

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利用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】令和3年11月5日(金)から12月10日(金)まで

【最終回収日】令和3年12月28日(火)

実施時間:各館の開館から閉館まで

実施場所:図書館本館及び各図書室(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:1,427枚

回収枚数:699枚(49.0%)

有効枚数:672枚(47.0%)

3 集計・分析にあたって

回収したうち、回答数が設問の半分を超えないものについては無効とした。有効枚数のうち、無回答(選択回答式の設問で指定した数以上選択されたものを含む)は原則としてカウントしないため、設問ごとに回答者数は異なる(設問により無回答もカウントする場合はその旨を明記している)。また、構成比については、小数点第2位を四捨五入しているため合計が100.0にはならない場合がある。

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76.9%で、前回結果(80.0%)より3.1ポイント下がった。各項目毎の満足度調査では、「資料」「サービス」「施設・設備」に分けてアンケートを行い、より詳細なデータを取ることに留意した。満足度の高い項目としては、「職員の対応」(86.4%)「貸出の制度」(79.1%)「開館時間」(77.4%)の順となっており、「サービス」が上位になる結果となった。満足度の低い項目としては、「駐車場の使いやすさ」(44.4%)が最も高く、「座席の数」(21.3%)など「施設・設備」への不満を挙げる意見が多かった。図書館設備についての不満度は、ここ数年高位となっている。

電子図書館についての設問では、「電子図書館を利用していない」の回答が85.9%であった。前年度(84.8%)と比較すると、微増しており全体で見ると来館利用者の8割以上が利用していない結果となった。今年度より市内の小中学校や読書団体などに向けて利用登録の案内を作成し利用促進を行なっている。電子図書館の更なる周知・利用促進に努めていく。

アンケート結果詳細

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、例年と比較して大きな変化はなかった。年齢別では70代が全体の3割近くを占めて最も多く、60代以上の利用者が全体の半数を超えている。YA（ヤングアダルト）層については、20代は0.8ポイント上がったものの、10代以下では0.4ポイント下がり、ほぼ横ばいとなった。職業別では専業主婦（夫）が27.3%と最も多く、次いで「無職」27.0%、「パート・アルバイト」18.6%の順となった。昨年度のアンケートにおいて「その他」の自由記載欄に「無職」「年金受給者」などが多く記載されていたため、本年度のアンケートでは、「無職」の項目を作成し、分かりやすくした。

居住別では市内在住者が85.2%と最も多く、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割で最も多かった。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。

よく利用する館室については、本館が7割近くを占めた。また、利用時間帯別では平日の午前を利用する層が最も多く、次いで平日の午後だった。土日祝日においては、前回調査時より午後の利用が2.7ポイント下がり、特に決まってないが1.9ポイント上がった。新型コロナウイルス感染症対策のため滞在時間を制限している事もあり、曜日・時間を決めて長く滞在する利用から来館日時を決めずに都度、利用する方法が取られていると推察する。

来館時の同行者の有無については、「自分ひとり」が7割以上と最も多かった。

図書館への来館目的としては、9割以上が本の貸出・返却・予約の手続きをするという結果となった。長期の滞在時間を要する「調べものをする」などは、1%にも満たなかった。

設問1から、最も多い利用者の属性は「市内在住の70代で、日中の行動に制約が少なく、概ね貸出期間ごとに貸出をする層」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	27	17	55	123	97	111	194	47	671
構成比	4.0%	2.5%	8.2%	18.3%	14.5%	16.5%	28.9%	7.0%	100%

無回答 1

1-イ ご職業を教えてください

	会社員	公務員	自営業	中学生	高校生	大学生	専業主婦 夫	パート・ アルバイト	無職	その他	計
回答者数	92	22	25	6	2	3	182	124	180	30	666
構成比	13.8%	3.3%	3.8%	0.9%	0.3%	0.5%	27.3%	18.6%	27.0%	4.5%	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	厚木市	相模原市	その他	計
回答者数	570	51	15	3	21	3	2	4	669
構成比	85.2%	7.6%	2.2%	0.4%	3.1%	0.4%	0.3%	0.6%	100%

無回答 3

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	今日はじめて	計
回答者数	3	144	401	70	50	1	669
構成比	0.4%	21.5%	59.9%	10.5%	7.5%	0.1%	100%

無回答 3

1-オ 今日ほどなたと一緒に来ましたか

	自分ひとり	夫・妻と	父・母と	子ども・孫と	兄弟・姉妹と	その他	計
回答者数	499	60	14	78	4	8	663
構成比	75.3%	9.0%	2.1%	11.8%	0.6%	1.2%	100%

無回答 9

1-カ 今日図書館へ来た目的を教えてください

	本を貸出・返却 ・予約をする	本を読む	雑誌・新聞 を読む	調べもの をする	おはなし会 などの催し	データベース サービスを利用する	その他	計
回答者数	612	13	5	3	2	1	5	641
構成比	95.5%	2.0%	0.8%	0.5%	0.3%	0.2%	0.8%	100%

無回答 31

1-キ よく利用する時間帯は

	平日午前 (9時~12時)	平日午後 (12時~17時)	平日夜間 (17時~19時)	土日祝午前 (9時~12時)	土日祝午後 (12時~17時)	特に決まってない	計
回答者数	201	180	16	67	57	118	639
構成比	31.5%	28.2%	2.5%	10.5%	8.9%	18.5%	100%

無回答 33

1-ク よく利用するのはどこですか

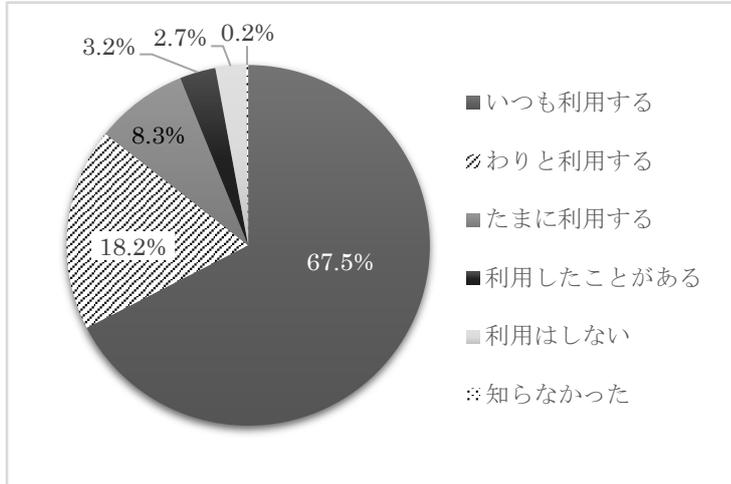
	本館	北の台図書室	寺尾いずみ図書室	南部ふれあい図書室	計
回答者数	437	51	71	77	636
構成比	68.7%	8.0%	11.2%	12.1%	100%

無回答 36

2 利用者サービス

現在、図書館で実施している利用者サービスについて、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。

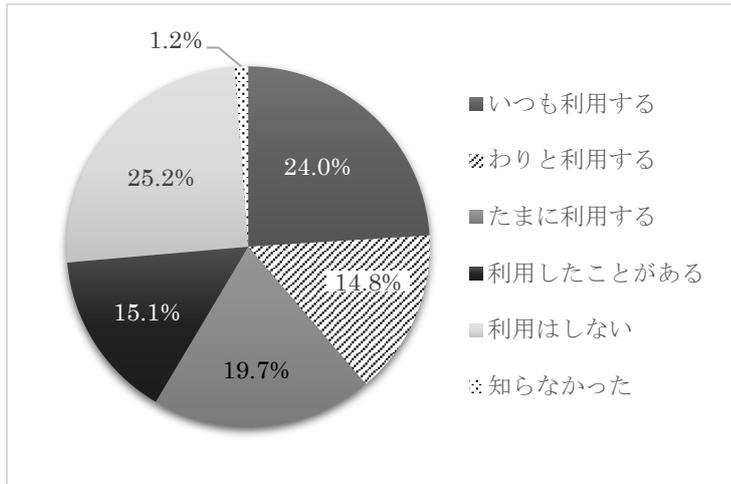
2-ア 図書館にある本や雑誌、CDなどを借りる



貸出を利用するのは97.2%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85.7%を占めた。

「利用しない」という回答は2.7%だった。

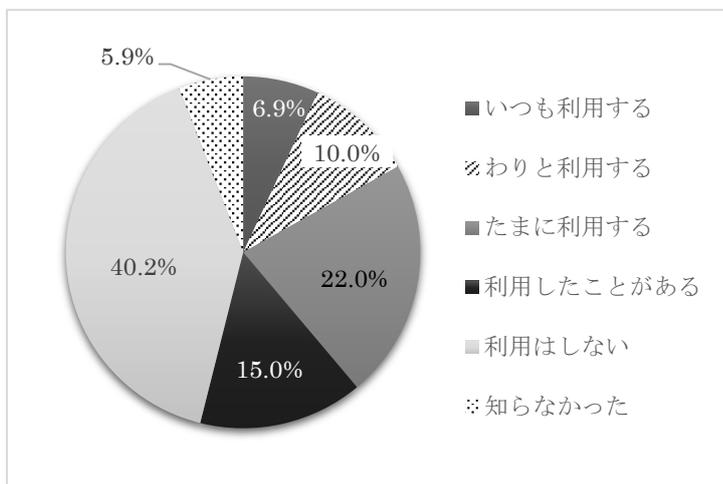
2-イ 本や雑誌、CD等の予約をする



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73.6%で、「いつも利用する」「わりと利用する」の合計では38.8%となった。

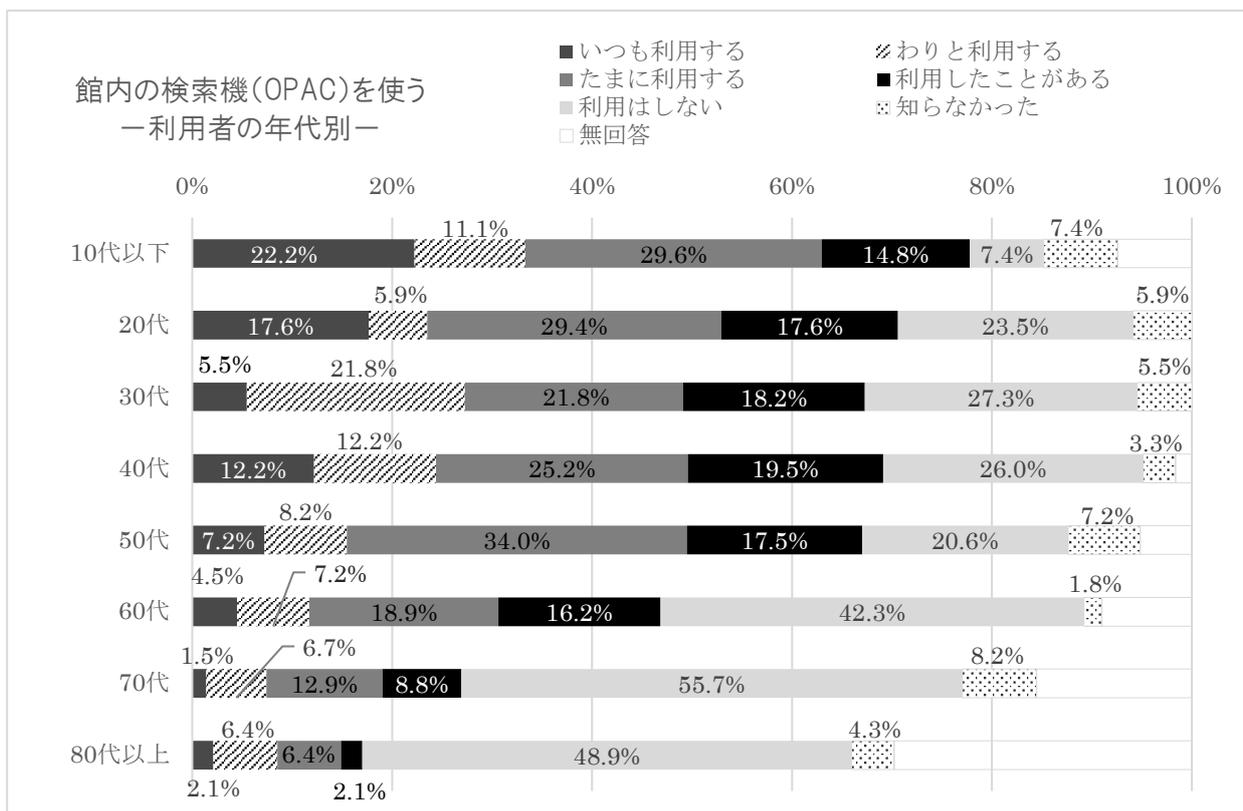
予約サービスを「知らなかった」と回答したのは1.2%だった。

2-ウ 館内の検索機（OPAC）を使う【本館のみ】

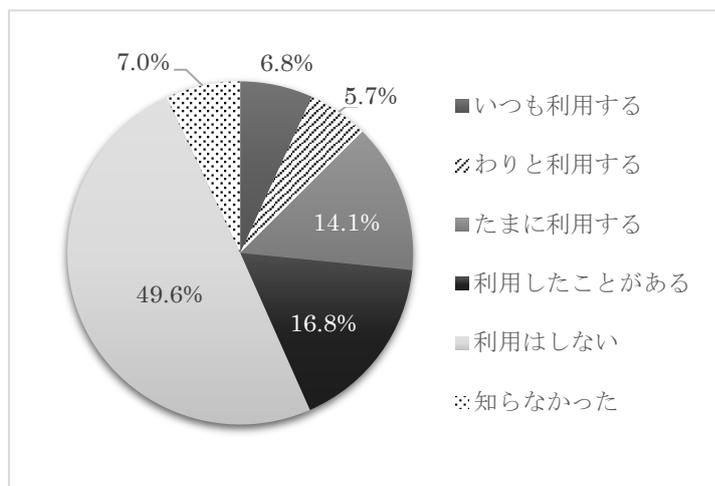


館内の検索機（OPAC）については「いつも利用する」「わりと利用する」の合計が16.9%だった。

年代別での利用経験では10代以下が最も高く、次いで20代、40代となった。利用頻度では10代が33.3%で最も高く、70代以上は利用の経験も頻度も全体的に低い。



2-エ 図書館にない本や雑誌をリクエストする

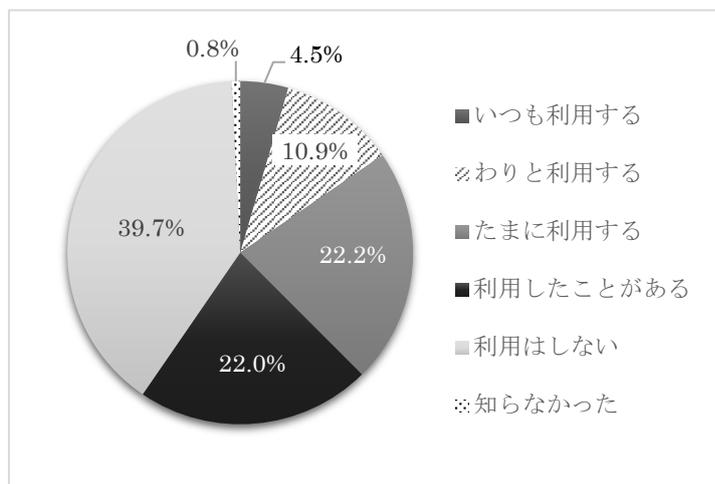


リクエストサービスについては「利用はしない」のみで半数となった。

「知らなかった」の回答は、ほぼ横ばいで「いつも利用する」が減少した。

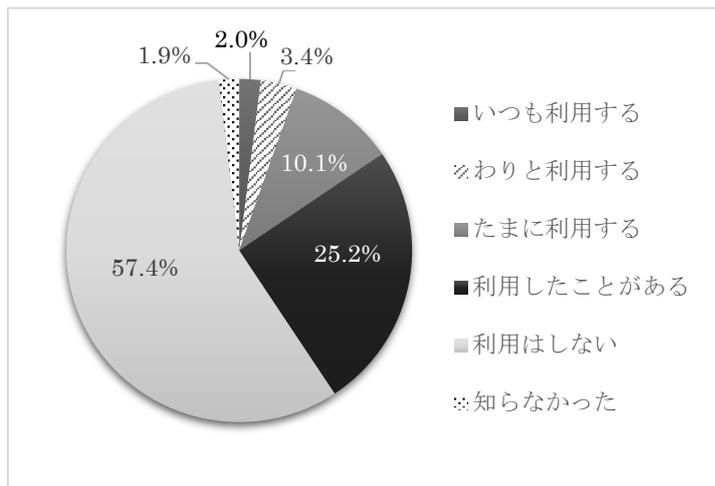
前回調査と比較して「利用する」と「利用しない」との比率に大きな変化は見られなかった。

2-オ 館内で本や雑誌・新聞を読む



館内で本等を読むことは、59.6%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」は15.4%で、前回調査時（20.1%）よりも4.7ポイント減少した。「利用はしない」の回答は前回調査時（34.3%）より5.4ポイント増加している。新型コロナウイルス感染症対策のため滞在時間を制限している事が要因と考えられる。

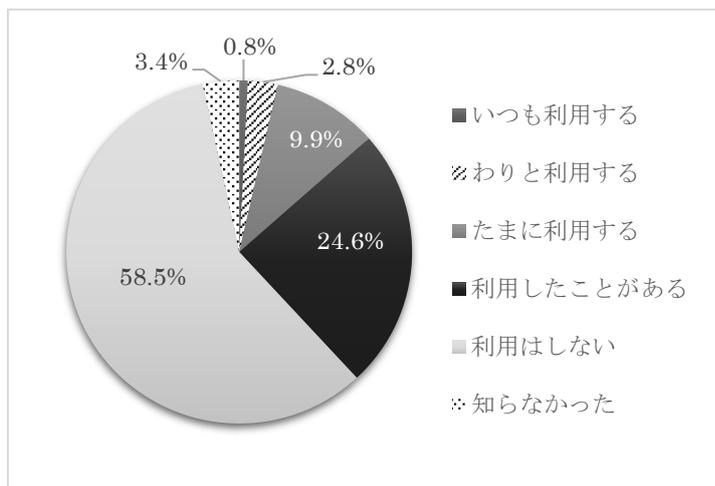
2-カ 図書館の資料を使って調べものをする



図書館の資料を使って調べものをすることは、半数以上が「利用はしない」と回答した。

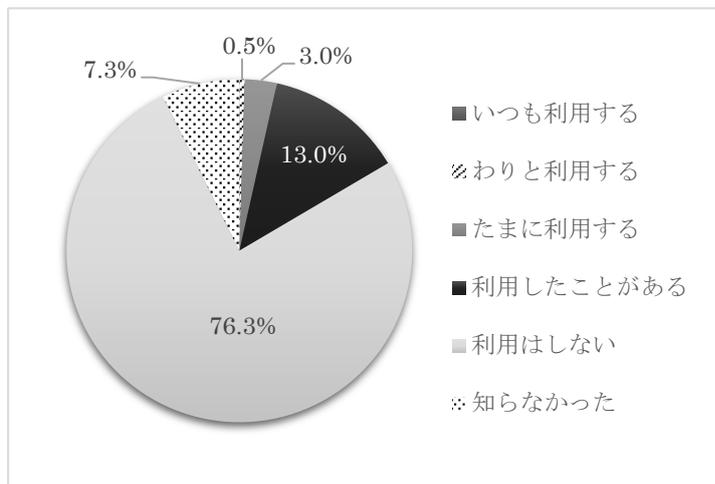
利用すると回答したうち、「いつも利用する」「わりと利用する」を合計しても1割に満たなかった。

2-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」という回答が、前回調査時（56.0%）から2.5ポイント上がり、「利用したことがある」という回答は、前回調査時より2.6ポイント下がった。新型コロナウイルス感染症の影響により相談による対面での感染を懸念した結果と考えられる。

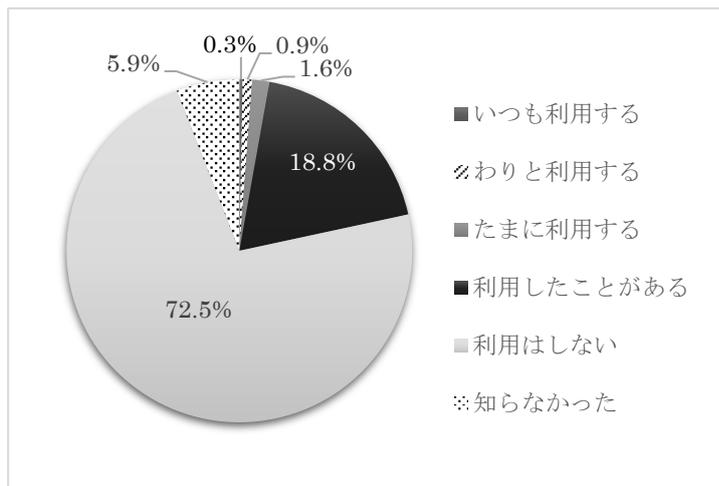
2-ク 本や雑誌などをコピーする



本や雑誌のコピーサービスについては「利用はしない」が76.3%と多かった。

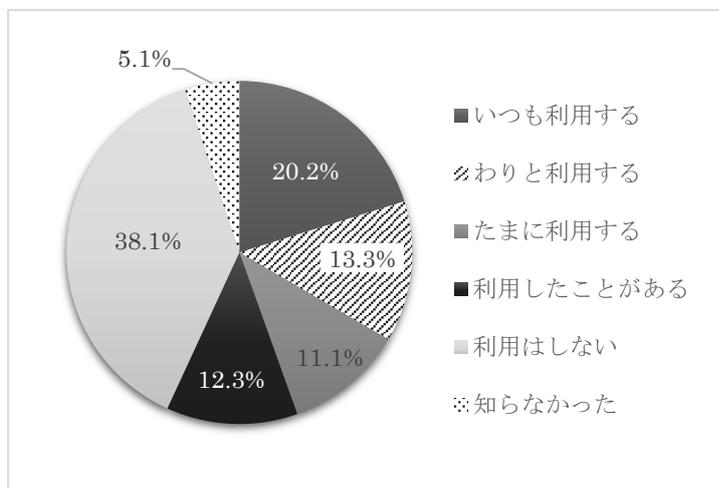
コピーサービスを行っているのは本館のみで、北の台、寺尾いずみ、南部ふれあいの各図書室では行っていないことも利用が少ない原因のひとつと考えられる。

2-ケ 行事（おはなし会・書庫開放日・講座など）に参加する



おはなし会などの催しに参加することは、全体の21.6%に利用した経験があり、前回調査時（19.9%）から1.7ポイント増加した。「知らなかった」「利用はしない」は前回調査時から1.8ポイント減少した。段階的におはなし会を再開した事で利用が増加したと考えられる。

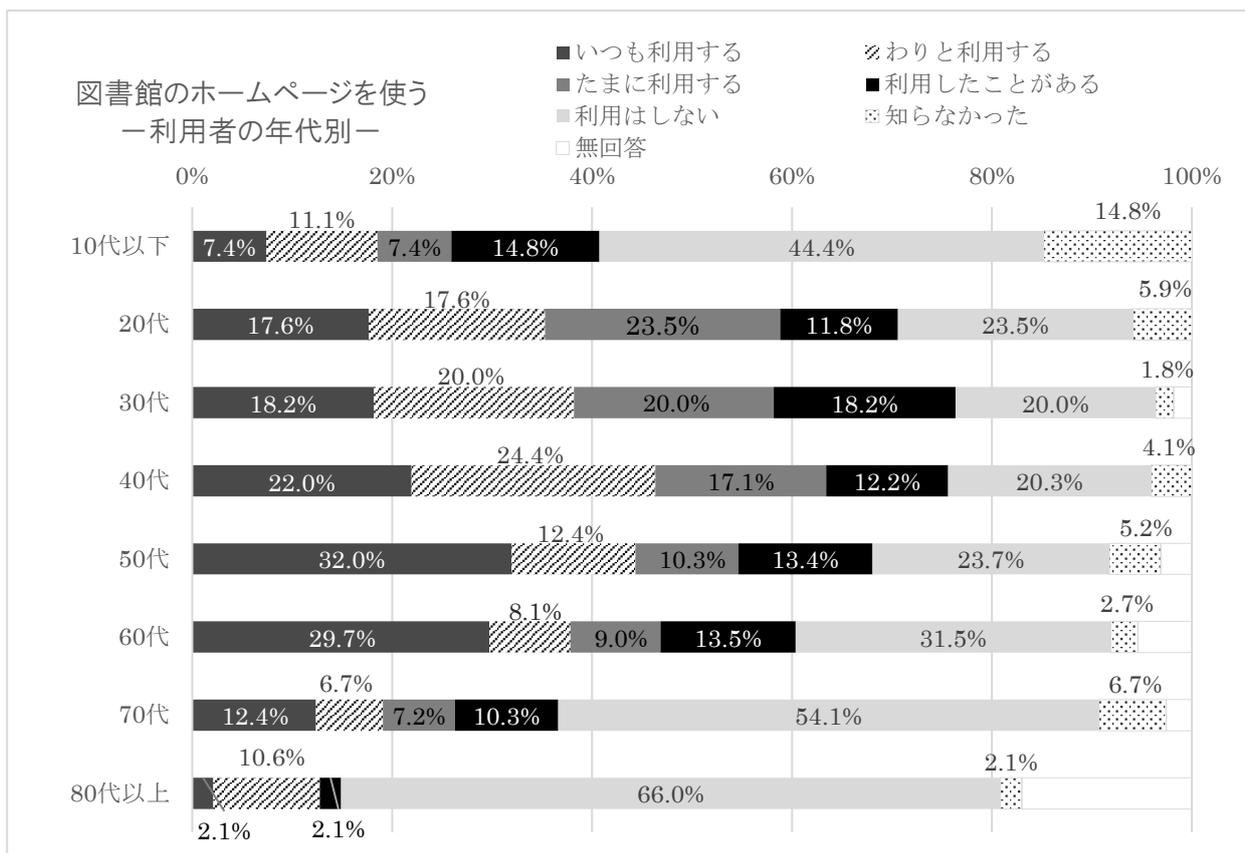
2-コ 図書館のホームページを利用する



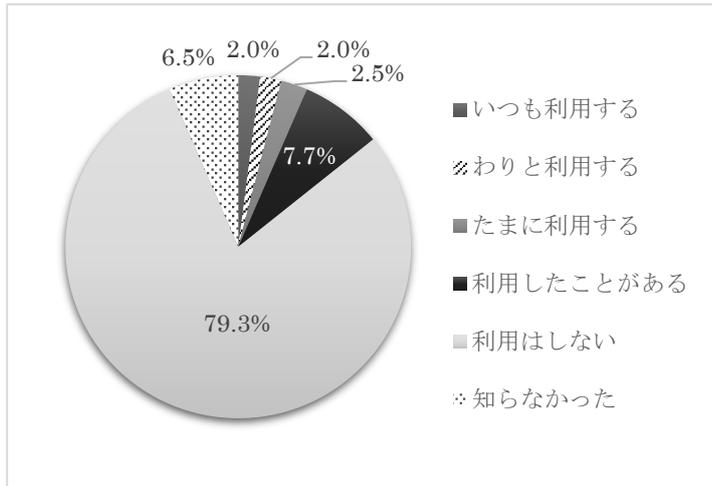
図書館のホームページ利用については、全体の56.9%が、利用経験があると回答した。

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」を合わせると33.5%で、前回調査時（32.9%）より僅かに増加した。

年代別に見ると、20代から60代までは利用経験がある層が半数以上で、特に利用頻度が高いのは40代だった。



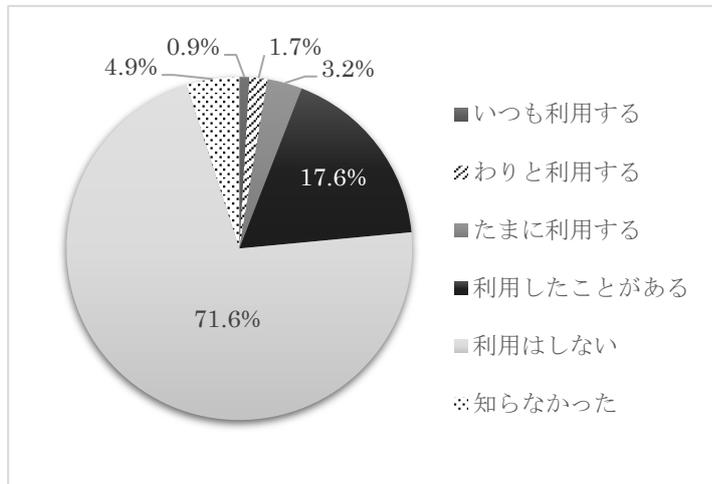
2-サ インターネット端末を使う



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、79.3%が「利用はしない」と回答した。

利用頻度が高い層は4.0%で、利用頻度に変化は見られなかった。

2-シ 学習室を利用する

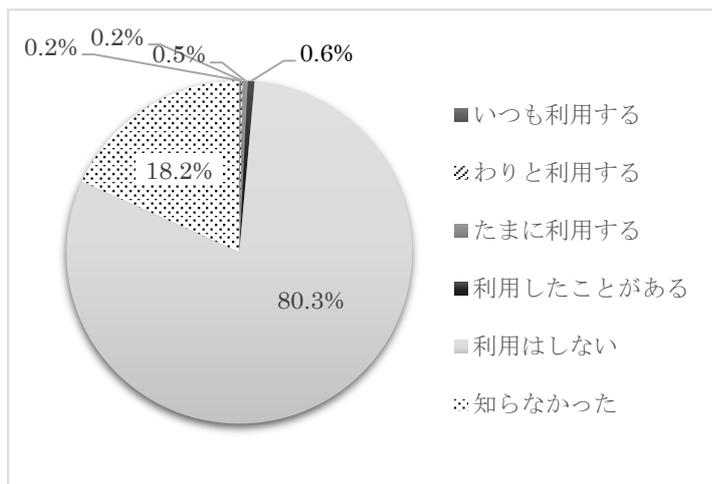


学習室の利用については、利用頻度の高い「いつも利用する」「わりと利用する」を合わせて2.6%だった。

「利用はしない」は7割以上となっている。

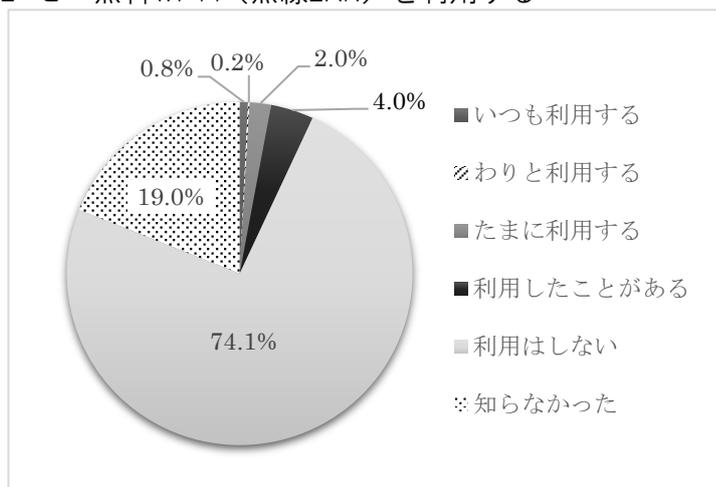
新型コロナウイルス感染症対策による座席数の制限が要因と考えられる。

2-ス 新聞データベース端末を使う【本館のみ】



新聞等のオンラインデータベース端末については「知らなかった」の回答が前回調査時（16.7%）から1.5ポイント増加した。「利用はしない」は前回調査時（81.7%）から1.4ポイント減少したものの、8割以上の利用者が「利用をしない」と回答した。「利用したことがある」は、全体の1%に留まっている。

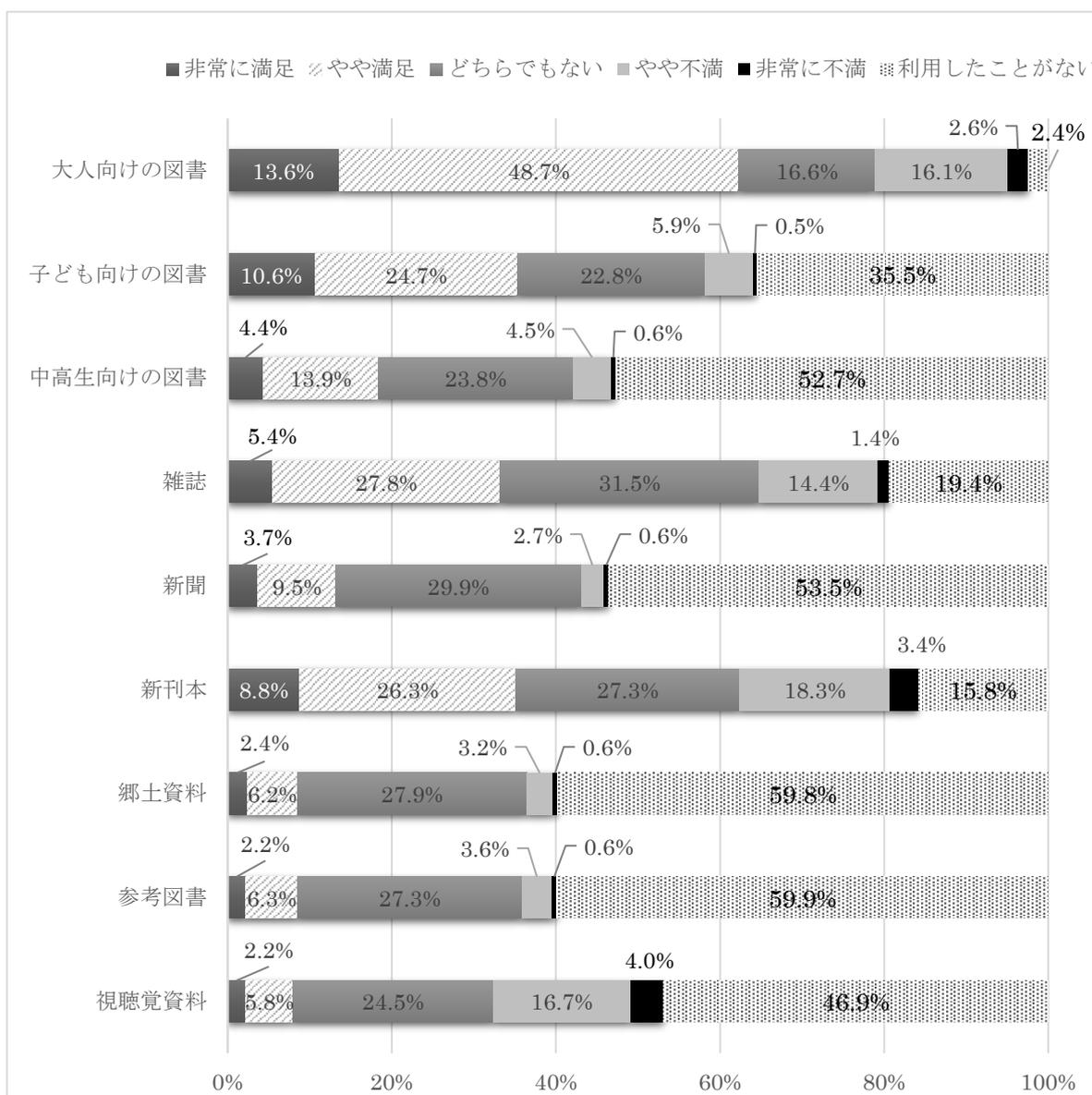
2-セ 無料Wi-Fi（無線LAN）を利用する



無料Wi-Fiの利用については、「利用はしない」が前回調査時（78.1%）から4ポイント減少した。「利用したことがある」層は、7.0%と前回調査時と同じ結果であった。無料Wi-Fiサービスを知っている利用者が定期的に使用している事が窺える。

3 資料について満足度

図書館の資料の満足度については、新たに「利用したことがない」の項目を追加した。そのため、どの資料が広く利用されているか等を捉える事ができた。



対象毎の資料に関しては、「大人向け」図書は「満足」とする意見が半数程度を占める中、「子ども向け」「中高生（YA）向け」の満足度は、4割に満たない結果となった。また、「新刊本」「視聴覚資料」などを「不満」と感じている方が2割いた。

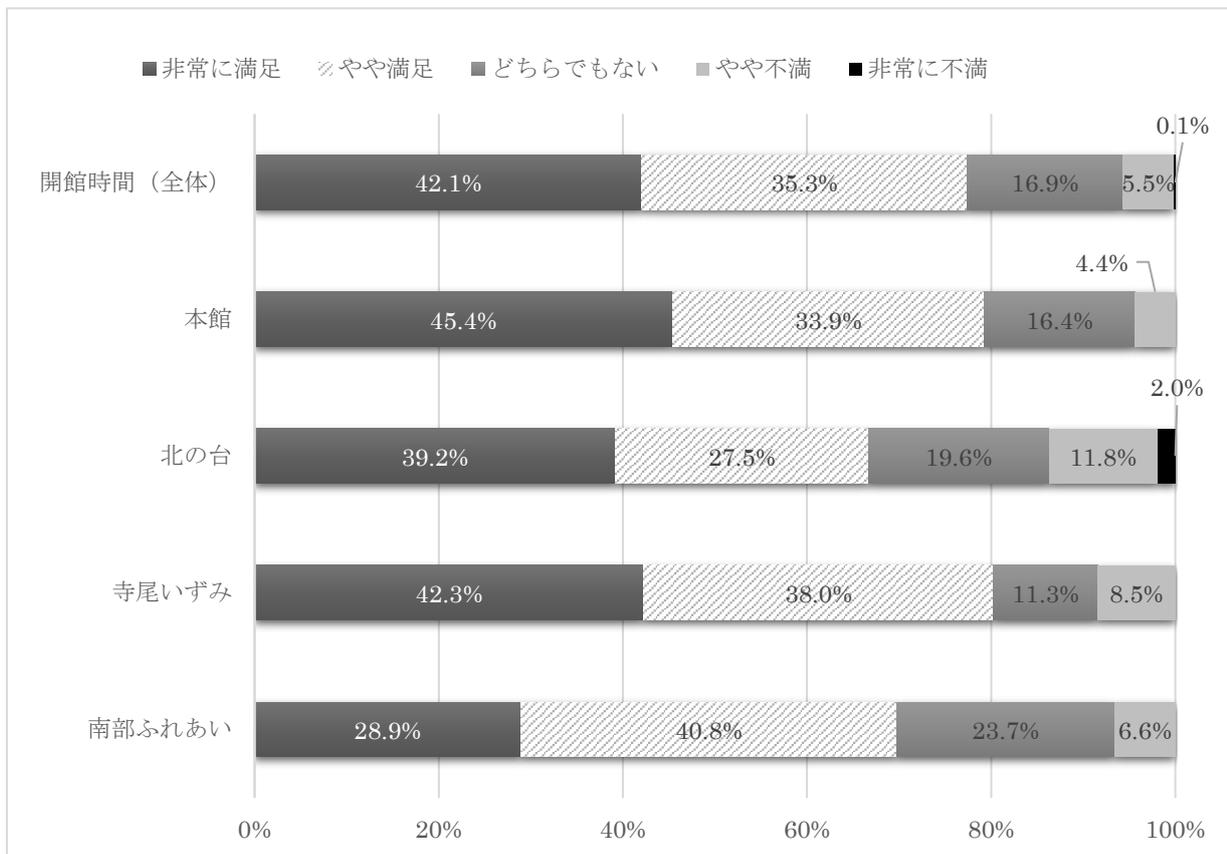
後述9-②の結果にもある通り新刊本や参考図書の充実を望む声がある。利用者からの定期的なリクエストや、利用傾向に留意しながら知的好奇心を満たせる選書を心掛けていきたい。

4 運営・サービスについての満足度

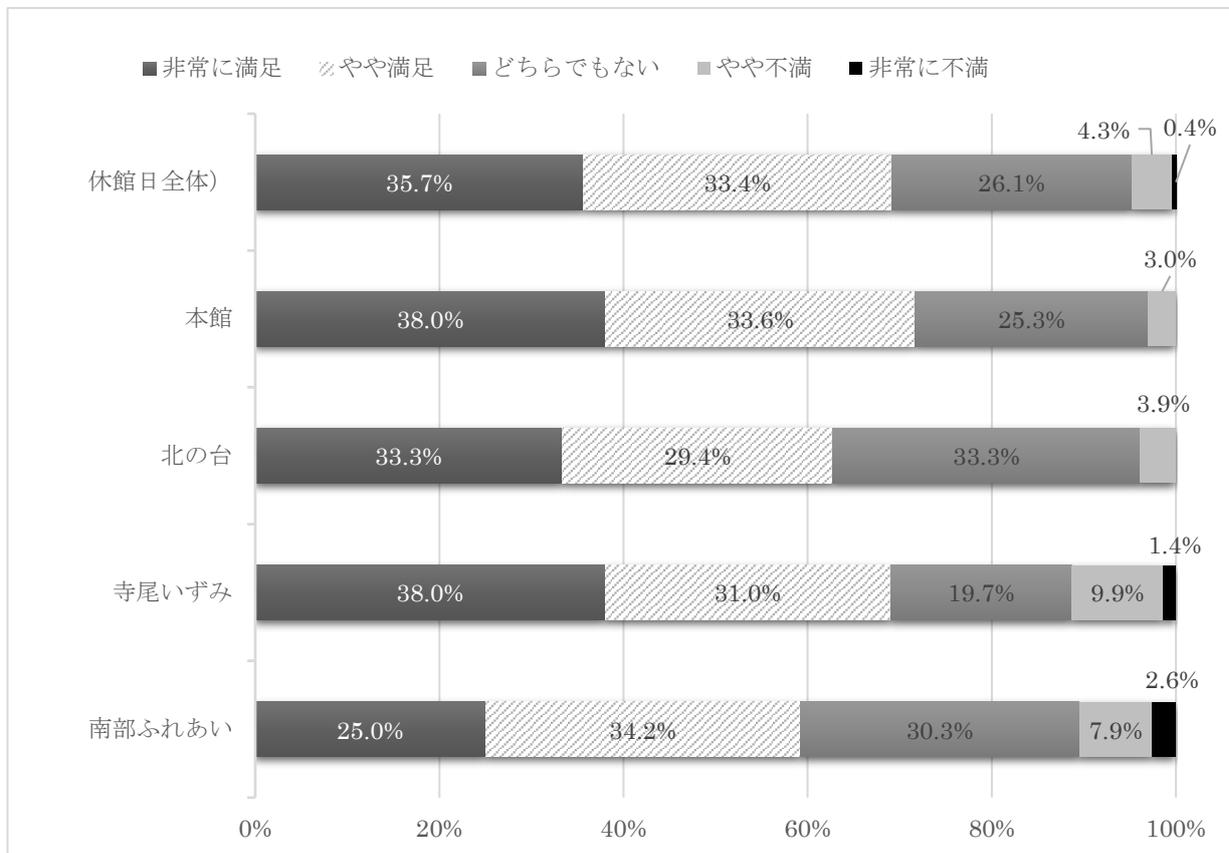
図書館の運営やサービスに関する満足度をたずねた。満足度が高かったのは「職員の対応」「貸出の制度」「開館時間」で、特に職員の対応については86.4%と、前回（87.1%）から0.7ポイント下がったものの、高水準を維持している。

「開館時間」については、77.4%が満足と回答し、前回（76.1%）より1.3ポイント上回った。緊急事態宣言時に行った開館時間の短縮が解消され、通常の開館時間を維持出来ている事が利用者の満足度が上がった要因と考えられる。

主に利用している館室別に見ると、本館が満足79.3%・不満4.4%、北の台図書室が満足66.7%・不満13.8%、寺尾いずみ図書室が満足80.3%・不満8.5%、南部ふれあい図書室が満足69.7%・不満6.6%となっている。相対的に見ると本館よりも各図書室で満足度が低い傾向が見られる。各図書室の開館時間については、休憩時間や閉館時間の問題等はあるが、開館時間に左右されない終日利用が可能な館外の返却ポストなどを周知する事で、利用者への不満の解消に繋げていきたい。

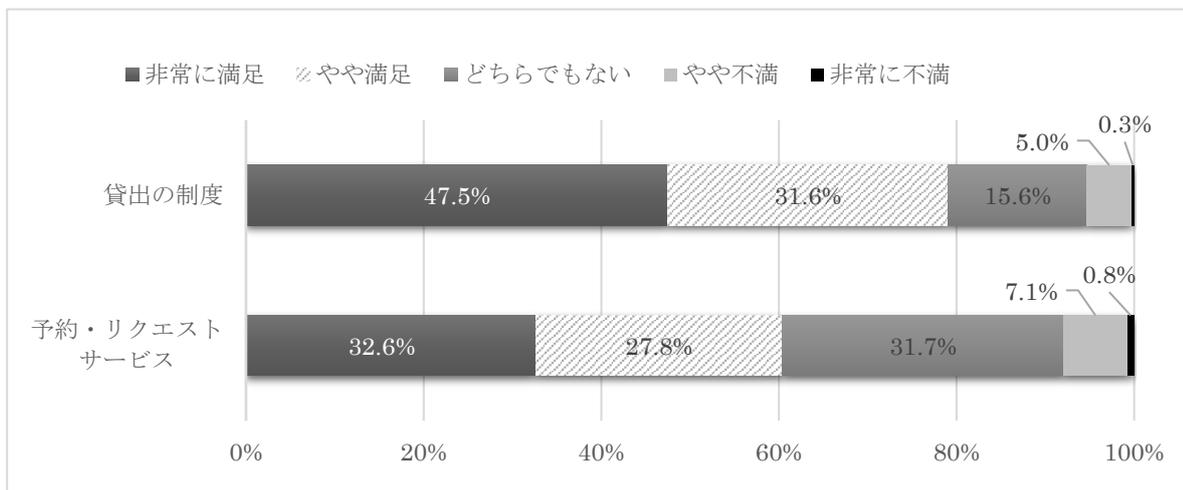


「休館日」については、満足は69.1%、不満は4.7%だった。主に利用している館室別に見ると、本館が満足71.6%・不満3.0%、北の台図書室が満足62.7%・不満3.9%、寺尾いずみ図書室が満足69.0%・不満11.3%、南部ふれあい図書室が満足59.2%・不満10.5%となっており、本館よりも各図書室で満足度が低い傾向が見られた。各図書室の休館日は施設全体の休館日に影響されるため、本館よりも休館日数が多いことが理由として考えられる。



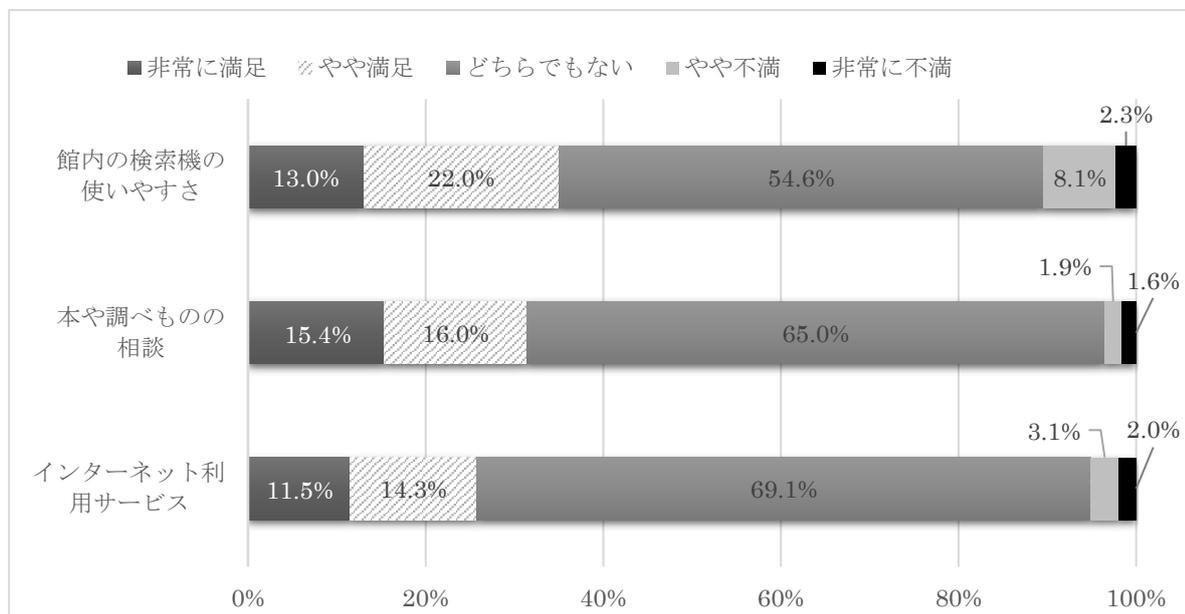
「貸出の制度」については、79.1%が満足と回答しており、前回の調査時から1.7ポイント減少した。

「予約・リクエストサービス」については、60.4%が満足と回答し、前回から4.9ポイント減少した。「予約・リクエストサービス」の満足度が下がった要因としては、窓口での「予約・リクエストサービス」を中心に行っていた利用者が、新型コロナウイルス感染症対策の影響により来館による窓口予約が困難になった事が理由の一因と考えている。



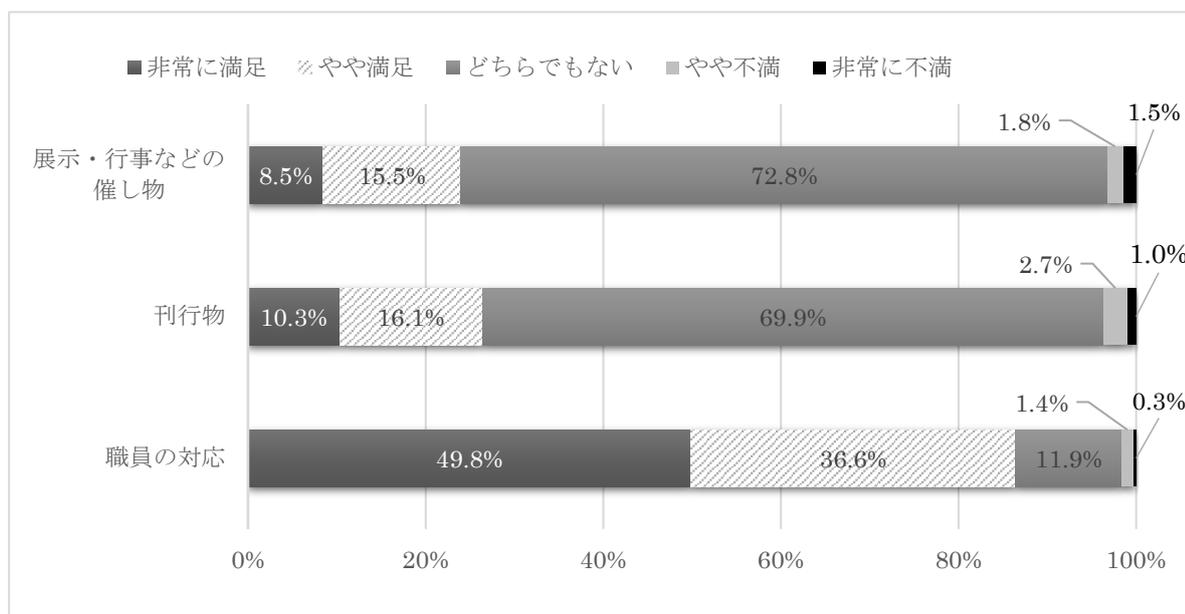
「館内の検索機の使いやすさ」では、満足が35.0%（前回から1.9ポイント増）、「本や調べものの相談」では満足が31.4%（前回から1.5ポイント増）と増加している。窓口での調べものの相談など、新型コロナウイルス感染症対策のため不可としていたサービスが、段階的に再開した事が要因と考えている。

「インターネット利用サービス」については、満足が25.8%となった。



「展示・行事などの催し物」では、満足が24.0%（前回から2.3ポイント増）となった。

「職員の対応」については満足が86.4%と、前回までと同様、8割以上という比較的高い結果を得ることができた。設問11の回答でも職員の対応を評価する意見が多く寄せられた。求められる対応はますます多様化しているが、今後も現在以上の評価を得られるよう心掛けたい。

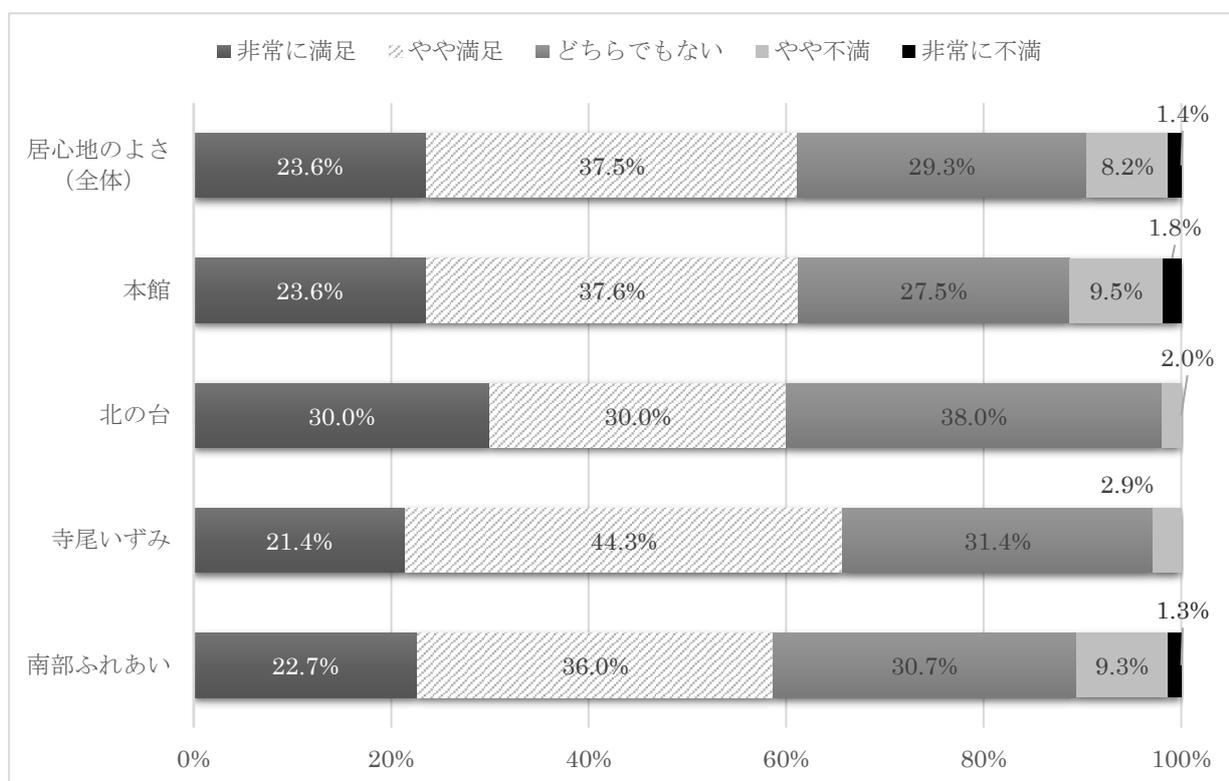


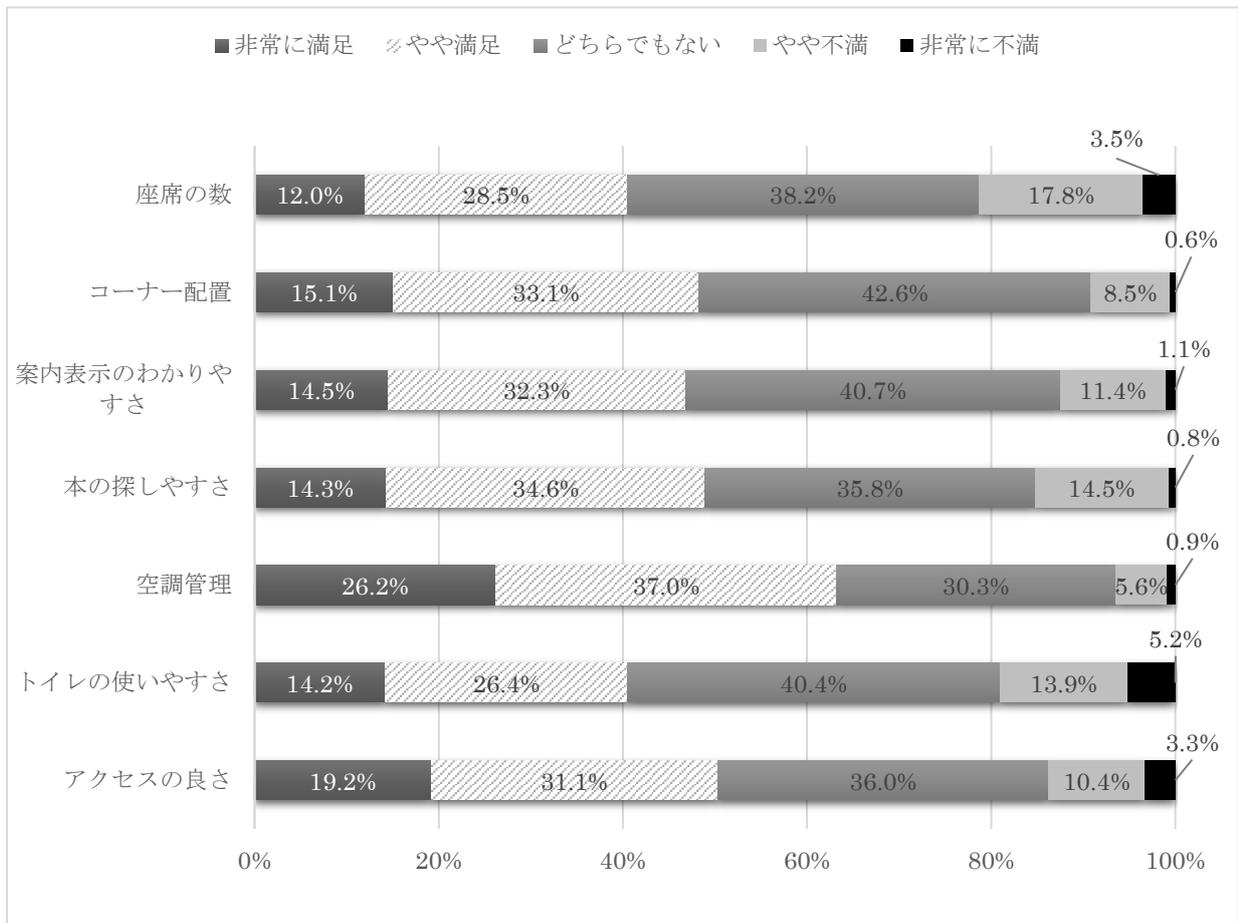
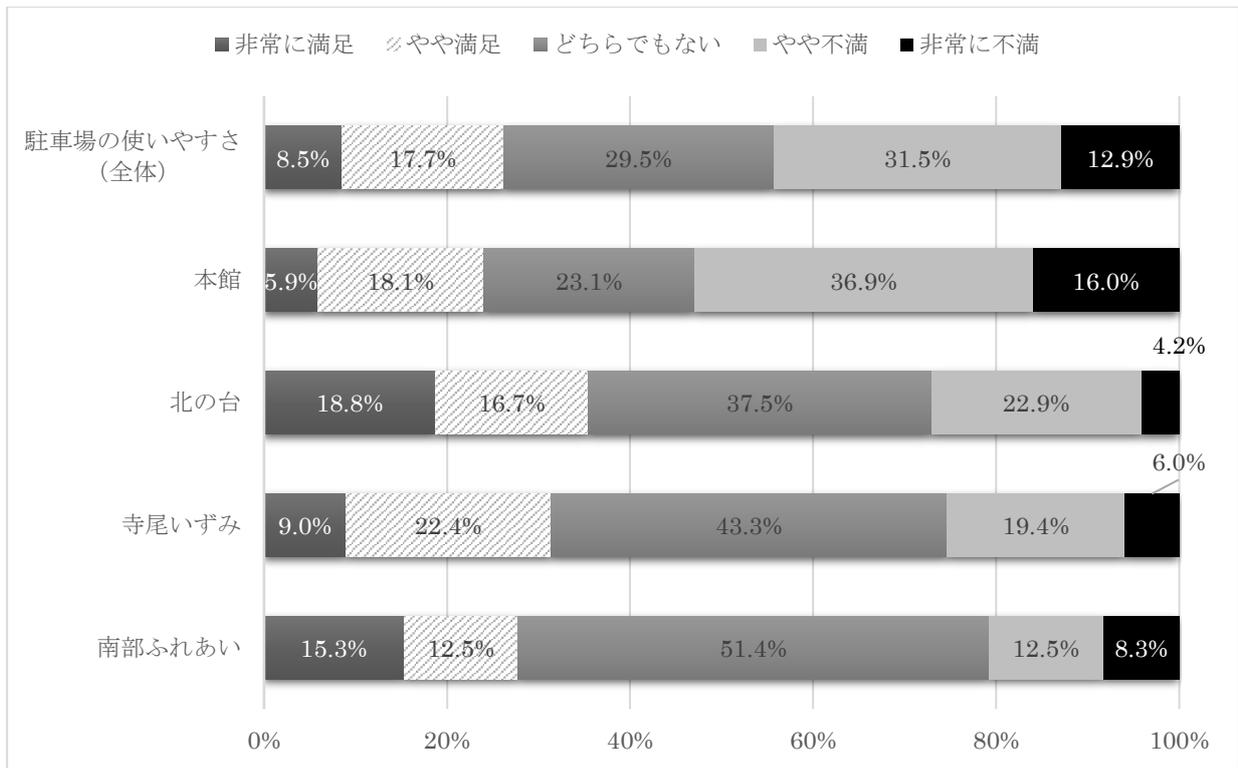
5 設備・施設に対する満足度

設備・施設に関する満足度をたずねた。満足度が高かったのは「空調管理」「居心地のよさ」「アクセスの良さ」となった。「居心地のよさ」では、6割が満足と回答し、1割が不満と回答した。概ね館室別による大きな差異は無かった。満足度が低いと回答した項目としては、「駐車場の使いやすさ」「座席の数」「トイレの使いやすさ」などを挙げる利用者が多かった。

「トイレの使いやすさ」については、不満は19.1%（前回から3.2ポイント減）だったが、「駐車場の使いづらさ」など施設の老朽化や設備面での問題点を指摘する声が非常に多い。

要望や需要への対応が比較的しやすい資料やサービス面での課題に比べて、設備面での課題は改善が難しく、対応しきれていない。寄せられた意見を真摯に受け止め、今後の運営に反映していきたい。





6 図書館全体の満足度について

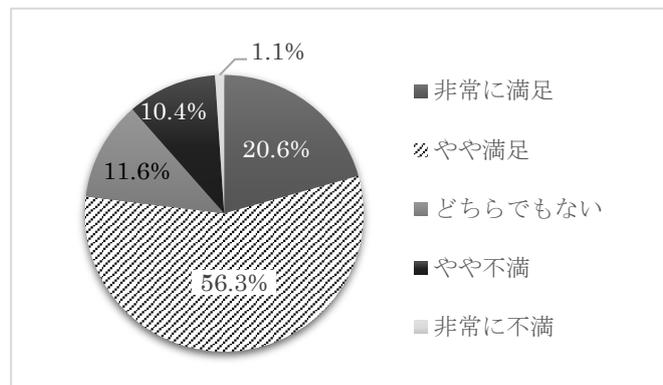
図書館全体としての満足度については「非常に満足」と「やや満足」をあわせて76.9%であり、前回調査時の80.0%に比べ、3.1ポイント減少した。「非常に不満」「やや不満」をあわせて不満の回答は11.5%で、前回の8.6%から2.9ポイント増加となった。全体の満足度としては、ここ数年75%～80%を推移しており高水準を維持しているが、不満の回答も微増している。

満足度に関する意見の多くは施設・設備に関するものだった。飛沫防止パネルの設置や座席数の制限など新型コロナウイルス感染症対策に留意した運営ではあったが、その対応を好意的に受け止める意見があった一方、座席数の減少に繋がるなど利用者サービスの低下と捉える意見もあった。

今後の満足度向上において、施設・設備等ハード面の改善を図り、資料の充実や講座の開催など「非常に満足」の比率が高くなるよう、職員の資質や図書館サービスの更なる充実に努めたい。

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	137	20.6%
やや満足	374	56.3%
どちらでもない	77	11.6%
やや不満	69	10.4%
非常に不満	7	1.1%
計	664	100%

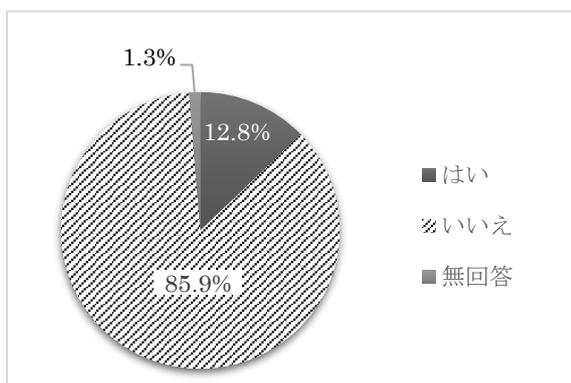


無回答 8

7 綾瀬市立図書館の電子図書館について

平成30年度よりサービスを開始した電子図書館についてたずねた。近年、近隣の図書館においても電子図書館を取り入れる自治体が増えたため、改めて利用者に電子図書館について意見をたずねた。

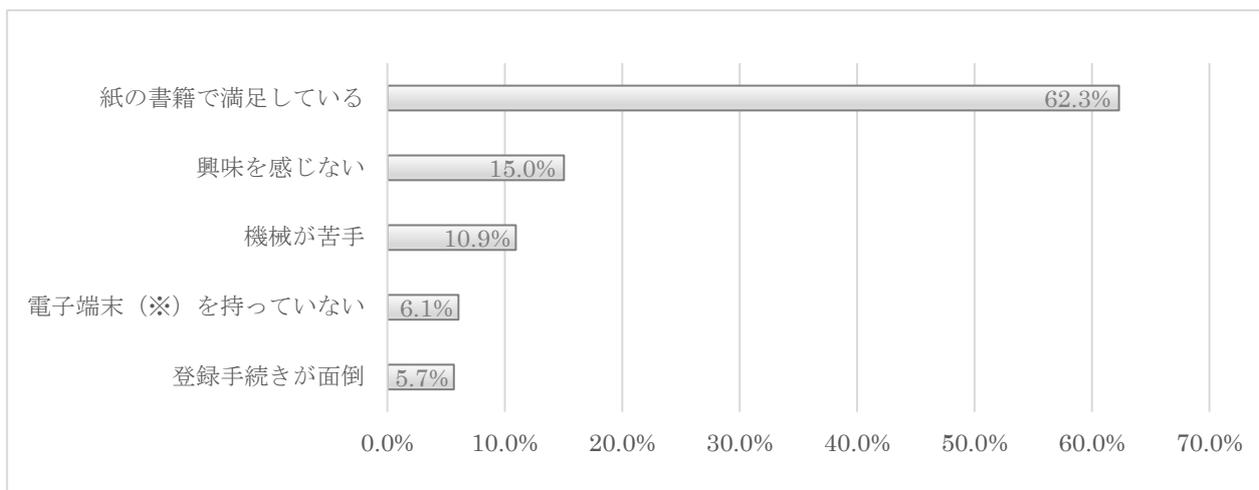
7-① 綾瀬市立図書館の電子図書館を利用していますか



全体の85.9%にあたる577人が利用していないと回答した。利用していると回答したのは86人（12.8%）で前回調査時と同ポイントだった。

「電子図書館を利用していない」人の「利用しない理由」の回答は次のとおりであった。

7-②電子図書館を利用しない理由



選択項目	計	～10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代～	年齢 無回答
紙の書籍で満足している	319	15	8	30	58	47	52	92	16	1
興味を感じない	77	1	2	6	16	13	12	22	5	0
機械が苦手	56	0	1	1	5	9	15	17	8	0
電子端末(※)を持っていない	31	5	0	0	0	0	1	17	8	0
登録手続きが面倒	29	2	2	8	4	3	3	6	1	0
	512	23	13	45	83	72	83	154	38	1

無回答 160

※電子端末とはパソコン・スマートフォン・タブレット等のこと

「紙の書籍で満足している」という回答が6割以上であり、回答者の多くが現状の図書館資料の選書・収集に満足しているとわかる。次いで「興味を感じない」「機械が苦手」という回答であった。

前回の調査時と比較すると「興味を感じない」と回答した割合は4.5ポイント増加している。前述の通り図書館資料の充実と捉えることもできるが、紙の書籍と電子書籍を相互利用することでの利点が、利用者へ周知できていないことが要因とも考えられる。これは、後に触れる「登録手続きが面倒」の要因とも重なる。「電子端末を持っていない」は、前回調査時より1.9ポイント減少した。

また、「登録手続きが面倒」と思わせる要因として、図書館のホームページ（WEB-OPAC）と電子図書館ホームページが連携できていない事が挙げられる。システム面で改善されれば、設問2-コノ層の利用が増えることが予想される。

8 広報について

図書館の情報を入手する経路についてたずねた。入手経路について多かったのは、「図書館ホームページ」（34.9%）で次いで「館内掲示物」（22.3%）「綾瀬市報「広報あやせ」（18.2%）の順となった。「その他」で挙げられている回答としては、「新聞」「図書館へ電話」などがあつた。

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69件、「未選択」の回答数すべてでは1025件（全体の50.8%）と過半数以上を占めた。

選択項目	選択 1	選択 2	選択 3	計	比率※	
					全体	選択回答中
図書館ホームページ	235	82	29	346	17.2%	34.9%
館内掲示物	215	5	1	221	11.0%	22.3%
綾瀬市報「広報あやせ」	42	73	65	180	8.9%	18.2%
館内配布チラシ	65	69	0	134	6.6%	13.5%
その他	28	3	2	33	1.6%	3.3%
友人・知人から	7	11	10	28	1.4%	2.8%
図書館以外の市内施設の 掲示物	7	10	2	19	0.9%	1.9%
綾瀬市「あやせネットニ ュース」	2	2	13	17	0.8%	1.7%
ツイッター	2	6	5	13	0.6%	1.3%
未選択	69	411	545	1025	50.8%	

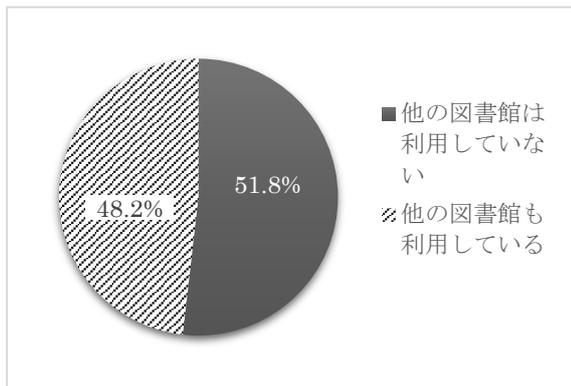
※全体=2016（最大回答数：有効数672×最大選択数3）、選択回答中=991（未選択を除く）

9 他の公共図書館の利用状況との比較

2017年のアンケートにおいて調査した設問である。隣接する海老名市、大和市の図書館が続けてリニューアルしたことを受け、リニューアルから4年が経過し利用状況などに変化があったかをたずねた。

また、これからの「図書館」に対してどのようなサービスが求められているのかを探るため、綾瀬市以外の図書館を利用する理由や評価をしている部分についてもたずねた。

綾瀬市以外で日常的に利用している図書館はありますか



全体の51.8%にあたる348人が「他の図書館は利用しない」と回答した。他の図書館を利用していると回答したのは324人で、利用している館の内訳は次の表のとおりである。なお、この設問では選択数をひとつに限っていないため、ひとりで複数の図書館を利用している回答も含んでおり、回答者数と回答件数は一致しない（※）。

9-① 回答者の住所別・他の図書館の利用状況

	綾瀬市のみ	海老名市	大和市	座間市	厚木市	藤沢市	相模原市	その他	合計※
綾瀬市	324	103	61	14	8	42	0	10	562
海老名市	17	25	2	4	5	0	0	1	54
大和市	3	1	11	1	0	1	0	0	17
座間市	0	3	2	2	0	1	0	0	8
厚木市	0	1	0	0	3	0	0	0	4
藤沢市	2	3	3	0	0	17	0	0	25
相模原市	0	0	0	1	0	0	0	1	2
その他	0	0	0	0	0	1	0	3	4
無回答	2	0	0	0	0	1	0	0	3
	348	136	79	22	16	63	0	15	679※

回答者数 672※

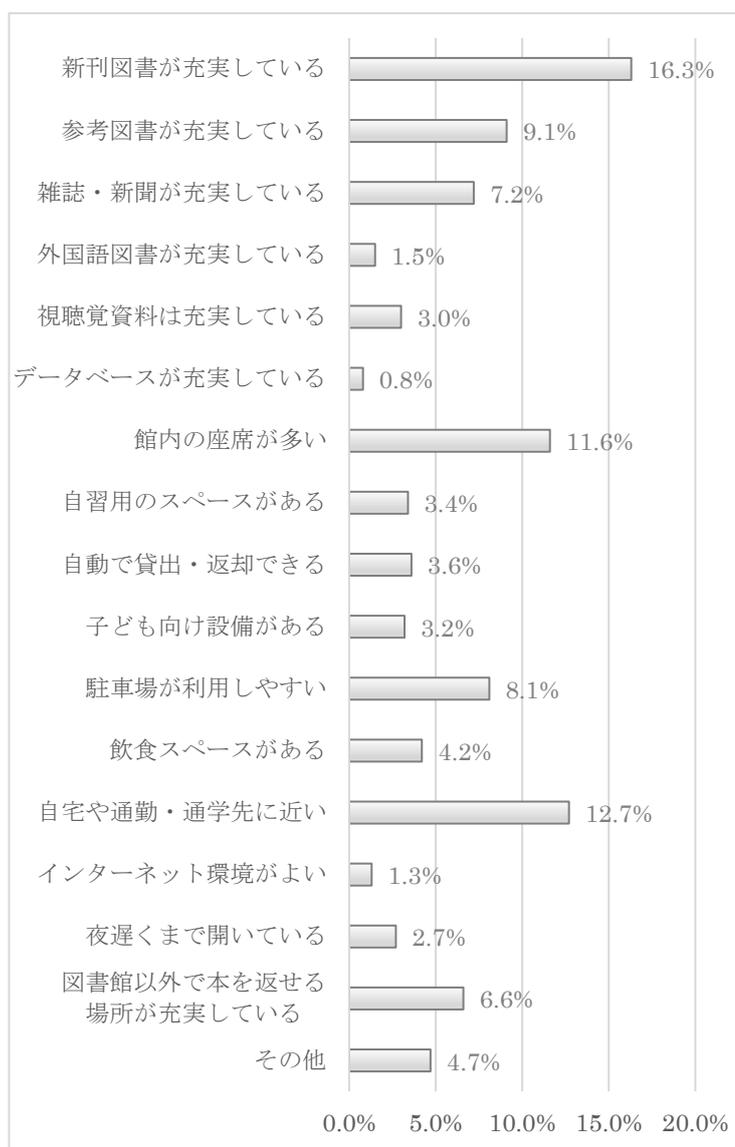
2017年の調査時では、「他の図書館は利用していない」は53.6%で1.8ポイント減少した。綾瀬市以外では、海老名市で図書館を利用しているという回答が最も多く、次いで大和市、藤沢市となった。いずれも隣接した自治体であり、こちらも前回の調査時と比べ順位の変動は無かった。

市民だけでなく、市外在住の利用者の中にも「綾瀬市の図書館のみを利用する」という回答があった。しかし、市内に住む半数近い利用者が「他都市の図書館を利用している」という結果も出ている。設問11の自由記述でも、この結果に関連すると思われる意見が散見されており、人材や技術、情報などのソフト面だけでなく、施設、設備などハード面の改善が急務と感じた。

他の図書館も利用していると回答した人には、その図書館を日常的に利用している理由について最大3つまで選択してもらった。結果は次の表のとおりである。

9-② 他の図書館を利用する理由

選択項目	計
新刊図書が充実している	86
参考図書が充実している	48
雑誌・新聞が充実している	38
外国語図書が充実している	8
視聴覚資料が充実している	16
データベースが充実している	4
館内の座席が多い	61
自習用のスペースがある	18
自動で貸出・返却ができる	19
子ども向け設備がある	17
駐車場が利用しやすい	43
飲食スペースがある	22
自宅や通勤・通学先に近い	67
インターネット環境がよい	7
夜遅くまで開いている	14
図書館以外で本を返せる場所が充実している	35
その他	25



回答からは、3割を超えるような突出した結果が見られなかったが、選択数の多かったものから順に「新刊図書が充実している」「自宅や通勤・通学先に近い」「館内の座席が多い」「参考図書が充実している」「駐車場が利用しやすい」となった。いずれも資料（新刊図書、参考図書）と施設・設備（立地、座席数、駐車場）に関する項目であり、設問4で不満の多かった結果と重なっている。このことから、綾瀬市の図書館で不満を感じている部分については他の図書館へ求めるといった利用傾向が見えてくる。

反対に、選択数が少なかったものは、少ないもの順に「データベースが充実している」「インターネット環境がよい」「外国語図書が充実している」だった。綾瀬の図書館がこれらを満たしているととらえることもできるが、データベースや自習用スペースなど、現実には十分に提供できていないサービスも含まれている。以上のことから、参考図書や新聞の充実など調査研究に関するサービスを求める声が高まっていると言える。自主的な調べものや新たな学びへの関心は生涯学習の要であり、それらを促し支えることは社会教育施設としての図書館の役割である。需要を鑑みつつ、より充実したサービスを提供できるよう努めたい。

なお、「その他」として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】10件

綾瀬市にない本を借りるため。4件／そこにしかない本がある。／CDやDVDが借りられる。／まんががおいてある。／漫画が沢山有るから。／さがしている資料があったから。／本の種類が多い。

【図書館サービスに関するもの】1件

イベントが充実している。

【その他】9件

スターバックスが入っている。／きれい・並べ方おしゃれ。／利用する駅に近い。／駅に近い。／交通の便が良い。／出かけ先の近くにあるので寄る程度。／たまには違う所へ行きたかった。／気分が変わる。／広々としている。

今後の満足度向上には、不足している項目の解消を目指すか、現在満足度が高い項目をさらに伸ばすか、または双方を同時に進めていくことが不可欠である。施設面での課題など実現が容易でないものもあるが、利用者からの貴重な意見を無駄にしないよう取り組んでいきたい。

10 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、他の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に優先順位はない。

最も多く選択されたのは「今より広くて大きい図書館」（320件／選択回答中29.3%）で、次に多かったのは「読書室」（144件／選択回答中13.2%）「図書返却場所の増設」（126件／11.5%）と続いており、施設・設備に関する項目が多かった。サービスでは「移動図書館（自動車文庫）」が多かった。今回の傾向を見ると、「読書室」「飲食スペース」「CD・DVDの閲覧コーナー」など長時間の滞在を目的とした図書館の利用を要望しているということが窺えた。

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142件、「未選択」の回答数すべてでは934件（全体の52.6%）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った。現在の図書館サービスや設備に大きな不満や強い要望がない層が大半である一方、利用者のニーズが大きく分かれていることも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
今より広くて大きい図書館	319	1	0	320	15.9%	29.3%
読書室	53	79	12	144	7.1%	13.2%
図書返却場所の増設	67	52	7	126	6.3%	11.5%
飲食スペース	9	36	61	106	5.3%	9.7%
図書自動貸出機	16	46	32	94	4.7%	8.6%
CD・DVDの閲覧コーナー	25	32	17	74	3.7%	6.8%
その他	39	10	24	73	3.6%	6.7%
分室の増設	20	26	0	46	2.3%	4.2%
移動図書館（自動車文庫）	9	11	23	43	2.1%	3.9%
授乳室	10	7	1	18	0.9%	1.6%
おはなしのへや	2	6	8	16	0.8%	1.5%
会議室・講習室	3	11	2	16	0.8%	1.5%
有料宅配サービス	1	8	2	11	0.5%	1.0%
対面朗読室	2	2	1	5	0.2%	0.5%
未選択	142	337	455	934	52.6%	

※全体＝2016（最大回答数：有効数 672×最大選択数 3）、選択回答中＝1092（未選択を除く）

11 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672件のうち278件（41.4%）で、前回調査時（40.7%）から0.7ポイント上がった。

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。

最も多かったのは施設に関する意見、次いで資料に関する意見であり、ここまでの各設問で見られた結果をほぼなぞるものとなった。

- | | | |
|--------------|-----------------|---------------|
| (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	91	新刊本への要望。蔵書数の増加。特定のジャンル、判型、書名を蔵書にして欲しいという要望。子ども・中高生向け資料への要望。雑誌についての要望。高額図書・専門書の充実と要望。
2	視聴覚資料に関する意見	13	CD・DVDの充実要望。
3	ITに関する意見	34	館内の検索機やホームページの機能への要望。電子図書館の検索方法についての要望。無線LAN（Wi-Fi）の手続き方法についての要望。
4	事業に関する意見	20	特集展示、児童向け事業への高評価。貸出・返却方法拡充要望。配本事業への要望。電子図書館事業への要望。講演会の要望。館内装飾への高評価。書庫開放拡充への要望。他機関との連携事業の要望。
5	施設に関する意見	96	座席・机増加や飲食スペース希望。読書室、自習室の設置希望。駐車場への不満・時間制導入の要望。施設の狭小・老朽化に対する要望。自動販売機の設置。館内環境への要望。アクセスへの不満。
6	マナーに関する意見	10	資料の扱い方（線を引く、汚す）、紛失本など利用マナーに関する苦言。駐車場利用に関する苦言。
7	運営に関する意見	69	特に各図書室の開館時間や開館日の不満・要望。貸出期間、予約冊数に関する要望・提案。貸出数についての高評価。返却場所増設。分室での検索機設置・視聴覚資料貸出の要望。市の方針についての要望。セキュリティ強化への要望。
8	職員に関する意見	43	対応への好感多数。司書スキルへの要望。
9	感想	105	職員への感謝や労い、指定管理者への意見。
10	その他	17	選択肢項目に対する補足、他の図書館への賛否。

報告作成日：令和4年3月30日

綾瀬市立図書館

綾瀬市立図書館ご利用アンケート

配布期間: 令和3年11月5日から／回収期限: 12月10日

いつも綾瀬市立図書館をご利用いただきありがとうございます。
綾瀬市立図書館では、今後の運営に役立てるため、ご利用に関するアンケート調査を実施することになりました。
お忙しいところ恐縮ですが、ご協力いただきますようお願い申し上げます。



【図書館記入欄】

本館	北の台
寺尾 いずみ	南部 ふれあい

問1 あなたご自身について、差し支えない範囲で教えてください。あなたにあてはまるものにひとつだけ○をしてください。

ア 年齢を教えてください

1. 10代以下	2. 20代	3. 30代	4. 40代
5. 50代	6. 60代	7. 70代	8. 80代以上

イ ご職業を教えてください

1. 会社員	2. 公務員	3. 自営業	4. 中学生	5. 高校生	6. 大学生
7. 専業主婦(夫)	8. パート・アルバイト	9. 無職	10. その他()		

ウ ご住所を教えてください

1. 綾瀬市	2. 海老名市	3. 大和市	4. 座間市	5. 藤沢市
6. 厚木市	7. 伊勢原市	8. 相模原市	9. 秦野市	10. 愛川町
11. 清川村	12. その他()			

エ どのくらいの頻度で図書館を利用しますか?

1. 毎日(ほぼ毎日)	2. 週に1~2回	3. 2~3週間に1回
4. 月1回程度	5. 年に数回程度	6. 今日はじめて来た

オ 今日どなたと一緒に来ましたか

1. 自分ひとり	2. 夫・妻と	3. 父・母と	4. 子ども・孫と
5. 兄弟・姉妹と	6. 友人と	7. その他()	

カ 今日図書館に来た目的を教えてください

1. 本を貸出・返却・予約する	2. 本を読む	3. 雑誌・新聞を読む
4. 調べものをする	5. 利用登録をする	6. おはなし会・講座などの催し
7. インターネット開放端末を利用する	8. データベースサービスを利用する	9. その他()

キ よく利用する時間帯は?

1. 平日の午前(9時~12時)	2. 平日の午後(12時~17時)	3. 平日の夜間(17時~19時)
4. 土日祝日の午前(9時~12時)	5. 土日祝日の午後(12時~17時)	6. 特に決まっていない

ク よく利用するのはどこですか?

1. 本館	2. 北の台図書室	3. 寺尾いずみ図書室	4. 南部ふれあい図書室
-------	-----------	-------------	--------------

問2 次の項目について、どれくらい利用されていますか? あなたの利用の仕方が一番近い数字に○をしてください。

		利用 いつも	利用 わりと	利用 たまに	利用 した ことが ある	利用 ない	知ら ない
ア	図書館にある本や雑誌、CDなどを借りる	5	4	3	2	1	0
イ	本や雑誌、CD等の予約をする	5	4	3	2	1	0
ウ	館内の検索機(OPAC)を使う【本館のみ】	5	4	3	2	1	0
エ	図書館にない本や雑誌をリクエストする	5	4	3	2	1	0
オ	館内で本や新聞・雑誌を読む	5	4	3	2	1	0
カ	図書館の資料を使って調べものをする	5	4	3	2	1	0
キ	本や調べものについて、職員に相談する	5	4	3	2	1	0
ク	本や雑誌などをコピーする	5	4	3	2	1	0
ケ	行事(おはなし会・あかちゃんのとしょかん・書庫開放日・としょかんフェスタ・講座など)に参加する	5	4	3	2	1	0
コ	図書館のホームページを利用する	5	4	3	2	1	0
サ	インターネット開放端末を使う	5	4	3	2	1	0
シ	学習室を利用する	5	4	3	2	1	0
ス	新聞データベース端末を使う【本館のみ】	5	4	3	2	1	0
セ	無料Wi-Fi(無線LAN)を利用する	5	4	3	2	1	0

問3 所蔵している資料についての満足度をお伺いします。あなたの満足度が一番近い項目の数字に○をしてください。

		非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満	利用したことがない
ア	一般図書(大人向け)の種類や数	5	4	3	2	1	0
イ	児童図書(子ども向け)の種類や数	5	4	3	2	1	0
ウ	ヤングアダルト図書(中高生向け)種類や数	5	4	3	2	1	0
エ	雑誌の種類や数	5	4	3	2	1	0
オ	新聞の種類や数	5	4	3	2	1	0
カ	新刊本の種類や数	5	4	3	2	1	0
キ	郷土資料の種類や数	5	4	3	2	1	0
ク	参考図書(辞典類)の種類や数	5	4	3	2	1	0
ケ	視聴覚資料(CD・ビデオ・DVD)の種類や数	5	4	3	2	1	0

問4 図書館のサービスについての満足度をお伺いします。一番近い項目の数字に○をしてください。

		非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満
ア	開館時間	5	4	3	2	1
イ	休館日	5	4	3	2	1
ウ	貸出の制度(冊数・期間)	5	4	3	2	1
エ	予約・リクエストサービス(冊数・予約方法)	5	4	3	2	1
オ	館内の検索機(OPAC)の使いやすさ	5	4	3	2	1
カ	本や調べものの相談(レファレンスサービス)	5	4	3	2	1
キ	インターネット利用サービス	5	4	3	2	1
ク	展示・行事などの催し物	5	4	3	2	1
ケ	刊行物(図書館だよりなど)の種類・刊行頻度	5	4	3	2	1
コ	職員の対応	5	4	3	2	1

問5 図書館の施設・設備についての満足度をお伺いします。一番近い項目の数字に○をしてください。

		非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満
ア	座席の数	5	4	3	2	1
イ	各コーナーの配置	5	4	3	2	1
ウ	案内表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1
エ	本の探しやすさ	5	4	3	2	1
オ	居心地のよさ	5	4	3	2	1
カ	冷暖房などの空調管理	5	4	3	2	1
キ	トイレの使いやすさ	5	4	3	2	1
ク	駐車場の使いやすさ	5	4	3	2	1
ケ	アクセスの良さ	5	4	3	2	1

問6 総合的に見て、綾瀬市立図書館にどの程度満足していますか？ あなたの満足度が一番近い数字に○をしてください。

5. 非常に満足	4. やや満足	3. どちらでもない	2. やや不満	1. 非常に不満
----------	---------	------------	---------	----------

(裏面につづきます)

問7-1 綾瀬市立図書館の電子図書館を利用していますか？

- | | |
|-------------|----------------|
| 1. はい(→問8へ) | 2. いいえ(→問7-2へ) |
|-------------|----------------|

7-2 7-1で「2. いいえ」と答えた方におたずねします。電子図書館を利用しない理由として最もあてはまる項目の数字に○をしてください。

- | | | |
|----------------|-------------------------------------|-------------|
| 1. 紙の書籍で満足している | 2. 電子端末(パソコン・スマートフォン・タブレット等)を持っていない | |
| 3. 機械が苦手 | 4. 興味を感じない | 5. 登録手続きが面倒 |

問8 図書館の情報を得るために役に立ったと感じられる情報源は何ですか？次の項目から3つまで選んで、その数字に○をしてください。

- | | | |
|--------------|----------------|--------------------|
| 1. 館内掲示物 | 2. 館内配布チラシ | 3. 図書館以外の市内施設の掲示物 |
| 4. 図書館ホームページ | 5. 綾瀬市報「広報あやせ」 | 6. 綾瀬市「あやせネットニュース」 |
| 7. ツイッター | 8. 友人・知人から | 9. その他() |

問9-1 綾瀬市以外で、日常的に利用している図書館はありますか？

- | |
|--|
| 1. ほかの図書館は利用していない(→問10へ) |
| 2. 利用している ア. 海老名市 イ. 大和市 ウ. 厚木市 エ. 座間市 オ. 藤沢市 カ. その他 |

9-2 9-1で「2. 利用している」と答えた方におたずねします。その図書館を利用する理由として最もあてはまる項目の数字に○をしてください。(最大3つまで)

- | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|
| 1. 新刊図書が充実している | 2. 参考図書が充実している | 3. 雑誌・新聞が充実している |
| 4. 外国語図書が充実している | 5. 視聴覚資料が充実している | 6. データベースが充実している |
| 7. 館内の座席が多い | 8. 自習用のスペースがある | 9. 自動で貸出・返却ができる |
| 10. 子ども向け設備がある | 11. 駐車場が利用しやすい | 12. 飲食スペースがある |
| 13. 自宅や通勤・通学先に近い | 14. インターネット環境がよい | 15. 夜遅くまで開いている |
| 16. 図書館外で本を返せる場所が充実している | 17. その他() | |

問10 あなたが今後、綾瀬市立図書館に必要なと思うものを次の項目から3つまで選んで、その数字に○をしてください。

- | | | |
|-----------------|------------------|------------------|
| 1. 今より広くて大きい図書館 | 2. 分室の増設 | 3. 図書返却場所の増設 |
| 4. 授乳室 | 5. 読書室 | 6. CD・DVDの閲覧コーナー |
| 7. 会議室・講習室 | 8. 対面朗読室 | 9. おはなしのへや |
| 10. 有料宅配サービス | 11. 移動図書館(自動車文庫) | 12. 図書自動貸出機 |
| 13. 飲食スペース | 14. その他() | |

問11 図書館について、ご意見ご要望などございましたらご自由にお書きください

以上でアンケートは終了です。ご協力いただき、ありがとうございました。
この用紙は12月10日(金)までに、回収箱またはカウンターにお願いします。