

2009年度
町田市立図書館 利用者アンケート
- 調査報告書 -

町田市立図書館

はじめに

2008年6月に図書館法が改正され、その第7条の3で「図書館は、当該図書館の運営の状況について評価を行うとともに、その結果に基づき図書館の運営の改善を図るため必要な措置を講ずるよう努めなければならない」との文言で、各図書館で「図書館評価」を行うことが努力義務とされました。これを受け、町田市立図書館においても、2009年度より「図書館評価」の取組みを開始しました。

ところで、この図書館評価を行うためには、まず「当該図書館の運営の状況」を把握しなければなりません。町田市立図書館では、これまで、蔵書点数や貸出点数・リクエスト件数といった基礎的な統計を集め、『町田の図書館』等において公表してきましたが、図書館を利用している方々の意識調査は、行われてきませんでした。図書館を利用されている皆様がどのようなご要望やご感想をお持ちになっているかを把握することは、図書館の現状を知り、今後のサービスのあり方を考えていくため必要なことでしょう。そこで、今回、東京都緊急雇用創出区市町村補助金を活用し、大規模な「図書館利用者アンケート」を実施いたしました。

昨年10月にアンケートを実施して以降、その集計を行ってまいりましたが、この度、集計結果がまとまりましたのでご紹介いたします。

なお、アンケートの結果につきましては、「図書館評価」の基礎資料とし、ひいては、町田市立図書館のモットーでもある「市民に信頼され支持される図書館」を作っていくための資料として、有効に活用させていただきたいと考えています。

最後に、今回のアンケートにご協力いただいた沢山の図書館利用者の皆様に厚くお礼申し上げますとともに、今後とも、町田市立図書館の運営に対し、ご理解ご協力を賜りますよう、お願いいたします。

2010年3月

町田市立図書館
館長 守谷 信二

目次

目次

1 調査概要

1	調査概要	P.1
2	調査設問	P.2
3	満足度について	P.4

2 調査結果

1	Q1.	P.5
2	Q2.	P.6
3	Q3-1～12	P.7
4	Q4-1～25	P.8
5	Q5.	P.16
6	Q6.	P.19
7	Q7.	P.20
8	Q8.	P.22
9	Q9.	P.23
10	Q10.	P.24
11	Q11.	P.25
12	Q12.	P.26
13	Q13.	P.27

〈資料〉	アンケート用紙	P.29
------	---------	------

1 -1 調査概要

1. 目的

町田市立図書館の利用者が、図書館について「日頃どのように感じているか」「何を求めているのか」を伺い、今後の図書館運営に役立てるためにアンケートを実施しました。

2. 調査対象

町田市立図書館 6 館（中央・さるびあ・鶴川・金森・木曽山崎・堺）の来館者

3. 調査方法

図書館内で入館者にアンケート用紙を手渡し、調査員がその場で（対面で）、あるいは退館時に回収する方法で行いました。

4. 調査内容

- (1) 利用している図書館とその頻度
- (2) サービス毎の利用頻度
- (3) サービス毎の満足度
- (4) 図書館を利用した利点・よかったこと
- (5) 目的を定めず来館する頻度
- (6) 町田市立図書館全体の満足度
- (7) 回答者の属性（年齢・職業・居住地区）
- (8) 町田市立図書館に対するご意見・ご要望など

5. 調査日時

2009 年

10 月 23 日（金）	10：00～20：00	（中央図書館）
	10：00～18：00	（地域図書館）
10 月 25 日（日）	10：00～17：00	（中央図書館・地域図書館とも）
10 月 28 日（水）	10：00～20：00	（中央図書館）
	10：00～18：00	（地域図書館）

6. 回収結果

回収数：2282 件

館別内訳：中央－629 件、さるびあ－315 件、鶴川－311 件、
金森－392 件、木曽山崎－316 件、堺－319 件

7. 調査・分析機関

株式会社ベルシステム 24

8. 注意事項

- (1) 回答の比率は、それぞれを小数第 1 位で四捨五入しているため、各回答の合計が 100% に満たない、または上回る場合があります。
- (2) 図書館評価の評価項目と密接に関連する設問については、クロス集計を掲載してあります。

9. その他

詳細な集計表は、この調査報告書とは別に、各図書館にて冊子形態で公開する予定です。

1-2 調査設問

設問番号	設問内容	回答形式
Q1.	利用している町田市立の図書館をお教えてください。	M8
Q2.	図書館のご利用頻度をお教えてください。	S6
Q3.	次の項目の利用頻度をお教えてください。	S6
-1	図書の貸出し(本・雑誌など)	-
-2	※視聴覚資料の貸出し(CD・DVD・ビデオなど)	-
-3	リクエストサービス(本・雑誌など)	-
-4	検索機(OPAC)による検索	-
-5	催し物(おはなし会・映画鑑賞会など)	-
-6	※点字図書の貸出し・障がい者向けサービス	-
-7	本・雑誌・新聞などの閲覧(調べもの含まず)	-
-8	資料を利用しての調べもの	-
-9	座席の利用	-
-10	※視聴覚資料の利用	-
-11	レファレンスサービス(職員への相談)	-
-12	町田市ホームページ内の図書館に関するページ	-
Q4.	次の項目の満足度をお教えてください。	S5
-1	本の品揃え	-
-2	本の所蔵冊数	-
-3	雑誌の品揃え	-
-4	雑誌の所蔵点数	-
-5	新聞の品揃え	-
-6	新聞の所蔵点数	-
-7	※視聴覚資料の品揃え(CD・DVD・ビデオなど)	-
-8	※視聴覚資料の所蔵点数(CD・DVD・ビデオなど)	-
-9	貸出し冊数の上限(10冊まで)	-
-10	リクエストサービス	-
-11	検索機(OPAC)の使い易さ	-
-12	職員への調べものの相談	-
-13	図書館以外の返却ポストの設置(現在未設置)	-
-14	開館時間・閉館時間	-
-15	開館日数	-
-16	冷暖房・空調	-
-17	照明	-
-18	座席の数	-
-19	静かさ	-
-20	案内表示	-
-21	清掃状況	-
-22	職員の態度	-
-23	親しみやすさ	-
-24	資料に対する知識	-
-25	個人情報への配慮	-
Q5.	上記1～25にて「やや不満・大変不満」と答えられた方は、理由もお教えてください。	FA

S...Single Answer (單一回答) M...Multi Answer (複數回答) 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

1-2 調査設問

設問番号	設問内容	回答形式
Q6.	図書館を利用した利点をお教えてください。	S5
	－1 学習・仕事に役立つ	－
	－2 生活に役立つ	－
	－3 有意義な時間を過ごせる	－
	－4 面白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場となった	－
Q7.	その他にも、図書館を利用して良かったことがありましたら、お教えてください。	FA
Q8.	図書館に特定の本や調査目的を定めず来館することがあるかお教えてください。	S5
Q9.	町田市立図書館に満足しているかお教えてください。	S5
Q10.	あなたの年齢をお教えてください。	S7
Q11.	あなたのご職業をお教えてください。	S6
Q12.	あなたのお住まい地区をお教えてください。	S12
Q13.	他、町田市立図書館について、ご意見・ご要望がありましたら、自由にご記入ください。	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

1-3 満足度について

満足度ポイント算出方法

Q4の設問1～25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**3.2pt**である。

【算出方法】

1.各評価にポイントを加算する。(表1参照)

表1_Q4 設問1.～25.に対する満足度評価ポイント表

	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 各評価にポイントとN数を乗算したものを加算後、総サンプル数で除算する。

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

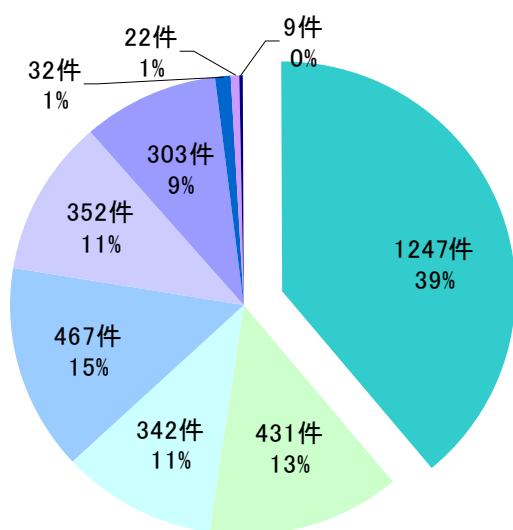
※なお「回答なし」に関しては、集計外として扱うこととする。

2 調査結果

Q1.利用している町田市立の図書館をお教えてください。(2つまで選択可)

”調査場所＝よく利用している図書館”という結果は全館一致。他図書館でも中央図書館の利用者は多い。堺図書館は、”移動図書館”と”その他”の回答者が割合が高い。

		合計	1 中央 図書館	2 さる びあ 図書 館	3 鶴 川 図 書 館	4 金 森 図 書 館	5 木 曽 山 崎 図 書 館	6 堺 図 書 館	7 移 動 図 書 館	8 そ 他	回 答 な し
	n=3205										
全館	件数	3205	1247	431	342	467	352	303	32	22	9
	割合	100%	39%	13%	11%	15%	11%	9%	1%	1%	0%
1.中央図書館	件数	819	613	83	21	70	17	2	4	9	0
	割合	100%	75%	10%	3%	9%	2%	0%	0%	1%	0%
2.さるびあ図書館	件数	498	163	290	11	12	15	2	3	0	2
	割合	100%	33%	58%	2%	2%	3%	0%	1%	0%	0%
3.鶴川図書館	件数	429	102	13	301	3	6	0	4	0	0
	割合	100%	24%	3%	70%	1%	1%	0%	1%	0%	0%
4.金森図書館	件数	598	201	14	1	375	0	0	4	0	3
	割合	100%	34%	2%	0%	63%	0%	0%	1%	0%	1%
5.木曽山崎図書館	件数	471	115	27	6	6	310	0	6	1	0
	割合	100%	24%	6%	1%	1%	66%	0%	1%	0%	0%
6.堺図書館	件数	390	53	4	2	1	4	299	11	12	4
	割合	100%	14%	1%	1%	0%	1%	77%	3%	3%	1%



1.中央図書館	2.さるびあ図書館
3.鶴川図書館	4.金森図書館
5.木曽山崎図書館	6.堺図書館
7.移動図書館	8.その他
回答なし	

8.その他 詳細	件数
町田市立忠生市民センター図書室	1
相模原市立相原公民館図書室	1
相模原市立相模大野図書館	1
相模原市立橋本図書館	9
相模原市立図書館	2
相原	1
麻生	1
綾瀬	1
使用なし	2
回答なし	3

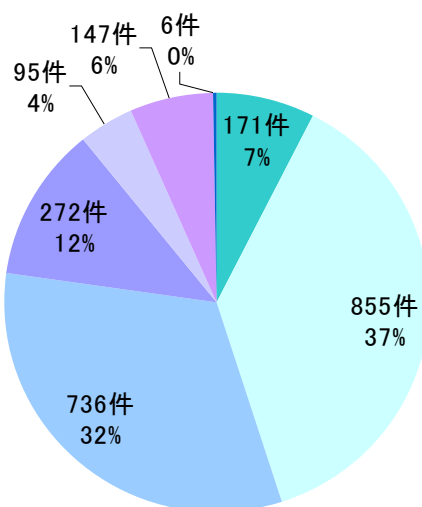
2 調査結果

Q2.図書館のご利用頻度をお教えてください。

”1週間に1度程度利用””2週間に1度程度利用”の回答数が多い。
さるびあ図書館は、”ほぼ毎日利用”の回答が多い。

		合計	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 ヶ 月 に 1 度 程 度 利 用	5 ・ 2 ヶ 月 に 1 度 程 度 利 用	6 ・ そ の 他	回 答 な し
	n=2282								
全館	件数	2282	171	855	736	272	95	147	6
	割合	100%	7%	37%	32%	12%	4%	6%	0%
1.中央図書館	件数	629	48	249	168	78	39	47	0
	割合	100%	8%	40%	27%	12%	6%	7%	0%
2.さるびあ図書館	件数	315	45	103	89	34	10	32	2
	割合	100%	14%	33%	28%	11%	3%	10%	1%
3.鶴川図書館	件数	311	24	122	97	34	15	18	1
	割合	100%	8%	39%	31%	11%	5%	6%	0%
4.金森図書館	件数	392	20	156	147	40	15	13	1
	割合	100%	5%	40%	38%	10%	4%	3%	0%
5.木曽山崎図書館	件数	316	23	122	103	40	7	20	1
	割合	100%	7%	39%	33%	13%	2%	6%	0%
6.堺図書館	件数	319	11	103	132	46	9	17	1
	割合	100%	3%	32%	41%	14%	3%	5%	0%

6.その他 詳細	件数
ほぼ利用なし・初めて・	29
年数回	17
月1～2回	3
週1～2回	1
週2回	15
週2～3回	18
週3回	16
週3～4回	8
週3～5回	1
週4回	3
週4～5回	2
用事があった時	15
まちまち	7
回答なし	12



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ヶ月に1度程度利用
5.2ヶ月に1度程度利用	6.その他
回答なし	

レポートが出た時
使用するとき次第
試験前
大学のレポート提出時など必要な時のみ
大町の図書館が休館中の為
長期休み
鶴川団地に用があった時など
読みたい本がある時
必要な時
予約した本の受取による
用のある時

2 調査結果

Q3.(1.~12.)次の項目の利用頻度をお教えてください。

設問1は50%以上の来館者に利用されている。
次いで、設問3、4、7も利用頻度が高い。

		合計	5 ・ いつも 利用 する	4 ・ よく 利用 する	3 ・ とき どき 利用 する	2 ・ 利用 した こと がある	1 ・ 利用 しない	0 ・ 知ら なかつ た	回答 なし
n=2282									
1.図書の貸出し	件数	2282	1166	537	316	115	127	7	14
	割合	100%	51%	24%	14%	5%	6%	0%	1%
2.視聴覚資料の貸出し(CD/DVD・ビデオなど)	件数	2282	71	78	189	311	1399	152	82
	割合	100%	3%	3%	8%	14%	61%	7%	4%
3.リクエストサービス	件数	2282	310	248	310	303	945	79	87
	割合	100%	14%	11%	14%	13%	41%	3%	4%
4.探索機(OPAC)による検索	件数	2282	216	271	419	319	897	82	78
	割合	100%	9%	12%	18%	14%	39%	4%	3%
5.催し物(おはなし会・映画鑑賞会など)	件数	2282	18	34	85	283	1646	124	92
	割合	100%	1%	1%	4%	12%	72%	5%	4%
6.点字図書の貸出し・障害者向けサービス	件数	2282	6	4	10	23	1937	212	90
	割合	100%	0%	0%	0%	1%	85%	9%	4%
7.本・雑誌・新聞などの閲覧(調べもの含まず)	件数	2282	275	320	534	434	624	34	61
	割合	100%	12%	14%	23%	19%	27%	1%	3%
8.資料を利用したの調べもの	件数	2282	96	175	415	500	976	39	81
	割合	100%	4%	8%	18%	22%	43%	2%	4%
9.座席の利用	件数	2282	237	235	446	476	784	35	69
	割合	100%	10%	10%	20%	21%	34%	2%	3%
10.視聴覚資料の利用	件数	2282	12	14	43	131	1814	174	94
	割合	100%	1%	1%	2%	6%	79%	8%	4%
11.レファレンスサービス(職員への相談)	件数	2282	25	41	189	486	1306	150	85
	割合	100%	1%	2%	8%	21%	57%	7%	4%
12.町田市ホームページ内の図書館に関するページ	件数	2282	218	162	242	293	1078	178	111
	割合	100%	10%	7%	11%	13%	47%	8%	5%

2 調査結果

Q4.(1.~25.)次の項目の満足度をお教えてください。

設問1、2では”やや満足”が一番多い。設問3、4、5、6、7、8については”どちらでもない”の回答が多い。
設問9については、”大変満足”の回答が一番多い。

		合計	5 ・ 大変満足	4 ・ やや満足	3 ・ どちらでもない	2 ・ やや不満	1 ・ 大変不満	回答なし	測定対象数	満足度
n=2282										
1.本の品揃え	件数	2282	413	1075	425	303	39	27	2255	3.67 pt
	割合	100%	18%	47%	19%	13%	2%	1%		
2.本の所蔵冊数	件数	2282	418	957	557	275	39	36	2246	3.64 pt
	割合	100%	18%	42%	24%	12%	2%	2%		
3.雑誌の品揃え	件数	2282	216	699	968	303	36	60	2222	3.34 pt
	割合	100%	9%	31%	42%	13%	2%	3%		
4.雑誌の所蔵点数	件数	2282	200	638	1088	263	29	64	2218	3.32 pt
	割合	100%	9%	28%	48%	12%	1%	3%		
5.新聞の品揃え	件数	2282	286	535	1320	77	12	52	2230	3.45 pt
	割合	100%	13%	23%	58%	3%	1%	2%		
6.新聞の所蔵点数	件数	2282	240	500	1390	72	11	69	2213	3.40 pt
	割合	100%	11%	22%	61%	3%	0%	3%		
7.視聴覚資料の品揃え (CD・DVD・ビデオなど)	件数	2282	50	202	1620	223	59	128	2154	2.98 pt
	割合	100%	2%	9%	71%	10%	3%	6%		
8.視聴覚資料の所蔵点数 (CD・DVD・ビデオなど)	件数	2282	58	190	1645	204	55	130	2152	2.99 pt
	割合	100%	3%	8%	72%	9%	2%	6%		
9.貸出し冊数の上限 (10冊まで)	件数	2282	1270	602	316	64	6	24	2258	4.35 pt
	割合	100%	56%	26%	14%	3%	0%	1%		
10.リクエストサービス	件数	2282	707	599	819	64	34	59	2223	3.84 pt
	割合	100%	31%	26%	36%	3%	1%	3%		
11.探索機(OPAC)の 使い易さ	件数	2282	319	605	1105	148	23	82	2200	3.47 pt
	割合	100%	14%	27%	48%	6%	1%	4%		
12.職員への調べもの相談	件数	2282	392	561	1224	30	9	66	2216	3.58 pt
	割合	100%	17%	25%	54%	1%	0%	3%		
13.図書館以外の返却 ポストの設置(現在未設置)	件数	2282	334	394	1171	208	66	109	2173	3.33 pt
	割合	100%	15%	17%	51%	9%	3%	5%		
14.開館時間・閉館時間	件数	2282	369	753	523	513	87	37	2245	3.35 pt
	割合	100%	16%	33%	23%	22%	4%	2%		
15.開館日数	件数	2282	513	863	666	177	26	37	2245	3.73 pt
	割合	100%	22%	38%	29%	8%	1%	2%		

2 調査結果（満足度）

Q4.(1.~25.)次の項目の満足度をお教えてください。

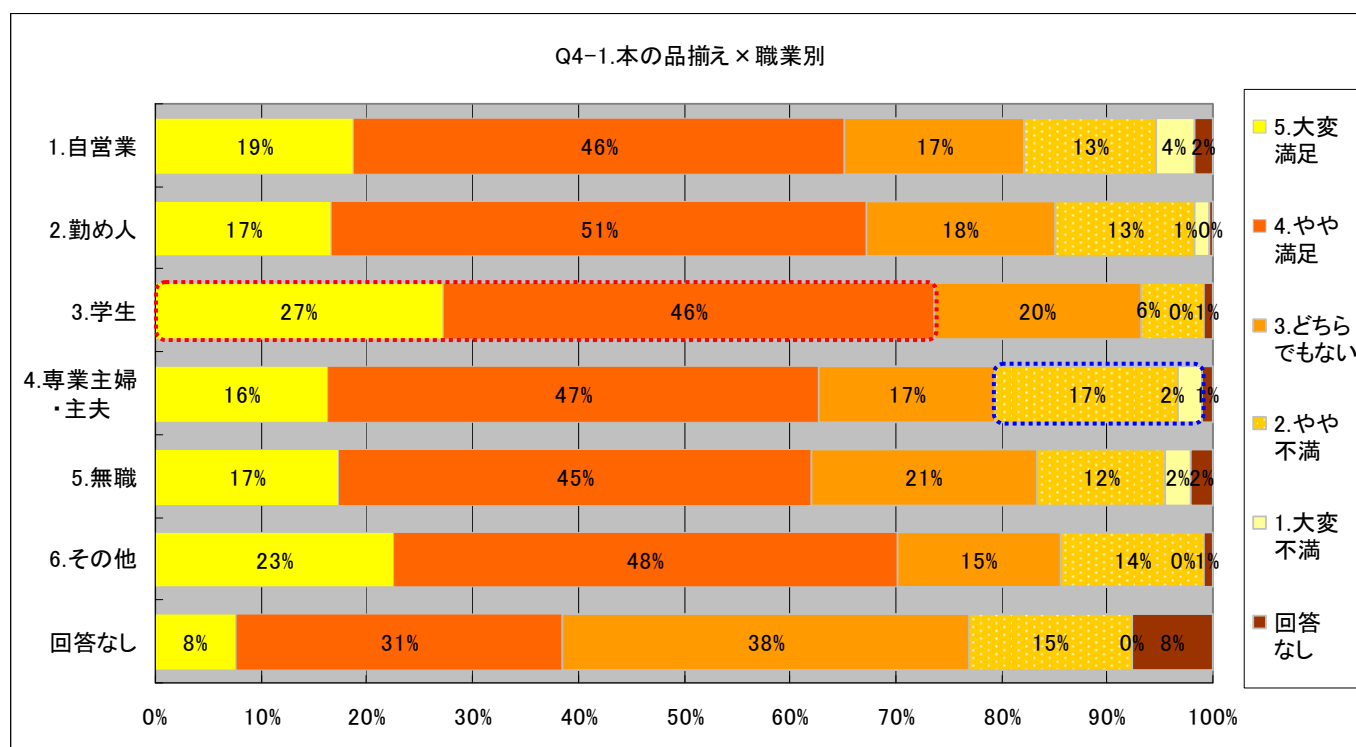
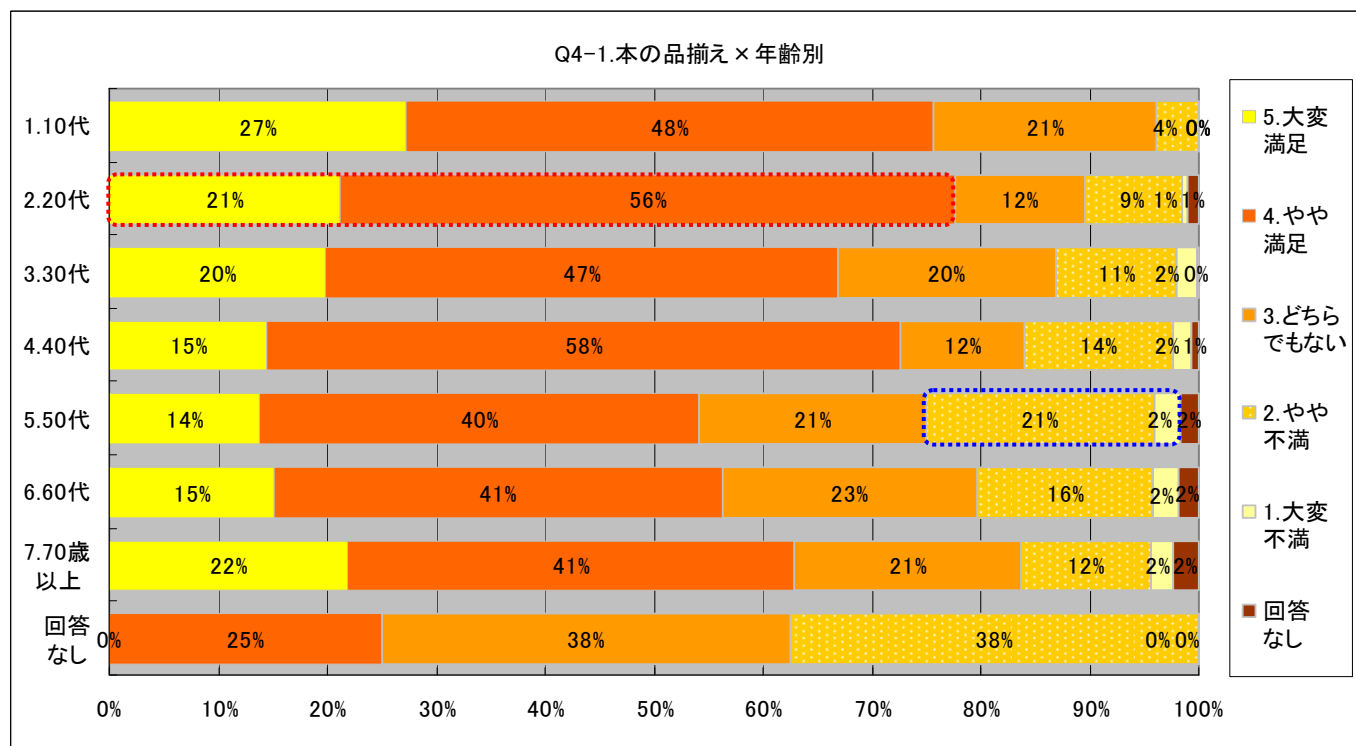
設問18では”どちらでもない”が最も多く、次いで”やや不満”が多い。
設問22、23では”大変満足””やや満足”が多い。

		合計	5 ・ 大変満足	4 ・ やや満足	3 ・ どちらでもない	2 ・ やや不満	1 ・ 大変不満	回答なし	測定対象数	満足度
n=2282										
_16.冷暖房・空調	件数	2282	677	913	566	97	16	13	2269	3.94 pt
	割合	100%	30%	40%	25%	4%	1%	1%		
_17.照明	件数	2282	705	929	554	65	10	19	2263	3.99 pt
	割合	100%	31%	41%	24%	3%	0%	1%		
_18.座席の数	件数	2282	313	599	722	514	105	29	2253	3.22 pt
	割合	100%	14%	26%	32%	23%	5%	1%		
_19.静かさ	件数	2282	501	847	707	171	37	19	2263	3.70 pt
	割合	100%	22%	37%	31%	7%	2%	1%		
_20.案内表示	件数	2282	394	817	898	124	10	39	2243	3.65 pt
	割合	100%	17%	36%	39%	5%	0%	2%		
_21.清掃状況	件数	2282	734	934	558	31	6	19	2263	4.04 pt
	割合	100%	32%	41%	24%	1%	0%	1%		
_22.職員の態度	件数	2282	862	940	403	55	13	9	2273	4.13 pt
	割合	100%	38%	41%	18%	2%	1%	0%		
_23.親しみやすさ	件数	2282	751	922	527	53	11	18	2264	4.03 pt
	割合	100%	33%	40%	23%	2%	0%	1%		
_24.資料に対する知識	件数	2282	418	619	1138	38	10	59	2223	3.62 pt
	割合	100%	18%	27%	50%	2%	0%	3%		
_25.個人情報への配慮	件数	2282	469	589	1141	24	4	55	2227	3.67 pt
	割合	100%	21%	26%	50%	1%	0%	2%		

2 調査結果

Q4-1.本の品揃え × Q10.年齢 × Q11.職業

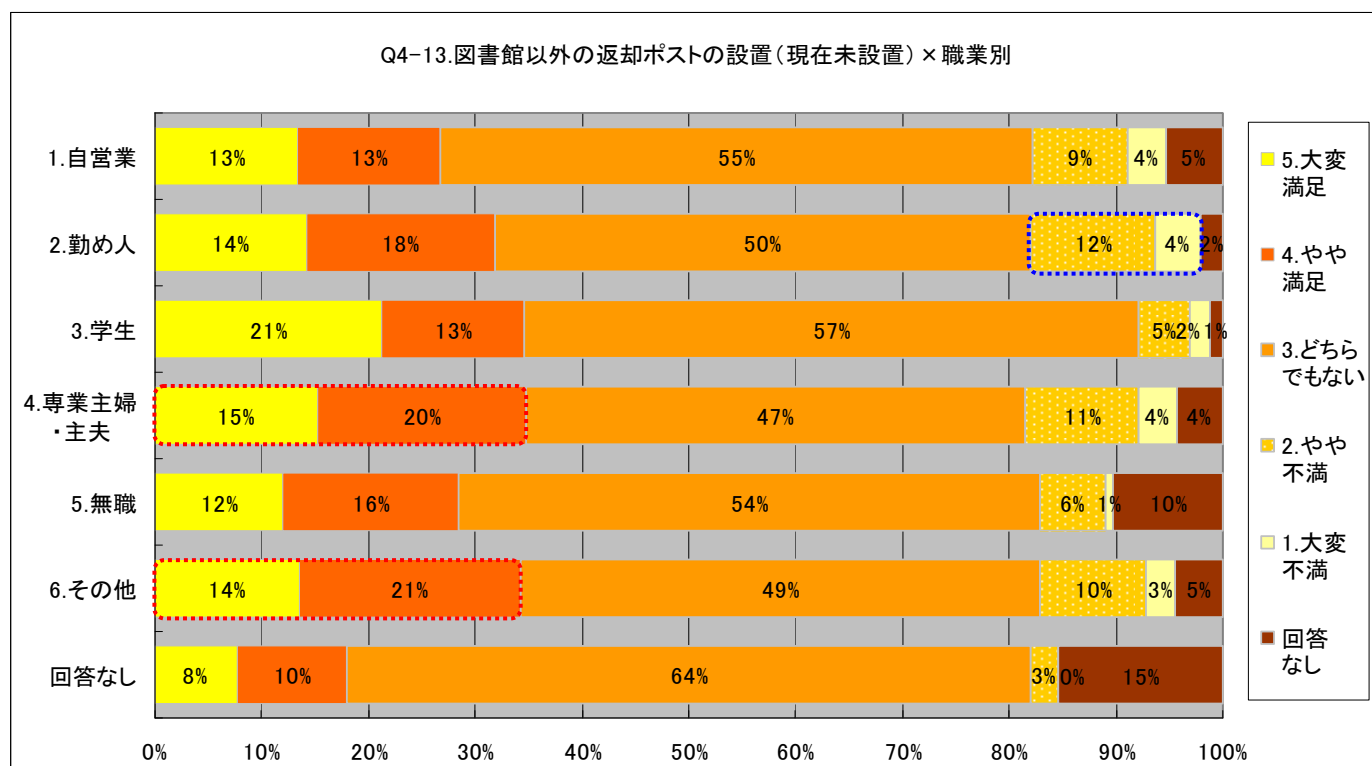
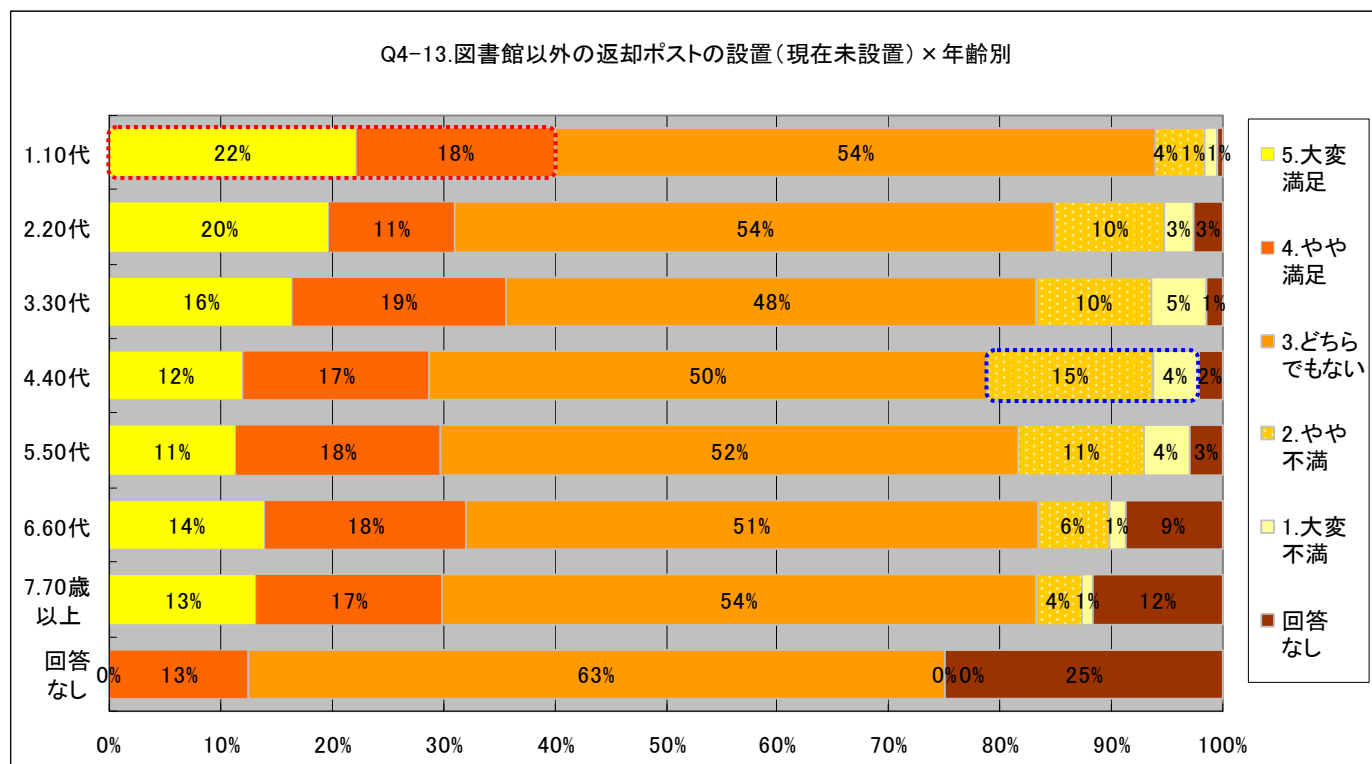
- ・5.大変満足・4.やや満足と回答している職業は、「学生」が多い(合算で73%)
- ・1.大変不満・2.やや不満と回答している職業は、「専業主婦・主夫」が多い(合算で19%)



2 調査結果

Q4-13.図書館以外の返却ポスの設置（現在未設置） × Q10.年齢 × Q11.職業

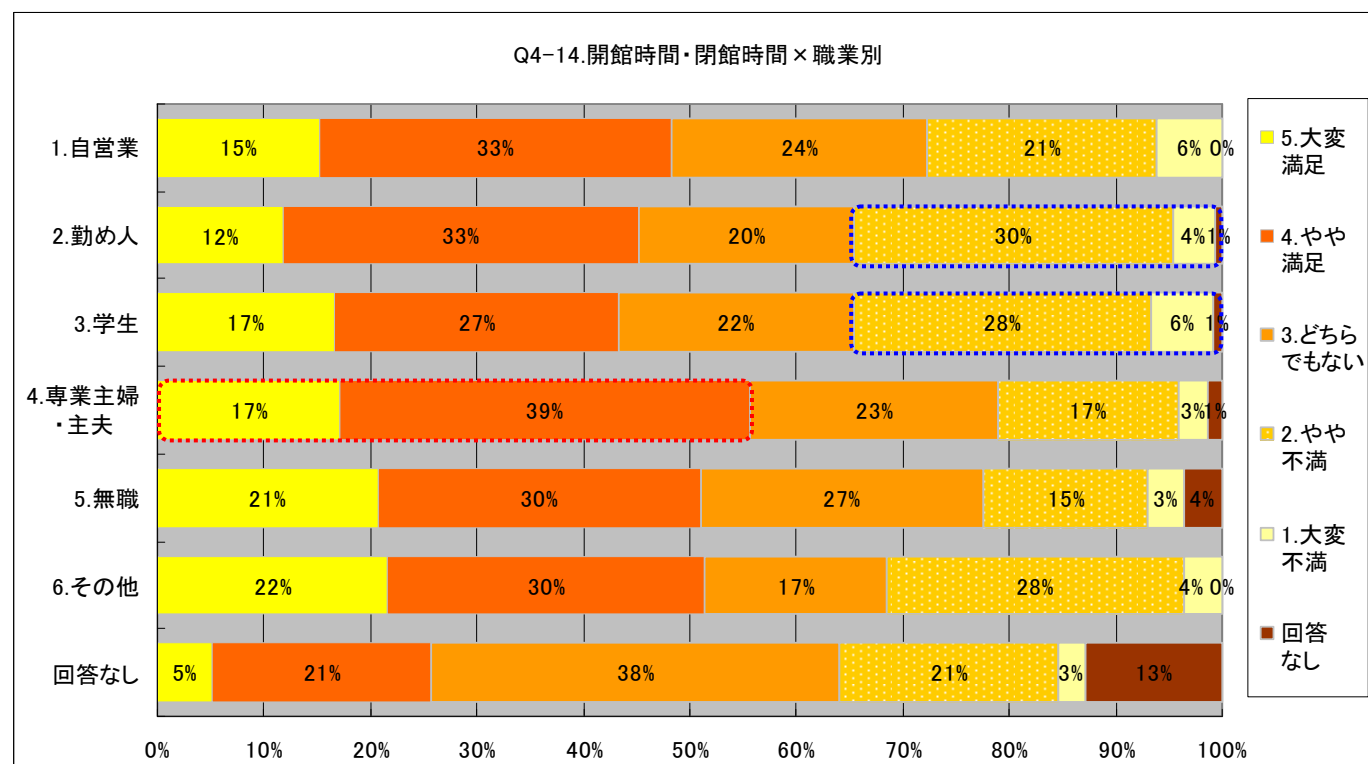
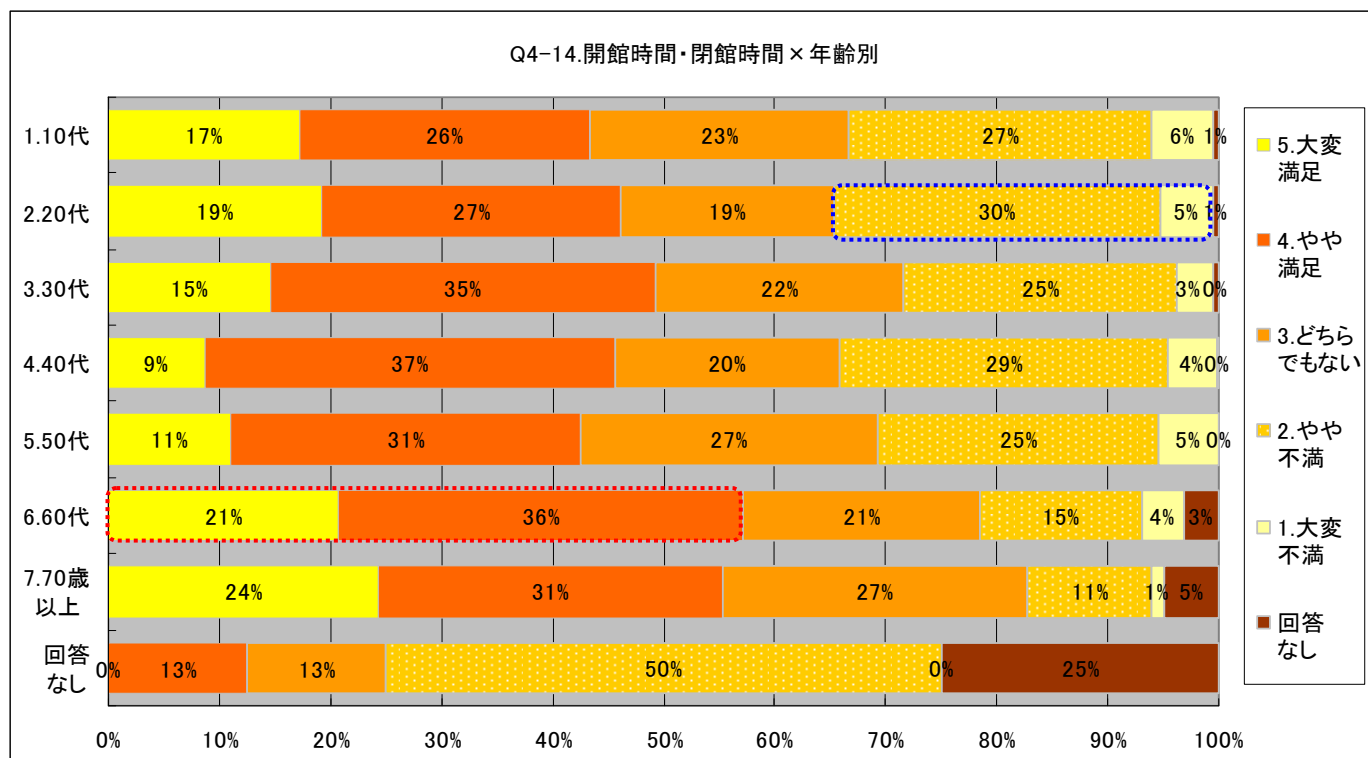
- ・5.大変満足・4.やや満足と回答している職業は、「専業主婦・主婦 ・その他」が多い(35%)
- ・1.大変不満・2.やや不満と回答している職業は、「勤め人」が多い(16%)



2 調査結果

Q4-14.開館時間・閉館時間 × Q10.年齢 × Q11.職業

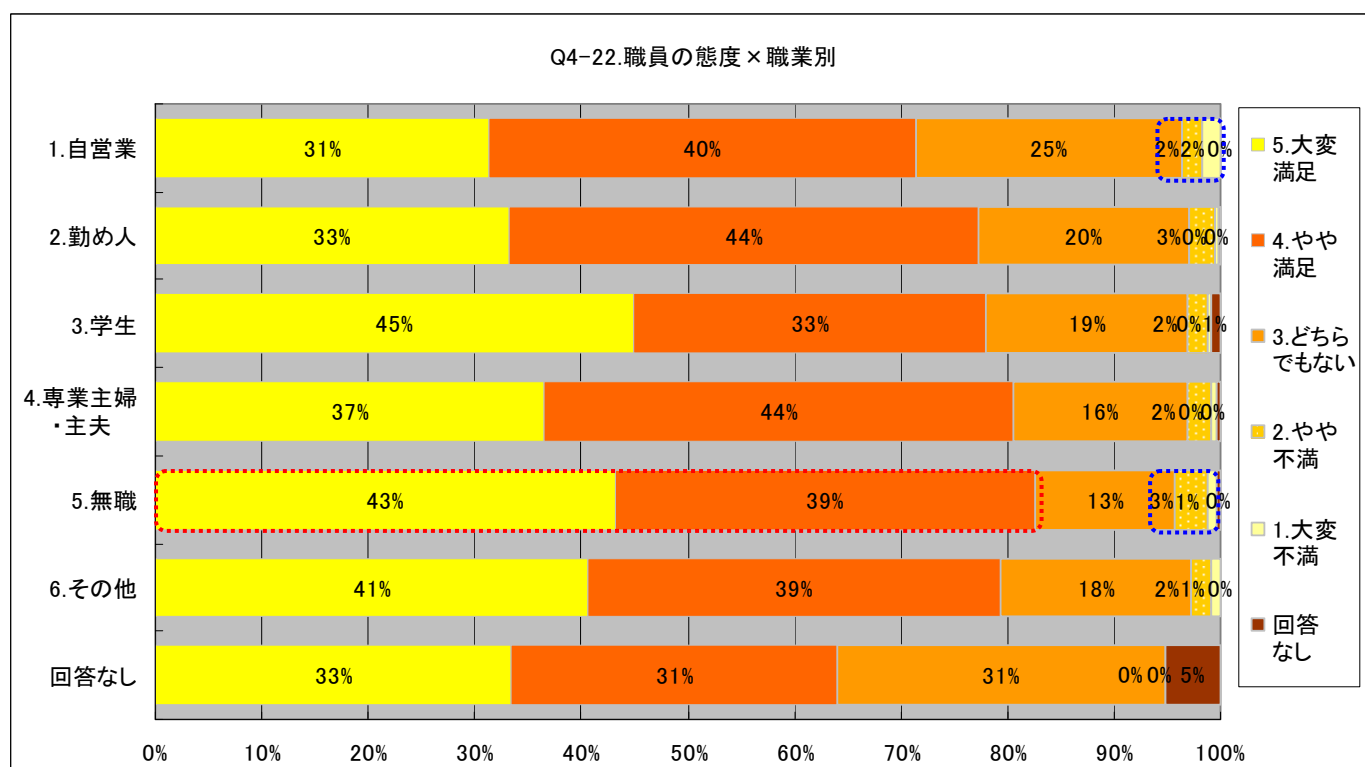
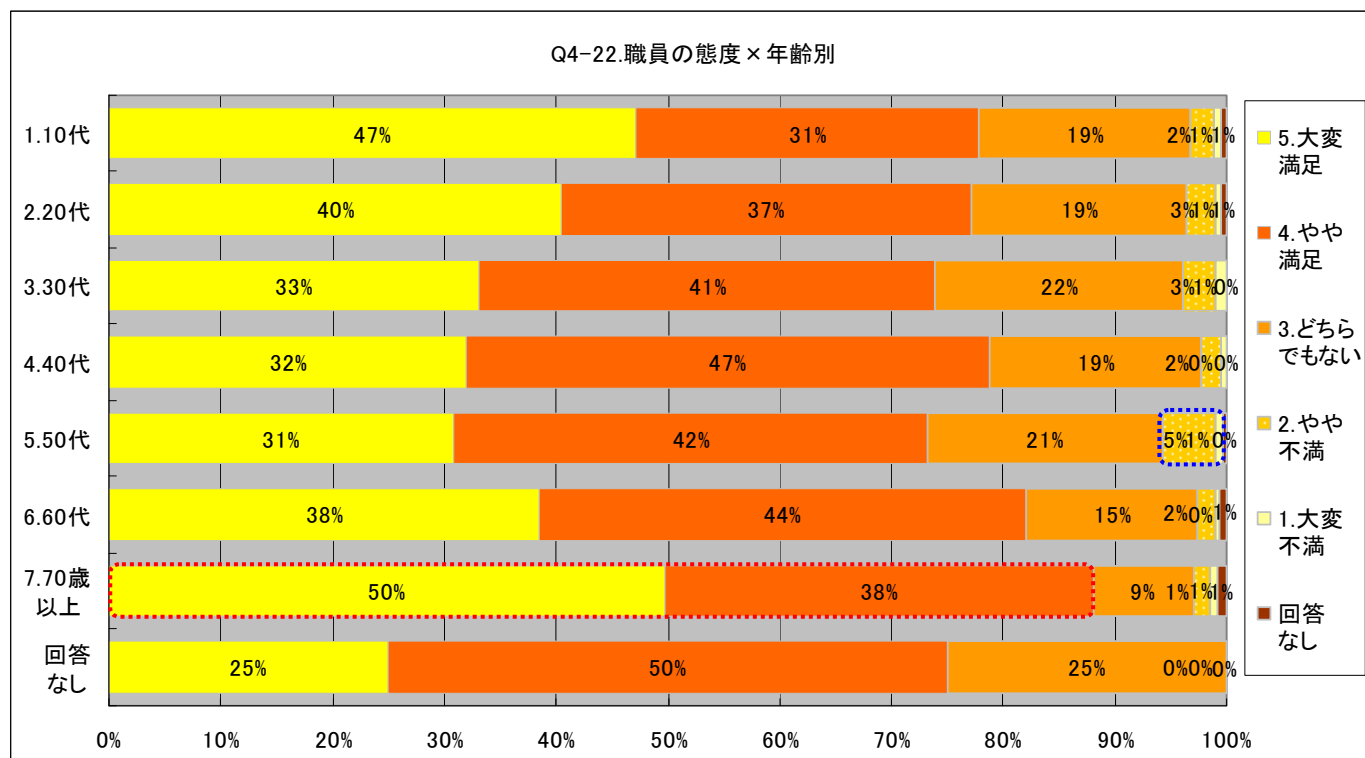
- ・5.大変満足・4.やや満足と回答している職業は、「専業主婦・主夫」が56%、次いで「無職」51%
- ・1.大変不満・2.やや不満と回答している職業は、「学生・勤め人」が多い(34%)



2 調査結果

Q4-22.職員の態度 × Q10.年齢 × Q11.職業

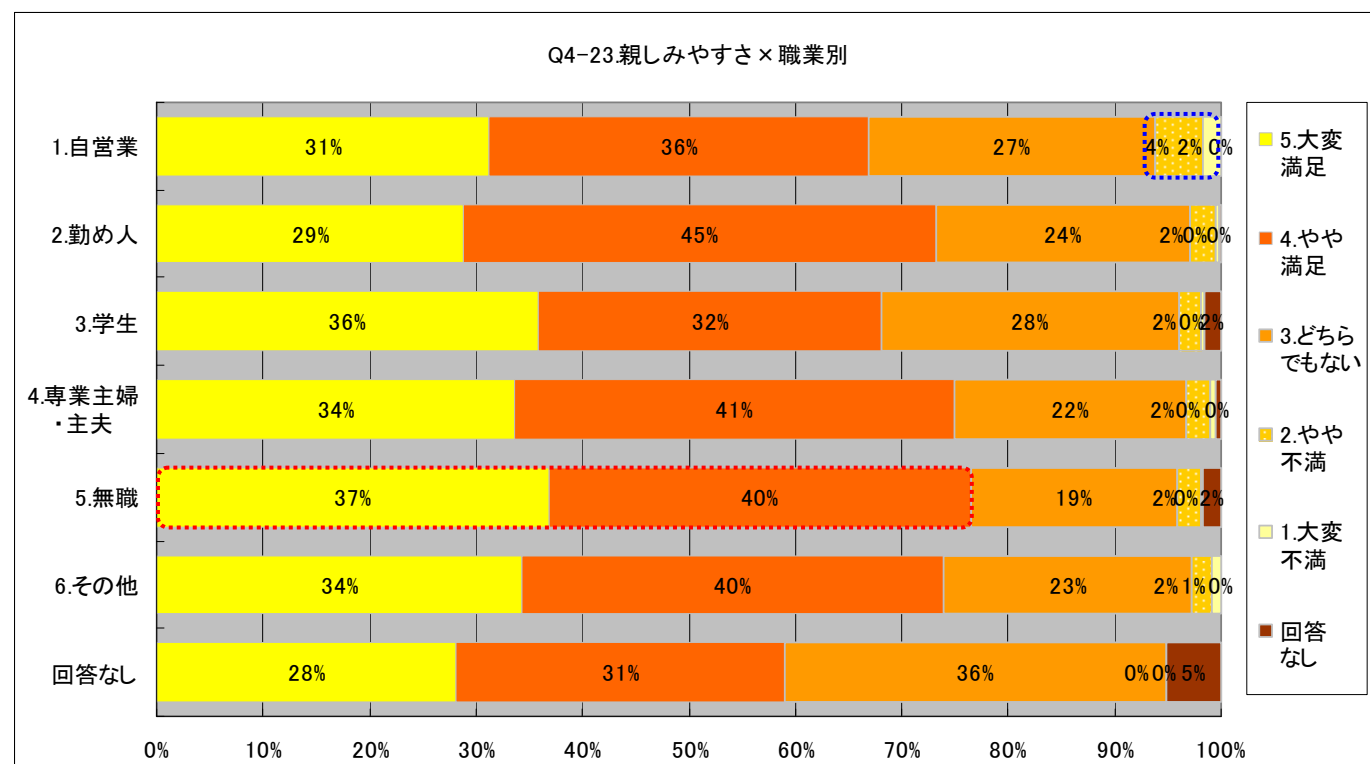
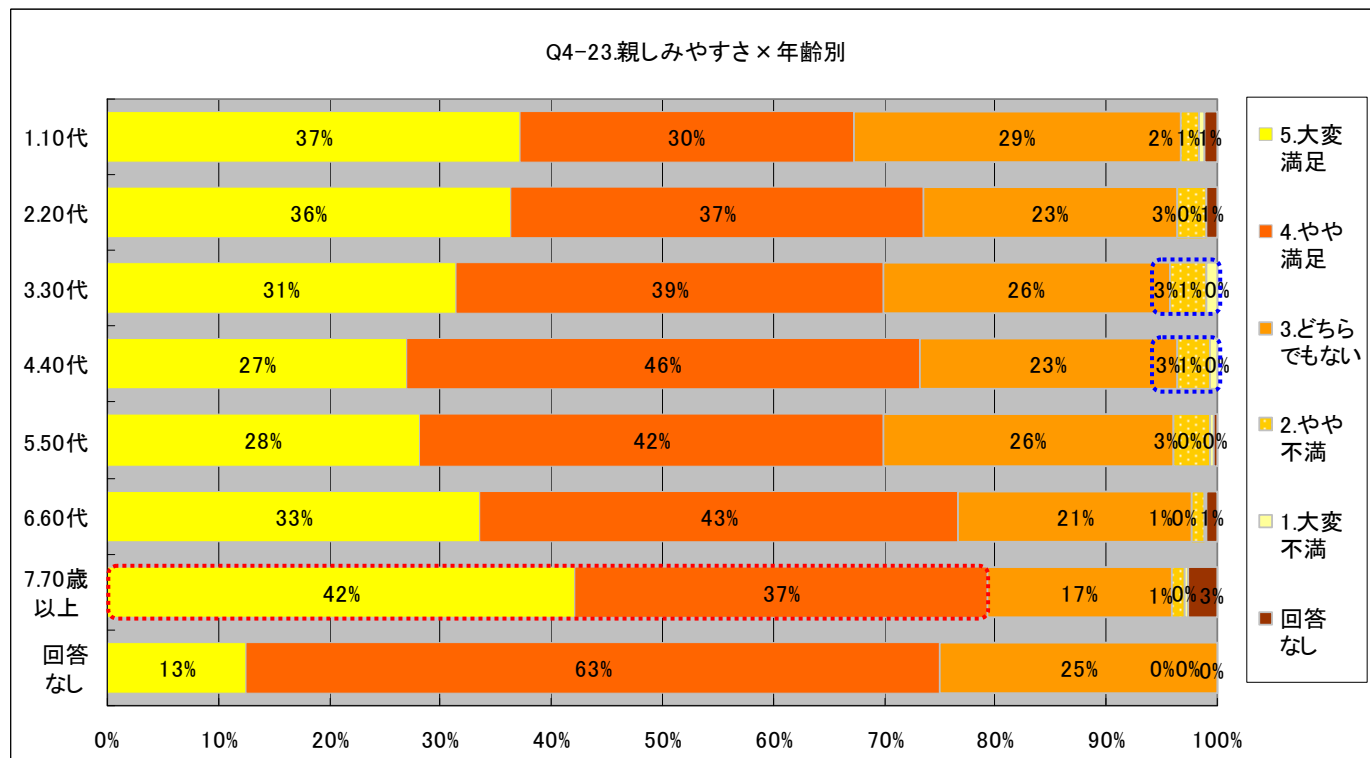
- ・5.大変満足・4.やや満足と回答している職業は、「無職」82%、次いで「専業主婦・主夫」81%
- ・1.大変不満・2.やや不満と回答している職業は、「自営業・無職」4%



2 調査結果

Q4-23.親しみやすさ × Q10.年齢 × Q11.職業

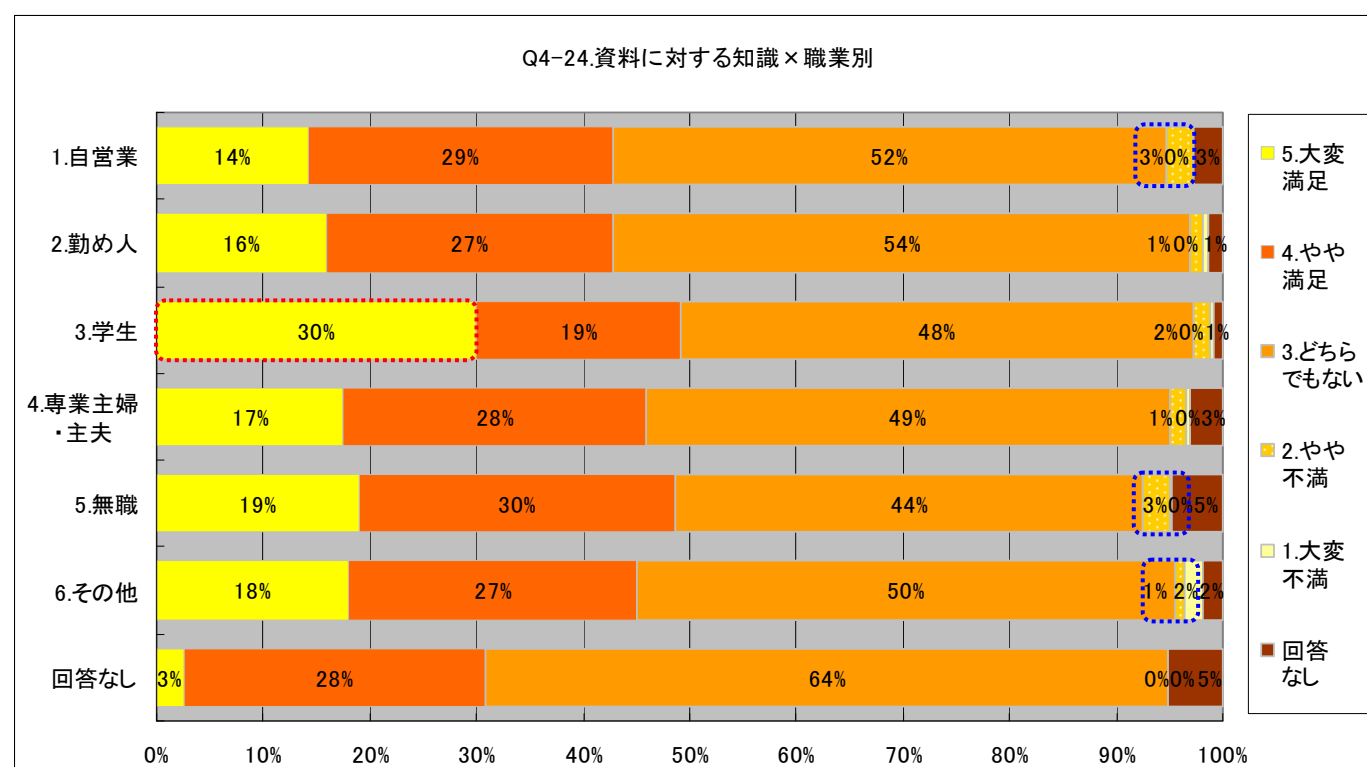
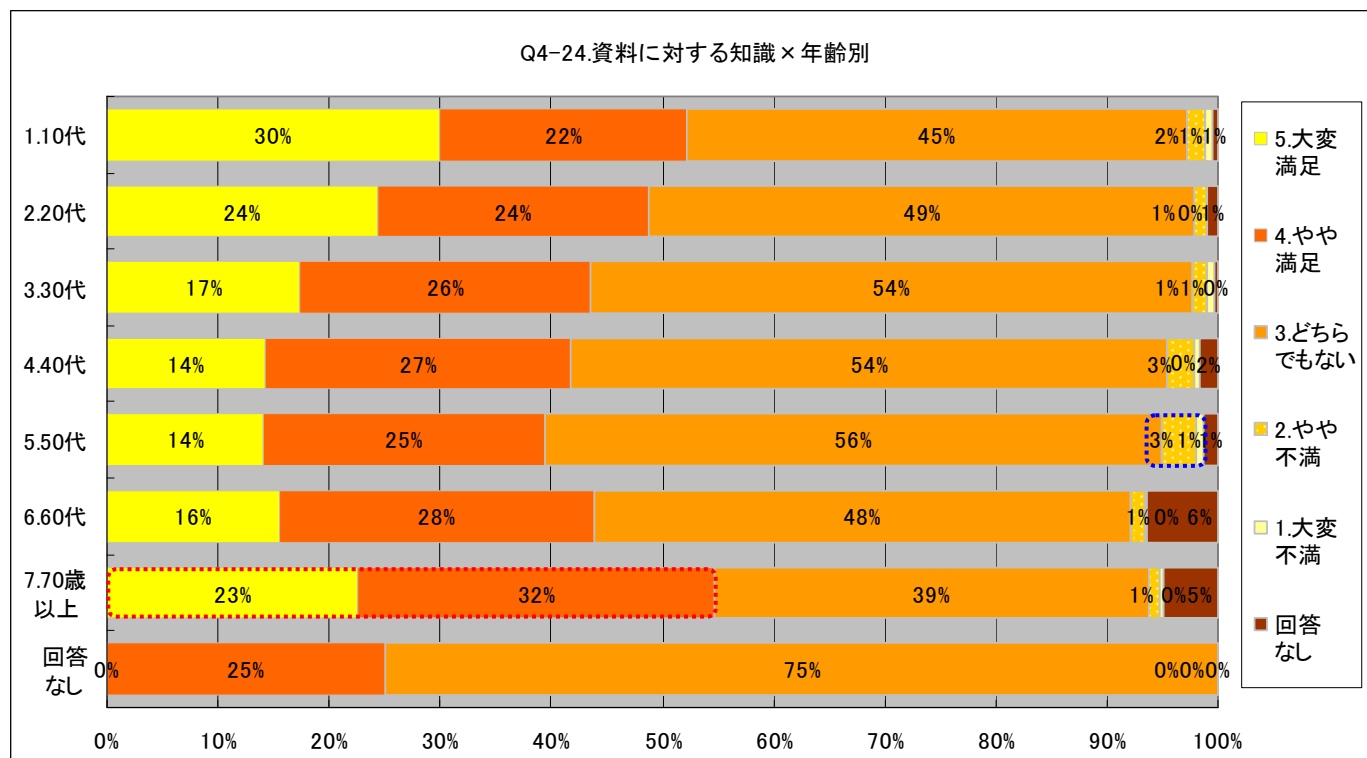
- ・5.大変満足・4.やや満足と回答している職業は、「無職」77%次いで「専業主婦・主夫」75%
- ・1.大変不満・2.やや不満と回答している職業は、「自営業」6%



2 調査結果

Q4-24.資料に対する知識 × Q10.年齢 × Q11.職業

- ・5.大変満足・4.やや満足と回答している職業は、「学生・無職」49%
- ・1.大変不満・2.やや不満と回答している職業は、「自営業・無職・その他」3%



2 調査結果

Q5.上記1.～25.にて「やや不満・大変不満」と答えられた方は、理由もお教えてください。

Q5.のフリーコメントでは、14.開館時間・閉館時間についての意見が最も多く、次いで18.座席の数についての意見が多い。

	全館 合計	中央	さる びあ	鶴川	金森	木曾 山崎	堺
総合計数	1536	412	216	258	273	185	192
1.2.本の品揃え・所蔵冊数	200	23	22	59	32	24	40
3.4.雑誌の品揃え・所蔵冊数	79	12	9	13	23	9	13
5.6.新聞の品揃え・所蔵冊数	26	6	2	5	7	1	5
7.8.視聴覚資料	121	57	12	10	15	18	9
9.貸出し冊数の上限(10冊まで)	21	6	3	2	4	4	2
10.リクエストサービス	71	17	7	9	10	8	20
11.検索機(OPAC)の使い易さ	64	25	6	5	11	3	14
12.職員への調べもの相談	2	0	0	0	1	1	0
13.返却ポストについて	89	31	9	12	19	6	12
14.開館時間・閉館時間	307	74	70	37	61	30	35
15.開館日数	44	14	11	8	5	4	2
16.冷暖房・空調	48	21	7	6	4	8	2
17.照明	13	3	2	0	1	4	3
18.座席の数	213	61	15	49	42	33	13
19.静かさ	86	25	14	13	19	8	7
20.案内表示	21	5	3	2	3	6	2
21.清掃状況	9	2	2	3	0	1	1
22.職員の態度	35	11	4	4	7	5	4
23.親しみやすさ	3	2	1	0	0	0	0
24.資料に対する知識	6	1	1	1	0	3	0
25.個人情報への配慮	3	0	1	0	0	1	1
★その他	53	15	8	11	6	6	7
☆他図書館について	22	1	7	9	3	2	0

2 調査結果

Q5.上記1.～25.にて「やや不満・大変不満」と答えられた方は、理由もお教えてください。

Q4で、満足度ポイントの低かった項目（5項目）

7. 8 視聴覚資料の品揃え・所蔵点数（CD・DVD・ビデオなど）	2. 98pt
-----------------------------------	---------

<主な理由>

- ・ CD・DVDの品揃えが少なく、古いものが多い
- ・ 新作のCD・DVDが少ない
- ・ 借りたいCD・DVDがいつも貸出中である
- ・ 中央図書館しかなく不公平、地域館でも貸出してほしい
- ・ 視聴覚資料の貸出期間を2週間にしてほしい
- ・ 視聴覚資料の予約が出来ない

18. 座席の数	3. 22pt
----------	---------

<主な理由>

- ・ 満席のことが多く、座ることが出来ない
- ・ 読書室以外にも勉強できる場所がほしい
- ・ 寝ている人や長時間独占している人がいて迷惑だ
- ・ 座席の数が利用人数に対して少なすぎる

3. 4 雑誌の品揃え・所蔵点数	3. 32pt
------------------	---------

<主な理由>

- ・ 雑誌の種類が少ない（以前に比べて減っている）
- ・ 雑誌の保存期間が短い
- ・ 雑誌の種類に偏りがみられる
- ・ 読みたい雑誌がない
- ・ 新刊雑誌の部数が少ない
- ・ 専門的な雑誌が少ない

2 調査結果

Q5.上記1.～25.にて「やや不満・大変不満」と答えられた方は、理由もお教えてください。

13. 図書館以外の返却・ポストの設置（現在未設置）

3. 34pt

＜主な理由＞

- ・ 返却ポストを各駅又は駅の周辺に設置してほしい(多くの他の自治体では設置済み)
- ・ 市民センター等の公共施設で返却したい
- ・ 家の近くに返却ポストを設置してほしい(コンビニ・スーパー等)
- ・ 24時間返却できる返却ポストを設置してほしい
- ・ 視聴覚の資料を返却したい

14. 開館時間・閉館時間

3. 35pt

＜主な理由＞

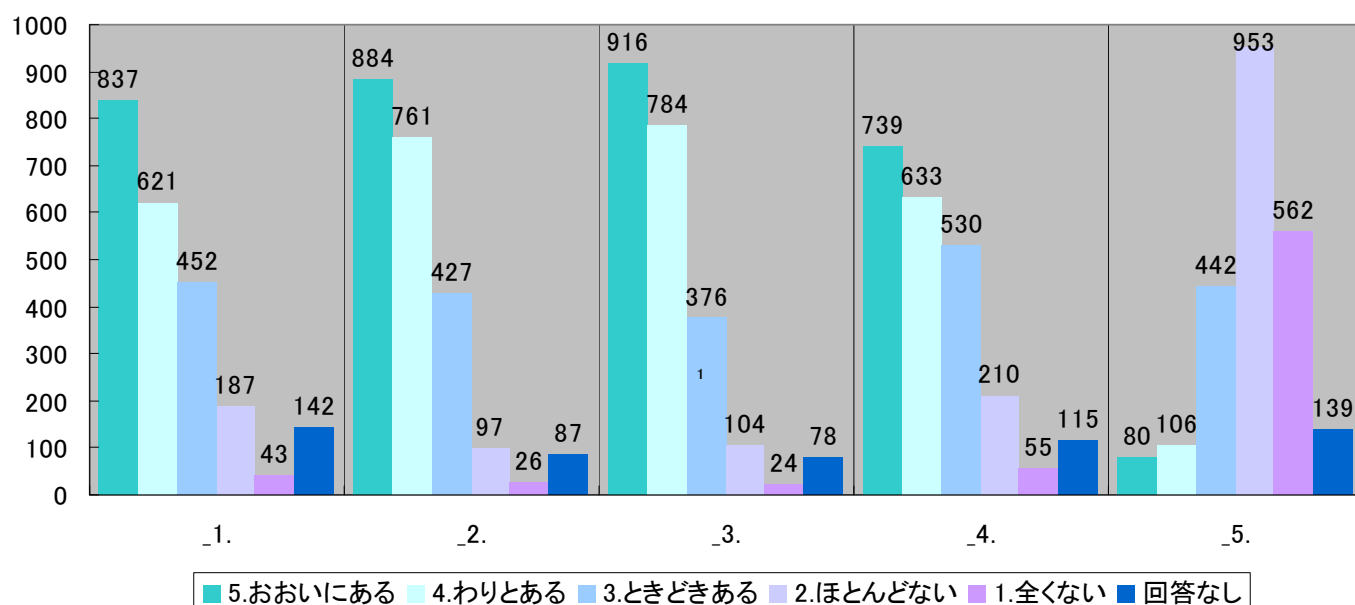
- ・ 開館時間を午前9時からにしてほしい
- ・ 閉館時間を他の自治体と同様に延長してほしい
- ・ 土、日の閉館時間を延長してほしい
- ・ 仕事をしていると閉館時間に間に合わない
- ・ 地域館の閉館時間を延長してほしい
- ・ 中央図書館以外は閉館時間が早すぎる

2 調査結果

Q6.図書館を利用した利点をお教えてください。

設問1～4までは”おおいにある”が最も多いが、設問5については”ほとんどない”が最も多い。

		合計	5 ・ おおいにある	4 ・ わりとある	3 ・ ときどきある	2 ・ ほとんどない	1 ・ 全くない	回答なし
	n=2282							
_1.学習・仕事に役立つ	件数	2282	837	621	452	187	43	142
	割合	100%	37%	27%	20%	8%	2%	6%
_2.生活に役立つ	件数	2282	884	761	427	97	26	87
	割合	100%	39%	33%	19%	4%	1%	4%
_3.有意義な時間を過ごせる	件数	2282	916	784	376	104	24	78
	割合	100%	40%	34%	16%	5%	1%	3%
_4.面白い図書や視聴覚資料などに出会えた	件数	2282	739	633	530	210	55	115
	割合	100%	32%	28%	23%	9%	2%	5%
_5.地域の人との交流の場となった	件数	2282	80	106	442	953	562	139
	割合	100%	4%	5%	19%	42%	25%	6%

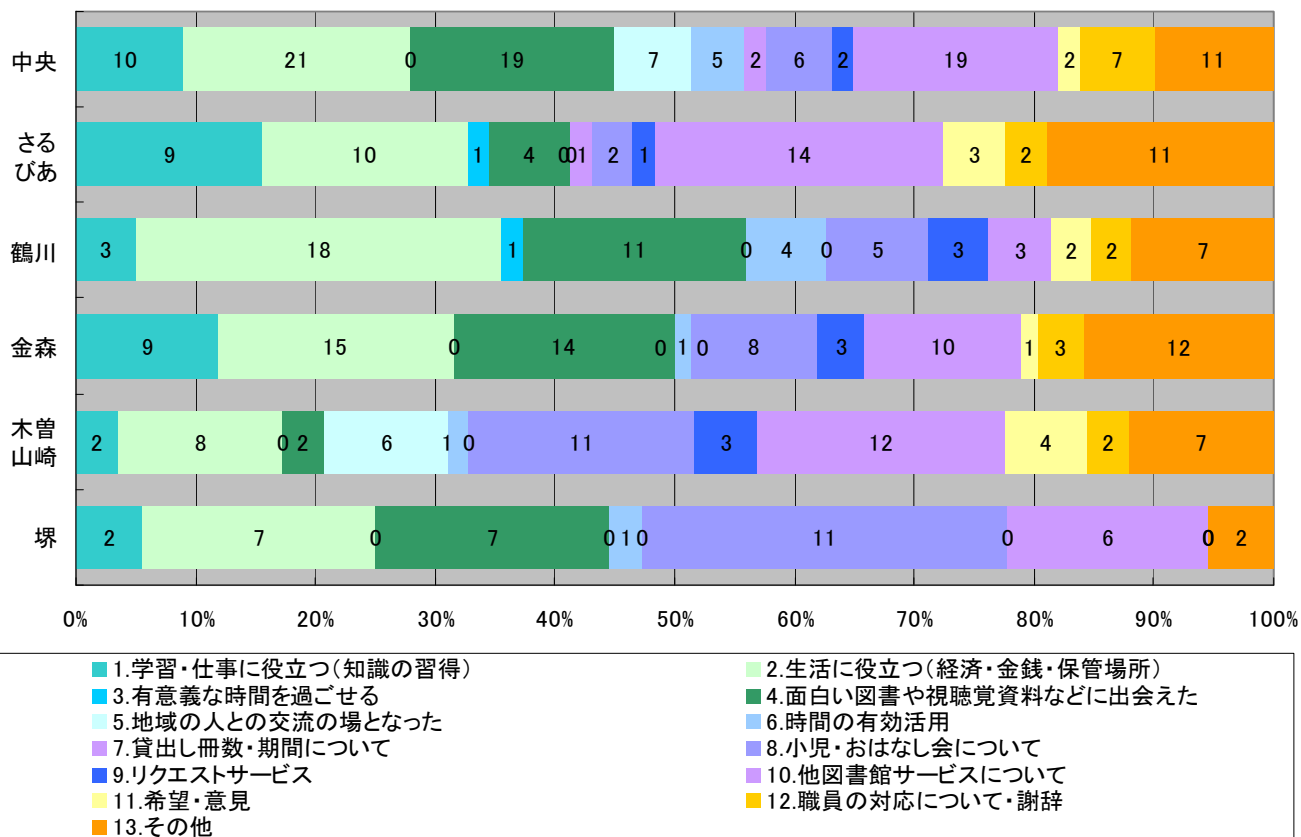


2 調査結果

Q7. Q6以外でその他にも、図書館を利用して良かったことがありましたら、お教えてください。

Q7.のフリーコメントでは、2.生活に役立つ(経済・金銭・保管場所)が最も多い。

	全館 合計	中央	さる びあ	鶴川	金森	木曽 山崎	堺
総合計数	398	111	58	59	76	58	36
1.学習・仕事に役立つ(知識の習得)	35	10	9	3	9	2	2
2.生活に役立つ(経済・金銭・保管場所)	79	21	10	18	15	8	7
3.有意義な時間を過ごす	2	0	1	1	0	0	0
4.面白い図書や視聴覚資料などに会えた	57	19	4	11	14	2	7
5.地域の人との交流の場となった	13	7	0	0	0	6	0
6.時間の有効活用	12	5	0	4	1	1	1
7.貸出し冊数・期間について	3	2	1	0	0	0	0
8.小児・おはなし会について	43	6	2	5	8	11	11
9.リクエストサービス	12	2	1	3	3	3	0
10.他図書館サービスについて	64	19	14	3	10	12	6
11.希望・意見	12	2	3	2	1	4	0
12.職員の対応について・謝辞	16	7	2	2	3	2	0
13.その他	50	11	11	7	12	7	2



2 調査結果

Q7. Q6以外でその他にも、図書館を利用して良かったことがありましたら、お教えてください。

主な意見（フリーコメントから）

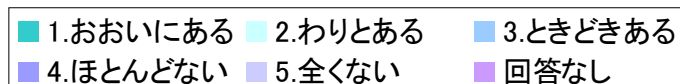
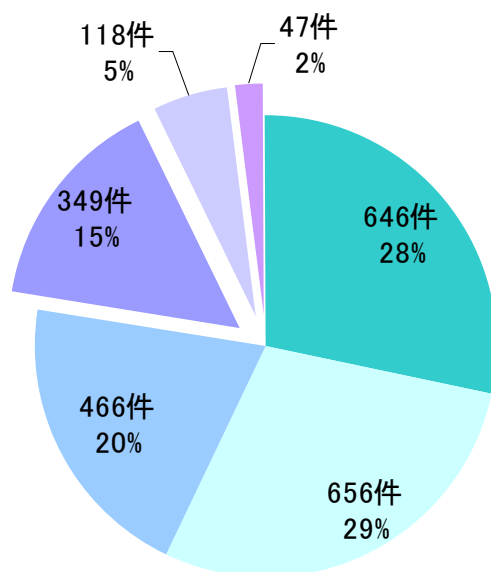
- ・ 本を購入する費用の節約になり、経済的に助かった
- ・ 書店で探しても見つからない本や高額な本が読めた
- ・ 色々な分野の本があり、手軽に見ることが出来るので、興味の幅が広がった
- ・ 最新の情報を入手することが出来た
- ・ 静かな場所で集中して勉強できた
- ・ 子どもが本好きになった
- ・ おはなし会を親子で楽しみにしている
- ・ 本を読む習慣が身についた
- ・ 日常の雑踏から離れ、気持ちを落ち着けられる場所だ
- ・ 地域のイベントのチラシや資料が置いてあり参加し、人間関係の輪が広がった
- ・ リクエストすればほぼ全ての本を読むことができ感謝している
- ・ レファレンスサービスにより知りたいことがわかった

2 調査結果

Q8.図書館に特定の本や調査目的を定めず来館することがあるか教えてください。

全館”ある(おおいにある・わりとある・ときどきあるを合算)”という回答が多いが、中でも金森図書館は1.おおいにあるの回答が多い。

n=2282		合計	1 ・ おおい にある	2 ・ わりと ある	3 ・ ときど きある	4 ・ ほとん どない	5 ・ 全く ない	回答 なし
全館	件数	2282	646	656	466	349	118	47
	割合	100%	28%	29%	20%	15%	5%	2%
1.中央図書館	件数	629	176	189	137	93	32	2
	割合	100%	28%	30%	22%	15%	5%	0%
2.さるびあ図書館	件数	315	84	82	57	46	21	25
	割合	100%	27%	26%	18%	15%	7%	8%
3.鶴川図書館	件数	311	73	92	75	55	15	1
	割合	100%	23%	30%	24%	18%	5%	0%
4.金森図書館	件数	392	135	109	74	51	13	10
	割合	100%	34%	28%	19%	13%	3%	3%
5.木曽山崎図書館	件数	316	88	90	64	53	19	2
	割合	100%	28%	28%	20%	17%	6%	1%
6.堺図書館	件数	319	90	94	59	51	18	7
	割合	100%	28%	29%	18%	16%	6%	2%

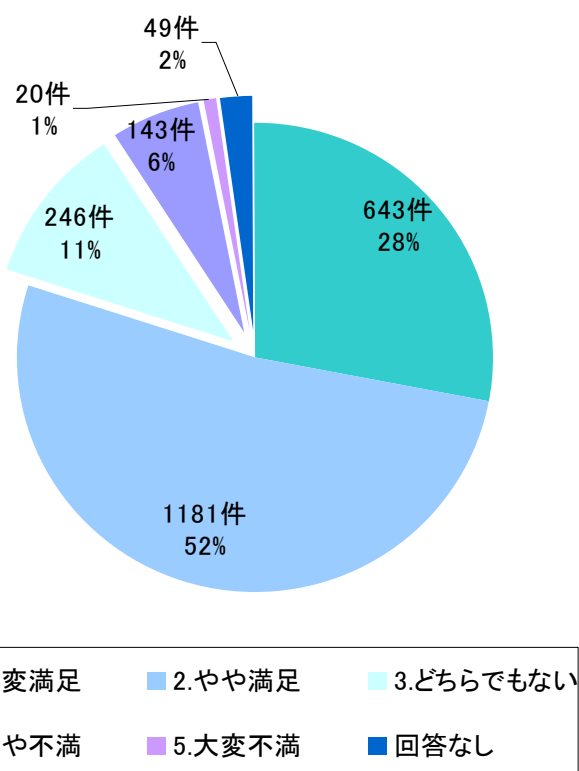


2 調査結果

Q9.町田市立図書館に満足しているか教えてください。

全体の80%は町田市立図書館に満足している。中でも中央図書館は”大変満足”の割合が高い。

n=2282		合計	1 ・ 大変満足	2 ・ やや満足	3 ・ どちらでもない	4 ・ やや不満	5 ・ 大変不満	回答なし
全館	件数	2282	643	1181	246	143	20	49
	割合	100%	28%	52%	11%	6%	1%	2%
1.中央図書館	件数	629	260	297	41	26	2	3
	割合	100%	41%	47%	7%	4%	0%	0%
2.さるびあ図書館	件数	315	78	163	31	19	1	23
	割合	100%	25%	52%	10%	6%	0%	7%
3.鶴川図書館	件数	311	60	156	48	37	7	3
	割合	100%	19%	50%	15%	12%	2%	1%
4.金森図書館	件数	392	118	212	30	19	4	9
	割合	100%	30%	54%	8%	5%	1%	2%
5.木曽山崎図書館	件数	316	76	173	40	21	4	2
	割合	100%	24%	55%	13%	7%	1%	1%
6.堺図書館	件数	319	51	180	56	21	2	9
	割合	100%	16%	56%	18%	7%	1%	3%

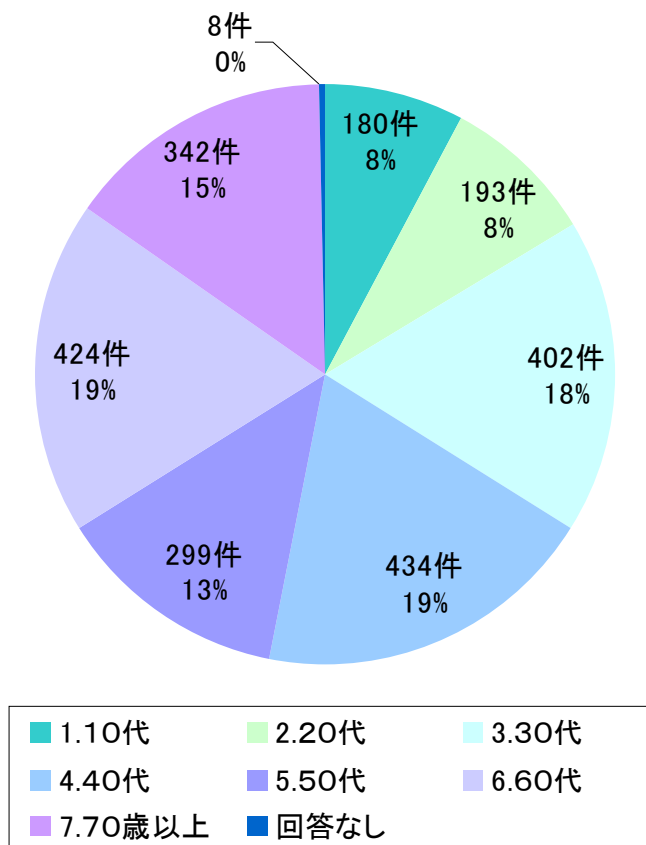


2 調査結果

Q10.あなたの年齢をお教えてください。

図書館利用者は30代以上が多く、中でも40代・60代が多い。

n=2282		合計	1 ・ 1 0 代	2 ・ 2 0 代	3 ・ 3 0 代	4 ・ 4 0 代	5 ・ 5 0 代	6 ・ 6 0 代	7 ・ 7 0 歳 以上	回答 なし
全館	件数	2282	180	193	402	434	299	424	342	8
	割合	100%	8%	8%	18%	19%	13%	19%	15%	0%
1.中央図書館	件数	629	80	101	88	104	70	93	93	0
	割合	100%	13%	16%	14%	17%	11%	15%	15%	0%
2.さるびあ図書館	件数	315	27	32	67	57	40	50	39	3
	割合	100%	9%	10%	21%	18%	13%	16%	12%	1%
3.鶴川図書館	件数	311	8	13	47	67	39	72	65	0
	割合	100%	3%	4%	15%	22%	13%	23%	21%	0%
4.金森図書館	件数	392	35	18	71	86	59	71	47	5
	割合	100%	9%	5%	18%	22%	15%	18%	12%	1%
5.木曽山崎図書館	件数	316	11	15	54	56	38	78	64	0
	割合	100%	3%	5%	17%	18%	12%	25%	20%	0%
6.堺図書館	件数	319	19	14	75	64	53	60	34	0
	割合	100%	6%	4%	24%	20%	17%	19%	11%	0%

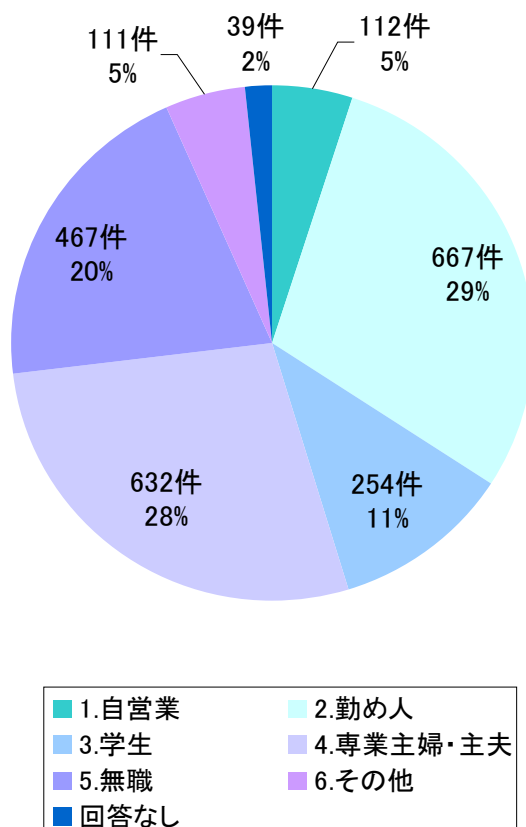


2 調査結果

Q11.あなたのご職業をお教えてください。

図書館利用者は勤め人が最も多く、次いで専業主婦・主夫の利用が多い。

		合計	1 ・ 自営業	2 ・ 勤め人	3 ・ 学生	4 ・ 主夫・専業主婦	5 ・ 無職	6 ・ その他	回答なし
全館	件数	2282	112	667	254	632	467	111	39
	割合	100%	5%	29%	11%	28%	20%	5%	2%
1.中央図書館	件数	629	35	192	124	125	116	37	0
	割合	100%	6%	31%	20%	20%	18%	6%	0%
2.さるびあ図書館	件数	315	17	95	42	74	56	9	22
	割合	100%	5%	30%	13%	23%	18%	3%	7%
3.鶴川図書館	件数	311	13	67	14	116	84	15	2
	割合	100%	4%	22%	5%	37%	27%	5%	1%
4.金森図書館	件数	392	15	125	41	112	71	20	8
	割合	100%	4%	32%	10%	29%	18%	5%	2%
5.木曽山崎図書館	件数	316	17	73	12	116	83	15	0
	割合	100%	5%	23%	4%	37%	26%	5%	0%
6.堺図書館	件数	319	15	115	21	89	57	15	7
	割合	100%	5%	36%	7%	28%	18%	5%	2%

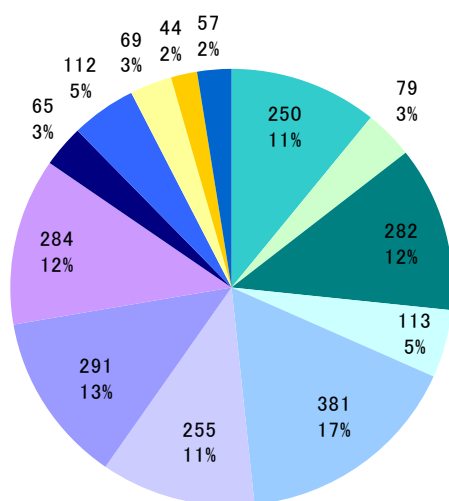


2 調査結果

Q12.あなたのお住まい地区をお教えてください。

利用者の住まいは鶴川地区が最も多い。

n=2282		合計	1 相原・小山地区	2 小山田・小野路地区	3 忠生地区	4 玉川学園地区	5 鶴川地区	6 成瀬地区	7 原町田地区	8 南町田地区	9 （町田市在勤・在学者）	10 （町田市在勤・在学者除く）	11 （町田市・協定市以外在学者）	12 （町田市・協定市以外在学者除く）	回答なし
全館	件数	2282	250	79	282	113	381	255	291	284	65	112	69	44	57
	割合	100%	11%	3%	12%	5%	17%	11%	13%	12%	3%	5%	3%	2%	2%
1.中央図書館	件数	629	14	19	40	59	44	99	120	74	33	57	41	23	6
	割合	100%	2%	3%	6%	9%	7%	16%	19%	12%	5%	9%	7%	4%	1%
2.さるびあ図書館	件数	315	5	17	33	30	38	14	110	4	4	9	13	13	25
	割合	100%	2%	5%	10%	10%	12%	4%	35%	1%	1%	3%	4%	4%	8%
3.鶴川図書館	件数	311	3	26	1	4	274	0	0	0	1	0	0	1	1
	割合	100%	1%	8%	0%	1%	88%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4.金森図書館	件数	392	1	1	0	12	3	142	3	205	2	7	5	3	8
	割合	100%	0%	0%	0%	3%	1%	36%	1%	52%	1%	2%	1%	1%	2%
5.木曽山崎図書館	件数	316	1	13	204	7	20	0	55	1	2	2	8	1	2
	割合	100%	0%	4%	65%	2%	6%	0%	17%	0%	1%	1%	3%	0%	1%
6.堺図書館	件数	319	226	3	4	1	2	0	3	0	23	37	2	3	15
	割合	100%	71%	1%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	7%	12%	1%	1%	5%



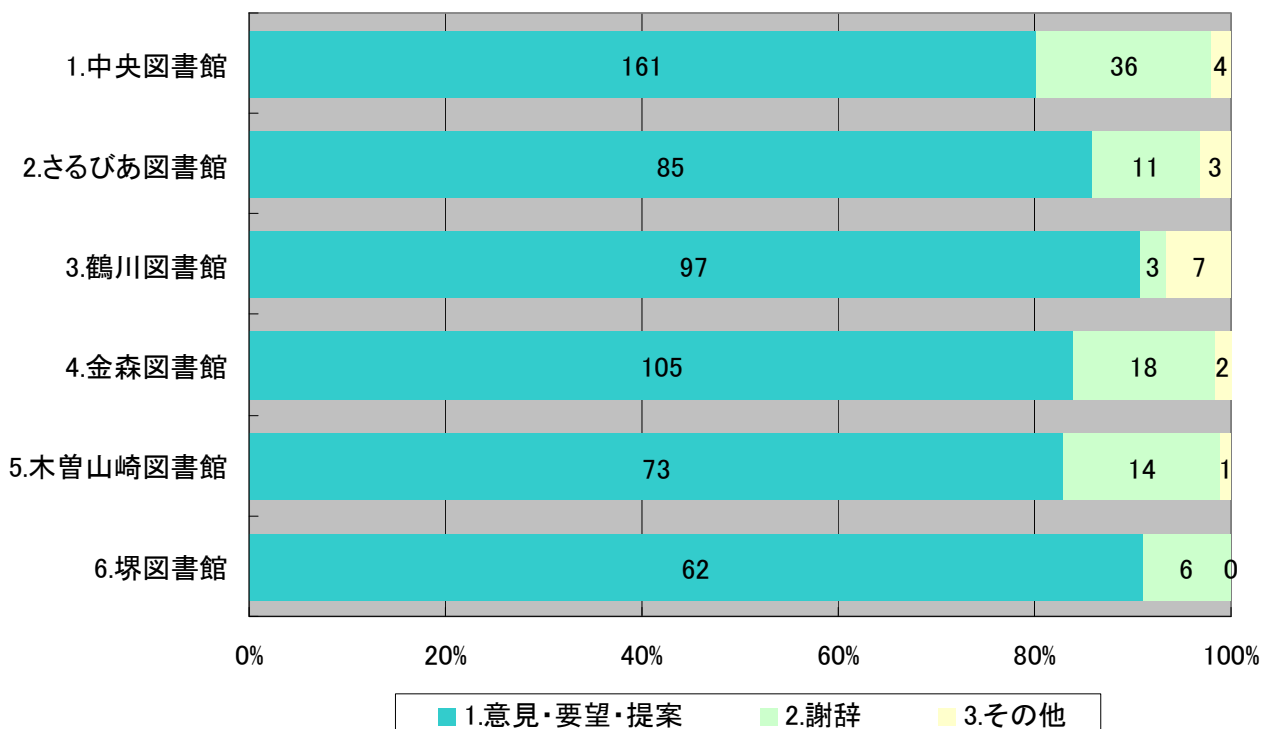
- 1.相原・小山地区
- 2.小山田・小野路地区
- 3.忠生地区
- 4.玉川学園地区
- 5.鶴川地区
- 6.成瀬地区
- 7.原町田地区
- 8.南町田地区
- 9.協定市（町田在勤学）
- 10.協定市（町田在勤学除く）
- 11.町田市・協定市以外（町田在勤学）
- 12.町田市・協定市以外（町田在勤学除く）
- 回答なし

2 調査結果

Q13.他、町田市立図書館について、ご意見・ご要望がありましたら、自由にご記入ください。

フリーコメントでは、意見・要望・提案の記載が最も多い。

n=2282		合計	1 ・ 意見 ・ 要望 ・ 提案	2 ・ 謝 辞	3 ・ そ の 他
全館	件数	688	583	88	17
	割合	100%	85%	13%	2%
1.中央図書館	件数	201	161	36	4
	割合	100%	80%	18%	2%
2.さるびあ図書館	件数	99	85	11	3
	割合	100%	86%	11%	3%
3.鶴川図書館	件数	107	97	3	7
	割合	100%	91%	3%	7%
4.金森図書館	件数	125	105	18	2
	割合	100%	84%	14%	2%
5.木曽山崎図書館	件数	88	73	14	1
	割合	100%	83%	16%	1%
6.堺図書館	件数	68	62	6	0
	割合	100%	91%	9%	0%



2 調査結果

Q13.他、町田市立図書館について、ご意見・ご要望がありましたら、自由にご記入ください。

主な意見・要望（フリーコメントから）

- ・ 協定市住民にもリクエストサービスが利用できるようにしてほしい
- ・ 人口の増加している図書館のない地区にも図書館がほしい
- ・ 協定市の拡大（横浜市、川崎市など）を望む
- ・ 新鶴川図書館に期待している
- ・ 鶴川図書館を残してほしい
- ・ 資料を閉架書庫に入れず、自由に見ることが出来るようにしてほしい
- ・ 図書館間の蔵書の移動などにより、魅力のある書架をつくってほしい
- ・ 借りた本のページの汚れ、書き込み、切り取りなど、状態の悪い本が多い
- ・ 職員の方々の対応が良く、大変満足している

ご利用者各位

『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。

いつも町田市立図書館をご利用いただき、誠にありがとうございます。

町田市立図書館では、皆様に快適に図書館をご利用いただくことを目指しております。

つきましては、日ごろご利用いただいております皆様に、普段お感じになられていること、ご意見、ご要望をお聞かせいただき、今後のサービス向上に役立ててまいりたいと考えております。お忙しいところ誠に恐縮ですが、是非調査にご協力くださいますよう、お願い申し上げます。

ご利用者さま アンケート 調査票

※該当する数字に○をお付け願います。

Q 1. 利用している町田市立の図書館をお教えてください。

複数の図書館をご利用いただいている場合には、その中でもよくご利用になる、2つの図書館をお教えてください。 8. その他とお答えの方は（ ）内もご記入ください。

- | | |
|------------|------------|
| 1. 中央図書館 | 5. 木曾山崎図書館 |
| 2. さるびあ図書館 | 6. 堺図書館 |
| 3. 鶴川図書館 | 7. 移動図書館 |
| 4. 金森図書館 | 8. その他（ ） |

Q 2. 図書館のご利用頻度をお教えてください。

6. その他とお答えの方は（ ）内もご記入ください。

- | | |
|---------------|---------------|
| 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. 2ヶ月に1度程度利用 |
| 3. 2週間に1度程度利用 | 6. その他（ ） |

◆以降の質問は、Q 1.にてお選び頂いた図書館に対しご回答ください。

Q 3. 次の項目の利用頻度をお教えてください。ご利用図書館に該当しない質問については、

『利用しない』をご回答ください。

	いつも 利用する	よく 利用する	ときどき 利用する	利用した ことがある	利用 しない	知らな かった
図書館内のサービスについて						
1. 図書の貸出し（本・雑誌など）	5	4	3	2	1	0
2. ※視聴覚資料の貸出し（CD・DVD・ビデオなど）	5	4	3	2	1	0
3. リクエストサービス（本・雑誌など）	5	4	3	2	1	0
4. 検索機（OPAC）による検索	5	4	3	2	1	0
5. 催し物（おはなし会・映画鑑賞会など）	5	4	3	2	1	0
6. ※点字図書の貸出し・障がい者向けサービス	5	4	3	2	1	0
7. 本・雑誌・新聞などの閲覧（調べもの含まず）	5	4	3	2	1	0
8. 資料を利用したの調べもの	5	4	3	2	1	0
9. 座席の利用	5	4	3	2	1	0
10. ※視聴覚資料の利用	5	4	3	2	1	0
11. レファレンスサービス（職員への相談）	5	4	3	2	1	0
その他のサービスについて						
12. 町田市ホームページ内の図書館に関するページ	5	4	3	2	1	0

※点字図書・視聴覚資料の貸出し及び利用は中央図書館にて実施しております。

Q 4. 次の項目の満足度をお教えてください。ご利用図書館に該当しない質問については、

『どちらでもない』をご回答ください。

	大変満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満
図書館の資料について					
1. 本の品揃え	5	4	3	2	1
2. 本の所蔵冊数	5	4	3	2	1
3. 雑誌の品揃え	5	4	3	2	1
4. 雑誌の所蔵点数	5	4	3	2	1
5. 新聞の品揃え	5	4	3	2	1
6. 新聞の所蔵点数	5	4	3	2	1
7. ※視聴覚資料の品揃え（CD・DVD・ビデオなど）	5	4	3	2	1
8. ※視聴覚資料の所蔵点数（CD・DVD・ビデオなど）	5	4	3	2	1
図書館のサービスについて					
9. 貸出し冊数の上限（10冊まで）	5	4	3	2	1
10. リクエストサービス	5	4	3	2	1
11. 検索機（OPAC）の使い易さ	5	4	3	2	1
12. 職員への調べもの相談	5	4	3	2	1
13. 図書館以外の返却ポストの設置（現在未設置）	5	4	3	2	1
14. 開館時間・閉館時間	5	4	3	2	1
15. 開館日数	5	4	3	2	1
図書館内の施設について					
16. 冷暖房・空調	5	4	3	2	1
17. 照明	5	4	3	2	1
18. 座席の数	5	4	3	2	1
19. 静かさ	5	4	3	2	1
20. 案内表示	5	4	3	2	1
21. 清掃状況	5	4	3	2	1
職員の対応について					
22. 職員の態度	5	4	3	2	1
23. 親しみやすさ	5	4	3	2	1
24. 資料に対する知識	5	4	3	2	1
25. 個人情報への配慮	5	4	3	2	1

※視聴覚資料の所蔵は中央図書館にて実施しております。

Q 5. 上記1. ～25. にて「やや不満・大変不満」と答えられた方は、理由もお教えてください。

Q 6. 図書館を利用した利点をお教えてください。

	おおいにある	わりとある	ときどきある	ほとんどない	全くない
1. 学習・仕事に役立つ	5	4	3	2	1
2. 生活に役立つ	5	4	3	2	1
3. 有意義な時間を過ごせる	5	4	3	2	1
4. 面白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場となった	5	4	3	2	1

Q 7. その他にも、図書館を利用して良かったことがありましたら、お教えてください。

Q 8. 図書館に特定の本や調査目的を定めず来館することがあるか教えてください。

- | | |
|-----------|-----------|
| 1. おおいにある | 4. ほとんどない |
| 2. わりとある | 5. 全くない |
| 3. ときどきある | |

Q 9. 町田市立図書館に満足しているか教えてください。

- | | |
|------------|---------|
| 1. 大変満足 | 4. やや不満 |
| 2. やや満足 | 5. 大変不満 |
| 3. どちらでもない | |

Q10. 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歳以上 |
| 4. 40代 | |

Q11. あなたのご職業をお教えてください。 6. その他とお答えの方は（ ）内もご記入ください。

- | | |
|--------|------------|
| 1. 自営業 | 4. 専業主婦・主夫 |
| 2. 勤め人 | 5. 無職 |
| 3. 学生 | 6. その他（ ） |

Q12. あなたのお住まい地区をお教えてください。

1. 相原・小山地区 …… (相原町 小山ヶ丘 小山町)
2. 小山田・小野路地区 (小野路町 上小山田町 下小山田町 真光寺 真光寺町 図師町 野津田町)
3. 忠生地区 …… (小山田桜台 木曽町 木曽東 木曽西 忠生 常盤町 矢部町 根岸町 山崎町 山崎)
4. 玉川学園地区 …… (玉川学園 東玉川学園 南大谷)
5. 鶴川地区 …… (大蔵町 金井 金井町 鶴川 能ヶ谷町 広袴 広袴町 三輪町 三輪緑山 薬師台)
6. 成瀬地区 …… (高ヶ坂 成瀬 成瀬ヶ丘 成瀬台 南成瀬)
7. 原町田地区 …… (旭町 中町 原町田 本町田 森野)
8. 南町田地区 …… (小川 金森 つくし野 鶴間 南つくし野)
9. 協定市 …… ★町田市在勤・在学者 (相模原市 八王子市 日野市 多摩市 稲城市 調布市 府中市)
10. 協定市 …… ☆町田市在勤・在学者を除く (相模原市 八王子市 日野市 多摩市 稲城市 調布市 府中市)
11. 町田市・協定市以外 ★町田市在勤・在学者
12. 町田市・協定市以外 ☆町田市在勤・在学者を除く

Q13. 他、町田市立図書館について、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。

ご記入頂いたアンケート用紙は調査員へお渡しくださいますよう、お願いいたします。
アンケート用紙にご記入いただいた事項は、アンケート調査集計以外の目的で使用いたしません。

2009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	2010年3月
編集	町田市立図書館◆評価プロジェクト チーム
調査分析	株式会社ベルシルテム24