

RPI主催フォーラム

〈続〉地域を元気にする図書館を考える
～住民評価の視点から～

株式会社アール・ピー・アイは、図書館界の皆様とともに、地域をさらに盛り上げていくため、2024年も図書館総合展に出展しました。今年も、全国10万人を対象に当社が毎年実施している大規模調査「地域元気指数調査」でわかった、図書館に対する住民満足度が高い自治体と低い自治体の住民に対し、図書館の元気度を測る指標として設定した「図書館元気指数（25項目）」に対する評価等を聴取することによって、図書館の元気度を高める要因を探りました。フォーラム当日は、図書館をはじめとする社会教育施設に造詣の深い専門家をパネリストに迎え、参加者の皆様とともに考えました。

※このレポートは2024年11月19日に実施したフォーラム内容をRPIがまとめたものです。

ー パネリスト ー



守屋 慎一郎 氏

合同会社企画室 代表
スパイラル/株式会社ワコールアート
センタープランナー
イベント学会理事・副事務局長

1972年、熊本県生まれ。展覧会、アートフェスティバル、文化施設の管理運営など、現代アートを軸に、地域活性化事業、都市開発事業のプランニング、プロデュースに取り組む。太田市美術館・図書館では、運営基本計画・実施計画・総合ディレクションを担当。ほかに、横浜市「象の鼻テラス」運営計画、松山市「道後オンセナート2014」実施計画及びアートプログラム企画制作など実績多数。



花井 裕一郎 氏

演出家、
一般社団法人日本カルチャーデザ
イン研究所理事長

1962年、福岡県生まれ。テレビ番組演出経験を活かし、図書館を中心としたまちづくりの演出、人が集いワクワクする空間づくりを行っている。2009年から2012年まで初代館長を務めた小布施町立図書館まちとしょテラソは、Library of the Year 2011大賞を受賞。太田市美術館・図書館では図書ディレクターとして、準備段階から図書事業の構築を担当。その他、図書館やまちづくりに関するアドバイザーやワークショップ講師等の実績多数。全国の図書館づくり、まちづくりに携わる。

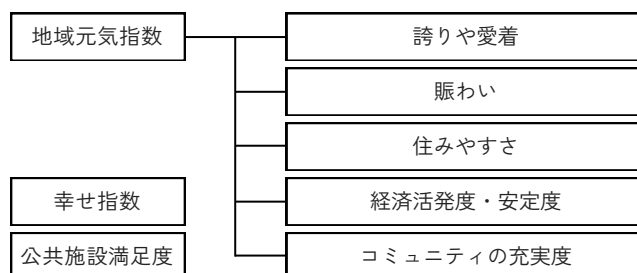
1. はじめに

地域元気指数調査について

全国には、気候風土に根ざした暮らし、住人が誇りと愛着を感じる情景など、その土地ならではの個性や特徴もつ多様な地域が形成されています。株式会社アール・ピー・アイは、全国に多様で活気にあふれた地域が存在し続けることこそが、日本の魅力と豊かさを支え、これからの社会の元気や幸福をつくると考え、地域の元気を増幅できるような施策や取組を明らかにし、地域の元気や個人の幸福度を高めることを目的に「地域元気指数調査」を2016年より毎年実施しています。

この調査では、回答者に自分の地域の元気はどのくらいか、10点満点で評価してもらいます（地域元気指）。さらに5つの分野を設定し、各分野に紐づいた50の指標について、それぞれ当てはまると感じるかどうか、5段階で評価してもらいます。また、回答者自身がどのくらい幸せだと思うか、10点満点で評価してもらいます（幸せ指数）。さらに、2022年からは、自分の地域の公共施設の満足度についても評価してもらっています。

図1. 地域元気指数調査



公共施設満足度のうち、地域の「図書館の満足度」について、下記の項目を住民に聴取しました。

図書館に対する満足度の設問

あなたが暮らしている地域について、どの程度当てはまりますか。お考えに近いものを選んでください。
(単一回答)

【図書館に満足している】

- 当てはまる
- やや当てはまる
- あまり当てはまらない
- 当てはまらない
- どちらともいえない

図書館の満足度が高い自治体

「図書館に対する満足度」が高かった自治体を、人口規模別に5区分（30万人以上市、10万人以上市、5万人以上市、3万人以上市町村、1万人以上市町村）に分け、それぞれの人口規模において、「当てはまる」・「やや当てはまる」の合計が多かった市町村上位20位までをランキングしました。なお、地域元気指数調査は市町村を対象としているため、複数の図書館が市町村内にある場合は、特定の図書館ではなく、市町村内にある図書館全体への評価となります。

図書館の満足度の全国平均では、10万人に対し、32%が満足していると回答しています。

30万人以上市ではこれに対し、「図書館に対する満足度」が最も高かった大阪府高槻市の場合は、53.4%が図書館に満足しているという回答でした。2位以下は大阪府吹田市（49.8%）、神奈川県藤沢市（48.6%）、石川県金沢市（47.2%）、大阪府枚方市（46.1%）との結果となりました（表1）。

10万人以上市で満足度が最も高かったのは東京都武蔵野市で、58.9%が満足しているという回答でした。2位以下は奈良県生駒市（55.6%）、千葉県浦安市（54.8%）、東京都府中市（52.3%）、愛知県安城市（52.0%）でした（表2）。

* 図書館に満足している」に対し、「当てはまる」・「やや当てはまる」と回答した人の割合によるランキング。
市は50件以上、町村は20件以上のサンプル数の集まった825市町村をランキング対象としている。

表1. 30万人以上市のランキング

順位	前年順位	市町村名	サンプル数	元気指数	割合(%)	前年割合
		全国平均	100000	5.70	32.0	32.8
		30万人以上規模平均	12528	5.94	33.5	34.3
1位	8位	大阪府高槻市	204	6.47	53.4	42.0
2位	2位	大阪府吹田市	221	6.60	49.8	48.7
3位	13位	神奈川県藤沢市	164	6.66	48.6	40.3
4位	1位	石川県金沢市	136	5.80	47.2	52.4
5位	12位	大阪府枚方市	204	5.93	46.1	40.5
6位	9位	愛知県岡崎市	196	6.03	45.5	41.4
7位	17位	埼玉県川口市	210	5.96	43.3	37.9
8位	40位	岡山県岡山市	113	5.89	42.8	31.6
9位	14位	兵庫県明石市	176	6.30	41.4	40.1
10位	6位	東京都東京23区	402	6.11	41.2	43.0
11位	3位	兵庫県西宮市	206	6.53	40.7	47.6
12位	3位	埼玉県さいたま市	241	5.99	40.4	47.6
13位	21位	大阪府東大阪市	194	5.70	40.1	36.2
14位	18位	北海道旭川市	155	5.47	39.9	37.3
14位	10位	静岡県浜松市	108	5.80	39.9	40.7
16位	22位	大阪府堺市	145	5.88	38.3	35.7
17位	11位	大阪府豊中市	173	6.02	37.8	40.6
18位	16位	埼玉県所沢市	177	5.89	37.2	38.4
19位	35位	東京都町田市	157	6.05	37.0	32.5
20位	33位	埼玉県越谷市	165	6.00	35.8	32.7

表2. 10万人以上市のランキング

順位	前年順位	市町村名	サンプル数	元気指数	割合(%)	前年割合
		全国平均	100000	5.70	32.0	32.8
		10万～30万人未満平均	31396	5.64	33.2	33.7
1位	2位	東京都武蔵野市	170	6.82	58.9	59.1
2位	9位	奈良県生駒市	227	6.27	55.6	46.8
3位	1位	千葉県浦安市	189	6.66	54.8	62.5
4位	6位	東京都府中市	222	6.34	52.3	51.4
5位	21位	愛知県安城市	176	6.05	52.0	44.1
6位	8位	東京都昭島市	202	6.19	51.9	48.1
7位	3位	大阪府箕面市	185	6.52	51.6	56.0
8位	13位	愛知県小牧市	232	6.11	51.2	45.7
9位	11位	愛知県刈谷市	187	6.40	51.1	46.2
10位	7位	東京都多摩市	223	5.85	50.8	49.3
11位	18位	兵庫県伊丹市	228	6.10	49.8	44.9
12位	30位	東京都調布市	186	6.18	49.5	41.8
13位	35位	大阪府池田市	202	6.00	49.3	40.6
13位	29位	大阪府茨木市	230	6.13	49.3	42.3
15位	44位	栃木県那須塩原市	142	5.82	48.1	39.6
15位	5位	福岡県春日市	219	6.40	48.1	51.6
15位	22位	福岡県大野城市	184	6.35	48.1	44.0
18位	15位	兵庫県三田市	187	5.85	47.4	45.4
19位	49位	大阪府河内長野市	153	5.42	47.3	38.1
20位	4位	神奈川県大和市	205	5.64	46.2	52.6

表3. 5万人以上市のランキング

順位	前年順位	市町村名	サンプル数	元気指数	割合(%)	前年割合
		全国平均	100000	5.70	32.0	32.8
		5万人～10万人未満平均	29086	5.51	30.7	32.1
1位	2位	宮城県多賀城市	122	6.09	58.6	61.8
2位	1位	石川県野々市市	155	6.60	56.3	64.7
3位	3位	長崎県大村市	140	5.96	55.4	58.8
4位	7位	茨城県守谷市	154	6.56	50.4	53.2
5位	5位	愛知県大府市	184	6.15	49.6	53.5
6位	28位	愛知県日進市	199	6.52	48.5	44.1
7位	10位	愛知県長久手市	147	6.98	48.3	49.9
8位	13位	兵庫県芦屋市	156	6.37	47.8	47.7
8位	9位	熊本県合志市	76	6.96	47.8	52.3
10位	10位	大阪府泉大津市	158	5.77	47.6	49.9
10位	44位	福岡県行橋市	106	5.51	47.6	40.8
12位	39位	熊本県荒尾市	71	5.27	47.4	41.4
13位	93位	熊本県宇城市	86	5.47	47.2	33.5
14位	68位	埼玉県飯能市	121	5.21	46.9	36.1
14位	25位	東京都あきる野市	113	5.74	46.9	44.9
16位	6位	福島県白河市	114	5.16	46.7	53.3
17位	4位	滋賀県守山市	156	5.88	46.1	57.3
18位	23位	広島県府中町	136	6.46	45.7	45.6
19位	92位	福島県須賀川市	100	5.04	44.6	33.6
20位	124位	沖縄県豊見城市	85	6.23	44.3	30.7

5万人以上市で満足度が最も高かったのは宮城県多賀城市で、58.6%が満足しているという回答でした。2位以下は石川県野々市市（56.3%）、長崎県大村市（55.4%）、茨城県守谷市（50.4%）、愛知県大府市（49.6%）でした（表3）。

3万人以上市町村で満足度が最も高かったのは熊本県大津町で、54.3%が満足しているという回答でした。2位以下は北海道音更町（52.9%）、大阪府熊取町（51.5%）、奈良県田原本町（50.6%）、佐賀県武雄市（49.4%）でした（表4）。

1万人以上町村で満足度が最も高かったのは滋賀県愛荘町で、67.4%が満足しているという回答でした。2位以下は佐賀県基山町（57.0%）、奈良県三郷町（55.9%）、香川県まんのう町（54.8%）、兵庫県福崎町（54.3%）でした（表5）。

なお、全体的な傾向として、図書館の満足度が高い自治体は、元気指数も高いことが分かりました。

表4. 3万人以上市町村のランキング

順位	前年順位	市町村名	サンプル数	元気指数	割合(%)	前年割合
		全国平均	100000	5.70	32.0	32.8
		3万~5万人未満平均	13692	5.33	29.1	29.6
1位	70位	熊本県大津町	62	6.30	54.3	32.6
2位	4位	北海道音更町	77	6.33	52.9	51.5
3位	6位	大阪府熊取町	78	6.45	51.5	50.6
4位	2位	奈良県田原本町	60	5.24	50.6	57.5
5位	-	佐賀県武雄市	57	5.47	49.4	-
6位	13位	山梨県中央市	52	5.73	48.9	45.0
7位	32位	和歌山県海南市	74	4.99	48.8	41.2
8位	22位	富山県砺波市	74	5.62	48.5	43.8
9位	9位	京都府精華町	90	6.06	47.3	48.0
10位	14位	茨城県東海村	82	5.98	47.2	44.8
11位	29位	鳥取県境港市	60	5.45	47.1	42.7
12位	20位	香川県善通寺市	56	5.47	47.0	44.1
13位	1位	熊本県菊陽町	71	7.31	46.0	64.8
14位	25位	福岡県粕屋町	95	6.44	45.6	43.4
15位	10位	奈良県広陵町	66	6.37	45.5	46.5
16位	35位	沖縄県西原町	62	6.30	44.8	39.6
17位	26位	福岡県新宮町	66	6.86	43.6	43.3
18位	94位	三重県亀山市	64	5.27	43.4	28.2
18位	35位	福岡県岡垣町	50	5.92	43.4	39.6
20位	11位	岐阜県恵那市	68	5.46	43.2	46.3

表5. 1万人以上町村のランキング

順位	前年順位	市町村名	サンプル数	元気指数	割合(%)	前年割合
		全国平均	100000	5.70	32.0	32.8
		1万~3万人未満平均	10398	5.15	25.4	27.0
1位	44位	滋賀県愛荘町	33	5.83	67.4	40.1
2位	18位	佐賀県基山町	31	5.97	57.0	48.8
3位	11位	奈良県三郷町	44	4.65	55.9	51.2
4位	80位	香川県まんのう町	25	6.24	54.8	30.6
5位	22位	兵庫県福崎町	24	6.53	54.3	48.0
6位	4位	沖縄県北中城村	28	6.44	54.2	63.0
7位	39位	福島県矢吹町	20	6.45	51.9	40.6
8位	26位	長野県坂城町	20	5.40	51.2	47.1
9位	21位	奈良県大淀町	32	5.83	50.5	48.4
10位	51位	福岡県遠賀町	27	5.21	50.4	38.6
11位	3位	山梨県昭和町	32	6.70	50.2	65.1
12位	-	滋賀県竜王町	20	6.25	50.0	-
12位	10位	鳥取県琴浦町	21	5.53	50.0	51.3
14位	29位	兵庫県猪名川町	54	5.51	49.7	45.8
15位	27位	長野県軽井沢町	22	6.53	49.1	46.4
16位	46位	沖縄県北谷町	28	7.47	48.6	39.8
17位	92位	長野県下諏訪町	24	4.93	48.4	28.6
18位	76位	山形県庄内町	24	4.73	48.1	31.9
19位	31位	広島県熊野町	40	5.71	47.6	45.2
20位	28位	岐阜県安八町	27	5.24	46.7	46.1

2. 住民へのアンケート

「図書館に対する満足度」の結果を踏まえ、満足度の高い自治体と低い自治体の住民に再度アンケート調査を行いました。調査概要は以下の通りです。

●調査目的

地域元気指数調査2024の結果から、図書館の満足度の高い自治体と低い自治体の住民を抽出し、図書館の元気度を測る指標として設定した「図書館元気指数（25項目）」に対する評価等を聴取することにより、図書館の元気度を高める要因を探りました。

●調査対象（表6）

地域元気指数調査2024の結果を用い、人口規模別に図書館の満足度の高い自治体、低い自治体を抽出し、該当自治体の回答者に対し調査を行いました。なお、調査対象には、図書館を利用していない人も含んでいます。

表6. 調査対象となった市町

	図書館満足度上位の自治体	下位の自治体
30万人以上	高槻市、吹田市、藤沢市、金沢市、枚方市、岡崎市、川口市、岡山市、明石市、西宮市の10市	10市
10万人以上	武蔵野市、生駒市、浦安市、府中市、安城市、昭島市、箕面市、小牧市、刈谷市、多摩市の10市	10市
5万人以上	多賀城市、野々市市、大村市、守谷市、大府市、日進市、長久手市、芦屋市、合志市、泉大津市、行橋市、荒尾市、宇城市、飯能市、あきる野市の15市	15市
3万人以上	大津町、音更町、熊取町、田原本町、武雄市、中央市、海南市、砺波市、精華町、東海村、境港市、善通寺市、菊陽町、粕屋町、広陵町の15市町村	15市町
1万人以上	愛荘町、基山町、三郷町、まんのう町、福崎町、北中城村、矢吹町、坂城町、大淀町、遠賀町、昭和町、竜王町、琴裏町、猪名川町、軽井沢町、北谷町、下諏訪町、庄内町、熊野町、安八町の20町村	21町

●調査方法

インターネット調査（地域元気指数調査の回答者から抽出し配布）

●調査時期

2024年10月4日（金）～10月5日（土）

●サンプル数（表7）

図書館満足度の高いグループ 517件
 図書館満足度の低いグループ 515件
 合計 1,032件

表7. サンプルの分布

	サンプル数	男性	女性	20代	30代	40代	50代	60代	30万人以上の自治体に居住	10万人以上の自治体に居住	5万人以上の自治体に居住	3万人以上の自治体に居住	1万人以上の自治体に居住
全体	1032	474	558	125	283	215	248	161	155	310	308	155	104
	100.0	45.9	54.1	12.1	27.4	20.8	24.0	15.6	15.0	30.0	29.8	15.0	10.1
図書館満足度の高い自治体	517	216	301	72	133	113	119	80	78	155	154	78	52
	100.0	41.8	58.2	13.9	25.7	21.9	23.0	15.5	15.1	30.0	29.8	15.1	10.1
図書館満足度の低い自治体	515	258	257	53	150	102	129	81	77	155	154	77	52
	100.0	50.1	49.9	10.3	29.1	19.8	25.0	15.7	15.0	30.1	29.9	15.0	10.1

上段:件数(件)、下段:構成比(%)

質問項目

Q1 図書館の利用頻度	あなたは普段、お住まいの地域の公共図書館をどれくらい利用していますか (1つ選択)	1. ほぼ毎日 5. 年に数回 2. 週に1~3回 6. これまでに行ったことはあるが、普段はほとんど行かない 3. 月に2~3回 7. これまでに行ったことがない 4. 月に1回 ※Q1で7を選択したらQ4へ
Q2 図書館のサービスに対する認知・経験	あなたの地域の公共図書館について、それぞれの項目に対する満足度はいかがですか。また、総合的な満足度はいかがですか	下記の各項目に対し、以下の選択肢を選択（それぞれ1つ） 1. とても満足 4. やや不満 2. やや満足 5. とても不満 3. ぶつう 6. わからない [1] 子ども・親子向けの蔵書やサービス [2] ビジネス支援の蔵書やサービス [3] 障がい者・高齢者向けの蔵書やサービス [4] ヤングアダルト向けの蔵書やサービス [5] レファレンスサービス（司書が調べものを助けてくれるサービス） [6] 多文化サービス（多言語対応、表記など） [7] 開館時間の長さやインターネット検索予約などの利便性 [8] 図書館職員の接遇やマナー、挨拶、身だしなみ [9] 地域関連資料の充実度 [10] 雑誌・新聞の充実度 [11] 視聴覚資料の充実度 [12] イベントや企画の充実度 [13] 長く滞在できる環境づくり [14] 広報・情報発信活動（SNSによる情報発信を含む） [15] 総合的な満足度

Q3 図書館元気 指数の評価	あなたの地域の公共図書館について、次の各項目に対するあなたの評価はいかがですか	<p>下記の各項目に対し、以下の選択肢を選択（それぞれ1つ）</p> <table border="0"> <tr> <td>1. とても当てはまる</td> <td>4. あまり当てはまらない</td> </tr> <tr> <td>2. やや当てはまる</td> <td>5. 当てはまらない</td> </tr> <tr> <td>3. どちらともいえない</td> <td>6. わからない</td> </tr> </table> <p>[1] 図書館スタッフ・司書が適切にアドバイスしてくれる [2] 地域の活動団体や地域の学校と連携している [3] 郷土資料等、地域関連の資料が充実している [4] 地域に関わる様々な情報が広く深く集まっている [5] まちのシンボルとして自慢できる建築である [6] 用事がなくても行きたくなる居心地のいい場所である [7] 幅広い年齢層を対象としたイベントや講座が充実している [8] おしゃれなカフェが併設している [9] 地域のイベントで図書館が中核的な役割を果たしている [10] 多様な目的や、多様なジャンルの趣味をもつ人が集まっている [11] 安心安全が確保されている [12] どんな人でも快適に利用できる [13] 利用のシステムが分かりやすい [14] 施設内が綺麗で明るく、机や椅子が快適で、照明などの雰囲気が良い [15] 遅くまで開館している [16] フリーWiFiや電源などの環境・設備が整っており、ビジネスでも利用できる [17] 地域の経済人の講座など、ビジネスが生まれる交流の場がある [18] ビジネスに関わるアドバイスができるライブラリアンがいる [19] 図書館周辺のお店も活性化している [20] 経営も含めて安定的に運営されている [21] すべての子どもにとって居場所になっている [22] 多世代が開放的に交流できる場所になっている [23] 地元団体やボランティアが図書館と連携して活動している [24] 読み聞かせが充実している [25] 色々な人が図書館を使って表現できる場所や機会がある</p>	1. とても当てはまる	4. あまり当てはまらない	2. やや当てはまる	5. 当てはまらない	3. どちらともいえない	6. わからない
1. とても当てはまる	4. あまり当てはまらない							
2. やや当てはまる	5. 当てはまらない							
3. どちらともいえない	6. わからない							
Q4 図書館の価値 についての認識	あなたにとって、公共図書館はどのような価値がありますか（いくつでも選択可）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 誰でも受け入れてくれる居心地のいい場所 2. 集中して学習や調べものができる場所 3. 仕事に役立つ資料や調べものなど、ビジネスでも利用できる場所 4. 色々な人が表現したり活動できる場所 5. 無料で本を読んだり借りることができる 6. 自分の興味関心を満たし、知的な満足を与えてくれる 7. 様々な情報があり、新しい発見や気づきが得られる 8. 知識や教養を高めることができる 9. 調べものの相談に乗ってくれるなど、頼りになる司書がいる 10. 地域の情報を積極的に収集し、展示やイベントを企画する職員がいる 11. 温かい雰囲気を作りだす親しみのある職員がいる 12. その他（ ） 13. 特にない 						

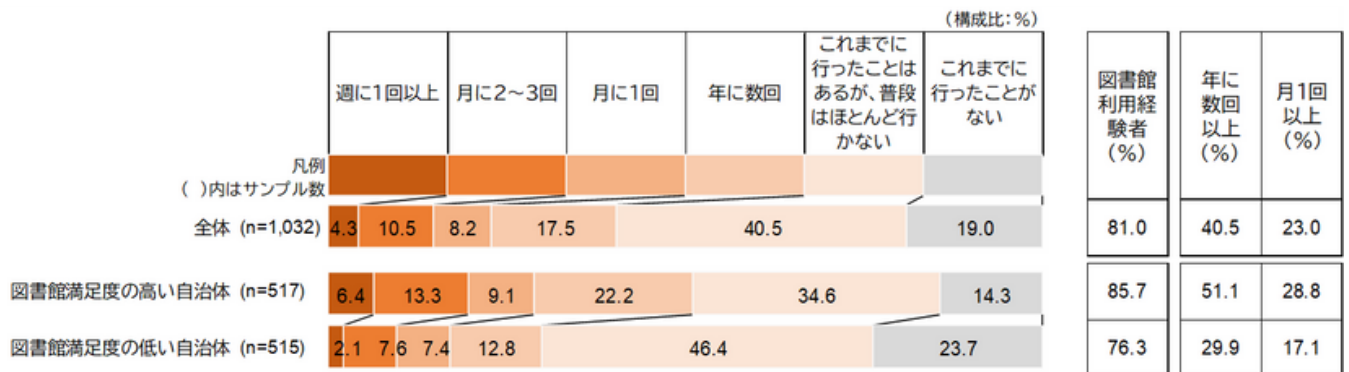
3. 各指標の結果と考察

(ここからは、フォーラム当日のパネリストのコメントを交えながら紹介します。)

図書館の利用経験・利用頻度 (全体結果、単一回答)

Q: あなたは普段、お住まいの地域の公共図書館をどれくらい利用していますか。

図2.【図書館の利用経験・利用頻度】集計



RPI 図書館の利用経験・利用頻度 (全体結果、単一回答) では、図書館の利用経験は、図書館満足度の高い自治体で約86%、低い自治体で約76%と、10ptの差がありました。図書館利用経験の低さが、満足度の低さに繋がっているのではないのでしょうか。図書館の利用頻度のボリュームゾーンは「これまでに行ったことはあるが、普段はほとんど行かない」で、図書館満足度の高い自治体で約35%、低い自治体で約46%を占めています。年に数回以上利用する人の割合は、高い自治体で約51%と半数に達する一方、低い自治体では約30%と少ないことがわかります。

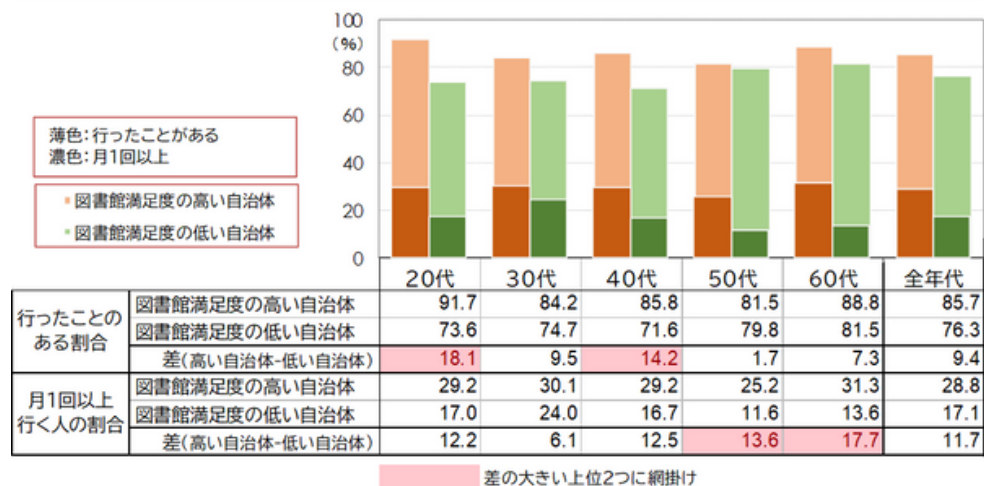
花井 図書館評価が高い自治体と低い自治体の利用経験について、「行ったことがある割合 (全年代)」は85.7%と75%でそんなに差はないのに、「月に一回以上」だと図書館評価が高い自治体28.8%に対し、低い割合は11.7%と差がある理由はなぜなのでしょう。

守屋 満足度が高いから沢山行くし、満足度が低いからあんまり行かないっていうことなんですね。利用経験がないから満足度が低いっていうものもありますね。

地域の図書館に行ったことのある人の割合（各年代ベース）

Q: あなたは普段、お住まいの地域の公共図書館をどれくらい利用していますか。

図3【図書館の利用経験・利用頻度②年代別】集計



RPI 図書館満足度が高い自治体では、20代や40代の利用経験率が85%以上あります。低い自治体と比べて10pt以上の差があり、高い自治体の図書館は20代や40代にも利用されていることがわかります。

守屋 図書館満足度が高い自治体と低い自治体で比べたところ、30代ではあまり利用率に差がないですね。

RPI 図書館満足度が低い自治体においても、30代は比較的に利用していることがわかります。

守屋 子育て世代ということが大きいんでしょうね。一方で50代、60代となるとずいぶん差が開いています。

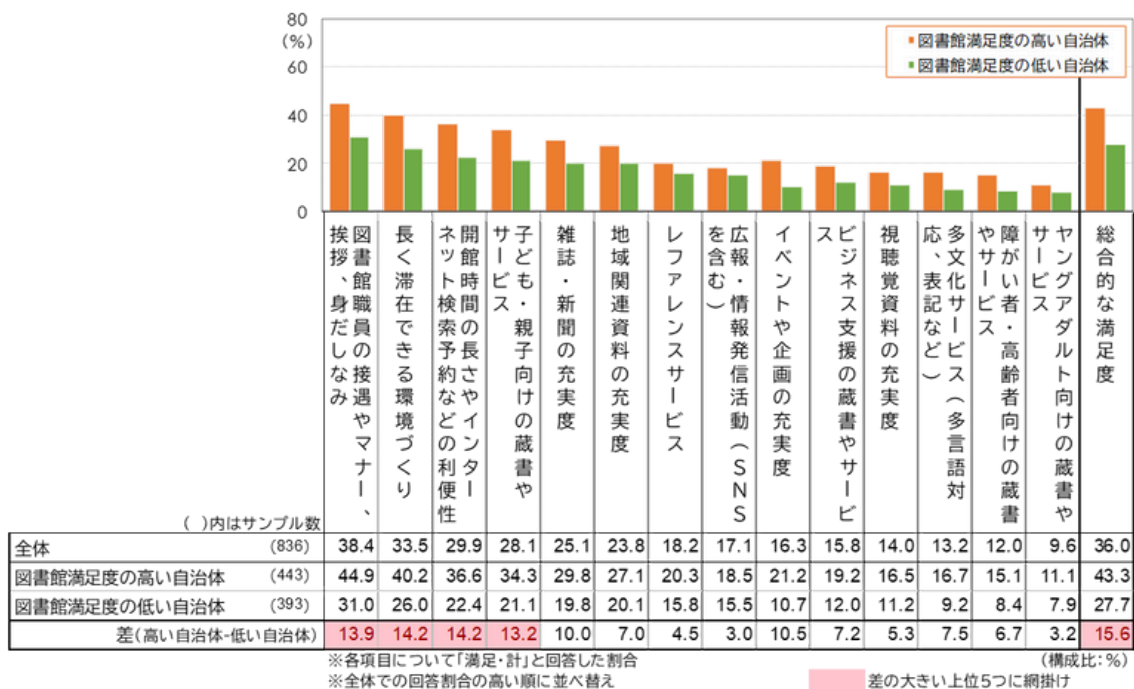
花井 年齢が高い方には、まだまだ図書館は静かなところという印象が強くて、本を読まない人は行かないのだと思います。一方、20代、30代の方は図書館がにぎわう場所という認識が比較的浸透しており、読書以外にも様々なことができる場だと知っているのかもしれませんが。

守屋 とくに図書館満足度が高い自治体では、年代による利用頻度に大きな差がないですね。

地域の公共図書館に対する満足度（満足・計の割合）（図書館利用経験者ベース）

Q: あなたの地域の公共図書館について、それぞれの項目に対する満足度はいかがですか。また、総合的な満足度はいかがですか。

図4【図書館に対する満足度】集計



RPI 図書館満足度の高い自治体、低い自治体住民の方に対して、具体的な図書館サービスへの満足度を聴取した結果を見ていきます。項目は「とても満足」「やや満足」と回答した合計が高い順に並べています。住民の方が満足していると答えた割合が最も高かったのは、「図書館職員の接遇やマナー、挨拶、身だしなみ」、次いで「長く滞在できる環境づくり」、「開館時間の長さやインターネット予約などの利便性」、「子供・親子向けの蔵書サービス」「雑誌新聞の充実度」が、満足度が高い五項目になりました。

図書館満足度が高い自治体と低い自治体で比べたところ、とくに差が大きかったのは「図書館職員の接遇やマナー、挨拶、身だしなみ」、「長く滞在できる環境づくり」、「開館時間の長さやインターネット予約などの利便性」、「子供・親子向けの蔵書サービス」でした。これらの項目は、図書館満足度が高い自治体と、低い自治体とで満足度の割合が10ポイント以上も違いました。この結果から、図書館の満足度を上げていく際に、こうした項目が重要になってくる可能性があります。

花井 コミュニケーションって僕はすごく大事だと思っています。図書館は、基本的にそんなにたくさん職員から話しかけてもらえないし、お客様が話しかければ「なにかご用意ですか?」といった対応になると思います。「図書館職員の接遇やマナー、挨拶、身だしなみ」の満足度が低い場合は、挨拶ができてない、お客様に声がかからない、ホスピタリティ関係に課題があるんじゃないでしょうか。

守屋 今日のフォーラムにご参加の方は、どちらかというと利用者というよりは、図書館の計画や運営に携わっている人が多いかと思いますが、そういう方々から見ると、逆に漏れがちになっている点かもしれませんね。

花井 挨拶以外にも、身だしなみや掃除なども、結構見られていると思います。

守屋 図書館全体が持つ雰囲気として、コミュニケーションができる、できないっていうのは大きいですね。

花井 今回のアンケートで、レファレンスってあんまり満足度が高くなかったですよね。レファレンスってなんだろうなっていうのがあるんじゃないかなと思って。何年か前に、レファレンスってという言葉が難しいんじゃないかっていう議論があったこともありますが、レファレンスはイベントなどと違って目に見えにくい活動なので、こうした結果になったのかもしれない。

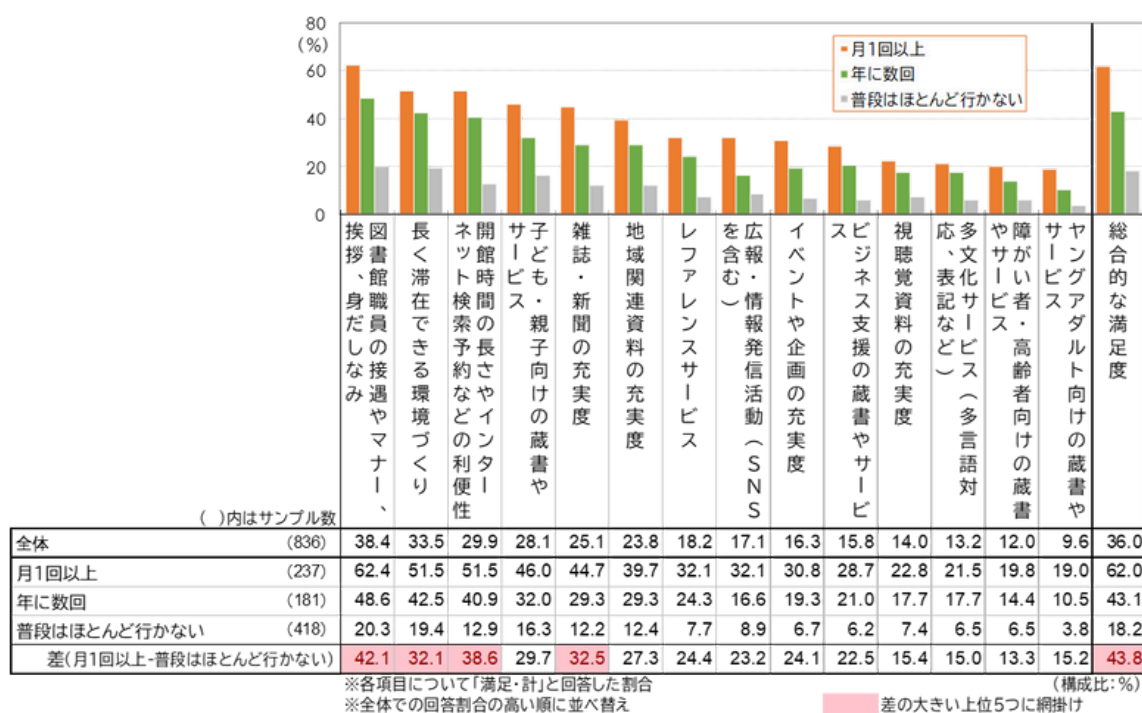
守屋 イベントや企画は、運営する側にとっては頑張りたいポイントですよね。

花井 ただ、読み聞かせイベントなど、内容が固定化している場合もあります。対象が偏っていると、住民全体の満足度は高くないのではないのでしょうか。

地域の公共図書館に対する満足度（満足・計の割合）（図書館利用経験者ベース）【頻度別】

Q: あなたの地域の公共図書館について、それぞれの項目に対する満足度はいかがですか。また、総合的な満足度はいかがですか。

図5【図書館に対する満足度 図書館の利用頻度別】集計



RPI 図書館利用の頻度別にみると、「図書館職員の接遇やマナー、挨拶、身だしなみ」に対し、月1回以上利用する人が6割以上、年に数回利用する人は5割近く、ほとんど利用しない人は約2割が満足している、と回答しています。このことから、利用頻度と満足度は関係していると考えられます。ほかの項目についても同様で、よく利用する方はいろんな図書館のサービスに目が向いているので、その内容が伝わりやすい一方、あまり利用しない方にはなかなか届いていないようです。

花井 文字だけ、テキストだけではないサービスもあるといいですね。将棋やチェスで遊べる図書館もあります。

守屋 居心地の良さとコミュニケーションは密接に関係していますよね。その意味で、満足度の1位が「図書館職員の接遇やマナー、挨拶、身だしなみ」、2位が「長く滞在できる環境づくり」というのは納得できます。

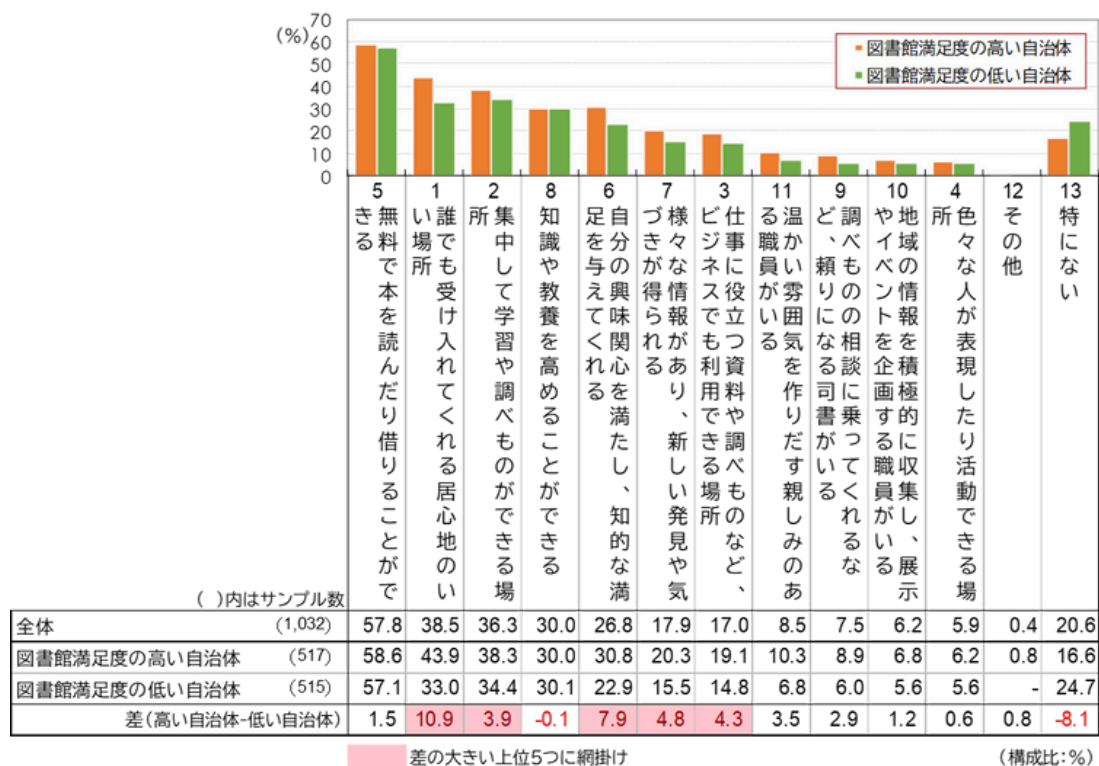
花井 ふだん利用しない方は、図書館を本の館と思っているのでしょうか。もう少し間口を広げる工夫が重要ですね。

守屋 いまは書籍等のサブスクリプションのサービスも充実していますが、それでも図書館に行くことの意味を考えさせられますね。自分にとっての心地よさなど、単に本を読むこと以外の理由があるのではないのでしょうか。

図書館に感じる価値（全体ベース、複数回答）

Q: あなたにとって、公共図書館はどのような価値がありますか。

図6【図書館に感じる価値】集計



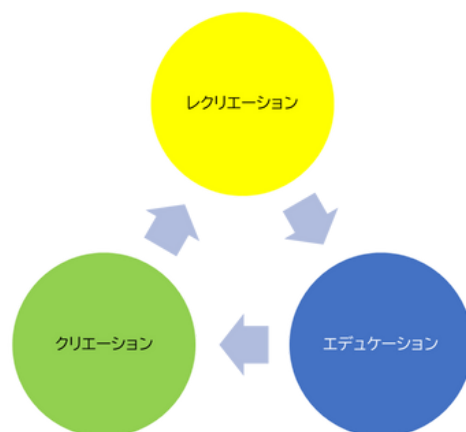
RPI 図書館に感じる価値（複数回答）のうち、一番高い割合を示したのが「無料で本を読んだり借りることができる」、次が「誰でも受け入れてくれる居心地のいい場所」、3番目が「集中して学習や調べものができる場所」でした。とくに「無料で本を読んだり借りることができる」と「知識や教養を高めることができる」（4番目）は、図書館満足度の高い自治体と低い自治体で差がほとんどなく、図書館の基本的な機能とみなされているのではないのでしょうか。

花井 項目のうち、「色々な人が表現したり活動できる場所」を価値に感じる割合はまだ低ですが、この項目が伸びるといいなと思います。

守屋 図書館満足度の高い自治体と低い自治体で大きく差が開いているのが「だれでも受け入れてくれる居心地のいい場所」という点は注目ですね。この調査結果を見て、「地域を元気にする図書館」とはどんな図書館か、ということを考えたとき、図書館の機能は基本的にはレクリエーションに基づいていながら、エデュケーションやレクリエーション機能もあり、相互に循環す

守屋 るモデルをつくれるといいのではないかと考えました（図7）。よくよく考えるとレクリエーションも、re-creationで、「もう一度クリエーションするための時間」といった意味もあると思います。図書館は基本的にはレクリエーションの場でありつつ、さらなる学びの機会としてのエデュケーションがあり、それが自身のクリエーションにつながるというのが、「地域を元気にする図書館」には大事なのではないのでしょうか。

図7 地域を元気にする図書館の機能モデル



図書館に感じる価値（全体ベース、複数回答）【年代別】

Q: あなたにとって、公共図書館はどのような価値がありますか。

図8【図書館に感じる価値 年代別】集計

		レクリエーション				エデュケーション				クリエイション			12 その他	13 特にない
		5	1	2	11	8	6	7	10	3	9	4		
	()内はサンプル数	57.8	38.5	36.3	8.5	30.0	26.8	17.9	6.2	17.0	7.5	5.9	0.4	20.6
高低別	図書館満足度の高い自治体 (517)	58.6	43.9	38.3	10.3	30.0	30.8	20.3	6.8	19.1	8.9	6.2	0.8	16.6
	図書館満足度の低い自治体 (515)	57.1	33.0	34.4	6.8	30.1	22.9	15.5	5.6	14.8	6.0	5.6	-	24.7
高低×年代別	高い自治体/20代 (72)	45.8	45.8	43.1	16.7	29.2	29.2	23.6	6.9	22.2	16.7	11.1	-	16.7
	高い自治体/30代 (133)	52.6	41.4	36.8	12.0	24.1	24.8	24.8	6.0	19.5	5.3	6.0	1.5	20.3
	高い自治体/40代 (113)	57.5	50.4	36.3	6.2	23.9	32.7	17.7	6.2	17.7	7.1	6.2	-	17.7
	高い自治体/50代 (119)	66.4	34.5	38.7	5.0	37.8	34.5	16.8	6.7	21.0	8.4	5.9	0.8	14.3
	高い自治体/60代 (80)	70.0	51.3	38.8	15.0	37.5	33.8	18.8	8.8	15.0	11.3	2.5	1.3	12.5
	低い自治体/20代 (53)	52.8	34.0	39.6	13.2	30.2	28.3	20.8	11.3	17.0	7.5	11.3	-	20.8
	低い自治体/30代 (150)	56.7	35.3	42.0	7.3	34.0	26.7	22.0	6.7	16.7	8.7	6.0	-	23.3
	低い自治体/40代 (102)	51.0	34.3	27.5	4.9	25.5	18.6	12.7	5.9	14.7	4.9	5.9	-	30.4
	低い自治体/50代 (129)	61.2	31.8	28.7	3.9	29.5	20.9	14.7	2.3	14.7	3.9	3.9	-	25.6
	低い自治体/60代 (81)	61.7	28.4	34.6	8.6	29.6	21.0	4.9	4.9	9.9	4.9	3.7	-	21.0

(構成比:%)

RPI これを受けて先ほどの項目を分類すると、レクリエーションの価値の浸透度が高く、クリエイションの価値の浸透度が低いことがわかります。

守屋 図書館の基本的な機能としてのレクリエーションの部分は皆さん非常に頑張っており、評価もされていると言えるのではないのでしょうか。一方で、そこに留まっているというのも実情かもしれません。クリエイションまで考えている図書館は現状では少ないのだと思います。

花井 レクリエーションの項目のうち「集中して学習や調べものができる場所」は高い一方で、クリエイションの項目のうち「仕事に役立つ資料や調べものなど、ビジネスでも利用できる場所」が低いのが課題じゃないでしょうか。

「集中して学習や調べものができる場所」としての価値が確立されてきたので、次は「仕事に役立つ資料や調べものなど、ビジネスでも利用できる場所」を目指す必要があると思います。

守屋 私は現代アートが専門なのですが、アートの世界でもここ20年くらい教育普及の重要性が認識されており、各美術館で教育普及活動をやっており、ワークショップの実施やアウトリーチ活動に取り組んでいます。今求められていることは、その先の、「利用する側が自らのクリエイションを楽しむ」といったことなのではないのでしょうか。図書館においてもそうした活動ができれば、まちづくりの拠点として機能しはじめるのではないのでしょうか。

花井 図書館をまちづくりの拠点として発信しているところもありますが、従来型の図書館を維持するだけではなかなかまちづくりのコアにはならないと思います。地域のことで悩んだときに「図書館に行こう」となるには、クリエイションの項目の「調べものの相談に乗ってくれるなど、頼りになる司書がいる」も伸びる必要があると思います。

RPI 最近の図書館は、財源が厳しいこともあってか、交流拠点と複合している事例もあります。そうしたところに行ってみると、本を借りるだけでなく、ステージやスポーツの場があり、世代を超えて人が集まるとてもいい場所になっています。施設の複合化により、行政の部門間の連携も進んでいくかもしれません。

花井 文部科学省が、書店と図書館の連携事例などを発信していますが、行政だけでなく、民間も含めて本に関する機能が連携することも重要ですね。

守屋 少子高齢化が進み、今後の経済規模縮小が確実にになった社会で、私たちの幸せとは何かということをよく考えますが、これからはマズローの欲求段階説で最も高次の自己実現欲求が重要になるのではないのでしょうか。いろんな人が自分自身の自己実現を目指せる社会が幸せな社会だと思います。また、最近の若い人たちの自己実現欲求は、自分がやりたいことが社会にとっても良いことというように、ダイレクトに「ソーシャルグッド」と結びついていると感じます。

RPI レクリエーション、エデュケーション、クリエイションの分類で年代別に見てみると、図書館の満足度が高い自治体に住んでいる20代はクリエイションの項目である「仕事に役立つ資料や調べものなど、ビジネスでも利用できる場所」、「調べものの相談に乗ってくれるなど、頼りになる司書がいる」の価値を感じていることがわかります。逆に、全体では評価が高い「無料で本を読んだり借りることができる」や「知識や教養を高めることができる」に対しては、図書館の満足度が高い自治体に住んでいる20代は比較的価値を感じる割合が低いことから、こうした一般的な項目よりも、仕事・ビジネスに役立つなどより具体的な価値を感じているようです。

また、40代～60代で比較すると、「自分の興味関心を満たし、知的な満足を与えてくれる」に対し、図書館の満足度の高い自治体と低い自治体で大きな差が出ています。

守屋 40代～60代は「自分の興味関心を満たし、知的な満足を与えてくれる」などエデュケーション的な機能への期待が高いということでしょうか。

花井 資料があっても気づいていないこともあるでしょう。本棚に隙間なくびっしりと本が詰まっている図書館もありますが、北欧の事例などでは、本棚はむしろ少なくして、広場を設けるなど空間にゆとりを持たせる工夫をしている例もあります。そうした館のほうが、逆に本を見つけやすいかもしれません。

守屋 図書館ならではの体験について、設計する側も検討が必要ですね。

RPI 今はAIが一人ひとりにお薦めの本を紹介するサービスもありますが、やはり自分で本を探すのが良いのでしょうか？

花井 AIの利用では、適切な言葉をたくさん入力すると優れた情報が返ってきますよね。こちらからの情報のインプットも必要で、単に受け身で情報を得るのではなく、自分が知りたいことをAIとともに探求していくのではないのでしょうか。AIとのやりとりで書籍を探していても、雑誌ばかり薦めてくることもあります。

守屋 検索や図書の推薦といった点では、人間よりAIのほうがすでに優秀なんじゃないでしょうか。一方、人間同士のコミュニケーションでしか成り立たないこともあると思います。ネットの検索全般について言えることですが、自分の興味関心を狭めていく傾向にあると思います。そうした「たこつぼ」からの脱出が必要で、自分の興味関心とは異なる人と対話することも重要でしょう。

図書館元気指数に対する評価（当てはまる・計の割合）（図書館利用経験者ベース）

Q: あなたの地域の公共図書館について、次の各項目に対するあなたの評価はいかがですか。

図9【図書館に対する評価【図書館元気指数】】集計



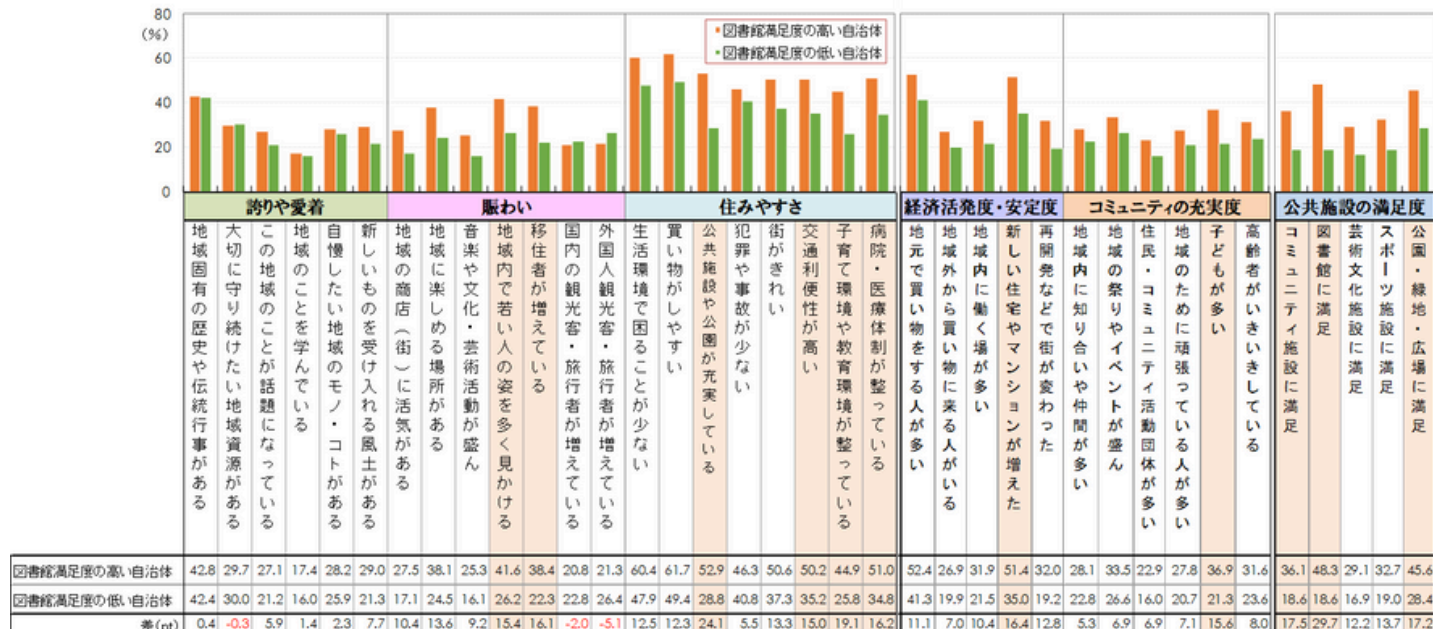
RPI 一昨年の弊社フォーラムで、「図書館元気指数」として図書館の元気度を測る25項目を参加者の皆さんと考えました。全体的には「どんな人でも快適に利用できる」「施設内が綺麗で明るく雰囲気がよい」「安心安全が確保されている」「利用システムが分かりやすい」など、使いやすさに関する項目の評価が高くなりました。図書館の満足度の高い自治体と低い自治体で差の大きい項目は「まちのシンボルとして自慢できる建築」「おしゃれなカフェが併設」「施設内が綺麗で明るく雰囲気がよい」「用事がなくても行きたくなる居心地のいい場所」など建物に関する項目が並び、次に「幅広い年齢層を対象としたイベントや講座が充実している」となりました。

守屋 「まちのシンボルとして自慢できる建築」、
 「施設内が綺麗で明るく雰囲気がよい」というのは、建築面でも魅力的ということですね。

地域に対する評価

Q: 各項目についてどのように評価しますか（5段階）

図11【地域元気指数調査における結果】集計



RPI 最後に、今回の調査のもとになった地域元気指数調査の項目を、図書館満足度が高かった自治体と、低かった自治体で比較しています。その結果、図書館満足度の高い自治体ほど、地域元気指数や幸せ指数が高く、「図書館」のほか「公園・緑地・広場」「コミュニティ施設」など他の公共施設への満足度も高いことがわかりました。

表8【地域元気指数調査における結果】

地域元気指数、幸せ指数

	地域元気指数	幸せ指数
図書館満足度の高い自治体	6.19	6.25
図書館満足度の低い自治体	5.51	5.95
全国	5.70	6.02

また、図書館満足度が高かった自治体では、子育て環境の良さ（「子育て環境や教育環境が整っている」）、子どもの多さ（「子供が多い」）、移住者の多さ（「移住者が増えている」）、若い人の姿の多さ（「地域内で若い人の姿を多く見かける」）などへの評価が高い結果となりました。

花井 図書館満足度の高い自治体では、消費が活発な年代が多いということではないでしょうか。どの世代も置いてけぼりにしないサービスは必要ですが、経済活動が活発な住民により添えている図書館は、その図書館のある地域もまた元気なのだと感じます。例えば、子どもが多い地域では、子どもたちが遊べる空き地や広場が地域に工夫されて配置されていますが、そうしたところに図書館ができれば雨の日は図書館で、晴れたら外に出て遊べるなど良い循環が生まれます。

RPI 図書館ができることで活性化する地域もあれば、元気な地域に図書館ができることもあると思いますが、いずれにしても図書館は地域づくりの一つの解になるのではと感じています。

われわれRPIはこれまで地域元気指数調査を実施してきた中で、地域の元気は住みやすさによる部分が大きいのではないかと考えています。というも、地域元気指数の高い自治体は、住みやすさに関する項目も高い傾向にあるためです。

