

あきる野市図書館調査結果

あきる野市図書館の運営について、利用者の皆様がどのように感じているのかを把握するとともに、今後の図書館サービス向上のための情報収集を目的として、毎年利用者調査を実施しています。

今回の調査では、中央図書館増戸分室が業務委託となったことから、増戸分室のサービス状況や図書館の業務委託等についての設問を設けています。

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) 調査期間 平成25年11月7日(木)から11月27日(火) 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 来館者調査(調査用紙を館内にて配布し、記入後、カウンターへ持参いただくか、館内に設置した回収箱に投函していただきました。)

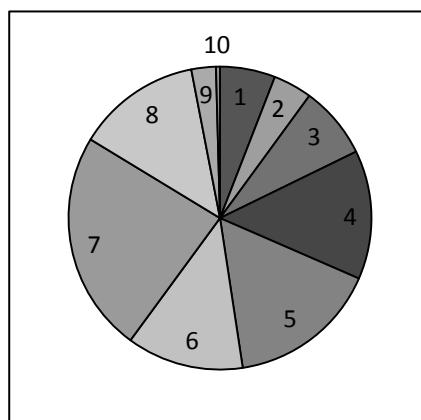
2 調査結果

- (1) 調査票配布数 2,300
- (2) 調査票回収数 1,643 (回収率 71.43%)
- (3) 項目別集計結果 別紙のとおり

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。

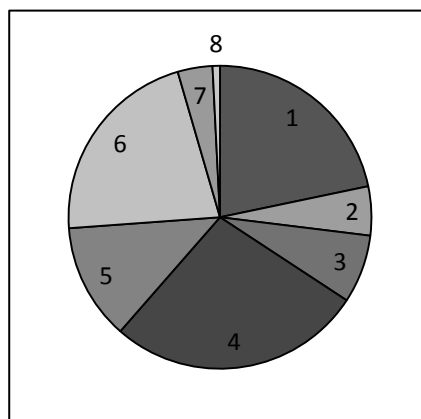
① あなたの年齢を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ〇）

区分	回答人数	回答割合
1 中学生	97	5.9%
2 10代（中学生を除く）	68	4.1%
3 20代	127	7.7%
4 30代	226	13.8%
5 40代	264	16.1%
6 50代	205	12.5%
7 60代	388	23.6%
8 70代	218	13.3%
9 80代以上	43	2.6%
10 無回答	7	0.4%



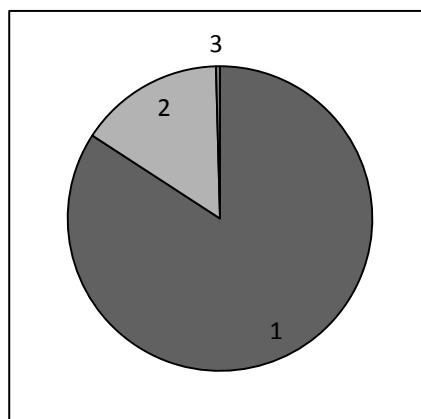
② あなたのご職業を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ〇）

区分	回答人数	回答割合
1 会社員・公務員	357	21.7%
2 自営業・自由業	86	5.2%
3 パート・アルバイト	119	7.3%
4 主婦（パート勤務を含む）	447	27.2%
5 学生	204	12.4%
6 無職	356	21.7%
7 その他	61	3.7%
8 無回答	13	0.8%



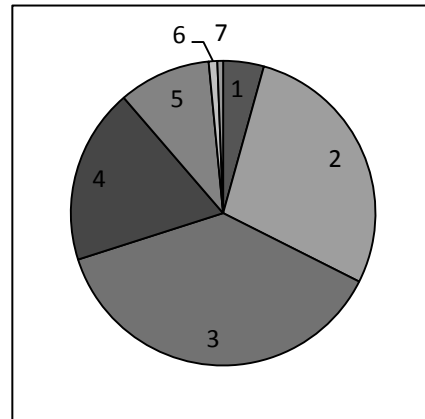
③ あなたのご住所を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ〇）

区分	回答人数	回答割合
1 あきる野市内	1383	84.2%
2 あきる野市外	253	15.4%
3 無回答	7	0.4%



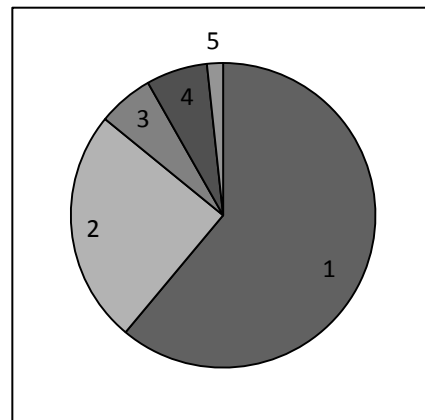
④ あきる野市図書館をどの程度利用しますか？
（一番近いと思われる項目番号にひとつだけ○）

区分	回答人数	回答割合
1 ほぼ毎日	71	4.3%
2 週に1～2回	462	28.1%
3 2～3週間に1回	619	37.7%
4 月1回程度	306	18.6%
5 時々（年数回程度）	160	9.8%
6 初めて利用する	15	0.9%
7 無回答	10	0.6%



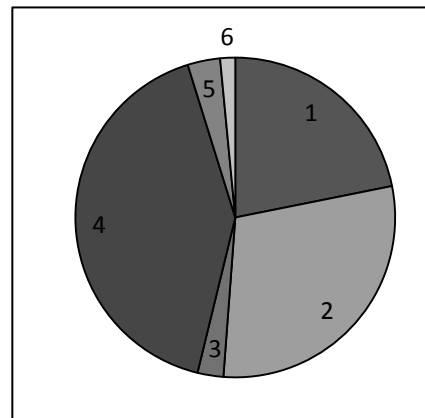
⑤ よく利用する図書館は

区分	回答人数	回答割合
1 中央図書館	1003	61.1%
2 東部図書館エル	408	24.8%
3 五日市図書館	97	5.9%
4 増戸分室	107	6.5%
5 無回答	28	1.7%



⑥ 交通手段は

区分	回答人数	回答割合
1 徒歩	359	21.9%
2 自転車	482	29.3%
3 オートバイ	43	2.6%
4 自家用車	680	41.4%
5 公共交通機関	54	3.3%
6 無回答	25	1.5%



① 年 齢

前年の調査では「60歳代」が最も多く、次いで「40歳代」となっていました。
今回の調査でも「60歳代」が23.6%で最も多く、次いで「40歳代」が16.1%となっています。

② 職 業

「主婦（パート勤務を含む）」が27.2%で最も多く、「会社員・公務員」「無職」の21.7%で、例年とほぼ同様となっています。
割合では、「主婦（パート勤務を含む）」が0.1ポイント増加でほぼ同じ、「会社員・公務員」が1.2ポイント、「無職」が1.1ポイント微減しています。

③ 住 所

前年の回答割合（市内在住者85.8%、市外在住者14.2%）と比較し、市外在住者の割合が増加しています。今回は、前回と比較して1.2ポイントの増加となっています。

④ 利用の頻度

「ほぼ毎日」（4.3%）、「週に1～2回」（28.1%）、「2～3週間に1回」（37.7%）の合計で70.1%となっています。「月1回程度」（18.6%）を加えると、回答者のほぼ9割の方が定期的に図書館を利用していることが伺えます。

⑤ よく利用する図書館

今回のアンケートでは、五日市図書館が改装工事のため仮設図書室での実施であったことから、五日市図書館の標本数が例年より少なく、利用割合も半減しています。

また、増戸分室の標本数や利用割合が例年より多くなっています。これは普段五日市図書館を利用されている方が増戸分室を利用されているものと推測されます。

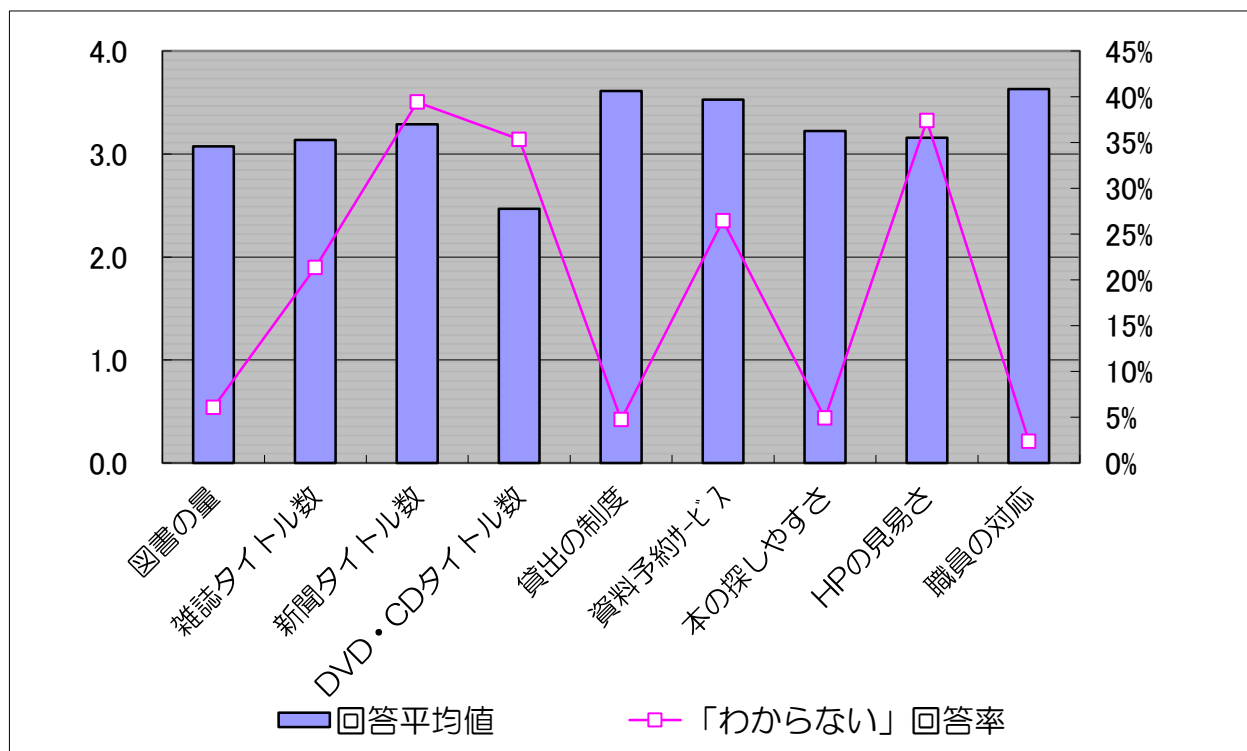
⑥ 交通手段

全体では「自家用車」での来館が多数となりましたが、地区館によっては、自転車や徒歩での利用割合が多くなっています。

（自家用車と他の手段の複数記入の回答は、自家用車以外の手段にカウントしました）

問2 図書館の資料・サービスについての満足度をお伺いします。各項目で一番近いと思われる数字に○をしてください。

調査項目		回答 (点数)	満足 (4)	やや満足 (3)	やや不満 (2)	不満 (1)	わからない
①	図書の量（蔵書数）		502	670	279	55	97
②	雑誌のタイトル数		457	535	163	63	331
③	新聞のタイトル数		455	338	39	76	591
④	DVD・CDのタイトル数		173	304	285	200	526
⑤	貸出の制度（冊数・期間の制限）		1,038	361	67	27	74
⑥	資料予約サービス		705	327	40	39	400
⑦	本の探しやすさ		601	670	182	42	77
⑧	図書館ホームページの見やすさ		383	377	92	72	552
⑨	職員の対応		1,062	451	35	18	38

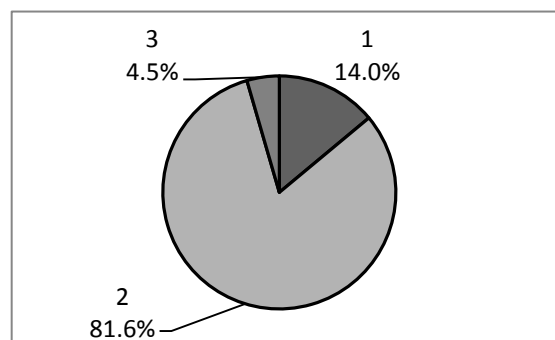


全体的に平均的な満足度を示していますが、特に「貸出の制度（冊数・期間の制限）」「資料予約サービス」「職員の対応」に高い満足度を得ています。
またDVD・CDの量（タイトル数）については満足度が低くなっています。

問3 増戸分室について（民間業者への委託後）

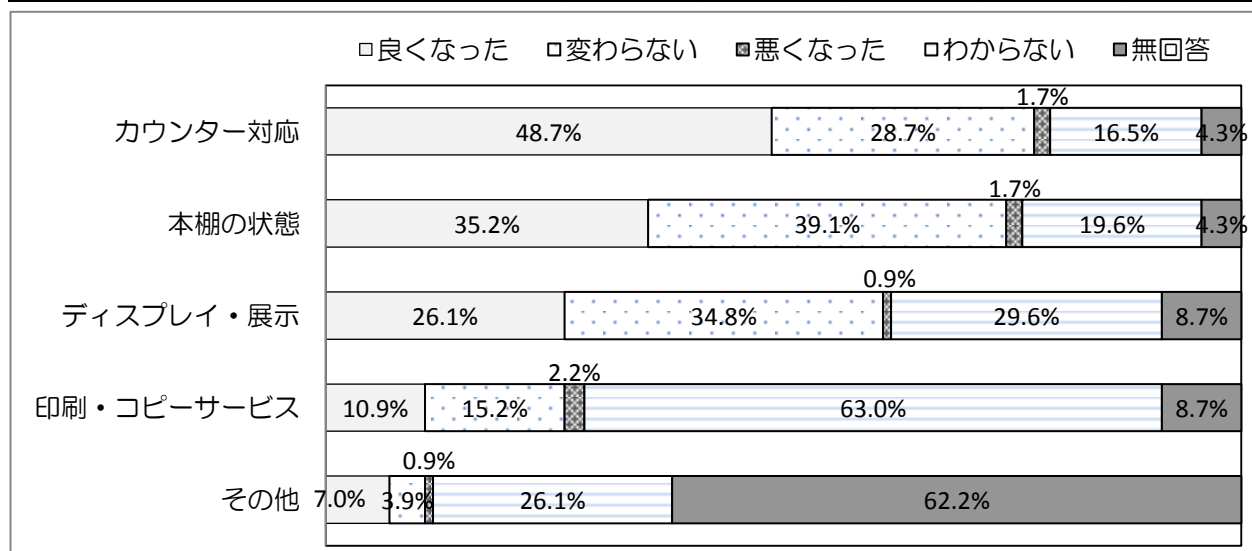
(1) 平成25年4月以降、増戸分室を利用されましたか？

1	利用した	230	14.0%
2	利用していない	1344	81.5%
3	無回答	74	4.5%



(2) 増戸分室のサービスの状況について（※（1）で、1. 利用したを選んだ方）

回答		良くなった	変わらない	悪くなった	わからない	無回答
①	カウンター対応	112	66	4	38	10
②	本棚の状態	81	90	4	45	10
③	ディスプレイ・展示	60	80	2	68	20
④	印刷・コピーサービス	25	35	5	145	20
⑤	その他	16	9	2	60	143



最も評価の高かったものは「カウンター対応」でした。次いで「本の状態」です。一部増戸の利用者から『本の位置が変わりすぎて、探しにくい』との意見もあがっていました。日ごろ利用する図書館の棚は、慣れていない方ほど置き場所の変更があると混乱されるようです。

また、「ディスプレイ・展示」についても一定の評価がありました。

「印刷・コピーサービス」については、実際の利用者が限られ、『わからない』という回答が多いのですが、振込み制や前払い制への変更もあり、『悪くなった』とのご意見もいただきました。

全体的に委託前と後で変化に気づけなかった方や知らなかったという方も多くいらっしゃいました。

(3) 業務委託や指定管理者制度の導入について、ご意見をお聞かせください。

○ 肯定的な主な意見

- ・サービスの向上につながる傾向にあり、望ましいと思います。
- ・大変いいことである。民間委託の方向で。
- ・体育館やプールは利用しやすくなったので、良いと思う。
- ・委託できるものはどんどん導入すべき。
- ・現状通り、サービス向上、予算削減になるなら、良いと思う。
- ・民間委託にしてもよい。佐賀武雄図書館は良い結果となっている。
- ・アウトソースすることは良いと思います。
- ・民間のほうが自由にできるイメージで、良いのでは。
- ・積極的に行うべきであり、良いと思う。
- ・効率とサービスの向上が図れば良いと思います。
- ・対応をしっかりとやって頂けるのであれば、誰が管理しても良いと思う。
- ・サービスが現在より低下しなければ導入はやむを得ない。
- ・民間に委託したほうが利用者に近い目線となるので良いと思います。ファインプラザもそうですが、サービスが良くなるので。
- ・税の無駄を減らしてほしい。
- ・やってみる価値はあると思う。期限を考えて。テスト期間がすぎたら利用者に選択してもらう。
- ・予算（市税投入）削減でよいが、市職の雇用（若者）については考える必要あり。

○ 否定的な主な意見

- ・効率化のみが行政の求めるものではないと思います。住民の利用しやすい開館時間等他、住民の目線に沿ったサービスをこれからもよろしくお願いします。
- ・図書館は教育の基礎であり丸投げするのは良くない。
- ・コスト削減の為の制度導入は反対。
- ・サービスの低下が心配されるので、業務委託や指定管理制度には反対です。
- ・図書館の役割は資料の収集、管理、提供だと思います。業務委託すると資料提供は可能ですが、収集のところで市民のニーズや時事だけでなく、市として保存する必要なもの、過去将来にわたっての収集の視点がなくなり賛成できません。
- ・業務委託は、市が責任を持って文化活動を発展、支えるのが絶対的に必要なこと、経済的理由などで文化活動を合理化するなど、もっての他です。
- ・図書館は個人情報がたくさんあります、情報が流出するのが心配です。
- ・図書館がきちんとしている市は教育がしっかりしていると思います。
- ・業務委託の目的はサービス向上を最優先に考えてほしい。経費削減であればサービス低下は避けられない。
- ・指定管理者制度とは何か、情報不足。
- ・今までいた職員さんがいなくなってしまうのであれば、賛成はしたくないです。
- ・専門的な知識を持った職員の方の充実を求めます。委託指定管理者になり、流行の本ばかりになるのではと不安です。（他市町村のツタヤ等）

問3 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。

資料や施設・運営・サービス等の各分野への様々なご意見・ご要望をいただきました。分野ごとにまとめて掲載します。

○ 図書について (126件)	(同種の意見の数)
・新刊の本をもっと増やしてほしい (古い本が多い)	38
・〇〇系の本を増やしてほしい	31
・蔵書数をもっと増やしてほしい (蔵書量が少ない)	20
・文庫本をもっと増やしてほしい	10
・話題の本をそろえてほしい	5
・専門書が少ない 専門書を増やしてほしい	5
・大活字本をもっと増やしてほしい	4
・もう少しコミックを入れてほしい	4
・シリーズものの巻が抜けているものを補充して欲しい	3
・絶版本や利用が少なくても質の高い本を充実して欲しい	2
・その他	4
○ 雑誌・新聞について (29件)	
・〇〇系の雑誌を増やしてほしい (音楽、ファッション、スポーツ、科学など)	19
・雑誌の種類がもっと多くても良い	3
・その他	7
○ DVD・CDについて (51件)	
・DVD・CDを増やしてほしい	14
・〇〇のDVD・CDを入れてほしい	12
・中央にCDまたは東部、五日市にDVDを置いてほしい	9
・DVD・CDの貸出期間を長くしてほしい	7
・DVD・CDを最新のものを取り揃えてほしい	3
・その他	6
○ 施設・設備について (82件)	
・図書館の施設の利用に満足している	14
・読書、勉強する座席が少ない	10
・室内空調が暑く(寒く)感じる 照明が暗い	9
・駐車場・駐輪場について	8
・〇〇の音がうるさい	8
・飲食できる場所を増やして欲しい	6
・トイレの設備を改善して欲しい	4
・パソコンで無線LANを整備して欲しい	3
・その他	20
○ 開館時間・開館日について (46件)	
・閉館時間を遅くしてほしい	13
・祝日も開館してほしい (地区館)	8
・開館時間を早くしてほしい	7
・金曜日でも開館してほしい (中央図書館)	5
・休館日をなくしてほしい	5
・その他	8
○ 貸出期間について (12件)	
・多数の人が利用できるように貸出冊数・貸出期間をもっと制限して欲しい	5
・貸出冊数の制限がなく、期間も長いのでありがたい	4
・貸出期間を長くしてほしい	3

○ 予約・リクエストサービスについて（18件）	
・リクエストの多い本がなかなか回ってこない	4
・HPであきる野市に所蔵していない本も予約できるといい	2
・その他	12
○ 本の探しやすさについて（10件）	
・絵本や児童書の並べ方をもっと分かりやすくしてほしい	4
・本が探しづらい	3
・CDが探しづらい	1
・新書はまとめて置いてほしい	1
・その他	1
○ OPACの使いやすさについて（2件）	
・検索機能、表示内容を充実させてほしい	1
・キーボードを使えるようにしてほしい	1
○ 図書館ホームページについて（2件）	
・ページがタサく、重い	1
・ホームページが充実しとても使いやすくなった	1
○ 図書館運営について（11件）	
・増戸分室を無くさないでください	4
・経費を削って外部に委託するべきである	3
・民営化には慎重な対応をお願いしたい	2
・専門職を配置してください	2
○ 図書館事業について（6件）	
・原画などの展示に期待する	3
・おはなし会、読み聞かせの事業について期待している	1
・その他	2
○ 職員の対応について（30件）	
・職員の対応がよい	16
・マナーの悪い利用者には注意したり規則を設けるなどの対応して欲しい	5
・職員の対応が不愉快に感じるときがある	5
・その他	4
○ その他（109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	54
・キレイで明るく落ち着いた雰囲気がある 居心地がいい 使いやすい など	12
・利用者のマナーの悪さが目立つ	6
・よく利用している 引き続きこれからも利用したい	3
・読書生活になくってはならない大切な所です	2
・社会人自習室を学生にも開放してほしい	2
・コピーをとる手順を全館で統一してほしい	1
・インターネット端末は、音も聞けるようにしてほしい	1
・その他	29

あきる野市図書館利用者アンケート

いつもあきる野市図書館をご利用いただきありがとうございます。
日頃、利用者みなさまが図書館についてどのようにお感じになっているのかをお聞きし、今後のサービス向上に役立てたいと考えております。
お忙しいところ恐縮ですが、ぜひ調査にご協力をお願いいたします。

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○）
1. 中学生 2. 10代（中学生を除く） 3. 20代 4. 30代
5. 40代 6. 50代 7. 60代 8. 70代 9. 80代以上
- 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○）
1. 会社員・公務員 2. 自営業・自由業 3. パート・アルバイト
4. 主婦（パート勤務を含む） 5. 学生 6. 無職 7. その他
- 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○）
1. あきる野市内 2. あきる野市外
- 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○）
1. ほぼ毎日 2. 週に1～2回 3. 2～3週間に1回 4. 月1回程度
5. 時々（年数回程度） 6. 初めて利用する
- ⑤ よく利用する図書館はどちらですか。（該当の項目番号にひとつだけ○）
1. 中央図書館 2. 東部図書館エル 3. 五日市図書館 4. 増戸分室
- ⑥ あなたの来館時の交通手段を教えてください。（該当の項目番号にひとつだけ○）
1. 徒歩 2. 自転車 3. オートバイ 4. 自家用車 5. 公共交通機関（バス・電車・タクシー）

問2 図書館の資料・サービスについて、各項目で一番近いと思われる満足度の数字に○をしてください。

	満 足	やや満足	やや不満	不 満	わからない
① 図書の量（蔵書数）	4	3	2	1	0
② 雑誌のタイトル数	4	3	2	1	0
③ 新聞のタイトル数	4	3	2	1	0
④ DVD・CDのタイトル数	4	3	2	1	0
⑤ 貸出の制度（冊数・期間の制限）	4	3	2	1	0
⑥ 資料予約サービス	4	3	2	1	0
⑦ 本の探しやすさ	4	3	2	1	0
⑧ 図書館ホームページの見やすさ	4	3	2	1	0
⑨ 職員の対応	4	3	2	1	0

問3 平成25年4月から、増戸分室のカウンター業務等を民間業者に委託して運営を行っています。これに伴い、カウンター対応の状況や、業務委託についてお聞かせください。

- (1) あなたは、平成25年4月以降、増戸分室を利用されましたか？
1. 利用した 2. 利用していない
- (2) 増戸分室のサービスの状況はいかがでしょう？（※（1）で、1. 利用したを選んだ方のみ）

①カウンター対応	1. 良くなった	2. 変わらない	3. 悪くなった	4. わからない
②本棚の状態	1. 良くなった	2. 変わらない	3. 悪くなった	4. わからない
③ディスプレイ・展示	1. 良くなった	2. 変わらない	3. 悪くなった	4. わからない
④印刷・コピーサービス	1. 良くなった	2. 変わらない	3. 悪くなった	4. わからない
⑤その他（ ）	1. 良くなった	2. 変わらない	3. 悪くなった	4. わからない

具体的に

- (3) 業務委託や指定管理者制度の導入について、ご意見をお聞かせください。

問4 あきる野市図書館への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。

※書ききれない場合は裏面に続けてお書きください。
以上でアンケートは終了です。 ご協力いただきありがとうございました。