

# 平成29年度豊中市立図書館来館者アンケート調査報告書

平成30年(2018年)3月  
豊中市立図書館

## 1 調査の目的

豊中市立図書館の図書館評価システムは、平成17年(2005年)の図書館協議会の提言「これからの豊中市立図書館の運営のあり方」を受けて取組みを開始した。

情報の提供と、より客観的な評価手法によるサービス分析が必要であることから、自己点検評価と評価結果の公表が要請された。平成19年(2007年)の図書館協議会提言「豊中市立図書館における評価のあり方について(提言)」に基づいて、具体的な評価体系を構築し、自己点検・評価と外部評価を実施している。

来館者アンケートは、豊中市立図書館のサービスが来館者にどの程度認知されているか満足されているか、さらに利用者のニーズ等を把握し、より一層のサービスの向上に取り組むために行うものである。ここでは、全館単純集計結果のみ報告する。なお、今年度は来館者アンケートのみ行なった。

## 2 調査の概要

期間：平成29年(2017年)8月26日(土)から8月30日(水)

対象：豊中市立図書館の中学生以上の利用者(来館者)

母集団【平成28年度個人登録者数(12歳以上、不明除く)】 135,084人

場所：豊中市立図書館(9館)

方法：選択式アンケート

回収：図書館内設置回収箱

質問項目：

基本属性	年齢、職業等、居住地
図書館の利用について	利用頻度 来館目的(MA)と達成度 来館で得られたこと、利用しやすさ(満足度、重要度) 資料の充実(MA) 個別サービスの・満足度・認知度、認知方法 重点サービスへの評価、重点的に取り組むべきこと(MA)
自由記述	

### 3 標本数

母集団を今回調査対象の12歳以上の登録者とした場合の有効回収率は77.0%であった。

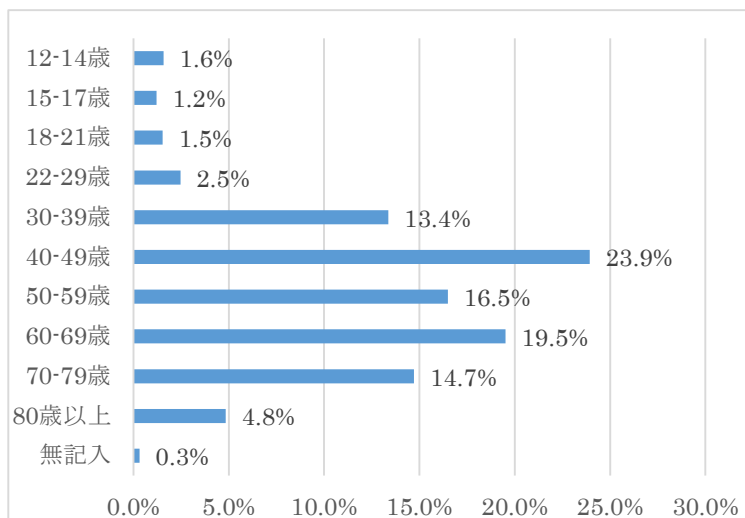
母集団	配布数	有効回収数	有効回収率
135,084人	2,789部	2,147部	77.0%

#### 4 回答者属性

回答者の性別、年齢、職業、居住地区による比率は下記の通りであった。

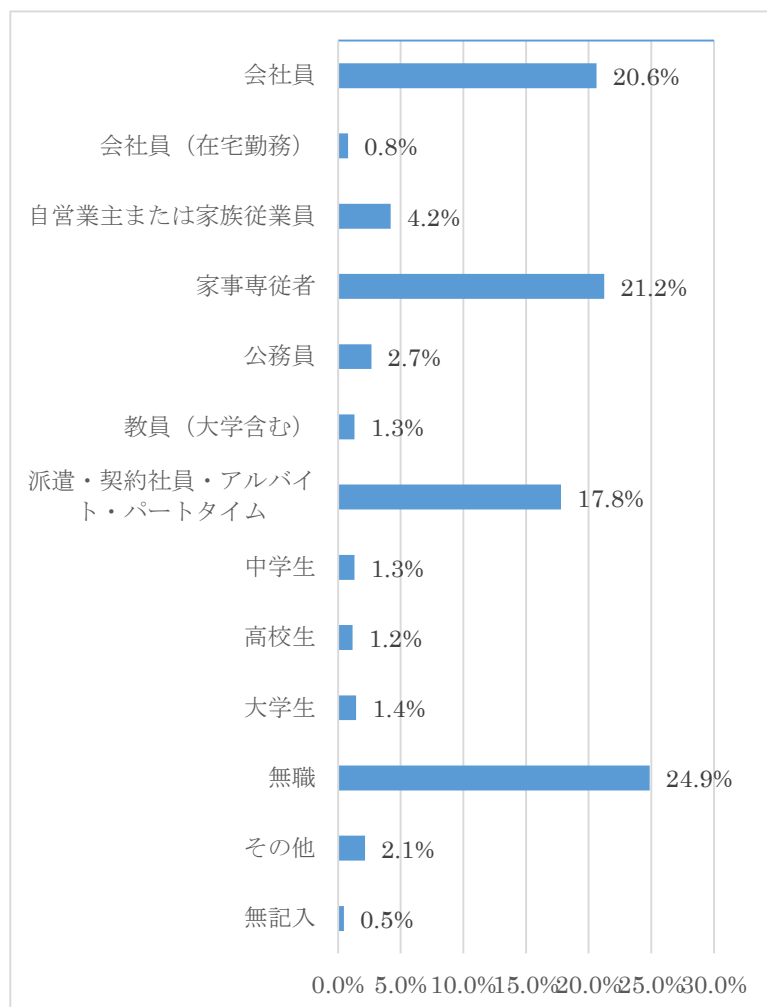
##### A-1 年齢

1	12-14歳	34	1.6%
2	15-17歳	26	1.2%
3	18-21歳	33	1.5%
4	22-29歳	53	2.5%
5	30-39歳	287	13.4%
6	40-49歳	514	23.9%
7	50-59歳	354	16.5%
8	60-69歳	419	19.5%
9	70-79歳	316	14.7%
10	80歳以上	104	4.8%
	無記入	7	0.3%
	総計	2147	



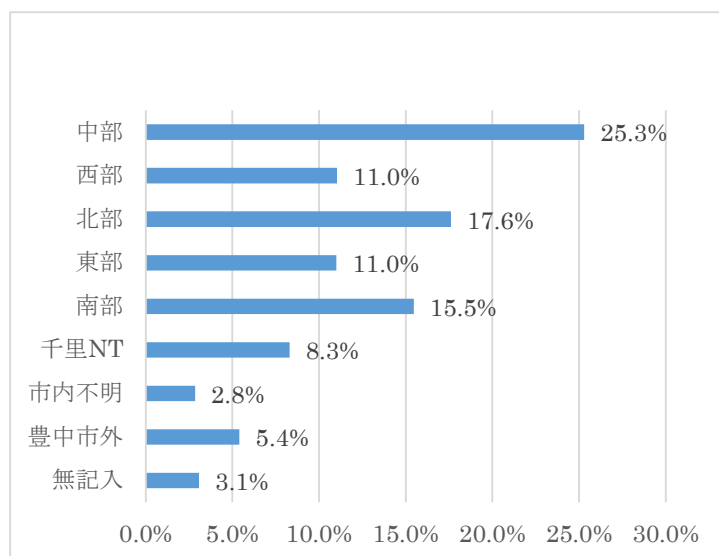
##### A-2 職業

1	会社員	443	20.6%
2	会社員 (在宅勤務)	17	0.8%
3	自営業主または家 族従業員	90	4.2%
4	家事専従者	456	21.2%
5	公務員	57	2.7%
6	教員 (大学含む)	28	1.3%
7	派遣・契約社員・ アルバイト・パー ートタイム	382	17.8%
8	中学生	28	1.3%
9	高校生	25	1.2%
10	大学生	31	1.4%
11	無職	534	24.9%
12	その他	46	2.1%
	無記入	10	0.5%
	総計	2147	



### A-3 居住地区

1	豊中市中部	543	25.3%
2	豊中市西部	237	11.0%
3	豊中市北部	378	17.6%
4	豊中市東部	236	11.0%
5	豊中市南部	332	15.5%
6	千里NT	178	8.3%
7	市内だが小学校区不明	61	2.8%
8	豊中市外	116	5.4%
	無記入	66	3.1%
	総計	2,147	

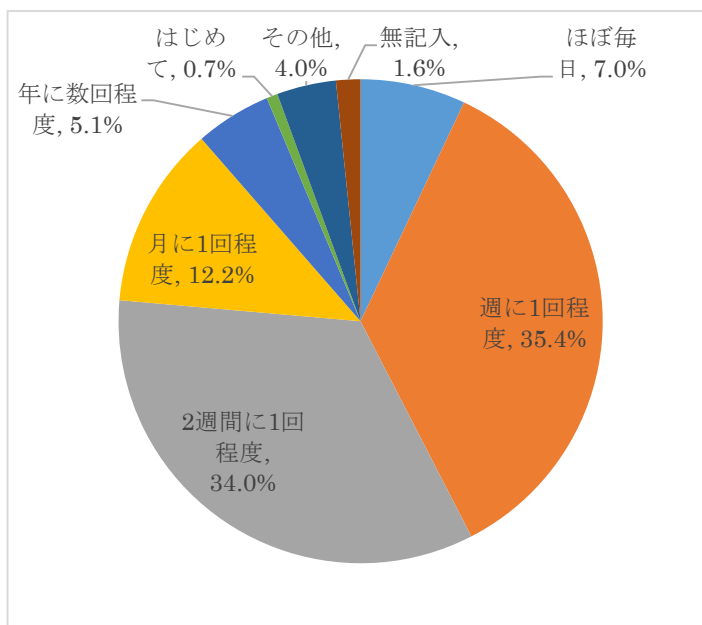


## 5 調査の結果（全館単純集計）

### 5.1 利用頻度

全体では「週に1回程度」の利用が35.4%で最多、次いで「2週間に1回程度」が34.0%という結果であった。この2つのパターンを合わせると全体の69.4%で、平成24年度の調査の傾向とほぼ同じであった。「その他」の項目のうち目立って多かったのが、週2～4回程度のグループで合計57名、「その他」の回答の67.0%になる。これらを合わせると月に2回以上の来館が、全体の78.9%を占める。

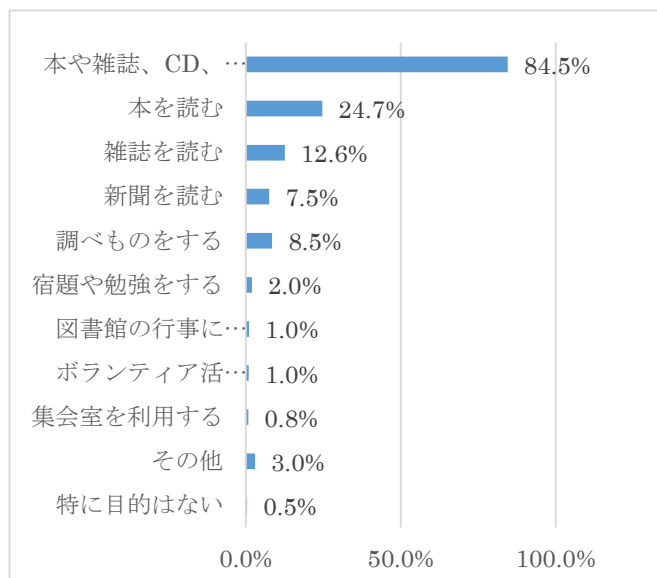
1	ほぼ毎日	151	7.0%
2	週に1回程度	760	35.4%
3	2週間に1回程度	729	34.0%
4	月に1回程度	262	12.2%
5	年に数回程度	109	5.1%
6	はじめて	16	0.7%
7	その他	85	4.0%
	無記入	35	1.6%
	総計	2147	



### 5.2 来館目的とその達成度

来館目的は、3 つまでの複数回答で尋ねた。最も多いのは「本や雑誌、CD、ビデオを借りる・返す」で、回答者の84.5%がこの項目を選択している。次いで「本を読む」が24.7%、「雑誌を読む」が12.6%、「調べものをする」が8.5%である。

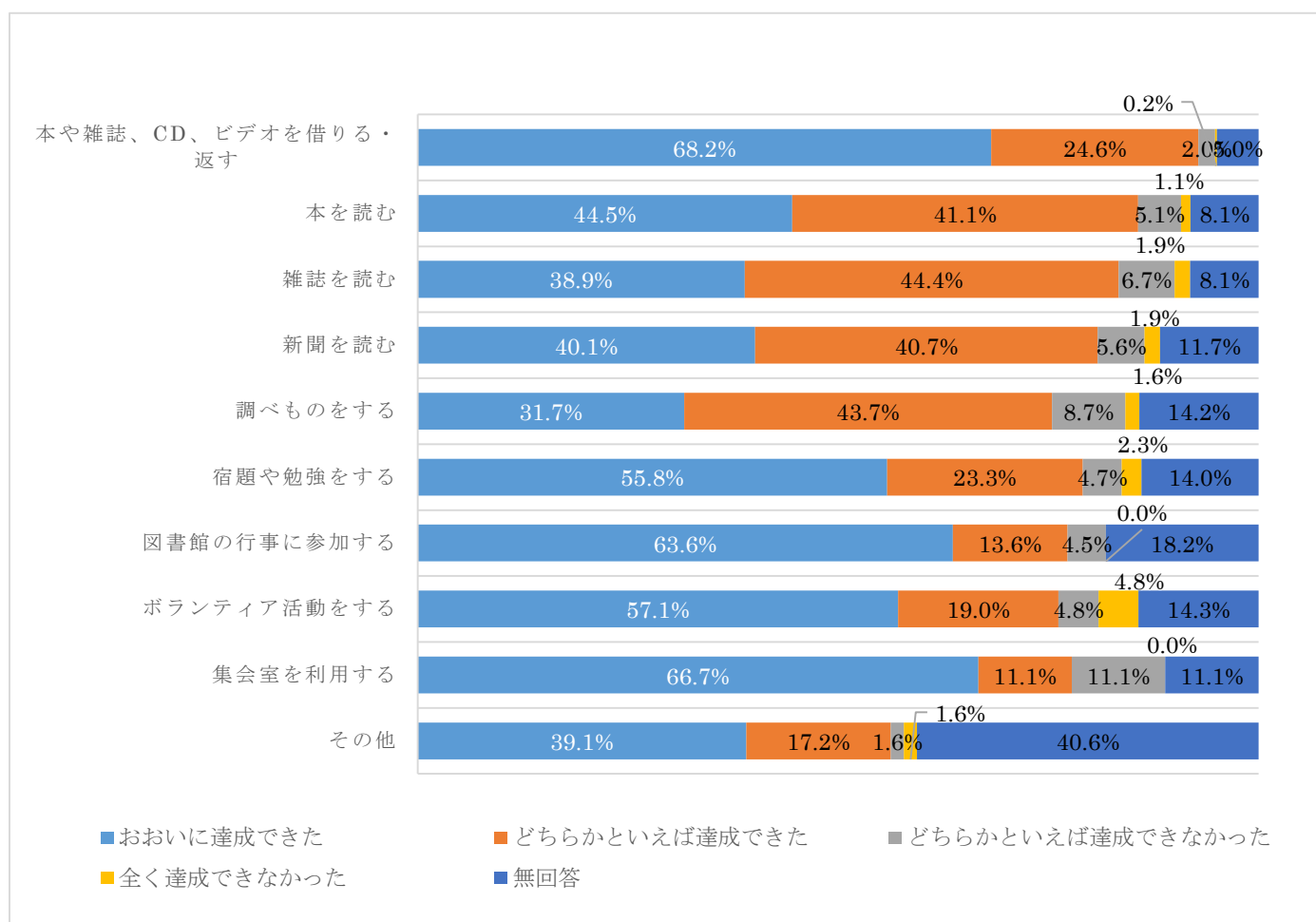
1	本や雑誌、CDを借りる・返す	1,815	84.5%
2	本を読む	530	24.7%
3	雑誌を読む	270	12.6%
4	新聞を読む	162	7.5%
5	調べものをする	183	8.5%
6	宿題や勉強をする	43	2.0%
7	図書館の行事に参加する	22	1.0%
8	ボランティア活動をする	21	1.0%
9	集会室を利用する	18	0.8%
10	その他	64	3.0%
11	特に目的はない	10	0.5%
	のべ数	3,138	



その他の回答のうち数の多かったものには、次のようなものがあった。

本の予約・リクエストやその確認	15
(子どもの) 付き添い、読み聞かせ	11
パソコン・インターネット (Wifi) の利用	9
学習 (自習)	6

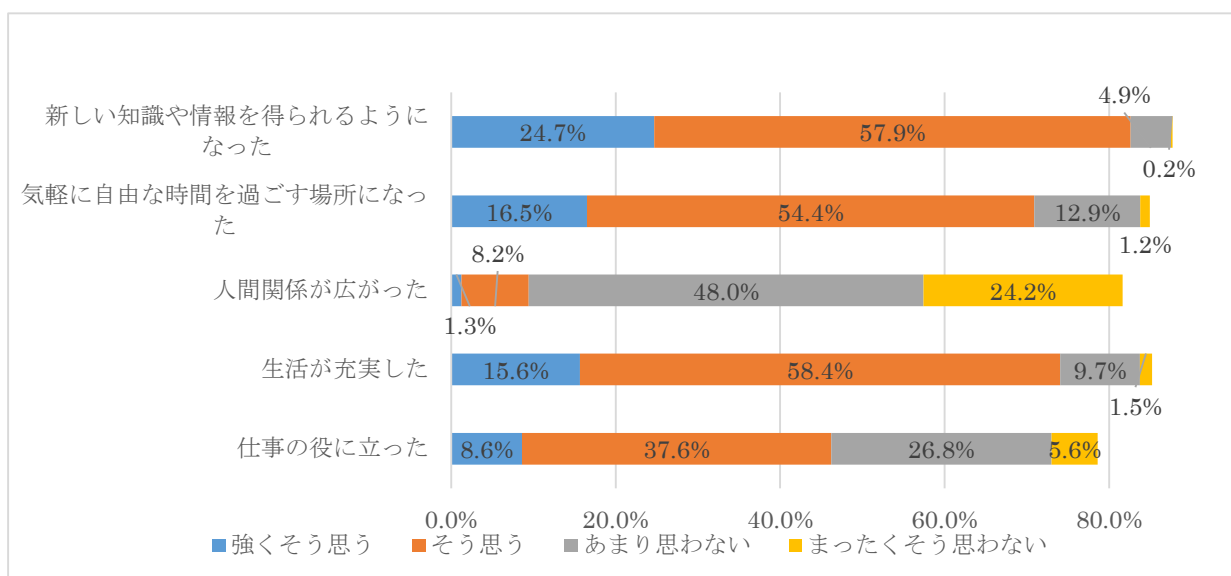
また、来館目的ごとにその達成度を尋ねた問いに「おおいに達成できた」が50%を超えたのは「本や雑誌、CDを借りる、返す」、「宿題や勉強をする」、「行事に参加する」、「ボランティア活動をおこなう」、「集会室を利用する」であった。ただし「本や雑誌、CD、ビデオを借りる・返す」以外はサンプル数が少なく、他との単純な比較はできない。行事やボランティア参加は、来館目的がそもそも「参加すること」であるため、「参加すること」自体が達成であると考えれば、当然ながら達成度は高くなると考えられる。本、雑誌、新聞など資料を読む目的の達成度については、いずれも「おおいに達成できた」と「どちらかといえば達成できた」がほぼ同じ割合で存在し、両者を合わせた割合はおよそ 80%程度であった。「自分で調べものをする」を選んだ人のおよそ 11%が「どちらかといえば達成できなかった」、「全く達成できなかった」としており、図書館の機能の一つである「調べもの (調査)」をいかに有効活用するかといった課題が残されていることが平成24年度と同様に確認された。



### 5.3 利用の効果

次に図書館を利用することで、利用者にとってどのような変化が起きたのか、あるいは、どのような利点があったかを尋ねた問いでは、各設問で回答数にはばらつきがあるものの、おおむね70～85%が「そう思う」「強くそう思う」と回答している。「仕事の役に立った」では58.8%が「そう思う」「強くそう思う」と回答している。一方で、「人間関係が広がった」の設問が、「そう思わない」「まったくそう思わない」の回答が72.2%を占めた。

		強くそう思う		そう思う		あまり思わない		まったくそう思わない	
1	新しい知識や情報を得られるようになった	530	28.1%	1,244	66.1%	105	5.6%	4	0.2%
2	気軽に自由な時間を過ごす場所になった	354	19.4%	1,168	64.0%	277	15.2%	25	1.4%
3	人間関係が広がった	27	1.5%	175	10.0%	1,031	58.8%	520	29.7%
4	生活が充実した	336	18.4%	1,254	68.5%	208	11.4%	32	1.7%
5	仕事の役に立った	185	11.0%	807	47.8%	575	34.1%	121	7.2%



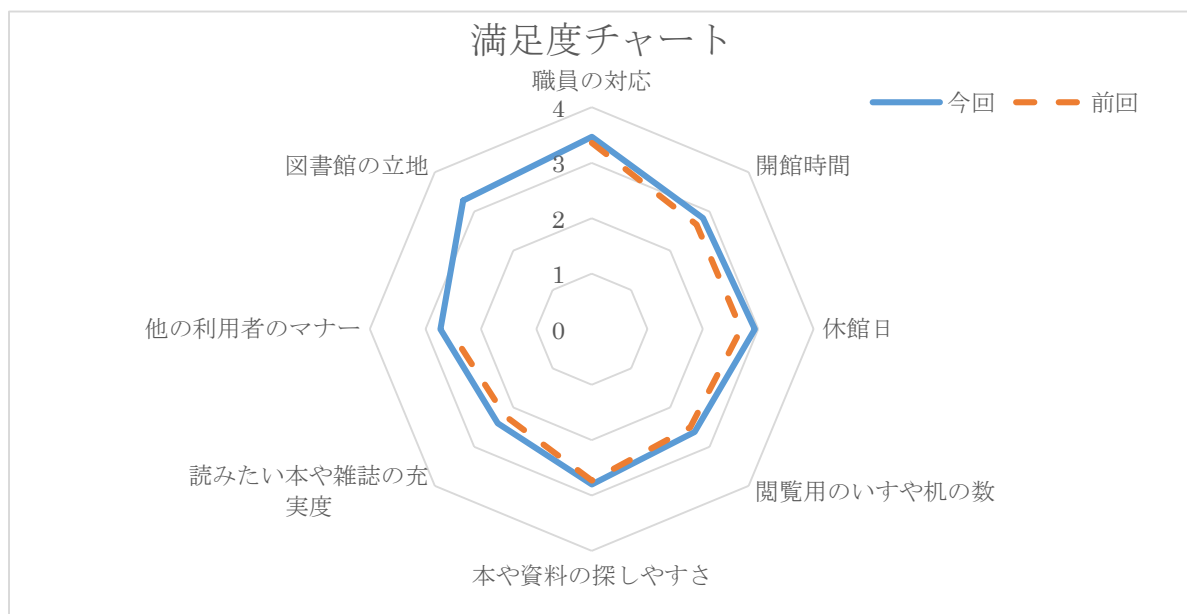
### 5.4 利用のしやすさに関する調査

図書館の利用のしやすさについて、「職員の対応」、「開館時間」、「休館日」、「閲覧用のいすや机の数」、「本や資料の探しやすさ」、「読みたい本や雑誌の充実度」、「他の利用者のマナー」、「図書館の立地」の8つの項目について、満足度を調査した結果が次頁の表である。単なる満足度ではなく、その項目が回答者にとってどの程度重要度をもっているかを同時に問うことにより、個別の問題点の要望度を推測する助けとした。

満足度および重要度は、それぞれの点数に回答率を乗じて、その平均値を算出した。各選択肢に与えられた点数は、満足グループと不満足グループとの差がある程度明確になるように「どちらかといえば満足」と「どちらかといえば満足していない」との間に2点差を設け、「おおいに満足している」に4点、「どちらかといえば満足している」に3点「どちらかといえば満足していない」に1点、「全く満足していない」に0点とした。

最も特徴的なのは、「読みたい本や雑誌の充実度」である。他の項目に比べて重要度は相対的に高い反面、満足度は相対的に低い傾向にあることが分かる。対称的に「職員の応対」については重要度、満足度ともに高い傾向にある。「本や雑誌の探しやすさ」については、満足度は中程度である。「休館日」、「開館時間」、「他の利用者のマナー」については相対的に重要度、満足度も中程度である。今回はじめて調査した「図書館の立地について」を除く全項目において前回調査よりも満足度が上がっている。

	あなたは満足していますか						あなたにとって重要ですか				
	1 (4点) おおいに満足している	2 (3点) どちらかといえば満足	3 (1点) どちらかといえば満足 していない	4 (0点) 全く満足していない	無回答	満足度 (4点満点)	1 重要である (4点)	2 重要でない (0点)	3 どちらでもない	4 無回答	重要度 (4点満点)
職員の応対について	1,063	932	39	10	103	3.47	914	96	163	974	3.62
開館時間について	550	1,073	327	78	119	2.83	868	126	173	980	3.49
休館日について	580	1,090	258	58	161	2.94	705	200	264	978	3.12
閲覧用のいすや机の数について	365	1,094	447	72	169	2.62	614	269	274	990	2.78
本や資料の探しやすさについて	370	1,251	344	29	153	2.80	945	96	115	991	3.63
読みたい本や雑誌の充実度について	259	1,060	594	92	142	2.40	1,023	63	79	982	3.77
他の利用者のマナーについて	270	1,342	306	63	166	2.73	788	148	232	979	3.37
図書館の立地について	890	978	139	15	125	3.28	987	60	109	991	3.77

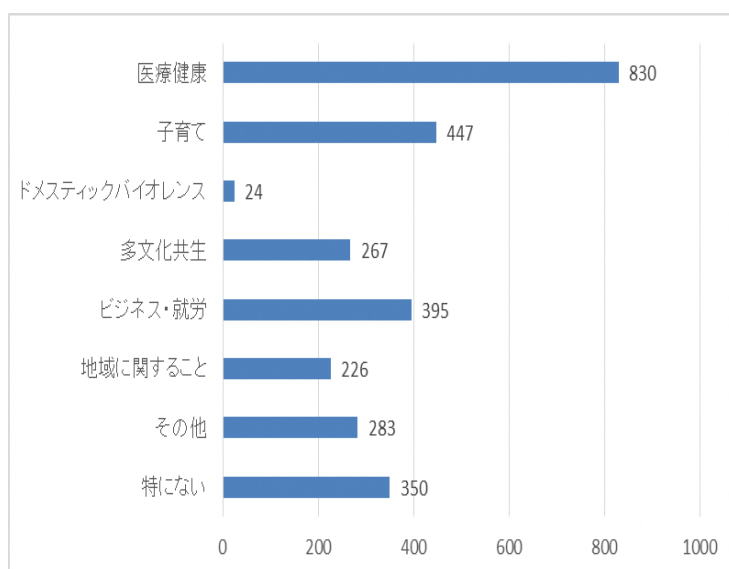




### 5.5 課題解決支援サービス

豊中市立図書館では課題解決支援のための資料の充実に取り組んでいるが、この設問では、来館者がどのような分野の資料の充実を求めているかについて尋ねた。現在充実に取り組んでいるテーマを選択肢としたが、あてはまるものがない場合、その他として記述を求めた。

1	医療健康	830
2	子育て	447
3	ドメスティック・バイオレンス	24
4	多文化共生	267
5	ビジネス・就労	395
6	地域に関すること	226
7	その他	283
8	特にない	350
	のべ数	2,822

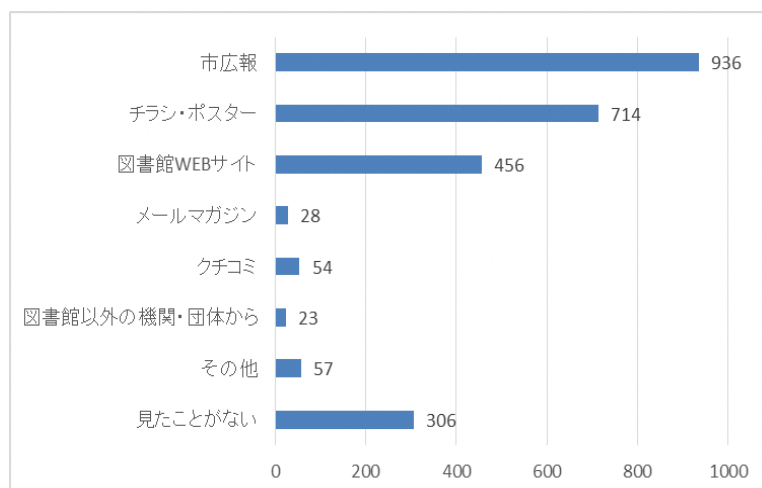


また、その他の回答のうち、上記の分野と重なるが「仕事関係資料」、「法律関係」、「子どもの勉強になる本」があった。

### 5.6 図書館の催しの認知手段

この設問では、来館者が図書館の催しの情報をどのように取得しているかを尋ねた。市広報が一番が高く、チラシ・ポスターといった紙媒体を通じた広報の認知度が上位をしめる結果となった。今後はWebページに加え、SNSなどの手段も考慮しつつ、紙媒体も活用し的確なタイミングで広報していくことが望まれる。また、「見たことがない」という回答もあり検証が必要と思われる。

1	市広報	936
2	チラシ・ポスター	714
3	図書館WEBサイト	456
4	メールマガジン	28
5	クチコミ	54
6	図書館以外の機関・団体から	23
7	その他	57
8	見たことがない	306
	のべ数	2,574



5.7 図書館で実施しているサービスの満足度および認知度

		A	B	C	D	E	F	G	計
		おおいに満足	どちらかといえれば満足	どちらかといえれば満足していない	全く満足していない	以前から知っていたが利用したことがない	知らなかった	無回答	
1	セルフ貸出機・返却機・予約棚	1,176	499	42	7	114	117	192	2,147
	全体に対する割合	54.8%	23.2%	2.0%	0.3%	5.3%	5.4%	8.9%	
	無回答を除いたものに対する割合	60.2%	25.5%	2.1%	0.4%	5.8%	6.0%		
	利用したことがあるものに対する割合	68.2%	28.9%	2.4%	0.4%				
2	動く図書館による巡回サービス	83	139	48	18	1,192	338	329	2,147
	全体に対する割合	3.9%	6.5%	2.2%	0.8%	55.5%	15.7%	15.3%	
	無回答を除いたものに対する割合	4.6%	7.6%	2.6%	1.0%	65.6%	18.6%		
	利用したことがあるものに対する割合	28.8%	48.3%	16.7%	6.3%				
3	団体貸出サービス	112	158	33	6	679	815	344	2,147
	全体に対する割合	5.2%	7.4%	1.5%	0.3%	31.6%	38.0%	16.0%	
	無回答を除いたものに対する割合	6.2%	8.8%	1.8%	0.3%	37.7%	45.2%		
	利用したことがあるものに対する割合	36.2%	51.1%	10.7%	1.9%				
4	リクエストサービス	644	501	86	17	375	234	290	2,147
	全体に対する割合	30.0%	23.3%	4.0%	0.8%	17.5%	10.9%	13.5%	
	無回答を除いたものに対する割合	34.7%	27.0%	4.6%	0.9%	20.2%	12.6%		
	利用したことがあるものに対する割合	51.6%	40.1%	6.9%	1.4%				
5	館内OPAC（資料を探す端末）	410	626	148	26	434	180	323	2,147
	全体に対する割合	19.1%	29.2%	6.9%	1.2%	20.2%	8.4%	15.0%	
	無回答を除いたものに対する割合	22.5%	34.3%	8.1%	1.4%	23.8%	9.9%		
	利用したことがあるものに対する割合	33.9%	51.7%	12.2%	2.1%				
6	レファレンスサービス	358	415	44	10	636	363	321	2,147
	全体に対する割合	16.7%	19.3%	2.0%	0.5%	29.6%	16.9%	15.0%	
	無回答を除いたものに対する割合	19.6%	22.7%	2.4%	0.5%	34.8%	19.9%		
	利用したことがあるものに対する割合	43.3%	50.2%	5.3%	1.2%				
7	eレファレンス	104	151	38	7	586	895	366	2,147
	全体に対する割合	4.8%	7.0%	1.8%	0.3%	27.3%	41.7%	17.0%	
	無回答を除いたものに対する割合	5.8%	8.5%	2.1%	0.4%	32.9%	50.3%		
	利用したことがあるものに対する割合	34.7%	50.3%	12.7%	2.3%				
8	「検索ナビ」や図書館WEBサイトのリンク集	198	280	63	14	507	714	369	2,147
	全体に対する割合	9.2%	13.0%	2.9%	0.7%	23.6%	33.3%	17.2%	
	無回答を除いたものに対する割合	11.1%	15.8%	3.5%	0.8%	28.5%	40.2%		
	利用したことがあるものに対する割合	35.7%	50.5%	11.4%	2.5%				
9	オンラインデータベースや国立国会図書館デジタル化資料送信サービス	89	126	41	6	510	1,012	363	2,147
	全体に対する割合	4.1%	5.9%	1.9%	0.3%	23.8%	47.1%	16.9%	
	無回答を除いたものに対する割合	5.0%	7.1%	2.3%	0.3%	28.6%	56.7%		
	利用したことがあるものに対する割合	34.0%	48.1%	15.6%	2.3%				

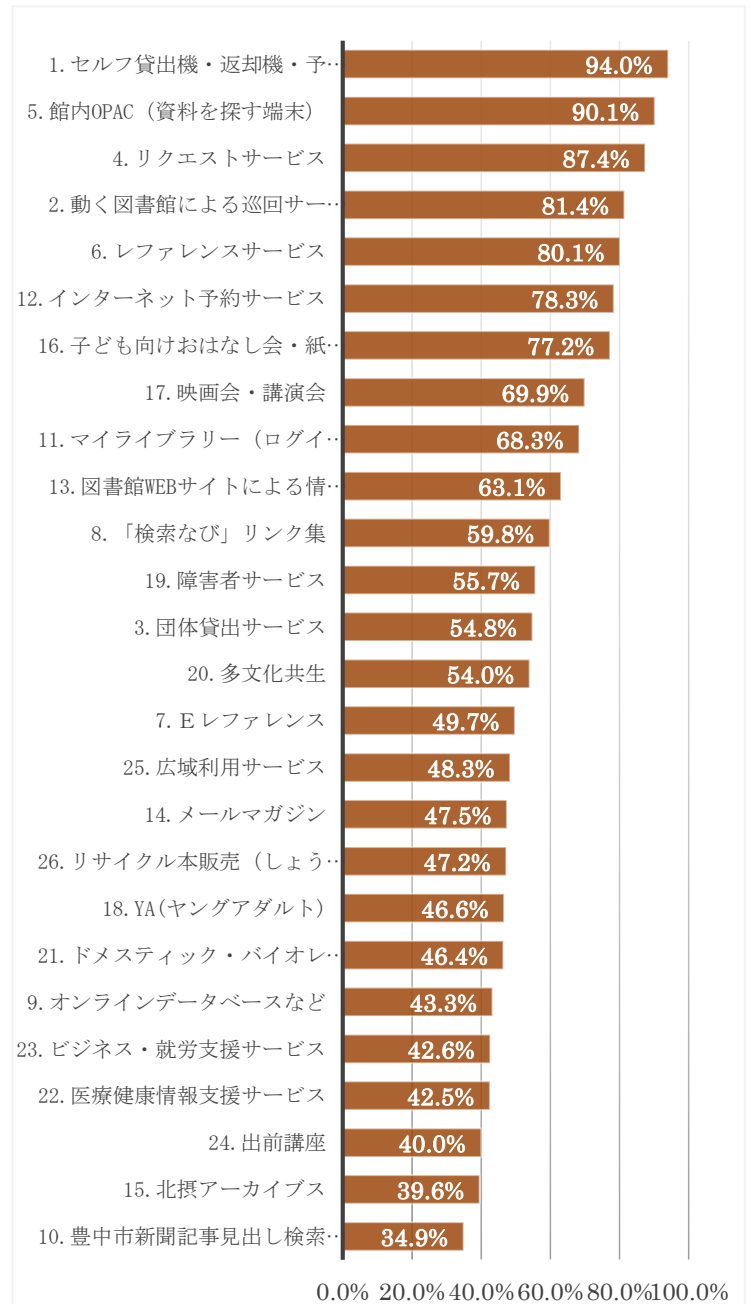
		A	B	C	D	E	F	G	計
		おおいに満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは満足していません	全く満足していません	以前から知っていたが利用したことがない	知らなかった	無回答	
10	<b>豊中市新聞記事見出し検索サービス</b>	<b>71</b>	<b>105</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>400</b>	<b>1,145</b>	<b>388</b>	<b>2,147</b>
	全体に対する割合	3.3%	4.9%	1.5%	0.3%	18.6%	53.3%	18.1%	
	無回答を除いたものに対する割合	4.0%	6.0%	1.8%	0.3%	22.7%	65.1%		
	利用したことがあるものに対する割合	33.2%	49.1%	15.0%	2.8%				
11	<b>マイライブラリー（ログインサービス）</b>	<b>471</b>	<b>352</b>	<b>64</b>	<b>11</b>	<b>318</b>	<b>564</b>	<b>367</b>	<b>2,147</b>
	全体に対する割合	21.9%	16.4%	3.0%	0.5%	14.8%	26.3%	17.1%	
	無回答を除いたものに対する割合	26.5%	19.8%	3.6%	0.6%	17.9%	31.7%		
	利用したことがあるものに対する割合	52.4%	39.2%	7.1%	1.2%				
12	<b>インターネット予約サービス</b>	<b>656</b>	<b>318</b>	<b>49</b>	<b>18</b>	<b>383</b>	<b>394</b>	<b>329</b>	<b>2,147</b>
	全体に対する割合	30.6%	14.8%	2.3%	0.8%	17.8%	18.4%	15.3%	
	無回答を除いたものに対する割合	36.1%	17.5%	2.7%	1.0%	21.1%	21.7%		
	利用したことがあるものに対する割合	63.0%	30.5%	4.7%	1.7%				
13	<b>図書館WEBサイトによる情報提供</b>	<b>229</b>	<b>342</b>	<b>74</b>	<b>18</b>	<b>457</b>	<b>655</b>	<b>372</b>	<b>2,147</b>
	全体に対する割合	10.7%	15.9%	3.4%	0.8%	21.3%	30.5%	17.3%	
	無回答を除いたものに対する割合	12.9%	19.3%	4.2%	1.0%	25.7%	36.9%		
	利用したことがあるものに対する割合	34.5%	51.6%	11.2%	2.7%				
14	<b>メールマガジン</b>	<b>91</b>	<b>134</b>	<b>51</b>	<b>17</b>	<b>546</b>	<b>929</b>	<b>379</b>	<b>2,147</b>
	全体に対する割合	4.2%	6.2%	2.4%	0.8%	25.4%	43.3%	17.7%	
	無回答を除いたものに対する割合	5.1%	7.6%	2.9%	1.0%	30.9%	52.5%		
	利用したことがあるものに対する割合	31.1%	45.7%	17.4%	5.8%				
15	<b>北摂アーカイブス</b>	<b>51</b>	<b>108</b>	<b>46</b>	<b>16</b>	<b>470</b>	<b>1,055</b>	<b>401</b>	<b>2,147</b>
	全体に対する割合	2.4%	5.0%	2.1%	0.7%	21.9%	49.1%	18.7%	
	無回答を除いたものに対する割合	2.9%	6.2%	2.6%	0.9%	26.9%	60.4%		
	利用したことがあるものに対する割合	23.1%	48.9%	20.8%	7.2%				
16	<b>子ども向けおはなし会・紙芝居会</b>	<b>132</b>	<b>252</b>	<b>46</b>	<b>6</b>	<b>931</b>	<b>404</b>	<b>376</b>	<b>2,147</b>
	全体に対する割合	6.1%	11.7%	2.1%	0.3%	43.4%	18.8%	17.5%	
	無回答を除いたものに対する割合	7.5%	14.2%	2.6%	0.3%	52.6%	22.8%		
	利用したことがあるものに対する割合	30.3%	57.8%	10.6%	1.4%				
17	<b>講演会・映画会</b>	<b>75</b>	<b>182</b>	<b>49</b>	<b>13</b>	<b>925</b>	<b>536</b>	<b>367</b>	<b>2,147</b>
	全体に対する割合	3.5%	8.5%	2.3%	0.6%	43.1%	25.0%	17.1%	
	無回答を除いたものに対する割合	4.2%	10.2%	2.8%	0.7%	52.0%	30.1%		
	利用したことがあるものに対する割合	23.5%	57.1%	15.4%	4.1%				
18	<b>YA(ヤングアダルト…10代への)サービス</b>	<b>53</b>	<b>111</b>	<b>41</b>	<b>10</b>	<b>603</b>	<b>937</b>	<b>392</b>	<b>2,147</b>
	全体に対する割合	2.5%	5.2%	1.9%	0.5%	28.1%	43.6%	18.3%	
	無回答を除いたものに対する割合	3.0%	6.3%	2.3%	0.6%	34.4%	53.4%		
	利用したことがあるものに対する割合	24.7%	51.6%	19.1%	4.7%				

		A	B	C	D	E	F	G	計
		おおいに満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは満足していません	全く満足していません	以前から知っているが利用したことがない	知らなかった	無回答	
19	障害者サービス（点字音訳図書・対面朗読など）	51	81	23	11	813	780	388	2,147
	全体に対する割合	2.4%	3.8%	1.1%	0.5%	37.9%	36.3%	18.1%	
	無回答を除いたものに対する割合	2.9%	4.6%	1.3%	0.6%	46.2%	44.3%		
	利用したことがあるものに対する割合	30.7%	48.8%	13.9%	6.6%				
20	多文化共生（外国語の本や利用案内）	54	124	56	15	698	806	394	2,147
	全体に対する割合	2.5%	5.8%	2.6%	0.7%	32.5%	37.5%	18.4%	
	無回答を除いたものに対する割合	3.1%	7.1%	3.2%	0.9%	39.8%	46.0%		
	利用したことがあるものに対する割合	21.7%	49.8%	22.5%	6.0%				
21	子育て・DV情報支援サービス	54	122	30	11	596	938	396	2,147
	全体に対する割合	2.5%	5.7%	1.4%	0.5%	27.8%	43.7%	18.4%	
	無回答を除いたものに対する割合	3.1%	7.0%	1.7%	0.6%	34.0%	53.6%		
	利用したことがあるものに対する割合	24.9%	56.2%	13.8%	5.1%				
22	医療健康情報支援サービス	41	141	39	8	523	1,018	377	2,147
	全体に対する割合	1.9%	6.6%	1.8%	0.4%	24.4%	47.4%	17.6%	
	無回答を除いたものに対する割合	2.3%	8.0%	2.2%	0.5%	29.5%	57.5%		
	利用したことがあるものに対する割合	17.9%	61.6%	17.0%	3.5%				
23	ビジネス・就労支援サービス	39	125	38	7	544	1,014	380	2,147
	全体に対する割合	1.8%	5.8%	1.8%	0.3%	25.3%	47.2%	17.7%	
	無回答を除いたものに対する割合	2.2%	7.1%	2.2%	0.4%	30.8%	57.4%		
	利用したことがあるものに対する割合	18.7%	59.8%	18.2%	3.3%				
24	出前講座（図書館活用法、絵本の選び方）	47	93	29	5	531	1,056	386	2,147
	全体に対する割合	2.2%	4.3%	1.4%	0.2%	24.7%	49.2%	18.0%	
	無回答を除いたものに対する割合	2.7%	5.3%	1.6%	0.3%	30.2%	60.0%		
	利用したことがあるものに対する割合	27.0%	53.4%	16.7%	2.9%				
25	広域利用サービス	99	163	41	9	542	913	380	2,147
	全体に対する割合	4.6%	7.6%	1.9%	0.4%	25.2%	42.5%	17.7%	
	無回答を除いたものに対する割合	5.6%	9.2%	2.3%	0.5%	30.7%	51.7%		
	利用したことがあるものに対する割合	31.7%	52.2%	13.1%	2.9%				
26	リサイクル本販売（しょうないREK）	54	135	39	16	595	937	371	2,147
	全体に対する割合	2.5%	6.3%	1.8%	0.7%	27.7%	43.6%	17.3%	
	無回答を除いたものに対する割合	3.0%	7.6%	2.2%	0.9%	33.5%	52.8%		
	利用したことがあるものに対する割合	22.1%	55.3%	16.0%	6.6%				

最後に、図書館で実施しているサービスについて、その満足度および認知度を調査した結果がP 10～12の表である。無回答が各項目2割程度あり、「無回答を除いたものに対する割合」を併記した。また、項目によっては、利用したことがない回答者の多数存在する場合もあることから、「利用したことがあるものに対する割合も加えた。

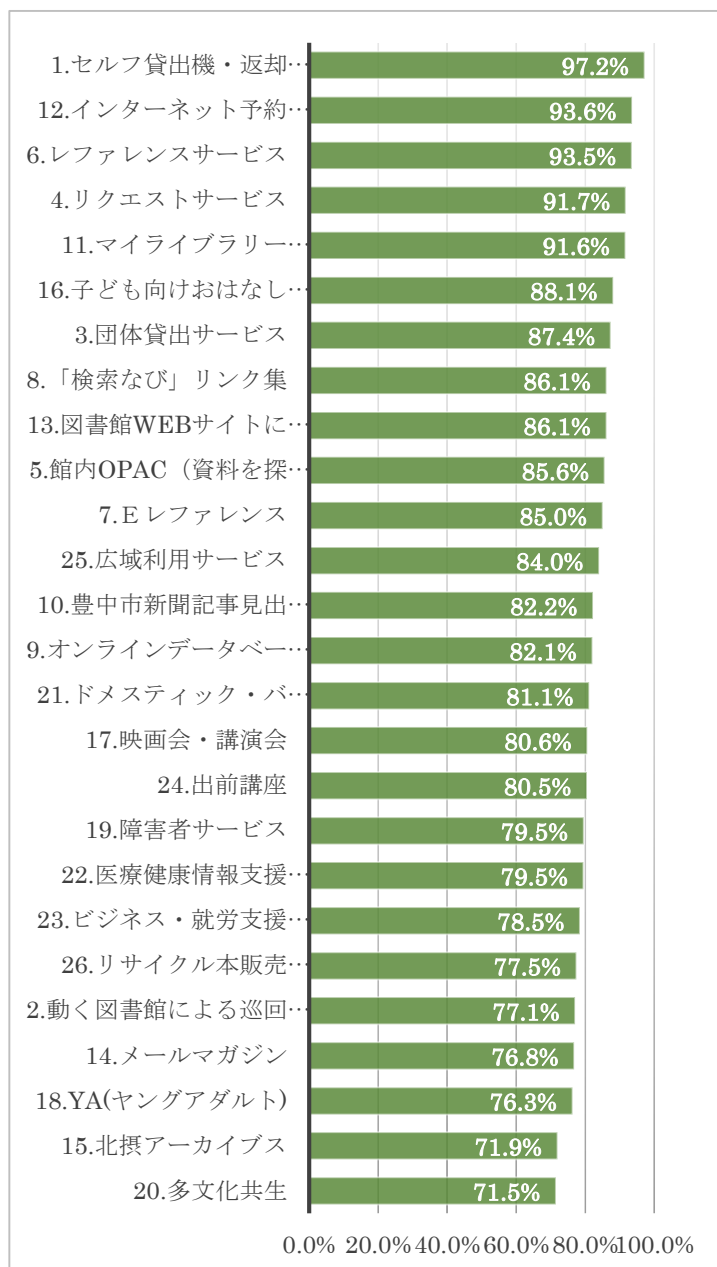
各サービスを知っていた人の割合（認知度）の高いものから順にならべたのが下表である。（無回答を除く）

1. セルフ貸出機・返却機・予約棚	94.0%
5. 館内OPAC（資料を探す端末）	90.1%
4. リクエストサービス	87.4%
2. 動く図書館による巡回サービス	81.4%
6. レファレンスサービス	80.1%
12. インターネット予約サービス	78.3%
16. 子ども向けおはなし会・紙芝居会	77.2%
17. 映画会・講演会	69.9%
11. マイライブラリー（ログインサービス）	68.3%
13. 図書館WEBサイトによる情報提供	63.1%
8. 「検索ナビ」リンク集	59.8%
19. 障害者サービス	55.7%
3. 団体貸出サービス	54.8%
20. 多文化共生	54.0%
7. eレファレンス	49.7%
25. 広域利用サービス	48.3%
14. メールマガジン	47.5%
26. リサイクル本販売（しょうないREK）	47.2%
18. YA（ヤングアダルト）	46.6%
21. ドメスティック・バイオレンス	46.4%
9. オンラインデータベースなど	43.3%
23. ビジネス・就労支援サービス	42.6%
22. 医療健康情報支援サービス	42.5%
24. 出前講座	40.0%
15. 北摂アーカイブス	39.6%
10. 豊中市新聞記事見出し検索サービス	34.9%



また、実際にサービスを利用している人（したことがある人）のなかで「おおいに満足している」「どちらかと言えば満足している」を選択した人の割合（満足率）を高いものから順にならべたものが下表である。

1.セルフ貸出機・返却機・予約棚	97.2%
12.インターネット予約サービス	93.6%
6.レファレンスサービス	93.5%
4.リクエストサービス	91.7%
11.マイライブラリー(ログインサービス)	91.6%
16.子ども向けおはなし会・紙芝居会	88.1%
3.団体貸出サービス	87.4%
8.「検索なび」リンク集	86.1%
13.図書館 WEB サイトによる情報提供	86.1%
5.館内 OPAC(資料を探す端末)	85.6%
7.eレファレンス	85.0%
25.広域利用サービス	84.0%
10.豊中市新聞記事見出し検索サービス	82.2%
9.オンラインデータベースなど	82.1%
21.ドメスティック・バイオレンス	81.1%
17.映画会・講演会	80.6%
24.出前講座	80.5%
19.障害者サービス	79.5%
22.医療健康情報支援サービス	79.5%
23.ビジネス・就労支援サービス	78.5%
26.リサイクル本販売(しょうない REK)	77.5%
2.動く図書館による巡回サービス	77.1%
14.メールマガジン	76.8%
18.YA(ヤングアダルト)	76.3%
15.北摂アーカイブス	71.9%
20.多文化共生	71.5%



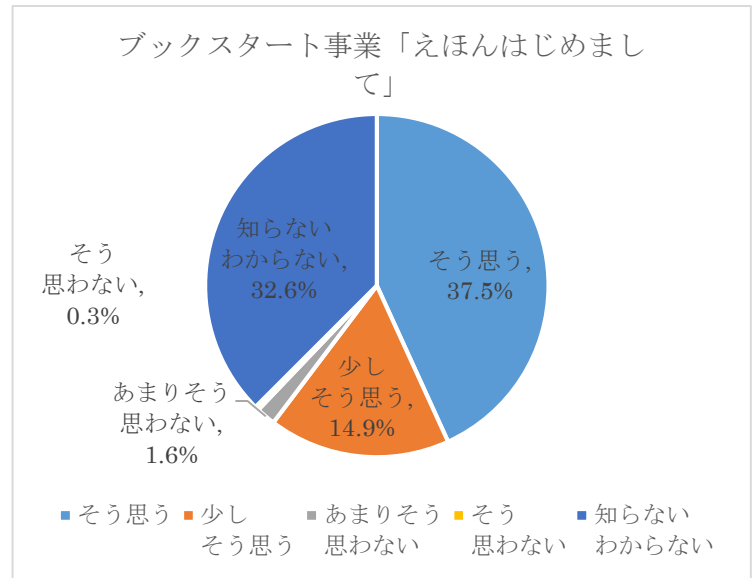
新聞記事、北摂、出前、ビジネス、医療など、利用者に一定の評価を得ている一方、認知度が低いものについては、サービスと利用者をつ結びつける取り組みを喫緊の課題として進める必要があると思われる。

## 5.8 事業の評価

現在豊中市立図書館が力を入れて取り組んでいるサービスについて尋ねた。

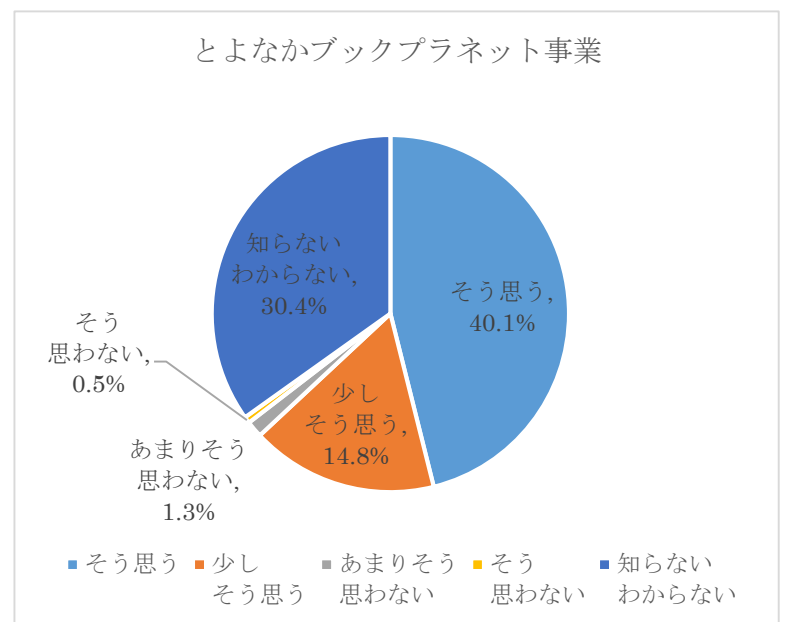
### ブックスタート事業「えほんはじめて」は子育てに役に立つ

そう思う	37.5%
少しそう思う	14.9%
あまりそう思わない	1.6%
そう思わない	0.3%
知らない・わからない	32.6%
無回答	13.2%



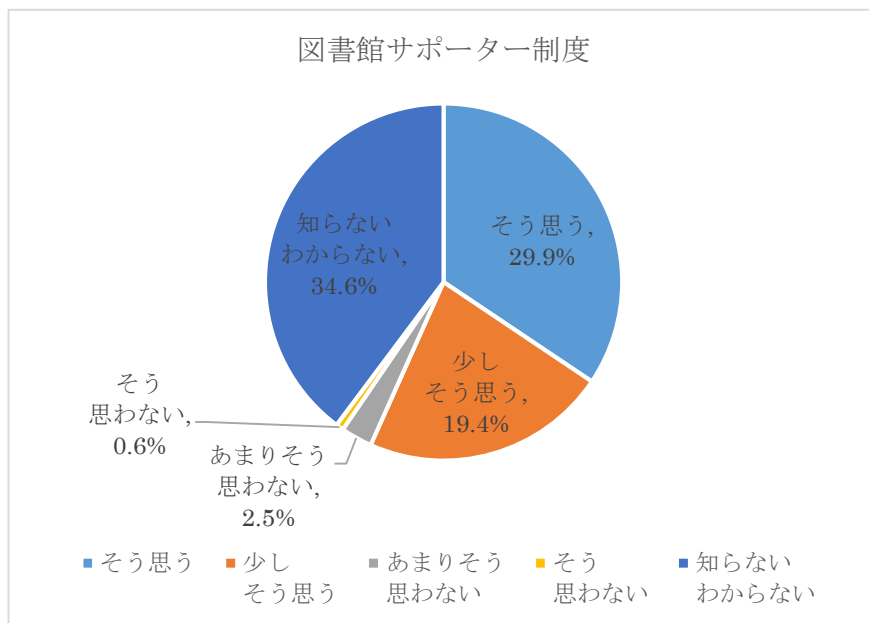
### 学校図書館への支援（「とよなかブックプラネット事業」）は、豊中の子どもたちにとって役に立つ

そう思う	40.1%
少しそう思う	14.8%
あまりそう思わない	1.3%
そう思わない	0.5%
知らない・わからない	30.4%
無回答	12.9%



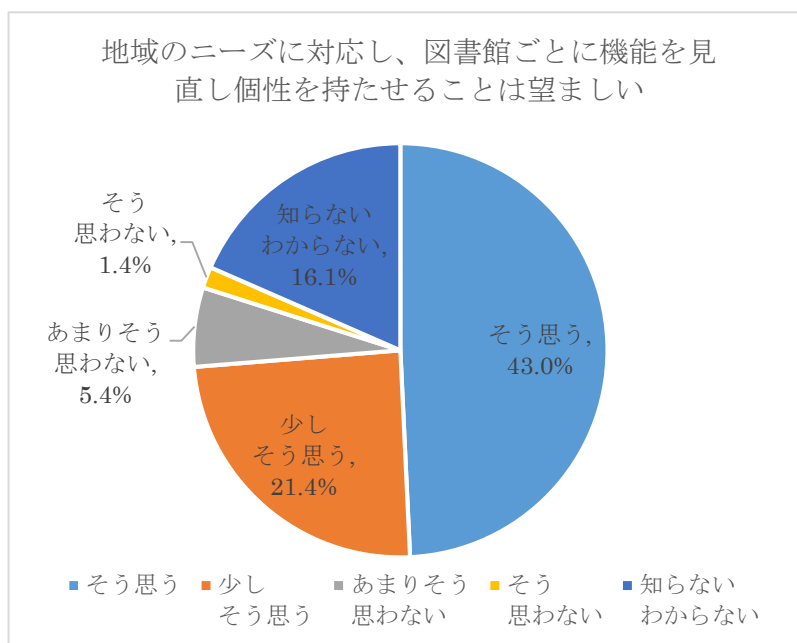
図書館サポーター制度は、市民の社会参画の場として役に立つ

そう思う	29.9%
少しそう思う	19.4%
あまりそう思わない	2.5%
そう思わない	0.6%
知らない・わからない	34.6%
無回答	13.1%



地域のニーズに対応し、図書館ごとに機能を見直し個性を持たせることは望ましい

そう思う	43.0%
少しそう思う	21.4%
あまりそう思わない	5.4%
そう思わない	1.4%
知らない・わからない	16.4%
無回答	12.6%



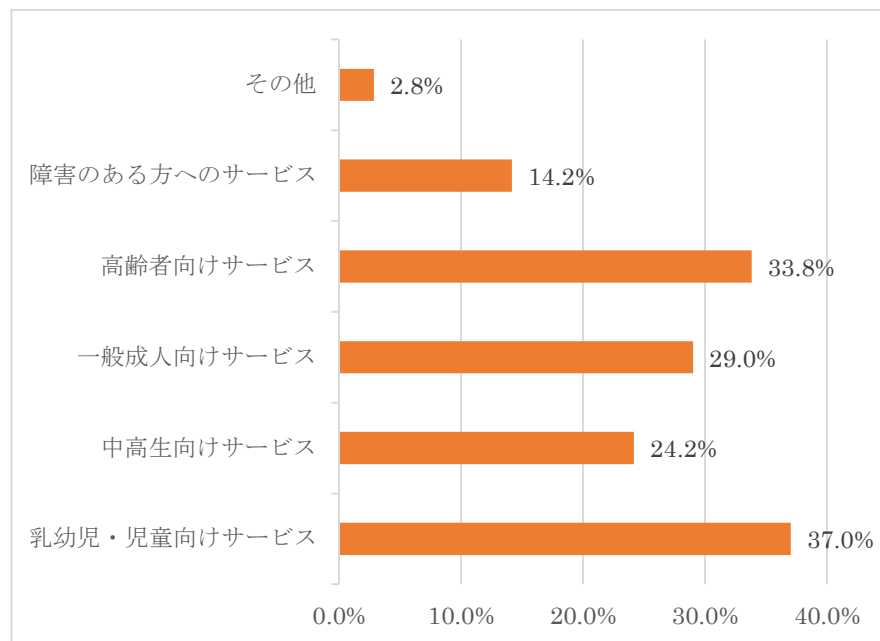


## 5.9 重点項目

最後に、今後コストをかけて重点的に取組み充実させるべき課題について、サービス対象、サービス内容、施設の項目に分けて尋ねた。

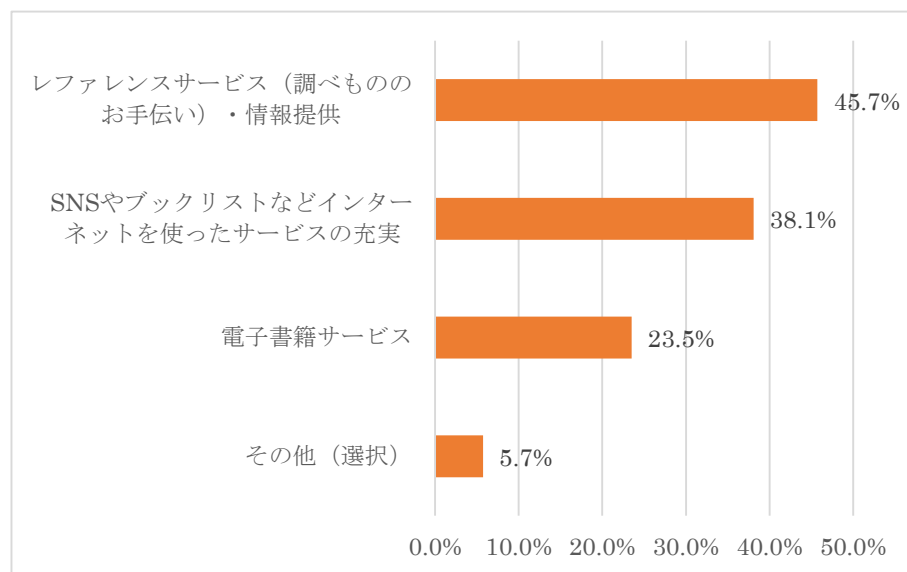
### サービスの充実（対象別）

乳幼児・児童向けサービス	795	37.0%
中高生向けサービス	519	24.2%
一般成人向けサービス	623	29.0%
高齢者向けサービス	726	33.8%
障害のある方へのサービス	304	14.2%
その他（選択）	61	2.8%
のべ人数	3,028	



### サービスの充実（内容）

レファレンスサービス（調べもののお手伝い）・情報提供	982	45.7%
SNSやブックリストなどインターネットを使ったサービスの充実	818	38.1%
電子書籍サービス	505	23.5%
その他（選択）	123	5.7%
のべ人数	2,428	



## 施設の充実

くつろいで閲覧できる場所	1,215	56.6%
集中して調べものができる場所	563	26.2%
自習可能な場所	648	30.2%
飲食できる場所や飲食施設	337	15.7%
市民交流スペース	109	5.1%
市民の学習成果を発表する場	33	1.5%
サービスポイントの拡大	109	5.1%
その他（選択）	61	2.8%
のべ数	3,075	

