

令和 2 年度

さいたま市図書館の利用に関する
アンケート集計結果

報告書

さいたま市立中央図書館

さいたま市図書館では、令和2年9月24日（木）から10月15日（木）まで、「さいたま市図書館の利用に関するアンケート」を実施しました。全図書館の集計結果がまとまりましたのでご報告します。

このアンケートは図書館をどのようにご利用いただき、どのくらい満足していただいているかを伺い、今後の運営の参考にさせていただくことを目的に実施しました。

いただいたご意見は、「さいたま市図書館ビジョンに基づく取組内容」に反映させるなど、図書館サービスの更なる向上に活かしてまいります。

たくさんのご協力をいただき、ありがとうございました。

目次

1	アンケートの概要・・・・・・・・・・・・・・・・	1
	・ 調査の概要・・・・・・・・・・・・・・・・	2
	・ さいたま市図書館の利用に関するアンケート調査票・・・・・・	3
2	アンケート集計結果の分析・・・・・・・・・・	5
3	【資料】図書館別集計結果・・・・・・・・・・	15
4	【資料】経年比較結果・・・・・・・・・・	37
5	【資料】さいたま市図書館の取組について・・・・・・・・・・	47

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（休館中の大宮西部図書館、七里図書館、宮原図書館を除く）

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2年9月24日（木）～10月15日（木）

6 回収結果

図書館名	期間中の 入館者数	回収件数	片柳	5,392	380
中央	43,396	109	与野	14,287	120
北浦和	17,179	191	与野南	5,792	64
東浦和	20,381	95	与野西	4,497	119
美園	7,459	193	岩槻	4,554	149
大宮	40,498	130	岩槻駅東口	6,878	240
桜木	7,683	27	岩槻東部	6,187	180
馬宮	8,014	4	桜	18,156	180
三橋	3,053	7	大久保東	3,413	93
春野	7,334	207	北	37,624	116
大宮東	8,516	233	武蔵浦和	28,121	366
			南浦和	13,242	174
			合計	311,656	3,377

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。

* 各項目の集計は未回答を除いています。

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2年9月24日（木）から令和2年10月15日（木）

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 あなたの住まい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 西区 | 2 北区 | 3 大宮区 | 4 見沼区 | 5 中央区 |
| 6 桜区 | 7 浦和区 | 8 南区 | 9 緑区 | 10 岩槻区 |
| 11 その他 | | | | |

問3 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	知らない 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 図書館の資料で調べものをする	1	2	3	4
ク 職員に質問・相談する	1	2	3	4
ケ 電子書籍を利用する	1	2	3	4

～裏面につづく～

問 4	利用いただいた感想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)	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 5	図書館の資料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)	思う	やや思う	普通	あまり 思わない	思わない
ア	知識を得たり考え方を学んだりするための資料がそろっている。	1	2	3	4	5
イ	特定の問題を解決するための資料がそろっている	1	2	3	4	5
ウ	何かを始めるきっかけとなる資料がそろっている	1	2	3	4	5
エ	娯楽や気晴らしのための資料がそろっている	1	2	3	4	5

問 6 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 7 その他、ご意見がありましたらご記入ください。テーマを A～F より選び、○をつけてください。

A 資料 B イベント C 施設・設備 D ホームページ E サービス F その他

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。

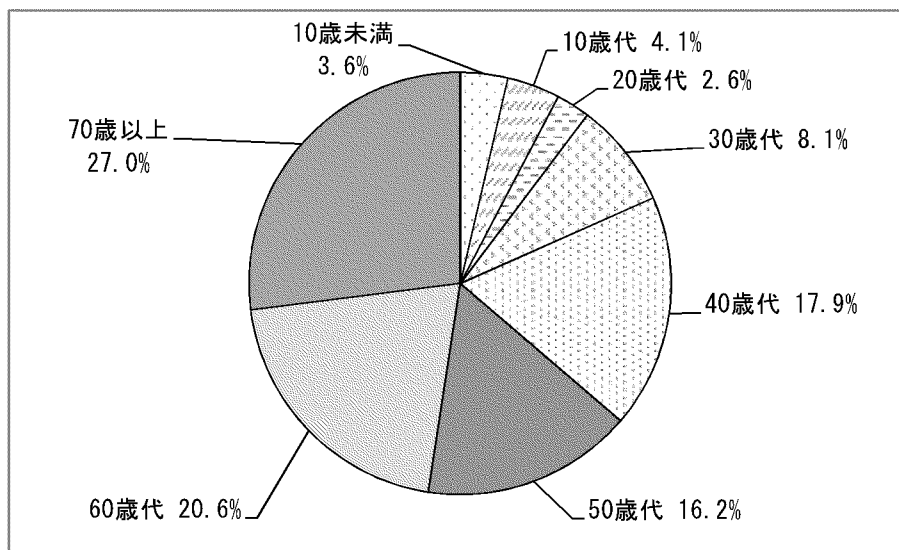
回答者の割合は、70歳以上が27.0%で最も多く、次いで60歳代が20.6%、40歳代17.9%、50歳代16.2%、30歳代8.1%、10歳代4.1%、10歳未満3.6%と続き、最も少ない年代は20歳代で2.6%でした。

全日

(単位：人)

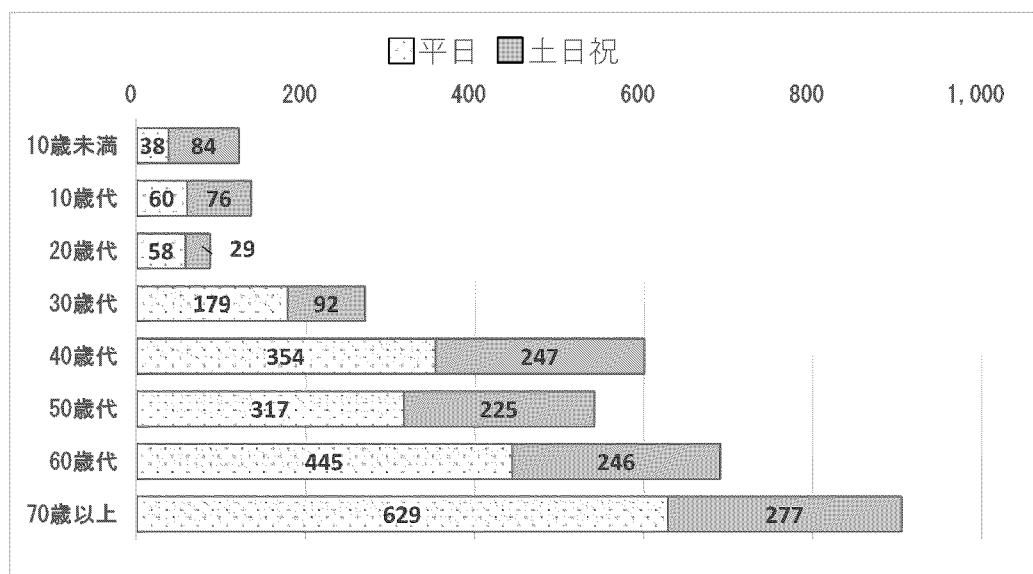
	10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
平日	38	60	58	179	354	317	445	629	2,080
土日祝	84	76	29	92	247	225	246	277	1,276
全日	122	136	87	271	601	542	691	906	3,356

・全日 年齢別構成



・ 平日、土日祝の年齢別回答数

(単位：人)



問2 あなたの住まいについてお尋ねします。

見沼区在住の利用者の回答が一番多く全体の21.4%を占めました。

全日

(単位：人)

	西区	北区	大宮区	見沼区	中央区	桜区	浦和区	南区	緑区	岩槻区	その他	計
計	33	102	120	715	284	307	302	466	280	526	213	3,348

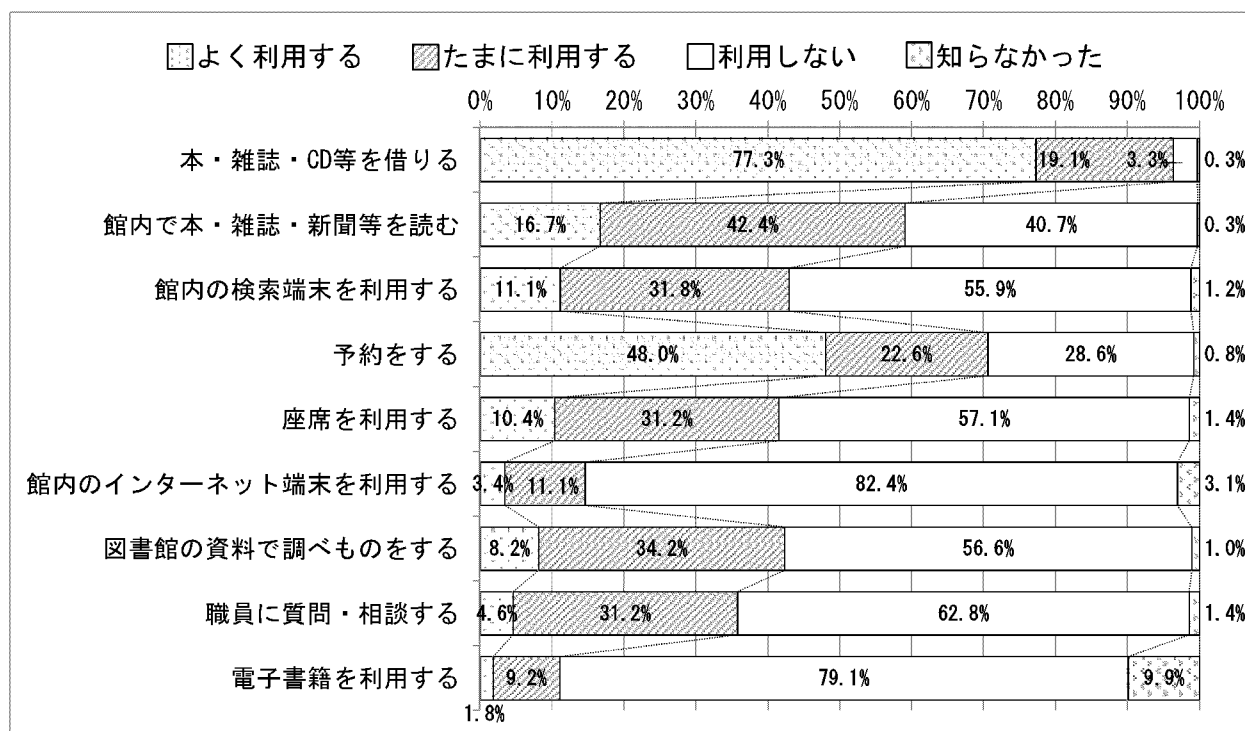
問3 図書館をどのように利用されますか。

「よく利用する」「たまに利用する」を合計すると96.4%の方が「本・雑誌・CD等を借りる」と回答しています。また、59.1%の方が「館内で本・雑誌・新聞等を読む」、70.6%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。また、11.0%の方が「電子書籍を利用する」と回答し、9.9%の方には知られていませんでした。

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	2,594	641	112	10	3,357
館内で本・雑誌・新聞等を読む	546	1,389	1,332	9	3,276
館内の検索端末を利用する	361	1,031	1,811	38	3,241
予約をする	1,577	744	940	26	3,287
座席を利用する	337	1,011	1,852	45	3,245
館内のインターネット端末を利用する	111	360	2,660	99	3,230
図書館の資料で調べものをする	265	1,110	1,839	34	3,248
職員に質問・相談する	149	1,011	2,037	46	3,243
電子書籍を利用する	58	299	2,556	320	3,233



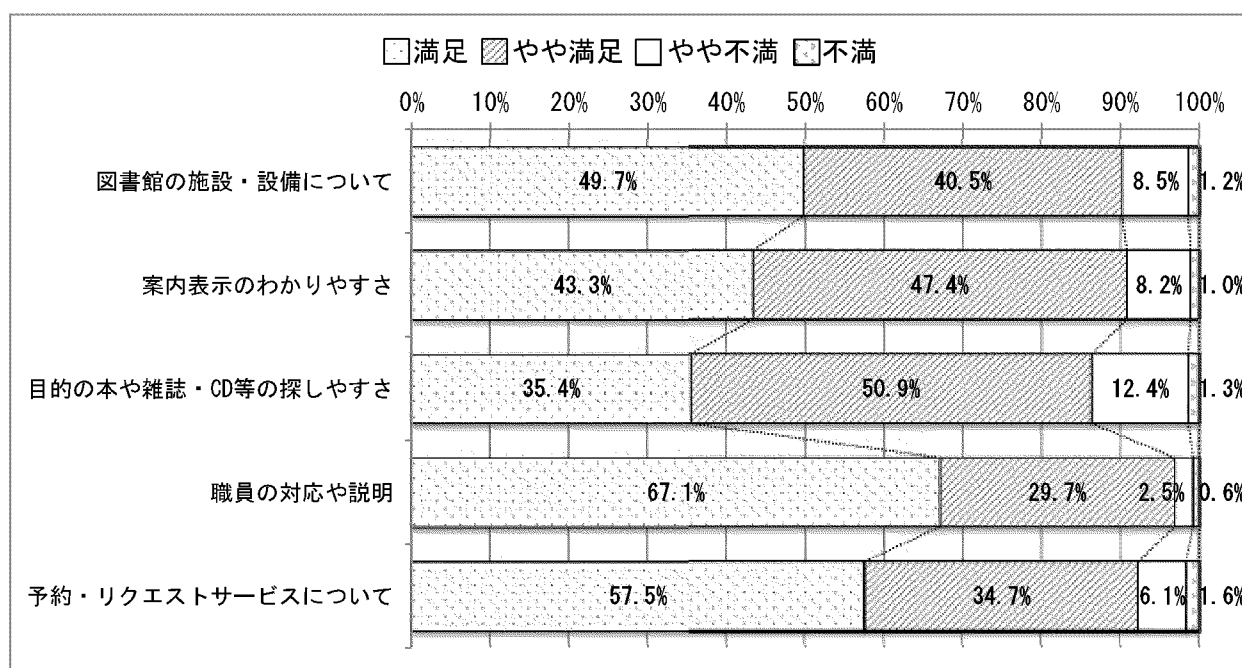
問4 利用いただいた感想についてお尋ねします。

すべての項目で86%を超える方が「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、一方では「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	1,588	1,293	273	39	3,193
案内表示のわかりやすさ	1,354	1,482	257	31	3,124
目的の本や雑誌、CD等の探しやすさ	1,105	1,589	387	40	3,121
職員の対応や説明	2,112	936	79	20	3,147
予約・リクエストサービスについて	1,722	1,039	184	48	2,993



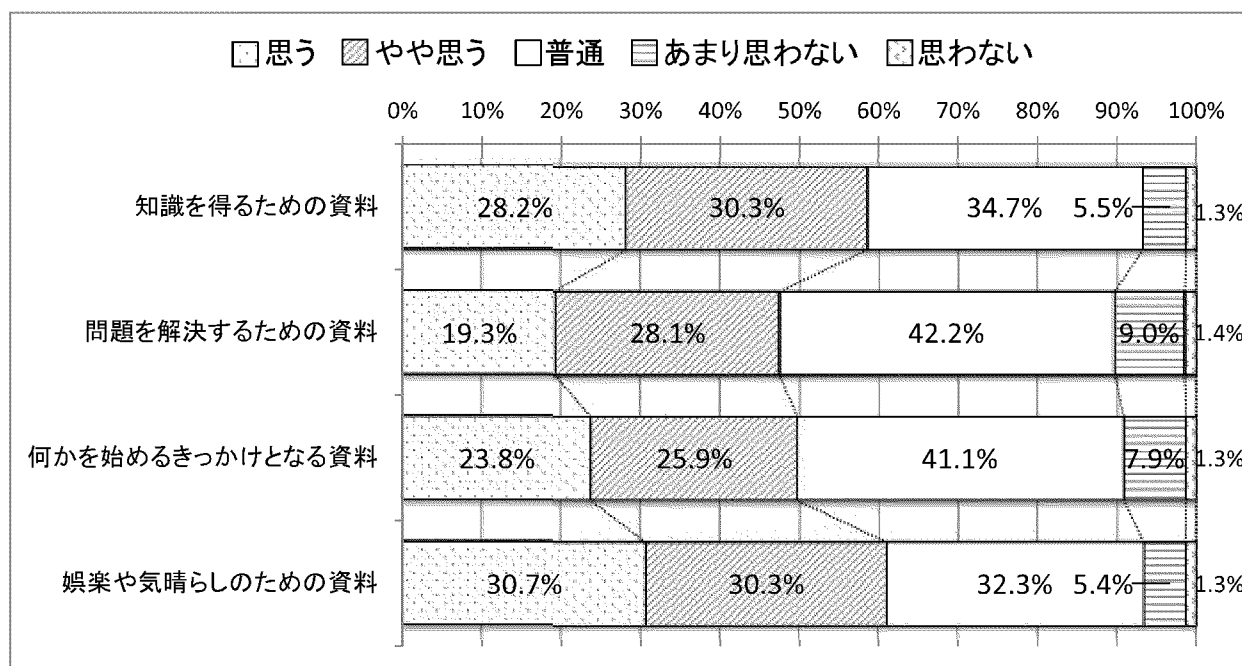
問5 図書館の資料についてお尋ねします。

資料がそろっていると思うかという問いに対し、「思う」「やや思う」と回答をした方は、「知識を得るための資料」と「娯楽や気晴らしのための資料」の2項目において58%以上を占めました。また、「問題を解決するための資料」「何かを始めるきっかけとなる資料」という2項目に対しては、50%を切る回答となりました。課題解決に役立つ資料や入門書のような資料の充実が求められていると考えられます。

全日

(単位:人)

	思う	やや思う	普通	あまり 思わない	思わない	計
知識を得るための資料	866	929	1,064	169	39	3,067
問題を解決するための資料	577	841	1,260	268	43	2,989
何かを始めるきっかけとなる資料	712	774	1,227	237	39	2,989
娯楽や気晴らしのための資料	935	922	984	165	40	3,046

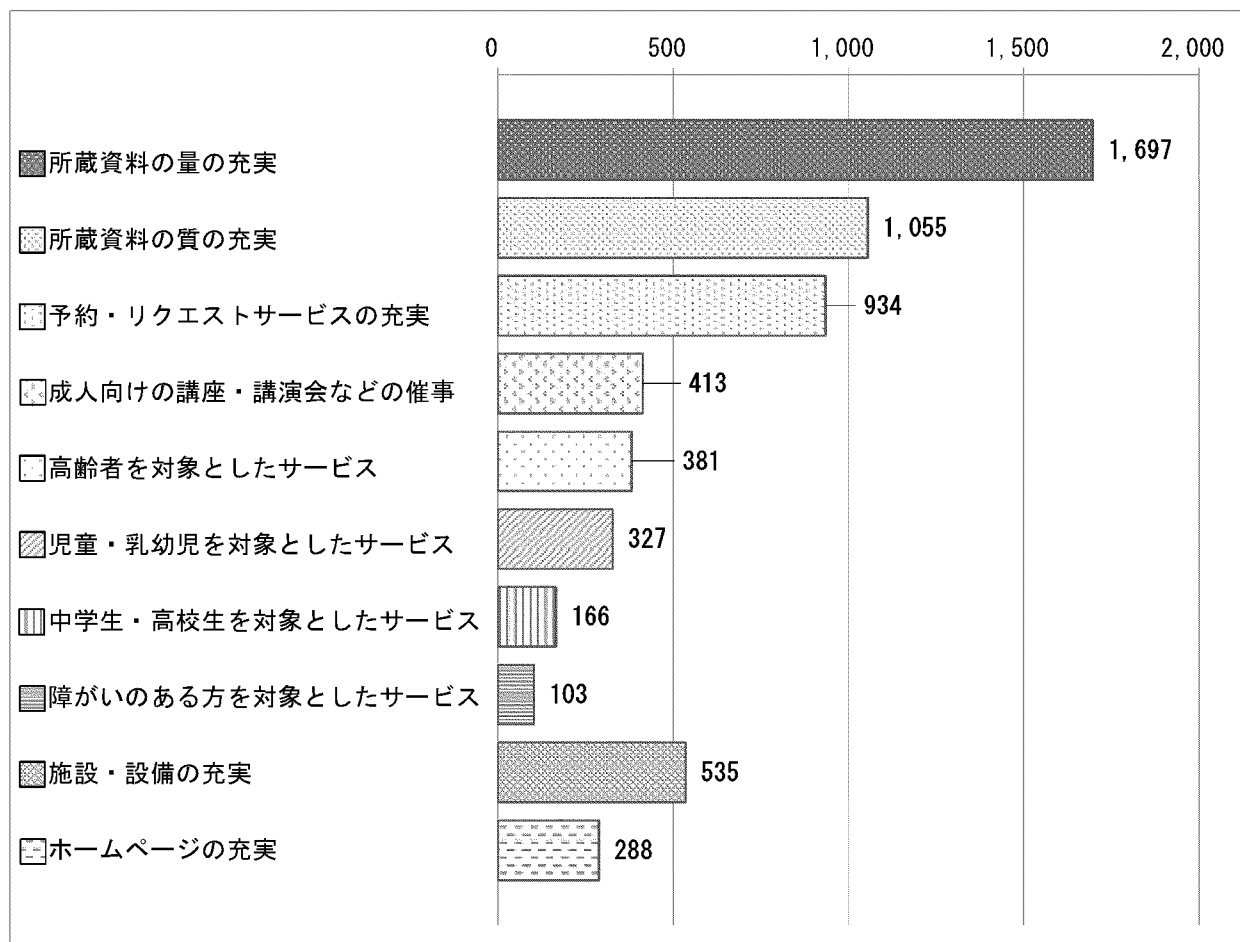


問6 今後、力を入れて欲しい取組について伺います。

「所蔵資料の量の充実」(1,697件)、「所蔵資料の質の充実」(1,055件)、「予約・リクエストサービスの充実」(934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7 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 348 件

- (1) 資料の量について 40 件
 - ・ 少ない 34 件
 - ・ 現状で良い 2 件
 - ・ その他 4 件
- (2) 資料の質について 25 件
 - ・ 専門書の充実希望 10 件
 - ・ 内容の古い資料の入替え 4 件
 - ・ 本が古い 3 件
 - ・ 現状で良い 3 件
 - ・ シリーズものに不備がある 2 件
 - ・ 良書・名著を置くべき 2 件
 - ・ その他 1 件
- (3) 特定分野についての要望 73 件
 - ・ ヤングアダルト 19 件
 - ・ 児童書 13 件
 - ・ まんが 8 件
 - ・ 旅行 6 件
 - ・ 小説 5 件
 - ・ 文庫本 4 件
 - ・ 地域資料 2 件
 - ・ その他 16 件
- (4) 特定資料についての要望 13 件
 - ・ 児童書 4 件
 - ・ 小説 4 件
 - ・ その他 5 件
- (5) 新刊図書の購入希望 46 件
- (6) 予約多数資料の購入希望 58 件
- (7) 視聴覚資料について 39 件
 - ・ CDを増やしてほしい 18 件
 - ・ DVDを増やしてほしい 12 件
 - ・ DVDを入れてほしい 8 件
 - ・ その他 1 件
- (8) 逐次刊行物について 34 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 8 件
 - ・ 新聞を増やしてほしい 5 件

・ その他 4 件

(9) 電子書籍の充実希望 9 件

(10) 資料の状態について 8 件

・ 古い・汚損がある 7 件

・ その他 1 件

(11) 資料の選定・受入れについて 2 件

(12) 資料の寄贈 1 件

2 催事・講座・おはなし会について

合計 50 件

- (1) 一般向け講座・講演についての希望 27 件
 - ・ 特定の講座・講演を実施してほしい 17 件
 - ・ 講座・講演を実施してほしい 5 件
 - ・ 現状でよい 2 件
 - ・ その他 3 件
- (2) 児童向け催事・おはなし会についての希望 19 件
 - ・ 特定の催事を実施してほしい 15 件
 - ・ 回数を増やしてほしい 4 件
- (3) 古本リサイクルの希望 4 件

3 施設・設備について

合計 184 件

- (1) 図書館の新設・移転 13 件
 - ・ 新設の希望 11 件
 - ・ その他 2 件
- (2) 建物の構造・規模・維持管理 14 件
 - ・ 施設が狭い 5 件
 - ・ きれいにしてほしい 3 件
 - ・ 施設の構造が悪い 2 件
 - ・ 現状で良い 2 件
 - ・ その他 2 件
- (3) 駐車場・駐輪場 8 件
 - ・ 駐車場が狭い 2 件
 - ・ 駐車・駐輪料金に関する希望 2 件
 - ・ その他 4 件

(4) 自動貸出機・自動返却機 6件

- ・導入希望 2件
- ・その他 4件

(5) 利用者用インターネット端末・

OPAC(検索機) 7件

(6) 無線LANの充実希望 2件

(7) 座席・机 64件

- ・座席が少ない 26件
- ・自習・学習席が少ない 19件
- ・いすだけでなく机がほしい 5件
- ・いすが悪い 4件
- ・座席を区分してほしい 4件
- ・現状で良い 2件
- ・その他 4件

(8) 書架・サイン・掲示 4件

- ・掲示の充実希望 3件
- ・その他 1件

(9) トイレ 6件

- ・トイレを改装してほしい 4件
- ・洋式・温水洗浄便座にしてほしい

2件

(10) 冷暖房・換気 6件

- ・換気が悪い 3件
- ・効いていない 2件
- ・その他 1件

(11) 照明 2件

- ・暗い 2件

(12) 飲食スペース 6件

- ・飲食スペースがほしい 4件
- ・その他 2件

(13) 返却ポスト 23件

- ・駅等への設置希望 16件
- ・その他 7件

(14) その他の設備 23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 9件
- ・図書消毒機の設置希望 5件

- ・荷物を置くための棚・ロッカーの設置希
望 2件

- ・その他 7件

4 図書館のホームページについて

合計 95 件

(1) 操作方法・操作性 45件

- ・動きが遅い 28件
- ・使いにくい 13件
- ・現状で良い 4件

(2) コンテンツ・レイアウト 50件

- ・内容の充実希望 49件
- ・その他 1件

5 図書館のサービスについて

合計 148 件

(1) 開館時間 15件

- ・開館時間が短い 10件
- ・土日の開館時間が短い 2件
- ・その他 3件

(2) 開館日・休館日 3件

(3) 貸出 13件

- ・期限票に関する要望 4件
- ・貸出期間が短い 2件
- ・貸出延長の規制緩和 2件
- ・その他 5件

(4) 返却・督促 6件

- ・督促強化すべき 3件
- ・その他 3件

(5) 予約・リクエスト 39件

- ・未所蔵資料の予約方法について 10件
- ・遅い・予約待ちの期間が長い 8件
- ・予約システムが使いにくい 4件
- ・予約点数が少ない 3件
- ・予約点数が多い 2件
- ・現状で良い 2件
- ・その他 10件

(6) 資料の並べ方 44 件

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

(7) 資料の検索 2 件

(8) 資料の取り扱い 4 件

(9) サービス全般 22 件

6 職員・スタッフについて

合計 68 件

(1) 職員・スタッフの勤務態度・待遇について 55 件

- ・満足 36 件
- ・不満 13 件
- ・職員・スタッフによって差がある 6 件

(2) 職員・スタッフの資質の向上 6 件

(3) 職員・スタッフの配置について 7 件

7 利用者のマナーについて

合計 25 件

(1) 子ども・保護者に注意すべき 2 件

(2) マナー違反に対して注意すべき 12 件

(3) マナー向上を図るべき 7 件

(4) 衛生面のマナー向上 4 件

8 その他の意見 合計 154 件

(1) 図書館への感謝や励まし 131 件

(2) 図書館全般について 11 件

(3) 図書館の利用に関するアンケートについて 11 件

(4) その他 1 件

総計 1,072 件中、新型コロナウイルス感染症に関係するご意見は 113 件でした。

- ・図書館への感謝や励まし 31 件
- ・対策全般について 18 件
- ・座席・閲覧席について 18 件
- ・イベントについて 14 件
- ・職員・スタッフの勤務態度について 7 件
- ・利用者のマナーについて 6 件
- ・図書消毒機の設置希望 5 件
- ・換気について 2 件
- ・時間制限について 2 件
- ・コロナ関連の広報を増やしてほしい 2 件
- ・予約・リクエストについて 2 件
- ・本の留め置きについて 2 件
- ・職員・スタッフの配置について 2 件
- ・検索機を増やしてほしい 1 件
- ・資料を増やしてほしい 1 件

総計 1,072 件

3 **【資料】 図書館別集計結果**

図書館別集計結果

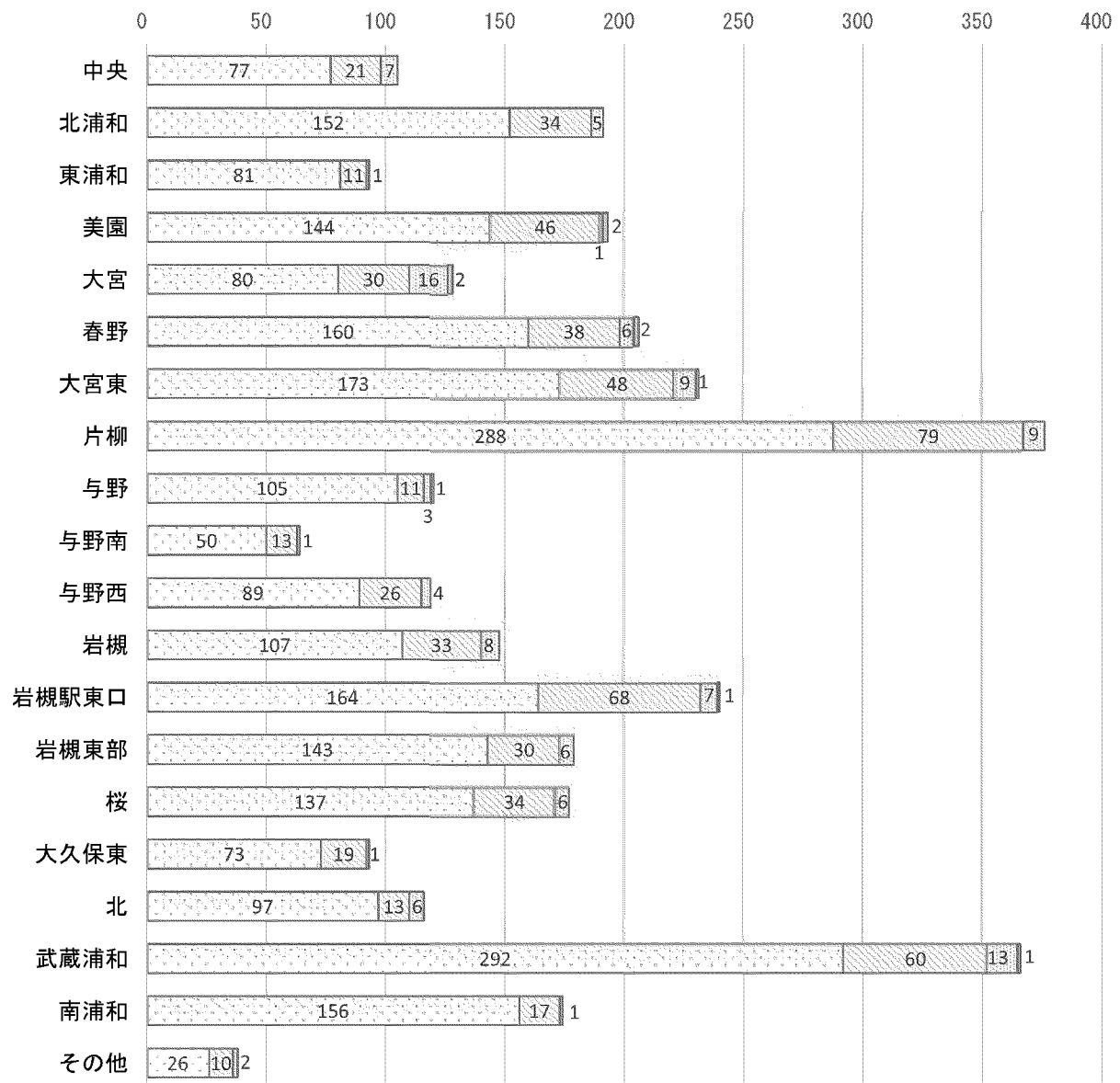
図書館のサービスについてお尋ねした設問（問3、問4、問5、問6）について図書館別に集計しました。

* 回収数が50件に満たない館はその他でまとめています。（桜木・馬宮・三橋）

問3 図書館をどのように利用されますか。（単位：人）

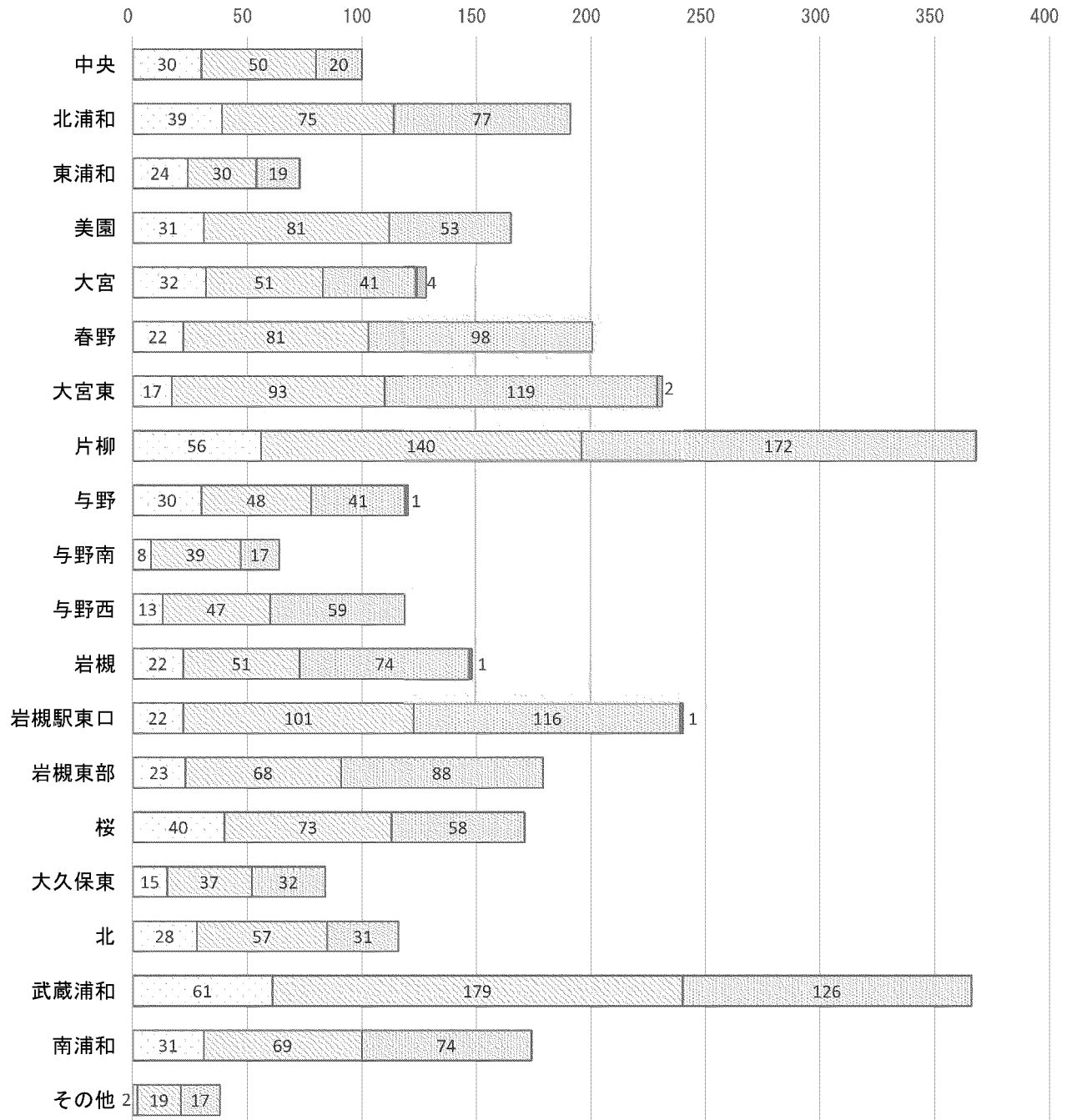
1. 本・雑誌・CD等を借りる

よく利用する たまに利用する 利用しない 知らなかった

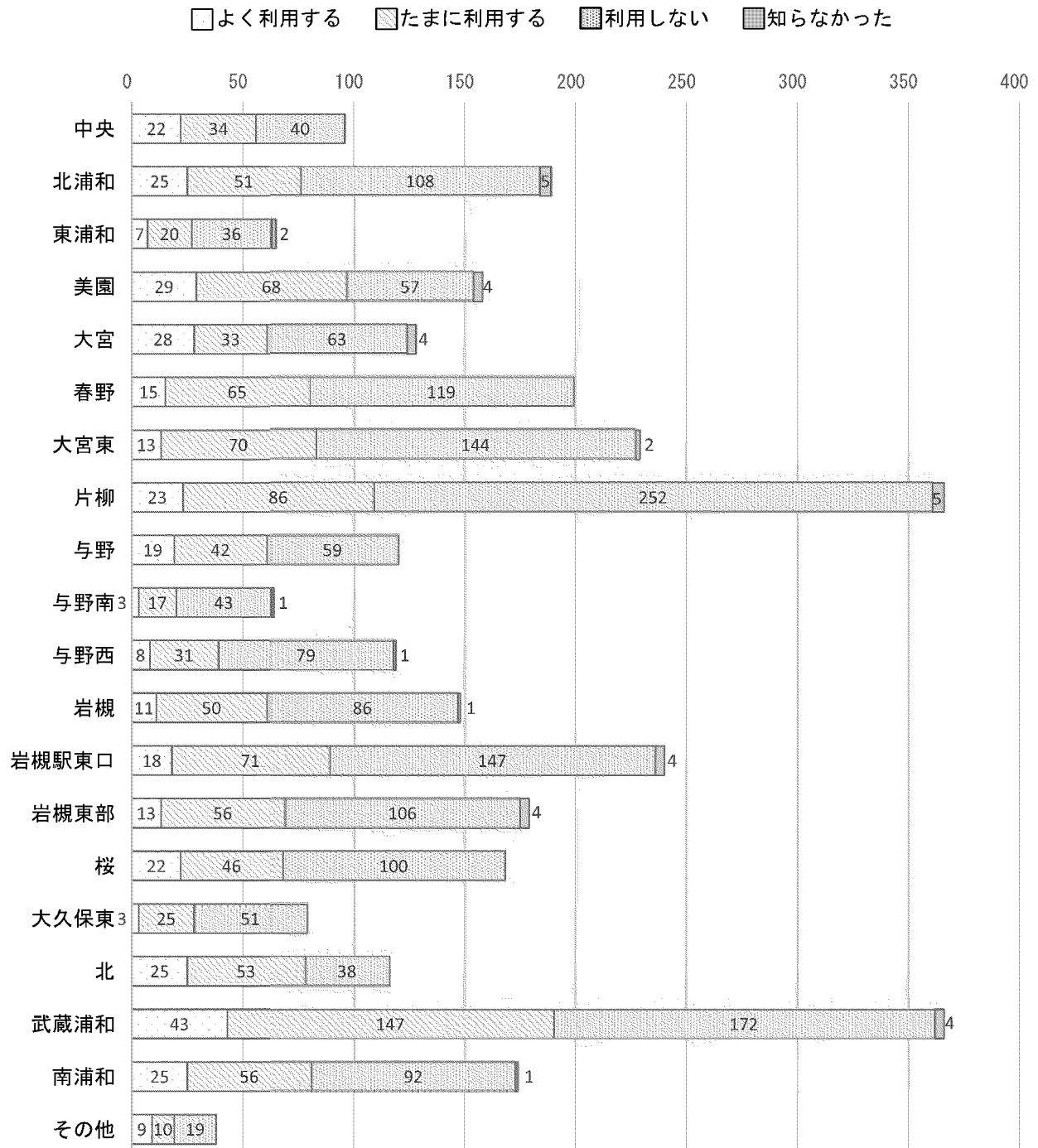


２．館内で本・雑誌・新聞等を読む

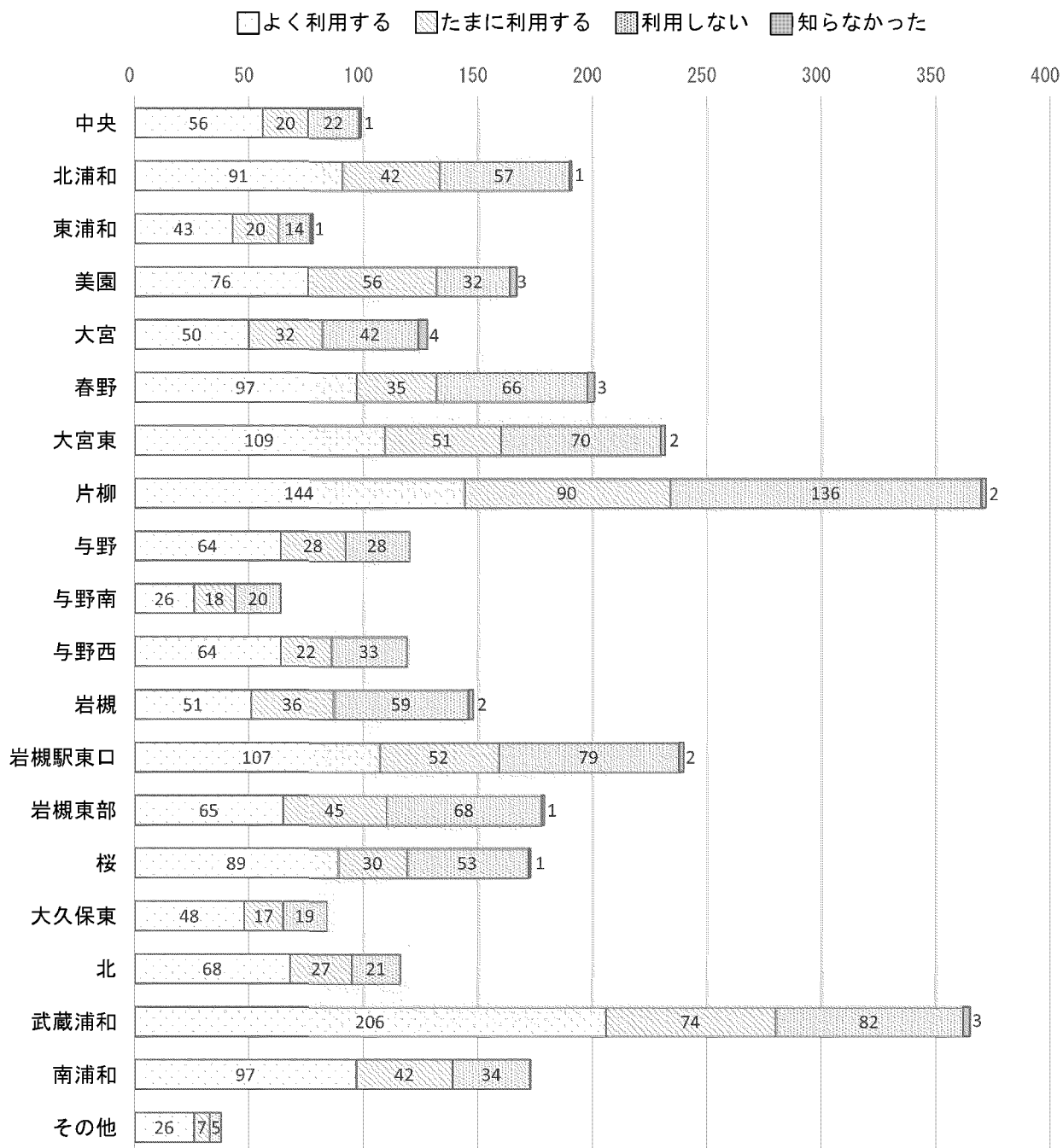
□よく利用する □たまに利用する □利用しない □知らなかった



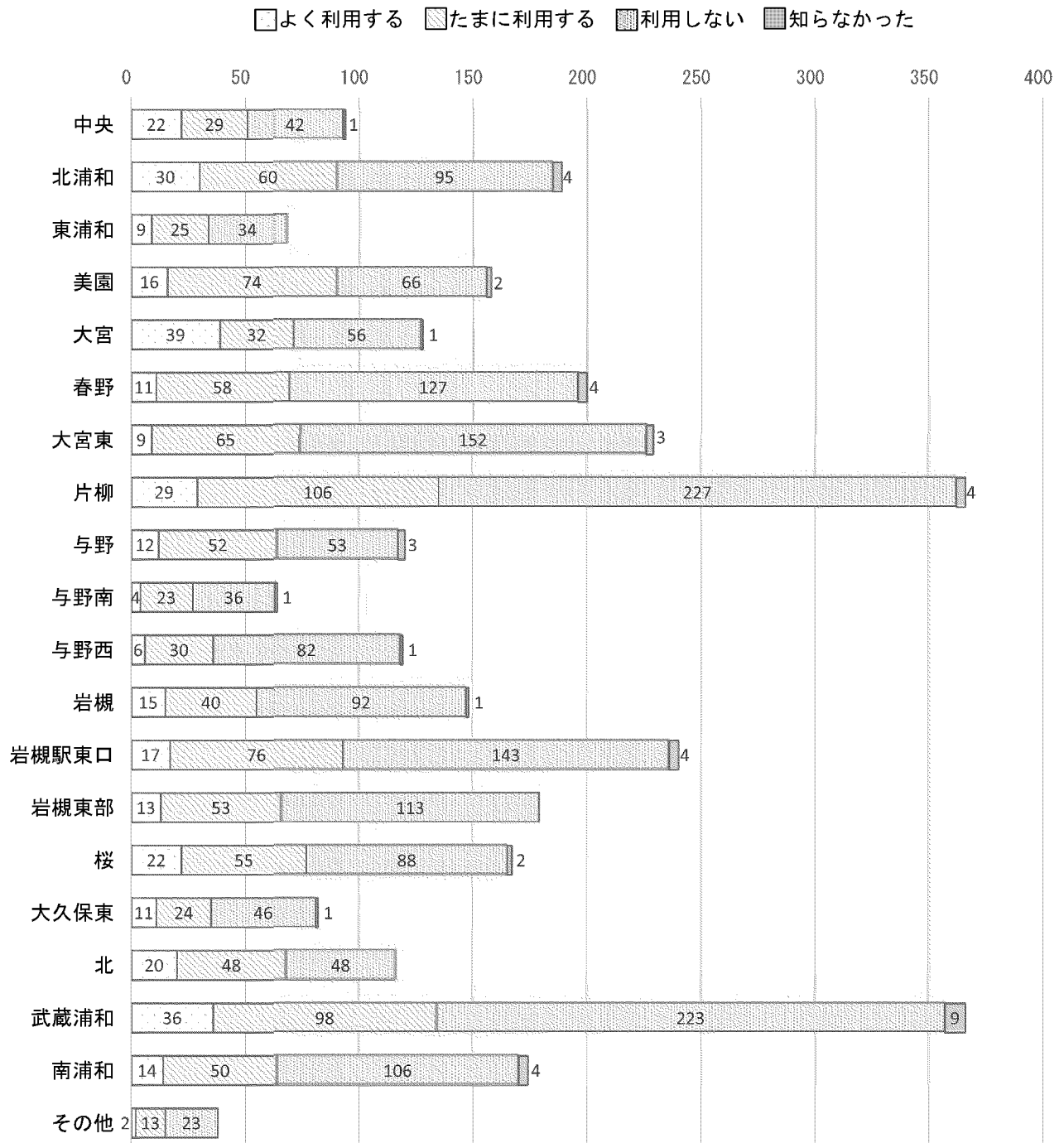
3. 館内の検索端末を利用する



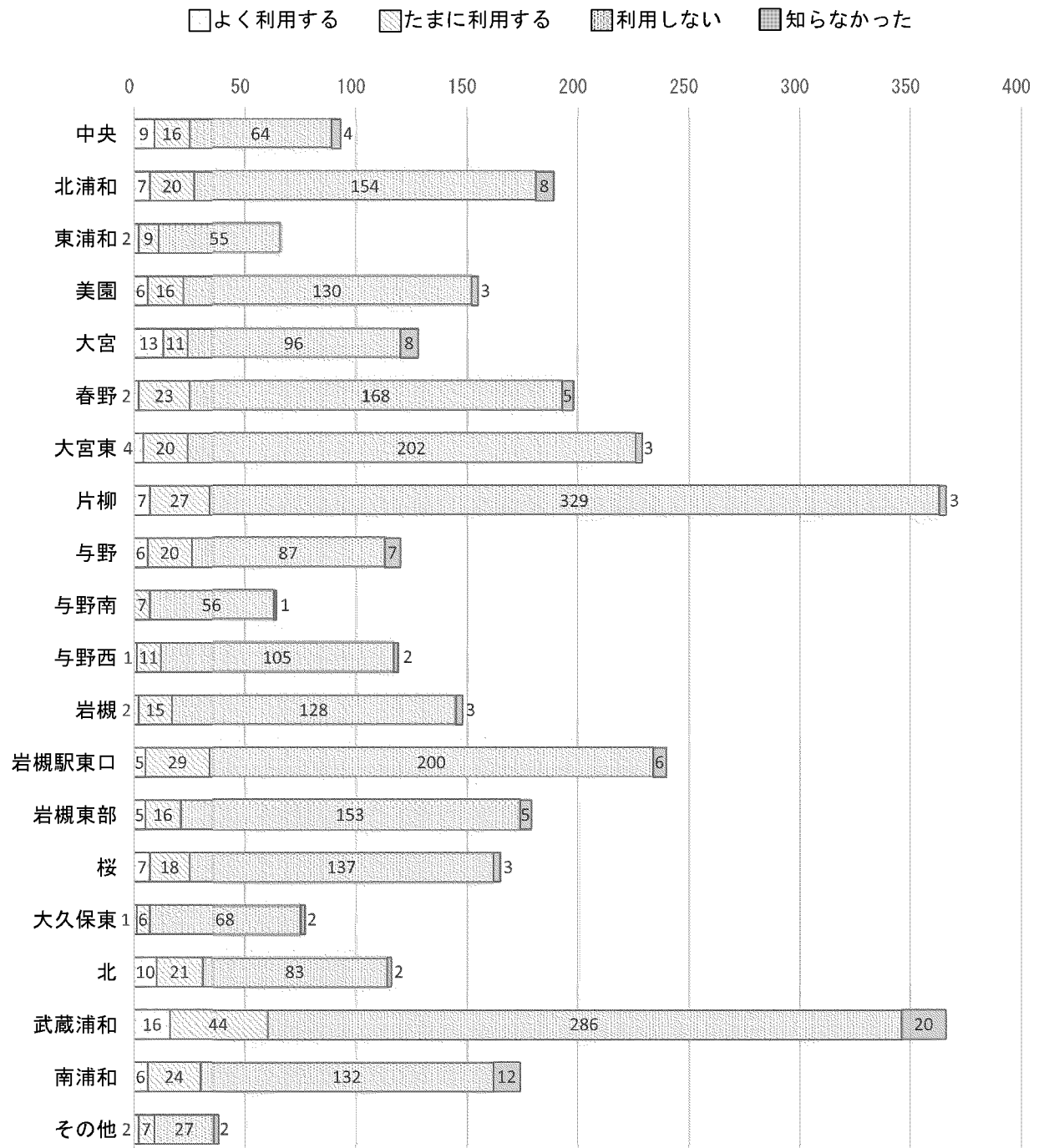
4. 予約をする



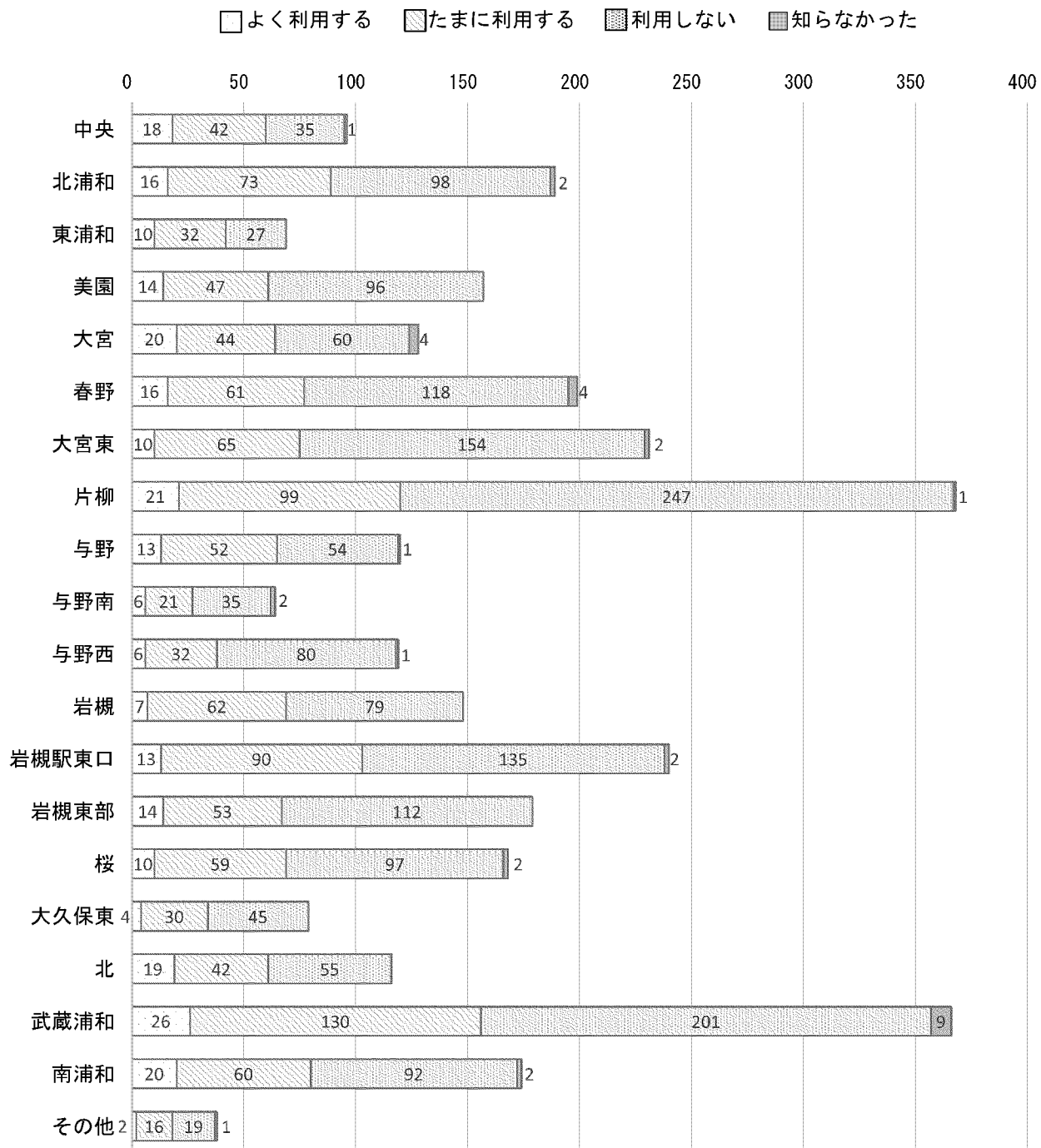
5. 座席を利用する



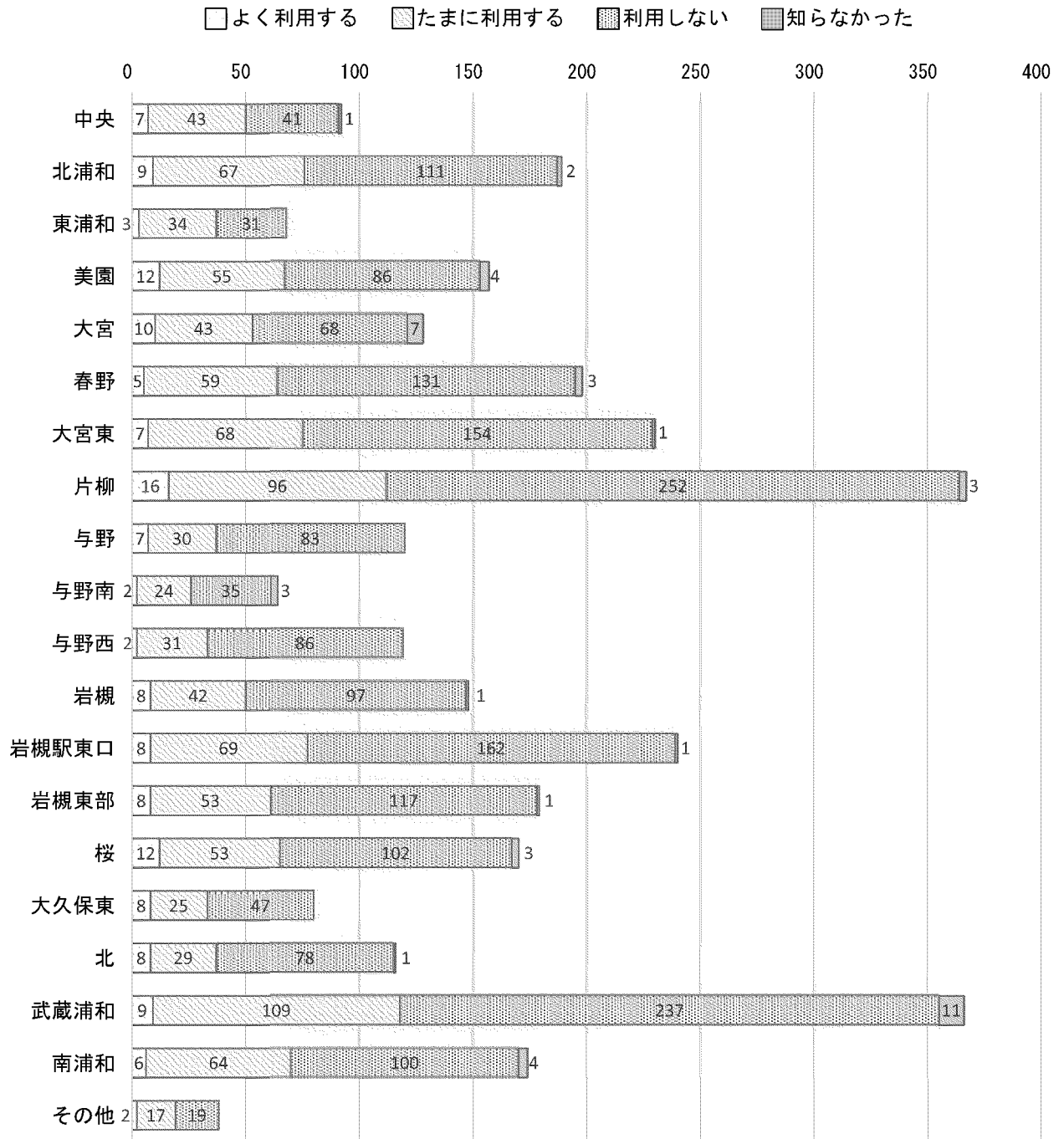
6. 館内のインターネット端末を利用する



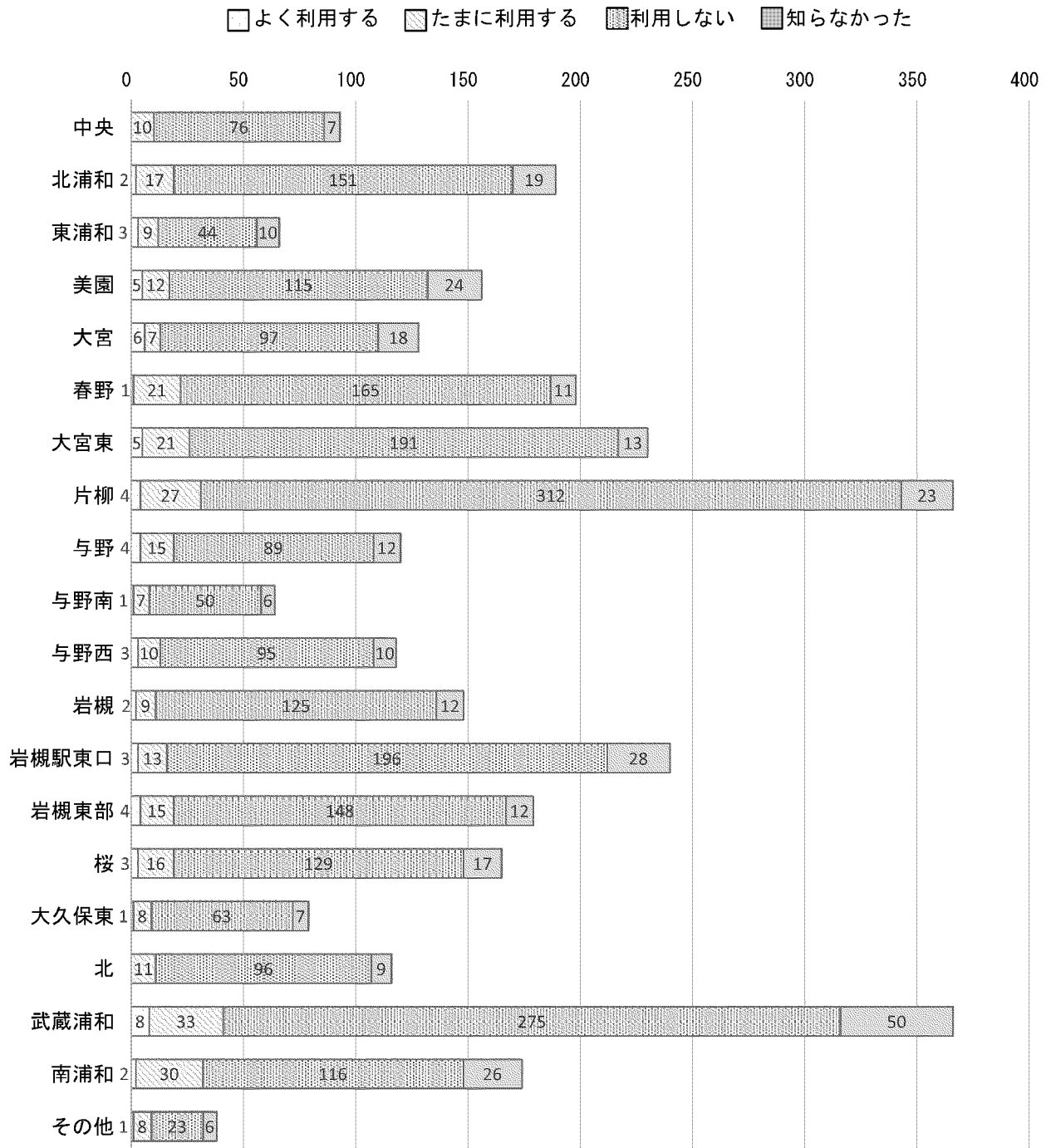
7. 図書館の資料で調べ物をする



8. 職員に質問・相談する

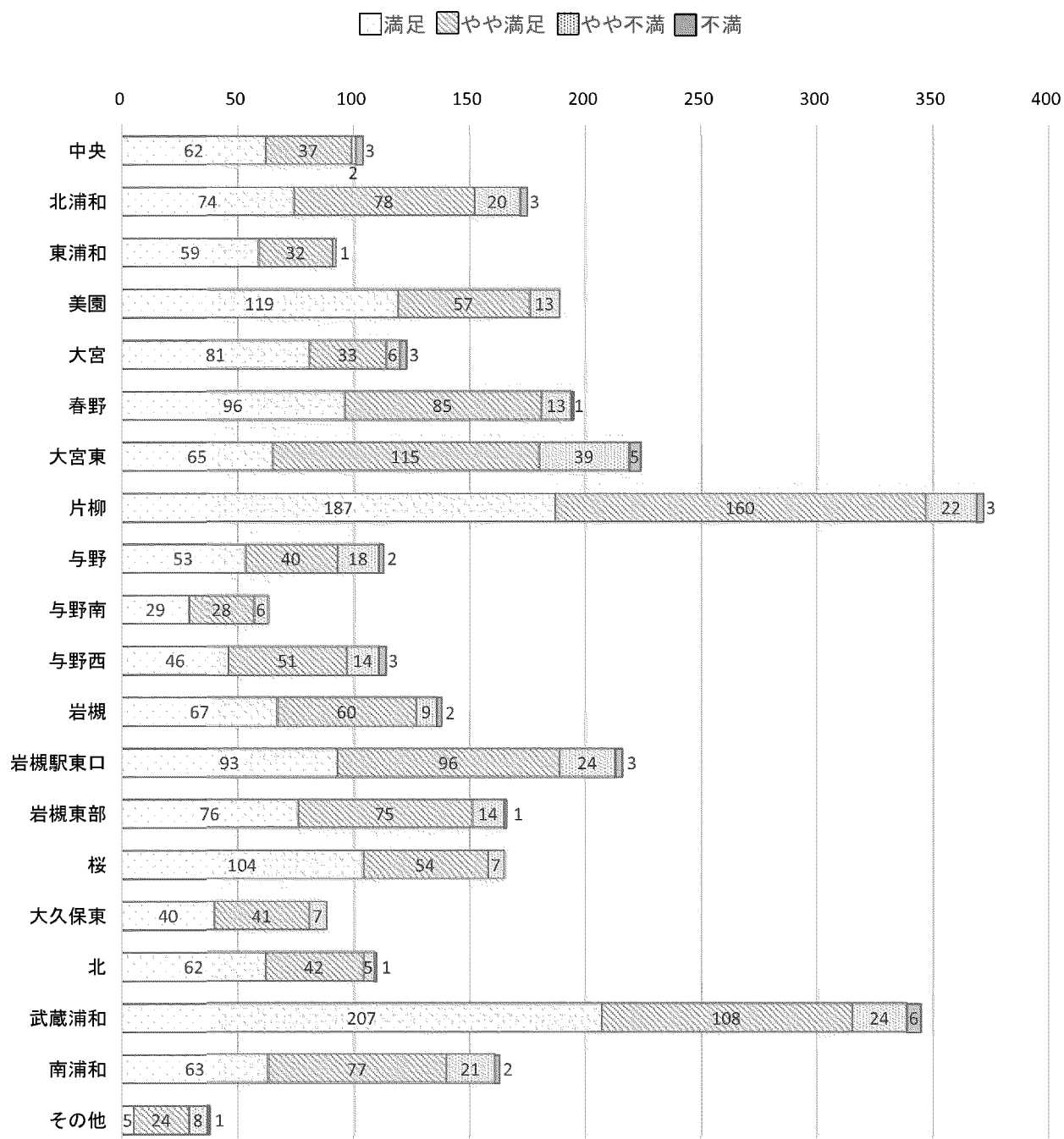


9. 電子書籍を利用する

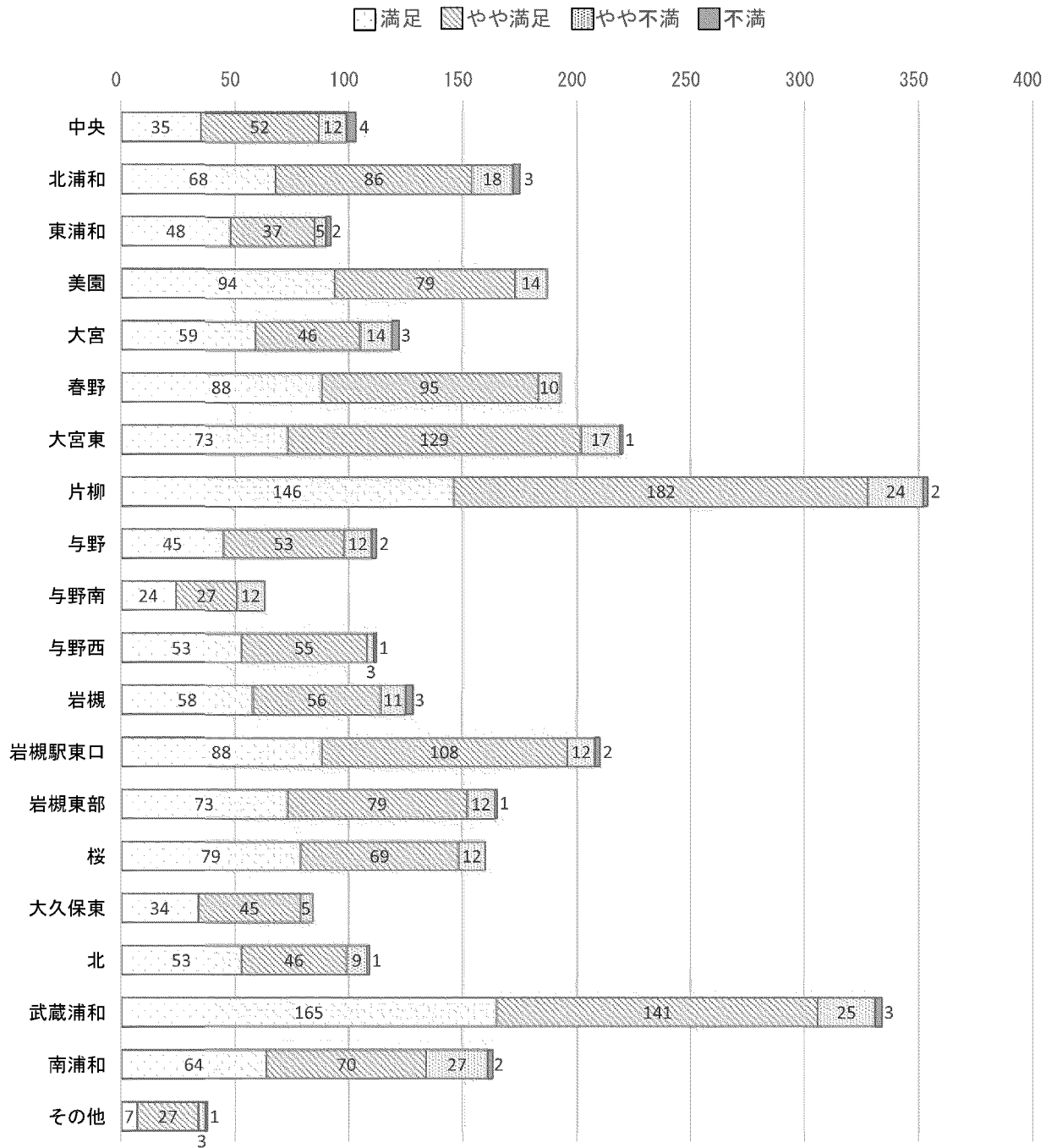


問 4 利用いただいた感想をお尋ねします。(単位：人)

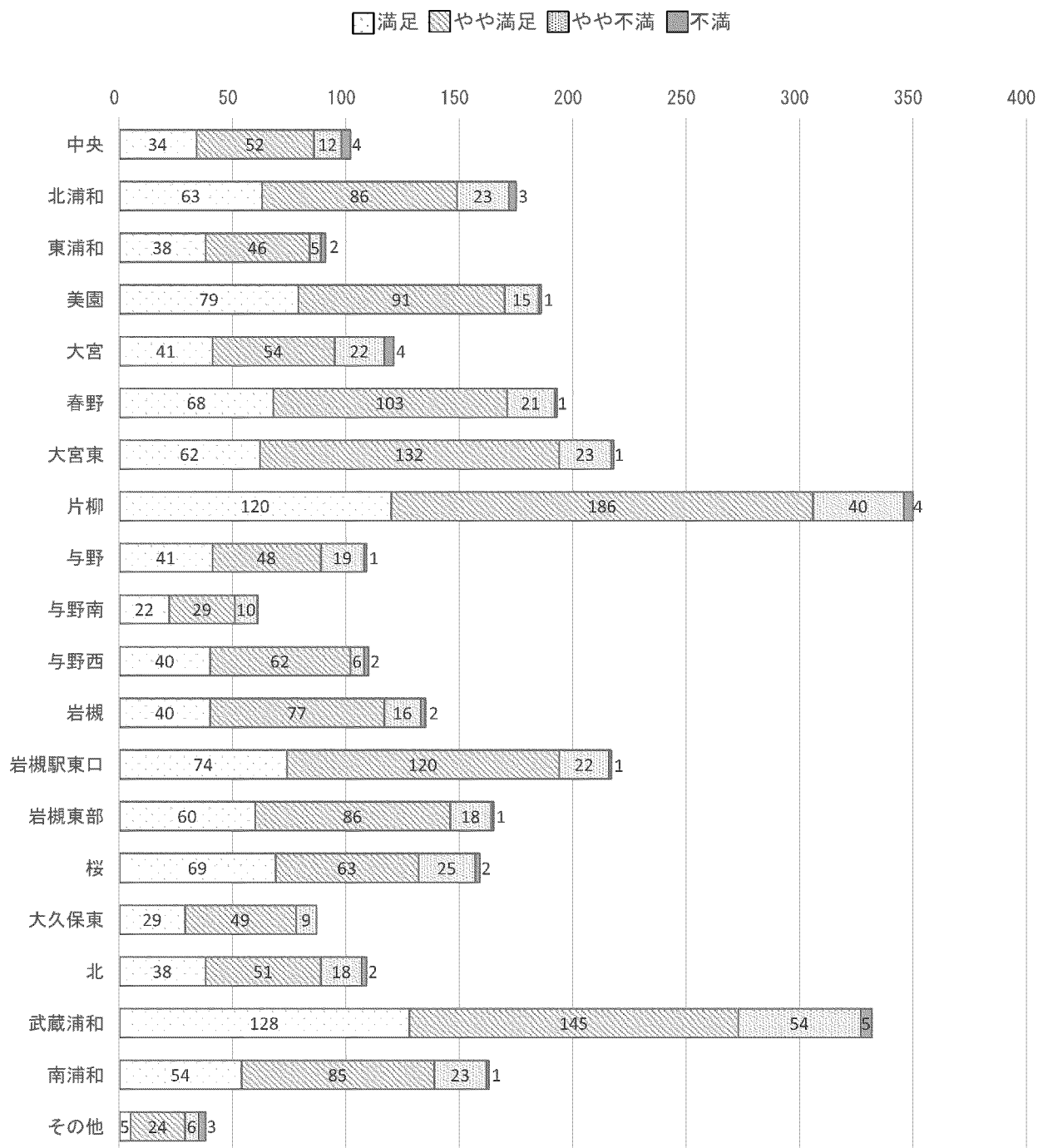
1. 図書館の施設・設備について



2. 案内表示のわかりやすさ

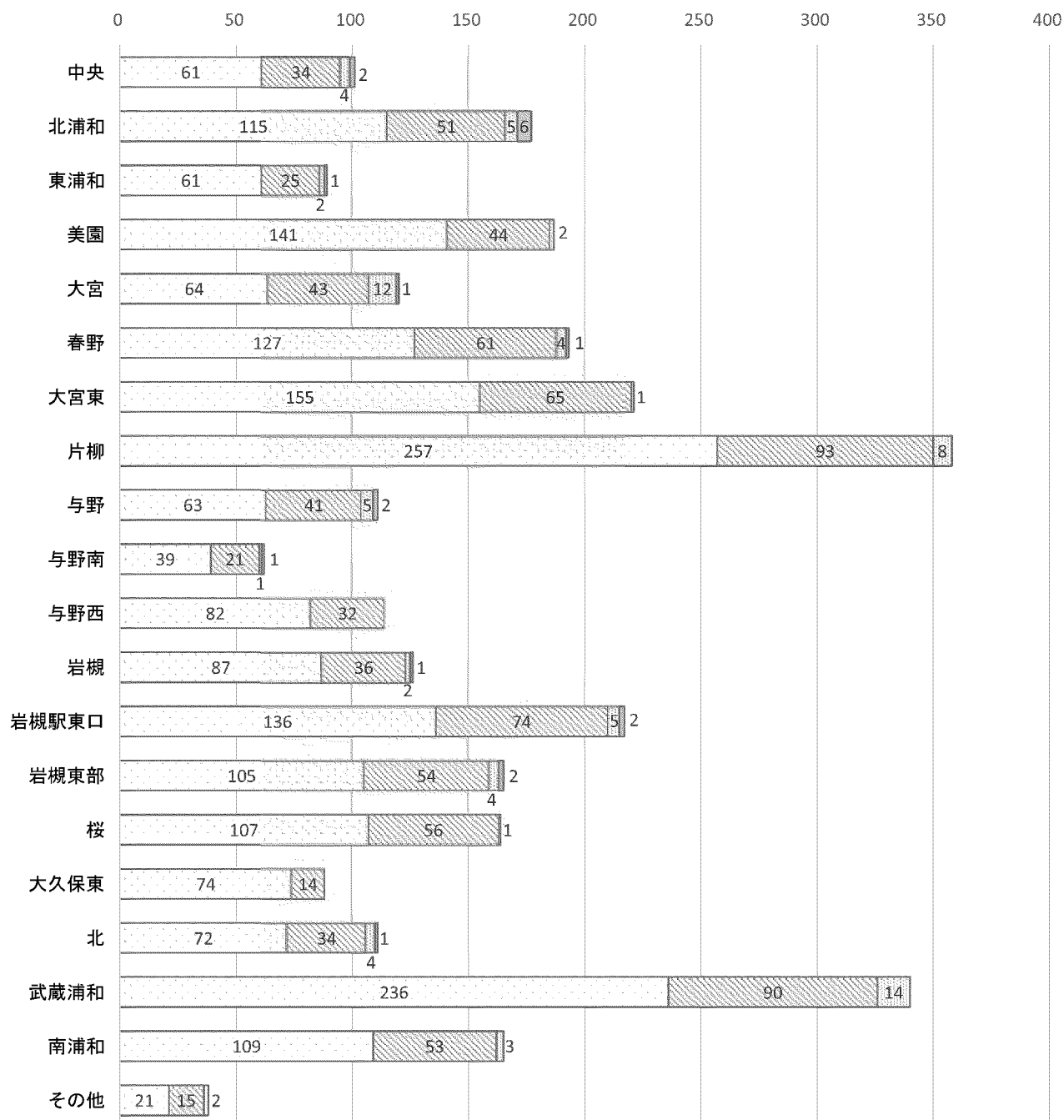


3. 目的の本や雑誌・CD等の探しやすさ

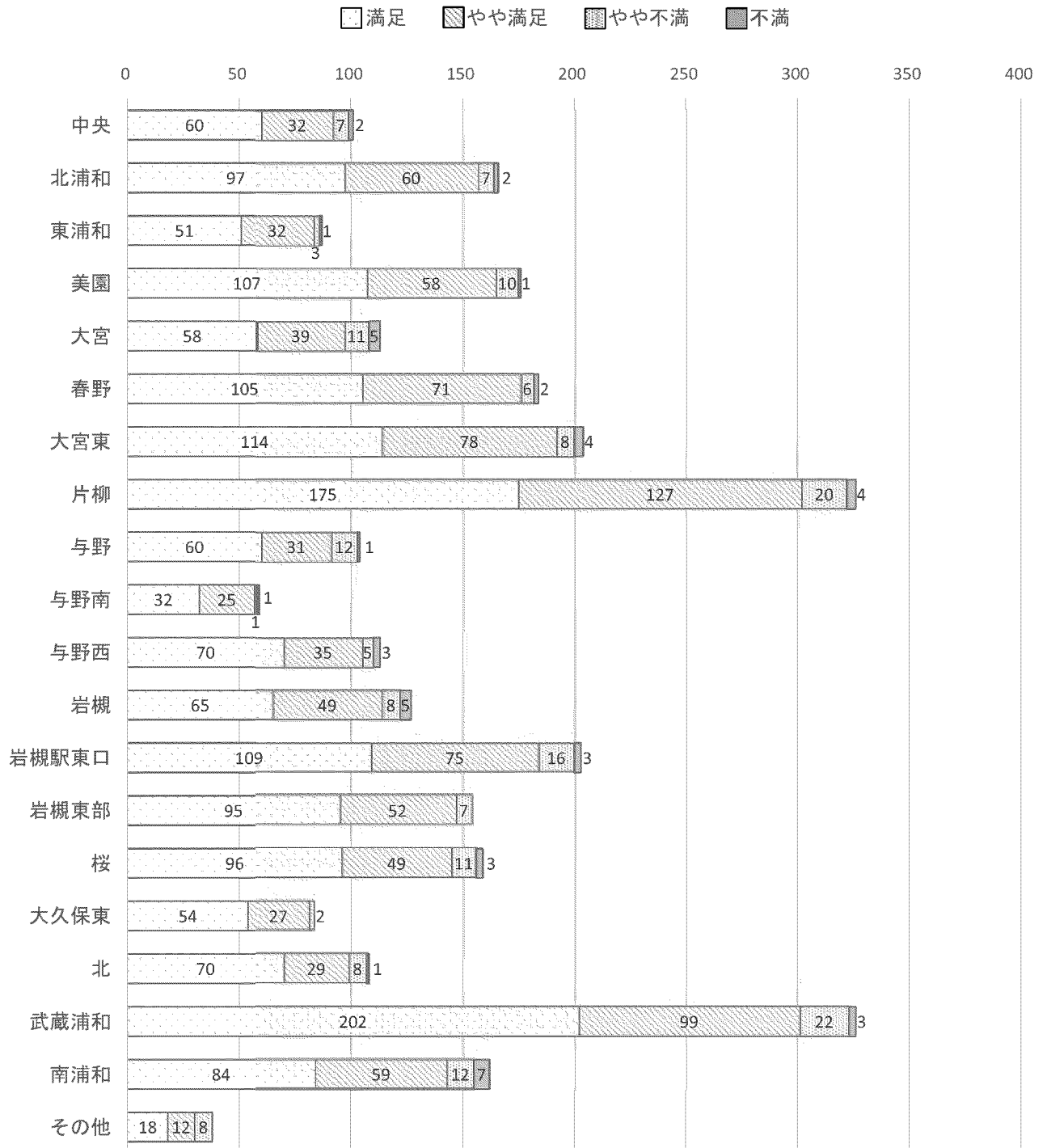


4. 職員の対応や説明

□満足 □やや満足 □やや不満 □不満

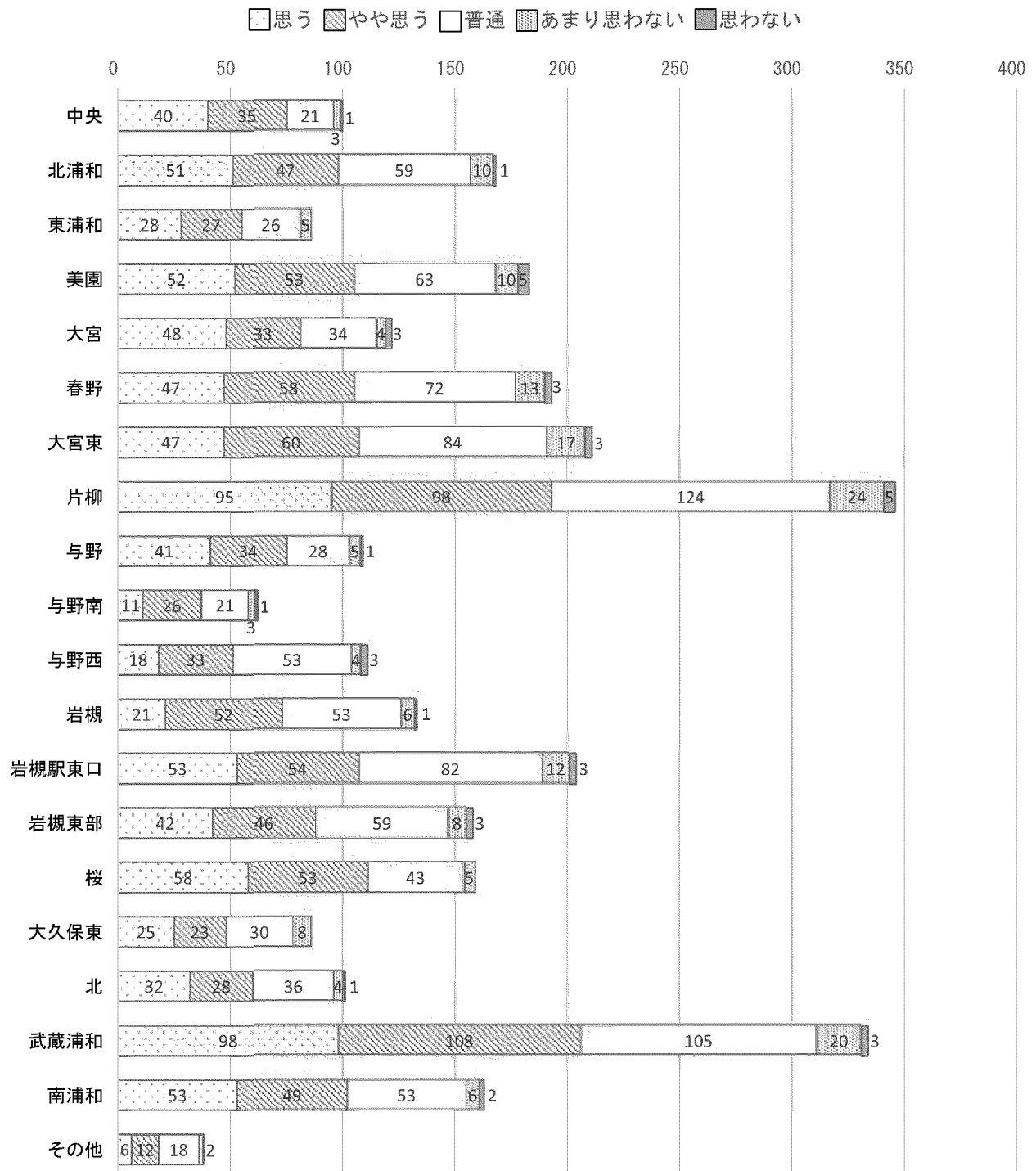


5. 予約・リクエストサービスについて



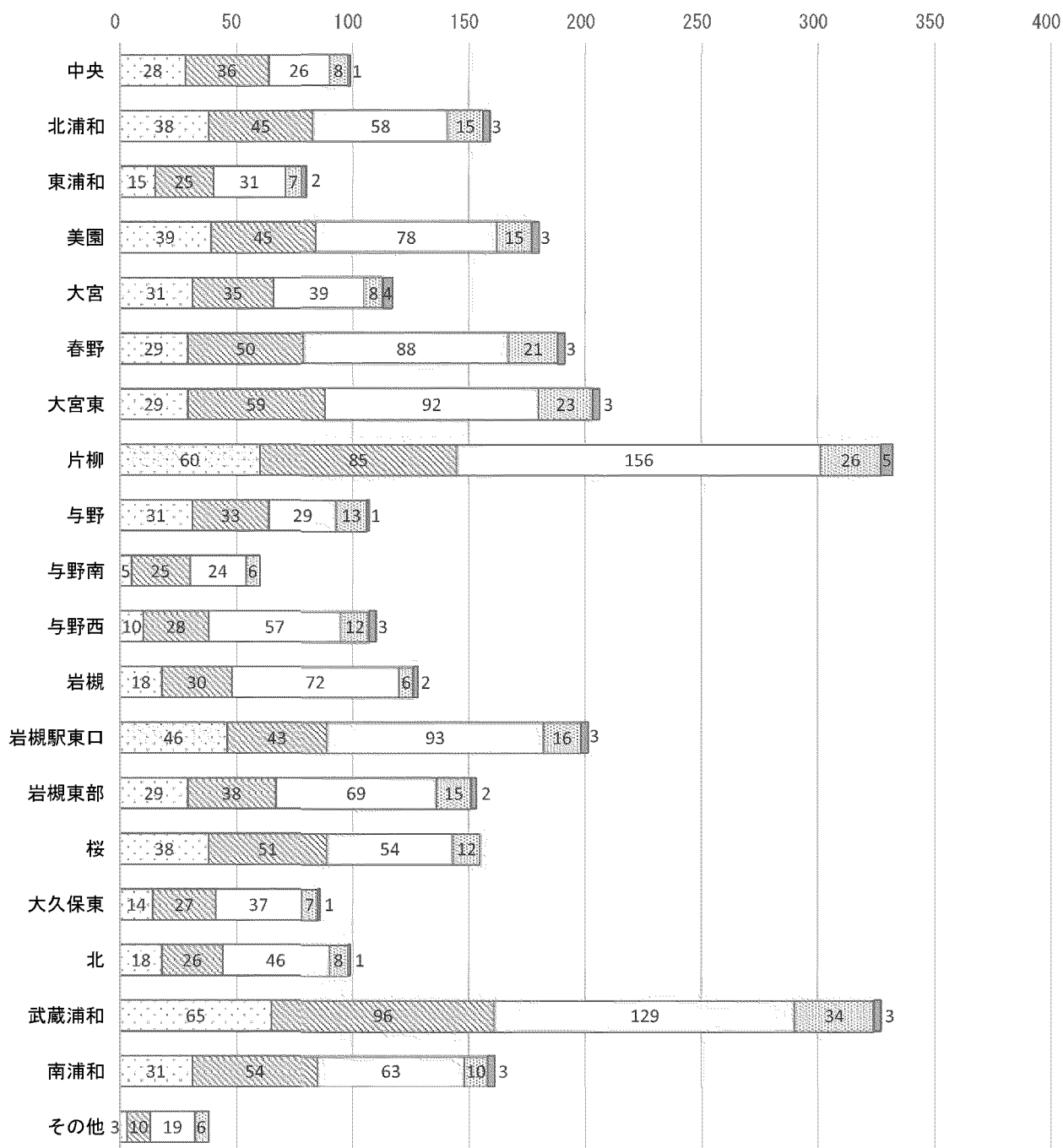
問5 図書館の資料についてお尋ねします。(単位：人)

1. 知識を得たり考え方を学んだりするための資料がそろっていると思う



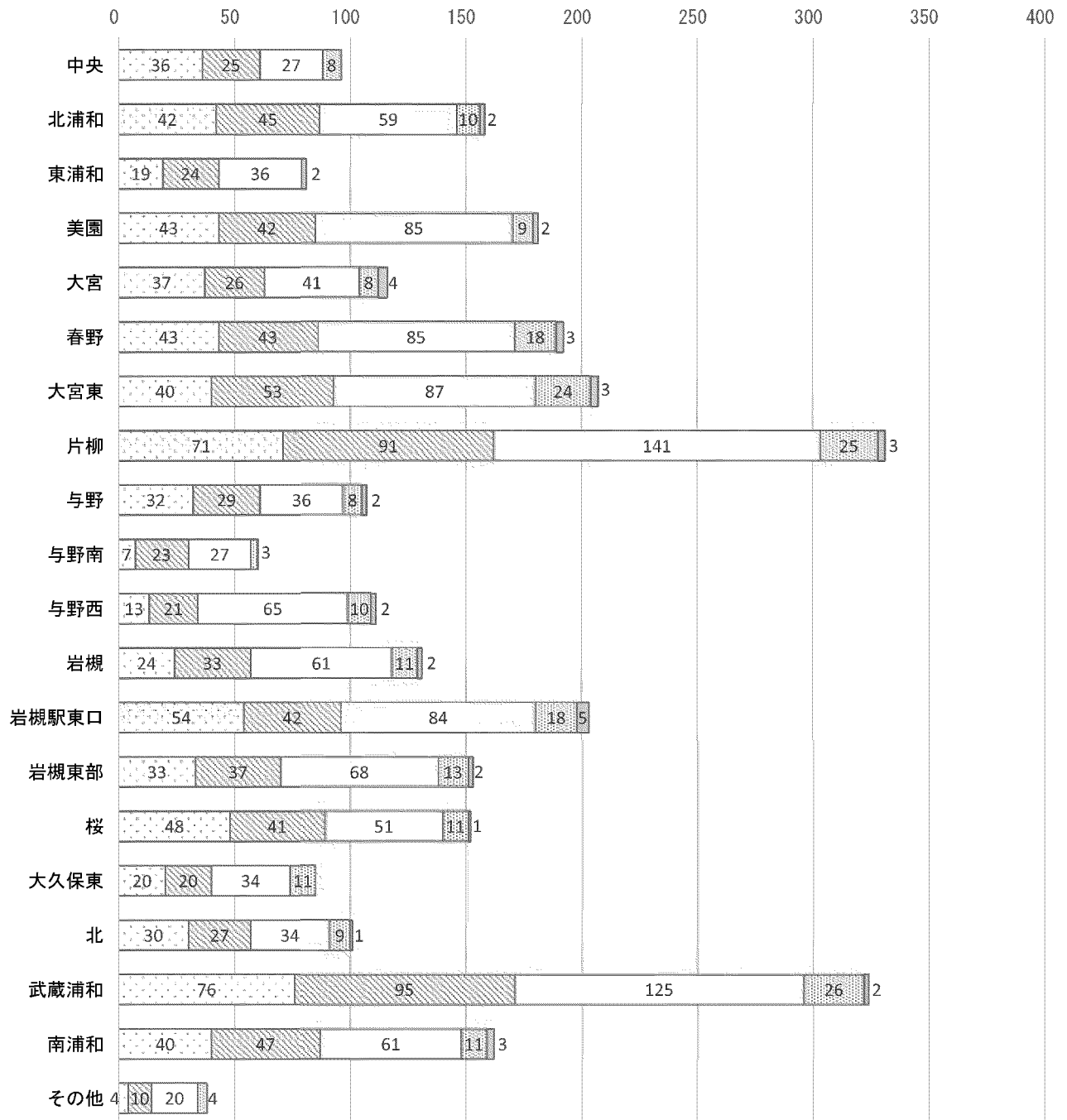
2. 特定の問題を解決するための資料がそろっていると思う

□思う □やや思う □普通 □あまり思わない □思わない



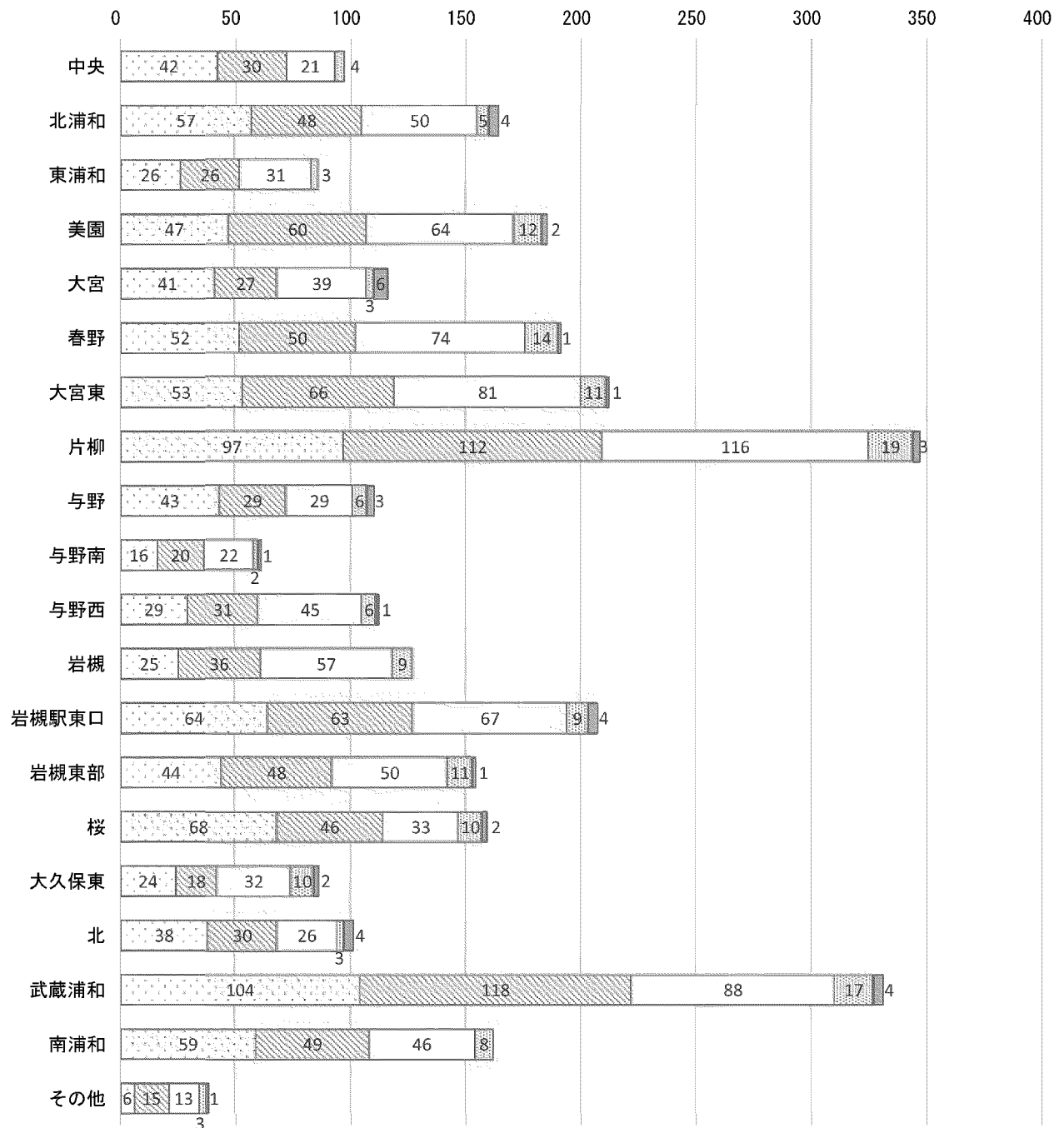
3. 何かを始めるきっかけとなる資料がそろっていると思う

□ 思う ▨ やや思う □ 普通 ▨ あまり思わない ■ 思わない



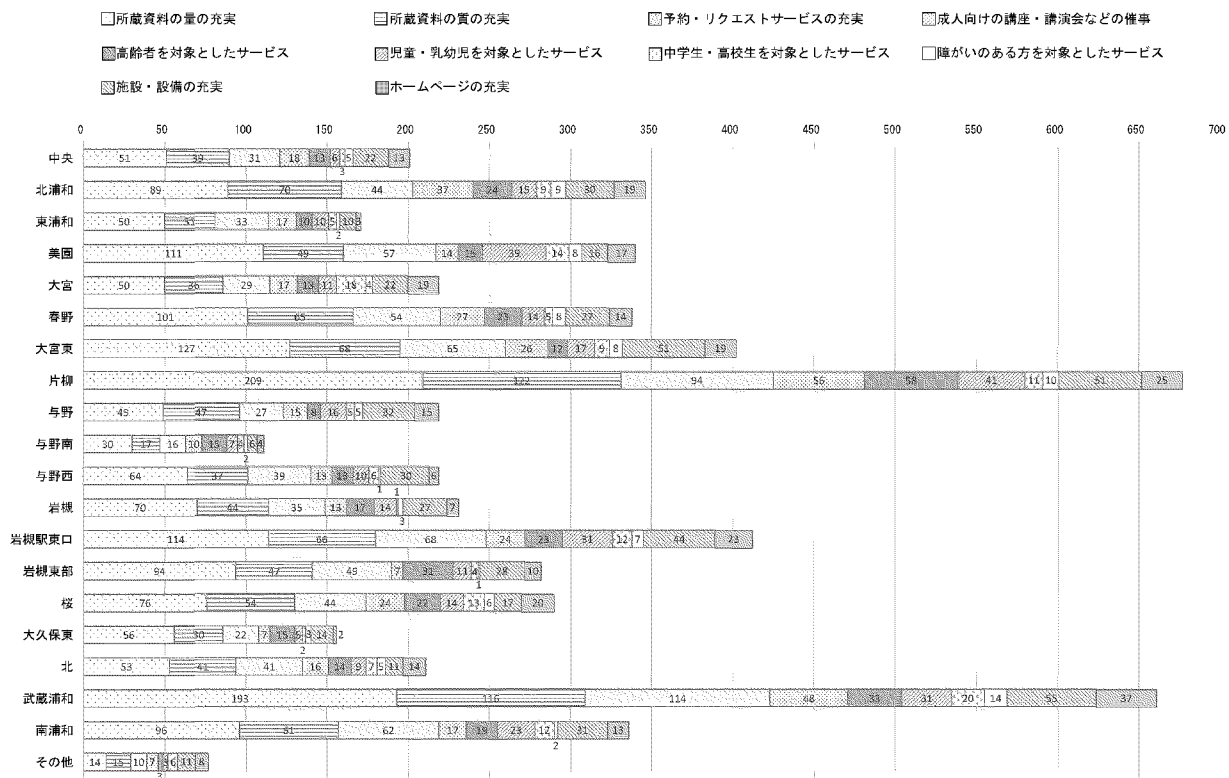
4. 娯楽や気晴らしのための資料がそろっていると思う

□ 思う ▨ やや思う □ 普通 ▨ あまり思わない ■ 思わない



問6 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)

(単位：件)



4 【資料】 經年比較結果

経年比較結果

(平成 30 年度～令和2年度)

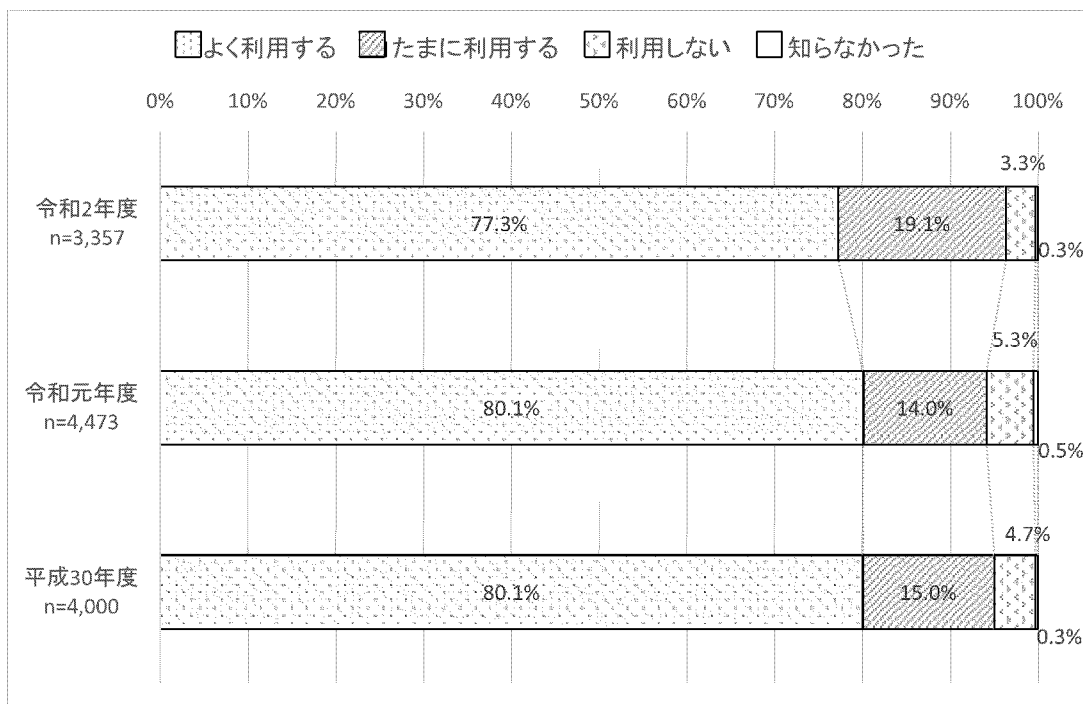
図書館のサービスに関してお尋ねした設問のうち、毎年、お尋ねしている設問（問3、問4、問6）について平成30年度から令和2年度の結果を経年比較しました。

*「n」は各問の総回答件数です。

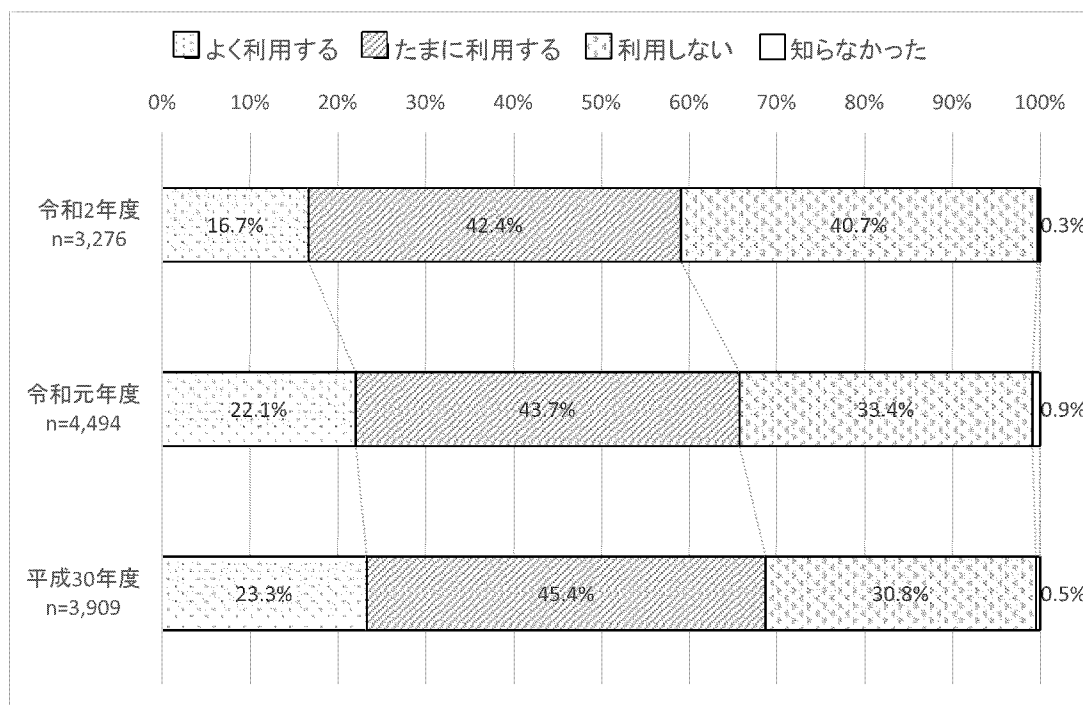
*問3「10. 電子書籍を利用する」は、新規項目のため掲載していません。

問3 図書館をどのように利用されますか。

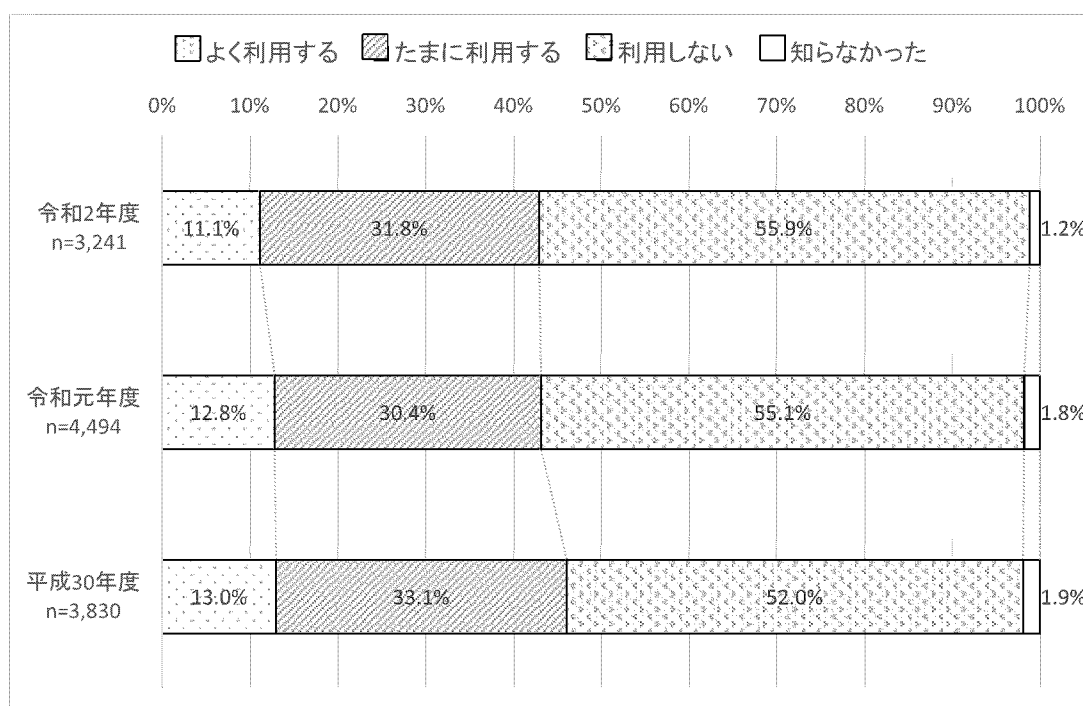
1 本・雑誌・CD等を借りる



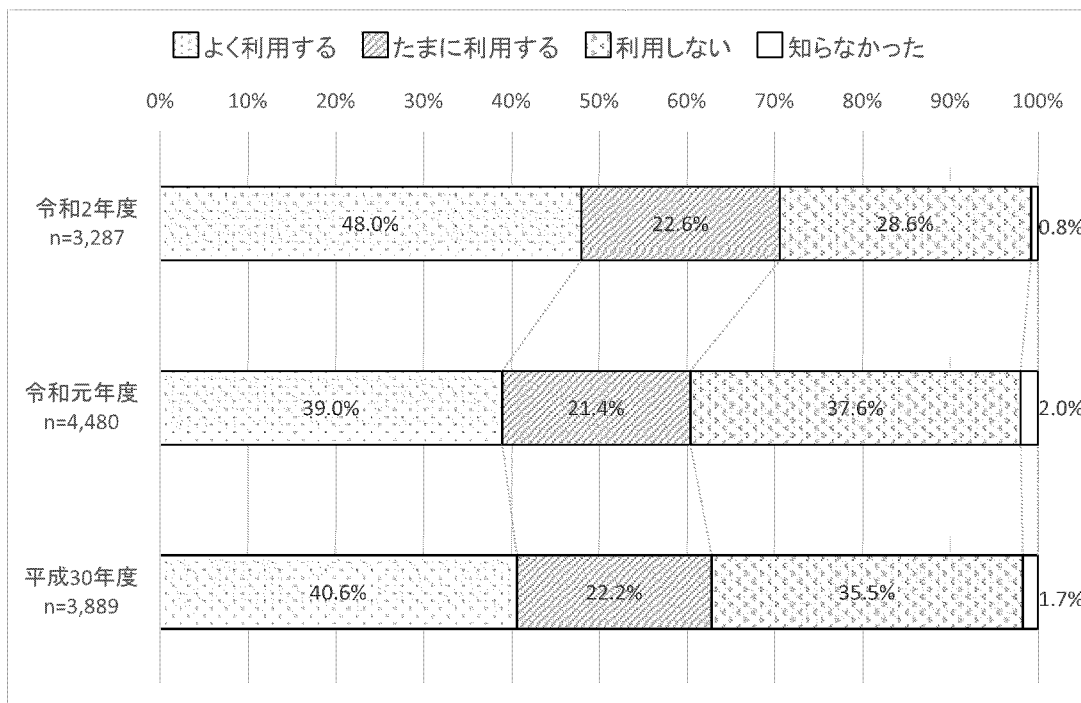
2 館内で本・雑誌・新聞等を読む



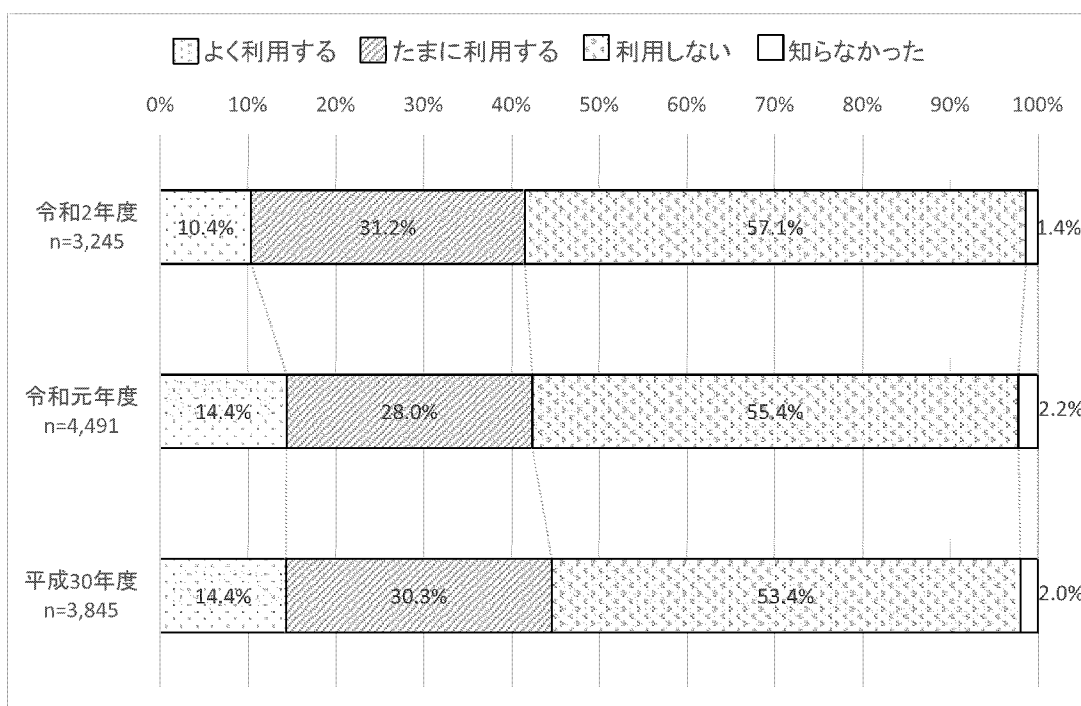
3 館内の検索端末を利用する



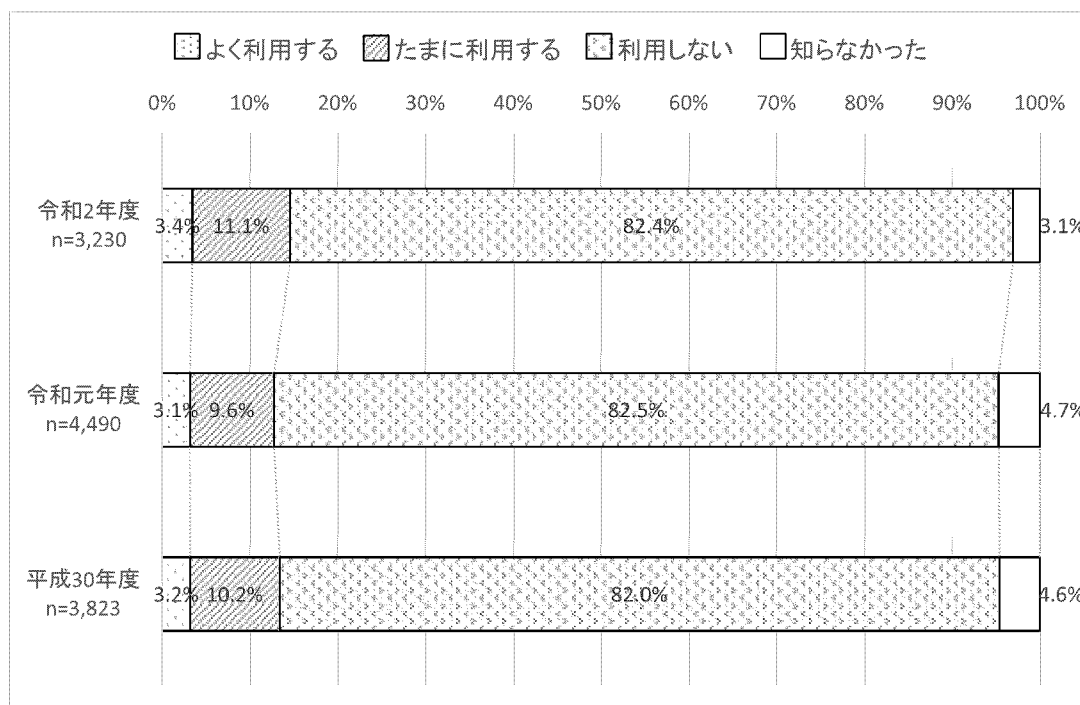
4 予約をする



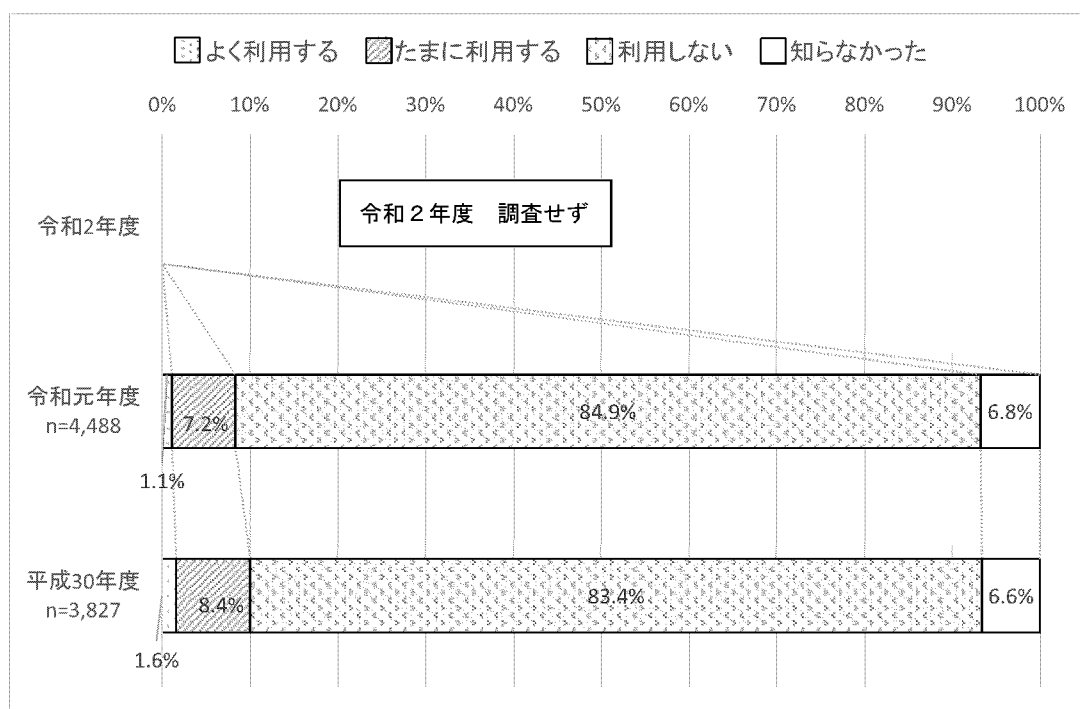
5 座席を利用する



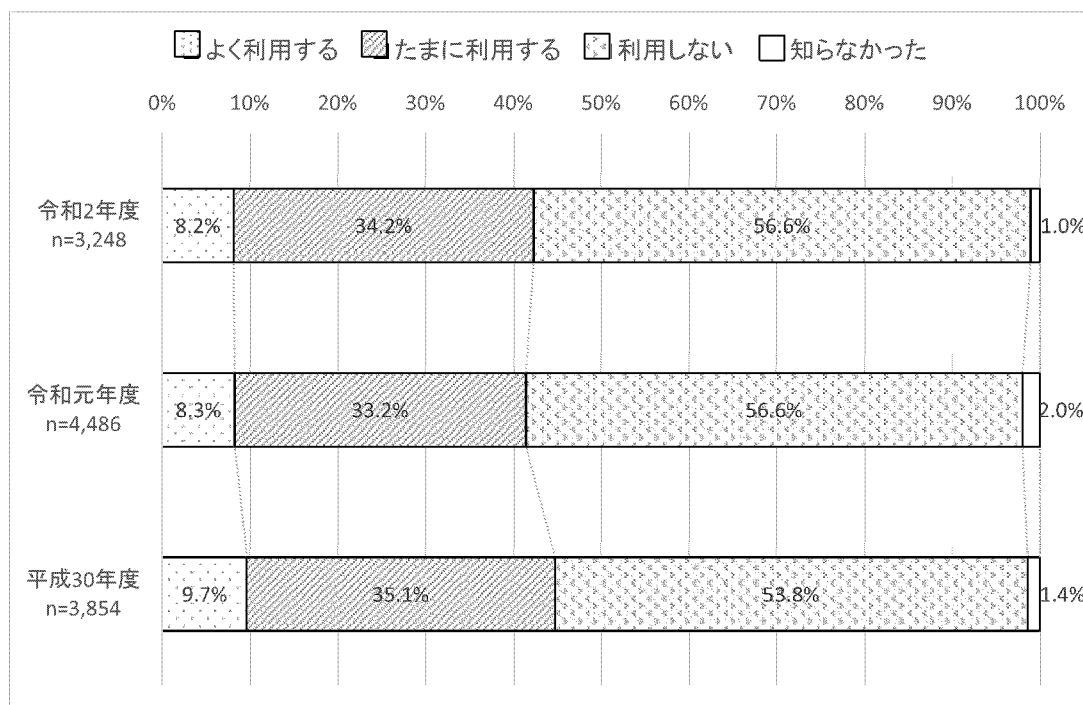
6 館内のインターネット端末を利用する



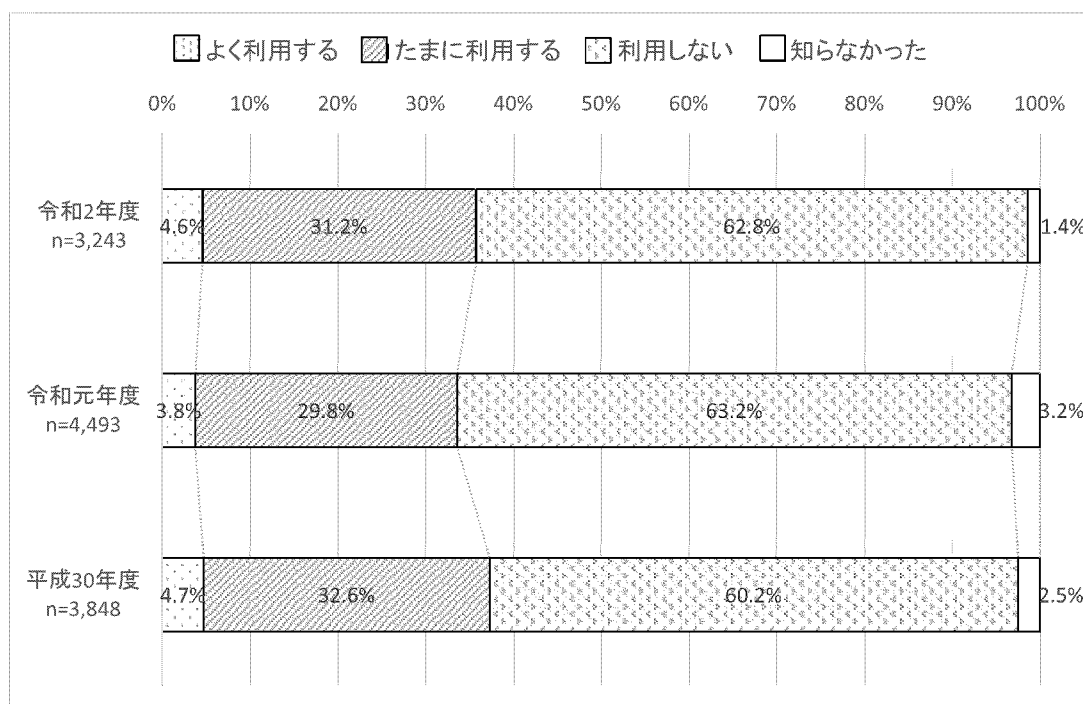
7 おはなし会・講座等に参加する



8 図書館の資料で調べものをする

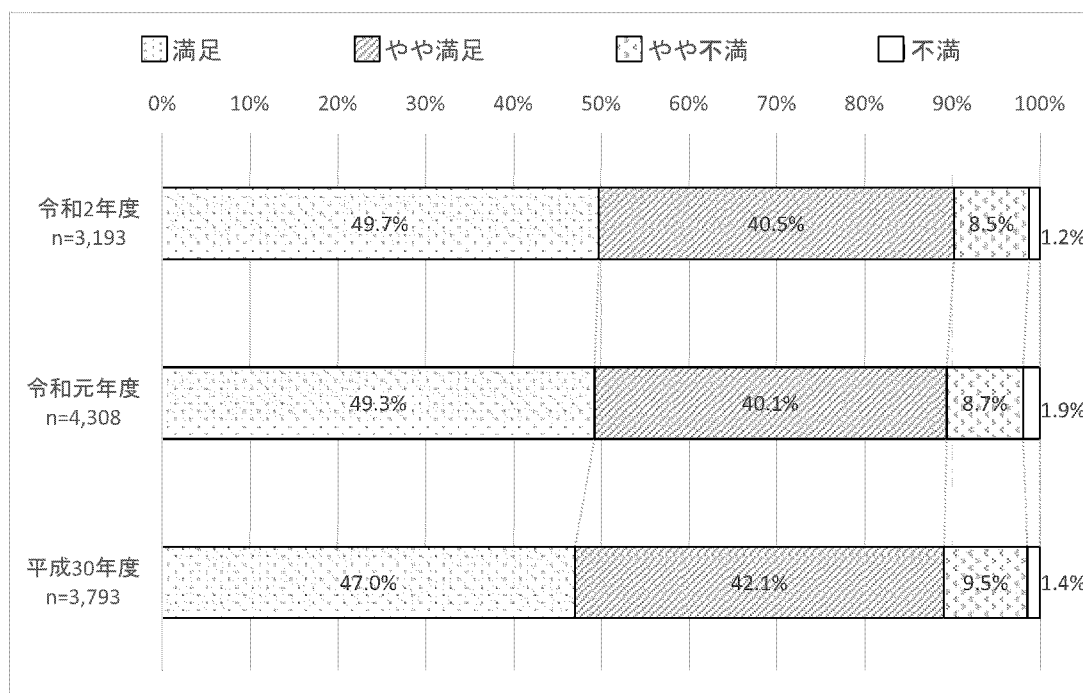


9 職員に質問・相談する

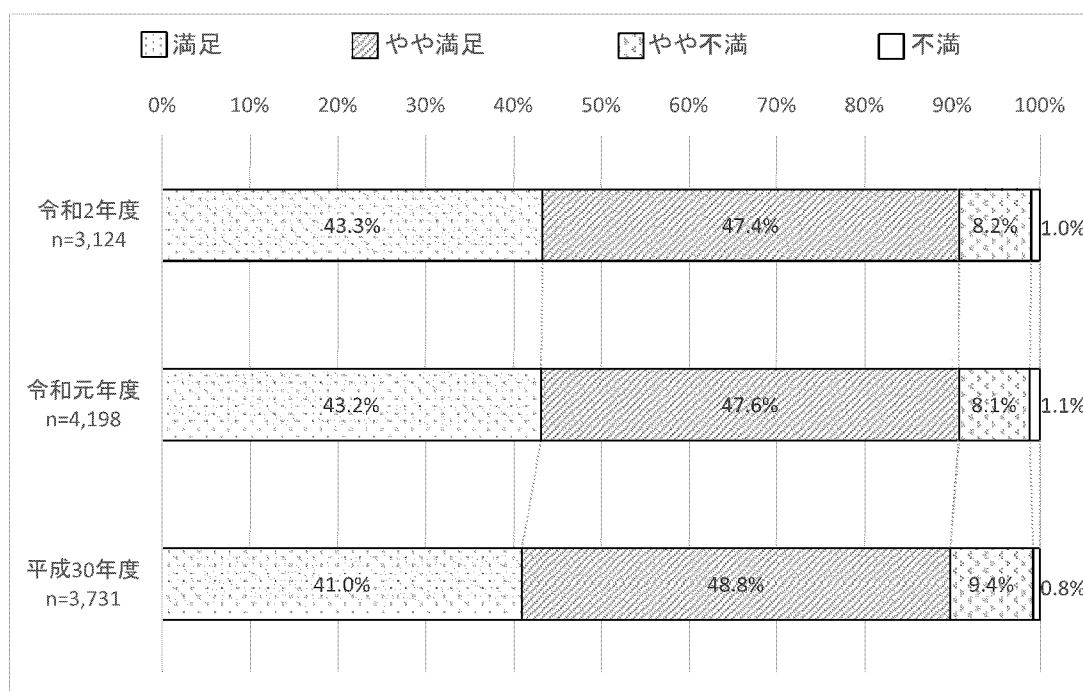


問 4 利用いただいた感想をお尋ねします。

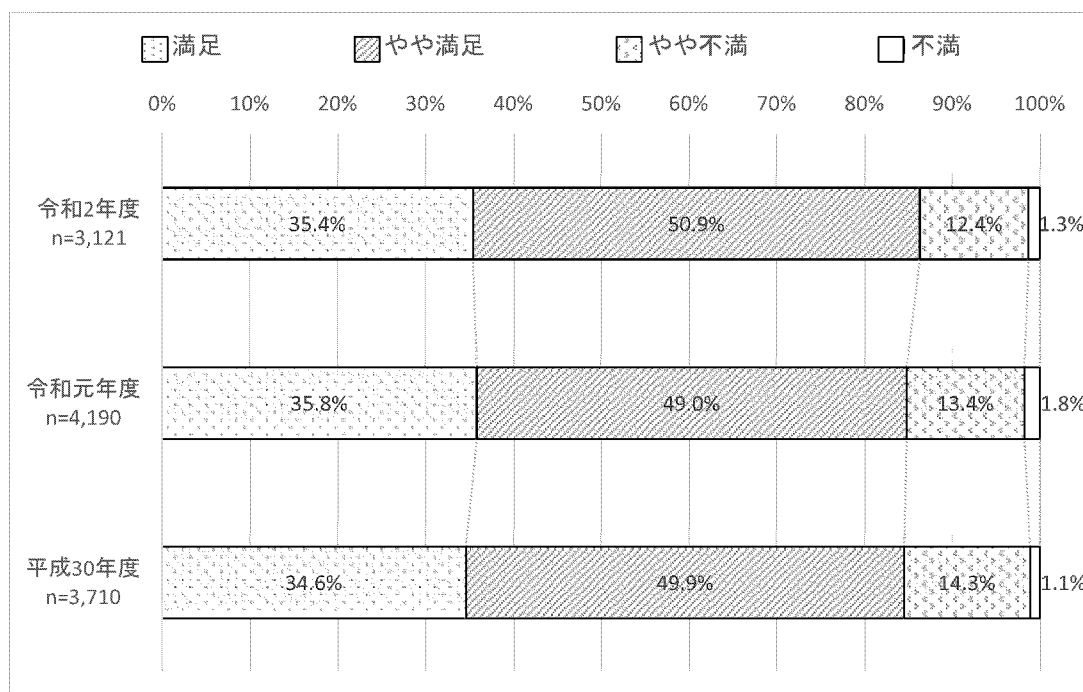
1 図書館の施設・設備について



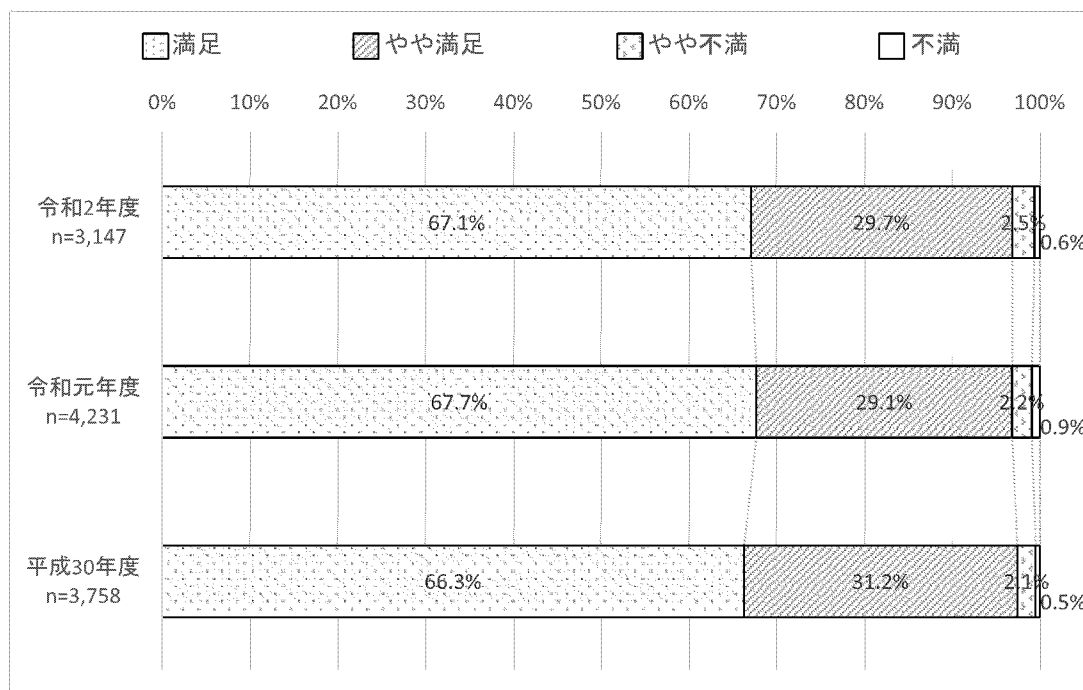
2 案内表示のわかりやすさ



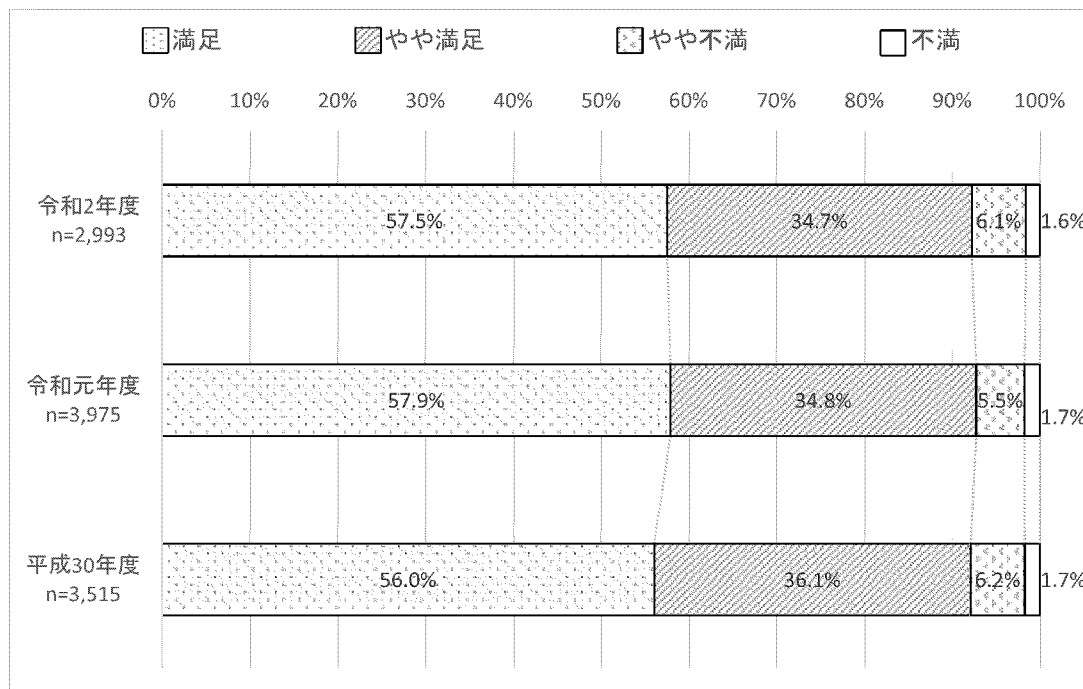
3 目的の本や雑誌・CD等の探しやすさ



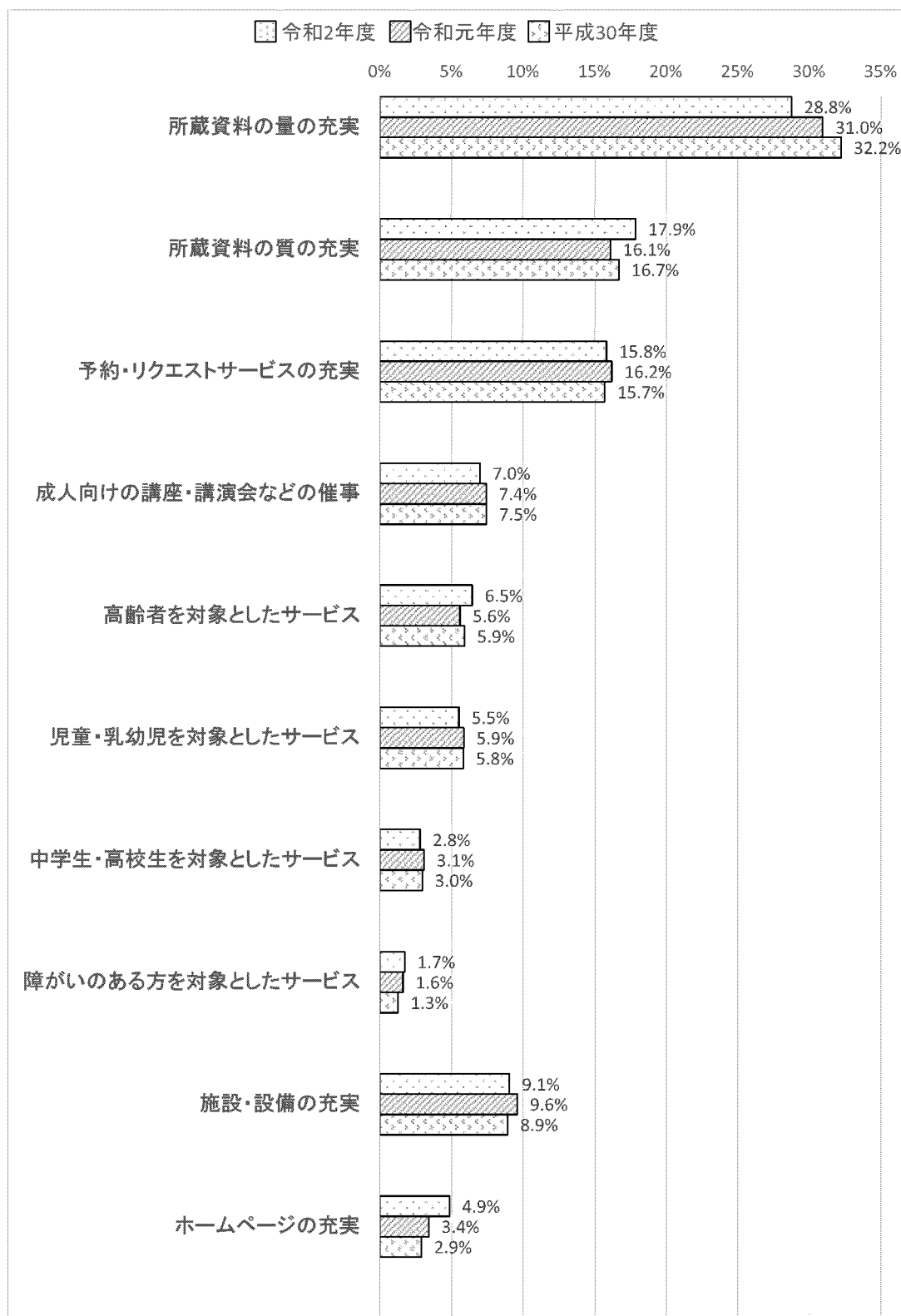
4 職員の対応や説明



5 予約・リクエストサービスについて



問6 今後、力を入れて欲しい取組について伺います。



5 【資料】

さいたま市図書館の取組について

さいたま市図書館の取組について

令和２年度「さいたま市図書館の利用に関するアンケート」にご協力いただきありがとうございました。以下、さいたま市図書館の取組とあわせ、より多くのご意見に応えられるよう努めてまいります。

資料の質や量の充実について

- ・汚れたり内容が古くなった資料の買い替えなど、質の充実に努めてまいります。
- ・各図書館の特色に応じた幅広い資料の収集を行います。
- ・令和２年度についても、前年度と同様に１，０００点の電子書籍を購入してまいります。

コンテンツの配信について

- ・休館中であってもＷｅｂからアクセスすることで、生涯学習と子どもの学びを助けるためのコンテンツを配信しました。
- ・図書館ＨＰ内に「としょ丸チャンネル」を開設しました。今後も科学あそびや読み聞かせなどコンテンツの充実に努めてまいります。

高校生を対象とした取組について

- ・市立高校と連携し、高校生が作成したＰＯＰを図書館ＨＰに掲載し、ＷｅｂでＰＯＰバトルを実施しました。今後も高校生が読書に関心を向ける取組を実施してまいります。
- ・高校生が同世代に向けておすすめする本を、図書館のTwitterで紹介しました。

予約資料の有料宅配について

- ・「新しい生活様式」の一環として、Ｗｅｂや電話で予約した資料を、来館せずに宅配で受け取ることができるようになりました。

施設のリフレッシュについて

- ・令和２年度は大宮西部図書館、七里図書館、宮原図書館の施設修繕工事を実施しております。今後も老朽化した施設や設備のリフレッシュを計画的に進めてまいります。

ＩＣＴ（情報通信技術）を活用したサービスについて

- ・より親しみやすく、便利で使いやすいＨＰをめざし、図書館ＨＰのデザインをリニューアルいたします。
- ・市内すべての図書館に自動貸出機を設置し、利用者自身が迅速に貸出手続きを行えるようにいたします。

利用者のマナーについて

- ・利用者がより快適に図書館を利用できるよう、一層のマナー啓発に努めてまいります。

今後も皆様からいただいたご意見を参考に、職員一丸となって、より良い図書館を目指してまいります。

さいたま市図書館

令和２年度

さいたま市図書館の利用に関するアンケート集計結果報告書

発 行 日 令和３年１月

編集・発行 さいたま市立中央図書館

〒３３０－００５５ さいたま市浦和区東高砂町１１－１

電 話 ０４８－８７１－２１００

FAX ０４８－８８４－５５００

メール chuo-lib-kanri@city.saitama.lg.jp

ホームページ <https://www.lib.city.saitama.jp/>