

# 平成29年度 立川市図書館利用者アンケート調査の結果について

立川市図書館では、平成32年度に図書館サービスの指針となるべき、第3次図書館基本計画の策定を予定しておりますが、その参考とするために、来館者の皆様にアンケート調査を実施いたしました。

調査にあたりましては、多くの方のご協力をいただき、ありがとうございます。ご協力いただきましたアンケート調査の結果について、次の通り概要がまとまりましたのでお知らせいたします。

- |         |  |
|---------|--|
| 1. 調査期間 | 平成29年10月11日（水）～11月12日（日）<br>回収は11月19日（日）まで                           |
| 2. 調査対象 | 利用者全体  |
| 3. 調査方式 | 回答者自身が内容を記入する自記式アンケート<br>・各図書館のカウンター等で配布し、記入後に利用者が館内の回収箱またはブックポストに投函 |
| 4. 回収数  | 全館合計1,120部（詳細下表）   |
| 5. 集計結果 | 別紙の通り（回答者特性のうち性別（男女別）については統計から除外）                                    |

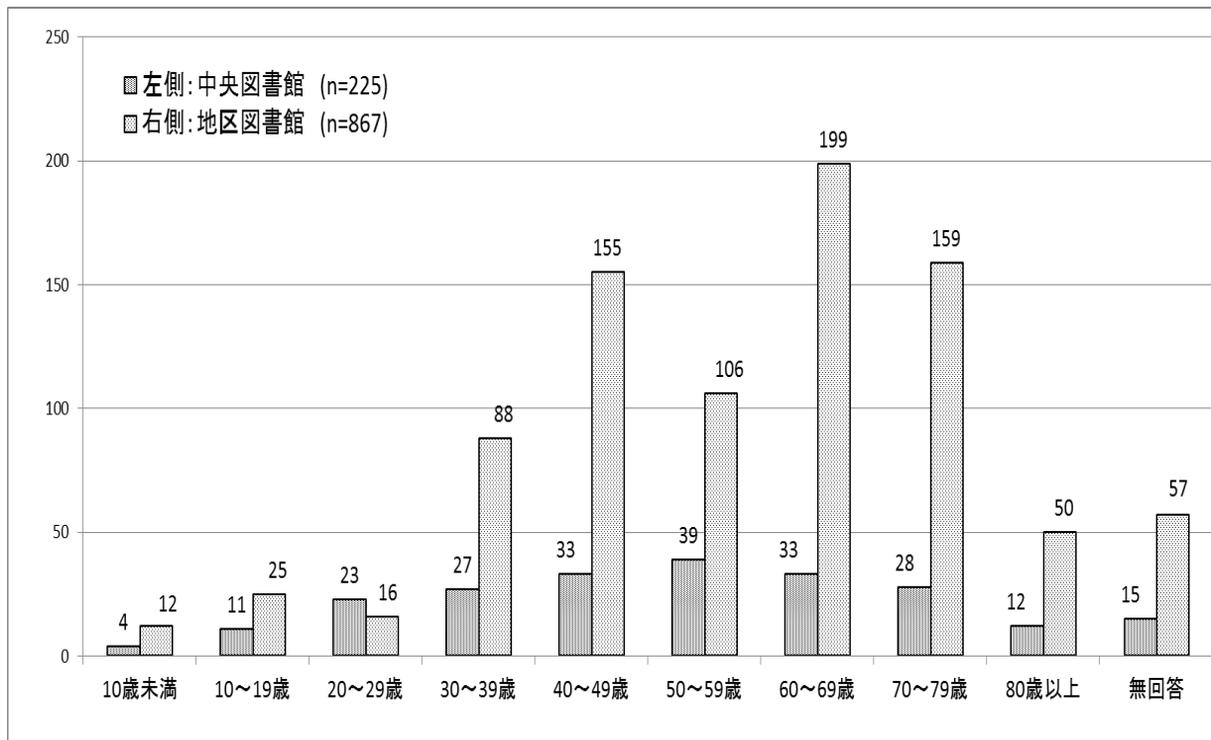
## <館別アンケート調査数>

中央	柴崎	上砂	幸	西砂	多摩川	高松	錦	若葉	未回答	合計
225	60	105	98	148	63	146	150	97	28	1,120

# 1. 回答者特性

## 回答者の年齢

中央図書館は40～60代、地区館は60～70代の回答割合が高いことが分かります。



## 回答者の住所

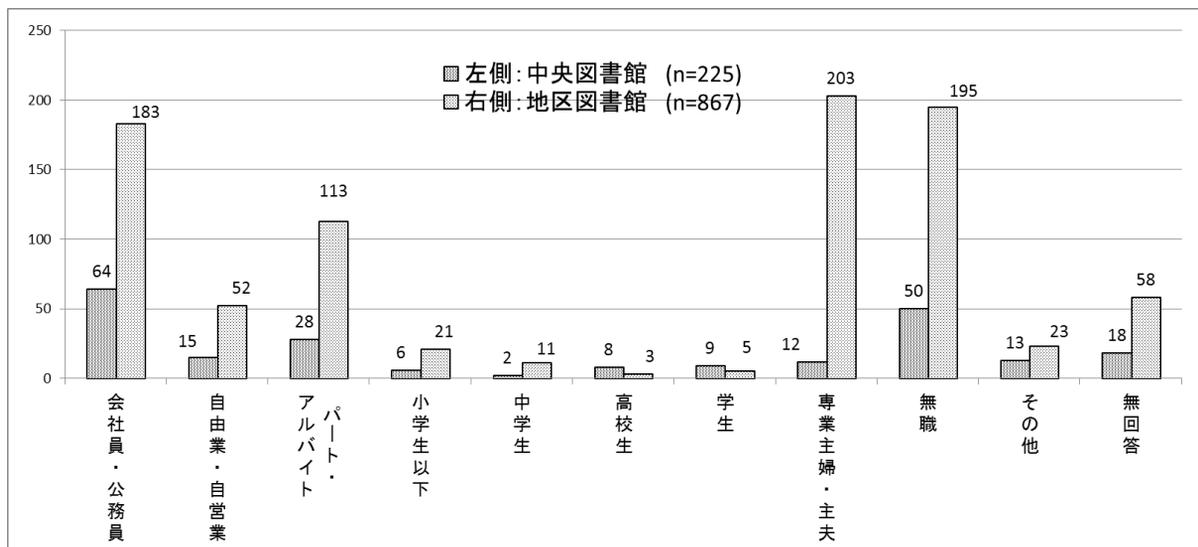
各館で多かった回答者の住所は次の通りです。

	第一順位	第二順位
中央図書館	市外<相互利用市> (昭島・武蔵村山・東大和・国分寺・国立) 47人 (21.8%)	曙町 24人 (11.1%)
柴崎図書館	柴崎町 31人 (51.7%)	富士見町 15人 (25%)
上砂図書館	上砂町 44人 (41.9%)	砂川町 32人 (30.5%)
幸図書館	柏町 37人 (40.2%)	幸町 35人 (38.0%)
西砂図書館	一番町 70人 (50.4%)	西砂町 44人 (31.7%)
多摩川図書館	富士見町 53人 (88.3%)	昭島市 5人 (8.3%)
高松図書館	高松町 57人 (39.9%)	栄町 37人 (25.9%)
錦図書館	錦町 99人 (57.3%)	羽衣町 22人 (15.0%)
若葉図書館	若葉町 68人 (75.6%)	幸町 10人 (11.1%)

## 回答者の職業

中央図書館は「会社員・公務員」が最も多く、続いて「職を持たない人」となっています。

地区図書館では「専業主婦・主夫」が最も多く、差がなく「職を持たない人」、「会社員・公務員」がこれに続きます。

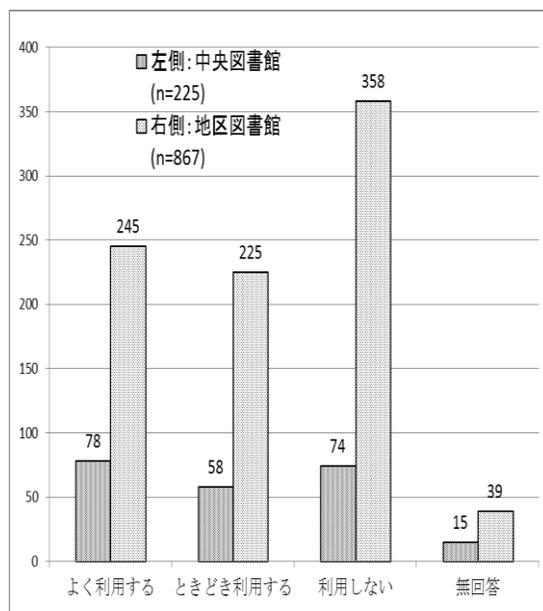
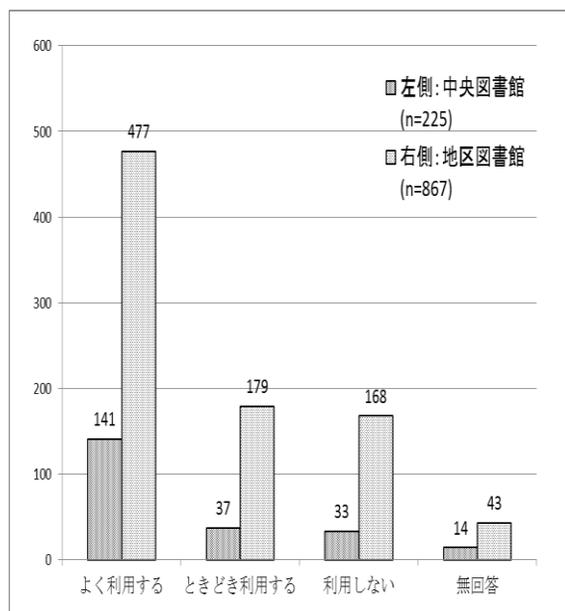


## 回答者のパソコン利用経験、図書館ホームページ利用経験

自宅や学校、職場などでパソコン・インターネットを「よく利用する」、「ときどき利用する」利用者の合計は、中央図書館・地区図書館ともに7割を超えています。その一方で、図書館ホームページについては「利用しない」利用者も多く、地区図書館では4割近くにのぼっています。

パソコン・インターネット利用

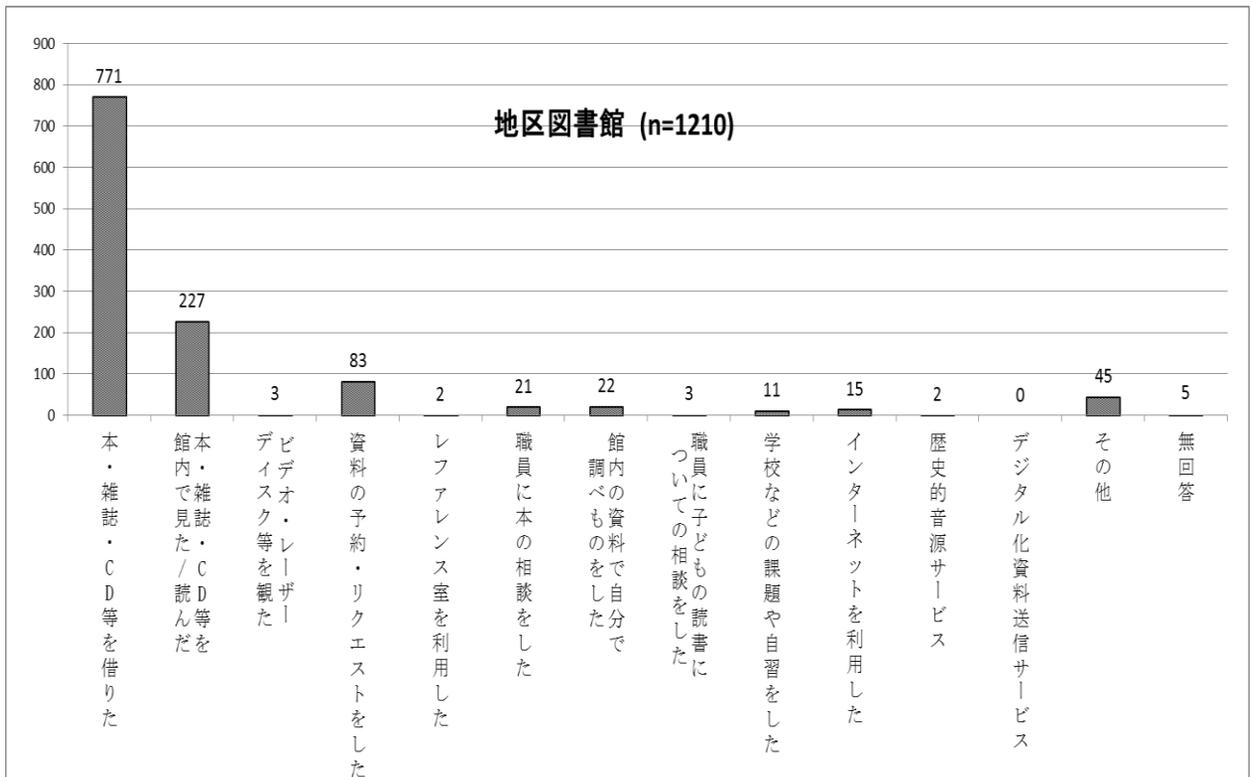
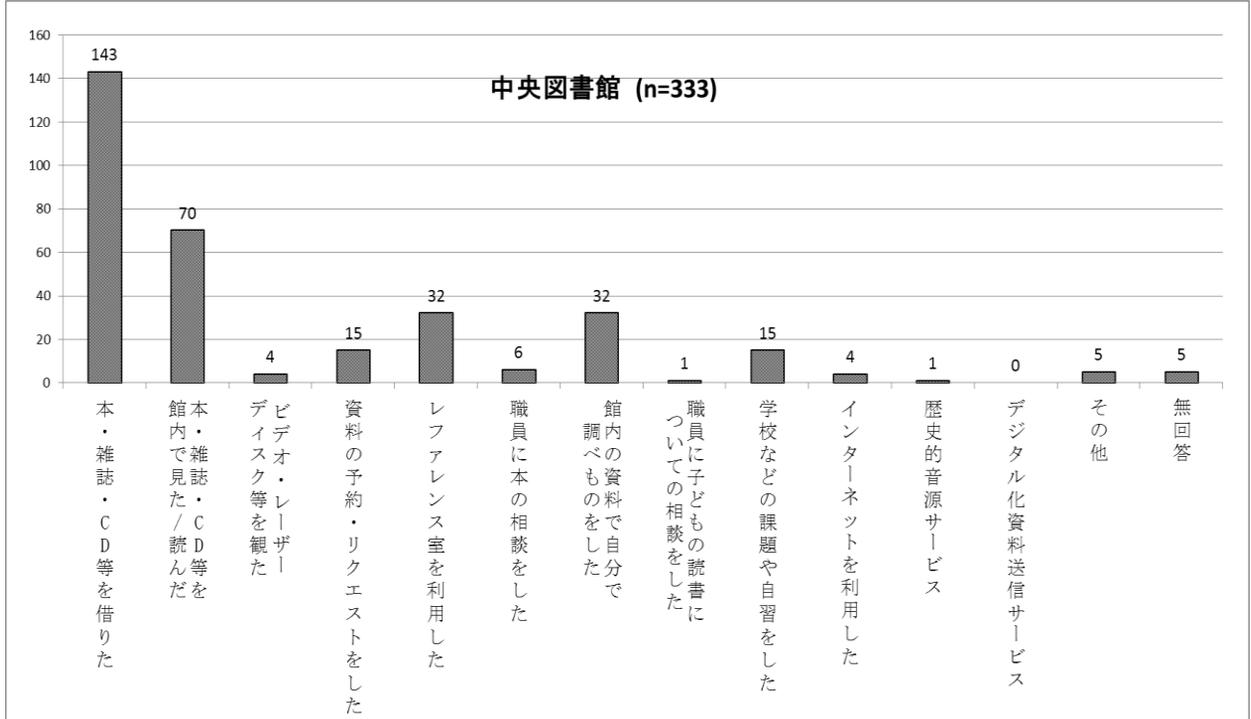
立川市図書館ホームページ利用



## 当日の利用内容(複数回答)(中央図書館・地区図書館との比較)

中央図書館、地区図書館ともに「本・雑誌・CD等を借りた」という回答が最も多くなっています。

中央図書館と地区図書館を比較すると、「レファレンス室を利用した」、「館内の資料で自分で調べものをした」など、調査に関する項目について、設備や蔵書の規模の違いから、中央図書館の数値が高くなっています。



## 分析

### 【調査期間及び部数】

平成29年10月11日～11月12日までの約1か月間、回収目標1,000部のところ1,120部を回収し、統計データとして必要な部数を確保しました。（前回は991部）

### 【回答者の住所】

### 【当日の利用内容】

地区図書館では、回答者の大半が地域または近隣住民であり、主に「本の閲覧・貸出」という図書館本来の基幹サービスを求めて来館しています。

これに対して、中央図書館では、相互利用を締結している市の住民が全体の2割程度を占めており、地域（曙町）住民より多く来館されることから、市外、市内さまざまな地域の利用者が「本を借りる」だけでなく「調査・研究」などの場として中央図書館を利用している実態が伺えます。

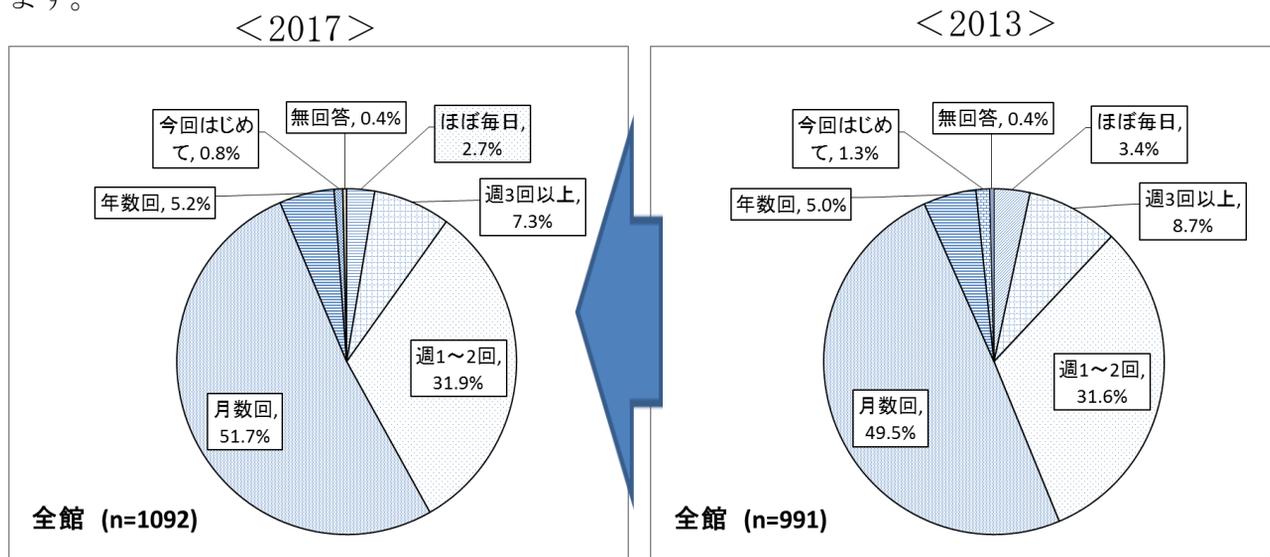
今後、交通の要衝である立川駅に近い中央図書館の立地条件、蔵書の規模等を勘案しますと、周辺市からの利用者増が一層見込まれます。現在、隣接市である日野市、小平市、福生市とも相互利用を締結する方向で進められており、更なる図書館利用者の増加は、駅周辺のにぎわい創出に貢献するものと思われます。

## 2. 図書館の利用時間について

### 図書館利用頻度（2013年アンケートとの比較）

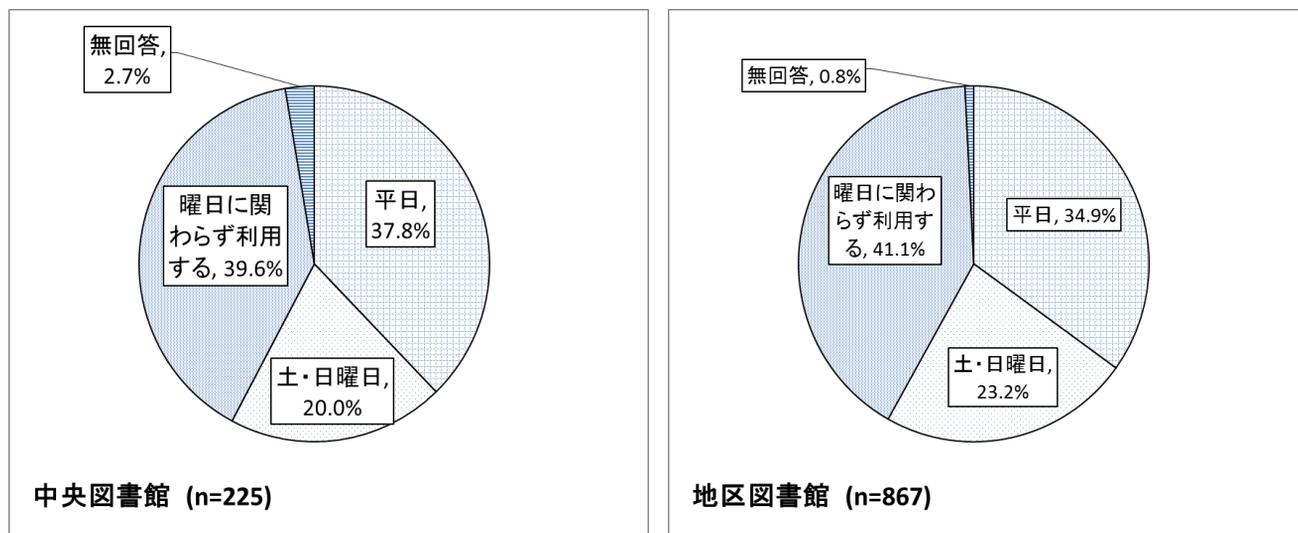
「週1～2回」「月数回」の利用者が合わせて8割以上を占めており、前回アンケート実施時と比べて大きな変動は見られませんでした。

「はじめて」利用される方はごく少数で、継続して利用される人が多いことが分かります。



### 利用する曜日（中央図書館・地区図書館との比較）

「土・日」中心に利用する方よりも「曜日に関わらず」利用すると答えた方が多い傾向が見られます。開館時間の延長（中央図書館は平成27年7月より平日午後7時から8時まで延長、地区図書館は平成27年4月より全8館で平日午後7時まで開館）による利便性の向上が利用者に浸透してきたといえます。

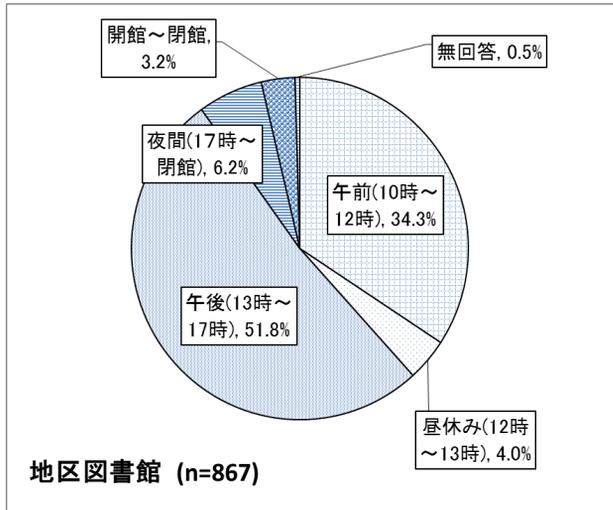
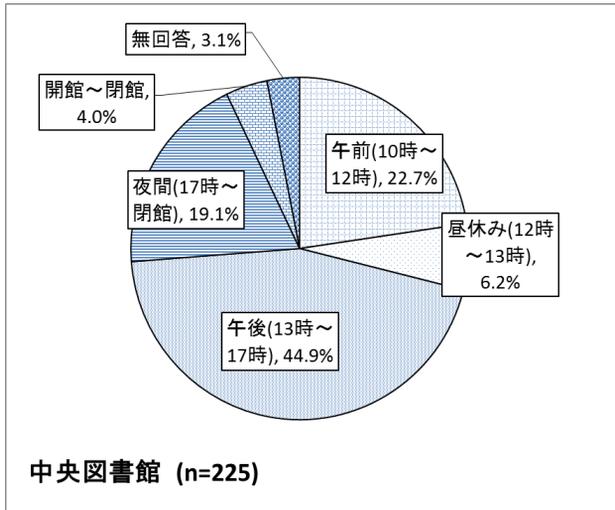


利用する時間帯(中央図書館・地区図書館との比較)

※ 夜間…17時～20時(中央図書館)

※ 夜間…17時～19時(地区図書館)

中央図書館、地区図書館ともに「午後」利用の方が5割程度で最も多くなっています。地区図書館も平日17時以降開館していることから、「昼休み」よりも「夜間」の利用が増えています。



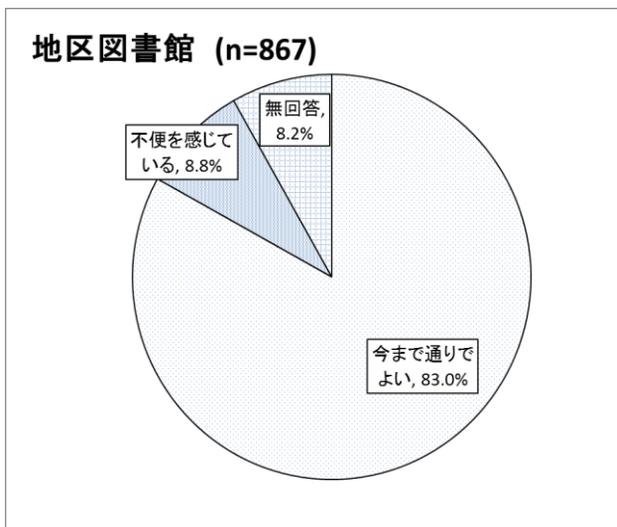
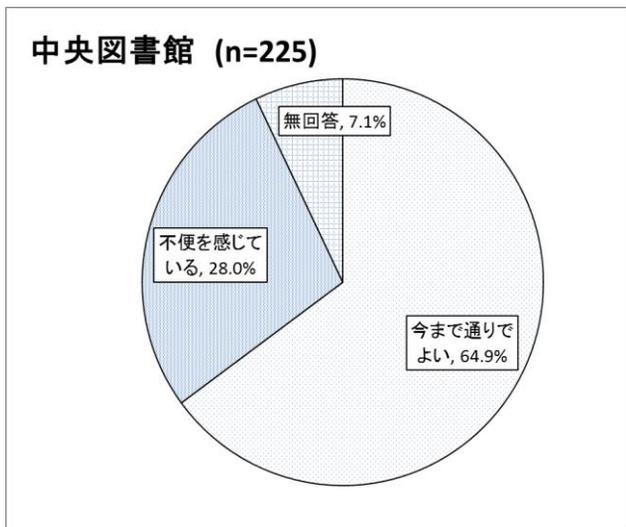
休館日数について(中央図書館・地区図書館との比較)

※各休館日

中央図書館……月曜、第三木曜

地区図書館……第二、第四月曜

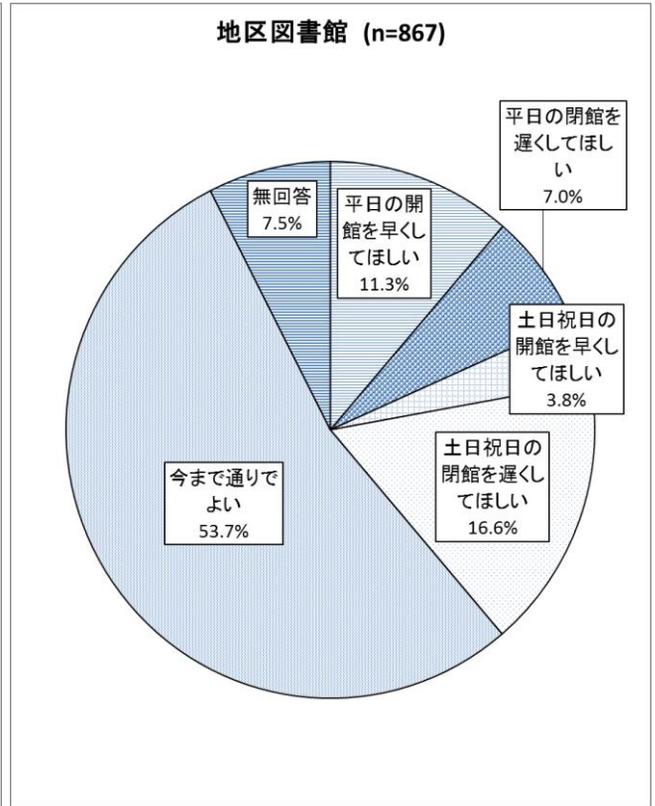
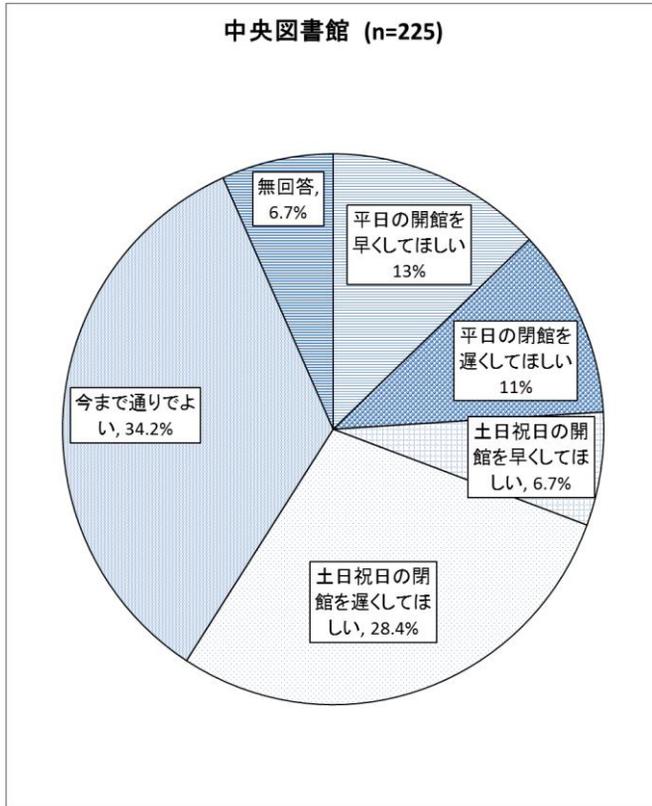
中央図書館では3割程度、地区図書館では1割程度の利用者が現在の休館日数に「不便を感じている」と回答しています。また、「今まで通りでよい」と回答しているのは地区図書館では8割程度いますが、中央図書館は6割程度にとどまっています。



## 開館・閉館時間について(中央図書館・地区図書館との比較)

中央図書館では約3割の利用者が「今まで通りでよい」と回答し、ついで「土日・祝日の閉館を遅くしてほしい」、「平日の閉館を遅くしてほしい」という順となっています。

地区図書館では中央館に比べ「今まで通りでよい」という回答が5割を超しており、現行の運営体制にほぼ満足しているといえます。



## 分析

### 【利用頻度】

前回調査時に比べて、「毎日」利用しているという回答者は減少したものの、やはり9割以上の回答者が「毎月」来館しているリピーターであることが伺えます。リピーターが多い点では、安定した図書館運営を行っているといえますが、一方で普段図書館を利用する機会のない方への取り組みがこれからの課題ともいえます。

### 【休館日数】

### 【開館時間】

特に、地区図書館について利用者の8割以上が休館日数に不便を感じていない点や、開館・閉館時間について「今までどおりでよい」と回答した割合が中央図書館と比較して高い点などは、地区図書館へ指定管理者制度を導入したことへの大きな成果といえます。

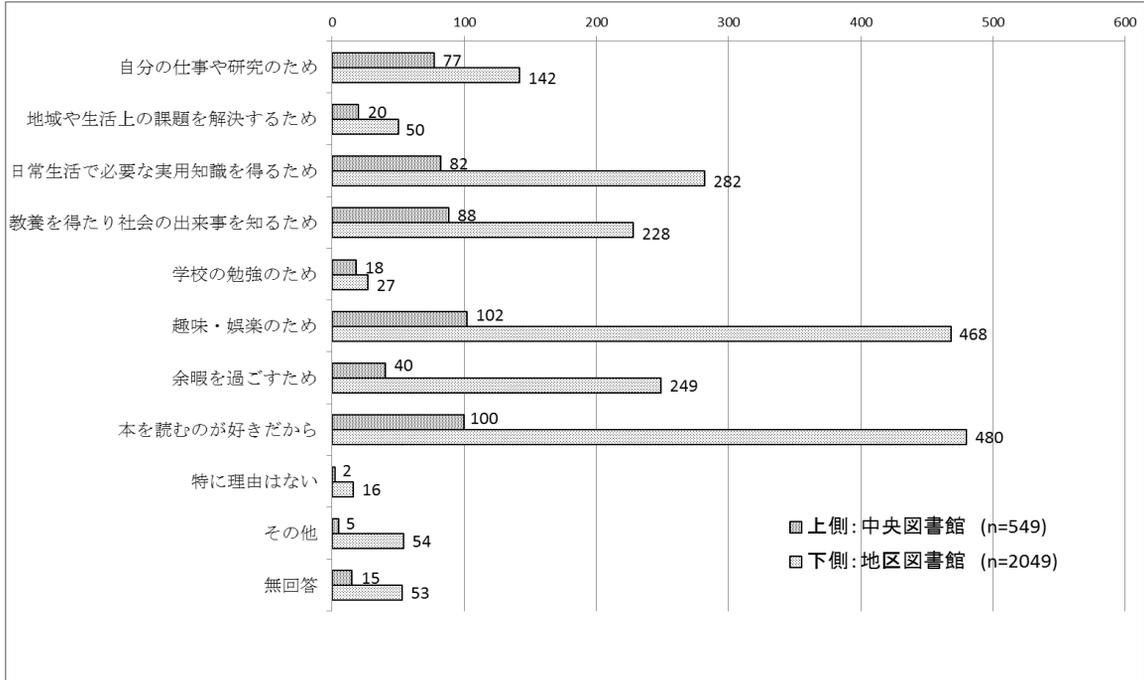
また、中央図書館、地区図書館総じて、現状に「満足」という回答が多くみられる点は、リピーターの多さと合わせて、本市図書館の利便性の高さや、利用者ニーズへの取り組みが浸透していることが分かります。

今後は、中央図書館の「満足度」が地区図書館と比べ相対的に低い要因となっている、休館日数の削減と、開館・閉館時間の拡大へどう対応していくかが課題となっています。

### 3. 図書館の資料・サービスについて

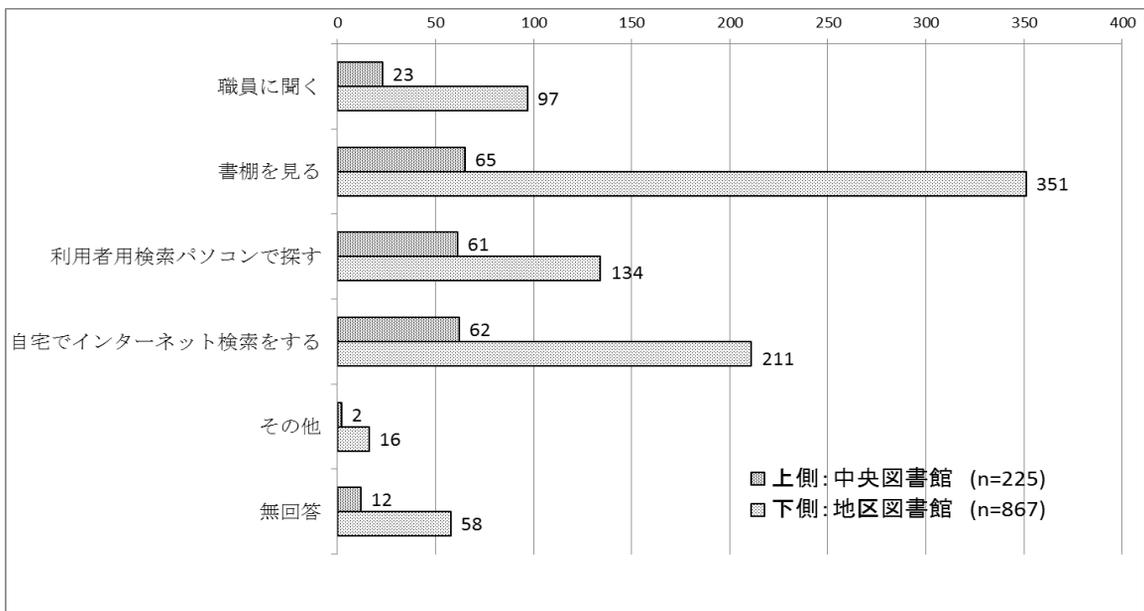
#### 図書館利用の目的(複数回答)(中央図書館・地区図書館との比較)

中央図書館では地区図書館と比較して「自分の仕事や研究のため」、「教養を得たり社会の出来事を知るため」の割合が高い反面、地区図書館では中央図書館と比較して「趣味・娯楽」、「本を読むのが好きだから」の割合が高くなっています。



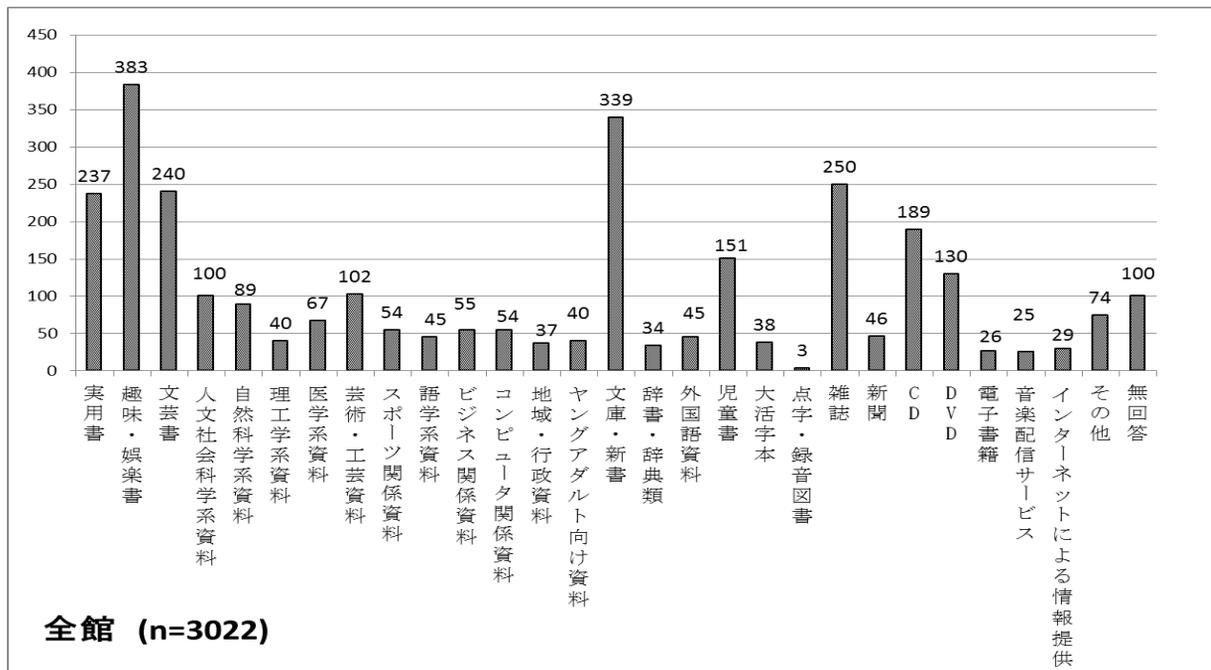
#### 資料を探すとき、まずどうするか(中央図書館・地区図書館との比較)

中央図書館では「利用者用検索パソコンで探す」「自宅でインターネット検索をする」「書棚を見る」がそれぞれ3割程度でほぼ同程度ですが、地区図書館では「書棚を見る」が4割以上を占めており、まず館内蔵書資料を閲覧することが分かります。



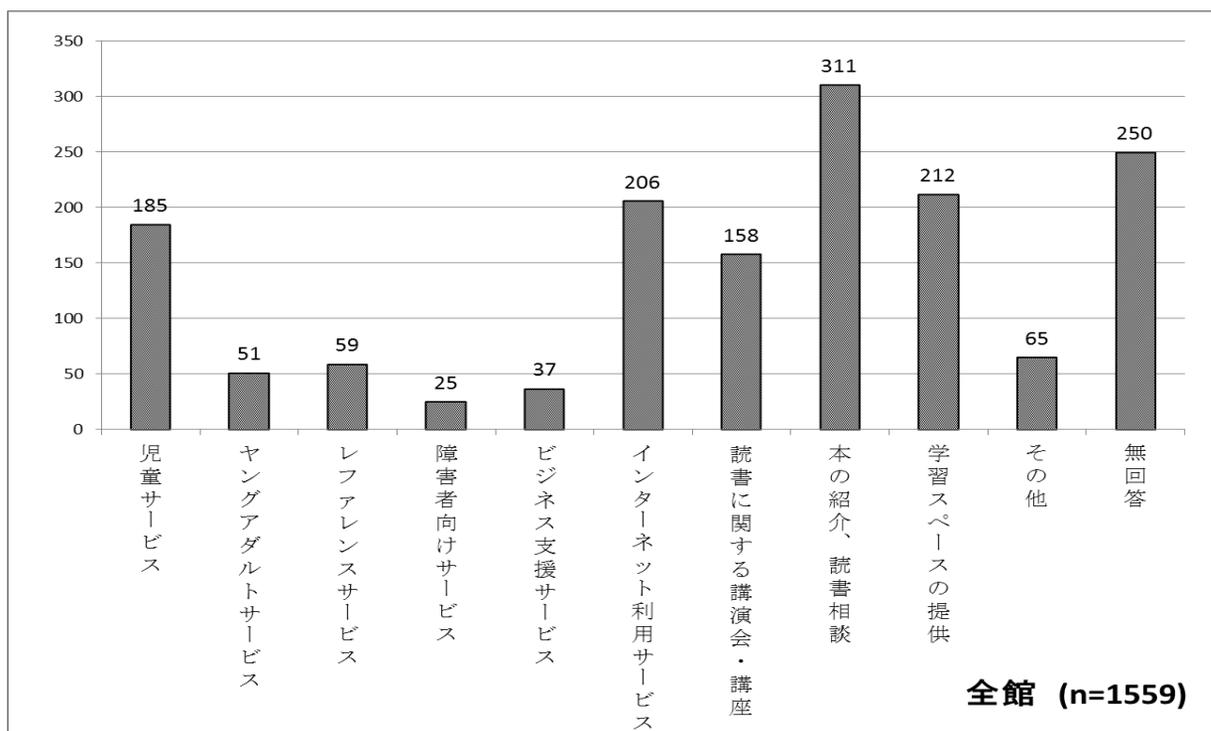
## 充実してほしい資料・情報(複数回答)

「趣味・娯楽書」、「文庫・新書」の要望が1割を超え、「雑誌」、「文芸書」、「実用書」、「CD」がそれに続きます。近年、拡がりを見せている電子書籍については、要望としては多くはありません。



## 充実してほしいサービス(複数回答)

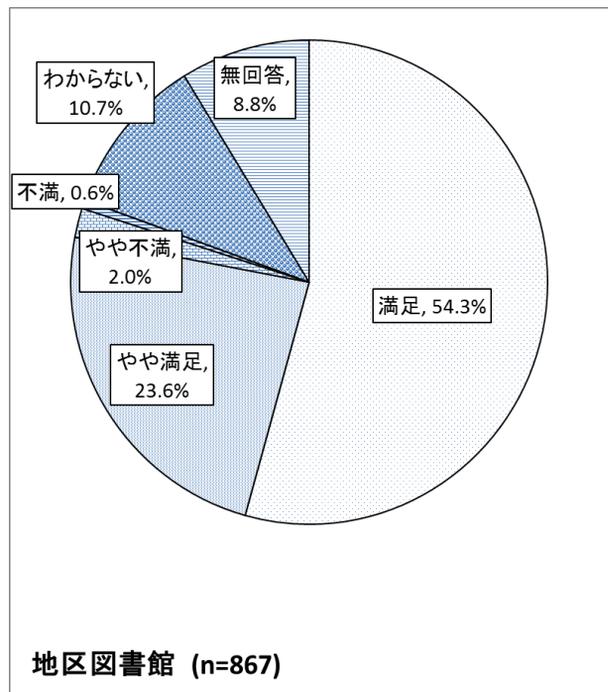
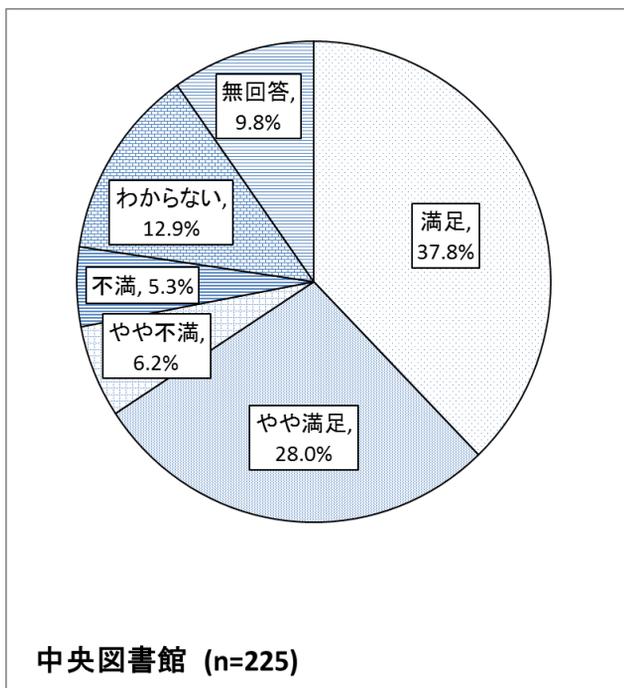
「本の紹介、読書相談」が最も多く、2割程度となっています。次いで「無回答」が多く、「学習スペースの提供」、「インターネット利用サービス」、「児童サービス」が1割を超える回答となっています。



## 職員について(中央図書館・地区図書館との比較)

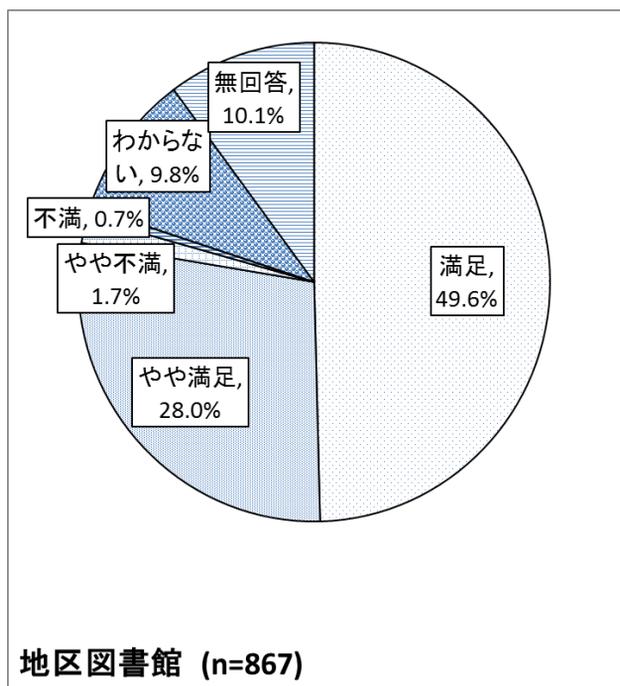
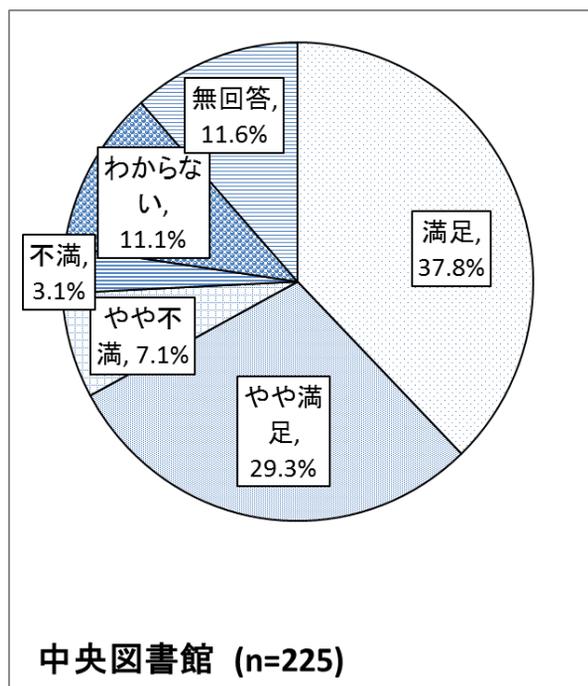
### 【相談・質問のしやすさ】

「満足」「やや満足」の合計が、中央図書館で7割程度、地区図書館で8割程度と高い水準となっています。ただし、中央図書館については「不満」、「やや不満」の合計が1割程度あり、地区図書館に比べると若干高い数値となっています。



### 【案内・説明のわかりやすさ】

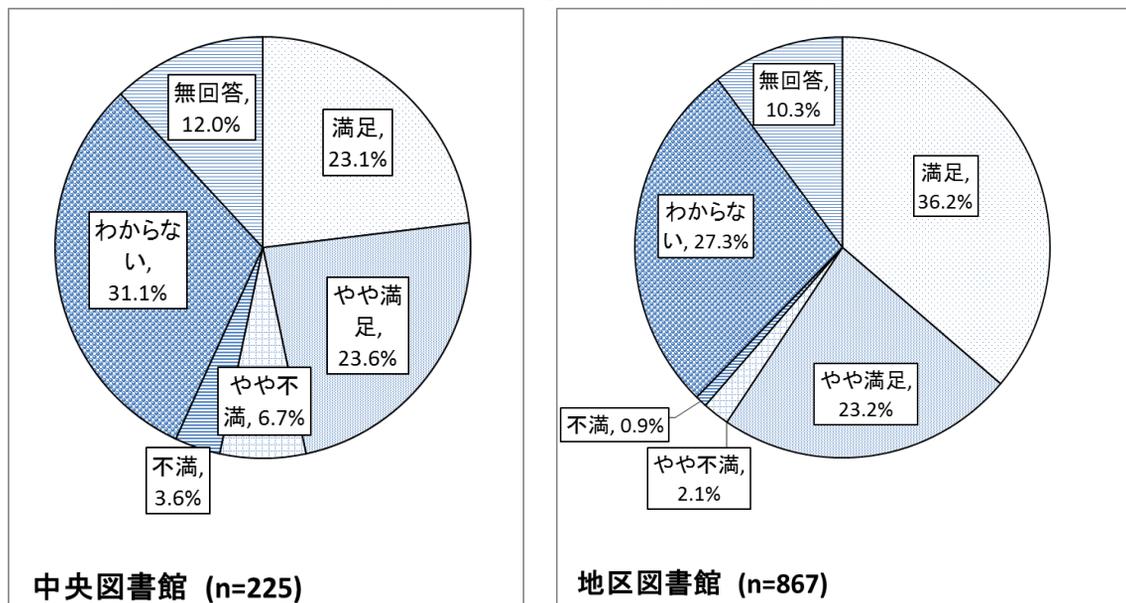
全体的な傾向は、先の「相談・質問のしやすさ」の数値と同様の傾向を示しています。



## 【知識の豊富さ】

地区図書館については「満足」、「やや満足」が5割を超えています。一方、中央図書館では「満足」、「やや満足」が5割を下回り、その分「不満」、「やや不満」が増えています。

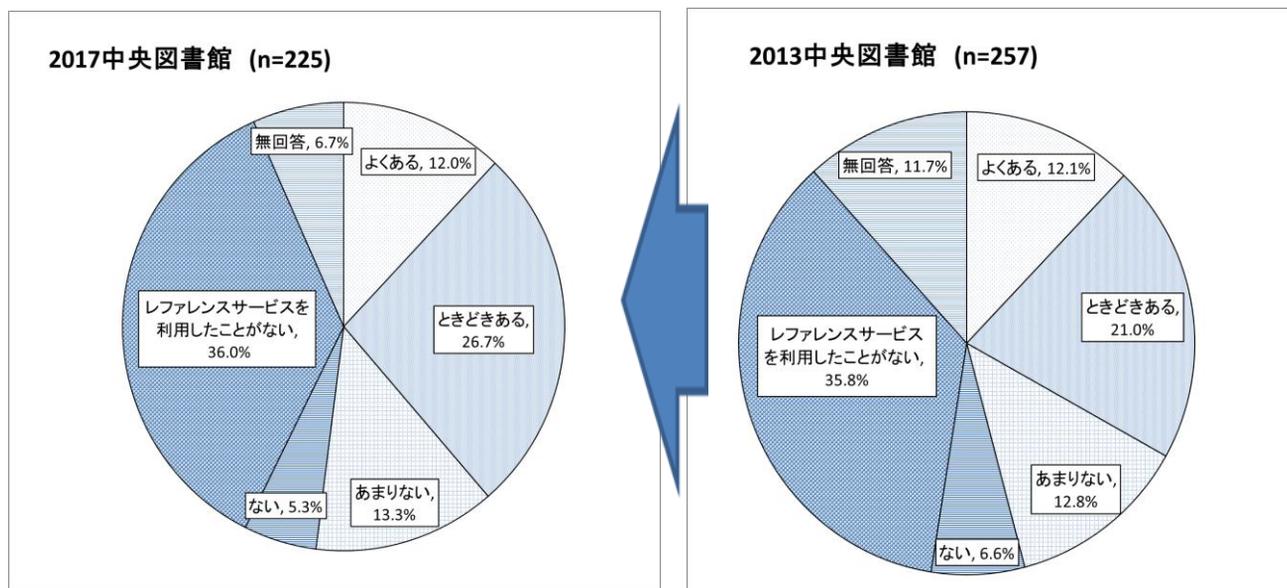
なお全館的に「わからない」の回答が多い点も特徴的です。

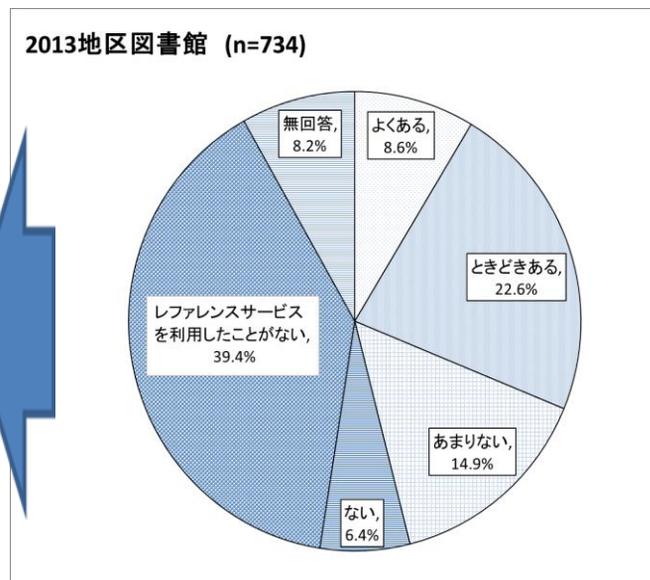
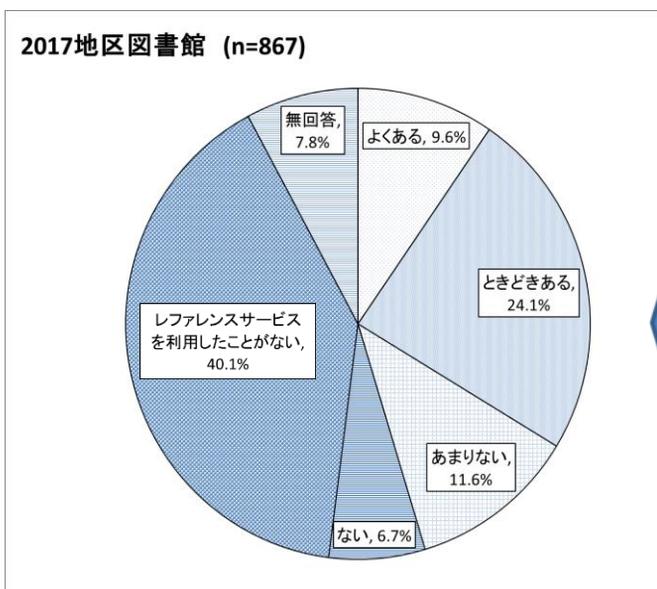


## レファレンスサービスが役に立ったことがあるか (中央図書館・地区図書館2013年アンケートとの比較)

中央図書館・地区図書館ともに、レファレンスサービスが役に立ったことが「よくある」、「ときどきある」を合わせると、前回よりも増加しています。

なお、中央図書館・地区図書館とも4割程度の利用者が「レファレンスサービスを利用したことがない」と回答しています。





## 分析

### 【資料を探すとき】

地区図書館では、「本を借りる」という利用形態が主流のため、資料探しは「書棚を見る」という回答が全体の4割を超えています。

対して、中央図書館での資料探しの方法は、「書棚」、「検索機」、「インターネット」がそれぞれ4分の1程度でほぼ均等となっており、中央館の利用目的が「本を借りる」以外に「調べ物」、「学習」など多岐にわたっている点が伺えます。

### 【充実してほしいサービス】

「本の紹介、読書相談」が依然として高いものの、「インターネットサービス」、「学習スペース」という回答も比較的高く、図書館に「本を読む」以外の「調査・研究の場」としての機能を求める利用者がかなりの割合を占めてきている点がここでも伺えます。その中で、本市図書館に設置していない「学習スペース」に対する要望が高いということは、今後その需要はますます増してくるものと想定されます。これからは、「滞在型」図書館という視点で利用者ニーズにどう応えていくかが課題といえます。

### 【職員について】

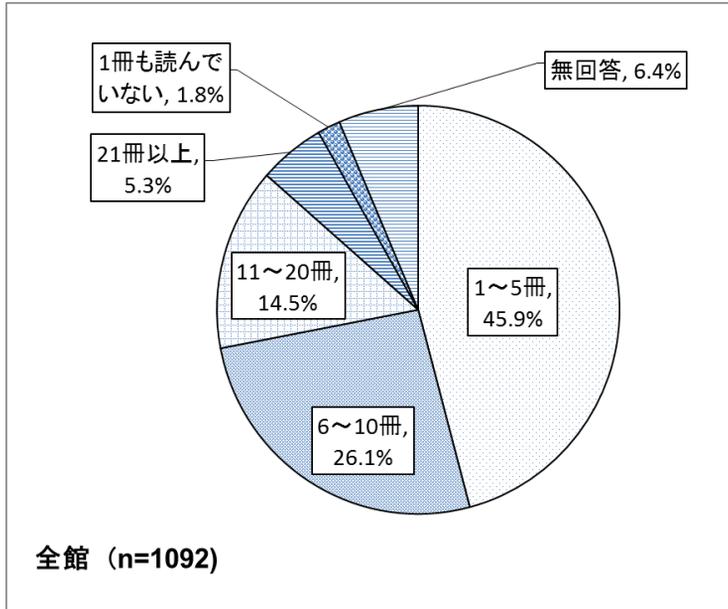
全体的に7割前後の利用者が図書館職員の対応に満足しているものの、「知識の豊富さ」という点で、中央図書館の職員には多種・多様な要望に応えていくことが求められていることから、より一層スキルアップが望まれます。

## 4. 読書習慣について

### 直近 1ヶ月間の読書量(マンガを除く)

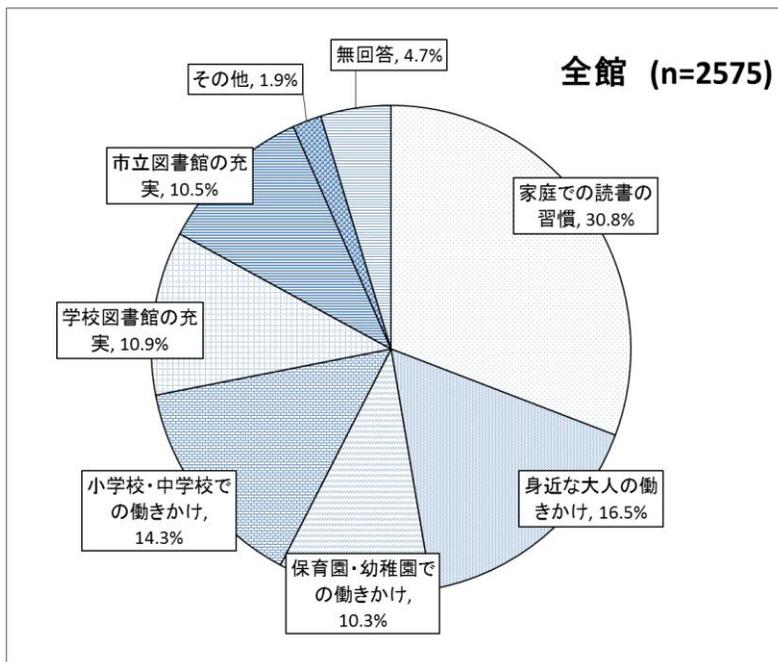
図書館利用者へのアンケートということもあり不読者率は非常に低く、「1冊でも本を読んだ人」は9割を超えています。

さらに5人に1人が「11～20冊」「21冊以上」と多読の回答をしています。



### 子どもの読書習慣を育むには(複数回答)

「家庭での読書の習慣」が必要だと答えた方が3割を超えており、他の項目と比べても明らかに多くなっています。また「その他」、「無回答」を除く、それ以外の項目についても、どれも1割を超えています。



## 分析

### 【読書量】

通常読書アンケートに比べ、図書館という場所柄、月に1冊でも読書をする方の割合は全体の9割以上と極めて高い結果となっています。図書館を普段利用しない方に、図書館に足を運んでもらう機会を創出していくことで、読書習慣のきっかけとなることを示しています。

### 【子どもの読書習慣】

複数回答ではあるものの、家庭環境が子どもの読書習慣づくりに重要な役割を果たすという意見が非常に多いことが伺えます。図書館としても、家庭での読書習慣の大切さを積極的にわかりやすく伝えていくことが重要であると考えています。



(6) 図書館では月曜日に休館日を設けていますが、休館日数についてお尋ねします(1つを選択)

- 1. 今まで通りでよい
- 2. 不便を感じている

(7) 図書館の開館時間・閉館時間について、最も希望するものはどれですか (1つを選択)

- 1. 平日の開館を早くしてほしい
- 2. 平日の閉館を遅くしてほしい
- 3. 土日祝日の開館を早くしてほしい
- 4. 土日祝日の閉館を遅くしてほしい
- 5. 今まで通りでよい

(8) あなたが図書館を利用するのは、どのような目的でしょうか(あてはまるもの全てを選択)

- 1. 自分の仕事や研究のため
- 2. 地域や生活上の課題を解決するため
- 3. 日常生活に必要な実用知識を得るため
- 4. 教養を得たり社会の出来事を知るため
- 5. 学校の勉強のため
- 6. 趣味・娯楽のため
- 7. 余暇を過ごすため
- 8. 本を読むのが好きだから
- 9. 特に理由はない
- 10. その他 ( )

(9) あなたは目的の資料を探すとき、まず始めにどうしますか (1つを選択)

- 1. 職員に聞く
- 2. 書棚を見る
- 3. 利用者用検索パソコンで探す
- 4. 自宅でインターネット検索をする
- 5. その他 ( )

(10) 図書館ではみなさまの調べものをお手伝いするレファレンスサービスを行っています。職員に調べものについて相談して、役に立ったことがありますか (1つを選択)

- 1. よくある
- 2. ときどきある
- 3. あまりない
- 4. ない
- 5. レファレンスサービスを利用したことがない

(11) 今後充実してほしい資料・情報はどれでしょうか (最大5つまで選択)

- 1. 実用書
- 2. 趣味・娯楽書
- 3. 文芸書
- 4. 人文社会科学系資料
- 5. 自然科学系資料
- 6. 理工学系資料
- 7. 医学系資料
- 8. 芸術・工芸資料
- 9. スポーツ関係資料
- 10. 語学系資料
- 11. ビジネス関係資料
- 12. コンピュータ関係資料
- 13. 地域・行政資料
- 14. ヤングアダルト向け資料
- 15. 文庫・新書
- 16. 辞書・辞典類
- 17. 外国語資料
- 18. 児童書
- 19. 大活字本
- 20. 点字・録音図書
- 21. 雑誌
- 22. 新聞
- 23. CD
- 24. DVD
- 25. 電子書籍
- 26. 音楽配信サービス
- 27. インターネットによる情報提供
- 28. その他 ( )

(12) 今後充実してほしいサービスは何ですか (最大3つまで選択)

- |                 |                  |
|-----------------|------------------|
| 1. 児童サービス       | 2. ヤングアダルトサービス   |
| 3. レファレンスサービス   | 4. 障害者向けサービス     |
| 5. ビジネス支援サービス   | 6. インターネット利用サービス |
| 7. 読書に関する講演会・講座 | 8. 本の紹介、読書相談     |
| 9. 学習スペースの提供    | 10. その他 ( )      |

(13) 図書館の職員についてどのように思いますか(項目ごとに1つを選択)

- |               |       |         |         |       |          |
|---------------|-------|---------|---------|-------|----------|
| ①相談・質問のしやすさ   | 1. 満足 | 2. やや満足 | 3. やや不満 | 4. 不満 | 5. わからない |
| ②案内・説明のわかりやすさ | 1. 満足 | 2. やや満足 | 3. やや不満 | 4. 不満 | 5. わからない |
| ③職員の知識の豊富さ    | 1. 満足 | 2. やや満足 | 3. やや不満 | 4. 不満 | 5. わからない |

### 読書習慣についてお聞きします

(14) あなたはこの1ヶ月に本・雑誌・電子書籍(マンガは除く)をどのくらい読みましたか(1つを選択)

- |          |              |           |
|----------|--------------|-----------|
| 1. 1～5冊  | 2. 6～10冊     | 3. 11～20冊 |
| 4. 21冊以上 | 5. 1冊も読んでいない |           |

(15) 子どもの読書習慣を育むには何が必要だと思いますか(あてはまるもの全てを選択)

- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| 1. 家庭での読書の習慣     | 2. 身近な大人の働きかけ    |
| 3. 保育園・幼稚園での働きかけ | 4. 小学校・中学校での働きかけ |
| 5. 学校図書館の充実      | 6. 市立図書館の充実      |
| 7. その他 ( )       |                  |

### あなた自身についてお聞きします

(16) あなたの年齢についてお聞かせください

- |           |           |           |           |           |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1. 10歳未満  | 2. 10～19歳 | 3. 20～29歳 | 4. 30～39歳 | 5. 40～49歳 |
| 6. 50～59歳 | 7. 60～69歳 | 8. 70～79歳 | 9. 80歳以上  |           |

(17) あなたの職業についてお聞かせください

- |             |            |              |
|-------------|------------|--------------|
| 1. 会社員・公務員  | 2. 自由業・自営業 | 3. パート・アルバイト |
| 4. 小学生以下    | 5. 中学生     | 6. 高校生       |
| 7. 学生       | 8. 専業主婦・主夫 | 9. 無職        |
| 10. その他 ( ) |            |              |

(18) あなたのお住まいの地区についてお聞かせください

- |            |                        |           |          |
|------------|------------------------|-----------|----------|
| 1. 富士見町    | 2. 柴崎町                 | 3. 錦町     | 4. 羽衣町   |
| 5. 曙町      | 6. 高松町                 | 7. 緑町     | 8. 泉町    |
| 9. 栄町      | 10. 若葉町                | 11. 幸町    | 12. 柏町   |
| 13. 砂川町    | 14. 上砂町                | 15. 一番町   | 16. 西砂町  |
| 17. 国立市    | 18. 昭島市                | 19. 武蔵村山市 | 20. 国分寺市 |
| 21. 東大和市   | 22. 東京都内17～21以外の市町村( ) |           |          |
| 23. 東京都23区 | 24. 東京都外               |           |          |

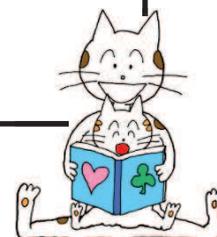
(19) ご自宅や学校、職場などでパソコン・インターネットを利用していますか (1つを選択)

1. よく利用する                      2. ときどき利用する                      3. 利用しない

(20) 立川市図書館のホームページを利用したことがありますか (1つを選択)

1. よく利用する                      2. ときどき利用する                      3. 利用しない

(21) 立川市図書館について、ご意見・ご要望がありましたらご自由にお書きください



アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

※ お急ぎのところ大変恐縮ですが、平成 29 年 11 月 19 日までに各図書館に設置のアンケート回収ボックス、またはブックポストにご投函いただきますようお願いいたします。