

# 綾瀬市立図書館利用者アンケート調査結果報告

## 1 調査の目的

綾瀬市立図書館における利用の実態や満足度、要望を把握し、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 調査の概要

実施日 : 【配付期間】平成28年9月1日(木)～11日(日)

【最終回収日】平成28年9月25日(日)

実施時間: 各館の開館から閉館まで

実施場所: 図書館本館及び分室(北の台図書室・寺尾いずみ図書室・南部ふれあい図書室)

対象者 : 小学生以上

調査方法: 選択回答式及び記述式による無記名アンケート調査

配付枚数: 1,100枚

回収枚数: 463枚(42.1%)

## 3 集計・分析にあたって

無回答(選択回答式の設問で指定した以上選択されたものを含む)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

図書館の利用についての総合的な満足度は76.6%で、前回結果(81.6%)を5ポイント下回った。前回87.7%と高い評価を得た職員の対応については85.8%で、1.9ポイント下がったが、ほぼ同水準と言える結果となった。

満足度が高かった項目としては「開館時間」「貸出の制度」が、満足度が低かった項目としては、前回に続いて「図書館の施設・設備」が目立った。

今回の調査で新たに設けた、今後の図書館に必要なと思うものをたずねる設問では「飲食スペース」が最も多く、カフェ等を併設した図書館が誕生していることの影響が窺えた。次いで多かったのは「CD・DVDの閲覧コーナー」「無料Wi-Fi・LANの提供」「学習室のパソコン席」など滞在型の利用に寄った回答だったが、回答未選択が過半数と圧倒的に多かったことから、強い不満や要望がなく現状維持を望む層が多いことも見えた。

全体として、近隣市で図書館のリニューアルや新館建設が続いていることで、それらと比較した上での意見が増えているように見受けられた。また、図書館に対する利用者のニーズが多様化していることがわかった。

## アンケート結果

### 1 利用者の年齢・職業・住まい・利用状況

回答者の属性については、年齢別では70代が最も多く、60代以上の利用者で全体の54.4%を占めた。職業別では、無職が最も多く、次いで家事専業者、会社員・公務員、パート・アルバイトとなった。YA（ヤングアダルト）世代が少ないが、小学生・中学生は前回調査時（3.3%）から、やや増加した。居住別では市内在住者が多く、隣接市の中では海老名市が多かった。

利用頻度については、2～3週間に1回が6割を超えて最も多かった。貸出期間が2週間であるため期限日ごとの利用が多いものと思われる。より来館のサイクルが短い毎日（ほぼ毎日）と週に1～2回を合わせると全体の3割弱となり、日課的な利用傾向も見受けられる。

よく利用する館室については、本館が7割で最も多く、3つの図書室では、寺尾いずみ図書室を利用するとの回答が多かった。また、利用時間帯別では平日の午前が最も多く、特に決まっていな層が次ぐ。平日、土日祝日とも午前の利用が午後より多く、夜間は少なかった。

設問1から、最も多い利用者の属性は「市内在住の60～70代で、現在は仕事をしていないか家事専業であるため、平日日中の行動に比較的余裕がある層」となる。

#### 1-ア 年齢を教えてください

	～10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代～	計
回答者数	23	5	49	78	54	104	124	21	458
構成比	5.0%	1.1%	10.7%	17.0%	11.8%	22.7%	27.1%	4.6%	100%

無回答 5

#### 1-イ ご職業を教えてください

	小学生	中学生	高校生	専門学校	大学生	会社員・公務員	自営業・自由業	パート・アルバイト	家事専業者	無職	その他	計
回答者数	17	4	0	0	2	83	23	62	111	144	11	457
構成比	3.7%	0.9%	0.0%	0.0%	0.4%	18.2%	5.0%	13.6%	24.3%	31.5%	2.4%	100%

無回答 6

#### 1-ウ ご住所を教えてください

	綾瀬市	海老名市	大和市	座間市	藤沢市	その他	計
回答者数	394	40	7	4	8	6	459
構成比	85.8%	8.7%	1.5%	0.9%	1.7%	1.4%	100%

無回答 4

#### 1-エ どのくらいの頻度で利用しますか

	ほぼ毎日	週に1～2回	2～3週に1回	月1回程度	年に数回程度	今日のはじめて	計
回答者数	11	118	284	32	15	0	460
構成比	2.4%	25.6%	61.7%	7.0%	3.3%	0.0%	100%

無回答 3

1-オ 一番よく利用するのはどこですか

	本館	北の台	寺尾いずみ	南部ふれあい	計
回答者数	322	23	60	40	445
構成比	72.3%	5.2%	13.5%	9.0%	100%

無回答 18

1-カ よく利用する時間帯は

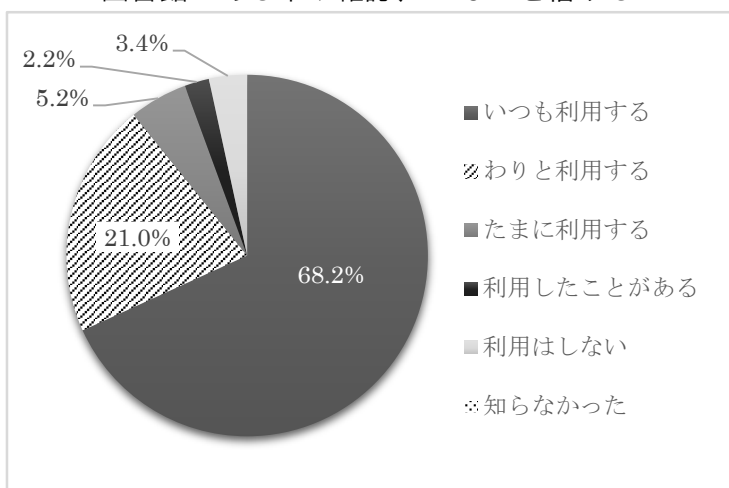
	平日午前	平日午後	土日祝午前	土日祝午後	夜間	特に決まってない	計
回答者数	133	89	60	40	8	125	455
構成比	29.2%	19.6%	13.2%	8.8%	1.8%	27.4%	100%

無回答 8

## 2 図書館サービス

現在、図書館で実施しているサービスについて、認知度と利用状況をたずねた。各設問への回答は次のとおりである。結果を見ると、利用の中心は資料の貸出であり、図書館の施設や設備の利用、行事への参加については少なかった。

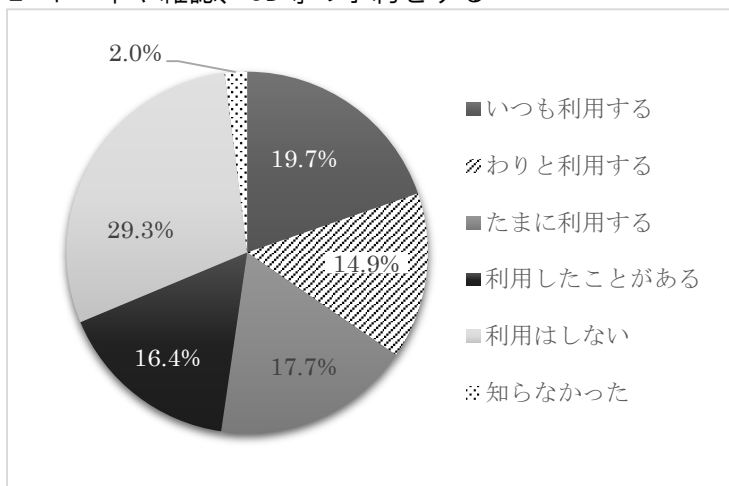
2-ア 図書館にある本や雑誌、CDなどを借りる



貸出を利用するのは96.6%で、そのうち利用頻度が高い「いつも利用する」「わりと利用する」を合わせると、全体の89.2%を占めた。

資料の貸出については「知らなかった」という回答はなかった。

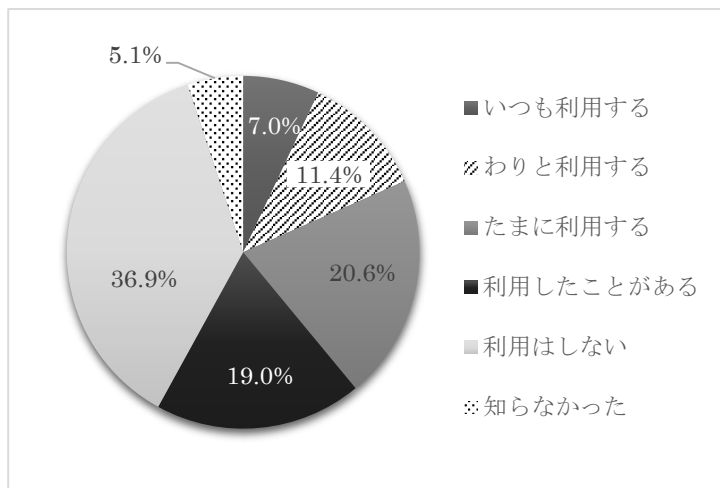
2-イ 本や雑誌、CD等の予約をする



資料の予約サービスについては、利用したことがあるのは68.7%で、「いつも利用する」「わりと利用する」の合計では34.6%となった。前回調査時より1割程度減少した。

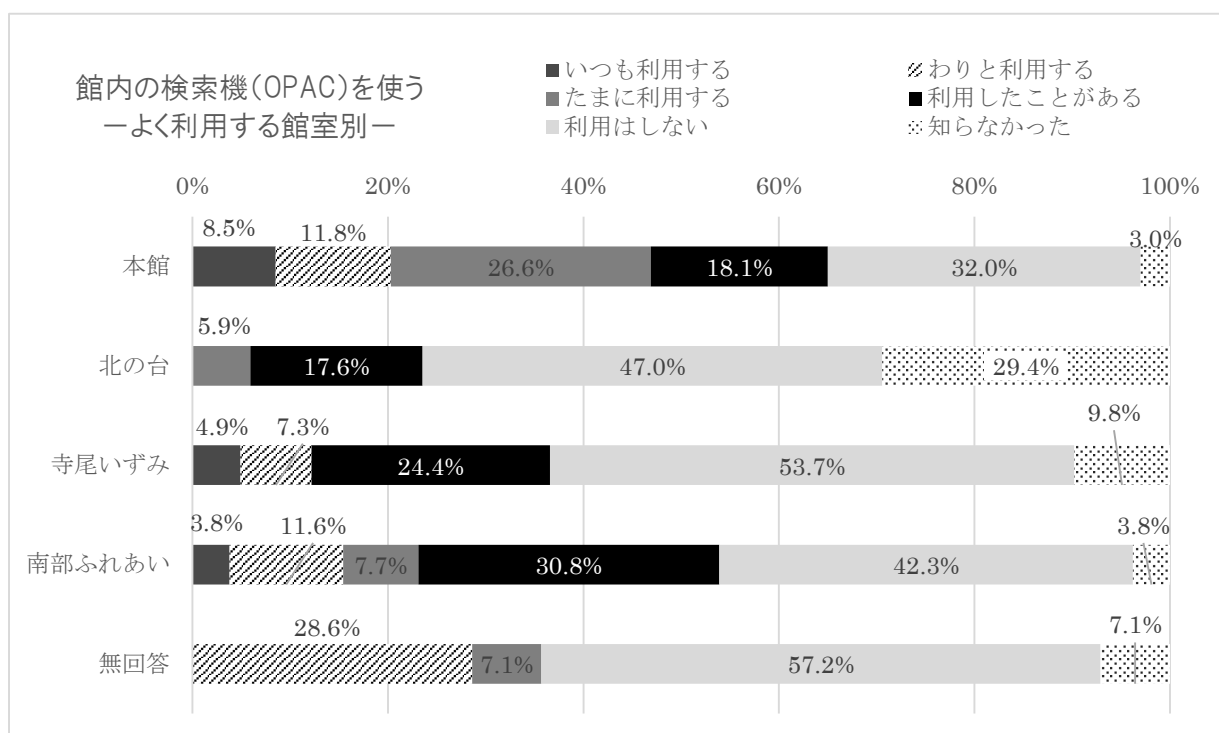
予約サービスを「知らなかった」と回答したのは2.0%だった。

## 2-ウ 館内の検索機（OPAC）を使う【本館のみ】

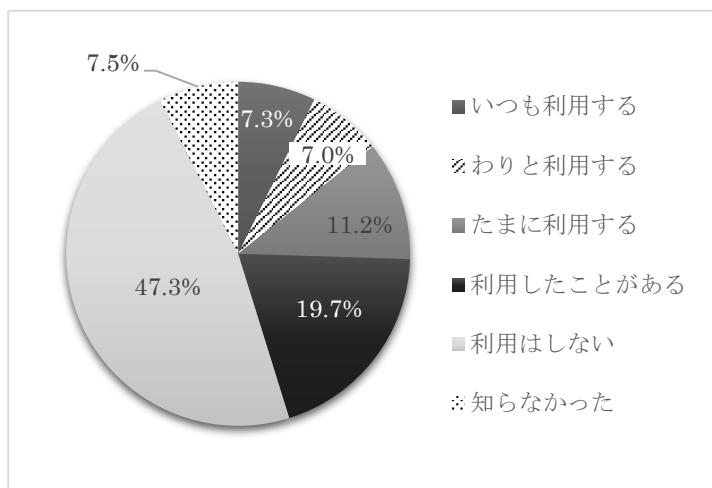


館内の検索機（OPAC）については「いつも利用する」「わりと利用する」の合計が18.4%だった。「利用はしない」は36.9%、「知らなかった」は5.1%だった。

主に本館を利用している層に限っても、利用すると回答したのは6割強で、約3割はOPACを利用しないと回答した。



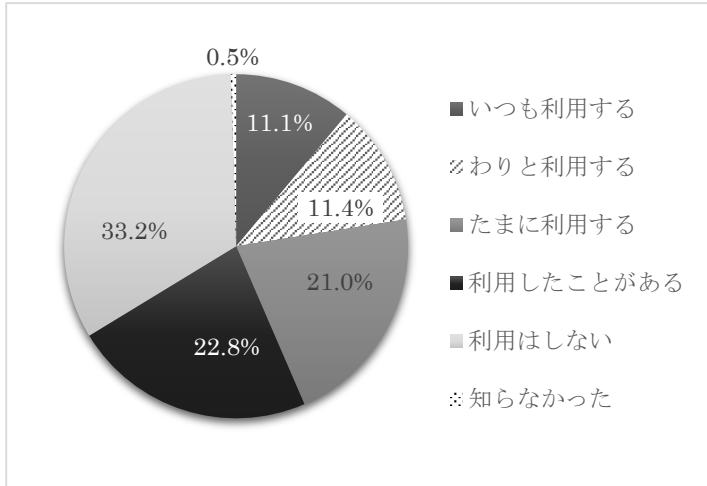
## 2-エ 図書館にない本や雑誌をリクエストする



リクエストサービスについては「利用はしない」「知らなかった」で過半数となった。利用すると回答したうちでも「いつも利用する」「わりと利用する」が合わせて14.3%と低めだった。

所蔵資料でひとつおりの需要に応えられていてリクエストの必要がないためとも考えられるが、今後一層のサービス周知に努めたい。

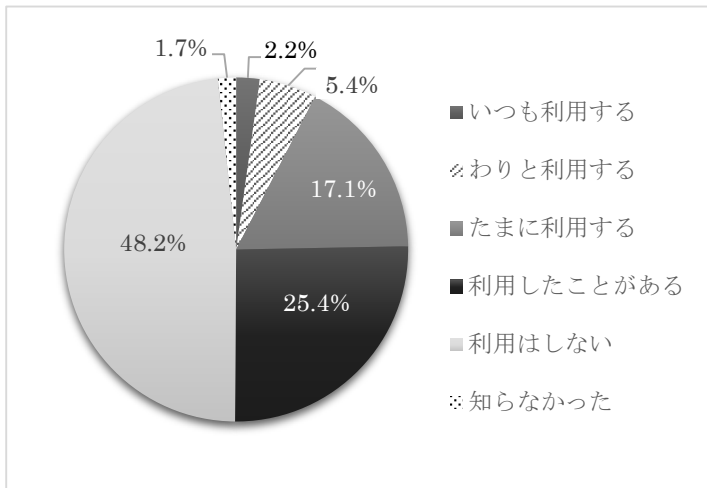
## 2-オ 館内で本や雑誌・新聞を読む



館内で本を読むことは、66.3%が利用した経験があった。利用すると回答したうち、頻度が高い「いつも利用する」「わりと利用する」が22.5%と、全体の4分の1に満たなかった。

「利用はしない」と、利用するが頻度が低い層が多いのは、本館・各図書室とも開架室内に座席数が少ないことが影響しているためと考えられる。

## 2-カ 図書館の資料を使って調べものをする

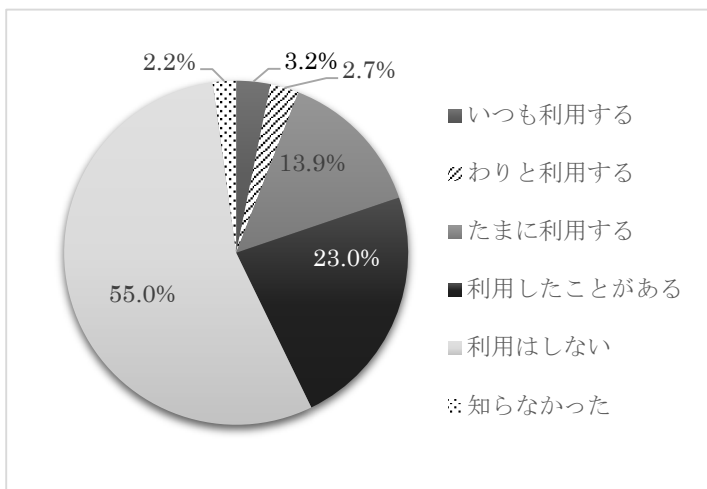


図書館の資料を使って調べものをすることは、半数近くの48.2%が「利用はしない」と回答した。

利用すると回答したうち、「いつも利用する」「わりと利用する」を合計しても1割に満たなかった。

2-アの結果とあわせて考えると、館外貸出による利用が中心で、調べものでの利用が少ないことが推察される。

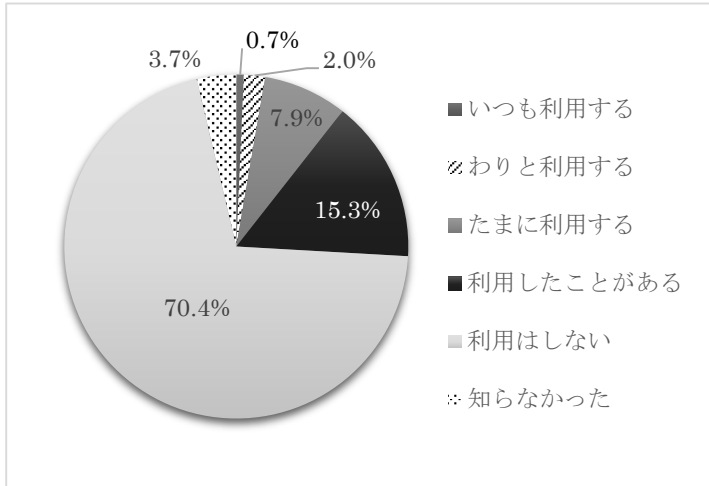
## 2-キ 本や調べものについて職員に相談する



本や調べものについて職員に相談することは「利用はしない」と「知らなかった」で過半数となった。

「知らなかった」が2.2%と、前回調査時（4.5%）から半減したのは周知の結果と考えられるが、司書による調査・相談（レファレンスサービス）については、認知度の上昇に伴ったレファレンスの利用率増加は見られなかった。

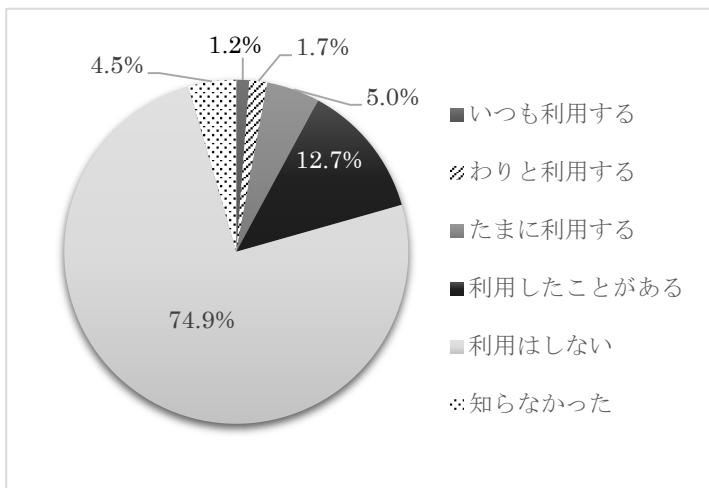
2-ク 本や雑誌などをコピーする



本や雑誌のコピーサービスについては「利用はしない」が70.4%と多かった。

コピーサービスを行っているのは本館のみで、北の台、寺尾いずみ、南部ふれあいの各図書室では行っていないことが利用が少ない原因のひとつと思われるが、調べもののための図書館利用が全体的に少ない傾向が背景にあることも窺える。

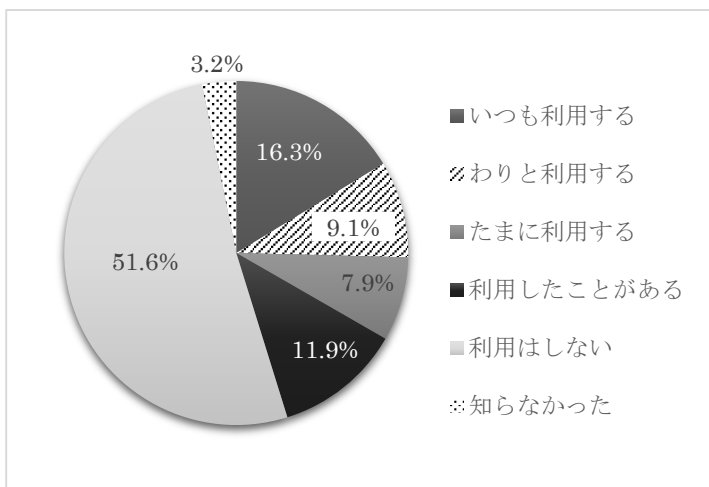
2-ケ おはなし会や講座などの催しに参加する



おはなし会や講座などの催しに参加することは、全体の20.6%に利用した経験があった。「知らなかった」という回答は、前回調査時（5.8%）からやや減少した。

「利用はしない」は前回（71.5%）からやや増加した。催しの大半が児童を対象としており、設問1で見られた利用者の多くを占める世代に訴求していないものと思われる。

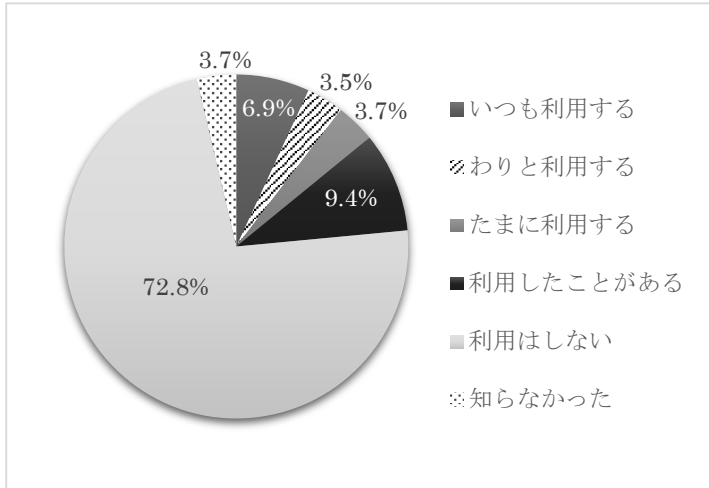
2-コ 図書館のホームページを利用する



図書館のホームページ利用については、全体の45.2%が、利用経験があると回答した。前回調査時（55.0%）からは約10ポイントの減となった。

利用すると回答したうち「いつも利用する」「わりと利用する」を合わせても25.4%で、前回（37.7%）を大きく下回った。

## 2-サ インターネット端末を使う

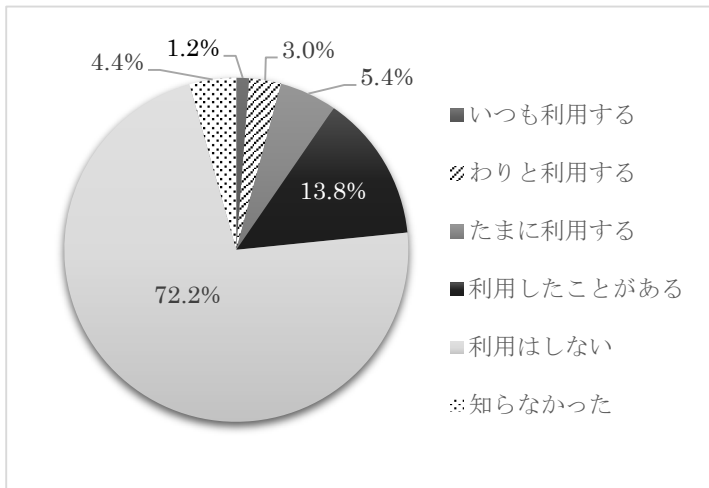


インターネット端末（市民利用のためのインターネット開放端末）については、72.8%が「利用はしない」と回答し、前回の64.2%から大きく増加した。利用頻度が高い層は10.4%で、前回（12.0%）からやや減少した。

フィルタ機能や利用時間、入力方法の制限など公共施設としての設定が利用の障壁となっている面があることに加え、スマートフォンの普及など個人の有するインターネット環境が大きく

変わっていることも利用率低下の原因として考えられる。

## 2-シ 学習室を利用する

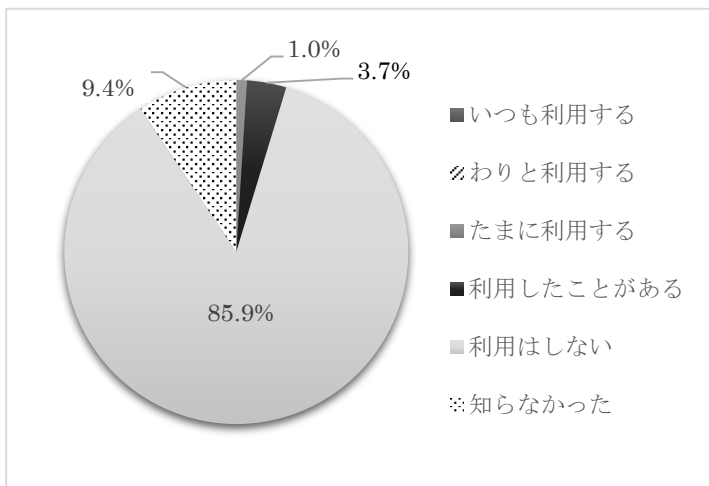


学習室の利用については、利用頻度の高い「いつも利用する」「わりと利用する」を合わせて4.2%だった。

全体の72.2%が「利用はしない」と回答した。

館外への貸出が利用形態の中心であることが、ここからも見受けられる。

## 2-ス CDやカセットブックを試聴する



CDやカセットブックの試聴については「利用はしない」が85.9%と前回調査時（71.1%）から増加した。「知らなかった」は前回（12.2%）から減って、9.4%だった。

認知度はやや高まっているにも関わらず「利用はしない」層が大きく増えている。利用状況等とあわせて、試聴コーナー自体を見直す必要があるか。

設問2の各回答からは、館外貸出中心の、非滞在型の利用形態が見受けられる。図書館ホームページやOPACの利用が少ないこと、予約やリクエストの認知度などからは、インターネットや機器を使用して検索するより、書架の資料を直接見て選ぶ傾向が強いことが窺える。その結果として、目に触れにくい書庫や分室（分室利用者の場合は本館）の資料にはアクセスできない層が一定数あることも推察される。スペースの制約はあるが、所蔵資料をより広く提供できるような方策をさらに考えていく必要がある。

### 3 図書館全体の満足度について

図書館全体としての満足度についてたずねた。「非常に満足」「やや満足」で76.6%と比較的高い結果を得られたが、前回調査時は81.6%であり、5.0ポイント下回った。「非常に不満」は前回（1.1%）よりわずかに減ったものの「やや不満」は4.2ポイント増加し、不満の回答が全体の1割を超えた。

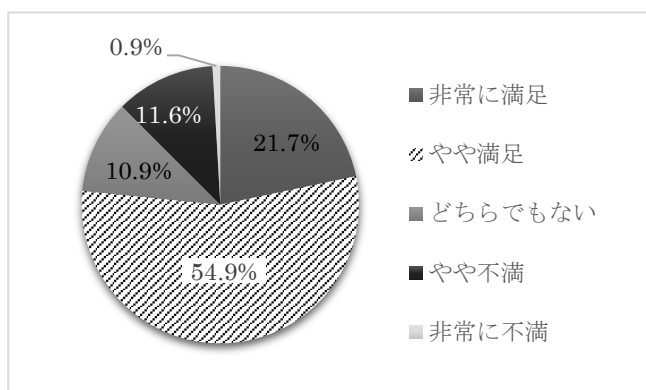
満足度が下がった要因としては、隣接する海老名市や大和市で図書館のリニューアルや新館移転が続き、身近に比較対象ができたことが大きいと考えられる。設問4以降や自由記述の回答でも、他市と比較した上で具体的に言及する意見が多く見受けられた。他の図書館と比較する機会が増えたことで、綾瀬市の図書館に不足しているものが利用者目線からも明確になったと思われる。この傾向は今後も強くなることが予想される。

また、満足と回答したうち、7割以上が「やや満足」を選択していた。「非常に満足」の比率が高くなるよう、問題点の改善を図るとともにサービスの充実に努めたい。

綾瀬市立図書館にどの程度満足していますか

	回答者数	構成比
非常に満足	99	21.7%
やや満足	251	54.9%
どちらでもない	50	10.9%
やや不満	53	11.6%
非常に不満	4	0.9%
計	457	100%

無回答 6



### 4 資料や設備に対する満足度

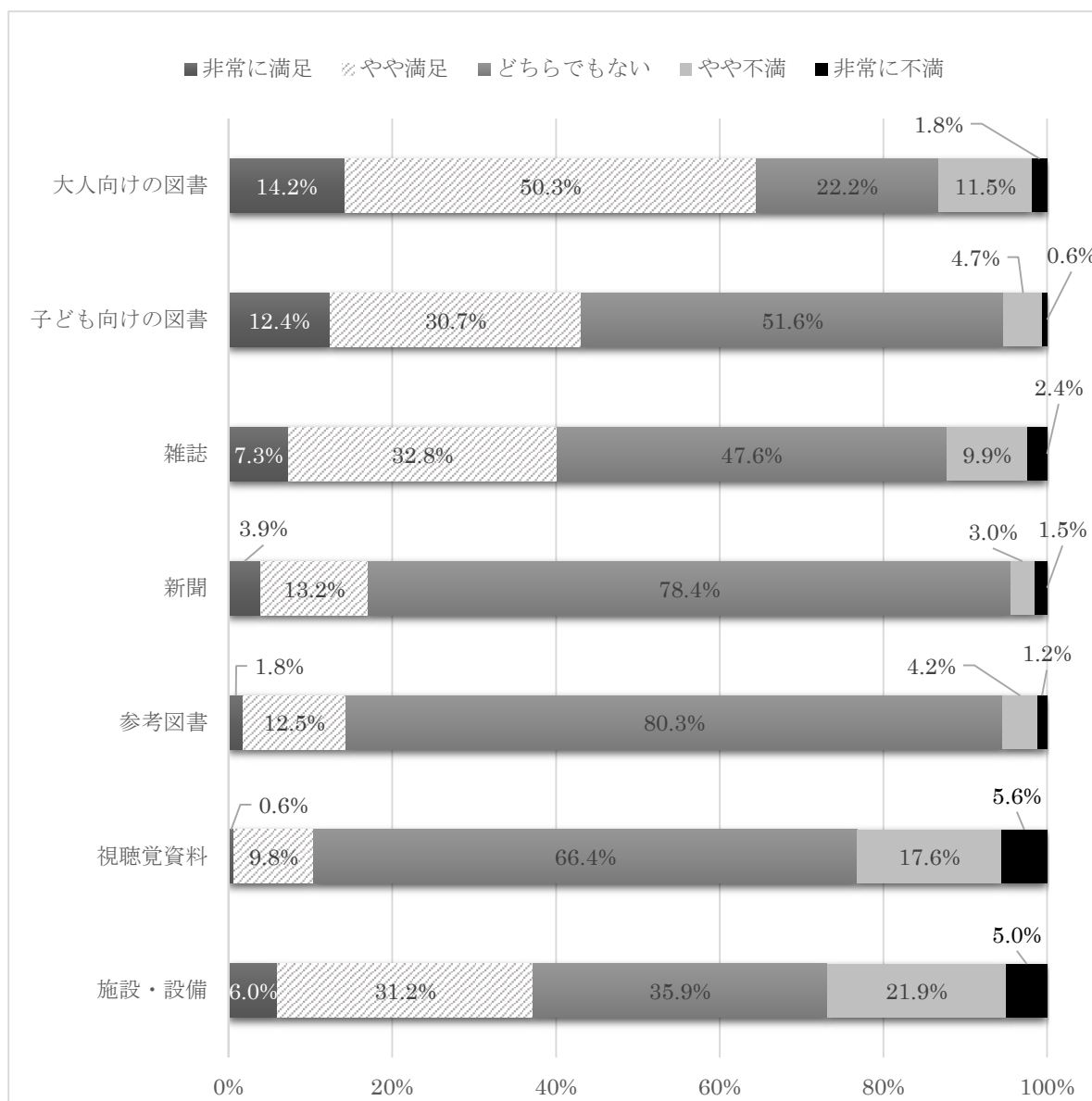
図書館の資料や施設・設備についての満足度については、「どちらでもない」という回答が全体的に半数近くなるなど、可もなく不可もない状態と評価されていることが窺える。その中で、満足度の高いものでは大人向けの図書が、満足度の低いものでは、施設・設備が前回同様目立った。

資料に関しては、満足と「どちらでもない」で大半を占めた。強い不満は全体的に少なく、



選書・収集については、完全に充分ではないもののニーズには概ね応えられていると判断してよいのではないかと。

視聴覚資料では満足10.4%・不満23.2%と、満足度が図書資料よりやや低くなっている。CDやDVDなどの視聴覚資料は著作権処理により整備費用が高額となるため、図書と同様の質・量で収集するのが難しい部分もあるが、所蔵資料とのバランスに留意しつつ、できるだけ需要に応えられるよう努めたい。

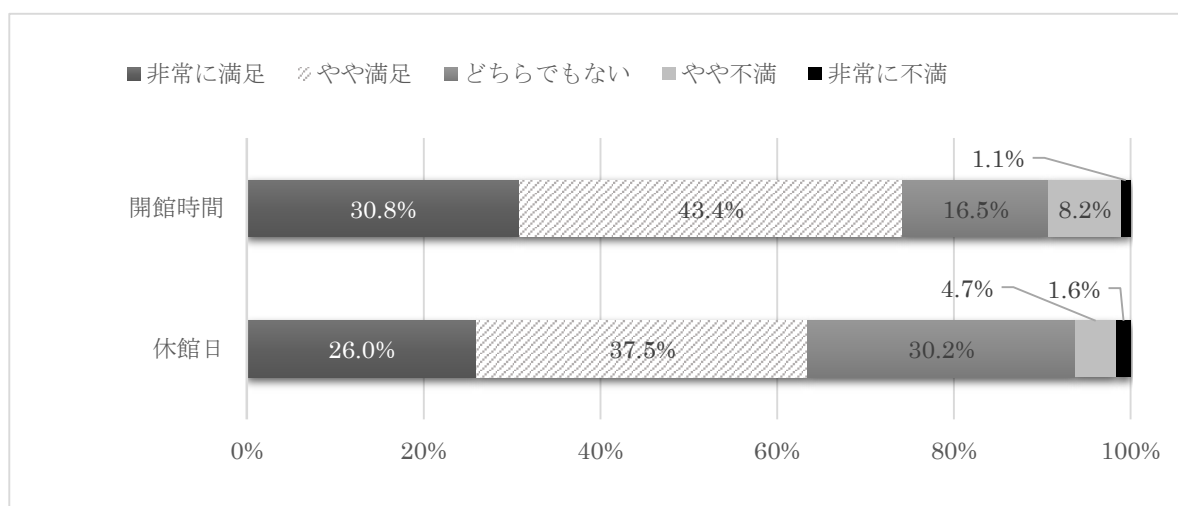


## 5 運営・サービスに対する満足度

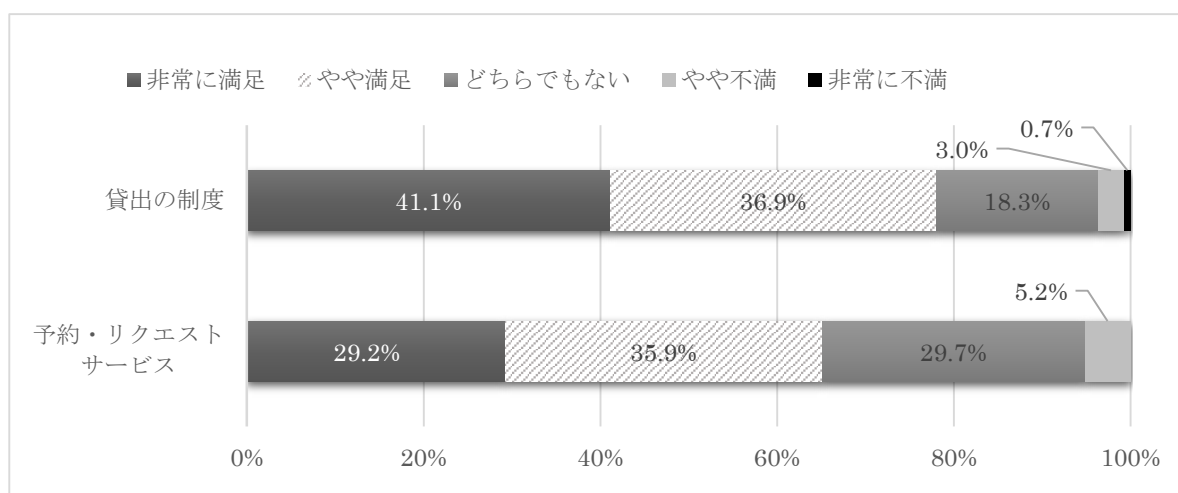
図書館の運営やサービスに関する満足度をたずねた。満足度が高かったのは「開館時間」「貸出の制度」「職員の対応」で、特に職員の対応については85.8%と、前回に引き続き、高い満足度を得ることができた。

「開館時間」については、74.2%が満足と回答し、前回調査時（72.7%）と比較してやや増加した。現在、開館時間は9時から17時まで（本館のみ月・木・金曜日は19時まで延長開館）だが、1-オの結果に見られたとおり夜間の利用層が少ない状況もあってか、不満の回答は全体の1割未満にとどまった。

「休館日」については、満足は63.5%、不満は6.3%だった。主に利用している館室別に見ると、本館が満足67.1%・不満5.9%、北の台図書室が満足60.9%・不満4.3%、寺尾いずみ図書室が満足58.3%・不満8.4%、南部ふれあい図書室が満足43.2%・不満10.8%となっており、本館よりも各図書室で満足度が低い傾向が見られた。各図書室の休館日は施設全体の休館日に影響されるため、本館よりも休館日数が多いことが理由として考えられる。

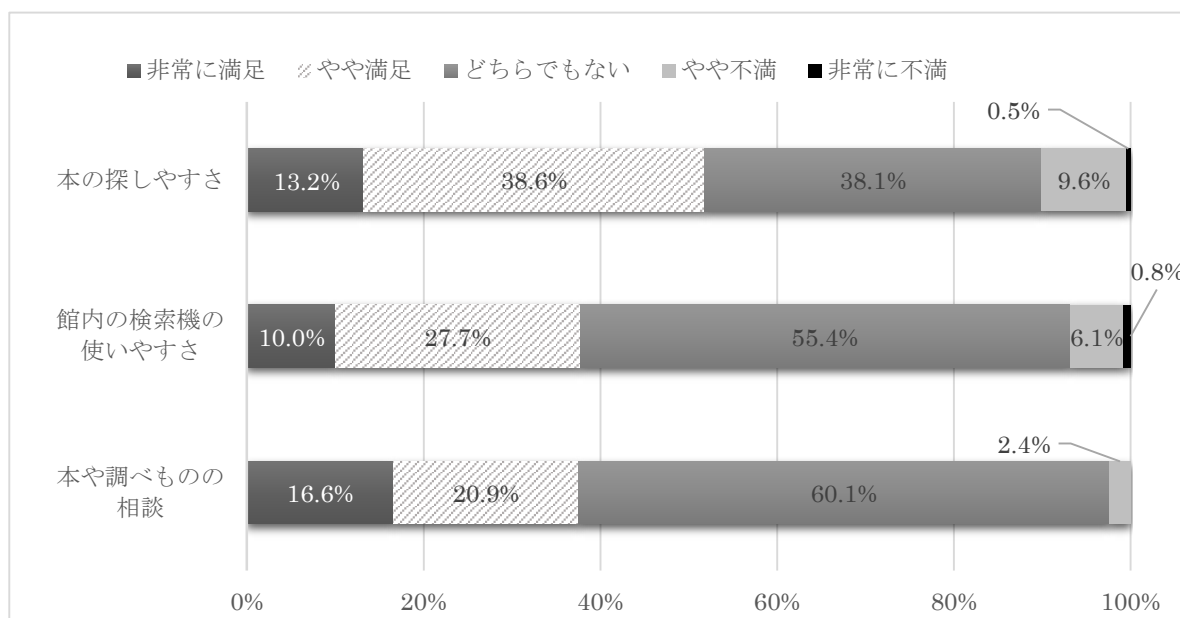


「貸出の制度」については、78.0%が満足と回答した。「予約・リクエストサービス」については、65.1%が満足と回答した。



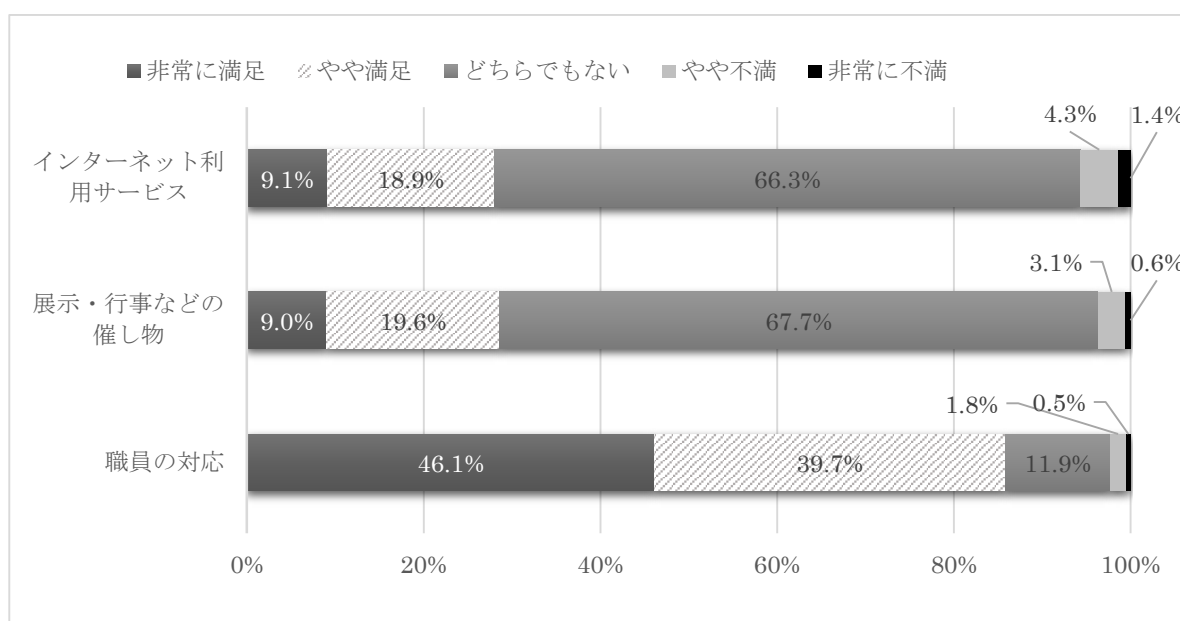
「本の探しやすさ」については、満足が51.8%、「館内の検索機の使いやすさ」については満足が37.7%だった。

「本や調べものの相談」では、満足が37.5%、不満が2.4%だった。不満のうち「非常に不満」の回答はなかった。



「インターネット利用サービス」については、満足が28.0%となった。「展示・行事などの催し物」については、28.6%が満足と回答した。

「職員の対応」については満足が85.8%と、前回同様、比較的高い結果を得られた。内訳で見ても「非常に満足」が「やや満足」を上回り、また、設問7の回答でも職員の対応を評価する意見が多く見られた。来館者へのホスピタリティある対応は運営方針の柱のひとつであり、今後さらに向上を図っていく。



## 6 今後必要とされるサービス・設備

今後のサービスや施設・設備に関する利用者のニーズを知るため、現在綾瀬市では実施・提供していない図書館サービスや施設などについてたずねた。日々の運営の中で要望・苦情といった形で個々に寄せられていた事柄や、他自治体で実施されているサービス等を選択項目として挙げ、選択された合計が多いものを需要の高いものとして整理した。なお、選択1～3に優先順位は設定していない。

最も多く選択されたのは「飲食スペース」（113件／選択回答中18.2％）で、次に多かったのは「CD・DVDの閲覧コーナー」（78件／同12.6％）だった。サービスでは、資料の提供に関わる「電子書籍の貸出」「新聞データベース」が選ばれており、また「有料宅配サービス」への要望も見られた。設備では「無料Wi-Fi・LANの提供」「学習室のパソコン席」「検索機【分室】」といったIT環境の充実や、「おはなしのへや」「授乳室」など主として児童・乳幼児に関連する設備への要望が集まった。

最大3つまで選択できるとしていたが、ひとつも選択しない「未選択」が151件と、最も多く選択された「飲食スペース」を大きく上回った。「未選択」の回答数すべてでは768件（全体の55.3％）と過半数を占めた。「その他」の自由記入にも現状維持を望む意見があり、現在の図書館のサービス・設備に大きな不満や強い要望がない層が多いことが窺えるが、利用者のニーズが大きく分かれていることを感じる結果となった。

選択項目	選択 1	選択 2	選択 3	計	比率※	
					全体	選択回答中
おはなしのへや	48	0	0	48	3.5%	7.7%
学習室のパソコン席	47	14	0	61	4.4%	9.8%
飲食スペース	86	26	1	113	8.1%	18.2%
授乳室	9	20	5	34	2.4%	5.5%
会議室・講習室	9	9	3	21	1.5%	3.4%
対面朗読室	3	1	5	9	0.6%	1.4%
CD・DVDの閲覧コーナー	36	35	7	78	5.6%	12.6%
検索機【分室】	25	21	14	60	4.3%	9.7%
電子書籍の貸出	14	17	7	38	2.7%	6.1%
有料宅配サービス	4	9	5	18	1.3%	2.9%
新聞データベース	6	14	18	38	2.7%	6.1%
無料Wi-Fi・LANの提供	11	19	40	70	5.0%	11.3%
その他	14	8	11	33	2.4%	5.3%
未選択	151	270	347	768	55.3%	

※全体＝1389（最大回答数：調査票 463×最大選択数 3）、選択回答中＝621（未選択を除く）

なお、「その他」に記入された回答には、次のようなものがあった（原文のとおり）。

**【資料に関するもの】3件**

蔵書数の増量、購入冊数の増量、購入頻度の向上／大きい文字の本を増やして欲しいです。／蔵書を増やして欲しい

**【施設に関するもの】19件**

図書館規模を大きくしてほしいです。／閲覧用の書架が少ないので面積を増やしてほしい。／書棚スペースの拡充／個別の施設よりトイレ（和トイレで古い）や学習室（机・イス）といった環境を整備していただければもっと使いやすくなるのでは。／テーブル。置いて読書出来るスペースが。／学習室の拡大。みんなでワイワイ勉強できるようなスペースがあるといいと思います（ゲーム不可で）／障害者（特に足）のために小さめの椅子をおいてほしい。／休けいコーナーは少しあってもよいかも／子どもたちが本を選んでゆっくり見れるスペース／えつらんスペース拡大／分室の学習スペース／トイレをもっと広く使いやすくしてほしい。／大人用のテーブルとイス／テレビ、お茶室、タバコetc／駐車場（5件）

**【貸出・返却に関するもの】4件**

市役所やタウンヒルズ等への返却ポストの設置。／ながぐつ児童館等各児童館での返却。特定の利用者サービスより、もっと多くの市民が利用出来る様に希望。／リクエストした本を市役所とか駅等便利な場所で受け渡しできるようにする。海老名中央図書館は海老名駅で受け取れます。／かしわ台駅へ返却ボックスの新設

**【図書館サービスに関するもの】2件**

作家や講師を迎えての講演会／サービスがどんな事があるのかわからない。2Fも使ったことがない。2Fに行きやすいコーナーがあるといい。

**【その他】5件**

現行のままで良い／現状のままでOK／どれも特に必要だとは思いません／現状のまま／今のままで満足しているので、特にはないです。

設問2で館外貸出中心・非滞在型の利用形態が多いことがわかったが、ここでは滞在型利用のための設備・サービスへの要望の高さも見られることから、非滞在型の利用形態に当てはまる層も「現状に完全に満足している」わけではなく「現在提供できている範囲で一応満足している」状態であることが推察できる。

図書館に来館する主な目的が資料の利用でなく、自習や仕事をするため、あるいは余暇を過ごすためのスペース確保になってきているのは近年の流れだが、今後の満足度向上には、こうした要望を反映した対応も課題になると思われる。また、児童や幼児連れの保護者に向けた機能など、子どもの図書館利用につながる要望については、子ども読書活動推進の観点からも積極的に対応していく必要がある。設備面での改善・拡充は容易ではないが、利用者の要望があることはしっかりと意識したい。

## 7 意見・要望

自由記述へ何らかの記入があったものは、調査票463件のうち202件（43.6%）で、前回調査時（39.8%）から4ポイント近く増加した。

個々の回答には複数の意見が記入されているものが多いため、集計にあたっては次のとおり内容ごとに10に分類し、整理した。

- |              |                 |               |
|--------------|-----------------|---------------|
| (1) 資料に関する意見 | (2) 視聴覚資料に関する意見 | (3) ITに関する意見  |
| (4) 事業に関する意見 | (5) 施設に関する意見    | (6) マナーに関する意見 |
| (7) 運営に関する意見 | (8) 職員に関する意見    | (9) 感想        |
|              |                 | (10) その他      |

分類		意見数	主な内容
1	資料に関する意見	84	蔵書数の増加、図書室の蔵書構成に関する要望。新刊の質量の豊富さ、予約・リクエストの対応への評価など。
2	視聴覚資料に関する意見	14	CD・DVDの充実、特にアニメーションなど児童向けDVDの要望多数。
3	ITに関する意見	22	パソコン利用席の設置に関する意見。館内の検索機やホームページの機能への要望。
4	事業に関する意見	18	特集展示や資料を活用した館内装飾、児童向け事業への高評価。貸出・返却方法拡充の要望など。
5	施設に関する意見	58	駐車場が狭い。座席増加や飲食スペース、エレベーターの設置希望。トイレの機能や空調についての苦情など。
6	マナーに関する意見	12	資料の扱い方（汚れや書き込みがある）や子どもの利用マナーに関する意見。
7	運営に関する意見	34	開館時間や貸出期間に関する要望・提案。綾瀬市の今後の図書館計画についての意見など。
8	職員に関する意見	31	対応が丁寧で親切。気持ちよく利用できる。レファレンス対応への評価。
9	感想	22	便利に利用している、職員への感謝や労い、指定管理者への好感など。
10	その他	9	他の図書館への賛否など。

報告作成日：平成28年11月25日  
綾瀬市立図書館