

# 平成22年度 市川市中央図書館来館者調査報告書

平成23年3月29日  
市川市中央図書館

## 1. 実施について

(1) 調査の目的 市川市中央図書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ました。

(2) 調査概要 実施日 : 平成23年2月24日(木)、26日(土)  
実施時間 : 午前10時半～午後2時半(配布)  
実施場所 : 中央図書館・こどもとしょかん  
対象者 : 中学生以上  
対象者数 : 有効回答数400以上を目標とする

## (3) 調査実施状況

実施日	天候		配布時間	配布数	回収数	回収率(%)
2月24日(木)	曇り	一般	10時30分～14時30分	590	475	80.5
		児童	〃	28	28	100
2月26日(土)	晴れ	一般	10時30分～14時30分 (12時～13時休止)	638	510	79.9
		児童	〃	42	42	100

<b>合計</b>	<b>1,298</b>	<b>1,055</b>	<b>81.3</b>
-----------	--------------	--------------	-------------

回収 1,055 中無効(白紙)12

有効回答数 **1,043** **80.4%**

## (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ります

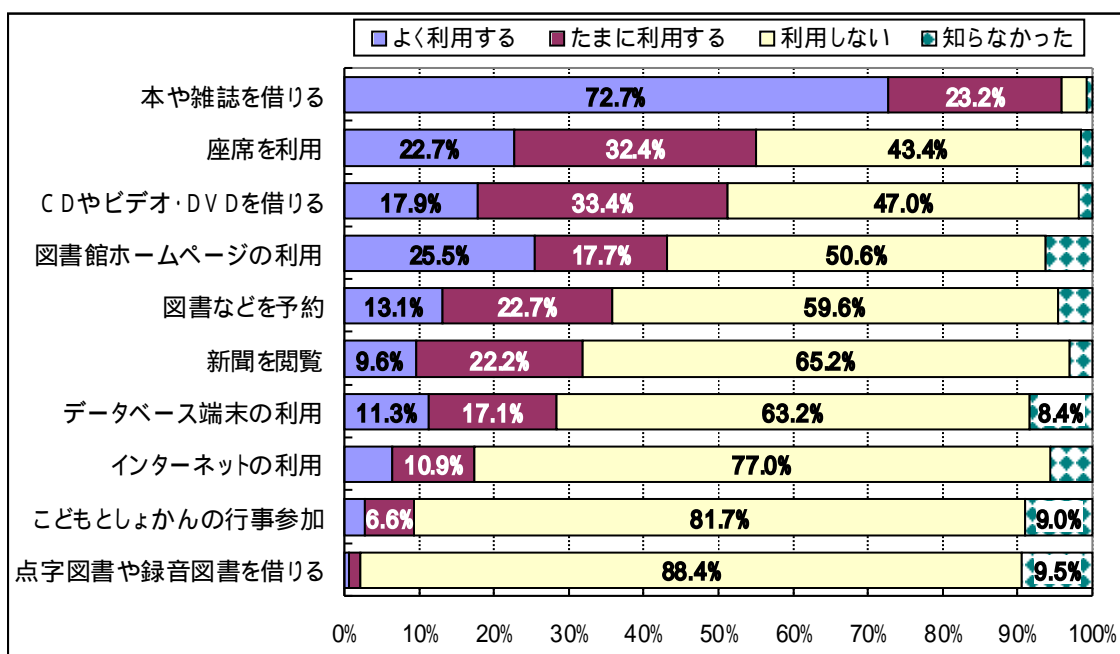
## 2 集計結果について

### 問 1.〔中央図書館の利用〕

あなたは、中央図書館をどのように利用されていますか？

図書館の利用内容についての回答です。最も数値が高かったのは、「本や雑誌を借りる」で「よく利用する」と「たまに利用する」を合わせ、96%の人が利用していました。次いで「座席を利用する」人が多く半数以上の人利用しているようです。

少なかったのは、「こどもとしゃかんの行事参加」と「点字・録音図書を借りる」で、どちらも利用対象者が限られているものですが、こどもとしゃかんでアンケートに答えた人の回答としても「こどもとしゃかんの行事参加」は少なかったため、今後、行事に参加しやすい開催日時の設定など、行事の企画やPRに工夫が必要と思われます。



利用内容	よく利用する		たまに利用する		利用しない		知らなかった		総数
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
本や雑誌を借りる	728	72.7%	232	23.2%	34	3.4%	7	0.7%	(n=1,001)
座席を利用	183	22.7%	261	32.4%	350	43.4%	12	1.5%	(n=806)
CDやビデオ・DVDを借りる	152	17.9%	284	33.4%	400	47.0%	15	1.8%	(n=851)
図書館ホームページの利用	202	25.5%	140	17.7%	401	50.6%	49	6.2%	(n=792)
図書などを予約	103	13.1%	179	22.7%	469	59.6%	36	4.6%	(n=787)
新聞を閲覧	77	9.6%	177	22.2%	521	65.2%	24	3.0%	(n=799)
データベース端末の利用	87	11.3%	132	17.1%	488	63.2%	65	8.4%	(n=772)
インターネットの利用	50	6.5%	84	10.9%	596	77.0%	44	5.7%	(n=774)
こどもとしゃかんの行事参加	21	2.7%	51	6.6%	634	81.7%	70	9.0%	(n=776)
点字・録音図書を借りる	5	0.7%	11	1.4%	679	88.4%	73	9.5%	(n=768)

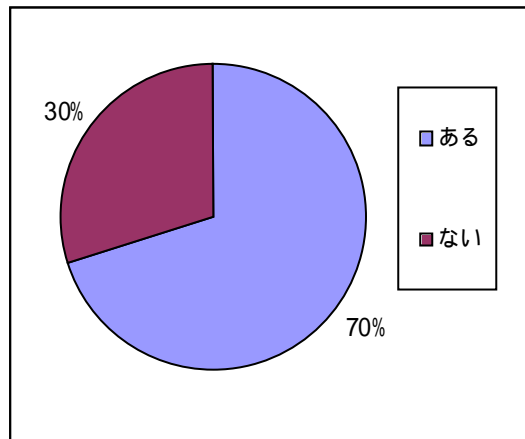
問2 (調べものについて)

ア 図書館の資料を使って調べものをしたことがありますか?

図書館の資料を使って、調べものをしたことがあると答えた人は、回答者の7割で、楽しみとしての読書以外にも、図書館資料が活用されていることが分かりました。

	ある	ない
回答者数	720	308
%	70%	30%

調査票 1,043 回答者 1,029 未記入 15

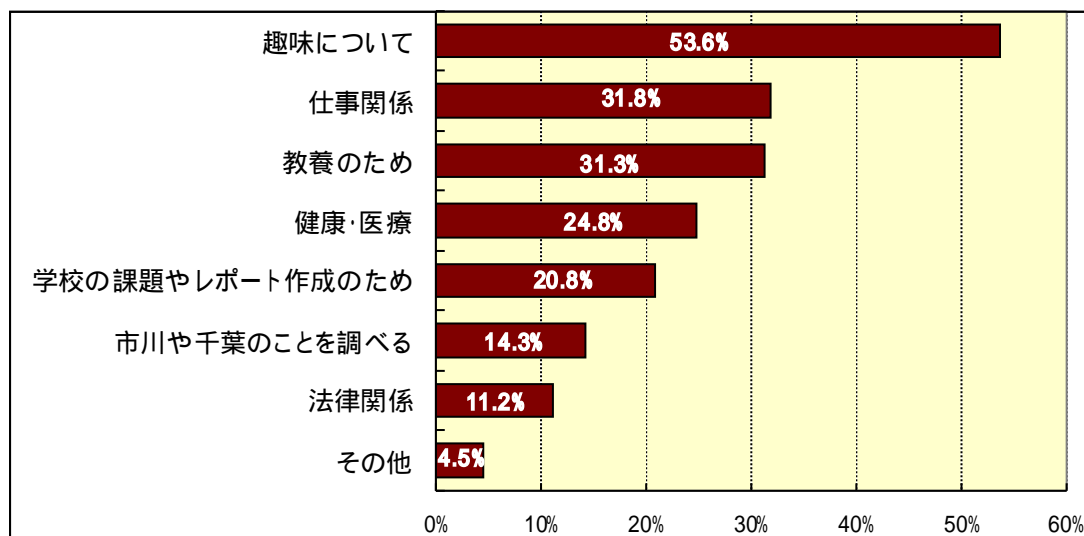


イ どのような調べものを行いますか?

調べもの内容としては、趣味について 仕事関係 教養のため 医療・健康の順に多いという結果になりました。趣味、教養については幅広い年代が調べものを行っているようです。回答者のうち3割が仕事関係の調べものをしており、問7 - ア (年齢) に照らして詳細に見ていくと、特に40代を中心に回答が多くなっていました。働きざかりの方が仕事の調べものをするといった、中央図書館の活用傾向がみられます。

また、健康・医療についての調べものは60代が最も多く、中央図書館では60代の来館者が非常に多いことから、今後も健康・医療についての調べものは増えてくるものと予測されます。市川や千葉のことについて調べている人も、多くいることが分かりました。年齢が高くなるほど、地域に関する調べものを行っている方が多いようです。地元でなければ収集できない地域行政資料は、今後も充実させていく必要があると思われます。

(n=707)



	回答者数	707	回答者に 占める%
趣味について	379		53.6%
仕事関係	225		31.8%
教養のため	221		31.3%
健康・医療	175		24.8%
学校の課題やレポート作成のため	147		20.8%
市川や千葉のことを調べる	101		14.3%
法律関係	79		11.2%
その他	32		4.5%
	計	1,359	

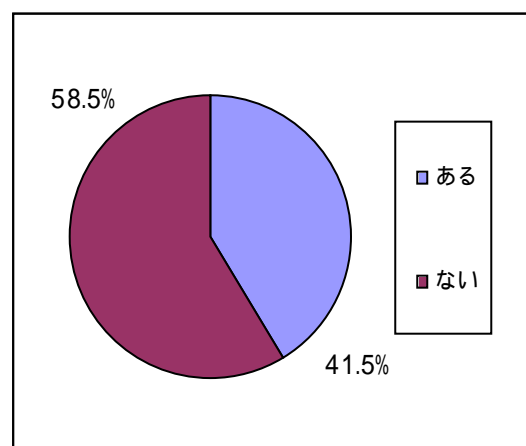
その他内訳  
対象者 32 回答者 22  
未記入 10  
(詳細)  
旅行 3, 歴史 3, 地図 2, 資格  
2, 料理 1, 花の名前 1, 電話  
帳 1, 創作 1, 人名 1,  
芝居関係 1, 子育て・料理 1,  
経済・歴史・政治・失業者  
の教養のため 1,  
クイズ 1, 環境 1, 株・人類学  
1, NGO 関連 1

#### ウ 調べものや本について職員に相談をしたことがありますか？

図書館の資料を使って調べものをしたことがある人のうち、職員に相談をしたことがある人は4割程度で、相談をしたことがない人が、半数以上いることが分かりました。

	ある	ない
回答者数	288	406
%	41.5%	58.5%

対象者 720 回答者 694 未記入 26



#### エ 相談をしたことがない理由は？

相談をした事がない理由として、「自分で解決できたから」という人が、75%でした。また、カウンターで相談できることを知らなかった人が16%もいたことから、図書館のレファレンス業務について、市民への周知に課題があるものと考えられます。

		回答者に 占める%
自分で解決できた	292	75.1%
相談カウンター(レファレンスカウンター)などで、相談できることを知らなかった	63	16.2%
職員に相談しにくい	41	10.5%
その他	10	2.6%
相談したかったが、混んでいてできなかった	9	2.3%
	計	415

対象者 406 回答者 389 未記入 17

問3〔ボランティア活動の周知度〕  
知っているボランティア活動は？

中央図書館では社会教育に関わるボランティアと連携し、その活動をバックアップしています。ボランティアの存在を知っている人の割合は6割。その中では「市川図書館友の会」の活動についての認知度が9割にのぼりました。日常の図書館での活動や広報紙への掲載によるものと考えられます。

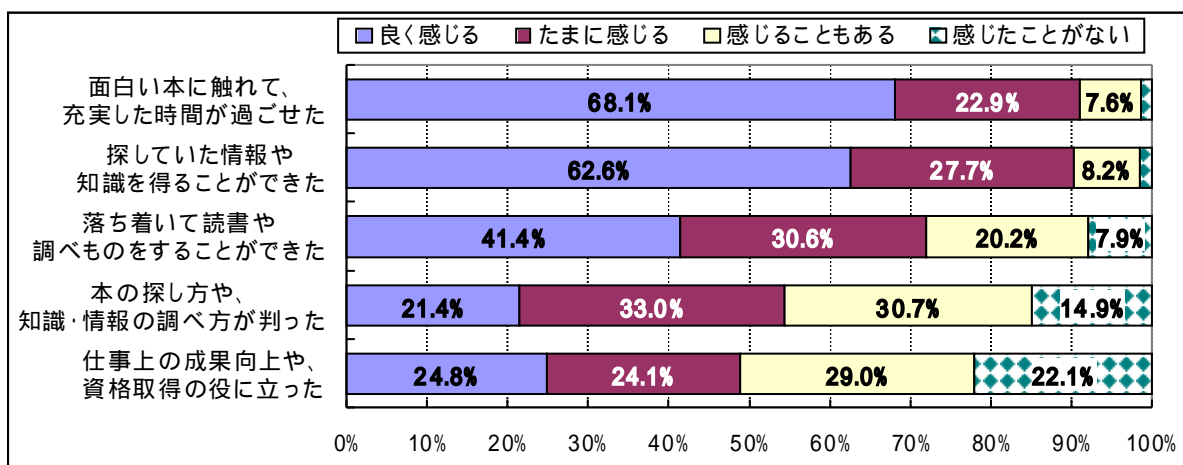
	回答者数	988	回答者に占める%
返却された本を棚に戻す	526		53.2%
知らなかった	400		40.5%
書庫の本をとってくる	237		24.0%
本の修理	221		22.4%
リサイクルブック市の開催	200		20.2%
点字本の作成	49		5.0%
音訳図書の作成	28		2.8%
障害児用「布の絵本」の作成	16		1.6%
計	1,677		

調査票 1,043 回答者 988 未記入 55

問4 〔利用した成果〕

図書館を利用した成果として、どのようなことを感じますか？

最も高かったのは「面白い本に触れて充実した時間が過ごせた」と「探していた情報知識を得ることができた」で、利用した成果を感じたことがある人は98%に及びました。どの項目も、成果を感じたことがあるとする人は多く、利用者のニーズの多様性と、図書館への期待が、見て取れる結果となりました。



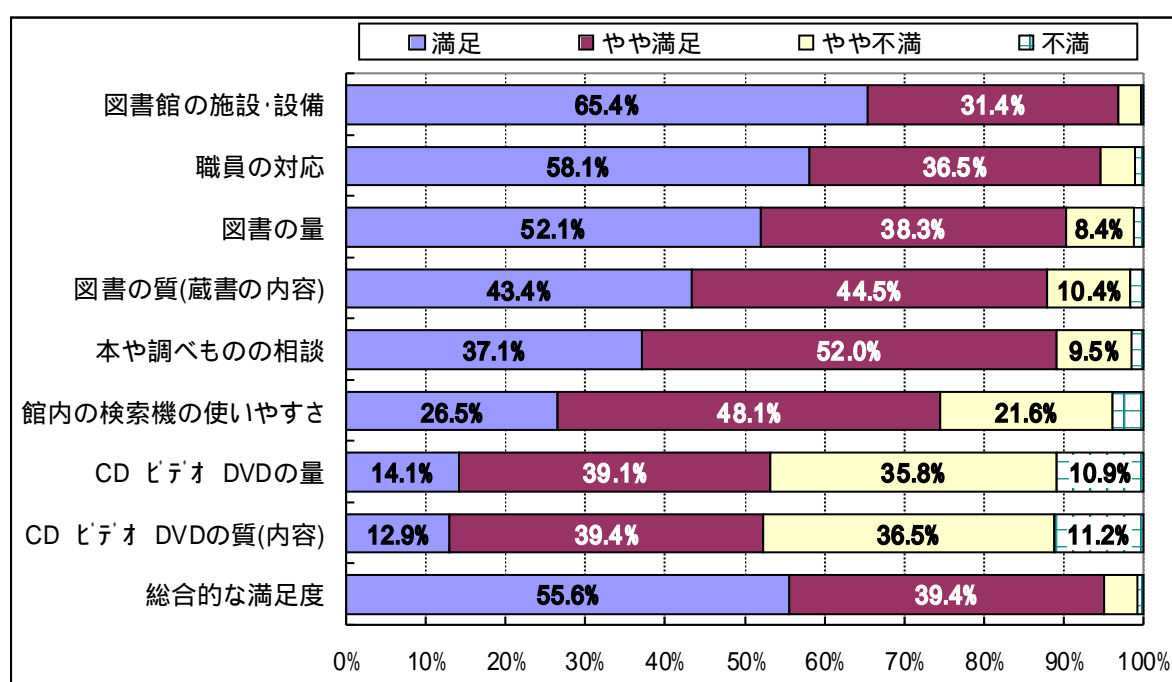
	良く感じる		たまに感じる		感じることもある		感じたことがない		
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	635	68.1%	214	22.9%	71	7.6%	13	1.4%	(n=933)
探していた情報や知識を得ることができた	572	62.6%	253	27.7%	75	8.2%	14	1.5%	(n=914)
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	357	41.4%	264	30.6%	174	20.2%	68	7.9%	(n=863)
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	173	21.4%	267	33.0%	248	30.7%	120	14.9%	(n=808)
仕事上の成果向上や、資格取得の役に立った	199	24.8%	193	24.1%	232	29.0%	177	22.1%	(n=801)

## 問5・問6〔満足度〕

問5では施設や資料、サービスについての満足度を、問6では中央図書館に対する総合的な満足度を尋ねました。

図書館設備、職員の対応、図書については‘満足’と‘やや満足’を合わせると90%前後の高い満足度が示されました。満足度52%と低かったのは、CD・DVDビデオといった視聴覚資料についてで、問8の自由記入のなかでも特にDVDの充実を望む声が多く寄せられました。

総合的な満足度は95%と非常に高く、今後も引き続きこの満足度を維持していくためには、充実した資料やサービス、使いやすい環境づくりに努めなければなりません。



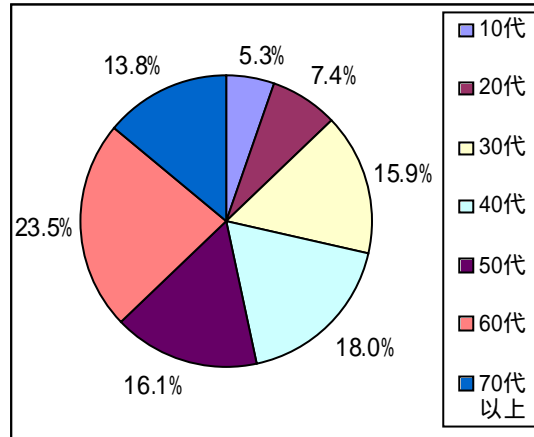
項目	満足		やや満足		やや不満		不満		(n)
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
図書館の施設・設備	637	65.4%	306	31.4%	28	2.9%	3	0.3%	(n=974)
職員の対応	532	58.1%	334	36.5%	40	4.4%	9	1.0%	(n=915)
図書の量	503	52.1%	370	38.3%	81	8.4%	12	1.2%	(n=966)
図書の質(蔵書の内容)	395	43.4%	405	44.5%	95	10.4%	15	1.6%	(n=910)
本や調べものの相談	285	37.1%	399	52.0%	73	9.5%	11	1.4%	(n=768)
館内の検索機の使いやすさ	204	26.5%	370	48.1%	166	21.6%	30	3.9%	(n=770)
CD ビデオ DVDの量	106	14.1%	294	39.1%	269	35.8%	82	10.9%	(n=751)
CD ビデオ DVDの質(内容)	95	12.9%	289	39.4%	268	36.5%	82	11.2%	(n=734)
総合的な満足度	560	55.6%	397	39.4%	43	4.3%	7	0.7%	(n=1,007)

問7 .〔利用者の属性〕

ア 年齢

年齢については、1,043 件の調査票回収数のうち、1,015 名の方に回答を頂きました。

年齢は、「60代」の方が23.5%と最も多く、つづいて「40代」の方が18.0%、「50代」の方が16.1%、「30代」の方が15.9%、「70代以上」の方が13.8%となっています。



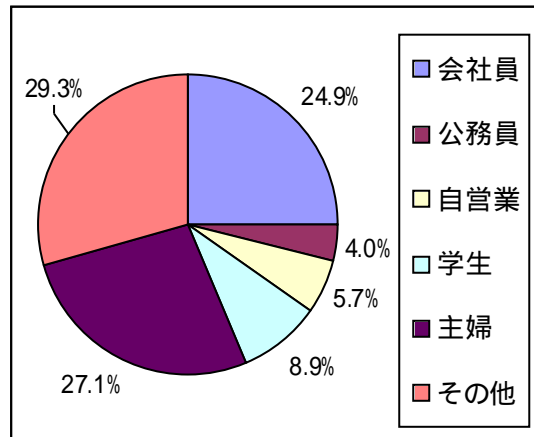
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	54	75	161	183	163	239	140	1,015
%	5.3%	7.4%	15.9%	18.0%	16.1%	23.5%	13.8%	100%

調査票 1,043 回答者 1,015 未記入 28

イ 職業

ご自身の職業についての回答は、1,043 件の調査票回収数のうち、1,013 名の方に回答を頂きました。

職業は、「その他」の方が29.3%と最も多く、つづいて「主婦」の方が27.1%、「会社員」の方が24.9%、「学生」の方が8.9%、「自営業」の方が5.7%となっています。



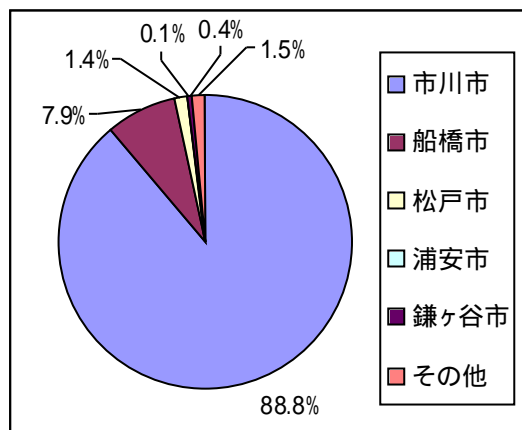
	会社員	公務員	自営業	学生	主婦	その他	計
回答者数	252	41	58	90	275	297	1,013
%	24.9%	4.0%	5.7%	8.9%	27.1%	29.3%	100%

調査票 1,043 回答者 1,013 未記入 30

## ウ 住所

住所についての回答は、1,043 件の調査票回収数のうち、1,016 名の方に回答を頂きました。

住所は、「市川市」の方が 88.8% と最も多く、つづいて「船橋市」の方が 7.9%、「その他」の方が 1.5%、「松戸市」の方が 1.4% となっています。



	市川市	船橋市	松戸市	浦安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	902	80	14	1	4	15	1,016
%	88.8%	7.9%	1.4%	0.1%	0.4%	1.5%	100%

調査票 1,043 回答者 1,016 未記入 27

その他内訳 江戸川区 4, 千葉市 2, 柏市 1, 習志野 1, 市原市 1, 八街市 1, 未記入 5

## エ 日常的に使う市内の図書館

日常的に使う市内の図書館についての回答は、1,043 件の調査票回収数のうち、984 名の方に複数回答を可として、1,389 件の回答を頂きました。駅南（市川駅南口）図書館と併用して利用している方が多いようです。

	中央	こども	行徳	南行徳	信篤	駅南
984	943	107	67	10	33	125
回答者に占める%	95.8%	10.9%	6.8%	1.0%	3.4%	12.7%
	平田	BM	公民館 図書室	市民 図書室	その他	計
	57	6	19	10	12	1,389
回答者に占める%	5.8%	0.6%	1.9%	1.0%	1.2%	

調査票 1,043 回答者 984 未記入 59

公民館図書室内訳 大野 9 西部 4 市川 1 曾谷 1 東部 1 駅南 1 未記入 2

市民図書室内訳 大柏 7 塩焼 1 未記入 2

その他内訳 ウィズ 1 学校図書館 1 未記入 10



## 問 8 .自由記入

自由意見の記入率は 32%で、大変多くの方からご意見をいただきました。

集計を行うにあたり、下記の 10 分類により編集しました。

- ( 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

調査票 1,043 記入者 336 未記入 707 ( 記入率 32.2% )

	分類	意見数	分析等
1	資料に関する記入	7 2	新しい資料がほしい、資料が古いという意見が多くみられた。専門書がもう少しほしいとの意見も多い
2	A V 資料に関する記入	3 8	D V D を増やしてほしいとの要望が多い。1 と同様、新しいものを望む声が多い。
3	施設に関する記入	3 6	施設に関しては要望にバラつきがあるが、トイレに関する要望が一番多い。
4	座席に関する記入	1 5	座席を増やしてほしいとの要望が多い。
5	I T に関する記入	1 8	W E B での検索、予約の画面の使いにくさを指摘する声が多い。
6	マナーに関する記入	1 9	利用者のマナーの悪さを指摘する声が圧倒的に多い。
7	職員に関する記入	1 9	職員の対応と職員の多さを指摘する声があがっている。
8	運営に関する記入	3 7	要望が多岐にわたっている。
9	感想	7 9	感想のほとんどは感謝の気持ちをあげている。
10	その他の記入	5 5	