

令和4年度
中央図書館利用者アンケート報告書



令和5年3月
千葉県市原市立中央図書館

| アンケートの概要

(1) 調査方法

中央図書館窓口で、回答用紙を配付し、中央図書館窓口及びWebサイト上で回答を回収した。

(2) 周知方法

中央図書館内に回答用WebサイトのURL（QRコード）を掲示するとともに、館内放送で回答を呼びかけた。

また、若年層へ周知するため、関係機関（市原市内高等学校：7校、大学：1校）へポスター掲示を依頼した。

その他、市原市及び市原市立図書館Webサイト、中央図書館Twitterにて周知を行った。

(3) 調査対象：中学生以上の図書館利用者

(4) 有効回答数：

配布数	回収数			回収率
		窓口回収	Web回収	
900人	471人	246人	225人	52.3%

(5) 調査実施期間：令和4年12月21日（水）～令和5年1月17日（火）

(6) 調査内容の項目

- ① 来館頻度
- ② 滞在時間
- ③ 項目別満足度（窓口応対・電話応対・快適さ・感染症防止対策）
- ④ 充実して欲しい図書資料
- ⑤ 充実して欲しいサービス
- ⑥ 電子書籍サービス（利用経験・電子書籍で読みたい本のジャンル）
- ⑦ 借りようと思う本の情報の入手手段
- ⑧ 館報「こすもす」（認知度・発行回数）
- ⑨ 総合的な満足度

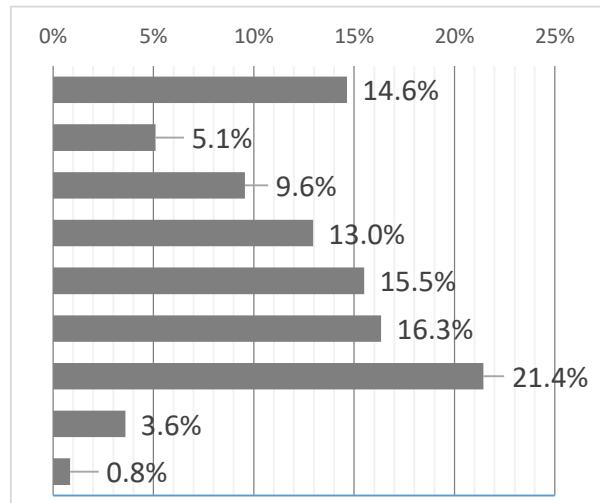
【注意事項】

- ①集計結果は、原則として小数点以下第2位を四捨五入して表示しているため、合計が100%にならない場合がある。
- ②本文、集計表・グラフでは回答選択肢を短縮・簡略化して表記している場合がある。
- ③性別未回答者がいるため、年代別と性別の意見数の総数が異なっている。
- ④表中の「n」は回答者数を表す。

2 アンケート回答者の概要

1. 年齢 [設問Q1]

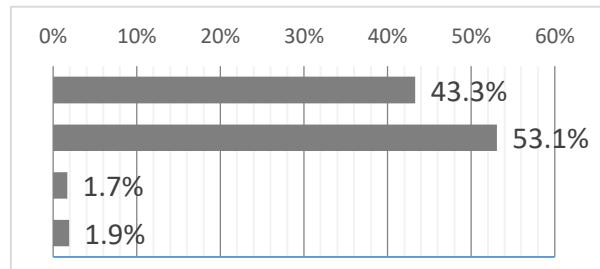
	回答者数	構成比 (%)
1. 12~18歳	69	14.6
2. 19~29歳	24	5.1
3. 30歳代	45	9.6
4. 40歳代	61	13.0
5. 50歳代	73	15.5
6. 60歳代	77	16.3
7. 70歳代	101	21.4
8. 80歳以上	17	3.6
(無回答)	4	0.8
合計	471	100.0



(n=471)

2. 性別 [設問Q1]

	回答者数	構成比 (%)
1. 男性	204	43.3
2. 女性	250	53.1
3. 答えたくない	8	1.7
(無回答)	9	1.9
合計	471	100.0

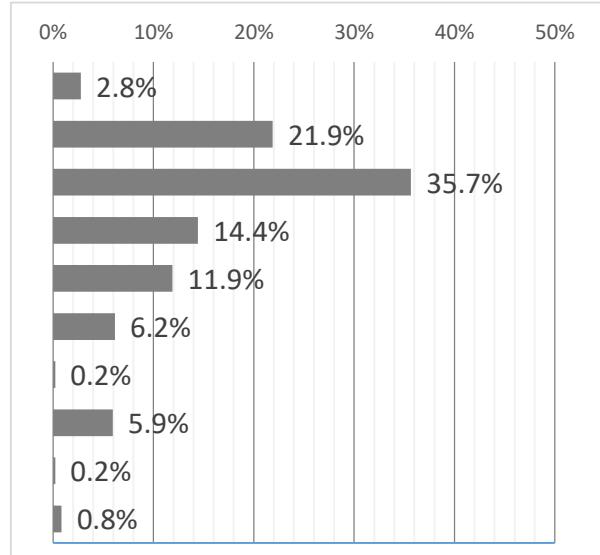


(n=471)

3 図書館利用状況の概要

1. 来館頻度 [設問Q2]

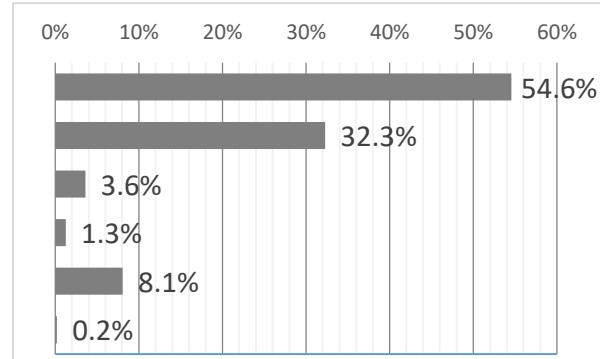
	回答者数	構成比 (%)
1. ほぼ毎日	13	2.8
2. 週に1回程度	103	21.9
3. 2週間に1回程度	168	35.7
4. 月に1回程度	68	14.4
5. 年に数回程度	56	11.9
6. 年1回以下	29	6.2
7. はじめて	1	0.2
8. 来館したことがない	28	5.9
9. 電子書籍の利用のみ	1	0.2
(無回答)	4	0.8
合計	471	100.0



(n=471)

2. 滞在時間 [設問Q3]

	回答者数	構成比 (%)
1. 30分程度	257	54.6
2. 1~2時間程度	152	32.3
3. 半日程度	17	3.6
4. ほぼ1日	6	1.3
5. わからない	38	8.1
(無回答)	1	0.2
合計	471	100.0



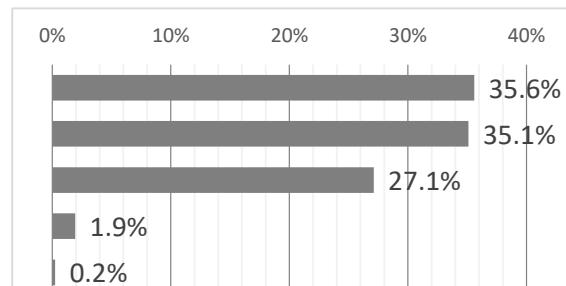
(n=471)

来館頻度については、貸出期間（2週間）と同様の「2週間に1回程度」が最も高い。
滞在時間については、「30分程度から1~2時間程度」が全体の85%以上を占めている。

4 図書館に対する満足度

1. 総合満足度 [設問Q12]

	回答者数	構成比 (%)
1. 満足	147	35.6
2. やや満足	145	35.1
3. 普通	112	27.1
4. やや不満	8	1.9
5. 不満	1	0.2
合計	413	100.0

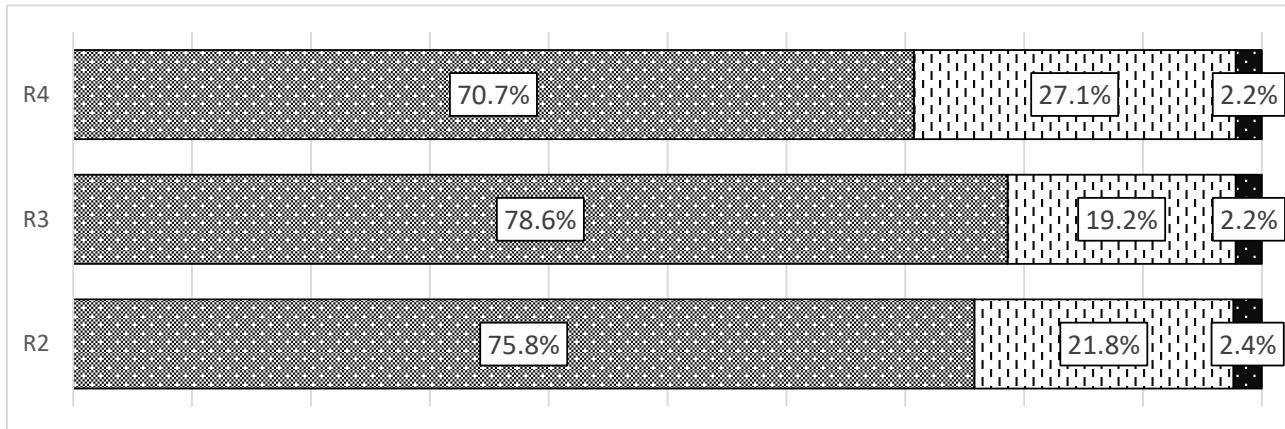


※ 無回答を合計に含めていない。

(n=413)

2. 総合満足度の推移

※ 「満足・やや満足」を「満足」に、「やや不満・不満」を「不満」として表示



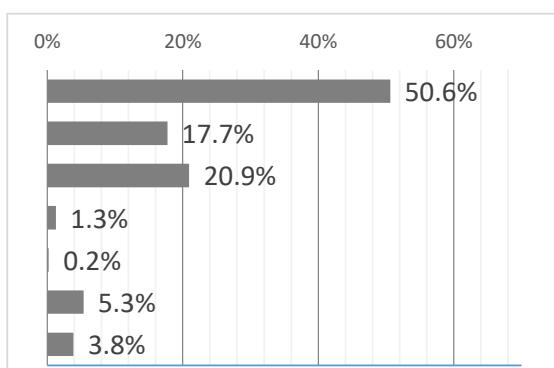
「不満」と回答した方の割合は、前回から増加していない。

市原市学びのまち図書館サービス計画で掲げた「満足度85%」を達成するためには、来館頻度の低い利用者の「普通」を「満足」に転換させる施策が求められると考えられる。

3. 項目別満足度

(1) 窓口応対 [設問Q4-1]

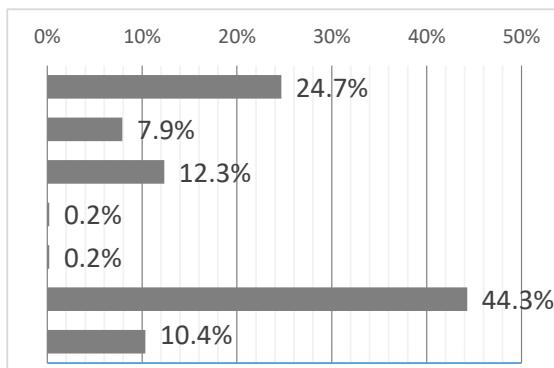
	回答者数	構成比(%)
1. 満足	237	50.6
2. やや満足	83	17.7
3. 普通	98	20.9
4. やや不満	6	1.3
5. 不満	1	0.2
6. 利用したことがない	25	5.3
7. わからない	18	3.8
合計	468	100.0



(n=468)

(2) 電話応対 [設問Q4-2]

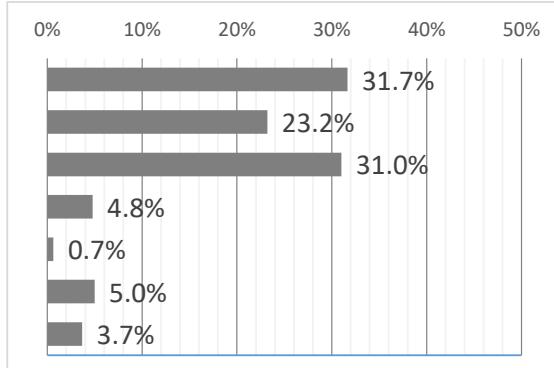
	回答者数	構成比(%)
1. 満足	112	24.7
2. やや満足	36	7.9
3. 普通	56	12.3
4. やや不満	1	0.2
5. 不満	1	0.2
6. 利用したことがない	201	44.3
7. わからない	47	10.4
合計	454	100.0



(n=454)

(3) 快適さ [設問Q4-3]

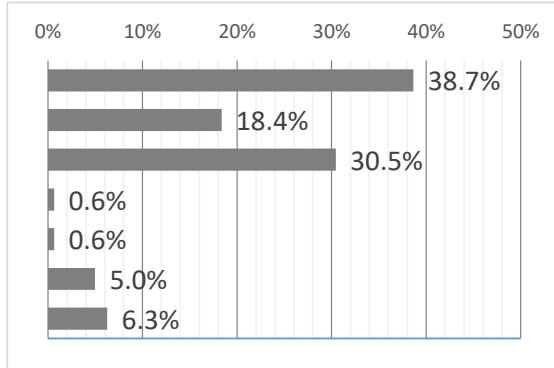
	回答者数	構成比(%)
1. 満足	146	31.7
2. やや満足	107	23.2
3. 普通	143	31.0
4. やや不満	22	4.8
5. 不満	3	0.7
6. 利用したことがない	23	5.0
7. わからない	17	3.7
合計	461	100.0



(n=461)

(4) 感染症対策 [設問Q4-4]

	回答者数	構成比(%)
1. 満足	179	38.7
2. やや満足	85	18.4
3. 普通	141	30.5
4. やや不満	3	0.6
5. 不満	3	0.6
6. 利用したことがない	23	5.0
7. わからない	29	6.3
合計	463	100.0



(n=463)

※ 選択肢「利用したことがない」は令和4年度から追加。

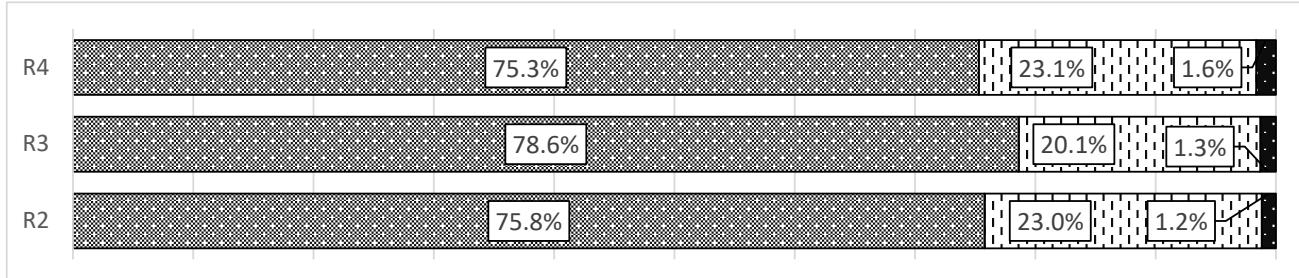
4. 項目別満足度の推移

※ 感染症対策の設問は令和2年度から追加

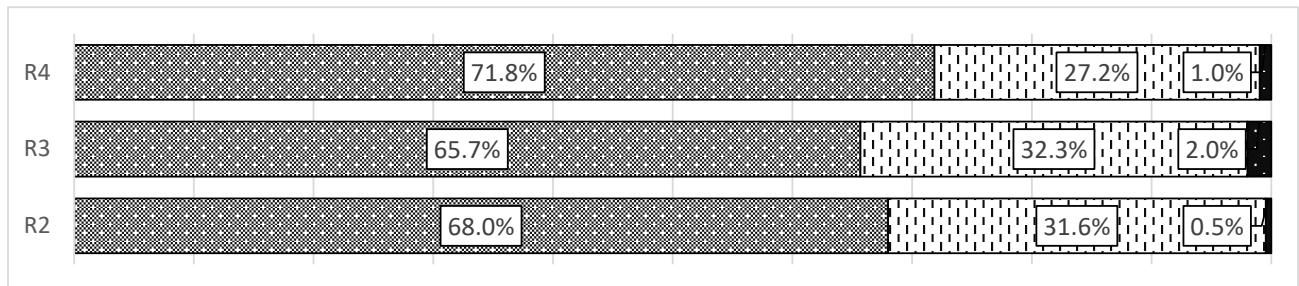
※ 「満足・やや満足」を「満足」に、「やや不満・不満」を「不満」として表示



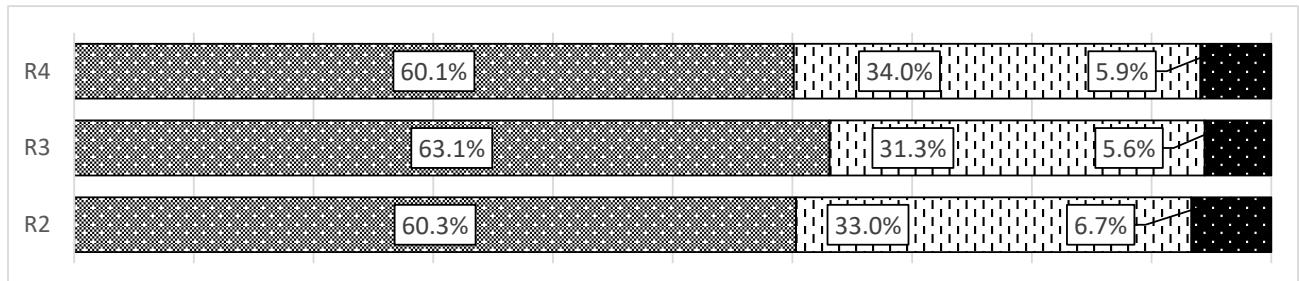
(1) 窓口応対



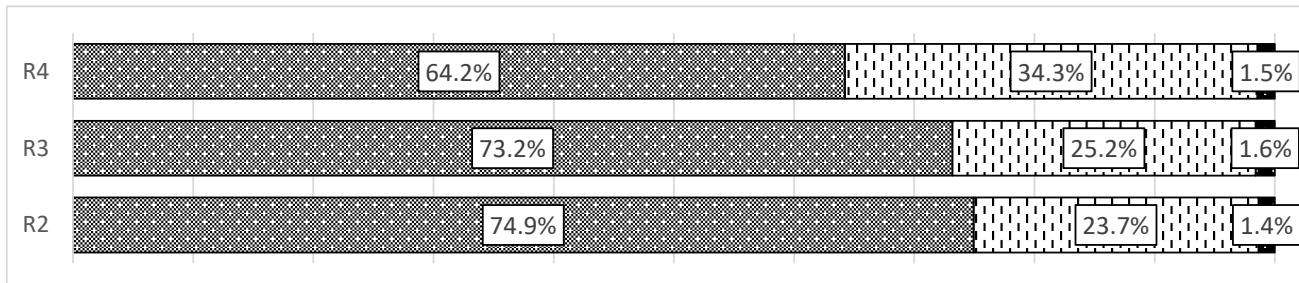
(2) 電話応対



(3) 快適さ



(4) 感染症対策



※「利用したことがない」「わからない」を除く。

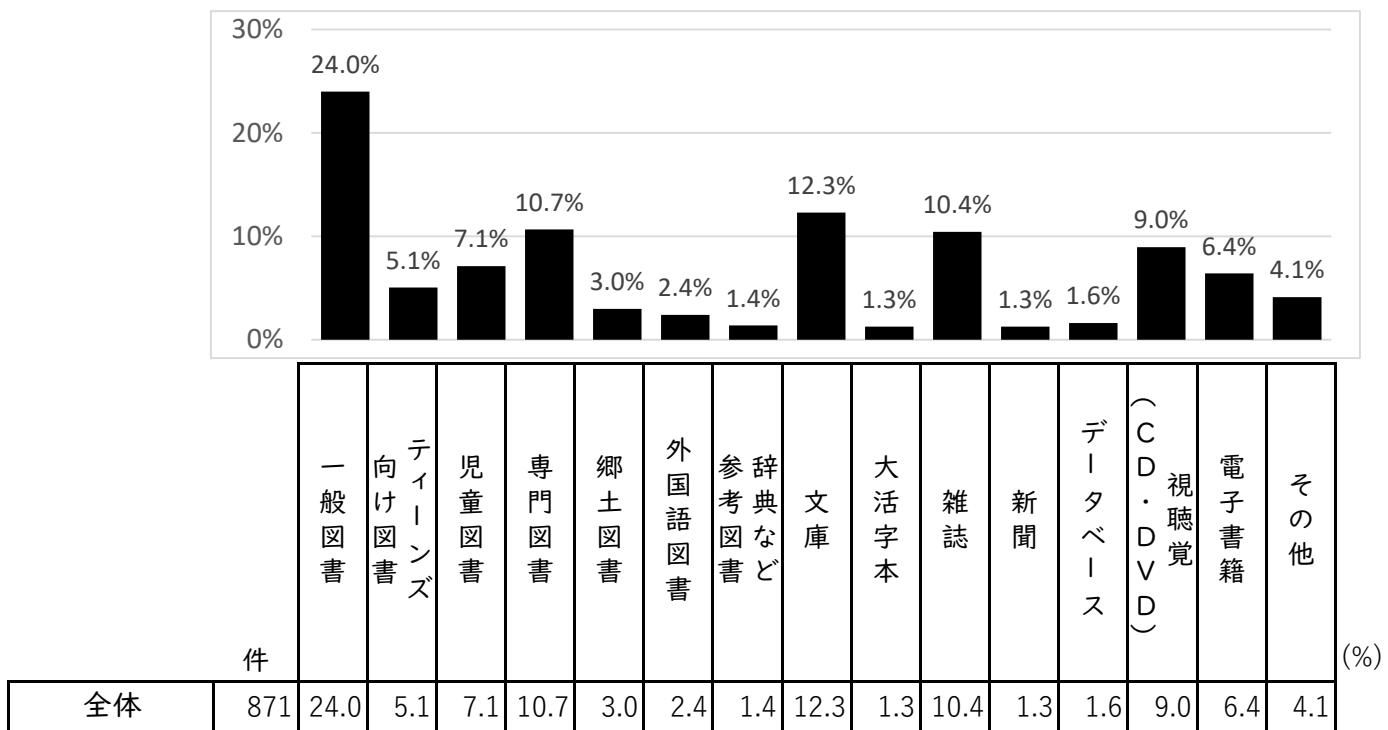
いずれも「不満」の回答が数%程度で推移しており、特に(1)窓口応対(2)電話応対については、「不満」が2%以内となっている。

一方で、(3)快適さ(4)感染症対策については、「普通」の割合が高く、総合満足度と同様、「満足度85%」を達成するためには、「普通」と評価した利用者を「満足」に転換させる施策が求められると考えられる。

5 充実して欲しい図書資料

もっと充実して欲しいと思う図書館資料を選択してください。（複数選択可） [設問Q5]

もっと充実してほしい図書資料は、「一般図書」が24.0%で最も高く、次いで12.3%の「文庫」



「その他」の要望：抜粋

○特に要望が多かった資料

…漫画、アニメ雑誌、歴史に関する図書、新刊の充実

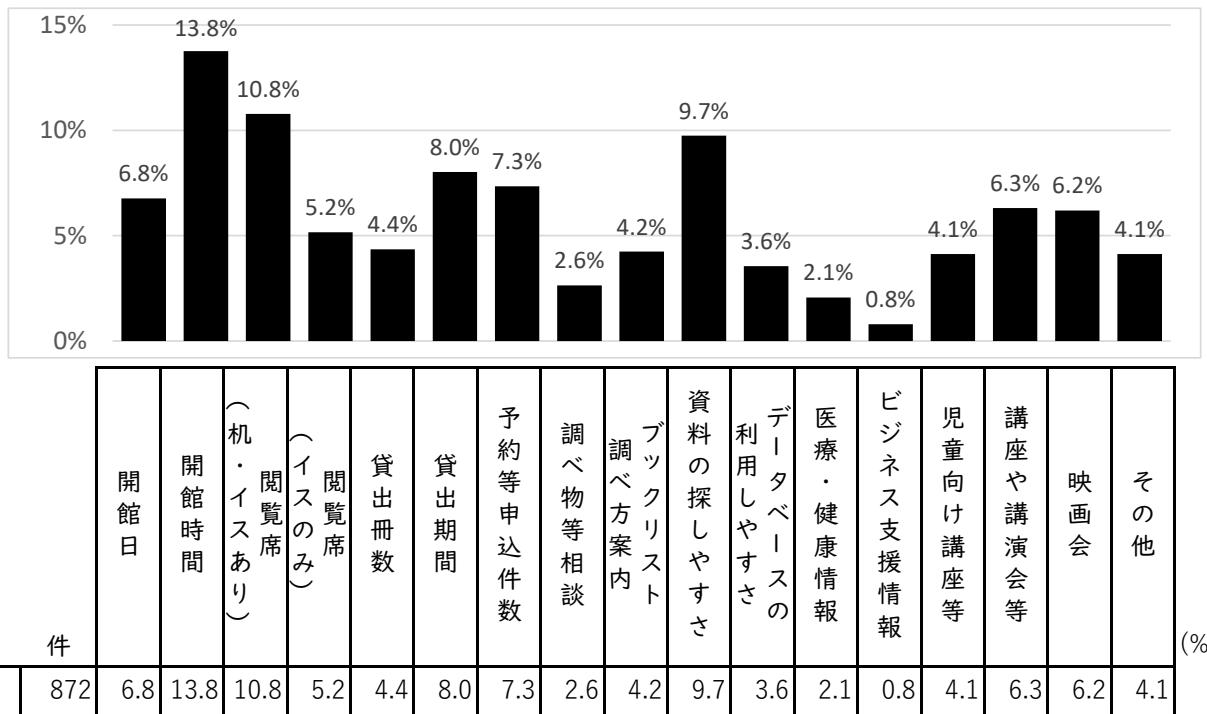
○その他要望のあった資料

…他県の郷土図書、海外図書、過去の新聞、大型絵本、資格関連図書、専門図書（医学系等）、LGBTQに関する図書、インターフェクショナリティに関する図書、写真集、演劇

6 充実して欲しいサービス

もっと充実して欲しいと思うサービスを選択してください。（複数選択可） [設問Q6]

もっと充実してほしいサービスは、「開館時間」が13.8%で最も高く、次いで10.8%の「閲覧席（机・イスあり）」



「その他」の要望：抜粋

○設備に関するこ

- …閲覧席の拡充、飲食スペースの新設
- …空調の効きが悪い

○Webサイト等に関するこ

- …市原市立図書館Webサイトの使いやすさ向上
- …電子書籍サービスの使いやすさ向上

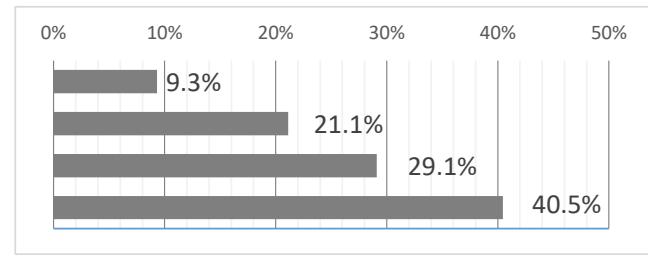
○貸出返却に関するこ

- …借りたことのある書籍のデータ管理、開館時間以外の返却場所
- …閉架書庫に所蔵されている本の貸出

7 電子書籍サービス

市原市立図書館電子書籍サービスを利用したことありますか。 [設問Q7]

	回答者数	構成比(%)
1. 利用している	41	9.3
2. 利用したいと思っている	93	21.1
3. 利用方法がわかれれば利用したい	128	29.1
4. 利用する予定はない	178	40.5
合計	440	100.0



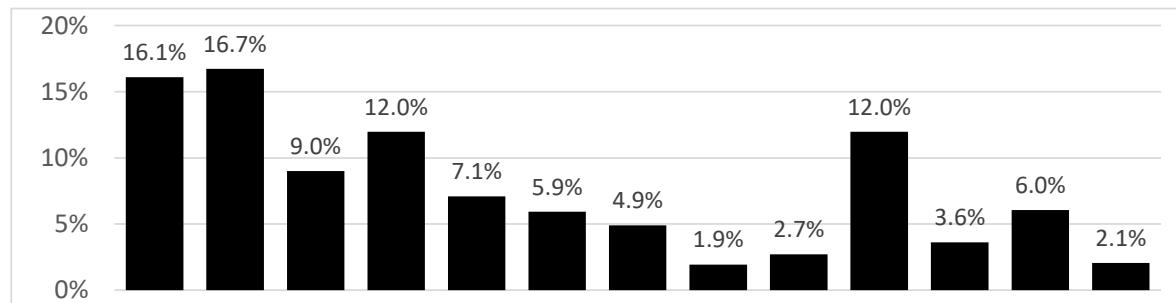
(n=440)

「利用する予定はない」が最も高くなっている。一方、「利用したいと思っている」、「利用方法がわかれれば利用したい」が全体の約半数を占めている。

令和4年10月から開始したサービスであることから、今後も継続して傾向を把握する必要がある。

電子書籍でどんなジャンルの本等が読みたいですか。 (複数選択可) [設問Q8]

電子書籍で希望されるジャンルは、「趣味全般」が16.7%で最も高く、次いで16.1%の「一般文芸」



件	一般文芸	趣味全般	生き方・心理学	実用書	ビジネス書	学習書	児童書・絵本	郷土図書	外国語図書	雑誌	読み上げ機能	わからない	その他	(%)
全体	777	16.1	16.7	9.0	12.0	7.1	5.9	4.9	1.9	2.7	12.0	3.6	6.0	2.1

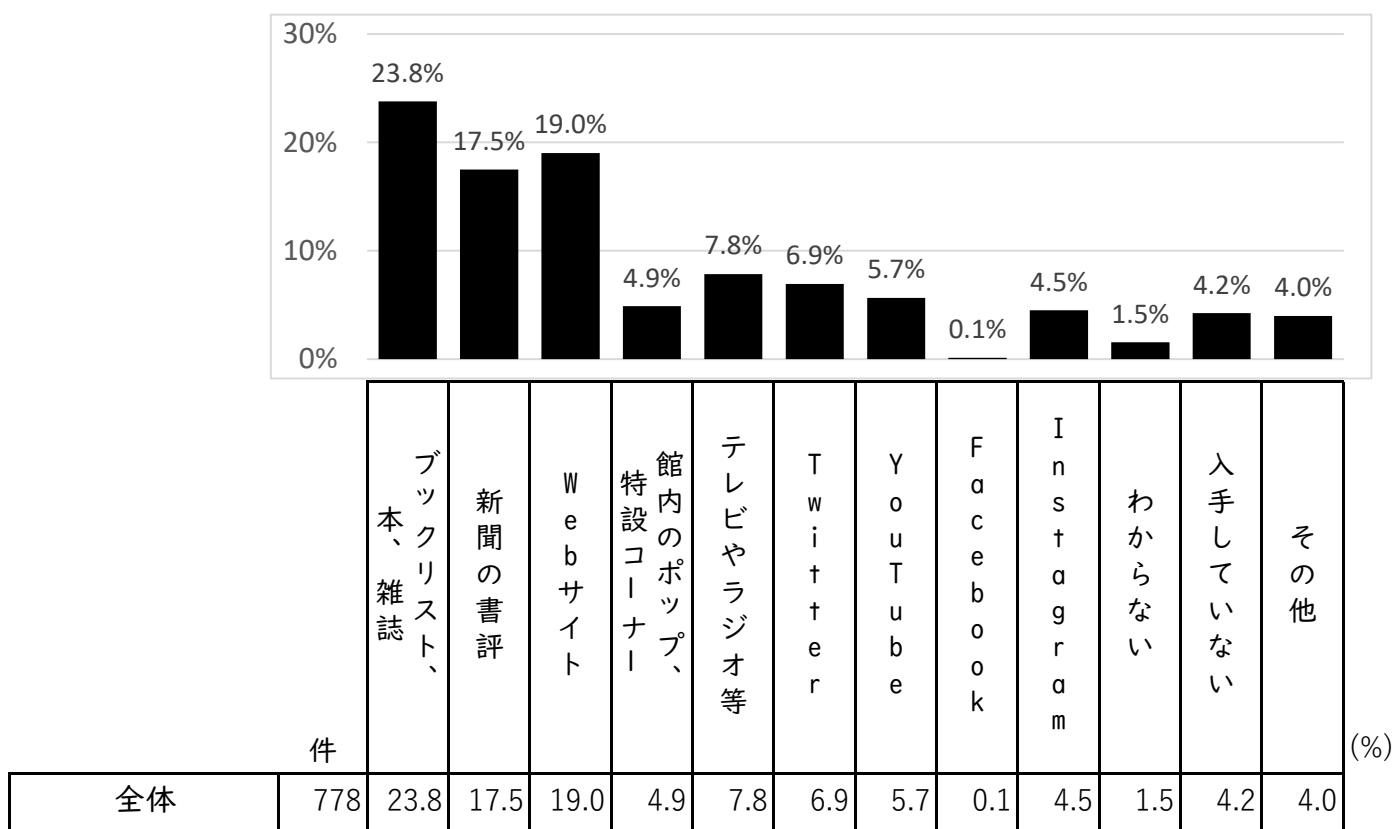
「その他」の希望ジャンル：抜粋

…専門図書や学術書、過去の新聞、インターフェクショナリティに関する図書、週刊誌、ライトノベル、小説

8 借りようと思う本の情報の入手手段

借りようと思う本の情報はどのような手段で入手しますか。（複数選択可） [設問Q9]

利用されている入手手段は、「ブックリスト、本、雑誌」が23.8%で最も高く、次いで19.0%の「Webサイト」



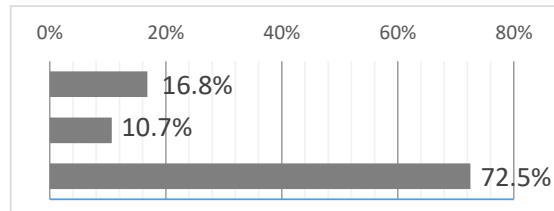
「その他」の入手手段：抜粋

- 友人・知人・家族からの紹介
- 書店でのリサーチ
- 図書館での検索
- pixiv、Amazon、TikTokなどのウェブサイト

9 館報「こすもす」

館報「こすもす」を読んだことがありますか。 [設問Q10]

	回答者数	構成比 (%)
1. ある	74	16.8
2. 知っているが読んだことはない	47	10.7
3. 知らない	319	72.5
合計	440	100.0

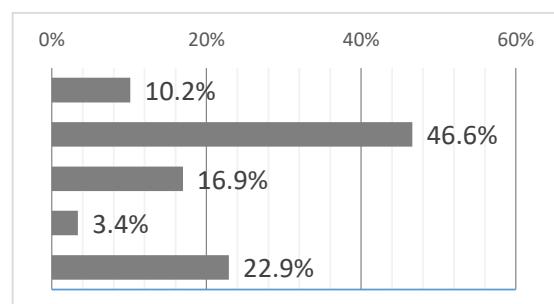


(n=440)

Q10で1または2を選んだ方におたずねします。
館報「こすもす」の発行回数として年何回が適切だと思いますか。 [設問Q11]

	回答者数	構成比 (%)
1. 1~2回	12	10.2
2. 3~4回	55	46.6
3. 5~6回	20	16.9
4. 7回以上	4	3.4
5. わからない	27	22.9
合計	118	100.0

※無回答を合計に含めていない。



(n=118)

館報「こすもす」は市原市立図書館Webサイトや館内で掲示をしているが、認知度は30%弱となっている。

発行回数については、年間「3~4回」が最も高く、全体の半数程度を占めている。

10 意見・要望と対応法等

中央図書館へのご意見、ご要望などございましたらご自由にお書きください。 [設問Q13]

ご意見、ご要望を自由に記入していただいたところ、延べ181件の回答が寄せられた。
その概要は次のとおりである（意見や要望を分類し、内容別に記載）。

区分	意見・要望	意見・要望に対する対応方法等
資料の充実	新しい本や新しいCD・DVDを入れて欲しいです。	新しい本やCDなどの資料は、新刊案内の冊子や新聞、雑誌、テレビ等各種メディアの情報に十分留意して、計画的に収集しております。新しく収集したものは、新着の棚（図書、視聴覚）に配置するとともに、図書館HPや利用者検索機から検索することができます。検索の方法などご不明な点がございましたらお気軽にお問い合わせください。
	ベストセラーなどは借りる人が多いので、冊数を多めに所蔵してほしいです。	蔵書する冊数は、市内各読書施設と、ベストセラー等の情報を共有し、状況に応じた数となるよう手配しております。
	ヘイト本を置かないでほしいです。	中央図書館では、様々な本に触れていただけるよう、著者の思想的、宗教的、政治的立場にとらわれることなく、あらゆる思想・主張が共存するように資料を収集しております。
配架	分類番号の並び方について、どういう原則で並んでいるのかわからないことがあるので、看板などで表示してほしいです。	第1フロア・第2フロアの入口に館内案内図を掲示するとともに、中央カウンターで案内図の配布を行っております。より探しやすくなるように掲示方法等を検討してまいります。
	子どもを連れて児童室に本を借りに来ることが多いので、児童書と一般書が分かれていることで子どもの図書しか借りられないことが多いです。時々入れ替えて育児本や子供服の本を児童室においてほしいです。	児童室では「子育て支援コーナー」を設置し、子育て世代の方々にあったテーマの一般書を設置しております。コーナーの周知や、配置図書の選定を工夫し、より利用しやすいよう取り組んでまいります。
電子書籍	電子書籍の種類を充実させてほしいです。	令和4年10月から開始した電子書籍サービスでは、現在、子育て家庭向け・青少年向け・中学生向けのタイトルを中心に収集しております。今後は、利用傾向を踏まえた資料を選定してまいります。
運営	夜の開館時間を長くしたり、開館日を増やすなど、休館日や休館時間を短くしてほしいです。また、児童室も夜間開館してほしいです。	新たな人員配置など、施設運営に係る様々な課題への対応を踏まえながら、夜間開館時間の延長や開館日拡充等についての検討を進めてまいります。
サービス	自分が借りた本をリスト化できるようにしてほしいです。	図書利用カードの番号とパスワードをお持ちであれば、図書館HPの「マイ本棚」でご自分が借りた本やこれから借りたい本を記録することが出来ますので、ぜひご利用ください。
	図書カードをデジタル化してください。	現行のシステムでは対応していないため、システムの更新時に検討してまいります。
	リクエストをオンライン上でできるようにしてほしいです。	リクエストについては、確実にご提供するため、本の情報を確認する必要があることから、窓口でのお申込みとさせていただいております。 今後については、インターネットの普及と利用が増加していることから、インターネット環境のない方との公平性も踏まえつつ、導入の可能性を検討してまいります。

区分	意見・要望	意見・要望に対する対応方法等
サービス	予約が入っていない場合は、貸出期間の延長か再延長ができるようにしてほしいです。また、予約できる数を増やしてほしいです。	予約が入っていない場合は、貸出期間2週間に加えて1回に限り2週間の延長をすることができます。また、予約できる数は、利用状況を踏まえて検討してまいります。
	貸出・返却の際に、本の書き込みやシミが多いと思います。借りたときにはすでに汚れていたのに、返却時に注意を受けたこともあるので、返却時や貸出前に汚れをチェックしてほしいです。	本の汚れ等のチェックは、利用者から本が返却されたときに行っています。軽度の汚れ等がある本にはシールを貼って明示しておりますが、確認漏れがないよう、徹底してまいります。 また、貸出された本で汚れ等が見つかった場合は、スタッフまでお知らせいただけますと幸いです。
職員対応	以前の方が職員に探している本の相談ができる気がします。今は、本の題名がわからないとできません。	職員へのスキルアップ研修を行い、サービス向上に努めてまいります。また、第2フロア手前にはレファレンスカウンターがございますので、お困りの際にお問い合わせください。
	職員の私語が気になるので、静かに作業してほしいです。	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。 研修等を行い、改善を図ってまいります。
	館内で電話をしたり、話したりしている人を注意してほしいです。	利用者の皆様が快適に過ごすことのできる空間となるよう、職員が定期的に巡回をしております。今後も、より良い空間となるよう職員一体となって対応してまいります。
館内環境	夏場は暑く、冬場は寒いです。適切な温度になるように設定してほしいです。	老朽化が進んでいる空調設備機器の改修を進めてまいります。
	トイレを洋式にしてほしいです。	施設利用者の安全性確保や施設故障箇所の緊急性等を踏まえながら、施設改修に取り組んでいるところであり、トイレの洋式化に向けては、施設改修の優先度を見極めながら検討を進めてまいります。
	椅子や机を増やしてほしいです。	椅子や机の増設に向け、施設内レイアウト見直しの検討を進めてまいります。
	飲食スペースがほしいです。	新型コロナウイルス感染症の影響等を踏まえながら、飲食スペースの設置に向けた検討を進めてまいります。
感染症対策	トイレの個室に便座クリーナーを置いてほしいです。	便座クリーナーの設置を検討してまいります。

令和4年度『市原市立中央図書館 利用者アンケート調査』

(所要時間：5～10分程度)

該当する数字に○をお付けください。

スマートフォン等でも答えることができます。
QRコード、URLははこちら



Q1 回答者についてお答えください。

<https://www.city.ichihara.chiba.jp/questionnaireAnswer?articleId=632994d580dd2446f60422b1>

○ 年齢

- | | | | |
|-----------|-----------|---------|----------|
| 1. 12～18歳 | 2. 19～29歳 | 3. 30歳代 | 4. 40歳代 |
| 5. 50歳代 | 6. 60歳代 | 7. 70歳代 | 8. 80歳以上 |

○ 性別

- | | | |
|-------|-------|-----------|
| 1. 男性 | 2. 女性 | 3. 答えたくない |
|-------|-------|-----------|

Q2 来館頻度はどのくらいですか。

- | | | | |
|--------------|-----------|-------------|--------------|
| 1. ほぼ毎日 | 2. 週に1回程度 | 3. 2週間に1回程度 | 4. 月に1回程度 |
| 5. 年に数回程度 | 6. 年1回以下 | 7. はじめて | 8. 来館したことがない |
| 9. 電子書籍の利用のみ | | | |

Q3 普段の滞在時間はどのくらいですか。(はじめての方は今日の予定)

- | | | | | |
|----------|------------|---------|---------|----------|
| 1. 30分程度 | 2. 1～2時間程度 | 3. 半日程度 | 4. ほぼ1日 | 5. わからない |
|----------|------------|---------|---------|----------|

Q4 中央図書館をどのように感じていますか。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	利用したことがない	わからない
1. 窓口応対	1	2	3	4	5	6	7
2. 電話応対	1	2	3	4	5	6	7
3. 快適さ(くつろぎやすさなど)	1	2	3	4	5	6	7
4. 新型コロナウイルス感染症 防止対策	1	2	3	4	5	6	7

Q5 もっと充実して欲しいと思う図書館資料を選択してください。(複数選択可)

1.	一般図書	2.	ティーンズ向け図書	3.	児童図書
4.	専門図書	5.	郷土図書(市原市に関する図書)	6.	外国語図書
7.	辞典など参考図書	8.	文庫	9.	大活字本
10.	雑誌	11.	新聞	12.	データベース
13.	視聴覚(CD・DVD)	14.	電子書籍		
15.	その他()				

Q6 もっと充実して欲しいと思うサービスを選択してください。(複数選択可)

1.	開館日	2.	開館時間	3.	閲覧席(机・イスあり)
4.	閲覧席(イスのみ)	5.	貸出冊数	6.	貸出期間
7.	予約・リクエスト申込件数	8.	調べ物や本選びなどの相談	9.	ブックリストや調べ方案内の提供
10.	図書館内での資料の探しやすさ	11.	データベースの利用しやすさ	12.	医療・健康情報の提供
13.	ビジネス支援情報の提供	14.	児童向けの講座や本の紹介展示	15.	講座や講演会など
16.	映画会	17.	その他()		

裏面へ続きます。

Q7 市原市立図書館電子書籍サービスを利用したことがありますか。

1.	利用している	2.	利用したいと思っている
3.	利用方法がわかれれば利用したい	4.	利用する予定はない

Q8 電子書籍でどんなジャンルの本等が読みたいですか。(複数選択可)

1.	一般文芸	2.	趣味全般 (スポーツ、音楽、手芸など)	3.	生き方・心理学
4.	実用書 (暮らし・健康など)	5.	ビジネス書	6.	学習書
7.	児童書・絵本	8.	郷土図書	9.	外国語図書
10.	雑誌	11.	読み上げ機能付き図書	12.	わからない
13.	その他 ()				

Q9 借りようと思う本の情報はどのような手段で入手しますか。(複数選択可)

1.	ブックリスト、本、雑誌	2.	新聞の書評	3.	Web サイト
4.	館内のポップ、特設コーナー	5.	テレビやラジオの紹介	6.	Twitter
7.	YouTube	8.	Facebook	9.	Instagram
10.	わからない	11.	入手していない		
12.	その他 ()				

Q10 中央図書館では年4回程度、館報「こすもす」を発行しています。

館報「こすもす」を読んだことがありますか。

1.	ある	2.	知っているが読んだことはない	3.	知らない
----	----	----	----------------	----	------

Q11 Q10で1または2を選んだ方におたずねします。

館報「こすもす」の発行回数として年何回が適切だと思いますか。

1.	1~2回	2.	3~4回	3.	5~6回	4.	7回以上	5.	わからない
----	------	----	------	----	------	----	------	----	-------

Q12 中央図書館の総合的な満足度についておたずねします。

1.	満足	2.	やや満足	3.	普通	4.	やや不満	5.	不満
----	----	----	------	----	----	----	------	----	----

Q13 中央図書館へのご意見、ご要望などございましたらご自由にお書きください。

（この部分は回答用の記入欄です。）

回収箱にお入れください。ご協力ありがとうございました。