

## 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99%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、図書館入口通路から国道464号線へ出る際の安全対策、駐車場の拡大、トイレの洋式化等を要望するご意見をいただきました。これらにつきましては令和6年度から事業着手を予定しております。

運営（利用方法や開館時間等）につきましては、予約枠、貸出期間・冊数の拡大を要望するご意見をいただきまして、利用者の皆様が図書館を積極的に活用していただいていることがわかりました。

これまでも同様のご要望をいただいておりますが、一方で「希望した本がなかなか借りられない」「予約待ちの期間が長い」とのご意見もいただいていることから、出来る限り多くの方にご利用いただく機会を確保するという観点から改正はしてきませんでした。今後は近隣市の状況等を踏まえ検討をまいります。

また、ブックポストの増設等を要望する多くのご意見をいただきました。ブックポストの設置には設置場所の確保や安全面等で課題がありますが、利用者の皆様の利便性向上という視点を踏まえ関係部署との調整をまいります。

資料・展示につきましては、一般、児童ともに蔵書の充実を要望する多くのご意見をいただきました。いただきましたご意見につきましては、年度ごとに定める収集計画に基づき定期的で開催しております選書会議において参考とさせていただきます。また展示やイベントにつきましてもいただいたご意見は事業計画策定時に参考とさせていただきます。

インターネット、図書館システム等につきましては、分館へのOPAC（検索機）の設置、パソコンの設置、電子図書の導入を要望するご意見をいただいております。OPAC（検索機）は利用者数の比較的多い東部分館に設置済ですが、他の分館への設置、パソコンの設置、電子図書の導入につきましては、図書館の中期的な計画を策定する上で参考とさせていただきます。

また、当館で所蔵していない本の図書館システムからのリクエストや読書の履歴管理等のご要望をいただきましたが、利用者の皆様へのサービス向上の観点から令和6年10月に予定しております図書館システムの更新にむけて検討をまいります。

今後とも利用者の皆様からいただ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お願いいたします。

鎌ヶ谷市立図書館

## 令和 5 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 分館の開館時間、インターネット上で回答収集
- 調査期間 令和 6 年 3 月 1 日(金曜日)～3 月 31 日(日曜日)
- 回収数 紙 884 枚 WEB 62 件 合計 946 件  
(前年は紙・WEB 合わせて 893 件)  
※複数回答のため、一部で回答の合計数が 946 以上となっている設問あり
- 配布数 1170 枚
- 回収率 80.8%(自宅記入・WEB 回答をお願いした分あり)

・コメント内で比較する前回調査は令和 4 年度図書館アンケートを使用。

令和 5 年度数値の後カッコ内に、令和 4 年度数値との差をプラス(+)、マイナス(▲)で記載。

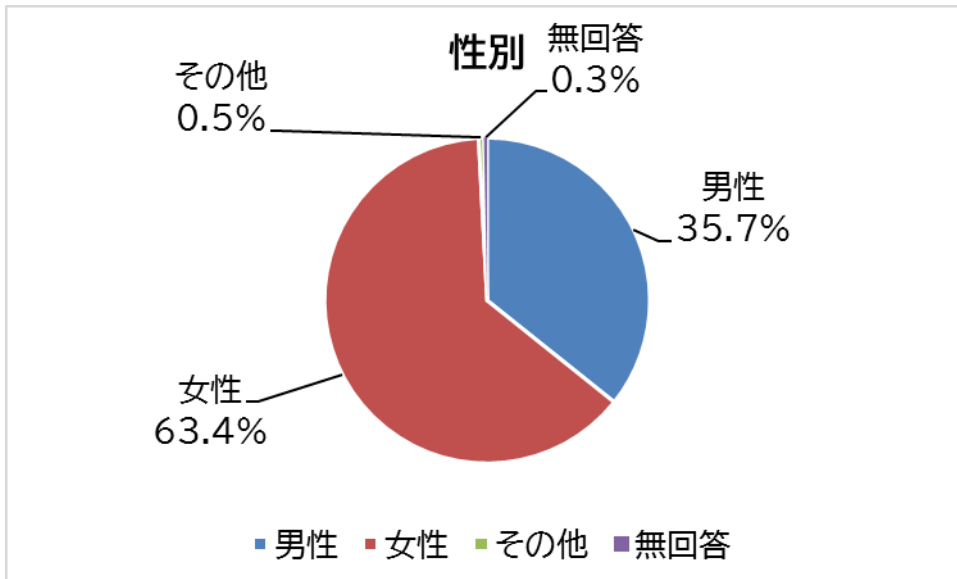
・図表内の割合を示す数値は、設問によって百分率(%)で小数点以下第一位を四捨五入。  
そのため合計値は必ずしも 100 になりません。

・複数回答可の項目(Q. 8～13)の合計は 100 にはなりません。

調査結果の詳細

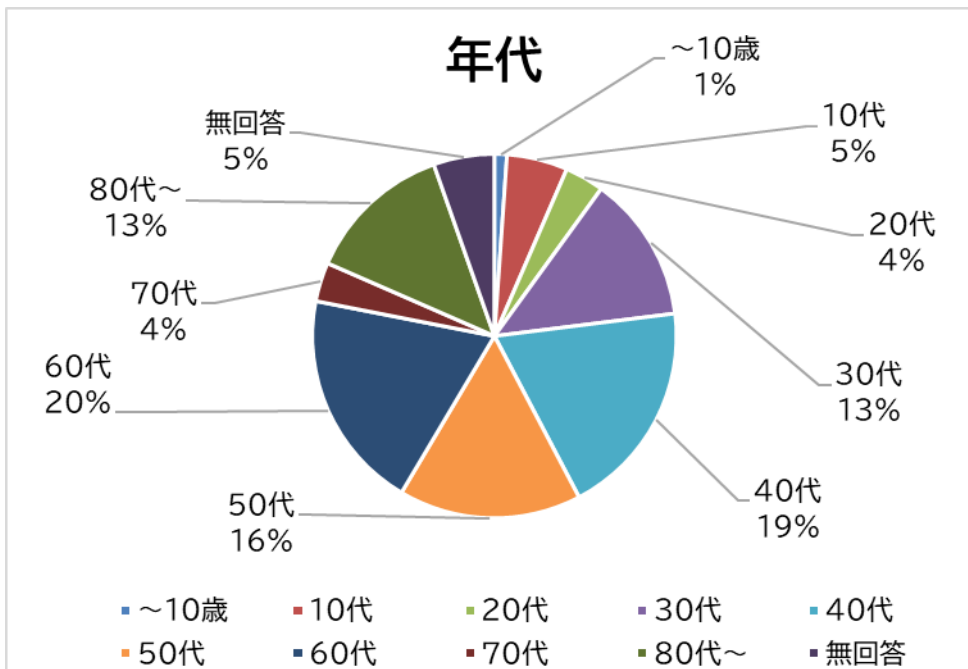
回答者属性項目

- Q.1 性別・年代をお答えください
- 性別



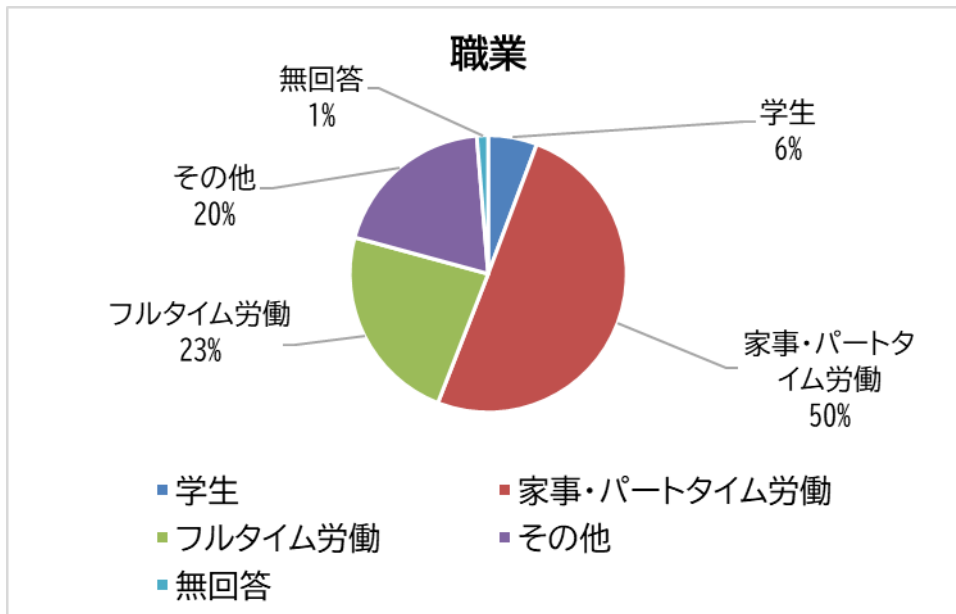
男性	女性	その他	無回答
338	600	5	3

- 年代



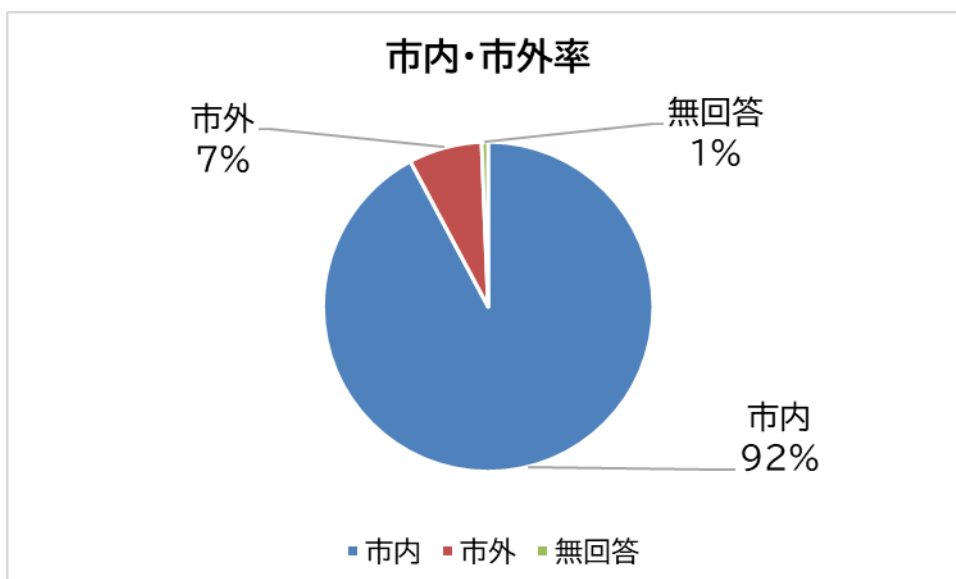
~10歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代~	無回答
8	39	25	94	139	117	141	250	94	39

● Q.2 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	その他	無回答
52	457	212	177	12

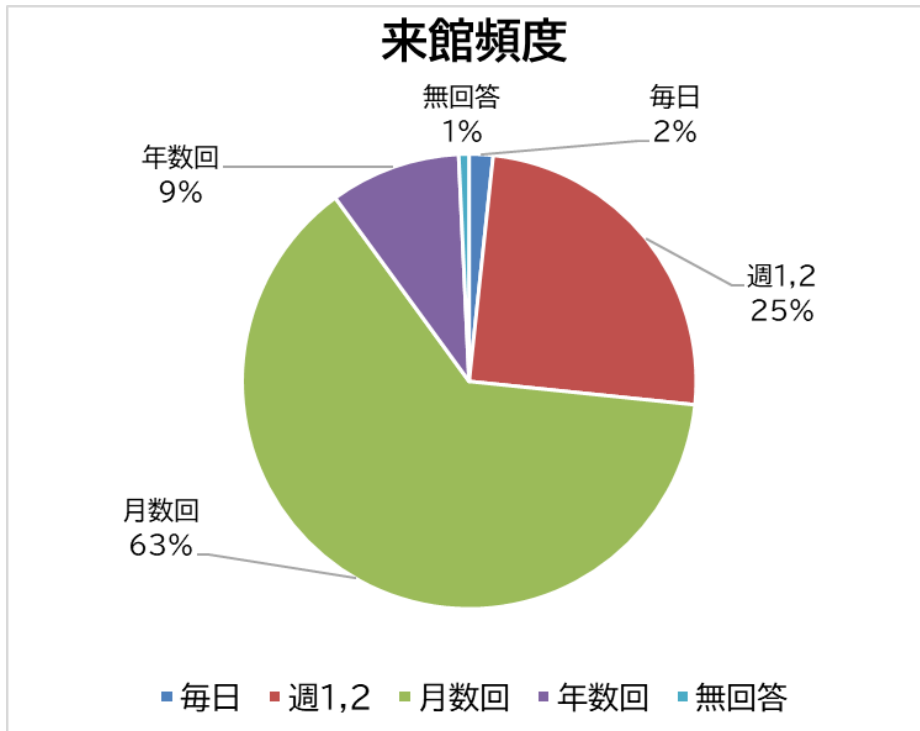
● Q.3 お住まいはどちらですか？



市内	市外	無回答
872	68	6

● Q.4 図書館をどのくらい利用しますか？

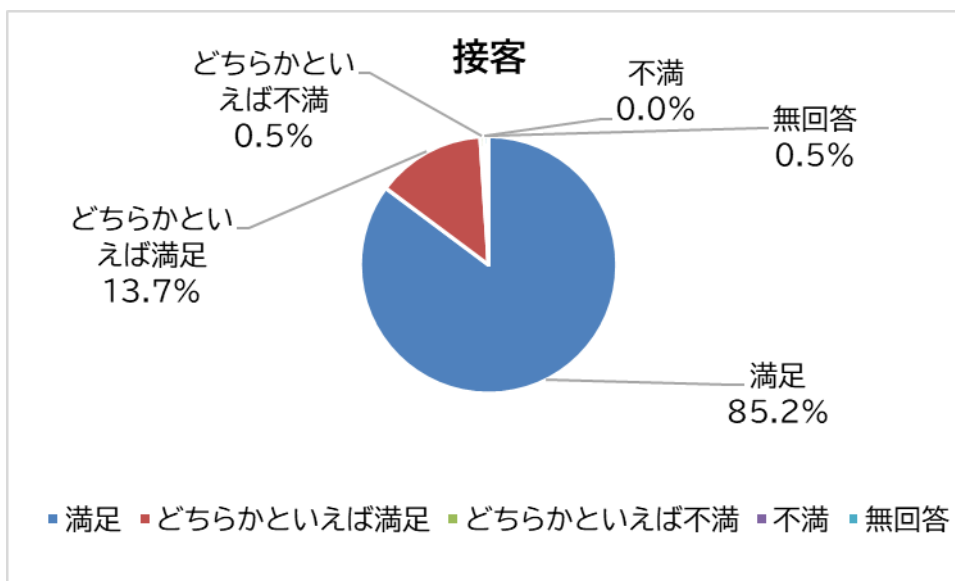
利用頻度は毎日が 2%(±0)、週 1,2 回が 25%(+2)、月数回が 63%(▲3)、年数回が 9%(±0)。感染症の影響での減少していた来館頻度は週1, 2 回が微増。緩やかに回復傾向か。



毎日	週 1,2	月数回	年数回	無回答
16	236	599	88	7

● Q.5 スタッフの接客はいかがでしたか？

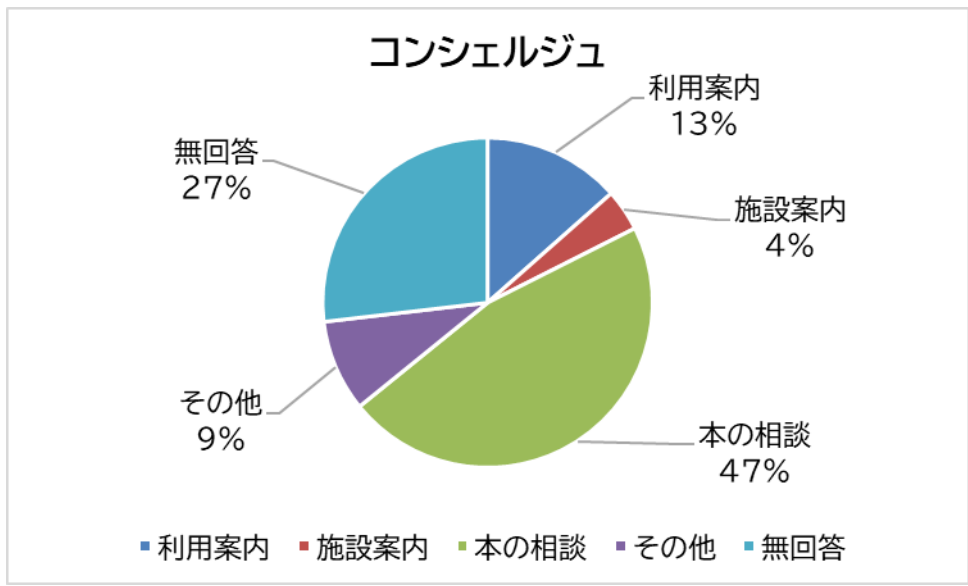
接客は「満足」「どちらかといえば満足」合わせて約 99%(±0)と非常に高い評価を継続。「不満」に関しては 0 件。



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
806	130	5	0	5

● Q.6 本館のお客様係(コンシェルジュ)に聞きたいことについて

本の相談が 48%(▲5)、利用案内 13%(+1)、施設案内 4%(+1)と本の相談が微減。

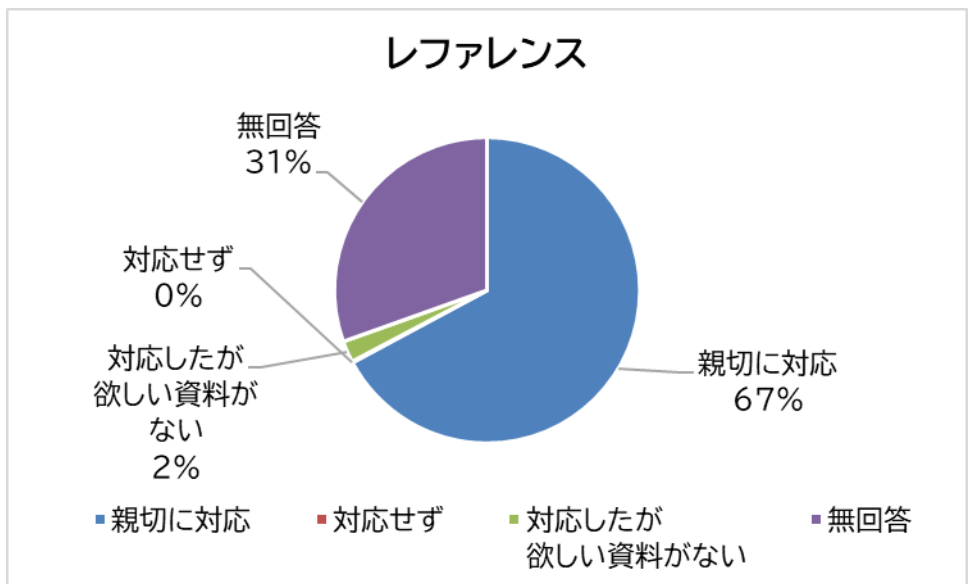


利用案内	施設案内	本の相談	その他	無回答
129	39	446	86	257

● Q.7 レファレンス(本の調べものや相談)について

無回答が 31%(±0)。「親切に対応」は 67%(±0)[回答者の内 96.5%(▲0.5)]。

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。



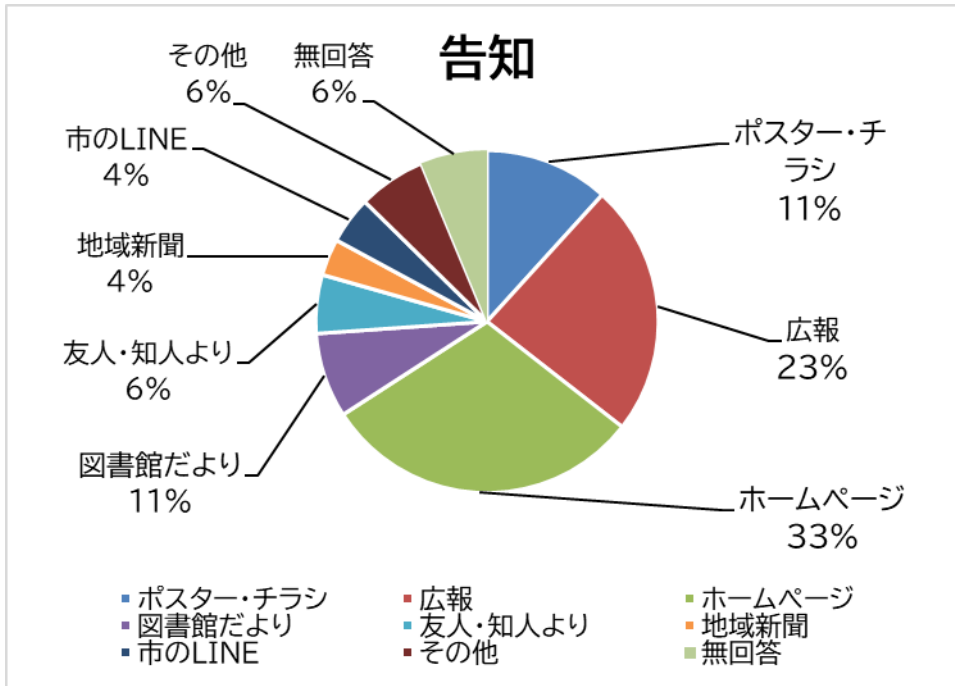
親切に対応	対応せず	対応したが欲しい資料がない	無回答
620	1	21	281

● Q.8 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 33%(±0)が広報 23%(±0)を、10ポイント差をつけてトップ。

平成30年度から比べてホームページの利用が9%アップしており、利用が増加している。

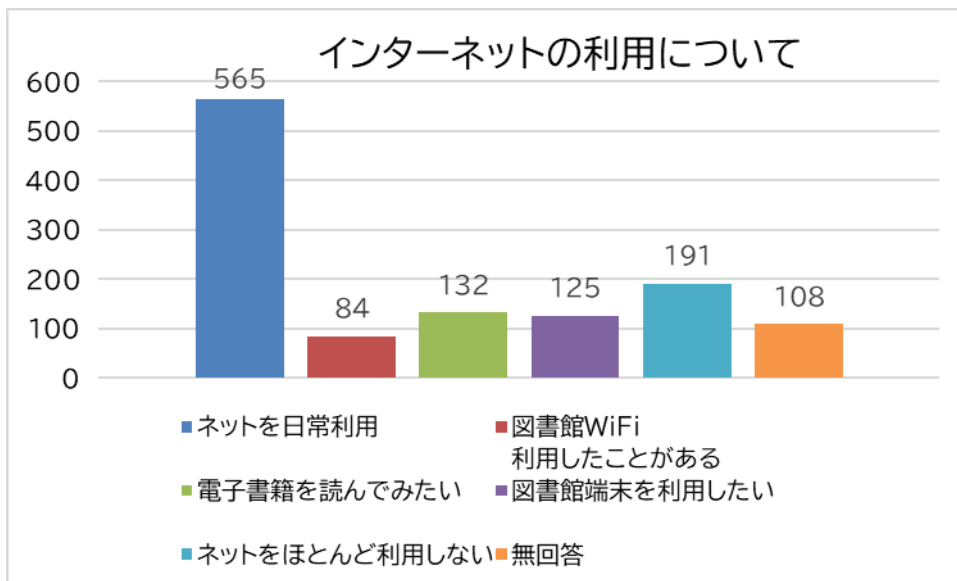
今回初めて設問に入った「市のLINE」より情報を得ている方が4%いることがわかった。



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	市のLINE	その他	無回答
142	288	367	97	67	42	54	77	76

● Q.9 インターネットの利用について(複数回答可)

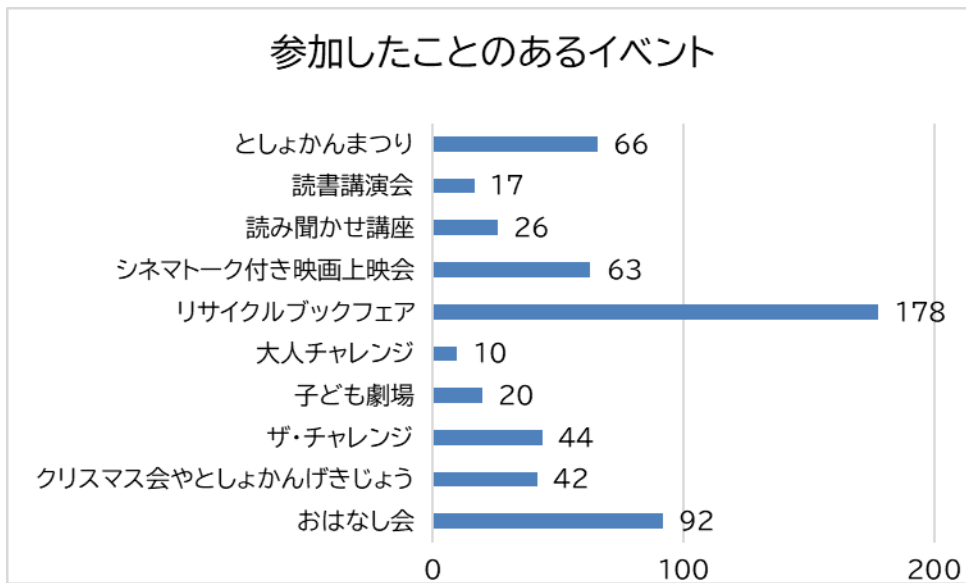
「図書館 Wi-Fi を利用したことがある」が前回の回答数 64 から 84 に増加。



インターネットを日常的に利用されている方の主な利用端末は以下のとおり  
 スマートフォン 50%、パソコン 32%、タブレット 13%、携帯電話 5%、その他 0%

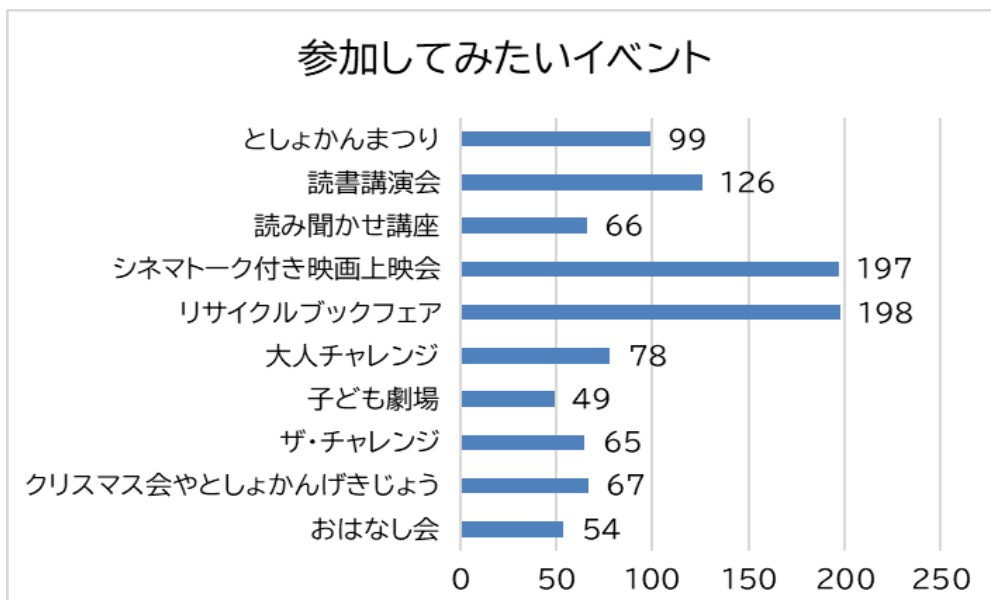
● Q.10 参加したことのあるイベントを教えてください(複数回答可)

前年に比べ、おはなし会の参加(+31)が増加した。



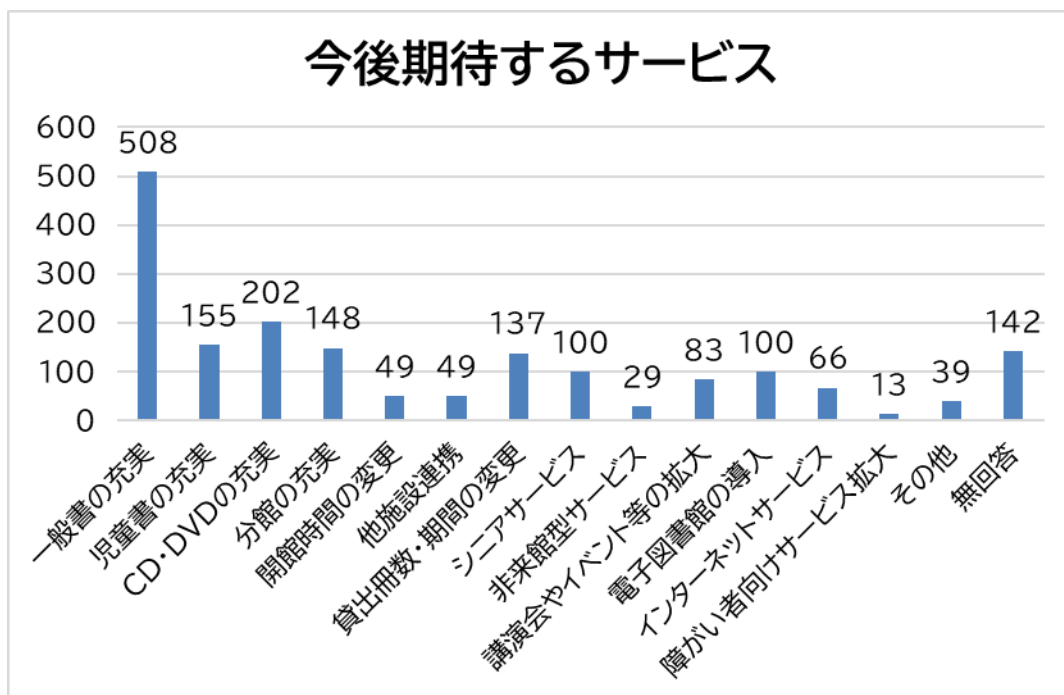
● Q.11 参加してみたいイベントを教えてください(複数回答可)

例年に引き続きリサイクルへの需要が高い。またその他のイベントでもとしょかんまつり(+50)、読書講演会(+112)、読み聞かせ講座(+31)、シネマトーク付き映画上映会(+150)、大人チャレンジ(+65)と軒並み増加した。コロナ禍の終息に伴い、イベント需要が高まっている。





● Q.12 今後期待するサービスを選んでください(複数回答可)



● Q.13 知っているサービスを選んでください(複数回答可)

令和5年度において新設の質問。

認知度の低いサービスにおいては周知に努めていく。

