

令和4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5年1月15日（日）から2月4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

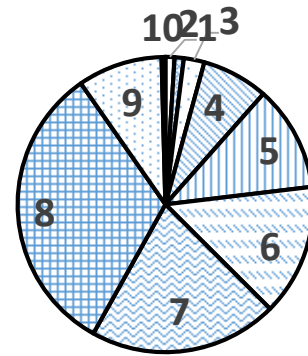
2. 調査結果

- (1) 調査票配布数 1,500
- (2) 調査票回収数 702 （回収率46.8%）

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。

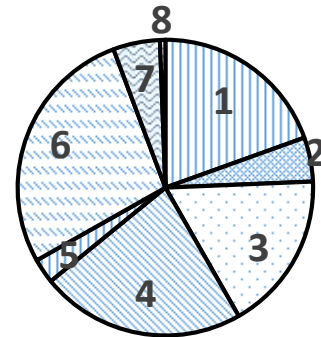
① あなたの年齢を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 中学生	7	1.0%	0.6%
2 10代（中学生を除く）	7	1.0%	0.8%
3 20代	16	2.3%	2.8%
4 30代	51	7.3%	5.0%
5 40代	81	11.5%	10.4%
6 50代	101	14.4%	15.6%
7 60代	145	20.7%	20.2%
8 70代	226	32.2%	34.7%
9 80代以上	65	9.3%	9.1%
10 無回答	3	0.4%	0.6%



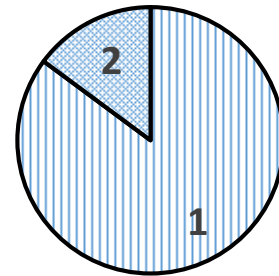
② あなたのご職業を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 会社員・公務員	137	19.5%	16.1%
2 自営業・自由業	34	4.8%	5.0%
3 パート・アルバイト	122	17.4%	15.0%
4 専業主婦・主夫	157	22.4%	27.3%
5 学生・生徒	19	2.7%	1.9%
6 無職（学生・生徒以外）	193	27.5%	28.5%
7 その他	36	5.1%	5.4%
8 無回答	4	0.6%	0.8%



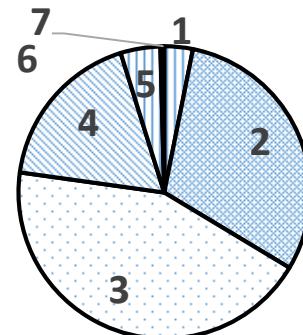
③ あなたのご住所を教えてください（該当の項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 あきる野市内	596	84.9%	82.3%
2 あきる野市外	104	14.8%	17.2%
3 無回答	2	0.3%	0.5%



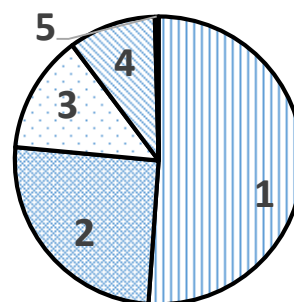
④ あきる野市図書館をどの程度利用しますか？
（一番近いと思われる項目番号にひとつだけ○）

回答区分	回答人数	割合	前回
1 ほぼ毎日	22	3.1%	2.5%
2 週に1～2回	214	30.5%	25.1%
3 2～3週間に1回	306	43.6%	45.6%
4 月1回程度	126	17.9%	18.8%
5 時々（年数回程度）	31	4.4%	7.3%
6 初めて利用する	2	0.3%	0.3%
7 無回答	1	0.1%	0.5%



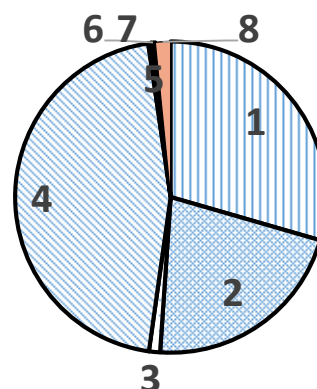
⑤ よく利用する図書館は

回答区分	回答人数	割合	前回
1 中央図書館	359	51.1%	56.0%
2 東部図書館エル	178	25.4%	25.1%
3 五日市図書館	93	13.2%	9.3%
4 増戸分室	69	9.8%	9.0%
5 無回答	3	0.4%	0.6%



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	203	29.5%	27.8%
2 自転車	149	21.6%	19.9%
3 オートバイ	8	1.2%	1.3%
4 自家用車	313	45.4%	45.7%
5 公共交通機関（バス）	2	0.3%	3.2%
6 公共交通機関（電車）	3	0.4%	0.5%
7 公共交通機関（タクシー）	0	0.0%	0.0%
8 無回答	11	1.6%	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32.2%と最も多く、次いで「60代」の20.7%となっています。また「30代・40代」の割合が増加しています。（15.4%→18.8%）

② 職 業

前回は「無職（学生・生徒以外）」が28.5%で最も多く、「主婦（パート勤務を含む）」が27.3%、「会社員・公務員」が16.1%となっていました。今回も「無職（学生・生徒以外）」の割合が最も多く「27.5%」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+2.6ポイント、「市外在住者」が-2.4ポイントとなっています。

④ 利用の頻度

「ほぼ毎日」が3.1%、「週に1～2回」が30.5%、「2～3週間に1回」が43.6%となっており、合計で77.2%（前回比+4.0ポイント）となっています。「月1回程度」の18.0%を加えると95.2%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

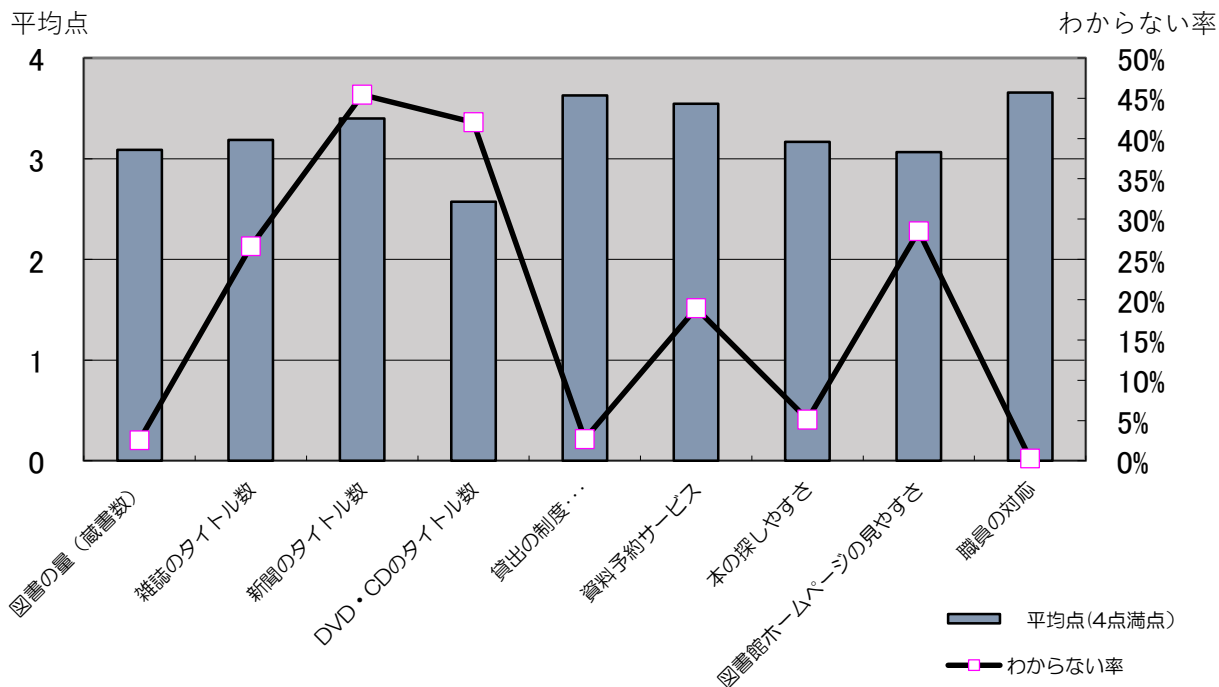
前回と比較して「東部図書館エル」「五日市図書館」「増戸分室」の割合が増加し、「中央図書館」が減少する結果となりました。

⑥ 来館時の交通手段

前回と同様で自家用車が45.4%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)					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	図書の本数 (蔵書数)	204	335	107	19	18	3.09	3.15
②	雑誌のタイトル数	167	238	52	14	187	3.18	3.24
③	新聞のタイトル数	146	158	18	0	319	3.40	3.45
④	DVD・CDのタイトル数	64	118	113	49	295	2.57	2.63
⑤	貸出の制度 (冊数・期間の制限)	445	178	22	7	19	3.63	3.69
⑥	資料予約サービス	328	158	29	7	133	3.55	3.63
⑦	本の探しやすさ	225	306	89	15	36	3.17	3.24
⑧	図書館ホームページの見やすさ	140	220	63	24	200	3.06	3.05
⑨	職員の対応	476	190	14	6	2	3.66	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	622	53.6%	54.3%
2	本を読む	153	13.2%	13.2%
3	雑誌を読む	143	12.3%	11.3%
4	新聞を読む	44	3.8%	4.4%
5	自分で調べものをする	99	8.5%	8.7%
6	職員に調べてもらう	24	2.1%	2.3%
7	行事に参加する	7	0.6%	0.2%
8	自習・勉強	49	4.2%	3.8%
9	特に目的はない	6	0.5%	0.8%
10	その他	13	1.1%	1.0%
	無回答	1	0.1%	0.0%

問4 中央図書館には自動貸出機がありますが、利用していますか。

	回答区分	回答人数	割合	前回
1	利用している	71	10.1%	—
2	利用していない	625	89.0%	—
3	無回答	6	0.9%	—

問5 地区館には現在、自動貸出機はありませんが、あれば利用しますか。

	回答区分	回答人数	割合	前回
1	利用する	274	39.0%	—
2	利用しない	354	50.4%	—
3	無回答	74	10.5%	—

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、図書館の運営、図書、施設や設備、予約・リクエストに対するものなどでした。

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（44件）	
・職員の対応が、親切・丁寧である	21
・職員の対応がやや事務的で笑顔が少ない	3
・コロナ対応を緩和してほしい	2
・イベントを増やしてほしい（子ども向けも）	2
・事業を充実してほしい	2
・〇〇事業が良かった	2
・本に貸出のレシートが挟んだままになっていることがあるので、よく確認してもらいたい	2
・専門職として司書採用枠を設けてほしい	
・予約本が届いていたり、延滞している本があるならば、カウンターで口頭で伝えてほしい	
・職員の子どもへの注意の仕方が厳しい	
・都内の図書館からの貸出サービスが大変満足	
・今後、有料でも本の配達・返却サービスを望む	
・寄贈が必ずしも所蔵にならないことは残念	
・市内の他の図書館の本を最寄りの図書館で返却できることが良い	
・市内で読書を広める企画を望む（〇曜日の読書会、万葉集に親しむ等）	
・館内で飲物が飲めるようにしてほしい	
・電子書籍の導入を検討してもらいたい	
○ 図書について（73件）	
・〇〇系の本を増やしてほしい	20
・本が探しづらい	9
・新刊の本をもっと増やしてほしい（古い本が多い）	7
・痛みや汚れが気になる	5
・本が新しくて気持ちが良い	4
・図書館員がおすすめるベスト〇というのがあったとよい	3
・蔵書数が少ない（少なくなった）	2
・本の帯紙が表紙の裏に貼ってあると、参考になってよい	2
・新刊書等の購入基準、判断基準、公開日を明示してほしい	2
・新刊の表示がわかりやすい	
・人気の本がなかなか借りられない	
・もう少し格の高いエンターテインメントを望む	
・図書の分類方法を従来のやり方を変える検討をしてほしい	
・著者別の整理が雑で、連載物が順番よく整理されていない	
・発刊されたばかりまたは話題になっている図書をそろえてもらいたい	
・大活字本はどのくらいの利用があるのか。書庫が心配になる	
・季節や行事にちなんだ本の棚があるのはとてもよい	
・同一シリーズの本は全て同じ図書館に置いてほしい	
・近年、電子書籍ばかり読んでいたが、図書館に何となく来館したら、普段読まないジャンルが目に入り読書の幅が広がった	
・作家の方に偏りがある	
・ヤングアダルトコーナーに学生向けの本がまとまっているので、とても見やすい	
・新刊が入るタイミングがもう少し早いとよい	
・シリーズ物の作品は、発行順に並べてほしい	
・もっと高齢者向けの紙芝居があるとよい（民話・昔話など）	
・早く図書館で本が読めるようになるとよい	
・きれいで自分では買わない本を読んでいる。	
・各館ごとに専門／特化している資料は、手に取って見ることができないことが残念	
・ずっと同じ本が多い感じがする	
○ 施設・設備について（52件）	
・館内がきれいで静かで落ち着く	11
・自動貸出機があることを知らなかった。（あれば使いたい）	7
・Wi-Fiを置いてほしい	4
・館内を夏は涼しく、冬は暖かくしてほしい	3
・ソファやカフェがあると良い	2
・五日市線（武蔵五日市駅～東秋留駅）の各駅全てに返却ポストを設置してほしい	2
・OPACとHPで延長の処理を複数（2冊）選択して一度にできるようにしてもらいたい	

・賞をもらったコーナー（直木賞コーナーなど）を作してほしい	
・中央図書館の駐輪場、上に止めたい	
・車椅子の出入りが不自由なので、入口の車止め（うま）をなくしてほしい	
・駐車場に止めてタバコを吸っている人を多く見かけるので不安、不快	
・椅子の高さ調整ができると良い	
・トイレに石けんを置いてほしい	
・できるかぎり提携する市町村を増やしてほしい	
・勉強がしやすい環境のため、利用することが多い	
・公共施設に貼り紙は禁止です。「禁止」ポールやカラーコーンは美観上良くない	
・中央図書館の中央に設置している机の上の照明が暗くなってもついていない	
・長時間荷物を置いたまま離席する人がいるので、やめさせてほしい	
・二輪車の利用者が多く雨が降ると大変なので、ひさしがあると良い	
・大型紙芝居の舞台がほしい	
・エルの2人掛けの机に透明の衝立がついているが、改善した方が良い。	
・飲食のできる場所を出入り口に表示してほしい	
・検索端末があるが、貸出しされていない本が表示されなかったりするので、整えてほしい	
・検索端末も完備され、本を探すのが容易なためありがたい	
・インターネットでイヤホンの利用ができるようにしてもらいたい	
・五日市図書館の自習室が1階にあると良い	
・増戸分室は暗いイメージがあり、窓が柵でふさがれて残念	
・建物が古いので建て替えてほしい（増戸）	
・蔵書や資料の検索性を向上してほしい	
○ 開館時間・開館日について（14件）	
・祝日も開館してほしい（地区館）	3
・開館時間を早くしてほしい	3
・夜間開館を増やしてほしい（地区館）	2
・閉館時間を遅くしてほしい	1
・地区館の開館日および開館時間を中央図書館と同一にほしい	
・閉館時間の延長を週2日19時までにしてほしい（地区館）	
・中央図書館について月1回は金曜日を開館してほしい	
・祝祭日は開館し、その翌日を閉館する取組を望む（地区館）	
・平日20時まで利用できるのは大変ありがたい	
○ 雑誌・新聞について（11件）	
・〇〇系の雑誌を増やしてほしい	3
・旅行のガイドブックは古くなると情報が替わってしまうので、新しいものにしてほしい	2
・雑誌ばかりが増えてとても悲しい	
・雑誌の廃刊がこれから増えるにつれて、規模縮小にならないか心配	
・雑誌の種類を増やしてほしい	
・雑誌の貸出期間は新刊を含め全て1週間で良い	
・雑誌が積み重なっていて見づらい	
・あきる野市の公明党広報誌「公明あきる野」が年1回発行されているので、ファイリングしてほしい	
○ DVD・CDについて（16件）	
・DVD/CDを新しくしてほしい	4
・DVD/CDの貸出期間を延ばしてほしい（2週間位）	3
・DVD/CDの貸出数を増やしてほしい	2
・〇〇のDVD/CDを増やしてほしい	2
・DVD/CDの検索方法を見やすくしてほしい	
・貸出し時の状態チェックは必ずしてほしい	
・DVD/CDを図書館内の返却ポストに返せるようにしてほしい	
・DVD/CDを充実してほしい	
○ 予約・リクエストサービスについて（24件）	
・提供されるまで時間がかかる	3
・予約本入荷の連絡はメールでほしい	3
・リクエストした本はなるべく購入してほしい	3
・予約可能冊数を増やしてほしい	2
・予約本をカウンターで受け取れるのでとても助かっている	
・コロナ禍もあり電話でリクエストしているが、電話の対応に感謝している	
・他の自治体から取り寄せをお願いする時、どこの自治体が保有しているか教えてもらいたい	
・借りている本からその本の詳細を見た時、現在予約している人数を表示してほしい	

<ul style="list-style-type: none"> • Webでの予約が面倒 • 予約で最寄り以外の館の本を借りれることが良い • 予約の取置や返却期限の連絡がメールで来るが良い • 予約本の取置連絡の際に本の名前を伝えてもらいたい • いつも取置サービスを利用しているが、予約してから早く丁寧に対応してくれる • 五日市図書館の蔵書数は少ないが、Web予約ができ人気の本も借りやすい • 市内に蔵書がない場合、他市からWebで予約できるようにしてほしい • 他市の図書館の本をリクエストできるサービスは大変ありがたい • あきる野市の予約システムは他市と比べると見劣りするので、もう少し改良してほしい 	
○ 貸出条件について (7件)	
<ul style="list-style-type: none"> • 貸出制限がないのが良い • 新刊の貸出期間を短くした方が良い • 貸出期間が長い 2週間で良い • 貸出期間をあと1週間長くしてほしい • 貸出しの時にいつも期限を守っているのに「早く返してください」と言われるのはなぜと思う • いつも貸出しの時に良い対応をありがとうございます 	2
○ 図書館ホームページについて (9件)	
<ul style="list-style-type: none"> • 使いにくいので改善してほしい • 新着図書が簡単に見られると良い • DVDの蔵書一覧があると良い • ホームページのトップにログイン画面がほしい • 自分の借りている本や予約している本の表紙画を常に表示させるのかしないのか選択させてほしい • ネットで貸出延長できるのがありがたい • 館内のフロアマップがホームページで見られると良い • ホームページで予約する際、予約カートに入れた本が消えてしまっていることがあり困る • 昨年システム変更があり、発刊されているが所蔵していない本が表示されなくなった • あきる野市図書館のホームページは利用していない • ホームページのレイアウト等を改良してほしい 	11
○ その他 (82件)	
<ul style="list-style-type: none"> • 満足しています。ありがとうございます。ご苦労様です。対応が良い。など • 特にありません • 職員同士の私語が気になる • 本を借りる時「ありがとうございます」といつも言われるが、違和感がある • 時々、すごい匂いをまき散らす人がいて不快を感じる • 本を大事にしない人が多い • 図書館が充実していると、仕事も家事も頑張ろうと思え、活力の源になっている • 子どもの教育のために利用している • 市外利用者だが、家族で利用している • 館内で大声で話す人や足音が気になる人がいる • あきる野市を広い意味で文教都市にすればアピールポイントになり、若い年齢層の移住に結びつくのでは • 本の修理作業を見てみたい • もう少し内容を充実してほしい • 「こんな本あります／買いました」というWeb以外の発信もあれば、本を借りる以外で図書館を訪れる人が増えるのでは • 図書カードは借りる時にトレーに置いたら、トレーごと扱ってほしい • ミニシアター上映会をやってほしい • 子ども向けに読書通帳(借りた本の記録を印字できる通帳)が導入されれば面白く、子どもの読書率が向上するのでは • コロナで本の内容をゆっくり見られないのでよく見て借りている • 増戸分室は対応がいちばん良く、何でも見つけてくれて職員の対応に優しさがある • 中央図書館の男性職員で対応が悪い人がいる • 子どもが絵本が大好きになって感謝している 	47
	15
	2

令和4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4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. 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 中央図書館には自動貸出機がありますが、利用していますか。

1. 利用している 2. 利用していない

問5 地区館には現在、自動貸出機はありませんが、あれば利用しますか。

1. 利用する 2. 利用しない

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。