

平成30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 平成30年8月15日(水)から9月15日(土) ※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

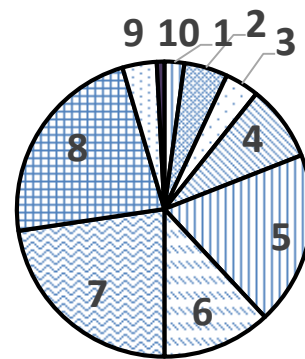
2. 調査結果

- (1) 調査票配布数 1,650
- (2) 調査票回収数 962 (回収率58.3%)

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。

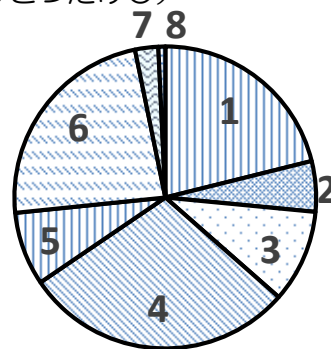
① あなたの年齢を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 中学生	21	2.2%	3.5%
2 10代（中学生を除く）	46	4.8%	4.8%
3 20代	36	3.7%	4.1%
4 30代	80	8.3%	8.9%
5 40代	183	19.0%	15.9%
6 50代	115	12.0%	13.9%
7 60代	218	22.7%	23.8%
8 70代	219	22.8%	20.0%
9 80代以上	36	3.7%	3.6%
10 無回答	8	0.8%	1.5%



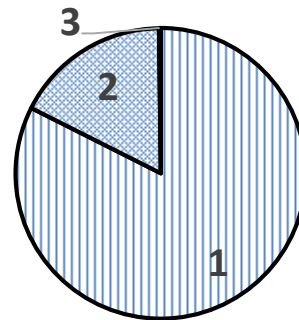
② あなたのご職業を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 会社員・公務員	203	21.1%	18.1%
2 自営業・自由業	52	5.4%	5.7%
3 パート・アルバイト	96	7.3%	10.1%
4 主婦（パート勤務を含む）	279	29.0%	25.8%
5 学生	76	7.9%	9.8%
6 無職	225	23.4%	26.4%
7 その他	24	2.5%	3.1%
8 無回答	7	0.7%	1.0%



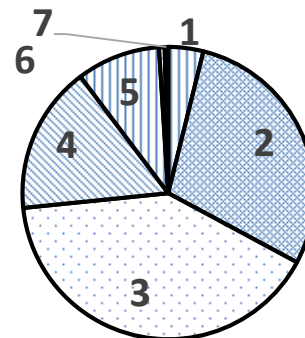
③ あなたのご住所を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 あきる野市内	793	82.4%	84.5%
2 あきる野市外	167	17.4%	14.6%
3 無回答	2	0.2%	0.9%



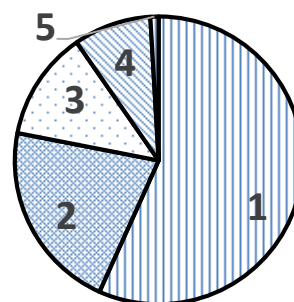
④ あきる野市図書館をどの程度利用しますか？
（一番近いと思われる項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 ほぼ毎日	37	3.8%	4.8%
2 週に1～2回	279	29.0%	31.4%
3 2～3週間に1回	390	40.5%	36.4%
4 月1回程度	157	16.3%	15.5%
5 時々（年数回程度）	89	9.3%	10.5%
6 初めて利用する	6	0.6%	0.4%
7 無回答	4	0.4%	1.0%



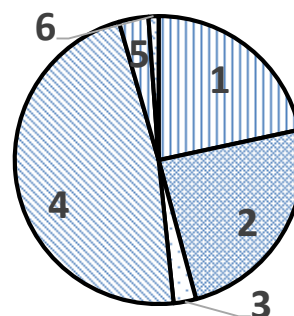
⑤ よく利用する図書館は

	回答区分	回答人数	割合	前回
1	中央図書館	546	56.8%	52.0%
2	東部図書館エル	205	17.5%	24.5%
3	五日市図書館	118	12.3%	12.1%
4	増戸分室	84	8.7%	8.2%
5	無回答	9	0.9%	3.2%



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	208	21.6%	-
2	自転車	233	24.2%	-
3	オートバイ	24	2.5%	-
4	自家用車	454	47.2%	-
5	公共交通機関	32	3.3%	-
6	無回答	11	1.1%	-



① 年齢

前回の調査では「60代」が最も多く、次いで「70代」となっていました。
 今回の調査では「70代」が22.8%で最も多く、次いで「60代」が22.7%となっています。が、「30代」の割合が減り「60代」以上の割合が増加しています。

② 職業

「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%で、前回と同様この層で7割以上となっています。
 前回と比較して「主婦（パート勤務を含む）」が+3.2ポイント、「会社員・公務員」が+3ポイント、「無職」が-3ポイント、「学生」が-1.9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+2.8ポイントとなっており「市外在住者」の回答が増加し2割近くなりました。

④ 利用の頻度

「ほぼ毎日」が3.8%、「週に1~2回」が29.0%、「2~3週間に1回」が40.5%となっており、合計で73.3%（前回比+7ポイント）となっています。「月1回程度」の16.3%を加えると89.6%（前回比+1.5ポイント）となり、回答者のほぼ9割ちかく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

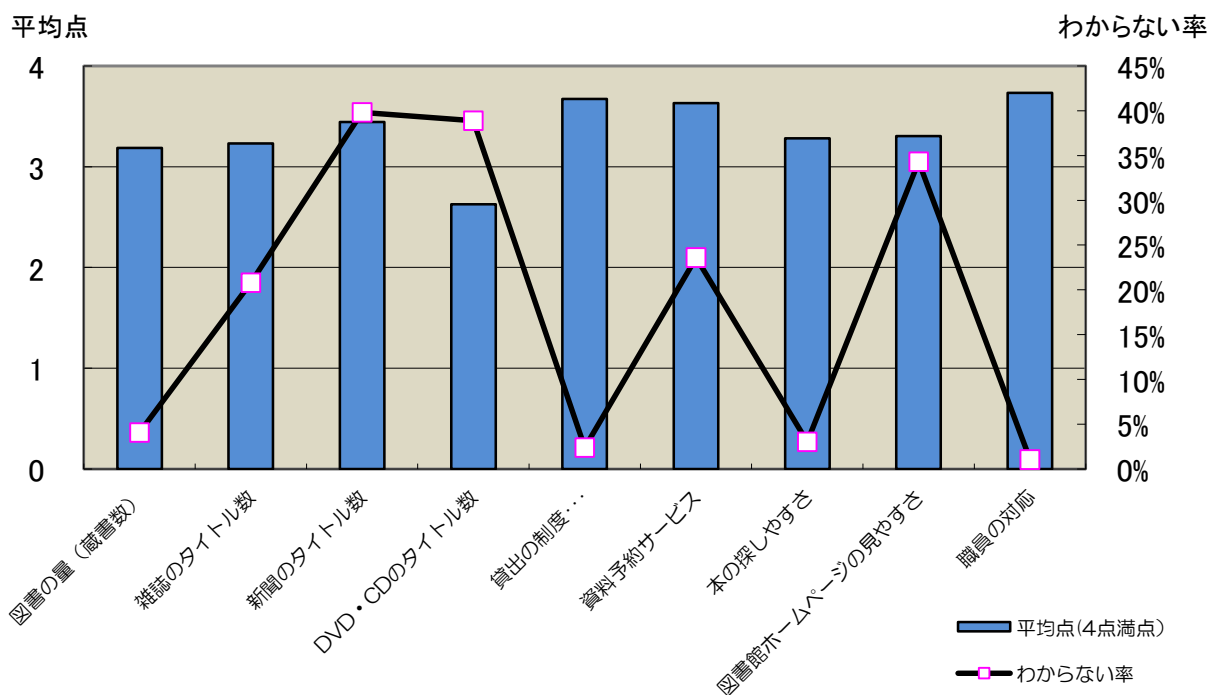
各館のアンケート回収割合と比較し、中央図書館が多く、東部図書館エルが少ない結果となりました。

⑥ 来館時の交通手段

前回のアンケートでは設問がなく比較はできませんが、例年ほぼ同じ傾向となっており、自家用車が多く、次いで自転車と徒歩となっています。

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 (4)	やや満足 (3)	やや不満 (2)	不満 (1)	わからない (0)	無回答	平均点 (4点満点)	前回の平均点
①	図書の数(蔵書数)	333	420	135	15	39	20	3.19	3.10
②	雑誌のタイトル数	283	331	85	16	200	47	3.23	3.13
③	新聞のタイトル数	258	222	21	6	383	72	3.44	3.37
④	DVD・CDのタイトル数	107	178	155	71	374	77	2.63	2.51
⑤	貸出の制度 (冊数・期間の制限)	649	219	31	5	23	35	3.67	3.65
⑥	資料予約サービス	460	182	27	4	227	62	3.63	3.61
⑦	本の探しやすさ	374	419	97	11	29	32	3.28	3.26
⑧	図書館ホームページの見やすさ	242	251	46	14	330	79	3.30	3.19
⑨	職員の対応	711	203	14	6	10	18	3.73	3.65



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
1	資料を借りる/返す	841	45.3%
2	本を読む	290	15.6%
3	雑誌を読む	228	12.3%
4	新聞を読む	86	4.6%
5	自分で調べものをする	191	10.3%
6	職員に調べてもらう	22	1.2%
7	行事に参加する	14	0.8%
8	自習・勉強	153	8.2%
9	特に目的はない	13	0.7%
10	その他	16	0.9%
	無回答	2	0.1%

問4 西多摩地区にお住まいの方は、西多摩地区の図書館を利用することができますが、ご存じですか。

	項目	人数	割合
1	知っている	562	58.4%
2	知らない	258	26.8%
3	西多摩地区住民ではない	51	5.3%
4	無回答	91	9.5%

問5 あきる野市にお住まいの方は、八王子市と昭島市の図書館も利用することができますが、ご存じですか。

	項目	人数	割合
1	知っている	244	25.4%
2	知らない	586	60.9%
3	あきる野市民ではない	86	8.9%
4	無回答	46	4.8%

問6 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、施設や設備、図書館の運営、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」などのご意見もいただきました。詳細は以下のとおりです。

○ 図書について（72件）	
・〇〇系の本を増やしてほしい	27
・新刊の本をもっと増やしてほしい（古い本が多い）	23
・蔵書数をもっと増やしてほしい（蔵書量が少ない）	7
・文庫本をもっと増やしてほしい	7
・専門書が少ない 専門書を増やしてほしい	3
・大活字本をもっと増やしてほしい	2
・痛みや汚れが気になる	2
・もう少しコミックを入れてほしい	
○ 施設・設備について（49件）	
・室内空調が暑く（寒く）感じる 照明が暗い	8
・読書、勉強する座席が少ない	5
・飲食スペースを増やしてほしい	3
・書棚が取りにくい	4
・OPACを使いやすくしてほしい	2
・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 ない	2
・駐車場が暗い、駐輪場が不便	2
・〇〇の音がうるさい	2
・トイレの設備を改善して欲しい	2
・無線LANを整備して欲しい	2
・駐車場の混雑時に対応をお願いしたい	2
・開館時間中も返却BOXを開けておいてほしい	
・施設の予約のやり方とかを掲示してほしい	
・貸出用パソコンや個室とかあるとうれしい	
・イスと机の高さが合っていないように感じる	
・インターネットでイヤホン使用可能にしてもらいたい	
・駐車場が狭い	
・返却ポストを武蔵引田駅に設置してほしい	
・DVDを館内で観る時、プレーヤーの画面が小さ過ぎ。個室ブースにして欲しい	
・他市の図書もまとめて検索できるようにしてほしい	
・椅子が固い	
・駐輪場を整理、整頓してもらいたい。	
・1階の展示スペースを市民の絵画発表に使用させてほしい	
・増戸分室の改修を検討してほしい	
・フロア別にしか借りられないのは不便	
・スマホの充電ができるとう助かる	
○ 図書館の運営について（48件）	
・職員の対応が、親切・丁寧である	11
・職員の対応が不愉快に感じる	5
・マナーの悪い利用者には注意してほしい	5
・リサイクル事業の拡充	3
・職員の話や所作がうるさい	3
・〇〇事業が良かった	2
・Wi-Fiを自由に使わせてほしい	
・効率的な運営を	
・市民を優先してほしい	
・週刊誌はすべて1週間でよい	
・責任者は見回りをしてほしい	
・貸出期間が長すぎる	
・貸出冊数は制限した方がよい	

・ 託児スペースを作ってほしい	
・ 文化的価値のある図書館に税金を使っただけは幸せです	
・ 利用者本位の運営をしてほしい	
・ レファレンスサービス等のPRを	
・ 移動図書館がほしい	
・ 伝票等の文字を大きくしてほしい	
・ コピーが自由にできるようにしてほしい	
・ リユース事業を柔軟にしてほしい	
・ おとな向けの事業を実施してほしい	
・ 限られた予算の中でよくやっているといます	
・ 広報の説明がわかりにくい	
・ 施設の利用手続きに時間がかかる	
○ 開館時間・開館日について（26件）	
・ 開館時間を早くしてほしい	13
・ 金曜日も開館してほしい（中央図書館）	6
・ 開館時間を増やしてほしい	2
・ 休館日を無くしてほしい	2
・ 祝日も開館してほしい（地区館）	
・ 閉館時間を遅くしてほしい	
・ 月曜開館はありがたい（中央図書館）	
○ DVD・CDについて（16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	2
・ DVD・CDのリクエストができるようにしてほしい	
○ 予約・リクエストサービスについて（13件）	
・ 助かっている、対応がスムーズなど	6
・ おおよその提供日数がわかるとよい	2
・ スマホサイトでも、予約取置日がわかると便利	
・ 予約図書 of 督促を厳としてほしい	
・ 予約サービスのPRを	
・ 予約してからマイページに反映されるまで時間がまちまちなので不安	
・ 予約可能冊数を増やしてほしい	
○ 雑誌・新聞について（7件）	
・ ○○系の雑誌を増やしてほしい	2
・ ○○系の新聞を増やしてほしい	2
・ 休刊誌の代わりを入れてほしい	
・ 新聞・雑誌の館内閲覧・貸出方法を改善してほしい	
・ 様々なジャンルが少しずつある方がよい	
○ 図書館ホームページについて（4件）	
・ トップページに各館の開館日があるとよい	
・ ホームページが重い	
・ 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	
・ 検索を使いやすくしてほしい	
○ その他（44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	24
・ 利用者のマナーが気になる	10
・ 特にありません	7
・ アンケートについて	2
・ 他の市町村の本の貸出ができるとう良い	

平成30年度 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。
なお、回収期限を10月6日（土）までとさせていただきますので、この期日までにご回答ください。

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 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。

1. 本や雑誌、CD、DVDを借りる／返す
2. 本を読む
3. 雑誌を読む
4. 新聞を読む
5. 自分で調べものをする
6. 図書館の職員に調べてもらう（レファレンス）
7. 行事に参加する
8. 自習・勉強
9. 特に目的はない
10. その他（ ）

問4 西多摩地区にお住まいの方は、西多摩地区の図書館を利用することができますが、ご存じですか。

1. 知っている
2. 知らない
3. 西多摩地区の住民ではない

問5 あきる野市にお住まいの方は、八王子市と昭島市の図書館も利用することができますが、ご存じですか。

1. 知っている
2. 知らない
3. あきる野市民ではない

問6 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。