

**2015年度
町田市立図書館 利用者アンケート
調査報告書**

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 Q. 1	P.7
2 Q. 2	P.8
3 Q. 3	P.9
4 Q. 4-1～13	P.11
5 Q. 5-1～7	P.13
6 Q. 6-1～5	P.15
7 Q. 7-1～2	P.16
8 Q. 8-1～Q. 9-11	P.17
9 Q. 10-1～Q. 11-14	P.24
10 Q. 12	P.30
11 Q. 13	P.31
12 Q. 14	P.32
13 Q. 15	P.33
14 Q. 16	P.34
<資料> アンケート用紙	P.35

1-1 調査概要

調査目的

町田市立図書館8館(中央図書館・さるびあ図書館・鶴川図書館・金森図書館・木曽山崎図書館・堺図書館・鶴川駅前図書館・忠生図書館)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8館に来館した利用者

調査方法

配布式

サンプル数

1,857件

調査期間

2016年1月16日(土)～1月22日(金) ※1月18日(月)は休館日のため除く

1-2 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？	M10
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	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(お話し会・映画会など)への参加 — 5 学習・調べもの — 6 特に目的なし — 7 その他	M7 — — — — — — —
Q.4	図書館内のサービスの利用頻度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(お話し会・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 視聴覚資料の貸出し(CD DVD ビデオなど) — 10 点字図書の貸出し・障がい者向けサービス — 11 (持ち込み)パソコン席の利用 — 12 移動図書館の利用 — 13 複合施設(センター等、市の施設と図書館が同じ建物に入っている場合)での利用	S5 — — — — — — — — — — — — —
Q.5	図書館ホームページの使いやすさについてお教えてください。 — 1 ホームページにおける図書館の案内 — 2 パスワード登録の方法 — 3 図書の検索・予約 — 4 貸出状況確認・貸出延長(マイページ) — 5 マイブックリスト(読書記録など)のご利用 — 6 図書館行事の確認 — 7 移動図書館巡回表のご利用	S5 — — — — — — —
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	『図書館の自由に関する宣言』についてご存知でしょうか。 — 1 『図書館の自由に関する宣言』について聞いたことがある — 2 館内でポスターを見たことがある	S2 — —
Q.8	図書館の資料について — 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・保存状況 — 5 新聞の品揃え — 6 新聞の所蔵点数・保存状況 — 7 地域資料の品揃え — 8 地域資料の所蔵点数 — 9 視聴覚資料の品揃え(CD DVD ビデオなど) — 10 視聴覚資料の所蔵点数(CD DVD ビデオなど)	S5 — — — — — — — — — —

1-2 調査設問

設問番号	設問内容	回答形式
Q.9	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	開館時間・閉館時間	—
— 11	閉館日数	—
Q.10	職員の対応について	S5
— 1	職員の態度	—
— 2	親しみやすさ	—
— 3	資料に対する知識	—
— 4	個人情報への配慮	—
Q.11	図書館環境について	S5
— 1	冷暖房・空調	—
— 2	照明	—
— 3	座席の数	—
— 4	静かさ	—
— 5	案内表示	—
— 6	清掃状況	—
— 7	館内の段差(ユニバーサルな施設・設備)	—
— 8	書棚の配置(書架空間のひろさ)	—
— 9	季節感(季節に応じた装飾・配置)	—
— 10	子どもが手に取りやすい図書の配置	—
— 11	子どもと一緒に過ごしやすい環境	—
— 12	子どもが読みたい本を見つけやすい案内(サイン)	—
— 13	おはなし会・子どもまつりなどへの参加	—
— 14	子どもの本の相談に応じる職員	—
Q.12	あなたの性別をお教えてください。	S2
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。	S15
Q.16	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

Q.8 Q.9 Q.10 Q.11 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3.2pt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_Q.8 Q.9 Q.10 Q.11 の設問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「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場合があります。
(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。)

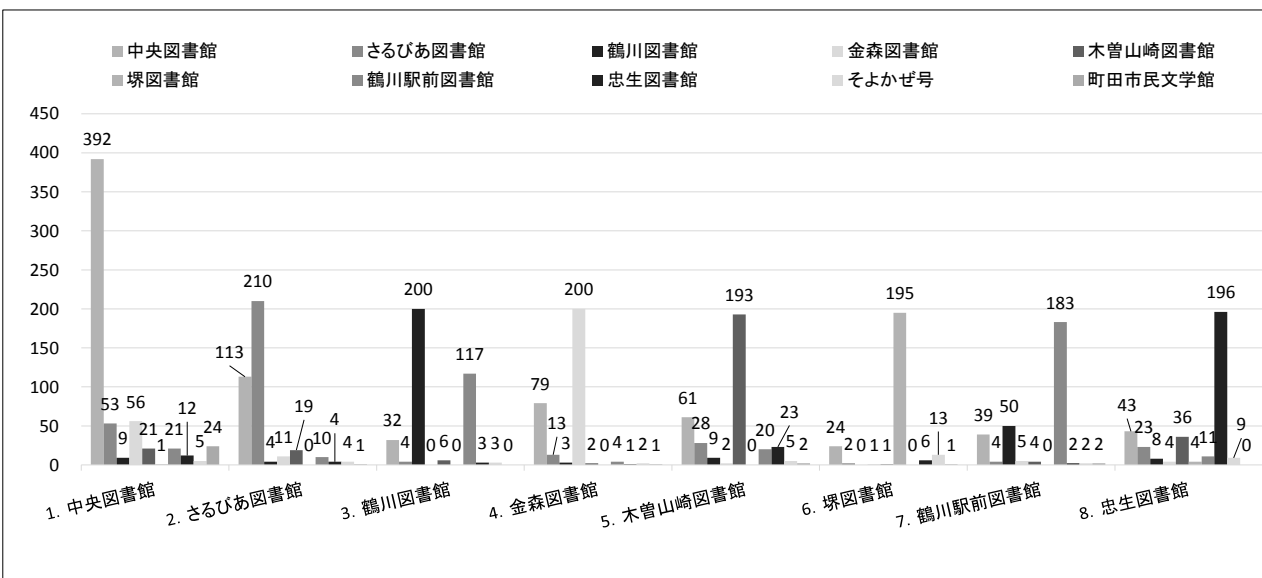
2 調査結果

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。
なお、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. 鶴川図書館	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	10. 町田市民文学館	回答なし
n=2,863												
全館	2,863	783	337	283	279	282	200	366	247	43	31	12
	100%	27%	12%	10%	10%	10%	7%	13%	9%	2%	1%	0%
1. 中央図書館	595	392	53	9	56	21	1	21	12	5	24	1
	100%	66%	9%	2%	9%	4%	0%	4%	2%	1%	4%	0%
2. さるびあ図書館	377	113	210	4	11	19	0	10	4	4	1	1
	100%	30%	56%	1%	3%	5%	0%	3%	1%	1%	0%	0%
3. 鶴川図書館	366	32	4	200	0	6	0	117	3	3	0	1
	100%	9%	1%	55%	0%	2%	0%	32%	1%	1%	0%	0%
4. 金森図書館	307	79	13	3	200	2	0	4	1	2	1	2
	100%	26%	4%	1%	65%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	1%
5. 木曾山崎図書館	344	61	28	9	2	193	0	20	23	5	2	1
	100%	18%	8%	3%	1%	56%	0%	6%	7%	1%	1%	0%
6. 堺図書館	243	24	2	0	1	1	195	0	6	13	1	0
	100%	10%	1%	0%	0%	0%	80%	0%	2%	5%	0%	0%
7. 鶴川駅前図書館	295	39	4	50	5	4	0	183	2	2	2	4
	100%	13%	1%	17%	2%	1%	0%	62%	1%	1%	1%	1%
8. 忠生図書館	336	43	23	8	4	36	4	11	196	9	0	2
	100%	13%	7%	2%	1%	11%	1%	3%	58%	3%	0%	1%



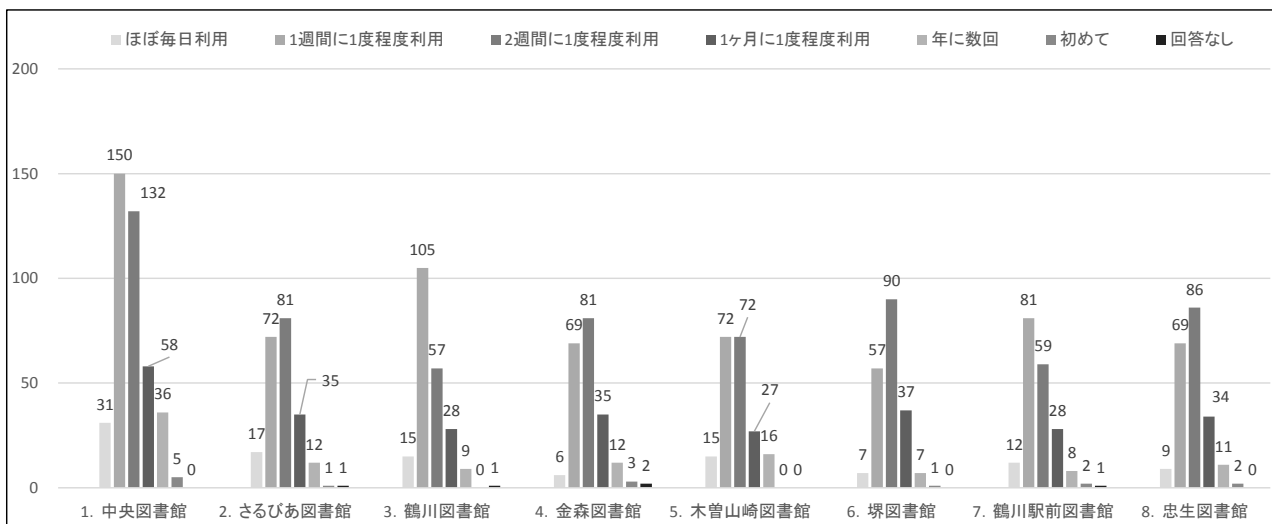
2 調査結果

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を占め、合計すると7割前後になる。

上段:人数 下段:割合

	合計	ほぼ毎日利用	1週間に1度程度利用	2週間に1度程度利用	1ヶ月に1度程度利用	年に数回	初めて	回答なし
n=1,857								
全館	1,857	112	675	658	282	111	14	5
	100%	6%	36%	35%	15%	6%	1%	0%
1. 中央図書館	412	31	150	132	58	36	5	0
	100%	8%	36%	32%	14%	9%	1%	0%
2. さるびあ図書館	219	17	72	81	35	12	1	1
	100%	8%	33%	37%	16%	5%	0%	0%
3. 鶴川図書館	215	15	105	57	28	9	0	1
	100%	7%	49%	27%	13%	4%	0%	0%
4. 金森図書館	208	6	69	81	35	12	3	2
	100%	3%	33%	39%	17%	6%	1%	1%
5. 木曾山崎図書館	202	15	72	72	27	16	0	0
	100%	7%	36%	36%	13%	8%	0%	0%
6. 堺図書館	199	7	57	90	37	7	1	0
	100%	4%	29%	45%	19%	4%	1%	0%
7. 鶴川駅前図書館	191	12	81	59	28	8	2	1
	100%	6%	42%	31%	15%	4%	1%	1%
8. 忠生図書館	211	9	69	86	34	11	2	0
	100%	4%	33%	41%	16%	5%	1%	0%

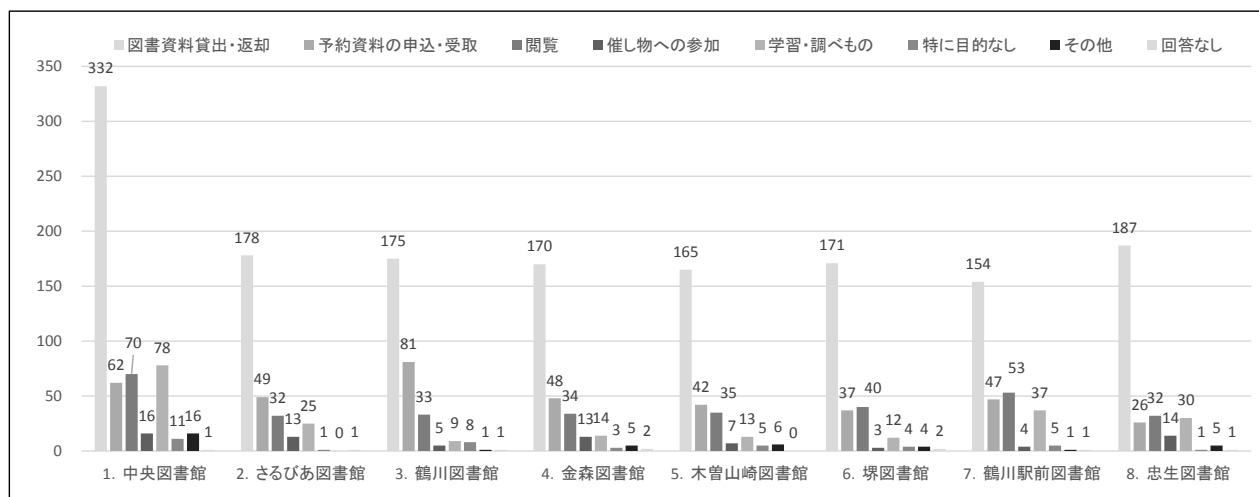


2 調査結果

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)

いずれの図書館でも「図書資料貸出・返却」が圧倒的に多い。(有効回答数は属性より)

		上段:人数 下段:割合							
	有効回答数	1. 図書資料貸出・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=1,857									
全館	1,857	1,532	392	329	75	218	38	38	9
		82%	21%	18%	4%	12%	2%	2%	0%
1. 中央図書館	412	332	62	70	16	78	11	16	1
		81%	15%	17%	4%	19%	3%	4%	0%
2. さるびあ図書館	219	178	49	32	13	25	1	0	1
		81%	22%	15%	6%	11%	0%	0%	0%
3. 鶴川図書館	215	175	81	33	5	9	8	1	1
		81%	38%	15%	2%	4%	4%	0%	0%
4. 金森図書館	208	170	48	34	13	14	3	5	2
		82%	23%	16%	6%	7%	1%	2%	1%
5. 木曾山崎図書館	202	165	42	35	7	13	5	6	0
		82%	21%	17%	3%	6%	2%	3%	0%
6. 堺図書館	199	171	37	40	3	12	4	4	2
		86%	19%	20%	2%	6%	2%	2%	1%
7. 鶴川駅前図書館	191	154	47	53	4	37	5	1	1
		81%	25%	28%	2%	19%	3%	1%	1%
8. 忠生図書館	211	187	26	32	14	30	1	5	1
		89%	12%	15%	7%	14%	0%	2%	0%



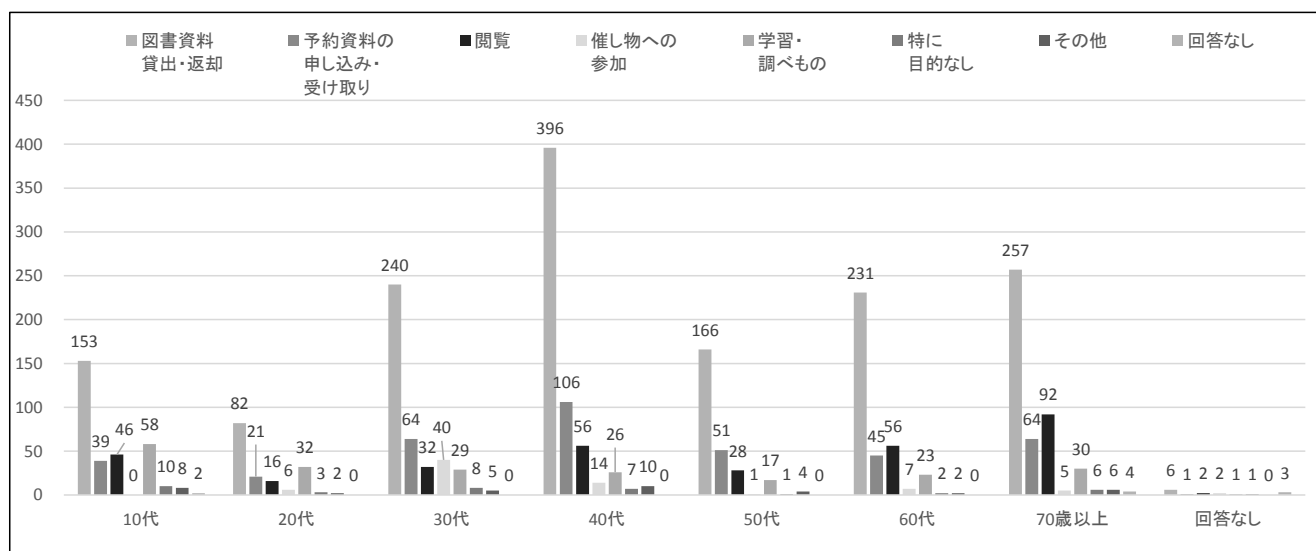
2 調査結果

Q.3 今日のご来館の目的をお教えてください × Q.10 年齢

全ての年代で「図書資料貸出・返却」が圧倒的に多かった。(複数回答のため、有効回答数は属性より)

上段:件数 下段:割合

	有効回答数	図書資料 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	205	153	39	46	0	58	10	8	2
		75%	19%	22%	0%	28%	5%	4%	1%
20代	114	82	21	16	6	32	3	2	0
		72%	18%	14%	5%	28%	3%	2%	0%
30代	293	240	64	32	40	29	8	5	0
		82%	22%	11%	14%	10%	3%	2%	0%
40代	442	396	106	56	14	26	7	10	0
		90%	24%	13%	3%	6%	2%	2%	0%
50代	192	166	51	28	1	17	1	4	0
		86%	27%	15%	1%	9%	1%	2%	0%
60代	271	231	45	56	7	23	2	2	0
		85%	17%	21%	3%	8%	1%	1%	0%
70歳以上	328	257	64	92	5	30	6	6	4
		78%	20%	28%	2%	9%	2%	2%	1%
回答なし	12	6	1	2	2	1	1	0	3
		50%	8%	17%	17%	8%	8%	0%	25%
合計	1,857	1,531	391	328	75	216	38	37	9
		82%	21%	18%	4%	12%	2%	2%	0%



2 調査結果

Q.4 図書館内のサービスの利用頻度について教えてください。

※9.以下は、該当する図書館をご利用の方が、お答えください。

利用頻度が高い(5.よく利用する)のは、「図書の貸出し」(70%)、次いで、「リクエストサービス」(25%)、「本・雑誌・新聞などの閲覧」(16%)、「館内の検索機(OPAC)による検索」(15%)、「座席の利用」(13%)となっている。

上段:人数 下段:割合

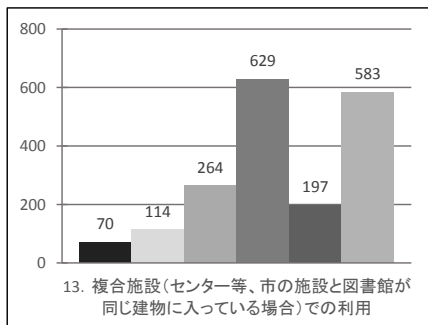
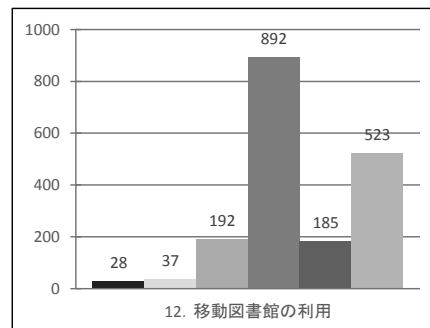
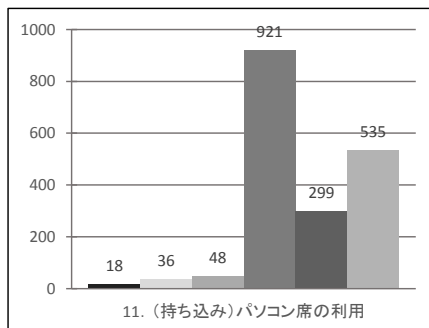
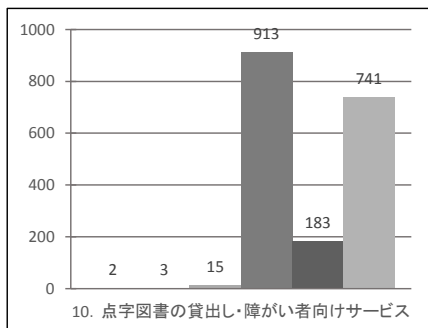
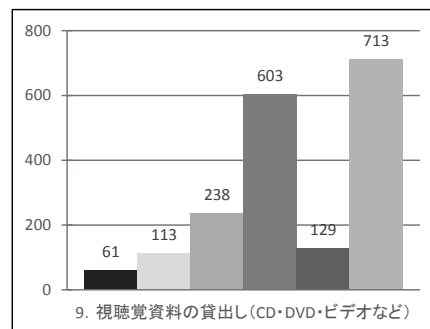
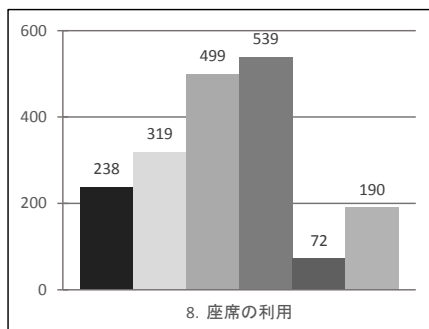
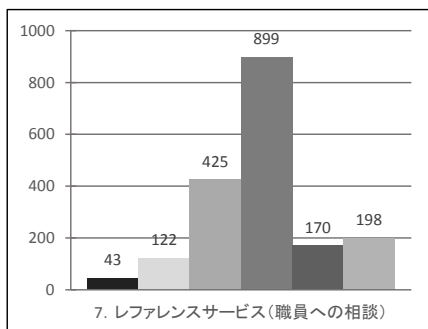
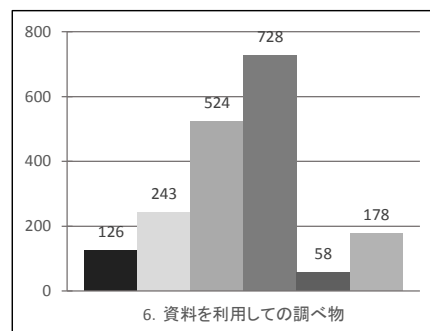
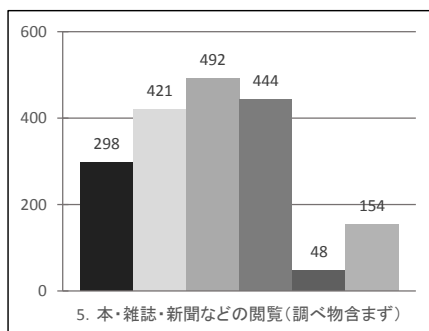
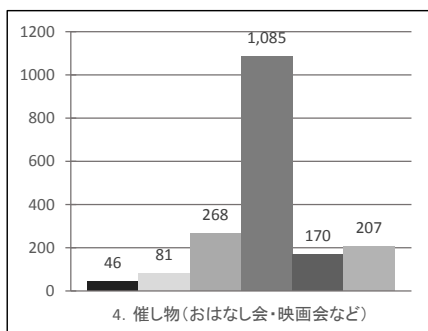
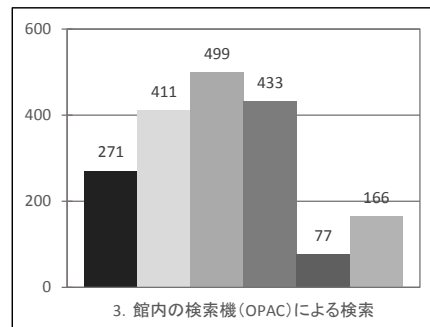
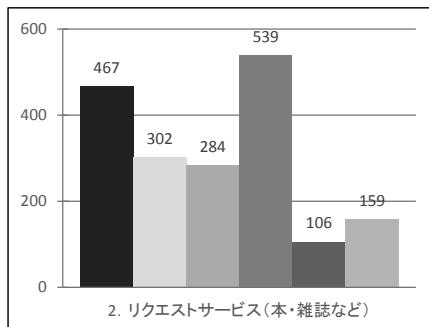
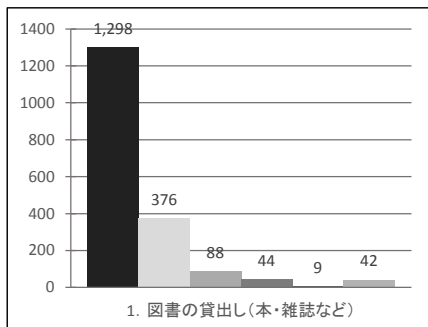
	合計	5. よく 利用 する	4. と き ど き 利 用 す る	3. 利 用 し た こ と が あ る	2. 利 用 し な い	1. 知 ら な か っ た	回 答 な し
n=1,857							
1. 図書の貸出し(本・雑誌など)	1,857 100%	1,298 70%	376 20%	88 5%	44 2%	9 0%	42 2%
2. リクエストサービス(本・雑誌など)	1,857 100%	467 25%	302 16%	284 15%	539 29%	106 6%	159 9%
3. 館内の検索機(OPAC)による検索	1,857 100%	271 15%	411 22%	499 27%	433 23%	77 4%	166 9%
4. 催し物(おはなし会・映画会など)	1,857 100%	46 2%	81 4%	268 14%	1,085 58%	170 9%	207 11%
5. 本・雑誌・新聞などの閲覧(調べ物含まず)	1,857 100%	298 16%	421 23%	492 26%	444 24%	48 3%	154 8%
6. 資料を利用したの調べ物	1,857 100%	126 7%	243 13%	524 28%	728 39%	58 3%	178 10%
7. レファレンスサービス(職員への相談)	1,857 100%	43 2%	122 7%	425 23%	899 48%	170 9%	198 11%
8. 座席の利用	1,857 100%	238 13%	319 17%	499 27%	539 29%	72 4%	190 10%
9. 視聴覚資料の貸出し(CD・DVD・ビデオなど)	1,857 100%	61 3%	113 6%	238 13%	603 32%	129 7%	713 38%
10. 点字図書の貸出し・障がい者向けサービス	1,857 100%	2 0%	3 0%	15 1%	913 49%	183 10%	741 40%
11. (持ち込み)パソコン席の利用	1,857 100%	18 1%	36 2%	48 3%	921 50%	299 16%	535 29%
12. 移動図書館の利用	1,857 100%	28 2%	37 2%	192 10%	892 48%	185 10%	523 28%
13. 複合施設(センター等、市の施設と図書館が同じ建物に入っている場合)での利用	1,857 100%	70 4%	114 6%	264 14%	629 34%	197 11%	583 31%

2 調査結果

Q.4 図書館内のサービスの利用頻度について教えてください。

※9.以下は、該当する図書館をご利用の方が、お答えください。

■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 ■回答なし



2 調査結果

Q.5 図書館ホームページの使いやすさについて教えてください。

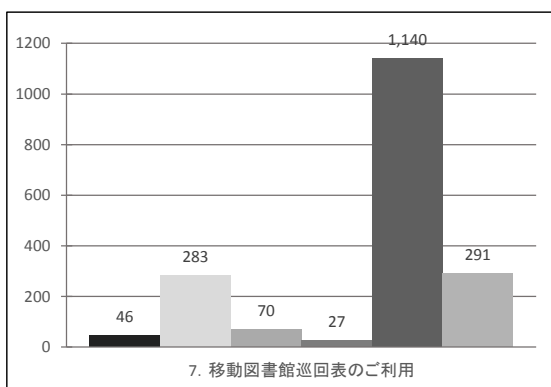
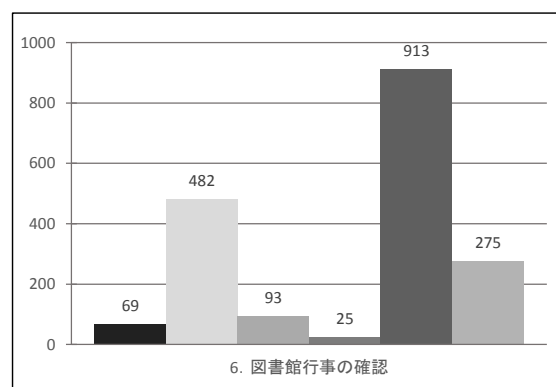
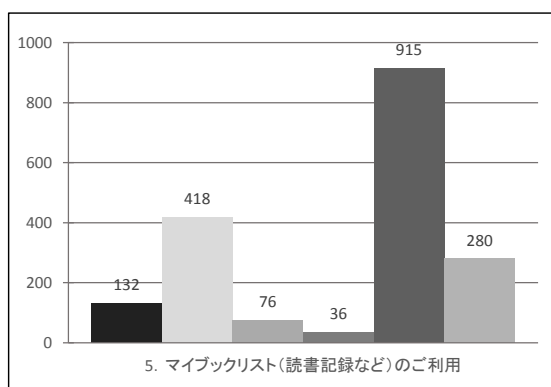
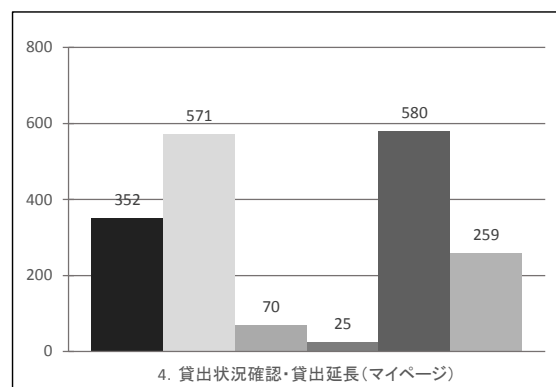
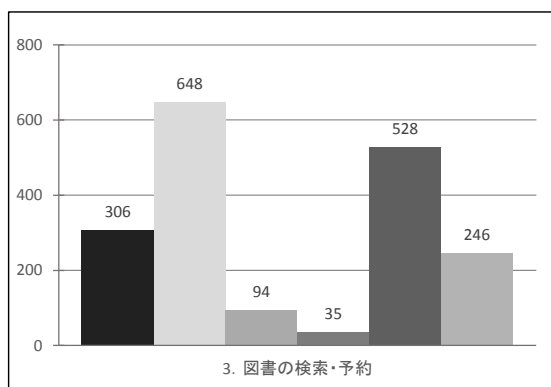
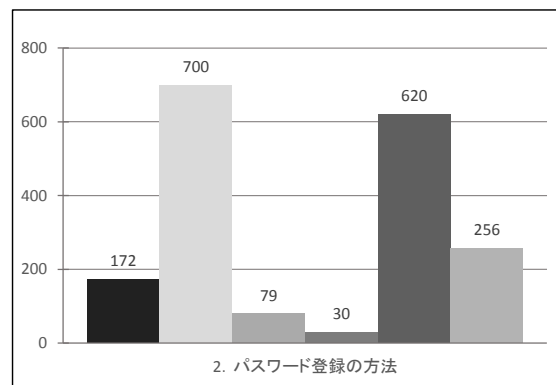
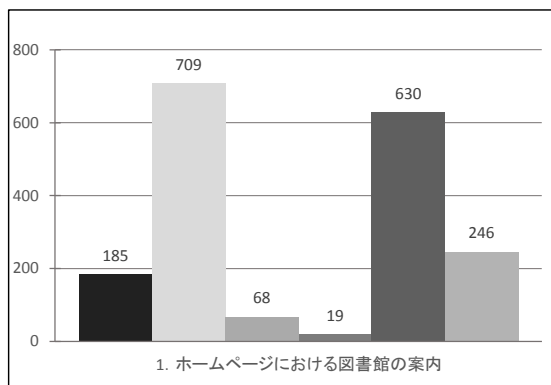
どの項目も「知らない・わからない」の割合が高い。それ以外の回答では「よい」「たいへんよい」が多い。

		上段:人数		下段:割合			
	合計	5. たいへんよい	4. よい	3. どちらかといえばよい	2. わるい	1. 知らない・わからない	回答なし
	n=1,857						
1. ホームページにおける図書館の案内	1,857 100%	185 10%	709 38%	68 4%	19 1%	630 34%	246 13%
2. パスワード登録の方法	1,857 100%	172 9%	700 38%	79 4%	30 2%	620 33%	256 14%
3. 図書の検索・予約	1,857 100%	306 16%	648 35%	94 5%	35 2%	528 28%	246 13%
4. 貸出状況確認・貸出延長(マイページ)	1,857 100%	352 19%	571 31%	70 4%	25 1%	580 31%	259 14%
5. マイブックリスト(読書記録など)のご利用	1,857 100%	132 7%	418 23%	76 4%	36 2%	915 49%	280 15%
6. 図書館行事の確認	1,857 100%	69 4%	482 26%	93 5%	25 1%	913 49%	275 15%
7. 移動図書館巡回表のご利用	1,857 100%	46 2%	283 15%	70 4%	27 1%	1,140 61%	291 16%

2 調査結果

Q.5 図書館ホームページの使いやすさについてお教え下さい。

■たいへんよい ■よい ■どちらかといえばわるい ■わるい ■しらない・わからない ■回答なし



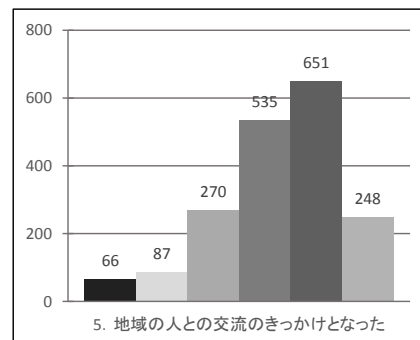
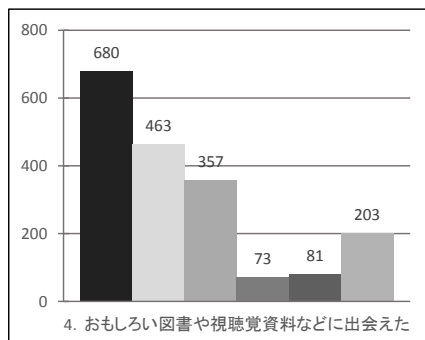
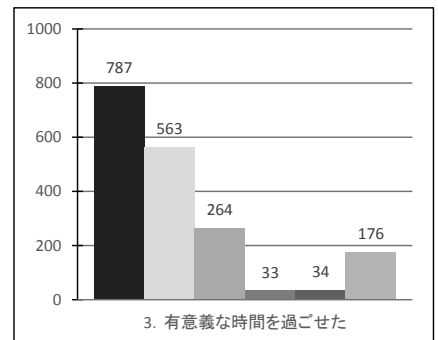
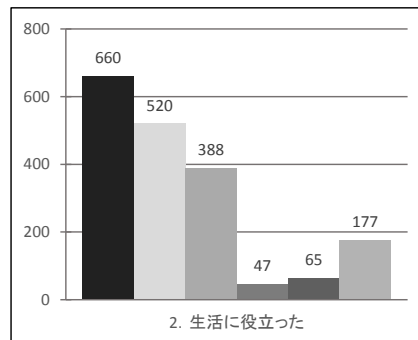
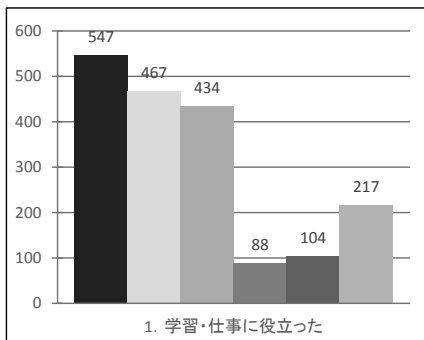
2 調査結果

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1～4は、「おいににあった」と「わりとよくあった」の合計が、いずれも過半数を超える（54%、64%、72%、62%）
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64%になる。

	上段:人数		下段:割合				
	合計	5. 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	回 答 な し
n=1,857							
1. 学習・仕事に役立った	1,857	547	467	434	88	104	217
	100%	29%	25%	23%	5%	6%	12%
2. 生活に役立った	1,857	660	520	388	47	65	177
	100%	36%	28%	21%	3%	4%	10%
3. 有意義な時間を過ごせた	1,857	787	563	264	33	34	176
	100%	42%	30%	14%	2%	2%	9%
4. おもしろい図書や視聴覚資料などに出会えた	1,857	680	463	357	73	81	203
	100%	37%	25%	19%	4%	4%	11%
5. 地域の人との交流のきっかけとなった	1,857	66	87	270	535	651	248
	100%	4%	5%	15%	29%	35%	13%

■おいににあった ■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 ■回答なし



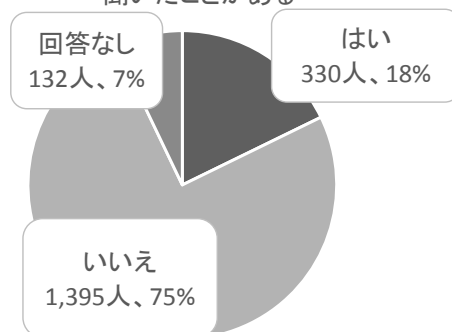
2 調査結果

Q.7『図書館の自由に関する宣言』についてご存知でしょうか。

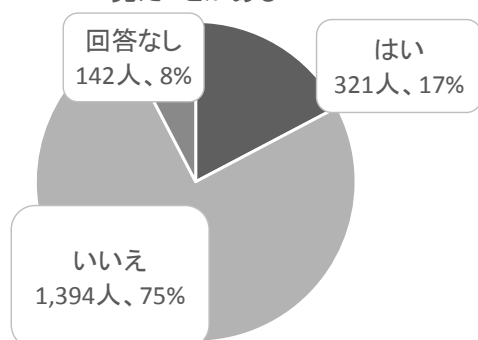
「いいえ」「回答なし」を合わせると8割を超える。

	上段: 人数		下段: 割合	
	合計	はい	いいえ	回答なし
n=1,857				
7-1.『図書館の自由に関する宣言』について聞いたことがある	1,857	330	1,395	132
	100%	18%	75%	7%
7-2. 館内でポスターを見たことがある	1,857	321	1,394	142
	100%	17%	75%	8%

7-1.『図書館の自由に関する宣言』について
聞いたことがある



7-2. 館内でポスターを
見たことがある



2 調査結果

日ごろの図書館のご利用にあたってお考えになっていることをお答えください。

Q.8 図書館の資料について／Q.9 図書館のサービスについて

※印の項目は該当する館をご利用の方がお答えください。

満足度が高いのは、順に、「セルフサービスによる貸出し・返却」(4.32pt)、「セルフ予約資料受け取りコーナーの設置」(4.31pt)、「貸出し冊数の上限」(4.24pt)「リクエストサービス」(3.92pt)、「職員への調べ物相談」(3.75pt)。
逆に、満足度が低いのは、「視聴覚資料の品揃え」(2.97pt)、「視聴覚資料の所蔵点数」(2.97pt)となっている。

上段：人数 下段：割合

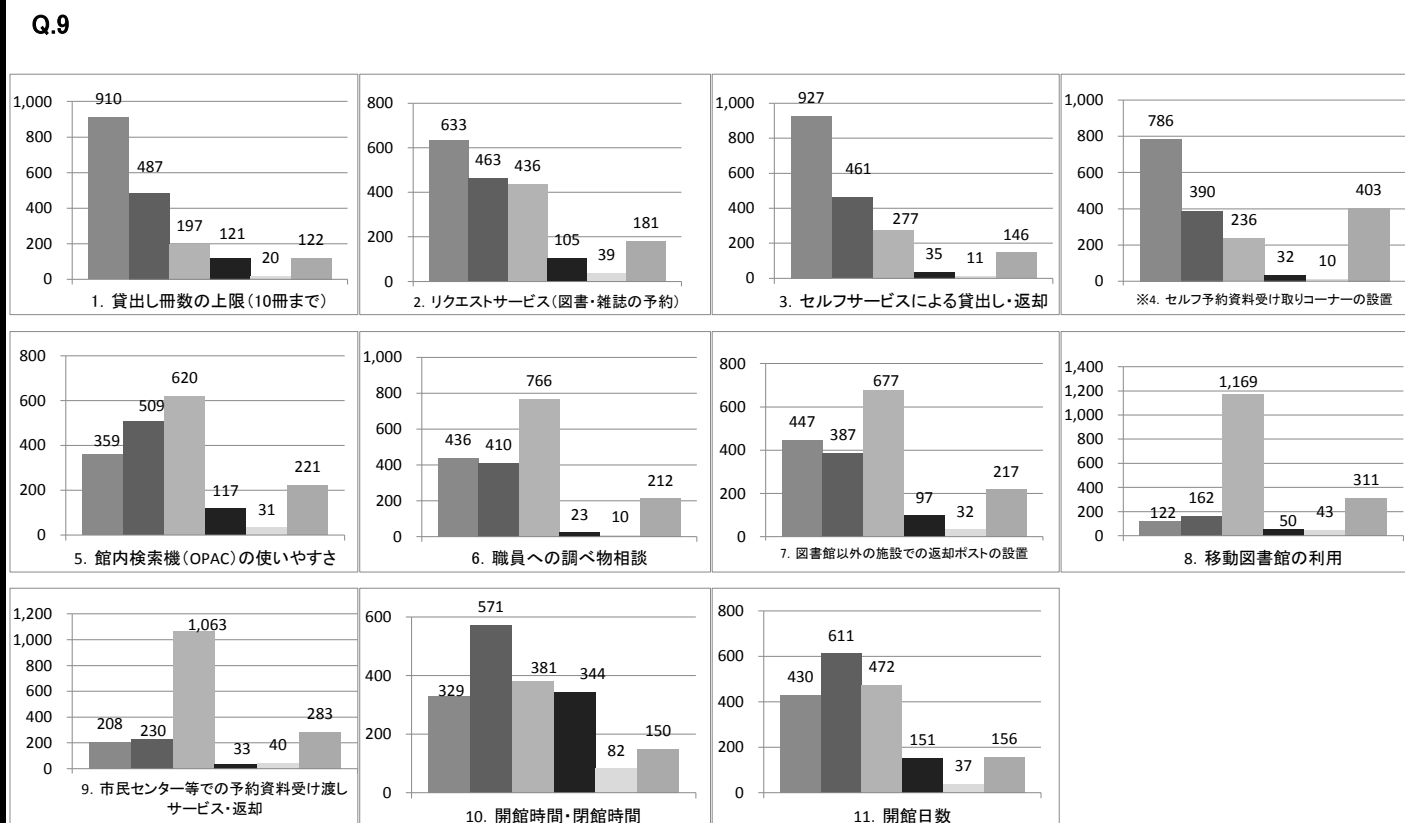
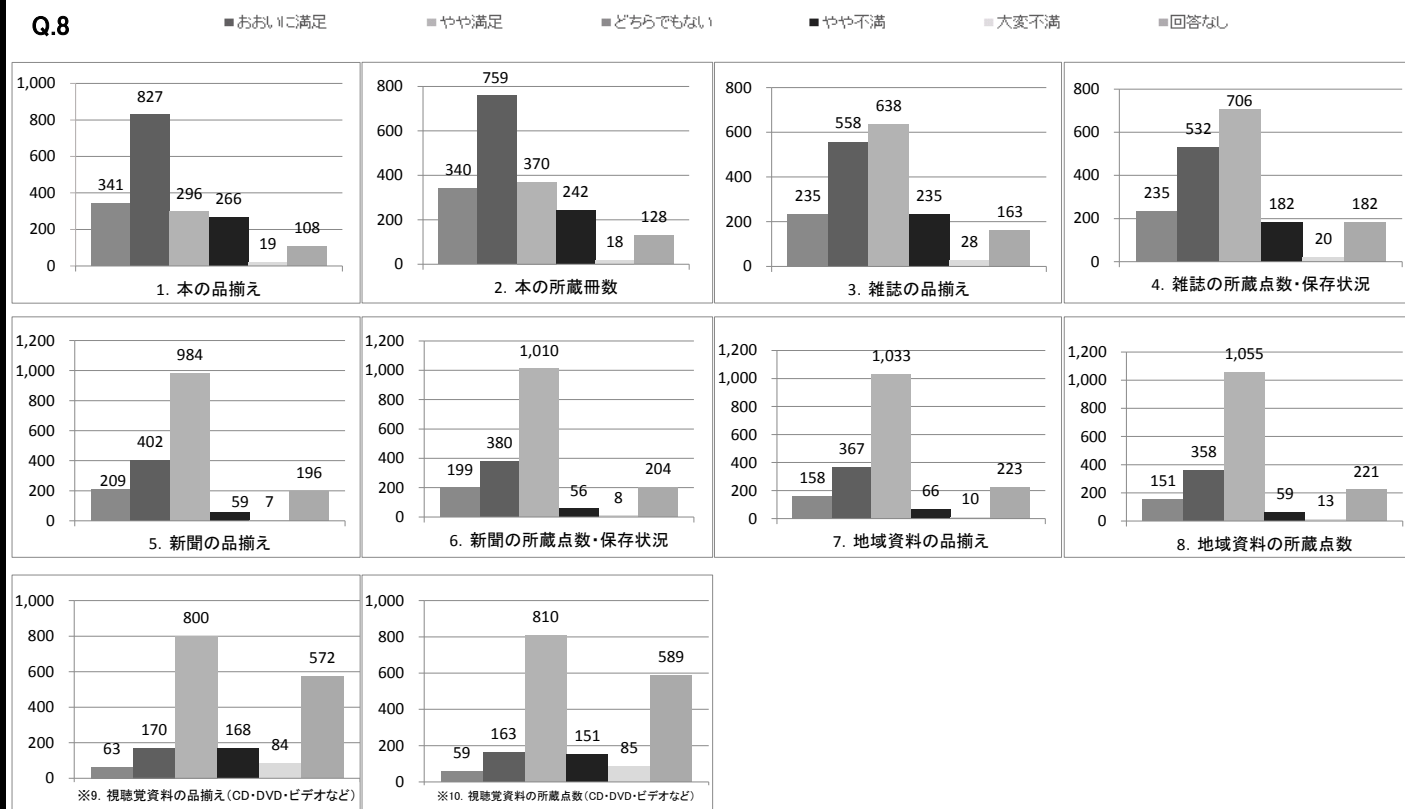
	合計	5. おおいに満足	4. やや満足	3. どちらでもない	2. やや不満	1. 大変不満	回答なし	満足度測定対象数	満足度 (Pt)	2012年度 満足度 (Pt)	比較 (Pt)
n=1,857											
Q.8											
1. 本の品揃え	1,857 100%	341 18%	827 45%	296 16%	266 14%	19 1%	108 6%	1,749	3.69	3.68	0.01
2. 本の所蔵冊数	1,857 100%	340 18%	759 41%	370 20%	242 13%	18 1%	128 7%	1,729	3.67	3.62	0.05
3. 雑誌の品揃え	1,857 100%	235 13%	558 30%	638 34%	235 13%	28 2%	163 9%	1,694	3.44	3.38	0.06
4. 雑誌の所蔵点数・保存状況	1,857 100%	235 13%	532 29%	706 38%	182 10%	20 1%	182 10%	1,675	3.47	3.34	0.13
5. 新聞の品揃え	1,857 100%	209 11%	402 22%	984 53%	59 3%	7 0%	196 11%	1,661	3.45	3.43	0.02
6. 新聞の所蔵点数・保存状況	1,857 100%	199 11%	380 20%	1,010 54%	56 3%	8 0%	204 11%	1,653	3.43	3.37	0.06
7. 地域資料の品揃え	1,857 100%	158 9%	367 20%	1,033 56%	66 4%	10 1%	223 12%	1,634	3.37	—	—
8. 地域資料の所蔵点数	1,857 100%	151 8%	358 19%	1,055 57%	59 3%	13 1%	221 12%	1,636	3.35	—	—
※9. 視聴覚資料の品揃え (CD・DVD・ビデオなど)	1,857 100%	63 3%	170 9%	800 43%	168 9%	84 5%	572 31%	1,285	2.97	2.97	0.00
※10. 視聴覚資料の所蔵点数 (CD・DVD・ビデオなど)	1,857 100%	59 3%	163 9%	810 44%	151 8%	85 5%	589 32%	1,268	2.97	2.97	0.00
Q.9											
1. 貸出し冊数の上限 (10冊まで)	1,857 100%	910 49%	487 26%	197 11%	121 7%	20 1%	122 7%	1,735	4.24	4.28	-0.04
2. リクエストサービス (図書・雑誌の予約)	1,857 100%	633 34%	463 25%	436 23%	105 6%	39 2%	181 10%	1,676	3.92	3.84	0.08
3. セルフサービスによる貸出し・返却	1,857 100%	927 50%	461 25%	277 15%	35 2%	11 1%	146 8%	1,711	4.32	—	—
※4. セルフ予約資料受け取りコーナーの設置	1,857 100%	786 42%	390 21%	236 13%	32 2%	10 1%	403 22%	1,454	4.31	—	—
5. 館内検索機 (OPAC) の使いやすさ	1,857 100%	359 19%	509 27%	620 33%	117 6%	31 2%	221 12%	1,636	3.64	3.43	0.21
6. 職員への調べ物相談	1,857 100%	436 23%	410 22%	766 41%	23 1%	10 1%	212 11%	1,645	3.75	3.55	0.20
7. 図書館以外の施設での返却ポストの設置	1,857 100%	447 24%	387 21%	677 36%	97 5%	32 2%	217 12%	1,640	3.68	3.54	0.14
8. 移動図書館の利用	1,857 100%	122 7%	162 9%	1,169 63%	50 3%	43 2%	311 17%	1,546	3.17	—	—
9. 市民センター等での予約資料受け渡しサービス・返却	1,857 100%	208 11%	230 12%	1,063 57%	33 2%	40 2%	283 15%	1,574	3.34	3.32	0.02
10. 開館時間・閉館時間	1,857 100%	329 18%	571 31%	381 21%	344 19%	82 4%	150 8%	1,707	3.42	3.41	0.01
11. 開館日数	1,857 100%	430 23%	611 33%	472 25%	151 8%	37 2%	156 8%	1,701	3.73	3.70	0.03

2 調査結果

日ごろの図書館のご利用にあたってお考えになっていることをお答えください。

Q.8 図書館の資料について／Q.9 図書館のサービスについて

※印の項目は該当する館をご利用の方がお答えください。



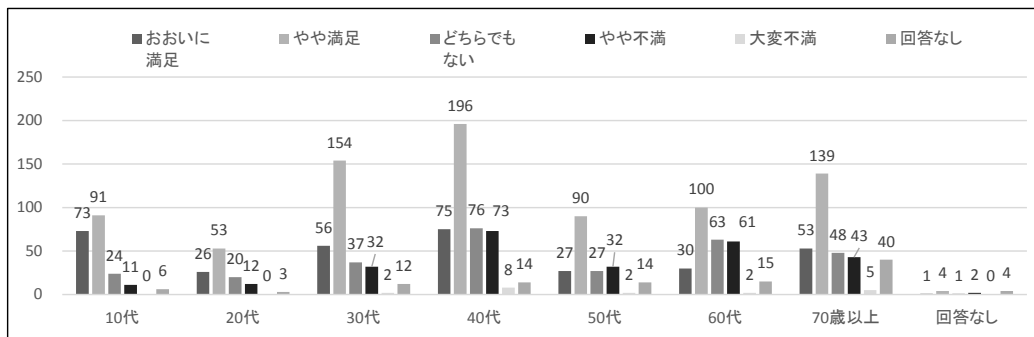
2 調査結果

Q.8-1 本の品揃え × Q.13 年齢 × Q.14 職業

「おおいに満足」「やや満足」と回答している年代は、比率が高い順に「10代」80%（164人）、「30代」72%（210人）、「20代」69%（79人）。
 「大変不満」「やや不満」と回答している年代は、「60代」が多く、24%（63人）。
 「おおいに満足」「やや満足」と回答している職業は、比率が高い順に「学生」77%（191人）、「自営業」68%（46人）、「勤めている」63%（381人）。
 「大変不満」「やや不満」と回答している職業は、「勤めている」と「無職」が共に17%（「勤めている」104人、「無職」56人）。

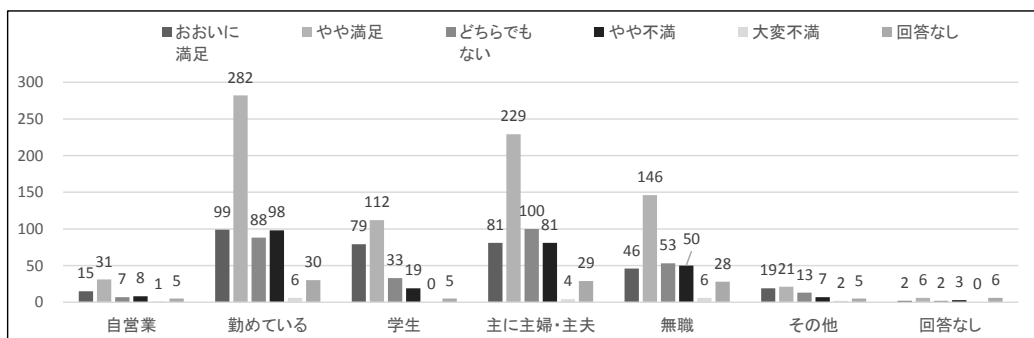
Q.8-1 本の品揃え × Q.13 年齢

n=1,857	合計	おおいに満足	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	205	73	91	24	11	0	6
	100%	36%	44%	12%	5%	0%	3%
20代	114	26	53	20	12	0	3
	100%	23%	46%	18%	11%	0%	3%
30代	293	56	154	37	32	2	12
	100%	19%	53%	13%	11%	1%	4%
40代	442	75	196	76	73	8	14
	100%	17%	44%	17%	17%	2%	3%
50代	192	27	90	27	32	2	14
	100%	14%	47%	14%	17%	1%	7%
60代	271	30	100	63	61	2	15
	100%	11%	37%	23%	23%	1%	6%
70歳以上	328	53	139	48	43	5	40
	100%	16%	42%	15%	13%	2%	12%
回答なし	12	1	4	1	2	0	4
	100%	8%	33%	8%	17%	0%	33%



Q.8-1 本の品揃え × Q.14 職業

n=1,857	合計	おおいに満足	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	67	15	31	7	8	1	5
	100%	22%	46%	10%	12%	1%	7%
勤めている	603	99	282	88	98	6	30
	100%	16%	47%	15%	16%	1%	5%
学生	248	79	112	33	19	0	5
	100%	32%	45%	13%	8%	0%	2%
主に主婦・主夫	524	81	229	100	81	4	29
	100%	15%	44%	19%	15%	1%	6%
無職	329	46	146	53	50	6	28
	100%	14%	44%	16%	15%	2%	9%
その他	67	19	21	13	7	2	5
	100%	28%	31%	19%	10%	3%	7%
回答なし	19	2	6	2	3	0	6
	100%	11%	32%	11%	16%	0%	32%



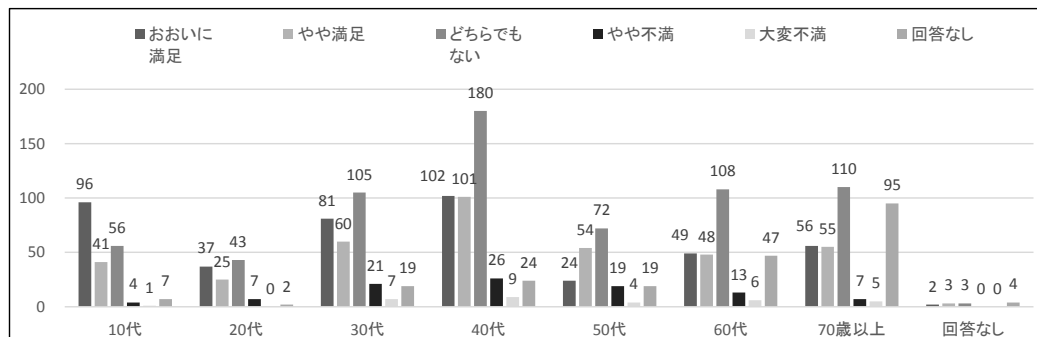
2 調査結果

Q.9-7 図書館以外の施設での返却ポストの設置 × Q.13 年齢 × Q.14 職業

「おおいに満足」「やや満足」と回答している年代は、「10代」が一番多く、67%（137人）。
「大変不満」「やや不満」と回答している年代は、「50代」が一番多く、12%（23人）。
「おおいに満足」「やや満足」と回答している職業は、「学生」が一番多く、64%（158人）。
「大変不満」「やや不満」と回答している職業は、「勤めている」が一番多く、10%（61人）。

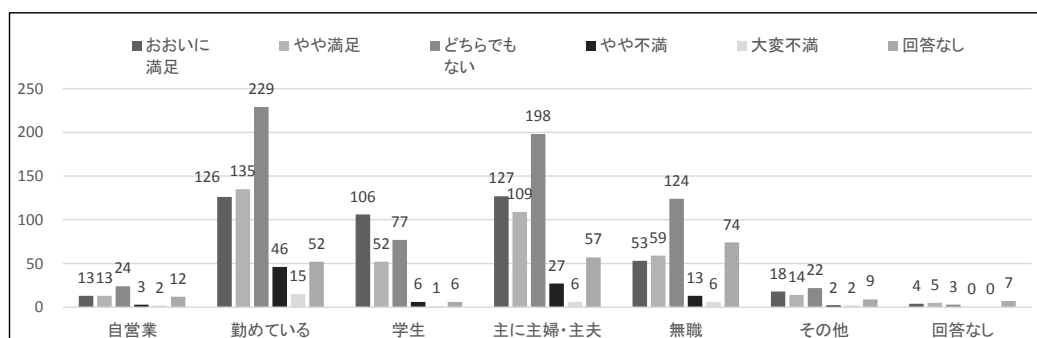
Q.9-7 図書館以外の施設での返却ポストの設置 × Q.13 年齢

n=1,857	合計	おおいに満足	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	205 100%	96 47%	41 20%	56 27%	4 2%	1 0%	7 3%
20代	114 100%	37 32%	25 22%	43 38%	7 6%	0 0%	2 2%
30代	293 100%	81 28%	60 20%	105 36%	21 7%	7 2%	19 6%
40代	442 100%	102 23%	101 23%	180 41%	26 6%	9 2%	24 5%
50代	192 100%	24 13%	54 28%	72 38%	19 10%	4 2%	19 10%
60代	271 100%	49 18%	48 18%	108 40%	13 5%	6 2%	47 17%
70歳以上	328 100%	56 17%	55 17%	110 34%	7 2%	5 2%	95 29%
回答なし	12 100%	2 17%	3 25%	3 25%	0 0%	0 0%	4 33%



Q.9-7 図書館以外の施設での返却ポストの設置 × Q.14 職業

n=1,857	合計	おおいに満足	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	67 100%	13 19%	13 19%	24 36%	3 4%	2 3%	12 18%
勤めている	603 100%	126 21%	135 22%	229 38%	46 8%	15 2%	52 9%
学生	248 100%	106 43%	52 21%	77 31%	6 2%	1 0%	6 2%
主に主婦・主夫	524 100%	127 24%	109 21%	198 38%	27 5%	6 1%	57 11%
無職	329 100%	53 16%	59 18%	124 38%	13 4%	6 2%	74 22%
その他	67 100%	18 27%	14 21%	22 33%	2 3%	2 3%	9 13%
回答なし	19 100%	4 21%	5 26%	3 16%	0 0%	0 0%	7 37%

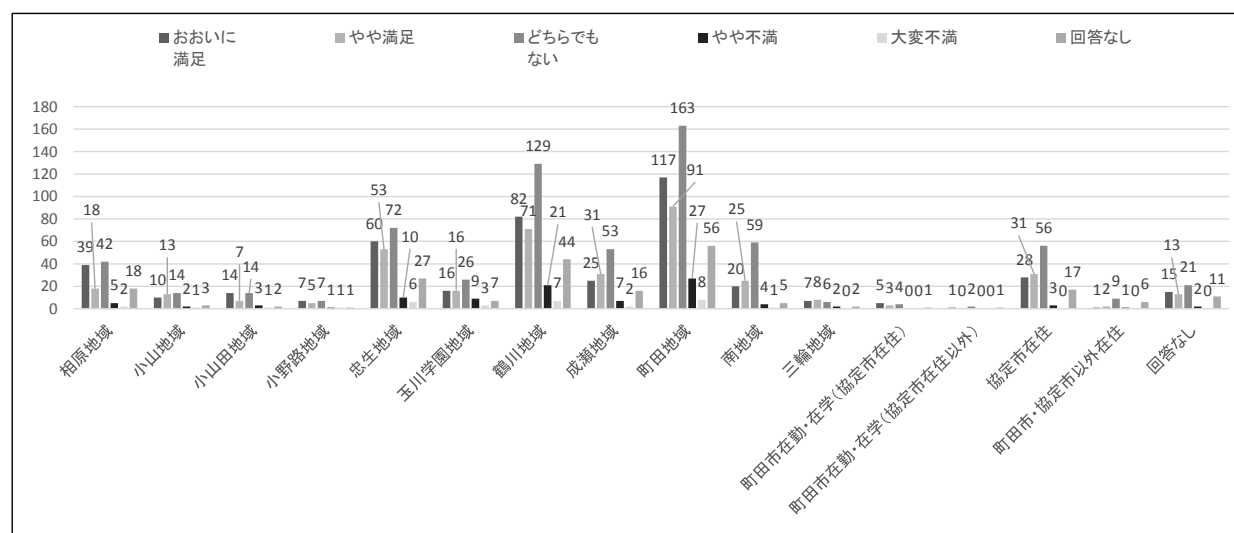


2 調査結果

Q.9-7 図書館以外の施設での返却ポストの設置 × Q.15 地域

町田市内で満足度が高い地域は、順に「三輪地域」(3.87Pt)、「相原地域」である(3.82Pt)。

上段:件数 下段:割合								満足度測定対象数	満足度 (Pt)
	合計	おおいに満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満	回答なし		
相原地域	124	39	18	42	5	2	18	106	3.82
	100%	31%	15%	34%	4%	2%	15%		
小山地域	43	10	13	14	2	1	3	40	3.73
	100%	23%	30%	33%	5%	2%	7%		
小山田地域	41	14	7	14	3	1	2	39	3.77
	100%	34%	17%	34%	7%	2%	5%		
小野路地域	22	7	5	7	1	1	1	21	3.76
	100%	32%	23%	32%	5%	5%	5%		
忠生地域	228	60	53	72	10	6	27	201	3.75
	100%	26%	23%	32%	4%	3%	12%		
玉川学園地域	77	16	16	26	9	3	7	70	3.47
	100%	21%	21%	34%	12%	4%	9%		
鶴川地域	354	82	71	129	21	7	44	310	3.65
	100%	23%	20%	36%	6%	2%	12%		
成瀬地域	134	25	31	53	7	2	16	118	3.59
	100%	19%	23%	40%	5%	1%	12%		
町田地域	462	117	91	163	27	8	56	406	3.69
	100%	25%	20%	35%	6%	2%	12%		
南地域	114	20	25	59	4	1	5	109	3.54
	100%	18%	22%	52%	4%	1%	4%		
三輪地域	25	7	8	6	2	0	2	23	3.87
	100%	28%	32%	24%	8%	0%	8%		
町田市在勤・在学(協定市在住)	13	5	3	4	0	0	1	12	4.08
	100%	38%	23%	31%	0%	0%	8%		
町田市在勤・在学(協定市在住以外)	4	1	0	2	0	0	1	3	3.67
	100%	25%	0%	50%	0%	0%	25%		
協定市在住	135	28	31	56	3	0	17	118	3.71
	100%	21%	23%	41%	2%	0%	13%		
町田市・協定市以外在住	19	1	2	9	1	0	6	13	3.23
	100%	5%	11%	47%	5%	0%	32%		
回答なし	62	15	13	21	2	0	11	51	3.80
	100%	24%	21%	34%	3%	0%	18%		
合計	1,857	447	387	677	97	32	217	1,640	3.68
	100%	24%	21%	36%	5%	2%	12%		



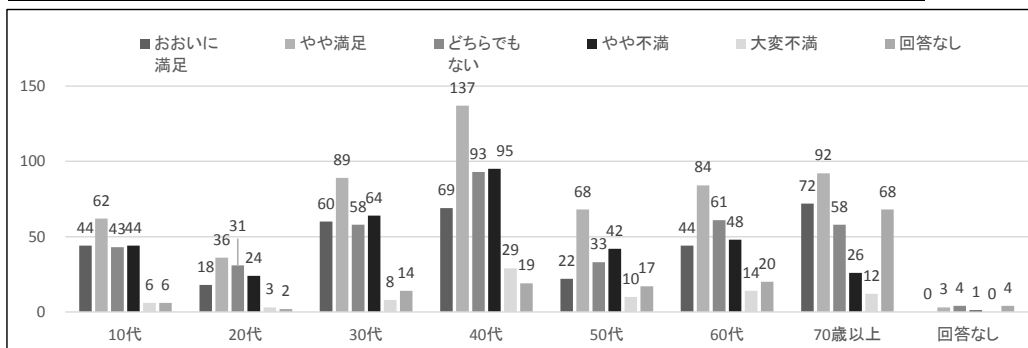
2 調査結果

Q.9-10 開館時間・閉館時間 × Q.13 年齢 × Q.14 職業

「おおいに満足」「やや満足」と回答している年代は、「30代」、「70歳以上」が共に50%（前者が148人、後者が163人）。
 「大変不満」「やや不満」と回答している年代は、「40代」が一番多く、28%（123人）。
 「おおいに満足」「やや満足」と回答している職業は、比率が高い順に「主に主婦・主夫」53%（279人）、「その他」52%（36人）。
 「大変不満」「やや不満」と回答している職業は、「動めている」が一番多く、29%（175人）。

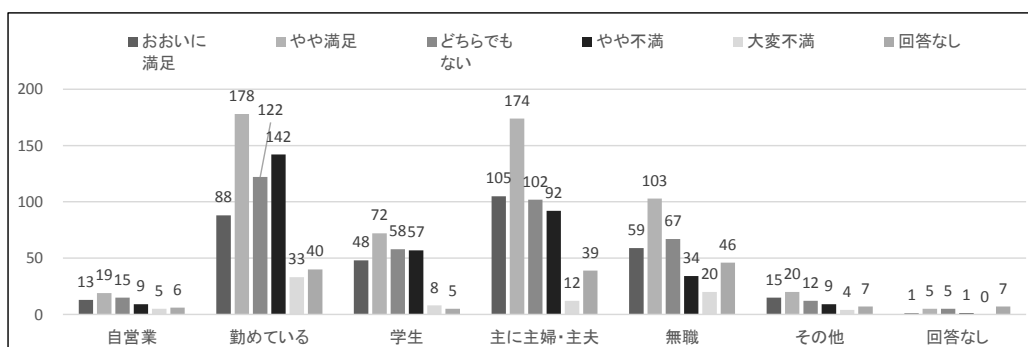
Q.9-10 開館時間・閉館時間 × Q.13 年齢

n=1,857	合計	おおいに満足	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	205	44	62	43	44	6	6
	100%	21%	30%	21%	21%	3%	3%
20代	114	18	36	31	24	3	2
	100%	16%	32%	27%	21%	3%	2%
30代	293	60	89	58	64	8	14
	100%	20%	30%	20%	22%	3%	5%
40代	442	69	137	93	95	29	19
	100%	16%	31%	21%	21%	7%	4%
50代	192	22	68	33	42	10	17
	100%	11%	35%	17%	22%	5%	9%
60代	271	44	84	61	48	14	20
	100%	16%	31%	23%	18%	5%	7%
70歳以上	328	72	92	58	26	12	68
	100%	22%	28%	18%	8%	4%	21%
回答なし	12	0	3	4	1	0	4
	100%	0%	25%	33%	8%	0%	33%



Q.9-10 開館時間・閉館時間 × Q.14 職業

n=1,857	合計	おおいに満足	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	67	13	19	15	9	5	6
	100%	19%	28%	22%	13%	7%	9%
勤めている	603	88	178	122	142	33	40
	100%	15%	30%	20%	24%	5%	7%
学生	248	48	72	58	57	8	5
	100%	19%	29%	23%	23%	3%	2%
主に主婦・主夫	524	105	174	102	92	12	39
	100%	20%	33%	19%	18%	2%	7%
無職	329	59	103	67	34	20	46
	100%	18%	31%	20%	10%	6%	14%
その他	67	15	20	12	9	4	7
	100%	22%	30%	18%	13%	6%	10%
回答なし	19	1	5	5	1	0	7
	100%	5%	26%	26%	5%	0%	37%



2 調査結果

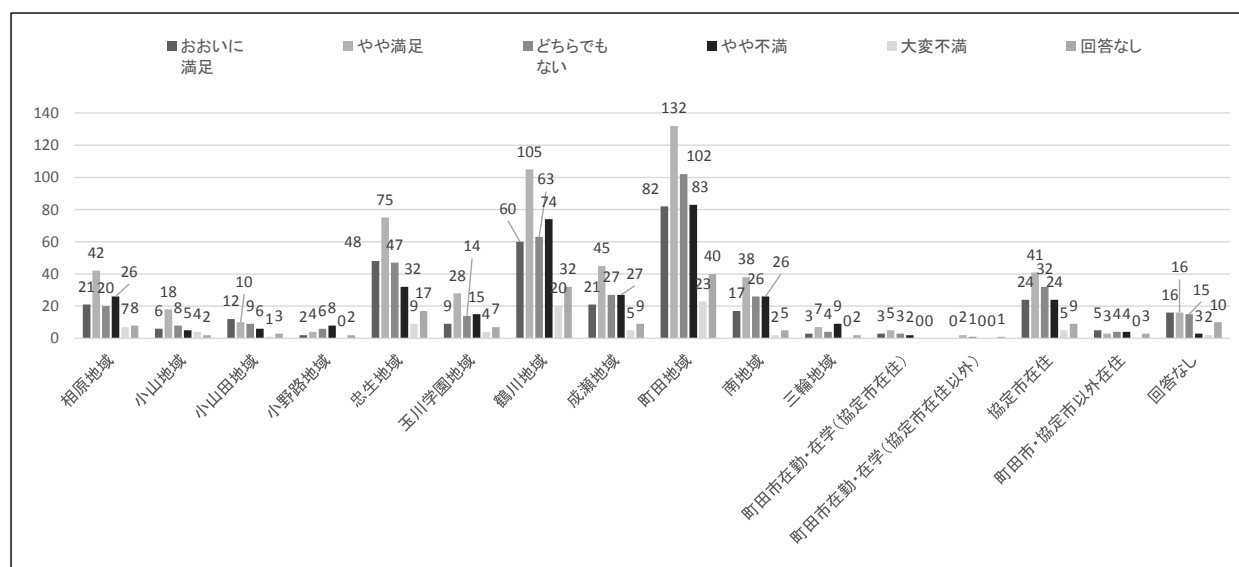
Q.9-10 開館時間・閉館時間 × Q.15 地域

町田市内で満足度が一番高い地域は、「小山田地域」である(3.67Pt)。
町田市内で一番満足度が低い地域は「小野路地域」である(3.00Pt)。

上段:件数 下段:割合

	合計	おおいに満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満	回答なし
相原地域	124 100%	21 17%	42 34%	20 16%	26 21%	7 6%	8 6%
小山地域	43 100%	6 14%	18 42%	8 19%	5 12%	4 9%	2 5%
小山田地域	41 100%	12 29%	10 24%	9 22%	6 15%	1 2%	3 7%
小野路地域	22 100%	2 9%	4 18%	6 27%	8 36%	0 0%	2 9%
忠生地域	228 100%	48 21%	75 33%	47 21%	32 14%	9 4%	17 7%
玉川学園地域	77 100%	9 12%	28 36%	14 18%	15 19%	4 5%	7 9%
鶴川地域	354 100%	60 17%	105 30%	63 18%	74 21%	20 6%	32 9%
成瀬地域	134 100%	21 16%	45 34%	27 20%	27 20%	5 4%	9 7%
町田地域	462 100%	82 18%	132 29%	102 22%	83 18%	23 5%	40 9%
南地域	114 100%	17 15%	38 33%	26 23%	26 23%	2 2%	5 4%
三輪地域	25 100%	3 12%	7 28%	4 16%	9 36%	0 0%	2 8%
町田市在勤・在学(協定市在住)	13 100%	3 23%	5 38%	3 23%	2 15%	0 0%	0 0%
町田市在勤・在学(協定市在住以外)	4 100%	0 0%	2 50%	1 25%	0 0%	0 0%	1 25%
協定市在住	135 100%	24 18%	41 30%	32 24%	24 18%	5 4%	9 7%
町田市・協定市以外在住	19 100%	5 26%	3 16%	4 21%	4 21%	0 0%	3 16%
回答なし	62 100%	16 26%	16 26%	15 24%	3 5%	2 3%	10 16%
合計	1,857 100%	329 18%	571 31%	381 21%	344 19%	82 4%	150 8%

満足度測定対象数	満足度 (Pt)
116	3.38
41	3.41
38	3.68
20	3.00
211	3.57
70	3.33
322	3.34
125	3.40
422	3.40
109	3.39
23	3.17
13	3.69
3	3.67
126	3.44
16	3.56
52	3.79
1,707	3.42



2 調査結果

日ごろの図書館のご利用にあたってお考えになっていることをお答えください。

Q.10 職員の対応について／Q.11 図書館環境について

満足度が高いのは、順に、「職員の態度」(4.30pt)、清掃状況(4.24pt)、「親しみやすさ」(4.22pt)、「照明」(4.19pt)、「冷暖房・空調」(4.16pt)となっている。

								上段:人数		下段:割合					
	合計	5. おおいに満足	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	満足度測定対象数	満足度	2012年度満足度	比較				
									</						

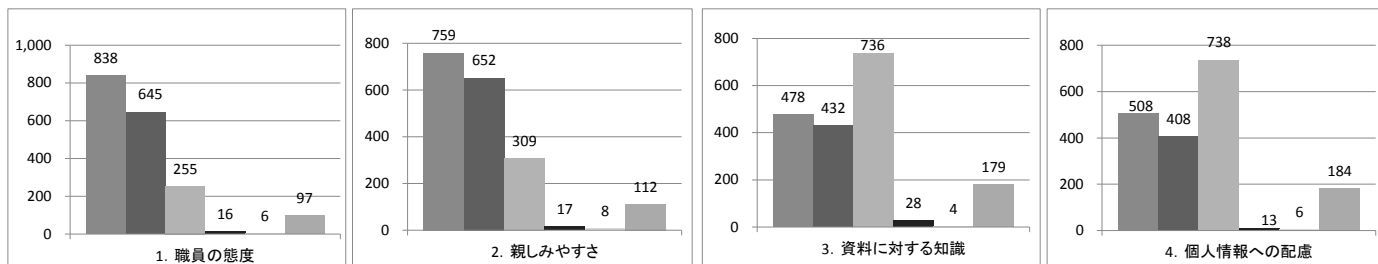
2 調査結果

日ごろの図書館のご利用にあたってお考えになっていることをお答えください。

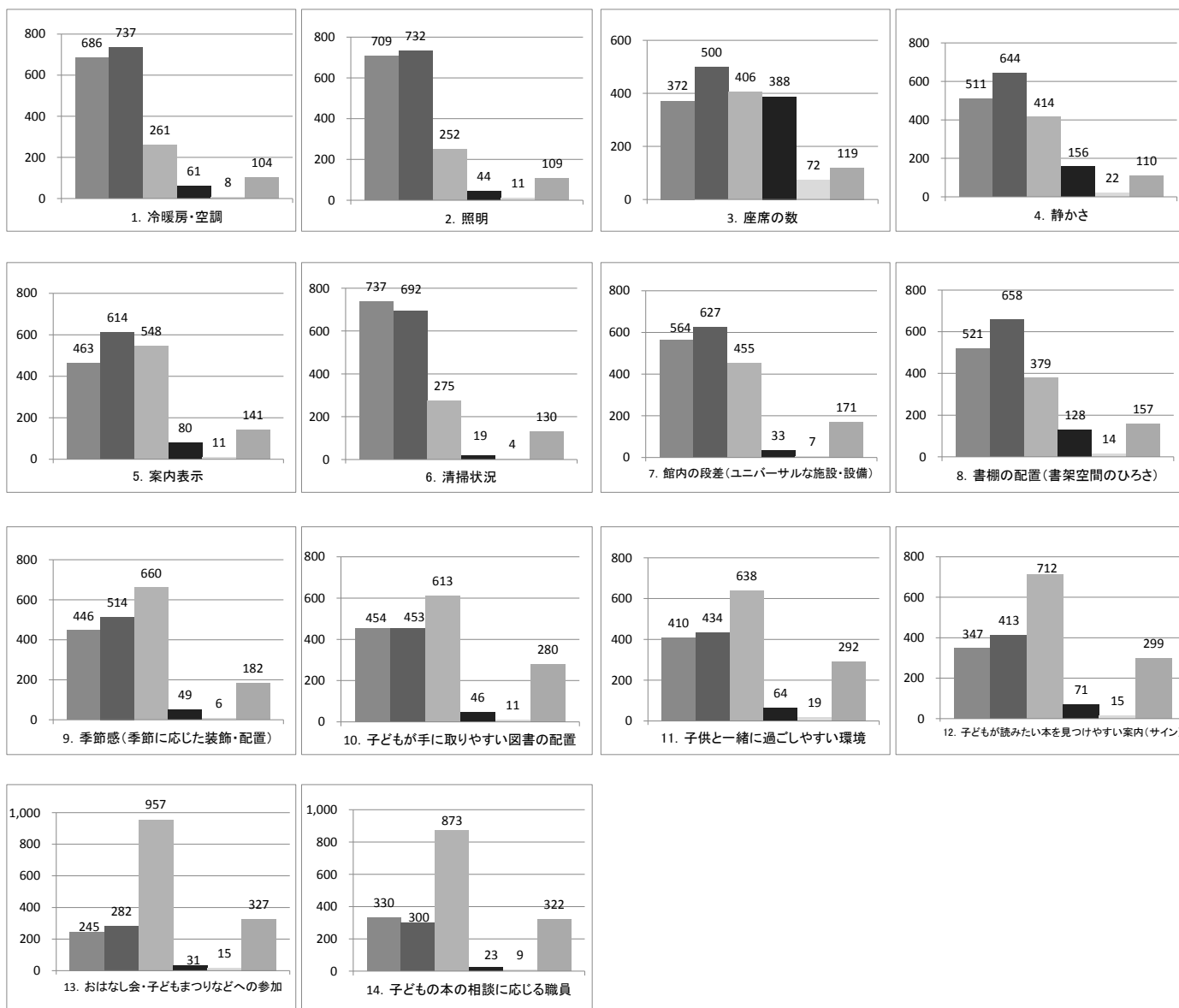
Q.10 職員の対応について／Q.11 図書館環境について

■おおいに満足 ■やや満足 ■どちらでもない ■やや不満 ■大変不満 ■回答なし

Q.10



Q.11



2 調査結果

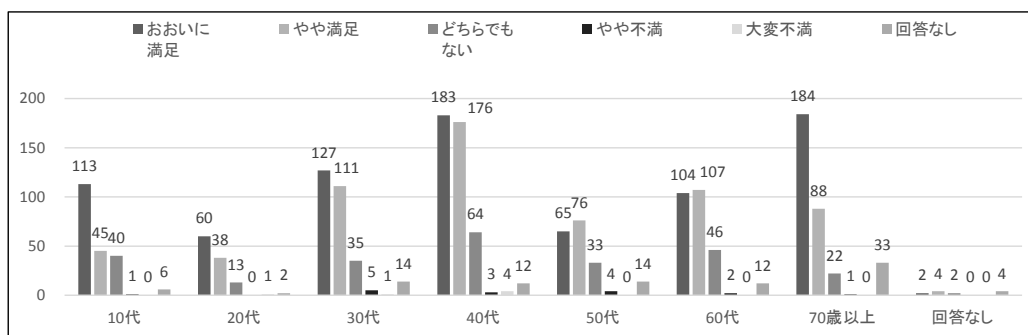
Q.10-1 職員の態度 × Q.13 年齢 × Q.14 職業

「おおいに満足」「やや満足」と回答している年代は、「20代」が一番多く、86% (98人)。

「おおいに満足」「やや満足」と回答している職業は、比率が高い順に「無職」84% (274人)、「主に主婦・主夫」83% (435人)。

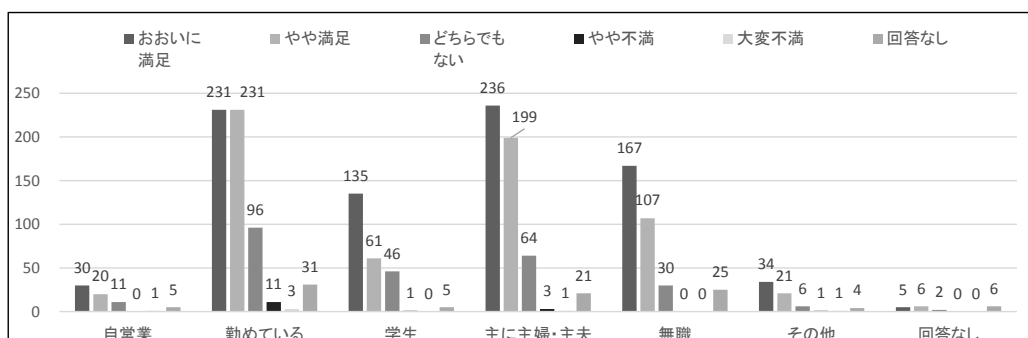
Q.10-1 職員の態度 × Q.13 年齢

n=1,857	合計	おおいに満足	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	205	113	45	40	1	0	6
	100%	55%	22%	20%	0%	0%	3%
20代	114	60	38	13	0	1	2
	100%	53%	33%	11%	0%	1%	2%
30代	293	127	111	35	5	1	14
	100%	43%	38%	12%	2%	0%	5%
40代	442	183	176	64	3	4	12
	100%	41%	40%	14%	1%	1%	3%
50代	192	65	76	33	4	0	14
	100%	34%	40%	17%	2%	0%	7%
60代	271	104	107	46	2	0	12
	100%	38%	39%	17%	1%	0%	4%
70歳以上	328	184	88	22	1	0	33
	100%	56%	27%	7%	0%	0%	10%
回答なし	12	2	4	2	0	0	4
	100%	17%	33%	17%	0%	0%	33%



Q.10-1 職員の態度 × Q.14 職業

n=1,857	合計	おおいに満足	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	67	30	20	11	0	1	5
	100%	45%	30%	16%	0%	1%	7%
勤めている	603	231	231	96	11	3	31
	100%	38%	38%	16%	2%	0%	5%
学生	248	135	61	46	1	0	5
	100%	54%	25%	19%	0%	0%	2%
主に主婦・主夫	524	236	199	64	3	1	21
	100%	45%	38%	12%	1%	0%	4%
無職	329	167	107	30	0	0	25
	100%	51%	33%	9%	0%	0%	8%
その他	67	34	21	6	1	1	4
	100%	51%	31%	9%	1%	1%	6%
回答なし	19	5	6	2	0	0	6
	100%	26%	32%	11%	0%	0%	32%



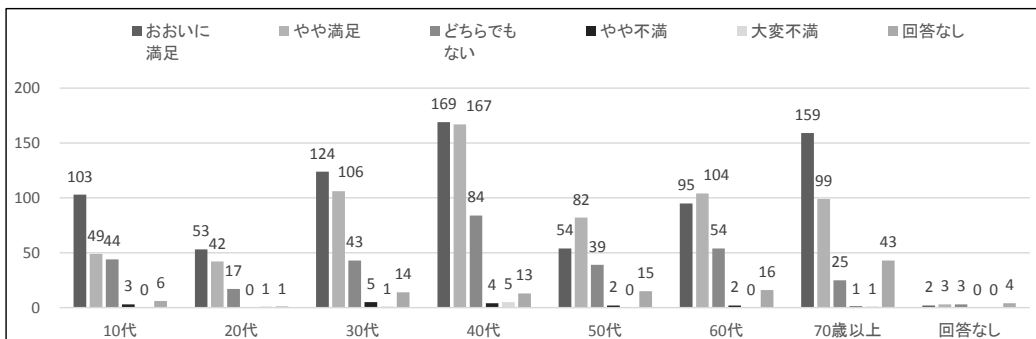
2 調査結果

Q.10-2 親しみやすさ × Q.13 年齢 × Q.14 職業

「おおいに満足」「やや満足」と回答している年代は、
比率が高い順に「20代」83%（95人）、「30代」と「70歳以上」が共に78%（前者が230人、後者が258人）。
「おおいに満足」「やや満足」と回答している職業は、「無職」が一番多く、79%（261人）。

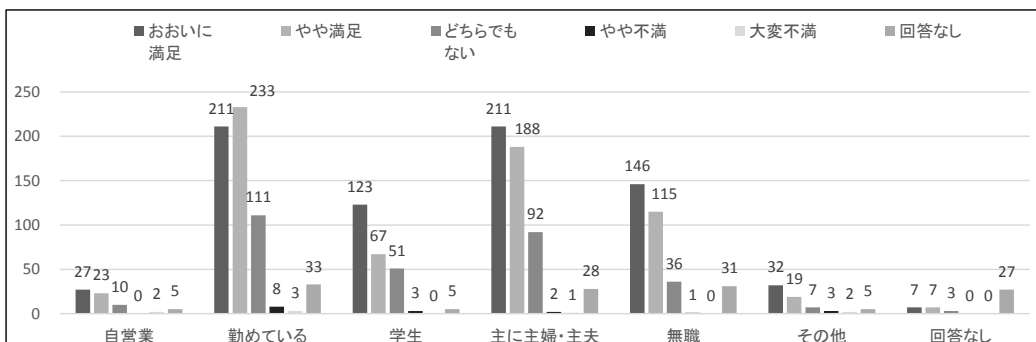
Q.10-2 親しみやすさ × Q.13 年齢

n=1,857	合計	おおいに満足	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	205 100%	103 50%	49 24%	44 21%	3 1%	0 0%	6 3%
20代	114 100%	53 46%	42 37%	17 15%	0 0%	1 1%	1 1%
30代	293 100%	124 42%	106 36%	43 15%	5 2%	1 0%	14 5%
40代	442 100%	169 38%	167 38%	84 19%	4 1%	5 1%	13 3%
50代	192 100%	54 28%	82 43%	39 20%	2 1%	0 0%	15 8%
60代	271 100%	95 35%	104 38%	54 20%	2 1%	0 0%	16 6%
70歳以上	328 100%	159 48%	99 30%	25 8%	1 0%	1 0%	43 13%
回答なし	12 100%	2 17%	3 25%	3 25%	0 0%	0 0%	4 33%



Q.10-2 親しみやすさ × Q.14 職業

n=1,878	合計	おおいに満足	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	67 100%	27 40%	23 34%	10 15%	0 0%	2 3%	5 7%
勤めている	599 100%	211 35%	233 39%	111 19%	8 1%	3 1%	33 6%
学生	249 100%	123 49%	67 27%	51 20%	3 1%	0 0%	5 2%
主に主婦・主夫	522 100%	211 40%	188 36%	92 18%	2 0%	1 0%	28 5%
無職	329 100%	146 44%	115 35%	36 11%	1 0%	0 0%	31 9%
その他	68 100%	32 47%	19 28%	7 10%	3 4%	2 3%	5 7%
回答なし	44 100%	7 16%	7 16%	3 7%	0 0%	0 0%	27 61%



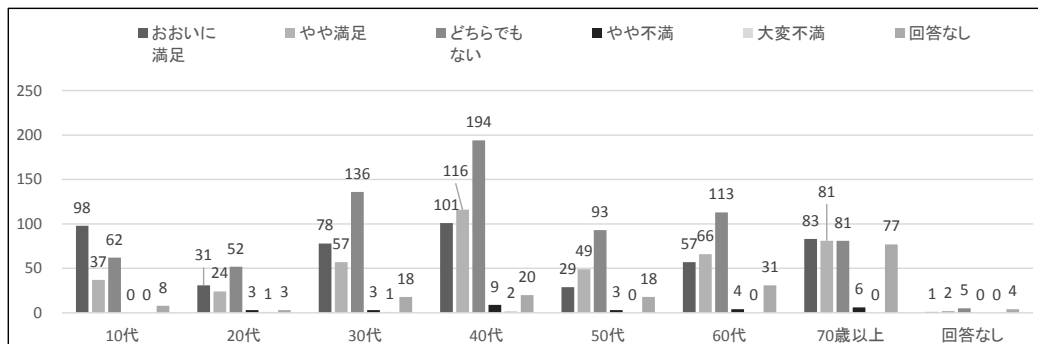
2 調査結果

Q.10-3 資料に対する知識 × Q.13 年齢 × Q.14 職業

「おおいに満足」「やや満足」と回答している年代は、「10代」が一番多く、66%（135人）。
「おおいに満足」「やや満足」と回答している職業は、「学生」が一番多く、62%（153人）。

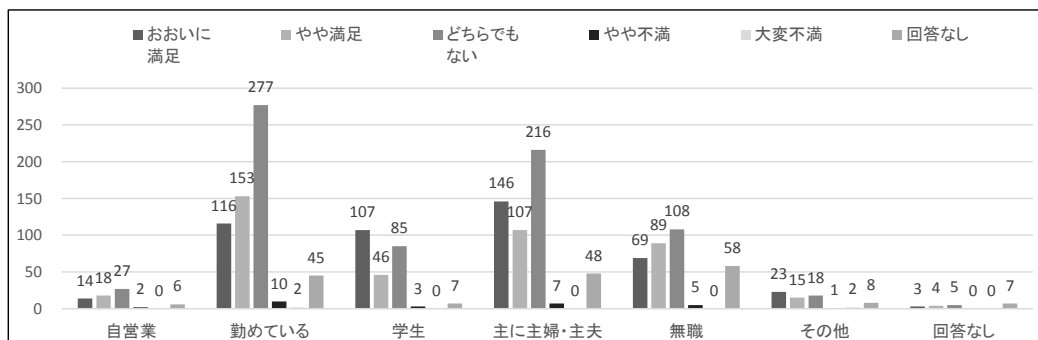
Q.10-3 資料に対する知識 × Q.13 年齢

n=1,857	合計	おおいに満足	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	205 100%	98 48%	37 18%	62 30%	0 0%	0 0%	8 4%
20代	114 100%	31 27%	24 21%	52 46%	3 3%	1 1%	3 3%
30代	293 100%	78 27%	57 19%	136 46%	3 1%	1 0%	18 6%
40代	442 100%	101 23%	116 26%	194 44%	9 2%	2 0%	20 5%
50代	192 100%	29 15%	49 26%	93 48%	3 2%	0 0%	18 9%
60代	271 100%	57 21%	66 24%	113 42%	4 1%	0 0%	31 11%
70歳以上	328 100%	83 25%	81 25%	81 25%	6 2%	0 0%	77 23%
回答なし	12 100%	1 8%	2 17%	5 42%	0 0%	0 0%	4 33%



Q.10-3 資料に対する知識 × Q.14 職業

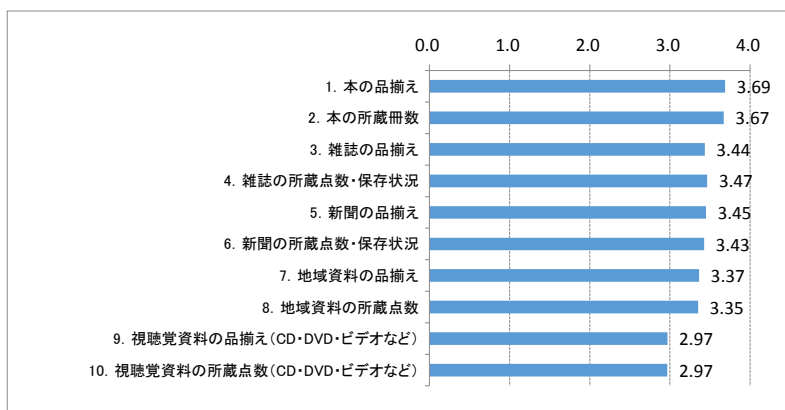
n=1,857	合計	おおいに満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満	回答なし
自営業	67 100%	14 21%	18 27%	27 40%	2 3%	0 0%	6 9%
勤めている	603 100%	116 19%	153 25%	277 46%	10 2%	2 0%	45 7%
学生	248 100%	107 43%	46 19%	85 34%	3 1%	0 0%	7 3%
主に主婦・主夫	524 100%	146 28%	107 20%	216 41%	7 1%	0 0%	48 9%
無職	329 100%	69 21%	89 27%	108 33%	5 2%	0 0%	58 18%
その他	67 100%	23 34%	15 22%	18 27%	1 1%	2 3%	8 12%
回答なし	19 100%	3 16%	4 21%	5 26%	0 0%	0 0%	7 37%



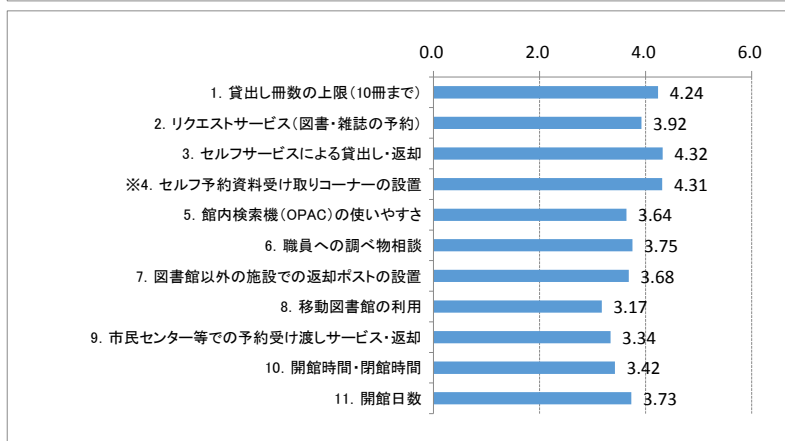
2 調査結果

日ごろの図書館のご利用にあたってお考えになっていることをお答えください。
Q.8 図書館の資料について／Q.9 図書館のサービスについて／
Q.10 職員の対応について／Q.11 図書館環境について

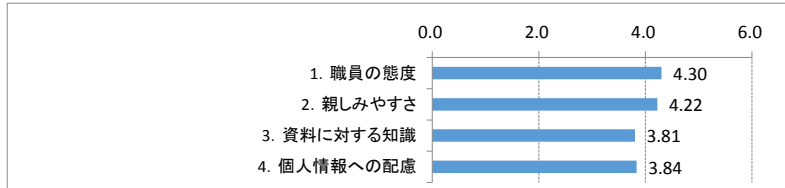
	満足度
資料について	1. 本の品揃え
	2. 本の所蔵冊数
	3. 雑誌の品揃え
	4. 雑誌の所蔵点数・保存状況
	5. 新聞の品揃え
	6. 新聞の所蔵点数・保存状況
	7. 地域資料の品揃え
	8. 地域資料の所蔵点数
	9. 視聴覚資料の品揃え(CD・DVD・ビデオなど)
	10. 視聴覚資料の所蔵点数(CD・DVD・ビデオなど)
	平均



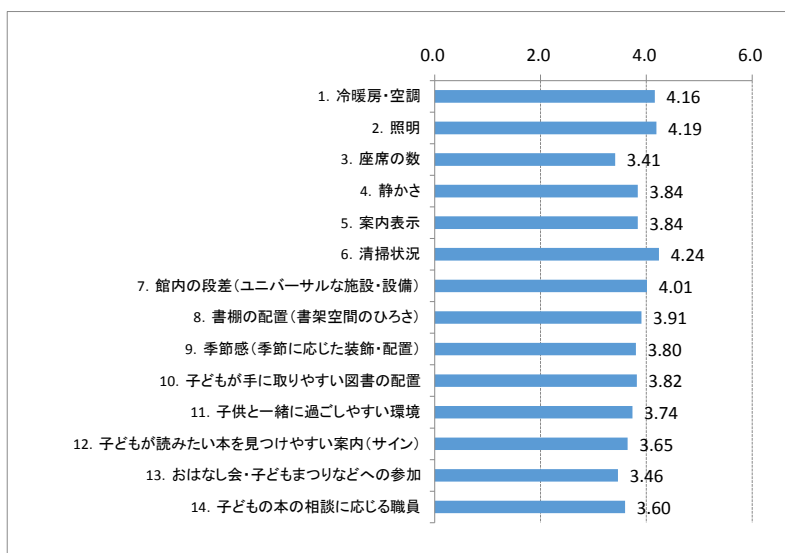
サービスについて	1. 貸出し冊数の上限(10冊まで)
	2. リクエストサービス(図書・雑誌の予約)
	3. セルフサービスによる貸出し・返却
	※4. セルフ予約資料受け取りコーナーの設置
	5. 館内検索機(OPAC)の使いやすさ
	6. 職員への調べ物相談
	7. 図書館以外の施設での返却ポストの設置
	8. 移動図書館の利用
	9. 市民センター等での予約受け渡しサービス・返却
	10. 開館時間・閉館時間
	11. 開館日数
	平均



職員の対応	1. 職員の態度
	2. 親しみやすさ
	3. 資料に対する知識
	4. 個人情報への配慮
	平均



施設について	1. 冷暖房・空調
	2. 照明
	3. 座席の数
	4. 静かさ
	5. 案内表示
	6. 清掃状況
	7. 館内の段差(ユニバーサルな施設・設備)
	8. 書棚の配置(書架空間のひろさ)
	9. 季節感(季節に応じた装飾・配置)
	10. 子どもが手に取りやすい図書の配置
	11. 子供と一緒に過ごしやすい環境
	12. 子どもが読みたい本を見つけやすい案内(サイン)
	13. おはなし会・子どもまつりなどへの参加
	14. 子どもの本の相談に応じる職員
	平均



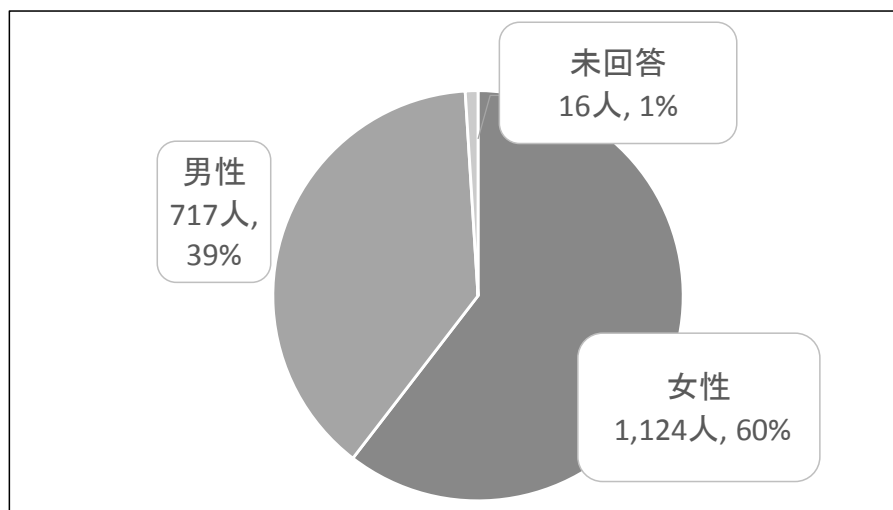
全平均	3.72
-----	------

2 調査結果

Q.12 あなたの性別をお教えてください。

どの館も女性の利用者が6割前後である。

		上段: 人数		下段: 割合
	合計	1. 女性	2. 男性	3. 未回答
n=1,857				
全館	1,857	1,124	717	16
	100%	61%	39%	1%
1. 中央図書館	412	264	147	1
	100%	64%	36%	0%
2. さるびあ図書館	219	114	102	3
	100%	52%	47%	1%
3. 鶴川図書館	215	130	83	2
	100%	60%	39%	1%
4. 金森図書館	208	110	94	4
	100%	53%	45%	2%
5. 木曾山崎図書館	202	136	66	0
	100%	67%	33%	0%
6. 堺図書館	199	123	76	0
	100%	62%	38%	0%
7. 鶴川駅前図書館	191	109	78	4
	100%	57%	41%	2%
8. 忠生図書館	211	138	71	2
	100%	65%	34%	1%

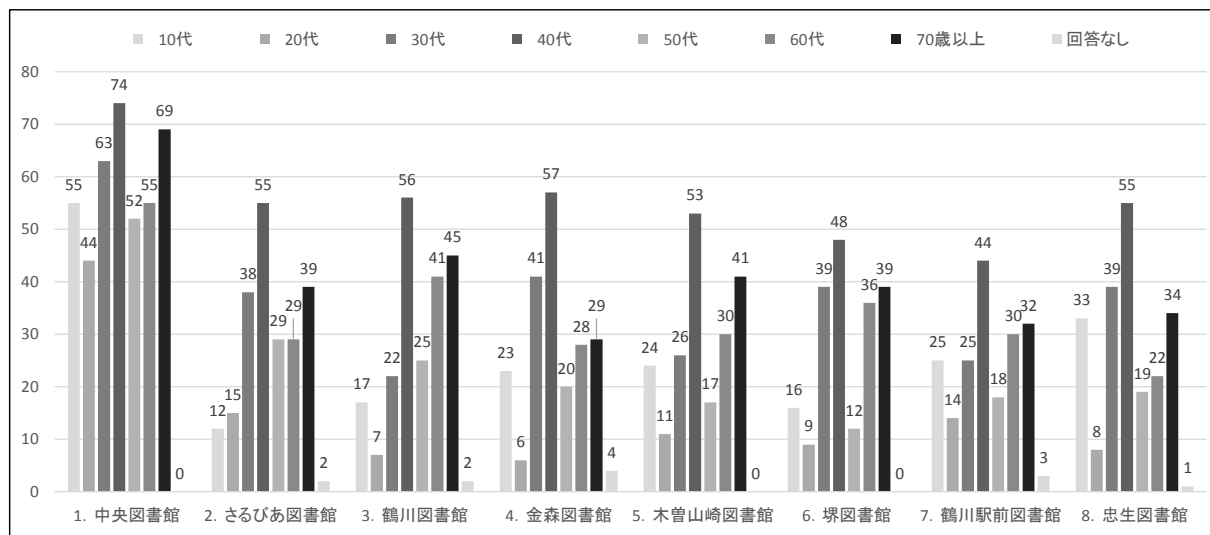


2 調査結果

Q.13 あなたの年齢をお教えてください。

どの館でも40代の利用者の割合が高い。

		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=1,857									
全館	1,857	205	114	293	442	192	271	328	12
	100%	11%	6%	16%	24%	10%	15%	18%	1%
1. 中央図書館	412	55	44	63	74	52	55	69	0
	100%	13%	11%	15%	18%	13%	13%	17%	0%
2. さるびあ図書館	219	12	15	38	55	29	29	39	2
	100%	5%	7%	17%	25%	13%	13%	18%	1%
3. 鶴川図書館	215	17	7	22	56	25	41	45	2
	100%	8%	3%	10%	26%	12%	19%	21%	1%
4. 金森図書館	208	23	6	41	57	20	28	29	4
	100%	11%	3%	20%	27%	10%	13%	14%	2%
5. 木曽山崎図書館	202	24	11	26	53	17	30	41	0
	100%	12%	5%	13%	26%	8%	15%	20%	0%
6. 堺図書館	199	16	9	39	48	12	36	39	0
	100%	8%	5%	20%	24%	6%	18%	20%	0%
7. 鶴川駅前図書館	191	25	14	25	44	18	30	32	3
	100%	13%	7%	13%	23%	9%	16%	17%	2%
8. 忠生図書館	211	33	8	39	55	19	22	34	1
	100%	16%	4%	18%	26%	9%	10%	16%	0%



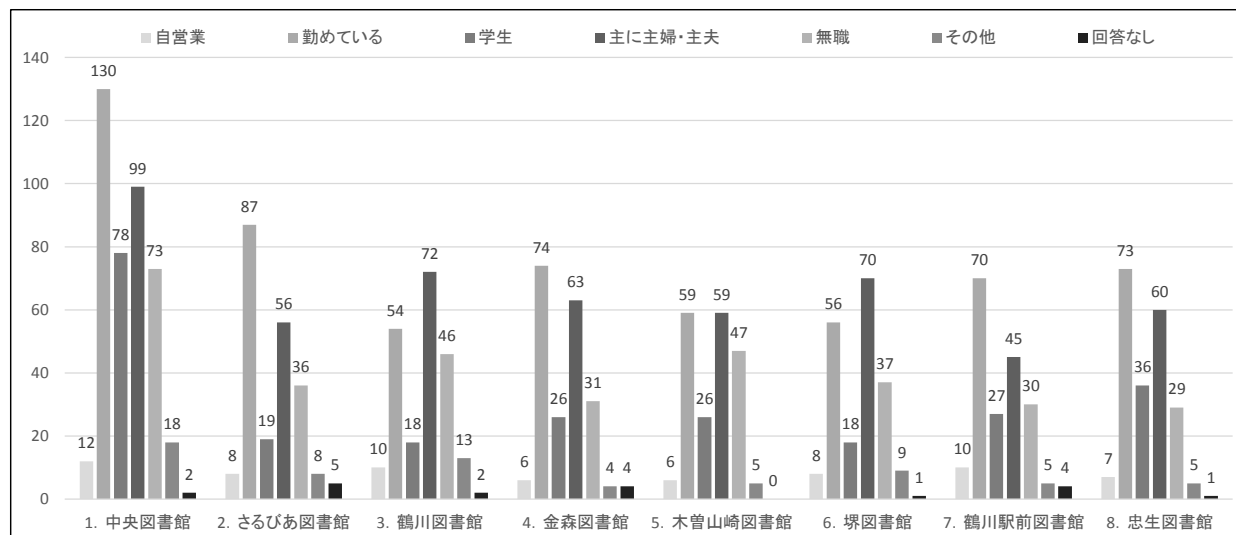
2 調査結果

Q.14 あなたのご職業をお教えてください。

ほとんどの館で、利用者の多い職業は順に勤めている(全館で32%)、主に主婦・主夫(全館で28%)、無職(全館で18%)となっている。

中央図書館と忠生図書館では、学生の利用が多い。

		上段:人数 下段:割合						
	合計	1. 自営業	2. 勤めている	3. 学生	4. 主に主婦・主夫	5. 無職	6. その他	回答なし
n=1,857								
全館	1,857	67	603	248	524	329	67	19
	100%	4%	32%	13%	28%	18%	4%	1%
1. 中央図書館	412	12	130	78	99	73	18	2
	100%	3%	32%	19%	24%	18%	4%	0%
2. さるびあ図書館	219	8	87	19	56	36	8	5
	100%	4%	40%	9%	26%	16%	4%	2%
3. 鶴川図書館	215	10	54	18	72	46	13	2
	100%	5%	25%	8%	33%	21%	6%	1%
4. 金森図書館	208	6	74	26	63	31	4	4
	100%	3%	36%	13%	30%	15%	2%	2%
5. 木曽山崎図書館	202	6	59	26	59	47	5	0
	100%	3%	29%	13%	29%	23%	2%	0%
6. 堺図書館	199	8	56	18	70	37	9	1
	100%	4%	28%	9%	35%	19%	5%	1%
7. 鶴川駅前図書館	191	10	70	27	45	30	5	4
	100%	5%	37%	14%	24%	16%	3%	2%
8. 忠生図書館	211	7	73	36	60	29	5	1
	100%	3%	35%	17%	28%	14%	2%	0%

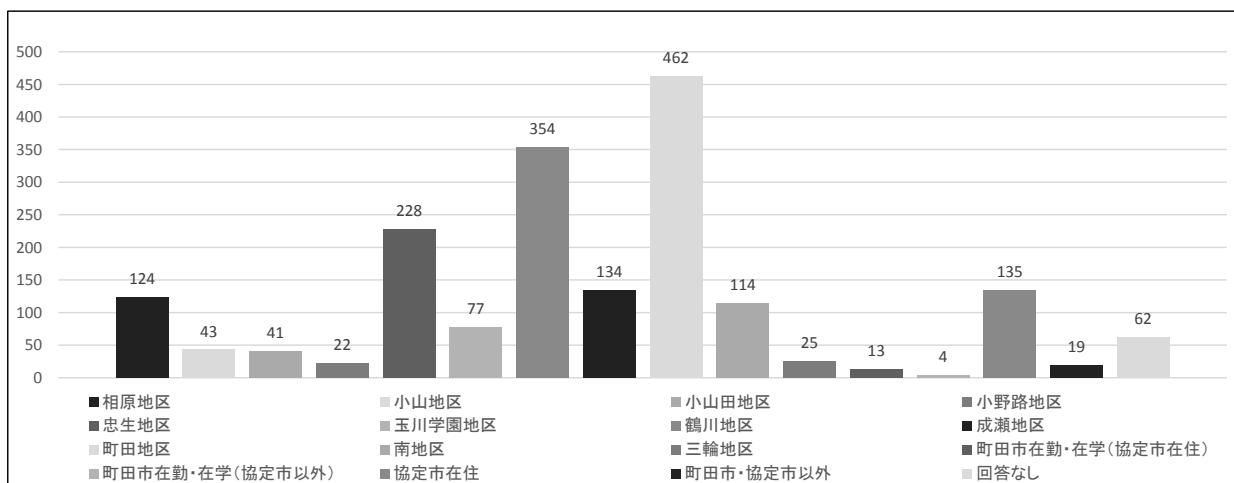


2 調査結果

Q.15 あなたのお住まいの地域をお教えてください。

全館対象で見ると、利用者の多い地域は比率順に町田地区(25%)、鶴川地区(19%)、忠生地区(12%)となっている。

		上段:人数														下段:割合	
	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. 町田市在住 (市在住)	13. 町田市在勤・在学 (市以外)	14. 協定市在住	15. 町田市・協定市以外	回答なし
n=1,857																	
全館	1,857	124	43	41	22	228	77	354	134	462	114	25	13	4	135	19	62
	100%	7%	2%	2%	1%	12%	4%	19%	7%	25%	6%	1%	1%	0%	7%	1%	3%
1. 中央図書館	412	0	0	3	3	30	31	12	43	148	38	0	6	0	64	12	22
	100%	0%	0%	1%	1%	7%	8%	3%	10%	36%	9%	0%	1%	0%	16%	3%	5%
2. さるびあ図書館	219	0	0	0	2	8	18	6	7	152	2	1	0	0	8	0	15
	100%	0%	0%	0%	1%	4%	8%	3%	3%	69%	1%	0%	0%	0%	4%	0%	7%
3. 鶴川図書館	215	0	0	0	6	1	2	183	0	7	0	5	0	0	1	0	10
	100%	0%	0%	0%	3%	0%	1%	85%	0%	3%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	5%
4. 金森図書館	208	1	0	0	0	1	6	1	81	28	74	1	0	0	8	2	5
	100%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	39%	13%	36%	0%	0%	0%	4%	1%	2%
5. 木曽山崎図書館	202	0	2	1	6	75	6	19	0	84	0	0	4	2	1	0	2
	100%	0%	1%	0%	3%	37%	3%	9%	0%	42%	0%	0%	2%	1%	0%	0%	1%
6. 堺図書館	199	123	31	1	0	2	0	0	1	3	0	0	0	1	35	1	1
	100%	62%	16%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	2%	0%	0%	0%	1%	18%	1%	1%
7. 鶴川駅前図書館	191	0	0	0	2	1	13	118	1	21	0	18	0	1	10	3	3
	100%	0%	0%	0%	1%	1%	7%	62%	1%	11%	0%	9%	0%	1%	5%	2%	2%
8. 忠生図書館	211	0	10	36	3	110	1	15	1	19	0	0	3	0	8	1	4
	100%	0%	5%	17%	1%	52%	0%	7%	0%	9%	0%	0%	1%	0%	4%	0%	2%



2 調査結果

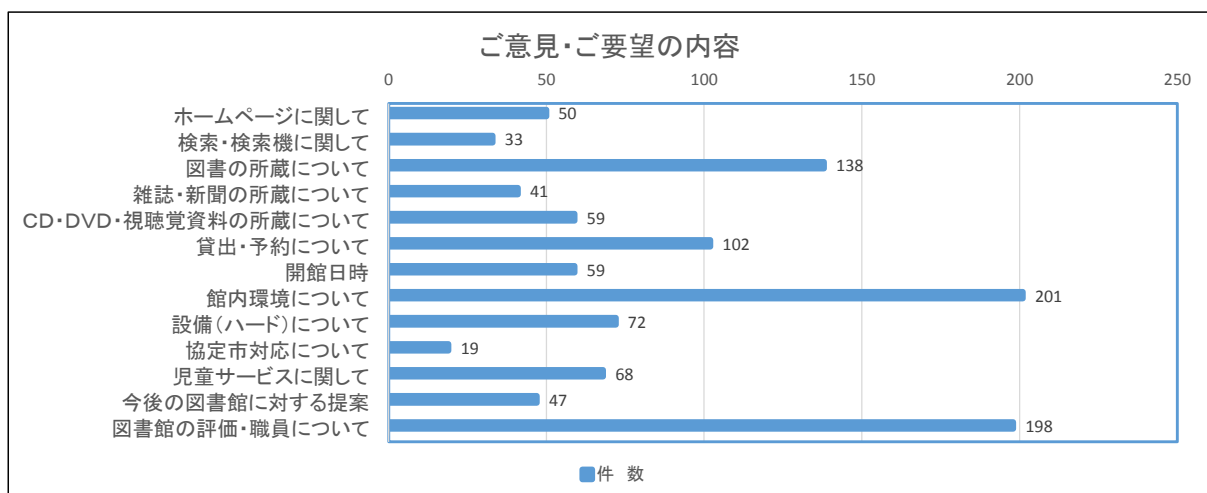
Q16. 町田市立図書館について、ご意見・ご要望がありましたら、自由にご記入ください。

アンケート調査の結果、731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:731 内容別:1,087件

全館

分 類	件 数	割 合	内 容
ホームページに関して	50	5%	ホームページが使いやすい・使いにくい マイページ機能・予約かこの利用についての提案
検索・検索機に関して	33	3%	検索機の台数が足りない 設定が難しい 検索がうまくいかなかった 表示件数を増やして 予約がやりにくい 画面操作を見られてしまう
図書の所蔵について	138	13%	図書の冊数が足りない 予約した本が長期間手元にこない 専門書など分野別の充実をしてほしい 大活字本を充実して
雑誌・新聞の所蔵について	41	4%	雑誌の新刊を貸し出さないで閲覧したい 種類を増やしてほしい
CD・DVD・視聴覚資料の所蔵について	59	5%	CD・DVDを各館で予約・貸出・返却をしたい 所蔵を増やしてほしい
貸出・予約について	102	9%	貸出期間・冊数を増やしてほしい 予約冊数を増やしてほしい 貸出延長が一度にできない 貸出レシートの字が小さい はがきの番号を資料番号に戻して
開館日時	59	5%	9時台での開館を望む 閉館時間を延ばして 日によって異なる閉館時間はよくない 各館で閉館日を変えてほしい
館内環境について	201	18%	棚の配置が複雑でわかりにくい 子どもと大人の利用者の住み分けを 問題ある態度の利用者へ早めに対応を 座席が足りない 配置図・館内図などの表示方法に工夫を
設備(ハード)について	72	7%	返却ポストを駅に設置して 新館整備 老朽館の建替え 駐車場の整備
協定市対応について	19	2%	協定市の市民も予約したい
児童サービスに関して	68	6%	低い位置にある棚が見にくい 絵本の並びの考慮 おはなし会の開催時間について マンガの予約をしたい マンガの各館入替をしてほしい
今後の図書館に対する提案	47	4%	全館の資料の総入替を定期的に 外部委託の是非
図書館の評価・職員について	198	18%	図書館に満足 よく利用している 本を読める楽しみへの感謝 職員の姿勢について
	1,087	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。

いつも町田市立図書館をご利用いただき、ありがとうございます。

町田市立図書館では、みなさま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。

より多くの市民のみなさまに図書館をご利用いただくために、図書館のサービスが知られているか、どんなサービスが望まれているのか、また利用されるためにはどのような広報が有効か、などをお伺いいたします。

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、ぜひ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. 木曽山崎図書館 | 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 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. 特に目的なし |
| 3. 閲覧（図書・雑誌・新聞） | 7. その他（ ） |
| 4. 催し物（お話し会・映画会など）への参加 | |

Q. 4 図書館内のサービスの利用頻度についてお教えてください。

	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	しらな かった
1. 図書の貸出し（本・雑誌など）	5	4	3	2	1
2. リクエストサービス（本・雑誌など）	5	4	3	2	1
3. 館内の検索機（OPAC）による検索	5	4	3	2	1
4. 催し物（おはなし会・映画会など）	5	4	3	2	1
5. 本・雑誌・新聞などの閲覧（調べ物含まず）	5	4	3	2	1
6. 資料を利用しての調べ物	5	4	3	2	1
7. レファレンスサービス（職員への相談）	5	4	3	2	1
8. 座席の利用	5	4	3	2	1

※以下は、該当する図書館をご利用の方が、お答えください。

9. 視聴覚資料の貸出し（CD DVD ビデオなど）	5	4	3	2	1
10. 点字図書の貸出し・障がい者向けサービス	5	4	3	2	1

11. (持ち込み)パソコン席の利用	5	4	3	2	1
12. 移動図書館の利用	5	4	3	2	1
13. 複合施設(センター等、市の施設と図書館が同じ建物に入っている場合)での利用	5	4	3	2	1

Q. 5 図書館ホームページの使いやすさについて教えてください。

※ 2015年3月から図書館ホームページがリニューアルしました。

	たいへん よい	よい	どちらかと いえば わるい	わるい	しらない わからない
1. ホームページにおける図書館の案内	5	4	3	2	1
2. パスワード登録の方法	5	4	3	2	1
3. 図書の検索・予約	5	4	3	2	1
4. 貸出状況確認・貸出延長(マイページ)	5	4	3	2	1
5. マイブックリスト(読書記録など)のご利用	5	4	3	2	1
6. 図書館行事の確認	5	4	3	2	1
7. 移動図書館巡回表のご利用	5	4	3	2	1

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 『図書館の自由に関する宣言』についてご存知でしょうか。

1. 『図書館の自由に関する宣言』について聞いたことがある	はい	いいえ
2. 館内でポスターを見たことがある	はい	いいえ

日ごろの図書館のご利用にあたってお考えになっていることをお答えください。

※印の項目は該当する館をご利用の方がお答えください。

Q. 8 図書館の資料について

	おおいに 満足	やや 満足	どちら でもない	やや 不満	大変 不満
1. 本の品揃え ^{しなぞろ}	5	4	3	2	1
2. 本の所蔵冊数	5	4	3	2	1
3. 雑誌の品揃え ^{しなぞろ}	5	4	3	2	1
4. 雑誌の所蔵点数・保存状況	5	4	3	2	1
5. 新聞の品揃え ^{しなぞろ}	5	4	3	2	1
6. 新聞の所蔵点数・保存状況	5	4	3	2	1
7. 地域資料の品揃え ^{しなぞろ}	5	4	3	2	1
8. 地域資料の所蔵点数	5	4	3	2	1

※ 9.	視聴覚資料の品揃え ^{しなぞろ} (CD DVD ビデオなど)	5	4	3	2	1
※10.	視聴覚資料の所蔵点数(CD DVD ビデオなど)	5	4	3	2	1
Q. 9 図書館のサービスについて		おおいに満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満
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.	開館時間・閉館時間	5	4	3	2	1
11.	開館日数	5	4	3	2	1
Q. 10 職員の対応について		おおいに満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満
1.	職員の態度	5	4	3	2	1
2.	親しみやすさ	5	4	3	2	1
3.	資料に対する知識	5	4	3	2	1
4.	個人情報への配慮	5	4	3	2	1
Q. 11 図書館環境について		おおいに満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満
1.	冷暖房・空調	5	4	3	2	1
2.	照明	5	4	3	2	1
3.	座席の数	5	4	3	2	1
4.	静かさ	5	4	3	2	1
5.	案内表示	5	4	3	2	1
6.	清掃状況	5	4	3	2	1
7.	館内の段差(ユニバーサルな施設・設備)	5	4	3	2	1
8.	書棚の配置(書架空間のひろさ)	5	4	3	2	1
9.	季節感(季節に応じた装飾・配置)	5	4	3	2	1
10.	子どもが手に取りやすい図書の配置	5	4	3	2	1
11.	子どもと一緒に過ごしやすい環境	5	4	3	2	1
12.	子どもが読みたい本を見つけやすい案内(サイン)	5	4	3	2	1
13.	おはなし会・子どもまつりなどへの参加	5	4	3	2	1
14.	子どもの本の相談に応じる職員	5	4	3	2	1

以下の項目は、アンケートの統計に使用させていただきますのでご協力ください。

Q. 12 あなたの性別をお教えてください。

- | | |
|-------|-------|
| 1. 女性 | 2. 男性 |
|-------|-------|

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. 主に主婦・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。 地域は別紙を参照ください

- | | |
|-----------------|---|
| 1. 相原地域 | 7. 鶴川地域 |
| 2. 小山地域 | 8. 成瀬地域 |
| 3. 小山田地域 | 9. 町田地域 |
| 4. 小野路地域 | 10. 南地域 |
| 5. 忠生地域 | 11. 三輪地域 |
| 6. 玉川学園地域 | |
| | |
| 12. 町田市在勤・在学 | …… 協定市在住（※協定市は 14参照） |
| 13. 町田市在勤・在学 | …… 協定市在住以外 |
| 14. 協定市在住 | ………（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） |
| 15. 町田市・協定市以外在住 | |

Q. 16 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、アンケート調査集計以外の目的で使用いたしません。

**2015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 2016年5月

編 集 町田市立図書館◆図書館事業計画推進プロジェクトチーム