

# 平成29年度西東京市図書館利用者アンケート調査報告

## 1. 調査の目的

西東京市図書館は、平成21年3月に「西東京市図書館基本計画・展望計画」(平成21年度～30年度)を策定しました。前期の「基本計画」と後期の「展望計画」で構成され、本計画に基づいて図書館施策に取り組んでいます。平成29年度は、計画の最終年度を迎えるにあたり、次期図書館計画策定を見据えて、図書館利用者を対象としたアンケートを実施しました。アンケートについては、取り組んできた事業の成果と課題について調査し分析するとともに、利用者の意見や要望についても今後のサービス向上の取組みに役立ててまいります。

## 2. 調査の概要

期間 平成30年2月6日(火)から2月18日(日)

対象 中学生以上の図書館利用者(来館者)

場所 西東京市図書館(6館)

方法 選択式アンケート調査

回収 図書館内に設置した回収箱

回答者数 791人(配布数 936人:回収率 84.5%)

調査項目

基本属性 性別、住まい、登録、年代

利用について

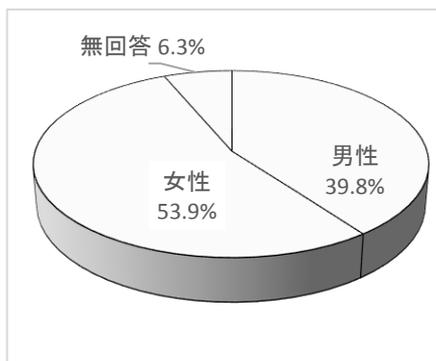
利用館、利用時間帯、サービス(認知度、期待値)

※認知度など複数回答を求めた設問については回答者数791人に対する割合を数値化してあります。

## 3. 回答者属性

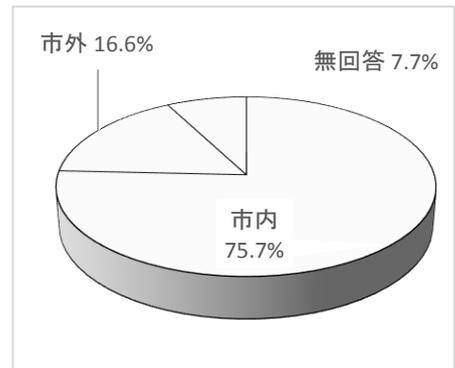
性別

男性	315
女性	426
無回答	50



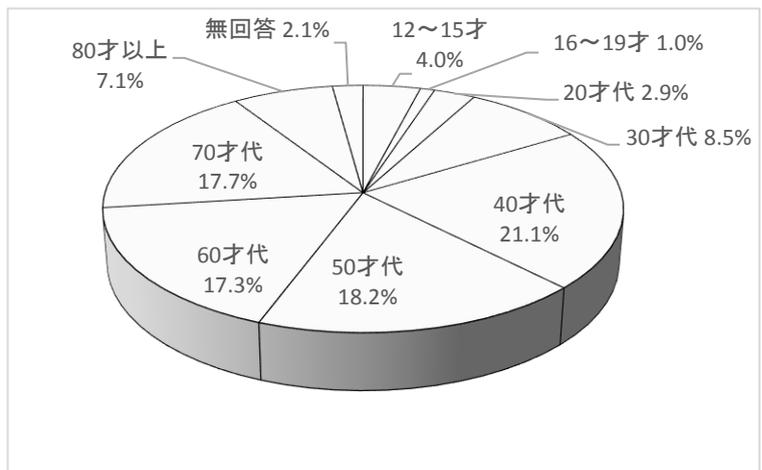
住まい

市内	599
市外	131
無回答	61



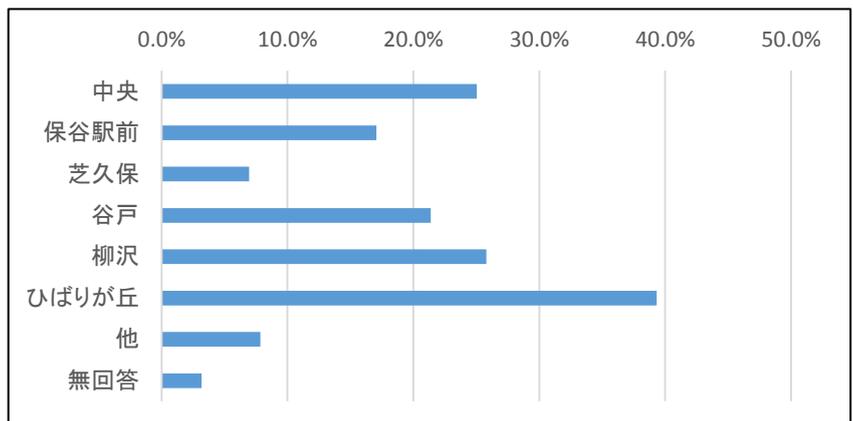
年齢

12～15才	32
16～19才	8
20才代	23
30才代	67
40才代	167
50才代	144
60才代	137
70才代	140
80才以上	56
無回答	17



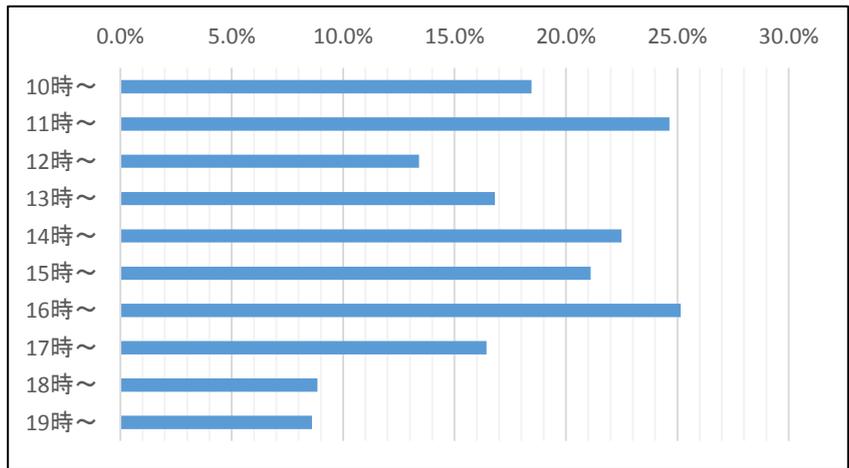
利用館 (複数回答:1,159)

中央	198	25.0%
保谷駅前	135	17.1%
芝久保	55	7.0%
谷戸	169	21.4%
柳沢	204	25.8%
ひばりが丘	311	39.3%
他	62	7.8%
無回答	25	3.2%



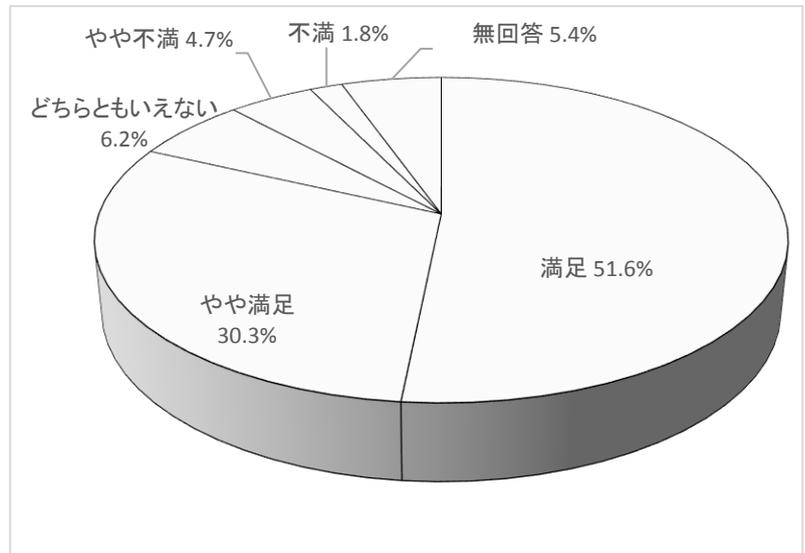
時間帯 (複数回答:1,444)

10時～	146	18.5%
11時～	195	24.7%
12時～	106	13.4%
13時～	133	16.8%
14時～	178	22.5%
15時～	167	21.1%
16時～	199	25.2%
17時～	130	16.4%
18時～	70	8.8%
19時～	68	8.6%
無回答	52	6.6%



満足度 (回答者 791)

満足	408
やや満足	240
どちらともいえない	49
やや不満	37
不満	14
無回答	43



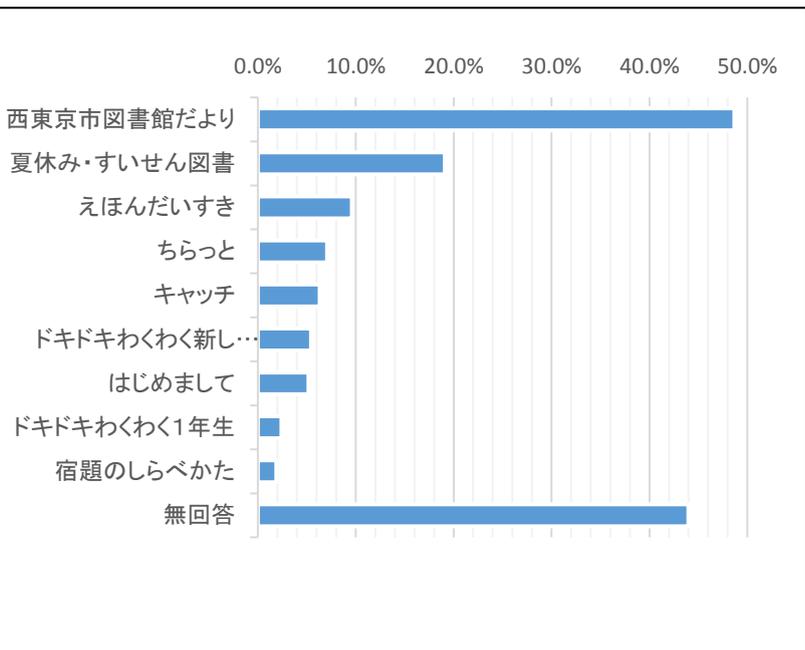
満足度については、「満足」、「やや満足」をあわせると81.9%が評価しています。

理由としては「対応が親切」、「蔵書、特に新刊が豊富である」、「予約したい本が予約しやすい」とされました。

「不満」、「やや不満」の理由として、「閲覧し、ゆっくり本を読むスペースが不足」「本の予約サービスはあるが、人気の新刊書など順番待ちで時間がかかりなかなか読めない」「一部のスタッフの対応が悪い」といった意見や要望が寄せられました。

発行物 (複数回答:1,184)

西東京市図書館だより	385	48.7%
夏休み・すいせん図書	151	19.1%
えほんだいすき	76	9.6%
ちらっと	56	7.1%
キャッチ	50	6.3%
ドキドキわくわく新しい本	43	5.4%
はじめまして	41	5.2%
ドキドキわくわく1年生	19	2.4%
宿題のしらべかた	15	1.9%
無回答	348	44.0%



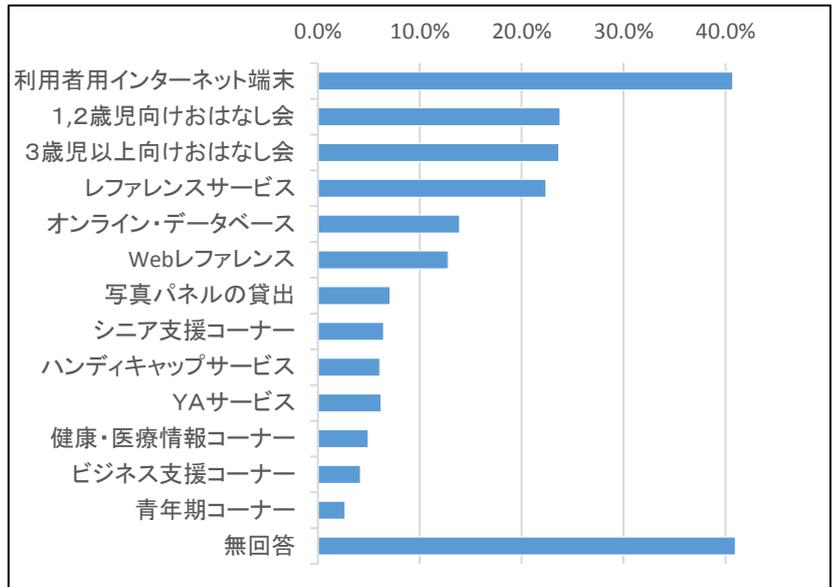
図書館の発行物については、図書館だよりが回答者の48.7%に認知されています。世代別、サービス別の発行物の認知度が低く、改善する必要があります。

(複数回答:1,706)

### 各種サービスの認知度

利用者用インターネット端末	322	40.7%
1,2歳児向けおはなし会	188	23.8%
3歳児以上向けおはなし会	187	23.6%
レファレンスサービス	177	22.4%
オンライン・データベース	110	13.9%
Webレファレンス	101	12.8%
写真パネルの貸出	56	7.1%
シニア支援コーナー	51	6.4%
ハンディキャップサービス	48	6.1%
YAサービス	49	6.2%
健康・医療情報コーナー	39	4.9%
ビジネス支援コーナー	33	4.2%
青年期コーナー	21	2.7%
無回答	324	41.0%

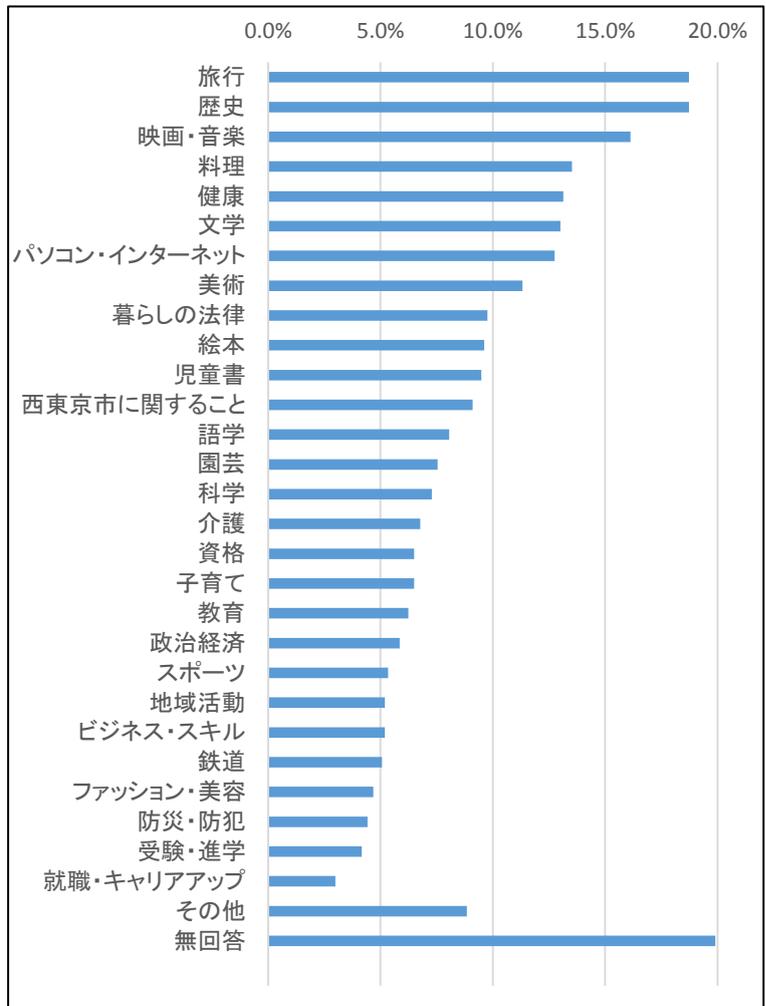
各種サービスについて、利用者用インターネット、おはなし会やレファレンスサービスの認知度は高く、利用が定着しています。シニア支援など、一館でコーナー設置をしているサービスや利用対象が特定されるサービスについては認知度が低い状況で、周知の方法など、改善が必要です。



(複数回答:2,201)

### 企画で取り上げてほしいジャンル

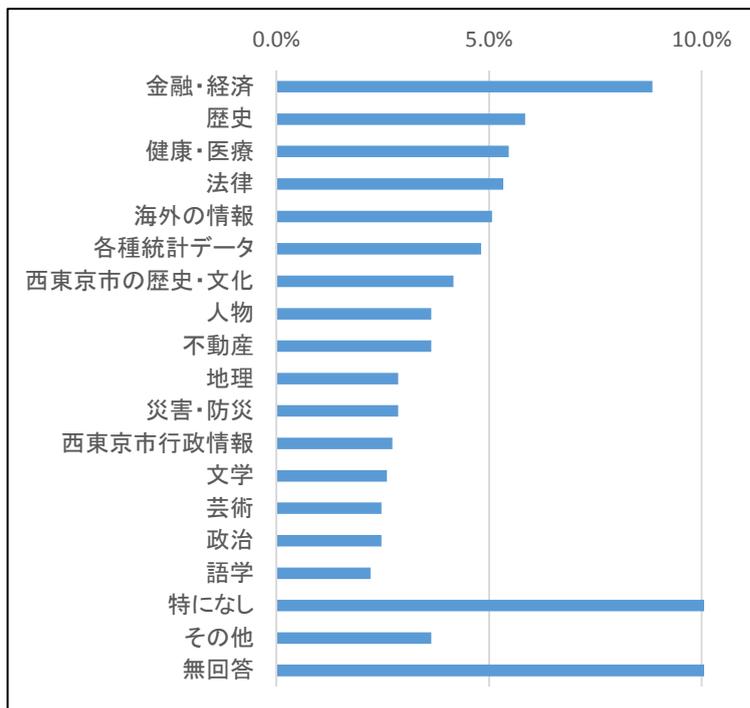
旅行	144	18.7%
歴史	144	18.7%
映画・音楽	124	16.1%
料理	104	13.5%
健康	101	13.1%
文学	100	13.0%
パソコン・インターネット	98	12.7%
美術	87	11.3%
暮らしの法律	75	9.8%
絵本	74	9.6%
児童書	73	9.5%
西東京市に関すること	70	9.1%
語学	62	8.1%
園芸	58	7.5%
科学	56	7.3%
介護	52	6.8%
資格	50	6.5%
子育て	50	6.5%
教育	48	6.2%
政治経済	45	5.9%
スポーツ	41	5.3%
地域活動	40	5.2%
ビジネス・スキル	40	5.2%
鉄道	39	5.1%
ファッション・スポーツ	36	4.7%
防災・防犯	34	4.4%
受験・進学	32	4.2%
就職・キャリアアップ	23	3.0%
その他	68	8.8%
無回答	233	19.9%



取り上げてほしいジャンルについては元々予約や利用の多い、「旅行」「歴史」「映画・音楽」などに関する回答が多い反面、近年注目されており、コーナー作りなどの取組みを行っている、「ビジネス・スキル」、「介護」、「語学」などのジャンルの回答は少なめでした。

調べ方が難しい分野複数回答:1,049)

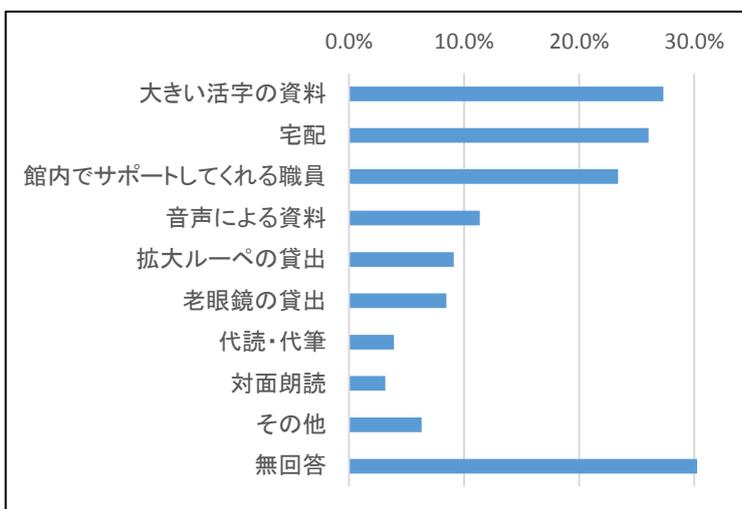
金融・経済	68	8.8%
歴史	45	5.9%
健康・医療	42	5.5%
法律	41	5.3%
海外の情報	39	5.1%
各種統計データ	37	4.8%
西東京市の歴史・文化	32	4.2%
人物	28	3.6%
不動産	28	3.6%
地理	22	2.9%
災害・防災	22	2.9%
西東京市行政情報	21	2.7%
文学	20	2.6%
芸術	19	2.5%
政治	19	2.5%
語学	17	2.2%
特になし	166	21.6%
その他	28	3.6%
無回答	355	46.2%



調べ方が難しい分野では、インターネット上のデータをはじめ、情報の鮮度が特に問われる「金融・経済」、「健康・医療」、「法律」という回答が多く、関心の高さと最新情報を提供することの難しさが表れています。取り上げてほしいジャンルでも上位にあった、「歴史」という回答も多く、関心の高さが伺えます。

超高齢化社会に向けて(複数回答:1,251)

大きい活字の資料	216	27.3%
宅配	206	26.0%
館内でサポートしてくれる職員	185	23.4%
音声による資料	90	11.4%
拡大ルーペの貸出	72	9.1%
老眼鏡の貸出	67	8.5%
代読・代筆	31	3.9%
対面朗読	25	3.2%
その他	50	6.3%
無回答	309	39.1%



超高齢化社会に向けてご意見をいただきましたが、「大活字資料」、「宅配サービス」、「サポート職員」、「音声による資料」の順に回答がありました。資料として蔵書に取り入れている大活字資料と音声資料への期待が大きいこと、今後の取組みとして力を入れている宅配サービスへの期待が大きいことが伺えます。利用者に対する職員の対応にも期待が大きく、課題とします。