

日高市立図書館 利用者アンケートの実施結果について

1 目的

日高市立図書館をご利用される皆さまの満足度を把握し、図書館サービス向上の参考とするため

2 対象

日高市立図書館をご利用のすべてのかた（市外在住者、貸出未登録者を含む）

3 方法

図書館内で来館者にアンケート用紙を配付し、図書館内に配置した回収箱で回収する方法とした

4 期間

令和元年6月14日（金）～令和元年6月30日（日）

5 用紙

別紙のとおり

6 回収

180 部



アンケート集計結果概要

問1 回答者のお住まい

回答者のお住まいを地域別にみると、高麗川地区が33.9%と最も多く、図書館に近い方の利用が多いことが分かる。

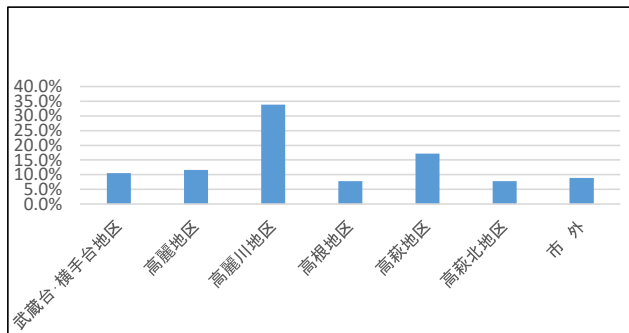
次いで、高萩地区、武蔵台・横手台地区と続く。

1割程度は市外の回答者であることが分かる。

(1) 全体

武蔵台・横手台地区	高麗地区	高麗川地区	高根地区	高萩地区	高萩北地区	市外
19人	21人	61人	14人	31人	14人	16人
10.6%	11.7%	33.9%	7.8%	17.2%	7.8%	8.9%

未記入
4人
2.2%



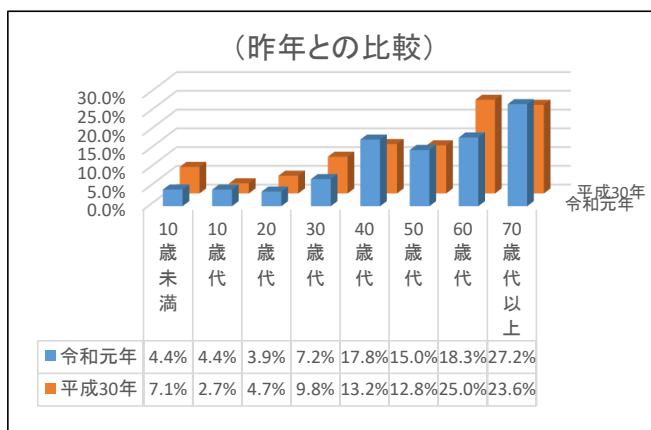
問2 回答者の年齢

回答者を年齢別にみると、70歳代以上が最も多く全体の27.2%を占め、次いで60歳代が18.3%と、高齢の来館者が多いことが分かる。

昨年の調査と比較すると、60歳代が減少し70歳代以上の割合が増加している。

10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上
8人	8人	7人	13人	32人	27人	33人	49人
4.4%	4.4%	3.9%	7.2%	17.8%	15.0%	18.3%	27.2%

未記入
3人
1.7%



問3 図書館を利用する頻度

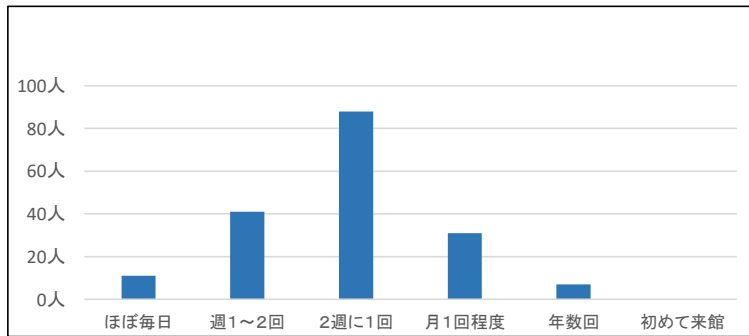
図書館を利用する頻度は、2週間に1回との回答が48.9%と最も多い。これは、貸出期間が2週間であることによると思われる。

次いで、週1～2回、月1回程度と続く。

住まい別では図書館から遠くなると利用頻度も下がっており、年齢別では高齢になるほど利用頻度が高い。

(1) 全体

利用頻度	人数	割合
ほぼ毎日	11人	6.1%
週1～2回	41人	22.8%
2週に1回	88人	48.9%
月1回程度	31人	17.2%
年数回	7人	3.9%
初めて来館	0人	0.0%
未回答	2人	1.1%



(2) 住まい別

	武蔵台・横手台地区	高麗地区	高麗川地区	高根地区	高萩地区	高萩北地区	市外
ほぼ毎日	0.0%	9.1%	72.7%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%
週1～2回	9.8%	12.2%	36.6%	4.9%	22.0%	4.9%	9.8%
2週に1回	9.1%	13.6%	33.0%	10.2%	15.9%	8.0%	9.1%
月1回程度	19.4%	6.5%	16.1%	6.5%	19.4%	16.1%	12.9%
年数回	14.3%	14.3%	57.1%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%
初めて来館	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
未回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

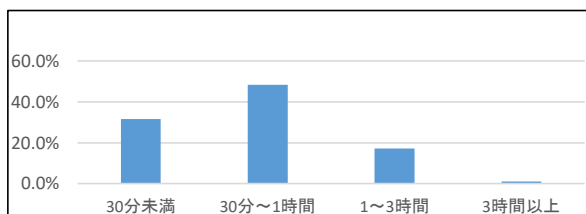
(3) 年齢別

	～10歳代	20～30歳代	40～50歳代	60歳代以上
ほぼ毎日	0.0%	9.1%	9.1%	81.8%
週1～2回	7.3%	9.8%	34.1%	48.8%
2週に1回	12.5%	10.2%	30.7%	45.5%
月1回程度	6.5%	12.9%	48.4%	32.3%
年数回	0.0%	28.6%	28.6%	42.9%
初めて来館	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
未回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

問4 図書館の滞在時間

図書館の滞在時間は、30分～1時間との回答が48.3%と最も多く、次いで30分未満が31.7%であり、8割は比較的短時間の利用であるが、1～3時間以上滞inされる方も1割以上いることが分かる。

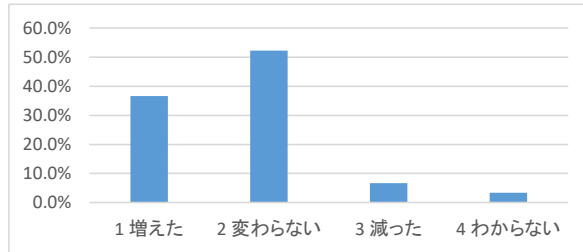
滞在時間	人数	割合
30分未満	57人	31.7%
30分～1時間	87人	48.3%
1～3時間	31人	17.2%
3時間以上	2人	1.1%
未記入	3人	1.7%



問5 1年前と比べた、図書館への来館回数

3割以上の方が1年前と比べ来館回数が増えたと回答している。一方で減ったとの回答が6.7%あった。

1 増えた	2 変わらない	3 減った	4 わからない	未記入
66人	94人	12人	6人	2人
36.7%	52.2%	6.7%	3.3%	1.1%



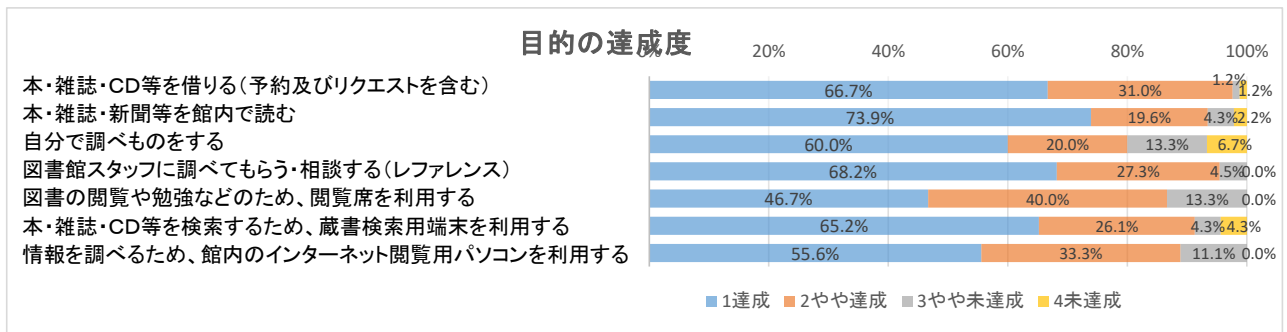
問6 図書館の利用目的

図書館を利用する目的は、本・雑誌・CD等を借りるための人が多いが、館内で資料等を読まれる目的の方も多くみられる。

目的の達成度を見ると、自分で調べものをする場合は達成度が低いことがうかがえる。一方でスタッフのレファレンスによる場合の達成度は高い。また、閲覧席を利用する目的で来館される方が多いが、その目的を達成できなかった方もいることが分かる。

回答人数の多い順

1 本・雑誌・CD等を借りる（予約及びリクエストを含む）	83人	(37%)
2 本・雑誌・新聞等を館内で読む	46人	(20%)
3 図書の閲覧や勉強などのため、閲覧席を利用する	29人	(13%)
4 自分で調べものをする	22人	(10%)
5 図書館スタッフに調べてもらう・相談する（レファレンス）	21人	(9%)
6 本・雑誌・CD等を検索するため、蔵書検索用端末を利用する	15人	(7%)
7 情報を調べるため、館内のインターネット閲覧用パソコンを利用する	8人	(4%)
8 未記入・不明	52人	

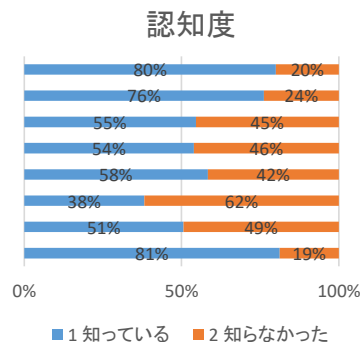


問7 平成29年4月から拡大したサービス内容の認知度

拡大したサービスについての周知が充分に行き届いていない部分があることが分かった。特に、本の貸出延長手続きについては、認知度が半数以下であった。

月曜日及び祝日も開館している
 開館時間が午前9時から午後7時までと拡大した
 本やCDなどのAV資料の予約が、インターネットや電話でも可能
 返却場所として、各公民館と武蔵高萩駅自由通路の返却ポストが追加された
 貸出限度冊数が1人当たり10冊から15冊になった
 本の貸出延長手続きが、電話、インターネットでもできる
 移動図書館車を導入した（※）
 ウッドデッキができた

（※）横手台自治会館、武蔵台ソサエティンセンター、高萩南農産物直売所、日高団地自治会館で運行中

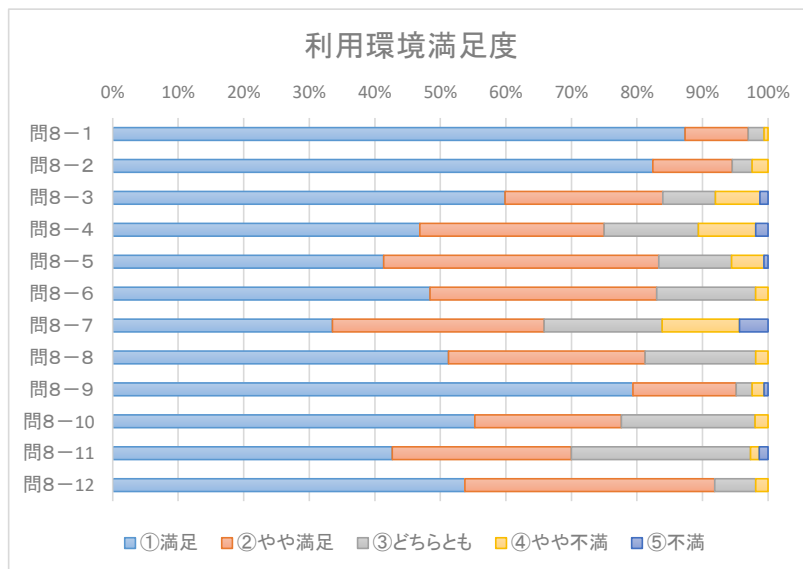


問8 ①図書館の利用環境満足度について

満足度については、資料の数、新刊の数等に関して不満を感じている方が多いことが分かる。また、館内の快適さに不満を感じている方は、館内が暑いという意見が多数であった。閲覧スペースについての不満は狭いという理由からであった。

(設問)	回答項目					満足度
	満足	やや満足	どちらとも	やや不満	不満	
1 開館日	87.3%	9.6%	2.4%	0.6%	0.0%	4.8
2 開館時間	82.4%	12.1%	3.0%	2.4%	0.0%	4.7
3 館内の快適さ	59.5%	23.9%	8.0%	6.7%	1.2%	4.3
4 閲覧スペース	46.6%	28.0%	14.3%	8.7%	1.9%	4.1
5 館内の書架の案内表示	41.4%	42.0%	11.1%	4.9%	0.6%	4.2
6 資料の展示、陳列	48.4%	34.6%	15.1%	1.9%	0.0%	4.3
7 資料(本・雑誌・CD等全体)の数、内容、分野構成	33.5%	32.3%	18.0%	11.8%	4.3%	3.8
8 企画展示の内容	51.3%	30.0%	16.9%	1.9%	0.0%	4.3
9 スタッフの接客態度、対応の速さ・的確さ	79.4%	15.8%	2.4%	1.8%	0.6%	4.7
10 レファレンス(相談・調べもの)でのスタッフの説明のわかりやすさ	55.3%	22.4%	20.4%	2.0%	0.0%	4.3
11 イベントなどの催し	42.4%	27.2%	27.2%	1.3%	1.3%	4.1
12 総合評価	53.8%	38.1%	6.3%	1.9%	0.0%	4.4

※満足度の数字は5点満点で示しています。「満足」5点 「どちらとも言えない」3点 「不満」1点



② 上記の項目の中で、不満、やや不満とお答えいただいた方の具体的理由

設問	意見数	主な内容
2. 開館時間	2	開館の時間が短い。もう少し延ばしてほしい。
3. 館内の快適さ	8	暑い。夏場のエアコンの効きが弱い。温度が高すぎる。空調がもう少し快適だと気持ち良い。独特のにおいが気になる。等空調関係
	1	狭い。
	1	机とイスを増やしてほしい。
	1	通路のイスの座面が低い。
4. 閲覧スペース	7	狭い。スペースが足りない。イスがもっと欲しい。
	1	座り心地の良いソファを。
5. 案内表示	2	もっと目立つように。子どもの本が見付けづらい。
6. 陳列	1	調べものがしづらい。
7. 資料の数、内容、分野構成	8	本が少ない。
	7	新刊が少ない。古い本が多い。
	1	DVDが少ない。
	2	新しいCD、DVDが少ない。
	1	CD、本のリクエストに対応してほしい。
	1	読書手帳の景品に違うものがほしい。
	1	レシートに合計冊数が分かるようにしてほしい。
	1	雑誌の種類が少ない。
	1	漫画の種類が少ない。新しいものを。
	1	Newer English books?
9. スタッフ	3	かいけつゾロリ、お尻たんていを増やしてほしい。
	1	対応が不満。不愛想。子どもに冷たい態度。等スタッフが変わったこと。
11. 催し	2	受付方法の検討を。

問9 ご意見やその他、お気づきの点など（自由記述）

調査票180 記入者61 未記入119（記入率33.9%） ※複数内容記入者あり

下記の5分類により編集しました。

- (1) 資料に関する記入
- (2) スタッフに関する記入
- (3) 施設に関する記入
- (4) サービスに関する記入
- (5) その他の指摘事項等
- (5) 感想・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	古い本を借りると汚いものが多い 本がきれいになった。（以前はゴミ、カスが挟まっていた。）書き込みもなくなった気がする。 本に落書きがあることがあり残念。 資料書籍の数が、住んでいる地域（※市外在住）の図書館よりも充実していてとても満足。 出来るだけ新しい本、メディアにとりあげられた本などを置いてほしい。 テレビでみるものをもう少し増やしてほしい。 子供用の小説などが少ない。 グラウンド・ゴルフ関連の本を置いて欲しい。 本の新規取扱（購入）リクエスト制度を作ってほしい。 CDの音とびが多いのが残念。 借りられるDVDが少ない
2 スタッフに関する記入	8	いつも親切にありがたい。とても満足。図書館に来るのが楽しみ。 いつも優しくしていただいている。 スタッフの方がとても親切でありがたい。 いつも種々な注文をこころよく受けていただき有難い。 本がどこにあるかを教えてくれる人がとてもやさしい。 スタッフの対応がとても良い 業務委託以来、カウンターでの対応は格段に良くなった。 利用してる人のマナーが悪い人に、きちんとスタッフの人が注意しているのを見てすばらしいと思った。（例、携帯で電話している人など）
	1	スタッフによって対応が違う
	1	前の人の方が良かった。
	1	割り込みに対しては並ぶように促すべき。

3	施設に関する記入	7 雑誌コーナーにあるソファの位置が棚と近すぎる。 新着CD・DVD案内の前のイスは、座られていると見づらい。 学習スペースが少ない。 いすの増加及び補修。 子供が楽しめるスペースが広くなるといい。 清潔で静かです。 駐車場で煙草を吸っている人がいるのは困る。
4	サービスに関する記入	26 ほとんど閉館している事に対し、ありがたい。 閉館日や閉館時間が増えたので利用しやすくなり、とても便利になった。 先日近隣の他の図書館へ行きましたら月曜で休館でした。日高も以前はそうでしたが、サービスが利用者本位で大幅に拡大され、利用者としてありがたいことです。 時間を8時まで延長してほしい 本の消毒器があるのは嬉しい。 本の消毒が嬉しい。 本好きにとって15冊も借りられるのは大変ありがたいです。これからも15冊借りられるようによりしくお願いしま 公民館、高萩駅など返却口が増えていいと思う。 貸出予約の待ち時間の短縮 後続に予約がある本の遅延がなくなった。(以前はひどかった。) 図書の貸し出し期間を3週間にしてほしい。 もし貸出期間を例えば3週間にする声があったとしても、現状の保有数では反対する。 CDの貸出期間が長すぎる。今は音楽を取り込んで聞くので、長いとカーステレオなどで聞く人が増え、CDの痛みが激しく、また返却もうっかり忘れてしまう。鶴ヶ島図書館に比べ貸出中のCDが多く、CDの痛みも激しい。1週間でレーザーディスク、DVDの館内視聴デッキを増設して欲しい。デッキ、ヘッドホンのメンテナンスをしてほしい。 検索システムの詳細情報から著者名を選択するとその人の本が全部出てくるようにしてほしい。 ネットで予約した本について、貸出可能となった時点で電話連絡を頂くが、本人がネットで貸出可能を確認した場合には電話連絡不要としてはどうか。 ホームページでCDの在庫を検索することが多いが、収録曲が書いていないことがよくあって困る。曲名もホームページ書されていない本をリクエストできるようになると(ネットなどで)よい。 新しい雑誌もコピーできるようにしてほしい コピー係員に依頼するのではなくセルフサービス(10円程度)でもいいと思う。 ウッドデッキの紹介、使用法など分かりませんでした。 レファレンスコーナーを作ってほしい。子どもたちが調べ学習するためにも司書さんとレファレンスコーナーは必 飯能市立図書館のようにナクソス・ミュージックライブラリーを導入してほしい。 館内にBGMを導入して雰囲気柔らかくするには。 タブレット検索の予定はありますか。 エントリーにパンの自動販売機を置いてほしい。
5	その他の指摘事項等	7 自宅に捨てるには惜しい本があるので、引き取って、他の人にも読んでもらえたら嬉しい。 このアンケートを書く台が狭すぎて書きにくい。 話題の本やいい本を埋もれさせず、別スペースにあると手にしやすい。 料理本コーナーが見づらい。もっと細かくカテゴライズするか、奥にマージンを作って、凹凸を少なくしてほしい。 本と本の間は指一本入るのが原則。 本や新聞のページをめくるのに、指につばをつけて行うのは他人に対し不快で非衛生的です。なおかつ「だ液(つば)はただの水でなく消化液の一種で紙が傷みます。折に触れて、しないように注意してください。 以前に比べて、やや「事務的」な印象を受けるようになりました。あたたかみのある素敵な図書館であり続けてほしい子どもがうるさい。

6	感想・その他 の記入	18	<p>いつも利用させていただきありがとうございます。年を取り、また図書館の大切さを認識しました。知能の宝庫として利用していきたい。ありがとうございます。長く開いていて助かります。先日ハンカチを落として、アイロンまでかけて戻して下さい、ありがとうございます。感じが良い 気持ち良く利用させて頂いています。 いつも親切に対応していただき、とても借りやすい図書館だと思えます。 利用時間、日時などとてもありがたく利用させていただいています。展示も興味深く楽しんでいます。ありがとうございます。 I love the library staff! Always polite and professional! 多くの人が利用して欲しい いつも子どもたちと楽しく利用させていただいています。図書館まつりの催しで雑誌の付録が景品となっていて子どもたちも大喜びでした。 小さいころから利用していました。とても好きな場所で子供を連れてこられるので助かります。 読書シールは、子供もとても楽しみにしています。 利用方法は本を借りて帰るだけなので、その他の利用方法も少し考えたい おすすめや話題の本を紹介するコーナーがあるので、自分の興味の範囲が増えて読んでみようかなという気になり借りやすくなっている 不満な事はありません。庭にいてくつろいでいるとカラスがやってきて持っていきます。 とても良い図書館だと思います。 今年の正月にもらったしおり（コーナーブックマーカー）は短冊タイプよりいいので、ぜひ来年も。） 車の運転が出来なくなって来られなくなるのがつらいです。</p>
---	---------------	----	--