

# 令和5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6年1月7日(土)～27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 来館者調査(調査用紙を館内にて配布し、館内設置の回収箱又は返す本のポストに投函、もしくは、二次元コードを読み取り回答)

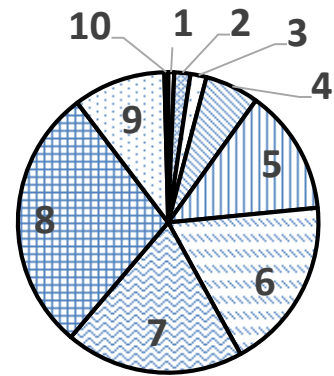
### 2 調査結果

	令和5年度(今回)	令和2年度(前回)
(1) 調査票配布数	1,500	1,500
(2) 調査票回収数	755 (回収率50.3%) <small>(紙ベース回収683, 二次元コード回収72)</small>	638 (回収率42.5%) <small>(二次元コード回収は令和5年度から)</small>
(3) 項目別集計結果	別紙のとおり	

※各項の説明の中で、「前回」とあるのは令和2年度に実施した数値です

問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○）

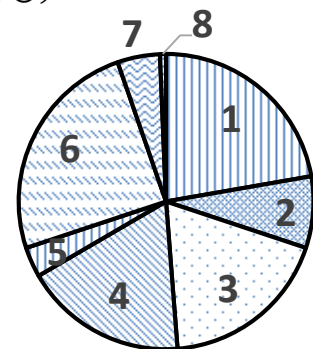
回答区分	回答人数	割合	前回
1 中学生	5	0.7%	1.4%
2 10代（中学生を除く）	13	1.7%	2.0%
3 20代	13	1.7%	1.6%
4 30代	44	5.8%	6.9%
5 40代	102	13.5%	13.5%
6 50代	140	18.5%	12.9%
7 60代	145	19.2%	23.2%
8 70代	215	28.5%	30.6%
9 80代以上	75	9.9%	7.2%
10 無回答	3	0.4%	0.8%



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28.5%で最も多く、次いで「60代」の19.2%となっています。また、「50代」以下の割合が増加しています。（38.2%→42.0%）

問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○）

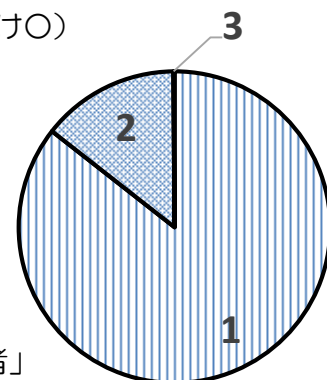
回答区分	回答人数	割合	前回
1 会社員・公務員	168	22.3%	17.1%
2 自営業・自由業	59	7.8%	5.2%
3 パート・アルバイト	141	18.7%	18.3%
4 主婦（パート勤務を含む）	135	17.9%	22.9%
5 学生	25	3.3%	4.1%
6 無職	187	24.8%	27.3%
7 その他	35	4.6%	4.4%
8 無回答	5	0.7%	0.8%



「無職」がいちばん多いのは例年どおりの傾向ですが、割合は減少し、「会社員・公務員」の割合が17.1%から22.3%に増加しました。  
 また、「主婦（パート勤務含む）」の割合も22.9%から17.9%に減少しました。

問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○）

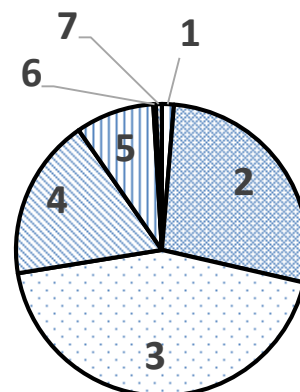
回答区分	回答人数	割合	前回
1 あきる野市内	646	85.6%	82.0%
2 あきる野市外	108	14.3%	17.6%
3 無回答	1	0.1%	0.5%



前回の調査では「市内在住者」が82.0%、「市外在住者」が17.6%となっていたが、今回の調査では「市内在住者」が85.6%、「市外在住者」が14.3%となっており「市内在住者」の回答の割合が増加しました。

問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○)

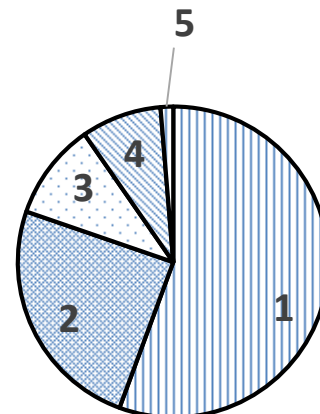
回答区分	回答人数	割合	前回
1 ほぼ毎日	10	1.3%	3.1%
2 週に1～2回	206	27.3%	30.4%
3 2～3週間に1回	331	43.8%	42.9%
4 月1回程度	135	17.9%	15.2%
5 時々(年数回程度)	66	8.7%	7.1%
6 初めて利用する	2	0.3%	0.0%
7 無回答	5	0.7%	1.3%



「2～3週間に1回」が43.8%と最も多く、「ほぼ毎日」の1.3%、「週に1～2回」が27.3%となっており、合計で72.5%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。

問5 よく利用する図書館はどちらですか？

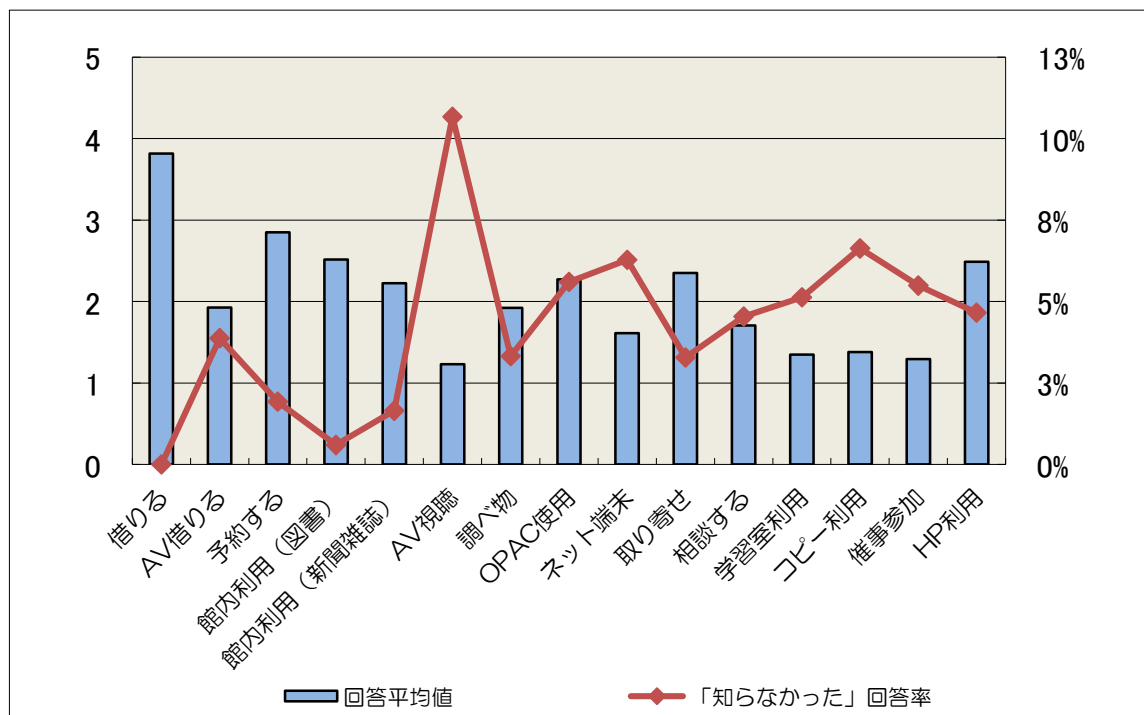
回答区分	回答人数	割合	前回
1 中央図書館	420	55.6%	52.8%
2 東部図書館エル	186	24.6%	27.7%
3 五日市図書館	76	10.1%	10.5%
4 増戸分室	63	8.3%	6.7%
5 無回答	10	1.3%	2.2%



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6 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。

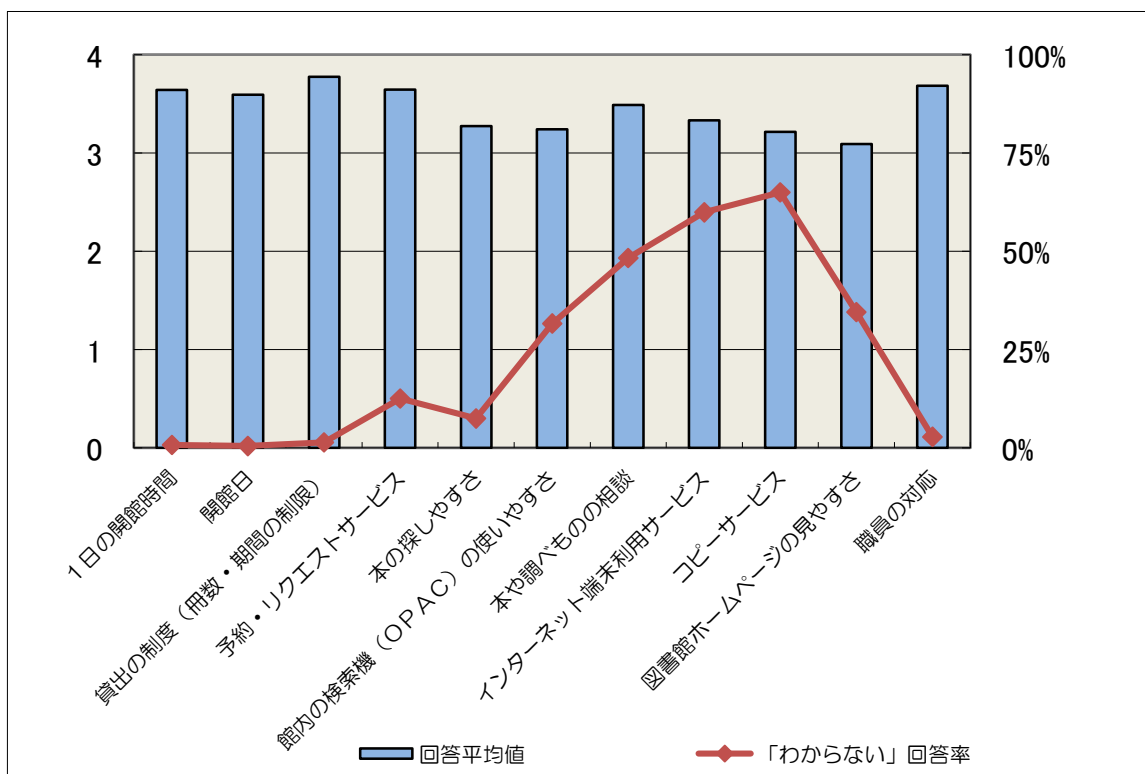
	4	3	2	1	0	無回答
	利用する	たまに利用する	利用したことがある	利用はしない	知らなかった	
ア 図書館にある本や雑誌等を借りる	638	69	21	8	0	19
イ DVD・CDを借りる	54	122	191	278	26	84
ウ 本や雑誌への予約をする	300	108	106	147	13	81
エ 図書館の本を館内で読む	156	191	163	158	4	83
オ 図書館の新聞・雑誌を館内で読む	122	140	159	236	11	87
カ DVD・CDを試聴する	8	30	50	490	69	108
キ 図書館の資料を使って調べものをする	72	108	157	303	22	93
ク 館内の検索機（OPAC）を使う	125	146	127	226	37	94
ケ インターネット端末を使う	70	36	92	414	41	102
コ 他の図書館にある本や雑誌を取り寄せてもらう	178	103	136	231	22	85
サ 本や調べものについて、職員に相談する	46	71	165	349	30	94
シ 学習室を利用する	18	30	105	476	34	92
ス 図書館の資料をコピーする	9	41	126	444	44	91
セ おはなし会や講演会・講座などの催し物に参加する	14	18	103	485	36	99
ソ 図書館のホームページを利用する	236	75	86	238	31	89



例年の傾向ですが、AV資料の視聴、コピーサービス、ネット端末について「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7 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	491	136	34	12	5	77
イ 開館日	472	147	38	17	3	78
ウ 貸出の制度（冊数・期間の制限）	530	109	13	4	9	90
エ 予約・リクエストサービス	406	134	27	5	82	101
オ 本の探しやすさ	259	267	72	10	49	98
カ 館内の検索機（OPAC）の使いやすさ	193	180	50	18	204	110
キ 本や調べものの相談	183	131	10	6	308	117
ク インターネット端末利用サービス	128	94	23	10	381	119
ケ コピーサービス	107	72	29	15	414	118
コ 図書館ホームページの見やすさ	153	179	60	27	221	115
サ 職員の対応	487	145	22	6	19	76



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）」  
 「職員の対応」に高い満足度を得ています。  
 図書館ホームページについて、満足度がやや低くなっています。

#### ア 1日の開館時間

83%の方が「満足・やや満足」と回答しています。

#### イ 開館日

82%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）ことで、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）

85%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

72%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

70%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27%でいちばん多くなりました。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41%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50%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55%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

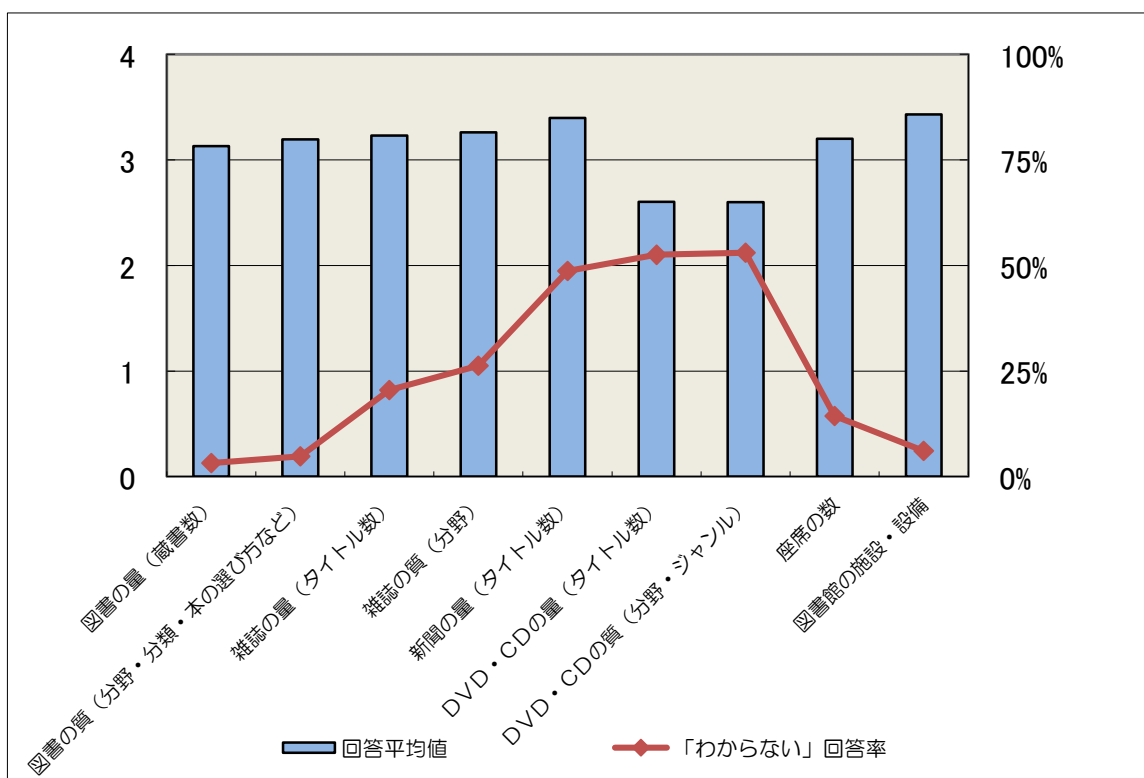
図書館サービスの満足度についての質問で「やや不満・不満」と回答した方が12%といちばん多い結果となりました。様々なご意見をいただいておりますので、参考にさせていただき、今後もより利用しやすいホームページを目指して参ります。

#### サ 職員の対応

84%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8 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。

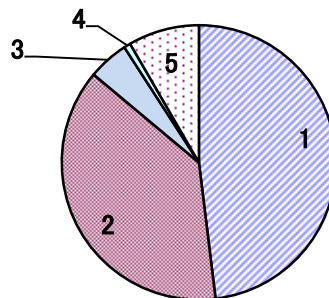
	4	3	2	1	0	無回答
	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	
ア 図書の数（蔵書数）	252	268	113	26	22	74
イ 図書の質（分野・本の選び方など）	257	263	97	18	32	88
ウ 雑誌の数（タイトル数）	219	212	76	12	134	102
エ 雑誌の質（分野）	209	199	60	12	171	104
オ 新聞の数（タイトル数）	168	137	20	8	316	106
カ DVD・CDの数（タイトル数）	66	99	99	45	342	104
キ DVD・CDの質（分野・ジャンル）	64	98	95	45	341	112
ク 座席の数	236	229	82	20	95	93
ケ 図書館の施設・設備	340	236	37	16	41	85



図書館の資料・設備については、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の数（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。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9 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	363	48.1%
2	やや満足	287	38.0%
3	やや不満	36	4.8%
4	不満	6	0.8%
5	無回答	63	8.3%

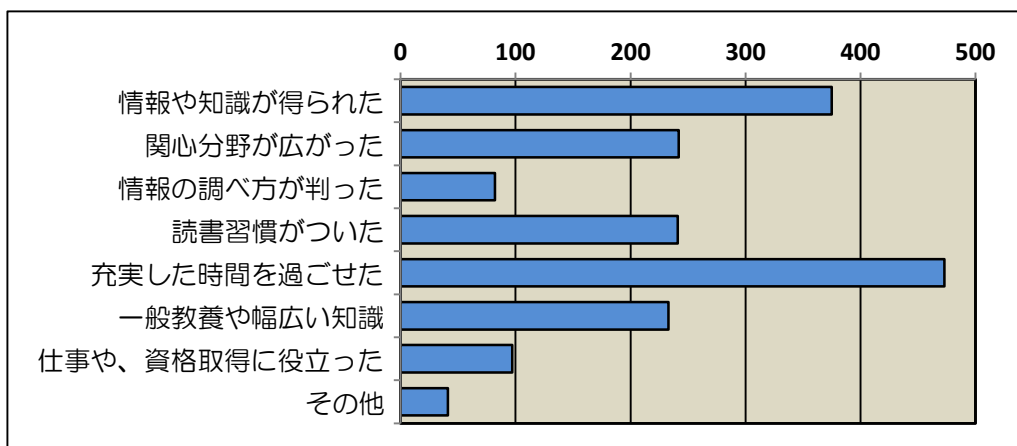


「満足」と「やや満足」の回答で8割を超えています。高い評価をいただいておりますが、更なるサービス向上に向けて努力していきます。

問10 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	375
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	242
3	本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	82
4	読書習慣がついた	241
5	面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた	473
6	一般教養や幅広い知識を得ることができた	233
7	仕事（学業）上の成果向上や、資格取得の役に立った	97
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「子どもと一緒に本を読んだり、選んだりすることで充実した時間を過ごせています。子どもの興味、知識も広がっていると思います。」「図書展示や企画コーナーで新しい本と出会えた。」などの回答をいただいております。



問11 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（35件）	
・ 職員の対応が、親切・丁寧である	19
・ 職員の対応を良くしてほしい	2
・ 日中は電話に出られないので、夕方か夜に連絡がもらえると嬉しい	2
・ 赤シール（貸出禁止）の本のコピーや写真が必要だけとれるようにしてほしい	
・ 他市から借りた本は貸出時、返却時にその場で受付の人と中身を確認した方がよい	
・ 職員の声が大きすぎて本の内容が頭に入ってこないのが困っている	
・ 蔵書数の少なさ、新刊本、DVDなども含めて古い物が多く、調べものには不十分と感じる	
・ 作者名分類の表示の文字がもう少し大きく見分けやすい方が本を見つけやすいと思う	
・ 貸出票がプリントアウトされるが、その中にまだ返却していない本（借りている本）も記載されるとよい	
・ 中央図書館は東部図書館に比べて古い本が多い 東部図書館の方が新しく陳列も魅力があり読みたいと思う本が多い	
・ 中央図書館だけでなく、地区館でも大人の催しをしてほしい	
・ 広域利用について、地域を立川市まで広げてほしい	
・ 館内入口に季節に合った装飾がしてあったり、本の紹介の台も手作りだったり、館内がとても暖かく感じる	
・ 税金を使用して運営されているので、単純に多くの人々が利用し満足を感じればそれでよい訳ではないと思う	
・ 年を重ねるに従い、地区館や出張貸出しが充実してほしいと思うようになった	
○ 図書について（63件）	
・ ○○系の本を増やしてほしい	22
・ 新刊の本をもっと増やしてほしい（古い本が多い）	6
・ 蔵書数をもっと増やしてほしい（蔵書量が少ない）	6
・ 本の帯を裏表紙に貼ってあるのが本を選ぶのに役立ちありがたい	6
・ 絵本を作者順に並べてほしい（探しづらい）	3
・ 新刊が揃うのが遅い	
・ 少し匂いや手垢が気になる時もあるので、新しい本と時々入れ替えてほしい	
・ 多摩地域に関する資料（観光・グルメ・歴史等）について最新のものを置いてほしい	
・ 本の1つの分類番号に冊数が多い場合、アイウエオ順に並べてほしい	
・ 新刊本（特に小説等）は一定期間、購入/貸出ししないこともご検討ください（作家を守り、また税金を有効活用するために）	
・ 購入予定の情報と最新購入情報を公開してほしい	
・ 新聞で宣伝している話題の本が置いてあるので、青梅市図書館よりよく利用します	
・ 専門書の蔵書が少ないと感じる 学術的な書籍の場合、市場に出回る回数も少ないので高価になる傾向があるので、図書館で積極的に揃えてもらいたい	
・ これからも面白い展示本を期待しています	
・ 本、CDともに長期にわたって置いてあるものが同じなので、他の図書館と総入れ替えしてほしい	
・ 新着コーナーはいつも楽しみにしている	
・ パソコン関係の本が古いものが多い	
・ 「新たに購入」の書籍は当面、2週間貸出しにして回転を良くしてほしい	
・ 「新着資料」の検索が遡れる期間が短すぎる	
・ 新しい情報（閲覧本）は定期的に見出しだけでも紙での配布があれば便利（パソコンをやっていない人にも配慮してほしい）	
・ スペース的な問題はありと思うので、蔵書点検の回数を増やし、新書配置や館内の本の入れ替えをし内容充実を図ってほしい	
・ 新刊の本に魅力的なものが少ない	
・ ハードカバーの本の内容を知るために何か短い説明書があると読みたい本が探しやすい	
・ 高齢者向けの紙芝居（昔話や怪談）なども増やしてほしい	
・ 小学生、中学生向けのものより大人向けのものが相当少ない（増戸）	

○ 施設・設備について（44件）	
・館内がキレイで明るい 清潔感がある 利用しやすい など	11
・イス・テーブルを増やしてほしい（ソファがほしい）	7
・カフェがほしい	4
・換気・室温等、過ごしやすい温度設定を心掛けてほしい（暖房が強い）	2
・ブックポストを睦橋通り西秋留小近くに設置してほしい（増やしてほしい）	2
・増戸分室についてはスペースが狭く全体的に暗い	2
・増戸分室のトイレを改善してほしい	2
・駐車場が無料で利用しやすい	
・洗面所に不満 水道の手洗い口が近すぎて出も悪い	
・3~4人のテーブルとイスは1人が使うと他の人は座りにくいので1人用にしてほしい	
・政党紙の受入れ、カラーコピー機を設置してほしい	
・OPACの改良を望む	
・Wi-Fiを設置してほしい	
・インターネットやWi-Fiの利用時間を増やしてほしい	
・本棚の下段部で立ったままの状態では本の表題が分かるように傾斜がつけられていると良い	
・ブックポストをわかりやすく表示してほしい	
・学習室でもWi-Fiを使えるようにしてほしい	
・大型紙芝居の舞台がほしい	
・中央図書館のイスの座り心地が悪い	
・電子図書館、音楽配信（NAXOS）やオーディオブックなど非来館型のインターネットを活用したサービスも行ってほしい	
・増戸分室の本棚が低く使い勝手が悪いので改良してもらいたい	
○ 開館時間・開館日について（26件）	
・閉館時間を遅くしてほしい	6
・開館時間を早めてほしい	5
・祝日も開館してほしい（地区館）	4
・休館日を変更してほしい	4
・全館、別々の休館日にしてほしい（近い五日市と増戸の休館日は別日にしてほしい）	2
・東部の夜間開館日をあと1日増やしてほしい	2
・休館日を減らしてほしい	
・金曜日に中央図書館が閉館していても、地区館が開いているのがありがたい	
・開館時間の長さがありがたい	
○ 雑誌・新聞について（10件）	
・〇〇の雑誌を置いてほしい	3
・新しい雑誌の貸出期間が一週間は短い	
・新聞と週刊誌を同時に持つて行く人が多数いる 独り占めさせないように開館から30分はチェックしてほしい	
・新聞は音が気になるので、読む場所を1箇所にしたらどうか	
・女性誌の選び方が若い人向けすぎる 時代に合ったものを選んでほしい	
・雑誌の種類を増やしてほしい	
・スポーツ新聞をもう1紙増やしてほしい	
・五日市図書館の雑誌を増やしてほしい	
○ DVD・CDについて（14件）	
・DVD・CDを増やしてほしい	7
・DVD・CDの貸出期間を長くしてもらいたい	2
・DVD・CDの貸出枚数を3枚にほしい（昭島は3枚）	
・五日市図書館にもCDやDVDがほしい	
・DVD・CDなど古いのが多すぎる	
・中央図書館にDVDしか置いていないのはおかしい 他の中央図書館はCDも置いているので今後検討してほしい	
・DVD・CDが拡充できると利用するかもしれない	

○ 予約・リクエストサービスについて（20件）	
・他館からすぐ取り寄せてくれる 予約サービスは利用しやすく便利	5
・予約件数が多い本は冊数を増やしてほしい（予約順が回ってこないと感じる）	5
・ホームページでリクエストができるようにしてほしい	3
・所蔵していない書籍のリクエストを窓口のみではなくホームページからできるようになるとありがたい	2
・再度、他市町村居住者にもあきる野市に所蔵していない本の予約ができるが良い	
・リクエストはインターネットで画像検索できるようにしてほしい	
・インターネット予約した本は必ず借りられるが、よやくカードで予約した本が届かないことがある	
・半年以上の予約待ちならば何らかの返事があっても良いのでは	
・取置期限が複雑すぎる（10日と聞いているが、休館日の関係で確認しづらい）	
・ホームページで読みたい本を検索し、取り置いてもらえるのがとても嬉しい	
○ 貸出条件について（5件）	
・貸出冊数制限なし、貸出期限3週間はありがたい	3
・本の貸出しの時「必ず返却日に返してください」と必ず言う職員がいるが、一度も返却日を守らなかったことはない	
・新刊の貸出しは2週間にしてほしい	
○ 図書館ホームページについて（16件）	
・検索が使いにくくなった	11
・わりと頻繁にホームページにログインできないことがある（スマホも）	2
・他の自治体のホームページと比べて見劣りがするので、もう少しレイアウト等工夫してほしい	
・ホームページのマイページで、予約ごとお気に入りリストのページの行き来がもう少しやりやすくなると便利	
・ホームページ上で、自分が過去に借りた本が検索できると良い	
○ その他（83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	64
・マナーの悪い利用者が気になる	4
・増戸会館等、利用が少なくなってきたと思うが、ぜひ継続をお願いしたい	2
・読み聞かせの仕事をしてみたい	
・全国的な課題と聞くが、図書館で働く方々の働く条件の問題が気になっている	
・このアンケートはやや記入しづらかった	
・本を返却台から持って行くのは、全て置き終わってからにしてほしい	
・閉館時間より前にスタッフの方が片付け始めるのは居心地が悪く感じるので改善してほしい	
・おはなし会へ参加する子どもたちが増えるようにもっと宣伝してほしい	
・図書館職員（特に正規職員）の専門性を高めるべきである	
・職員主催（もしくは市民主催）の毎月の読書会を開催してほしい	
・少数の喫煙者が困っていると思うので喫煙所を作ってほしい	
・保育園でパートをしているので絵本をよく借りるが、時間がない時や何にしようか迷った時など絵本棚の上に並べられているのは助かる	
・東部の2階で行っているサークルの情報がほしい	
・返却された本が未処理のままカゴの中に置かれているのは悲しいので改善してほしい	
・この問いにはどのくらいの人（人数、年齢等）がどの様な考えをもっているのか知りたい	