

令和 2 年度  
都立図書館利用実態・満足度調査

令和 3 (2021) 年 3 月  
東京都立中央図書館



## 目次

## I 概要

1. 調査目的	5
2. 調査概要	5
3. 配布数・回収数・回収率	6
4. 外国語調査	7
5. 本報告書の見方	7

## II 調査結果

## II-1 都立中央図書館

1. 入館時間・滞在時間別集計	9
(1) 『入館時間』滞在時間割合	9
(2) 『入館時間』職業（3分類：有職・学生・無職）割合	15
(3) 『入館時間』利用目的割合	16
(4) 滞在時間	17
2. 回答者属性	21
(1) 年齢	21
(2) 性別	22
(3) 職業	24
(4) 居住地	29
(5) 勤務地（または学校所在地）	31
3. 利用目的	34
4. 利用フロア・利用資料	38
(1) 利用フロア（席・機器）	38
(2) 利用資料	48
5. 目的達成状況	70
6. 図書館利用理由	76
7. 重要度・満足度	80
8. 都立図書館のホームページ	84
9. 都立中央図書館全体の重要度・満足度	88
10. 都立中央図書館に対するご意見・ご要望	93
11. 外国人利用動向調査	96

## II-2 都立多摩図書館

1. 入館時間・滞在時間別集計 .....	99
(1) 『入館時間』滞在時間割合 .....	99
(2) 『入館時間』職業（3分類：有職・学生・無職）割合 .....	105
(3) 『入館時間』利用目的割合 .....	106
(4) 滞在時間 .....	107
2. 回答者属性 .....	111
(1) 年 齢 .....	111
(2) 性 別 .....	112
(3) 職 業 .....	114
(4) 居住地 .....	118
(5) 勤務地（または学校所在地） .....	120
3. 利用目的 .....	123
4. 利用コーナー・資料 .....	127
5. 目的達成状況 .....	129
6. 図書館利用理由 .....	134
7. 重要度・満足度 .....	139
8. 都立図書館のホームページ .....	143
9. 東京マガジンバンク .....	147
10. 児童・青少年資料サービス .....	180
11. 都立多摩図書館全体の重要度・満足度 .....	188
12. 都立多摩図書館に対するご意見・ご要望 .....	193
13. 外国人利用動向調査 .....	195

## III 資 料

III-1 都立中央図書館 利用実態・満足度調査 調査票 .....	197
III-2 都立多摩図書館 利用実態・満足度調査 調査票 .....	201
III-3 外国語調査票 .....	207

# I 概 要



## 1. 調査目的

中央図書館および多摩図書館の来館利用者に対し、図書館サービスなどについて満足度や意向を調査し、今後の運営の参考とするために実施。

## 2. 調査概要

### ■調査場所

東京都立中央図書館：東京都港区南麻布五丁目7番13号

東京都立多摩図書館：東京都国分寺市泉町二丁目2番26号

### ■調査日時

中央 図 書 館	1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目
	11月8日(日)	11月9日(月)	11月11日(水)	11月15日(日)	11月16日(月)	11月18日(水)
	10:00 ～17:00	10:00 ～21:00	10:00 ～21:00	10:00 ～17:00	10:00 ～21:00	10:00 ～21:00
	曇	晴	晴	晴	晴	晴一時曇
多 摩 図 書 館	1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目
	11月8日(日)	11月9日(月)	11月11日(水)	11月15日(日)	11月16日(月)	11月18日(水)
	10:00 ～17:00	10:00 ～21:00	10:00 ～21:00	10:00 ～17:00	10:00 ～21:00	10:00 ～21:00
	曇	晴	晴	晴	晴	晴

### ■調査対象

図書館来館利用者

※「10代未満」の利用者は、0才から9才までの利用者で保護者等大人と一緒にいる場合は、調査票は保護者のみに渡し、また0才から9才までの利用者だけの場合は本人に記入を依頼した。

### ■実施方法

図書館出入口付近にて、入館時に調査票および筆記具を配布し、退館時に回収した。

なお、本年度は調査日時時点で新型コロナウイルス感染症感染防止対策として、平日は午前(10:00～13:00)、午後(14:00～17:00)、夜間(18:00～21:00)、日曜日は午前(10:00～13:00)・午後(14:00～17:00)の各3時間ずつの利用時間に区分しており、13:00～14:00及び17:00～18:00の各1時間は消毒等のため入れ替え時間とした。

### ■調査票

4言語(日本語・英語・中国語簡体字・韓国語)

A4サイズ4ページ「中央図書館」・5ページ「多摩図書館」(日本語)

A4サイズ1ページ(英語・中国語簡体字・韓国語)

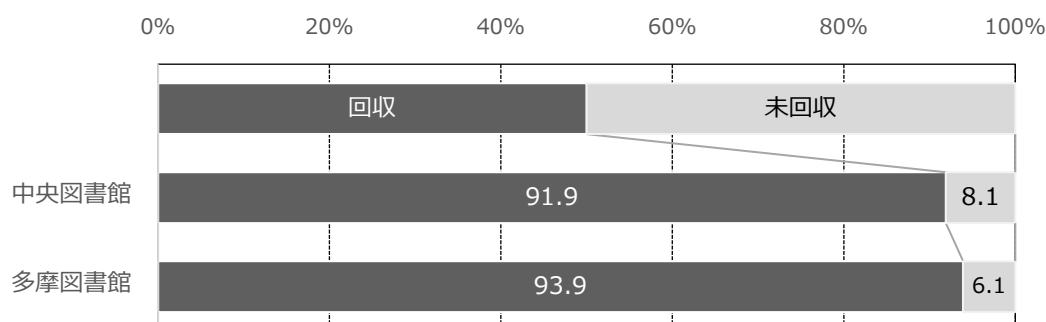
※中央図書館、多摩図書館とも巻末に添付

### 3. 配布数・回収数・回収率

		1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目	合計	
中央 図 書 館	入館者数	378	432	409	364	447	433	2,463	
	配布数	日本語	340	355	341	320	311	323	1,990
		英語	4	4	5	4	1	0	18
		中国語	1	0	0	1	0	0	2
		韓国語	0	0	0	0	0	0	0
	回収数	日本語	311	318	314	288	295	303	1,829
		英語	4	4	5	4	1	0	18
		中国語	1	0	0	1	0	0	2
		韓国語	0	0	0	0	0	0	0
	回収率(%)	日本語	91.5	89.6	92.1	90.0	94.9	93.8	91.9
		英語	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	—	100.0
		中国語	100.0	100.0	—	100.0	—	—	100.0
		韓国語	—	—	—	—	—	—	—
			1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目	合計
	多 摩 図 書 館	入館者数	136	183	190	149	186	181	1,025
		配布数	日本語	117	150	116	47	45	64
英語			0	1	0	0	0	0	1
中国語			0	0	0	0	0	0	0
韓国語			0	0	0	0	0	0	0
回収数		日本語	109	138	109	43	44	63	506
		英語	0	1	0	0	0	0	1
		中国語	0	0	0	0	0	0	0
		韓国語	0	0	0	0	0	0	0
回収率(%)		日本語	93.2	92.0	94.0	91.5	97.8	98.4	93.9
		英語	—	100.0	—	—	—	—	100.0
		中国語	—	—	—	—	—	—	—
	韓国語	—	—	—	—	—	—	—	

※回収率は配布数に対する回収数の割合。

回収・未回収比較（6日間合計 日本語）





## 4. 外国語調査

外国語調査結果は、日本語調査とは別に集計し、外国人利用動向調査として中央図書館（96 ページ）・多摩図書館（195 ページ）それぞれに記載する。

## 5. 本報告書の見方

本報告書の集計結果表記方法を以下に記載する。

- 中央図書館：調査対象者（母集団N = 1,990 配布数）に対し、1,829 の回答を得た。（n = 1,829）  
多摩図書館：調査対象者（母集団N = 539）に対し、506 の回答を得た。（n = 506）  
表およびグラフ中の「n」は、各設問に対する回答比率の基数として示す。
- 無回答の扱いについて  
無回答数は一部の集計を除き、単一回答および複数回答可の設問ともに表およびグラフに表記する。
- クロス集計による分析においては、全体傾向と顕著な差がある数値を解説対象としているが、標本数が少ない場合はその原則から除いている場合がある。
- 最高値を網掛けによりマーキングしているが、その他および無回答は対象から外している。
- グラフ内割合表記について  
グラフ内割合表記において、全ての値について表記するのを原則としているが、紙面制約上省略しているもの（0.0%など）が一部ある。
- 複数回答可の設問における表およびグラフについて  
回答件数の合計は母数（n）を超え、また回答比率の合計は 100.0%を超えた表記となっている。

