

令和元年度

千葉市図書館利用アンケート 調査結果

千葉市図書館

I 調査の概要

1 調査の目的

平成22年度よりスタートした「千葉市図書館サービスプラン2010」に基づき、図書館サービスの評価を実施するにあたり、実際に図書館を利用している市民の意見を図書館サービスに反映するため、図書館利用の状況や利用者の満足度の調査を定期的実施し、図書館サービスの評価に活用するため実施した。

2 調査対象

千葉市の各図書館15館（移動図書館を含む）の来館者

3 調査方法

図書館内で入館者にアンケート用紙を手渡しして、その場で、あるいは退館時まで記入し、回収する方法で実施した。

4 調査内容

- (1) 回答者の属性（性別、年齢、居住地区）
- (2) 利用している図書館
- (3) 図書館の利用頻度
- (4) 図書館の利用状況（目的および滞在時間）
- (5) サービス毎の認知度および満足度
- (6) 図書館の催し物の参加状況
- (7) 千葉市全体の図書館サービスの満足度
- (8) 千葉市図書館についてのご意見、ご要望など

5 調査日時

令和2年2月1日（土）～ 2月7日（金）

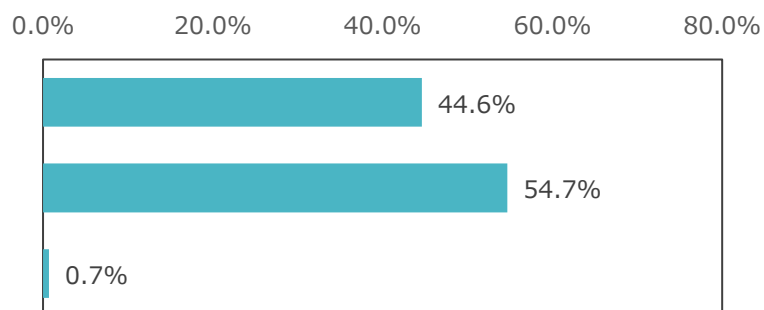
6 回収率

- (1) 配布数：2,006 件
- (2) 回収数：1,749 件
- (3) 回収率：87.2 %

II 調査の結果

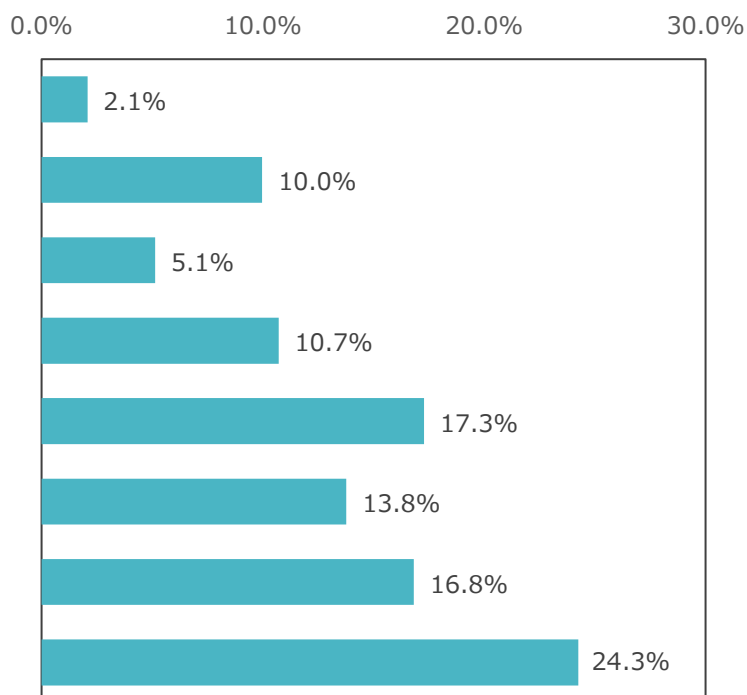
1 性別

| | 基数 | 割合 |
|--------|-------|--------|
| 男性 | 773 | 44.6% |
| 女性 | 947 | 54.7% |
| 答えたくない | 12 | 0.7% |
| 無回答 | 17 | |
| 計 | 1,749 | 100.0% |



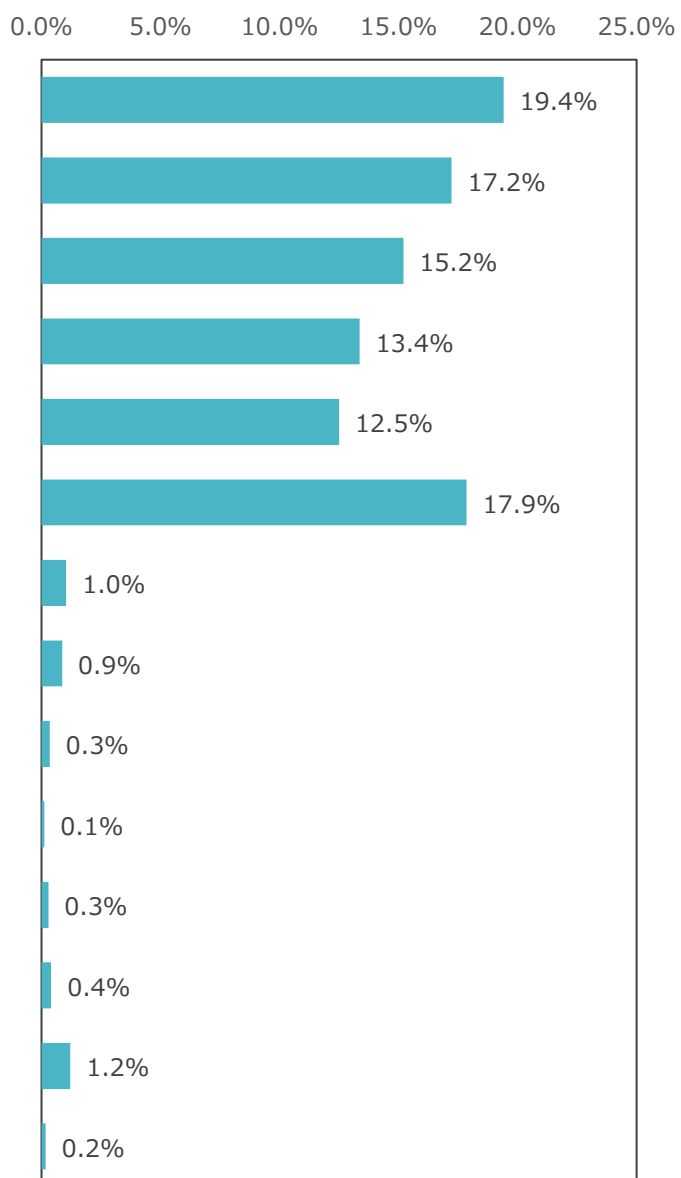
2 年齢

| | 基数 | 割合 |
|-------|-------|--------|
| 0～9歳 | 36 | 2.1% |
| 10代 | 173 | 10.0% |
| 20代 | 89 | 5.1% |
| 30代 | 186 | 10.7% |
| 40代 | 300 | 17.3% |
| 50代 | 239 | 13.8% |
| 60代 | 292 | 16.8% |
| 70代以上 | 421 | 24.3% |
| 無回答 | 13 | |
| 計 | 1,749 | 100.0% |



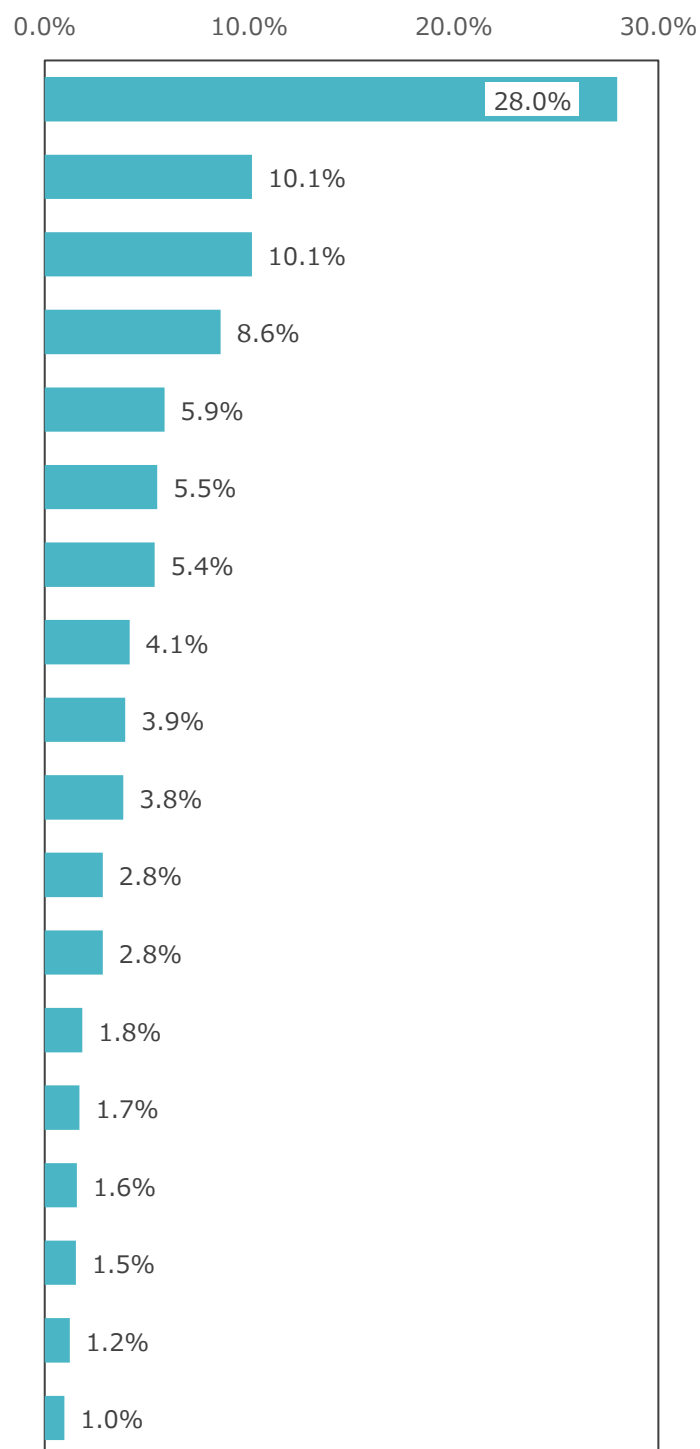
3 住所

| | 基数 | 割合 |
|-------|-------|--------|
| 中央区 | 337 | 19.4% |
| 花見川区 | 299 | 17.2% |
| 稲毛区 | 264 | 15.2% |
| 若葉区 | 232 | 13.4% |
| 緑区 | 217 | 12.5% |
| 美浜区 | 310 | 17.9% |
| 市原市 | 18 | 1.0% |
| 四街道市 | 15 | 0.9% |
| 八千代市 | 6 | 0.3% |
| 佐倉市 | 2 | 0.1% |
| 大網白里市 | 5 | 0.3% |
| 習志野市 | 7 | 0.4% |
| その他県内 | 21 | 1.2% |
| 県外 | 3 | 0.2% |
| 無回答 | 13 | |
| 計 | 1,749 | 100.0% |



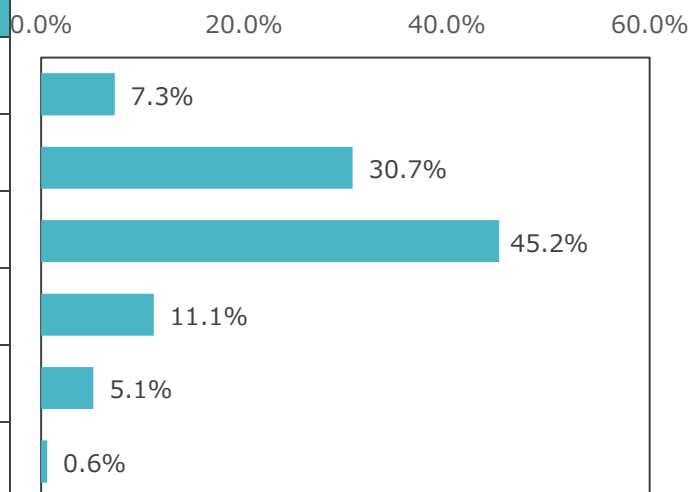
4 よく利用する図書館（複数回答可）

| | 基数 | 割合 |
|------------|-------|--------|
| 中央図書館 | 641 | 28.0% |
| 稲毛図書館 | 232 | 10.1% |
| 美浜図書館 | 232 | 10.1% |
| 緑図書館 | 197 | 8.6% |
| みやこ図書館 | 134 | 5.9% |
| 打瀬分館 | 126 | 5.5% |
| みずほハスの花図書館 | 123 | 5.4% |
| 若葉図書館 | 95 | 4.1% |
| 花見川図書館 | 90 | 3.9% |
| 白旗分館 | 88 | 3.8% |
| 花見川団地分館 | 65 | 2.8% |
| 西都賀分館 | 65 | 2.8% |
| あすみが丘分館 | 42 | 1.8% |
| 泉分館 | 39 | 1.7% |
| 移動図書館 | 36 | 1.6% |
| 県立中央図書館 | 35 | 1.5% |
| 土気図書室 | 28 | 1.2% |
| 公民館(合計) | 22 | 1.0% |
| 無回答 | 45 | |
| 計 | 2,335 | 100.0% |



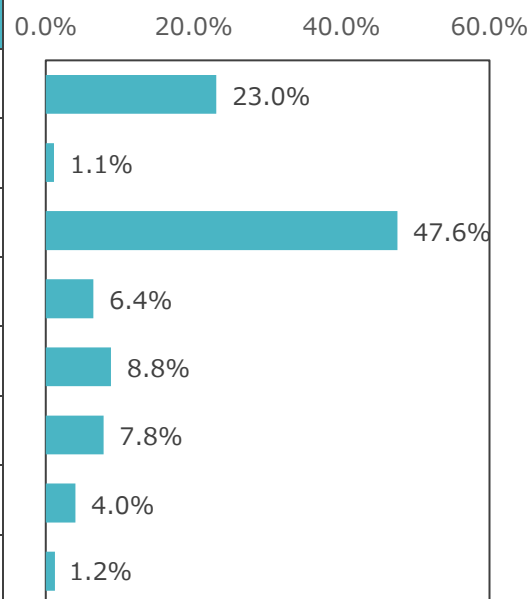
5 図書館の利用回数

| | 基数 | 割合 |
|--------------|-------|--------|
| ほぼ毎日(週に3回以上) | 124 | 7.3% |
| 週に1~2回程度 | 525 | 30.7% |
| 月に2~3回程度 | 772 | 45.2% |
| 月に1回程度 | 190 | 11.1% |
| 年に数回程度 | 88 | 5.1% |
| はじめて | 10 | 0.6% |
| 無回答 | 40 | |
| 計 | 1,749 | 100.0% |



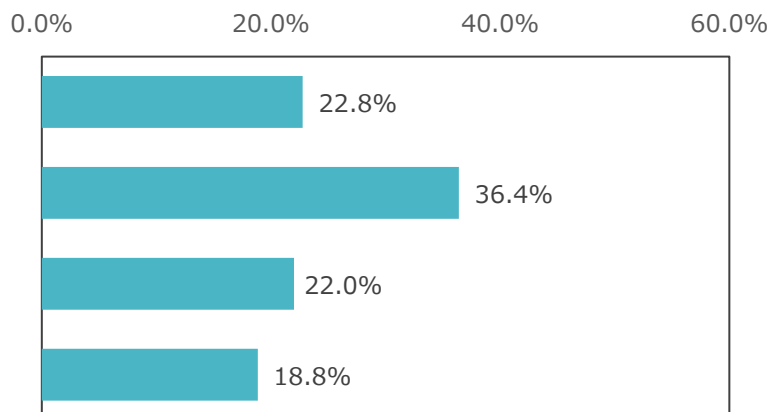
6 図書館を利用する目的(複数回答可)

| | 基数 | 割合 |
|-----------------------|-------|--------|
| 本を読む(新聞・雑誌等含む) | 673 | 23.0% |
| CD・DVD等を視聴する | 32 | 1.1% |
| 本を借りる(雑誌・紙芝居等含む) | 1,389 | 47.6% |
| CD・DVD等を借りる | 188 | 6.4% |
| 研究や調べものをする | 257 | 8.8% |
| 閲覧室・自習室等を利用する | 228 | 7.8% |
| くつろぎを求めて(静かな時間を過ごしたい) | 117 | 4.0% |
| その他 | 36 | 1.2% |
| 無回答 | 36 | |
| 計 | 2,956 | 100.0% |

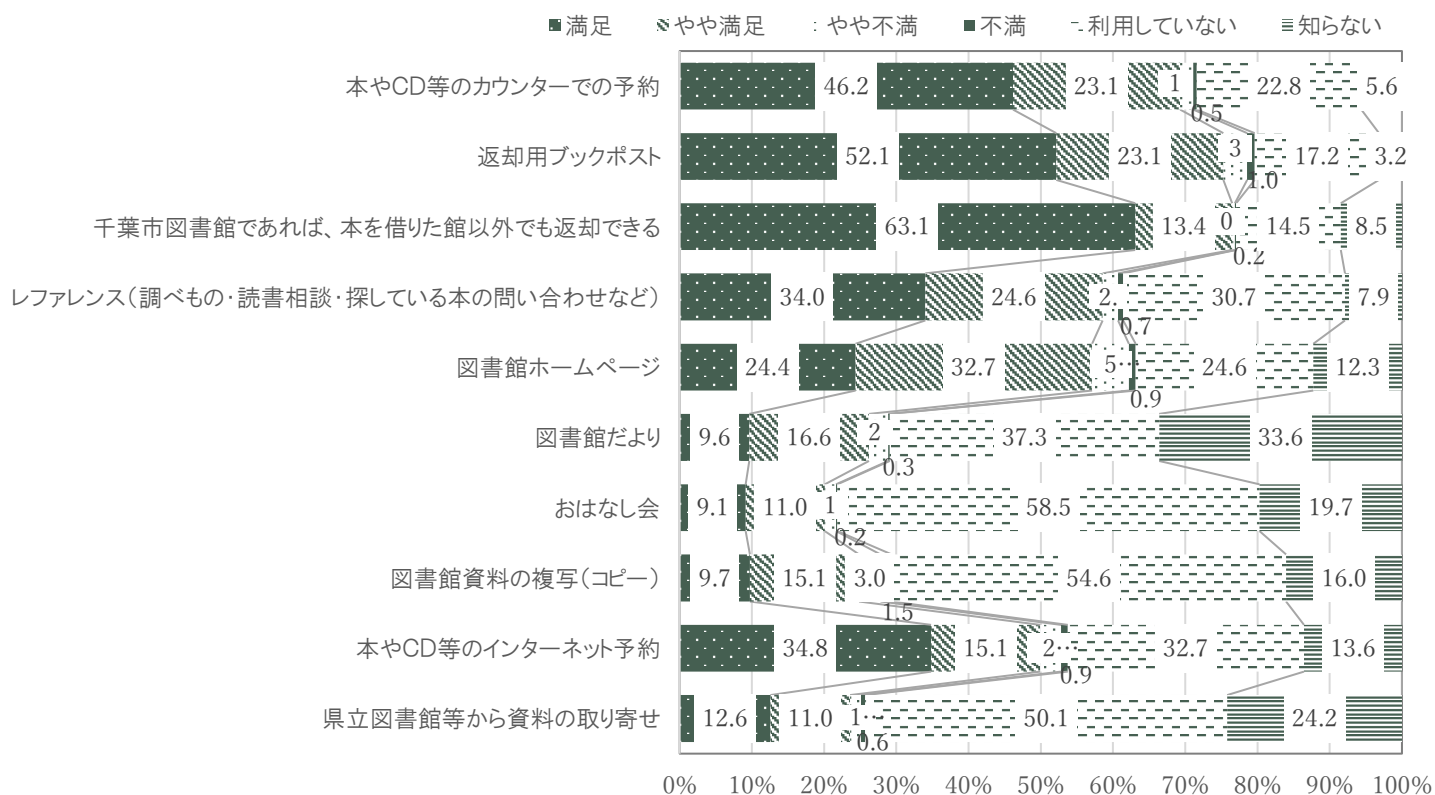


7 図書館にいる時間（滞在時間）

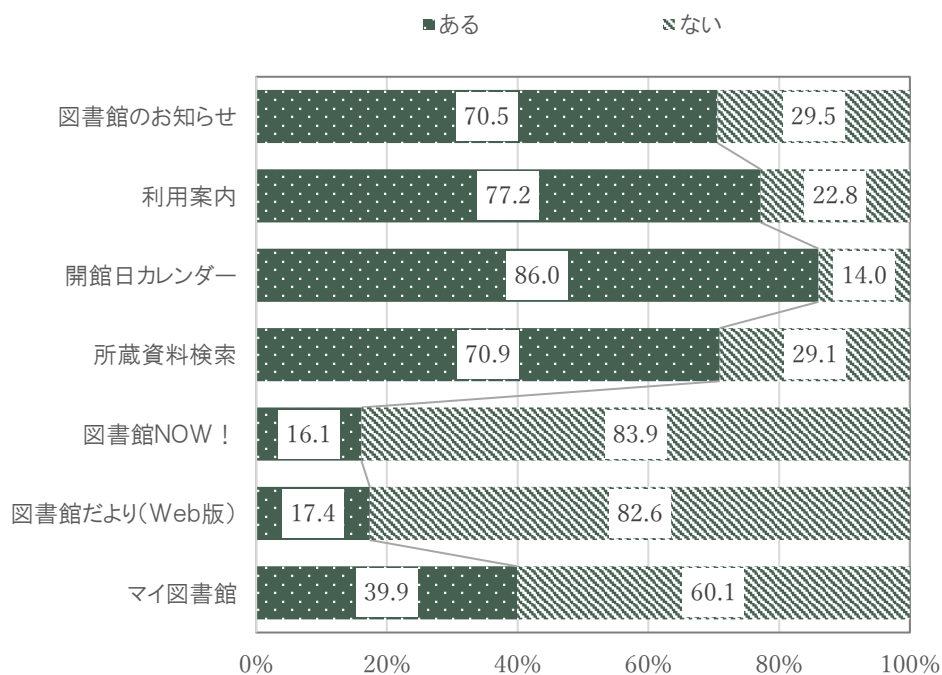
| | 基数 | 割合 |
|-------|-------|--------|
| 10分程度 | 388 | 22.8% |
| 30分程度 | 620 | 36.4% |
| 1時間程度 | 375 | 22.0% |
| 2時間以上 | 321 | 18.8% |
| 無回答 | 45 | |
| 計 | 1,749 | 100.0% |



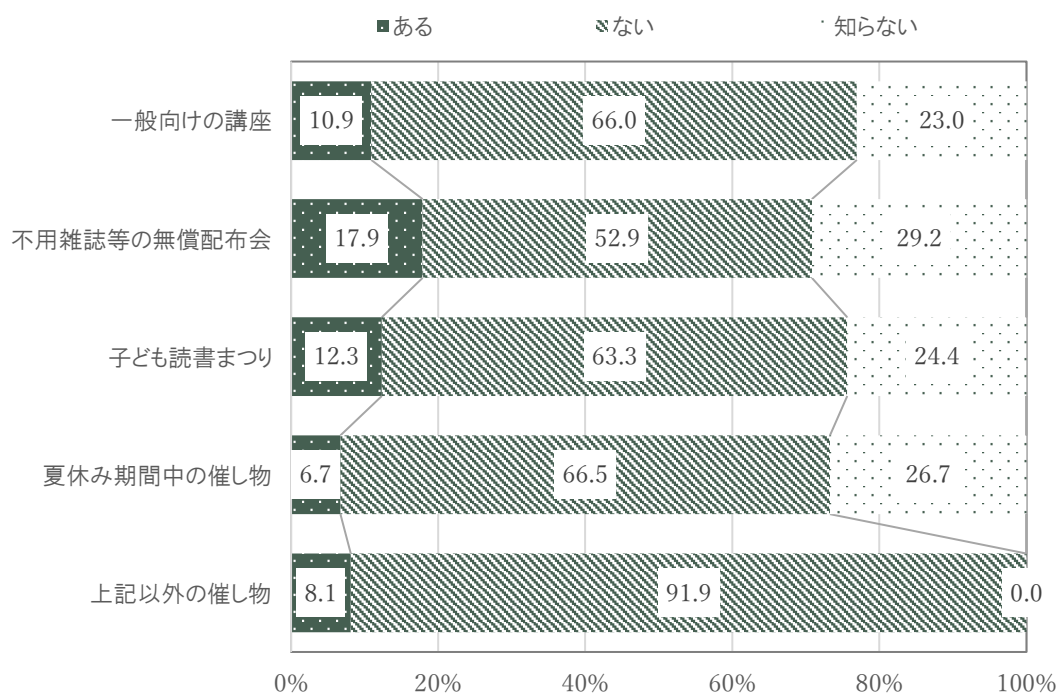
8-1 図書館のサービスについてどのように感じているか



8-2 図書館ホームページコンテンツ 閲覧の有無

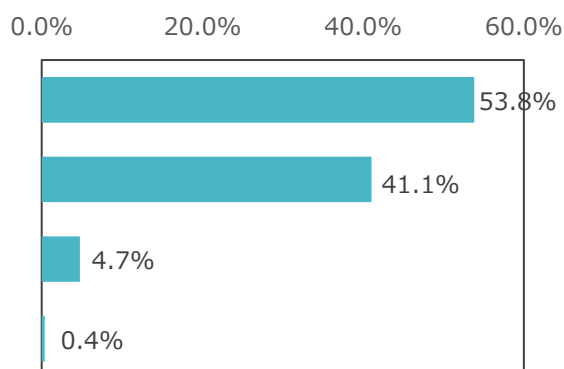


9 図書館の催し物 参加の有無



10 図書館サービス全般の満足度

| | 基数 | 割合 |
|---------------|-------|--------|
| 満足 | 897 | 53.8% |
| やや満足(特に不満はない) | 684 | 41.1% |
| やや不満 | 79 | 4.7% |
| 不満 | 6 | 0.4% |
| 無回答 | 83 | |
| 計 | 1,749 | 100.0% |



11 千葉市の図書館サービスについてご意見・ご要望

ご意見を自由に記入していただいたところ、延べ 539 件の貴重な回答が寄せられた。ここでは、意見や要望を分類し、その内容別で記載する。

| | [件] |
|------------------|-----|
| 資料の充実などについて | 144 |
| 施設・読書環境などについて | 116 |
| 図書館システムの検索などについて | 37 |
| 開館日・開館時間について | 31 |
| 職員の窓口対応などについて | 52 |
| 予約・貸出数などについて | 35 |
| 利用者のマナーなどについて | 10 |
| その他 | 114 |
| 計 | 539 |

Q.10 図書館サービス全般について、満足していますか

| | | | | | | | |
|---|----|---|----------------|---|------|---|----|
| 1 | 満足 | 2 | やや満足 (特に不満はない) | 3 | やや不満 | 4 | 不満 |
|---|----|---|----------------|---|------|---|----|

**Q.11 千葉市の図書館サービスについて、ご意見・ご要望等ございましたら、ご記入ください。
また、希望する催し物や企画展示のテーマがあれば、一緒にご記入ください。**

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

ご記入頂いたアンケート調査票は 2月 7日 (金) までに、各図書館・分館のアンケート回収箱に入れていただくか、職員にお渡しください。

- アンケートの集計結果は、千葉市図書館ホームページ (<http://www.library.city.chiba.jp/>) に掲載し、より良い図書館にするための資料として活用させていただきます。
- ご質問等ございましたら、各図書館・分館までお問い合わせください。

通常版 (館名表示)

図書館をご利用のみなさまへ

千葉市図書館をご利用いただき、誠にありがとうございます。
図書館サービス向上のため、みなさまのご意見をお聞かせください。

令和2年2月 千葉市図書館

千葉市図書館利用アンケート調査

該当する番号に○を付けてください



Q.1 性別

| | | | | | |
|---|----|---|----|---|--------|
| 1 | 男性 | 2 | 女性 | 3 | 答えたくない |
|---|----|---|----|---|--------|

Q.2 年齢

| | | | | | | | |
|---|------|---|-----|---|-----|---|-------|
| 1 | 0～9歳 | 2 | 10代 | 3 | 20代 | 4 | 30代 |
| 5 | 40代 | 6 | 50代 | 7 | 60代 | 8 | 70代以上 |

Q.3 ご住所

| | | | | | | | |
|----|--------------------|----|------|----|----------------|----|------|
| 1 | 中央区 | 2 | 花見川区 | 3 | 稲毛区 | 4 | 若葉区 |
| 5 | 緑区 | 6 | 美浜区 | 7 | 市原市 | 8 | 四街道市 |
| 9 | 八千代市 | 10 | 佐倉市 | 11 | 大網白里市 | 12 | 習志野市 |
| 13 | 上記以外の県内他市 (市町村名:) | | | 14 | 千葉県外 (都道府県名:) | | |

Q.4 よく利用する図書館(複数回答:可)

| | | | | | | | |
|----|---------|----|---------------------------------|----|--------|----|---------|
| 1 | 中央図書館 | 2 | みずほハスの花図書館 | 3 | みやこ図書館 | 4 | 白旗分館 |
| 5 | 花見川図書館 | 6 | 花見川団地分館 | 7 | 稲毛図書館 | 8 | 若葉図書館 |
| 9 | 西都賀分館 | 10 | 泉分館 | 11 | 緑図書館 | 12 | あすみが丘分館 |
| 13 | 土気図書室 | 14 | 美浜図書館 | 15 | 打瀬分館 | 16 | 移動図書館 |
| 17 | 県立中央図書館 | 18 | 公民館図書室 () * () に公民館名をご記入ください。 | | | | |

→次ページにおすすみください

Q.5 図書館の利用回数

| | | | |
|---|--------------|---|----------|
| 1 | ほぼ毎日（週に3回以上） | 2 | 週に1～2回程度 |
| 3 | 月に2～3回程度 | 4 | 月に1回程度 |
| 5 | 年に数回程度 | 6 | はじめて |

Q.6 図書館を利用する目的（複数回答：可）

| | | | |
|---|-----------------------|---|---------------|
| 1 | 本を読む（新聞・雑誌等含む） | 2 | CD・DVD等を視聴する |
| 3 | 本を借りる（雑誌・紙芝居等含む） | 4 | CD・DVD等を借りる |
| 5 | 研究や調べものをする | 6 | 閲覧室・自習室等を利用する |
| 7 | くつろぎを求めて（静かな時間を過ごしたい） | 8 | その他（ ） |

Q.7 図書館にいる時間（滞在時間）

| | | | |
|---|-------|---|-------|
| 1 | 10分程度 | 2 | 30分程度 |
| 3 | 1時間程度 | 4 | 2時間以上 |

Q.8 次の図書館でのサービスについて、どのように感じていますか

※ 印のサービスは、市内に在住、在勤、在学の方に限りますので、市外の方は回答不要です。

| | | 知っている | | | | | 知らない |
|---|--------------------------------------------------------|-------|-------------------|------|----|---------|------|
| | | 満足 | やや満足 (特に不満はない) | やや不満 | 不満 | 利用していない | |
| ア | 本やCD等のカウンターでの予約 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| イ | 返却用ブックポスト | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ウ | 千葉県図書館（公民館図書室を含む）であれば、本を借りた館以外でも返却できる 〔千葉県図書館の本に限る〕 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| エ | レファレンス（調べもの・読書相談・探している本の問い合わせなど） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

(Q.8の続き)

| | | 知っている | | | | | 知らない |
|---|---------------------------------------------------------------|-------|-------------------|------|----|---------|------|
| | | 満足 | やや満足 (特に不満はない) | やや不満 | 不満 | 利用していない | |
| オ | 図書館ホームページ 〔1～4をつけられた方は、ホームページ内の各種項目について、該当する方に“○”をつけてください〕 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| カ | 図書館だより | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| キ | おはなし会 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ク | 図書館資料の複写（コピー） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ケ | ※ 本やCD等のインターネット予約 〔カウンターでパスワードを受けた方のみ〕 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| コ | ※ 県立図書館等から資料の取り寄せ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Q.9 図書館の催し物に参加したことはありますか

（注：全ての施設で開催しているものではありません）

| | ある | ない | 知らない |
|--------------------------|----|----|------|
| 一般向けの講座（市民講座・文学講座等） | 1 | 2 | 3 |
| 不用雑誌等の無償配布会 | 1 | 2 | 3 |
| 子ども読書まつり | 1 | 2 | 3 |
| 夏休み期間中の催し物（一日図書館員・工作教室等） | 1 | 2 | 3 |
| 上記以外の催し物 | 1 | 2 | |

令和元年度千葉市図書館利用アンケート調査結果

発行年月 令和2年3月発行

発行 千葉市