令和元年度　三島市立図書館
利用者アンケート調査結果報告書

令和元年 12 月

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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・11～12
　６　サービスの重要度・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
　７　防犯カメラの設置について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14
　８　自動貸出機について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・15
　９　図書館を利用しての感想、意見・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16

添付資料　単純集計表・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・17～20
　　平成 30 年度との比較 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21～23
　　アンケート票・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・24～25

Ⅰ　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)　視聴覚コーナーについて
(7)　書籍消毒機について
(8)　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　６日（土）227 枚
（本館一般・児童図書コーナー207 枚、視聴覚コーナー20 枚）
７月 10 日（水）183 枚
（本館一般・児童図書コーナー167 枚、視聴覚コーナー16 枚）
７月 11 日（木）140 枚
（本館一般・児童図書コーナー126 枚、視聴覚コーナー14 枚）

４　調査対象

図書館本館入館者　中学生以上

５　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。

６　回収結果

回収数　511 枚（配布数 550 枚、回収率 92.9%）

７　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。

Ⅱ　調査結果概要

1　**回答者について**は、男性 45.4%（232 人）、女性 52.6%（269 人）、無回答 2.0%（10 人）であった。年代別の割合は、「60 代」が 25.6%と最も多く、次いで「70 歳以上」が 25.2%、「40 代」が 18.2%、「50 代」が 12.7%、「30 代」が 11.0%、「20 代」が 5.1%、「10 代」が 1.6%となっている。

男性では、「70 歳以上」が 36.2%と最も多く、「60 代」が 29.7%、「40 代」が 14.7%、「50 代」が 9.5%と続く。　女性では、「60 代」が 22.7%と最も多く、「40 代」が 21.9%、「50 代」が 15.6%、「30 代」が 17.5%と続く。

職業は、「無職」が 27.8%と最も多い。以下、「会社員・公務員」22.7%「主婦・主夫」22.5%、「パート・アルバイト」14.9%、「自営業・農業」5.1%、「学生」2.9%と続く。

男性では、「無職」が 47.4%と最も多く、次いで「会社員・公務員」が 28.9%であった。女性では、「主婦」が 40.9%と最も多く、次いで「パート・アルバイト」が 20.8%であった。

住所は、「三島市」が 85.5%と全体の８割以上を占める。以下、「長泉町」4.5%「沼津市」2.3%「清水町」2.2%「函南町」「裾野市」が 1.2%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」65.7%「通勤している」20.0%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 49.3%、「正午～午後 3 時」が 30.1%、「午後 3 時～午後 5 時」が 12.3%、「午後 5 時～午後 7 時」が 7.4%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 36.0%、「30 分～1 時間未満」が 42.1%「1 時間～2 時間未満」が 15.7%、「2 時間～3 時間未満」が 2.2%、「3 時間～4 時間未満」が 1.8%、「4 時間以上」が 1.4%となっている。

4　**図書館を利用する主な目的**は、62.4%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」49.3%、「教養を得たり社会の出来事を知る」34.2%と続いた。

利用目的に対する満足度は、「満足」と「やや満足」の合計が概ね 7 割以上となったが、「自分の仕事や研究の知識を得る」は 69.7%、「特に目的はない」は 20.0%となり、低かった。

満足度の平均値が一番高かったのは「余暇を過ごす」（4.26）で、「自分の仕事や研究の情報や知識を得る」（3.88）が一番低かった。

5　**図書館を利用した満足度**は、「職員の対応」（87.8%）、「本棚は見やすく整頓されているか」（87.7%）、「図書館の全体的な満足度」（80.9%）の順で高い。「視聴覚資料の種類と数」（38.1%）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」（4.43）で、一番低かったのは「視聴覚資料の種類や数」（3.22）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」（52.1%）、「視聴覚資料の種類や数」（42.8%）、「地域資料」（40.9%）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」（52.1%）が一番で、次いで「本棚は見やすく整頓されているか」（42.1%）、「開館日・開館時間」（30.1%）という順であった。

７　**図書館内に防犯カメラを設置すること**については、「設置に賛成する」（68.3%）、「設置に反対する」（7.6%）、「わからない」（24.1%）であった。

８　**自動貸出機の導入を希望するか**については、「はい」（47.0%）、「いいえ」（44.2%）、「無回答」（8.8%）、であった。

自動貸出機の導入を希望する方の中で、自動貸出機が設置された場合利用するかについては、「はい」（97.1%）、「いいえ」（1.3%）、「無回答」（1.7%）であった。

＊　**図書館を利用しての感想、意見**には、回答者の 33.3%の 170 人から 183 項目についての記述があった。

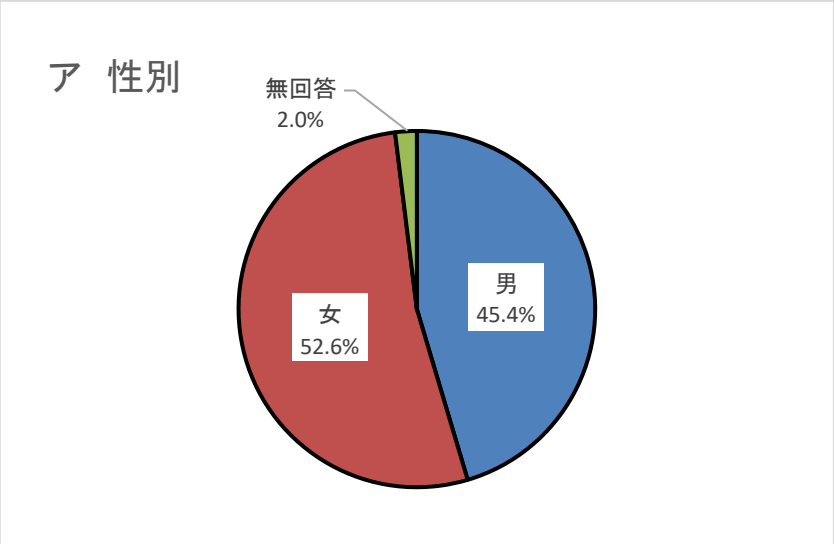
「一般書・一般コーナー関連」についてが 37 件と最も多く、次いで「職員の対応」について（37 件）、「開館日・時間」について（16 件）、「貸出・返却・予約」について（14 件）、「施設・設備」について（13 件）、「自動貸出機の導入」について（11 件）と続く。また、「その他」も 37 件の感想・意見があった。

Ⅲ　調査結果

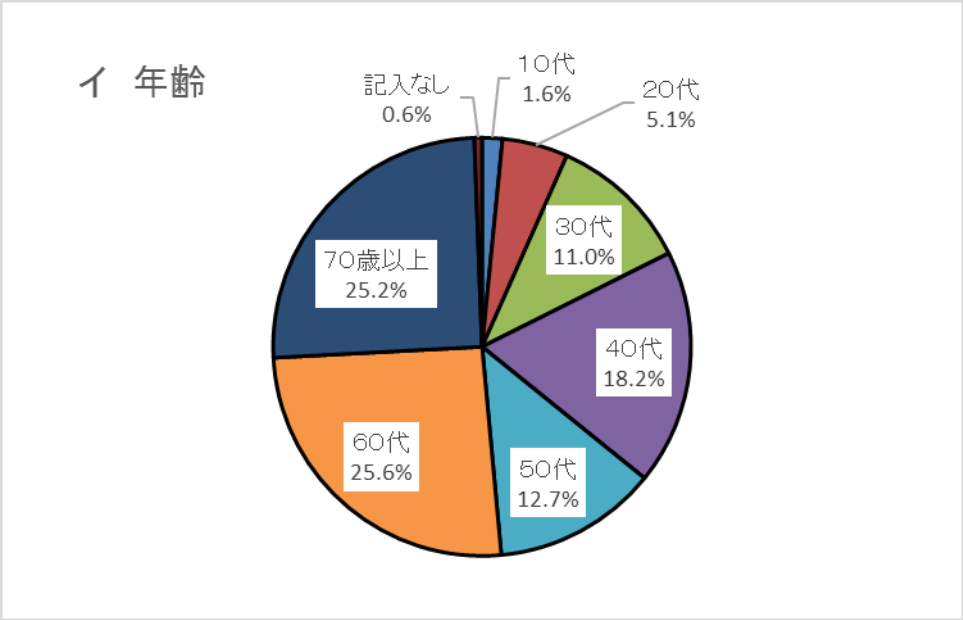
問１　あなた自身についてお尋ねします。（あてはまる数字に１つずつ○をつけてください。）

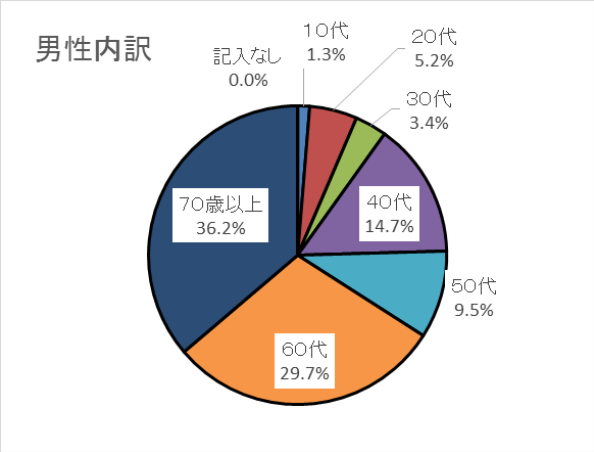
ア　性別

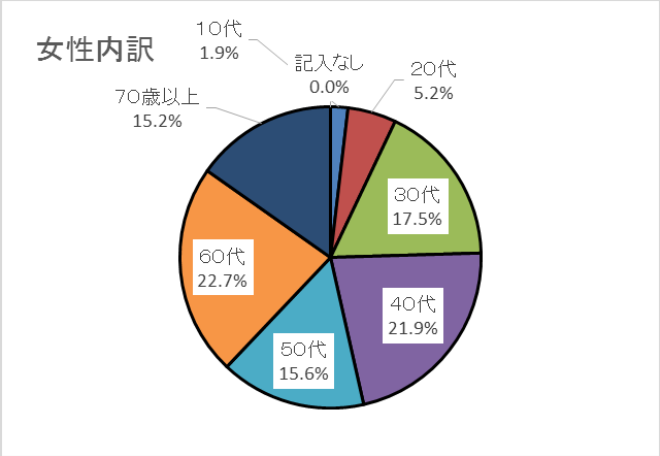
「男」45.4%、「女」52.6%となっている。



イ　年齢





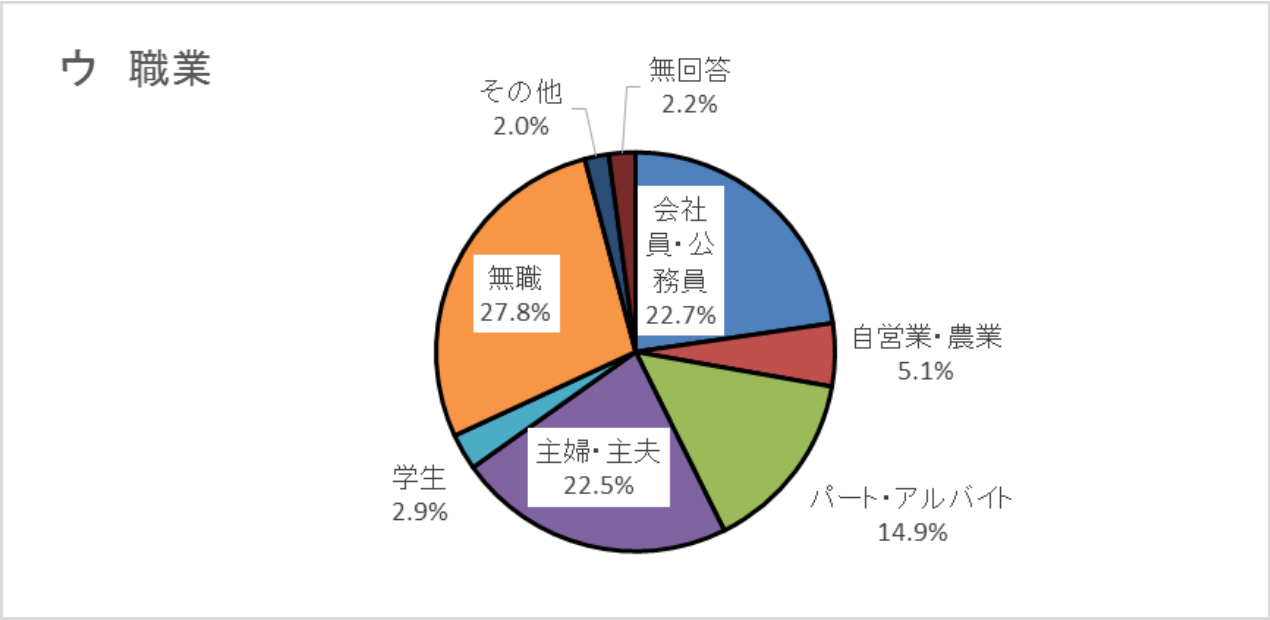


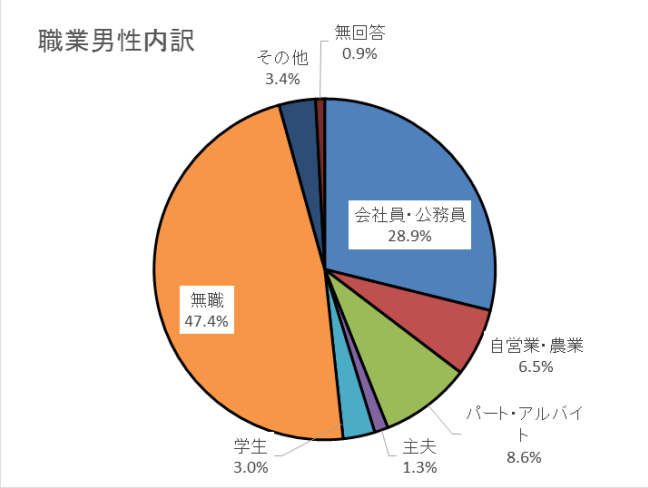
「60 代」が 25.6%と最も多く、次いで「70 歳以上」が 25.2%、「40 代」が 18.2%、「50 代」が 12.7%、「30 代」が 11.0%、「20 代」が 5.1%、「10 代」が 1.6%となっている。

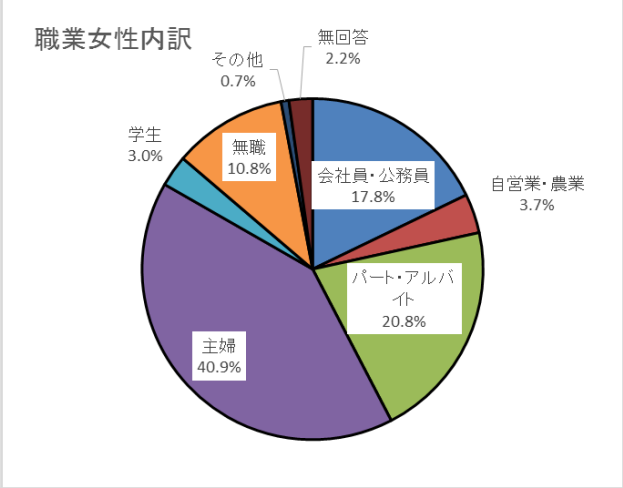
男性では、「70 歳以上」が 36.2%と最も多く、「60 代」が 29.7%、「40 代」が 14.7%、「50 代」が 9.5%と続く。

女性では、「60 代」が 22.7%と最も多く、「40 代」が 21.9%、「50 代」が 15.6%、「30 代」が 17.5%と続く。

ウ　職業







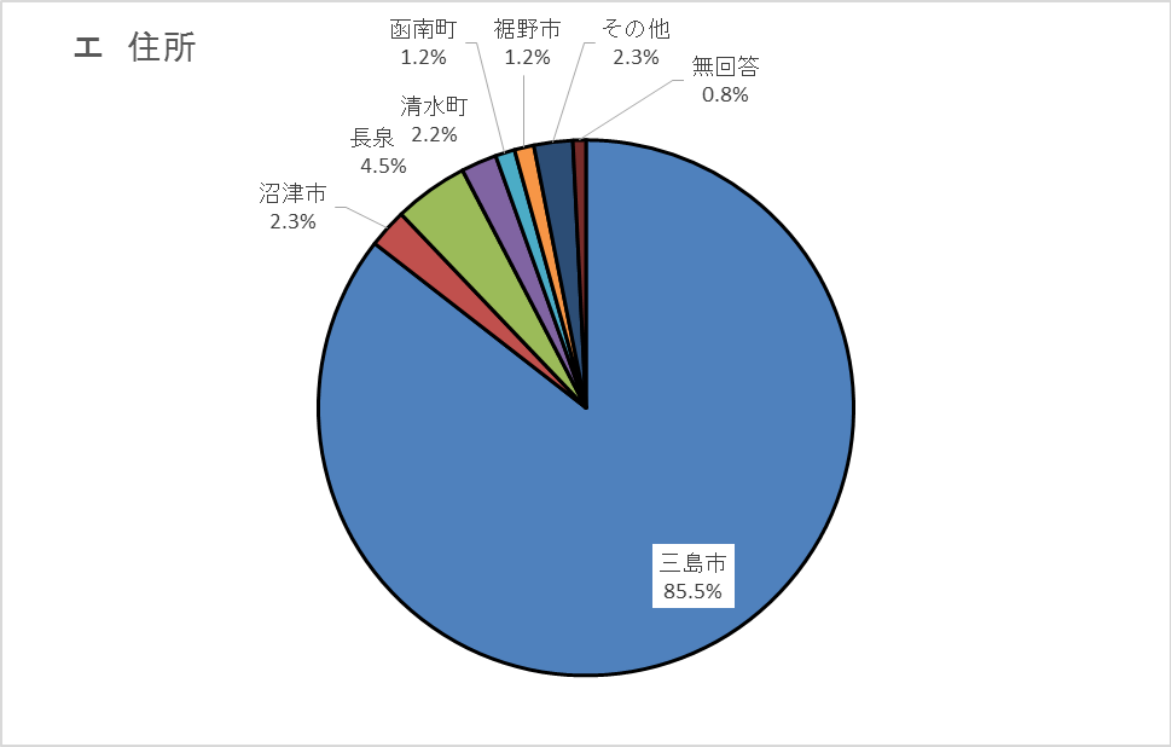
「無職」が 27.8%と最も多い。以下、「会社員・公務員」22.7%「主婦・主夫」22.5%、「パート・アルバイト」14.9%、「自営業・農業」5.1%、「学生」2.9%と続く。

男性では、「無職」が 47.4%と最も多く、次いで「会社員・公務員」が 28.9%であった。

女性では、「主婦」が 40.9%と最も多く、次いで「パート・アルバイト」が 20.8%であった。

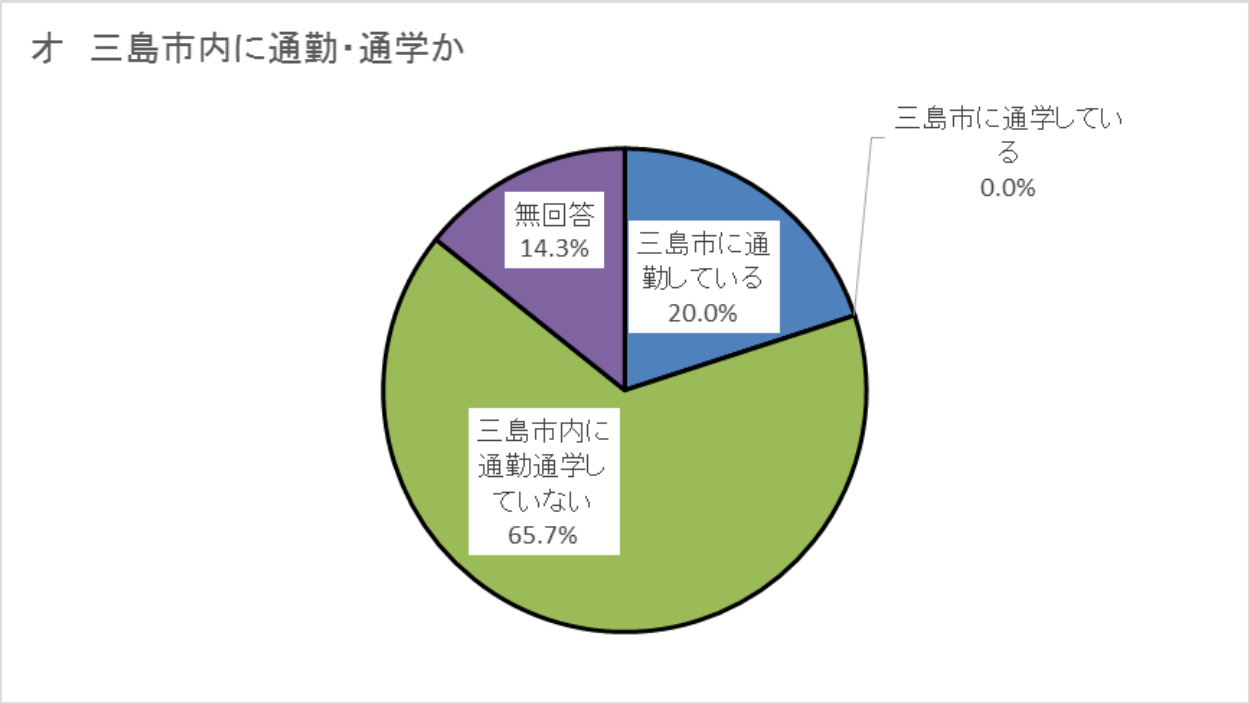
エ　住所

「三島市」が 85.5%と全体の８割以上を占める。以下、「長泉町」4.5%「沼津市」2.3%　「清水町」2.2%「函南町」「裾野市」が 1.2%と続く。



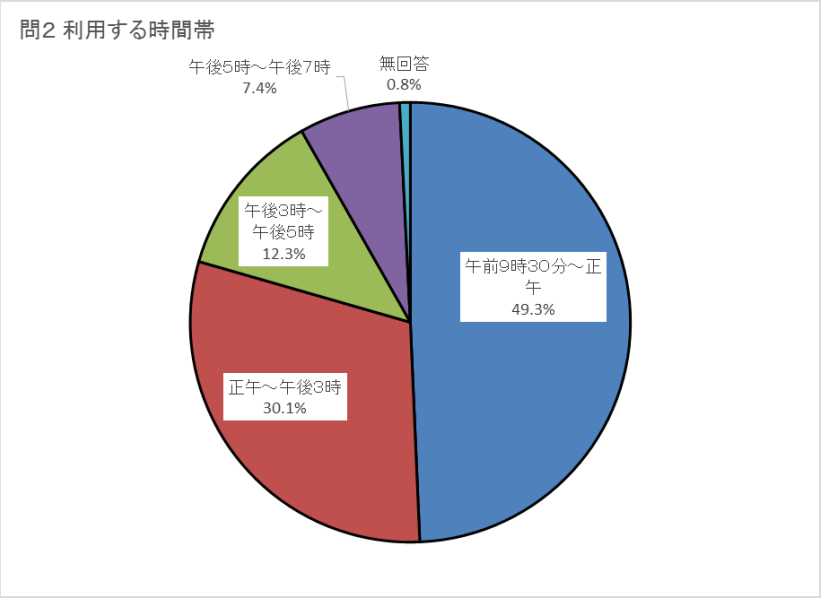
オ　三島市内に通勤・通学か

「通勤・通学していない」65.7%、「通勤している」20.0%となっている。



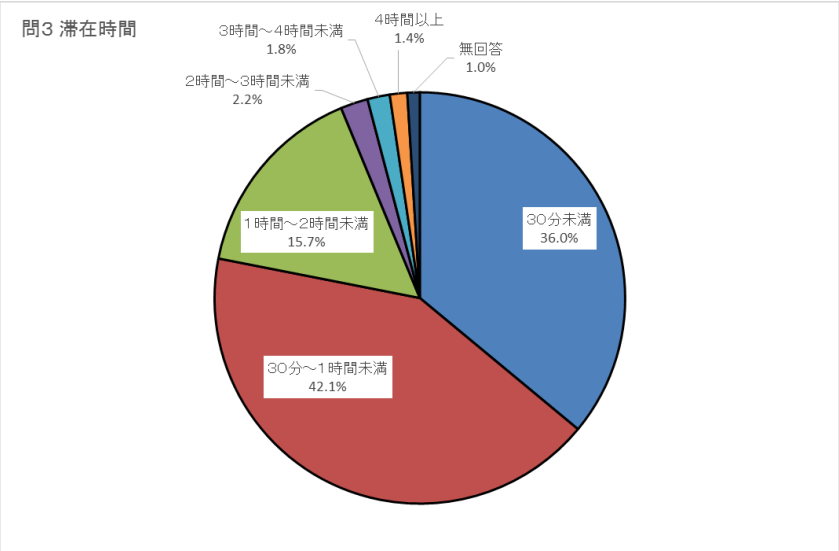
（利用する時間帯）
問２　この図書館をよく利用する時間帯はいつですか。（１つだけ○をつけてください）

図書館をよく利用する時間帯は、「午前 9 時 30 分～正午」が 49.3%、「正午～午後 3 時」が 30.1%、「午後 3 時～午後 5 時」が 12.3%、「午後 5 時～午後 7 時」が 7.4%となっている。

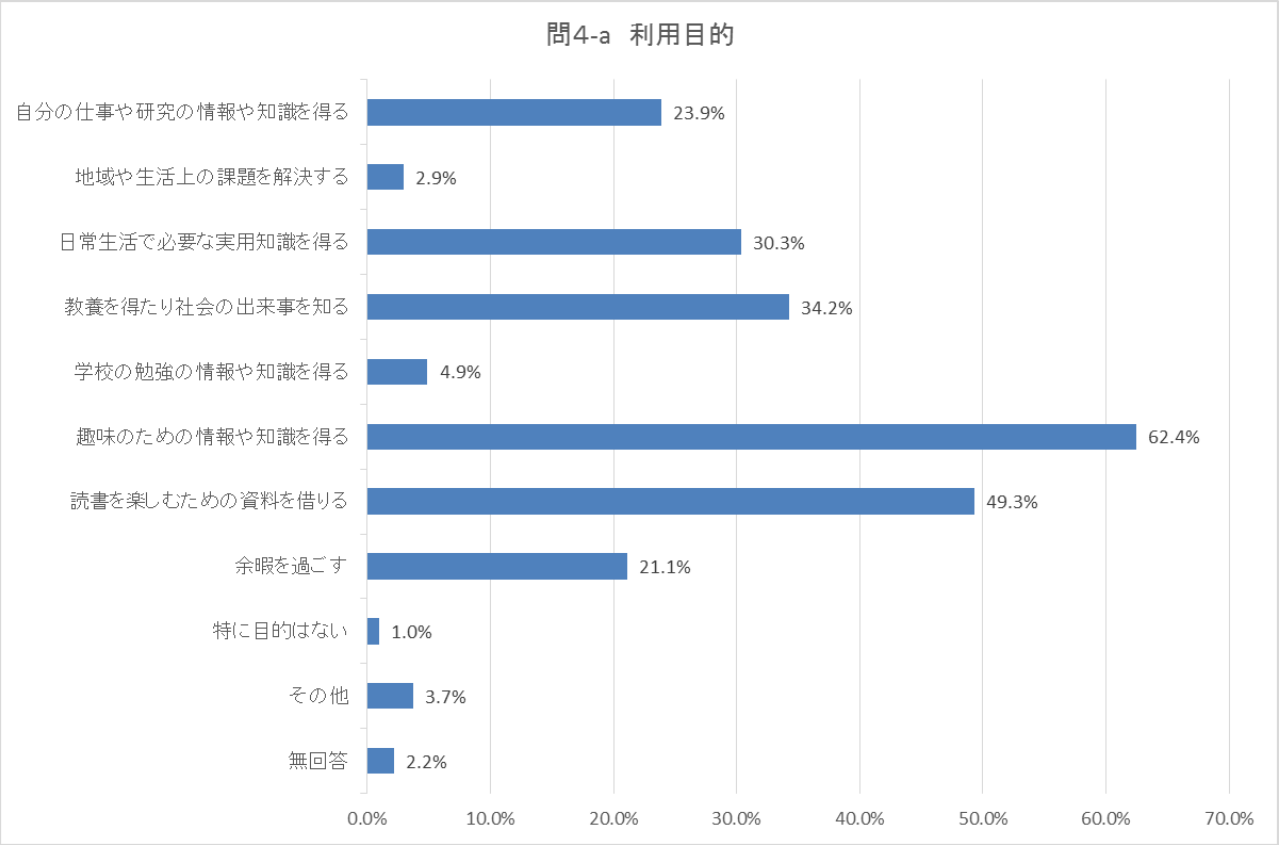


（滞在時間）
問３　本日の滞在（予定）時間はどのくらいですか。（１つだけ○をつけてください）

図書館に滞在（予定）する時間については、「30 分未満」が 36.0%、「30 分～1 時間未満」が 42.1%、「1 時間～2 時間未満」が 15.7%、「2 時間～3 時間未満」が 2.2%、「3 時間～4 時間未満」が 1.8%、「4 時間以上」が 1.4%となっている。

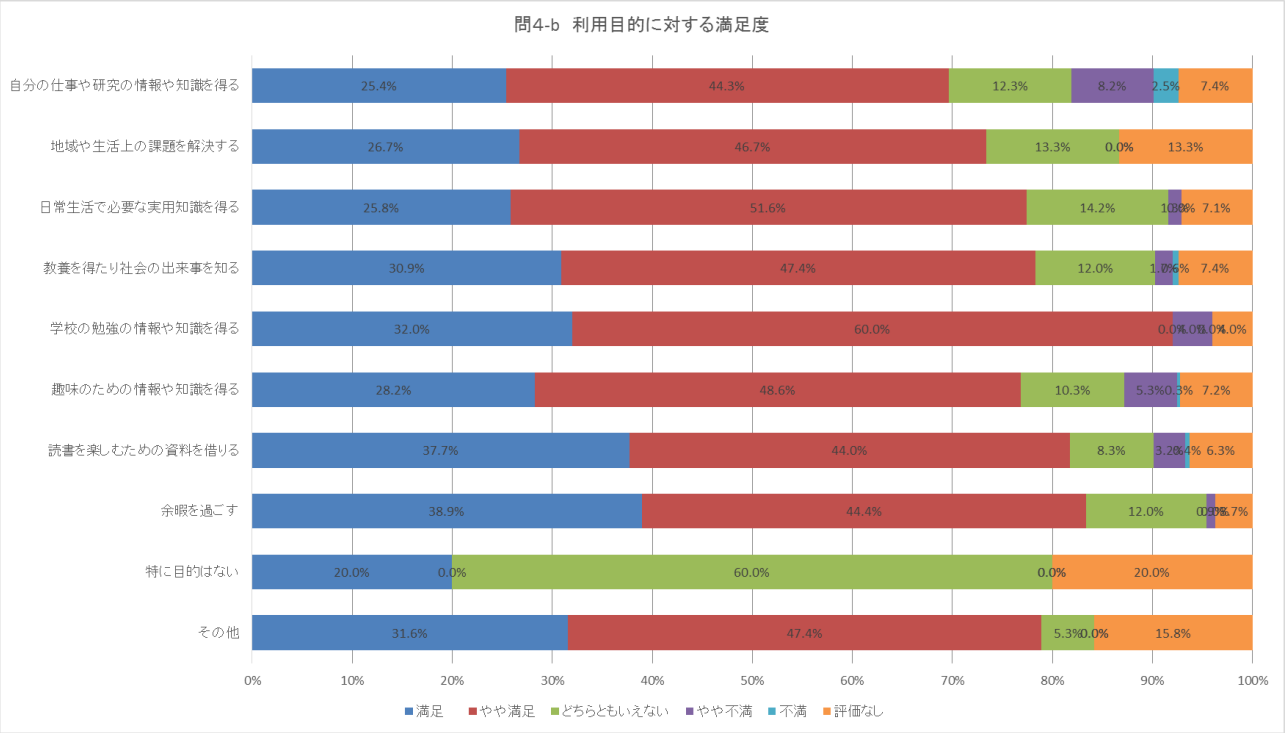


（利用の目的）
問４　三島市立図書館を利用する主な目的は何ですか。また、目的に対する満足度は。
（最高で３つまで右の回答欄に記入し、それぞれに対する満足度に１つずつ〇をつけてください。）



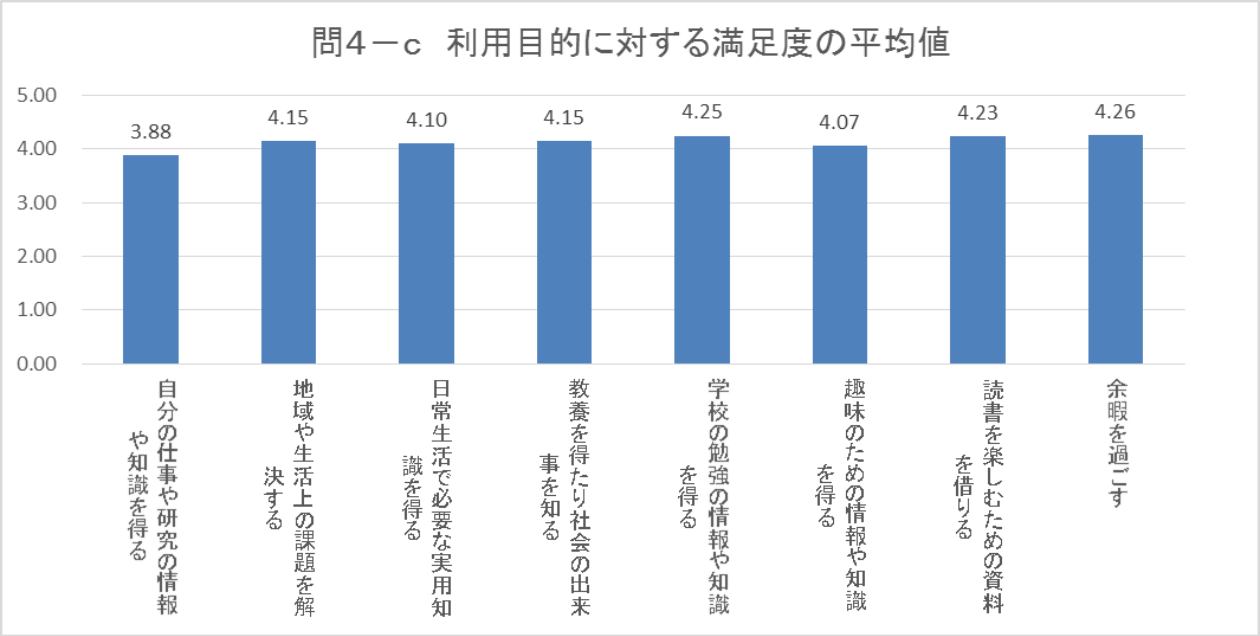
図書館を利用する主な目的は、62.4%が「趣味のための情報や知識を得る」とし、次いで「読書を楽しむための資料を借りる」49.3%、「教養を得たり社会の出来事を知る」34.2%、「日常生活で必要な実用知識を得る」30.3%と続いた。

「その他」3.7%の内訳は、「子供の絵本を借りるため」、「子供への読み聞かせ」などが多い。



利用目的に対する満足度は、「満足」と「やや満足」の合計が概ね７割以上となったが、「自分の仕事や研究の知識を得る」は 69.7%、「特に目的はない」は 20.0%となり、低かった。

「満足」と回答の割合がもっとも高いのは「余暇を過ごす」（38.9%）、「不満」と回答した割合がもっとも高いのは「自分の仕事や研究の情報や知識を得る」（2.5%）であった。

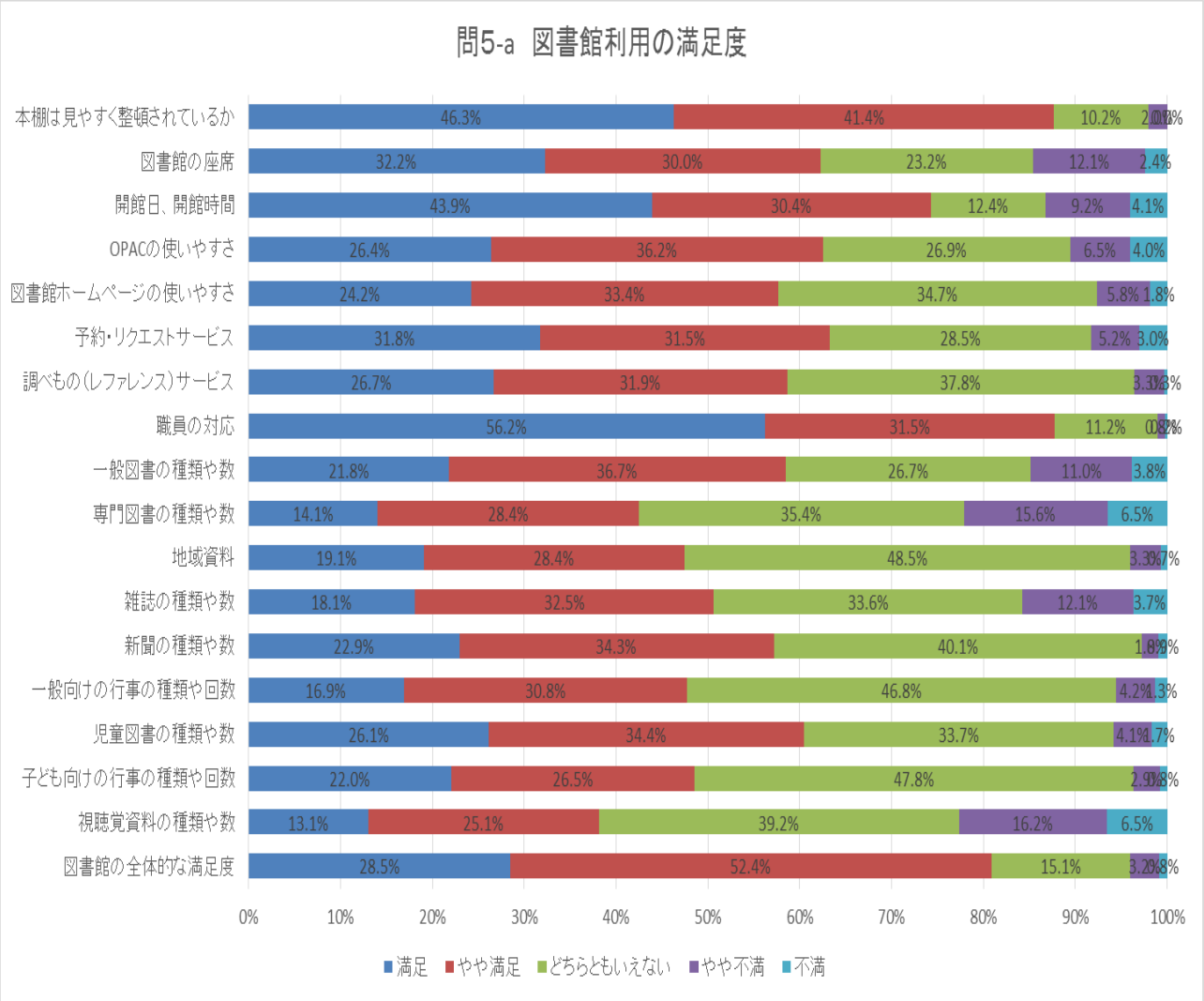


満足度の平均値は、評価のなかった回答を除き、回答を「5:満足」は５倍、「4:やや満足」は４倍、「3:どちらともいえない」は３倍、「2:やや不満」は２倍、「1:不満」は１倍して合計し、評価のあった回答者数で割り平均を出した。

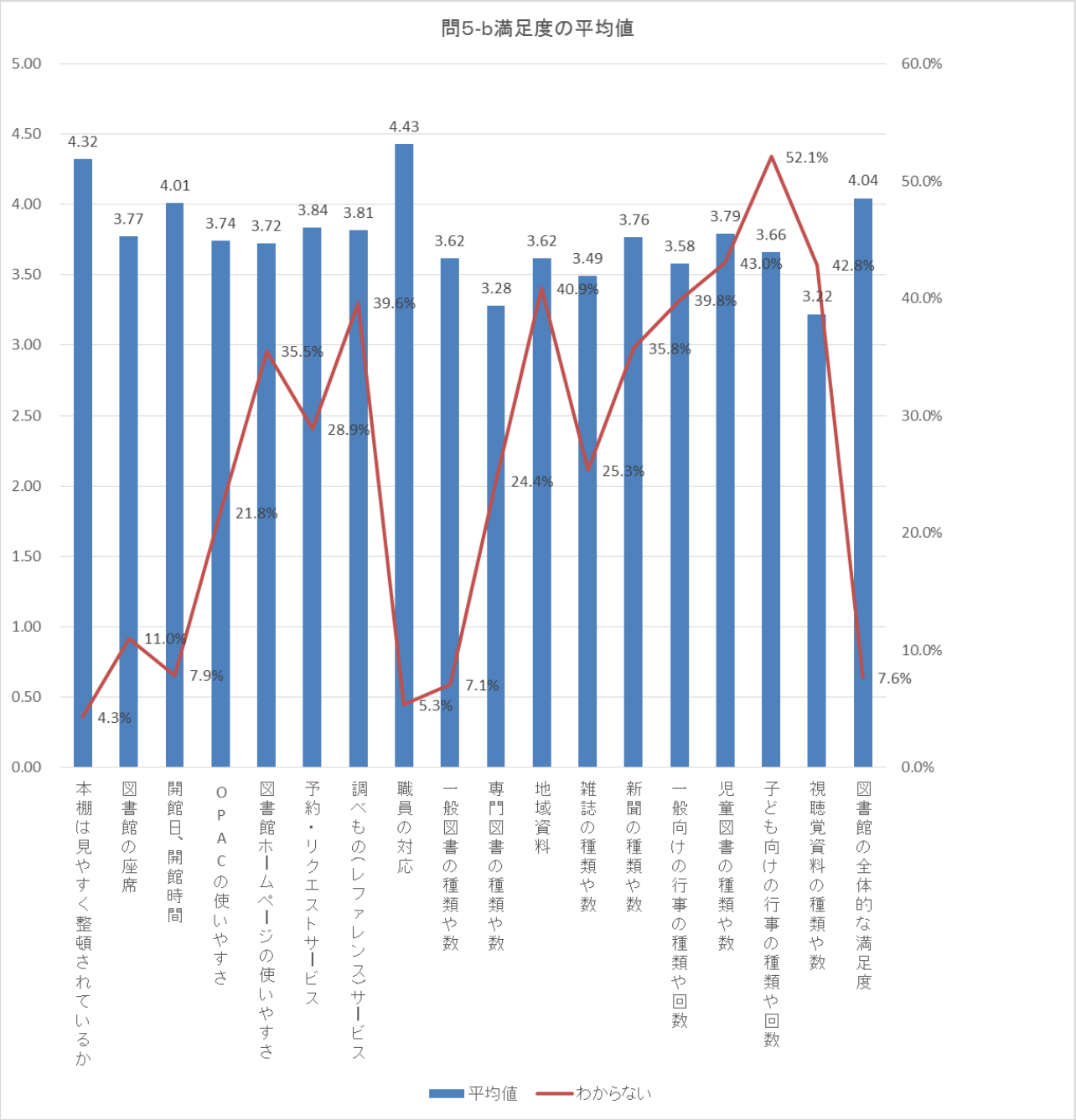
満足度の平均値が一番高かったのは「余暇を過ごす」（4.26）で、一番低かったのは「自分の仕事や研究の情報や知識を得る」（3.88）であった。

（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<u>一番近いと思われる数字に１つずつ○</u>をつけてください。



図書館を利用した満足度は、「職員の対応」（87.8%）、「本棚は見やすく整頓されているか」（87.7%）、「図書館の全体的な満足度」（80.9%）の順で高い。「視聴覚資料の種類と数」（38.1%）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。

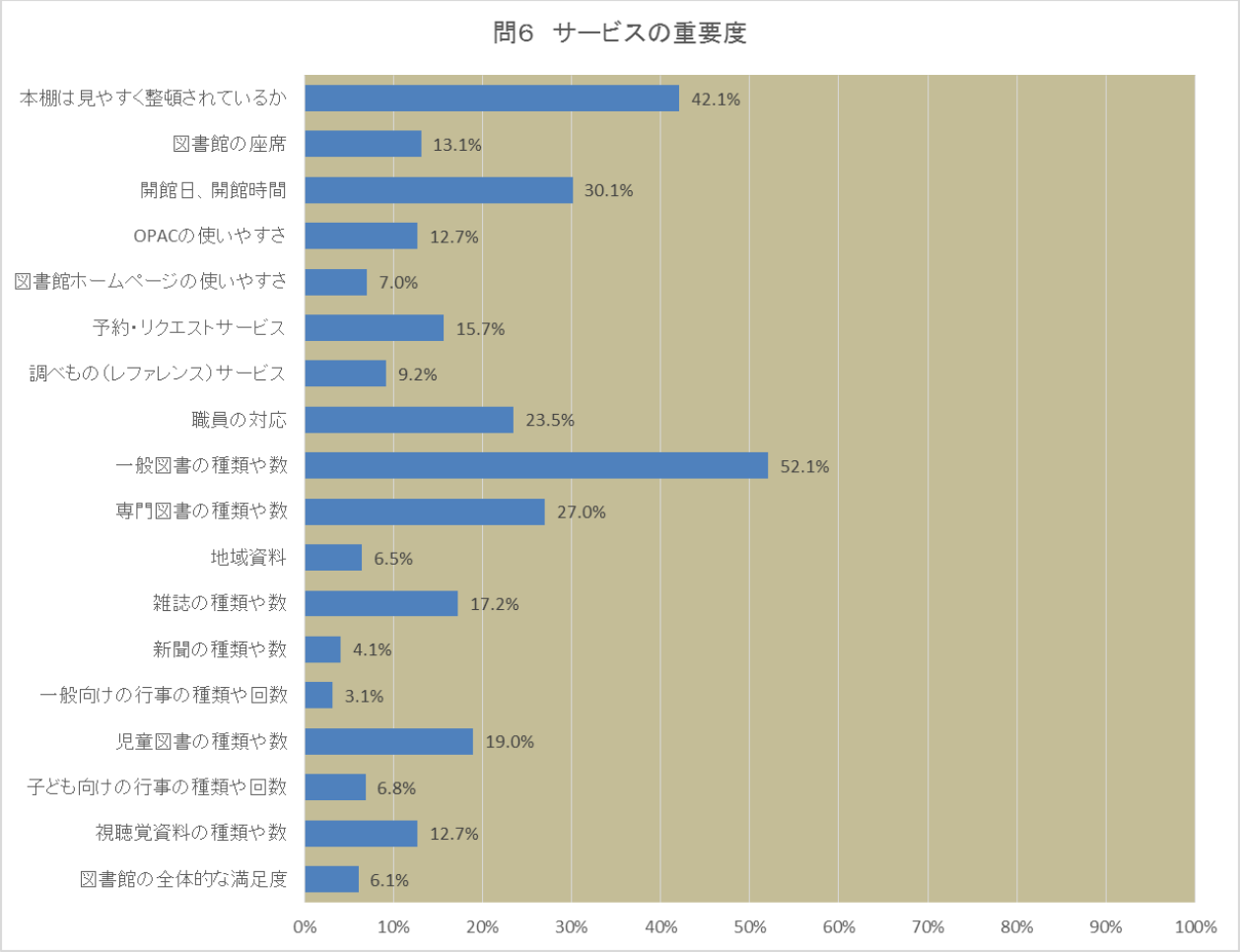
満足度の平均値が一番高かったのは、「職員の対応」（4.43）で、一番低かったのは「視聴覚資料の種類や数」（3.22）であった。

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」（52.1%）、「視聴覚資料の種類や数」（42.8%）、「地域資料」（40.9%）の順で高い。

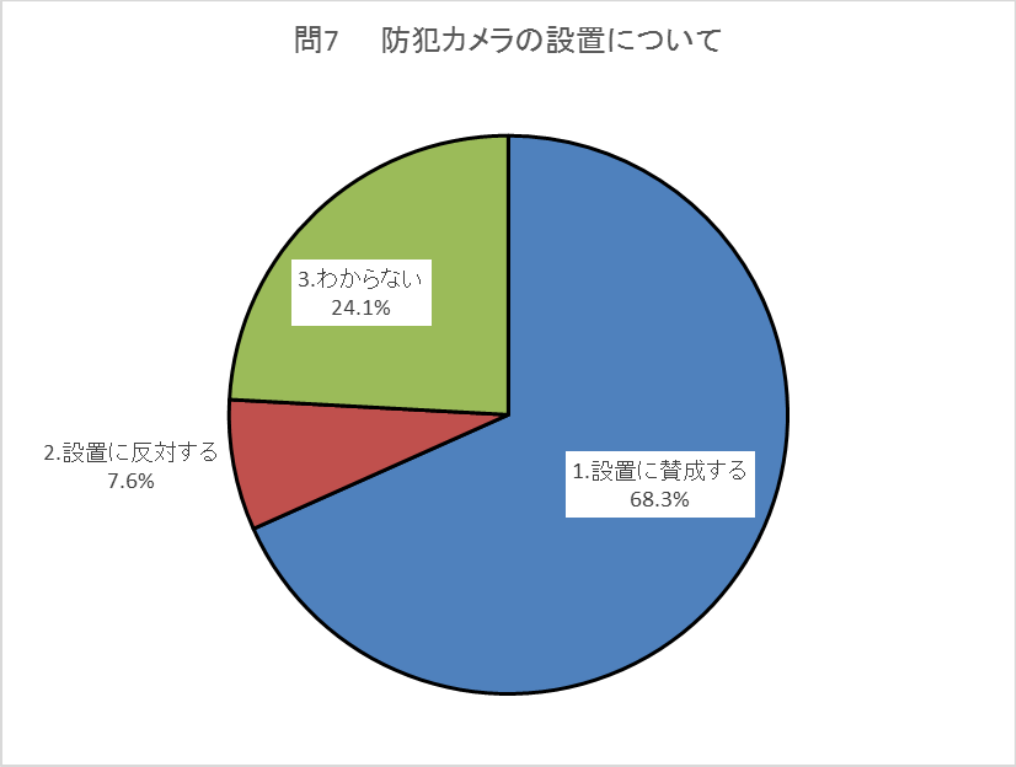
（サービスの重要度）

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」（52.1%）が一番で、次いで「本棚は見やすく整頓されているか」（42.1%）、「開館日・開館時間」（30.1%）、「専門図書の種類や数」（27.0%）、「職員の対応」（23.5%）とする回答が多かった。

（防犯カメラの設置について）
問７　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。



図書館内に防犯カメラを設置することについては、「設置に賛成する」（68.3%）、「設置に反対する」（7.6%）、「わからない」（24.1%）であった。

◎防犯カメラ設置に関する意見（抜粋）

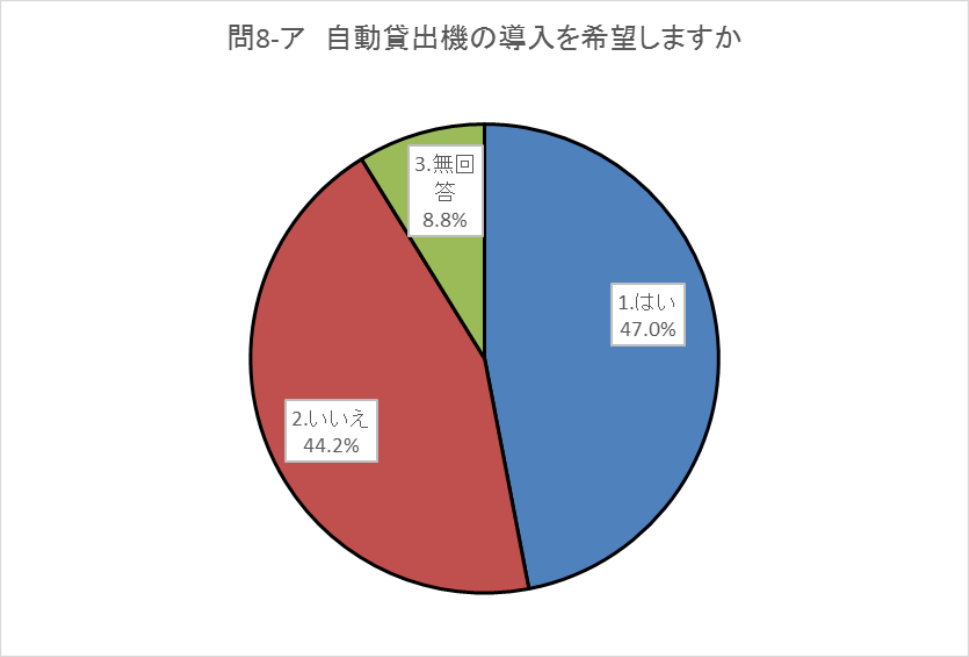
●防犯カメラ設置に賛成する方の意見
・犯罪や事故防止のため。
・今の時代、いつどこで何があるか分からないからつけたほうが安心。
・防犯のためだけでなくマナー向上にもつながる事を期待して。

●防犯カメラ設置に反対する方の意見
・プライバシーは守られるべき。
・非常識なことはしていないが、カメラの目を意識せざるを得ず落ち着かない。

●防犯カメラ設置についてわからないと答えた方の意見
・館内のどのような事件を想定されているのかわかりません。
・長所短所各々あると思うので。
・何か問題が起きているようであれば設置した方がよいと思うが、特に何もなければよいのでは。

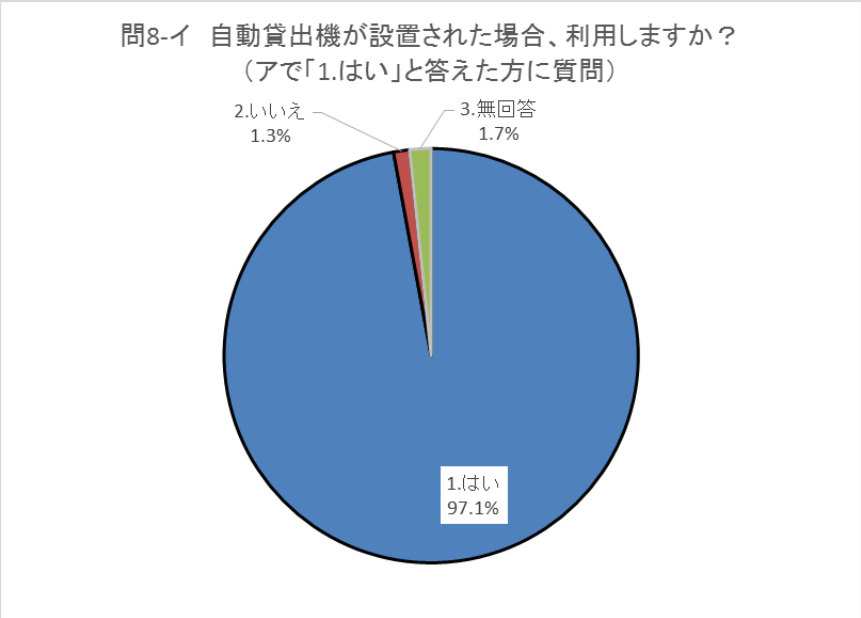
（自動貸出機について）
問８　専用の機械を使い自分で貸出処理ができる「自動貸出機」についてお尋ねします。

ア　自動貸出機の導入を希望しますか。



自動貸出機の導入を希望するかについては、「はい」（47.0%）、「いいえ」（44.2%）、「無回答」（8.8%）、となった。

イ　自動貸出機が設置された場合、利用しますか？（アで 1. はいと答えた方に質問）



自動貸出機の導入を希望する方の中で、自動貸出機が設置された場合利用するかについては、「はい」（97.1%）、「いいえ」（1.3%）、「無回答」（1.7%）となった。

＊　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 33.3%の 170 人から 183 項目についての記述があった。

「一般書・一般コーナー関連」についてが 37 件と最も多く、次いで「職員の対応」について（27 件)、「開館日・時間」について（16 件)、「貸出・返却・予約」について（14 件)、「施設・設備」について（13 件)、「自動貸出機の導入」について（11 件）と続く。また、「その他」も 37 件の感想・意見があった。

◎図書館を利用しての意見（抜粋）

●一般書・一般コーナー関連
・もっと本を増やしてほしい。
・専門書を増やして欲しい。
・新しい本がもっとあるといい。
・書庫の本を取り出すとき係員に告げるのが面倒。直接客が取り出せる方法を模索してみては？

●職員の対応について
・職員の方の対応は大変満足です。館内がいつもきれいでよく整理されています。
・職員の対応や電話の声が非常に気になります。

●開館日・時間について
・土日の開館時間をもう少し延長してほしい。
・17 時以後の開館時間を増やしてほしい。（児童コーナー、視聴覚コーナー、学習室）

●貸出・返却・予約について
・本の貸出期間をもう少し長くしてほしい。
・市外の人もリクエストや予約ができると嬉しいです。

●施設・設備について
・読むだけではなく、ノートなどに書きたいときのための個人ブースがほしい。
・図書館での照明を本が読める明るさ（少々暗いので）に UP してください。

●自動貸出機の導入について
・合理化のため一部導入するのはいいと思う。あまった人員を図書館のサービス向上にあてて下さい。単なる人員削減はのぞんでいません。
・人手不足でしたらやむをえないと思います。気持ち良い対応して頂けるのが楽しみです。

●その他の意見
・文化の中心だと思います。非常に期待しています。
・民営化で良くなるとは思わないので、直営で堅実にやっていただきたい。派手さはないですが、使いやすくていい図書館だと思います。
・人生のプラスに役立てます。

令和元年度　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	511	回収率	92.9%

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つずつ〇をつけてください。）

ア　性別

1　男	232	45.4%
2　女	269	52.6%
記入なし	10	2.0%

イ　年齢

1　10代	8	1.6%
2　20代	26	5.1%
3　30代	56	11.0%
4　40代	93	18.2%
5　50代	65	12.7%
6　60代	131	25.6%
7　70歳以上	129	25.2%
記入なし	3	0.6%

ウ　職業

1　会社員・公務員	116	22.7%
2　自営業・農業	26	5.1%
3　パート・アルバイト	76	14.9%
4　主婦・主夫	115	22.5%
5　学生	15	2.9%
6　無職	142	27.8%
7　その他	10	2.0%
記入なし	11	2.2%

「7　その他」の内訳

元会社員	1
団体職員	1
シルバー	1
教師	1
自由業	1
未記入	5

エ　どちらにお住まいですか。

1　三島市	437	85.5%
2　沼津市	12	2.3%
3　長泉町	23	4.5%
4　清水町	11	2.2%
5　函南町	6	1.2%
6　裾野市	6	1.2%
7　その他	12	2.3%
記入なし	4	0.8%

「7　その他」の内訳

熱海市	2
伊豆の国市	4
函南町	1
御殿場市	2
藤枝市	1
浜松市	1
小田原市	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	14
2　三島市に通学している	0
3　三島市内に通勤通学していない	46
記入なし	10

問2　この図書館をよく利用する時間帯はいつですか。（1つだけに〇をつけてください）

	（選択者）	（選択率）
1　午前9時30分～正午	252	49.3%
2　正午～午後3時	154	30.1%
3　午後3時～午後5時	63	12.3%
4　午後5時～午後7時	38	7.4%
記入なし	4	0.8%

問3　本日の滞在（予定）時間はどのくらいですか。（1つだけ〇をつけてください）

	（選択者）	（選択率）
1　30分未満	184	36.0%
2　30分～1時間未満	215	42.1%
3　1時間～2時間未満	80	15.7%
4　2時間～3時間未満	11	2.2%
5　3時間～4時間未満	9	1.8%
6　4時間以上	7	1.4%
記入なし	5	1.0%

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つずつ〇をつけてください。）

〔目的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	評価なし
1　自分の仕事や研究の情報や知識を得る	122	31	54	15	10	3	9
	23.9%	25.4%	44.3%	12.3%	8.2%	2.5%	7.4%
2　地域や生活上の課題を解決する	15	4	7	2	0	0	2
	2.9%	26.7%	46.7%	13.3%	0.0%	0.0%	13.3%
3　日常生活で必要な実用知識を得る	155	40	80	22	2	0	11
	30.3%	25.8%	51.6%	14.2%	1.3%	0.0%	7.1%
4　教養を得たり社会の出来事を知る	175	54	83	21	3	1	13
	34.2%	30.9%	47.4%	12.0%	1.7%	0.6%	7.4%
5　学校の勉強の情報や知識を得る	25	8	15	0	1	0	1
	4.9%	32.0%	60.0%	0.0%	4.0%	0.0%	4.0%
6　趣味のための情報や知識を得る	319	90	155	33	17	1	23
	62.4%	28.2%	48.6%	10.3%	5.3%	0.3%	7.2%
7　読書を楽しむための資料を借りる	252	95	111	21	8	1	16
	49.3%	37.7%	44.0%	8.3%	3.2%	0.4%	6.3%
8　余暇を過ごす	108	42	48	13	1	0	4
	21.1%	38.9%	44.4%	12.0%	0.9%	0.0%	3.7%
9　特に目的はない	5	1	0	3	0	0	1
	1.0%	20.0%	0.0%	60.0%	0.0%	0.0%	20.0%
10　その他	19	6	9	1	0	0	3
	3.7%	31.6%	47.4%	5.3%	0.0%	0.0%	15.8%
記入なし	11						
	2.2%						

「10　その他」の内訳

内訳	件数
子供の絵本を借りる	7
孫の絵本を借りる	1
子どもの教育、興味を持たせる	1
子どものため	1
子どもに本を読ませるため	1
子どもの読み聞かせ	1
読み聞かせボランティア	1
若いころに読んだ本の再読	1
心を豊かに、快適な環境	1
CDを楽しむ	1
新聞	1
音訳ボランティアで録音室を使用	1
ボランティア	1

問5　この図書館を利用してみて、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	488	226	202	50	10	0	22
	95.5%	46.3%	41.4%	10.2%	2.0%	0.0%	4.3%
イ　図書館の座席	453	146	136	105	55	11	56
	88.6%	32.2%	30.0%	23.2%	12.1%	2.4%	11.0%
ウ　開館日、開館時間	467	205	142	58	43	19	40
	91.4%	43.9%	30.4%	12.4%	9.2%	4.1%	7.8%
エ　館内資料検索機（OPAC）の使いやすさ	398	105	144	107	26	16	111
	77.9%	26.4%	36.2%	26.9%	6.5%	4.0%	21.7%
オ　図書館ホームページの使いやすさ	326	79	109	113	19	6	181
	63.8%	24.2%	33.4%	34.7%	5.8%	1.8%	35.4%
カ　予約・リクエストサービス	362	115	114	103	19	11	147
	70.8%	31.8%	31.5%	28.5%	5.2%	3.0%	28.8%
キ　調べもの（レファレンス）サービス	307	82	98	116	10	1	202
	60.1%	26.7%	31.9%	37.8%	3.3%	0.3%	39.5%
ク　職員の対応	482	271	152	54	4	1	27
	94.3%	56.2%	31.5%	11.2%	0.8%	0.2%	5.3%
ケ　一般図書の種類や数	472	103	173	126	52	18	36
	92.4%	21.8%	36.7%	26.7%	11.0%	3.8%	7.0%
コ　専門的図書の種類や数	384	54	109	136	60	25	124
	75.1%	14.1%	28.4%	35.4%	15.6%	6.5%	24.3%
サ　地域資料（三島市や県内の郷土資料・行政資料）	299	57	85	145	10	2	208
	58.5%	19.1%	28.4%	48.5%	3.3%	0.7%	40.7%
シ　雑誌の種類や数	381	69	124	128	46	14	129
	74.6%	18.1%	32.5%	33.6%	12.1%	3.7%	25.2%
ス　新聞の種類や数	327	75	112	131	6	3	182
	64.0%	22.9%	34.3%	40.1%	1.8%	0.9%	35.6%
セ　一般向けの行事の種類や回数（講座や講演会）	308	52	95	144	13	4	202
	60.3%	16.9%	30.8%	46.8%	4.2%	1.3%	39.5%
ソ　児童図書の数や種類	291	76	100	98	12	5	219
	56.9%	26.1%	34.4%	33.7%	4.1%	1.7%	42.9%
タ　子ども向けの行事の種類や回数（おはなし会等）	245	54	65	117	7	2	264
	47.9%	22.0%	26.5%	47.8%	2.9%	0.8%	51.7%
チ　視聴覚資料の種類や数	291	38	73	114	47	19	218
	56.9%	13.1%	25.1%	39.2%	16.2%	6.5%	42.7%
ツ　図書館の全体的な満足度	471	134	247	71	15	4	39
	92.2%	28.5%	52.4%	15.1%	3.2%	0.8%	7.6%

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	215	42.1%
イ　図書館の座席	67	13.1%
ウ　開館日・開館時間	154	30.1%
エ　館内資料検索機（OPAC）の使いやすさ	65	12.7%
オ　図書館ホームページの使いやすさ	36	7.0%
カ　予約・リクエストサービス	80	15.7%
キ　調べもの（レファレンス）サービス	47	9.2%
ク　職員の対応	120	23.5%
ケ　一般図書の種類や数	266	52.1%
コ　専門的図書の種類や数	138	27.0%
サ　地域資料（三島市や県内の郷土資料・行政資料）	33	6.5%
シ　雑誌の種類や数	88	17.2%
ス　新聞の種類や数	21	4.1%
セ　一般向けの行事の種類や回数（講座や講演会）	16	3.1%
ソ　児童図書の種類や数	97	19.0%
タ　子ども向けの行事の種類や回数（おはなし会等）	35	6.8%
チ　視聴覚資料の種類や数	65	12.7%
ツ　図書館の全体的な満足度	31	6.1%

問7　利用者の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？

	（選択者数）	（選択率）
1　設置に賛成する	334	68.3%
2　設置に反対する	37	7.6%
3　わからない	118	24.1%

問8　専用の機械を使い自分で貸出処理ができる「自動貸出機」についてお尋ねします。

ア　自動貸出機の導入を希望しますか。

	（選択者数）	（選択率）
1　はい	240	47.0%
2　いいえ	226	44.2%
記入なし	45	8.8%

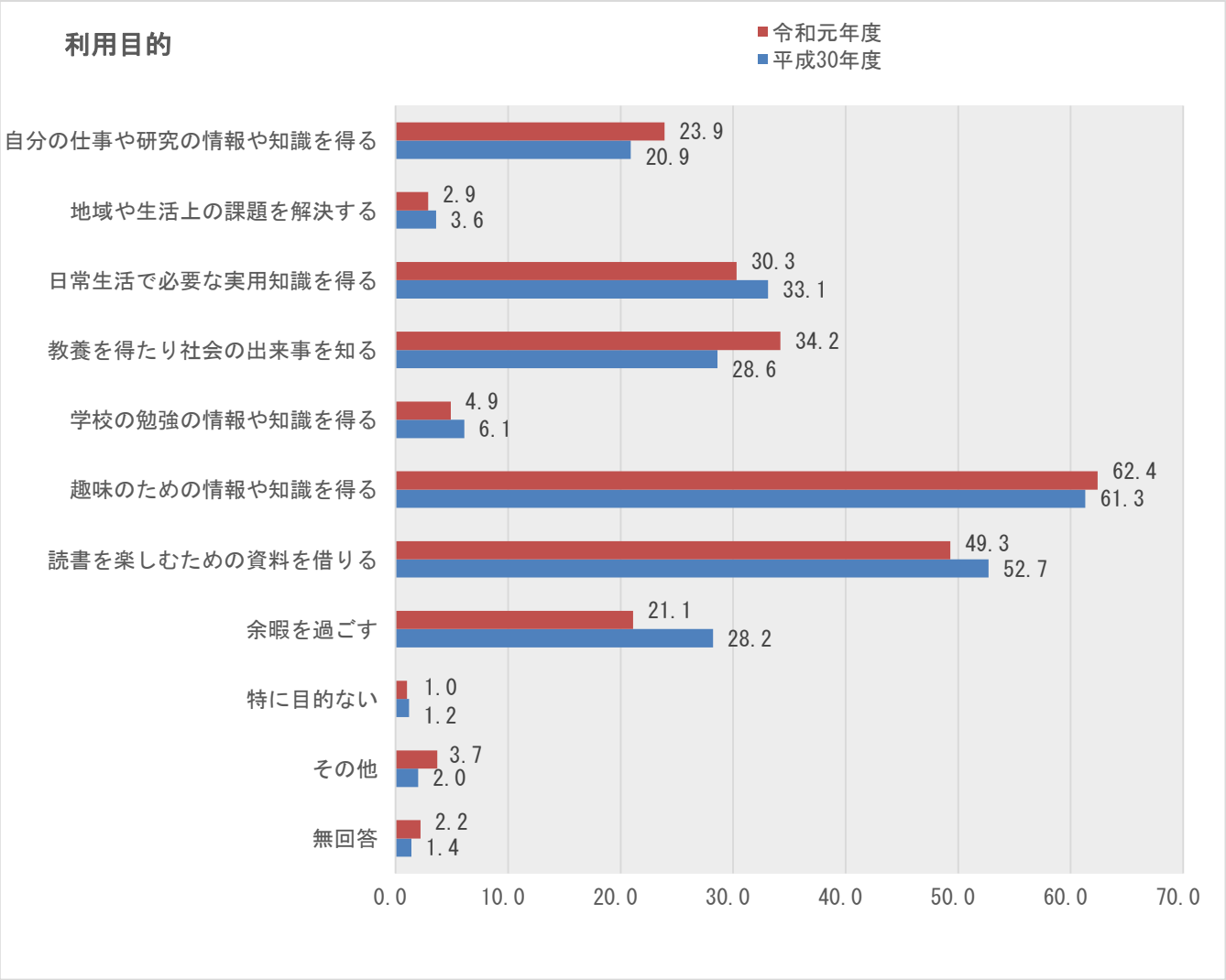
イ　アで「1.はい」と答えた方に伺います。自動貸出機が設置された場合、利用しますか？

	（選択者数）	（選択率）
1　はい	233	97.1%
2　いいえ	3	1.3%
記入なし	4	1.7%

＊平成３０年度との比較

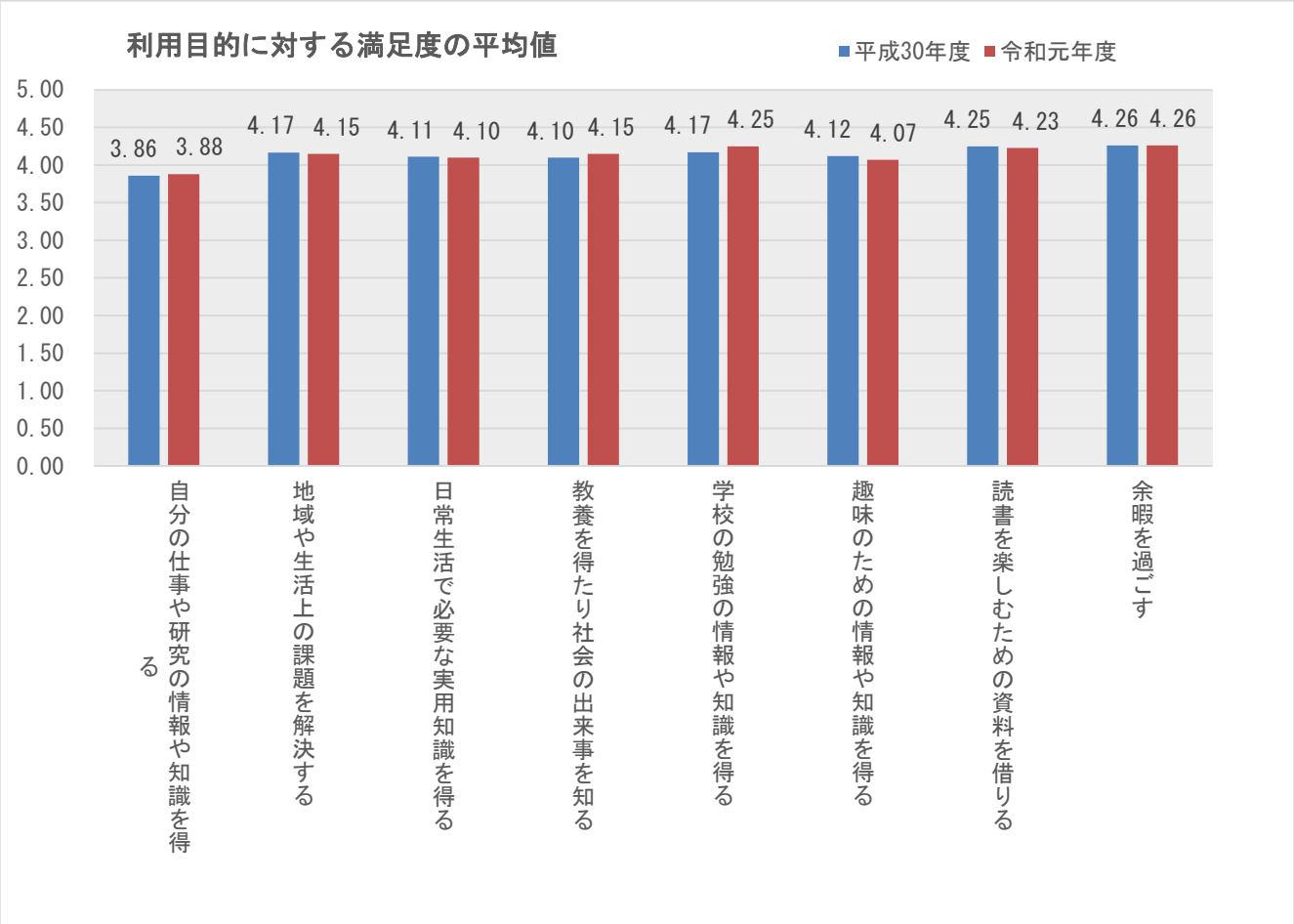
前年行ったアンケートと同じ質問項目を比較する。

◎利用の目的



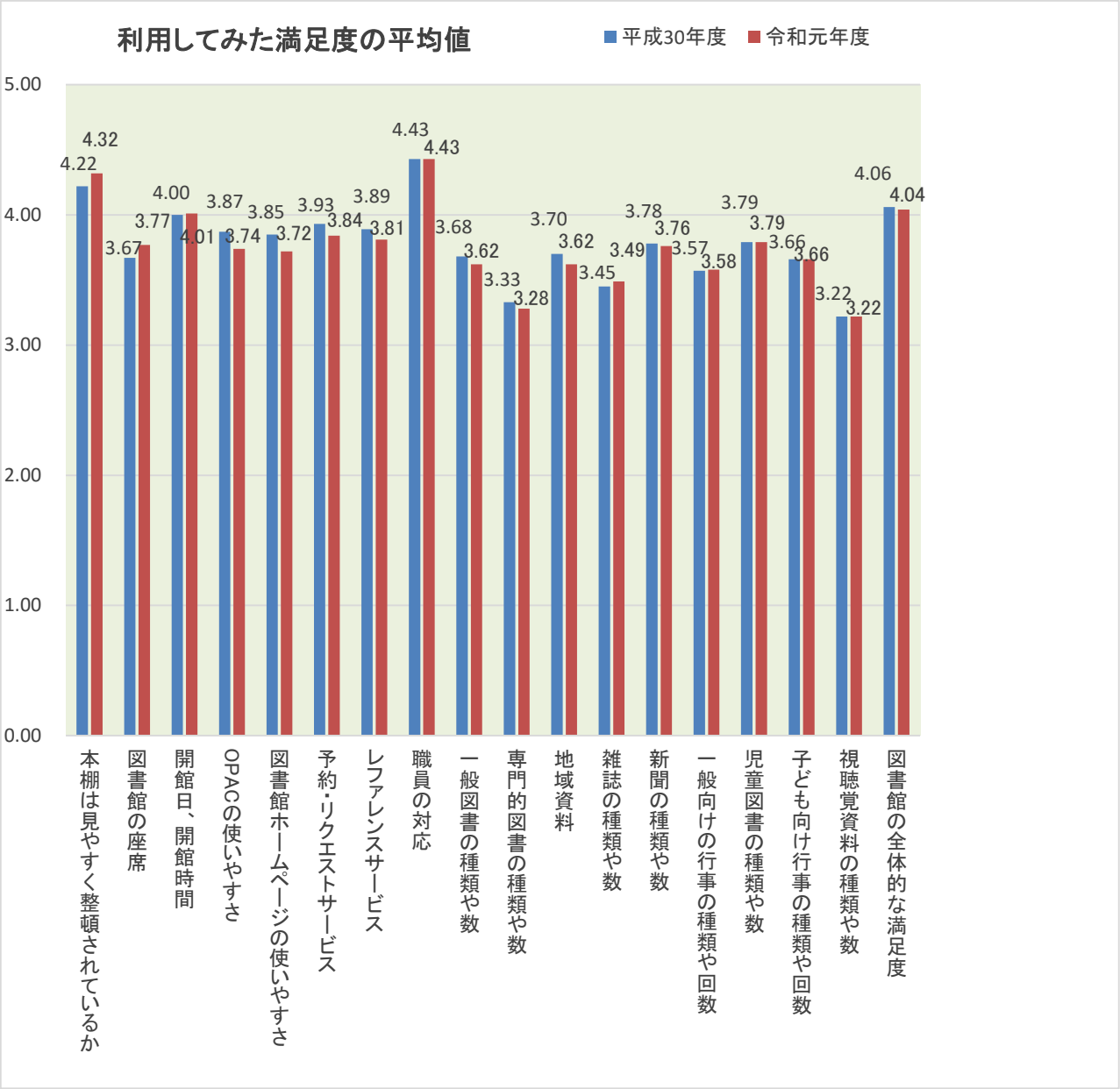
図書館を利用する主な目的は、「自分の仕事や研究の情報や知識を得る」、「趣味のための情報や知識を得る」、「教養を得たり社会の出来事を知る」と答えた人は増加している。「地域や生活上の課題を解決する」、「日常生活で必要な実用知識を得る」、「学校の勉強の情報や知識を得る」、「読書を楽しむための資料を借りる」、「余暇を過ごす」との答えには、減少が見られた。

◎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、「自分の仕事や研究の情報や知識を得る」「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」は増加した。また、「余暇を過ごす」は前年度と同じ、他項目ではやや減少した。

◎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、前年より増加した項目が５項目、同じとなった項目が４項目、９項目はやや減少した。

三島市立図書館利用者アンケート　（令和元年度）

このアンケートは、利用者のみなさまが、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　日常生活で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

	主な目的の番号記入↓	満足	やや満足	どちらともいえない	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○**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ﾃﾞｰﾀﾍﾞ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。

	高← 満足度 →低					
	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	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　利用者の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。）

1．設置に賛成する　　2．設置に反対する　　3．わからない
（理由があればご記入ください）

問8　専用の機械を使い自分で貸出処理ができる「自動貸出機」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　自動貸出機の導入を希望しますか。
1．はい　　2．いいえ

イ　アで「1．はい」と答えた方に伺います。自動貸出機が設置された場合、利用しますか？
1．はい　　2．いいえ

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。

ご協力ありがとうございました。