

平成 27 年 3 月 24 日  
市川市立図書館

## 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 27 年 1 月 15 日(木)~17 日(土)まで  
 実施時間 : 各館の開館から閉館まで  
 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  
           行徳図書館 有効回答数 150 以上を目標とする  
           信篤・南行徳・平田図書室 有効回答数 各館 50 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	回収率 (%)
中央図書館	1 月 16 日(金)~1 月 17 日(土)	529	468	88.5
行徳図書館	〃	185	176	95.1
信篤図書館	1 月 15 日(木)~1 月 17 日(土)	91	88	96.7
南行徳図書館	〃	61	61	100
平田図書室	〃	114	114	100
合 計		980	907	92.6

## 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**

図書館を利用しての総合的な満足度については、中央図書館では 97.3%の満足度となり、前年度より 1 ポイント上回った。以下、行徳図書館で 95.1%、信篤図書館 93.8%、南行徳図書館 89.1%、平田図書室 97.3%と、全体として非常に高い結果となった。また、職員の対応についても、全ての図書館で 9 割以上の満足度が得られた。

今回のアンケートでは資料案内についての問いを設けたが、図書館で本や調べものについて相談をした人のほとんどから「探していた本や情報が見つかった」、「(相談のしやすさや案内の的確さに)満足している」との回答を得ることができた。

地域資料の利用や各図書館で定期的に行われている特集展示、子どものための行事についても、各館で利用にばらつきはあるものの、利用した人は概ね満足していることが分かった。

今後もこの満足度を維持しつつ、職員の対応、蔵書の量や質、図書館行事等、各種図書館サービスのより一層の充実と周知に努めたい。

# 中央図書館 アンケート結果

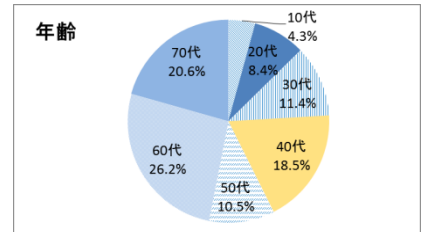
## 1. 年齢・住まい・職業について(Q1~Q3)

回答者の属性については、数年同じような傾向である。60代、70代の利用が多く、この2つの世代で半数近くを占めた。居住別では市内在住者で9割近くを占めており、隣接市の中では船橋市の利用者が多い。

### Q1. 年齢

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	20	39	53	86	49	122	96	465
	4.3%	8.4%	11.4%	18.5%	10.5%	26.2%	20.6%	100%

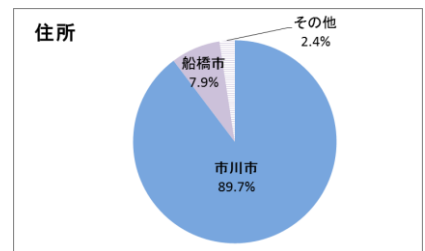
有効回答者 465 未記入 3



### Q2. 住まい

	市川市	船橋市	松戸市	浦安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	410	36	0	0	0	11	457
	89.7%	7.9%	0%	0%	0%	2.4%	100%

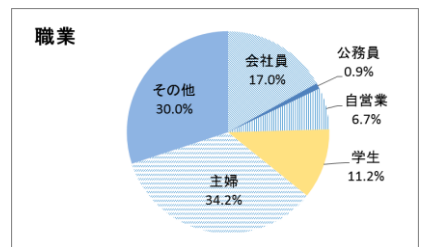
有効回答者 457 未記入 11 その他 (習志野市 江戸川区等)



### Q3. 職業

	会社員	公務員	自営業	学生	主婦	その他	計
回答者数	74	4	29	49	149	131	436
	17.0%	0.9%	6.7%	11.2%	34.2%	30.0%	100%

有効回答者 436 未記入 32 その他 (無職、年金、パート、作家等)



## 2. 中央図書館での資料の利用について(Q4~Q6)

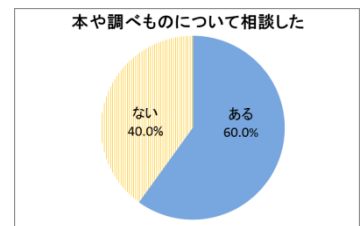
本や調べものの相談をしたことがある人は60%で、市内の他の図書館に比べ高い数値である。求めるものを得ることが出来た人は94.3%、相談のしやすさ、案内の的確さは、「満足」と回答した人が最も多く、「やや満足」を含めると97.1%で、相談した人の満足度は高い。

図書館の調査研究機能をより多くの方に利用していただけるよう、PRや資料の充実、職員の資質向上に努めていく。

### Q4 本や調べものの相談の有無

ある	ない	計
280	187	467
60.0%	40.0%	100%

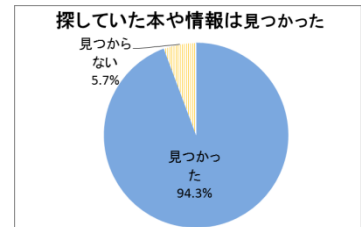
有効回答者 467 未記入 1



### Q5 相談して本や情報が見つかった

見つかった	見つからない	計
264	16	280
94.3%	5.7%	100%

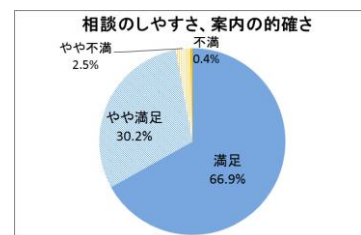
有効回答者 280



### Q6 相談のしやすさ、案内の的確さについての満足度

満足	やや満足	やや不満	不満	計
186	84	7	1	278
66.9%	30.2%	2.5%	0.4%	100%

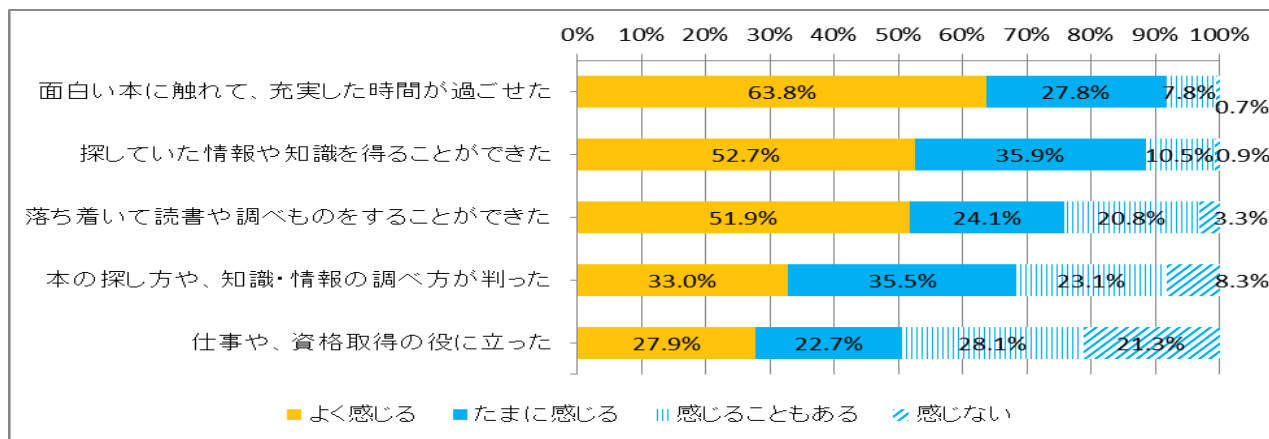
有効回答者 278 未記入 2



### 3. 図書館を利用した成果（Q7～Q11）

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」で、次に「探していた情報や知識を得ることができた」となっており、この2つについて利用した成果を感じたことのある人は99%に及んだ。図書館を利用して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		感じない		計
Q7 探していた情報や知識を得ることができた	241	52.7%	164	35.9%	48	10.5%	4	0.9%	457
Q8 面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	294	63.8%	128	27.8%	36	7.8%	3	0.7%	461
Q9 仕事や、資格取得の役に立った	114	27.9%	93	22.7%	115	28.1%	87	21.3%	409
Q10 本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	147	33.0%	158	35.5%	103	23.1%	37	8.3%	445
Q11 落ち着いて読書や調べものをする事ができた	235	51.9%	109	24.1%	94	20.8%	15	3.3%	453



### 4. 中央図書館の満足度について（Q12～Q19）

中央図書館を利用した満足度について尋ねた。Q12～Q16までの各種サービスについては、利用したことがある人へ、Q17～Q19は配布者全員に満足度を聞いた。

#### Q.12 特集展示コーナーについて

特集展示コーナーを見た・借りたことが「ある」という利用者は51.1%であり、「ない」という答えを上回っているが、今後もコーナーの存在をPRしていく。利用した人の満足度は95.8%と高い回答であるが、「満足」よりも「やや満足」の割合が若干高く、魅力的な内容になるよう、より一層努めていく。

今後、取り上げてほしい特集展示の自由記入では、地震や火山噴火といった災害、健康・家事といった身近なものから、憲法や食料問題など、様々な分野について希望が寄せられた。

#### Q.13 こどもとしゃかんの行事について

行事に参加した割合は23.4%だが、家族に行事対象者がいないなど、参加する必要がない場合が考えられる。参加者の満足度は95.2%と高く、「やや満足」よりも「満足」とする回答が多い。良かった行事についての自由記入には、読み聞かせや今年度初めて実施した「ぬいぐるみおとまり会」が挙げられた

Q.14～16 市川市や千葉県関係の資料／大活字本・CDブック／ホームページの利用について

「市川市や千葉県関係の資料」や「大きな活字の本や文芸CDブック」に関しては、利用率はそれほど高くはないものの、利用した人からは90%以上の満足度を得ている。より一層の周知に努め、充実させていきたい。図書館ホームページに関しては、約半数が利用しており、利用した人からは84.5%の満足度を得ているものの、「やや不満」の割合が他のサービスに比べて若干高く、使いやすさの点で課題がある。

[各サービスを利用したことがあるか]

		ある		ない		計
Q12	特集展示コーナーの利用	215	51.1%	206	48.9%	421
Q13	こどもとしゃかんの行事の参加	83	23.4%	272	76.6%	355
Q14	市川市や千葉県関係の資料の利用	127	30.8%	286	69.2%	413
Q15	大活字本・文芸CDブックの利用	82	20.3%	322	79.7%	404
Q16	図書館ホームページの利用	200	49.3%	206	50.7%	406

Q17,Q18. 図書の量や質／職員の対応

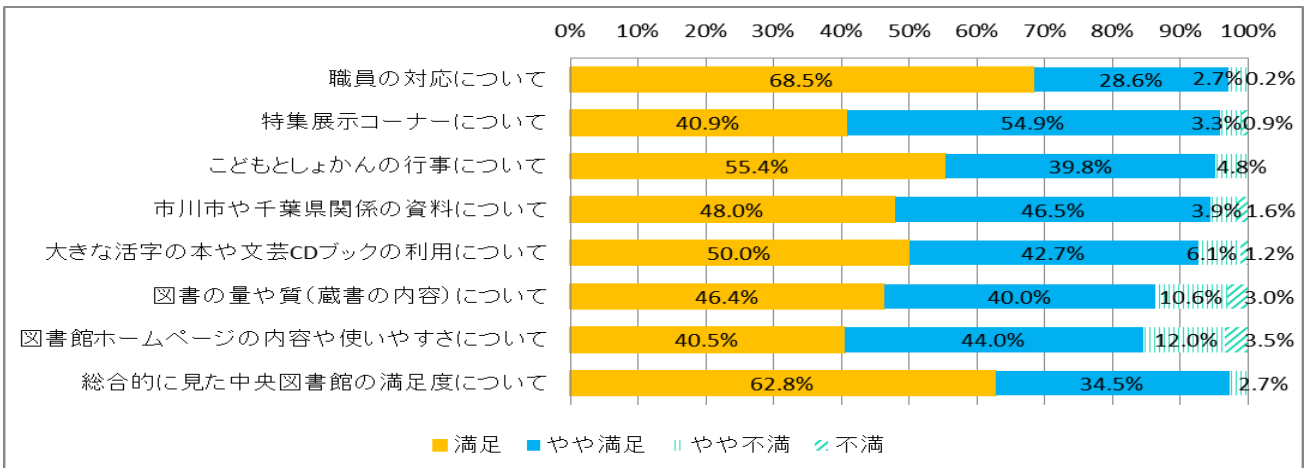
「蔵書の量や質（蔵書の内容）」については、86.4%の満足度となっているが、例年と比べ、わずかに満足度が下がっている。問5の自由記入でも資料の充実については、多く意見が寄せられた。「職員の対応」は、一昨年、昨年よりもさらに満足度が上がり、97.1%と非常に高かった。

Q19 中央図書館の総合的な満足度

総合的な満足度は97.3%と昨年度より更に1ポイント上昇している。今後ともこの高い水準を維持できるようサービスの充実に努めていく。

[Q12～Q19 図書館を利用した満足度] (Q12～Q16については利用したことがある人のみ回答)

	満足		やや満足		やや不満		不満		計
特集展示コーナーについて	88	40.9%	118	54.9%	7	3.3%	2	0.9%	215
こどもとしゃかんの行事について	46	55.4%	33	39.8%	4	4.8%	0	0%	83
市川市や千葉県関係の資料について	61	48.0%	59	46.5%	5	3.9%	2	1.6%	127
大きな活字の本や文芸CDブックの利用について	41	50.0%	35	42.7%	5	6.1%	1	1.2%	82
図書館ホームページの内容や使いやすさについて	81	40.5%	88	44.0%	24	12.0%	7	3.5%	200
図書の量や質(蔵書の内容)について	202	46.4%	174	40.0%	46	10.6%	13	3.0%	435
職員の対応について	304	68.5%	127	28.6%	12	2.7%	1	0.2%	444
総合的に見た中央図書館の満足度について	277	62.8%	152	34.5%	12	2.7%	0	0%	441



## 5. 自由記入

調査票 468 記入者 126 未記入 342 (記入率 26.9%) ※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	35	児童書・専門書・大活字本・洋書まで様々な資料の充実について要望がある。新しい本の増加の希望が多い。
2	AV 資料に関する記入	17	DVD の充実や、CD の傷みについての意見が多い。
3	施設に関する記入	11	借りた本を出し入れするテーブルの希望や、照明や日差しについての意見があり。
4	座席に関する記入	6	座るスペースを増やしてほしい、雑誌コーナーの椅子は背もたれが欲しい。
5	IT に関する記入	11	図書館の検索機が使いづらい。子どものカードもネット予約できるようにしてほしい等。
6	マナーに関する記入	6	親子連れのマナーや館内での携帯電話の通話に対する意見が多い。職員がもっと注意してほしい等。
7	職員に関する記入	14	職員が親切。書籍を出し入れする作業がうるさい等。
8	運営に関する記入	24	開館時間を早めて欲しい。様々なイベントを企画してほしい等。
9	感想	32	良い図書館、非常に役立っている、など好印象の感想が多数。
10	その他の記入	5	

# 行徳図書館 アンケート結果

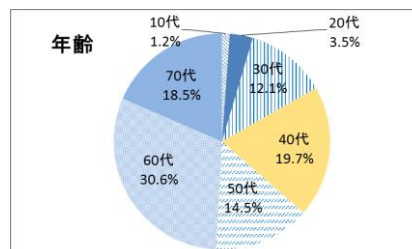
## 1. 年齢・住まい・職業について(Q1～Q3)

60代の利用が最も多く、次いで70代となっている。職業の設問では、「主婦」と回答した人が、38.2%と最も多く、会社員・自営業・公務員を合わせた仕事を持つ人の割合も3割を超えている。住まいについてはほとんどが市川市であった。

### Q1. 年齢

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	2	6	21	34	25	53	32	173
	1.2%	3.5%	12.1%	19.7%	14.5%	30.6%	18.5%	100%

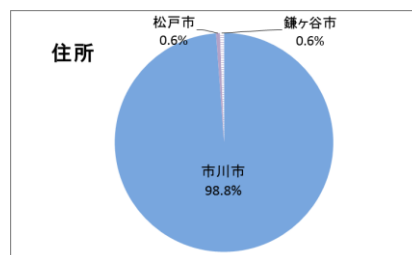
有効回答者 173 未記入 3



### Q2. 住まい

	市川市	船橋市	松戸市	浦安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	168	0	1	0	1	0	170
	98.8%	0%	0.6%	0%	0.6%	0%	100%

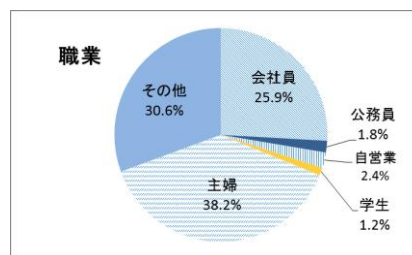
有効回答者 170 未記入 6



### Q3. 職業

	会社員	公務員	自営業	学生	主婦	その他	計
回答者数	44	3	4	2	65	52	170
	25.9%	1.8%	2.4%	1.2%	38.2%	30.6%	100%

有効回答者 170 未記入 6 その他(無職 フリーター パート 翻訳業等)



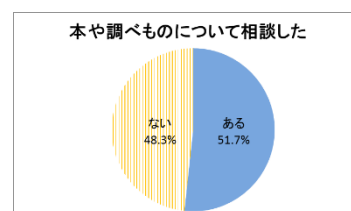
## 2. 行徳図書館での資料の利用について(Q4～Q6)

半数以上が調べもの等の相談をしたことがあり、そのうち95.5%が探している本や情報が見つかったと回答している。また相談のしやすさ、案内の的確さについては97.8%の方が満足・やや満足の回答としており、「不満」という回答はなかった。相談をした人への資料・情報案内は、概ね適切に行われていると考えられる。

### Q4 本や調べものの相談の有無

ある	ない	計
90	84	174
51.7%	48.3%	100%

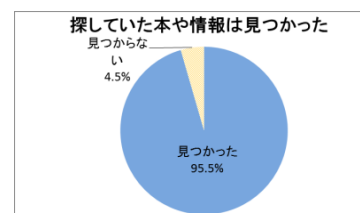
有効回答者 170 未記入 2



### Q5 相談して本や情報が見つかった

見つかった	見つからない	計
85	4	89
95.5%	4.5%	100%

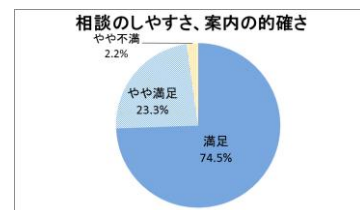
有効回答者 89 未記入 1



### Q6 相談のしやすさ、案内の的確さについての満足度

満足	やや満足	やや不満	不満	計
67	21	2	0	90
74.5%	23.3%	2.2%	0%	100%

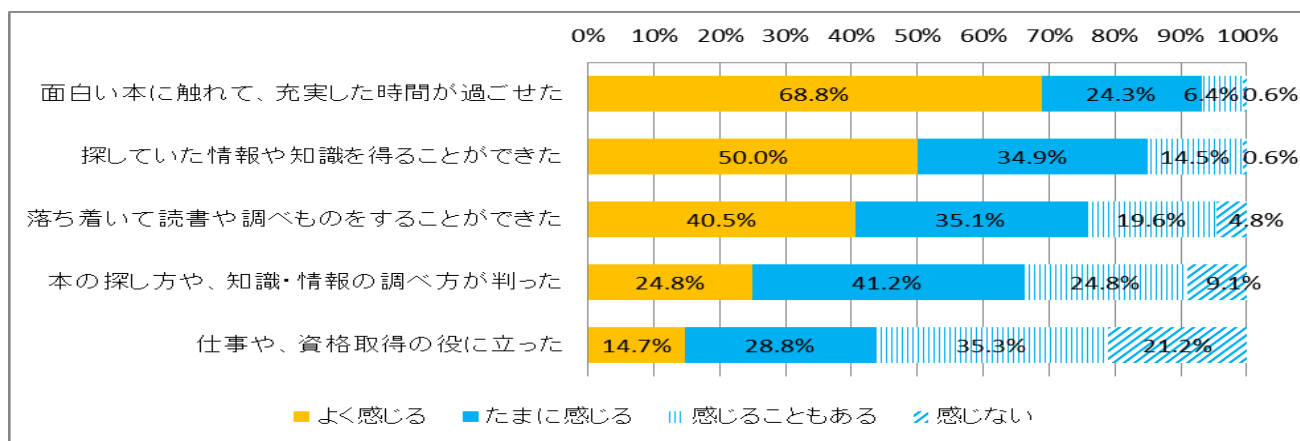
有効回答者 90 未記入 0



### 3. 図書館を利用した成果（Q7～Q11）

図書館を利用した 99.4%の人が、「面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた」「探していた情報や知識を得ることができた」と感じている。会社員等、仕事をしている利用者が3割いることから、今後、仕事や資格取得の役に立つような資料・情報の充実や提供にも努めたい。

	よく感じる		たまに感じる		感じることもある		感じない		計
探していた情報や知識を得ることができた	86	50.0%	60	34.9%	25	14.5%	1	0.6%	172
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	119	68.8%	42	24.3%	11	6.4%	1	0.6%	173
仕事や、資格取得の役に立った	23	14.7%	45	28.8%	55	35.3%	33	21.2%	156
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	41	24.8%	68	41.2%	41	24.8%	15	9.1%	165
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	68	40.5%	59	35.1%	33	19.6%	8	4.8%	168



### 4. 行徳図書館の満足度について（Q12～Q19）

行徳図書館を利用した満足度について尋ねた。Q12～Q16までの各種サービスについては、利用したことがある人へ、Q17～Q19は配布者全員に満足度を聞いた。

#### Q.12 特集展示コーナーについて

特集展示コーナーを見た、借りたことが「ある」という利用者は71.8%であり、他館よりかなり高い数字となっている。入口近くに展示場所を設け、身近なテーマを取り上げるなどの工夫により利用率が高くなっていると考えられる。利用した人の満足度も「満足」と「やや満足」を合わせて96.4%と高かった。

今後、取り上げてほしい特集展示の自由記入では、還暦特集、作者を限った展示などテーマをしばった要望も見られた。利用者の様々な関心に答えられるよう企画を練っていきたい。

#### Q.13 こどもの行事について

えほんの会や、おはなし会等の行事に参加したことがあると回答した人は18.8%であり、参加した人の8割が「満足」「やや満足」と回答している。更に参加者が増えるよう新たな企画を検討し、子ども達に本に親しんでもらえる機会を増やしたい。

Q.14～16 市川市や千葉県関係の資料／大活字本／ホームページの利用について

市川市や千葉県関係の資料の利用は 32.2%で、「満足」と「やや満足」を合わせた数値は 87.5%であった。大活字本の利用は 2 割程度ではあるが、人気作家の大活字本は借りられているため、利用に応じた資料の収集を行っていく。ホームページの利用は 6 割の人が利用しており、「不満」と回答した人はいなかったが、自由記入で予約資料の連絡がメールでも受けられることを知らない人もいたため、今後も利用方法のPRに努めたい。

[各サービスを利用したことがあるか]

		ある		ない		計
Q12	特集展示コーナーの利用	112	71.8%	44	28.2%	156
Q13	こどもの行事への参加	25	18.8%	108	81.2%	133
Q14	市川市や千葉県関係の資料の利用	48	32.2%	101	67.8%	149
Q15	大活字本の利用	33	21.9%	118	78.1%	151
Q16	図書館ホームページの利用	91	59.1%	63	40.9%	154

Q.17, Q.18 図書の量や質／職員の対応について

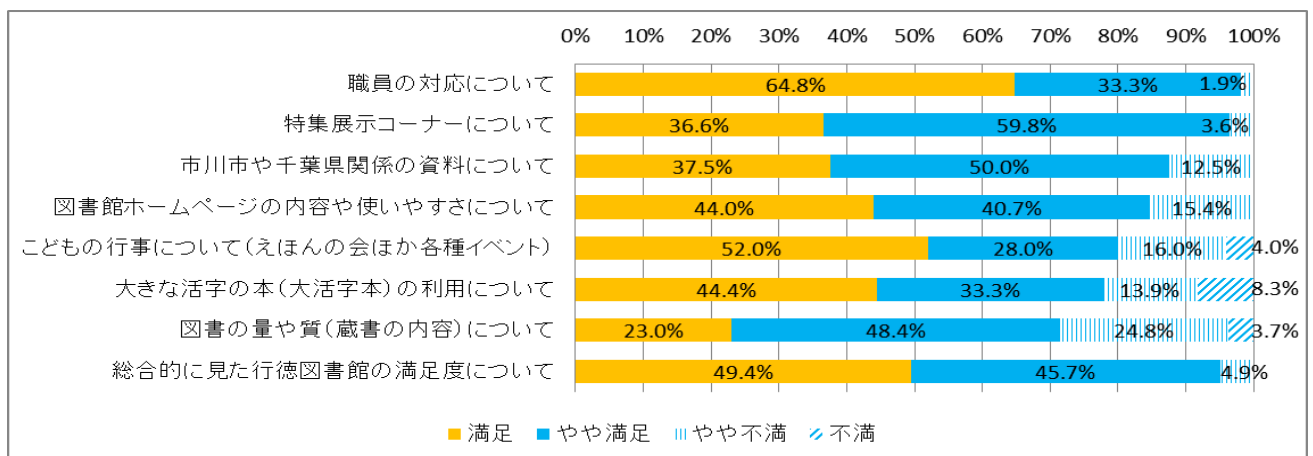
図書の量や質（蔵書の内容）については「満足」「やや満足」と回答した人は 71.4%で、他の項目より満足度が低い。職員の対応については「満足」が 64.8%、「やや満足」も合わせると 98.1%という非常に高い数値となった。

Q.19 行徳図書館の総合的な満足度

行徳図書館の総合的な満足度は 95.1%で、昨年の 88.8%から大幅に上がった。今後ともこの高い水準を維持できるようサービスの充実に努めていく。

[Q12～Q19 図書館を利用した満足度] (Q12～Q16については利用したことがある人のみ回答)

	満足		やや満足		やや不満		不満		計
Q12	41	36.6%	67	59.8%	4	3.6%	0	0%	112
Q13	13	52.0%	7	28.0%	4	16.0%	1	4.0%	25
Q14	18	37.5%	24	50.0%	6	12.5%	0	0%	48
Q15	16	44.4%	12	33.3%	5	13.9%	3	8.3%	36
Q16	40	44.0%	37	40.7%	14	15.4%	0	0%	91
Q17	37	23.0%	78	48.4%	40	24.8%	6	3.7%	161
Q18	105	64.8%	54	33.3%	3	1.9%	0	0%	162
Q19	81	49.4%	75	45.7%	8	4.9%	0	0%	164





## 5. 自由記入

調査票 176 記入者 67 未記入 109 (記入率 38.1%) ※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	分析等
1	資料に関する記入	20	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	2	CDの入れ替え希望。DVDを増やして欲しいという意見とDVD不要の意見がそれぞれあった。
3	施設に関する記入	0	本年度は意見が無かった。
4	座席に関する記入	2	椅子に寝ている人が多く利用しづらい。
5	ITに関する記入	5	ホームページの使い勝手が悪いという意見あり。
6	マナーに関する記入	3	利用者のマナーに対する苦情や本の汚破損に関する苦情あり。
7	職員に関する記入	5	いつも親切にしてもらっている。職員の声が大きすぎる等。
8	運営に関する記入	10	開館時間についての要望、子供向けイベントについての要望等。
9	感想	18	いつもありがとう、これからも使いやすい図書館をと いう感謝や期待の言葉が多かった。
10	その他の記入	5	

# 信篤図書館 アンケート結果

## 1. 年齢・住まい・職業について(Q1~Q3)

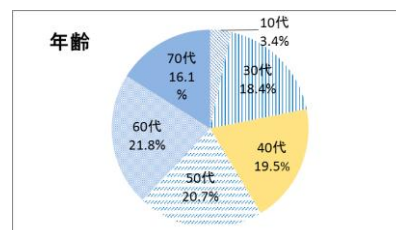
60代の利用が21.8%でもっとも多く、次いで50代の20.7%、40代の19.5%、30代の18.4%と、年代に偏りなく利用されている。利用者の92.8%が市川市民で、7.2%が船橋市民であった。

職業では、主婦の利用が34.2%、次はその他（無職含む）が30.4%が多いが、会社員・自営業・公務員を合わせると32.9%になり、年代同様、均等に分かれている。

### Q1. 年齢

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	3	0	16	17	18	19	14	87
	3.4%	0%	18.4%	19.5%	20.7%	21.8%	16.1%	100%

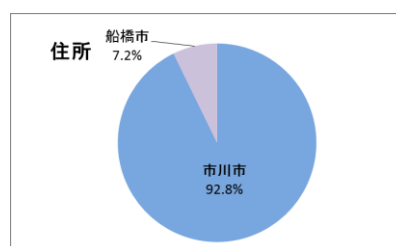
有効回答者 87 未記入 1



### Q2. 住まい

	市川市	船橋市	松戸市	浦安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	77	6	0	0	0	0	83
	92.8%	7.2%	0%	0%	0%	0%	100%

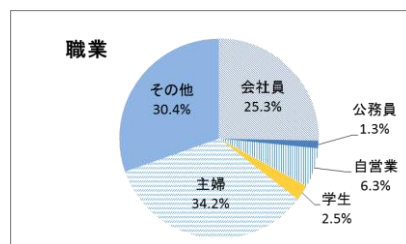
有効回答者 83 未記入 5



### Q3. 職業

	会社員	公務員	自営業	学生	主婦	その他	計
回答者数	20	1	5	2	27	24	79
	25.3%	1.3%	6.3%	2.5%	34.2%	30.4%	100%

有効回答者 79 未記入 9 その他(無職 パート 年金 会社役員等)



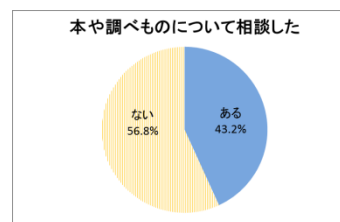
## 2. 信篤図書館での資料の利用について(Q4~Q6)

駅前という立地のため、予約の受け取りのみの利用が多く、本や調べ物の相談をしたことがある方は43.2%と半数以下であった。しかし、相談した人のうち、探している本や情報が見つかったという回答は92.1%であり、相談のしやすさ、案内の的確さでは97.4%の方が満足・やや満足と回答しており、満足度は高い。

### Q4 本や調べものの相談の有無

ある	ない	計
38	50	88
43.2%	56.8%	100%

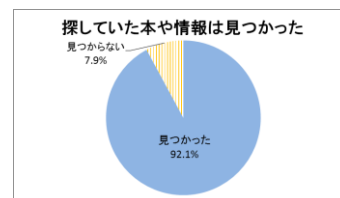
有効回答者 88 未記入 0



### Q5 相談して本や情報が見つかった

見つかった	見つからない	計
35	3	38
92.1%	7.9%	100%

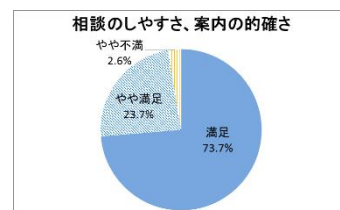
有効回答者 38 未記入 0



### Q6 相談のしやすさ、案内の的確さに関しての満足度

満足	やや満足	やや不満	不満	計
28	9	1	0	38
73.7%	23.7%	2.6%	0%	100%

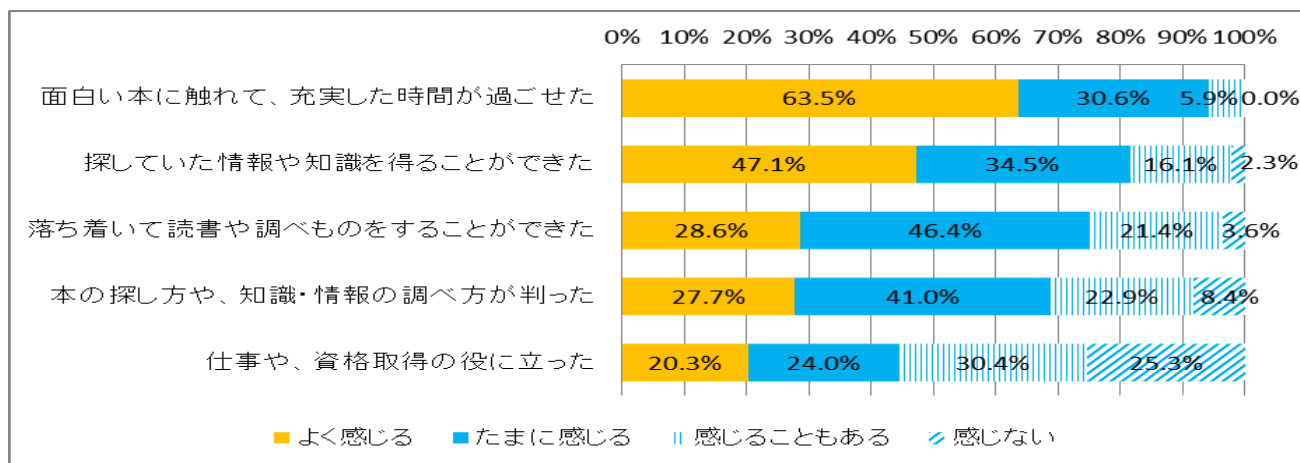
有効回答者 38 未記入 0



### 3. 図書館を利用した成果（Q7～Q11）

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」と感じたことがあると答えた。続いて、97.7%の方が「探していた情報や知識を得られた」と感じたことがあると回答している。

		よく感じる		たまに感じる		感じることもある		感じない		計
Q7	探していた情報や知識を得ることができた	41	47.1%	30	34.5%	14	16.1%	2	2.3%	87
Q8	面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	54	63.5%	26	30.6%	5	5.9%	0	0%	85
Q9	仕事や、資格取得の役に立った	16	20.3%	19	24.0%	24	30.4%	20	25.3%	79
Q10	本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	23	27.7%	34	41.0%	19	22.9%	7	8.4%	83
Q11	落ち着いて読書や調べものをする事ができた	24	28.6%	39	46.4%	18	21.4%	3	3.6%	84



### 4. 信篤図書館の満足度について(Q 12～Q18)

信篤図書館を利用した満足度について尋ねた。Q12～Q15までの各種サービスについては、利用したことがある人へ、Q16～Q18は配布者全員に満足度を聞いた。

#### Q.12 特集展示コーナーについて

53.1%と半数以上の方が特集展示コーナーを利用しており、利用した全員が満足・やや満足と回答している。過去の受賞作品の特集が良かった等の感想もいただいた。自由記入で要望があった季節に合った特集、地域に関わりのある特集等についても検討し、展示の質の向上と積極的なPRに努めていく。

#### Q.13 こどもの行事について

参加したことがある人は20.6%だったが、参加した人は全員「満足」「やや満足」という回答だった。一人でも多くの子ども達に参加してもらうため、今年度は夏のおはなし会の回数を増やしたが、今後も開催日時や対象年齢などを検討するとともにPRに努めたい。

Q.14～15 市川市や千葉県関係の資料／ホームページの利用について

市川市や千葉県関係の資料を利用した人は 22.1%と低めだったが、利用した人は全員「満足」「やや満足」と回答している。今後は、特集展示に使用するなどし、地域資料コーナーの周知に努めたい。ホームページは 65.8%の人が利用しており、他館より利用率が高かった。利用した人の 80.8%の方が「満足」「やや満足」と回答している。

[各サービスを利用したことがあるか? ]

		ある		ない		計
Q12	特集展示コーナーの利用	43	53.1%	38	46.9%	81
Q13	こどもの行事への参加	14	20.6%	54	79.4%	68
Q14	市川市や千葉県資料の利用	17	22.1%	60	77.9%	77
Q15	図書館ホームページの利用	52	65.8%	27	34.2%	79

Q17,Q18: 図書の量や質／職員の対応

図書の量や質については、「満足」「やや満足」という回答が 59.7%にとどまった。限られた予算ではあるが、計画的に資料の更新を進めたい。

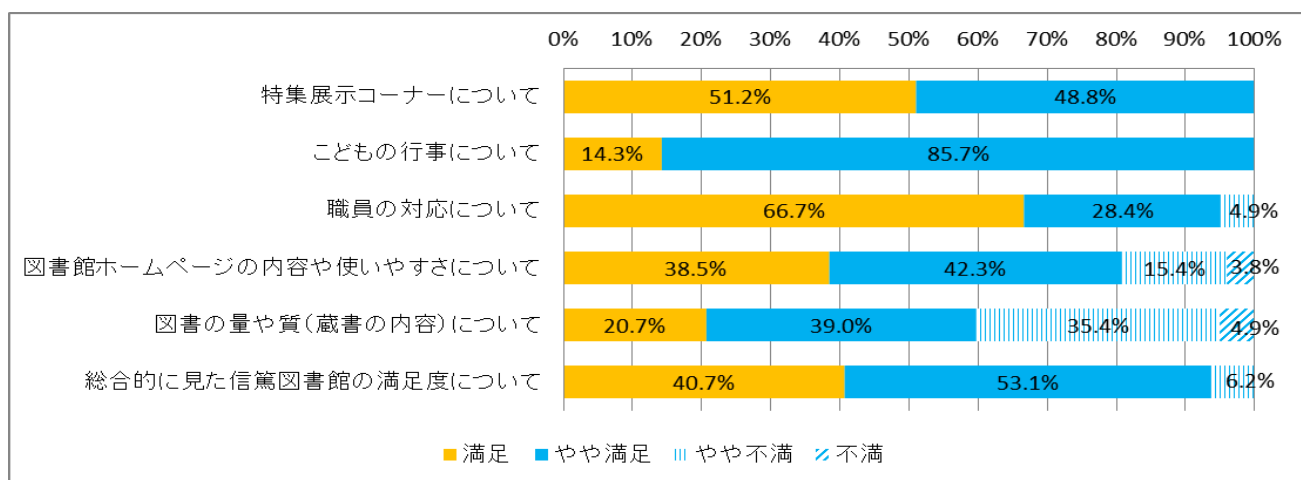
職員の対応については、95.1%の方が「満足」「やや満足」と回答し、高い数値となった。

Q19 信篤図書館の総合的な満足度

総合的な満足度は 93.8%で、昨年の 85.7%より上がっている。地域の身近な図書館として、更に満足していただけるよう努力を続けたい。

[Q12～Q18 信篤図書館の満足度について ] (Q12～Q15については利用したことがある人のみ回答)

	満足		やや満足		やや不満		不満		計	
Q12	特集展示コーナーについて	22	51.2%	21	48.8%	0	0%	0	0%	43
Q13	こどもの行事について	2	14.3%	12	85.7%	0	0%	0	0%	14
Q14	市川市や千葉県関係の資料について	9	52.9%	8	47.1%	0	0%	0	0%	17
Q15	図書館ホームページの内容や使いやすさについて	20	38.5%	22	42.3%	8	15.4%	2	3.8%	52
Q16	図書の量や質(蔵書の内容)について	17	20.7%	32	39.0%	29	35.4%	4	4.9%	82
Q17	職員の対応について	54	66.7%	23	28.4%	4	4.9%	0	0%	81
Q18	総合的に見た信篤図書館の満足度について	33	40.7%	43	53.1%	5	6.2%	0	0%	81



5. 自由記入 P.19へ記載

## 南行徳図書館 アンケート結果

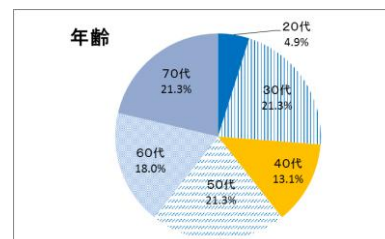
### 1. 年齢・住まい・職業について(Q1~Q3)

30代、50代、70代が同数で21.3%と最も多く、次いで60代、40代の順になっており、様々な年代に利用されていることがわかる。主婦とその他で80%近くを占めており、仕事を持つ人の利用の割合は少ない。

#### Q1. 年齢

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	0	3	13	8	13	11	13	61
	0%	4.9%	21.3%	13.1%	21.3%	18.0%	21.3%	100%

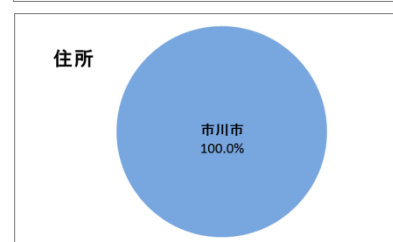
有効回答者 61 未記入 0



#### Q2. 住まい

	市川市	船橋市	松戸市	浦安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	60	0	0	0	0	0	60
	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

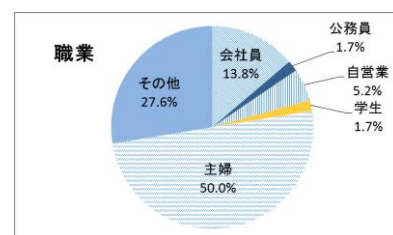
有効回答者 60 未記入 1



#### Q3. 職業

	会社員	公務員	自営業	学生	主婦	その他	計
回答者数	8	1	3	1	29	16	58
	13.8%	1.7%	5.2%	1.7%	50.0%	27.6%	100%

有効回答者 58 未記入 3 その他(無職 パート 求職中等)



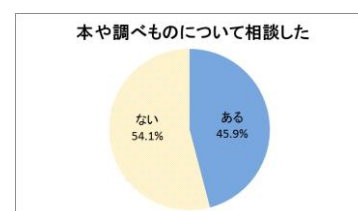
### 2. 南行徳図書館での資料の利用について(Q4~Q6)

本や調べものの相談をしたことがあると答えた人は45.9%だったが、そのうち96.4%の人が探していた本や情報は見つかったと回答しており、また、案内について「やや不満」「不満」と回答した人はいなかった。

#### Q4 本や調べものの相談の有無

ある	ない	計
28	33	61
45.9%	54.1%	100%

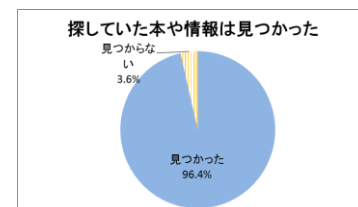
有効回答者 61 未記入 0



#### Q5 相談して本や情報が見つかった

見つかった	見つからない	計
27	1	28
96.4%	3.6%	100%

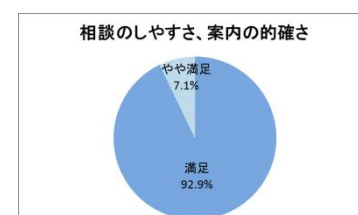
有効回答者 28 未記入 0



#### Q6 相談のしやすさ、案内の的確さに関する満足度

満足	やや満足	やや不満	不満	計
26	2	0	0	28
92.9%	7.1%	0%	0%	100%

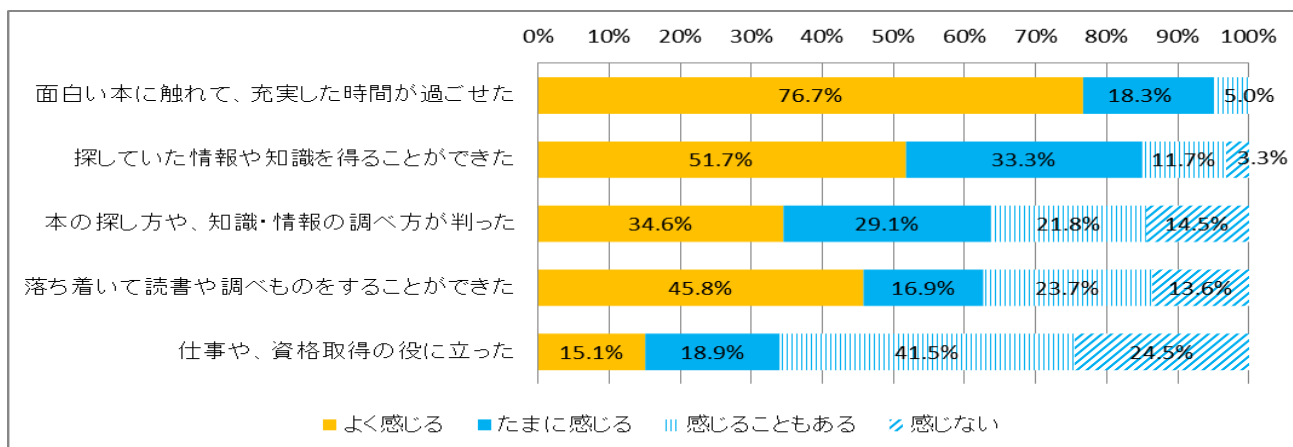
有効回答者 28 未記入 0



### 3. 図書館を利用した成果（Q7～Q11）

回答者の全てが、「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」と感じたことがあると回答した。その中でも、「よく感じる」と答えた人が76.7%と非常に多い。

		よく感じる		たまに感じる		感じることもある		感じない		計
Q7	探していた情報や知識を得ることができた	31	51.7%	20	33.3%	7	11.7%	2	3.3%	60
Q8	面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	46	76.7%	11	18.3%	3	5.0%	0	0%	60
Q9	仕事や、資格取得の役に立った	8	15.1%	10	18.9%	22	41.5%	13	24.5%	53
Q10	本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	19	34.6%	16	29.1%	12	21.8%	8	14.5%	55
Q11	落ち着いて読書や調べものをすることができた	27	45.8%	10	16.9%	14	23.7%	8	13.6%	59



### 4. 南行徳図書館の満足度について(Q12～Q18)

南行徳図書館を利用した満足度について尋ねた。Q12～Q15までの各種サービスについては、利用したことがある人へ、Q16～Q18は配布者全員に満足度を聞いた。

#### Q.12 特集展示コーナーについて

54.5%と半数以上の人の特集コーナーを利用している。利用した満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて96.7%と非常に高い。今後取り上げてほしい展示では、今の若者の興味のあること、地域に関する寺や生き物等、身近なテーマによる展示の希望があった。様々な視点から、質の良い特集展示を企画していきたい。

#### Q.13 こどもの行事について

今年度より、えほんの会、子ども向け福袋といった行事を開始した。参加した人は、17.0%とまだ少ないが、「満足」と「やや満足」がそれぞれ50%ずつで、不満と回答した人はいなかった。今後も継続的にえほんの会等を実施することにより、気軽に参加できる定例の行事として定着させていきたい。

## Q.14～15 市川市や千葉県関係の資料／ホームページの利用について

地域資料コーナーは小さいが、34%の利用があった。地域をテーマとした特集展示の希望もあるので、コーナーの宣伝もかねて実施していきたい。ホームページの利用は53.7%と半数以上が利用しており、82.7%の満足度だった。

[各サービスを利用したことがあるか]

		ある		ない		計
Q12	特集展示コーナーの利用	30	54.5%	25	45.5%	55
Q13	こどもの行事への参加	8	17.0%	39	83.0%	47
Q14	市川市や千葉県関係の資料の利用	18	34.0%	35	66.0%	53
Q15	図書館ホームページの利用	29	53.7%	25	46.3%	54

## Q.17～18 図書の本数や質／職員の対応

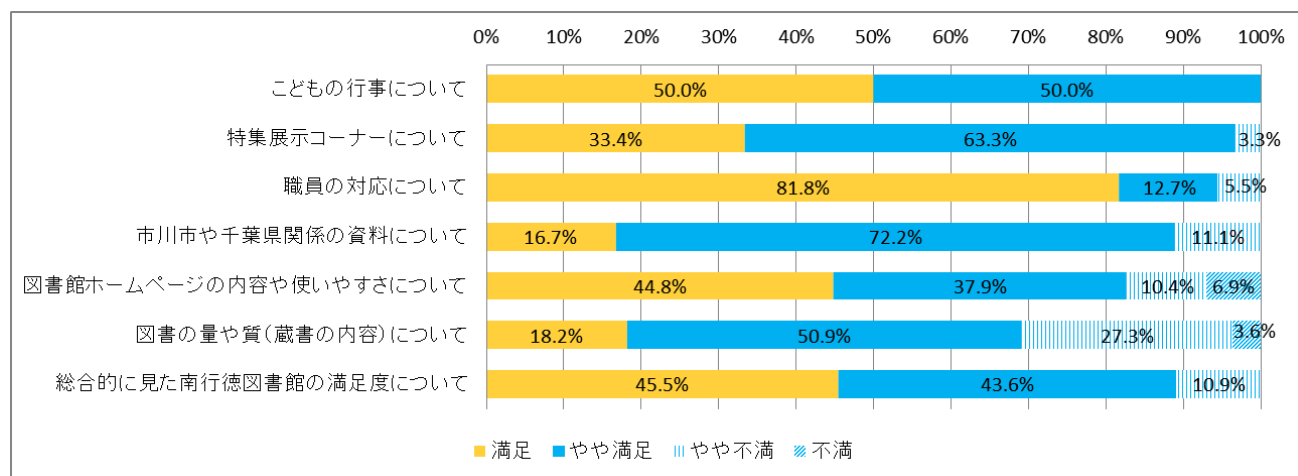
蔵書の量や質についての満足度は69.1%と他の項目に比べて低く、自由記入のコメントにも新しい本や種類を増やしてほしいなどの要望があった。計画的な購入と寄贈本の活用により、資料の更新に努めたい。職員の対応については、「満足」と「やや満足」を合わせて94.5%と非常に高かった。

## Q.19 南行徳図書館の総合的な満足度

南行徳図書館の総合的な満足度は89.1%だった。資料の更新やサービスの向上、小規模な図書館ではあるが空間利用の工夫等により、身近な使いやすい図書館として満足度を上げていきたい。

[Q12～Q18 南行徳図書館の満足度について] Q12～Q15については利用したことがある人のみ回答

	満足		やや満足		やや不満		不満		計	
Q12	特集展示コーナーについて	10	33.4%	19	63.3%	1	3.3%	0	0%	30
Q13	こどもの行事について	4	50.0%	4	50.0%	0	0%	0	0%	8
Q14	市川市や千葉県関係の資料について	3	16.7%	13	72.2%	2	11.1%	0	0%	18
Q15	図書館ホームページの内容や使いやすさについて	13	44.8%	11	37.9%	3	10.4%	2	6.9%	29
Q16	図書の量や質(蔵書の内容)について	10	18.2%	28	50.9%	15	27.3%	2	3.6%	55
Q17	職員の対応について	45	81.8%	7	12.7%	3	5.5%	0	0%	55
Q18	総合的に見た南行徳図書館の満足度について	25	45.5%	24	43.6%	6	10.9%	0	0%	55



## 5. 自由記入 P.19へ記載

# 平田図書室 アンケート結果

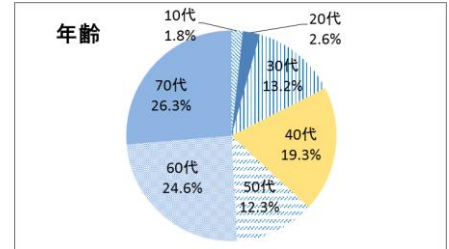
## 1. 年齢・住まい・職業について(Q1～Q3)

70代以上が26.3%と最も多く、次に60代が24.6%と、2つの利用年齢層で半数を占めた。次いで、40代、30代となっている。職業については、その他(無職含む)と主婦で75.4%を占めている。住まいはほとんど市川市在住である。

### Q1. 年齢

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	2	3	15	22	14	28	30	114
	1.8%	2.6%	13.2%	19.3%	12.3%	24.6%	26.3%	100%

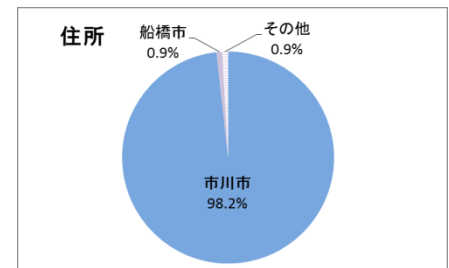
有効回答者 114 未記入 0



### Q2. 住まい

	市川市	船橋市	松戸市	浦安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	112	1	0	0	0	1	114
	98.2%	0.9%	0%	0%	0%	0.9%	100%

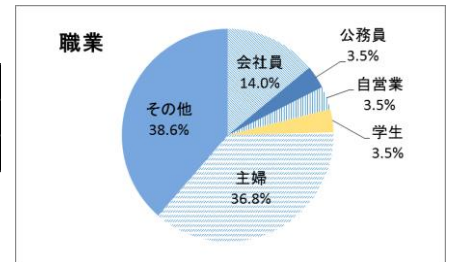
有効回答者 114 未記入 0



### Q3. 職業

	会社員	公務員	自営業	学生	主婦	その他	計
回答者数	16	4	4	4	42	44	114
	14.0%	3.5%	3.5%	3.5%	36.8%	38.6%	100%

有効回答者 114 未記入 0 その他(無職 パート 就職予定等)



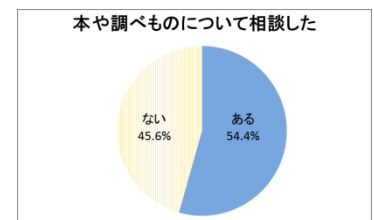
## 2. 平田図書室での資料の利用について(Q4～Q6)

本や調べものについて相談したことがあるか尋ねたところ、54.4%の人があると答え、そのうち98.4%の人が探していた本や情報が見つかったと回答している。また相談のしやすさや案内の的確さは、相談した人の96.7%の人が満足・やや満足と回答しており、高い満足度となった。

### Q4 本や調べものの相談の有無

ある	ない	計
62	52	114
54.4%	45.6%	100%

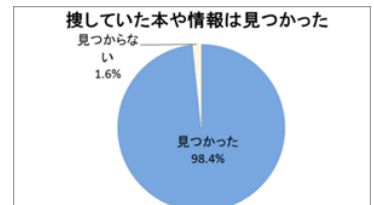
有効回答者 114 未記入 0



### Q5 相談して本や情報が見つかった

見つかった	見つからない	計
61	1	62
98.4%	1.6%	100%

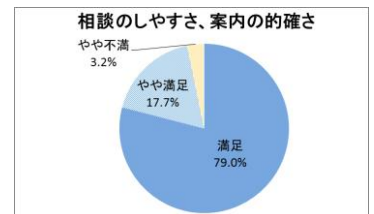
有効回答者 62 未記入 0



### 相談のしやすさ、案内の的確さに関する満足度

満足	やや満足	やや不満	不満	計
49	11	2	0	62
79.0%	17.7%	3.2%	0%	100%

有効回答者 62 未記入 0

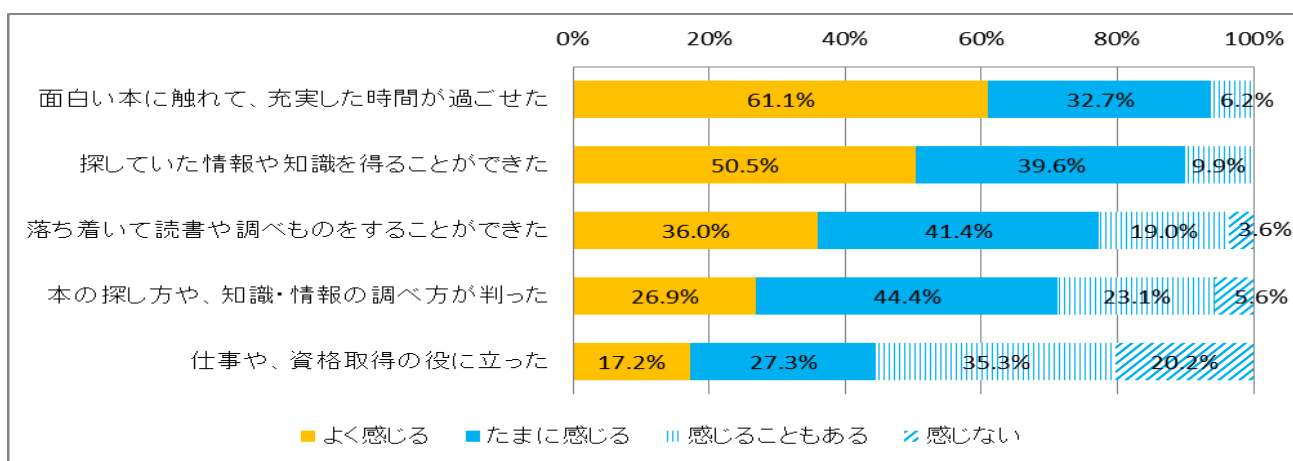




### 3. 図書館を利用した成果（Q7～Q11）

図書館を利用したほとんどの人が「探していた情報や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」と答えている。「仕事や、資格取得の役に立った」については感じたことがないという回答が20.2%あった。利用者の年齢層が高く、仕事や資格取得のためには利用しないとの回答もあった。

		よく感じる		たまに感じる		感じることもある		感じない		計
Q7	探していた情報や知識を得ることができた	56	50.5%	44	39.6%	11	9.9%	0	0%	111
Q8	面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	69	61.1%	37	32.7%	7	6.2%	0	0%	113
Q9	仕事や、資格取得の役に立った	17	17.2%	27	27.3%	35	35.3%	20	20.2%	99
Q10	本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	29	26.9%	48	44.4%	25	23.1%	6	5.6%	108
Q11	落ち着いて読書や調べものをする事ができた	40	36.0%	46	41.4%	21	19.0%	4	3.6%	111



### 4. 平田図書室の満足度について(Q12～Q19)

平田図書室を利用した満足度について尋ねた。Q12～Q16までの各種サービスについては、利用したことがある人へ、Q17～Q19は配布者全員に満足度を聞いた。

#### Q.12 特集展示コーナーについて

特集展示コーナーを利用したことがある人は63.6%で、利用した満足度は94.3%と高かった。今後、取り上げてほしい特集展示については、市川の民話、亡くなられた作家、着物関係等、利用者層に応じた希望があった。利用者のニーズを取り入れながら今後の展示を計画していきたい。

#### Q.13, Q14 市川市や千葉県関係の資料／ホームページの利用について

地域資料の利用率は36.7%だが、利用した人の満足度は高い。高齢の利用者が多いが、ホームページは回答者の6割が利用している。そのうちの1割の人が「不満」「やや不満」と答えているため、使い方の案内等を行うなど、より細やかに対応をしていきたい。

[各サービスを利用したことがあるか]

		ある		ない		計
Q12	特集展示コーナーの利用	70	63.6%	40	36.4%	110
Q13	市川市や千葉県関係の資料の利用	40	36.7%	69	63.3%	109
Q14	図書館ホームページの利用	60	58.3%	43	41.7%	103

## Q15, Q16 図書の量や質／職員の対応について

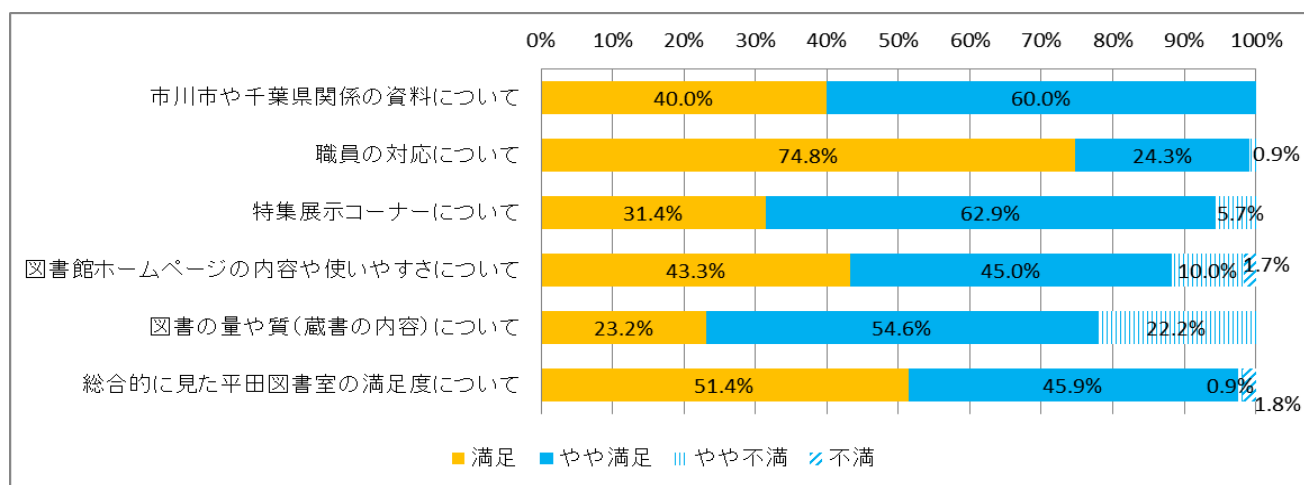
図書の量や質については、蔵書数が少ないため、2割の人が「やや不満」と感じている。一方、職員の対応については「満足」「やや満足」の回答が99.1%という高い数値となった。蔵書数が十分でない分、資料の案内や取り寄せ、職員の丁寧な対応により、気軽に相談ができる地域の図書館として今後も利用してもらえよう努めていく。

## Q17 平田図書室の総合的な満足度

平田図書室の総合的な満足度は一昨年90.3%、昨年94.6%、そして今年は97.3%と年々満足度が上がっており、身近な図書室として満足して利用されている様子が伺える。

[Q12～Q17 図書館を利用した満足度] Q12～Q14については利用したことがある人のみ回答

		満足		やや満足		やや不満		不満		計
Q12	特集展示コーナーについて	22	31.4%	44	62.9%	4	5.7%	0	0%	70
Q13	市川市や千葉県関係の資料について	16	40.0%	24	60.0%	0	0%	0	0%	40
Q14	図書館ホームページの内容や使いやすさについて	26	43.3%	27	45.0%	6	10.0%	1	1.7%	60
Q15	図書の量や質(蔵書の内容)について	25	23.2%	59	54.6%	24	22.2%	0	0%	108
Q16	職員の対応について	83	74.8%	27	24.3%	1	0.9%	0	0%	111
Q17	総合的に見た平田図書室の満足度について	57	51.4%	51	45.9%	1	0.9%	2	1.8%	111



## 5. 自由記入 P.19へ記載

5 自由記入 信篤・南行徳・平田

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	信篤	南行徳	平田	合計	分析等
1	資料に関する記入	6	5	13	24	新しい本の増加の希望が多い(信)(南) 蔵書数・種類の増加希望(南) 本の増加・新聞の増加の希望(平)
2	AV 資料に関する記入	0	2	0	2	なし(信) CD の増加希望(南) なし(平)
3	施設に関する記入	4	2	9	15	トイレが不便・駅から近くてよい(信) 老朽化している(南) 殺菌 BOX が欲しい(平)
4	座席に関する記入	0	3	1	4	なし(信) 座席の拡大希望(南) 机・イスの増加の希望(平)
5	IT に関する記入	2	1	3	6	小学生でもネット予約を(信) HP で予約がしづらい(南) HP の不満(平)
6	マナーに関する記入	0	0	1	1	なし(信) なし(南) 新聞・雑誌の独り占め(平)
7	職員に関する記入	3	2	6	11	親切な対応に感謝(信) 親切丁寧で満足・もっと挨拶がほしい(南) 親切な対応に感謝(平)
8	運営に関する記入	4	4	8	17	開館時間の見直し(信)(南) 予約本連絡がきめ細やかで良い(南) 日中のポスト返却を可能に・閉館しないで(平)
9	感想	5	4	1	10	特集がよい・こじんまりでよい(信) 取りよせできるのがよい・お礼(南) お礼(平)
10	その他の記入	2	0	4	6	
	合計	26	23	46	95	