

# 令和4年度（2022年度）豊中市立図書館来館者アンケート調査報告書

令和5年(2023年)1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：令和4年（2022年）10月1日（土）から10月7日（金）

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【令和3年度個人登録者数（12歳以上、不明除く）】 127,015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及びインターネット方式

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79.0%であった。

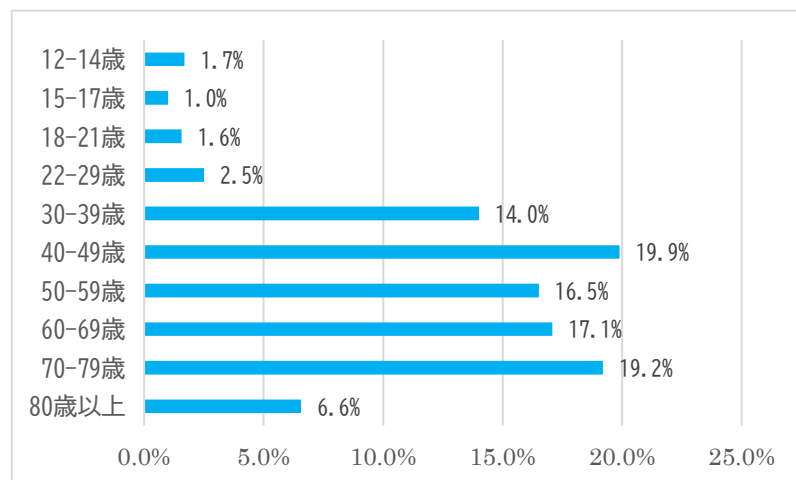
母集団	配布数	有効回収数	有効回収率
127,015人	2,025部	1,599部	79.0%

## 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。

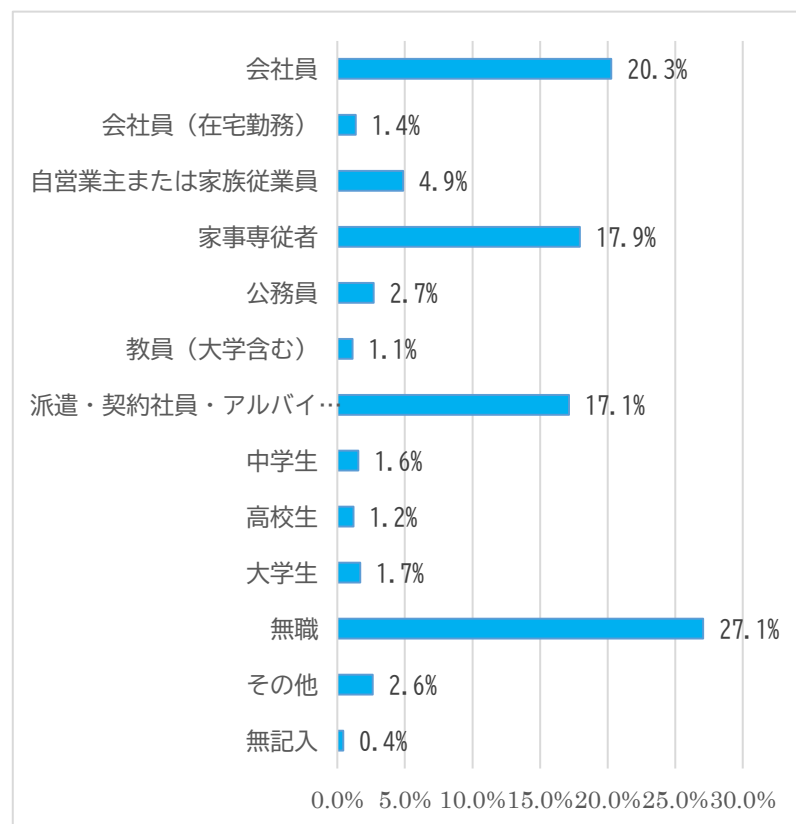
### A-1 年齢

1	12-14歳	27	1.7%
2	15-17歳	16	1.0%
3	18-21歳	25	1.6%
4	22-29歳	40	2.5%
5	30-39歳	224	14.0%
6	40-49歳	318	19.9%
7	50-59歳	264	16.5%
8	60-69歳	273	17.1%
9	70-79歳	307	19.2%
10	80歳以上	105	6.6%
	総計	1599	



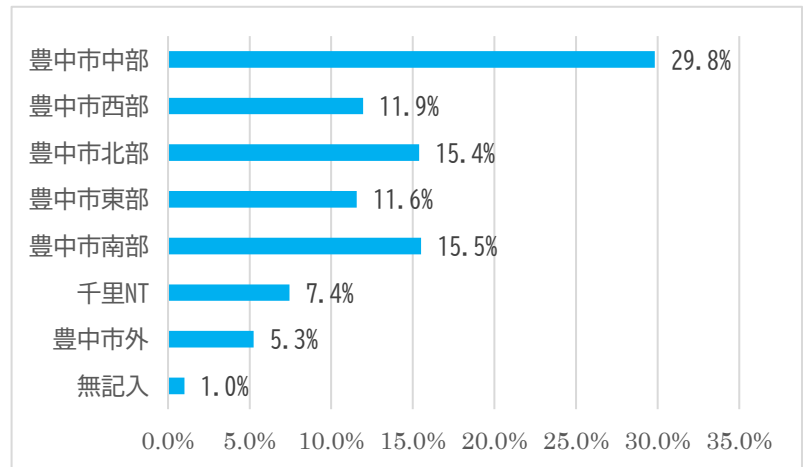
### A-2 職業

1	会社員	324	20.3%
2	会社員 (在宅勤務)	22	1.4%
3	自営業主または家族従業員	78	4.9%
4	家事専従者	287	17.9%
5	公務員	43	2.7%
6	教員 (大学含む)	18	1.1%
7	派遣・契約社員 ・アルバイト・パートタイム	274	17.1%
8	中学生	25	1.6%
9	高校生	19	1.2%
10	大学生	27	1.7%
11	無職	433	27.1%
12	その他	42	2.6%
	無記入	7	0.4%
	総計	1599	



A-3 居住地区

1	豊中市中部	477	29.8%
2	豊中市西部	191	11.9%
3	豊中市北部	246	15.4%
4	豊中市東部	185	11.6%
5	豊中市南部	248	15.5%
6	千里NT	119	7.4%
7	豊中市外	84	5.3%
	無記入	16	1.0%
	総計	1,549	

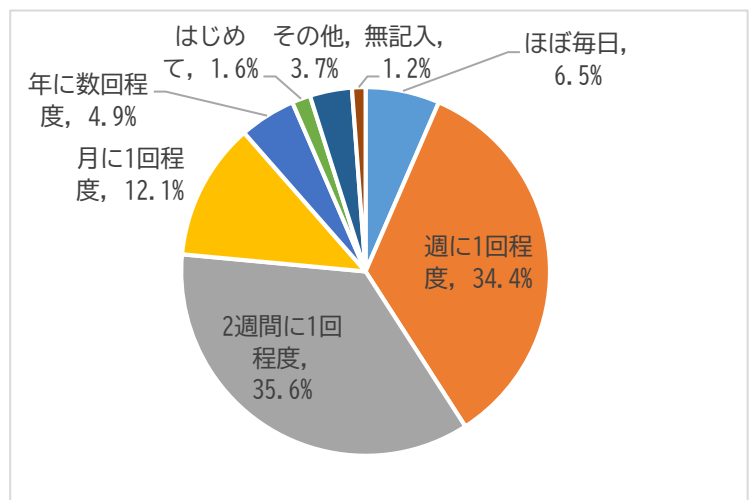


## 5 調査の結果（全館単純集計）

### 5.1 利用頻度

全体では「2週間に1回程度」の利用が35.6%で最多、次いで「1週間に1回程度」が34.4%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70.0%で、平成29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47名、「その他」の回答の79.7%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79.4%を占める。

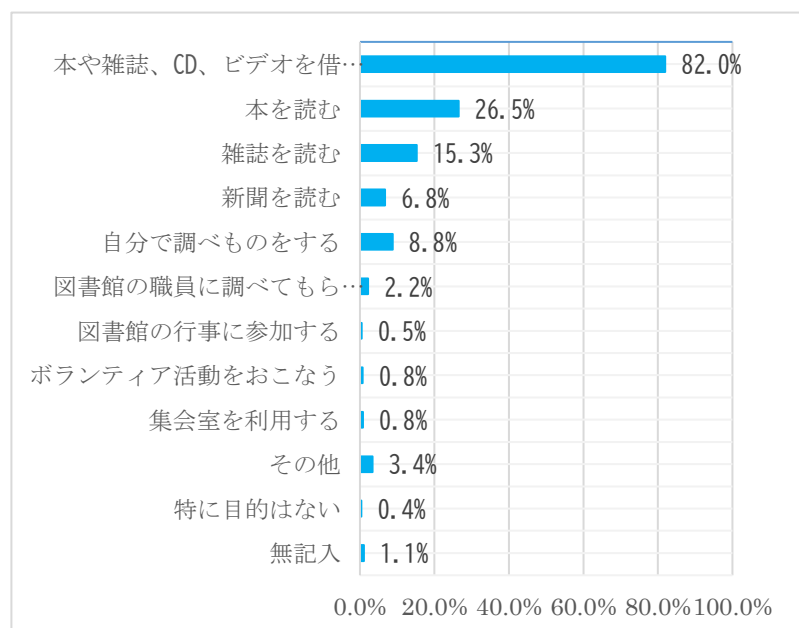
1	ほぼ毎日	104	6.5%
2	週に1回程度	550	34.4%
3	2週間に1回程度	569	35.6%
4	月に1回程度	193	12.1%
5	年に数回程度	79	4.9%
6	はじめて	26	1.6%
7	その他	59	3.7%
	無記入	19	1.2%
	総計	1,599	



### 5.2 5.3 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。

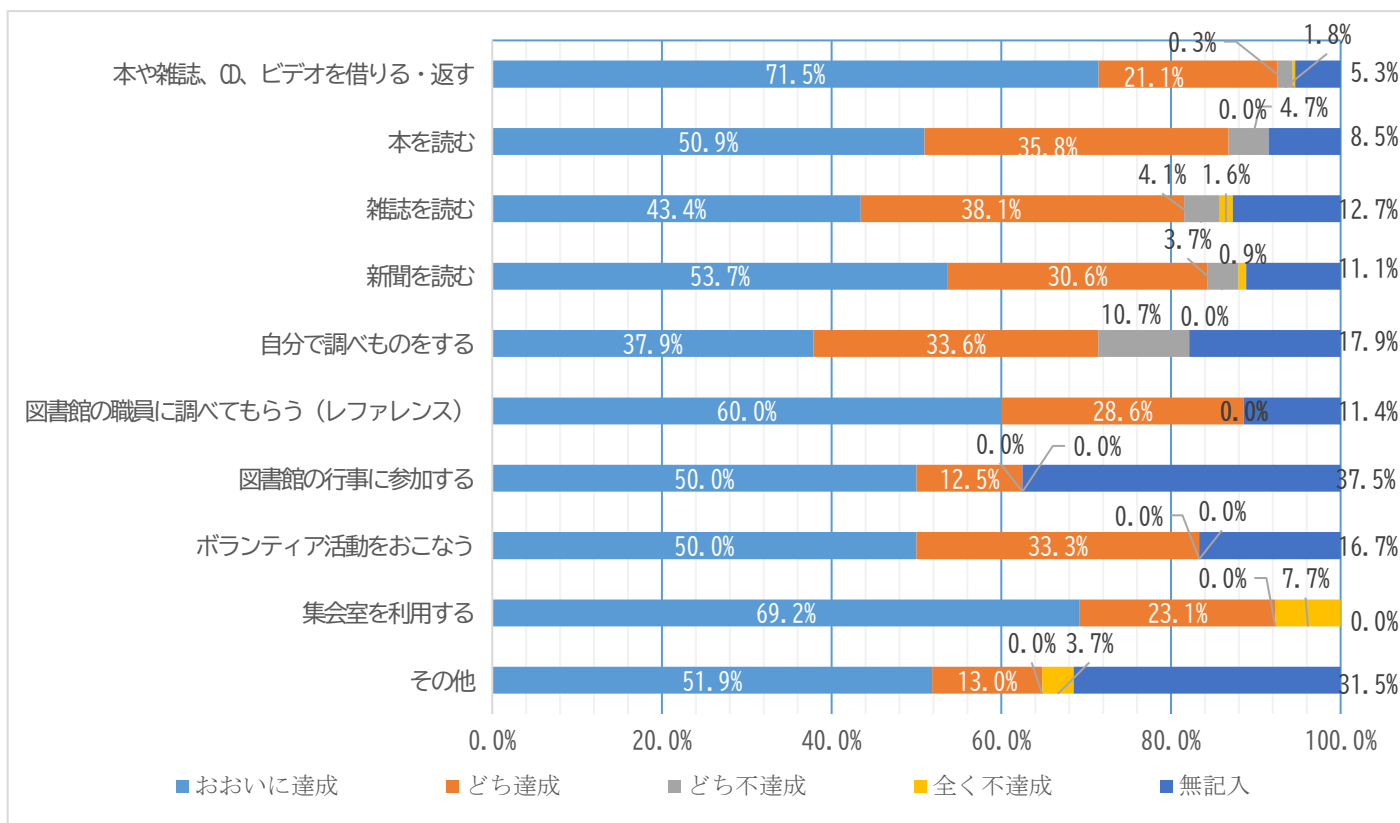
1	本や雑誌、CDを借りる・返す	1,311	81.9%
2	本を読む	424	26.5%
3	雑誌を読む	244	15.3%
4	新聞を読む	108	6.8%
5	調べものをする	140	8.8%
6	レファレンス	35	2.2%
7	図書館の行事に参加する	8	0.5%
8	ボランティア活動をする	12	0.8%
9	集会室を利用する	13	0.8%
10	その他	54	3.4%
11	特に目的はない	6	0.4%



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。

学習（自習）	12
予約の受け取り・リクエストやその確認	11
（子どもの）付き添い、読み聞かせの本をさがす	8
パソコン・インターネット（Wifi）の利用	3

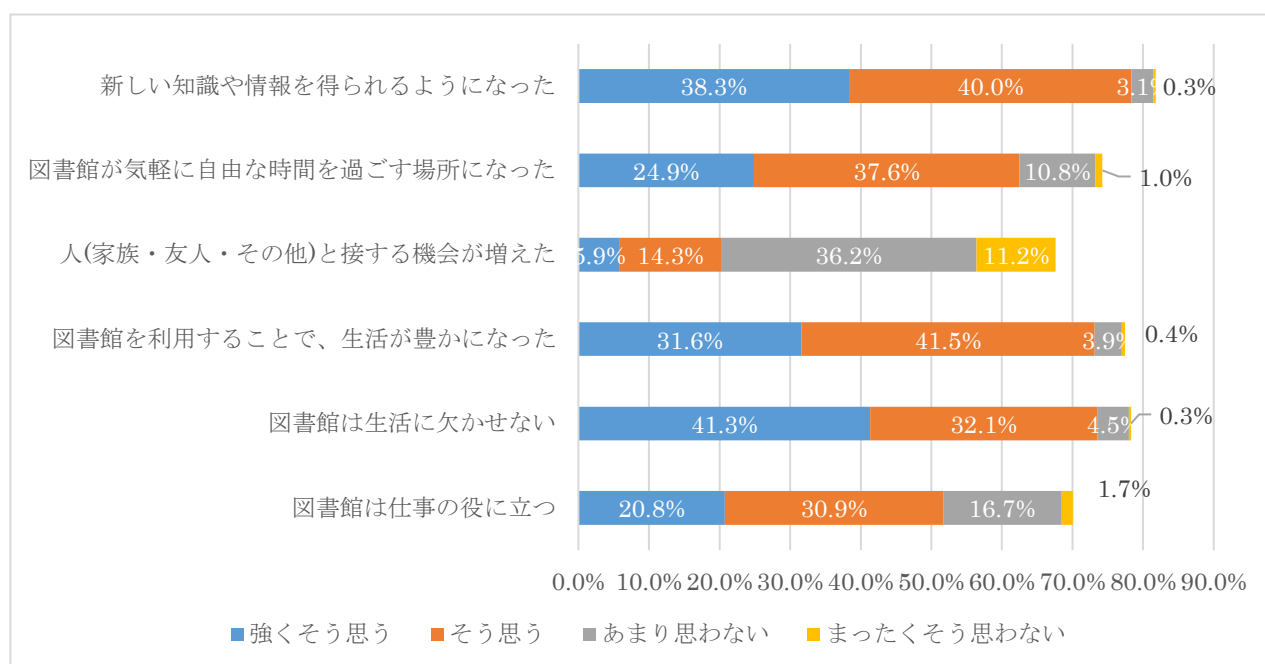
また、来館目的ごと に その達成度を尋ねた問いに「おおいに達成できた」が50%を超えたのは「本や雑誌、CDを借りる、返す」、「本を読む」、「新聞を読む」、「宿題や勉強をする」、「行事に参加する」、「ボランティア活動をおこなう」、「集会室を利用する」であった。ただし「本や雑誌、CD、ビデオを借りる・返す」以外は特に「行事に参加する」、「ボランティア活動をおこなう」のサンプル数が少なく、他との単純な比較はできない。行事やボランティア参加は、来館目的がそもそも「参加すること」であるため、「参加すること」自体が達成であると考えれば、当然ながら達成度は高くなると考えられる。本、雑誌、新聞 など資料を読む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 10.7%が「どちらかといえば達成できなかった」としている。今回職員が調べるレファレンスを選択肢として追加したが、その達成度は「おおいに達成」が60.0%の割合で満足度が高いサービスであることが示された。図書館の機能の一つである「調べもの（調査）」を定着させていくことが依然として課題とし残されているが、図書館職員が調べものを支援する効果が確認された。



## 5.4 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50.9%（前回：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、「あまり思わない」「まったく思わない」の回答が47.4%（前回；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	613	38.3%	640	40.0%	50	3.1%	5	0.3%
2	気軽に自由な時間を過ごす場所になった	398	24.0%	601	37.6%	172	10.8%	16	1.0%
3	人間関係が広がった	94	5.9%	229	14.3%	579	36.2%	179	11.2%
4	生活が充実した	505	31.6%	664	41.5%	62	3.9%	7	0.4%
5	図書館は生活に欠かせない	661	41.3%	514	32.1%	72	4.5%	5	0.3%
6	仕事の役に立った	332	20.8%	494	30.9%	267	16.7%	27	1.7%



## 5.5 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」、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

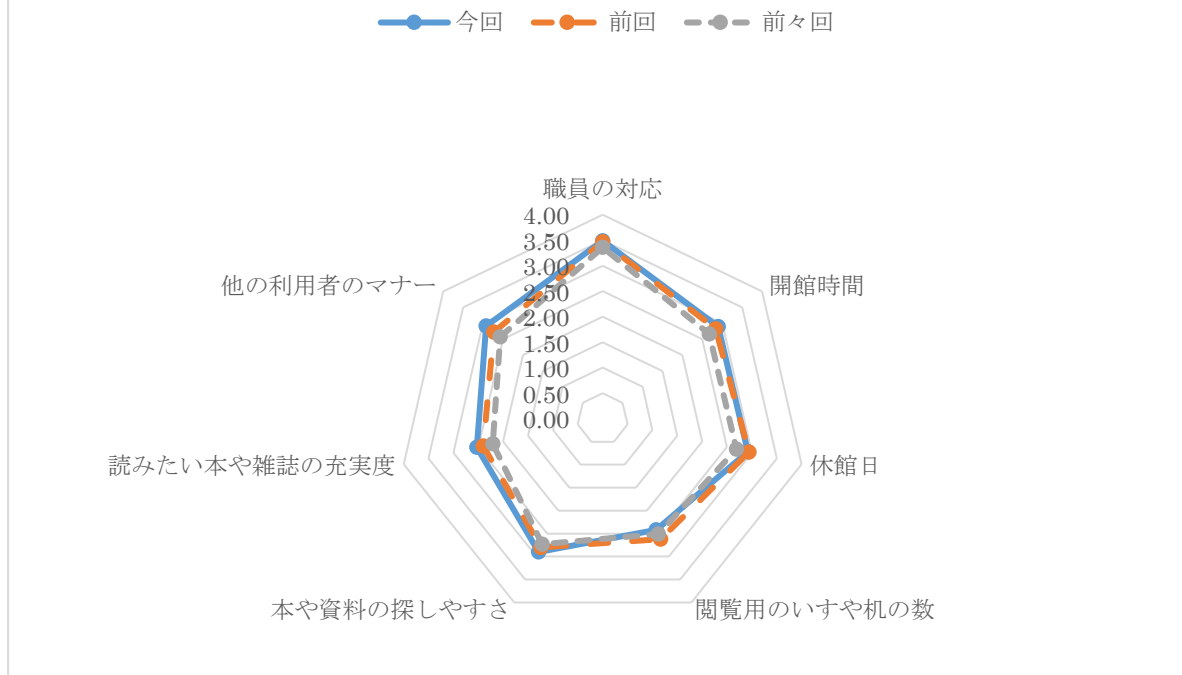
ように「どちらかといえば満足」と「どちらかといえば満足していない」との間に2点差を設け、「おおいに満足している」に4点、「どちらかといえば満足している」に3点「どちらかといえば満足していない」に1点、「全く満足していない」に0点とした。

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り数値に差があることが分かる。対称的に「職員の対応」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。「閲覧用の椅子や机」については満足度が今回7項目で一番低い数値となった。

	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)
職員の対応について	844	666	37	5	47	3.49	666	65	165	703	3.64
開館時間について	452	782	239	41	85	2.90	641	851	174	699	3.53
休館日について	417	818	196	46	122	2.92	548	139	216	696	3.19
閲覧用のいすや机の数について	255	696	389	107	152	2.42	487	174	228	710	2.95
本や資料の探しやすさについて	367	876	207	34	115	2.90	741	61	89	708	3.70
読みたい本や雑誌の充実度について	277	773	370	78	101	2.53	792	30	65	712	3.85
他の利用者のマナーについて	313	958	169	29	130	2.92	614	88	182	715	3.50



## 満足度チャート



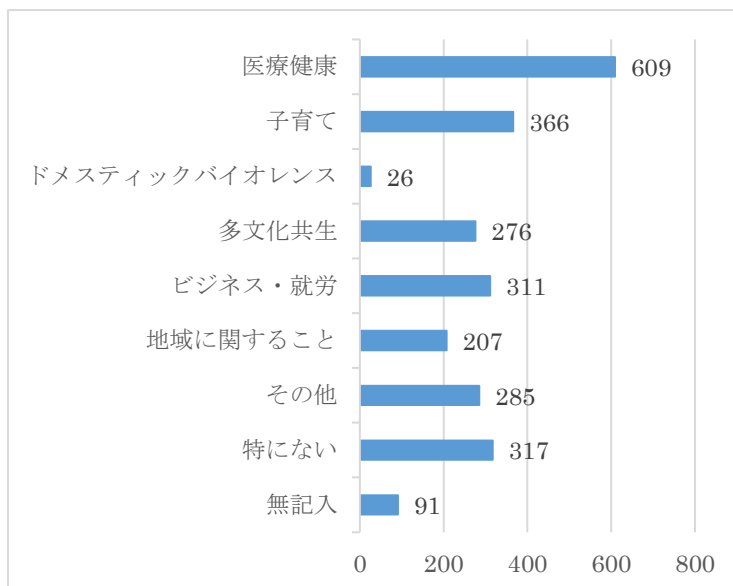
### 満足度経年変化

	今回	前回	前々回
職員の対応	3.49	3.47	3.36
開館時間	2.90	2.83	2.67
休館日	2.92	2.94	2.69
閲覧用のいすや机の数	2.42	2.62	2.51
本や資料の探しやすさ	2.90	2.80	2.73
読みたい本や雑誌の充実度	2.53	2.40	2.21
他の利用者のマナー	2.92	2.73	2.57

## 5.6 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（複数回答）。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	609
2	子育て	366
3	ドメスティック・バイオレンス	26
4	多文化共生	276
5	ビジネス・就労	311
6	地域に関すること	207
7	その他	285
8	特にない	317
	のべ数	2,488



また、その他の回答のうち、まず「絵本」の充実の意見が見られた。上記の分野と重なるが「仕事や仕事に関するICTスキル修得に関する資料」、「法律・資産運用関係」、「子どもの勉強になる本」があった。

## 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	どちらかといえば満足	どちらかといえは満足していない	全く満足していない	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	
1	館内OPAC（資料を探す端末）	388	557	85	10	259	127	173	1,599
	全体に対する割合	24.3%	34.8%	5.3%	0.6%	16.2%	7.9%	10.8%	
	無回答を除いたものに対する割合	27.2%	39.1%	6.0%	0.7%	18.2%	8.9%		
	利用したことがあるものに対する割合	37.3%	53.6%	8.2%	1.0%				
2	動く図書館による巡回サービス	94	168	53	12	854	232	186	1,599
	全体に対する割合	5.9%	10.5%	3.3%	0.8%	53.4%	14.5%	11.6%	
	無回答を除いたものに対する割合	6.7%	11.9%	3.8%	0.8%	60.4%	16.4%		
	利用したことがあるものに対する割合	28.7%	51.4%	16.2%	3.7%				
3	団体貸出サービス	73	113	27	5	462	705	214	1,599
	全体に対する割合	4.6%	7.1%	1.7%	0.3%	28.9%	44.1%	13.4%	
	無回答を除いたものに対する割合	5.3%	8.2%	1.9%	0.4%	33.4%	50.9%		
	利用したことがあるものに対する割合	33.5%	51.8%	12.4%	2.3%				
4	レファレンスサービス（職員に調べてもらう）	256	299	47	7	502	301	187	1,599
	全体に対する割合	16.0%	18.7%	2.9%	0.4%	31.4%	18.8%	11.7%	
	無回答を除いたものに対する割合	18.1%	21.2%	3.3%	0.5%	35.6%	21.3%		
	利用したことがあるものに対する割合	42.0%	49.1%	7.7%	1.1%				
5	eレファレンス（メールで調べ物を依頼する）	91	128	31	1	448	686	214	1,599
	全体に対する割合	5.7%	8.0%	1.9%	0.1%	28.0%	42.9%	13.4%	
	無回答を除いたものに対する割合	6.6%	9.2%	2.2%	0.1%	32.3%	49.5%		
	利用したことがあるものに対する割合	36.3%	51.0%	12.4%	0.4%				
6	「検索ナビ」や図書館WEBサイトのリンク集	139	283	52	6	370	529	220	1,599
	全体に対する割合	8.7%	17.7%	3.3%	0.4%	23.1%	33.1%	13.8%	
	無回答を除いたものに対する割合	10.1%	20.5%	3.8%	0.4%	26.8%	38.4%		
	利用したことがあるものに対する割合	29.0%	59.0%	10.8%	1.3%				
7	リクエストサービス	351	333	51	14	367	280	203	1,599
	全体に対する割合	22.0%	20.8%	3.2%	0.9%	23.0%	17.5%		
	無回答を除いたものに対する割合	25.1%	23.9%	3.7%	1.0%	26.3%	20.1%		
	利用したことがあるものに対する割合	46.9%	44.5%	6.8%	1.9%				
8	YA（ヤングアダルト…10代へのサービス）	69	148	26	9	362	749	236	1,599
	全体に対する割合	4.3%	9.3%	1.6%	0.6%	22.6%	46.8%	14.8%	
	無回答を除いたものに対する割合	5.1%	10.9%	1.9%	0.7%	26.6%	55.0%		
	利用したことがあるものに対する割合	27.4%	58.7%	10.3%	3.6%				
9	障害者サービス（点字図書・対面朗読など）	48	100	17	5	659	536	234	1,599
	全体に対する割合	3.0%	6.3%	1.1%	0.3%	41.2%	33.5%	14.6%	
	無回答を除いたものに対する割合	3.5%	7.3%	1.2%	0.4%	48.3%	39.3%		
	利用したことがあるものに対する割合	28.2%	58.8%	10.0%	2.9%				

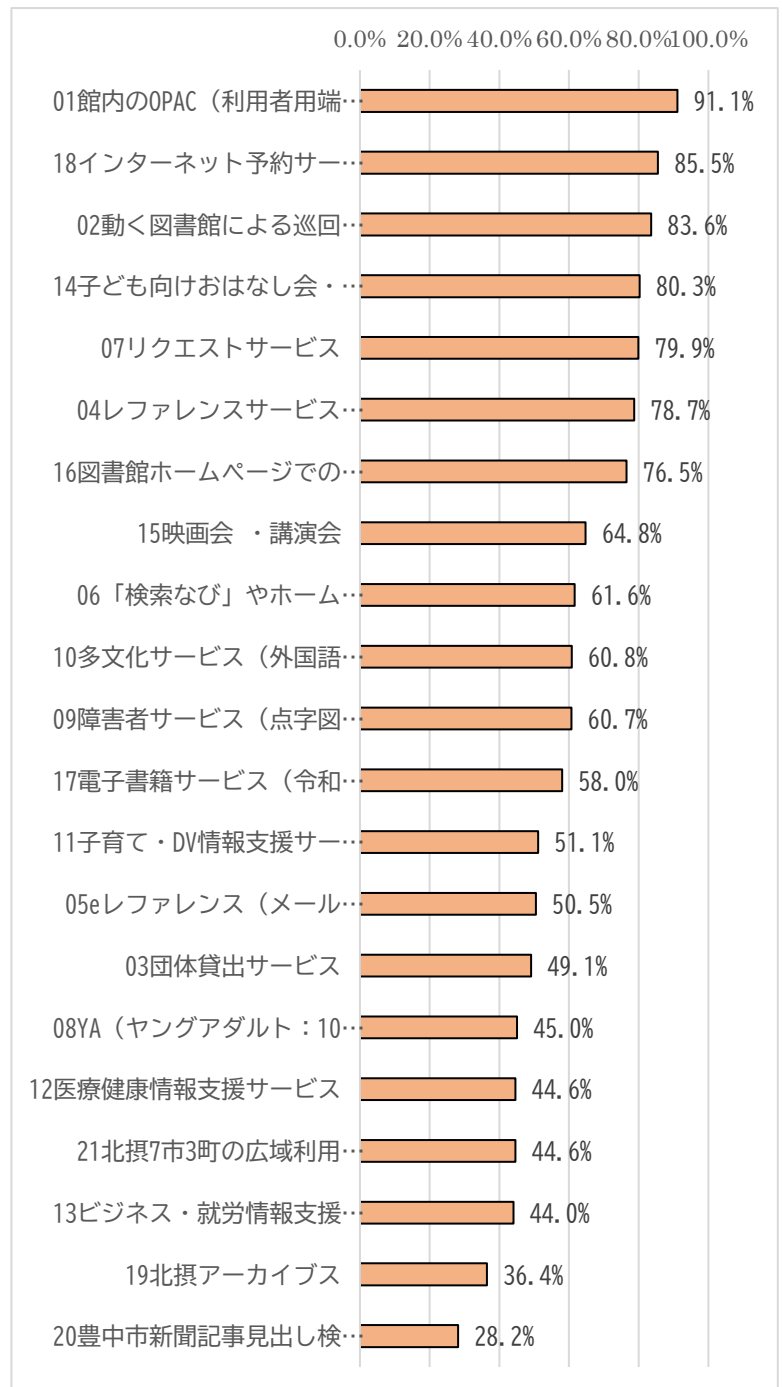
		A	B	C	D	E	F	G	計
		おおいに満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば満足 していない	全く満足していない	以前から知っているが 利用したことがない	知らなかった	無回答	
10	多文化サービス（外国語の本や利用案内など）	52	128	45	11	596	537	230	1,599
	全体に対する割合	3.3%	8.0%	2.8%	0.7%	37.3%	33.6%	14.4%	
	無回答を除いたものに対する割合	3.8%	9.3%	3.3%	0.8%	43.5%	39.2%		
	利用したことがあるものに対する割合	22.0%	54.2%	19.1%	4.7%				
11	子育て・DV情報支援サービス	57	160	30	5	445	666	236	1,599
	全体に対する割合	3.6%	10.0%	1.9%	0.3%	27.8%	41.7%	14.8%	
	無回答を除いたものに対する割合	4.2%	11.7%	2.2%	0.4%	32.6%	48.9%		
	利用したことがあるものに対する割合	22.6%	63.5%	11.9%	2.0%				
12	医療健康情報支援サービス	59	145	36	2	371	760	226	1,599
	全体に対する割合	3.7%	9.1%	2.3%	0.1%	23.2%	47.5%	14.1%	
	無回答を除いたものに対する割合	4.3%	10.6%	2.6%	0.1%	27.2%	55.8%		
	利用したことがあるものに対する割合	24.4%	59.9%	14.9%	0.8%				
13	ビジネス・就労情報支援サービス	51	121	32	1	394	761	239	1,599
	全体に対する割合	3.2%	7.6%	2.0%	0.1%	24.6%	47.6%	14.9%	
	無回答を除いたものに対する割合	3.8%	8.9%	2.4%	0.1%	29.0%	56.0%		
	利用したことがあるものに対する割合	24.9%	59.0%	15.6%	0.5%				
14	子ども向けおはなし会・紙芝居会	116	196	35	6	745	270	231	1,599
	全体に対する割合	7.3%	12.3%	2.2%	0.4%	46.6%	16.9%	14.4%	
	無回答を除いたものに対する割合	8.5%	14.3%	2.6%	0.4%	54.5%	19.7%		
	利用したことがあるものに対する割合	32.9%	55.5%	9.9%	1.7%				
15	映画会・講演会	54	129	46	13	651	486	220	1,599
	全体に対する割合	3.4%	8.1%	2.9%	0.8%	40.7%	30.4%	13.8%	
	無回答を除いたものに対する割合	3.9%	9.4%	3.3%	0.9%	47.2%	35.2%		
	利用したことがあるものに対する割合	22.3%	53.3%	19.0%	5.4%				
16	図書館ホームページでの情報提供	179	413	73	12	376	324	222	1,599
	全体に対する割合	11.2%	25.8%	4.6%	0.8%	23.5%	20.3%	13.9%	
	無回答を除いたものに対する割合	13.0%	30.0%	5.3%	0.9%	27.3%	23.5%		
	利用したことがあるものに対する割合	26.4%	61.0%	10.8%	1.8%				
17	電子書籍サービス（令和4年7月より開始）	70	110	46	29	536	573	235	1,599
	全体に対する割合	4.4%	6.9%	2.9%	1.8%	33.5%	35.8%	14.7%	
	無回答を除いたものに対する割合	5.1%	8.1%	3.4%	2.1%	39.3%	42.0%		
	利用したことがあるものに対する割合	27.5%	43.1%	18.0%	11.4%				
18	インターネット予約サービス	556	269	25	5	342	203	199	1,599
	全体に対する割合	34.8%	16.8%	1.6%	0.3%	21.4%	12.7%	12.4%	
	無回答を除いたものに対する割合	39.7%	19.2%	1.8%	0.4%	24.4%	14.5%		
	利用したことがあるものに対する割合	65.0%	31.5%	2.9%	0.6%				

		A	B	C	D	E	F	G	計
		おおいに満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば満足 していない	全く満足していない	以前から知っているが 利用したことがない	知らなかった	無回答	
19	北摂アーカイブス	48	112	29	3	307	870	230	1,599
	全体に対する割合	3.0%	7.0%	1.8%	0.2%	19.2%	54.4%	14.4%	
	無回答を除いたものに対する割合	3.5%	8.2%	2.1%	0.2%	22.4%	63.6%		
	利用したことがあるものに対する割合	25.0%	58.3%	15.1%	1.6%				
20	豊中市新聞記事見出し検索サービス	36	65	18	5	264	989	222	1,599
	全体に対する割合	2.3%	4.1%	1.1%	0.3%	16.5%	61.9%	13.9%	
	無回答を除いたものに対する割合	2.6%	4.7%	1.3%	0.4%	19.2%	71.8%		
	利用したことがあるものに対する割合	29.0%	52.4%	14.5%	4.0%				
21	北摂7市3町の広域利用サービス子	114	145	38	3	316	764	219	1,599
	全体に対する割合	7.1%	9.1%	2.4%	0.2%	19.8%	47.8%	13.7%	
	無回答を除いたものに対する割合	8.3%	10.5%	2.8%	0.2%	22.9%	55.4%		
	利用したことがあるものに対する割合	38.0%	48.3%	12.7%	1.0%				

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 11～13の表である。無回答が各項目15%前後あり、「無回答を除いたものに対する割合」を併記した。また、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。

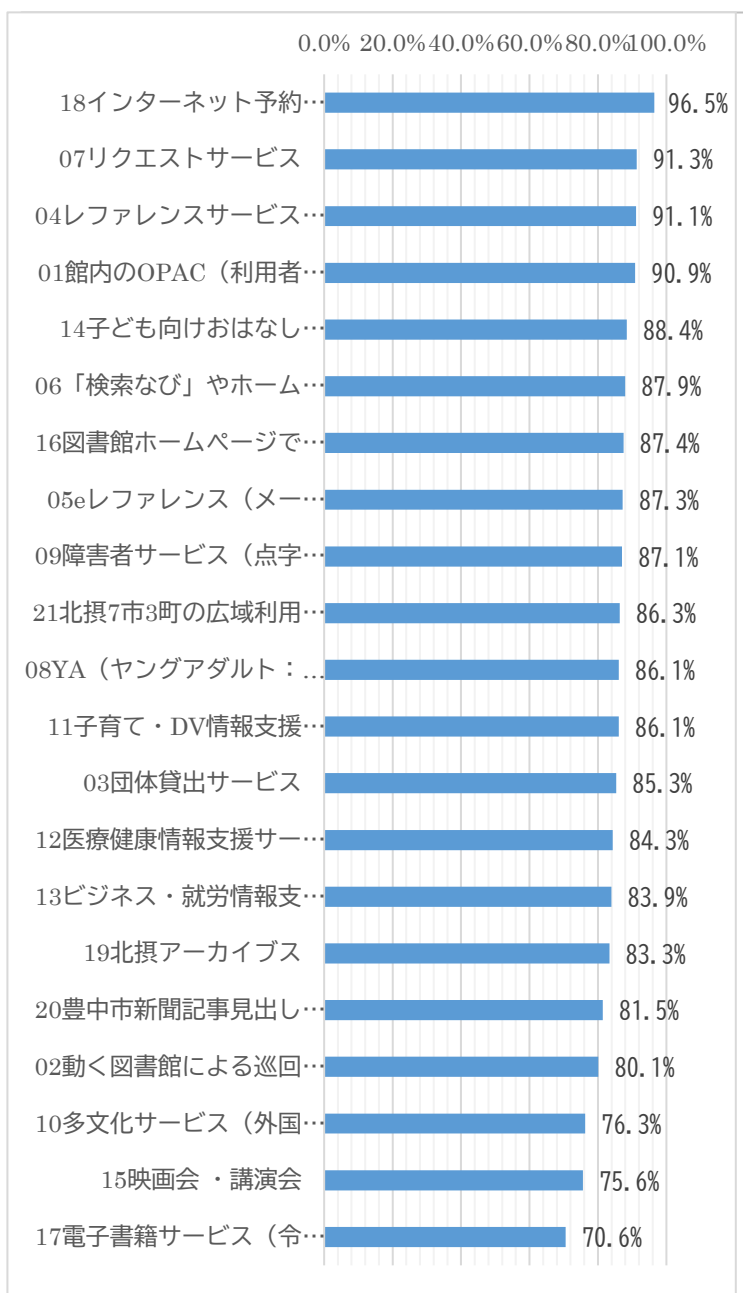
各サービスを知っていた人の割合（認知度）の高いものから順にならべたのが下表である。（無回答を除く）

01 館内のOPAC（利用者用端末）	91.1%
18 インターネット予約サービス	85.5%
02 動く図書館による巡回サービス	83.6%
14 子ども向けおはなし会・紙芝居会	80.3%
07 リクエストサービス	79.9%
04 レファレンスサービス（職員に調べてもらう）	78.7%
16 図書館ホームページでの情報提供	76.5%
15 映画会・講演会	64.8%
06 「検索ナビ」やホームページのリンク集	61.6%
10 多文化サービス（外国語の本や利用案内など）	60.8%
09 障害者サービス（点字図書・対面朗読など）	60.7%
17 電子書籍サービス（令和4年7月より開始）	58.0%
11 子育て・DV情報支援サービス	51.1%
05e レファレンス（メールで調べ物を依頼する）	50.5%
03 団体貸出サービス	49.1%
08YA（ヤングアダルト：10代への）サービス	45.0%
12 医療健康情報支援サービス	44.6%
21 北摂7市3町の広域利用サービス	44.6%
13 ビジネス・就労情報支援サービス	44.0%
19 北摂アーカイブス	36.4%
20 豊中市新聞記事見出し検索サービス	28.2%



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。

18 インターネット予約サービス	96.5%
07 リクエストサービス	91.3%
04 レファレンスサービス（職員に調べてもらう）	91.1%
01 館内のOPAC（利用者用端末）	90.9%
14 子ども向けおはなし会・紙芝居会	88.4%
06 「検索ナビ」やホームページのリンク集	87.9%
16 図書館ホームページでの情報提供	87.4%
05e レファレンス（メールで調べ物を依頼する）	87.3%
09 障害者サービス（点字図書・対面朗読など）	87.1%
21 北摂7市3町の広域利用サービス	86.3%
08YA（ヤングアダルト：10代への）サービス	86.1%
11 子育て・DV情報支援サービス	86.1%
03 団体貸出サービス	85.3%
12 医療健康情報支援サービス	84.3%
13 ビジネス・就労情報支援サービス	83.9%
19 北摂アーカイブス	83.3%
20 豊中市新聞記事見出し検索サービス	81.5%
02 動く図書館による巡回サービス	80.1%
10 多文化サービス（外国語の本や利用案内など）	76.3%
15 映画会・講演会	75.6%
17 電子書籍サービス（令和4年7月より開始）	70.6%



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、例えば「北摂」は写真を館内で掲示するなどサービスと利用者をつなげる取り組みを続けている。今後の継続的に進める必要があると思われる。

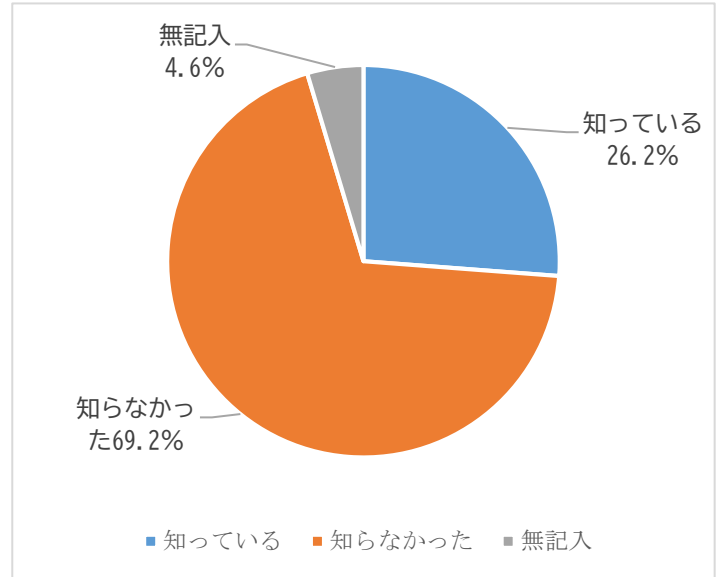
### 5.8 中央館構想について

中央館構想の認知度について尋ねた。

知っていると回答した割合は26.2%であった。

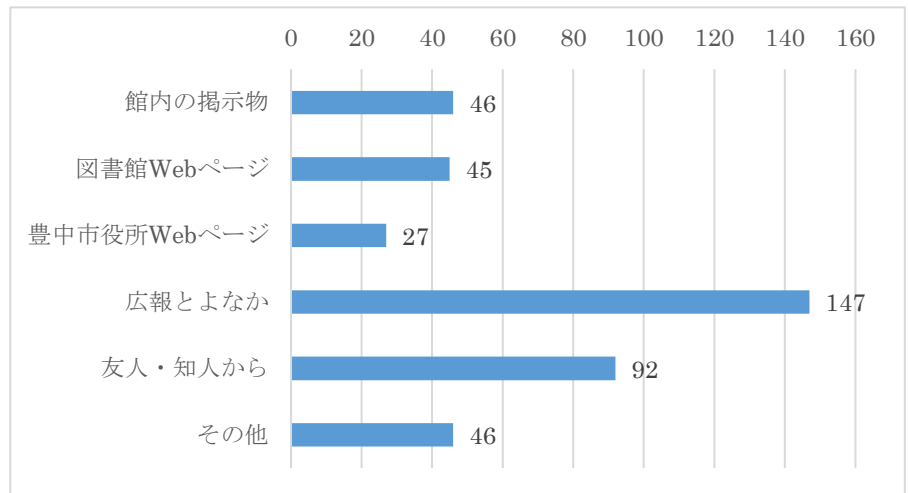
#### 中央図書館構想の認知度

知っている	26.2%
知らなかった	69.2%
無記入	4.6%



#### 「知っている」と回答した方の取得手段

館内の掲示物	46
図書館 Web ページ	45
豊中市役所 Web ページ	27
広報とよなか	147
友人・知人から	92
その他	46
	403



その他に市議の報告書、チラシを見たなど記載があった。



### 5.9 図書館の特徴（良さ）

最後に、来館者それぞれが感じる豊中市立図書館の良さを他者に推薦するという手法で尋ねた。他人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。

新しい資料が並んでいる	287	17.9%
くらしのなかの疑問にこたえてくれる	105	6.6%
いつでも開館している	265	16.6%
館内で資料が読みやすい	331	20.7%
親切に対応する職員がいる	383	24.0%
おはなし会などイベントに参加しやすい	64	4.0%
その他	170	10.6%
特になし	253	15.8%

