

令和 6 年度市川市立図書館来館者アンケート報告書

令和 7 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: 令和 7 年 2 月 7 日(金)~2 月 13 日(木) (6 開館日)

※信徳図書館・南行徳図書館・平田図書室(同期間のうち 5 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)	2/7(金)~13 (木)	400	257	236	91.8	98.3
中央図書館(Web)				227		
行徳図書館		170	215	212	98.6	97.3
信篤図書館		50	83	75	90.4	89.9
南行徳図書館		50	81	81	100	98.5
平田図書室		50	79	67	84.8	98.3
合 計		720	715	671	93.8	96.5
※参考: 駅南口図書館	2/4 (火) ~9 (日)	200	340	309	90.9	97.4

(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

図書館を利用した満足度を設問 5 と 6 で尋ねた。「総合的な満足度」は中央図書館 98.3%、行徳図書館 97.3%、信篤図書館 89.9%、南行徳図書館 98.5%、平田図書室 98.3%、全体としては 96.5%と高い結果となった。(※参考: 駅南口図書館 97.4%)

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 98%以上となっている。今後も職員のスキルの底上げに取り組むとともに、図書館システムの更新等による利便性の向上に努めていきたい。一方、これらに比べると、全館で共通して「本の充実」の満足度が低くなっている。また、一部の図書館では「開館時間」「施設・設備」の満足度が低い傾向にある。

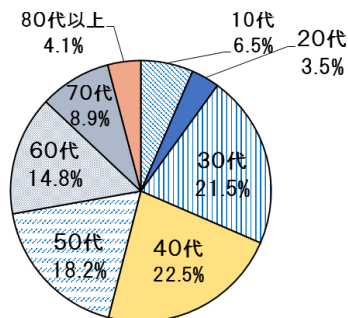
今回のアンケートの結果を参考に、社会情勢の変化や地域の実情に合わせた計画的な資料の更新を図りながら、図書館サービスの拡充に努めたい。

中央図書館 アンケート結果

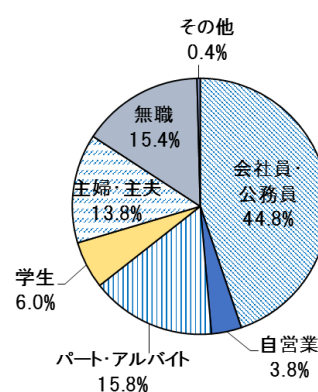
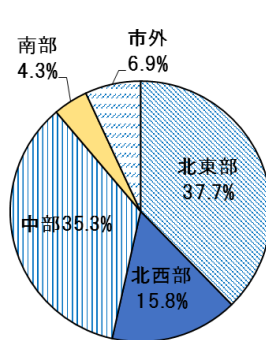
年齢・居住地・職業について

回答者の年齢別では、40代が22.5%と最も多く、次に30代が21.5%、50代が18.2%、60代が14.8%となった。昨年に比べ10代、20代の回答率が下がり、年齢層が高くなったことが今年の特徴である。居住地別では、市内北東部が37.7%、北西部が15.8%、中部が35.3%となった。職業別では、会社員・公務員が44.8%、次いでパート・アルバイトが15.8%、主婦・主夫が13.8%となった。

年齢



居住地



	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	計
回答者数	30	16	99	104	84	68	41	19	461
	6.5%	3.5%	21.5%	22.5%	18.2%	14.8%	8.9%	4.1%	100%

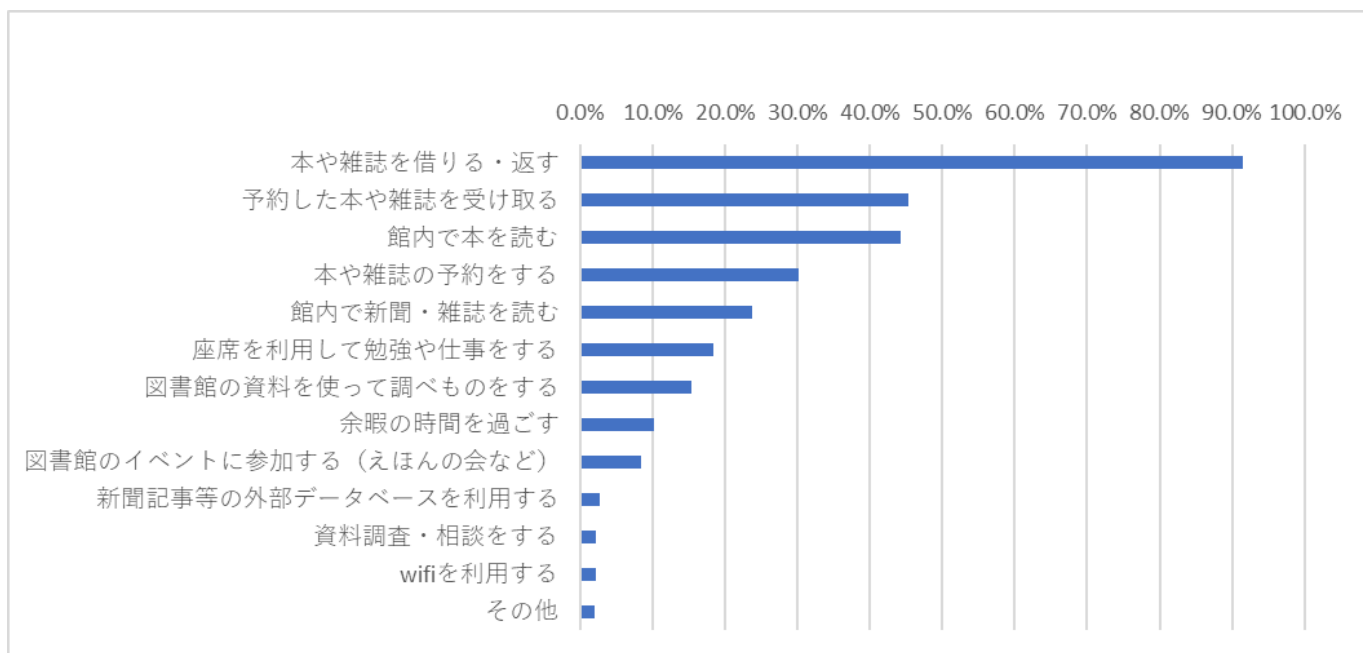
	北東部	北西部	中部	南部	市外	計
回答者数	174	73	163	20	32	462
	37.7%	15.8%	35.3%	4.3%	6.9%	100%

	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	200	17	71	27	62	69	2	448
	44.8%	3.8%	15.8%	6.0%	13.8%	15.4%	0.4%	100%

問 1. 中央図書館を利用する目的

問 1 では中央図書館の利用目的について尋ねた。(回答者数 461 人。複数回答可)

最も多かったのは、「本や雑誌を借りる・返す」で91.5%となり、次に「予約した本や雑誌を受け取る」が45.3%となった。本を借りることを主目的としている利用者が多数である。

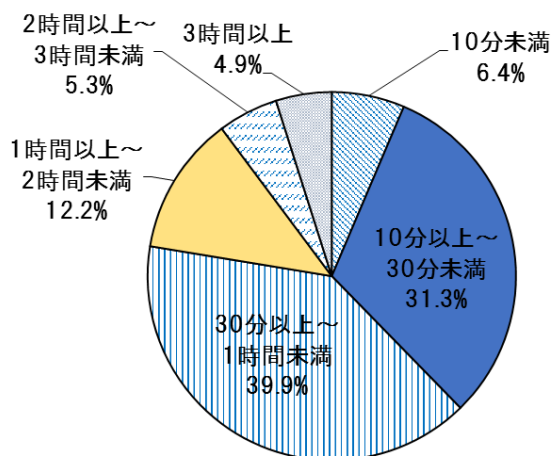


	質問	選択数	割合
	本や雑誌を借りる・返す	422	91.5%
	予約した本や雑誌を受け取る	209	45.3%
	館内で本を読む	204	44.3%
	本や雑誌の予約をする	139	30.2%
	館内で新聞・雑誌を読む	109	23.6%
	座席を利用して勉強や仕事をする	85	18.4%
	図書館の資料を使って調べものをする	71	15.4%
	余暇の時間を過ごす	47	10.2%
	図書館のイベントに参加する（えほんの会など）	39	8.5%
	新聞記事等の外部データベースを利用する	12	2.6%
	wifiを利用する	10	2.2%
	資料調査・相談をする	10	2.2%
	その他	9	2.0%

問 2. 滞在時間

問 2 では、中央図書館の滞在時間について尋ねた。（回答者数 469 人）

「30 分以上～1 時間未満」が 39.9%、次に「10 分以上～30 分未満」が 31.3%となり、30 分前後の滞在時間の利用が多い結果となった。

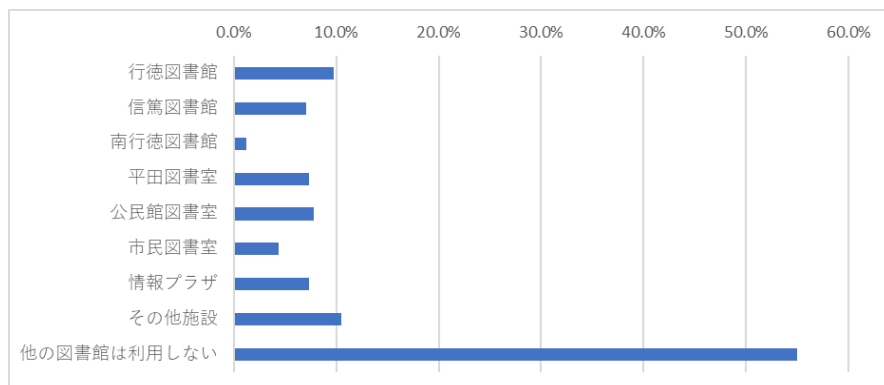


10分未満	30	6.4%
10分以上～30分未満	147	31.3%
30分以上～1時間未満	187	39.9%
1時間以上～2時間未満	57	12.2%
2時間以上～3時間未満	25	5.3%
3時間以上	23	4.9%
計	469	100%

問 3. 他に利用する図書館・関連施設

問 3 では、他に利用する図書館・関連施設について尋ねた。（回答者数 469 人。複数回答可）

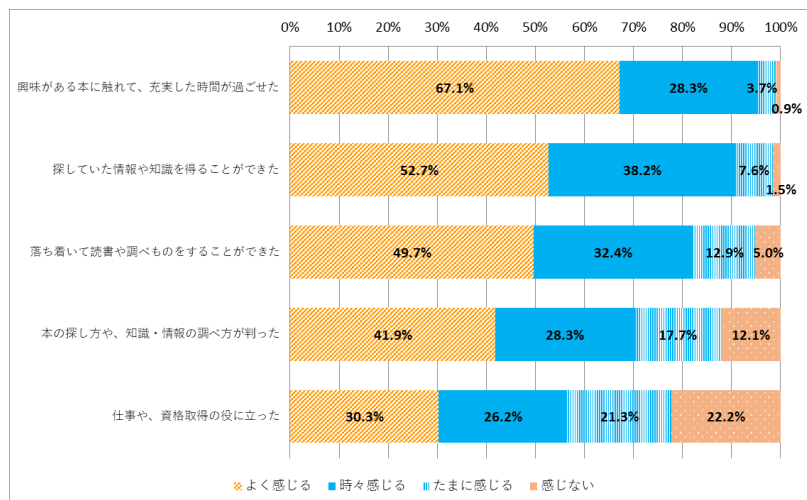
「他の図書館は利用しない」との回答が 55.0%と最も多く、各地域館等への回答がそれぞれ 10%前後で分布しているため、中央図書館と並行して利用している様子が見受けられる。



行徳図書館	9.8%
信篤図書館	7.1%
南行徳図書館	1.2%
平田図書室	7.3%
公民館図書室	7.8%
市民図書室	4.4%
情報プラザ	7.3%
その他施設	10.5%
他の図書館は利用しない	55.0%

問4. 図書館を利用した成果

回答者のほぼ全員が「興味がある本に触れて、充実した時間が過ごせた」と感じている。続いて 98.5%が「探していた情報や知識を得ることができた」、95%が「落ち着いて読書や調べものをすることができた」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、「本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った」と感じた回答者が昨年と比較して 3 ポイント下がった点を踏まえ、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
興味がある本に触れて、充実した時間が過ごせた	308	67.1%	130	28.3%	17	3.7%	4	0.9%	459
探していた情報や知識を得ることができた	241	52.7%	175	38.2%	35	7.6%	7	1.5%	458
落ち着いて読書や調べものをすることができた	220	49.7%	143	32.4%	57	12.9%	22	5.0%	442
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	187	41.9%	126	28.3%	79	17.7%	54	12.1%	446
仕事や、資格取得の役に立った	130	30.3%	112	26.2%	91	21.3%	95	22.2%	428

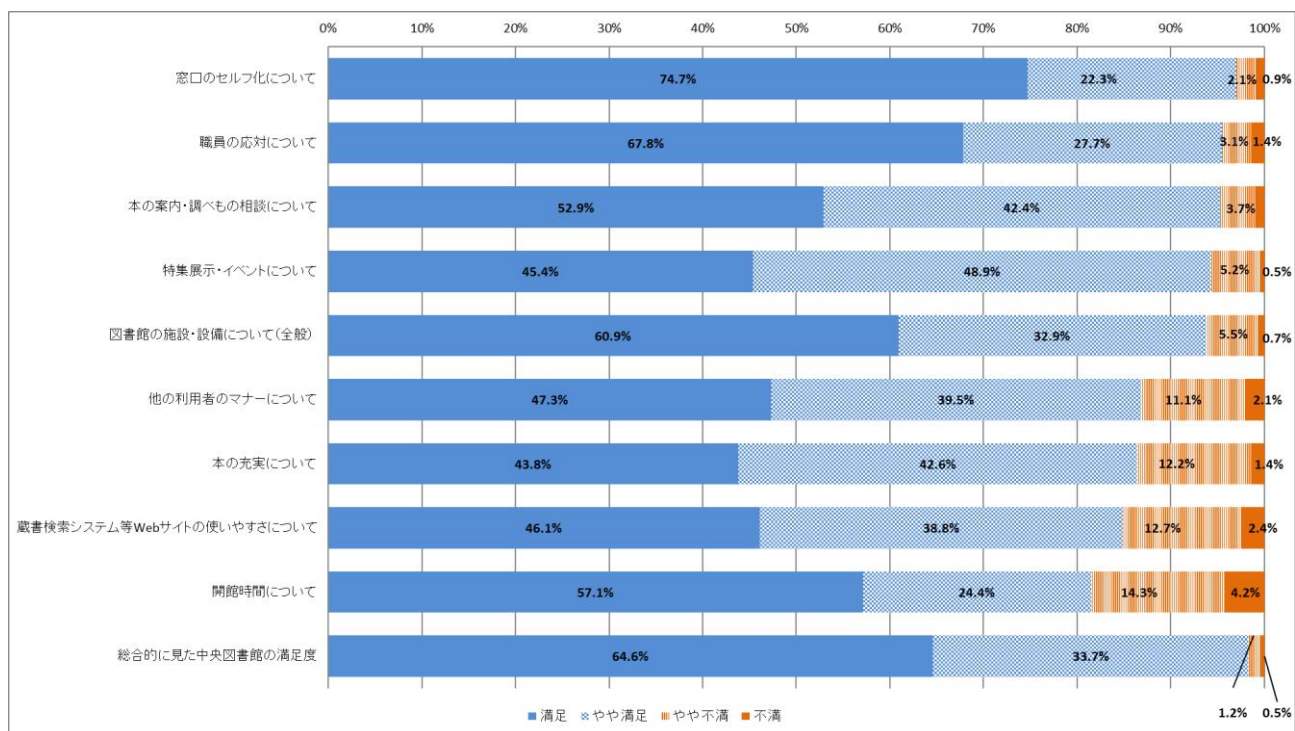
問5・6. 中央図書館の満足度

問5と問6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 99.1%と最も高く、次いで「職員の応対について」は 95.5%、「本の案内・調べもの相談について」は 95.3%、「特集展示・イベントについて」は 94.4%、「図書館の施設・設備について(全般)」は 93.8%と9割を超えた高い数値となっている。「本の案内・調べもの相談について」は前回と比較して 0.6 ポイント上昇しているため、引き続きより良いサービスが提供できるよう心掛けていきたい。「他の利用者のマナーについて」はアンケート調査期間と利用マナー啓発月間と重なったこともあり 86.8%と前回より 0.7 ポイント上昇したが、引き続きマナーの向上を啓発していく。

一方、「本の充実について」は前回より 1.6 ポイント下がっているため、今後も計画的に各分野の資料の更新を進めるとともに、蔵書の充実に努めたい。なお、「蔵書検索システム等Webサイトの使いやすさについて」は 84.9%となっており、システムの更新による新たなサービスを検討していく。「開館時間について」は 81.5%となっており、土日祝の閉館時間延長や、開館時間を早めるなど、一定の要望が例年どおりあることがわかる。

総合的な満足度は、前回より 0.4 ポイント上がって 98.3%であった。引き続き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
窓口のセルフ化について	315	74.7%	94	22.3%	9	2.1%	4	0.9%	422
職員の対応について	287	67.8%	117	27.7%	13	3.1%	6	1.4%	423
本の案内・調べもの相談について	216	52.9%	173	42.4%	15	3.7%	4	1.0%	408
特集展示・イベントについて	184	45.4%	198	48.9%	21	5.2%	2	0.5%	405
図書館の施設・設備について(全般)	255	60.9%	138	32.9%	23	5.5%	3	0.7%	419
他の利用者のマナーについて	200	47.3%	167	39.5%	47	11.1%	9	2.1%	423
本の充実について	186	43.8%	181	42.6%	52	12.2%	6	1.4%	425
蔵書検索システム等Webサイトの使いやすさについて	189	46.1%	159	38.8%	52	12.7%	10	2.4%	410
開館時間について	243	57.1%	104	24.4%	61	14.3%	18	4.2%	426
総合的に見た中央図書館の満足度	272	64.6%	142	33.7%	5	1.2%	2	0.5%	421

問 7. 魅力的な図書館にするために必要なサービス（自由記入）

調査票 463 記入者 156 未記入 307（記入率 33.7%） ※複数記入あり

集計を行うにあたり、サービスを下記の 7 分類により編集した。

- （1）電子図書・資料 （2）イベントの開催・資料展示 （3）レファレンス
 （4）児童関連 （5）貸出・返却・検索・予約 （6）施設・運営
 （7）その他

	サービスの分類	意見数	主な内容
1	電子図書・資料	4 5	電子図書・資料の導入など
2	イベント開催・資料展示	2 3	イベントの充実・企画展示、ポップアップなど
3	レファレンス	0	特になし
4	児童関連	1 5	児童の利用促進、児童向けイベントの開催など
5	貸出・返却・検索・予約	2 3	未所蔵資料の予約、再々延長のWeb化など
6	施設・運営	4 3	開館時間・開館日数の要望、座席の拡充など
7	その他	1 4	マナーの向上など

問 8. 自由記入

調査票 463 記入者 144 未記入 319 (記入率 3.11%) ※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) A V 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) I T 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

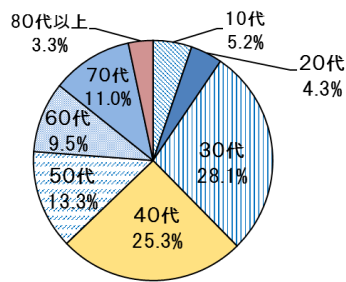
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	27	予約の多い資料の複本購入希望、シリーズ中抜け巻の補充希望などリクエストに関する要望が多い。また改訂された場合、最新版を希望する意見もあった。
2	A V 資料に関する記入	6	C D 充実の要望など。
3	施設に関する記入	15	館内の照度を上げる、冷暖房の適温化の要望など。
4	座席に関する記入	4	座席の拡充など。荷物を入れるカゴ等の設置を希望する意見もあった。
5	I T に関する記入	11	W E B での未所蔵リクエストに関する意見が多い。
6	マナーに関する記入	4	寝ている利用者への声掛け要望など。
7	職員に関する記入	6	レファレンスサービスに対する好意的意見など。
8	運営に関する記入	28	開館時間の延長や休館日を減らすなどの意見が多い。他に図書館運営に係る予算要求など。
9	感想	32	いつも利用している、楽しい時間を過ごしているなど、好意的な意見が多い。
10	その他の記入	18	地域館に関する要望など。

行徳図書館 アンケート結果

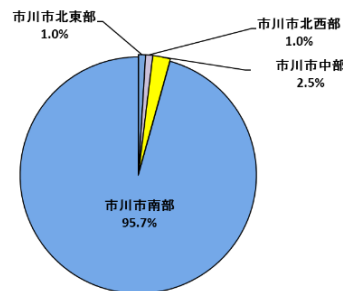
年齢・居住地・職業について

回答者の年齢別では、30代が28.1%と最も多く、続いて40代が25.3%、50代が13.3%の順となっている。昨年最も多かった70代が昨年の21.0%より10ポイント、60代が昨年の18.7%より9.2ポイント下がっている。居住地別では回答者の100%が市内在住者であり、うち95.7%が市川市南部の在住であった。市川市外の住居者からの回答は無かった。職業別では会社員・公務員が最も多く41.6%で、昨年より15.4ポイント上がった。次いで主婦・主夫が19.8%、無職が16.4%の順となった。

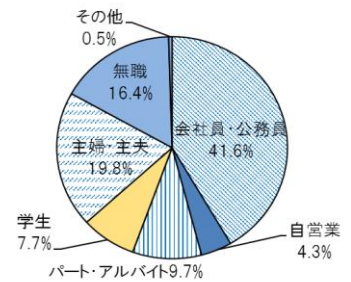
年齢



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	11	9	59	53	28	20	23	7	210
	5.2%	4.3%	28.1%	25.3%	13.3%	9.5%	11.0%	3.3%	100%

	北東部	北西部	中部	南部	市外	計
回答者数	2	2	5	199	0	208
	1.0%	1.0%	2.5%	95.7%	0%	100%

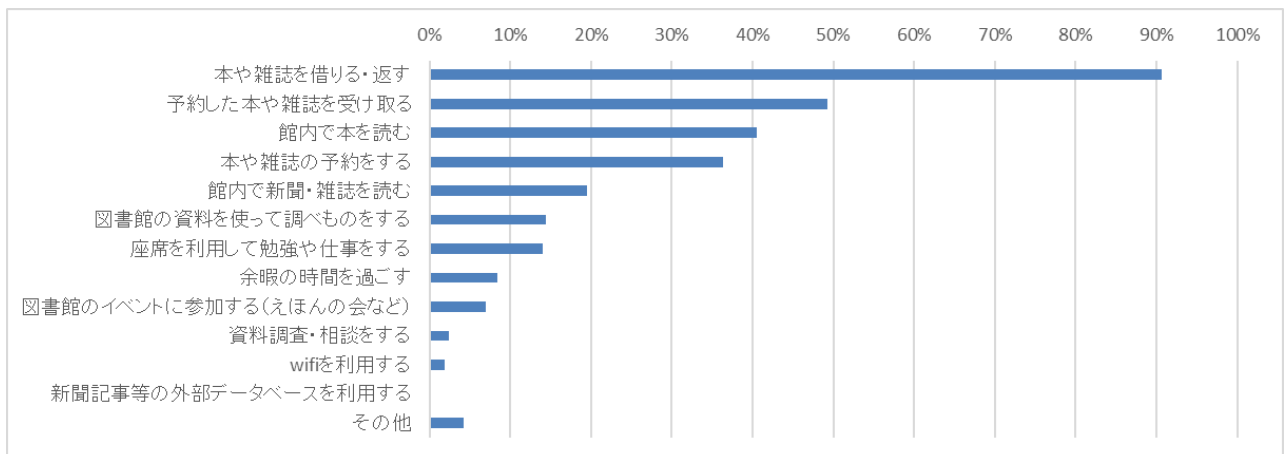
	会社員・公務員	自営業	パート・アルバイト	学生	主婦・主夫	無職	その他	計
回答者数	86	9	20	16	41	34	1	207
	41.6%	4.3%	9.7%	7.7%	19.8%	16.4%	0.5%	100%

その他：派遣職員

問 1. 行徳図書館を利用する目的

行徳図書館を利用する目的について尋ねた。(回答者数 215 人。複数回答可)

最も多かったのが「本や雑誌を借りる・返す」で90.7%となり、次に「予約した本や雑誌を受け取る」で49.3%、以下「館内で本を読む」が40.5%、「本や雑誌の予約をする」36.3%、「館内で新聞・雑誌を読む」が19.5%となっている。

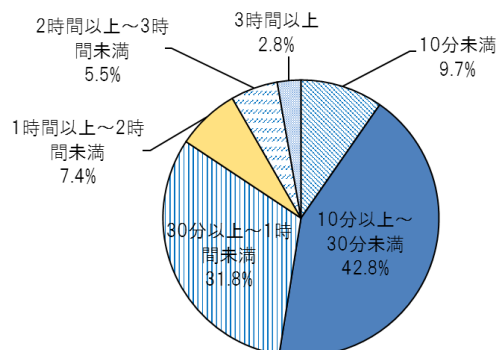


本や雑誌を借りる・返す	195	90.7%
予約した本や雑誌を受け取る	106	49.3%
館内で本を読む	87	40.5%
本や雑誌の予約をする	78	36.3%
館内で新聞・雑誌を読む	42	19.5%
図書館の資料を使って調べものをする	31	14.4%
座席を利用して勉強や仕事をする	30	14.0%
余暇の時間を過ごす	18	8.4%
図書館のイベントに参加する(えほんの会など)	15	7.0%
資料調査・相談をする	5	2.3%
wifiを利用する	4	1.9%
新聞記事等の外部データベースを利用する	0	0.0%
その他	9	4.2%

問2. 滞在時間

行徳図書館の滞在時間について尋ねた。(回答者数 217 人)

滞在時間については、「10分以上～30分未満」が42.8%と最も多く、次に「30分以上～1時間未満」が31.8%、「10分未満」が9.7%と8割強の利用者が1時間未満の利用となっている。

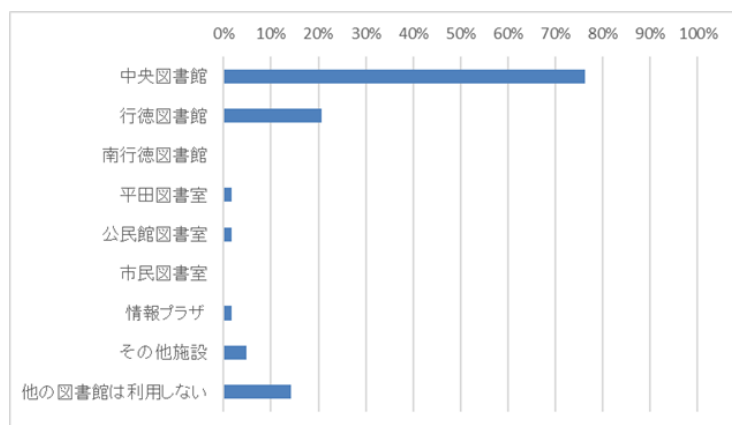


10分未満	21	9.7%
10分以上～30分未満	93	42.8%
30分以上～1時間未満	69	31.8%
1時間以上～2時間未満	16	7.4%
2時間以上～3時間未満	12	5.5%
3時間以上	6	2.8%
計	217	100%

問3. 他に利用する図書館・関連施設

行徳図書館の他に利用する図書館・関連施設について尋ねた。(回答者数 222 人。複数回答可)

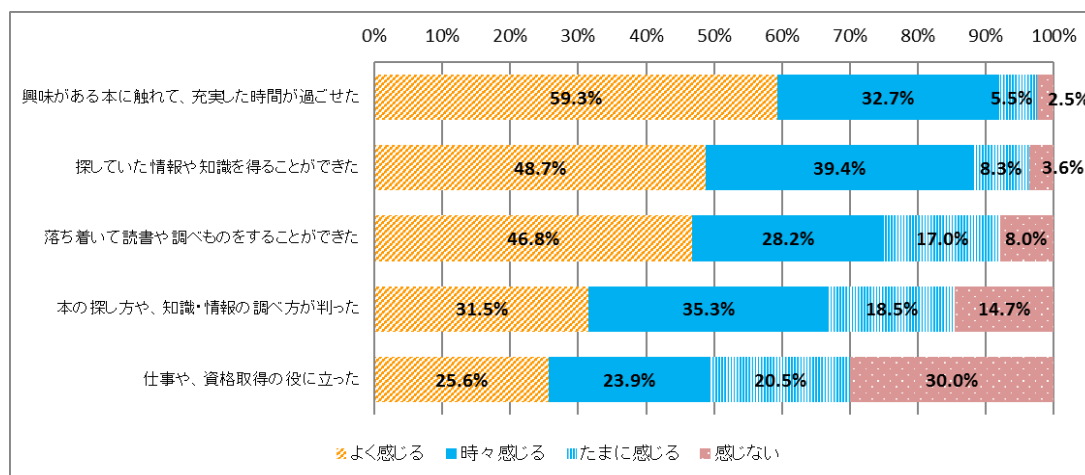
「中央図書館」が34.2%、続いて「南行徳図書館」が13.1%、「他の図書館は利用しない」が41.0%でこの3つで9割近くとなっている。



中央図書館	76	34.2%
信篤図書館	4	1.8%
南行徳図書館	29	13.1%
平田図書室	1	0.5%
公民館図書室	3	1.4%
市民図書室	5	2.3%
情報プラザ	3	1.4%
その他施設	10	4.5%
他の図書館は利用しない	91	41.0%

問4. 行徳図書館を利用した成果

「興味がある本に触れて、充実した時間が過ごせた」が97.5%、「探していた情報や知識を得ることができた」も96.4%であった。さらに「落ち着いて読書や調べものをするのができた」も92%と高い数値をあげている。「本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った」も85.3%、「仕事や、資格取得の役に立った」では、70%となった。今後も年齢や職業にかかわらず、どなたに対しても図書館を活用した読書や調べもの等に役立てていけるよう、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
興味がある本に触れて、充実した時間が過ごせた	118	59.3%	65	32.7%	11	5.5%	5	2.5%	199
探していた情報や知識を得ることができた	94	48.7%	76	39.4%	16	8.3%	7	3.6%	193
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	88	46.8%	53	28.2%	32	17.0%	15	8.0%	188
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	58	31.5%	65	35.3%	34	18.5%	27	14.7%	184
仕事や、資格取得の役に立った	45	25.6%	42	23.9%	36	20.5%	53	30.0%	176

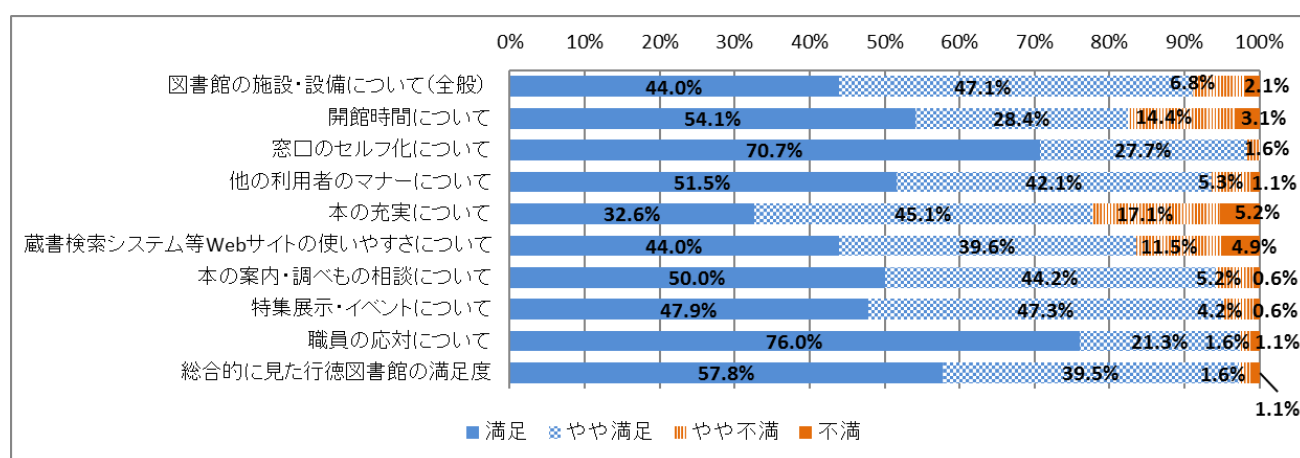
問 5・6. 行徳図書館の満足度

問5と問6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」が 98.4%となり、「職員の対応」が 97.3%、「特集展示・イベントについて」が95. 2%、「本の案内・調べもの相談について」「他の利用者のマナーについて」「図書館の施設・整備について(全般)」が90%以上と高い評価を得られた。

総合的な満足度は 97.3%で昨年の 93,7%より 3.6 ポイント上がった。

今後も魅力ある施設運営や本の収集、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
図書館の施設・設備について(全般)	84	44.0%	90	47.1%	13	6.8%	4	2.1%	191
開館時間について	105	54.1%	55	28.4%	28	14.4%	6	3.1%	194
窓口のセルフ化について	135	70.7%	53	27.7%	3	1.6%	0	0.0%	191
他の利用者のマナーについて	98	51.5%	80	42.1%	10	5.3%	2	1.1%	190
本の充実について	63	32.6%	87	45.1%	33	17.1%	10	5.2%	193
蔵書検索システム等Webサイトの使いやすさについて	80	44.0%	72	39.6%	21	11.5%	9	4.9%	182
本の案内・調べもの相談について	86	50.0%	76	44.2%	9	5.2%	1	0.6%	172
特集展示・イベントについて	79	47.9%	78	47.3%	7	4.2%	1	0.6%	165
職員の対応について	143	76.0%	40	21.3%	3	1.6%	2	1.1%	188
総合的に見た行徳図書館の満足度	110	57.8%	75	39.5%	3	1.6%	2	1.1%	191

問 7. 魅力的な図書館にするために必要なサービス（自由記入）

調査票 212 記入者 66 未記入 146（記入率 31.1%） ※複数記入あり
集計を行うにあたり、サービスを下記の7分類により編集した。

- (1) 電子図書・資料 (2) イベントの開催・資料展示 (3) レファレンス
(4) 児童関連 (5) 貸出・返却・検索・予約 (6) 施設・運営
(7) その他

	サービスの分類	意見数	主な内容
1	電子図書・資料	20	電子図書の導入、蔵書・雑誌の増加、DVDの購入 電子図書は不要との意見もあり。

2	イベント開催・資料展示	14	おとな向けイベントの開催、おすすめ本の紹介、サービス・イベントがわからないという意見もあった。
3	レファレンス	0	
4	児童関連	14	子どもの本の増加、子ども向けのイベントの増加、おすすめ本の増加
5	貸出・返却・検索・予約	20	予約件数の増加、Web 機能を使いやすく・わかりやすく
6	施設・運営	20	土日を含め開館時間の延長、学習スペースの増加、ミニイスを増やすという意見もあった。
7	その他	6	特になし、現状維持、大満足

問 8. 自由記入

調査票 212 記入者 70 未記入 142 (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) A V 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) I T 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

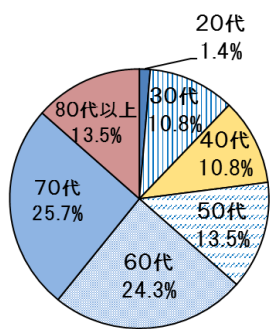
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	20	図書館でさまざまな本に触れさせ、お気に入りのものを購入している。絵本の数が多くてありがたい。廃棄本の機会が増えてほしい。
2	A V 資料に関する記入	2	CD の購入
3	施設に関する記入	6	座席数の増加を求める意見が多い。ワンフロア化の要望もあった。
4	座席に関する記入	1	机の高さが低いとの意見があった。
5	I T に関する記入	2	セルフ化は助かるとの意見があった。
6	マナーに関する記入	1	閲覧室でのマナーについての注意喚起の意見があった。
7	職員に関する記入	2	職員の対応に親として助かるという意見の一方で職員の態度のお叱りの意見があった。
8	運営に関する記入	20	司書のおすすめ本や図書リサイクルに対して好意的な意見があるが、開館時間の延長を希望する意見もあった。
9	感想	37	本を読んで充実した時間が過ごせている、近所に図書館があると生活の満足度が上がる、職員の対応が全員親切など図書館・職員に対して肯定的な意見が多かった。
10	その他の記入	8	特になし。

信篤図書館 アンケート結果

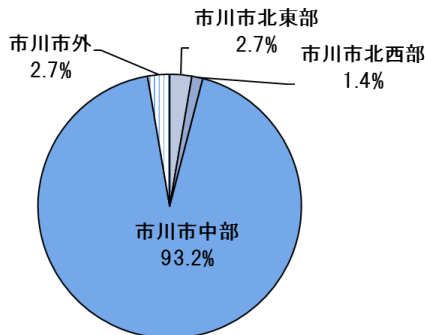
年齢・居住地・職業について

回答者の年齢別では、70代が25.7%と最も多く、次に60代が24.3%と、その年代で半数を占める。続いて50代と80代の利用が13.5%と同率で、昨年に比べ年齢層が高くなったことが今年の特徴である。居住地別では、市内在住者が97.3%で、市外在住者は他市と隣接している地域性であるが、2.7%と昨年より低かった。職業別では、主婦・主夫が31.4%と最も多く、次いで無職、会社員・公務員の順となった。

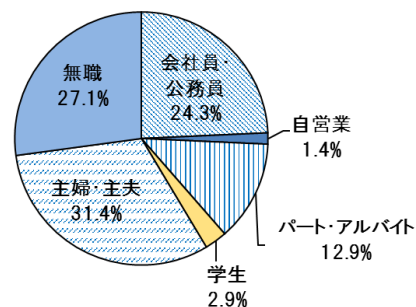
年齢



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	0	1	8	8	10	18	19	10	74
	0%	1.4%	10.8%	10.8%	13.5%	24.3%	25.7%	13.5%	100%

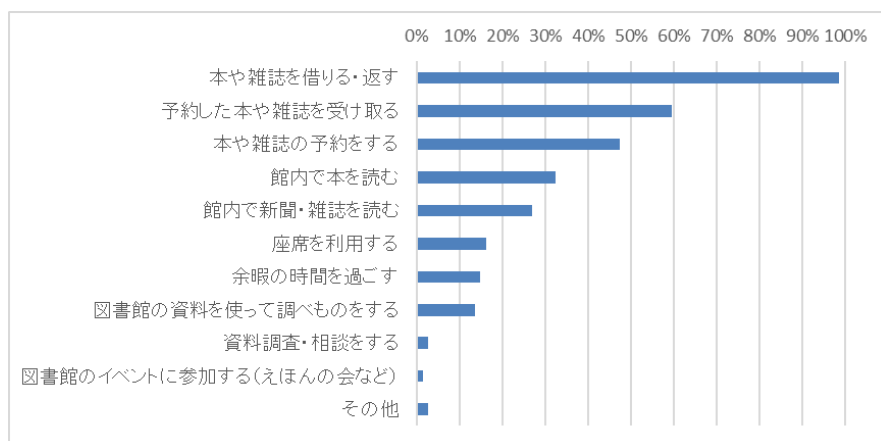
	市川市北東部	市川市北西部	市川市中部	市川市南部	市川市外	計
回答者数	2	1	69	0	2	74
	2.7%	1.4%	93.2%	0%	2.7%	100%

	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	17	1	9	2	22	19	0	70
	24.3%	1.4%	12.9%	2.9%	31.4%	27.1%	0%	100%

問 1. 図書館を利用する目的

問 1 では信篤図書館の利用目的について尋ねた。(回答者数 74 人。複数回答可)

最も多かったのは、「本や雑誌を借りる・返す」で98.6%となり、次に「予約した本や雑誌を受け取る」が59.5%となった。本を借りることを主目的としている利用者が多数である。

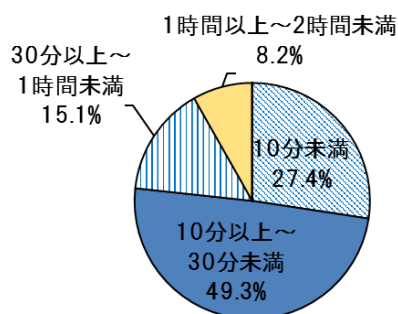


質問	選択数	割合
本や雑誌を借りる・返す	73	98.6%
予約した本や雑誌を受け取る	44	59.5%
本や雑誌の予約をする	35	47.3%
館内で本を読む	24	32.4%
館内で新聞・雑誌を読む	20	27.0%
座席を利用する	12	16.2%
余暇の時間を過ごす	11	14.9%
図書館の資料を使って調べものをする	10	13.5%
資料調査・相談をする	2	2.7%
図書館のイベントに参加する(えほんの会など)	1	1.4%
その他	2	2.7%

問2. 滞在時間

問2では、信篤図書館の滞在時間について尋ねた。(回答者数 73 人)

「10分以上30分未満」が49.3%、次に「10分未満」が27.4%となり、短時間の滞在時間での利用が多い結果となった。「2時間以上」の回答はなかった。

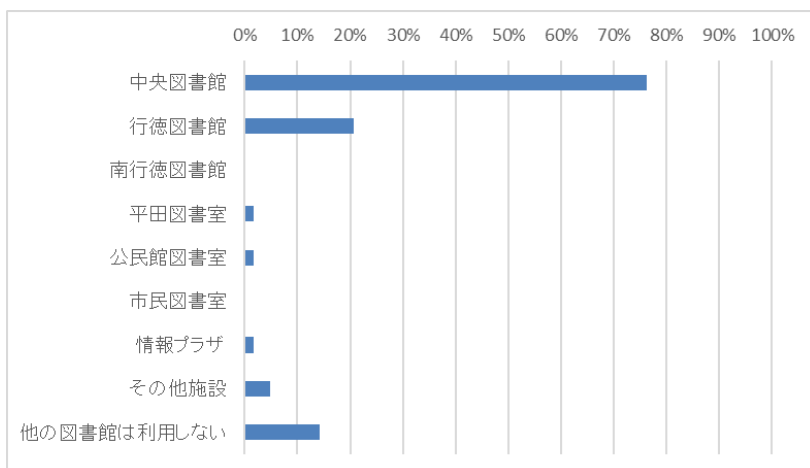


10分未満	20	27.4%
10分以上～30分未満	36	49.3%
30分以上～1時間未満	11	15.1%
1時間以上～2時間未満	6	8.2%
2時間以上～3時間未満	0	0%
3時間以上	0	0%
計	73	100%

問3. 他に利用する図書館・関連施設

問3では、他に利用する図書館・関連施設について尋ねた。(回答者数 63 人。複数回答可)

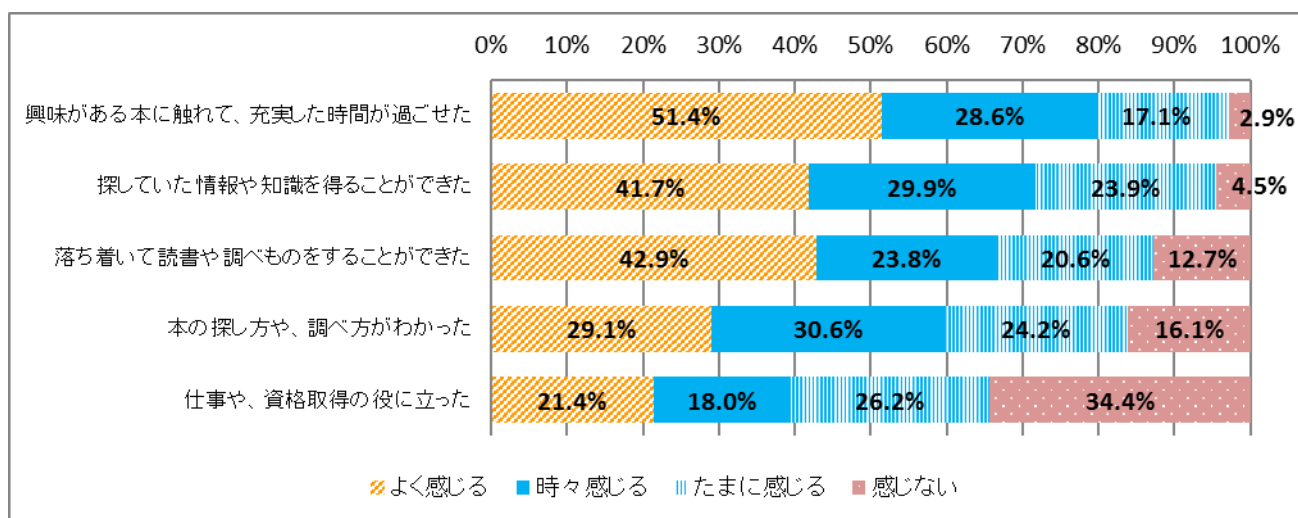
信篤図書館の他に中央図書館も利用するとの回答が76.2%、行徳図書館も利用するは20.6%であったが、他の図書館は利用しないとの回答も14.3%となった。



中央図書館	48	76.2%
行徳図書館	13	20.6%
南行徳図書館	0	0%
平田図書室	1	1.6%
公民館図書室	1	0%
市民図書室	0	0%
情報プラザ	1	1.6%
その他施設	3	4.8%
他の図書館は利用しない	9	14.3%

問4. 図書館を利用した成果

「興味がある本に触れて、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3ポイント下がり95.5%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、65.6%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。



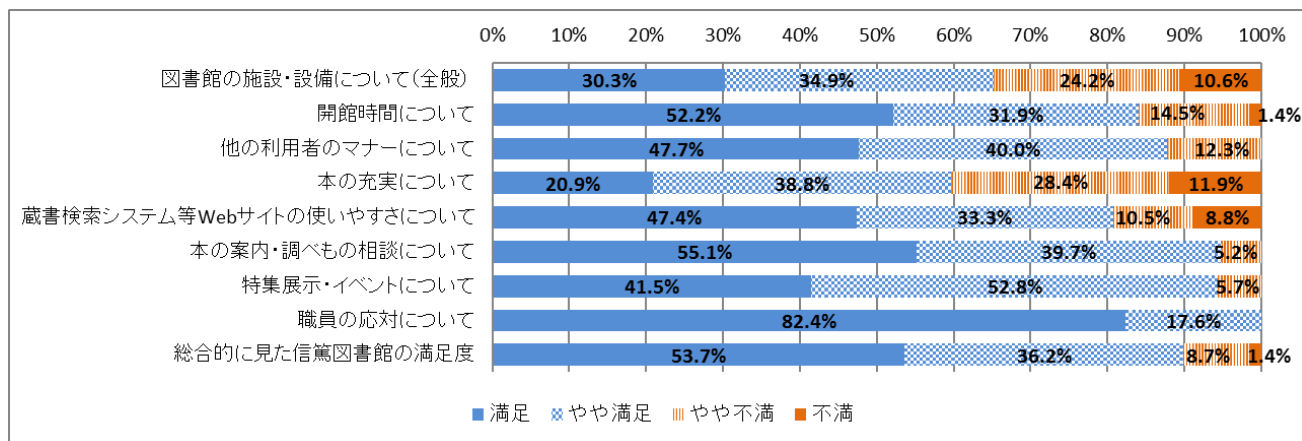
	よく感じる		時々感じる		たまに感じる		感じない		計
興味がある本に触れて、充実した時間が過ごせた	36	51.4%	20	28.6%	12	17.1%	2	2.9%	70
探していた情報や知識を得ることができた	28	41.7%	20	29.9%	16	23.9%	3	4.5%	67
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	27	42.9%	15	23.8%	13	20.6%	8	12.7%	63
本の探し方や、調べ方がわかった	18	29.0%	19	30.7%	15	24.2%	10	16.1%	62
仕事や、資格取得の役に立った	13	21.3%	11	18.0%	16	26.2%	21	34.5%	61

問 5・6. 信篤図書館の満足度

問 5 と問 6 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」が昨年より 4.3 ポイント上がり、100%を得ることができた。「本の案内・調べもの相談について」も 94.8%と高い傾向となっている。一方、「本の充実について」の満足度は 59.7%と 11.4 ポイント減、「図書館の施設・設備(全般)」については 65.2%と 5.8 ポイント減となった。

総合的な満足度は 89.9%で 4.4 ポイント減となった。施設の老朽化はやむを得ないが、本の充実については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
図書館の施設・設備について(全般)	20	30.3%	23	34.9%	16	24.2%	7	10.6%	66
開館時間について	36	52.2%	22	31.9%	10	14.5%	1	1.4%	69
他の利用者のマナーについて	31	47.7%	26	40.0%	8	12.3%	0	0%	65
本の充実について	14	20.9%	26	38.8%	19	28.4%	8	11.9%	67
蔵書検索システム等Webサイトの使いやすさについて	27	47.4%	19	33.3%	6	10.5%	5	8.8%	57
本の案内・調べもの相談について	32	55.1%	23	39.7%	3	5.2%	0	0%	58
特集展示・イベントについて	22	41.5%	28	52.8%	3	5.7%	0	0%	53
職員の応対について	56	82.4%	12	17.6%	0	0%	0	0%	68
総合的に見た信篤図書館の満足度	37	53.7%	25	36.2%	6	8.7%	1	1.4%	69

問 7. 魅力的な図書館にするために必要なサービス（自由記入）

調査票 75 記入者 22 未記入 53（記入率 29.3%） ※複数記入あり

集計を行うにあたり、サービスを下記の 7 分類により編集した。

- (1) 電子図書・資料 (2) イベントの開催・資料展示 (3) レファレンス
 (4) 児童関連 (5) 貸出・返却・検索・予約 (6) 施設・運営
 (7) その他

	サービスの分類	意見数	主な内容
1	電子図書・資料	8	電子図書の導入、蔵書数を増やすなど。
2	イベント開催・資料展示	0	

3	レファレンス	0	
4	児童関連	2	子どもの本の種類をふやしてほしい、児童コーナーを明るく開放的な感じにしてほしいなど。
5	貸出・返却・検索・予約	5	検索システムの充実、有料チケット購入で早期予約が可能なサービスなど。
6	施設・運営	6	開館時間の延長、職員の研修、建物の建て替えなど。
7	その他	3	今のままでよい。

問 8. 自由記入

調査票 75 記入者 20 未記入 55 (記入率 26.7%) ※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。

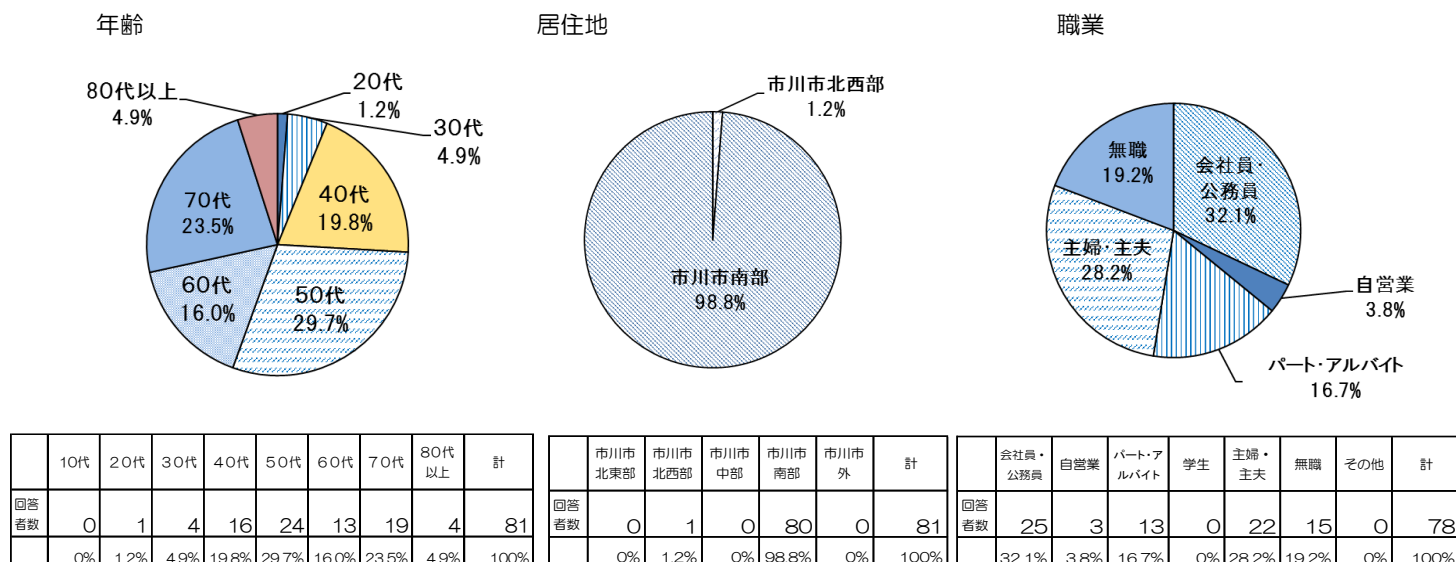
- (1) 資料に関する記入 (2) AV資料に関する記入 (3) 施設に関する記入
 (4) 座席に関する記入 (5) ITに関する記入 (6) マナーに関する記入
 (7) 職員に関する記入 (8) 運営に関する記入 (9) 感想 (10) その他の記入

	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	3	基本的に充実していてありがたい、県立図書館や国会図書館からの本の取り寄せをしてほ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	3	建物の建て替えの要望のほか、トイレを綺麗にしてほしいなどトイレに関連する要望も多い。
4	座席に関する記入	1	学習スペースをもう少し広くしてほしいとの意見があった。
5	ITに関する記入	1	インターネットと同じように本の予約ができるようにしてほしい。また、予約する際の本のサイズを解りやすく表示してほしいなど、OPAC の使い勝手の要望があった。
6	マナーに関する記入	0	
7	職員に関する記入	3	温かい対応がありがたい、人の対応で賃借できるのは素晴らしいなど。
8	運営に関する記入	4	原木地区の図書館をなくさないでほしい、開館日を増やしてほしいなどの要望があった。
9	感想	3	家族全員で楽しく活用している、ストレスを解消させてもらっているなどの好意的な意見が多かった。
10	その他の記入	4	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

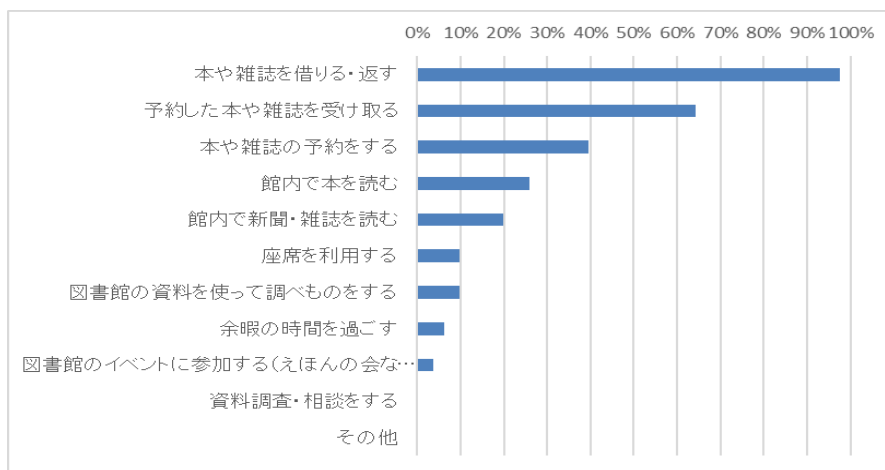
回答者の年齢別では、50代が29.7%と最も多く、次に70代が23.5%、40代が19.8%、60代が16.0%となった。居住地別ではすべて市内在住者である。職業別では、会社員・公務員が32.1%と最も多く、次いで主婦・主夫が28.2%、無職が19.2%、パート・アルバイトが16.7%となった。



問 1. 図書館を利用する目的

問 1 では南行徳図書館の利用目的について尋ねた。(回答者数 81 人。複数回答可)

最も多かったのは、「本や雑誌を借りる・返す」で 97.5% となり、次に「予約した本や雑誌を受け取る」が 64.2% となった。本を借りることを主目的としている利用者が多数である。

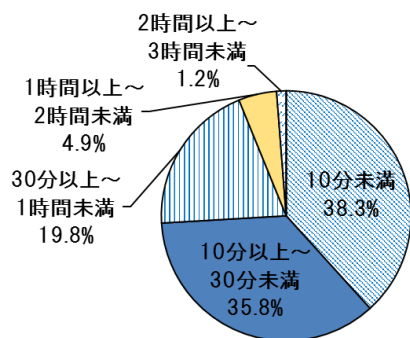


質問	選択数	割合
本や雑誌を借りる・返す	79	97.5%
予約した本や雑誌を受け取る	52	64.2%
本や雑誌の予約をする	32	39.5%
館内で本を読む	21	25.9%
館内で新聞・雑誌を読む	16	19.8%
座席を利用する	8	9.9%
図書館の資料を使って調べものをする	8	9.9%
余暇の時間を過ごす	5	6.2%
図書館のイベントに参加する(えほんの会など)	3	3.7%
資料調査・相談をする	0	0.0%
その他	0	0.0%

問2. 滞在時間

問2では、南行徳図書館の滞在時間について尋ねた。(回答者数 81 人)

「10分未満」が38.3%と最も多く、次に「10分以上30分未満」が35.8%となり、短時間の滞在時間での利用が多い結果となった。

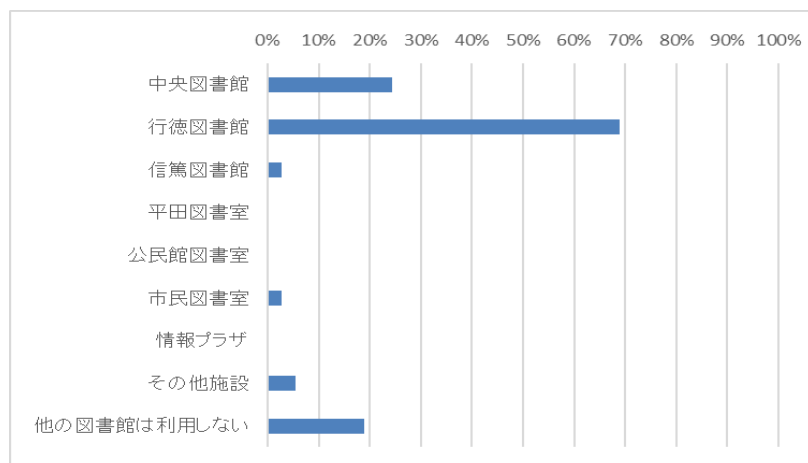


10分未満	31	38.3%
10分以上～30分未満	29	35.8%
30分以上～1時間未満	16	19.8%
1時間以上～2時間未満	4	4.9%
2時間以上～3時間未満	1	1.2%
3時間以上	0	0%
計	81	100%

問3. 他に利用する図書館・関連施設

問3では、他に利用する図書館・関連施設について尋ねた。(回答者数 74 人。複数回答可)

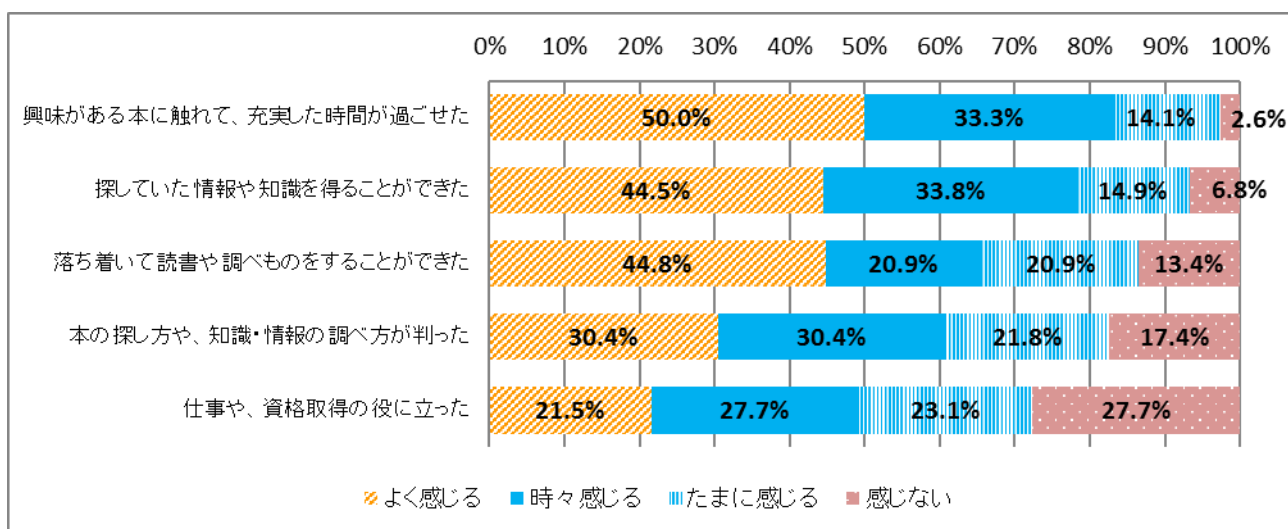
南行徳図書館の他に行徳図書館も利用するとの回答が68.9%、中央図書館も利用するは24.3%であったが、他の図書館は利用しないとの回答も18.9%となった。



中央図書館	18	24.3%
行徳図書館	51	68.9%
信篤図書館	2	2.7%
平田図書室	0	0%
公民館図書室	0	0%
市民図書室	2	0%
情報プラザ	0	0%
その他施設	4	5.4%
他の図書館は利用しない	14	18.9%

問4. 図書館を利用した成果

「興味がある本に触れて、充実した時間が過ごせた」が昨年より2.6ポイント下がり97.4%だった。また、「探していた情報や知識を得ることができた」も昨年より5.3ポイント下がり93.2%となった。昨年よりは下がっているが、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」では、72.3%と低かった。引き続き、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
興味がある本に触れて、充実した時間が過ごせた	39	50.0%	26	33.3%	11	14.1%	2	2.6%	78
探していた情報や知識を得ることができた	33	44.5%	25	33.8%	11	14.9%	5	6.8%	74
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	30	44.8%	14	20.9%	14	20.9%	9	13.4%	67
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	21	30.4%	21	30.4%	15	21.8%	12	17.4%	69
仕事や、資格取得の役に立った	14	21.5%	18	27.7%	15	23.1%	18	27.7%	65

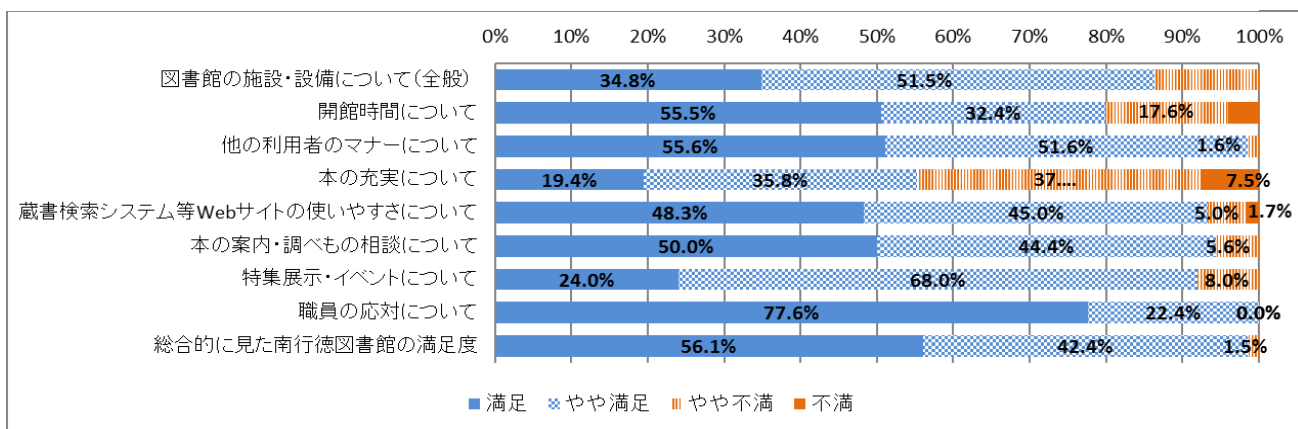
問 5・6. 南行徳図書館の満足度

問 5 と問 6 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、「職員の対応について」が昨年同様 100%を得られた。

「他の利用者のマナーについて」「蔵書検索システム等 Web サイトの使いやすさについて」「本の案内・調べもの相談について」「特集展示・イベントについて」も約 9 割以上と高い傾向となっている。一方、「本の充実(全般)」の満足度は、55.2%で昨年度より 4.1 ポイント下がり、満足度が低くなっている。また、「図書館の施設・設備について」「開館時間について」も満足度が低くなっている。

総合的な満足度は 98.5%で昨年度から 0.8 ポイントの増となった。施設の老朽化はやむを得ないが、今後も資料の更新を図るなど、より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
図書館の施設・設備について(全般)	23	34.8%	34	51.6%	9	13.6%	0	0%	66
開館時間について	31	45.6%	22	32.4%	12	17.6%	3	4.4%	68
他の利用者のマナーについて	35	55.5%	27	42.9%	1	1.6%	0	0%	63
本の充実について	13	19.4%	24	35.8%	25	37.3%	5	7.5%	67
蔵書検索システム等Webサイトの使いやすさについて	29	48.3%	27	45.0%	3	5.0%	1	1.7%	60
本の案内・調べもの相談について	27	50.0%	24	44.4%	3	5.6%	0	0%	54
特集展示・イベントについて	12	24.0%	34	68.0%	4	8.0%	0	0%	50
職員の対応について	52	77.6%	15	22.4%	0	0%	0	0%	67
総合的に見た南行徳図書館の満足度	37	56.1%	28	42.4%	1	1.5%	0	0%	66

問 7. 魅力的な図書館にするために必要なサービス（自由記入）

調査票 81 記入者 20 未記入 61（記入率 24.7%） ※複数記入あり

集計を行うにあたり、サービスを下記の 7 分類により編集した。

- (1) 電子図書・資料
- (2) イベントの開催・資料展示
- (3) レファレンス
- (4) 児童関連
- (5) 貸出・返却・検索・予約
- (6) 施設・運営
- (7) その他

	サービスの分類	意見数	主な内容
1	電子図書・資料	5	電子図書の導入、蔵書の充実など。

2	イベント開催・資料展示	1	表紙が見える棚を設置して、職員のおすすめの本の紹介。
3	レファレンス	0	
4	児童関連	1	子どもが本に親しみやすいような体験型・参加型のイベントの開催。
5	貸出・返却・検索・予約	6	図書カードを使えるアプリの提供、予約した本を時間外でも受け取れるようなサービス、夜でも本を貸出できるサービスなど。
6	施設・運営	4	施設の建て替えなど。
7	その他	5	特になし。

問 8. 自由記入

調査票 81 記入者 19 未記入 62 (記入率 30.6%)

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) A V 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) I T 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

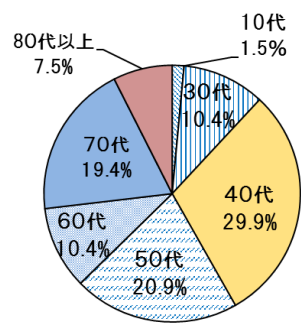
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	5	蔵書冊数を増やしてほしい、専門分野の本をもう少し増やしてほしい、新しく入れる本の希望を取って所蔵している本のバランスをとってほしいなどの要望がある。
2	A V 資料に関する記入	0	
3	施設に関する記入	3	施設面積からしたら充分という好意的な意見がある一方、中央図書館と比べると貧弱に感じられる、建かえの予算をとってほしいなどの要望がある。
4	座席に関する記入	1	冷暖房の風が強いとの要望があった。
5	I T に関する記入	1	予約の順番がわかる様にしてほしいという要望があった。
6	マナーに関する記入	0	
7	職員に関する記入	1	丁寧な対応に感謝するという声があった。
8	運営に関する記入	2	閉館が早いなどの意見があった。
9	感想	3	身近に図書館がありとても満足している、応援しているなど、好意的意見があった。
10	その他の記入	3	特になし。

平田図書室 アンケート結果

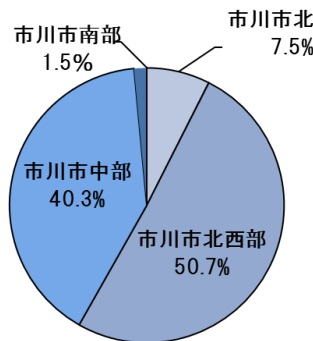
年齢・居住地・職業について

回答者の年齢別では、40代が29.9%と最も多く、次に50代が20.9%とその年代で半数を占めた。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・公務員が38.8%で、主婦・主夫が22.4%、次いで無職、パート・アルバイトの順となった。

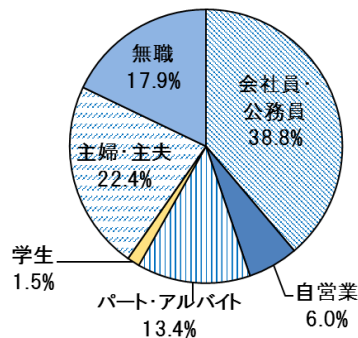
年齢



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	7	20	14	7	13	5	67
	1.5%	0%	10.4%	29.9%	20.9%	10.4%	19.4%	7.5%	100%

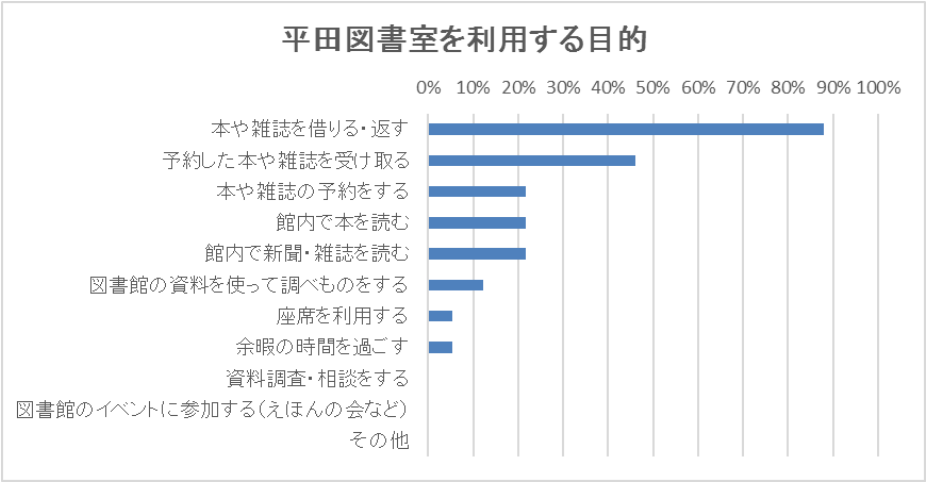
	市川市北東部	市川市北西部	市川市中部	市川市南部	市川市外	計
回答者数	5	34	27	1	0	67
	7.5%	50.7%	40.3%	1.5%	0%	100%

	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	26	4	9	1	15	12	0	67
	38.8%	6.0%	13.4%	1.5%	22.4%	17.9%	0%	100%

問 1. 平田図書室の利用目的について

問 1 では平田図書室の利用目的について尋ねた。(回答者数 74 人。複数回答可)

最も多かったのは、「本や雑誌を借りる・返す」で87.8%となり、次に「予約した本や雑誌を受け取る」が45.9%となった。本を借りることを主目的としている利用者が多数である。

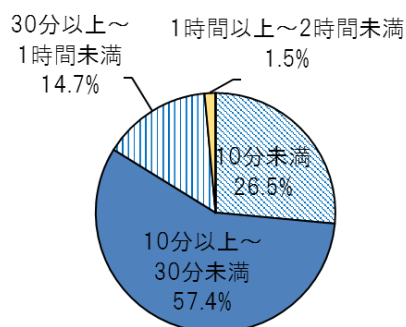


質問	選択数	割合
本や雑誌を借りる・返す	65	87.8%
予約した本や雑誌を受け取る	34	45.9%
本や雑誌の予約をする	16	21.6%
館内で本を読む	16	21.6%
館内で新聞・雑誌を読む	16	21.6%
図書館の資料を使って調べものをする	9	12.2%
座席を利用する	4	5.4%
余暇の時間を過ごす	4	5.4%
資料調査・相談をする	0	0%
図書館のイベントに参加する(えほんの会など)	0	0%
その他	0	0%

問2. 滞在時間

問2では、平田図書室の滞在時間について尋ねた。(回答者数 68 人)

「10分以上30分未満」が57.4%、次に「10分未満」が26.5%となり、短時間の滞在時間での利用が多い結果となった。「2時間以上」の回答はなかった。

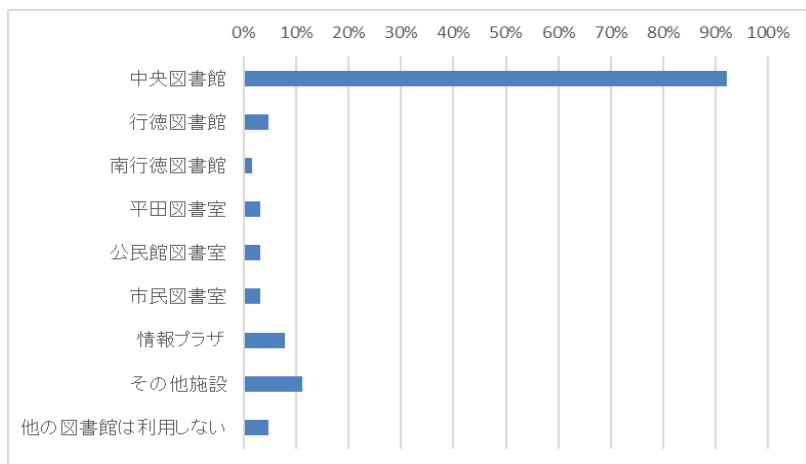


10分未満	18	26.5%
10分以上～30分未満	39	57.4%
30分以上～1時間未満	10	14.7%
1時間以上～2時間未満	1	1.5%
2時間以上～3時間未満	0	0%
3時間以上	0	0%
計	68	100%

問3. 他に利用する図書館・関連施設

問3では、他に利用する図書館・関連施設について尋ねた。(回答者数 63 人。複数回答可)

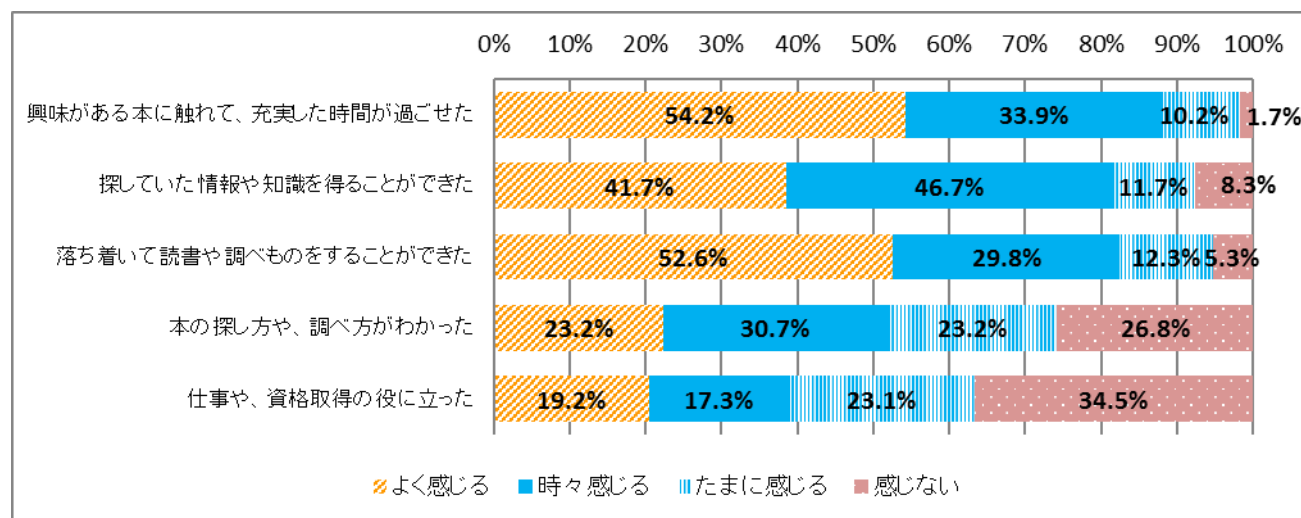
平田図書館の他に中央図書館も利用するとの回答が92.1%と最も多かった。平田図書室は中央図書館と同じ本八幡南エリアにあるため、使い分けている利用者が多い。



中央図書館	58	92.1%
行徳図書館	3	4.8%
南行徳図書館	1	2%
平田図書室	2	3.2%
公民館図書室	2	3%
市民図書室	2	3%
情報プラザ	5	7.9%
その他施設	7	11.1%
他の図書館は利用しない	3	4.8%

問4. 図書館を利用した成果

「興味がある本に触れて、充実した時間が過ごせた」が昨年より1.2ポイント上がり98.3%だった。次に「落ち着いて読書や調べものをする事ができた」は昨年より3.8ポイント上がり94.7%となった。「探していた情報や知識を得ることができた」も昨年より0.7ポイント上がり91.7%となった。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。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。



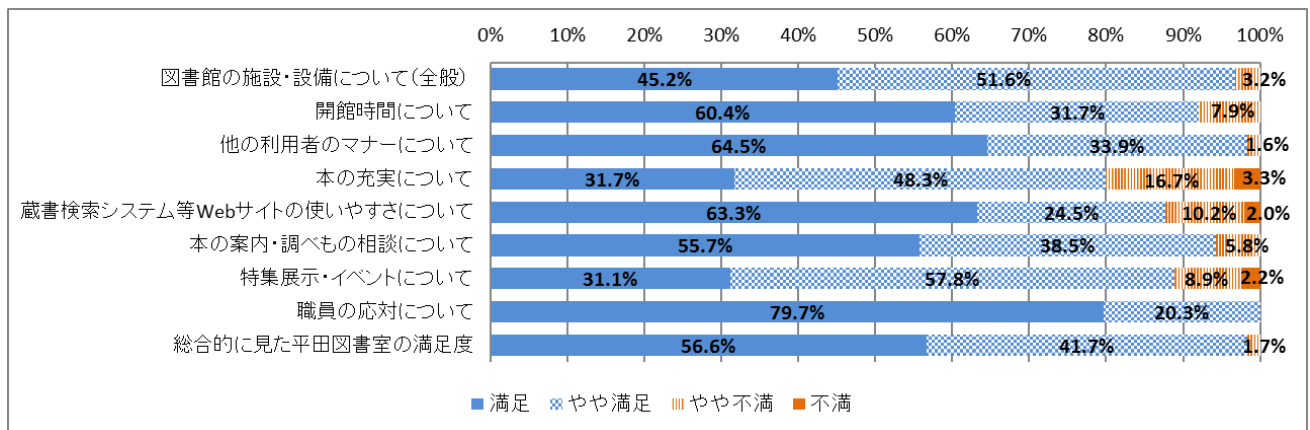
	よく感じる		時々感じる		たまに感じる		感じない		計
興味がある本に触れて、充実した時間が過ごせた	32	54.2%	20	33.9%	6	10.2%	1	1.7%	59
探していた情報や知識を得ることができた	20	41.7%	28	46.7%	7	11.7%	5	8.3%	60
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	30	52.6%	17	29.8%	7	12.3%	3	5.3%	57
本の探し方や、調べ方がわかった	13	23.2%	15	30.7%	13	23.2%	15	26.8%	56
仕事や、資格取得の役に立った	10	19.2%	9	17.3%	12	23.1%	21	34.5%	52

問 5・6. 平田図書室の満足度

問 5 と問 6 では平田図書室の満足度を尋ねた。

‘満足’ と ‘やや満足’ を合わせた満足度は、「職員の応対」が前回より 3 ポイント上がり 100%を得られた。「他の利用者のマナーについて」「図書館の施設・設備について」「本の案内・調べもの相談について」「開館時間について」も約 9 割以上と高い傾向となっている。他の項目に比べ「本の充実について」は昨年より 0.6 ポイント上がったが 80.0%と満足度が低い。総合的な満足度は昨年より 2.6 ポイント上がり 98.3%となった。

規模の小さい図書室ではあるが、今後も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
図書館の施設・設備について(全般)	28	45.2%	32	51.6%	2	3.2%	0	0%	62
開館時間について	38	60.4%	20	31.7%	5	7.9%	0	0%	63
他の利用者のマナーについて	40	64.5%	21	33.9%	1	1.6%	0	0%	62
本の充実について	19	31.7%	29	48.3%	10	16.7%	2	3.3%	60
蔵書検索システム等Webサイトの使いやすさについて	31	63.3%	12	24.5%	5	10.2%	1	2.0%	49
本の案内・調べもの相談について	29	55.7%	20	38.5%	3	5.8%	0	0%	52
特集展示・イベントについて	14	31.1%	26	57.8%	4	8.9%	1	2.2%	45
職員の応対について	47	79.7%	12	20.3%	0	0%	0	0%	59
総合的に見た平田図書室の満足度	34	56.6%	25	41.7%	1	1.7%	0	0%	60

問 7. 魅力的な図書館にするために必要なサービス（自由記入）

調査票 67 記入者 22 未記入 45（記入率 32.8%） ※複数記入あり

集計を行うにあたり、サービスを下記の 7 分類により編集した。

- (1) 電子図書・資料 (2) イベントの開催・資料展示 (3) レファレンス
 (4) 児童関連 (5) 貸出・返却・検索・予約 (6) 施設・運営
 (7) その他

	サービスの分類	意見数	主な内容
1	電子図書・資料	8	図書の数を増やしてほしい、専門書や新書・文庫本の充実、電子図書の導入など。

2	イベント開催・資料展示	2	作家を招いてのリーディング会など。
3	レファレンス	0	
4	児童関連	0	
5	貸出・返却・検索・予約	4	ネットや電話での新刊のリクエスト、検索システムの改善など。
6	施設・運営	11	オムツ替えスペースの設置、寄付金制度、開室日や開室時間の変更など。
7	その他	4	親子でよく来る、今まで通りで良いなど。

問 8. 自由記入

調査票 67 記入者 22 未記入 45 (記入率 32.8%) ※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	ジャンルが充実している、児童書の季節に合った特集が助かるという意見がある一方、本や雑誌の充実を望む要望がある。
2	AV資料に関する記入	0	
3	施設に関する記入	1	3Dプリンタの導入を検討してほしい。
4	座席に関する記入	0	
5	ITに関する記入	1	オンラインで購入希望図書を申請できるようにしてほしい。
6	マナーに関する記入	1	休憩のみの目的の人達は遠慮してほしい。
7	職員に関する記入	3	司書の方に的確に資料を見つけてもらい感謝している、女性の方が相談しやすいなど。
8	運営に関する記入	1	中央図書館のような親子で利用しやすい図書館を増やしてほしい。
9	感想	9	落ち着いて本を読んだりできる、静かでスペースも広すぎずとても落ち着くなどの好意的な意見があった。
10	その他の記入	1	特になし。