

2 自由意見に関する集計及び傾向

各設問中で自由意見が記載されたものに件数を示す。なお、個別の意見は、図書館のコメントを付し「(参考2)自由意見」に掲載した。

◆関心の高さ

配付したアンケート用紙数に対する回答率は平均約2割で、(仮称)唐木田図書館の近くである本館、豊ヶ丘での回収率が高い。全体では半分近くである43パーセントの回答者が、問1～3のいずれかに自由意見を記載している。これらのことから、関心が高いことが伺える。

	本館	行政資料室	東寺方	豊ヶ丘	関戸	聖ヶ丘	永山	ウェブ	合計
①用紙配付数	1,100	-	300	1,050	850	600	2,050	-	5,950
②回答者数	393	11	37	229	76	98	163	109	1,116
③うち自由意見記載あり	166	6	16	92	39	39	61	61	476
④用紙配付に対する回収率 (②/①)	36%		12%	22%	9%	16%	8%		
⑤回答のうち自由意見記載のあるものの割合 (③/②)	42%	55%	43%	40%	51%	40%	37%	56%	43%

◆意見の傾向

単純集計でもクロス集計でも、問2「実施し、評価し、見直す」ことに対する賛意が高い。自由意見でも同様に、市民が評価に参加することの期待感が大きい。これをうまくつなげ、評価の透明性と参加の実感を確保できれば、多摩市立図書館のめざす「市民の図書館」に近付くことができ、逆に、それができないときの失望感は大きいと推測される。

図書館として見落としている不安、懸念材料、反対理由等があれば対応策を講じたいと考えていた。しかし基本的には想定範囲内であり、次の課題は、市民との情報共有に努めることであると考えている。

情報共有の必要な事項のうち、特に「過剰な期待感、不安感の解消」が重要である。

(仮称)唐木田図書館の運営は、直営を基本とした業務委託導入を予定している。多摩市立図書館は全館一体で運営しており、根幹部分は従来と変えずに誰が行っても大きく変わらない業務のみを委託するものである。

しかしそれに対し、賛成にも反対にも「根本的に運営が変わる」と受け止めた過剰な反応が散見される。不安を解消するよう働きかける責任があるのはもちろんのこと、過剰な期待は後の失望感を招くことから、「良くも悪くも大きく変わるものではない」との説明を十分に行う必要がある。

アンケートそのものについて、説明不足、情報不足との批判があった。

紙面の制約もあり、また、日常的に図書館を利用している方から広範な意見が集まるよう、アンケート用紙には簡潔に要点のみを盛り込んだ。各配布場所にはアンケートに関する資料等のファイルを用意し、図書館のホームページでも資料を掲示した。

しかしアンケート実施期間の最後の方になっても「情報が示されていない」との批判があり、詳しい情報が公表されていることに気付かない人が多かったのは、今後の反省材料である。

◆問ごとの自由意見の傾向

【手法の内容に関する設問】
問1 この運営手法に対し、不安や期待がありますか？

(1) 回答数及び自由意見数

	期待がある	不安がある	どちらもない	わからない	その他	無回答	合計
回答	574	126	181	200	8	28	1,117
自由意見あり	91	41	52	8	13	14	219

(2) 自由意見の内訳 ※複数に該当する場合があります、合計とは一致しない。

参考データ中の自由意見一覧
掲載ページ

	期待がある	不安がある	どちらもない	わからない	その他	無回答	合計	意見掲載
1新たな試みへの期待・不安、容認・否認、提案	41	22	9	9	2	3	86	13P
2 公、民間の役割分担、特色	29						29	15P
3「民間」の期待、不安	15	6	3	2		1	27	16P
4-1サービス：向上、低下	13	13	2	1			29	17P
4-2サービス：開館時間	15		2	1			18	18P
4-3サービス：意識、態度	10	4		1	1		16	
5個人情報保護		13	1			1	15	19P
6人員体制、継続性の問題		11	2				13	20P
7他への波及	2	3					5	
8 他自治体、他事例	10	3	2	1			16	21P
9経費、効率、経営への期待・不安	29	8	7	3		1	48	
10蔵書について	10						10	23P
11雇用拡大	3				1	1	5	
12-1その他：新館の必要性、	19	2	5	3	1	1	31	
12-2その他：図書館の役割、責任	2				1		3	24P
12-3その他：現在の運営につ	3	2		1			6	25P
12-4その他の要望、意見	4	3	2	1			10	
13-1疑問：経緯、理由	1	1		1	1		4	26P
13-2疑問：比較、メリット・		2	2	10	1	3	18	27P
13-3疑問：定型・非定型業	1	1		3		1	6	
13-4疑問：具体的な内容、変化		5	2	13		2	22	28P
13-5疑問：委託業者	1	2	2	4		1	10	
13-6疑問：その他の疑問	1	2	1	2			6	29P
14アンケート等への批判、提案	2	2		1		3	8	30P

【開館後に評価することに関する設問】
 問2 この手法で3年ほど実施し、利用者アンケートなどにより評価し、見直していきたいと考えています。どう思いますか？

(1) 回答数及び自由意見数

	いいと思う	良くないと思う	わからない	その他	無回答	合計
回答	935	75	62	18	27	1,117
自由意見あり	168	50	17	18	15	268

(2) 自由意見の内訳 ※複数に該当する場合あり

	いいと思う	良くないと思う	わからない	その他	無回答	合計	意見掲載
1「評価・見直し、反映」の賛否	125	3	1	5	2	136	31P
2見直しに疑問(実施したら戻れない)		11	2	1		14	34P
3実施期間(3年長い)	28	17	5	9	5	64	35P
4実施後の評価手法についての提案、批判	10	9	3	3	1	26	37P
5「民間」の活用について	5	4	1		1	11	38P
6市・図書館の責任、役割	1	2				3	39P
7経費、効率について	2	1		1	1	5	
8その他、疑問	9	5	4	1	2	21	40P
8-1 具体的な内容等		1	2	1	1	5	
8-2 激励、期待	3					3	41P
8-5 その他	7	4	2		1	14	
9アンケート等への批判、提案					1	1	42P

【手法の賛否に関する設問】
 問3 この手法の実施についてどう思いますか？

(1) 回答数及び自由意見数

	賛成	反対	わからない	その他	無回答	合計
回答	773.5	86	218.5	17	22	1,117
自由意見あり	116	43	49	13	7	227

(2) 自由意見の内訳 ※複数に該当する場合あり

	賛成	反対	わからない	その他	無回答	合計	意見掲載
1今回の試みへの賛否	53	4	9	3		69	43P
2「民間」の活用への賛否	20	11	4			35	44P
3市・図書館の役割に関する意見	1	4		1		6	46P
4サービスについての意見、要望等	12	4	2		2	20	47P
4-1向上・低下(全般的に)	5	4	2		1	12	
4-2開館時間	6				1	7	
4-3蔵書	4				1	5	48P
5経費、効率についての意見	10	1	2		2	15	
6現状に対する意見	6	3	3			12	49P
7実施、評価手法の提案、留意	6	1	3	1		11	
8職員についての意見	1	3	2	1		7	50P
9その他、疑問	10	11	28	6	3	58	51P
9-1 変更の理由、利点？	1	5	11	2	2	21	
9-2 具体的な変化、内容？	1	4	7	4		16	52P
9-3 業者？実績？			3		1	4	
9-4 雇用拡大	2		4			6	53P
9-5 図書館整備、利用	5					5	
9-6 その他	8	4	4	1	1	18	54P
10アンケート等への批判、提案	3	3	2	1	1	10	55P