■**大阪府立中之島図書館　来館者アンケート（集計）**

**実施期間令和4年8月15日（月）～9月10日（土）24日間**

|  |  |
| --- | --- |
| **配付数** | **1350枚** |
| **回収数** | **686人（ＱＲコード回答33人）** |
| **回収率** | **50.8％** |

**（Q１）本日の来館目的は何ですか。（複数回答）**

その他

**●**散策途中や他の用事の後に立ち寄り（3人）

●観光（4人）

●講座イベントチラシ等の資料集め（3人）

●デジタル情報室の利用（2人）

●ライブラリーショップへ買い物に（2人）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ア | 図書の貸出し・返却 | 201 | 29.3％ |
| イ | 図書・資料の閲覧・相談 | 145 | 21.1％ |
| ウ | 新聞室の利用 | 44 | 6.4％ |
| エ | イベント・講座・講演会への参加 | 149 | 21.7％ |
| オ | 展示室の観覧 | 51 | 7.4％ |
| カ | 建物の見学・撮影 | 118 | 17.2％ |
| キ | カフェに来店 | 83 | 12.1％ |
| ク | 多目的スペースの利用申込 | 2 | 0.3％ |
| ケ | その他（下欄） | 14 | 2.0％ |
|  | 回収数 | 686 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 分析結果 | 図書館業務関連での来館者は56.8％で、半数以上が図書館本来の用件で来館している。  一方、イベント・講座・講演会への参加は、昨年度は6.7％に対し今年度は21.7％、カフェへの来店が昨年度は8.5％だったのに対し、今年度は12.1％に増加している。 |
| 対応策 | 新型コロナウイルス感染拡大で昨年度は講座開催が難しかったが、今年度はイベント、講座、講演会への参加やカフェ来店等の来館者増加による様々な事態への対応を検討し、スタッフ全員で共有する。 |

**（Q２）本日の来館の感想はいかがでしたか**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ア　満足 | 339 | 49.4％ |
| イ　ほぼ満足 | 218 | 31.8％ |
| ウ　どちらとも言えない | 55 | 8.0％ |
| エ　やや不満 | 29 | 4.2％ |
| オ　不満 | 11 | 1.6％ |
| 未回答 | 34 | 5.0％ |
| 計 | 686 |  |

**（Q３）（Q２）で「エ．やや不満」「オ．不満」と答えられた方、よろしければその理由を教えてください。（一部抜粋）**

|  |
| --- |
| ●歴史的重要建物の図書館に相応しい環境の提供を考えれば、冬は寒く夏は暑い。目眩しな対応では来館者を無視。良識ある運営ではありませんでした。　　●地図の閲覧後、コピーする時、すごく重いので運べるカートを室内に置いてほしい。古い地図は4冊ひとまとめにしている為1冊だけ持って行きたいのに重くて手が痛くなります。一冊ごとの保管は無理でしょうか？  ●コロナが明けたらお願いします。①クーラーが故障中だった時に開放していた広い部屋を可能な日は常時解放してほしい→環境よく心地よい。②自習スペースを確保してほしい→大阪市立図書館をはじめ周辺自治体の図書館にはあり、人が集まる。  ●一般図書が置いていない。大学等など専門文献取り寄せしにくい。　　●エレベーターがない（３件）　　●大阪室の資料で見られないものが多かった。古典籍をちゃんとOPACに登録してほしい。　　●大阪市立図書館でも貸出。受取返却できるようにしてほしいです。　　●お願いだからどこかに駐輪場を作って下さい。　　●大阪中央の様な、もっと広く、閲覧席も多く取れる施設にしてほしい　　●大阪の今昔写真を見に来たので満足です。しいて不満を言えば、電子本やテクノロジー関連の充実を望みます。図書館本来の機能として。　　●大阪のメーカーの品物も見れて満足。先生の講座で皆と楽しくできたから  ●貸し出し窓口の近くに何か台を置いていただけないでしょうか。本をかばん等に入れるのに不便です。　　●今日はいなかったが、住宅関連の何かを調査している人でいっぱいでほんとうに図書館なのと思う　　●禁帯図書も貸出用と複数所蔵してほしい　　●子どもの貸出カードで、インターネットからの予約ができず不便すぎる。窓口では時間がかかり１５分以内に終わらず不安がある。　●前回きた時より販売グッズが少なくなったように感じて少しさみしい  ●書庫資料を取り寄せましたが劣化の為調整できずＤＶＤを見ました。ＯＰＡＣとＤＶＤのデジタル資料が紐づいていたら待つこともなかったと思います。改善してほしいです。　　●資料を丁寧に見せてくださいました。ありがとうございました。  ●すべてのコピー機にフタを付けてほしい　コピーが遅い人には声かけをしてほしい　　●設備について意見　エントランスの前の立入禁止区域正面なのにずっと手入れができていない。市民としてはずかしいぐらいもっとステキにして下さい●蔵書の内容が古すぎる・簿記やPC関連は特に古すぎる　　●机が少ない　　●天井部ネット張り  ●駐車場（隣）が有料で高いですね。無料があれば嬉しいです。　　●机の脚のアジャスターがきちんと調整されていないとガタついて困る　　●読みたい書籍が置いていないから　　●中之島周辺の地図があるとうれしいです。持ち帰れる分で  ●パソコンを使う電源使用を再開してほしい　　●古い建物というより古すぎる建物。もう少し手入れしてください。  ●古いのに丁寧に管理されていて素晴らしい　　●別館は初めてだったが、すぐわかり、新しい施設でよかった  ●返却ポストはいつでも使えるとよい　　●本の数が思っていたより少なかった　●本の種類が少なすぎる  ●本のリクエストをＨＰ上でできるようにして欲しい　　●冷房がきつくて寒いです  ●本の選定基準が不明で、全体的に時代遅れ。昨今の緊急課題である防衛に関する図書や日本らしい本に予算をお願いしたい。  ●読みたい本の購入希望を大阪府立図書館で出来るようにして欲しい |

|  |  |
| --- | --- |
| 分析結果 | 81.2％の来館者が「満足」「ほぼ満足」と回答している。 |
| 対応策 | 図書館業務に対する不満は引き続き図書館側と共有して対応していく。 |

**（Q４）中之島図書館では館内で様々な文化事業（展示会、講演会、セミナー、講座）を開催していますが、ご存じでしたか。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ア　知っていた | 449 | 65.5％ |
| イ　知らなかった | 229 | 33.4％ |
| 未回答 | 8 | 1.１％ |
| 計 | 686 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 分析結果 | 「知っていた」の人数が昨年度の58.5％から65.5％へ7.5％増加、「知らなかった」は昨年度39.1％から33.4％へ減少している。 |
| 対応策 | 広報を引き続き拡大する。 |

**（Q５）（Ｑ４）で「ア.知っていた」と答えられた方へ、文化事業の情報を何でお知りになりましたか。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ア　中之島図書館ホームページ | 180 | 40.1％ |
| イ　中之島図書館メールマガジン | 30 | 6.7％ |
| ウ　指定管理者インフォメーションサイト | 11 | 2.4％ |
| エ　チラシ | 148 | 33.0％ |
| オ　Twitter、Instagram等、SNS | 15 | 3.3％ |
| カ　主催／共催からの情報提供 | 23 | 5.1％ |
| キ　新聞 | 18 | 4.0％ |
| ク　知人の紹介 | 24 | 5.3％ |
| 対象回答者数 | 449 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 分析結果 | 半数近い42.5％の人が、文化事業の情報を中之島図書館ホームページと指定管理インフォメーションサイトから得ている。チラシからの情報も33.0％となっている。 |
| 対応策 | 今後も少数の手段を含め、それぞれのメリットを活かしながら、広報のあり方を検討する。 |

**（Ｑ６）（Ｑ４）で「ア.知っていた」と答えられた方へ、今までに参加された文化事業（展示会、講演会、セミナー、講座）があれば具体的に教えてください。**

|  |
| --- |
| ●論語塾　(１４人)●ナカノシマ大学（９件）●各種展示会（８人）●古文書関係講座(８件)  ●景観模型展「１／３００のたくらみ」（７人）●大阪に関する講座（7人）●くずし字講座（７人）  ●各種講演会（５人）●中企業診断士のセミナー（5人）●鉄道関係（４人）●中之島点描展（４人）  ●大阪製ブランド展示（3人）●青山さんの鳥瞰図（3人）  ●ビジネス関係の講座（３人）●来ぶらり寄席（3人）●イラスト展（２人）●英語の講座（２人）  ●ガイドツアー（２人）●菊花石の展示（２人）●古地図（２人）●万博展示（２人）●医書の展示  ●SPレコード、音楽関係の展示会（２人）●朝日新聞の方の講座●キャリカン●英語講座（吉本芸人による）  ●大阪出身の作家の講演会●Osaka街歩き講座●仮名文字講座●竹中工務店の大工道具  ●興味深い催しは多々あるのですが、実際に参加する機会が中々ありません。  ●下野指揮者による講演もありましたね。●セミナー●作家による制作話●設計者野口孫市氏の講演会  ●銭湯●朗読劇講座●判例検索講座●美術講座●簿記セミナー他●万葉集  ●山片ばんとう氏に関する展示、あの時代の書物は手書き？印刷？少し考えてしまう程、書物の文字が素晴らしかった  ●令和元年度大阪府立中之島図書館特別展「江戸時代大坂の医学と医療」  ●朗読劇ワークショップ  ●参加したことはない（3７人） |

|  |  |
| --- | --- |
| 分析結果 | 継続開催や大阪関連の講座や展示への参加者が多い。 |
| 対応策 | 人気講座や展示も継続しつつ、新しい講座や展示の企画を検討する |

**（Ｑ７）（Ｑ５）で「エ.チラシ」と答えられた方へ、チラシはどちらで入手しましたか。（複数回答）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ア　中之島図書館 | 128 | 86.5％ |
| イ　他図書館 | 41 | 27.7％ |
| ウ　その他（下欄） | 10 | 6.8％ |
| 対象者数 | 148 |  |

|  |
| --- |
| その他 |
| ●駅●大阪大学総合博物館●学習センター  ●区役所（2人）●市役所●知人●図書館前掲示板 |

|  |  |
| --- | --- |
| 分析結果 | 86.5％が中之島図書館で入手している。 |
| 対応策 | 他図書館、駅などでも入手している人がいるので、引き続き配布を継続する。 |

（**Ｑ８）中之島図書館の文化事業（展示、講座、セミナー等）のご案内をしている、「指定管理者インフォメーション**

**サイト」をご存じでしたか。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ア　知っていた | 88 | 12.8％ |
| イ　知らなかった | 514 | 75.0％ |
| 未回答 | 84 | 12.2% |
| 計 | 686 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 分析結果 | 「知らなかった」が75.0％となっている。 |
| 対応策 | 広報の問題かと思われるので館内外で告知の仕方を検討していく。 |

**（Q９）どんな文化事業があれば参加してみたいと思われますか。（複数回答）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ア　普段見られない貴重な書籍や資料類の展示 | 255 | 37.3％ |
| イ　大阪の歴史や文化に関する展示 | 261 | 38.0％ |
| ウ　作家、画家、音楽家等、著名な文化芸術家の講演会 | 265 | 38.6％ |
| エ　大阪の企業経営者の講演会 | 93 | 13.6％ |
| オ　世界各国の歴史や文化に関する展示や講演 | 185 | 27.0％ |
| カ　音楽や工芸等を生で見聞きできる会 | 198 | 28.9％ |
| キ　その他 | 53 | 7.7％ |
| 回収数 | 686 |  |

≪続き≫（Q９）どんな文化事業があれば参加してみたいと思われますか。

|  |
| --- |
| その他（一部抜粋） |
| ●英語初心者向けの講座●外国文化の紹介●鉄道関係●登記簿の読み方●中之島周辺の建築について  ●大阪の素晴らしい工芸品を広く世界に発表できるような展示●大阪の伝統工芸を知り、ワークショップで体験  ●大阪の歴史・文化・芸能に関する講座、講演会●落語(大阪・上方もの）（4人）●仏教のイベント●論語塾  ●旧約聖書の作者について実在する資料を元に講義して欲しい。（ギリシャ語でもOK）●古文書講座（2人）  ●今日も船場散策　歴史のある所なのですね。紹介してほしいです●短歌を作る（有名歌人の歌の勉強も含めて）  ●中央ホールを用いたプロジェクションマッピングなど●図書館についての歴史、司書としての心構え等  ●切り絵、折り紙等簡単に身につけれるテクニック●くずし字関係●建築（2人）  ●古いレコードの試聴会●朗読劇ワークショップ●在日韓国人に関する講演会  ●仕事に生かせる内容のもの●世界のもので日本に知られていない物の紹介・お話  ●他の文化施設（美術館、博物館、動物園）と協同企画●庭・造園・仏教・キリスト教・フランス文化  ●特に現代アートの解説●日本伝統文化の鑑賞、体験。日本の古典についての勉強会 |

|  |  |
| --- | --- |
| 分析結果 | 著名な文化芸術家の講演会や大阪に関する講座、貴重な書籍や資料展示への関心が高い。 |
| 対応策 | 今年度は著名人の無料講演会も開催したが、告知方法も含めて引き続き企画検討する。 |

**（Q10）（Ｑ９）をお答えになった方へ、参加するとしたらどの時間帯がご都合がよろしいですか。（複数回答）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ア　平日午前9:00～12:00 | 100 | 14.6％ |
| イ　平日午後13:00～17:00 | 220 | 32.1％ |
| ウ　平日夜間18:00～21:00 | 147 | 21.4％ |
| エ　土曜午前9:00～12:00 | 159 | 23.2％ |
| オ　土曜午後13:00～17:00 | 285 | 41.5％ |
| カ　土曜夜間18:00～21:00 | 103 | 15.0％ |
| 回収数 | 686 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 分析結果 | 平日午後13：00～17：00、土曜午後13：00～17：00の希望が多かった。 |
| 対応策 | 上記の時間帯も含めて参加者の要望に応えられるように講座、イベント開催時間を検討する。 |

**（Q11）中之島図書館には有料で借りることができる「多目的スペース」があるのはご存じでしたか。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ア　知っていた。借りたこともある。 | 26 | 3.8% |
| イ　知っていたが、借りたことはない。 | 167 | 24.3% |
| ウ　知らなかった。 | 423 | 61.7% |
| 未回答 | 70 | 10.2% |
| 計 | 686 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 分析結果 | 「知らなかった」が昨年度の75.8％から今年度は61.7％へ14.1％減少している。 |
| 対応策 | 電話での問い合わせや申し込みも増えており、引き続き新聞広告などの宣伝を継続したい。 |

**（Q12）（Q11）で「ア．知っていた。借りたこともある」と答えられた方へ、利用された時の感想はいかがですか。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| a満足 | 8 | 31.1％ |
| bほぼ満足 | 9 | 35.0％ |
| cどちらとも言えない | 7 | 27.0％ |
| dやや不満 | 1 | 3.8％ |
| e不満 | 1 | 3.8％ |
| 対象者数 | 26 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 分析結果 | 66.1％の利用者が「満足」、「ほぼ満足」と回答している。 |
| 対応策 | 利用件数が少ない為、今後の利用状況に応じて分析対応する。 |

**（Q 13）（Q12）で「d.やや不満」「e.不満」と答えられた方へ、よろしければその理由を教えてください。**

●回答無し

**（Q 14）（Q11）で「イ．知っていたが、借りたことはない。」と答えられた方へ、なぜ、利用されなかったのですか。（複数回答）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| a 借りる用件が無かった | 143 | 85.6% |
| b希望日が取れなかった | 9 | 5.4％ |
| c部屋の大きさが合わなかった | 2 | 1.2％ |
| dコストが合わなかった | 7 | 4.2％ |
| e希望する設備が無かった | 6 | 3.6％ |
| fその他（右欄） | 2 | 1.2％ |
| 対象者数 | 167 |  |

その他

●必要ない

●利用させて欲しいが住まいが遠くなったので。

|  |  |
| --- | --- |
| 分析結果 | 昨年度はゼロだった「希望日が取れなかった」が今年度は5.４％となっていて、多目的スペースの利用が少ずつではあるが増えている。 |
| 対応策 | 現状では利用者数が少ないため、今後広報を強化していく必要があると思われる。 |

**（Q 15）館内の清掃はどうでしたか。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ア　満足 | 314 | 45.8％ |
| イ　ほぼ満足 | 210 | 30.6％ |
| ウ　どちらとも言えない | 48 | 7.0％ |
| エ　やや不満 | 5 | 0.7％ |
| オ　不満 | 1 | 0.1％ |
| 未回答 | 108 | 15.7％ |
| 計 | 686 |  |

**（Q 16）（Q15）で「エ.やや不満」「オ.不満」と答えられた方へ、よろしければその理由を教えてください。**

|  |
| --- |
| ●１つで良いので、館内にゴミ箱を置いてほしいです。公共施設にゴミ箱は必要です。  ●以前あったゴミ箱が無くなっていた  ●換気、窓が汚い  ●ゴミ箱がない  ●トイレ１階の蛇口から常に少し水が漏れている  ●夏場は虫がいる。かゆい  ●床に虫が死んでいる時がある |

|  |  |
| --- | --- |
| 分析結果 | 来館者の76.4％が「満足」「ほぼ満足」で、昨年度の82.8%から6.4％減少している。 |
| 対応策 | ゴミ箱は感染症対策の為、設置出来ない。また虫についても、換気で窓を開ける為どうしても入ってきてしまうが、見つけたら可能な限り駆除する。 |

**（Q 17）受付、警備、清掃のスタッフの対応はどうでしたか。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ア　満足 | 306 | 44.6％ |
| イ　ほぼ満足 | 199 | 29.0％ |
| ウ　どちらとも言えない | 65 | 9.5％ |
| エ　やや不満 | 3 | 0.4％ |
| オ　不満 | 2 | 0.3％ |
| 未回答 | 111 | 16.2％ |
| 計 | 686 |  |

**（Q 18）（Q17）で「エ.やや不満」「オ.不満」と答えられた方へ、よろしければその理由を教えてください。**

|  |
| --- |
| ●サービスがひくい。●市直営にしてほしい  ●受付が（警備？）入館時に座って下を向いていたので、顔を上げてくれるとなおよいと思いました。  ●閲覧室や資料室で、2人以上でお話をする人達への、警備スタッフの注意喚起・制止が無く（又は弱く）、おしゃべりが止まらず非常に迷惑だから。●横柄に感じられました  ●業務委託の人材の為、専門的な対応ができていない。利用方法がわからない←聞きたければきいてくださいと言われた。個人情報がパソナにもれていないか不安。  ●ひとのまえででんわしていた●民間に委託してから本当に良くなった  ●マスクをしていない人やアゴ、ハナ、マスクの人がいても全く注意しない(放送しているのに),警備に言ったらそんなものは個人の勝手と言うしまつ。どう思いますか。作業服のようなものを着た人も、ハナ、マスク、コロナ対策はまず身内からしっかりやろう。 |

**（Q 19）中之島図書館では、文化事業（展示、講座、セミナー等）や設備（警備・清掃）、貸館等**

**の業務を、指定管理者ShoPro・長谷工・TRC共同事業体が運営していますがご存じでしたか。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ア　知っていた | 98 | 14.3％ |
| イ　知らなかった | 473 | 69.0％ |
| 未回答 | 115 | 16.8％ |
| 計 | 686 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 分析結果 | 「知らない」が昨年度の75.1％より６.1％減少している。 |
| 対応策 | 大阪府立中之島図書館指定管理者 Shopro・長谷工・TRC共同事業体が、文化事業や設備管理を行っていることを利用者に認識してもらう為の方策を引き続き検討する。 |

**（Q 20）「指定管理者」という言葉を知っていましたか？**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ア　内容も含めて知っていた。 | 123 | 17.9％ |
| イ　言葉だけは知っていた | 156 | 22.7％ |
| ウ　知らなかった | 248 | 36.2％ |
| 未回答 | 159 | 23.2％ |
| 計 | 686 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 分析結果 | 36.2％の人が「指定管理者」を知らない。 |
| 対応策 | 「指定管理者」を利用者に知ってもらう方策を引き続き検討する。 |

**（Q 21）最後にあなたのことをお聞かせください。**

**・性別**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ア　女性 | 255 | 37.2％ |
| イ　男性 | 254 | 37.0％ |
| ウ　その他 | 6 | 0.9％ |
| 未回答 | 171 | 25.0％ |
| 計 | 686 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 分析結果 | 女性と男性の来館者の比率がほぼ同じ割合となっている。 |

**・年齢**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ア　１０代以下 | 21 | 3.1％ |
| イ　２０代 | 68 | 9.9％ |
| ウ　３０代 | 54 | 7.9％ |
| エ　４０代 | 84 | 12.2％ |
| オ　５０代 | 130 | 19.0％ |
| カ　60代 | 140 | 20.4％ |
| キ　70代以上 | 99 | 14.4％ |
| 未回答 | 90 | 13.1％ |
| 計 | 686 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 分析結果 | 50代以上の割合は53.8％で、昨年度の55.1％と同様高くなっている。30代以下は20.9％で昨年度の19.7％とあまり変わらず50代以上の半数以下となっている。 |
| 対応策 | 若年層に図書館に足を運んでもらう展示や講座なども増やす。 |

**・居住地**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ア　大阪市内 | 254 | 37.0％ |
| イ　大阪府内（大阪市を除く） | 167 | 24.3％ |
| ウ　大阪府の近隣県（兵庫県、京都府、奈良県、和歌山県、三重県、滋賀県） | 160 | 23.3％ |
| エ　その他 | 90 | 13.1％ |
| 未回答 | 15 | 2.2％ |
| 計 | 686 |  |

|  |
| --- |
| その他 |
| ●東京都(15件) ●愛知県(9件)●神奈川県(5件) ●埼玉県(5件)  ●富山県(4件)●山口県(2件)●茨城県●静岡県●岐阜県  ●岡山県●広島県●高知県●福岡県●沖縄県 |

|  |  |
| --- | --- |
| 分析結果 | 利用者の61.3％が大阪在住である。 |
| 対応策 | 観光客や初めて来館する観光客にも楽しんでいただけるようなイベント、展示など企画検討する。 |

**・勤務先、在学先（通勤、通学している人のみ）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ア　大阪市内 | 246 | 35.9％ |
| イ　大阪府内（大阪市を除く） | 64 | 9.3％ |
| ウ　大阪府の近隣県（兵庫県、京都府、奈良県、和歌山県、三重県、滋賀県） | 75 | 10.9％ |
| エ　その他 | 25 | 3.6% |
| 未回答 | 272 | 39.7％ |
| 計 | 686 |  |

|  |
| --- |
| その他 |
| ●東京都(18人)●愛知（2人）●富山県(2人)  ●岡山県●沖縄県●静岡県●福岡県●フリーランス |

|  |  |
| --- | --- |
| 分析結果 | 大阪市内に勤務・在学する人が昨年度の40.6％から4.7％減り、近隣県に勤務・在学する人は昨年度の7.0％から3.9％増えている。 |

【その他欄外に記入のご意見】

●中之島図書館のことではなく、中央図書館（荒本）にも行きますが、マスクを着用していない利用者が多く

職員や警備の方もその人達に注意もされておらず、感染対策に不安を感じます。マスク着用を徹底してください。