

## 令和2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

今後の図書館サービスの改善に役立てるために、  
桶川市図書館(4館)をご利用いただいている皆様から  
ご意見・ご要望等をお聞かせいただきました。  
その集計結果をご報告します。

記

令和3年3月  
指定管理者構成企業：  
株式会社図書館流通センター

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2年11月13日(金)～19日(木)で配布、29日(日)まで回収、のべ17日間  
(※桶川図書館・川田谷図書館は、蔵書点検休館と重なった為、1週早く11/6(金)から配布した。)
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
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。



桶川市マスコットキャラクター オケちゃん

図書館名	配布枚数	回収数	回収率
中央	600部	441部	74.2%
桶川	100部	85部	85.0%
川田谷	30部	24部	76.70%
坂田	300部	160部	52.30%
4館合計	1,030部	710部	68.90%

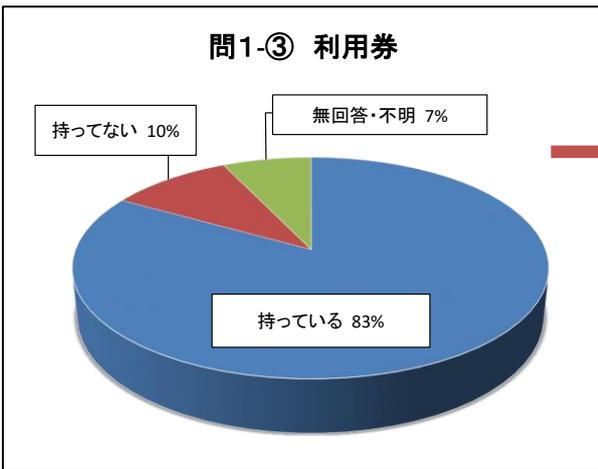
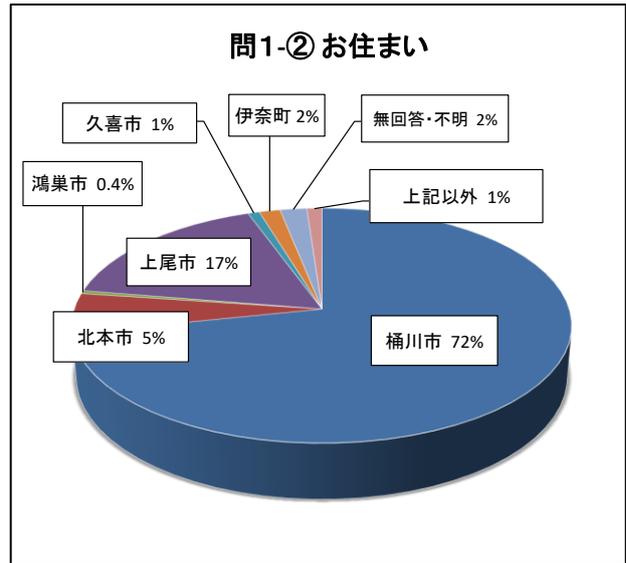
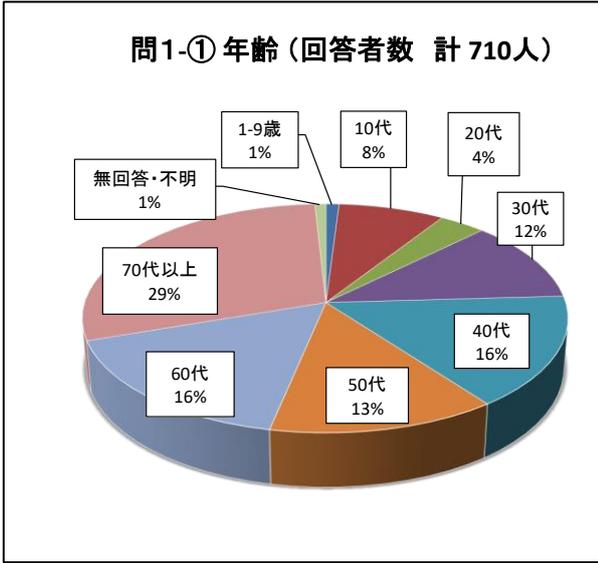
※参考：前回 R01結果 配布1,080部 回収732部 回収率67.8%

前々回 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、設問ごとの集計結果詳細を掲載します。

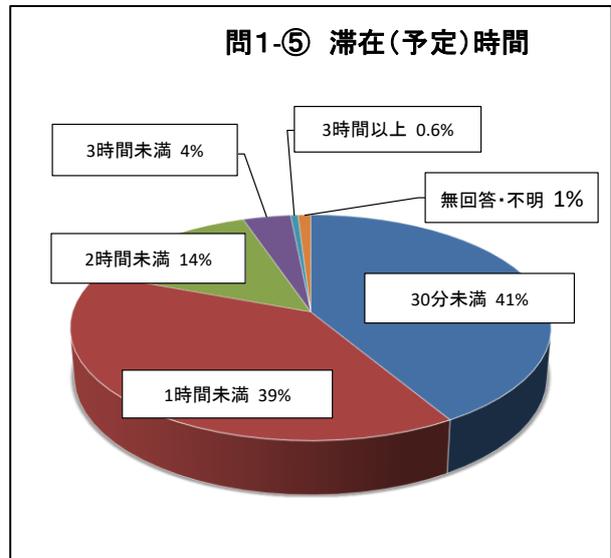
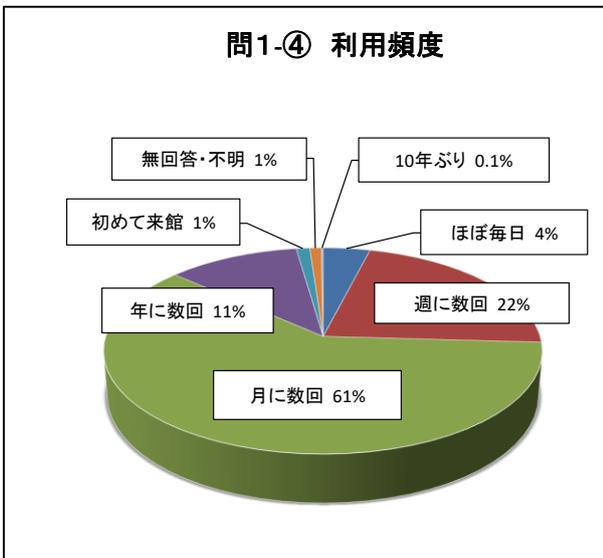
## 4図書館 集計

調査日: 令和2年11月6日(金)～11月29日(日)

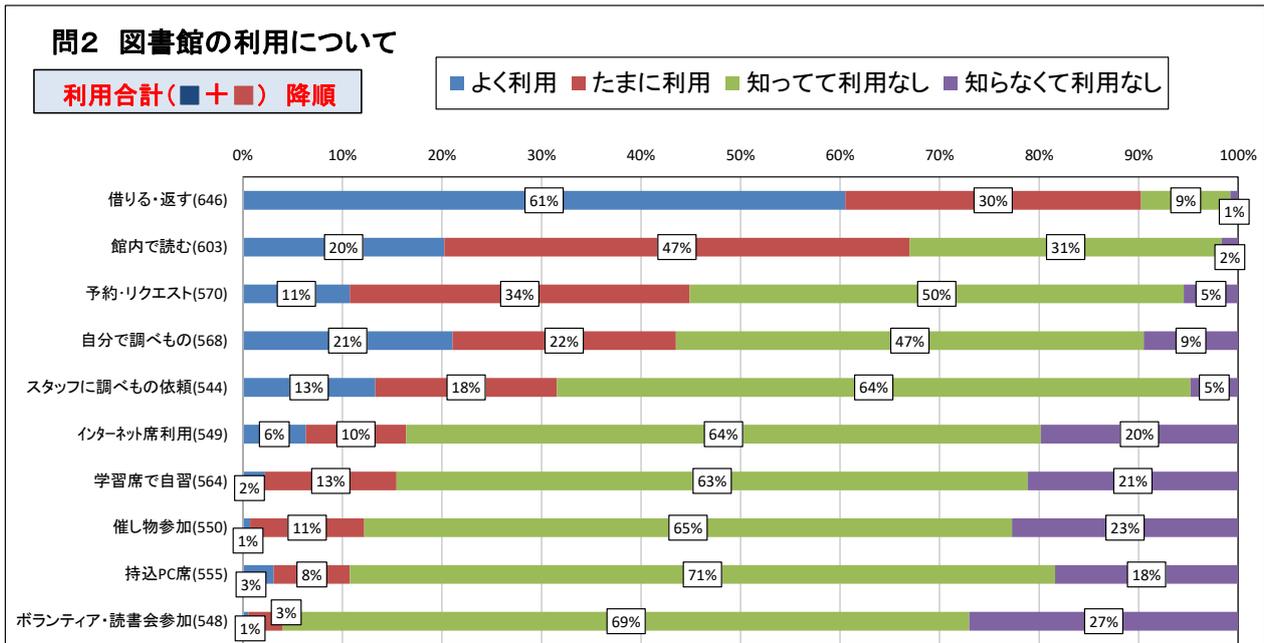


#### ■ 利用券を持っていない方の理由

- ・ 条件外
  - ・ 不要
  - ・ 学習席のみ利用
  - ・ 閲覧のみ
  - ・ 子どもが持っている
- など



※ 問2～問4は、有効回答のみの分布・構成比を表示した。(無回答・不明は除外)



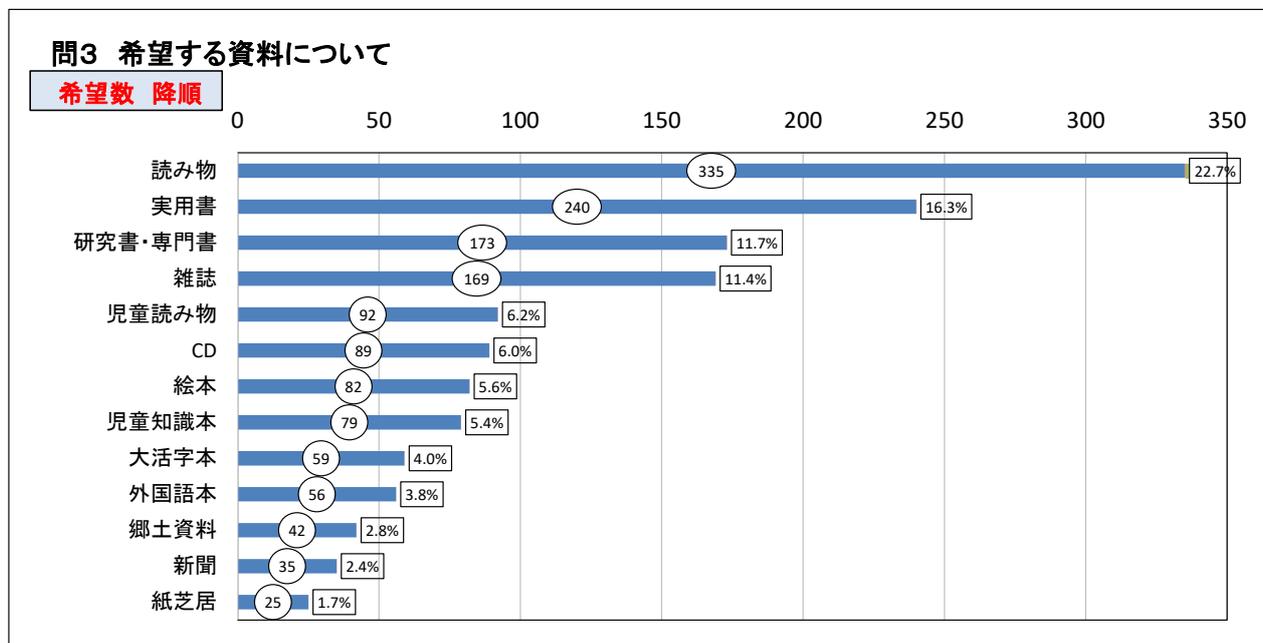
■ 本年の特徴「コロナ禍」の与件(閲覧座席・学習席の半減、おはなしのへやの利用中止・イベントの見合わせ etc)が直接影響している。

・ 利用している項目(「よく利用+たまに利用」)合計値と、その前回差

1. 借りる・返す 91% (+3%)
2. 館内で読む 89% (▲5%)
3. 予約・リクエスト 45% (+8%)

・ 利用していない項目(「知ってて利用なし+知らなくて利用なし」)合計値と、その前回差

1. ボランティア・読書会参加 96% (+4%)
2. 持込PC席 89% (前回未調査)
3. 催し物参加 88% (±0%)



- 前回比較では、上位2項目は不動であるが、その他項目や構成比に変動が見られた。その中で、特徴的に推移した項目が以下の通り。

構成比アップ

- ・実用書
- ・大活字本
- ・外国語本
- ・紙芝居

構成比 16.3% (+2.5)

構成比 4.0% (+0.3)、ランクは10位から9位へアップ。

構成比 3.8% (+3.0)、ランクは最下位13位から10位へアップ。

構成比 1.7% (+0.5)、しかしランクは12位から最下位13位へダウン。

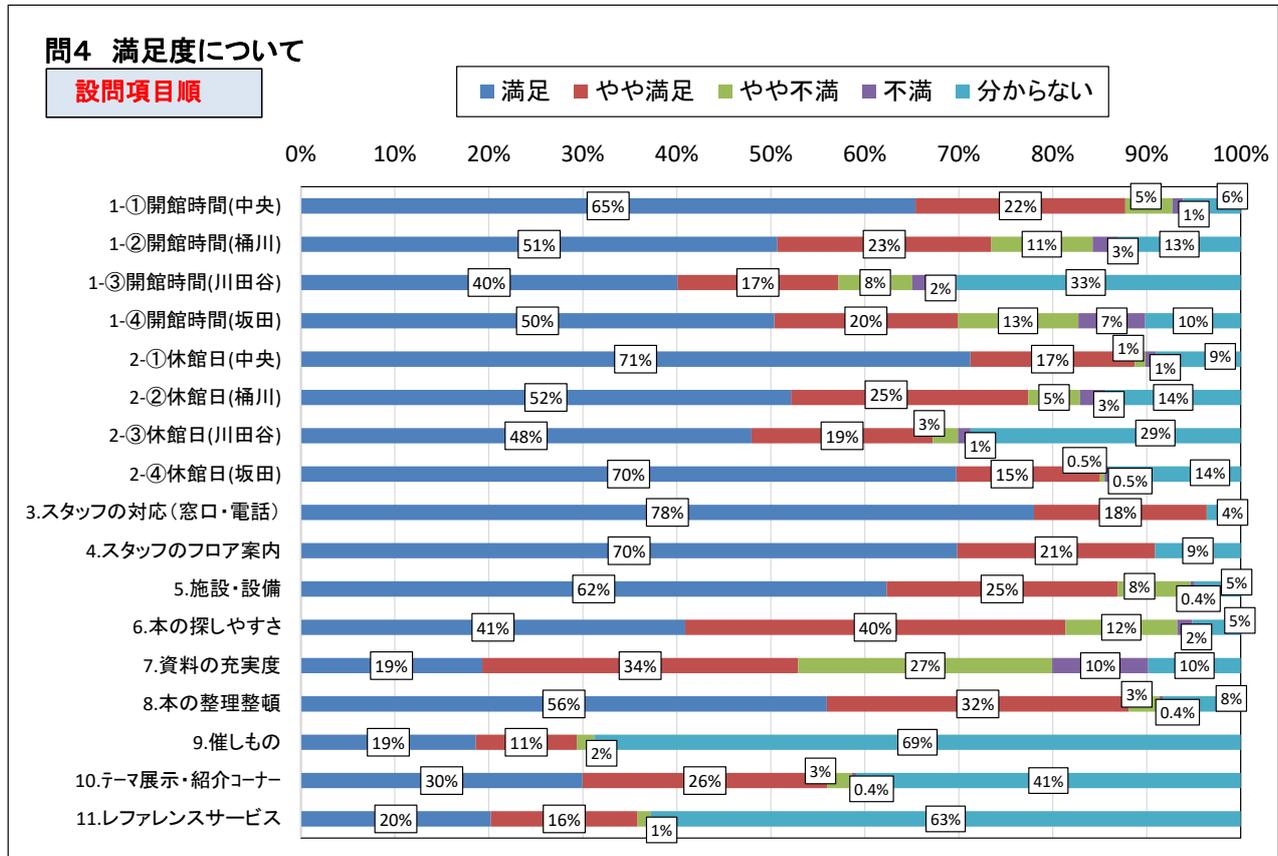
※ 実用書、大活字本、外国語本に注目に変化しつつある。

構成比ダウン

- ・雑誌
- ・新聞

構成比 11.4% (▲0.9)、ランクは3位から4位へダウン。

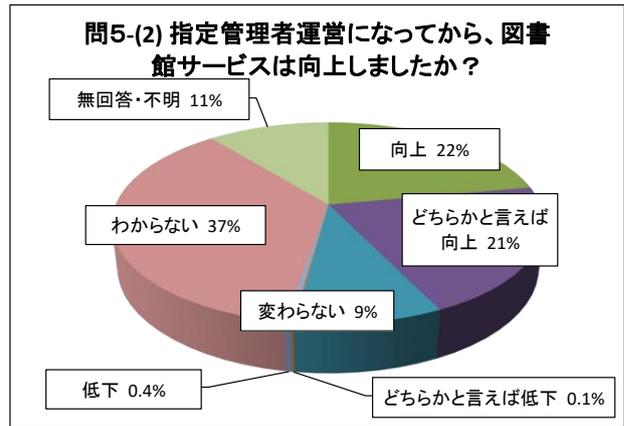
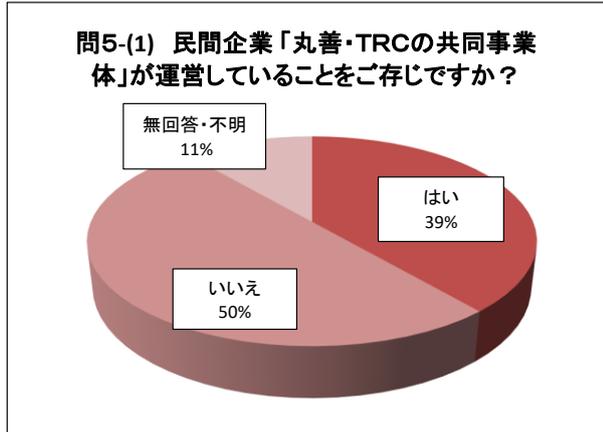
構成比 2.4% (▲1.5)、ランクは9位から12位へ急落。



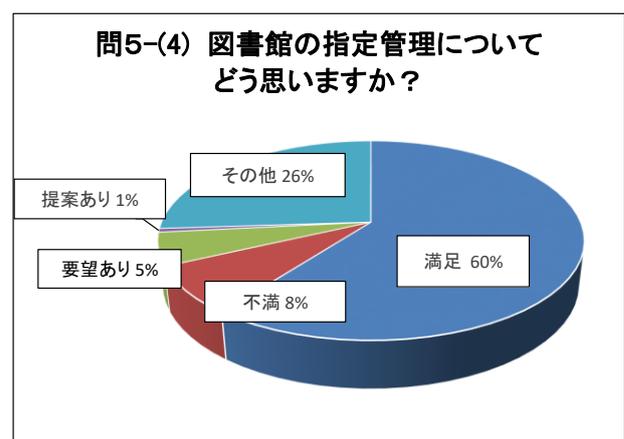
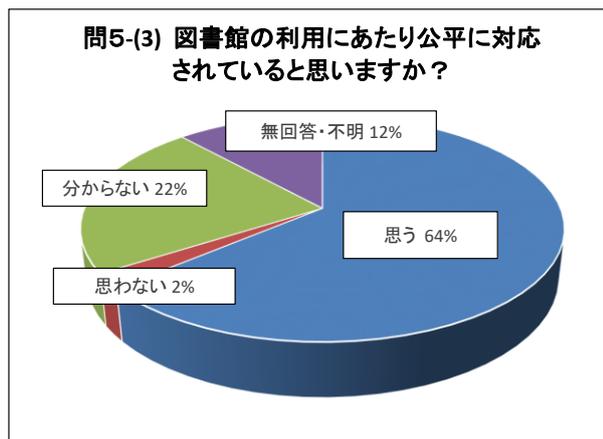
- 「満足+やや満足」の合計値で満足度を検証した。No3以降は4館合計値、( )内は前回差。

1. 開館時間	...	中央89%(+1)、他3館67%(▲4)	} 安定して満足度が高い。	
2. 休館日	...	中央89%(▲2)、桶川77%(▲4)、川田谷67%(▲14)、坂田85%(▲6)		
3. スタッフ対応	...	95%(±0)		
4. スタッフのフロア案内	...	88%(±0)		
5. 施設・設備	...	90%(+1)		
6. 本の探しやすさ	...	81%(±0)		
7. 資料の充実度	...	60%(+7)		
8. 本の整理整頓	...	89%(+2)		
9. 催しもの	...	36%(▲2)		} No.9を除き、総じて前回よりも満足度が高い。 ※No.9「催しもの」はコロナ禍の影響で低下。
10. テーマ展示・紹介コーナー	...	66%(+4)		
11. レファレンスサービス	...	43%(+2)		

※ 問5は、無回答・不明もカウントして、分布・構成比を表示した。



- 問5-(1) 民間企業「丸善・TRCの共同事業体」の運営をご存じの方は、39%(+1)
- 問5-(2) 図書館サービスが「向上」+「どちらかと言えば向上」合計で43%(±0)

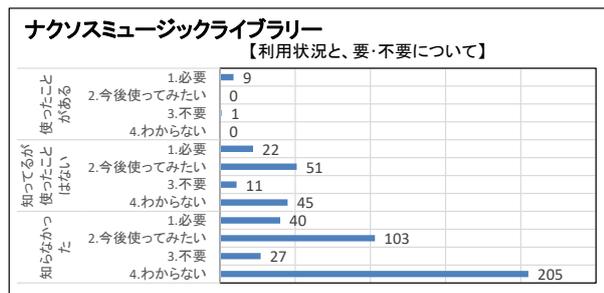
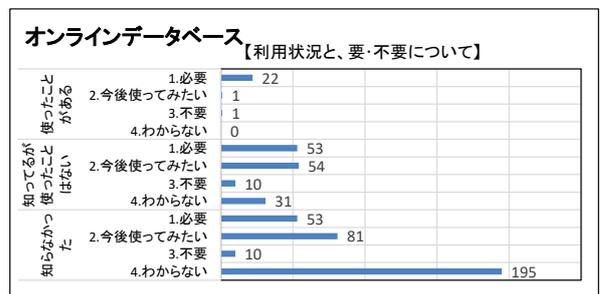
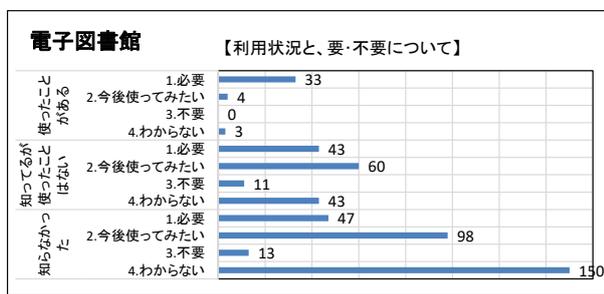
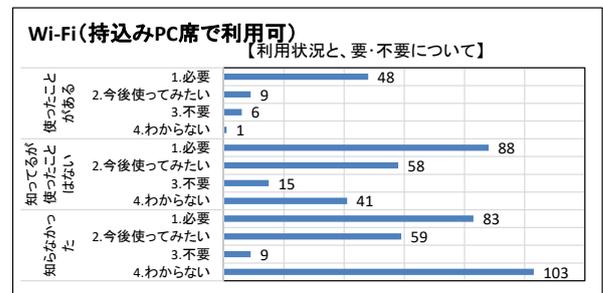
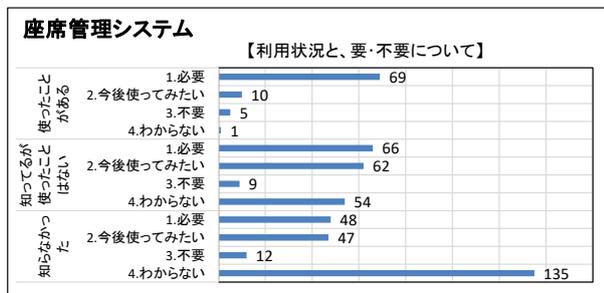
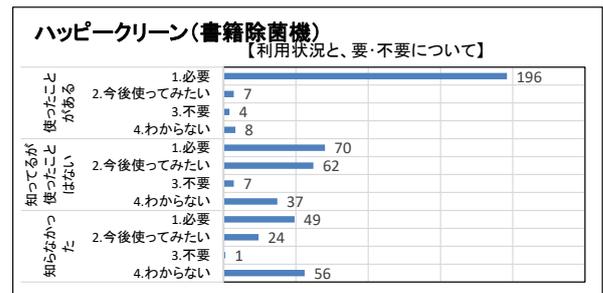
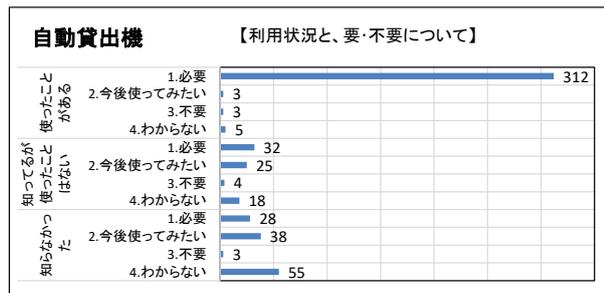
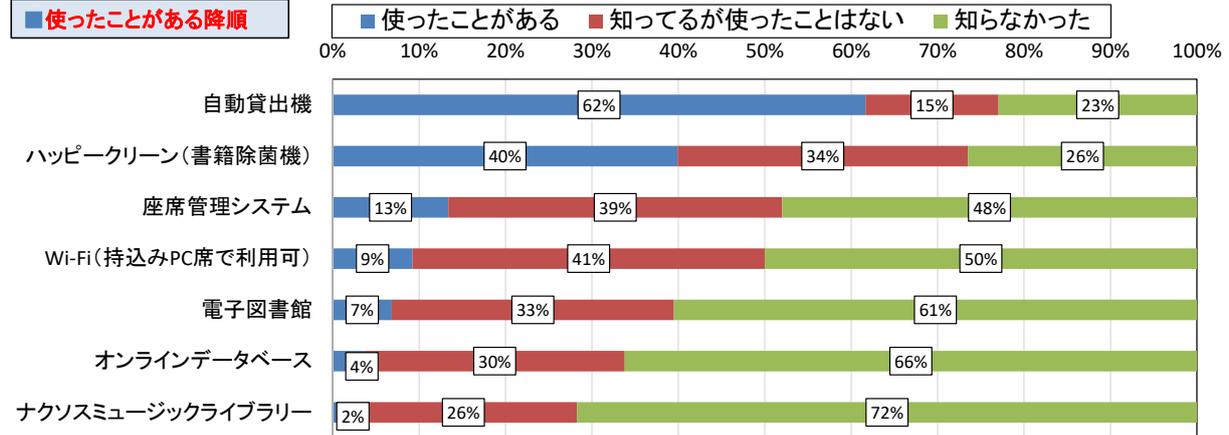


- 問5-(3) 公平と思う64%(+1)、公平と思わない2%(▲2)
- 問5-(4) のべ169件のご意見を頂戴した。(前回差▲230件) …ご意見詳細の分布は、下表参照。

問5-(4) 「図書館の指定管理について、どう思いますか？」  
分類ごとご意見数の内訳 4館合計

分類	内容	満足	不満	要望	提案	その他	計	構成比	前回差異
1	蔵書資料の充実	2		4		2	8	4.7%	+1.0%
2	資料の選定			1		2	3	1.8%	+1.8%
3	開館時間(延長・短縮)	2	2				4	2.4%	▲1.6%
4	開館日の増減(休館日増減)	2					2	1.2%	+0.7%
5	図書館システム			1	1		2	1.2%	▲0.3%
6	リクエスト								▲0.5%
7	自動貸出機								▲0.8%
8	検索機								▲0.8%
9	電子図書館								
10	ナクソス								
11	ハッピークリーン								▲0.3%
12	座席管理システム								▲0.3%
13	Wi-Fi、NET環境								
14	オンラインデータベース								
15	インターネットPC								▲0.3%
16	社会人席(PC持込み席)								
17	閲覧席								▲0.3%
18	学習席								▲1.5%
19	読書アルバム								
20	図書館イベント								▲0.3%
21	施設・設備・館内環境	9	1			1	11	6.5%	▲5.8%
22	フロア案内								
23	配架の工夫・レイアウト	1					1	0.6%	▲2.4%
24	展示・紹介								
25	レファレンス	1					1	0.6%	+0.6%
26	職員の対応	18	3			1	22	13.0%	▲25.8%
27	お褒めの言葉・苦言	66				2	68	40.2%	+33.5%
28	ホームページ・広報等								
29	利用者マナー								▲0.8%
30	利用ルール			1			1	0.6%	▲0.7%
31	その他	1	7	2		36	46	27.2%	+4.7%
	総合計	102	13	9	1	44	169		
	構成比	60%	8%	5%	1%	26%	100.0%		
	前回差異	▲13.8%	+2.4%	+5.3%	+0.3%	+5.7%			

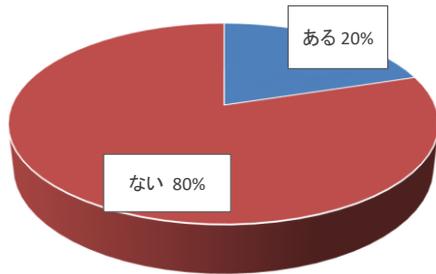
### 問6-(1) 中央図書館のサービスについて



#### ■ 前回調査との比較

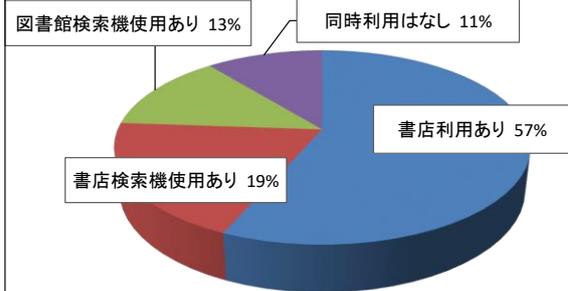
- ・自動貸出機の認知度がアップした。(使った 55→62%、知ってるが使ったことがない 23→15%)
- ・書籍除菌機は、新型コロナウイルス感染症の流行を受け、除菌の重要性が認識され利用急上昇。(27→40%)
- ・電子図書館は、コンテンツ不足により時代の要望に応えられず伸び悩む。(使った 5→7%)
- ・オンラインデータベース、ナクスミュージックライブラリーは、ともに利用率が全く上がってない。(4→4%、3→2%)

### 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
  - ・講演会、コンサート、ワークショップ、おはなし会、手芸で全体の96%。
  - ※令和2年度は新型コロナウイルス感染防止対策の為、イベント中止している。

### 問6-(3) 図書館と書店の利用について



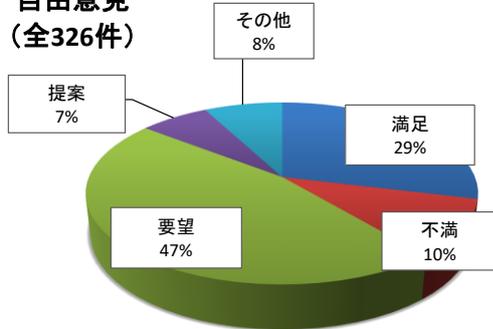
- 図書館と書店の併存利用度が少し進んだ。
  - ・図書館と書店の同時利用なし 11% (前回差▲2%)
  - ・書店から図書館の蔵書を検索 13% (前回差+2%)

#### <ご意見例>

- ・書店で購入した問題集を図書館で勉強し、分からない問題を図書館の蔵書で調べています。

### <最後のまとめ設問> ご利用中の図書館について、お気づきの点やご意見等

#### 自由意見 (全326件)



- 総数326件のご意見を頂戴した。(前回差+162件)

#### 特に増加した項目は、

- 「満足」29% (前回差+4.4%)
- 「要望」47% (前回差+9.1%)

#### <代表的なご意見例>

##### ①満足

- ・スタッフの対応がとても良い。
- ・スタッフの皆様、とても親切でいつも感謝しています。
- ・コロナで大変な中、よく対応して頂いている。
- ・清潔な環境でとても気持ちが良い。
- ・図書館と書店の併設で探し物の効率がとても良い。
- ・いつも本がきれいに並んでいます。
- ・とても使いやすい図書館、今の会社で続けて欲しい。

##### ②不満・要望

###### ◇蔵書資料に関して

- ・本のバリエーション不足(旅行、雑誌、話題性)
- ・蔵書を増やして欲しい。

###### ◇開館時間に関して

- ・開館時間を早く、閉館時間を遅く。

###### ◇施設・設備・館内環境に関して

- ・学習席を増やして欲しい。(桶川、坂田)
- ・学習席利用時間を延長可能に、コロナ前に戻して。
- ・コロナ禍でも、出来るだけ開館して欲しい。

##### ③提案

- ・資料購入のための予算措置の充実。
- ・予約本の取り置き2週間は長い。
- ・来館困難者に対し読書機会や情報提供をして行く必要がある。
- ・ページ折り、水濡れ、汚い扱いなどが増えている。きれいなままで次の方が読めるよう周知して欲しい。

## 最後のまとめ設問「ご利用中の図書館についてお気づきの点やご意見等」

## 分類ごとご意見数の内訳 &lt;4館合計&gt;

分類	内容	満足	不満	要望	提案	その他	計	構成比	前回差異
1	蔵書資料の充実	3	10	34	4	2	53	16.3%	▲13.1%
2	資料の選定	1	3	10		2	16	4.9%	+4.3%
3	開館時間(延長・短縮)	1		13	2	1	17	5.2%	+3.3%
4	開館日の増減(休館日増減)	1		4			5		
5	図書館システム		2	2	4		8		
6	リクエスト		1	6		1	8		
7	自動貸出機			2			2		
8	検索機			2			2		
9	電子図書館		2				2		
10	ナクソス								
11	ハッピークリーン					1	1		
12	座席管理システム								
13	Wi-Fi、NET環境			3			3		
14	オンラインデータベース			1			1		
15	インターネットPC			1			1		
16	社会人席(PC持込み席)			10			10	3.1%	+1.8%
17	閲覧席		1	4			5		
18	学習席	1		13			14	4.3%	+1.2%
19	読書アルバム								
20	図書館イベント			5	1	1	7		
21	施設・設備・館内環境	26	5	11	3	2	47	14.4%	+3.8%
22	フロア案内		1		1		2		
23	配架の工夫・レイアウト	5		9			14	4.3%	+3.7%
24	展示・紹介	3		6	3		12	3.7%	+2.4%
25	レファレンス								
26	職員の対応	29	2				31	9.5%	+0.8%
27	お褒めの言葉・苦言	24		1			25	7.7%	▲6.7%
28	ホームページ・広報等								
29	利用者マナー		3	3	3	3	12	3.7%	▲1.9%
30	利用ルール			5	1	1	7		
31	その他		3	7		11	21	6.4%	▲2.3%
総合計		94	33	152	22	25	326		
構成比		29%	10%	47%	7%	8%	100.0%		
前回差異		+4.5%	▲11.8%	+9.1%	▲2.6%	+0.8%			

今回も数多くのご意見を頂戴しました。  
引き続き、図書館運営の参考にさせていただきます。

以上