

アンケート自由記述のまとめ

この度は、図書館アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございます。結果がまとまりましたので、各項目の結果とともに自由記述についてもお答えさせていただきます。

職員の対応については、「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせて約99%と大変高評価を頂きました。自由記述でもいつも丁寧に対応してもらっている等のコメントを頂いておりますが、一方ではご不快な思いをされた等のコメントもございましたので、引き続き職員の接遇の向上に努めてまいります。

施設（立地、空間、設備等）につきましては、駐車場の拡大、国道464号線から図書館入り口までの安全対策、初富駅からのアクセスについてのご要望がございました。これらについては、現在実施している大規模改修工事のなかで駐車場を拡充するとともに入口通路を広げて歩道を整備しますので利用者の皆様の利便性と安全性の向上が図られるものと考えております。また初富駅からのアクセスについては、現在道路担当部門においてアクセス道路の整備の可能性について検討しております。

また、施設内における読書スペースや学習室の拡大、照明器具の改修、返却ポストの増設等のご要望がございました。館内のレイアウトについては利用状況等を踏まえ、限られたスペースを有効活用していきます。照明器具の改修、返却ポストの増設についてはいずれも今年度の実施を予定しております。

運営（利用方法や開館時間等）につきましては、貸出期間・冊数の拡大を要望するご意見をいただきました。これまでも同様のご要望をいただいておりますが、一方で「予約待ちの期間が長い」とのご意見もいただいていることから、多くの方にご利用いただく機会を確保するという観点から改正はしておりません。今後も近隣市の状況等を踏まえ検討をしてまいります。障がいのある方への宅配等のサービス、団体貸し出しについてのご要望がありましたが、いずれもサービスがありますので図書館までお問い合わせいただければと思います。

また、図書館の大規模改修にともなう令和7年4月から12月までの休館について、ご不便な思いをされているのご意見がございました。この度の工事は施設を維持していくための外壁・屋上防水工事のほか、LED照明改修、トイレ改修、駐車場の増設等、機能面や利便性の向上を図るために欠かせないものですので、ご理解下さいますようお願いいたします。

資料・展示につきましては、本館・分館ともに一般書、児童書の充実を要望するご意見をいただきました。いただきましたご意見につきましては、年度ごとに定める収集計画に基づき定期的に開催しております選書会議において参考とさせていただきます。また本館、分館での蔵書の入れ替えについても検討してまいります。

インターネット、図書館システム等につきましては、令和6年10月に図書館システムの更新をしましたが、利用しやすいとの声を多くいただきました。一方、館内OPAC（館内資料検索機）の機能の改修等を望む要望もございましたので、ご意見を踏まえて改善に努めてまいります。

また分館への館内OPACの設置、電子図書の導入を要望するご意見をいただいております。館内OPACは東部分館に設置しておりますが、他の分館への設置、電子図書の導入につきましては、図書館の中期的な計画を策定する上で参考とさせていただきます。

今後とも利用者の皆様からいただいた貴重なご意見を参考にしながら、より充実した図書館サービスを提供させていただきたいと考えておりますのでよろしくお願いいたします。

鎌ヶ谷市立図書館

令和6年度 図書館利用者アンケートの調査結果について

1. 調査概要

- 調査対象 直接来館者、WEB アンケート
- 調査場所・時間 本館及び 5 分館の開館時間、インターネット上で回答収集
- 調査期間 令和 7 年 3 月 1 日(土曜日)～3 月 30日(日曜日)
- 回収数 紙 558 枚 WEB 49件 合計607件
(前年は紙・WEB 合わせて946件)
※複数回答のため、一部で回答の合計数が以上となっている設問あり
- 配布数 900枚
- 回収率 67%(自宅記入・WEB 回答をお願いした分あり)

・コメント内で比較する前回調査は令和 5 年度図書館アンケートを使用。

令和 6 年度数値の後カッコ内に、令和 5 年度数値との差をプラス(+)、マイナス(▲)で記載。

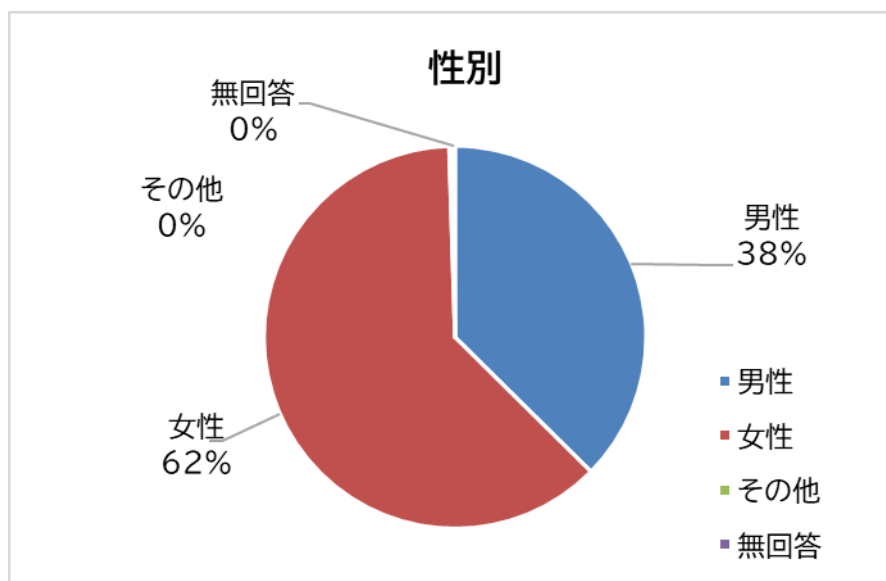
・図表内の割合を示す数値は、設問によって百分率(%)で小数点以下第一位を四捨五入。
そのため合計値は必ずしも 100 になりません。

・複数回答可の項目(Q. 8～13)の合計は 100 にはなりません。

調査結果の詳細

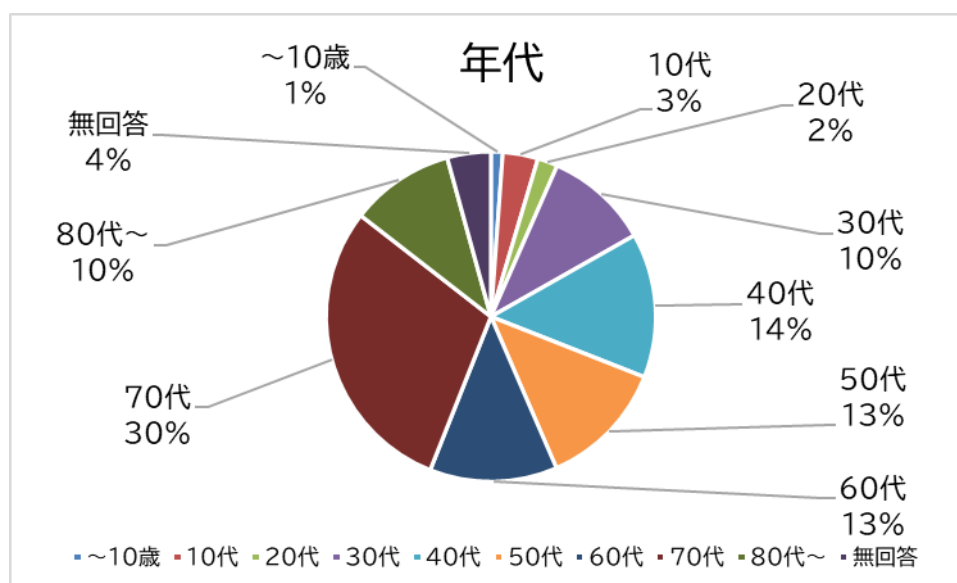
回答者属性項目

- Q.1 性別・年代をお答えください
- 性別



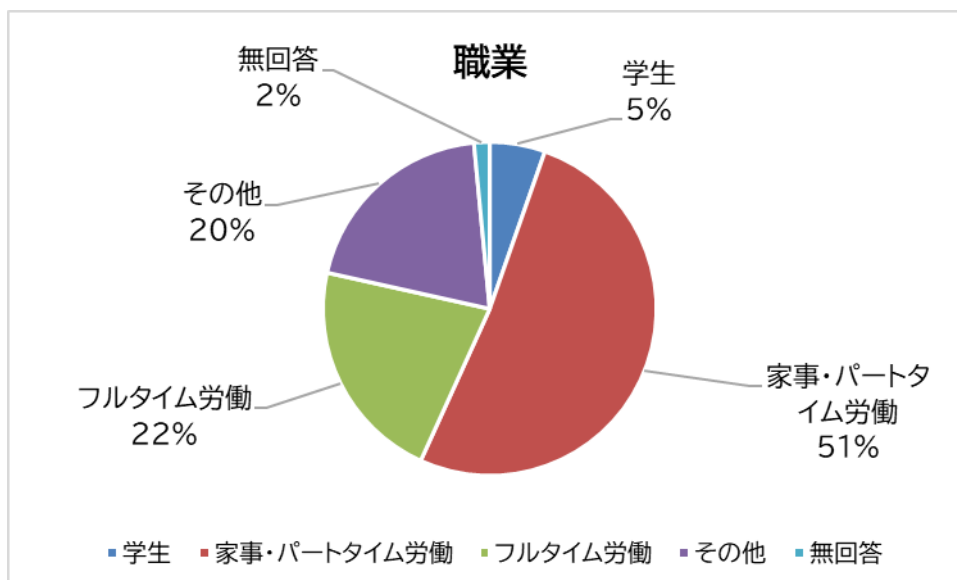
男性	女性	その他	無回答
227	377	2	1

- 年代



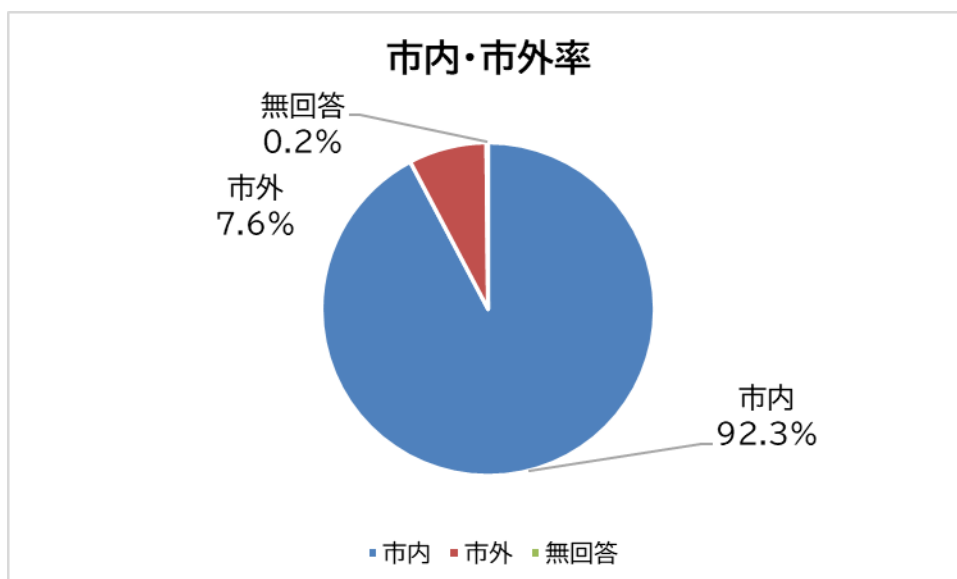
~10歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代~	無回答
7	21	12	62	86	76	76	179	62	26

● Q.2 ご職業をお答えください



学生	家事・パートタイム労働	フルタイム労働	その他	無回答
32	306	129	119	9

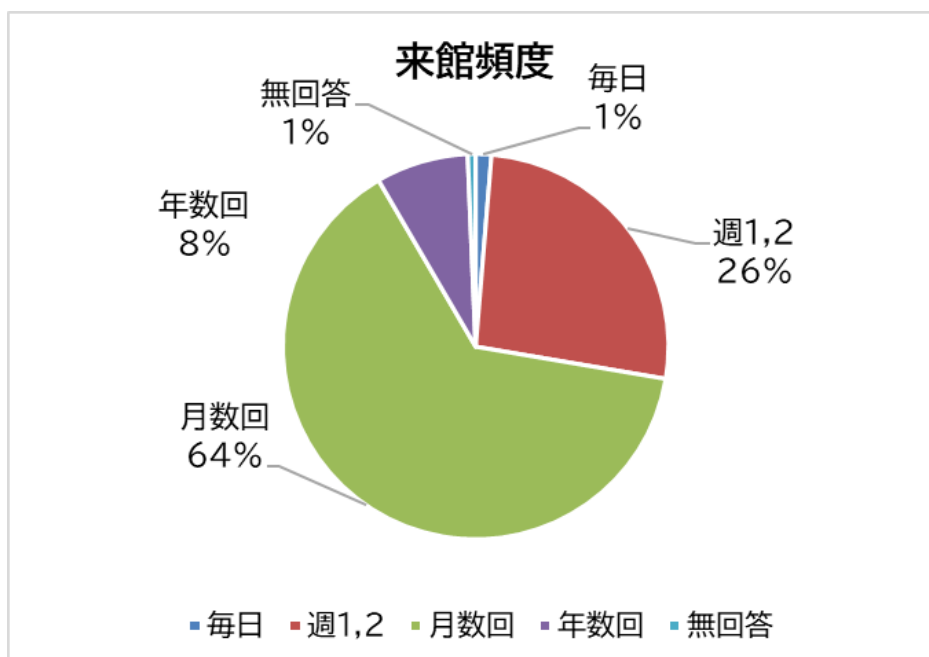
● Q.3 お住まいはどちらですか？



市内	市外	無回答
560	46	1

● Q.4 図書館をどのくらい利用しますか？

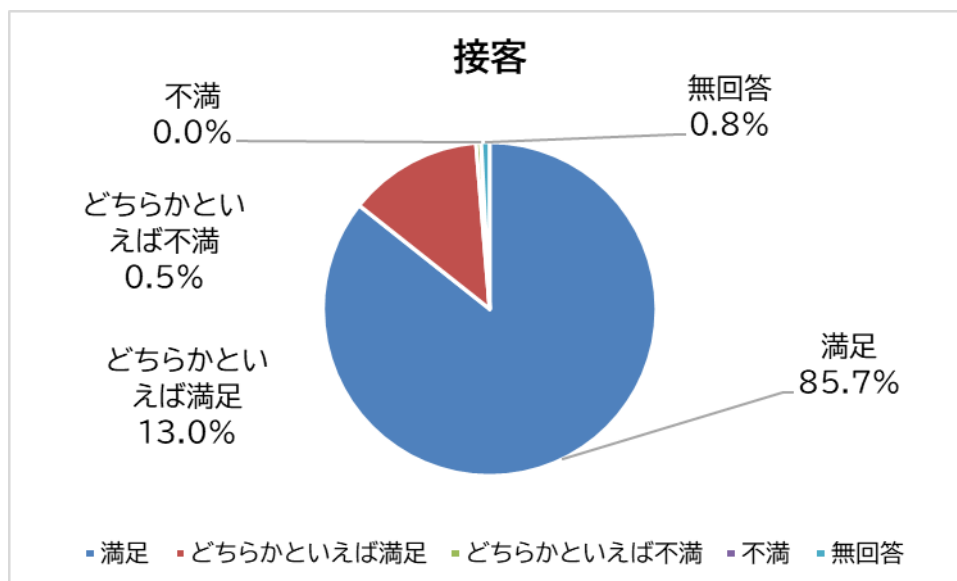
利用頻度は毎日が1%(−1)、週 1,2 回が 26%(+1)、月数回が 64%(+1)、年数回が8%(−1)。
来館毎日の微減は下半期の本館工事が影響か。



毎日	週 1,2	月数回	年数回	無回答
8	160	388	47	4

● Q.5 スタッフの接客はいかがでしたか？

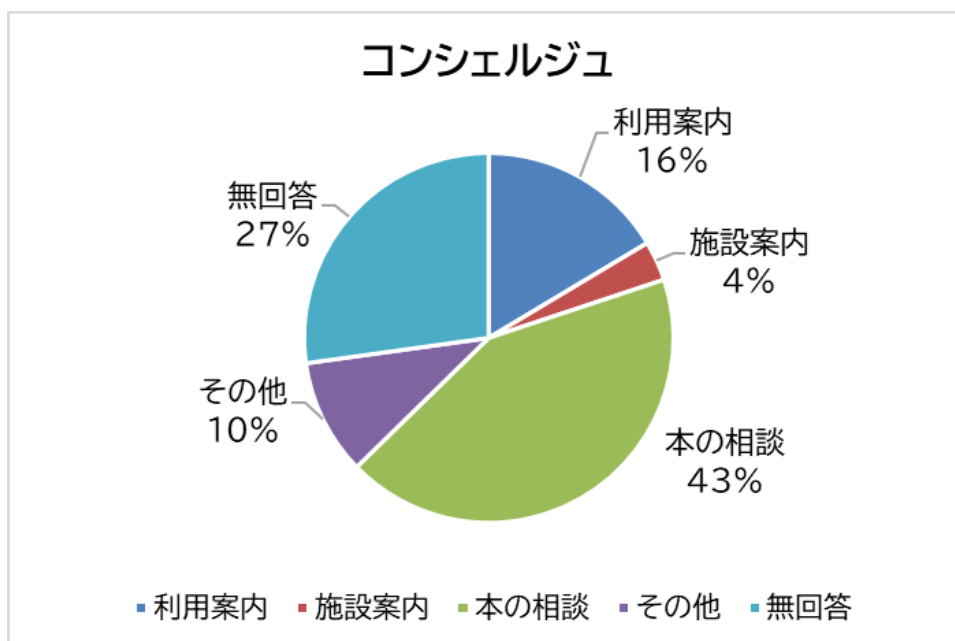
接客は「満足」「どちらかといえば満足」合わせて約 99%(±0)と非常に高い評価を継続。「不満」に関しては 0 件。



満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答
520	79	3	0	5

● Q.6 本館のお客様係(コンシェルジュ)に聞きたいことについて

本の相談が 43%(▲4)、利用案内 16%(+3)、施設案内 4%(±0)と、利用案内が微増。休館に関する影響か。

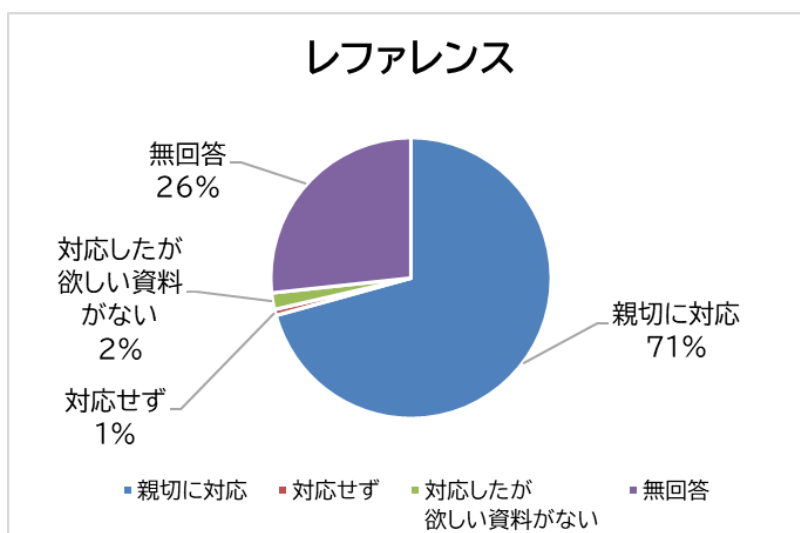


利用案内	施設案内	本の相談	その他	無回答
99	21	258	61	164

● Q.7 レファレンス(本の調べものや相談)について

無回答が26%(－5)。「親切に対応」は71%(+4)と増加 [回答者の内97%(+0.5)]。

レファレンスサービス利用者からは引き続き十分な評価を受けている。未利用者へのアプローチが課題。

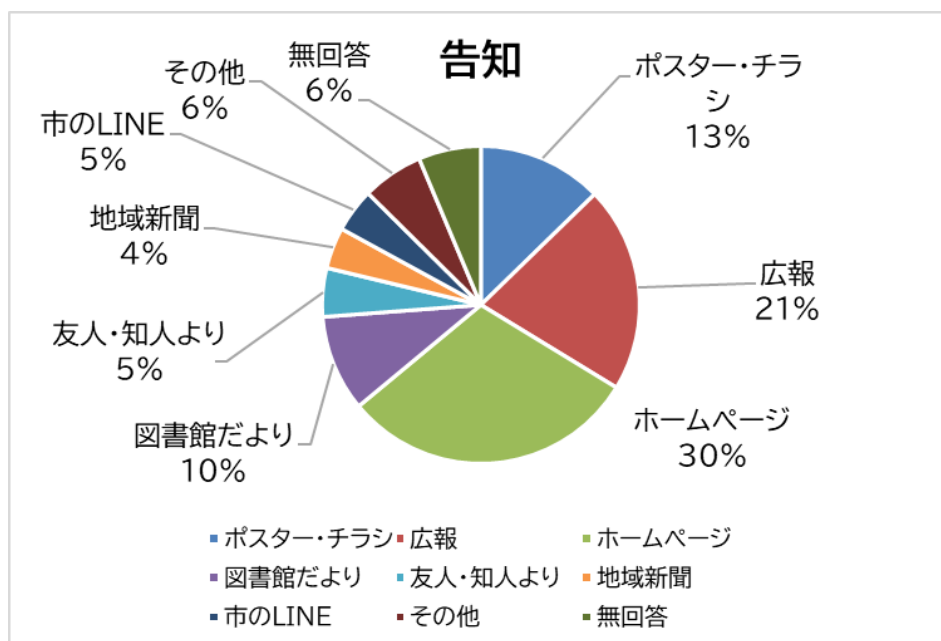


親切に対応	対応せず	対応したが欲しい資料がない	無回答
408	4	11	164

● Q.8 図書館に関する情報を、何でお知りになりますか？(複数回答可)

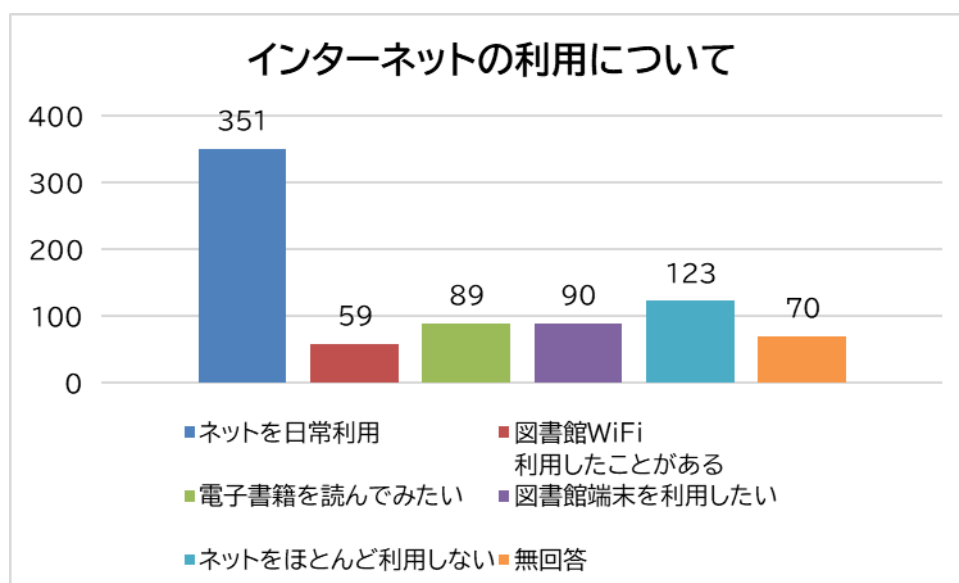
ホームページ 30%(－3)が広報 21%(－2)を、9ポイント差をつけてトップ。

昨年度から設問に入った「市のLINE」より情報を得ている方が5%(＋1)で微増。



ポスター・ チラシ	広報	HP	図書館 だより	友人・知人より	地域新聞	市の LINE	その他	無回答
100	165	238	77	39	33	35	49	50

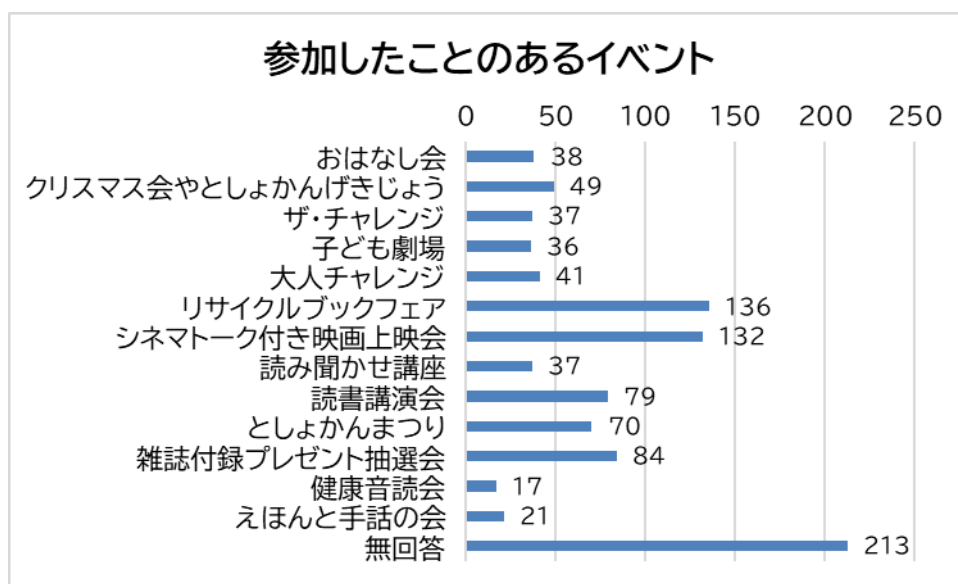
● Q.9 インターネットの利用について(複数回答可)



インターネットを日常的に利用されている方の主な利用端末は以下のとおり
 スマートフォン 55%、パソコン28%、タブレット 11%、携帯電話6%、その他 0%

● Q.10 参加したことがあるイベントを教えてください(複数回答可)

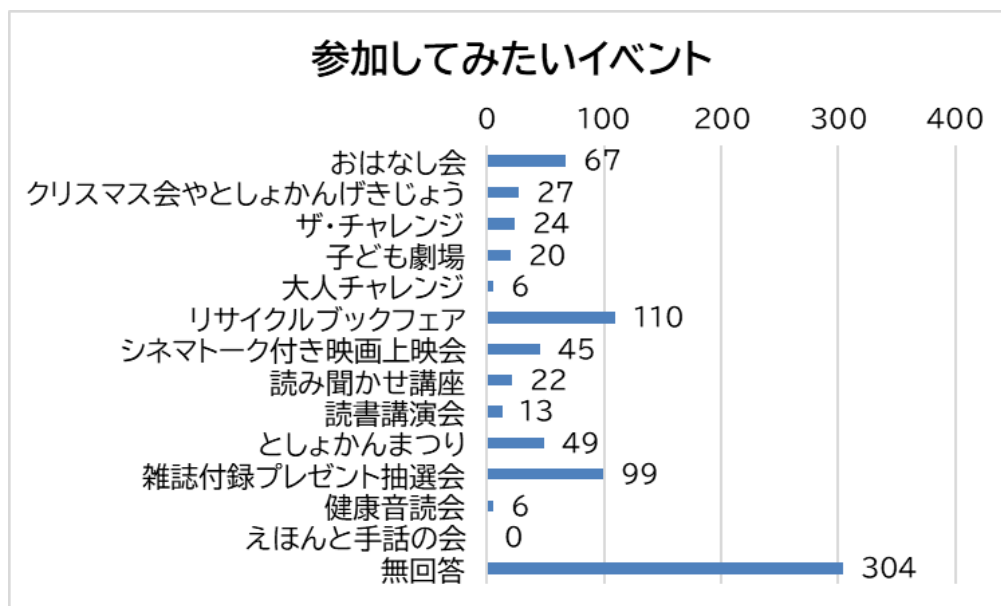
今年度新設項目は「雑誌付録プレゼント抽選会」「健康音読会」「えほんと手話の会」の3項目。



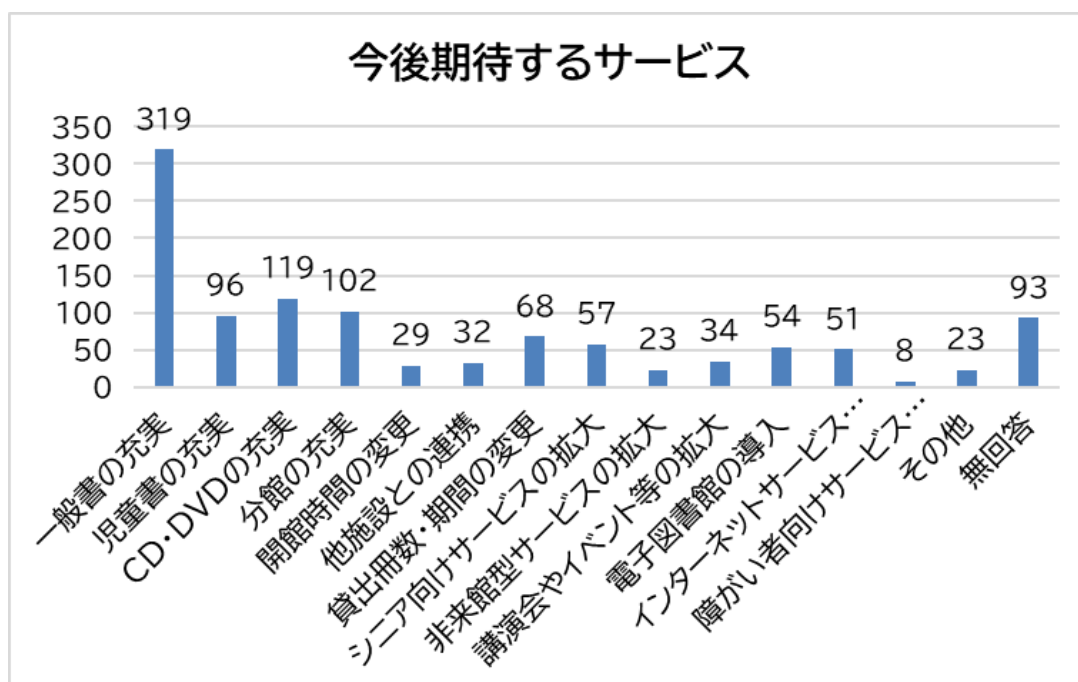
● Q.11 参加してみたいイベントを教えてください(複数回答可)

今年度新設項目は「雑誌付録プレゼント抽選会」「健康音読会」「えほんと手話の会」の3項目。

例年に引き続きリサイクルへの需要が高い。またその他のイベントで新しいイベントの「雑誌付録プレゼント抽選会」への関心度が高かった。おはなし会など子ども向けのイベントへの期待も大きい様子が伺える。



● Q.12 今後期待するサービスを選んでください(複数回答可)



● Q.13 知っているサービスを選んでください(複数回答可)

令和 5 年度から新設の質問。

認知度の低いサービスにおいては周知に努めていく。

