

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)および大野公民館図書室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 30 年 1 月 27 日(土)、28 日(日)、30 日(火) 行徳図書館
平成 30 年 2 月 2 日(金)~4 日(日)

中央・信篤・南行徳図書館、平田図書室、大野公民館図書室

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)
大野公民館図書室

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

信篤図書館、南行徳図書館、平田図書室、大野公民館図書室

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	2/2 (金) ~ 2/4 (日)	709	667	94.1
信篤図書館		120	118	98.3
南行徳図書館		83	83	100
平田図書室		117	114	97.4
大野公民館図書室		88	87	98.9
行徳図書室	1/27 (土)、1/28 (日)、1/30 (火)	400	312	78.0
合計		1,517	1,381	91.0

(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 3 と 4 で尋ねた。「総合的な満足度」は中央図書館 97.1%、行徳図書館 93.1%、信篤図書館 94.9%、南行徳図書館 91.4%、平田図書室 96.5%、大野公民館図書室 92.9% となり、全体として非常に高い結果となった。

項目別にみて満足度が高かったのは、「職員の対応」「本の案内・調べもの相談」で、この項目については、すべての館で 90% を超えた。また、「イベント」や「本の特集展示」についても、参加・利用した人の満足度は高く、各館 90% 前後となった。今後もイベントや展示の内容を工夫し、PR に努めていきたい。行徳図書館では、昨年度導入した自動貸出機の利用についての満足度が 97.3% で昨年度を 3.5 ポイント上回った。

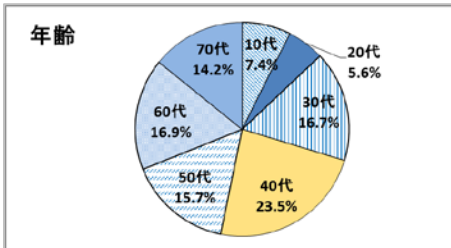
一方これらに比べると、「図書の充実 (全般)」についての満足度が低くなっているため、引き続き多様な市民のニーズに対応できるよう計画的な資料の更新を図り、充実に努めたい。

中央図書館 アンケート結果

年齢・居住地・職業について

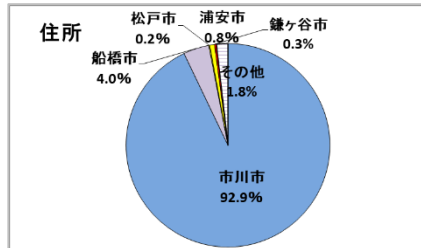
回答者の年齢については、40代が23.5パーセントと最も多く、続いて30代、50代、60代がほぼ同じような割合となった。居住地別では市内在住者が92.9%、隣接市在住者が5.0%という結果になった。数は少ないが、市川市・隣接市以外の地域からの来館者もあることがわかる。職業別では、会社員・公務員が35.7%、次いで主婦が20.9%であった。

年齢



	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	49	37	111	156	104	112	94	663
	7.4%	5.6%	16.7%	23.5%	15.7%	16.9%	14.2%	100%

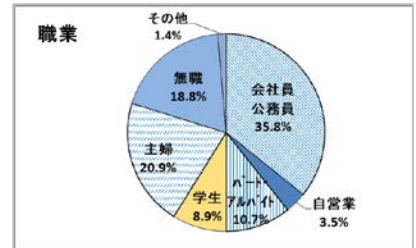
居住地



	市川市	船橋市	松戸市	浦安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	615	27	1	5	2	12	662
	92.9%	4.0%	0.2%	0.8%	0.3%	1.8%	100%

その他：千葉市・八千代市・江戸川区等

職業



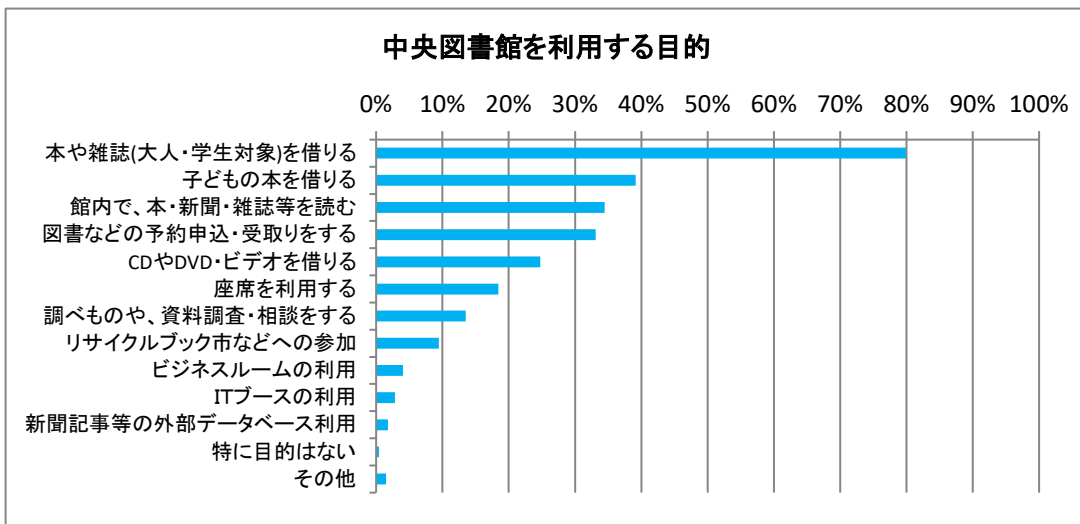
	会社員・公務員	自営業	パート・アルバイト	学生	主婦	無職	その他	計
回答者数	234	23	70	58	137	123	9	654
	35.8%	3.5%	10.7%	8.9%	20.9%	18.8%	1.4%	100%

その他：大学教授・教員・農業・派遣等

問1. 中央図書館の利用目的について

問1では中央図書館の利用の目的について尋ねた。(回答者数667人。複数回答可)

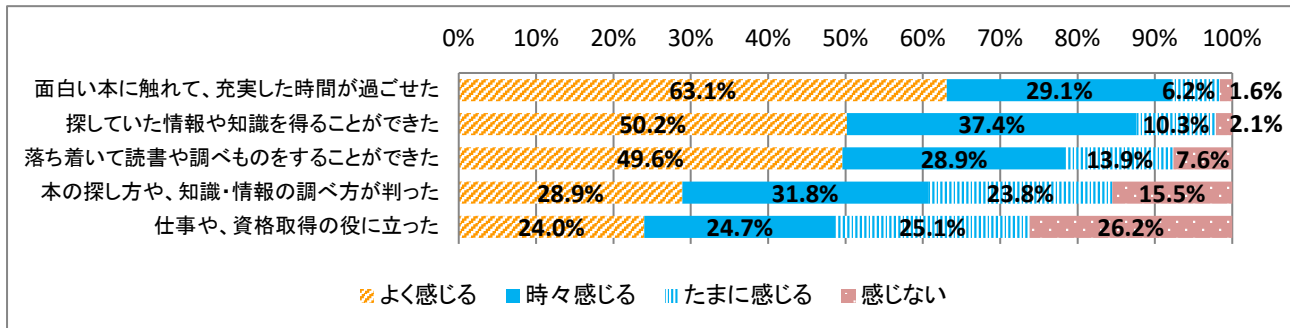
最も多かったのは、「本や雑誌を借りる」で79.9%、続いて「こどもの本を借りる」が39.1%という結果になった。「図書などの予約申込み・受取り」の選択は昨年より増えたが、地域図書館に比べると全体に占める割合は低い。



質問	選択数	割合
本や雑誌(大人・学生対象資料)を借りる	533	79.9%
子どもの本を借りる	261	39.1%
館内で、本・新聞・雑誌などを読む	230	34.5%
図書などの予約申込み・受取りをする	221	33.1%
CDやDVD・ビデオを借りる	165	24.7%
座席を利用する	123	18.4%
調べものや、職員へ資料調査・相談をする	90	13.5%
リサイクルブック市などへの参加	63	9.4%
ビジネスルームの利用	27	4.0%
ITブース(図書館設置パソコン)の利用	19	2.8%
新聞記事等の外部データベース利用	12	1.8%
特に目的はない	3	0.4%
その他(児童館利用と一緒に、バルホールの利用で来館、学習する等)	10	1.5%

問 2. 図書館を利用した成果

「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」と感じている人が最も多く、続いて「探していた情報や知識を得ることができた」「落ち着いて読書や調べものをするのができた」の順となり、この3項目については、9割以上の方が図書館を利用した成果を感じたことがあると回答した。また、「本の探し方や知識・情報の調べ方が判った」と感じた人も84.5%であった。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。

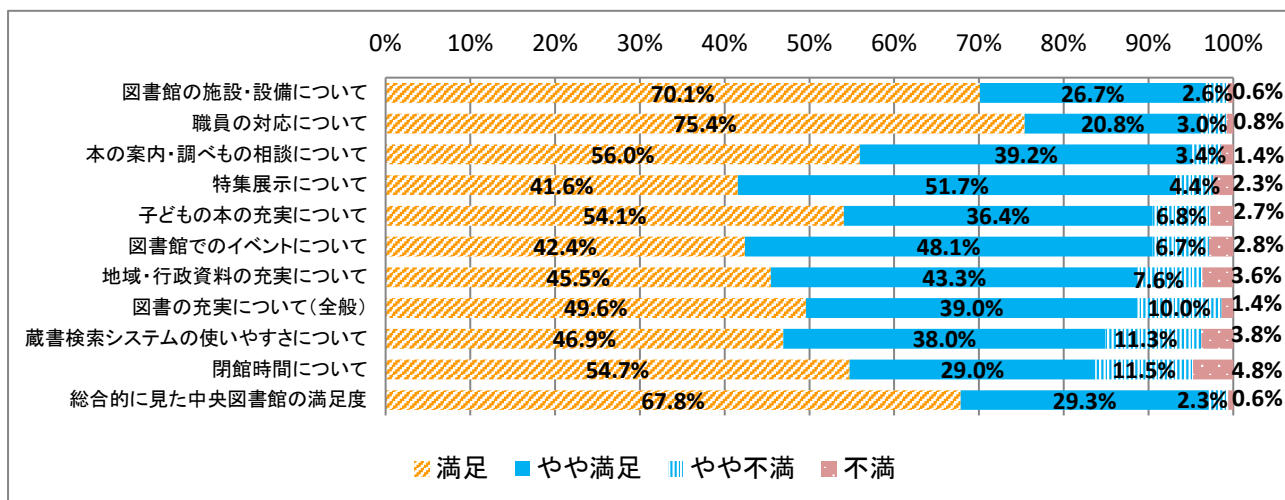


	よく感じる	時々感じる	たまに感じる	感じない	計				
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	405	63.1%	187	29.1%	40	6.2%	10	1.6%	642
探していた情報や知識を得ることができた	318	50.2%	237	37.4%	65	10.3%	13	2.1%	633
落ち着いて読書や調べものをするのができた	300	49.6%	175	28.9%	84	13.9%	46	7.6%	605
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	168	28.9%	185	31.8%	138	23.8%	90	15.5%	581
仕事や、資格取得の役に立った	132	24.0%	136	24.7%	138	25.1%	144	26.2%	550

問 3・4. 中央図書館の満足度

問 3 と問 4 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、「図書館の施設・設備」「職員の対応」「本の案内や調べものの相談」についての三項目はそれぞれ95%以上となった。また、図書館で実施しているイベントについての満足度は90.5%であった。イベント等のPRに努めるとともに内容の充実を図りたい。「図書の充実について(全般)」は88.6%となり、昨年より若干満足度は上っている。自由記入意見でも、「新しい本を増やしてほしい」という意見が多い反面、「専門書が揃っていない」という意見もあり、今後も計画的に各分野の資料の更新を進めるとともに、中央図書館としての蔵書の構築に努めたい。総合的な満足度については、97.1%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
図書館の施設・設備について	457	70.1%	174	26.7%	17	2.6%	4	0.6%	652
職員の対応について	472	75.4%	130	20.8%	19	3.0%	5	0.8%	626
本の案内・調べもの相談について	234	56.0%	164	39.2%	14	3.4%	6	1.4%	418
特集展示について	160	41.6%	199	51.7%	17	4.4%	9	2.3%	385
子どもの本の充実について	221	54.1%	149	36.4%	28	6.8%	11	2.7%	409
図書館でのイベントについて(リサイクルブック市・おはなし会など)	134	42.4%	152	48.1%	21	6.7%	9	2.8%	316
地域・行政資料の充実について	125	45.5%	119	43.3%	21	7.6%	10	3.6%	275
図書の充実について(全般)	319	49.6%	251	39.0%	64	10.0%	9	1.4%	643
蔵書検索システムの使いやすさについて	237	46.9%	192	38.0%	57	11.3%	19	3.8%	505
閉館時間について	357	54.7%	189	29.0%	75	11.5%	31	4.8%	652
総合的に見た中央図書館の満足度	447	67.8%	193	29.3%	15	2.3%	4	0.6%	659

問5. 自由記入

調査票 667 記入者 206 未記入 461 (記入率 30.9%) ※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

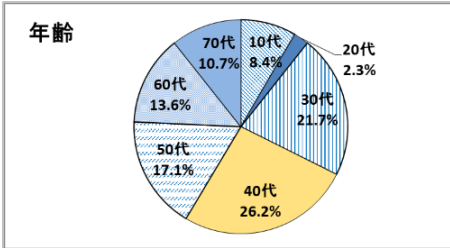
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	53	新しい本を増やしてほしいという要望が多い。全集が開架に多くあるのがよい、子ども向けの本が充実しているなどの意見もある。
2	AV資料に関する記入	14	CDとDVDの充実や新しいものを望む声が多く、VHSテープはもう使う人がいないのでは、という意見もある。
3	施設に関する記入	24	照明を明るくして欲しいという声や空調の改善を求める声が多い。
4	座席に関する記入	4	座席の使い方がわからないという意見や自動の座席管理を望む意見あり。
5	ITに関する記入	16	WEBシステムの速度の遅さ・使いづらさに関する意見や小学生以下の子でもWEBで予約等ができるようにしてほしいなど。
6	マナーに関する記入	10	資料を汚したり破損したりすることへの意見や新聞の利用の仕方への意見が多い。
7	職員に関する記入	5	職員が親切でありがたいという意見が多いが、愛想のない職員が少なくないという意見もあり。
8	運営に関する記入	61	本の貸出が20冊までというのは少なすぎる。おすすめの本などが知りたい。開館時間の延長、開館日を増やしてほしい意見も多い。
9	感想	42	いつも心地よく利用している、市川市民として満足している、子育てに役立っている、いつもありがとうなど感謝のことば多数。
10	その他の記入	2	アンケートBOXの設置位置についての意見など。

行徳図書館 アンケート結果

年齢・居住地・職業について

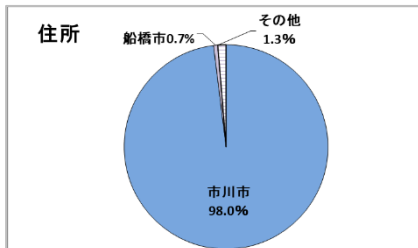
回答者の年齢別では、40代が26.2%と昨年と同様に最も多く、続いて30代、50代の順となっている。アンケートについては、期間中に行ったりサイクルブック市への参加者にも回答をいただいているため、利用者層の結果にも反映されているものと考えられる。居住地別では回答者の98%が市内在住者であり、職業別では会社員・公務員が最も多く34.6%であった。

年齢



	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	26	7	67	81	53	42	33	309
	8.4%	2.3%	21.7%	26.2%	17.1%	13.6%	10.7%	100%

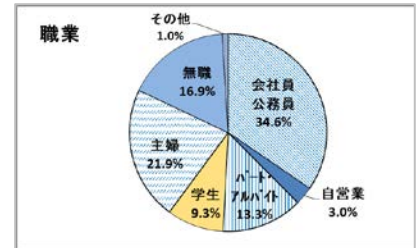
居住地



	市川市	船橋市	松戸市	鎌ヶ谷市	浦安市	その他	計
回答者数	299	2	0	0	0	4	305
	98.0%	0.7%	0%	0%	0%	1.3%	100%

その他：江戸川区・江東区等

職業



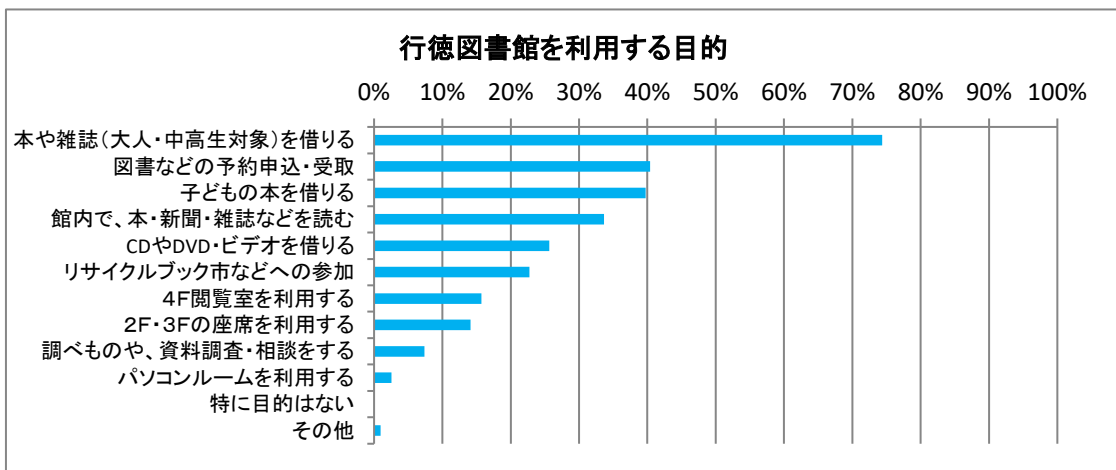
	会社員・公務員	自営業	パート・アルバイト	学生	主婦	無職	その他	計
回答者数	104	9	40	28	66	51	3	301
	34.6%	3.0%	13.3%	9.3%	21.9%	16.9%	1.0%	100%

その他：教職員・浪人生等

問 1. 行徳図書館の利用目的について

問 1 では行徳図書館の利用目的について尋ねた。(回答者数 312 人。複数回答可)

最も多かった回答は「本や雑誌を借りる」で74.4%。続いて「図書などの予約申込み・受取をする」は40.4%、「子どもの本を借りる」は39.7%となった。一方、「調べものや資料調査・相談をする」は7.4%と比較的低い結果のため、調べものに関する資料の更なる充実や職員のレファレンス技能の向上について、引き続き強化を図りたい。

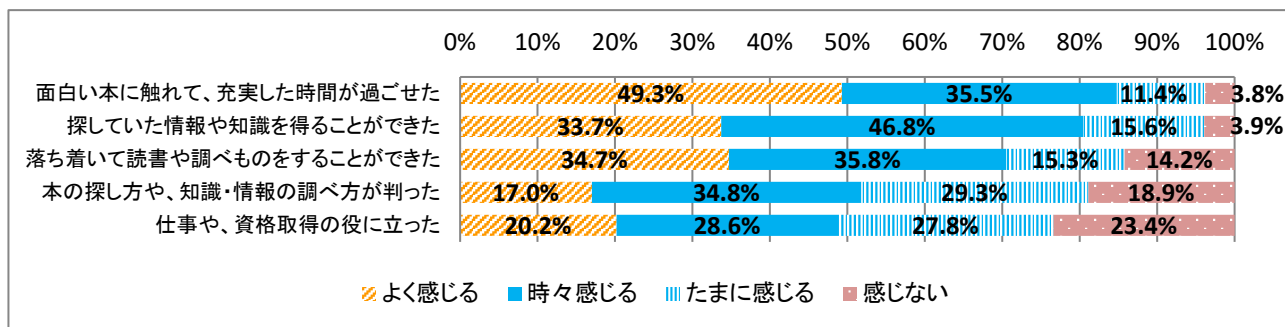


質問	選択数	割合
本や雑誌(大人・中高生対象資料)を借りる	232	74.4%
図書などの予約申込み・受取りをする	126	40.4%
子どもの本を借りる	124	39.7%
館内で、本・新聞・雑誌などを読む	105	33.7%
CDやDVD・ビデオを借りる	80	25.6%
リサイクルブック市・おはなし会などへの参加	71	22.8%
4F閲覧室を利用する	49	15.7%
2F・3Fの座席を利用する	44	14.1%
調べものや、職員へ資料調査・相談をする	23	7.4%
パソコンルーム(持込パソコン・電卓)を利用する	8	2.6%
特に目的はない	0	0%
その他(ふだんは中央を利用等)	3	1.0%

問 2. 図書館を利用した成果

「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」と感じている人が約 96%と非常に多く、次いで「落ち着いて読書や調べものをする事ができた」と感じている人が 85.8%であった。

今後も多くの方に図書館を活用していただけるよう、更にサービスの向上に努めたい。

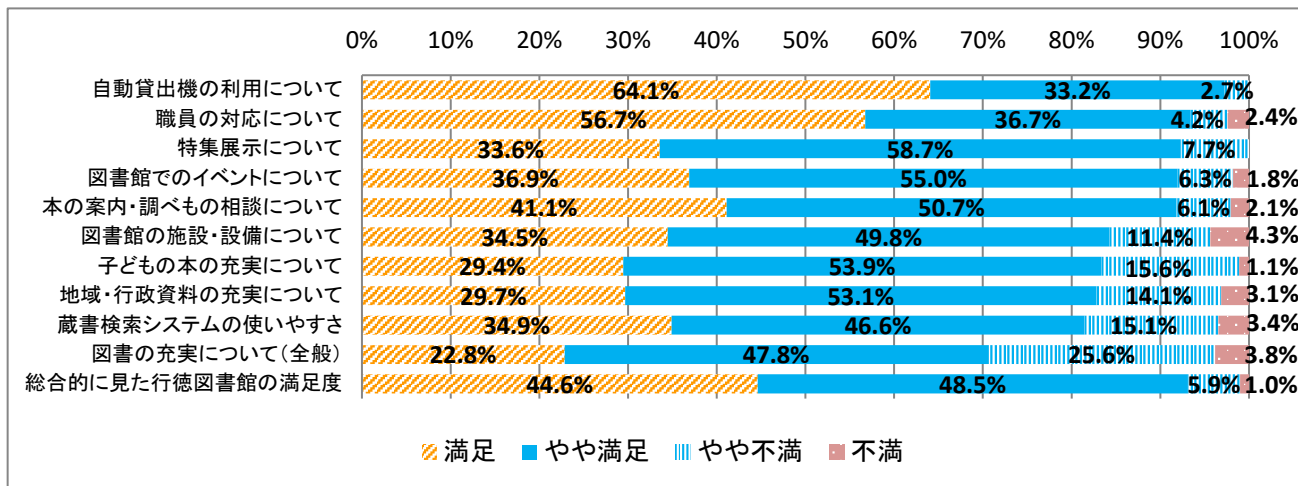


	よく感じる	時々感じる	たまに感じる	感じない	計				
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	143	49.3%	103	35.5%	33	11.4%	11	3.8%	290
探していた情報や知識を得ることができた	95	33.7%	132	46.8%	44	15.6%	11	3.9%	282
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	93	34.7%	96	35.8%	41	15.3%	38	14.2%	268
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	44	17.0%	90	34.8%	76	29.3%	49	18.9%	259
仕事や、資格取得の役に立った	51	20.2%	72	28.6%	70	27.8%	59	23.4%	252

問 3・4. 行徳図書館の満足度

問 3 と問 4 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、今年度 7 月より導入した、「自動貸出機の利用について」が最も高く 97.3%となった。また、「職員の対応」についての満足度は 93.4%で高い数値を示した。「特集展示について」や「図書館でのイベントについて」も9割以上の高い満足度となっている。これらに比べると、「図書の充実(全般)」についての満足度は低く、70.6%となっている。資料については計画的な収集を図り、更新に努めていく。

総合的な満足度は 93.1%となり、昨年度の 85.4%より 7.7 ポイント上がった。今後も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				
自動貸出機の利用について	164	64.1%	85	33.2%	7	2.7%	0	0%	256
職員の対応について	164	56.7%	106	36.7%	12	4.2%	7	2.4%	289
特集展示について	48	33.6%	84	58.7%	11	7.7%	0	0%	143
図書館でのイベントについて(リサイクルブック市・おはなし会など)	59	36.9%	88	55.0%	10	6.3%	3	1.8%	160
本の案内・調べもの相談について	60	41.1%	74	50.7%	9	6.1%	3	2.1%	146
図書館の施設・設備について	103	34.5%	149	49.8%	34	11.4%	13	4.3%	299
子どもの本の充実について	53	29.4%	97	53.9%	28	15.6%	2	1.1%	180
地域・行政資料の充実について	38	29.7%	68	53.1%	18	14.1%	4	3.1%	128
蔵書検索システムの使いやすさについて	81	34.9%	108	46.6%	35	15.1%	8	3.4%	232
図書の充実について(全般)	66	22.8%	138	47.8%	74	25.6%	11	3.8%	289
総合的に見た行徳図書館の満足度	137	44.6%	149	48.5%	18	5.9%	3	1.0%	307

問5. 自由記入

調査票 312 記入者 109 未記入 203 (記入率 34.9%) ※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

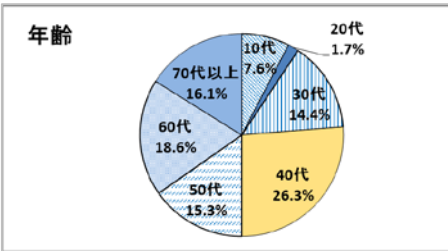
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	27	一般書、児童書ともに資料を増やしてほしいとの要望が多い。季節や月に合わせて展示してある絵本はととも参考になるなど。
2	AV資料に関する記入	8	CDやDVD資料の充実についての要望が多い。クリスマスのイベントに合ったCDを紹介してもらって楽しかった、CDの音飛びが多いなど。
3	施設に関する記入	16	和式トイレやパソコンルームの空調について改善を求める意見のほか、水飲み機や飲食スペースの希望があった。
4	座席に関する記入	12	フロア内や閲覧室の座席数を増やしてほしいとの要望が多い。
5	ITに関する記入	12	検索システムについて調べやすくなるよう改善を望む声が多い。
6	マナーに関する記入	2	3階でうるさいと感じることがある。数日分の新聞を独占する人を見かけるなど。
7	職員に関する記入	9	親切で助かっているという声が多い。職員によって対応に差がある。
8	運営に関する記入	24	リサイクルブック市を楽しみにしている。イベントをもっと開催してほしい。開館時間の延長など。
9	感想	14	図書館がなければこんなにたくさんの本と出会える機会はなかった。本当にありがたい。これからも地域に根ざした図書館として継続して欲しいなど感謝のことば多数。
10	その他の記入	2	妙典に支所をつくってほしい。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

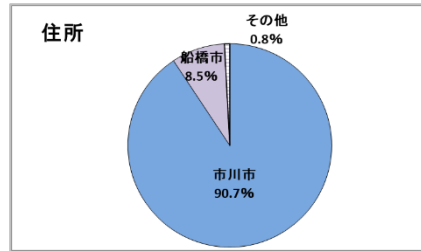
今回のアンケートでは、40代の利用が26.3%と最も多く、30代と50代、60代、70代の割合はほぼ均等となった。居住地別では、市内在住者が9割以上を占め、船橋市在住者は8.5%だった。他館に比べ市外利用者の割合が高い。職業別では、主婦と会社員・公務員がほぼ同率で合わせて5割以上を占め、次いでパート・アルバイト、無職という結果になった。

年齢



	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	9	2	17	31	18	22	19	118
	7.6%	1.7%	14.4%	26.3%	15.3%	18.6%	16.1%	100%

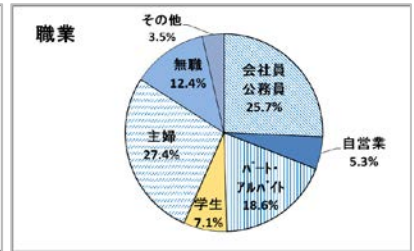
居住地



	市川市	船橋市	松戸市	浦安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	107	10	0	0	0	1	118
	90.7%	8.5%	0%	0%	0%	0.8%	100%

その他：千代田区

職業



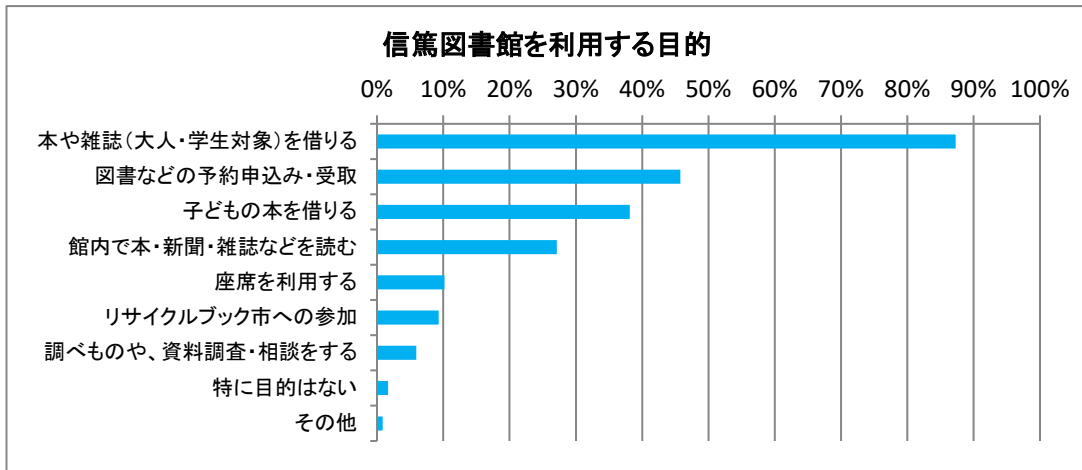
	会社員・公務員	自営業	パート・アルバイト	学生	主婦	無職	その他	計
回答者数	29	6	21	8	31	14	4	113
	25.7%	5.3%	18.6%	7.1%	27.4%	12.4%	3.5%	100%

その他：未記入

問 1. 信篤図書館の利用目的について

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 118 人。複数回答可）。

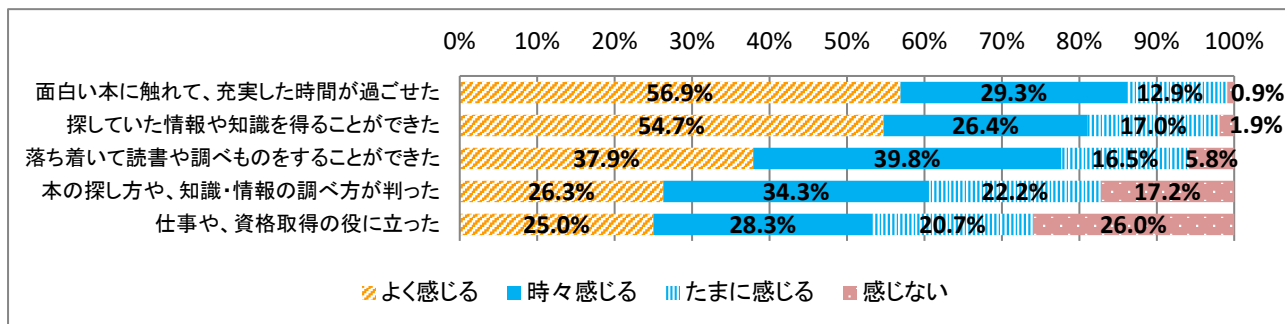
最も多かったのは、「本や雑誌を借りる」で 87.3% となった。続いて「図書などの予約申込み・受取りをする」が 45.8%、「子どもの本を借りる」が 38.1% という順になった。昨年と同様、「館内で、本・新聞・雑誌を読む」「座席を利用する」を選択した人は比較的少なく、子どもの本も含め、資料を借りることを目的とする人が多い傾向が見られた。



質問	選択数	割合
本や雑誌（大人・学生対象資料）を借りる	103	87.3%
図書などの予約申込み・受取をする	54	45.8%
子どもの本を借りる	45	38.1%
館内で本・新聞・雑誌などを読む	32	27.1%
座席を利用する	12	10.2%
リサイクルブック市への参加	11	9.3%
調べものや、職員へ資料調査・相談をする	7	5.9%
特に目的はない	2	1.7%
その他（徒歩で近いため）	1	0.8%

問 2. 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、充実した時間が過ごせた」と感じたと回答している。また、「探していた情報や知識を得ることができた」と感じる人も 98.1%に及び、この二項目については、ほとんどの人が図書館を利用した成果を感じていると言える。今後も、地域の方に役立つ図書館とじてもらえるよう、サービスの向上に努めたい。



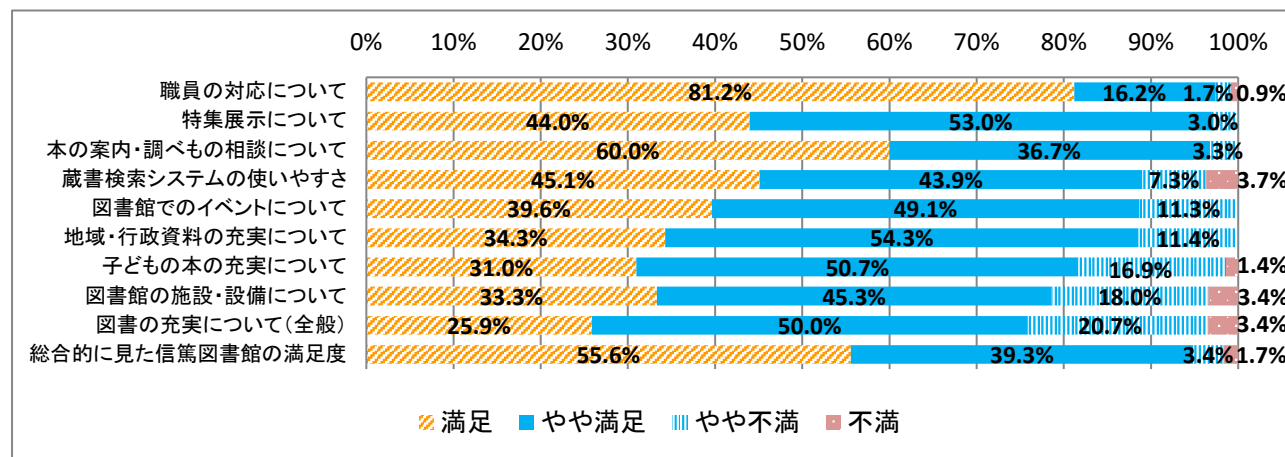
	よく感じる		時々感じる		たまに感じる		感じない		計
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	66	56.9%	34	29.3%	15	12.9%	1	0.9%	116
探していた情報や知識を得ることができた	58	54.7%	28	26.4%	18	17.0%	2	1.9%	106
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	39	37.9%	41	39.8%	17	16.5%	6	5.8%	103
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	26	26.3%	34	34.3%	22	22.2%	17	17.2%	99
仕事や、資格取得の役に立った	23	25.0%	26	28.3%	19	20.7%	24	26.0%	92

問 3・4 信篤図書館の満足度

問 3 と問 4 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」が 97.4%と非常に高い数値となった。続いて「特集展示」が 97%、「本の案内・調べもの相談」が 96.7%となった。一方、「図書館の施設・設備」については、施設の古さから満足度が他の項目に比べて低くなっている。また、「図書の充実(全般)」の満足度も今年のアンケートよりは上がったものの 75.9%に留まっているため、引き続き資料の更新に努めたい。

総合的な満足度は 94.9%となり、高い数値であった。今後も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	95	81.2%	19	16.2%	2	1.7%	1	0.9%	117
本の特集展示について	29	44.0%	35	53.0%	2	3.0%	0	0%	66
本の案内・調べもの相談について	36	60.0%	22	36.7%	2	3.3%	0	0%	60
蔵書検索システムの使いやすさについて	37	45.1%	36	43.9%	6	7.3%	3	3.7%	82
図書館でのイベントについて(リサイクルブック市・えほんの会など)	21	39.6%	26	49.1%	6	11.3%	0	0%	53
地域・行政資料の充実について	12	34.3%	19	54.3%	4	11.4%	0	0%	35
子どもの本の充実について	22	31.0%	36	50.7%	12	16.9%	1	1.4%	71
図書館の施設・設備について	39	33.3%	53	45.3%	21	18.0%	4	3.4%	117
図書の充実について(全般)	30	25.9%	58	50.0%	24	20.7%	4	3.4%	116
総合的に見た信篤図書館の満足度	65	55.6%	46	39.3%	4	3.4%	2	1.7%	117

問5. 自由記入

調査票 118 記入者 23 未記入 95 (記入率 19.5%) ※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

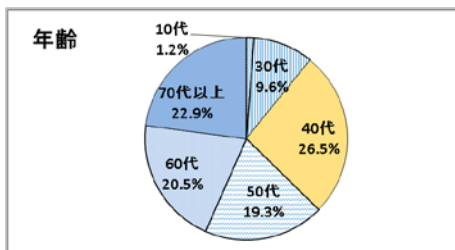
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	4	文庫本が充実していて良い。新刊書が少ない。子どもの本をもっと増やしてほしいなど。
2	AV資料に関する記入	0	
3	施設に関する記入	9	施設の老朽化を指摘する声やトイレの整備についての要望が多い。
4	座席に関する記入	1	ゆっくり本が読める席が欲しい。
5	ITに関する記入	3	HPの改善や子どものカードでもインターネットで内容を見られればいいという要望など。
6	マナーに関する記入	0	
7	職員に関する記入	4	対応がよく満足している、親切で丁寧。一緒に本を探してもらったお礼など。
8	運営に関する記入	1	祝日開館の要望。
9	感想	7	身近な図書館がとても気に入っている。満足している。これからも身近な使いやすい図書館でいて下さいなど。
10	その他の記入	1	特にないとの記入。

南行徳図書館 アンケート結果

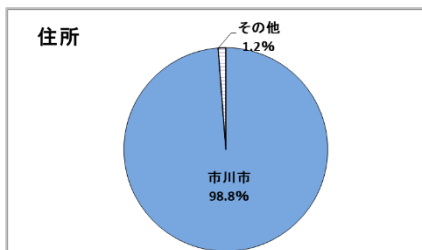
年齢・居住地・職業について

40代の利用が26.5%と最も多く、続いて70代以上が22.9%、60代が20.5%とシニア層が全体の40%あまりを占めている。居住地別ではほとんどが市内在住者である。職業別では、会社員・公務員が34.1%と最も多く、次いで主婦が22.0%、無職が20.8%という結果になった。

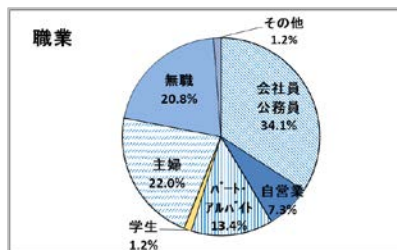
年齢



居住地



職業



	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	1	0	8	22	16	17	19	83
	1.2%	0%	9.6%	26.5%	19.3%	20.5%	22.9%	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	82	0	0	0	0	1	83
	98.8%	0%	0%	0%	0%	1.2%	100%

	会社員・公務員	自営業	パート・アルバイト	学生	主婦	無職	その他	計
回答者数	28	6	11	1	18	17	1	82
	34.1%	7.3%	13.4%	1.2%	22.0%	20.8%	1.2%	100%

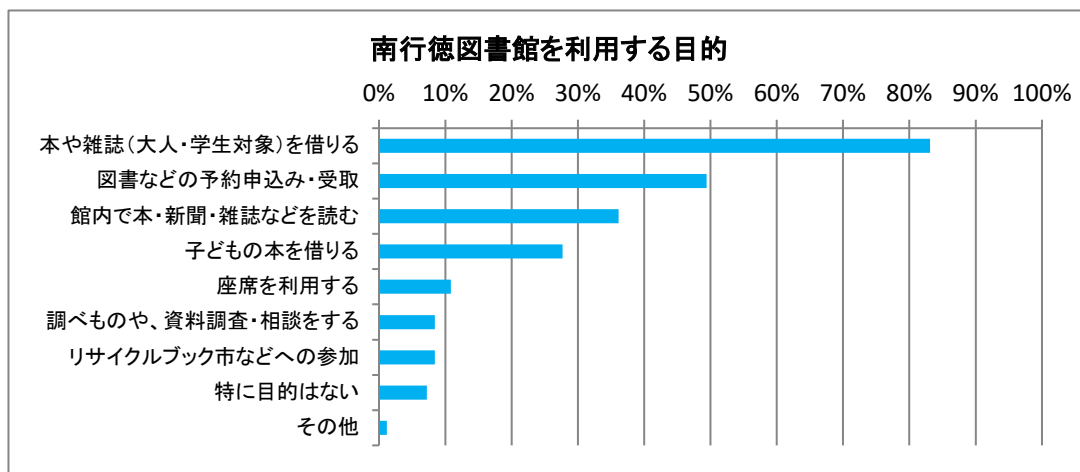
その他：未記入

その他：年金生活者

問 1. 南行徳図書館の利用目的について

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 83 人。複数回答可)

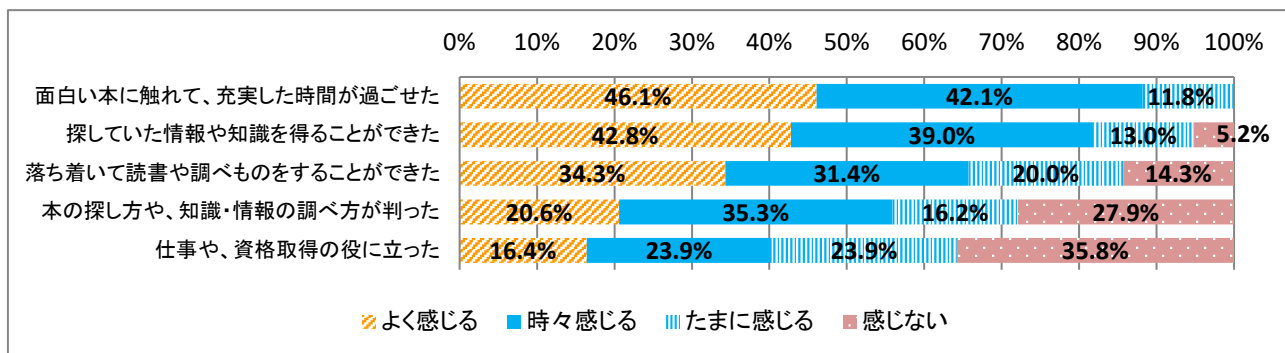
最も多かったのは、「本や雑誌を借りる」で 83.1%となり、次の「図書などの予約申込み・受取りをする」が 49.4%と約半数であった。他館に比べ座席数が少ない図書館だが、「館内で新聞・雑誌等を読む」を利用目的としている人も 36.1%あった。



質問	選択数	割合
本や雑誌(大人・学生対象資料)を借りる	69	83.1%
図書などの予約申込み・受取りをする	41	49.4%
館内で本・新聞・雑誌などを読む	30	36.1%
子どもの本を借りる	23	27.7%
座席を利用する	9	10.8%
調べものや、職員へ資料調査・相談をする	7	8.4%
リサイクルブック市・えほんの会などへの参加	7	8.4%
特に目的はない	6	7.2%
その他 (CDを借りる)	1	1.2%

問 2. 図書館を利用した成果

回答したすべての人が「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」と感じたと答えている。また、94.8%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。

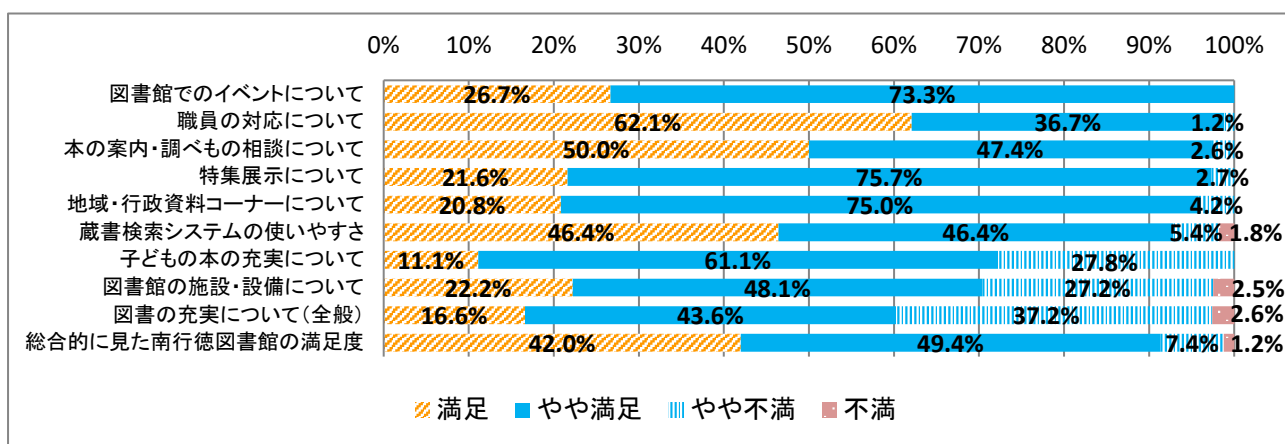


	よく感じる	時々感じる	たまに感じる	感じない	計				
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	35	46.1%	32	42.1%	9	11.8%	0	0%	76
探していた情報や知識を得ることができた	33	42.8%	30	39.0%	10	13.0%	4	5.2%	77
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	24	34.3%	22	31.4%	14	20.0%	10	14.3%	70
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	14	20.6%	24	35.3%	11	16.2%	19	27.9%	68
仕事や、資格取得の役に立った	11	16.4%	16	23.9%	16	23.9%	24	35.8%	67

問 3・4 南行徳図書館の満足度

問 3 と問 4 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。「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は、「図書館でのイベント」が最も高く 100%となった。「職員の対応」についての満足度は 98.8%で、昨年より 2.9 ポイント上がった。これらに比べ、「図書の充実（全般）」についての満足度が 60.2%と低くなっている。蔵書については、資料の更新を進めるとともに、取り寄せなどのサービスによる幅広い資料の案内に努めていく。

総合的な満足度は 91.4%となり、一定の満足度は得られている。職員の丁寧な対応によりなお一層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				
図書館でのイベントについて(リサイクルブック市・えほんの会など)	8	26.7%	22	73.3%	0	0%	0	0%	30
職員の対応について	49	62.1%	29	36.7%	1	1.2%	0	0%	79
本の案内・調べもの相談について	19	50.0%	18	47.4%	1	2.6%	0	0%	38
本の特集展示について	8	21.6%	28	75.7%	1	2.7%	0	0%	37
地域・行政資料コーナーについて	5	20.8%	18	75.0%	1	4.2%	0	0%	24
蔵書検索システムの使いやすさについて	26	46.4%	26	46.4%	3	5.4%	1	1.8%	56
子どもの本の充実について	4	11.1%	22	61.1%	10	27.8%	0	0%	36
図書館の施設・設備について	18	22.2%	39	48.1%	22	27.2%	2	2.5%	81
図書の充実について(全般)	13	16.6%	34	43.6%	29	37.2%	2	2.6%	78
総合的に見た南行徳図書館の満足度	34	42.0%	40	49.4%	6	7.4%	1	1.2%	81

問5. 自由記入

調査票 83 記入者 22 未記入 61 (記入率 26.5%) ※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。

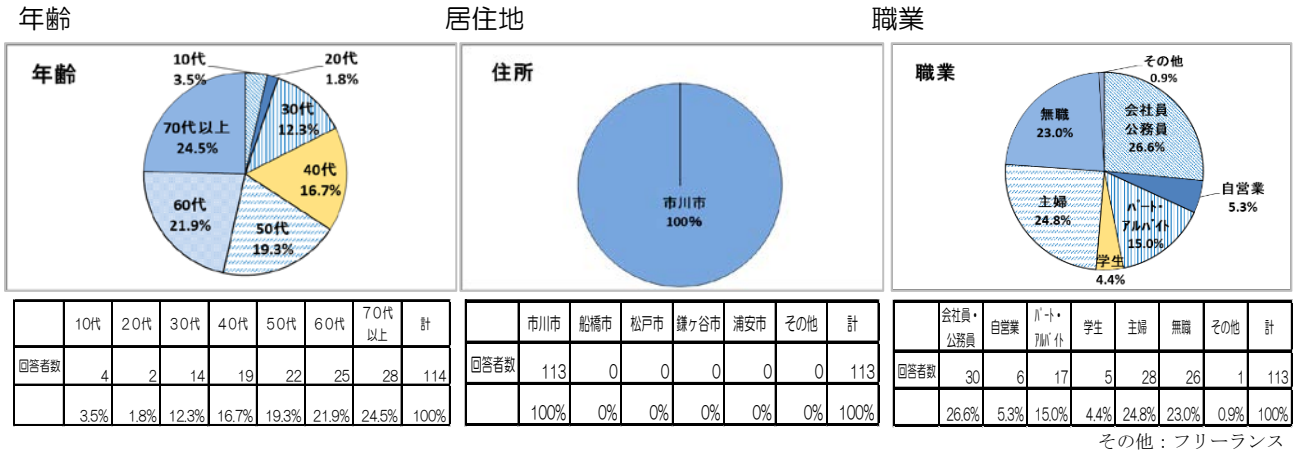
- (1) 資料に関する記入 (2) AV資料に関する記入 (3) 施設に関する記入
 (4) 座席に関する記入 (5) ITに関する記入 (6) マナーに関する記入
 (7) 職員に関する記入 (8) 運営に関する記入 (9) 感想 (10) その他の記入

	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	3	新しい本を増やしてほしいという要望。
2	AV資料に関する記入	1	DVD等の貸出がすぐ出来るようにしてほしい。
3	施設に関する記入	4	施設の改修、備品や館内のリニューアルの要望など。
4	座席に関する記入	3	座席の増設の要望。
5	ITに関する記入	1	検索システムが重い。
6	マナーに関する記入	0	
7	職員に関する記入	1	親切で感じよい。
8	運営に関する記入	3	借りた本の伝票があると良い。リクエストした本を却下しないでほしい。開館時間の延長。
9	感想	2	中央図書館や行徳図書館では味わえない暖かな雰囲気 が魅力。明るくていい。
10	その他の記入	5	蔵書は少ないが、取り寄せや予約ができるので満足。 福栄に図書館がほしいなど。

平田図書室 アンケート結果

年齢・居住地・職業について

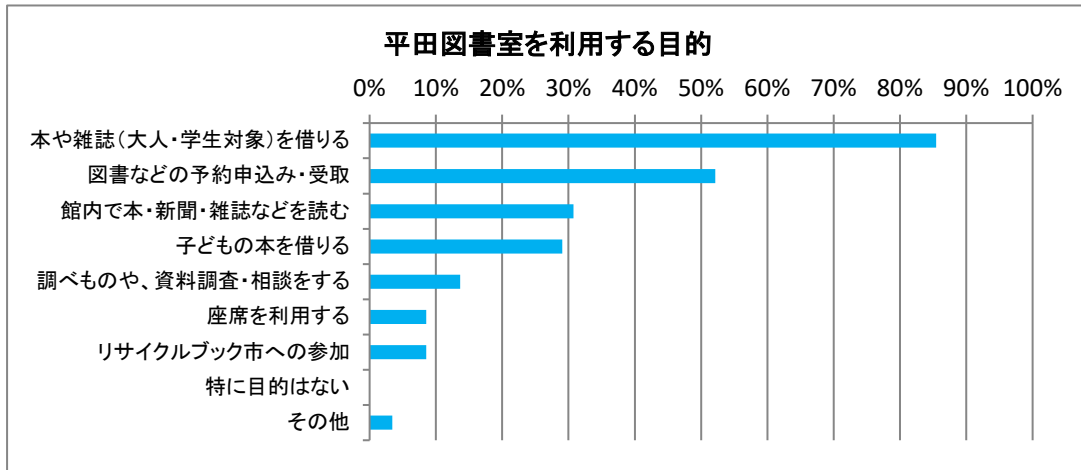
回答者の属性については、数年同じような傾向となっている。70代以上、60代が多く、この二つの世代で全回答者の半数近くを占めた。居住地別ではすべての回答者が市内在住者であった。職業別では、会社員・公務員が3割近くを占めており、続いて、主婦、無職の順となった。



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 114 人。複数回答可)

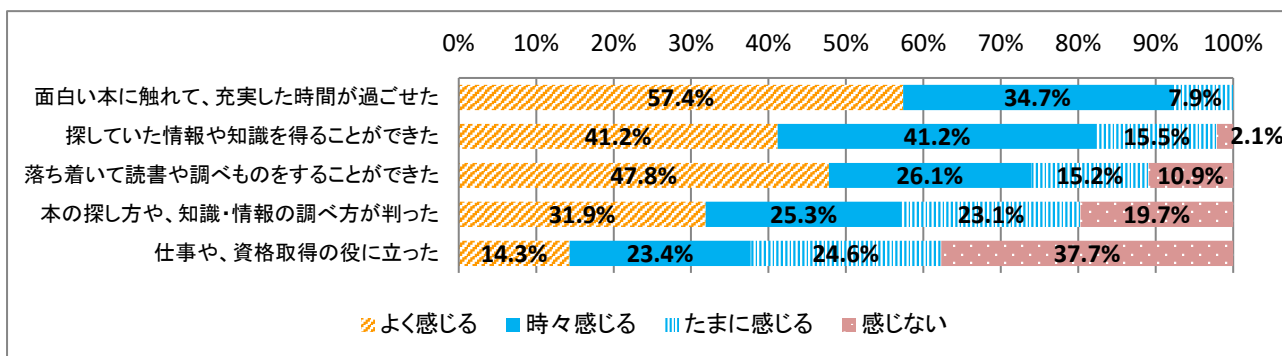
最も多かったのは「本や雑誌を借りる」で 85.5% となった。次に「図書などの予約申込み・受取りをする」が 52.1% と半数を超え、続いて「館内で新聞・雑誌などを読む」が 30.8% となっている。「子どもの本を借りる」を選択した人は 29.1% となっている。



質問	選択数	割合
本や雑誌(大人・学生対象資料)を借りる	100	85.5%
図書などの予約申込み・受取りをする	61	52.1%
館内で本・新聞・雑誌等を読む	36	30.8%
子どもの本を借りる	34	29.1%
調べものや、職員へ資料調査・相談をする	16	13.7%
座席を利用する	10	8.5%
リサイクルブック市への参加	10	8.5%
特に目的はない	0	0%
その他 (自宅に近い、読み聞かせ用の絵本を借りる等)	4	3.4%

問 2. 図書館を利用した成果

すべての回答者が、「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、97.9%の人が、「探していた情報や知識を得ることができた」と図書館を利用した成果を感じていることが分かった。今後も地域の方に様々な情報ができるように、サービスの向上に努めたい。



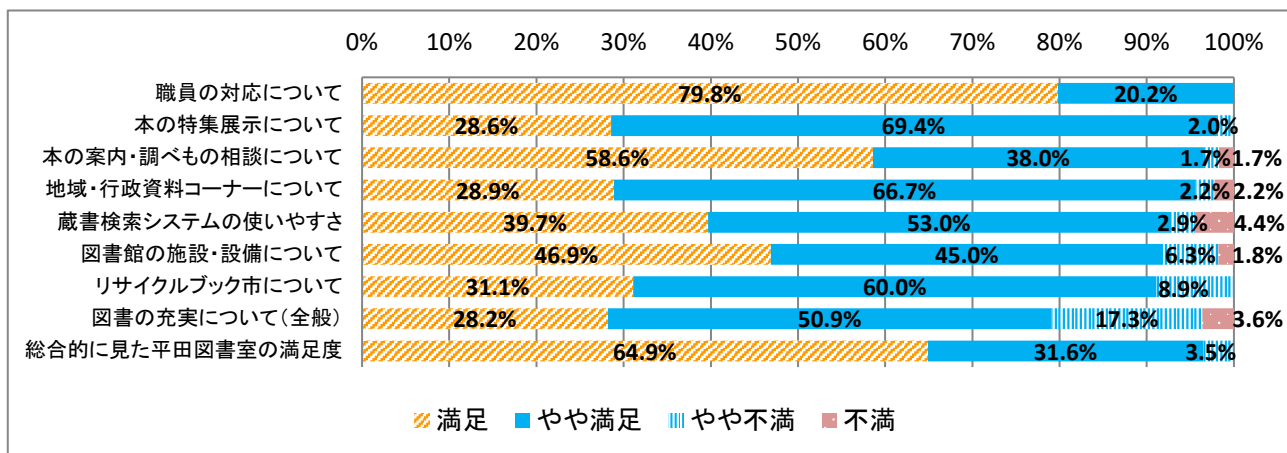
	よく感じる	時々感じる	たまに感じる	感じない	計
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	58	35	8	0	101
探していた情報や知識を得ることができた	40	40	15	2	97
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	44	24	14	10	92
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	29	23	21	18	91
仕事や、資格取得の役に立った	11	18	19	29	77

問 3・4 平田図書室の満足度

問 3 と問 4 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」が 100%という結果になった。また、「本の特集展示」は 98%、「本の案内・調べもの相談」は 96.6%となった。他の項目に比べ「図書室の施設・設備」「図書の充実(全般)」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 96.5%と非常に高かった。

規模の小さい図書室であるが、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	87	22	0	0	109
本の特集展示について	14	34	1	0	49
本の案内・調べもの相談について	34	22	1	1	58
地域・行政資料コーナーについて	13	30	1	1	45
蔵書検索システムの使いやすさについて	27	36	2	3	68
図書館の施設・設備について	52	50	7	2	111
リサイクルブック市について	14	27	4	0	45
図書の充実について(全般)	31	56	19	4	110
総合的に見た平田図書室の満足度	74	36	4	0	114

問5. 自由記入

調査票 114 記入者 26 未記入 88 (記入率 22.8%) ※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

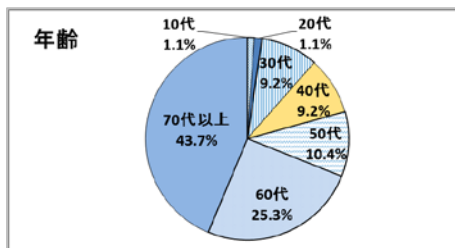
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	8	中央図書館に借りに行かなくても平田にあることが多いのでよく利用している。蔵書の量を増やして欲しい。絵本が探しづらいなど。
2	AV資料に関する記入	0	
3	施設に関する記入	1	コピー機の設置の要望。
4	座席に関する記入	1	居眠りをしている人がいるため、席を使えないことがある。
5	ITに関する記入	2	一言一句合っていないと検索できないのが不便。利用可能な予約本のキャンセルができると良い。
6	マナーに関する記入	1	カウンターで話しこんでいる人がたまにいて、少しうるさいことがある。
7	職員に関する記入	1	職員の対応がいつも感じ良い。
8	運営に関する記入	4	リサイクルブック市の日程を前もって知りたい。現在の開館時間が良い。もう少し遅くまで開館してほしいなど。
9	感想	9	近くに住んでいるので利用しやすい、助かっている、満足しているとの意見が多くあった。
10	その他の記入	0	

大野公民館図書室 アンケート結果

年齢・居住地・職業について

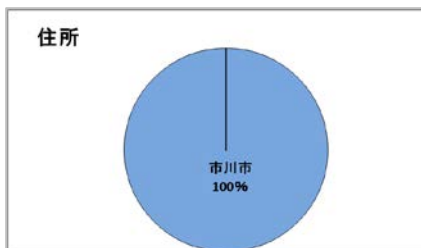
回答者の年齢は、70代以上が43.7%と最も多く、続いて60代の25.3%で、この二つの世代で全回答者の7割近くを占めた。居住地別では回答者すべてが市内在住者であった。職業別では、無職が38.6%で最も高く、主婦の34.9%が続いた。

年齢



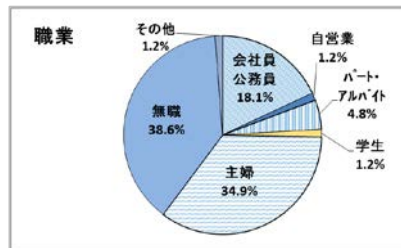
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	計
回答者数	1	1	8	8	9	22	38	87
	1.1%	1.1%	9.2%	9.2%	10.4%	25.3%	43.7%	100%

居住地



	市川市	船橋市	松戸市	浦安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	84	0	0	0	0	0	84
	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

職業



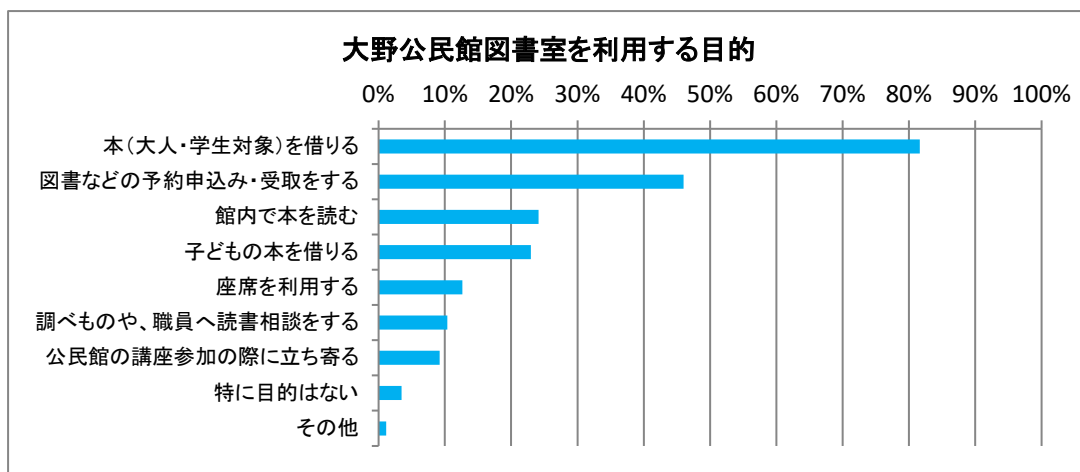
	会社員・公務員	自営業	パート・アルバイト	学生	主婦	無職	その他	計
回答者数	15	1	4	1	29	32	1	83
	18.1%	1.2%	4.8%	1.2%	34.9%	38.6%	1.2%	100%

その他：団体役員

問 1. 大野公民館図書室の利用目的について

問 1 では大野公民館図書室の利用目的について尋ねた。(回答者数 87 人。複数回答可)

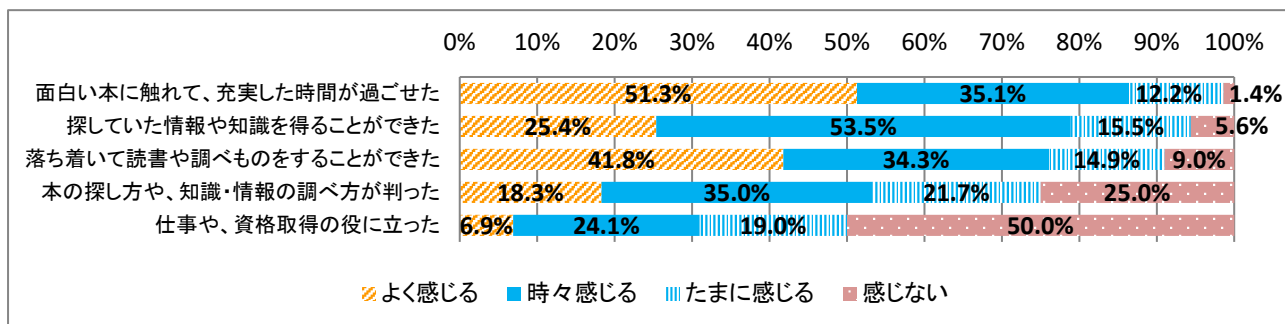
最も多かったのは、「本を借りる」で 81.6%となり、続く「図書などの予約申込み・受取りをする」の 46.0%を大きく上回った。一方、「公民館の講座・集会参加の際に立ち寄る」という回答は 9.2%にとどまっていることから、今後、公民館図書室の特性を活かしたサービスの提供を目指していきたい。



質問	選択数	割合
本(大人・学生対象資料)を借りる	71	81.6%
図書などの予約申込み・受取をする	40	46.0%
館内で本を読む	21	24.1%
子どもの本を借りる	20	23.0%
座席を利用する	11	12.6%
調べものや、職員へ読書相談をする	9	10.3%
公民館の講座・集会参加の際に立ち寄る	8	9.2%
特に目的はない	3	3.4%
その他(団体等関連の仕事)	1	1.1%

問 2. 図書室を利用した成果

回答者の 98.6%が「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」と感じたと答えている。また、90%以上が「探していた情報や知識を得ることができた」「落ち着いて読書や調べものをするのができた」と回答している。今後も図書室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。

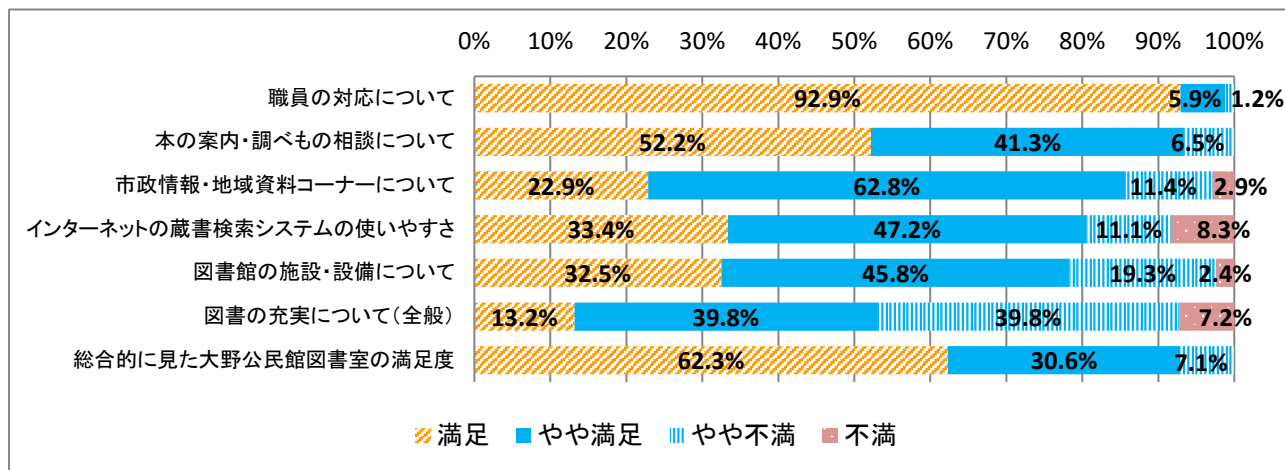


	よく感じる		時々感じる		たまに感じる		感じない		計
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	38	51.3%	26	35.1%	9	12.2%	1	1.4%	74
探していた情報や知識を得ることができた	18	25.4%	38	53.5%	11	15.5%	4	5.6%	71
落ち着いて読書や調べものをするのができた	28	41.8%	23	34.3%	10	14.9%	6	9.0%	67
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	11	18.3%	21	35.0%	13	21.7%	15	25.0%	60
仕事や、資格取得の役に立った	4	6.9%	14	24.1%	11	19.0%	29	50.0%	58

問 3・5 大野公民館図書室の満足度

問 3 と問 5 では、大野公民館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」が最も高く 98.8%で、続いて「本の案内・調べもの相談」が 93.5%となった。これらと比較すると「図書の充実」については、53.1%と低い数値にとどまった。

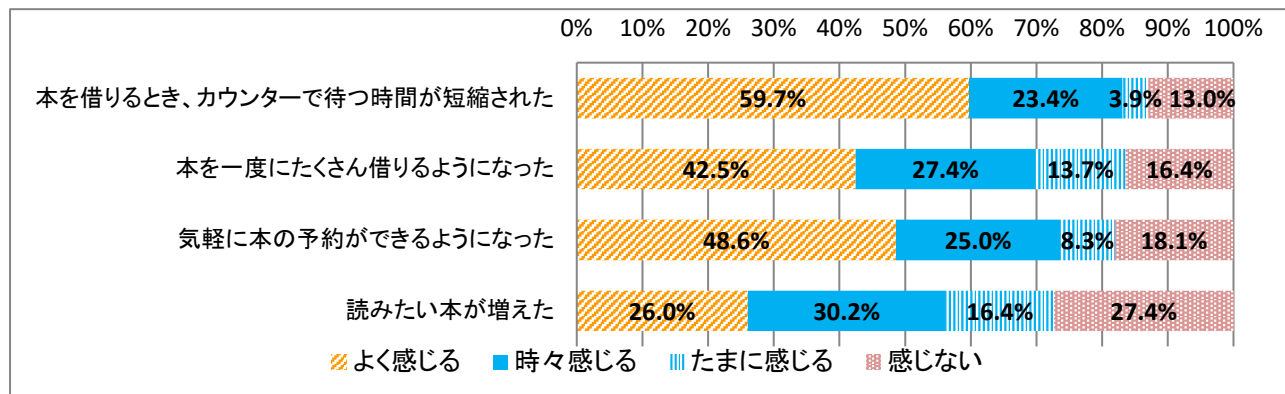
総合的な満足度は 92.9%と高い数値となり、‘不満’の回答はなかった。今後も引き続きこの満足度を保てるよう、北部地域における図書館サービスの充実に努めたい。



	満足		やや満足		やや不満		不満		計
職員の対応について	79	92.9%	5	5.9%	1	1.2%	0	0%	85
本の案内・調べもの相談について	24	52.2%	19	41.3%	3	6.5%	0	0%	46
市政情報・地域資料コーナーについて	8	22.9%	22	62.8%	4	11.4%	1	2.9%	35
インターネットの蔵書検索システムの使いやすさについて	12	33.4%	17	47.2%	4	11.1%	3	8.3%	36
図書館の施設・設備について	27	32.5%	38	45.8%	16	19.3%	2	2.4%	83
図書の充実について(全般)	11	13.2%	33	39.8%	33	39.8%	6	7.2%	83
総合的に見た大野公民館図書室の満足度	53	62.3%	26	30.6%	6	7.1%	0	0%	85

問4. 貸出方法の変更について

図書室での貸出がバーコードによる方法に変更になったことで、回答者の87.0%が「カウンターで待つ時間が短縮された」と感じたと答えている。また、80%以上が「本を一度にたくさん借りるようになった」「気軽に本の予約ができるようになった」と感じると回答している。一方、これらに比べると、「読みたい本が増えた」と感じている人は72.6%にとどまっている。蔵書については引き続き寄贈本も活用し充実に努めたい。



	よく感じる	時々感じる	たまに感じる	感じない	計
本を借りるとき、カウンターで待つ時間が短縮された	46	18	3	10	77
本を一度にたくさん借りるようになった	31	20	10	12	73
気軽に本の予約ができるようになった	35	18	6	13	72
読みたい本が増えた	19	22	12	20	73

問6. 自由記入

調査票 87 記入者 28 未記入 59 (記入率 32.2%) ※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	14	蔵書数を増やしてほしいという要望が多くあった。
2	AV資料に関する記入	0	
3	施設に関する記入	2	駐車場が増え満足など。
4	座席に関する記入	1	椅子をテーブルの下にしまう音が気になる。
5	ITに関する記入	4	図書館のHPで大野公民館図書室においてある本の検索がわからなかったなど。
6	マナーに関する記入	0	
7	職員に関する記入	9	職員の対応が良く満足、という意見が多数あった。
8	運営に関する記入	0	
9	感想	5	近所にあり便利という意見が多く、他にも満足などの好印象の意見が多い。
10	その他の記入	0	