

2012年度
町田市立図書館 利用者アンケート
調査報告書（概要版）

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、その中で、「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」とされ、各図書館で「図書館評価」を行うことが努力義務となりました。これを受け、町田市立図書館では、2009年度より「図書館評価」の取組みを開始しました。

その際、当館では、「図書館評価」のアプローチとして、

5ヶ年の中期的な計画の設定、

単年度取組目標とその結果評価、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の推移による実績評価、

利用者の利用意向やニーズなどのアンケート調査による満足度評価

を組み合わせ取り組みを進めました。

本書は、2009年度に続き、3年に1回実施することとした「第2回利用者アンケート」の報告書です。

第1回アンケートと比較するため、調査手法、アンケート件数、質問項目等は、できる限り前回と同様としました。

また、分析についても、満足度の経年変化は本書に記載し、他の項目の経年変化は、「2012年度図書館評価」の各評価項目値の変化として分析し、記載してまいります。

これからもこれらの取組みを通じ、2012年度に定めた「図書館運営理念」の実現と市民に信頼される図書館を目指し事業を進めてまいります。どうぞよろしくお願いいたします。

最後となりますが、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。

2013年 8月

町田市立図書館長
尾留川 朗

目次

目次	P.1
1 調査概要	
1 調査概要	P.2
2 調査設問	P.3
3 満足度について	P.5
4 集計について	P.6
2 調査結果	
1 Q1.	P.7
2 Q2.	P.8
3 Q3	P.9
4 Q4-1～13	P.11
5 Q5-1～26	P.12
6 Q6.	P.25
7 Q7.	P.28
8 Q8.	P.29
9 Q9.	P.31
10 Q10.	P.32
11 Q11.	P.33
12 Q12.	P.34
13 Q13.	P.35
〈資料〉 アンケート用紙	P.37

1-1 調査概要

調査目的

町田市立図書館7館(中央図書館・さるびあ図書館・鶴川駅前図書館・鶴川図書館・金森図書館・木曽山崎図書館・堺図書館)へ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7館に来館した利用者

調査方法

配布式

サンプル数

2566件

調査期間

2012.11.28(水)、30(金)、12.2(日)

分析機関

ヒューマンタッチ株式会社

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。	M9
Q2.	図書館のご利用頻度をお教えてください。	S6
Q3.	今日のご来館の目的をお教えてください。	M7
	－1 図書館資料貸出・返却 －2 予約資料の申し込み・受け取り －3 閲覧 －4 催し物(おはなし会・映画鑑賞会など)への参加 －5 学習・調べもの －6 特に目的なし －7 その他	
Q4.	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 館内の検索機(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 レファレンスサービス(職員への相談) －10 座席の利用 －11 (持ち込み)パソコン席の利用 －12 町田市ホームページ内の図書館に関するページ －13 インターネットによる検索・予約・貸出延長	－ － － － － － － － － － － － －
Q5.	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 職員への調べもの相談 －13 図書館以外の返却ポストの設置 －14 市民センター等での予約資料受け渡しサービス －15 開館時間・閉館時間 －16 開館日数 －17 冷暖房・空調 －18 照明 －19 座席の数 －20 静かさ －21 案内表示 －22 清掃状況	－ －

1-2 調査設問

設問番号	設問内容	回答形式
Q5.	次の項目の満足度をお教えてください。	S5
	－23 職員の態度	－
	－24 親しみやすさ	－
	－25 資料に対する知識	－
	－26 個人情報への配慮	－
Q6.	上記1.～26.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
Q7.	図書館を利用して以下のような事がありましたか？	S5
	－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 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きっかけになった	－
Q8.	今後の図書館に新たに望むサービスについて教えてください。	FA
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。	S15
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

Q5の設問1～26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_Q5 設問1～26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。

1- 4 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。

- 択一の設問は円グラフ(一部、帯グラフ)で集計しています。
- 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ことがあります。
(例) Aの割合が40.6%の場合、表示は四捨五入して41%、
Bの割合が41.5%の場合、表示は四捨五入して42%という表示になります。
A+Bは82.1%(40.6% + 41.5%)になり、表示は四捨五入して82%となります。
この際、Aの表示上の41%と、Bの表示上の42%の合計83%にならない点にご注意下さい。
(A: 40.4、B: 41.4の場合なども同様です。)

2 調査結果

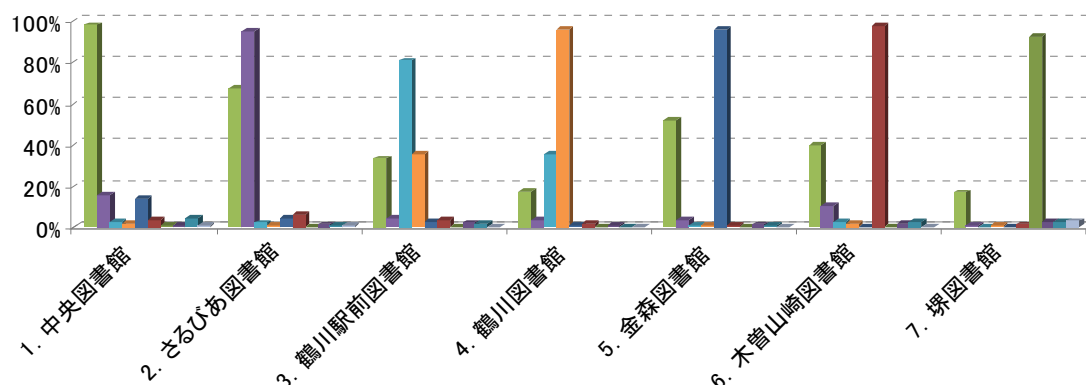
Q1.利用している町田市立の図書館をお教えてください。(2つまで選択可)

「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。尚、鶴川駅前図書館と鶴川図書館は相互に利用している割合が高い。

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. 鶴川駅前図書館	4. 鶴川図書館	5. 金森図書館	6. 木曾山崎図書館	7. 堺図書館	8. 移動図書館	9. 町田市民文学館	回答なし
n=3924											
全館	3,924	1,324	458	504	476	403	365	280	38	57	19
	100%	34%	12%	13%	12%	10%	9%	7%	1%	1%	0%
1. 中央図書館	602	589	92	15	12	84	22	5	5	26	6
	142%	98%	15%	2%	2%	14%	4%	1%	1%	4%	1%
2. さるびあ図書館	304	205	288	7	2	13	19	0	4	2	2
	178%	67%	95%	2%	1%	4%	6%	0%	1%	1%	1%
3. 鶴川駅前図書館	452	150	21	364	161	12	17	1	10	9	1
	165%	33%	5%	81%	36%	3%	4%	0%	2%	2%	0%
4. 鶴川図書館	305	53	11	107	292	2	5	0	2	1	0
	155%	17%	4%	35%	96%	1%	2%	0%	1%	0%	0%
5. 金森図書館	303	156	11	3	2	290	2	1	4	3	1
	156%	51%	4%	1%	1%	96%	1%	0%	1%	1%	0%
6. 木曾山崎図書館	304	121	32	8	5	1	296	1	5	8	0
	157%	40%	11%	3%	2%	0%	97%	0%	2%	3%	0%
7. 堺図書館	296	50	3	0	2	1	4	272	8	8	9
	121%	17%	1%	0%	1%	0%	1%	92%	3%	3%	3%

■ 中央図書館
 ■ さるびあ図書館
 ■ 鶴川駅前図書館
 ■ 鶴川図書館
 ■ 金森図書館
■ 木曾山崎図書館
 ■ 堺図書館
 ■ 移動図書館
 ■ 町田市民文学館
 ■ 回答なし



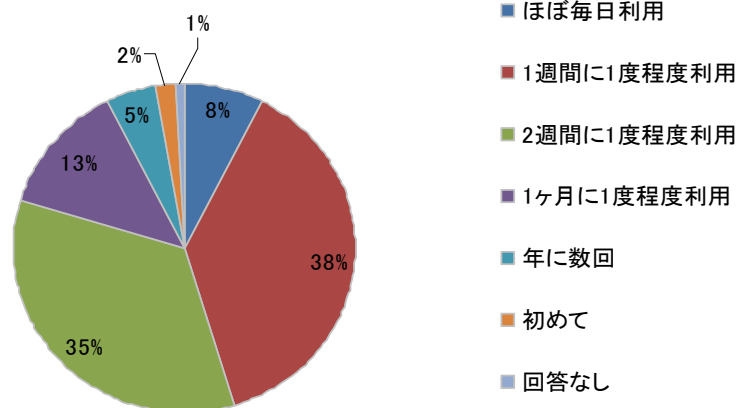
2 調査結果

Q2.図書館のご利用頻度をお教えてください。(最も近いものを1つ選んで下さい)

「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を占め、合計すると7割前後になる。
鶴川駅前図書館は新しく開館したため、初めての割合が高い。(2012年10月17日開館)

上段: 人数 下段: 割合

	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. 年 に 数 回	6. 初 め て	回 答 な し
n=2566								
全館	2,566	194	965	887	327	124	49	20
	100%	8%	38%	35%	13%	5%	2%	1%
1. 中央図書館	602	68	261	165	63	26	10	9
	100%	11%	43%	27%	10%	4%	2%	1%
2. さるびあ図書館	304	26	100	114	36	20	5	3
	100%	9%	33%	38%	12%	7%	2%	1%
3. 鶴川駅前図書館	452	28	146	146	72	30	28	2
	100%	6%	32%	32%	16%	7%	6%	0%
4. 鶴川図書館	305	16	132	108	38	9	1	1
	100%	5%	43%	35%	12%	3%	0%	0%
5. 金森図書館	303	16	110	119	45	9	3	1
	100%	5%	36%	39%	15%	3%	1%	0%
6. 木曾山崎図書館	304	29	123	105	32	12	0	3
	100%	10%	40%	35%	11%	4%	0%	1%
7. 堺図書館	296	11	93	130	41	18	2	1
	100%	4%	31%	44%	14%	6%	1%	0%



2 調査結果

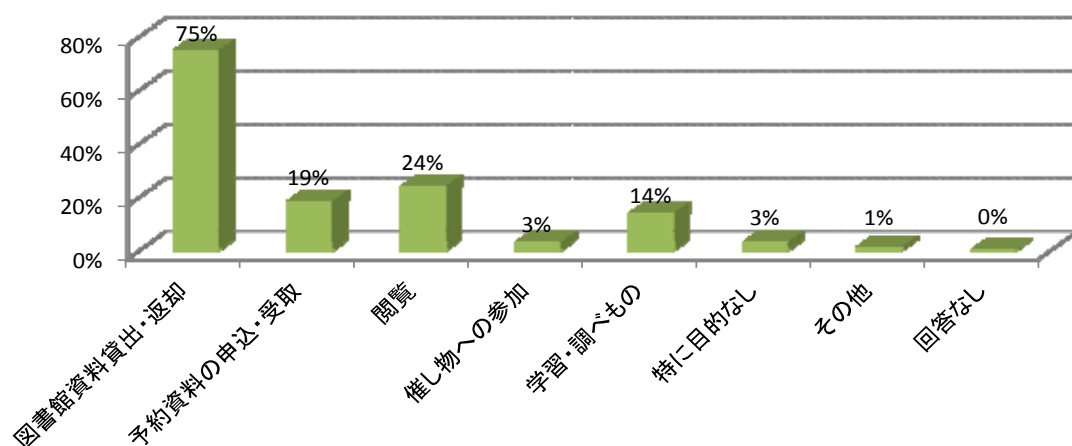
Q3.今日のご来館の目的をお教えてください。(複数回答可)

いずれの図書館でも「図書館資料貸出・返却」が圧倒的に多い。
(有効回答数(回収数-回答なし)で割合を算出)

上段:人数 下段:割合

	有効回答数	1. 図書館資料貸出・返却	2. 予約資料の申込・受取	3. 閲覧	4. 催し物への参加	5. 学習・調べもの	6. 特に目的なし	7. その他	回答なし
n=2561									
全館	2,561	1,921	475	621	78	359	82	37	5
		75%	19%	24%	3%	14%	3%	1%	0%
1. 中央図書館	601	424	99	183	35	133	19	7	1
		71%	16%	30%	6%	22%	3%	1%	0%
2. さるびあ図書館	303	234	86	52	4	39	15	2	1
		77%	28%	17%	1%	13%	5%	1%	0%
3. 鶴川駅前図書館	452	290	41	140	6	97	18	16	0
		64%	9%	31%	1%	21%	4%	4%	0%
4. 鶴川図書館	305	251	72	43	5	19	7	2	0
		82%	24%	14%	2%	6%	2%	1%	0%
5. 金森図書館	303	243	78	63	5	26	11	4	0
		80%	26%	21%	2%	9%	4%	1%	0%
6. 木曽山崎図書館	303	245	62	69	13	21	4	3	1
		81%	20%	23%	4%	7%	1%	1%	0%
7. 堺図書館	294	234	37	71	10	24	8	3	2
		80%	13%	24%	3%	8%	3%	1%	1%

全館

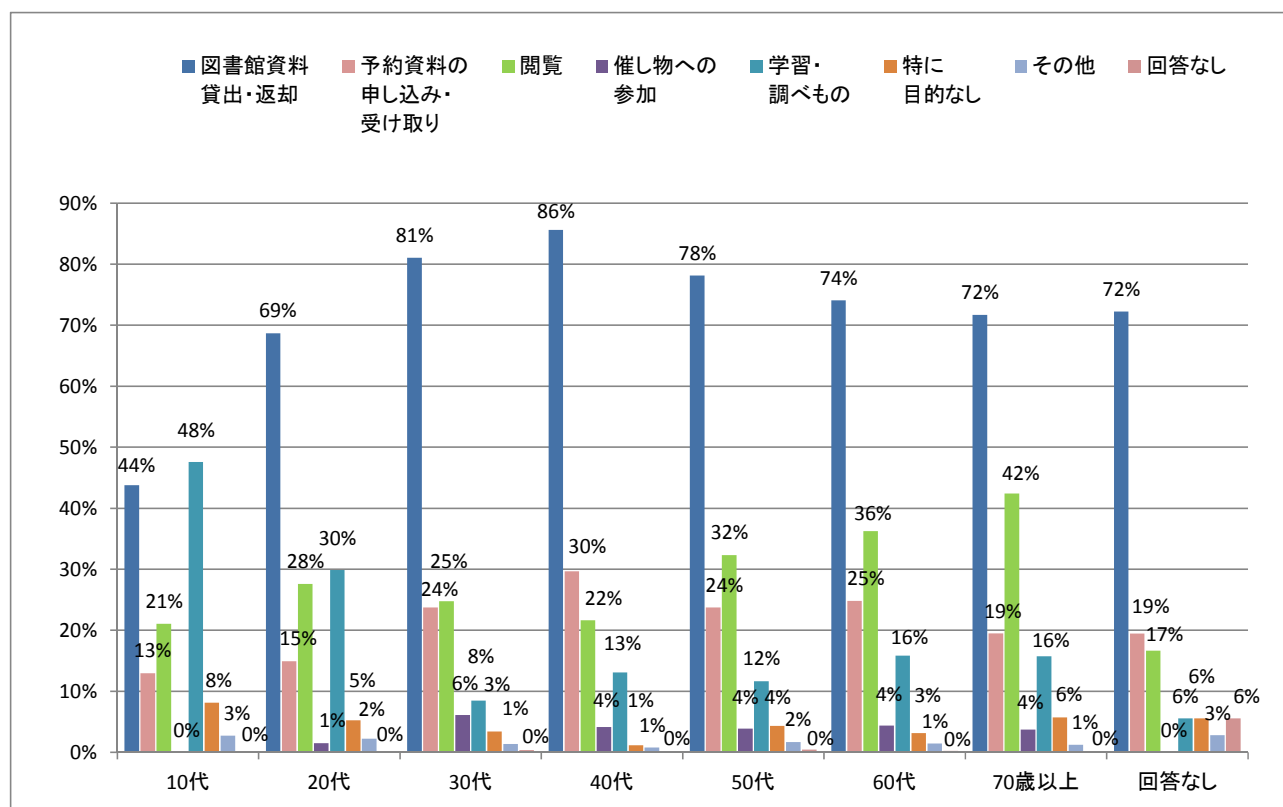


2 調査結果

Q3.今日のご来館の目的をお教えてください × Q10.年齢

・20代以上は全て「図書館資料貸出・返却」が圧倒的に多いが、10代では、「学習・調べもの」が上回った。
(複数回答のため、有効回答数は属性より)

	有効回答数	図書館資料 貸出・返却	予約資料の 申し込み・ 受け取り	閲覧	催し物への 参加	学習・ 調べもの	特に 目的なし	その他	回答なし
10代	185	81	24	39	0	88	15	5	0
		44%	13%	21%	0%	48%	8%	3%	0%
20代	134	92	20	37	2	40	7	3	0
		69%	15%	28%	1%	30%	5%	2%	0%
30代	364	295	70	73	18	25	10	5	1
		81%	24%	25%	6%	8%	3%	1%	0%
40代	508	435	129	94	18	57	5	4	0
		86%	30%	22%	4%	13%	1%	1%	0%
50代	297	232	55	75	9	27	10	5	1
		78%	24%	32%	4%	12%	4%	2%	0%
60代	555	411	102	149	18	65	13	8	1
		74%	25%	36%	4%	16%	3%	1%	0%
70歳以上	487	349	68	148	13	55	20	6	0
		72%	19%	42%	4%	16%	6%	1%	0%
回答なし	36	26	7	6	0	2	2	1	2
		72%	19%	17%	0%	6%	6%	3%	6%
合計	2,566	1,921	475	621	78	359	82	37	5
		75%	19%	24%	3%	14%	3%	1%	0%



2 調査結果

Q4. 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。

利用頻度が高いのは(いつも利用する＋よく利用する)、設問1が74%と一番高く、以下、設問7:27%、設問3:26%、設問13:25%となっている。(20%以上)

		上段:人数 下段:割合						
全館 n=2566	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 かった	回答 なし
1. 図書の貸出し(本・雑誌など)	2,566 100%	1,194 47%	691 27%	400 16%	108 4%	140 5%	14 1%	19 1%
2. 視聴覚資料の貸出し(CD・DVD・ビデオなど)	2,566 100%	61 2%	92 4%	224 9%	345 13%	1,652 64%	173 7%	19 1%
3. リクエストサービス(本・雑誌など)	2,566 100%	396 15%	277 11%	357 14%	340 13%	1,102 43%	75 3%	19 1%
4. 館内の検索機(OPAC)による検索	2,566 100%	171 7%	283 11%	530 21%	373 15%	1,110 43%	80 3%	19 1%
5. 催し物(おはなし会・映画鑑賞会など)	2,566 100%	28 1%	47 2%	124 5%	345 13%	1,858 72%	145 6%	19 1%
6. 点字図書の貸出し・障がい者向けサービス	2,566 100%	7 0%	14 1%	36 1%	28 1%	2,237 87%	225 9%	19 1%
7. 本・雑誌・新聞などの閲覧(調べもの含まず)	2,566 100%	273 11%	422 16%	641 25%	414 16%	756 29%	41 2%	19 1%
8. 資料を利用しての調べもの	2,566 100%	106 4%	194 8%	444 17%	533 21%	1,212 47%	58 2%	19 1%
9. レファレンスサービス(職員への相談)	2,566 100%	29 1%	62 2%	199 8%	423 16%	1,677 65%	157 6%	19 1%
10. 座席の利用	2,566 100%	202 8%	266 10%	473 18%	522 20%	1,036 40%	48 2%	19 1%
11. (持ち込み)パソコン席の利用	2,566 100%	13 1%	20 1%	57 2%	56 2%	2,078 81%	323 13%	19 1%
12. 町田市ホームページ内の図書館に関するページ	2,566 100%	253 10%	224 9%	282 11%	334 13%	1,267 49%	187 7%	19 1%
13. インターネットによる検索・予約・貸出延長	2,566 100%	415 16%	226 9%	191 7%	157 6%	1,316 51%	242 9%	19 1%

2 調査結果

Q5 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。

満足度が高いのは、順に、設問9(4.28pt) 設問23(4.24pt) 設問24(4.13pt) 設問22(4.12pt) 設問18(4.06pt)。
逆に、満足度の低いのは順に、設問7(2.97pt) 設問8(2.97pt) となっている。

上段：人数 下段：割合								満足度測定対象数	満足度 (Pt.)	2009年度 満足度 (Pt.)	比較 (Pt.)
全館 n=2566	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				
1. 本の品揃え	2,566 100%	485 19%	1,168 46%	495 19%	343 13%	39 2%	36 1%	2,530	3.68	3.67	0.01
2. 本の所蔵冊数	2,566 100%	449 17%	1,052 41%	676 26%	318 12%	35 1%	36 1%	2,530	3.62	3.64	-0.02
3. 雑誌の品揃え	2,566 100%	275 11%	792 31%	1,120 44%	307 12%	36 1%	36 1%	2,530	3.38	3.34	0.04
4. 雑誌の所蔵点数	2,566 100%	247 10%	712 28%	1,264 49%	277 11%	30 1%	36 1%	2,530	3.34	3.32	0.02
5. 新聞の品揃え	2,566 100%	295 11%	592 23%	1,563 61%	63 2%	17 1%	36 1%	2,530	3.43	3.45	-0.02
6. 新聞の所蔵点数	2,566 100%	238 9%	541 21%	1,681 66%	56 2%	14 1%	36 1%	2,530	3.37	3.40	-0.03
7. 視聴覚資料の品揃え(CD・DVD・ビデオなど)	2,566 100%	62 2%	186 7%	1,969 77%	230 9%	83 3%	36 1%	2,530	2.97	2.98	-0.01
8. 視聴覚資料の所蔵点数(CD・DVD・ビデオなど)	2,566 100%	58 2%	174 7%	2,014 78%	205 8%	79 3%	36 1%	2,530	2.97	2.99	-0.02
9. 貸出し冊数の上限(10冊まで)	2,566 100%	1,342 52%	688 27%	389 15%	87 3%	24 1%	36 1%	2,530	4.28	4.35	-0.07
10. リクエストサービス	2,566 100%	824 32%	639 25%	934 36%	92 4%	41 2%	36 1%	2,530	3.84	3.84	0.00
11. 検索機(OPAC)の使い易さ	2,566 100%	341 13%	638 25%	1,346 52%	169 7%	36 1%	36 1%	2,530	3.43	3.47	-0.04
12. 職員への調べもの相談	2,566 100%	434 17%	571 22%	1,490 58%	28 1%	7 0%	36 1%	2,530	3.55	3.58	-0.03
13. 図書館以外の施設での返却ポストの設置	2,566 100%	476 19%	581 23%	1,344 52%	100 4%	29 1%	36 1%	2,530	3.54	3.33	0.21
14. 市民センター等での予約資料受け渡しサービス・返却	2,566 100%	241 9%	378 15%	1,872 73%	27 1%	12 0%	36 1%	2,530	3.32		
15. 開館時間・閉館時間	2,566 100%	415 16%	826 32%	757 30%	457 18%	75 3%	36 1%	2,530	3.41	3.35	0.06
16. 開館日数	2,566 100%	542 21%	932 36%	846 33%	178 7%	32 1%	36 1%	2,530	3.70	3.73	-0.03
17. 冷暖房・空調	2,566 100%	865 34%	1,032 40%	545 21%	76 3%	12 0%	36 1%	2,530	4.05	3.94	0.11
18. 照明	2,566 100%	867 34%	1,045 41%	524 20%	83 3%	11 0%	36 1%	2,530	4.06	3.99	0.07
19. 座席の数	2,566 100%	438 17%	745 29%	794 31%	472 18%	81 3%	36 1%	2,530	3.39	3.22	0.17
20. 静かさ	2,566 100%	655 26%	973 38%	692 27%	174 7%	36 1%	36 1%	2,530	3.81	3.70	0.11
21. 案内表示	2,566 100%	556 22%	926 36%	933 36%	105 4%	10 0%	36 1%	2,530	3.76	3.65	0.11
22. 清掃状況	2,566 100%	930 36%	1,020 40%	551 21%	23 1%	6 0%	36 1%	2,530	4.12	4.04	0.08
23. 職員の態度	2,566 100%	1,108 43%	972 38%	406 16%	36 1%	8 0%	36 1%	2,530	4.24	4.13	0.11
24. 親しみやすさ	2,566 100%	949 37%	1,000 39%	541 21%	32 1%	8 0%	36 1%	2,530	4.13	4.03	0.10
25. 資料に対する知識	2,566 100%	478 19%	733 29%	1,283 50%	25 1%	11 0%	36 1%	2,530	3.65	3.62	0.03
26. 個人情報への配慮	2,566 100%	534 21%	677 26%	1,286 50%	26 1%	7 0%	36 1%	2,530	3.67	3.67	0.00

2 調査結果

Q5 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。

3年前のアンケート結果との比較分析

前回実施 2009年10月23日・25日・28日

- 1 満足度ポイントが一番上昇したものは、「図書館以外の施設での返却ポストの設置」で0.21ポイント上昇した。

2010年1月から小山市民センター・忠生市民センターで返却図書の受付を開始し、9月から前2ヶ所のセンターと南町田駅前連絡所にて予約資料の受渡しサービスと返却図書の受付を開始した。このため、返却ポストの設置場所が増え、またより身近になり、満足度が上昇したと思われる。

- 2 満足度ポイントが一番下降したものは、「貸出し冊数の上限(10冊まで)」で0.07ポイント下降した。

1999年11月から貸出冊数制限の緩和を行い、4冊から10冊になった。前回と比較した場合の満足度ポイントは下降したが、満足度が4.28と全項目中一番高く、大変満足と回答した利用者が52パーセントいる。この結果から満足度ポイントは下降したものの、貸出冊数10冊は、概ね利用者の満足を得られていると考えられる。

- 3 満足度ポイントが二番目に下降したものは、「検索機(OPAC)の使い易さ」で0.04ポイント下降した。

2010年2月に機器の入れ替えを行ったが、検索機のソフトウェアはバージョンアップしなかった。このため満足度が下降したと考えられる。また「どちらでもない」と回答した利用者が52パーセントいる。使いやすく、魅力のある検索機の導入が必要と考えられる。

- 4 満足度ポイントの変動がなかった(0.00)ものは、「リクエストサービス」だった。

2011年10月から予約冊数の上限を20冊から10冊に変更したが、満足度が下降しなかった。予約冊数10冊は概ね利用者の理解を得られたと考えられる。しかし、「どちらでもない」と回答した利用者が36パーセントもいた。リクエストサービスのさらなるPRに努める必要があると考えられる。

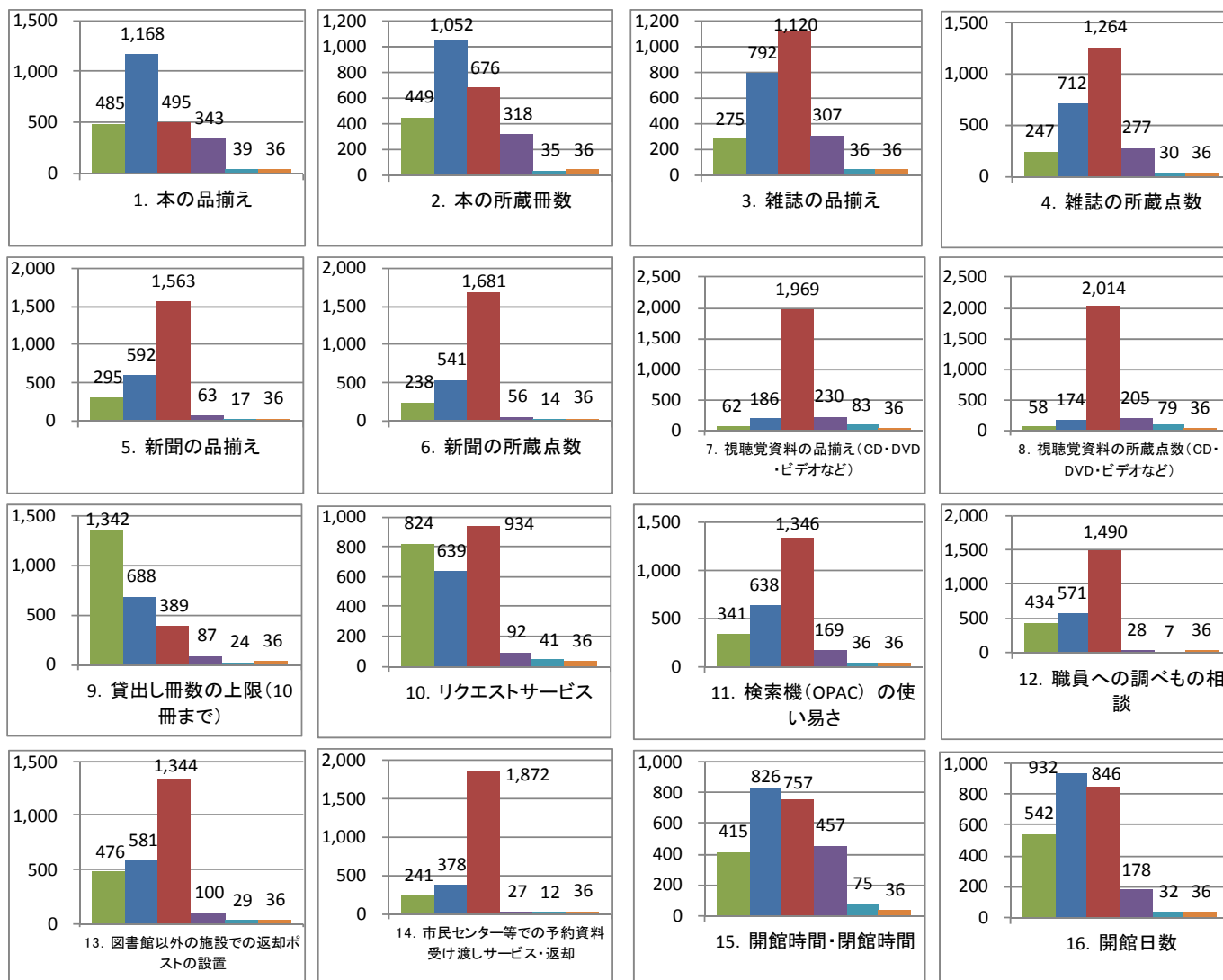
- 5 「本の所蔵冊数」は0.02ポイント下降したが、「本の品揃え」は0.01ポイント上昇した。

「本の所蔵冊数」の満足度ポイントが下降したことは、年々図書購入予算が減少し、購入冊数は少なくなっていることを利用者は敏感に感じているように思われる。購入冊数が減少する中で、「本の品揃え」の満足度ポイントが上昇したことは、利用者のニーズに図書館の選書がある程度応えられていると考えられる。

2 調査結果

Q5 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。

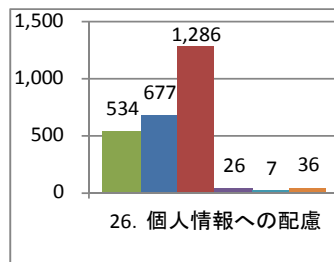
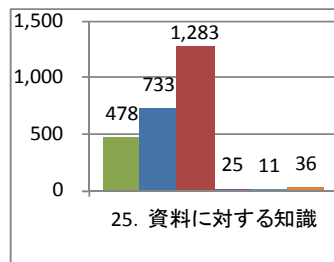
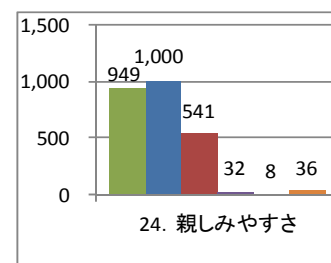
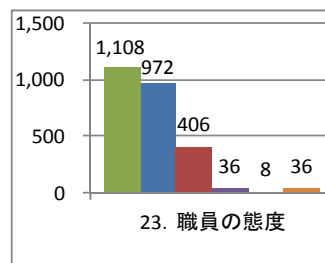
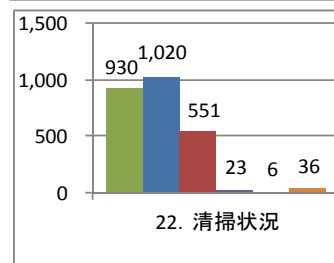
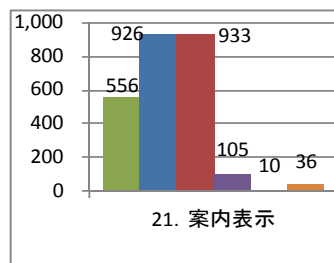
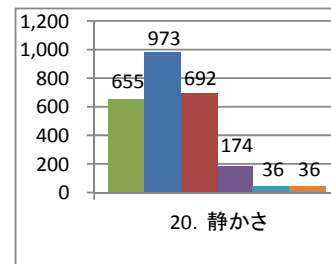
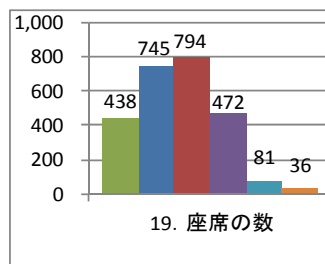
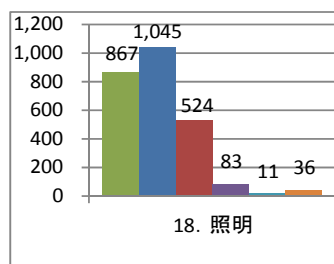
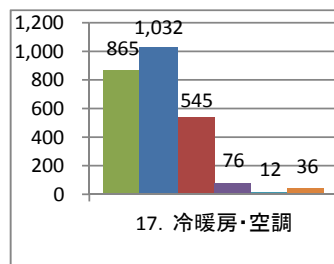
■大変満足 ■やや満足 ■どちらでもない ■やや不満 ■大変不満 ■回答なし



2 調査結果

Q5 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。

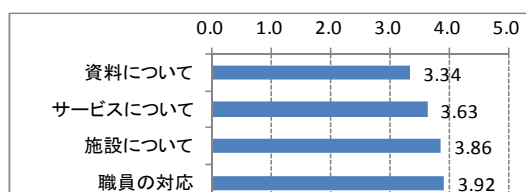
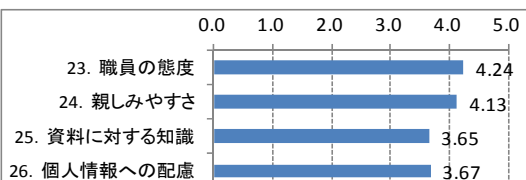
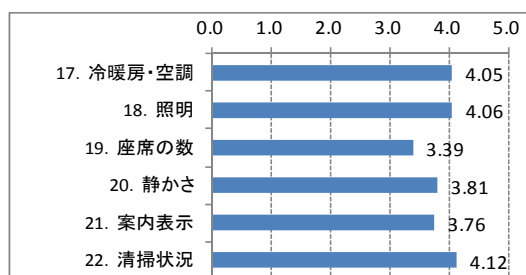
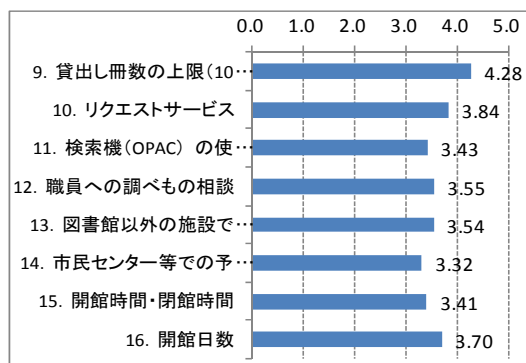
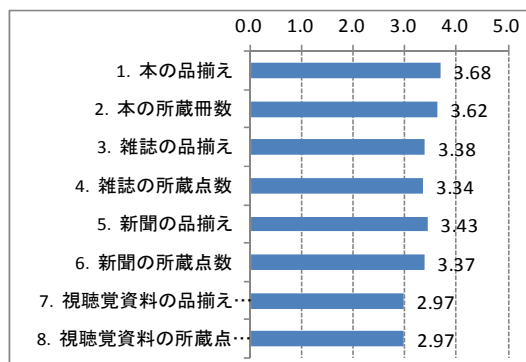
■大変満足 ■やや満足 ■どちらでもない ■やや不満 ■大変不満 ■回答なし



2 調査結果

Q5 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。

全館		満足度
資料について	1. 本の品揃え	3.68
	2. 本の所蔵冊数	3.62
	3. 雑誌の品揃え	3.38
	4. 雑誌の所蔵点数	3.34
	5. 新聞の品揃え	3.43
	6. 新聞の所蔵点数	3.37
	7. 視聴覚資料の品揃え (CD・DVD・ビデオなど)	2.97
	8. 視聴覚資料の所蔵点数 (CD・DVD・ビデオなど)	2.97
	平均	3.34
サービスについて	9. 貸出し冊数の上限 (10冊まで)	4.28
	10. リクエストサービス	3.84
	11. 検索機 (OPAC) の使い易さ	3.43
	12. 職員への調べもの相談	3.55
	13. 図書館以外の施設での返却ポストの設置	3.54
	14. 市民センター等での予約資料受け渡しサービス・返却	3.32
	15. 開館時間・閉館時間	3.41
	16. 開館日数	3.70
	平均	3.63
施設について	17. 冷暖房・空調	4.05
	18. 照明	4.06
	19. 座席の数	3.39
	20. 静かさ	3.81
	21. 案内表示	3.76
	22. 清掃状況	4.12
	平均	3.86
職員の対応	23. 職員の態度	4.24
	24. 親しみやすさ	4.13
	25. 資料に対する知識	3.65
	26. 個人情報への配慮	3.67
	平均	3.92
全平均		3.64



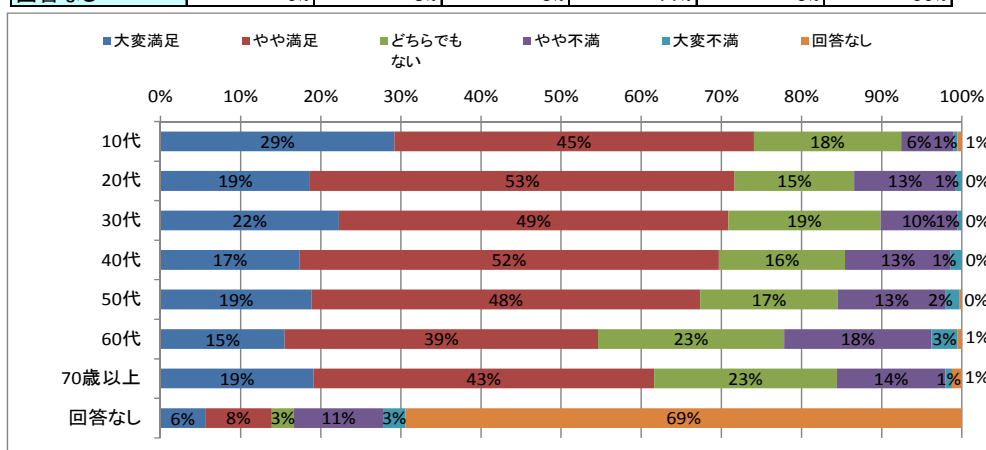
2 調査結果

Q5-1.本の品揃え × Q10.年齢 × Q11.職業

「大変満足」「やや満足」と回答している年代は、比率が高い順に「10代」74%、「20代」72%、「30代」71%。
 「大変不満」「やや不満」と回答している年代は、「60代」が多い(21%)。
 「大変満足」と回答している職業は、比率が高い順に「自営業」28%、「学生」27%、「無職」19%、「勤め人」18%。
 「大変不満」「やや不満」と回答している職業は、比率が高いのは「無職」と「その他」が共に17%。

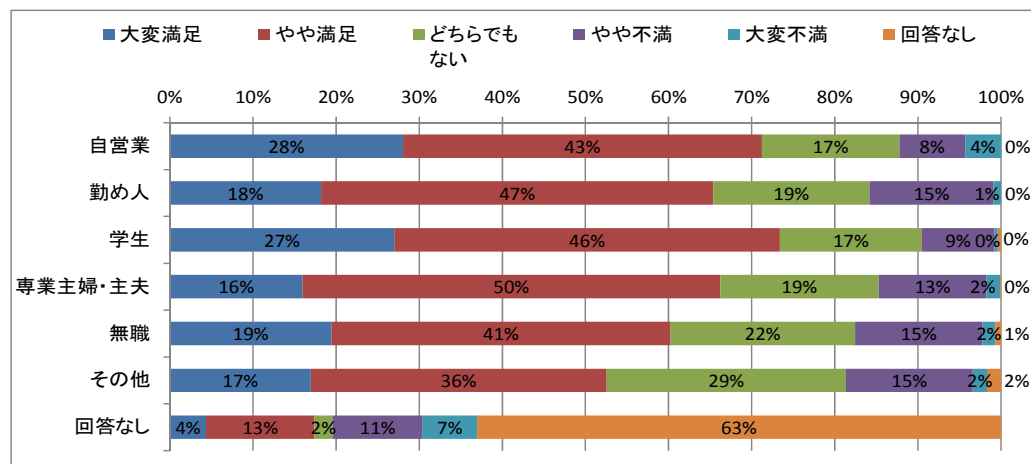
Q5-1.本の品揃え × Q10.年齢

	大変満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満	回答なし
10代	29%	45%	18%	6%	1%	1%
20代	19%	53%	15%	13%	1%	0%
30代	22%	49%	19%	10%	1%	0%
40代	17%	52%	16%	13%	1%	0%
50代	19%	48%	17%	13%	2%	0%
60代	15%	39%	23%	18%	3%	1%
70歳以上	19%	43%	23%	14%	1%	1%
回答なし	6%	8%	3%	11%	3%	69%



Q5-1.本の品揃え × Q11.職業

	大変満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満	回答なし
自営業	28%	43%	17%	8%	4%	0%
勤め人	18%	47%	19%	15%	1%	0%
学生	27%	46%	17%	9%	0%	0%
専業主婦・主夫	16%	50%	19%	13%	2%	0%
無職	19%	41%	22%	15%	2%	1%
その他	17%	36%	29%	15%	2%	2%
回答なし	4%	13%	2%	11%	7%	63%



2 調査結果

Q5-13.図書館以外の施設での返却ポスの設置 × Q10.年齢 × Q11.職業

「大変満足」「やや満足」と回答している年代は、「10代」が一番多い(59%)。

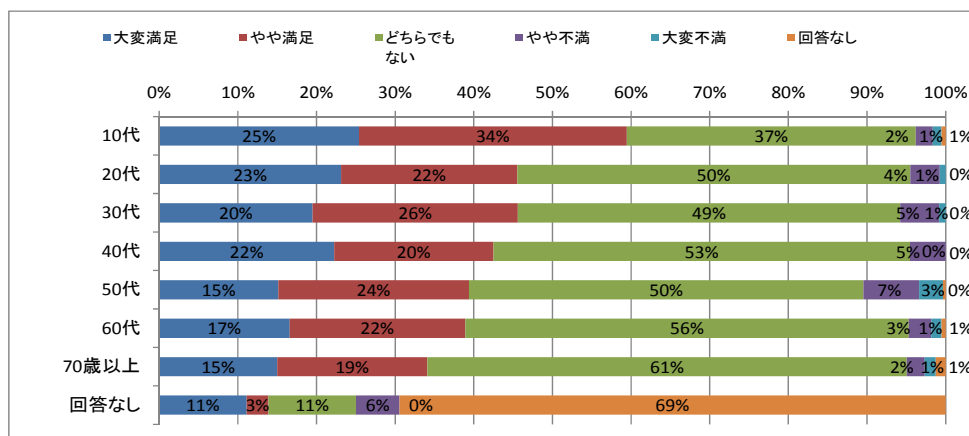
「大変不満」「やや不満」と回答している年代は、「50代」が一番多い(10%)。

「大変満足」「やや満足」と回答している職業は、比率が高い順に「学生」58%、「自営業」「専業主婦・主夫」が共に44%。

「大変不満」「やや不満」と回答している職業は、「勤め人」「その他」が共に6%。

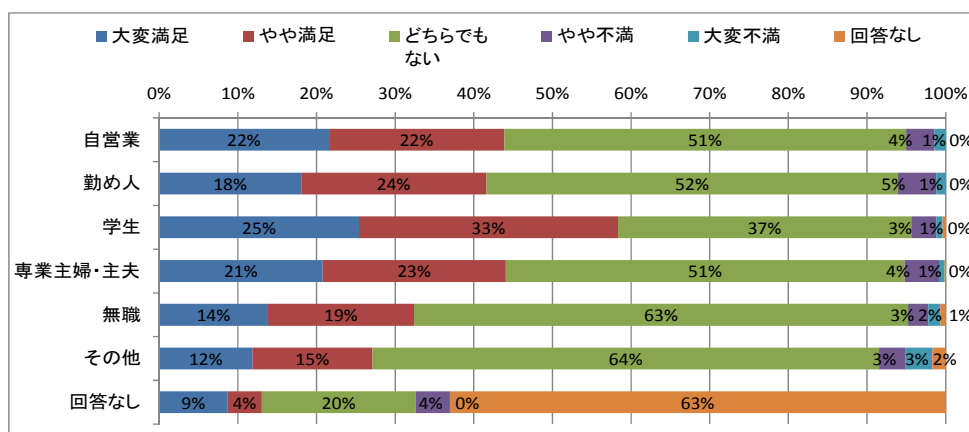
Q5-13.図書館以外の施設での返却ポスの設置 × Q10.年齢

	大変満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満	回答なし
10代	25%	34%	37%	2%	1%	1%
20代	23%	22%	50%	4%	1%	0%
30代	20%	26%	49%	5%	1%	0%
40代	22%	20%	53%	5%	0%	0%
50代	15%	24%	50%	7%	3%	0%
60代	17%	22%	56%	3%	1%	1%
70歳以上	15%	19%	61%	2%	1%	1%
回答なし	11%	3%	11%	6%	0%	69%



Q5-13.図書館以外の施設での返却ポスの設置 × Q11.職業

	大変満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満	回答なし
自営業	22%	22%	51%	4%	1%	0%
勤め人	18%	24%	52%	5%	1%	0%
学生	25%	33%	37%	3%	1%	0%
専業主婦・主夫	21%	23%	51%	4%	1%	0%
無職	14%	19%	63%	3%	2%	1%
その他	12%	15%	64%	3%	3%	2%
回答なし	9%	4%	20%	4%	0%	63%

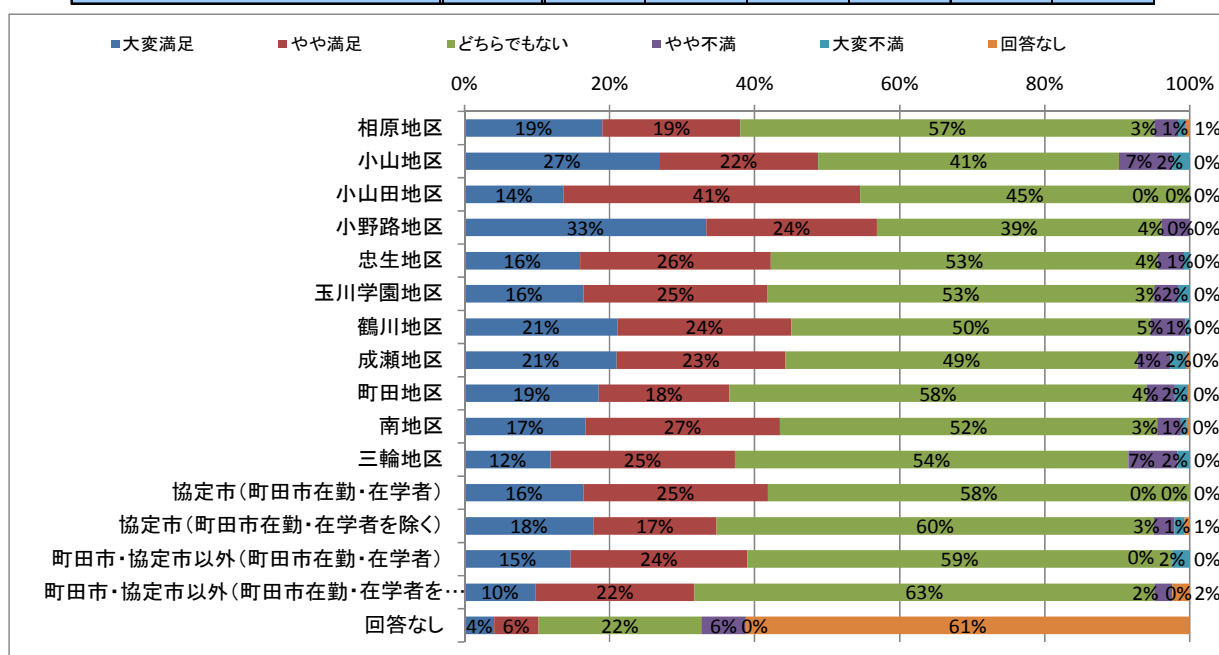


2 調査結果

Q5-13.図書館以外の施設での返却ポストの設置 × Q12,地域

「大変満足」「やや満足」と回答している地域は、比率が高い順に「小野路地区」57%、「小山田地区」55%。
「大変不満」「やや不満」と回答している地域は、「小山地区」「三輪地区」が多い(9%)。

	合計	大変満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満	回答なし
相原地区	184	35	35	105	6	2	1
	100%	19%	19%	57%	3%	1%	1%
小山地区	41	11	9	17	3	1	0
	100%	27%	22%	41%	7%	2%	0%
小山田地区	22	3	9	10	0	0	0
	100%	14%	41%	45%	0%	0%	0%
小野路地区	51	17	12	20	2	0	0
	100%	33%	24%	39%	4%	0%	0%
忠生地区	251	40	66	134	9	2	0
	100%	16%	26%	53%	4%	1%	0%
玉川学園地区	122	20	31	65	4	2	0
	100%	16%	25%	53%	3%	2%	0%
鶴川地区	650	137	156	322	31	4	0
	100%	21%	24%	50%	5%	1%	0%
成瀬地区	224	47	52	109	10	5	1
	100%	21%	23%	49%	4%	2%	0%
町田地区	389	72	70	224	15	7	1
	100%	19%	18%	58%	4%	2%	0%
南地区	246	41	66	128	8	2	1
	100%	17%	27%	52%	3%	1%	0%
三輪地区	59	7	15	32	4	1	0
	100%	12%	25%	54%	7%	2%	0%
協定市(町田市在勤・在学者)	55	9	14	32	0	0	0
	100%	16%	25%	58%	0%	0%	0%
協定市(町田市在勤・在学者を除く)	141	25	24	85	4	2	1
	100%	18%	17%	60%	3%	1%	1%
町田市・協定市以外(町田市在勤・在学者)	41	6	10	24	0	1	0
	100%	15%	24%	59%	0%	2%	0%
町田市・協定市以外(町田市在勤・在学者を除く)	41	4	9	26	1	0	1
	100%	10%	22%	63%	2%	0%	2%
回答なし	49	2	3	11	3	0	30
	100%	4%	6%	22%	6%	0%	61%
合計	2,566	476	581	1,344	100	29	36
	100%	19%	23%	52%	4%	1%	1%



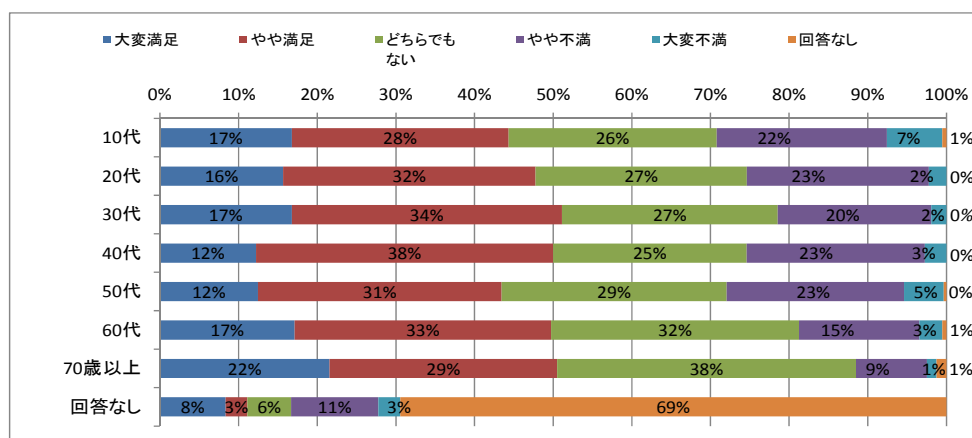
2 調査結果

Q5-15.開館時間・閉館時間 × Q10.年齢 × Q11.職業

「大変満足」「やや満足」と回答している年代は、比率が高い順に「30代」「70歳以上」51%、「40代」「60代」50%。
 「大変不満」「やや不満」と回答している年代は、比率が高い順に「10代」29%、「50代」28%。
 「大変満足」「やや満足」と回答している職業は、「専業主婦・主夫」が一番多い(54%)。
 「大変不満」「やや不満」と回答している職業は、「学生」が一番多い(30%)。

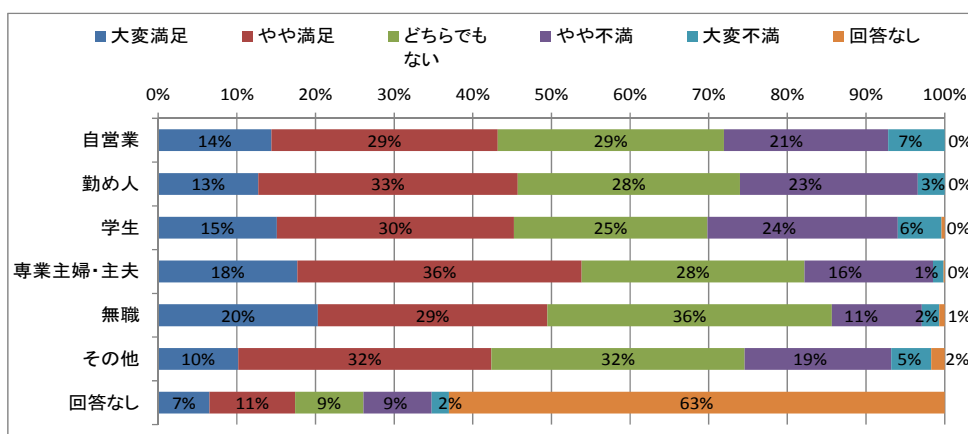
Q5-15.開館時間・閉館時間 × Q10.年齢

	大変満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満	回答なし
10代	17%	28%	26%	22%	7%	1%
20代	16%	32%	27%	23%	2%	0%
30代	17%	34%	27%	20%	2%	0%
40代	12%	38%	25%	23%	3%	0%
50代	12%	31%	29%	23%	5%	0%
60代	17%	33%	32%	15%	3%	1%
70歳以上	22%	29%	38%	9%	1%	1%
回答なし	8%	3%	6%	11%	3%	69%



Q5-15.開館時間・閉館時間 × Q11.職業

	大変満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満	回答なし
自営業	14%	29%	29%	21%	7%	0%
勤め人	13%	33%	28%	23%	3%	0%
学生	15%	30%	25%	24%	6%	0%
専業主婦・主夫	18%	36%	28%	16%	1%	0%
無職	20%	29%	36%	11%	2%	1%
その他	10%	32%	32%	19%	5%	2%
回答なし	7%	11%	9%	9%	2%	63%

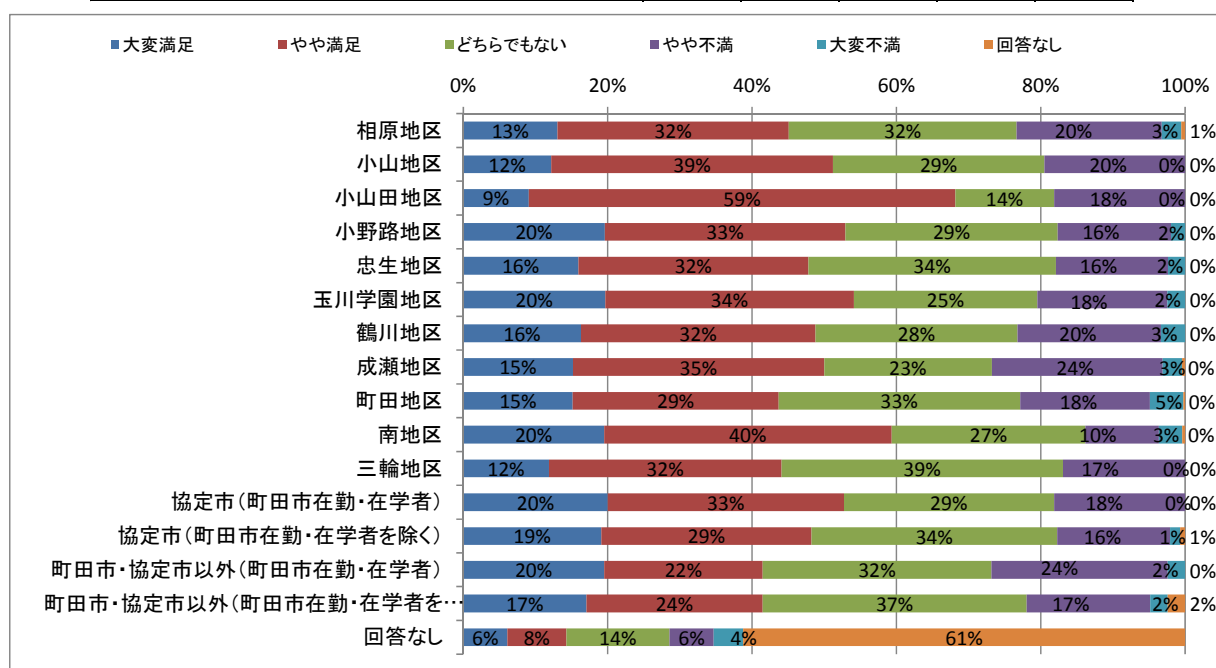


2 調査結果

Q5-15.開館時間・閉館時間 × Q12.地域

「大変満足」「やや満足」と回答している地域は、比率が高い順に「小山田地区」68%、「南地区」60%。
「大変不満」「やや不満」と回答している地域は、比率が高い順に「成瀬地区」27%、「町田市・協定市以外(町田市在勤・在学者)」26%。

	合計	大変満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満	回答なし
相原地区	184	24	59	58	37	5	1
	100%	13%	32%	32%	20%	3%	1%
小山地区	41	5	16	12	8	0	0
	100%	12%	39%	29%	20%	0%	0%
小山田地区	22	2	13	3	4	0	0
	100%	9%	59%	14%	18%	0%	0%
小野路地区	51	10	17	15	8	1	0
	100%	20%	33%	29%	16%	2%	0%
忠生地区	251	40	80	86	39	6	0
	100%	16%	32%	34%	16%	2%	0%
玉川学園地区	122	24	42	31	22	3	0
	100%	20%	34%	25%	18%	2%	0%
鶴川地区	650	106	211	182	129	22	0
	100%	16%	32%	28%	20%	3%	0%
成瀬地区	224	34	78	52	53	6	1
	100%	15%	35%	23%	24%	3%	0%
町田地区	389	59	111	130	70	18	1
	100%	15%	29%	33%	18%	5%	0%
南地区	246	48	98	66	25	8	1
	100%	20%	40%	27%	10%	3%	0%
三輪地区	59	7	19	23	10	0	0
	100%	12%	32%	39%	17%	0%	0%
協定市(町田市在勤・在学者)	55	11	18	16	10	0	0
	100%	20%	33%	29%	18%	0%	0%
協定市(町田市在勤・在学者を除く)	141	27	41	48	22	2	1
	100%	19%	29%	34%	16%	1%	1%
町田市・協定市以外(町田市在勤・在学者)	41	8	9	13	10	1	0
	100%	20%	22%	32%	24%	2%	0%
町田市・協定市以外(町田市在勤・在学者を除く)	41	7	10	15	7	1	1
	100%	17%	24%	37%	17%	2%	2%
回答なし	49	3	4	7	3	2	30
	100%	6%	8%	14%	6%	4%	61%
合計	2,566	415	826	757	457	75	36
	100%	16%	32%	30%	18%	3%	1%



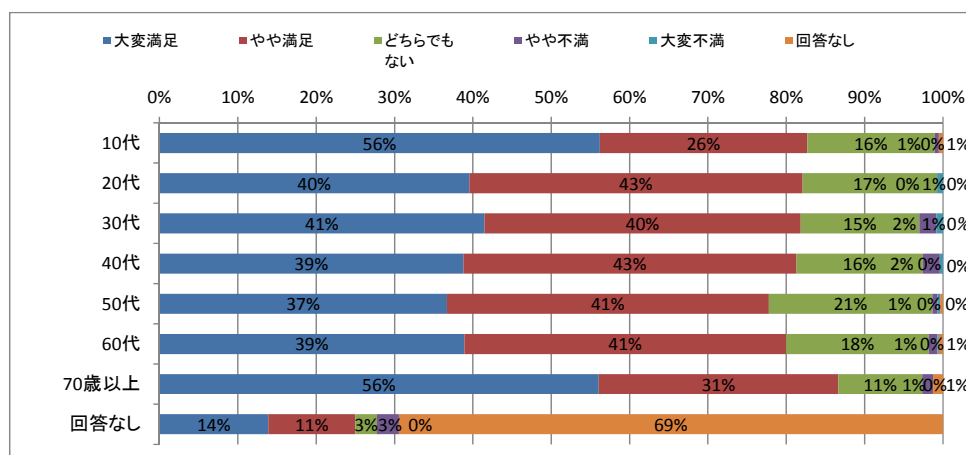
2 調査結果

Q5-23.職員の態度 × Q10.年齢 × Q11.職業

「大変満足」「やや満足」と回答している年代は、「70歳以上」が一番多い(87%)。
 「大変不満」「やや不満」と回答している年代は、「30代」が一番多い(3%)。
 「大変満足」「やや満足」と回答している職業は、比率が高い順に「自営業」「専業主婦・主夫」85%、「学生」84%。
 「大変不満」「やや不満」と回答している職業は、「自営業」「その他」が共に多い(3%)。

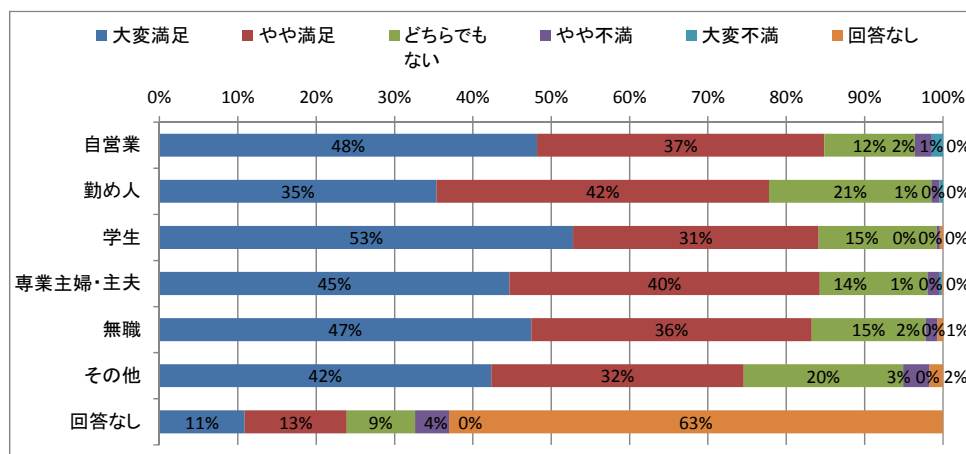
Q5-23.職員の態度 × Q10.年齢

	大変満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満	回答なし
10代	56%	26%	16%	1%	0%	1%
20代	40%	43%	17%	0%	1%	0%
30代	41%	40%	15%	2%	1%	0%
40代	39%	43%	16%	2%	0%	0%
50代	37%	41%	21%	1%	0%	0%
60代	39%	41%	18%	1%	0%	1%
70歳以上	56%	31%	11%	1%	0%	1%
回答なし	14%	11%	3%	3%	0%	69%



Q5-23.職員の態度 × Q11.職業

	大変満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満	回答なし
自営業	48%	37%	12%	2%	1%	0%
勤め人	35%	42%	21%	1%	0%	0%
学生	53%	31%	15%	0%	0%	0%
専業主婦・主夫	45%	40%	14%	1%	0%	0%
無職	47%	36%	15%	2%	0%	1%
その他	42%	32%	20%	3%	0%	2%
回答なし	11%	13%	9%	4%	0%	63%



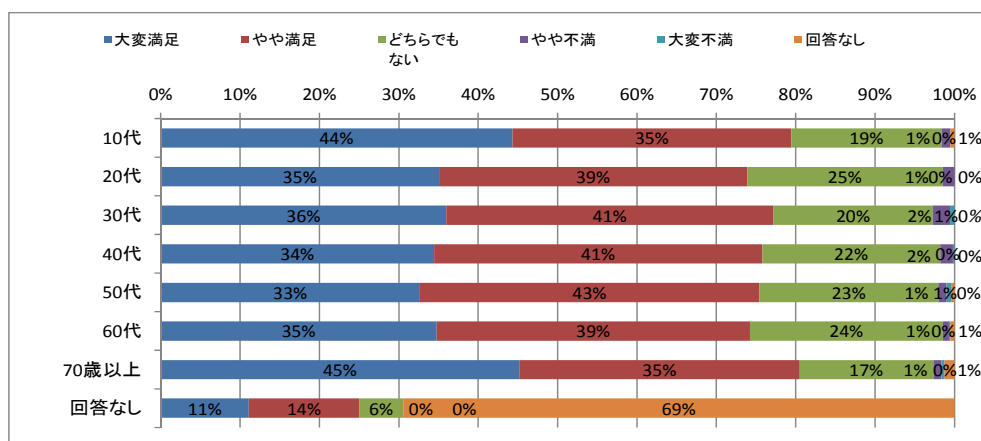
2 調査結果

Q5-24.親しみやすさ × Q10.年齢 × Q11.職業

「大変満足」「やや満足」と回答している年代は、比率が高い順に「70歳以上」80%、「10代」79%。
 「大変不満」「やや不満」と回答している年代は、30代が多い(3%)。
 「大変満足」「やや満足」と回答している職業は、比率が高い順に「学生」79%、「専業主婦・主夫」78%、「自営業」「無職」77%。
 「大変不満」「やや不満」と回答している職業は、比率が高い順に「その他」3%、「自営業」2%。

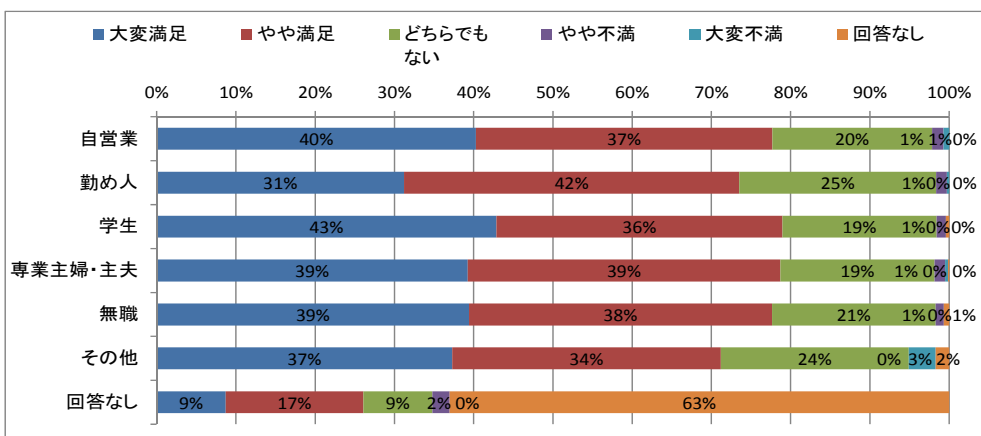
Q5-24.親しみやすさ × Q10.年齢

	大変満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満	回答なし
10代	44%	35%	19%	1%	0%	1%
20代	35%	39%	25%	1%	0%	0%
30代	36%	41%	20%	2%	1%	0%
40代	34%	41%	22%	2%	0%	0%
50代	33%	43%	23%	1%	1%	0%
60代	35%	39%	24%	1%	0%	1%
70歳以上	45%	35%	17%	1%	0%	1%
回答なし	11%	14%	6%	0%	0%	69%



Q5-24.親しみやすさ × Q11.職業

	大変満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満	回答なし
自営業	40%	37%	20%	1%	1%	0%
勤め人	31%	42%	25%	1%	0%	0%
学生	43%	36%	19%	1%	0%	0%
専業主婦・主夫	39%	39%	19%	1%	0%	0%
無職	39%	38%	21%	1%	0%	1%
その他	37%	34%	24%	0%	3%	2%
回答なし	9%	17%	9%	2%	0%	63%



2 調査結果

Q5-25.資料に対する知識 × Q10.年齢 × Q11.職業

「大変満足」「やや満足」と回答している年代は、「10代」が一番多い(64%)。

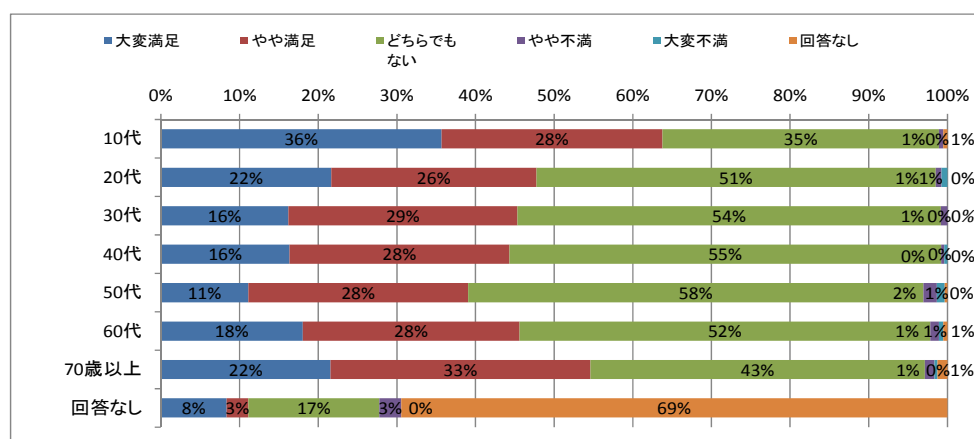
「大変不満」「やや不満」と回答している年代は、「50代」が多い(3%)。

「大変満足」「やや満足」と回答している職業は、比率が高い順に「学生」61%、「自営業」50%、「専業主婦・主夫」48%。

「大変不満」「やや不満」と回答している職業は、「自営業」「無職」「その他」が多い(2%)。

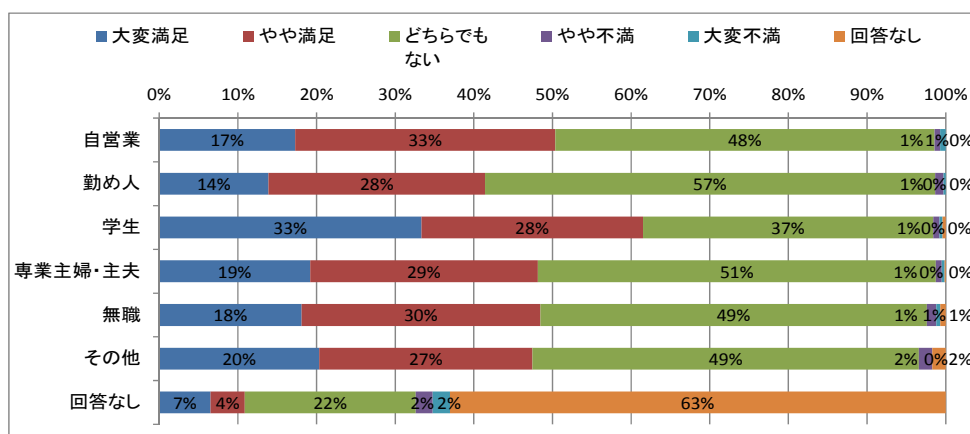
Q5-25.資料に対する知識 × Q10.年齢

	大変満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満	回答なし
10代	36%	28%	35%	1%	0%	1%
20代	22%	26%	51%	1%	1%	0%
30代	16%	29%	54%	1%	0%	0%
40代	16%	28%	55%	0%	0%	0%
50代	11%	28%	58%	2%	1%	0%
60代	18%	28%	52%	1%	1%	1%
70歳以上	22%	33%	43%	1%	0%	1%
回答なし	8%	3%	17%	3%	0%	69%



Q5-25.資料に対する知識 × Q11.職業

	大変満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満	回答なし
自営業	17%	33%	48%	1%	1%	0%
勤め人	14%	28%	57%	1%	0%	0%
学生	33%	28%	37%	1%	0%	0%
専業主婦・主夫	19%	29%	51%	1%	0%	0%
無職	18%	30%	49%	1%	1%	1%
その他	20%	27%	49%	2%	0%	2%
回答なし	7%	4%	22%	2%	2%	63%



2 調査結果

Q6 Q5 (1.~26.) にて「やや不満・不満」と答えられた方は、理由もお教えてください。

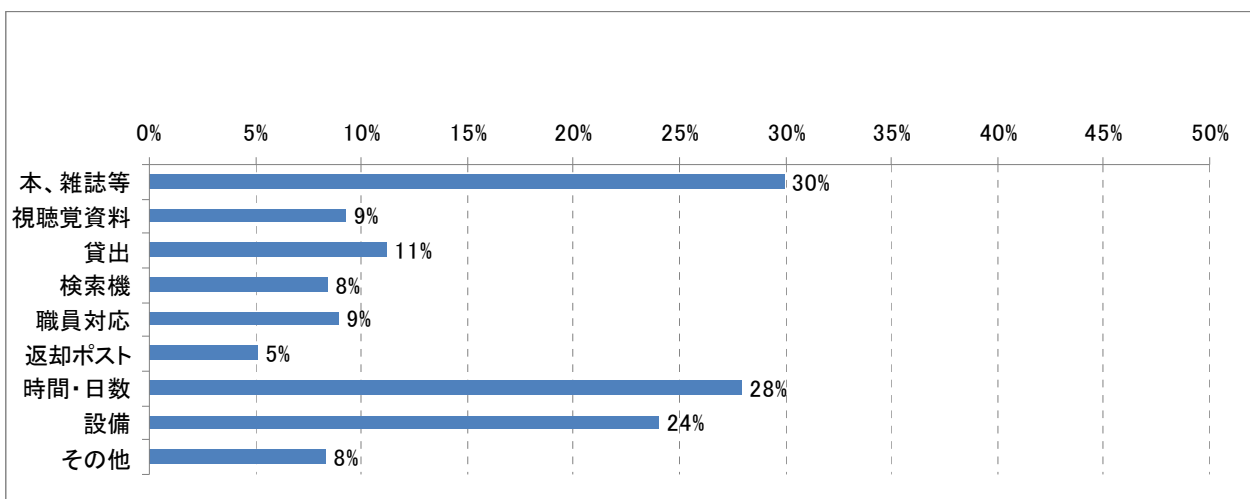
回答者数: 1,099

全館

分類	内容
本、雑誌等	品揃えが少ない 希望の本がない 本が汚い いつも貸出中
視聴覚資料	古い 借りたいものがない 取り扱っていない
貸出	冊数の上限 リクエストサービス 貸出期間 予約
検索機	使いづらい 台数が少ない 壊れている 棚が分からない 全館分が出る
職員対応	サービスが悪い 知識がない うるさい人を注意しない
返却ポスト	増やして欲しい 最寄り駅に欲しい あることを知らなかった
時間・日数	開館時間が遅い 閉館時間が早い 休館日
設備	イスが少ない 照明が暗い 暑い(空調) 自習室 駐車場がない 机が欲しい トイレが汚い
その他	ネットサービス関連 案内表示が不便 他の階の音が気になる フローリングのため足音が気になる

集計で目立った内容(全データ)

項目	件数	割合	内容
本、雑誌等	329	30%	本については、品揃えが少ない、読みたい本が扱ってないという意見に加え、古い、汚い、食べカスが挟まっていた、書込みがあるなどの意見が目立った。
視聴覚資料	102	9%	品揃えについての要望や、取り扱っていない図書館でも扱って欲しいという意見が多い。
貸出	123	11%	上限10冊は少ない(前の状態に戻して)という意見や、リクエストしてから時間が掛かるなどの意見が多い。
検索機	93	8%	完全一致でないと検索できないので使いづらい。全館分の所蔵が検索されるので、目的の図書館のみ調べたい。検索に時間が掛かるのか、台数が少ないのか、いつも使えないといった、操作性と機能両方についての意見。
職員対応	98	9%	騒いでる子供に注意しない。寝ている人に注意しない。個人情報に配慮が足りないなど。
返却ポスト	56	5%	設置場所を増やして欲しい。(駅、コンビニ)。他の図書館で返却。24時間返却可にして欲しい。
時間・日数	307	28%	開館時間を早めて欲しい。閉館時間を遅くして欲しい。閉館時間がまちまちなのがわかりづらい。休館日がなぜ平日にあるのか? 無休でやって欲しいなど。
設備	264	24%	椅子が少ない(満員で座れない)、机がもっと欲しい。節電のためか照明が暗い、夏に冷房が利いておらず暑い、自習室がない(増やして欲しい)、駐車場がない(一部)など。
その他	92	8%	CD・DVDの予約、マンガの予約、フロアの騒音、ネットでの予約サービス・貸出状況表示など

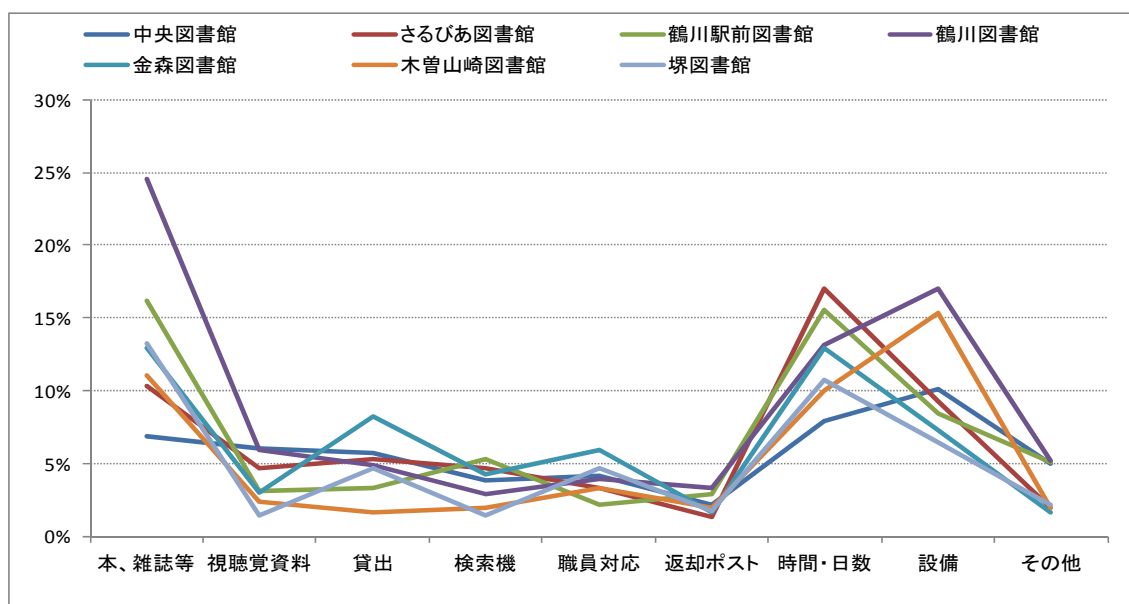


2 調査結果

Q6 Q5 (1.~26.) にて「やや不満・不満」と答えられた方は、理由もお教えてください。

各分類について「記入あり」=「不満あり」と捉え、Q5に未記入を除く2,530件から、それぞれの図書館毎に記入割合を算出

	中央図書館		さるびあ図書館		鶴川駅前図書館		鶴川図書館		金森図書館		木曽山崎図書館		堺図書館		MAX MIN
Q5回答数	595		300		451		305		302		299		278		
Q6分類	記入	割合	記入	割合	記入	割合	記入	割合	記入	割合	記入	割合	記入	割合	
本、雑誌等	41	7%	31	10%	73	16%	75	25%	39	13%	33	11%	37	13%	18%
視聴覚資料	36	6%	14	5%	14	3%	18	6%	9	3%	7	2%	4	1%	5%
貸出	34	6%	16	5%	15	3%	15	5%	25	8%	5	2%	13	5%	7%
検索機	23	4%	14	5%	24	5%	9	3%	13	4%	6	2%	4	1%	4%
職員対応	25	4%	10	3%	10	2%	12	4%	18	6%	10	3%	13	5%	4%
返却ポスト	13	2%	4	1%	13	3%	10	3%	5	2%	6	2%	5	2%	2%
時間・日数	47	8%	51	17%	70	16%	40	13%	39	13%	30	10%	30	11%	9%
設備	60	10%	28	9%	38	8%	52	17%	22	7%	46	15%	18	6%	11%
その他	30	5%	6	2%	23	5%	16	5%	5	2%	6	2%	6	2%	4%



各館で「本・雑誌」、「時間・日数」、「設備」などについて不満が多いことが分かる。

視聴覚資料については、取り扱っている図書館では品揃えなどについて、取り扱っていない図書館では取り扱わないことへの不満があり、割合で見るとあまり大きな差がない。

中央は全体的に意見が少ない(不満が少ない)。

本・雑誌、視聴覚資料について、鶴川が突出しており、設備についても意見が一番多い結果となった。

2 調査結果

Q6 Q5 (1.~26.) にて「やや不満・不満」と答えられた方は、理由もお教えてください。

☆フリーコメント欄・集計☆

Q5で満足度の低いものの主な意見

☆ 7. 8. 視聴覚資料の所蔵点数・品揃え(CD・DVD・VTなど)…2. 97pt

- ①CD・DVD・VTの品揃えが少なく、古い
- ②中央館以外でも視聴覚資料を扱ってほしい
- ③あまり借りたいものがない
- ④視聴覚資料も予約できるようにしてほしい
- ⑤中央館以外でも視聴覚資料を返却できるようにしてほしい

☆ 14. 市民センター等での予約資料受渡サービス…3. 32pt

- ①このサービス自体を知らなかった
- ②利用しないのでわからない
- ③(市民センターが)どこにあるのかわからない

☆ 4. 3. 雑誌の所蔵点数・品揃え…3. 34pt

- ①雑誌の種類が少ない
- ②読みたい雑誌がない・少ない
- ③最新号がない・少ない
- ④読みたいときに棚に並んでいない
- ⑤雑誌の種類に偏りがある

☆ 6. 5. 新聞の所蔵点数・品揃え…3. 37pt

※品揃えについては3. 43ptですが、意見が似通う部分もあり、合わせて集計※

- ①読みたい新聞がない・少ない
- ②部数を増やしてほしい(常に他の利用者が読んでいて手に取れない)
- ③専門紙を増やしてほしい

☆ 19. 座席の数…3. 39pt

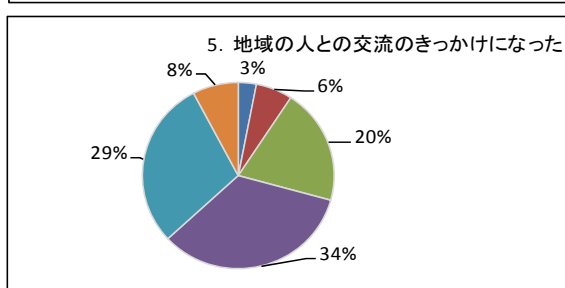
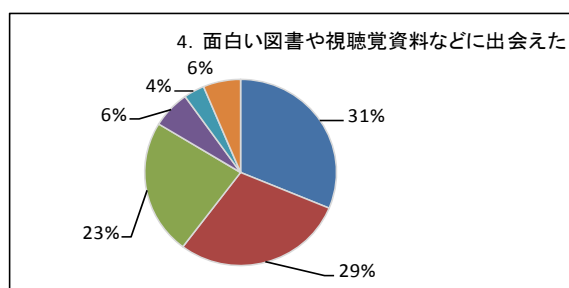
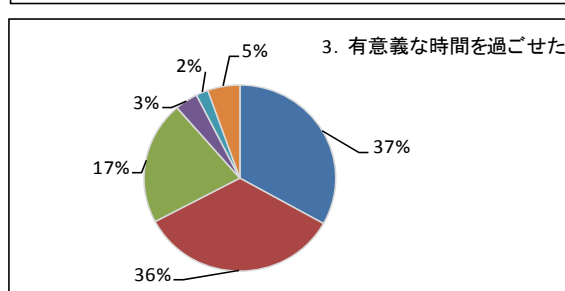
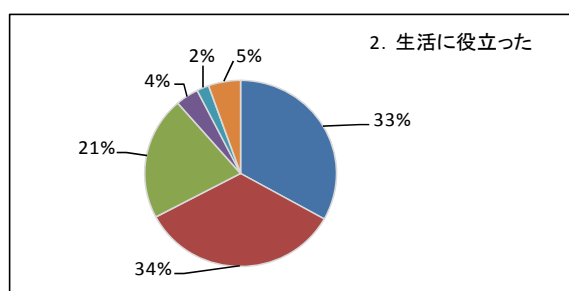
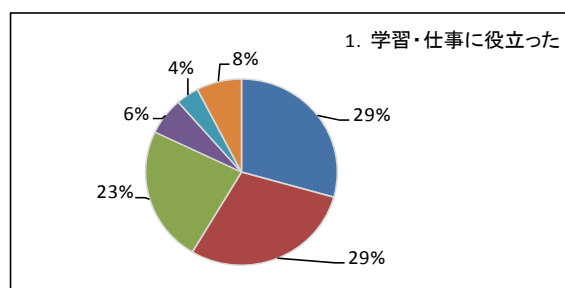
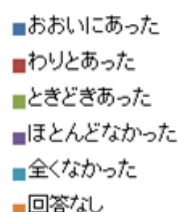
- ①座席が少ない・足りない
- ②学習席(室)がほしい・足りない
- ③机がほしい(ちょっとメモをしたり、本の中身を確認したい時など必要)
- ④子どもと座って読書できる席がほしい
- ⑤寝ている利用者がいて利用できない

2 調査結果

Q7 図書館を利用して以下のような事がありましたか？

設問1～4は、「おいにあった」と「わりとあった」の合計が、いずれも過半数を超える(58% 67% 73% 60%)。逆に、設問5では「ほとんどなかった」と「全くなかった」の合計が63%になる。

全館 n=2566	合計	上段：人数					下段：割合	
		5. おおいにあった	4. わりとあった	3. ときどきあった	2. ほとんどなかった	1. 全くなかった	回答なし	
1. 学習・仕事に役立った	2,566	753	750	603	166	99	195	
	100%	29%	29%	23%	6%	4%	8%	
2. 生活に役立った	2,566	850	876	548	100	53	139	
	100%	33%	34%	21%	4%	2%	5%	
3. 有意義な時間を過ごせた	2,566	951	930	436	73	40	136	
	100%	37%	36%	17%	3%	2%	5%	
4. 面白い図書や視聴覚資料などに会えた	2,566	802	745	601	166	90	162	
	100%	31%	29%	23%	6%	4%	6%	
5. 地域の人との交流のきっかけになった	2,566	78	159	514	869	748	198	
	100%	3%	6%	20%	34%	29%	8%	



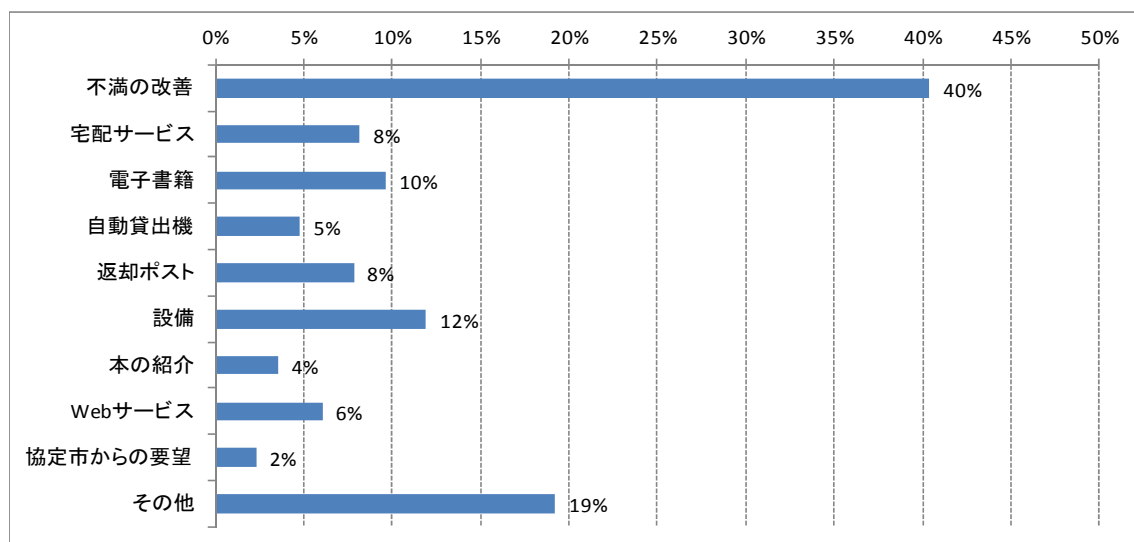
2 調査結果

Q8 今後の図書館に新たに望むサービスについて教えてください。(たとえば、電子書籍の貸出や自動貸出機の導入、有料宅配サービスなど)

回答者数：562

全館

分類	件数	割合	内容
不満の改善	227	40%	Q6で記入した不満点の改善(品揃え、貸出上限、時間・休日、全館でCDの取り扱い、OPAC、座席増、学習机、職員対応等)
宅配サービス	46	8%	有料 無料
電子書籍	54	10%	電子書籍
自動貸出機	27	5%	自動貸出機
返却ポスト	44	8%	拡大 共通化 24時間制
設備	67	12%	学習室やDVDの視聴ブース コピー機(カラー) 駐車場
本の紹介	20	4%	お勧め本 子供向け 特集 催し会
Webサービス	34	6%	ネット予約 検索
協定市からの要望	13	2%	予約サービス リクエストサービス
その他	108	19%	現状維持 満足 その他意見



2 調査結果

Q8 今後の図書館に新たに望むサービスについて教えてください。(たとえば、電子書籍の貸出や自動貸出機の導入、有料宅配サービスなど)

☆フリーコメント・集計☆

電子書籍について

- ・ 電子書籍の貸出に期待しています
- ・ 電子書籍専用閲覧席、電子書籍読み取りの機械の貸出などあれば利用したい

視聴覚資料予約、地域館で視聴覚資料を等要望

- ・ リクエストが出来るようにしてほしい
- ・ 中央図書館以外でも扱ってほしい
- ・ 地域館でも返却できるようにしてほしい
- ・ 返却BOXを設置してほしい

宅配サービス(有料・無料を含む)について

- ・ 高齢になった時、有料宅配サービスがあれば利用したい
- ・ 子供がいるので宅配サービスがあれば便利
- ・ 大判、重い資料など有料宅配を考えてほしい

自動貸出機の設置について

- ・ 自動貸出機を導入してほしい
- ・ 自動貸出機があれば並ぶことが少なくなるのでは

返却ポストの設置について

- ・ 駅前等に返却ポストがあれば便利
- ・ 返却がもっと便利になるように返却ポストを増やしてほしい(図書館以外)

協定市よりの要望

- ・ 市外者にも予約が出来るようにしてほしい(八王子は可能)

施設・設備・機器等の充実

- ・ カラーコピー機を設置してほしい
- ・ 駐車場の確保や無料駐車時間の延長
- ・ 無料のWi-fiサービス

その他

- ・ マンガ本の予約を可能にほしい
- ・ 図書館ソムリエのように気軽に読みたい本の相談のできるような人の配置

※「新たに望むサービス」について

いろいろなご意見をいただきましたが、「新たに望むサービス」という視点でまとめました。

電子書籍については「電子書籍は不要」など賛否両方の意見がありました。また、「現状維持で十分だと思う」など現状維持を望む意見も数多く寄せられました。

2 調査結果

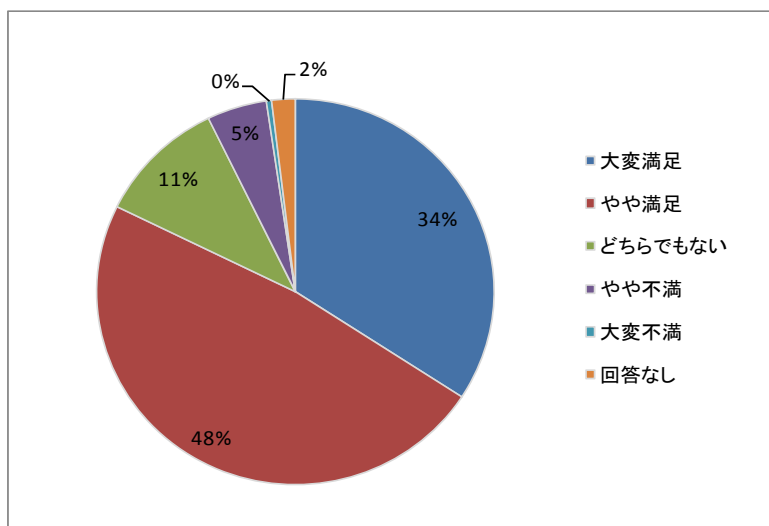
Q9 町田市立図書館に満足しているか教えてください。

「大変満足」と「やや満足」を合計すると、いずれも70%を超え、特に中央図書館では90%近い。
また、「大変不満」と「やや不満」の合計は10%以下である。

上段：人数 下段：割合

	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
n=2566							
全館	2,566	877	1,234	270	125	11	49
	100%	34%	48%	11%	5%	0%	2%
1. 中央図書館	602	288	246	38	23	1	6
	100%	48%	41%	6%	4%	0%	1%
2. さるびあ図書館	304	106	158	24	12	0	4
	100%	35%	52%	8%	4%	0%	1%
3. 鶴川駅前図書館	452	148	222	62	17	1	2
	100%	33%	49%	14%	4%	0%	0%
4. 鶴川図書館	305	83	156	32	30	1	3
	100%	27%	51%	10%	10%	0%	1%
5. 金森図書館	303	108	156	24	11	2	2
	100%	36%	51%	8%	4%	1%	1%
6. 木曽山崎図書館	304	84	142	48	18	1	11
	100%	28%	47%	16%	6%	0%	4%
7. 堺図書館	296	60	154	42	14	5	21
	100%	20%	52%	14%	5%	2%	7%

満足 (1 + 2)	不満 (4 + 5)
82%	5%
89%	4%
87%	4%
82%	4%
78%	10%
87%	5%
75%	6%
72%	7%



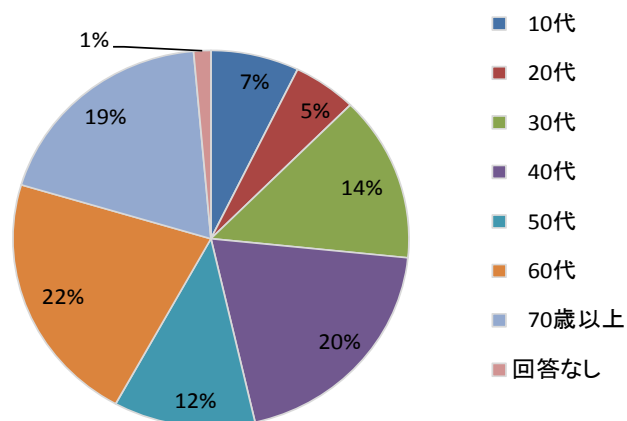
2 調査結果

Q10 あなたの年齢をお教えてください。

50代以上が過半数を占め、40代以上で見ると、7割を超える結果となった。その中で鶴川駅前図書館では、10代から30代が4割を占めている。

上段：人数 下段：割合

	合計	1. 10代	2. 20代	3. 30代	4. 40代	5. 50代	6. 60代	7. 70歳以上	回答なし
n=2566									
全館	2,566	185	134	364	508	297	555	487	36
	100%	7%	5%	14%	20%	12%	22%	19%	1%
1. 中央図書館	602	48	34	65	91	78	124	158	4
	100%	8%	6%	11%	15%	13%	21%	26%	1%
2. さるびあ図書館	304	13	21	43	86	34	62	42	3
	100%	4%	7%	14%	28%	11%	20%	14%	1%
3. 鶴川駅前図書館	452	69	43	73	79	59	79	50	0
	100%	15%	10%	16%	17%	13%	17%	11%	0%
4. 鶴川図書館	305	11	5	42	68	24	77	76	2
	100%	4%	2%	14%	22%	8%	25%	25%	1%
5. 金森図書館	303	31	16	58	75	33	49	40	1
	100%	10%	5%	19%	25%	11%	16%	13%	0%
6. 木曽山崎図書館	304	7	5	39	45	32	94	76	6
	100%	2%	2%	13%	15%	11%	31%	25%	2%
7. 堺図書館	296	6	10	44	64	37	70	45	20
	100%	2%	3%	15%	22%	13%	24%	15%	7%



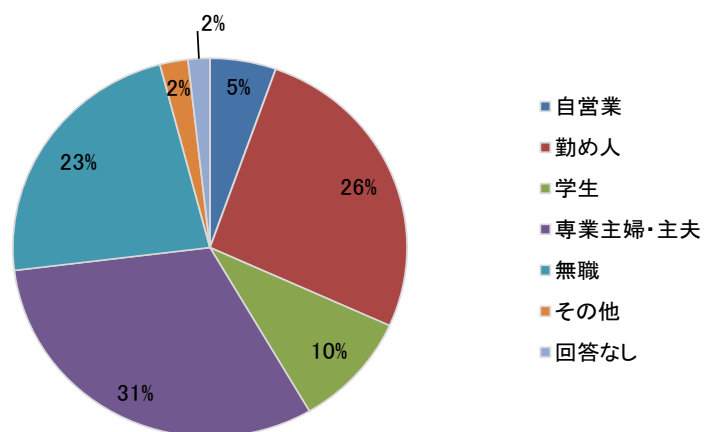
2 調査結果

Q11 あなたのご職業をお教えてください。

ほとんどの館で、(専業主婦・主夫＋無職)が50%を超えるのに対し、鶴川駅前図書館は(自営業＋勤め人＋学生)の割合が59%になっている。Q10の利用者年代と合わせて顕著な傾向である。

上段: 人数 下段: 割合

	合計	1. 自営業	2. 勤め人	3. 学生	4. 専業主婦・主夫	5. 無職	6. その他	回答なし
n=2566								
全館	2,566	139	676	252	808	586	59	46
	100%	5%	26%	10%	31%	23%	2%	2%
1. 中央図書館	602	42	156	71	114	187	24	8
	100%	7%	26%	12%	19%	31%	4%	1%
2. さるびあ図書館	304	24	91	23	106	53	4	3
	100%	8%	30%	8%	35%	17%	1%	1%
3. 鶴川駅前図書館	452	19	160	91	115	60	7	0
	100%	4%	35%	20%	25%	13%	2%	0%
4. 鶴川図書館	305	18	61	12	132	77	2	3
	100%	6%	20%	4%	43%	25%	1%	1%
5. 金森図書館	303	14	71	36	122	52	6	2
	100%	5%	23%	12%	40%	17%	2%	1%
6. 木曾山崎図書館	304	12	50	8	119	99	6	10
	100%	4%	16%	3%	39%	33%	2%	3%
7. 堺図書館	296	10	87	11	100	58	10	20
	100%	3%	29%	4%	34%	20%	3%	7%

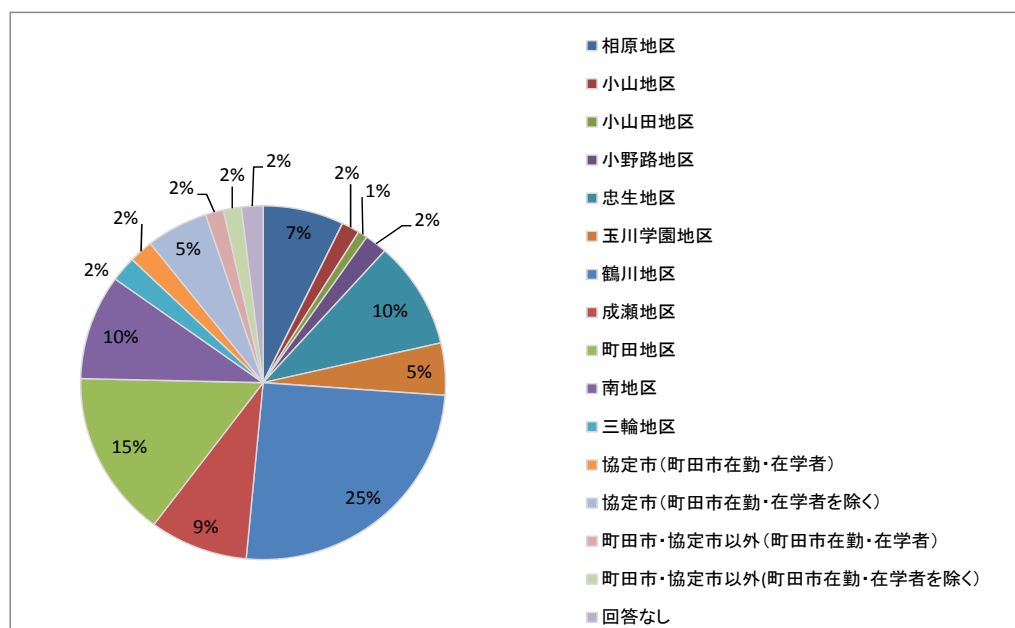


2 調査結果

Q12 あなたのお住まい地区をお教えてください。

全館対象で見ると、利用者の多い地区順は鶴川地区(25%)、町田地区(15%)、忠生地区(10%)、南地区(10%)となっている。

上段:人数 下段:割合																	
n=2566	合計	1. 相原地区	2. 小山地区	3. 小山田地区	4. 小野路地区	5. 忠生地区	6. 玉川学園地区	7. 鶴川地区	8. 成瀬地区	9. 町田地区	10. 南地区	11. 三輪地区	12. 協定市（町田市在勤・在学者）	13. 協定市（町田市在勤・在学者を除く）	14. 町田市・協定市以外（町田市在勤・在学者）	15. 町田市・協定市以外（町田市在勤・在学者を除く）	回答なし
全館	2,566	184	41	22	51	251	122	650	224	389	246	59	55	141	41	41	49
	100%	7%	2%	1%	2%	10%	5%	25%	9%	15%	10%	2%	2%	5%	2%	2%	2%
1. 中央図書館	602	9	2	5	5	48	55	28	101	126	77	5	21	69	23	19	9
	100%	1%	0%	1%	1%	8%	9%	5%	17%	21%	13%	1%	3%	11%	4%	3%	1%
2. さるびあ図書館	304	1	0	6	1	25	40	14	10	177	7	0	6	3	6	5	3
	100%	0%	0%	2%	0%	8%	13%	5%	3%	58%	2%	0%	2%	1%	2%	2%	1%
3. 鶴川駅前図書館	452	1	1	1	19	2	10	315	5	5	2	45	10	20	7	6	3
	100%	0%	0%	0%	4%	0%	2%	70%	1%	1%	0%	10%	2%	4%	2%	1%	1%
4. 鶴川図書館	305	0	1	0	17	2	0	268	0	2	1	8	1	1	1	0	3
	100%	0%	0%	0%	6%	1%	0%	88%	0%	1%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	1%
5. 金森図書館	303	0	0	1	1	1	10	2	106	9	159	1	3	7	0	2	1
	100%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	1%	35%	3%	52%	0%	1%	2%	0%	1%	0%
6. 木曽山崎図書館	304	1	3	7	8	172	7	23	1	70	0	0	1	1	1	2	7
	100%	0%	1%	2%	3%	57%	2%	8%	0%	23%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%
7. 堺図書館	296	172	34	2	0	1	0	0	1	0	0	0	13	40	3	7	23
	100%	58%	11%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	14%	1%	2%	8%



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、ご自由にご記入ください。

全図書館において、「1.意見・要望・提案」の記載が多い。

		合 計	1 ・ 意 見 ・ 要 望 ・ 提 案	2 ・ 謝 辞	3 ・ そ の 他
n=2566					
全館	件数	760	531	211	47
	割合		70%	28%	6%
1.中央図書館	件数	184	137	49	5
	割合		74%	27%	3%
2.さるびあ図書館	件数	80	58	23	3
	割合		73%	29%	4%
3.鶴川駅前図書館	件数	122	76	42	11
	割合		62%	34%	9%
4.鶴川図書館	件数	137	80	48	15
	割合		58%	35%	11%
5.金森図書館	件数	88	71	17	3
	割合		81%	19%	3%
6.木曽山崎図書館	件数	85	65	14	6
	割合		76%	16%	7%
7.堺図書館	件数	64	44	18	4
	割合		69%	28%	6%

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、ご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)

- ・ これからも幅広く蔵書を増やして、書架を充実させてほしい
- ・ 新刊を早く読みたい
- ・ 新刊本を多く揃えてほしい
- ・ リクエストできる冊数を元に戻してほしい
- ・ リクエストした本がなかなか回ってこない
- ・ 休館日なるべく少なく、図書館ごとにずらすなどしてもらえると嬉しい
- ・ 開館時間を長くしてほしい
- ・ 図書館が家の近くにない地域にも新しく図書館を作してほしい
- ・ 新しく鶴川駅前図書館ができて、きれいだし便利になりとても良かった
- ・ 図書館内にある検索機が使いづらい
- ・ 駐車場があると便利
- ・ 駐車時間を長くしてほしい
- ・ 時々おしゃべりしている人や、子どもが走り回っていてうるさい
- ・ 借りた本に書き込みがあったり、汚れていたり、借り手のマナーを残念に思う
- ・ 本を読みながら勉強したり、調べ物をするスペースが足りない
- ・ 職員の方たちの対応がよいので、気持ちよく利用できている
- ・ 今のままで満足している
- ・ 今の状態を維持してほしい
- ・ とても便利で利用しやすく助かっている

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。

- | | |
|------------|------------|
| 1. 中央図書館 | 6. 木曽山崎図書館 |
| 2. さるびあ図書館 | 7. 堺図書館 |
| 3. 鶴川駅前図書館 | 8. 移動図書館 |
| 4. 鶴川図書館 | 9. 町田市民文学館 |
| 5. 金森図書館 | |

Q 2. 図書館のご利用頻度をお教えてください。（最も近いものを1つ選んで下さい）

- | | |
|---------------|---------------|
| 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. 初めて |

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. 今日のご来館の目的をお教えてください。（複数回答可）

1.	図書館資料貸出・返却
2.	予約資料の申し込み・受け取り
3.	閲覧
4.	催し物（おはなし会・映画鑑賞会など）への参加
5.	学習・調べもの
6.	特に目的なし
7.	その他（ ）

Q 4. 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. 館内の検索機（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. 資料を利用しての調べもの	5	4	3	2	1	0
9. レファレンスサービス（職員への相談）	5	4	3	2	1	0
10. 座席の利用	5	4	3	2	1	0
11. （持ち込み）パソコン席の利用	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
13. インターネットによる検索・予約・貸出延長	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 5. 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. 図書館以外の施設での返却ポストの設置	5	4	3	2	1
14. 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
15. 開館時間・閉館時間	5	4	3	2	1
16. 開館日数	5	4	3	2	1
図書館内の施設について					
17. 冷暖房・空調	5	4	3	2	1
18. 照明	5	4	3	2	1
19. 座席の数	5	4	3	2	1
20. 静かさ	5	4	3	2	1
21. 案内表示	5	4	3	2	1
22. 清掃状況	5	4	3	2	1
職員の対応について					
23. 職員の態度	5	4	3	2	1
24. 親しみやすさ	5	4	3	2	1
25. 資料に対する知識	5	4	3	2	1
26. 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 6. 上記1.～26.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 7. 図書館を利用して以下のような事がありましたか？

	おおいにあった	わりとあった	ときどきあった	ほとんどなかった	全くなかった
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. 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きっかけになった	5	4	3	2	1

Q 8. 今後の図書館に新たに望むサービスについて教えてください。
(たとえば、電子書籍の貸出や自動貸出機の導入、有料宅配サービスなど)

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. 相原地区 | | (相原町) |
| 2. 小山地区 | | (小山ヶ丘 小山町) |
| 3. 小山田地区 | | (上小山田町 下小山田町 図師町) |
| 4. 小野路地区 | | (小野路町 野津田町) |
| 5. 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 根岸 山崎町 山崎) |
| 6. 玉川学園地区 | | (玉川学園 東玉川学園 南大谷) |
| 7. 鶴川地区 | | (真光寺町 真光寺 広袴町 広袴 能ヶ谷 鶴川 大蔵町 金井町 金井 薬師台) |
| 8. 成瀬地区 | | (高ヶ坂 成瀬 成瀬が丘 成瀬台 南成瀬) |
| 9. 町田地区 | | (旭町 中町 原町田 本町田 森野) |
| 10. 南地区 | | (小川 金森 金森東 つくし野 鶴間 南つくし野) |
| 11. 三輪地区 | | (三輪町 三輪緑山) |
| 12. 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 川崎市) |
| 13. 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 川崎市) |
| 14. 町田市・協定市以外 | | ★町田市在勤・在学者 |
| 15. 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делаしますよう、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。