

# 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：令和7年11月29日（土）から12月25日（木）まで

実施時間：各館の開館から閉館まで

実施場所：図書館ホームページ（WEB）

図書館本館及び各図書室（寺尾いずみ図書室・移動図書館）

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用紙記入及びWEB回答

用紙配付枚数：800枚

回収枚数：456枚（57.0%）（内WEB回答210件）

有効回答数：442枚（55.2%）

## 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。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75.2%で、前回結果（69.3%）より5.9ポイントと大幅に上がった。項目別の満足度では、「身だしなみ」（93.0%）「言葉づかい」（92.7%）「あいさつ」（92.3%）など「職員」への評価が高位となる一方、「案内表示のわかりやすさ」（66.5%）「居心地のよさ」（72.1%）など「施設・設備」への満足度が低い結果となった。満足度調査については、従来の5段階評価から10段階評価に変更したことにより、より細かな評価が得られるようにした。

### アンケート結果詳細

#### 1 利用者の年齢・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代が最も多く、60代以上の利用者が全体の半数を占めている。

居住別では市内在住者が84.6%と最も多く、隣接市の中では海老名市が多かった。

職業については、会社員が最も多く、次いで専業主婦（夫）という結果だった。

利用頻度については、「2～3週間に1回」が47.5%と最も多かったが、前回調査より8.7ポイント減少した。貸出期間である2週間毎の来館に拘らない利用者が増えていると考えられる。

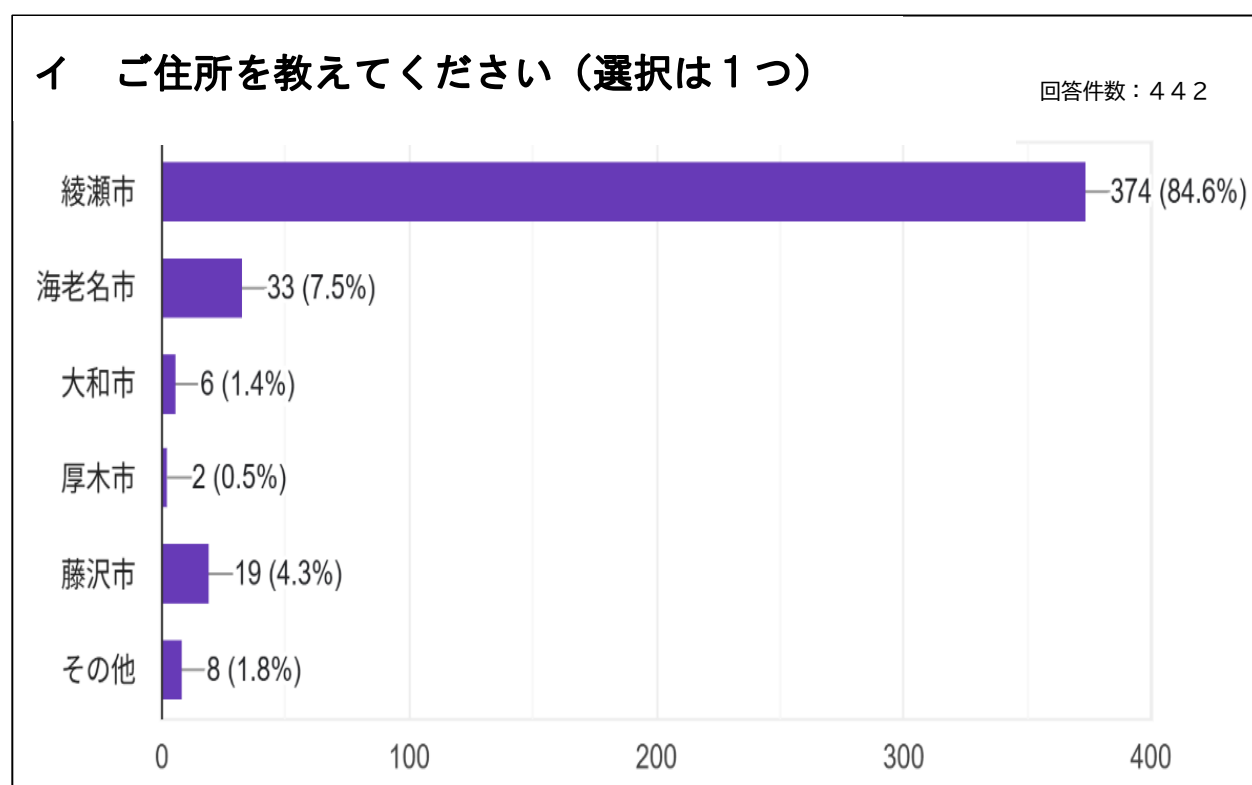
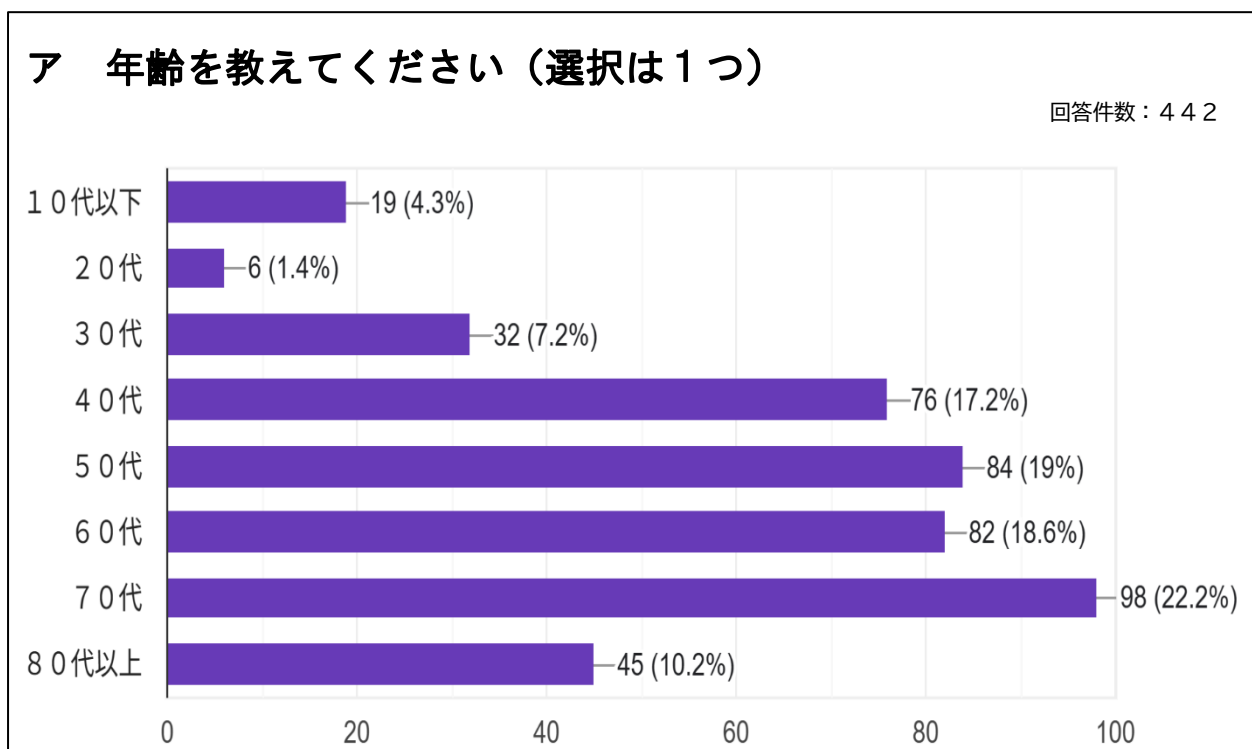
よく利用する館室については、利用の8割は本館に集中しているが、寺尾いずみ図書室は前年比で3.1ポイントの増加となった。同じ北部地域に位置する北の台図書室の代替として、寺尾い

ずみ図書室が選択されている傾向にあると考えられる。

アンケート期間中、閉室中だった北の台図書室と南部ふれあい図書室の代替場所として運用している移動図書館の利用は2%に留まった。

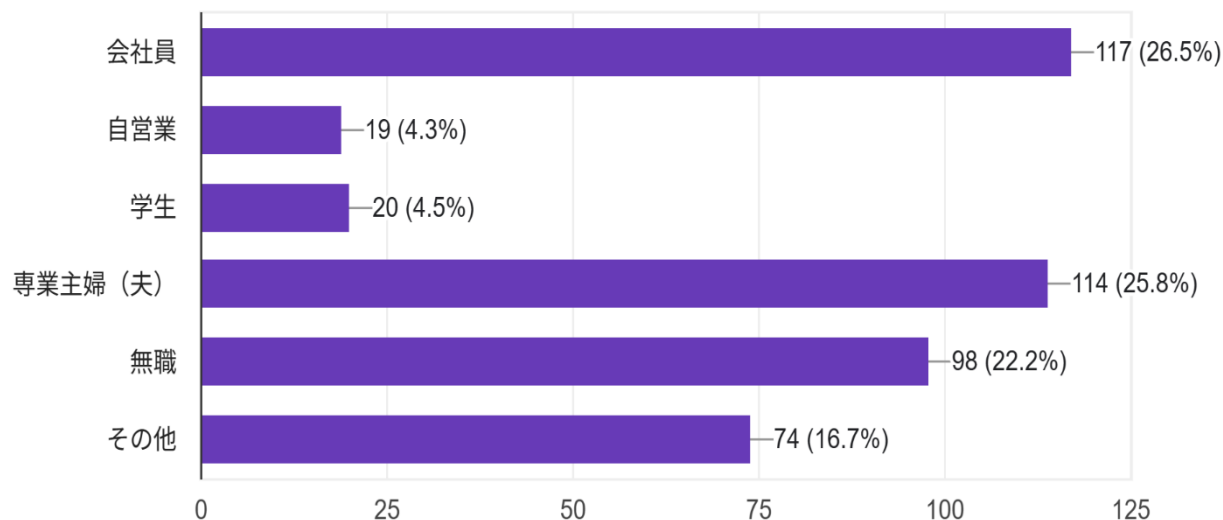
利用時間帯別では平日の午前を利用する層が最も多く、次いで平日の午後だった。平日と土日祝日の構成比においては、前回調査とほぼ変化は無かった。

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。



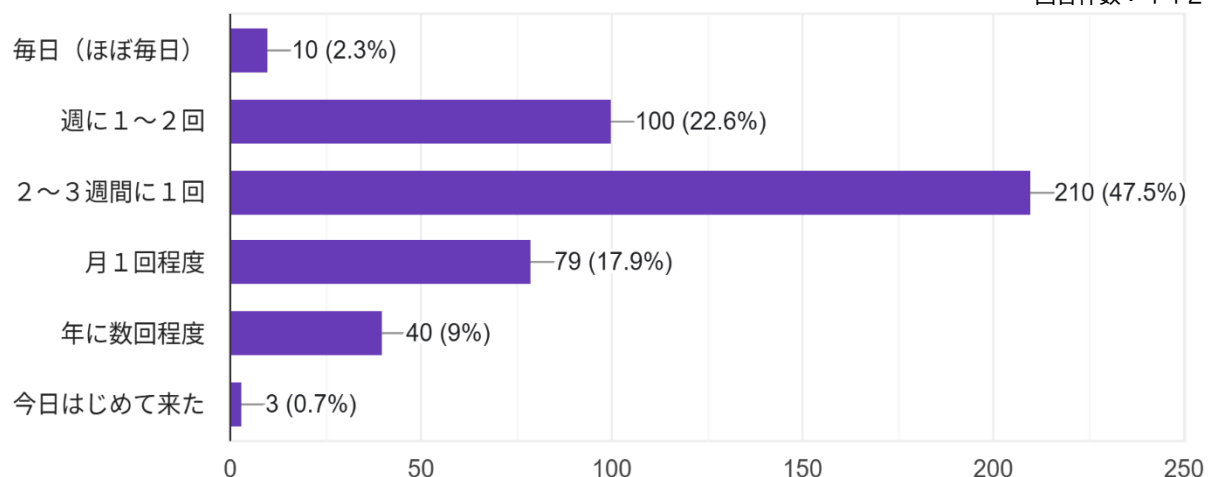
### ウ ご職業を教えてください(選択は1つ)

回答件数：442



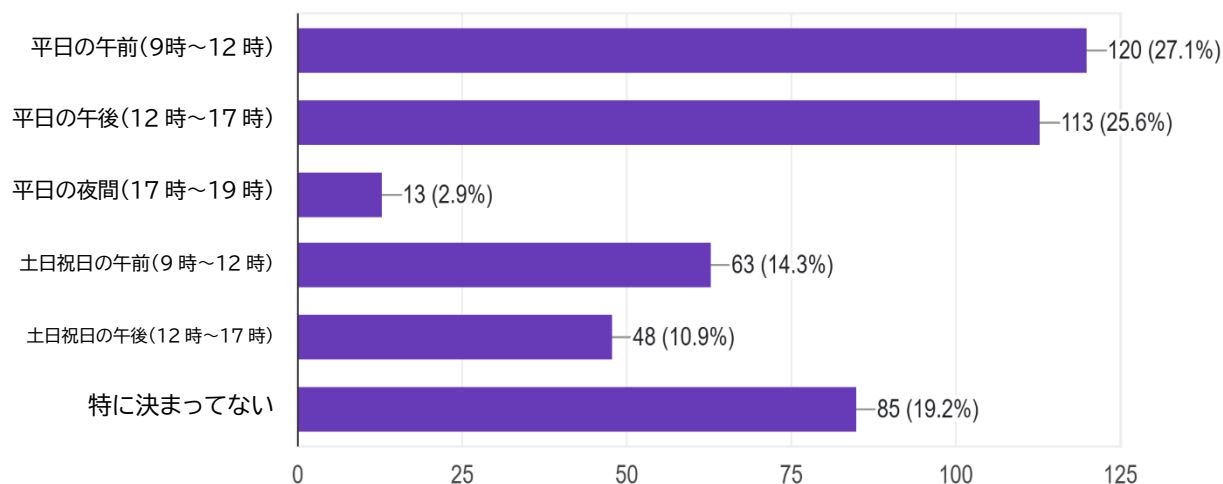
### エ どのくらいの頻度で図書館を利用しますか？(選択は1つ)

回答件数：442

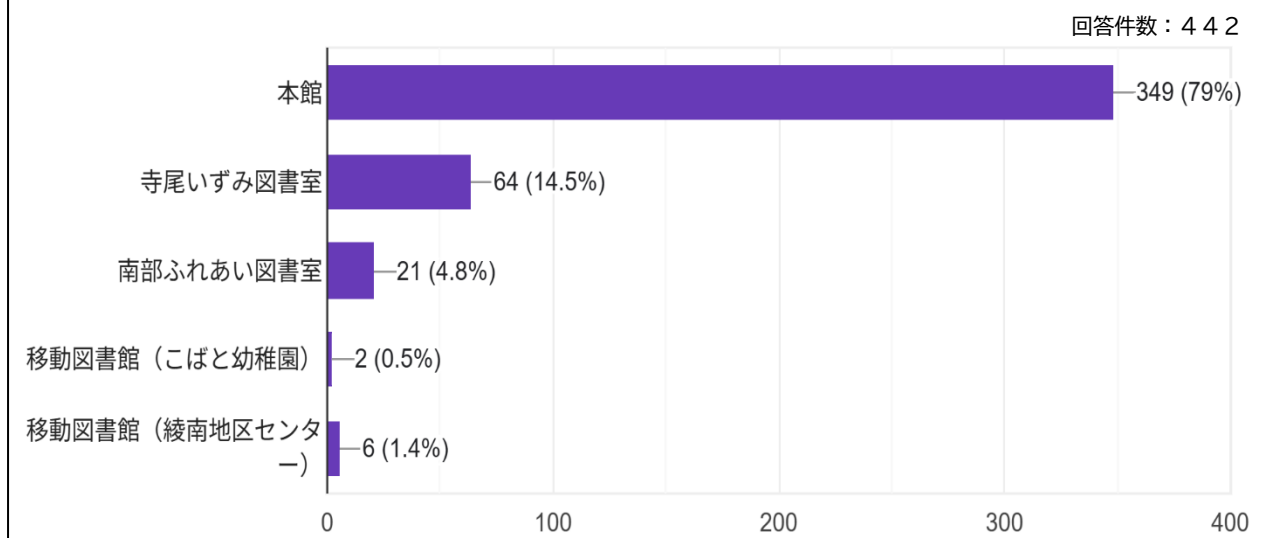


### オ よく利用する時間帯は？(選択は1つ)

回答件数：442



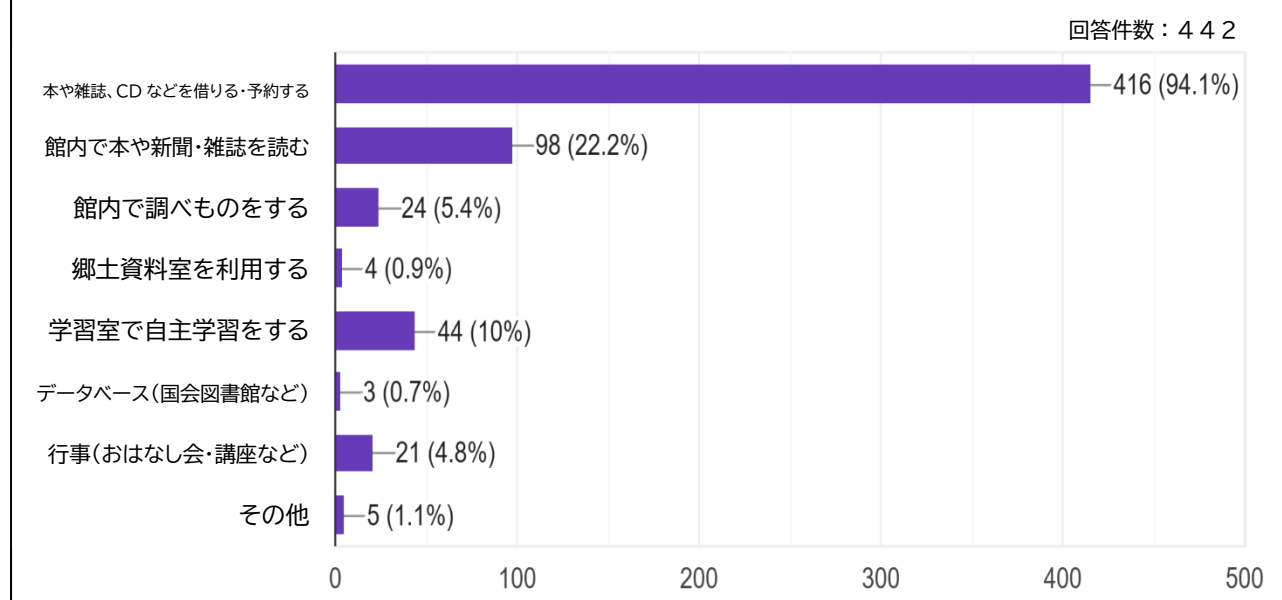
## カ よく利用するのはどこですか？（選択は1つ）



## 2 来館利用目的について

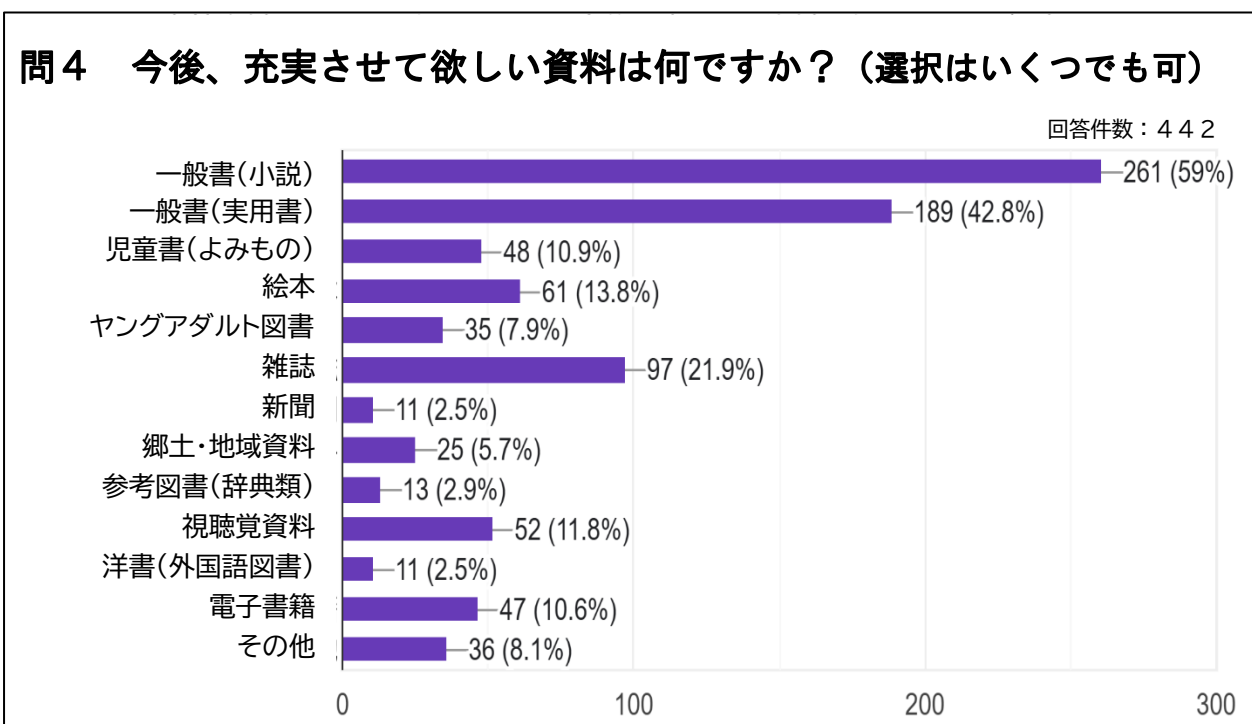
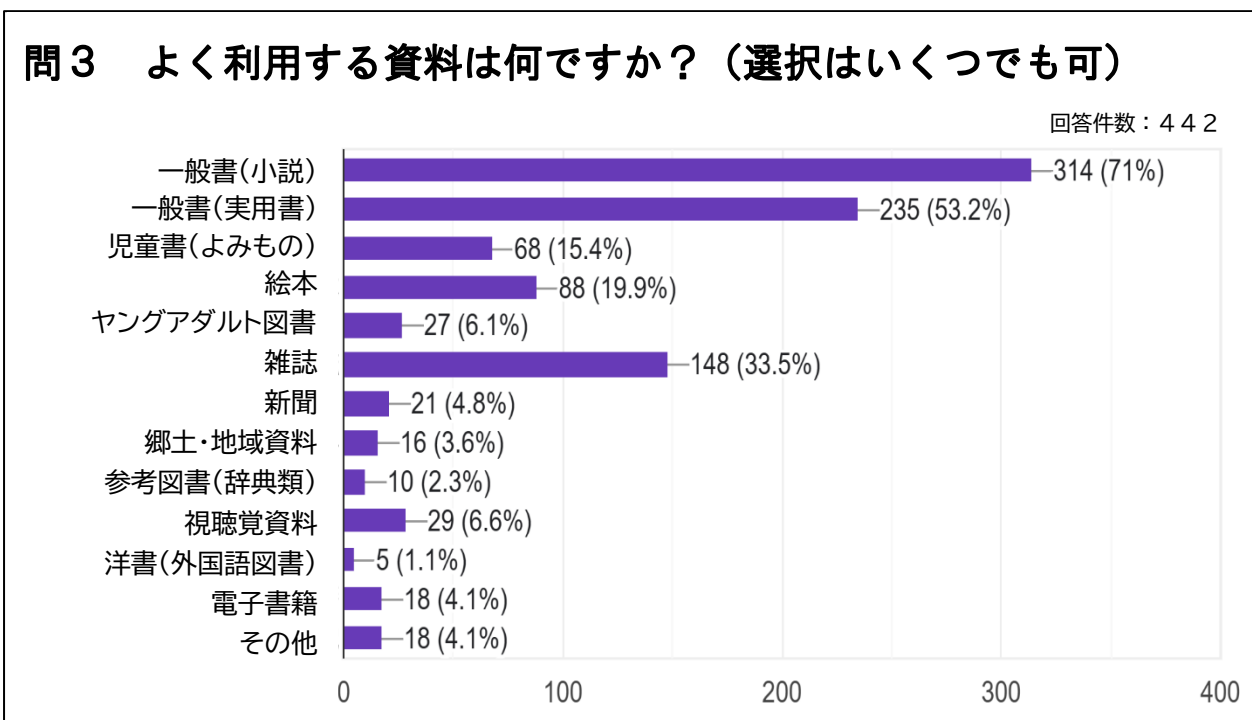
図書館への主な来館利用目的についてたずねた。最も高いのは「本や雑誌、CDなどを借りる・予約する」（94.1%）、次いで「館内で本や新聞・雑誌を読む」（22.2%）「学習室で自主学習をする」（10.0%）となった。「学習室で自主学習をする」は前回調査時より5.1ポイント増加した。主な利用目的の構成比は、前回調査とほぼ同じだった。

## 問2 図書館の主な利用目的は何ですか？（選択は3つまで）



### 3-4 資料について

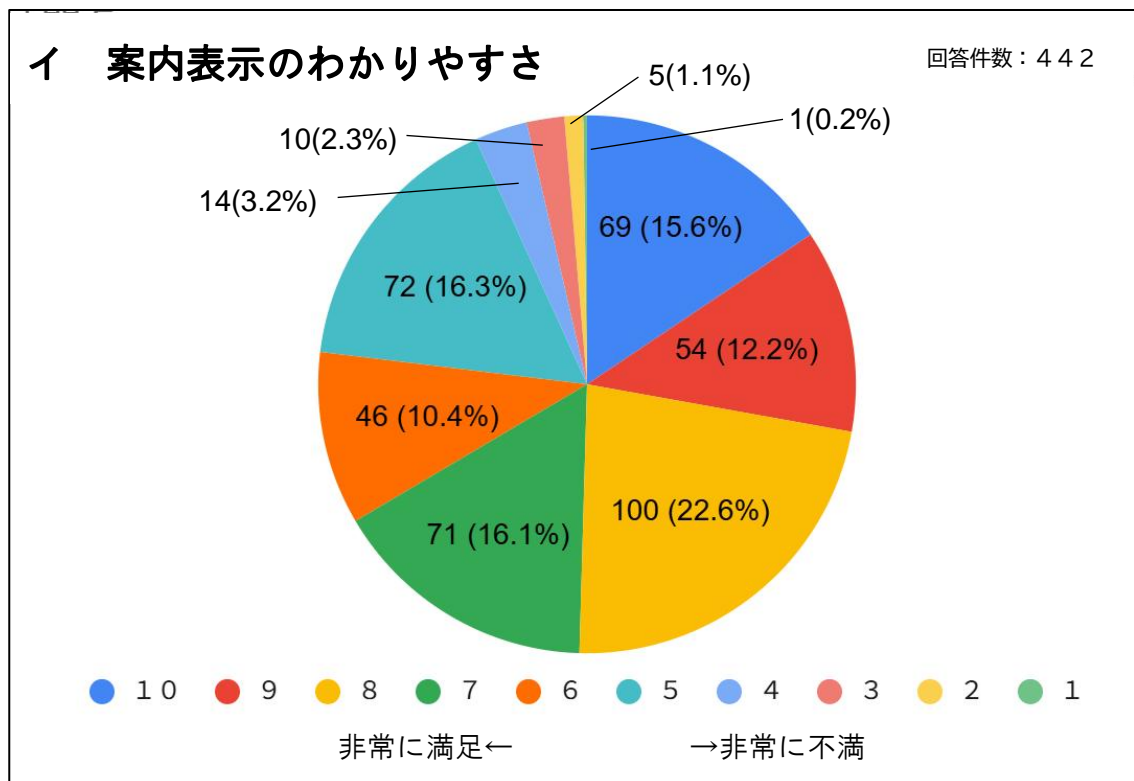
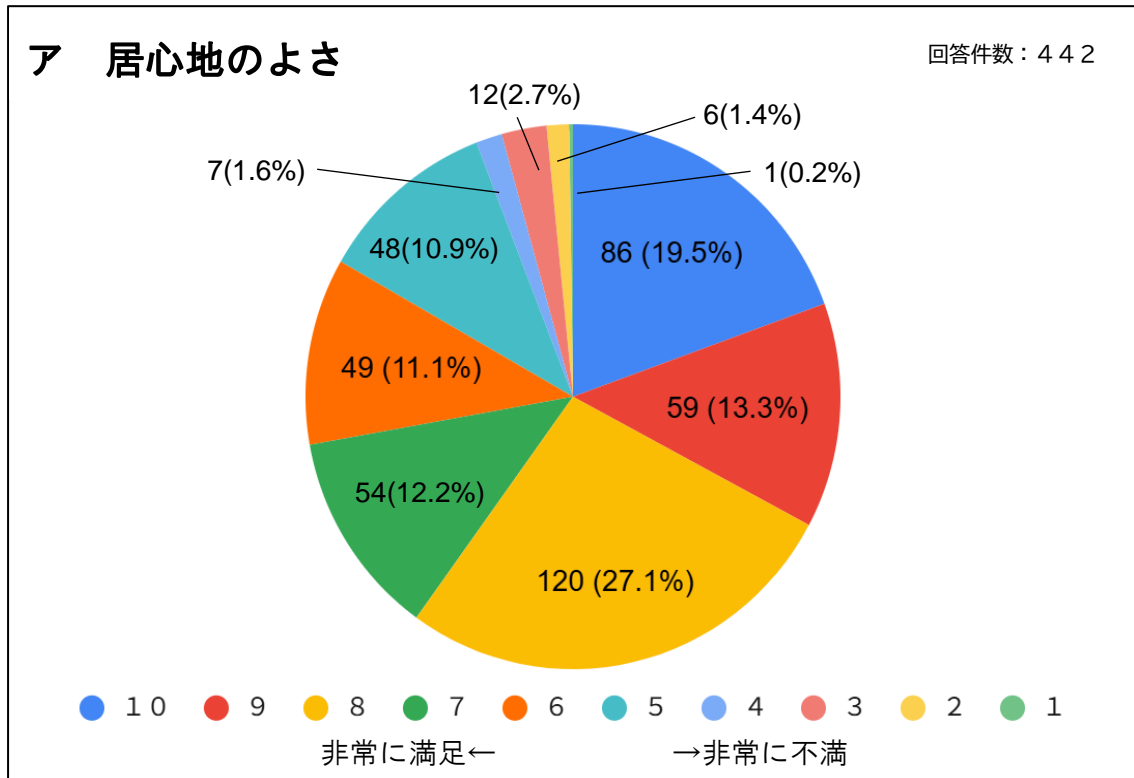
資料の利用頻度および今後、充実を望む資料についてたずねた。よく利用する資料については「一般書」(小説)が最も高く、次いで「一般書」(実用書)「雑誌」の順となった。今後、充実させて欲しい資料については「視聴覚資料」「電子書籍」が高く、よく利用する資料と比較すると紙媒体以外の資料へのニーズが高まっている。その他の意見では「旅行ガイドブック」「紙芝居」「漫画」などを望む声が多かった。

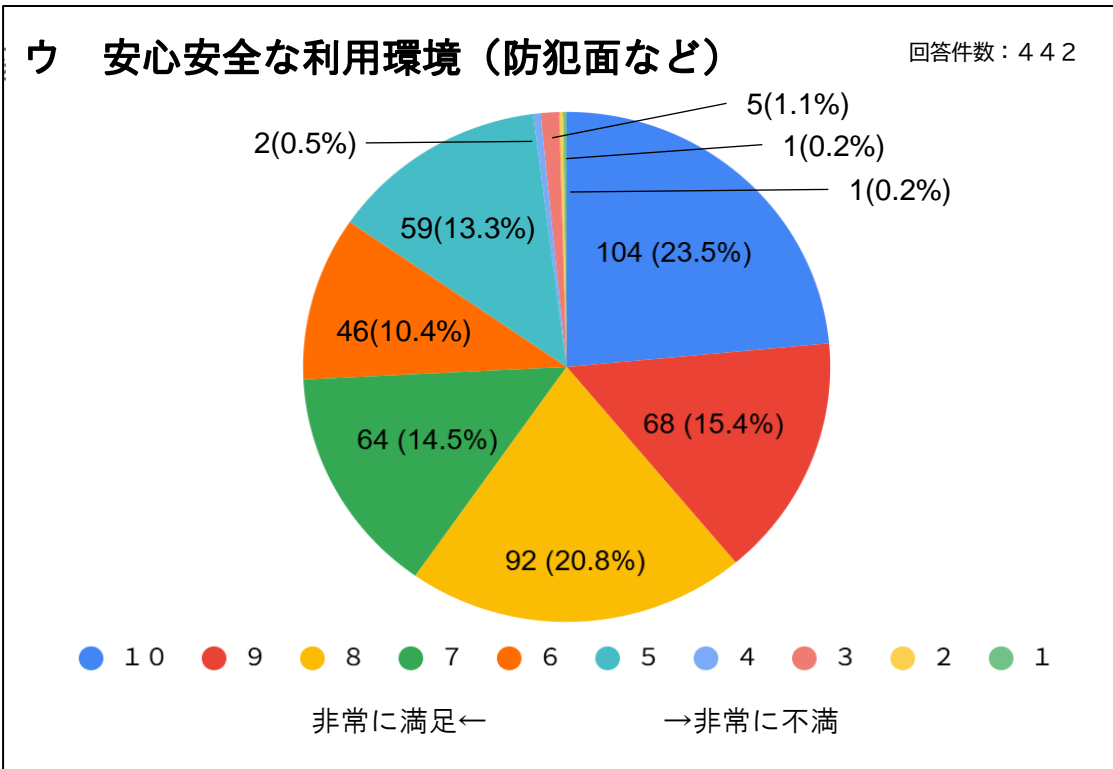


## 5 設備・施設に関する満足度

設備・施設に関する満足度をたずねた。アンケート結果概説でも述べたが、今回のアンケートでは、より詳細な評価を把握するため、従来の5段階から10段階へと評価尺度を拡充した。

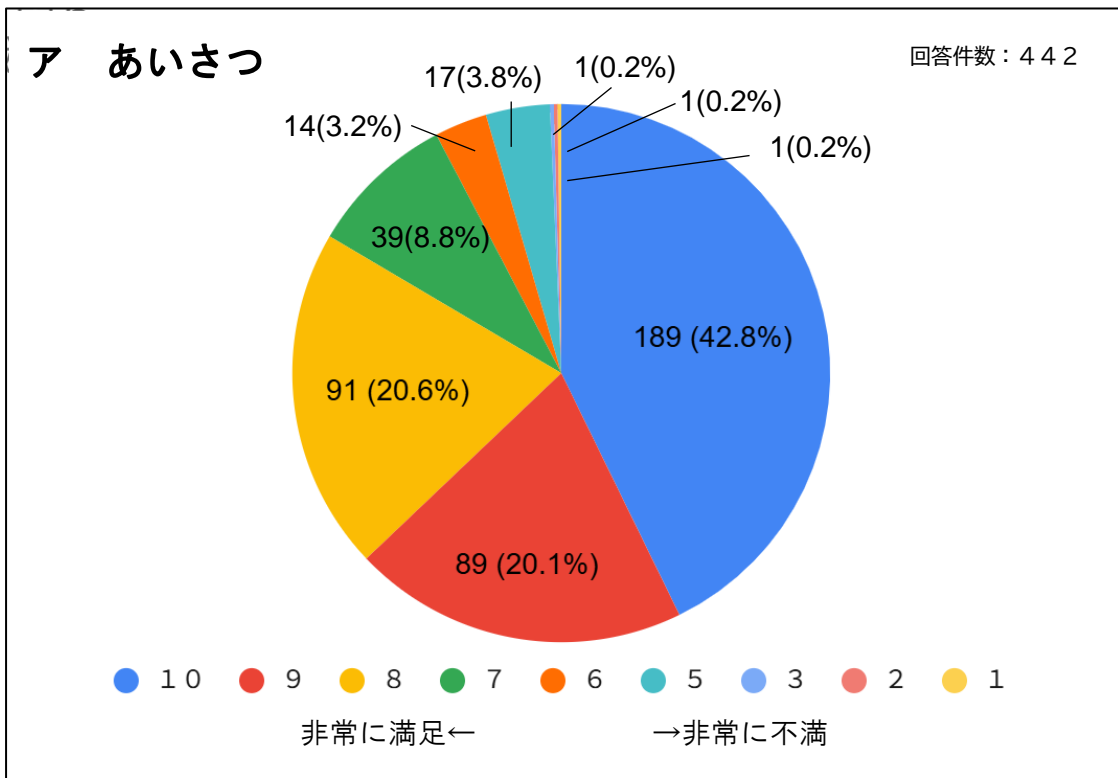
「安心安全な利用環境」(74.2%)「居心地のよさ」(72.1%)では、7割の利用者が満足と回答し、前回調査より25ポイント以上増加した。「案内表示のわかりやすさ」については、(66.5%)に留まった。引き続き利用者の目に留まる案内板やバリアフリーに配慮した館内環境の向上に努めていきたい。

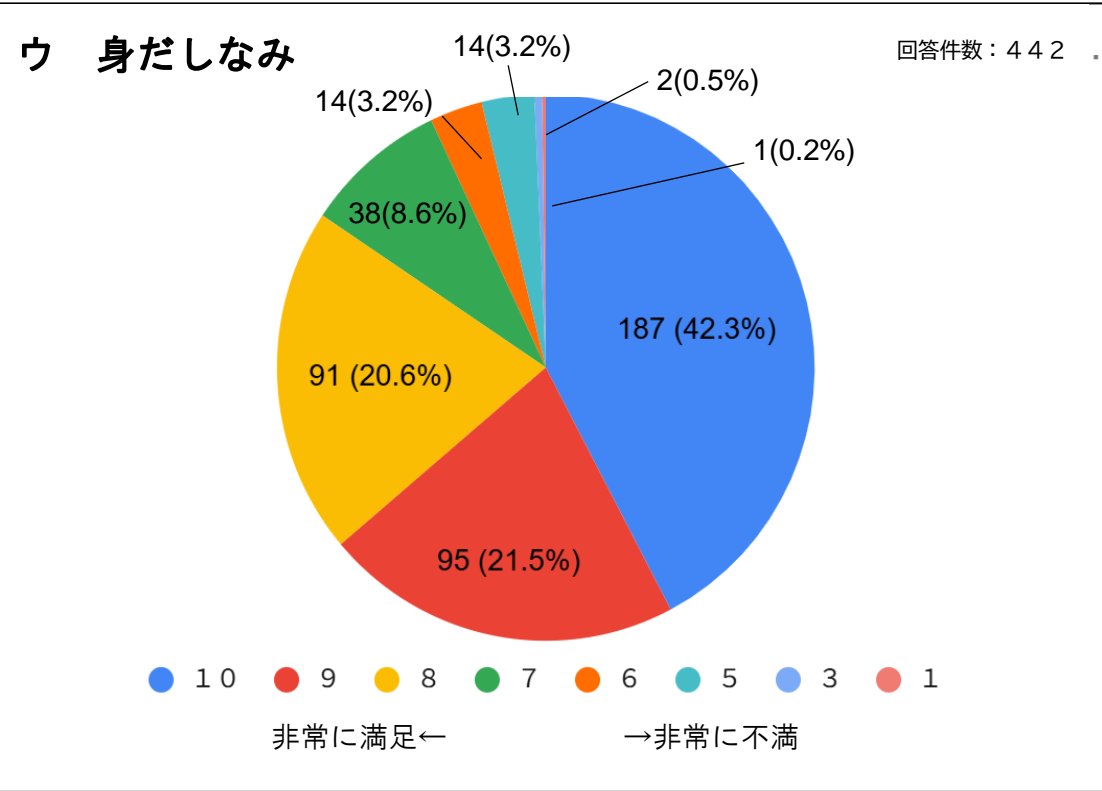
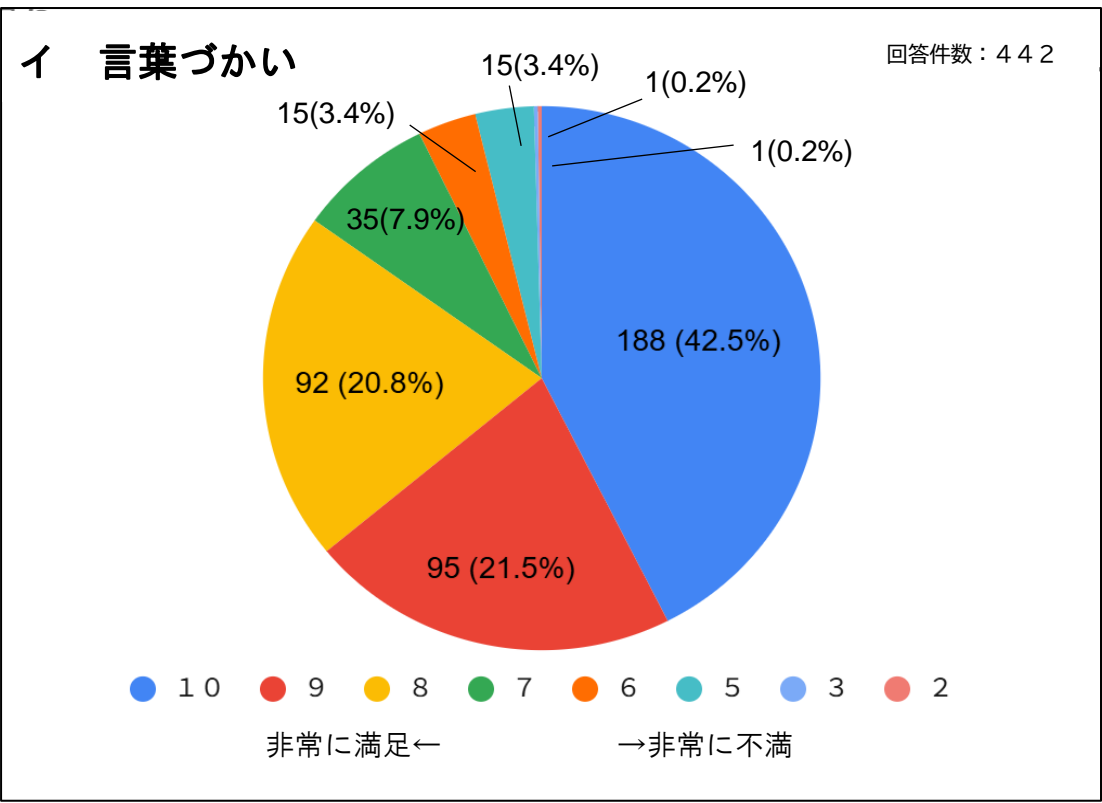




## 6 職員に関する満足度

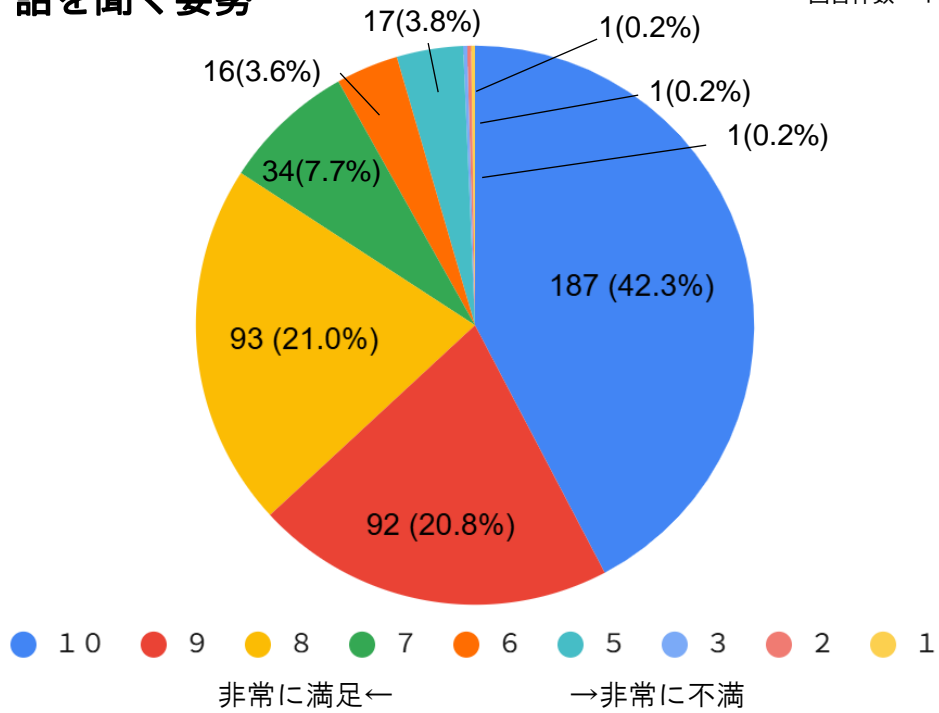
例年満足度の高い項目として挙がる「職員」の設問については、より詳細なデータを取ることに留意した。「専門的な知識」を除く全ての設問で9割以上の利用者が満足と回答した。調べものをサポートするのに必要な「専門的な知識」でも高水準な満足度が得られるよう、専門性の知識向上に取り組んでいく。





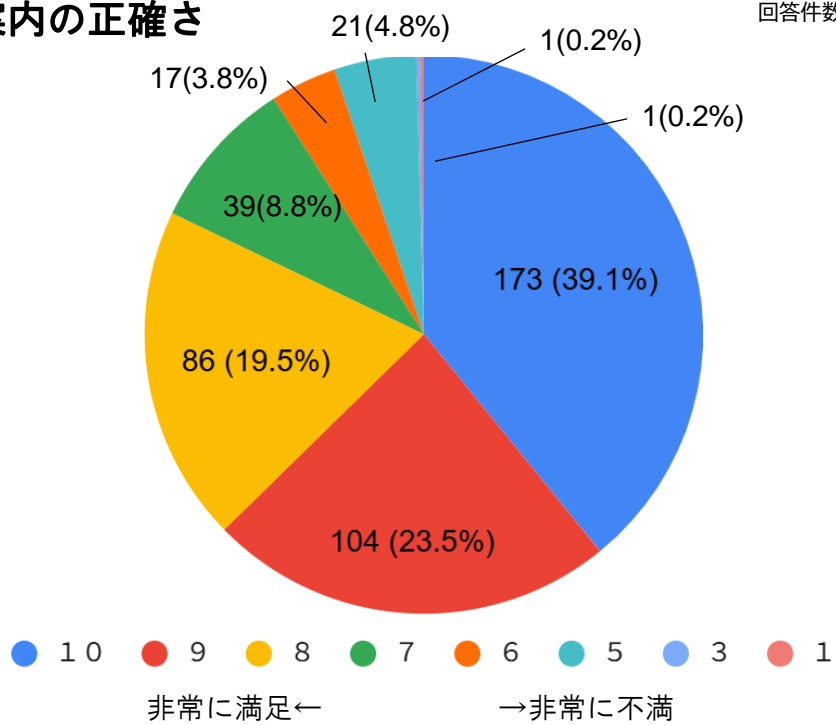
### エ 話を聞く姿勢

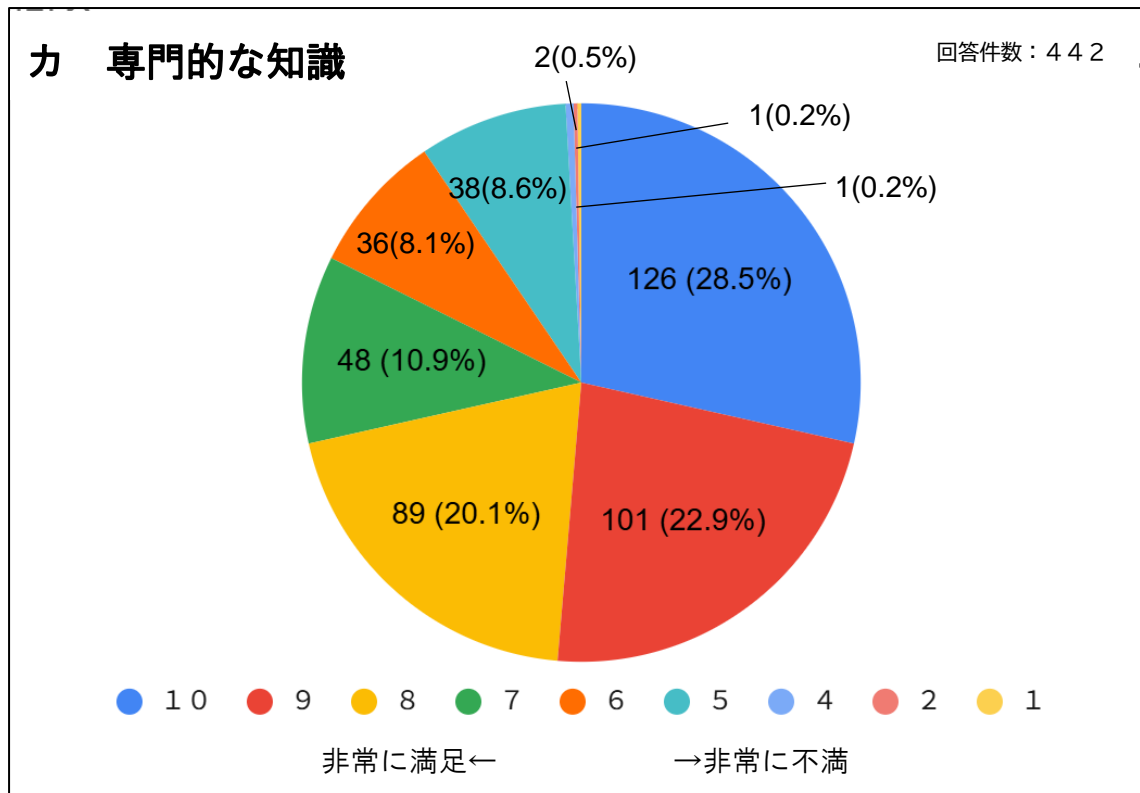
回答件数：442



### オ 案内の正確さ

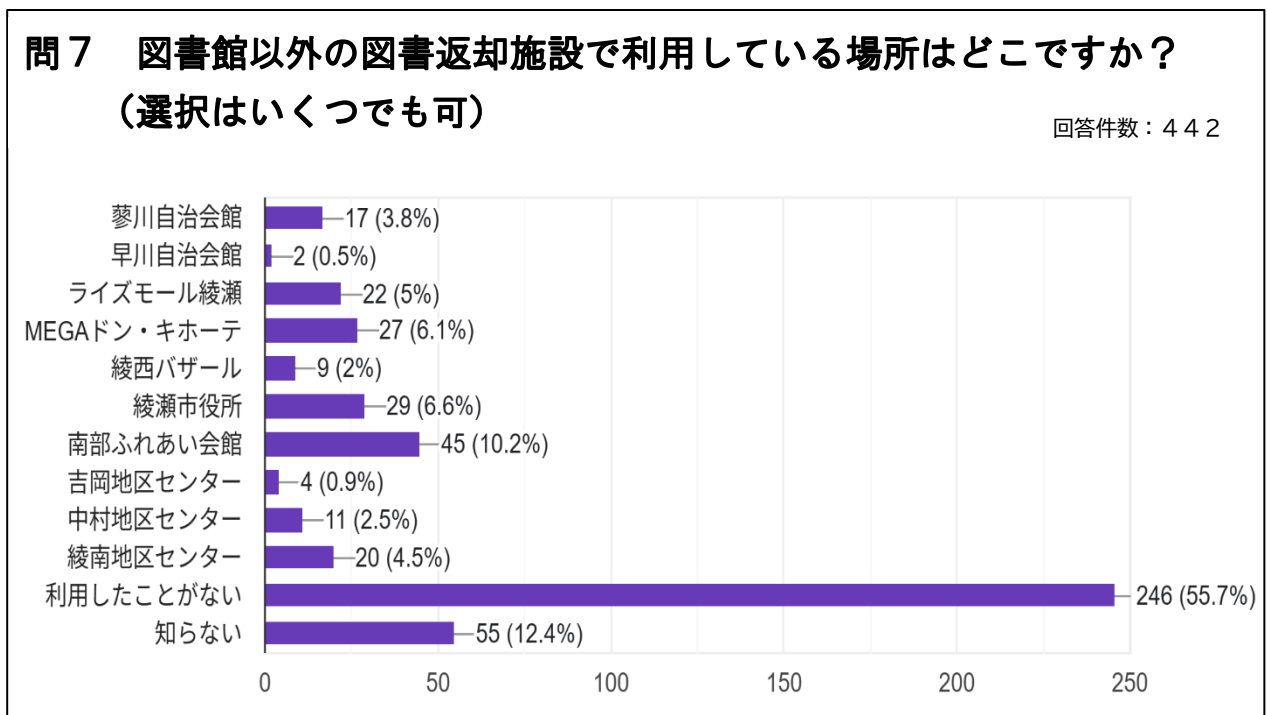
回答件数：442





## 7 利用者サービス

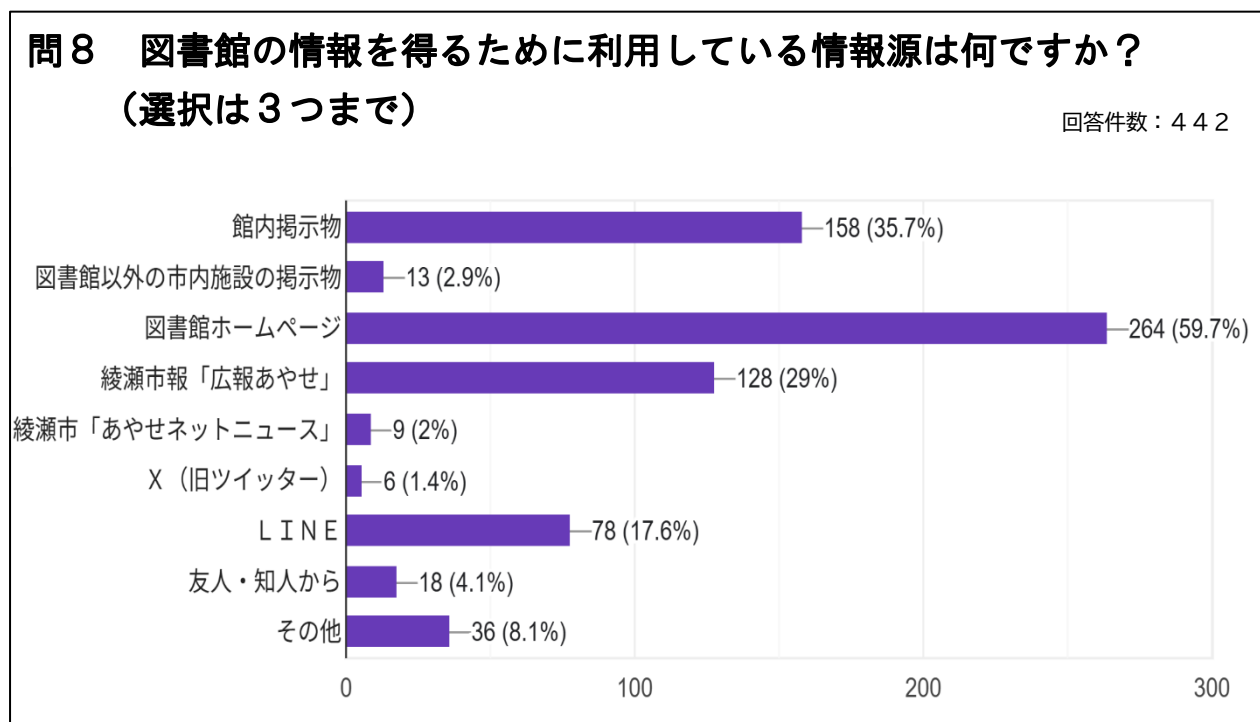
図書館の本の返却場所別の利用頻度についてたずねた。「利用したことがない」の回答を除くと、「南部ふれあい会館」（10.2%）が最も高く、次いで「綾瀬市役所」（6.6%）「MEGAドン・キホーテ」（6.1%）の順となった。利用者の要望に応えるかたちで設置した商業施設内の返却ポストは、依然として認知度が低かった。また、1割が「知らない」と回答しており、図書館の周知不足を感じた。館内ポスターや図書館広報物、SNSを利用した広報活動の充実を図っていききたい。



## 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」(59.7%)で次いで「館内掲示物」(35.7%)「綾瀬市報「広報あやせ」」(29.0%)の順となった。

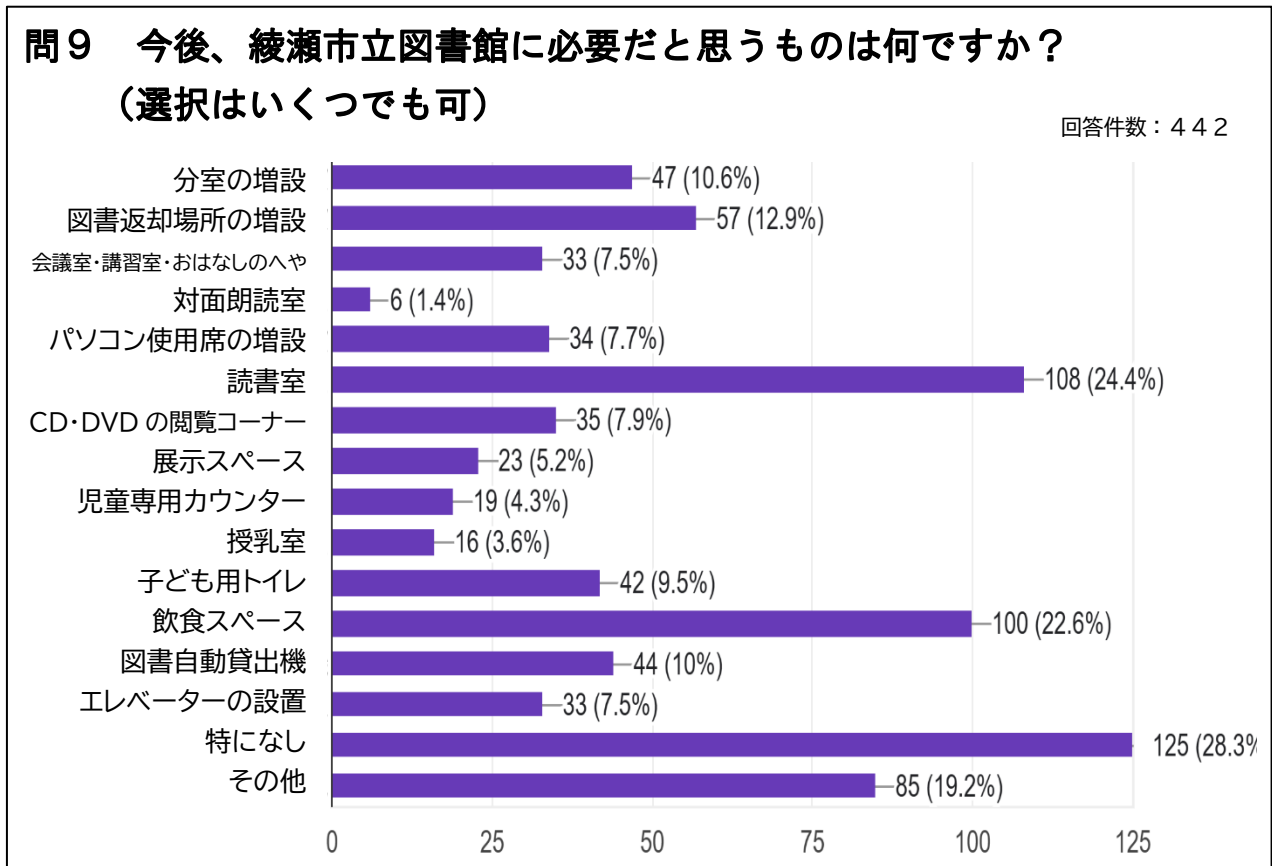
今年10月より導入した「LINE」活用サービスにおいて、これを入手先と回答した利用者は約2割を占めた。今後さらなる利用が見込まれる。



## 9 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、綾瀬市で必要とされる図書館サービスや施設などについてたずねた。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よう努めた。

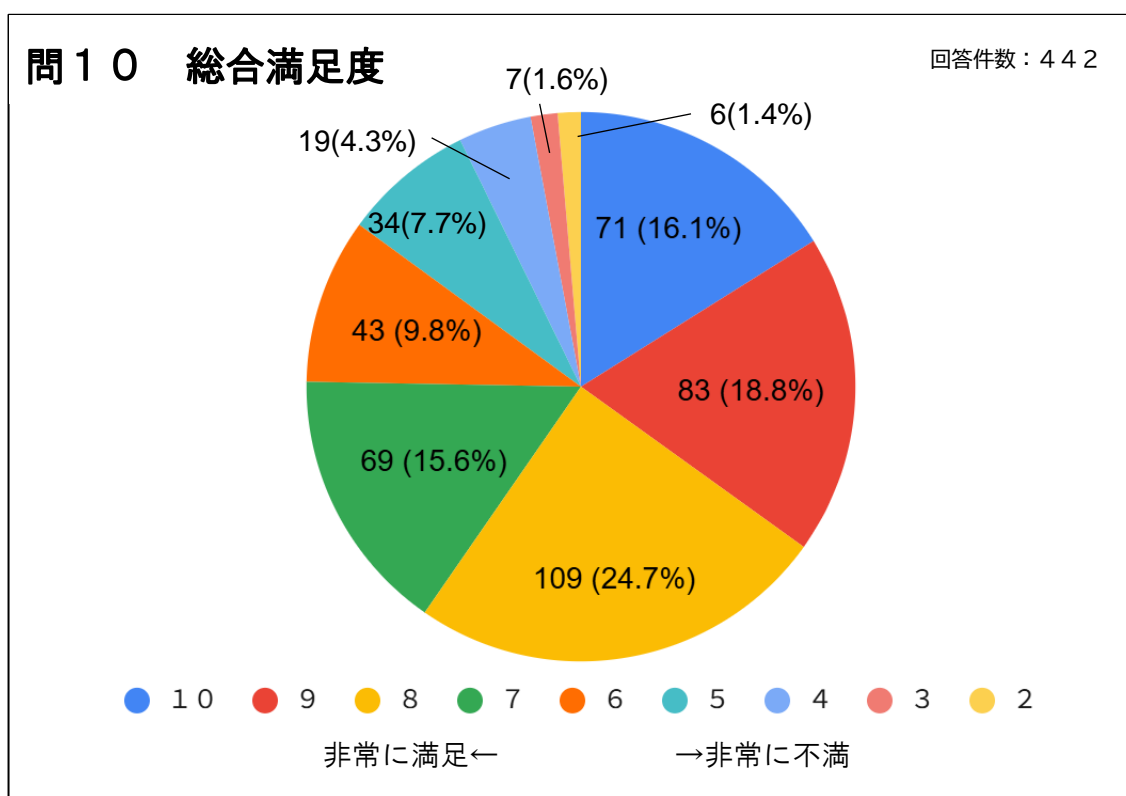
施設・設備について最も多く選択されたのは「読書室」（108件）で次に多かったのは「飲食スペース」（100件）「図書返却場所の増設」（57件）だった。その他の意見では、「駐車場」の拡充や「カフェの併設」「トイレの改修」を望む声が依然として高く、「Wi-Fi性能の強化」「閲覧席の増設」などサービス面の強化を望む声も多かった。



## 10 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「満足」に該当する評価を選択した利用者は、75.2%であった。前回調査時（69.3%）に比べ、5.9ポイント増加した。「非常に不満」「やや不満」をあわせた不満の回答は（7.3%）で、前回の（13.8%）から6.5ポイント減少となった。全体の満足度としては、7割を超える結果となった。

今年度は、アンケート期間中を含め施設の建て替え、設備工事などによる休館が相次ぎ、図書館が日常的に果たしている役割の大きさを改めて実感した。今後も施設・設備等の改善を図るとともに、「いつでも本が手に取れる環境」を整え、利用者の知的好奇心を満たせる場となれるよう努めていきたい。



## 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442件のうち192件（43.4%）で、前回調査時（44.2%）より微減となった。

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	54	新刊本への要望。蔵書数の増加。雑誌についての要望。子ども向け資料への要望。電子書籍の充実。
2	視聴覚資料に関する意見	3	CD・DVDの充実。
3	ITに関する意見	21	タブレット端末の貸出要望。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。図書表示への苦言・要望。
4	事業に関する意見	8	イベント数増加の要望。図書展示への高評価。事業への高評価。児童向け事業拡充への要望。市電子図書を活用した講座開催への要望。
5	施設に関する意見	68	郷土資料館建設の要望。給水器設置の要望。座席・机増加の要望。読書室、自習室の設置希望。パソコンへの電源供給場所設置への要望。駐車場への不満。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	雑誌閲覧マナーに関する苦言。感染症対策への要望。駐車場利用に関する苦言。騒音対策への要望。
7	運営に関する意見	37	図書館カードのアプリ化への要望。図書予約サービスについての要望・提案。館内レイアウト変更による高評価・苦情。図書館マスコットのグッズ作成要望。近隣自治体との差別化。駅・市内施設での返却場所設置の要望。飲食店設置の要望。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・高評価。市の方針についての要望。返却時の本の確認についての苦言。
8	職員に関する意見	9	対応への好感多数。司書スキルへの要望。職員マナーへの苦言。
9	感想	41	職員への感謝や労い、指定管理者、市への意見。
10	その他	13	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8年3月23日



# 綾瀬市立図書館利用者アンケート

配布期間：令和7年11月29日から／回収期限：12月25日

Webからの  
回答はこちら

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 ご自身について、差し支えない範囲で教えてください。あてはまる数字に○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. 厚木市	5. 藤沢市	6. その他( )
--------	---------	--------	--------	--------	-----------

ウ ご職業を教えてください(○印はひとつ)

1. 会社員	2. 自営業	3. 学生	4. 専業主婦(夫)	5. 無職	6. 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. 今日のはじめて来た

オ 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

カ よく利用するのはどこですか？(○印はひとつ)

1. 本館	2. 寺尾いずみ図書室	3. 南部ふれあい図書室
4. 移動図書館(こぼと幼稚園)	5. 移動図書館(綾南地区センター)	

問2 図書館の主な利用目的は何ですか？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. 本や雑誌、CDなどを借りる・予約する	2. 館内で本や新聞・雑誌を読む	3. 館内で調べものをする
4. 郷土資料室を利用する	5. 学習室で自主学習をする	6. データベース端末を使う【本館のみ】
7. 行事(おはなし会・講座など)に参加する	8. その他( )	

問3 図書館資料についてお伺いします。よく利用する資料は何ですか？その数字に○をしてください。(○印はいくつでも可)

1. 一般書(小説)	2. 一般書(実用書)	3. 児童書(よみもの)	4. 絵本
5. ヤングアダルト図書(中高生向け)	6. 雑誌	7. 新聞	
8. 郷土・地域資料	9. 参考図書(辞典類)	10. 視聴覚資料(CD・DVD)	
11. 洋書(外国語図書)	12. 電子書籍	13. その他( )	

問4 図書館資料についてお伺いします。今後、充実させて欲しい資料は何ですか？その数字に○をしてください。(○印はいくつでも可)

1. 一般書(小説)	2. 一般書(実用書)	3. 児童書(よみもの)	4. 絵本
5. ヤングアダルト図書(中高生向け)	6. 雑誌	7. 新聞	
8. 郷土・地域資料	9. 参考図書(辞典類)	10. 視聴覚資料(CD・DVD)	
11. 洋書(外国語図書)	12. 電子書籍	13. その他( )	

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		← →				非常に不満			
ア	居心地のよさ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
イ	案内表示のわかりやすさ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ウ	安心安全な利用環境(防犯面などを含む)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

問6 職員の対応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		← →				非常に不満			
ア	あいさつ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
イ	言葉づかい	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ウ	身だしなみ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
エ	話を聞く姿勢	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
オ	案内の正確さ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
カ	専門的な知識	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

問7 図書館以外の図書返却施設で利用している場所はどこですか？(○印はいくつでも可)

1. 蓼川自治会館	2. 早川自治会館	3. ライズモール綾瀬	4. MEGAドン・キホーテ
5. 綾西バザール	6. 綾瀬市役所	7. 南部ふれあい会館	8. 吉岡地区センター
9. 中村地区センター	10. 綾南地区センター	11. 利用したことがない	12. 知らない

問8 図書館の情報を得るために利用してい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. 図書館以外の市内施設の掲示物	3. 図書館ホームページ
4. 綾瀬市報「広報あやせ」	5. 綾瀬市「あやせネットニュース」	6. X (旧ツイッター)
7. LINE	8. 友人・知人から	9. その他( )

問9 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選んで、その数字に○をしてください。(○印はいくつでも可)

1. 分室の増設	2. 図書返却場所の増設	3. 会議室・講習室・おはなしのへや
4. 対面朗読室	5. パソコン使用席の増設	6. 読書室
7. CD・DVDの閲覧コーナー	8. 展示スペース	9. 児童専用カウンター
10. 授乳室	11. 子ども用トイレ	12. 飲食スペース
13. 図書自動貸出機	14. エレベーターの設置	15. 特になし
16. その他( )		

問10 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)

	非常に満足		← →				非常に不満			
総合満足度	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

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25日(木)までに、回収箱またはカウンターにお願いします。