

## 平成29年度豊中市立図書館利用者アンケート調査報告書（案）

平成29年(2017年)  
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。

利用者アンケートは、豊中市立図書館のサービスが利用者にと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	性別、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 利用しやすさ（満足度、重要度） 個別サービスの満足度・認知度
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。

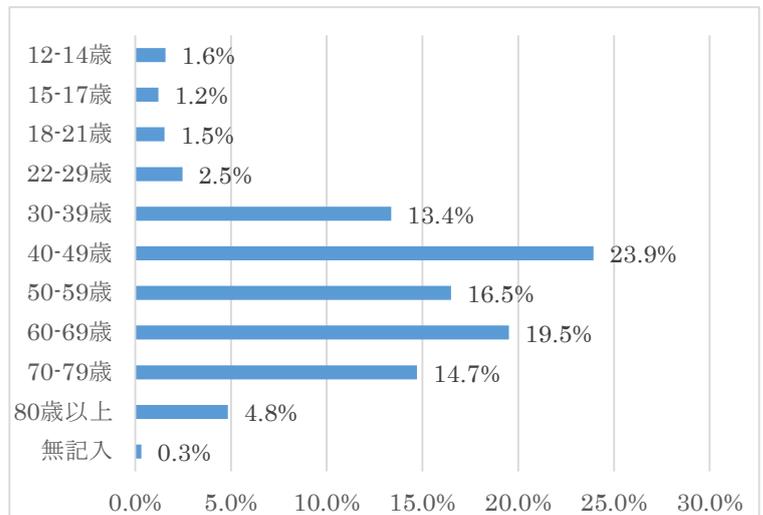
母集団	配布数	有効回収数	有効回収率
135,084人	2,789部	2,147部	77,0%

## 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。

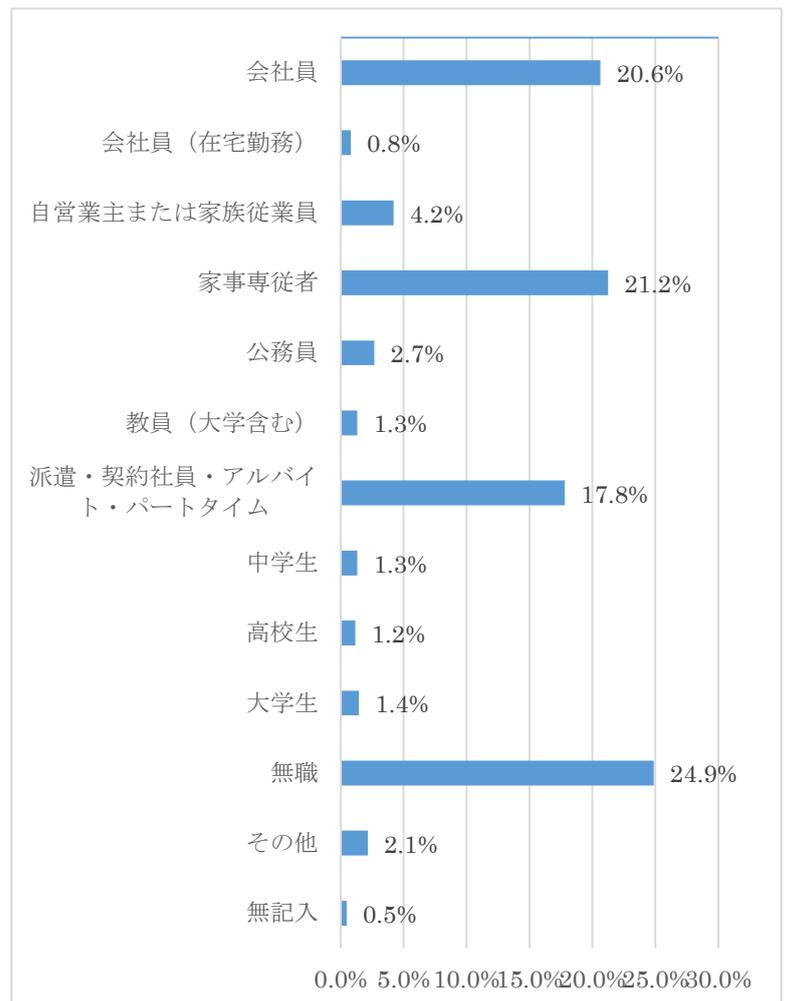
### A-1 年齢

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	



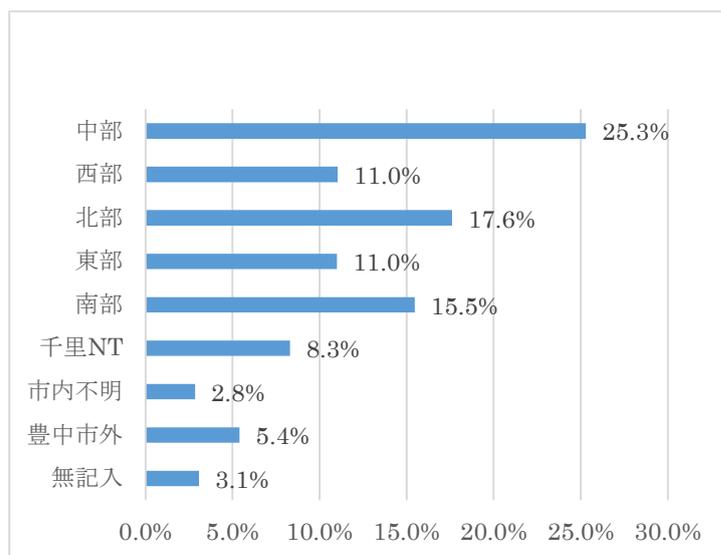
### A-2 職業

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・パートタイ 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	市内不明	61	2.8%
8	豊中市外	116	5.4%
	無記入	66	3.1%
	総計	2147	



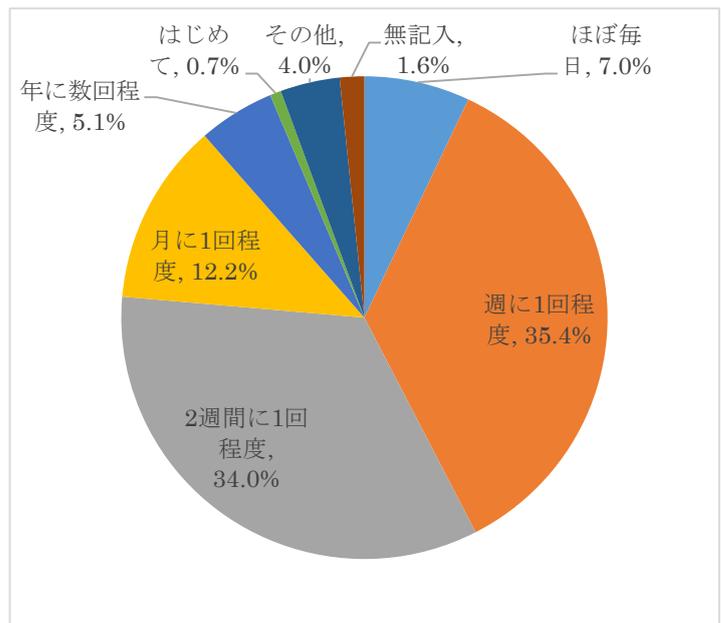
## 5 調査の結果（全館単純集計）

### 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69.5%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、

「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53名、「その他」の回答の82.8%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76%を占める。

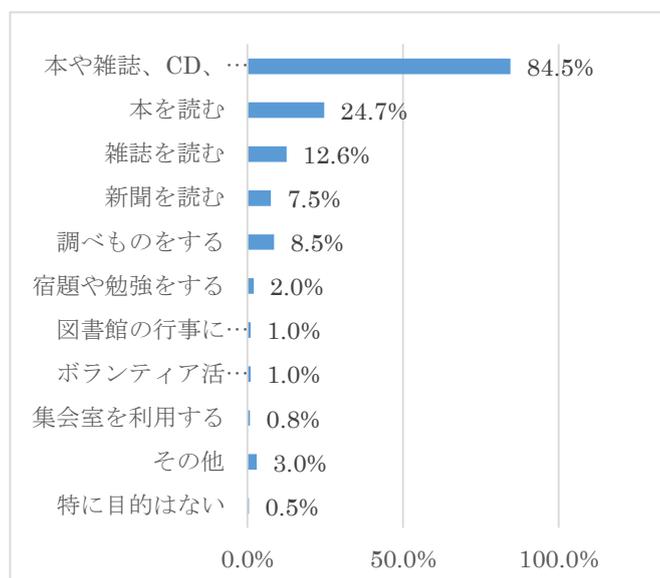
1	ほぼ毎日	151	7.0%
2	週に1回程度	760	35.4%
3	2週間に1回程度	729	34.0%
4	月に1回程度	262	12.2%
5	年に数回程度	109	5.1%
6	はじめて	16	0.7%
7	その他	85	4.0%
	無記入	35	1.6%
	総計	2147	



## 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 84.9%がこの項目を選択している。次いで「本を読む」が 20.4%、「雑誌を読む」が 11.6%、「調べものをする」が 9.2%である。

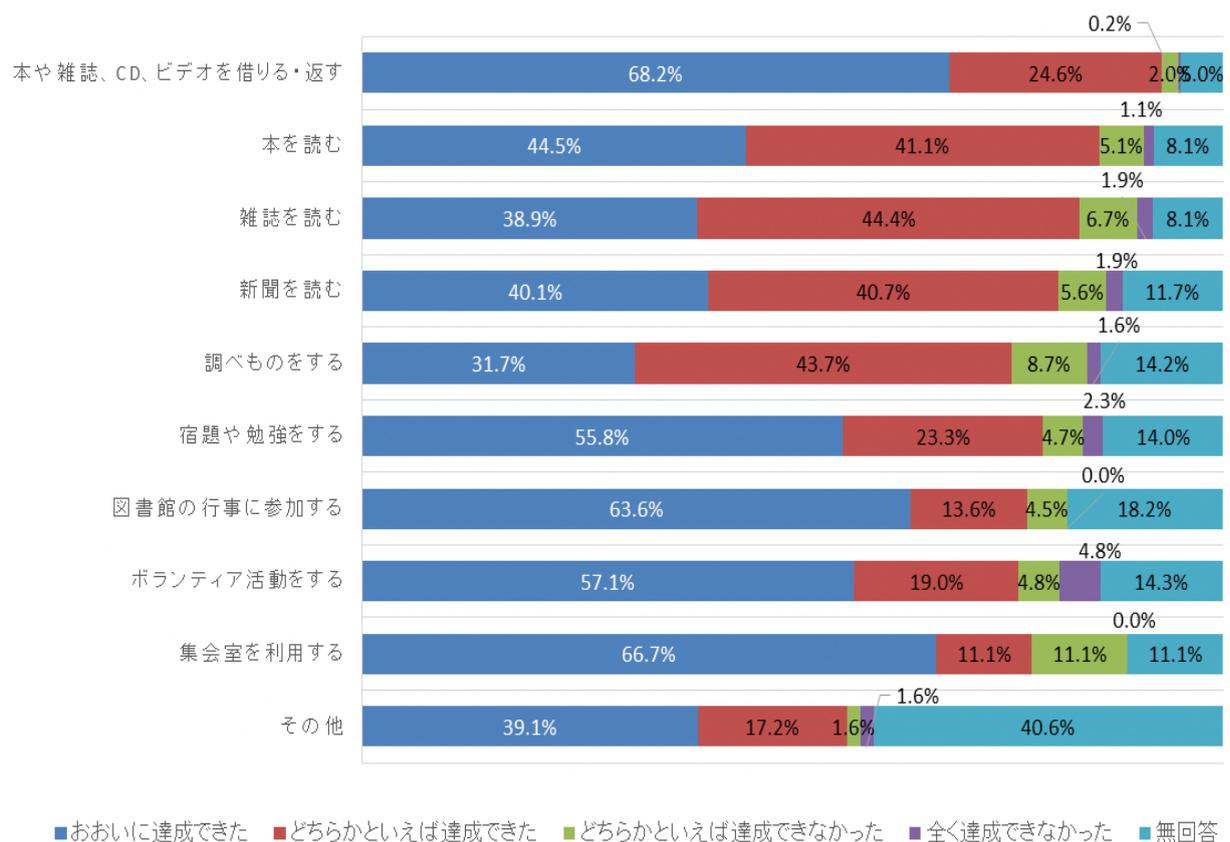
1	本や雑誌、CD、ビデオを借りる・返す	1,815	84.5%
2	本を読む	530	24.7%
3	雑誌を読む	270	12.6%
4	新聞を読む	162	7.5%
5	調べものをする	183	8.5%
6	宿題や勉強をする	43	2.0%
7	図書館の行事に参加する	22	1.0%
8	ボランティア活動をする	21	1.0%
9	集会室を利用する	18	0.8%
10	その他	64	3.0%
11	特に目的はない	10	0.5%
	のべ人数	3,138	



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。

- 子どもの付き添い、読み聞かせ
- 本の予約・リクエストやその確認 10
- パソコン・インターネットの利用
- 学習（自習） 5
- 代理の利用（団体貸出、障害者サービス等） 3

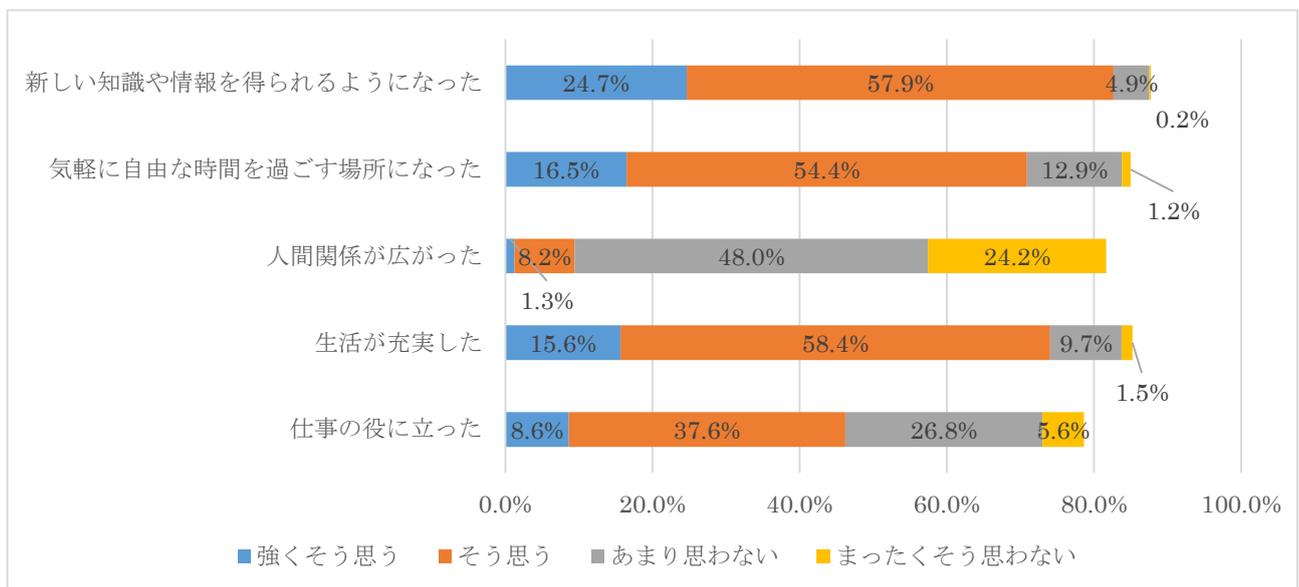
また、来館目的ごとにその達成度を尋ねた問いに「おおいに達成できた」が50%を超えたのは「本や雑誌、CD、ビデオを借りる、返す」、「図書館職員に調べてもらう（レファレンス）」、「行事に参加する」、「ボランティア活動をおこなう」、「集会室を利用する」であった。ただし「本や雑誌、CD、ビデオを借りる・返す」以外はサンプル数が少なく、他との単純な比較はできない。行事やボランティア参加は、来館目的がそもそも「参加すること」であるため、「参加すること」自体が達成であると考えれば、当然ながら達成度は当然高くなると考えられる。本、雑誌、新聞など資料を読む目的の達成度については、いずれも「おおいに達成できた」と「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75%から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12%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）」を有効に活用できていると言い難い現状が見られた。今後、資料の使い方や探し方、パスファインダー等の充実や、職員による調査支援についての周知などに取り組む必要がある。



### 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る問いでは、各設問で回答数にはばらつきがあるものの、おおむね %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」「強くそう思わない」の回答が が占めた。

		強くそう思う		そう思う		あまり思わない		まったく思わない	
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、「職員の応対」、「開館時間」、「休館日」、「閲覧用のいすや机の数」、「本の資料の探しやすさ」、「読みたい本や雑誌の充実度」、「他の利用者のマナー」の7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」が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が「開館時間」、「他の利用者のマナー」および「いすと机の数」については・・・

	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	2	3	4			1	2	3	4	
	(4点) おおいに満足している	(3点) どちらかといえば満足	(1点) どちらかといえば満足していない	(0点) まったく満足していない	無回答	満足度(4点満点)	重要である(4点)	重要でない(0点)	どちらでもない	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	550	1,073	327	78	119	2.83	868	126	173	980	3.49
休館日	580	1,090	258	58	161	2.94	705	200	264	978	3.12
閲覧用の机やいすの数	365	1,094	447	72	169	2.62	614	269	274	990	2.78
本や資料の探しやすさ	370	1,251	344	29	153	2.80	945	96	115	991	3.63
読みたい本や雑誌の充足度	259	1,060	594	92	142	2.40	1,023	63	79	982	3.77
他の利用者のマナー	270	1,342	306	63	166	2.73	788	148	232	979	3.37
図書館の立地	890	978	139	15	125	3.28	987	60	109	991	3.77





		A	B	C	D	E	F	G	計
		おおいに満足	ば満足 どちらかといえ	い ば満足していな	ない 全く満足してい	ことがない 以前から知って いるが利用した	知らなかった	無回答	
11	子育て。DV情報支援サービス								
	全体に対する割合								
	無回答を除いたものに対する割合								
12	医療健康情報支援サービス								
	全体に対する割合								
	無回答を除いたものに対する割合								
13	ビジネス・就労支援サービス								
	全体に対する割合								
	無回答を除いたものに対する割合								
14	子ども向けおはなし会・紙芝居会								
	全体に対する割合								
	無回答を除いたものに対する割合								
15	映画会・講演会								
	全体に対する割合								
	無回答を除いたものに対する割合								
16	図書館ホームページでの銃砲提供								
	全体に対する割合								
	無回答を除いたものに対する割合								
17	インターネット予約サービス								
	全体に対する割合								
	無回答を除いたものに対する割合								
18	北摂アーカイブス								
	全体に対する割合								
	無回答を除いたものに対する割合								
19	豊中市新聞記事見出し検索サービス								
	全体に対する割合								
	無回答を除いたものに対する割合								
20	豊能3市2町・吹田市の広域利用サービス								
	全体に対する割合								
	無回答を除いたものに対する割合								

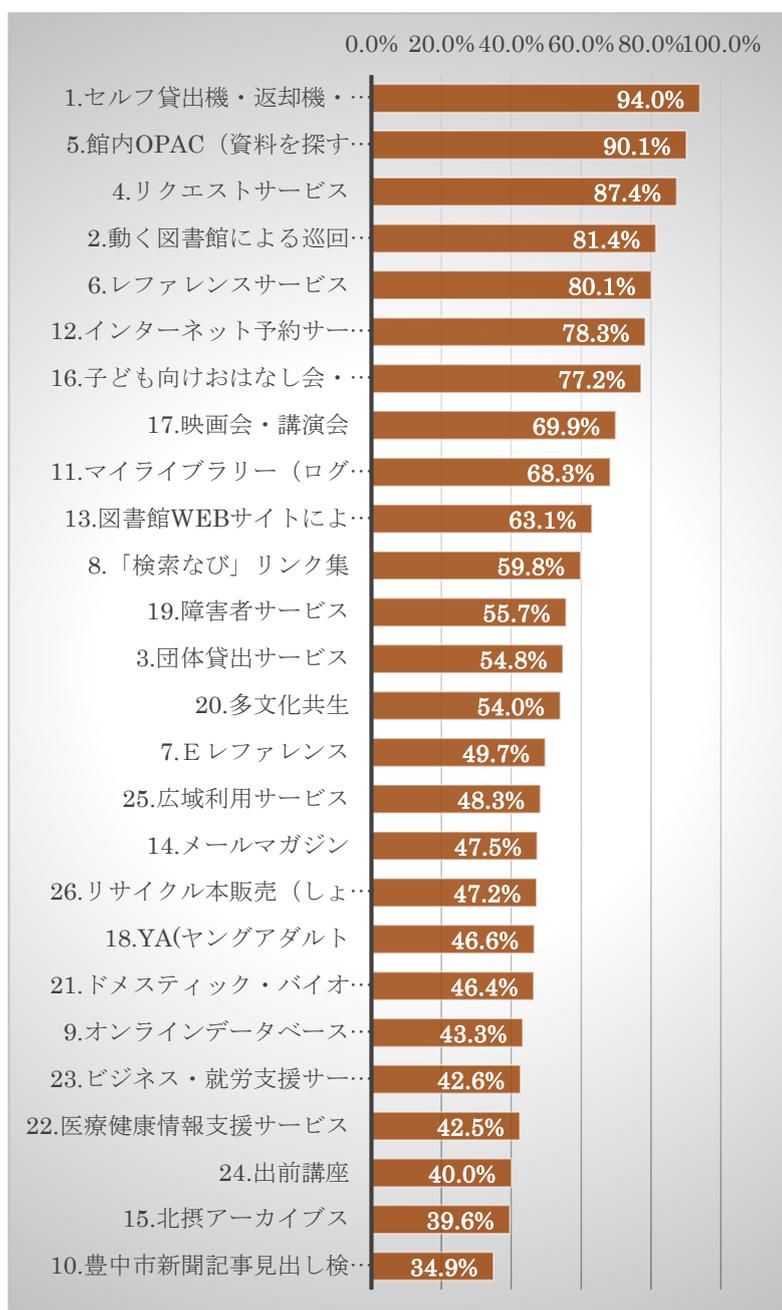
最後に、図書館で実施している 12 のサービスについて、その満足度および認知度を調査した

結果が p 9～10 の表である。無回答が各項目 2 割程度あり、「無回答者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%

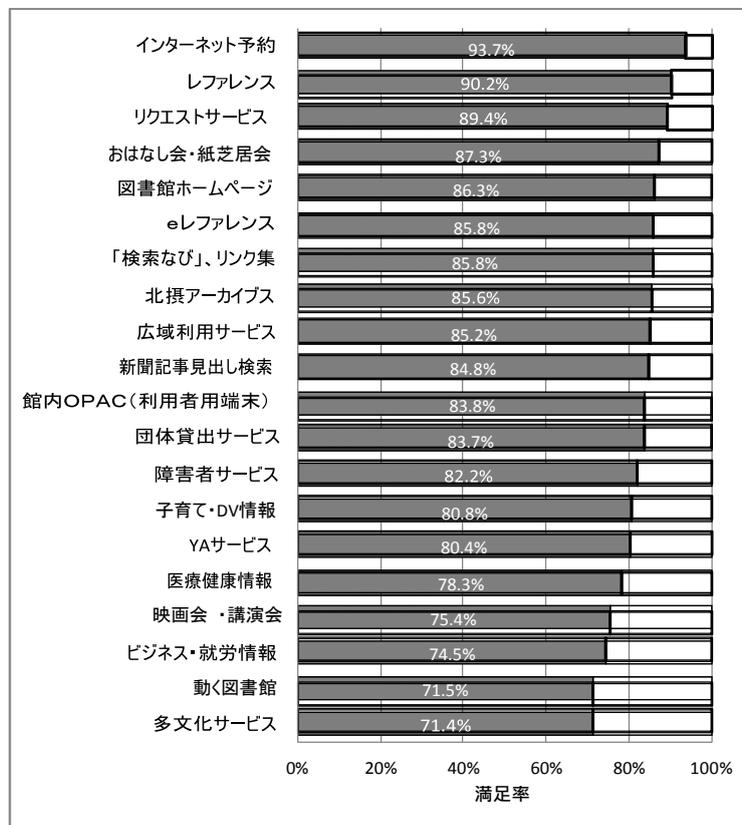


また、実際にサービスを利用している人（したことのある人）の中で「おおいに満足している」

「どちらかといえば満足している」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のが下表である。

17	インターネット予約	%
4	レファレンス	%
7	リクエストサービス	%
14	おはなし会・紙芝居会	%
16	図書館ホームページ	%
5	eレファレンス	%
6	「検索ナビ」、リンク集	%
18	北摂アーカイブス	%
20	広域利用サービス	%
19	新聞記事見出し検索	%
1	館内OPAC（利用者用端末）	%
3	団体貸出サービス	%
9	障害者サービス	%
11	子育て・DV情報	%
8	YAサービス	%
12	医療健康情報	%
15	映画会・講演会	%
13	ビジネス・就労情報	%
2	動く図書館	%
10	多文化サービス	%

%

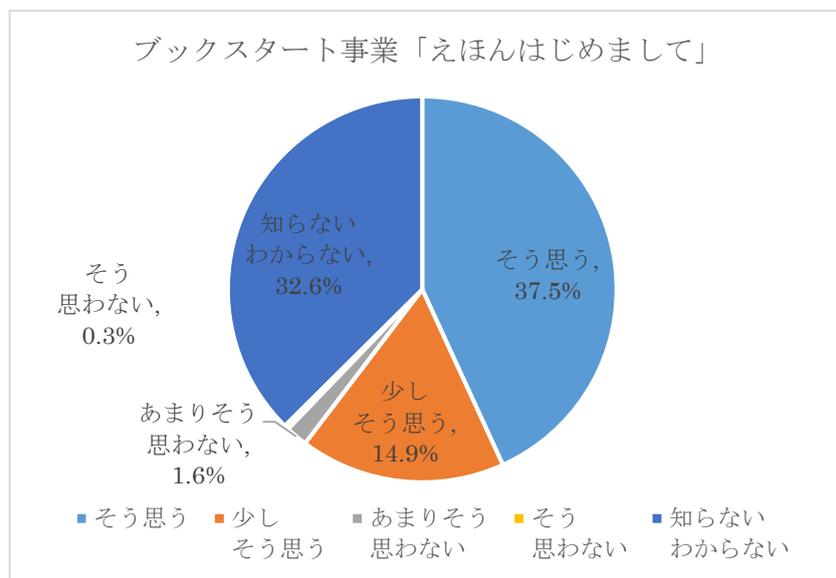


## 5. 7 事業の評価

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。

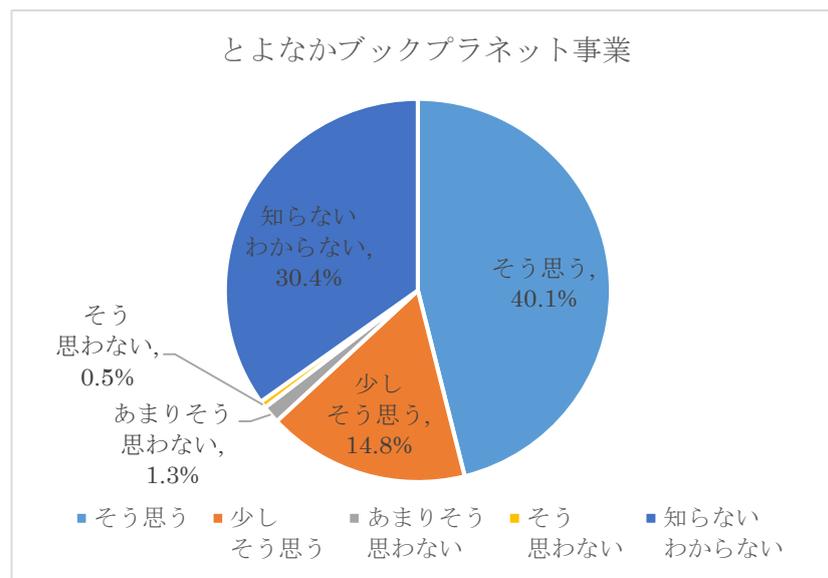
### ブックスタート事業「えほんはじめまして」は子育てに役に立つ

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%



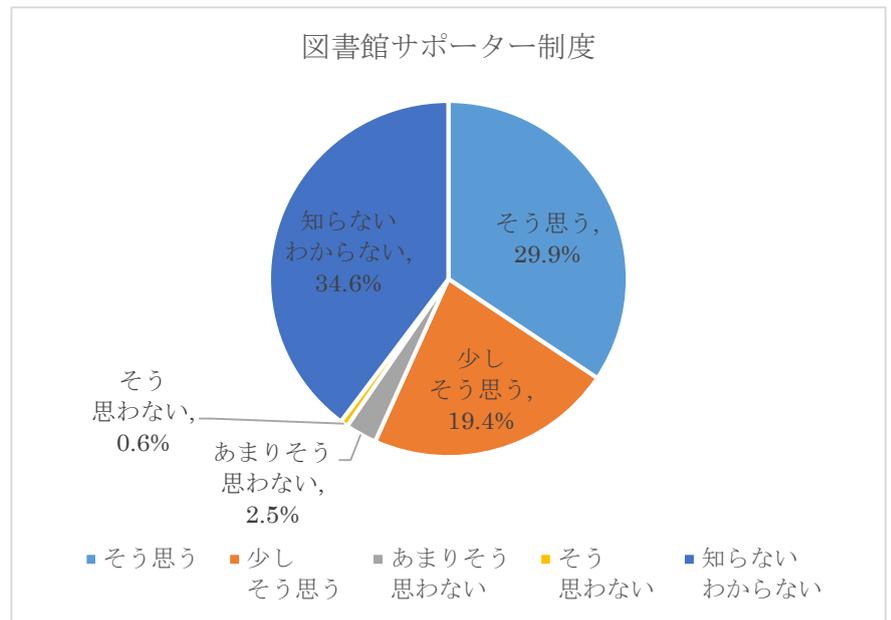
### 学校図書館への支援（「とよなかブックプラネット事業」）は、豊中の子どもたちにとって役に立つ

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%



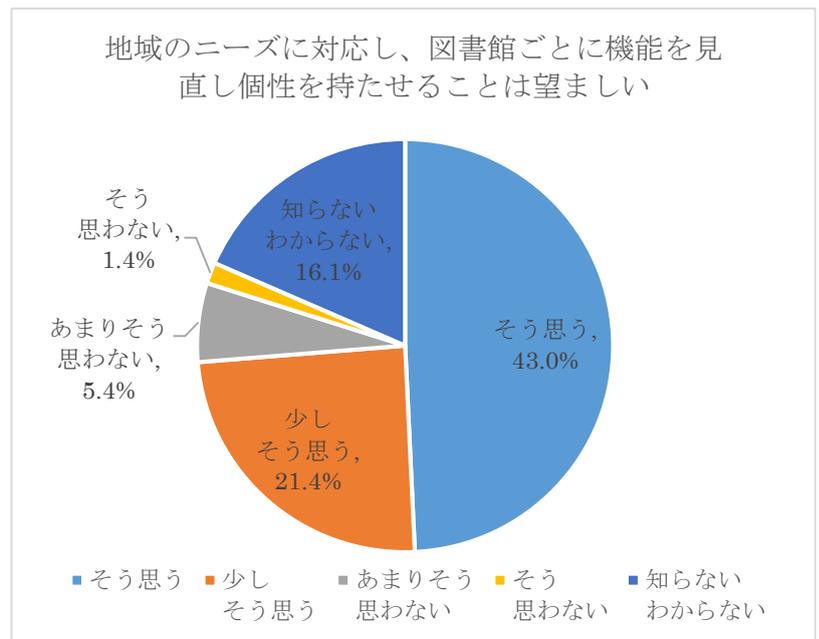
図書館サポーター制度は、市民の社会参画の場として役に立つ

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%

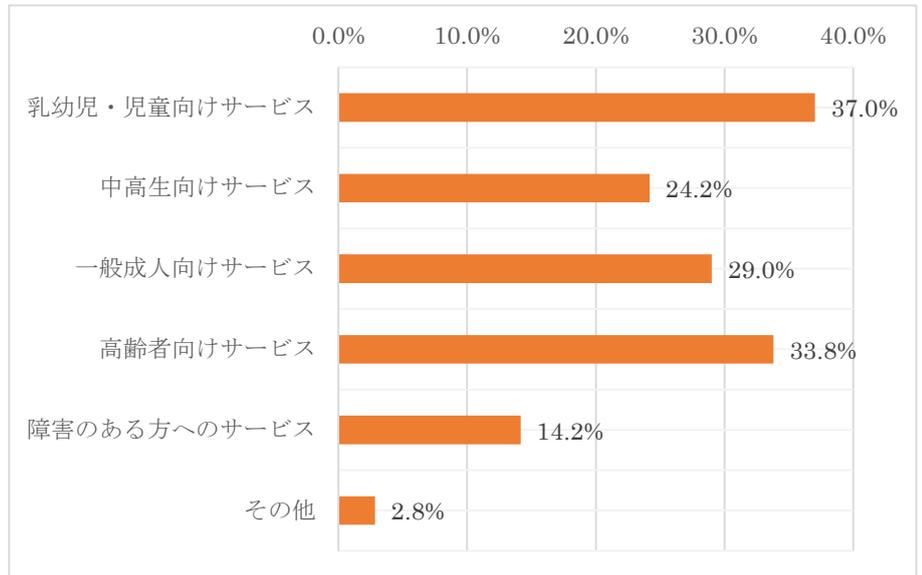


## 5.8重点項目

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。

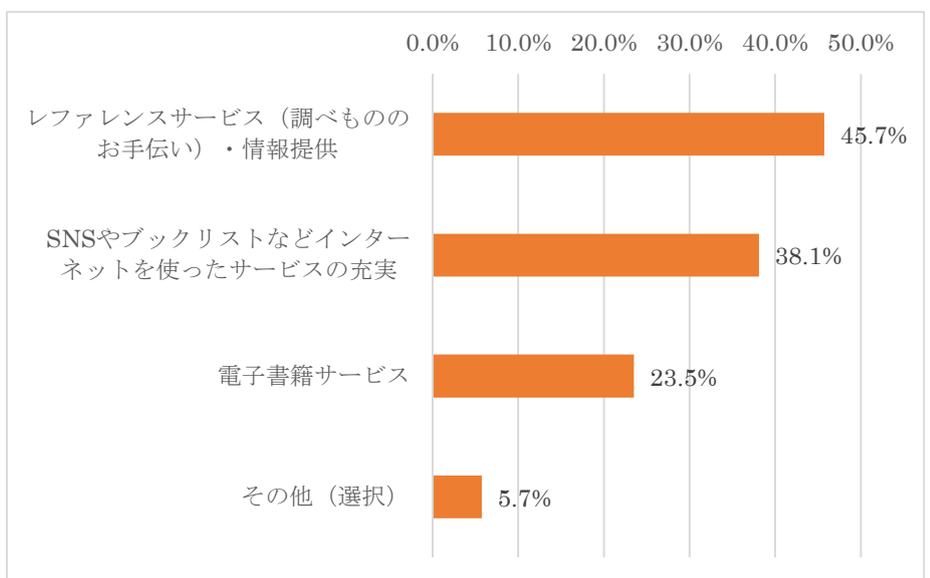
サービスの充実（対象別）

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	61	2.8%



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%



## 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%

