

令和２年度 市原市立中央図書館 利用者アンケート調査結果

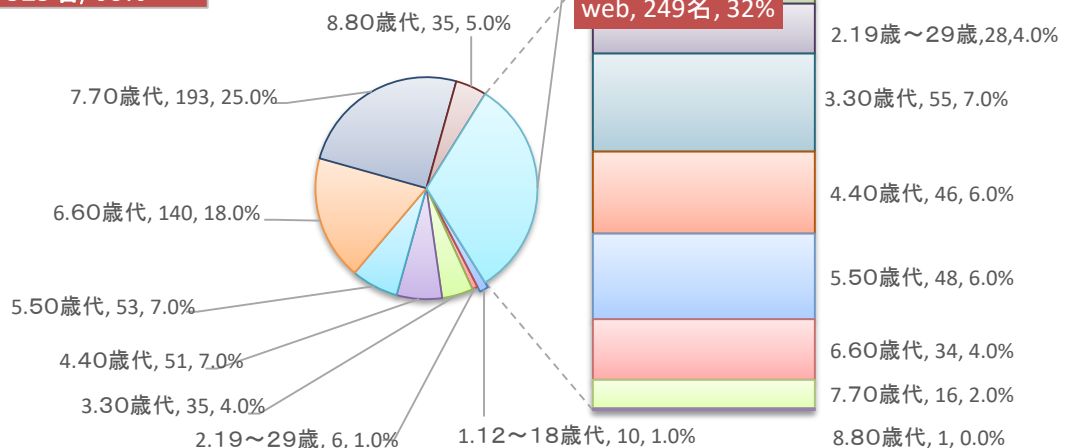
【アンケート実施期間】 令和２年１１月１０日（火）～１２月９日（水）計２５日間

【対象者数】 １，３４６名

【回答者数】 ７７２名（紙回答５２３名、web回答２４９名）

【回収率】 ５７．４％

紙, 523名, 68%



【履歴】

R2年 772名（紙523名、web249名）、25日間、回収率57.4%

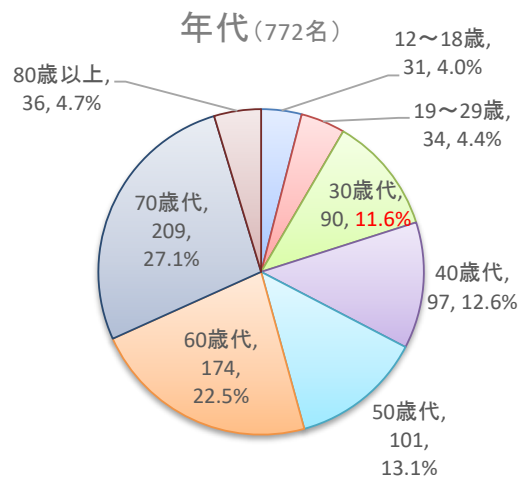
R1年 626名（紙596名、web30名）、12日間、回収率78.3%、

エントランス配布からカウンター配布へ変更、web回答追加

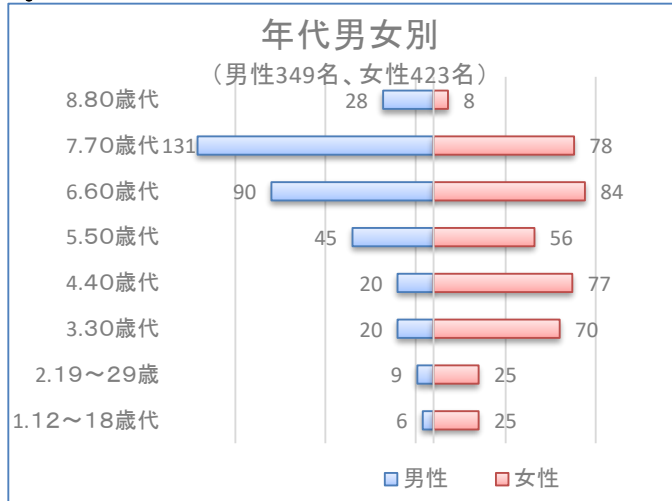
H30年 524名（紙514名）、6日間、回収率98.1%

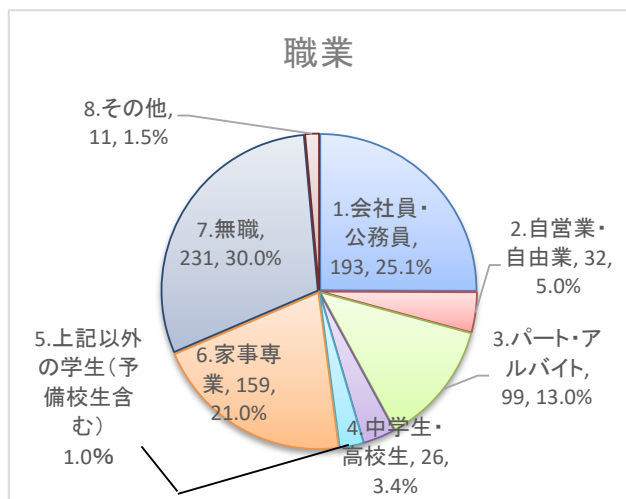
表の項目 年代,人数,%

◆ Q1 あなたについてお答えください。

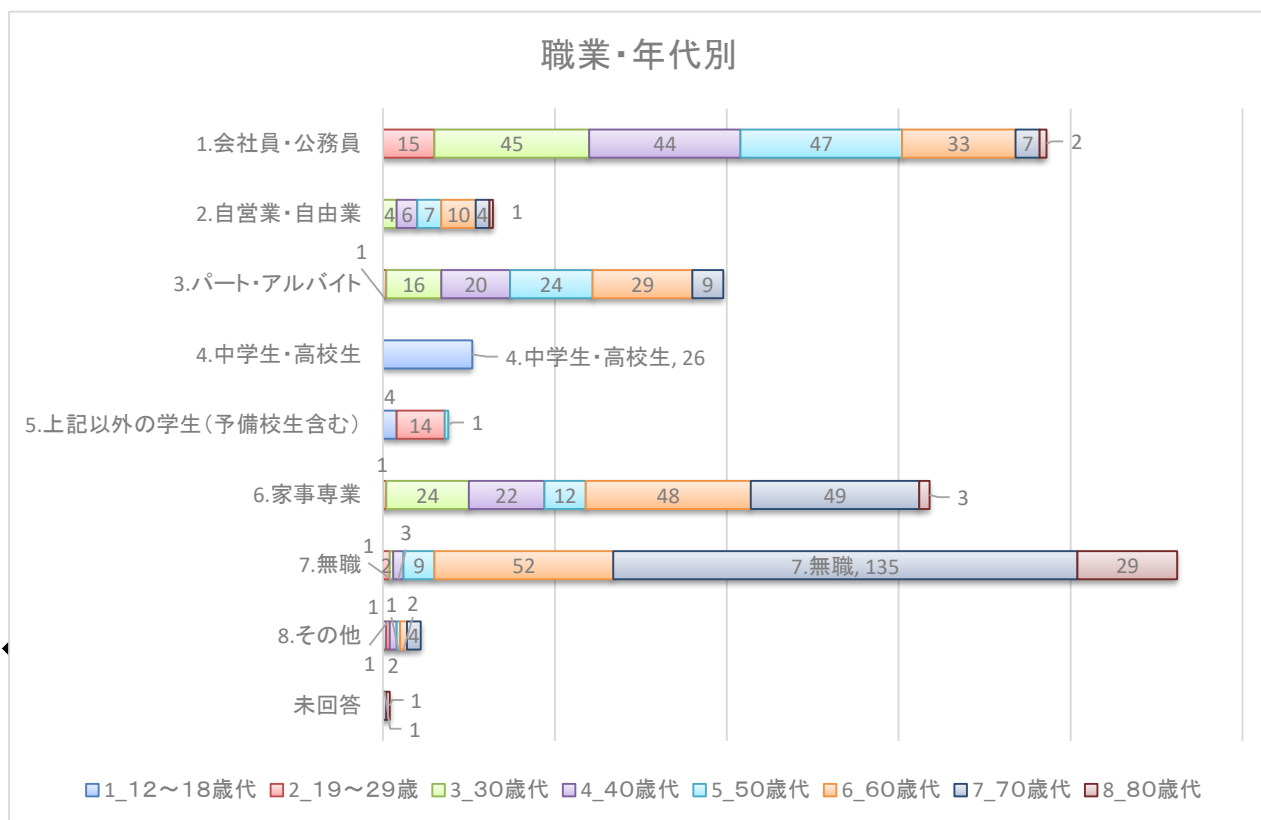


表の項目 年代,人数,%

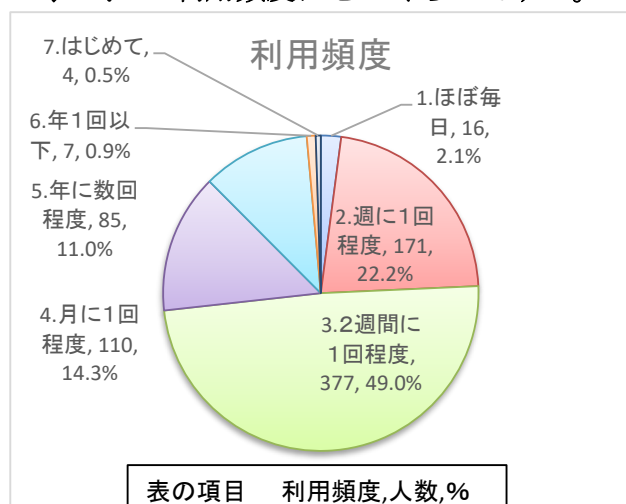




表の項目 職業,人数,%

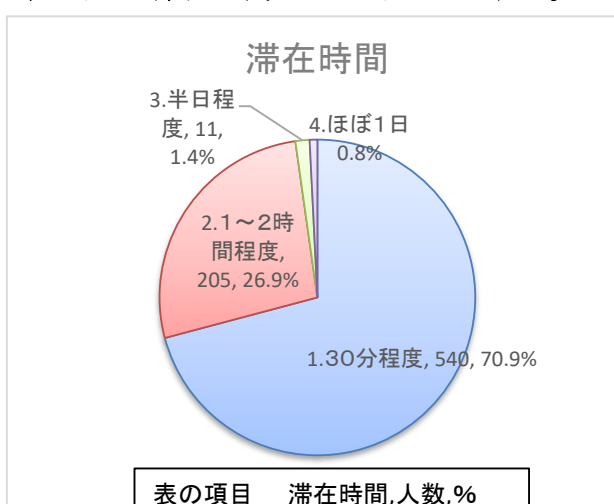


◆ Q2 利用頻度はどのくらいですか。



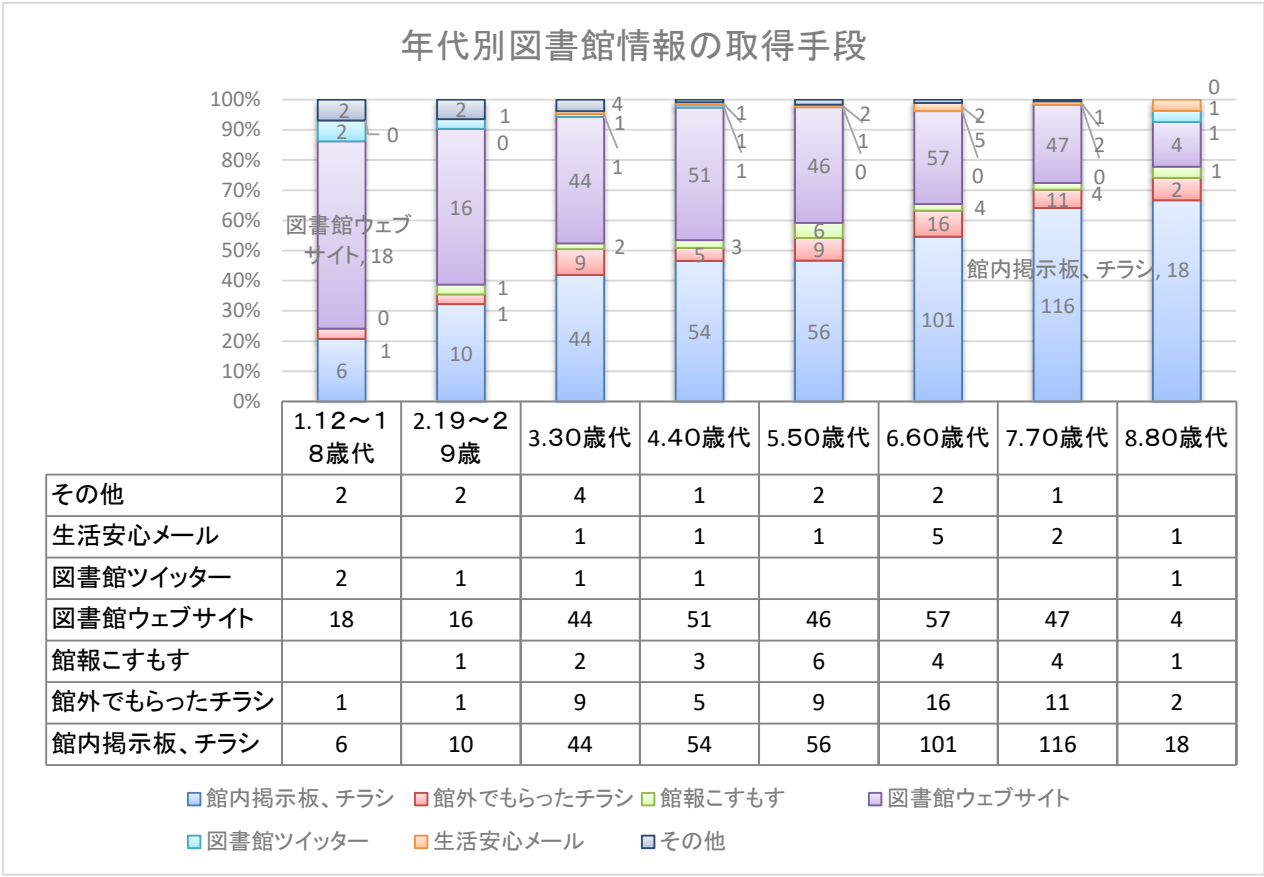
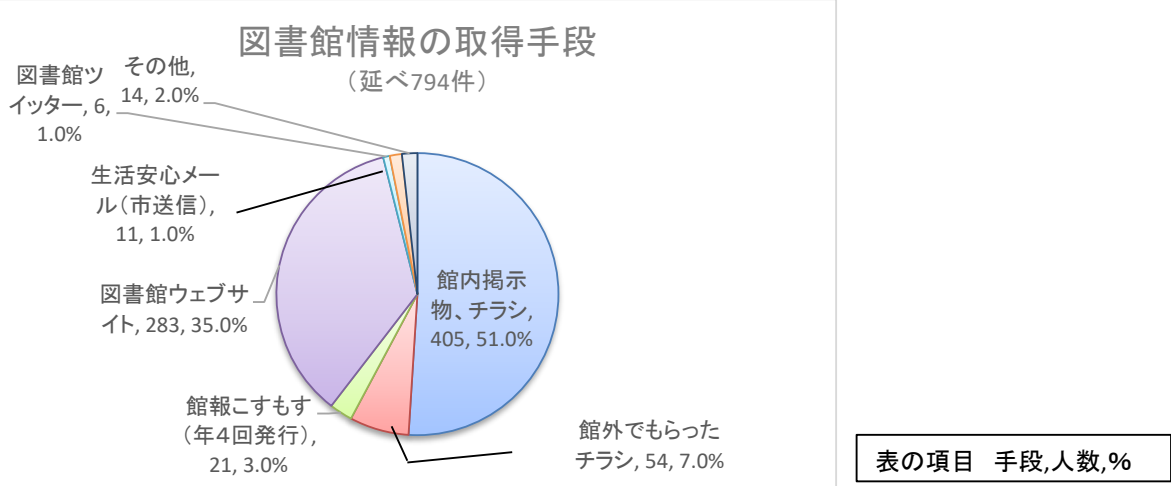
表の項目 利用頻度,人数,%

◆ Q3 滞在時間はどのくらいですか。



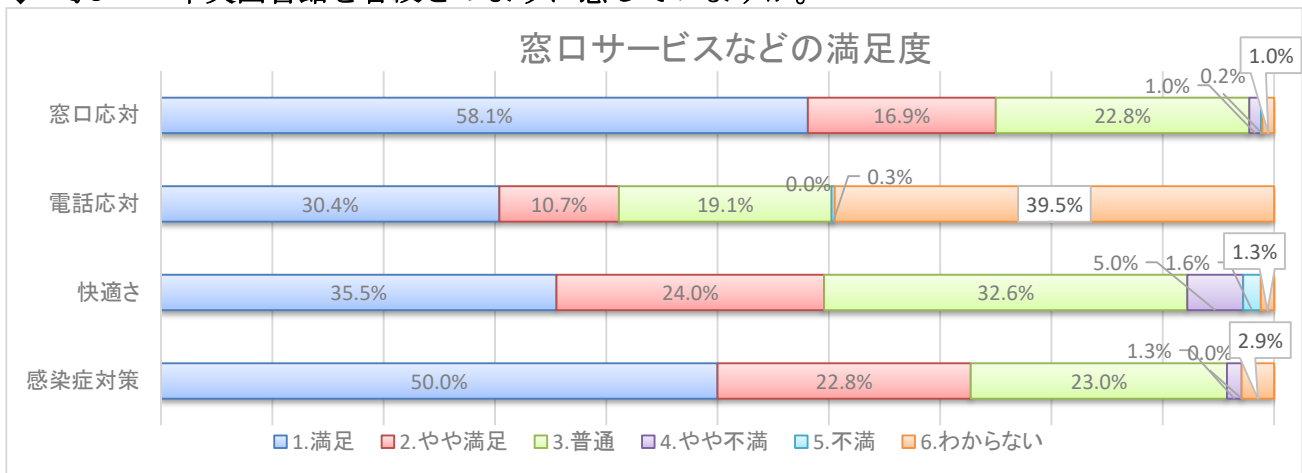
表の項目 滞在時間,人数,%

◆ Q4 図書館の情報は、どのような手段で得ることが多いですか。（複数回答可）



「館内掲示板、チラシ」「図書館ウェブサイト」の回答が多数でした。年代別に見ると若年層は「図書館ウェブサイト」が多く、年代があがるに従って「館内掲示板、チラシ」が多くを占めています。年代に応じて情報発信の工夫をする必要があります。

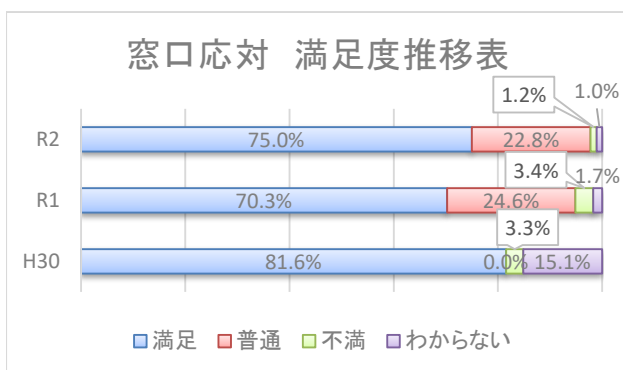
◆ Q5 中央図書館を普段どのように感じていますか。



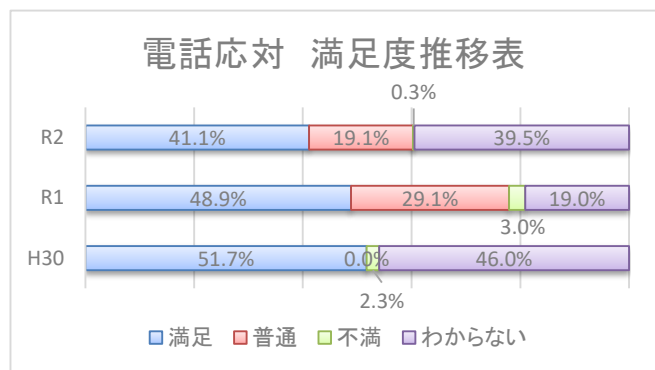
満足度は、窓口対応では「満足58.1%・やや満足16.9%」が75.0%、電話対応では「満足30.4%・やや満足10.7%」が41.1%、快適さでは「満足35.5%・やや満足24.0%」が59.5%、感染症対策では「満足50.0%・やや満足22.8%」が72.8%となっています。

「快適さ」について、「満足・やや満足」が59.5%と一番低く、「やや不満5.0%・不満1.6%」が6.6%と一番高くなっています。

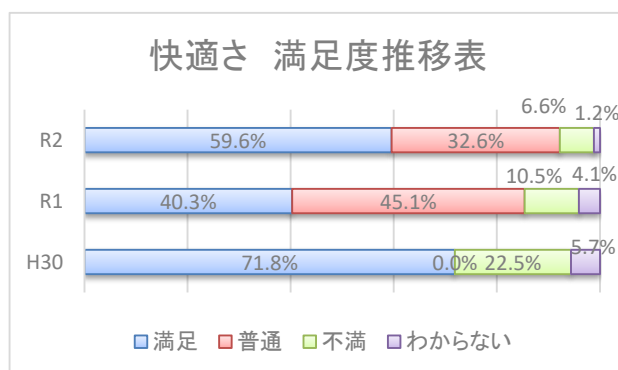
満足度	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない	計
窓口対応	444名	129名	174名	8名	1名	8名	764名
電話対応	218名	77名	137名	0名	2名	283名	717名
快適さ	269名	182名	247名	38名	12名	9名	757名
感染症対策	378名	172名	174名	10名	0名	22名	756名



昨年度と比較して、満足度は4.7%増加し、不満度は、2.2%減少しました。



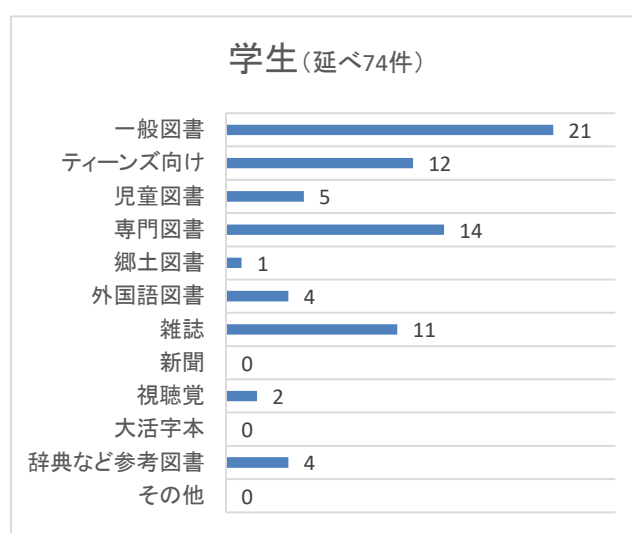
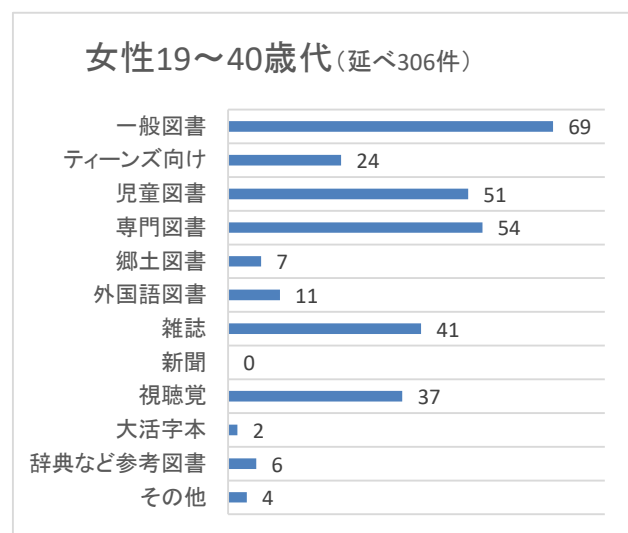
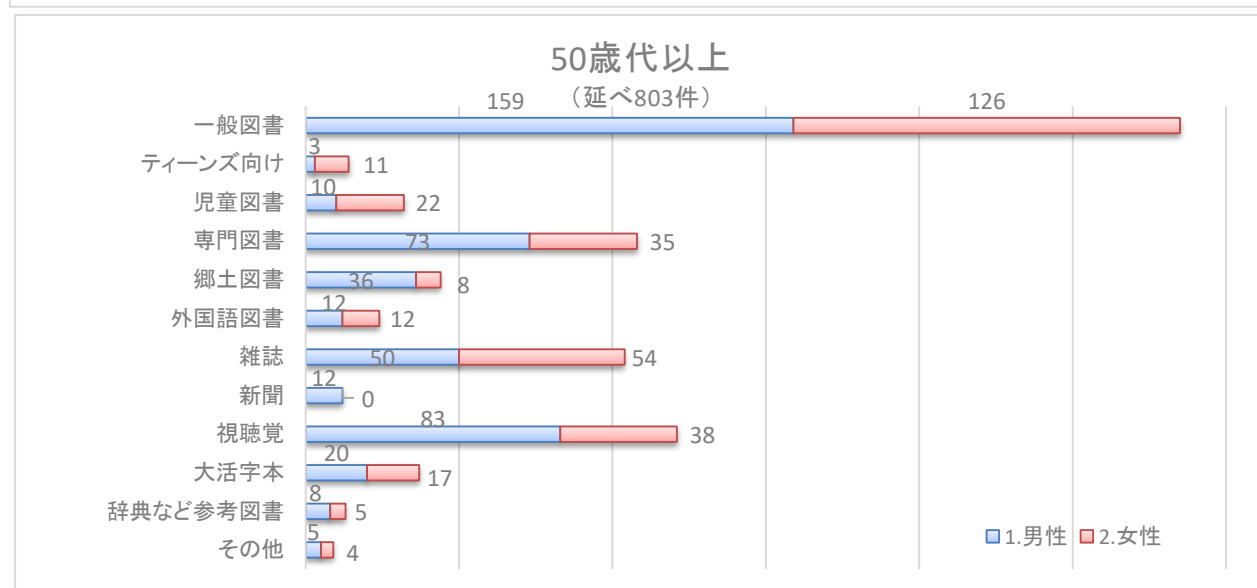
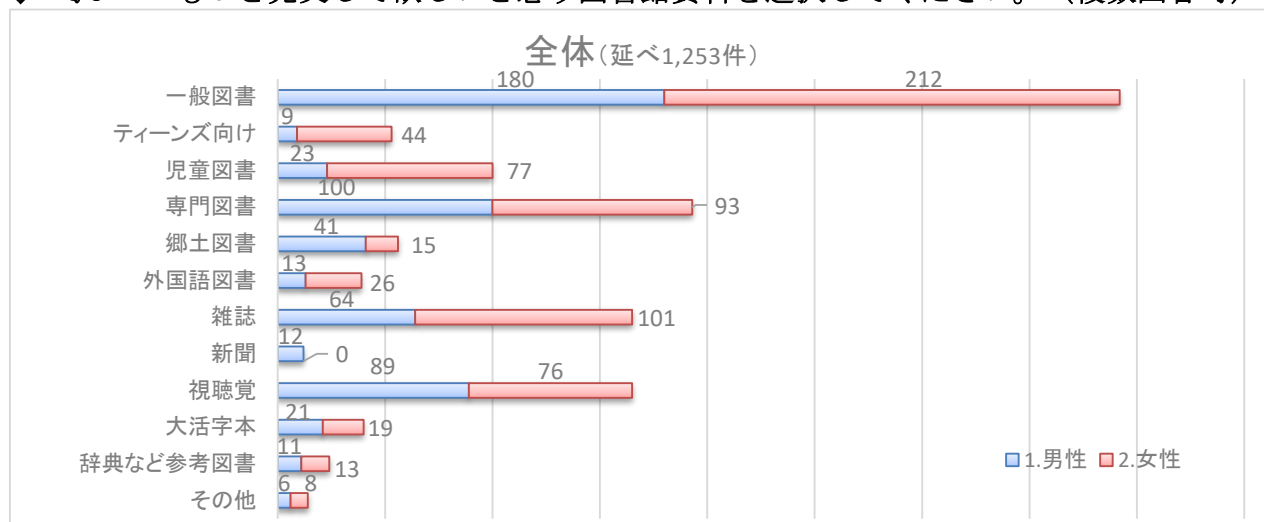
昨年度と比較して、満足度は7.8%減少し、不満度も、2.7%減少しました。「わからない」が20.5%増加しました。



昨年度と比較して、満足度は19.3%増加し、不満度は、3.9%減少しました。

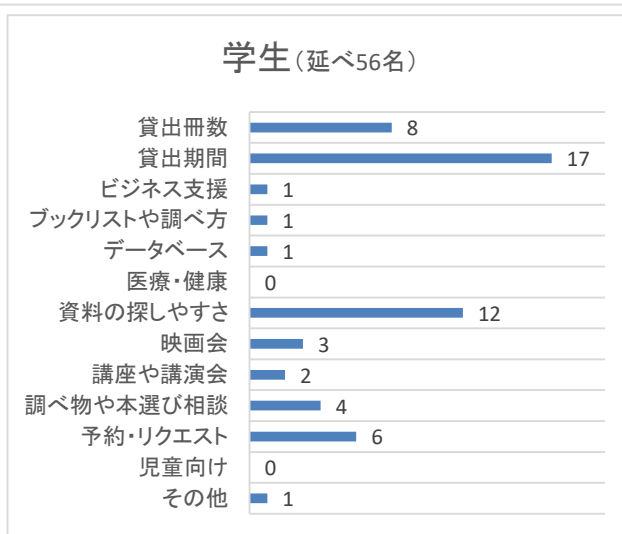
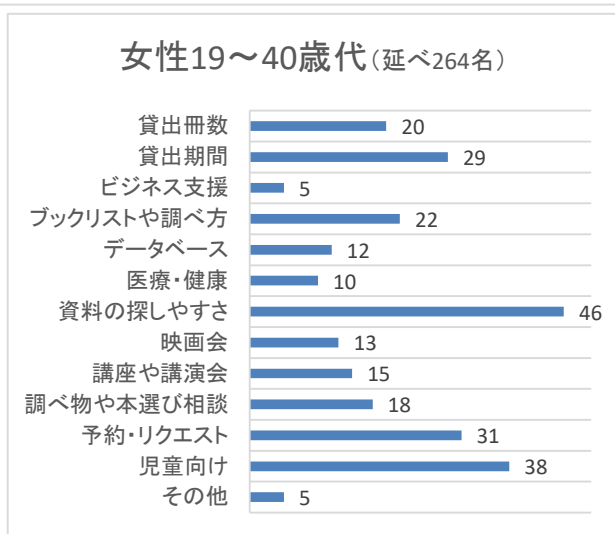
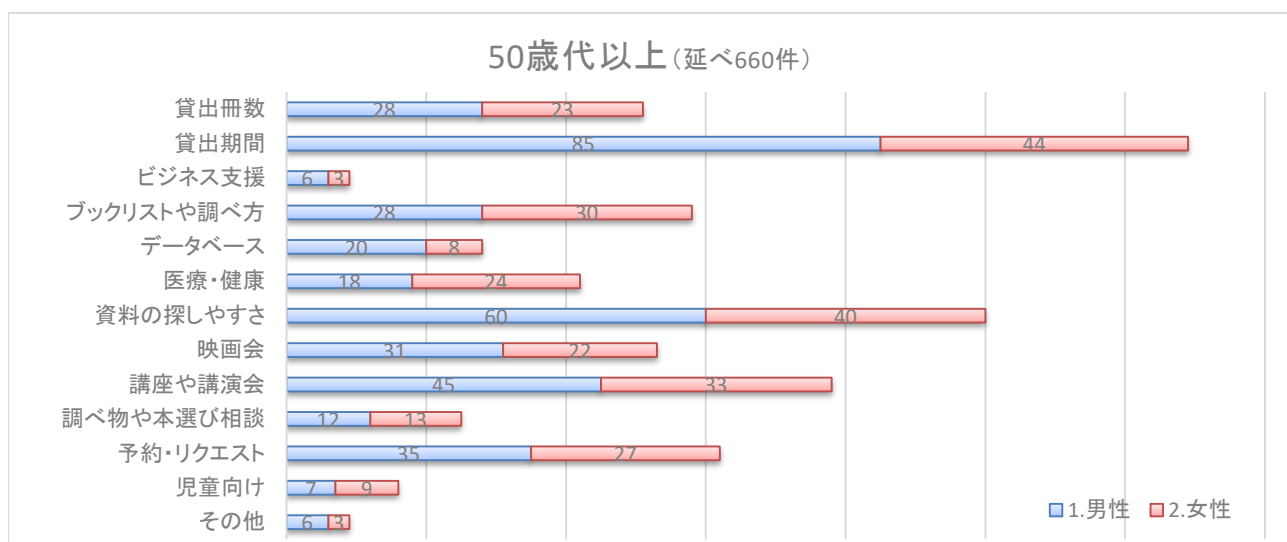
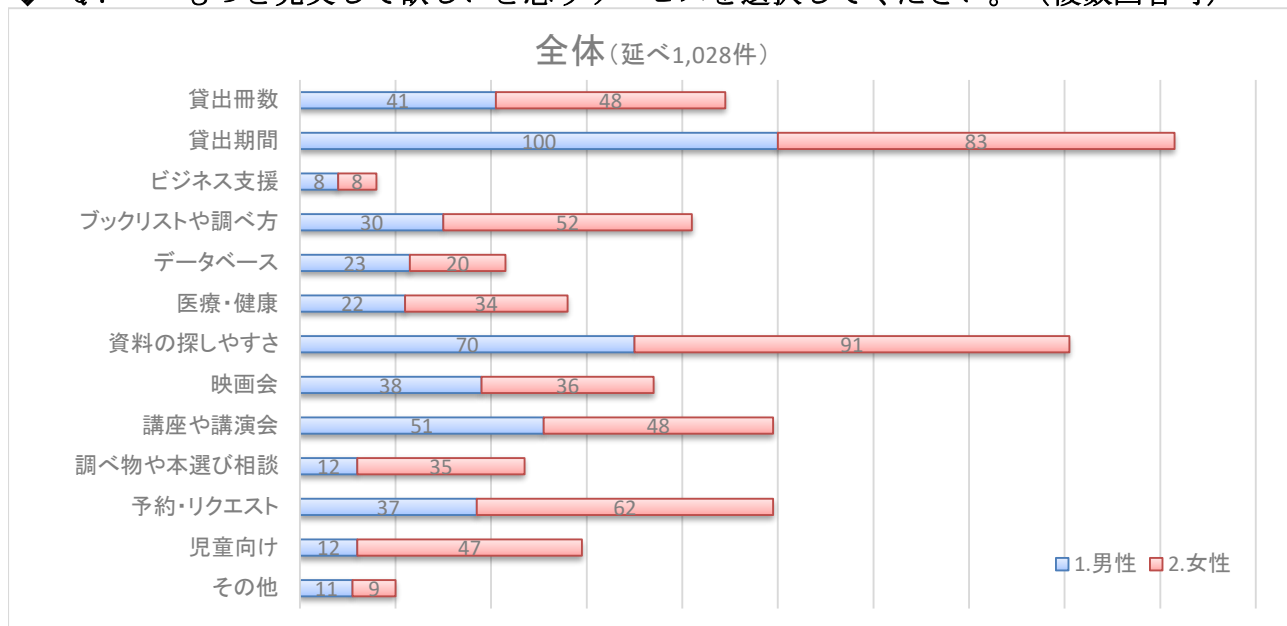
※満足度推移表については、「満足・やや満足」を「満足」に、「やや不満・不満」を「不満」と表示しました。
※選択肢「普通」はR1年度より追加しました。

◆ Q6 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。（複数回答可）



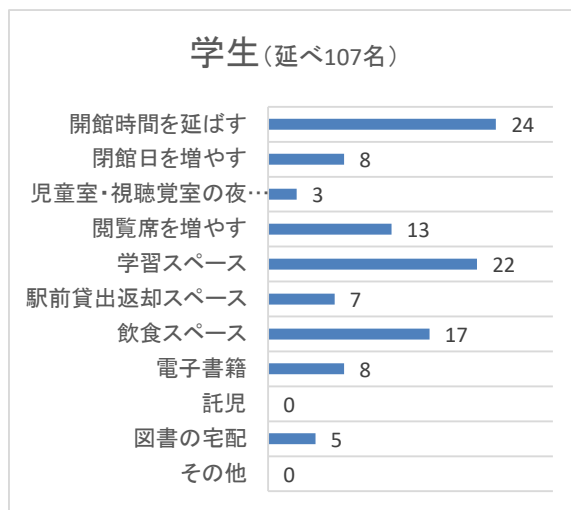
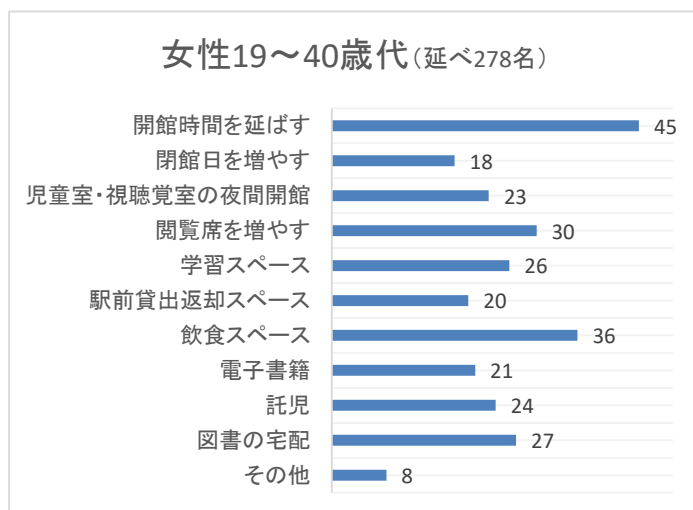
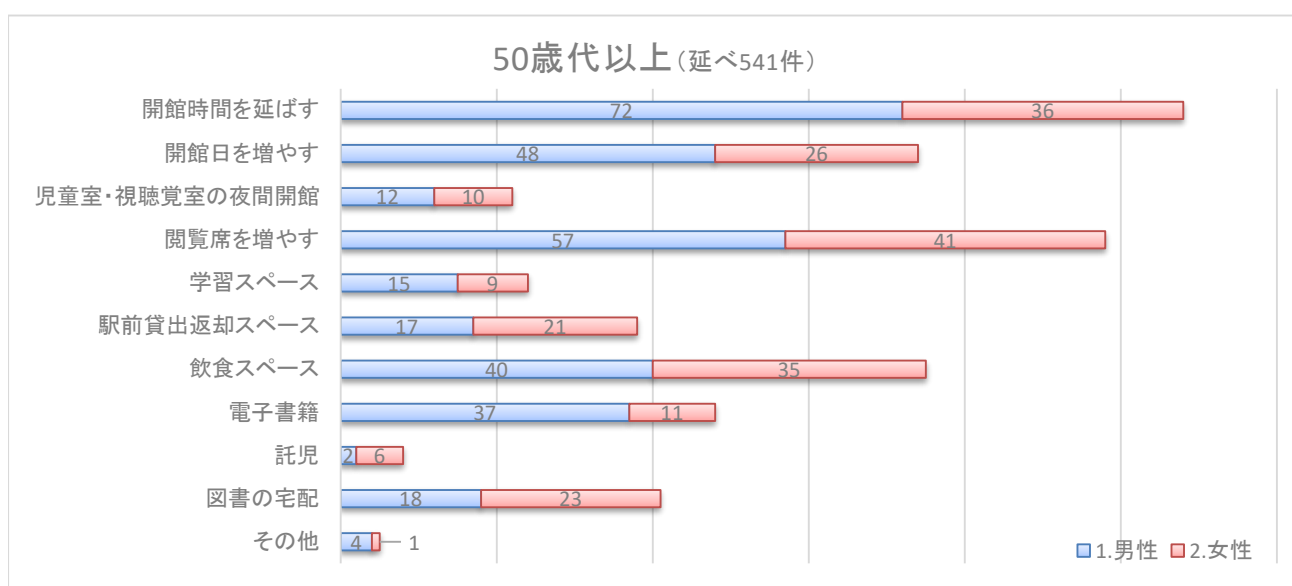
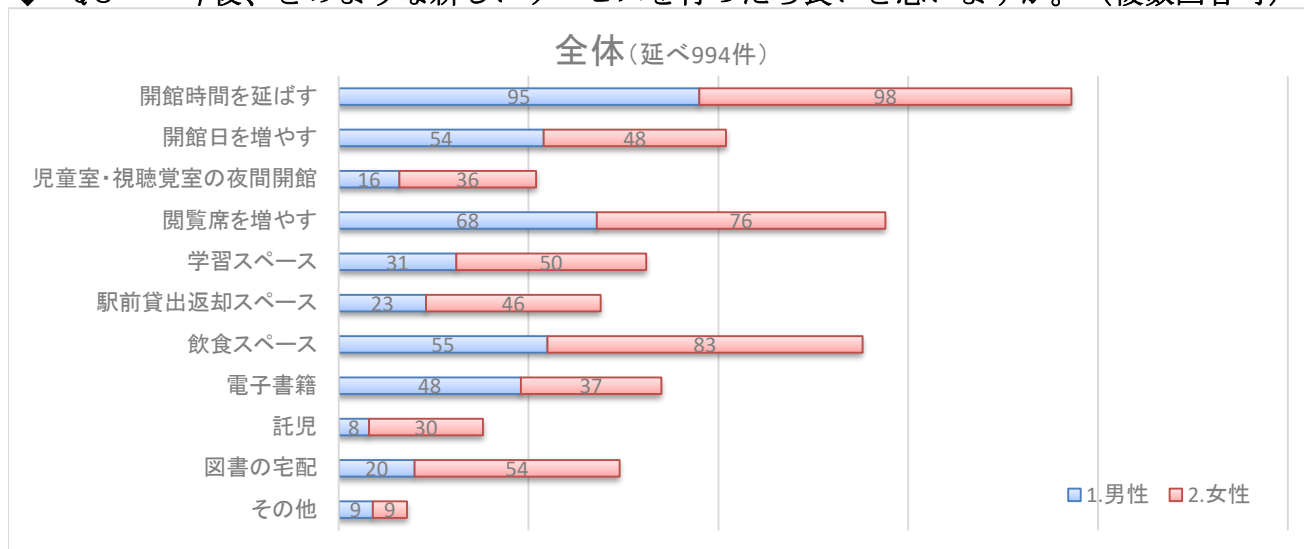
全体では、「一般図書」「専門図書」「雑誌」「視聴覚」の充実が多くあがっています。
 性別で見ると、男性は「視聴覚」、女性は「雑誌」の充実をあげています。
 年代別に見ると、50歳代以上の方は「視聴覚」、40歳代以下の女性は「児童図書」、若者は「ティーンズ向け」の充実をあげています。
 その他、60歳代以上では、「大活字本」「新聞」「郷土図書」の充実をあげています。

◆ Q7 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。（複数回答可）



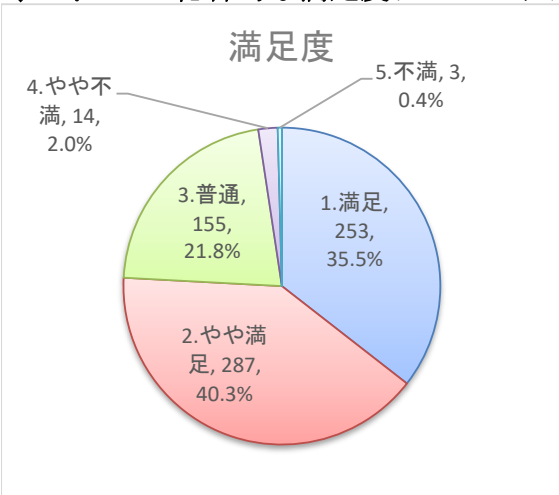
全体では、「貸出期間」「資料の探しやすさ」「講座や講演会」「予約・リクエスト」の充実が多くあがっています。40歳代以下の女性は、「資料の探しやすさ」「児童向けの講座や本の紹介展示など」の充実を1・2位にあげています。

◆ Q8 今後、どのような新しいサービスを行ったら良いと思いますか。（複数回答可）



全体では、「開館時間を延ばす」「閲覧席を増やす」「飲食スペース」「開館日を増やす」「電子書籍」「学習スペース」が多くあがっています。年代別に見ると、50歳代以上は「電子書籍」、40歳代以下の女性は「図書の宅配」「学習スペース」、若者は「学習スペース」をあげています。

◆ Q9 総合的な満足度についておたずねします。



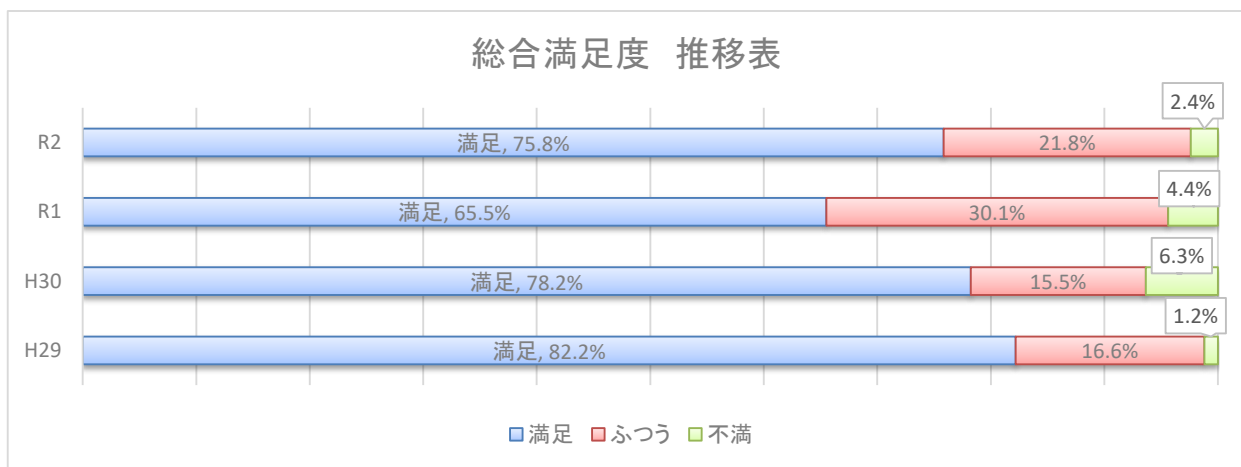
全体では「満足」「やや満足」あわせて75.8%、「普通」が21.8%、「やや不満」「不満」あわせて2.4%でした。

昨年度と比較して、満足度は10.3%高く、不満度は、2.0%減少しました。

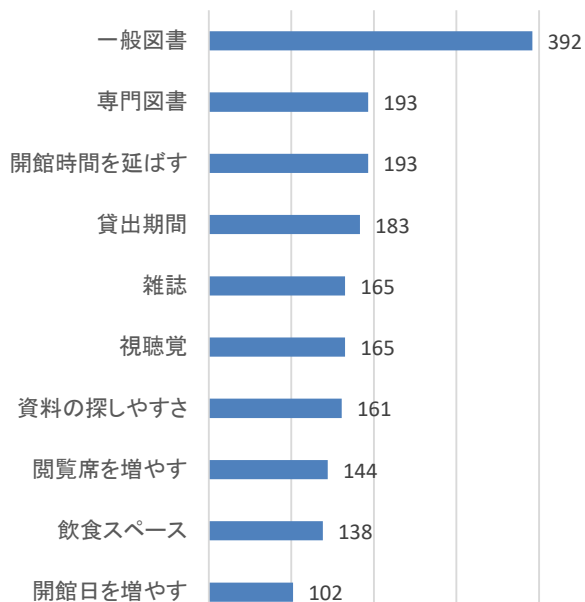
※選択肢「普通」はR1年度より追加しました。

※満足度推移表については、「満足・やや満足」を「満足」に、「やや不満・不満」を「不満」として表示しました。

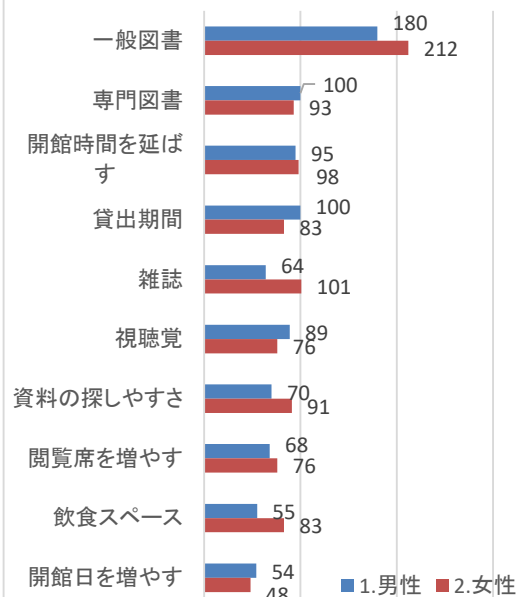
表の項目 満足度,人数,%



求められているサービスBEST10



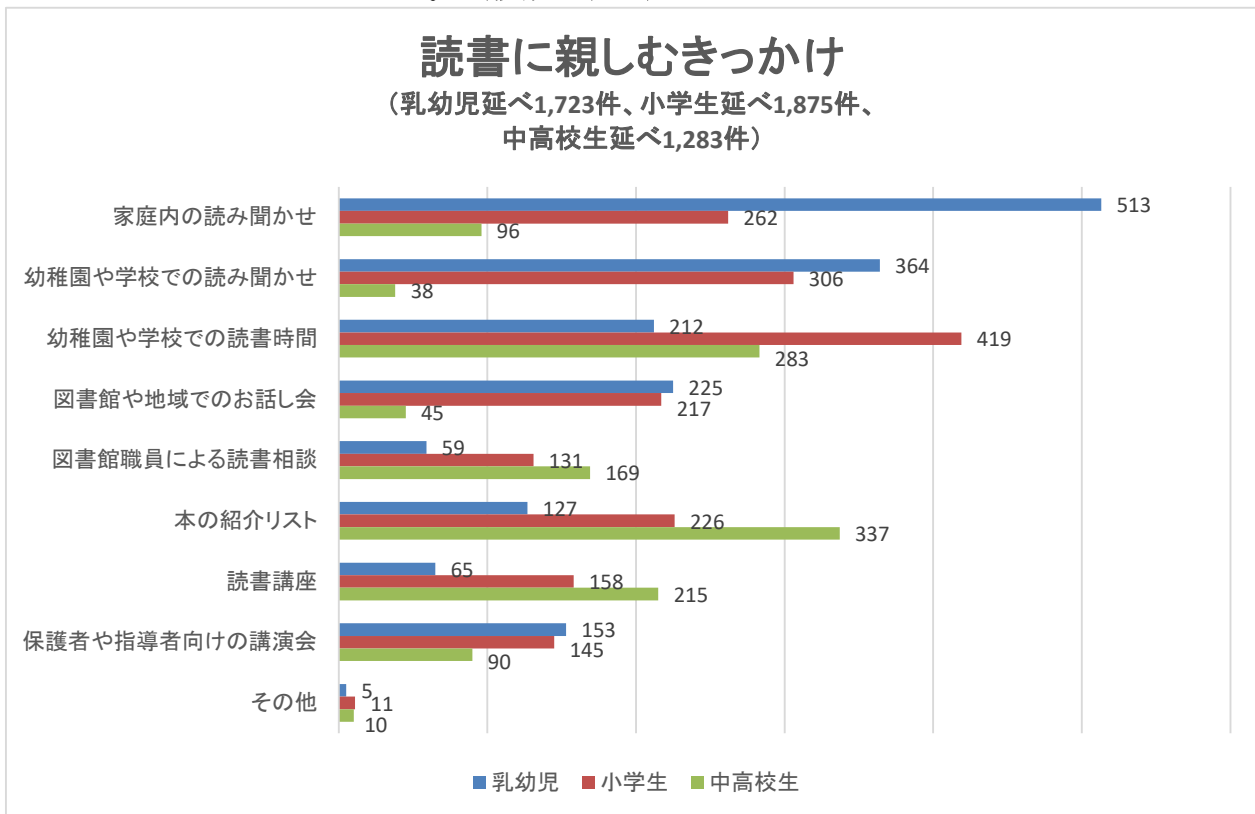
男女別



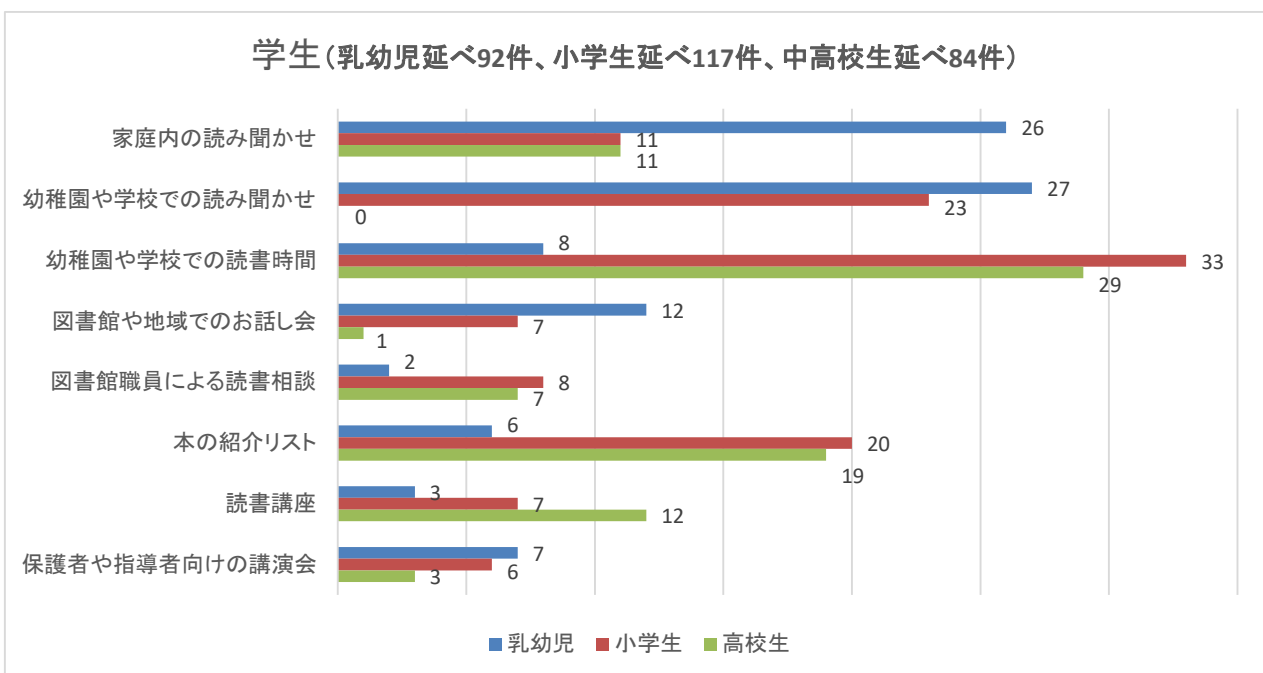
「Q6 もっと充実して欲しいと思う図書館資料」「Q7もっと充実して欲しいサービス」「Q8新しいサービス」の3設問の回答から、要望の多い10項目を一覧にしました。

第4次子ども読書活動推進計画に係る設問

- ◆ Q10 子どもたちが読書に親しむきっかけづくりとして、効果があると思うものを選択してください。（複数回答可）



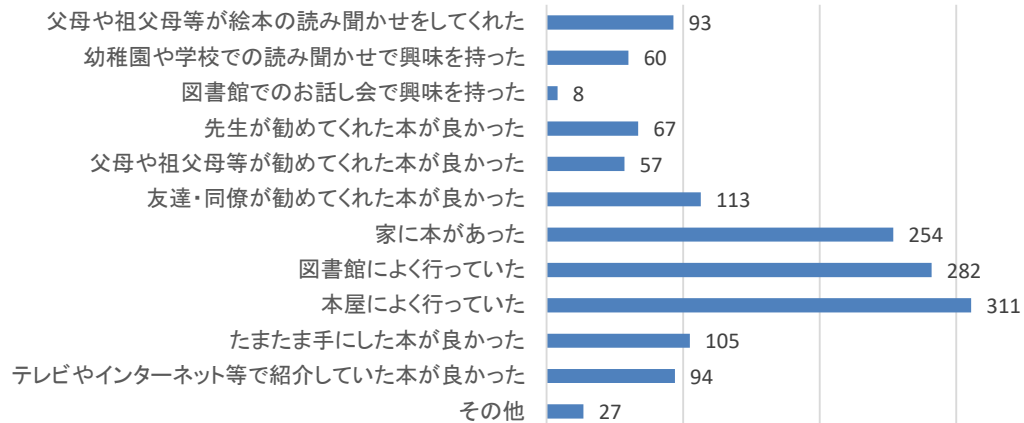
読書に親しむきっかけについて、低年齢の子どもほど家庭内や幼稚園・学校などでの読み聞かせなど、大人からの働きかけが効果が高く、年齢が上がるにつれて、読書相談や本の紹介リストなど情報提供によって、自らが読もうとする「自発性を促す行為が効果があると思う」という傾向が見られます。



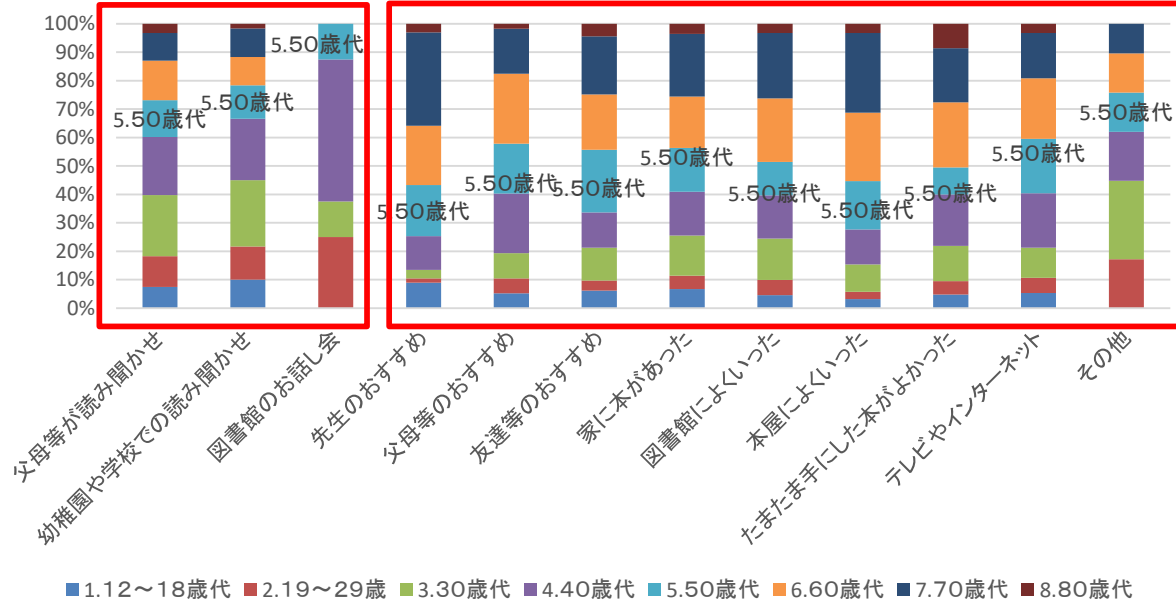
◆ Q11 本を良く読むようになったきっかけを教えてください。（複数回答可）

本をよく読むようになったきっかけ

（延べ1,471件）

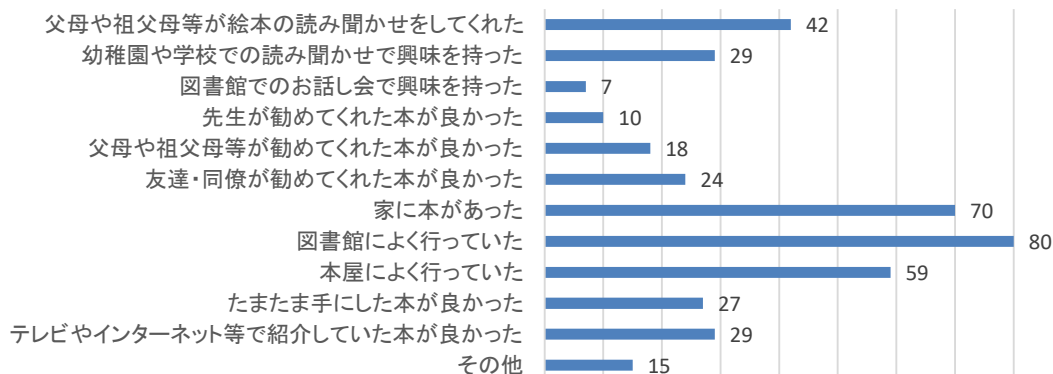


年代別からみる「本をよく読むようになったきっかけ」

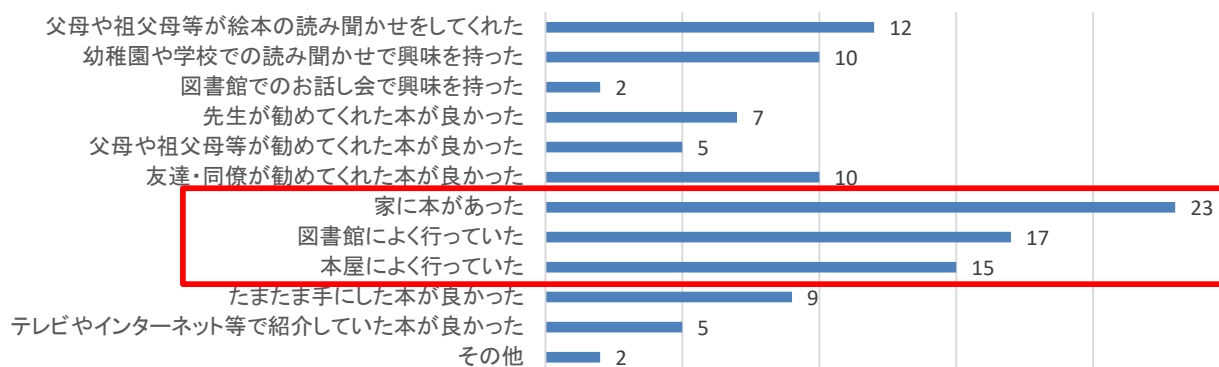


女性19～40歳代

（延べ410件）



学生(延べ117名)



全体では、本をよく読むようになったきっかけとして、「本屋によく行っていた」「図書館によく行っていた」「家に本があった」の回答が多く寄せられました。日頃から本に親しんでいることがうかがえます。

また、「年代別からみる『本をよく読むようになったきっかけ』」を見ると、「図書館のお話し会で興味を持った」「幼稚園や学校での読み聞かせ」「父母や祖父母等が絵本の読み聞かせをしてくれた」については、若者の回答が多くみられました。

中高年層については、先生や父母、友だちからのすすめや、本のあるところに身を置いて、興味のある本を自ら選んで読んでいることがうかがえます。

◆ Q 1 2 （自由記述） 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ご記入ください。

ご意見を自由に記入していただいたところ、延べ369件の貴重な回答が寄せられました。意見や要望を分類し、その内容別に記載いたします。

	分類	主な内容
1	資料の充実について (65件)	・新書をもっと充実して欲しい。 ・専門書の充実も希望。 ・大活字本、点字本などふやしてほしい。 ・かなり古い本があり、変色もあり、読みにくい（特に専門書）。 ・雑誌の最新号がカウンターにある物は、表紙のコピーを書棚に置いてほしい。 ・汚れ、破損が多くみられる。マナーを呼びかけてみてはどうか。 ・カセットテープやビデオテープなど古い形式の資料が DVD で同じ作品があれば、新しく受け入れてほしい。
2	配架について (20件)	・文庫本の棚の拡充。下段が極めて見ずらく棚の間が狭い。 ・PC で本検索時に出てくる用紙の件。配架情報を見てもどの書架にその本があるのか分からない。具体的な書架の記載があると探しやすい。 ・蔵書数が他の図書館にくらべて多いので、遠いが利用している。 ・配架原則についてもっと分かり易い表示をして欲しい。 ・返却された文庫等が再度書棚に並ぶのに時間がかかるので困る。
3	電子書籍について (3件)	・電子書籍を導入してほしい。 ・電子書籍等の図書館に行かなくても受けられるサービスを希望。
4	運営について (21件)	・開館時間を早くしてほしい。 ・土日は18時までにして欲しい。 ・図書館の開館時間を月に1回でいいので21時までお願いしたい。 ・月曜日もやってほしい。休館日をなくしてほしい。特に月末の日。
5	サービスについて (66件)	・児童書検索の端末を利用する際、椅子に座れないのがつらい。 ・市の刊行物コーナーを設置してほしい。 ・展示スペース（催物やギャラリー）を併設して欲しい（市民に廉価で利用出来る）。 ・市役所内返却スペース。 ・五井駅やスーパー、アリオなどに返却ポストがあれば返しやすい。 ・試し読みをした本を気軽に返却できる棚などがあるといいと思う。 ・貸出可能冊数の増加。 ・レファレンスコーナーの場所は分かりにくい。相談しづらい雰囲気があるように感じた。 ・本のリサイクルは良い企画だと思う。 ・図書館ウェブサイトを開くのに時間がかかる。データが多過ぎて重くなっている。 ・SNS やホームページなどで司書の読書感想などを発信してほしい。
6	イベント・講座について (18件)	・図書館や公民館、児童館等で乳幼児向けに読み聞かせをしているボランティアの講習会があっても良いのかなと思う。 ・郷土・市原に関係する講座や講演会の充実。 ・ポップの付けた本があると新しい作者・本へ目が向くと思う。

6	イベント・講座について（18件）	・小中学校等のポップでは良い作品が多く、毎年楽しみ。 ・本を楽しむ方法を広く勉強したいので講座を開いてほしい。スマホ等を使用してもよいので指導してもらいたい。 ・絵本を紹介してもらえる機会（講座）があったら、参加してみたい。
7	職員の対応について（21件）	・入館受付の男性が、年輩の男性2人に同じことを聞かれても何度も説明していて、丁寧に対応していて素晴らしいと思った。 ・絵本、借りたかったけどなくて残念。と受付の方に話したら、別の場所にあるので取ってくるので少しお待ちくださいと、親切に調べてくれた。子供もとても喜んでいました。 ・児童室の研修中の方が、題名がわからないのに探してくれた時は、誠実な仕事ぶりに心からありがとうございますと言えました。 ・委託方式に変わり良くなったと思う。その一方市職員が大きな声で利用者と図書館とは関係ない話をし、不快に思い注意したことがある。委託先よりも意識が低い市職員がいること自体大きな問題だと思う。 ・過去電話で回答したことが、担当者に連絡されておらず再度電話をもらった事例があり。職員間の横の連絡体制が悪いと感じてしまった。
8	館内環境について（44件）	・一般図書も児童書どちらも雰囲気がい暗い。 ・視聴覚に向かう階段の段差を見やすくしてほしい。 ・受験・学習の為の施設になっており、席をふさがれ騒がしい。館内放送も音量が大きく何度もくどい。利用者の問い合わせの声、職員の応答の声の大きい人がおり館内に響き渡っている ・夏の間、もう少し冷房の温度を下げたい。 ・閲覧席と学習席を分けて欲しい。 ・トイレにウォシュレットにしてほしい。洋式をふやして欲しい。 ・トイレの個室に子どもを座らせる椅子をつけて欲しい。 ・館内にコーヒーなど飲めるスペースがあれば最高かなと思う。
9	感染症対策について（12件）	・返却された本はどのような対策をしているか。検索機のそばにも手指消毒のスプレーを置き、消毒を促す表示があるといいと思う。 ・館内の換気を定期的の実施してほしい。窓を開けて換気してほしい。 ・本の消毒の機会導入がすごく良いと思った。消毒液、入り口での対応等、コロナ対策に力を入れていて安心できる。
10	駐車場について（5件）	・駐車場が狭い。進行方向の表示を分かりやすくしてほしい。 ・駐車場の出入口・幅を広くしてほしい。歩道に小さい子がいると、植木（低木）に隠れて見えにくく、危険。
11	児童について（11件）	・児童図書コーナーにも子育て世代向けの本や雑誌、親がくつろげるコーナーがほしい。 ・乳幼児を連れてくるとゆっくり本を開いて選んだりできないので、短時間だけでも預かってもらえる日があると良い。
12	その他（83件）	・年間図書館に通った回数又は借りた数により表彰し図書カード等を景品としては。図書の日というものが無いので市原市で設定しては？ ・市の図書館（各地区公民館等の図書室を含む）の有するデータ（週単位等の貸し出しベストテン図書等、曜日、時間帯利用人数、分野別貸出頻度等）の分析・公表。またそれによる図書館活性化への利用等。

お寄せいただいた貴重な意見を参考にさせていただき、以下のとおり対応いたしました。

●新型コロナウイルス感染症予防対策

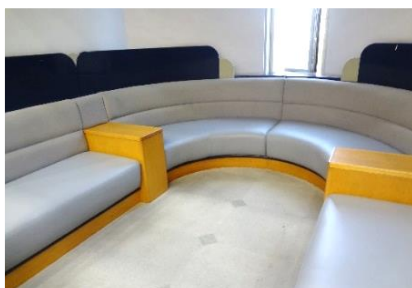
皆さまが安心してご利用できるよう、感染症予防対策を行いました。

- (1)健康チェックや消毒液の設置、同意書の記入
- (2)各カウンターでの飛沫防止等ビニールカーテンの設置やソーシャルディスタンスの実施
- (3)閲覧席においてパーテーション設置 (4) 図書の消毒機を3台設置 (5)感染症関連図書の紹介



- (6)サブエントランスの網戸設置、扇風機の増設
- (7)検索機や記載台、ペン等の定期的な消毒の実施

●ソファのカバーの張り替え及び椅子の設置



第1フロア閲覧席のソファのカバーを張り替えました。



児童室の検索機前に、椅子を設置しました。大人も膝に負担なしにご利用できます。



エントランスに長椅子を設置し、一休みができるスペースを設けました。

●駐輪場の屋根を改修

台風で被害にあった、駐輪場の屋根を改修しました。
雨の日も安心してご利用いただけます。



●資料を探しやすくしました

一般図書・文庫の小説の分野、CDのインデックスを新しくしました。また、視聴覚資料をより迅速に提供するため、カウンター内の資料棚にインデックスを追加しました。



●Wi-Fi（公共無線 LAN）接続サービスの提供について（令和 2 年 4 月から）

スマートフォンやタブレットで、無料にて利用できます。利用可能な場所は 1 階フロア及び 2 階視聴覚室です。



●『知の情報拠点』図書館の魅力を探る！、動画配信&あいチャンネルにて放送（10月2日）

【一日図書館員体験編】



小学生 3 人組が、一日図書館員になり、体験を通して図書館の新しい魅力を紹介する番組を配信しました。

【「もっと前へ」な一冊編】



小出譲治市長のすすめの一冊『更級日記一日記に綴られた平安少女の旅と物語への憧れ』を動画版で紹介しました。図書館ホームページ、ツイッターでは、バージョン 6 まで紹介中です。

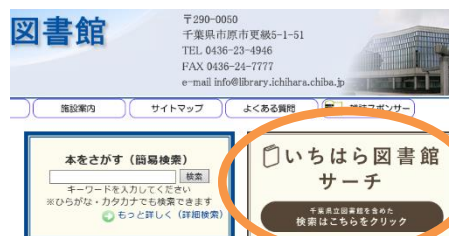
動画については、市原市 YouTube 公式チャンネル CityIchihara にて現在も見ることが出来ます。<https://www.youtube.com/user/CityIchihara>



●いちはら図書館サーチ利用開始（9月15日～）

図書館ウェブサイトでは、千葉県立図書館の本も検索できる「いちはら図書館サーチ」が利用できるようになりました。今までも、中央図書館の一部の利用者端末機（OPAC）では、県立図書館と市内図書館の本を同時に検索することが出来ていましたが、新たにこのサービスが加わりました。県立図書館にお探しの本がある場合、お取り寄せすることができます。窓口でリクエストの手続きをしてください。

図書館ウェブサイト トップ画面



県立図書館の本も
検索できます！

クリック

建物マーク
にポイント
をあてると
各図書室の
開館情報が
でてるよ



たくさんのご意見をいただき誠にありがとうございました。

これからも、利用者の皆様にとって使いやすい図書館を目指してまいります。

御協力ありがとうございました。

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はこちら



Q1 あなたについてお答えください。

https://www.city.ichihara.chiba.jp/cgi-bin/form_enq/formmail.cgi?d=chuotoshokan

○ 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
-------	-------

○ 職業

1. 会社員・公務員	2. 自営業・自由業	3. パート・アルバイト
4. 中学生・高校生	5. 4以外の学生（予備校生含む）	6. 家事専業
7. 無職	8. その他（ ）	

Q2 利用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	

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
----------	------------	---------	---------

Q4 図書館の情報は、どのような手段で得ることが多いですか。（複数回答可）

1. 館内掲示物、チラシ	2. 館外でもらったチラシ	3. 館報こすもす（年4回発行）
4. 図書館ウェブサイト	5. 図書館ツイッター	6. 生活安心メール（市送信）
7. その他（ ）		

Q5 中央図書館を普段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	わからない
1. 窓口対応	1	2	3	4	5	6
2. 電話対応	1	2	3	4	5	6
3. 快適さ（くつろぎやすさなど）	1	2	3	4	5	6
4. 新型コロナウイルス感染症防止対策	1	2	3	4	5	6

Q6 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	6. 外国語図書
7. 雑誌	8. 新聞	9. 視聴覚（CD・DVD）
10. 大活字本	11. 辞典など参考図書	12. その他（ ）

Q7 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. 貸出冊数	2. 貸出期間	3. ビジネス支援コーナー
4. ブックリストや調べ 方案内の提供	5. データベース	6. 医療・健康情報コーナー
7. 資料の探しやすさ	8. 映画会	9. 講座や講演会など
10. 調べ物や本選びなど の相談	11. 予約・リクエスト申 込件数	12. 児童向けの講座や本の紹 介展示など
13.. その他 (		)

Q8 今後、どのような新しいサービスを行ったら良いと思いますか。(複数選択可)

1. 開館時間を延ばす	2. 開館日を増やす	3. 児童室・視聴覚室の夜間開館
4. 閲覧席を増やす	5. 学習スペース	6. 駅前貸出返却スペース
7. 飲食スペース	8. 電子書籍	9. 託児
10. 図書の宅配	11. その他 (	)

Q9 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
-------	---------	-------	---------	-------

市原市では、第4次子ども読書活動推進計画を策定中です。より良い計画とするためのご意見をお聞かせください。(Q10・Q11)

Q10 子どもたちが読書に親しむきっかけづくりとして、効果があると思うものを選択してください。(複数回答可)

	乳幼児	小学生	中・高校生
1. 家庭内の読み聞かせ			
2. 幼稚園や学校での読み聞かせ			
3. 幼稚園や学校での読書時間			
4. 図書館(室)や地域でのおはなし会			
5. 図書館(室)職員による読書相談			
6. 本の紹介リスト			
7. 読書講座			
8. 保護者や指導者向けの講演会			
9. その他(自由記述)			

Q11 本を良く読むようになったきっかけを教えてください。（複数回答可）

1. 父母や祖父母等が絵本の読み聞かせをしてくれた	2. 幼稚園や学校での読み聞かせで興味を持った
3. 家に本があった	4. 図書館によく行っていた
5. 本屋によく行っていた	6. 先生が勧めてくれた本が良かった
7. 父母や祖父母等が勧めてくれた本が良かった	8. テレビやインターネット等で紹介していた本が良かった
9. 友達・同僚が勧めてくれた本が良かった	10. たまたま手にした本が良かった
11 その他 （ ）	

Q12 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。

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。