

## 《 アンケート結果及び各種資料 》

### 《 目 次 》

- I. 第 1 回市政戦略会議のおさらい・・・・・・・・・・・・・・・・ P 1
- II. 第 2 回市政戦略会議事前アンケートについて・・・・・・・・ P 1
- III. アンケート結果
  - 「Q 1. 必要なデータや資料（検証事項）・・・・・・・・ P 2
- IV. アンケート結果
  - 「Q 2. 具体的に審議すべき、あるいは審議したい事業や施設」・ P 4
- V. 市川市立図書館について【参考資料】・・・・・・・・ P 6
- VI. 今後の審議展開のイメージ・・・・・・・・ P 8

## 平成 27 年度 市政戦略会議

# I. 第1回市政戦略会議のおさらい

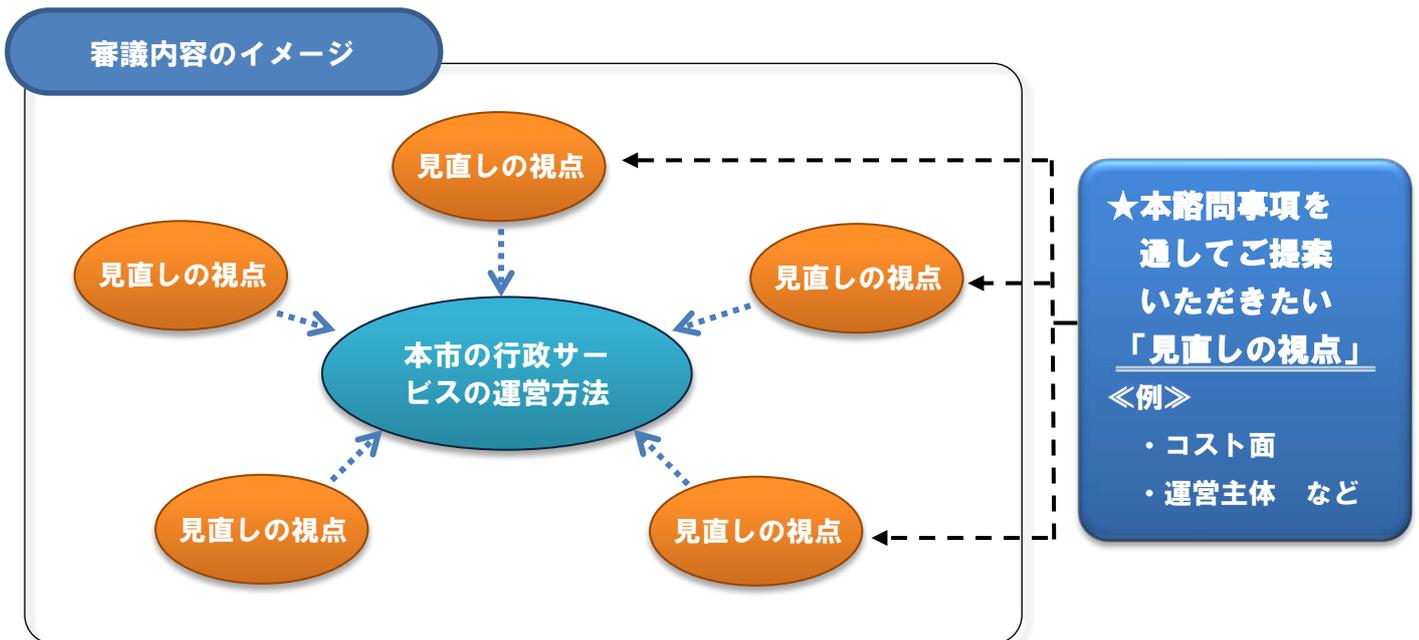
## 《諮問事項》

本市の行政サービスのあり方について

(2) 行政サービスの運営方法について [H27年4月～H28年1月(予定)]

## 《審議内容》

行政サービスは、住民の福祉向上の観点から、社会環境の変化に柔軟に対応し、常に効率的で効果的な運営方法を検討し、見直しを重ねていく必要がある。この見直しを行うにあたって、行政側の一方的な視点で進めるのではなく、「住民視点」や「経営視点」など、どのような視点が必要となるか、ご審議いただく。



※なお、今回は、あくまで「既存の事業や施設」の運営方法についてご審議いただくものであり、**事業数や施設数の多寡そのものについては、来年以降の諮問事項「(3) 行政が担うべき公共サービスについて」に委ねるものとする。**

# II. 第2回市政戦略会議 事前アンケートについて

今回の審議内容に対するイメージや趣旨を共有し、闊達な議論の取っ掛かりとするため、暫定的に「図書館」を議事対象に選定し、試験的に、経営手法の検証作業を行うものとした。図書館は、全国ほとんどの自治体に共通する施設であること、また、市民にとって身近な（あるいは誰もが利用経験のある）施設であるため、選定したものである。なお、この検証作業にあたり、「Q1：どのような項目が必要か」について各委員に事前アンケートを行い、次ページ以降のとおり回答を得たものである。

また、これに合わせて、「Q2：他の審議対象及び自由意見」についても質問をし、4ページ以降のとおり回答を得た。

### Ⅲ. アンケート結果「Q1. 必要なデータや資料（検証事項）」

---

1

- ①トータルコスト（人件費・人件費以外） ②人員 ③開館時間
- ④来館人数（市川駅前については、9：30～17：00 と17：00～21：00）  
（同様に平日と休日）
- ⑤利用者年齢層 ⑥規模（書籍数）等 ⑦施設内の他サービス内容 ⑧利用者推移 等

2

- ①コスト：減価償却費、退職給付引当金繰入額も含むフルコスト
- ②蔵書数：カテゴリー別
- ③利用者数：利用者数推移（日次）、利用目的別、年代別、性別、時間帯別
- ④貸出数：年代別、性別、カテゴリー別、時間帯別
- ⑤貸出以外のサービスの有無、内容、利用状況が分かる資料
- ⑥図面：面積を有効に確認しているか、未活用面積の把握
- ⑦バリアフリーへの対応状況

3

利用者の声（満足度などのアンケート）、一日（平日、土日、それぞれ）の利用者数、図書館で開催しているプログラム（子ども向けの読み聞かせや絵本の会など、また、大人向けのプログラムもあれば）

4

利用者数の記入 9：30～17：00 17：00～21：00 少人数の場合は開館時間を検討する。親子（幼児）が多く利用する時間に合わせイベントを開催する。

5

例として挙げて掲載されているものはぜひお願いします。そのほかに、運営の効率化を考えるうえで必要となる項目として以下を挙げさせていただきます。

1. 勤務人員の中身として、嘱託と正規職員それぞれの人数と職員の年代別構成もお願いします。
2. 図書館としてボランティアグループを受け入れているかいないか。
3. 図書館としてボランティアを受け入れているかいないか？受け入れているとしたら、年間活動 述べ人数 登録制なのか登録制でないのか。
4. 開館時間帯と曜日。
5. 開館時間帯別利用者数
6. 平均滞在時間数
7. 市川市民利用率（区外の方、在勤者の方なのかの区分がわかるのか？）
8. 貸し出している本の種類と蔵書数（週刊誌、小説、新書、CD、新聞等）
9. 延床面積（事務スペースと市民が自由に入れるスペースの比率も含む）
10. 図書館利用のための閲覧席数（具体的な椅子の数）

11. 館長が理解しているその図書館の特色
12. 問い合わせ件数（月平均でも年間平均でも可）と最も多い問い合わせの種類、ベスト5
13. 過去5年の予算・決算の推移

## 6

- ・ 図書館主催イベントの内容や回数、動員数、参加者傾向
- ・ ネットでの情報発信他、利用者との双方向通信の有無
- ・ 各館のレファレンス利用回数
- ・ 各館を窓口にした他館（市内市外）所蔵図書の取り寄せ冊数
- ・ 開館日数と総時間（日数×開館時間）
- ・ 総人件費
- ・ 図書館の面積と椅子・テーブルの数
- ・ 自習室（席）の有無と椅子数
- ・ 図書館の機能は「本を読む」「本を借りる」「研究・自習する」「グループで学ぶ」「調べる（レファレンス）」等々。少し感覚的になりますが、本を中心にした「憩いの場」かと思います。総じて【学びの場・憩いの場】としてどのように機能し、市民との距離はどのようにあるか、市民にとって図書館が有益に機能して、市民は満足感（経費との兼ね合いを含めて）を得ているか、ということが大切かと思います。

## 7

利用者の満足度：民間委託によって、サービスレベルがどう変化したのか？について、利用者によるアンケート調査結果（①委託図書館の委託＜21年度＞前後のサービス満足度変化、②委託後の他の非委託図書館との利用者満足度の比較。

## **IV. アンケート結果「Q2. 具体的に審議すべき、あるいは審議したい事業や施設」**

**1**

1. スポーツ施設（クリーンセンター・菅野終末処理場 テニスコート等）はどのような運営手法管理で行われているのか？

**2**

公立小学校、中学校、高校

団塊の世代の生徒数増加に対応するために増設された状態のまま、少子化の現在において学校数の見直しは行われていない。

例えば、市川小学校、宮田小学校、大洲小学校の様に、近接するエリアに3小学校があるが、稼働率が低い状況で3小学校が運営されているのであるならば、教員人件費、設備費、その他コストに無駄が発生している可能性がある。

上記3小学校だけでなく、市川市全体の公立学校の稼働状況を見直し、必要に応じて統廃合をすることで、市政コストの効率的な活用を行うことが出来るのではないかと思います。

**3**

Q2の回答ではありませんが、前回会議資料2で提示された施設の中に「こども館」がありましたが、現在こども館を利用している市民の一人としての感想は、現在のこども館の運営に対しては満足しております。自宅近所のこども館がもう少し広ければいいな、などの個人的な意見はありますが、市内全体で見れば、利用者としては概ね満足しております。運営手法が変わってコストが削減できるなどの効果があれば、もちろん、今後審議すべき施設であると思いますが、こども館よりも先に審議すべき事業や施設があるように思います。例えば、前回会議の事前アンケートで記載しました公園は、運営方法や運営コスト、交通公園の運営方法などを見直しによりコスト削減→自転車の買い替え、子どもが安心・安全に遊べる公園、健康遊具・こども用遊具の有効な設置、各公園の利用者の傾向（小さな子ども連れの親子が多い、老人が多いなど）、利用者の傾向にあった遊具の設置がされているかなど、詳細が知りたいです。

**4**

地域包括センターについて

10年後には団塊の世代が後期高齢者を迎える。地域包括センターも4カ所から15カ所と増設された。行政がすべてに係るのは不可能だろう。あんしん大柏、市川駅前が民間事業所に委託された。委託された事により相談者が不便や不満を感じることがないだろうか。また、市民に知らせるためのPRが不足している。

## 5

- ・ 行政と市民との協働
  - どのように「協働」を定義付けし、概観し、評価するか
    - ◇ 例えば、市や市教育委員会が共催や後援をしているものはどのようなものでどのくらいあるのか
    - ◇ 市は、市内に事業所がある NPO 法人、任意団体とどのように協働しているのか
  - 近隣自治体での取り組みは如何か
- ・ 市の施設で実施されている飲食関係の事業
  - 思い浮かぶのは・・・市役所、図書館、学校・保育園（給食）
- ・ 下記に挙げられた項目で、日常的に接点があり、その運営に興味がありますのは下記です。
  - 図書館、窓口業務、地域包括支援センター、こども館
  - 例えば、こども館は市内に 15 館とたくさんありますし、事業方法や、内容が今の時代にあっているか、等、検討の必要性を感じます。

## 6

### 市民向け窓口業務およびスポーツ施設

理由：4～6の施設利用者が限定的であるのに対して、上記2施設は、図書館と同様に一般市民の利用を対象とするもので、既に一部民間委託が行われている図書館と利用者の性格が比較的似ており、民間委託への移行が相対的に容易であると考えられるため。また仮に、現在の人件費以下で業務委託できた場合に、現在と同じがコストで開庁時間を拡大する可能性も出てくるため。

### 【まとめ】

#### 《意見の一覧及び前回提示した事業（施設）》

- 1、スポーツ施設（テニスコートなど）
- 2、公立小・中学校
- 3、公園
- 4、市の施設内における飲食関係事業
- 5、窓口業務
- 6、地域包括支援センター
- 7、こども館
- 8、障害者施設

## V. 市川市立図書館について【参考資料】

---

### 《根拠法令等》

- ・ 図書館法
- ・ 市川市生涯学習センターの設置及び管理に関する条例
- ・ 市川市立図書館の設置及び管理に関する条例
- ・ 市川市中央図書館の管理に関する規則
- ・ 市川市立図書館の設置及び管理に関する条例施行規則

### 《図書館の定義》

- ・ 図書館法第 2 条（定義）

この法律において「図書館」とは、図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その共用、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする施設で、地方公共団体、日本赤十字社又は一般社団法人若しくは一般財団法人が設置するもの（学校に付属する図書館又は図書室を除く。）をいう。

### 《図書館の業務》

- ・ 図書館法第 3 条（図書館奉仕）

- 一 郷土資料、地方行政資料、美術品、レコード及びフィルムの収集にも十分留意して、図書、記録、視聴覚教育の資料その他必要な資料（電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他の知覚によつては認識することができない方式で作られた記録をいう。）を含む。以下「図書館資料」という。）を収集し、一般公衆の利用に供すること。
- 二 図書館資料の分類排列を適切にし、及びその目録を整備すること。
- 三 図書館の職員が図書館資料について十分な知識を持ち、その利用のための相談に応ずるよう  
にすること。
- 四 他の図書館、国立国会図書館、地方公共団体の議会に附置する図書室及び学校に附属する図書館又は図書室と緊密に連絡し、協力し、図書館資料の相互貸借を行うこと。
- 五 分館、閲覧所、配本所等を設置し、及び自動車文庫、貸出文庫の巡回を行うこと。
- 六 読書会、研究会、鑑賞会、映写会、資料展示会等を主催し、及びこれらの開催を奨励すること。
- 七 時事に関する情報及び参考資料を紹介し、及び提供すること。
- 八 社会教育における学習の機会を利用して行つた学習の成果を活用して行う教育活動その他の活動の機会を提供し、及びその提供を奨励すること。
- 九 学校、博物館、公民館、研究所等と緊密に連絡し、協力すること。

### 《公立図書館の入館料等》

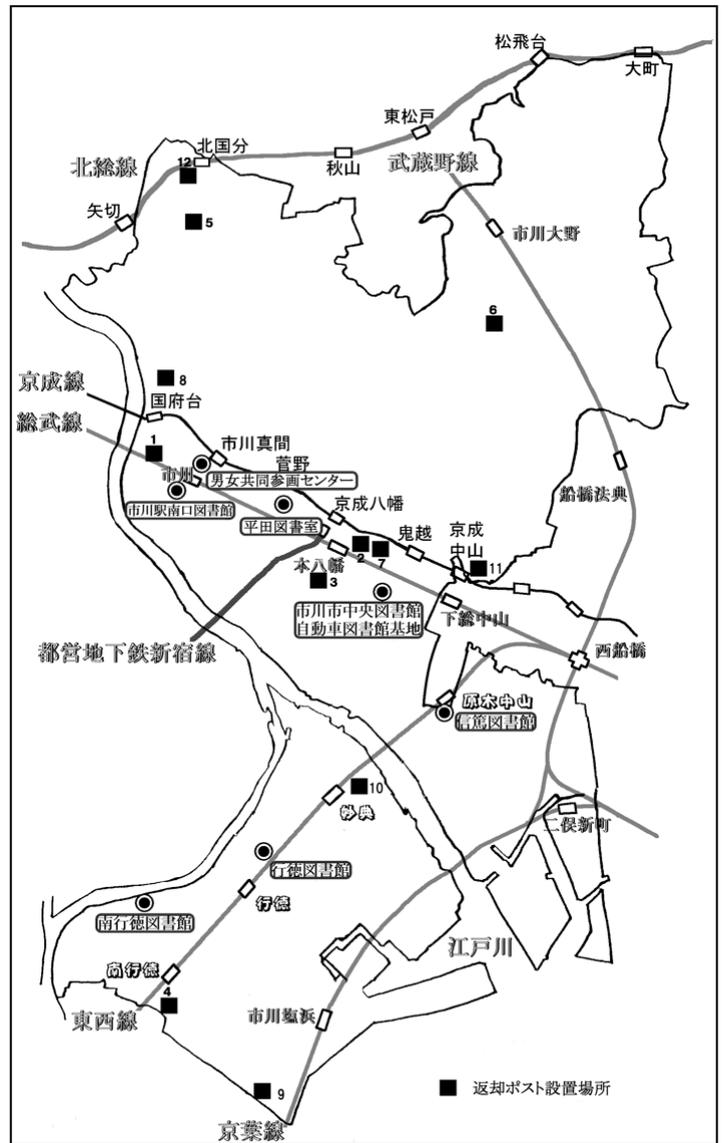
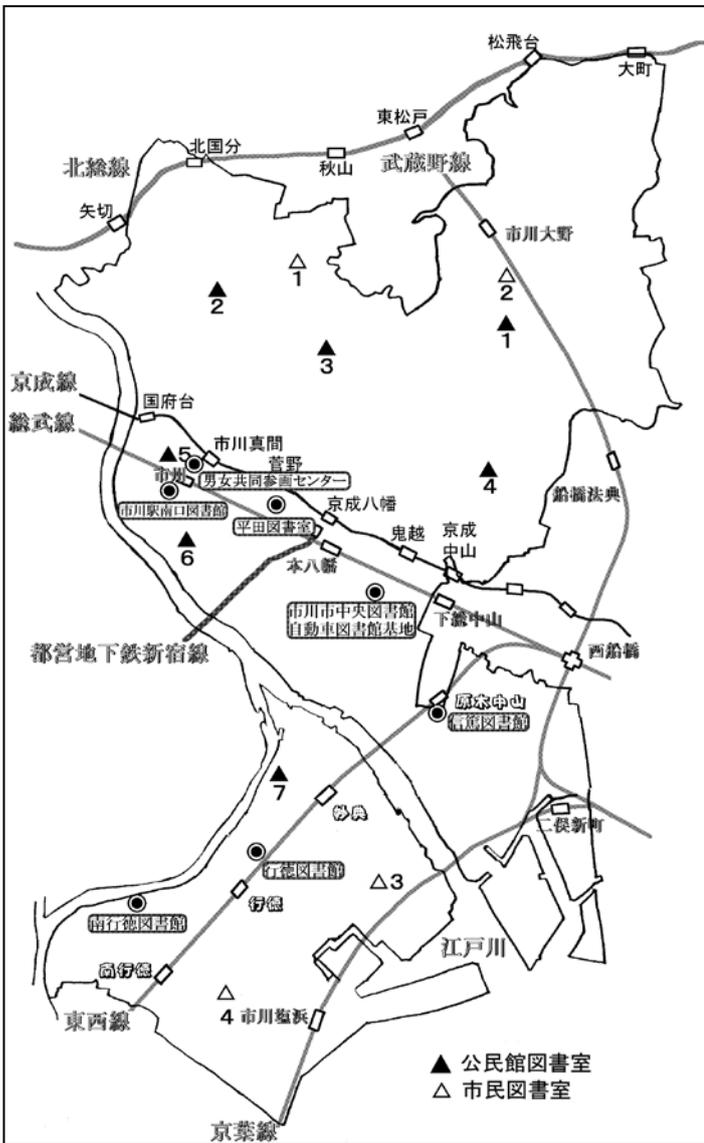
- ・ 図書館法第 17 条（入館料等）

公立図書館は、入館料その他図書館資料の利用に対するいかなる対価をも徴収してはならない。

# 図書館及び関連施設の配置図

図書館と関連施設の配置図

返却ポストの配置図



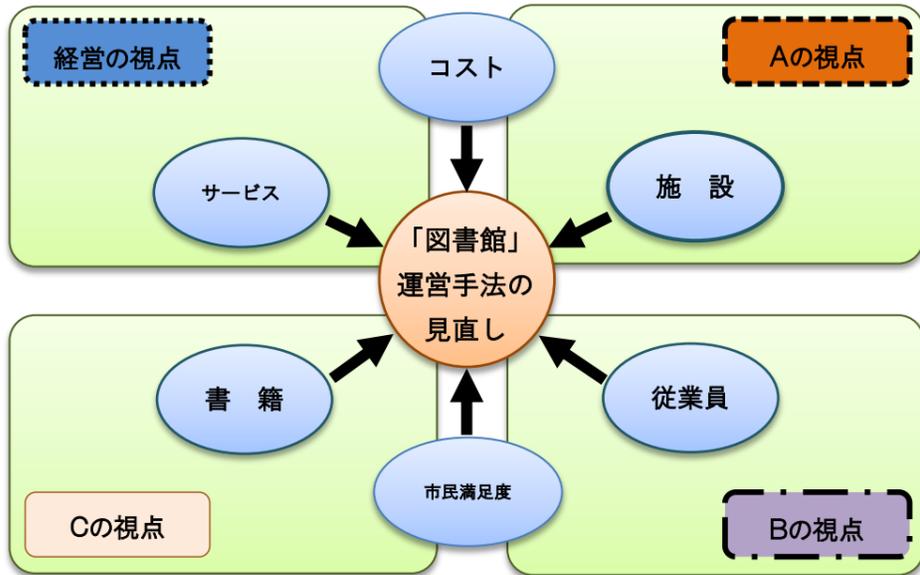
No.	公民館図書室 (▲)	所在地
1	大野公民館図書室	南大野2丁目
2	西部公民館図書室	中国分2丁目
3	曾谷公民館図書室	曾谷6丁目
4	東部公民館図書室	本北方3丁目
5	市川公民館図書室	市川2丁目
6	市川駅南公民館図書室	大洲4丁目
7	本行徳公民館図書室	本行徳12

No.	市民図書室 (△)	所在地
1	稲越市民図書室	稲越町518
2	大柏市民図書室	大野町2丁目
3	塩焼市民図書室	塩焼5丁目
4	福栄市民図書室	南行徳2丁目

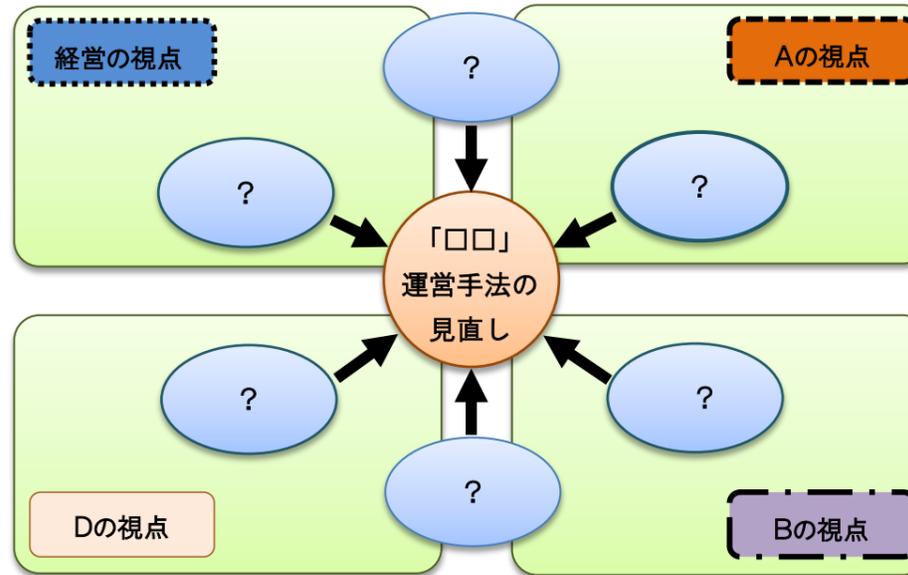
No.	返却ポスト (■)	所在地	設置年
1	市川公民館	市川2丁目	H14. 5
2	八幡市民談話室	八幡2丁目	H14. 5
3	情報プラザ2階	南八幡4丁目	H14. 5
4	南行徳市民センター	南行徳1丁目	H14. 8
5	歴史博物館	堀之内2丁目	H15. 9
6	大柏出張所(大野公民館)	南大野2丁目	H16. 8
7	市川市役所	八幡1丁目	H17. 6
8	千葉商科大学附属図書館	国府台1丁目	H17. 10
9	塩浜市民体育館	塩浜4丁目	H18. 7
10	イオン市川妙典店	妙典5丁目	H19. 7 H20. 4 H25. 6
11	中山窓口連絡所	中山4丁目	H19. 7
12	ベルクス市川堀之内店	堀之内3丁目	H21. 4

VI. 今後の審議展開のイメージ

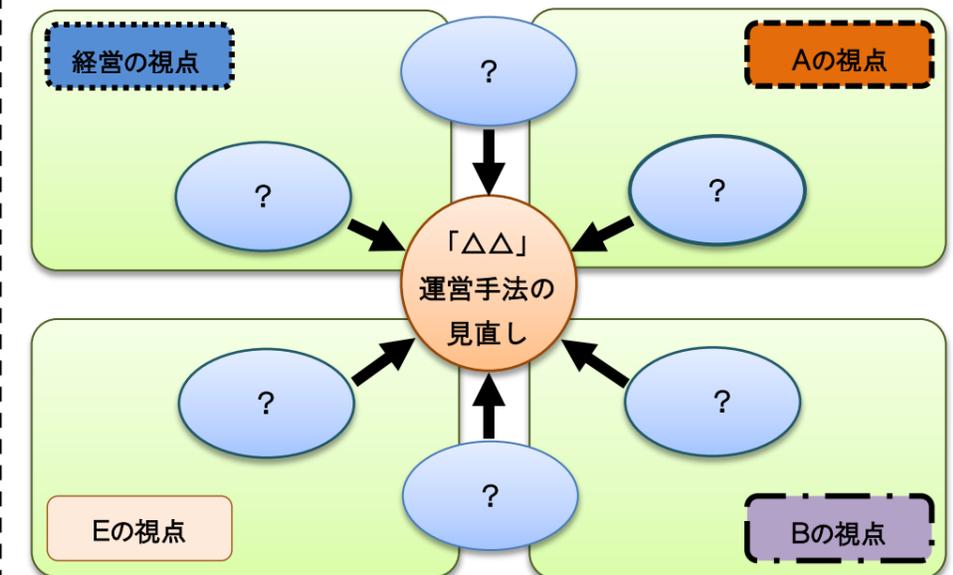
◀「図書館」の運営手法の見直しに関する視点の検証▶



◀「□□」の運営手法の見直しに関する視点の検証▶



◀「△△」の運営手法の見直しに関する視点の検証▶

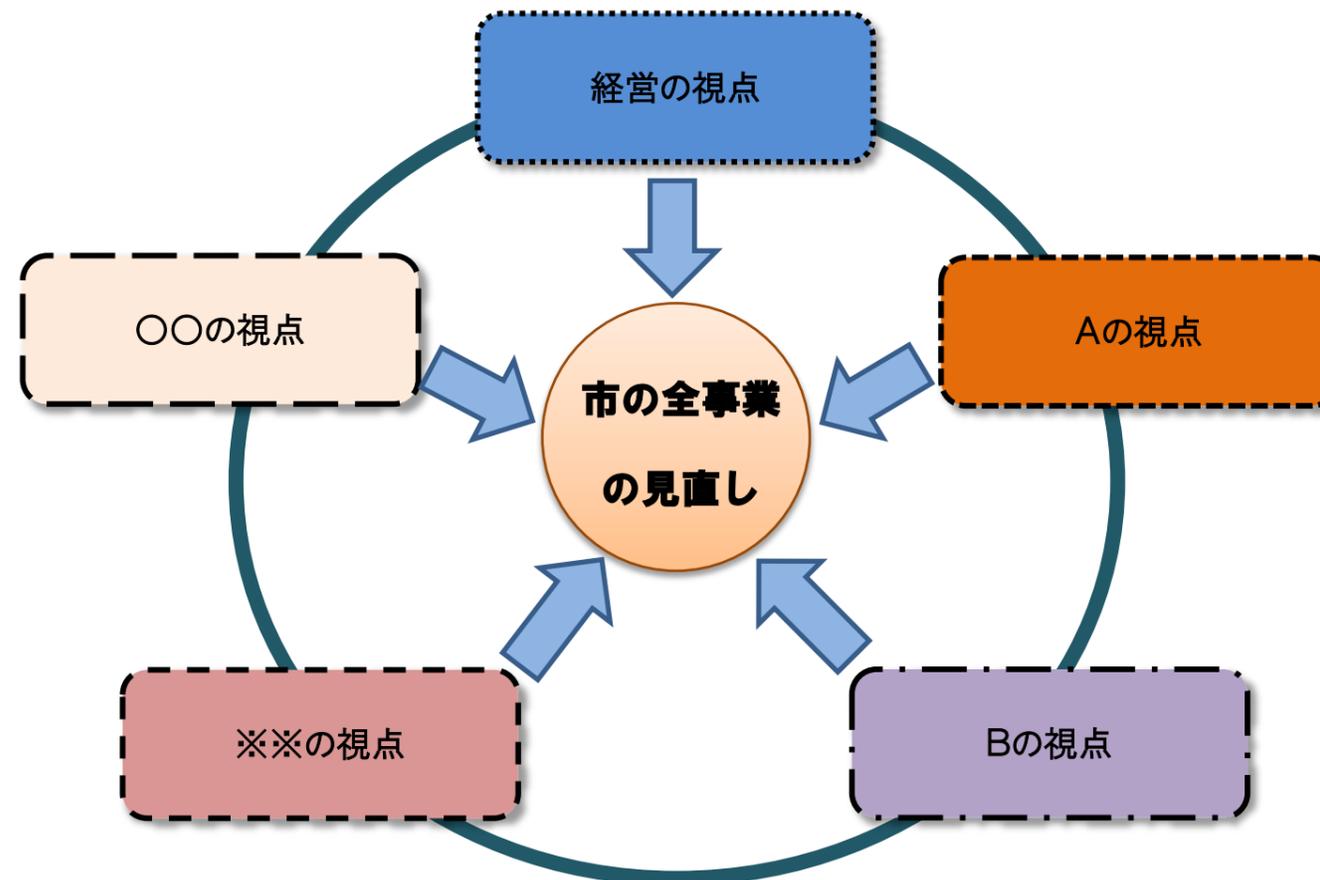


◆複数の事業や施設を検証し、市の全事業に共通する「視点」を抽出

答申までのステップ

- 「図書館」の検証
- ↓
- 「□□」の検証
- ↓
- 「△△」の検証
- ↓
- 市の全事業に共通する「視点」の抽出
- ↓
- ◎全事業に対する「見直しの視点」について答申

視察も含む



審議終了後の展開イメージ

「見直しの視点」を盛り込んだ答申

アウトソーシング基準の見直し

答申及び新基準の全庁周知

各所管による運営手法の見直し

## 《 委員からの意見要約及び各種データ 》

### 《 目 次 》

- |                         |                |
|-------------------------|----------------|
| I. 資料 1 の Q1 に関する意見要約   | ..... P 1      |
| II. 資料 1 の Q1 に関する各種データ | ..... P 2 ~ 4  |
| III. 各館の利用者アンケート結果      | ..... P 5 ~ 24 |

**平成 27 年度  
市政戦略会議**

# 1. 資料1のQ1に関する意見要約

## 1. 施設

- 開館時間、開館日数と総時間（日数×開館時間）
- 図面（面積を有効に確認しているか、未活用面積の把握）
- 図書館利用のための椅子・テーブルの数
- 延床面積（事務スペースと市民が自由に入れるスペースの比率も含む）
- 自習室（席）の有無と椅子数
- バリアフリーへの対応状況

## 2. 登録者

- 累積登録者数（市内・市外）
- 実利用者数（市内・市外）
- 市民利用率

## 3. 利用者

- 利用者数（日次、年代別、性別、登録区分別、時間帯別、利用目的別）

## 4. 書籍

- 蔵書数（カテゴリー別）
- 貸出数（年代別、性別、カテゴリー別、時間帯別）

## 5. サービス

- 各館を窓口にした他館（市内市外）所蔵図書の取り寄せ冊数
- 各館のレファレンス利用回数
- 図書館主催イベントの内容や回数、動員数、参加者傾向
- 貸出以外の図書館サービスの有無、内容、利用状況
- 問い合わせ件数（月平均でも年間平均でも可）と最も多い問い合わせの種類、ベスト5

## 6. コスト

- 人件費・人件費以外
- 予算・決算の推移（過去5年）

## 7. 従業員

- 嘱託と正規職員の各人数・年代別構成

## 8. ボランティア

- ボランティアグループの有無
- 受け入れているとしたら、年間活動述べ人数・登録制なのか登録制でないのか。

## 9. 市民満足度

- 利用者の声（アンケート結果）
- 委託後の他の非委託図書館との利用者満足度

## 10. その他

- 館長が理解しているその図書館の特色
- 平均滞在時間数
- ネットでの情報発信他、利用者との双方向通信の有無

II. 資料1のQ1に関する各種データ

質問事項		直営					指定管理者
大項目	小項目	中央図書館	平田図書室	行徳図書館	信篤図書館	南行徳図書館	市川駅南口図書館
1. 施設	開館時間						
	火曜～金曜日	10時00分 ～ 19時30分	9時30分 ～ 17時00分	10時00分 ～ 19時30分	9時30分 ～ 17時00分		9時30分 ～ 21時00分
	土曜・日曜	10時00分 ～ 18時00分	休館	10時00分 ～ 17時00分	休館		9時30分 ～ 18時00分
	祝日						
	月曜日	休館		休館	休館		休館
	開館日数 ★						
	火曜～金曜日	178日	180日	180日	180日	180日	183日
	土曜・日曜	97日	97日	94日	97日	97日	96日
	祝日	16日	2日	16日	2日	2日	16日
	月曜日	0日	0日	0日	0日	0日	0日
	総計	291日	279日	290日	279日	279日	295日
	総時間(時間×日数) ★	2,595.0h	2,092.5h	2,480.0h	2,092.5h	2,092.5h	3,056.5h
	図面 ◇						
	延べ床面積	6,411㎡	256㎡	2,223㎡	912㎡	360㎡	573㎡
事務室・市民利用スペースの比率 ◇							
席数(閲覧)	348席	20席	172席	29席	15席	61席	
テーブル数(閲覧)	後日、調査						
自習室の有無	自習室なし						
バリアフリーへの対応							
エレベータの設置	○	×	○	×	○	○	
その他	点字図書、音訳図書、大活字図書等をボランティアと協力して提供している。						
2. 登録者 ★	累積登録者数 市内	543,297人					
	〃 市外						
	実利用者数 市内	34,659人	1,291人	14,021人	1,908人	2,275人	14,047人
	〃 市外	4,294人	26人	182人	247人	16人	990人
市民利用率	89%	98%	99%	89%	99%	93%	
3. 利用者	利用者数(延べ人数)						
	年次 ★	352,590人	24,326人	164,681人	32,705人	28,984人	198,485人
	日次(年次÷開館日数) ★	1,212人	87人	568人	117人	104人	673人
	曜日別	後日、調査					
	年代別	データなし					
	性別	データなし					
	登録区分別	アンケート参照					
	時間帯別	後日、調査					
利用目的別	アンケート参照						
4. 書籍	蔵書数						
	一般書	584,972冊	27,144冊	109,418冊	48,586冊	29,334冊	66,363冊
	児童書	99,621冊	14,375冊	38,115冊	16,826冊	16,221冊	13,615冊
	図書以外	66,752冊	1,439冊	14,652冊	1,561冊	1,784冊	2,403冊
	総計	751,345冊	42,958冊	162,185冊	66,973冊	47,339冊	82,381冊
	貸出数						
	一般書	944,774冊	54,179冊	383,142冊	76,582冊	66,684冊	398,745冊
	児童書	296,879冊	26,132冊	179,971冊	28,278冊	36,975冊	96,798冊
	図書以外	190,378冊	6,672冊	57,916冊	6,292冊	8,247冊	53,320冊
	総計	1,432,031冊	86,983冊	621,029冊	111,152冊	111,906冊	548,863冊
	年代別★ 10代未満	7%	6%	7%	5%	8%	3%
	〃 10歳～22歳	8%	6%	5%	4%	6%	6%
	〃 23歳～29歳	5%	1%	5%	4%	4%	5%
	〃 30代	15%	18%	23%	19%	23%	19%
	〃 40代	24%	25%	25%	23%	24%	25%
	〃 50代	14%	12%	12%	16%	12%	14%
	〃 60代	18%	18%	16%	17%	15%	17%
	〃 70代以上	10%	14%	8%	13%	7%	12%
	性別	データなし					
時間帯別 9:00-17:00	592冊	42冊	272冊	54冊	51冊	185冊	
〃 17:00以降	340冊	-	145冊	-	-	167冊	

## II. 資料1のQ1に関する各種データ

質問事項		直営					指定管理者
大項目	小項目	中央図書館	平田図書室	行徳図書館	信篤図書館	南行徳図書館	市川駅南口図書館
5. サービス	リクエスト受付件数(図書・雑誌) ★	134,067件	18,386件	114,074件	22,296件	23,417件	120,967件
	レファレンス受付 ★	33,983件	2,004件	16,218件	3,400件	2,854件	12,244件
	貸出以外の図書館サービス						
	自動車図書館サービス	自動車で市内18ヶ所のステーションへの巡回する図書館					
	市民図書室	併設された学校が授業の一環として利用、読み聞かせ会等地域住民の活動の場					
	類型機関との連携	公立図書館と学校図書館の連携					
	対象別サービス	児童サービス、ヤングアダルトサービス、障害者サービス、外国人利用者へのサービス、団体へのサービス					
	資料別サービス	市川市、千葉県に関する資料の収集・整理					
	主催事業	リサイクルブック市、歴史講座、戦争と平和講演会					
	図書館主催イベントの実施状況(リサイクル市)						
	参加者数	1,024人	集計なし	435人	200人	集計なし	
	提供冊数	15,183冊	2,082冊	8,841冊	1,724冊	1,478冊	
	(読み聞かせ)						
	おはなし会(5歳～)	11回 43人	-	8回 27人	-	-	-
	えほんの会(4歳～)	93回 718人	-	33回 289人	7回 25人	-	12回 251人
らっこの会(3・4歳～)	91回 879人	-	-	-	-	-	
その他	299人	-	50人	6人	24人	-	
(その他)	歴史講座34人、戦争と平和講演会41人						
講演会・各種イベント	614人						
問い合わせ件数 ◇							
種類別							
総計							
ベスト5							
施設別行政コスト							
総計	633,583,940円	31,765,808円	161,144,943円	38,275,287円	44,955,181円	101,871,318円	
人件費	353,709,191円	21,770,381円	92,317,323円	24,270,960円	31,043,315円	0円	
物件費等	279,874,749円	9,995,427円	68,827,620円	14,004,327円	13,911,866円	101,871,318円	
予算(図書館費)							
節	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度		
総計	586,911,000円	577,153,000円	682,772,000円	551,082,000円	349,321,000円		
賃金	70,167,000円	70,608,000円	70,594,000円	70,630,000円	71,717,000円		
報償費	37,000円	110,000円	137,000円	55,000円	37,000円		
旅費	10,000円	10,000円	10,000円	15,000円	13,000円		
需用費	227,333,000円	214,638,000円	204,714,000円	198,287,000円	101,525,000円		
役務費	21,894,000円	26,835,000円	26,875,000円	26,125,000円	21,964,000円		
委託料	206,530,000円	197,029,000円	227,469,000円	202,215,000円	97,765,000円		
使用料及び賃借料	41,759,000円	24,480,000円	26,334,000円	37,105,000円	32,573,000円		
工事請負費	0円	14,910,000円	98,595,000円	0円	0円		
原材料費	59,000円	60,000円	53,000円	33,000円	0円		
備品購入費	6,800,000円	16,269,000円	15,876,000円	5,876,000円	14,500,000円		
負担金補助及び交付金	12,322,000円	12,115,000円	12,115,000円	10,671,000円	9,227,000円		
公課費	0円	89,000円	0円	70,000円	0円		
6. コスト							
決算(図書館費)							
節	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度		
総計	546,231,304円	532,651,166円	668,853,151円	542,755,214円	345,542,135円		
賃金	68,763,239円	70,068,366円	68,260,021円	69,259,609円	70,383,460円		
報償費	18,200円	27,300円	81,900円	45,500円	27,300円		
旅費	8,940円	4,040円	9,380円	5,280円	6,600円		
需用費	206,032,551円	187,299,044円	196,359,266円	194,535,064円	101,066,842円		
役務費	20,884,112円	25,922,187円	26,773,613円	25,872,108円	21,864,285円		
委託料	193,815,402円	192,513,760円	227,063,496円	199,831,112円	96,371,201円		
使用料及び賃借料	38,012,929円	23,539,618円	26,035,959円	36,718,052円	32,460,868円		
工事請負費	0円	14,910,000円	96,231,450円	0円	0円		
原材料費	3,358円	5,206円	49,793円	31,894円	0円		
備品購入費	6,578,373円	6,177,445円	15,874,073円	5,729,215円	14,376,209円		
負担金補助及び交付金	12,114,200円	12,114,200円	12,114,200円	10,669,980円	8,985,370円		
公課費	0円	70,000円	0円	57,400円	0円		

II. 資料1のQ1に関する各種データ

質問事項		直営					指定管理者												
大項目	小項目	中央図書館	平田図書室	行徳図書館	信篤図書館	南行徳図書館	市川駅南口図書館												
7.従業員	雇用別職員数																		
	正規職員	33人	2人	8人	2人	3人	10人												
	再任用職員	0人	1人	2人	2人	1人	0人												
	非常勤職員(週35h)	6人	0人	2人	0人	0人	8人												
	非常勤職員(週35h未満)	31人	1人	14人	2人	2人	18人												
	総計	70人	4人	26人	6人	6人	18人												
	※市川駅南口図書館 全て「契約社員」… 館長・副館長を含めたりーダー以上が10名(固定給) 準社員(非常勤)が8名(時給)																		
	年代別職員数(正規職員)																		
	～29歳	2人	0人	0人	0人	0人	-												
	31～40歳	1人	0人	0人	0人	0人	-												
41～50歳	19人	1人	6人	2人	2人	-													
51～60歳	11人	1人	2人	0人	1人	-													
総計	33人	2人	8人	2人	3人	-													
8.ボランティア	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>市川図書館友の会</th> <th>市川点訳朗読友の会</th> <th>点訳ビーアイ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>登録制</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>年間活動延べ人数</td> <td>1,823人</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								市川図書館友の会	市川点訳朗読友の会	点訳ビーアイ	登録制	○	○	○	年間活動延べ人数	1,823人		
		市川図書館友の会	市川点訳朗読友の会	点訳ビーアイ															
	登録制	○	○	○															
	年間活動延べ人数	1,823人																	
	・市川図書館友の会	図書館の仕事の一部を補助、図書館講座の開講、リサイクルブック市の運営と募金活動等																	
・市川点訳朗読友の会	図書蔵書・盲学校・放送大学のテキスト・教科書、個人依頼の書物、市川広報等の点訳音訳作業、市川市視覚障害者福祉会主催の点字講習会補助、対面朗読等																		
・点訳ビーアイ	国家試験受験の為の資料の点訳。専門書学生の教材、図書館依頼の一般書等の点訳作業等																		
・市川市赤十字奉仕団	点訳講座の開講、県立盲学校や図書館依頼の図書を点訳、校正・製本等																		
9.市民満足度	利用者の声(別紙)																		
	アンケート結果概説	<p>図書館を利用している総合的な満足度については、中央図書館では97.3%の満足度となり、前年度より1ポイント上回った。以下、行徳図書館で95.1%、信篤図書館93.8%、南行徳図書館89.1%、平田図書室97.3%と、全体として非常に高い結果となった。また、職員の対応についても、全ての図書館で9割以上の満足度が得られた。</p> <p>今回のアンケートでは資料案内についての問いを設けたが、図書館で本や調べものについて相談をした人のほとんどから「探していた本や情報が見つかった」、「相談のしやすさや案内の的確さに満足している」との回答を得ることができた。</p> <p>地域資料の利用や各図書館で定期的に行われている特集展示、子どものための行事についても、各館で利用にばらつきはあるものの、利用した人は概ね満足していることが分かった。</p> <p>今後もこの満足度を維持しつつ、職員の対応、蔵書の量や質、図書館行事等、各種図書館サービスのより一層の充実と周知に努めたい。</p>																	
	委託後の他の非委託図書館との利用満足度	アンケート参照																	
10.その他	館長が理解している特色 ◇																		
	平均滞在時間	アンケート参照																	
	ネットでの情報発信他、利用者との双方向通信の有無	蔵書検索以外に、地域情報に関する独自のデータベースを作成し、ホームページで公開している。 他にpush型の情報発信として ①新着図書検索お知らせメール(SDI)サービス ②メールマガジンの発行					facebookを運営し、日替わり展示と連動させている。												

※資料のデータは、平成25年度のもの  
 ★マークは平成26年度のもの  
 ◇マークは内容確認の上、調査

### Ⅲ. 各館の利用者アンケート結果

平成 26 年市川市立図書館 来館者アンケート報告書

平成 27 年 3 月 24 日  
市川市立図書館

#### 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 27 年 1 月 15 日(木)~17 日(土)まで

実施時間 : 各館の開館から閉館まで

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

行徳図書館 有効回答数 150 以上を目標とする

信篤・南行徳・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	1 月 16 日(金)~1 月 17 日(土)	529	468	88.5
行徳図書館	〃	185	176	95.1
信篤図書館	1 月 15 日(木)~1 月 17 日(土)	91	88	96.7
南行徳図書館	〃	61	61	100
平田図書室	〃	114	114	100
合計		980	907	92.6

#### 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総合的な満足度については、中央図書館では 97.3%の満足度となり、前年度より 1 ポイント上回った。以下、行徳図書館で 95.1%、信篤図書館 93.8%、南行徳図書館 89.1%、平田図書室 97.3%と、全体として非常に高い結果となった。また、職員の対応についても、全ての図書館で 9 割以上の満足度が得られた。

今回のアンケートでは資料案内についての問いを設けたが、図書館で本や調べものについて相談をした人のほとんどから「探していた本や情報が見つかった」、「(相談のしやすさや案内の的確さに)満足している」との回答を得ることができた。

地域資料の利用や各図書館で定期的に行われている特集展示、子どものための行事についても、各館で利用にばらつきはあるものの、利用した人は概ね満足していることが分かった。

今後もこの満足度を維持しつつ、職員の対応、蔵書の量や質、図書館行事等、各種図書館サービスのより一層の充実と周知に努めたい。

# 中央図書館 アンケート結果

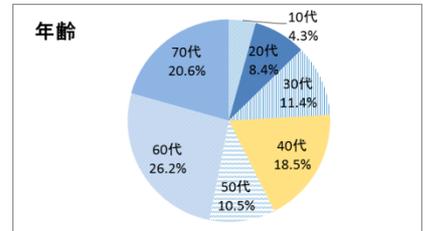
## 1. 年齢・住まい・職業について(Q1～Q3)

回答者の属性については、数年同じような傾向である。60代、70代の利用が多く、この2つの世代で半数近くを占めた。居住別では市内在住者で9割近くを占めており、隣接市の中では船橋市の利用者が多い。

### Q1. 年齢

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	20	39	53	86	49	122	96	465
	4.3%	8.4%	11.4%	18.5%	10.5%	26.2%	20.6%	100%

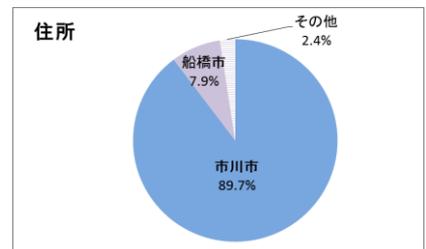
有効回答者 465 未記入 3



### Q2. 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	410	36	0	0	0	11	457
	89.7%	7.9%	0%	0%	0%	2.4%	100%

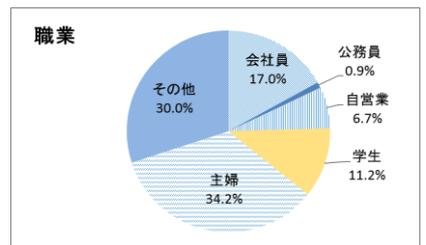
有効回答者 457 未記入 11 その他 (習志野市 江戸川区等)



### Q3. 職業

	会社員	公務員	自営業	学生	主婦	その他	計
回答者数	74	4	29	49	149	131	436
	17.0%	0.9%	6.7%	11.2%	34.2%	30.0%	100%

有効回答者 436 未記入 32 その他 (無職、年金、パート、作家等)



## 2. 中央図書館での資料の利用について(Q4～Q6)

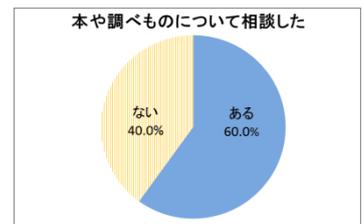
本や調べものの相談をしたことがある人は60%で、市内の他の図書館に比べ高い数値である。求めるものを得ることが出来た人は94.3%、相談のしやすさ、案内の的確さは、「満足」と回答した人が最も多く、「やや満足」を含めると97.1%で、相談した人の満足度は高い。

図書館の調査研究機能をより多くの方に利用していただけるよう、PRや資料の充実、職員の資質向上に努めていく。

### Q4 本や調べものの相談の有無

ある	ない	計
280	187	467
60.0%	40.0%	100%

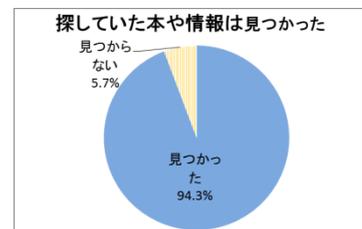
有効回答者 467 未記入 1



### Q5 相談して本や情報が見つかった

見つかった	見つからない	計
264	16	280
94.3%	5.7%	100%

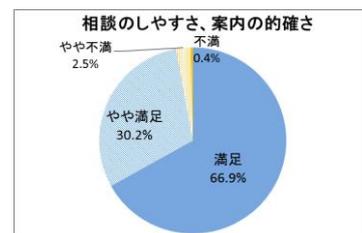
有効回答者 280



### Q6 相談のしやすさ、案内の的確さについての満足度

満足	やや満足	やや不満	不満	計
186	84	7	1	278
66.9%	30.2%	2.5%	0.4%	100%

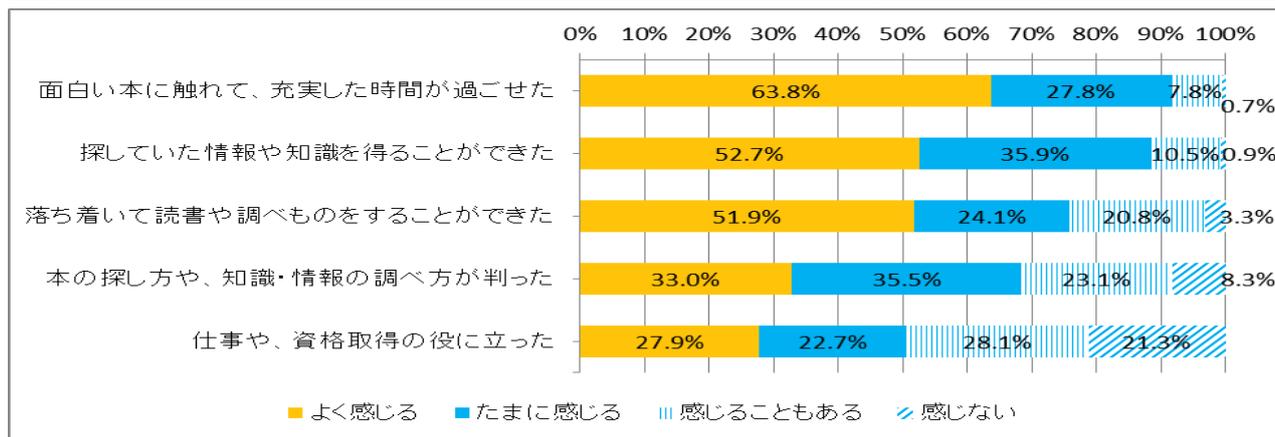
有効回答者 278 未記入 2



### 3. 図書館を利用した成果（Q7～Q11）

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」で、次に「探していた情報や知識を得ることができた」となっており、この2つについて利用した成果を感じたことのある人は99%に及んだ。図書館を利用して充実した時間が過ごせるよう、更に図書館サービスや機能の向上に努めたい。

	よく感じる		たまに感じる		感じることもある		感じない		計
Q7 探していた情報や知識を得ることができた	241	52.7%	164	35.9%	48	10.5%	4	0.9%	457
Q8 面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	294	63.8%	128	27.8%	36	7.8%	3	0.7%	461
Q9 仕事や、資格取得の役に立った	114	27.9%	93	22.7%	115	28.1%	87	21.3%	409
Q10 本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	147	33.0%	158	35.5%	103	23.1%	37	8.3%	445
Q11 落ち着いて読書や調べものをする事ができた	235	51.9%	109	24.1%	94	20.8%	15	3.3%	453



### 4. 中央図書館の満足度について（Q12～Q19）

中央図書館を利用した満足度について尋ねた。Q12～Q16までの各種サービスについては、利用したことがある人へ、Q17～Q19は配布者全員に満足度を聞いた。

#### Q.12 特集展示コーナーについて

特集展示コーナーを見た・借りたことが「ある」という利用者は51.1%であり、「ない」という答えを上回っているが、今後もコーナーの存在をPRしていく。利用した人の満足度は95.8%と高い回答であるが、「満足」よりも「やや満足」の割合が若干高く、魅力的な内容になるよう、より一層努めていく。

今後、取り上げてほしい特集展示の自由記入では、地震や火山噴火といった災害、健康・家事といった身近なものから、憲法や食料問題など、様々な分野について希望が寄せられた。

#### Q.13 こどもとしゃかんの行事について

行事に参加した割合は23.4%だが、家族に行事対象者がいないなど、参加する必要がない場合が考えられる。参加者の満足度は95.2%と高く、「やや満足」よりも「満足」とする回答が多い。良かった行事についての自由記入には、読み聞かせや今年度初めて実施した「ぬいぐるみおとまり会」が挙げられた

Q.14～16 市川市や千葉県関係の資料／大活字本・CDブック／ホームページの利用について

「市川市や千葉県関係の資料」や「大きな活字の本や文芸CDブック」に関しては、利用率はそれほど高くはないものの、利用した人からは90%以上の満足度を得ている。より一層の周知に努め、充実させていきたい。図書館ホームページに関しては、約半数が利用しており、利用した人からは84.5%の満足度を得ているものの、「やや不満」の割合が他のサービスに比べて若干高く、使いやすさの点で課題がある。

[各サービスを利用したことがあるか]

		ある		ない		計
Q12	特集展示コーナーの利用	215	51.1%	206	48.9%	421
Q13	こどもとしょかんの行事の参加	83	23.4%	272	76.6%	355
Q14	市川市や千葉県関係の資料の利用	127	30.8%	286	69.2%	413
Q15	大活字本・文芸CDブックの利用	82	20.3%	322	79.7%	404
Q16	図書館ホームページの利用	200	49.3%	206	50.7%	406

Q17,Q18. 図書の量や質／職員の対応

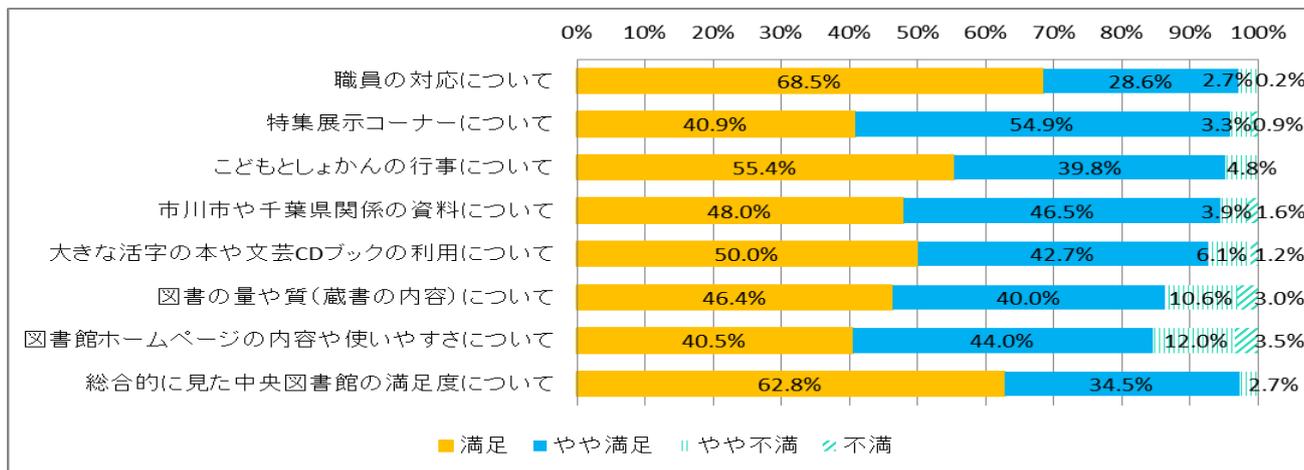
「蔵書の量や質（蔵書の内容）」については、86.4%の満足度となっているが、例年と比べ、わずかに満足度が下がっている。問5の自由記入でも資料の充実については、多く意見が寄せられた。「職員の対応」は、一昨年、昨年よりもさらに満足度が上がり、97.1%と非常に高かった。

Q19 中央図書館の総合的な満足度

総合的な満足度は97.3%と昨年度より更に1ポイント上昇している。今後ともこの高い水準を維持できるようサービスの充実に努めていく。

[Q12～Q19 図書館を利用した満足度] (Q12～Q16については利用したことがある人のみ回答)

	満足		やや満足		やや不満		不満		計
特集展示コーナーについて	88	40.9%	118	54.9%	7	3.3%	2	0.9%	215
こどもとしょかんの行事について	46	55.4%	33	39.8%	4	4.8%	0	0%	83
市川市や千葉県関係の資料について	61	48.0%	59	46.5%	5	3.9%	2	1.6%	127
大きな活字の本や文芸CDブックの利用について	41	50.0%	35	42.7%	5	6.1%	1	1.2%	82
図書館ホームページの内容や使いやすさについて	81	40.5%	88	44.0%	24	12.0%	7	3.5%	200
図書の量や質(蔵書の内容)について	202	46.4%	174	40.0%	46	10.6%	13	3.0%	435
職員の対応について	304	68.5%	127	28.6%	12	2.7%	1	0.2%	444
総合的に見た中央図書館の満足度について	277	62.8%	152	34.5%	12	2.7%	0	0%	441



## 5. 自由記入

調査票 468 記入者 126 未記入 342 (記入率 26.9%) ※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	35	児童書・専門書・大活字本・洋書まで様々な資料の充実について要望がある。新しい本の増加の希望が多い。
2	AV 資料に関する記入	17	DVD の充実や、CD の傷みについての意見が多い。
3	施設に関する記入	11	借りた本を出し入れするテーブルの希望や、照明や日差しについての意見があり。
4	座席に関する記入	6	座るスペースを増やしてほしい、雑誌コーナーの椅子は背もたれが欲しい。
5	IT に関する記入	11	図書館の検索機が使いづらい。子どものカードもネット予約できるようにしてほしい等。
6	マナーに関する記入	6	親子連れのマナーや館内での携帯電話の通話に対する意見が多い。職員がもっと注意してほしい等。
7	職員に関する記入	14	職員が親切。書籍を出し入れする作業がうるさい等。
8	運営に関する記入	24	開館時間を早めて欲しい。様々なイベントを企画してほしい等。
9	感想	32	良い図書館、非常に役立っている、など好印象の感想が多数。
10	その他の記入	5	

# 行徳図書館 アンケート結果

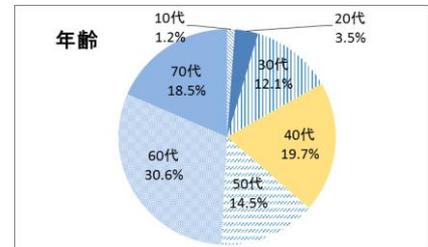
## 1. 年齢・住まい・職業について(Q1～Q3)

60代の利用が最も多く、次いで70代となっている。職業の設問では、「主婦」と回答した人が、38.2%と最も多く、会社員・自営業・公務員を合わせた仕事を持つ人の割合も3割を超えている。住まいについてはほとんどが市川市であった。

### Q1. 年齢

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	2	6	21	34	25	53	32	173
	1.2%	3.5%	12.1%	19.7%	14.5%	30.6%	18.5%	100%

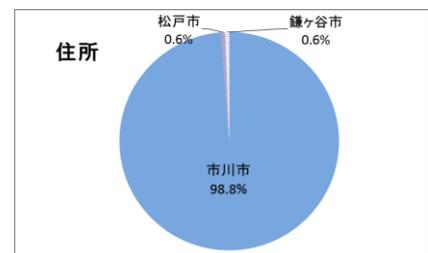
有効回答者 173 未記入 3



### Q2. 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	168	0	1	0	1	0	170
	98.8%	0%	0.6%	0%	0.6%	0%	100%

有効回答者 170 未記入 6



### Q3. 職業

	会社員	公務員	自営業	学生	主婦	その他	計
回答者数	44	3	4	2	65	52	170
	25.9%	1.8%	2.4%	1.2%	38.2%	30.6%	100%

有効回答者 170 未記入 6 その他(無職 フリーター パート 翻訳業等)



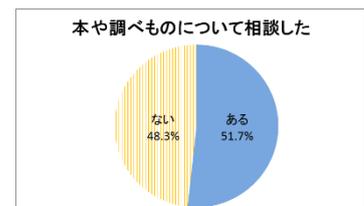
## 2. 行徳図書館での資料の利用について(Q4～Q6)

半数以上が調べもの等の相談をしたことがあり、そのうち95.5%が探している本や情報が見つかったと回答している。また相談のしやすさ、案内の的確さについては97.8%の方が満足・やや満足の回答としており、「不満」という回答はなかった。相談をした人への資料・情報案内は、概ね適切に行われていると考えられる。

### Q4 本や調べものの相談の有無

ある	ない	計
90	84	174
51.7%	48.3%	100%

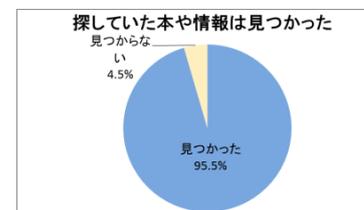
有効回答者 170 未記入 2



### Q5 相談して本や情報が見つかった

見つかった	見つからない	計
85	4	89
95.5%	4.5%	100%

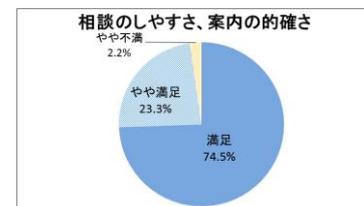
有効回答者 89 未記入 1



### Q6 相談のしやすさ、案内の的確さについての満足度

満足	やや満足	やや不満	不満	計
67	21	2	0	90
74.5%	23.3%	2.2%	0%	100%

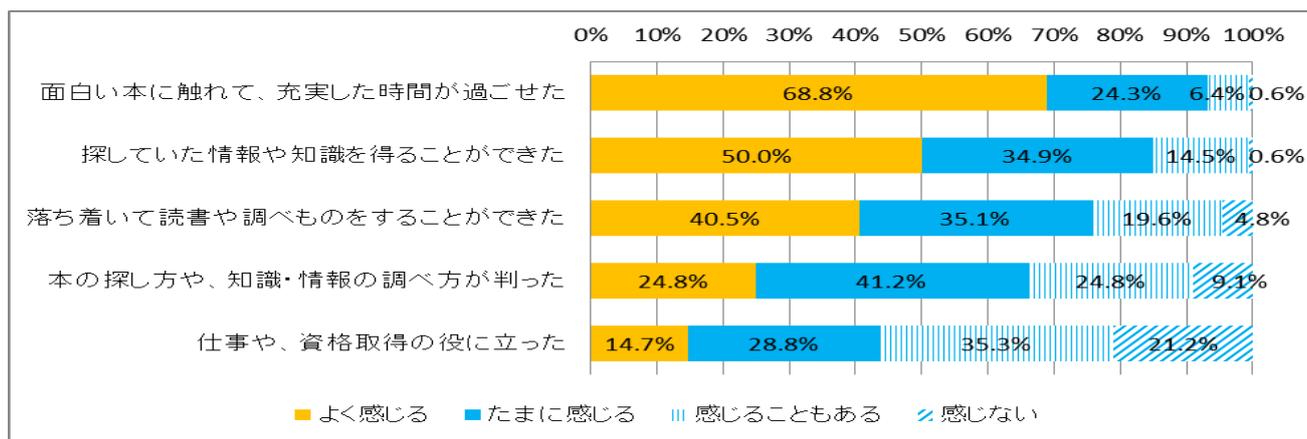
有効回答者 90 未記入 0



### 3. 図書館を利用した成果（Q7～Q11）

図書館を利用した 99.4%の人が、「面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた」「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。会社員等、仕事をしている利用者が3割いることから、今後、仕事や資格取得の役に立つような資料・情報の充実や提供にも努めたい。

	よく感じる		たまに感じる		感じることもある		感じない		計
探していた情報や知識を得ることができた	86	50.0%	60	34.9%	25	14.5%	1	0.6%	172
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	119	68.8%	42	24.3%	11	6.4%	1	0.6%	173
仕事や、資格取得の役に立った	23	14.7%	45	28.8%	55	35.3%	33	21.2%	156
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	41	24.8%	68	41.2%	41	24.8%	15	9.1%	165
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	68	40.5%	59	35.1%	33	19.6%	8	4.8%	168



### 4. 行徳図書館の満足度について（Q12～Q19）

行徳図書館を利用した満足度について尋ねた。Q12～Q16までの各種サービスについては、利用したことがある人へ、Q17～Q19は配布者全員に満足度を聞いた。

#### Q.12 特集展示コーナーについて

特集展示コーナーを見た、借りたことが「ある」という利用者は71.8%であり、他館よりかなり高い数字となっている。入口近くに展示場所を設け、身近なテーマを取り上げるなどの工夫により利用率が高くなっていると考えられる。利用した人の満足度も「満足」と「やや満足」を合わせて96.4%と高かった。

今後、取り上げてほしい特集展示の自由記入では、還暦特集、作者を限った展示などテーマをしばった要望も見られた。利用者の様々な関心に応えられるよう企画を練っていきたい。

#### Q.13 こどもの行事について

えほんの会や、おはなし会等の行事に参加したことがあると回答した人は18.8%であり、参加した人の8割が「満足」「やや満足」と回答している。更に参加者が増えるよう新たな企画を検討し、子ども達に本に親しんでもらえる機会を増やしたい。

Q.14～16 市川市や千葉県関係の資料／大活字本／ホームページの利用について

市川市や千葉県関係の資料の利用は 32.2%で、「満足」と「やや満足」を合わせた数値は 87.5%であった。大活字本の利用は 2 割程度ではあるが、人気作家の大活字本は借りられているため、利用に応じた資料の収集を行っていく。ホームページの利用は 6 割の人が利用しており、「不満」と回答した人はいなかったが、自由記入で予約資料の連絡がメールでも受けられることを知らない人もいたため、今後も利用方法のPRに努めたい。

[各サービスを利用したことがあるか]

		ある		ない		計
Q12	特集展示コーナーの利用	112	71.8%	44	28.2%	156
Q13	こどもの行事への参加	25	18.8%	108	81.2%	133
Q14	市川市や千葉県関係の資料の利用	48	32.2%	101	67.8%	149
Q15	大活字本の利用	33	21.9%	118	78.1%	151
Q16	図書館ホームページの利用	91	59.1%	63	40.9%	154

Q.17, Q.18 図書の量や質／職員の対応について

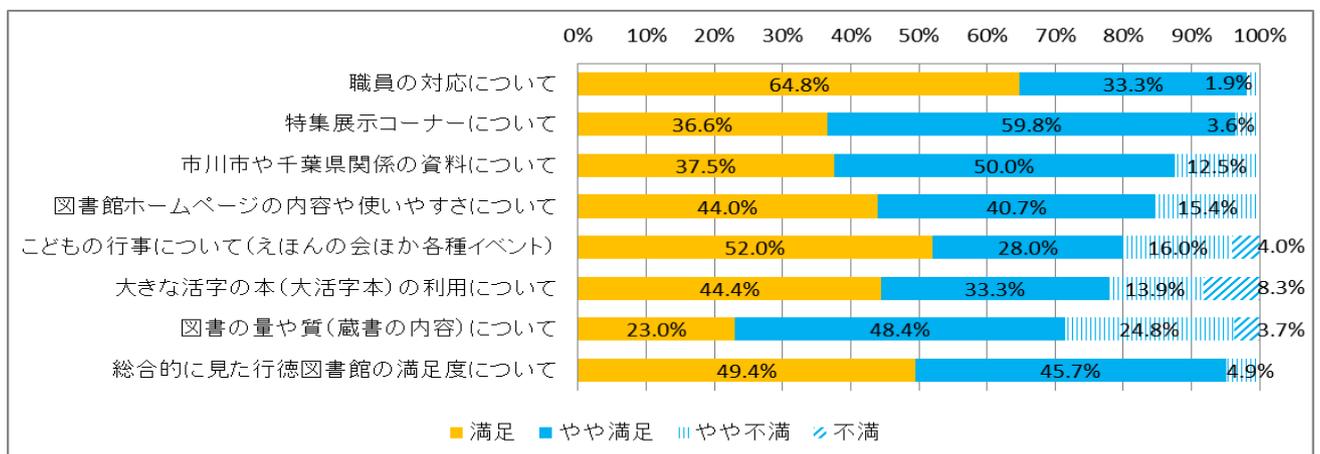
図書の量や質（蔵書の内容）については「満足」「やや満足」と回答した人は 71.4%で、他の項目より満足度が低い。職員の対応については「満足」が 64.8%、「やや満足」も合わせると 98.1%という非常に高い数値となった。

Q.19 行徳図書館の総合的な満足度

行徳図書館の総合的満足度は 95.1%で、昨年の 88.8%から大幅に上がった。今後ともこの高い水準を維持できるようサービスの充実に努めていく。

[Q12～Q19 図書館を利用した満足度] (Q12～Q16については利用したことがある人のみ回答)

	満足		やや満足		やや不満		不満		計	
Q12	特集展示コーナーについて	41	36.6%	67	59.8%	4	3.6%	0	0%	112
Q13	こどもの行事について	13	52.0%	7	28.0%	4	16.0%	1	4.0%	25
Q14	市川市や千葉県関係の資料について	18	37.5%	24	50.0%	6	12.5%	0	0%	48
Q15	大きな活字の本の利用について	16	44.4%	12	33.3%	5	13.9%	3	8.3%	36
Q16	図書館ホームページの内容や使いやすさについて	40	44.0%	37	40.7%	14	15.4%	0	0%	91
Q17	図書の量や質(蔵書の内容)について	37	23.0%	78	48.4%	40	24.8%	6	3.7%	161
Q18	職員の対応について	105	64.8%	54	33.3%	3	1.9%	0	0%	162
Q19	総合的に見た行徳図書館の満足度について	81	49.4%	75	45.7%	8	4.9%	0	0%	164



## 5. 自由記入

調査票 176 記入者 67 未記入 109 (記入率 38.1%) ※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	分析等
1	資料に関する記入	20	新刊本が早く読みたいという意見が多数。
2	AV資料に関する記入	2	CDの入れ替え希望。DVDを増やして欲しいという意見とDVD不要の意見がそれぞれあった。
3	施設に関する記入	0	本年度は意見が無かった。
4	座席に関する記入	2	椅子に寝ている人が多く利用しづらい。
5	ITに関する記入	5	ホームページの使い勝手が悪いという意見あり。
6	マナーに関する記入	3	利用者のマナーに対する苦情や本の汚破損に関する苦情あり。
7	職員に関する記入	5	いつも親切にしてもらっている。職員の声が大きすぎる等。
8	運営に関する記入	10	開館時間についての要望、子供向けイベントについての要望等。
9	感想	18	いつもありがとう、これからも使いやすい図書館をと いう感謝や期待の言葉が多かった。
10	その他の記入	5	

# 信篤図書館 アンケート結果

## 1. 年齢・住まい・職業について(Q1~Q3)

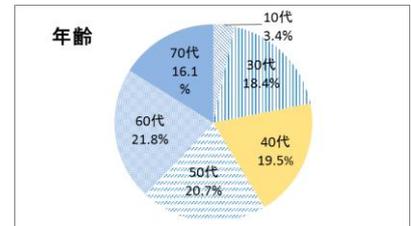
60代の利用が21.8%でもっとも多く、次いで50代の20.7%、40代の19.5%、30代の18.4%と、年代に偏りなく利用されている。利用者の92.8%が市川市民で、7.2%が船橋市民であった。

職業では、主婦の利用が34.2%、次はその他(無職含む)が30.4%が多いが、会社員・自営業・公務員を合わせると32.9%になり、年代同様、均等に分かれている。

### Q1. 年齢

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	3	0	16	17	18	19	14	87
	3.4%	0%	18.4%	19.5%	20.7%	21.8%	16.1%	100%

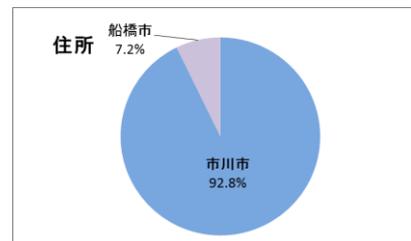
有効回答者 87 未記入 1



### Q2. 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	77	6	0	0	0	0	83
	92.8%	7.2%	0%	0%	0%	0%	100%

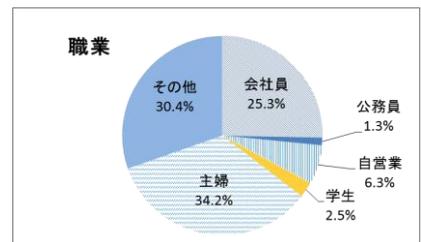
有効回答者 83 未記入 5



### Q3. 職業

	会社員	公務員	自営業	学生	主婦	その他	計
回答者数	20	1	5	2	27	24	79
	25.3%	1.3%	6.3%	2.5%	34.2%	30.4%	100%

有効回答者 79 未記入 9 その他(無職 パート 年金 会社役員等)



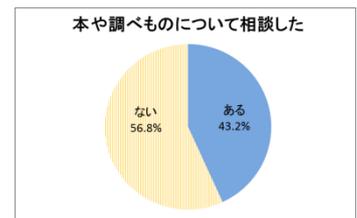
## 2. 信篤図書館での資料の利用について(Q4~Q6)

駅前という立地のため、予約の受け取りのみの利用が多く、本や調べ物の相談をしたことがある方は43.2%と半数以下であった。しかし、相談した人のうち、探している本や情報が見つかったという回答は92.1%であり、相談のしやすさ、案内の的確さでは97.4%の方が満足・やや満足と回答しており、満足度は高い。

### Q4 本や調べものの相談の有無

ある	ない	計
38	50	88
43.2%	56.8%	100%

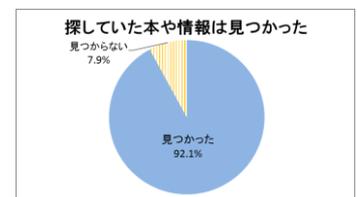
有効回答者 88 未記入 0



### Q5 相談して本や情報が見つかった

見つかった	見つからない	計
35	3	38
92.1%	7.9%	100%

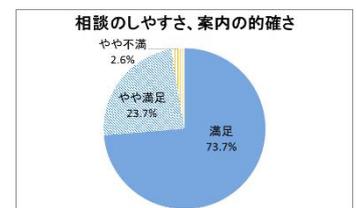
有効回答者 38 未記入 0



### Q6 相談のしやすさ、案内の的確さに関しての満足度

満足	やや満足	やや不満	不満	計
28	9	1	0	38
73.7%	23.7%	2.6%	0%	100%

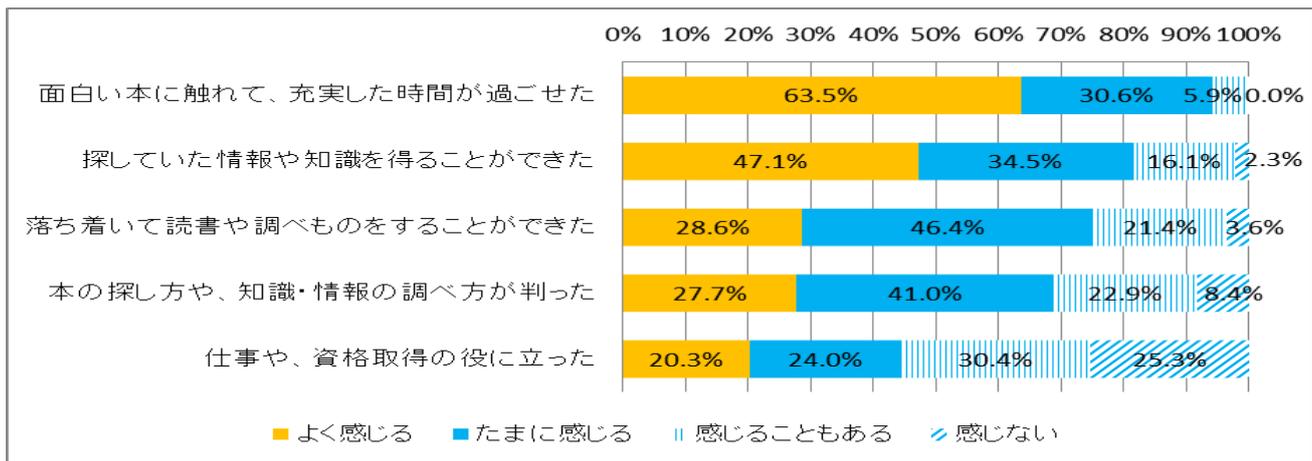
有効回答者 38 未記入 0



### 3. 図書館を利用した成果（Q7～Q11）

回答者の全てが、「面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた」と感じたことがあると答えた。続いて、97.7%の方が「探していた情報や知識を得られた」と感じたことがあると回答している。

		よく感じる		たまに感じる		感じることもある		感じない		計
Q7	探していた情報や知識を得ることができた	41	47.1%	30	34.5%	14	16.1%	2	2.3%	87
Q8	面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	54	63.5%	26	30.6%	5	5.9%	0	0%	85
Q9	仕事や、資格取得の役に立った	16	20.3%	19	24.0%	24	30.4%	20	25.3%	79
Q10	本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	23	27.7%	34	41.0%	19	22.9%	7	8.4%	83
Q11	落ち着いて読書や調べものをする事ができた	24	28.6%	39	46.4%	18	21.4%	3	3.6%	84



### 4. 信篤図書館の満足度について(Q 12～Q18)

信篤図書館を利用した満足度について尋ねた。Q12～Q15 までの各種サービスについては、利用したことがある人へ、Q16～Q18 は配布者全員に満足度を聞いた。

#### Q.12 特集展示コーナーについて

53.1%と半数以上の方が特集展示コーナーを利用しており、利用した全員が満足・やや満足と回答している。過去の受賞作品の特集が良かった等の感想もいただいた。自由記入で要望があった季節に合った特集、地域に関わりのある特集等についても検討し、展示の質の向上と積極的なPRに努めていく。

#### Q.13 こどもの行事について

参加したことがある人は 20.6%だったが、参加した人は全員「満足」「やや満足」という回答だった。一人でも多くの子ども達に参加してもらうため、今年度は夏のおはなし会の回数を増やしたが、今後も開催日時や対象年齢などを検討するとともにPRに努めたい。

Q.14～15 市川市や千葉県関係の資料／ホームページの利用について

市川市や千葉県関係の資料を利用した人は 22.1%と低めだったが、利用した人は全員「満足」「やや満足」と回答している。今後は、特集展示に使用するなどし、地域資料コーナーの周知に努めたい。ホームページは 65.8%の人が利用しており、他館より利用率が高かった。利用した人の 80.8%の方が「満足」「やや満足」と回答している。

[各サービスを利用したことがあるか? ]

		ある		ない		計
Q12	特集展示コーナーの利用	43	53.1%	38	46.9%	81
Q13	こどもの行事への参加	14	20.6%	54	79.4%	68
Q14	市川市や千葉県資料の利用	17	22.1%	60	77.9%	77
Q15	図書館ホームページの利用	52	65.8%	27	34.2%	79

Q17,Q18: 図書の量や質／職員の対応

図書の量や質については、「満足」「やや満足」という回答が 59.7%にとどまった。限られた予算ではあるが、計画的に資料の更新を進めたい。

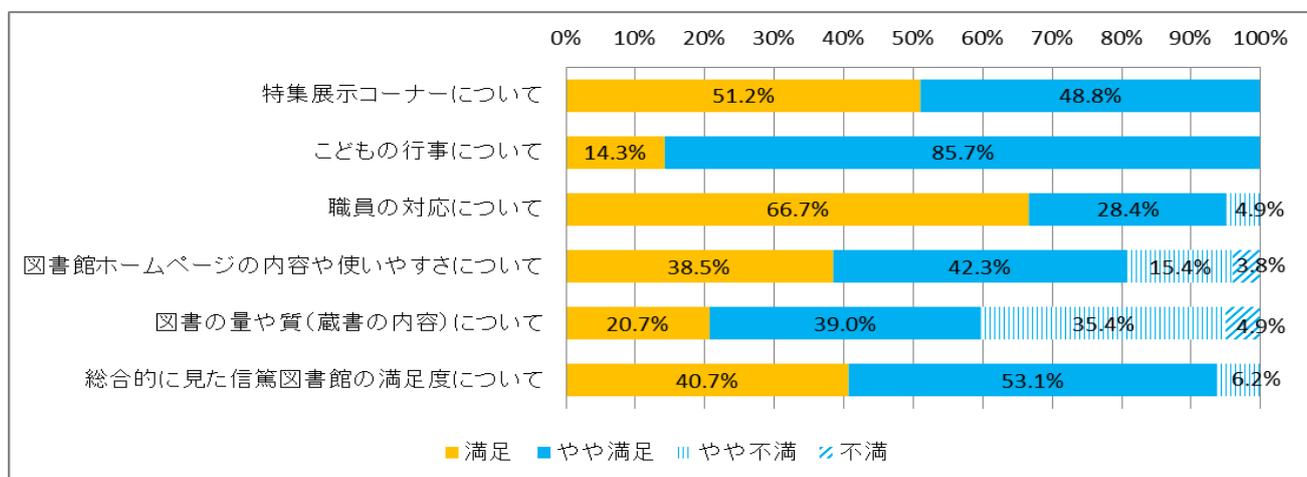
職員の対応については、95.1%の方が「満足」「やや満足」と回答し、高い数値となった。

Q19 信篤図書館の総合的な満足度

総合的な満足度は 93.8%で、昨年の 85.7%より上がっている。地域の身近な図書館として、更に満足していただけるよう努力を続けたい。

[Q12～Q18 信篤図書館の満足度について ] (Q12～Q15については利用したことがある人のみ回答)

		満足		やや満足		やや不満		不満		計
Q12	特集展示コーナーについて	22	51.2%	21	48.8%	0	0%	0	0%	43
Q13	こどもの行事について	2	14.3%	12	85.7%	0	0%	0	0%	14
Q14	市川市や千葉県関係の資料について	9	52.9%	8	47.1%	0	0%	0	0%	17
Q15	図書館ホームページの内容や使いやすさについて	20	38.5%	22	42.3%	8	15.4%	2	3.8%	52
Q16	図書の量や質(蔵書の内容)について	17	20.7%	32	39.0%	29	35.4%	4	4.9%	82
Q17	職員の対応について	54	66.7%	23	28.4%	4	4.9%	0	0%	81
Q18	総合的に見た信篤図書館の満足度について	33	40.7%	43	53.1%	5	6.2%	0	0%	81



5. 自由記入 P.19へ記載

## 南行徳図書館 アンケート結果

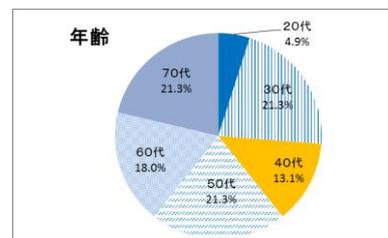
### 1. 年齢・住まい・職業について(Q1~Q3)

30代、50代、70代が同数で21.3%と最も多く、次いで60代、40代の順になっており、様々な年代に利用されていることがわかる。主婦とその他で80%近くを占めており、仕事を持つ人の利用の割合は少ない。

#### Q1. 年齢

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	0	3	13	8	13	11	13	61
	0%	4.9%	21.3%	13.1%	21.3%	18.0%	21.3%	100%

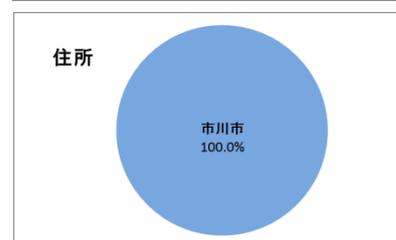
有効回答者 61 未記入 0



#### Q2. 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	60	0	0	0	0	0	60
	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

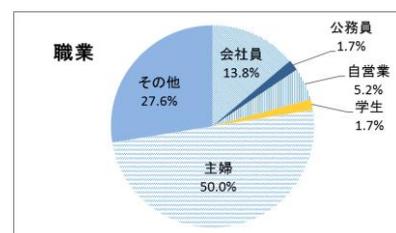
有効回答者 60 未記入 1



#### Q3. 職業

	会社員	公務員	自営業	学生	主婦	その他	計
回答者数	8	1	3	1	29	16	58
	13.8%	1.7%	5.2%	1.7%	50.0%	27.6%	100%

有効回答者 58 未記入 3 その他(無職 パート 求職中等)



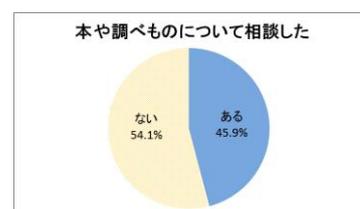
### 2. 南行徳図書館での資料の利用について(Q4~Q6)

本や調べものの相談をしたことがあると答えた人は45.9%だったが、そのうち96.4%の人が探していた本や情報は見つかったと回答しており、また、案内について「やや不満」「不満」と回答した人はいなかった。

#### Q4 本や調べものの相談の有無

ある	ない	計
28	33	61
45.9%	54.1%	100%

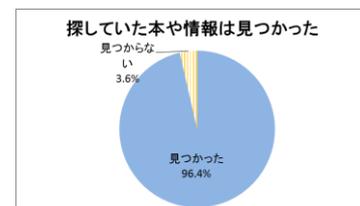
有効回答者 61 未記入 0



#### Q5 相談して本や情報が見つかった

見つかった	見つからない	計
27	1	28
96.4%	3.6%	100%

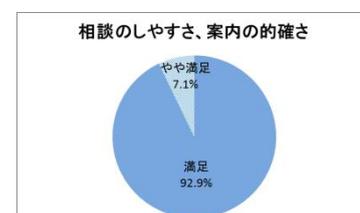
有効回答者 28 未記入 0



#### Q6 相談のしやすさ、案内の的確さについての満足度

満足	やや満足	やや不満	不満	計
26	2	0	0	28
92.9%	7.1%	0%	0%	100%

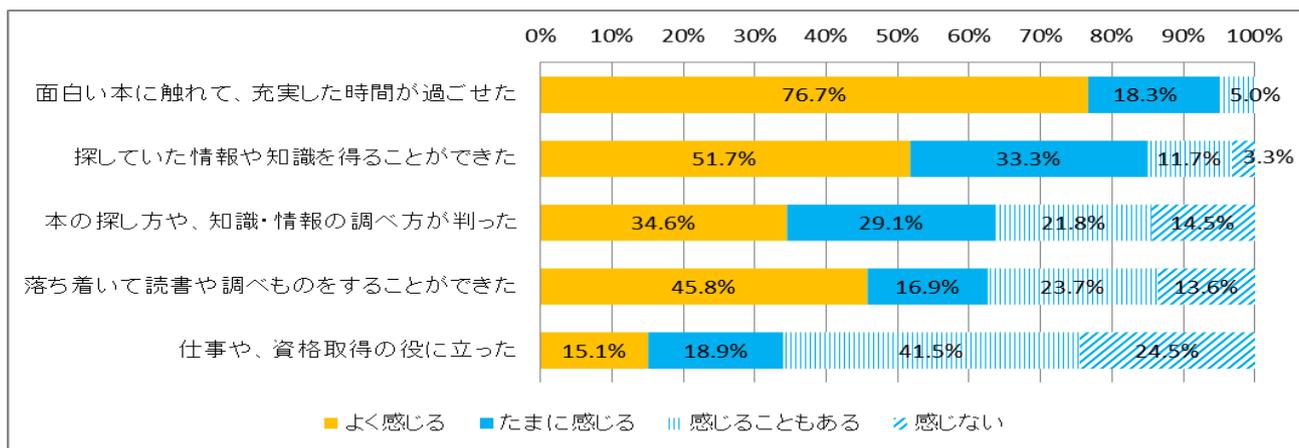
有効回答者 28 未記入 0



### 3. 図書館を利用した成果（Q7～Q11）

回答者の全てが、「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」と感じたことがあると回答した。その中でも、「よく感じる」と答えた人が76.7%と非常に多い。

		よく感じる		たまに感じる		感じることもある		感じない		計
Q7	探していた情報や知識を得ることができた	31	51.7%	20	33.3%	7	11.7%	2	3.3%	60
Q8	面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	46	76.7%	11	18.3%	3	5.0%	0	0%	60
Q9	仕事や、資格取得の役に立った	8	15.1%	10	18.9%	22	41.5%	13	24.5%	53
Q10	本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	19	34.6%	16	29.1%	12	21.8%	8	14.5%	55
Q11	落ち着いて読書や調べものをすることができた	27	45.8%	10	16.9%	14	23.7%	8	13.6%	59



### 4. 南行徳図書館の満足度について(Q12～Q18)

南行徳図書館を利用した満足度について尋ねた。Q12～Q15までの各種サービスについては、利用したことがある人へ、Q16～Q18は配布者全員に満足度を聞いた。

#### Q.12 特集展示コーナーについて

54.5%と半数以上の人の特集コーナーを利用している。利用した満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて96.7%と非常に高い。今後取り上げてほしい展示では、今の若者の興味のあること、地域に関する寺や生き物等、身近なテーマによる展示の希望があった。様々な視点から、質の良い特集展示を企画していきたい。

#### Q.13 こどもの行事について

今年度より、えほんの会、子ども向け福袋といった行事を開始した。参加した人は、17.0%とまだ少ないが、「満足」と「やや満足」がそれぞれ50%ずつで、不満と回答した人はいなかった。今後も継続的にえほんの会等を実施することにより、気軽に参加できる定例の行事として定着させていきたい。

## Q.14～15 市川市や千葉県関係の資料／ホームページの利用について

地域資料コーナーは小さいが、34%の利用があった。地域をテーマとした特集展示の希望もあるので、コーナーの宣伝もかねて実施していきたい。ホームページの利用は53.7%と半数以上が利用しており、82.7%の満足度だった。

[各サービスを利用したことがあるか]

		ある		ない		計
Q12	特集展示コーナーの利用	30	54.5%	25	45.5%	55
Q13	こどもの行事への参加	8	17.0%	39	83.0%	47
Q14	市川市や千葉県関係の資料の利用	18	34.0%	35	66.0%	53
Q15	図書館ホームページの利用	29	53.7%	25	46.3%	54

## Q.17～18 図書の本数や質／職員の対応

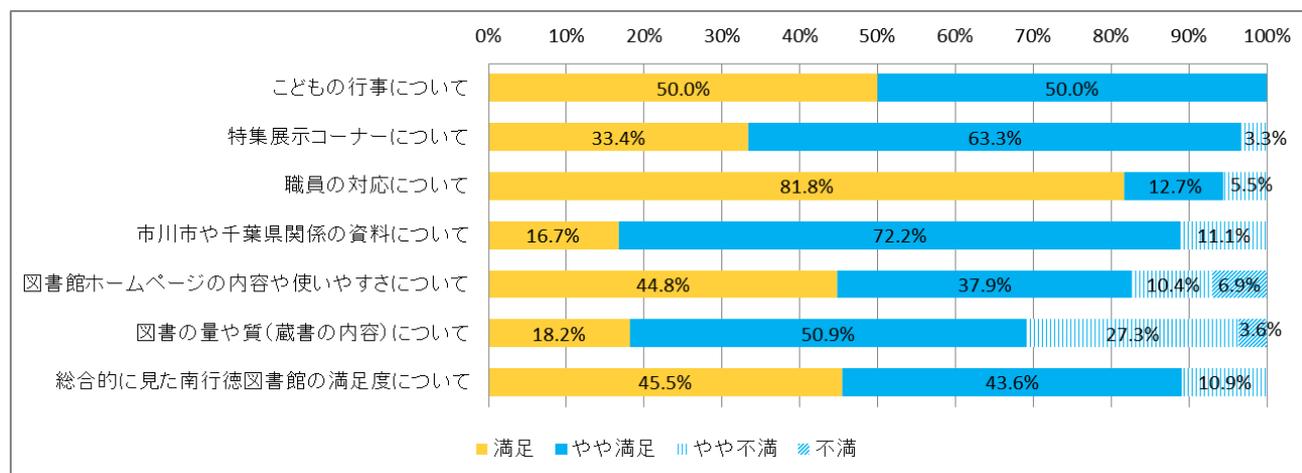
蔵書の量や質についての満足度は69.1%と他の項目に比べて低く、自由記入のコメントにも新しい本や種類を増やしてほしいなどの要望があった。計画的な購入と寄贈本の活用により、資料の更新に努めたい。職員の対応については、「満足」と「やや満足」を合わせて94.5%と非常に高かった。

## Q.19 南行徳図書館の総合的な満足度

南行徳図書館の総合的な満足度は89.1%だった。資料の更新やサービスの向上、小規模な図書館ではあるが空間利用の工夫等により、身近な使いやすい図書館として満足度を上げていきたい。

[Q12～Q18 南行徳図書館の満足度について] Q12～Q15については利用したことがある人のみ回答

	満足	やや満足	やや不満	不満	計
Q12 特集展示コーナーについて	10 33.4%	19 63.3%	1 3.3%	0 0%	30
Q13 こどもの行事について	4 50.0%	4 50.0%	0 0%	0 0%	8
Q14 市川市や千葉県関係の資料について	3 16.7%	13 72.2%	2 11.1%	0 0%	18
Q15 図書館ホームページの内容や使いやすさについて	13 44.8%	11 37.9%	3 10.4%	2 6.9%	29
Q16 図書の本数や質(蔵書の内容)について	10 18.2%	28 50.9%	15 27.3%	2 3.6%	55
Q17 職員の対応について	45 81.8%	7 12.7%	3 5.5%	0 0%	55
Q18 総合的に見た南行徳図書館の満足度について	25 45.5%	24 43.6%	6 10.9%	0 0%	55



## 5. 自由記入 P.19へ記載

# 平田図書室 アンケート結果

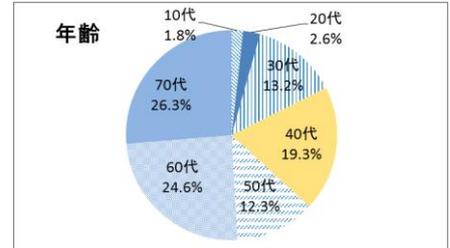
## 1. 年齢・住まい・職業について(Q1～Q3)

70代以上が26.3%と最も多く、次に60代が24.6%と、2つの利用年齢層で半数を占めた。次いで、40代、30代となっている。職業については、その他(無職含む)と主婦で75.4%を占めている。住まいはほとんど市川市在住である。

### Q1. 年齢

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	2	3	15	22	14	28	30	114
	1.8%	2.6%	13.2%	19.3%	12.3%	24.6%	26.3%	100%

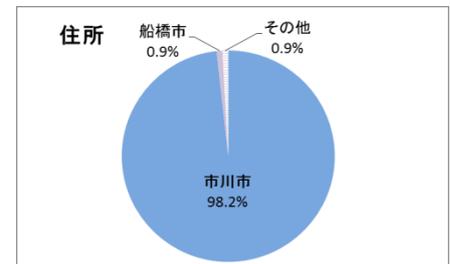
有効回答者 114 未記入 0



### Q2. 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	112	1	0	0	0	1	114
	98.2%	0.9%	0%	0%	0%	0.9%	100%

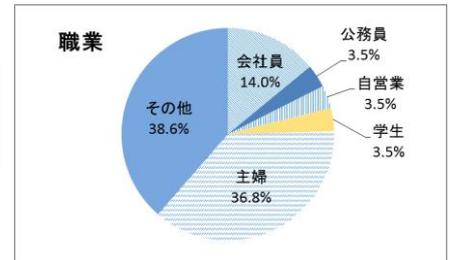
有効回答者 114 未記入 0



### Q3. 職業

	会社員	公務員	自営業	学生	主婦	その他	計
回答者数	16	4	4	4	42	44	114
	14.0%	3.5%	3.5%	3.5%	36.8%	38.6%	100%

有効回答者 114 未記入 0 その他(無職 パート 就職予定等)



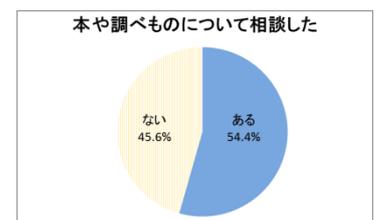
## 2. 平田図書室での資料の利用について(Q4～Q6)

本や調べものについて相談したことがあるか尋ねたところ、54.4%の人があると答え、そのうち98.4%の人が探していた本や情報が見つかったと回答している。また相談のしやすさや案内の的確さは、相談した人の96.7%の人が満足・やや満足と回答しており、高い満足度となった。

### Q4 本や調べものの相談の有無

ある	ない	計
62	52	114
54.4%	45.6%	100%

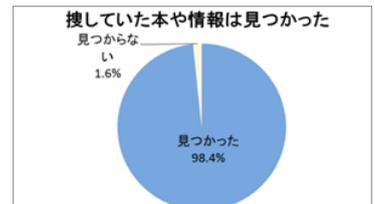
有効回答者 114 未記入 0



### Q5 相談して本や情報が見つかった

見つかった	見つからない	計
61	1	62
98.4%	1.6%	100%

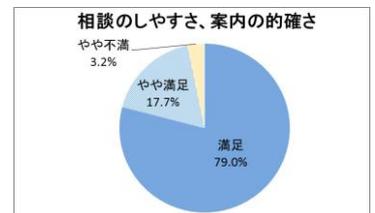
有効回答者 62 未記入 0



### 相談のしやすさ、案内の的確さに関する満足度

満足	やや満足	やや不満	不満	計
49	11	2	0	62
79.0%	17.7%	3.2%	0%	100%

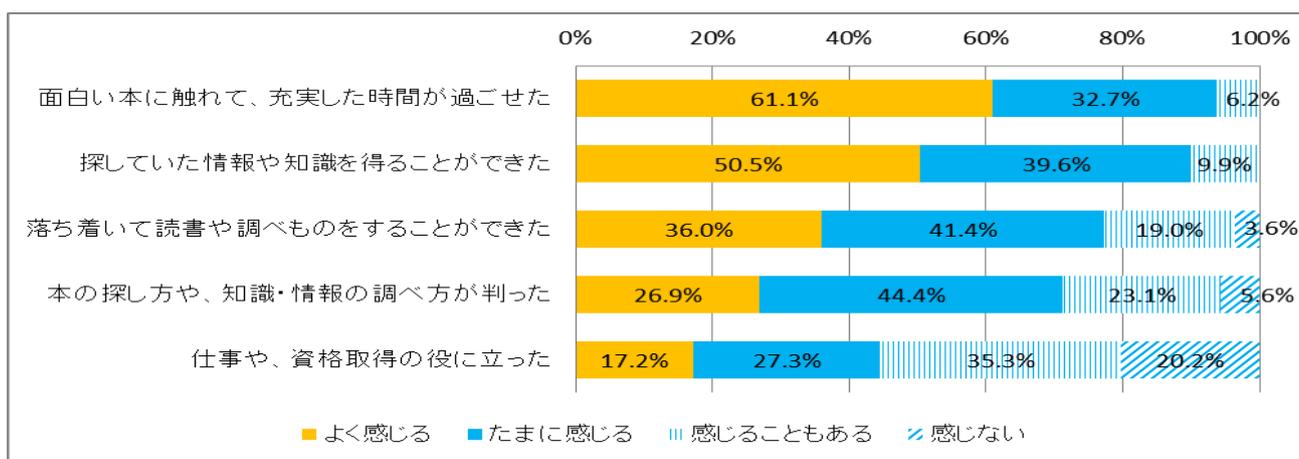
有効回答者 62 未記入 0



### 3. 図書館を利用した成果（Q7～Q11）

図書館を利用したほとんどの人が「探していた情報や知識を得ることができた」、「面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた」と答えている。「仕事や、資格取得の役に立った」については感じたことがないという回答が20.2%あった。利用者の年齢層が高く、仕事や資格取得のためには利用しないとの回答もあった。

		よく感じる		たまに感じる		感じることもある		感じない		計
Q7	探していた情報や知識を得ることができた	56	50.5%	44	39.6%	11	9.9%	0	0%	111
Q8	面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	69	61.1%	37	32.7%	7	6.2%	0	0%	113
Q9	仕事や、資格取得の役に立った	17	17.2%	27	27.3%	35	35.3%	20	20.2%	99
Q10	本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	29	26.9%	48	44.4%	25	23.1%	6	5.6%	108
Q11	落ち着いて読書や調べものをする事ができた	40	36.0%	46	41.4%	21	19.0%	4	3.6%	111



### 4. 平田図書室の満足度について(Q12～Q19)

平田図書室を利用した満足度について尋ねた。Q12～Q16までの各種サービスについては、利用したことがある人へ、Q17～Q19は配布者全員に満足度を聞いた。

#### Q.12 特集展示コーナーについて

特集展示コーナーを利用したことがある人は63.6%で、利用した満足度は94.3%と高かった。今後、取り上げてほしい特集展示については、市川の民話、亡くなられた作家、着物関係等、利用者層に応じた希望があった。利用者のニーズを取り入れながら今後の展示を計画していきたい。

#### Q.13, Q14 市川市や千葉県関係の資料／ホームページの利用について

地域資料の利用率は36.7%だが、利用した人の満足度は高い。高齢の利用者が多いが、ホームページは回答者の6割が利用している。そのうちの1割の人が「不満」「やや不満」と答えているため、使い方の案内等を行うなど、より細やかに対応をしていきたい。

[各サービスを利用したことがあるか]

		ある		ない		計
Q12	特集展示コーナーの利用	70	63.6%	40	36.4%	110
Q13	市川市や千葉県関係の資料の利用	40	36.7%	69	63.3%	109
Q14	図書館ホームページの利用	60	58.3%	43	41.7%	103

## Q15, Q16 図書の量や質／職員の対応について

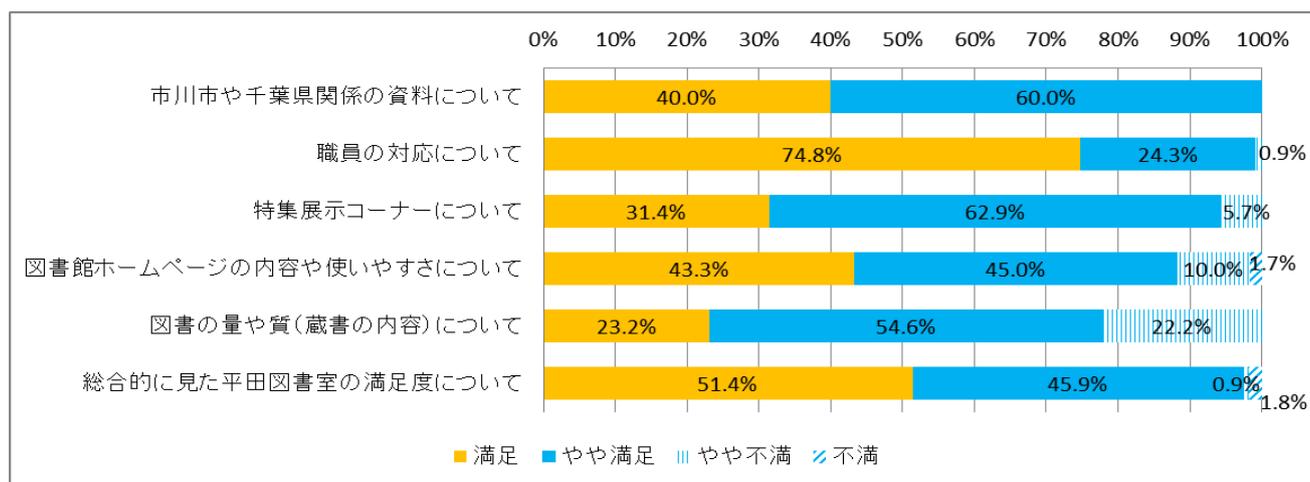
図書の量や質については、蔵書数が少ないため、2割の人が「やや不満」と感じている。一方、職員の対応については「満足」「やや満足」の回答が99.1%という高い数値となった。蔵書数が十分でない分、資料の案内や取り寄せ、職員の丁寧な対応により、気軽に相談ができる地域の図書館として今後も利用してもらえるよう努めていく。

## Q17 平田図書室の総合的な満足度

平田図書室の総合的な満足度は一昨年90.3%、昨年94.6%、そして今年は97.3%と年々満足度が上がっており、身近な図書室として満足して利用されている様子が伺える。

[Q12～Q17 図書館を利用した満足度] Q12～Q14については利用したことがある人のみ回答

		満足		やや満足		やや不満		不満		計
Q12	特集展示コーナーについて	22	31.4%	44	62.9%	4	5.7%	0	0%	70
Q13	市川市や千葉県関係の資料について	16	40.0%	24	60.0%	0	0%	0	0%	40
Q14	図書館ホームページの内容や使いやすさについて	26	43.3%	27	45.0%	6	10.0%	1	1.7%	60
Q15	図書の量や質(蔵書の内容)について	25	23.2%	59	54.6%	24	22.2%	0	0%	108
Q16	職員の対応について	83	74.8%	27	24.3%	1	0.9%	0	0%	111
Q17	総合的に見た平田図書室の満足度について	57	51.4%	51	45.9%	1	0.9%	2	1.8%	111



## 5. 自由記入 P.19へ記載

5 自由記入 信篤・南行徳・平田

調査票 142 記入者 47 未記入 95 (記入率 33%) ※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	信篤	南行徳	平田	合計	分析等
1	資料に関する記入	6	5	13	24	新しい本の増加の希望が多い(信)(南) 蔵書数・種類の増加希望(南) 本の増加・新聞の増加の希望(平)
2	AV 資料に関する記入	0	2	0	2	なし(信) CD の増加希望(南) なし(平)
3	施設に関する記入	4	2	9	15	トイレが不便・駅から近くてよい(信) 老朽化している(南) 殺菌 BOX が欲しい(平)
4	座席に関する記入	0	3	1	4	なし(信) 座席の拡大希望(南) 机・イスの増加の希望(平)
5	IT に関する記入	2	1	3	6	小学生でもネット予約を(信) HP で予約がしづらい(南) HP の不満(平)
6	マナーに関する記入	0	0	1	1	なし(信) なし(南) 新聞・雑誌の独り占め(平)
7	職員に関する記入	3	2	6	11	親切な対応に感謝(信) 親切丁寧で満足・もっと挨拶がほしい(南) 親切な対応に感謝(平)
8	運営に関する記入	4	4	8	17	開館時間の見直し(信)(南) 予約本連絡がきめ細やかで良い(南) 日中のポスト返却を可能に・閉館しないで(平)
9	感想	5	4	1	10	特集がよい・こじんまりでよい(信) 取りよせできるのがよい・お礼(南) お礼(平)
10	その他の記入	2	0	4	6	
	合計	26	23	46	95	

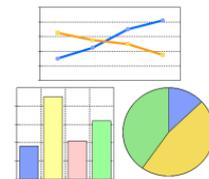
# 駅南だより

## 駅南図書館利用者アンケート実施報告

駅南図書館では、12月9日から14日まで利用者アンケートを実施し、270名の方に回答していただきました。ご協力ありがとうございました。いただいたご意見から図書館の利用目的や成果、満足度やご要望を把握し、今後の図書館運営に活かしてまいります。今号ではアンケート結果の一部をご報告いたします。

総合的な満足度は下記の表の通り、昨年度から継続して、「満足」と「やや満足」の合計が90%を超えました。

総合的満足度	満足	やや満足	やや不満	不満
25年度	47.7%	43.5%	7.9%	0.8%
<b>26年度</b>	<b>50.8%</b>	<b>39.6%</b>	<b>9.2%</b>	<b>0.4%</b>



職員に対する満足度も同様に、「満足」「やや満足」の合計が96.5%と高い回答をいただきました。今後も引き続きこの満足度を維持していけるよう、努めてまいります。

また、自由意見は104名の方にご記入いただきました。特徴的なご意見を紹介いたします。

- 子供の本コーナーの飾りつけ方、季節感があってとても素敵です。  
⇒児童担当者が、月替わりで飾りつけをして推薦図書を展示しています。
- 閲覧席を増やして欲しい。  
⇒避難経路の確保も重要で、これ以上の設置は難しいのが現状です。
- 館内の温度が、適切でない。  
⇒夏と冬の空調稼働時には、「暑い」「寒い」「ちょうど良い」とのご意見をいただいています。天候等により柔軟に対応していますが、個人個人の感じ方や着用している洋服の状態もあり、基本的には公共施設の一般的な室温で稼働させていただきます。ご理解とご協力をお願いいたします。

その他、イベントへの評価は大変多く、展示テーマへのご意見も頂戴しました。興味深いご提案を頂き、今後の計画の参考にさせていただきます。

どのご意見にも皆様の図書館への高い関心や深い愛情が感じられました。

これからも、利用者の皆様とご一緒により良い図書館を作っていきたいと思っております。どうぞ、よろしくお願いいたします。