

# 甲府市立図書館来館者アンケート集計結果

## 目的

図書館の来館者に対し、利用実態やサービス満足度の調査・把握を行い、今後の図書館サービスの向上に反映させるため、来館者に対しアンケート調査を実施した。

## 実施期間

令和4年8月23日(火)から令和4年9月19日(月)

## 配布方法

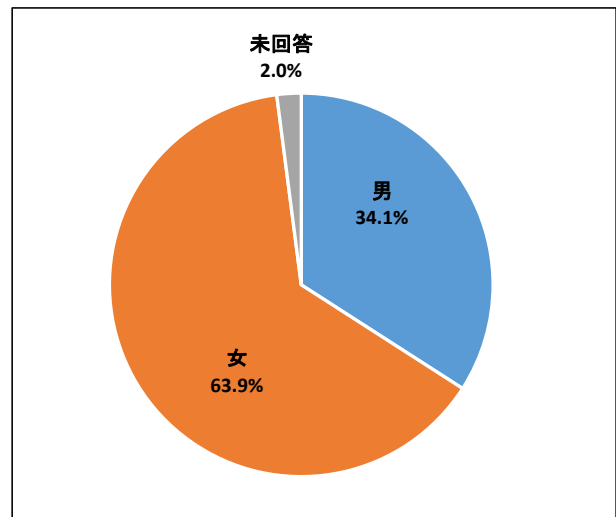
1階カウンター及び2階児童室カウンターにおいて、利用者にアンケート用紙を配布し、調査への協力を依頼した。(別途記載台、回収箱設置。)

## 回答者数

440人

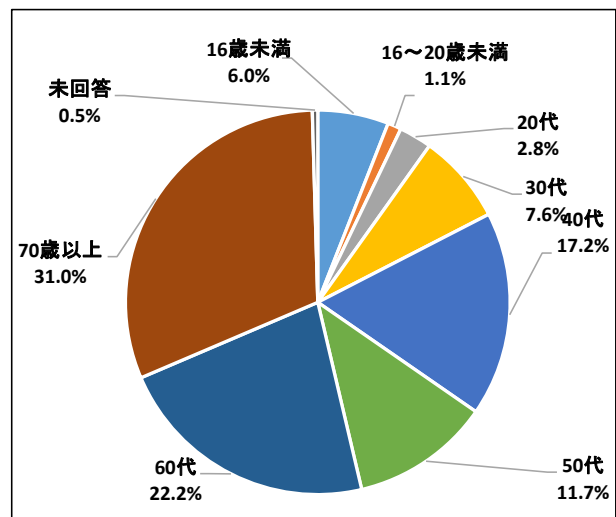
### ◆あなたの性別は

a	男	150人	34.1%
b	女	281人	63.9%
	未回答	9人	2.0%
合計		440人	100.0%



### ◆あなたの年齢は

a	16歳未満	26人	6.0%
b	16~20歳未満	5人	1.1%
c	20代	12人	2.8%
d	30代	33人	7.6%
e	40代	75人	17.2%
f	50代	51人	11.7%
g	60代	97人	22.2%
h	70歳以上	135人	31.0%
	未回答	2人	0.5%
合計		436人	100.0%

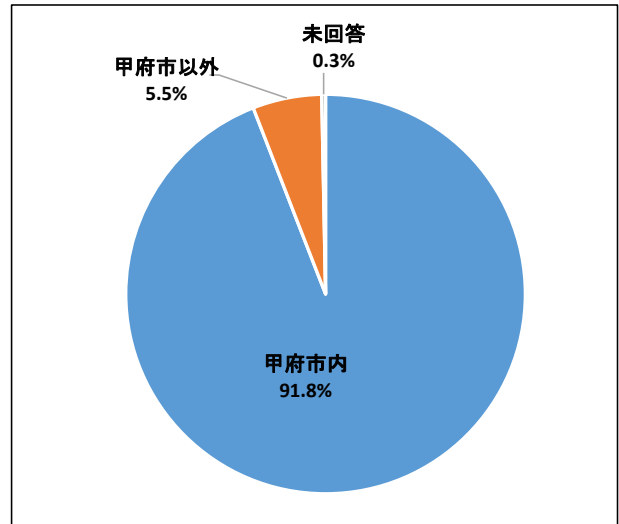


◆あなたのお住まいは

a	甲府市内	404人	91.8%
b	甲府市以外	24人	5.5%
	未回答	12人	0.3%
合計		440人	100.0%

※甲府市以外

笛吹市	11人	45.8%
甲斐市	4人	16.7%
北杜市	1人	4.2%
山梨市	3人	12.5%
甲州市	1人	4.2%
中央市	1人	4.2%
韮崎市	1人	4.2%
富士川町	2人	8.3%
合計	24人	100.0%

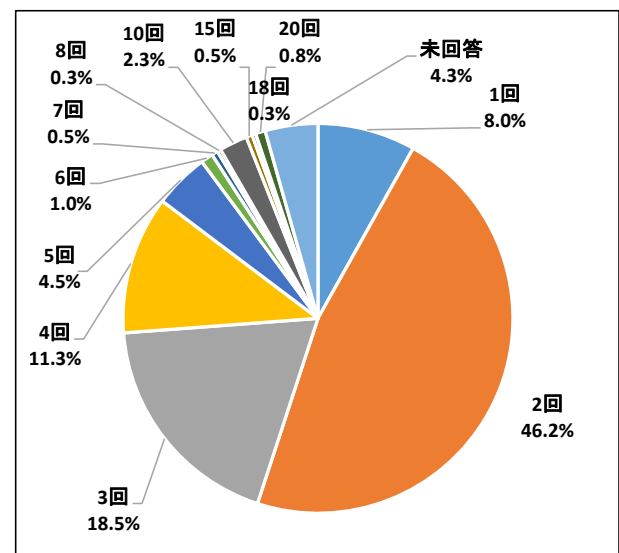


◆当図書館を1ヶ月あたり何回ご利用されますか？

1回	32人	8.0%
2回	192人	46.2%
3回	74人	18.5%
4回	45人	11.3%
5回	18人	4.5%
6回	4人	1.0%
7回	2人	0.5%
8回	1人	0.3%
10回	9人	2.3%
15回	2人	0.5%
18回	1人	0.3%
20回	3人	0.8%
未回答	17人	4.3%
合計	400人	100.0%

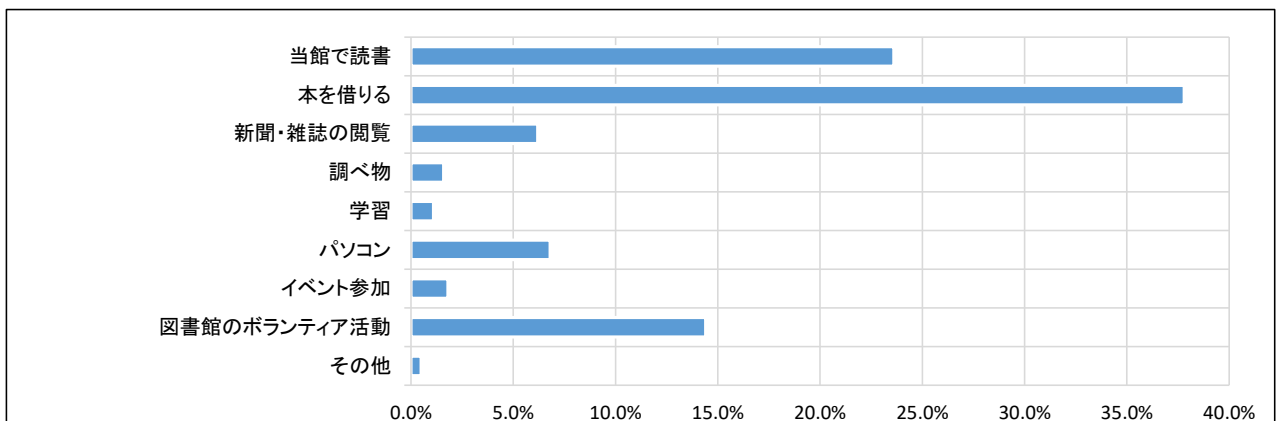
※その他

2~3か月に1回	27人	67.5%
半年に1回	11人	27.5%
年に1回	1人	2.5%
初めて	1人	2.5%
合計	40人	100.0%



問1 当館を利用される目的を選んでください。(※複数回答可)

a	当館で読書	66人	23.6%
b	本を借りる	411人	48.4%
c	新聞・雑誌の閲覧	44人	5.2%
d	調べ物	17人	2.0%
e	学習	9人	1.1%
f	パソコン	2人	0.2%
g	イベント参加	10人	1.2%
h	図書館のボランティア活動	5人	0.6%
i	その他	5人	0.6%
		569人	82.9%



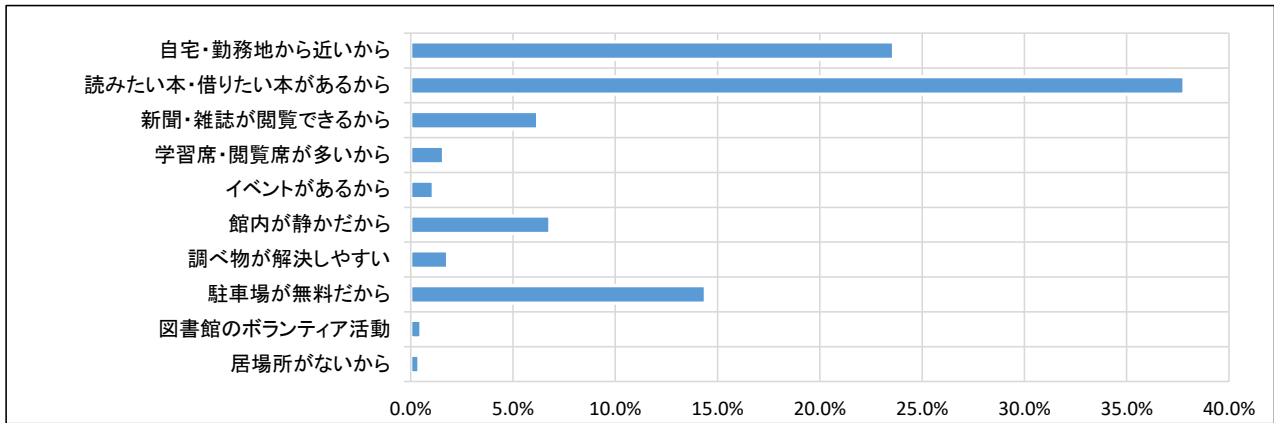
問2 あなたが当図書館を利用される理由を選んでください。(※複数回答可)

a	自宅・勤務地から近いから	251人	23.6%
b	読みたい本・借りたい本があるから	321人	37.8%
c	新聞・雑誌が閲覧できるから	53人	6.2%
d	学習席・閲覧席が多いから	14人	1.6%
e	イベントがあるから	9人	1.1%
f	館内が静かだから	58人	6.8%
g	調べ物が解決しやすい	15人	1.8%
h	駐車場が無料だから	122人	14.4%
i	図書館のボランティア活動	4人	0.5%
j	居場所がないから	3人	0.4%
合計		850人	94.2%

k.その他

- ・施設がきれいだから
- ・本が探しやすい
- ・読書が楽しいから
- ・子連れで利用しやすい
- ・CDがあるため
- ・本が探しやすい
- ・ニーズに答えてくれるから
- ・本が多い

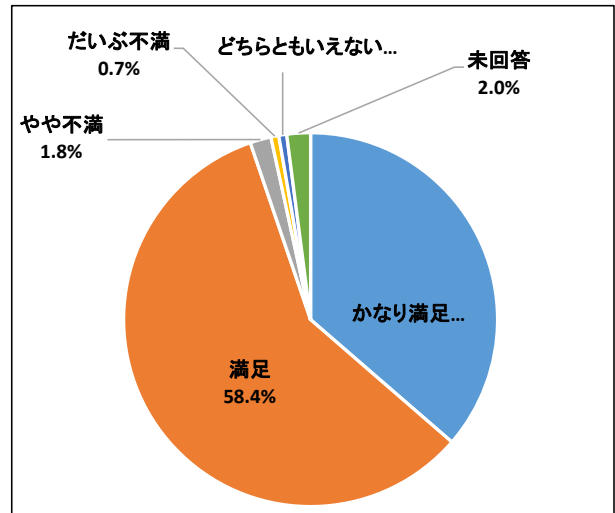
ほか



問3 サービスについての満足度をおたずねします。

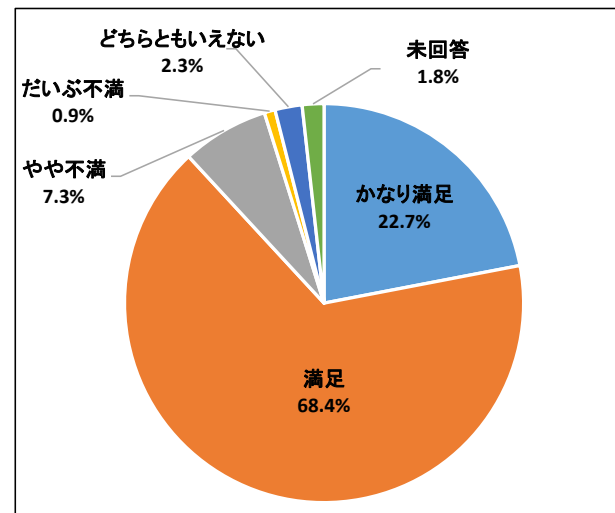
(1) 職員の接遇について

a	かなり満足	160人	36.4%
b	満足	257人	58.4%
c	やや不満	8人	1.8%
d	だいぶ不満	3人	0.7%
e	どちらともいえない	3人	0.7%
	未回答	9人	2.0%
合計		440人	100.0%



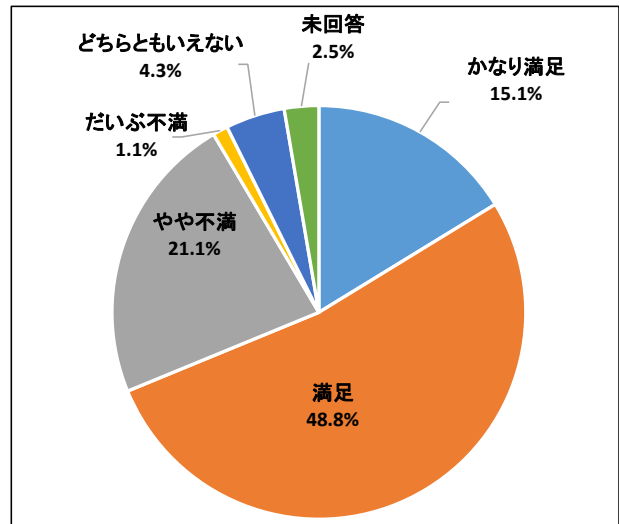
(2) 書架の本の並び方について

a	かなり満足	100人	22.7%
b	満足	286人	68.4%
c	やや不満	32人	7.3%
d	だいぶ不満	4人	0.9%
e	どちらともいえない	10人	2.3%
	未回答	8人	1.8%
合計		440人	100.0%



(3) 書架にある本の種類について

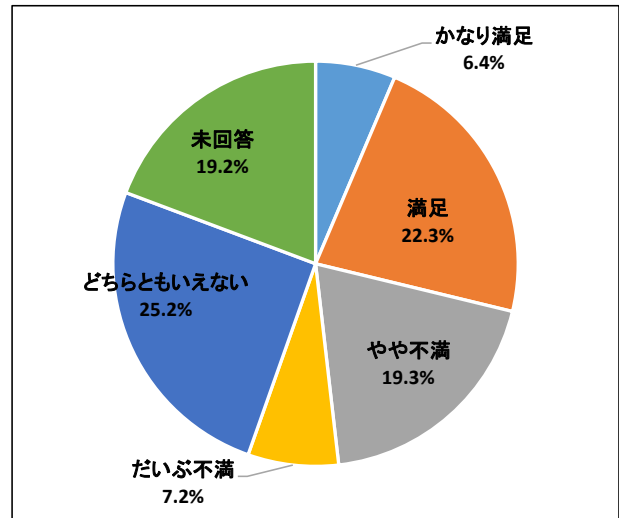
a	かなり満足	71人	15.1%
b	満足	245人	48.8%
c	やや不満	89人	21.1%
d	だいぶ不満	5人	1.1%
e	どちらともいえない	19人	4.3%
	未回答	11人	2.5%
合計		440人	92.9%



(4) CD・DVD等の種類について

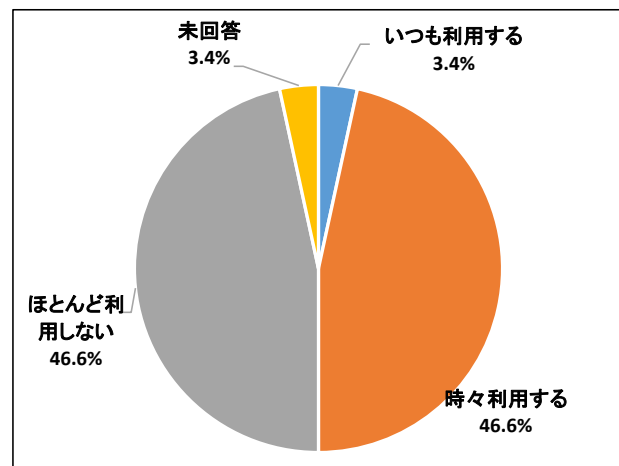
a	かなり満足	28人	6.4%
b	満足	94人	22.3%
c	やや不満	85人	19.3%
d	だいぶ不満	32人	7.2%
e	どちらともいえない	110人	25.2%
	未回答	91人	19.2%
合計		440人	99.6%

※借りたことがないという理由から未回答が多い。



(5) ブックポストの利用について

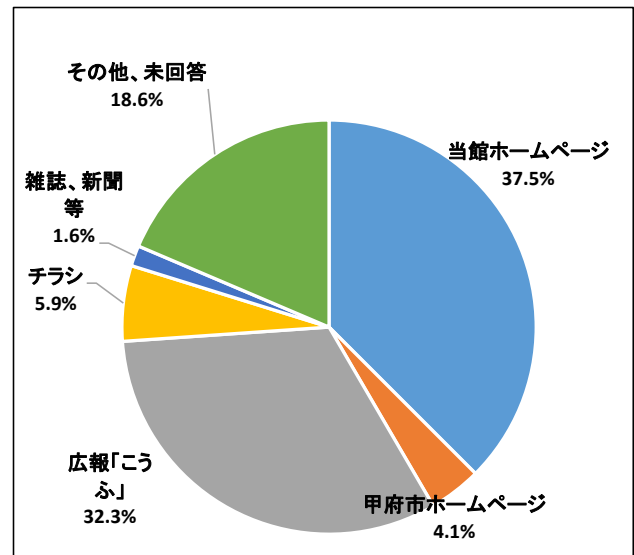
a	いつも利用する	15人	3.4%
b	時々利用する	205人	46.6%
c	ほとんど利用しない	205人	46.6%
	未回答	15人	3.4%
合計		440人	100.0%



問4 当館の情報(書籍、イベント、お知らせ等)を知る方法は何ですか。

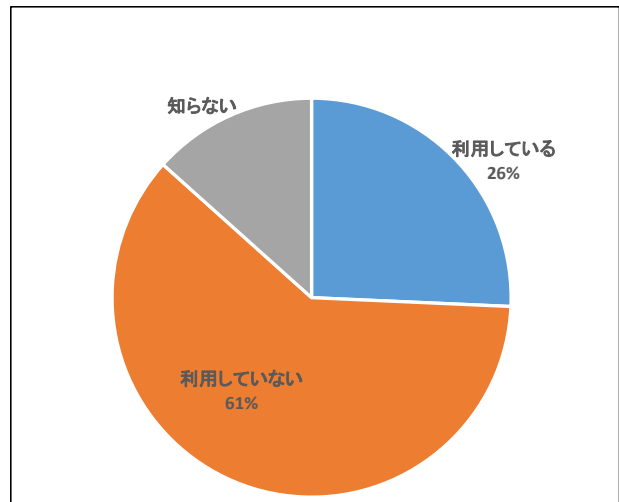
a	当館ホームページ	165人	37.5%
b	甲府市ホームページ	18人	4.1%
c	広報「こうふ」	142人	32.3%
d	チラシ	26人	5.9%
e	雑誌、新聞等	7人	1.6%
f	その他、未回答	82人	18.6%
合 計		440人	100.0%

f.その他  
 ・来館で  
 ・知人、家族から



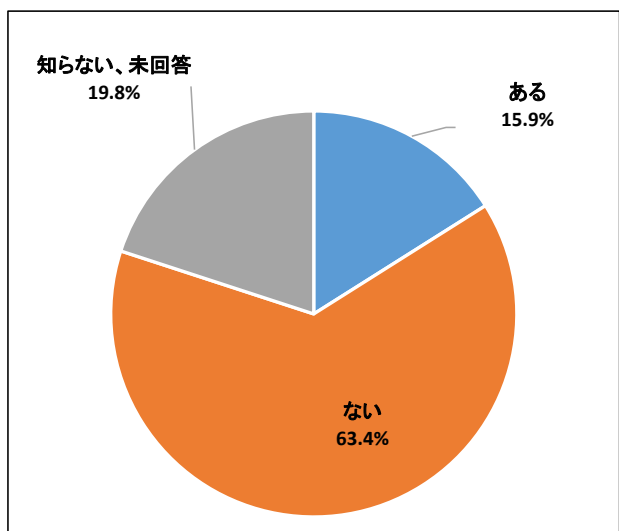
問5 当館のホームページからインターネットサービス(本の予約など)を利用されていますか。

a	利用している	100人	22.7%
b	利用していない	237人	53.9%
c	知らない	52人	11.8%
合 計		389人	



問6 当館で行っている”おはなし会”に参加したことがありますか。

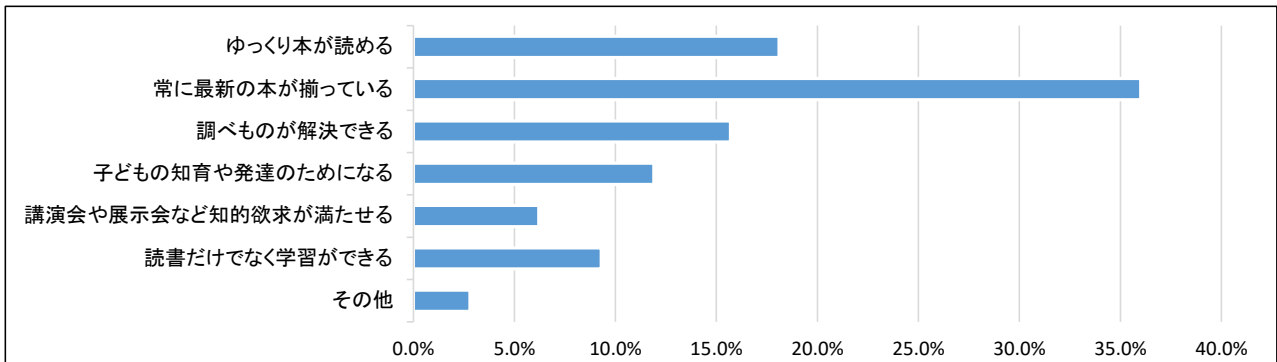
a	ある	70人	15.9%
b	ない	279人	63.4%
c	知らない、未回答	87人	19.8%
合 計		436人	100.0%



問7 あなたが図書館に求めるものは何ですか？(※複数回答可)

a	ゆっくり本が読める	125人	18.1%
b	常に最新の本が揃っている	248人	36.0%
c	調べものが解決できる	108人	15.7%
d	子どもの知育や発達のためになる	82人	11.9%
e	講演会や展示会など知的欲求が満たせる	43人	6.2%
f	読書だけでなく学習ができる	64人	9.3%
g	その他	19人	2.8%
合 計		689人	100.0%

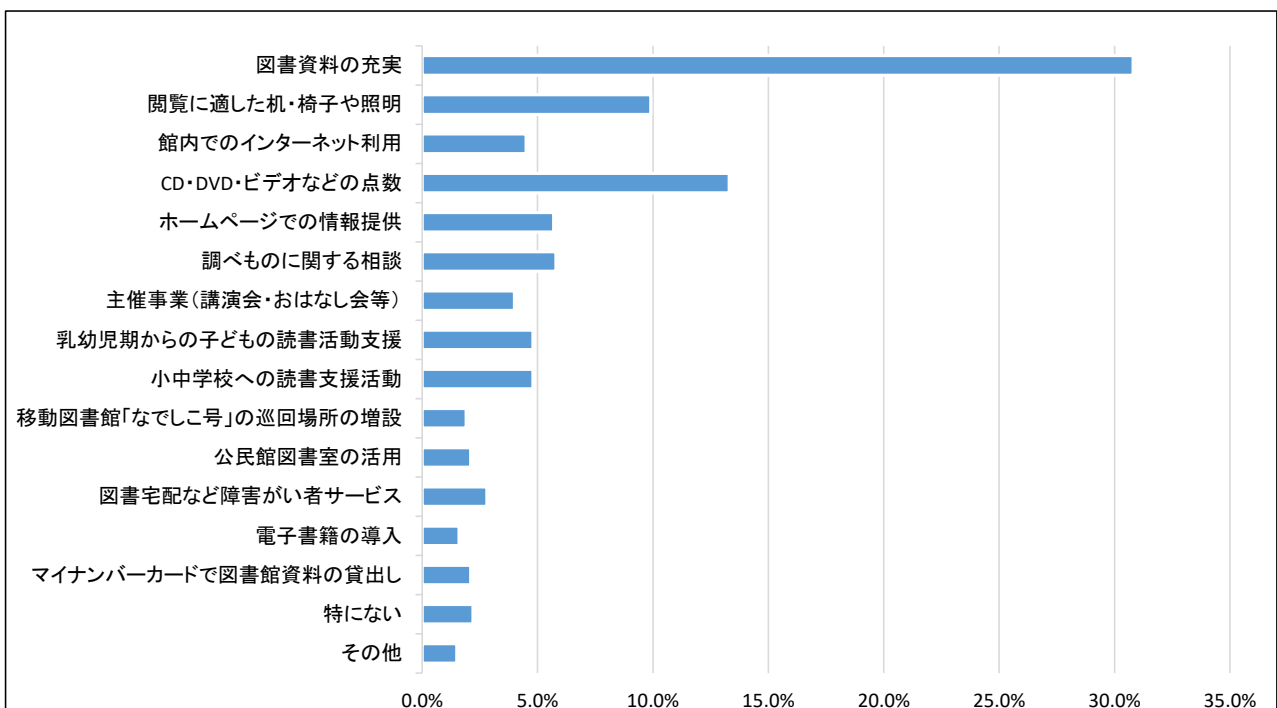
- g その他
- ・ 豊富な冊数。
  - ・ ネットワークサービス。
  - ・ 古くても、いい本が所蔵されていること。
  - ・ ホールでのイベント、催し
  - ・ 静かな環境
  - ・ CD、DVD。



問8 図書館サービスの充実・拡充に向けて、今後特に必要と思うものを3つお選びください。

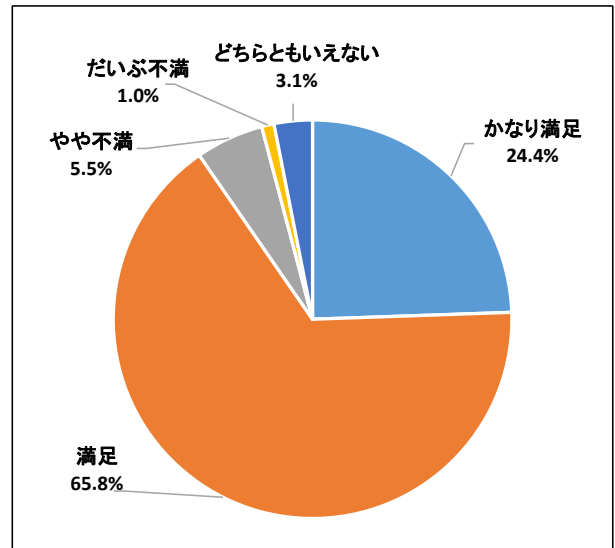
a	図書資料の充実	255人	30.8%
b	閲覧に適した机・椅子や照明	82人	9.9%
c	館内でのインターネット利用	44人	4.5%
d	CD・DVD・ビデオなどの点数	110人	13.3%
e	ホームページでの情報提供	47人	5.7%
f	調べものに関する相談	48人	5.8%
g	主催事業(講演会・おはなし会等)	33人	4.0%
h	乳幼児期からの子どもの読書活動支援	40人	4.8%
i	小中学校への読書支援活動	40人	4.8%
j	移動図書館「なでしこ号」の巡回場所の増設	16人	1.9%
k	公民館図書室の活用	17人	2.1%
l	図書宅配など障害がい者サービス	23人	2.8%
m	電子書籍の導入	13人	1.6%
n	マイナンバーカードで図書館資料の貸出し	17人	2.1%
o	特にない	15人	2.2%
p	その他	28人	1.5%
合 計		828人	97.8%

- p その他
- ・ 開館時間の拡大。
  - ・ 新刊本の充実。
  - ・ 本の探し易さの向上
  - ・ 映画会・読書会の充実
  - ・ 学習スペースの充実



問9 施設の利用しやすさ(使いやすさ)についてお尋ねします。  
 (1) 施設の利用しやすさはどうですか。

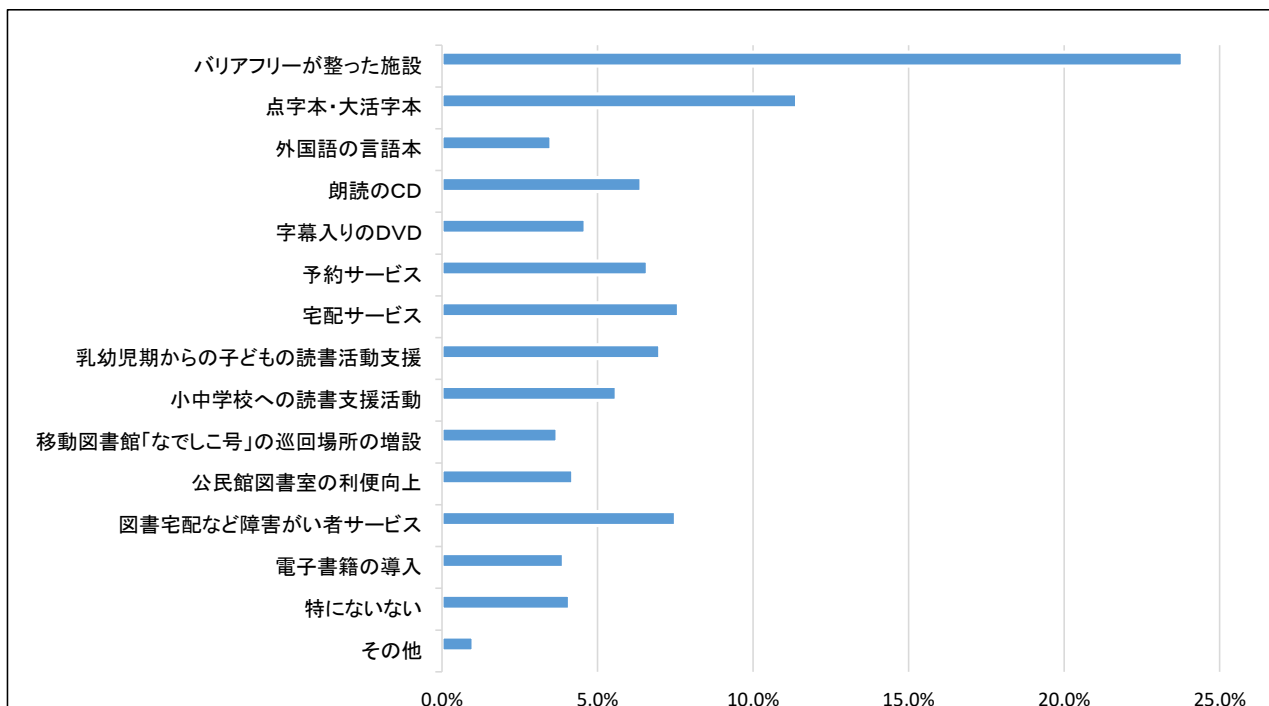
a	かなり満足	93人	24.4%
b	満足	251人	65.8%
c	やや不満	21人	5.5%
d	だいぶ不満	4人	1.0%
e	どちらともいえない	12人	3.1%
合計		381人	100.0%



(2) 当館では、障がいのある方やご高齢の方をはじめ、図書館を利用するすべての方が読書に親しみ、楽しんでいただけるよう利用しやすい図書館を目指しています。このため、何を充実させたら誰もが利用しやすい図書館になると思いますか。5つ以内でお選びください。

a	バリアフリーが整った施設	197人	23.8%
b	点字本・大活字本	94人	11.4%
c	外国語の言語本	29人	3.5%
d	朗読のCD	53人	6.4%
e	字幕入りのDVD	38人	4.6%
f	予約サービス	55人	6.6%
g	宅配サービス	63人	7.6%
h	乳幼児期からの子どもの読書活動支援	58人	7.0%
i	小中学校への読書支援活動	46人	5.6%
j	移動図書館「なでしこ号」の巡回場所の増設	31人	3.7%
k	公民館図書室の利便向上	35人	4.2%
l	図書宅配など障がい者サービス	62人	7.5%
m	電子書籍の導入	32人	3.9%
n	特にない	34人	4.1%
o	その他	8人	1.0%
合計		835人	100.9%

- p. その他
- ・ 文庫本の充実。(小さくて軽い)
  - ・ 配架の判り易い表示。
  - ・ 本館が遠い利用者は、なでしこ号や公民館図書室がとても大切な場所。このまま利用を続けたい。



問10 そのほか、ご意見やお気づきの点がございましたらご記入ください。

**【運営、施設への意見、要望】**

- ・駐車場の停め方がわかりにくい。(駐車場について同様意見他7件)
- ・トイレが狭くて使いづらい、全ての人が使いやすくするためには、もう少し広くする必要があると思う。(トイレについて同様意見他2件)
- ・開館時間を早く(朝9時30分開館)、閉館時間を遅く(21時閉館)して欲しい。(時間について同様意見他2件)
- ・館内の照明がとても暗い。(館内の明るさについて同様意見他2件)
- ・書棚の最下段が取り出しにくい。(書棚について同様意見他2件)
- ・イスやソファーなど座れる場所を増やして欲しい。
- ・学習スペースを増やして欲しい。
- ・移動図書館車は、現状維持で運行して欲しい。
- ・書籍が電子化されていくなかで、印刷されたの本の価値、利用を見出していかかが課題だと思う。
- ・冷暖房の効きが強い場所と弱い場所がある。

**【資料の貸出しへの意見、要望】**

- ・新刊、話題本など予約しても貸出まで時間がかかる(半年以上)ので、もっと購入して欲しい。(同様意見他2件)
- ・予約できる冊数を増やして欲しい。(同様意見他3件)
- ・DVDの作品をもっと増やして欲しい。
- ・遠方の子どもには予約本が学校で受け取れるようにして欲しい。

**【感想、その他】**

- ・乳幼児のおはなし会に参加した。職員の皆さんが本当にニコニコして温かくて、とてもいい時間を過ごせた。これからも、温かい図書館であり続けてほしい。
- ・右側通行(児童室へ行く階段)やマナーがわかりやすく表示されている。
- ・展示室が写真、絵画、手作り絵本、折り紙等色々な企画に利用されてふらっと立ち寄って楽しいんでいる。
- ・図書館は、お金のかからない知的欲求に応えてくれるありがたい存在。
- ・いつも丁寧な対応で、すばらしいと思う。公民館返却で大変助けられている。

**【苦情】**

- ・カウンターでの職員のおしゃべりが気になる。(同様意見他3件)
- ・子どもや老人の声がうるさい。もっと注意して欲しい。