

令和5年度 君津市立図書館アンケート調査結果報告

君津市立中央図書館

中央図書館、分室（6館）及び移動図書館における利用の実態や満足度を把握し、今後の図書館運営に活かすため、下記のとおりアンケート調査を実施した。

1 調査対象

図書館利用者

2 調査期間

令和5年10月10日（火曜日）から22日（日曜日）まで

3 調査方法

来館によるアンケート用紙での回答及びWEB（Logoフォーム）からの回答

4 周知方法

- ・広報きみつ、市SNS、市及び図書館ホームページ、貸出レシート
- ・中央図書館窓口及び会議室受付でのアンケート用紙配布、QRコード付ポスターの掲示、QRコード付チラシの中央図書館個人席への配布
- ・各分室でのポスター掲示及びアンケート回収ボックスの設置
- ・移動図書館でのアンケート用紙の配布

5 回収数

1, 713件

来館による回答 955件

（内訳） 中央図書館 914件、市民体育館図書室 16件

公民館分室（5館）9件、移動図書館ひまわり号 16件

WEB回答 758件

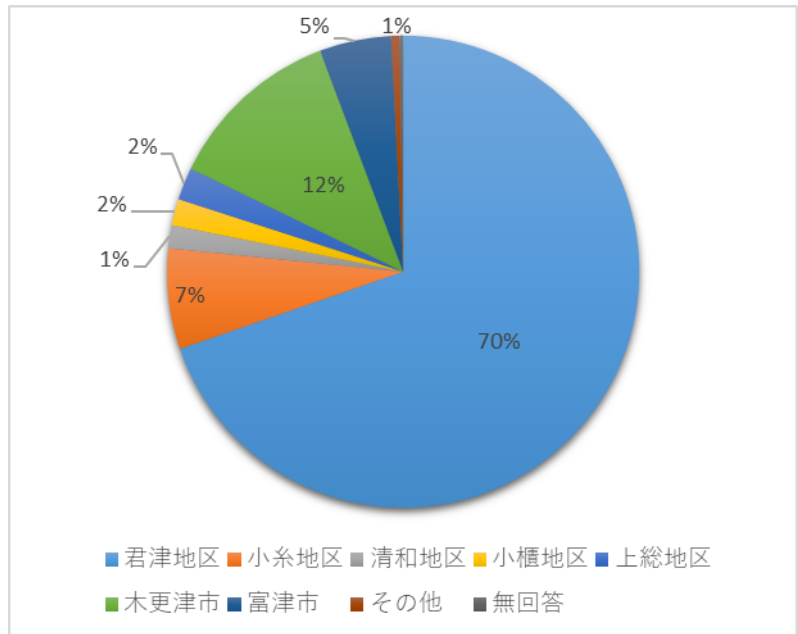
調査結果

1 アンケート回答者の属性

(1) 居住地域

Q1 お住まいはどこですか

地区等	回答者数
君津地区	1, 194
小糸地区	118
清和地区	27
小櫃地区	31
上総地区	38
木更津市	207
富津市	84
その他	10
無回答	4
計	1, 713



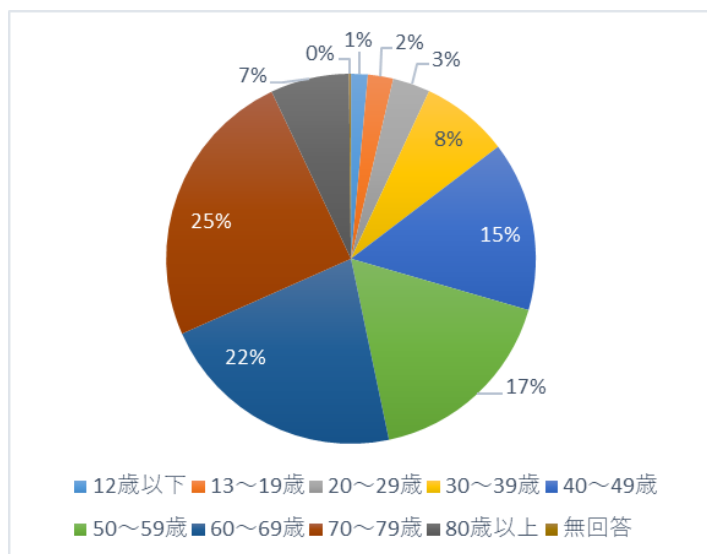
回答者のうち、市内在住者は1,408人(82%)、うち君津地区の居住者は1,194人(85%)であった。

また、木更津市、富津市、その他に居住と回答された方301人のうち、67人(22%)が君津市在勤、在学者であった。

(2) 年齢

Q2 年齢は以下のどれにあたりますか

年齢	回答者数
12歳以下	25
13～19歳	38
20～29歳	56
30～39歳	132
40～49歳	254
50～59歳	295
60～69歳	371
70～79歳	421
80歳以上	118
無回答	3
計	1, 713

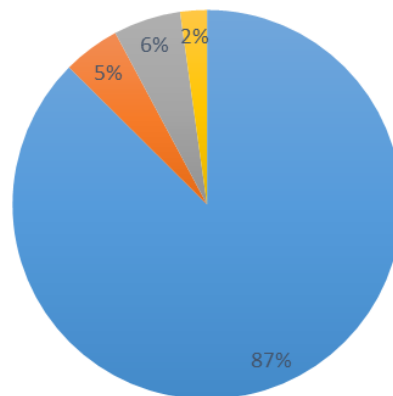


2 図書館利用状況の概要

(1) 利用頻度

Q あなたは図書館を利用したことがありますか

利用頻度	回答者数
1年以内に利用した	1,498
2～5年以内に利用した	81
5年以上前に利用した	96
利用したことがない	38
無回答	0
計	1,713



回答者のうち9割近くが、1年以内に利用したと回答した。来館による回答が多かったことも反映されている可能性がある。

■ 1年以内に利用した ■ 2～5年以内に利用した
■ 5年以上前に利用した ■ 利用したことがない

(2) 利用している図書館

Q どちらの図書館または分室を利用しましたか

1年以内に図書館を利用した方に、利用した図書館を尋ねたところ、95%が中央図書館と回答した。

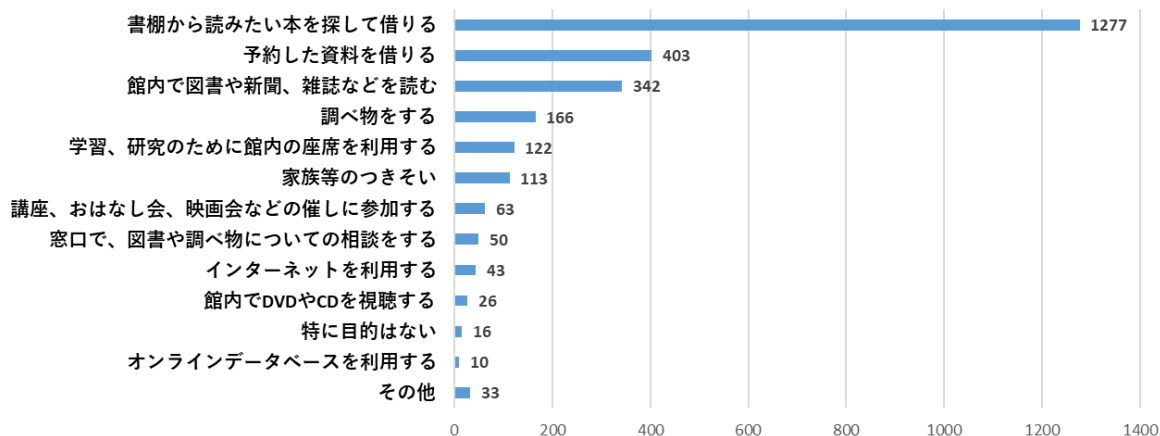
館名	回答者数
中央図書館	1,430
市民体育館分室	25
周南公民館分室	2
小糸公民館分室	2
清和公民館分室	2
小櫃公民館分室	5
上総公民館分室	14
移動図書館ひまわり号	18
計	1,498

(3) 図書館の利用目的

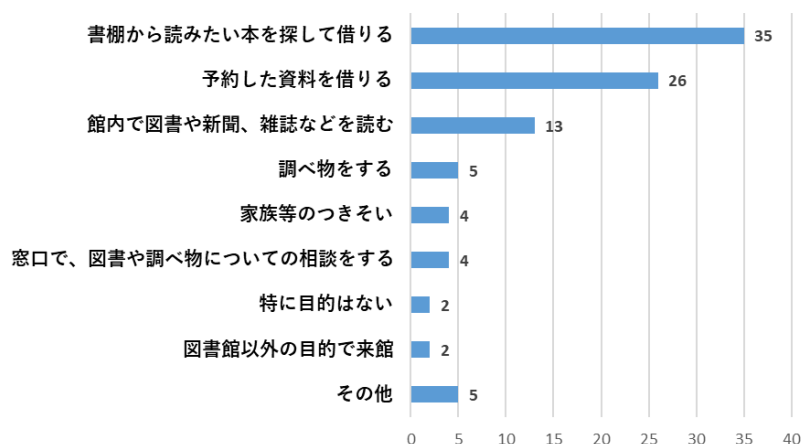
Q 3 あなたが図書館に来館した主な目的を教えてください (3 つまで)

1年以内に図書館を利用した方に、利用目的を尋ねた。

ア 中央図書館来館者の利用目的 (回答対象者 : 1,430 人)



イ 分室来館者の利用目的 (回答対象者 : 50 人)

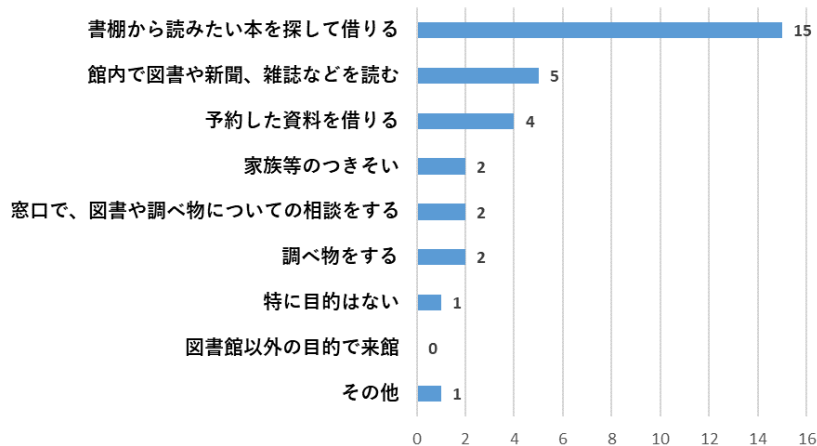


どの館においても、「書棚から読みたい本を探して借りる」の需要が高い。

また、中央図書館と分室の来館者の利用目的を比較すると、分室来館者の方が「予約した資料を借りる」と回答している割合が多い。

なお、中央図書館来館者の利用目的として、「その他」には、会議室や自習室の利用、展示施設の展示物の観覧、利用券作成等があった。

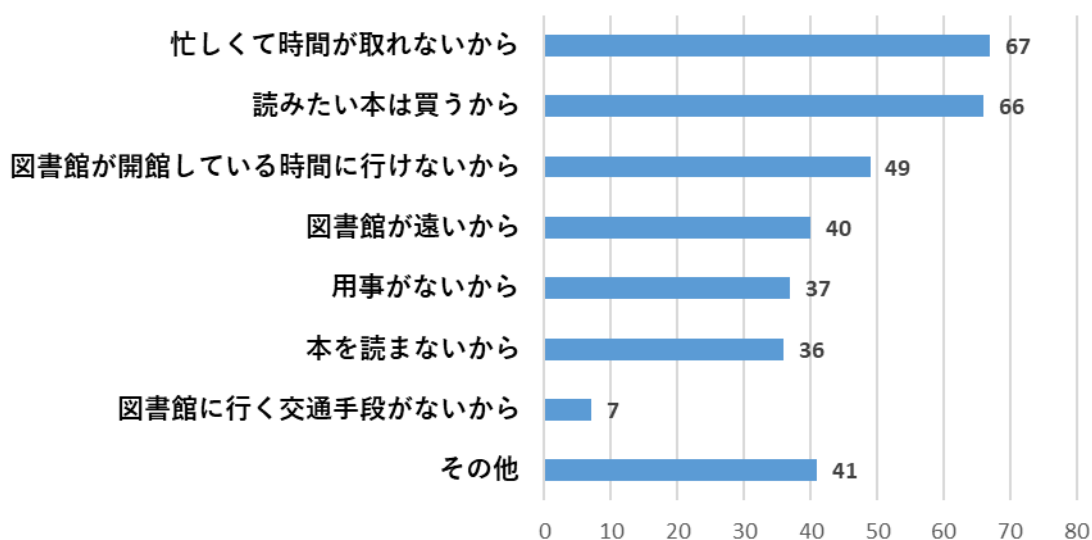
ウ 移動図書館来館者の利用目的 (回答対象者 : 18 人)



[Webのみの質問]

Q あなたが現在、図書館を利用していない理由はなんですか

(特にあてはまるもの3つまで)



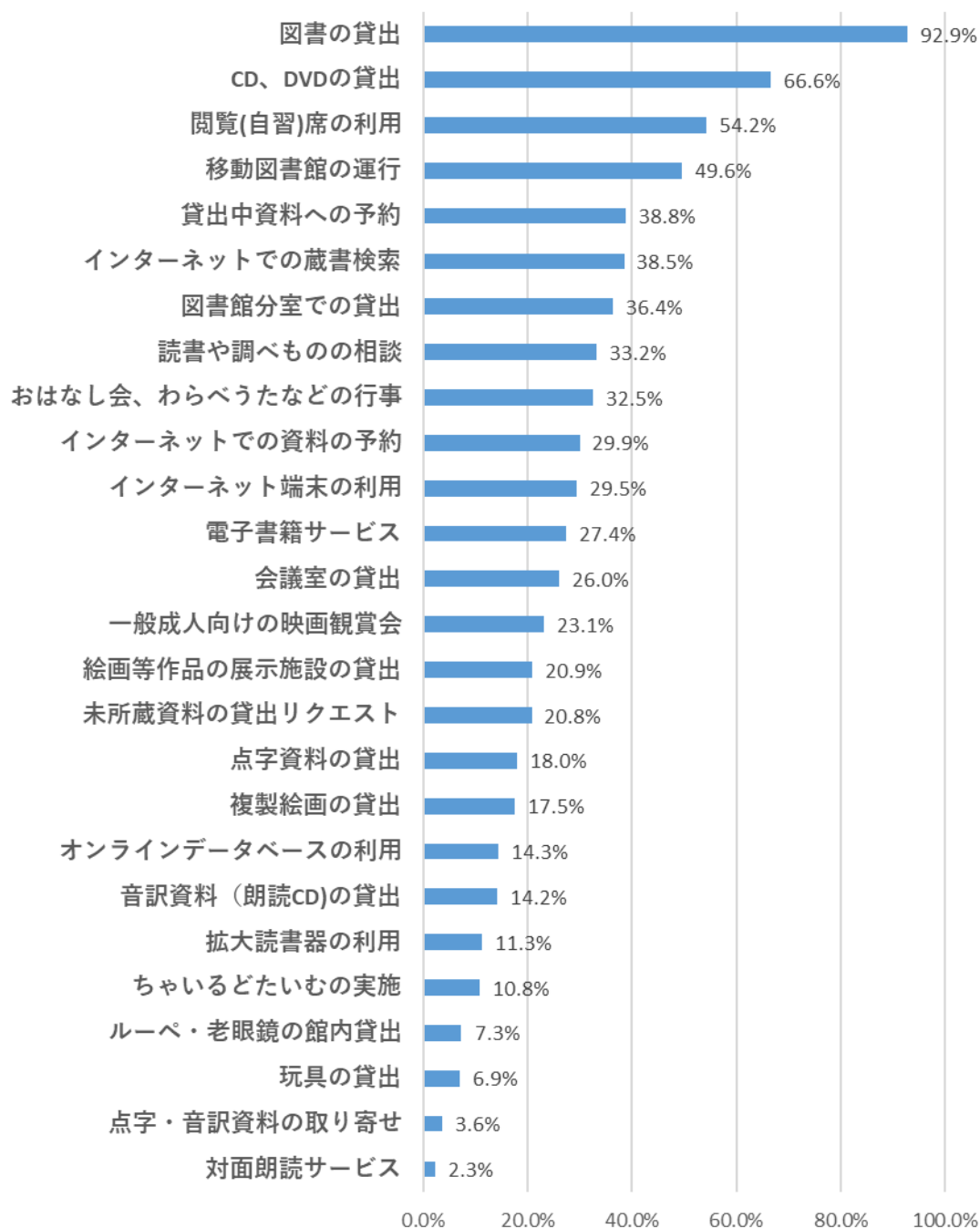
1年以内には図書館を利用していなかった方215人に、現在図書館を利用していない理由を尋ねた。

回答者のうち、“読みたい本は買うから”、“用事がないから”、“本を読まないから”といった図書館利用に興味を持たないものが139人(64.7%)“忙しくて時間が取れないから”、“図書館が開館している時間に行けないから”といった時間に関するものが116人(54%)、“図書館が遠いから”、“図書館に行く交通手段がないから”といった、アクセス困難によるものが47人(21.9%)となった。

また、図書館を利用しない“その他”の理由には、読みたい本がない9人、新型コロナウイルス感染症流行後は控えるようになった等のコロナ禍の影響9人のほか、貸出期間が短い2人などがあつた。

(4) 知っている図書館のサービス

Q4 以下の図書館サービスの中で知っているものを教えてください (いくつでも)



図書館利用者へのアンケート調査にもかかわらず、「図書の貸出」(92.9%)、「CD、DVDの貸出」(66.6%)、「閲覧(自習)席の利用」(54.2%)以外は50%に満たない。「貸出中資料への予約」(38.8%)についても4割を満たさないことや、Q3の利用目的を尋ねる質問からも、図書館利用の大半が館内にある本を借りること、座席の利用を目的としていることがわかる。

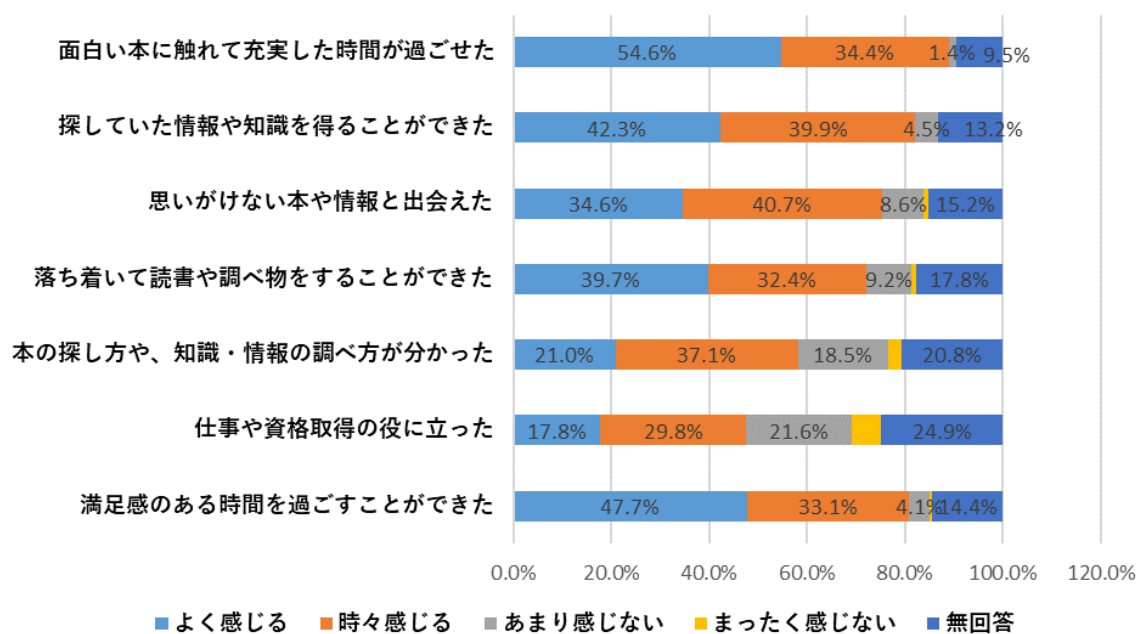
インターネットを使ったサービスの面では、「インターネットでの蔵書検索」(38.5%)や「インターネットでの資料の予約」(29.9%)、「電子書籍サービス」(27.4%)があげられ、全体の3～4割であった。インターネットからの蔵書検索よりも資料の予約が少ないことについては、自由回答の【運営について】にもあるが、事前に検索した上で来館し、貸出をしていることがうかがえる。

また、「点字資料の貸出」(18.0%)、「音訳資料の貸出」(14.2%)、「拡大読書器の利用」(11.3%)等の障害者サービスについては、10%台であり、サービスとしての認知度が非常に低い。読書バリアフリーの観点から、障害の有無に関わらず、すべての人が読書による文字・活字文化の恩恵を受けられるよう、図書館としてサービスの充実と案内が必要である。

3 図書館を利用した感想と満足度

(1) 図書館を利用した感想

Q 5 次のようなことをお感じになりましたか



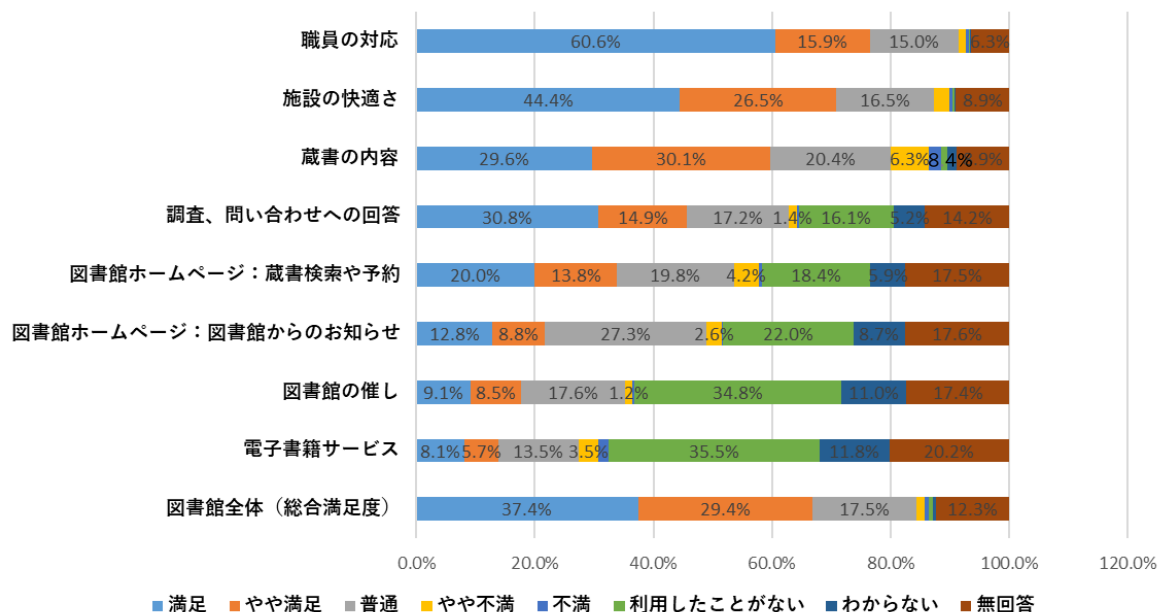
1年以内に図書館を利用した方1,498人に、図書館を利用した感想を尋ねた。

“よく感じる”または“時々感じる”と回答した方の割合を見ると、「面白い本に触れて充実した時間が過ごせた」と感じた方が89%と最も多く、次いで「探していた情報や知識を得ることができた」(82.2%)、「満足感のある時間を過ごすことができた」(80.8%)、「思いがけない本や情報と出会えた」(75.3%)、「落ち着いて読書や調べものをすることができた」(72.1%)で、7割以上であった。

一方、「本の探し方や、知識・情報の調べ方が分かった」、「仕事や資格取得の役に立った」について、“あまり感じない”または“まったく感じない”と回答した方が4割以上であった。ビジネス関係資料の充実や館内での本の探し方、案内方法の改善が必要である。

(2) 図書館の利用満足度

Q 6 図書館の満足度についてお尋ねします



図書館全体についての総合満足度は、“満足”と“やや満足”を合わせて66.8%であった。内容別に見ると、“満足”と“やや満足”を合わせた満足度は、「職員の対応」が76.5%と最も高く、「施設の快適さ」が70.9%、「蔵書の内容」が59.7%と続いた。

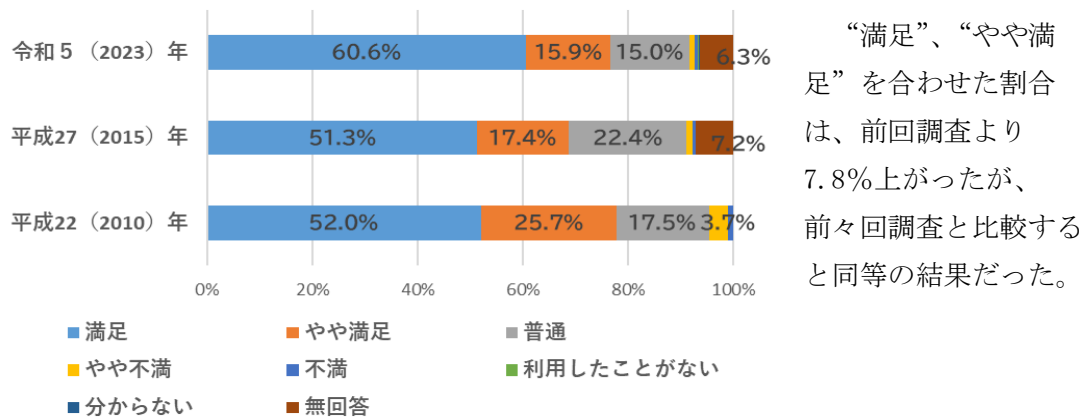
“満足”と“やや満足”以外を選択した方が多い項目についても、“やや不満”、“不満”と回答した方が5%以下程度となっている一方で、“利用したことがない”、“わからない”といった回答は多く見られる。「図書館の催し」については、“満足”、“やや満足”が17.6%であるのに対し、“やや不満”、“不満”といった回答は1.2%、“利用したことがない”、“わからない”といった回答が45.8%であった。「電子書籍サービス」についても、“満足”と“やや満足”が13.8%に対し、“やや不満”、“不満”といった回答は3.5%、“利用したことがない”、“わからない”といった回答が47.3%であった。これらのサービスについては、より一層のサービス周知が必要である。

Q 8 自由回答を参照すると、「図書館ホームページ」について、“みづらい”、“リニューアルしてほしい”といった回答があった。インターネットが普及する中で、今後、図書館ホームページの改善を検討したい。「図書館の催し」については、本に関する内容の枠に限らず、多様なジャンルでの企画や子ども向けイベントの要望があった。「電子書籍サービス」については、図書館に来館し、直接資料を手にとっての利用を希望しているため、棚にある蔵書の充実を望んでいることが推察される。

一方で、“やや不満”、“不満”が一番多かったのは、「蔵書の内容」で8.4%であった。「蔵書の内容」について、新刊を中心とした蔵書の増加や蔵書管理の強化を望む意見があった。限られた予算の中で、より一層のニーズに沿った選書に努めたい。

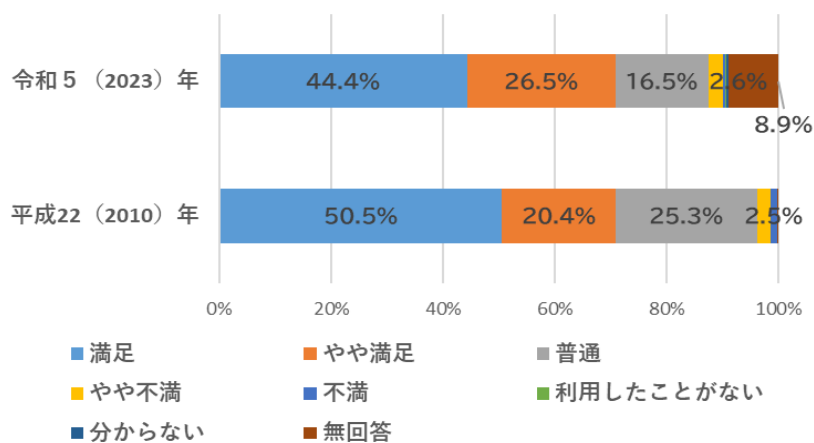
なお、「職員の対応」「施設の快適さ」「蔵書の内容」について、前回調査（H27年）および前々回調査（H22年）と比較したグラフは以下のとおりである。

ア 職員の対応



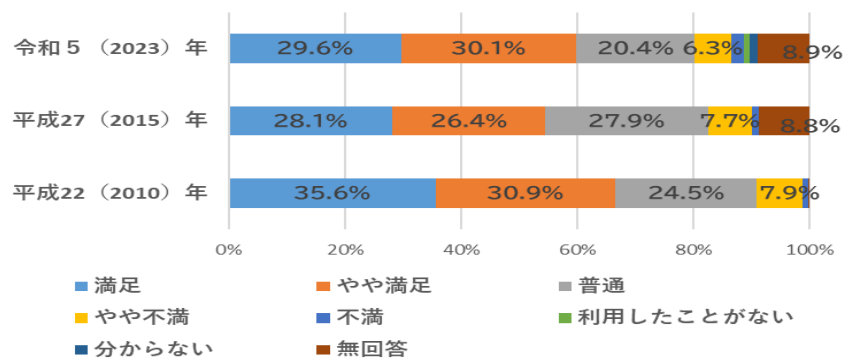
イ 施設の快適さ

施設の快適さは前々回調査と比較すると、同等である（前回は未調査）。



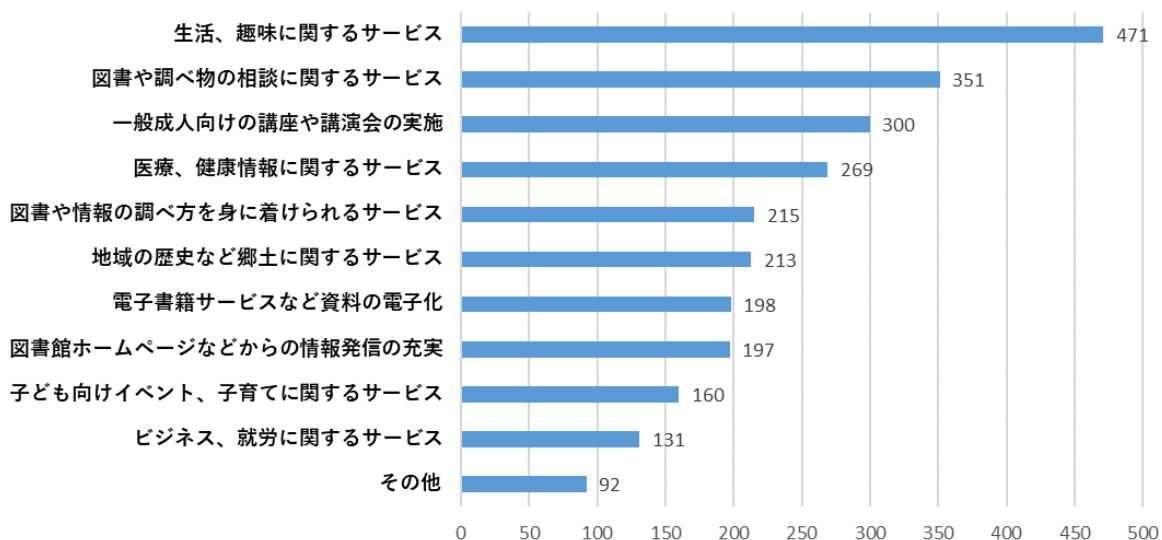
ウ 蔵書の内容

“満足”、“やや満足”を合わせた割合は、前回調査からは5.2%上がったが、前々回調査は66.5%であり、6.8%下がった結果となった。



4 今後充実して欲しい図書館サービス

Q7 今後、図書館のどんなサービスを充実してほしいですか（3つまで）



“1年以内に図書館を利用した”と回答した方に尋ねた。（回答対象者数：1,498人）

「生活、趣味に関するサービス」と回答した方が最も多く、回答対象者の31.4%の方が回答した。次いで、「図書や調べ物の相談に関するサービス」（351人、回答対象者の23.4%）、「一般成人向けの講座や講演会の実施」（300人、回答対象者の20.0%）、「医療、健康情報に関するサービス」（269人、回答対象者の18.0%）が多かった。

「その他」の自由回答には、開館時間の延長（50件）、蔵書の充実（116件）、閲覧および自習席の拡充（27件）などが挙げられており、回答の内容はQ8のとおりである。

5 図書館についての意見、要望

Q8 図書館について、ご意見・ご要望等がありましたら、自由にご記入ください。

ご意見、ご要望を自由に記載していただいたところ、503人から回答があった。

(1) 1年以内に利用した方

Q7の「その他」への自由回答と合わせた内容を、項目ごとに分類した。（複数記入有）

分類	意見数
蔵書について	155件
運営について（開館時間・貸出期間・規則等）	130件
施設について（座席、照明、空調等）	71件
サービスについて	67件
職員について	37件
マナーについて	8件
館内の配置、案内について	7件
その他（図書館全体についての感想等）	140件

【蔵書について】（155件）

- ・現在の蔵書に満足している／必要な資料は取り寄せてもらえるので助かっている
- ・蔵書をもっと増やしてほしい
- ・新刊／コミック／雑誌／大活字本／絵本／洋書を増やしてほしい
- ・視聴覚資料（CD、DVD）を増やしてほしい
- ・廃棄資料の無料配布の実施が嬉しい／やってほしい／配布一覧がほしい
- ・予約本を長く待たせないでほしい／置き置き期間を短くしてほしい／複数冊購入してほしい
- ・不衛生な本／汚れのある本があるので管理を強化してほしい

【運営について】（130件）

- ・開館時間を前倒しにしてほしい／9：00～または9：30～開館してほしい（15件）
- ・閉館時間を遅くしてほしい／毎日ではなくて良いので閉館時間を延長してほしい（19:00、19:30、20:00、21:00など）（24件）
- ・月曜日が祭日の時は開館してほしい／月曜日でも隔週で開館してほしい（5件）
- ・貸出期間を長くしてほしい／2週間で読み切れない／2回延長させてほしい
- ・借りた資料の延滞を厳しく取り締まってほしい
- ・君津市外在住者も本のリクエストやCD／DVDの貸出をしてほしい（13件）
- ・児童の貸出窓口にも誰もいない時があるので、いつもいてほしい（2件）
- ・ブックポストをいつでも使えるようにしてほしい
- ・カフェがあると嬉しい／休日に移動販売車などがあるとよい
- ・図書館利用券を電子化して欲しい（2件）
- ・図書館ホームページが見づらい／開館日がわかりづらい／リニューアルしてほしい／インターネットで蔵書検索ができ助かっている／インターネット蔵書検索が使えない／うまく検索できない／使い方がわからない／検索語が自動的に完全一致になってしまうことがある／インターネット予約の際に「貸出不可」となっている理由が知りたい（25件）
- ・所蔵のない資料のリクエストをしたい／所蔵のない資料についてもインターネットで予約ができるようになり使いやすくなった
- ・分室の蔵書について定期的に入れ替えをしてほしい／分室にも本の相談をできる職員がいてほしい（5件）

【施設について】（71件）

- ・トイレをきれいにしてほしい／すべて洋式にしてほしい／扉がなく使いづらい
少し怖い／数が少ない／1階のトイレが古い（13件）
- ・照明が暗い（8件）
- ・空調が寒い／暑い（4件）
- ・駐車場が混んでいる／満車になっていることが多い

- ・座席を増やしてほしい／学生の利用が多く、閲覧する席がないことがある（12件）
- ・自習室／学習スペースを増やしてほしい（12件）
- ・座席（特に2階の個人席）を予約制にしてほしい／使用時間を制限してほしい（4件）
- ・Wi-fi利用ができる環境整備をしてほしい／ワーキングスペースがほしい（4件）
- ・視聴覚室の座席にてすりがほしい
- ・点字ブロックがグレーで見づらいので黄色にしてほしい（1件）
- ・館内に授乳室がなく、おむつ替え台も使いにくいので、簡易的なものでもよいのでベビールームがあるとよい（1件）

【サービスについて】（67件）

- ・借りた本を記録できるサービスをしてほしい（6件）
- ・子ども向けイベントを土日／固定した曜日以外にやってほしい（5件）
- ・読書会やクラフト系のワークショップなど、多様な企画をしてほしい／本の好みにあわせて図書館員が選書してくれるサービスがあれば利用したい（12件）
- ・おすすめの本コーナーが手に取りやすくてよい／面白い本に出会えることが多い／
- ・新着図書を紹介してほしい／コミックの新着図書を紹介してほしい
- ・ナクソスミュージックライブラリー（有料音楽配信）を入れてほしい（2件）

【職員について】（37件）

職員の対応について37件の回答があり、うち30件は「対応が適切で満足している」「丁寧で親切な対応である」等、好意的な回答であった。一方で、「不快な思いをしたことがある」「職員によって対応に差異がある」（7件）等の回答もあった。

【マナーについて】（8件）

「話し声が大きい」「新聞を一度に何紙も持っていく」「荷物を置いたまま長時間離席している」等、マナー違反を注意してもらいたいという意見があった。

【館内の配置、案内について】（7件）

- ・検索して示された場所がわかりにくい／検索した場所に行っても本が見つからない
- ・館内のどこに何があるのかサインが少なくわかりにくい

【図書館全体について】（140件）

「いつも快適に利用させてもらっています」「君津市の自慢といえる図書館だと思います」「気分転換や集中ができ、癒しの場です」「この図書館のおかげで、充実した毎日を過ごすことができます」等、図書館が利用者の暮らしの充実に役立っていることが感じられる声が多く寄せられた。

また、「図書館の予算や司書さんの人数などが今後も確保され、この図書館がずっと今

のようにあり続けてくださるようお願いしています」「目的の本を読むために君津に住みたいと思わせるような図書館を目指してほしいです。君津の人口増加のための一翼を図書館が担ってほしいです」「他市、他県の図書館の設備、サービスを参考にし、ぜひ利用したいと思われるような魅力的な図書館にして欲しい」等、今後の運営に期待を寄せる回答もあった。

(2) 2年以上前に利用した、または利用したことがない方

52件の回答があり、主な内容としては、運営に関すること(21件)、蔵書に関すること(7件)、施設に関すること(4件)、サービスに関すること(3件)についてとなった。具体的には、開館時間の延長(6件)や、非来館での利用券登録(2件)、メールやLINE等での情報発信のほか、「図書館を気軽に利用できる交通手段がほしい」「分室の資料の入れ替えをしてほしい」(3件)という声があった。

6 アンケート結果(まとめ)

本アンケートは、同じ期間で中央図書館と各分室(6館)及び移動図書館のすべてで実施したが、各分室及び移動図書館については回答数が非常に少なく分析に至らなかった。

また、図書館の満足度を尋ねる質問で、満足しているといった回答を得られなかった際理由についてうかがう問いがなかった。図書館サービスの改善すべき内容を知る必要な項目であるため、次回アンケートの課題としたい。

図書館を利用した感想については、「面白い本に触れて充実した時間が過ごせた」(89%)「探していた情報や知識を得ることができた」(82.2%)等を、高い割合で感じたことがあるという回答が得られ(Q5)、総合満足度は66.8%という結果であった(Q6)。

自由記述(Q8)においても、蔵書について(155件)、運営について(128件)、施設について(71件)、サービスについて(68件)は多くの意見が寄せられている。

今回のアンケートでは、「図書館利用券を電子化してほしい」(2件)、「インターネット予約のサイト/「図書館ホームページをもっとわかりやすく使いやすくしてほしい」(25件)、「マイナンバーカードで図書館に行かなくても電子書籍を利用できるようにしてほしい」(2件)等の一層のデジタル推進を望む声があった。

今後、新しい技術を取り入れながら、多様な市民ニーズにこたえられるよう、図書館のサービス拡充に努めたい。