

令和3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4年1月11日（火）から1月25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 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

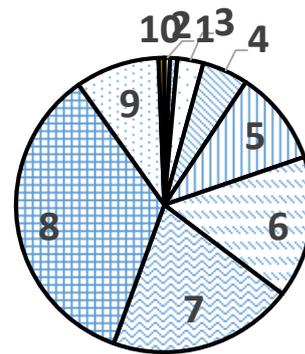
2. 調査結果

- (1) 調査票配布数 1,500
- (2) 調査票回収数 634 （回収率42.3%）

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。

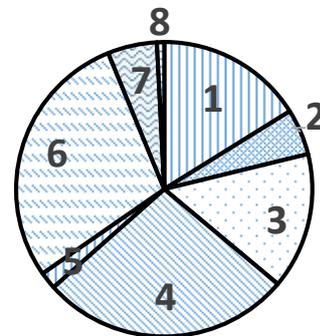
① あなたの年齢を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ〇）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 中学生	4	0.6%	1.4%
2 10代（中学生を除く）	5	0.8%	2.0%
3 20代	18	2.8%	1.6%
4 30代	32	5.0%	6.9%
5 40代	66	10.4%	13.5%
6 50代	99	15.6%	12.9%
7 60代	128	20.2%	23.2%
8 70代	220	34.7%	30.6%
9 80代以上	58	9.1%	
10 無回答	4	0.6%	0.8%



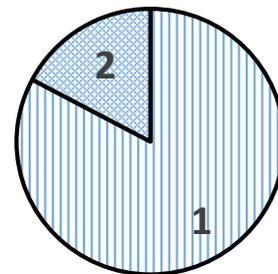
② あなたのご職業を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ〇）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 会社員・公務員	102	16.1%	17.1%
2 自営業・自由業	32	5.0%	5.2%
3 パート・アルバイト	95	15.0%	18.3%
4 専業主婦・主夫	173	27.3%	22.9%
5 学生・生徒	12	1.9%	4.1%
6 無職（学生・生徒以外）	181	28.5%	27.3%
7 その他	34	5.4%	4.4%
8 無回答	5	0.8%	0.8%



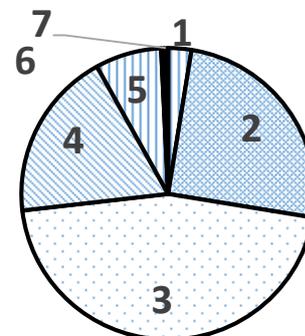
③ あなたのご住所を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ〇）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 あきる野市内	522	82.3%	82.0%
2 あきる野市外	109	17.2%	17.6%
3 無回答	3	0.5%	0.5%



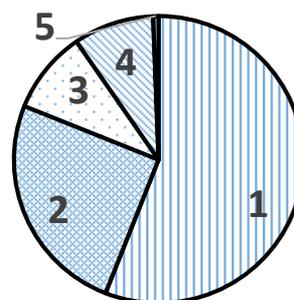
④ あきる野市図書館をどの程度利用しますか？
（一番近いと思われる項目番号にひとつだけ〇）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 ほぼ毎日	16	2.5%	3.1%
2 週に1～2回	159	25.1%	30.4%
3 2～3週間に1回	289	45.6%	42.9%
4 月1回程度	119	18.8%	15.2%
5 時々（年数回程度）	46	7.3%	7.1%
6 初めて利用する	2	0.3%	0.0%
7 無回答	3	0.5%	1.3%



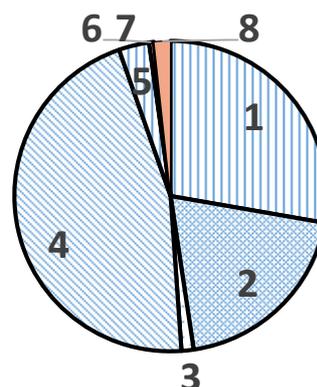
⑤ よく利用する図書館は

回答区分	回答人数	割合	前回
1 中央図書館	355	56.0%	52.8%
2 東部図書館エル	159	25.1%	27.7%
3 五日市図書館	59	9.3%	10.5%
4 増戸分室	57	9.0%	6.7%
5 無回答	4	0.6%	2.2%



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	176	27.8%	-
2 自転車	126	19.9%	-
3 オートバイ	8	1.3%	-
4 自家用車	290	45.7%	-
5 公共交通機関（バス）	20	3.2%	-
6 公共交通機関（電車）	3	0.5%	-
7 公共交通機関（タクシー）	0	0.0%	-
8 無回答	11	1.7%	-



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34.7%と最も多く、次いで「60代」の20.2%となっています。また「50代」以上の割合が増加しています。（66.7%→70.5%）

② 職 業

前回は「無職（学生・生徒以外）」が27.3%で最も多く、「主婦（パート勤務を含む）」が22.9%、「パート・アルバイト」が18.3%となっていました。項目を整理したこともあり、「無職（学生・生徒以外）」の割合が最も多く「28.5%」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+0.3ポイント、「市外在住者」が-0.4ポイントとなっており、ほぼ変化はありません。

④ 利用の頻度

「ほぼ毎日」が2.5%、「週に1～2回」が25.1%、「2～3週間に1回」が45.6%となっており、合計で73.2%（前回比+3.2ポイント）となっています。「月1回程度」の18.8%を加えると92%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という傾向に変化はありません。

⑤ よく利用する図書館

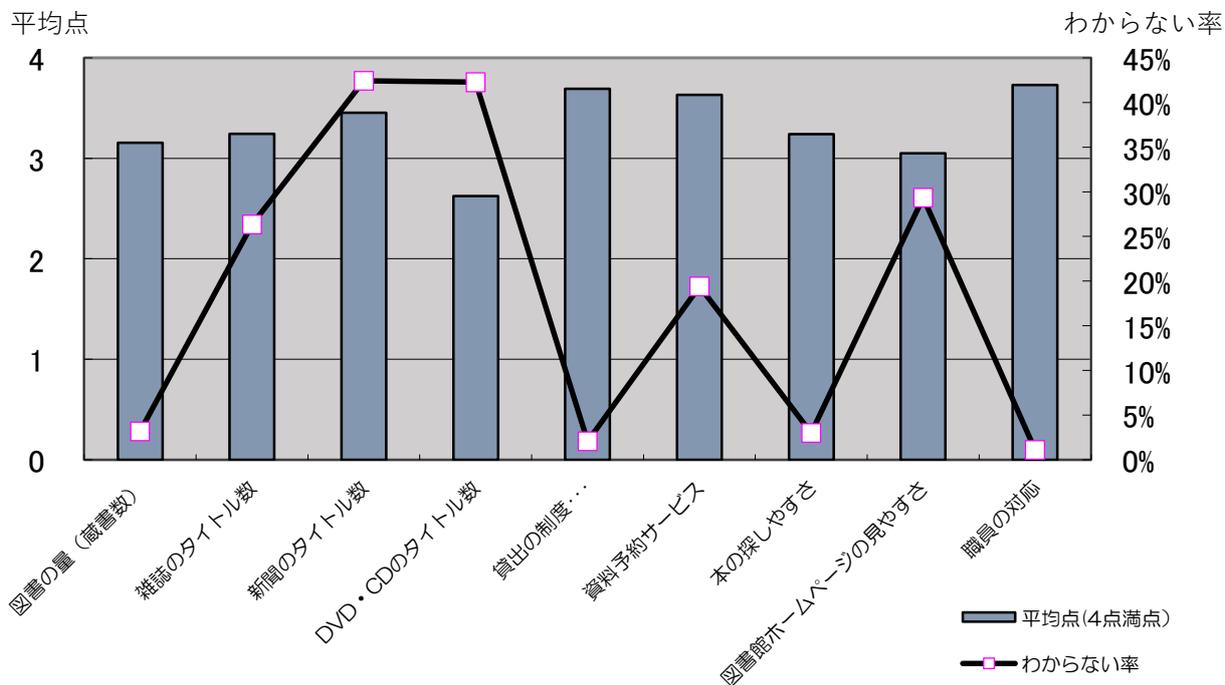
前回と比較して「中央図書館」「増戸分室」の割合が増加し、「東部図書館エル」「五日市図書館」が減少する結果となりました。

⑥ 来館時の交通手段

前回は設問がありませんでしたが、自家用車が45.7%と非常に多い傾向に変化はありませんでした。

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	図書の数 (蔵書数)	208	283	92	12	20	19	3.15	3.19
②	雑誌のタイトル数	173	196	47	11	167	40	3.24	3.23
③	新聞のタイトル数	161	133	9	6	269	56	3.45	3.44
④	DVD・CDのタイトル数	52	118	102	32	268	62	2.63	2.63
⑤	貸出の制度 (冊数・期間の制限)	441	132	23	2	13	23	3.69	3.67
⑥	資料予約サービス	329	114	22	5	123	41	3.63	3.63
⑦	本の探しやすさ	235	277	75	8	19	20	3.24	3.28
⑧	図書館ホームページの見やすさ	129	170	68	21	186	60	3.05	3.30
⑨	職員の対応	463	141	10	2	7	11	3.73	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	576	54.3%	45.3%
2	本を読む	140	13.2%	15.6%
3	雑誌を読む	120	11.3%	12.3%
4	新聞を読む	47	4.4%	4.6%
5	自分で調べものをする	92	8.7%	10.3%
6	職員に調べてもらう	24	2.3%	1.2%
7	行事に参加する	2	0.2%	0.8%
8	自習・勉強	40	3.8%	8.2%
9	特に目的はない	8	0.8%	0.7%
10	その他	11	1.0%	0.9%
	無回答	0	0.0%	0.1%

問4 現在、電子書籍は利用していますか。また、お使いの端末、利用分野は何ですか。

	回答区分	回答人数	割合	前回
1	使っていない	548	86.4%	85.7%
2	使っている	75	11.8%	10.3%
3	無回答	11	1.7%	4.0%

「使っている」の内訳
 パソコン (20)
 スマホ (47)
 タブレット (17)
 携帯電話 (3)
 その他 (5)

「使っている分野」の内訳
 文学 (22)
 ビジネス (11)
 資格取得 (2)
 漫画 (21)
 資格取得
 その他 (7)

前回の調査（平成24年）とほぼ同じ結果となっています。当時は専用の機器が必要なものが多かったのですが、現在ではスマートフォンのアプリで閲覧できるようになる等、手軽になりましたが、大きく普及しているという状況とはいえないようです。

問5 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、図書館のホームページや予約・リクエストに対するものなどでした。また、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。

- 図書館の運営について（59件）
- 図書について（47件）
- 施設・設備について（36件）
- 図書館ホームページについて（19件）
- 予約・リクエストサービスについて（17件）
- DVD・CDについて（15件）
- 開館時間・開館日について（9件）
- 雑誌・新聞について（6件）
- 貸出条件について（4件）
- その他（55件）

問5 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	15
・ 貸出期間が長いのがありがたい	8
・ コロナ禍でも利用	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	

令和3年度 あきる野市図書館アンケート

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 2月28日(月)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. 専業主婦・主夫 5. 学生・生徒 6. 無職(学生・生徒以外) 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 現在、電子書籍は利用していますか。また、お使いの端末、利用分野は何ですか。

1. 使っていない
2. 使っている(パソコン、スマホ、タブレット、携帯、その他())
☆使っている方の利用分野(文 学、ビジネス、資格取得、漫 画、その他())

問5 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。