

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

日高市立図書館では、平成29年4月から図書館サービス拡大を実施してまいりましたが、1年が経過したことから、ご利用される皆さまの満足度を把握し、図書館サービスの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

平成30年6月15日（金）～平成30年6月30日（土）

5 用紙

別紙のとおり

7 回収

296 部



アンケート集計結果概要

問1 回答者のお住まい

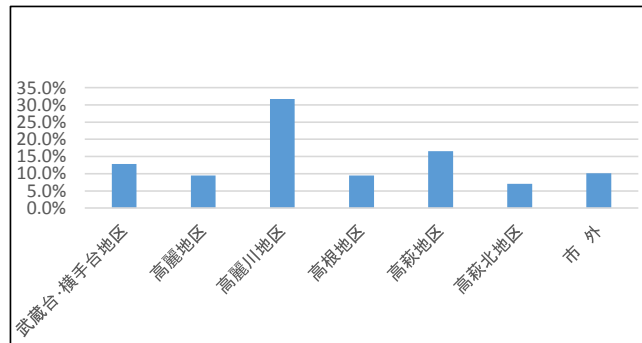
回答者のお住まいを地域別にみると、高麗川地区が31.8%と最も多く、図書館に近い方の利用が多いことが分かる。

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

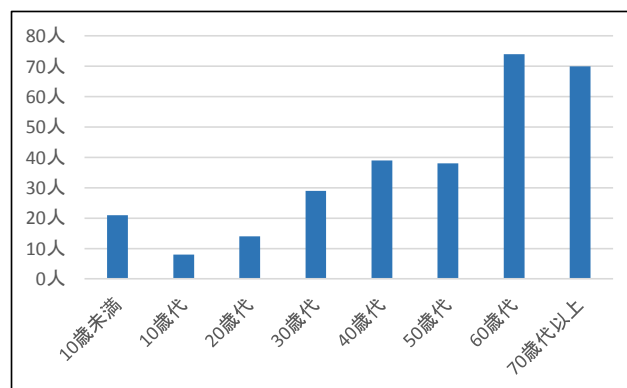
武蔵台・横手台地区	高麗地区	高麗川地区	高根地区	高萩地区	高萩北地区	市外
38人 12.8%	28人 9.5%	94人 31.8%	28人 9.5%	49人 16.6%	21人 7.1%	30人 10.1%
未記入 8人 2.7%						



問2 回答者の年齢

回答者を年齢別にみると、60歳代が最も多く全体の25.0%を占め、次いで70歳代以上が23.6%と、60歳以上が全体の5割近くを占めていることが分かる。

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
21人 7.1%	8人 2.7%	14人 4.7%	29人 9.8%	39人 13.2%	38人 12.8%	74人 25.0%	70人 23.6%
未記入 3人 1.0%							



問3 図書館を利用する頻度

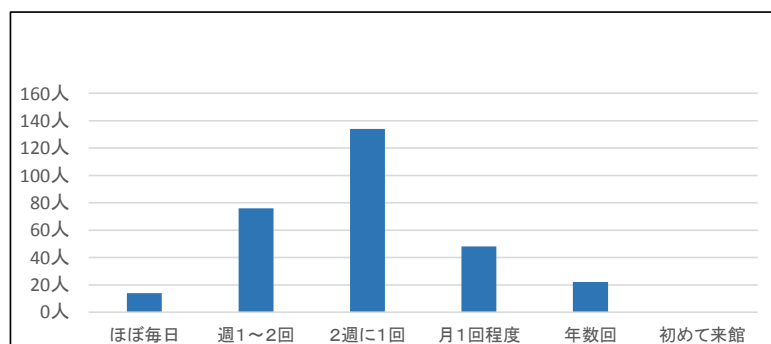
図書館を利用する頻度は、2週間に1回との回答が45.3%と最も多い。これは、貸出期間が2週間であることによると思われる。

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	14人	4.7%
週1～2回	76人	25.7%
2週に1回	134人	45.3%
月1回程度	48人	16.2%
年数回	22人	7.4%
初めて来館	0人	0.0%
未回答	2人	0.7%



(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%	7.1%	57.1%	0.0%	14.3%	0.0%	14.3%
週1～2回	10.5%	7.9%	40.8%	13.2%	14.5%	3.9%	6.6%
2週に1回	13.4%	9.7%	29.1%	9.0%	17.9%	8.2%	11.2%
月1回程度	20.8%	16.7%	16.7%	4.2%	14.6%	12.5%	14.6%
年数回	9.1%	0.0%	36.4%	18.2%	22.7%	4.5%	4.5%
初めて来館							
未回答							

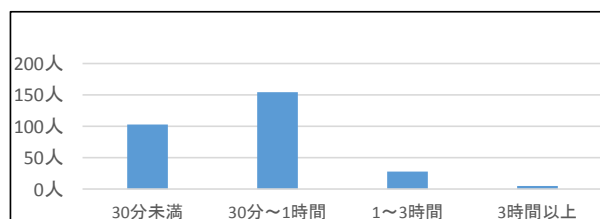
(3) 年齢別

	～10歳代	20～30歳代	40～50歳代	60歳代以上
ほぼ毎日	21.4%	21.4%	0.0%	57.1%
週1～2回	11.8%	11.8%	18.4%	57.9%
2週に1回	6.0%	10.4%	27.6%	56.0%
月1回程度	12.5%	25.0%	31.3%	31.3%
年数回	13.6%	22.7%	50.0%	9.1%
初めて来館				
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52.0%と最も多く、次いで30分未満が34.8%であり、8割以上は比較的短時間の利用であるが、一方で1～3時間以上滞在される方も1割程度いることが分かる。

滞在時間	人数	割合
30分未満	103人	34.8%
30分～1時間	154人	52.0%
1～3時間	28人	9.5%
3時間以上	5人	1.7%
未記入	6人	2.0%



問5 図書館を利用する主な目的

図書館を利用する目的は、本・雑誌・CD等を借りるための圧倒的に多い。

回答人数の多い順

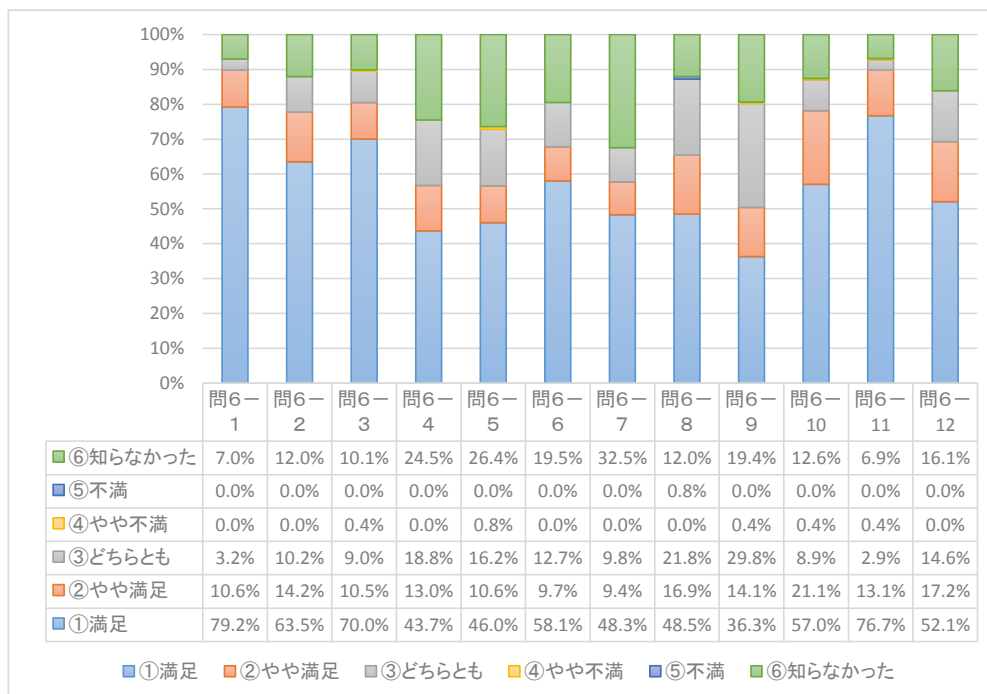
1 本・雑誌・CD等を借りる（予約及びリクエストを含む）	217 人
2 本・雑誌・新聞等を館内で読む	11 人
3 図書の閲覧や勉強などのため、閲覧席を利用する	6 人
4 図書館の資料を自分で調べる	5 人
5 学習・研究・調査などの目的に必要な資料又は情報を、職員に質問・相談する	4 人
6 本・雑誌・CD等を検索するため、蔵書検索用端末を利用する	1 人
7 情報を調べるため、館内のインターネット閲覧用パソコンを利用する	0 人
8 未記入・複数回答	52 人

問6 平成29年4月から拡大したサービス内容について

拡大したサービス内容については、特に開館日や開館時間の拡大、トイレがきれいになったことについての満足度が非常に高かった。

一方で、サービスによっては拡大された内容について、知らなかったとの意見が多かったものもあり、今後の課題として認識する事ができた。

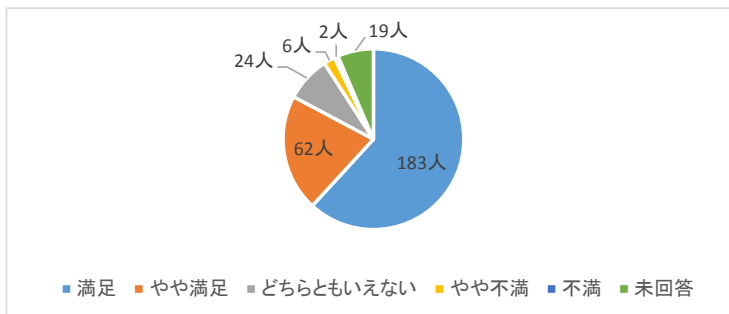
- 1 月曜日及び祝日も開館するようになった。
- 2 開館時間が午前9時30分から午前9時に早くなった。
- 3 閉館時間が午後6時（土・日・祝日は午後5時30分）から午後7時に遅くなった。
- 4 本やCDなどのAV資料の予約を、インターネットや電話でもできるようになった。
- 5 返却場所として、各公民館と武蔵高萩駅自由通路の返却ポストが追加となった。
- 6 貸出限度冊数が1人当たり10冊から15冊になった。
- 7 本の貸出延長手続きが、インターネットでもできるようになった。
- 8 書籍消毒機が導入された。
- 9 移動図書館車を導入した。（現在は児童ふれあいセンターでの貸出のみ。今後貸出場所を拡大予定。）
- 10 照明が明るくなった。
- 11 トイレがきれいになった。
- 12 ウッドデッキで本が読めるようになった。



問7 図書の貸出・返却などの業務委託先スタッフ（民間事業者）の対応について

平成29年4月から民間委託となったスタッフの対応については、満足・やや満足との回答が8割を超えており、今後、さらに満足度があがるよう努めていきたい。

満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	未回答
183人 61.8%	62人 21.0%	24人 8.1%	6人 2.0%	2人 0.7%	19人 6.4%



問8 ご意見やその他、お気づきの点など（自由記述）

調査票296 記入者118 未記入178 (記入率39.9%) ※複数内容記入あり
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) 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	49	新書や新しいCD、DVDを増加して欲しい。 本数が少ない。 本を入れ替えて欲しい。 大きい字の本、英語の本、電車や車の本、パソコン、IT関係の本、洋書、大型絵本、マンガ等を増やして欲しい。 高齢者向けの紙芝居、時代小説等を置いて欲しい。 CDの返却期間を2→3週間に延長してほしい。 貸出限度冊数を増やして欲しい。 CDの貸出数を4枚に倍増して欲しい。 汚れている本がある。 図書リサイクルコーナーの本を増やして欲しい。 絵本が探しにくい。 マンガの一覧表があると便利。 興味深い本を眼にふれる場所に並べていただきうれしい。 読書手帳は素晴らしい。 朗読の新しいテープに期待。 検索機で予約できると良い。 ネットでリクエストできるとよい。 企画展を続けて欲しい。など
2 スタッフに関する記入	22	皆さん大変親切でやさしいです。 いつも対応が丁寧。 委託した事により、以前よりずっと良くなりました。 明るくなって大変気持ちが良い。 言葉づかいや対応が丁寧。 以前よりもスタッフの方がとても優しくやさしい印象。 スタッフの人が増えて若がえった事もあり活気が出た。 従業員の対応や、明るいふんいきがとても良い。 いつもテキパキと笑顔で対応していただき感謝。など
	7	以前の方がスタッフのあたたかみを感じられて好きでした。 もう少し接客態度をやわらかくしてほしい。 もっと心が感じられる対応をして頂きたい。 融通がきかない点がある。 そっけなさを感じることもある。 もっと笑顔で対応してほしい。など
3 施設に関する	9	館内が暑い。エアコンの温度設定を下げしてほしい。

	る記入		暑いので、長くいるのは苦痛。外の方が涼しい時がある。 室内の温度が高くとても不快。扇風機等設置してほしい。
		9	館内清潔で快適。 利用しやすく、居心地も良い。 テラスもあって、とても快適。 イスをきれいにしてほしい。 えつらん机がもうすこしほしい 隣や前の人が気にならないボックス的な学習スペースを。 蚊の侵入に注意してほしい。 照明をもっと明るくしてほしい。 自由（有料）に使えるコピー機の設置を臨む。 駐車場の一方通行の表示を目立つようにしてほしい。
	4 サービスに関する記入	19	月曜、祝日の開館は良かった。休館が減り来やすくなった。 以前より大分よくなった。 ウッドデッキが大満足。 トイレのきれいな事はどこにも負けない。 インターネット予約がとても便利でうれしいサービス。 細やかなサービスが増えた。 より一層利用しやすくなった。 拡大サービスについてPRを。 返却ポストを高麗駅と高麗川駅にも追加してほしい。
	5 感想・その他の記入	18	かざりがいつもかわっていていい。 昨年から頑張っている。素晴らしい。 運営をよくやっている。 とても気持ちの良い図書館になっている。 まえよりとしょかんがすきになった。本が大すきになった。 今後もサービス維持に努めてください。 おはなし会も手あそびがあったりとても良い。 本をすすめる企画のカテゴリー分けがいつも楽しみ。 子供の叫び声、館内で大きな声で話や電話等している人には注意してほしい。 1人身になって図書館があってとても助けられました。 いつもありがとうございます。 個人情報