

所沢市立所沢図書館本館
来館者アンケート調査
集計結果
(平成 26 年度)

I 調査の概要

1 調査目的

来館者の利用状況やその満足度等を把握し、今後の運営の参考とするため。

2 調査概要

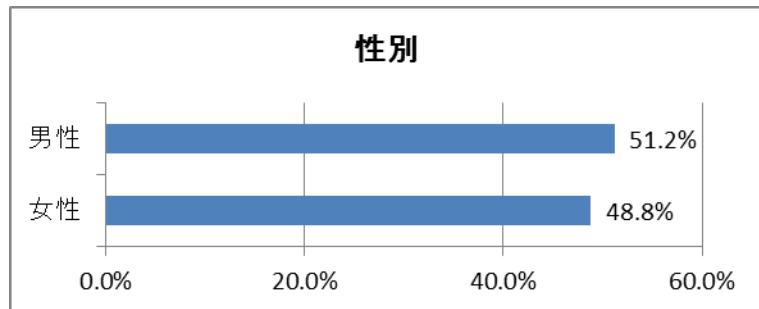
- (1) 調査対象 所沢市立所沢図書館本館の来館者
- (2) 調査方法 配票法（各カウンターで配布、随時回収）
- (3) 調査期間 平成27年3月7日（土）～15日（日）
- (4) 回収枚数 660枚（うち有効回収数：629枚）
- (5) 有効回答票の回収率 95.3%

3 回答者属性

回答者の性別、年齢、職業、登録の有無、居住地区による比率は以下のとおりであった。

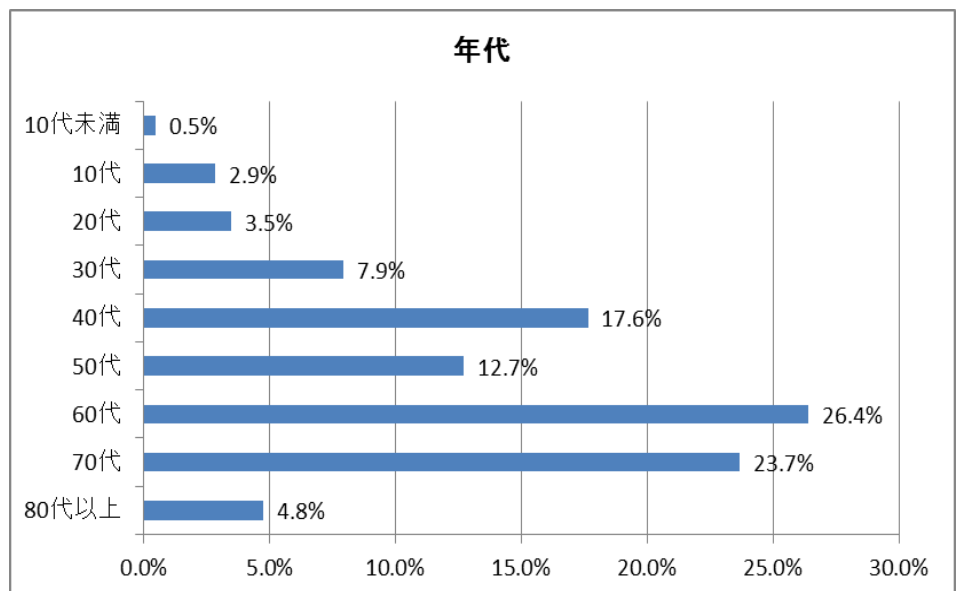
(1) 性別

性別	回答数	割合
男性	322	51.2%
女性	307	48.8%
計	629	100.0%



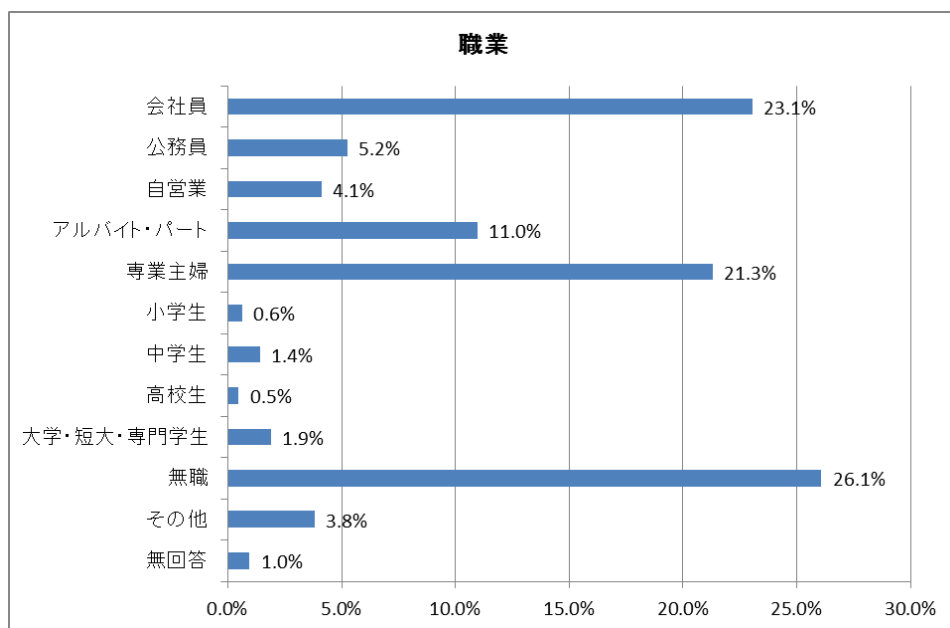
(2) 年代

年代	回答数	割合
10代未満	3	0.5%
10代	18	2.9%
20代	22	3.5%
30代	50	7.9%
40代	111	17.6%
50代	80	12.7%
60代	166	26.4%
70代	149	23.7%
80代以上	30	4.8%
計	629	100.0%



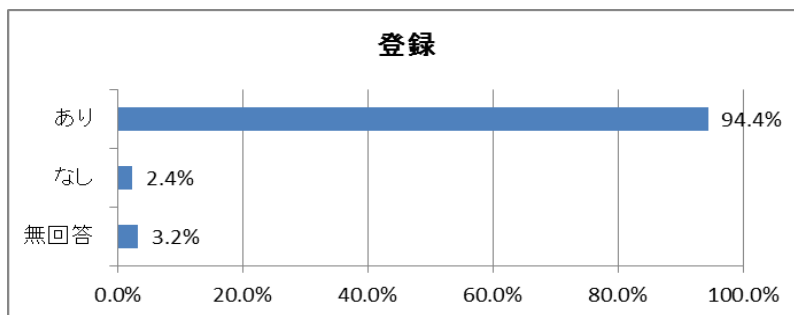
(3) 職業

職業	人数	割合
会社員	145	23.1%
公務員	33	5.2%
自営業	26	4.1%
アルバイト・パート	69	11.0%
専業主婦	134	21.3%
小学生	4	0.6%
中学生	9	1.4%
高校生	3	0.5%
大学・短大・専門学生	12	1.9%
無職	164	26.1%
その他	24	3.8%
無回答	6	1.0%
計	629	100.0%



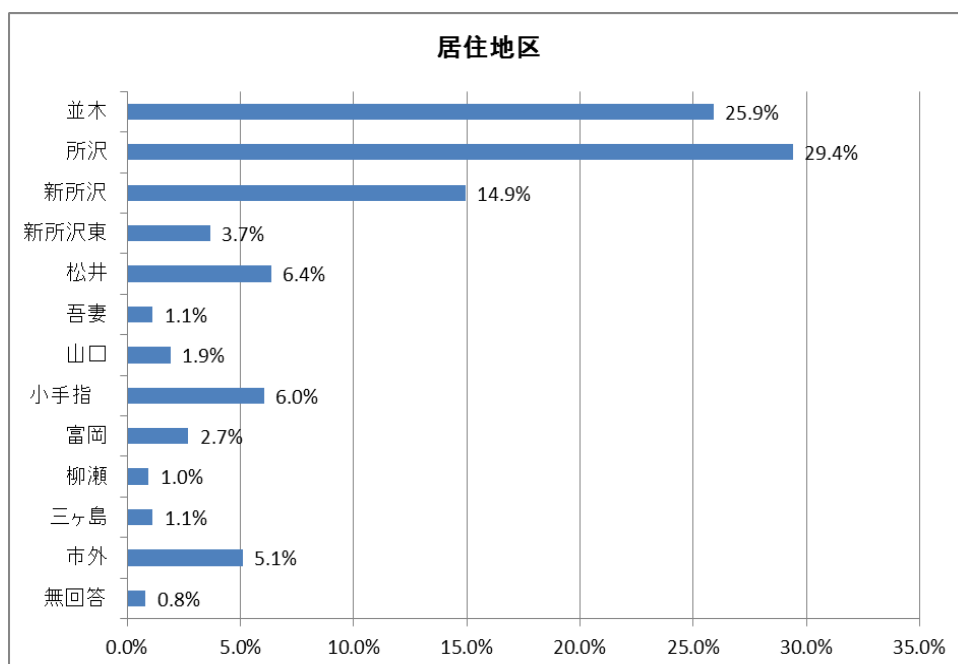
(4) 利用者登録

登録	回答数	割合
あり	594	94.4%
なし	15	2.4%
無回答	20	3.2%
計	629	100.0%



(5) 居住地区

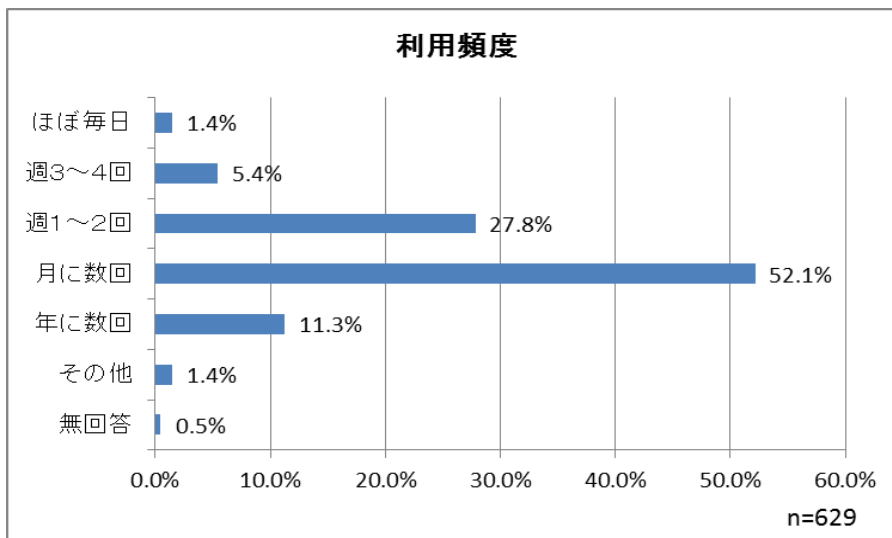
居住地区	人数	割合
並木	163	25.9%
所沢	185	29.4%
新所沢	94	14.9%
新所沢東	23	3.7%
松井	40	6.4%
吾妻	7	1.1%
山口	12	1.9%
小手指	38	6.0%
富岡	17	2.7%
柳瀬	6	1.0%
三ヶ島	7	1.1%
市外	32	5.1%
無回答	5	0.8%
計	629	100.0%



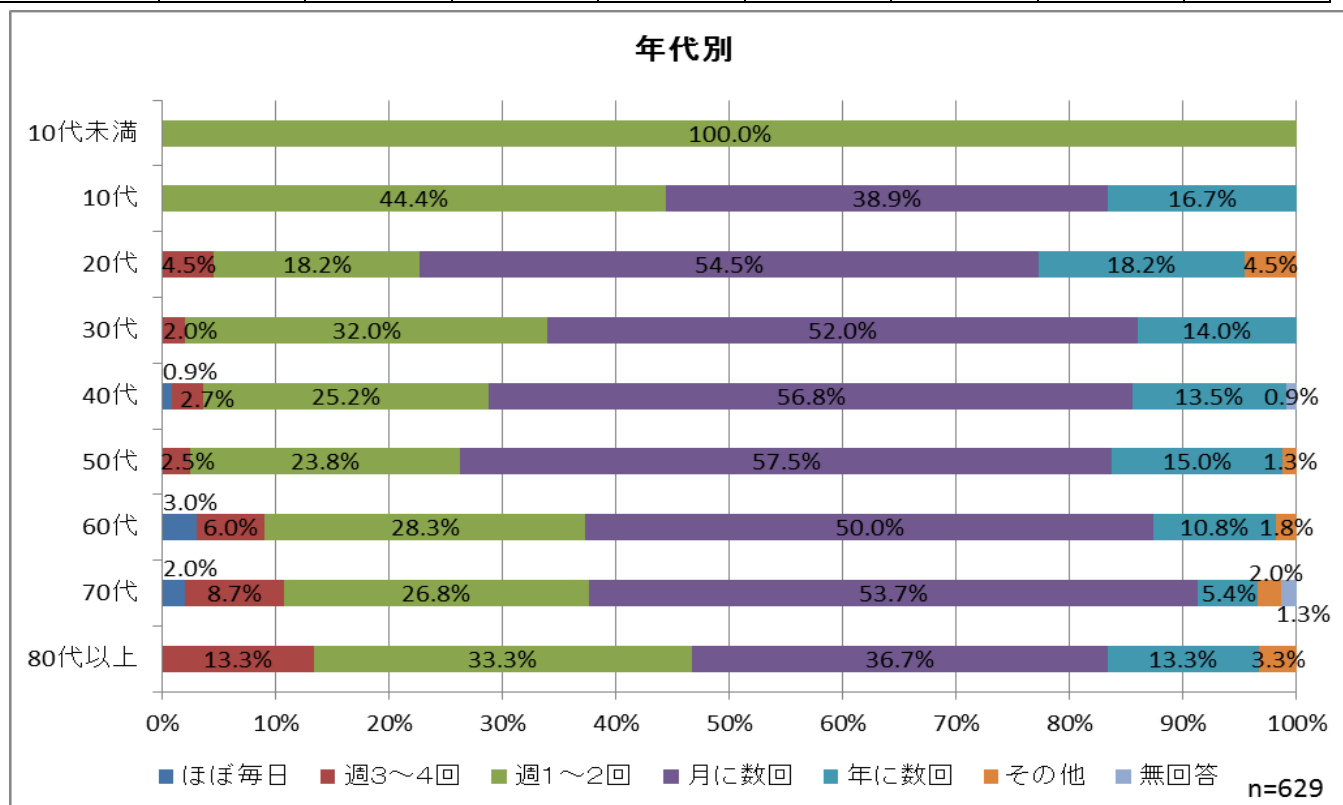
4 集計結果

1. どのくらいの頻度で図書館を利用しますか。

頻度	回答数	割合
ほぼ毎日	9	1.4%
週3～4回	34	5.4%
週1～2回	175	27.8%
月に数回	328	52.1%
年に数回	71	11.3%
その他	9	1.4%
無回答	3	0.5%
計	629	100.0%

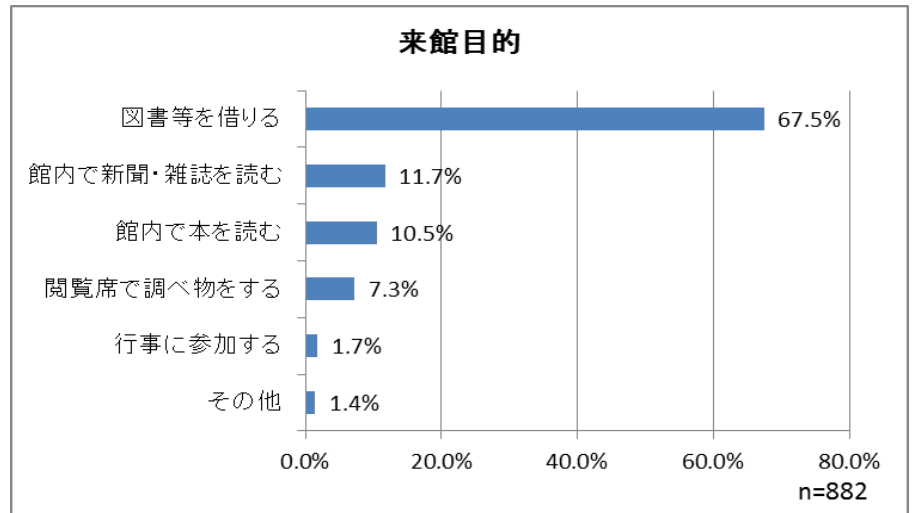


年代別	ほぼ毎日	週3～4回	週1～2回	月に数回	年に数回	その他	無回答	総計
10代未満			3					3
10代			8	7	3			18
20代		1	4	12	4	1		22
30代		1	16	26	7			50
40代	1	3	28	63	15		1	111
50代		2	19	46	12	1		80
60代	5	10	47	83	18	3		166
70代	3	13	40	80	8	3	2	149
80代以上		4	10	11	4	1		30
計	9	34	175	328	71	9	3	629

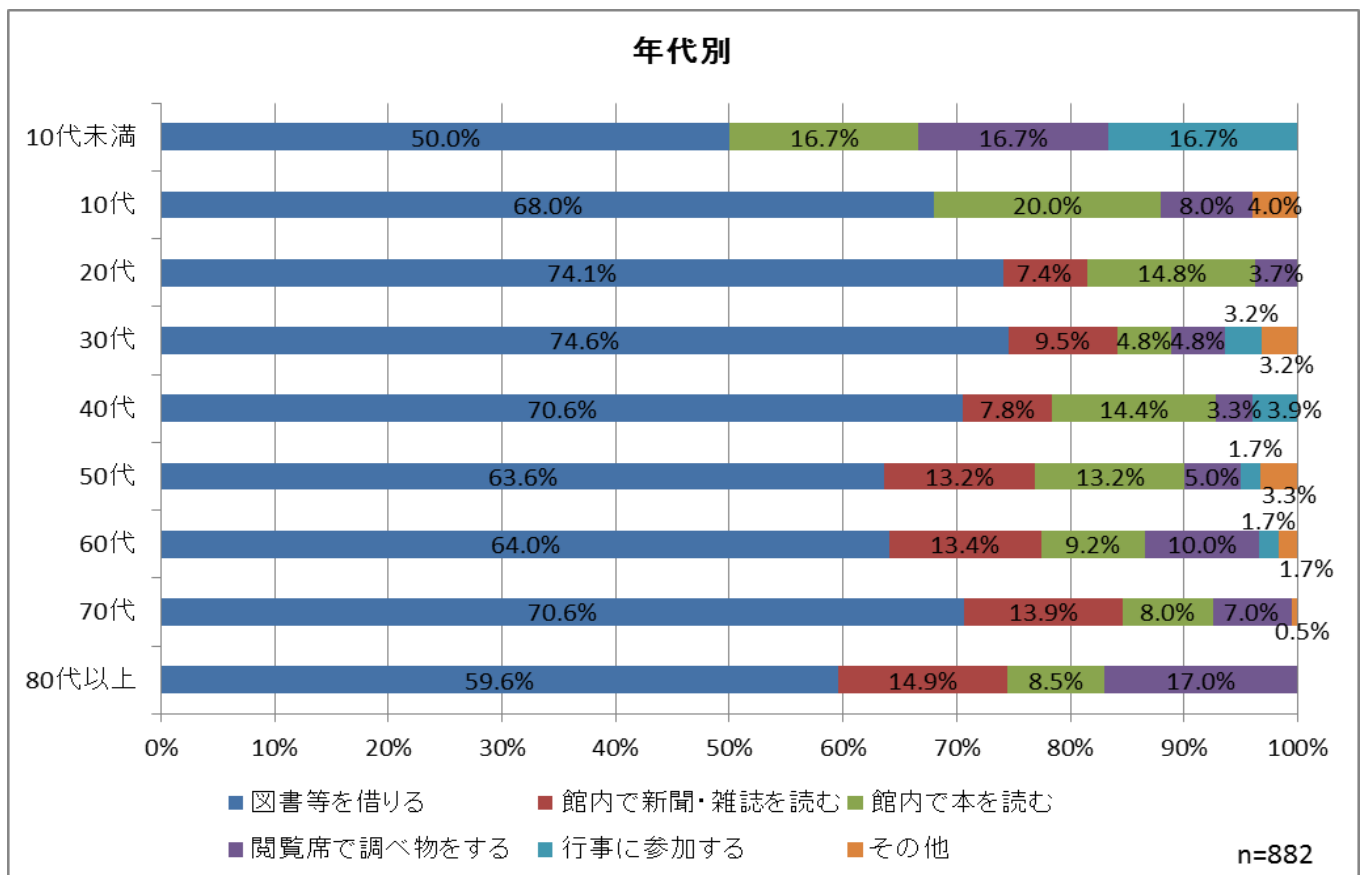


2. 本館を主にどのような目的で利用しますか。(複数回答可)

目的	回答数	割合
図書等を借りる	595	67.5%
館内で新聞・雑誌を読む	103	11.7%
館内で本を読む	93	10.5%
閲覧席で調べ物をする	64	7.3%
行事に参加する	15	1.7%
その他	12	1.4%
計	882	100.0%



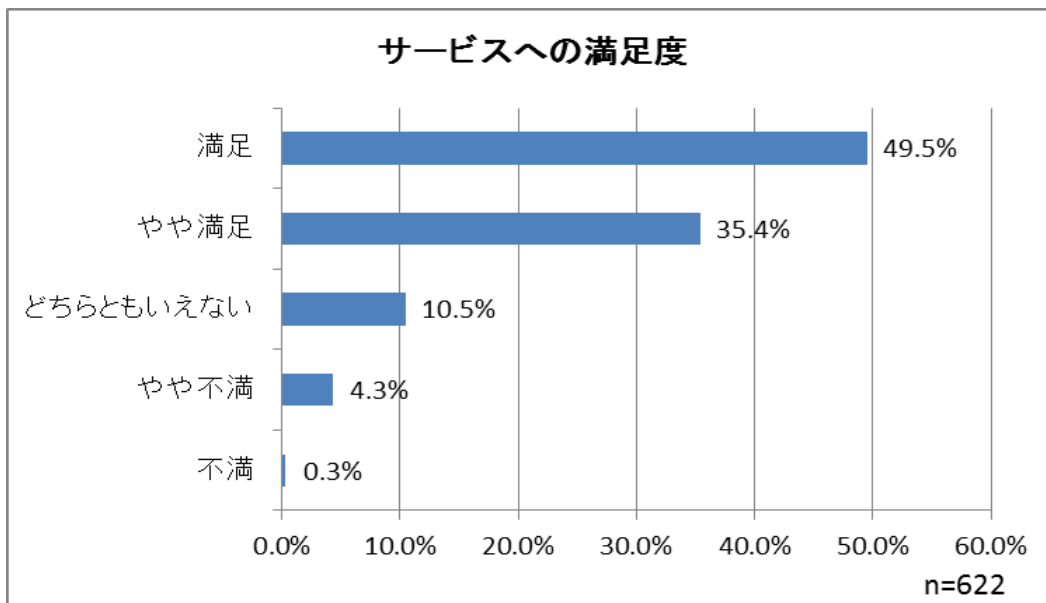
年代別	図書等を借りる	館内で新聞・雑誌を読む	館内で本を読む	閲覧席で調べ物をする	行事に参加する	その他	総計
10代未満	3		1	1	1		6
10代	17		5	2		1	25
20代	20	2	4	1			27
30代	47	6	3	3	2	2	63
40代	108	12	22	5	6		153
50代	77	16	16	6	2	4	121
60代	153	32	22	24	4	4	239
70代	142	28	16	14		1	201
80代以上	28	7	4	8			47
計	595	103	93	64	15	12	882



3. 本館の全体的な図書館サービスに満足していますか。

(1) 単純集計 (割合)

満足度	回答数	割合
満足 (6点)	308	49.5%
やや満足 (5点)	220	35.4%
どちらともいえない (3点)	65	10.5%
やや不満 (1点)	27	4.3%
不満 (0点)	2	0.3%
計	622	100.0%
無回答	7	-
総計	629	-



※その理由

【満足できる理由】

- ・ 職員の対応が親切で丁寧
- ・ 蔵書数が多く、種類も充実
- ・ 読みたい分野の資料や探している資料が揃っている
- ・ 予約サービス (リクエスト、相互貸借含む) が便利
- ・ 図書館施設が静かで利用しやすい
- ・ ホームページ上のさまざまな機能が便利
- ・ コンビニ資料取次サービスが便利
- ・ 利用者本位のサービスがよい
- ・ 現状で満足、不満はない
- ・ 調べものがしやすい

【不満の理由】

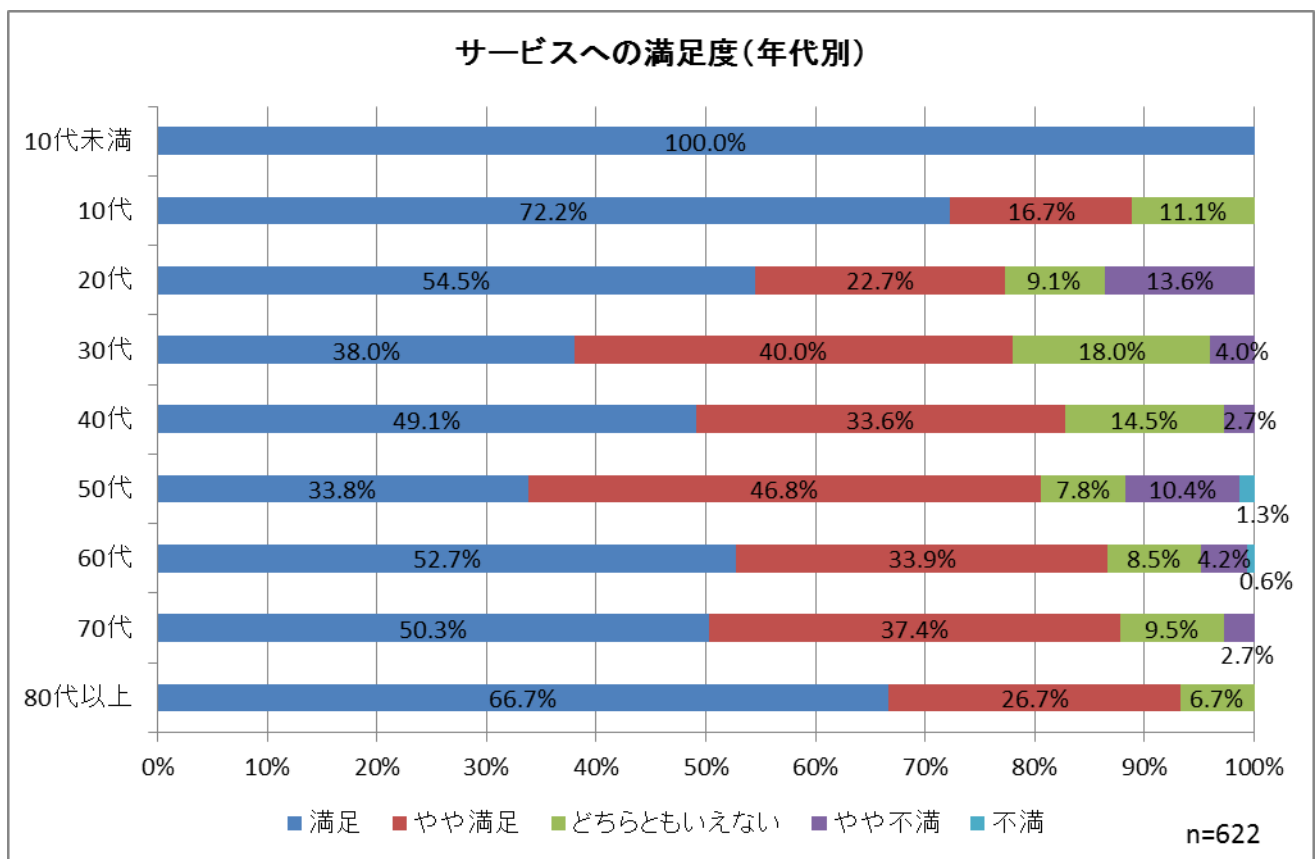
- ・ 休館日が多く、開館時間が短い
- ・ 蔵書が少なく、充実していない
- ・ 読みたい分野の資料が揃っていない
- ・ 新刊本が少なく、予約資料の提供が遅い
- ・ 蔵書が古く、汚損本が多い
- ・ 資料が探しにくい
- ・ 図書館施設が狭くて古く、席数が少ない
- ・ 書架管理（本の入れ替え、排架やシリーズ物の管理）不足
- ・ 検索端末の台数が少ない
- ・ 視聴覚資料が本館にない
- ・ 返却期限が徹底されていない
- ・ 利用者のマナーが悪い
- ・ 職員の対応が一定ではない
- ・ 書架に魅力がない
- ・ ホームページの使い勝手が悪い
- ・ カウンターの役割分担が分かりにくい
- ・ あまり利用していない

【要望】

- ・ 開館日の増大・開館時間の延長
- ・ 新刊本の購入
- ・ キーボード OPAC 端末の増設、機能の充実
- ・ 視聴覚資料ブースの設置
- ・ 貸出冊数枠の拡大・期間の延長
- ・ カフェの設置
- ・ コピーサービスの充実
- ・ 図書以外の情報提供
- ・ 利用者用インターネット端末の使用時間の延長
- ・ 予約サービスの拡大、予約冊数制限の緩和
- ・ なんでも相談窓口の設置
- ・ ゴミ箱の設置
- ・ 全館一斉の休館日の撤廃
- ・ その他

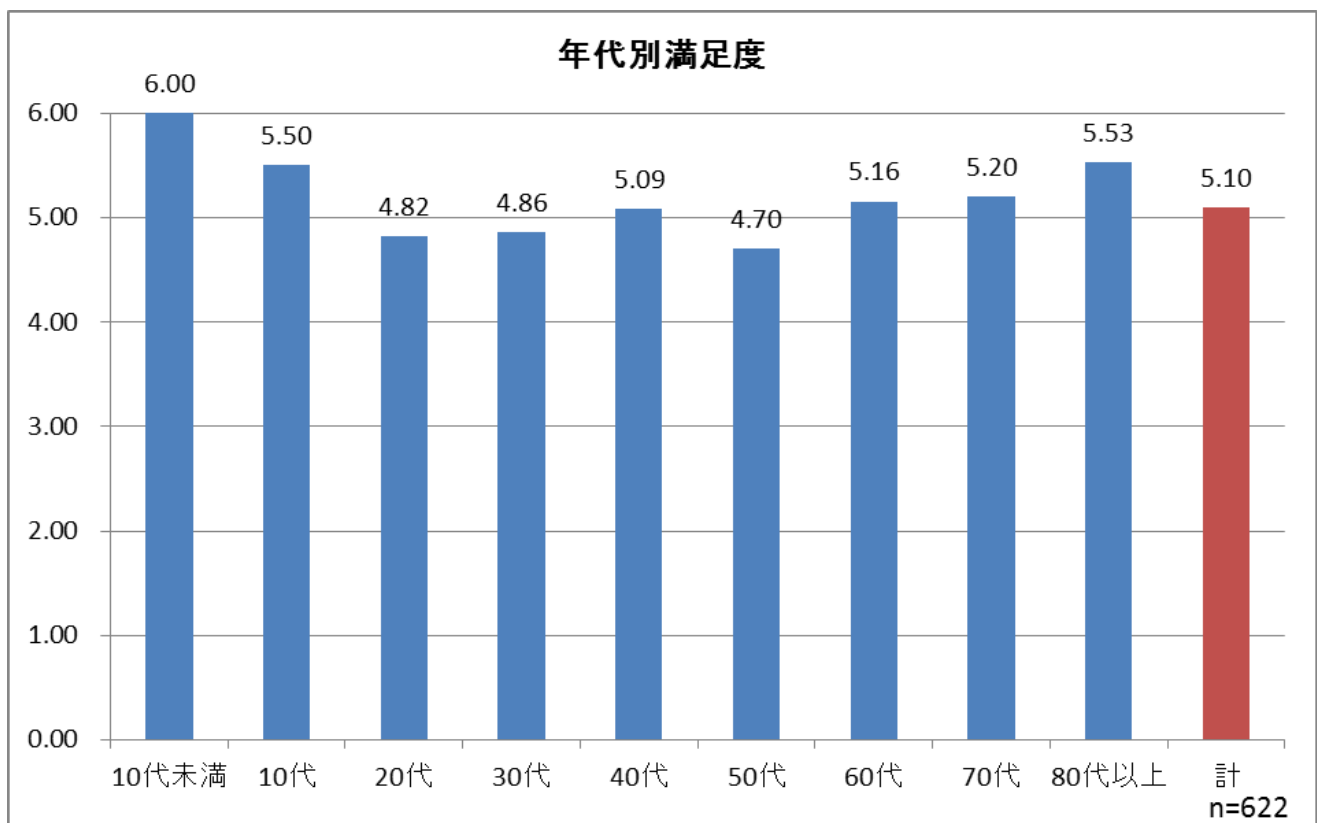
(2) 年代別満足度 (割合)

年代	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		計	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
10代未満	3	100.0%									3	100.0%
10代	13	72.2%	3	16.7%	2	11.1%					18	100.0%
20代	12	54.5%	5	22.7%	2	9.1%	3	13.6%			22	100.0%
30代	19	38.0%	20	40.0%	9	18.0%	2	4.0%			50	100.0%
40代	54	49.1%	37	33.6%	16	14.5%	3	2.7%			110	100.0%
50代	26	33.8%	36	46.8%	6	7.8%	8	10.4%	1	1.3%	77	100.0%
60代	87	52.7%	56	33.9%	14	8.5%	7	4.2%	1	0.6%	165	100.0%
70代	74	50.3%	55	37.4%	14	9.5%	4	2.7%			147	100.0%
80代以上	20	66.7%	8	26.7%	2	6.7%					30	100.0%
計	308	49.5%	220	35.4%	65	10.5%	27	4.3%	2	0.3%	622	100.0%



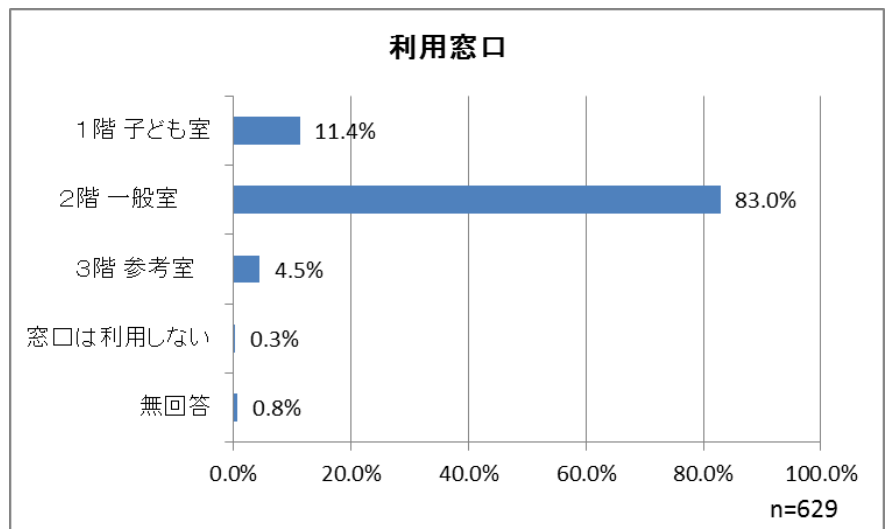
(3) 満足度（回答者数に各欄の点数を乗じ、それぞれを加算した後、総回答者数で除して、算出）

	(6点) 満足	(5点) やや満足	(4点) やや不満	(3点) 不満	計	(6点満点) 満足度
10代未満	3				3	6.00
10代	13	3	2		18	5.50
20代	12	5	2	3	22	4.82
30代	19	20	9	2	50	4.86
40代	54	37	16	3	110	5.09
50代	26	36	6	8	77	4.70
60代	87	56	14	7	165	5.16
70代	74	55	14	4	147	5.20
80代以上	20	8	2		30	5.53
計	308	220	65	27	622	5.10



4. 本館でよくご利用になる窓口を、1つお答えください。

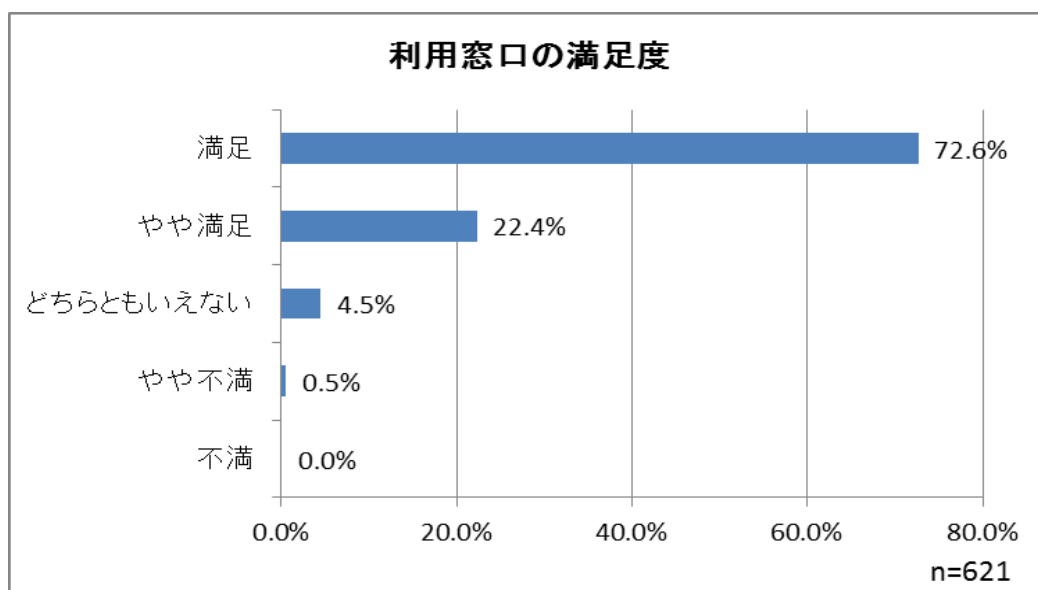
窓口	回答数	割合
1階 子ども室	72	11.4%
2階 一般室	522	83.0%
3階 参考室	28	4.5%
窓口は利用しない	2	0.3%
無回答	5	0.8%
計	629	100.0%



5. よくご利用になる窓口の対応にご満足いただけていますか。

(1) 単純集計 (割合)

利用窓口満足度	回答数	割合
満足	451	72.6%
やや満足	139	22.4%
どちらともいえない	28	4.5%
やや不満	3	0.5%
不満	0	0.0%
計	621	100.0%
無回答	8	-
総計	629	-



※その理由

【満足できる理由】

- ・ 職員の応対が親切で丁寧
- ・ 職員の知識が豊富
- ・ 普通
- ・ 静かで利用しやすい
- ・ 現状で十分満足

【不満の理由】

- ・ 職員によって対応に差がある
- ・ 職員の応対が不親切
- ・ 職員が丁寧すぎる
- ・ あまり利用していない
- ・ その他

(2) 窓口別満足度 (割合)

1階 子ども室

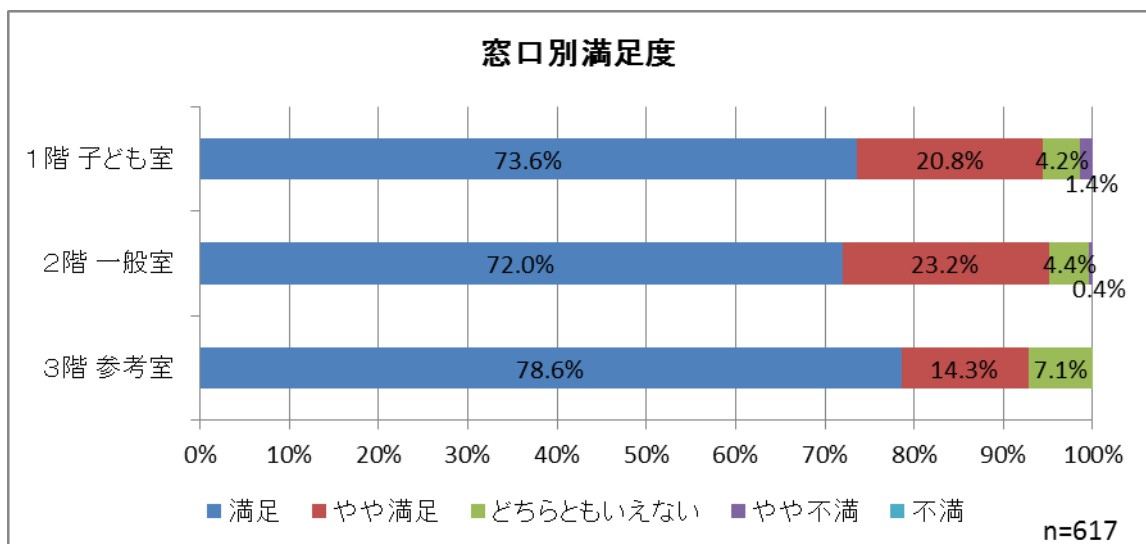
満足度	回答数	割合
満足	53	73.6%
やや満足	15	20.8%
どちらともいえない	3	4.2%
やや不満	1	1.4%
不満		
計	72	100.0%

2階 一般室

満足度	回答数	割合
満足	372	72.0%
やや満足	120	23.2%
どちらともいえない	23	4.4%
やや不満	2	0.4%
不満		
計	517	100.0%

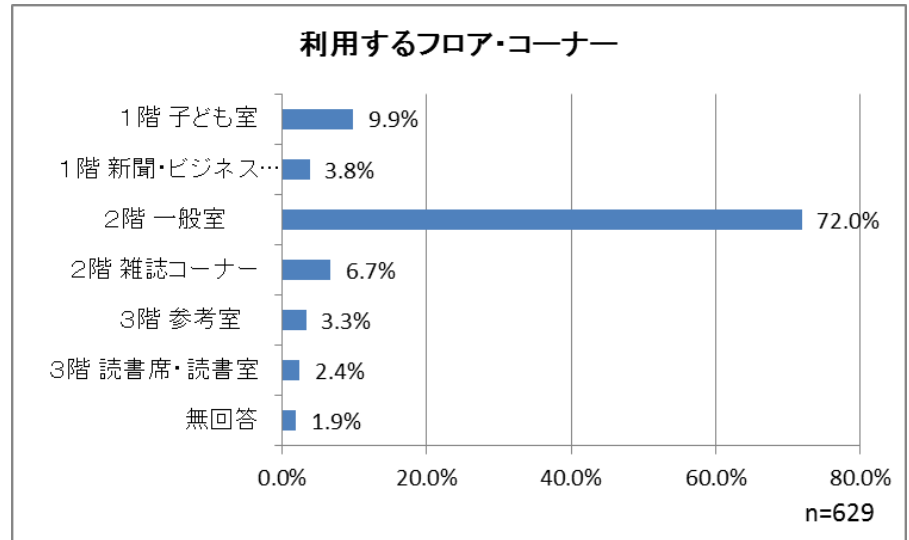
3階 参考室

満足度	回答数	割合
満足	22	78.6%
やや満足	4	14.3%
どちらともいえない	2	7.1%
やや不満		
不満		
計	28	100.0%



6. 本館でよくご利用になるフロア・コーナーを1つお答えください。

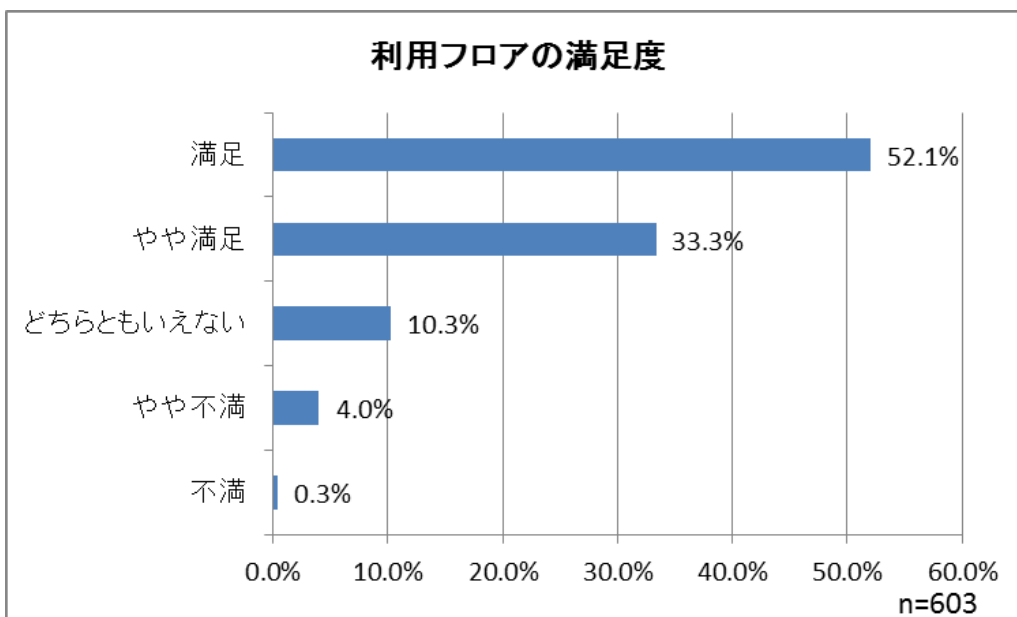
窓口	回答数	割合
1階 子ども室	62	9.9%
1階 新聞・ビジネス 情報・健康・医療コ ーナー	24	3.8%
2階 一般室	453	72.0%
2階 雑誌コーナー	42	6.7%
3階 参考室	21	3.3%
3階 読書席・読書室	15	2.4%
無回答	12	1.9%
計	629	100.0%



7. 6でお選びになったフロア・コーナーの満足度をお答えください。

(1) 単純集計 (割合)

利用フロア満足度	回答数	割合
満足	314	52.1%
やや満足	201	33.3%
どちらともいえない	62	10.3%
やや不満	24	4.0%
不満	2	0.3%
計	603	100.0%
無回答	26	-
総計	629	-



※その理由

【満足できる理由】

- ・ 職員の対応が親切で丁寧
- ・ 蔵書数が多く、種類も充実
- ・ 資料が探しやすい
- ・ 子ども連れでも楽しめる
- ・ 図書館施設が静かでくつろげる
- ・ 職員の知識が豊富
- ・ カウンター窓口の対応が迅速
- ・ 使いやすい
- ・ 普通

【不満の理由】

- ・ 図書館施設（閲覧席や読書スペース）が狭くて古い
- ・ 蔵書（図書・雑誌）が少なく、種類も充実していない
- ・ 蔵書が古く、新刊本が少ない
- ・ 書架管理（本の入れ替え、排架やシリーズ物の管理）不足
- ・ 職員のプロ意識が足りない
- ・ 臭気を発する利用者などがいて、居心地が悪い
- ・ 資料が探しにくい
- ・ 利用者のマナーが悪い
- ・ 読みたい資料がすぐに借りられない
- ・ 開館時間が短い
- ・ 全館一斉に休館しないでほしい
- ・ 閉館の音楽が耳障り
- ・ フロアによって空調に差があり、照明も暗い
- ・ その他

(2) フロア別満足度 (割合)

1階 子ども室

満足度	回答数	割合
満足	38	62.3%
やや満足	19	31.1%
どちらともいえない	3	4.9%
やや不満	0	0.0%
不満	1	1.6%
計	61	100.0%

1階 新聞・ビジネス情報・健康・医療コーナー

満足度	回答数	割合
満足	7	30.4%
やや満足	9	39.1%
どちらともいえない	5	21.7%
やや不満	2	8.7%
不満	0	0.0%
計	23	100.0%

2階 一般室

満足度	回答数	割合
満足	232	52.4%
やや満足	153	34.5%
どちらともいえない	42	9.5%
やや不満	15	3.4%
不満	1	0.2%
計	443	100.0%

2階 雑誌コーナー

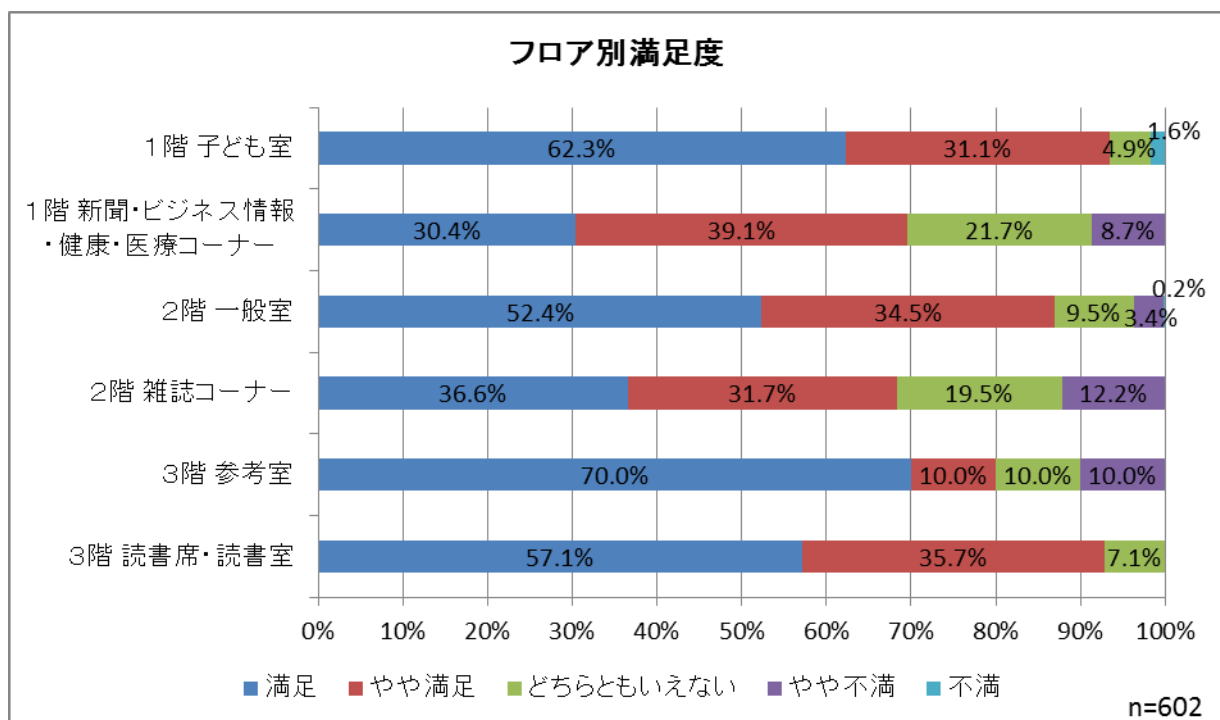
満足度	回答数	割合
満足	15	36.6%
やや満足	13	31.7%
どちらともいえない	8	19.5%
やや不満	5	12.2%
不満	0	0.0%
計	41	100.0%

3階 参考室

満足度	回答数	割合
満足	14	70.0%
やや満足	2	10.0%
どちらともいえない	2	10.0%
やや不満	2	10.0%
不満	0	0.0%
計	20	100.0%

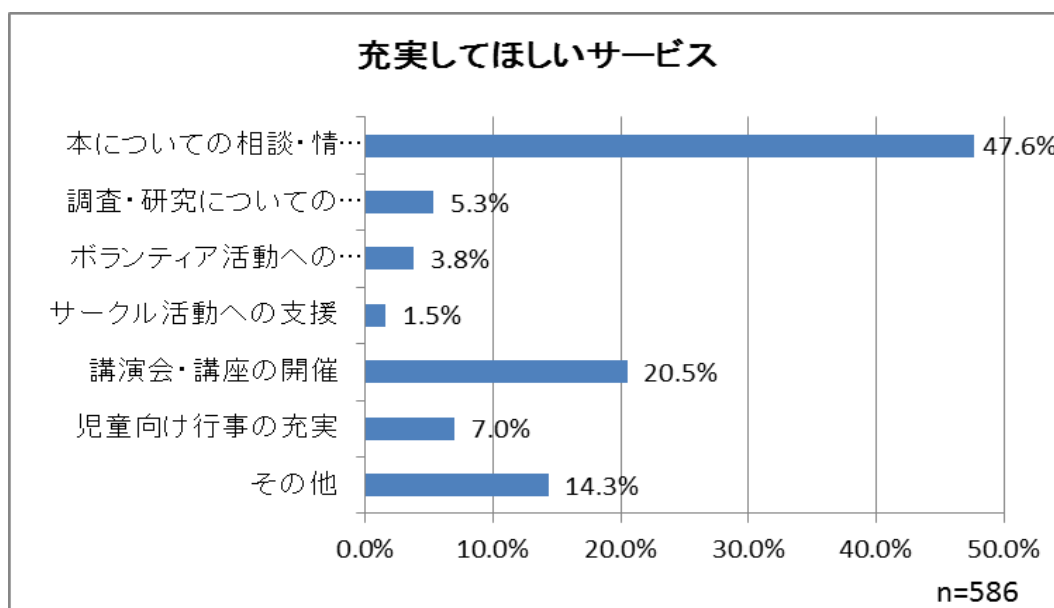
3階 読書席・読書室

満足度	回答数	割合
満足	8	57.1%
やや満足	5	35.7%
どちらともいえない	1	7.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
計	14	100.0%



8. あなたは本館で充実してほしいと思うサービスは何ですか。(複数回答可)

充実してほしいサービス	回答数	割合
本についての相談・情報の提供	279	47.6%
調査・研究についての相談	31	5.3%
ボランティア活動への支援	22	3.8%
サークル活動への支援	9	1.5%
講演会・講座の開催	120	20.5%
児童向け行事の充実	41	7.0%
その他	84	14.3%
計	586	100.0%

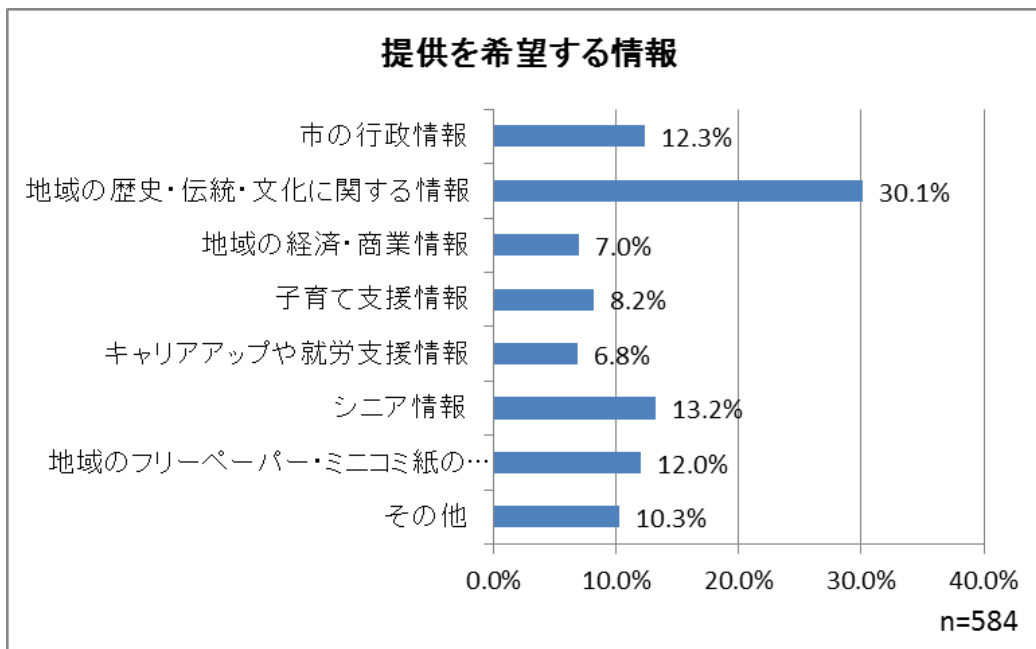


※その他

充実してほしいサービス	回答数
蔵書（図書・雑誌・視聴覚）の充実、拡充	20
新刊本の充実	15
講演・講座の充実	2
子ども向け行事の充実	2
読書案内情報の充実	2
視聴覚資料コーナーの設置と貸出	1
閲覧室の拡大・カウンター式閲覧機の導入	1
視聴覚資料の予約数の拡大および貸出期間の短縮	1
書架見出しの見直し（ポップアップサービスなど）	1
小音楽会の開催	1
インターネット予約サービスの拡大	1
資料展示コーナーの充実	1
中高生向けのサービス	1
閲覧スペースの雰囲気づくり	1
参考図書（語学辞書など）の貸出サービス	1
特になし・現状で充分	2
その他	6
計	59

9. あなたは本館にどのような情報提供を望みますか。(複数回答可)

提供を希望する情報	回答数	割合
市の行政情報	72	12.3%
地域の歴史・伝統・文化に関する情報	176	30.1%
地域の経済・商業情報	41	7.0%
子育て支援情報	48	8.2%
キャリアアップや就労支援情報	40	6.8%
シニア情報	77	13.2%
地域のフリーペーパー・ミニコミ紙の収集	70	12.0%
その他	60	10.3%
計	584	100.0%

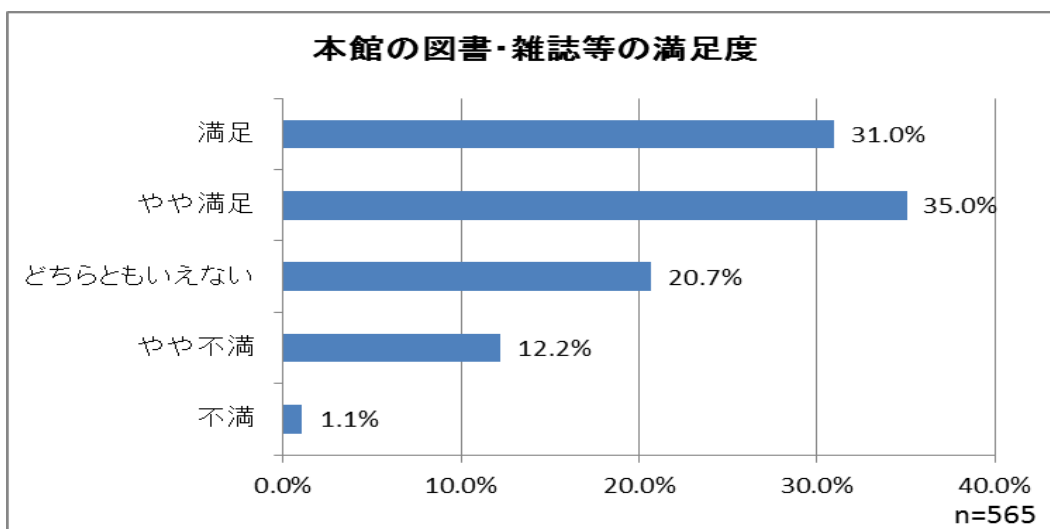


※その他

提供を希望する情報	回答数
新刊や図書についての情報	5
講座・展示会やワークショップ、催し物の情報	3
健康・医療情報	2
語学情報	1
研究情報の提供、大学等との連携情報の提供。	1
海外出版・出版物情報	1
外国文学の情報	1
観光地案内	1
職員おすすめ本情報	1
その他	5
特になし・現状で充分	15
計	36

10. 本館の図書・新聞等の種類についてどう思われますか。

満足度	回答数	割合
満足	175	31.0%
やや満足	198	35.0%
どちらともいえない	117	20.7%
やや不満	69	12.2%
不満	6	1.1%
計	565	100.0%
無回答	64	-
総計	629	-



※その理由

【満足できる理由】

- ・蔵書数が多く、充実している
- ・予約サービス（リクエスト、相互貸借含む）があるので満足
- ・新聞（過去の新聞や地方紙を含め）が充実している
- ・現状で満足

【不満の理由】

- ・蔵書が古く、新刊本が少ない
- ・蔵書が少なく、種類も充実していない
- ・新刊・話題の図書の購入が遅い
- ・専門的な本が少ない
- ・雑誌・新聞の数と種類が少ない
- ・視聴覚資料が本館に所蔵されていない
- ・その他

【要望】

- ・新刊本の増加・充実
- ・蔵書の種類の増加
- ・雑誌数と種類の見直しおよび増加
- ・新聞数と種類の充実

11. 本館への意見、感想（自由記入）

内容	回答数	割合
図書館施設（特に閲覧席や読書席）・館内の環境への意見・要望	19	10.6%
蔵書構成（図書・雑誌など）・蔵書数等への意見・要望	18	10.0%
開館日の拡大、開館時間の延長の要望	16	8.9%
サービス内容への要望	15	8.3%
新刊本の充実・蔵書の買い替えなどへの要望	11	6.1%
書架管理（特集コーナーや蔵書の入れ替え等）への意見・要望	9	5.0%
予約・リクエストサービスへの要望	7	3.9%
図書館利用者のマナー改善についての意見	7	3.9%
図書館ホームページ・OPAC機能への意見、利用者用PCの増設要望	4	2.2%
図書館職員についての意見	4	2.2%
視聴覚資料の充実と設置要望	3	1.7%
コンビニ資料取次サービスについての意見・要望	2	1.1%
貸出冊数の増加・貸出期間延長への要望	2	1.1%
図書館分館の建設要望（松井エリア・並木公民館）	2	1.1%
講座・講演会やイベント開催の要望	1	0.6%
図書館に対する良い意見・感想（親切な対応への満足・感謝など）	45	25.0%
その他	15	8.3%
計	180	100.0%

所沢図書館本館利用者アンケート

平成27年 3月
所沢市立所沢図書館本館

該当するマスに☑チェックを入れてください。

1. どのくらいの頻度で本館を利用しますか。

ほぼ毎日 週3～4回 週1～2回 月に数回 年に数回 その他

2. 本館を主にどのような目的で利用しますか。(複数回答可)

図書等を借りる 館内で新聞・雑誌を読む 館内で本を読む 閲覧席で調べ物をする
行事に参加する その他()

3. 本館の全体的な図書館サービスに満足していますか。

満足 やや満足 どちらともいえない やや不満 不満

➤ 理由を具体的にご記入ください。

()

4. 本館でよくご利用になる窓口を、1つお答えください。

1階 子ども室 2階 一般室 3階 参考室 窓口は利用しない

5. よくご利用になる窓口の対応にご満足いただけていますか。

満足 やや満足 どちらともいえない やや不満 不満

➤ 理由を具体的にご記入ください。

()

6. 本館で、よくご利用になるフロア・コーナーを、1つお答えください。

1階 子ども室 1階 新聞・ビジネス情報・健康・医療コーナー

2階 一般室 2階 雑誌コーナー

3階 参考室 3階 読書席・読書室

7. 6でお選びになったフロア・コーナーの満足度をお答えください。ご意見などがございましたら、ご記入ください。

満足 やや満足 どちらともいえない やや不満 不満

➤ 理由を具体的にご記入ください。

()

※裏面へ続きます

