

平成 29 年度 三島市立図書館  
利用者アンケート調査結果報告書

三島市立図書館

# 目 次

I	調査概要	
1	目的	1
2	調査内容	1
3	調査期間・配布枚数	1
4	調査対象	1
5	調査方法	1
6	回収結果	1
7	注意事項	1
II	調査結果概要	2～3
III	調査結果	
1	回答者について	4～7
ア	性別	4
イ	年齢	5
ウ	職業	6
エ	住所	7
オ	三島市内に通勤・通学か	7
2	利用する時間帯	8
3	滞在時間	8
4	図書館利用の目的、目的に対する満足度	9～10
5	図書館利用の満足度とサービスの重要度	11
6	図書館内に防犯カメラを設置することについて	14
7	自由回答	15～16
添付資料 単純集計表		
平成 28 年度との比較		
アンケート票		

## 調査概要

### 1 目的

図書館の利用者の利用目的、利用状況、要望を調査し、今後の図書館サービス計画の参考にするために行った。

### 2 調査内容

- (1) 回答者について
- (2) 利用する時間帯について
- (3) 滞在（予定）時間
- (4) 図書館利用の目的、目的に対する満足度について
- (5) 図書館利用の満足度と図書館サービスの重要度について
- (6) 図書館内に防犯カメラを設置することについて
- (7) 図書館を利用しての感想や意見について

### 3 調査期間・配布枚数

7月 15 日（土） 237 枚

（本館一般・児童図書コーナー215 枚、視聴覚コーナー22 枚）

7月 19 日（水） 163 枚

（本館一般・児童図書コーナー148 枚、視聴覚コーナー15 枚）

7月 20 日（木） 150 枚

（本館一般・児童図書コーナー137 枚、視聴覚コーナー13 枚）

図書館本館入館者 中学生以上

### 4 調査方法

入館時にアンケート用紙を配布し、館内で記入してもらい、回収箱で回収した。

### 5 回収結果

回収数 527 枚（配布数 550 枚、回収率 95.8%）

### 6 注意事項

- (1) 回答の比率は全てパーセントで表し、小数点以下第2位で四捨五入しているため、各回答の比率の合計が100%にならないことがある。
- (2) 複数回答を認める設問では、回答者数を母数として各回答の比率を算出しているため、比率の合計は100%を超える。

## 調査結果概要

- 1 回答者については、男性 41.4% (218 人)、女性 57.5% (303 人)、無回答 1.1% (6 人) であった。年代別の割合は、「60 代」が 24.7%と最も多く、次いで「70 歳以上」が 21.8%、「40 代」が 19.2%、「50 代」が 14.8%、「30 代」が 13.9%、「20 代」が 3.4%、「10 代」が 1.7%となっている。

男性では、「70 歳以上」が 31.7%と最も多く、「60 代」が 30.3%、「50 代」が 12.8%、「40 代」が 11.0%と続く。女性では、「40 代」が 25.1%と最も多く、「60 代」が 20.5%、「30 代」が 18.2%、「50 代」が 16.5%と続く。

職業は、「主婦・主夫」が 27.3%と最も多い。以下、「無職」25.6%「会社員・公務員」22.2%、「パート・アルバイト」14.0%、「自営業・農業」4.7%、「学生」2.7%と続く。

男性では、「無職」が 47.2%と最も多く、次いで「会社員・公務員」が 33.0%であった。女性では、「主婦」が 46.9%と最も多く、次いで「パート・アルバイト」が 19.5%であった。

住所は、「三島市」が 84.1%と全体の 8 割以上を占める。以下、「長泉町」4.6%「沼津市」2.7%「清水町」2.7%「函南町」0.8%であった。三島市外にお住まいで、三島市内に通勤・通学している割合は、「通勤・通学していない」57.0%「通勤している」25.3%「通学している」2.5%であった。
- 2 図書館をよく利用する時間帯は、「午前 9 時 30 分～正午」が 55.0%、「正午～午後 3 時」が 26.8%、「午後 3 時～午後 5 時」が 10.2%、「午後 5 時～午後 7 時」が 5.9%となっている。
- 3 図書館に滞在(予定)する時間については、「30 分未満」が 33.6%、「30 分～1 時間未満」が 39.8%「1 時間～2 時間未満」が 19.9%、「2 時間～3 時間未満」が 3.2%、「3 時間～4 時間未満」が 0.9%、「4 時間以上」が 1.1%となっている。
- 4 図書館を利用する主な目的は、60.5%が「趣味のための情報や知識を得る」とし、次いで「読書を楽しむための資料を借りる」50.5%、「日常生活で必要な実用知識を得る」34.9%と続いた。

利用目的に対する満足度は、「特に目的はない」と回答したもの以外は、「満足」と「やや満足」の合計が 7 割を超えた。

満足度の平均値が一番高かったのは「地域や生活上の課題を解決する」(4.17)で、「自分の仕事や研究の情報や知識を得る」(3.69)が一番低かった。
- 5 図書館を利用してみた満足度は、「職員の対応」(89.7%)、「本棚は見やすく整頓されているか」(88.0%)、「図書館の全体的な満足度」(83.3%)の順で高い。「視聴覚資料の種類と数」(35.0%)が低い結果となった。

満足度の平均値が一番高かったのは、「職員の対応」(4.35)で、一番低かったのは「視聴覚資料の種類や数」(1.88)であった。

「わからない」回答率は、「子どもの行事の種類や回数」(49.9%)、「視聴覚資料の種類や数」(43.1%)、「児童図書の種類や数」及び「調べもの(レファレンス)サービス」(40.0%)の順で高い。
- 6 図書館サービスで特に重要だと思うサービスについては、「一般図書の種類や数」(49.0%)が

一番で、次いで「本棚は見やすく整頓されているか」(42.3%)、「開館日、開館時間」(24.1%)という順であった。

7 防犯カメラ設置については、「設置に賛成する」(69.8%)、「設置に反対する」(6.1%)、「わからない」(19.0%)、「無回答」(5.1%)であった。

8 防犯カメラ設置についての意見には回答者の21.1%の111人から記述があった。設置について賛成もしくは同意するものが、80件と最も多く、次いで反対の16件、設置について疑問があるものが12件、その他が3件となった。

\* 図書館を利用した感想、意見には、回答者の33.2%の175人から192項目についての記述があった。

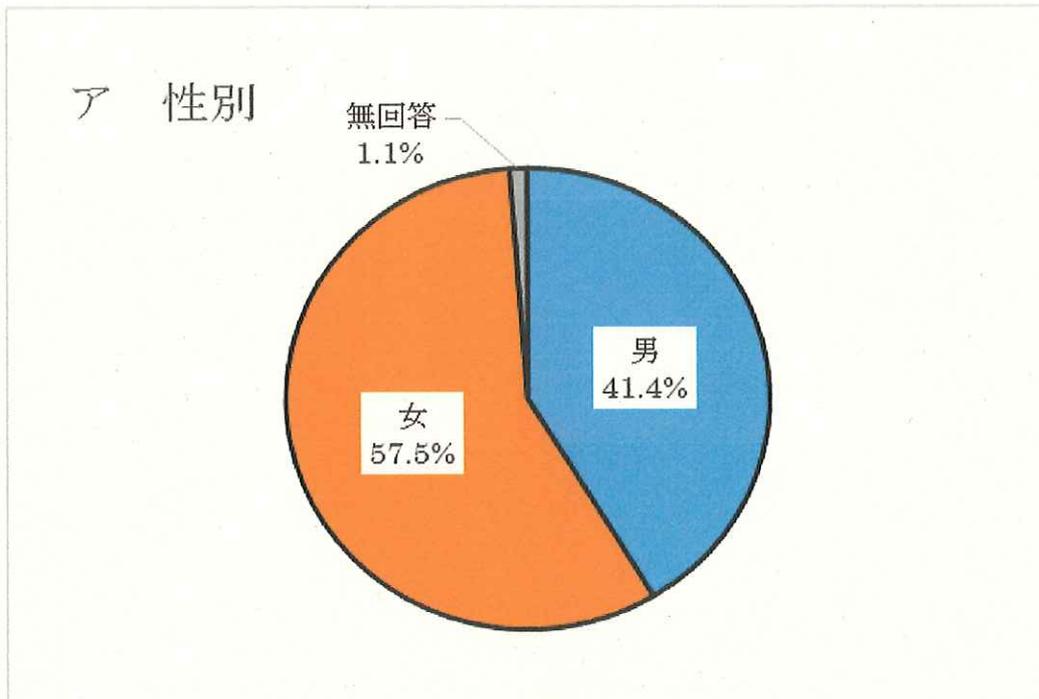
「資料・書架・蔵書」についてが51件と最も多く、次いで「その他」について(42件)、「職員の対応」について(34件)、「施設・設備」について(23件)、「貸出・返却・予約・検索・ホームページ」について(21件)、「開館日・時間」について(14件)、「駐車場」について(4件)、「利用者について」(3件)となっている。

## 調査結果

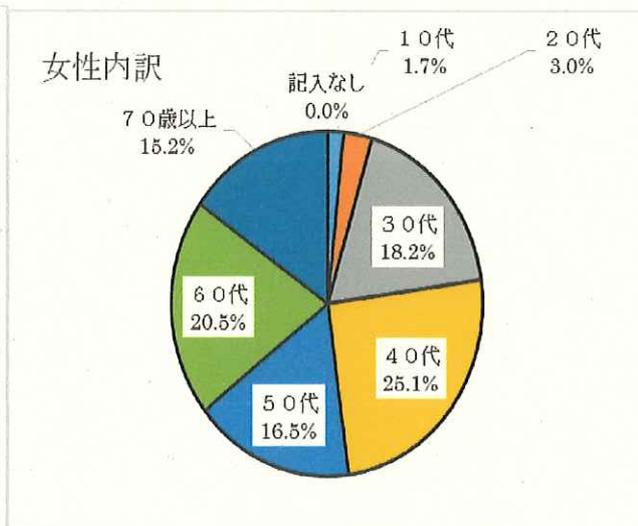
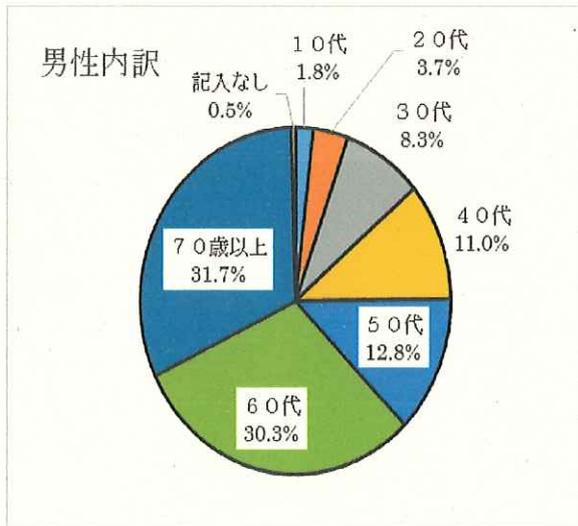
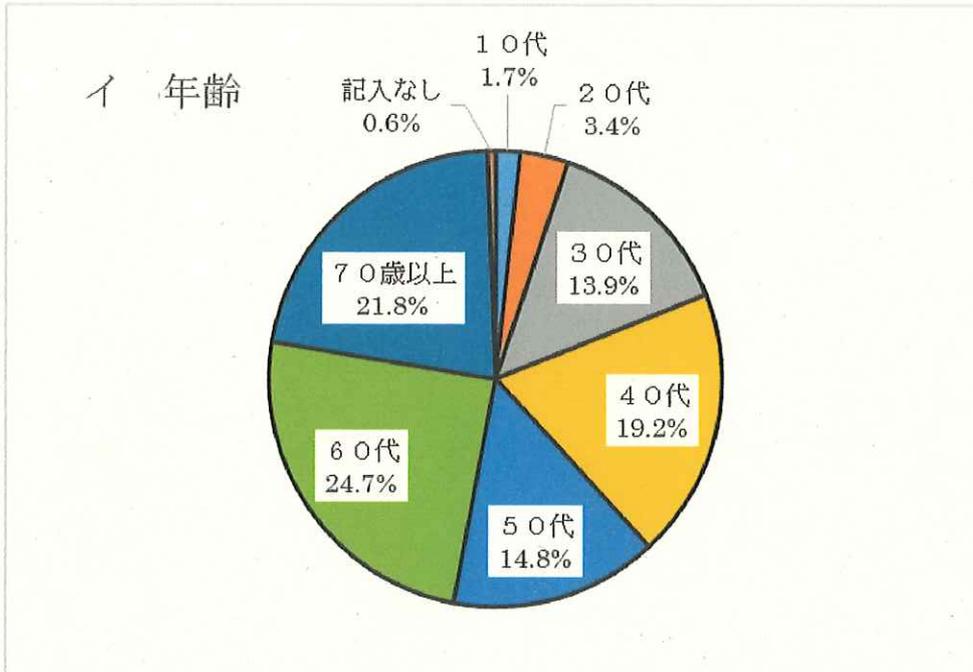
問1 あなた自身についてお尋ねします。(あてはまる数字に1つずつ○をつけてください。)

### ア 性別

「男」41.4%、「女」57.5%となっている。



イ 年齢

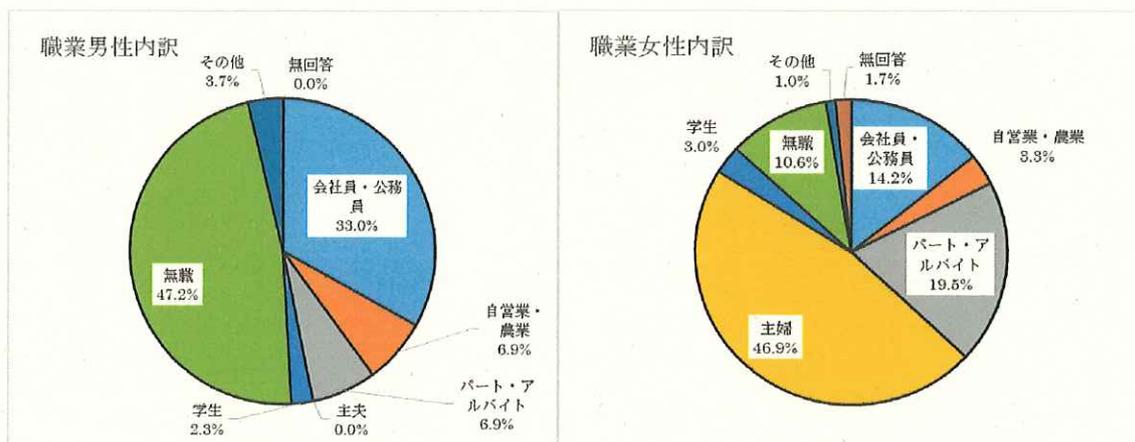
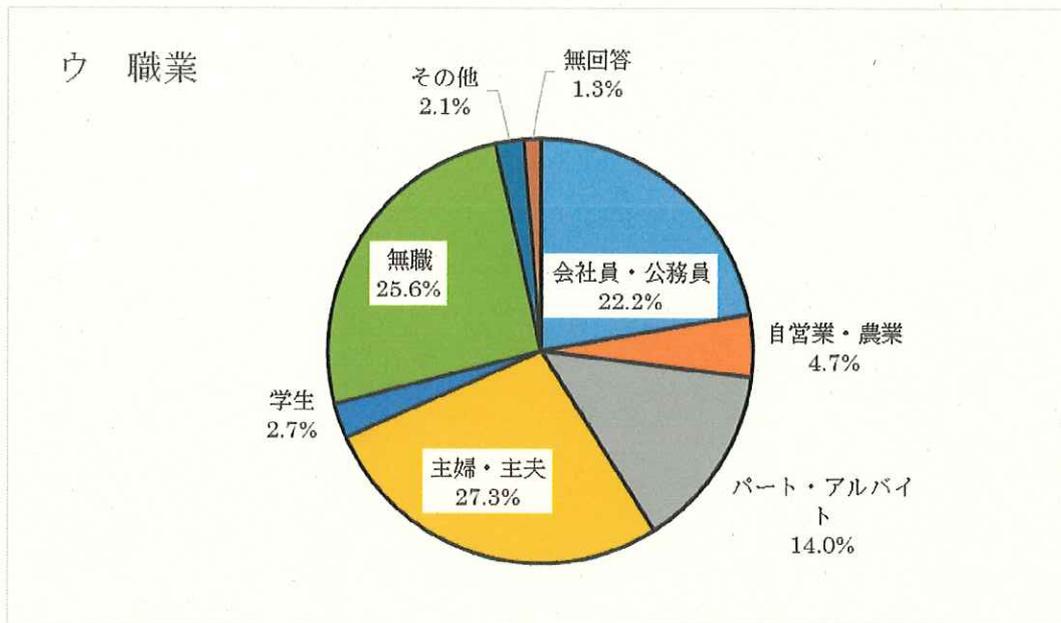


「60代」が24.7%と最も多く、次いで「70歳以上」が21.8%、「40代」が19.2%、「50代」が14.8%、「30代」が13.9%、「20代」が3.4%、「10代」が1.7%となっている。

男性では、「70歳以上」が31.7%と最も多く、「60代」が30.3%、「50代」が12.8%、「40代」が11.0%と続く。

女性では、「40代」が25.1%と最も多く、「60代」が20.5%、「30代」が18.2%、「70歳以上」が15.2%と続く。

## ウ 職業



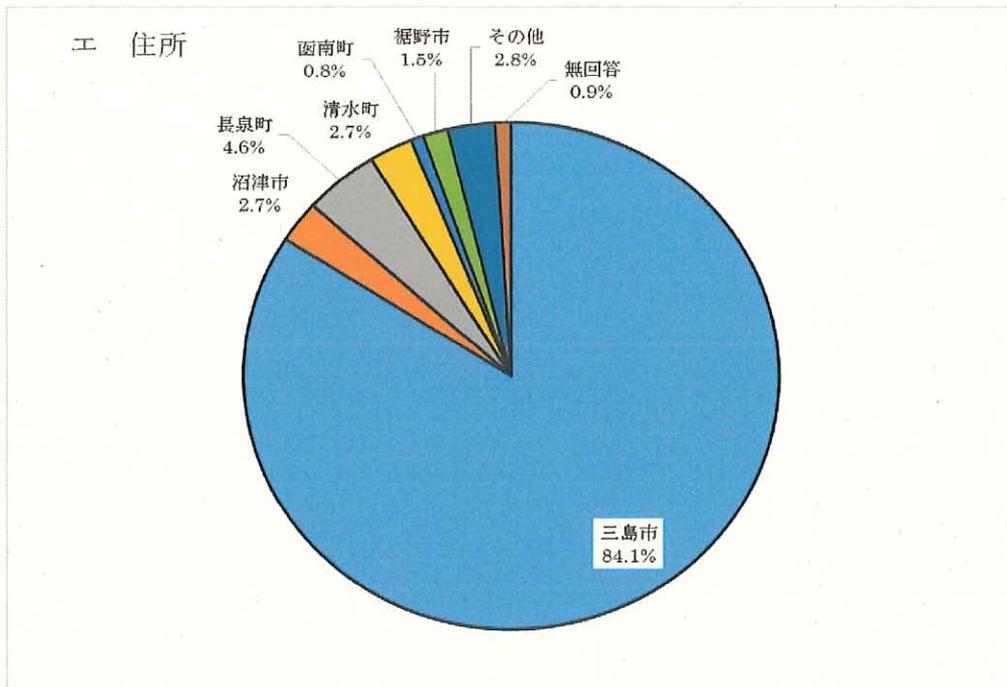
「主婦・主夫」が27.3%と最も多い。以下、「無職」25.6%「会社員・公務員」22.2%、「パート・アルバイト」14.0%、「自営業・農業」4.7%、「学生」2.7%と続く。

男性では、「無職」が47.2%と最も多く、次いで「会社員・公務員」が33.0%であった。

女性では、「主婦」が46.9%と最も多かった。

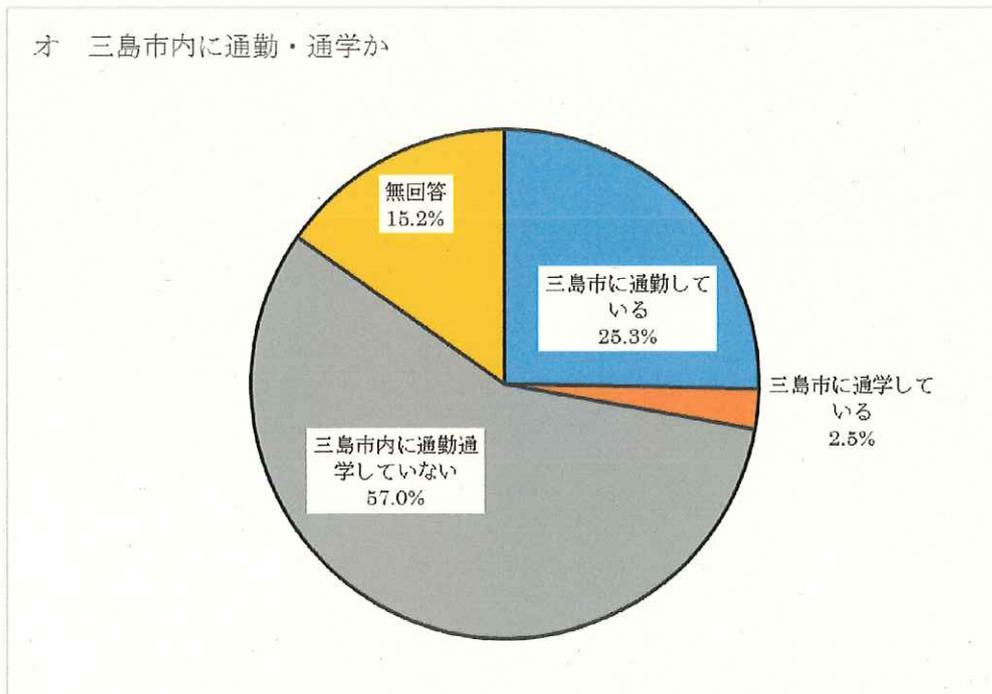
## エ 住所

「三島市」が84.1%と全体の8割以上を占める。以下、「長泉町」4.6%「沼津市」2.7%、「清水町」2.7%、「裾野市」1.5%、「函南町」0.8%と続く。



## オ 三島市内に通勤・通学か

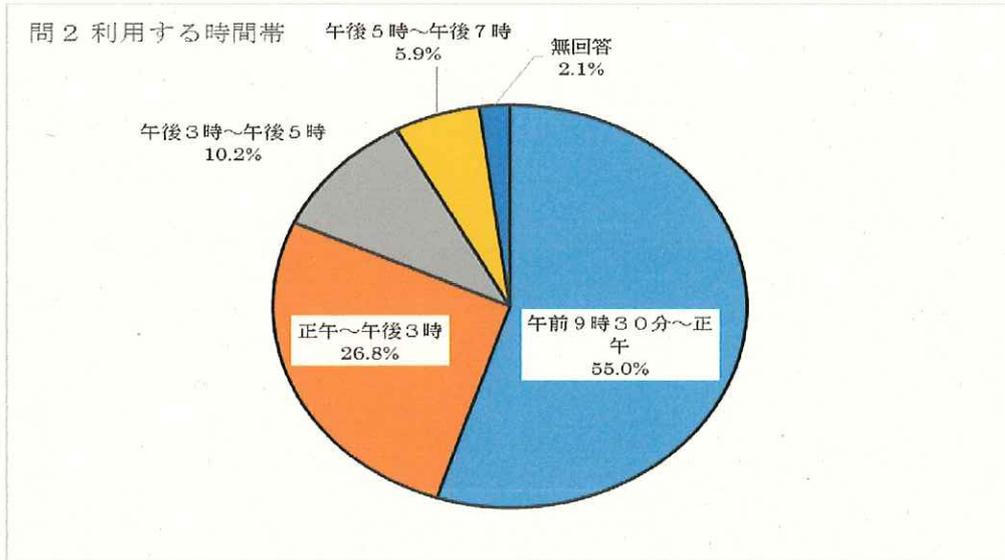
「通勤通学していない」が57.0%、「通勤している」が25.3%、「通学している」が2.5%となっている。



(利用する時間帯)

問2 この図書館をよく利用する時間帯はいつですか。(1つだけ○をつけてください)

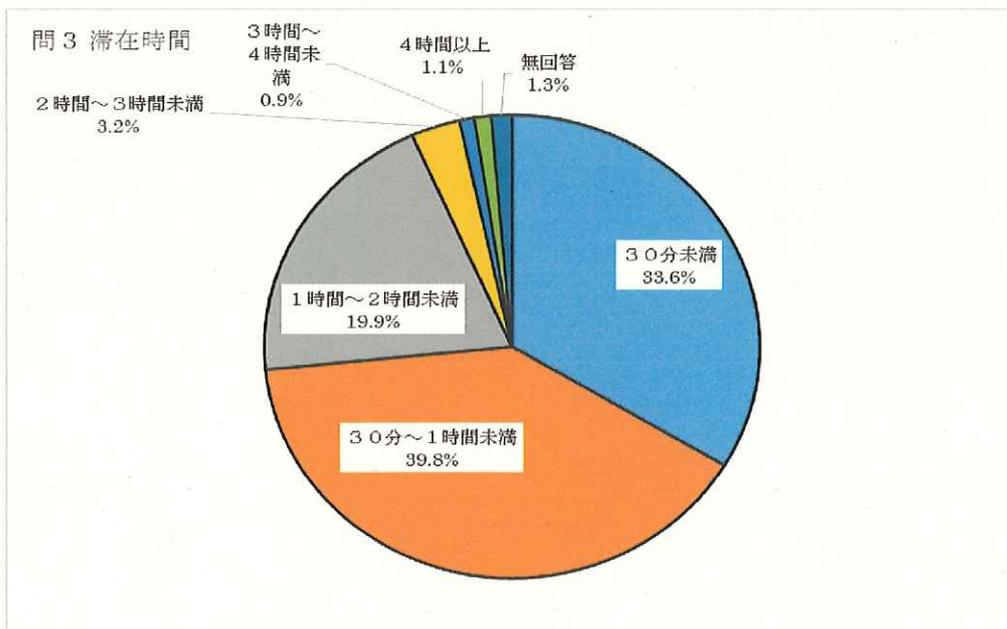
図書館をよく利用する時間帯は、「午前9時30分～正午」が55.0%、「正午～午後3時」が26.8%、「午後3時～午後5時」が10.2%、「午後5時～午後7時」が5.9%となっている。



(滞在時間)

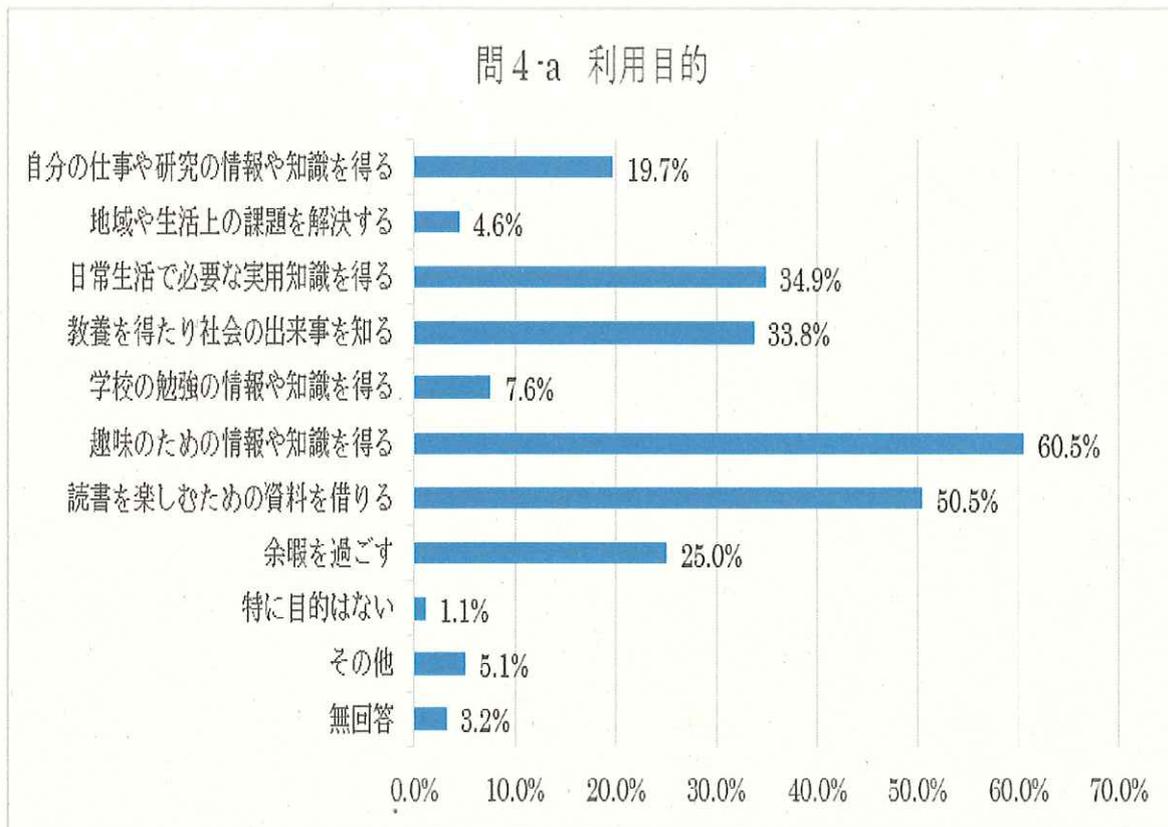
問3 本日の滞在(予定)時間はどのくらいですか。(1つだけ○をつけてください)

図書館に滞在(予定)する時間は、「30分～1時間未満」が39.8%、「30分未満」が33.6%、「1時間～2時間未満」が19.9%、「2時間～3時間未満」が3.2%、「3時間～4時間未満」が0.9%、「4時間以上」が1.1%となっている。



(利用の目的)

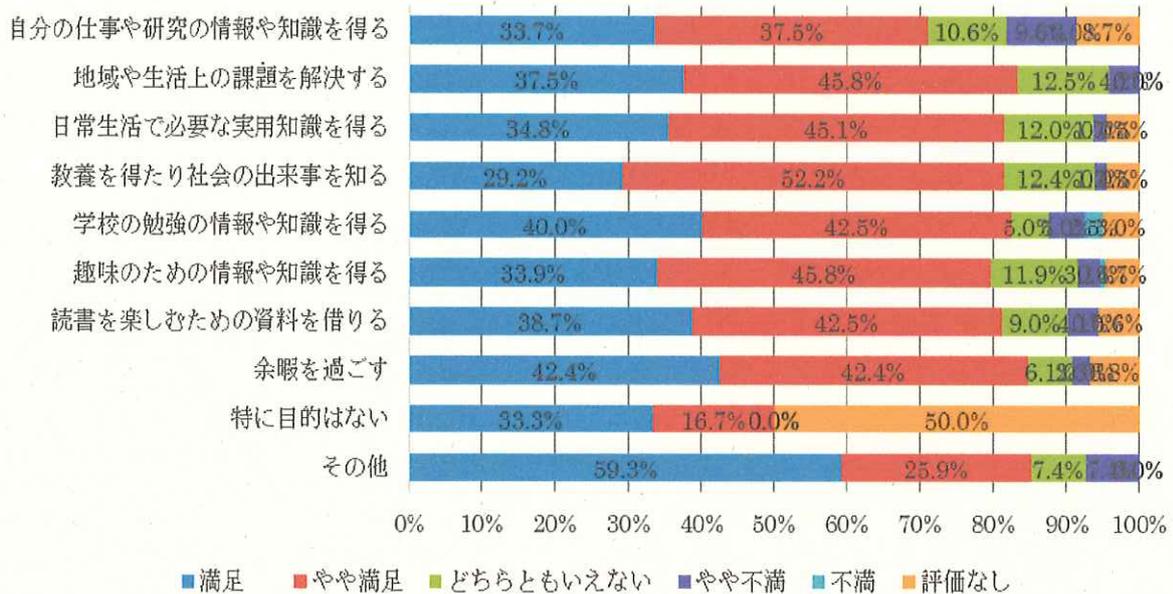
問4 三島市立図書館を利用する主な目的は何ですか。また、目的に対する満足度は。  
(最高で3つまで右の回答欄に記入し、それぞれに対する満足度に1つずつ○をつけてください。)



図書館を利用する主な目的は、60.5%が「趣味のための情報や知識を得る」とし、次いで「読書を楽しむための資料を借りる」50.5%、「日常生活に必要な実用知識を得る」34.9%、「教養を得たり社会の出来事を知る」33.8%と続いた。

「その他」5.1%の内訳は、「子供の本を借りるため」、「子供への読み聞かせ」などが多い。

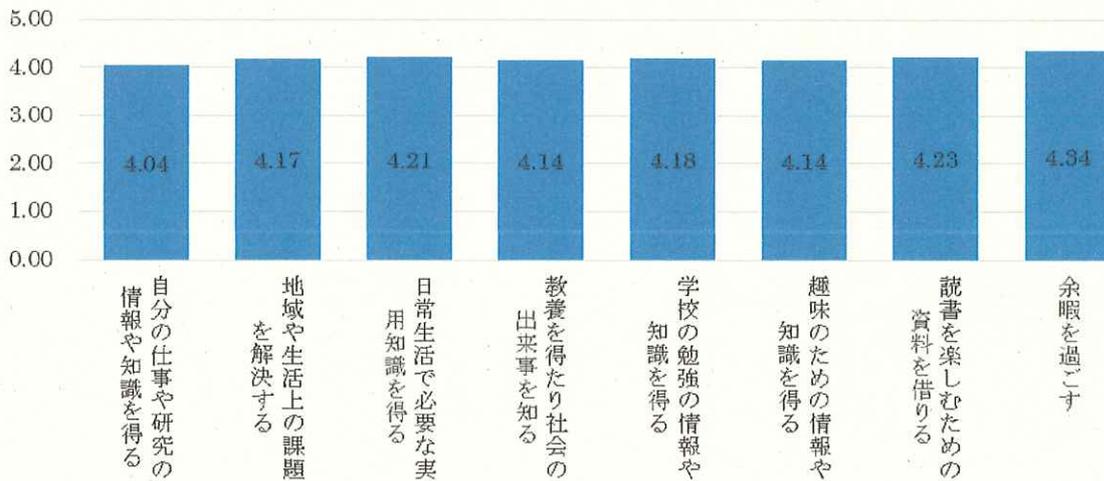
### 問4-b 利用目的に対する満足度



利用目的に対する満足度は、「特に目的はない」と回答したもの以外は、「満足」と「やや満足」の合計が7割を超えた。

「満足」と回答の割合がもっとも高いのは、「余暇を過ごす」(42.4%)、「不満」と回答した割合が高いのは、「学校の勉強の情報や知識を得る」(2.5%)であった。

### 問4-c 利用目的に対する満足度の平均値

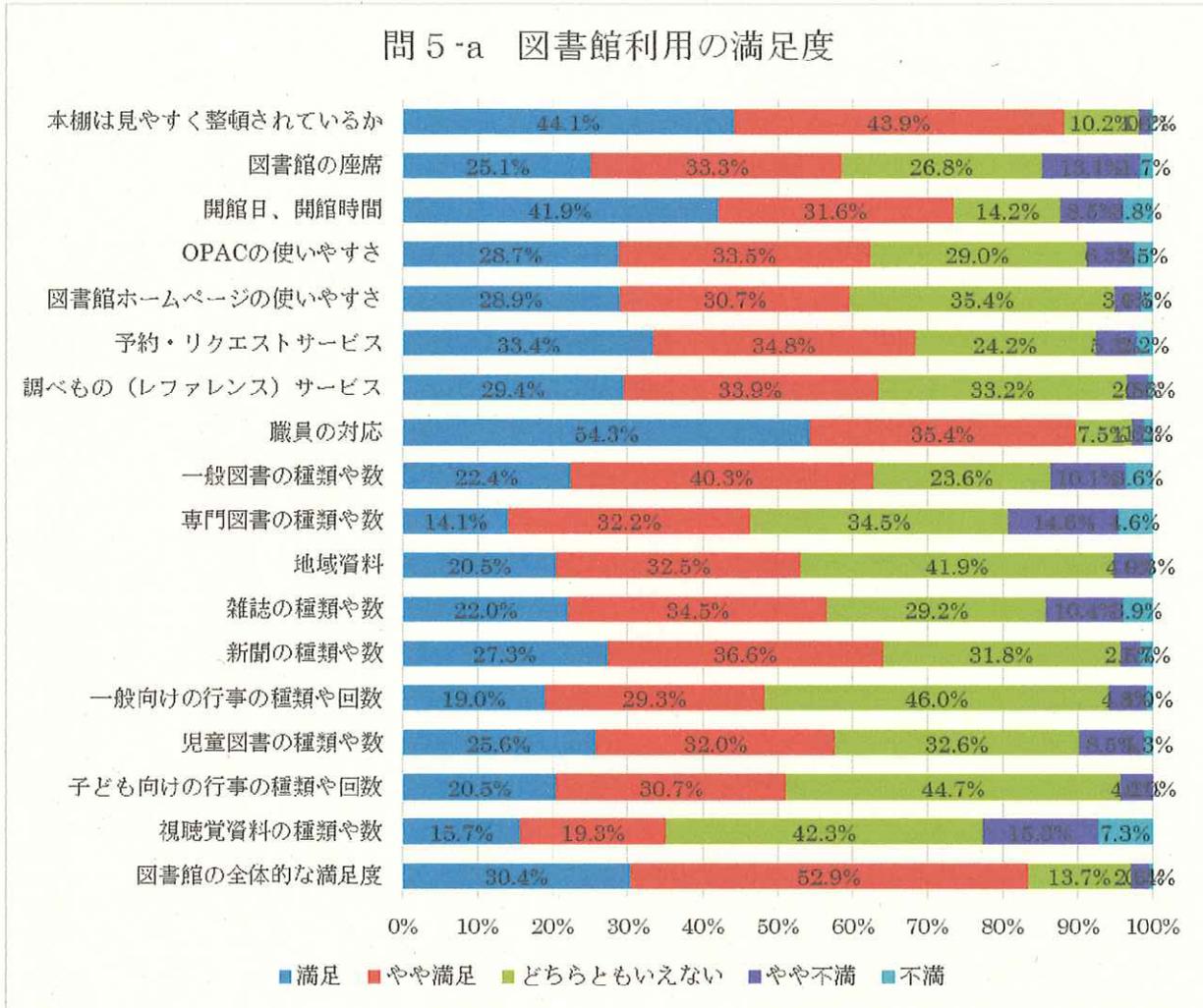


満足度の平均値は、評価のなかった回答を除き、回答を「5:満足」は5倍、「4:やや満足」は4倍、「3:どちらともいえない」は3倍、「2:やや不満」は2倍、「1:不満」は1倍して合計し、評価のあった回答者数で割り平均を出した。

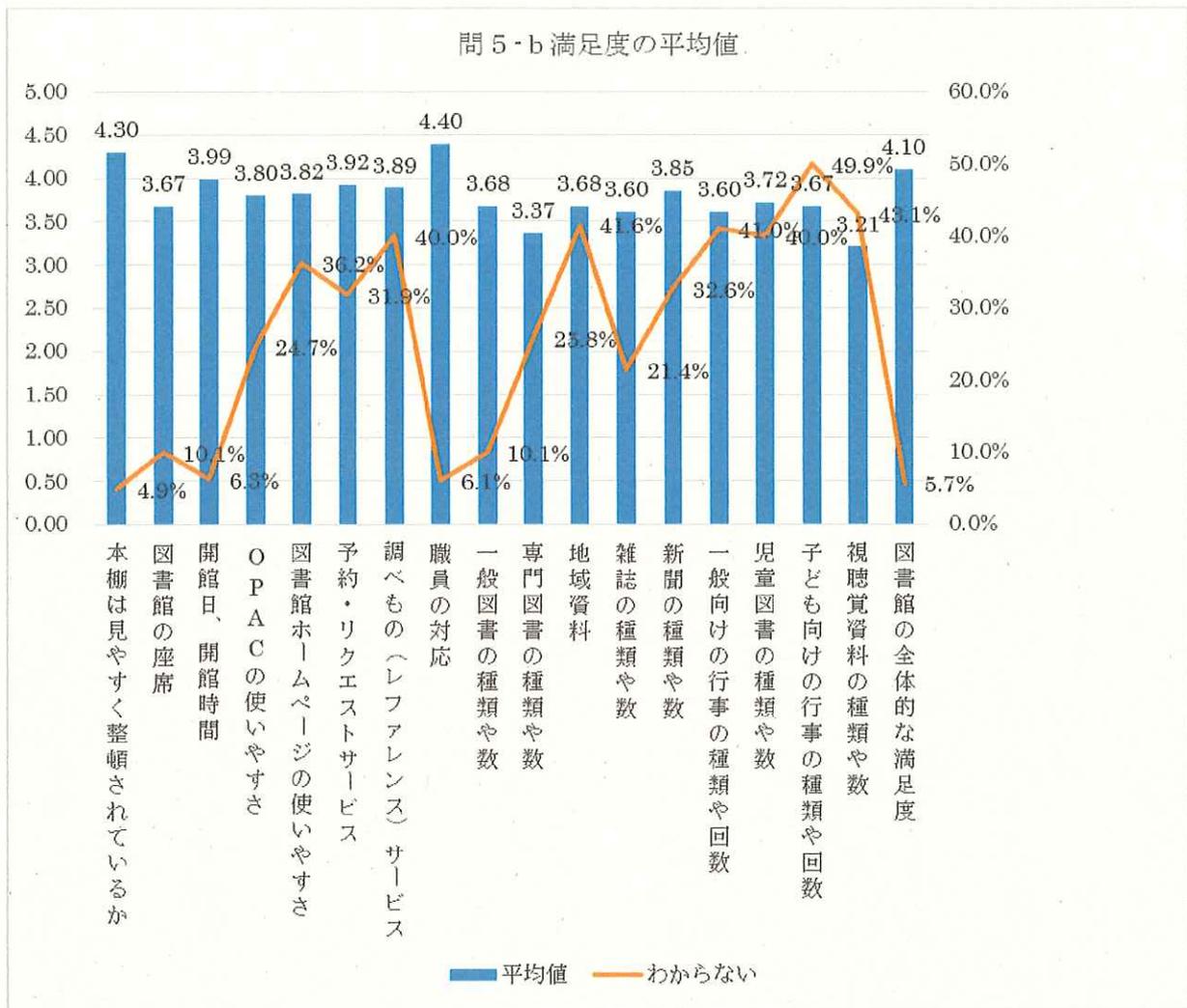
満足度の平均値が一番高かったのは「余暇を過ごす」(4.34)で、一番低かったのは「自分の仕事や研究の情報や知識を得る」(4.04)であった。

(利用の満足度)

問5 この図書館を利用して、次の項目の満足度について一番近いと思われる数字に1つずつ○をつけてください。



図書館を利用してみた満足度は、「満足」と「やや満足」を合計すると、「職員の対応」(89.7%)、「本棚は見やすく整頓されているか」(88.0%)、「図書館の全体的な満足度」(83.3%)の順で高い。「視聴覚資料の種類と数」(35.0%)が低い結果となった。



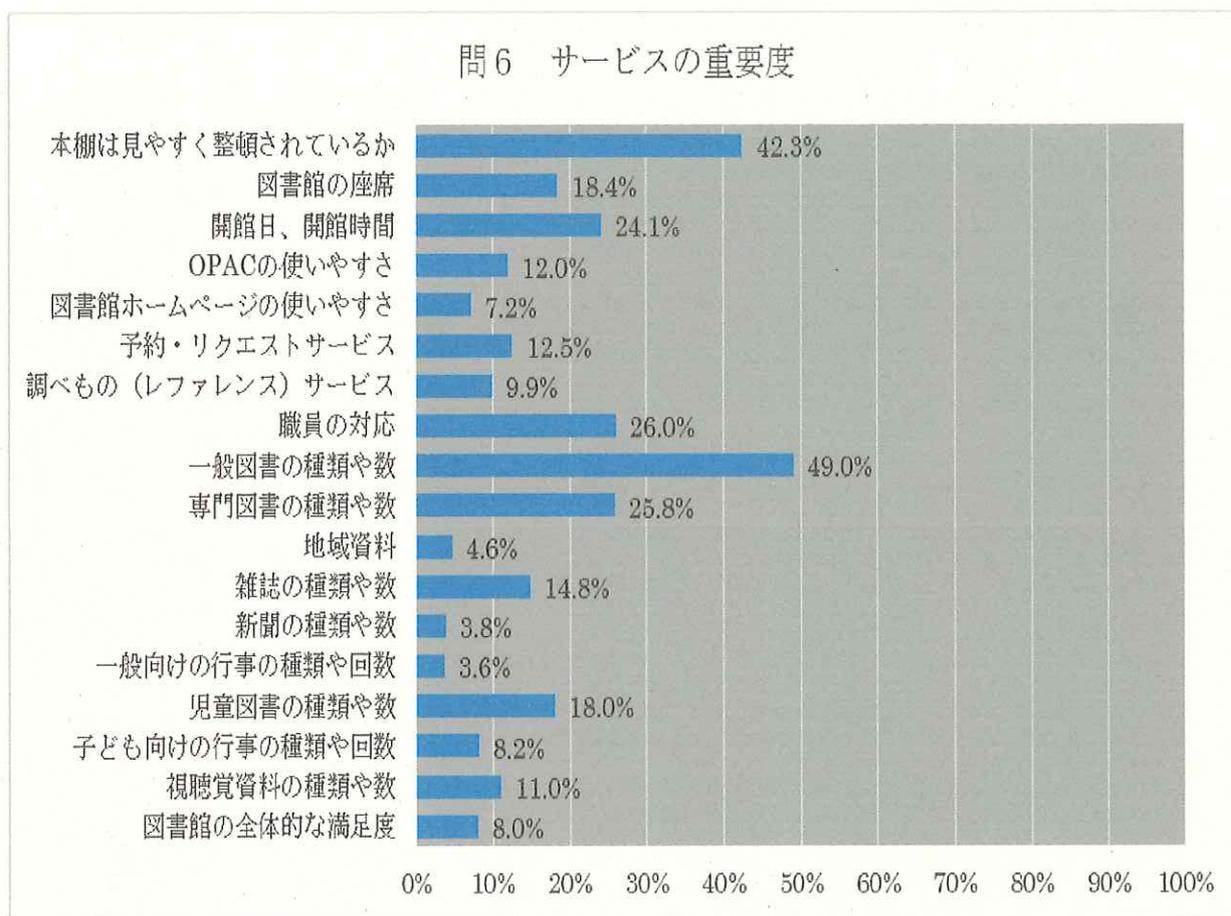
満足度の平均値は、問4-cと同じ方法で算出した。満足度の平均値が一番高かったのは、「職員の対応」(4.40)で、一番低かったのは「視聴覚資料の種類や数」(3.21)であった。

また、評価のなかったものと「わからない」と回答したものの合計を回収数で割ったものを「わからない」回答率とした。

「わからない」回答率は、「子どもの行事の種類や回数」(49.9%)、「視聴覚資料の種類や数」(43.1%)、「地域資料」(41.6%)の順で高い。

(サービスの重要度)

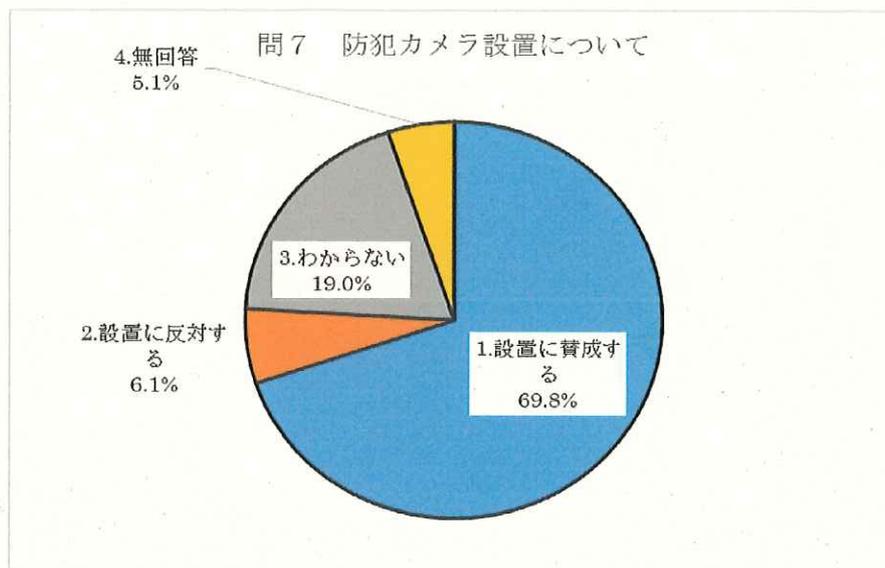
問6 上記の項目の中で、あなたにとって特に重要だと思うサービスはどれですか。(最高4つまで選択)



図書館のサービスで特に重要だと思うサービスは、「一般図書の種類や数」(49.0%)が一番で、次いで「本棚は見やすく整頓されているか」(42.3%)、「職員の対応」(26.0%)、「専門図書の種類や数」(25.8%)、「開館日・開館時間」(24.1%)について重要とする回答が多かった。

(防犯カメラの設置について)

問7 利用者みなさまに安心して利用していただくために、図書館内に防犯カメラを設置することについてどう思いますか？(1つだけ○をつけてください)



防犯カメラの設置については、「設置に賛成する」(69.8%)「設置に反対する」(6.1%)「わからない」(19.0%)となっている。

問8 問7の防犯カメラの設置について、ご意見がありましたらご記入ください。

防犯カメラ設置についての意見には回答者の21.1%の111人から記述があった。設置について賛成もしくは同意するものが、80件と最も多く、次いで反対の16件、設置について疑問があるものが12件、その他が3件となった。

防犯カメラの設置についての意見(抜粋)

- 設置に賛成もしくは同意するもの
  - ・ 安心・安全・防犯のため
  - ・ 子どもの安全のため
  - ・ 図書等の資料管理・保護のため
- 設置に反対するもの
  - ・ 監視されているようで安心して利用できない
  - ・ カメラの設置費用を資料費に使うべき
- 設置について疑問があるもの
  - ・ 設置の目的・必要性が不明のため
  - ・ プライバシー保護が守られるか不明

**\* 図書館を利用しての感想、ご意見がありましたらご記入ください。**

**\* 図書館を利用しての感想、意見**には、回答者の 33.2%の 175 人から 192 項目についての記述があった。

「資料・書架・蔵書」についてが 51 件と最も多く、次いで「その他」について (42 件)、「職員の対応」について (34 件)、「施設・設備」について (23 件)、「貸出・返却・予約・検索・ホームページ」について (21 件)、「開館日・時間」について (14 件)、「駐車場」について (4 件)、「利用者について」(3 件) となっている。

### 図書館を利用しての意見 (抜粋)

●一般書の新刊図書が少ない、多くしてほしい。

新着コーナーに配架される新刊図書は、貸出が多く所蔵があっても棚にないことがあります。お探しの資料が見つからない時は、お気軽にカウンター職員にお尋ねください。また、館内の資料検索機及び図書館ホームページでも、新しく入った資料の確認をしていただけます。お探しの資料が貸出中や所蔵がない場合も、三島市内に在住、在勤、在学の方はリクエスト (できるだけ希望にお応えしますが、用意できない場合もあります。) ができます。

●リクエストの仕方を知りたい。

三島市内に在住、在勤、在学の方が対象です。予約・リクエストについては、一人 5 点 (うち雑誌は 3 点まで、視聴覚資料は所蔵資料の予約 3 点まで) できます。

リクエストとは、利用したい図書が図書館にない場合、静岡県立中央図書館や県内の他の図書館から借受けたり、図書館で購入したりして、図書を提供するサービスです。できるだけ希望にお応えしますが、用意できない場合もあります。

リクエスト用紙に記入し、貸出カードを持って、カウンター職員へ申込んでください。

リクエストできる資料は、当館の収集方針で収集対象となっている資料のみです。収集対象外の資料 (マンガ・学習参考書等) は、他館からの取寄せもできませんのでご了承ください。また、視聴覚資料は著作権など多くの問題を抱えているため、購入リクエストはお受けできませんが、ご意見は参考にさせていただきます。

図書館に所蔵がある資料の場合は、予約としてお受けしています。

●雑誌の種類を増やしてほしい。

雑誌については、本館・中郷分館で、なるべく多くの種類を購入するように努力しています。三島市に所蔵していない雑誌で、静岡県立中央図書館所蔵、または発行後 6 か月経過し県内市町図書館で所蔵している場合のみ、リクエストして取寄せることができます。(所蔵館の状況によっては、取寄せできない場合もあります。) 詳しくは、図書館職員にお尋ねください。

●購入図書の選定の仕方を知りたい。

図書館の司書が選書し、購入するかどうか、または寄贈を受けるかどうかを判断して蔵書に加えています。取次ぎ会社の新刊図書案内カタログや出版社から送られてくるチラシ、現物を見て選書する見計らいなどを利用して選定します。まず、利用対象や分野ごとに担当を決め、各担当がタイトル、著者、出版社、件名、目次、書評などを1点ずつ確認し、検討します。次にすでに所蔵している類書や利用状況を確認します。個人の趣味に偏らないよう定期的に選書会議を行い、限られた予算の中で、利用者の要望に応えるだけでなく、公共図書館にふさわしい蔵書構成になるよう選定しています。

●CD、DVDが休館日にも返却できるようにしてほしい。

図書館が閉まっているときに本と雑誌が返却できるブックポストがあります。しかし、CD、DVDやCD-ROM等電子媒体の付いた資料は、本や雑誌と同じブックポストに入れてしまうと、とても壊れやすいです。また、ケースにCD、DVD等が確実に入っているかどうか確認できないため、カウンターへの返却とさせていただきます。ご理解ください。

図書館本館視聴覚コーナー終了後、平日開館日の17時から19時は、視聴覚資料を1階の一般カウンターへ返却できます。

●児童図書コーナーの開館時間を延長してほしい。

児童図書コーナーの平日の開館時間は17時までとなっています。

一般図書コーナーは平日19時まで開館しています。17時以降の利用状況を把握するため、入館者人数等を調査しましたが、現状では19時に近づくにつれ入館者がかなり少なくなる傾向にあります。児童図書コーナーの開館時間を延長するには人件費、光熱水費等がかかり予算の確保が必要となります。限られた予算の中で、図書館を効率的に運営するには現状として、現在の開館時間が適正だと思われれます。読みたい本がお決まりのようでしたら、三島市内の方は予約をすれば、午後5時以降に一般カウンターで貸出しをすることができます。また、市外の方でも、当日でしたら取り置きをして貸出しをすることができるサービスを行っていますのでご利用ください。

平成29年度 三島市立図書館本館利用者アンケート調査集計結果 単純集計表

配布枚数 550  
回収枚数 527 回収率 95.8%

問1 あなた自身についてお尋ねします。(あてはまる数字に1つずつ○をつけてください。)

ア 性別

1 男	218	41.4%
2 女	303	57.5%
記入なし	6	1.1%

イ 年齢

1 10代	9	1.7%
2 20代	18	3.4%
3 30代	73	13.9%
4 40代	101	19.2%
5 50代	78	14.8%
6 60代	130	24.7%
7 70歳以上	115	21.8%
記入なし	3	0.6%
		100.0%

ウ 職業

1 会社員・公務員	117	22.2%
2 自営業・農業	25	4.7%
3 パート・アルバイト	74	14.0%
4 主婦・主夫	144	27.3%
5 学生	14	2.7%
6 無職	135	25.6%
7 その他	11	2.1%
記入なし	7	1.3%

「7 その他」の内訳

研究員	1
顧問	1
カメラマン	1
年金生活者	1

エ どちらにお住まいですか。

1 三島市	443	84.1%
2 沼津市	14	2.7%
3 長泉町	24	4.6%
4 清水町	14	2.7%
5 函南町	4	0.8%
6 裾野市	8	1.5%
7 その他	15	2.8%
記入なし	5	0.9%

「7 その他」の内訳

熱海市	1
伊豆の国市	7
伊豆市	2
富士市	3
富士宮市	1
県外	1

オ 質問エで2～7に回答した方にお尋ねします。

1 三島市に通勤している	20
2 三島市に通学している	2
3 三島市内に通勤通学していない	45
記入なし	12

問2 この図書館をよく利用する時間帯はいつですか。(1つだけに○をつけてください)

	(選択者)	(選択率)
1 午前9時30分～正午	290	55.0%
2 正午～午後3時	141	26.8%
3 午後3時～午後5時	54	10.2%
4 午後5時～午後7時	31	5.9%
記入なし	11	2.1%

問3 本日の滞在(予定)時間はどのくらいですか。(1つだけ○をつけてください)

	(選択者)	(選択率)
1 30分未満	177	33.6%
2 30分～1時間未満	210	39.8%
3 1時間～2時間未満	105	19.9%
4 2時間～3時間未満	17	3.2%
5 3時間～4時間未満	5	0.9%
6 4時間以上	6	1.1%
記入なし	7	1.3%

問4 三島市立図書館を利用する主な目的は何ですか。また、目的に対する満足度は？  
(最高で3つまで右の回答欄に記入し、それぞれに対する満足度に1つずつ○をつけてください。)

	選択者数 選択率	〔目的ごとの満足度と構成比〕					評価なし
		満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	
1 自分の仕事や研究の情報や知識を得る	104 19.7%	35 33.7%	39 37.5%	11 10.6%	10 9.6%	0 0.0%	9 8.7%
2 地域や生活上の課題を解決する	24 4.6%	9 37.5%	11 45.8%	3 12.5%	1 4.2%	0 0.0%	0 0.0%
3 日常生活に必要な実用知識を得る	184 34.9%	64 34.8%	83 45.1%	22 12.0%	3 1.6%	0 0.0%	12 6.5%
4 教養を得たり社会の出来事を知る	178 33.8%	52 29.2%	93 52.2%	22 12.4%	3 1.7%	0 0.0%	8 4.5%
5 学校の勉強の情報や知識を得る	40 7.6%	16 40.0%	17 42.5%	2 5.0%	2 5.0%	1 2.5%	2 5.0%
6 趣味のための情報や知識を得る	319 60.5%	108 33.9%	146 45.8%	38 11.9%	10 3.1%	2 0.6%	15 4.7%
7 読書を楽しむための資料を借りる	266 50.5%	103 38.7%	113 42.5%	24 9.0%	11 4.1%	0 0.0%	15 5.6%
8 余暇を過ごす	132 25.0%	56 42.4%	56 42.4%	8 6.1%	3 2.3%	0 0.0%	9 6.8%
9 特に目的はない	6 1.1%	2 33.3%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 50.0%
10 その他	27 5.1%	16 59.3%	7 25.9%	2 7.4%	2 7.4%	0 0.0%	0 0.0%
記入なし	17 3.2%						

「10 その他」の内訳

内訳	件数
子供の資料を借りるため	11
子供への読み聞かせ	2
子供との時間を持つため	1
子供のため	1
孫と遊ぶため	1
読書好き	1
子ども支援センター	1
勉強のため	2
卒論	1
ボランティア	1
専門的な知識をえるため	1
買うか迷っている本の下見	1
CD・DVD	1

問5 この図書館を利用して、次の項目の満足度について一番近いと思われる数字に1つずつ○をつけてください。

〔項目ごとの満足度と構成比〕

	選択者数 選択率	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	わからない
ア 本棚は見やすく整頓されているか	501 95.1%	221 44.1%	220 43.9%	51 10.2%	8 1.6%	1 0.2%	11 2.1%
イ 図書館の座席	474 89.9%	119 25.1%	158 33.3%	127 26.8%	62 13.1%	8 1.7%	39 7.4%
ウ 開館日、開館時間	494 93.7%	207 41.9%	156 31.6%	70 14.2%	42 8.5%	19 3.8%	18 3.4%
エ 館内資料検索機(OPAC)の使いやすさ	397 75.3%	114 28.7%	133 33.5%	115 29.0%	25 6.3%	10 2.5%	114 21.6%
オ 図書館ホームページの使いやすさ	336 63.8%	97 28.9%	103 30.7%	119 35.4%	12 3.6%	5 1.5%	176 33.4%
カ 予約・リクエストサービス	359 68.1%	120 33.4%	125 34.8%	87 24.2%	19 5.3%	8 2.2%	154 29.2%
キ 調べもの(レファレンス)サービス	316 60.0%	93 29.4%	107 33.9%	105 33.2%	9 2.8%	2 0.6%	196 37.2%
ク 職員の対応	495 93.9%	269 54.3%	175 35.4%	37 7.5%	8 1.6%	6 1.2%	18 3.4%
ケ 一般図書の種類や数	474 89.9%	106 22.4%	191 40.3%	112 23.6%	48 10.1%	17 3.6%	38 7.2%
コ 専門的図書の種類や数	391 74.2%	55 14.1%	126 32.2%	135 34.5%	57 14.6%	18 4.6%	121 23.0%
サ 地域資料(三島市や県内の郷土資料・行政資料)	308 58.4%	63 20.5%	100 32.5%	129 41.9%	15 4.9%	1 0.3%	205 38.9%
シ 雑誌の種類や数	414 78.6%	91 22.0%	143 34.5%	121 29.2%	43 10.4%	16 3.9%	99 18.8%
ス 新聞の種類や数	355 67.4%	97 27.3%	130 36.6%	113 31.8%	9 2.5%	6 1.7%	156 29.6%
セ 一般向けの行事の種類や回数(講座や講演会)	311 59.0%	59 19.0%	91 29.3%	143 46.0%	15 4.8%	3 1.0%	202 38.3%
ソ 児童図書の数や種類	316 60.0%	81 25.6%	101 32.0%	103 32.6%	27 8.5%	4 1.3%	196 37.2%
タ 子ども向けの行事の種類や回数(おはなし会等)	264 50.1%	54 20.5%	81 30.7%	118 44.7%	11 4.2%	0 0.0%	249 47.2%
チ 視聴覚資料の種類や数	300 56.9%	47 15.7%	58 19.3%	127 42.3%	46 15.3%	22 7.3%	213 40.4%
ツ 図書館の全体的な満足度	497 94.3%	151 30.4%	263 52.9%	68 13.7%	13 2.6%	2 0.4%	16 3.0%

問6 上記の項目の中で、あなたにとって特に重要だと思うサービスはどれですか？  
(最高で4つまで選択してください。)

	(選択者数)	(選択率)
ア 本棚は見やすく整頓されているか	223	42.3%
イ 図書館の座席	97	18.4%
ウ 開館日・開館時間	127	24.1%
エ 館内資料検索機(OPAC)の使いやすさ	63	12.0%
オ 図書館ホームページの使いやすさ	38	7.2%
カ 予約・リクエストサービス	66	12.5%
キ 調べもの(レファレンス)サービス	52	9.9%
ク 職員の対応	137	26.0%
ケ 一般図書の種類や数	258	49.0%
コ 専門的図書の種類や数	136	25.8%
サ 地域資料(三島市や県内の郷土資料・行政資料)	24	4.6%
シ 雑誌の種類や数	78	14.8%
ス 新聞の種類や数	20	3.8%
セ 一般向けの行事の種類や回数(講座や講演会)	19	3.6%
ソ 児童図書の種類や数	95	18.0%
タ 子ども向けの行事の種類や回数(おはなし会等)	43	8.2%
チ 視聴覚資料の種類や数	58	11.0%
ツ 図書館の全体的な満足度	42	8.0%
記入なし	44	8.3%

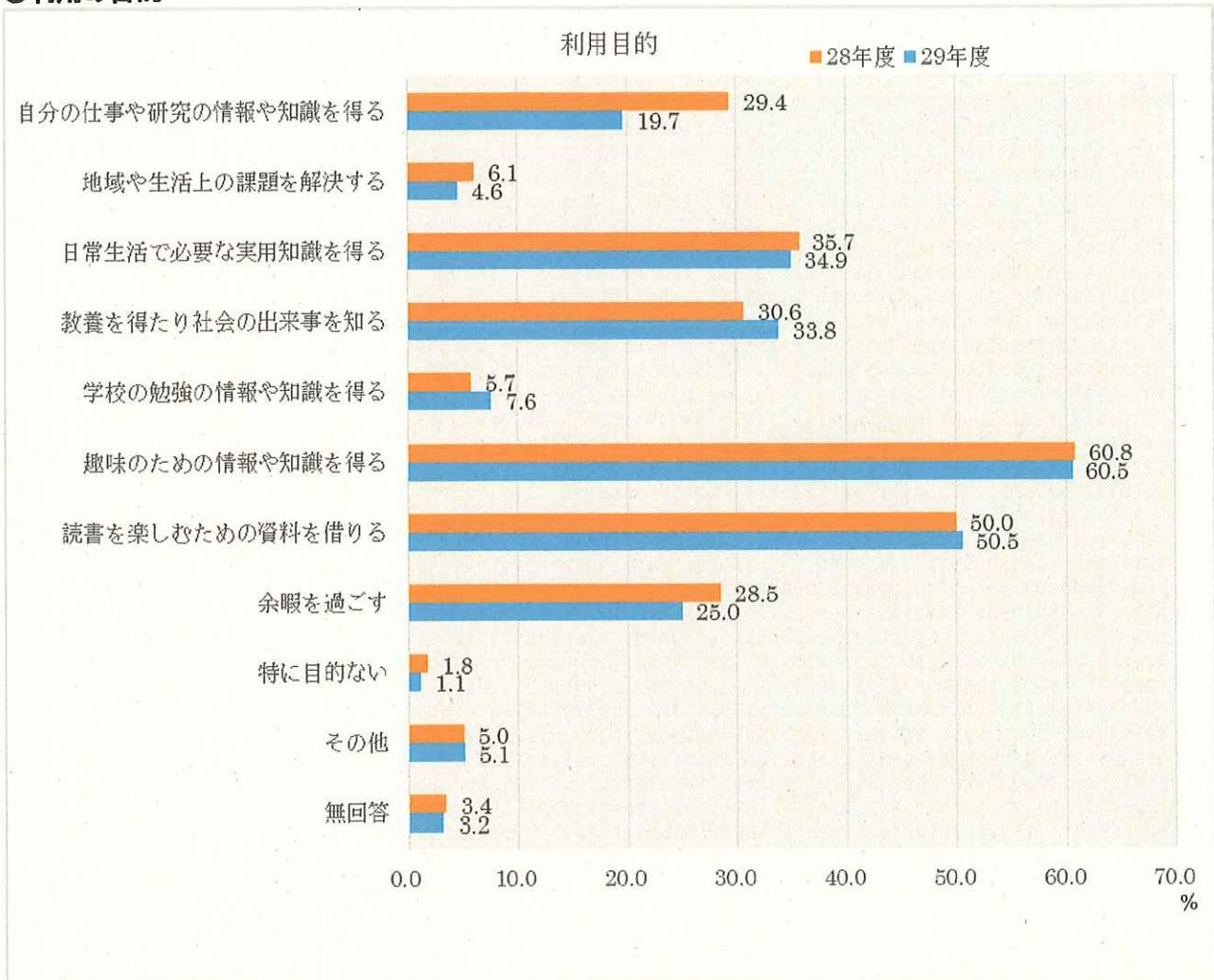
問7 利用者みなさまに安心して利用していただくために、図書館内に防犯カメラを設置することについてどう思いますか？(1つだけ○をつけてください。)

	(選択者数)	(選択率)
1 設置に賛成する	368	69.8%
2 設置に反対する	32	6.1%
3 わからない	100	19.0%
記入なし	27	5.1%

### \*平成28年度との比較

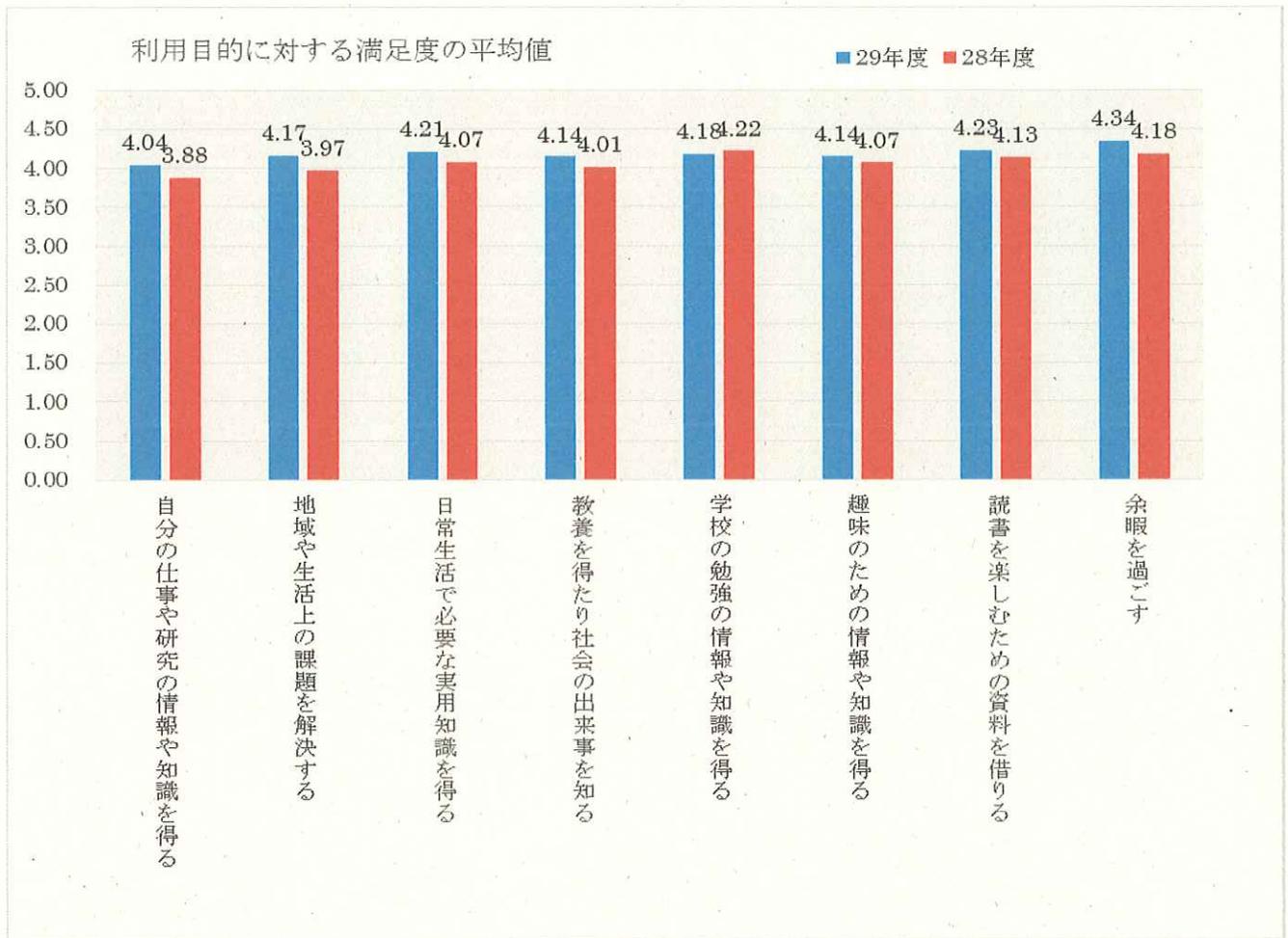
前年行ったアンケートと同じ質問項目を比較する。

### ◎利用の目的



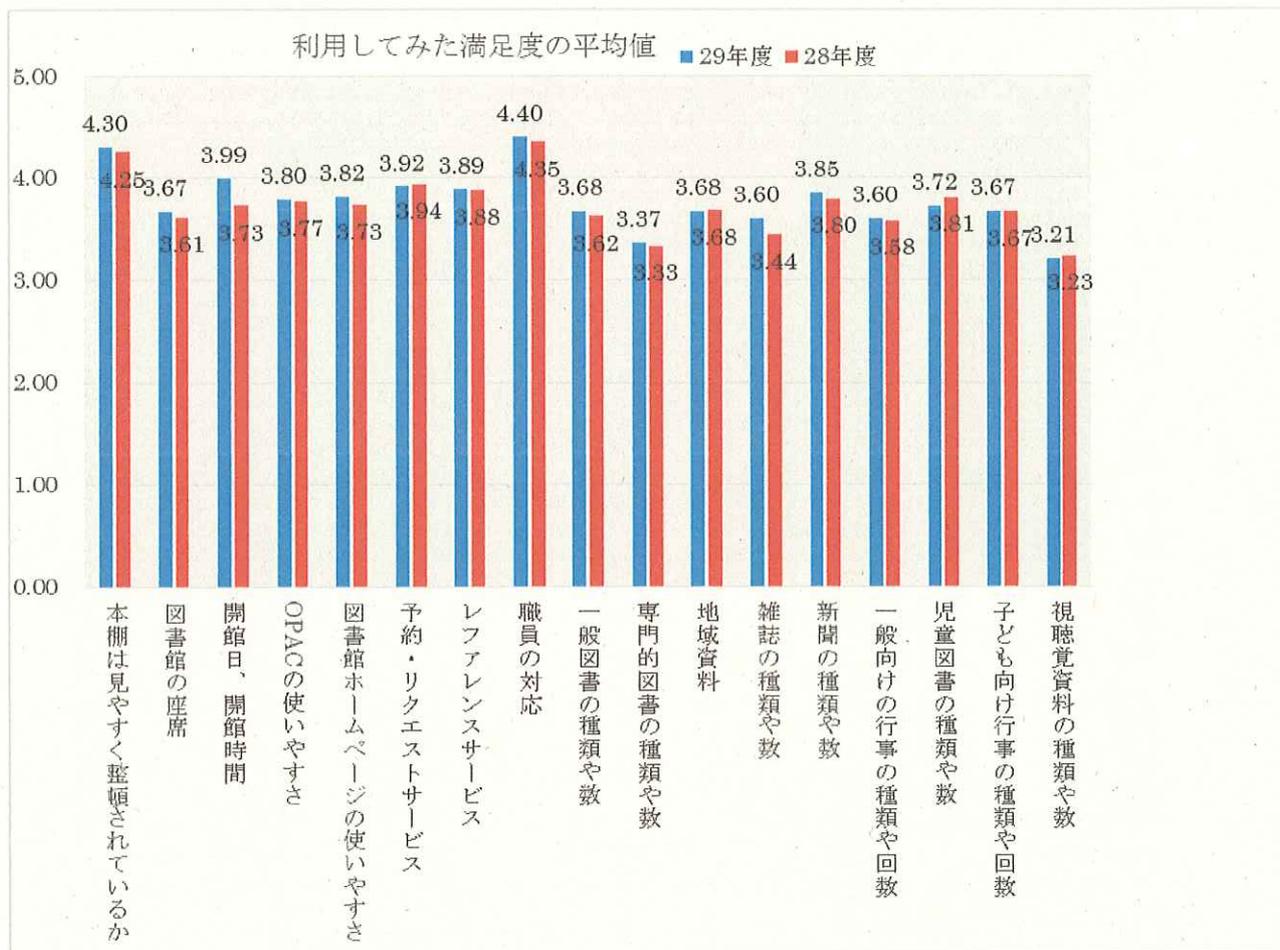
図書館を利用する主な目的は、「教養を得たり社会の出来事を知る」、「学校の勉強の情報や知識を得る」、「読書を楽しむための資料を借りる」と答えた人がやや増加している。「自分の仕事や研究の情報や知識を得る」、「地域や生活上の課題を解決する」、「余暇を過ごす」との答えには、減少が見られた。

### ◎利用目的に対する満足度の平均値



利用目的に対する満足度の平均値は、「学校の勉強の情報や知識を得る」は、やや減少した。その他の項目についてはやや増加した。

◎利用してみた満足度の平均



利用してみた満足度の平均値は、「予約・リクエストサービス」「児童図書の種類や数」「視聴覚資料の種類や数」でやや減少、それ以外の項目は同じ、もしくはやや増加した。

## 三島市立図書館利用者アンケート (平成 29 年度)

このアンケートは、利用者みなさまが、日頃図書館についてどのようにお感じになっているのかをお聞きし、図書館サービスの向上に役立てるために行うものです。  
 お手数ですが、このアンケート用紙にご記入の上、本日中に館内の「アンケート回収箱」に入れるか、図書館職員にお渡しください。ご協力よろしくお願いたします。  
 \*ご記入いただいた内容はすべて統計的に処理し、他の目的に使用することはありません。  
 なお、調査報告については、三島市立図書館ホームページにて公表する予定です。

問1 あなた自身についてお尋ねします。(あてはまる数字に1つずつ○をつけてください。)

ア 性別 1 男性 2 女性

イ 年齢 1 10代 2 20代 3 30代 4 40代 5 50代 6 60代 7 70歳以上

ウ 職業 1 会社員・公務員 2 自営業・農業 3 パート・アルバイト 4 主婦・主夫  
 5 学生 6 無職 7 その他( )

エ どちらにお住まいですか。

1 三島市 2 沼津市 3 長泉町 4 清水町 5 函南町 6 裾野市  
 7 その他( )

オ 質問エで2～7に回答した方にお尋ねします。三島市内に通勤・通学していますか。

1 三島市内に通勤している 2 三島市内に通学している  
 3 三島市内に通勤通学していない

問2 この図書館をよく利用する時間帯はいつですか。(1つだけ○をつけてください。)

- |               |              |
|---------------|--------------|
| 1. 午前9時30分～正午 | 2. 正午～午後3時   |
| 3. 午後3時～午後5時  | 4. 午後5時～午後7時 |

問3 本日の滞在(予定)時間はどのくらいですか。(1つだけ○をつけてください。)

- |              |              |              |
|--------------|--------------|--------------|
| 1. 30分未満     | 2. 30分～1時間未満 | 3. 1時間～2時間未満 |
| 4. 2時間～3時間未満 | 5. 3時間～4時間未満 | 6. 4時間以上     |

問4 三島市立図書館を利用する主な目的は何ですか。また、目的に対する満足度は？  
 (最高で3つまで右の回答欄に記入し、それぞれに対する満足度に1つずつ○をつけてください。)

目的

- 1 自分の仕事や研究の情報や知識を得る
- 2 地域や生活上の課題を解決する
- 3 日常生活に必要な実用知識を得る
- 4 教養を得たり社会の出来事を知る
- 5 学校の勉強の情報や知識を得る
- 6 趣味のための情報や知識を得る
- 7 読書を楽しむための資料を借りる
- 8 余暇を過ごす
- 9 特に目的はない
- 10 その他( )

回答欄

番号記入↓	主な目的の	満足	やや満足	いえない	どちらとも	やや不満	不満
①		5	4	3	2	1	
②		5	4	3	2	1	
③		5	4	3	2	1	

裏面に  
続きます

問5 この図書館を利用して、次の項目の満足度について一番近いと思われる数字に1つずつ〇をつけてください。

(注)レファレンスサービスとは:皆さんの質問、調べ物に応じて、職員が図書館の資料やデータベース等を使って資料や情報を探して提供するサービスです。

	満足度					
	高←					→低
	満足	やや満足	いえない どちらとも	やや不満	不満	わからない
ア 本棚は見やすく整頓されているか	5	4	3	2	1	0
イ 図書館の座席	5	4	3	2	1	0
ウ 開館日、開館時間	5	4	3	2	1	0
エ 館内資料検索機(OPAC)の使いやすさ	5	4	3	2	1	0
オ 図書館ホームページの使いやすさ	5	4	3	2	1	0
カ 予約・リクエストサービス	5	4	3	2	1	0
キ 調べもの(レファレンス)サービス(注)	5	4	3	2	1	0
ク 職員の対応	5	4	3	2	1	0
ケ 一般図書の種類や数	5	4	3	2	1	0
コ 専門的図書の種類や数	5	4	3	2	1	0
サ 地域資料(三島市や県内の地域資料・行政資料)	5	4	3	2	1	0
シ 雑誌の種類や数	5	4	3	2	1	0
ス 新聞の種類や数	5	4	3	2	1	0
セ 一般向けの行事の種類や回数(講座や講演会)	5	4	3	2	1	0
ソ 児童図書の種類や数	5	4	3	2	1	0
タ 子ども向けの行事の種類や回数(お話会等)	5	4	3	2	1	0
チ 視聴覚資料の種類や数	5	4	3	2	1	0
ツ 図書館の全体的な満足度	5	4	3	2	1	0

問6 上記の項目の中で、あなたにとって特に重要だと思うサービスはどれですか。

最高で4つまで右の欄に記号(カタカナ)を記入してください。

--	--	--	--

問7 利用者みなさまに安心して利用していただくために、図書館内に防犯カメラを設置することについてどう思いますか?(1つだけ〇をつけてください。)

1. 設置に賛成する	2. 設置に反対する	3. わからない
------------	------------	----------

問8 問7の防犯カメラ設置について、ご意見がありましたらご記入ください。

図書館を利用した感想、ご意見がありましたらご記入ください。

ご協力ありがとうございました。