

1 アンケートの概要

調査の概要

1 調査の目的

図書館の利用実態及び利用者の満足度を把握し、その結果をサービス向上のための基礎資料とし、今後の事業計画等に反映させることを目的とする。

2 調査対象

図書館来館者

3 調査の場所

図書館全館（休館中の岩槻駅東口図書館を除く）

4 調査方法

図書館来館者の無記名による自主記入、回収箱への投函による回収

5 調査期間

令和元年9月13日（金）～9月23日（月・祝）

6 回収結果

図書館名	期間中の入館者数	回収件数
中央	32,360	129
北浦和	10,632	162
東浦和	14,459	151
美園	5,943	292
大宮	34,334	161
大宮西部	9,130	300
桜木	4,737	230
馬宮	4,605	377
三橋	2,696	113
春野	4,462	319
大宮東	5,164	272
七里	2,550	132
片柳	2,711	208
与野	10,539	110
与野南	3,821	77
与野西	3,134	99
岩槻	4,619	244
岩槻東部	4,221	187
桜	12,774	182
大久保東	1,876	89
北	23,591	124
宮原	3,607	161
武蔵浦和	19,425	259
南浦和	8,059	166
合計	229,449	4,544

7 調査項目

p3「さいたま市図書館の利用に関するアンケート」のとおり

* 調査結果の比率は小数点以下第2位を四捨五入して算出しているため、すべての比率を合計しても100.0%にならないことがあります。

さいたま市図書館の利用に関するアンケート

さいたま市図書館は、サービスの向上を目指し、市内各図書館でアンケートを実施いたします。ご来館のみなさまにはお忙しい中、大変恐縮ですが、ご協力をお願いいたします。

調査期間：令和元年9月13日（金）～9月23日（月・祝）

なお、この調査は無記名で、調査結果は統計的に処理します。お一人1回、ご記入ください。また、いただいた回答に個別に返答することはありません。あらかじめご了承ください。

問1 あなたの年齢についてお尋ねします。（あてはまる数字に○をつけてください）

- 1 10歳未満 2 10歳代 3 20歳代 4 30歳代
5 40歳代 6 50歳代 7 60歳代 8 70歳以上

問2 図書館をどれくらい利用していますか。（あてはまる数字に○をつけてください）

- 1 ほぼ毎日 2 週1～2回 3 2週に1回
4 月1回程度 5 年数回 6 初めて来館

問3 図書館の滞在時間はどれくらいですか。（あてはまる数字に○をつけてください）

- 1 30分未満 2 30分～1時間 3 1時間～3時間 4 3時間以上

問4 図書館をどのように利用されますか。
（あてはまる数字に○をつけてください）

	よく 利用する	たまに 利用する	利用しない	知らな かった
ア 本・雑誌・CD等を借りる	1	2	3	4
イ 館内で本・雑誌・新聞等を読む	1	2	3	4
ウ 館内の検索端末を利用する	1	2	3	4
エ 予約をする	1	2	3	4
オ 座席を利用する	1	2	3	4
カ 館内のインターネット端末を利用する	1	2	3	4
キ おはなし会・講座等に参加する	1	2	3	4
ク 図書館の資料で調べものをする	1	2	3	4
ケ 職員に質問・相談する	1	2	3	4

問5 利用いただいた感想をお尋ねします。
 (あてはまる数字に○をつけてください)

	満足	やや満足	やや不満	不満
ア 図書館の施設・設備について	1	2	3	4
イ 案内表示のわかりやすさ	1	2	3	4
ウ 目的の本や雑誌・CD等の探しやすさ	1	2	3	4
エ 職員の対応や説明	1	2	3	4
オ 予約・リクエストサービスについて	1	2	3	4

問6 あなたがこの1年間(2018年10月~2019年9月)に行かれたことのあるさいたま市の図書館すべてに○をつけてください

- 1 中央 2 北浦和 3 東浦和 4 美園 5 大宮(吉敷町・移転後) 6 大宮(高鼻町・移転前)
 7 大宮西部 8 桜木 9 馬宮 10 三橋 11 春野 12 大宮東 13 七里 14 片柳
 15 与野 16 与野南 17 与野西 18 岩槻 19 岩槻駅東口 20 岩槻東部 21 桜
 22 大久保東 23 北 24 宮原 25 武蔵浦和 26 南浦和

問7 今後、力を入れて欲しい取組について伺います。(2つ以内で選び、数字に○をつけてください)

- 1 所蔵資料の量の充実 2 所蔵資料の質の充実
 3 予約・リクエストサービスの充実 4 成人向けの講座・講演会などの催事
 5 高齢者を対象としたサービス 6 児童・乳幼児を対象としたサービス
 7 中学生・高校生を対象としたサービス 8 障がいのある方を対象としたサービス
 9 施設・設備の充実 10 ホームページの充実

問8 その他、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。この用紙は、回収箱にお入れください。
 (アンケートに関するお問合せ先：さいたま市立中央図書館 TEL048-871-2100 Fax048-884-5500)

2 アンケート集計結果の分析

アンケート集計結果の分析

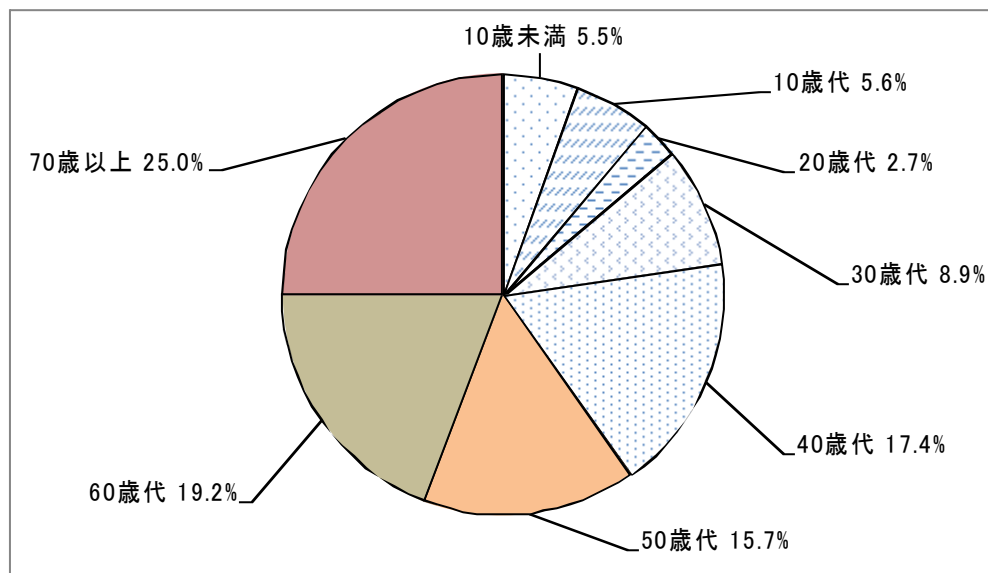
問1 あなたの年齢についてお尋ねします。

回答者の割合は、70歳以上が25.0%で最も多く、次いで60歳代が19.2%、40歳代17.4%、50歳代15.7%、30歳代8.9%、10歳代5.6%、10歳未満5.5%と続き、最も少ない年代は20歳代で2.7%でした。

1 全日

(単位：人)

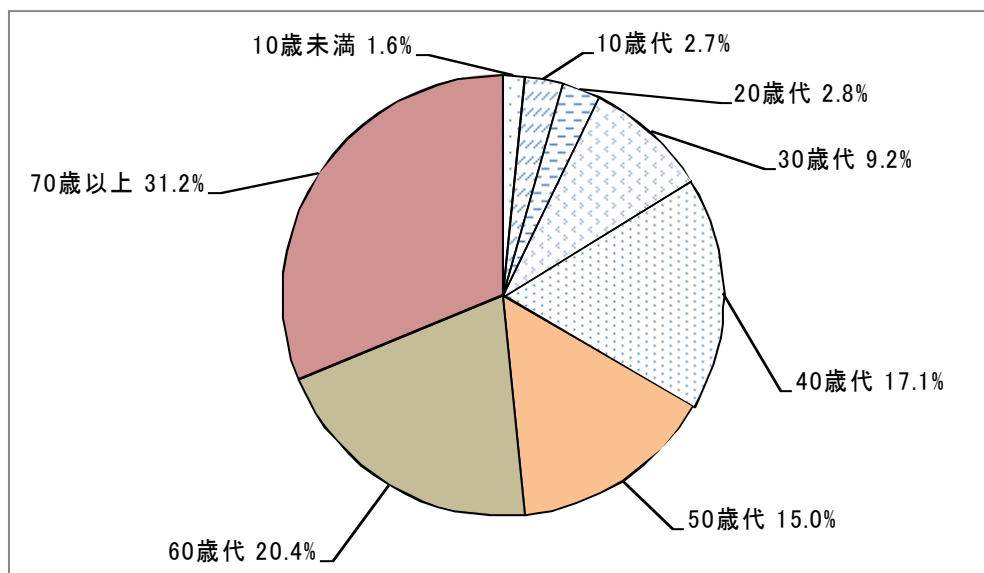
10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
248	254	123	399	786	706	864	1,127	4,507



2 平日

(単位：人)

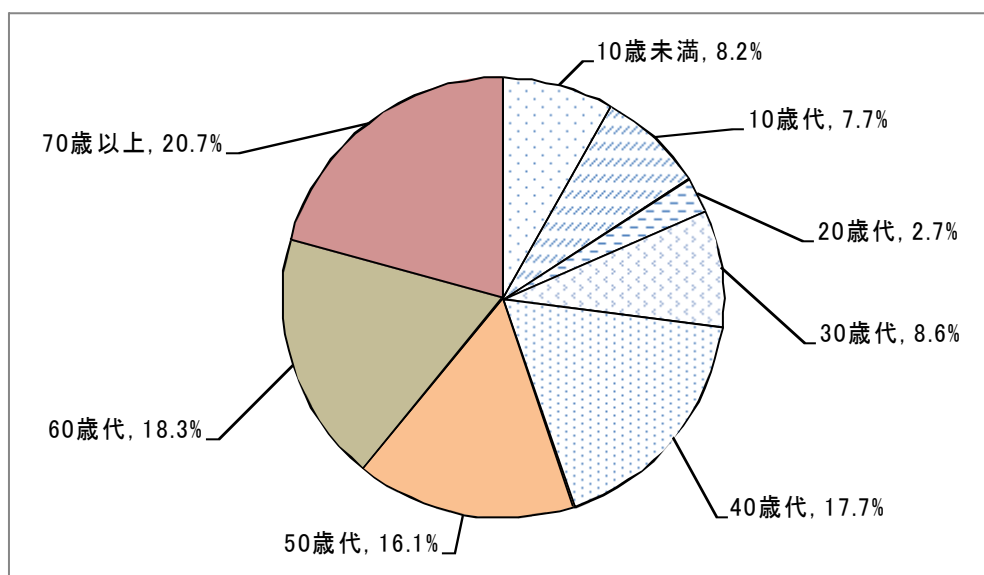
10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
29	49	52	168	313	274	374	572	1,831



3 土日祝日

(単位：人)

10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
219	205	71	231	473	432	490	555	2,676



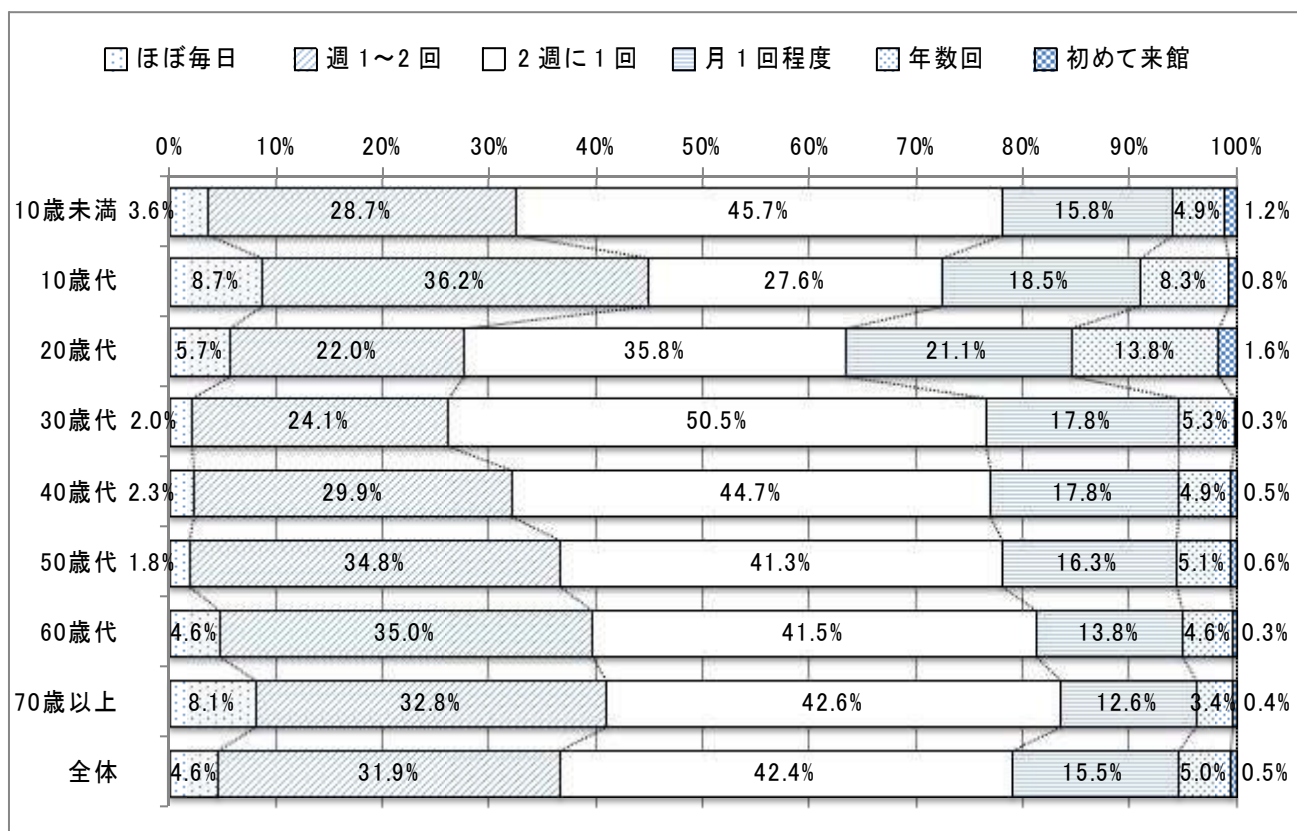
問2 図書館をどれくらい利用していますか。

全体としては、「2週に1回」の利用が42.4%と最も多く、「週1~2回」の利用と合わせると、74.3%になります。回答者の多くが貸出期間を意識して利用していると考えられます。

1 全日

(単位：人)

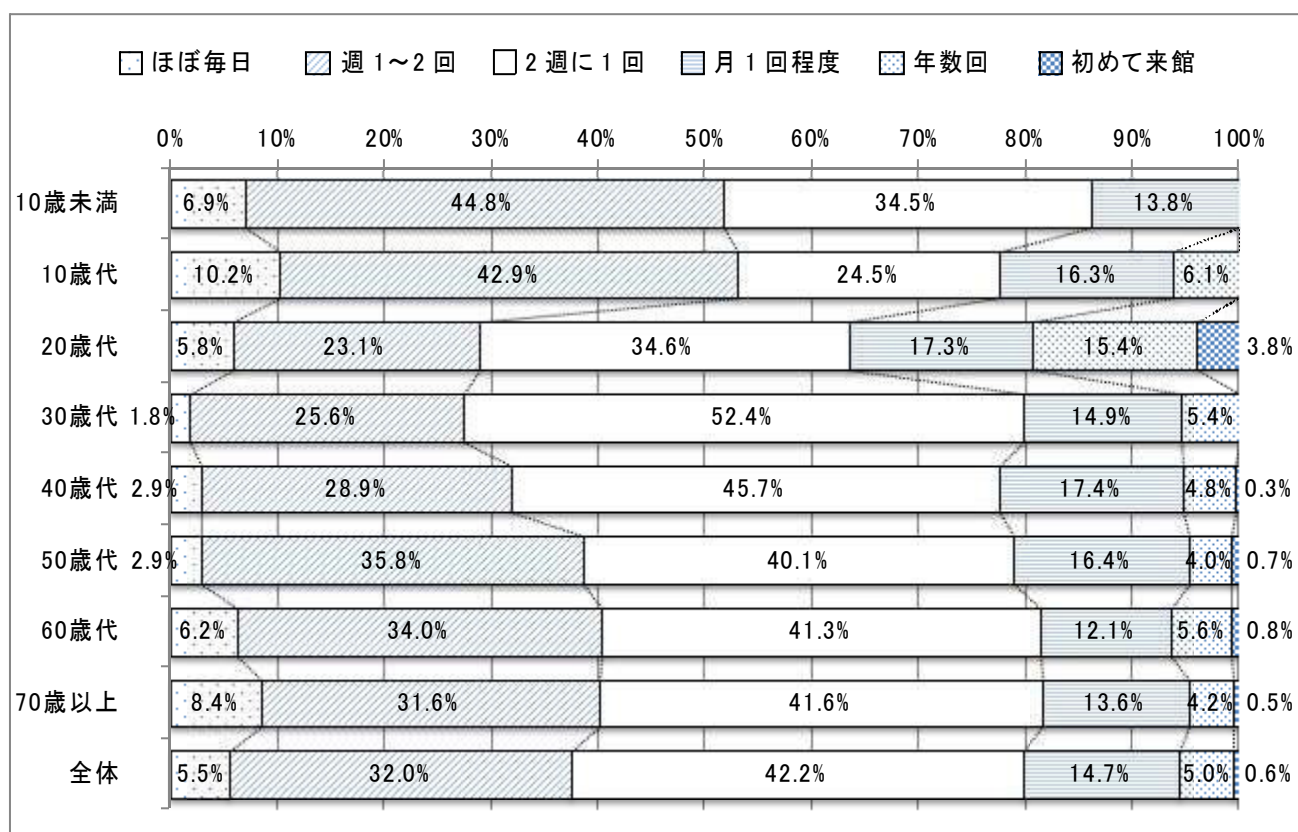
	ほぼ毎日	週1~2回	2週に1回	月1回程度	年数回	初めて来館	計
10歳未満	9	71	113	39	12	3	247
10歳代	22	92	70	47	21	2	254
20歳代	7	27	44	26	17	2	123
30歳代	8	96	201	71	21	1	398
40歳代	18	234	350	139	38	4	783
50歳代	13	245	291	115	36	4	704
60歳代	40	302	358	119	40	3	862
70歳以上	91	369	479	142	38	5	1,124
計	208	1,436	1,906	698	223	24	4,495



2 平日

(単位：人)

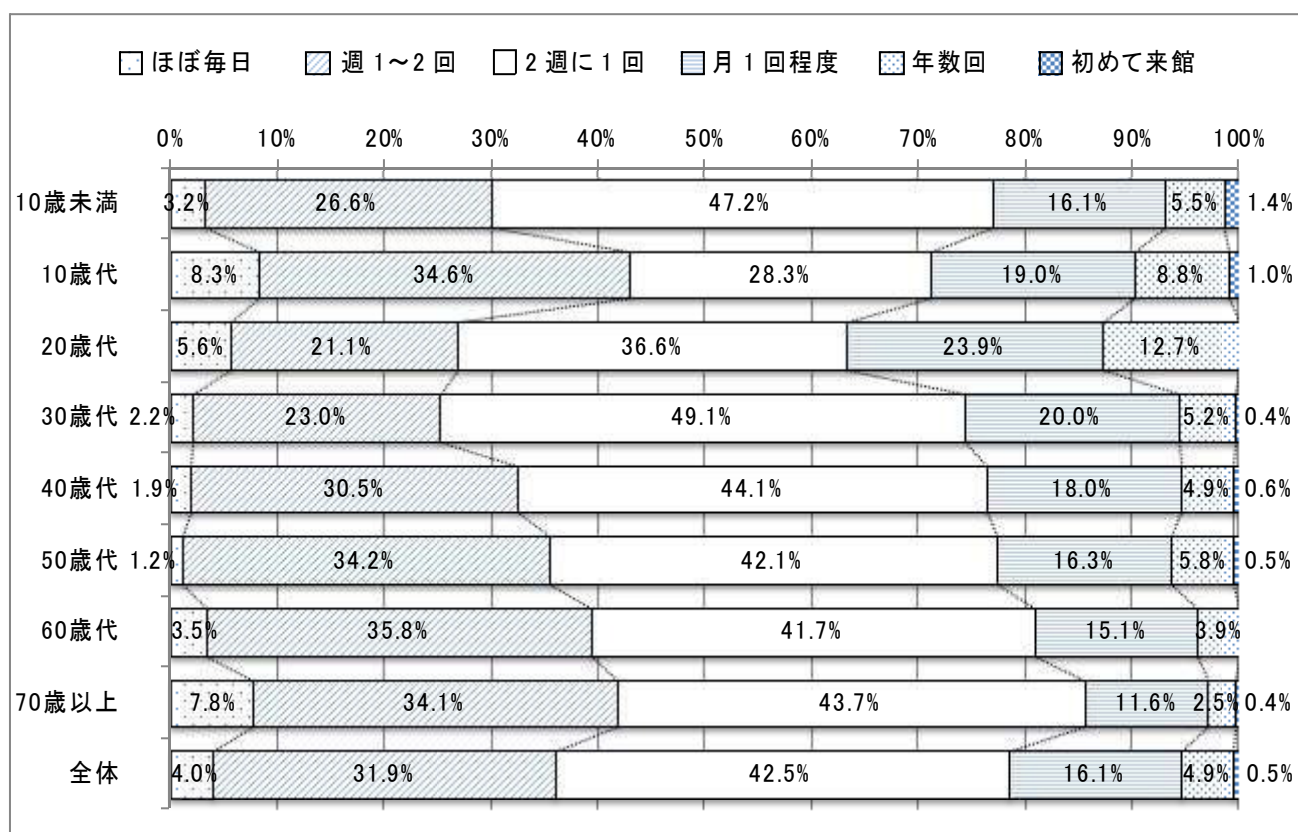
	ほぼ毎日	週1～2回	2週に1回	月1回程度	年数回	初めて来館	計
10歳未満	2	13	10	4	0	0	29
10歳代	5	21	12	8	3	0	49
20歳代	3	12	18	9	8	2	52
30歳代	3	43	88	25	9	0	168
40歳代	9	90	142	54	15	1	311
50歳代	8	98	110	45	11	2	274
60歳代	23	127	154	45	21	3	373
70歳以上	48	181	238	78	24	3	572
計	101	585	772	268	91	11	1,828



3 土日祝日

(単位：人)

	ほぼ毎日	週1～2回	2週に1回	月1回程度	年数回	初めて来館	計
10歳未満	7	58	103	35	12	3	218
10歳代	17	71	58	39	18	2	205
20歳代	4	15	26	17	9	0	71
30歳代	5	53	113	46	12	1	230
40歳代	9	144	208	85	23	3	472
50歳代	5	147	181	70	25	2	430
60歳代	17	175	204	74	19	0	489
70歳以上	43	188	241	64	14	2	552
計	107	851	1,134	430	132	13	2,667



問3 図書館の滞在時間はどれくらいですか。

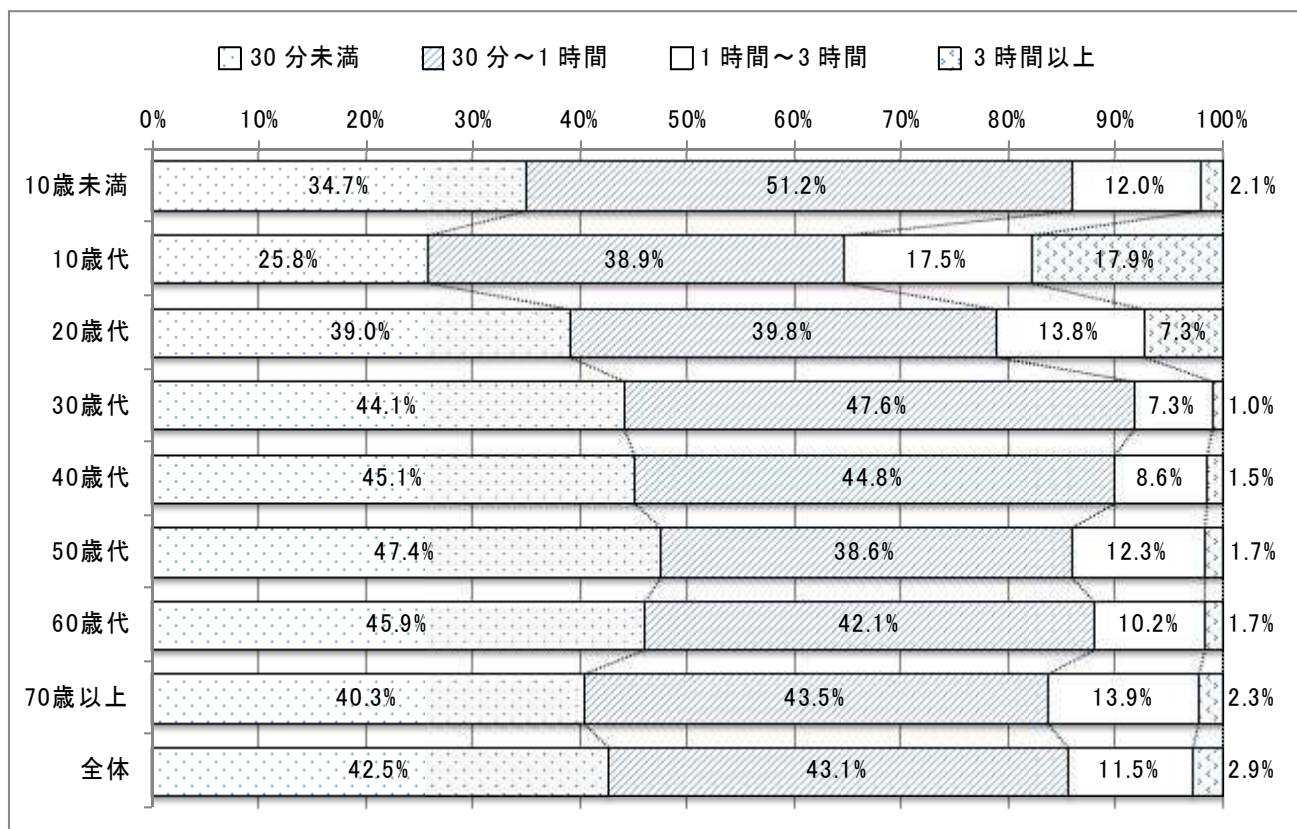
全体でみると、85.6%の方が「1時間未満」と回答しています。

年代別では、10歳代が最も「1時間以上」の割合が高く、滞在時間が長い傾向にあります。

1 全日

(単位：人)

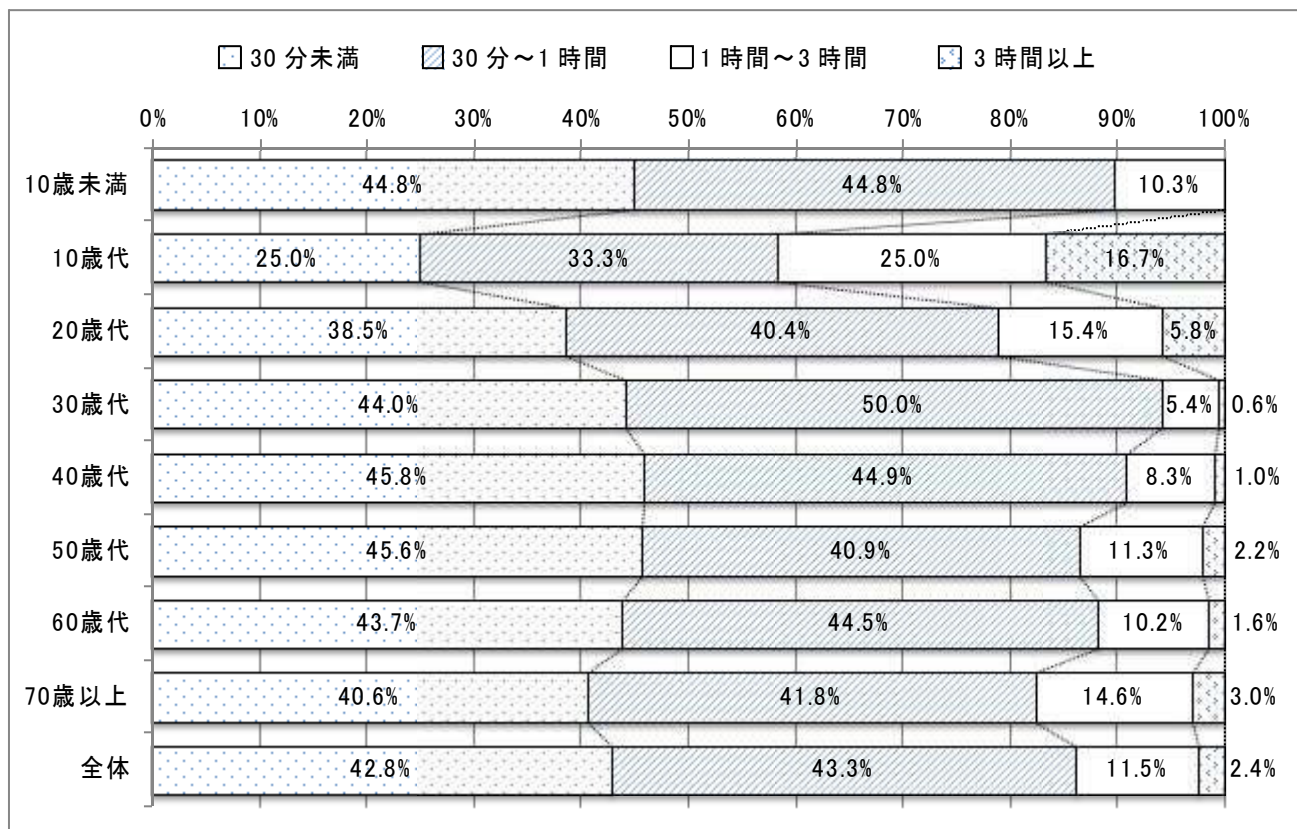
	30分未満	30分～1時間	1時間～3時間	3時間以上	計
10歳未満	84	124	29	5	242
10歳代	65	98	44	45	252
20歳代	48	49	17	9	123
30歳代	175	189	29	4	397
40歳代	353	351	67	12	783
50歳代	332	270	86	12	700
60歳代	396	363	88	15	862
70歳以上	450	485	155	26	1,116
計	1,903	1,929	515	128	4,475



2 平日

(単位：人)

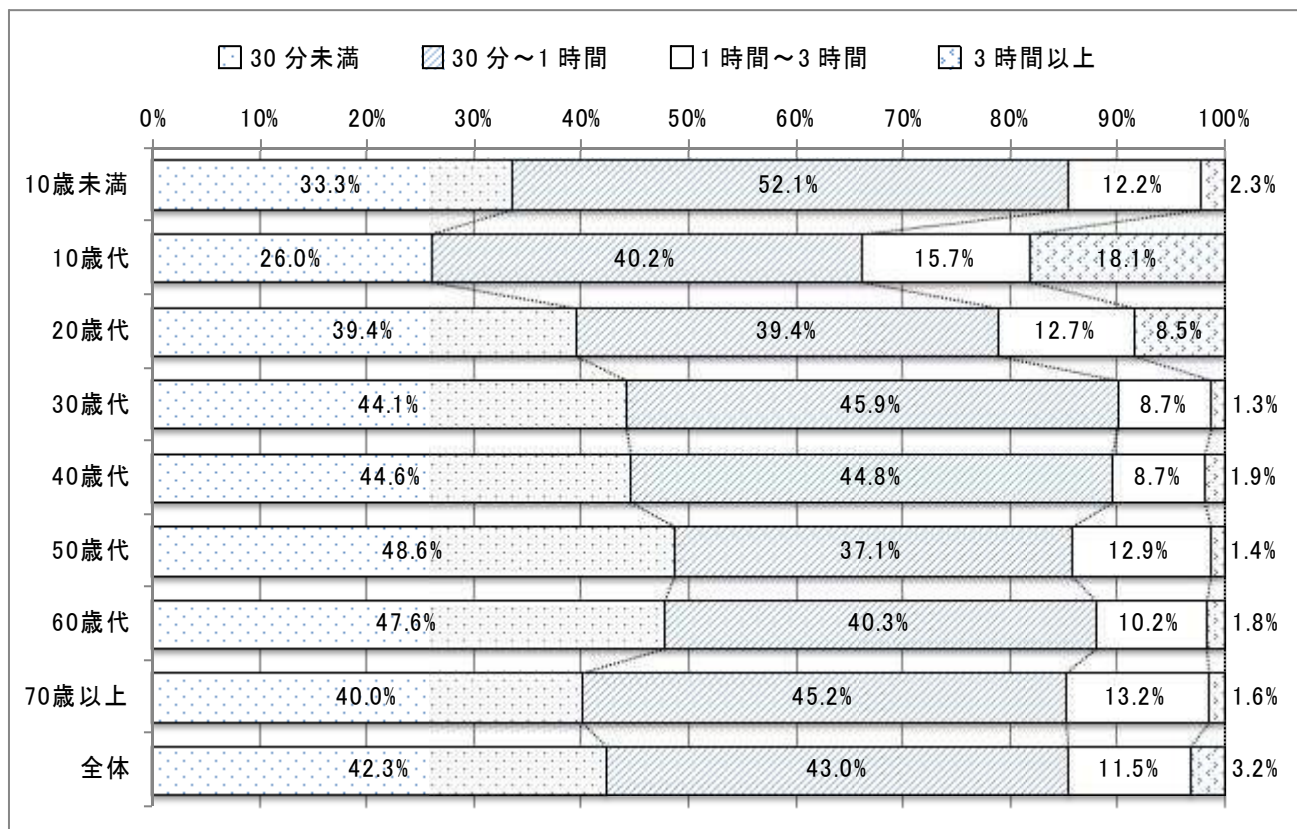
	30分未満	30分～1時間	1時間～3時間	3時間以上	計
10歳未満	13	13	3	0	29
10歳代	12	16	12	8	48
20歳代	20	21	8	3	52
30歳代	74	84	9	1	168
40歳代	143	140	26	3	312
50歳代	125	112	31	6	274
60歳代	163	166	38	6	373
70歳以上	231	238	83	17	569
計	781	790	210	44	1,825



3 土日祝日

(単位：人)

	30分未満	30分～1時間	1時間～3時間	3時間以上	計
10歳未満	71	111	26	5	213
10歳代	53	82	32	37	204
20歳代	28	28	9	6	71
30歳代	101	105	20	3	229
40歳代	210	211	41	9	471
50歳代	207	158	55	6	426
60歳代	233	197	50	9	489
70歳以上	219	247	72	9	547
計	1,122	1,139	305	84	2,650



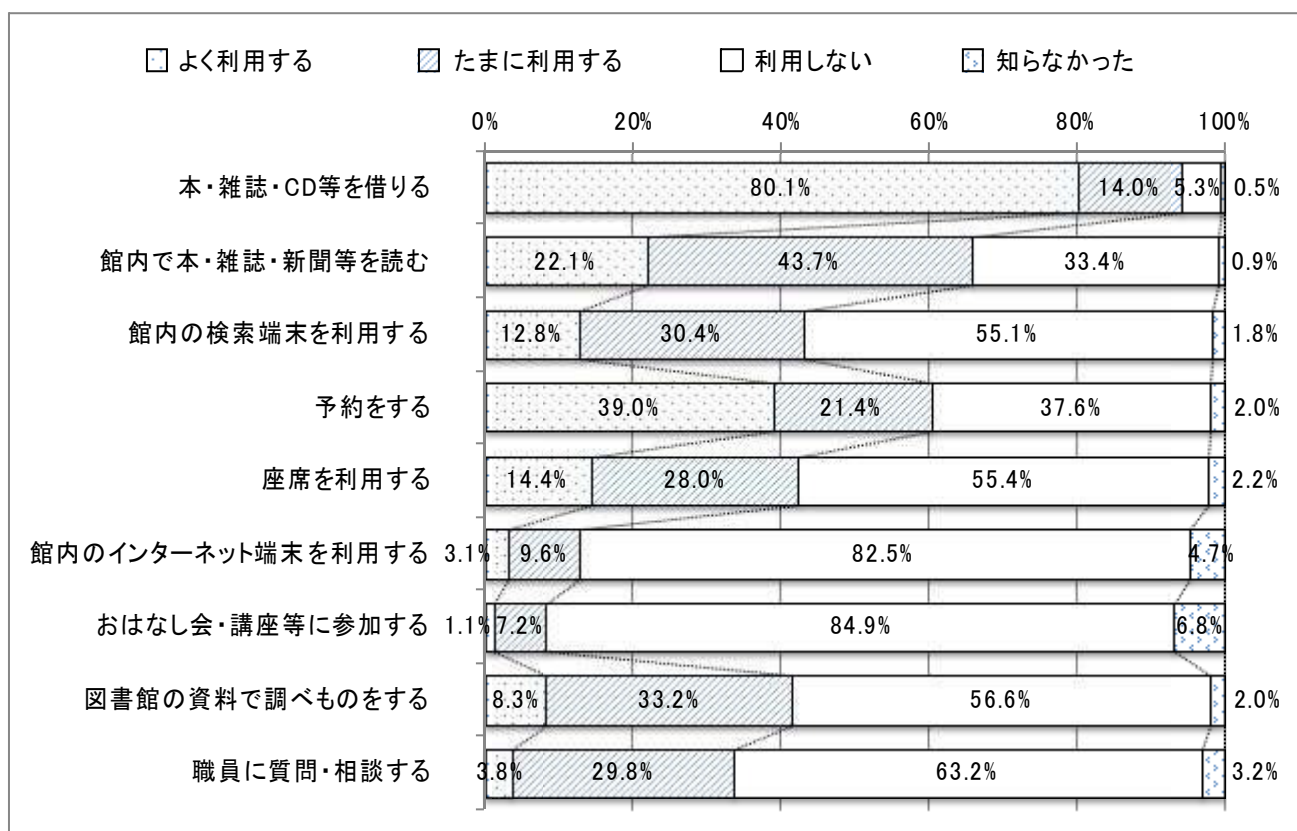
問4 図書館をどのように利用されますか。

「よく利用する」「たまに利用する」を合計すると94.1%の方が「本・雑誌・CD等を借りる」と回答しています。また、65.8%の方が「館内で本・雑誌・新聞等を読む」、60.4%の方が「予約をする」を挙げており、多くの方が資料の利用を目的に来館されていることがわかります。

全日

(単位：人)

	よく利用する	たまに利用する	利用しない	知らなかった	計
本・雑誌・CD等を借りる	3,584	628	238	23	4,473
館内で本・雑誌・新聞等を読む	991	1,964	1,500	39	4,494
館内の検索端末を利用する	576	1,364	2,474	80	4,494
予約をする	1,746	960	1,686	88	4,480
座席を利用する	647	1,257	2,487	100	4,491
館内のインターネット端末を利用する	141	432	3,706	211	4,490
おはなし会・講座等に参加する	50	325	3,810	303	4,488
図書館の資料で調べものをする	371	1,488	2,538	89	4,486
職員に質問・相談する	169	1,340	2,840	144	4,493



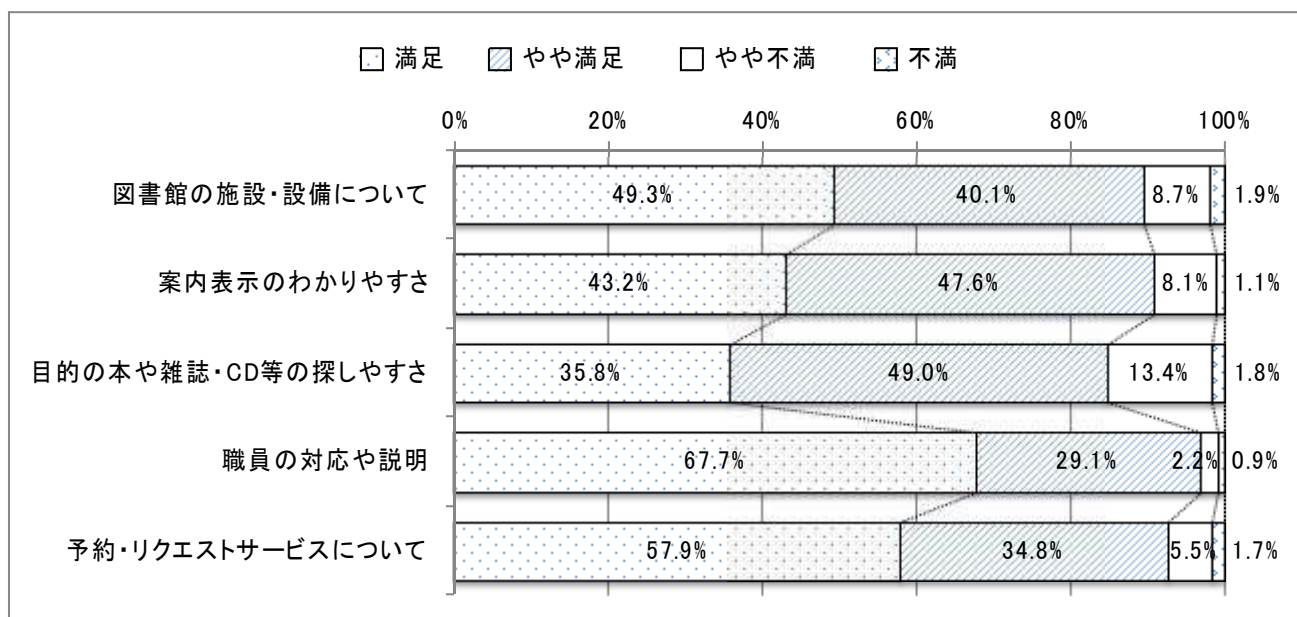
問5 利用いただいた感想をお尋ねします。

すべての項目で80%を越える方が「満足」または「やや満足」と回答しました。「職員の対応や説明」の満足度が特に高く、「目的の本や雑誌・CD等の探しやすさ」の「やや不満」「不満」の割合が他の項目と比べて高い傾向にあります。このことから、図書館の利用にはおおむね満足していただいているものの、資料の探しやすさについては一層の工夫が求められていると考えられます。

全日

(単位：人)

	満足	やや満足	やや不満	不満	計
図書館の施設・設備について	2,122	1,729	375	82	4,308
案内表示のわかりやすさ	1,812	1,999	339	48	4,198
目的の本や雑誌・CD等の探しやすさ	1,502	2,052	562	74	4,190
職員の対応や説明	2,865	1,232	95	39	4,231
予約・リクエストサービスについて	2,302	1,385	219	69	3,975



問6 あなたがこの1年間(2018年10月～2019年9月)に行かれたことのあるさいたま市の図書館すべてに○をつけてください。

2館を利用する人が最も多く1,297人、次に多いのが1館を利用する人で1,222人です。複数の館を利用していると回答した人の総数は3,154件で全体の72.0%でした。

この1年間に来館したとの回答が最も多かったのが中央図書館で1,241人、次いで5月に開館した新・大宮図書館が545人、北図書館が466人となりました。

全日

(単位:人)

館数	1館	2館	3館	4～6館	7～10館	11～20館	21館以上	計
件数	1,222	1,297	857	819	144	31	6	4,376

全日

※回収館での回答件数は引かれています

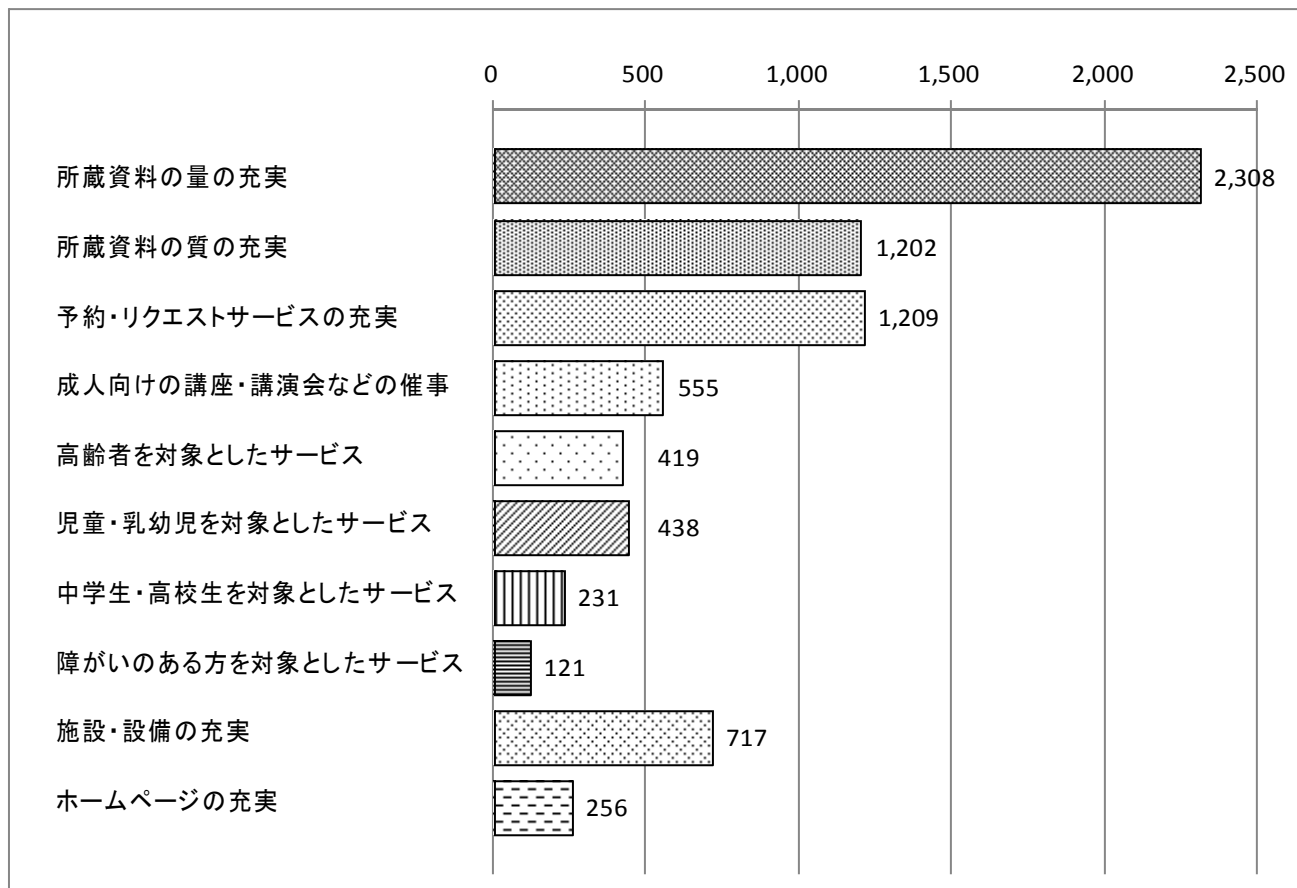
館名	中央	北浦和	東浦和	美園	新・大宮	旧・大宮	大宮西部
件数	1,241	322	237	132	545	447	377
館名	桜木	馬宮	三橋	春野	大宮東	七里	片柳
件数	351	111	137	175	197	227	230
館名	与野	与野南	与野西	岩槻	岩槻駅東口	岩槻東部	桜
件数	315	114	67	162	414	151	309
館名	大久保東	北	宮原	武蔵浦和	南浦和		
件数	61	466	115	325	171		

問7 今後、力を入れて欲しい取組について伺います。

「所蔵資料の量の充実」(2,308件)、「予約・リクエストサービスの充実」(1,209件)「所蔵資料の質の充実」(1,202件)を求める回答が多く寄せられています。このことから市民のニーズに応えるため、計画的に資料を収集・保存し、幅広い蔵書を整備・維持していくことが必要であると考えられます。

全日

(単位：件)



問8 その他、ご意見がありましたらご記入ください。

1 資料の質や量について

合計 490 件

(1) 資料の量について 44 件

- ・ 少ない 30 件
- ・ 現状で良い 13 件
- ・ その他 1 件

(2) 資料の質について 32 件

- ・ 本が古い 7 件
- ・ シリーズものに不備がある 5 件
- ・ 内容の古い資料の入替え 5 件
- ・ 変わりばえしない 3 件
- ・ 専門書の充実希望 2 件
- ・ 良書・名著を置くべき 2 件
- ・ 現状で良い 3 件
- ・ その他 5 件

(3) 特定分野についての要望 128 件

- ・ 児童書 19 件
- ・ 小説 16 件
- ・ 文庫本 13 件
- ・ ヤングアダルト 10 件
- ・ まんが 8 件
- ・ 大活字本 7 件
- ・ 料理・手芸 7 件
- ・ 外国語資料 4 件
- ・ スポーツ 4 件
- ・ 旅行 4 件
- ・ 地域資料 3 件
- ・ その他 33 件

(4) 特定資料についての要望 18 件

- ・ 児童書 9 件
- ・ 小説 3 件
- ・ その他 6 件

(5) 新刊図書を購入希望 43 件

(6) 予約多数資料を購入希望 48 件

(7) 視聴覚資料について 68 件

- ・ 特定の分野・資料を入れてほしい 23 件
- ・ 新しいものを入れてほしい 13 件
- ・ 資料の充実希望 12 件

- ・ CDを増やしてほしい 6 件
- ・ DVDを入れてほしい 5 件
- ・ DVDを増やしてほしい 4 件
- ・ DVDの貸出しをしてほしい 3 件
- ・ 現状で良い 2 件

(8) 逐次刊行物について 39 件

- ・ 特定の雑誌を入れてほしい 17 件
- ・ 雑誌を増やしてほしい 11 件
- ・ 特定の新聞を入れてほしい 3 件
- ・ 新聞を増やしてほしい 2 件
- ・ 現状で良い 2 件
- ・ その他 4 件

(9) 電子書籍の充実希望 7 件

(10) 資料の状態について 30 件

- ・ 古い・汚損がある 26 件
- ・ CD・DVDに音飛びがある 2 件
- ・ 現状で良い 1 件
- ・ その他 1 件

(11) 資料の選定・受入れについて 18 件

- ・ 館によって蔵書に差がある 4 件
- ・ 選定基準についての要望 3 件
- ・ 館ごとの特色の希望 2 件
- ・ その他 9 件

(12) 資料の寄贈 7 件

(13) その他 8 件

- ・ 現状で良い 4 件
- ・ その他 4 件

2 催事・講座・おはなし会について

合計 35 件

(1) 一般向け講座・講演についての希望

16 件

- ・ 特定の講座・講演を実施してほしい

7 件

- ・ 種類を増やしてほしい 4 件

- ・ 講座・講演を実施してほしい 3 件

- ・ その他 2 件

(2) 児童向け催事・おはなし会についての希望 13件

- ・回数を増やしてほしい 3件
- ・特定の催事を実施してほしい 3件
- ・現状で良い 1件
- ・その他 6件

(3) その他 6件

- ・古本リサイクルの希望 2件
- ・その他 4件

- ・その他 3件

(5) 利用者用インターネット端末・OPAC(検索機) 26件

- ・インターネット端末の増設希望 4件
- ・フィルタが厳しい 4件
- ・インターネット端末の利用時間が短い 2件
- ・OPACが使いにくい 3件
- ・OPAC機能の充実希望 3件
- ・OPACへのいすの設置希望 2件
- ・その他 8件

3 施設・設備について

合計 454 件

(1) 図書館の新設・移転 29件

- ・新設の希望 17件
- ・予約受取・返却用窓口の設置希望 5件
- ・移転反対 3件
- ・その他 4件

(2) 建物の構造・規模・維持管理 44件

- ・施設が狭い 8件
- ・施設の構造が悪い 7件
- ・エレベーター・エスカレーターに関する希望 3件
- ・施設が古い 3件
- ・立地条件が良い 3件
- ・きれいにしてほしい 2件
- ・現状で良い 13件
- ・その他 5件

(3) 駐車場・駐輪場 20件

- ・駐車場が狭い 6件
- ・位置の希望 4件
- ・駐車・駐輪料金に関する希望 3件
- ・使いにくい 3件
- ・駐車場の改善・修繕の希望 2件
- ・現状で良い 1件
- ・その他 1件

(4) 自動貸出機・自動返却機 7件

- ・導入希望 4件

(6) 視聴覚資料の視聴設備に関する希望

3件

(7) 無線LANの充実希望 3件

(8) 座席・机 126件

- ・座席が少ない 34件
- ・自習・学習席が少ない 19件
- ・いすが悪い 16件
- ・いす・机の配置が悪い 10件
- ・パソコン・電卓利用席の増設希望 7件
- ・社会人専用席を増やしてほしい 6件
- ・いすだけでなく机がほしい 3件
- ・座席を区分してほしい 3件
- ・目的外使用を注意してほしい 3件
- ・時間制限してほしい 2件
- ・電源がほしい 2件
- ・現状で良い 7件
- ・その他 14件

(9) 書架・サイン・掲示 19件

- ・掲示の充実希望 12件
- ・資料の位置が悪い 2件
- ・書架の位置が悪い 1件
- ・現状で良い 2件
- ・その他 2件

(10) トイレ 20件

- ・トイレを改装してほしい 4件
- ・洋式・温水洗浄便座にほしい

4件

- ・現状で良い 2件
- ・その他 10件

(11) 冷暖房・換気 32件

- ・効いていない 13件
- ・効きすぎ 8件
- ・換気が悪い 9件
- ・その他 2件

(12) 照明 13件

- ・暗い 11件
- ・現状で良い 2件

(13) 飲食スペース 16件

- ・飲食スペースがほしい 11件
- ・自動販売機・飲食施設の設置希望 4件
- ・その他 1件

(14) 返却ポスト 27件

- ・駅等への設置希望 22件
- ・開館中の利用希望 3件
- ・その他 2件

(15) その他の設備 69件

- ・自習室・読書スペースへの要望 21件
- ・小さい子どもがゆっくり本を読める場所を作してほしい 4件
- ・図書消毒機の設置希望 4件
- ・BGMを流してほしい 4件
- ・傘置き場の設置希望 2件
- ・館によって設備に差がある 2件
- ・荷物を置くための棚・ロッカーの設置希望 2件
- ・冷水器に関する希望 2件
- ・現状で良い 7件
- ・その他 21件

**4 図書館のホームページについて
合計 45件**

(1) 操作方法・操作性 26件

- ・使いにくい 17件
- ・動きが遅い 6件

- ・現状で良い 2件
- ・その他 1件

(2) コンテンツ・レイアウト 19件

- ・内容の充実希望 12件
- ・わかりにくい 2件
- ・現状で良い 3件
- ・その他 2件

**5 図書館のサービスについて
合計 377件**

(1) 開館時間 42件

- ・開館時間が短い 28件
- ・土日の開館時間が短い 8件
- ・現状で良い 5件
- ・その他 1件

(2) 開館日・休館日 10件

- ・館によってずらしてほしい 3件
- ・休館日を減らしてほしい 2件
- ・現状で良い 1件
- ・その他 4件

(3) 貸出 27件

- ・貸出履歴の要望 4件
- ・貸出期間が短い 3件
- ・貸出期間が長い 3件
- ・貸出停止を強化してほしい 3件
- ・貸出延長の規制緩和 2件
- ・期限票に関する要望 2件
- ・現状で良い 1件
- ・その他 9件

(4) 返却・督促 12件

- ・督促強化すべき 7件
- ・その他 5件

(5) 予約・リクエスト 137件

- ・遅い・予約待ちの期間が長い 31件
- ・未所蔵資料の予約方法について 31件
- ・予約サービスが便利 24件
- ・予約システムが使いにくい 10件

- ・予約システムが使いやすい 4件
- ・予約点数が少ない 4件
- ・予約点数が多い 1件
- ・取置期間に関する要望 2件
- ・リクエストしづらい 2件
- ・現状で良い 11件
- ・その他 17件

(6) 資料の並べ方 55件

- ・探しにくい 13件
- ・特定資料の並べ方について 10件
- ・コーナーの設置について 8件
- ・他の図書館との資料の入替え希望 8件
- ・使いづらい 6件
- ・返却本の配架が早すぎる 2件
- ・現状で良い 1件
- ・その他 7件

(7) 資料の検索 22件

- ・検索機能の充実希望 13件
- ・資料データの不足 6件
- ・現状で良い 1件
- ・その他 2件

(8) 資料の取り扱い 8件

(9) サービス全般・その他 64件

- ・新刊を早く受け入れてほしい 9件
- ・本の展示や紹介を充実させてほしい 8件
- ・本の展示や紹介が良い・利用している 8件
- ・読書通帳の希望 5件
- ・移動図書館について 4件
- ・新着図書のご案内希望 3件
- ・その他 27件

6 職員・スタッフについて

合計 149件

- (1) 職員・スタッフの勤務態度・接遇について 134件

- ・満足 102件
- ・不満 24件
- ・職員・スタッフによって差がある 7件
- ・その他 1件

- (2) 職員・スタッフの資質の向上 7件

- (3) 職員・スタッフの配置について 7件

- (4) その他 1件

7 利用者のマナーについて

合計 69件

- (1) 子ども・保護者に注意すべき 6件

- (2) マナー違反に対して注意すべき 21件

- (3) マナー向上を図るべき 21件

- (4) 閲覧資料の独占禁止 7件

- (5) 衛生面のマナー向上 2件

- (6) その他 12件

8 その他の意見

合計 308件

- (1) 図書館への感謝や励まし 153件

- (2) 図書館全般について 94件

- ・現状で良い 59件

- ・その他 35件

- (3) 図書館の利用に関するアンケートについて 10件

- (4) その他 51件

総計 1,927件