

令和2年度利用者アンケート集計結果報告書

あきる野市図書館調査結果

1 調査の概要

- (1) 調査場所 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2年11月17日(火)～12月17日(木) ※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、カウンター持参又は館内設置の回収箱に投函)

2 調査結果

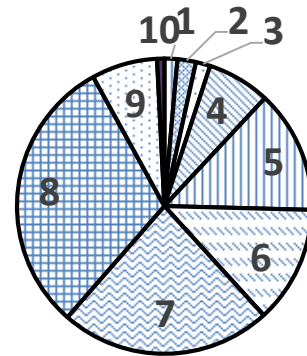
- (1) 調査票配布数 1,500
- (2) 調査票回収数 638 (回収率42.5%)
- (3) 項目別集計結果 別紙のとおり

※各項の説明の中で、「前回」とあるのは平成29年度に実施した数値です

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。

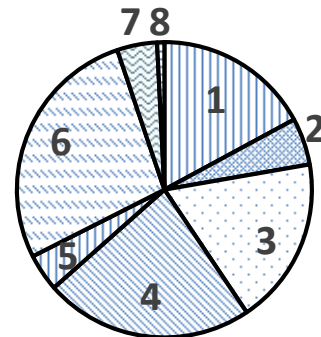
ア あなたの年齢を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 中学生	9	1.4%	3.5%
2 10代（中学生を除く）	13	2.0%	4.8%
3 20代	10	1.6%	4.1%
4 30代	44	6.9%	8.9%
5 40代	86	13.5%	15.9%
6 50代	82	12.9%	13.9%
7 60代	148	23.2%	23.8%
8 70代	195	30.6%	20.0%
9 80代以上	46	7.2%	3.6%
10 無回答	5	0.8%	1.5%



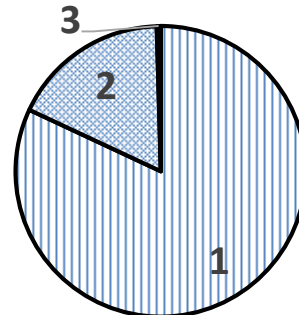
イ あなたのご職業を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 会社員・公務員	109	17.1%	18.1%
2 自営業・自由業	33	5.2%	5.7%
3 パート・アルバイト	117	18.3%	10.1%
4 主婦（パート勤務を含む）	146	22.9%	25.8%
5 学生	26	4.1%	9.8%
6 無職	174	27.3%	26.4%
7 その他	28	4.4%	3.1%
8 無回答	5	0.8%	1.0%



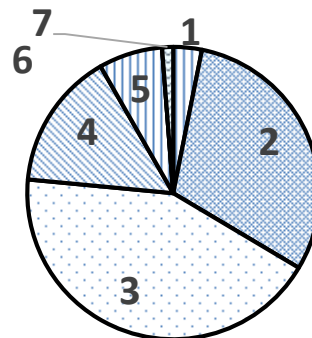
ウ あなたのご住所を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 あきる野市内	523	82.0%	84.5%
2 あきる野市外	112	17.6%	14.6%
3 無回答	3	0.5%	0.9%



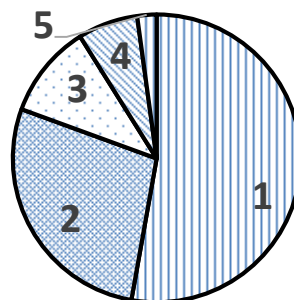
エ あきる野市図書館をどの程度利用しますか？
（一番近いと思われる項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 ほぼ毎日	20	3.1%	4.8%
2 週に1～2回	194	30.4%	31.4%
3 2～3週間に1回	274	42.9%	36.4%
4 月1回程度	97	15.2%	15.5%
5 時々（年数回程度）	45	7.1%	10.5%
6 初めて利用する	0	0.0%	0.4%
7 無回答	8	1.3%	1.0%



オ よく利用する図書館はどちらですか？

	回答区分	回答人数	割合	前回
1	中央図書館	337	52.8%	52.0%
2	東部図書館エル	177	27.7%	24.5%
3	五日市図書館	67	10.5%	12.1%
4	増戸分室	43	6.7%	8.2%
5	無回答	14	2.2%	3.2%



ア

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「60代」が30.6%で最も多くなっていますが、「70代」が23.2%となり2番目となっています。「50代」以下の割合が減っています。

イ

「無職」「主婦（パート勤務を含む）」の方が多いのは例年通りの傾向です。

前回と比較して「学生」が5.7ポイント、「会社員・公務員」が1ポイント、それぞれ減少となっていました。

ウ

前回の調査では「市内在住者」が84.5%、「市外在住者」が14.6%となっていました。今回の調査では「市内在住者」が82.0%、「市外在住者」が17.6%となっており「市外在住者」の回答の割合が増加しました。

エ

「2～3週間に1回」が42.9%と最も多く、「ほぼ毎日」の3.1%、「週に1～2回」が30.4%となっており、合計で76.4%（前年比+3.8ポイント）となっています。

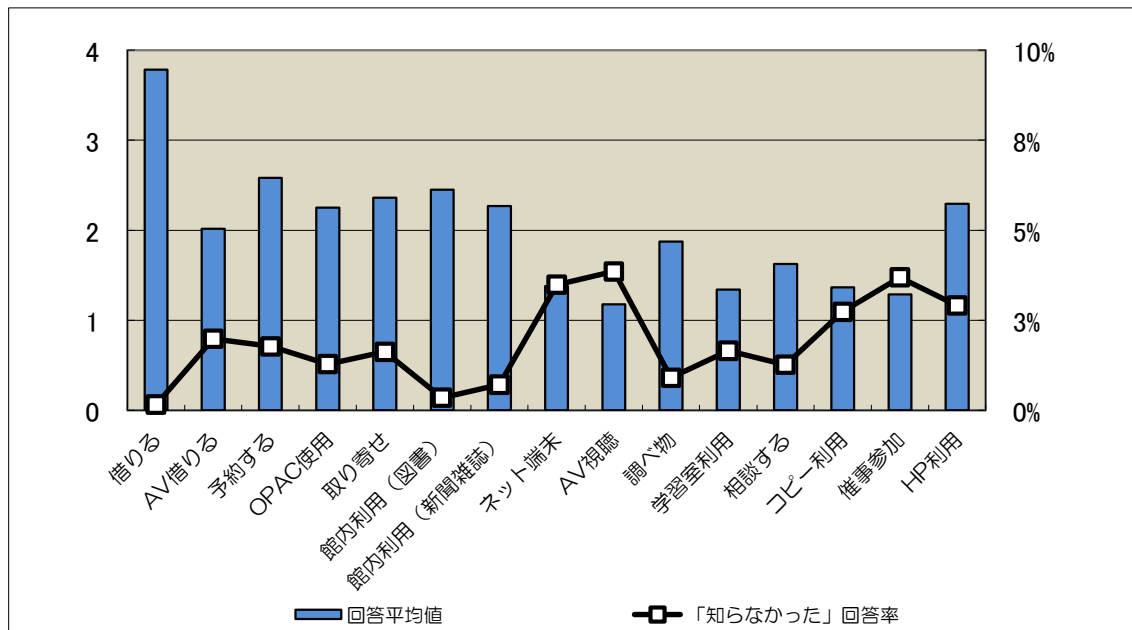
回答者の7割以上の方が定期的に図書館を利用しているということになります。

オ

各館のアンケート回収割合とほぼ同じ結果となっており、普段利用している図書館で回答いただいていることが確認できました。

問2 あなたは、図書館で次の項目について、どれくらい利用されていますか？各項目で一番近いと思われる数字に○をしてください。

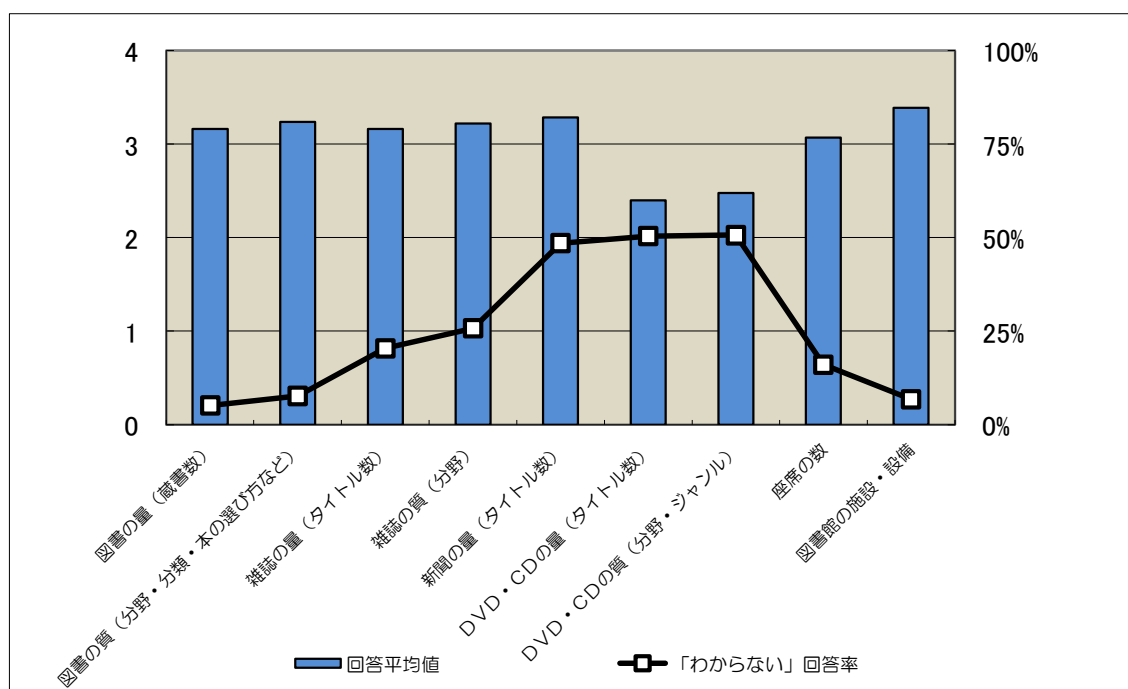
	4	3	2	1	0	無回答
	利用する	たまたま利用する	利用したことがある	利用はしない	知らなかった	
ア 図書館にある本や雑誌等を借りる	528	65	19	11	1	14
イ DVD・CDを借りる	58	119	141	225	11	84
ウ 借りられている本や雑誌への予約をする	196	101	84	172	10	75
エ 館内の検索機（OPAC）を使う	109	120	106	203	7	93
オ 他の図書館にある本や雑誌を取り寄せてもらう	144	94	120	186	9	85
カ 図書館の本を館内で読む	132	151	121	161	2	71
キ 図書館の新聞・雑誌を館内で読む	112	127	113	203	4	79
ク インターネット端末を使う	36	19	54	417	19	93
ケ DVD・CDを試聴する	6	16	42	460	21	93
コ 図書館の資料を使って調べ物をする	54	79	159	256	5	85
サ 読書室（学習室）を利用する	17	27	76	415	9	94
シ 本や調べものについて、職員に相談する	38	41	144	322	7	86
ス 図書館の資料をコピーする	10	32	102	389	15	90
セ おはなし会や講演会・講座などの催し物に参加する	4	18	103	397	20	96
ソ 図書館のホームページを利用する	171	62	54	247	16	88



例年の傾向ですが、AV資料の視聴、ネット端末、催事参加、コピーサービス、HP利用について「知らなかった」方の回答割合が多い結果となっています。

問3 図書館の資料・施設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。

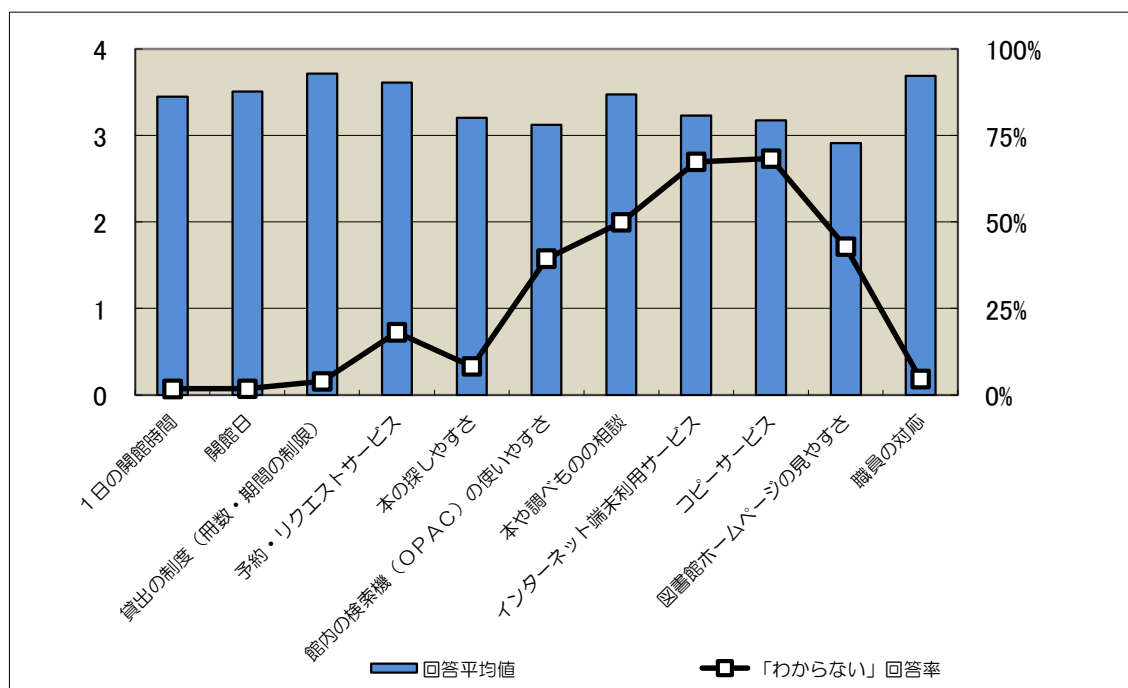
	4	3	2	1	0	無回答
	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	
ア 図書の量（蔵書数）	208	250	77	20	30	53
イ 図書の質（分野・本の選び方など）	205	249	69	6	44	65
ウ 雑誌の量（タイトル数）	162	195	74	9	113	85
エ 雑誌の質（分野）	159	190	51	9	142	87
オ 新聞の量（タイトル数）	118	126	24	8	260	102
カ DVD・CDの量（タイトル数）	36	87	97	51	275	92
キ DVD・CDの質（分野・ジャンル）	38	93	88	44	270	105
ク 座席の数	155	206	85	19	89	84
ケ 図書館の施設・設備	262	209	43	8	38	78



図書館の資料・施設については、全体的に3ポイントを超える満足度を得ていますが、DVD・CDの量（タイトル数）・質（分野・ジャンル）については満足度がやや低くなっています。また、「わからない」との回答が5割となっています。図書館の視聴覚資料、特に映像資料は文芸・教養作品を中心とした収集となっていること、趣味性の強い分野であることから、このような結果となっていると考えられます。資料については、限られた予算の中で、図書館としてふさわしい蔵書構成となるよう努力していきます。

問4 図書館の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。

	4	3	2	1	0	無回答
	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	
ア 1日の開館時間	340	159	57	14	10	58
イ 開館日	355	147	40	16	10	70
ウ 貸出の制度（冊数・期間の制限）	413	117	14	4	22	68
エ 予約・リクエストサービス	303	131	11	8	100	85
オ 本の探しやすさ	210	206	72	18	45	87
カ 館内の検索機（OPAC）の使いやすさ	129	134	44	23	214	94
キ 本や調べものの相談	161	87	18	7	272	93
ク インターネット端末利用サービス	82	62	20	11	361	102
ケ コピーサービス	73	64	23	10	366	102
コ 図書館ホームページの見やすさ	87	137	59	28	233	94
サ 職員の対応	392	136	14	2	26	68



全体的に平均的な満足度を示していますが、「貸出の制度（冊数・期間の制限）」「予約・リクエストサービス」に高い満足度を得ています。ホームページや館内検索機（OPAC）について、満足度がやや低くなっています。

ア 1日の開館時間

86%の方が「満足・やや満足」と回答しています。

イ 開館日

88%の方が「満足・やや満足」と回答しています。休館日については、中央図書館が金曜日、地区館が月曜日・祝日となっています。中央館と地区館の休館日を違える（金曜日が祝日となった場合、年末年始などを除く）事で、市内のいずれかの館が開館している体制を取っています。

ウ 貸出の制度（冊数・期間の制限）

92%の方が「満足・やや満足」と回答しています。一定の評価をいただけたと考えます。貸出条件の「貸出冊数制限なし・貸出期間3週間」は西多摩地区の図書館でも特徴的な制度となっています。

エ 予約・リクエストサービス

78%の方が「満足・やや満足」と回答しています。サービスをご存知ではない方も多いようです。本の予約はカウンターでお受けしていますが、お電話やインターネット（事前にパスワード登録が必要です。）でもご利用いただけます。

オ 本の探しやすさ

75%の方が「満足・やや満足」と回答しています。お探しの資料が見つからない時は、お気軽に職員にお尋ねください。今後も評価・検討を行って、探しやすい書架を目指します。

カ 館内の検索機（OPAC）の使いやすさ

「わからない」と回答した方が39%となっています。検索機を利用することで、所蔵していないか、貸出中か市内の他館にあるのか等、現在の状態がわかります。また、検索機で十分に探せない場合や使い方が分からない場合は、カウンターの職員がお手伝いしますので、お気軽にお尋ねください。

キ 本や調べものの相談

「わからない」と回答した方が49%となっています。より多くの方が相談しやすい環境づくりに努めていきたいと考えます。お気軽にお尋ねください。

ク インターネット端末利用サービス

「わからない」と回答した方が67%でした。図書等だけでは十分に調べることができない時のために、インターネットの利用ができるパソコンを用意しています。インターネットで十分に探せない場合や使い方が分からない場合は、カウンターの職員がお手伝いしますので、お気軽にお尋ねください。

ケ コピーサービス

「わからない」と回答した方が68%でした。図書館資料は著作権法に定められた範囲内でのコピーサービスとなります。ご不便等おかけしますが、ご理解ご協力をお願いします。

コ 図書館ホームページの見やすさ

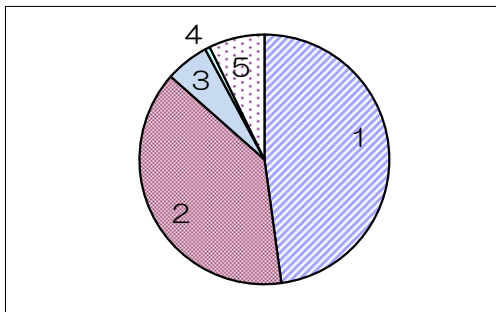
アンケート実施直前にホームページをリニューアルし、かねてよりご要望のありました本の表紙画像表示等の機能追加を行いました。画面構成が変わったことから操作方法等について、多数ご意見をいただいておりますので、参考にさせていただき、今後もより利用しやすいホームページを目指して参ります。

サ 職員の対応

92%の方が「満足・やや満足」と回答しています。一定の評価をいただけたと考えますが、更なる接客向上に向けて努力していきます。

問5 総合的に見て、あきる野市図書館にどの程度満足していますか？一番近いと思われる数字に○をしてください。

	区分	回答人数	回答割合
1	満足	305	47.8%
2	やや満足	247	38.7%
3	やや不満	36	5.6%
4	不満	4	0.6%
5	無回答	46	7.2%

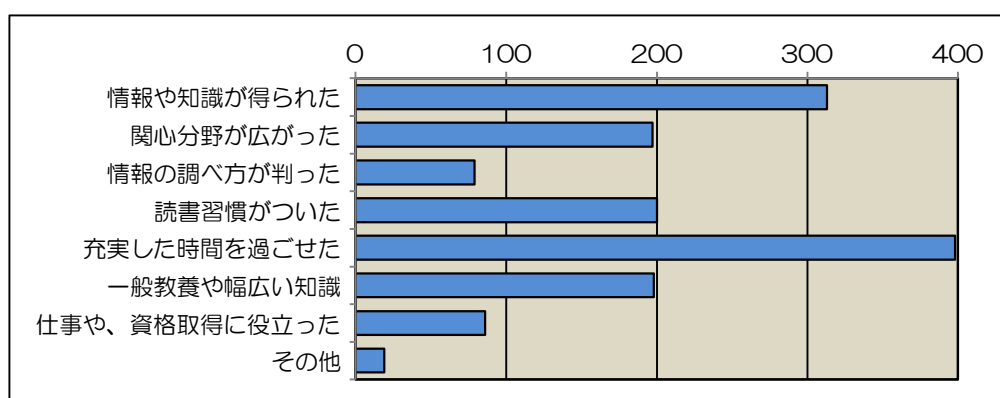


「満足」と「やや満足」の回答で8割を超えています。高い評価をいただいておりますが、更なるサービス向上に向けて努力していきます。

問6 図書館を利用した成果として次のようなことをお感じになりますか？お感じになる項目の番号に○をしてください。

(複数回答可)

1	探していた情報や知識を得ることができた	313
2	今まで知らなかった世界や考え方を知り、関心分野が広がった	197
3	本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	79
4	読書習慣がついた	200
5	面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた	398
6	一般教養や幅広い知識を得ることができた	198
7	仕事（学業）上の成果向上や、資格取得の役に立った	86
8	その他	19



「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」「探していた情報や知識を得ることができた」という回答が多数となっています。その他としては「情報、知識を得るだけでなく、色々な物事の考え方が豊かになった」「人生に充実した安全で楽しい時間をあたえてくれる場所」などの回答をいただいています。

問7 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。

○ 図書館の運営について（72件）	
・職員の対応が、親切・丁寧である	16
・新型コロナウイルス対策による休館で図書館のありがたみを再認識した	8
・貸出条件（3週間・冊数制限無し）がありがたい	7
・今のサービス水準を維持してほしい	6
・新型コロナウイルス対策をより強化してほしい	5
・職員の対応を改善してほしい	4
・新型コロナウイルス対策による休館はやめてほしい	3
・個人情報の扱いに注意してほしい	2
・コピー機の利用について	2
・古本の交換会を企画してほしい	
・予算を確保して充実させてほしい	
・民営化を検討してほしい	
・本に帯を貼ってあるのは助かる	
・分室を増やしてほしい	
・地域資料とレファレンスを充実してほしい	
・貸出票が見にくい	
・多くの人が読めるよう、貸出条件を見直してほしい	
・増戸分室を充実させてほしい	
・専門職員を置いてほしい	
・新型コロナウイルス対策を緩和してほしい	
・職員の対応が良い	
・事業の開催時間を早くしてほしい	
・施設の利用手続きに時間がかかる	

・効率的な運営をしてほしい	
・カウンターに女性を配置してほしい	
・うちわはうるさいので置かないでほしい	
・インターネット端末をもう少し長く使いたい	
・アンケートの結果の公表を工夫してほしい	
○ 図書館ホームページについて（４３件）	
・検索が使いにくくなった	30
・ホームページが見にくくなった	8
・本の表紙が表示されて見やすくなった	2
・検索が使いやすくなった	2
・ホームページが見やすくなった	
○ 図書について（４１件）	
・〇〇系の本を増やしてほしい	15
・新刊の本をもっと増やしてほしい（古い本が多い）	8
・本を探しやすくしてほしい	7
・もう少しコミックを入れてほしい	4
・本の中もきれいにしてほしい	2
・蔵書数をもっと増やしてほしい（蔵書量が少ない）	2
・人気のある本は複本を増やしてほしい	2
・手に入らない本を大事にほしい	
○ 施設・設備について（２７件）	
・OPACが使いにくい	5
・本棚が使いにくい	4
・キレイで明るく落ち着く 居心地がいい 使いやすい など	4
・〇〇コーナーを作してほしい	4
・Wi-Fiが使いにくい	2
・本の殺菌機を設置してほしい	
・返却ポストを増やしてほしい	
・返却ポストが重宝している	
・自転車置場が不便	
・子どもと大人のフロアが分かれているのがありがたい	
・旧五日市地区と、秋川地区の差が大きい	
・印刷環境を設置してほしい	
・カラーコピーを設置してほしい	
○ 開館時間・開館日について（２０件）	
・開館時間を早めてほしい	10
・祝日も開館してほしい（地区館）	4
・休館日を減らしてほしい	3
・休館日を変更してほしい	2
・閉館時間を遅くしてほしい	
○ DVD・CDについて（１６件）	
・〇〇のDVD・CDを増やしてほしい	10
・DVD・CDの貸出条件を見直してほしい	5
・中央にCDまたは東部、五日市にDVDを置いてほしい	
○ 予約・リクエストサービスについて（９件）	
・ホームページからリクエスト出来るようにしてほしい	4
・予約冊数を増やしてほしい	2
・他市在住者のリクエストが出来なくなったのは残念	2
・リクエスト制度がありがたい	
○ 雑誌・新聞について（７件）	
・雑誌を増やしてほしい	6
・新聞を増やしてほしい	1
○ その他（４６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	30
・マナーの悪い利用者が気になる	8
・特にありません	8

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、利用者の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。お忙しいところを恐縮ですが、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。

ア 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）

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

イ 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）

1. 会社員・公務員 2. 自営業・自由業 3. パート・アルバイト
4. 専業主婦（夫） 5. 学生 6. 無職 7. その他

ウ 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）

1. 草花・菅生・瀬戸岡・原小宮
2. 雨間・切欠・秋川・秋留
3. 引田・淵上・上代継・下代継・牛沼・油平
4. 野辺・小川・小川東・二宮・二宮東・平沢・平沢東・平沢西
5. 山田・上ノ台・網代・伊奈・横沢・三内
6. 五日市・小中野・小和田・留原・高尾・館谷・入野・深沢
7. 戸倉・乙津・養沢
8. 青梅市・福生市・羽村市・瑞穂町・日の出町・檜原村・奥多摩町・八王子市・昭島市
9. その他 []

エ 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〇）

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

オ 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〇）

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

問 2 あなたは、図書館で次の項目について、どれくらい利用されていますか？各項目で一番近いと思われる数字に〇をしてください。

	利用する	利用する たまたまに ことがある	利用した ことはない	知らない	か ら な
ア 図書館にある本や雑誌等を借りる	4	3	2	1	0
イ DVD・CDを借りる	4	3	2	1	0
ウ 本や雑誌への予約をする	4	3	2	1	0
エ 館内の検索機（OPAC）を使う	4	3	2	1	0
オ 他の図書館にある本や雑誌を取り寄せてもらう	4	3	2	1	0
カ 図書館の本を館内で読む	4	3	2	1	0
キ 図書館の新聞・雑誌を館内で読む	4	3	2	1	0
ク インターネット端末を使う	4	3	2	1	0
ケ DVD・CDを試聴する	4	3	2	1	0
コ 図書館の資料を使って調べ物をする	4	3	2	1	0
サ 学習室を利用する	4	3	2	1	0
シ 本や調べものについて、職員に相談する	4	3	2	1	0
ス 図書館の資料をコピーする	4	3	2	1	0
セ おはなし会や講演会・講座などの催し物に参加する	4	3	2	1	0
ソ 図書館のホームページを利用する	4	3	2	1	0

（裏面へ続きます。）

問3 図書館の資料・施設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。

	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
ア 図書の量（蔵書数）	4	3	2	1	0
イ 図書の質（分野・分類・本の選び方など）	4	3	2	1	0
ウ 雑誌の量（タイトル数）	4	3	2	1	0
エ 雑誌の質（分野）	4	3	2	1	0
オ 新聞の量（タイトル数）	4	3	2	1	0
カ DVD・CDの量（タイトル数）	4	3	2	1	0
キ DVD・CDの質（分野・ジャンル）	4	3	2	1	0
ク 座席の数	4	3	2	1	0
ケ 図書館の施設・設備	4	3	2	1	0

問4 図書館の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。

	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
ア 1日の開館時間	4	3	2	1	0
イ 開館日	4	3	2	1	0
ウ 貸出の制度（冊数・期間の制限）	4	3	2	1	0
エ 予約・リクエストサービス	4	3	2	1	0
オ 本の探しやすさ	4	3	2	1	0
カ 館内の検索機（OPAC）の使いやすさ	4	3	2	1	0
キ 本や調べものの相談	4	3	2	1	0
ク インターネット端末利用サービス	4	3	2	1	0
ケ コピーサービス	4	3	2	1	0
コ 図書館ホームページの見やすさ	4	3	2	1	0
サ 職員の対応	4	3	2	1	0

問5 総合的に見て、あきる野市図書館にどの程度満足していますか？一番近いと思われる数字に○をしてください。

4. 満足 3. やや満足 2. やや不満 1. 不満

問6 図書館を利用してどのようなことを感じられましたか？該当する項目の番号に○をしてください。（複数回答可）

1. 探していた情報や知識を得ることができた
2. 今まで知らなかった世界や考え方を知り、関心分野が広がった
3. 本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った
4. 読書習慣がついた
5. 面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた
6. 一般教養や幅広い知識を得ることができた
7. 仕事（学業）上の成果向上や、資格取得の役に立った
8. その他 具体的に…

{ }

問7 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。

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。