	件数	割合
資料が豊富だから	421	26.2
必要な資料がこの図書館にあるとわかったから	181	11.3
職員が資料の相談にのってくれるから	8	0.5
落ち着いて調べものや調査研究に集中できるから	455	28.3
資料や情報の検索手段が充実しているから	11	0.7
書庫から出す資料の受渡し早いから	2	0.1
資料の複写ができるから	10	0.6
オンラインデータベースが利用できるから	9	0.6
資料がたくさん開架されているから	40	2.5
無料のWi-Fiが利用できるから	42	2.6
その他	170	10.6
無回答・無効票	258	16.1
全体	1,607	100.0



グラフ 8.1

■表 8.2 『図書館利用理由』年齢割合

年齢	人数 (n)	図書館利用理由割合 (%)											
		資料が豊富だから	必要な資料がこの図書館にあるとわかったから	職員が資料の相談にのってくれるから	落ち着いて調べものや調査研究に集中できるから	資料や情報の検索手段が充実しているから	書庫から出す資料の受渡しが早いから	資料の複写ができるから	オンラインデータベースが利用できるから	資料がたくさん開架されているから	無料のWi-Fiが利用できるから	その他	無回答・無効票
10代未満	10	30.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	10.0
10代	242	18.6	1.2	0.4	45.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	5.0	12.8	15.7
20代	264	27.3	15.2	0.4	24.2	0.8	0.4	1.1	0.0	1.5	3.0	9.8	16.3
30代	206	30.1	9.2	0.0	24.8	0.0	0.0	0.5	0.0	1.0	2.9	18.4	13.1
40代	260	21.9	12.7	0.4	27.3	1.2	0.4	0.4	0.4	0.8	2.7	13.5	18.5
50代	260	29.2	11.5	0.8	28.1	1.5	0.0	0.4	1.5	3.8	1.5	7.7	13.8
60代	170	29.4	13.5	0.6	28.8	0.6	0.0	1.2	2.4	5.9	1.2	5.9	10.6
70代	139	32.4	21.6	0.7	17.3	0.7	0.0	0.7	0.0	5.0	1.4	5.8	14.4
80代以上	28	35.7	10.7	0.0	25.0	0.0	0.0	3.6	0.0	10.7	0.0	3.6	10.7
全体	1,579	26.6	11.5	0.4	28.8	0.7	0.1	0.6	0.6	2.5	2.7	10.7	14.8

※網掛けは各年齢で最も割合が高い利用理由。

※年齢の無回答・無効票は除く。

■表 8.3 『図書館利用理由』職業（3分類：有職・学生・無職）・（18分類）割合

職業	人数 (n)	図書館利用理由割合 (%)											
		資料が豊富だから	必要資料がこの図書館にあるとわかったから	職員が資料の相談にのってくれるから	落ち着いて調べものや調査研究に集中できるから	資料や情報の検索手段が充実しているから	書庫から出す資料の受渡しが早いから	資料の複写ができるから	オンラインデータベースが利用できるから	資料がたくさん開架されているから	無料のWi-Fiが利用できるから	その他	無回答・無効票
有職	909	26.4	12.0	0.6	27.7	1.0	0.2	0.7	0.8	2.6	2.5	10.8	14.7
学生	408	25.2	7.6	0.2	37.0	0.2	0.0	0.5	0.0	1.0	4.2	10.0	14.0
無職	260	29.2	15.8	0.8	19.2	0.4	0.0	0.8	0.8	4.6	0.8	11.9	15.8
全体	1,577	26.6	11.5	0.5	28.7	0.7	0.1	0.6	0.6	2.5	2.7	10.8	14.7

事務職	200	25.5	8.5	0.0	27.5	1.0	1.0	1.0	0.5	3.0	1.5	14.5	16.0
営業・販売職	62	22.6	11.3	1.6	30.6	0.0	0.0	0.0	3.2	0.0	4.8	6.5	19.4
技術職	144	26.4	9.0	0.0	25.7	0.7	0.0	0.0	0.0	4.9	2.1	16.0	15.3
研究職	51	21.6	29.4	0.0	25.5	2.0	0.0	0.0	0.0	2.0	2.0	3.9	13.7
医療・保健・福祉職	62	24.2	8.1	1.6	27.4	0.0	0.0	0.0	1.6	1.6	6.5	14.5	14.5
法務職	23	60.9	4.3	0.0	17.4	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	0.0	4.3	8.7
経営専門職	81	23.5	16.0	0.0	37.0	1.2	0.0	0.0	0.0	3.7	2.5	3.7	12.3
教員	27	37.0	18.5	0.0	18.5	3.7	0.0	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7
出版・報道・著述職	64	28.1	10.9	1.6	26.6	1.6	0.0	1.6	3.1	1.6	1.6	3.1	20.3
サービス職	87	27.6	9.2	1.1	29.9	1.1	0.0	1.1	0.0	0.0	3.4	14.9	11.5
製造・制作職	16	43.8	12.5	0.0	18.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	12.5
建設・土木職	17	17.6	29.4	0.0	23.5	0.0	0.0	5.9	0.0	0.0	0.0	0.0	23.5
主婦(夫)	70	15.7	11.4	0.0	22.9	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	27.1	21.4
大学生・大学生院・専門学校生	177	36.2	16.4	0.0	24.3	0.6	0.0	1.1	0.0	1.1	2.3	5.6	12.4
高校生・受験生	159	19.5	0.0	0.6	49.1	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	5.0	11.3	13.2
小・中学生	72	11.1	2.8	0.0	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.9	18.1	19.4
無職	190	34.2	17.4	1.1	17.9	0.5	0.0	1.1	1.1	5.8	1.1	6.3	13.7
その他	75	21.3	14.7	1.3	29.3	1.3	0.0	0.0	0.0	4.0	2.7	12.0	13.3
全体	1,577	26.6	11.5	0.5	28.7	0.7	0.1	0.6	0.6	2.5	2.7	10.8	14.7

※網掛けは各職業で最も割合が高い利用理由。

※職業の無回答・無効票は除く。

■表 8.4 『図書館利用理由』利用頻度割合

利用頻度	人数 (n)	図書館利用理由割合 (%)											
		資料が豊富だから	必要な資料がこの図書館にあるとわかったから	職員が資料の相談にのってくれるから	職員が資料の相談にのってくれるから	落ち着いて調べものや調査研究に集中できるから	資料や情報の検索手段が充実しているから	書庫から出す資料の受渡しがい早いから	資料の複写ができるから	オンラインデータベースが利用できるから	資料がたくさん開架されているから	無料のWiFiが利用できるから	その他
ほとんど毎日	65	23.1	4.6	3.1	32.3	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	1.5	10.8	23.1
週に2回以上	249	28.5	4.8	0.0	39.4	0.4	0.0	0.8	0.4	3.6	4.0	7.2	10.8
週に1回程度	213	19.7	8.0	1.4	43.7	0.5	0.0	0.5	0.0	2.3	4.7	8.0	11.3
月に2~3回	281	26.3	10.3	0.4	36.3	0.7	0.0	1.4	0.0	2.5	1.8	7.5	12.8
月に1回程度	208	39.4	11.5	0.0	22.6	1.0	0.5	0.0	1.0	2.9	3.4	5.8	12.0
年に数回程度	212	26.4	18.9	0.9	22.6	0.9	0.5	0.5	2.4	1.9	0.9	8.0	16.0
めったに利用しない	94	21.3	22.3	0.0	16.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	1.1	18.1	20.2
今日はじめて	253	23.3	13.8	0.0	12.3	1.2	0.0	0.8	0.0	2.8	2.0	24.1	19.8
全体	1,575	26.6	11.5	0.5	28.9	0.7	0.1	0.6	0.6	2.5	2.6	10.8	14.6

※網掛けは各利用頻度で最も割合が高い利用理由。

※利用頻度の無回答・無効票は除く。

■表 8.5 『図書館利用理由』利用目的割合

利用目的	人数 (n)	図書館利用理由割合 (%)											
		資料が豊富だから	必要な資料がこの図書館にあるとわかったから	職員が資料の相談にのってくれるから	職員が資料の相談にのってくれるから	落ち着いて調べものや調査研究に集中できるから	資料や情報の検索手段が充実しているから	書庫から出す資料の受渡しがい早いから	資料の複写ができるから	オンラインデータベースが利用できるから	資料がたくさん開架されているから	無料のWiFiが利用できるから	その他
仕事上の調査研究	252	39.7	19.4	1.2	19.4	0.4	0.8	0.4	2.4	1.6	2.4	2.0	10.3
仕事に関連した自分の勉強、自己啓発	207	19.8	8.2	0.0	46.9	1.9	0.0	0.0	0.0	1.9	4.8	6.3	10.1
個人的な調査研究	182	37.9	26.4	0.0	15.4	0.0	0.0	1.6	1.6	3.8	0.5	4.4	8.2
日常生活に必要な知識や情報の入手	70	28.6	12.9	4.3	30.0	2.9	0.0	1.4	0.0	5.7	0.0	2.9	11.4
教養・趣味のための読書	145	38.6	11.0	0.0	24.1	1.4	0.0	0.7	0.0	6.9	1.4	3.4	12.4
学校や大学等のレポートや論文作成	166	49.4	19.9	0.0	13.9	0.6	0.0	0.6	0.0	1.2	0.6	4.8	9.0
試験勉強	261	6.1	0.4	0.4	65.5	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	5.4	10.3	10.7
謎解きイベント	67	6.0	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	79.1	13.4
その他	112	6.3	5.4	0.0	9.8	0.0	0.0	2.7	0.0	5.4	4.5	41.1	25.0
全体	1,462	27.0	12.2	0.5	29.8	0.7	0.1	0.7	0.6	2.7	2.7	11.4	11.5

※網掛けは各利用目的で最も割合が高い利用理由。

※利用目的の無回答・無効票は除く。

■表 8.6 『図書館利用理由』居住地割合

居住地	人数 (n)	図書館利用理由割合 (%)											
		資料が豊富だから	必要な資料がこの図書館にあるとわかったから	職員が資料の相談にのってくれるから	落ち着いて調べものや調査研究に集中できるから	資料や情報の検索手段が充実しているから	書庫から出す資料の受渡しが早いから	資料の複写ができるから	利用できるから	オンラインデータベースがあるから	資料がたくさん開架されているから	無料のWi-Fiが利用できるから	その他
23区	1,153	25.5	9.6	0.6	31.9	0.7	0.0	0.6	0.3	2.8	3.0	9.9	15.0
都内市町村	105	22.9	22.9	0.0	18.1	0.0	1.9	1.0	0.0	2.9	1.9	14.3	14.3
都外	316	32.0	14.2	0.3	21.5	0.9	0.0	0.6	1.6	1.6	1.6	12.7	13.0
全体	1,574	26.6	11.4	0.5	28.9	0.7	0.1	0.6	0.6	2.5	2.7	10.7	14.5

※網掛けは各居住地で最も割合が高い利用理由。

※居住地の無回答・無効票は除く。

●利用理由について

図書館を利用する最も大きな理由については、「落ち着いて調べものや調査研究に集中できるから」が455件・28.3%で最も多く、次いで「資料が豊富だから」が421件・26.2%となっている(表8.1、グラフ8.1)。

年齢別では、「10代未満」「10代」「40代」において、「落ち着いて調べものや調査研究に集中できるから」の割合がそれぞれ50.0%、45.5%、27.3%と最も高く、それ以外の年代では、「資料が豊富だから」の割合が最も高くなった(表8.2)。

職業3分類別では、「有職」の27.7%、「学生」の37.0%が「落ち着いて調べものや調査研究に集中できるから」と回答し、「無職」においては、「資料が豊富だから」が29.2%で最も高くなった。職業18分類別の「研究職」及び「建設・土木職」においては、「必要な資料がこの図書館にあるとわかったから」がそれぞれ29.4%で最も高くなった(表8.3)。

利用頻度別では、「落ち着いて調べものや調査研究に集中できるから」と回答したのは、「ほとんど毎日」32.3%、「週に2回以上」39.4%、「週に1回以上」43.7%、「月に2～3回」36.3%となり、月に2～3回以上利用するリピーター層において、割合が高くなった。一方、「資料が豊富だから」と回答したのは、「月に1回程度」39.4%、「年に数回程度」26.4%であり、「めったに利用しない」では、22.3%が「必要な資料がこの図書館にあるとわかったから」と回答した(表8.4)。

利用目的別においても、「落ち着いて調べものや調査研究に集中できるから」、「資料が豊富だから」の割合が高くなった(表8.5)。

居住地別では、「23区」は「落ち着いて調べものや調査研究に集中できるから」が31.9%で最も割合が高く、「都内市町村」では「資料が豊富だから」、「必要な資料がこの図書館にあるとわかったから」がそれぞれ22.9%、「都外」では「資料が豊富だから」が32.0%で最も高くなった(表8.6)。

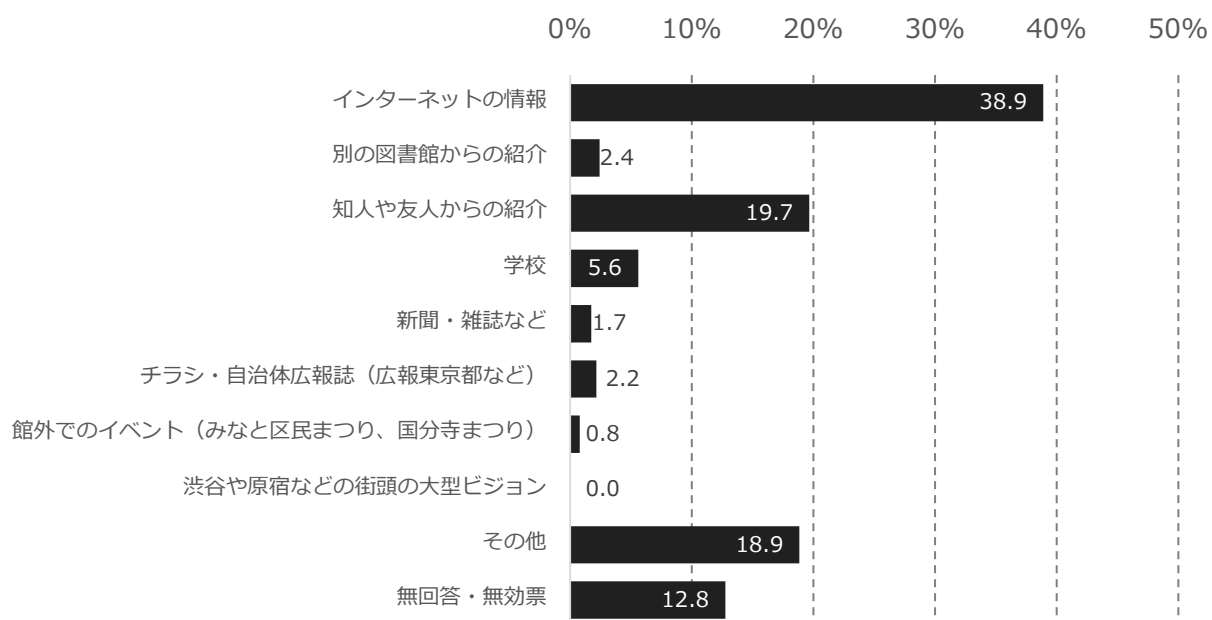
9. 来館のきっかけとなった情報源

【問8 今回の来館のきっかけとなった情報源について以下の中からお答えください。(複数回答可)】

■表 9.1 『来館のきっかけとなった情報源』件数割合

	件数	割合
インターネットの情報	625	38.9
別の図書館からの紹介	39	2.4
知人や友人からの紹介	316	19.7
学校	90	5.6
新聞・雑誌など	28	1.7
チラシ・自治体広報誌(広報東京都など)	35	2.2
館外でのイベント(みなと区民まつり、国分寺まつり)	13	0.8
渋谷や原宿などの街頭の大型ビジョン	0	0.0
その他	303	18.9
無回答・無効票	205	12.8
全体	1,654	102.9

※全体件数は回答件数の合計。割合は(n=1,607)に対する値。



グラフ 9.1

■表 9.2 『来館のきっかけとなった情報源』年齢割合

年齢	人数 (n)	来館のきっかけとなった情報源割合 (%)									
		インターネットの情報	別の図書館からの紹介	知人や友人からの紹介	学校	新聞・雑誌など	チラシ・自治体広報誌 (広報東京都など)	館外でのイベント (みなど区民まつり、 国分寺まつり)	渋谷や原宿などの街頭の 大型モニター	その他	無回答・無効票
10代未満	10	20.0	0.0	50.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	10.0
10代	242	15.7	0.4	37.2	25.6	0.0	0.4	0.4	0.0	12.8	12.8
20代	264	48.5	1.5	25.8	6.4	0.0	1.1	0.0	0.0	7.6	11.4
30代	206	52.9	1.0	18.0	0.5	0.5	1.9	1.0	0.0	14.6	11.2
40代	260	46.2	2.7	17.7	2.3	0.4	1.2	0.4	0.0	20.4	11.9
50代	260	44.6	1.9	13.5	0.4	1.5	2.3	2.3	0.0	24.6	10.0
60代	170	40.6	4.1	11.8	0.0	4.7	4.7	0.6	0.0	25.9	11.2
70代	139	25.2	5.0	9.4	0.0	5.8	7.2	0.7	0.0	36.0	13.7
80代以上	28	21.4	21.4	3.6	0.0	17.9	0.0	3.6	0.0	32.1	3.6
全 体	1,579	39.5	2.5	19.9	5.7	1.7	2.2	0.8	0.0	19.2	11.5

※網掛けは各年齢で最も割合が高い来館のきっかけとなった情報源。

※年齢の無回答・無効票は除く。

■表 9.3 『来館のきっかけとなった情報源』利用頻度割合

利用頻度	人数 (n)	来館のきっかけとなった情報源割合 (%)									
		インターネットの情報	別の図書館からの紹介	知人や友人からの紹介	学校	新聞・雑誌など	チラシ・自治体広報誌 (広報東京都など)	館外でのイベント (みなど区民まつり、 国分寺まつり)	渋谷や原宿などの街頭の 大型モニター	その他	無回答・無効票
ほとんど毎日	65	26.2	1.5	13.8	4.6	6.2	7.7	0.0	0.0	26.2	18.5
週に2回以上	249	33.3	3.6	23.3	9.2	3.2	2.0	0.4	0.0	22.9	5.6
週に1回程度	213	34.7	3.8	24.4	5.6	1.9	1.4	1.4	0.0	21.6	8.0
月に2~3回	281	41.3	1.8	19.6	3.9	1.4	1.4	0.4	0.0	21.7	11.0
月に1回程度	208	45.2	1.4	17.3	3.4	1.0	1.9	0.5	0.0	20.2	12.5
年に数回程度	212	46.2	2.4	17.9	0.9	0.9	2.8	1.9	0.0	17.9	10.4
めったに利用しない	94	47.9	2.1	18.1	4.3	1.1	3.2	1.1	0.0	16.0	11.7
今日はじめて	253	38.3	2.4	20.2	11.1	1.2	1.6	0.8	0.0	9.9	17.4
全 体	1,575	39.6	2.5	20.1	5.7	1.8	2.2	0.8	0.0	19.1	11.2

※網掛けは各利用頻度で最も割合が高い来館のきっかけとなった情報源。

※利用頻度の無回答・無効票は除く。

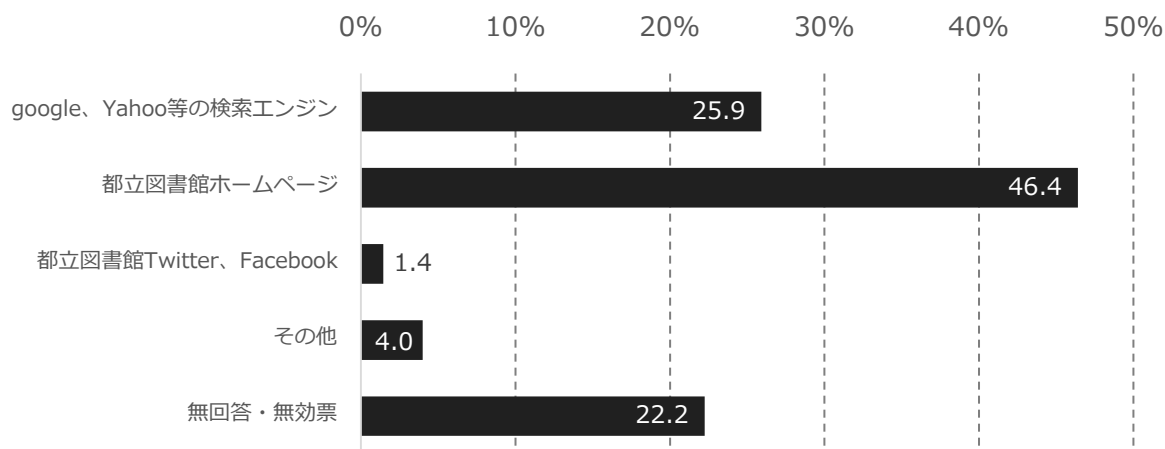
■表 9.4 『来館のきっかけとなった情報源』利用目的割合

利用目的	人数 (n)	来館のきっかけとなった情報源割合 (%)									
		インターネットの情報	別の図書館からの紹介	知人や友人からの紹介	学校	新聞・雑誌など	チラシ・自治体広報誌 (広報東京都など)	館外でのイベント (みなど区民まつり、 国分寺まつり)	渋谷や原宿などの街頭の 大型モニター	その他	無回答・無効票
仕事上の調査研究	252	50.4	2.4	18.7	0.0	0.8	1.6	0.8	0.0	17.9	9.1
仕事に関連した自分の勉強、自己啓発	207	44.0	3.9	18.4	1.0	1.0	1.9	1.0	0.0	23.7	6.3
個人的な調査研究	182	57.1	4.9	8.8	1.6	1.6	0.5	0.5	0.0	18.1	7.7
日常生活に必要な知識や情報の入手	70	32.9	4.3	17.1	1.4	8.6	4.3	2.9	0.0	24.3	10.0
教養・趣味のための読書	145	29.0	5.5	12.4	0.7	5.5	3.4	1.4	0.0	29.0	15.2
学校や大学等のレポートや論文作成	166	42.8	0.6	25.3	19.9	0.0	1.2	0.0	0.0	9.0	6.0
試験勉強	261	26.4	0.4	36.4	16.5	0.4	1.1	0.8	0.0	14.9	8.4
謎解きイベント	67	61.2	0.0	17.9	0.0	0.0	4.5	1.5	0.0	7.5	9.0
その他	112	17.9	0.9	22.3	2.7	1.8	5.4	0.0	0.0	25.9	25.9
全 体	1,462	40.2	2.5	20.9	5.9	1.6	2.1	0.8	0.0	18.7	10.0

※網掛けは各利用目的で最も割合が高い来館のきっかけとなった情報源。

※利用目的の無回答・無効票は除く。

■インターネットの情報の内訳 計 625 件



グラフ 9.2

●来館のきっかけとなった情報源について

来館のきっかけとなった情報源については、「インターネットの情報」が 625 件・38.9%で最も多く、次いで「知人や友人からの紹介」が 316 件・19.7%となった（表 9.1、グラフ 9.1）。「その他」の自由記述では、「近所なので」、「以前から知っている」などの回答が多く見られる。

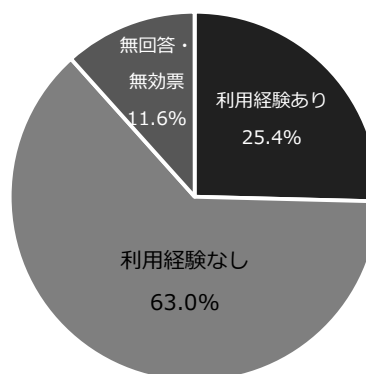
年齢別にみると、「10 代未満」の 50.0%、「10 代」の 37.2%が「知人や友人からの紹介」と回答し、「20 代」から「60 代」では「インターネットの情報」が最も多くなった（表 9.2）。

10. レファレンス・サービス

【問9 この図書館では、レファレンス・サービスとして、皆様からのご相談に対し、必要な図書や雑誌などの情報を的確にご案内するサービスを行っています。あなたは相談や質問をしたことがありますか。(1か2のどちらかに○)】

■表 10.1 『レファレンス・サービス利用状況』 件数割合

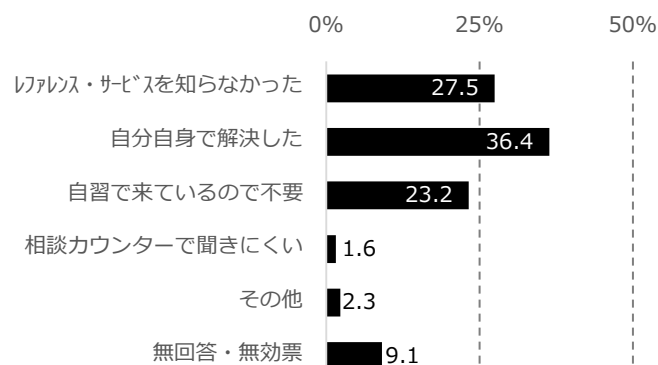
	件数	割合
利用経験あり	408	25.4
利用経験なし	1,012	63.0
無回答・無効票	187	11.6
全体	1,607	100.0



グラフ 10.1

■表 10.2 『レファレンス・サービスを利用しない理由』 件数割合

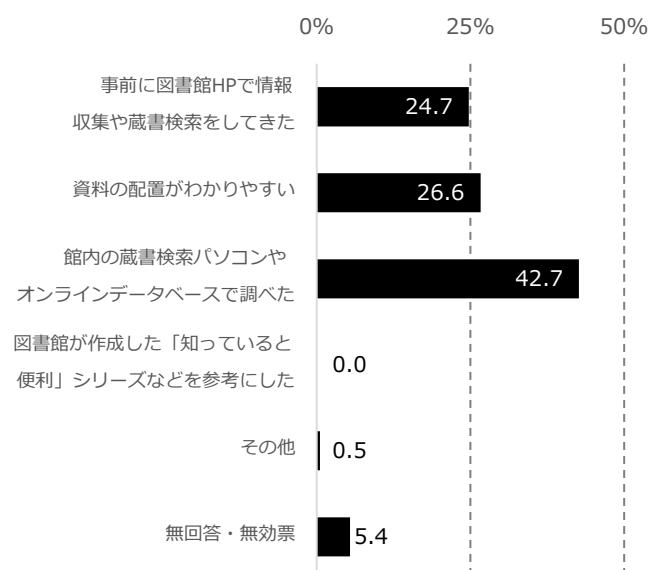
	件数	割合
レファレンス・サービスを知らなかった	278	27.5
自分自身で解決した	368	36.4
自習で来ているので不要	235	23.2
相談カウンターで聞きにくい	16	1.6
その他	23	2.3
無回答・無効票	92	9.1
全体	1,012	100.0



グラフ 10.2

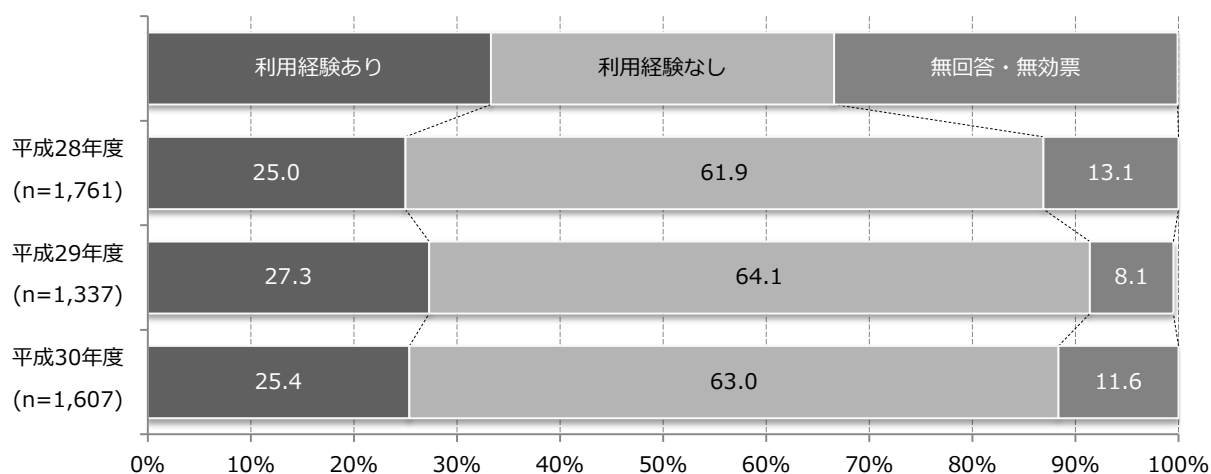
■表 10.3 『自分自身で解決した理由』 件数割合

	件数	割合
事前に図書館HPで情報収集や蔵書検索をしてきた	91	24.7
資料の配置がわかりやすい	98	26.6
館内の蔵書検索パソコンやオンラインデータベースで調べた	157	42.7
図書館が作成した「知っている」と便利」シリーズなどを参考にした	0	0.0
その他	2	0.5
無回答・無効票	20	5.4
全体	368	100.0

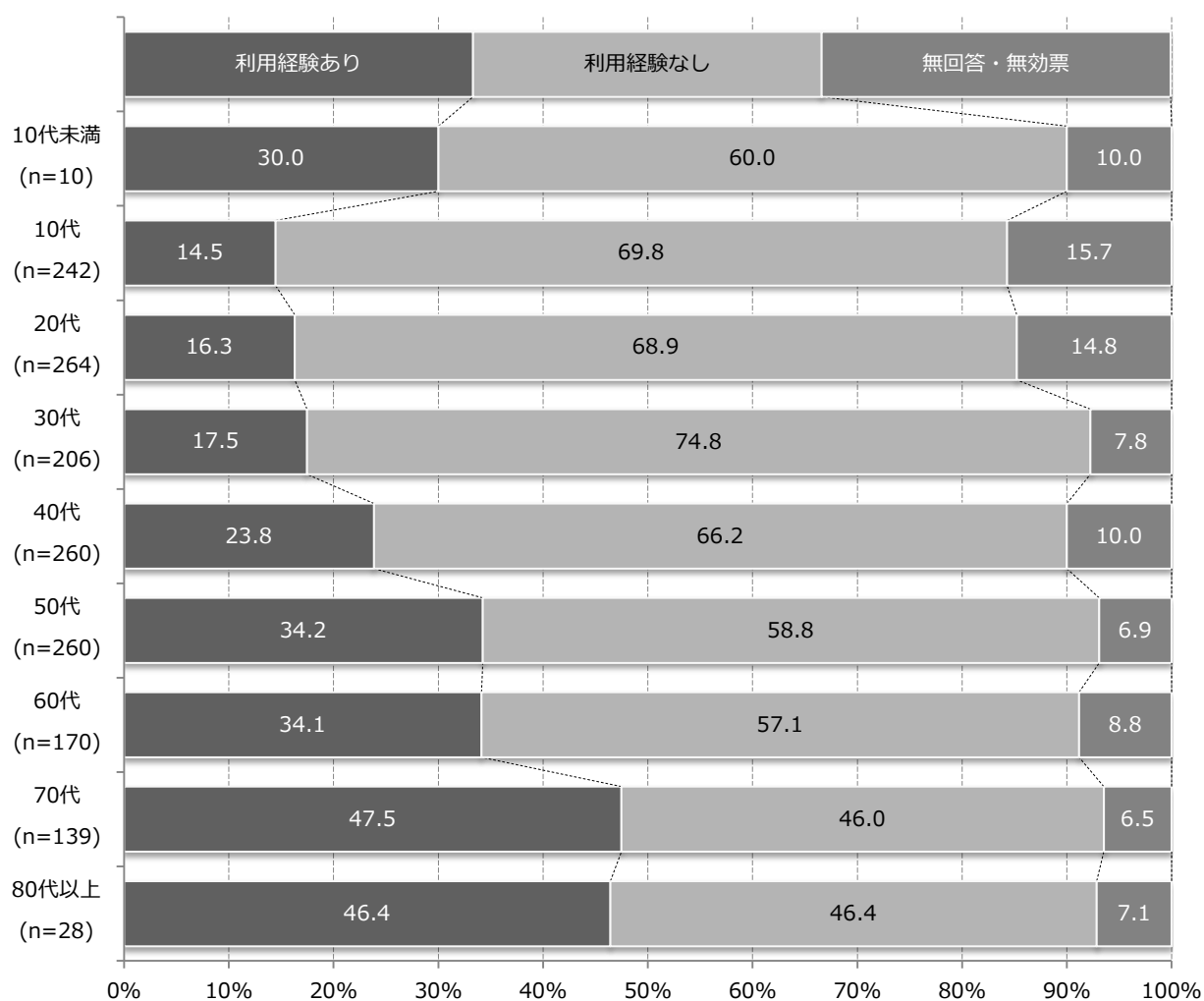


グラフ 10.3

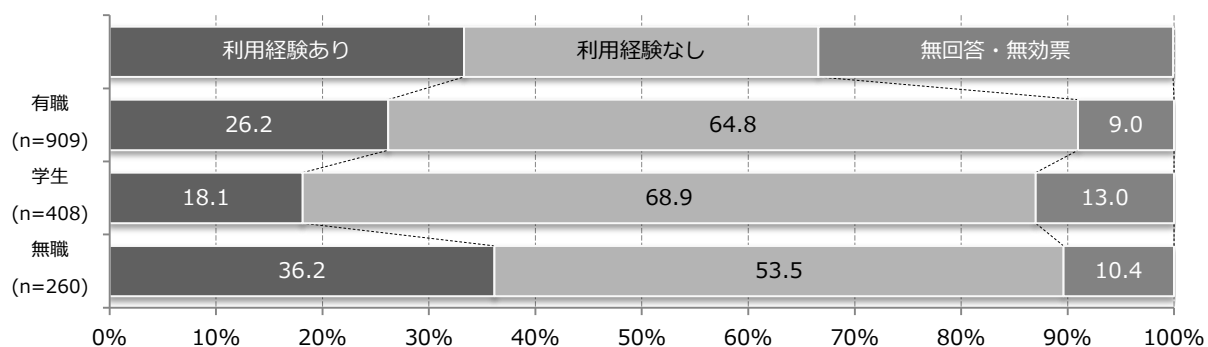
■ グラフ 10.4 『レファレンス・サービス利用状況』 過年度比較



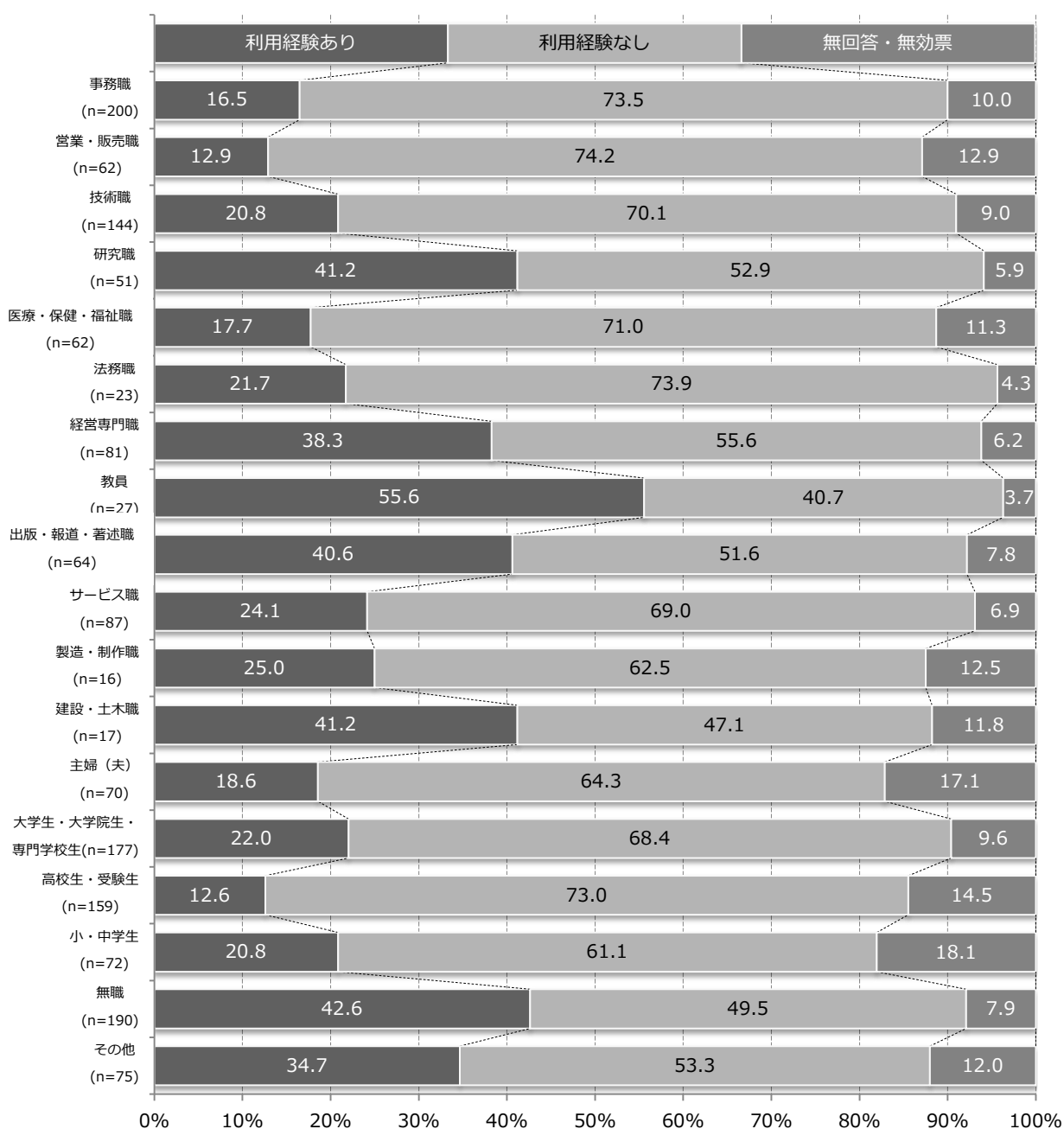
■ グラフ 10.5 『レファレンス・サービス利用状況』 年齢割合



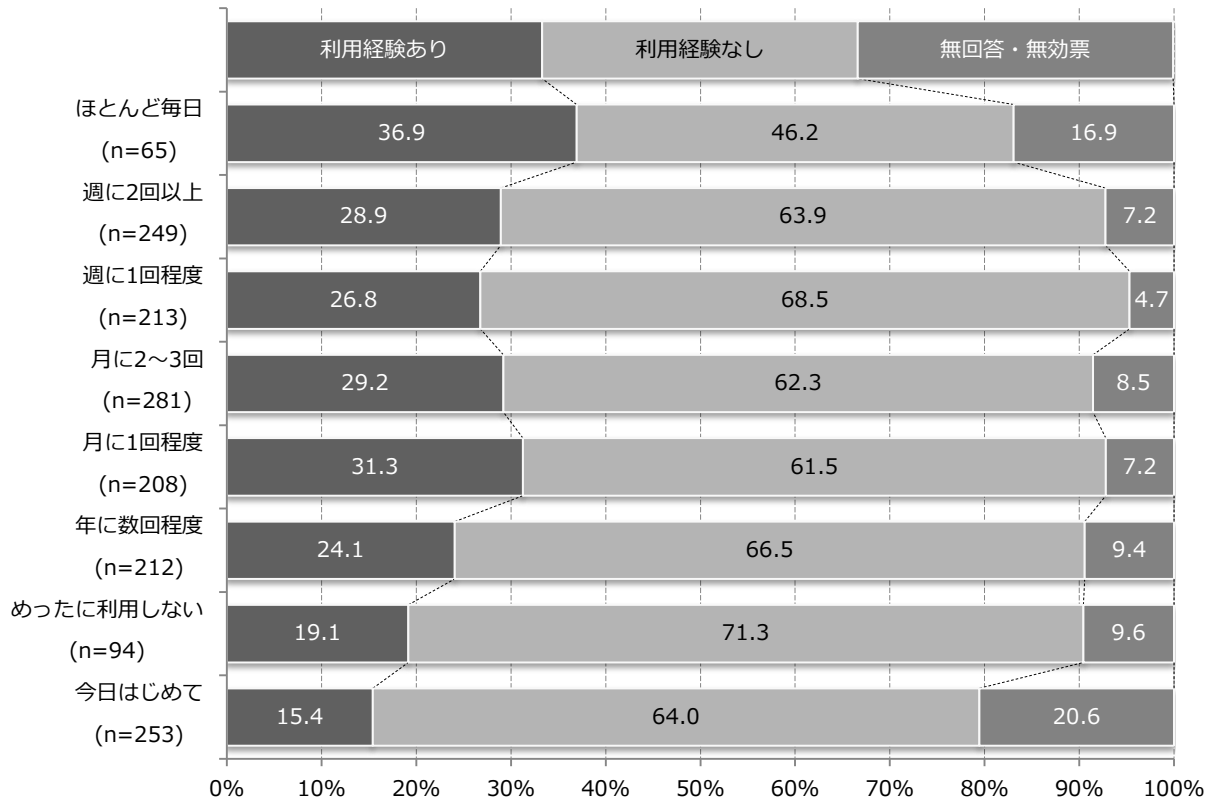
■ グラフ 10.6 『レファレンス・サービス利用状況』 職業（3分類：有職・学生・無職）割合



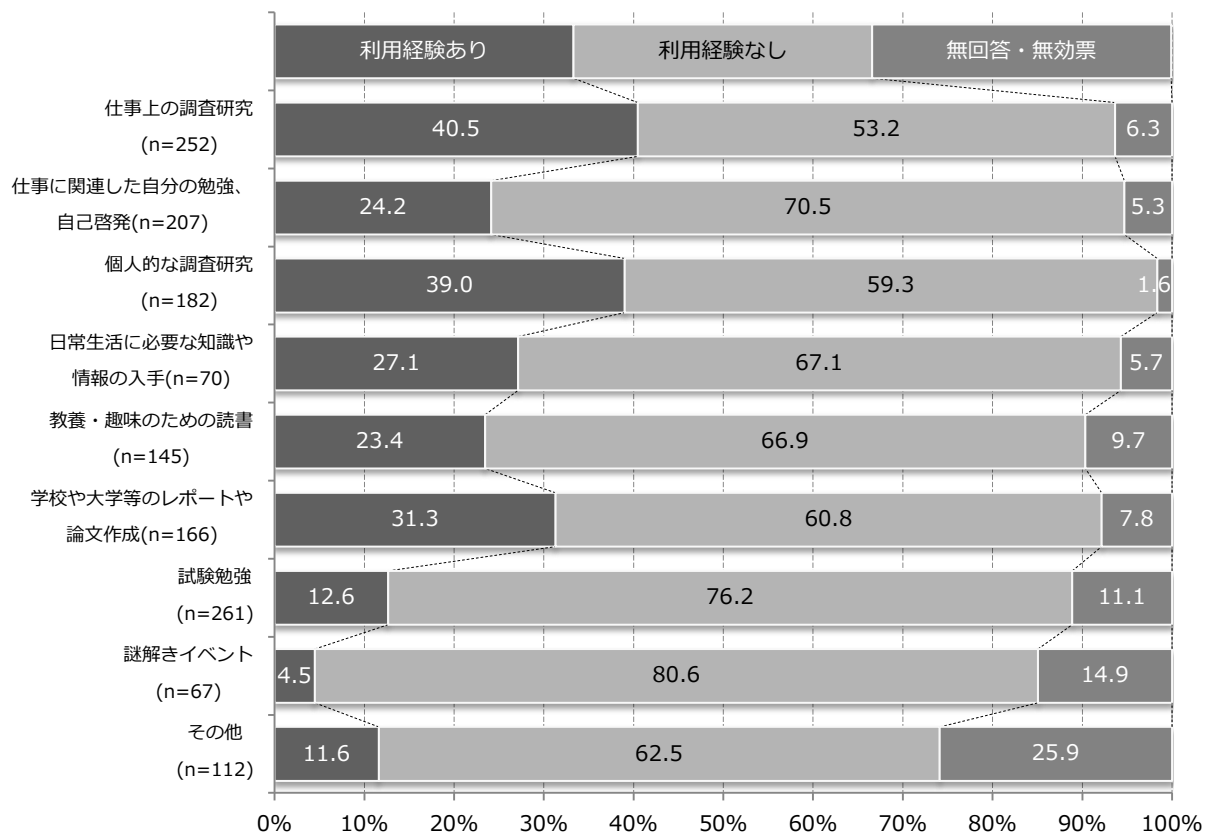
■ グラフ 10.7 『レファレンス・サービス利用状況』 職業（18分類）割合



■ グラフ 10.8 『レファレンス・サービス利用状況』 利用頻度割合



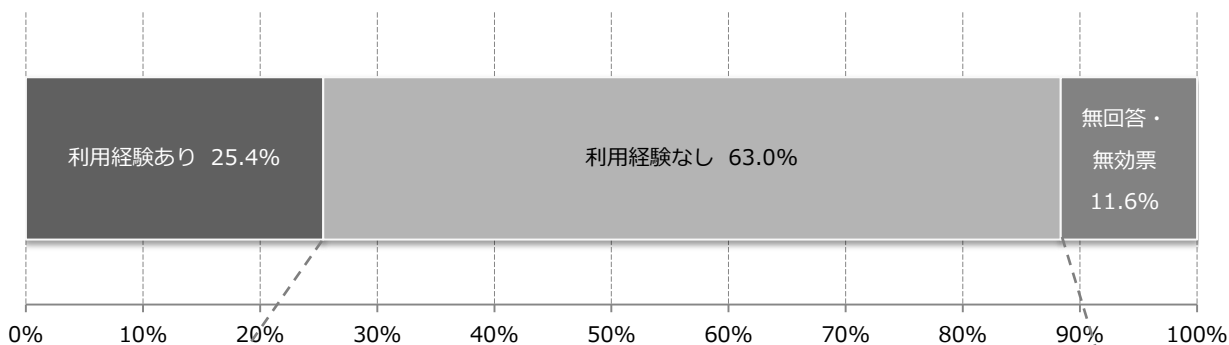
■ グラフ 10.9 『レファレンス・サービス利用状況』 利用目的割合



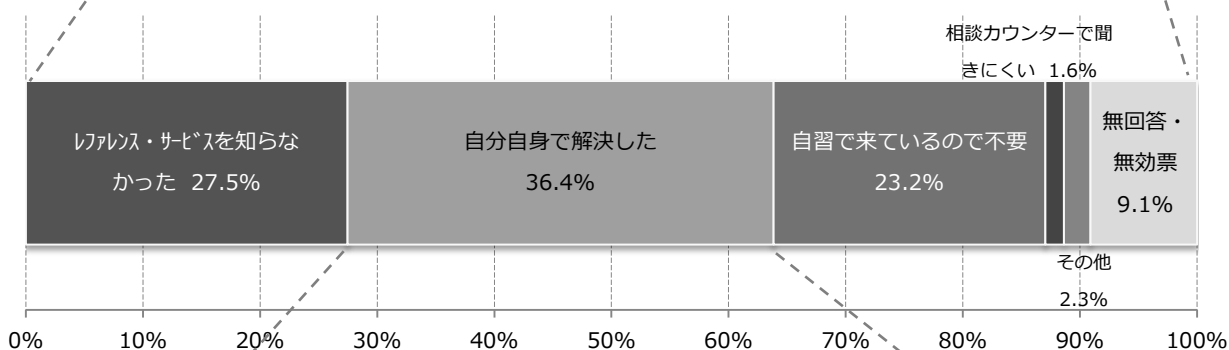
■ グラフ 10.10 『レファレンス・サービス利用状況』

レファレンス・サービスを利用しないで、「自分自身で解決した」と回答した方の目的達成状況について。

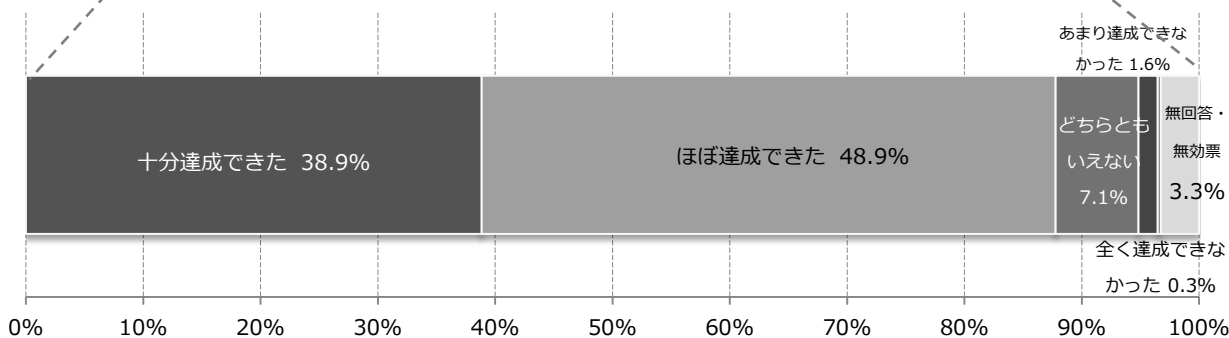
レファレンス・サービスの利用経験「なし」: 1,012名 63.0% (n=1,607)



利用経験がない理由「自分自身で解決した」: 368名 36.4% (n=1,012)



目的達成状況 (n=368)



●レファレンス・サービスについて

レファレンス・サービスの利用経験については、「利用経験あり」が408件・25.4%、「利用経験なし」が1,012件・63.0%となっている（表10.1、グラフ10.1）。サービスを利用しない最も多い理由は、「自分自身で解決した」が368件・36.4%であり、自分自身で解決した理由として、「館内の蔵書検索パソコンやオンラインデータベースで調べた」が157件・42.7%、次いで「資料の配置がわかりやすい」が98件・26.6%となっている（表10.2、10.3、グラフ10.2、10.3）。

過年度比較では、「利用経験あり」が、平成28年度から平成30年度まで25%程度を推移しており、大きな差はみられなかった（グラフ10.4）。

年齢別では、「利用経験あり」の割合が最も高いのが「70代」の47.5%であり、最も少ないのが「10代」の14.5%となっている。おおよそ年齢層が上がるほど「利用経験あり」の割合が高くなっている（グラフ10.5）。

職業18分類別では、「教員」において「利用経験あり」の割合が最も高く、55.6%と半数を超えた。教員に次いで「無職」が42.6%、「研究職」及び「建設・土木職」が41.2%となった。最も「利用経験あり」の割合が低くなったのは、「高校生・受験生」の12.6%、次いで「営業・販売職」の12.9%となっている（表10.7）。

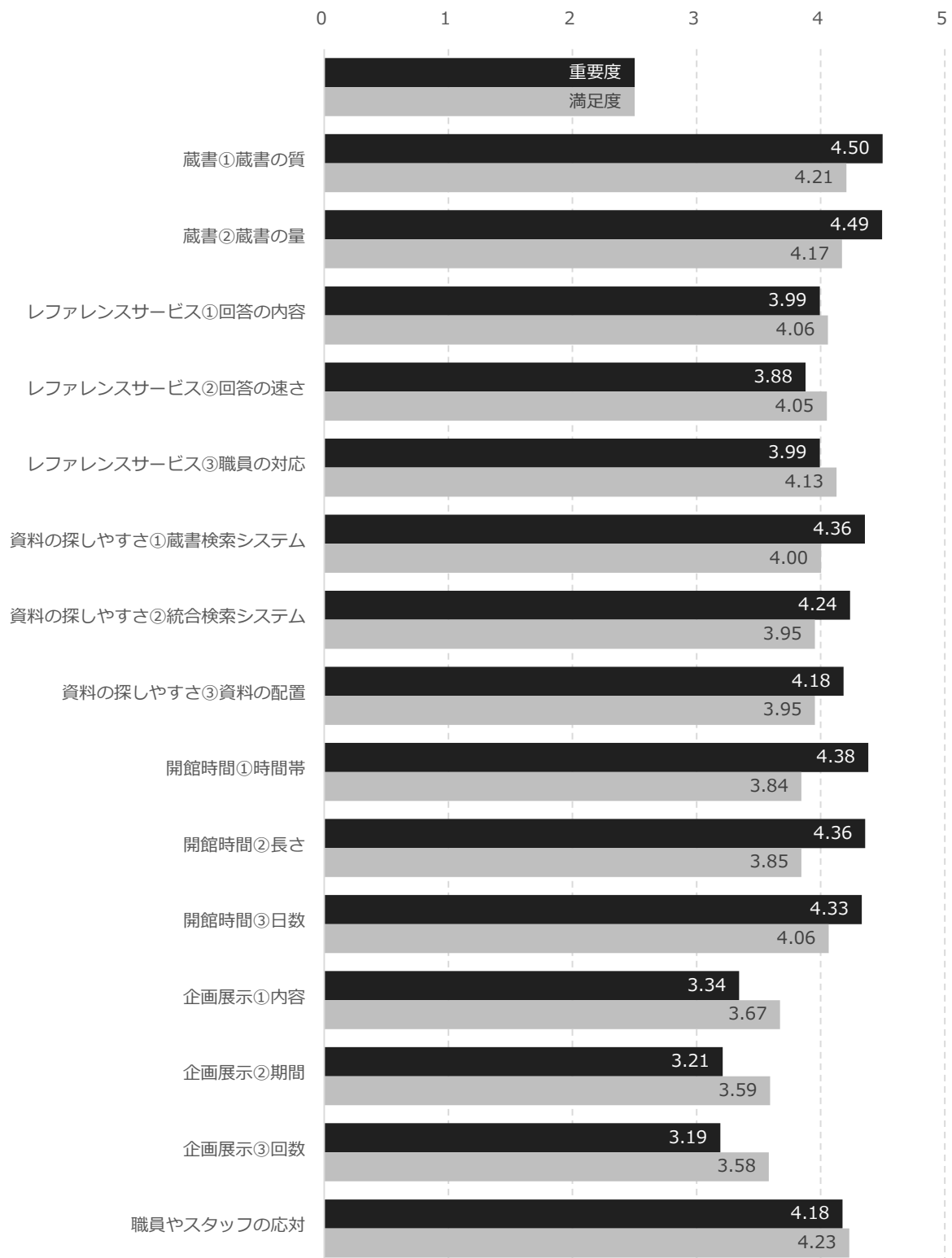
利用頻度別では、「利用経験あり」の割合が最も低くなったのは、「今日始めて」の15.4%、次いで「めったに利用しない」の19.1%であり、割合が最も高くなったのは、「ほとんど毎日」の36.9%であった。リピーター層（「ほとんど毎日」から「月に1回程度」）ほど「利用経験あり」の割合が若干高い（グラフ10.8）。

利用目的別では、「仕事上の調査研究」において「利用経験あり」の割合が最も高く40.5%、次いで「個人的な調査研究」の39.0%、「学校や大学等のレポートや論文作成」の31.3%となった。「利用経験あり」の割合が最も低くなったのは、「謎解きイベント」の4.5%、次いで「その他」の11.6%となり、「その他」の自由記述では、「気分転換」、「食事」などの回答が多い。（グラフ10.9）。

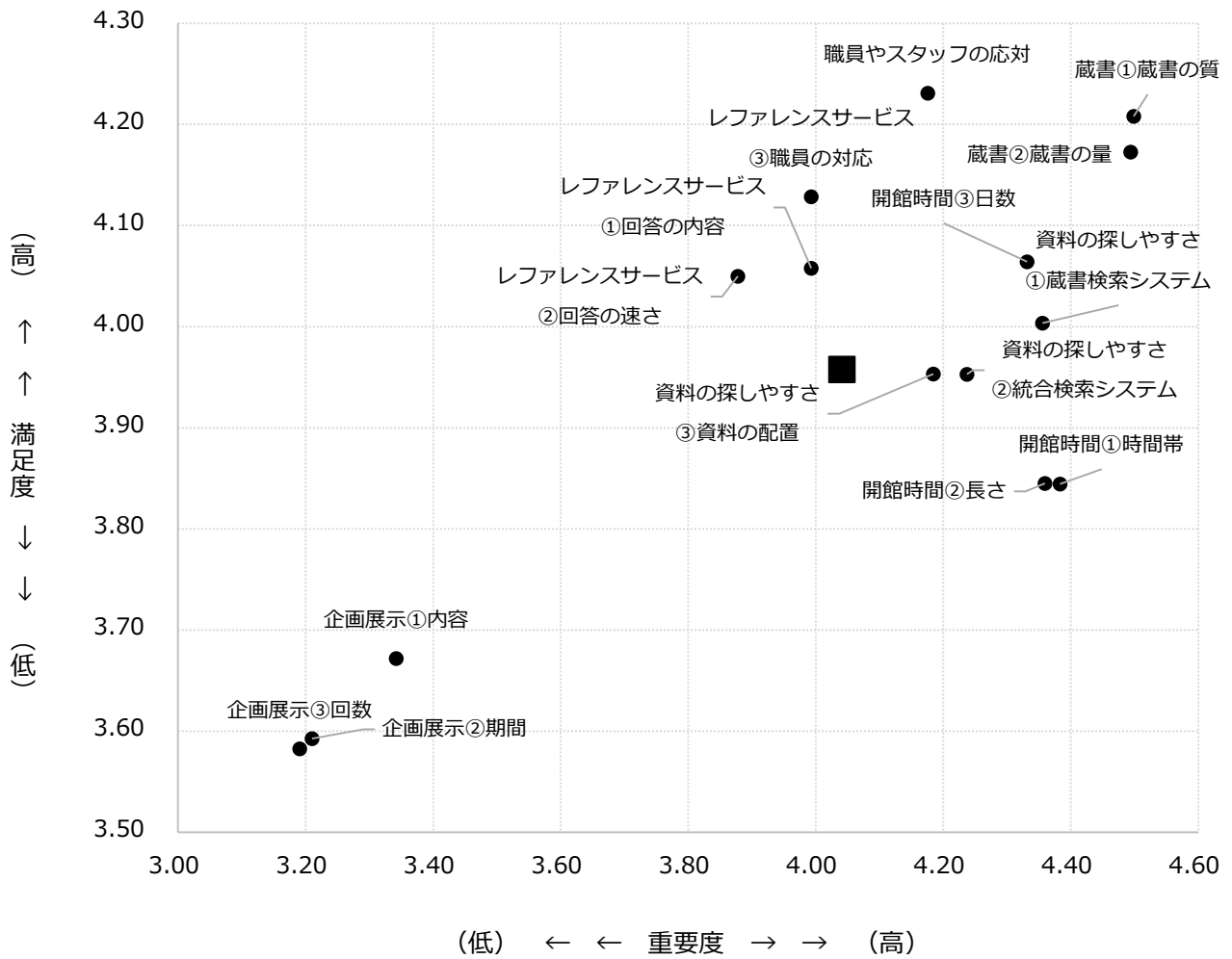
11. 重要度・満足度

【問 10 この図書館のサービスの重要度と満足度について、「5・4・3・2・1」の5段階でお答えください。】

■ グラフ 11.1 『各サービスの重要度・満足度』評価点



■グラフ 11.2 『各サービスの重要度・満足度』全体散布図



※グラフ内■印は重要度・満足度の平均値。

■表 11.1 『各サービスの重要度評価点』過年度比較

サービス		重要度評価点			評価点増減	
		平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	平成28年度 からの増減 (30-28)	平成29年度 からの増減 (30-29)
蔵書	①蔵書の質	4.47	4.51	4.50	△ 0.03	▼ 0.01
	②蔵書の量	4.50	4.51	4.49	▼ 0.01	▼ 0.02
レファレンスサービス	①回答の内容	3.92	3.96	3.99	△ 0.07	△ 0.03
	②回答の速さ	3.80	3.88	3.88	△ 0.08	0.00
	③職員の対応	3.93	4.01	3.99	△ 0.06	▼ 0.02
資料の探しやすさ	①蔵書検索システム	4.37	4.34	4.36	▼ 0.01	△ 0.02
	②統合検索システム	4.21	4.23	4.24	△ 0.03	△ 0.01
	③資料の配置	4.20	4.20	4.18	▼ 0.02	▼ 0.02
開館時間	①時間帯	4.35	4.38	4.38	△ 0.03	0.00
	②長さ	4.32	4.37	4.36	△ 0.04	▼ 0.01
	③日数	4.30	4.33	4.33	△ 0.03	0.00
企画展示	①内容	3.33	3.31	3.34	△ 0.01	△ 0.03
	②期間	3.17	3.20	3.21	△ 0.04	△ 0.01
	③回数	3.11	3.17	3.19	△ 0.08	△ 0.02
職員やスタッフの対応		4.07	4.13	4.18	△ 0.11	△ 0.05

※△は過年度より重要度評価点がアップしたもの。▼は過年度より重要度評価点がダウンしたもの。

■表 11.2 『各サービスの満足度評価点』過年度比較

サービス		満足度評価点			評価点増減	
		平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	平成28年度 からの増減 (30-28)	平成29年度 からの増減 (30-29)
蔵書	①蔵書の質	4.14	4.14	4.21	△ 0.07	△ 0.07
	②蔵書の量	4.08	4.10	4.17	△ 0.09	△ 0.07
レファレンスサービス	①回答の内容	3.98	3.96	4.06	△ 0.08	△ 0.10
	②回答の速さ	4.01	3.97	4.05	△ 0.04	△ 0.08
	③職員の応対	4.04	4.00	4.13	△ 0.09	△ 0.13
資料の探しやすさ	①蔵書検索システム	4.01	3.97	4.00	▼ 0.01	△ 0.03
	②統合検索システム	3.92	3.90	3.95	△ 0.03	△ 0.05
	③資料の配置	3.91	3.90	3.95	△ 0.04	△ 0.05
開館時間	①時間帯	3.75	3.74	3.84	△ 0.09	△ 0.10
	②長さ	3.77	3.77	3.85	△ 0.08	△ 0.08
	③日数	3.83	3.98	4.06	△ 0.23	△ 0.08
企画展示	①内容	3.68	3.58	3.67	▼ 0.01	△ 0.09
	②期間	3.59	3.54	3.59	0.00	△ 0.05
	③回数	3.57	3.50	3.58	△ 0.01	△ 0.08
職員やスタッフの応対		4.16	4.11	4.23	△ 0.07	△ 0.12

※△は過年度より満足度評価点がアップしたものの、▼は過年度より満足度評価点がダウンしたものの。

●各サービスの重要度・満足度について

各サービスの重要度については、「蔵書の質」の評価点が 4.50 と最も高く、次いで「蔵書の量」の評価点が 4.49 と続いている。評価点が低くなったのは、「企画展示」の「回数」が 3.19、「期間」が 3.21、「内容」が 3.34 であった。

各サービスの満足度については、「職員やスタッフの応対」の評価点が 4.23 と最も高く、次いで「蔵書の質」の評価点が 4.21 と続いている。評価点が低くなったのは、重要度と同じく「企画展示」であった（グラフ 11.1）。

重要度評価点の過年度比較では、「職員やスタッフの応対」については、平成 28 年度、29 年度より高い結果となった（表 11.1）。

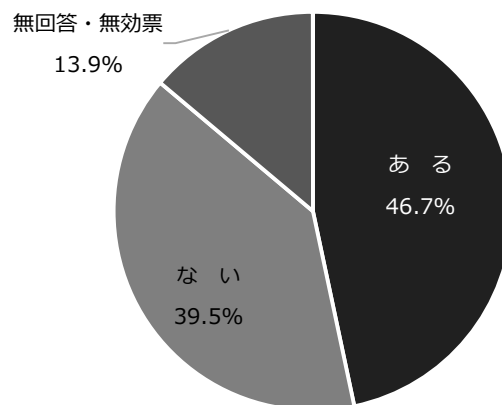
満足度評価点の過年度比較では、全てのサービス項目において、平成 29 年度を上回る結果となった（表 11.2）。

12. 都立図書館のホームページ

【問 11 都立図書館ホームページについておたずねします。閲覧されたことはありますか。(1か2のどちらかに○)】

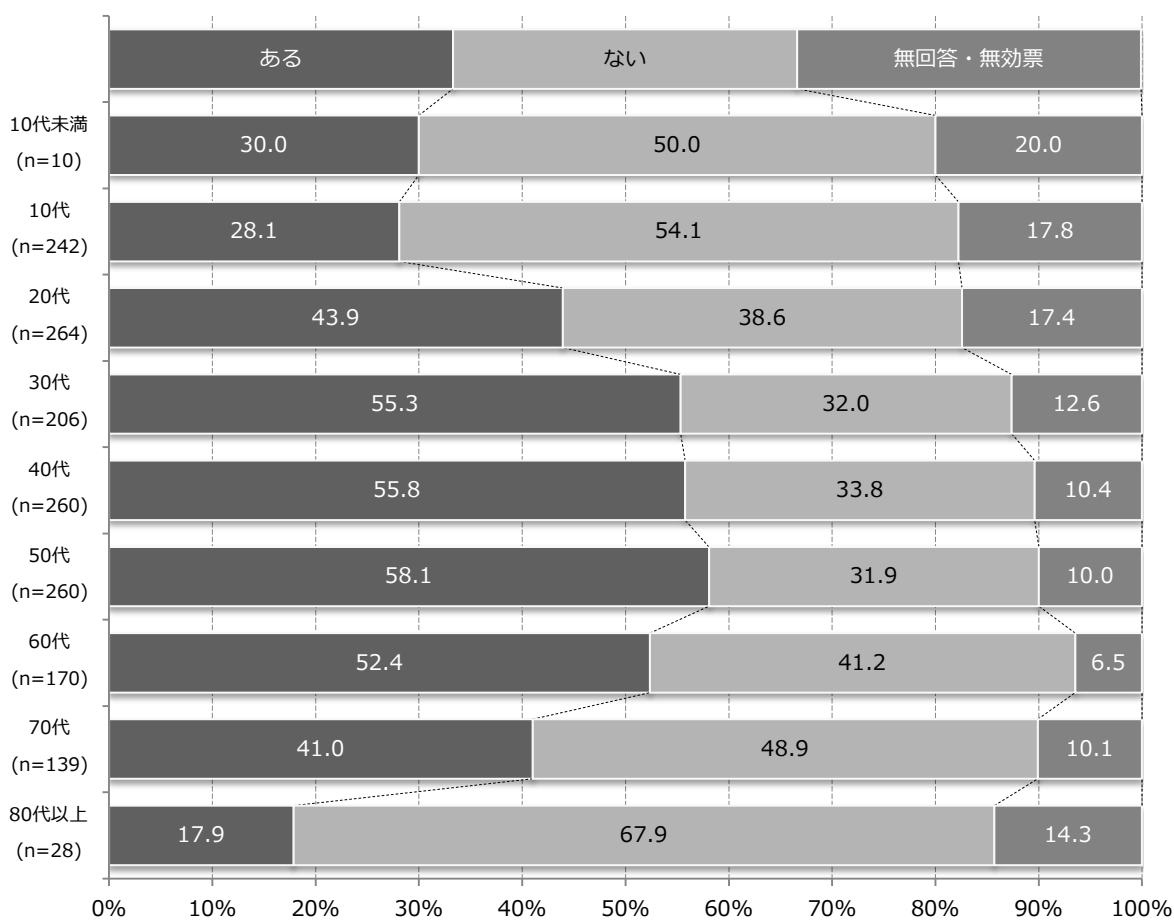
■表 12.1 『都立図書館のホームページ閲覧有無』件数割合

	件数	割合
ある	750	46.7
ない	634	39.5
無回答・無効票	223	13.9
全体	1,067	100.0

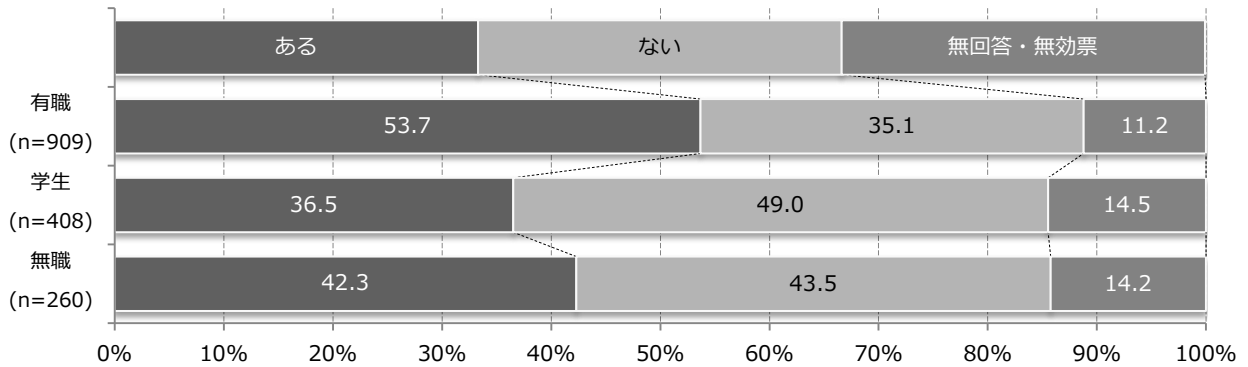


グラフ 12.1

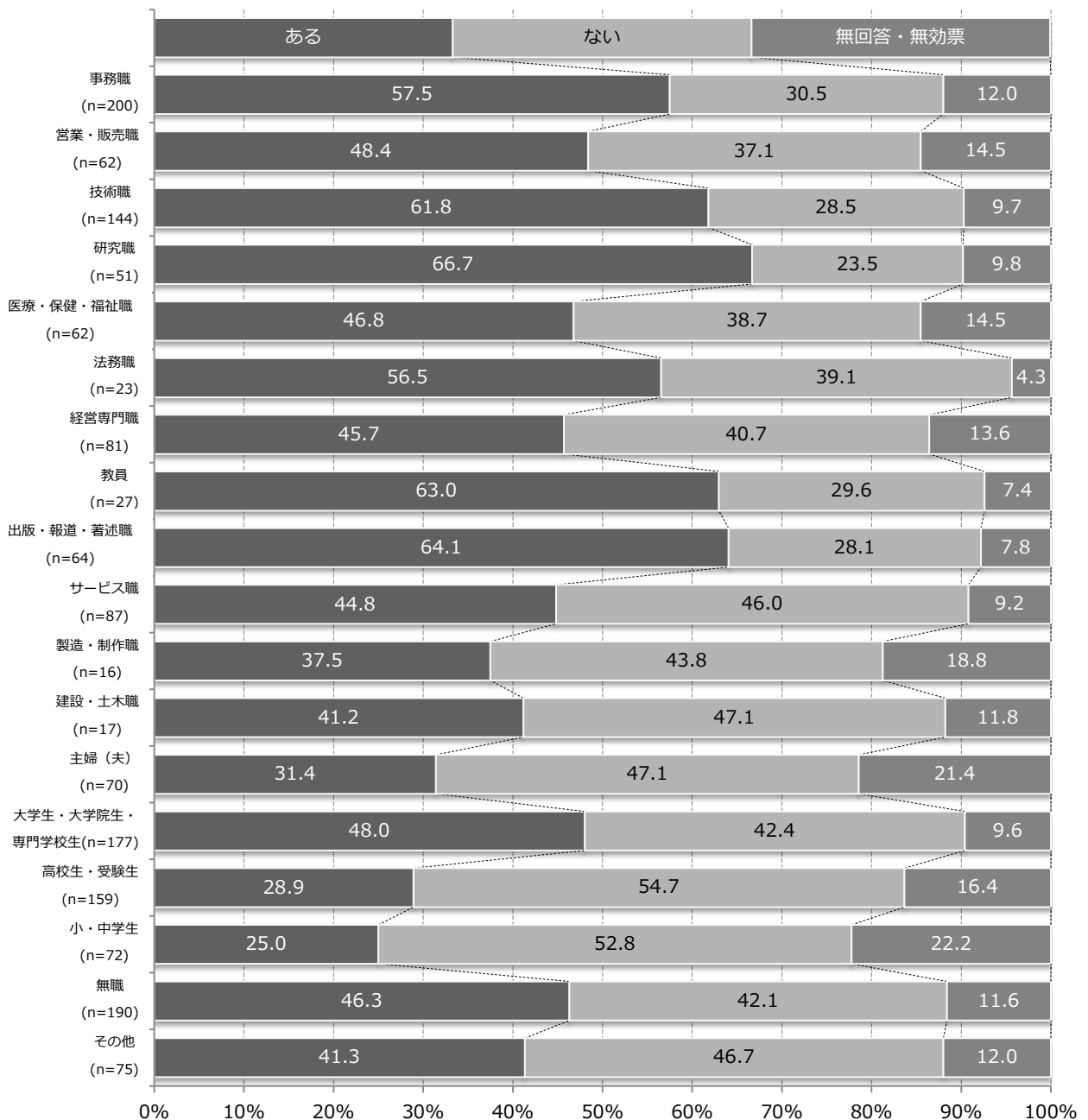
■グラフ 12.2 『都立図書館のホームページ閲覧有無』年齢割合



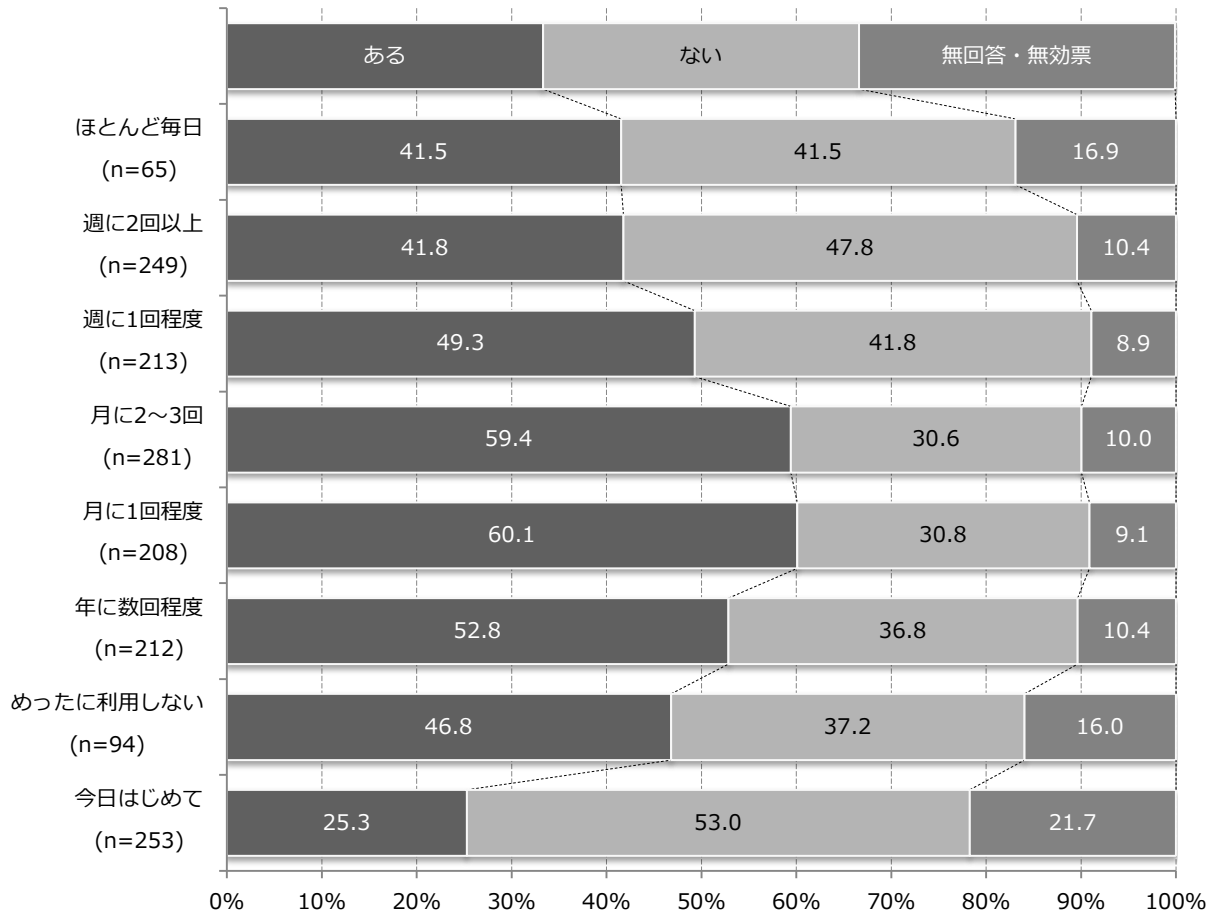
■ グラフ 12.3 『都立図書館のホームページ閲覧有無』職業（3分類：有職・学生・無職）割合



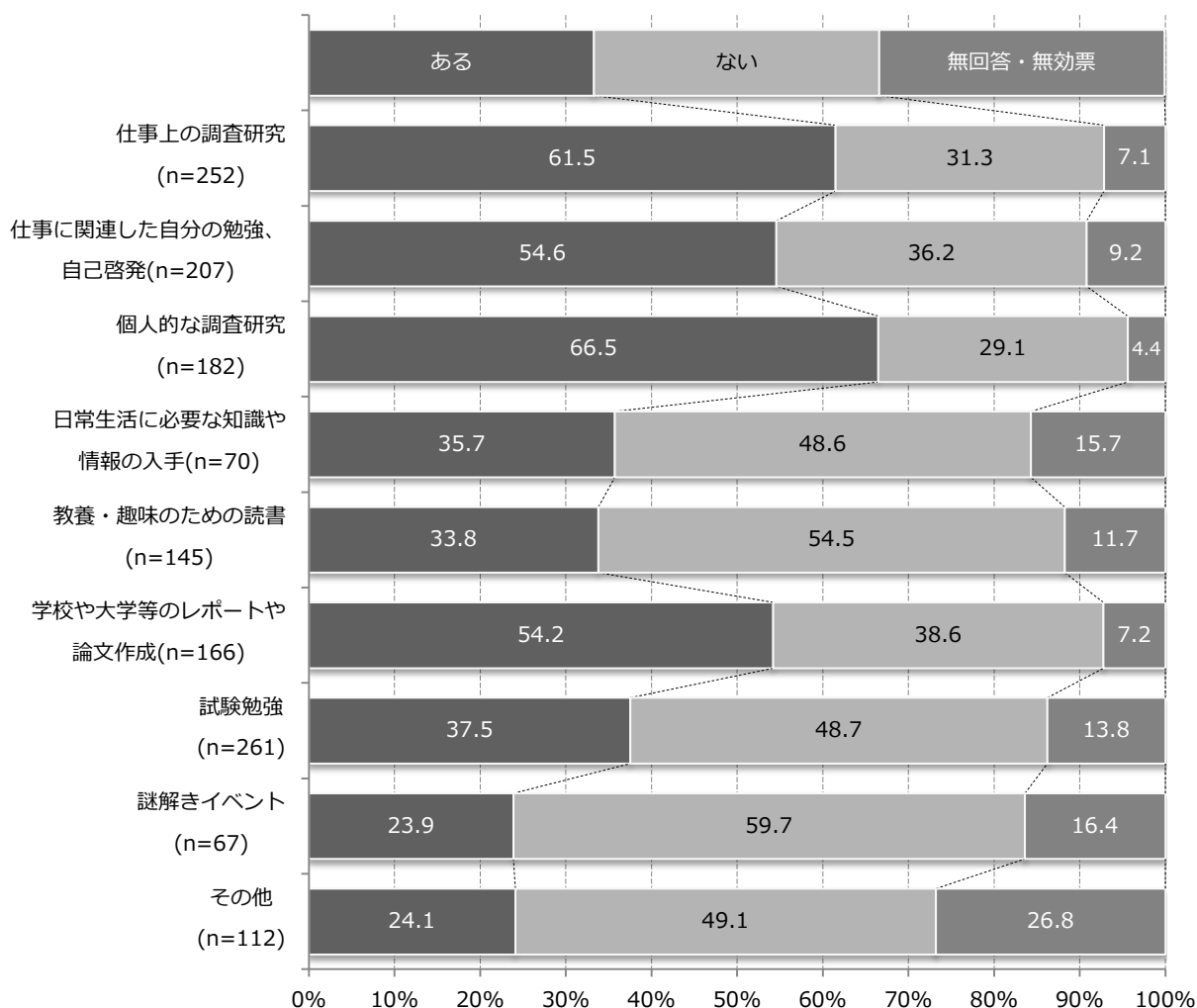
■ グラフ 12.4 『都立図書館のホームページ閲覧有無』職業（18分類）割合



■ グラフ 12.5 『都立図書館のホームページ閲覧有無』 利用頻度割合



■ グラフ 12.6 『都立図書館のホームページ閲覧有無』 利用目的割合



● 都立図書館のホームページの閲覧有無について

ホームページの閲覧経験については、「ある」が 750 件・46.7%、「ない」が 634 件・39.5%となった (表 12.1、グラフ 12.1)。

年齢別では、閲覧経験「ある」の割合が最も高いのが「50代」の 58.1%、次いで「40代」の 55.8%となった。割合が最も低くなったのは「80代以上」の 17.9%、次いで「10代」の 28.1%となった (グラフ 12.2)。

職業 3 分類別の閲覧経験「ある」の割合は、「有職」で 53.7%、「学生」で 36.5%、「無職」で 42.3%であった (グラフ 12.3)。職業 18 分類別では、「研究職」において閲覧経験「ある」の割合が最も高く、66.7%となった (グラフ 12.4)。

利用頻度別では、閲覧経験「ある」の割合が最も高いのは、「月に 1 回程度」の 60.1%、次いで「月に 2～3 回」の 59.4%となった (グラフ 12.5)。

利用目的別では、閲覧経験「ある」の割合が最も高いのは、「個人的な調査研究」の 66.5%、次いで「仕事上の調査研究」の 61.5%となった (グラフ 12.6)。

13. 1階の展示コーナー

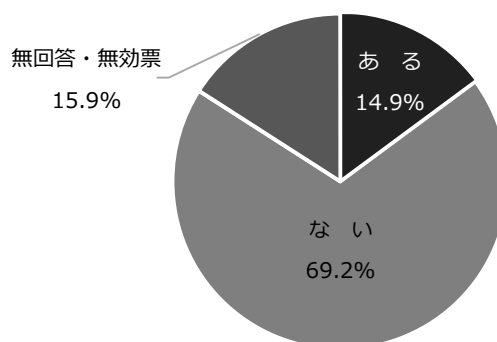
【問 12 この図書館では、東京 2020 オリンピック・パラリンピックに向けた 3つの展示コーナー（オリンピック・パラリンピックコーナー、伝統・文化コーナー、Books on Japan（日本に関する洋書コーナー））を、1階に設置しています。この展示コーナーについておたずねします。】

(1) これまでに（今日を含む）3つの展示コーナーを利用及びご覧になったことがありますか。

■『展示コーナーの利用や閲覧有無』件数割合

表 13.1 <オリンピック・パラリンピックコーナー>

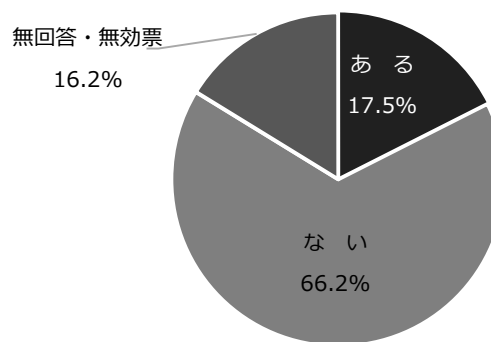
	件数	割合
あ る	239	14.9
な い	1,112	69.2
無回答・無効票	256	15.9
全 体	1,607	100.0



グラフ 13.1

表 13.2 <伝統・文化コーナー>

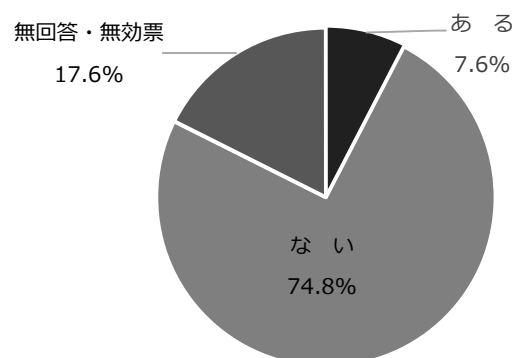
	件数	割合
あ る	282	17.5
な い	1,064	66.2
無回答・無効票	261	16.2
全 体	1,607	100.0



グラフ 13.2

表 13.3 <Books on Japan（日本に関する洋書コーナー）>

	件数	割合
あ る	122	7.6
な い	1,202	74.8
無回答・無効票	283	17.6
全 体	1,607	100.0

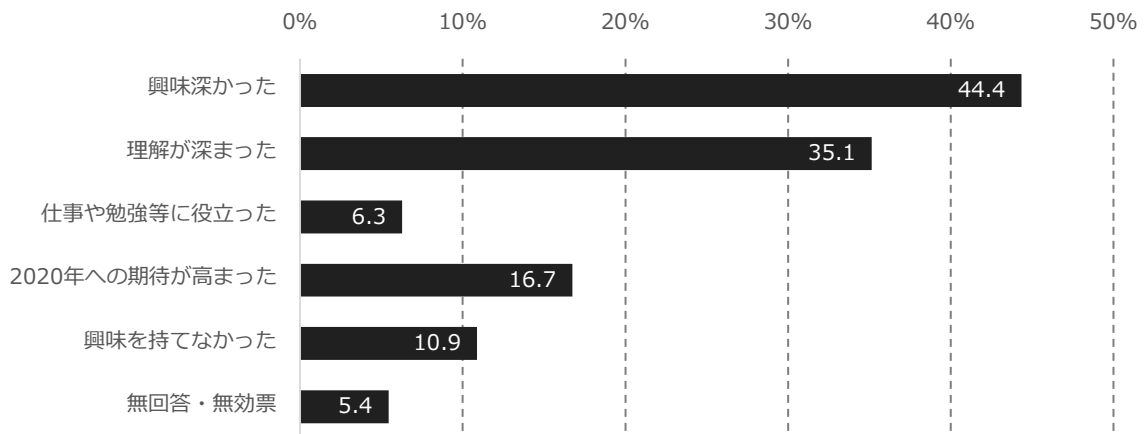


グラフ 13.3

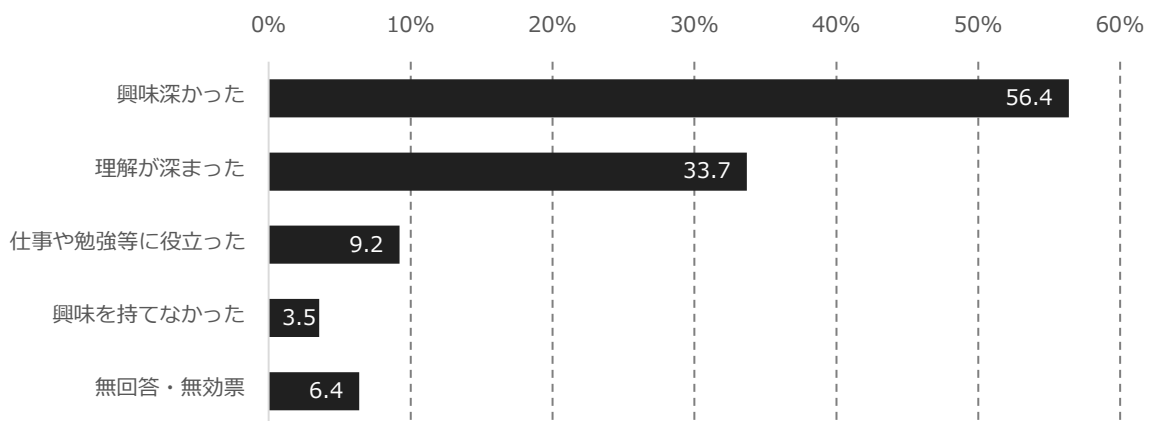
(2) (1) であると回答した方におたずねします。3つの展示コーナーを利用してのご感想をお聞かせください。(複数回答可)

■『3つの展示コーナーの利用や閲覧の感想』件数割合

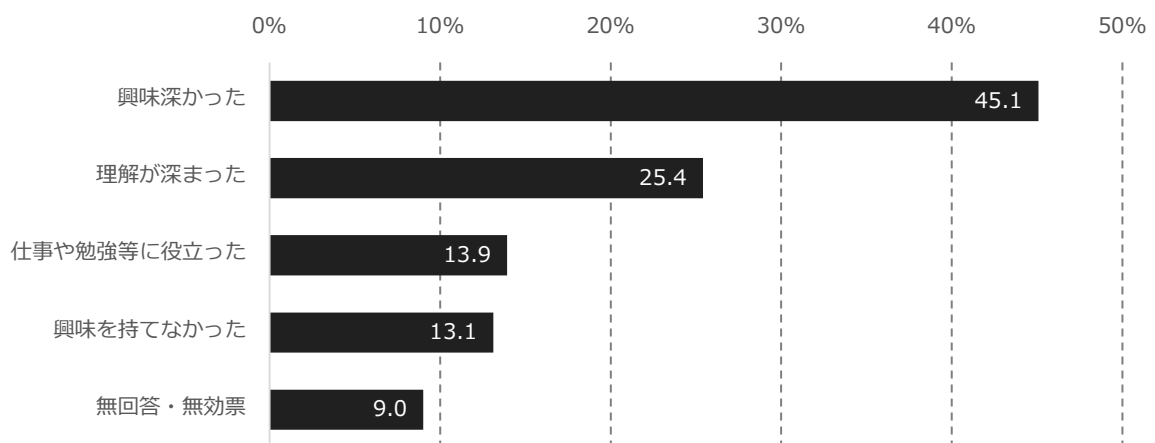
■グラフ 13.4 <オリンピック・パラリンピックコーナー> ※利用や閲覧が『ある』と回答した者 計 239 件



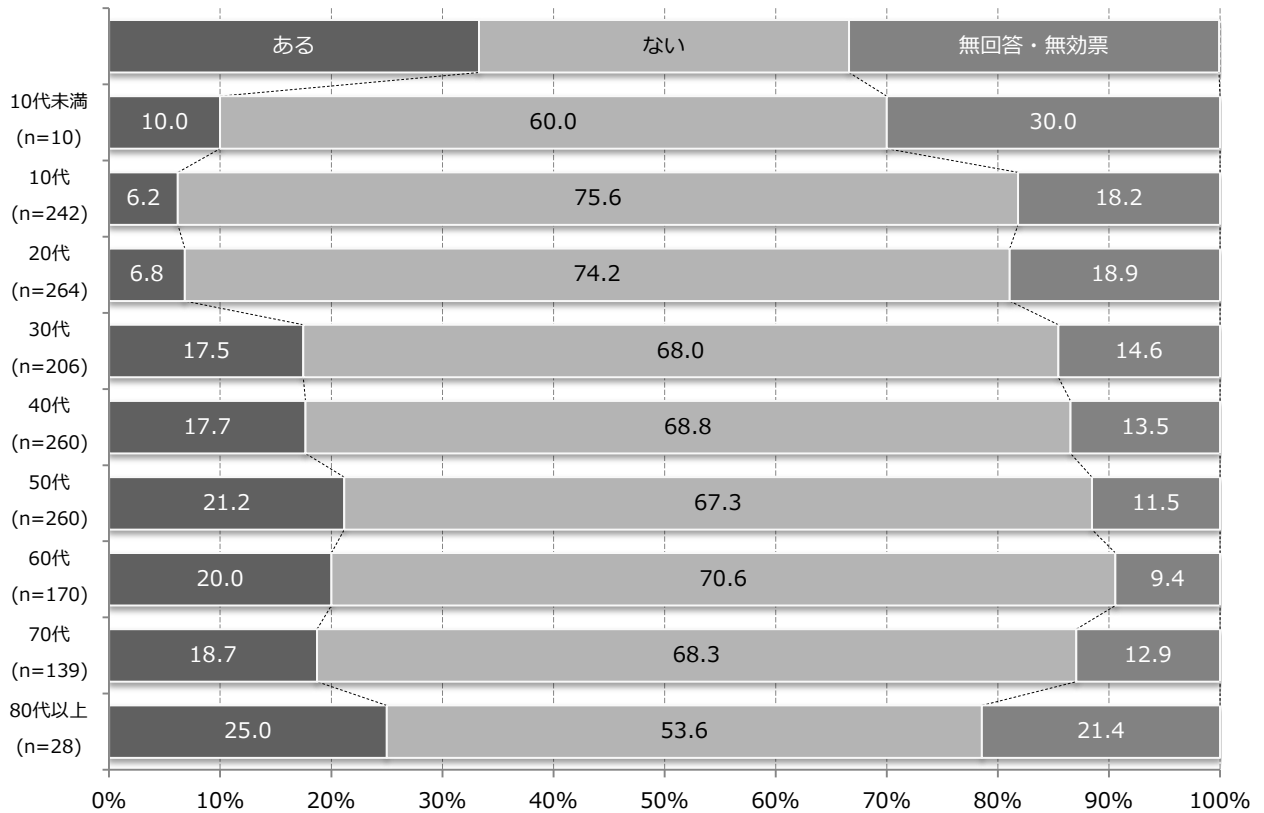
■グラフ 13.5 <伝統・文化コーナー> ※利用や閲覧が『ある』と回答した者 計 282 件



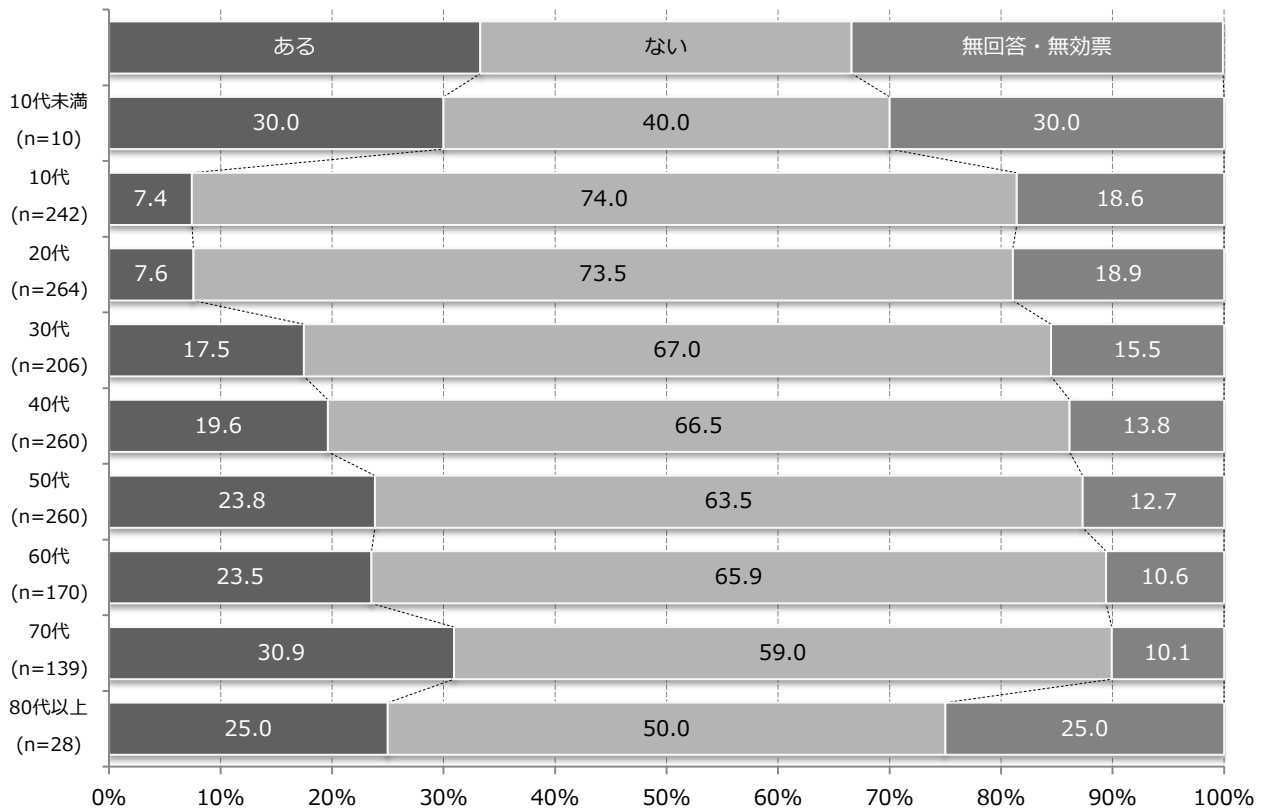
■グラフ 13.6 <Books on Japan(日本に関する洋書コーナー)> ※利用や閲覧が『ある』と回答した者 計 122 件



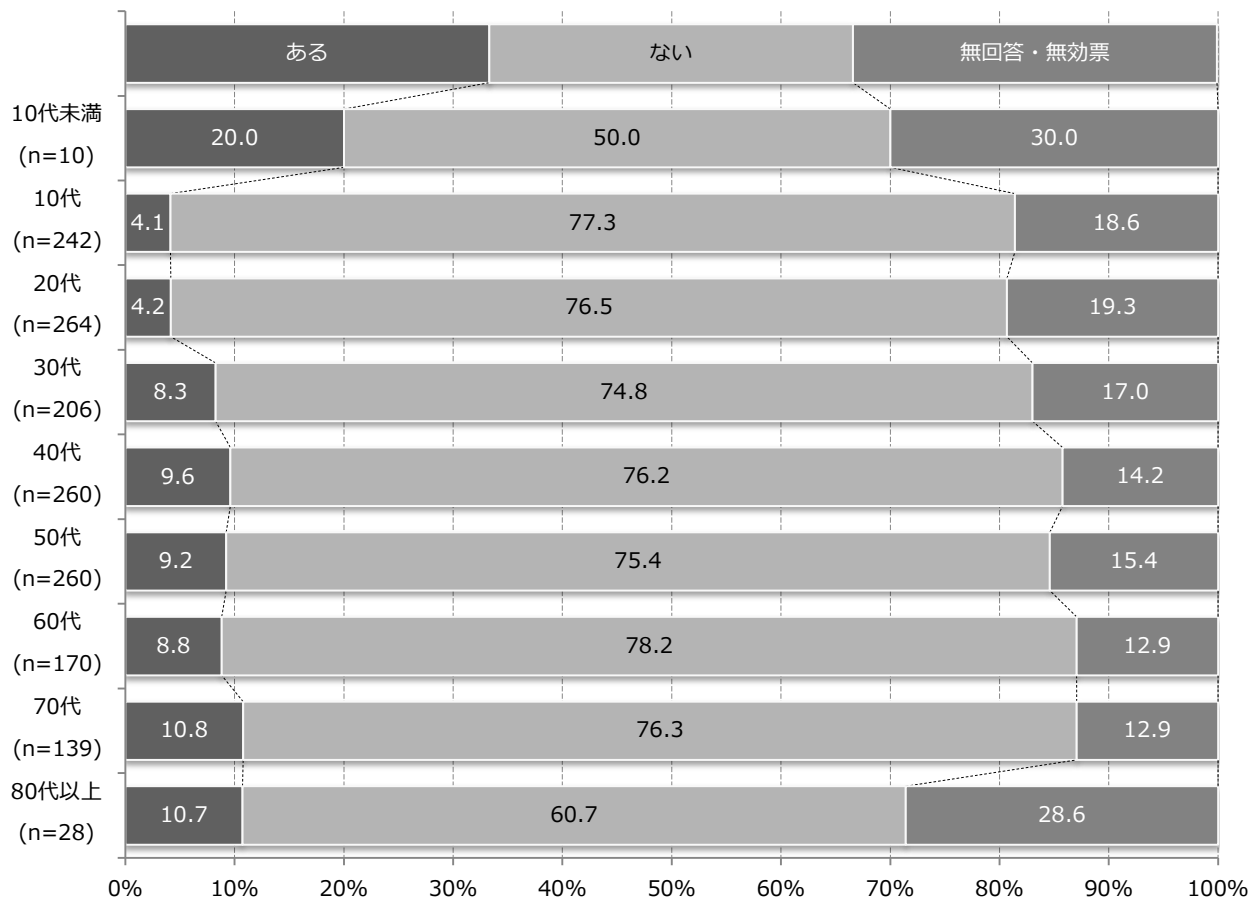
■ グラフ 13.7 『展示コーナーの利用や閲覧有無』 年齢割合<オリンピック・パラリンピックコーナー>



■ グラフ 13.8 『展示コーナーの利用や閲覧有無』 年齢割合<伝統・文化コーナー>



■ グラフ 13.9 『展示コーナーの利用や閲覧有無』 年齢割合 <Books on Japan>



● 1階の展示コーナーについて

1階の展示コーナーについては、<オリンピック・パラリンピックコーナー> <伝統・文化コーナー> <Books on Japan (日本に関する洋書コーナー)>の3コーナーとも、閲覧経験「ない」が「ある」を大きく上回っている(表 13.1、13.2、13.3、グラフ 13.1、13.2、13.3)。

年齢別では、<オリンピック・パラリンピックコーナー>で「80代以上」25.0%、<伝統・文化コーナー>で「70代」30.9%、<Books on Japan (日本に関する洋書コーナー)>で「10代未満」20.0%と閲覧経験の割合が高い(グラフ 13.7、13.8、13.9)。

閲覧の感想では、3つのコーナーとも、「興味深かった」の割合が最も高い(グラフ 13.4、13.5、13.6)。

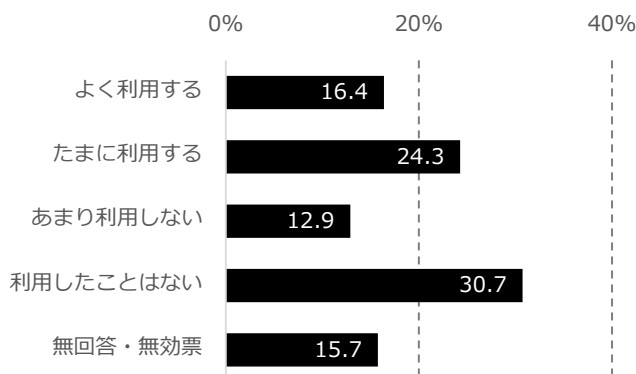
14. 食堂・カフェ

【問 13 この図書館の5階カフェテリア（有栖川食堂）と1階カフェ（有栖川珈琲）の利用頻度等について、おたずねします。】

【5階カフェテリア（有栖川食堂）について】（○は1つだけ）

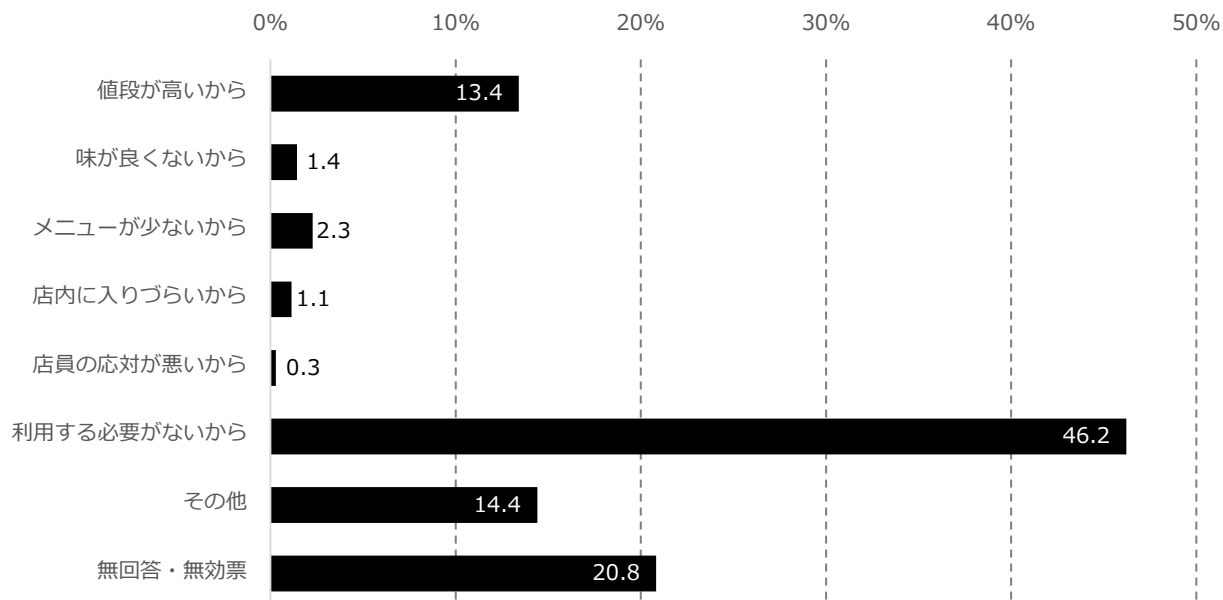
■表 14.1 『5階カフェテリア（有栖川食堂）の利用状況』 件数割合

	件数	割合
よく利用する	263	16.4
たまに利用する	390	24.3
あまり利用しない	207	12.9
利用したことはない	494	30.7
無回答・無効票	253	15.7
全 体	1,607	100.0



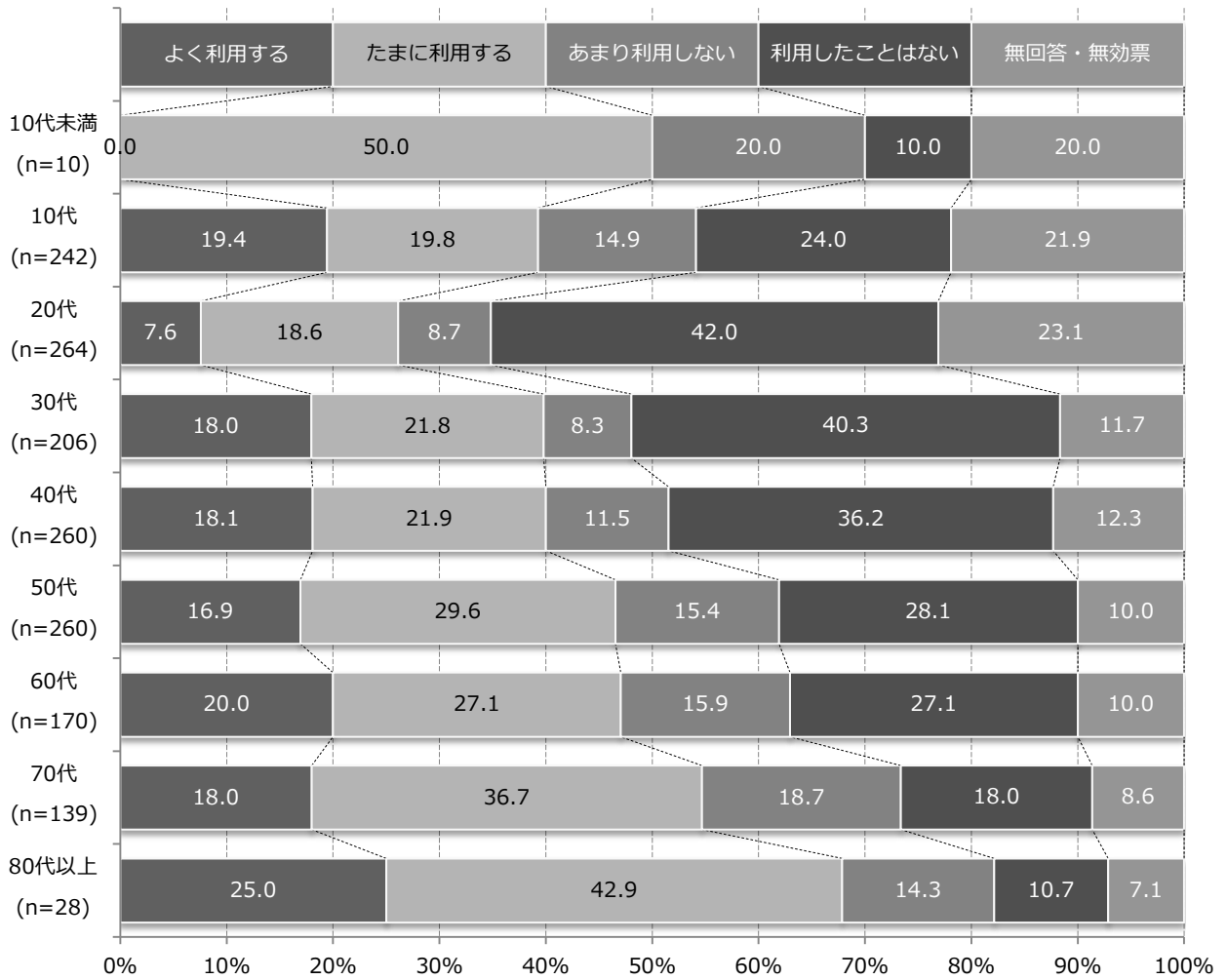
グラフ 14.1

■あまり利用しない・利用したことがない理由 計 701 件

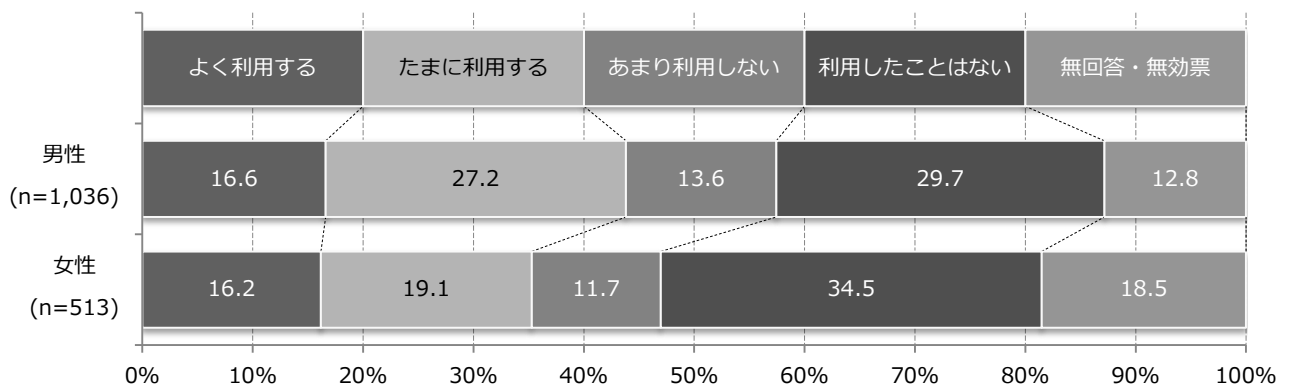


グラフ 14.2

■ グラフ 14.3 『5階カフェテリア（有栖川食堂）について』 年齢割合

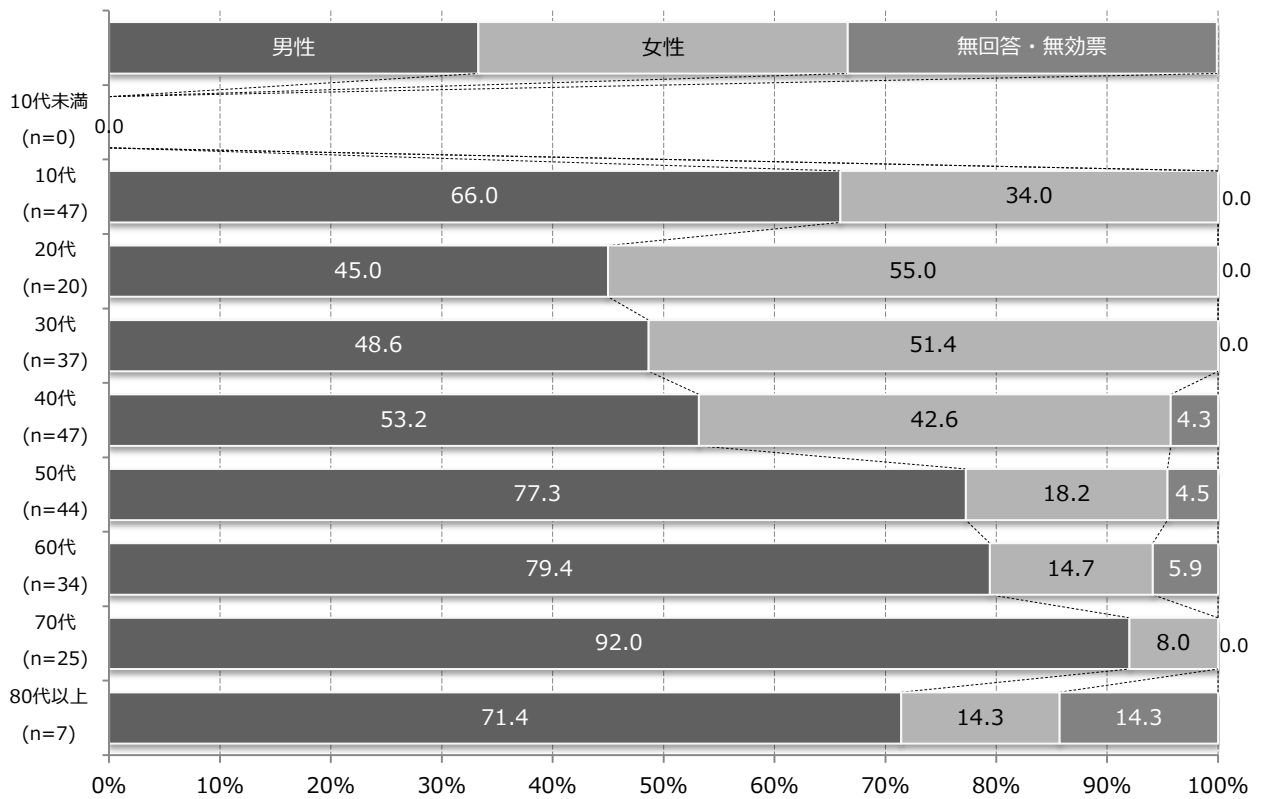


■ グラフ 14.4 『5階カフェテリア（有栖川食堂）について』 性別割合

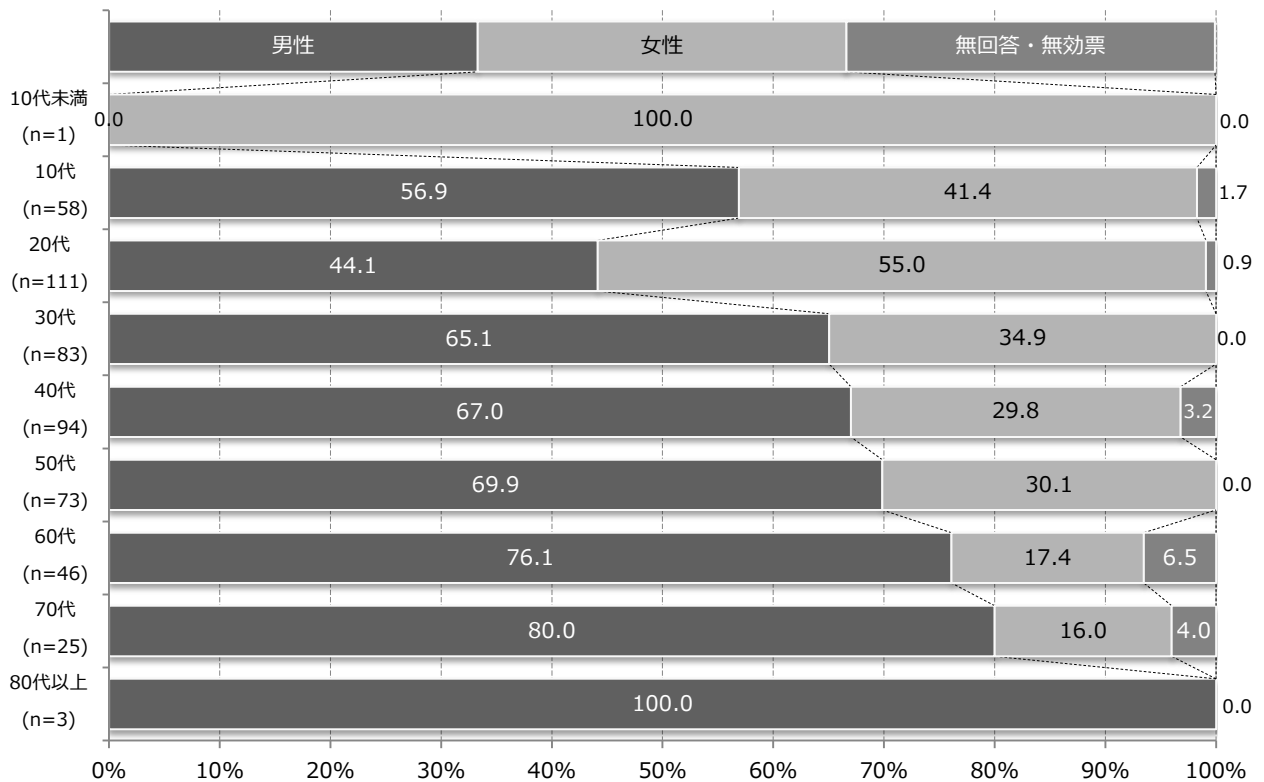


■ 『5階カフェテリアについて』 「よく利用する 263 件」 「利用したことはない 494 件」 性別年齢割合

グラフ 14.5 よく利用する



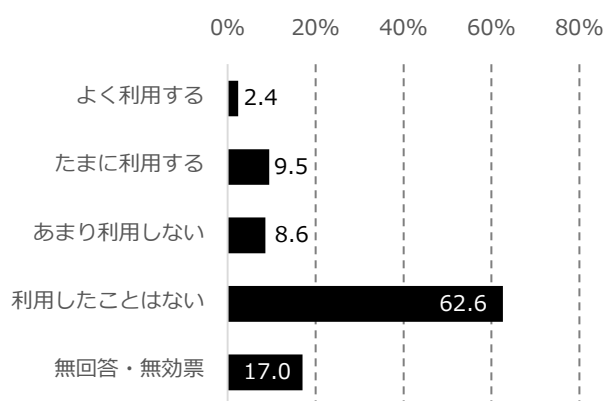
グラフ 14.6 利用したことはない



【1階カフェ（有栖川珈琲）について】（○は1つだけ）

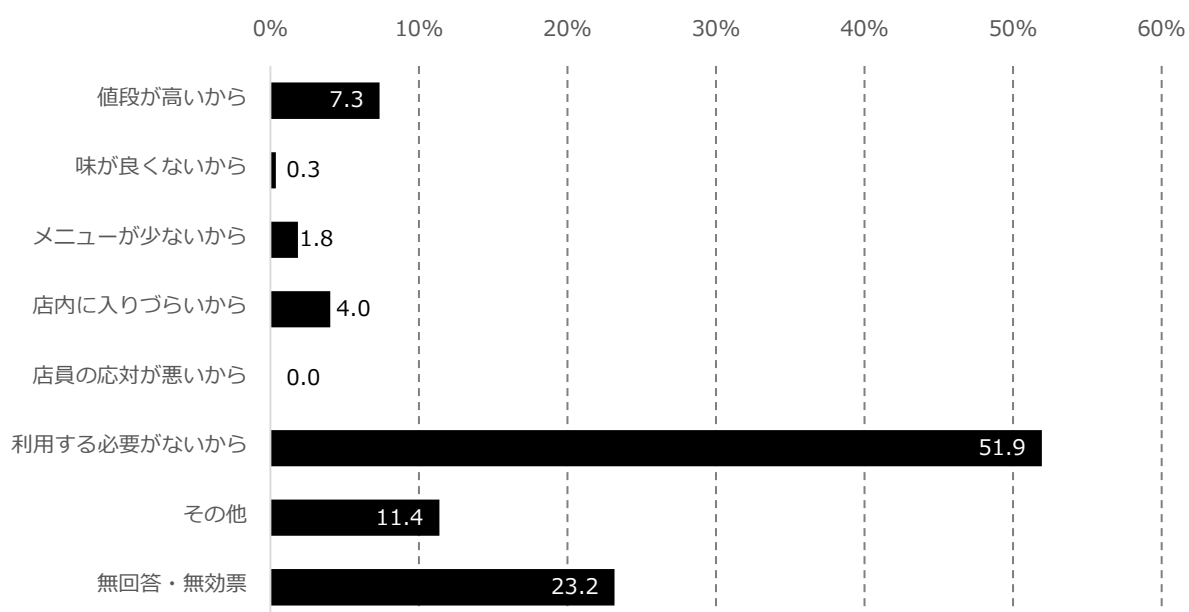
■表 14.2 『1階カフェ（有栖川珈琲）の利用状況』件数割合

	件数	割合
よく利用する	38	2.4
たまに利用する	152	9.5
あまり利用しない	138	8.6
利用したことはない	1,006	62.6
無回答・無効票	273	17.0
全体	1,607	100.0



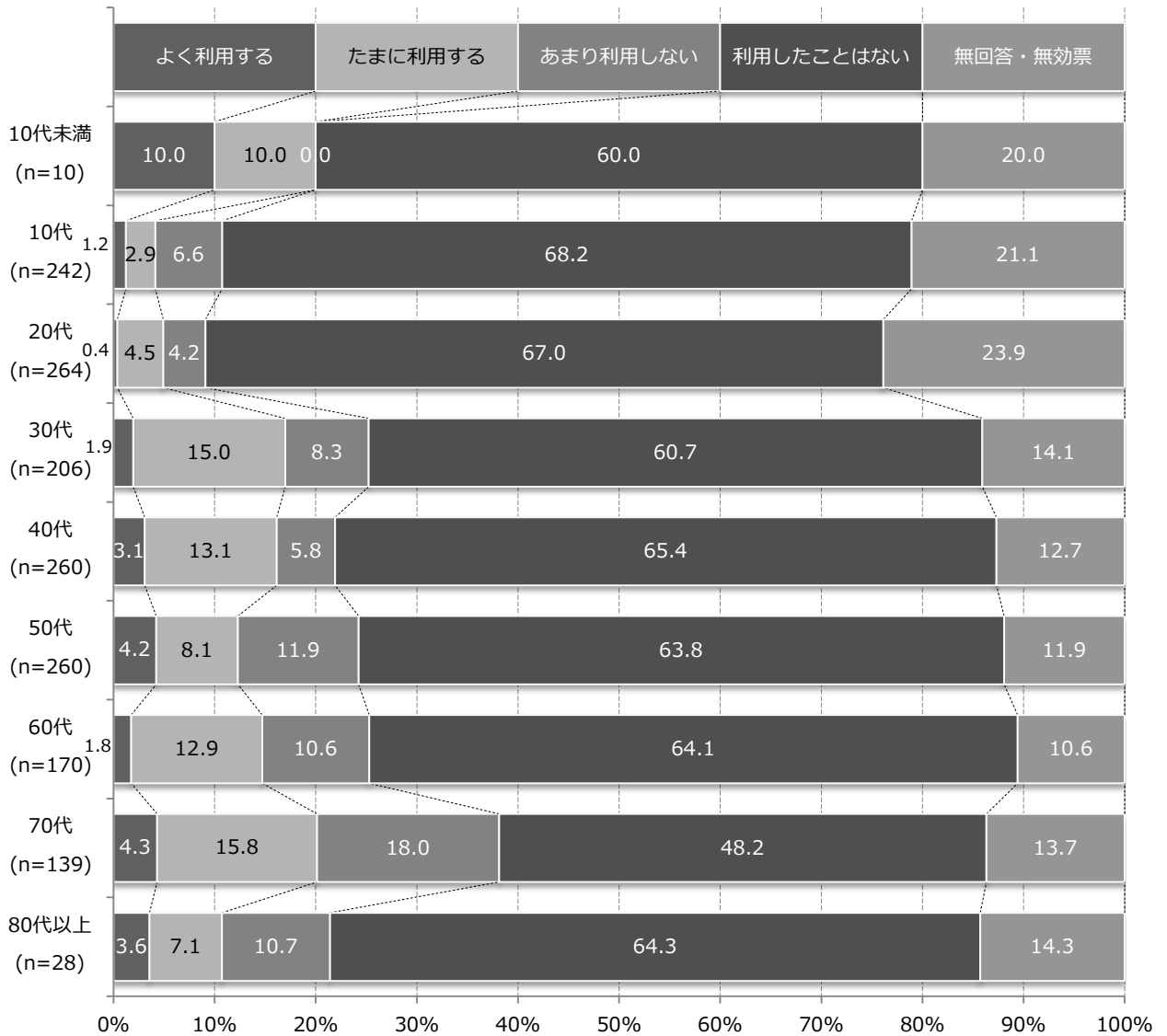
グラフ 14.7

■あまり利用しない・利用したことがない理由 計 1,144 件

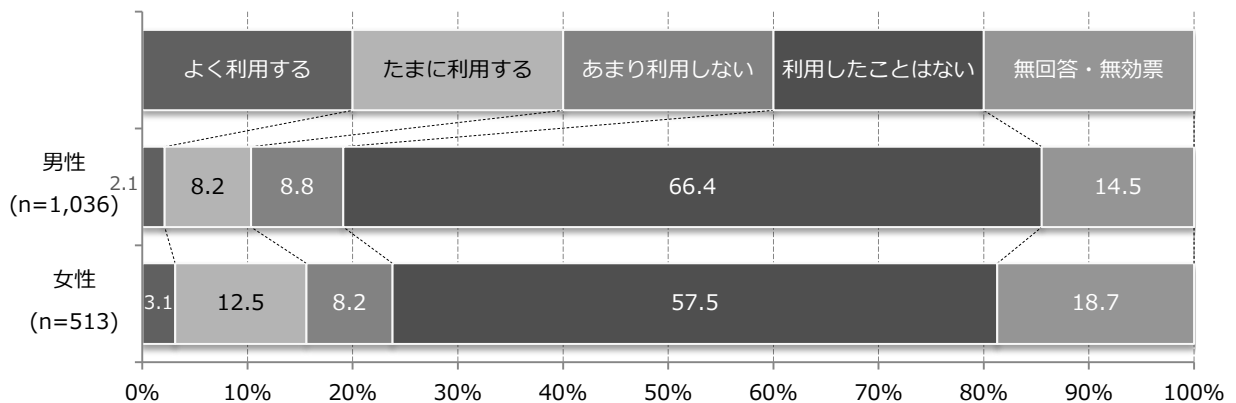


グラフ 14.8

■ グラフ 14.9 『1階カフェ（有栖川珈琲）について』 年齢割合

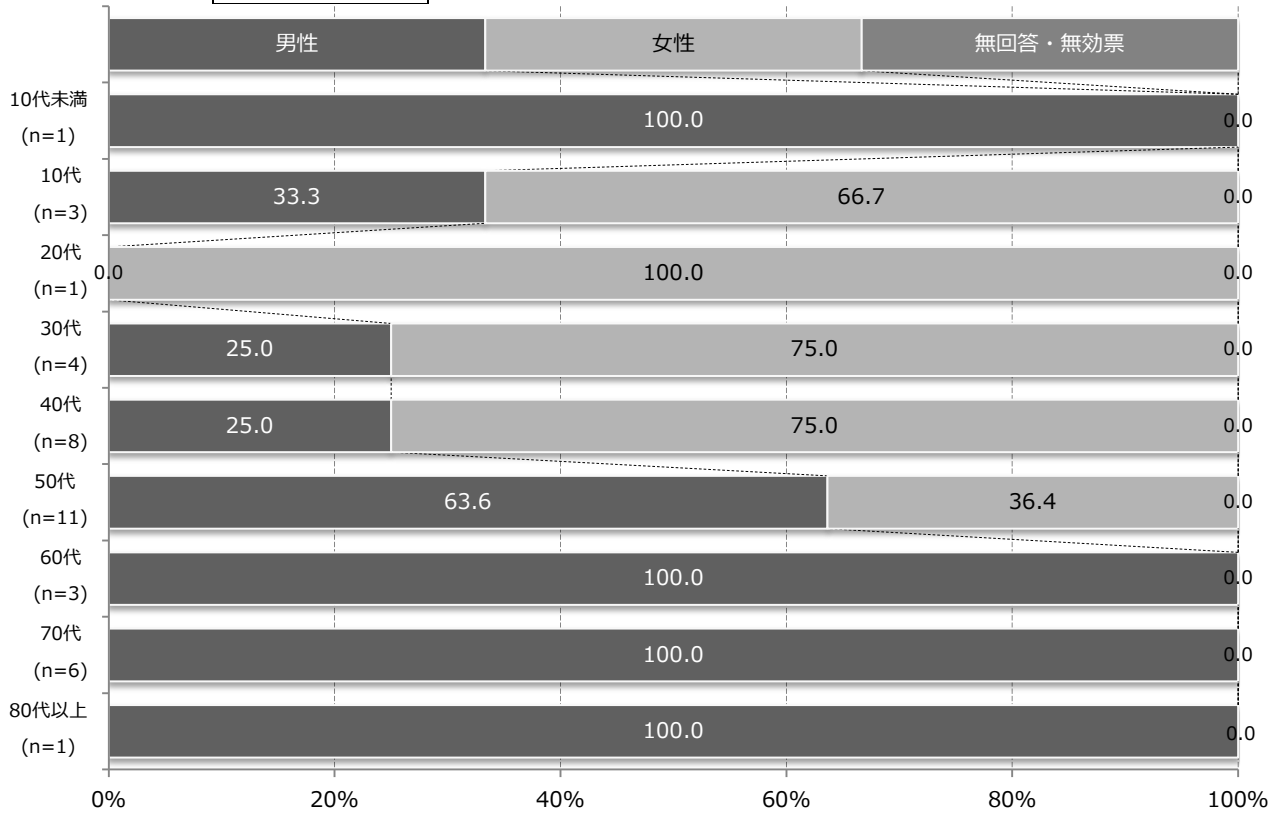


■ グラフ 14.10 『1階カフェ（有栖川珈琲）について』 性別割合

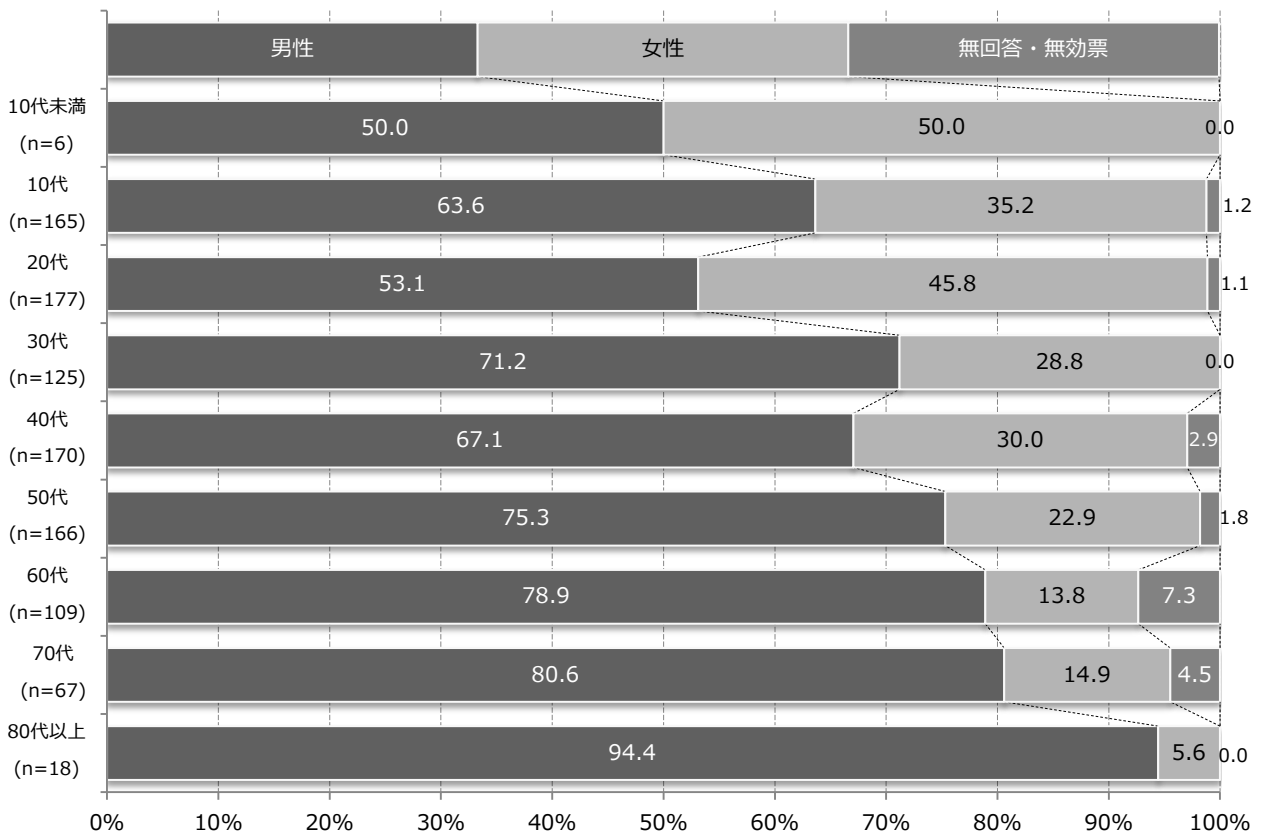


■ 『1階カフェについて』 「よく利用する 38 件」 「利用したことはない 1,003 件」 性別年齢割合

グラフ 14.11 よく利用する



グラフ 14.12 利用したことはない



● 食堂・カフェについて

5階カフェテリア（有栖川食堂）の利用については、「利用したことはない」が494件・30.7%で最も多く、次いで「たまに利用する」が390件・24.3%となっている。「あまり利用しない」と「使用したことはない」理由として、「その他」を除くと、「利用する必要があるから」が46.2%で最も割合が高く、次いで「値段が高いから」が13.4%となっている（表14.1、グラフ14.1、14.2）。

年齢別では、「80代以上」の利用する（「よく利用する」「たまに利用する」）が67.9%、次いで「70代」の「利用する」が54.7%と割合が高い（グラフ14.3）。

性別では、「女性」の「利用したことはない」が34.5%と割合が高く、「男性」のほうが5階カフェテリア（有栖川食堂）を利用する傾向にある（グラフ14.4）。

「よく利用する」263件の性別年齢割合でみると、「男性」では「70代」の92.0%、「女性」では「20代」の55.0%が最も高い割合となった。「利用したことはない」494件でみると、「男性」では「80代以上」の100.0%、「女性」では「10代未満」の100.0%が最も高い（グラフ14.5、14.6）。

1階カフェ（有栖川珈琲）の利用については、「利用したことはない」が1,006件・62.6%で最も多く、次いで「たまに利用する」が152件・9.5%となっている。「あまり利用しない」と「使用したことはない」理由として、「その他」「無回答・無効票」を除くと、「利用する必要があるから」が51.9%で最も多く、次いで「値段が高いから」が7.3%となっている（表14.2、グラフ14.7、14.8）。

年齢別では、「70代」の「利用する」（「よく利用する」「たまに利用する」の合計）が20.1%、次いで「30代」の「利用する」が16.9%と割合が高い（グラフ14.9）。

性別では、「男性」の「利用したことはない」が66.4%と割合が高い（グラフ14.10）。

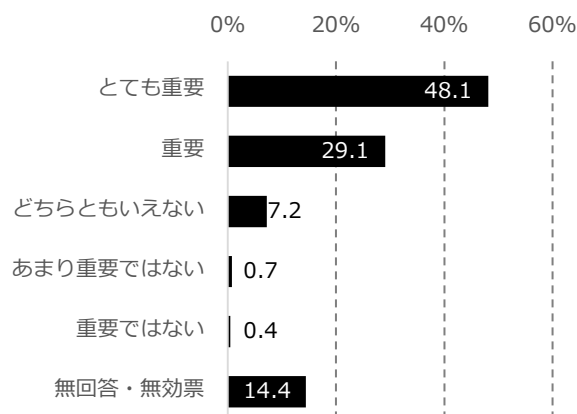
「よく利用する」38件の性別年齢割合では、全ての年齢の回答母数が低く、顕著な傾向はつかめない。「利用したことはない」1,003件でみると、「男性」では「80代以上」の94.4%、「女性」では「10代未満」の50.0%が最も割合が高い（グラフ14.11、14.12）。

15. 都立中央図書館全体の重要度・満足度

【問 14 あなたにとって、この図書館は全体としてどのくらい重要ですか。また、この図書館全体にどのくらい満足していますか。】

■表 15.1 『中央図書館全体の重要度』件数割合

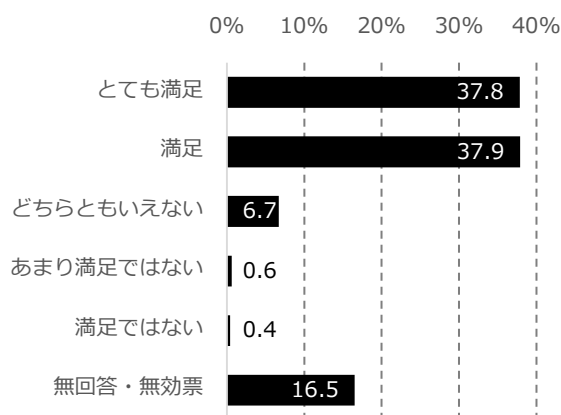
	件数	割合
とても重要	773	48.1
重要	467	29.1
どちらともいえない	116	7.2
あまり重要ではない	12	0.7
重要ではない	7	0.4
無回答・無効票	232	14.4
全 体	1,607	100.0



グラフ 15.1

■表 15.2 『中央図書館全体の満足度』件数割合

	件数	割合
とても満足	608	37.8
満足	609	37.9
どちらともいえない	108	6.7
あまり満足ではない	10	0.6
満足ではない	7	0.4
無回答・無効票	265	16.5
全 体	1,607	100.0



グラフ 15.2

■表 15.3 『中央図書館全体の重要度・満足度』過年度比較

	重要度の平均	満足度の平均	満足度－重要度
平成 28 年度 (n=1,761)	4.33	4.20	▼ 0.13
平成 29 年度 (n=1,337)	4.43	4.29	▼ 0.14
平成 30 年度 (n=1,607)	4.45	4.34	▼ 0.11

※△は満足度が重要度を上回っている、▼は満足度が重要度を下回っている値。

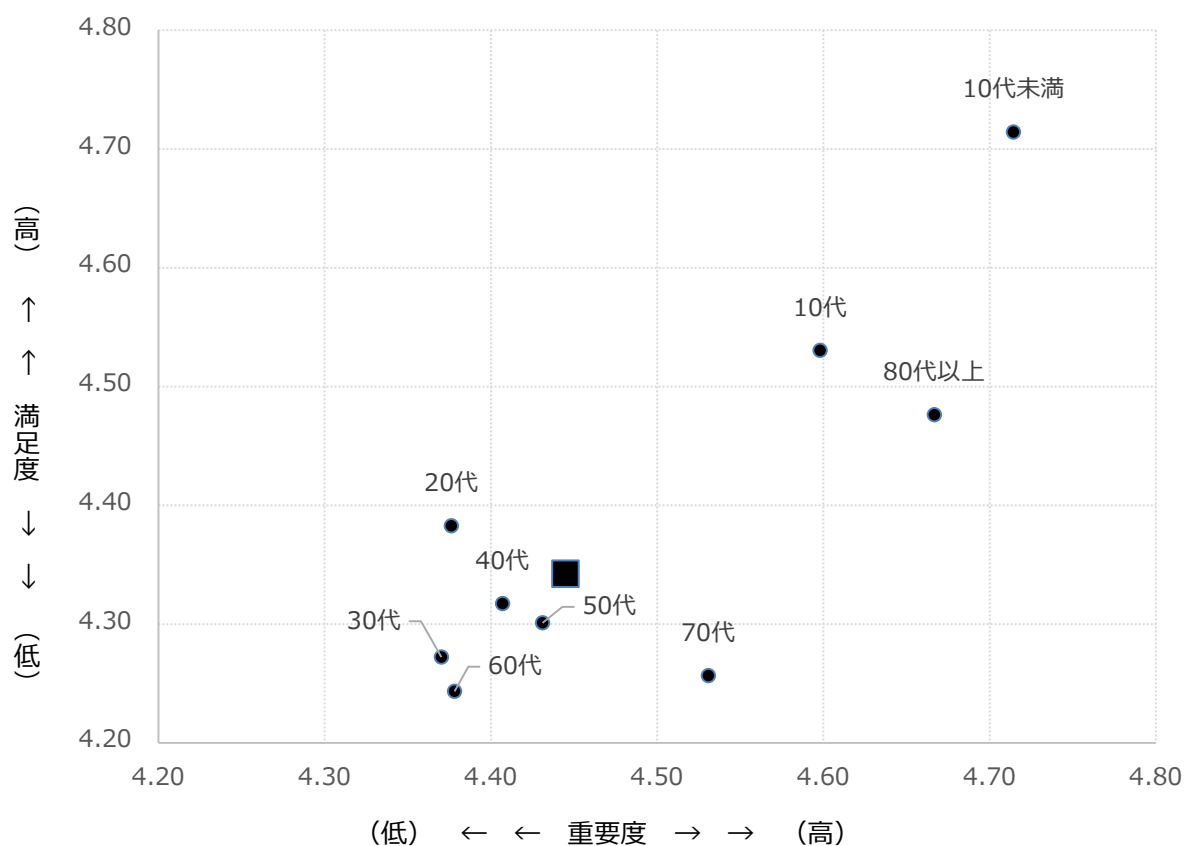
■表 15.4 『中央図書館全体の重要度・満足度』年齢

年 齢	人数 (n)	重要度の平均値	満足度の平均値	満足度－重要度
10代未満	10	4.71	4.71	0.00
10代	242	4.60	4.53	▼ 0.07
20代	264	4.38	4.38	0.00
30代	206	4.37	4.27	▼ 0.10
40代	260	4.41	4.32	▼ 0.09
50代	260	4.43	4.30	▼ 0.13
60代	170	4.38	4.24	▼ 0.13
70代	139	4.53	4.26	▼ 0.27
80代以上	28	4.67	4.48	▼ 0.19
全 体	1,579	4.45	4.34	▼ 0.11

※網掛けは重要度・満足度の最も高い年齢。

※年齢の無回答・無効票は除く。

※△は満足度が重要度を上回っている、▼は満足度が重要度を下回っている値。



※グラフ内■印は重要度・満足度の平均値。

グラフ 15.3

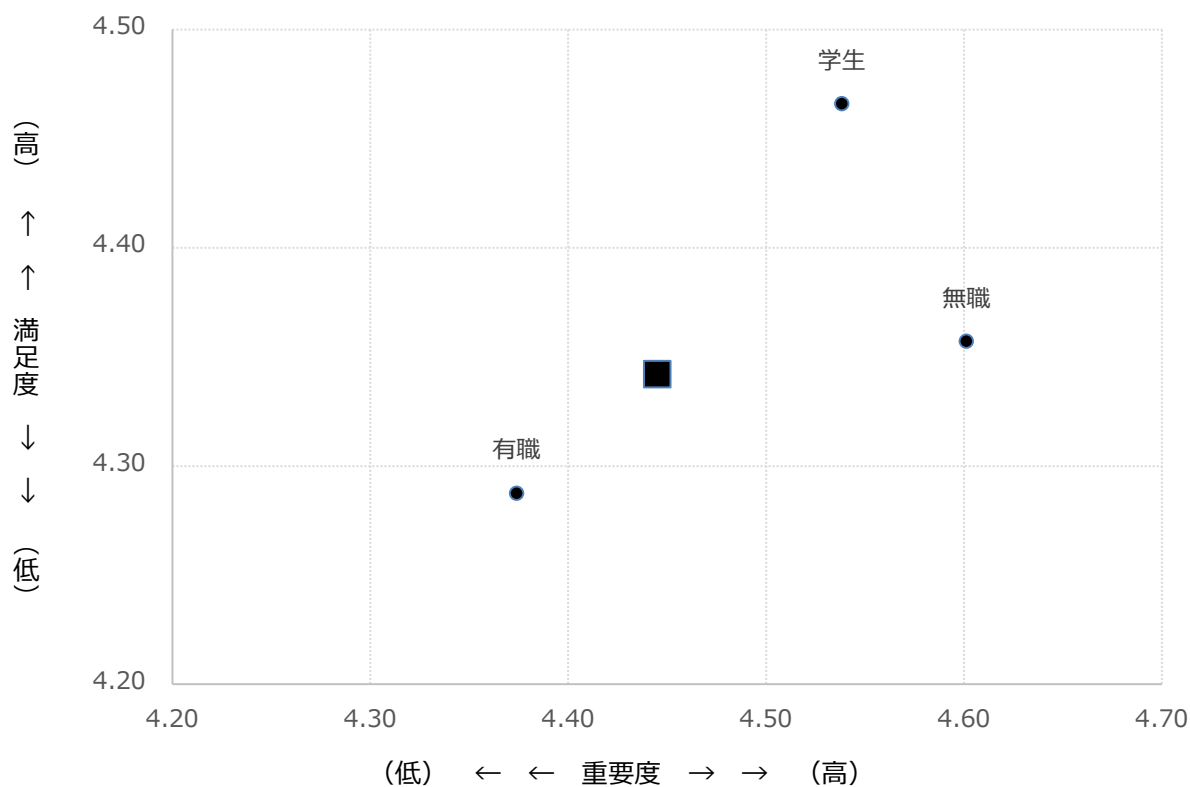
■表 15.5 『中央図書館全体の重要度・満足度』職業（3分類：有職・学生・無職）

職業	人数 (n)	重要度の平均値	満足度の平均値	満足度－重要度
有職	909	4.39	4.29	▼ 0.10
学生	408	4.54	4.47	▼ 0.07
無職	260	4.48	4.33	▼ 0.15
全体	1,577	4.45	4.34	▼ 0.11

※網掛けは重要度・満足度の最も高い職業。

※職業の無回答・無効票は除く。

※△は満足度が重要度を上回っている、▼は満足度が重要度を下回っている値。



※グラフ内■印は重要度・満足度の平均値。

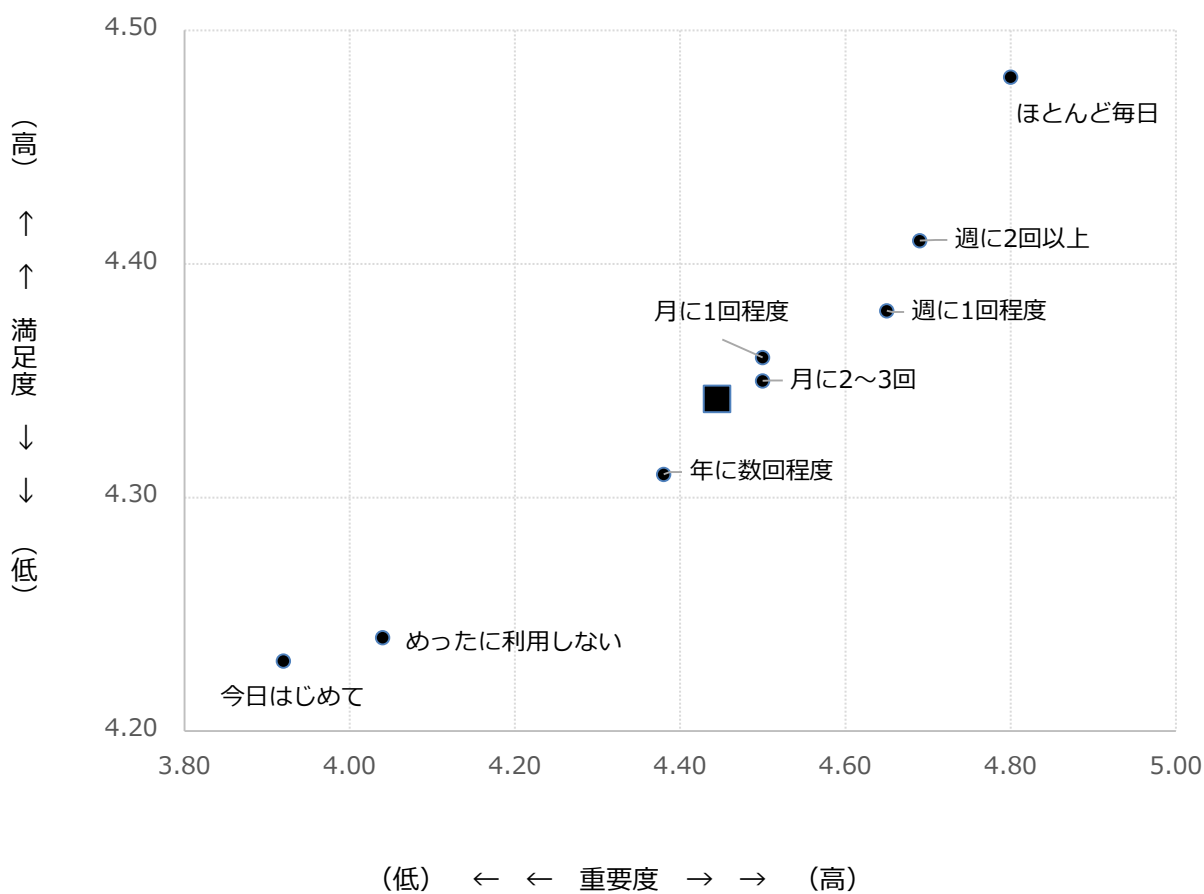
グラフ 15.4

■表 15.6 『中央図書館全体の重要度・満足度』利用頻度

利用頻度	人数 (n)	重要度の平均値	満足度の平均値	満足度－重要度
ほとんど毎日	65	4.80	4.48	▼ 0.32
週に2回以上	249	4.69	4.41	▼ 0.28
週に1回程度	213	4.65	4.38	▼ 0.27
月に2~3回	281	4.50	4.35	▼ 0.15
月に1回程度	208	4.50	4.36	▼ 0.14
年に数回程度	212	4.38	4.31	▼ 0.07
めったに利用しない	94	4.04	4.24	△ 0.20
今日のはじめて	253	3.92	4.23	△ 0.31
全 体	1,575	4.45	4.34	▼ 0.11

※網掛けは重要度・満足度の最も高い利用頻度。※利用頻度の無回答・無効票は除く。

※△は満足度が重要度を上回っている、▼は満足度が重要度を下回っている値。



※グラフ内■印は重要度・満足度の平均値。

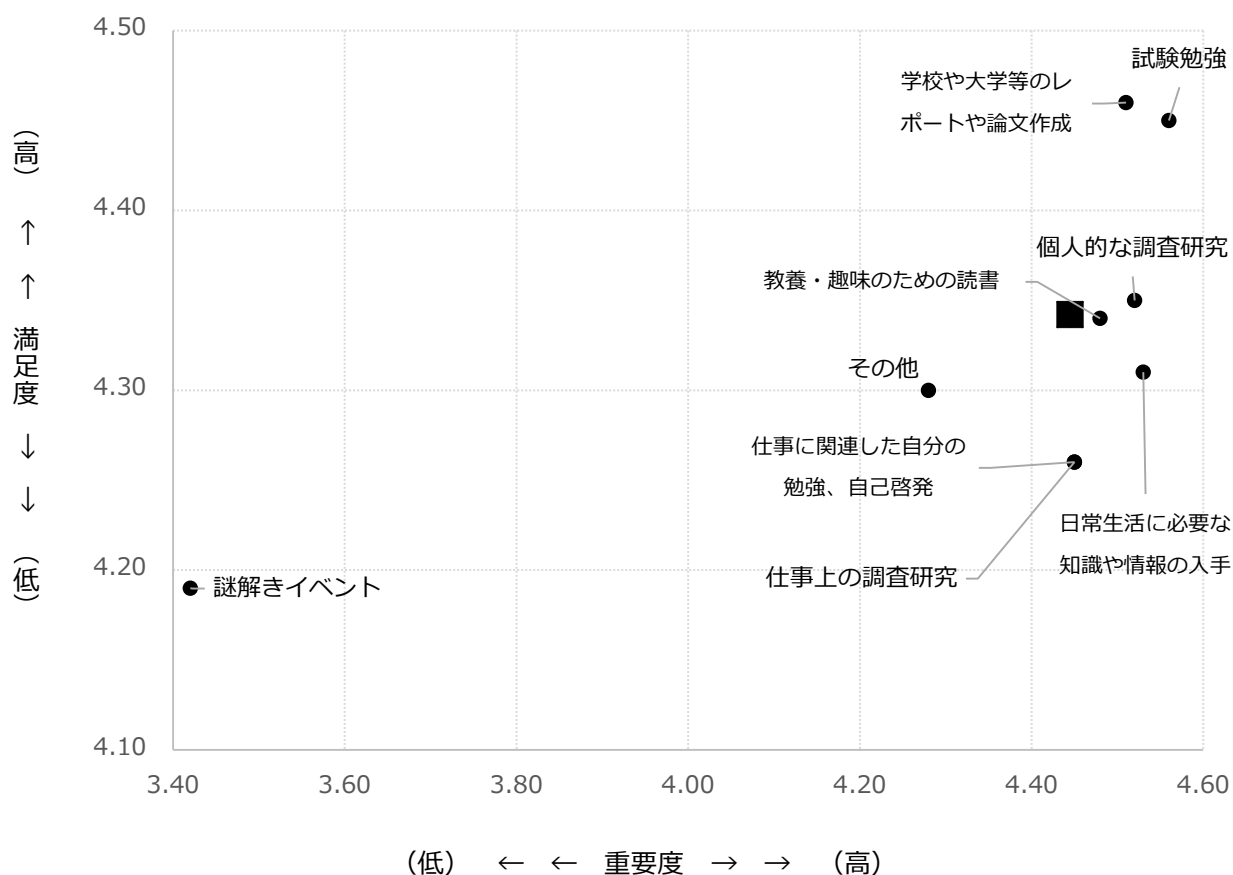
グラフ 15.5

■表 15.7 『中央図書館全体の重要度・満足度』利用目的

利用目的	人数 (n)	重要度の平均値	満足度の平均値	満足度－重要度
仕事上の調査研究	252	4.45	4.26	▼ 0.19
仕事に関連した自分の勉強、自己啓発	207	4.45	4.26	▼ 0.19
個人的な調査研究	182	4.52	4.35	▼ 0.17
日常生活に必要な知識や情報の入手	70	4.53	4.31	▼ 0.22
教養・趣味のための読書	145	4.48	4.34	▼ 0.14
学校や大学等のレポートや論文作成	166	4.51	4.46	▼ 0.05
試験勉強	261	4.56	4.45	▼ 0.11
謎解きイベント	67	3.42	4.19	△ 0.77
その他	112	4.28	4.30	△ 0.02
全体	1,462	4.45	4.34	▼ 0.11

※網掛けは重要度・満足度の最も高い利用目的。※利用目的の無回答・無効票は除く。

※△は満足度が重要度を上回っている、▼は満足度が重要度を下回っている値。



※グラフ内■印は重要度・満足度の平均値。

グラフ 15.6

●中央図書館全体の重要度・満足度について

中央図書館全体の重要度については、5段階評価において「とても重要」が773件・48.1%と最も多く、次いで「重要」が467件・29.1%となっている（表15.1、グラフ15.1）。また重要度の平均評価点は4.45となっており、過年度の評価点と比較すると、平成28年度が4.33、平成29年度が4.43と高い水準で推移している（表15.3）。

重要度の年齢別では「10代未満」の4.71、職業3分類別では「無職」の4.48、利用頻度別では「ほとんど毎日」の4.80、そして、利用目的別では「試験勉強」の4.56がそれぞれ最も高い重要度である（表15.4、15.5、15.6、15.7）。

中央図書館全体の満足度については、5段階評価において「満足」が609件・37.9%と最も多く、次いで「とても満足」が608件・37.8%となっている（表15.2、グラフ15.2）。また満足度の平均評価点は4.34となっており、過年度の評価点と比較すると、平成28年度が4.20、平成29年度が4.29と高い水準で推移している（表15.3）。

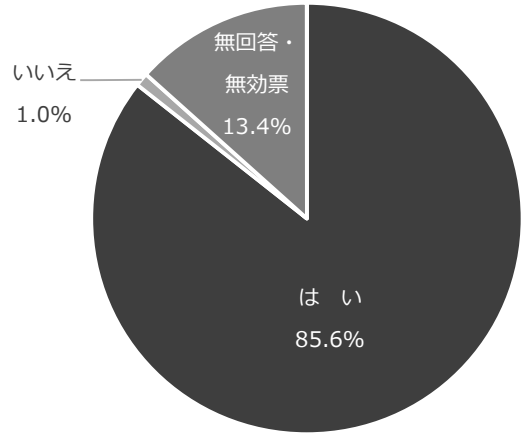
満足度の年齢別では「10代未満」の4.71、職業3分類別では「学生」の4.47、利用頻度別では「ほとんど毎日」の4.48、そして、利用目的別では「学校や大学等のレポートや論文作成」の4.46が、それぞれ最も高い満足度である（表15.4、15.5、15.6、15.7）。

16. 都立中央図書館の今後の利用意向

【問 15 今後、またこの図書館を利用したいですか。(1か2のどちらかに○)】

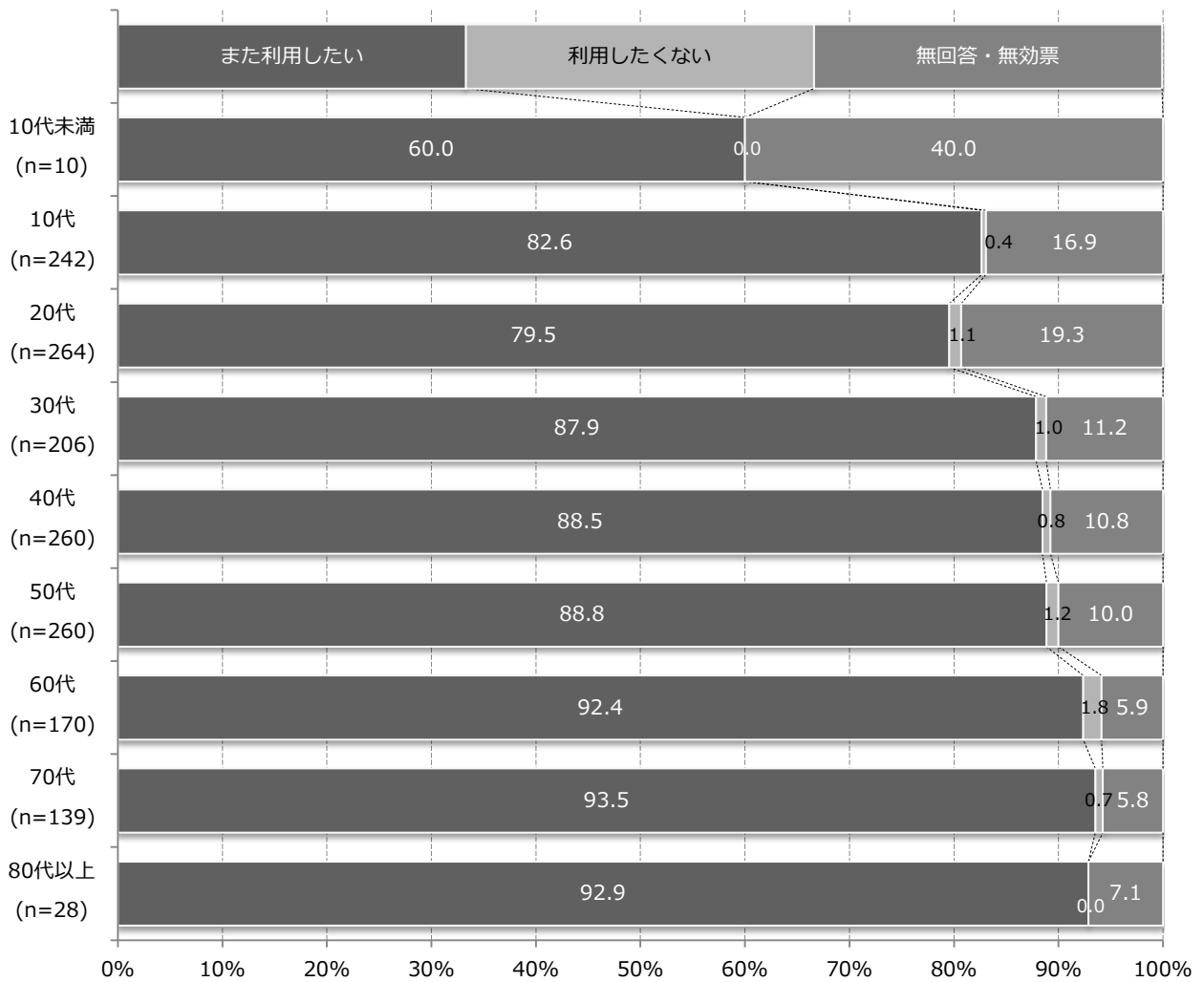
■表 16.1 『今後の利用意向』件数割合

	件数	割合
はい	1,376	85.6
いいえ	16	1.0
無回答・無効票	215	13.4
全体	1,607	100.0

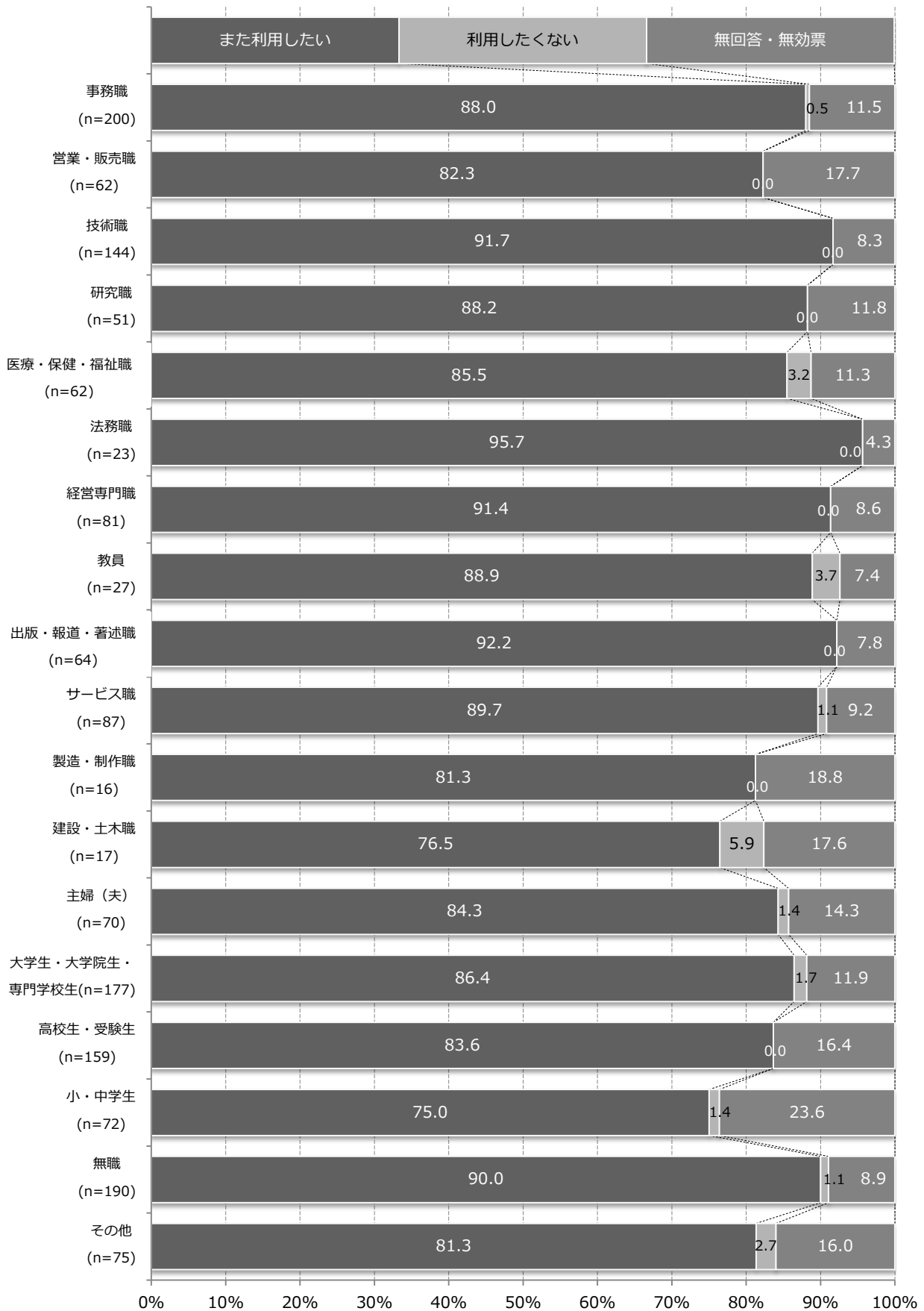


グラフ 16.1

■グラフ 16.2 『今後の利用意向』年齢割合



■ グラフ 16.3 『今後の利用意向』職業（18分類）割合



■ グラフ 16.4 『今後の利用意向』 利用目的割合



● 中央図書館の今後の利用意向について

中央図書館の今後の利用意向については、「また利用したい」が1,376件・85.6%で、「利用したくない」が16件・1.0%となっており、今後の利用意向が高いことが分かる（表 16.1、グラフ 16.1）。

年齢別に「また利用したい」の割合をみると、「70代」が93.5%と最も高く、「10代未満」が60.0%と最も低かった（グラフ 16.2）。

職業 18 分類別に「また利用したい」の割合をみると、「法務職」が95.7%と最も高く、「小・中学生」が75.0%と最も低かった（グラフ 16.3）。

利用目的別に「また利用したい」の割合をみると、「仕事に関連した自分の勉強、自己啓発」が93.7%と最も高く、「その他」の67.0%が最も低かった（グラフ 16.4）。

17. 都立中央図書館に対するご意見・ご要望

【問 16 皆様のご意見を参考に、よりよい図書館サービスを展開してまいります。

改善が必要な点や新たなサービスへのご要望などご意見をお願いいたします。】

■蔵書について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・全 81 件

- 蔵書が充実している (16 件)
- 配架場所の改善 (10 件)
- 専門書を増やしてほしい (8 件)
- 蔵書全般の充実を希望 (5 件)
- 雑誌を増やしてほしい (5 件)
- 洋書を増やしてほしい (4 件)
- 地方史を増やしてほしい (4 件)
- 漫画を増やしてほしい (3 件)
- 新聞を増やしてほしい (3 件)
- その他

■開館時間・閉館時間・休館日について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・全 79 件

- 土日祝日の開館時間を延長してほしい (45 件)
- 開館時間を早めてほしい (20 件)
- 閉館時間を延長してほしい (7 件)
- 平日の開館時間を延長してほしい (5 件)
- その他

■施設・設備について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・全 120 件

- 食堂、カフェを改善してほしい (22 件)
- 閲覧席 (全般) を改善してほしい (17 件)
- トイレを改善してほしい (16 件)
- 閲覧席 (電源あり) を改善してほしい (13 件)
- 館内の空調について (12 件)
- 休憩室・個室の設置 (7 件)
- ごみ箱の設置 (6 件)
- 自動販売機・水飲み場の設置 (6 件)
- 駐車場の改善 (5 件)
- その他

■IT 関連について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・全 23 件

- データサービスの改善（11 件）
- Wi-Fi の改善（8 件）
- パソコンの改善（3 件）
- その他

■利用全般について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・全 51 件

- 複写サービスの改善（14 件）
- 飲食を許可してほしい（10 件）
- 貸し出しをしてほしい（7 件）
- 写真撮影を許可してほしい（3 件）
- 他の図書館から書籍の取り寄せをしてほしい（3 件）
- 入口のシステムの改善（2 件）
- その他

■職員・スタッフの対応について・・・・・・・・・・・・・・・・全 30 件

- 職員の対応について（12 件）
- 館内放送の改善（5 件）
- 職員の人員配置について（5 件）
- 職員の専門知識について（2 件）
- その他

■現状で満足・謝意など・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・全 93 件

- 現状で満足（47 件）
- 快適な環境である（21 件）
- 職員の対応・サービスに満足している（16 件）
- その他

■不満・苦情など・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・全 52 件

- 私語が多く、騒がしい（15 件）
- 物音やタイピング音がうるさい（13 件）
- 利用ルールを守っていない（11 件）
- マスクをしないで咳をしている（3 件）
- その他

■その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・全 16 件

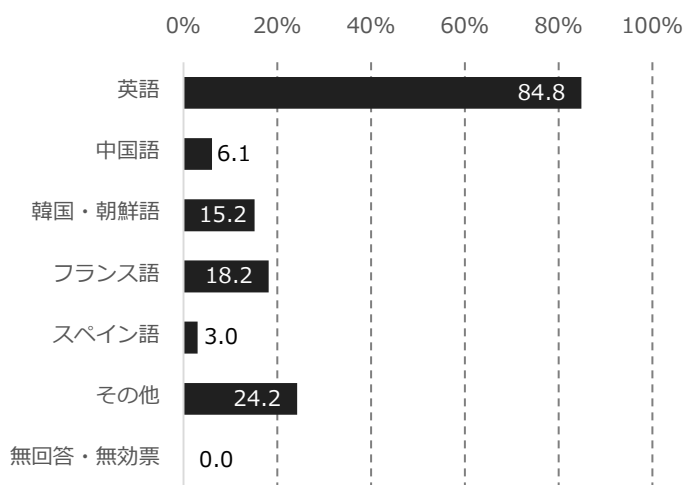
- アンケートについて (8 件)
- その他

18. 外国人利用動向調査

●調査対象者（※目視による外国人判定）から、33件の回答を得た。（n=33）

■表 18.1 『普段使っている言語』件数割合

	件数	割合
英語	28	84.8
中国語	2	6.1
韓国・朝鮮語	5	15.2
フランス語	6	18.2
スペイン語	1	3.0
その他	8	24.2
無回答・無効票	0	0.0
全体	50	151.5

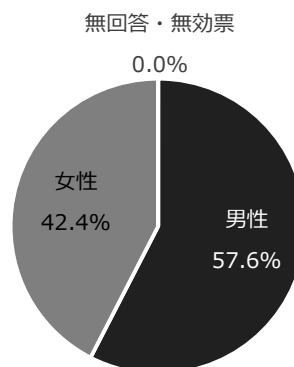


※全体件数は回答件数の合計。割合は（n=33）に対する値。

グラフ 18.1

■表 18.2 『性別』件数割合

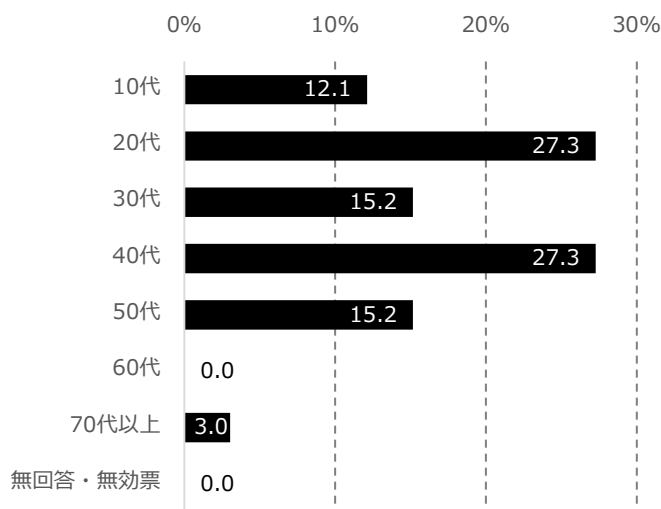
	件数	割合
男性	19	57.6
女性	14	42.4
無回答・無効票	0	0.0
全体	33	100.0



グラフ 18.2

■表 18.3 『年齢』件数割合

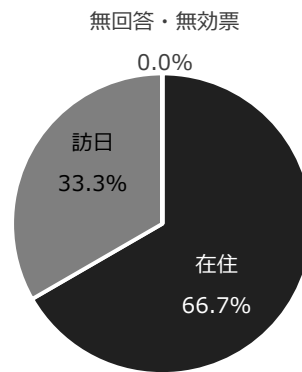
	件数	割合
10代	4	12.1
20代	9	27.3
30代	5	15.2
40代	9	27.3
50代	5	15.2
60代	0	0.0
70代以上	1	3.0
無回答・無効票	0	0.0
全体	33	100.0



グラフ 18.3

■表 18.4 『在住・訪日』 件数割合

	件数	割合
在住	22	66.7
訪日	11	33.3
無回答・無効票	0	0.0
全体	33	100.0

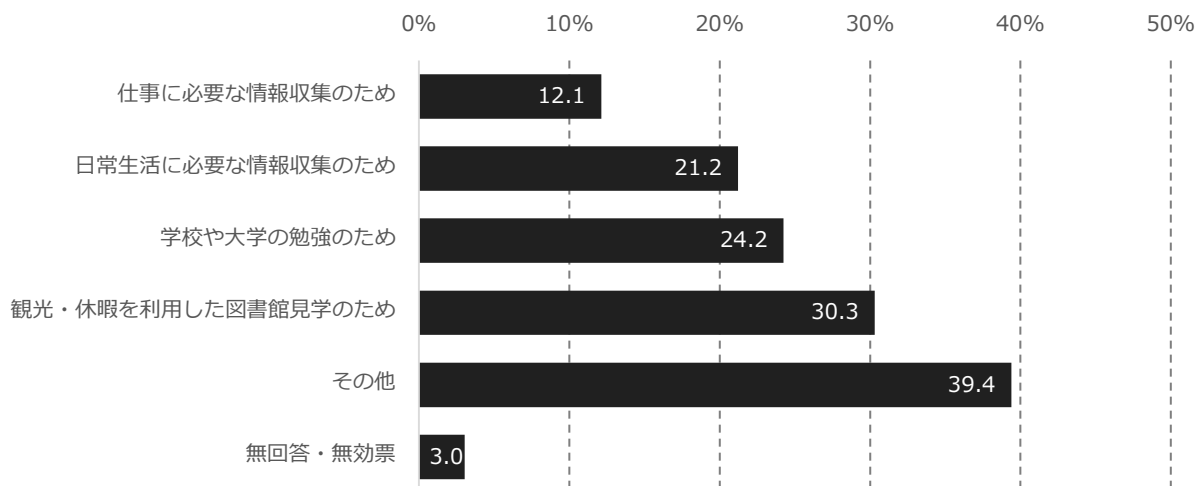


グラフ 18.4

■表 18.5 『来館の目的・理由』 件数割合

	件数	割合
仕事に必要な情報収集のため	4	12.1
日常生活に必要な情報収集のため	7	21.2
学校や大学の勉強のため	8	24.2
観光・休暇を利用した図書館見学のため	10	30.3
その他	13	39.4
無回答・無効票	1	3.0
全体	43	130.3

※全体件数は回答件数の合計。割合は (n=33) に対する値。

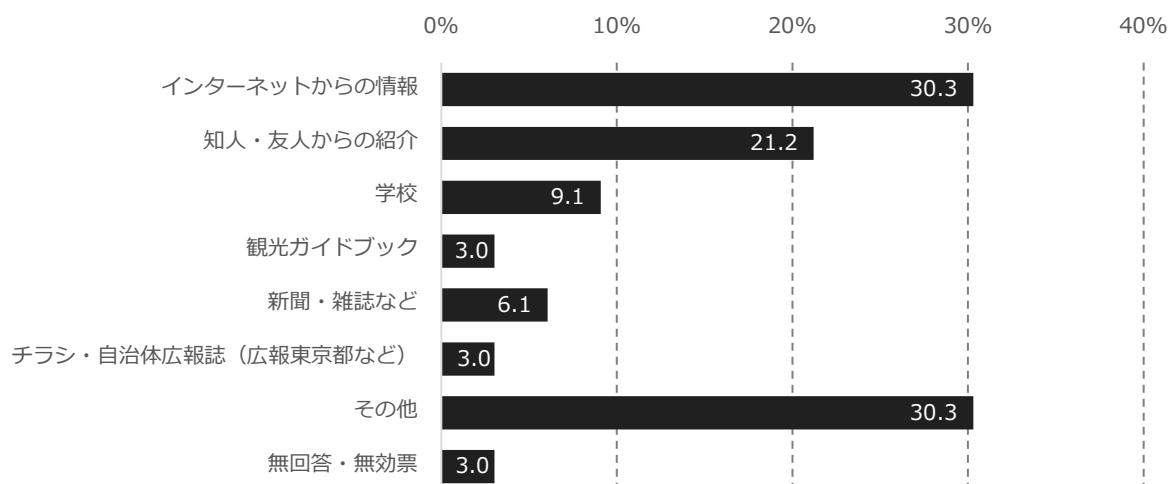


グラフ 18.5

■表 18.6 『来館のきっかけとなった情報源』 件数割合

	件 数	割 合
インターネットの情報	10	30.3
知人・友人からの紹介	7	21.2
学校	3	9.1
観光ガイドブック	1	3.0
新聞・雑誌など	2	6.1
チラシ・自治体広報誌（広報東京都など）	1	3.0
その他	10	30.3
無回答・無効票	1	3.0
全 体	35	106.1

※全体件数は回答件数の合計。割合は（n=33）に対する値。



グラフ 18.6

●外国人利用動向について

外国人利用者が普段使っている言語については、「英語」が 84.8%で最も割合が高く、次いで「フランス語」が 18.2%、「韓国・朝鮮語」が 15.2%となった（表 18.1、グラフ 18.1）。

性別は、「男性」が 19 件・57.6%、「女性」が 14 件・42.4%となった（表 18.2、グラフ 18.2）。

年齢は、「20 代」「40 代」が 27.3%で最も割合が高く、次いで「30 代」「50 代」の 15.2%となった（表 18.3、グラフ 18.3）。

来館の目的・理由は、「その他」が 39.4%で最も割合が高く、次いで「観光・休暇を利用した図書館見学のため」が 30.3%となった。「その他」の自由記述では、「勉強」や「インターネットをするため」などが挙げられた（表 18.5、グラフ 18.5）。

来館のきっかけとなった情報源は、「インターネットの情報」「その他」が 30.3%であり、「その他」の自由記述では、「公園を散歩していた（近くを通りかかった）」が最も多かった（表 18.6、グラフ 18.6）。