

2020年度
町田市立図書館 利用者アンケート
調査報告書

2020年12月

目次

目次	p. 2
----	------

◎調査概要

調査概要	p. 3
調査設問	p. 4
満足度について	p. 6
集計について	p. 7

◎調査結果

Q. 1	p. 9
Q. 2	p. 10
Q. 3	p. 11
Q. 4	p. 12
Q. 5	p. 13
Q. 6	p. 15
Q. 7	p. 16
Q. 8	p. 17
Q. 9	p. 19
Q. 10	p. 20
Q. 11	p. 21
Q. 12	p. 24
Q. 13	p. 25
Q. 14	p. 26
Q. 15	p. 27
Q. 11①×Q. 13×Q. 14	p. 28
Q. 11②×Q. 13×Q. 14	p. 29
Q. 12×Q. 13×Q. 14	p. 30
Q. 16	p. 31

<資料> アンケート用紙	p. 32
--------------	-------

調査概要

調査目的

町田市立図書館8館（中央・さるびあ・鶴川・金森・木曾山崎・塚・鶴川駅前・忠生）に来館した利用者に対して、図書館の利用実態を調査し、今後のサービス改善に努める。

調査対象

町田市立図書館8館に来館した利用者

調査方法

配布式

サンプル数

1,853件

調査期間

2020年10月13日（火）～10月18日（日）

調査設問

設問番号	設問内容	回答形式
Q. 1	日ごろ利用している図書館はどちらですか。	M8
Q. 2	図書館のご利用はどの程度か教えてください。	S6
Q. 3	滞在（予定）時間について	S5
Q. 4	今日のご来館の目的をお教えてください。 1. 図書資料貸出・返却 2. 予約資料の申し込み・受け取り 3. 閲覧（図書・雑誌・新聞） 4. 催し物（おはなし会・映画会など）への参加 5. 学習・調べもの 6. その他	M6
Q. 5	よく利用するサービスについてお教えてください。 1. 図書の貸出し（本・雑誌など） 2. リクエストサービス（本・雑誌など） 3. 館内の検索機（OPAC）による検索 4. 催し物（おはなし会・映画会など） 5. 本・雑誌・新聞などの閲覧（調べ物含まず） 6. 資料を利用したの調べ物 7. レファレンスサービス（職員への相談） 8. 座席の利用 9. （持ち込み）パソコン席の利用 10. 移動図書館の利用 11. 視聴覚資料の貸出し（CD DVD ビデオなど） 12. 点字図書の貸出し・障がい者向けサービス	M12
Q. 6	図書館を利用して以下のようなことがありましたか。 ① 学習・仕事に役立った ② 生活に役立った ③ 有意義な時間を過ごせた ④ おもしろい図書や視聴覚資料などに出会えた ⑤ 地域の人との交流のきっかけとなった	S5
Q. 7	図書館の資料について ① 本の品揃え ② 雑誌の品揃え ③ 新聞の品揃え ④ 地域資料の品揃え ⑤ 視聴覚資料（CD DVD ビデオなど）の品揃え	S5

調査設問

設問番号	設問内容	回答形式
Q. 8	図書館のサービスについて	S5
	① 貸出し冊数の上限（10冊まで）	
	② リクエストサービス（図書・雑誌の予約）	
	③ セルフサービスによる貸出し・返却	
	④ セルフ予約資料受け取りコーナーの設置	
	⑤ 館内検索機（OPAC）の使いやすさ	
	⑥ 職員への調べ物相談	
	⑦ 図書館以外の施設での返却ポストの設置	
	⑧ 移動図書館の利用	
	⑨ 市民センター等での予約資料受け渡しサービス・返却	
	⑩ 催し物（おはなし会・映画会など）	
	⑪ 図書館ホームページの内容	
Q. 9	職員について	S5
	① 職員の対応	
	② 資料に対する知識	
	③ 個人情報への配慮	
Q. 10	図書館環境について	S5
	① 座席の数	
	② 案内表示	
	③ 館内の段差（ユニバーサルな施設・設備）	
	④ 子どもと一緒に過ごしやすい環境	
	⑤ インターネット環境	
Q. 11	開館について	S5
	① 開館日数	
	② 開館時間・閉館時間	
	③ ②で2. または1. を選択した場合、その理由をお教えてください。	
Q. 12	今後、導入してほしい図書館サービスについてお教えてください。	M6
Q. 13	あなたの年齢をお教えてください。	S7
Q. 14	あなたのご職業をお教えてください。	S6
Q. 15	あなたのお住まいの地域をお教えてください。	S4
Q. 16	図書館について、ご意見・ご要望がありましたら、ご自由にご記入ください。	FA

S…Single Answer（単一回答） M…Multi Answer（複数回答） FA…Free Answer（自由回答）
上記S・Mに後述された数字は選択肢の数

満足度について

満足度ポイント算出方法

Q.6 Q.7 Q.8 Q.9 Q.10 の設問に対し、以下の通り“満足度”を求めるものとする。

(例) ある設問の集計総数 (n=100) が
大変満足 (n=30)、やや満足 (n=20)、どちらでもない (n=10)、
やや不満 (n=20)、大変不満 (n=20) であったときの満足度ポイントは3.2 p t である。

【算出方法】

1. 各評価にポイントを付加する。(表1参照)

	大変満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満
評価ポイント	5	4	3	2	1

2. 各評価にポイントをN数を乗算したものを加算後、総サンプル数で除算する。

$$\begin{aligned}\text{満足度ポイント} &= (5 \times 30) + (4 \times 20) + (3 \times 10) + (2 \times 20) + (1 \times 20) \\ &= 320 / 100 \\ &= 3.2\end{aligned}$$

※なお「未記入」に関しては、集計外として扱うこととする。

集計について

集計方法について

本集計は、次の要領で集計を行っています。

- 複数回答の設問は、有効回答割合合計が100%を超えますので、棒グラフで集計しています。

- 一部、簡易分析を行っている集計について、以下の点についてご留意下さい。

集計では小数点第1位まで四捨五入して割合を表示してあります。

その結果、表中の数値と簡易分析中の内容とで誤差が出る場合があります。

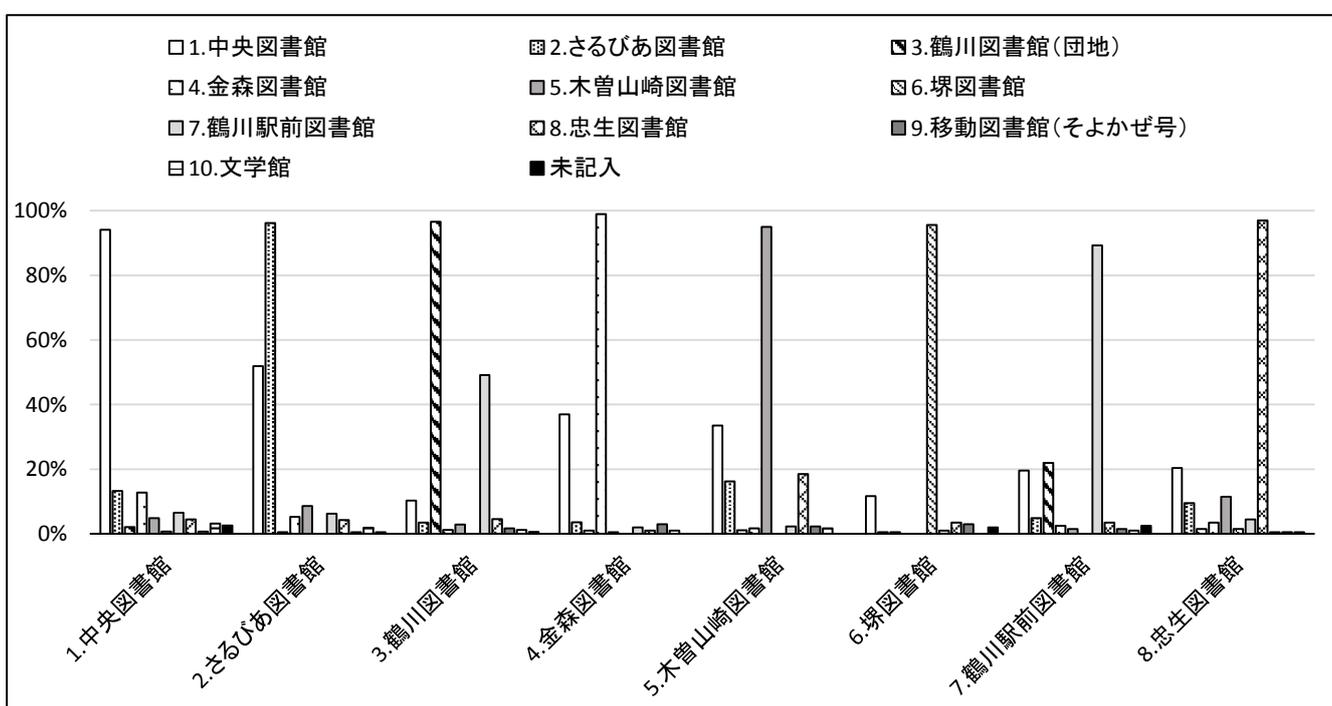
調查結果

Q.1 日ごろ利用している図書館はどちらですか。 (主に利用する図書館を3つまで教えてください)

「調査した図書館」＝「よく利用している図書館」という結果は全館一致。
いずれの図書館でも中央図書館の利用者は多い。

上段：人数 下段：割合

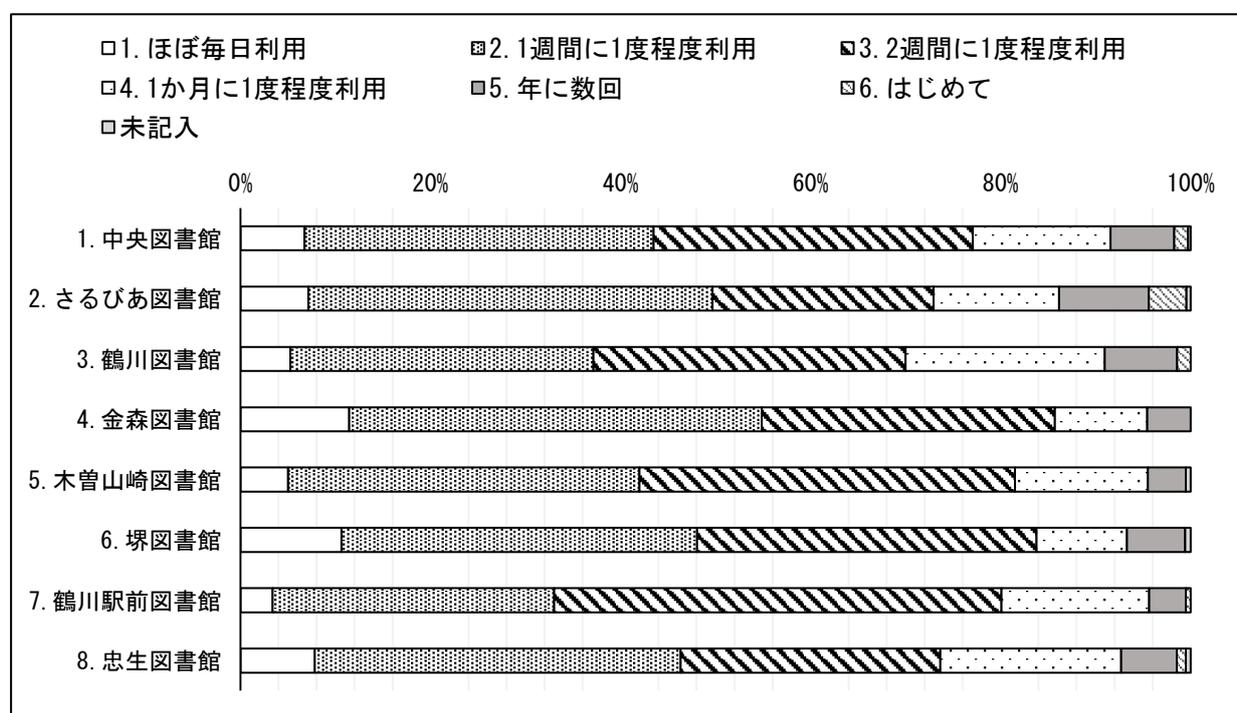
	合計	1 中央図書館	2 さるびあ図書館	3 鶴川図書館 (団地)	4 金森図書館	5 木曾山崎図書館	6 堺図書館	7 鶴川駅前図書館	8 忠生図書館	9 移動図書館 (そよかぜ号)	10 文学館	未記入	回答人数
n=2,812													
全館	2,812	815	337	233	287	243	203	332	282	27	29	24	1,853
	152%	44.0%	18.2%	12.6%	15.5%	13.1%	11.0%	17.9%	15.2%	1.5%	1.6%	1.3%	100%
1.中央図書館	691	449	63	10	61	23	3	31	21	3	15	12	477
	145%	94.1%	13.2%	2.1%	12.8%	4.8%	0.6%	6.5%	4.4%	0.6%	3.1%	2.5%	100%
2.さるびあ図書館	369	109	202	1	11	18	0	13	9	1	4	1	210
	176%	51.9%	96.2%	0.5%	5.2%	8.6%	0.0%	6.2%	4.3%	0.5%	1.9%	0.5%	100%
3.鶴川図書館	300	18	6	169	2	5	0	86	8	3	2	1	175
	171%	10.3%	3.4%	96.6%	1.1%	2.9%	0.0%	49.1%	4.6%	1.7%	1.1%	0.6%	100%
4.金森図書館	296	74	7	2	198	1	0	4	2	6	2	0	200
	148%	37.0%	3.5%	1.0%	99.0%	0.5%	0.0%	2.0%	1.0%	3.0%	1.0%	0.0%	100%
5.木曾山崎図書館	308	60	29	2	3	170	0	4	33	4	3	0	179
	172%	33.5%	16.2%	1.1%	1.7%	95.0%	0.0%	2.2%	18.4%	2.2%	1.7%	0.0%	100%
6.堺図書館	242	24	1	1	0	0	197	2	7	6	0	4	206
	117%	11.7%	0.5%	0.5%	0.0%	0.0%	95.6%	1.0%	3.4%	2.9%	0.0%	1.9%	100%
7.鶴川駅前図書館	303	40	10	45	5	3	0	183	7	3	2	5	205
	148%	19.5%	4.9%	22.0%	2.4%	1.5%	0.0%	89.3%	3.4%	1.5%	1.0%	2.4%	100%
8.忠生図書館	303	41	19	3	7	23	3	9	195	1	1	1	201
	151%	20.4%	9.5%	1.5%	3.5%	11.4%	1.5%	4.5%	97.0%	0.5%	0.5%	0.5%	100%



Q.2 図書館のご利用はどの程度か教えてください。

「1週間に1度程度利用」と「2週間に1度程度利用」がほぼ同じくらいの割合で、合計すると約7割。

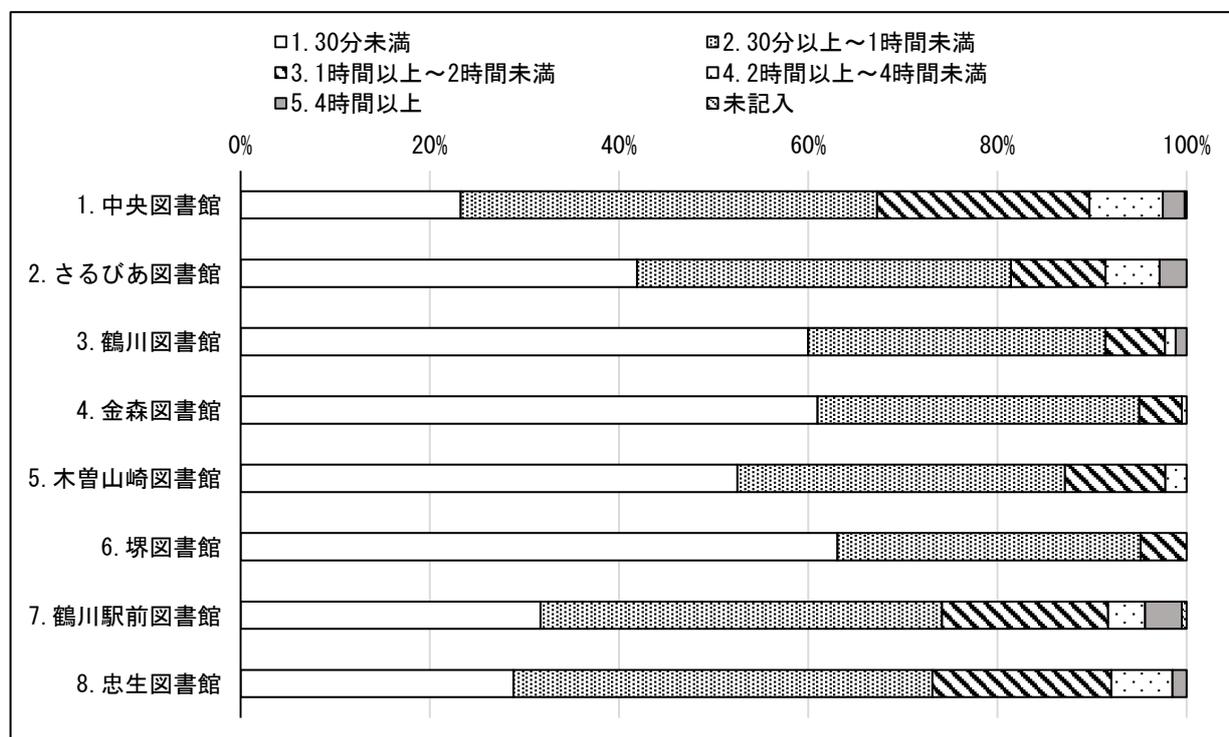
	合計	上段：人数						下段：割合
		1 ほぼ 毎日 利用	2 1 週間に 1度 程度 利用	3 2 週間に 1度 程度 利用	4 1 か月に 1度 程度 利用	5 年 に 数 回	6 は じ め て	
n=1,853								
全館	1,853	125	681	622	269	124	27	5
	100%	6.7%	36.8%	33.6%	14.5%	6.7%	1.5%	0.3%
1. 中央図書館	477	34	203	111	63	45	19	2
	100%	7.1%	42.6%	23.3%	13.2%	9.4%	4.0%	0.4%
2. さるびあ図書館	210	11	67	69	44	16	3	0
	100%	5.2%	31.9%	32.9%	21.0%	7.6%	1.4%	0.0%
3. 鶴川図書館	175	20	76	54	17	8	0	0
	100%	11.4%	43.4%	30.9%	9.7%	4.6%	0.0%	0.0%
4. 金森図書館	200	10	74	79	28	8	0	1
	100%	5.0%	37.0%	39.5%	14.0%	4.0%	0.0%	0.5%
5. 木曾山崎図書館	179	19	67	64	17	11	0	1
	100%	10.6%	37.4%	35.8%	9.5%	6.1%	0.0%	0.6%
6. 堺図書館	206	7	61	97	32	8	1	0
	100%	3.4%	29.6%	47.1%	15.5%	3.9%	0.5%	0.0%
7. 鶴川駅前図書館	205	16	79	56	39	12	2	1
	100%	7.8%	38.5%	27.3%	19.0%	5.9%	1.0%	0.5%
8. 忠生図書館	201	8	54	92	29	16	2	0
	100.0%	4.0%	26.9%	45.8%	14.4%	8.0%	1.0%	0.0%



Q.3 滞在（予定）時間について

いずれの図書館でも1時間未満の滞在時間が多く、70～95%を占める。

	合計	上段：人数					下段：割合	
		1 ・ 3 0 分 未 満	2 ・ 3 0 分 以 上 ・ 1 時 間 未 満	3 ・ 1 時 間 以 上 ・ 2 時 間 未 満	4 ・ 2 時 間 以 上 ・ 4 時 間 未 満	5 ・ 4 時 間 以 上	未 記 入	
n=1,853								
全館	1,853	773	720	251	77	30	2	
	100%	41.7%	38.9%	13.5%	4.2%	1.6%	0.1%	
1. 中央図書館	477	111	210	107	37	11	1	
	100%	23.3%	44.0%	22.4%	7.8%	2.3%	0.2%	
2. さるびあ図書館	210	88	83	21	12	6	0	
	100%	41.9%	39.5%	10.0%	5.7%	2.9%	0.0%	
3. 鶴川図書館	175	105	55	11	2	2	0	
	100%	60.0%	31.4%	6.3%	1.1%	1.1%	0.0%	
4. 金森図書館	200	122	68	9	1	0	0	
	100%	61.0%	34.0%	4.5%	0.5%	0.0%	0.0%	
5. 木曾山崎図書館	179	94	62	19	4	0	0	
	100%	52.5%	34.6%	10.6%	2.2%	0.0%	0.0%	
6. 堺図書館	206	130	66	10	0	0	0	
	100%	63.1%	32.0%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	
7. 鶴川駅前図書館	205	65	87	36	8	8	1	
	100%	31.7%	42.4%	17.6%	3.9%	3.9%	0.5%	
8. 忠生図書館	201	58	89	38	13	3	0	
	100%	28.9%	44.3%	18.9%	6.5%	1.5%	0.0%	



Q.4 今日のご来館の目的をお教えてください。(複数回答可)

いずれの図書館でも「図書館資料貸出・返却」が圧倒的に多く、次いで「予約資料の申し込み・受け取り」及び「閲覧」が多い。

上段：人数 下段：割合

	合計	1 ・ 図書資料貸出・返却	2 ・ 予約資料の申し込み・受け取り	3 ・ 閲覧(図書・雑誌・新聞)	4 ・ 催し物(おはなし会・映画会など) への参加	5 ・ 学習・調べもの	6 ・ その他	未記入	回答人数
n=2,612									
全館	2,612	1,454	461	376	8	256	52	5	1,853
	141%	78.5%	24.9%	20.3%	0.4%	13.8%	2.8%	0.3%	100%
1. 中央図書館	655	339	73	108	3	115	14	3	477
	137%	71.1%	15.3%	22.6%	0.6%	24.1%	2.9%	0.6%	100%
2. さるびあ図書館	296	164	39	45	1	38	9	0	210
	141%	78.1%	18.6%	21.4%	0.5%	18.1%	4.3%	0.0%	100%
3. 鶴川図書館	258	141	61	34	0	13	8	1	175
	147%	80.6%	34.9%	19.4%	0.0%	7.4%	4.6%	0.6%	100%
4. 金森図書館	325	158	125	29	0	8	5	0	200
	163%	79.0%	62.5%	14.5%	0.0%	4.0%	2.5%	0.0%	100%
5. 木曾山崎図書館	241	150	45	34	0	9	2	1	179
	135%	83.8%	25.1%	19.0%	0.0%	5.0%	1.1%	0.6%	100%
6. 堺図書館	261	173	43	38	1	5	1	0	206
	127%	84.0%	20.9%	18.4%	0.5%	2.4%	0.5%	0.0%	100%
7. 鶴川駅前図書館	300	157	42	57	2	34	8	0	205
	146%	76.6%	20.5%	27.8%	1.0%	16.6%	3.9%	0.0%	100%
8. 忠生図書館	276	172	33	31	1	34	5	0	201
	137%	85.6%	16.4%	15.4%	0.5%	16.9%	2.5%	0.0%	100%

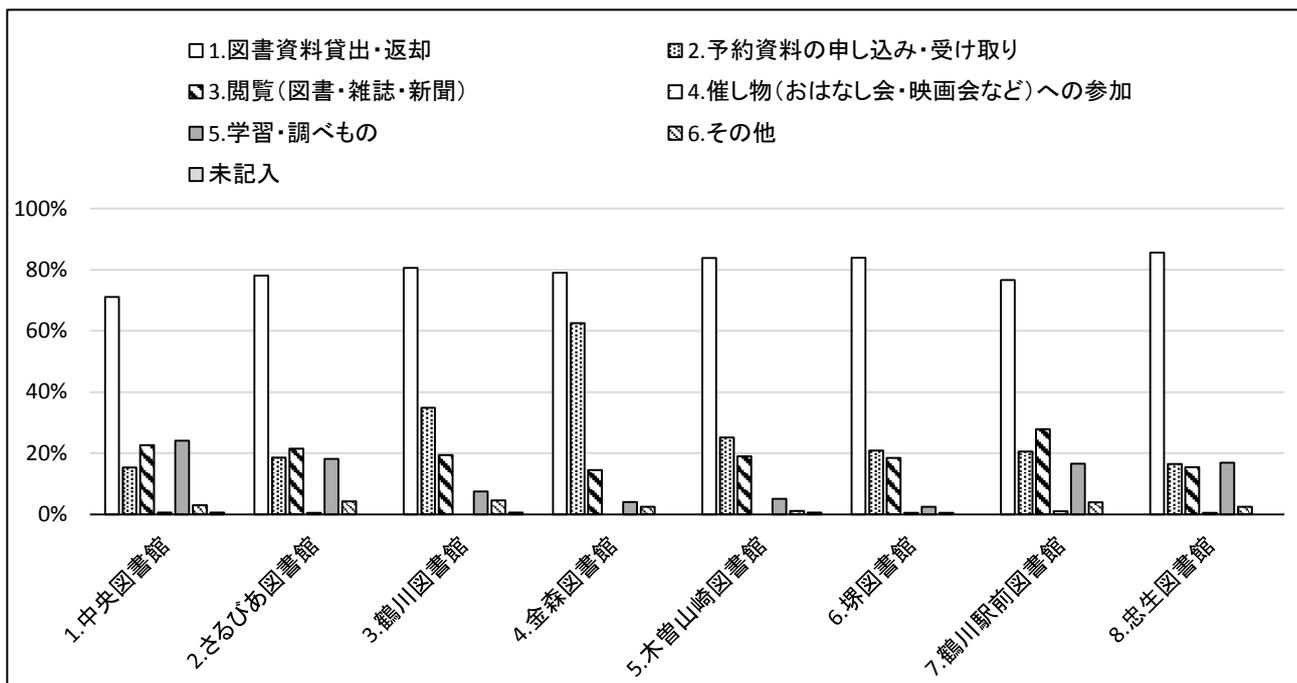
Q.5 よく利用するサービスについて教えてください。（複数回答可）

どこの図書館でも一番よく利用されているのは「図書の貸出し」で、次に利用が多いのは「リクエストサービス」。

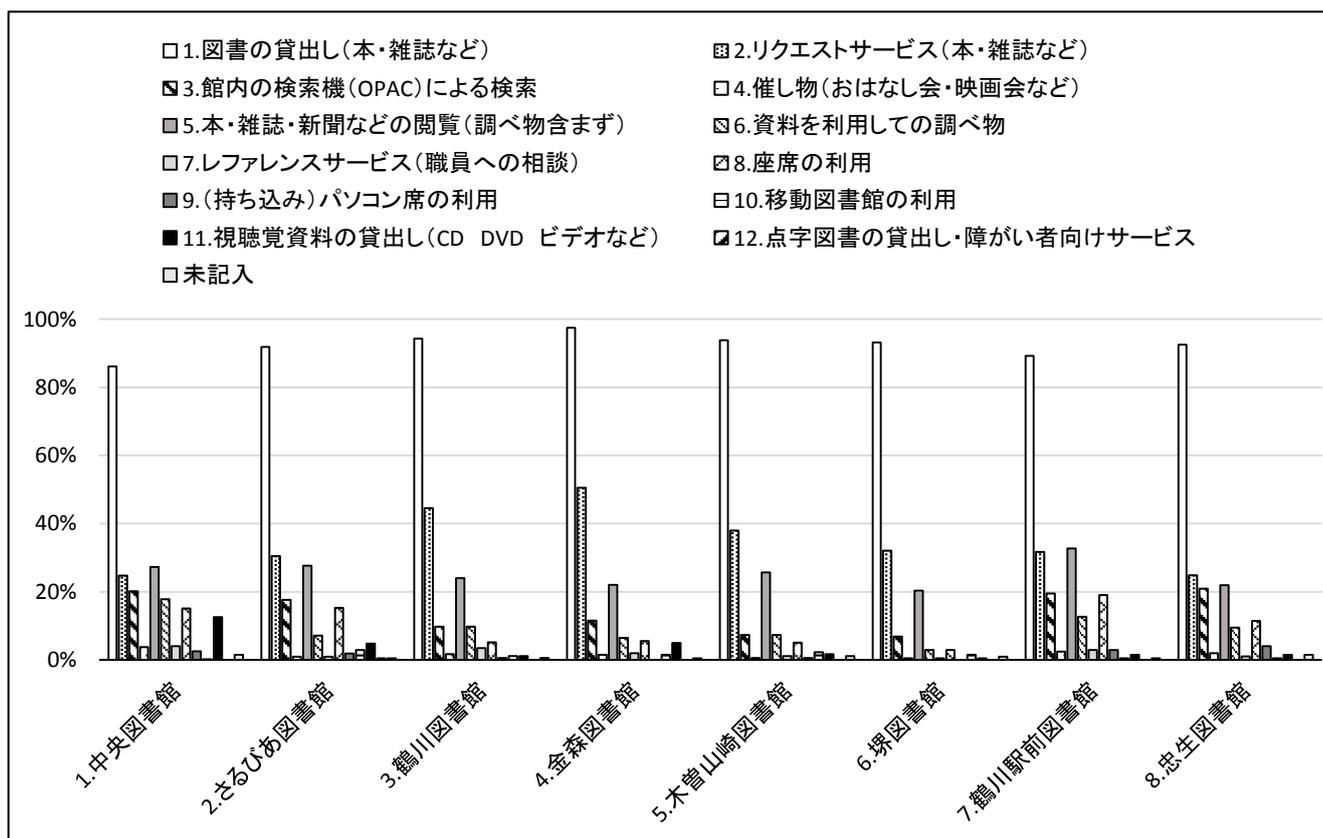
上段：人数 下段：割合

	合計	1 ・ 図書の貸出し（本・雑誌など）	2 ・ リクエストサービス（本・雑誌など）	3 ・ 館内の検索機（OPAC）による検索	4 ・ 催し物（おはなし会・映画会など）	5 ・ 本・雑誌・新聞などの閲覧（調べ物含まず）	6 ・ 資料を利用しての調べ物	7 ・ レファレンスサービス（職員への相談）	8 ・ 座席の利用	9 ・ （持ち込み）パソコン席の利用	10 ・ 移動図書館の利用	11 ・ 視聴覚資料の貸出し（CD DVD ビデオなど）	12 ・ 点字図書の貸出し・障がい者向けサービス	未 記 入	回 答 人 数
n=3,696	3,696	1,693	610	282	37	473	194	42	201	32	21	92	1	18	1,853
全館	199%	91.4%	32.9%	15.2%	2.0%	25.5%	10.5%	2.3%	10.8%	1.7%	1.1%	5.0%	0.1%	1.0%	100%
1. 中央図書館	1,029	411	118	96	18	130	85	19	72	12	1	60	0	7	477
	216%	86.2%	24.7%	20.1%	3.8%	27.3%	17.8%	4.0%	15.1%	2.5%	0.2%	12.6%	0.0%	1.5%	100%
2. さるびあ図書館	425	193	64	37	2	58	15	2	32	4	6	10	1	1	210
	202%	91.9%	30.5%	17.6%	1.0%	27.6%	7.1%	1.0%	15.2%	1.9%	2.9%	4.8%	0.5%	0.5%	100%
3. 鶴川図書館	343	165	78	17	3	42	17	6	9	1	2	2	0	1	175
	196%	94.3%	44.6%	9.7%	1.7%	24.0%	9.7%	3.4%	5.1%	0.6%	1.1%	1.1%	0.0%	0.6%	100%
4. 金森図書館	408	195	101	23	3	44	13	4	11	0	3	10	0	1	200
	204%	97.5%	50.5%	11.5%	1.5%	22.0%	6.5%	2.0%	5.5%	0.0%	1.5%	5.0%	0.0%	0.5%	100%
5. 木曾山崎図書館	330	168	68	13	1	46	13	2	9	1	4	3	0	2	179
	184%	93.9%	38.0%	7.3%	0.6%	25.7%	7.3%	1.1%	5.0%	0.6%	2.2%	1.7%	0.0%	1.1%	100%
6. 堺図書館	334	192	66	14	1	42	6	1	6	0	3	1	0	2	206
	162%	93.2%	32.0%	6.8%	0.5%	20.4%	2.9%	0.5%	2.9%	0.0%	1.5%	0.5%	0.0%	1.0%	100%
7. 鶴川駅前図書館	442	183	65	40	5	67	26	6	39	6	1	3	0	1	205
	216%	89.3%	31.7%	19.5%	2.4%	32.7%	12.7%	2.9%	19.0%	2.9%	0.5%	1.5%	0.0%	0.5%	100%
8. 忠生図書館	385	186	50	42	4	44	19	2	23	8	1	3	0	3	201
	192%	92.5%	24.9%	20.9%	2.0%	21.9%	9.5%	1.0%	11.4%	4.0%	0.5%	1.5%	0.0%	1.5%	100%

Q.4 今日のご来館の目的をお教えてください。(複数回答可)



Q.5 よく利用するサービスについてお教えてください。(複数回答可)



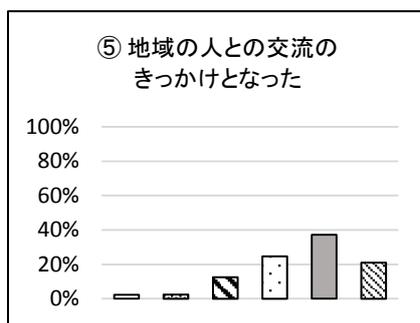
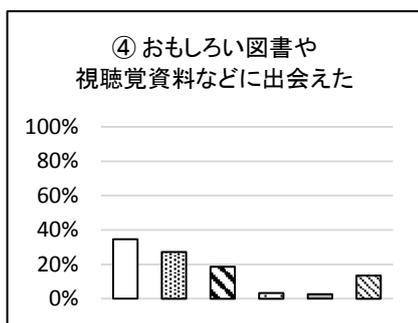
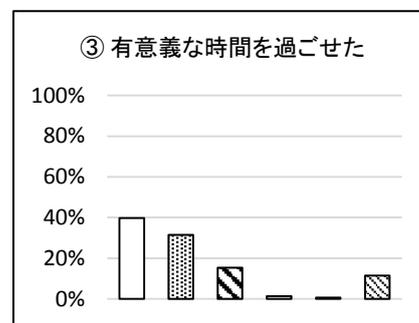
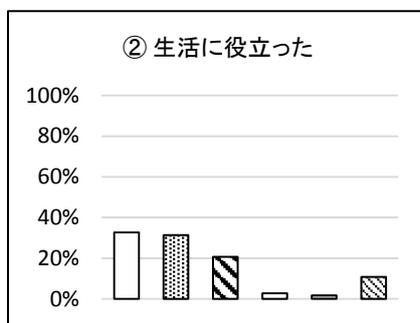
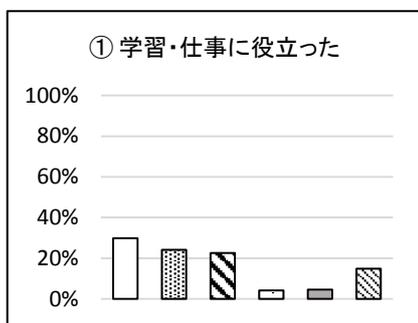
Q.6 図書館を利用して以下のようなことがありましたか。

- ・設問⑤「地域の人との交流のきっかけになった」に対する回答は、「ほとんどなかった」「なかった」合わせて6割。
- ・その他の設問①～④に関しては、満足度が高い。

上段：人数 下段：割合

	合計	5 ・ おおいにあった	4 ・ わりとよくあった	3 ・ ときどきあった	2 ・ ほとんどなかった	1 ・ なかった	未記入	満足度測定対象数	満足度	2015年度満足度	比較
								(Pt)	(Pt)	(Pt)	
n=1,853											
①学習・仕事に役立った	1,853 100%	552 29.8%	447 24.1%	418 22.6%	77 4.2%	84 4.5%	275 14.8%	1,578	3.83	-	-
②生活に役立った	1,853 100%	605 32.6%	581 31.4%	383 20.7%	51 2.8%	33 1.8%	200 10.8%	1,653	4.01	-	-
③有意義な時間を過ごせた	1,853 100%	736 39.7%	583 31.5%	284 15.3%	25 1.3%	13 0.7%	212 11.4%	1,641	4.22	-	-
④おもしろい図書や視聴覚資料などに出会えた	1,853 100%	643 34.7%	504 27.2%	345 18.6%	62 3.3%	49 2.6%	250 13.5%	1,603	4.02	-	-
⑤地域の人との交流のきっかけとなった	1,853 100%	42 2.3%	45 2.4%	232 12.5%	457 24.7%	688 37.1%	389 21.0%	1,464	1.84	-	-

□ おおいにあった ■ わりとよくあった ▨ ときどきあった □ ほとんどなかった ■ なかった ▨ 未記入



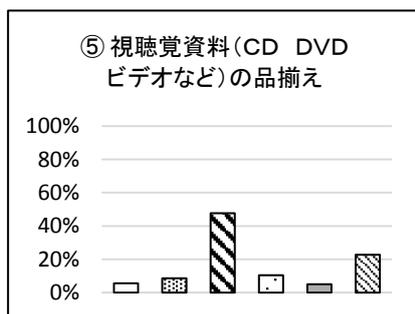
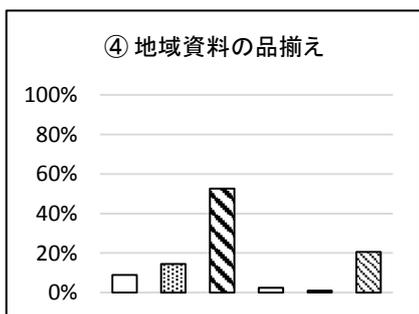
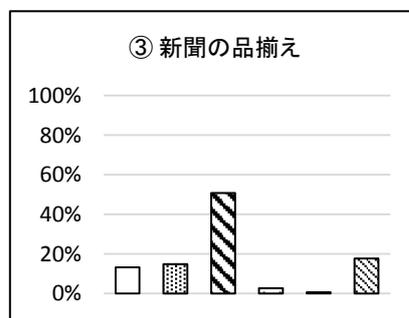
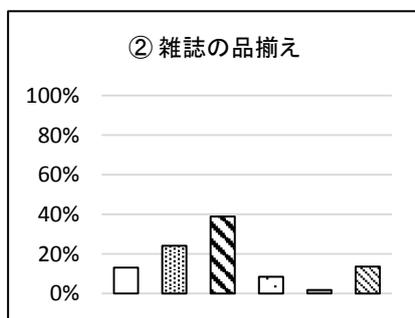
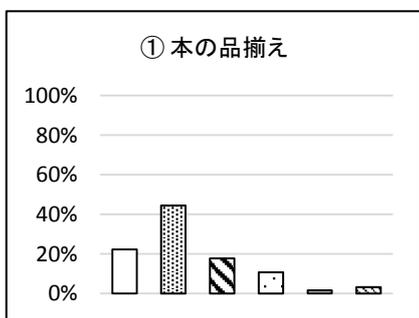
Q.7 図書館の資料について

設問①「本の品揃え」に対する回答は「満足」「やや満足」合わせて6割。

上段：人数 下段：割合

	合計	5 満足	4 やや満足	3 どちらでもない	2 やや不満	1 不満	未記入	満足度測定対象数	満足度		2015年度 満足度	比較
									(Pt)	(Pt)		
n=1,853												
①本の品揃え	1,853	412	824	329	199	29	60	1,793	3.78	3.69	0.09	
	100%	22.2%	44.5%	17.8%	10.7%	1.6%	3.2%					
②雑誌の品揃え	1,853	242	447	721	157	34	252	1,601	3.44	3.44	0.00	
	100%	13.1%	24.1%	38.9%	8.5%	1.8%	13.6%					
③新聞の品揃え	1,853	247	275	941	50	12	328	1,525	3.46	3.45	0.01	
	100%	13.3%	14.8%	50.8%	2.7%	0.6%	17.7%					
④地域資料の品揃え	1,853	164	268	975	45	20	381	1,472	3.35	3.37	-0.02	
	100%	8.9%	14.5%	52.6%	2.4%	1.1%	20.6%					
⑤視聴覚資料(CD DVD ビデオなど)の品揃え	1,853	103	159	883	193	93	421	1,432	2.99	2.97	0.02	
	100%	5.6%	8.6%	47.7%	10.4%	5.0%	22.7%					

□ 満足 ■ やや満足 ▨ どちらでもない □ やや不満 ■ 不満 ▨ 未記入



Q.8 図書館のサービスについて

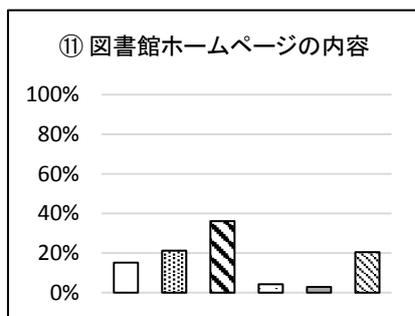
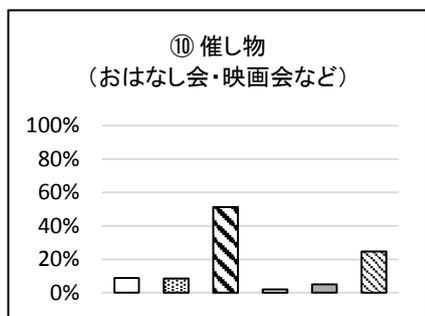
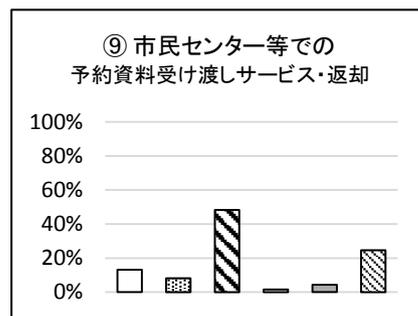
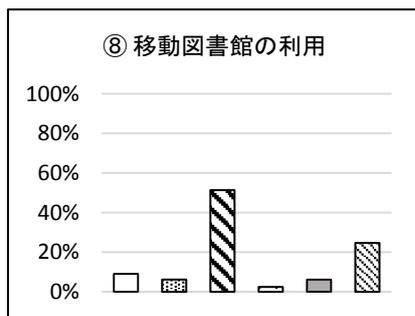
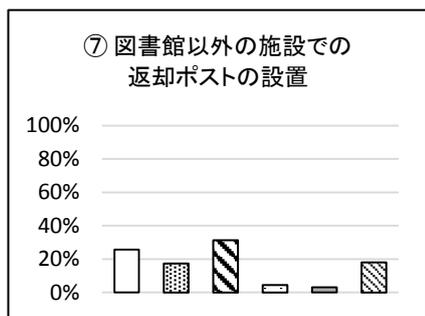
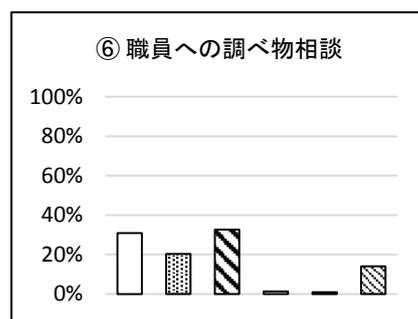
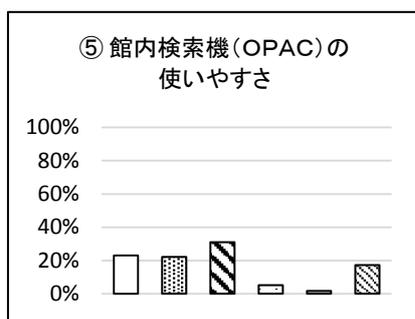
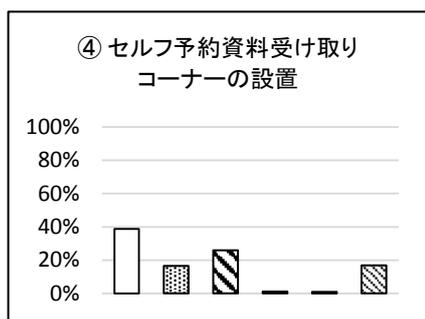
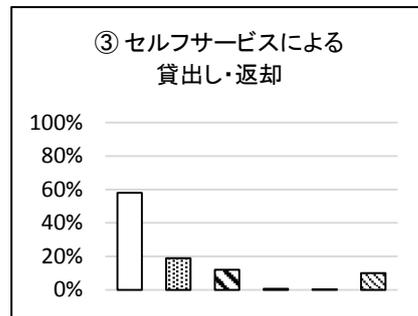
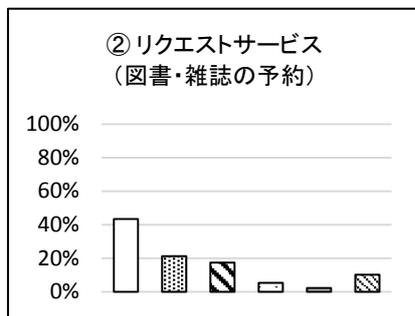
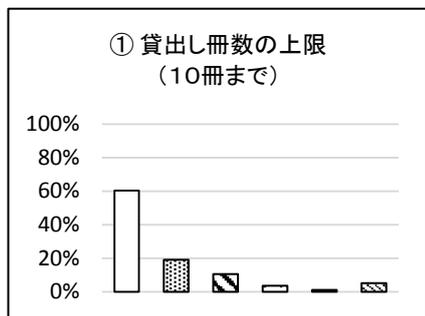
- ・「移動図書館の利用」「催し物（お話し会・映画会など）」に対する回答は、5割ほどが「どちらでもない」と回答しているが、こちらに関しては利用したことがない人も含まれていると思われる。
- ・全体的に「やや不満」「不満」と回答した人が1割以下と少ない為、満足度は高いと思われる。

上段：人数 下段：割合

	合計	5 満足	4 やや満足	3 どちらでもない	2 やや不満	1 不満	未記入	満足度測定対象数	満足度 (Pt)	2015年度 満足度	比較 (Pt)
n=1,853											
①貸出し冊数の上限 (10冊まで)	1,853 100%	1120 60.4%	354 19.1%	196 10.6%	67 3.6%	20 1.1%	96 5.2%	1,757	4.42	4.24	0.18
②リクエストサービス (図書・雑誌の予約)	1,853 100%	806 43.5%	394 21.3%	323 17.4%	99 5.3%	42 2.3%	189 10.2%	1,664	4.10	3.92	0.18
③セルフサービスによる 貸出し・返却	1,853 100%	1075 58.0%	351 18.9%	223 12.0%	12 0.6%	6 0.3%	186 10.0%	1,667	4.49	4.32	0.17
④セルフ予約資料受け取り コーナーの設置	1,853 100%	717 38.7%	306 16.5%	480 25.9%	20 1.1%	18 1.0%	312 16.8%	1,541	4.09	4.31	-0.22
⑤館内検索機(OPAC) の使いやすさ	1,853 100%	425 22.9%	410 22.1%	574 31.0%	95 5.1%	30 1.6%	319 17.2%	1,534	3.72	3.64	0.08
⑥職員への調べ物相談	1,853 100%	572 30.9%	376 20.3%	605 32.6%	24 1.3%	16 0.9%	260 14.0%	1,593	3.92	3.75	0.17
⑦図書館以外の施設での 返却ポストの設置	1,853 100%	477 25.7%	322 17.4%	580 31.3%	83 4.5%	57 3.1%	334 18.0%	1,519	3.71	3.68	0.03
⑧移動図書館の利用	1,853 100%	168 9.1%	115 6.2%	952 51.4%	46 2.5%	114 6.2%	458 24.7%	1,395	3.13	3.17	-0.04
⑨市民センター等での 予約資料受け渡しサービス・返却	1,853 100%	243 13.1%	151 8.1%	894 48.2%	29 1.6%	80 4.3%	456 24.6%	1,397	3.32	3.34	-0.02
⑩催し物 (お話し会・映画会など)	1,853 100%	162 8.7%	157 8.5%	950 51.3%	36 1.9%	91 4.9%	457 24.7%	1,396	3.19	-	-
⑪図書館ホームページの 内容	1,853 100%	280 15.1%	393 21.2%	669 36.1%	79 4.3%	53 2.9%	379 20.5%	1,474	3.52	-	-

Q.8 図書館のサービスについて

満足
 やや満足
 どちらでもない
 やや不満
 不満
 未記入



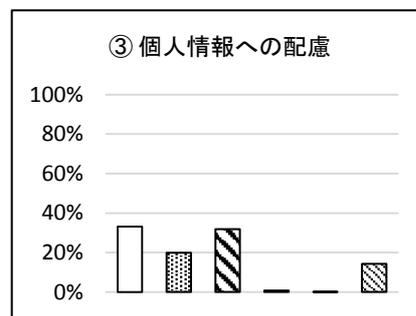
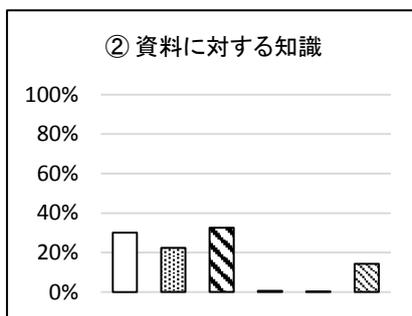
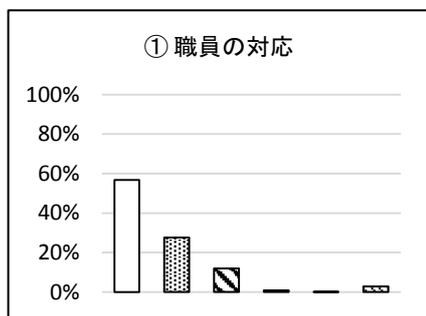
Q.9 職員について

①「職員の対応」に対しては、「満足」「やや満足」が8割以上。

上段：人数 下段：割合

	合計	5・満足	4・やや満足	3・どちらでもない	2・やや不満	1・不満	未記入	満足度測定対象数	満足度 (Pt)	2015年度 満足度	比較 (Pt)
①職員の対応	1,853	1052	511	221	15	2	52	1,801	4.44	4.30	0.14
	100%	56.8%	27.6%	11.9%	0.8%	0.1%	2.8%				
②資料に対する知識	1,853	558	414	603	10	4	264	1,589	3.95	3.81	0.14
	100%	30.1%	22.3%	32.5%	0.5%	0.2%	14.2%				
③個人情報への配慮	1,853	615	368	590	13	3	264	1,589	3.99	3.84	0.15
	100%	33.2%	19.9%	31.8%	0.7%	0.2%	14.2%				

□ 満足 ▨ やや満足 ▩ どちらでもない □ やや不満 ■ 不満 ▨ 未記入



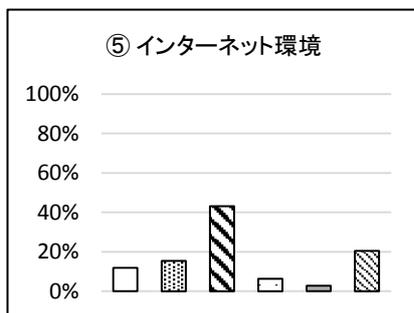
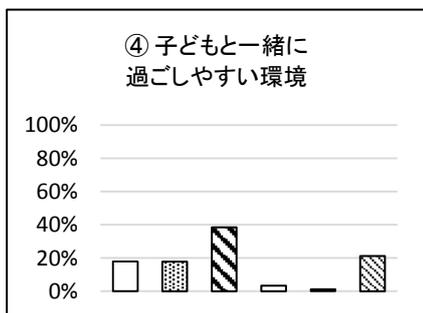
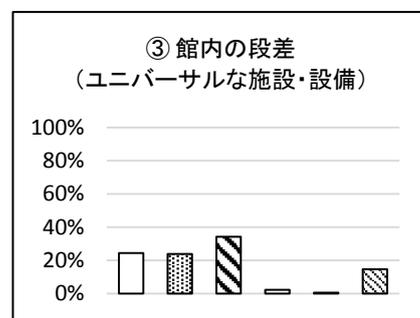
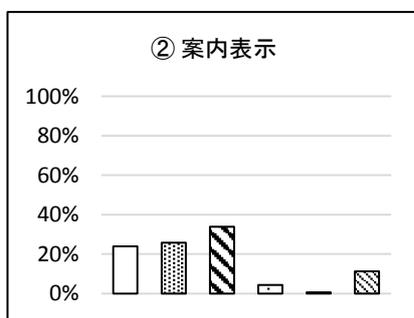
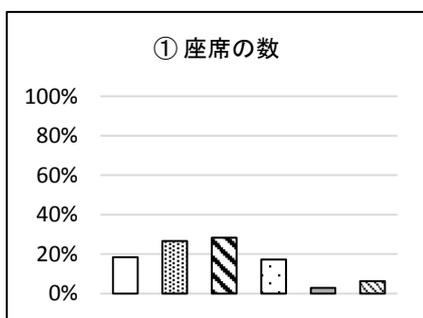
Q.10 図書館環境について

③館内の段差が前回の満足度よりマイナス0.2ポイント。

上段：人数 下段：割合

	合計	5 満足	4 やや満足	3 どちらでもない	2 やや不満	1 不満	未記入	満足度比較対象数	満足度	2015年度満足度	比較
								(Pt)	(Pt)	(Pt)	
	n=1,853										
①座席の数	1,853	343	494	525	320	54	117	1,736	3.43	3.41	0.02
	100%	18.5%	26.7%	28.3%	17.3%	2.9%	6.3%				
②案内表示	1,853	445	478	628	81	12	209	1,644	3.77	3.84	-0.07
	100%	24.0%	25.8%	33.9%	4.4%	0.6%	11.3%				
③館内の段差 (ユニバーサルな施設・設備)	1,853	451	442	634	42	12	272	1,581	3.81	4.01	-0.20
	100%	24.3%	23.9%	34.2%	2.3%	0.6%	14.7%				
④子どもと一緒に 過ごしやすい環境	1,853	332	330	713	62	23	393	1,460	3.61	3.74	-0.13
	100%	17.9%	17.8%	38.5%	3.3%	1.2%	21.2%				
⑤インターネット環境	1,853	220	285	799	117	53	379	1,474	3.34	-	-
	100%	11.9%	15.4%	43.1%	6.3%	2.9%	20.5%				

□ 満足 ■ やや満足 ▨ どちらでもない □ やや不満 ■ 不満 ▨ 未記入

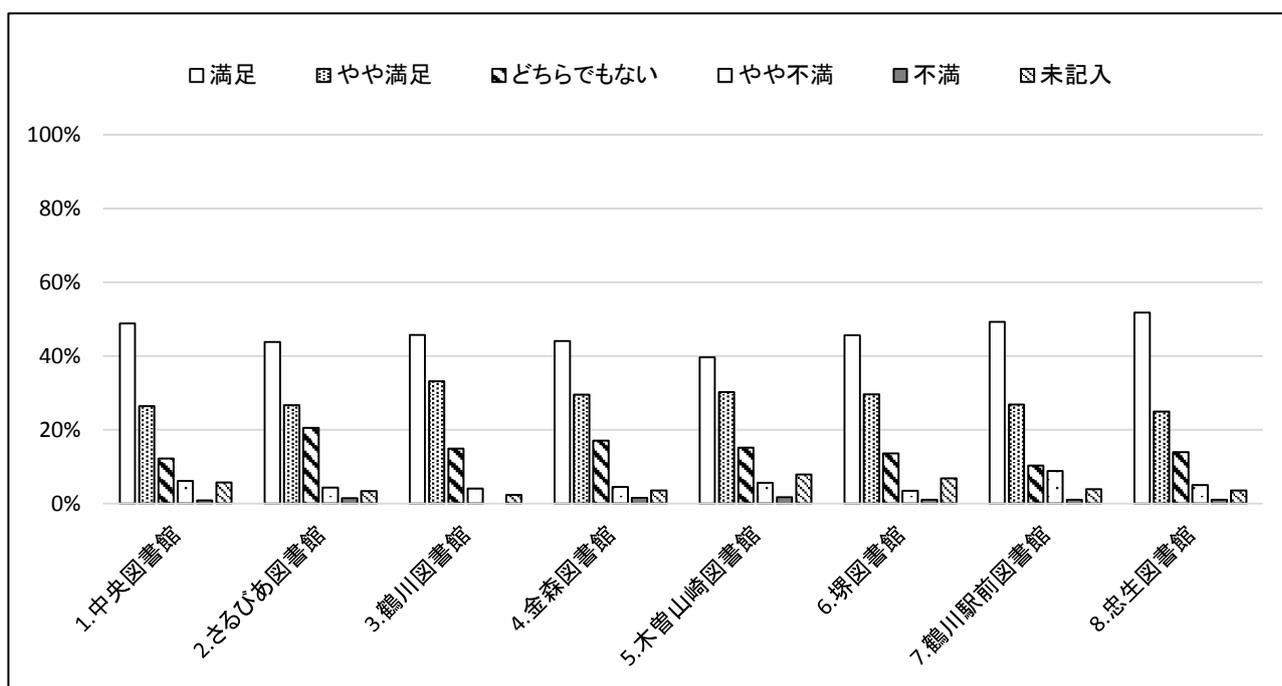


Q.11 開館について ① 開館日数

全館とも「満足」が最も多く、5割弱。次いで、「やや満足」が3割近くと多い。

上段：人数 下段：割合

	合計	5・満足	4・やや満足	3・どちらでもない	2・やや不満	1・不満	未記入
n=1,853							
全館	1,853	863	519	265	99	19	88
	100%	46.6%	28.0%	14.3%	5.3%	1.0%	4.7%
1. 中央図書館	477	233	126	58	29	4	27
	100%	48.8%	26.4%	12.2%	6.1%	0.8%	5.7%
2. さるびあ図書館	210	92	56	43	9	3	7
	100%	43.8%	26.7%	20.5%	4.3%	1.4%	3.3%
3. 鶴川図書館	175	80	58	26	7	0	4
	100%	45.7%	33.1%	14.9%	4.0%	0.0%	2.3%
4. 金森図書館	200	88	59	34	9	3	7
	100%	44.0%	29.5%	17.0%	4.5%	1.5%	3.5%
5. 木曾山崎図書館	179	71	54	27	10	3	14
	100%	39.7%	30.2%	15.1%	5.6%	1.7%	7.8%
6. 堺図書館	206	94	61	28	7	2	14
	100%	45.6%	29.6%	13.6%	3.4%	1.0%	6.8%
7. 鶴川駅前図書館	205	101	55	21	18	2	8
	100%	49.3%	26.8%	10.2%	8.8%	1.0%	3.9%
8. 忠生図書館	201	104	50	28	10	2	7
	100%	51.7%	24.9%	13.9%	5.0%	1.0%	3.5%

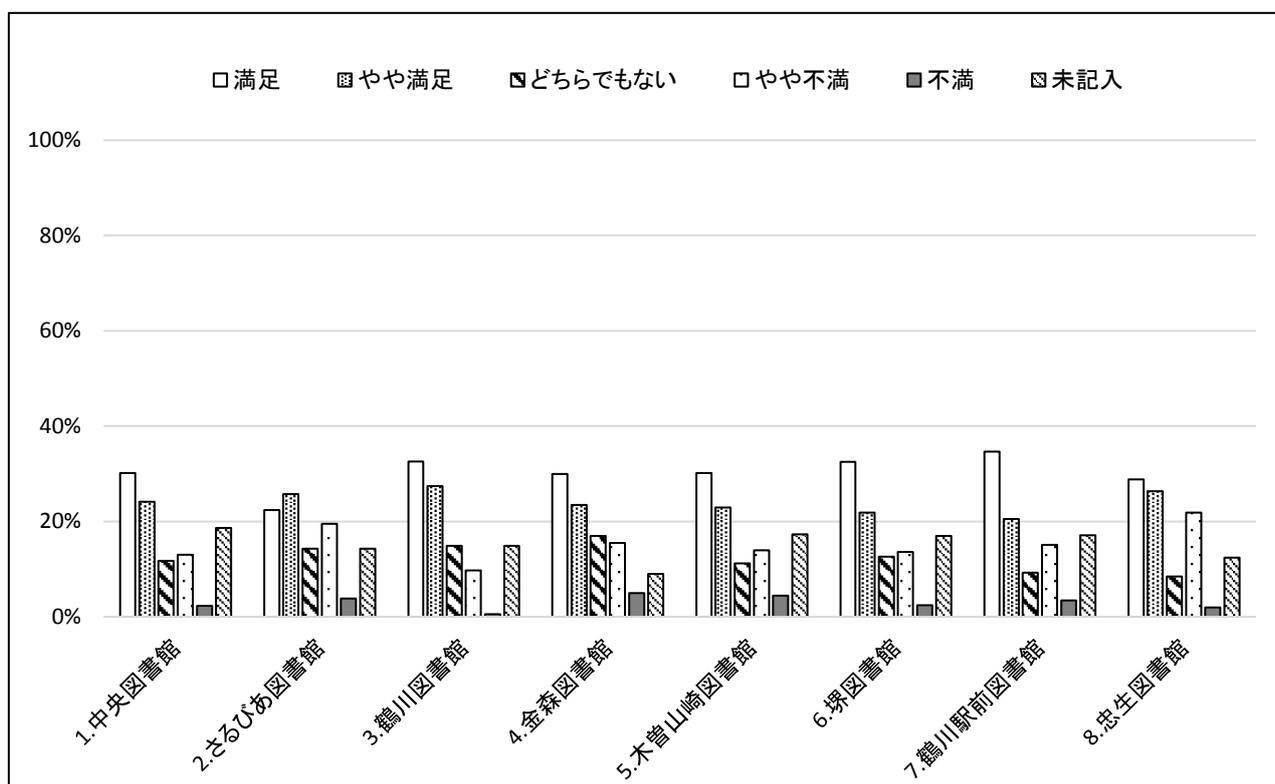


Q.11 開館について ② 開館時間・閉館時間

全館とも「満足」または「やや満足」が多く、合わせて5割強。

上段：人数 下段：割合

	合計	5 ・ 満足	4 ・ やや満足	3 ・ どちらでもない	2 ・ やや不満	1 ・ 不満	未記入
n=1,853							
全館	1,853 100%	558 30.1%	445 24.0%	228 12.3%	279 15.1%	54 2.9%	289 15.6%
1. 中央図書館	477 100%	144 30.2%	115 24.1%	56 11.7%	62 13.0%	11 2.3%	89 18.7%
2. さるびあ図書館	210 100%	47 22.4%	54 25.7%	30 14.3%	41 19.5%	8 3.8%	30 14.3%
3. 鶴川図書館	175 100%	57 32.6%	48 27.4%	26 14.9%	17 9.7%	1 0.6%	26 14.9%
4. 金森図書館	200 100%	60 30.0%	47 23.5%	34 17.0%	31 15.5%	10 5.0%	18 9.0%
5. 木曾山崎図書館	179 100%	54 30.2%	41 22.9%	20 11.2%	25 14.0%	8 4.5%	31 17.3%
6. 堺図書館	206 100%	67 32.5%	45 21.8%	26 12.6%	28 13.6%	5 2.4%	35 17.0%
7. 鶴川駅前図書館	205 100%	71 34.6%	42 20.5%	19 9.3%	31 15.1%	7 3.4%	35 17.1%
8. 忠生図書館	201 100%	58 28.9%	53 26.4%	17 8.5%	44 21.9%	4 2.0%	25 12.4%



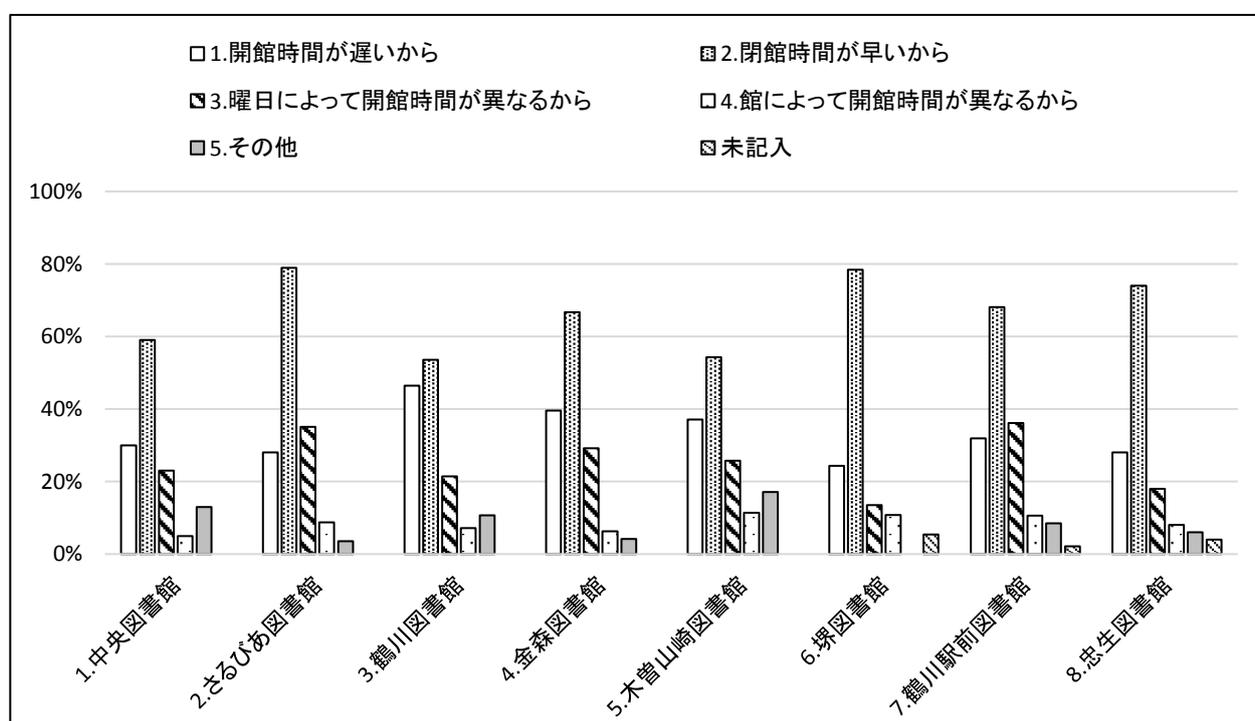
Q.11 開館について

③ ②で「やや不満」または「不満」を選択した場合、その理由をお教えてください。

各館とも「閉館時間が早いから」が最も多く、7割弱。次いで、「開館時間が遅いから」が3割と多い。

上段：人数 下段：割合

	合計	1 開館時間が遅いから	2 閉館時間が早いから	3 曜日によって開館時間が異なるから	4 館によって開館時間が異なるから	5 その他	未記入	回答人数
全館	570	129	268	103	32	33	5	402
	142%	32.1%	66.7%	25.6%	8.0%	8.2%	1.2%	100%
1. 中央図書館	130	30	59	23	5	13	0	100
	130%	30.0%	59.0%	23.0%	5.0%	13.0%	0.0%	100%
2. さるびあ図書館	88	16	45	20	5	2	0	57
	154%	28.1%	78.9%	35.1%	8.8%	3.5%	0.0%	100%
3. 鶴川図書館	39	13	15	6	2	3	0	28
	139%	46.4%	53.6%	21.4%	7.1%	10.7%	0.0%	100%
4. 金森図書館	70	19	32	14	3	2	0	48
	146%	39.6%	66.7%	29.2%	6.3%	4.2%	0.0%	100%
5. 木曾山崎図書館	51	13	19	9	4	6	0	35
	146%	37.1%	54.3%	25.7%	11.4%	17.1%	0.0%	100%
6. 堺図書館	49	9	29	5	4	0	2	37
	132%	24.3%	78.4%	13.5%	10.8%	0.0%	5.4%	100%
7. 鶴川駅前図書館	74	15	32	17	5	4	1	47
	157%	31.9%	68.1%	36.2%	10.6%	8.5%	2.1%	100%
8. 忠生図書館	69	14	37	9	4	3	2	50
	138%	28.0%	74.0%	18.0%	8.0%	6.0%	4.0%	100%

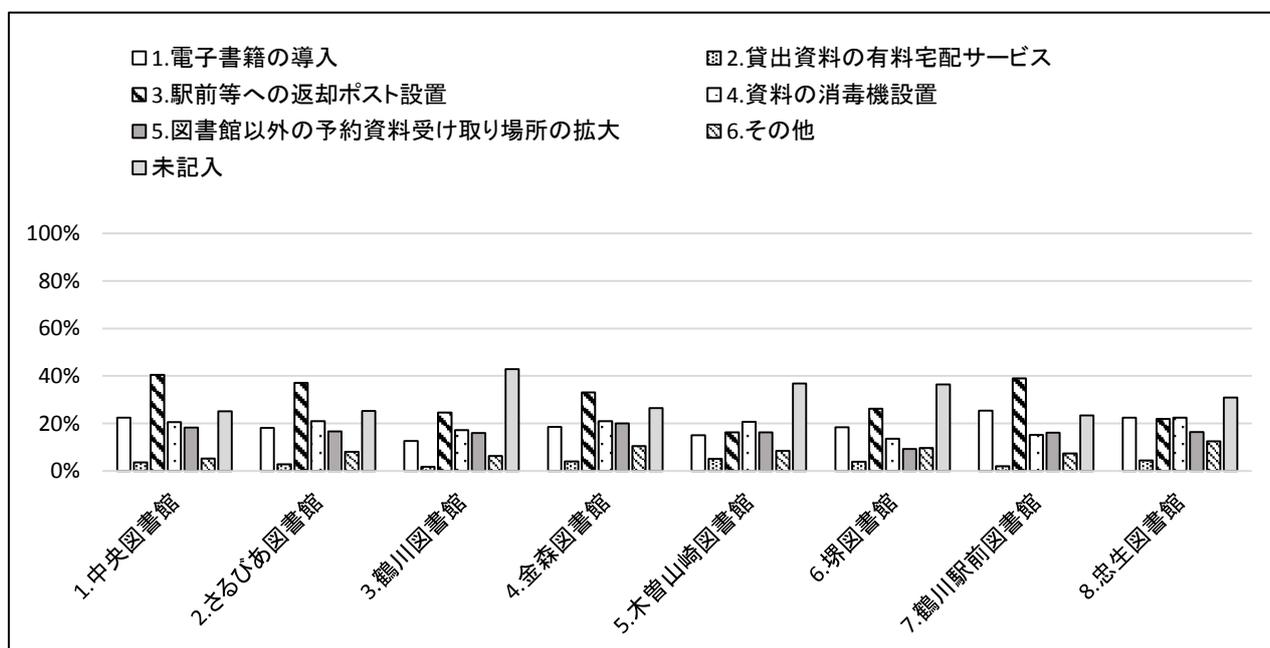


Q.12 今後、導入してほしい図書館サービスについて教えてください。 (複数回答可)

「駅前等への返却ポスト設置」が最も多く、3割。次いで、「電子書籍の導入」が2割弱と多い。

上段：人数 下段：割合

	合計	1 電子書籍の導入	2 貸出資料の有料宅配サービス	3 駅前等への返却ポスト設置	4 資料の消毒機設置	5 図書館以外の予約資料受け取り場所の拡大	6 その他	未記入	回答人数
	n=2,377								
全館	2,377	366	64	587	355	304	149	552	1,853
	128%	19.8%	3.5%	31.7%	19.2%	16.4%	8.0%	29.7%	100%
1. 中央図書館	647	107	17	193	98	87	25	120	477
	136%	22.4%	3.6%	40.5%	20.5%	18.2%	5.2%	25.2%	100%
2. さるびあ図書館	271	38	6	78	44	35	17	53	210
	129%	18.1%	2.9%	37.1%	21.0%	16.7%	8.1%	25.2%	100%
3. 鶴川図書館	212	22	3	43	30	28	11	75	175
	121%	12.6%	1.7%	24.6%	17.1%	16.0%	6.3%	42.9%	100%
4. 金森図書館	267	37	8	66	42	40	21	53	200
	134%	18.5%	4.0%	33.0%	21.0%	20.0%	10.5%	26.5%	100%
5. 木曾山崎図書館	212	27	9	29	37	29	15	66	179
	118%	15.1%	5.0%	16.2%	20.7%	16.2%	8.4%	36.9%	100%
6. 堺図書館	242	38	8	54	28	19	20	75	206
	117%	18.4%	3.9%	26.2%	13.6%	9.2%	9.7%	36.4%	100%
7. 鶴川駅前図書館	263	52	4	80	31	33	15	48	205
	128%	25.4%	2.0%	39.0%	15.1%	16.1%	7.3%	23.4%	100%
8. 忠生図書館	263	45	9	44	45	33	25	62	201
	131%	22.4%	4.5%	21.9%	22.4%	16.4%	12.4%	30.8%	100%

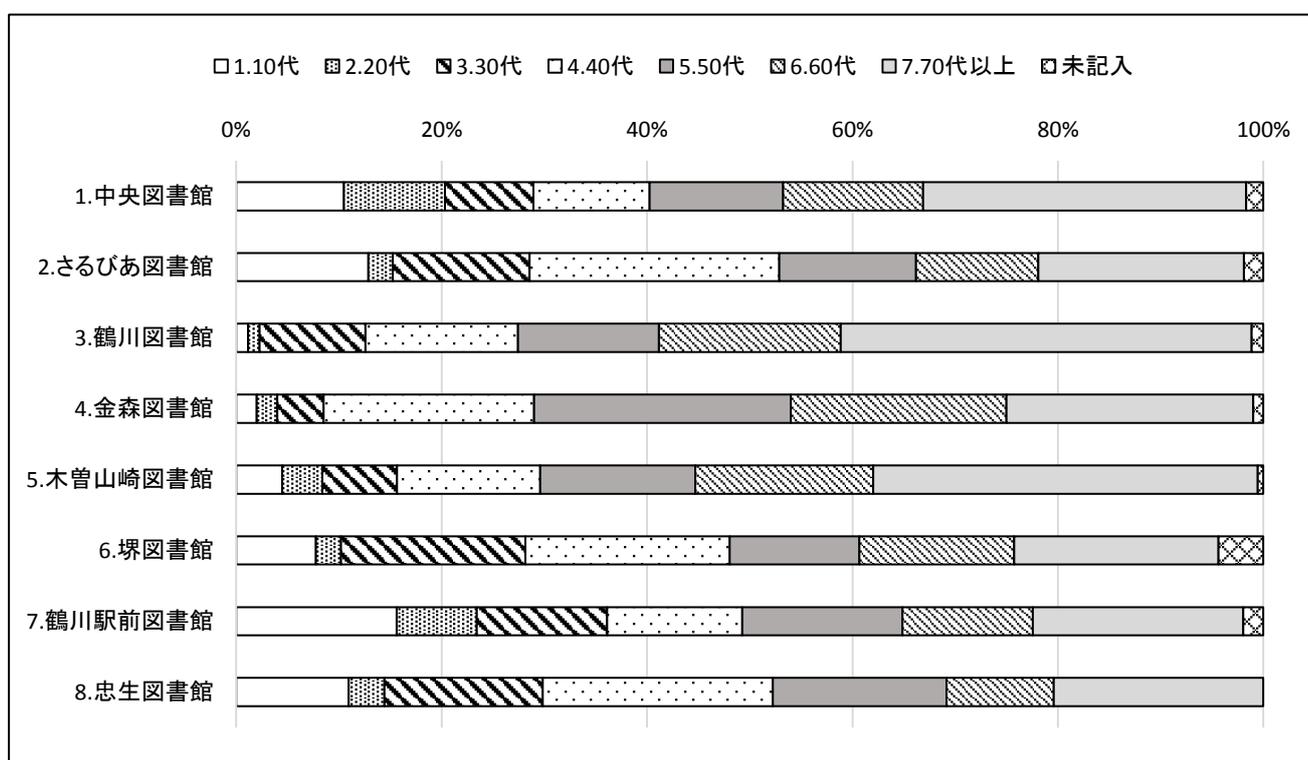


Q.13 あなたの年齢をお教えてください。

「70代以上」が最も多く、3割弱。次いで、「40代」が2割近くと多い。

上段：人数 下段：割合

	合計	1	2	3	4	5	6	7	未記入
		0代	0代	0代	0代	0代	0代	0代以上	
n=1,853									
全館	1,853	161	93	203	310	283	272	501	30
	100%	8.7%	5.0%	11.0%	16.7%	15.3%	14.7%	27.0%	1.6%
1. 中央図書館	477	50	47	41	54	62	65	150	8
	100%	10.5%	9.9%	8.6%	11.3%	13.0%	13.6%	31.4%	1.7%
2. さるびあ図書館	210	27	5	28	51	28	25	42	4
	100%	12.9%	2.4%	13.3%	24.3%	13.3%	11.9%	20.0%	1.9%
3. 鶴川図書館	175	2	2	18	26	24	31	70	2
	100%	1.1%	1.1%	10.3%	14.9%	13.7%	17.7%	40.0%	1.1%
4. 金森図書館	200	4	4	9	41	50	42	48	2
	100%	2.0%	2.0%	4.5%	20.5%	25.0%	21.0%	24.0%	1.0%
5. 木曾山崎図書館	179	8	7	13	25	27	31	67	1
	100%	4.5%	3.9%	7.3%	14.0%	15.1%	17.3%	37.4%	0.6%
6. 堺図書館	206	16	5	37	41	26	31	41	9
	100%	7.8%	2.4%	18.0%	19.9%	12.6%	15.0%	19.9%	4.4%
7. 鶴川駅前図書館	205	32	16	26	27	32	26	42	4
	100%	15.6%	7.8%	12.7%	13.2%	15.6%	12.7%	20.5%	2.0%
8. 忠生図書館	201	22	7	31	45	34	21	41	0
	100%	10.9%	3.5%	15.4%	22.4%	16.9%	10.4%	20.4%	0.0%



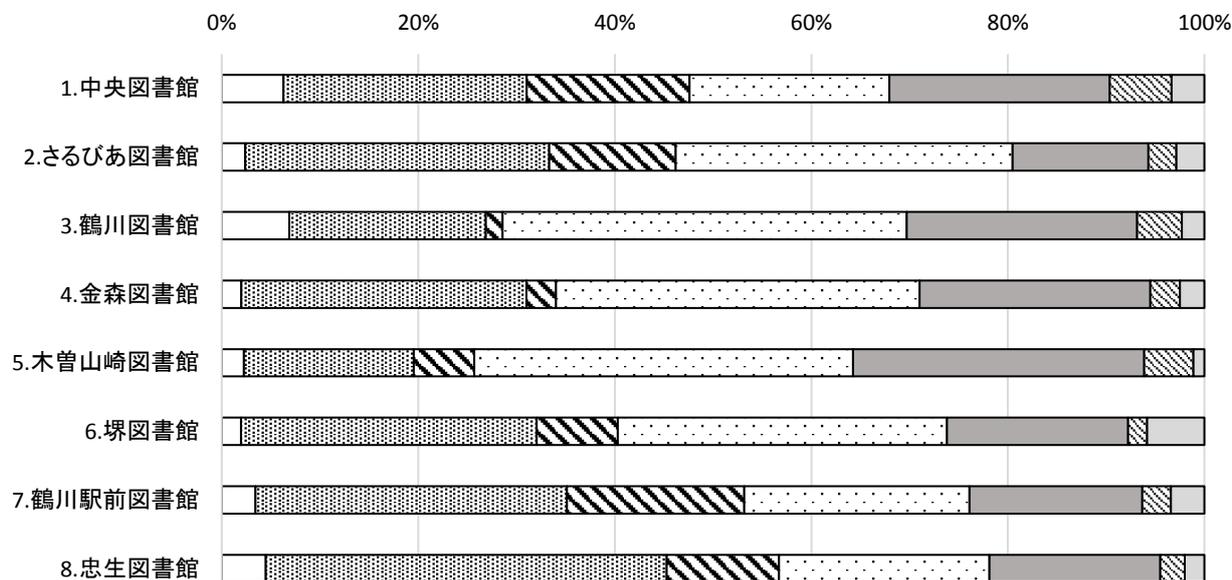
Q.14 あなたのご職業をお教えてください。

「主婦・主夫」が最も多く、3割弱。次いで、「勤めている」も3割近くと多い。

上段：人数 下段：割合

	合計	1 ・ 自営業	2 ・ 勤めている	3 ・ 学生	4 ・ 主婦・主夫	5 ・ 無職	6 ・ その他	未記入
n=1,853								
全館	1,853	75	516	203	543	386	74	56
	100%	4.0%	27.8%	11.0%	29.3%	20.8%	4.0%	3.0%
1.中央図書館	477	30	118	79	97	107	30	16
	100%	6.3%	24.7%	16.6%	20.3%	22.4%	6.3%	3.4%
2.さるびあ図書館	210	5	65	27	72	29	6	6
	100%	2.4%	31.0%	12.9%	34.3%	13.8%	2.9%	2.9%
3.鶴川図書館	175	12	35	3	72	41	8	4
	100%	6.9%	20.0%	1.7%	41.1%	23.4%	4.6%	2.3%
4.金森図書館	200	4	58	6	74	47	6	5
	100%	2.0%	29.0%	3.0%	37.0%	23.5%	3.0%	2.5%
5.木曾山崎図書館	179	4	31	11	69	53	9	2
	100%	2.2%	17.3%	6.1%	38.5%	29.6%	5.0%	1.1%
6.堺図書館	206	4	62	17	69	38	4	12
	100%	1.9%	30.1%	8.3%	33.5%	18.4%	1.9%	5.8%
7.鶴川駅前図書館	205	7	65	37	47	36	6	7
	100%	3.4%	31.7%	18.0%	22.9%	17.6%	2.9%	3.4%
8.忠生図書館	201	9	82	23	43	35	5	4
	100%	4.5%	40.8%	11.4%	21.4%	17.4%	2.5%	2.0%

□1.自営業 □2.勤めている □3.学生 □4.主婦・主夫 □5.無職 □6.その他 □未記入



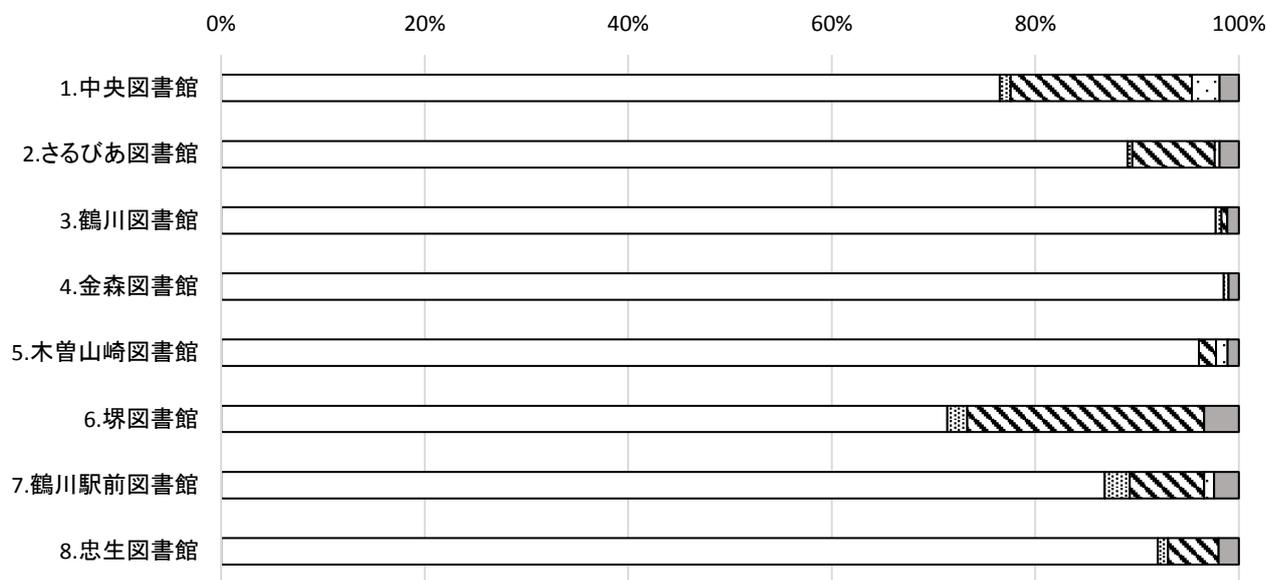
Q.15 あなたのお住まいの地域をお教えてください。

全館とも「町田市在住」が最も多く、9割弱。次いで、「相互利用市在住」が1割弱と多い。

上段：人数 下段：割合

	合計	1 町田市 内在住	2 町田市 在勤・ 在学	3 相互 利用市 在住	4 その 他	未 記入
n=1,853						
全館	1,853	1,602	19	179	18	35
	100%	86.5%	1.0%	9.7%	1.0%	1.9%
1. 中央図書館	477	365	5	85	13	9
	100%	76.5%	1.0%	17.8%	2.7%	1.9%
2. さるびあ図書館	210	187	1	17	1	4
	100%	89.0%	0.5%	8.1%	0.5%	1.9%
3. 鶴川図書館	175	171	1	1	0	2
	100%	97.7%	0.6%	0.6%	0.0%	1.1%
4. 金森図書館	200	197	1	0	0	2
	100%	98.5%	0.5%	0.0%	0.0%	1.0%
5. 木曾山崎図書館	179	172	0	3	2	2
	100%	96.1%	0.0%	1.7%	1.1%	1.1%
6. 堺図書館	206	147	4	48	0	7
	100%	71.4%	1.9%	23.3%	0.0%	3.4%
7. 鶴川駅前図書館	205	178	5	15	2	5
	100%	86.8%	2.4%	7.3%	1.0%	2.4%
8. 忠生図書館	201	185	2	10	0	4
	100%	92.0%	1.0%	5.0%	0.0%	2.0%

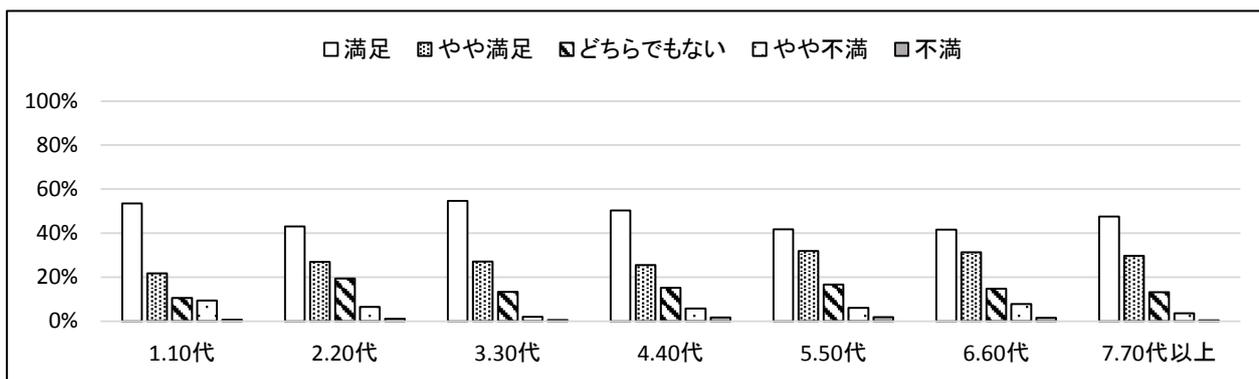
□1.町田市内在住 □2.町田市在勤・在学 □3.相互利用市在住 □4.その他 ■未記入



Q.11 ① 開館日数 × Q.13 年齢

「満足」「やや満足」と回答している年代は、30代が最も多く、8割強。

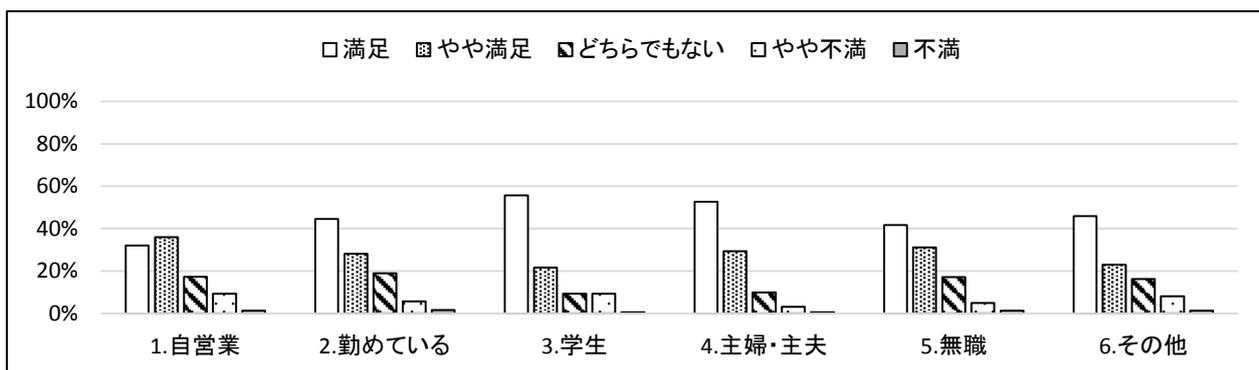
n=1,853	合計	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	未記入
1.10代	100%	53.4%	21.7%	10.6%	9.3%	0.6%	4.3%
2.20代	100%	43.0%	26.9%	19.4%	6.5%	1.1%	3.2%
3.30代	100%	54.7%	27.1%	13.3%	2.0%	0.5%	2.5%
4.40代	100%	50.3%	25.5%	15.2%	5.8%	1.6%	1.6%
5.50代	100%	41.7%	31.8%	16.6%	6.0%	1.8%	2.1%
6.60代	100%	41.5%	31.3%	14.7%	7.7%	1.5%	3.3%
7.70代以上	100%	47.5%	29.7%	13.2%	3.6%	0.4%	5.6%
未記入	100%	3.3%	3.3%	10.0%	0.0%	0.0%	83.3%



Q.11 ① 開館日数 × Q.14 職業

「満足」「やや満足」と回答している職業は、「主婦・主夫」が最も多く、9割弱。

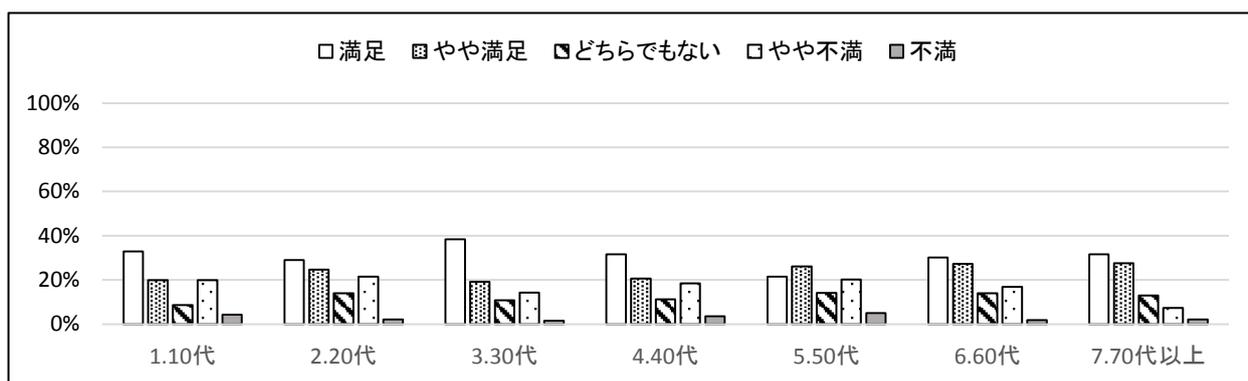
n=1,853	合計	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	未記入
1.自営業	100%	32.0%	36.0%	17.3%	9.3%	1.3%	4.0%
2.勤めている	100%	44.6%	28.1%	19.0%	5.6%	1.6%	1.2%
3.学生	100%	55.7%	21.7%	9.4%	9.4%	0.5%	3.4%
4.主婦・主夫	100%	52.7%	29.3%	9.9%	3.1%	0.6%	4.4%
5.無職	100%	41.7%	31.1%	17.1%	4.9%	1.3%	3.9%
6.その他	100%	45.9%	23.0%	16.2%	8.1%	1.4%	5.4%
未記入	100%	26.8%	12.5%	5.4%	3.6%	0.0%	51.8%



Q.11 ② 開館時間・閉館時間 × Q.13 年齢

各年代とも「満足」と「やや満足」が最も多く、合わせて7割強。

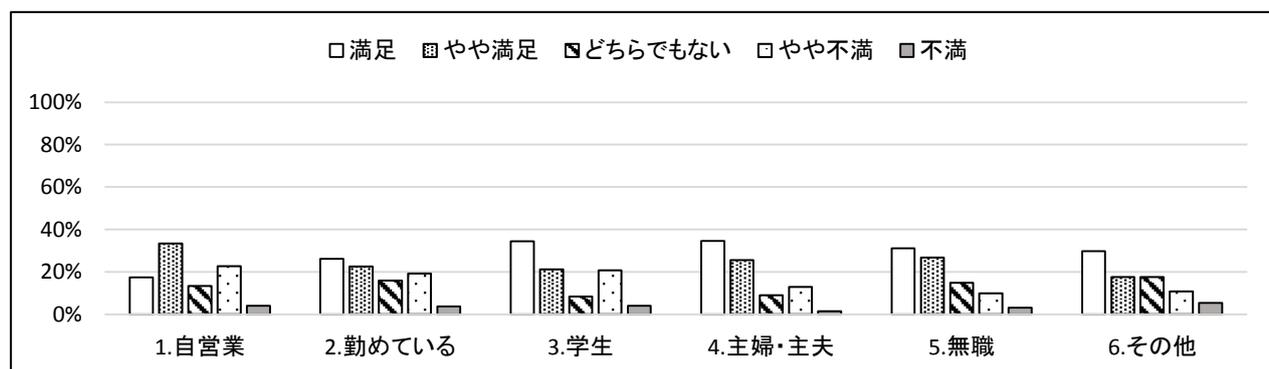
n=1,853	合計	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	未記入
1. 10代	100%	32.9%	19.9%	8.7%	19.9%	4.3%	14.3%
2. 20代	100%	29.0%	24.7%	14.0%	21.5%	2.2%	8.6%
3. 30代	100%	38.4%	19.2%	10.8%	14.3%	1.5%	15.8%
4. 40代	100%	31.6%	20.6%	11.3%	18.4%	3.5%	14.5%
5. 50代	100%	21.6%	26.1%	14.1%	20.1%	4.9%	13.1%
6. 60代	100%	30.1%	27.2%	14.0%	16.9%	1.8%	9.9%
7. 70代以上	100%	31.5%	27.5%	13.0%	7.4%	2.2%	18.4%
未記入	100%	3.3%	3.3%	3.3%	3.3%	3.3%	83.3%



Q.11 ② 開館時間・閉館時間 × Q.14 職業

「満足」「やや満足」と回答している職業は、「主婦・主夫」が最も多く、6割強。

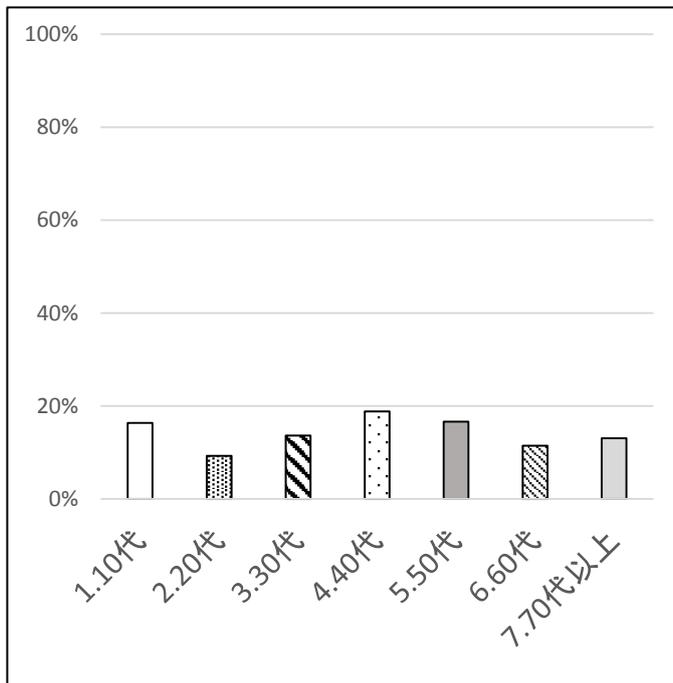
n=1,853	合計	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	未記入
1. 自営業	100%	17.3%	33.3%	13.3%	22.7%	4.0%	9.3%
2. 勤めている	100%	26.2%	22.5%	15.9%	19.2%	3.7%	12.6%
3. 学生	100%	34.5%	21.2%	8.4%	20.7%	3.9%	11.3%
4. 主婦・主夫	100%	34.6%	25.6%	9.0%	12.9%	1.5%	16.4%
5. 無職	100%	31.1%	26.7%	14.8%	9.8%	3.1%	14.5%
6. その他	100%	29.7%	17.6%	17.6%	10.8%	5.4%	18.9%
未記入	100%	17.9%	10.7%	0.0%	8.9%	0.0%	62.5%



Q.12 電子書籍の導入 × Q.13 年齢

電子書籍の導入を希望した人は、「40代」「50代」が最も多く、合わせて4割弱。

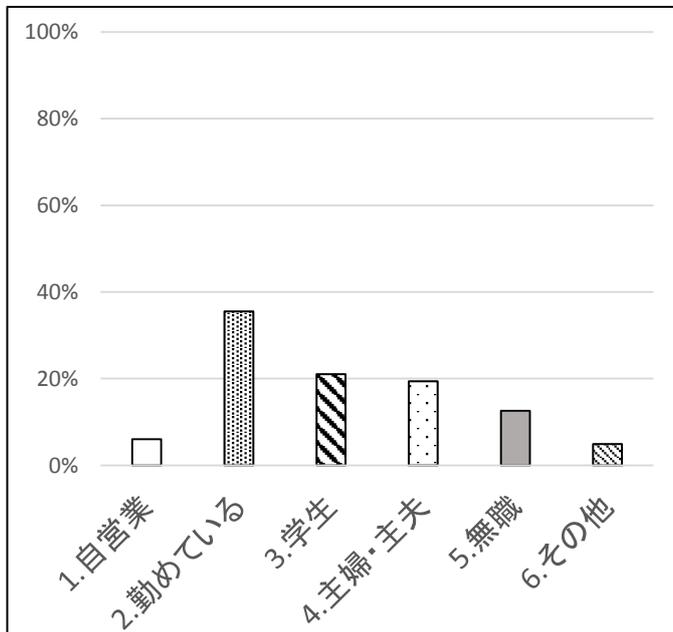
n=366	人数	割合
1. 10代	60	16.4%
2. 20代	34	9.3%
3. 30代	50	13.7%
4. 40代	69	18.9%
5. 50代	61	16.7%
6. 60代	42	11.5%
7. 70代以上	48	13.1%
未記入	2	0.5%
合計	366	100%



Q.12 電子書籍の導入 × Q.14 職業

電子書籍の導入を希望した人の職業は、「勤めている」が最も多く、4割弱。次いで、「学生」が2割強と多い。

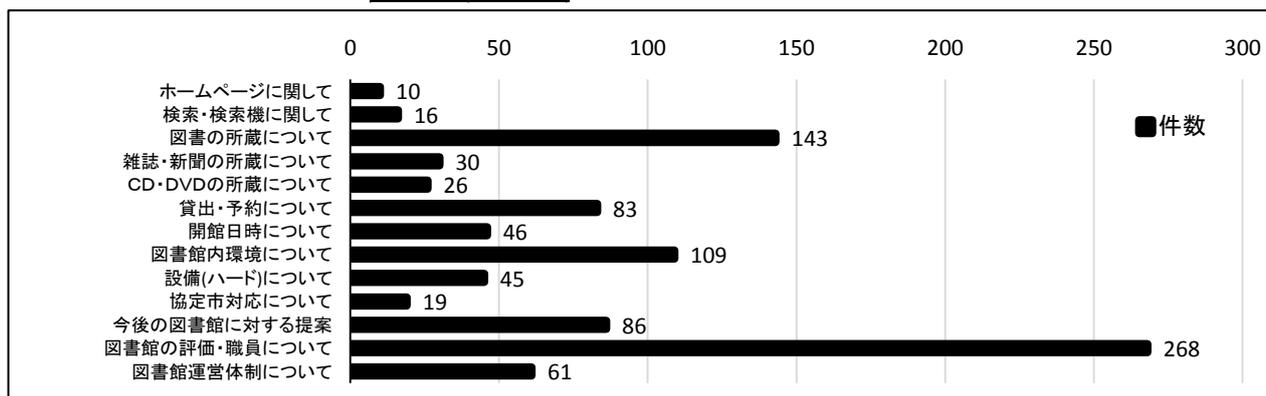
n=366	人数	割合
1. 自営業	22	6.0%
2. 勤めている	130	35.5%
3. 学生	77	21.0%
4. 主婦・主夫	71	19.4%
5. 無職	46	12.6%
6. その他	18	4.9%
未記入	2	0.5%
合計	366	100%



Q.16 図書館について、ご意見・要望がありましたら、自由にご記入ください。

アンケート調査の結果、755人の方からご意見・ご要望をいただきました。
多岐にわたるコメントを内容別に集計しました。 記入者数：755人 内容別：942件（全館合計）

分類	件数	割合	内容
ホームページに関して	10	1%	・ホームページがわかりにくい ・新着資料が調べやすくしてほしい ・資料予約後に最初のページに戻る動作をしてほしい
検索・検索機に関して	16	2%	・あいまいな検索ができない、完全一致でないとヒットしない ・検索機の増設・検索絞込条件を増やしてほしい
図書の所蔵について	143	15%	・図書の冊数、蔵書タイトル数が少ない・汚れ、書込みが多い ・返却時のチェック、注意喚起・蔵書が古く、汚い ・予約多数待ち資料を購入冊数を増やす ・地域図書館の蔵書がいつも同じなので、定期的な入替
雑誌・新聞の所蔵について	30	3%	・雑誌、新聞の種類を増やしてほしい
CD・DVDの所蔵について	26	3%	・CD・DVD新規購入数の充実・地域図書館での所蔵
貸出・予約について	83	9%	・貸出冊数を10冊より増やしてほしい・予約冊数を増やす ・漫画への予約受付・CD、DVD貸出期間の延長 ・CD、DVDの地域図書館での予約、貸出 ・所蔵のない資料のWEBからの予約が出来ようにしてほしい
開館日時について	46	5%	・開館日を増やす・開館時間を早くし、閉館時間を遅くする ・開館日開館時間が異なり、わかりづらい・月曜日の開館 ・土日祝日開館時間の延長・休館日を少なくしてほしい
図書館内環境について	109	12%	・マナーの悪い利用者への注意・床鳴り、足音がうるさい ・返却資料の動線を変え、騒音が気にならないようにしてほしい ・同居施設の音や臭いが気になる・新聞閲覧のマナー改善 ・子どもと座って本を選べるスペースがあるとよい
設備(ハード)について	45	5%	・返却場所の増設や返却ポストの駅に設置・読書室増設 ・閲覧席の増設・高所用踏台の増設・図書館のリニューアル ・Wi-fi環境の整備・駐車場、駐輪場の増設 ・トイレの改善、設置数の増設
協定市対応について	19	2%	・協定市利用者の予約利用・協定市図書館利用ができてよい ・横浜市が協定市になり、町田市立図書館を利用できるようになり、よかった ・横浜市利用者がたくさん貸出してしまうので、協定には反対
今後の図書館に対する提案	86	9%	・大学図書館との連携・図書購入予算増額・電子書籍の導入 ・開館時間時の返却ポストの使用・コンビニでの資料受取、返却 ・中央図書館視聴ブースの再開 ・委託による経費削減、資料購入数の増加及び開館時間の拡大
図書館の評価・職員について	268	28%	・図書館に満足・職員の対応に満足 ・職員の知識が不足している ・現在のサービスが低下しないようにしてほしい
図書館運営体制について	61	6%	・地域図書館の存続・指定管理者制度の導入反対 ・直営による運営
	942	100%	



『町田市立図書館 ご利用者アンケート』へのご協力をお願いします。

あてはまる選択肢の番号に○をつけてください

Q. 1 日ごろ利用している図書館はどちらですか。(主に利用する図書館を3つまでお教えてください)

- | | | |
|---------------|------------|------------------|
| 1. 中央図書館 | 5. 木曾山崎図書館 | 9. 移動図書館 (そよかぜ号) |
| 2. さるびあ図書館 | 6. 堺図書館 | 10. 文学館 |
| 3. 鶴川図書館 (団地) | 7. 鶴川駅前図書館 | |
| 4. 金森図書館 | 8. 忠生図書館 | |

Q. 2 図書館のご利用はどの程度かお教えてください。

- | | |
|---------------|---------------|
| 1. ほぼ毎日利用 | 4. 1ヶ月に1度程度利用 |
| 2. 1週間に1度程度利用 | 5. 年に数回 |
| 3. 2週間に1度程度利用 | 6. はじめて |

Q. 3 滞在(予定)時間について

- | | |
|----------------|----------|
| 1. 30分未満 | 5. 4時間以上 |
| 2. 30分以上～1時間未満 | |
| 3. 1時間以上～2時間未満 | |
| 4. 2時間以上～4時間未満 | |

Q. 4 今日のご来館の目的をお教えてください。(複数回答可)

- | | |
|-------------------------|------------|
| 1. 図書資料貸出・返却 | 5. 学習・調べもの |
| 2. 予約資料の申し込み・受け取り | 6. その他() |
| 3. 閲覧(図書・雑誌・新聞) | |
| 4. 催し物(おはなし会・映画会など)への参加 | |

Q. 5 よく利用するサービスについてお教えてください。(複数回答可)

1. 図書の貸出し (本・雑誌など)
2. リクエストサービス (本・雑誌など)
3. 館内の検索機 (OPAC)による検索
4. 催し物 (おはなし会・映画会など)
5. 本・雑誌・新聞などの閲覧 (調べ物含まず)
6. 資料を利用しての調べ物
7. レファレンスサービス (職員への相談)
8. 座席の利用
9. (持ち込み)パソコン席の利用
10. 移動図書館の利用
11. 視聴覚資料の貸出し (CD DVD ビデオなど)
12. 点字図書の貸出し・障がい者向けサービス

Q. 6 図書館を利用して以下のようなことがありましたか。	おおいに あった	わりとよく あった	ときどき あった	ほとんどな かった	なかった
① 学習・仕事に役立った	5.	4.	3.	2.	1.
② 生活に役立った	5.	4.	3.	2.	1.
③ 有意義な時間を過ごせた	5.	4.	3.	2.	1.
④ おもしろい図書や視聴覚資料などに出会えた	5.	4.	3.	2.	1.
⑤ 地域の人との交流のきっかけとなった	5.	4.	3.	2.	1.

Q. 7 図書館の資料について	満足	やや 満足	どちら でもない	やや 不満	不満
① 本の品揃え	5.	4.	3.	2.	1.
② 雑誌の品揃え	5.	4.	3.	2.	1.
③ 新聞の品揃え	5.	4.	3.	2.	1.
④ 地域資料の品揃え	5.	4.	3.	2.	1.
⑤ 視聴覚資料(CD DVD ビデオなど)の品揃え	5.	4.	3.	2.	1.

Q. 8 図書館のサービスについて	満足	やや 満足	どちら でもない	やや 不満	不満
① 貸出し冊数の上限(10冊まで)	5.	4.	3.	2.	1.
② リクエストサービス(図書・雑誌の予約)	5.	4.	3.	2.	1.
③ セルフサービスによる貸出し・返却	5.	4.	3.	2.	1.
④ セルフ予約資料受け取りコーナーの設置	5.	4.	3.	2.	1.
⑤ 館内検索機(OPAC)の使いやすさ	5.	4.	3.	2.	1.
⑥ 職員への調べ物相談	5.	4.	3.	2.	1.
⑦ 図書館以外の施設での返却ポストの設置	5.	4.	3.	2.	1.
⑧ 移動図書館の利用	5.	4.	3.	2.	1.
⑨ 市民センター等での予約資料受け渡しサービス・返却	5.	4.	3.	2.	1.
⑩ 催し物(おはなし会・映画会など)	5.	4.	3.	2.	1.
⑪ 図書館ホームページの内容	5.	4.	3.	2.	1.

Q. 9 職員について	満足	やや 満足	どちら でもない	やや 不満	不満
① 職員の対応	5.	4.	3.	2.	1.
② 資料に対する知識	5.	4.	3.	2.	1.
③ 個人情報への配慮	5.	4.	3.	2.	1.

Q. 10 図書館環境について	満足	やや 満足	どちら でもない	やや 不満	不満
① 座席の数	5.	4.	3.	2.	1.
② 案内表示	5.	4.	3.	2.	1.
③ 館内の段差(ユニバーサルな施設・設備)	5.	4.	3.	2.	1.
④ 子どもと一緒に過ごしやすい環境	5.	4.	3.	2.	1.
⑤ インターネット環境	5.	4.	3.	2.	1.

Q. 11 開館について

満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
5.	4.	3.	2.	1.
5.	4.	3.	2.	1.

① 開館日数

② 開館時間・閉館時間

③ ②で 2. または 1. を選択した場合、その理由をお教えてください。←

1. 開館時間が遅いから
2. 閉館時間が早いから
3. 曜日によって開館時間が異なるから
4. 館によって開館時間が異なるから
5. その他()

Q. 12 今後、導入してほしい図書館サービスについてお教えてください。(複数回答可)

- | | |
|------------------|------------------------|
| 1. 電子書籍の導入 | 4. 資料の消毒機設置 |
| 2. 貸出資料の有料宅配サービス | 5. 図書館以外の予約資料受け取り場所の拡大 |
| 3. 駅前等への返却ポスト設置 | 6. その他() |

Q. 13 あなたの年齢をお教えてください。

- | | |
|--------|----------|
| 1. 10代 | 5. 50代 |
| 2. 20代 | 6. 60代 |
| 3. 30代 | 7. 70代以上 |
| 4. 40代 | |

Q. 14 あなたのご職業をお教えてください。

- | | |
|----------|-----------|
| 1. 自営業 | 4. 主婦・主夫 |
| 2. 勤めている | 5. 無職 |
| 3. 学生 | 6. その他() |

Q. 15 あなたのお住まいの地域をお教えてください。

1. 町田市内在住
2. 町田市在勤・在学
3. 相互利用市在住
(相模原市、八王子市、日野市、多摩市、稲城市、調布市、府中市、川崎市、大和市)
4. その他

Q. 16 図書館について、ご意見・ご要望がありましたら、自由にご記入ください。

お伺いすることは以上です。ご協力ありがとうございました。
 ご記入いただいたアンケート用紙は、職員へお渡しくださいますようお願いいたします。
 アンケートにご記入いただいた事項は、サービス向上のための基礎資料以外の目的で使用いたしません。

2020年度 町田市立図書館 利用者アンケート 調査報告書

発行	町田市立図書館
発行年月	2020年12月
編集	町田市立図書館