

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4年11月10日(木)から11月25日(金)まで
【最終回収日】令和4年12月10日(土)

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: 1,472枚

回収枚数: 600枚(40.7%)

有効枚数: 586枚(39.8%)

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。また、1つの設問に対して複数回答可としている項目もあるため、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)。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76.4%で、前回結果(76.9%)より0.5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」(87.9%)「貸出の制度」(78.6%)「開館時間」(77.6%)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」(42.6%)が最も高く、「トイレの使いやすさ」(22.0%)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84.6%であった。前年度(85.9%)と比較するとわずかに減少しているが、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。

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。その他の層では、40代ではポイントを下げたが、10代では1.7ポイント上げる結果となった。

職業別では「無職」が27.8%と最も多く、次いで「専業主婦（夫）」26.6%、「パート・アルバイト」19.6%の順となった。順位の変動はあるものの、上位となった職業や構成比に大きな変化は見られなかった。

居住別では市内在住者が83.5%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割近くで最も多かった。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。平日と土日祝日の構成比においては、前回調査とほぼ同じだった。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の段階的な緩和を受けて、コロナ禍以前の曜日・時間を決めて長く滞在する利用方法が戻りつつあると推察する。

図書館への来館目的としては、「本の貸出・返却・予約の手続き」が8割以上と最も高く、「本を読む」が6.2ポイント、「雑誌・新聞を読む」が4.3ポイント上がるなど長期の滞在時間を要する利用の割合が増加している。

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。

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	33	15	33	84	84	92	184	56	586
構成比	5.7%	2.6%	5.7%	14.5%	14.5%	15.8%	31.7%	9.6%	100%

無回答 5

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	71	12	19	12	1	3	155	114	162	33	586
構成比	12.2%	2.1%	3.3%	2.1%	0.2%	0.5%	26.6%	19.6%	27.8%	5.7%	100%

無回答 4

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	秦野市	その他	計
回答者数	486	54	11	3	17	2	3	1	5	586
構成比	83.5%	9.3%	1.9%	0.5%	2.9%	0.3%	0.5%	0.2%	0.9%	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	今日はじめて	計
回答者数	7	131	346	64	31	2	586
構成比	1.2%	22.5%	59.6%	11.0%	5.3%	0.3%	100%

無回答 5

1-オ 今日ほなたと一緒に来ましたか（複数回答可）

	自分ひとり	夫・妻と	父・母と	子ども・孫と	兄弟・姉妹	友人と	その他	計
回答者数	438	64	21	67	10	3	0	603
構成比	72.6%	10.6%	3.5%	11.1%	1.7%	0.5%	0%	100%

無回答 6

1-カ 今日図書館へ来た目的を教えてください（複数回答可）

	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	利用登録する	おはなし会などの催し	インターネット開放端末を利用する	データベースサービスを利用する	その他	計
回答者数	554	56	35	20	3	3	3	1	9	684
構成比	81.0%	8.2%	5.1%	2.9%	0.4%	0.4%	0.4%	0.1%	1.3%	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	185	158	10	64	54	101	572
構成比	32.3%	27.6%	1.7%	11.2%	9.4%	17.7%	100%

無回答 14

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	394	35	72	69	570
構成比	69.1%	6.1%	12.6%	12.1%	100.0%

無回答 16

1-ケ どのくらい本を読んでいますか

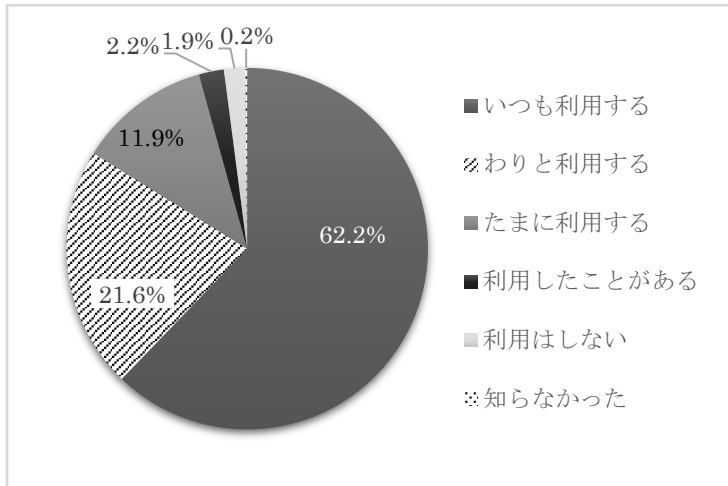
	日に1冊	週に1冊	2~3週に1冊	1ヵ月に1冊	2~3ヵ月に1冊	半年に1冊	1年に1冊	ほとんど読まない	その他	計
回答者数	76	252	126	46	15	5	5	11	44	580
構成比	13.1%	43.4%	21.7%	7.9%	2.6%	0.9%	0.9%	1.9%	7.6%	100%

無回答 6

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。

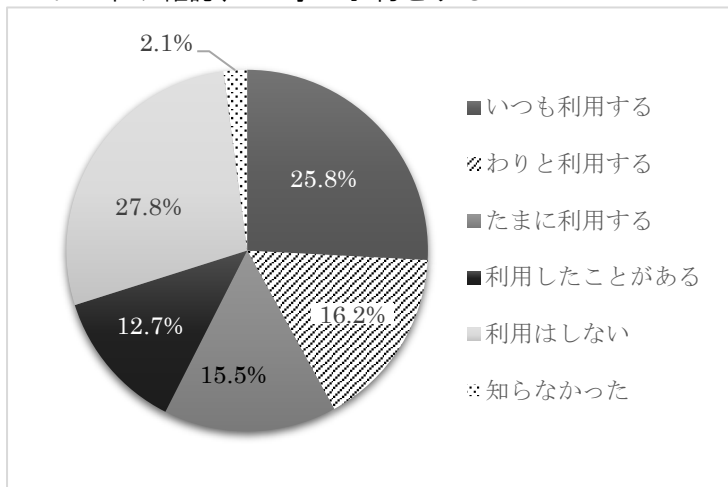
2-ア 図書館にある本や雑誌、CDなどを借りる



貸出を利用するのは97.9%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83.8%を占めた。

「利用しない」という回答は1.9%だった。

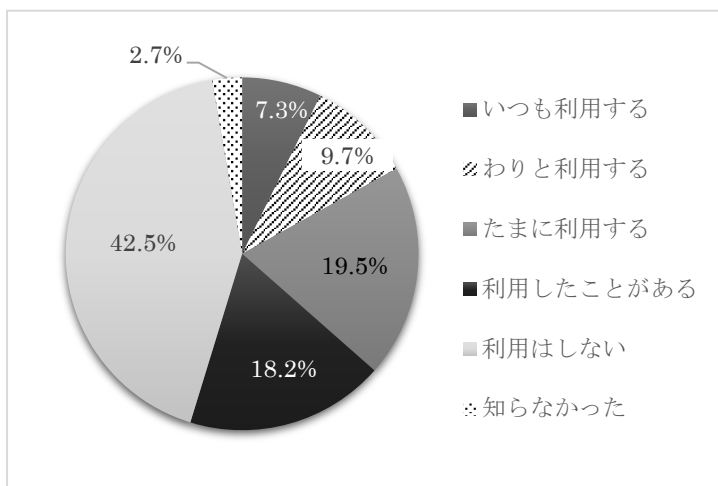
2-イ 本や雑誌、CD等の予約をする



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70.2%で、「いつも利用する」「わりと利用する」の合計では42.0%となった。

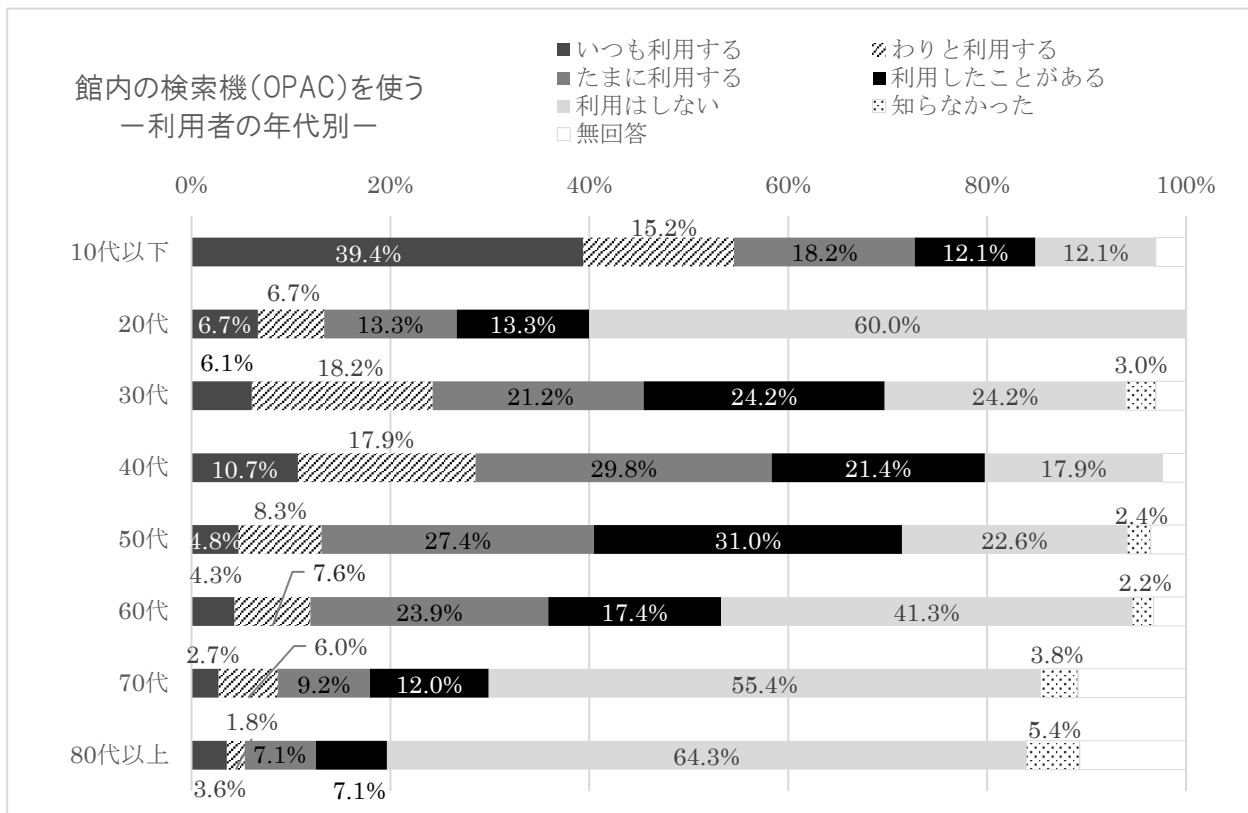
予約サービスを「知らなかった」と回答したのは2.1%だった。

2-ウ 館内の検索機（OPAC）を使う【本館のみ】

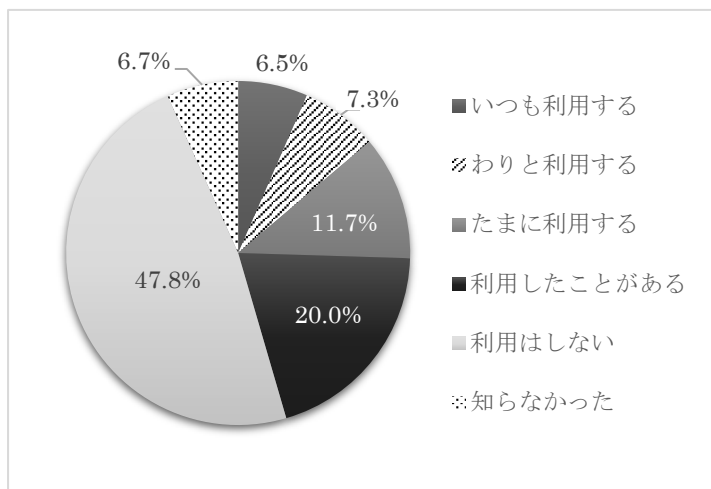


館内の検索機（OPAC）については「いつも利用する」「わりと利用する」の合計が17.0%だった。

年代別での利用経験では10代以下が最も高く、次いで40代、50代となった。利用頻度では10代が39.4%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。

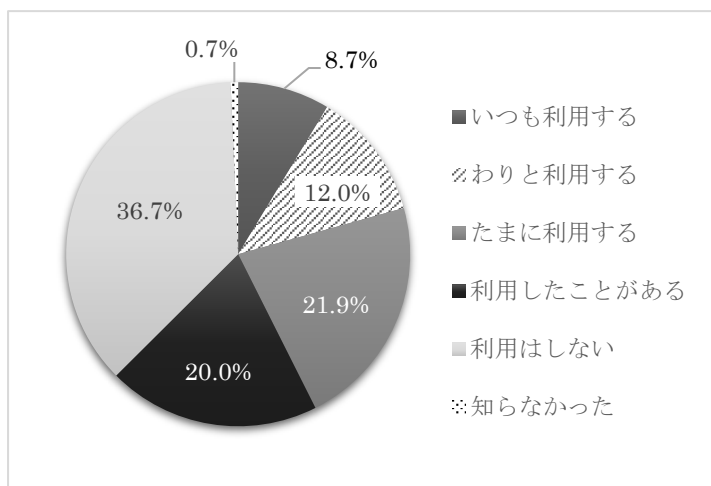


2-エ 図書館にない本や雑誌をリクエストする



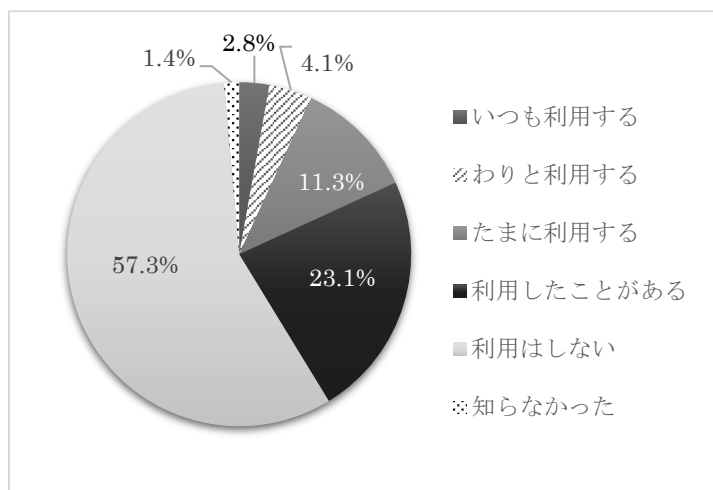
リクエストサービスについては「利用はしない」のみで半数となった。「知らなかった」の回答は、ほぼ横ばいで「わりと利用する」が減少した。前回調査と比較して「利用する」と「利用しない」との比率に大きな変化は見られなかった。

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、62.6%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20.7%で、前回調査時(15.4%)よりも5.3ポイント増加しており、設問1で述べた考察を反映する結果となった。

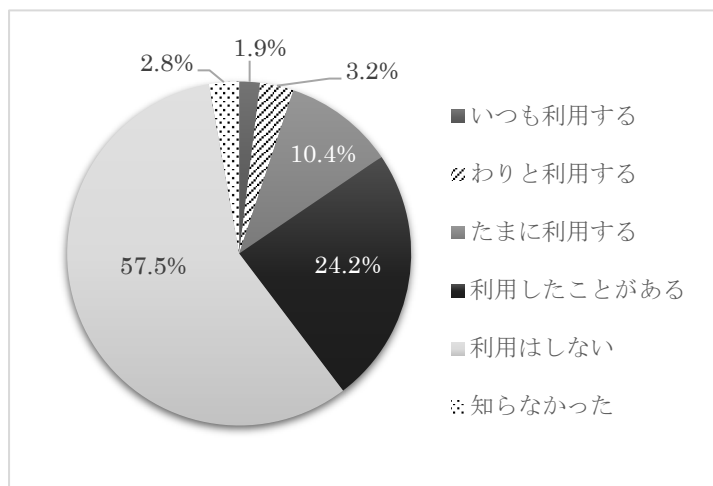
2-カ 図書館の資料を使って調べものをする



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。

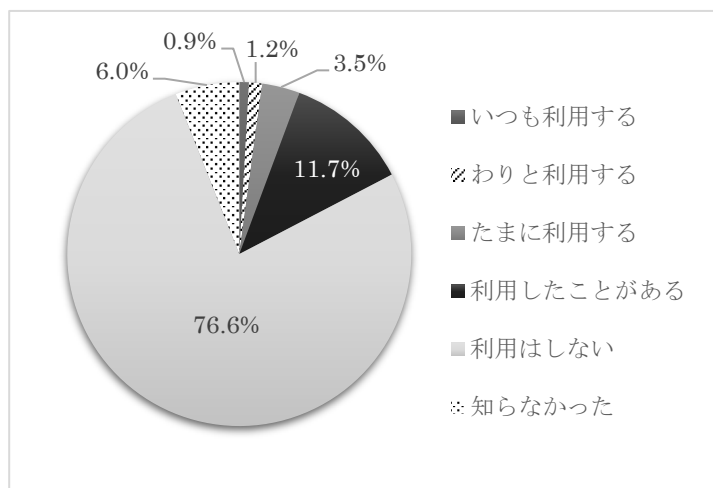
2-キ 本や調べものについて職員に相談する



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（58.5%）から1.0ポイント下がり、利用したことがあるという回答は、前回調査時より1.6ポイント上がった。

利用方法に大きな変化は見られなかった。

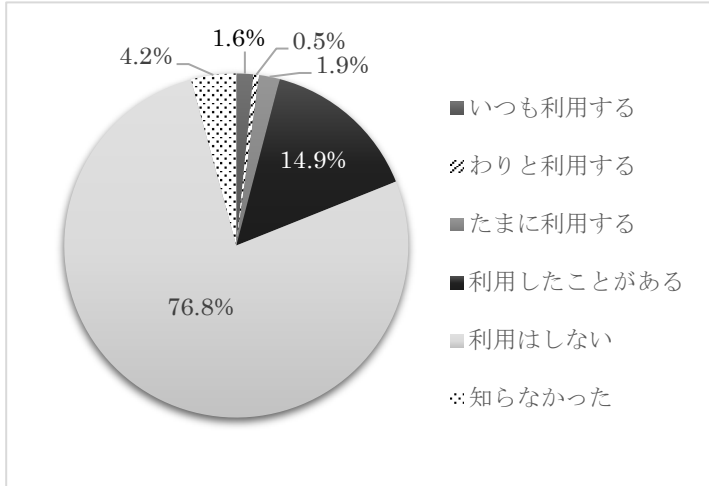
2-ク 本や雑誌などをコピーする



本や雑誌のコピーサービスについては「利用はしない」が76.6%と多かった。

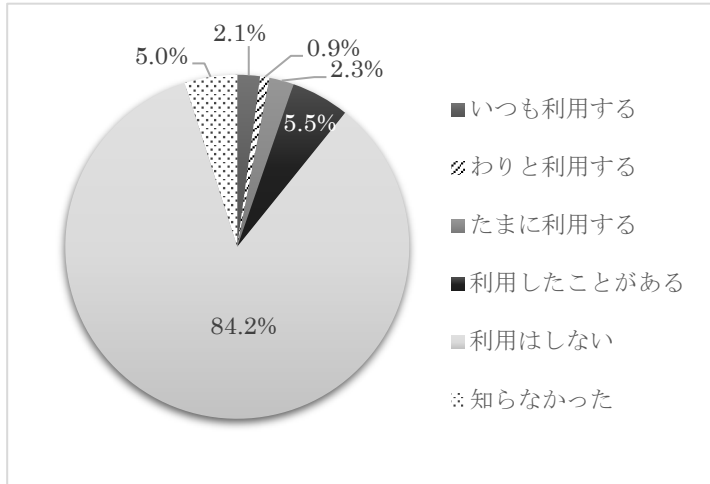
コピーサービスを行っているのは本館のみで、北の台、寺尾いずみ、南部ふれあいの各図書室では行っていないことも利用が少ない原因のひとつと考えられる。

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18.9%に利用した経験があり、前回調査時（21.6%）から2.7ポイント減少した。「知らなかった」「利用はしない」は前回調査時から2.6ポイント増加した。おはなし会や講座などは段階的に再開しているが、感染症に対する懸念や参加人数の制限などを継続している事が要因と考える。

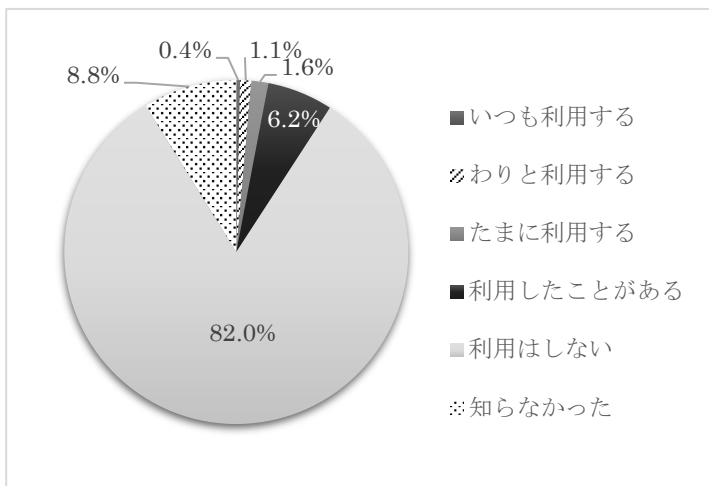
2-コ インターネット端末を使う



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、84.2%が「利用はしない」と回答した。

利用頻度が高い層は3.0%で、利用頻度に大きな変化は見られなかった。

2-サ 郷土資料室を利用する

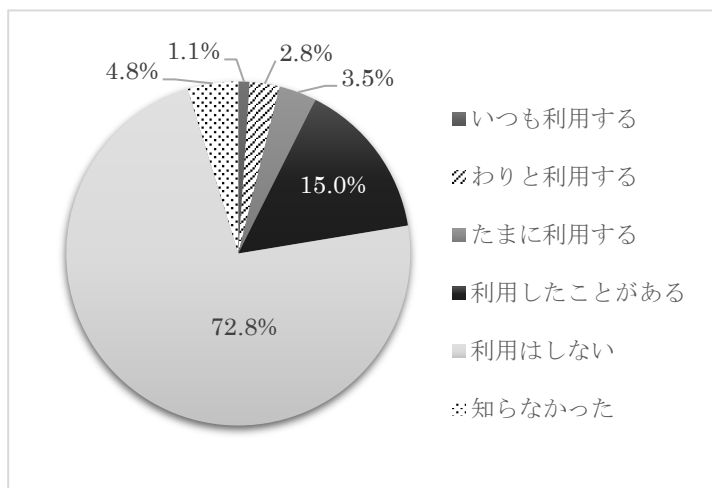


郷土資料室の利用については、利用頻度の高い「いつも利用する」「わりと利用する」を合わせて1.5%だった。

「利用はしない」は8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制限の継続が要因と考えられる。

2-シ 学習室を利用する

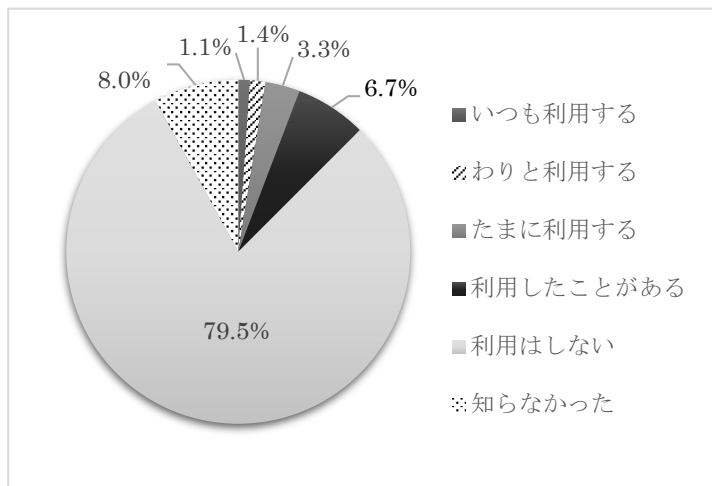


学習室の利用については、利用頻度の高い「いつも利用する」「わりと利用する」を合わせて3.9%だった。前回調査時（2.6%）から1.3ポイント上がった。

「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。

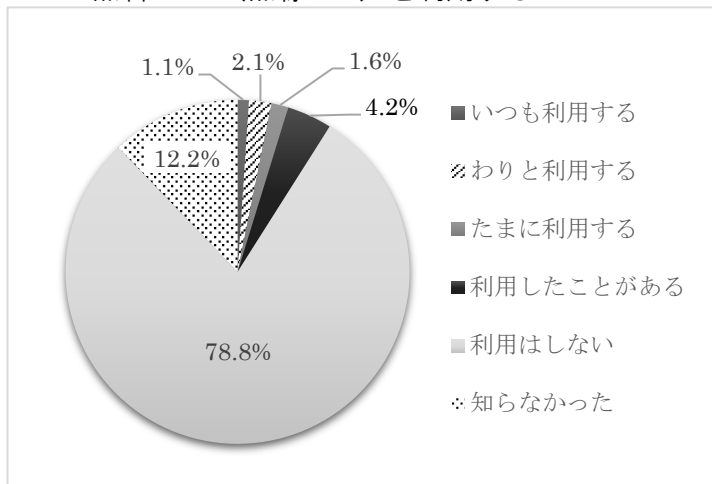
2-ス 新聞データベース端末を使う【本館のみ】



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（18.2%）から10.2ポイント減少した。オンラインデータサービスについては、利用コンテンツを見直し、新しいサービスを周知した事が認知度の上昇に繋がったと考える。

「利用はしない」の回答は前回調査と比べほぼ横ばいだった。

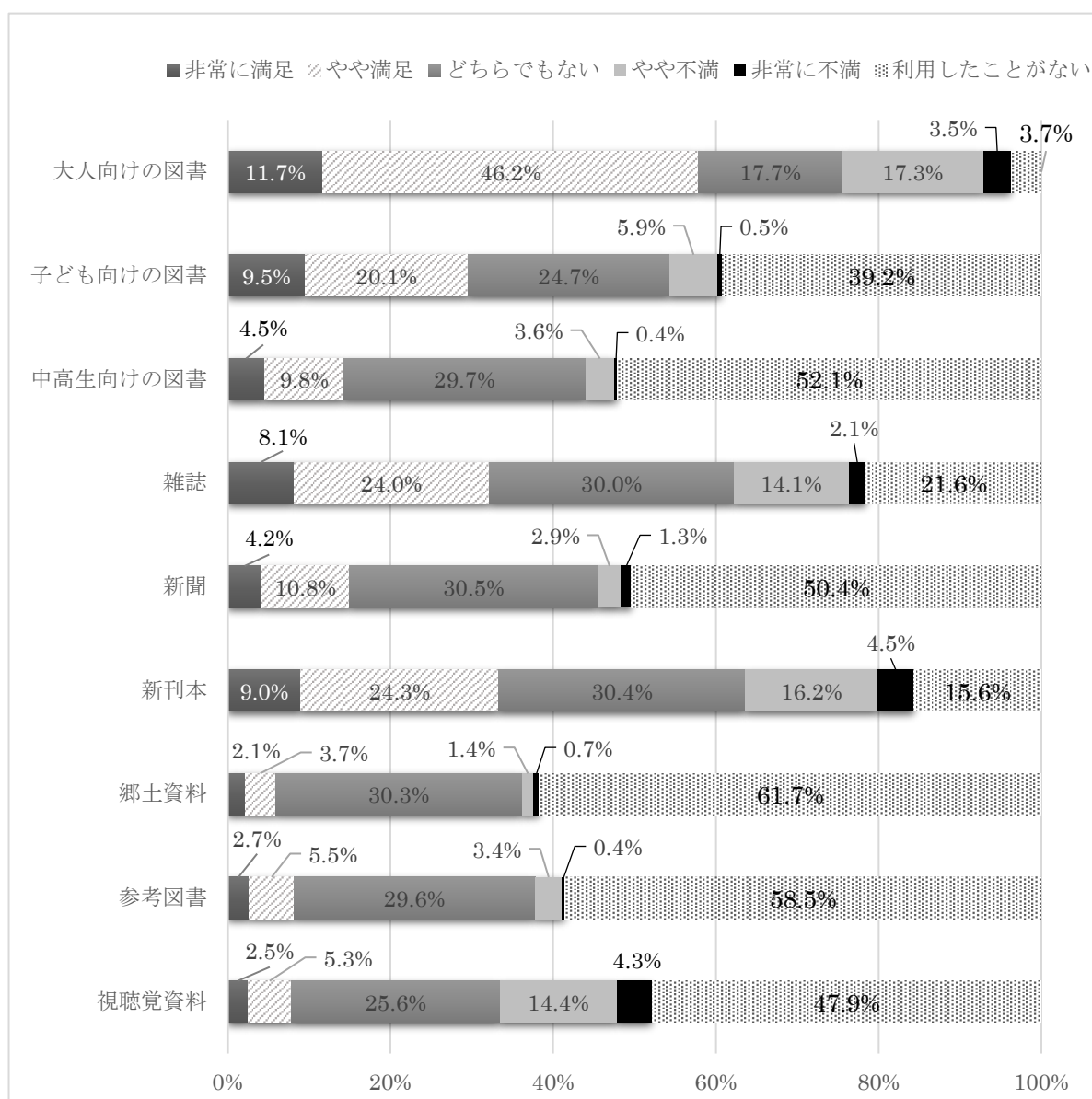
2-セ 無料Wi-Fi（無線LAN）を利用する



無料Wi-Fiの利用については、「利用はしない」が前回調査時（74.1%）から4.7ポイント増加した。「利用したことがある」層は、9.0%と前回調査時とより微増となった。無料Wi-Fiサービスを知っている利用者が定期的に利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、昨年度より「利用したことがない」の項目を追加している。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。

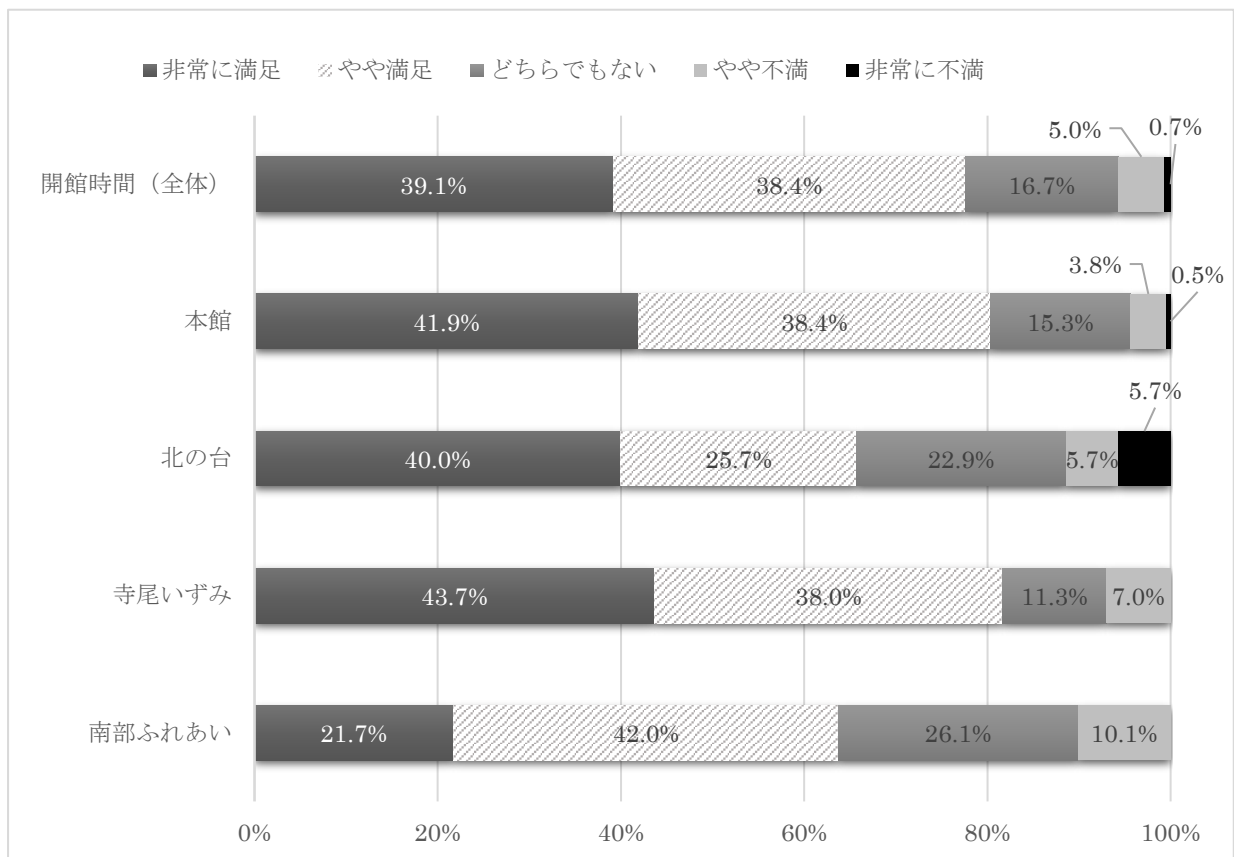
「郷土資料」「参考図書」などを「利用しない」と回答している割合が6割と高くなっている。一般には流通しにくい「郷土資料」や「参考図書」を充実させ、利用者の知的好奇心を満たせる選書を心掛けていきたい。

4 運営・サービスについての満足度

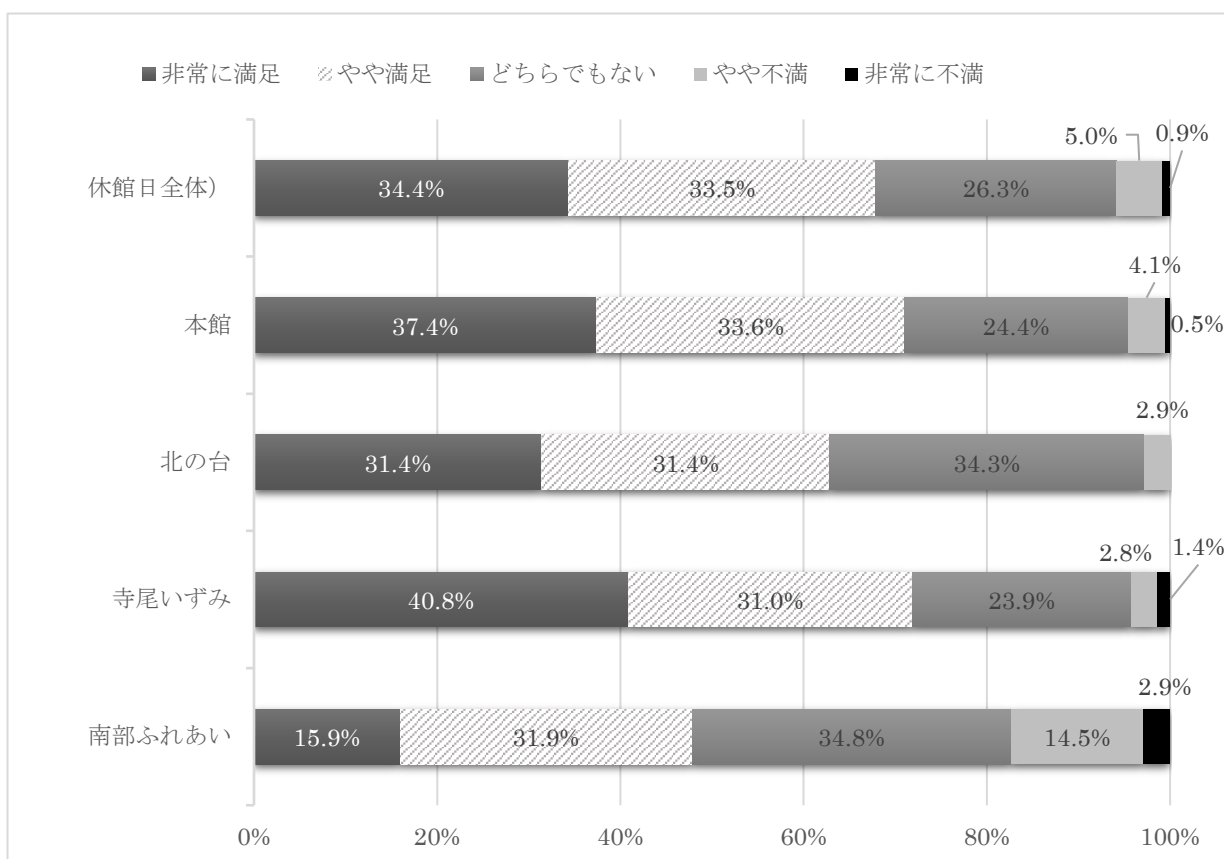
図書館の運営やサービスに関する満足度をたずねた。満足度が高かったのは「職員の対応」「貸出の制度」「開館時間」で、特に職員の対応については87.9%と、前回（86.4%）から1.5ポイント上がっており、高水準を維持している。

「開館時間」については、77.5%が満足と回答し、前回（77.4%）と比べ横ばいだった。

主に利用している館室別に見ると、本館が満足80.3%・不満5.7%、北の台図書室が満足65.7%・不満11.4%、寺尾いずみ図書室が満足81.7%・不満7.0%、南部ふれあい図書室が満足63.7%で不満10.1%だった。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。各図書室については、令和5年度より昼の休室時間を解消し終日開室となる。館外の返却ポストサービスと合わせて利便性の向上を図っていく。

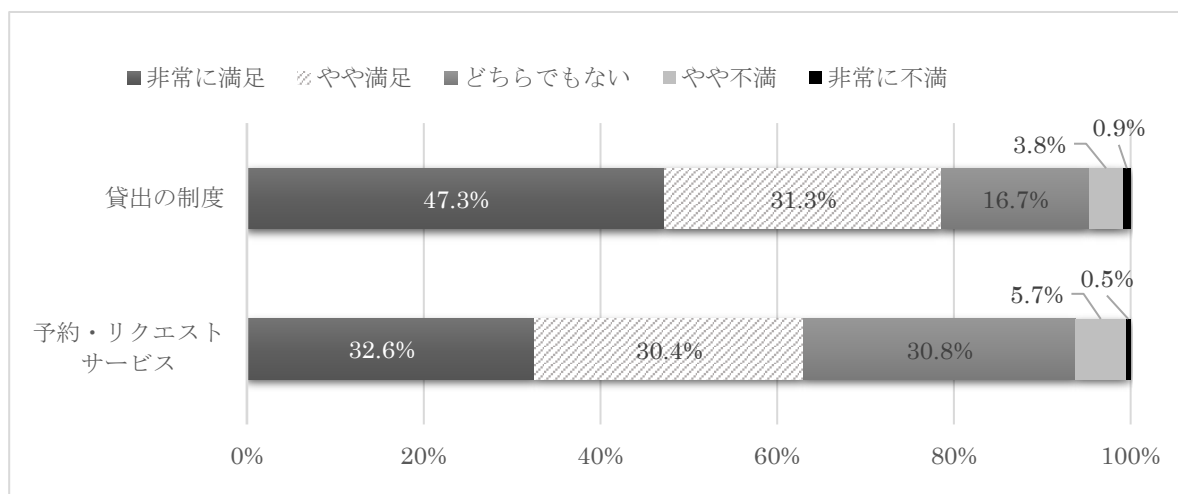


「休館日」については、満足は67.9%、不満は5.9%だった。主に利用している館室別に見ると、本館が満足71.0%・不満4.6%、北の台図書室が満足62.8%・不満2.9%、寺尾いずみ図書室が満足71.8%・不満4.2%、南部ふれあい図書室が満足47.8%・不満17.4%となっており、本館よりも各図書室で満足度が低い傾向が見られた。各図書室の休館日は施設全体の休館日に影響されるため、本館よりも休館日数が多いことが理由として考えられる。

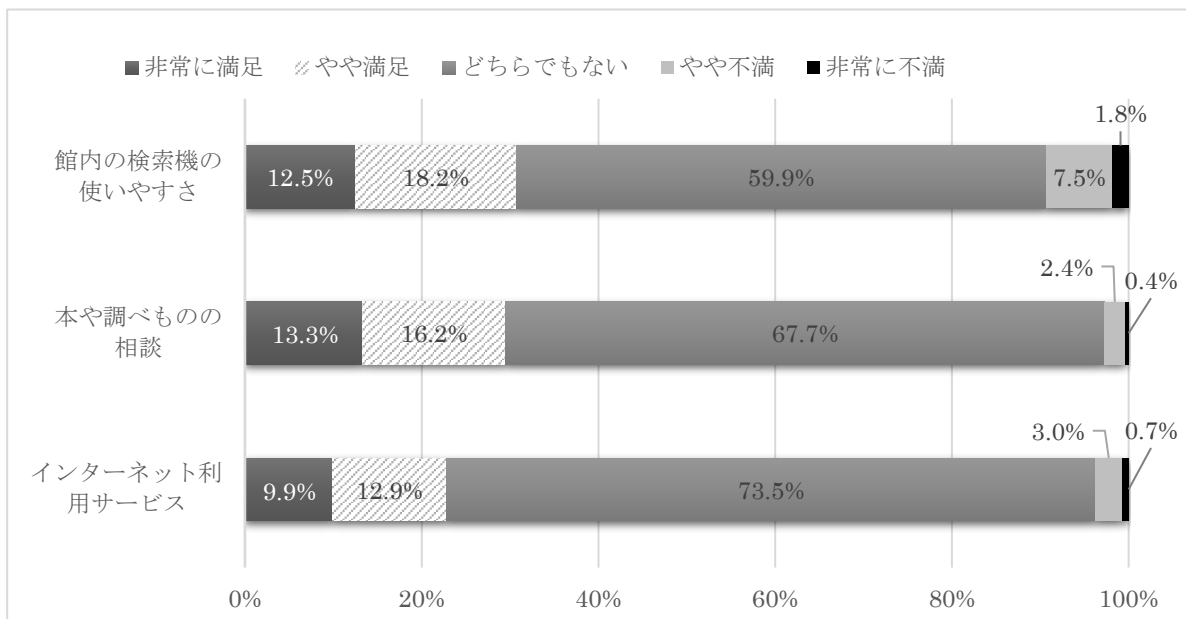


「貸出の制度」については、満足が78.6%で、前回の調査時から0.5ポイント減少した。

「予約・リクエストサービス」については、63.0%が満足と回答し、前回から2.6ポイント増加した。「予約・リクエストサービス」の満足度が上がった要因として、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の緩和を受けて来館による窓口予約を再開する利用者が増加した事が考えられる。

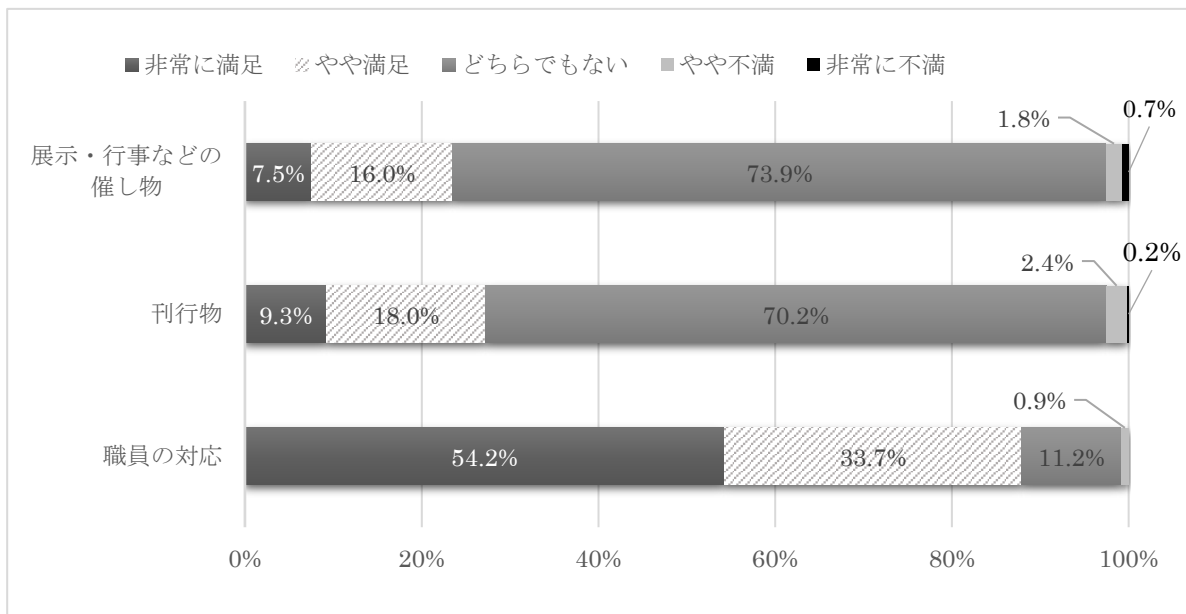


「館内の検索機の使いやすさ」では、満足が30.7%（前回から4.3ポイント減）、「本や調べものの相談」では満足が29.5%（前回から1.9ポイント減）、「インターネット利用サービス」については、満足が22.8%（前回から3.0ポイント減）と減少している。館内の検索機やインターネット利用サービスなどシステム環境の直ぐの改善は難しいが、調べものの相談等ソフト面でのサービスを改善し利用者への不満解消に繋げていきたい。



「展示・行事などの催し物」では、満足が23.5%（前回から0.5ポイント減）となった。

「職員の対応」については満足が87.9%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。



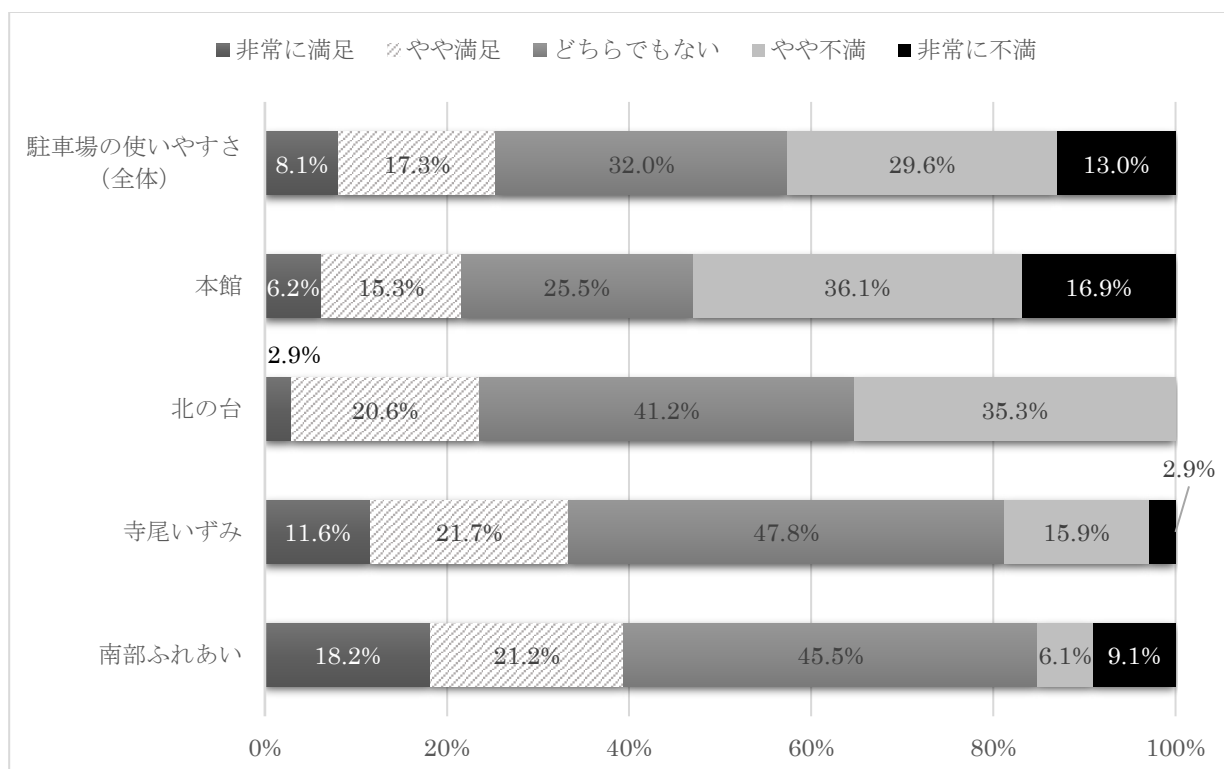
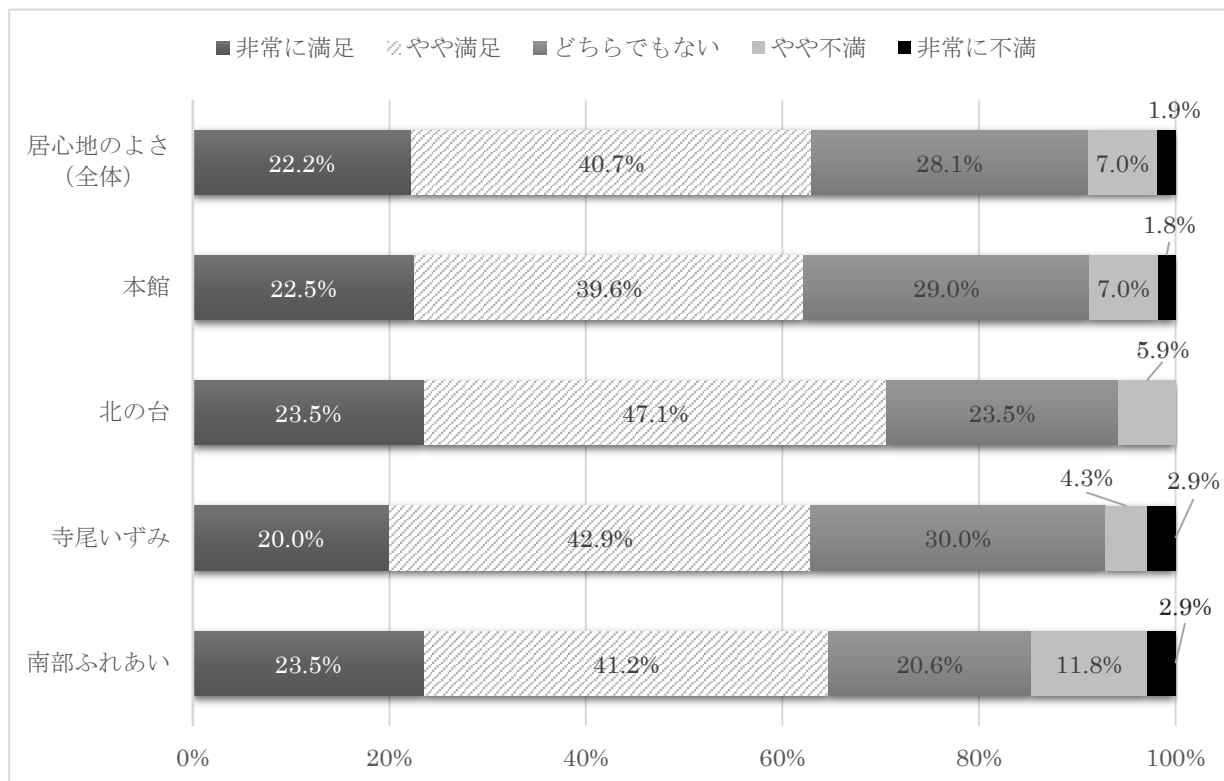
5 設備・施設に対する満足度

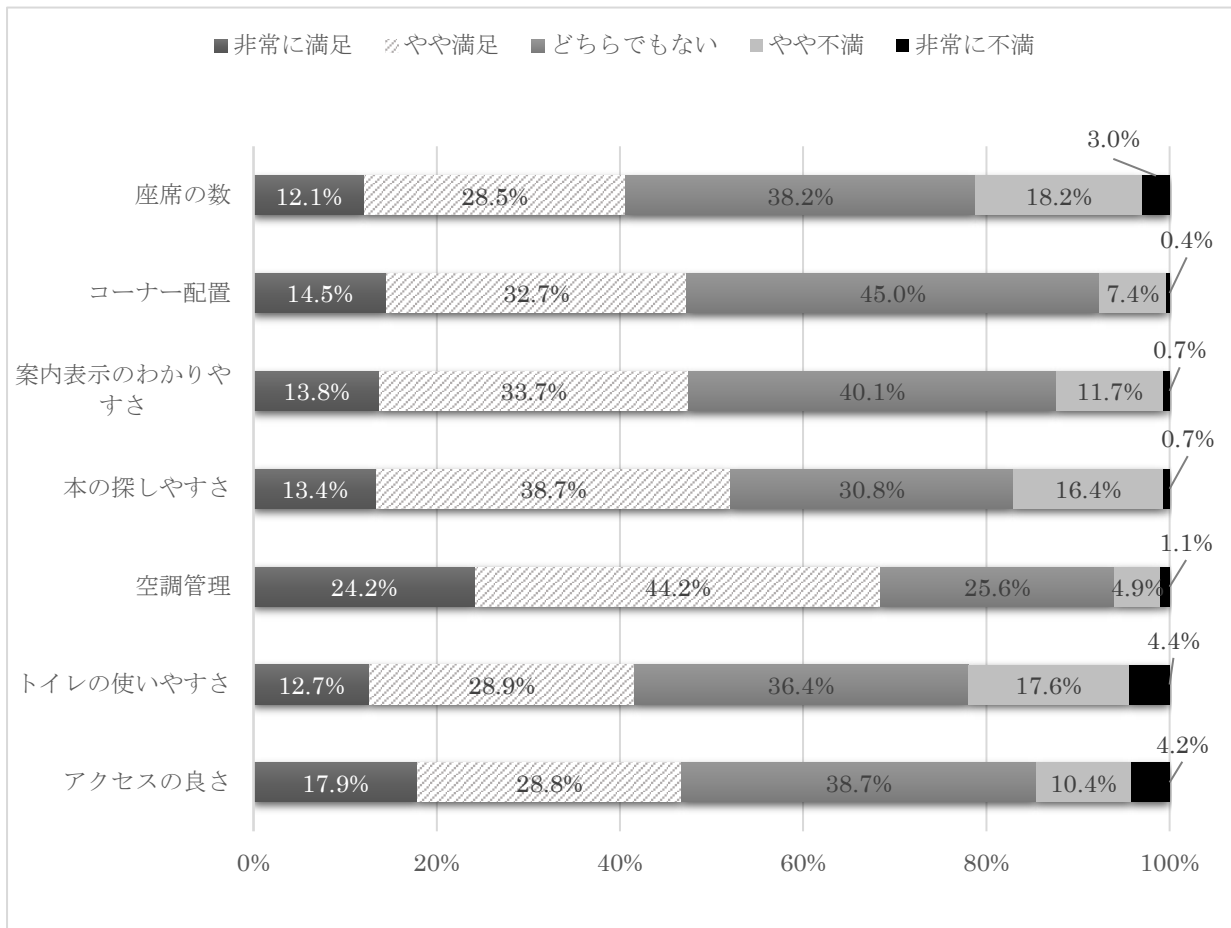
設備・施設に関する満足度をたずねた。満足度が高かったのは「空調管理」「居心地のよさ」「本の探しやすさ」となった。「居心地のよさ」では、全体の6割が満足と回答し、北の台図書室では7割が「満足」と回答した。施設の広さや設備の充実など、本館等と比較し足りない点はあるものの、地域の特徴を捉え機能的な環境づくりに努めた結果と考えている。満足度が低いと回答した項目としては、「駐車場の使いやすさ」「トイレの使いやすさ」「座席の数」などを挙げる利用者が多かった。

「トイレの使いやすさ」については、不満は22.0%（前回から2.9ポイント増）だった。

「駐車場の使いやすさ」は42.6%が「不満」と感じており、他の選択項目と比較しても2倍の数となっている。

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、設備面での課題は改善が困難なものも多く、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。

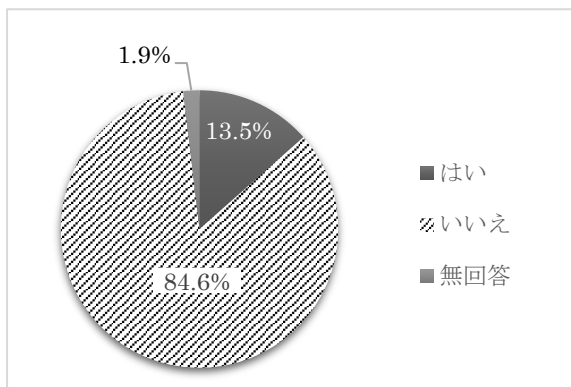




6 綾瀬市立図書館の電子図書館について

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導入から5年が経ち、改めて利用者にとずねた。

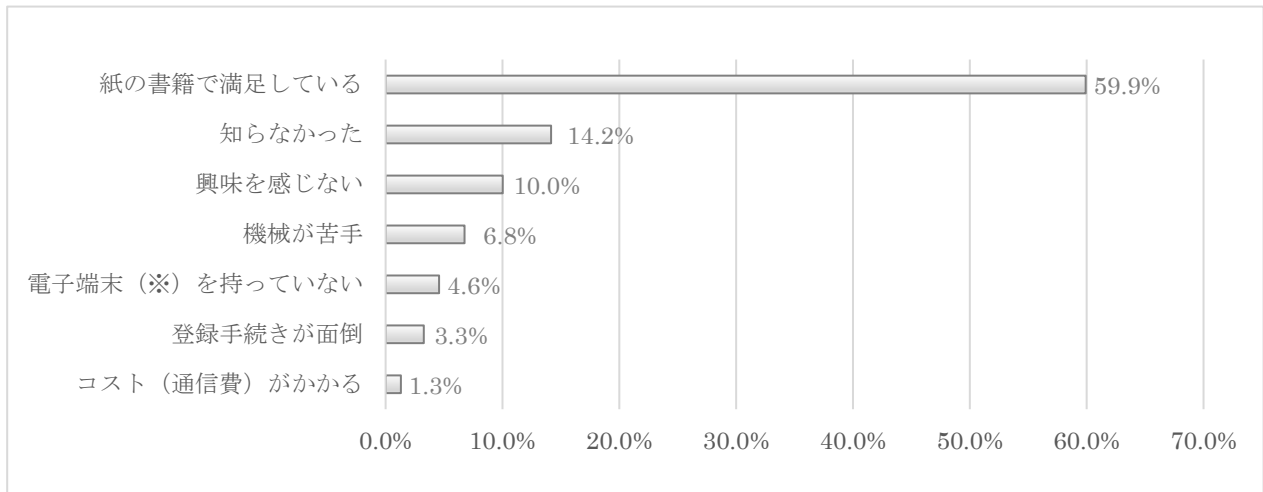
6-① 綾瀬市立図書館の電子図書館を利用していますか



全体の84.6%にあたる496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79人（13.5%）で前回調査時より0.7ポイント増加した。

「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。

6-②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	275	15	7	17	35	41	37	102	21	0
知らなかった	65	7	2	5	10	10	7	13	10	1
興味を感じない	46	2	2	2	4	9	9	12	6	0
機械が苦手	31	1	1	0	1	1	6	15	6	0
電子端末（※）を持っていない	21	3	0	0	0	2	2	7	6	1
登録手続きが面倒	15	2	0	1	2	6	3	1	0	0
コスト（通信費）がかかる	6	0	0	1	1	2	1	1	0	0
	459	30	12	26	53	71	65	151	49	2

無回答 127

※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

選択項目に「コスト（通信費）がかかる」「知らなかった」を追加した。

「紙の書籍で満足している」という回答が6割近くあり、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。しかし、次点の理由を見ると「知らなかった」を挙げた回答者が1割以上おり次いで「興味を感じない」「機械が苦手」という回答であった。

電子図書館のサービスの開始から5年程経過したが、サービス自体を知らない利用者も多く、更なる周知、広報が必要と感じた。

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、利用が増えることが予想される。

7 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」（27.4%）で次いで「館内掲示物」（21.4%）「綾瀬市報「広報あやせ」（16.1%）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80件、「未選択」の回答数すべてでは881件（全体の43.7%）と過半数に近い数字を占めた。

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	167	76	29	272	13.5%	27.4%
館内掲示物	210	0	2	212	10.5%	21.4%
綾瀬市報「広報あやせ」	41	53	66	160	7.9%	16.1%
館内配付チラシ	56	81	0	137	6.8%	13.8%
図書館以外の市内施設の 掲示物	9	13	3	25	1.2%	2.5%
その他	16	7	2	25	1.2%	2.5%
友人・知人から	7	6	11	24	1.2%	2.4%
綾瀬市「あやせネットニ ュース」	0	5	6	11	0.5%	1.1%
ツイッター	0	4	7	11	0.5%	1.1%
未選択	80	341	460	881	43.7%	

※全体=1758（最大回答数：有効数586×最大選択数3）、選択回答中=877（未選択を除く）

8 今後必要とされるサービス・設備

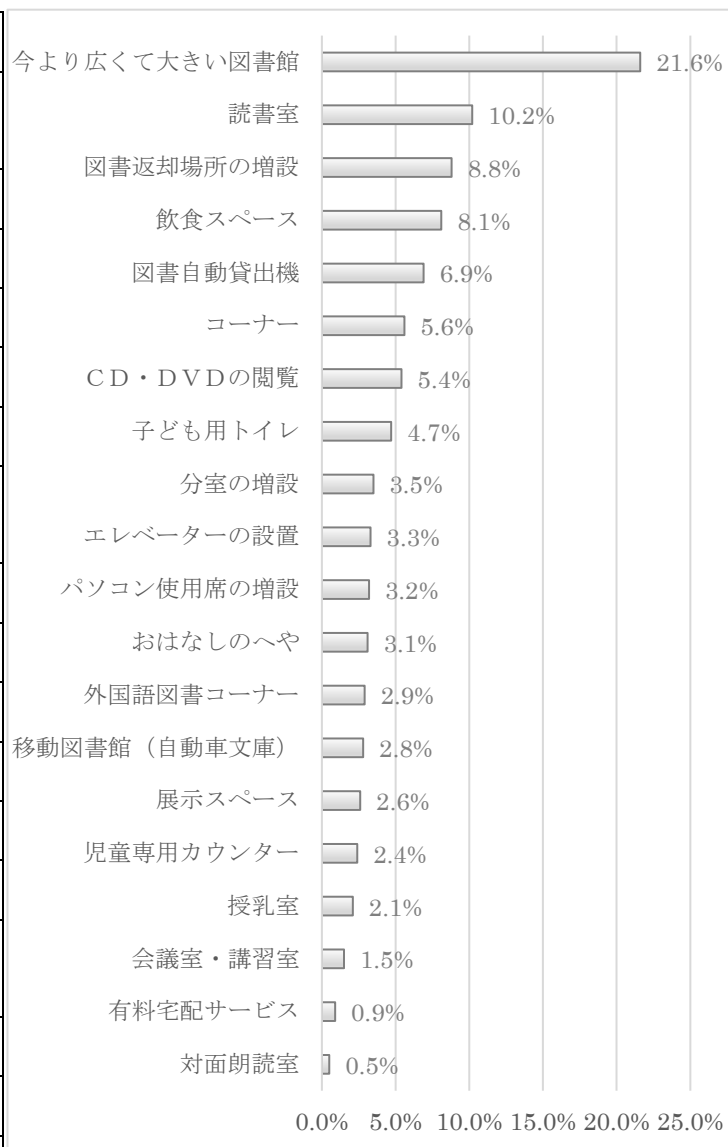
今後のサービスや施設・設備に関する利用者のニーズを知るため、現在綾瀬市では実施・提供していない図書館サービスや施設などについてたずねた。日々の運営の中で要望・苦情といった形で個々に寄せられていた事柄や、他の自治体で実施されているサービス等を選択項目として挙げた。回答は複数選択を可とし、利用者の要望を広く知る事ができるうよう努めた。選択された項目が、合計が多いものを需要の高いものとして整理した。

最も多く選択されたのは「今より広くて大きい図書館」（279件／選択回答中21.6%）で、次に多かったのは「読書室」（131件／選択回答中10.2%）「図書返却場所の増設」（113件／8.8%）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「図書自動貸出機」「CD・DVDの閲覧コーナー」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。

複数選択可としていたが、ひとつも選択しない「未選択」が83件、「未選択」の回答数すべてでは6915件（全体の59.0%）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、複数の項目で改善を望んでいる声もあり、利用者のニーズが分かれていることを感じる結果となった。

9-② 他の図書館を利用する理由

選択項目	計	比率
今より広くて大きい図書館	279	21.6%
読書室	131	10.2%
図書返却場所の増設	113	8.8%
飲食スペース	104	8.1%
図書自動貸出機	89	6.9%
その他	72	5.6%
CD・DVDの閲覧コーナー	70	5.4%
子ども用トイレ	60	4.7%
分室の増設	45	3.5%
エレベーターの設置	42	3.3%
パソコン使用席の増設	41	3.2%
おはなしのへや	40	3.1%
外国語図書コーナー	38	2.9%
移動図書館（自動車文庫）	36	2.8%
展示スペース	34	2.6%
児童専用カウンター	31	2.4%
授乳室	27	2.1%
会議室・講習室	19	1.5%
有料宅配サービス	12	0.9%
対面朗読室	6	0.5%
未選択	6915	



9 図書館全体の満足度について

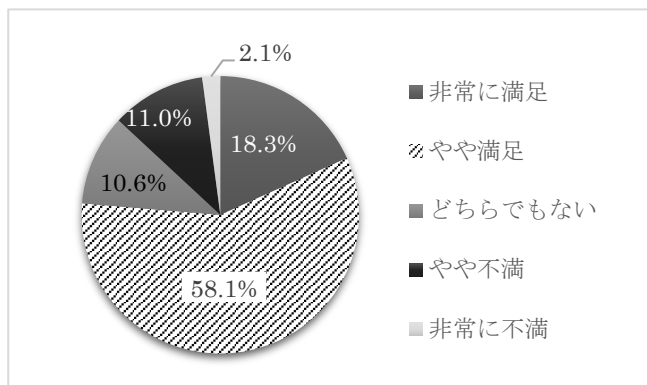
図書館全体としての満足度については「非常に満足」と「やや満足」をあわせて76.4%であり、前回調査時の76.9%に比べ、0.5ポイント減少した。「非常に不満」「やや不満」をあわせた不満の回答は13.1%で、前回の11.5%から1.6ポイント増加となった。全体の満足度としては、ここ数年75%～80%を推移しており高水準を維持しているが、不満の回答も微増している。

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。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	105	18.3%
やや満足	334	58.1%
どちらでもない	61	10.6%
やや不満	63	11.0%
非常に不満	12	2.1%
計	575	100.1%



無回答 11

10 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586件のうち241件（41.4%）で、前回調査時（41.4%）から変わらなかった。

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	61	新刊本への要望。蔵書数の増加。新聞の蔵書数増加。他言語図書の充実・特定のジャンル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。神奈川県内の蔵書数の充実。
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	21	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。メールアドレスを活用した図書の広報。
4	事業に関する意見	9	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。
5	施設に関する意見	67	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・近隣施設の駐車場有効活用の提案。施設の狭小・老朽化に対する要望。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	8	資料の扱い方（線を引く、汚す）、話し声等の館内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	43	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。
8	職員に関する意見	33	対応への好感多数。司書スキルへの要望。
9	感想	73	職員への感謝や労い、指定管理者、市への意見。
10	その他	29	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5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4年11月10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。

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○をしてください。

ア 年齢を教えてください(○印はひとつ)

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(○印はひとつ)

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(○印はひとつ)

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？(○印はひとつ)

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？(○印はいくつでも)

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(○印はいくつでも)

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？(○印はひとつ)

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？(○印はひとつ)

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
-------	-----------	-------------	--------------

ケ どのくらい本を読んでいますか？(○印はひとつ)

1. 日に1冊	2. 週に1冊	3. 2~3週に1冊
4. 1か月に1冊	5. 2~3か月に1冊	6. 半年に1冊
7. 1年に1冊	8. ほとんど読まない	9. その他()

裏面へ続く

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。「ア」～「セ」まですべての設問に回答ください。

		利用する いつも	利用する わりと	たまに 利用する	利用した ことがある	利用は しない	知らな かった
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・書庫開放日・講座など)に参加する	5	4	3	2	1	0
コ	インターネット開放端末を使う	5	4	3	2	1	0
サ	郷土資料室を利用する	5	4	3	2	1	0
シ	学習室を利用する	5	4	3	2	1	0
ス	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。「ア」～「ケ」まですべての設問に回答ください。

		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)の種類や数	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。「ア」～「コ」まですべての設問に回答ください。

		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。「ア」～「ケ」まですべての設問に回答ください。

		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6-1 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7へ) | 2. いいえ(→問6-2へ) |
|-------------|----------------|

6-2 6-1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。(○印はひとつ)

- | | | |
|-----------------|-------------------------------------|-------------|
| 1. 紙の書籍で満足している | 2. 興味を感じない | 3. 登録手続きが面倒 |
| 4. 機械が苦手 | 5. 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 | |
| 6. コスト(通信費)がかかる | 7. 知らなかった | |

問7 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8 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すべて選んで、その数字に○をしてください。(○印はいくつでも)

- | | | |
|-----------------|------------------|-------------------|
| 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. 会議室・講習室 |
| 7. おはなしのへや | 8. 対面朗読室 | 9. パソコン使用席の増設 |
| 10. 展示スペース | 11. 児童専用カウンター | 12. 子ども用トイレ |
| 13. エレベーターの設置 | 14. 外国語図書コーナー | 15. CD・DVDの閲覧コーナー |
| 16. 有料宅配サービス | 17. 移動図書館(自動車文庫) | 18. 図書自動貸出機 |
| 19. 飲食スペース | 20. その他() | |

問9 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？あなたの満足度に一番近い数字に○をしてください。(○印はひとつ)

- | | | | | |
|----------|---------|------------|---------|----------|
| 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 |
|----------|---------|------------|---------|----------|

裏面へ続く

問10 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(土)までに、回収箱またはカウンターをお願いします。



【図書館記入欄】

本館	北の台
いずみ	ふれあい