

## 令和 6 年度 窓口アンケート実施結果（概要）

名古屋市図書館では、サービスの向上を目指し、窓口での対応や書架の整頓状況などについて来館者の皆様の声をお聞きするため、窓口アンケートを実施いたしました。その実施結果をまとめましたのでお知らせいたします。

ご協力いただきました皆様に、心よりお礼申し上げます。アンケートでお寄せいただいた貴重なご意見をもとに、より一層のサービス向上に取り組んでまいります。

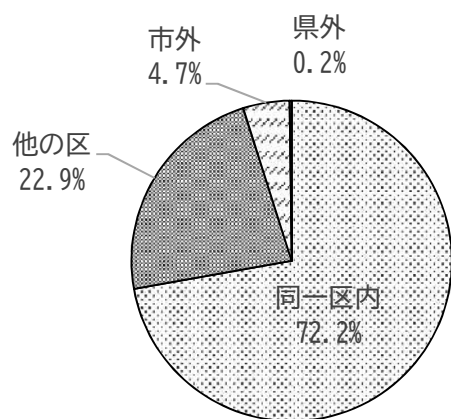
### ○ アンケートの実施期間・回収数

|     | 調査期間                             | 回収数   |
|-----|----------------------------------|-------|
| 鶴舞  | 令和 6 年 11 月 1 日（金）～11 月 7 日（木）   | 486   |
| 千種  | 令和 6 年 11 月 1 日（金）～11 月 17 日（日）  | 300   |
| 東   | 令和 6 年 11 月 16 日（土）～11 月 21 日（木） | 355   |
| 北   | 令和 6 年 11 月 1 日（金）～11 月 8 日（金）   | 324   |
| 楠   | 令和 6 年 11 月 1 日（金）～11 月 14 日（木）  | 328   |
| 西   | 令和 6 年 11 月 1 日（金）～11 月 10 日（日）  | 324   |
| 山田  | 令和 6 年 11 月 1 日（金）～11 月 8 日（金）   | 310   |
| 中村  | 令和 6 年 11 月 1 日（金）～11 月 30 日（土）  | 331   |
| 瑞穂  | 令和 6 年 11 月 13 日（水）～11 月 19 日（火） | 303   |
| 熱田  | 令和 6 年 11 月 1 日（金）～11 月 10 日（日）  | 329   |
| 中川  | 令和 6 年 11 月 6 日（水）～11 月 12 日（火）  | 349   |
| 富田  | 令和 6 年 11 月 1 日（金）～11 月 14 日（木）  | 305   |
| 港   | 令和 6 年 11 月 1 日（金）～11 月 8 日（金）   | 306   |
| 南陽  | 令和 6 年 11 月 1 日（金）～11 月 8 日（金）   | 311   |
| 南   | 令和 6 年 11 月 1 日（金）～11 月 10 日（日）  | 308   |
| 守山  | 令和 6 年 11 月 12 日（火）～11 月 19 日（火） | 312   |
| 志段味 | 令和 6 年 11 月 16 日（土）～11 月 22 日（金） | 321   |
| 緑   | 令和 6 年 11 月 1 日（金）～11 月 30 日（土）  | 303   |
| 徳重  | 令和 6 年 11 月 8 日（金）～11 月 17 日（日）  | 367   |
| 名東  | 令和 6 年 11 月 1 日（金）～11 月 7 日（木）   | 332   |
| 天白  | 令和 6 年 11 月 6 日（水）～11 月 12 日（火）  | 302   |
| 合 計 |                                  | 6,906 |

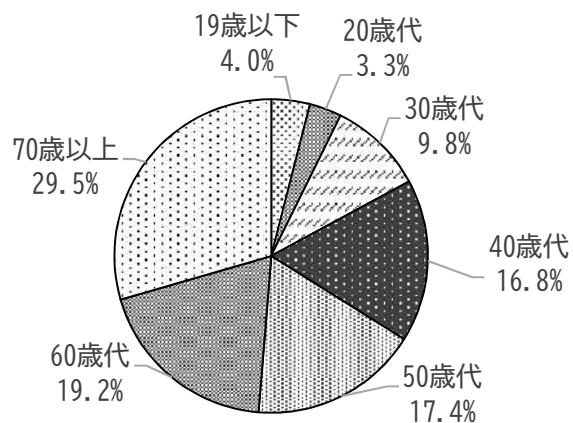
○ アンケートの結果

I あなた自身のことについてお聞きします。

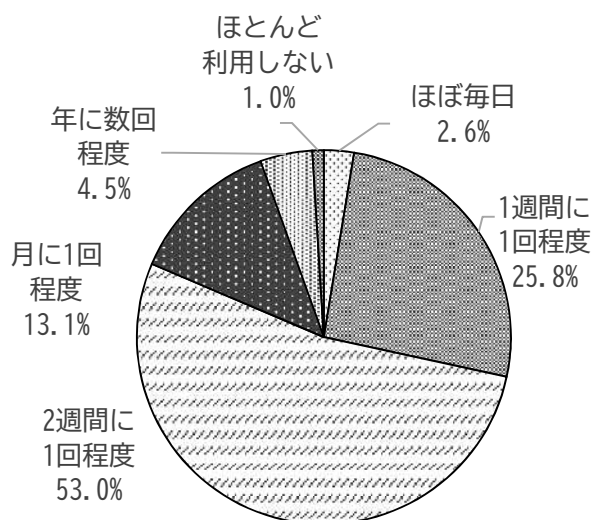
問1 住所



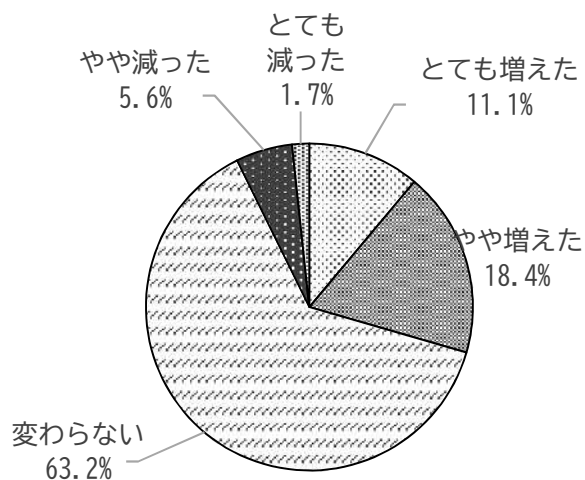
問2 年齢



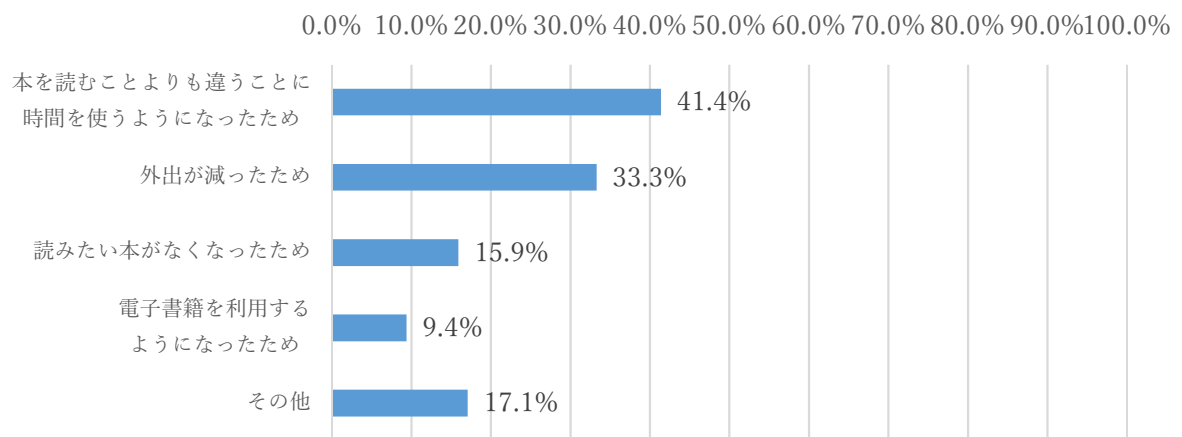
問3 利用頻度



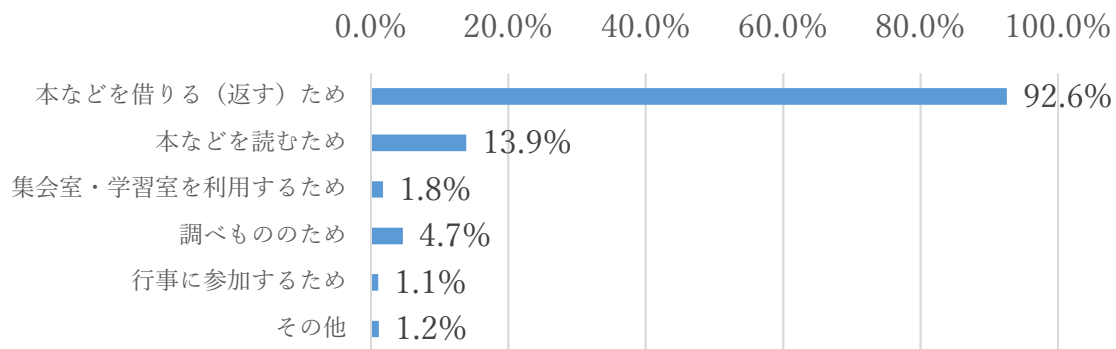
問4 コロナ前との利用頻度比較



問5 問4で減ったと答えた方に置きします。減った理由は何ですか。(複数回答可)

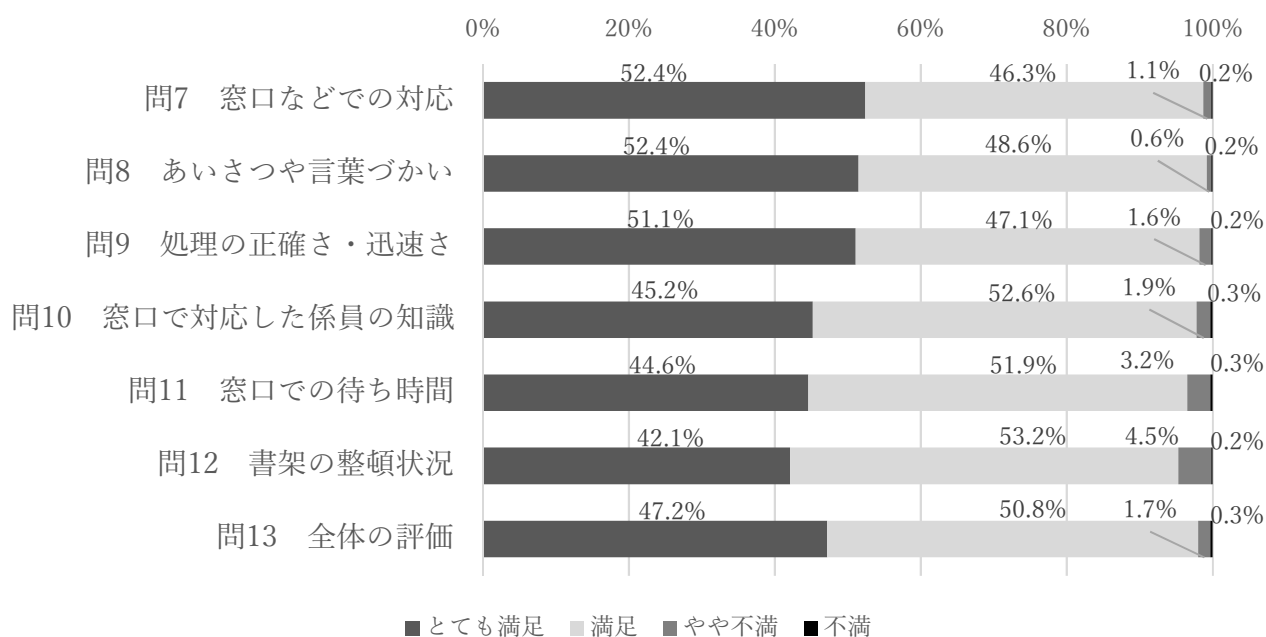


問6 本日、図書館を訪れた主な目的は何ですか。(複数回答可)

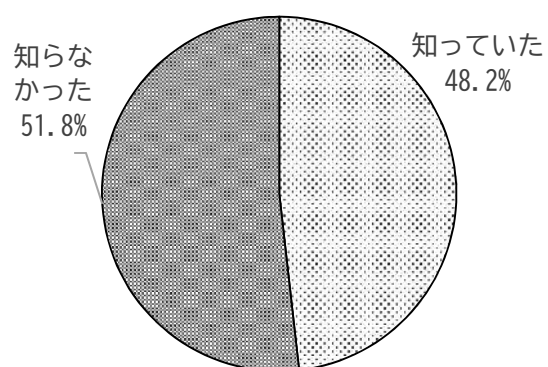


## II 図書館サービスについてお聞きします。

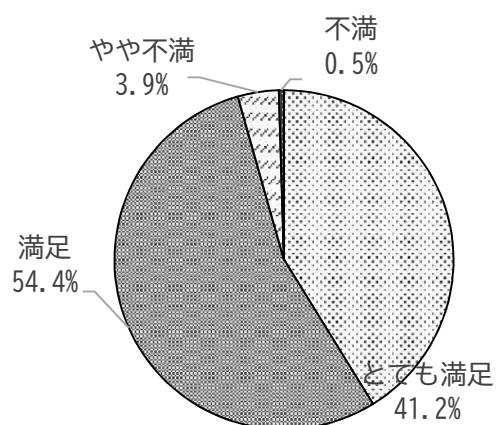
職員の対応についてお聞きします。



問 14 司書が図書館での調べもののサポートをしていること（レファレンスサービス）を知っていましたか。

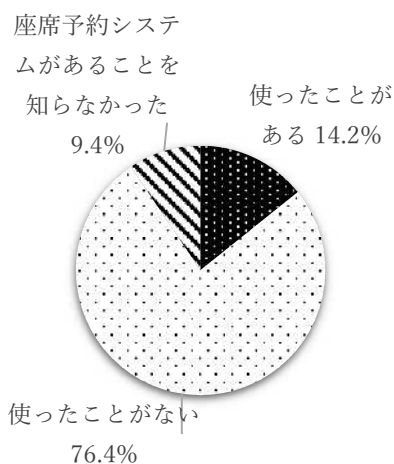


問 15 問 14 のサービスを利用された方にお聞きします。その時の対応はいかがでしたか

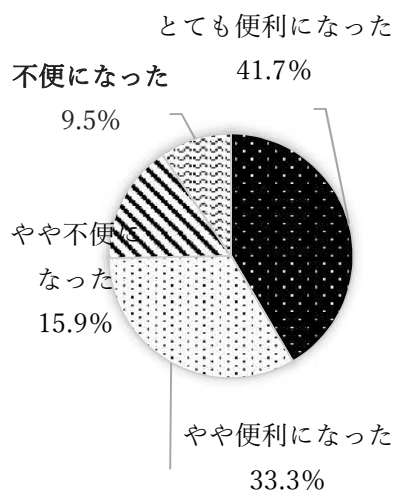


### Ⅲ 鶴舞中央図書館の座席予約システムについてお聞きします。

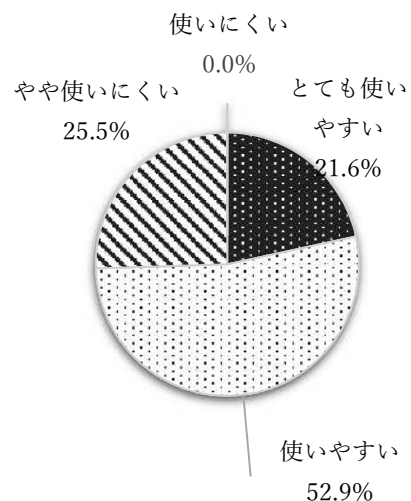
#### 問16 利用経験



#### 問17 便利さ

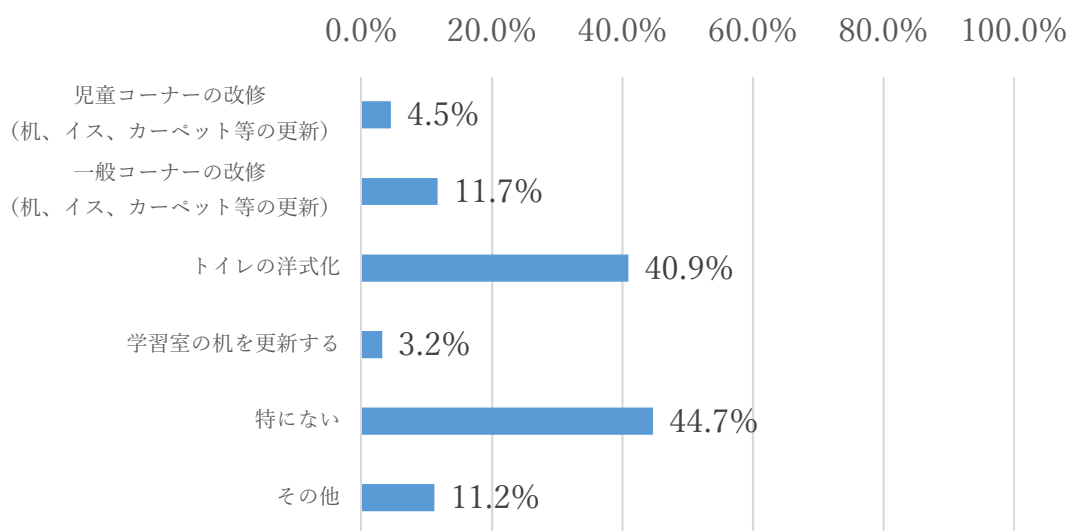


#### 問18 使いやすさ



### Ⅳ 鶴舞中央図書館の施設についてお聞きします。

問 19 鶴舞中央図書館の中で、改善してほしいところがありますか。(複数回答可)



Ⅲ(鶴舞のみⅤ) 図書館へのご意見や今後期待するサービスなどについてご自由にお書きください。

(単位：件)

| 内 容                                                                                 | 4 年度  | 5 年度  | 6 年度  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| 本やＣＤ・ＤＶＤなどの資料を増やす、新しくする                                                             | 482   | 497   | 480   |
| 本を探しやすくする、おすすめの本の紹介コーナーを作る、切り取りや書き込みをチェックする                                         | 117   | 125   | 106   |
| 施設や設備を改善する                                                                          | 172   | 192   | 193   |
| 職員の対応を改善する、窓口の並び方を改善する                                                              | 96    | 122   | 106   |
| 予約上限冊数を増加する、予約待ち時間を短縮する                                                             | 92    | 103   | 112   |
| 駐車場・駐輪場を拡充する                                                                        | 74    | 96    | 60    |
| 利用者のマナーを向上させる                                                                       | 45    | 57    | 60    |
| 検索機や図書館ホームページの使い方を改善する                                                              | 62    | 67    | 61    |
| 開館時間を延長する、休館日を減らす                                                                   | 19    | 27    | 29    |
| 貸出冊数を増加する、貸出期間を長くする                                                                 | 50    | 40    | 50    |
| 行事・イベントを充実する                                                                        | 40    | 45    | 47    |
| その他<br>・駐車場を無料化してほしい<br>・返却場所を増加してほしい<br>・予約本の取り置き期間を長くしてほしい<br>・電子書籍を増やしてほしい<br>など | 448   | 373   | 331   |
| 前より良くなった、満足している                                                                     | 606   | 516   | 486   |
| 合 計                                                                                 | 2,303 | 2,260 | 2,121 |