

平成29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 | 平成29年8月1日(火)～31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) |

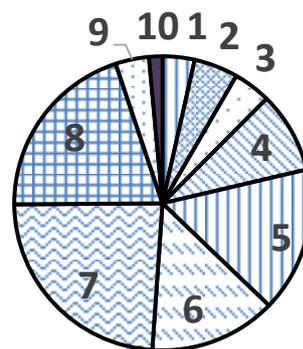
2 調査結果

- | | |
|-------------|----------------|
| (1) 調査票配布数 | 1,500 |
| (2) 調査票回収数 | 685 (回収率45.7%) |
| (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。

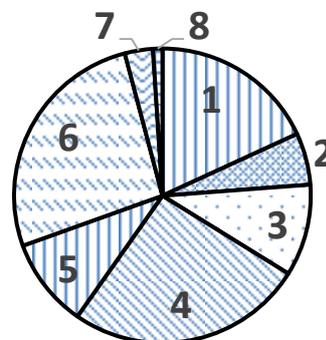
ア あなたの年齢を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前年
1 中学生	24	3.5%	5.7%
2 10代（中学生を除く）	33	4.8%	6.2%
3 20代	28	4.1%	5.4%
4 30代	61	8.9%	10.7%
5 40代	109	15.9%	17.1%
6 50代	95	13.9%	13.0%
7 60代	163	23.8%	22.1%
8 70代	137	20.0%	16.5%
9 80代以上	25	3.6%	2.5%
10 無回答	10	1.5%	0.8%



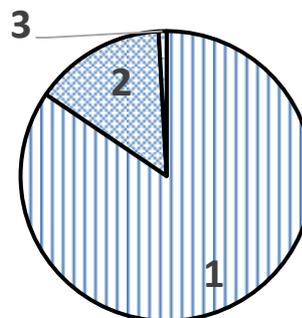
イ あなたのご職業を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前年
1 会社員・公務員	124	18.1%	21.9%
2 自営業・自由業	39	5.7%	4.9%
3 パート・アルバイト	69	10.1%	7.3%
4 主婦（パート勤務を含む）	177	25.8%	26.0%
5 学生	67	9.8%	13.9%
6 無職	181	26.4%	22.6%
7 その他	21	3.1%	2.6%
8 無回答	7	1.0%	0.8%



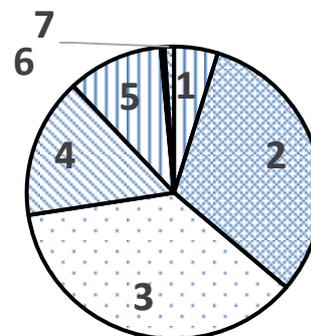
ウ あなたのご住所を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前年
1 あきる野市内	579	84.5%	82.9%
2 あきる野市外	100	14.6%	16.2%
3 無回答	6	0.9%	0.9%



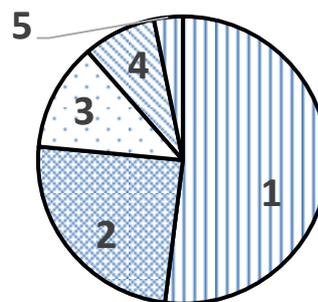
エ あきる野市図書館をどの程度利用しますか？
（一番近いと思われる項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前年
1 ほぼ毎日	33	4.8%	2.9%
2 週に1～2回	215	31.4%	26.0%
3 2～3週間に1回	249	36.4%	39.0%
4 月1回程度	106	15.5%	19.1%
5 時々（年数回程度）	72	10.5%	12.0%
6 初めて利用する	3	0.4%	0.4%
7 無回答	7	1.0%	0.6%



オ よく利用する図書館は

	回答区分	回答人数	割合	前年
1	中央図書館	356	52.0%	63.9%
2	東部図書館エル	168	24.5%	17.5%
3	五日市図書館	83	12.1%	10.8%
4	増戸分室	56	8.2%	6.2%
5	無回答	22	3.2%	1.6%



ア

前年の調査では「60代」が最も多く、次いで「40代」となっていました。

今回の調査でも「60代」が23.8%で最も多くなっていますが、「70代」が20.0%となり2番目となっています。「20代」「30代」の割合が減っています。

イ

「主婦（パート勤務を含む）」「無職」「会社員・公務員」の割合が多いのは例年通りですが、「無職」の方の回答が最も多くなりました。

前年と比較して「学生」が4.1ポイント、「パート・アルバイト」が2.8ポイント、それぞれ減少となっていました。

ウ

前年の調査では「市内在住者」が82.9%、「市外在住者」が16.2%となっていました。今回の調査では「市内在住者」が84.5%、「市外在住者」が14.6%となっており「市内在住者」の回答の割合がやや増加しました。

エ

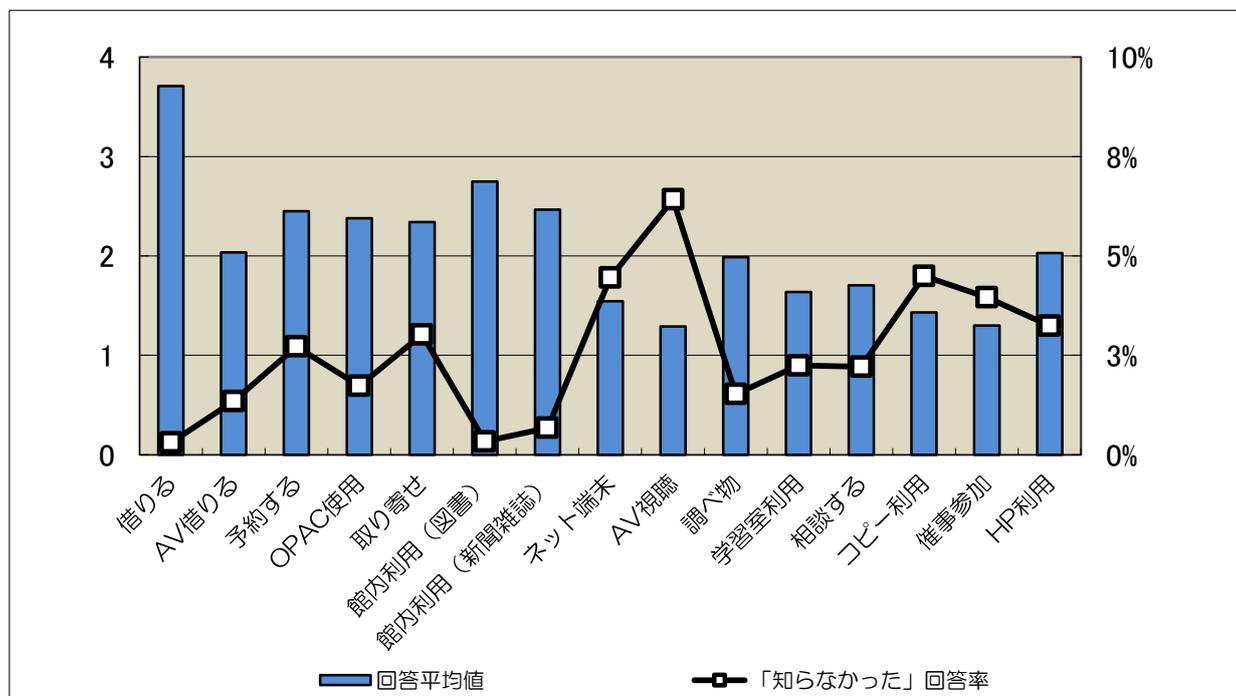
「ほぼ毎日」が4.8%、「週に1～2回」が31.4%、「2～3週間に1回」が36.4%となっており、合計で72.6%（前年比+4.7ポイント）となっています。「月1回程度」の15.5%を加えると88.1%（前年比+1.1ポイント）となり、回答者の9割近くの方が定期的に図書館を利用しているということになります。

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。

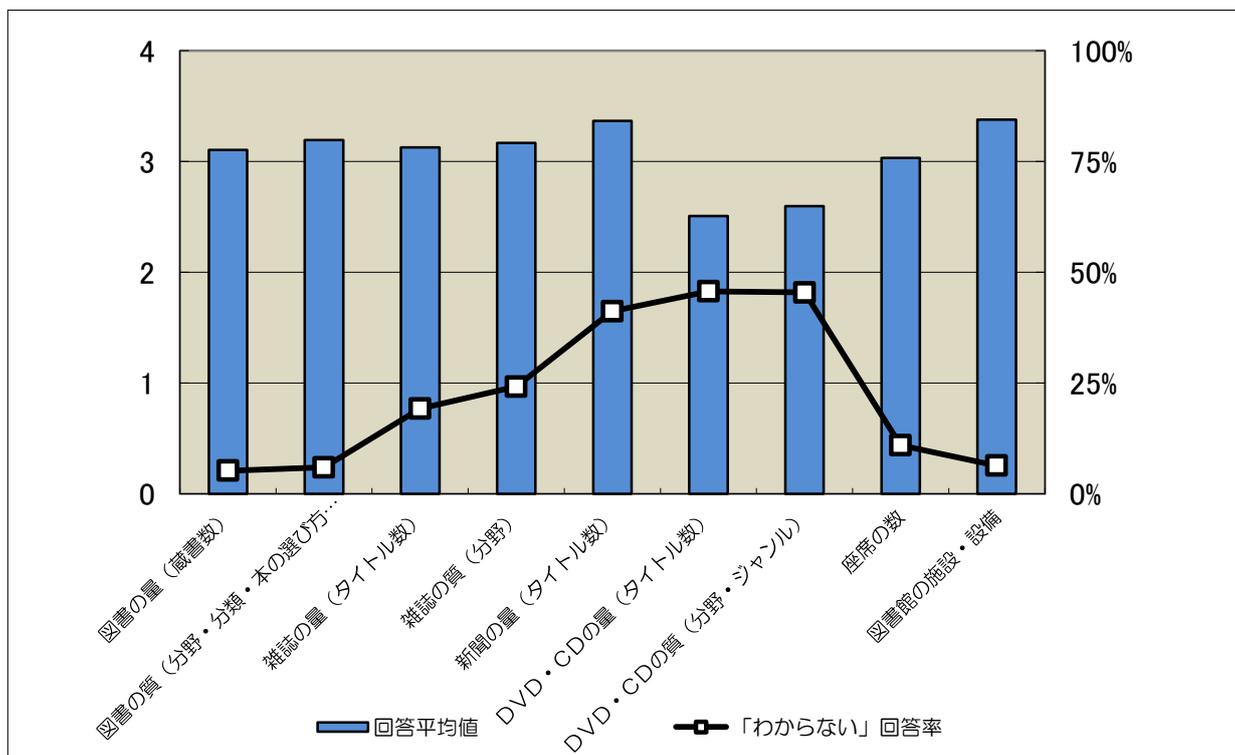
	4	3	2	1	0	無回答
	利用する	たまに利用する	利用したことがある	利用はしない	知らなかった	
ア 図書館にある本や雑誌等を借りる	532	72	29	20	2	30
イ DVD・CDを借りる	69	124	151	241	8	92
ウ 借りられている本や雑誌への予約をする	178	95	105	194	16	97
エ 館内の検索機（OPAC）を使う	148	113	110	195	10	109
オ 他の図書館にある本や雑誌を取り寄せてもらう	157	88	127	205	18	90
カ 図書館の本を館内で読む	203	164	105	124	2	87
キ 図書館の新聞・雑誌を館内で読む	163	137	98	189	4	94
ク インターネット端末を使う	47	42	78	391	26	101
ケ DVD・CDを試聴する	18	26	51	444	37	109
コ 図書館の資料を使って調べ物をする	81	81	168	250	9	96
サ 読書室（学習室）を利用する	62	40	95	369	13	106
シ 本や調べものについて、職員に相談する	45	60	150	320	13	97
ス 図書館の資料をコピーする	17	39	110	386	26	107
セ おはなし会や講演会・講座などの催し物に参加する	15	21	80	442	23	104
ソ 図書館のホームページを利用する	131	53	85	298	19	99



AV資料の視聴、コピーサービス、ネット端末、催事参加、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。

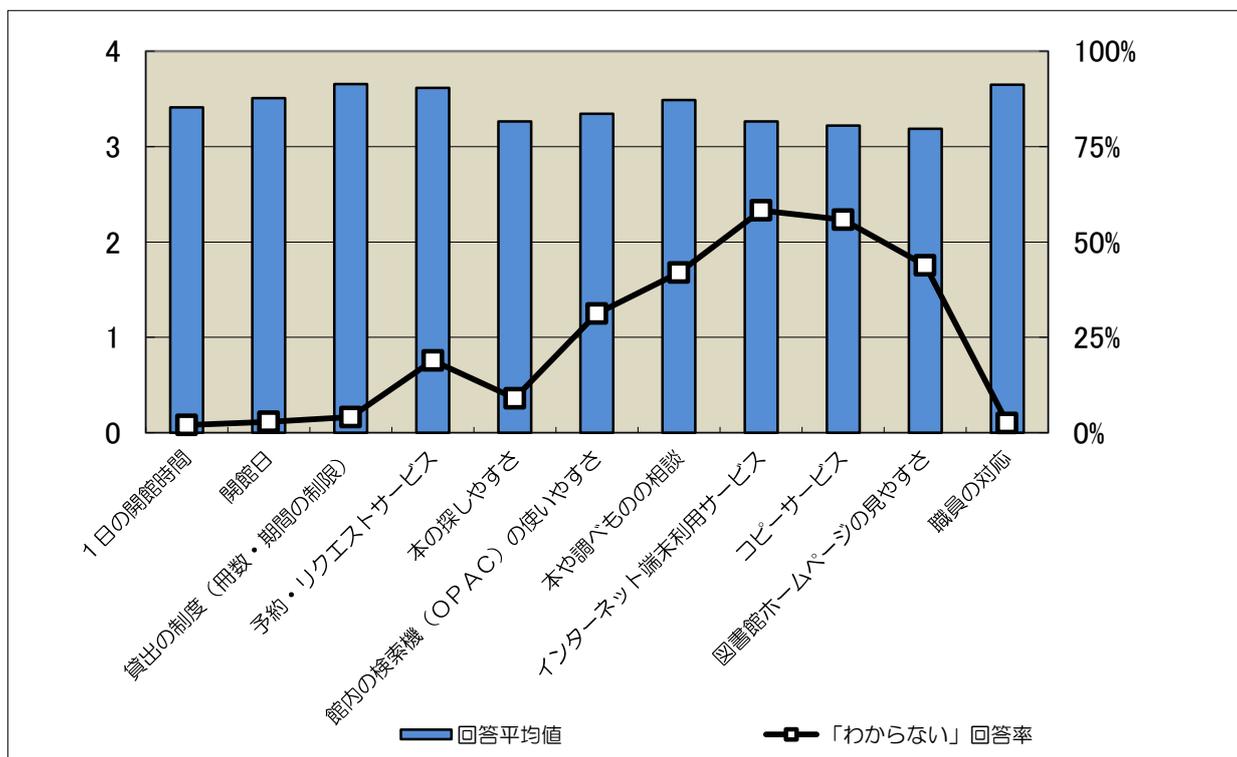
	4	3	2	1	0	無回答
	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	
ア 図書の量（蔵書数）	200	251	91	25	31	87
イ 図書の質（分野・本の選び方など）	210	256	77	13	35	94
ウ 雑誌の量（タイトル数）	165	195	81	13	108	123
エ 雑誌の質（分野）	158	197	70	8	138	114
オ 新聞の量（タイトル数）	155	137	28	4	227	134
カ DVD・CDの量（タイトル数）	54	96	109	48	258	120
キ DVD・CDの質（分野・ジャンル）	59	101	98	41	249	137
ク 座席の数	185	183	119	25	63	110
ケ 図書館の施設・設備	286	199	49	15	37	99



図書館の資料・設備については、全体的に高い満足度を得ていますが、DVD・CDの量（タイトル数）・（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4割を超えています。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	335	171	64	15	12	88
イ	開館日	365	155	40	16	17	92
ウ	貸出の制度（冊数・期間の制限）	392	110	26	8	23	126
エ	予約・リクエストサービス	309	141	14	4	109	108
オ	本の探しやすさ	228	206	67	13	51	120
カ	館内の検索機（OPAC）の使いやすさ	194	140	47	7	176	121
キ	本や調べものの相談	180	118	20	2	231	134
ク	インターネット端末利用サービス	116	80	24	15	328	122
ケ	コピーサービス	107	95	35	9	311	128
コ	図書館ホームページの見やすさ	120	140	49	6	246	124
サ	職員の対応	406	146	16	8	15	94



全体的に平均的な満足度を示していますが、「職員の対応」「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。

ア 1日の開館時間

8割の方が「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。

イ 開館日

8割の方が「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。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）

9割近くの方が「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

9割以上の方が「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。一方でサービスをご利用されてい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

8割近くの方が「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。一方で「不満・やや不満・わからない」を合わせて2割弱の回答がありました。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4割となっています。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4割となっています。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6割近くいました。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

「不満・やや不満」と回答した方が1割近くいました。図書館資料は著作権法によりコピー範囲が限定されており、その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

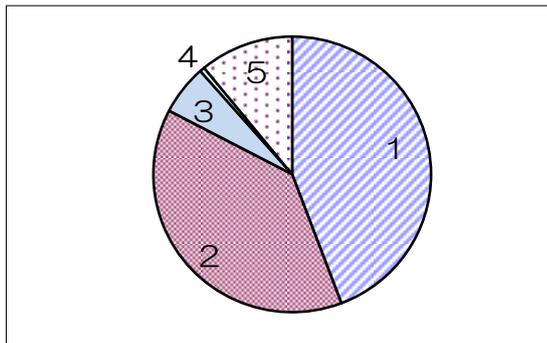
「わからない」と回答した方が4割となりました。今後もホームページのアップデートを実施し、より利用しやすいホームページにしていきます。

サ 職員の対応

9割の方が「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、更なる接遇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	303	44.2%
2	やや満足	263	38.4%
3	やや不満	40	5.8%
4	不満	4	0.6%
5	無回答	75	11.0%

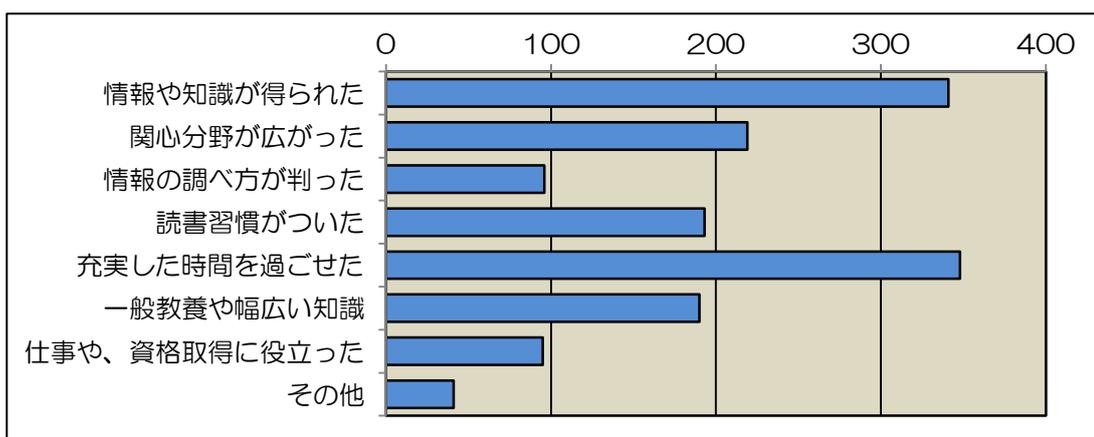


「満足」と「やや満足」の回答で8割を超えています。高い評価をいただいておりますが、更なるサービス向上に向けて努力していきます。

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	341
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	219
3	本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	96
4	読書習慣がついた	193
5	面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた	348
6	一般教養や幅広い知識を得ることができた	190
7	仕事（学業）上の成果向上や、資格取得の役に立った	95
8	その他	41



「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「自分以外の人の考え方やものの見方を知ることができ、視野が広がった」「子供の読書習慣がついた」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。

ご意見ご要望で多かったのが、図書館の施設や設備、「蔵書の数をもっと増やしてほしい」「新しい本が少ない」「〇〇分野の本をもっと増やしてほしい」といった図書に関するご意見、開館時間や休館日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」などのご意見もいただきました。詳細は以下のとおりです。

○ 施設・設備について（64件）

・キレイで明るく落ち着く 居心地がいい 使いやすい など	10
・飲食スペースを増やしてほしい	6
・〇〇の音が気になる	5
・OPACを使いやすくしてほしい	5
・読書、勉強する座席が少ない	4
・室内空調が暑く（寒く）感じる 照明が暗い	3
・コインロッカーを設置してほしい	3
・情報検索機を充実してほしい	3
・図書館の施設の利用に満足している	2
・椅子が固い	2
・駐車場が狭い、駐輪場が不便など	2
・OPACを増やしてほしい	
・カウンターにカバン置き場がない	
・トイレの設備を改善して欲しい	
・公衆電話がほしい	
・書棚がきつい	
・大型紙芝居用舞台がほしい	
・通路が狭い	
・エントランスのテーブルも時間制に	
・スペースの有効活用を	
・書架を整理してほしい	
・Wi-Fiは不要	
・手指消毒剤を置いてほしい（中央図書館）	
・水飲み時の子ども用踏み台がほしい	
・カラーコピーを設置してほしい	
・書庫のリストがあるとよい	
・持ち込みPC専用の部屋が欲しい	
・学習室のみの施設がほしい	
・学生用の学習室がほしい	
・1階と2階が逆な方がよい（中央図書館）	

○ 図書について（58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）	14
・蔵書数をもっと増やしてほしい（蔵書量が少ない）	7
・話題の本をそろえてほしい	4
・専門書が少ない 専門書を増やしてほしい	3
・図書が充実している、本がきれいなど	2
・大活字本をもっと増やしてほしい	2
・バーコードが邪魔で表紙が見えない	2
・もう少しコミックを入れてほしい	
・痛みや汚れが気になる	
・文庫本をもっと増やしてほしい	
・古い本を処分して書棚を見やすくしてほしい	
・新刊が別置きしてあるのはいい	
・図書館の本は分類されていて探しやすい	
・魅力ある蔵書構成を	
・欠本を補充してほしい	
・本を探しやすくしてほしい	

○ 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	
・託児スペースを作してほしい	
・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思います	
・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）	
・〇〇の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）	
・〇〇系の雑誌を増やしてほしい	2
・〇〇系の新聞を増やしてほしい	2
・休刊誌の代わりに入れてほしい	
・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が良い	1