

# 令和5年度市川市立図書館来館者アンケート報告書

令和6年3月28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(「図書館の利用に関するアンケート」)を実施した。

(2) 調査概要 実施日 : 中央図書館 令和6年2月16日(金)~3月2日(土) (13開館日)

中央図書館以外 令和6年2月16日(金)~2月22日(木) (6開館日)

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 : 上記施設の利用者で、原則として中学生以上の者

### (3) 調査実施状況

実施場所	実施期間	目標数	配布数	回収数	回収率 (%)	総合的満足度 (%)
中央図書館(紙)	2/16(金)~3/2(土)	400	221	188	85.1	97.9
中央図書館(Web)				245		
行徳図書館	2/16(金)~2/22(木)	170	220	218	99.1	93.7
信篤図書館		50	79	70	88.6	94.3
南行徳図書館		50	89	89	100	97.7
平田図書室		50	75	70	93.3	95.7
合計		720	684	880	92.8	96.4
※参考: 駅南口図書館	1/23(水)~1/28(金)	200	370	341	92.2	97.6

### (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

図書館を利用している満足度を設問2と4で尋ねた。「総合的な満足度」は中央図書館97.9%、行徳図書館93.7%、信篤図書館94.3%、南行徳図書館97.7%、平田図書室95.7%、全体としては96.4%と高い結果となった。(※参考: 駅南口図書館97.6)

項目別にみて満足度が高かったのは、「職員の応対」で、この項目については、すべての館で95%を超える高評価を得ることができた。また、中央・行徳で導入している「窓口のセルフ化」も95%以上となっている。今後も必要な対策を取りながら、新技術の導入や職員のスキルを高めることで、図書館サービスの向上に努めていきたい。

これらに比べると、すべての館において「開館時間・開館日数」や「本の充実について(全般)」が比較的満足度が低くなっている。今後も、多様な市民のニーズに対応できるよう、計画的に資料の更新を図りながら、図書館サービスの拡充に努めたい。

なお、今年度は、中央図書館では回答ツールを増やし、スマートフォンでの回答も受け付けたところ、昨年度は回答年齢層の割合が最下位だった10代が1.7%から、最上位の17.0%まで増加し、20代が3.7%から10.4%まで増加したので、例年、回答を得られにくい年齢層から、回答を得ることができた。

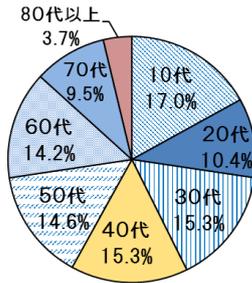
新設の「自宅で使いたいサービス」では、すべての館で「市川市の図書館にない本をオンライン予約したい」が最多となり、すべての館で40%を超えたので、利用者の期待が大きいことが伺える。非来館者型のサービスの拡充については、今後のシステム更新時等で検討していきたい。

# 中央図書館 アンケート結果

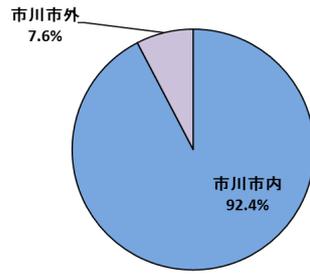
## 年齢・居住地・職業について

回答者の年齢別では、10代が15.3%と最も多く、続いて30代と40代が15.3%となっている。昨年よりも少なかった10代の回答者が15.3ポイント上がっているが、その回答者数73人の内、68人が今年度より新たに設けたスマートフォンでの回答を選択している。20代についても、同様に昨年より6.7ポイント上がり、回答者数45人の内、40人がスマートフォンでの回答を選択していることから、回答するツールを増やしたことにより、若年層の回答者割合に顕著に変化が表れた。居住地別では、全施設の中で市外の回答者の割合が最も高い。職業別では、会社員・公務員が35.5%、次いで学生が21.4%、無職が16.9%となった。

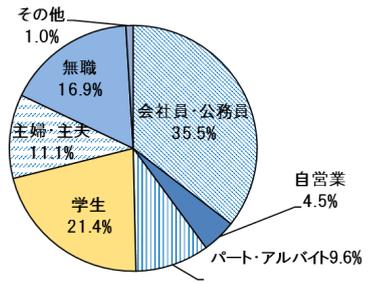
年齢



居住地



職業



	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	計
回答者数	73	45	66	66	63	61	41	16	431
	17.0%	10.4%	15.3%	15.3%	14.6%	14.2%	9.5%	3.7%	100%

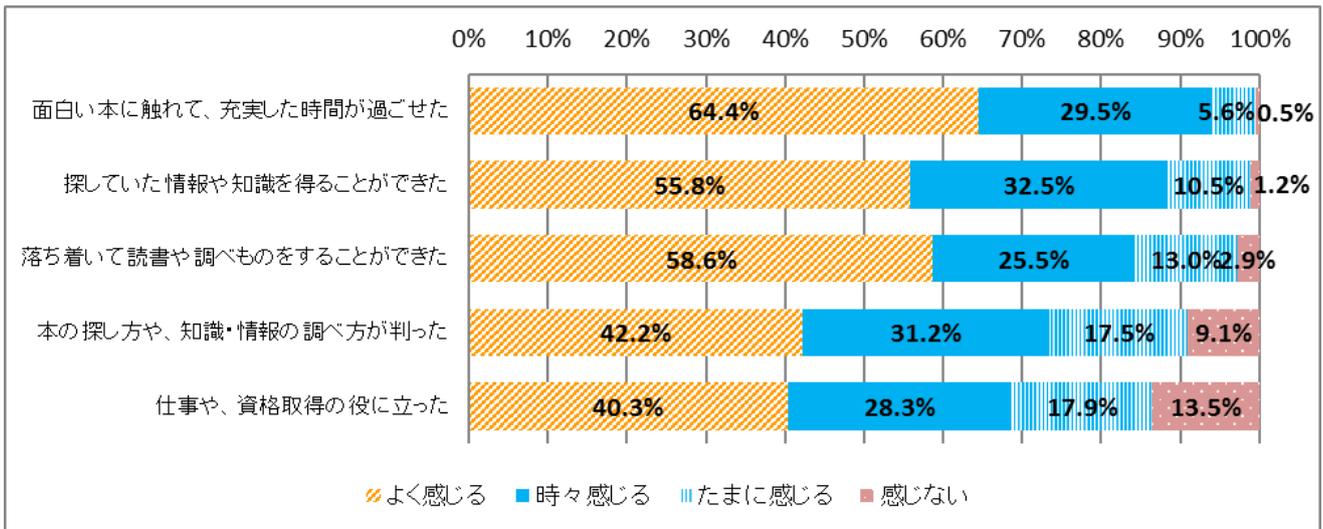
	市川市内	市川市外	計
回答者数	387	32	419
	92.4%	7.6%	100%

	会社員・公務員	自営業	パート・アルバイト	学生	主婦・主夫	無職	その他	計
回答者数	151	19	41	91	47	72	4	425
	35.5%	4.5%	9.6%	21.4%	11.1%	16.9%	1.0%	100%

その他：劇団員、医師等

## 問 1. 図書館を利用した成果

回答者のほぼ全員が「面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた」と感じている。続いて98.8%が「探していた情報や知識を得ることができた」、97.1%が「落ち着いて読書や調べものをするのができた」と、図書館を利用した成果を感じていることが分かった。また、「本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った」と感じた人も90.9%となり、いずれも高い数値となっている。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	275	64.4%	126	29.5%	24	5.6%	2	0%	427
探していた情報や知識を得ることができた	239	55.8%	139	32.5%	45	10.5%	5	1.2%	428
落ち着いて読書や調べものをするのができた	246	58.6%	107	25.5%	55	13.0%	12	2.9%	420
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	176	42.2%	130	31.2%	73	17.5%	38	9.1%	417
仕事や、資格取得の役に立った	164	40.3%	115	28.3%	73	17.9%	55	13.5%	407

## 問2・4. 中央図書館の満足度

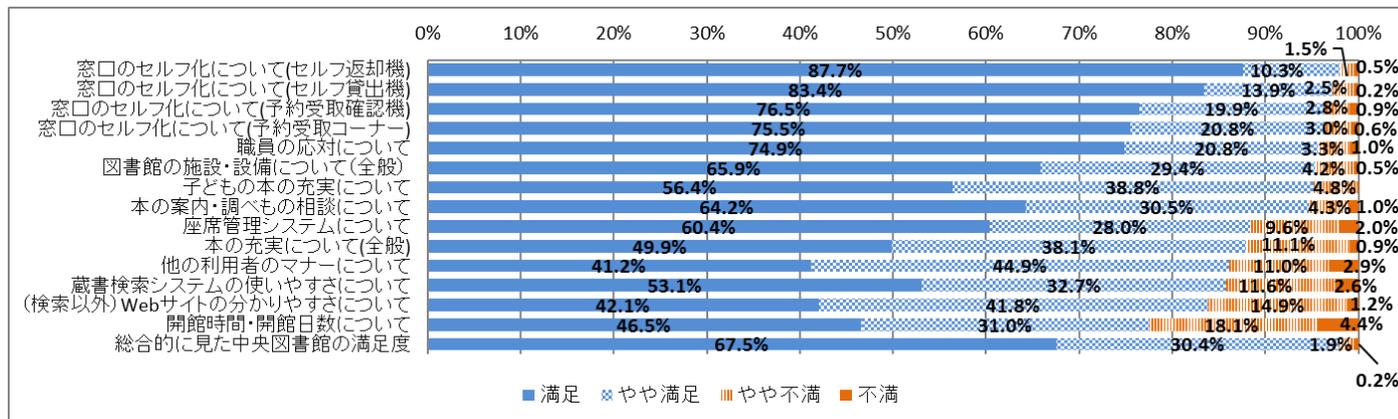
問2と問4では、中央図書館の満足度を尋ねた。

‘満足’と‘やや満足’を合わせた満足度は「窓口のセルフ化」が上位の4つを占め、全てにおいて96%を超える高い数値となった。10代、20代、30代だけ見ると、「セルフ返却機」に‘不満’と‘やや不満’は2名、「セルフ貸出機」に‘やや不満’は1名、「予約受取確認機」と「予約受取コーナー」に‘やや不満’は各2名となり、それ以外はすべて‘満足’と‘やや満足’であるので、若年層が「窓口のセルフ化」の満足度がより高い傾向が認められた。

次いで「職員の応対について」も95.7%と高い数値が示され、昨年よりも、0.3ポイント上がった。また、「蔵書検索システムの使いやすさ」は、昨年より2.4ポイント上がった85.8%となり、「(検索以外) Webサイトの分かりやすさについて」の満足度は83.9%で、昨年よりも6.8ポイント上がった。今後も新しいサービスのPRに努めるとともに、改善を重ねていきたい。

「図書館の施設・設備について(全般)」は95.3%と昨年とほぼ変わらず、「本の充実について(全般)」は88%と昨年よりも2.5ポイント上昇したが、「開館時間・開館日数」については77.5%となり、昨年と同じく最も満足度が低くなっており、また値も昨年より0.3ポイント下がった。利用者が要望する具体的な事項(複数回答可)として、「土日の閉館を遅く」が最も多く、34.2%となり、昨年よりも18.9ポイント上がった。

総合的な満足度は、昨年より1.6ポイント上がって97.9%であった。昨年よりも、「開館時間・開館日数」を除いたすべての項目でポイントが上がる結果となっているが、高齢者層は、システムやセルフ化については、満足度が比較的低い傾向があり、課題があることがわかった。高齢者層にも分かりやすいサービスの拡大に努めたい。



	満足	やや満足	やや不満	不満	計				
窓口のセルフ化について(セルフ返却機)	348	87.7%	41	10.3%	6	1.5%	2	0.5%	397
窓口のセルフ化について(セルフ貸出機)	337	83.4%	56	13.9%	10	2.5%	1	0.2%	404
窓口のセルフ化について(予約受取確認機)	250	76.5%	65	19.9%	9	2.8%	3	0.9%	327
窓口のセルフ化について(予約受取コーナー)	250	75.5%	69	20.8%	10	3.0%	2	0.6%	331
職員の応対について	313	74.9%	87	20.8%	14	3.3%	4	1.0%	418
図書館の施設・設備について(全般)	253	65.9%	113	29.4%	16	4.2%	2	0.5%	384
子どもの本の充実について	212	56.4%	146	38.8%	18	4.8%	0	0.0%	376
本の案内・調べもの相談について	179	64.2%	85	30.5%	12	4.3%	3	1.0%	279
座席管理システムについて	151	60.4%	70	28.0%	24	9.6%	5	2.0%	250
本の充実について(全般)	211	49.9%	161	38.1%	47	11.1%	4	0.9%	423
他の利用者のマナーについて	169	41.2%	184	44.9%	45	11.0%	12	2.9%	410
蔵書検索システムの使いやすさについて	187	53.1%	115	32.7%	41	11.6%	9	2.6%	352
(検索以外) Webサイトの分かりやすさについて	138	42.1%	137	41.8%	49	14.9%	4	1.2%	328
開館時間・開館日数について	180	46.5%	120	31.0%	70	18.1%	17	4.4%	387
総合的に見た中央図書館の満足度	287	67.5%	129	30.4%	8	1.9%	1	0.2%	425

開館時間・開館日数についてのご要望 (回答者数 433人。複数回答可)

	選択数	割合	アンケート回答数
土日の閉館を遅く	148	34.2%	433
朝の開館を早く	110	25.4%	
月曜開館	99	22.9%	
月末に休館しない	94	21.7%	
平日の閉館を遅く	92	21.2%	

### 問3. 自宅で使いたいサービス（回答者数 433 人。複数回答可）

もっとも多く希望のあったサービスが「市川市の図書館にない本をオンライン予約したい」で 40.4%となった。現状では、未所蔵本は来館した上でリクエストカードに記入してもらう必要があるため、多くの利用者がこの手間をなくしたいと考えていることがわかる。次いで「スマホや PC で、利用日の前日から閲覧席をオンライン予約したい」が 27.3%となっていた。今回のアンケートで、座席管理システムを利用したことがないと回答した人は 171 人だったため、それ以外の人を利用したことがあるとした場合、実際には 45.1%の利用者が前日から自宅で座席を予約したいと考えていることがわかった。来年度以降のシステム更新にあわせ、利用者の期待に応える機能を持つシステムの導入を検討したい。

	選択数	割合	アンケート回答数
市川市の図書館にない本をオンライン予約したい	175	40.4%	433
スマホやPCで、利用日の前日から閲覧席をオンライン予約したい	118	27.3%	
電子書籍貸出サービスを利用して、図書館に行かずに自宅で本を読みたい	90	20.8%	
図書館利用券の登録や更新を、免許証や保険証などの証明書を電子添付して、自宅からオンライン申請したい	78	18.0%	
スマホやPCで、人工知能によるおススメ本をオンライン予約したい	66	15.2%	
資料の貸出・返却を、有料の宅配サービスで行いたい(市内1梱包:500円)	15	3.5%	

### 問5. 自由記入

調査票 433 記入者 177 未記入 257 (記入率 40.9%) ※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

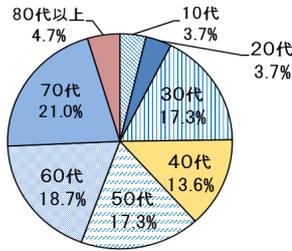
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	47	新刊本や予約の多い絵本等人気のある資料を増やしてほしい、シリーズ中抜け巻の補充希望、リクエストに関する要望などが多い。また書架に余裕がないことへの意見もあった。
2	AV 資料に関する記入	4	CD 充実の要望など。
3	施設に関する記入	24	トイレの設備や換気、館内の Wi-Fi についての要望が多い。
4	座席に関する記入	11	一部座席の椅子についての要望や、座席使用のルールに関する意見が多い。
5	IT に関する記入	20	非常に便利であるという意見が多いが、より便利になるための機能追加についての要望もあった。WEBでの未所蔵資料リクエストについての要望もある。
6	マナーに関する記入	8	寝ている利用者や携帯の利用方法、独り言の音量に関する要望が多い。
7	職員に関する記入	16	親切に対応してくれるという意見がある一方、不適切な対応・冷たい対応をされたなどの意見もあった。
8	運営に関する記入	19	今より開館時間を早くしてほしい、開館日を増やしてほしいという要望が多い。他に落とし物管理のデジタル化の要望など。
9	感想	37	いつも調べ物で利用している、大好きな場所であるなど、好意的な意見が多い。
10	その他の記入	31	新しいサービスの提案や、レファレンスカウンターの利用方法などの質問があった。

# 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、70代が21.0%と最も多く、続いて60代が18.7%、30代と50代が17.3%の順となっている。居住地別では回答者の97.4%が市内在住者であり、職業別では無職が最も多く27.6%で、次いで会社員・公務員が26.2%、主婦・主夫が21.0%の順となった。

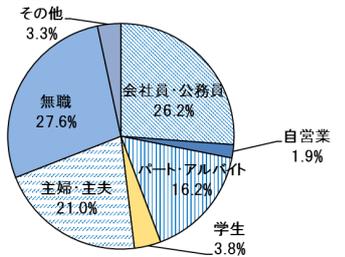
年齢



居住地



職業



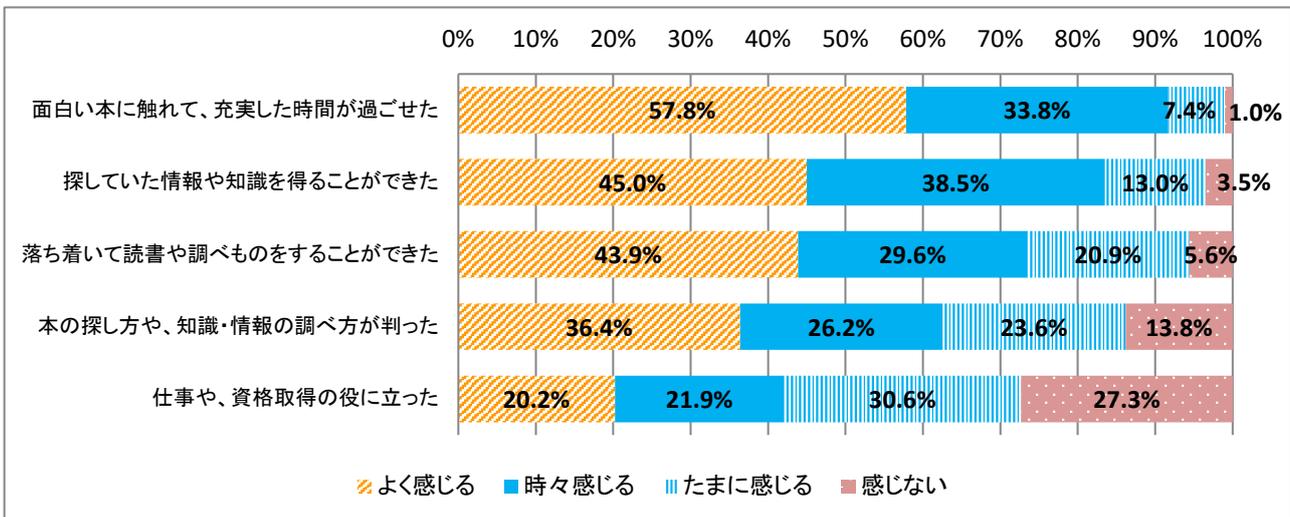
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	計		市川市内	市川市外	計		会社員・公務員	自営業	パート・アルバイト	学生	主婦・主夫	無職	その他	計
回答者数	8	8	37	29	37	40	45	10	214	回答者数	187	5	192	回答者数	55	4	34	8	44	58	7	210
	3.7%	3.7%	17.3%	13.6%	17.3%	18.7%	21.0%	4.7%	100%		97.4%	2.6%	100%		26.2%	1.9%	16.2%	3.8%	21.0%	27.6%	3.3%	100%

その他：保育士等

## 問 1. 図書館を利用した成果

99.0%が「面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた」、96.5%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。また、「落ち着いて読書や調べものをする事ができた」と感じている人の割合が前回より4.4ポイント上がっており、本アンケート問2の満足度にもおおむね対応した結果となっている。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、さらなる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	118 (57.8%)	69 (33.8%)	15 (7.4%)	2 (1.0%)	204
探していた情報や知識を得ることができた	90 (45.0%)	77 (38.5%)	26 (13.0%)	7 (3.5%)	200
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	86 (43.9%)	58 (29.6%)	41 (20.9%)	11 (5.6%)	196
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	71 (36.4%)	51 (26.2%)	46 (23.6%)	27 (13.8%)	195
仕事や、資格取得の役に立った	37 (20.2%)	40 (21.9%)	56 (30.6%)	50 (27.3%)	183



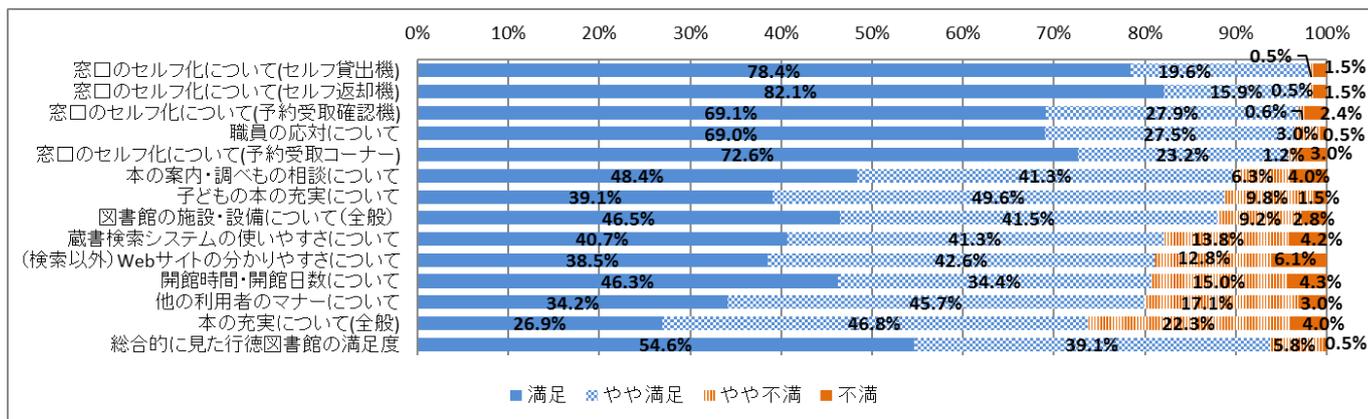
## 問2・4. 行徳図書館の満足度

問2と問4では、行徳図書館の満足度を尋ねた。

‘満足’と‘やや満足’を合わせた満足度は、「窓口のセルフ化について(セルフ貸出機)」「窓口のセルフ化について(セルフ返却機)」がそれぞれ98.0%で「窓口のセルフ化について(予約受取確認機)」が97.0%「窓口のセルフ化について(予約受取コーナー)」が95.8%と非常に高い満足度につながっている。さらに「職員の応対について」も96.5%であり、行徳図書館の窓口のセルフ化については利用者の理解を得ていると言える。これに対して「蔵書検索システムの使いやすさについて」「Webサイトの分かりやすさについて」などのシステム・ITに関連するものの満足度は8割程度であり、本アンケート最後の自由記入欄においてもシステムの改善要望は散見されている。

総合的な満足度は93.7%で昨年とほぼ変わらない。今後も、より魅力ある本の収集と施設運営、そしてサービス向上に努めていきたい。

	満足	やや満足	やや不満	不満	計
窓口のセルフ化について(セルフ貸出機)	160	78.4%	40	19.6%	204
窓口のセルフ化について(セルフ返却機)	165	82.1%	32	15.9%	201
窓口のセルフ化について(予約受取確認機)	114	69.1%	46	27.9%	165
職員の応対について	138	69.0%	55	27.5%	200
窓口のセルフ化について(予約受取コーナー)	122	72.6%	39	23.2%	168
本の案内・調べもの相談について	61	48.4%	52	41.3%	126
子どもの本の充実について	52	39.1%	66	49.6%	133
図書館の施設・設備について(全般)	66	46.5%	59	41.5%	142
蔵書検索システムの使いやすさについて	68	40.7%	69	41.3%	167
(検索以外)Webサイトの分かりやすさについて	57	38.5%	63	42.6%	148
開館時間・開館日数について	74	46.3%	55	34.4%	160
他の利用者のマナーについて	68	34.2%	91	45.7%	199
本の充実について(全般)	54	26.9%	94	46.8%	201
総合的に見た行徳図書館の満足度	113	54.6%	81	39.1%	207



開館時間・開館日数についてのご要望 (回答者数 218 人。複数回答可)

	選択数	割合	アンケート回答数
土日の閉館を遅く	45	20.6%	218
朝の開館を早く	42	19.3%	
平日の閉館を遅く	29	13.3%	
月末に休館しない	29	13.3%	
月曜開館	28	12.8%	

### 問3 自宅で使いたいサービス（回答者数 218 人。複数回答可）

半数近くの 48.6%が「市川市の図書館にない本をオンライン予約したい」であり、次に 19.3%が「電子書籍サービスを利用して、図書館に行かずに自宅で本を読みたい」、さらに 15.6%「スマホや PC で、人工知能によるおススメ本をオンライン予約したい」と続いている。これらのことにより、非来館型のサービスを求める声が多いと言えよう。これだけが、図書館に求められるものとは思えないが、今後の図書館サービスを考えるうえでの参考には値するといえよう。

	選択数	割合	アンケート回答数
市川市の図書館にない本をオンライン予約したい	106	48.6%	218
電子書籍貸出サービスを利用して、図書館に行かずに自宅で本を読みたい	42	19.3%	
図書館利用券の登録や更新を、免許証や保険証などの証明書を電子添付して、自宅からオンライン申請したい	37	17.0%	
スマホやPCで、人工知能によるおススメ本をオンライン予約したい	34	15.6%	
スマホやPCで、利用日の前日から閲覧席をオンライン予約したい	26	11.9%	
資料の貸出・返却を、有料の宅配サービスで行いたい(市内1梱包:500円)	5	2.3%	

### 問5. 自由記入

調査票 218 記入者 99 未記入 119 （記入率 45.4%） ※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

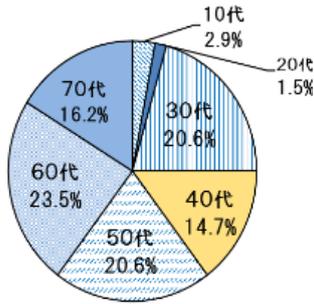
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	21	蔵書をさらに充実してほしい、古い本が多いので新しい本に入れ替えてほしいとの要望が多い。
2	AV資料に関する記入	5	CDの新規購入に関する要望が多い。
3	施設に関する記入	12	カラーコピーの設置、より一層の広いスペースを求める意見があった。
4	座席に関する記入	2	館内閲覧席の増、PC ルームの改善を求める意見があった。
5	ITに関する記入	19	さらに利用しやすい予約システムに改善する要望が多い。
6	マナーに関する記入	8	マナー違反の利用者に対し注意を求める意見が多い。
7	職員に関する記入	6	親切丁寧な利用者対応であるとの意見が多い。態度に問題があるという意見もあった。
8	運営に関する記入	13	開館日数の増加、開館時間の延長等を希望する意見が多い。都内の図書館との比較の意見もあった。
9	感想	17	展示の本に対する感想や子どものフロアを褒めている意見があった。
10	その他の記入	12	図書館に対するお礼など。

# 信篤図書館 アンケート結果

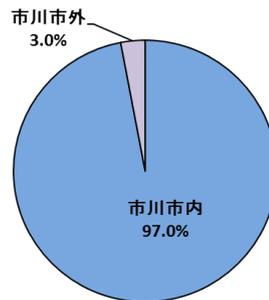
## 年齢・居住地・職業について

回答者の年齢別では、60代が23.5%と最も多く、次に30代、50代が合わせて20.6%で昨年に比べ中間層の年代も多いことが今年の特徴である。居住地別では、市内在住者が97%で、市外在住者は他市と隣接している地域性であるが、3%と昨年より低かった。職業別では、主婦・主夫が27.1%と最も多く、次いで会社員・公務員及びパート・アルバイトが共に21.4%で昨年よりも高かった。

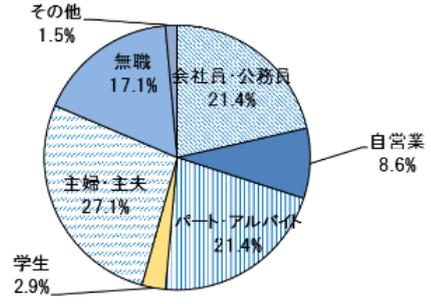
年齢



居住地



職業



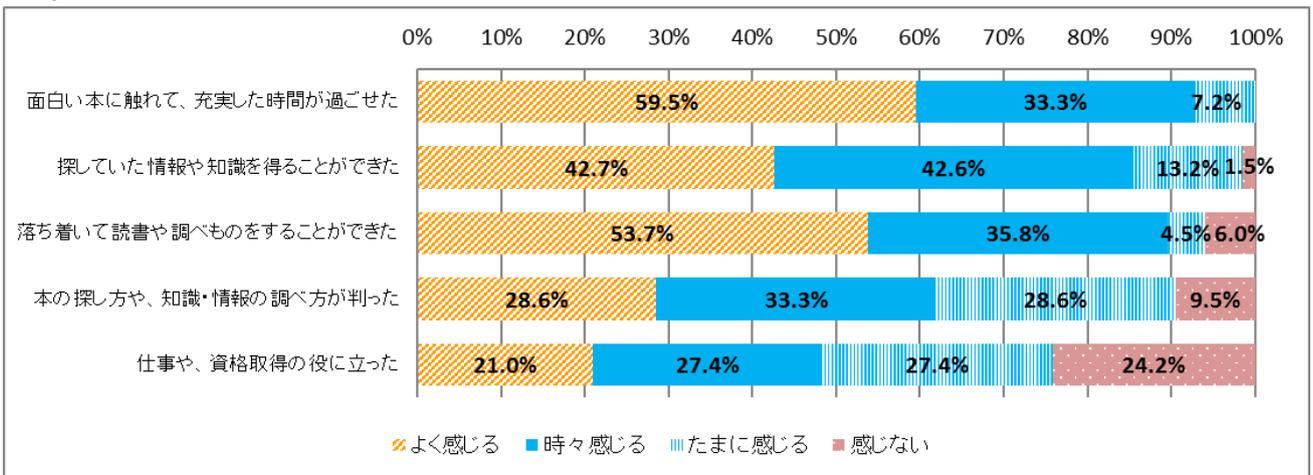
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	計
回答者数	2	1	14	10	14	16	11	0	68
	2.9%	1.5%	20.6%	14.7%	20.6%	23.5%	16.2%	0%	100%

	市川市内	市川市外	計
回答者数	65	2	67
	97.0%	3.0%	100%

	会社員・公務員	自営業	パート・アルバイト	学生	主婦・主夫	無職	その他	計
回答者数	15	6	15	2	19	12	1	70
	21.4%	8.6%	21.4%	2.9%	27.1%	17.1%	1.5%	100%

## 問 1. 図書館を利用した成果

「面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた」と回答した方の中では、100%の方が感じたことがあると回答している。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98.5%で前回と同じであった。一方、「仕事や資格取得の役に立った」では、75.8%と低く、高齢者の年代が多く利用しているからと考えられる。引き続き、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。



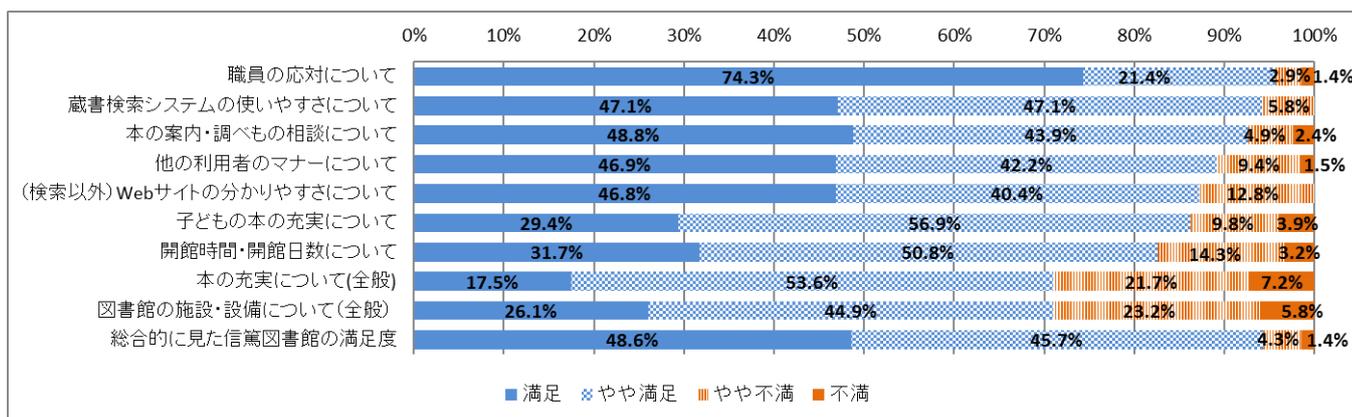
	よく感じる	時々感じる	たまに感じる	感じない	計				
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	41	59.5%	23	33.3%	5	7.2%	0	0%	69
探していた情報や知識を得ることができた	29	42.7%	29	42.6%	9	13.2%	1	1.5%	68
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	36	53.7%	24	35.8%	3	4.5%	4	6.0%	67
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	18	28.6%	21	33.3%	18	28.6%	6	9.5%	63
仕事や、資格取得の役に立った	13	21.0%	17	27.4%	17	27.4%	15	24.2%	62

## 問 2・4. 信篤図書館の満足度

問 2 と問 4 では信篤図書館の満足度を尋ねた。

‘満足’と‘やや満足’を合わせた満足度は、「職員の応対」が 95.7%となり、「蔵書検索システムの使いやすさについて」、「本の案内・調べもの相談について」が約 9 割以上と高い傾向となっている。一方、「図書館の施設・設備(全般)」については、71%と 1.8 ポイント下がった。また、「本の充実(全般)」の満足度は、71.1%と他の項目に比して低くなっているものの、昨年度より約 5 ポイント上がった。

総合的な満足度は 94.3%で 3.8 ポイント減となった。施設の老朽化はやむを得ないが、「職員の対応について」が 2.8 ポイント下がっていることから、今後はより一層の懇切丁寧な対応とサービスの向上に努めていきたい。



	満足	やや満足	やや不満	不満	計				
職員の応対について	52	74.3%	15	21.4%	2	2.9%	1	1.4%	70
蔵書検索システムの使いやすさについて	24	47.1%	24	47.1%	3	5.8%	0	0%	51
本の案内・調べもの相談について	20	48.8%	18	43.9%	2	4.9%	1	2.4%	41
他の利用者のマナーについて	30	46.9%	27	42.2%	6	9.4%	1	1.5%	64
(検索以外)Webサイトの分かりやすさについて	22	46.8%	19	40.4%	6	12.8%	0	0%	47
子どもの本の充実について	15	29.4%	29	56.9%	5	9.8%	2	3.9%	51
開館時間・開館日数について	20	31.7%	32	50.8%	9	14.3%	2	3.2%	63
本の充実について(全般)	12	17.5%	37	53.6%	15	21.7%	5	7.2%	69
図書館の施設・設備について(全般)	18	26.1%	31	44.9%	16	23.2%	4	5.8%	69
総合的に見た信篤図書館の満足度	34	48.6%	32	45.7%	3	4.3%	1	1.4%	70

開館時間・開館日数についてのご要望 (回答者数 70 人。複数回答可)

	選択数	割合	アンケート回答数
月曜開館	13	18.6%	70
月末に休館しない	10	14.3%	
平日の閉館を遅く	9	12.9%	
朝の開館を早く	8	11.4%	
土日の閉館を遅く	4	5.7%	

## 問 3 自宅で使いたいサービス (回答者数 70 人。複数回答可)

「市川市の図書館にない本をオンライン予約したい」が 44.3%で最も高く、次いで「スマホや PC で、人工知能によるオススメ本を音オンライン予約したい」が 24.3%であった。一方、「資料の貸出・返却を、有料の宅配サービスで行いたい」は 2.9%で最も低かった。このことから気軽に予約したいという要望が多くあることが分かった。今後の参考にしたい。

	選択数	割合	アンケート回答数
市川市の図書館にない本をオンライン予約したい	31	44.3%	70
スマホやPCで、人工知能によるオススメ本をオンライン予約したい	17	24.3%	
スマホやPCで、利用日の前日から閲覧席をオンライン予約したい	13	18.6%	
電子書籍貸出サービスを利用して、図書館に行かずに自宅で本を読みたい	13	18.6%	
図書館利用券の登録や更新を、免許証や保険証などの証明書を電子添付して、自宅からオンライン申請したい	12	17.1%	
資料の貸出・返却を、有料の宅配サービスで行いたい(市内1梱包:500円)	2	2.9%	

## 問5. 自由記入

調査票 70 記入者 37 未記入 33 (記入率 52.9%) ※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

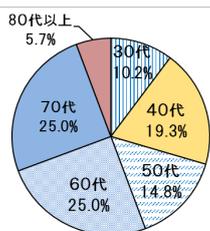
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	8	古くてもきれいな状態の本が以前より増えている。新刊が少ない、英語の絵本を増やしてほしいなどの要望がある。
2	AV資料に関する記入	0	
3	施設に関する記入	12	利用しやすいという好意的な意見がある一方、建物が古く、トイレをリホームしてほしいなどトイレ関連の要望も多い。
4	座席に関する記入	1	もう少しゆっくり読めるスペースを充実させてほしいとの意見があった。
5	ITに関する記入	2	
6	マナーに関する記入	0	
7	職員に関する記入	12	丁寧な対応に対する感謝の言葉が多いが、職員によっては不満がある、という意見もあった。
8	運営に関する記入	6	開館時間は満足という意見がある一方、開館時間を拡大してほしい、祝日開館してほしいなどの要望があった。
9	感想	14	落ち着いて本を読んだりできるなどの好意的な意見や継続してほしいなどの意見があった。
10	その他の記入	1	特になし。

# 南行徳図書館 アンケート結果

## 年齢・居住地・職業について

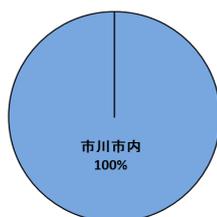
回答者の年齢別では、60代と70代の利用が25.0%と同率で、その年代で半数を占める。続いて40代が19.3%、50代が14.8%、30代が10.2%となっている。居住地別では前回同様、回答者の全てが市内在住者という結果になった。職業別では、会社員・公務員が34.5%と最も多く、続いて無職が27.6%、主婦・主夫が20.7%で、パート・アルバイトが11.5%となった。

年齢



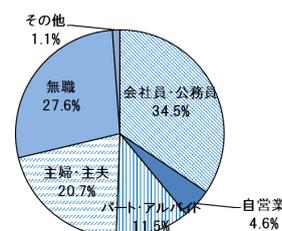
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	計
回答者数	0	0	9	17	13	22	22	5	88
	0%	0%	10.2%	19.3%	14.8%	25.0%	25.0%	5.7%	100%

居住地



	市川市内	市川市外	計
回答者数	82	0	82
	100%	0%	100%

職業

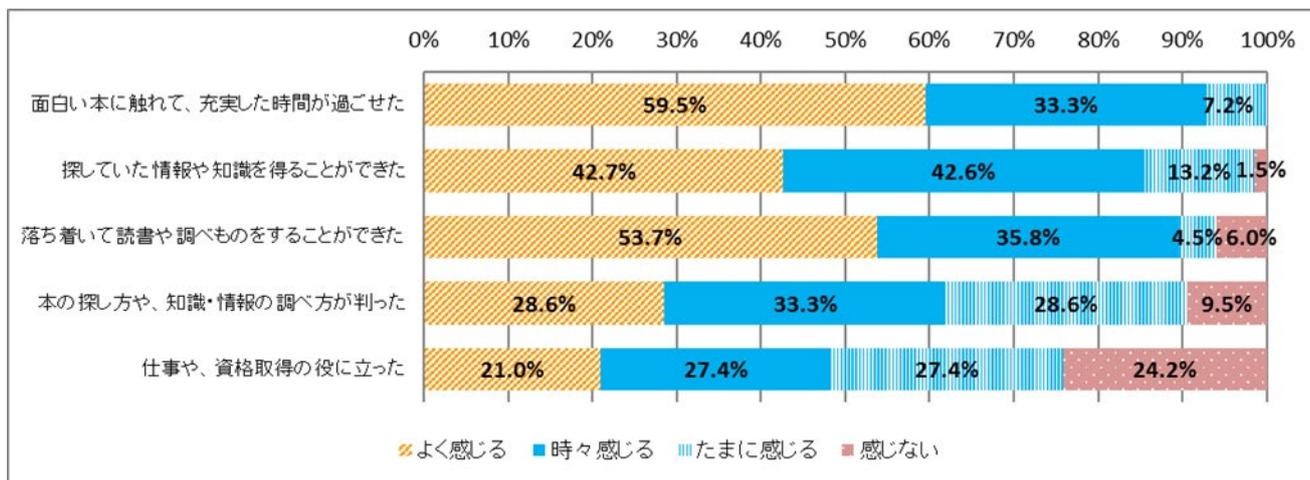


	会社員・公務員	自営業	パート・アルバイト	学生	主婦・主夫	無職	その他	計
回答者数	30	4	10	0	18	24	1	87
	34.5%	4.6%	11.5%	0%	20.7%	27.6%	1.1%	100%

## 問 1. 図書館を利用した成果

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」と答え、98.5%の人が「探していた情報や知識を得ることができた」と回答し、図書館を利用した成果を感じていることが分かった。また、「落ち着いて読書や調べものをする事ができた」との回答が前回より9.4ポイント上がり、94.0%となった。

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。



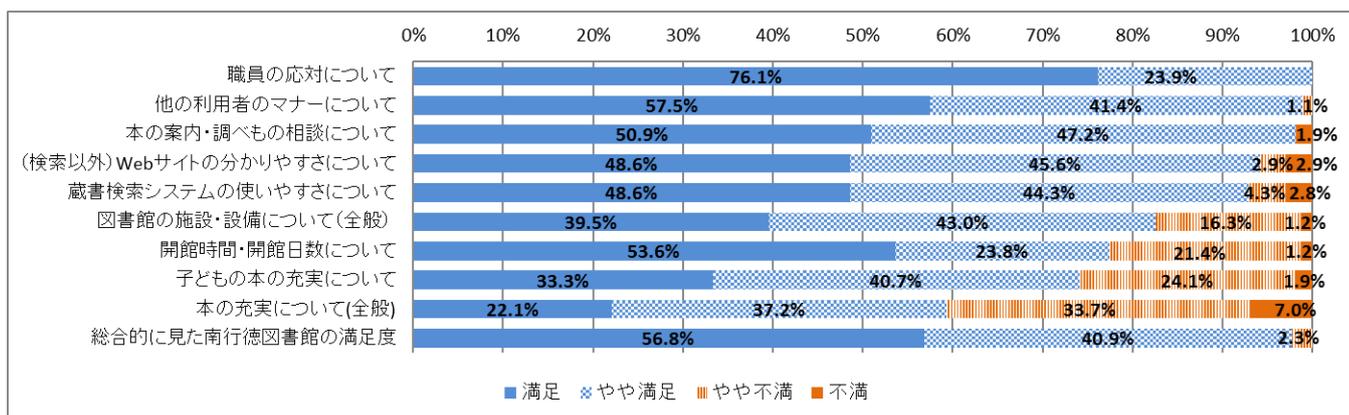
	よく感じる	時々感じる	たまに感じる	感じない	計				
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	41	59.5%	23	33.3%	5	7.2%	0	0%	69
探していた情報や知識を得ることができた	29	42.7%	29	42.6%	9	13.2%	1	1.5%	68
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	36	53.7%	24	35.8%	3	4.5%	4	6.0%	67
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	18	28.6%	21	33.3%	18	28.6%	6	9.5%	63
仕事や、資格取得の役に立った	13	21.0%	17	27.4%	17	27.4%	15	24.2%	62

## 問2・4. 南行徳図書館の満足度

問2と問4では、南行徳図書館の満足度を尋ねた。

‘満足’と‘やや満足’を合わせた満足度は、「職員の対応」が前回同様100%を得られた。次いで「他の利用者のマナー」が98.9%で前回より3.4ポイント上がり、「本の案内・調べもの相談」が98.1%となり、前回よりも6.3ポイント上がった。これらに比べ、「本の充実」は前回より4.3ポイント下がり、59.3%と顕著に満足度が低くなっている。また、「子どもの本の充実」「図書館の施設・設備」についても満足度が比較的低くなっている。

総合的な満足度は97.7%で、前回より1ポイント上がった。今後も資料の更新を図るなど、なお一層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	67	76.1%	21	23.9%	0	0%	0	0%	88
他の利用者のマナーについて	50	57.5%	36	41.4%	1	1.1%	0	0%	87
本の案内・調べもの相談について	27	50.9%	25	47.2%	0	0%	1	1.9%	53
(検索以外)Webサイトの分かりやすさについて	33	48.6%	31	45.6%	2	2.9%	2	2.9%	68
蔵書検索システムの使いやすさについて	34	48.6%	31	44.3%	3	4.3%	2	2.8%	70
図書館の施設・設備について(全般)	34	39.5%	37	43.0%	14	16.3%	1	1.2%	86
開館時間・開館日数について	45	53.6%	20	23.8%	18	21.4%	1	1.2%	84
子どもの本の充実について	18	33.3%	22	40.7%	13	24.1%	1	1.9%	54
本の充実について(全般)	19	22.1%	32	37.2%	29	33.7%	6	7.0%	86
総合的に見た南行徳図書館の満足度	50	56.8%	36	40.9%	2	2.3%	0	0%	88

開館時間・開館日数についてのご要望（回答者数 89 人。複数回答可）

	選択数	割合	アンケート回答数
月曜開館	13	14.6%	89
月末に休館しない	11	12.4%	
土日の閉館を遅く	9	10.1%	
平日の閉館を遅く	7	7.9%	
朝の開館を早く	4	4.5%	

問3 自宅で使いたいサービス（回答者数 89 人。複数回答可）

自宅で使いたいサービスでは、「市川市の図書館にない本をオンライン予約したい」が42.7%ともっとも高く、次いで「電子書籍貸出サービスを利用して、図書館に行かずに自宅で本を読みたい」が27.0%となった。予約や貸出などの日頃のサービスをオンラインでできるようにという要望が多いことがわかった。

	選択数	割合	アンケート回答数
市川市の図書館にない本をオンライン予約したい	38	42.7%	89
電子書籍貸出サービスを利用して、図書館に行かずに自宅で本を読みたい	24	27.0%	
図書館利用券の登録や更新を、免許証や保険証などの証明書を電子添付して、自宅からオンライン申請したい	15	16.9%	
スマホやPCで、利用日の前日から閲覧席をオンライン予約したい	13	14.6%	
スマホやPCで、人工知能によるおススメ本をオンライン予約したい	10	11.2%	
資料の貸出・返却を、有料の宅配サービスで行いたい(市内1梱包:500円)	2	2.2%	

## 問5. 自由記入

調査票 89 記入者 33 未記入 56 (記入率 37.1%) ※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

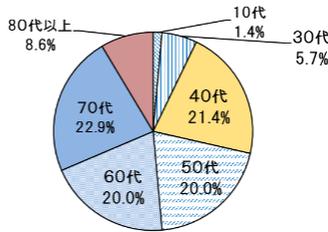
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	6	文庫本の充実、本の種類をもう少し増やしてほしい、本が破れたままのことがあるので直してほしい、子どもの年齢別のおすすめがあると嬉しいなどの意見があった。
2	AV資料に関する記入	0	
3	施設に関する記入	8	小規模で探しやすいなどという好意的な意見がある一方、ベビーカーでの移動が大変、建物が古い、大きな施設に新しく立て替えてほしいとの意見があった。駅から遠いので少し不便という意見もあった。
4	座席に関する記入	1	読書スペースの充実を求める意見があった。
5	ITに関する記入	1	検索システムの使い方、スマホでの本の予約の仕方の講習をしてほしいという意見があった。
6	マナーに関する記入	0	
7	職員に関する記入	8	いつも親切で、皆感じがよく、明るく丁寧な対応で安心できるなど好意的な意見が多い。予約本の受取で、状況は理解できたが対応が納得しかねたという意見があった。
8	運営に関する記入	5	予約冊数を増やしてほしい、平日の閉館時間を18時までにしてほしいなどの要望があった。また浦安図書館との連携、リクエストの図書がもう少し早く届くと嬉しいとの意見もあった。
9	感想	19	子供達も大好き、いつも助かっている、これからもよろしく願います、とても満足、いつも気軽に借りられて重宝、娘ととてもよい時間を過ごしている、どうぞなくならないで、図書館は我が家の本棚など好意的な意見が多数あった。
10	その他の記入	2	本を入れて歩くカゴが入口にあると嬉しいとの意見があった。

# 平田図書室 アンケート結果

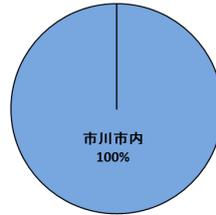
## 年齢・居住地・職業について

回答者の年齢別では、40代、50代、60代、70代と割合はほぼ均等の回答を得ることができた。居住者別ではすべて市内在住者である。職業別では、会社員・公務員と主婦・主夫が29.2%で、次いで無職、パート・アルバイトの順となった。

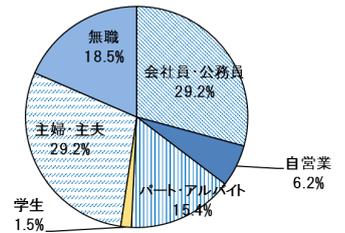
年齢



居住地



職業



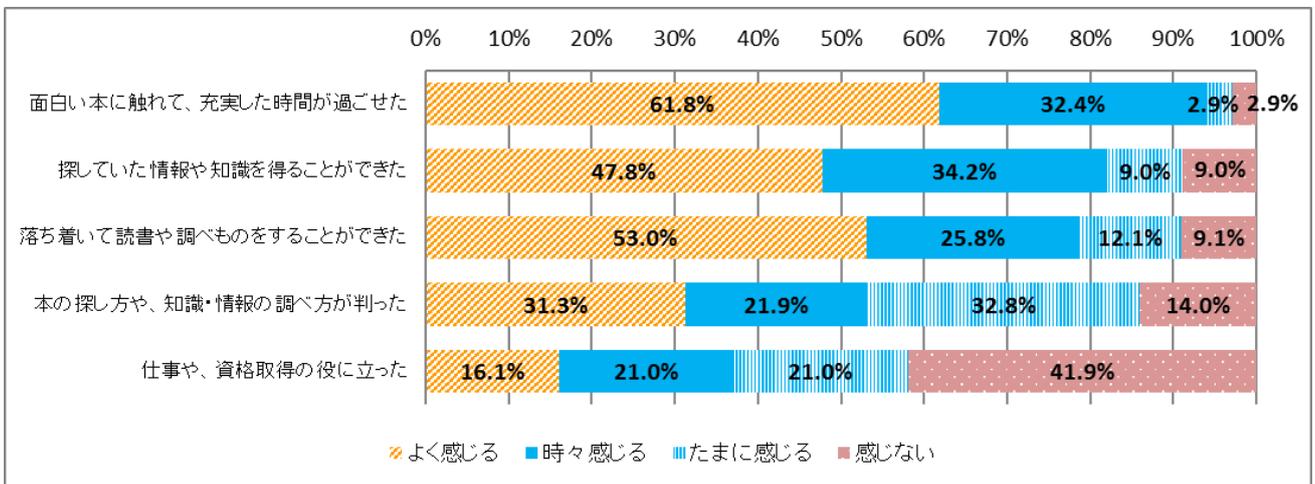
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	計
回答者数	1	0	4	15	14	14	16	6	70
	1.4%	0%	5.7%	21.4%	20.0%	20.0%	22.9%	8.6%	100%

	市川市内	市川市外	計
回答者数	70	0	70
	100%	0%	100%

	会社員・公務員	自営業	パート・アルバイト	学生	主婦・主夫	無職	その他	計
回答者数	19	4	10	1	19	12	0	65
	29.2%	6.2%	15.4%	1.5%	29.2%	18.5%	0%	100%

## 問1. 図書館を利用した成果

「面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた」が昨年より2.9ポイント下がり97.1%だった。次に「探していた情報や知識を得ることができた」も昨年より7.7ポイント下がり91%となった。昨年よりは下がったが、9割以上が図書館を利用した成果を感じていることが分かった。対して「仕事や、資格取得の役に立った」の割合は、58.1%だった。今後も地域の方に様々な情報を提供できるよう、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	42	61.8%	22	32.4%	2	2.9%	2	2.9%	68
探していた情報や知識を得ることができた	32	47.8%	23	34.2%	6	9.0%	6	9.0%	67
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	35	53.0%	17	25.8%	8	12.1%	6	9.1%	66
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	20	31.3%	14	21.9%	21	32.8%	9	14.0%	64
仕事や、資格取得の役に立った	10	16.1%	13	21.0%	13	21.0%	26	41.9%	62

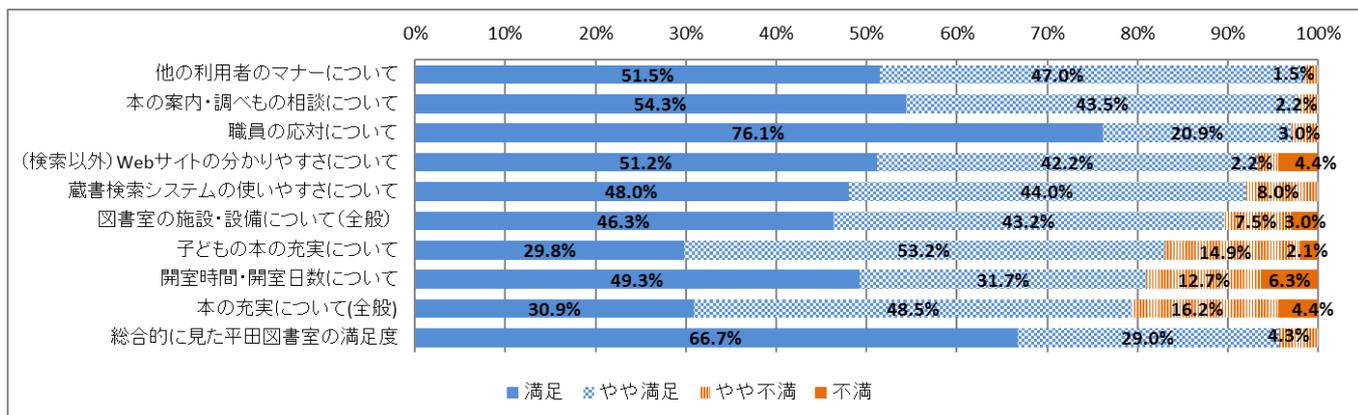
## 問 2・4. 平田図書館の満足度

問 2 と問 4 では平田図書館の満足度を尋ねた。

‘満足’ と ‘やや満足’ を合わせた満足度は、「他の利用者のマナー」「本の案内・調べもの相談について」「職員の応対」が 97% 以上と非常に高かった。他の項目に比べ「本の充実(全般)」については昨年より 2.9 ポイント下がり 79.4% と満足度が低くなっている。総合的な満足度は昨年より 3.1 ポイント下がり 95.7% となった。

また、開室時間・開室日数については、「月末に休室しない」が最も多く 21.3% となった。

規模の小さい図書館ではあるが、資料の案内や取り寄せ、職員の丁寧な応対により、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				
他の利用者のマナーについて	34	51.5%	31	47.0%	1	1.5%	0	0%	66
本の案内・調べもの相談について	25	54.3%	20	43.5%	1	2.2%	0	0%	46
職員の応対について	51	76.1%	14	20.9%	2	3.0%	0	0%	67
(検索以外)Webサイトの分かりやすさについて	23	51.2%	19	42.2%	1	2.2%	2	4.4%	45
蔵書検索システムの使いやすさについて	24	48.0%	22	44.0%	4	8.0%	0	0%	50
図書館の施設・設備について(全般)	31	46.3%	29	43.2%	5	7.5%	2	3.0%	67
子どもの本の充実について	14	29.8%	25	53.2%	7	14.9%	1	2.1%	47
開室時間・開室日数について	31	49.3%	20	31.7%	8	12.7%	4	6.3%	63
本の充実について(全般)	21	30.9%	33	48.5%	11	16.2%	3	4.4%	68
総合的に見た平田図書館の満足度	46	66.7%	20	29.0%	3	4.3%	0	0%	69

開室時間・開室日数についてのご要望 (回答者数 75 人。複数回答可)

	選択数	割合	アンケート回答数
月末に休室しない	16	21.3%	75
平日の閉室を遅く	8	10.7%	
月曜開室	6	8.0%	
朝の開室を早く	5	6.7%	
土日の閉室を遅く	5	6.7%	

問 3 自宅で使いたいサービス (回答者数 75 人。複数回答可)

「市川市の図書館にない本をオンライン予約したい」が 42.7% と多く、次に「スマホや PC で、利用日の前日から閲覧席を予約したい」が 16% となった。このことから市川市にない本をオンライン予約したいという要望が多いことがわかった。

	選択数	割合	アンケート回答数
市川市の図書館にない本をオンライン予約したい	32	42.7%	75
スマホやPCで、利用日の前日から閲覧席をオンライン予約したい	12	16.0%	
電子書籍貸出サービスを利用して、図書館に行かずに自宅で本を読みたい	11	14.7%	
スマホやPCで、人工知能によるおススメ本をオンライン予約したい	9	12.0%	
図書館利用券の登録や更新を、免許証や保険証などの証明書を電子添付して、自宅からオンライン申請したい	8	10.7%	
資料の貸出・返却を、有料の宅配サービスで行いたい(市内1梱包:500円)	1	1.3%	

## 問5. 自由記入

調査票 75 記入者 26 未記入 49 (記入率 35%) ※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	8	児童書も含め、新刊本が欲しい、雑誌の充実などの要望があった。
2	AV資料に関する記入	0	
3	施設に関する記入	7	近くにあり便利、使い勝手がよく満足などの意見があった。
4	座席に関する記入	0	
5	ITに関する記入	4	ネット予約が便利、更に便利になって欲しいとの意見と、逆に使いこなせないとの意見があった。
6	マナーに関する記入	0	
7	職員に関する記入	6	親切な対応で感謝するという声が多くあったが、適切に対応できないこともあり、ご指摘もあった。
8	運営に関する記入	7	開館・閉館時間についての意見と休館日についての意見があった。
9	感想	5	感謝の言葉や近いのでこれからも利用したいなどの好意的な意見が多かった。
10	その他の記入	1	特になしとのこと。