

平成 26 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を実施した。

(2) 調査概要 実施日 : 平成 26 年 1 月 24 日(金)から 25 日(土)まで

実施時間 : 午前 10 時～各館閉館時間

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

地域図書館 有効回答数 4 館合計で 200 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
中央図書館	1 月 24 日(金)～1 月 25 日(土)	488	453

回収率 92.8%

地域図書館

行徳図書館	1 月 24 日(金)～1 月 25 日(土)	145	125
信篤図書館	〃	42	39
南行徳図書館	〃	43	43
平田図書室	〃	60	60
地域図書館 合計		290	267

回収率 92.1%

(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

図書館を利用する際の満足度を設問 5 と 6 で尋ねた。総合的な満足度は中央図書館 96.3%、行徳図書館 88.8%、小規模地域館 3 館平均で 90.9% (信篤 85.7% 南行徳 92.5% 平田 94.6%) と全体的に高く、中央図書館はこれまでで最高の満足度となった。

また、職員の対応については、全ての館で 90%以上の非常に高い満足度が示された。蔵書量に関しては、中央館での満足度の高さに比較して地域館では低いものの、図書館を利用した成果として「探していた情報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」と感じている方が大多数であり、地域に密着した図書館として概ね満足して利用されている様子がうかがえる。資料の収容量に制限のある地域館の利用者でも、図書館全体の資料や情報を活用できる機能の向上と利用の PR に努めたい。

2 集計結果について

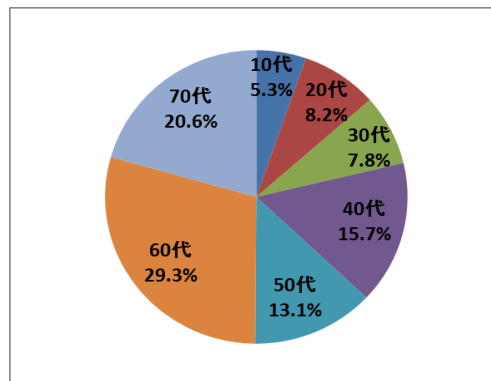
2-1) 中央図書館集計結果

設問 1. [利用者の属性]

ア. 年齢

年齢については、453件の調査票回収のうち451名の方に回答をいただいた。

年齢は、「60代」の方が29.3%と最も多く、次に「70代以上」の方が20.6%と、この2つの利用年齢層で半分を占めた。続いて「40代」の方が、15.7%だった。



	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	24	37	35	71	59	132	93	451
	5.3%	8.2%	7.8%	15.7%	13.1%	29.3%	20.6%	100%

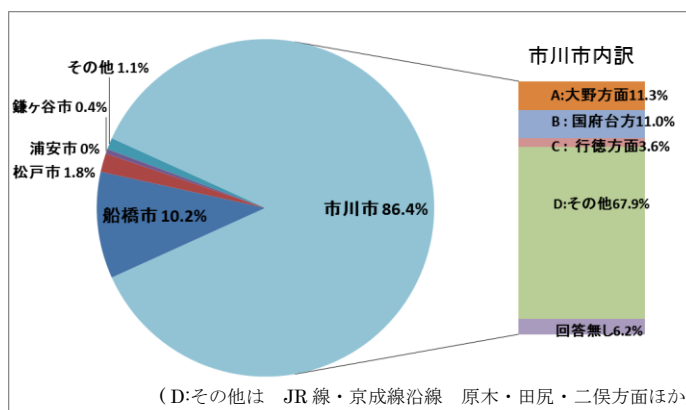
有効回答者 451 未記入 2

イ. 住所

住所については、450名の方に回答をいただいた。

「市川市」の方が86.4%と最も多く、つづいて「船橋市」の方が46名で10.2%、「松戸市」が1.8%の順となっており、隣接市の中では船橋市在住の方の利用が高いことが分かる。

また、今回は市内のどの地域の居住者の利用が多いかの調査も行った。市域を4つの地域に分けたところ、中央図書館を中心とした周辺地域の方の利用が67.9%を占めた。この地域以外では大野方面、国府台方面の地域からの利用が20%を超えており、常設の図書館がない北部地域からも中央図書館に来館していることがわかる。



	市川市	船橋市	松戸市	浦安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	389	46	8	0	2	5	450
	86.4%	10.2%	1.8%	0.0%	0.4%	1.1%	100%

有効回答者 450 未記入 3 その他 (八千代市、葛飾区等)

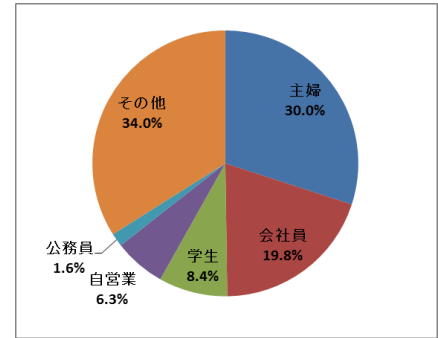
市川市内居住者地域別内訳

	A:大野方面	B:国府台方面	C:行徳方面	D:その他	無回答	計
回答者数	44	43	14	264	24	389
	11.3%	11.0%	3.6%	67.9%	6.2%	100%

有効回答者 365 無回答 24

ウ. 職業

職業については、430 名の方に回答を頂いた。
 職業は、「その他(無職を含む)」が 34.0%と最も多く、つづいて「主婦」が 30%となった。
 「会社員」の利用者は 19.8%であった。



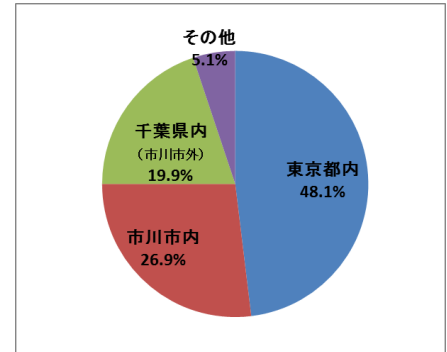
	主婦	会社員	学生	自営業	公務員	その他	計
回答者数	129	85	36	27	7	146	430
	30.0%	19.8%	8.4%	6.3%	1.6%	34.0%	100%

有効回答者 430 未記入 23

その他（無職 35 パート 5 シルバー1 フリーランス1 フリーライター1 会社顧問 1 年金 4 高校生 1 教師 1 リタイア 2）

エ. 勤務先・通学先

勤務先・通学先については、156 名の方に回答をいただいた。東京都内へ通勤・通学をしている方が 48.1%と最も多く、市川市内の 26.9%を大幅に上回った。市川市以外の千葉県内に通勤・通学をしている方は、19.9%だった。



	市川市内	千葉県内 (市川市外)	東京都内	その他	計
回答者数	42	31	75	8	156
	26.9%	19.9%	48.1%	5.1%	100%

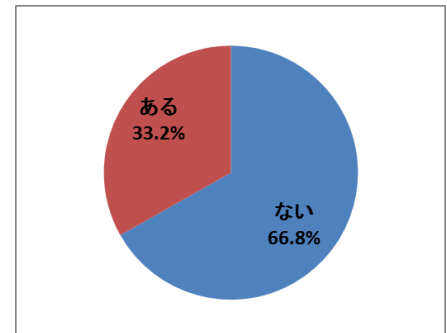
有効回答者 156 未記入 297 その他（神奈川 5 埼玉 1 山形 1）

設問 2.[中央図書館以外の利用]

問2では中央図書館以外の図書館の利用について尋ねた。

中央図書館以外の図書館も利用している方は、443 件の回答のうち 147 名で 33.2%、利用していない方は 296 名で 66.8%であった。

市内の図書館で中央図書館との併用が最も多いのは、市川駅南口図書館で 51 名であった。これは中央図書館に最も近い平田図書室よりも多い結果であり、駅前にあるという利便性が大きく影響していると思われる。



また、設問 1-イ(住所)との関連をみると、常設の図書館がない北部地域(A+B)に在住と答えた方の約 6 割は中央図書館のみ利用している。公民館図書室との併用は 8%程度、駅南との併用は 15%程度であった。

中央図書館以外の図書館利用

ある	ない	計
147	296	443
33.2%	66.8%	100%

有効回答者 443 未記入 10

中央図書館以外に利用している図書館（複数利用あり）

・市内図書館

市川駅南口 51 平田 15 行徳 13 信篤 4

市民図書室・公民館図書室 14

・市外図書館

国会 1 県立西 1 県立東 1

船橋市 14(船橋 2 船橋中央 6 船橋西 5 船橋東 1)

浦安市 2 松戸市 1 白井 1

・東京都内 16 (都立 1 都立中央 1 日比谷 1 渋谷区 1

千代田区 1 港区 3 江戸川区 5 江東区 1 葛飾区 1

ほか区立 1)

・学校図書館 7(大学 5 ほか学校図書館 2)

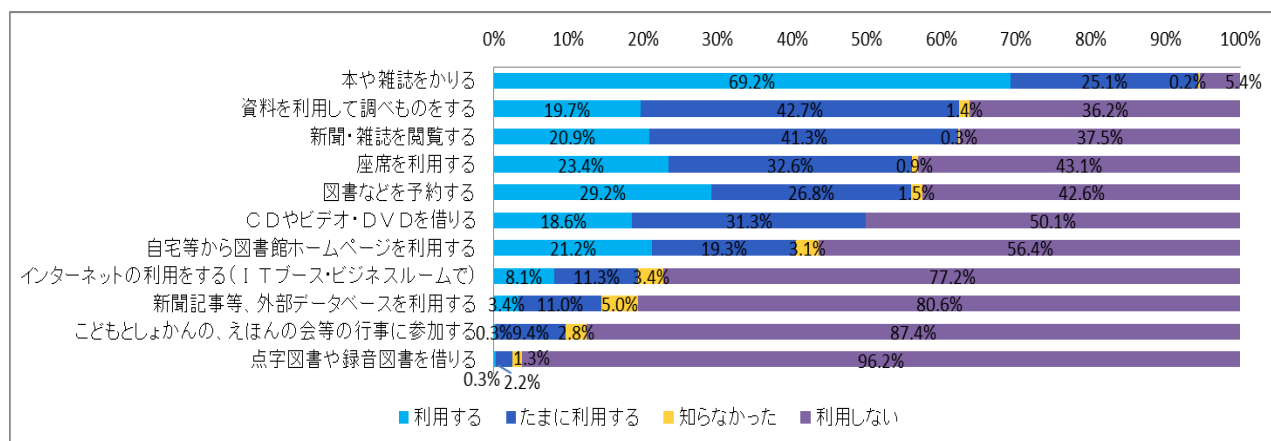
設問 3-①・②〔中央図書館の利用〕

問3では中央図書館の施設や資料等の利用状況について尋ねた。

各種サービスのなかで最も利用が多かったのは、「本や雑誌を借りる」で、「よく利用する」と「たまに利用する」を合わせて 94.3%となり、昨年とほぼ同じであった。次いで、「新聞・雑誌を利用する」「資料を利用して調べものをする」の順に利用が多くなっており、これらも昨年とほとんど変化がなかった。昨年に比べ、利用するという回答が増えたのは「座席を利用」「図書などの予約」「インターネットの利用」「外部データベースの利用」で(+4~6%)、減ったのは「CD・ビデオ・DVD の利用」(-5%)だった。

また、各サービスについて「知らなかった」と回答した方は昨年に比べ全体的に減っており、各種サービスについては周知が進んでいると考えられる。

	よく利用する		たまに利用する		知らなかった		利用しない		回答数
本や雑誌をかりる	281	69.2%	102	25.1%	1	0.2%	22	5.4%	406
資料を利用して調べものをする	69	19.7%	150	42.7%	5	1.4%	127	36.2%	351
新聞・雑誌を閲覧する	73	20.9%	144	41.3%	1	0.3%	131	37.5%	349
座席を利用する	78	23.4%	109	32.6%	3	0.9%	144	43.1%	334
図書などを予約する	98	29.2%	90	26.8%	5	1.5%	143	42.6%	336
CDやビデオ・DVDを借りる	63	18.6%	106	31.3%	0	0.0%	170	50.1%	339
自宅等から図書館ホームページを利用する	69	21.2%	63	19.3%	10	3.1%	184	56.4%	326
インターネットの利用をする(ITブース・ビジネスルームで)	26	8.1%	36	11.3%	11	3.4%	247	77.2%	320
新聞記事等、外部データベースを利用する	11	3.4%	35	11.0%	16	5.0%	257	80.6%	319
こどもとしゃかんの、えほんの会等の行事に参加する	1	0.3%	30	9.4%	9	2.8%	278	87.4%	318
点字図書や録音図書を借りる	1	0.3%	7	2.2%	4	1.3%	303	96.2%	315



<利用しない理由>

今回はサービスを利用しないと答えた方に、その理由を尋ねた。

どのサービスも一番多かった理由は、‘使う必要がない’だった。設問3-②の理由についての自由記入でも、「今は必要がない」「必要になれば利用する」という記入が多かったため、図書館の便利な使い方などについて、積極的な情報発信を続けていきたい。

‘使い方が分からない’という理由でサービスを利用していない人は、全体的に少なかったが、図書などの予約・インターネット利用・外部データベース・図書館ホームページなど、IT 利用に関連したサービスが十数名ずつ‘使い方が分からない’を選択しており、他のサービスに比較して多くなっている。これらのサービスについては、分かりやすい案内など工夫に努めたい。

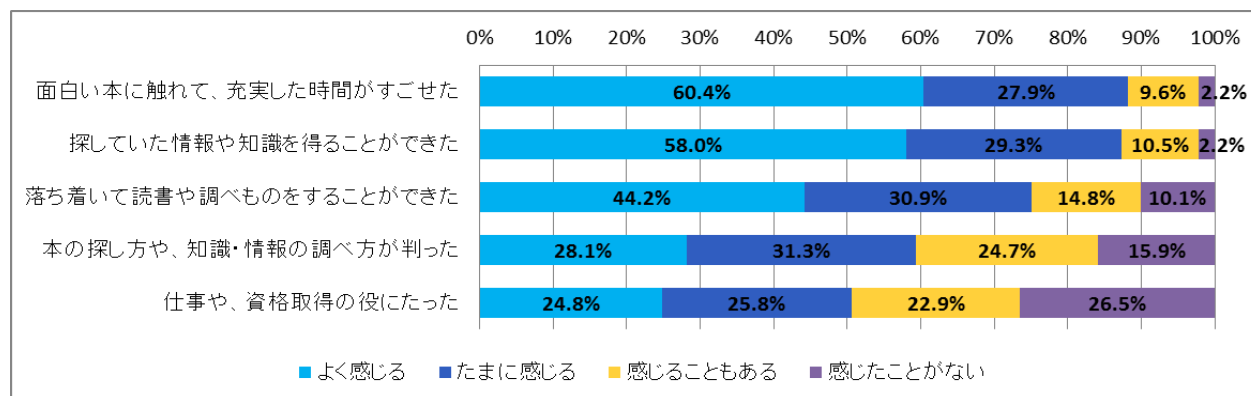
利用しない理由	使い方が分からない	使う必要がない	使いたいものがない	市外在住のため	その他	回答なし	合計
本や雑誌をかりる	2	8	3	3	0	6	22
CDやビデオ・DVDを借りる	6	76	31	17	4	36	170
新聞・雑誌を閲覧する	3	76	10	1	3	38	131
資料を利用して調べものをする	4	78	4	2	3	36	127
座席を利用する	4	91	2	7	4	36	144
図書などを予約する	13	66	6	14	6	38	143
インターネットの利用をする	19	153	4	10	3	58	247
新聞記事等、外部データベースを利用する	18	158	13	5	3	60	257
自宅等から図書館ホームページを利用する	13	109	7	4	4	47	184
子どもとよかんの、えほんの会等の行事に参加する	3	185	9	3	11	67	278
点字図書や録音図書を借りる	4	203	10	3	9	74	303

設問4. [利用した成果]

第4問は図書館を利用し、どのように感じたかを尋ねた。

最も高かったのは「面白い本に触れて充実した時間がすごせた」と「探していた情報知識を得ることができた」で、この2つについて利用した成果を感じたことがある人は約98%に及んだ。図書館を利用してより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		感じたことがない		回答数
面白い本に触れて、充実した時間がすごせた	221	60.4%	102	27.9%	35	9.6%	8	2.2%	366
探していた情報や知識を得ることができた	210	58.0%	106	29.3%	38	10.5%	8	2.2%	362
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	149	44.2%	104	30.9%	50	14.8%	34	10.1%	337
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	90	28.1%	100	31.3%	79	24.7%	51	15.9%	320
仕事や、資格取得の役にたった	76	24.8%	79	25.8%	70	22.9%	81	26.5%	306



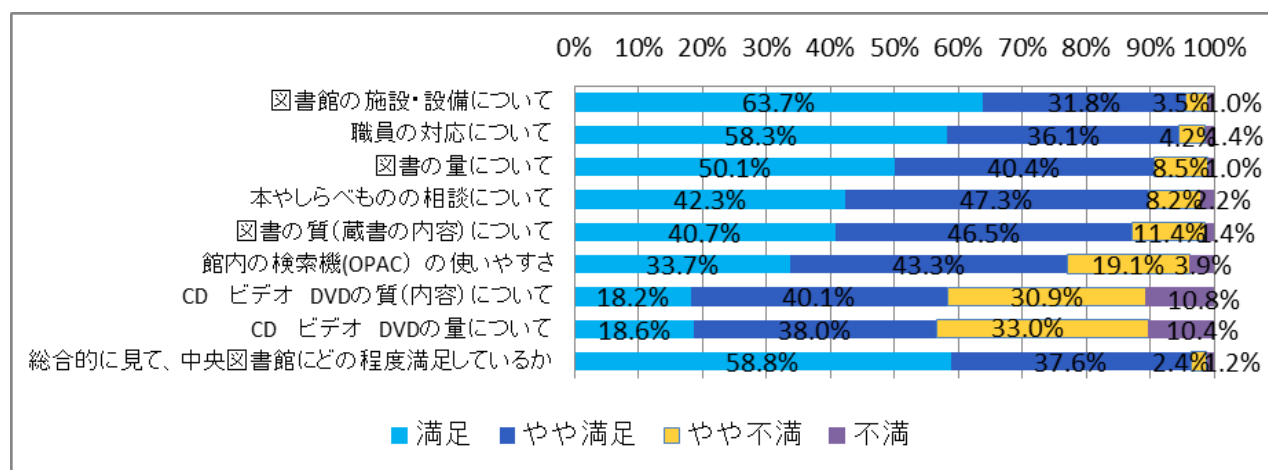
設問5・6.〔満足度〕

問5では普段利用している図書館の施設や資料、サービスについての個々の満足度を、問6では総合的な満足度を尋ねた。

「図書館の施設・設備」「職員の対応」については‘満足’と‘やや満足’を合わせると90%以上の非常に高い満足度が示された。続いて「図書の量」「本や調べものの相談」の満足度が高い。一方で視聴覚資料の量については満足度56.6%と低く、問9の自由記入の中でも視聴覚資料の充実を望む声がかがえる。

総合的な満足度は96.3%と非常に高く、今後も引き続きこの満足度を維持できるよう、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		回答数
図書館の施設・設備について	254	63.7%	127	31.8%	14	3.5%	4	1.0%	399
職員の対応について	208	58.3%	129	36.1%	15	4.2%	5	1.4%	357
図書の量について	200	50.1%	161	40.4%	34	8.5%	4	1.0%	399
本やしらべものの相談について(相談のしやすさ・資料案内が的確であったか)	134	42.3%	150	47.3%	26	8.2%	7	2.2%	317
図書の質(蔵書の内容)について	146	40.7%	167	46.5%	41	11.4%	5	1.4%	359
館内の検索機(OPAC)の使いやすさ	95	33.7%	122	43.3%	54	19.1%	11	3.9%	282
CD ビデオ DVDの質(内容)について	49	18.2%	108	40.1%	83	30.9%	29	10.8%	269
CD ビデオ DVDの量について	52	18.6%	106	38.0%	92	33.0%	29	10.4%	279
中央図書館の満足度	241	58.8%	154	37.6%	10	2.4%	5	1.2%	410



設問7.〔自由記入〕

調査票 453 記入者 143 未記入 310 (記入率 31.6%) ※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	29	趣味の本から、専門書、大きな活字の本まで様々な資料の充実について要望がある。新しい本への更新の希望が多い。
2	AV資料に関する記入	20	CD、DVDの資料の充実。新しいものを望む声が多い。
3	施設に関する記入	25	トイレの臭いが気になるという意見が多かった。食事ができるスペースの管理や増設の希望有り。
4	座席に関する記入	9	座席を増やしてほしいとの要望が多い。社会人席を分けているところ、ビジネスルームなどあるところがよいという意見有り。
5	ITに関する記入	4	ホームページのさらなる充実。OPACの使いやすさを望む声がある。
6	マナーに関する記入	11	話し声や携帯、親子連れのマナーに関する意見が多い。
7	職員に関する記入	9	職員の対応がよい。本を棚に戻す際、利用者に配慮して欲しいという意見があった。
8	運営に関する記入	37	休館日をなるべく少なくして欲しい、開館時間を早める等、開館時間の延長の希望がある。市外在住者からの貸出冊数拡大の希望あり。
9	感想	26	図書館に来るのが楽しみ、とても好きな場所といった良い印象の感想が多い。
10	その他の記入	10	

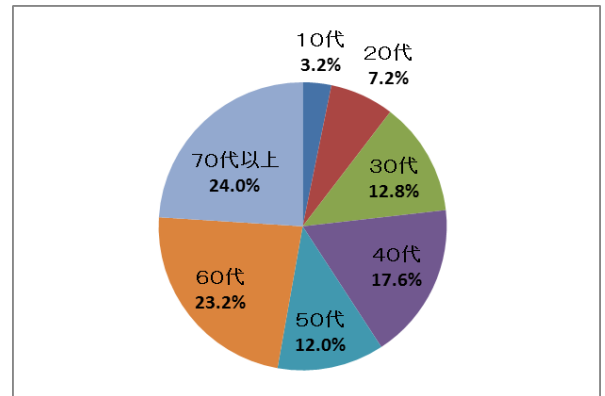
2-2) 行徳図書館集計結果

設問 1. [利用者の属性]

ア. 年齢

年齢については、125 件の調査票回収のうち、全ての方に回答をいただいた。

今回の調査では、「70代以上」の方が24.0%と最も多く、次に「60代」の方が23.2%と、の2つの利用年齢層で半数近くを占めた。



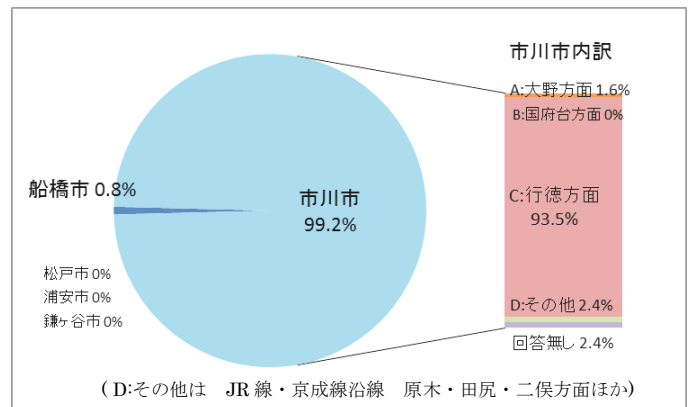
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	4	9	16	22	15	29	30	125
	3.2%	7.2%	12.8%	17.6%	12.0%	23.2%	24.0%	100%

有効回答者 125 未記入 0

イ. 住所

住所については125 件の調査票回収のうち、全ての方に回答をいただいた。

利用者の9割以上が行徳地域に在住で、それ以外の地域からの来館者は少数であることが分かった。



	市川市内	船橋市	松戸市	浦安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	124	1	0	0	0	0	125
	99.2%	0.8%	0%	0%	0%	0%	100%

有効回答者 125 未記入 0

市川市内居住者地域別内訳

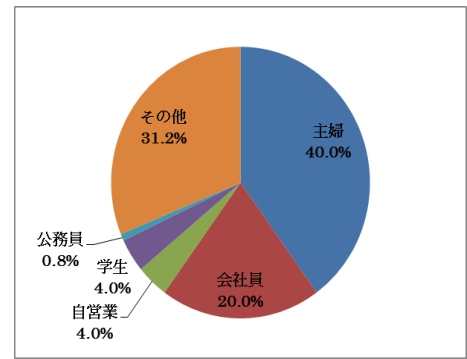
	A:大野方面	B:国府台方面	C:行徳方面	D:その他	無回答	計
回答者数	2	0	116	3	3	124
	1.6%	0.0%	93.5%	2.4%	2.4%	100%

有効回答者 121 無回答 3

ウ. 職業

職業については、125 件の調査票回収数のうち、全ての方に回答をいただいた。

「主婦」が 4 割、続いて「その他(無職を含む)」が 3 割、「会社員」2 割という結果になった。



	主婦	会社員	自営業	学生	公務員	その他	計
回答者数	50	25	5	5	1	39	125
	40.0%	20.0%	4.0%	4.0%	0.8%	31.2%	100%

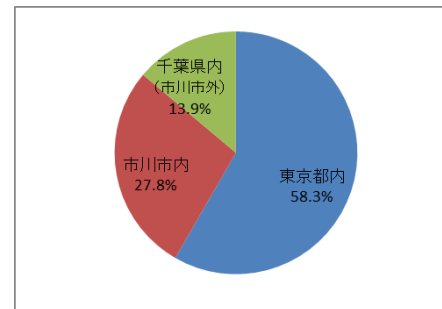
有効回答者 125 その他(無職 9 パート 2 アルバイト 2 年金 3 定年退職者 1 未記入 22)

エ. 勤務先・通学先

勤務先および通学先については、36 名の方に回答をいただいた。

勤務先では、都内が半数以上となっており、市川市内と回答された方の約 2 倍であった。

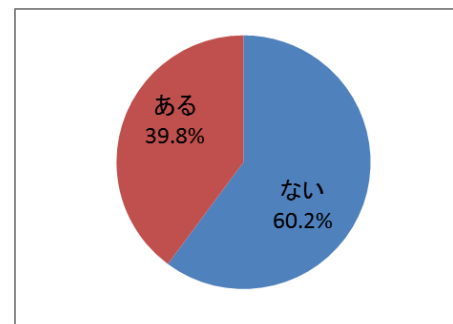
	市川市内	千葉県内 (市川市以外)	東京都内	その他	計
回答者数	10	5	21	0	36
	27.8%	13.9%	58.3%	0%	100%



有効回答者 36 未記入 89

設問 2. [行徳図書館以外の図書館の利用]

行徳図書館以外の図書館の利用について尋ねたところ、約 6 割の方が他の図書館を利用したことがないと回答した。



ある	ない	計
49	74	123
39.8%	60.2%	100%

有効回答者 123 未記入 2

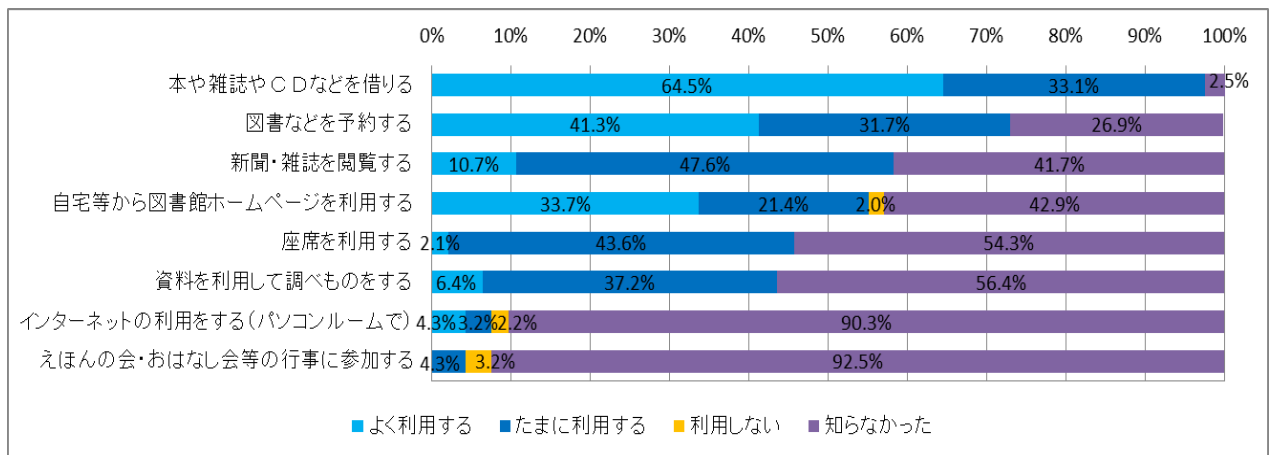
あると答えた方が利用している図書館 (複数利用あり)

- ・市内図書館 中央 23 信篤 1 南行徳 7 本行徳公民館 2
- ・市外図書館 船橋市 3(船橋 1 船橋中央 1 船橋西 1)浦安市 9
- ・東京都内 2(日比谷 1 千代田区 1 国会 1)

設問 3-①②. [行徳図書館の利用]

行徳図書館の施設や資料等の利用状況について尋ねたところ、「本や雑誌やCDなどを借りる」と回答された方は「よく利用する」「たまに利用する」を合わせると 97%を超えているが、「インターネットの利用(パソコンルームで)」及び「えほんの会・おはなし会等の行事に参加」については 9 割以上の方が「利用しない」と回答している。どのサービスも、「知らなかった」と回答した方は非常に少なく、サービスの周知は進んでいると考えられる。

	よく利用する		たまに利用する		知らなかった		利用しない		回答数
本や雑誌やCDなどを借りる	78	64.5%	0	33.1%	0	0.0%	3	2.5%	121
図書などを予約する	43	41.3%	33	31.7%	0	0.0%	28	26.9%	104
新聞・雑誌を閲覧する	33	10.7%	49	47.6%	0	0.0%	43	41.7%	103
自宅等から図書館ホームページを利用する	33	33.7%	21	21.4%	2	2.0%	42	42.9%	98
座席を利用する	2	2.1%	41	43.6%	0	0.0%	51	54.3%	94
資料を利用して調べものをする	6	6.4%	35	37.2%	0	0.0%	53	56.4%	94
インターネットの利用をする(パソコンルームで)	4	4.3%	3	3.2%	2	2.2%	84	90.3%	93
えほんの会・おはなし会等の行事に参加する	0	0.0%	4	4.3%	3	3.2%	86	92.5%	93



<利用しない理由>

利用しない理由については、ほとんどの方は「使う必要がない」と回答したが、「使い方がわからない」と回答した方も数名ずついる。便利な使い方や分かりやすい案内など、積極的な情報発信に努めたい。

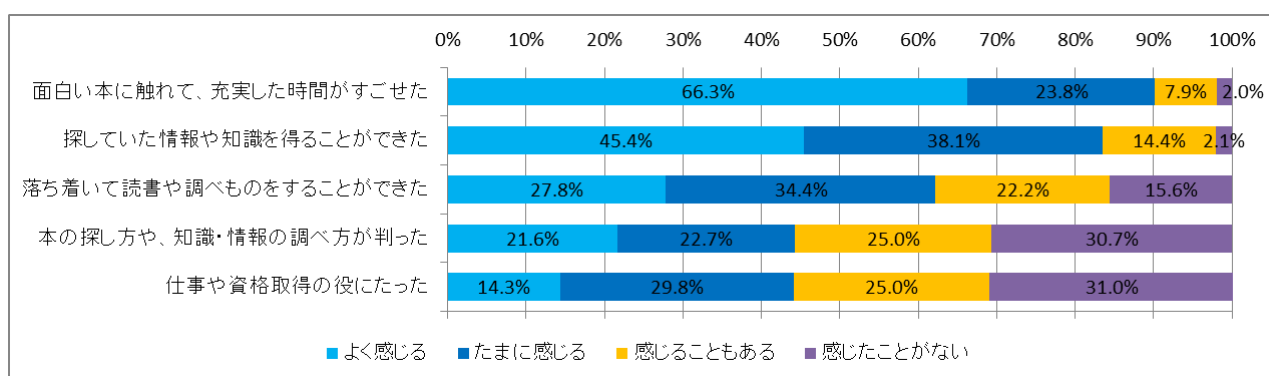
利用しない理由	使い方がわからない	使う必要がない	使いたいものがない	市外在住のため	その他	回答なし	合計
本や雑誌やCDなどを借りる	0	1	0	0	0	2	3
新聞・雑誌を閲覧する	0	32	3	0	1	7	43
資料を利用して調べものをする	2	37	4	0	1	9	53
座席を利用する	1	37	0	0	5	8	51
図書などを予約する	6	13	0	1	3	5	28
インターネットの利用をする(パソコンルームで)	7	57	0	0	2	18	84
自宅等から図書館ホームページを利用する	6	23	1	0	4	8	42
えほんの会・おはなし会等の行事に参加する	4	58	0	0	7	17	86

設問4.〔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」「探していた情報知識を得ることができた」と利用した成果を感じたことがある人は約98%と非常に高い数値だった。

一方「仕事や、資格取得の役に立った」及び「本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った」という設問に対して‘感じたことがない’と回答された方が約3割あった。行徳地域の中心館として、資料の充実やレファレンスサービスのPRに努めていく。

	よく感じる		たまに感じる		感じることもある		感じたことがない		回答数
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
面白い本に触れて、充実した時間がすごせた	67	66.3%	24	23.8%	8	7.9%	2	2.0%	101
探していた情報や知識を得ることができた	44	45.4%	37	38.1%	14	14.4%	2	2.1%	97
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	25	27.8%	31	34.4%	20	22.2%	14	15.6%	90
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	19	21.6%	20	22.7%	22	25.0%	27	30.7%	88
仕事や資格取得の役にたった	12	14.3%	25	29.8%	21	25.0%	26	31.0%	84

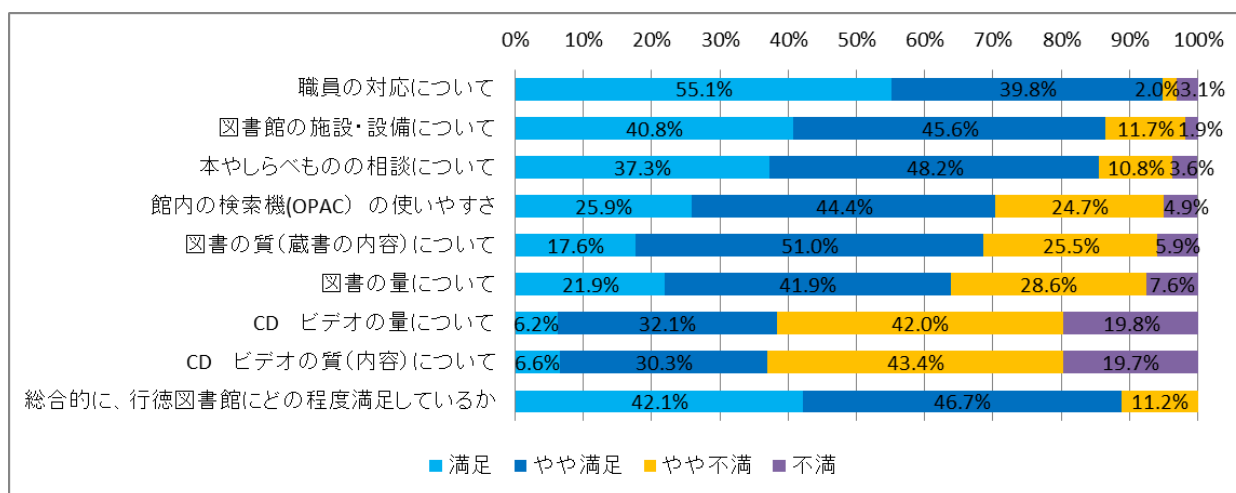


設問5・6.〔行徳図書館の満足度〕

行徳図書館の満足度について尋ねた結果、「職員の対応」については‘満足’と‘やや満足’を合わせると94.9%という非常に高い満足度が示された。続いて「図書館の施設・設備」「本や調べものの相談」の満足度が高くなっている。それに対し、資料面の満足度が低くなっている。

総合的な満足度は88.8%となり、「職員の対応」など人的なサービスについて、利用者が一定の評価をした結果と考えられるが、資料の充実に努めていく。

	満足		やや満足		やや不満		不満		回答数
職員の対応について	54	55.1%	39	39.8%	2	2.0%	3	3.1%	98
図書館の施設・設備について	42	40.8%	47	45.6%	12	11.7%	2	1.9%	103
本やしらべものの相談について	31	37.3%	40	48.2%	9	10.8%	3	3.6%	83
館内の検索機(OPAC)の使いやすさ	21	25.9%	36	44.4%	20	24.7%	4	4.9%	81
図書の質(蔵書の内容)について	18	17.6%	52	51.0%	26	25.5%	6	5.9%	102
図書の量について	23	21.9%	44	41.9%	30	28.6%	8	7.6%	105
CD ビデオの量について	5	6.2%	26	32.1%	34	42.0%	16	19.8%	81
CD ビデオの質(内容)について	5	6.6%	23	30.3%	33	43.4%	15	19.7%	76
総合的に、行徳図書館にどの程度満足しているか	45	42.1%	50	46.7%	12	11.2%	0	0.0%	107



設問7.〔自由記入〕

調査票 125 記入者 44 未記入 81 (記入率 35.2%) ※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	14	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	5	CDが古い、量が少ないなど。
3	施設に関する記入	4	本の除菌器が2Fにも欲しい、広さが欲しいなどさまざま。
4	座席に関する記入	2	仕切りあり座席など、落ち着いて読めるスペースの希望あり。
5	ITに関する記入	2	ホームページで購入希望ができれば助かるという意見あり。
6	マナーに関する記入	3	座席で居眠りしている人に対する苦情。
7	職員に関する記入	5	職員に対するお褒めの言葉。
8	運営に関する記入	12	駐車料金についてや、無休にして欲しいなどさまざま。
9	感想	6	概ね好意的で感謝の意見がほとんどだった。
10	その他の記入	5	特になし5件

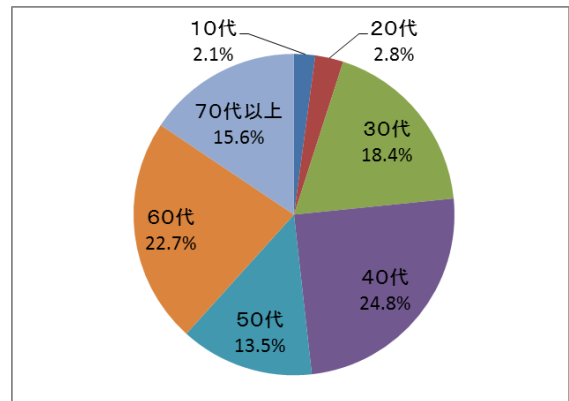
2-3) 地域図書館(南行徳・信篤・平田)集計結果 グラフは3館合計で表示

設問 1. [利用者の属性]

ア. 年齢

年齢については、142 件の調査票回収のうち、141 名の方に回答をいただいた。

最も多い年代は、南行徳で「30代」、信篤で「40代」、平田で「60代」と、各館で多少のばらつきがあるが、3館合計では「40代」の方が24.8%と最も多く、中央・行徳に比べ若干年齢層が若くなっている。



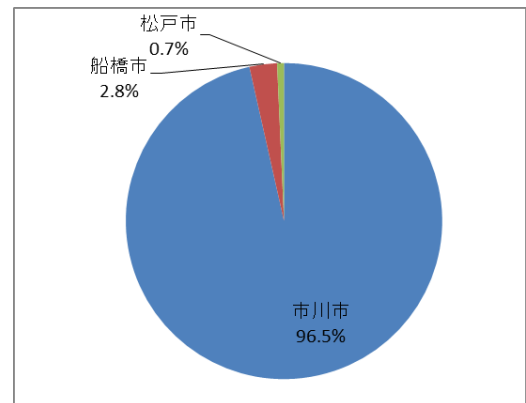
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	3	4	26	35	19	32	22	141
	2.1%	2.8%	18.4%	24.8%	13.5%	22.7%	15.6%	100%

有効回答者 141 未記入 1

イ. 住所

住所については、すべての方から回答があり、市川市の方が96.5%と、そのほとんどを占めている。近隣市の中では「船橋市」在住の方の利用が多かった。

市川市内の居住地域については、ほぼ全員がアンケート回答館の周辺であり、地域に密着した図書館であることがわかる。



	市川市	船橋市	松戸市	浦安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	137	4	1	0	0	0	142
	96.5%	2.8%	0.7%	0%	0%	0%	100%

有効回答者 142 未記入 0

市川市内居住者地域別内訳

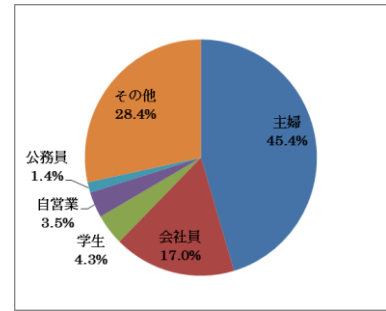
D:その他は JR線・京成線沿線 原木・田尻・二俣方面ほか

	A:大野方面		B:国府台方面		C:行徳方面		D:その他		無回答	計		
南行徳	0	0%	0	0%	42	97.7%	0	0%	1	2.3%	43	100%
信篤	0	0%	0	0%	0	0%	33	84.6%	6	15.4%	39	100%
平田	1	1.8%	3	5.5%	1	1.8%	49	89.1%	1	1.8%	55	100%

有効回答者 129 無回答 8

ウ. 職業

職業については、141名の回答のうち「主婦」が最も多く45.4%、次に「その他(無職を含む)」が28.4%であった。続いて、「会社員」17.0%という結果になった。



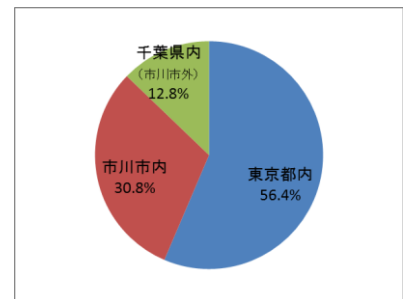
	主婦	会社員	学生	自営業	公務員	その他	計
回答者数	64	24	6	5	2	40	141
	45.4%	17.0%	4.3%	3.5%	1.4%	28.4%	100%

有効回答者 141 未記入 1

その他(無職 9 パート 3 年金 2 アルバイト 1 フリー 1 マッサージ師 1 無記入 23)

エ. 勤務先・通学先

勤務先および通学先は、39名の回答のうち「東京都内」が56.4%と最も多く、「市川市内」が30.8%、「千葉県内(市川市外)」が12.8%という結果だった。

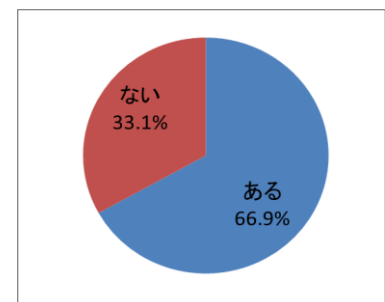


	市川市内	千葉県内 (市川市以外)	東京都内	その他	計
回答者数	12	5	22	0	39
	30.8%	12.8%	56.4%	0%	100%

有効回答者 39 未記入 102

設問2. [他の図書館利用]

来館中の図書館以外の図書館利用について尋ねたところ、半数以上の66.9%が「ある」と回答した。他に利用している図書館を館別に見ると、居住地の図書館と、中央・行徳のいずれか近い方の図書館を併用していることがわかる。



ある	ない	計
93	46	139
66.9%	33.1%	100%

有効回答 139 未記入 3

あると答えた方が利用している図書館 (複数利用あり)

- ・市内図書館 中央 55 行徳 20 南行徳 1 信篤 1 駅南 13 福栄公民館 2 市川公民館 1 大学 1
- ・市外図書館 浦安市 3(浦安 1 新浦安 1 当代島 1)
- ・東京都内 6 (江戸川区 3 千代田区 1 都立中央 1 国会 1)

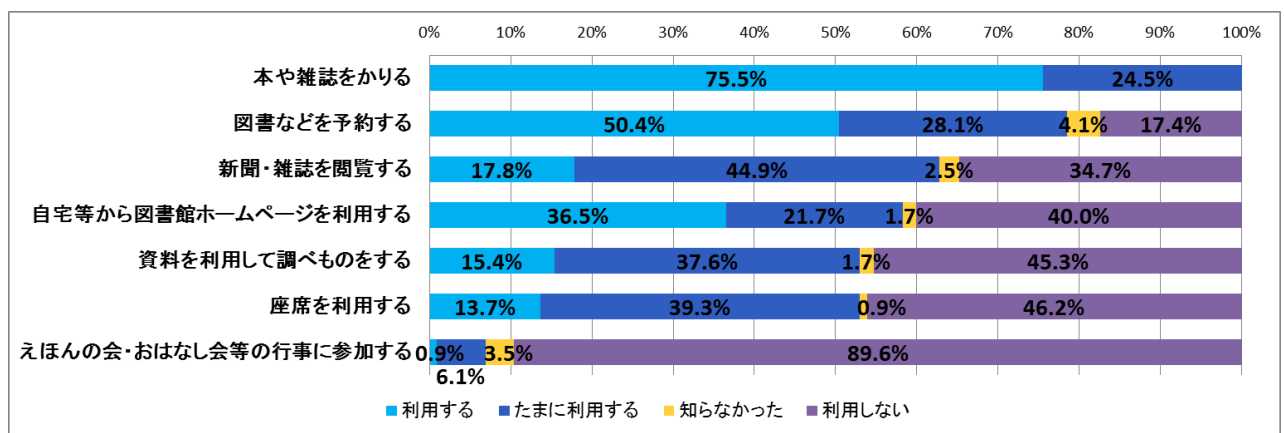
<参考> 3館別「他に利用している図書館」の内訳(複数利用あり)

	他図書館 利用割合	市川市内								市川 市外
		中央	行徳	南行徳	信篤	平田	駅南	公民館	大学・学校	
南行徳	58.1%	3	15	-----				2		6
信篤	61.1%	17	5	1	-----					1
平田	76.7%	36			1	-----	13	1	1	2

設問3-①②. [地域図書館の利用]

施設や資料等の利用状況について尋ねたところ、「本や雑誌をかりる」では‘よく利用する’と‘たまに利用する’の合計が 100%となり、回答したすべての方が本や雑誌借りていることが分かる。一方、「えほんの会・おはなし会等の行事の参加」について‘利用しない’と答えた方は、89.6%と多かった。

	よく利用する	たまに利用する	知らなかった	利用しない	回答数				
本や雑誌をかりる	105	75.5%	34	24.5%	139				
図書などを予約する	61	50.4%	34	28.1%	5	4.1%	21	17.4%	121
新聞・雑誌を閲覧する	21	17.8%	53	44.9%	3	2.5%	41	34.7%	118
自宅等から図書館ホームページを利用する	42	36.5%	25	21.7%	2	1.7%	46	40.0%	115
資料を利用して調べものをする	18	15.4%	44	37.6%	2	1.7%	53	45.3%	117
座席を利用する	16	13.7%	46	39.3%	1	0.9%	54	46.2%	117
えほんの会・おはなし会等の行事に参加する	1	0.9%	7	6.1%	4	3.5%	103	89.6%	115



<利用しない理由>

今回は利用しない理由も併せて尋ねた。どのサービスも「使う必要がない」という回答が一番多く、これは中央・行徳の結果と同じである。

理由についての自由記入では、えほんの会等の行事の参加について「開催日が分からない」「日程や時間

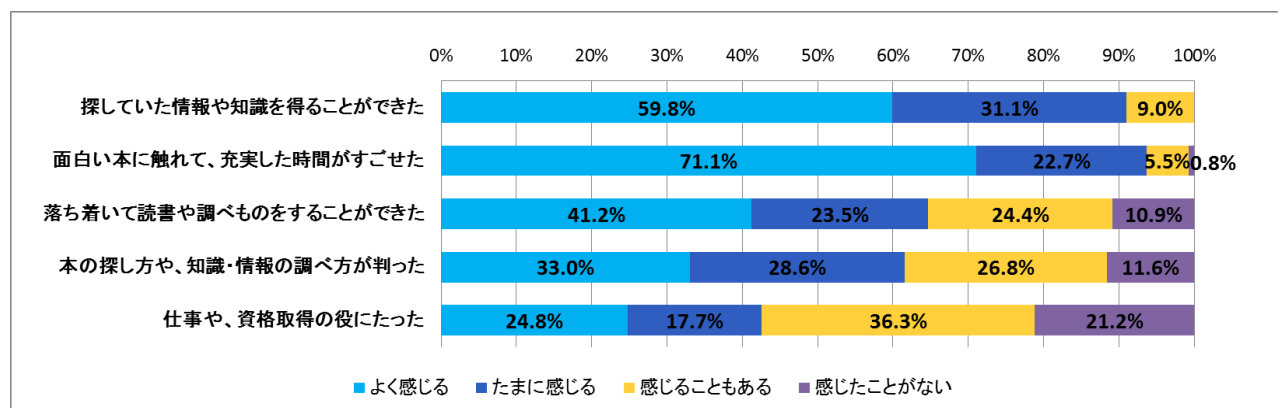
間が合わない」といった記入が見受けられた。中央や行徳に比べ、開催頻度そのものが少ないことが原因の一つと考えられるため、開催日の周知方法や利用しやすい曜日や時間などについて検討していく。

利用しない理由	使い方が分からない	使う必要がない	使いたいものがない	市外在住のため	その他	回答なし	合計
本や雑誌をかりる	0	0	0	0	0	0	0
新聞・雑誌を閲覧する	1	31	1	0	1	7	41
資料を利用して調べものをする	2	34	1	0	3	13	53
座席を利用する	2	39	1	0	4	8	54
図書などを予約する	3	10	1	1	2	4	21
自宅等から図書館ホームページを利用する	6	20	1	0	9	10	46
えほんの会・おはなし会等の行事に参加する	7	61	0	0	13	22	103

設問4.〔利用した成果〕

問4は地域館を利用した成果について尋ねた。回答者全員が、「探していた情報や知識を得ることができた」と感じており、「面白い本に触れて、充実した時間がすごせた」についてもほとんどの人が感じたことがあると回答している。次に多かったのは「落ち着いて辞書や調べものをするのができた」で、感じたことがある方は89.1%、であった。一方、「仕事や、資格取得の役にたった」については、「感じたことがない」という回答が21.2%と他の項目に比べて多かった。求める内容によっては地域館の資料だけでは不十分であるため、資料の収容量に制限のある地域館の利用者でも、図書館全体の資料や情報を活用できる機能の向上と利用のPRに努めたい。

	よく感じる		たまに感じる		感じることもある		感じたことがない		回答数
探していた情報や知識を得ることができた	73	59.8%	38	31.1%	11	9.0%	0	0.0%	122
面白い本に触れて、充実した時間がすごせた	91	71.1%	29	22.7%	7	5.5%	1	0.8%	128
落ち着いて読書や調べものをするのができた	49	41.2%	28	23.5%	29	24.4%	13	10.9%	119
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	37	33.0%	32	28.6%	30	26.8%	13	11.6%	112
仕事や、資格取得の役にたった	28	24.8%	20	17.7%	41	36.3%	24	21.2%	113



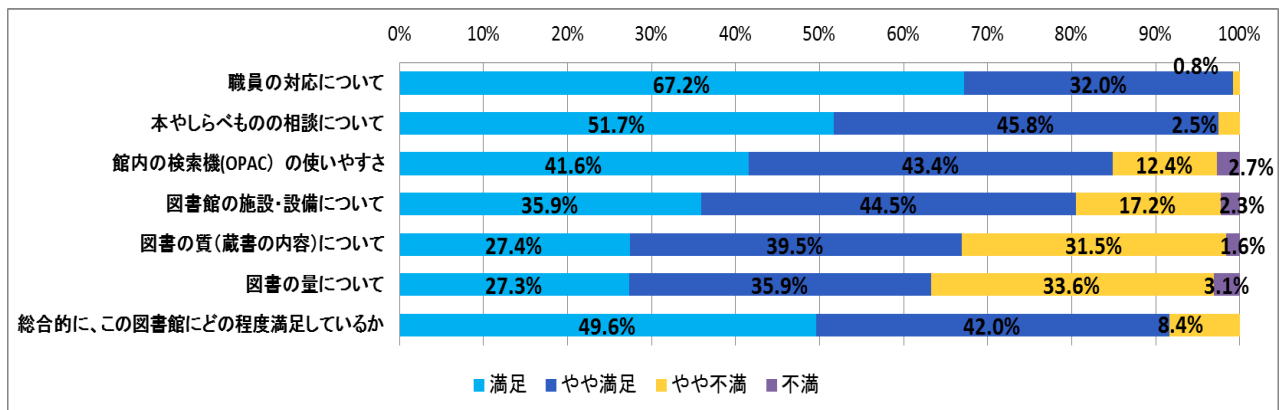
設問5・6. [地域図書館の満足度]

問5では普段利用している地域館の施設や資料、サービスについての個々の満足度を、問6では総合的な満足度を尋ねた。

どの項目も概ね‘満足’と‘やや満足’の回答が多いものの、「図書の量について」と「図書の質(蔵書の内容)について」は、低めの満足度となっている。「職員の対応について」については、‘満足’と‘やや満足’の回答が非常に多く、昨年同様高い数値となった。

「総合的に見て、この図書館にどの程度満足しているか」については、‘満足’と‘やや満足’の合計が 91.6%と、高い満足度となっている。小規模地域館は施設や蔵書は十分でない部分はあるが、居住地から近いことから、身近な図書館として概ね満足して利用されている様子が見えてくる。蔵書については、施設の収容量に限度があるが、利用者ニーズを捉えた資料の収集や更新に努めていく。

	満足		やや満足		やや不満		不満		回答数
職員の対応について	86	67.2%	41	32.0%	1	0.8%	0	0.0%	128
本やしらべものの相談について (相談のしやすさ・資料案内が的確であったか)	62	51.7%	55	45.8%	3	2.5%	0	0.0%	120
館内の検索機(OPAC)の使いやすさ	47	41.6%	49	43.4%	14	12.4%	3	2.7%	113
図書館の施設・設備について	46	35.9%	57	44.5%	22	17.2%	3	2.3%	128
図書の質(蔵書の内容)について	34	27.4%	49	39.5%	39	31.5%	2	1.6%	124
図書の量について	35	27.3%	46	35.9%	43	33.6%	4	3.1%	128
総合的に見て、この図書館にどの程度満足しているか	65	49.6%	55	42.0%	11	8.4%	0	0.0%	131



[参考] 館別の総合的満足度	信篤	85.7%	(回答 35 名)
	南行徳	92.5%	(回答 40 名)
	平田	94.6%	(回答 56 名)

設問 7. [自由記入]

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	南行徳	信篤	平田	合計	分析等
1	資料に関する記入	5	2	2	9	資料古い・増やしてほしいという希望が多い。
2	AV 資料に関する記入	0	1	0	1	新しいCDが借りたい。
3	施設に関する記入	2	4	6	11	施設が狭いという意見が多いが、落ち着く、清潔という意見もある。 本の殺菌器の希望あり。
4	座席に関する記入	1	1	2	4	座席増加と席そのものの狭さについて
5	IT に関する記入	1	0	0	1	ホームページの使いやすさ向上について。
6	マナーに関する記入	0	1	0	1	新聞をめくる音についての意見。
7	職員に関する記入	1	0	3	4	「親切な対応」とお褒めの言葉あり
8	運営に関する記入	2	1	1	4	こどものカードもホームページで貸出状況が分かるとよいという意見あり。
9	感想	4	7	4	15	概ね好意的で感謝の言葉である。
10	その他の記入	0	1	2	4	
	合計	16	18	20	54	