

令和5年度  
中央図書館利用者アンケート報告書



令和6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・市原市立図書館・電子書籍Webサイト、中央図書館X(旧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	
1,219人	532人	372人	160人	43.6%

### (5) 調査実施期間: 令和5年11月14日(火)~令和5年12月13日(水)

### (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)
- 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(利用状況と理由・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」の認知度
- ⑨ 総合的な満足度

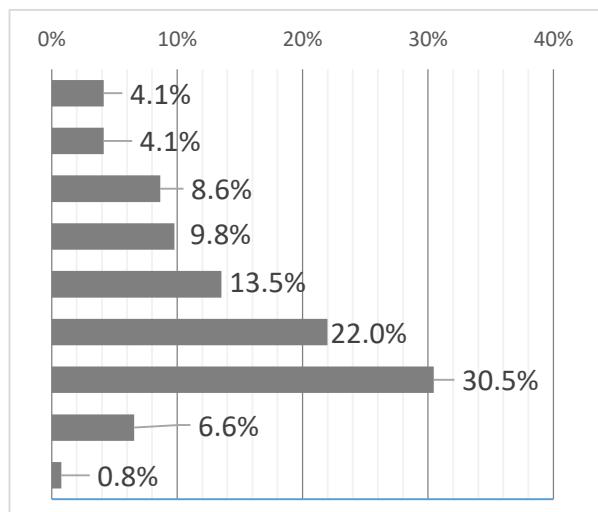
### 【注意事項】

- 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。

## 2 アンケート回答者の概要

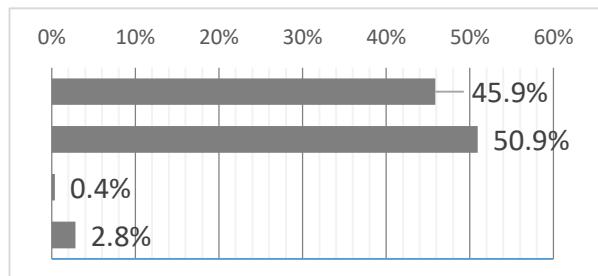
### 1. 年齢 [設問Q1]

	回答者数	構成比 (%)
1. 12~18歳	22	4.1
2. 19~29歳	22	4.1
3. 30歳代	46	8.6
4. 40歳代	52	9.8
5. 50歳代	72	13.5
6. 60歳代	117	22.0
7. 70歳代	162	30.5
8. 80歳以上	35	6.6
(無回答)	4	0.8
合計	532	100.0



### 2. 性別 [設問Q1]

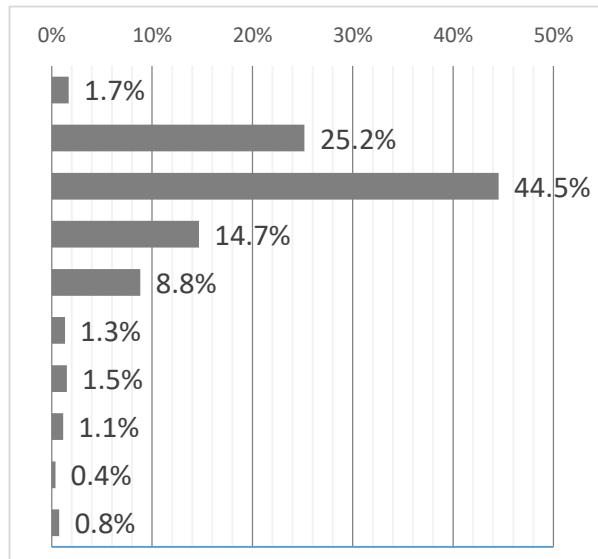
	回答者数	構成比 (%)
1. 男性	244	45.9
2. 女性	271	50.9
3. 答えたくない	2	0.4
(無回答)	15	2.8
合計	532	100.0



### 3 図書館利用状況の概要

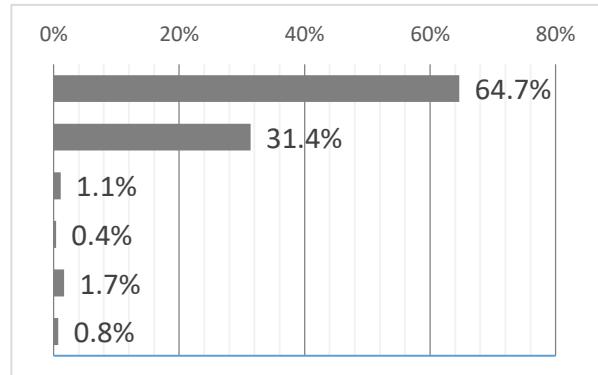
#### 1. 来館頻度 [設問Q2]

	回答者数	構成比 (%)
1. ほぼ毎日	9	1.7
2. 週に1回程度	134	25.2
3. 2週間に1回程度	237	44.5
4. 月に1回程度	78	14.7
5. 年に数回程度	47	8.8
6. 年1回以下	7	1.3
7. はじめて	8	1.5
8. 来館したことがない	6	1.1
9. 電子書籍の利用のみ	2	0.4
(無回答)	4	0.8
合計	532	100.0



#### 2. 滞在時間 [設問Q3]

	回答者数	構成比 (%)
1. 30分程度	344	64.7
2. 1~2時間程度	167	31.4
3. 半日程度	6	1.1
4. ほぼ1日	2	0.4
5. わからない	9	1.7
(無回答)	4	0.8
合計	532	100.0

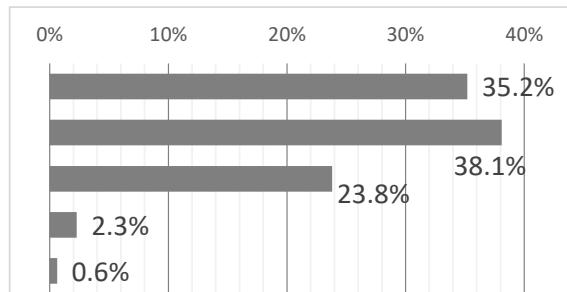


来館頻度については、貸出期間（2週間）と同様の「2週間に1回程度」の割合が最も高い。滞在時間については、「30分程度」と「1~2時間程度」の合計が全体の95%以上を占めている。

## 4 図書館に対する満足度

### I. 総合満足度 [設問Q12]

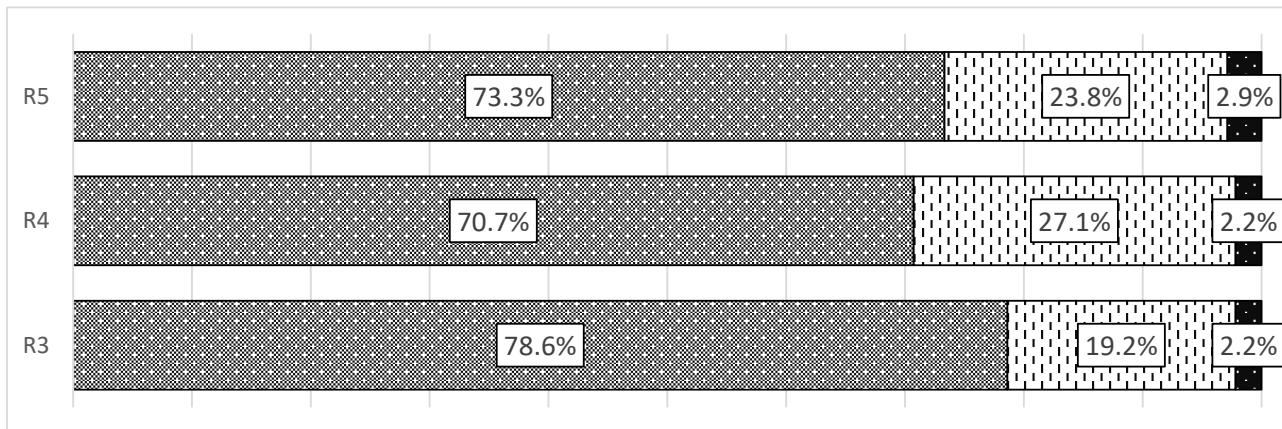
	回答者数	構成比 (%)
1. 満足	170	35.2
2. やや満足	184	38.1
3. 普通	115	23.8
4. やや不満	11	2.3
5. 不満	3	0.6
合計	483	100.0



※ 無回答を合計に含めていない。

### 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、「満足」と回答した方の割合ともに増加している。

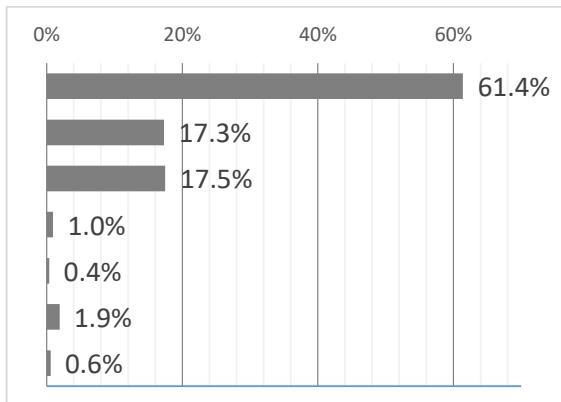
来館頻度と総合満足度の関係においては、来館頻度が多い方ほど「満足」と回答した方の割合が高くなっている。

### 3. 項目別満足度

※ 無回答を合計に含めていない。

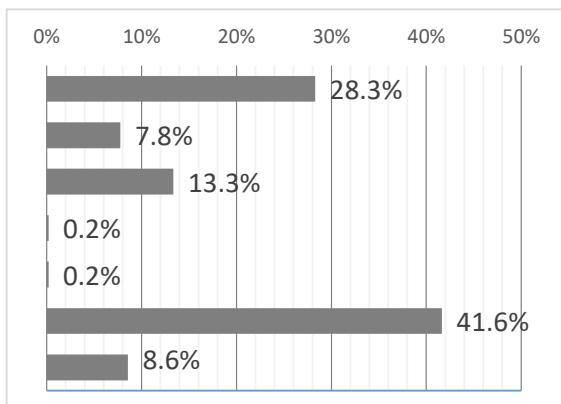
(1) 窓口応対 [設問Q4-1]

	回答者数	構成比(%)
1. 満足	323	61.4
2. やや満足	91	17.3
3. 普通	92	17.5
4. やや不満	5	1.0
5. 不満	2	0.4
6. 利用したことがない	10	1.9
7. わからない	3	0.6
合計	526	100.0



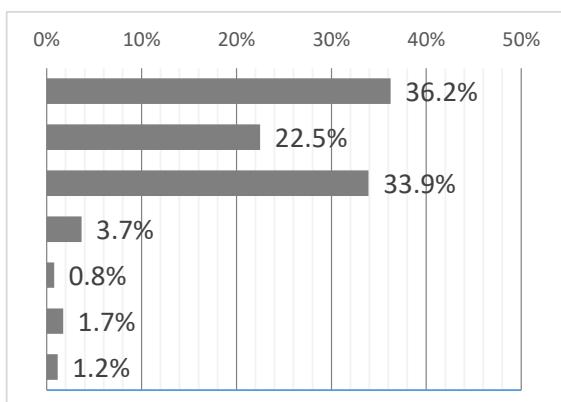
(2) 電話応対 [設問Q4-2]

	回答者数	構成比(%)
1. 満足	142	28.3
2. やや満足	39	7.8
3. 普通	67	13.3
4. やや不満	1	0.2
5. 不満	1	0.2
6. 利用したことがない	209	41.6
7. わからない	43	8.6
合計	502	100.0



(3) 快適さ [設問Q4-3]

	回答者数	構成比(%)
1. 満足	187	36.2
2. やや満足	116	22.5
3. 普通	175	33.9
4. やや不満	19	3.7
5. 不満	4	0.8
6. 利用したことがない	9	1.7
7. わからない	6	1.2
合計	516	100.0



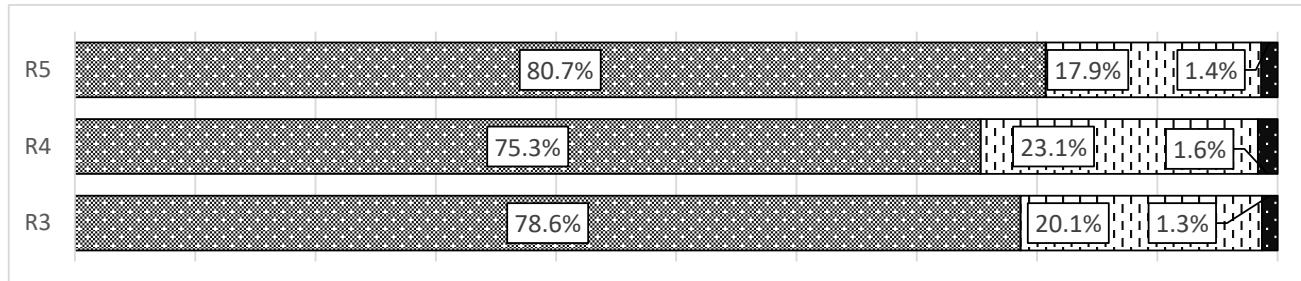
#### 4. 項目別満足度の推移

※ 「満足・やや満足」を「満足」に、「やや不満・不満」を「不満」として表示

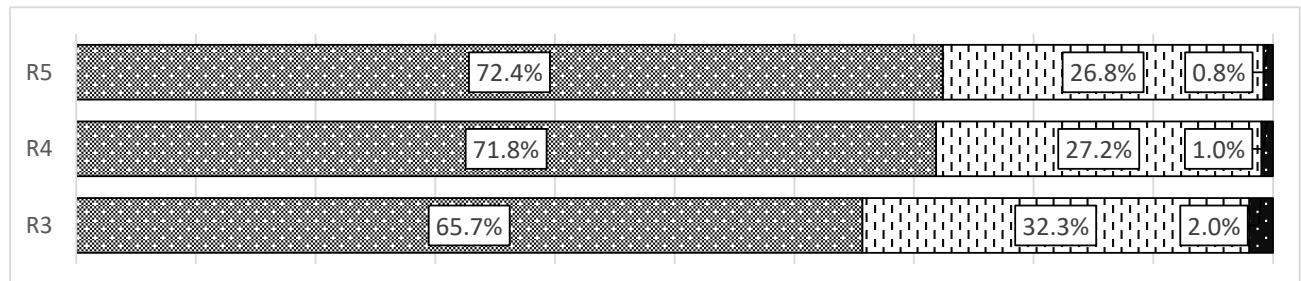
※ 「利用したことがない」「わからない」を除く。



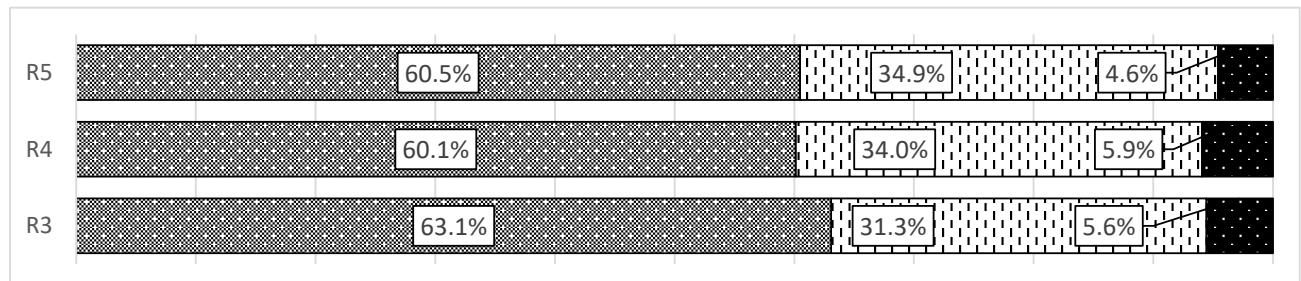
##### (1) 窓口応対



##### (2) 電話応対



##### (3) 快適さ



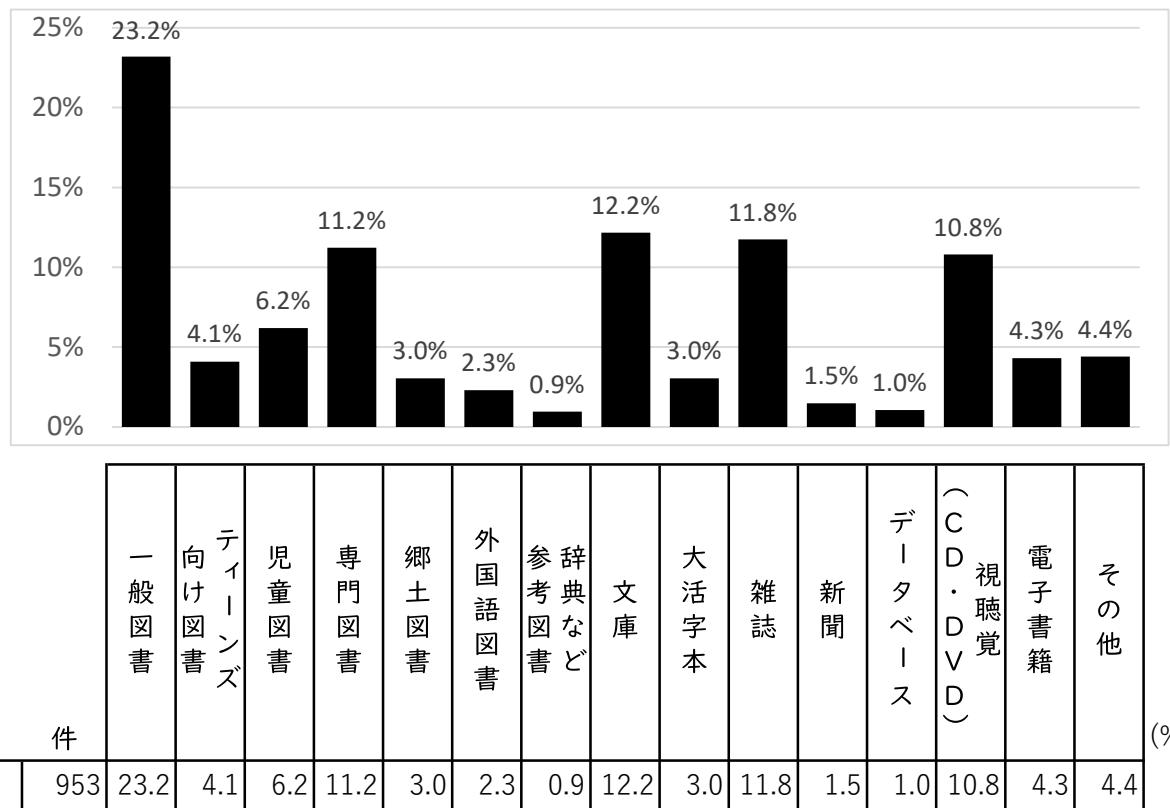
窓口応対、電話応対及び快適さの全てにおいて、「満足」の割合が増加している。

一方、快適さについては、窓口応対、電話応対と比べて「普通」の割合が高く、さらなる快適さの向上を図る施策が必要である。

## 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23.2%で最も高く、次いで12.2%の「文庫」



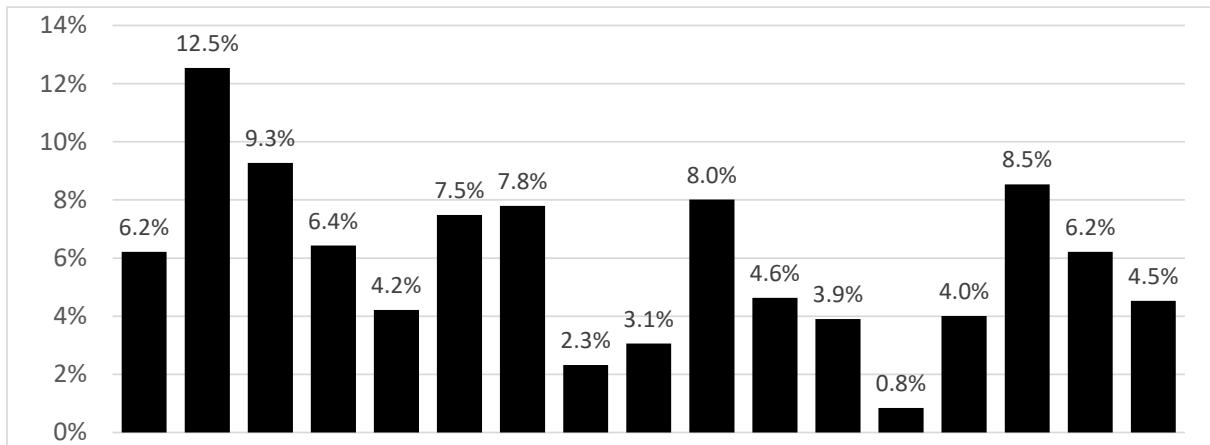
### 「その他」の要望：抜粋

- 特に要望が多かった資料
  - …漫画、新刊、大型絵本
- その他要望のあった資料
  - …旅行雑誌、絶版本、専門図書、資格関連図書、趣味に関する図書（芸術、手芸、写真、電車等）

## 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12.5%で最も高く、次いで9.3%の「閲覧席（机・イスあり）」



	件	開館日	開館時間	(机・イスあり)閲覧席	(イスのみ)閲覧席	貸出冊数	貸出期間	予約等申込件数	調べ物等相談	プックリスト	調べ方案内	資料の探しやすさ	利用しやすさ	データベースの	医療・健康情報	ビジネス支援情報	児童向け講座等	講座や講演会等	映画会	その他
全体	949	6.2	12.5	9.3	6.4	4.2	7.5	7.8	2.3	3.1	8.0	4.6	3.9	0.8	4.0	8.5	6.2	4.5	(%)	

### 「その他」の要望：抜粋

#### ○施設・設備に関するここと

- …飲食スペースの新設
- …通路の拡幅
- …館内の温度や明るさの調整
- …閲覧席の種類の拡充
- …情報報機器端末の更新

#### ○Webサイト等に関するここと

- …市原市立図書館Webサイトの見やすさ・使いやすさ向上

#### ○貸出返却に関するここと

- …予約した本の受取方法や確保期間の延長
- …雑誌の発売日当日配架
- …読んだ本の記録ができる手帳（子ども用）の配布
- …年末年始などの長期休館に備えた貸出数増加
- …返却期限前のお知らせメール
- …Webでのリクエスト

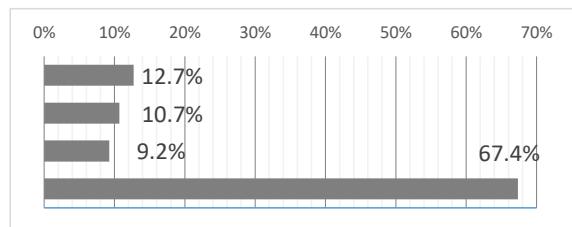
#### ○イベントに関するここと

- …講話（司法書士等）、読書会（分野別）、映画会（日本の古い映画）

## 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ていますか。 [設問Q7]

	回答者数	構成比(%)
1. 利用している	62	12.7
2. 利用したいと思っている	52	10.7
3. 利用方法がわかられば利用したい	45	9.2
4. 利用していない	328	67.4
合計	487	100.0



※無回答を合計に含めていない。

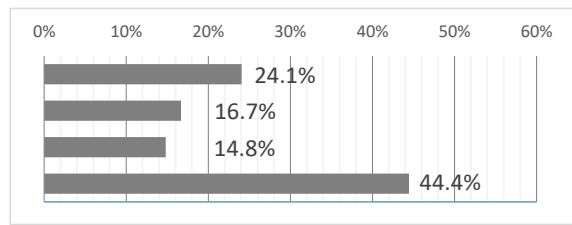
その理由をお聞かせください。 [設問Q8]

※無回答を合計に含めていない。

※複数の理由がある場合は、それぞれに計上している。

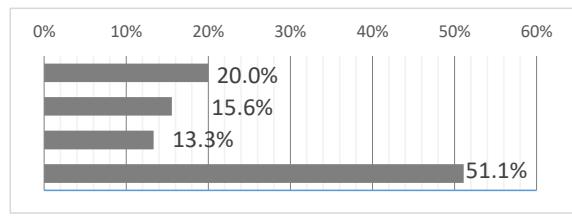
### 1. 「利用している」と回答した方

	回答者数	構成比(%)
1. 手軽・いつでも利用できる	13	24.1
2. 便利	9	16.7
3. 図書館に行かなくてもいい	8	14.8
4. その他	24	44.4
合計	54	100.0



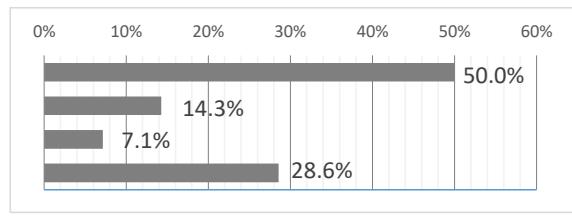
### 2. 「利用したいと思っている」と回答した方

	回答者数	構成比(%)
1. 図書館に行かなくてもいい	9	20.0
2. 手軽・いつでも利用できる	7	15.6
3. 読みたい本がない	6	13.3
4. その他	23	51.1
合計	45	100.0



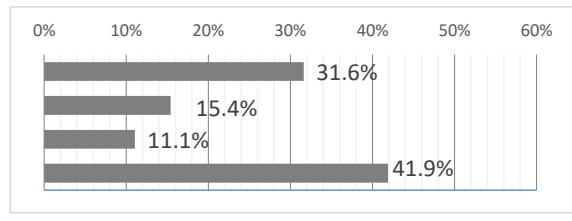
### 3. 「利用方法がわかられば利用したい」と回答した方

	回答者数	構成比(%)
1. 利用方法がわからない	14	50.0
2. 電子書籍サービスを知らなかった	4	14.3
3. 利用したことがない	2	7.1
4. その他	8	28.6
合計	28	100.0



### 4. 「利用していない」と回答した方

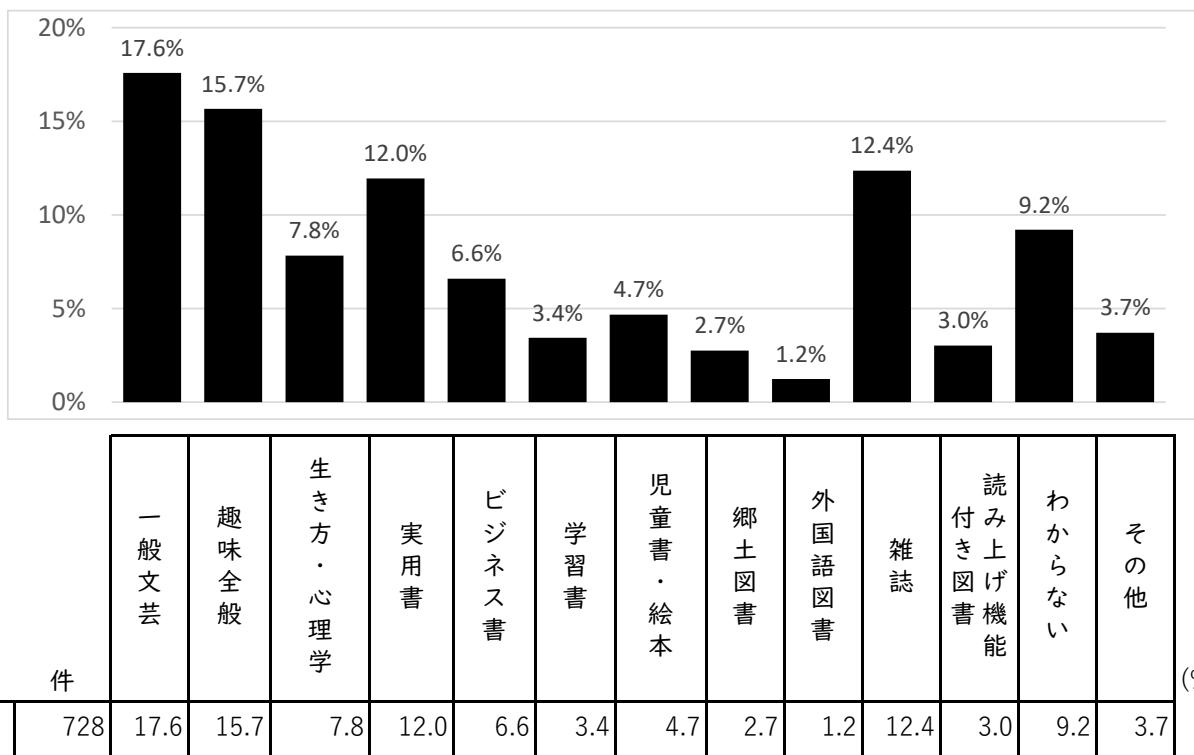
	回答者数	構成比(%)
1. 紙の本がよい	80	31.6
2. 利用方法やサービス内容がわからない	39	15.4
3. 必要がない	28	11.1
4. その他	106	41.9
合計	253	100.0



「利用していない」と回答した方の割合が全体の3分の2を占めており、最も多い理由は「紙の本がよいから」となっているが、「利用方法や電子書籍サービスの内容がわからない」ために利用にしていない方が多く、今後の更なる利用方法やサービス内容の周知が必要である。

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Q9]

電子書籍で希望されるジャンルは、「一般文芸」が17.6%で最も高く、次いで15.7%の「趣味全般」



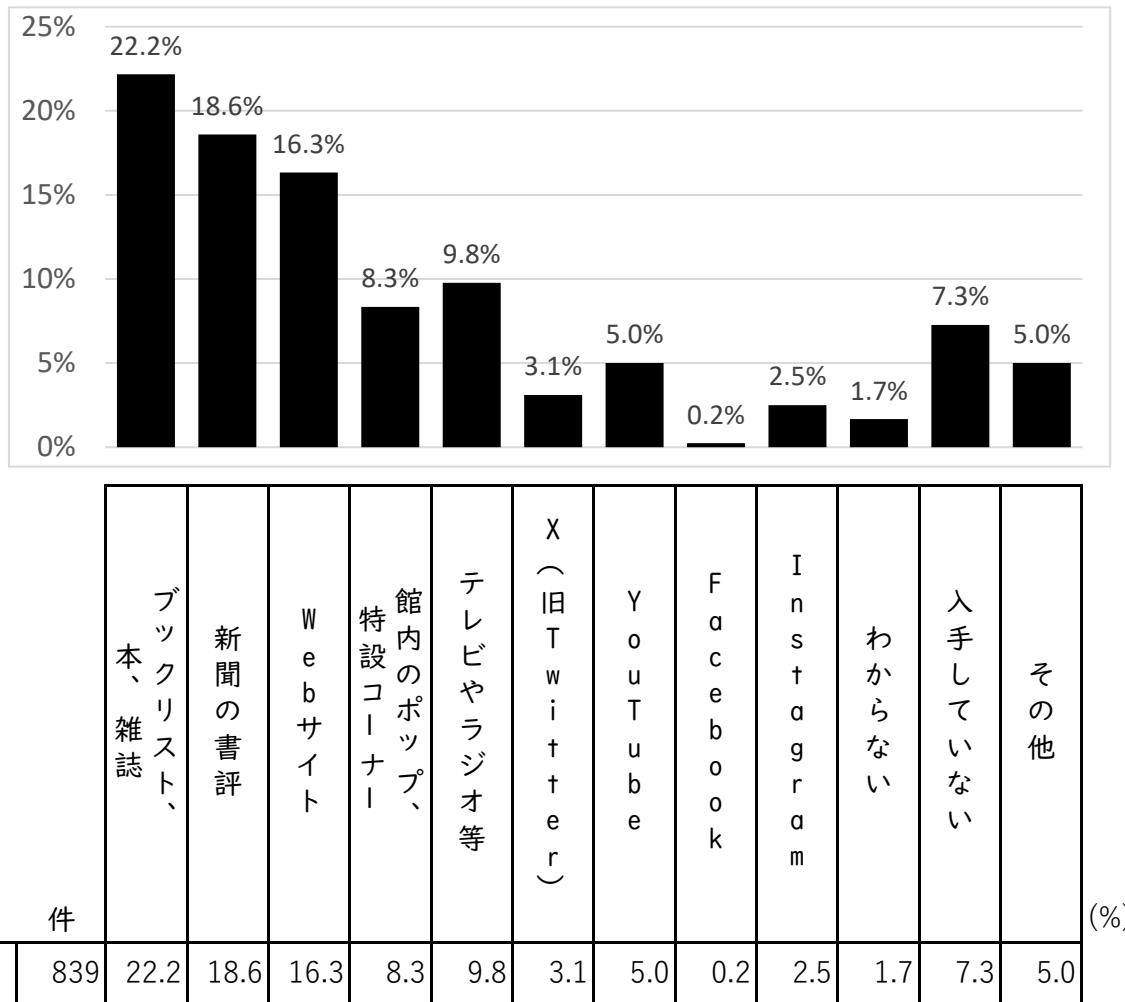
「その他」の希望ジャンル：抜粋

…過去の新聞、専門図書、旅行のガイドブック、漫画、料理本、翻訳小説

## 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Q10]

利用されている入手手段は、「ブックリスト、本、雑誌」が22.2%で最も高く、次いで18.6%の「新聞の書評」

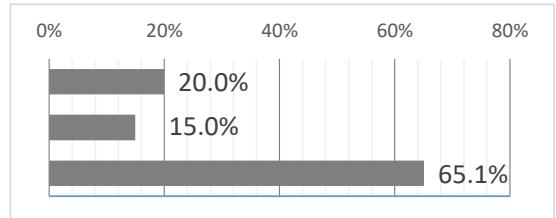


- 「その他」の入手手段：抜粋
- 友人・知人・家族からの紹介
  - 書店でのリサーチ
  - 図書館での検索、書棚の配架
  - 本の参考文献欄
  - 作家のWebサイト
  - 電車の広告
  - 病院などの待合室

## 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Q11]

	回答者数	構成比 (%)
1. ある	96	20.0
2. 知っているが読んだことはない	72	15.0
3. 知らない	313	65.1
合計	481	100.0



※無回答を合計に含めていない。

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35%となっており、さらなる認知度の向上が必要である。

## 10 意見・要望と対応方法等

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225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	新刊本を増やしてほしいです。	新刊の案内、新聞、雑誌、テレビ等の各種メディアの情報に十分留意して、計画的に新しい資料を収集しております。 新しく入った本は、新着の棚に配置しており、図書館ウェブサイトや利用者検索機から検索することができます。
	もっとCDを増やしてほしいです。	視聴覚資料は、芸術的・学術的評価の高いもの、教育・教養・娯楽・調査研究に資するものを、図書や雑誌とのバランスを考え、計画的に収集しております。
	週刊誌等の雑誌は発売日の午後には閲覧できるようにしてほしいです。	雑誌につきましては、出来るだけ速やかに閲覧できるよう努めておりますが、納品日の関係等で翌日以降になる場合もあります。ご理解の程よろしくお願ひします。
	図書館利用者からの図書購入希望を実施してほしいです。	図書購入の希望については、当館ではリクエストという形で行っております。窓口のみではありますが、常時受け付けております。
	何年も前の古い情報しか載っていない旅行のガイドブックを置いているのはなぜですか。	図書館には、資料を保存する役割があるため、古い資料も処分せずに保管しております。古い図書は、改訂版への買い替え等を行った際に、閉架書庫へ移動するようにしています。
	汚れのひどい本は新本に替えてほしいです。	汚れや痛みが目立つ本については、買い替えを検討しております。同じ本の買い替えができないものの中にはございます。
配架	書架の配置がわかりやすいように図示方法を工夫してほしいです。また、本の記号で配置を見つける方法を解説した資料を作ってほしいです。	ご意見を踏まえ、より分かりやすい案内図等を検討してまいりますが、お探しの際は、お気軽にお声掛けください。
	下段の本が見づらいし、取りづらいです。	第1フロア・第2フロアにおいて、利用者の皆様に、より多くの資料を手に取っていただけるよう配架しておりますが、取り出しやすい適正な冊数を考慮して、利用しやすい書架の実現に向けて取り組んでまいります。
電子書籍	電子書籍の登録もインターネットでできると嬉しいです。	令和5年3月から、市原市公式ウェブサイトを通じて、インターネット上から図書館の利用登録が可能となりました。市ウェブサイトからアカウントを作成し、その後図書利用カードの申請手続きを行ってください。登録が完了したら、電子書籍サービスをご利用いただけます。ぜひご活用ください。

区分	意見・要望	意見・要望に対する対応方法等
運営	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、視聴覚資料も夜間まで貸出・返却できるようにしてほしいです。	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。 視聴覚資料の貸出・返却については、図書館サービスの向上を図るため、夜間開館の際に、利用できるよう準備を進めております。
サービス	CD・DVDなどの視聴覚資料も他の図書室での返却ができるようにしてほしいです。	図書だけでなく、視聴覚資料についても公民館やコミュニティセンターの図書室で返却いただくことができます。
	図書館以外の場所に返却ポストを設置してほしいです。	図書館以外の場所に返却ポストを設置することについては、実現に向けて協議を行ってまいります。
イベント講座	新しい週間雑誌や月間雑誌は読みたいときにはほとんどありません。また、雑誌を貸出できるようにしてほしいです。	雑誌の最新号については、多くの方々にご利用いただくため、また著作権の保護を考慮して、館内の閲覧専用とさせていただいております。次号が発行された後には、閲覧だけでなく貸出や予約も可能になります。ご理解の程よろしくお願いします。
	予約数を増やしてほしいです。	予約数を増やした場合は、人気図書に予約が集中し、これまで以上に貸出までに時間がかかることが予想されるため、現在の予約数でのご利用について、ご理解の程よろしくお願いします。
職員対応	本を返却する際、元からあった汚れや傷みについて職員に指摘され、不快な思いをしました。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 本の汚れや葉がはさまっていないか等のチェックを返却時に行っており、チェックの際、本の状態について、お尋ねする場合がございます。どうぞ了承ください。
	窓口の職員が読書中で対応を始めないことがあります。	中央カウンターでは、返却本について本の汚れ等のチェックをしている場合があります。研修等を行い、お声がけいただいた際はすぐに対応できるよう、改善に取り組んでまいります。
館内環境	利用者で私語や電話をしている人、音をたてている人を注意して欲しいです。	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。
	食事をとる場所がほしいです。	持参したものを飲食できるコーナーの設置を検討しております。
	机や椅子、持込パソコン席を増やしてほしいです。	机や椅子、持込パソコン席の増設を含め、より利用しやすい館内レイアウトの検討を進めております。
	トイレを全て暖房便座の洋式にしてほしいです。	現在行っている空調工事による施設休館のタイミングに合わせ、トイレの洋式化や温水洗浄便座等の設置ができるよう検討を進めております。

# 令和5年度『市原市立中央図書館 利用者アンケート』

(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=6524b7225a935c474603388e>

○ 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 中央図書館のサービス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

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ていますか。**

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. 利用していない

**Q8 Q7の回答についておたずねします。**

その理由をお聞かせください。

**Q9 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 ( )		

**Q10 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. X(旧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 ( )		

**Q11 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
-------	-------------------	---------

**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。**

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。