

平成 25 年 9 月 18 日
吹田市立中央図書館

「平成 25 年度（2013 年度）図書館利用者アンケート」の結果について

【はじめに】

平素は、吹田市立図書館をご利用いただき感謝申し上げます。また、この度は図書館利用者アンケートへのご協力ありがとうございました。

図書館では、皆様のご意見を図書館運営の参考にさせていただくため、平成 23 年度（2011 年度）から適時図書館利用者アンケート調査を実施しております。前回実施より 2 年間で経過し吹田市立図書館も大きく変化しました。

平成 24 年（2012 年）9 月に千里図書館が新しくできた千里ニュータウンプラザ内に移設しリニューアルオープンしました。次いで平成 25 年（2013 年）1 月に千里丘図書館が新しく開館し吹田市立図書館は 7 館 2 分室となりました。

また、平成 22 年度（2010 年度）から図書館サービスの充実と管理運営の効率化を図るため、カウンター等の業務の委託を進めてまいりました。平成 22 年度（2010 年度）は千里山・佐井寺図書館、山田駅前図書館に、続いて平成 23 年度（2011 年度）には山田駅前図書館山田分室に導入しました。平成 24 年度（2012 年度）にはさんくす図書館、千里丘図書館に導入しました。そして平成 25 年 8 月には千里図書館に導入し現在 5 館 1 分室で業務委託を実施しており、吹田市職員 80 名と委託業者のスタッフ約 80 名で図書館運営を行っております。

これらの状況変化がどのように受け入れられているのかを明らかにするため、別紙のとおりアンケート調査を実施しました。多くの皆様にご回答いただきましたことに改めてお礼申し上げます。結果につきまして以下のとおりご報告申し上げますとともに、今後とも今まで以上に図書館をご利用いただきますよう重ねてお願い申し上げます。

【実施概要等について】

1 実施期間

平成 25 年 7 月 20 日～平成 25 年 7 月 28 日（内 8 日間）

2 調査項目

合計 28 項目（個人及び来館目的達成度：7 項目、サービス評価：21 項目）

3 有効回答数

総数 2053 件（市職員による窓口対応館 1043 件・窓口委託館 1010 件）

※窓口委託館とはカウンター等の窓口業務を専門業者に委託している館です。調査時点の委託館は、千里山・佐井寺図書館、山田駅前図書館、同山田分室、さんくす図書館、千里丘図書館です。

4 年齢構成

全体の年齢構成について、30歳代～70歳代以上の5つの区分の各年代別比較では、各年代とも13%～22%でしたが、前回の平成23年度と同様20代が4.8%と少なくなっています。なお、10代につきましては、当アンケートの回答対象者を当初中学生以上に設定していたため8.1%と、前回より回答数が大幅に少なくなっていますので、参考値としてご覧いただきますようお願い申し上げます。

5 性別

今回は男性39.9%、女性59.6%でした。

6 職業

専業主婦（夫）が1番多く26.2%で、次に会社員が24.1%と続きこの2グループで約半数を占めています。

【来館目的達成度及びサービス評価】

図書館のサービス内容や利用満足度を直接評価いただくものとして、来館目的についての達成度1項目と各サービスの評価について21項目の、計22項目について満足・やや満足・やや不満・不満という選択方式でお聞きしました。結果15項目について、満足もしくはやや満足とご回答いただきました。

〔ご利用の図書館〕

館別の満足度の分析を行うために、ご来館の図書館名をお聞きしました。2053件の内、中央図書館が一番回収数が多く416件で20.3%となっています。

〔所要時間〕

10分以内、10～30分以内を合わせますと76.6%で生活圏内の家から比較的近い図書館をご利用いただいている様子がわかる結果となっています。

〔来館の主な目的〕3つまで複数回答

やはり資料の借出・返却が一番多く、本や雑誌とCD・DVD等の視聴覚資料を合わせると88.8%でした。次に新聞・雑誌及び本の館内閲覧が11.6%です。続いて自分で調べものをすると回答された方が4.7%あり、その他は2%以下でした。

〔本日の目的の達成度〕

全体的な満足度をお聞きしました。結果は満足が54.7%、やや満足が34.6%で合計89.3%と評価いただきました。市職員による窓口対応館と窓口委託館の比較では概ね違いはありません。

〔あいさつ、お声かけ等の職員の対応〕

全館で満足が65.2%、やや満足が26.3%の合計91.5%でした。市職員による窓口対応館と窓口委託館の比較では概ね違いはありません。

〔職員の身だしなみ〕

市職員による窓口対応館の満足が67.0%で、制服を着用している窓口委託館の満足が

76.3%と差が出ています。

満足とやや満足を足した合計では、市職員による窓口対応館と窓口委託館の比較では概ね違いはなく、全体でも 93.8%と概ね好評価を頂戴しました。

〔調査相談の職員知識〕

満足とやや満足の合計は 62.3%で、前回の平成 23 年度調査の同種の設問とほぼ変わりはありません。わからないとの回答が 27.6%ありました。市職員による窓口対応館と窓口委託館の比較では概ね違いはありません。

〔カウンターの雰囲気〕

満足とやや満足の合計は 85.6%で、市職員による窓口対応館と窓口委託館の比較では概ね違いはありません。

〔お問合せに対する説明〕

満足とやや満足の合計は 67.9%で、わからないが 21.3%となっており、まだまだレファレンスサービスをご存じいただけていないと思われます。市職員による窓口対応館と窓口委託館の比較では、市職員による窓口対応館の満足とやや満足の合計が 66.8%であるのに対し、窓口委託館が 69.1%と若干高くなっています。これは、委託館において、レファレンスサービス窓口を別にして、図書館司書である市の職員がゆっくり時間をかけてご相談に応じる体制としている事から、利用された方の満足度が上がったものと考えられます。

〔お問い合わせにかかった時間は〕

満足とやや満足の合計は 60.1%でしたが、サービスそのものの認知度と連動してわからないとの回答が 25.5%ありました。

〔本棚の状態〕

満足とやや満足の合計は 82.7%で概ね評価していただけているものの、市職員による窓口対応館が 80.4%に対し、窓口委託館が 85.3%と僅かながら差が出ました。満足度 100%を目指して、今一度全館の書架の整理整頓の状況をチェックする必要があると考えます。

〔借出期間・借出冊数〕

借出期間は、不満とやや不満の合計が 25.0%。借出冊数は、不満とやや不満の合計が 8.8%でした。前回の平成 23 年度は両項目を同時にお聞きしたもので、不満とやや不満の合計が 31.9%でしたので、若干ではありますが利用規則の浸透が図られたものと考えます。

〔予約件数〕

満足とやや満足の合計は 58.4%で、前回の平成 23 年度はご提供の速さを同時にお聞きしたのですが、その結果より 8.8 ポイント上がっています。

〔開館日・開館時間〕

満足とやや満足の合計は 73.4%で、前回の平成 23 年度の結果より 4.9 ポイント上がっています。ただし、自由記述の意見でも夜間開館の充実を望む声を頂戴しておりますので、費用対効果を勘案しながら市民にとって使いやすい開館時間を検討していく必要があると考えます。

〔本棚の品揃え〕

満足とやや満足の合計が 48.7%。不満とやや不満の合計が 39.8%でした。前回の平成 23 年度は、本、雑誌・新聞、辞書・事典、CD・DVD の 4 項目に分けてお聞きしたもので、満足とやや満足の合計の平均が 31.2%、不満とやや不満の合計の平均は 28.8%でした。今回の調査では「どちらとも言えない」との曖昧な選択肢を無くしたため、両方の数値が上がったものと思われます。またやや満点が 31.0%、やや不満が 31.2%と拮抗する結果となりました。資料費が増えないという図書館にとって大きな悩みを抱える中で、より多くの方にご満足いただける、資料の選定の工夫を心がけていきたいと考えます。

その他、〔図書館の行事や催し〕、〔特設コーナーや展示物〕、〔ホームページ〕、〔メールマガジン〕、〔図書館の広報〕などについても、「わからない」と回答いただいた方の割合が高く、今後これらのサービスの認知度をいかに高めていくかが大きな課題だと思います。

〔総合的な図書館の評価について〕

総合的な評価は前回の平成 23 年度の結果と比べ、満点が 27.8%から 9.8 ポイントアップし 37.6%に上昇したことにより、満足とやや満足の合計が 71.4%から 8.5 ポイントアップし 79.9%になりました。平成 23 年度のアンケート結果集計時『今後、75%以上の皆様に満足と回答いただけることを目指す』としておりました目標を上回る結果となりました。今後もさらなる努力を続け 80%以上の好評価をいただけるよう、サービスの充実と図書館行政発展にまい進してまいります。なお、アンケートの自由筆記欄にお寄せいただきました数々の貴重なご意見は、図書館サービス向上への課題として検証・検討し、提言については時期の明確化と合わせて別途お知らせしてまいりますので、どうぞご理解賜りますようよろしくお願い申し上げます。

〔自由記述欄について〕

アンケートの自由記述欄にお寄せいただいたご意見・ご要望につきましては、内容が多岐に渡っており、今後、詳細な分析をした上でサービスの向上に活かしてまいります。また、具体的なご要望につきましては、別途回答させていただく予定です。

*複数の記述はそれぞれ 1 件と数えました。

1. 自由筆記欄記述件数

639 件（アンケート回収総枚数 2053 枚）

2. 内容別件数

図書館のサービス内容に関すること… 291 件

図書館の資料に関すること… 180 件

図書館の設備に関すること… 84 件

職員の接遇に関すること… 68 件

図書館コンピュータシステムに関すること… 62 件

利用者のマナーに関すること… 37 件

【アンケート項目別集計】 ※職員による窓口対応館と窓口委託館の違いを比較した項目に網掛けしました。

A. あなたご自身について、お答えください。

ア. あなたの年齢を次の中から1つ選び、番号に○をつけてください。

A-ア 年齢

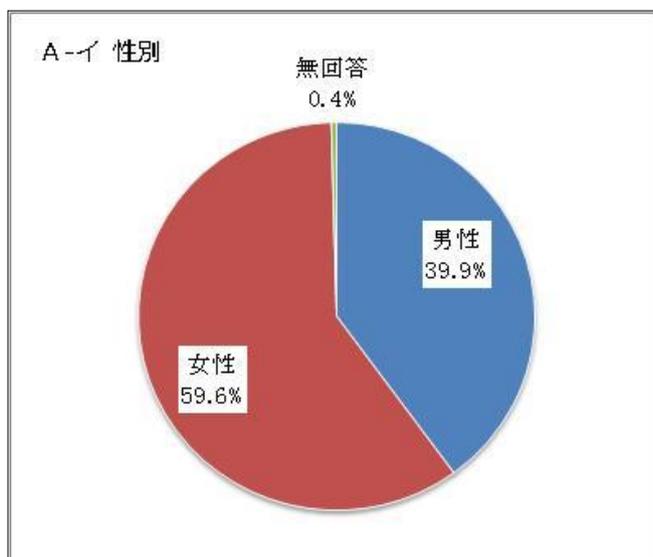
選択項目	人数	構成比
10代	167	8.1%
20代	98	4.8%
30代	336	16.4%
40代	454	22.1%
50代	274	13.3%
60代	440	21.4%
70歳以上	272	13.2%
無回答	12	0.6%
合計	2053	100.0%



イ. あなたの性別を次の中から選び、番号に○をつけてください。

A-イ 性別

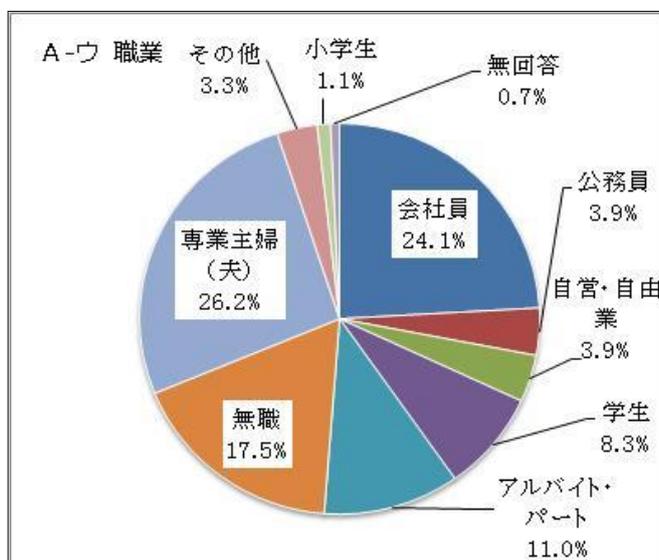
選択項目	人数	構成比
男性	820	39.9%
女性	1224	59.6%
無回答	9	0.4%
合計	2053	100.0%



ウ. あなたのご職業を次の中から選び、番号に○をつけてください。

A-ウ 職業

選択項目	人数	構成比
会社員	495	24.1%
公務員	80	3.9%
自営・自由業	80	3.9%
学生	171	8.3%
アルバイト・パート	226	11.0%
無職	360	17.5%
専業主婦(夫)	537	26.2%
その他	67	3.3%
小学生	22	1.1%
無回答	15	0.7%
合計	2053	100.0%

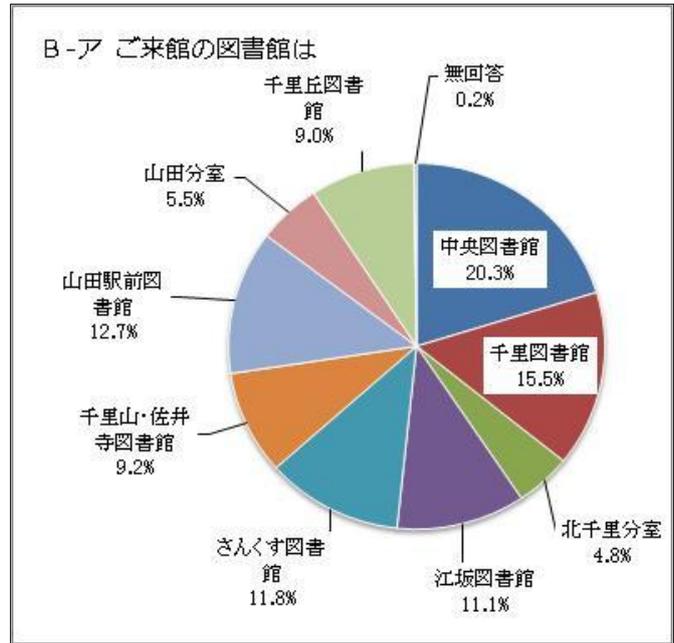


B. 図書館の利用について、お尋ねします。

ア. 本日、ご利用の図書館を次の中から選び、番号に○をつけてください。

B-ア ご来館の図書館は

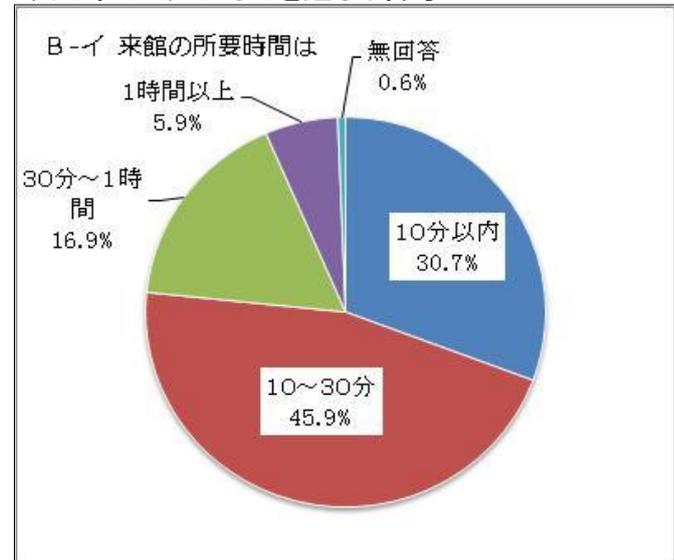
選択項目	人数	構成比
中央図書館	416	20.3%
千里図書館	318	15.5%
北千里分室	99	4.8%
江坂図書館	228	11.1%
さんくす図書館	242	11.8%
千里山・佐井寺図書館	188	9.2%
山田駅前図書館	260	12.7%
山田分室	112	5.5%
千里丘図書館	185	9.0%
無回答	5	0.2%
合計	2053	100.0%



イ. 図書館への来館の所要時間はどのくらいですか？次の中から近いものを選び、番号に○をつけてください。

B-イ 来館の所要時間は

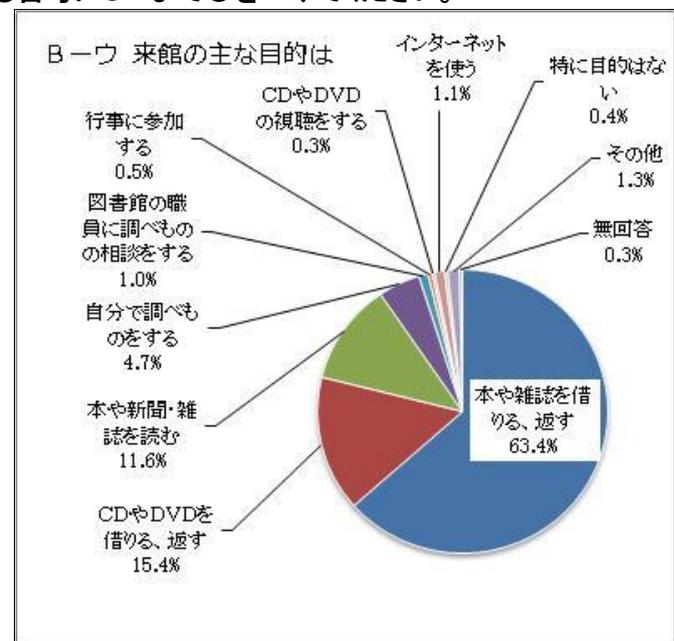
選択項目	人数	構成比
10分以内	630	30.7%
10～30分	943	45.9%
30分～1時間	346	16.9%
1時間以上	121	5.9%
無回答	13	0.6%
合計	2053	100.0%



ウ. 本日のご来館の主な目的は何ですか？該当する番号に3つまで○をつけてください。

B-ウ 来館の主な目的は

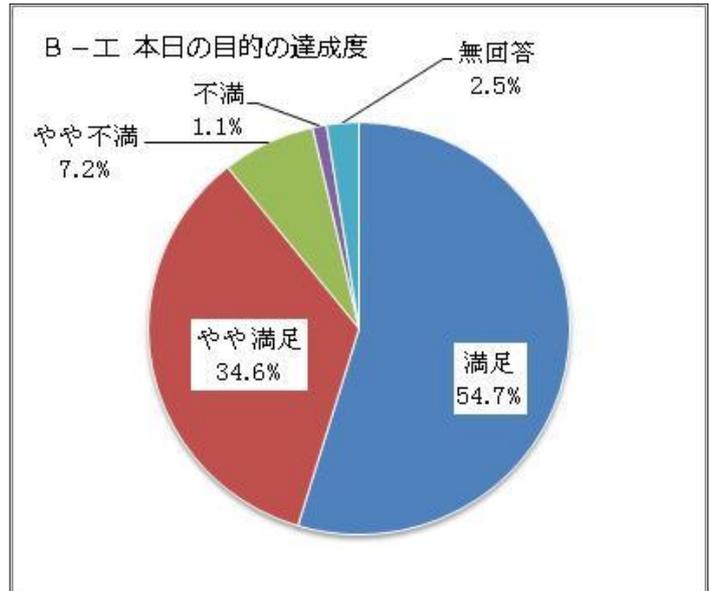
選択項目	人数	構成比
本や雑誌を借りる、返す	1906	63.4%
CDやDVDを借りる、返す	464	15.4%
本や新聞・雑誌を読む	347	11.6%
自分で調べものをする	141	4.7%
図書館の職員に調べものの相談をする	30	1.0%
行事に参加する	14	0.5%
CDやDVDの視聴をする	9	0.3%
インターネットを使う	33	1.1%
特に目的はない	11	0.4%
その他	39	1.3%
無回答	10	0.3%
合計	3004	100.0%



エ. ウでお答えいただいた本日の目的の達成度についておたずねします。一番近いと思われる番号に○をつけてください。

B-エ 本日の目的の達成度

選択項目	人数	構成比
満足	1123	54.7%
やや満足	710	34.6%
やや不満	147	7.2%
不満	22	1.1%
無回答	51	2.5%
合計	2053	100.0%



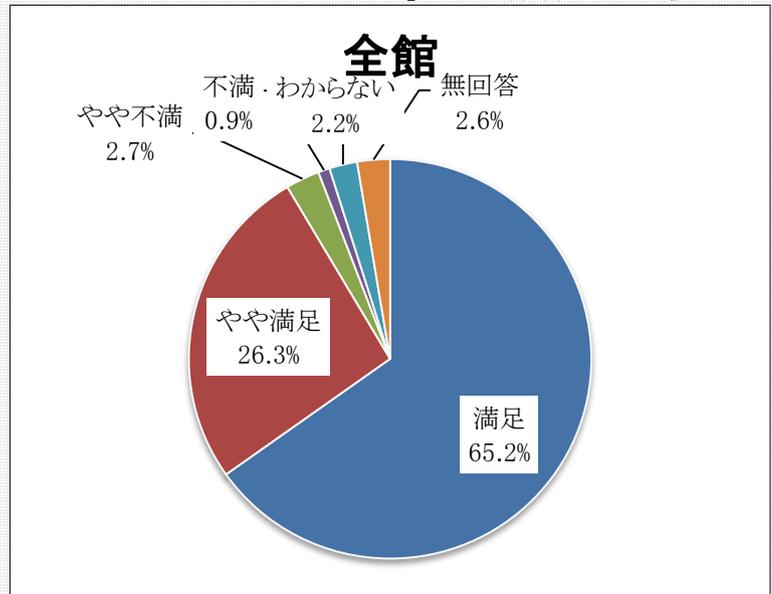
C. 図書館についての満足度をお伺いします。一番近いと思われる番号に○をつけてください。

C-ア. あいさつ、お声かけなど職員の対応について

【窓口の体制により比較した項目】

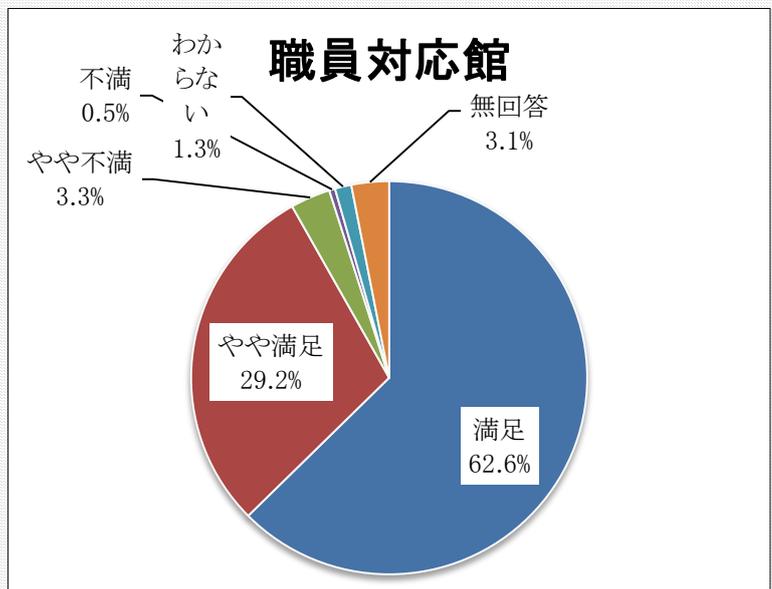
C-ア. 全館

選択項目	回答数	構成比
満足	1338	65.2%
やや満足	540	26.3%
やや不満	56	2.7%
不満	19	0.9%
わからない	46	2.2%
無回答	54	2.6%
計	2053	100.0%



C-ア. 市職員による窓口対応館

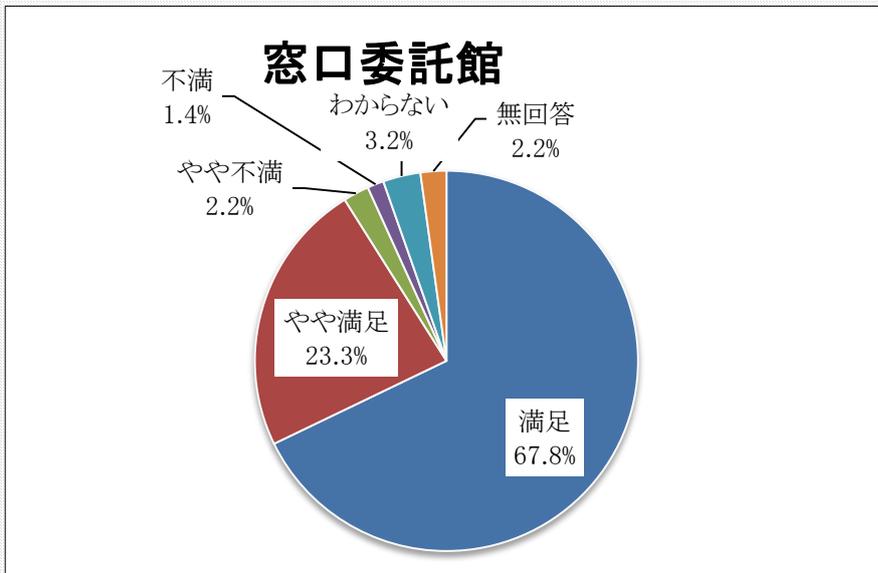
選択項目	回答数	構成比
満足	653	62.6%
やや満足	305	29.2%
やや不満	34	3.3%
不満	5	0.5%
わからない	14	1.3%
無回答	32	3.1%
計	1043	100.0%



C-ア. あいさつ、お声かけなど職員の対応について…続き

C-ア. 窓口委託館

選択項目	回答数	構成比
満足	685	67.8%
やや満足	235	23.3%
やや不満	22	2.2%
不満	14	1.4%
わからない	32	3.2%
無回答	22	2.2%
計	1010	100.0%

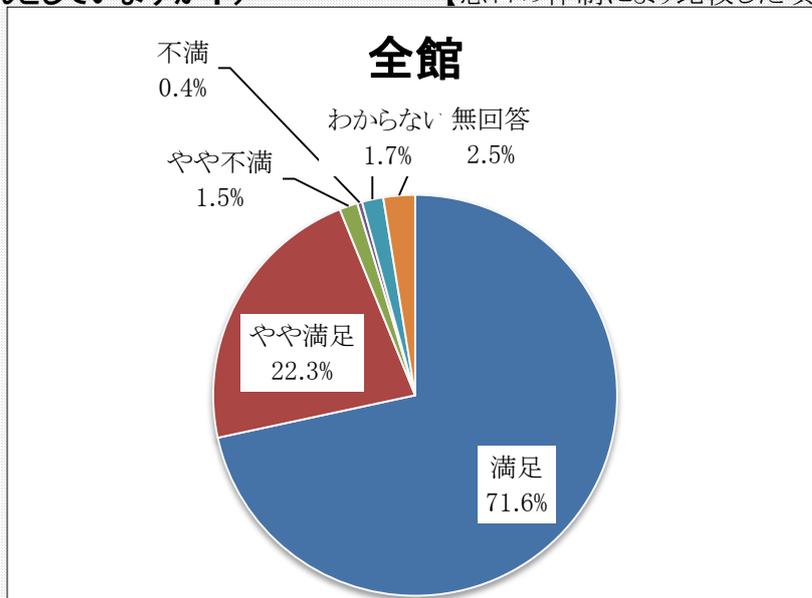


C-イ. 職員の身だしなみについて (きちんとしていますか?)

【窓口の体制により比較した項目】

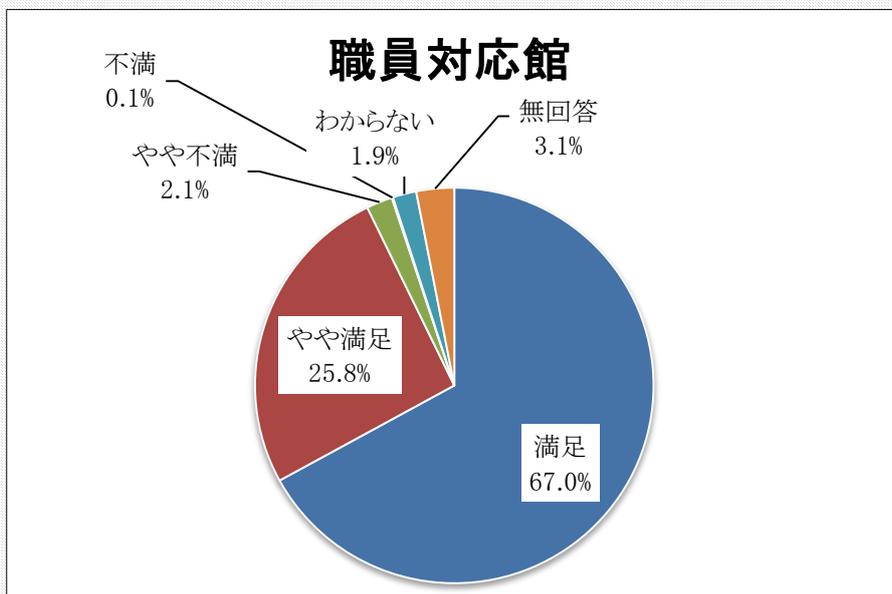
C-イ. 全館

選択項目	回答数	構成比
満足	1470	71.6%
やや満足	458	22.3%
やや不満	30	1.5%
不満	8	0.4%
わからない	35	1.7%
無回答	52	2.5%
計	2053	100.0%



C-イ. 市職員による窓口対応館

選択項目	回答数	構成比
満足	699	67.0%
やや満足	269	25.8%
やや不満	22	2.1%
不満	1	0.1%
わからない	20	1.9%
無回答	32	3.1%
計	1043	100.0%

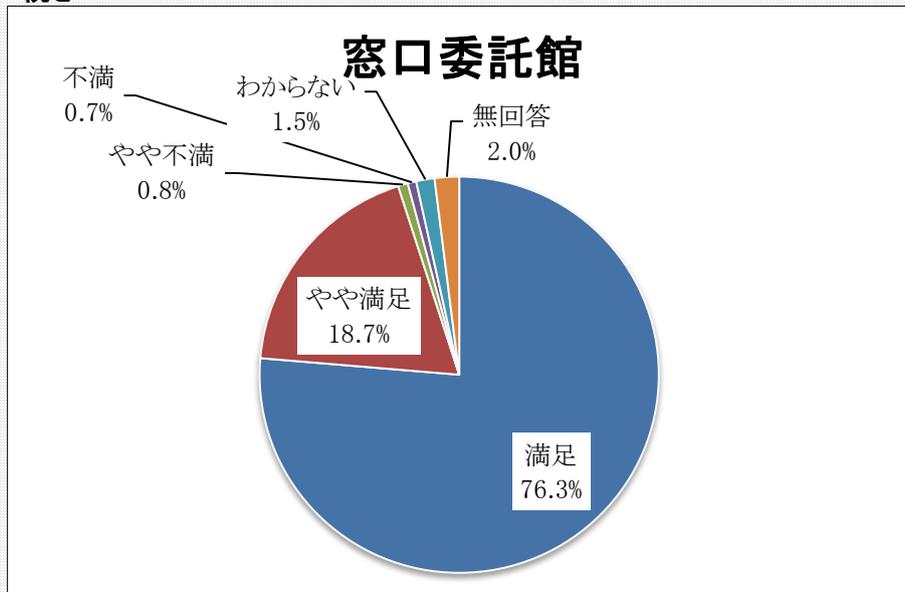


C. 図書館についての満足度…続き

C-イ. 職員の身だしなみについて…続き

C-イ. 窓口委託館

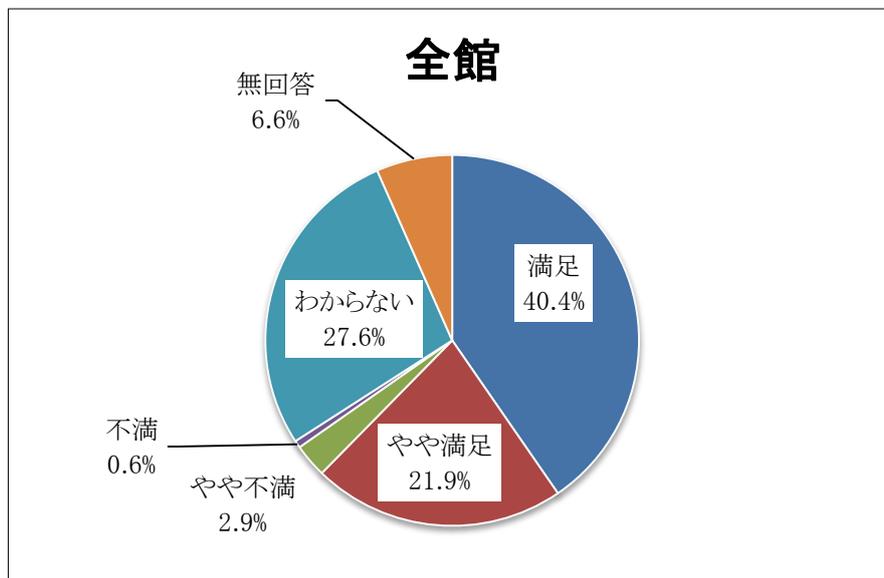
選択項目	回答数	構成比
満足	771	76.3%
やや満足	189	18.7%
やや不満	8	0.8%
不満	7	0.7%
わからない	15	1.5%
無回答	20	2.0%
計	1010	100.0%



C-ウ. 本などの調査や相談に対する職員の知識について

C-ウ. 全館

選択項目	回答数	構成比
満足	830	40.4%
やや満足	449	21.9%
やや不満	60	2.9%
不満	13	0.6%
わからない	566	27.6%
無回答	135	6.6%
計	2053	100.0%

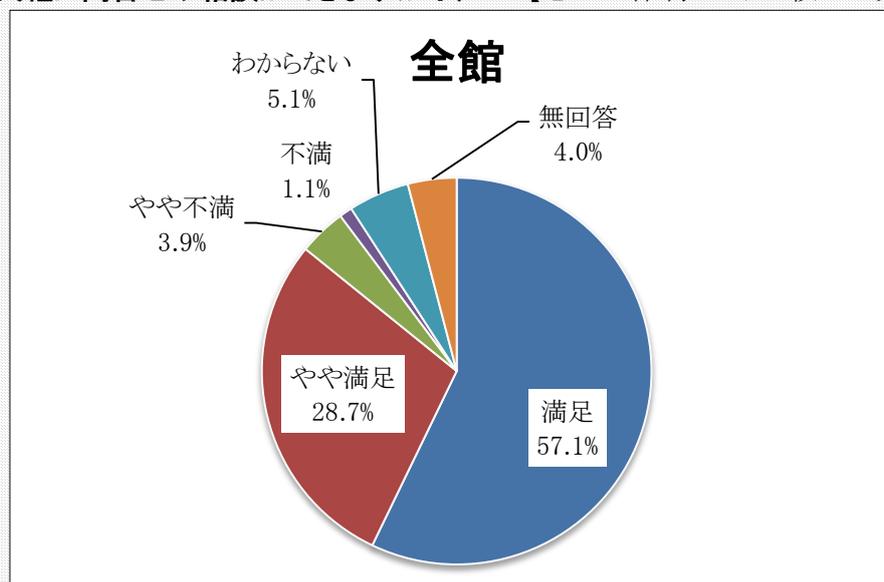


エ. カウンターの雰囲気について(気軽に問合せや相談ができますか?)

【窓口の体制により比較した項目】

C-エ. 全館

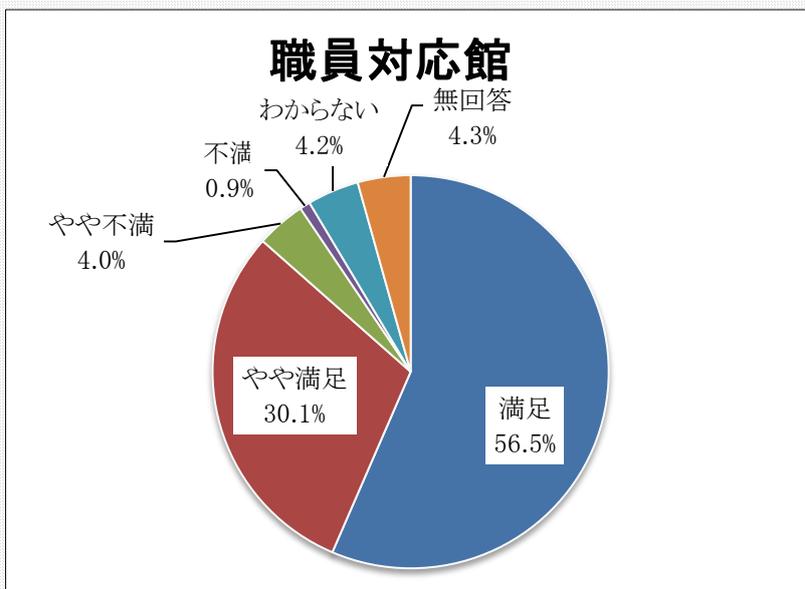
選択項目	回答数	構成比
満足	1173	57.1%
やや満足	590	28.7%
やや不満	81	3.9%
不満	22	1.1%
わからない	104	5.1%
無回答	83	4.0%
計	2053	100.0%



エ. カウンターの雰囲気について(気軽に問合せや相談ができますか?)…続き

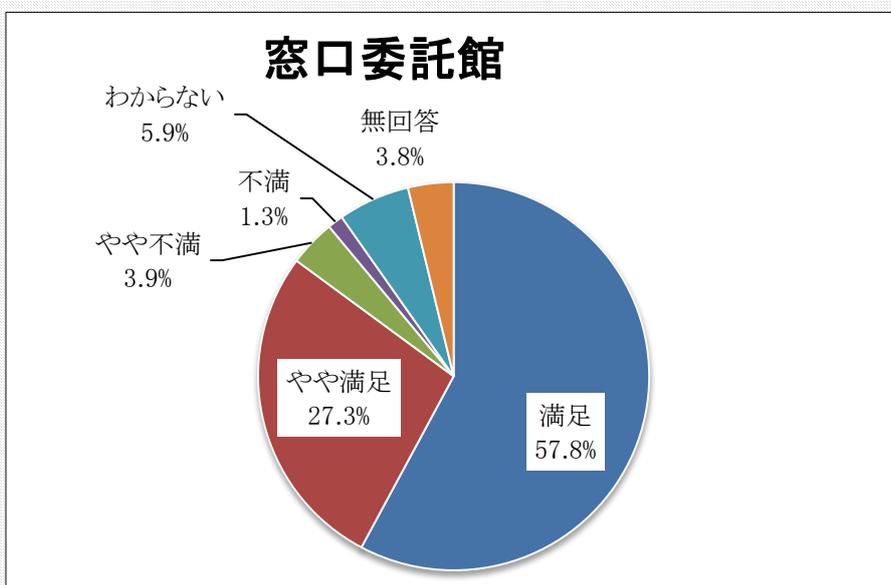
C-エ. 市職員による窓口対応館

選択項目	回答数	構成比
満足	589	56.5%
やや満足	314	30.1%
やや不満	42	4.0%
不満	9	0.9%
わからない	44	4.2%
無回答	45	4.3%
計	1043	100.0%



C-エ. 窓口委託館

選択項目	回答数	構成比
満足	584	57.8%
やや満足	276	27.3%
やや不満	39	3.9%
不満	13	1.3%
わからない	60	5.9%
無回答	38	3.8%
計	1010	100.0%

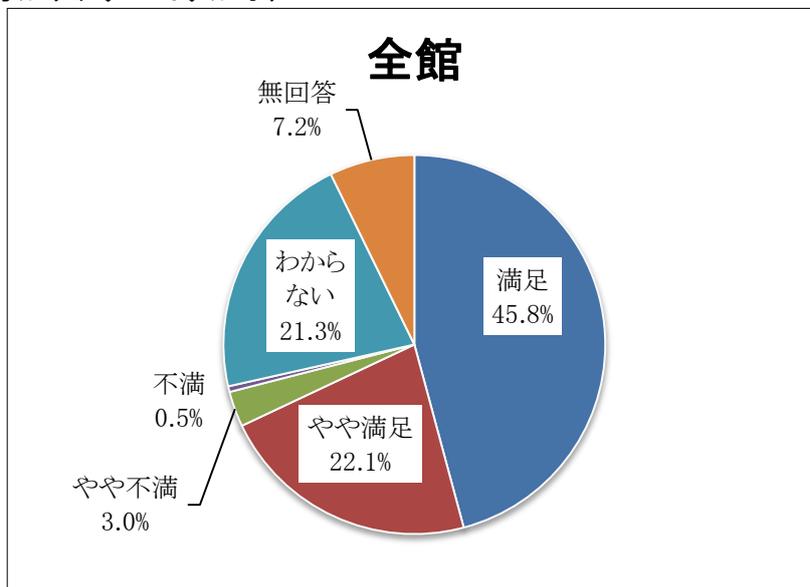


C. 図書館についての満足度…続き

オ. お問合せに対する説明について(分かりやすいですか?)

C-オ. 全館

選択項目	回答数	構成比
満足	941	45.8%
やや満足	454	22.1%
やや不満	62	3.0%
不満	10	0.5%
わからない	438	21.3%
無回答	148	7.2%
計	2053	100.0%

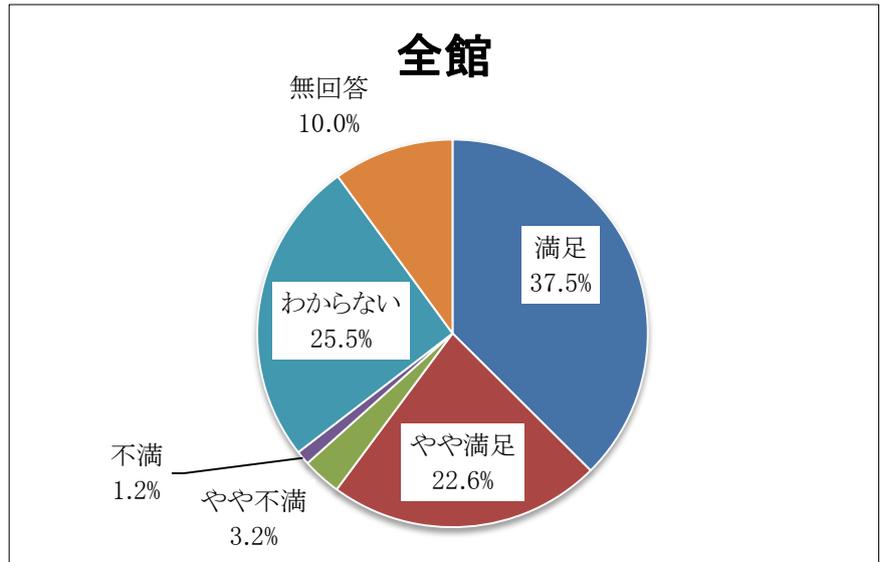


C. 図書館についての満足度…続き

カ. お問合せへの回答にかかった時間について

C-カ. 全館

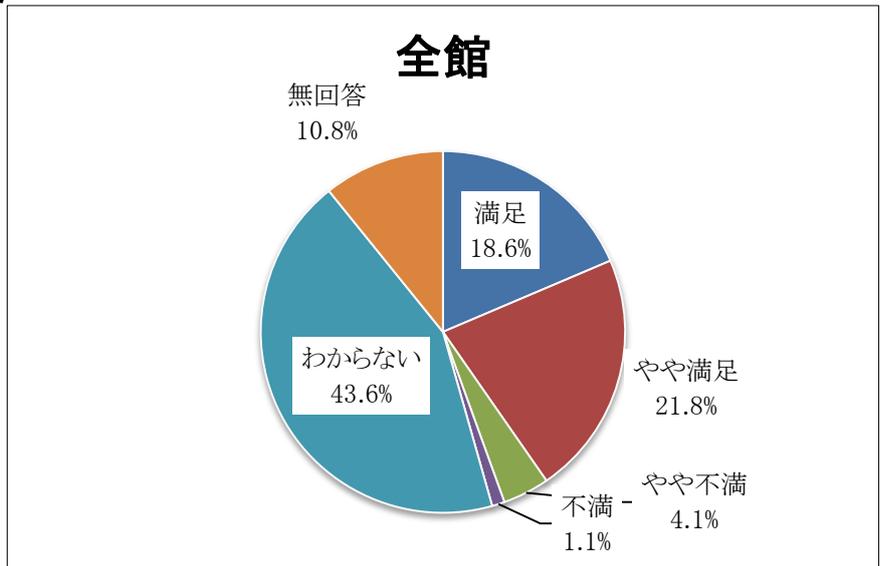
選択項目	回答数	構成比
満足	770	37.5%
やや満足	464	22.6%
やや不満	66	3.2%
不満	24	1.2%
わからない	524	25.5%
無回答	205	10.0%
計	2053	100.0%



キ. 図書館での催しや行事について

C-キ. 全館

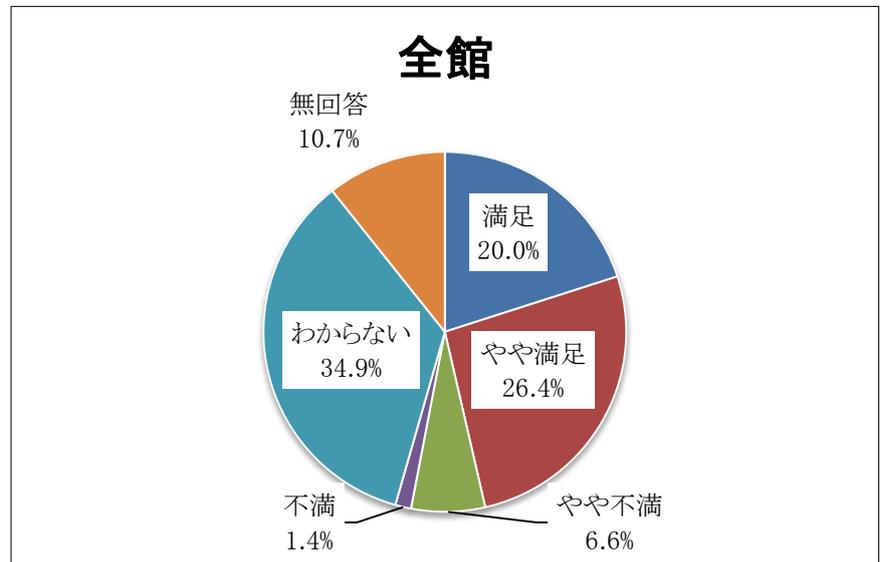
選択項目	回答数	構成比
満足	381	18.6%
やや満足	448	21.8%
やや不満	85	4.1%
不満	23	1.1%
わからない	895	43.6%
無回答	221	10.8%
計	2053	100.0%



ク. 特設コーナーや展示物について

C-ク. 全館

選択項目	回答数	構成比
満足	411	20.0%
やや満足	542	26.4%
やや不満	135	6.6%
不満	29	1.4%
わからない	717	34.9%
無回答	219	10.7%
計	2053	100.0%

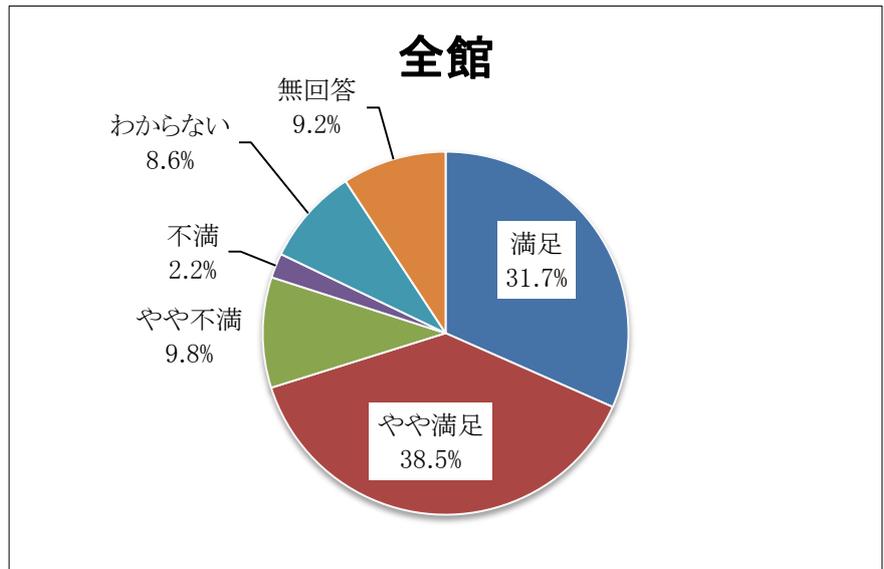


C. 図書館についての満足度…続き

ケ. 本棚の表示や館内案内図等について

C-ケ. 全館

選択項目	回答数	構成比
満足	650	31.7%
やや満足	790	38.5%
やや不満	202	9.8%
不満	45	2.2%
わからない	177	8.6%
無回答	189	9.2%
計	2053	100.0%

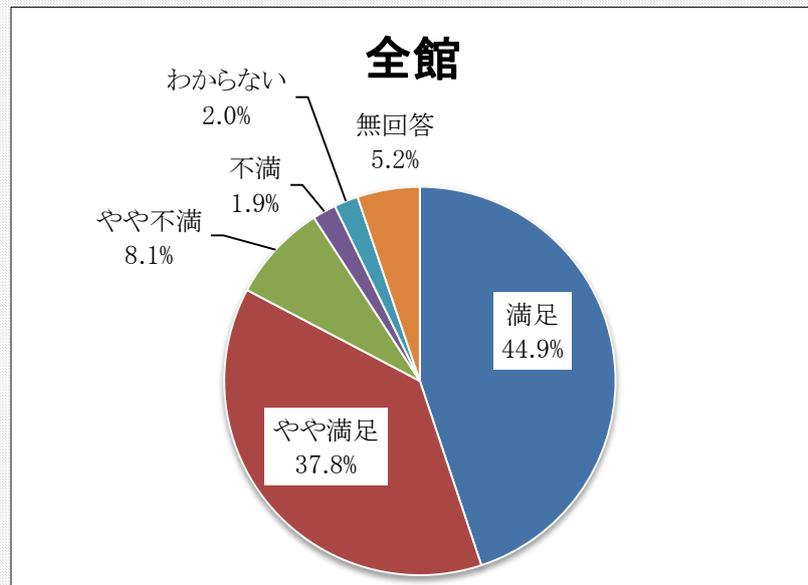


コ. 本棚の状態について(整理されていますか?)

【窓口の体制により比較した項目】

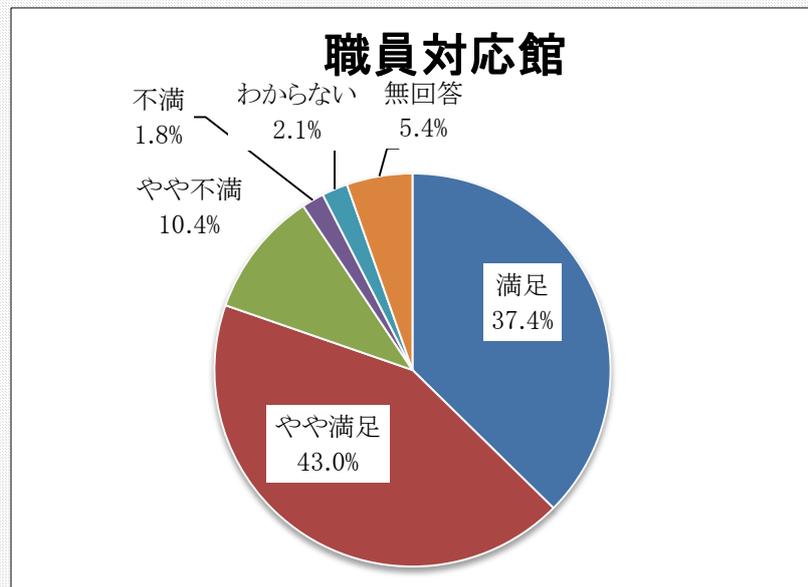
C-コ. 全館

選択項目	回答数	構成比
満足	922	44.9%
やや満足	777	37.8%
やや不満	167	8.1%
不満	40	1.9%
わからない	41	2.0%
無回答	106	5.2%
計	2053	100.0%



C-コ. 市職員による窓口対応館

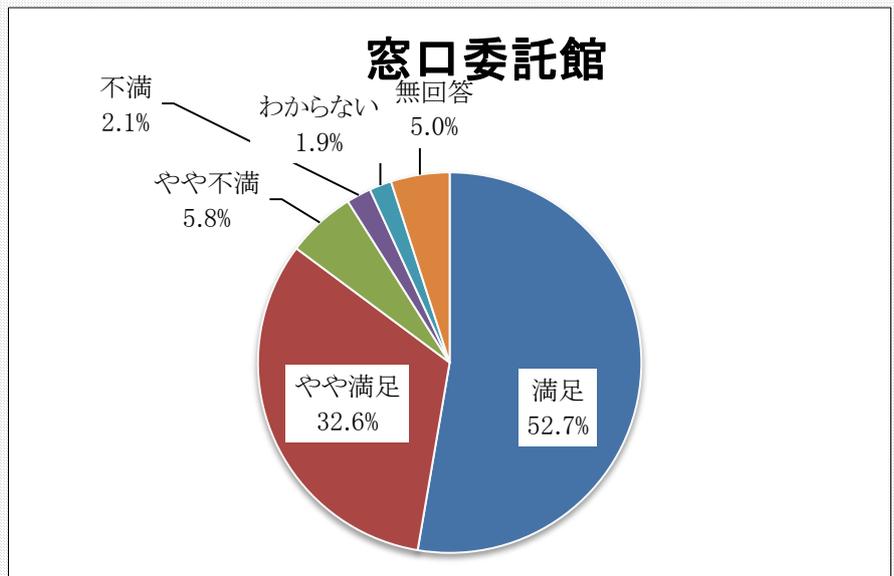
選択項目	回答数	構成比
満足	390	37.4%
やや満足	448	43.0%
やや不満	108	10.4%
不満	19	1.8%
わからない	22	2.1%
無回答	56	5.4%
計	1043	100.0%



コ. 本棚の状態について(整理されていますか?)…続き

C-コ. 窓口委託館

選択項目	回答数	構成比
満足	532	52.7%
やや満足	329	32.6%
やや不満	59	5.8%
不満	21	2.1%
わからない	19	1.9%
無回答	50	5.0%
計	1010	100.0%

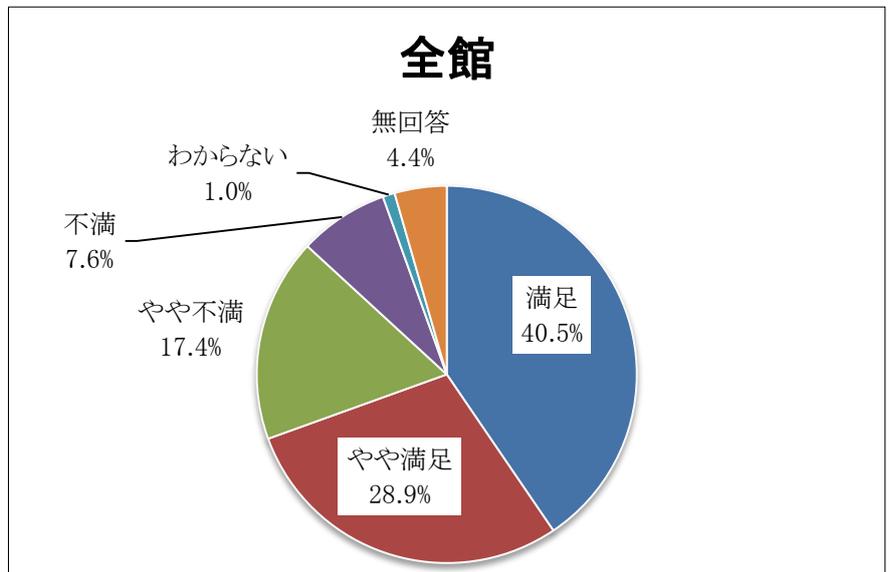


C. 図書館についての満足度…続き

サ. 借出期間について

C-サ. 全館

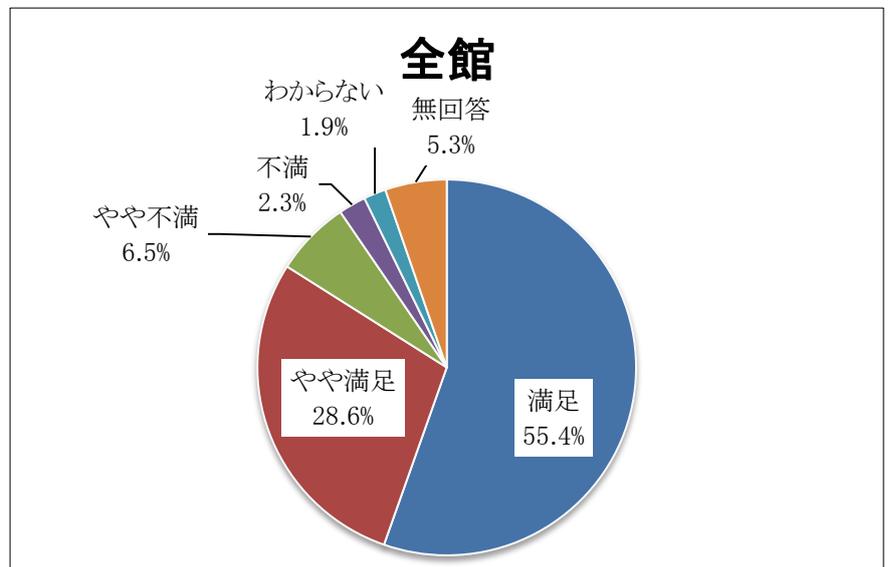
選択項目	回答数	構成比
満足	832	40.5%
やや満足	594	28.9%
やや不満	358	17.4%
不満	157	7.6%
わからない	21	1.0%
無回答	91	4.4%
計	2053	100.0%



シ. 借出冊数について

C-シ. 全館

選択項目	回答数	構成比
満足	1137	55.4%
やや満足	588	28.6%
やや不満	133	6.5%
不満	48	2.3%
わからない	39	1.9%
無回答	108	5.3%
計	2053	100.0%

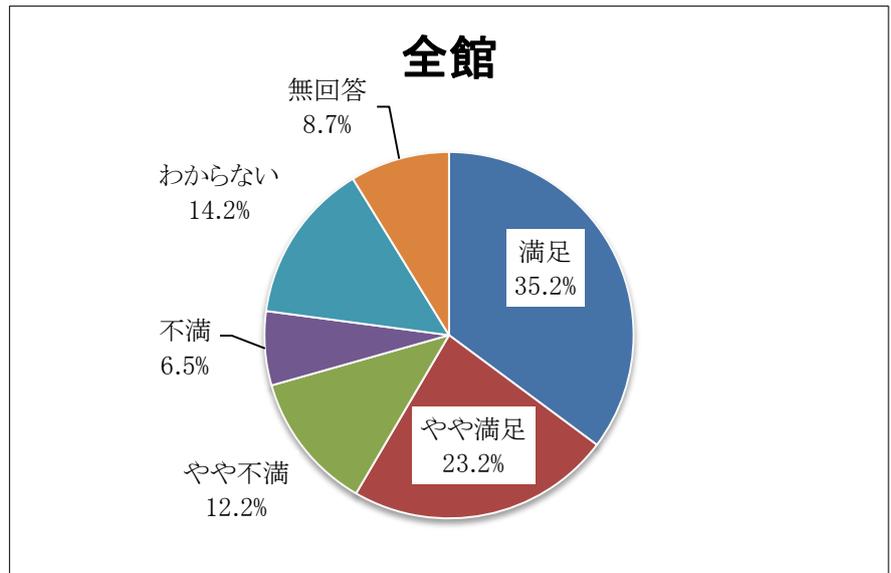


C. 図書館についての満足度…続き

ス. 予約の件数について

C-ス. 全館

選択項目	回答数	構成比
満足	723	35.2%
やや満足	476	23.2%
やや不満	250	12.2%
不満	134	6.5%
わからない	291	14.2%
無回答	179	8.7%
計	2053	100.0%

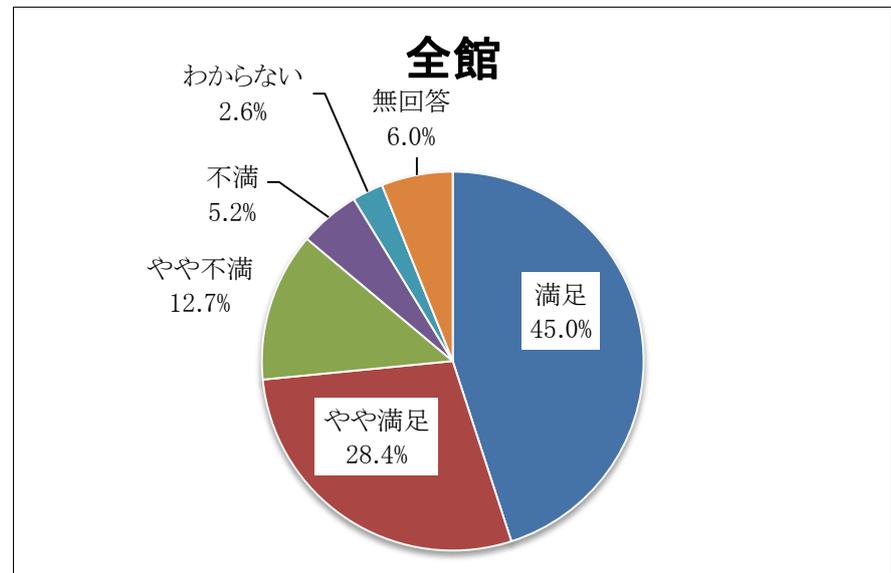


C. 図書館についての満足度をお伺いします。一番近いと思われる番号に○をつけてください。

セ. 開館日や開館時間について

C-セ. 全館

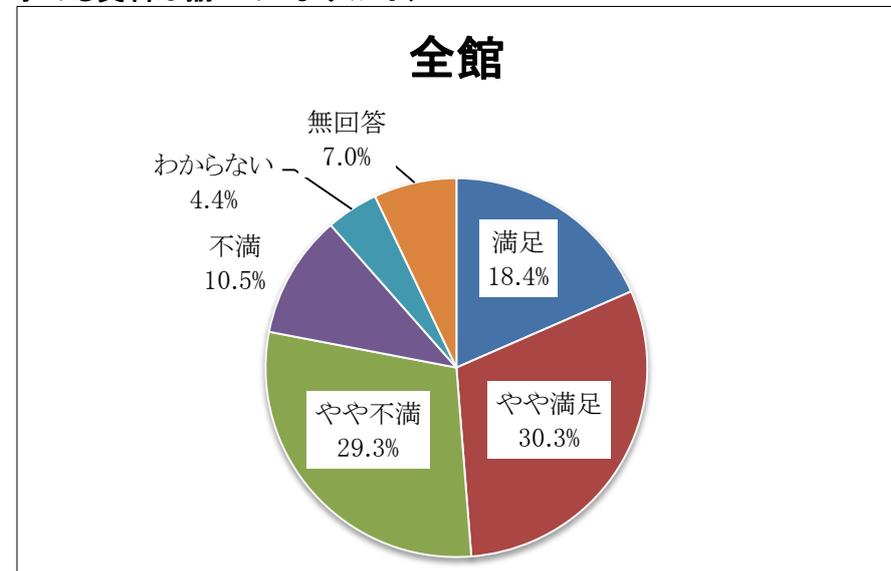
選択項目	回答数	構成比
満足	924	45.0%
やや満足	583	28.4%
やや不満	261	12.7%
不満	106	5.2%
わからない	54	2.6%
無回答	124	6.0%
計	2052	100.0%



ソ. 本棚の品揃えについて(あなたの求める資料は揃っていますか?)

C-ソ. 全館

選択項目	回答数	構成比
満足	378	18.4%
やや満足	623	30.3%
やや不満	601	29.3%
不満	216	10.5%
わからない	91	4.4%
無回答	144	7.0%
計	2053	100.0%

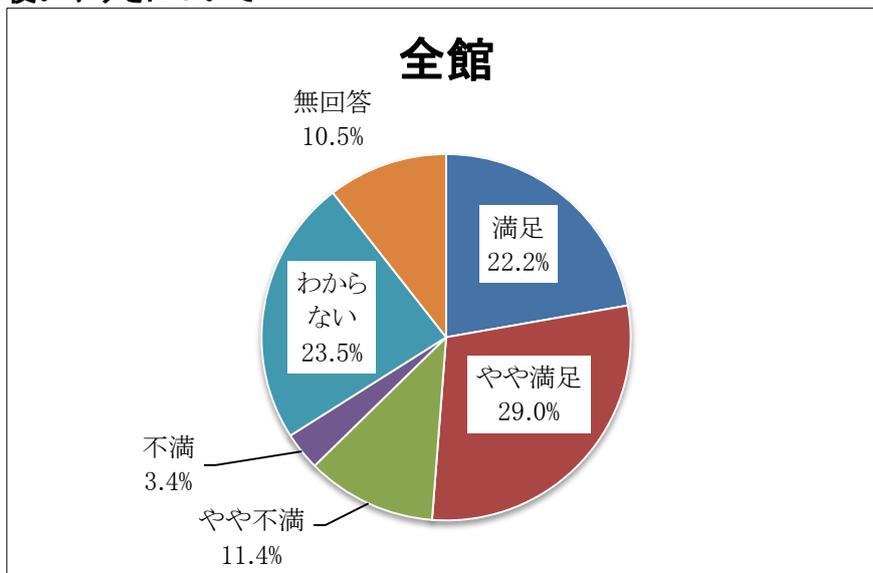


C. 図書館についての満足度…続き

タ. 館内のOPAC(本などの検索機)の使いやすさについて

C-タ. 全館

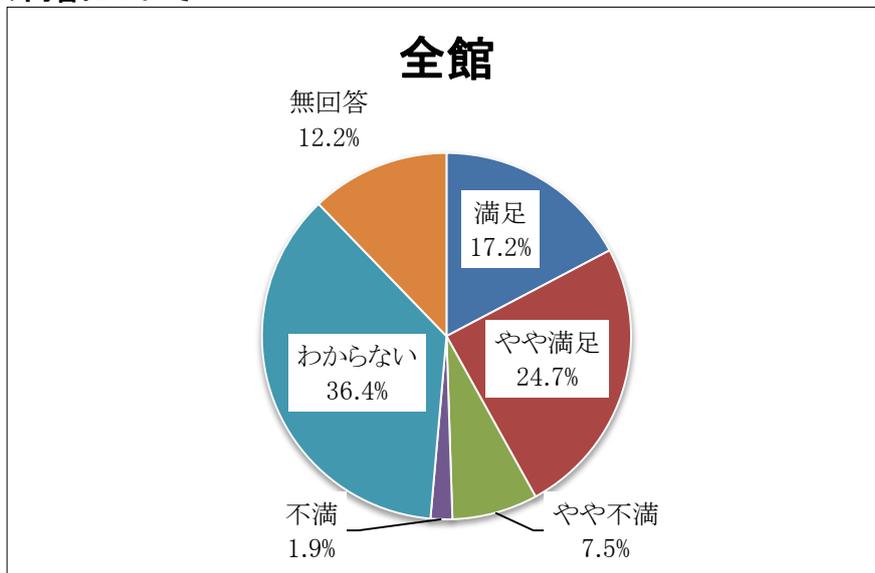
選択項目	回答数	構成比
満足	456	22.2%
やや満足	595	29.0%
やや不満	234	11.4%
不満	69	3.4%
わからない	482	23.5%
無回答	216	10.5%
計	2052	100.0%



チ. ホームページのお知らせ記事等の内容について

C-チ. 全館

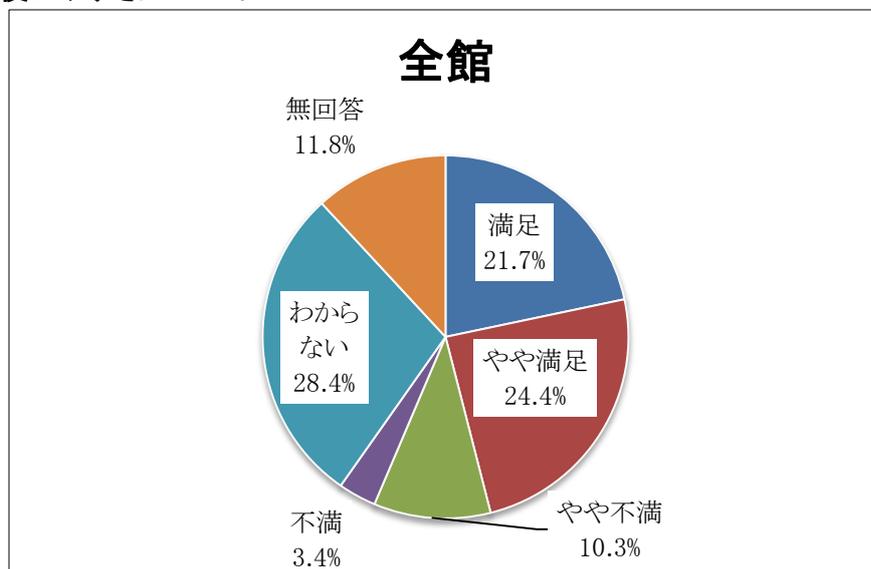
選択項目	回答数	構成比
満足	354	17.2%
やや満足	508	24.7%
やや不満	154	7.5%
不満	39	1.9%
わからない	748	36.4%
無回答	250	12.2%
計	2053	100.0%



ツ. ホームページでの検索や予約の使いやすさについて

C-ツ. 全館

選択項目	回答数	構成比
満足	445	21.7%
やや満足	500	24.4%
やや不満	212	10.3%
不満	69	3.4%
わからない	584	28.4%
無回答	243	11.8%
計	2053	100.0%

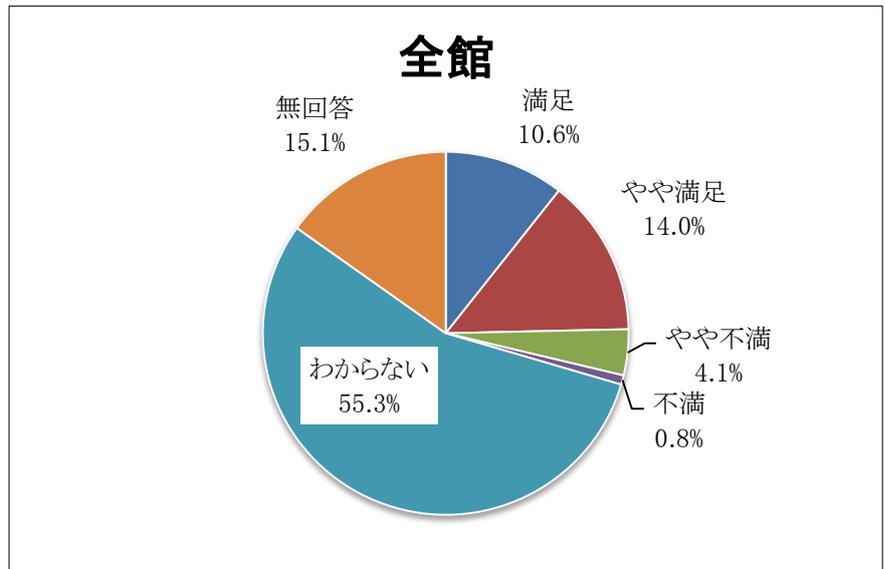


C. 図書館についての満足度…続き

テ. メールマガジンの内容について

C-テ. 全館

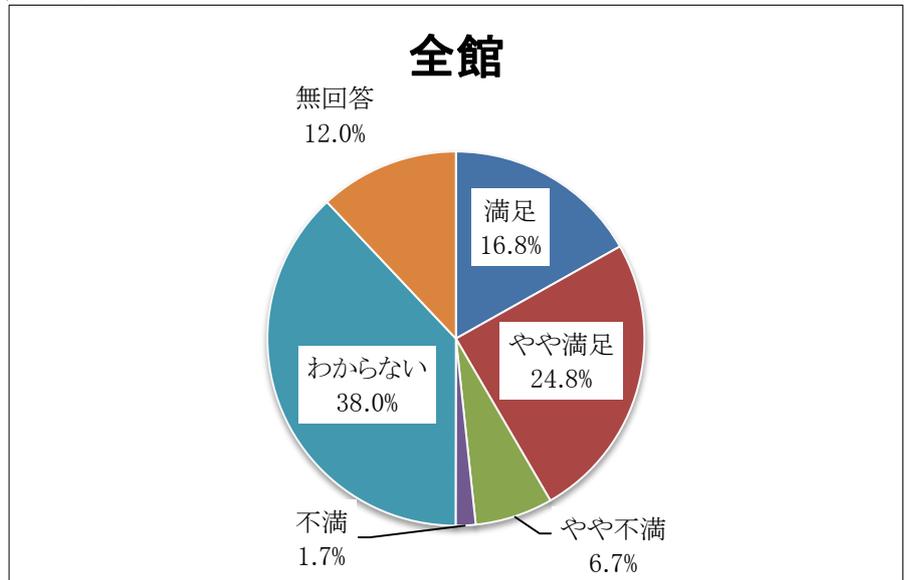
選択項目	回答数	構成比
満足	218	10.6%
やや満足	288	14.0%
やや不満	84	4.1%
不満	17	0.8%
わからない	1135	55.3%
無回答	311	15.1%
計	2053	100.0%



ト. 図書館の広報(市報・館内掲示等)について

C-ト. 全館

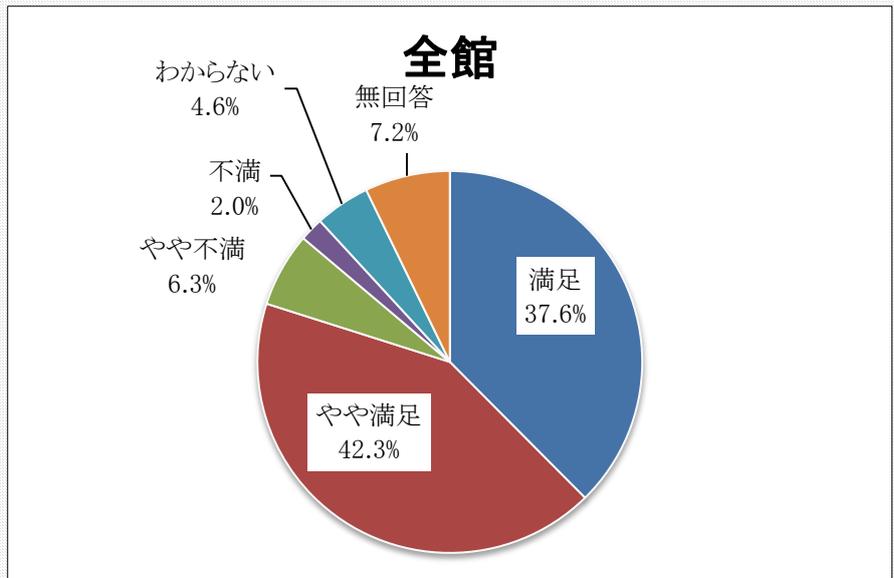
選択項目	回答数	構成比
満足	345	16.8%
やや満足	510	24.8%
やや不満	137	6.7%
不満	35	1.7%
わからない	780	38.0%
無回答	246	12.0%
計	2053	100.0%



ナ. 総合的な図書館の評価について

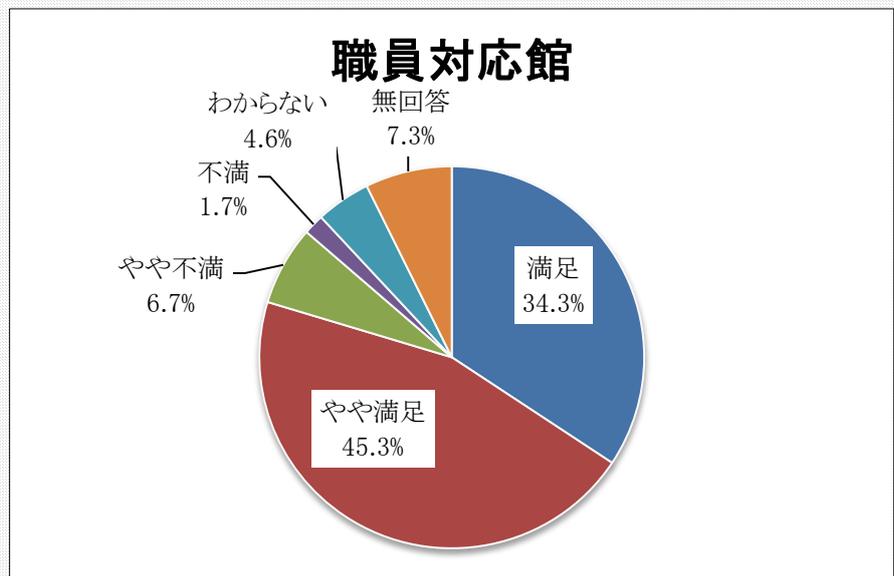
C-ナ. 全館

選択項目	回答数	構成比
満足	772	37.6%
やや満足	869	42.3%
やや不満	129	6.3%
不満	41	2.0%
わからない	95	4.6%
無回答	147	7.2%
計	2053	100.0%



C-ナ. 市職員による窓口対応館

選択項目	回答数	構成比
満足	358	34.3%
やや満足	473	45.3%
やや不満	70	6.7%
不満	18	1.7%
わからない	48	4.6%
無回答	76	7.3%
計	1043	100.0%



C-ナ. 窓口委託館

選択項目	回答数	構成比
満足	414	41.0%
やや満足	396	39.2%
やや不満	59	5.8%
不満	23	2.3%
わからない	47	4.7%
無回答	71	7.0%
計	1010	100.0%

