



1. 実施について

(1) 調査の目的

例年、来館者アンケートを実施する時期と緊急事態宣言下での臨時休館が重なったため、eモニター制度を利用して、図書館利用の満足度を把握するとともに、図書館を今迄利用したことがない“非来館者”に対して、その理由と開館時間等の利用し易さを調査した。

市川市eモニター制度(愛称:eモニ)とは、パソコンやスマホ、携帯電話等、インターネットを活用して意見を広く集めて市政に反映する、事前登録制のアンケート制度。

(2) 調査実施期間: 令和3年2月22日(日)～令和3年3月7日(日)

(3) 集計・分析にあたって (有効回答数1,505名)

図書館を利用した際の「総合的な満足度」(問4～8)は89%と高い結果となった。最も満足度が高かった項目は「職員の対応」で、95%を超える高評価を得られており、その他項目も80%以上と全体的に高い満足度が得られた。

図書館を利用していない方に理由を尋ねた設問(問9)では、「忙しくて図書館を利用する時間がない」「場所が遠い」「開館時間が合わない」といった順で、条件が適えば図書館を利用する方が多数いる一方で、「インターネットで事が足りる」「自分で購入する」「興味がない」といった図書館の利用が生活に関係ない、または不要であるという意見も多く見受けられた。

図書館の利用しやすさの条件を尋ねた設問(問11)では、「家から近い」が45%、「蔵書が豊富である」が18%、「駐車場がある」が17%となり、「利用できる時間が長い」「通勤や通学途上にある」といった条件が必ずしも重要な要素ではないことがわかった。

非来館型のサービスについての希望を尋ねた設問(問10)では、「電子書籍」が49%でほぼ半数であり、次に、「宅配サービス」と「オンラインでのイベント」の順となった。一方で「特になし」が25%となり、「従来のサービスの充実を望む」との意見も寄せられた。

最寄り駅近くに図書館があったらと仮定した場合の開館時間の設問(問12～15)については、曜日を問わず開館は朝9時から、閉館は19時までがそれぞれ最も多く、20時までの開館ならば四分の三が満足する結果となった。駅前の図書館に対する期待(問16)は「予約資料の受け取り」が71%、「読書できる空間」といったサード・プレイスの役割が半数を占めた。

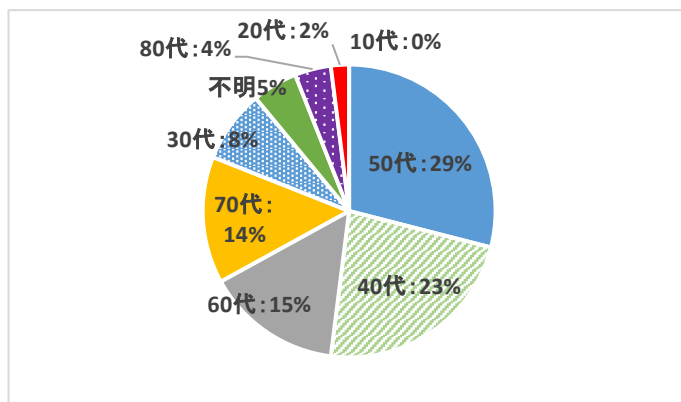
最後の自由記入欄には356件のご意見があり、そのうち85件が、新型コロナウイルスに関連して臨時休館した事に対する意見であった。次に、資料について77件、予約について33件寄せられたことから、多様化する市民の要望にこたえられるような蔵書の拡充が求められていること、また、公民館図書室や返却ポストの配置についても少なからずご意見があり、図書館利用の機会を増やすことも必要であることが把握できた。

アンケート結果

問1: 年代・性別・居住地について

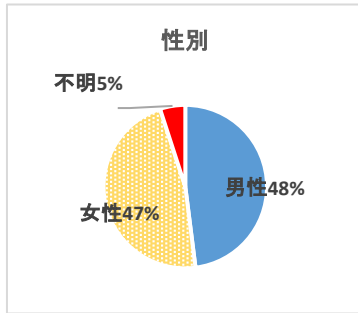
年代(有効回答者数: 1505名)

選択項目	回答者数	割合
10代	1	0%
20代	27	2%
30代	122	8%
40代	340	23%
50代	429	29%
60代	227	15%
70代	216	14%
80代～	66	4%
不明	77	5%



性別(有効回答者数:1505名)

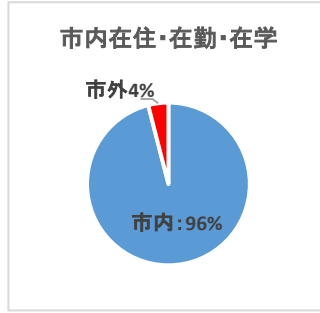
選択項目	回答者数	割合
男性	720	48%
女性	709	47%
不明	76	5%



市川市在住・在勤・在学のいずれかにあてはまるか

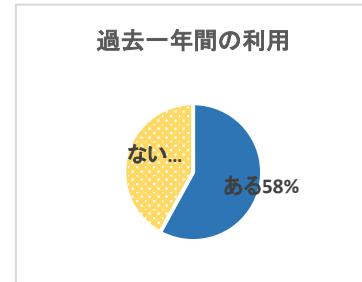
(有効回答者数:1505名)

選択項目	回答者数	割合
はい	1441	96%
いいえ	64	4%



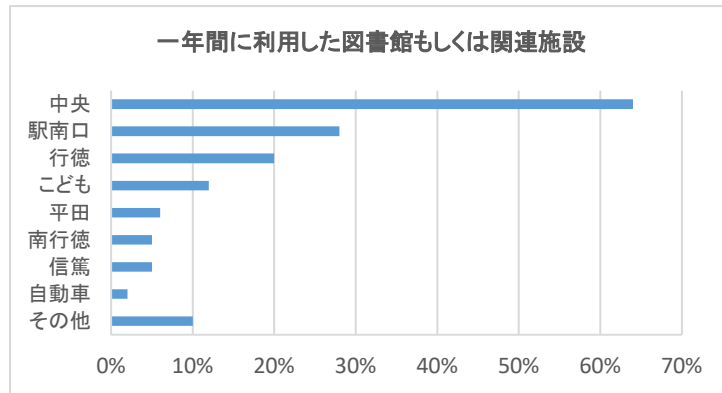
問2:最近一年間で、市川市内の公共図書館もしくは関連施設(公民館と書誌s津その他予約受け取り窓口等)を利用したことがあるか(有効回答者数:1505名)

選択項目	回答者数	割合
ある	878	58%
ない(⇒Q9)	627	42%



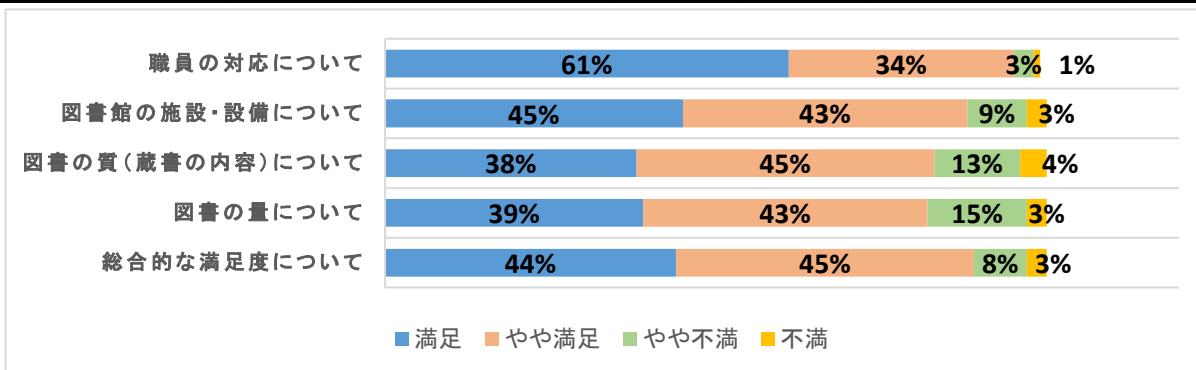
問3:あるとこたえた方が最近一年間で利用した図書館もしくは関連施設は、次のうちどれか(複数回答可)(有効回答者数:880名)

選択項目	回答者数	割合
中央	567	64%
こども	109	12%
行徳	172	20%
南行徳	43	5%
信篤	42	5%
駅南口	242	28%
平田	49	6%
自動車	14	2%
その他	91	10%



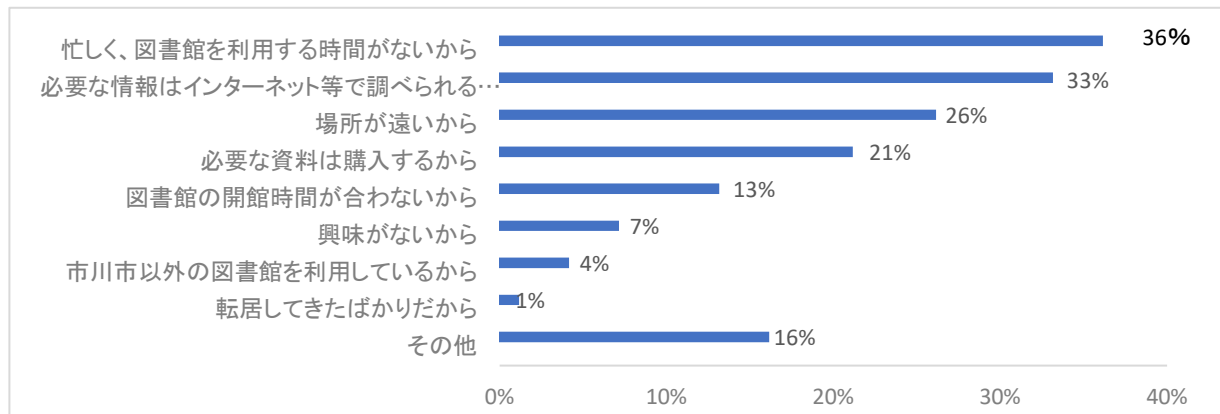
問4~8:最近一年間で図書館もしくは関連施設について、どの程度満足しているか(有効回答者数:863)

	満足	やや満足	やや不満	不満				
ア:図書館の施設・設備について	387	45%	375	43%	75	9%	26	3%
イ:図書の量について	340	39%	371	43%	127	15%	30	3%
ウ:図書の質(蔵書の内容)について	332	38%	393	45%	112	13%	31	4%
エ:職員の対応について	525	61%	289	34%	30	3%	13	1%
オ:総合的な満足度について	379	44%	393	45%	68	8%	26	3%



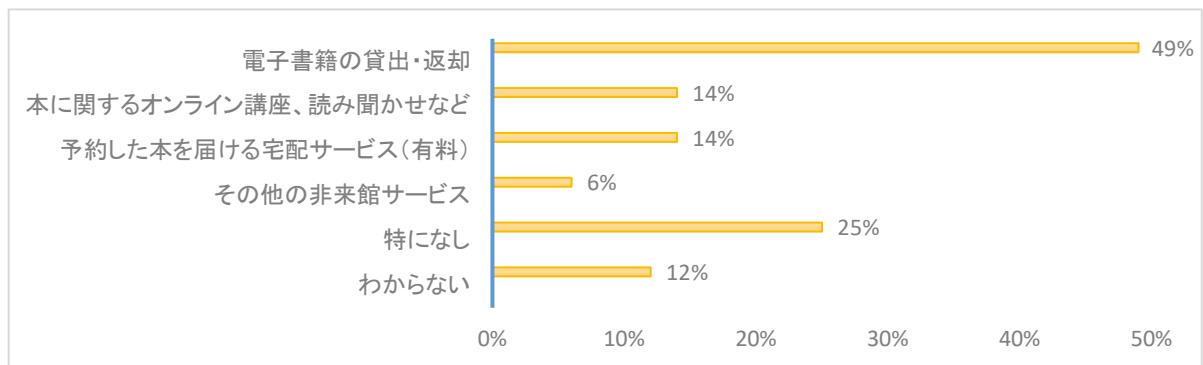
問9: 問2で「ない」を選んだ理由(複数選択可)(有効回答者数: 620)

場所が遠いから	162	26%
忙しく、図書館を利用する時間がないから	225	36%
市川市の図書館の開館時間が合わないから	82	13%
市川市以外の図書館を利用しているから	25	4%
転居してきたばかりだから	9	1%
必要な資料は自分で購入するから	132	21%
必要な情報はインターネット等で調べられるから	206	33%
興味がないから	41	7%
その他	100	16%



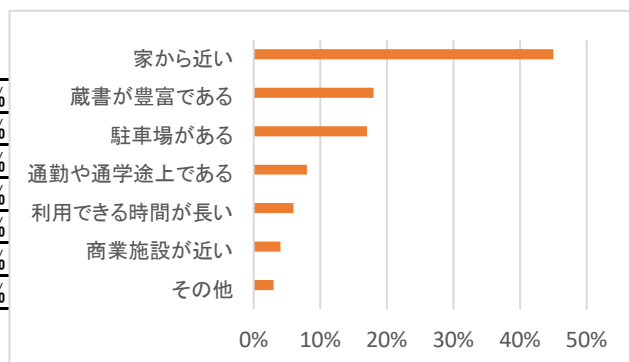
問10: 来館しなくても利用できる図書館サービス(複数選択可)(有効回答者数: 1505)

電子書籍の貸出・返却	743	49%
予約した本を届ける宅配サービス(有料)	218	14%
本に関するオンライン講座、読み聞かせなど	215	14%
その他の非来館サービス	85	6%
わからない	183	12%
特になし	374	25%



問11: 図書館の「利用しやすい」一番の条件(有効回答者数: 1505)

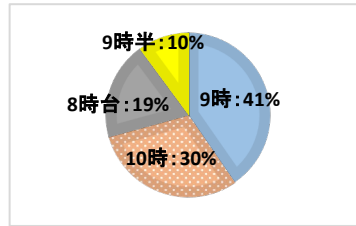
駐車場がある	253	17%
通勤や通学途上である	118	8%
家から近い	677	45%
商業施設が近い	57	4%
利用できる時間が長い	94	6%
蔵書が豊富である	265	18%
その他	41	3%



問12～15: 駅から歩いて5分以内に図書館があると仮定して、よい条件を選択する
(有効回答者数: 1505)

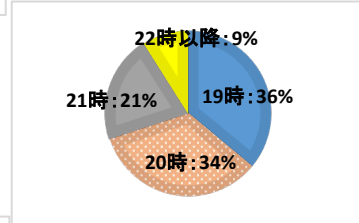
平日の朝は何時からの開館がよいか

8時台	292	19%
9時	606	40%
9時半	150	10%
10時	457	30%



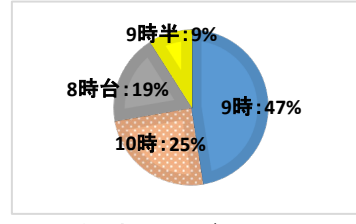
平日の夜は何時まで開館するのがよいか

19時	552	36%
20時	508	34%
21時	317	21%
22時以降	128	9%



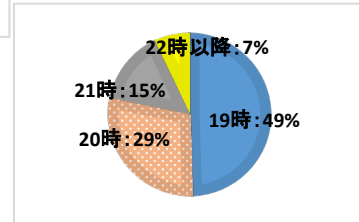
土日祝日の朝は何時からの開館がよいか

8時台	280	19%
9時	721	48%
9時半	129	9%
10時	375	25%



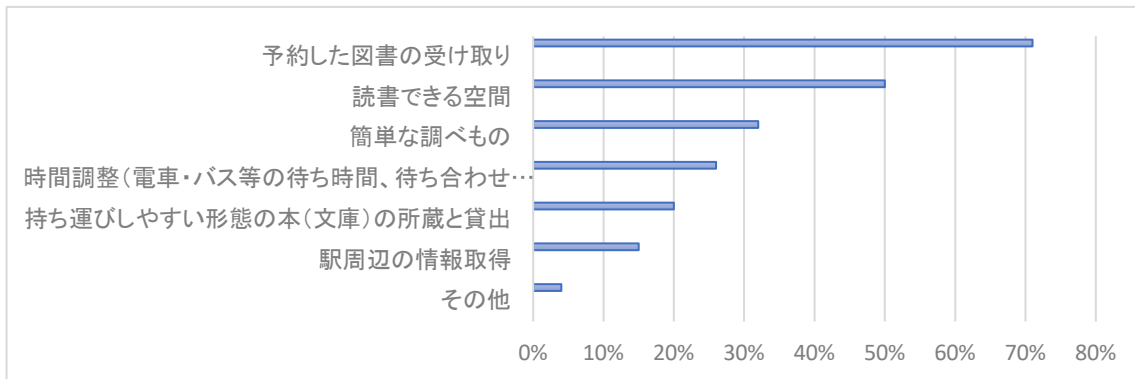
土日祝日の夜は何時まで開館するのがよいか

19時	746	50%
20時	432	29%
21時	223	15%
22時以降	104	7%



問16: 駅前にある図書館にどのようなことを期待するか(複数選択可)(有効回答者数: 1505)

読書できる空間	758	50%
予約した図書の受け取り	1076	71%
持ち運びしやすい形態の本(文庫)の所蔵と貸出	295	20%
簡単な調べもの	475	32%
駅周辺の情報取得	228	15%
時間調整(電車・バス等の待ち時間、待ち合わせ等)	388	26%
その他	58	4%



問17: 問16で「駅周辺の情報取得」を選んだ方で、駅周辺の情報で期待すること(複数回答可)
(有効回答者数: 498)

駅周辺のイベント情報	286	57%
駅周辺の見どころスポット情報	270	54%
駅周辺の店舗やお買い物情報	297	60%
その他	16	3%

