

平成 27 年度市川市立図書館 来館者アンケート報告書

平成 28 年 3 月 25 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 28 年 1 月 15 日(金)~1 月 17 日(日)

実施時間 : 各館開館時間中

実施場所 : 中央図書館 (こどもとよかんを含む)

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

回答者数 : 中央図書館 有効回答数 300 以上を目標とする

行徳図書館 有効回答数 200 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 15 日(金)~1 月 17 日(日)	579	541	93.4
行徳図書館		281	269	95.7
信篤図書館		151	144	95.4
南行徳図書館		108	108	100
平田図書室		115	115	100
合計		1,234	1,177	95.3

(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満足度を設問 4 と 5 で尋ねた。「総合的な満足度」は中央図書館 96.1%、行徳図書館 85.4%、信篤 91.2%、南行徳 91.1%、平田 98.2% となり、高い満足度が保たれている。

各項目別に見て、満足度が最も高かったのは「職員の対応について」で、各館とも満足度が 90% を超えた。職員の対応や資料相談といった人的サービスに比べると資料面の満足度が低くなっているため、今後も資料については計画的に収集し、充実に努めたい。

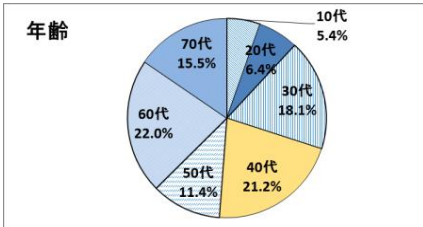
今回のアンケートでは平日の図書館利用についての設問を設け、普段平日に利用していない人が、現在の開館時間以外で図書館を利用したい時間帯があるかを調査した。「開館時間以外に利用したい時間帯がある」と答えた人は、全回答者の 5.3% と少数であったため、館別に要望の傾向を分析することは難しいが、各館、現在の閉館時間より遅い時間の利用を希望する人が見られた。また、図書館での滞在時間についても尋ねたが、規模の大きい館ほど滞在時間は長く、信篤・南行徳・平田の規模の小さい館では、1 時間未満の滞在が 8~9 割と、短時間利用の傾向が強いことが分かった。

中央図書館 アンケート結果

問 1. 年齢・住まい・職業について

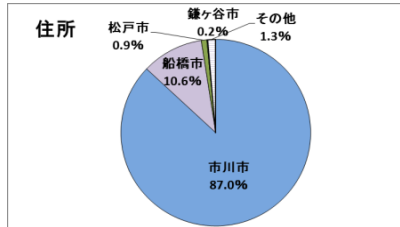
回答者の年齢については、30代以上は比較的バランスのよい構成となっている。居住地別では市内在住者が9割近くを占めているが、地域館に比べると市外利用者の利用率は高い。

年齢



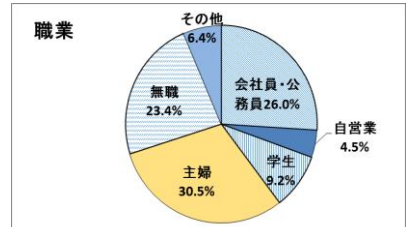
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	29	35	97	114	61	118	83	537
	5.4%	6.5%	18.1%	21.2%	11.4%	22.0%	15.5%	100%

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	461	56	5	0	1	7	530
	87.0%	10.6%	0.9%	0%	0.2%	1.3%	100%

職業

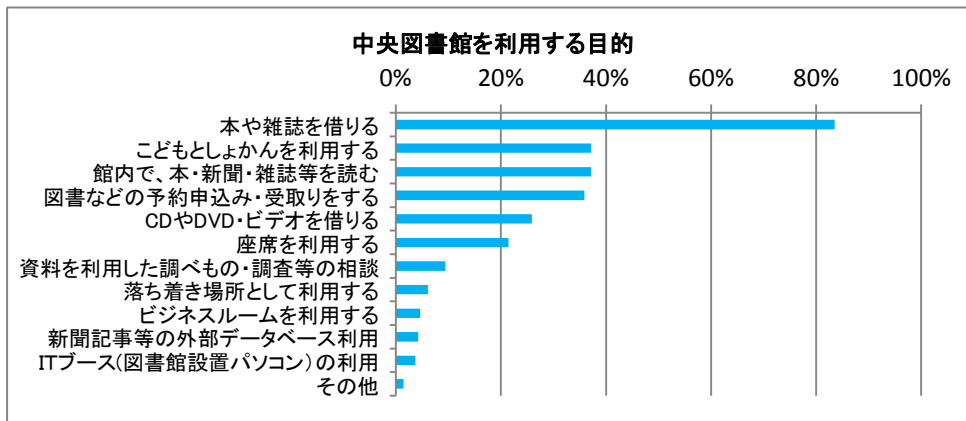


	会社員・公務員	自営業	学生	主婦	無職	その他	計
回答者数	133	23	47	156	120	33	512
	26.0%	4.5%	9.2%	30.5%	23.4%	6.4%	100%

問 2. 中央図書館の利用目的について

問 2 では中央図書館の利用目的について尋ねた。(複数回答可)

最も多かったのは、「本や雑誌を借りる」で、8割を超えている。次いで「こどもとしゃかんを利用する」「館内で本・新聞・雑誌等を読む」「図書などの予約申込み・受取りをする」が36~37%のほぼ同割合であった。目的の資料を借りに来るだけでなく、読書や調べものなど時間をかけて利用している様子も見られる。

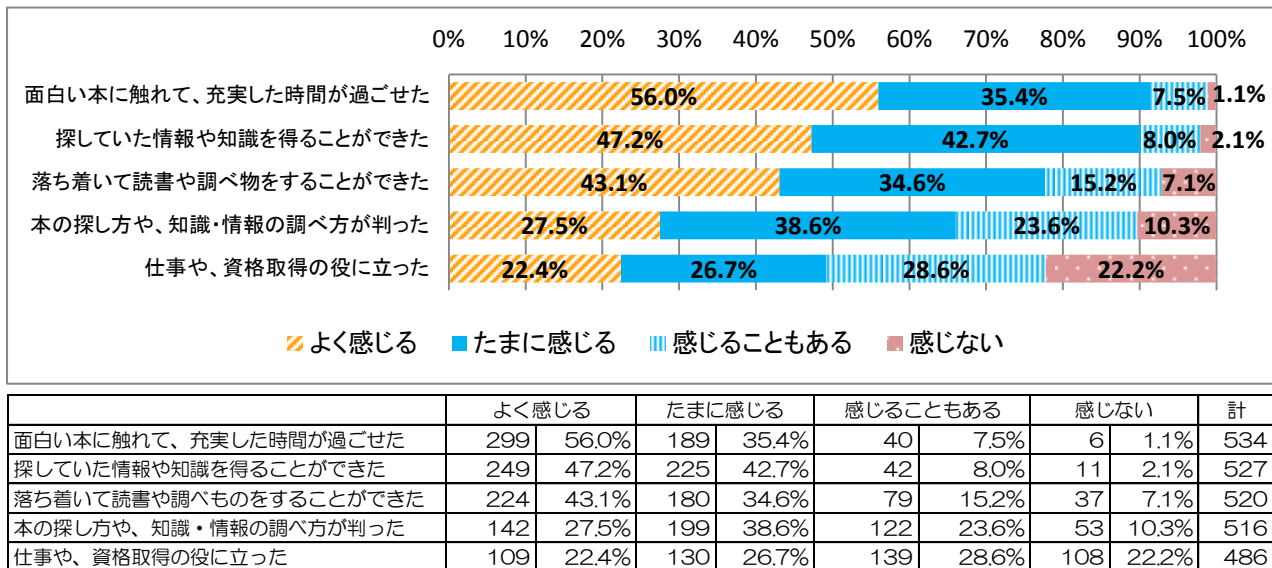


質 問	選択数	割合
本や雑誌(大人・中高生対象資料)を借りる	452	83.5%
こどもとしゃかんを利用する(子どもの資料を借りる・行事の参加など)	201	37.2%
館内で、本・新聞・雑誌等を読む	201	37.2%
図書などの予約申込み・受取りをする	194	35.9%
CDやDVD・ビデオを借りる	140	25.9%
座席を利用する	116	21.4%
資料を利用した調べものや、職員へ資料調査等の相談をする	51	9.4%
特に目的はないが、落ち着いた場所として利用する	33	6.1%
ビジネスルームを利用する	25	4.6%
新聞記事等の外部データベース利用	23	4.3%
ITブース(図書館設置パソコン)の利用	20	3.7%
その他	8	1.5%

回答者数 541 人 複数回答可

問 3. 図書館を利用した成果

最も高かったのは「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」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がある人は98%に及んだ。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。

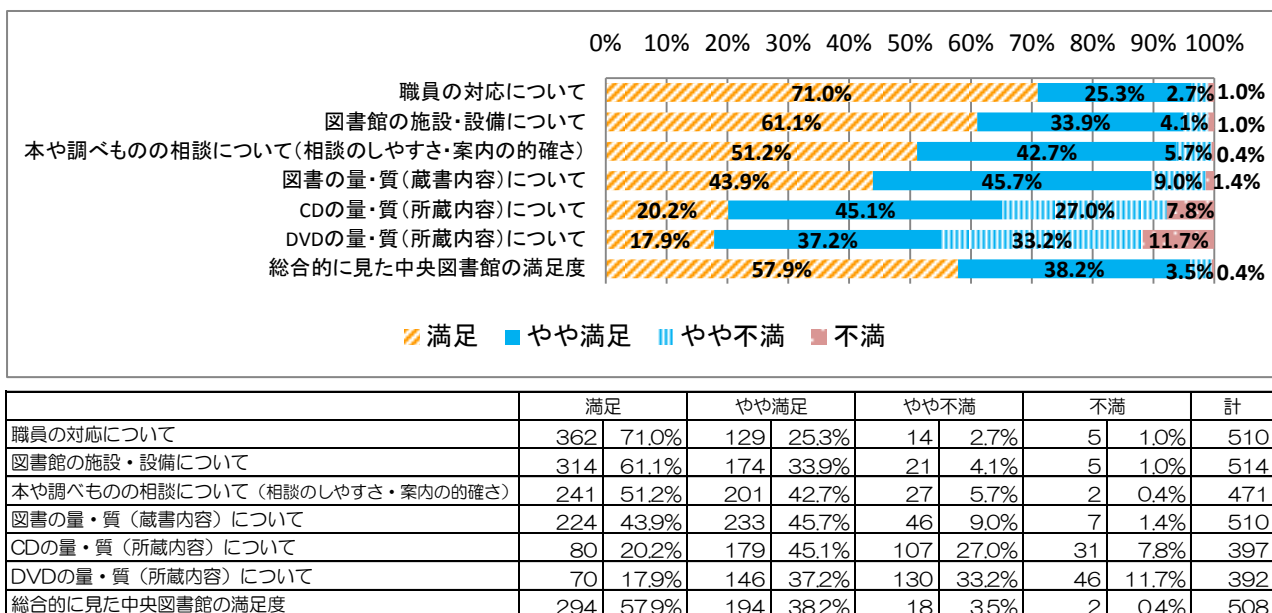


問 4・5. 中央図書館の満足度

問 4 と問 5 では、中央図書館のサービスについての満足度を尋ねた。

満足’と‘やや満足’を合わせた満足度は、「職員の対応」が 96.3%と最も高く、次いで「図書館の施設・設備」が 94.9%、「本や調べものの相談」についても 93.8%と非常に高い数値が示された。今後も高い満足度を得られるよう図書館員の技術の向上に努めていきたい。資料に関しては、「図書の量・質」は、89.6%の満足度を得ているものの、視聴覚資料の量・質については図書に比べて低く、問 7 の自由記入の中でも DVD の充実を望む声がかがえる。

総合的な満足度は 96.1%であり、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たい。

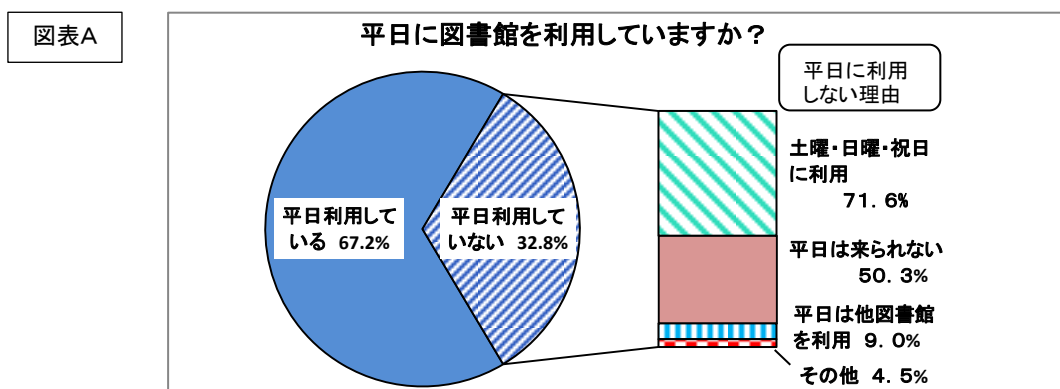


問 6-1 中央図書館の利用について

問 6-1 では、平日の中央図書館への来館状況と、平日に利用していない人が現在の開館時間以外で利用したい時間帯があるかについて尋ねた。

普段平日に中央図書館を利用している人は、回答者の 67.2%で、最もよく利用する時間帯は 11 時、続いて 14 時、13 時の順となった。

平日に利用しないと回答した人は 32.8%で、このうち 7 割の人が利用しない理由を「土・日・祝日に利用するから」としている。更に「現在の開館時間以外で平日利用したい時間帯があるか」を尋ねたところ、87.8%の人が「ない」と回答しているため、これらの方については休日の図書館利用を生活パターンとしている人が多いのではないかと考えられる。平日に利用していない人で「平日に利用したい時間帯がある」と回答した人は 17 名で、突出して希望が多い曜日はなかったが、利用したい時間帯として 20 時を希望する人が 7 名、また、月曜の昼間に利用したいとした人が 3 名という結果になった。



平日に図書館を利用していますか？

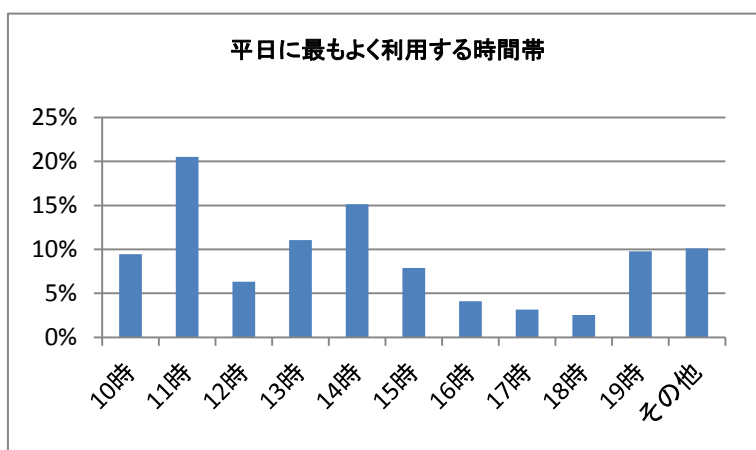
平日利用している	317	67.2%
平日利用していない	155	32.8%
計	472	100%

平日に利用しない理由は？

土・日・祝日に利用するから	111	71.6%
平日は来られないから	78	50.3%
平日は他図書館を利用するから	14	9.0%
その他	7	4.5%

回答者数 155人 複数回答可

図表B

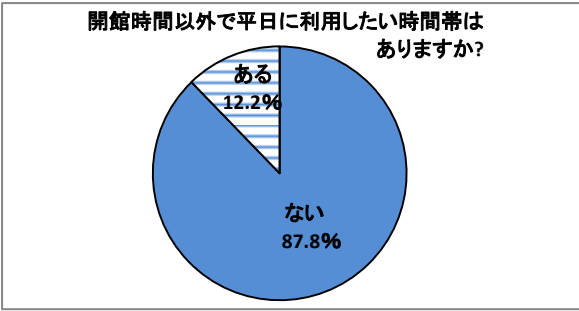


(人)

平日に最もよく利用する時間帯	10時	30	9.5%
	11時	65	20.5%
	12時	20	6.3%
	13時	35	11.0%
	14時	48	15.1%
	15時	25	7.9%
	16時	13	4.1%
	17時	10	3.2%
	18時	8	2.5%
	19時	31	9.8%
	その他	32	10.1%
合計	317	100%	

その他内訳：午前中11、昼前後6、午後10
一日中3、決まってない4

図表C



ない	122	87.8%
ある	17	12.2%
計	139	100%

曜日別			時間別	
曜日	月	3	10~18時	1
	火	0	11時	2
	水	3	19~20時	1
	木	1	20時	7
	金	3	21時	3
その他	月~金	2	計	14
	平日	2		
	指定なし	1		
計		15		

月曜利用希望者の回答

無回答・無効回答を除く

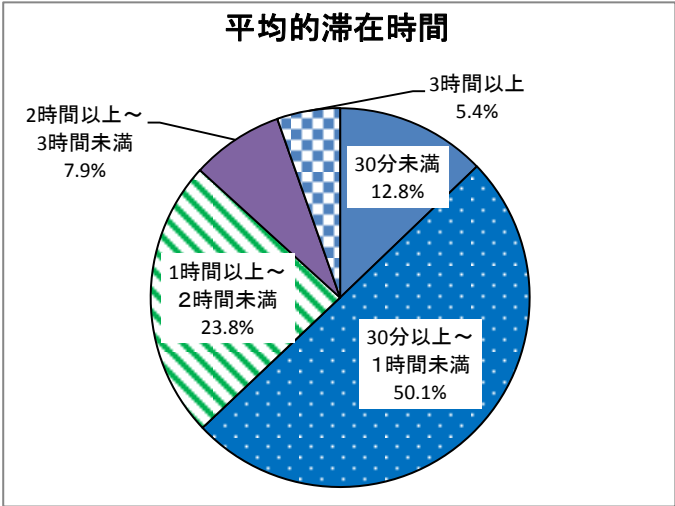
現在の開館時間以外で平日に利用したい時間 (内訳)

問 6-2 中央図書館での滞在時間

中央図書館での滞在時間について尋ねた。

30分以上～1時間未満の滞者が半数を占めたが、1時間以上～2時間未満が23.8%、2時間以上の長時間利用者も13.3%あり、他館に比べ滞在時間が長いことが分かる。

問 2 の来館の目的で「座席を利用する」と回答した人が他館に比べて多く、座席数等、設備などの違いも滞在時間に影響しているのではないかと考えられる。



30分未満	62	12.8%
30分以上～1時間未満	242	50.1%
1時間以上～2時間未満	115	23.8%
2時間以上～3時間未満	38	7.9%
3時間以上	26	5.4%
計	483	100%

問7. 自由記入

調査票 541 記入者 193 未記入 388 (記入率 35.6%) ※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

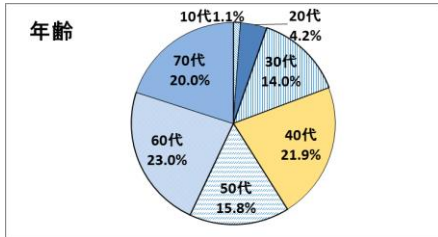
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	45	趣味の本から、専門書、子どもの本まで様々な資料の充実について要望がある。新しい本への更新の希望が多い。
2	AV資料に関する記入	22	CD、DVDの資料の充実。新しいものを望む声が多い。
3	施設に関する記入	27	トイレの改善や食事ができるスペース増設の希望有り。
4	座席に関する記入	7	座席を増やしてほしいとの要望が多い。ビジネスルームが役に立っているとの声がある。
5	ITに関する記入	14	ホームページを更に充実してほしいとの要望。
6	マナーに関する記入	14	雑誌への書き込み、話し声、親子連れのマナーに関する意見が多い。
7	職員に関する記入	4	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	53	休館日をなるべく少なくして欲しい。朝9時から開館希望、夏の暑い期間に開館時間を早めて欲しい(平日利用者より)。土・日の開館時間の延長。市外在住者からの貸出冊数拡大の希望あり。
9	感想	40	図書館に来るのが楽しみ、とても好きな場所、本の福袋が良かったなど、良い印象の感想が多い。
10	その他の記入	1	特になし

行徳図書館 アンケート結果

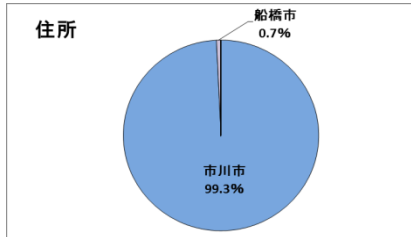
問 1. 年齢・住まい・職業について

回答者の年齢は、60代が23%と最も多く、次いで40代、70代以上の順となっている。居住地別では回答者の99%以上が市内在住者で占められており、市外利用者は船橋市のみだった。

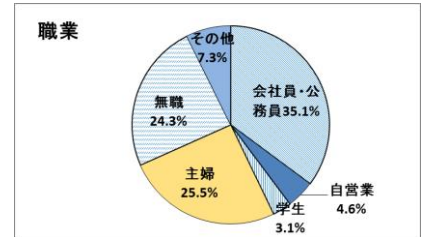
年齢



住まい



職業



	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	3	11	37	58	42	61	53	265
	1.1%	4.2%	14.0%	21.9%	15.8%	23.0%	20.0%	100%

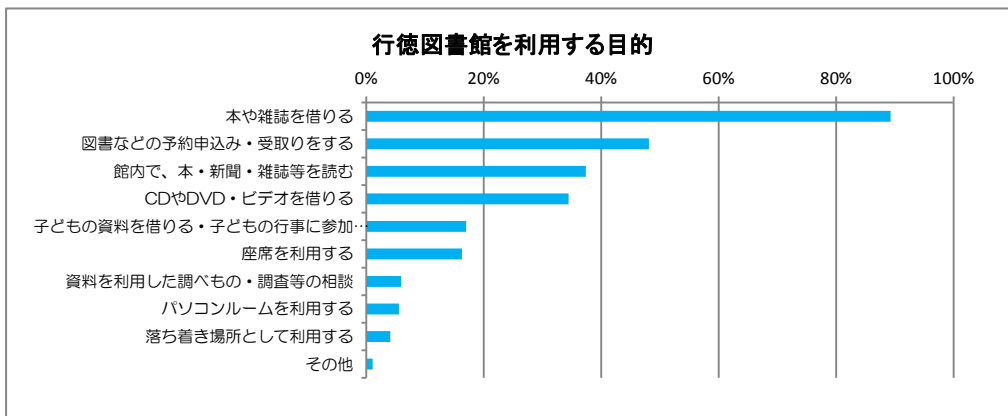
	市川市	船橋市	松戸市	浦安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	265	2	0	0	0	0	267
	99.3%	0.7%	0%	0%	0%	0%	100%

	会社員・公務員	自営業	学生	主婦	無職	その他	計
回答者数	91	12	8	66	63	19	259
	35.1%	4.6%	3.1%	25.5%	24.3%	7.3%	100%

問 2. 行徳図書館の利用目的について

問 2 では行徳図書館の利用目的について尋ねた。(複数回答可)

最も多かった回答は「本や雑誌を借りる」で、89.6%であった。次いで、「図書などの予約申込み・受取をする」が48.3%、「館内で、本・新聞・雑誌等を読む」が37.5%、「CDやDVD・ビデオを借りる」が34.6%の順となった。

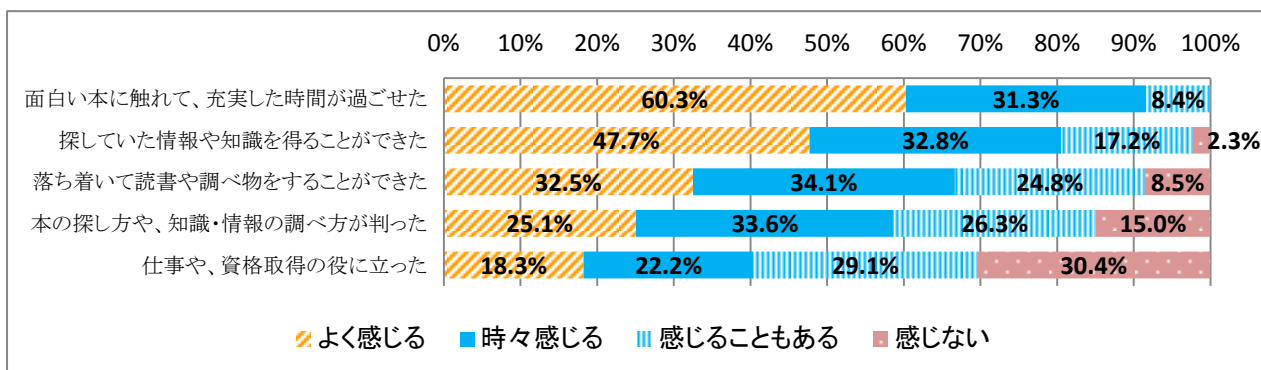


質問	選択数	割合
本や雑誌(大人・中高生対象資料)を借りる	241	89.6%
図書などの予約申込み・受取をする	130	48.3%
館内で、本・新聞・雑誌等を読む	101	37.5%
CDやDVD・ビデオを借りる	93	34.6%
子どもの資料を借りる・子どもの行事(えほんの会など)に参加する	46	17.1%
座席を利用する	44	16.4%
資料を利用した調べものや、職員へ資料調査等の相談をする	16	5.9%
パソコンルームを利用する(持ち込みのパソコン・電卓の利用)	15	5.6%
特に目的はないが、落ち着き場所として利用する	11	4.1%
その他	3	1.1%

回答者数 269人 複数回答可

問 3. 図書館を利用した成果

全ての回答者が、「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」と感じたと答えた。また、97.7%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サービスの向上に努めたい。

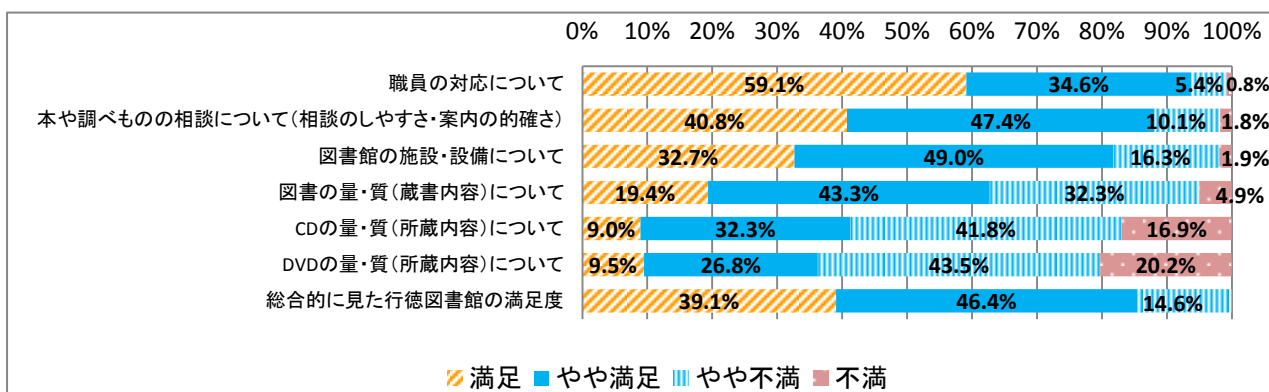


	よく感じる	時々感じる	感じることもある	感じない	計				
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	158	60.3%	82	31.3%	22	8.4%	0	0%	262
探していた情報や知識を得ることができた	125	47.7%	86	32.8%	45	17.2%	6	2.3%	262
落ち着いて読書や調べ物をすることができた	80	32.5%	84	34.1%	61	24.8%	21	8.5%	246
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	62	25.1%	83	33.6%	65	26.3%	37	15.0%	247
仕事や、資格取得の役に立った	42	18.3%	51	22.2%	67	29.1%	70	30.4%	230

問 4・5. 行徳図書館の満足度

問 4 と問 5 では、行徳図書館のサービスについての満足度を尋ねた。‘満足’と‘やや満足’を合わせた満足度は、「職員の対応」が最も高く 93.8%で、次いで「本や調べものの相談」が 88.2%と、高い数値が示された。これらに比べると図書館資料の対する満足度は低くなっており、特に DVD については今年度より貸出・収集を始めたところであるため、36.3%の満足度にとどまっている。今後も資料については計画的な収集を図っていききたい。

総合的な満足度は 85.4%となった。「不満」と回答した人はいなかったが、更に満足度が上がるようサービスの向上に努めたい。



	満足	やや満足	やや不満	不満	計				
職員の対応について	152	59.1%	89	34.6%	14	5.4%	2	0.8%	257
本や調べものの相談について(相談のしやすさ・案内の的確であったか)	93	40.8%	108	47.4%	23	10.1%	4	1.8%	228
図書館の施設・設備について	86	32.7%	129	49.0%	43	16.3%	5	1.9%	263
図書の量・質(蔵書内容)について	51	19.4%	114	43.3%	85	32.3%	13	4.9%	263
CDの量・質(所蔵内容)について	17	9.0%	61	32.3%	79	41.8%	32	16.9%	189
DVDの量・質(所蔵内容)について	16	9.5%	45	26.8%	73	43.5%	34	20.2%	168
総合的に見た行徳図書館の満足度	102	39.1%	121	46.4%	38	14.6%	0	0%	261

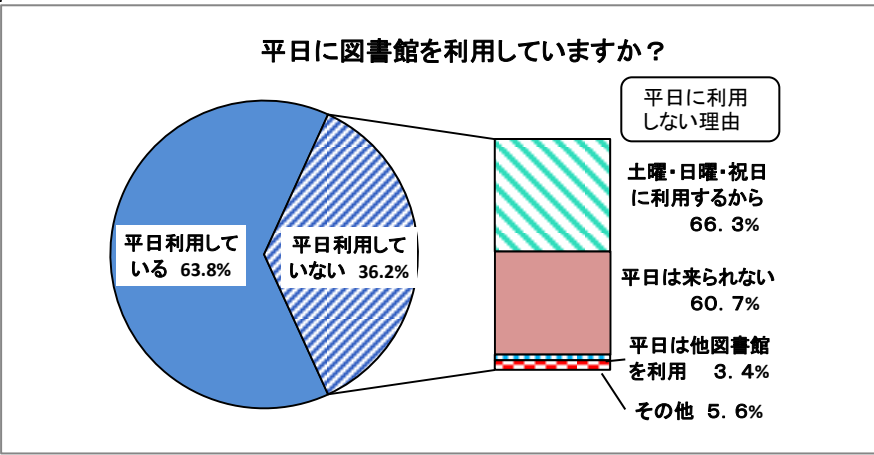
問6-1

問6-1では、平日の行徳図書館への来館状況と、平日に利用していない人が「現在の開館時間以外で利用したい時間帯があるか」について尋ねた。

普段平日に行徳図書館を利用している人は回答者の63.8%で、最もよく利用する時間帯は11時、続いて10時、12時の順となった。

平日に利用しないと回答した人は36.2%あり、このうち約66.3%の人が利用しない理由を「土・日・祝日に利用するから」としている。更に、「現在の開館時間以外で平日利用したい時間帯があるか」を尋ねたところ、69.6%の方が「ない」と回答した。平日に利用していない人のうち、「平日に利用したい時間帯がある」と回答した人は21名で、曜日別での希望は水曜と金曜に分かれ、利用したい時間は、20時と21時が数名ずつとなった。

図表A



平日に図書館を利用していますか？

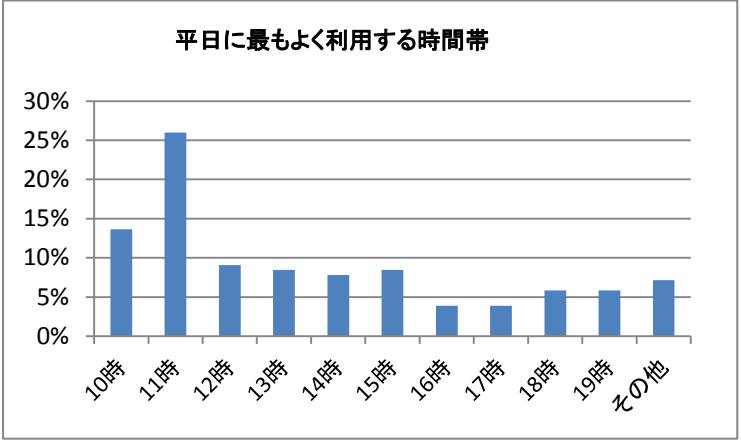
平日利用している	157	63.8%
平日利用していない	89	36.2%
計	246	100%

平日に利用しない理由は？

土・日・祝日に利用するから	59	66.3%
平日は来られないから	54	60.7%
平日は他図書館を利用するから	3	3.4%
その他	5	5.6%

回答者数 121人 複数回答可

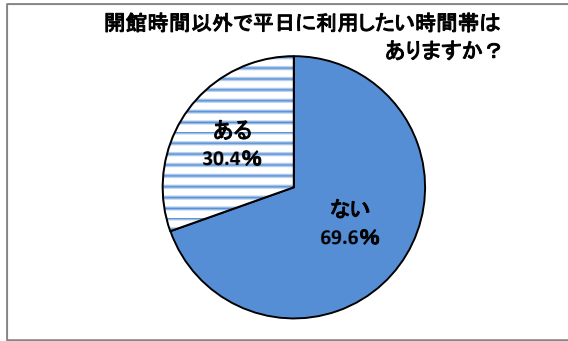
図表B



(人)			
平日に最もよく利用する時間帯	10時	21	13.6%
	11時	40	26.0%
	12時	14	9.1%
	13時	13	8.4%
	14時	12	7.8%
	15時	13	8.4%
	16時	6	3.9%
	17時	6	3.9%
	18時	9	5.8%
	19時	9	5.8%
	その他	11	7.1%
合計	154	100%	

その他内訳：午前中5、昼前後2、午後4

図表C



ない	48	69.6%
ある	21	30.4%
計	69	100%

(人)

曜日別		時間別		
曜日	月	1	13~19時	1
	火	0	20時	6
	水	4	21時	5
	木	0	22時以降	1
	金	4	計	13
その他	平日	3	無回答・ 無効回答を除く	
	全ての曜日	1		
	指定なし	2		
計		15		

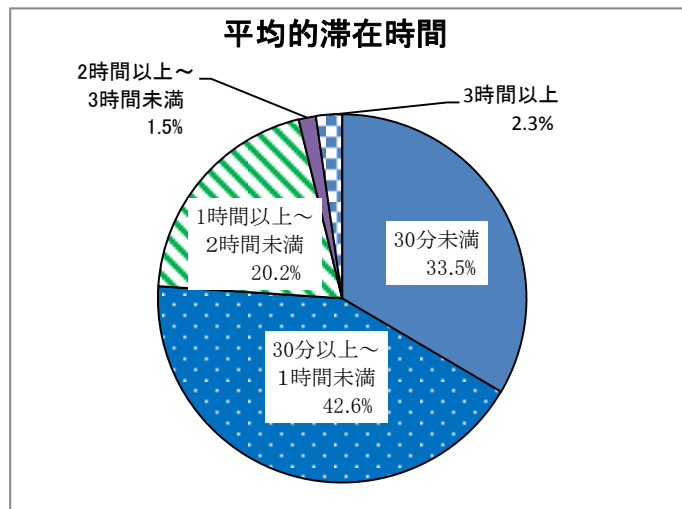
月曜利用
希望者の回答

現在の開館時間以外で
平日に利用したい時間 (内訳)

問 6-2 行徳図書館での滞在時間

行徳図書館での滞在時間について尋ねた。

30分以上～1時間未満の滞在者が最も多く42.6%、続いて30分未満の滞在者が33.5%と、1時間未満の短時間の利用者が多いが、1時間以上～2時間未満が20.2%、2時間以上の長時間利用者も3.8%あり、中央図書館ほどではないが、信篤・南行徳・平田の規模の小さい館よりも、時間をかけて行徳図書館を利用する人が多いことが分かる。



(人)

30分未満	88	33.5%
30分以上～1時間未満	112	42.6%
1時間以上～2時間未満	53	20.2%
2時間以上～3時間未満	4	1.5%
3時間以上	6	2.3%
計	263	100%

問7. 自由記入

調査票 269 記入者 119 未記入 151 (記入率 44.2%) ※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

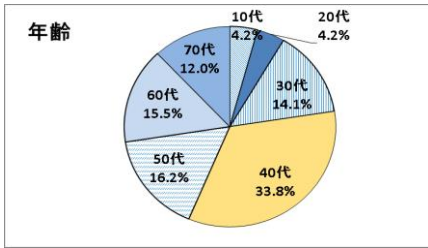
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	43	蔵書数を増やしてほしいという要望と、新刊を早く購入してほしいという希望が多い。具体的なジャンルとしては、小説、資格関係の充実、観光ガイド、コンピュータ関連書の更新の希望が見られた。
2	AV資料に関する記入	12	CD、DVDの資料の充実を望む声が多い。
3	施設に関する記入	6	空調、換気が気になるという声があり、また駐車券の処理を3階でも行ってほしいとの希望がある。
4	座席に関する記入	8	4階閲覧室を使いやすくしてほしい、パソコンルームの空調調節やWi-Fiのつながりやすさの改善を求める声がある。
5	ITに関する記入	9	予約システムがいいという意見のほか、Webサービスの更なる充実や、予約の自動音声連絡がくどいという意見があった。
6	マナーに関する記入	4	子どものマナー、本の書き込みに対する意見。
7	職員に関する記入	11	職員の対応がよいと評価のある一方、職員によって対応に差があるとの指摘も見られた。
8	運営に関する記入	32	開館時間を早めて欲しい(平日利用者)。土・日曜の開館時間の延長の希望。予約受付件数の拡大。
9	感想	20	図書館に来るのが楽しみ、落ち着くなどの良い印象の感想が多い。
10	その他の記入	2	特になしとの記入

信篤図書館 アンケート結果

問1. 年齢・住まい・職業について

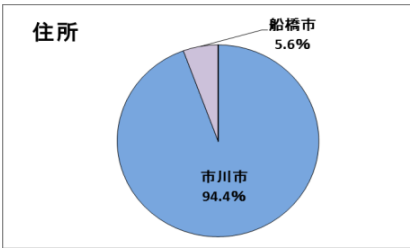
今回のアンケートでは、40代の方の利用が33.8%と最も多く、他の各年代の倍近くの数値となった。居住地別では、市内在住者が9割以上を占めており、船橋市の利用者が5.6%であった。職業別では、主婦の方が半数近くを占めた。

年齢



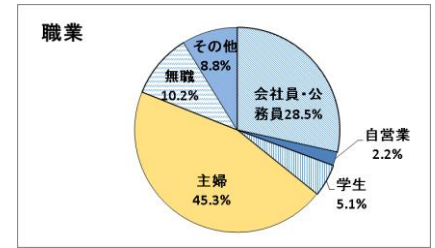
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	6	6	20	48	23	22	17	142
	4.2%	4.2%	14.1%	33.8%	16.2%	15.5%	12.0%	100%

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	135	8	0	0	0	0	143
	94.4%	5.6%	0%	0%	0%	0%	100%

職業

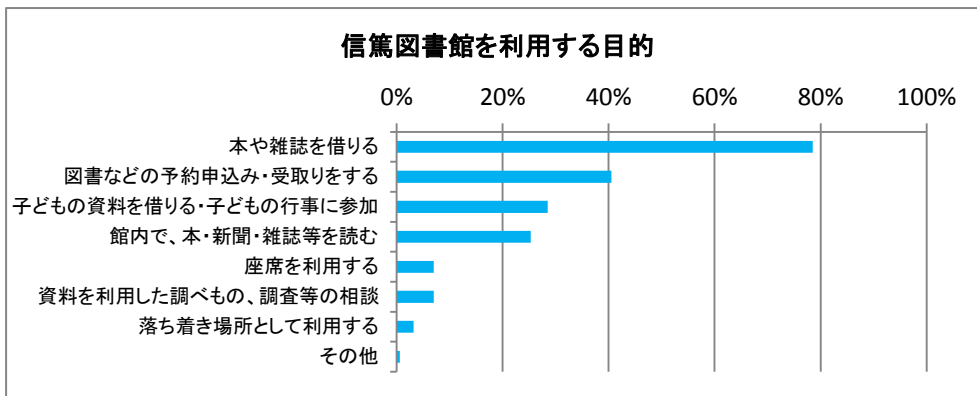


	会社員 公務員	自営業	学生	主婦	無職	その他	計
回答者数	39	3	7	62	14	12	137
	28.5%	2.2%	5.1%	45.3%	10.2%	8.8%	100%

問2. 信篤図書館の利用目的について

問2では信篤図書館の利用目的について尋ねた(複数回答可)。

最も多かったのは、「本や雑誌を借りる」で78.5%となり、次いで「図書などの予約申込み・受取りをする」が40.5%の回答だった。「館内で、本・新聞・雑誌を読む」「座席を利用する」を選択した人は他館に比べて少なく、駅前という立地もあり、立ち寄り型の図書館として利用している人が多いのではないかと推測される。

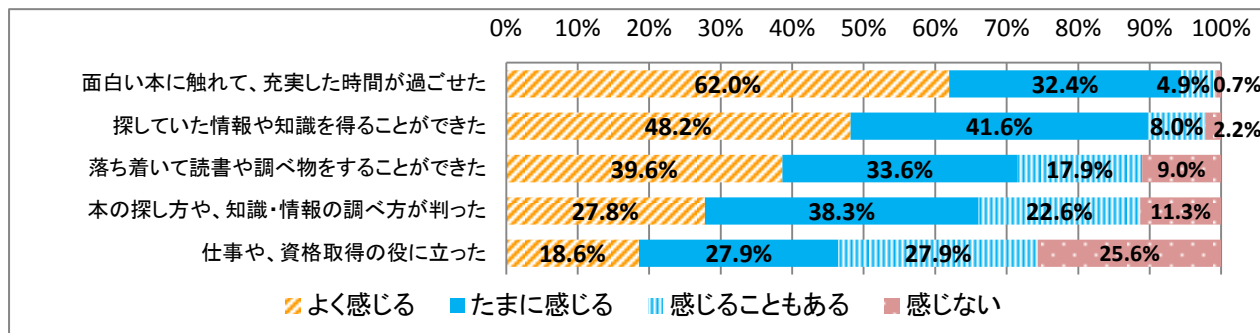


質問	選択数	割合
本や雑誌(大人・中高生対象資料)を借りる	124	78.5%
図書などの予約申込み・受取りをする	64	40.5%
子どもの資料を借りる・子どもの行事(えほんの会・福袋など)に参加する	45	28.5%
館内で、本・新聞・雑誌等を読む	40	25.3%
資料を利用した調べものや、職員へ資料調査等・相談をする	11	7.0%
座席を利用する	11	7.0%
特に目的はないが、落ち着き場所として利用する	5	3.2%
その他	1	0.6%

回答者数 158人 複数回答可

問 3. 図書館を利用した成果

図書館を利用して「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」と感じた人は 99.3%、続いて「探していた情報や知識を得ることができた」が 97.8%に及び、この 2 つについては、ほとんどの方が利用した成果を感じている。今後も、全館の資料を取り寄せ等により活用し、地域の方に役立つ図書館と感じてもらえるよう努めたい。

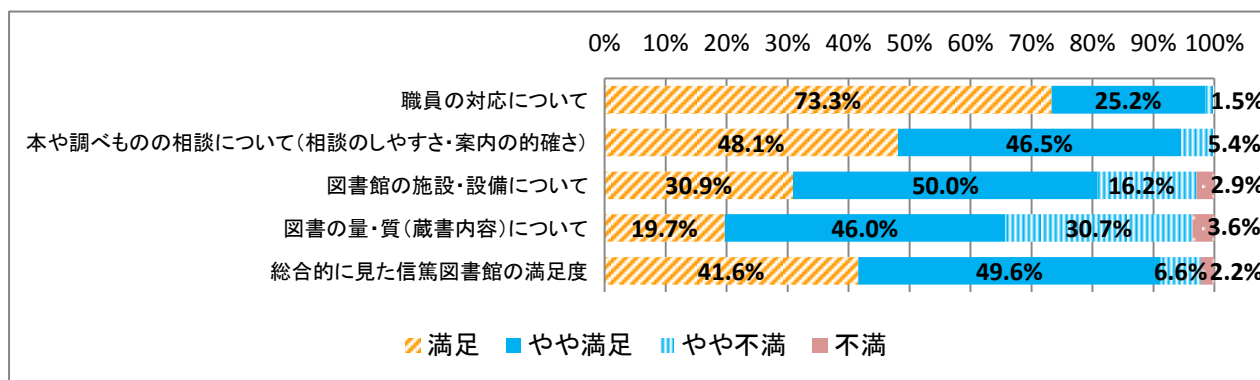


	よく感じる	時々感じる	感じることもある	感じない	計				
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	88	62.0%	46	32.4%	7	4.9%	1	0.7%	142
探していた情報や知識を得ることができた	66	48.2%	57	41.6%	11	8.0%	3	2.2%	137
落ち着いた読書や調べ物をする事ができた	53	39.6%	45	33.6%	24	17.9%	12	9.0%	134
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	37	27.8%	51	38.3%	30	22.6%	15	11.3%	133
仕事や、資格取得の役に立った	24	18.6%	36	27.9%	36	27.9%	33	25.6%	129

問 4・5 信篤図書館の満足度

問 4 と問 5 では信篤図書館のサービスについての満足度を尋ねた。

‘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 98.5%と最も高く、次いで「本や調べものの相談」が 94.6%と、非常に高い数値が示された。それに比べると、「図書館の施設・設備」「図書の内容・質」については低くなっているが、総合的な満足度は 91.2%あり、一定の満足度は得られている。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	計				
職員の対応について	99	73.3%	34	25.2%	2	1.5%	0	0%	135
本や調べものの相談について(相談のしやすさ・案内の的確であったか)	62	48.1%	60	46.5%	7	5.4%	0	0%	129
図書館の施設・設備について	42	30.9%	68	50.0%	22	16.2%	4	2.9%	136
図書の量・質(蔵書内容)について	27	19.7%	63	46.0%	42	30.7%	5	3.6%	137
総合的に見た信篤図書館の満足度	57	41.6%	68	49.6%	9	6.6%	3	2.2%	137

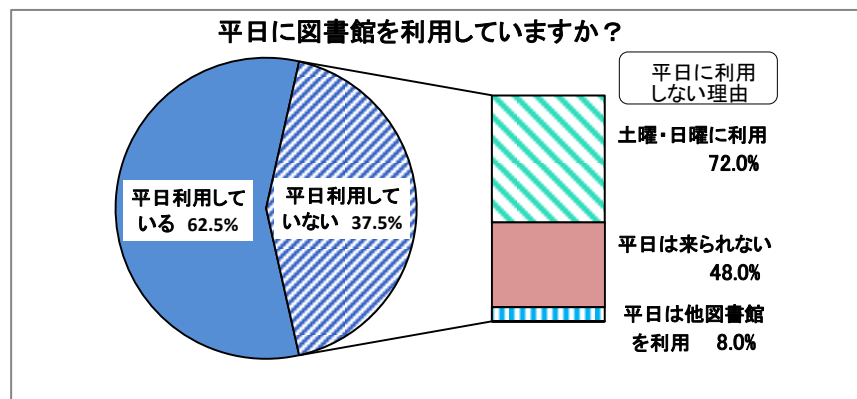
問 6-1 信篤図書館の利用について

問 6-1 では、平日の信篤図書館への来館状況と、平日利用していない人が現在の開館時間以外で利用したい時間帯があるかについて尋ねた。

普段平日に信篤図書館を利用している人は、回答者の62.5%で、最もよく利用する時間帯は10時、続いて16時、15時の順となった。

平日に利用しないと回答した人は37.5%で、利用しない理由については「土・日曜日に利用するから」と回答した人が7割以上となった。「平日には来られないから」と回答した人も48%あったが、「現在の開館時間以外で平日利用したい時間帯があるか」の問いには、71.1%の方が「ない」と回答している。平日に利用していない人で、「平日に利用したい時間帯がある」と回答した人は11名で、曜日別では水曜日に4名、時間別では18時・19時に各5名の希望があった。

図表 A



平日に図書館を利用していますか？

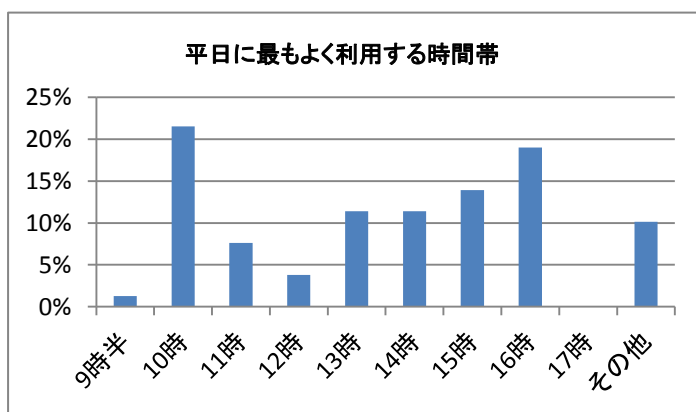
平日利用している	85	62.5%
平日利用していない	51	37.5%
計	136	100%

平日に利用しない理由は？

土・日曜日に利用するから	36	72.0%
平日は来られないから	24	48.0%
平日は他図書館を利用するから	4	8.0%

回答者数 50人 複数回答可

図表 B

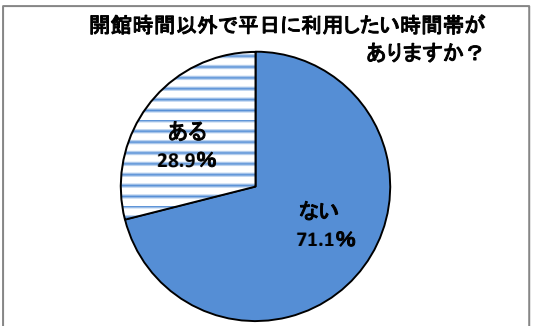


(人)

最もよく利用する時間帯	9時半	1	1.3%
	10時	17	21.5%
	11時	6	7.6%
	12時	3	3.8%
	13時	9	11.4%
	14時	9	11.4%
	15時	11	13.9%
	16時	15	19.0%
	17時	0	0%
	その他	8	10.1%
合計	79	100%	

その他内訳：午前中4、昼前後2、1日中1 決まっていない1

図表 C



ない	27	71.1%
ある	11	28.9%
計	38	100%

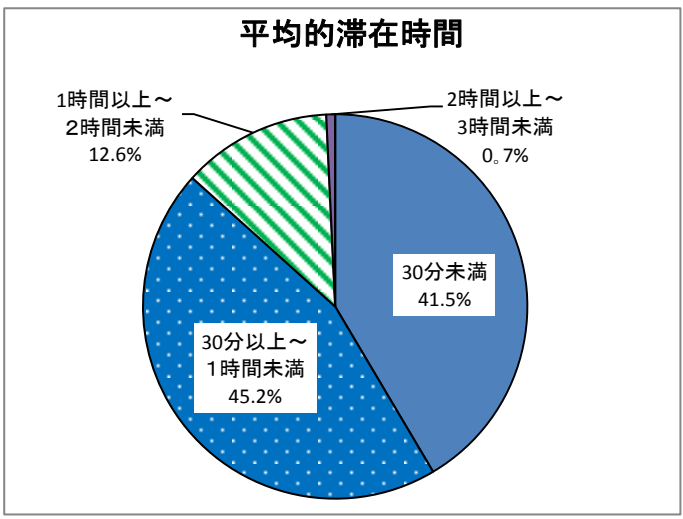
(人)

曜日別			時間別	
曜日	月	1	18時	5
	水	4	19時	5
	金	1	21時	1
	月～金	1	計	11
	平日	2	無回答・無効回答を除く	
計		9		

現在の開館時間以外で平日に利用したい時間 (内訳)

問 6-2 信篤図書館での滞在時間

信篤図書館での滞在時間を尋ねた。
 30分以上～1時間未満の滞在が最も多く45.2%、次いで30分未満が41.5%となっている。平田・南行徳図書館よりも、1時間以上～2時間未満の滞在が若干多いが、2時間以上の長時間利用という回答はほとんどなかった。問 2 の来館の目的で「本や雑誌を借りる」や「図書などの予約申込み・受取りをする」と回答した人が多かったことから短時間の利用が中心となっていることが分かる。



(人)

30分未満	56	41.5%
30分以上～1時間未満	61	45.2%
1時間以上～2時間未満	17	12.6%
2時間以上～3時間未満	1	0.7%
3時間以上	0	0.0%
計	135	100%

問7. 自由記入

調査票 144 記入者 50 未記入 94 (記入率 34.7%) ※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

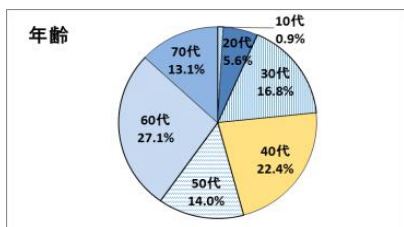
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	29	蔵書が少ない、古いという意見が多いが、あらゆるジャンルで資料の充実についての要望があった。中央図書館まで行かなくても、本の福袋が借りられて嬉しい、特集コーナーが参考になるとの声。
3	施設に関する記入	8	トイレや室内をきれいにしてほしいという意見。駅から近くて便利、新しくなれば嬉しいとの意見もあった。
4	座席に関する記入	2	館内閲覧のための座席やスペースを増やしてほしい。
5	ITに関する記入	1	ネットで予約できるのでたいへん利用しやすい。
7	職員に関する記入	5	本の紹介や子どもへの声かけ、親切な対応に満足という意見の一方、スタッフによるとの意見もあった。
8	運営に関する記入	5	借りた本の履歴を残す方法を考えてほしい。土・日曜は 18:00 まで開館してほしい。船橋市民からの貸出冊数拡大の希望あり。
9	感想	6	身近で使いやすい、よい雰囲気など。
10	その他の記入	3	特にないとの記入。

南行徳図書館 アンケート結果

問1. 年齢・住まい・職業について

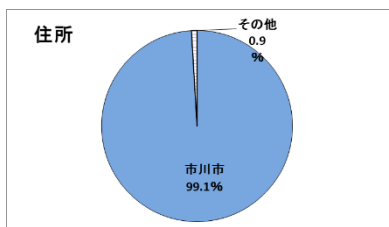
60代、40代の順で利用が多く、次いで30代、50代と70代以上がほぼ同程度の割合となった。居住地別ではほぼ市内在住者である。職業としては、主婦が最も多く、会社員・公務員と続く。

年齢



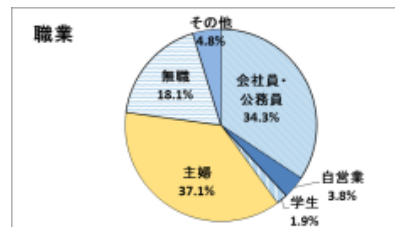
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	1	6	18	24	15	29	14	107
	0.9%	5.6%	16.8%	22.4%	14.0%	27.1%	13.1%	100%

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	106	0	0	0	0	1	107
	99.1%	0%	0%	0%	0%	0.9%	100%

職業

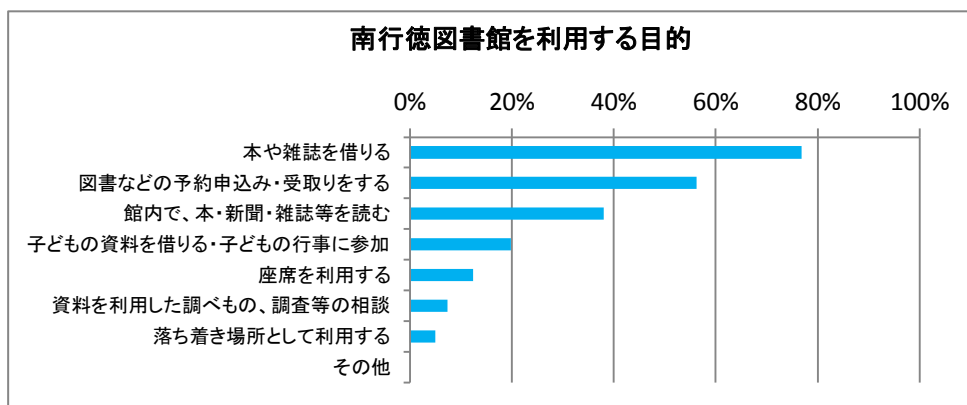


	会社員・公務員	自営業	学生	主婦	無職	その他	計
回答者数	36	4	2	39	19	5	105
	34.3%	3.8%	1.9%	37.1%	18.1%	4.8%	100%

問2. 南行徳図書館の利用目的について

問2では南行徳図書館の利用目的について尋ねた。(複数回答可)

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76.9%となり、次いで、「図書などの予約申込み・受け取りをする」が56.2%と半数以上となった。他館に比べ座席数が少ない図書館だが、「館内で、本・新聞・雑誌等を読む」のが目的と回答した人も38%あった。

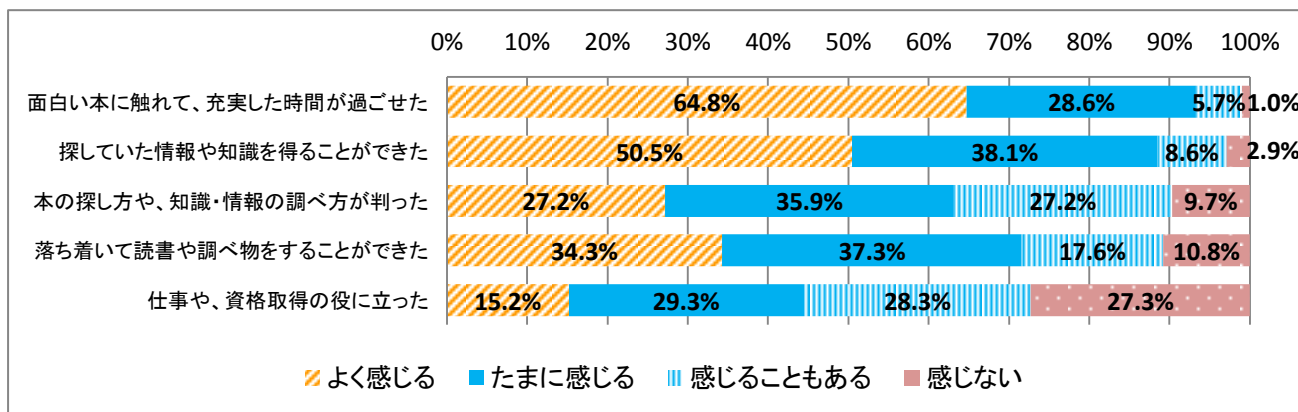


質問	選択数	割合
本や雑誌(大人・中高生対象資料)を借りる	93	76.9%
図書などの予約申込み・受け取りをする	68	56.2%
館内で、本・新聞・雑誌等を読む	46	38.0%
子どもの資料を借りる・子どもの行事(えほんの会・福袋など)に参加する	24	19.8%
座席を利用する	15	12.4%
資料を利用した調べものや、職員へ資料調査等の相談をする	9	7.4%
特に目的はないが、落ち着き場所として利用する	6	5.0%
その他	0	0%

回答者数 121人 複数回答可

問 3. 図書館を利用した成果

昨年同様、ほとんどの人が「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」「探していた情報や知識を得ることができた」と感じたことがあると答えている。今年度初めて「本の探し方や、知識・情報の調べ方分かった」と回答した人が、「落ち着いて読書や調べものをするのができた」という人を上回った。今後も地域の方に、資料の案内や職員の丁寧な対応により、身近な図書館として活用してもらえよう努めたい。

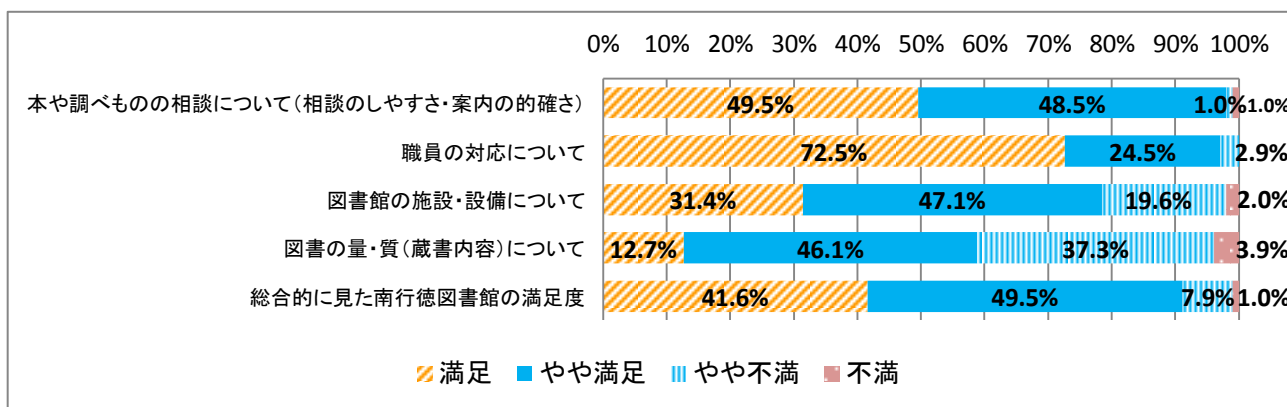


	よく感じる		たまに感じる		感じることもある		感じない		計
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	53	64.8%	40	28.6%	9	5.7%	3	1.0%	105
探していた情報や知識を得ることができた	68	50.5%	30	38.1%	6	8.6%	1	2.9%	105
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	28	27.2%	37	35.9%	28	27.2%	10	9.7%	103
落ち着いて読書や調べ物をするのができた	15	34.3%	29	37.3%	28	17.6%	27	10.8%	99
仕事や、資格取得の役に立った	35	15.2%	38	29.3%	18	28.3%	11	27.3%	102

問 4・5 南行徳図書館の満足度

問 4 と問 5 では、南行徳図書館のサービスについての満足度を尋ねた。

「本や調べものの相談」では 98%、「職員の対応」についても 97.1%と非常に高い満足度が示された。今後も丁寧な対応を心掛けたい。これらに比べると、「図書館の施設・設備」「図書の量・質」についての満足度が低くなっている。蔵書については、寄贈本なども積極的に活用し充実を図りたい。総合的な満足度は 91.1%と昨年より 2ポイント上昇した。引き続きこの満足度を維持できるよう、サービスの向上に努めたい。



	満足		やや満足		やや不満		不満		計
本や調べものの相談について(相談のしやすさ・案内の的確さ)	49	49.5%	48	48.5%	1	1.0%	1	1.0%	99
職員の対応について	74	72.5%	25	24.5%	3	2.9%	0	0%	102
図書館の施設・設備について	32	31.4%	48	47.1%	20	19.6%	2	2.0%	102
図書の量・質(蔵書内容)について	13	12.7%	47	46.1%	38	37.3%	4	3.9%	102
総合的に見た南行徳図書館の満足度	42	41.6%	50	49.5%	8	7.9%	1	1.0%	101

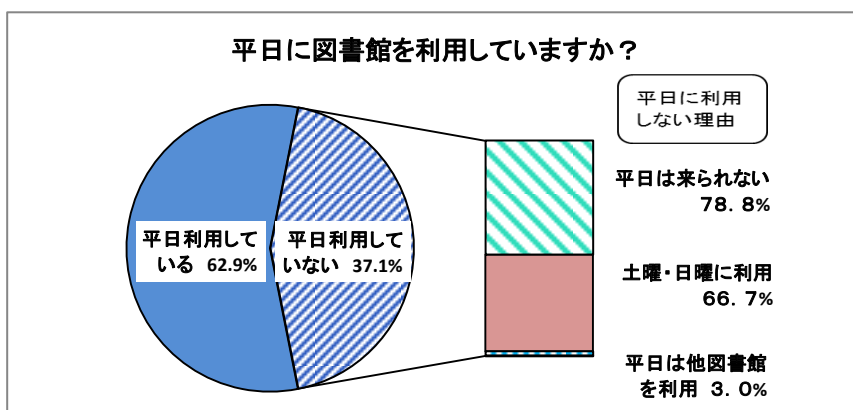
問6-1 南行徳図書館の利用について

問6-1では、平日の南行徳図書館への来館状況と、平日に利用していない人が現在の開館時間以外で利用したい時間帯があるかについて尋ねた。

普段平日に南行徳図書館を利用している人は、回答者の62.9%で、最もよく利用する時間帯は10時、続いて11時と15時の順となった。

平日に利用していないと回答した人は37.1%あり、このうち8割近くの人が利用しない理由を「平日は来られないから」としているが、「現在の開館時間以外で平日利用したい時間帯があるか」の問いには、80.6%の人が「ない」と回答し、「ある」と回答した人は6名にとどまった。平日に利用していない人については、平日の開館時間拡大の希望はそれほど多くなく、土・日曜日での図書館利用を中心に考えているのではないかと推測される。

図表A



平日に図書館を利用していますか？

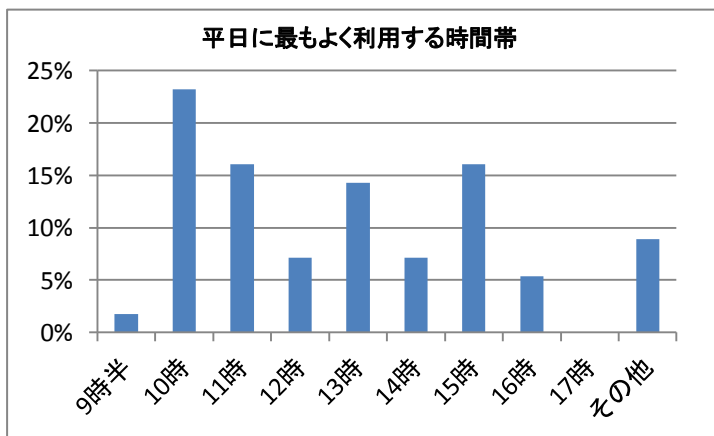
平日利用している	56	62.9%
平日利用していない	33	37.1%
計	89	100%

平日に利用しない理由は？

平日は来られないから	26	78.8%
土曜・日曜に利用するから	22	66.7%
平日は他の図書館を利用するから	1	3.0%

回答者数 33人 複数回答可

図表B

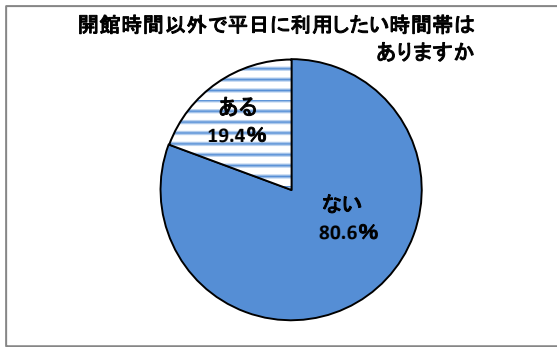


(人)

最も平日によく利用する時間帯	9時半	1	2%
	10時	13	23.2%
	11時	9	16.1%
	12時	4	7.1%
	13時	8	14.3%
	14時	4	7.1%
	15時	9	16.1%
	16時	3	5.4%
	17時	0	0%
	その他	5	8.9%
合計	56	100%	

その他内訳：午前中2、昼前後2
決まっていない1

図表C



ない	25	80.6%
ある	6	19.4%
計	31	100%

(人)

曜日別		時間別		
曜日	月	0	18時	2
	火	0	19時	3
	水	2	計	5
	木	0		
	金	1		
その他	平日	1		
計		4		

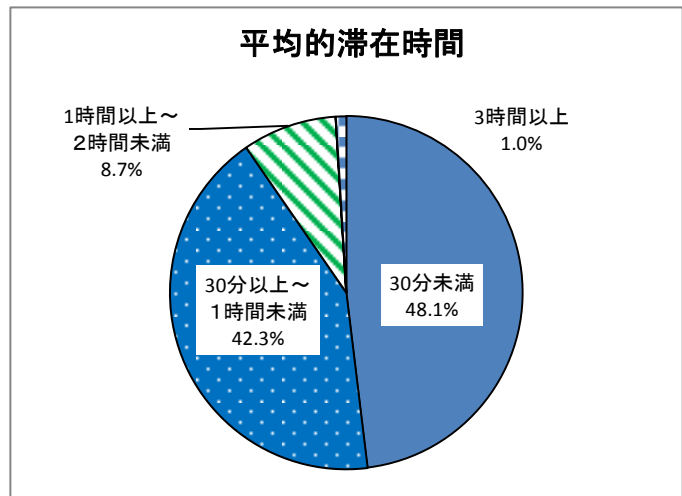
無回答・無効回答を除く

現在の開館時間以外で、平日に利用したい時間 (内訳)

問 6-2 南行徳図書館での滞在時間

南行徳図書館での滞在時間を尋ねた。

30分未満の短時間で利用する人が最も多く48.1%、30分以上1時間未満の利用者が42.3%と、この2つの時間で9割以上を占める。問2の来館の目的では、「本や雑誌を借りる」や「予約申込み・受取りをする」と回答した人が多くなっており、図書館の規模が小さいため、本を選んで借りるにしても、滞在時間は長くないものと考えられる。中央図書館や、行徳図書館などより短い滞在時間となっており、平田図書室と似た傾向である。



(人)

30分未満	50	48.1%
30分以上～1時間未満	44	42.3%
1時間以上～2時間未満	9	8.7%
2時間以上～3時間未満	0	0%
3時間以上	1	1.0%
	104	100%

問7. 自由記入

調査票 108 記入者 38 未記入 70 (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

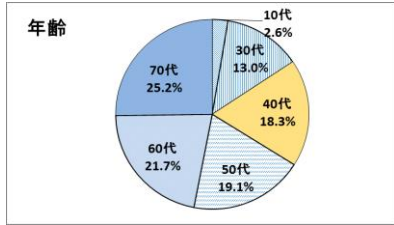
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	10	資料(雑誌も含む)の量、種類について増加を望む要望が多い。新しい本への更新の希望もある。リクエストの対応は良いという声。
2	AV資料に関する記入	0	
3	施設に関する記入	5	コピー機設置の希望。建物が小さく、古く、閲覧席等が少ないとの意見があった。
4	座席に関する記入	4	閲覧スペースを広くし、くつろげる場所が欲しいとの要望がある。
5	ITに関する記入	0	
6	マナーに関する記入	0	
7	職員に関する記入	8	職員の対応がよくてありがたいという意見が多い。
8	運営に関する記入	6	平日の利用者から月曜も開館して欲しいという希望がある。もう少し遅い時間まで予約本が受取れるとよいとの意見がある。
9	感想	8	沢山利用している、これからも利用させてほしいなどの積極的な感想が多い。
10	その他の記入	2	特になしという記入。

平田図書室 アンケート結果

問1. 年齢・住まい・職業について

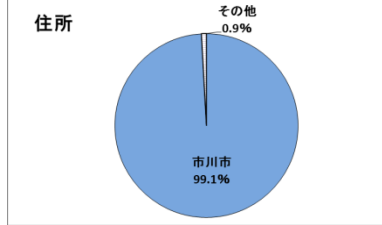
回答者の属性については、数年同じような傾向である。70代以上、60代の方の利用が多く、この2つの世代で半数近くを占めた。居住地別では市内在住者がほとんどである。

年齢



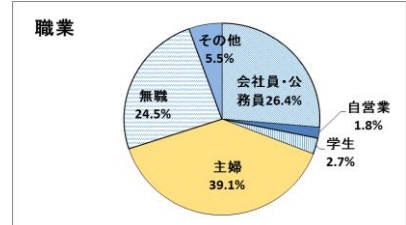
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	3	0	15	21	22	25	29	115
	2.6%	0.0%	13.0%	18.3%	19.1%	21.7%	25.2%	100%

住まい



	市川市	船橋市	松戸市	湊安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	112	0	0	0	0	1	113
	99.1%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.9%	100%

職業

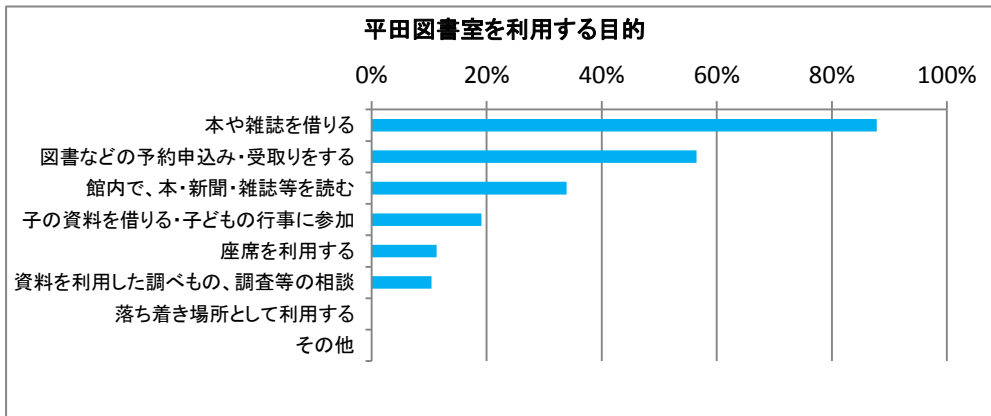


	会社員・公務員	自営業	学生	主婦	無職	その他	計
回答者数	29	2	3	43	27	6	110
	26.4%	1.8%	2.7%	39.1%	24.5%	5.5%	100%

問2. 平田図書室の利用目的について

問2では平田図書室の利用目的について尋ねた。(複数回答可)

最も多かったのは「本や雑誌を借りる」で90%近くとなり、「図書などの予約申込み・受取りをする」が56.5%と半数以上となった。次いで「館内で新聞・雑誌等を読む」が33.9%となっている。

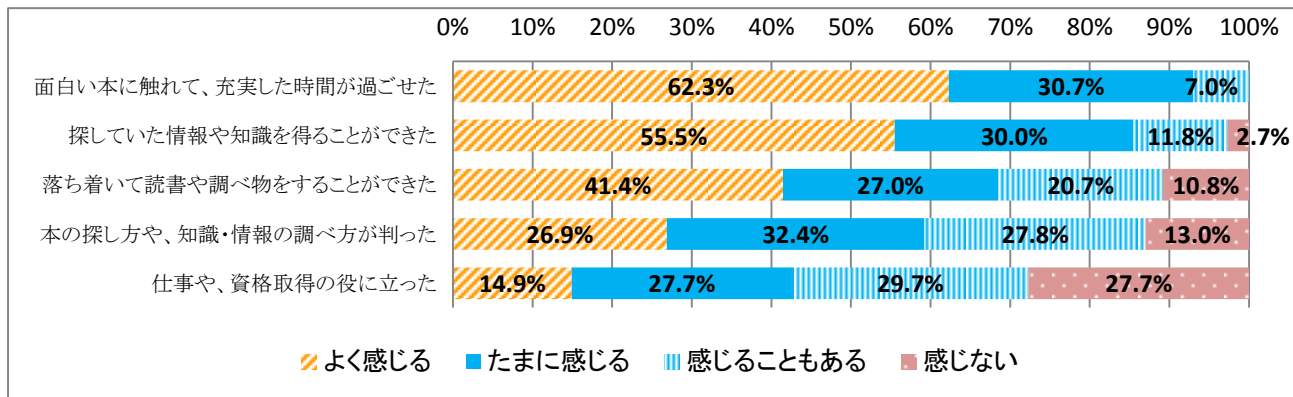


質問	選択数	割合
本や雑誌（大人・中高生対象資料）を借りる	101	87.8%
図書などの予約申込み・受取りをする	65	56.5%
館内で、本・新聞・雑誌等を読む	39	33.9%
子どもの資料を借りる	22	19.1%
座席を利用する	13	11.3%
資料を利用した調べものや、職員へ資料調査等・相談をする	12	10.4%
特に目的はないが、落ち着き場所として利用する	0	0%
その他	0	0%

回答者数 115人 複数回答可

問 3. 図書館を利用した成果

全ての回答者が、「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」と感じたと答えた。また、97.3%の人が、「探していた情報や知識を得ることができた」と回答している。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。



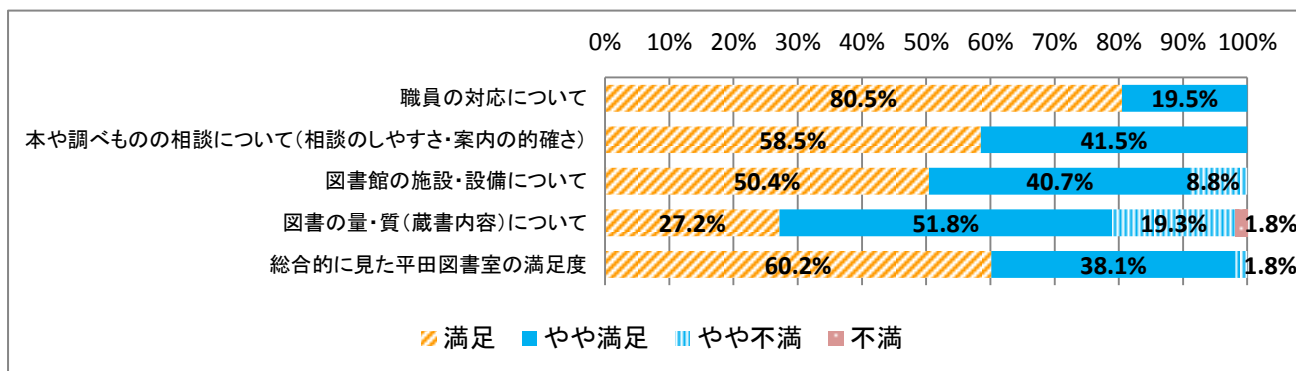
	よく感じる	時々感じる	感じることもある	感じない	計				
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	71	62.3%	35	30.7%	8	7.0%	0	0%	114
探していた情報や知識を得ることができた	61	55.5%	33	30.0%	13	11.8%	3	2.7%	110
落ち着いて読書や調べ物をすることができた	46	41.4%	30	27.0%	23	20.7%	12	10.8%	111
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	29	26.9%	35	32.4%	30	27.8%	14	13.0%	108
仕事や、資格取得の役に立った	15	14.9%	28	27.7%	30	29.7%	28	27.7%	101

問 4・5 平田図書室の満足度

問 4 と問 5 では平田図書室のサービスについての満足度を尋ねた。

‘満足’と‘やや満足’を合わせた満足度は、「職員の対応」と「本や調べものの相談」が非常に高く 100% という結果になった。他の項目に比べ「図書の数・質」「図書室の施設・設備」については若干満足度が低くなっているが、総合的な満足度は 98.2% と非常に高かった。

図書室の規模は小さくても、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				
職員の対応について	91	80.5%	22	19.5%	0	0%	0	0%	113
本や調べものの相談について(相談のしやすさ・案内の的確さ)	62	58.5%	44	41.5%	0	0%	0	0%	106
図書館の施設・設備について	57	50.4%	46	40.7%	10	8.8%	0	0%	113
図書の量・質(蔵書内容)について	31	27.2%	59	51.8%	22	19.3%	2	1.8%	114
総合的に見た平田図書室の満足度	68	60.2%	43	38.1%	2	1.8%	0	0%	113

問 6-1 平田図書室の利用について

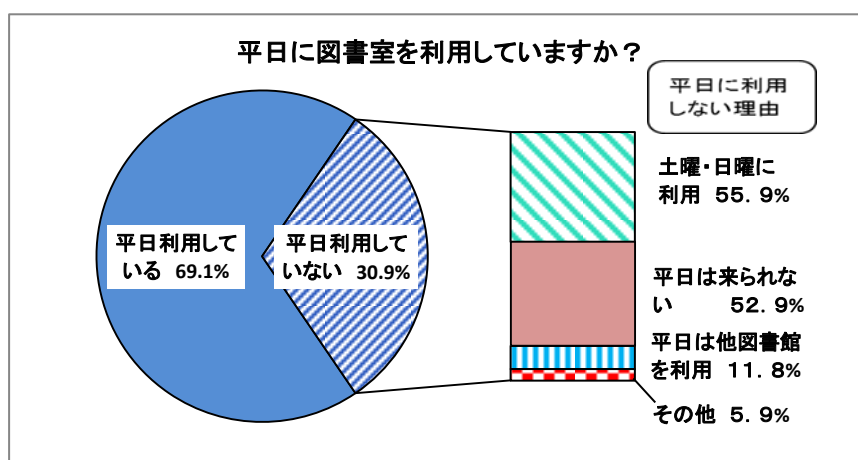
問 6-1 では、平日の平田図書室への来館状況と、平日利用していない人が現在の開館時間以外で利用したい時間帯があるかについて尋ねた。

普段平日に平田図書室を利用している人は、回答者の 69.1% で、最もよく利用する時間帯は 10 時、続いて 11 時と 14 時となった。

平日に利用しないと回答した人は 30.9% あり、このうち約 56% の人が利用しない理由を「土・日曜に利用するから」としている。更に、「現在の開館時間以外で平日に利用したい時間帯があるか」を尋ねたところ、平日に利用していない人のうち、75.9% が「ない」と回答した。また、土・日曜日は平田図書室を利用し、平日は他の図書館を利用するという人も見られた。

平日に利用していない人のうち「平日に利用したい時間帯がある」と回答した人は 7 名で、月・水・金曜日に各 1~2 名ずつの希望があった。利用したい時間帯としては 19 時、20 時という回答が計 5 名あった。

図表 A



平日に図書館を利用していますか？

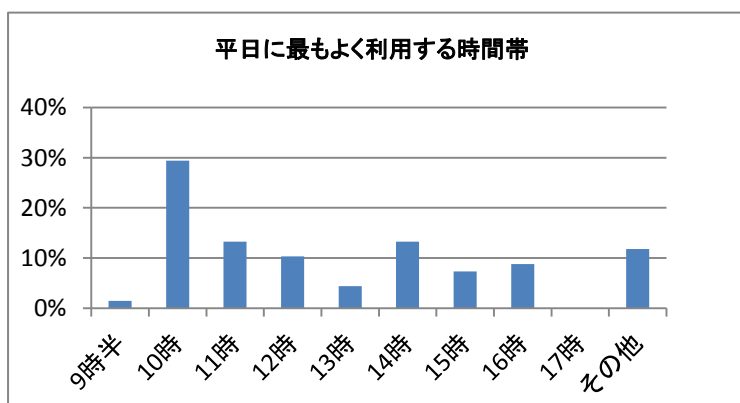
平日利用している	76	69.1%
平日利用していない	34	30.9%
計	110	100%

平日に利用しない理由は？

土・日・祝日に利用するから	19	55.9%
平日は来られないから	18	52.9%
平日は他図書館を利用するから	4	11.8%
その他	2	5.9%

回答者数 43人 複数回答可

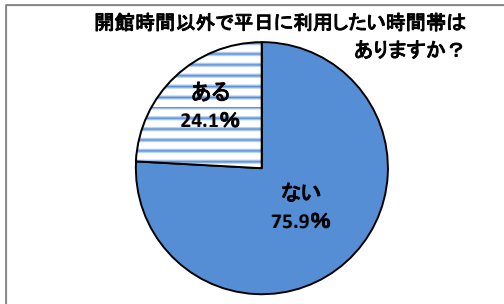
図表 B



最 平 も 日 良 く 利 用 す る 時 間 帯	9時半	1	1.5%
	10時	20	29.4%
	11時	9	13.2%
	12時	7	10.3%
	13時	3	4.4%
	14時	9	13.2%
	15時	5	7.4%
	16時	6	8.8%
	17時	0	0%
	その他	8	11.8%
合計	68	100%	

その他内訳:午前中4 午後3 決まってない1

図表 C



ない	22	75.9%
ある	7	24.1%
計	29	100%

曜日別		時間別		
曜日	月	2	10時	1
	火	0	16時	1
	水	1	19時	2
	木	0	20時	3
	金	2	計	7
計	5			

月曜利用
希望者の回答

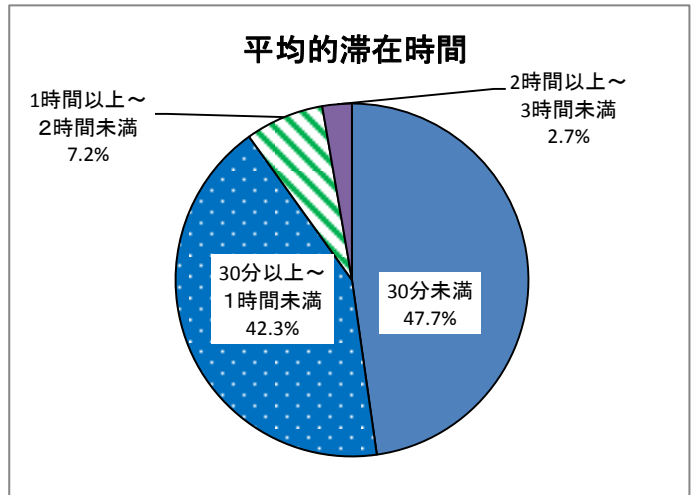
無回答・無効回答を除く

現在の開館時間以外で
平日に利用したい時間 (内訳)

問 6-2 平田図書室での滞在時間

平田図書室での滞在時間を尋ねた。

30 分未満の短時間で利用する人が最も多く 47.7%、30 分以上～1 時間未満の利用者が 42.3%と、1 時間未満の短時間の利用が 9 割となった。問 2 の来館の目的で「本や雑誌をかりる」や「予約申込み・受取りをする」と回答した人が多い結果となっており、図書館の規模が小さいため、本を選んで借りるにしても、滞在時間は長くないものと考えられる。中央図書館や、行徳図書館より短い滞在時間となっており、南行徳図書館と似た傾向になっている。



(人)

30分未満	53	47.7%
30分以上～1時間未満	47	42.3%
1時間以上～2時間未満	8	7.2%
2時間以上～3時間未満	3	2.7%
3時間以上	0	0%
	111	100%

問 7. 自由記入

調査票 115 記入者 49 未記入 66 (記入率 42.6%) ※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	11	新しい図書の希望、品数の充実を望む意見があった。予約本やリクエストの受取りについて、とても良いという声があった。
3	施設に関する記入	8	広すぎず狭すぎず丁度いい、使いやすいなどの声もあったが、老朽化についての意見があった。またコピー機や本の除菌器が欲しいという意見がある。
4	座席に関する記入	1	座席というより机がもう少し多いとよいという意見があった。
5	ITに関する記入	1	ネット予約の充実についての意見。
6	マナーに関する記入	0	
7	職員に関する記入	8	職員の対応が良い、本についてよく教えてくれて助かるなどの意見があり。
8	運営に関する記入	6	特定の曜日でいいので遅くまで開館して欲しい。リサイクルブック市の事前情報がわかるとよい。
9	感想	17	近くにあって使いやすい、便利に利用しているとの感想が多い。これからも地域の図書館として充実して欲しいなど。
10	その他の記入	5	特にないという意見が多かった。