

平成 24 年度 市川市立図書館 来館者アンケート報告書

平成25年1月29日
市川市立図書館

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 24 年 12 月 14 日(金)から 15 日(土)まで

(予備日 平成 24 年 12 月 16 日(日) →実施せず)

実施時間 : 午前 10 時～各館閉館時間まで

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

対象者数 : 中央図書館 有効回答数 200 以上を目標とする

地域図書館 有効回答数 4 館合計で 200 以上を目標とする

(3) 調査実施状況

実施場所	実施期間	目標数	配布数	回収数
中央図書館	12月14日(金)～12月15日(土)	200	533	438

回収率 82.2%

地域図書館

行徳図書館	12月14日(金)～12月15日(土)	110	119	105
南行徳図書館	〃	30	52	49
信篤図書館	〃	30	39	31
平田図書室	〃	30	34	34
地域図書館 合計		200	244	224

回収率 91.8%

(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

設問 5 と 6 において図書館を利用しての満足度を尋ねた。総合的な満足度は、中央図書館 95.2%、行徳図書館は 90.1%、小規模地域図書館 3 館平均で 88.1%(信篤 90.6% 南行徳 84.8% 平田 90.3%) と全体的に高く、昨年とほぼ同様の結果となった。今後も引き続きこの満足度を維持していくためには、自由記入にも意見の多かった図書や視聴覚資料の充実や、使いやすい環境づくりに努めていかなければならない。

設問 7 と 8 では、隣接する市にお住まいの方に「ふるさと納税を行って、市川市民と同様に市川市立図書館の資料を借りたいと思うか」という質問をしたが、「借りたい」と答えた方が 47.6%、「いいえ」「わからない」と答えた方が半数を超える結果となった。

2 集計結果について

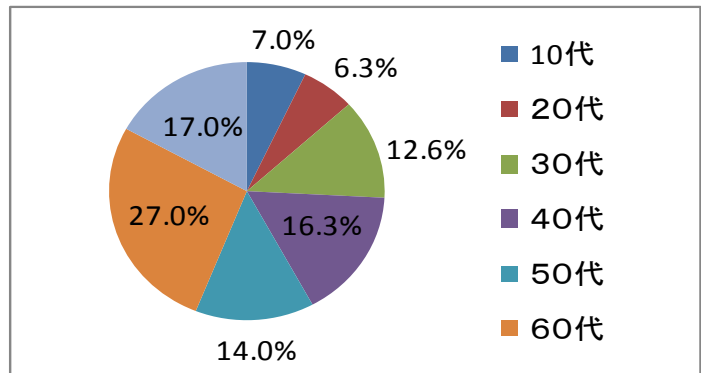
2-1) 中央図書館集計結果

設問 1. [利用者の属性]

ア. 年齢

年齢については、438 件の調査票回答数のうち 430 名の方に回答を頂いた。

年齢は、「60代」の方が 27.0%と最も多く、次に「70代以上」の方が 17.0%と、利用年齢層は比較的高いことが分かる。続いて「40代」の方が、約 16.3%だった。



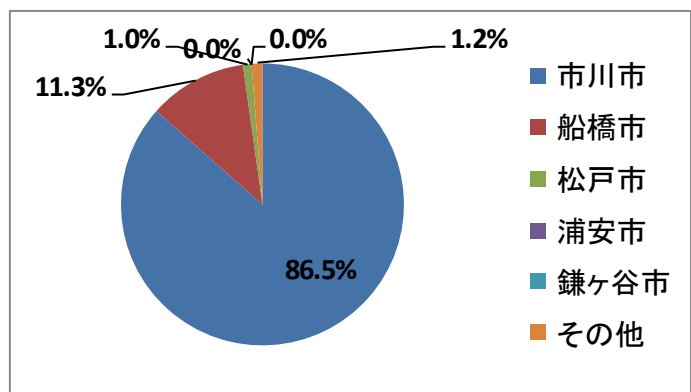
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	30	27	54	70	60	116	73	430
	7.0%	6.3%	12.6%	16.3%	14.0%	27.0%	17.0%	

調査票 438 回答者 430 未記入 8

イ. 住所

住所についての回答は、408 名の方に回答を頂いた。

住所は、「市川市」の方が 86.5%と最も多く、つづいて「船橋市」の方が 46 名で 11.3%、「松戸市」が 1%の順となっており、隣接市の中では船橋市在住の方の利用が高いことが分かる。



	市川市	船橋市	松戸市	浦安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	353	46	4	0	0	5	408
	86.5%	11.3%	1.0%	0.0%	0.0%	1.2%	

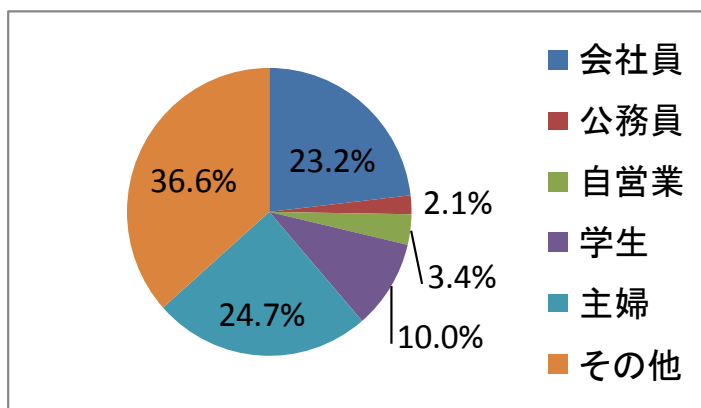
調査票 438 回答者 408 未記入 30

その他内訳 (23区1 千葉1 江戸川1 千葉市1 無記入1)

ウ. 職業

職業については、380 名の方に回答を頂いた。

職業は、「その他（無職を含む）」が 36.6%と最も多く、つづいて「主婦」が 24.7%、「会社員」が 23.2%の順になっている。



	会社員	公務員	自営業	学生	主婦	その他	計
回答者数	88	8	13	38	94	139	380
	23.2%	2.1%	3.4%	10.0%	24.7%	36.6%	

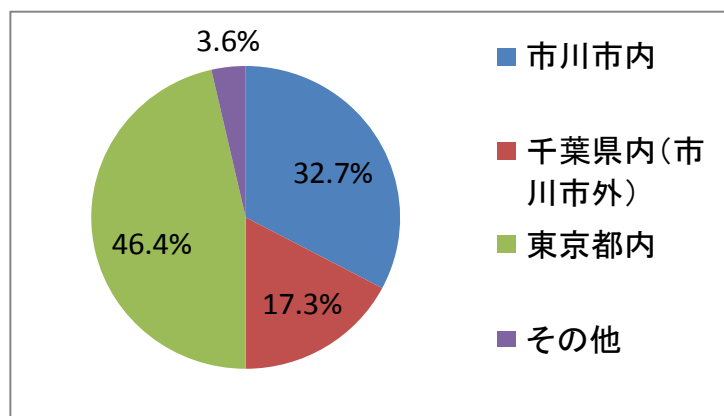
調査票 438 回答者 380 未記入 58

その他内訳(無職 18 パート 3 アルバイト 6 シルバー 1 フリーター 3 年金 1 自由業 1 自営 1 失業中 2 無記入 103)

エ. 勤務先・通学先

通勤先・通学先については、168 名の方に回答を頂いた。

東京都内へ通勤・通学をしている方が 46.4%と最も多く、市川市内の 32.7%を上回った。市川市以外の千葉県内に通勤・通学をしている方は、17.3%だった。



	市川市内	千葉県内 (市川市以外)	東京都内	その他	計
回答者数	55	29	78	6	168
	32.7%	17.3%	46.4%	3.6%	

調査票 438 回答者 168 未記入 270

その他内訳(墨田区 1 福島 1 神奈川 1)

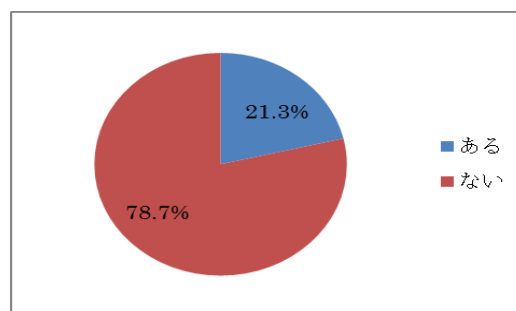
設問 2.〔市外図書館の利用〕

問 2 では市川市以外の図書館の利用について尋ねた。

市川市以外の図書館も利用している方は、396 件の回答のうち 80 名で 21.3%、市川市の図書館しか利用していない方は 296 名で 78.7%だった。設問 1 - エの結果から分かるように、都内への通学・通勤者が多いことから、区立図書も利用している方が多かった。また、隣接市である船橋市の図書館も利用している方も多かった。

ある	ない	計
80	296	376
21.3%	78.7%	

調査票 438 回答 376 未記入 42 無効 20



あると答えた方が利用している図書館

(複数利用あり)

船橋市 28(船橋 14 船橋中央 6 船橋西 8)

浦安市 2 松戸市 1 千葉市 1 千葉中央 2

緑区 1 国会 3 県立西 2 福島 1 神奈川 1

茅野 2 笠間 1

東京都内 20 (墨田区 1 足立区 1 港区 1

千代田区 1 文京区 1 新宿 1 小岩 1 蒲田 1

江戸川 4 江東 1 日比谷 2 京橋 1 葛飾 1

金町 1 ほか都内 2)

大学図書館 7(千葉商大 1 国立音大 1 明大 1

ほか大学 4)

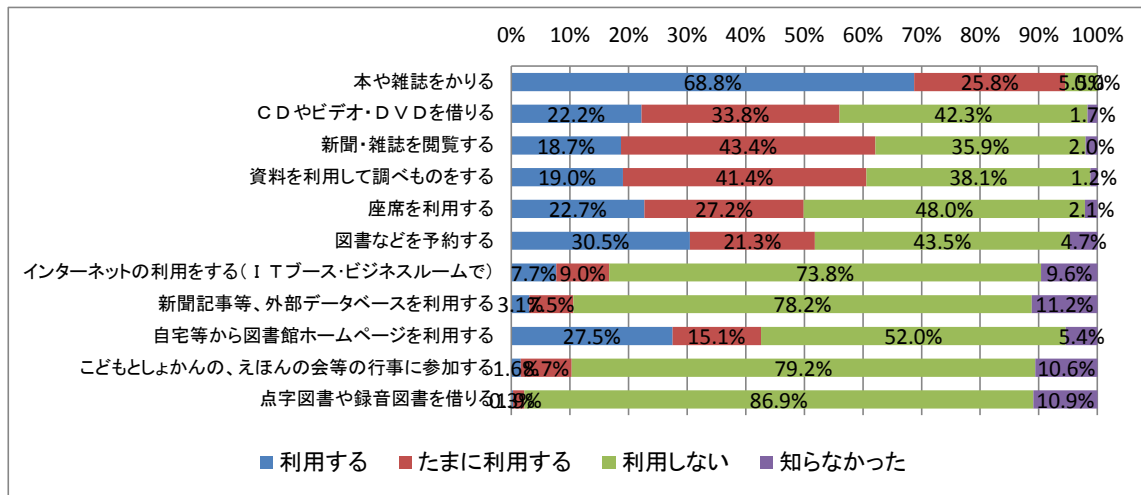
設問 3.〔中央図書館の利用〕

問 3 では中央図書館の施設や資料の利用状況について尋ねた。

各種サービスのなかで最も利用が多かったのは、「本や雑誌を借りる」で「よく利用する」と「たまに利用する」を合わせ、94.6%となった。次いで、「新聞・雑誌を利用する」「資料を利用して調べものをする」「CDやビデオ・DVDを借りる」の順に利用が多くなっている。

「自宅等から図書館ホームページを利用する」と答えた方は、昨年は 35.3%であったが、今回は 42.6%と利用の増加が見られる。「新聞記事等、外部データベースを利用する」は、いまだ利用率が低く他のサービスに比べ「知らなかった」と回答した方も多いため、更にPRに努めなければならない。

	よく利用する		たまに利用する		利用しない		知らなかった		回答数
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
本や雑誌をかりる	275	68.8%	103	25.8%	22	5.5%	0	0.0%	400
CDやビデオ・DVDを借りる	78	22.2%	119	33.8%	149	42.3%	6	1.7%	352
新聞・雑誌を閲覧する	64	18.7%	149	43.4%	123	35.9%	7	2.0%	343
資料を利用して調べものをする	64	19.0%	139	41.4%	128	38.1%	4	1.2%	336
座席を利用する	75	22.7%	90	27.2%	159	48.0%	7	2.1%	331
図書などを予約する	103	30.5%	72	21.3%	147	43.5%	16	4.7%	338
インターネットの利用をする(ITブース・ビジネスルームで)	25	7.7%	29	9.0%	239	73.8%	31	9.6%	324
新聞記事等、外部データベースを利用する	10	3.1%	24	7.5%	251	78.2%	36	11.2%	321
自宅等から図書館ホームページを利用する	91	27.5%	50	15.1%	172	52.0%	18	5.4%	331
子どもとじょかんの、えほんの会等の行事に参加する	5	1.6%	28	8.7%	255	79.2%	34	10.6%	322
点字図書や録音図書を借りる	1	0.3%	6	1.9%	279	86.9%	35	10.9%	321

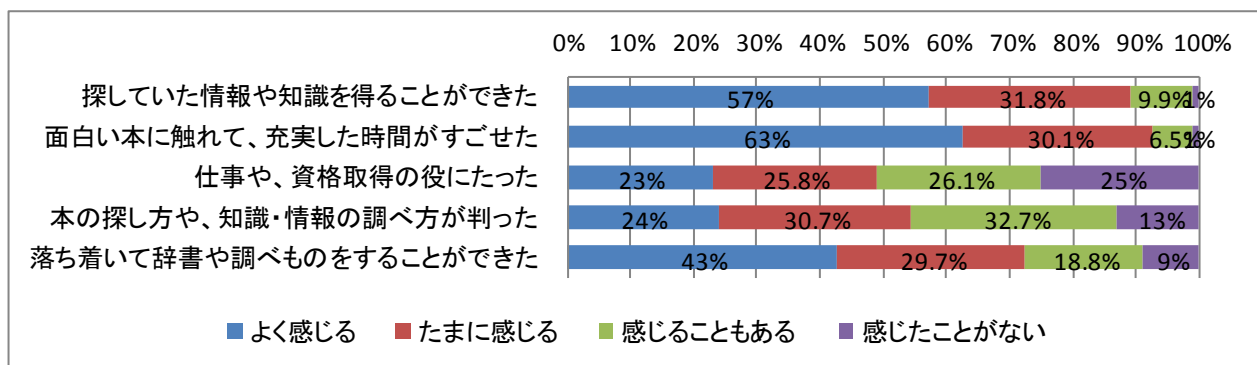


設問4.〔利用した成果〕

問4は図書館を利用した成果について尋ねた。

最も高かったのは「面白い本に触れて充実した時間が過ごせた」と「探していた情報知識を得ることができた」で、この二つについて利用した成果を感じたことがある人は99%にも及んだ。どの項目も、成果を感じたことがあるとする人は多く、利用者のニーズの多様性と、図書館への期待が、見て取れる結果となった。

	よく感じる		たまに感じる		感じることもある		感じたことがない		回答数
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
探していた情報や知識を得ることができた	220	57%	122	31.8%	38	9.9%	4	1%	384
面白い本に触れて、充実した時間がすごせた	241	63%	116	30.1%	25	6.5%	3	1%	385
仕事や、資格取得の役にたった	79	23%	89	25.8%	90	26.1%	86	25%	345
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	81	24%	105	30.7%	112	32.7%	44	13%	342
落ち着いて辞書や調べものをする事ができた	153	43%	106	29.7%	67	18.8%	31	9%	357



設問5・6.〔満足度〕

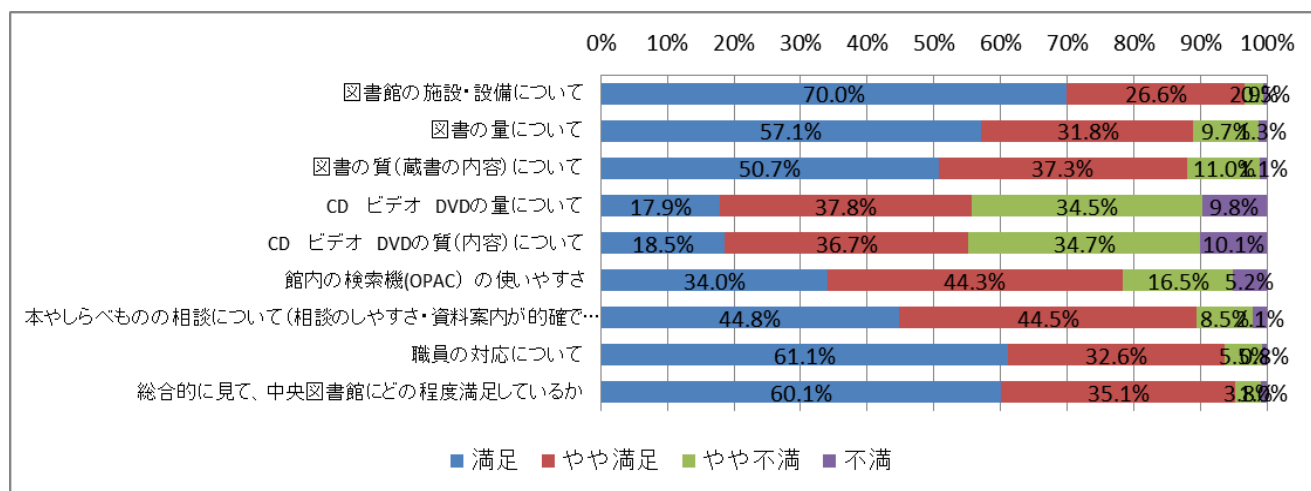
問5では普段利用している図書館の施設や資料、サービスについての個々の満足度を、問6では総合的な満足度を尋ねた。

「図書館の施設・設備」「職員の対応」については‘満足’と‘やや満足’を合わせると90%以上の非常に高い満足度が示された。続いて、「本やしらべものの相談」「図書の量」の順に満足度が高い。

満足度55%と低かったのは視聴覚資料についてで、問9の自由記入の中でも視聴覚資料の貸出点数の増加を望む声が多くあった。

総合的な満足度は95.2%と非常に高く、今後も引き続きこの満足度を維持していくためには、資料やサービスの充実や、使いやすい環境づくりに努めなければならない。

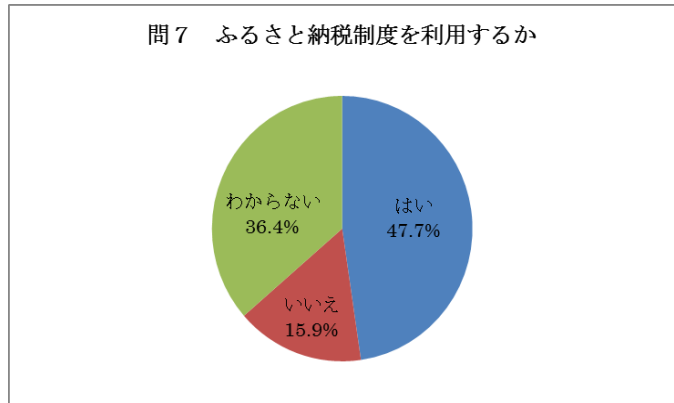
	満足		やや満足		やや不満		不満		
図書館の施設・設備について	268	70.0%	102	26.6%	11	2.9%	2	0.5%	383
図書の量について	217	57.1%	121	31.8%	37	9.7%	5	1.3%	380
図書の質(蔵書の内容)について	185	50.7%	136	37.3%	40	11.0%	4	1.1%	365
CD ビデオ DVDの量について	55	17.9%	116	37.8%	106	34.5%	30	9.8%	307
CD ビデオ DVDの質(内容)について	55	18.5%	109	36.7%	103	34.7%	30	10.1%	297
館内の検索機(OPAC)の使いやすさ	105	34.0%	137	44.3%	51	16.5%	16	5.2%	309
本やしらべものの相談について	147	44.8%	146	44.5%	28	8.5%	7	2.1%	328
職員の対応について	223	61.1%	119	32.6%	20	5.5%	3	0.8%	365
総合的に見て、中央図書館にどの程度満足しているか	238	60.1%	139	35.1%	15	3.8%	4	1.0%	396



問7. [ふるさと納税利用について]

問7・問8についての有効回答は、地域館では2名のみだったため、中央と地域館を合わせた全館での集計とした。

市外居住の方に対して、ふるさと納税をして、市川市民と同様に市川の図書館を利用したいと思うかの問いに、
 ‘いいえ’または‘わからない’と答えた方は回答者の半数以上で、利用すると答えた方を上回った。

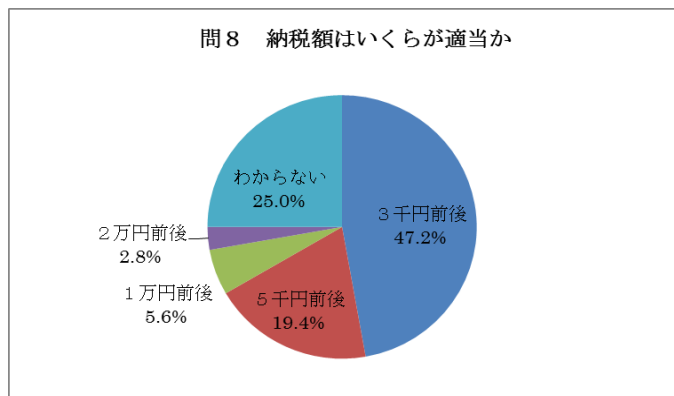


はい		いいえ		わからない		
21名	47.7%	7名	15.9%	16名	36.4%	計44名

回答者44人の居住内訳 船橋41 松戸3

問8. [ふるさと納税額について]

ふるさと納税をして、市外居住者でも市川市の図書館を市川市民と同様に利用できるとなった場合、ふるさと納税の額はいくらが適当であると思うかの問いに、最も安い回答設定額の3千円前後と答えた方が47.2%と一番多かった。一方、5千円前後～2万円前後という回答も27.8%あった。



3,000円前後		5,000円前後		10,000円前後		20,000円前後		わからない		
17名	47.2%	7名	19.4%	2名	5.6%	1名	2.8%	9名	25.0%	計36名

回答者36人の居住内訳 船橋34 松戸2

「わからない」の回答の内3,000円でも高い 1,000円でもいい500円でもいいという意見があった

設問9.〔自由記入〕

調査票 438 記入者 123 未記入 315 (記入率 28.1%)

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	分析等
1	資料に関する記入	23	新しい資料がほしいという意見が多い一方で、専門的な分野の希望も多く、多様な要望が見て取れる。
2	AV資料に関する記入	14	CD、DVDを増やしてほしいとの要望が多い。また、新しいものを望む声が多い。
3	施設に関する記入	13	節電に関する意見が多い。
4	座席に関する記入	5	座席を増やしてほしいとの要望が多い。
5	ITに関する記入	8	昨年同様、蔵書検索に関する声が挙がっている。
6	マナーに関する記入	9	図書館の静粛や延滞本に関するものなど利用者のマナーの悪さに対し、注意を促すよう望む声がある。
7	職員に関する記入	7	丁寧な対応への感謝やねぎらいが挙げられた。
8	運営に関する記入	33	休館日のわかりにくさの指摘が寄せられた。また、開館時間の延長を望む声が多い。
9	感想	12	便利に利用しているという声が多い。
10	その他の記入	14	

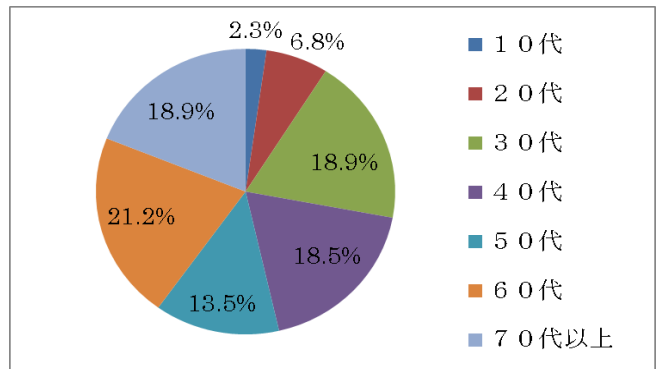
2-2) 地域図書館集計結果

設問 1. [利用者の属性]

ア. 年齢

年齢については、223 件の調査票回収数のほぼ全員の方に回答を頂いた。

年齢は、「60代」の方が21.2%と最も多く、次に「30代」「70代以上」の方が18.9%、「40代」の方が18.5%と続いており、幅広い年齢層に利用されていることが分かる。



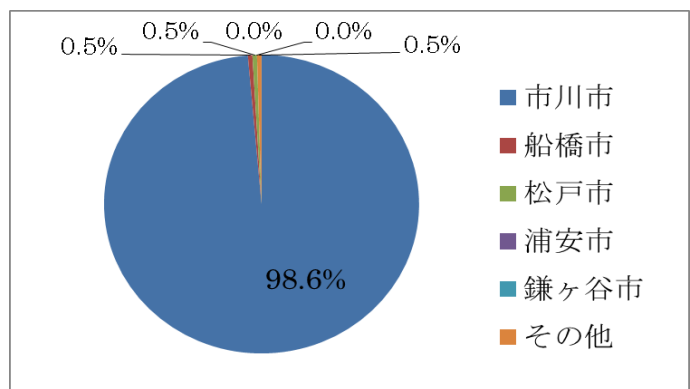
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	5	15	42	41	30	47	42	222
	2.3%	6.8%	18.9%	18.5%	13.5%	21.2%	18.9%	

調査票 223 回答者 222 未記入 1

イ. 住所

住所についての回答は、215 名の方に回答を頂いた。

住所は、「市川市」の方が98.6%と最も多く、「船橋市」「松戸市」「その他」の方が1人ずつで0.5%であった。地域図書館においては市外利用者は少数であることが分かる。



	市川市	船橋市	松戸市	浦安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	212	1	1	0	0	1	215
	98.6%	0.5%	0.5%	0.0%	0.0%	0.5%	

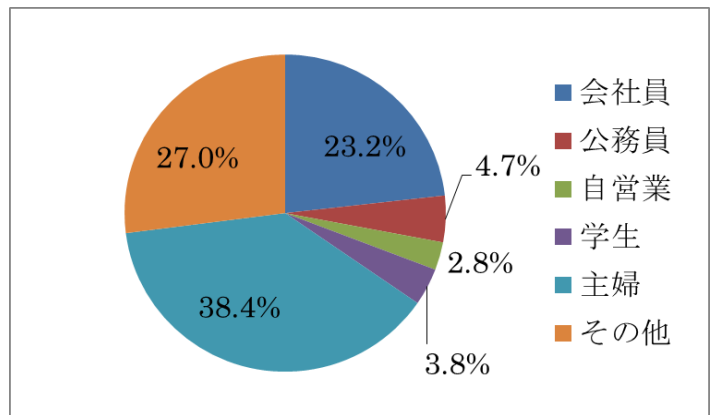
調査票 223 回答者 215 未記入 8

その他内訳 (無記入1)

ウ. 職業

職業については、211 名の方に回答を頂いた。

職業は、「主婦」の方が 38.4%と最も多く、つづいて「その他（無職を含む）」の方が 27.0%、「会社員」の方が 23.2%の順になっている。



	会社員	公務員	自営業	学生	主婦	その他	計
回答者数	49	10	6	8	81	57	211
	23.2%	4.7%	2.8%	3.8%	38.4%	27.0%	

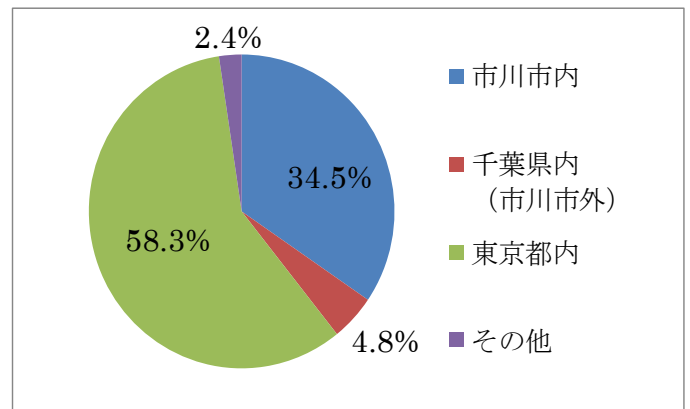
調査票 223 回答者 211 未記入 12

その他内訳(無職 23 パート 4 フリーター 3 会社役員 1 失業中 1)

エ. 勤務先・通学先

通勤先・通学先については、84 名の方に回答を頂いた。

東京都内へ通勤・通学をしている方が 58.3%と半数を超え、市川市内の 34.5%を大きく上回った。



	市川市内	千葉県内 (市川市以外)	東京都内	その他	計
回答者数	29	4	49	2	84
	34.5%	4.8%	58.3%	2.4%	

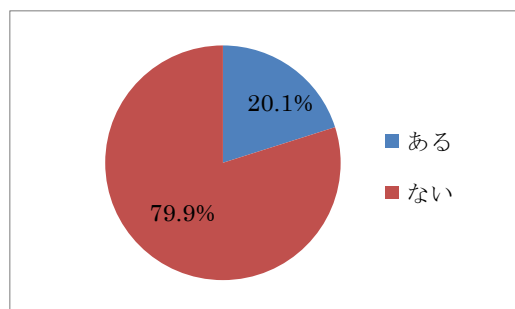
調査票 92 回答者 84 未記入 8

その他内訳(無記入 2)

設問2.[市外図書館の利用]

問2では市川市以外の図書館の利用について尋ねた。
市川市の図書館以外利用しない方は79.9%で、市外図書館を利用したことがある方は20.1%だった。

市川市の地域図書館は東西線沿線に3館あり同じ東西線沿線の浦安市を利用されている方が多かった。また設問1のエからも分かるように都内に通勤・通学されている方が多く都内の図書館の利用も見られた。



ある	ない	計
43	171	214
20.1%	79.9%	

調査票 223 回答 214 未記入 9

あると答えた方が利用している図書館

(複数利用あり)

浦安市 15 国会 1

東京 13(江戸川区 6 江東区 2 千代田区 1

台東区 1 品川区 1 渋谷区 1 ほか都内 1)

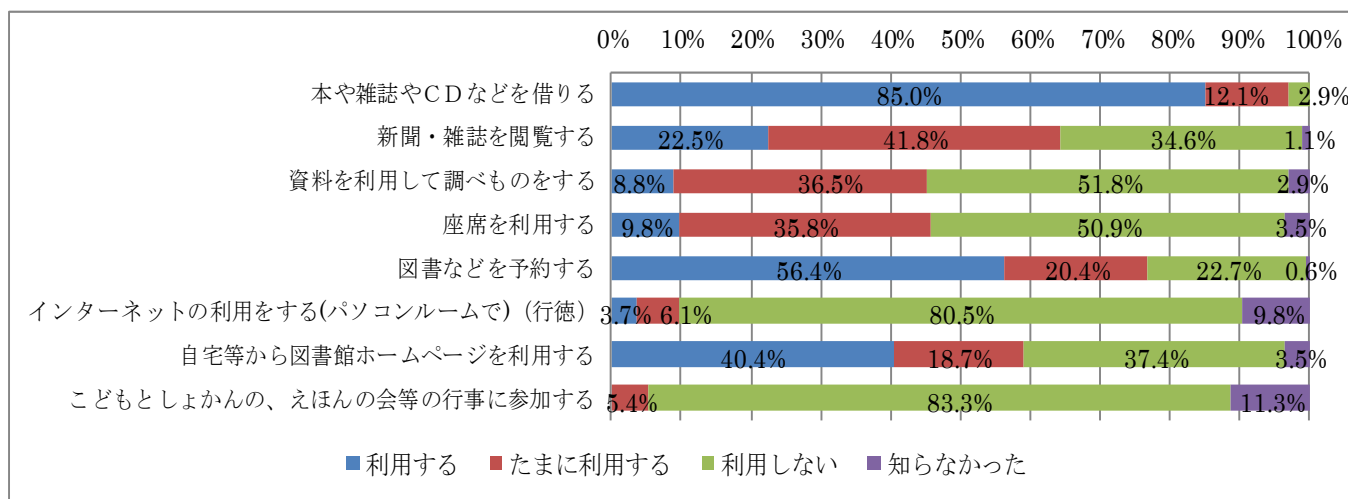
小田原市 1 ほか大学図書館 1

設問3.[地域図書館の利用]

問3では地域図書館の施設や資料の利用状況について尋ねた。

各種サービスのなかで最も利用が多かったのは、「本や雑誌を借りる」で「よく利用する」と「たまに利用する」を合わせ、97.1%となった。次いで、「図書などを予約する」76.8%でこれは中央図書館の51.8%と比べると25%も多い値である。同様に「図書館のホームページを利用する」は中央図書館の42.6%に対し59.1%と数値が高い。この結果から、地域図書館を利用する方は、規模が小さい図書館の不十分さを予約サービスやホームページで補う工夫をされていることがうかがえる。

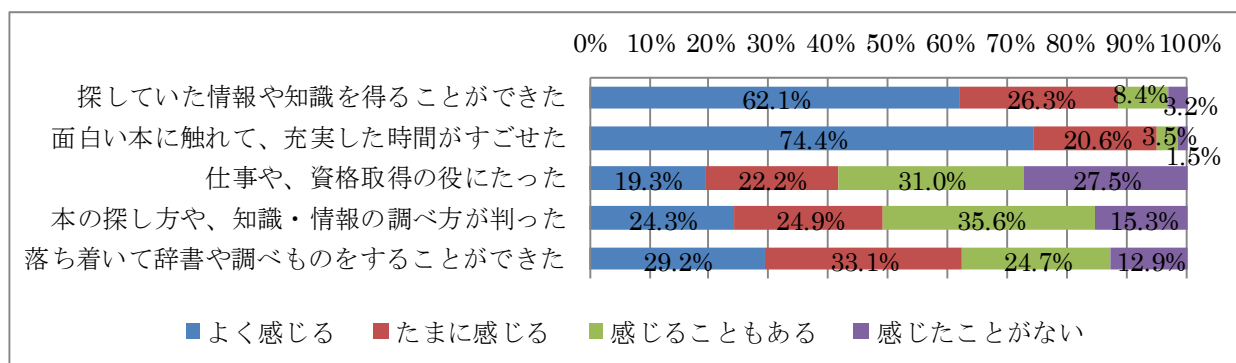
	よく利用する		たまに利用する		利用しない		知らなかった		回答数
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
本や雑誌やCDなどを借りる	175	85.0%	25	12.1%	6	2.9%	0	0.0%	206
新聞・雑誌を閲覧する	41	22.5%	76	41.8%	63	34.6%	2	1.1%	182
資料を利用して調べものをする	15	8.8%	62	36.5%	88	51.8%	5	2.9%	170
座席を利用する	17	9.8%	62	35.8%	88	50.9%	6	3.5%	173
図書などを予約する	102	56.4%	37	20.4%	41	22.7%	1	0.6%	181
インターネットの利用をする(パソコンルームで)(行徳のみ)	3	3.7%	5	6.1%	66	80.5%	8	9.8%	82
自宅等から図書館ホームページを利用する	69	40.4%	32	18.7%	64	37.4%	6	3.5%	171
えほんの会・おはなし会等の行事に参加する	0	0.0%	9	5.4%	140	83.3%	19	11.3%	168



設問4.〔利用した成果〕

地域館を利用した成果の結果については、中央図書館で行ったアンケートと比べても各項目とも「成果を感じたことがある」と回答した方の比率はあまり変わらず、中央より-1%～-4.5%の数値であった。図書館の規模にかかわらず、利用者のニーズの多様性や図書館への期待がわかる結果となった。

	よく感じる		たまに感じる		感じることも ある		感じたことが ない		回答 数
	回数	比率	回数	比率	回数	比率	回数	比率	
探していた情報や知識を得ることができた	118	62.1%	50	26.3%	16	8.4%	6	3.2%	190
面白い本に触れて、充実した時間がすごせた	148	74.4%	41	20.6%	7	3.5%	3	1.5%	199
仕事や、資格取得の役にたった	33	19.3%	38	22.2%	53	31.0%	47	27.5%	171
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	43	24.3%	44	24.9%	63	35.6%	27	15.3%	177
落ち着いて辞書や調べものをする事ができた	52	29.2%	59	33.1%	44	24.7%	23	12.9%	178



設問5・6.〔満足度〕

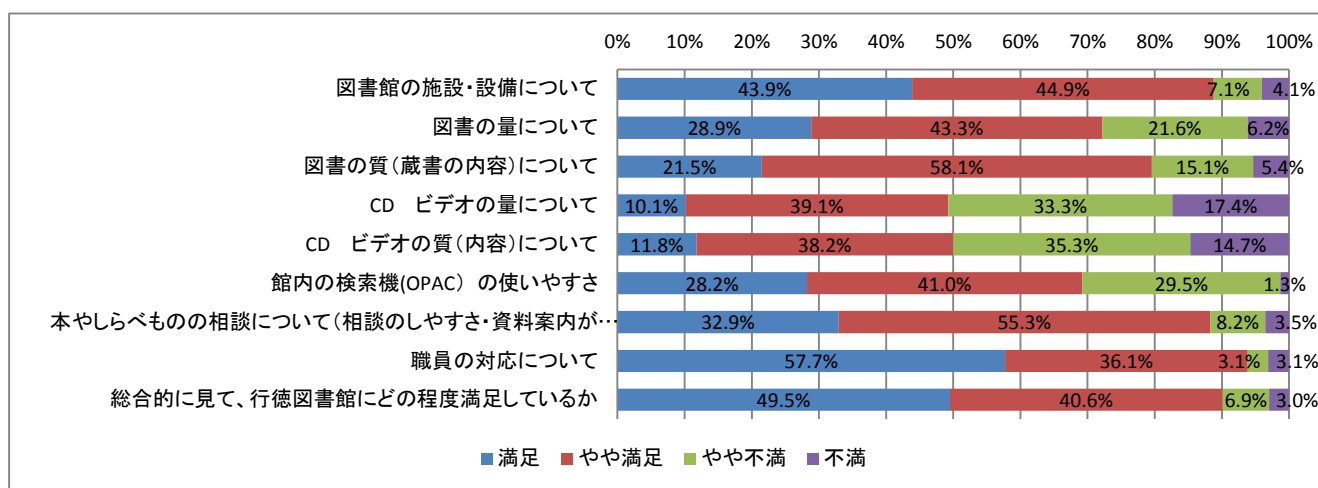
① 行徳図書館

「図書館の施設・設備」については‘満足’と‘やや満足’を合わせると9割近い非常に高い満足度が示された一方、‘やや不満’‘不満’と回答された方も1割以上、「CDとビデオの量及び質」については‘やや不満’‘不満’と回答された方が半数を超えるなど厳しい回答が寄せられた。

「館内の検索機（OPAC）の使いやすさ」についての設問では、‘やや不満’‘不満’と回答された方が30%を超えており、今後図書館システムを更新する際には更なる改善が必要と思われる。

総合的な満足度は90.1%と非常に高いものとなっており、今後も引き続きこの満足度を維持していくためには、不足している資料（AV資料）の充実や、使いやすい環境づくりに努めていく必要がある。

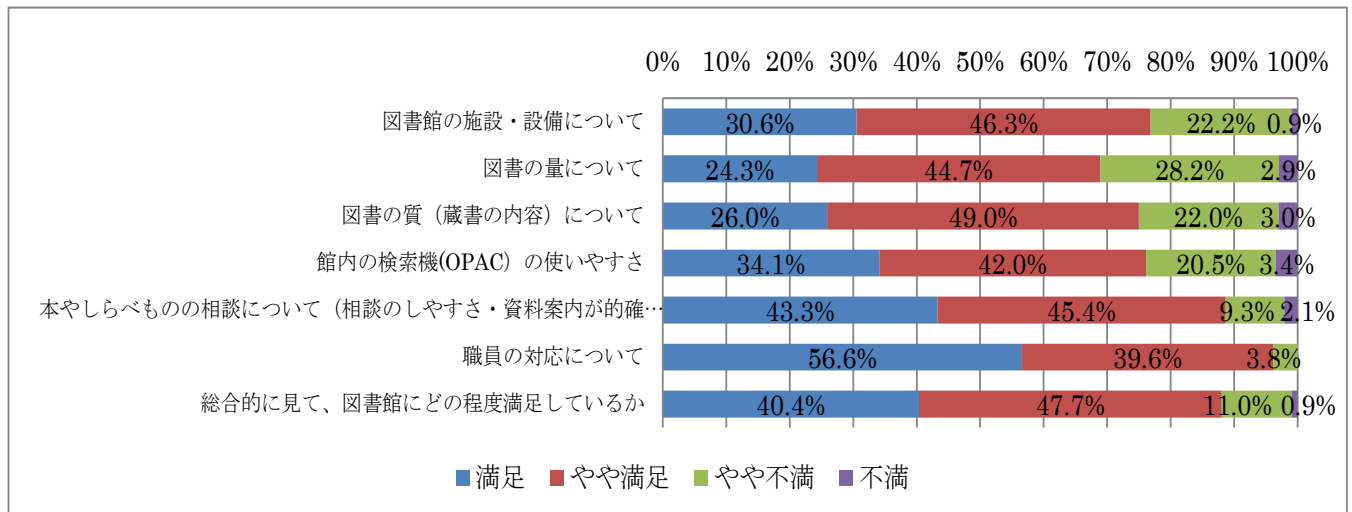
	満足		やや満足		やや不満		不満		
図書館の施設・設備について	43	43.9%	44	44.9%	7	7.1%	4	4.1%	98
図書の量について	28	28.9%	42	43.3%	21	21.6%	6	6.2%	97
図書の質（蔵書の内容）について	20	21.5%	54	58.1%	14	15.1%	5	5.4%	93
CD ビデオの量について	7	10.1%	27	39.1%	23	33.3%	12	17.4%	69
CD ビデオの質（内容）について	8	11.8%	26	38.2%	24	35.3%	10	14.7%	68
館内の検索機(OPAC) の使いやすさ	22	28.2%	32	41.0%	23	29.5%	1	1.3%	78
本やしらべものの相談について	28	32.9%	47	55.3%	7	8.2%	3	3.5%	85
職員の対応について	56	57.7%	35	36.1%	3	3.1%	3	3.1%	97
総合的に見て、行徳図書館にどの程度満足しているか	50	49.5%	41	40.6%	7	6.9%	3	3.0%	101



②南行徳図書館・信篤図書館・平田図書室(3館合計)

小規模地域図書館である3館は、施設も狭く設備も十分ではないことから「施設・設備について」「図書の量」「図書の質」の各項目について不満と答えた方が20%を超えた。一方で総合的な満足度が88.1%、職員対応の満足度については96.2%と高い値となった。こうした数値は、施設面で不十分なところはあるものの、身近で使いやすい図書館として小規模館が利用されている結果と思われる。

	満足		やや満足		やや不満		不満		
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
図書館の施設・設備について	33	30.6%	50	46.3%	24	22.2%	1	0.9%	108
図書の量について	25	24.3%	46	44.7%	29	28.2%	3	2.9%	103
図書の質(蔵書の内容)について	26	26.0%	49	49.0%	22	22.0%	3	3.0%	100
館内の検索機(OPAC)の使いやすさ	30	34.1%	37	42.0%	18	20.5%	3	3.4%	88
本やしらべものの相談について	42	43.3%	44	45.4%	9	9.3%	2	2.1%	97
職員の対応について	60	56.6%	42	39.6%	4	3.8%	0	0.0%	106
総合的に見て、図書館にどの程度満足しているか	44	40.4%	52	47.7%	12	11.0%	1	0.9%	109



[参考] 館別の総合的満足度	信篤	90.6%	(回答 32名)
	南行徳	84.8%	(回答 46名)
	平田	90.3%	(回答 31名)

問7. [ふるさと納税利用について] ⇒問7. 問8については P7 へ (中央図書館分と合算で集計)

問8. [ふるさと納税額について]

設問9.〔自由記入〕

調査票 224 記入者 67 未記入 157 (記入率 29.9%)

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

新刊書をもっと入れて欲しい、汚い本や傷んだ本があるなど資料に関する記入が最も多かった。職員については親切という意見が多かったが、対応に差があるという意見も一部見られた。その他、視聴覚資料の充実や利用について、施設の整備や運営について等、様々な意見が寄せられた。

	分類	行徳	南行徳	信篤	平田	合計
1	資料に関する記入	16	2	3	3	24
2	AV資料に関する記入	4	2	0	0	6
3	施設に関する記入	3	1	2	1	7
4	座席に関する記入	0	0	0	0	0
5	ITに関する記入	1	0	2	1	4
6	マナーに関する記入	1	0	1	1	3
7	職員に関する記入	6	2	2	1	11
8	運営に関する記入	3	3	1	1	13
9	感想	4	2	1	1	8
10	その他の記入	3	0	0	0	3
	合計	46	12	12	9	79