

1. 実施について

(1) 調査の目的

市川市中央図書館と地域図書館(4館)における利用の実態や満足度を把握し、今後の図書館運営に活かすため、来館者アンケート調査を実施した。

- (2) 調査概要 実施日 : 平成 29 年 1 月 28 日(土)、29 日(日)、2 月 1 日(水) : 行徳図書館
平成 29 年 2 月 10 日(金)~12 日(日) : 中央・信篤・南行徳図書館、平田図書室
実施時間 : 各館開館時間中
実施場所 : 中央図書館 (こどもとしょかんを含む)
地域図書館 (行徳図書館・南行徳図書館・信篤図書館・平田図書室)
対象者 : 中学生以上
回答者数 : 中央図書館 有効回答数 300 以上を目標とする
行徳図書館 有効回答数 200 以上を目標とする
信篤・南行徳図書館、平田図書室 有効回答数 各館 50 以上を目標とする

(3) 調査実施状況

実施場所	実施期間	配布数	回収数	回収率 (%)
中央図書館	2/10(金)~2/12(日)	704	677	96.2
信篤図書館		82	81	98.8
南行徳図書館		125	125	100
平田図書館		139	139	100
行徳図書室	1/28(土)、1/29(日)、2/1(水)	325	303	93.2
合計		1,375	1,325	96.4

(4) 集計・分析にあたって

無回答の場合はカウントしていないため、設問ごとに回答者数は異なる。

アンケート結果概説

図書館を利用しての満足度を設問 3 と 4 で尋ねた。「総合的な満足度」は中央図書館 98.2%、行徳図書館 90.5%、信篤図書館 90.1%、南行徳図書館 88.7%、平田図書室 96.2% となり、全体として非常に高い結果となった。

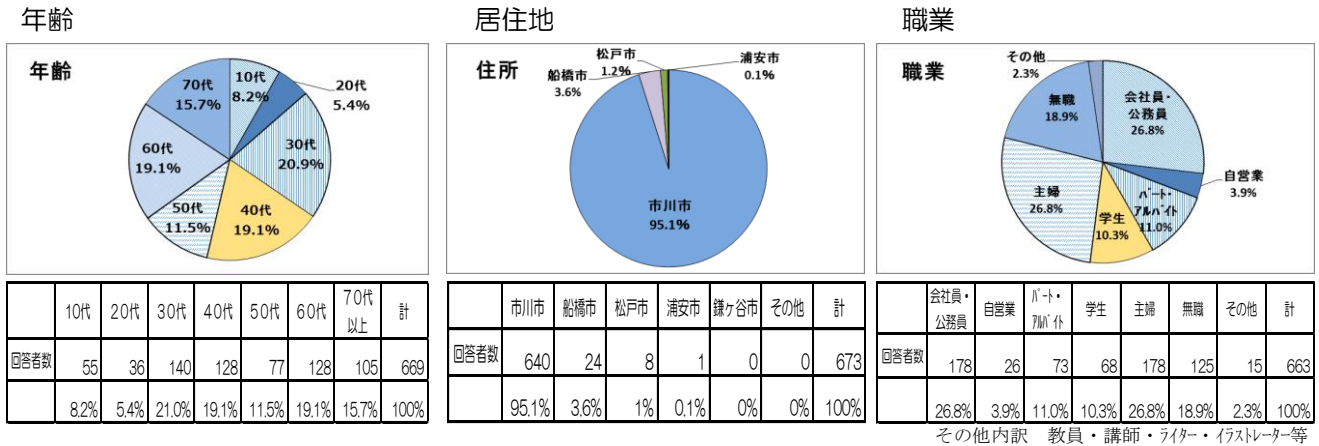
項目別にみて満足度が高かったのは、「職員の対応」「本の案内・調べもの相談」「図書館でのイベント」で、この三項目については、各館 90% 以上の満足度を得ることができた。また、行徳図書館では、今年度導入した自動貸出機の利用についての満足度を尋ねたが、93.8% と非常に高い数値となった。

これらに比べると、「図書の充実(全般)」についての満足度が低くなっており、自由記入でも新しい資料や種類の増加を望む声が多かったため、引き続き、計画的に資料の更新を行なうとともに、収蔵スペースの小さい館においても、図書館ネットワークの活用により、十分な資料・情報の提供ができるよう努める必要がある。

中央図書館 アンケート結果

年齢・居住地・職業について

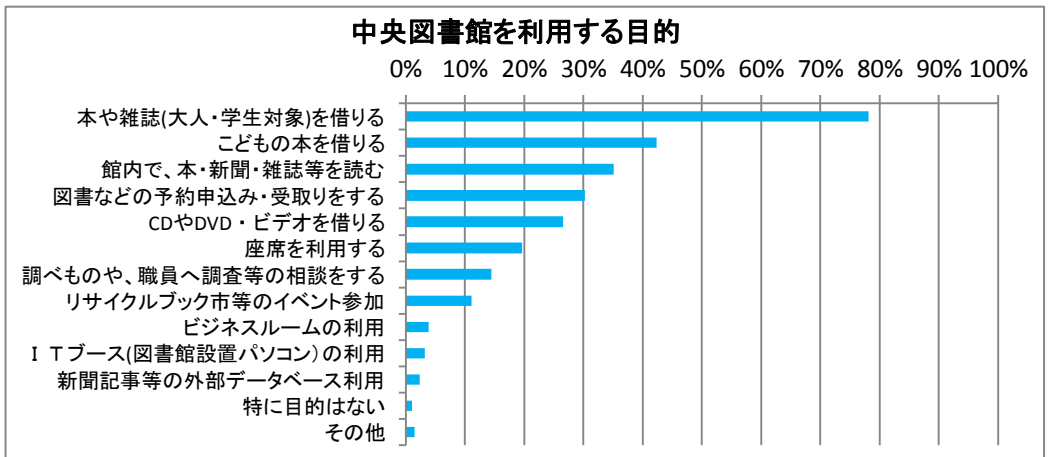
回答者の年齢については、30代が20.9パーセントと最も多く、続いて40代と60代が同数となった。今年度はこどもとしゃかんでの回収率が高く、回答者の年齢に反映されたものと考えられる。居住地別では市内在住者が95.1%、隣接市在住者が4.9%という結果になった。職業別では、会社員・公務員と主婦が同数で26.8%と最も高かった。



問1. 中央図書館の利用目的について

問2では中央図書館の利用の目的について尋ねた。(複数回答可)

最も多かったのは、「本や雑誌を借りる」で78.1%、続いて「こどもの本を借りる」が42.4%という結果になった。地域館では「図書などの予約申込み・受取り」を選択した人が5割前後いるのに対し、中央図書館では30.3%と地域館より低くなっている。一方、「調べものや、職員への調査等の相談」を目的として選んだ人は14.5%と地域館より割合が高く、昨年から5.1ポイント上がった。

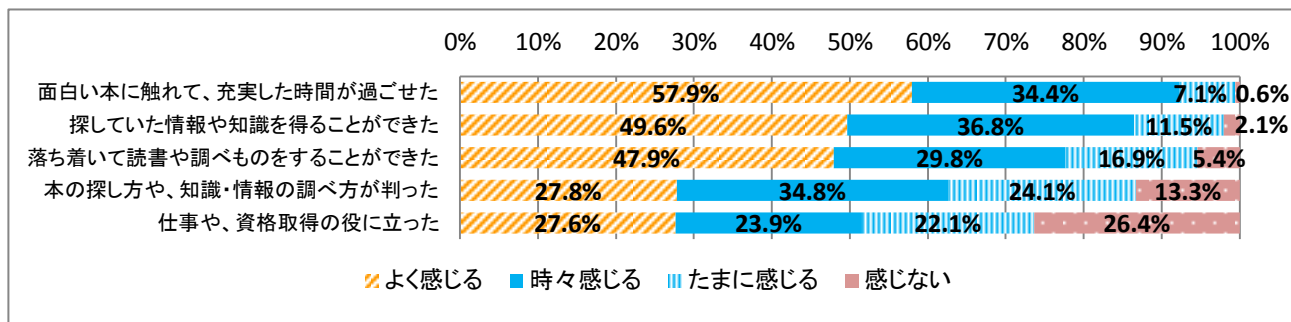


質問	選択数	割合
本や雑誌(大人・学生対象)を借りる	529	78.1%
こどもの本を借りる	287	42.4%
館内で、本・新聞・雑誌等を読む	238	35.2%
図書などの予約申込み・受取りをする	205	30.3%
CDやDVD・ビデオを借りる	180	26.6%
座席を利用する	133	19.6%
調べものや、職員へ調査等の相談をする	98	14.5%
リサイクルブック市等のイベント参加	75	11.1%
ビジネスルームの利用	26	3.8%
ITブース(図書館設置パソコン)の利用	22	3.2%
新聞記事等の外部データベース利用	16	2.4%
特に目的はない	7	1.0%
その他	10	1.5%

回答者数 677人 複数回答可

問 2. 図書館を利用した成果

「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」と感じている人が最も多く、続いて「探していた情報や知識を得ることができた」「落ち着いて読書や調べものをするのができた」の順となった。この三つについては、ほとんどの人が図書館を利用した成果を感じたことがあると回答している。今後も、図書館を活用して読書や調べものに役立ててもらえるよう、サービスの向上に努めたい。



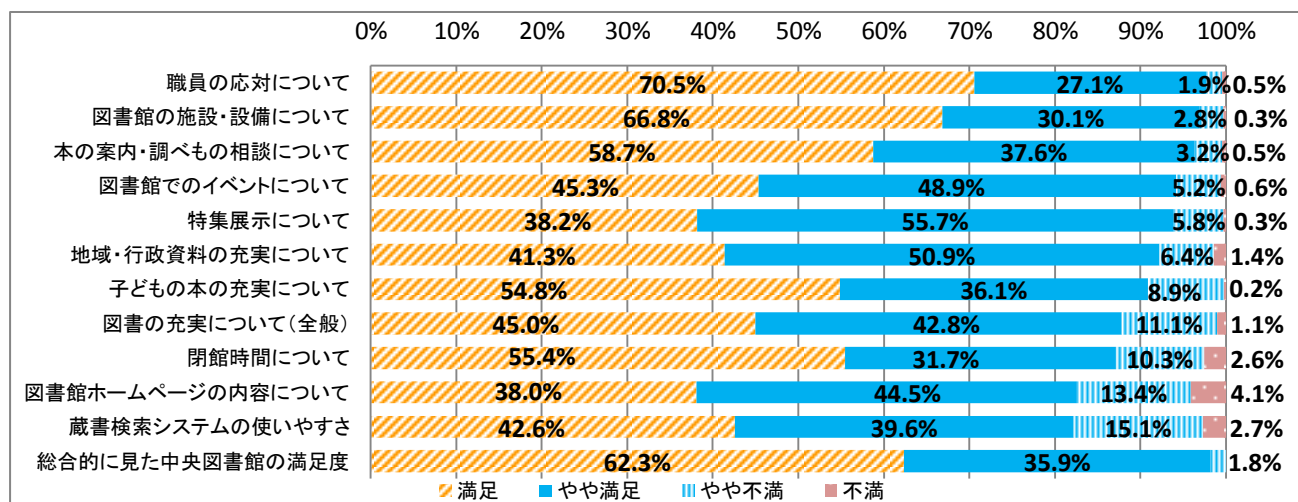
	よく感じる	時々感じる	たまに感じる	感じない	計
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	374	222	46	4	646
探していた情報や知識を得ることができた	311	231	72	13	627
落ち着いて読書や調べものをするのができた	283	176	100	32	591
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	158	198	137	76	569
仕事や、資格取得の役に立った	150	130	120	143	543

問 3・4. 中央図書館の満足度

問 3 と問 4 では、中央図書館のサービスについての満足度を尋ねた。

満足'と'やや満足'を合わせた満足度は、「職員の対応」が 97.6%と最も高く、続いて「図書館の施設・設備」が 96.9%、「本や調べものの相談について」も 96.3%と非常に高い数値となった。図書館で実施しているイベントや特集展示については、利用（参加）したことがある人の満足度は、約 94%となった。今後もイベント等の内容の充実を図るとともに、PR に努めたい。「図書の充実について(全般)」は 87.8%となり、昨年より 1.8 ポイント下がった。問 5 の自由記入でも資料に対する要望が最も多いため、計画的に各分野の資料の更新を進めたい。今回、中央図書館では「閉館時間について」の設問を設け、満足度は 87.1%となった。閉館希望時間を、全回答者の 2.8%が記入しており、20 時～22 時頃まで、休日 19 時～20 時頃まで、週に一回遅い日を設けて欲しいなど意見が分かれた。

総合的な満足度については、98.2%と非常に高い数値となり、不満と回答した人はいなかった。引き続きこの満足度を維持できるよう、サービスの充実に努めたい。



	満足		やや満足		やや不満		不満		計
職員の対応について	448	70.5%	172	27.1%	12	1.9%	3	0.5%	635
図書館の施設・設備について	444	66.8%	200	30.1%	19	2.8%	2	0.3%	665
本の案内・調べもの相談について	240	58.7%	154	37.6%	13	3.2%	2	0.5%	409
図書館でのイベントについて(リサイクルブック市・おはなし会など)	139	45.3%	150	48.9%	16	5.2%	2	0.6%	307
特集展示について	124	38.2%	181	55.7%	19	5.8%	1	0.3%	325
地域・行政資料の充実について	117	41.3%	144	50.9%	18	6.4%	4	1.4%	283
子どもの本の充実について	228	54.8%	150	36.1%	37	8.9%	1	0.2%	416
図書の実について(全般)	291	45.0%	277	42.8%	72	11.1%	7	1.1%	647
閉館時間について	364	55.4%	208	31.7%	68	10.3%	17	2.6%	657
図書館ホームページの内容について	148	38.0%	173	44.5%	52	13.4%	16	4.1%	389
蔵書検索システムの使いやすさについて	203	42.6%	189	39.6%	72	15.1%	13	2.7%	477
総合的に見た中央図書館の満足度	417	62.3%	240	35.9%	12	1.8%	0	0%	669

問5. 自由記入

調査票 677 記入者 194 未記入 483 (記入率 28.7%) ※複数記入あり

集計を行うにあたり、下記の 10 分類により編集した。

- (1) 資料に関する記入 (2) AV資料に関する記入 (3) 施設に関する記入
(4) 座席に関する記入 (5) ITに関する記入 (6) マナーに関する記入
(7) 職員に関する記入 (8) 運営に関する記入 (9) 感想 (10) その他の記入

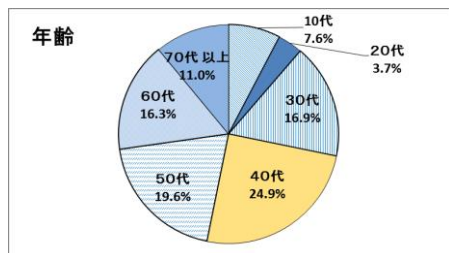
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	52	一般書、児童書ともに新しい本を増やしてほしいという要望が多い。専門書が意外にあり助かる。特集展示が楽しみなど。
2	AV資料に関する記入	14	CDの充実についての要望が多い。新しいものを望む声が多い。ビデオからDVDの移行を進め、数を増やして欲しい。
3	施設に関する記入	21	トイレの改善や照明を明るくして欲しいという声が多い。売店や自動貸出機の希望があった。
4	座席に関する記入	9	座席を増やしてほしいとの要望が多い。パソコンが利用できる席を増やして欲しいという声があった。
5	ITに関する記入	19	メルマガで子供の行事予定を配信して欲しい。HPで自分の貸出し履歴が見たい。子どももネットで予約ができるとう良いなど。
6	マナーに関する記入	13	話し声、携帯電話のマナーが気になる、静かな環境を保って欲しいという声が多い。
7	職員に関する記入	12	職員が親切という声が多い。書架整理する人は静かにしてほしい。
8	運営に関する記入	46	休館日を少なくして欲しい。延滞者への督促を強化して欲しい。街の返却ポストや、予約受け取り可能な場所を増やしてほしい。イベントや展示が増えると良い。開館時間を早くして欲しい。
9	感想	35	本が豊富で大好きな場所。本の福袋が良かった。いつもありがとうなど感謝のことば多数。
10	その他の記入	6	特になしと記入。

行徳図書館 アンケート結果

年齢・居住地・職業について

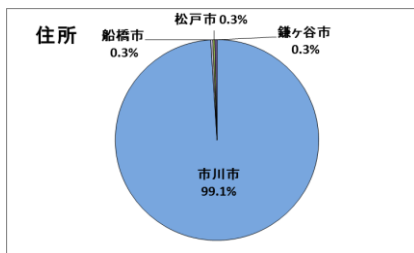
回答者の年齢別では、40代が24.9%と最も多く、続いて50代、30代の順となっている。昨年は60代が最も多かったが、アンケート期間中、リサイクルブック市が開催されていたため、利用者層に影響があったと考えられる。居住地別では回答者の約99%が市内在住者であり、職業別では会社員・公務員が最も多く33.9%だった。

年齢



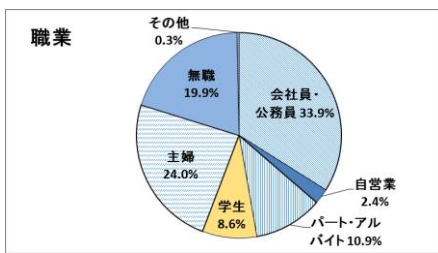
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	23	11	51	75	59	49	33	301
	7.6%	3.7%	16.9%	24.9%	19.6%	16.3%	11.0%	100%

居住地



	市川市	船橋市	松戸市	鎌ヶ谷市	浦安市	その他	計
回答者数	298	1	1	1	0	0	301
	99.1%	0.3%	0.3%	0.3%	0%	0%	100%

職業

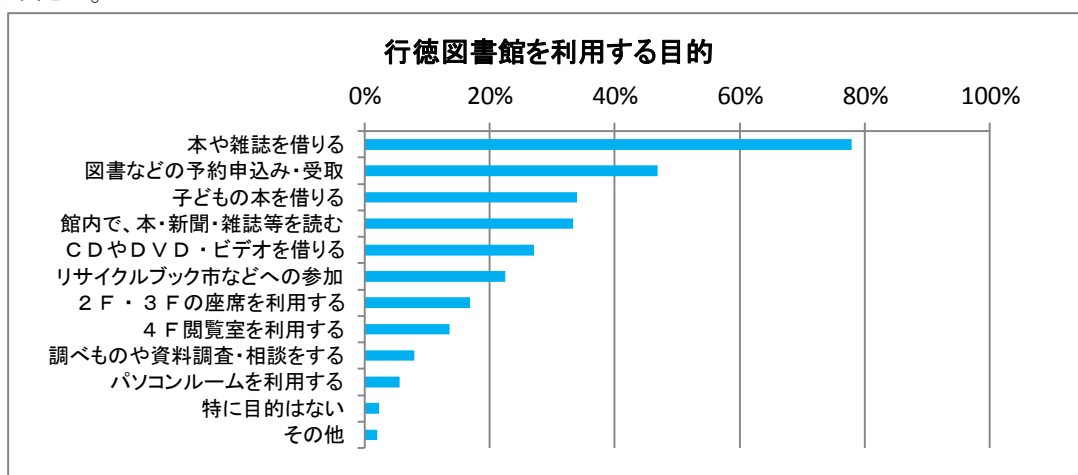


	会社員 公務員	自営業	パート・ アルバイト	学生	主婦	無職	その他	計
回答者数	99	7	32	25	70	58	1	292
	33.9%	2.4%	10.9%	8.6%	24.0%	19.9%	0.3%	100%

問 1. 行徳図書館の利用目的について

問 1 では行徳図書館の利用目的について尋ねた。(複数回答可)

最も多かった回答は「本や雑誌を借りる」で、77.9%だった。続いて「図書などの予約申込み・受取をする」が46.9%、「子どもの本を借りる」が34.0%の順となった。逆に、「調べものや資料調査・相談をする」が7.9%と低い結果のため、調べものに関する資料の更なる充実や職員のレファレンス技能の向上に努めたい。



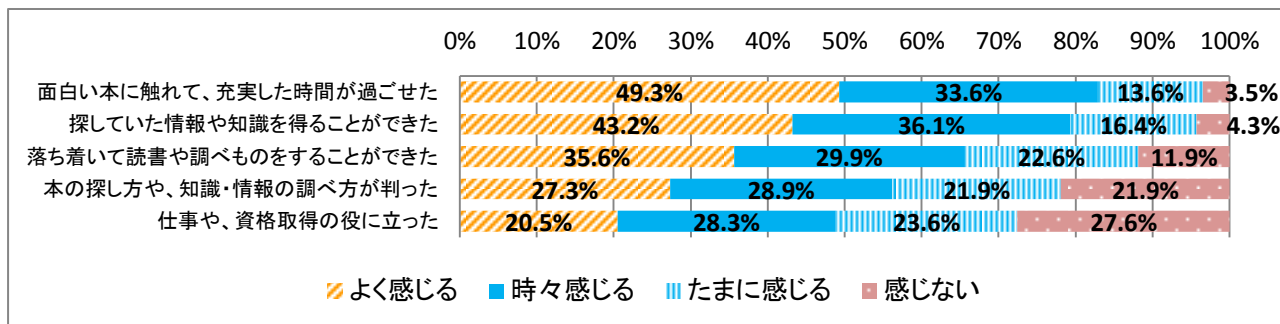
質問	選択数	割合
本や雑誌(大人・中高生対象資料)を借りる	236	77.9%
図書などの予約申込み・受取りをする	142	46.9%
子どもの本を借りる	103	34.0%
館内で、本・新聞・雑誌等を読む	101	33.3%
CDやDVD・ビデオを借りる	82	27.1%
リサイクルブック市・おはなし会などへの参加	68	22.4%
2F・3Fの座席を利用する	51	16.8%
4F閲覧室を利用する	41	13.5%
調べものや、職員へ資料調査・相談をする	24	7.9%
パソコンルーム(持込パソコン・電卓)を利用する	17	5.6%
その他	7	2.3%
特に目的はない	6	2.0%

回答者数 303 人 複数回答可

問 2. 図書館を利用した成果

「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」と感じている人が約 95%と非常に多かった。「落ち着いて読書や調べものをすることができた」と感じている人も 9 割近くいることがわかった。

今後も、図書館を活用し読書や調べものに役立ててもらえるようサービスの向上に努めたい。

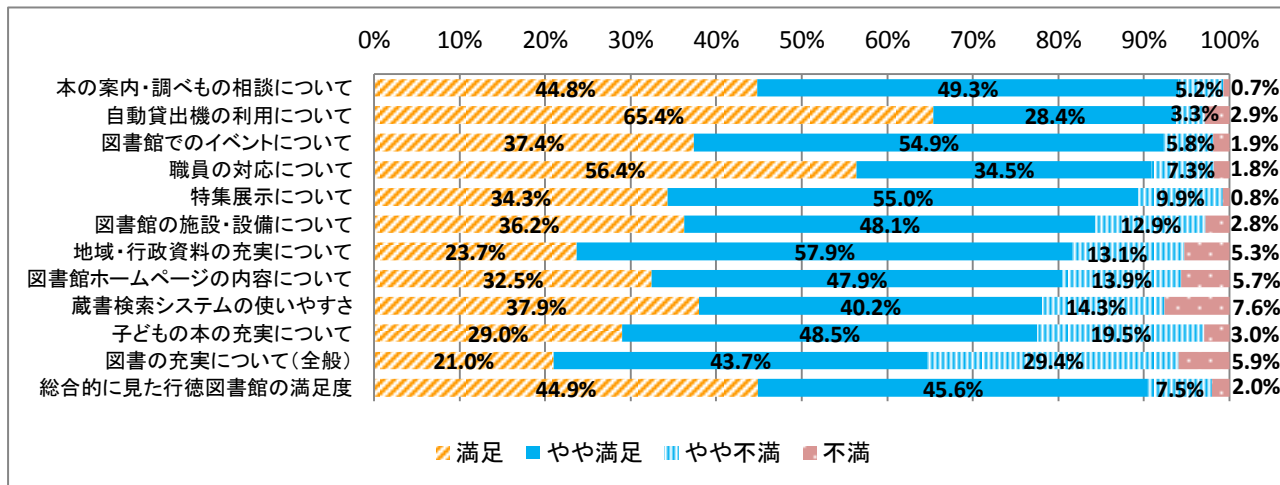


	よく感じる	時々感じる	感じることもある	感じない	計				
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	141	49.3%	96	33.6%	39	13.6%	10	3.5%	286
探していた情報や知識を得ることができた	121	43.2%	101	36.1%	46	16.4%	12	4.3%	280
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	93	35.6%	78	29.9%	59	22.6%	31	11.9%	261
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	71	27.3%	75	28.9%	57	21.9%	57	21.9%	260
仕事や、資格取得の役に立った	52	20.5%	72	28.3%	60	23.6%	70	27.6%	254

問 3・4. 行徳図書館の満足度

問 3 と問 4 では、行徳図書館のサービスについての満足度を尋ねた。‘満足’と‘やや満足’を合わせた満足度は、「本の案内・調べもの相談について」が最も高く 94.1%となった。今年度 7 月より導入した、自動貸出機の利用についての満足度は 93.8%で、高い数値を示した。「図書館でのイベント」や「職員の対応」についても9割以上の高い満足度となっている。これらに比べると、「図書の充実(全般)」についての満足度は低く、64.7%となっている。資料については計画的な収集を図り、更新に努めていく。

総合的な満足度は90.5%となり、昨年度の85.4%より5.1ポイント上がった。今後も満足度の向上に努めたい。



	満足	やや満足	やや不満	不満	計				
本の案内・調べもの相談について	60	44.8%	66	49.3%	7	5.2%	1	0.7%	134
自動貸出機の利用について	157	65.4%	68	28.4%	8	3.3%	7	2.9%	240
図書館でのイベントについて(リサイクルブック市・おはなし会など)	58	37.4%	85	54.9%	9	5.8%	3	1.9%	155
職員の対応について	155	56.4%	95	34.5%	20	7.3%	5	1.8%	275
特集展示について	45	34.3%	72	55.0%	13	9.9%	1	0.8%	131
図書館の施設・設備について	104	36.2%	138	48.1%	37	12.9%	8	2.8%	287
地域・行政資料の充実について	27	23.7%	66	57.9%	15	13.1%	6	5.3%	114
図書館ホームページの内容について	63	32.5%	93	47.9%	27	13.9%	11	5.7%	194
蔵書検索システムの使いやすさについて	85	37.9%	90	40.2%	32	14.3%	17	7.6%	224
子どもの本の充実について	49	29.0%	82	48.5%	33	19.5%	5	3.0%	169
図書の充実について(全般)	60	21.0%	125	43.7%	84	29.4%	17	5.9%	286
総合的に見た行徳図書館の満足度	132	44.9%	134	45.6%	22	7.5%	6	2.0%	294

問5. 自由記入

調査票303 記入者118 未記入185 (記入率38.9%) ※複数記入あり
集計を行うにあたり、下記の10分類により編集した。

- (1) 資料に関する記入 (2) AV資料に関する記入 (3) 施設に関する記入
(4) 座席に関する記入 (5) ITに関する記入 (6) マナーに関する記入
(7) 職員に関する記入 (8) 運営に関する記入 (9) 感想 (10) その他の記入

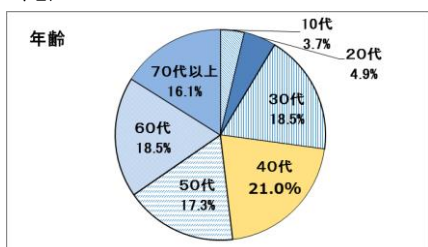
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	43	蔵書数を増やしてほしいという要望と、新刊を早く購入してほしいという希望のほか、行徳地域をカバーする図書館としての役割も同時に求められ、専門書や調べものの図書の充実を望む声が多くあった。
2	AV資料に関する記入	5	CD、DVDの資料の充実を望む声があった。
3	施設に関する記入	18	閲覧室のエアコン交換や、2階・3階の図書の移動等に喜ぶ声がある一方、閲覧室が狭い、3階が手狭な感じ等の意見もあった。また、トイレの洋式化や行徳の他地域への図書館新設を望む声があった。
4	座席に関する記入	13	全体的に座席数を増やしてほしいとの要望が見られた。またパソコンルームの間仕切りや、中高生の閲覧席を明確にしてほしいとの声もあった。
5	ITに関する記入	16	予約システムが使いにくいという意見のほか、中央図書館のようにインターネットが使用できるパソコンを常設してほしいとの意見があった。
6	マナーに関する記入	2	学生のマナーに対する意見。
7	職員に関する記入	11	職員の対応がよいと評価のある一方、職員の対応に格差を感じるとの意見もあった。
8	運営に関する記入	28	平日の開館時間を早めて欲しいという希望があった。土・日曜は開館時間の延長の希望があった。
9	感想	8	快適に利用している。満足などの好印象の意見が多い。
10	その他の記入	2	特になしとの記入。

信篤図書館 アンケート結果

年齢・居住地・職業について

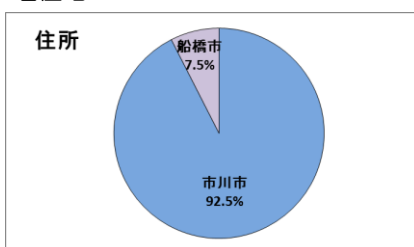
今回のアンケートでは、30代から70代の回答者の割合がほぼ均等になった。居住地別では、市内在住者は9割以上を占め、船橋市在住者が7.5%あり、他館に比べ市外利用者の割合が高くなっている。職業別では、主婦が37.9%、会社員・公務員が29.1%でこの二つで7割近くを占めた。

年齢



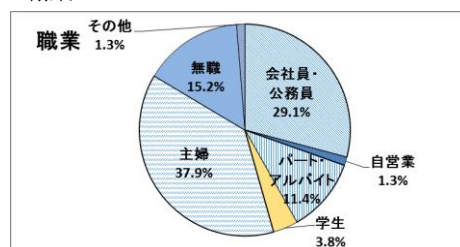
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	3	4	15	17	14	15	13	81
	3.7%	4.9%	18.5%	21.0%	17.3%	18.5%	16.1%	100%

居住地



	市川市	船橋市	松戸市	湊安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	74	6	0	0	0	0	80
	92.5%	7.5%	0%	0%	0%	0%	100%

職業

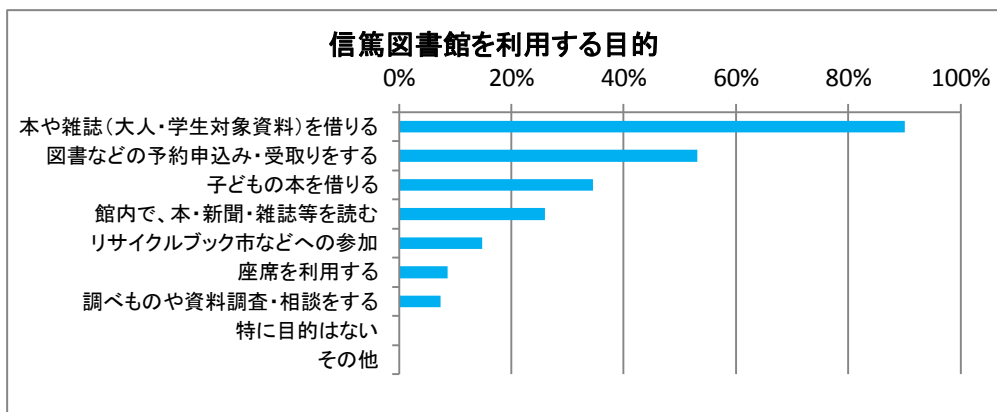


	会社員・公務員	自営業	パート・アルバイト	学生	主婦	無職	その他	計
回答者数	23	1	9	3	30	12	1	79
	29.1%	1.3%	11.4%	3.8%	37.9%	15.2%	1.3%	100%

問 1. 信篤図書館の利用目的について

問 2 では信篤図書館の利用目的について尋ねた（複数回答可）。

最も多かったのは、「本や雑誌を借りる」で90.1%となり、続いて「図書などの予約申込み・受取りをする」が53.1%と半数以上、「子どもの本を借りる」が34.6%という順になった。昨年と同様に「館内で、本・新聞・雑誌を読む」「座席を利用する」を選択した人は他館に比べて少なく、資料を借りることを目的とする人が多い傾向が見られた。

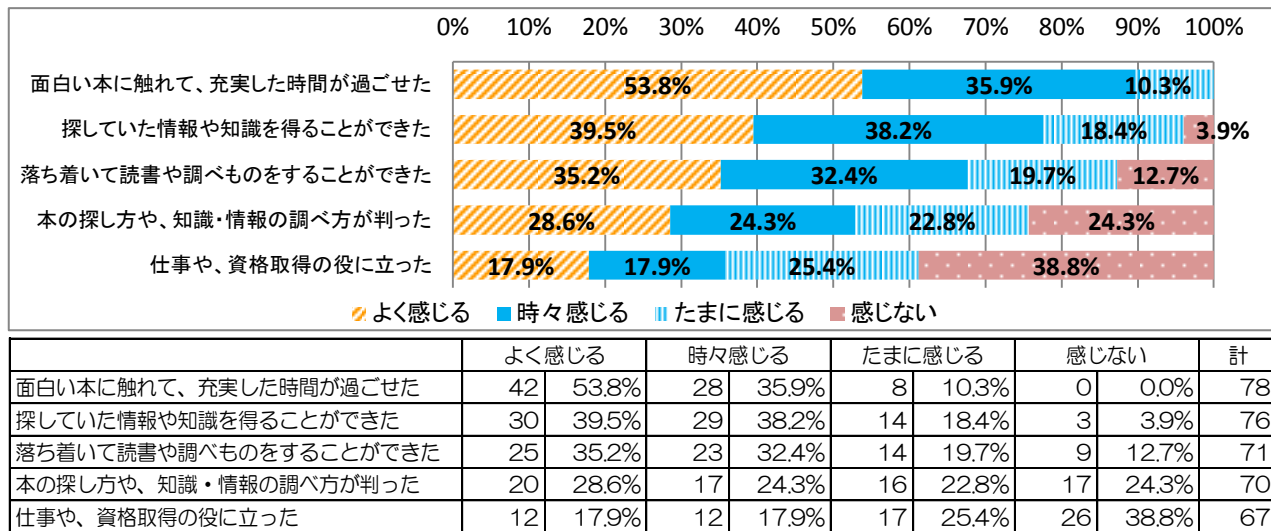


質問	選択数	割合
本や雑誌（大人・学生対象資料）を借りる	73	90.1%
図書などの予約申込み・受取りをする	43	53.1%
子どもの本を借りる	28	34.6%
館内で、本・新聞・雑誌等を読む	21	25.9%
リサイクルブック市・えほんの会などへの参加	12	14.8%
座席を利用する	7	8.6%
調べものや、職員へ資料調査・相談をする	6	7.4%
特に目的はない	0	0%
その他	0	0%

回答者数 81人 複数回答可

問 2. 図書館を利用した成果

回答者全員が、「面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた」と感じたと回答している。また「探していた情報や知識を得ることができた」と感じる人も 96.1%に及び、この二つについては、ほとんどの人が図書館を利用した成果を感じていると言える。今後も、地域の方に役立つ図書館とじてもらえるよう、サービスの向上に努めたい。

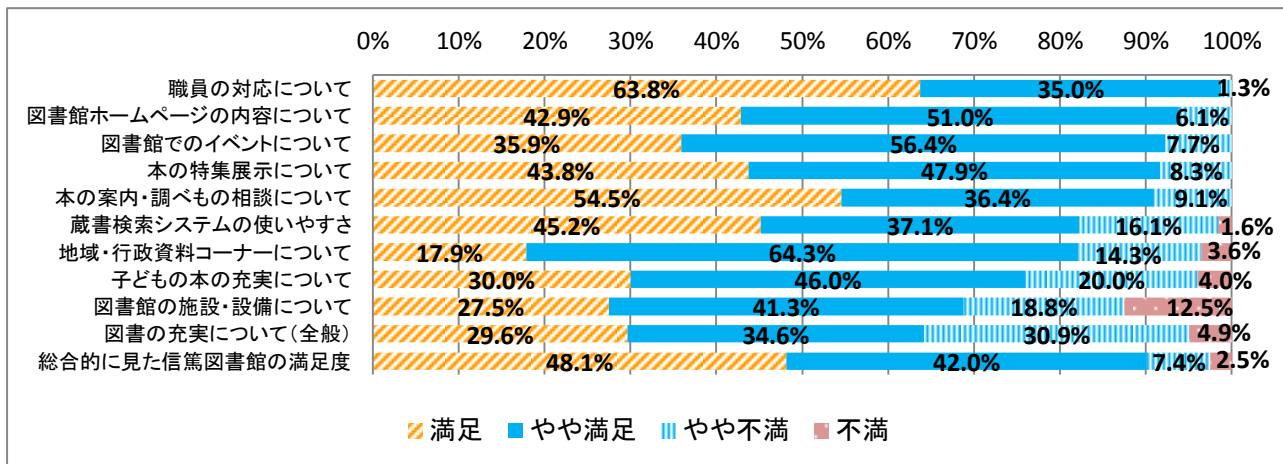


問 3・4 信篤図書館の満足度

問 3 と問 4 では信篤図書館のサービスについての満足度を尋ねた。

‘満足’と‘やや満足’を合わせた満足度は、「職員の対応」についてが 98.8%と非常に高い数値となった。続いて「図書館ホームページの内容」についてが 93.9%となり、問 1 の利用目的の回答で予約資料の受取が多かったことから、本の予約等をするために、ホームページを活用していただいているためと考えられる。一方、「図書館の施設・設備について」は施設の古さから満足度が他の項目に比べて低くなっている。また、「図書の充実」の満足度も 64.2%に留まっているため、資料の更新に努めたい。

総合的な満足度は 90.1%あり、一定の満足度は得られている。今後も更に満足度が上がるよう、サービスの向上に努めたい。



	満足	やや満足	やや不満	不満	計	
職員の対応について	51	63.8%	28	35.0%	1	1.3%
図書館ホームページの内容について	21	42.9%	25	51.0%	3	6.1%
図書館でのイベントについて(リサイクルブック市・えほんの会など)	14	35.9%	22	56.4%	3	7.7%
本の特集展示について	21	43.8%	23	47.9%	4	8.3%
本の案内・調べもの相談について	24	54.5%	16	36.4%	4	9.1%
蔵書検索システムの使いやすさについて	28	45.2%	23	37.1%	10	16.1%
地域・行政資料コーナーについて	5	17.9%	18	64.3%	4	14.3%
子どもの本の充実について	15	30.0%	23	46.0%	10	20.0%
図書館の施設・設備について	22	27.5%	33	41.3%	15	18.8%
図書の充実について(全般)	24	29.6%	28	34.6%	25	30.9%
総合的に見た信篤図書館の満足度	39	48.1%	34	42.0%	6	7.4%

問5. 自由記入

調査票 81 記入者 19 未記入 62 (記入率 23.5%) ※複数記入あり

集計を行うにあたり、下記の10分類により編集した。

- (1) 資料に関する記入 (2) AV資料に関する記入 (3) 施設に関する記入
 (4) 座席に関する記入 (5) ITに関する記入 (6) マナーに関する記入
 (7) 職員に関する記入 (8) 運営に関する記入 (9) 感想 (10) その他の記入

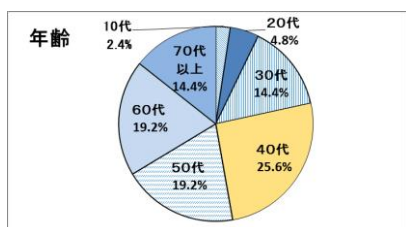
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	6	小説の新刊が少ない、文庫本の充実、女性用の雑誌の種類を増やしてほしいという要望。絵本の福袋をまたやってほしい、特集コーナーで出会った本のお礼など。
2	AV資料に関する記入	0	
3	施設に関する記入	4	施設の老朽化をあげる意見が多く、トイレの整備についての要望などがある。新しくなれば利用が増えるのでは?など。
4	座席に関する記入	1	意外とよい、雑誌もゆっくり読める。
5	ITに関する記入	0	
7	職員に関する記入	5	対応がよく満足している、相談に乗ってもらえて助かるという声がある。スタッフに注意する声大きいなど。
8	運営に関する記入	2	土日の開館に感謝、本を消毒する機械を入れてほしいなど。
9	感想	2	いつも気持ちよく利用できている、満足しているなど。
10	その他の記入	1	特にないとの記入。

南行徳図書館 アンケート結果

年齢・居住地・職業について

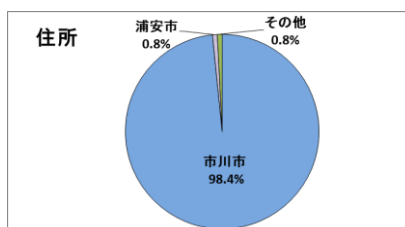
回答者の年齢は 40 代が 25.6%と最も多く、続いて 50 代、60 代が同じ割合となった。居住地別ではほとんどが市内在住者である。土・日曜日のアンケート回収率が高かったこともあり、職業としては、会社員・公務員が 37.9%と最も多く、次に主婦が 22.6%という結果になった。

年齢



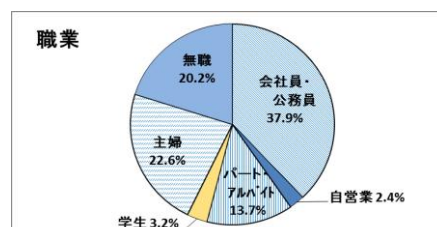
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	3	6	18	32	24	24	18	125
	2.4%	4.8%	14.4%	25.6%	19.2%	19.2%	14.4%	100%

居住地



	市川市	船橋市	松戸市	浦安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	122	1	1	0	0	0	124
	98.4%	0.8%	0.8%	0%	0%	0%	100%

職業

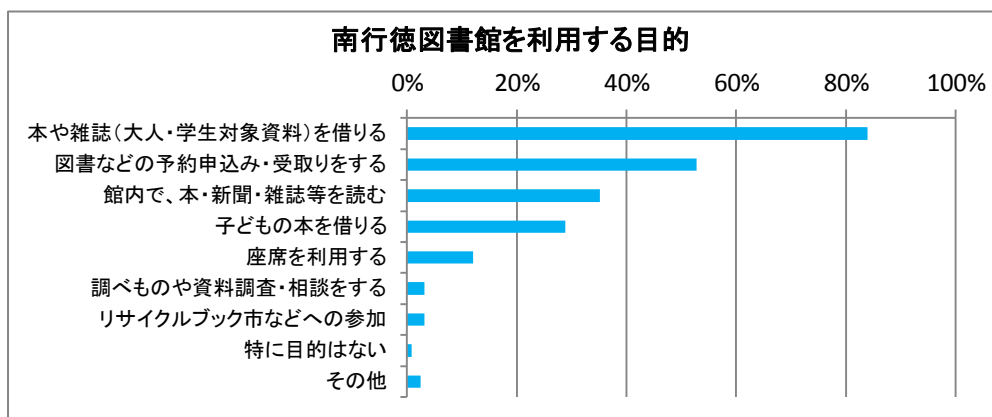


	会社員・公務員	自営業	パート・アルバイト	学生	主婦	無職	その他	計
回答者数	47	3	17	4	28	25	0	124
	37.9%	2.4%	13.7%	3.2%	22.6%	20.2%	0%	100%

問 1. 南行徳図書館の利用目的について

問 1 では南行徳図書館の利用目的について尋ねた。(複数回答可)

各種サービスのなかで最も多かった回答は、「本や雑誌を借りる」で 84.0%となり、次に「図書などの予約申込み・受取りをする」が 52.8%と半数以上になった。他館に比べ座席数が少ない図書館だが、「館内で、本・新聞・雑誌等を読む」を目的として選択した人も 35.2%あった。

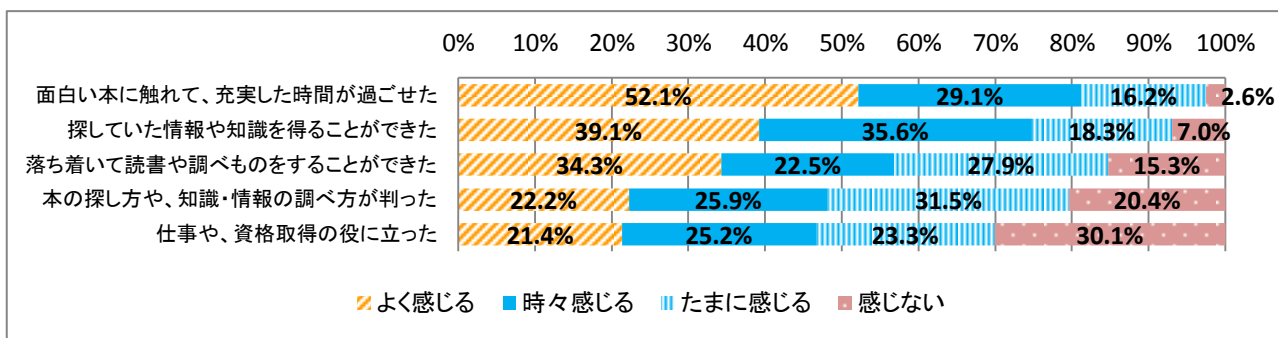


質問	選択数	割合
本や雑誌(大人・学生対象資料)を借りる	105	84.0%
図書などの予約申込み・受取りをする	66	52.8%
館内で、本・新聞・雑誌等を読む	44	35.2%
子どもの本を借りる	36	28.8%
座席を利用する	15	12.0%
調べものや、職員へ資料調査・相談をする	4	3.2%
リサイクルブック市・えほんの会などへの参加	4	3.2%
特に目的はない	1	0.8%
その他	3	2.4%

回答者数 125 人 複数回答可

問 2. 図書館を利用した成果

昨年同様、ほとんどの人が「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」と感じたと答えている。また、9割以上の人々が「探していた情報や知識を得ることができた」と回答している。今後も図書館を利用して充実した時間を過ごせたと感じてもらえるよう、サービスの向上に努めたい。

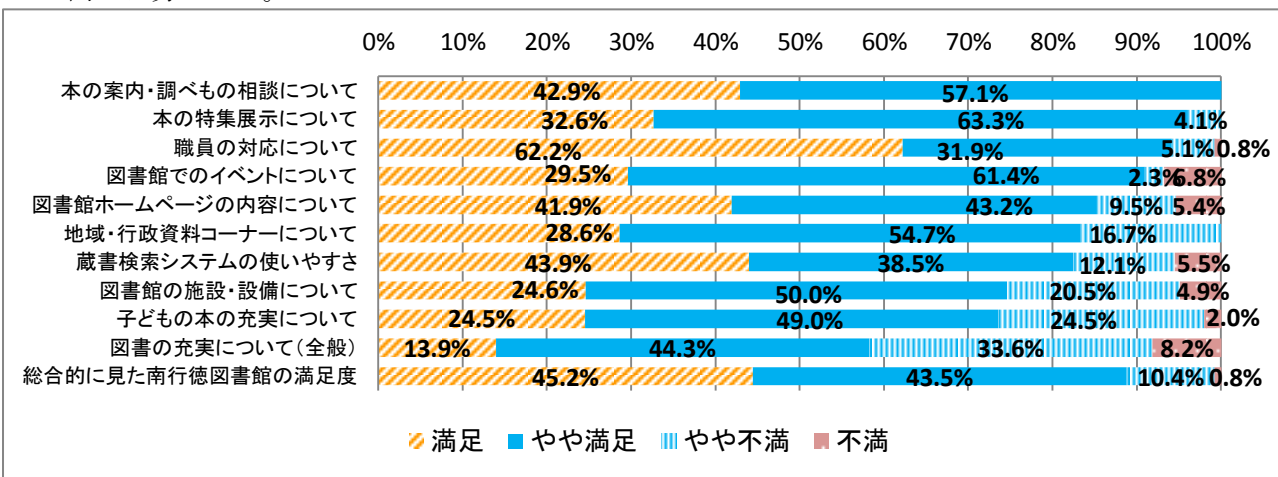


	よく感じる	時々感じる	たまに感じる	感じない	計
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	61	34	19	3	117
探していた情報や知識を得ることができた	45	41	21	8	115
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	38	25	31	17	111
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	24	28	34	22	108
仕事や、資格取得の役に立った	22	26	24	31	103

問 3・4 南行徳図書館の満足度

問 3 と問 4 では、南行徳図書館のサービスについての満足度を尋ねた。
 ‘満足’ と ‘やや満足’ を合わせた満足度は、「本の案内・調べもの相談」が最も高く 100% となった。続いて、「本の特集展示」についての満足度が 95.9% となり、展示資料を利用した人で、‘不満’ と回答した人はいなかった。「職員の対応」についても 94.1% と非常に高い満足度になった。これらに比べ、「図書の充実（全般）」についての満足度が 58.2% と低くなっている。蔵書については、寄贈本なども積極的に活用し充実を図りたい。

総合的な満足度は 88.7% となり、一定の満足度は得られているが、更に満足度が上がるようサービスの向上に努めたい。



	満足	やや満足	やや不満	不満	計
本の案内・調べもの相談について	21	28	0	0	49
本の特集展示について	16	31	2	0	49
職員の対応について	74	38	6	1	119
図書館でのイベントについて(リサイクルブック市・えほんの会など)	13	27	1	3	44
図書館ホームページの内容について	31	32	7	4	74
地域・行政資料コーナーについて	12	23	7	0	42
蔵書検索システムの使いやすさについて	40	35	11	5	91
図書館の施設・設備について	30	61	25	6	122
子どもの本の充実について	12	24	12	1	49
図書の充実について(全般)	17	54	41	10	122
総合的に見た南行徳図書館の満足度	56	54	13	1	124

問5. 自由記入

調査票 125 記入者 33 未記入 92 (記入率 26.4%) ※複数記入あり

集計を行うにあたり、下記の10分類により編集した。

- (1) 資料に関する記入 (2) AV資料に関する記入 (3) 施設に関する記入
 (4) 座席に関する記入 (5) ITに関する記入 (6) マナーに関する記入
 (7) 職員に関する記入 (8) 運営に関する記入 (9) 感想 (10) その他の記入

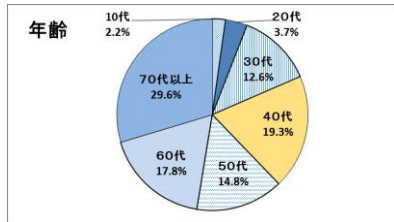
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	7	新しい本や、資料の量・種類の増加についての要望が多い。
2	AV資料に関する記入	0	
3	施設に関する記入	9	狭い、老朽化が激しい。暖房がついていても底冷えするので建て直しを希望など。
4	座席に関する記入	1	閲覧スペースを増やして欲しい。
5	ITに関する記入	1	HPからの予約は便利だが、使いにくい(スマートフォン)。
6	マナーに関する記入	2	マナーの悪い人がいるので注意してほしい。
7	職員に関する記入	5	職員が親切。職員の話し声が気になるなど。
8	運営に関する記入	2	開館時間を長くして欲しい。
9	感想	9	調べ物のために利用したいが、敷地的に無理なので本の貸借の中継局として利用している。近くの図書館として存続してもらいたい。いつもありがとう等。
10	その他の記入	1	特になしという記入。

平田図書室 アンケート結果

年齢・住まい・職業について

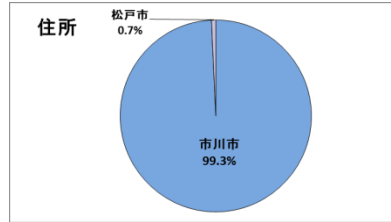
回答者の属性については、数年同じような傾向となっている。70代以上、60代が多く、この二つの世代で半数近くを占めた。居住地別では市内在住者がほとんどである。職業別では、主婦が3割近くを占めており、続いて、会社員・公務員と無職が同数となった。

年齢



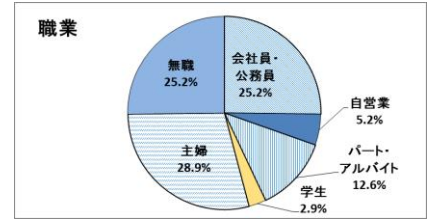
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	3	5	17	26	20	24	40	135
	2.2%	3.7%	12.6%	19.3%	14.8%	17.8%	29.6%	100%

住まい



	市川市	船橋市	松戸市	浦安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	135	1	0	0	0	0	136
	99.3%	0.7%	0%	0%	0%	0%	100%

職業

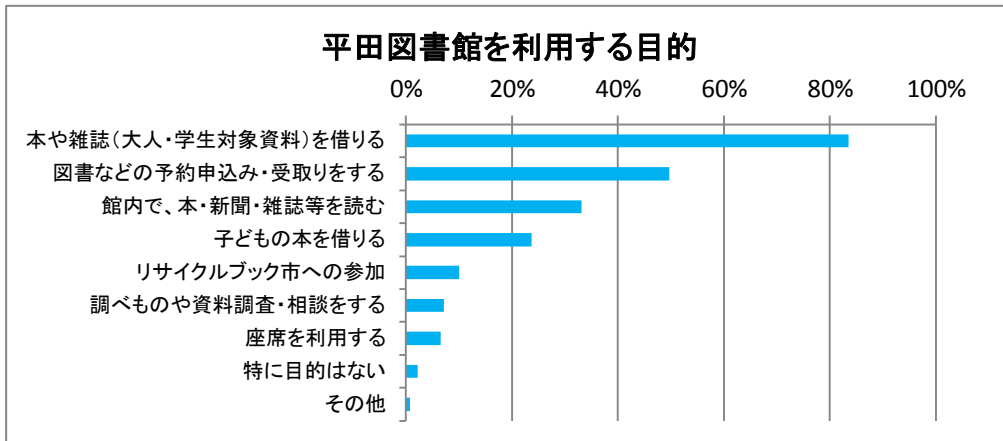


	会社員・公務員	自営業	パート・アルバイト	学生	主婦	無職	その他	計
回答者数	34	7	17	4	39	34	0	135
	25.2%	5.2%	12.6%	2.9%	28.9%	25.2%	0%	100%

問 1. 平田図書室の利用目的について

問 2 では平田図書室の利用目的について尋ねた。(複数回答可)

最も多かったのは「本や雑誌を借りる」で 83.5%となり、「図書などの予約申込み・受取りをする」が 49.6%と約半数となった。続いて「館内で新聞・雑誌等を読む」が 33.1%となっている。「子どもの本を借りる」を選択した人は 23.7%で、他館に比べ割合が低くなっている。

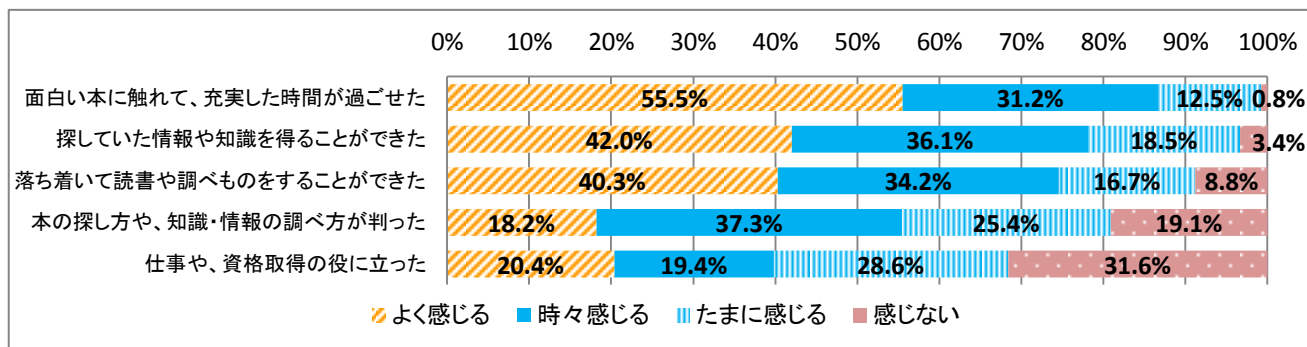


質問	選択数	割合
本や雑誌(大人・学生対象資料)を借りる	116	83.5%
図書などの予約申込み・受取りをする	69	49.6%
館内で、本・新聞・雑誌等を読む	46	33.1%
子どもの本を借りる	33	23.7%
リサイクルブック市への参加	14	10.1%
調べものや職員へ資料調査・相談をする	10	7.2%
座席を利用する	9	6.5%
特に目的はない	3	2.2%
その他	1	0.7%

回答者数 139 人 複数回答可

問 2. 図書館を利用した成果

ほとんどの回答者が、「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」と感じたと答えた。また、96.6%の人が、「探していた情報や知識を得ることができた」と図書館を利用した成果を感じていることが分かった。今後も地域の方に様々な情報ができるように、サービスの向上に努めたい。



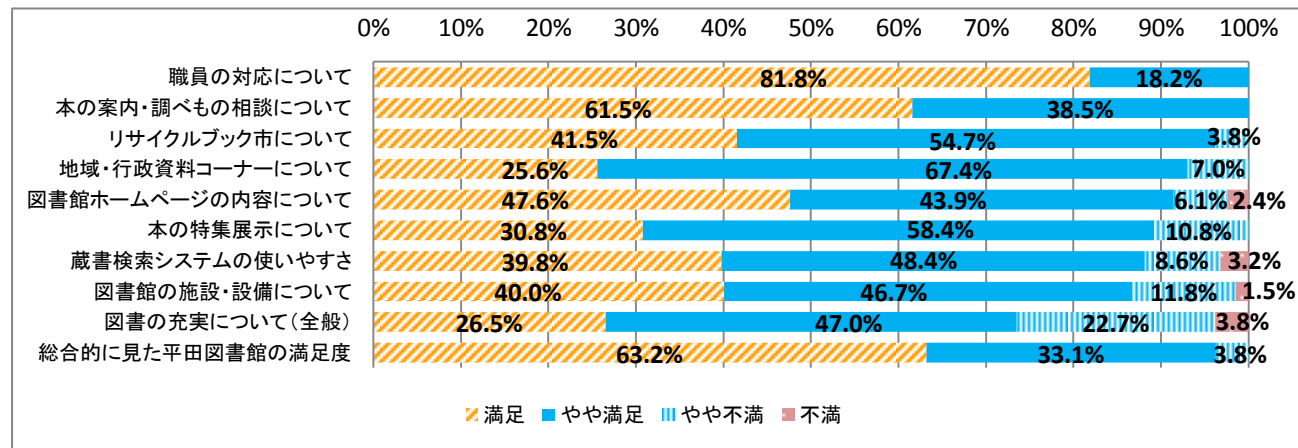
	よく感じる	時々感じる	たまに感じる	感じない	計				
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	71	55.5%	40	31.2%	16	12.5%	1	0.8%	128
探していた情報や知識を得ることができた	50	42.0%	43	36.1%	22	18.5%	4	3.4%	119
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	46	40.3%	39	34.2%	19	16.7%	10	8.8%	114
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	20	18.2%	41	37.3%	28	25.4%	21	19.1%	110
仕事や、資格取得の役に立った	20	20.4%	19	19.4%	28	28.6%	31	31.6%	98

問 3・4 平田図書室の満足度

問 3 と問 4 では平田図書室のサービスについての満足度を尋ねた。

‘満足’と‘やや満足’を合わせた満足度は、「職員の対応」と「本の案内・調べもの相談」が 100%という結果になった。他の項目に比べ「図書室の施設・設備」「図書の充実(全般)」については若干満足度が低くなっているが、総合的な満足度は 96.3%と非常に高かった。

規模の小さい図書室であるが、資料の案内や取り寄せ、職員の丁寧な対応により、気軽に相談できる地域の図書館としてサービスの充実に努めていく。



	満足	やや満足	やや不満	不満	計				
本の案内・調べもの相談について	40	61.5%	25	38.5%	0	0%	0%	0%	65
職員の対応について	108	81.8%	24	18.2%	0	0%	0%	0%	132
リサイクルブック市について	22	41.5%	29	54.7%	2	3.8%	0%	0%	53
地域・行政資料コーナーについて	11	25.6%	29	67.4%	3	7.0%	0%	0%	43
図書館ホームページの内容について	39	47.6%	36	43.9%	5	6.1%	2	2.4%	82
本の特集展示について	20	30.8%	38	58.4%	7	10.8%	0	0%	65
蔵書検索システムの使いやすさについて	37	39.8%	45	48.4%	8	8.6%	3	3.2%	93
図書館の施設・設備について	54	40.0%	63	46.7%	16	11.8%	2	1.5%	135
図書の充実について(全般)	35	26.5%	62	47.0%	30	22.7%	5	3.8%	132
総合的に見た平田図書館の満足度	84	63.6%	43	32.6%	5	3.8%	0	0%	132

問5. 自由記入

調査票 139 記入者 38 未記入 101 (記入率 27.3%) ※複数記入あり

集計を行うにあたり、下記の10分類により編集した。

- (1) 資料に関する記入 (2) AV資料に関する記入 (3) 施設に関する記入
 (4) 座席に関する記入 (5) ITに関する記入 (6) マナーに関する記入
 (7) 職員に関する記入 (8) 運営に関する記入 (9) 感想 (10) その他の記入

	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	15	新しい図書の希望、品数の充実を望む声があった。小さい図書館なので特色をだしてみてもどうかという意見があった。
2	AV資料に関する記入	0	
3	施設に関する記入	5	階段しかないので、エレベーターがほしい。男子トイレに洋式がほしい、本のレイアウトに関する提案などがあった。
4	座席に関する記入	0	
5	ITに関する記入	4	一字一句、正確でないと、検索できないのが不便との意見があった。
6	マナーに関する記入	0	
7	職員に関する記入	2	対応に対して、感謝の言葉があった。私語が気になるという意見もあった。
8	運営に関する記入	5	もう少し遅くまで開館してほしい。また、逆にもう少し早く開館してほしいという意見もあった。
9	感想	9	とても居心地がいい、ほっとする、楽しんでいる、元気なうちは利用したい、などの感想があった。
10	その他の記入	5	特にないという記入。