

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・西部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 : 令和2年1月25日(土)、26日(日)、28日(火) 行徳図書館  
令和2年2月7日(金)~9日(日)

中央・信篤・南行徳図書館、平田図書室、大野・西部公民館図書室

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)

公民館図書室 (大野公民館図書室・西部公民館図書室)

対象者 : 中学生以上

(3) 調査実施状況

実施場所	実施期間	目標数	配布数	回収数	回収率 (%)	総合的満足度 (%)
中央図書館	2/7 (金) ~2/9 (日)	400	725	647	89.2	95.6
信篤図書館		50	98	97	99.0	93.8
南行徳図書館		50	107	105	98.1	93.2
平田図書室		50	100	96	96.0	95.8
大野公民館図書室		50	100	100	100	96.0
西部公民館図書室		50	96	93	96.9	94.6
行徳図書館	1/25 (土)、1/26 (日)、1/28 (火)	200	345	334	96.8	92.0
合計			1,571	1,472	93.7	94.5
※参考: 駅南口図書館	12/17 (火) ~12/22 (日)	200	214	206	96.3	97.4

(4) 集計・分析にあたって

無回答の場合はカウントしていないため、設問ごとに回答者数は異なる。

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(西部公民館図書室では5)で尋ねた。「総合的な満足度」は中央図書館95.6%、行徳図書館92.0%、信篤図書館93.8%、南行徳図書館93.2%、平田図書室95.8%、大野公民館図書室96.0%、西部公民館図書室94.6%となり、全体としては94.5%と高い結果となった。

(※参考: 駅南口図書館97.4%)

項目別にみて満足度が高かったのは、「職員の対応」で、この項目については、すべての館で95%を超える高評価を得られた。また、「本の案内・調べもの相談」「特集展示」「イベント」についても90%以上と満足度は高くなっている。今後も職員のスキルを高め、特集展示やイベントの内容を工夫し、図書館サービスの向上に努めていきたい。

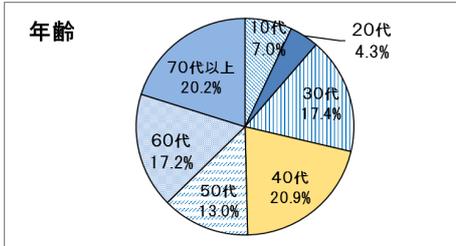
これらに比べると、「図書の充実(全般)」は、地域図書館や公民館図書室では満足度が低い項目となっている。また、中央図書館と行徳図書館の「開館(閉館)時間」についての設問も、比較的満足度が低くなっている。今後、多様な市民のニーズに対応できるよう、全館で計画的に資料の更新を図りながら、図書館サービスの拡充に努めたい。

# 中央図書館 アンケート結果

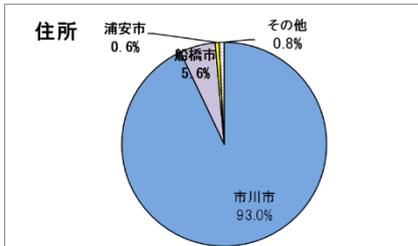
## 年齢・居住地・職業について

回答者の年齢別では、40代が20.9%と最も多く、続いて70代が20.2%、30代が17.4%の順になっている。居住地別では市内在住者が93.0%を占めており、地域館に比べて市外からの来館者の割合が7.0%と多いことがわかる。職業別では、会社員・公務員が36.7%、次いで主婦が20.8%、無職20.3%となった。

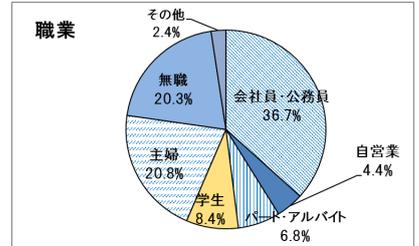
年齢



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	45	28	112	135	84	111	130	645
	7.0%	4.3%	17.4%	20.9%	13.0%	17.2%	20.2%	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	594	36	0	4	0	5	639
	93.0%	5.6%	0%	0.6%	0%	0.8%	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	231	28	43	53	131	128	15	629
	36.7%	4.4%	6.8%	8.4%	20.8%	20.3%	2.4%	100%

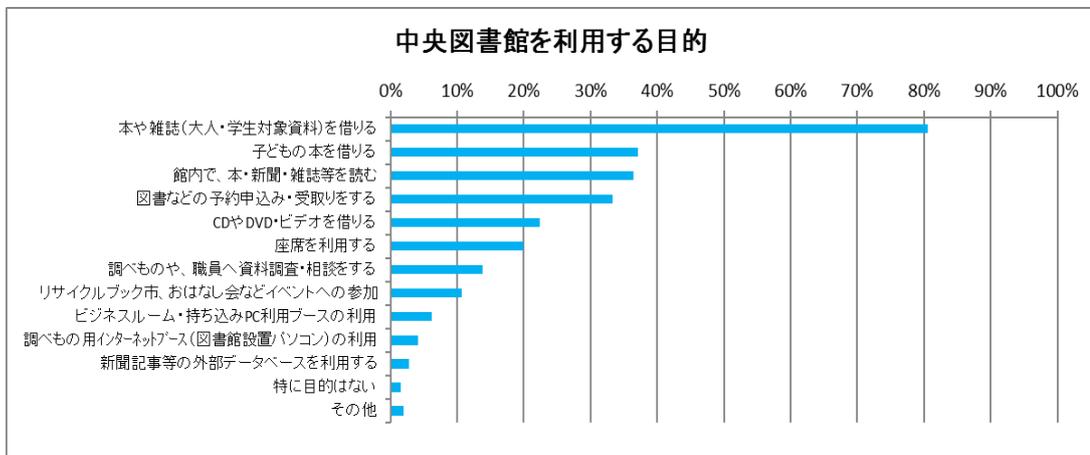
その他：千葉市・県外等

その他：フリーランス等

## 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目的について尋ねた。(回答者数647人。複数回答可)

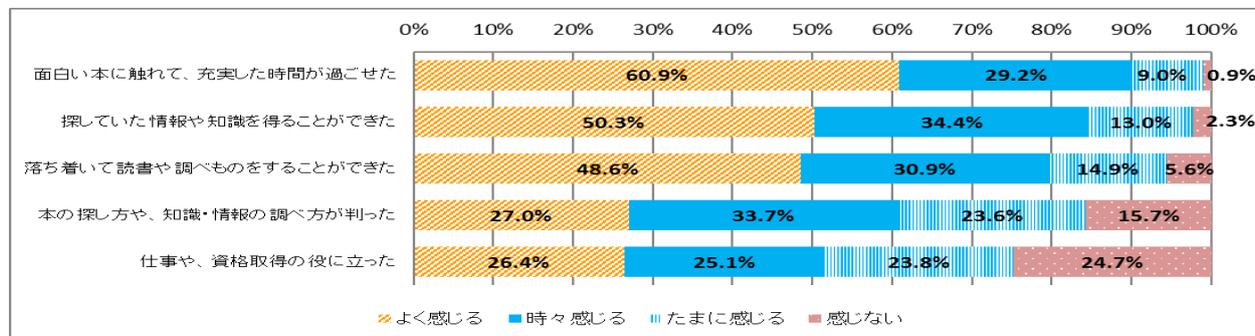
最も多かったのは、「本や雑誌を借りる」で80.5%、次いで「子どもの本を借りる」が37.1%、「館内で、本・新聞・雑誌等を読む」が36.5%となった。「図書などの予約申込み・受取りをする」が約33%で昨年同様、他の施設に比べると予約資料の受取りを目的とする傾向は低めであった。



質問	選択数	割合
本や雑誌(大人・学生対象資料)を借りる	521	80.5%
子どもの本を借りる	240	37.1%
館内で、本・新聞・雑誌等を読む	236	36.5%
図書などの予約申込み・受取りをする	215	33.2%
CDやDVD・ビデオを借りる	145	22.4%
座席を利用する	129	19.9%
調べものや、職員へ資料調査・相談をする	89	13.8%
リサイクルブック市、おはなし会などイベントへの参加	69	10.7%
ビジネスルーム・持ち込みPC利用ブースの利用	40	6.2%
調べもの用インターネットブース(図書館設置パソコン)の利用	27	4.2%
新聞記事等の外部データベースを利用する	18	2.8%
特に目的はない	10	1.5%
その他(メディアパーク市川内他施設のついて、駐車場が使い易い等)	13	2.0%

## 問 2. 図書館を利用した成果

「面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた」と感じている人が 99.1%と最も多く、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事ができた」の順となった。この 3 項目については、9 割以上の人々が図書館を利用した成果を感じたことがあると回答している。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 84.3%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	380	60.9%	182	29.2%	56	9.0%	6	0.9%	624
探していた情報や知識を得ることができた	305	50.3%	209	34.4%	79	13.0%	14	2.3%	607
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	280	48.6%	178	30.9%	86	14.9%	32	5.6%	576
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	150	27.0%	187	33.7%	131	23.6%	87	15.7%	555
仕事や、資格取得の役に立った	139	26.4%	132	25.1%	125	23.8%	130	24.7%	526

## 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。

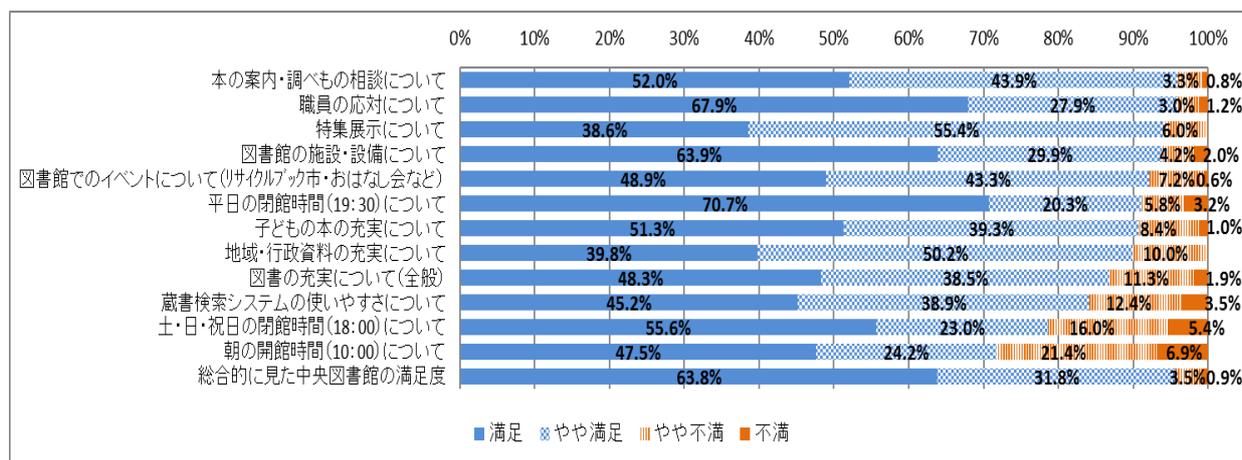
‘満足’と‘やや満足’を合わせた満足度は「本の案内・調べもの相談」が 96.0%と最も高く、昨年度より 2 ポイント上がった。

「職員の応対」は 95.9%、「図書館の施設・設備」は 93.8%と非常に高い数値が示されたが、昨年と比べるとやや低下した。年数を経過した施設への要望の変化のほか、12 月のセルフ機器導入に対する利用者の戸惑いが背景にあると推察される。一方、「蔵書検索システムの使いやすさ」の満足度は、昨年度システム更新によって低下していたが今回 1.9 ポイント戻った。今後とも新しいサービスの PR に努めるとともに、改善を積み重ねていきたい。

「図書の充実について(全般)」については 86.8%であり、計画的に各分野の資料の更新を進めつつ、中央図書館としての蔵書の構築に努めていく。

また、今回設問に入れた「朝の開館時間」の満足度が 71.7%、「土・日・祝日の閉館時間」が 78.6%となったことについても、詳細な分析が必要である。

総合的な満足度については、95.6%となった。引き続きサービスの充実に努め、満足度の更なる向上に努めたい。



	満足		やや満足		やや不満		不満		計
本の案内・調べもの相談について	206	52.0%	174	43.9%	13	3.3%	3	0.8%	396
職員の対応について	409	67.9%	168	27.9%	18	3.0%	7	1.2%	602
特集展示について	135	38.6%	194	55.4%	21	6.0%	0	0%	350
図書館の施設・設備について	391	63.9%	183	29.9%	26	4.2%	12	2.0%	612
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)	156	48.9%	138	43.3%	23	7.2%	2	0.6%	319
平日の閉館時間(19:30)について	440	70.7%	126	20.3%	36	5.8%	20	3.2%	622
子どもの本の充実について	209	51.3%	160	39.3%	34	8.4%	4	1.0%	407
地域・行政資料の充実について	119	39.8%	150	50.2%	30	10.0%	0	0%	299
図書の充実について(全般)	299	48.3%	238	38.5%	70	11.3%	12	1.9%	619
蔵書検索システムの使いやすさについて	229	45.2%	197	38.9%	63	12.4%	18	3.5%	507
土・日・祝日の閉館時間(18:00)について	341	55.6%	141	23.0%	98	16.0%	33	5.4%	613
朝の開館時間(10:00)について	291	47.5%	148	24.2%	131	21.4%	42	6.9%	612
総合的に見た中央図書館の満足度	404	63.8%	201	31.8%	22	3.5%	6	0.9%	633

## 問5. 自由記入

調査票 647 記入者 191 未記入 456 (記入率 29.5%) ※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

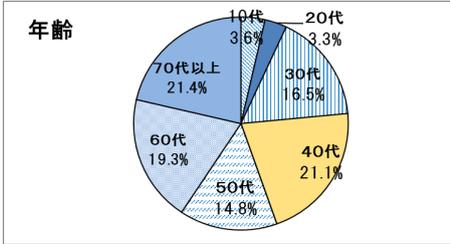
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	50	新刊本等資料を増やしてほしい、子どもの本の充実を望むといった要望が多い。
2	AV資料に関する記入	6	CDとDVDの新規購入を望む声があった。
3	施設に関する記入	22	トイレに関する希望が多い(狭い、乾燥機の設置等)。
4	座席に関する記入	13	持ち込みPC利用ブースの椅子の改善。座席管理システムの導入で利用しやすくなったという意見など。
5	ITに関する記入	31	セルフ貸出について様々な意見あり。予約受取が使いやすい、検索システムが難しいなどの意見があった。
6	マナーに関する記入	10	マナー違反をしている人を注意してほしい。本への書き込みがある。新聞閲覧台の配置が変わってよくなったなどの意見があった。
7	職員に関する記入	12	丁寧に対応してくれるという意見がある一方、自動化により接点が減ったという意見もあった。
8	運営に関する記入	56	今より開館時間を早く、閉館時間を遅くという意見が多い。開館日を増やしてほしい。リサイクルブックに関する意見など、さまざまな要望があった。
9	感想	28	よく利用している。子どもも本が好きになった。本に触れる機会が増えたなど、好意的な意見が多数。
10	その他の記入	7	行徳図書館を中央図書館くらい充実してほしいなどの意見があった。

# 行徳図書館 アンケート結果

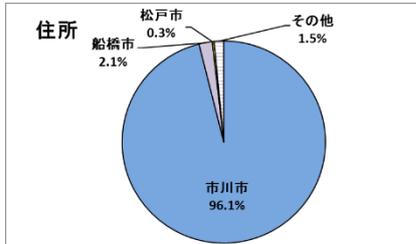
## 年齢・居住地・職業について

回答者の年齢別では、70代以上が21.4%と最も多く、続いて40代が21.1%、60代が19.3%の順となっている。居住地別では回答者の約96.1%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36.4%で、次いで主婦、無職の順となった。期間中に行ったりサイクルブック市の参加者にも回答をいただいているため、回答者層の結果にも反映されているものと考えられる。

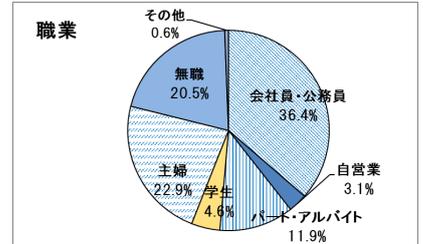
年齢



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	12	11	55	70	49	64	71	332
	3.6%	3.3%	16.5%	21.1%	14.8%	19.3%	21.4%	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	318	7	1	0	0	5	331
	96.1%	2.1%	0.3%	0%	0%	1.5%	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	119	10	39	15	75	67	2	327
	36.4%	3.1%	11.9%	4.6%	22.9%	20.5%	0.6%	100%

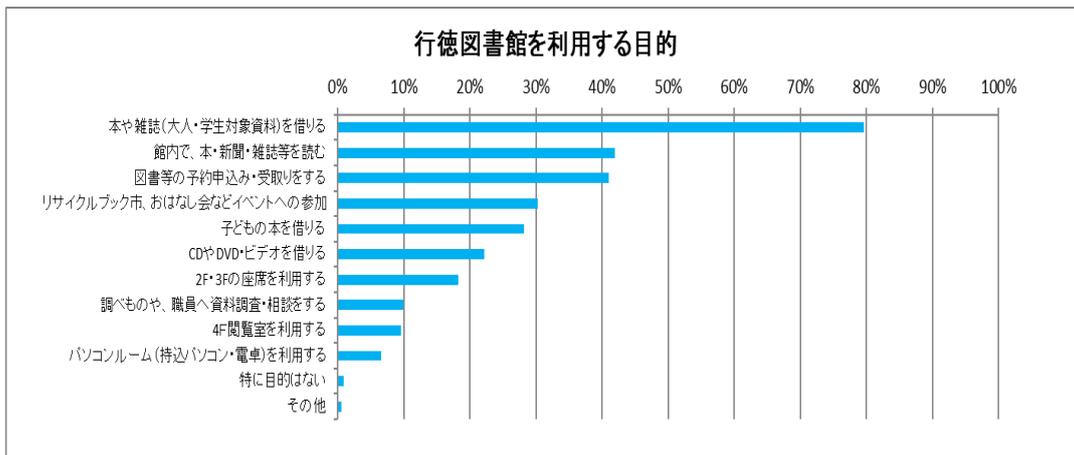
その他：江戸川区・横浜他

その他：未記入

## 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 334 人。複数回答可)

最も多かった回答は「本や雑誌を借りる」で 79.6%だった。「館内で、本・新聞・雑誌等を読む」が 41.9%で 2 番目となり、続いて「図書等の予約申込み・受取りをする」が 41.0%の順となった。「調べものや、職員へ資料調査・相談をする」は 9.9%で、昨年より 4.5 ポイント増加した。「子どもの本を借りる」が 28.1%で昨年より 8.4 ポイント減少した。

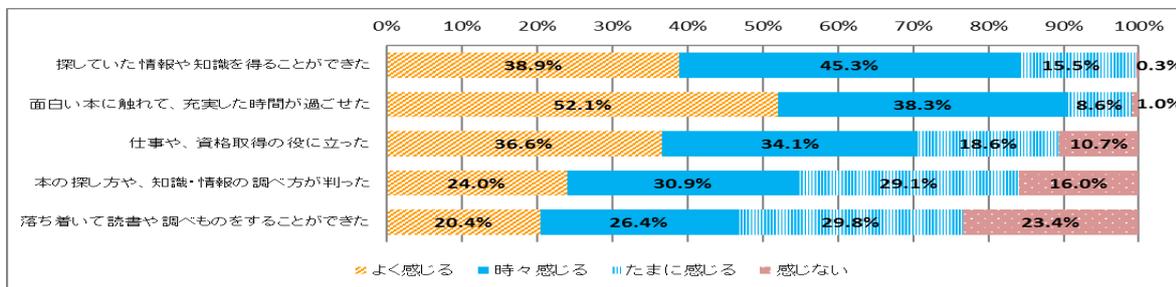


質問	選択数	割合
本や雑誌(大人・学生対象資料)を借りる	266	79.6%
館内で、本・新聞・雑誌等を読む	140	41.9%
図書等の予約申込み・受取りをする	137	41.0%
リサイクルブック市、おはなし会などイベントへの参加	101	30.2%
子どもの本を借りる	94	28.1%
CDやDVD・ビデオを借りる	74	22.2%
2F・3Fの座席を利用する	61	18.3%
調べものや、職員へ資料調査・相談をする	33	9.9%
4F閲覧室を利用する	32	9.6%
パソコンルーム(持込パソコン・電卓)を利用する	22	6.6%
特に目的はない	3	0.9%
その他(資格取得に向けた勉強)	2	0.6%

## 問 2. 図書館を利用した成果

「探していた情報や知識を得ることができた」が 99.7%、「面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた」が 99.0%と非常に多かった。また、「落ち着いて読書や調べものをする事ができた」と感じている人も 9 割近くいることがわかった。

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。



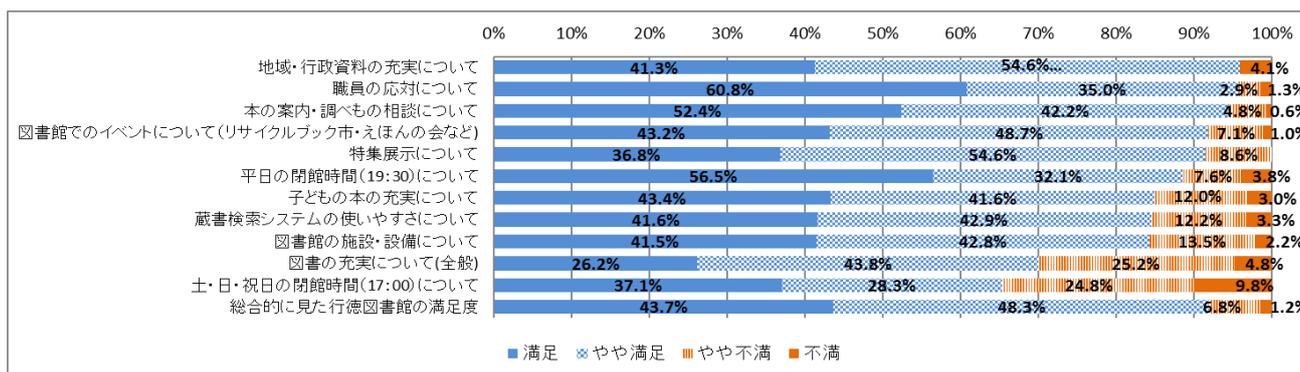
	よく感じる	時々感じる	たまに感じる	感じない	計				
探していた情報や知識を得ることができた	116	38.9%	135	45.3%	46	15.5%	1	0.3%	298
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	163	52.1%	120	38.3%	27	8.6%	3	1.0%	313
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	106	36.6%	99	34.1%	54	18.6%	31	10.7%	290
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	66	24.0%	85	30.9%	80	29.1%	44	16.0%	275
仕事や、資格取得の役に立った	54	20.4%	70	26.4%	79	29.8%	62	23.4%	265

## 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、「地域・行政資料の充実について」が 95.9%、次いで「職員の対応について」が 95.8%と非常に高かった。3 番目に満足度の高かった「本の案内・調べもの相談について」は昨年より 8.5 ポイント増加し 94.6%となった。「図書館の施設・設備について」が 84.3%、「図書の充実について(全般)」が 70.0%で、昨年よりやや低くなった。より魅力ある棚づくりと施設運営に努めたい。「土・日・祝日の閉館時間(17:00)について」は 65.4%だった。

総合的な満足度は 92.0%となった。今後ともサービス向上に努めていきたい。



	満足	やや満足	やや不満	不満	計				
地域・行政資料の充実について	50	41.3%	66	54.6%	0	0%	5	4.1%	121
職員の対応について	186	60.8%	107	35.0%	9	2.9%	4	1.3%	306
本の案内・調べもの相談について	87	52.4%	70	42.2%	8	4.8%	1	0.6%	166
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)	85	43.2%	96	48.7%	14	7.1%	2	1.0%	197
特集展示について	56	36.8%	83	54.6%	13	8.6%	0	0%	152
平日の閉館時間(19:30)について	178	56.5%	101	32.1%	24	7.6%	12	3.8%	315
子どもの本の充実について	72	43.4%	69	41.6%	20	12.0%	5	3.0%	166
蔵書検索システムの使いやすさについて	99	41.6%	102	42.9%	29	12.2%	8	3.3%	238
図書館の施設・設備について	132	41.5%	136	42.8%	43	13.5%	7	2.2%	318
図書の充実について(全般)	82	26.2%	137	43.8%	79	25.2%	15	4.8%	313
土・日・祝日の閉館時間(17:00)について	118	37.1%	90	28.3%	79	24.8%	31	9.8%	318
総合的に見た行徳図書館の満足度	142	43.7%	157	48.3%	22	6.8%	4	1.2%	325

## 問5. 自由記入

調査票 334 記入者 99 未記入 235 (記入率 29.6%) ※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

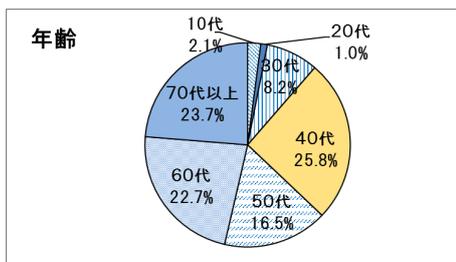
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	25	一般書、専門書、郷土資料の蔵書を充実してほしいとの要望。
2	AV資料に関する記入	2	CD資料を増やしてほしいとの要望あり。
3	施設に関する記入	7	施設の老朽化や空調について改善を求める意見があった。
4	座席に関する記入	10	フロア内、閲覧室の座席数を増やしてほしいとの要望が多い。
5	ITに関する記入	10	検索システムについて改善を望む声が多い。
6	マナーに関する記入	7	新聞の独占、居眠りをしている、飲食をしている人を見かけるなど。
7	職員に関する記入	10	親切で助かっているというお褒めの言葉が多い。
8	運営に関する記入	32	リサイクルブック市いつも助かる、お正月の福袋楽しかったなど。自動貸出機の使い勝手の良し悪しについての意見あり。開館時間の延長希望あり。
9	感想	11	子どもが本を好きになった、久しぶりに来たら様々な面が良くなっていて驚いたなど感謝の言葉多数。
10	その他の記入	8	特になし。市政についての意見。

# 信篤図書館 アンケート結果

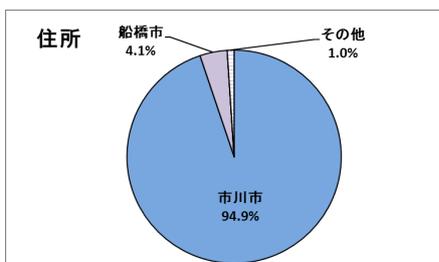
## 年齢・居住地・職業について

回答者の年齢別では、40代、70代以上、60代の順でそれぞれ20%を超えている。居住地別では、市内在住者が9割以上を占め、市外在住者は5.1%で、地域館の中では市外在住者の割合が高くなっている。職業別では、主婦が33.3%と最も多く、次いで会社員・公務員が27.1%、パート・アルバイトが16.7%となった。

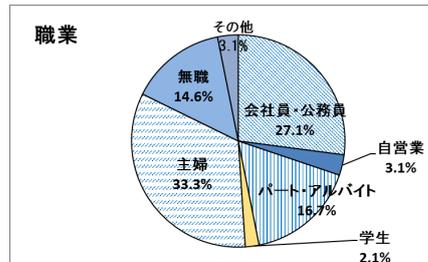
年齢



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	2	1	8	25	16	22	23	97
	2.1%	1.0%	8.2%	25.8%	16.5%	22.7%	23.7%	100%

	市川市	船橋市	松戸市	湊安市	鎌ヶ谷市	その他	計
回答者数	92	4	0	0	0	1	97
	94.9%	4.1%	0%	0%	0%	1.0%	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	26	3	16	2	32	14	3	96
	27.1%	3.1%	16.7%	2.1%	33.3%	14.6%	3.1%	100%

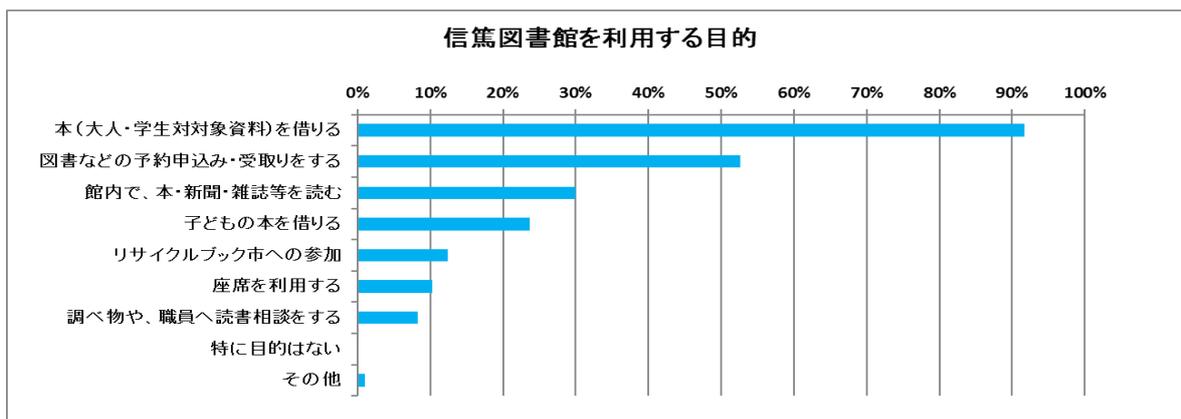
その他：記入なし

その他：学童支援員

## 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 97 人。複数回答可)

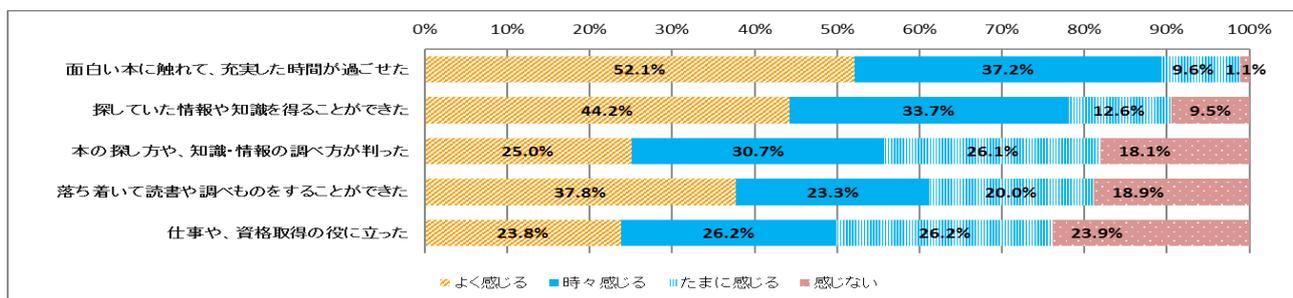
最も多かったのは、「本を借りる」で91.8%、続いて「図書などの予約申込み・受取りをする」が52.6%となり、貸出と予約本の受取に利用されていることがわかった。昨年に比べ、「館内で、本・新聞・雑誌等を読む」が約7ポイント増加している。



質問	選択数	割合
本（大人・学生対象資料）を借りる	89	91.8%
図書などの予約申込み・受取りをする	51	52.6%
館内で、本・新聞・雑誌等を読む	29	29.9%
子どもの本を借りる	23	23.7%
リサイクルブック市への参加	12	12.4%
座席を利用する	10	10.3%
調べ物や、職員へ読書相談をする	8	8.2%
特に目的はない	0	0%
その他（PCで作業）	1	1.0%

## 問 2. 図書館を利用した成果

98.9%の人が「面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた」と感じたことがあると回答している。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 90.5%となった。引き続き、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。



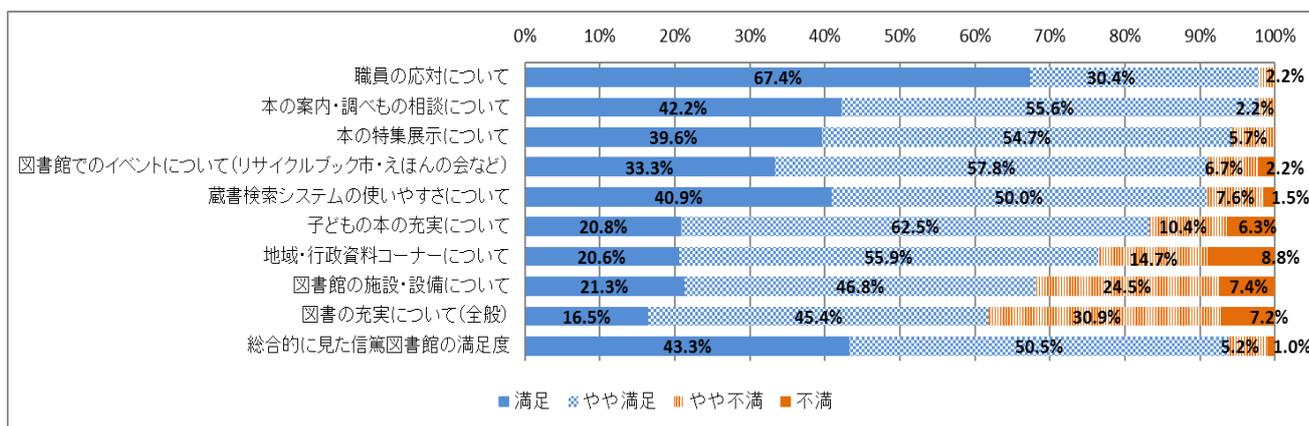
	よく感じる	時々感じる	たまに感じる	感じない	計				
面白本に触れて、充実した時間が過ごせた	49	52.1%	35	37.2%	9	9.6%	1	1.1%	94
探していた情報や知識を得ることができた	42	44.2%	32	33.7%	12	12.6%	9	9.5%	95
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	22	25.0%	27	30.7%	23	26.1%	16	18.1%	88
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	34	37.8%	21	23.3%	18	20.0%	17	18.9%	90
仕事や、資格取得の役に立った	20	23.8%	22	26.2%	22	26.2%	20	23.9%	84

## 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」と「本の案内・調べもの相談」が同率で 97.8%と非常に高い数値になった。続いて「本の特集展示」が 94.3%、「イベント」が 91.1%と満足度が高かった。一方、「図書館の施設・設備」については、施設の老朽化もあり、68.1%と他の項目に比べて低くなっている。また、「図書の充実(全般)」の満足度は 61.9%に留まっており、資料の更新を図り、魅力ある資料構成に努めていきたい。

総合的な満足度は 93.8%となった。今後ともサービスの向上に努めていく。



	満足	やや満足	やや不満	不満	計				
職員の対応について	62	67.4%	28	30.4%	2	2.2%	0	0%	92
本の案内・調べもの相談について	19	42.2%	25	55.6%	1	2.2%	0	0%	45
本の特集展示について	21	39.6%	29	54.7%	3	5.7%	0	0%	53
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)	15	33.3%	26	57.8%	3	6.7%	1	2.2%	45
蔵書検索システムの使いやすさについて	27	40.9%	33	50.0%	5	7.6%	1	1.5%	66
子どもの本の充実について	10	20.8%	30	62.5%	5	10.4%	3	6.3%	48
地域・行政資料コーナーについて	7	20.6%	19	55.9%	5	14.7%	3	8.8%	34
図書館の施設・設備について	20	21.3%	44	46.8%	23	24.5%	7	7.4%	94
図書の充実について(全般)	16	16.5%	44	45.4%	30	30.9%	7	7.2%	97
総合的に見た信篤図書館の満足度	42	43.3%	49	50.5%	5	5.2%	1	1.0%	97

## 問5. 自由記入

調査票 97 記入者 28 未記入 69 (記入率 28.9%) ※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。

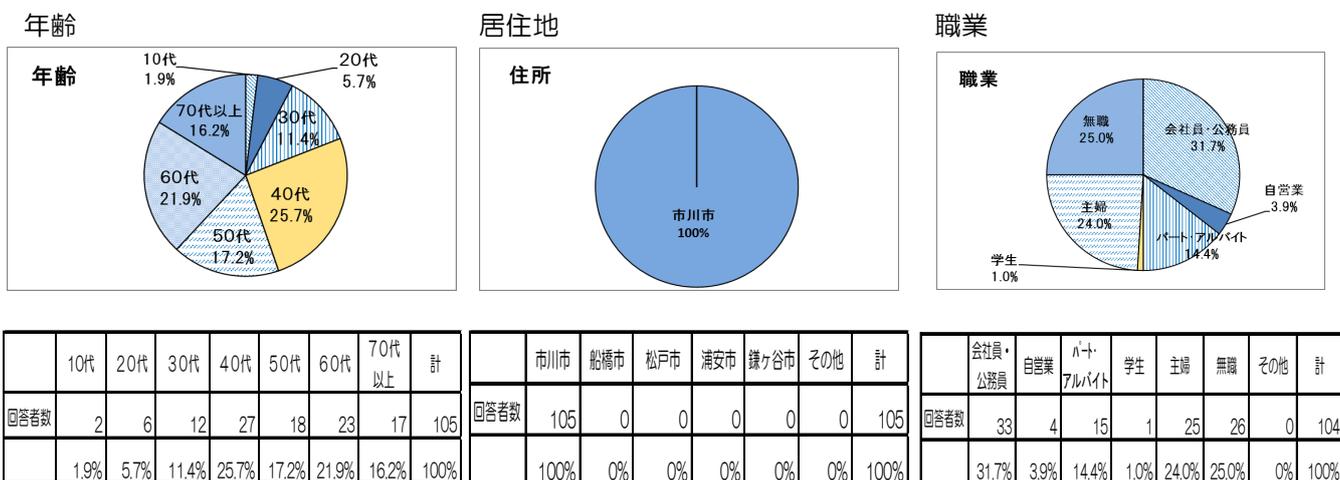
- (1) 資料に関する記入 (2) AV資料に関する記入 (3) 施設に関する記入  
(4) 座席に関する記入 (5) ITに関する記入 (6) マナーに関する記入  
(7) 職員に関する記入 (8) 運営に関する記入 (9) 感想 (10) その他の記入

	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	10	資料を増やしてほしい。(絵本・紙芝居・美術書など)新刊が少ないなどの要望が多い。
2	AV資料に関する記入	0	
3	施設に関する記入	8	静かで居心地が良い。小規模で利用しやすい。 トイレが臭い。階段しかないのでベビーカーが困る。 入口が暗いといった様々な意見があった。
4	座席に関する記入	1	PC電源が欲しい。
5	ITに関する記入	2	改良されて以前より便利。インターネットで予約できるのが便利。
6	マナーに関する記入	0	
7	職員に関する記入	5	感謝の言葉が多いが、職員の対応に個人差があるという意見もあった。
8	運営に関する記入	5	本の整理が良くなった。開館時間を延ばしてほしい。 休館日が多い。
9	感想	2	このままで。とてもよいです。
10	その他の記入	0	

# 南行徳図書館 アンケート結果

## 年齢・居住地・職業について

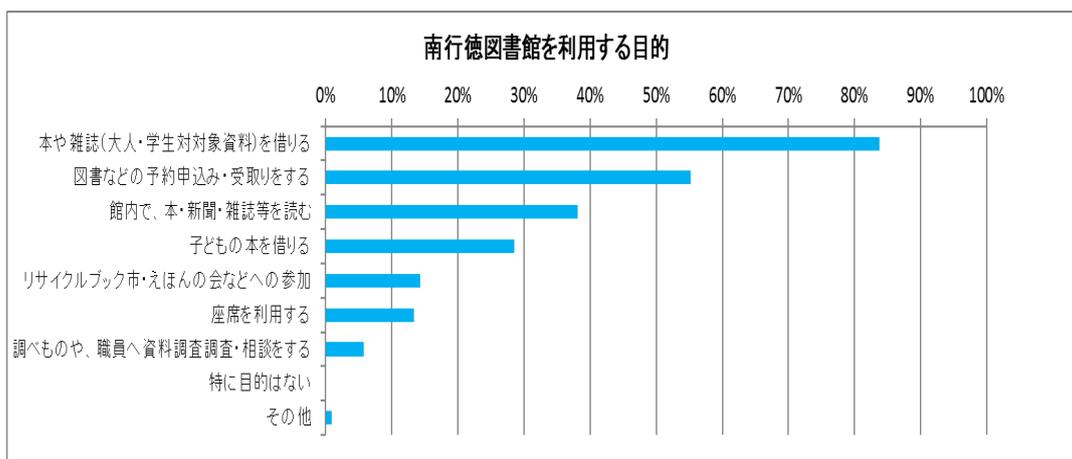
回答者の年齢別では、40代の利用が25.7%と最も多く、続いて60代が21.9%、50代が17.2%、70代以上が16.2%となっている。居住地別では回答者の全てが市内在住者という結果になった。職業別では、会社員・公務員が31.7%と最も多く、次に無職と主婦がほぼ同率になった。



## 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 104 人。複数回答可)

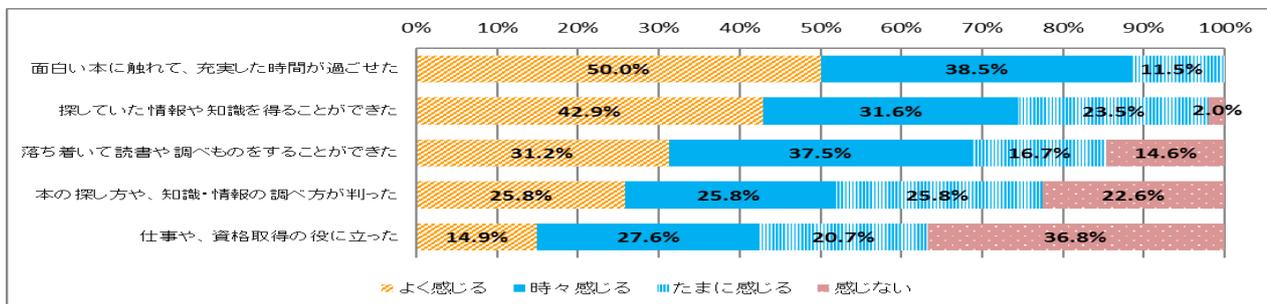
最も多かったのは、「本や雑誌を借りる」で83.8%となり、次に「図書などの予約申込み・受取りをする」が55.2%で前年より10ポイント近く上がっている。本を借りることを主目的としている利用者が多数である。次いで「館内で、本・新聞・雑誌等を読む」が38.1%で、「子どもの本を借りる」が28.6%と続いた。



質問	選択数	割合
本や雑誌(大人・学生対対象資料)を借りる	88	83.8%
図書などの予約申込み・受取りをする	58	55.2%
館内で、本・新聞・雑誌等を読む	40	38.1%
子どもの本を借りる	30	28.6%
リサイクルブック市・えほんの会などへの参加	15	14.3%
座席を利用する	14	13.3%
調べものや、職員へ資料調査調査・相談をする	6	5.7%
特に目的はない	0	0%
その他(ボケ防止)	1	1.0%

## 問 2. 図書館を利用した成果

回答者全員が「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、98.0%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。



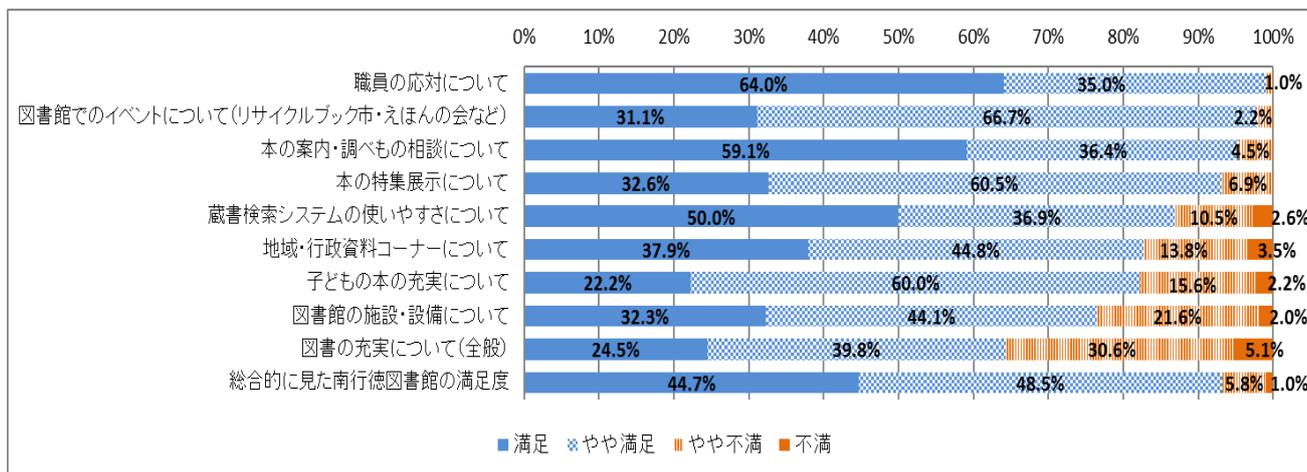
	よく感じる	時々感じる	たまに感じる	感じない	計				
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	48	50.0%	37	38.5%	11	11.5%	0	0%	96
探していた情報や知識を得ることができた	42	42.9%	31	31.6%	23	23.5%	2	2.0%	98
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	30	31.2%	36	37.5%	16	16.7%	14	14.6%	96
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	24	25.8%	24	25.8%	24	25.8%	21	22.6%	93
仕事や、資格取得の役に立った	13	14.9%	24	27.6%	18	20.7%	32	36.8%	87

## 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、「職員の対応」が 99.0%と最も高くなっている。次いで「図書館でのイベント」が昨年より 13.6 ポイント上がり、97.8%と非常に高い数値となった。また「本の案内・調べもの相談」も 95.5%と満足度が高くなっている。これらに比べ、「図書の充実」「図書館の施設・設備」「子どもの本の充実」については若干満足度が低くなっている。

総合的な満足度は 93.2%であった。今後も資料の更新を図るなど、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				
職員の対応について	64	64.0%	35	35.0%	1	1.0%	0	0%	100
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)	14	31.1%	30	66.7%	1	2.2%	0	0%	45
本の案内・調べもの相談について	26	59.1%	16	36.4%	2	4.5%	0	0%	44
本の特集展示について	14	32.6%	26	60.5%	3	6.9%	0	0%	43
蔵書検索システムの使いやすさについて	38	50.0%	28	36.9%	8	10.5%	2	2.6%	76
地域・行政資料コーナーについて	11	37.9%	13	44.8%	4	13.8%	1	3.5%	29
子どもの本の充実について	10	22.2%	27	60.0%	7	15.6%	1	2.2%	45
図書館の施設・設備について	33	32.3%	45	44.1%	22	21.6%	2	2.0%	102
図書の充実について(全般)	24	24.5%	39	39.8%	30	30.6%	5	5.1%	98
総合的に見た南行徳図書館の満足度	46	44.7%	50	48.5%	6	5.8%	1	1.0%	103

## 問5. 自由記入

調査票 105 記入者 26 未記入 79 (記入率 24.8%) ※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

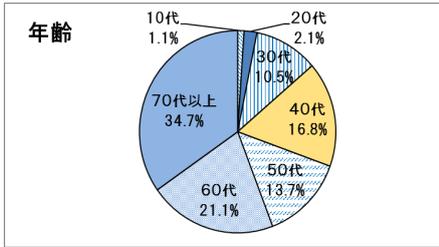
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	9	蔵書を増やしてほしい、雑誌コーナーの充実などの要望があった。
2	AV資料に関する記入	0	
3	施設に関する記入	3	本を除菌する機械がほしい、冬は寒いという意見など。
4	座席に関する記入	1	座席が多くゆったり座れたら利用したい。
5	ITに関する記入	3	ネット予約できるのが良い、画面が良くなったという好意的な声があった。
6	マナーに関する記入	0	
7	職員に関する記入	5	親切丁寧で非常に良い、職員によって差があるという意見など。
8	運営に関する記入	7	休日が多い、大人の自習室がほしいなどの要望があった。
9	感想	7	感謝、助かっている、行くのが楽しみなど好意的な意見が多い。
10	その他の記入	0	

# 平田図書室 アンケート結果

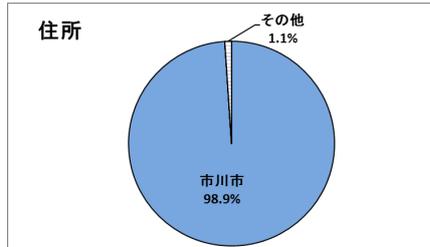
## 年齢・居住地・職業について

回答者の年齢別では、70代以上が34.7%と最も多く、60代が21.1%でこの二つの世代で半数以上を占める結果となった。居住者別では前年同様、市内在住者がほとんどである。職業別では、無職が3割強を占め、次いで主婦、会社員・公務員の順となった。

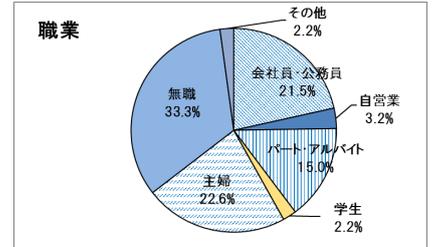
年齢



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	2	10	16	13	20	33	95
	1.1%	2.1%	10.5%	16.8%	13.7%	21.1%	34.7%	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	94	0	0	0	0	1	95
	98.9%	0%	0%	0%	0%	1.1%	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	20	3	14	2	21	31	2	93
	21.5%	3.2%	15.0%	2.2%	22.6%	33.3%	2.2%	100%

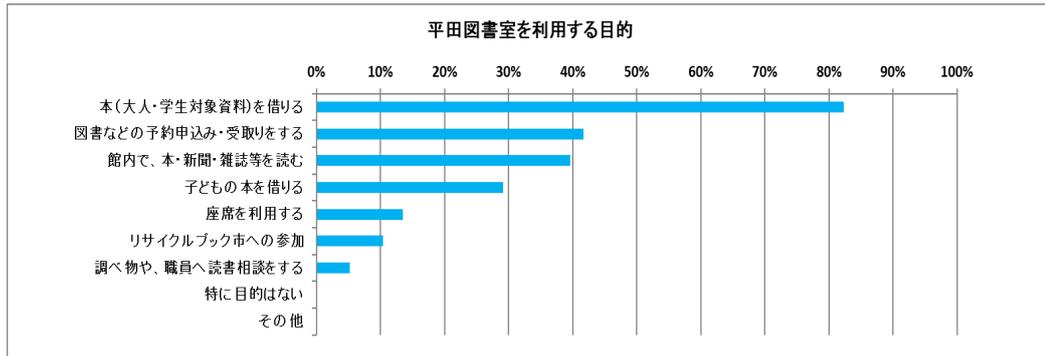
その他：横浜市

その他：家事手伝い・育休中

## 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。(回答者数 96 人。複数回答可)

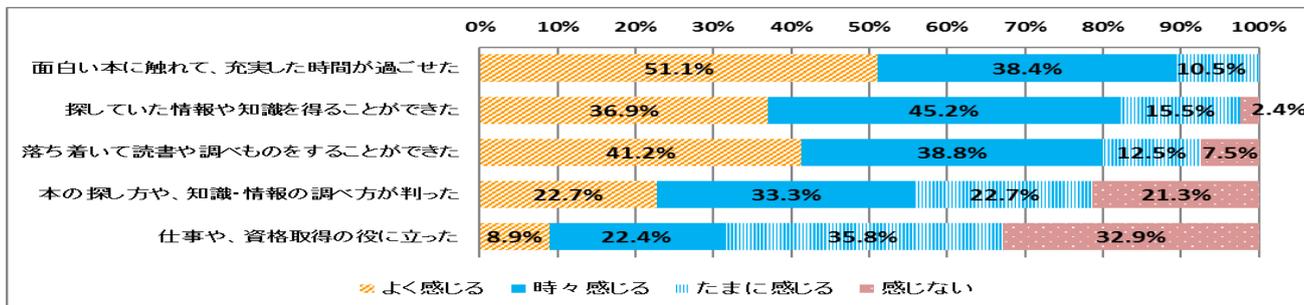
最も多かったのは「本を借りる」で 80%を超えた。次の「図書などの予約申込み・受取りをする」が 41.7%、続いて「館内で、本・新聞・雑誌等を読む」が 39.6%、「子どもの本を借りる」が 29.2%となっている。



質問	選択数	割合
本(大人・学生対象資料)を借りる	79	82.3%
図書などの予約申込み・受取りをする	40	41.7%
館内で、本・新聞・雑誌等を読む	38	39.6%
子ども本を借りる	28	29.2%
座席を利用する	13	13.5%
リサイクルブック市への参加	10	10.4%
調べ物や、職員へ読書相談をする	5	5.2%
特に目的はない	0	0%
その他	0	0%

## 問 2. 図書館を利用した成果

全員が「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」「落ち着いて読書や調べものをする事ができた」と回答した人も 9 割以上となり、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を提供できるよう、サービスの向上に努めたい。



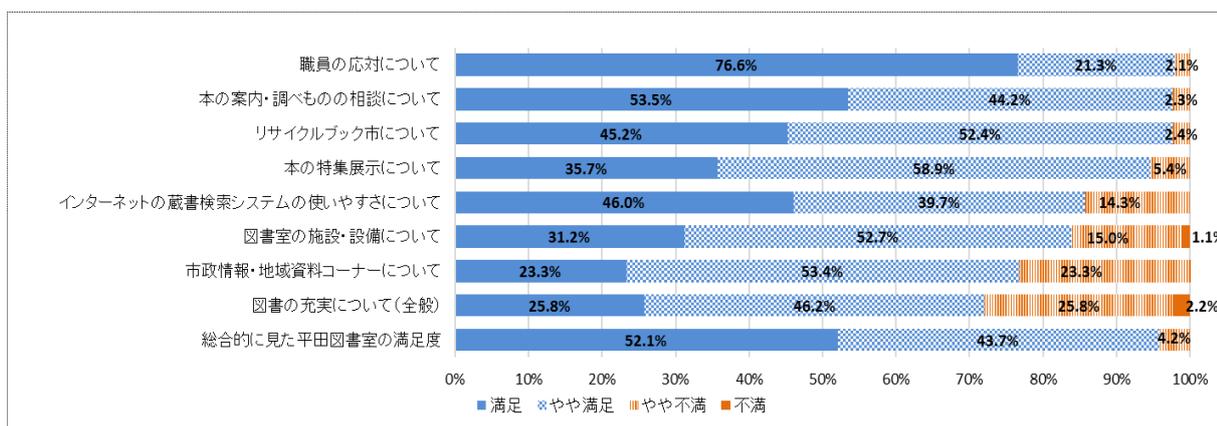
	よく感じる	時々感じる	たまに感じる	感じない	計				
面白本に触れて、充実した時間が過ごせた	44	51.1%	33	38.4%	9	10.5%	0	0%	86
探していた情報や知識を得ることができた	31	36.9%	38	45.2%	13	15.5%	2	2.4%	84
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	33	41.2%	31	38.8%	10	12.5%	6	7.5%	80
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	17	22.7%	25	33.3%	17	22.7%	16	21.3%	75
仕事や、資格取得の役に立った	6	8.9%	15	22.4%	24	35.8%	22	32.9%	67

## 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、「職員の応対」が 97.9% を得られた。「本の案内・調べもの相談」も 97.7% と非常に高かった。他の項目に比べ「図書室の施設・設備」「図書の充実(全般)」については満足度が低くなっているが、総合的な満足度は 95.8% となっている。

規模の小さい図書室であるが、資料の案内や取り寄せ、職員の丁寧な応対により、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				
職員の応対について	72	76.6%	20	21.3%	2	2.1%	0	0%	94
本の案内・調べものの相談について	23	53.5%	19	44.2%	1	2.3%	0	0%	43
リサイクルブック市について	19	45.2%	22	52.4%	1	2.4%	0	0%	42
本の特集展示について	20	35.7%	33	58.9%	3	5.4%	0	0%	56
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	29	46.0%	25	39.7%	9	14.3%	0	0%	63
図書室の施設・設備について	29	31.2%	49	52.7%	14	15.0%	1	1.1%	93
市政情報・地域資料コーナーについて	7	23.3%	16	53.4%	7	23.3%	0	0%	30
図書の充実について(全般)	24	25.8%	43	46.2%	24	25.8%	2	2.2%	93
総合的に見た平田図書室の満足度	50	52.1%	42	43.7%	4	4.2%	0	0%	96

## 問5. 自由記入

調査票 96 記入者 36 未記入 60 (記入率 37.5%) ※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

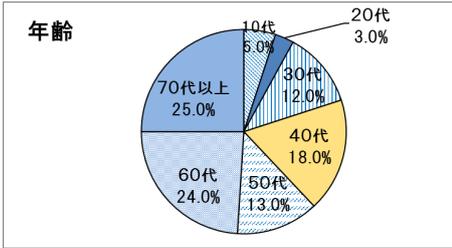
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	10	資料数が少ない、新刊本が欲しいなどの要望が多数。
2	AV資料に関する記入	0	
3	施設に関する記入	11	トイレを洋式にして欲しい。除菌ボックスが欲しいという意見があった。
4	座席に関する記入	0	
5	ITに関する記入	0	
6	マナーに関する記入	2	うるさい子どもの親を注意して欲しい。椅子を引いて通れるように気を配って欲しいという意見があった。
7	職員に関する記入	2	親切な対応で感謝するという声があった。
8	運営に関する記入	7	閉館時間を少し遅くして欲しいという要望があった。
9	感想	6	いつまでも続けて欲しい。なくならないで欲しいなど好意的な意見が多い。
10	その他の記入	1	質問の回答ができず、すみません。

# 大野公民館図書室 アンケート結果

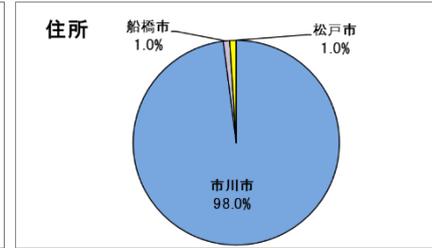
## 年齢・居住地・職業について

回答者の年齢別では、70代以上が25.0%、続いて60代が24.0%でこの二つの世代で今年度も約半数を占めた。また、10代が5ポイント増え5%になった。居住地別では、市内在住者が98%になり、隣接の市外居住者が2ポイント増え、2%になった。職業別では、主婦が32.0%で最も高く、次いで会社員・公務員が26.8%、無職が18.5%となった。

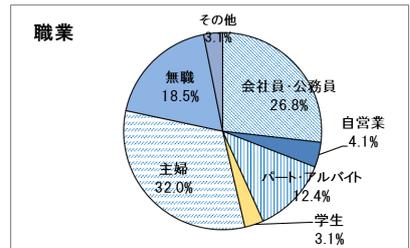
年齢



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	5	3	12	18	13	24	25	100
	5.0%	3.0%	12.0%	18.0%	13.0%	24.0%	25.0%	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	98	1	0	1	0	0	100
	98.0%	1.0%	0%	1.0%	0%	0%	100%

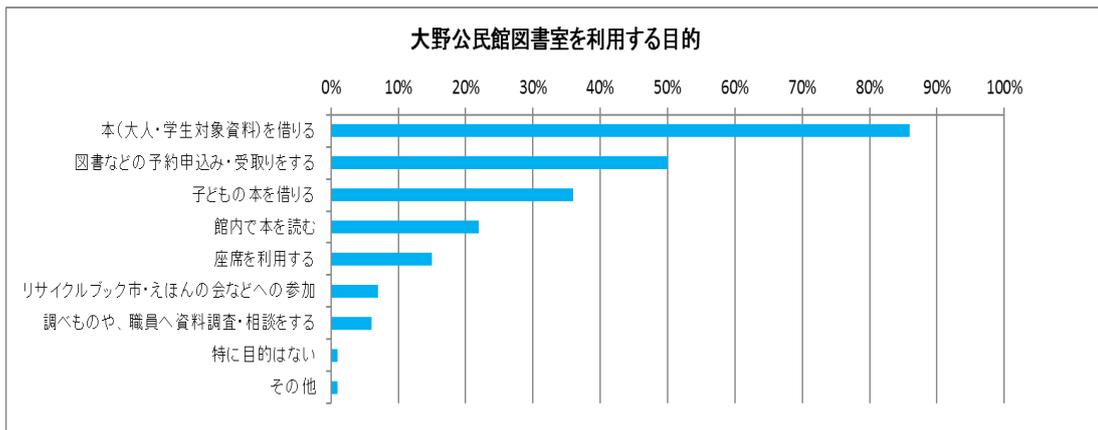
	会社員・公務員	自営業	パート・アルバイト	学生	主婦	無職	その他	計
回答者数	26	4	12	3	31	18	3	97
	26.8%	4.1%	12.4%	3.1%	32.0%	18.5%	3.1%	100%

その他：薬剤師他

## 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 100 人。複数回答可)

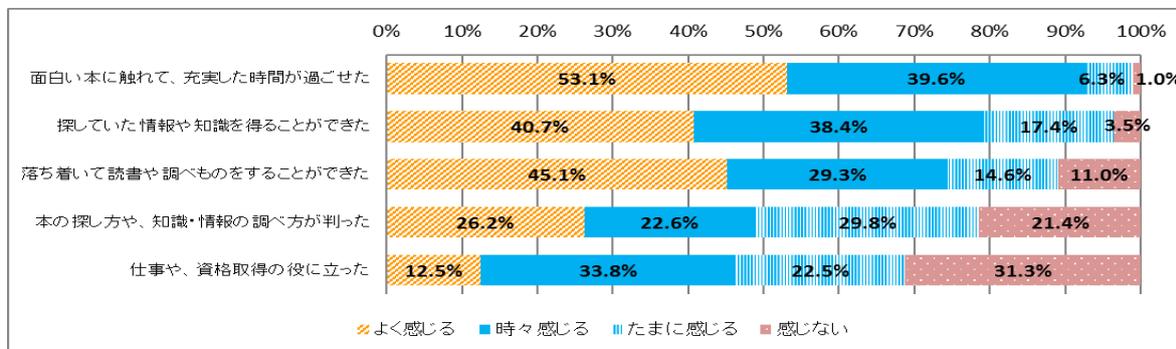
最も多かった、「本を借りる」86.0%に次ぎ、「図書などの予約申込み・受取りをする」が50.0%と高い割合を示した。



質問	選択数	割合
本(大人・学生対象資料)を借りる	86	86.0%
図書などの予約申込み・受取りをする	50	50.0%
子どもの本を借りる	36	36.0%
館内で本を読む	22	22.0%
調べものや、職員へ資料調査・相談をする	15	15.0%
座席を利用する	7	7.0%
リサイクルブック市・えほんの会などへの参加	6	6.0%
特に目的はない	1	1.0%
その他(仕事で読み聞かせに使う)	1	1.0%

## 問 2. 図書室を利用した成果

99.0%の人が「面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた」と感じたことがあると答えている。また、96.5%が「探していた情報や知識を得ることができた」と回答し、89.0%が「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、サービスの向上に務めたい。



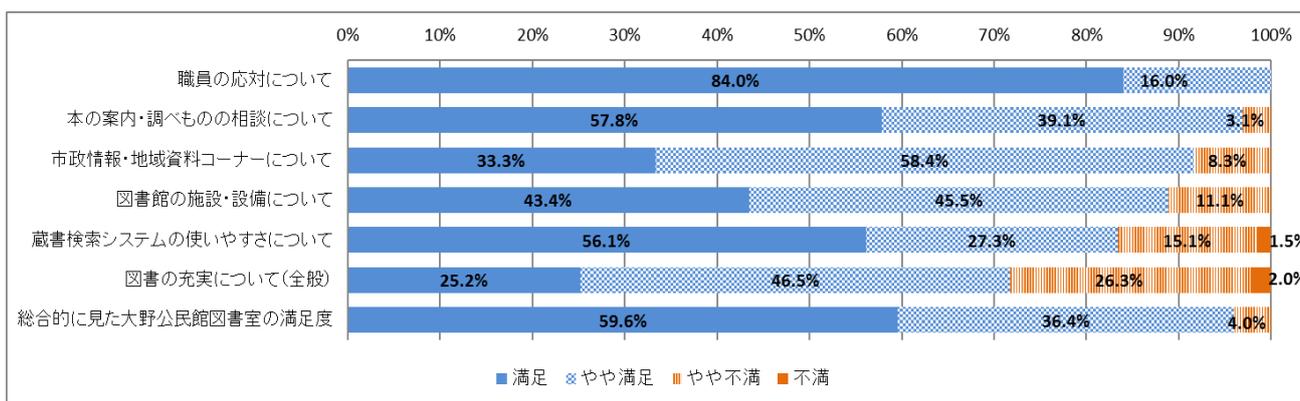
	よく感じる	時々感じる	たまに感じる	感じない	計				
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	51	53.1%	38	39.6%	6	6.3%	1	1.0%	96
探していた情報や知識を得ることができた	35	40.7%	33	38.4%	15	17.4%	3	3.5%	86
落ち着いて読書や調べものをするのができた	37	45.1%	24	29.3%	12	14.6%	9	11.0%	82
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	22	26.2%	19	22.6%	25	29.8%	18	21.4%	84
仕事や、資格取得の役に立った	10	12.5%	27	33.8%	18	22.5%	25	31.3%	80

## 問 3・4. 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、昨年同様「職員の対応」が100%を得られた。続いて「本の案内・調べものの相談」が96.9%となった。一方で、「図書の充実」については、71.7%と、昨年よりやや低くなっており、今後とも蔵書の充実に努めていく。

総合的な満足度は96.0%と高い数値となった。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	84	84.0%	16	16.0%	0	0%	0	0%	100
本の案内・調べものの相談について	37	57.8%	25	39.1%	2	3.1%	0	0%	64
市政情報・地域資料コーナーについて	16	33.3%	28	58.4%	4	8.3%	0	0%	48
図書館の施設・設備について	43	43.4%	45	45.5%	11	11.1%	0	0%	99
蔵書検索システムの使いやすさについて	37	56.1%	18	27.3%	10	15.1%	1	1.5%	66
図書の充実について(全般)	25	25.2%	46	46.5%	26	26.3%	2	2.0%	99
総合的に見た大野公民館図書室の満足度	59	59.6%	36	36.4%	4	4.0%	0	0%	99

## 問5. 自由記入

調査票 100 記入者 37 未記入 63 (記入率 37.0%) ※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

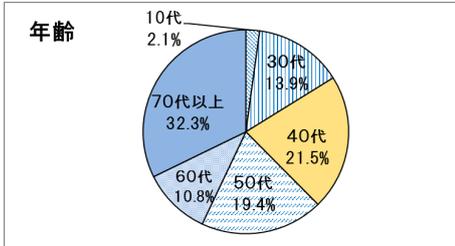
	分類	意見数	主な内容
1	資料に関する記入	11	蔵書数を増やしてほしいという要望が多くあった。
2	AV資料に関する記入	3	CD・DVDを借りられたら良いという要望。
3	施設に関する記入	3	本の除菌機器、本を入れるカゴを置いてほしい。
4	座席に関する記入	0	
5	ITに関する記入	3	蔵書検索システムがパソコンに不慣れな人には使いにくい。印刷できるようにしてほしいなどの声があった。
6	マナーに関する記入	0	
7	職員に関する記入	9	職員の対応が親切で満足という意見が多数あった。
8	運営に関する記入	1	読み聞かせなど子ども向けのイベントがあるといい。
9	感想	11	地域に密着した図書室で予約本が受け取れて便利など、好印象の意見が多い。
10	その他の記入	1	蔵書を借りたり返却する程度の利用なので特に意見、要望等はない。

# 西部公民館図書室 アンケート結果

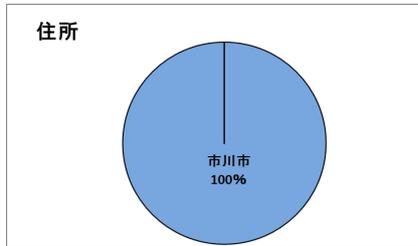
## 年齢・居住地・職業について

回答者の年齢別では、70代以上が32.3%と最も多く、続いて40代が21.5%、50代が19.4%となった。居住地別では回答者の全てが市内在住者であった。職業別では、主婦が32.6%と最も高く、会社員・公務員が28.3%、無職が22.8%と続いた。

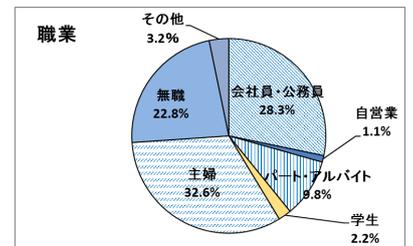
年齢



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	2	0	13	20	18	10	30	93
	2.1%	0%	13.9%	21.5%	19.4%	10.8%	32.3%	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	93	0	0	0	0	0	93
	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

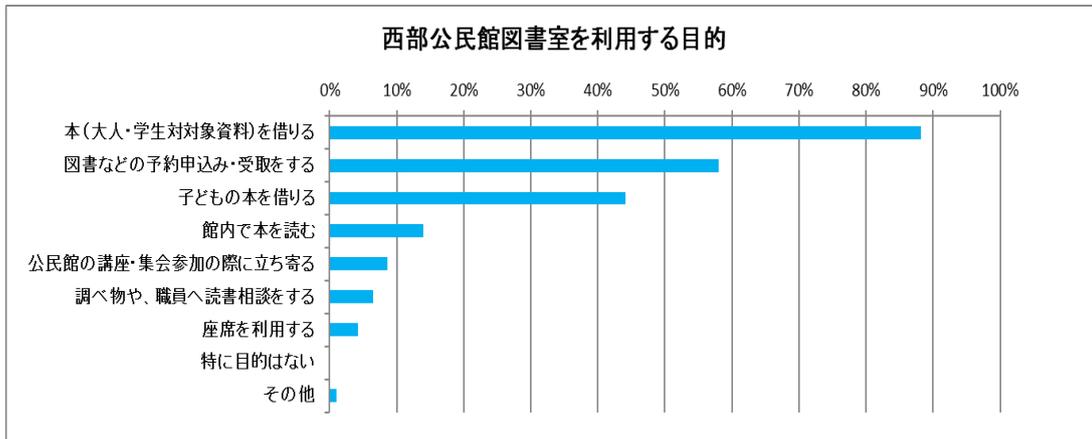
	会社員・公務員	自営業	パート・アルバイト	学生	主婦	無職	その他	計
回答者数	26	1	9	2	30	21	3	92
	28.3%	1.1%	9.8%	2.2%	32.6%	22.8%	3.2%	100%

その他：団体職員・保育士他

## 問 1. 西部公民館図書室の利用目的について

問 1 では西部公民館図書室の利用目的について尋ねた。(回答者数 93 人。複数回答可)

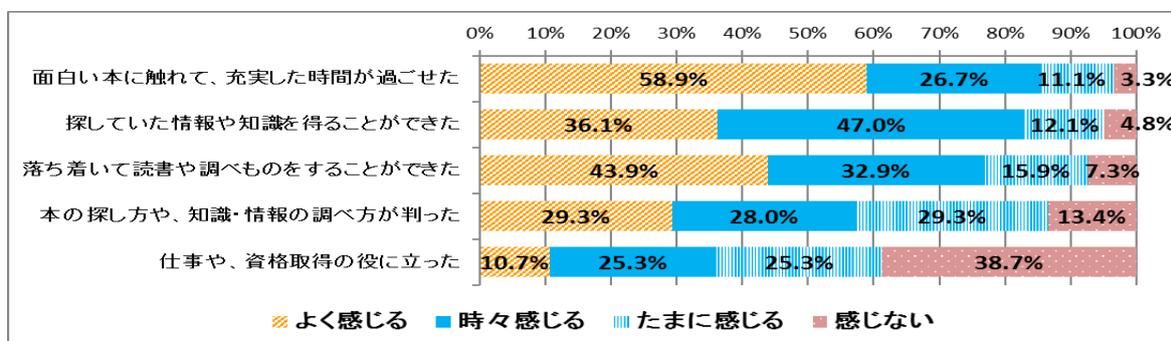
「図書などの予約申込み・受取をする」が 58.1%、「子どもの本を借りる」が 44.1%と他の施設よりも高い傾向があり、図書館未設置地域でのサービスを補う利用傾向があることが伺える。



質問	選択数	割合
本(大人・学生対象資料)を借りる	82	88.2%
図書などの予約申込み・受取をする	54	58.1%
子どもの本を借りる	41	44.1%
館内で本を読む	13	14.0%
公民館の講座・集会参加の際に立ち寄る	8	8.6%
調べ物や、職員へ読書相談をする	6	6.5%
座席を利用する	4	4.3%
特に目的はない	0	0%
その他(国分地区社協)	1	1.1%

## 問 2. 図書室を利用した成果

96.7%の人が「面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた」と感じたと答えている。また、95.2%が「探していた情報や知識を得ることができた」と回答、92.7%が「落ち着いて読書や調べものをする事ができた」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。



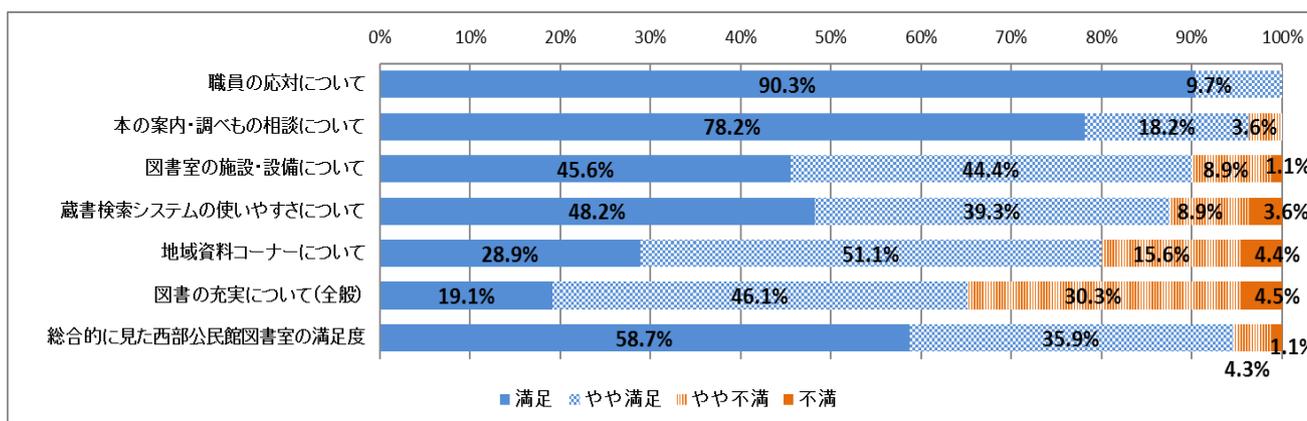
	よく感じる	時々感じる	たまに感じる	感じない	計				
面白い本に触れて、充実した時間が過ごせた	53	58.9%	24	26.7%	10	11.1%	3	3.3%	90
探していた情報や知識を得ることができた	30	36.1%	39	47.0%	10	12.1%	4	4.8%	83
落ち着いて読書や調べものをする事ができた	36	43.9%	27	32.9%	13	15.9%	6	7.3%	82
本の探し方や、知識・情報の調べ方が判った	24	29.3%	23	28.0%	24	29.3%	11	13.4%	82
仕事や、資格取得の役に立った	8	10.7%	19	25.3%	19	25.3%	29	38.7%	75

## 問 3・5. 西部公民館図書室の満足度

問 3 と問 5 では、西部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、「職員の応対」が100%となった。続く「本の案内・調べもの相談」の満足度が96.4%となり、「不満」の回答はなかった。一方、「図書の充実」については、65.2%にとどまった。引き続き蔵書の充実に努めたい。

総合的な満足度は94.6%と高い数値となった。今後もこの満足度を保てるよう、西部地域における図書館サービスの充実に努めたい。

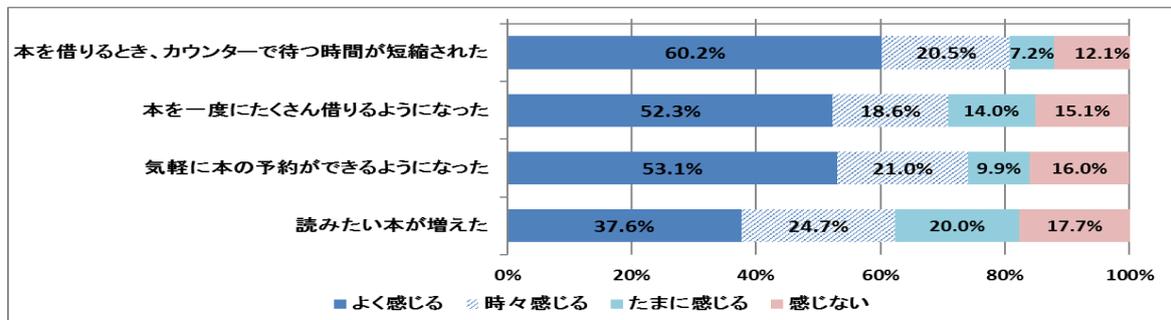


	満足	やや満足	やや不満	不満	計				
職員の応対について	84	90.3%	9	9.7%	0	0%	0	0%	93
本の案内・調べもの相談について	43	78.2%	10	18.2%	2	3.6%	0	0%	55
図書室の施設・設備について	41	45.6%	40	44.4%	8	8.9%	1	1.1%	90
蔵書検索システムの使いやすさについて	27	48.2%	22	39.3%	5	8.9%	2	3.6%	56
地域資料コーナーについて	13	28.9%	23	51.1%	7	15.6%	2	4.4%	45
図書の充実について(全般)	17	19.1%	41	46.1%	27	30.3%	4	4.5%	89
総合的に見た西部公民館図書室の満足度	54	58.7%	33	35.9%	4	4.3%	1	1.1%	92

#### 問4. 貸出方法の変更について

問4では、平成31年4月から西部公民館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、以前と比べて感じることを尋ねた。

回答者の87.9%が「カウンターで待つ時間が短縮された」と感じたと言っている。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」「読みたい本が増えた」と感じると回答している。



	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	50	60.2%	17	20.5%	6	7.2%	10	12.1%	83
本を一度にたくさん借りるようになった	45	52.3%	16	18.6%	12	14.0%	13	15.1%	86
気軽に本の予約ができるようになった	43	53.1%	17	21.0%	8	9.9%	13	16.0%	81
読みたい本が増えた	32	37.6%	21	24.7%	17	20.0%	15	17.7%	85

#### 問6. 自由記入

調査票 93 記入者 38 未記入 55 (記入率 40.8%) ※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	13	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	3	CD・DVDなどの予約受取に対応して欲しい。
3	施設に関する記入	1	施設の拡充・整備。
4	座席に関する記入	1	座席が少ない。
5	ITに関する記入	1	Webサイトに入る度にパスワードを入力するのが面倒。
6	マナーに関する記入	0	
7	職員に関する記入	3	職員の対応が丁寧で良い。
8	運営に関する記入	3	開室日を増やしてほしいなど。
9	感想	13	雰囲気良く、予約の受取ができて便利などの好印象の意見が多かった。
10	その他の記入	4	蔵書管理がバーコードに変わってから、人気の予約図書を待つ期間が長くなったなど。