

令和元年度 桶川市図書館 に関するアンケートの実施結果について

桶川市図書館(4館)をご利用いただいている皆様のご意見・ご要望等をお聞かせいただき、今後の図書館サービスの改善に役立てるために、アンケートを実施し、その集計結果がまとまりましたので、ご報告いたします。

ご協力いただきまして、ありがとうございました。

令和2年2月

指定管理者構成企業:

株式会社図書館流通センター

記

1. 調査対象

桶川市図書館 4館に来館された図書館利用者

2. 調査方法

図書館入口で入館者にアンケート用紙を配布し、その場で記入して所定の回収箱に投函していただくか、お持ち帰りのうえご記入後、期日までにカウンターや回収箱などに投函いただいて回収する方法で行いました。

3. 調査期間

令和元年10月4日(金)～10日(木)で配布、20日(日)まで回収、のべ17日間

4. 配布時間

開館時から閉館1時間前まで

5. 調査票

別紙のとおり



桶川市マスコットキャラクター オケちゃん

6. 配布及び回収数・回収率

※上記共通日程にて、各館ごと配布・回収をし、とりまとめて集計をしました。

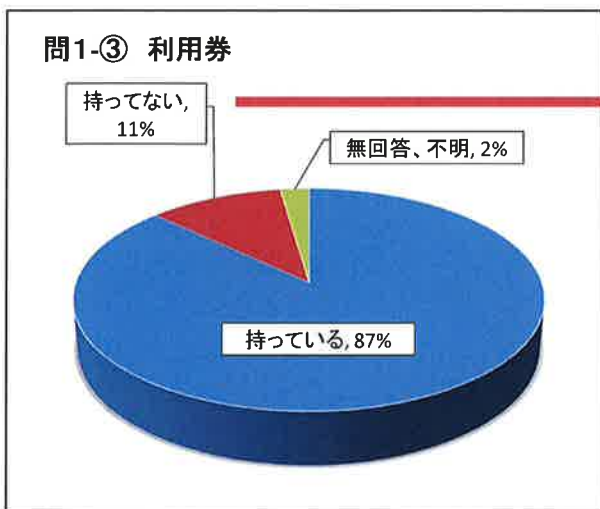
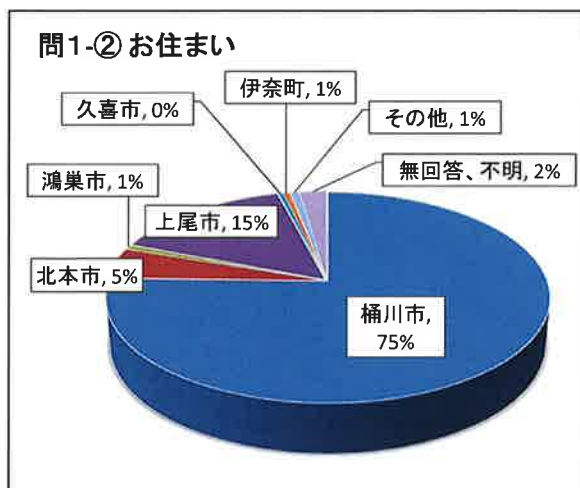
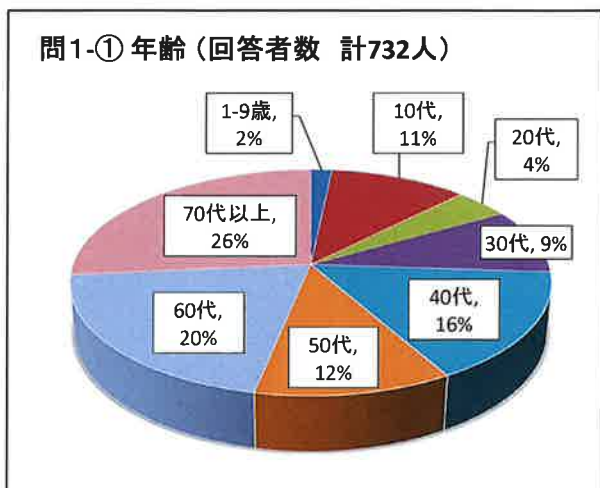
図書館名	配布枚数	回収数	回収率
中央	600部	406部	67.7%
桶川	120部	84部	70.0%
川田谷	60部	47部	78.3%
坂田	300部	195部	65.0%
4館合計	1,080部	732部	67.8%

(参考: 前回 H30 結果 配布 1,430部 回収 483部 回収率 33.8%)

7. 次ページ以降に、各設問ごとの集計結果を掲載いたします。

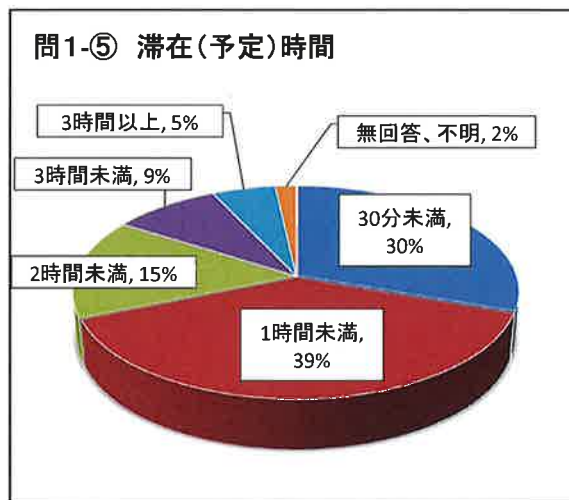
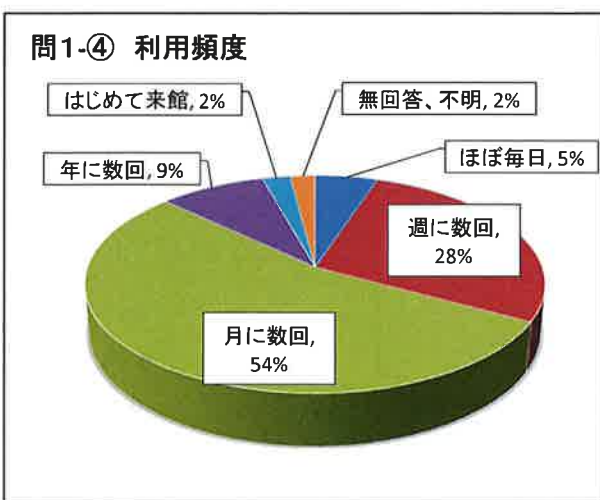
4図書館 集計

調査日：令和元年10月4日(金)～10月20日(日)



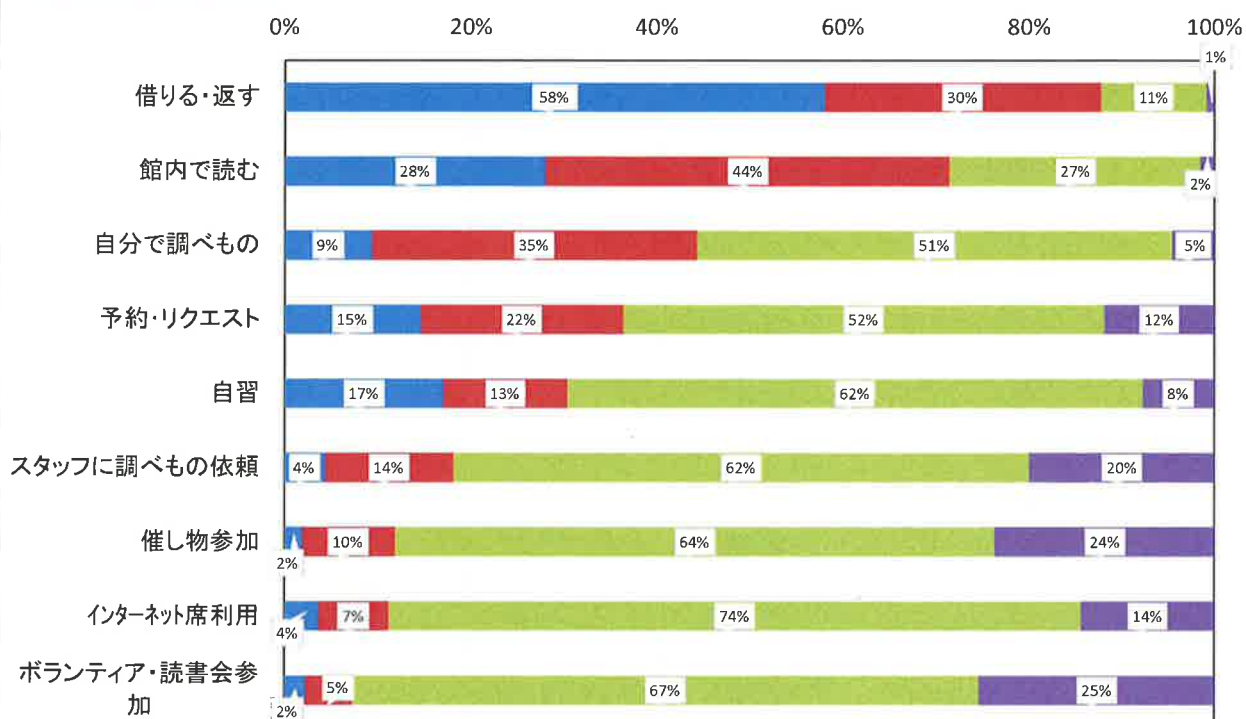
利用券を持っていない方の、理由の構成比

条件外	6.7%
不要	3.8%
面倒	2.6%
学習席のみ利用	2.6%
今日登録	2.6%
転入直後	1.3%
閲覧のみ	1.3%
子どもが持っている	1.3%
あまり来ない	1.3%
知らない	1.3%
不明(無回答)	76.9%



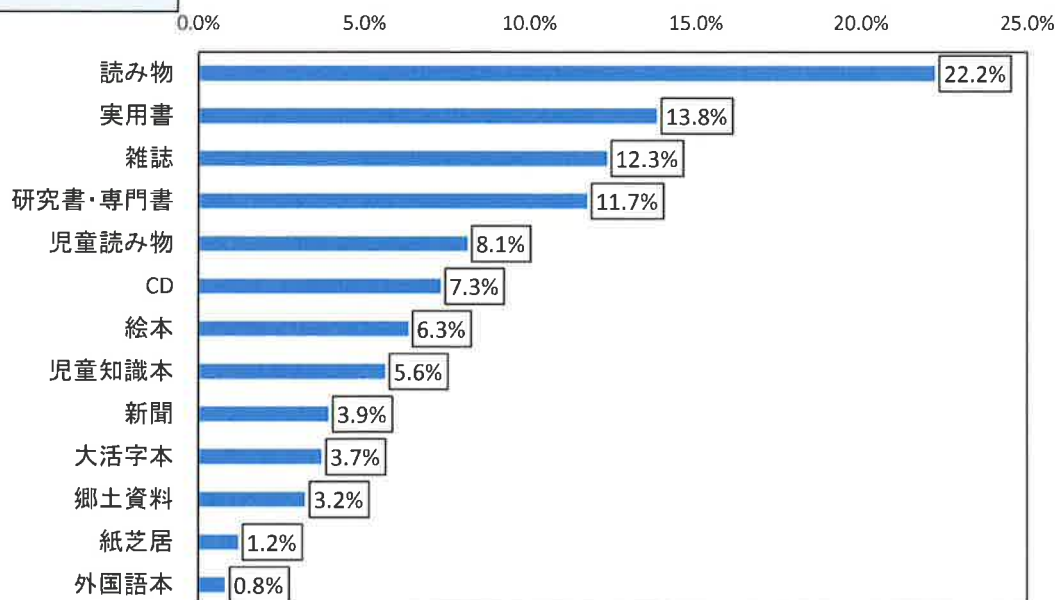
問2 図書館の利用について

「利用」合計 降順

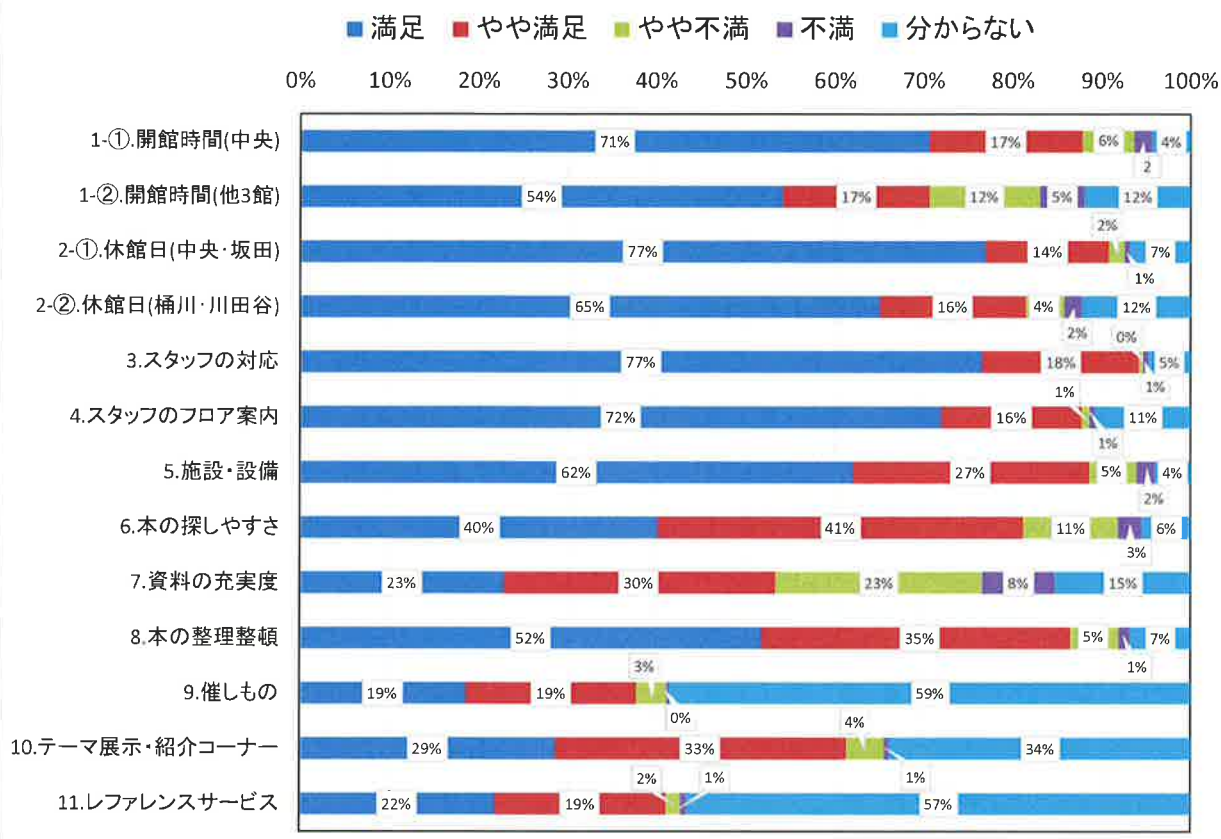
■ よく利用
 ■ たまに利用
 ■ 知ってて利用なし
 ■ 知らなくて利用なし


問3 希望する資料について

希望数 降順



問4 満足度について



また、(満足・不満・分からない、の項目ごとに)そう思われた理由について伺いました。代表的な理由を掲載します。

1-①. 開館時間(中央:10時~21時)

意見数 68

満足	仕事帰り、学校帰りに利用出来て便利
不満	もっと早い開館を、9時、9時30分、休日は9時

1-②. 開館時間(桶川・川田谷・坂田:9時~17時)

意見数 78

満足	朝9時で助かっている、前は午後だけだった(川田谷)
不満	もっと遅くまで

2-①. 休館日(中央・坂田:年末年始6日間、年1度の館内整理日)

意見数 9

満足	休みがないので有難い、休館日があっても良い
不満	意見なし

2-②. 休館日(桶川・川田谷:毎週月曜日、年末年始6日間、年1度の館内整理日)

意見数 18

満足	意見なし
不満	休みが多いので不便

3. スタッフの対応(窓口・電話)

意見数 17

満足	皆さん優しい、親切、丁寧、前より良くなった
不満	子連れでうるさいと注意された、感じの悪い人がいる

4. スタッフのフロア案内

意見数 6

満足	明るい、わかりやすい、親切案内、前より良くなった
不満	わかりづらい

5. 施設・設備

意見数 29

満足	明るく清潔(中央・桶川)、広くてゆったり(坂田)
不満	冷房が強い、学習席・PC席少ない(中央)他多岐

6. 本の探しやすさ

意見数 29

満足	ネットで予約、大きな表示、色々な案内
不満	探しづらい、棚低すぎ、絵本は作家順に、他多岐

7. 資料の充実度

意見数 53

満足	ネットで予約、数は少ないが不便はない
不満	坂田が少ない、もっと充実を(中央・桶川)、他多岐

8. 本の整理整頓

意見数 11

満足	キレイにまとめてあっていい(中央)、丁寧(中央)
不満	分りにくい所がある(中央・坂田)、窮屈(桶川)他

9. 催しもの(おはなし会など)

意見数 15

満足	もっと宣伝を(中央)、穏やかな気分になる(坂田)
不満	歌や騒音が出るものはやめて欲しい(中央)
分からない	参加したことがない

10. 本のテーマ展示・紹介コーナー

意見数 12

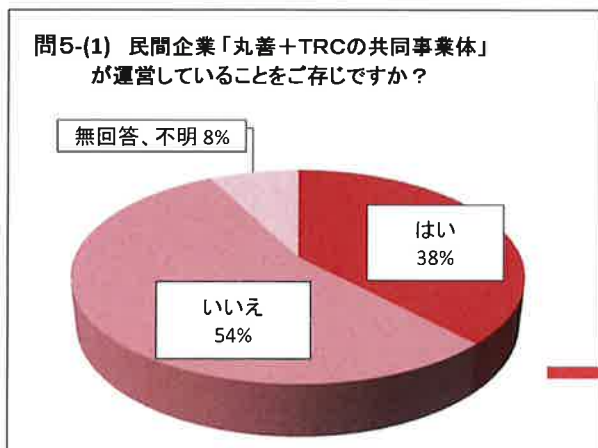
満足	工夫されてて良い(坂田)、有意義で面白い(中央)
不満	凡庸、目立たない(中央)、弱い(桶川)
分からない	利用なし(中央・川田谷)

11. レファレンスサービス

意見数 14

満足	丁寧な対応で他館から取寄せて頂いた(中央)
不満	きちんとした司書を置いて欲しい(桶川)
分からない	利用なし(中・桶・川)、知らなかった(中・坂)

問5では、指定管理運営について質問しました。

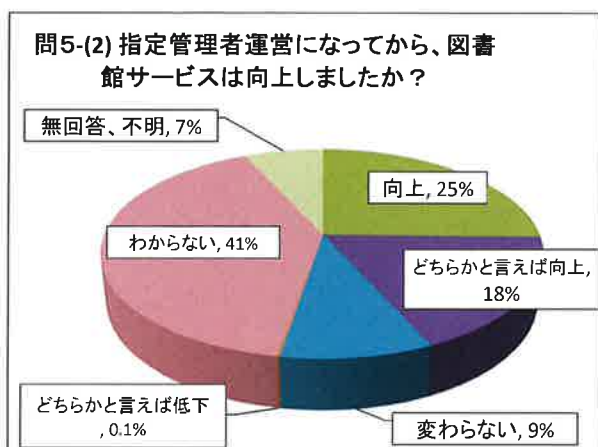


<参考>

桶川市図書館、指定管理運営の変遷

- ・2015(平成27)年、10月
駅西口図書館の指定管理化
- ・2019(平成31)年、4月
中央図書館(旧駅西口)、桶川図書館、川田谷図書館、4/16新規オープン of 坂田図書館を合わせて、計4館の指定管理化

認識している方は、まだ38%にとどまっている。



「向上」合計	43%
「変わらない」	9%
「低下」合計	0.1%
「わからない・無回答」	48%

上記のように感じた理由について、249件のご意見を頂戴しました。代表的なご意見を掲載します。

1-向上した 124件 49.8%

- ・スタッフの対応が親切・丁寧。良くなった。感じが良い。
- ・フロアが広くなり明るくなった。利用しやすくなった。館内がきれい。
- ・スタッフの対応が素早くなった。処理スピードが速い。

2-どちらかと言えば向上した 58件 23.3%

- ・スタッフの対応が親切・丁寧・素早さ。サービスが良くなった。
- ・フロアが広く利用しやすくなった。館内がきれい。居心地が良くなった。
- ・本がきちんとならんでいる。本が充実した。

3-変わらない 10件 4.0%

- ・特になし。なんとなく。
- ・以前から利用しているが使い勝手は変わらず快適である(中央)。前も今も良いと思うから(桶川)。

4-どちらかと言えば低下した	1件	0.4%
----------------	----	------

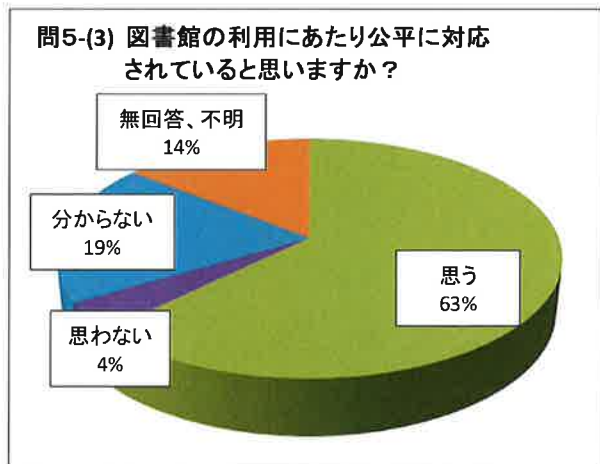
・本が少ない(坂田)

5-低下した	0件	0.0%
--------	----	------

ご意見なし

6-わからない	55件	22.1%
---------	-----	-------

- ・初めて来た・最近利用し始めた・たまに利用・最近引っ越して来た等々のため、以前を知らないから比較できない。
- ・指定管理制度を知らなかった。



公平だと「思う」 63%
 公平だと「思わない」 4%
 「わからない」 19%

上記のように感じた理由について、146件のご意見を頂戴しました。
 代表的なご意見を掲載します。

1-そう思う	105件	71.9%
--------	------	-------

- ・不公平・不自由・不快感・不満・不便・問題を感じたことはない。不公平な対応を見たことがない。
- ・誰に対しても同じ条件、親切、分け隔てなく、優しい、平等、公平。人によって対応に違いがない。差別的なことはない。私事がない。
- ・親切・丁寧・どんな人でも、どんな時でも、明るく丁寧に対応。

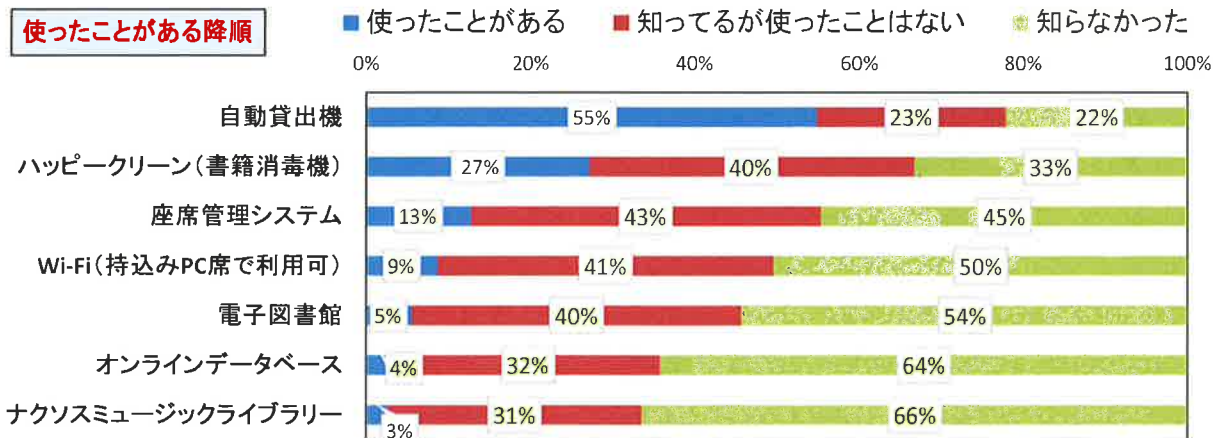
2-そう思わない	11件	7.5%
----------	-----	------

- ・自動貸出機が各館に配置されていない。
- ・どの図書館も飲み物が飲めない。(飲めるわけではない)
- ・開館時間が公平でない。

3-分からない	30件	20.5%
---------	-----	-------

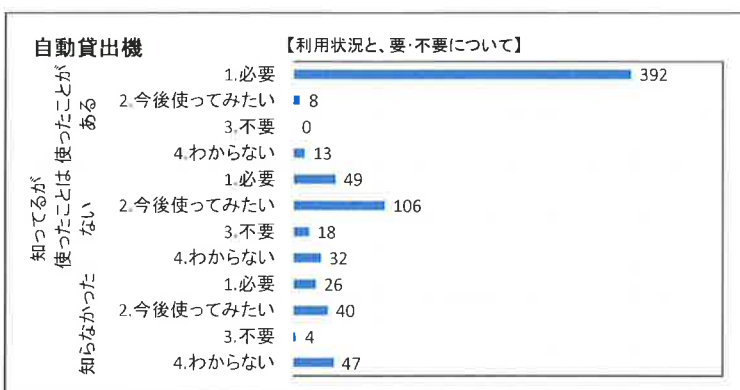
- ・公平・不公平を感じたことがない。不公平に扱われたことがない。不便に思うことがあまりない。
- ・公平不公平の差が分からない。公平の意味が分からない。公平性とは？具体例が思い浮かばない。
- ・質問の意味がわからない(人に対してか?)。何を聞かれているのか分からない、質問の再考を願う。

問6-(1) 中央図書館のサービスについて

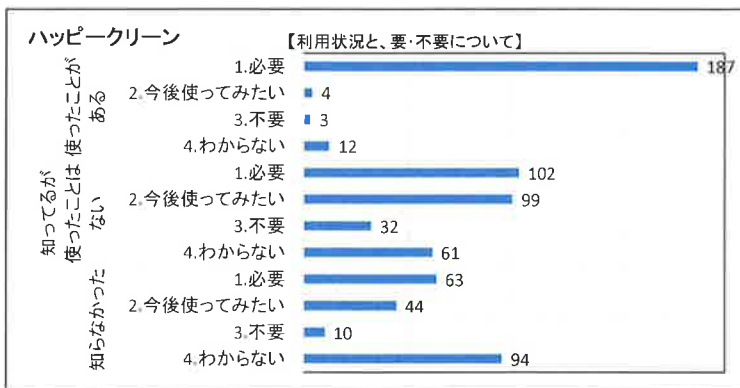


※下記、各グラフ内数値は実数値

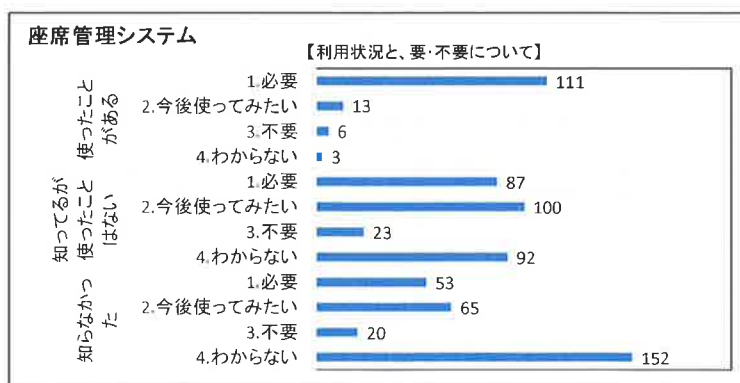
< 代表的なご意見 >



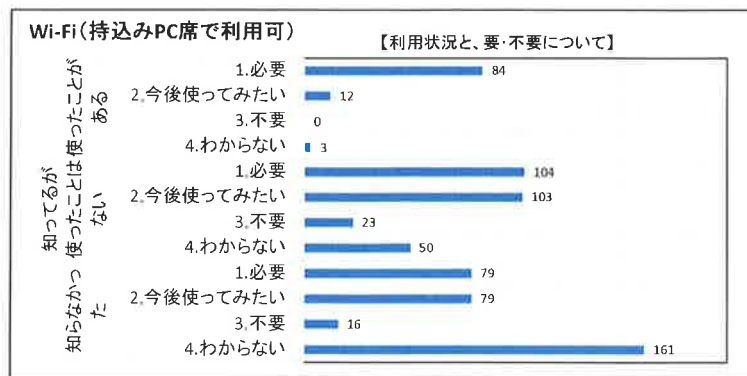
- ・中央以外にも自動貸出機があると良い。
- ・CDも自動貸出機で借りられる仕組みがあればさらに良い。
- ・機械は苦手です使う気がしません。
- ・当初は使用方法が解らなかったが窓口に伺ったところ使えるようになり非常に便利で楽に貸し出しを受けられる。



- ・消毒しないと本が読めない人は、そもそも図書館を利用しないのでは？
- ・返却後の本をすべて消毒するのなら意味はあると思うが、そうでなければいけない。
- ・愛用しています、とても良いと思います。



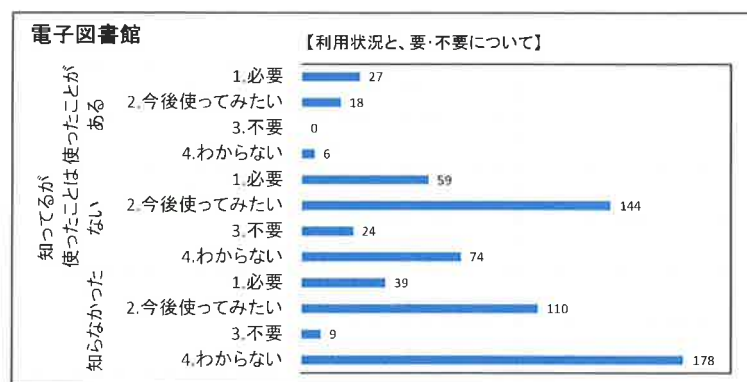
- ・利用の終了手続きをしないで、空席なのに次の利用が出来ないことがある。
- ・座席管理システムはPC席のみで良い。
- ・使用時間制限は必要だが、座席数が少ないので、出来れば40席欲しい。
- ・空席があるなら、利用時間を延ばして欲しい。



・データベースやWi-Fiは、調べものために必要です。

・(神奈川在住・初めて来館)WiFiがあるのはいいと思う。

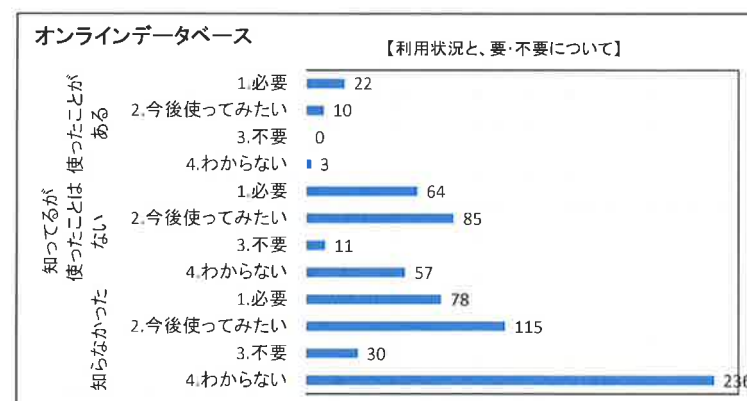
・フリーWi-Fiにして市内全館で使えるようにしてほしい。



・電子図書館は地域の資料でも良いので増やして欲しい。

・電子図書館は、1回利用したことがありますが、蔵書数が少なく借りたい本がなかった。自分の好きな本が蔵書されていれば、便利。

・桶川市外の人にも利用可能にして欲しい。

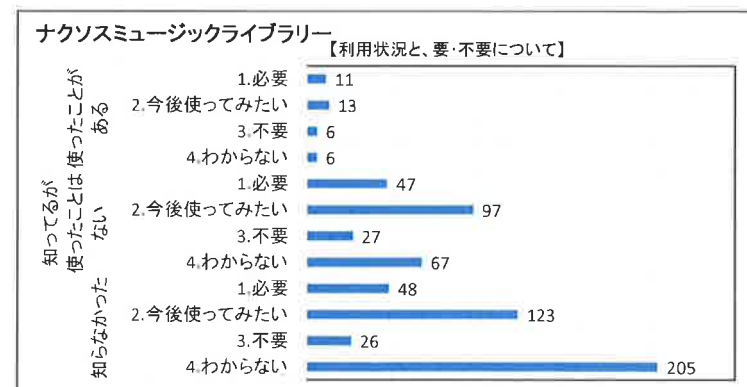


・案内を見て興味はある。

・データベース「聞蔵」も入れてほしい。

・オンラインデータベースは読売新聞に限定しているので使いにくい。

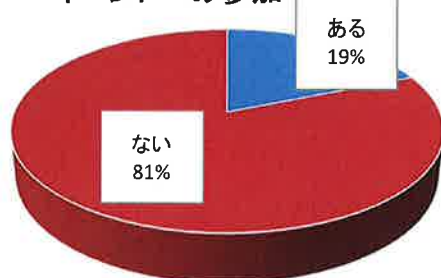
・第一法規にある判例の多くはネットで見つけられるので、最高裁調査官解説を入れてほしい。



・初めて見た。目を引く何かがあればと思う。

・ナクソ以外にもCDがあるとよい。

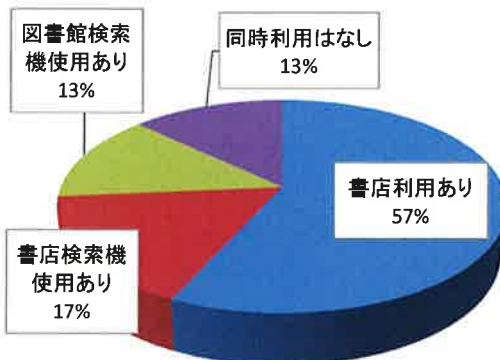
問6-(2) OKEGAWA honプラス+の イベントへの参加



参加したことのある主なイベントは？
(複数回答あり)

- ・講演会
 - ・コンサート
 - ・おはなし会
 - ・ワークショップ
 - ・手芸
- 以上で95%

問6-(3) 図書館と書店について



図書館と書店の同時利用あり 57%
図書館と書店の同時利用なし 13%

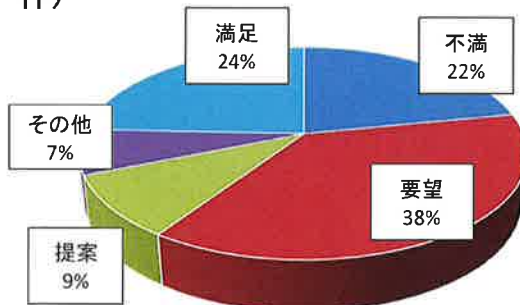
図書館→書店の蔵書を検索 17%
書店→図書館の蔵書を検索 13%

※書店利用者から見た図書館認知度調査も今後検討します。

最終設問

問6-(4) その他、お気づきの点やご意見等

自由意見(全160 件)



のべ160件のご意見を頂戴しました。
ご意見を、特徴別に分類して集計しました。

< 代表的なご意見 >

① 不満・要望

蔵書資料に関して

- ・興味ある本が少ない。本が少ない。
- ・新旧問わず本を増やして欲しい。

施設・設備・館内環境に関して

- ・夏場冷房がきつかった。(中央・坂田)
- ・椅子が固くて疲れる。
- ・館内でコーヒーを飲めるコーナーを。

③ ご提案

- ・通帳を大人にも配布。
- ・(中央の)雑誌コーナーは、カバーと棚を同じ番号で管理したらどうか？
- ・返却ポストの設置場所をHPで案内。

② 満足のご意見例

- ・スタッフが親切丁寧で心地よい。
- ・いつも丁寧に清掃されていて気持ちいい。
- ・坂田地区に図書館が出来たことに感謝。
- ・honプラスがあったから住居を決めた。
- ・書店と隣同士なのがユニークで素晴らしい。

多くのご意見を頂戴しました。今後の図書館運営の参考にさせていただきます。

以上