

## 令和 2 年度 図書館利用者アンケートの調査結果について

### 1. 調査概要

- 調査対象 直接来館者、Web アンケート
- 調査場所・時間 本館及び 5 分館(全館)の開館時間
- 調査期間 令和 3 年 4 月 1 日(木)～5 月 30 日(日)  
(例年は年度末実施だが、感染症対策で 4,5 月の 2 か月間に移動)
- 回収数 紙 647 枚(前年はコロナ禍で実施できず。前々年 716 枚)  
(複数回答のため、一部で回答の合計数が 647 以上となっている設問あり)  
Web 135 回答
- 配布数 2,104 枚(紙)
- 回収率 37.2%(紙)  
感染症対策で、自宅記入して次回お持ちくださいと案内し回収率は大幅減  
(これまではその場で書いていただく)

・コメント内で比較する前回調査は平成 30 年度図書館アンケートを使用。

令和 2 年度数値の後カッコ内に、平成 30 年度数値との差をプラス(+)、マイナス(▲)で記載。

・図表内の割合を示す数値は、全て百分率(%)で小数点以下第一位を四捨五入。

そのため合計値は必ずしも 100 になりません。

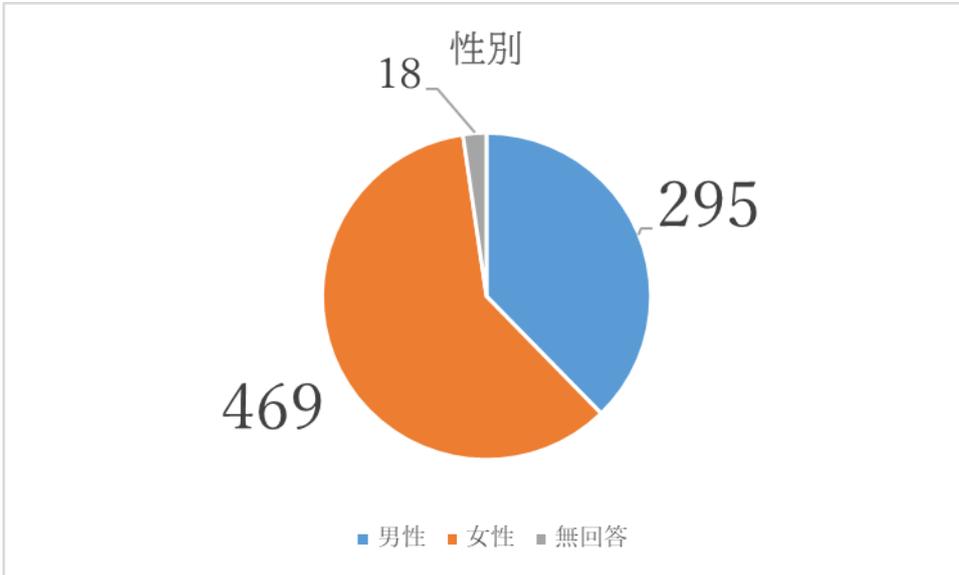
・複数回答可の項目(Q. 5～8)の合計は 100 にはなりません。

(一択のものについても、複数チェックした回答用紙はそのまま集計しているため  
合計値が合わないものがあり)

調査結果の詳細

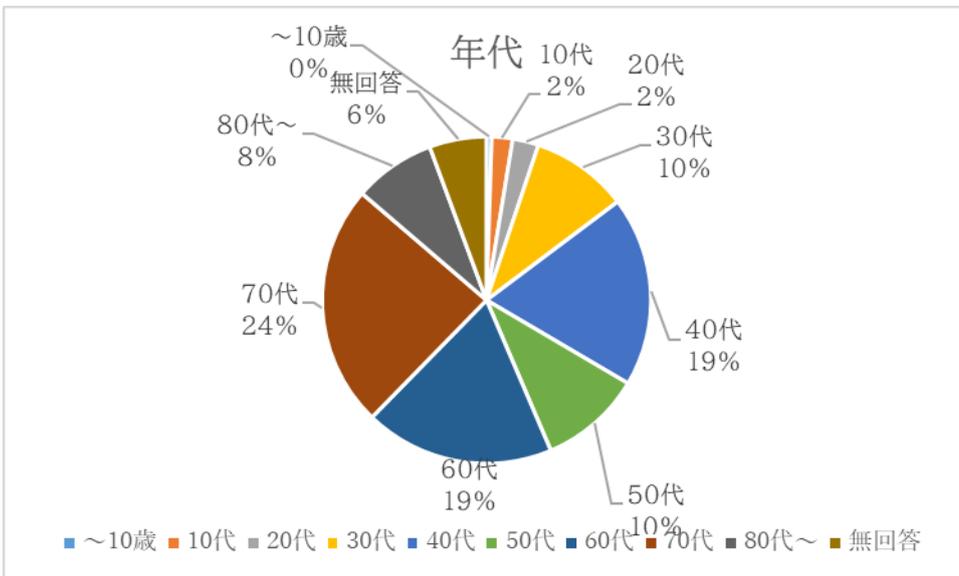
回答者属性項目

● 性別



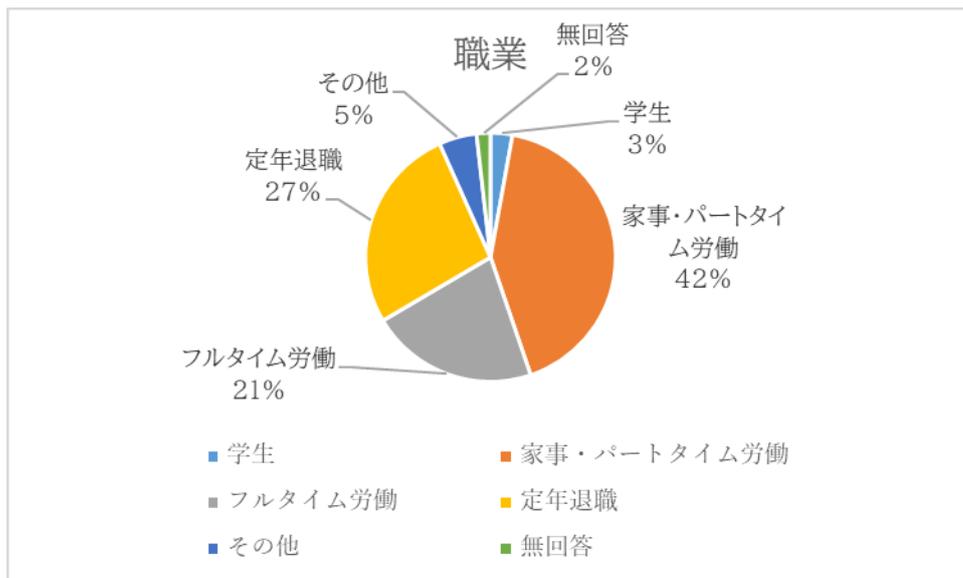
男性	女性	回答なし
295	469	18

● 年代



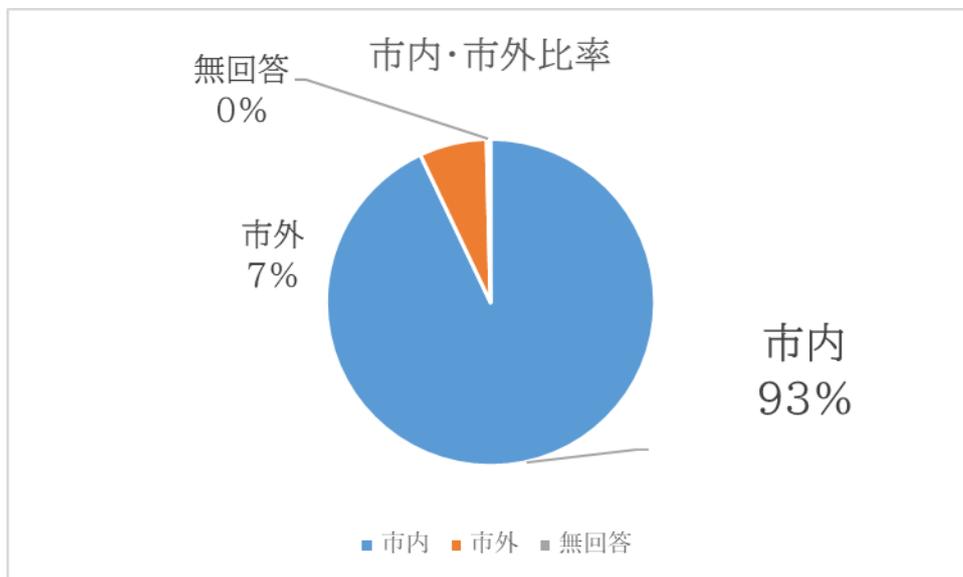
~10歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代~	無回答
4	16	20	75	147	79	146	188	63	44

● Q.1 ご職業をお答えください



学生	家事・パートタイム労働	フルタイム労働	定年退職	その他	無回答
22	327	169	209	38	14

● Q.2 お住まいはどちらですか？

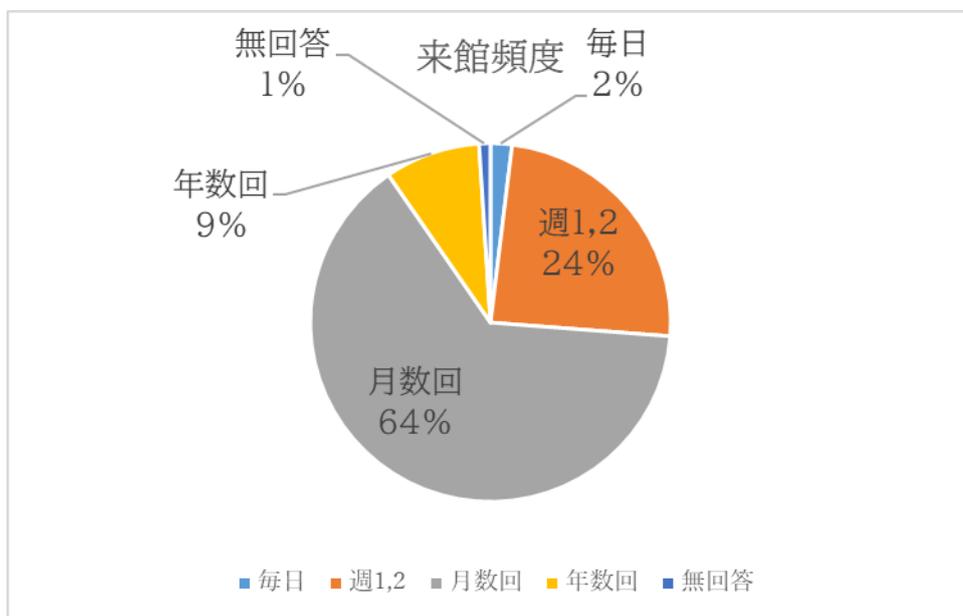


市内	市外	無回答
727	52	3

● Q3 図書館をどのくらい利用しますか？

利用頻度は週1,2回が24%(▲7)、月数回が64%(+8)、年数回が9%(▲1)。

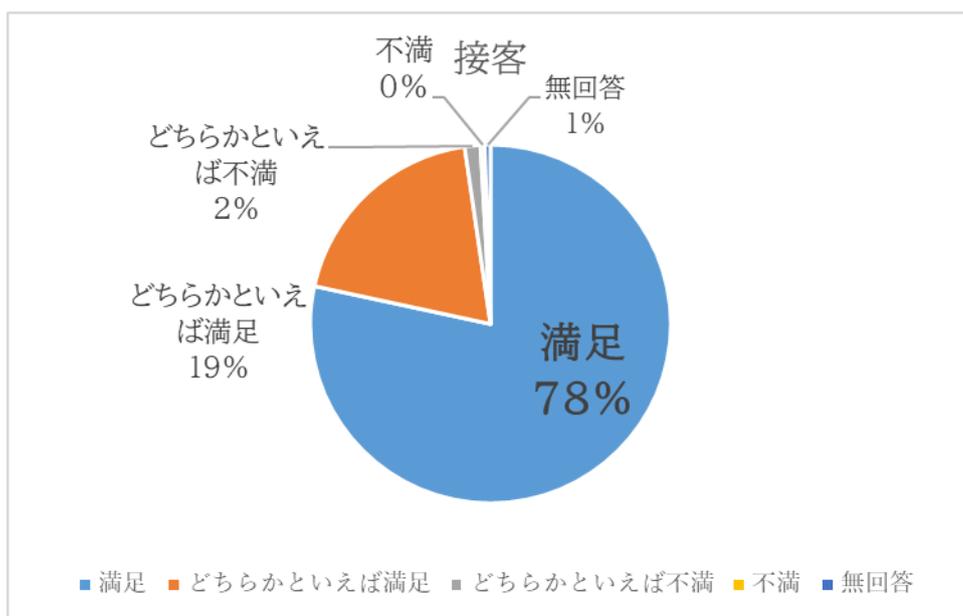
感染症の影響で若干利用頻度が落ちているか(貸出期間も通常の2週間から3週間に延長)。



毎日	週1,2	月数回	年数回	無回答
15	190	502	67	8

● Q4 スタッフの接客はいかがでしたか？

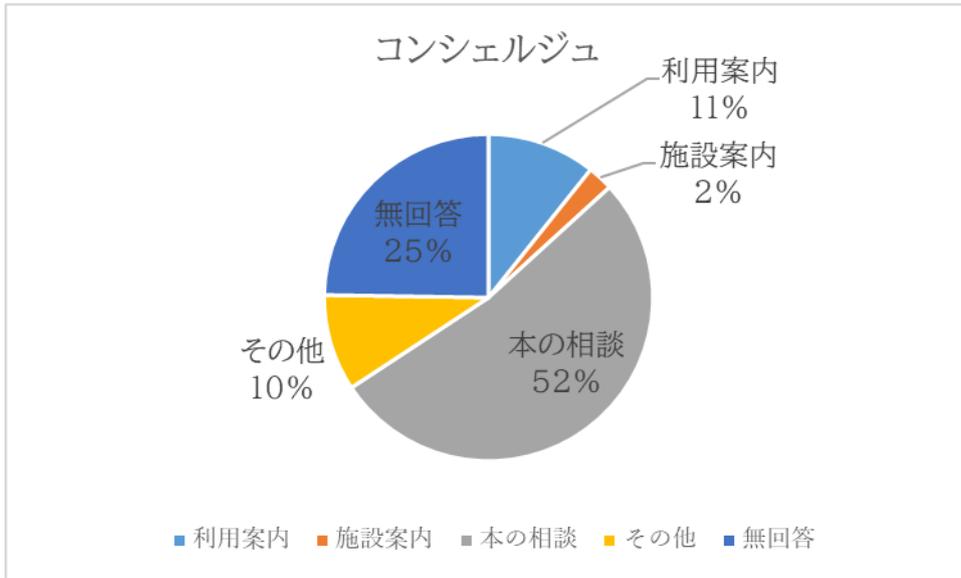
接客は「満足」「どちらかといえば満足」合わせて97%(▲1)と非常に高い評価を継続。



満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答
613	151	11	3	4

● Q5 本館のお客様係(コンシェルジュ)について

本の相談が52%(+7)、利用案内11%(±0)、施設案内2%(▲2)と本の相談が微増。

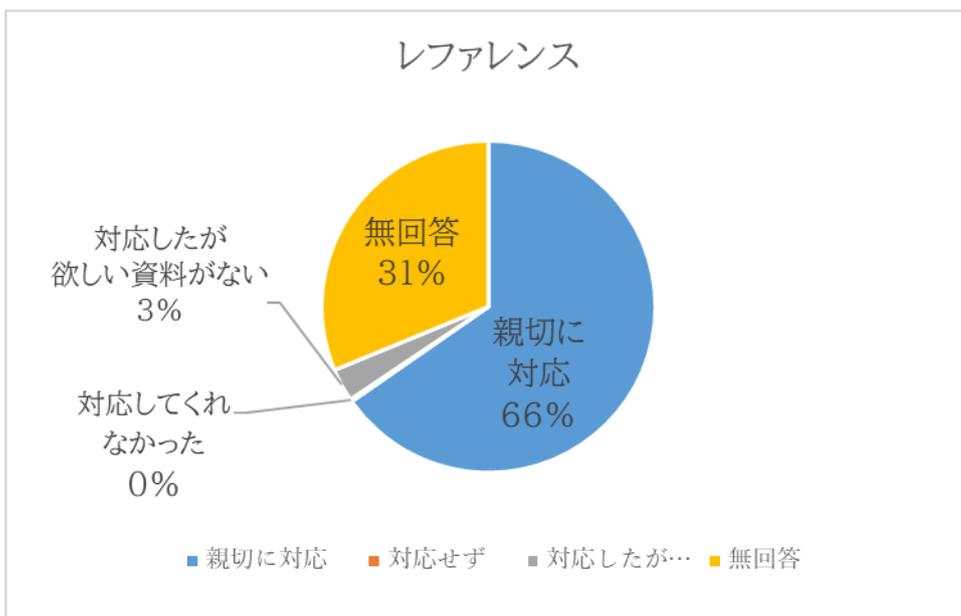


利用案内	施設案内	本の相談	その他	無回答
85	20	418	76	197

● Q6 レファレンス(本の調べものや相談)について

無回答が31%(▲3)。「親切に対応」は66%(+3)[回答者の内95%(±0)]。

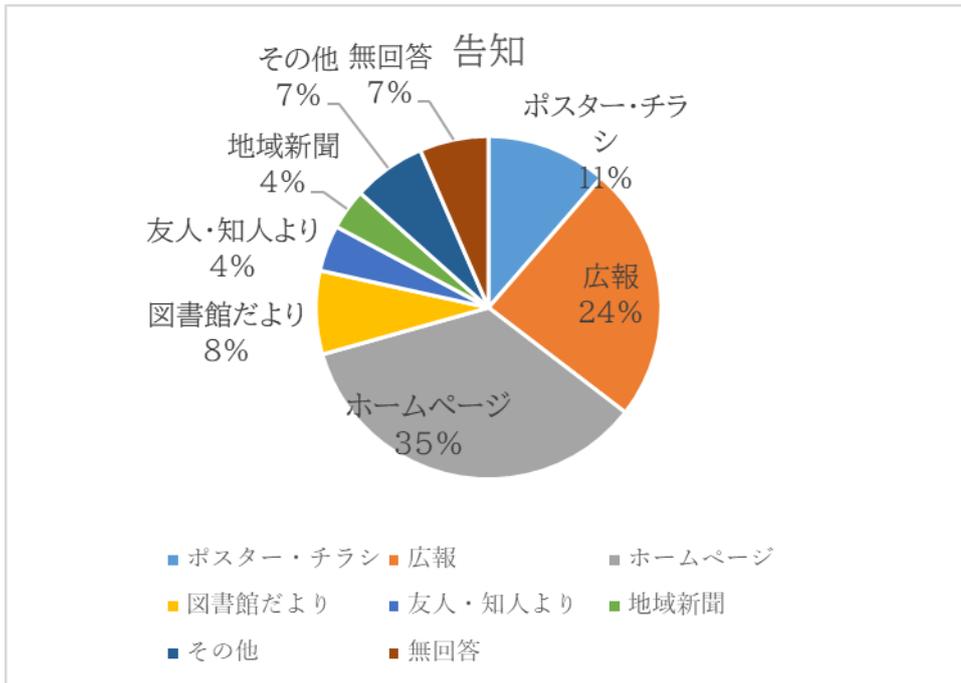
レファレンスサービス利用者からは十分な評価を受けている。未利用者へのアプローチが課題。



親切に対応	対応せず	対応したが欲しい資料がない	無回答
512	2	25	245

● Q7 図書館に関する情報を、何でお知りになりますか？(複数回答可)

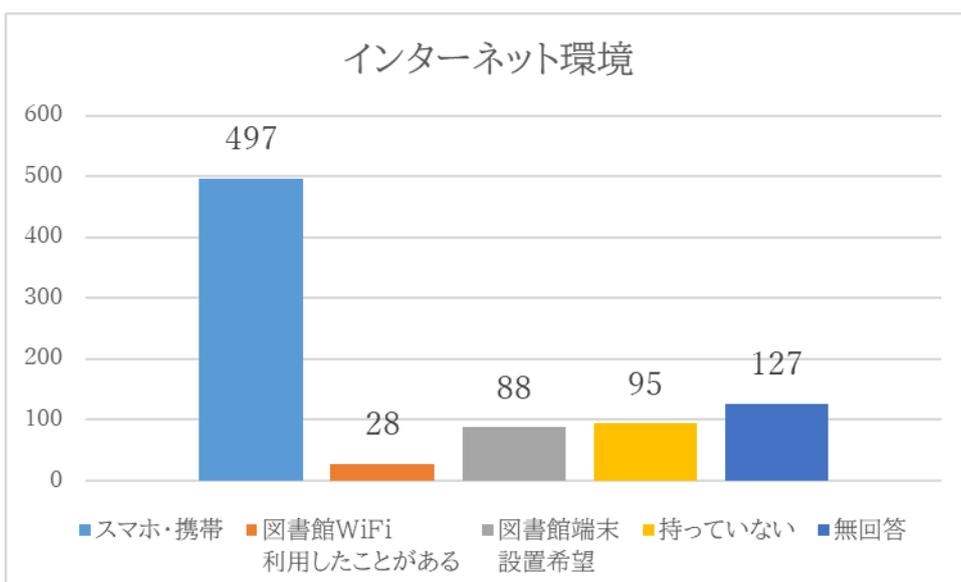
ホームページ 35%(+11)が広報 24%(+1)を 10 ポイント以上の差をつけてトップ。



ポスター・チラシ	広報	HP	図書館だより	友人・知人より	地域新聞	その他	無回答
112	239	348	78	43	38	68	64

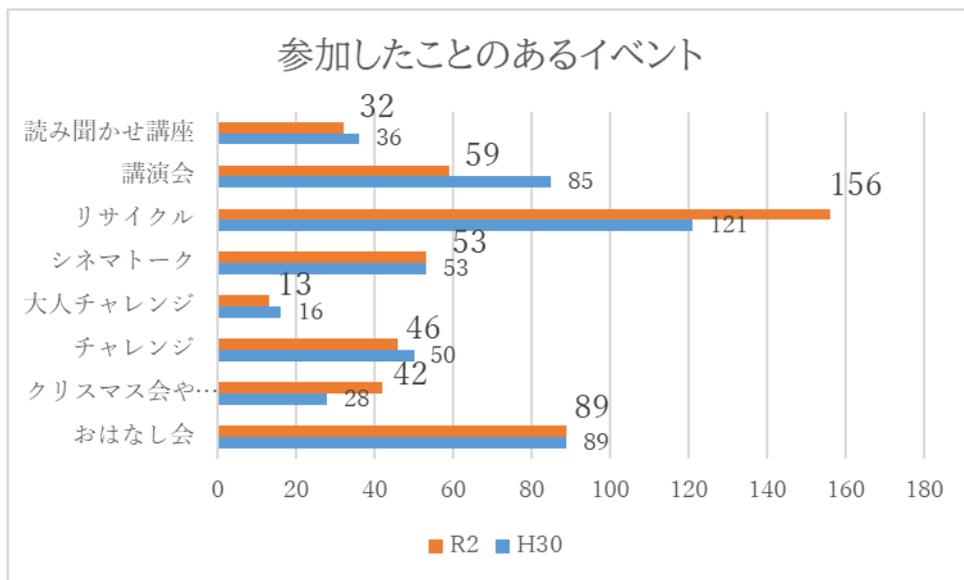
● Q8 インターネット環境について(複数回答可)

令和 2 年は、回答を変更



● Q9 参加したことがあるイベントを教えてください(複数回答可)

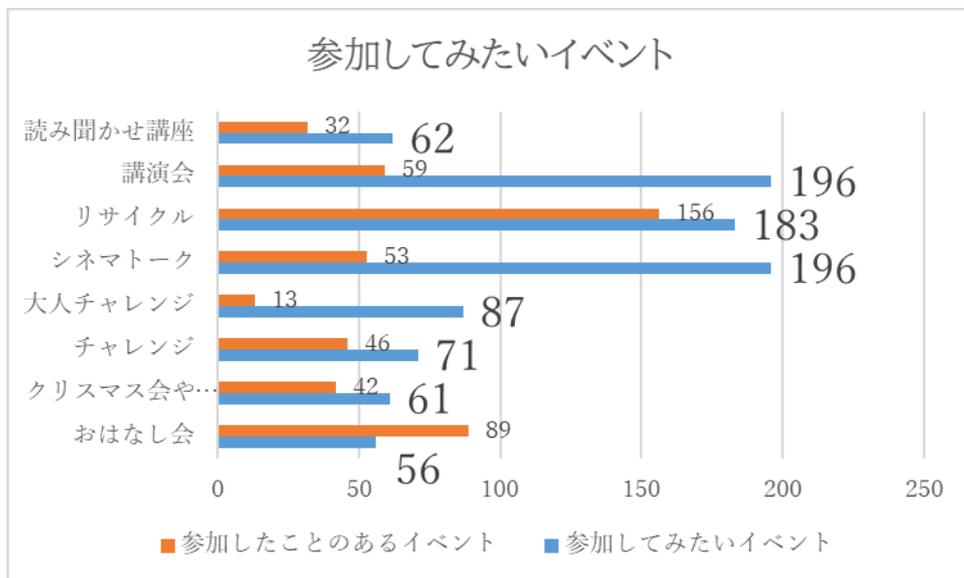
イベント中止の影響か、減少傾向。



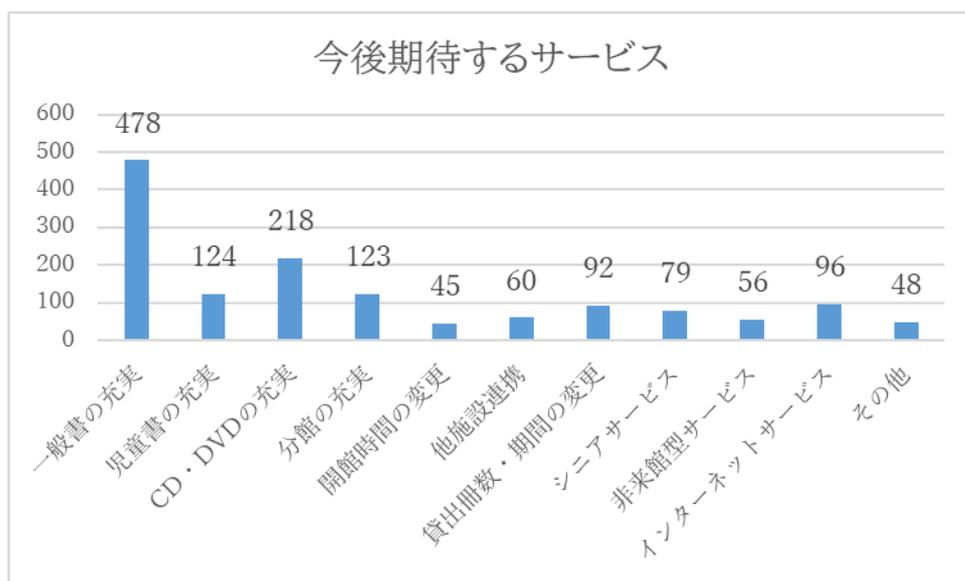
● Q10 参加してみたいイベントを教えてください(複数回答可)

令和2年度はイベントがほぼ中止となったため、質問を新設。

講演会、シネマトーク、大人チャレンジで大きなギャップがある。



- Q11 今後期待するサービスを選んでください(複数回答可)



## アンケート自由記述のまとめ

この度は、図書館アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございます。結果がまとまりましたので、各項目の結果とともに、自由記述についてもお答えさせていただきます。

職員の対応については、「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせて約98%と大変高評価を頂きました。自由記述でもいつも丁寧に対応してもらっている等のコメントを頂き感謝申し上げます。

施設（立地、空間、設備等）につきましては、トイレの改修を要望する多くのご意見をいただきました。図書館本館のトイレにつきましては、令和7年度に全面改修を行う予定としておりますので、ご不便をおかけしますが今暫くお待ちいただきたいと考えております。

運営（利用方法等）につきましては、コロナ対策の利用時間30分制限の解除、所蔵数の増加、視聴覚資料のネット予約を可能に等とのご意見がありました。コロナ対策の利用時間30分の制限につきましては、入場可能者数を考慮した対策に変更することとしましたので、制限を解除させていただいております。予約数を増やしてほしいとのご意見につきましては、出来る限り多くの方にご利用いただく機会を確保したいと考えておりますことから、これまでと同様とすることにご理解いただきたいと考えております。視聴覚資料のネット予約を可能にとのご意見につきましては、限られた資料数の中で、どのような形でサービス提供することが利用者の皆様の利便性向上につながられるかという視点を踏まえ検討してまいります。

資料・展示につきましては、本、CD等、資料数を増やしてほしいとのご意見を頂きました。図書等の資料数につきましては、長期的な計画に基づき増やしていきます。

インターネットシステム等につきましては、分館にもOPAC（検索機）を設置してほしい等のご意見をいただきました。分館につきましては、利用者数の比較的多い東部分館に設置済ですが、昨今のネット環境整備の進捗状況や、利用者の皆様のご意見等も参考に検討してまいります。

今後とも利用者の皆様から頂いた貴重なご意見を参考にしながら、より充実した図書館サービスを提供させていただきたいと考えておりますのでよろしく願いいたします。

鎌ヶ谷市立図書館