

## 令和元年度利用者アンケート集計結果報告書

### 1. 調査の概要

- (1) 調査場所 あきる野市中央図書館、東部図書館エル、五日市図書館、中央図書館増戸分室
- (2) 実施期間 令和元年11月6日（水）から12月6日（金） ※休館日を除く
- (3) 調査対象 一般利用者（中学生以上）
- (4) 調査方法 調査用紙を館内にて配布し、館内設置の回収箱または返す本のポストへ投函

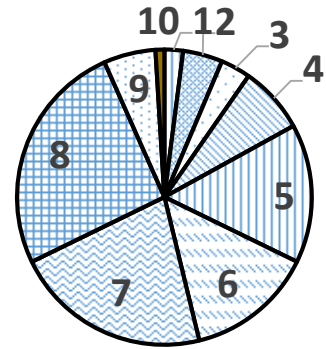
### 57 2. 調査結果

- (1) 調査票配布数 1,500
- (2) 調査票回収数 736 （回収率49.1%）

問1 あなたご自身について、差し支えない範囲で教えてください。

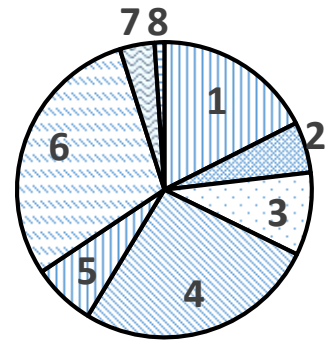
① あなたの年齢を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 中学生	15	2.0%	2.2%
2 10代（中学生を除く）	32	4.3%	4.8%
3 20代	24	3.3%	3.7%
4 30代	54	7.3%	8.3%
5 40代	112	15.2%	19.0%
6 50代	103	14.0%	12.0%
7 60代	159	21.6%	22.7%
8 70代	188	25.5%	22.8%
9 80代以上	42	5.7%	3.7%
10 無回答	7	1.0%	0.8%



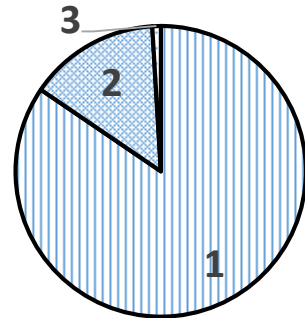
② あなたのご職業を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 会社員・公務員	129	17.5%	21.1%
2 自営業・自由業	41	5.6%	5.4%
3 パート・アルバイト	67	9.1%	7.3%
4 主婦（パート勤務を含む）	195	26.5%	29.0%
5 学生	51	6.9%	7.9%
6 無職	217	29.5%	23.4%
7 その他	28	3.8%	2.5%
8 無回答	8	1.1%	0.7%



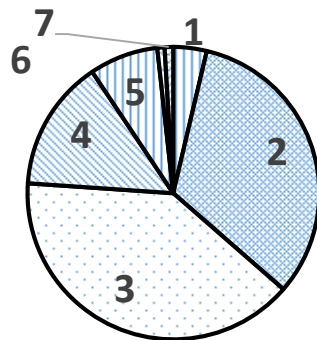
③ あなたのご住所を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 あきる野市内	622	84.5%	82.4%
2 あきる野市外	107	14.5%	17.4%
3 無回答	7	1.0%	0.2%



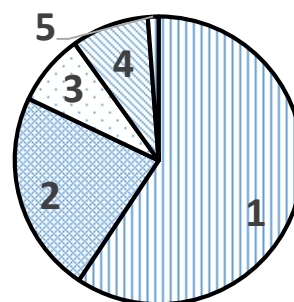
④ あきる野市図書館をどの程度利用しますか？  
（一番近いと思われる項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 ほぼ毎日	27	3.7%	3.8%
2 週に1～2回	241	32.7%	29.0%
3 2～3週間に1回	292	39.7%	40.5%
4 月1回程度	107	14.5%	16.3%
5 時々（年数回程度）	56	7.6%	9.3%
6 初めて利用する	6	0.8%	0.6%
7 無回答	7	1.0%	0.4%



⑤ よく利用する図書館は

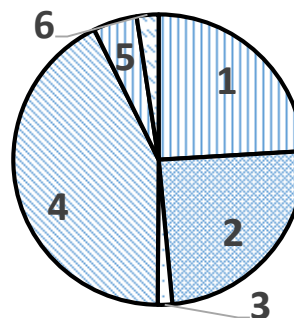
	回答区分	回答人数	割合	前回
1	中央図書館	437	59.4%	56.8%
2	東部図書館エル	167	22.7%	17.5%
3	五日市図書館	59	8.0%	12.3%
4	増戸分室	64	8.7%	8.7%
5	無回答	9	1.2%	0.9%



⑥ 来館時の交通手段は

	回答区分	回答人数	割合	前回
1	徒歩	177	24.0%	21.6%
2	自転車	180	24.5%	24.2%
3	オートバイ	12	1.6%	2.5%
4	自家用車	313	42.5%	47.2%
5	公共交通機関	36	4.9%	3.3%
6	無回答	18	2.4%	1.1%

736



① 年齢

前回の調査では「70代」が最も多く、次いで「60代」となっていました。  
 今回の調査でも「70代」が25.5%で最も多く、次いで「60代」が21.6%となっています。また「50代」以上の割合が増加しています。

② 職業

前回は「主婦（パート勤務を含む）」が29.0%で最も多く、「無職」の23.4%、「会社員・公務員」が21.1%となっていました。今回の調査でも「無職」の割合が最も多く「29.5%」となっています。前回と同様この3層で7割以上となっています。  
 前回と比較して「無職」が+6.1ポイント、「主婦（パート勤務を含む）」が-2.5ポイント、「会社員・公務員」が-3.6ポイント、「学生」が-1ポイントとなっています。

③ 住所

前回の調査と比較して「市内在住者」が+2.1ポイント、「市外在住者」が-2.9ポイントとなっており「市内在住者」の回答が増加しました。

④ 利用の頻度

「ほぼ毎日」が3.7%、「週に1~2回」が32.7%、「2~3週間に1回」が39.7%となっており、合計で76.1%（前回比+2.8ポイント）となっています。  
 「月1回程度」の14.5%を加えると90.6%（前回比+1ポイント）となり、回答者のほぼ9割以上の方が定期的に図書館を利用している方ということになります。

⑤ よく利用する図書館

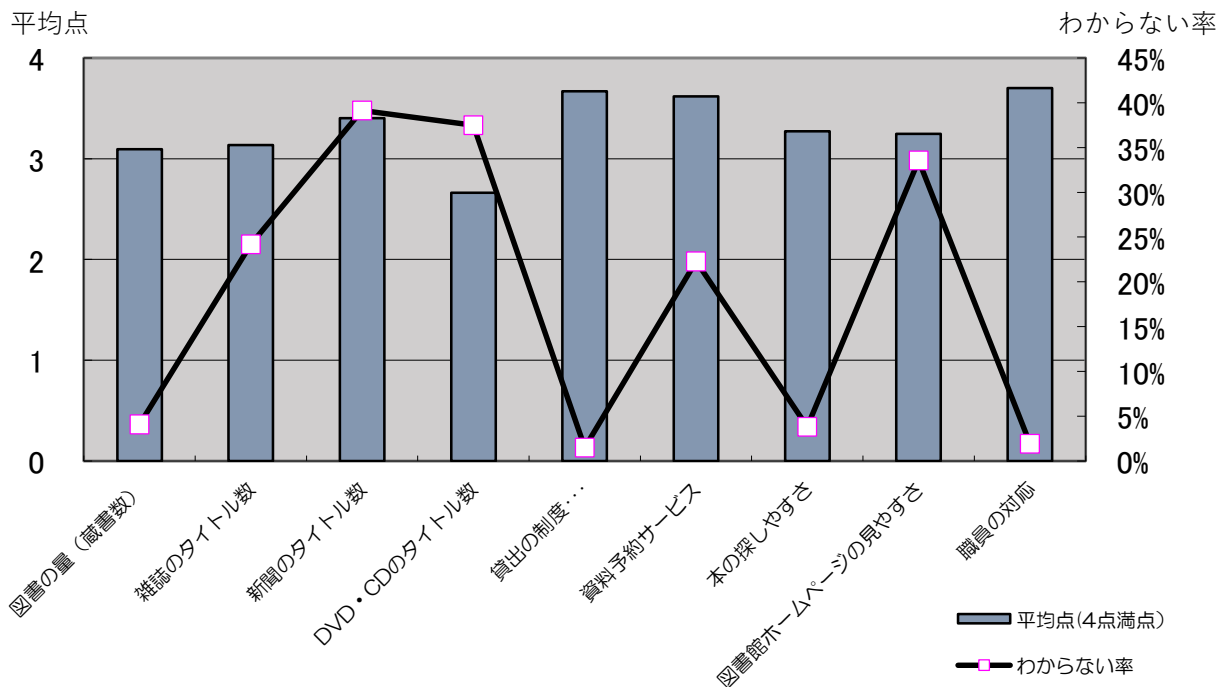
昨年と比較して「中央図書館」「東部図書館エル」の割合が増加し、「五日市図書館」が減少する結果となりました。

⑥ 来館時の交通手段

例年ほぼ同じ傾向となっていますが、昨年と比較して「自家用車」「オートバイ」が減少し、「公共交通機関」「徒歩」が増加となっています。

問2 図書館の資料・サービスについての満足度

調査項目		満足度 (点数)					無回答	平均点 (4点満点)	前回の平均点
		満足 (4)	やや満足 (3)	やや不満 (2)	不満 (1)	わからない (0)			
①	図書の本数 (蔵書数)	240	296	121	27	30	22	3.10	3.19
②	雑誌のタイトル数	182	226	70	22	178	58	3.14	3.23
③	新聞のタイトル数	192	148	22	10	288	76	3.40	3.44
④	DVD・CDのタイトル数	82	137	105	52	276	84	2.66	2.63
⑤	貸出の制度 (冊数・期間の制限)	502	154	18	12	11	39	3.67	3.67
⑥	資料予約サービス	349	133	20	7	164	63	3.62	3.63
⑦	本の探しやすさ	283	296	76	13	28	40	3.27	3.28
⑧	図書館ホームページの見やすさ	175	185	49	11	247	69	3.25	3.30
⑨	職員の対応	518	163	12	7	14	21	3.70	3.73



平均点＝満足度を点数化し、回答数をかけ合計したものを有効回答数(満足～不満)で割ったもの(4点満点)  
 わからない率＝「わからない」の回答数を回答合計数で割ったもの

問3 図書館には普段どのような目的で来館されていますか。次の中から“3つまで”選び、番号に○をつけてください。

	項 目	人数	割合	前回
1	資料を借りる/返す	608	43.4%	45.3%
2	本を読む	219	15.6%	15.6%
3	雑誌を読む	176	12.6%	12.3%
4	新聞を読む	58	4.1%	4.6%
5	自分で調べものをする	149	10.6%	10.3%
6	職員に調べてもらう	31	2.2%	1.2%
7	行事に参加する	12	0.9%	0.8%
8	自習・勉強	121	8.6%	8.2%
9	特に目的はない	10	0.7%	0.7%
10	その他	13	0.9%	0.9%
	無回答	4	0.3%	0.1%

問4 あきる野市図書館について、ご意見ご要望などございましたらご自由にお書きください。

ご意見ご要望が多かったのが、図書館の運営、図書、施設や設備、開館時間や休館日に対するものなどでした。また、予約、DVDやCD等の視聴覚資料に対する要望も多くありました。

一方、「満足しています」「便利でよく利用しています」などのご意見も多くいただきました。詳細は以下のとおりです。

○ 図書館の運営について (57件)	
・ 職員の対応が、親切・丁寧である	10
・ 職員の対応が不愉快に感じる	8
・ マナーの悪い利用者には注意してほしい	7
・ 館内やサービスの案内を工夫してほしい	3
・ 貸出履歴がみたい	2
・ 事業を充実してほしい	2
・ ○○事業が良かった	2
・ ○○コーナーを充実してほしい	2
・ 会議室を使用していない時は、自習室に開放して欲しい	
・ 来館時の「有難うございます」は不要である	
・ 本の位置がわかる一覧表がほしい	
・ 本が探しにくい	
・ 分室を作ってほしい	
・ 読書バリアフリー法に対応したサービスの充実を望む	
・ 伝票等の文字を大きくしてほしい	
・ 貸出の伝票は不要である	
・ 図書館協議会の公開と公募委員制度を望む	
・ 図書館カードを変えてほしい	
・ 図書館カードを薄くしてほしい	
・ 職員の話や所作がうるさい	
・ 紙の目録を復活してほしい	
・ 限られた予算の中でよくやっていると思います	
・ 館内で飲物が飲めるようにしてほしい	
・ 学習室のドアの開閉がうるさい	
・ 外国語の読み聞かせをやってはどうか	
・ 意見箱を置いてほしい	
・ リサイクル事業の拡充を望む	
・ もっとサービスを良くしてほしい	
・ カウンターの職員は着座してもよろしいのでは	
○ 図書について (48件)	
・ 新刊の本をもっと増やしてほしい (古い本が多い)	8
・ ○○系の本を増やしてほしい	5
・ 蔵書数をもっと増やしてほしい (蔵書量が少ない)	3
・ 話題の本をそろえてほしい	4
・ 本が新しくて気持ちが良い	2
・ 痛みや汚れが気になる	2
・ 欠本を補充してほしい	2
・ 本の最初のページに貼ってあるあらすじや帯の部分とってもよい	2
・ 専門書が少ない 専門書を増やしてほしい	2
・ 借りたい本がない	2
・ 娯楽要素の強いものはいらぬ	2
・ 古い本も残しておいてほしい	
・ バーコードが邪魔で表紙が見えない	
○ 施設・設備について (45件)	
・ 室内空調が暑く (寒く) 感じる 照明が暗い	6
・ 本が取りにくい	5
・ 図書館の施設の利用に満足している	5
・ 情報検索機を充実してほしい	4
・ 読書、勉強する座席が少ない	3

・ 駐車を広くしてほしい（地区館）	2
・ 地区館にW i - F i を置いてほしい	2
・ 館内が狭く感じ、本や雑誌をゆったり読む雰囲気がない	2
・ 飲食できるスペースを増やしてほしい	2
・ 本が探しにくい	
・ 返却ポストを増やしてほしい	
・ 駐車が満車となることがある（中央）	
・ 地区館にも、自動貸出機を置いてほしい	
・ 蔵書よりスペース（テーブル、イスの配置等）や図書館増設を強く要望したい	
・ 自販機に子ども向けのものがない	
・ 自転車置場がバリアフリーでない（中央）	
・ 紙芝居が選びにくい	
・ 階段の音がうるさい	
・ 閲覧席が学生で埋まり一般の人が使用出来ないケースがある	
・ ヤングアダルトと一般図書の分けかたを工夫してほしい	
・ コインロッカーを設置してほしい	
・ カラーコピー機を置いてほしい	
・ W i - F i （フリーのもの）を置いてほしい	
○ 開館時間・開館日について（22件）	
・ 開館時間を早くしてほしい	9
・ 閉館時間を遅くしてほしい	5
・ 祝日も開館してほしい（地区館）	4
・ 夜間開館を増やしてほしい（地区館）	
・ 地区館の開館日および開館時間を中央図書館と同一にしてほしい	
・ 休館日を無くしてほしい	
・ 開館時間を増やしてほしい	
○ 雑誌・新聞について（21件）	
・ ○○系の雑誌を増やしてほしい	13
・ 雑誌を増やしてほしい	3
・ ○○系の新聞を増やしてほしい	3
・ 人気の無い雑誌はやめてほしい	
・ 新聞・雑誌の館内閲覧・貸出方法を改善してほしい	
○ DVD・CDについて（20件）	
・ ○○のDVD/CDを増やしてほしい	6
・ DVD/CDを増やしてほしい	4
・ 中央にCDまたは東部、五日市にDVDを置いてほしい	3
・ DVD/CDの貸出条件を見直してほしい	3
・ 貸出しの時の状態チェックは無意味だと思う	
・ 子ども向けDVDがキズ等で再生できないことが多い	
・ DVD/CDのリクエストができるようにしてほしい	
・ DVD/CD専用の返却ブックポストを設置してほしい	
○ 予約・リクエストサービスについて（17件）	
・ 提供されるまで時間がかかる	6
・ W e b でリクエストできるようにしてほしい	5
・ 予約可能冊数を増やしてほしい	2
・ 広域利用者の未所蔵リクエストを受付してほしい	2
・ 取り置き期間は短くしてほしい	
・ リクエストした本はなるべく購入してほしい	
○ 貸出条件について（14件）	
・ 貸出条件は現在のままでよい	6
・ 貸出冊数は制限した方がよい	2
・ 貸出期間を長くしてほしい	2
・ 貸出期間が長すぎる	2

・週刊誌はすべて1週間でよい	
・DVD/CDの貸出条件を見直してほしい	7
○ 図書館ホームページについて (9件)	
・使いにくいので改善してほしい	5
・過去の貸出履歴などを確認出来るようにしてほしい	2
・ホームページの貸出状況の一覧で返却予定日が見られると良い	
・DVD/CDのタイトル一覧がほしい	
○ その他 (79件)	
・満足しています。ありがとうございます。ご苦労様です。など	51
・特にありません	14
・利用者のマナーが気になる	11
・他の市町村の本の貸出ができるの良い	
・子どもの本ばなれが心配	
・アンケートについて	