

令和3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。

令和4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

記

- 調査対象□
桶川市図書館 4館に来館された図書館利用者
- 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。
- 調査期間□
令和3年11月12日(金)～18日(木)で配布、28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11/5(金)から配布した。)
- 配布時間□
開館時から閉館1時間前まで
- 調査票□
別紙のとおり
- 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

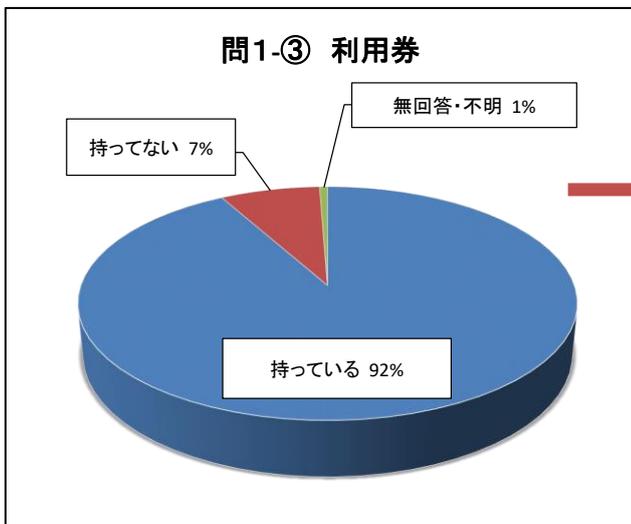
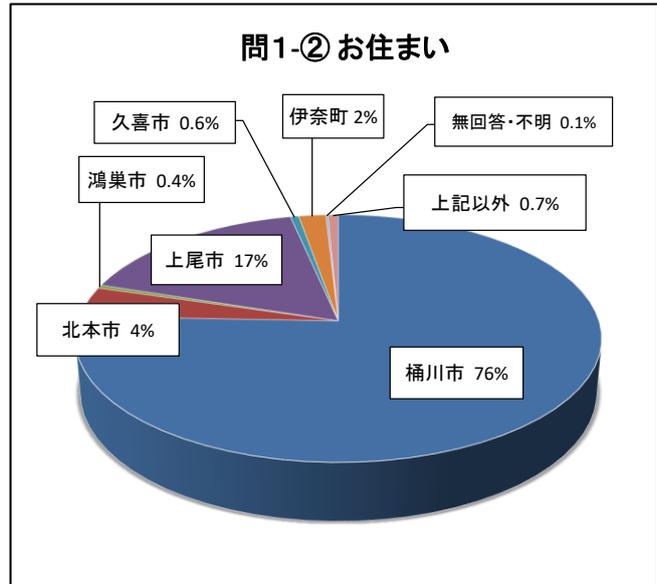
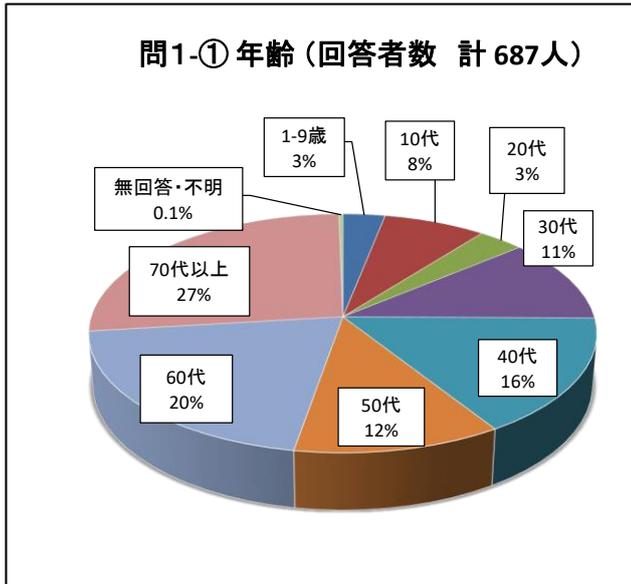
図書館名	配布枚数	回収数	回収率
中央	600部	416部	69.3%
桶川	100部	64部	64.0%
川田谷	30部	18部	60.0%
坂田	300部	189部	63.0%
4館合計	1,030部	687部	66.7%

※参考：前回 R02結果 配布1,030部 回収710部 回収率68.9%
前々回 R01結果 配布1,080部 回収732部 回収率67.8%
前々々回 H30結果 配布1,430部 回収483部 回収率33.8%

- 次ページ以降に、設問ごとの集計結果詳細を掲載します。

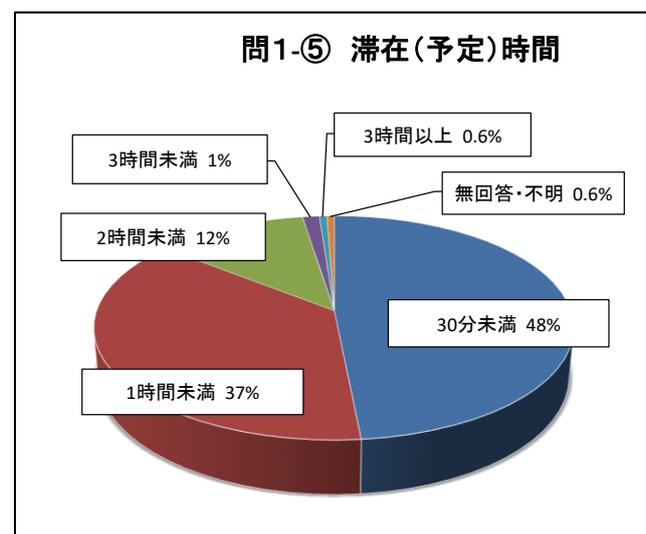
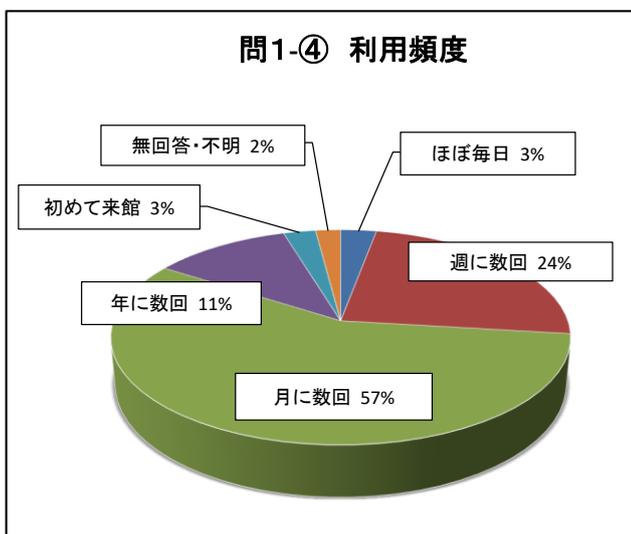
4図書館 集計結果

調査日：令和3年11月5日(金)～11月28日(日)

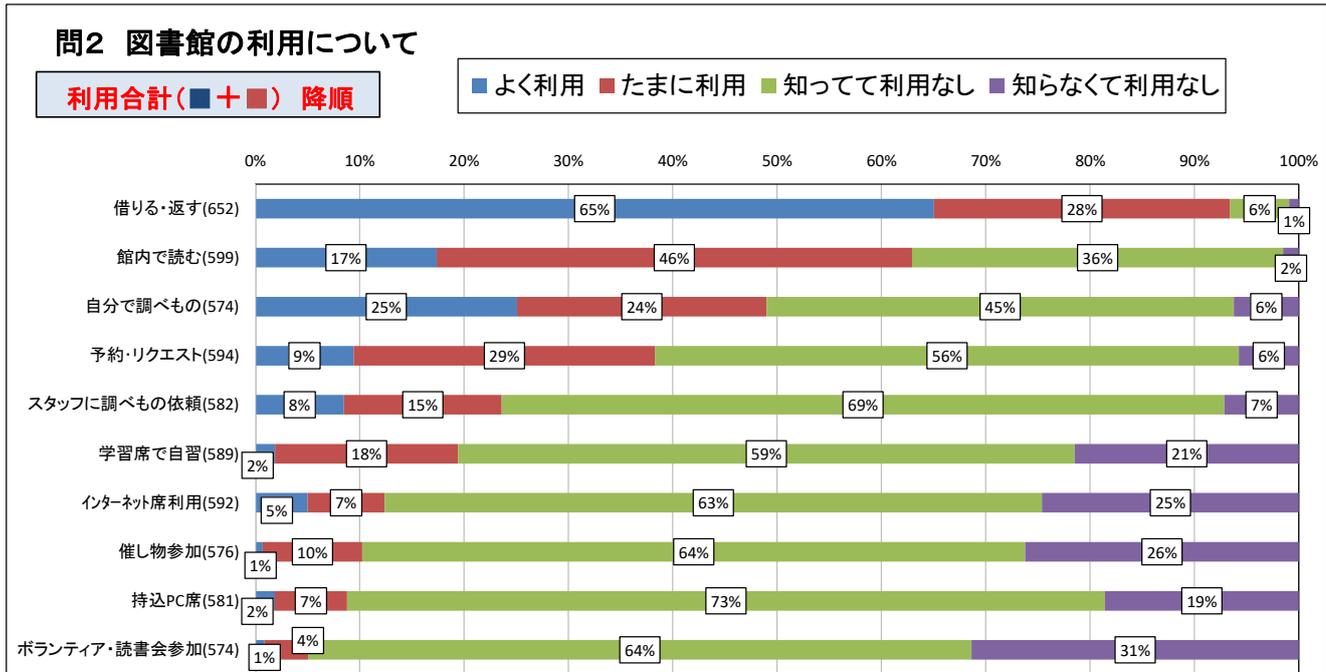


■ 利用券を持っていない方の理由

- ・ 条件外
- ・ 初来館
- ・ 登録タイミングを逸した
- ・ 知らなかった
- ・ 家族が持っている



※ 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)



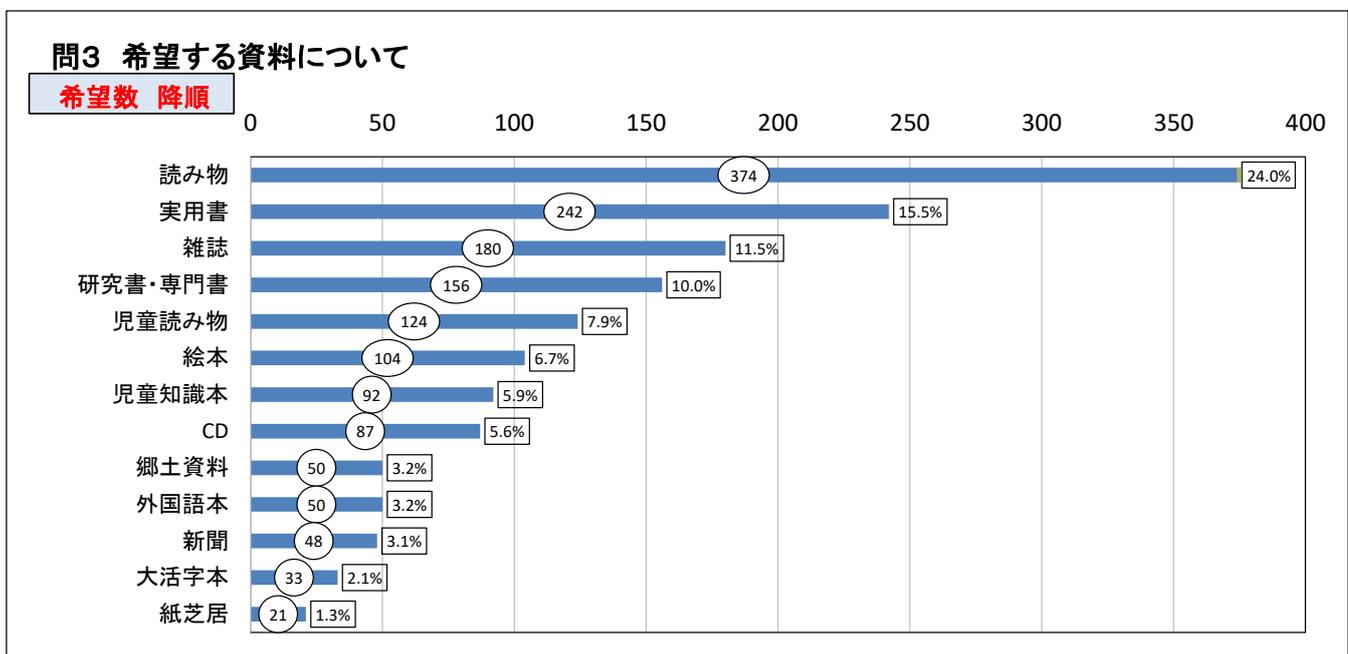
■ 本年も「コロナ禍」の与件が継続している。
(閲覧座席・学習席の半減、おはなしのへやの利用中止・イベントの見合わせ etc)

・ 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 93% (+2%)
2. 館内で読む 63% (+26%)
3. 自分で調べもの 49% (+6%)

・ 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 95% (▲1%)
2. 持込PC席 92% (+3%)
3. 催し物参加 90% (+2%)



- 延べ要望件数は1,561件(前回1,476件、前回比105.8%)
 前回同様、上位2項目は不動。構成比に変動が見られたのは下記の通り。

構成比アップ

- ・読み物 構成比 24.0% (+1.3)、ランクはトップ維持。
- ・雑誌 構成比 11.5% (+0.1)、ランクは4位から3位へアップ。
- ・児童読み物 構成比 7.9% (+1.7)、ランクは10位から9位へアップ。
- ・絵本 構成比 6.7% (+1.1)、ランクは7位から6位へアップ。
- ・児童知識本 構成比 5.9% (+0.5)、ランクは8位から7位へアップ。

※ 雑誌、児童書関連が軒並み構成比アップ。

構成比ダウン

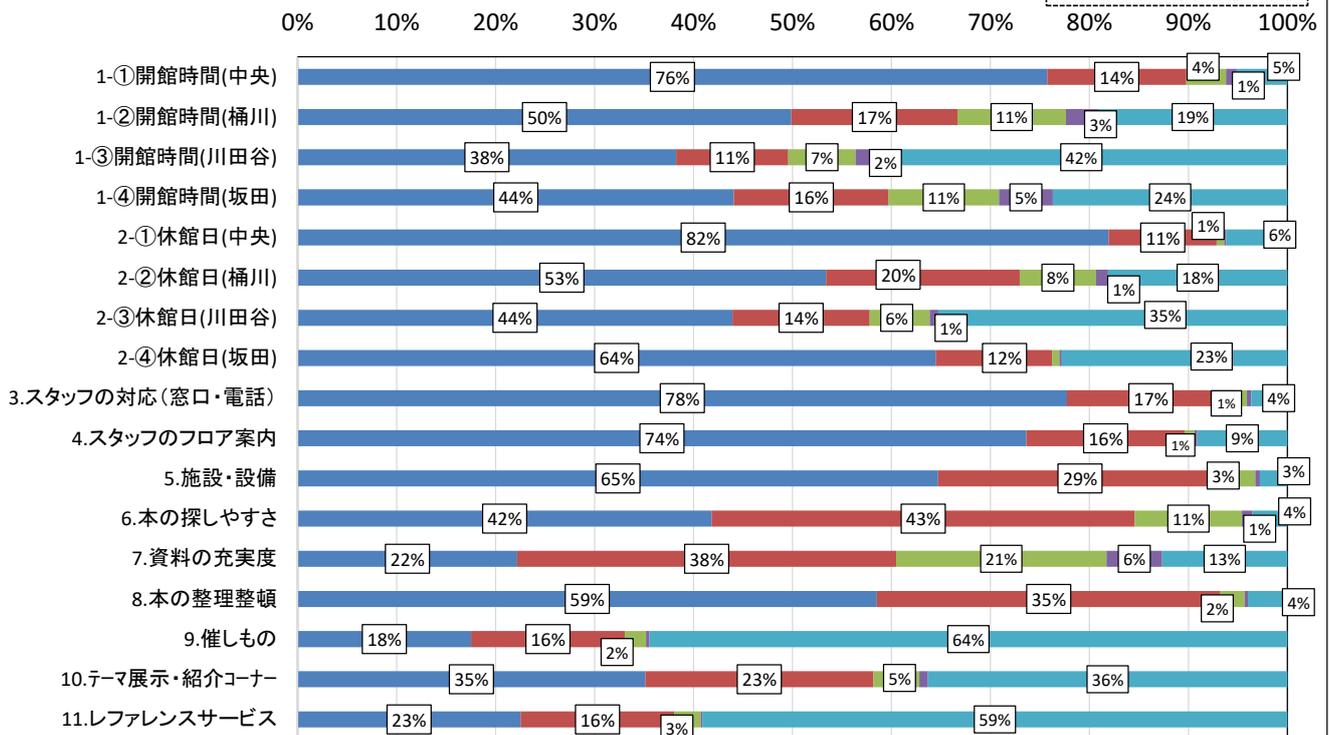
- ・実用書 構成比 15.5% (▲0.8)、ランクは2位のまま。
- ・研究書専門誌 構成比 10.0% (▲1.7)、ランクは3位から4位へダウン。
- ・CD 構成比 5.6% (▲0.4)、ランクは6位から8位へダウン。

問4 満足度について

設問項目順

■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 分からない

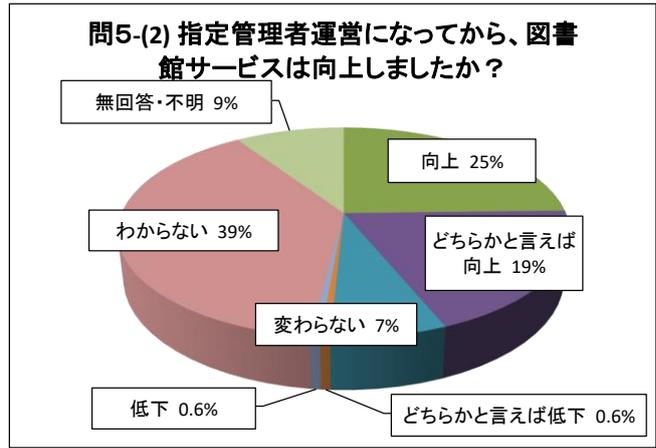
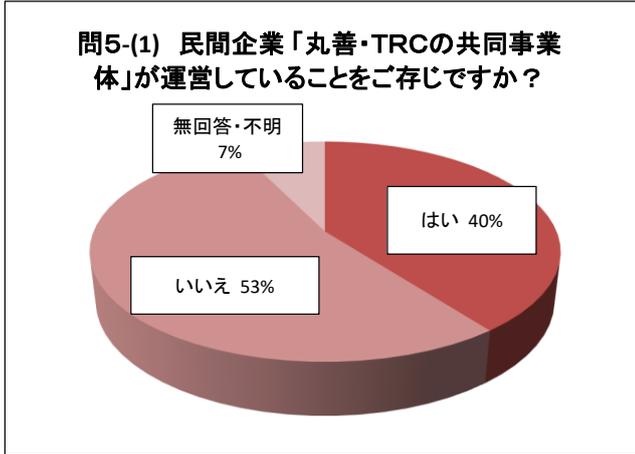
※1%未満は数値記載せず。



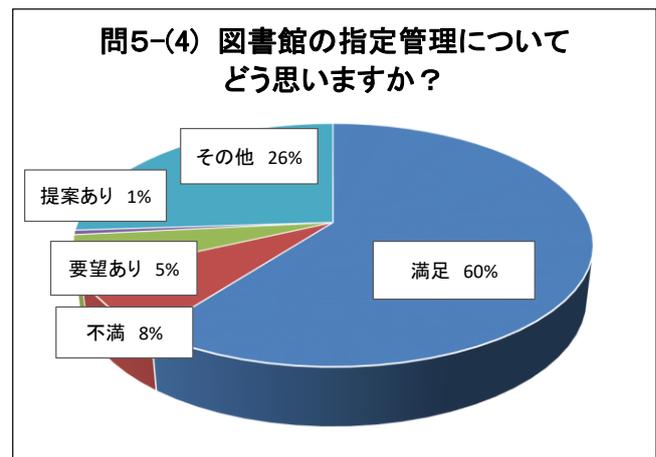
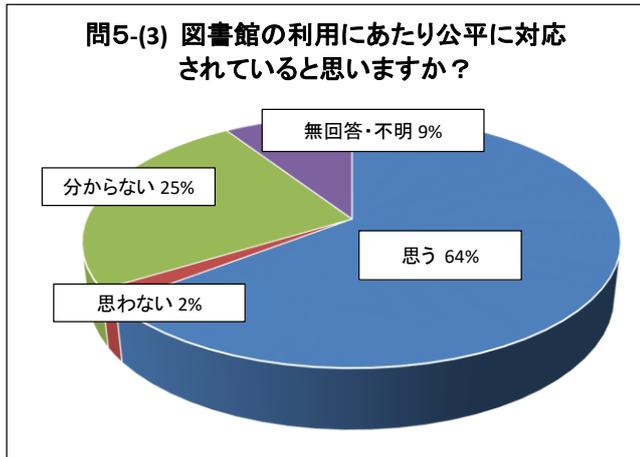
- 「満足+やや満足」の合計値で満足度を検証した。No3以降は4館合計値、()内は前回差。

1. 開館時間	...	中央90%(+1)、他3館59%(▲8)	} 安定して満足度が高い。 } No.9~11はコロナ禍の影響で低下。
2. 休館日	...	中央93%(+4)、桶川73%(▲4)、川田谷68%(+1)、坂田86%(+1)	
3. スタッフ対応	...	95%(±0)	
4. スタッフのフロア案内	...	90%(+2)	
5. 施設・設備	...	94%(+4)	
6. 本の探しやすさ	...	85%(+4)	
7. 資料の充実度	...	60%(±0)	
8. 本の整理整頓	...	94%(+5)	
9. 催しもの	...	34%(▲2)	
10. テーマ展示・紹介コーナー	...	58%(▲8)	
11. レファレンスサービス	...	39%(▲4)	

※ 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、40%(+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44%(+1)

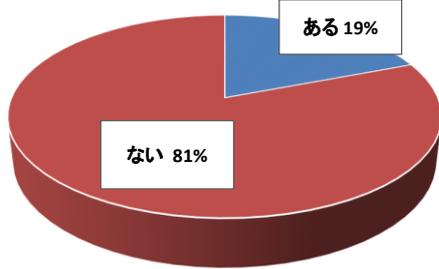


- 問5-3) 公平と思う64%(±0)、公平と思わない2%(±0)
- 問5-4) のべ210件のご意見を頂戴した。(前回差+41件) …ご意見詳細の分布は、下表参照

問5-4) 「図書館の指定管理についてどう思いますか？」

分類	内容	満足	不満	要望	提案	その他	4館合計		
							計	構成比	前回差異
1	蔵書資料の充実	1	2			2	5	2.4%	▲2.4%
2	資料の選定		1	1			2		
3	開館時間(延長・短縮)	1		1			2		
4	開館日の増減(休館日増減)								
5	図書館システム								
6	リクエスト		1				1		
7	自動貸出機								
8	検索機								
9	電子図書館								
10	ナクソス								
11	ハッピークリーン								
12	座席管理システム								
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			1			1		
16	社会人席(PC持込み席)								
17	閲覧席								
18	学習席								
19	読書アルバム								
20	図書館イベント								
21	施設・設備・館内環境	5	1		1		7	3.3%	▲3.2%
22	フロア案内			1			1		
23	配架の工夫・レイアウト								
24	展示・紹介								
25	レファレンス								
26	職員への対応	18	3	2			23	11.0%	▲2.1%
27	お褒めの言葉・苦言	96	2			3	101	48.1%	+7.9%
28	ホームページ・広報等								
29	利用者マナー								
30	利用ルール								
31	その他	9	3	3	3	49	67	31.9%	+4.7%
	総合計	130	13	9	4	54	210		
	構成比	62%	6%	4%	2%	26%	100.0%		
	前回差異	+2%	▲2%	▲1%	+1%	▲0%			

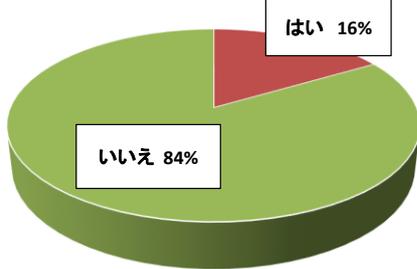
問6-(1)-① OKEGAWA honプラス+
のイベントへの参加



■ 参加したことのある主なイベント
・講演会、ワークショップ、おはなし会、コンサート、手芸で全体の95%。

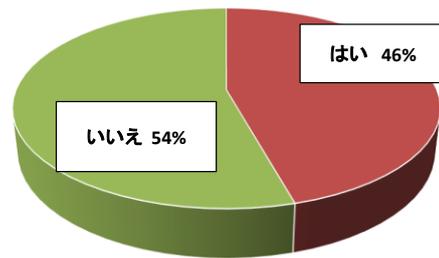
※令和2年度、3年度、新型コロナウイルス感染防止対策の為、イベントは連続中止。

問6-(1)-② 「honプラス+通信」は
ご存じですか？



■約1年半、継続して発行しているが、認知度は高くない。

問6-(1)-③ 「パネル展示」は
ご存じですか？

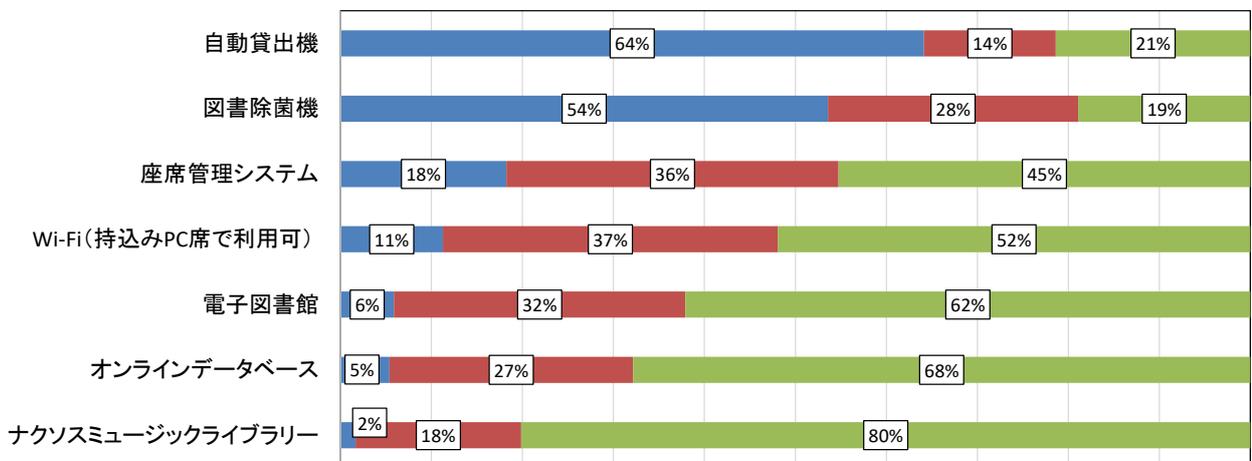


■イベントスペースをフルに使用しての展開につき、認知度が高かった。

問6-(2) 中央図書館のサービスについて

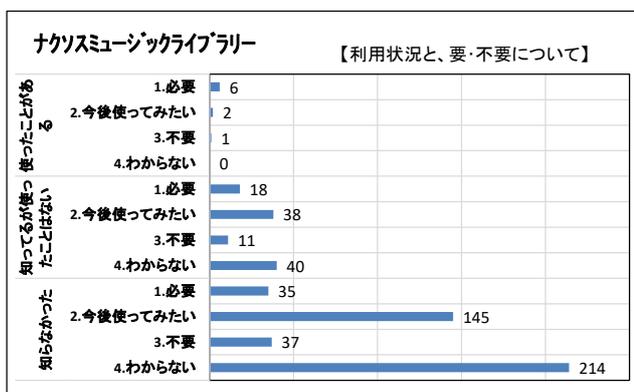
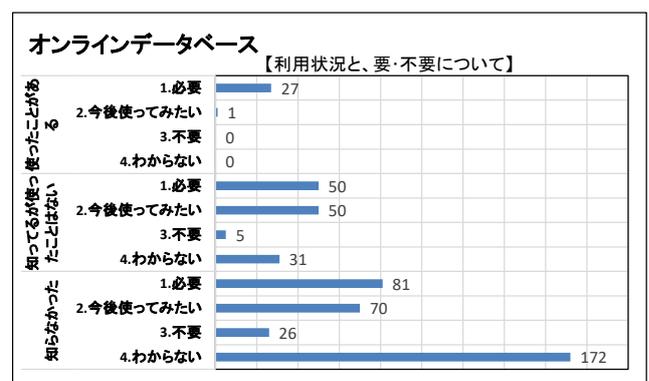
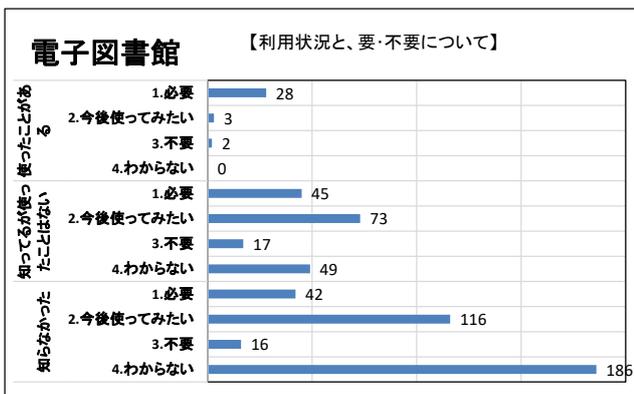
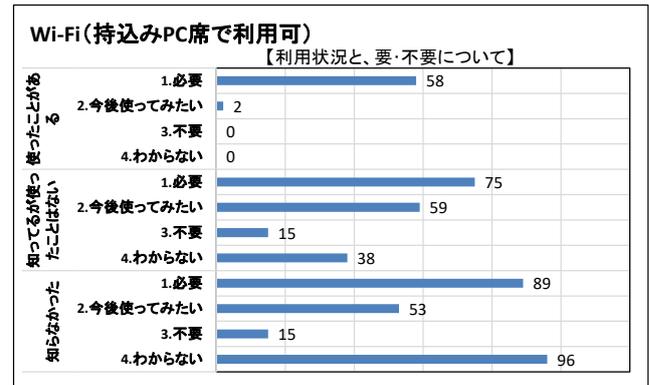
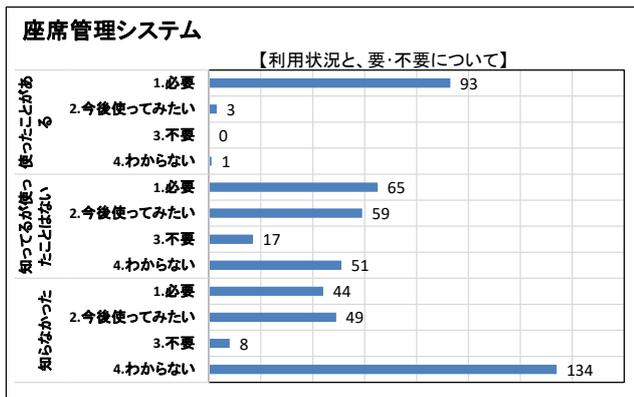
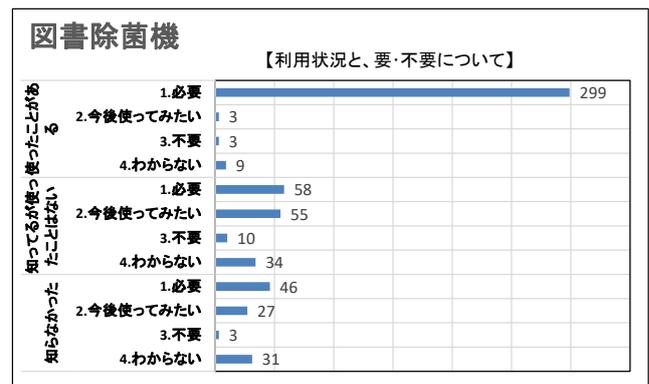
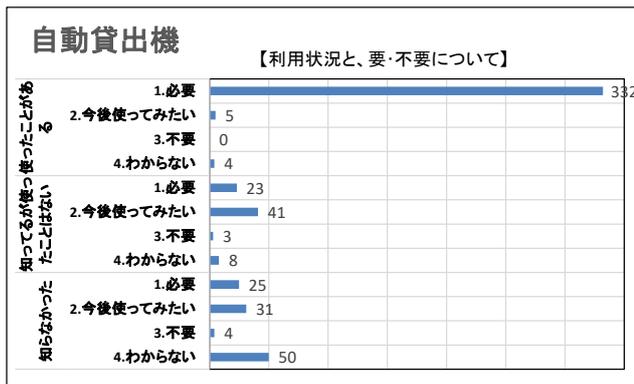
■利用経験の降順

■ 使ったことがある ■ 知ってるが使ったことはない ■ 知らなかった



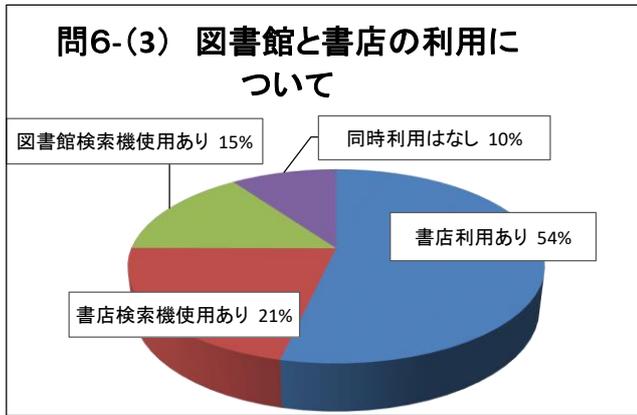
更に、これまでの利用について、また必要か不要か？詳細に伺っています。

※下記、グラフ内数値は回答実数値



■ 前回調査との比較

- ・自動貸出機の認知度が高まった。
(使った 62→64%、知らなかった 23→21%)
- ・書籍除菌機利用が、コロナ禍対策でさらに上昇した。
(40→54%)
- ・座席管理システムの利用率が上昇した。
(13→18%)
- ・電子図書館は、利用が伸びていない。
(7→6%) ※アンケート以降、コンテンツ購入を促進している。
- ・ナクスミュージックライブラリーは、利用率が伸び悩んでいる。
(2→2%)



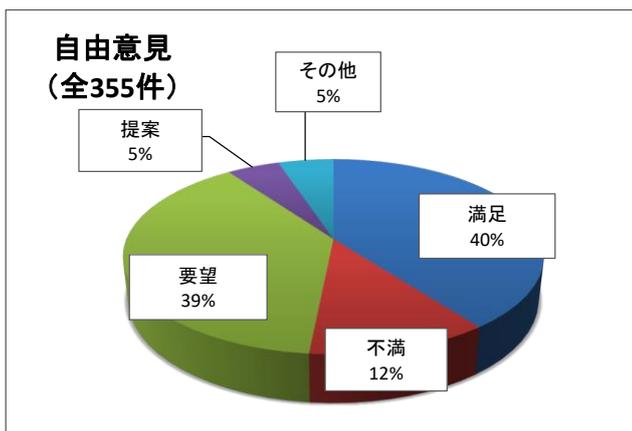
- 図書館と書店の併存利用度が少し進んだ。
 - ・図書館から書店の蔵書を検索 15% (前回差+2%)
 - ・書店から図書館の蔵書を検索 21% (前回差+2%)

＜ご意見例＞

・図書館と書店を隣接させ、利用者呼び寄せるアイデアに感謝。転勤の度にいくつかの図書館を利用したが、桶川中央図書館は最高ではないか。

— これで、定型の設問は終了です。 —

＜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



- 総数355件のご意見を頂戴した。(前回差+29件)

特に増加した項目は、
 「満足」40% (前回差+10.9%)
 「不満」12% (前回差+ 1.7%)

＜代表的なご意見例＞

①満足

◇施設・設備・館内環境に関して

- ・いつもきれいでも衛生的、気持ちよく利用している。
- ・子供もきれいな図書館が大好きです。
- ・コロナ対応で消毒も良くやってくれて有難い。

◇職員の対応に関して

- ・いつも親切・丁寧・迅速な対応、ありがとうございます。
- ・毎回、気持ちよく利用させてもらっています。
- ・いつも笑顔で素晴らしい接客です。
- ・いつ来てもスタッフの対応が良い。

②不満・要望

◇蔵書資料に関して

- ・中央図書館の蔵書は古いものばかりな気がします。
- ・坂田は蔵書が圧倒的に少ない。

◇利用ルールに関して

- ・コロナによる利用制限を見直して欲しい。
- ・貸出可能冊数を15冊に。

◇開館時間に関して

- ・中央はマインの食品フロアと同じ9時から開館して欲しい。
- ・桶川、坂田は18時か19時閉館に。

◇学習席に関して

- ・全館で、学習席でのPC利用を可能にして欲しい。
- ・学習席利用時間の延長をお願いします。

③提案

- ・OPACは、もう少し子どもや高齢者にも使いやすいように工夫して欲しい。
- ・利用カードの電子化(アプリ化、スマホでバーコードを表示)
- ・読書通帳があったら、子どもの利用も増えると思う。

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

<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	8	16	46	2		72	20.3%	+4.0%
2	資料の選定	1		2			3		
3	開館時間(延長・短縮)	5	1	13			19	5.4%	+0.1%
4	開館日の増減(休館日増減)	3		1			4		
5	図書館システム	5		6	1		12	3.4%	+3.4%
6	リクエスト	1		1	2		4		
7	自動貸出機			2			2		
8	検索機		1	5	2		8	2.3%	+2.3%
9	電子図書館			2			2		
10	ナクソス								
11	ハッピークリーン	1		1			2		
12	座席管理システム								
13	Wi-Fi、NET環境	1					1		
14	オンラインデータベース		1	2			3		
15	インターネットPC								
16	社会人席(PC持込み席)		1	3		1	5		
17	閲覧席								
18	学習席	2		7			9	2.5%	▲1.8%
19	読書アルバム				2		2		
20	図書館イベント			2		1	3		
21	施設・設備・館内環境	49	3	4	2	4	62	17.5%	+3.0%
22	フロア案内				1		1		
23	配架の工夫・レイアウト	1	4	5	1	1	12	3.4%	▲0.9%
24	展示・紹介	4		8			12	3.4%	▲0.3%
25	レファレンス								
26	職員の対応	41	7	3		5	56	15.8%	+6.3%
27	お褒めの言葉・苦言	19					19	5.4%	▲2.3%
28	ホームページ・広報等								
29	利用者マナー		3	4		2	9	2.5%	▲1.1%
30	利用ルール		1	10			11	3.1%	+3.1%
31	その他		4	10	4	4	22	6.2%	▲0.2%
総合計		141	42	137	17	18	355		
構成比		39.7%	11.8%	38.6%	4.8%	5.1%		100.0%	
前回差異		+10.9%	+1.7%	▲8.0%	▲2.0%	▲2.6%			

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