

平成25年度

# 横浜市 山内図書館 図書館利用者満足度調査

報告書（2013年度版）

平成26年3月（2014年3月）



横浜市 山内図書館 指定管理者有隣堂グループ

# 調査設計

目的 : 山内図書館サービスに対する利用者の意見を収集し、図書館運営に反映させること。

対象者 : 山内図書館来館者

調査期間 : 3月8日(土)、9日(日)、11日(火)、12日(水)

サンプリング: 調査指定時間に来館した方全員に、協力を依頼し、応諾者に調査票を配布。

時間帯別の配布数は、実際の来館客数に合わせて近似的に算出。

記入法 : 対象者自身による自記入法

謝礼 : 希望者にブックカバーを提供

回収サンプル数: 638

配布数 : 900

回収率 : 70.9 %

配布数と回収: 回収数 / 配布数

	8日(土)	9日(日)	11日(火)	12日(水)
9:30-10:30	71/100	65/100	35/50	42/50
12:30-13:30	56/100	68/100		
14:00-15:00			39/50	45/50
15:30-16:30	65/100	63/100		
18:00-19:00			45/50	44/50
各日合計	192/300 (回収率64.0%)	196/300 (回収率65.3%)	119/150 (回収率79.3%)	131/150 (回収率87.3%)

調査実施 : 横浜市 山内図書館 指定管理者有隣堂グループ

# 調査票の構造

○今回の調査票は、「どなた」でも「図書館の中」で「10分程度」で記入できることを目標に作成されています。そのため、調査票は以下の方針で作成されています。

- ・ A3裏表、二つ折りにできるレイアウト。
- ・ なるべく選択式を多用し、自由回答は必要最低限とする。  
ただし、余白に自由な意見がかけられるような余裕は残す。
- ・ 回答する方が混乱しないように、限定質問はなるべく避ける。

○ 調査項目は以下の構造になっています。

## 【基本指標】

1:性別  
2:年齢  
3:職業  
4:居住地

Q1:利用頻度  
Q2:今回の一緒に来た人  
Q3:今回の滞在時間  
Q4:今回の来館目的  
Q5:今回の利用した場所



Q6:所蔵資料についての満足度  
(4段階)  
Q7:所蔵資料について満足していること (MA:複数回答)

Q8:施設・設備についての満足度  
(4段階)  
Q9:施設・設備について満足していること (MA:複数回答)

Q10:企画・催しについての満足度  
(4段階)  
Q11\_1:参加したこと・見たことのある  
企画・催し (MA:複数回答)  
Q11\_2:企画・催しについて満足していること (MA:複数回答)  
Q12:印象に残っている企画・催し  
(自由回答)

Q13:スタッフについての満足度  
(4段階)  
Q14:スタッフについて満足していること (MA:複数回答)

## 【改善案評価】



Q15:今後期待すること (MA:複数回答)  
Q16\_1:今年度行った取り組みの認知 (3段階)  
Q16\_2:今年度行った取り組みの評価 (4段階)  
Q17:山内図書館についての情報入手経路 (MA:複数回答)  
Q18:その他の改善アイデア (自由回答)

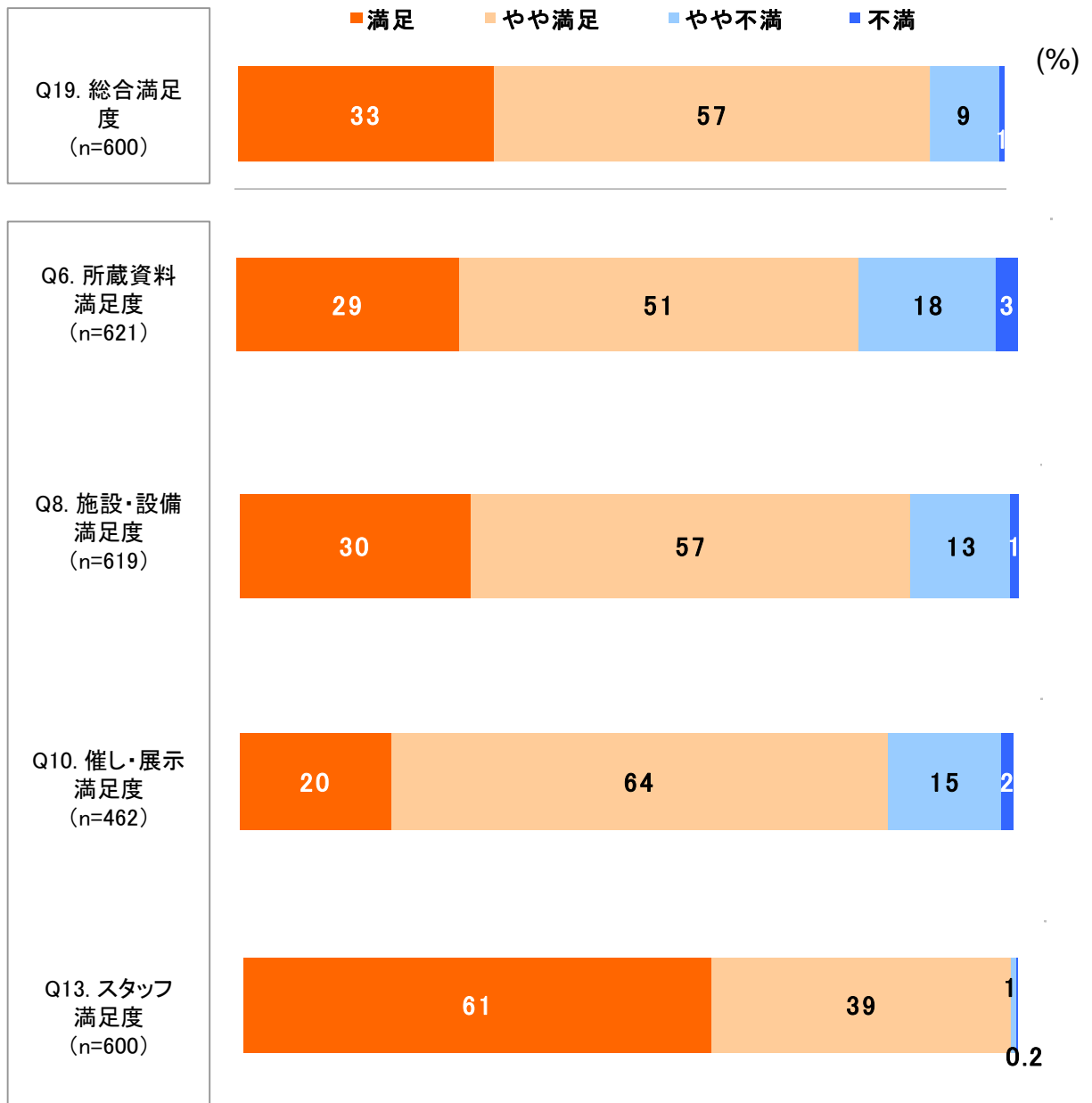


## 【利用評価】

Q19:総合満足度 (4段階)  
Q20:総合満足度の理由 (自由回答)

# 調査から見えてきたこと

- 山内図書館に「全体として満足」と回答した方は90%。内訳は「満足」33%、「やや満足」57%である。一方、「全体として不満」と回答した方は10%（「不満」+「やや不満」の計）であった。
- 4つの項目別の満足率（「満足」+「やや満足」の計）では、「スタッフについて」が99%と最も高く、その他の項目も80%以上となった。「満足」だけで見ると、「催し・展示」が、他の項目より低くなっており、「不満」+「やや不満」な項目では、「所蔵資料について」が最も多くなっている。



※無回答を除いて集計

# 調査から見えてきたこと

- 「所蔵図書」について、もっとも満足されているのは、「小説」(25%)であり、次いで「子ども向けの本」と「雑誌」(ともに15%)であった。
- 「施設・設備」について、もっとも満足されている点は「アクセスのよさ」(59%)であった。次いで「居心地の良さ」(33%)であった。
- 「催し・展示」では、もっとも満足されているのは「展示」(10%)であった。この項目では、無回答が多かった。
- 「スタッフ」については、もっとも満足されている点は、「対応が親切・丁寧」であること(70%)、次いで「声をかけやすいこと」(38%)、「対応のスピード」(33%)であった。
- 「スタッフ」についての満足度を下げることなく、「所蔵資料」についての満足度を高めていくことが求められている。また「催し・展示」については、項目別「満足しているもの」についての質問に対して81%の方が「無回答」としており、今後もより多くの方に知っていただき、参加していただく工夫が必要である。

## 総合満足度(満足+やや満足 90%)

### 「所蔵資料」満足度 満足+やや満足 80%

小説(25%)
子ども向けの本(15%)
雑誌(15%)
新刊書(13%)
文庫本(12%)
専門書・辞典・図鑑(11%)
新聞(11%)
生活情報書(10%)
絵本(9%)
ビジネス書(7%)
郷土資料(6%)
ティーンズ向けの本(3%)
地図(3%)
大型美術本(2%)
その他(5%)
無回答(23%)

### 「施設・設備」満足度 満足+やや満足 86%

アクセスのよさ(59%)
居心地の良さ(33%)
座席の数(17%)
資料の探しやすさ(16%)
トイレの使いやすさ(14%)
各コーナーの配置(12%)
案内表示(9%)
座席の質(8%)
建物の外観・雰囲気(6%)
その他(4%)
無回答(13%)

### 「催し・展示」満足度 満足+やや満足 84%

展示(10%)
おはなし会(4%)
講座・講演会(4%)
その他(3%)
無回答(81%)

### 「スタッフ」満足度 満足+やや満足 99%

対応が親切・丁寧(70%)
声をかけやすいこと(38%)
対応のスピード(33%)
説明がわかりやすい(12%)
専門的な知識(2%)
その他(1%)
無回答(9%)

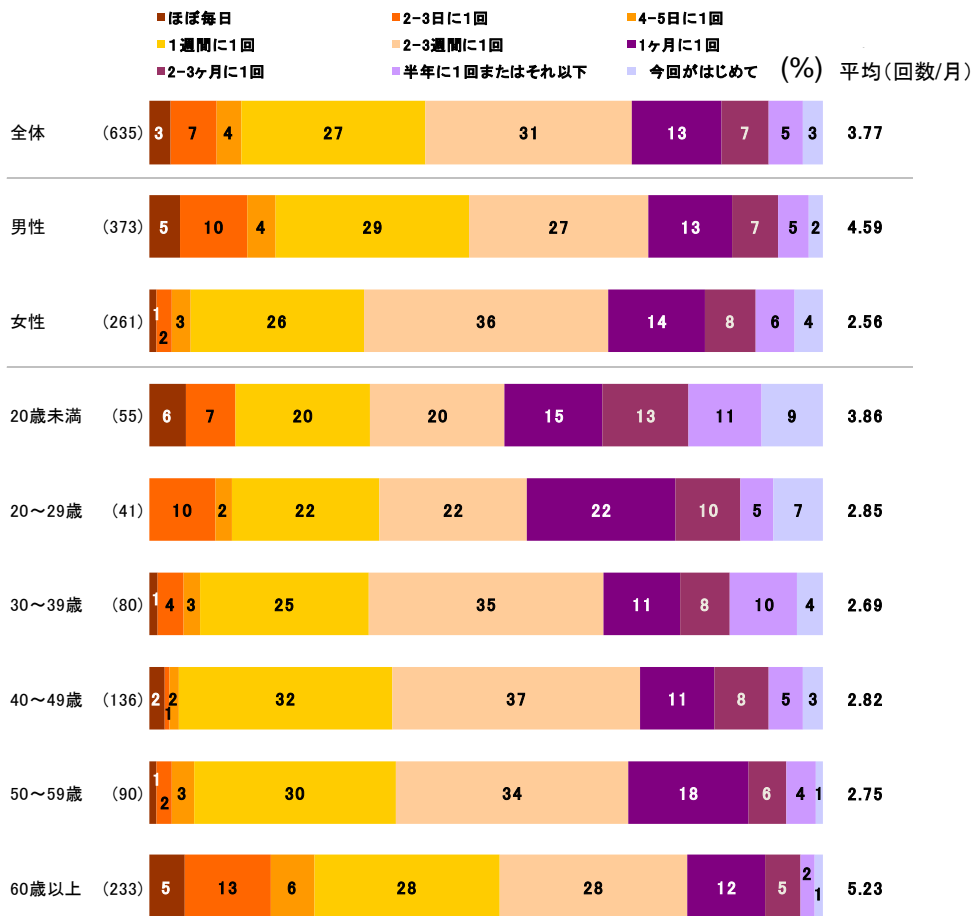
## 項目別満足率一覧

各小項目の%は、「満足しているものいくつかでも」のスコアです。

# 利用頻度／来館同伴者

Q1. あなたは、普段どれくらいの頻度で「山内図書館」を利用されていますか。(単数回答)

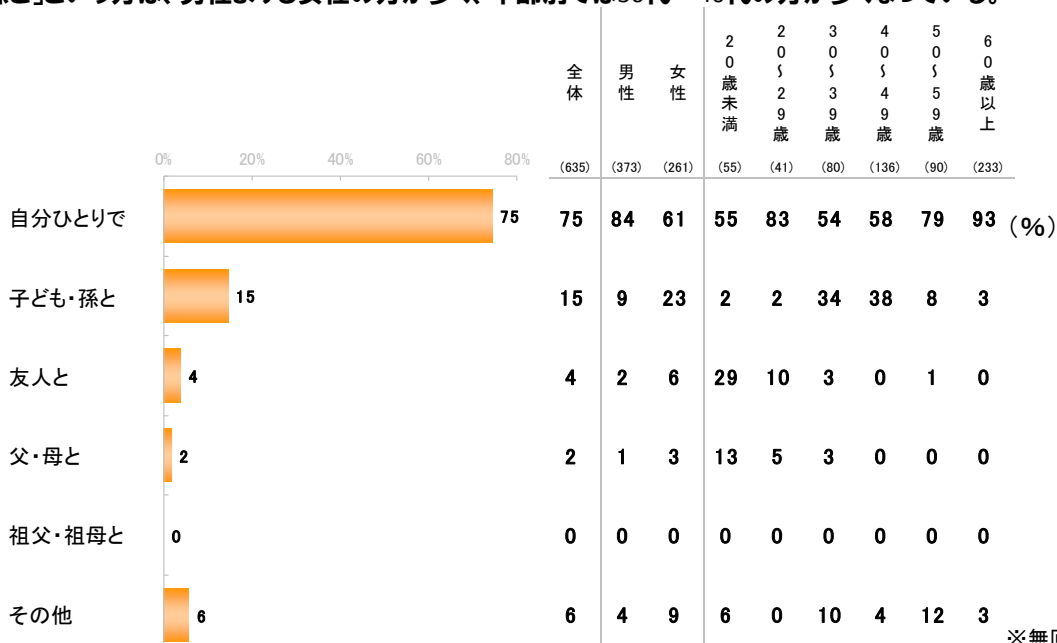
- 山内図書館の利用は「1週間に1回」「2-3週間に1回」という方が多く、月平均では3.8回となる。
- 利用頻度の高い方は、女性よりも男性の方が多く、年齢別では60歳以上の方が多い。



※無回答を除いて集計

Q2. 今日、あなたは「山内図書館」に、どなたと一緒に、いらっしゃいましたか。(複数回答)

- 来館するときは、「自分ひとりで」という方が75%と多く、次いで「子供・孫と」来館する方が15%であった。
- 「自分ひとりで」という方は、女性よりも男性の方が多く、年齢別では60歳以上の方が多い。
- 「子供・孫と」という方は、男性よりも女性の方が多く、年齢別では30代～40代の方が多くなっている。

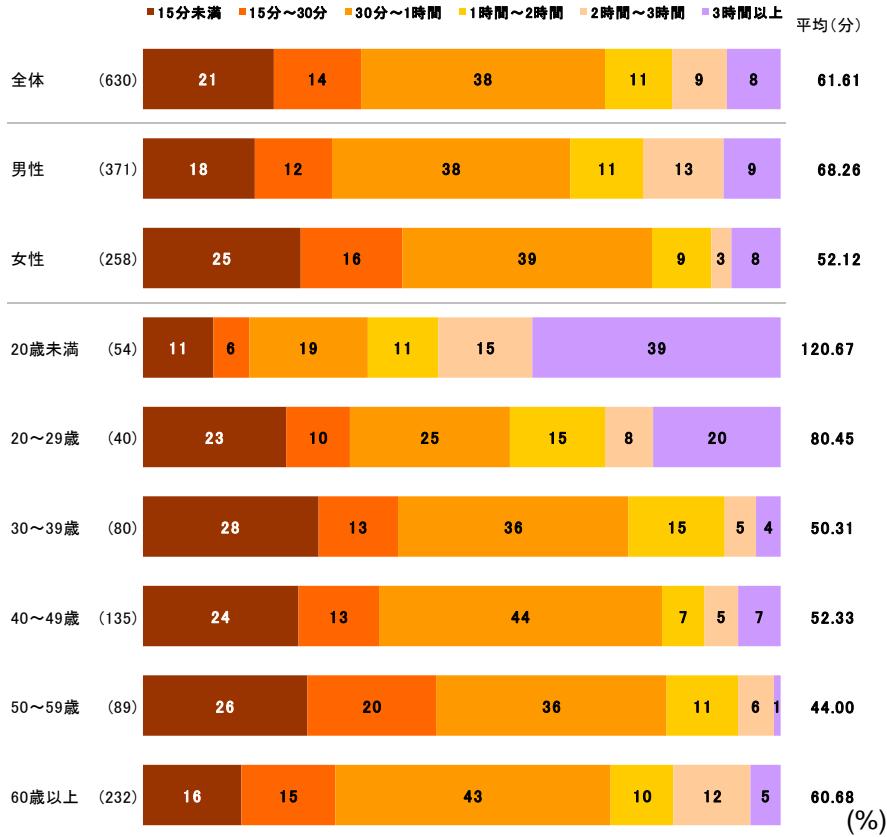


※無回答を除いて集計

# 滞在時間／来館目的

Q3. 今日、あなたは「山内図書館」に、どれくらいの時間、滞在なさいましたか。(単数回答)

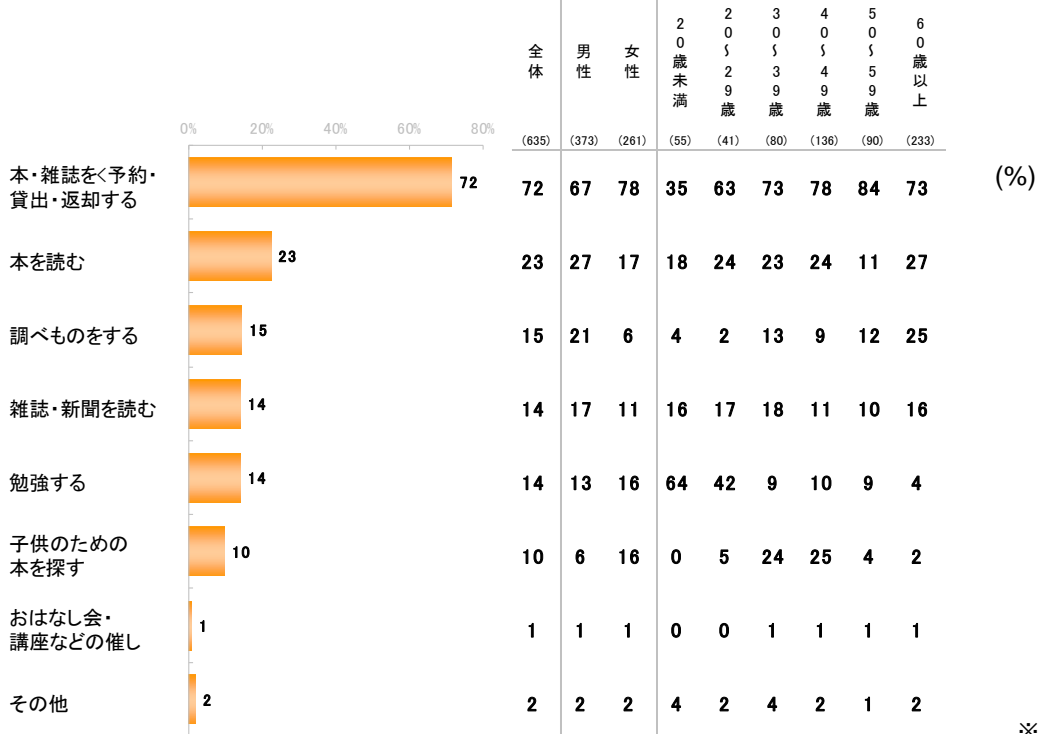
- 滞在時間は、「30分～1時間」の方が38%と最も多い。
- 滞在時間が「15分未満」の方は女性に多く、「2時間～3時間」の方は男性で多くなっている。
- 年齢別では、「3時間以上」の方は20歳未満と20代で多く、「2時間～3時間」の方は60歳以上で多い。



※無回答を除いて集計

Q4. 今日、あなたが「山内図書館」に来た目的を教えてください。(複数回答)

- 来館目的は、「本・雑誌の予約・貸出・返却」という方が72%と最も多く、次いで「本を読む」の23%であった。
- 「本を読む」「雑誌・新聞を読む」方は、女性よりも男性の方が多く、年齢別では60歳以上の方が多。一方、「子供のための本を探す」は女性・30～40代の方が多く、「勉強する」は20代以下が多くなっている



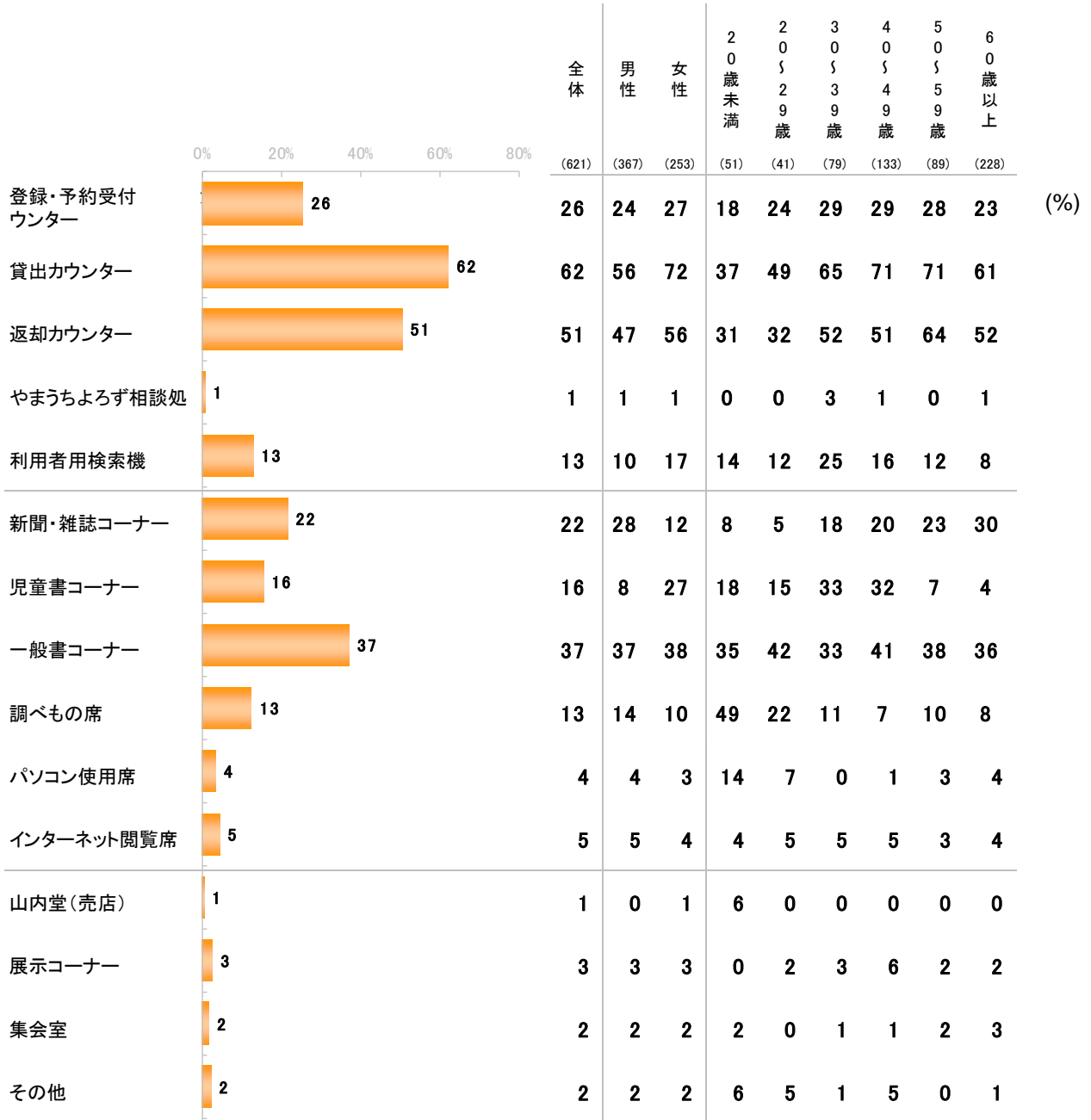
※無回答を除いて集計

※複数回答のため、合計すると100%を超えることがあります。

# 利用した場所

Q5. 今日、あなたが「山内図書館」で、利用したコーナーを教えてください。(複数回答)

■利用した場所は、「貸出カウンター」(62%)、「返却カウンター」(51%)という回答が多かった。  
 ■「新聞・雑誌コーナー」は、女性よりも男性の利用が多く、また60歳以上の方の利用が多かった。一方「児童書コーナー」は、男性よりも女性、年齢別には30~40代の理由が多い。また、「調べもの席」「パソコン利用席」は「20歳未満」の方の利用が多かった。

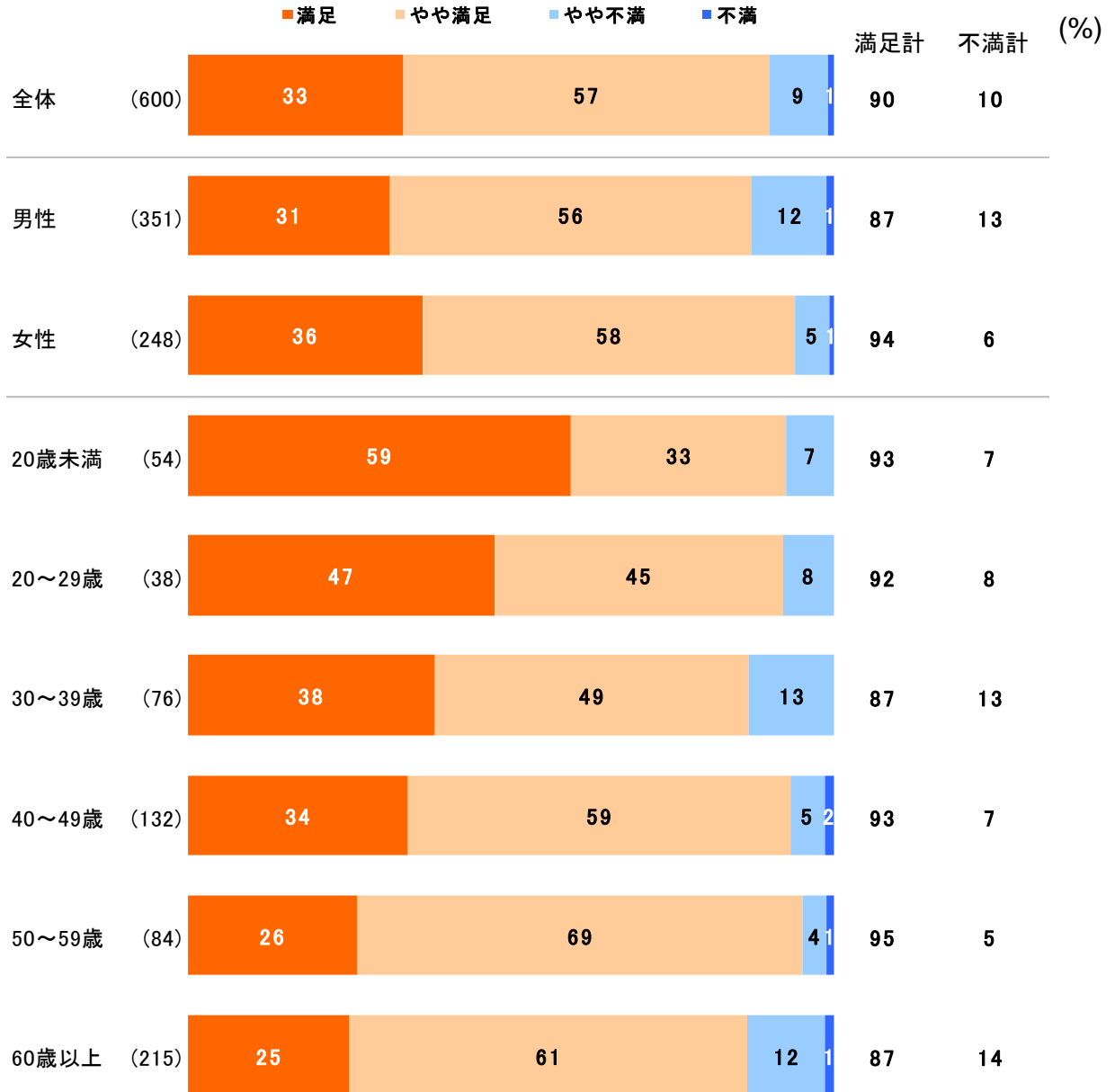




# 総合満足度

Q19.あなたは山内図書館について、全体的にどの程度、満足していらっしゃいますか。(単数回答)

- 山内図書館への総合満足度(「満足」「やや満足」を合計)は90%であった。
- 「満足」の割合は女性の方が男性よりも多かった。
- 年代別では、20歳未満で満足度が最も高く、年齢が上がるにつれて低くなっている。



満足計は「満足」と「やや満足」の合算  
 不満計は「不満」と「やや不満」の合算

※無回答を除いて集計

# 総合満足度 満足／不満足の原因(自由回答)

Q20.あなたが、Q19の回答をお答えになった理由を、どのようなことでも結構ですので、具体的にお聞かせください。(自由回答)

- 満足の理由は「全体的な雰囲気・過ごしやすさ」と「職員(スタッフ)」に関する回答が多い。
- 不満足の理由は「蔵書について」「館内設備について」が多かった。

ベース:総合満足度 満足者(n=540)

満足理由	
<b>全体的な雰囲気・過ごしやすさ</b>	<b>95</b>
落ち着いている／静か	25
勉強しやすい／利用しやすい／調べものがしやすい	21
雰囲気がよい	18
きれい／清潔感がある	12
比較的広い／ゆったりしている	9
本が選びやすい／本がどこにあるのか探しやすい	6
明るい	4
<b>職員について</b>	<b>43</b>
職員が親切	10
職員の感じがよい	15
職員の対応が丁寧	5
カウンターの処理が早い	8
職員の対応が的確	3
その他	2
<b>蔵書について</b>	<b>35</b>
蔵書量が多い／適当である	17
読みたい本・雑誌がある／種類が豊富	15
その他	2
<b>開館時間・開館日について</b>	<b>28</b>
開館時間が長くてよい	25
その他	3
<b>検索・予約・貸出に関することについて</b>	<b>28</b>
他の図書館の本でも取り寄せてもらえる	10
借りたい本のネット予約ができる	8
その他	10
<b>立地について</b>	<b>27</b>
立地がよい	26
その他	1
<b>その他館内設備について</b>	<b>14</b>
席の数が多	4
返却ポストがよい	3
その他	7
<b>駐車・駐輪スペースについて</b>	<b>5</b>
駐車場・駐輪場がある	4
その他	1
<b>その他</b>	<b>29</b>

(人)

ベース:総合満足度 不満足者(n=60)

不満足理由	
<b>蔵書について</b>	<b>39</b>
蔵書が少ない	13
読みたい本・雑誌がない／種類が少ない	13
新刊本が揃っていない	4
本に汚れや傷が目立つ	3
CDやDVDなどの視覚・聴覚資料がない	2
その他	4
<b>その他館内設備について</b>	<b>14</b>
席の数が少ない	4
その他	4
<b>検索・予約・貸出に関することについて</b>	<b>8</b>
予約してから受けとるまでに時間がかかる	4
その他検索・予約・貸出に関する否定的なコメント	4
<b>開館時間・開館日について</b>	<b>5</b>
開館時間が短い	4
その他	1
<b>全体的な雰囲気・過ごしやすさ</b>	<b>4</b>
狭い	2
その他	2
<b>その他</b>	<b>5</b>

(人)

# 「所蔵資料」満足度／満足していること

Q6. 山内図書館が「所蔵している本や雑誌などの資料」について、あなたはどの程度、満足していらっしゃいますか。(単数回答)

Q7. 「所蔵している本や雑誌などの資料」について、満足していらっしゃることを、以下の中からお選び下さい。(複数回答)

■所蔵資料について「満足」と回答した方は29%、「やや不満」と「不満」を合わせると21%となった。「満足」と「やや満足」を合わせると、20歳未満で多く、40代で少なくなっている。

■満足していることは「小説の種類や数」が25%、次いで「子供向けの本の種類や数」と「雑誌の種類や数」が15%となった。

## 満足度

■満足 ■やや満足 ■やや不満 ■不満



		満足 + やや満足							
全体	男性	女性	20歳未満	20歳	30歳	40歳	50歳	60歳以上	(%)
(621)	(368)	(252)	(55)	(40)	(78)	(136)	(89)	(223)	
80	78	82	93	88	76	77	78	79	(%)

※無回答を除いて集計

## 満足していること

0% 10% 20% 30%

	全体	男性	女性	20歳未満	20歳	30歳	40歳	50歳	60歳以上	(%)
小説の種類や数	25	27	23	36	24	10	18	34	29	(%)
子供向けの本の種類や数	15	7	27	16	10	29	36	10	2	
雑誌の種類や数	15	17	12	6	10	11	18	17	16	
新刊書の種類や数	13	14	11	13	17	15	11	16	11	
文庫本の種類や数	12	13	11	27	20	10	7	10	11	
専門書・辞典・図鑑の種類や数	11	13	8	20	24	6	5	14	10	
新聞の種類や数	11	16	4	11	5	10	9	8	15	
生活情報書(旅・医療など)の種類や数	10	9	11	9	10	8	11	7	11	
絵本の種類や数	9	3	17	9	5	20	18	7	1	
ビジネス書の種類や数	7	9	3	0	5	13	7	3	9	
郷土資料の種類や数	6	6	4	9	10	1	3	8	6	
ティーンズ向けの本の種類や数	3	1	7	15	10	3	4	0	0	
地図の種類や数	3	4	2	6	5	3	1	1	3	
大型美術本の種類や数	2	1	3	6	0	0	0	3	2	
大活字本の種類や数	2	2	1	4	5	0	0	0	3	
その他	3	3	4	4	2	5	4	3	3	
無回答	23	23	23	18	15	20	21	20	29	

※「満足していること」は複数回答のため、合計すると100%を超えることがあります。

## 所蔵資料に関する主な不満点(自由回答より抜粋)

- ・蔵書が少ないです。お金がない、予算がないと良く聞きますが、欲しい本がないのは残念。充実を願います。
- ・小説で無くなっている巻を補充して欲しい。
- ・新聞、雑誌で話題になった本を貸りようとする、ないことが多い(→取り寄せになる)。
- ・横浜市内全体に言えることだが他の図書館に所蔵されている本を山内図書館で借りられる様に申請してから待たされる日数が長すぎる。予約ゼロなのに1W以上待つことも。

# 「施設・設備」満足度／満足していること

Q8.山内図書館の「施設・設備」について、あなたはどの程度、満足していらっしゃいますか。(単数回答)

Q9.「施設・設備」について、満足していらっしゃることを、以下の中からお選び下さい。(複数回答)

■施設設備への満足度は86%が「満足」・「やや満足」と回答した。特に20代の方の満足度が高かった。

■満足していることは、半数以上が「アクセスのよさ」(59%)を挙げている。次いで「居心地のよさ」(33%)であった。

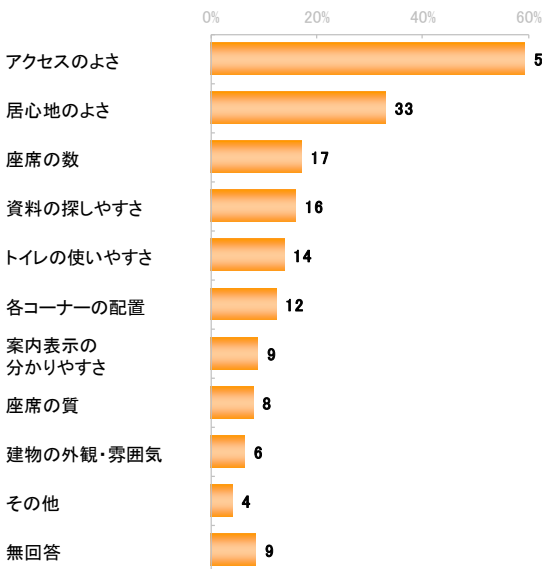
## 満足度



		満足 + やや満足																
全体	男性	女性	20歳未満	20歳	30歳	40歳	50歳	60歳以上										
(619)	(364)	(254)	(55)	(38)	(78)	(136)	(89)	(223)	86	84	89	86	97	87	87	92	81	(%)

※無回答を除いて集計

## 満足していること



		満足 + やや満足																
全体	男性	女性	20歳未満	20歳	30歳	40歳	50歳	60歳以上										
(638)	(376)	(261)	(55)	(41)	(80)	(136)	(90)	(235)	59	59	60	49	46	68	61	68	57	(%)
									33	30	37	38	34	34	36	34	29	
									17	19	15	24	17	15	18	12	18	
									16	17	15	16	17	16	15	11	19	
									14	11	18	18	15	13	13	13	15	
									12	11	15	31	20	10	14	4	10	
									9	7	11	15	10	4	8	3	12	
									8	9	6	33	7	6	3	4	7	
									6	6	7	13	12	9	4	3	6	
									4	4	5	0	0	6	9	4	2	
									9	10	7	6	7	9	5	8	11	

※「満足していること」は複数回答のため、合計すると100%を超えることがあります。

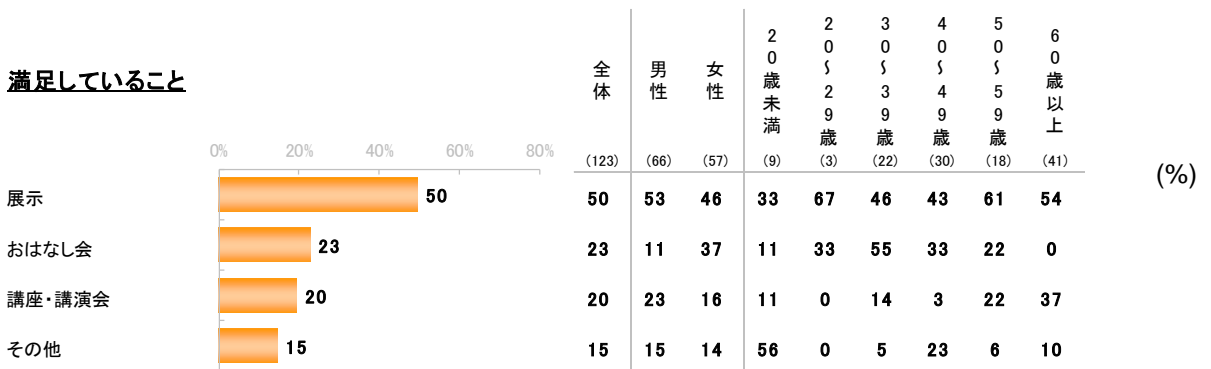
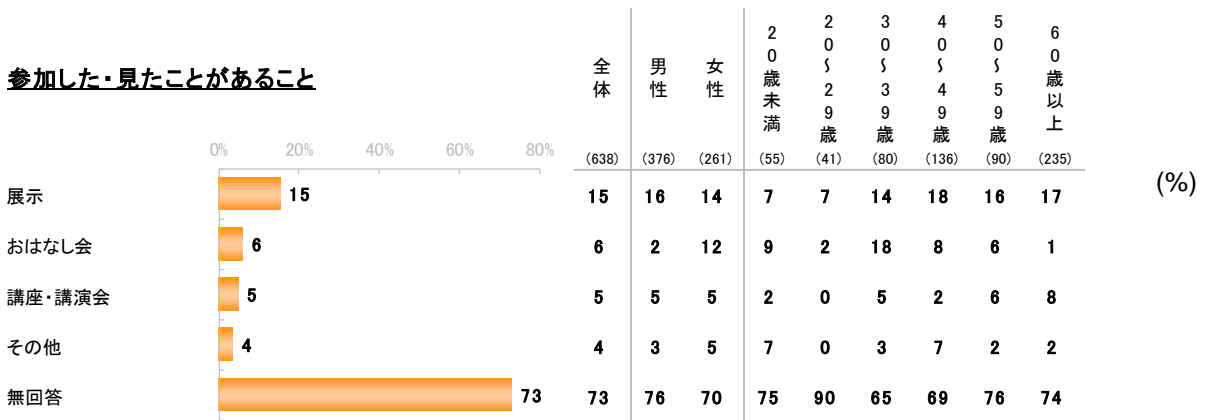
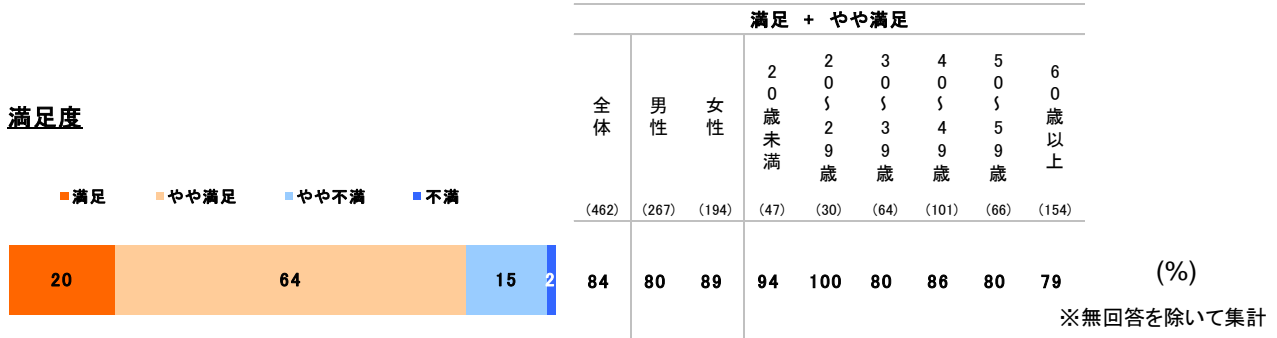
## 施設・設備に関する主な不満点(自由回答より抜粋)

- ・車でくる事が多いので休日はすぐにとめる事が出来ないの、その点がやや不満です。
- ・もう少し落ち着いて本を読めるコーナー、場所があれば。座数が不足しているので望む場所に座れていないこともある。
- ・PC利用席、無線LAN席が増えればなお良い。
- ・自分のPCを持ち込んで無料でネットワークをつなげられるサービスを使いやすくしてくれればもっと利用する。
- ・隣や敷地内にカフェがあったりするともっと長く使用出来ると思います。もう少し緑が花があった方が心がやすらぎます。
- ・閲覧席の窓側が風が入って冬は寒い。窓の隙間が減ると嬉しい。

# 「催し物・展示」満足度／満足していること

Q10.山内図書館の「催し物・展示」について、あなたはどの程度、満足していらっしゃいますか。(単数回答)  
 Q11\_1.「催し・展示」について、過去1年間にあなたが参加したことがあるもの、見たことがあるものを以下の中からお選び下さい。(複数回答)  
 Q11\_2.「催し・展示」について、満足していらっしゃることを、以下の中からお選び下さい。(複数回答)

- 催し物・展示についての満足度は84%が「満足」・「やや満足」と回答した。女性、20代以下の満足度が高くなっている。
- 参加した・見たことがあることでは「展示」が15%でもっとも多かった。無回答も73%と多くなっている。
- 満足していることは、展示が50%で、最も多かった。「おはなし会」は、女性、30代では、満足度が高い。



※「満足していること」は複数回答のため、合計すると100%を超えることがあります。  
 ※無回答を除いて集計

# 印象に残った「催し物・展示」

Q12. あなたが、これまで参加して、印象に残った「おはなし会」「講座・講演会」「展示」はありますか。テーマなど、どんなことも構いませんので、覚えていることをご自由にご記入ください。(自由回答)

## 印象に残った「おはなし会」「講座・講演会」「展示」

- |                             |
|-----------------------------|
| ・子供向けのおはなし会                 |
| ・夏のおはなし会、秋の山内地区センターで行うおはなし会 |
| ・おはなしごっこ                    |
| ・大人のためのおはなし会                |
| ・おはなし会のパネルシアター              |
| ・ひとたちおりの講座                  |
| ・道端の草花の写真を撮る講座              |
| ・数学入門                       |
| ・数学の話                       |
| ・相続における遺言書の記入方法             |
| ・健康に関する話                    |
| ・作家講演会                      |
| ・増田恒男の司馬遼太郎に関する講演会          |
| ・万城目学の講演会                   |
| ・佐藤政養について                   |
| ・江田の米軍機墜落事故                 |
| ・テーマ別の児童書の展示                |
| ・桜の名所写真                     |
| ・子供の本の感想                    |
| ・あざみ野の歴史                    |
| ・郷土資料                       |
| ・青葉区の歴史関係                   |
| ・地域の祭り                      |
| ・季節に合わせたものなど                |
| ・クリスマス                      |
| ・紙芝居                        |
| ・一日図書館員                     |
| ・小中学校の図書活動                  |

(自由回答より 主な回答を抜粋)

# 「スタッフ」満足度／満足していること

Q13.山内図書館の「スタッフ」について、あなたはどの程度、満足していらっしゃいますか。(単数回答)

Q14.「スタッフ」について、満足していらっしゃることを、以下の中からお選び下さい。(複数回答)

■スタッフへの満足度は99%が「満足」・「やや満足」と回答した。

■満足していることは、「対応が親切・丁寧である」が70%と最も多かった。また、女性と20歳未満では、「声をかけやすい」と「説明が分かりやすい」が多く、60歳以上では「対応のスピードがはやい」が多かった。

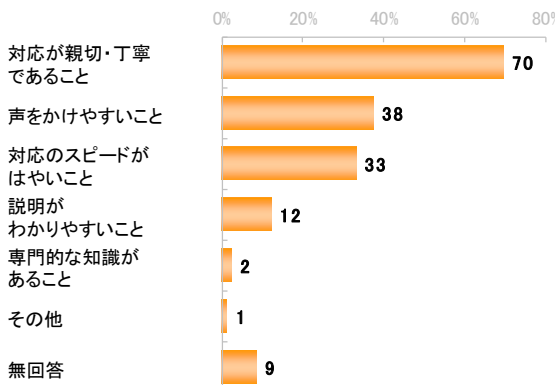
## 満足度

■満足 ■やや満足 ■やや不満 ■不満



		満足 + やや満足							
全体	男性	女性	20歳未満	20-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60歳以上	(%)
(600)	(354)	(245)	(54)	(37)	(76)	(128)	(86)	(219)	
99	99	100	100	100	97	100	97	100	※無回答を除いて集計

## 満足していること



		満足 + やや満足							
全体	男性	女性	20歳未満	20-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60歳以上	(%)
(638)	(376)	(261)	(55)	(41)	(80)	(136)	(90)	(235)	
70	70	69	64	61	71	67	78	71	
38	34	43	51	37	45	35	33	35	
33	39	26	20	27	31	33	33	38	
12	9	17	29	17	10	13	12	8	
2	1	4	13	0	0	2	1	2	
1	1	2	4	0	1	1	1	1	
9	9	8	7	12	9	8	10	7	

※「満足していること」は複数回答のため、合計すると100%を超えることがあります。

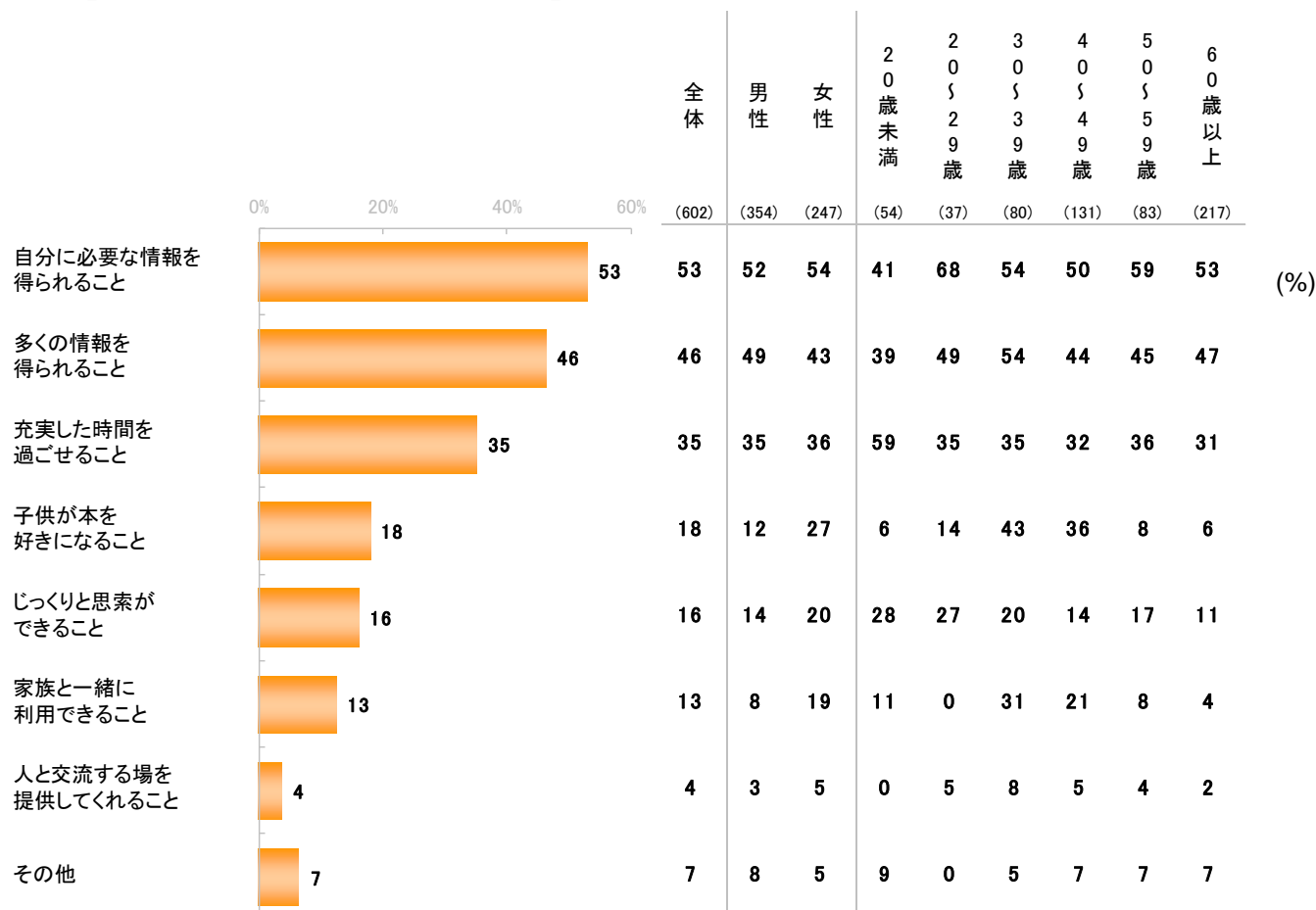
## スタッフに関する主な不満点(自由回答より抜粋)

・一部、対応に不適な人がいる。本の返却について威圧的な態度で人をみくだす人がいた。

# 今後期待すること

Q15. あなたが、これからの山内図書館に期待していることは、どのようなことでしょうか。(複数回答)

■山内図書館に期待することは、「自分に必要な情報をえられること」と回答の方が53%と最も多く、「多くの情報を得られること」(46%)、「充実した時間を過ごせること」(35%)が続いている。  
 ■山内図書館の総合満足度との関係を見ると、「不満」+「やや不満」の方は、「満足+やや満足」の方よりも、「自分に必要な情報が得られること」「多くの情報を得られること」を期待している割合が多く、「満足+やや満足」の方は、「不満+やや不満」の方よりも、「充実した時間を過ごせること」を期待している割合が多かった。



※無回答を除いて集計  
 ※複数回答のため、合計すると100%を超えることがあります。

【山内図書館の満足者と不満足者はそれぞれ、何に期待しているか？】

	全体	総合満足度	
		満足+やや満足	不満+やや不満
	(n=602)	(n=518)	(n=55)
1.多くの情報を得られること	46	45	56
2.自分に必要な情報を得られること	53	53	64
3.充実した時間を過ごせること	35	37	27
4.家族と一緒に利用できること	13	14	7
5.子供が本を好きになること	18	19	11
6.人と交流する場を提供してくれること	4	4	2
7.じっくりと思索ができること	16	17	9
8.その他	7	6	7



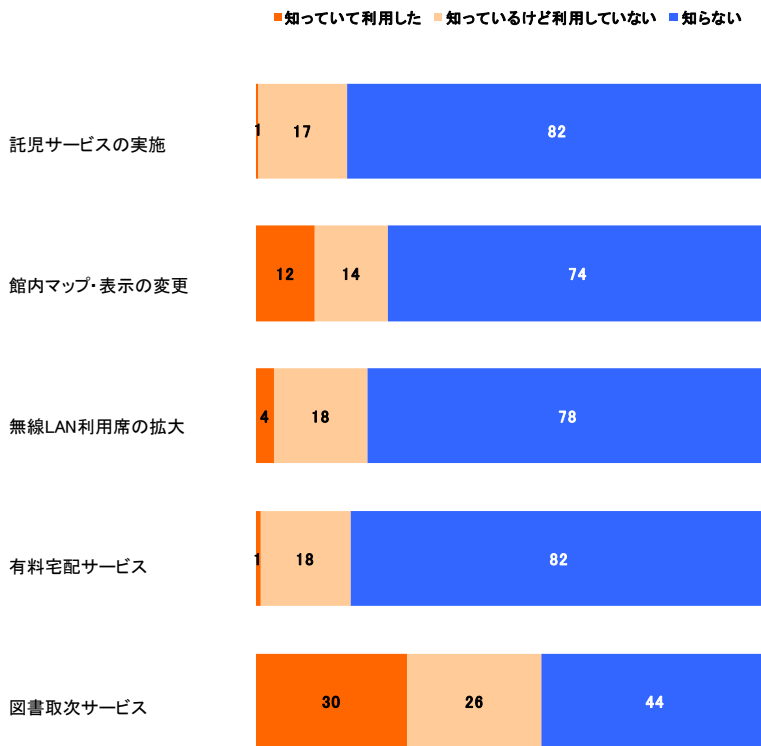
# 今年度の取り組みに対する認知

Q16\_1.「山内図書館」が行った以下の取り組みを、あなたは利用されたことはございますか。  
次の(a)～(e)のそれぞれについて、以下の中からひとつずつお選びください。(単数回答)

- 山内図書館が、今年度に行った取り組みのうち、もっともよく知られていたのは「図書取り次ぎサービス」(56%)、次いで「館内マップ表示の変更」(26%)であった。
- 一方、「託児サービス」・「無線LAN利用席の拡大」・「有料宅配サービス」を「知っている」という回答は2割程度にとどまった。「託児サービス」と「有料宅配サービス」については、「利用した」という回答が1%と、非常に少なかった。

## 新しい取り組みに対する認知

(%)



		知っている 計					
全体	男性	女性	20歳未満	20歳	30歳	40歳	50歳以上
(557)	(327)	(229)	(51)	(37)	(79)	(126)	(87)
<b>18</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>16</b>
(554)	(325)	(228)	(51)	(37)	(79)	(126)	(86)
<b>26</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>26</b>
(561)	(329)	(231)	(51)	(37)	(79)	(128)	(86)
<b>22</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>21</b>
(560)	(328)	(231)	(51)	(37)	(79)	(127)	(87)
<b>18</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>15</b>
(575)	(337)	(237)	(51)	(37)	(79)	(130)	(87)
<b>56</b>	<b>49</b>	<b>65</b>	<b>45</b>	<b>46</b>	<b>62</b>	<b>63</b>	<b>69</b>

※無回答を除いて集計

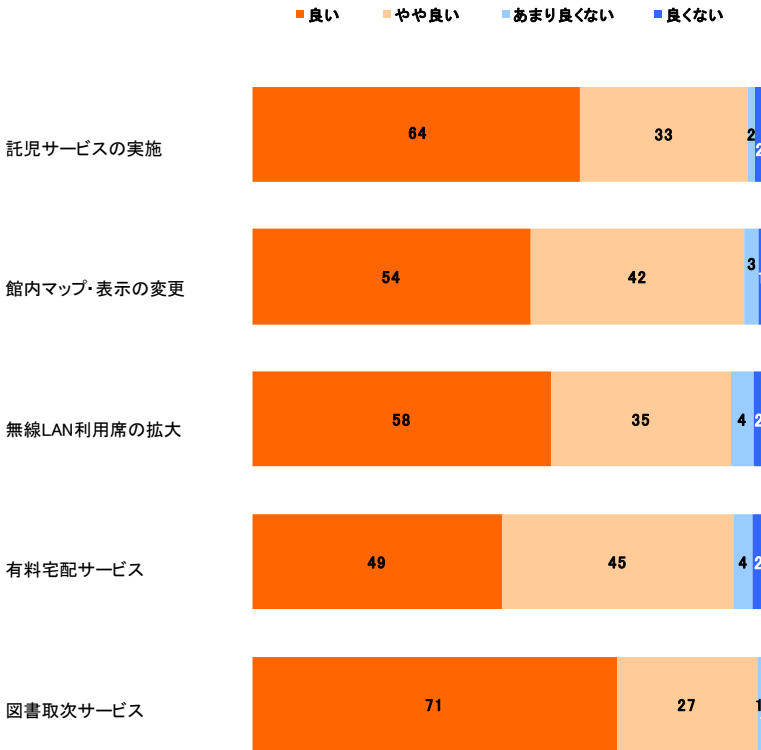
# 今年度の取り組みに対する評価

Q16\_2.「山内図書館」が行った以下の取り組みを、どの程度良いと思いますか。  
次の(a)～(e)のそれぞれについて、以下の中からひとつずつお選びください。(単数回答)

- 山内図書館が、今年度に行った5つの取り組みに対して、いずれも「良い」「やや良い」という回答が9割を超えた。
- いずれの取り組みも、男性よりも、女性によって高く評価されている。
- 「無線LAN利用席の拡大」は60歳以上でやや評価が低く、「有料宅配サービス」は20代でやや評価が低くなっている。

## 新しい取り組みに対する評価

(%)



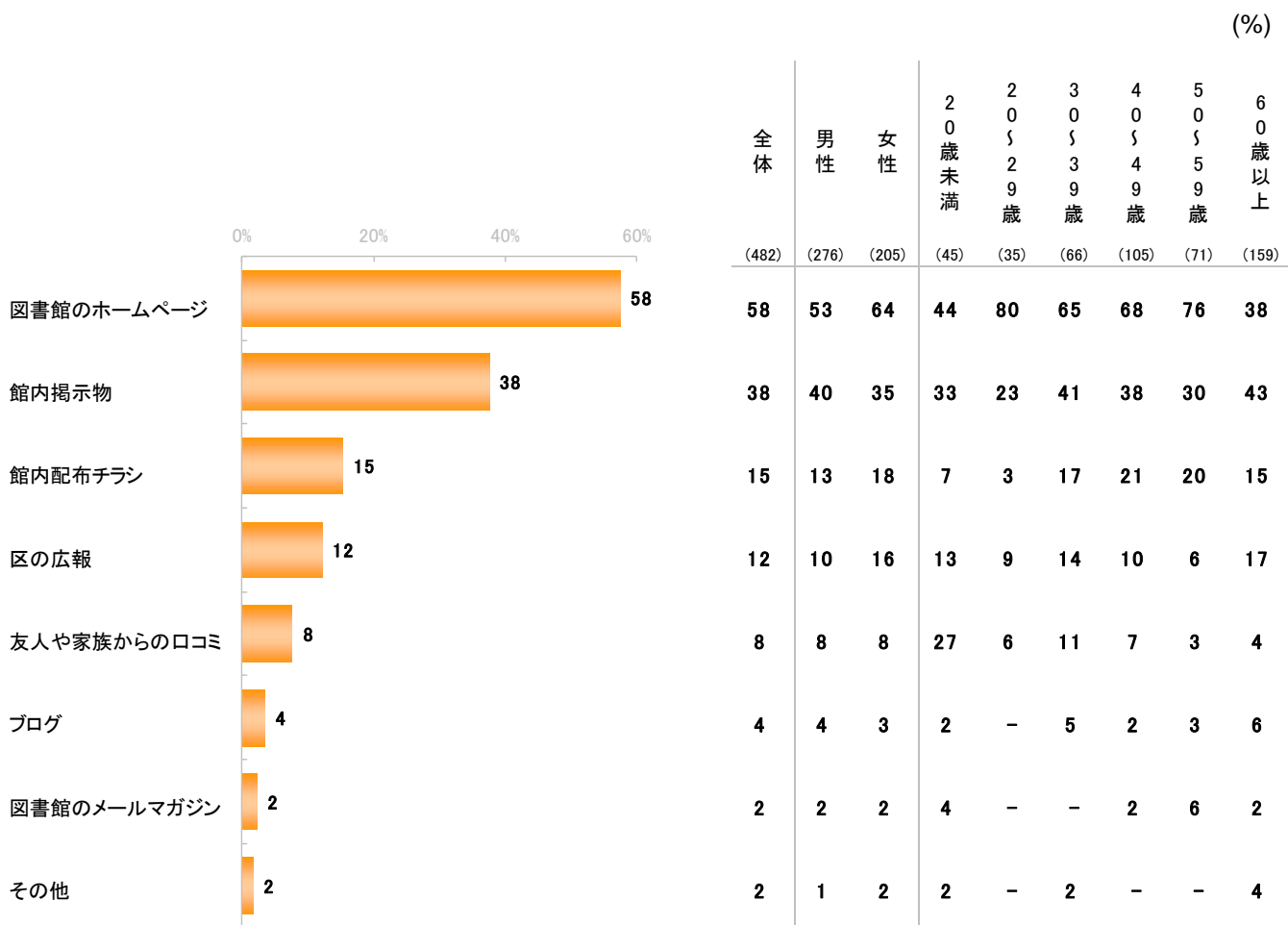
		良い + やや良い						
全体	男性	女性	20	30	40	50	60	
			歳未満	歳	歳	歳	歳以上	
(339)	(166)	(172)	(43)	(27)	(60)	(94)	(56)	(58)
<b>97</b>	<b>95</b>	<b>99</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>99</b>	<b>98</b>	<b>97</b>
(354)	(180)	(173)	(44)	(28)	(56)	(96)	(60)	(69)
<b>96</b>	<b>95</b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>96</b>	<b>98</b>	<b>96</b>
(360)	(183)	(176)	(44)	(28)	(58)	(97)	(62)	(70)
<b>93</b>	<b>90</b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>95</b>	<b>98</b>	<b>92</b>	<b>84</b>
(343)	(169)	(173)	(43)	(28)	(56)	(96)	(56)	(63)
<b>94</b>	<b>92</b>	<b>95</b>	<b>91</b>	<b>86</b>	<b>93</b>	<b>97</b>	<b>98</b>	<b>92</b>
(412)	(215)	(196)	(45)	(30)	(65)	(102)	(73)	(96)
<b>99</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>99</b>

※無回答を除いて集計

# 山内図書館についての情報入手経路

Q17.あなたが山内図書館の情報を得る為に役に立ったと感じられた情報源は何ですか。以下の中からお選び下さい。(複数回答)

- 山内図書館に関する情報は、「図書館のホームページ」から得ている方が多く、次いで「館内掲示物」が多かった。
- 「図書館のホームページ」から情報を得ている人は、男性よりも女性が多く、年齢別では20代の方と50代の方が多かった。
- 一方、「館内掲示物」から情報を得ている方は、60歳以上の方が多かった。また、「友人や家族からの口コミ」から情報を得ている方は、20歳未満で多くなっている。



※無回答を除いて集計

※複数回答のため、合計すると100%を超えることがあります。

# もっと良くするアイデア(自由回答)

Q18.「山内図書館」を、もっとよくするための具体的なアイデアがありましたら、どのようなことでも結構ですので、ご自由にご記入ください。(自由回答)

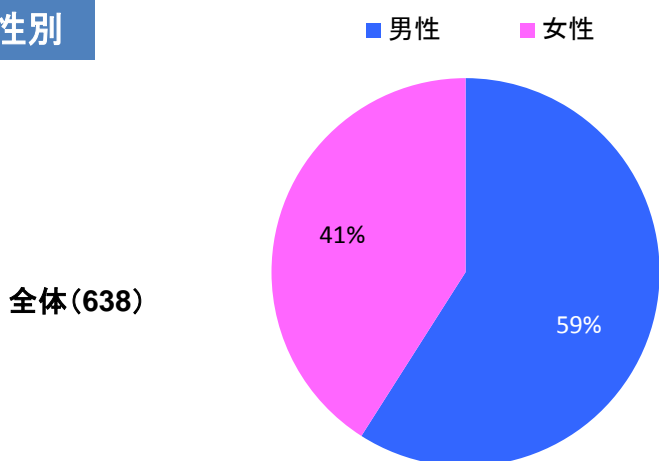
■山内図書館をもっとよくするためのアイデアとして挙げられたのは、蔵書についての要望が、のべ96件と最も多かった。次いで館内設備についてのものが多く、特に「座席の数を増やす」という要望が40件と最も多くなっている。

<b>蔵書について</b>	<b>96</b>
新刊本を増やす	21
本・雑誌の種類を増やす	20
蔵書を増やす	12
専門書を増やす	8
本の汚れや傷を補修する	7
いち図書あたりの冊数を増やす	6
ビジネス書を増やす	5
住民からの本の寄贈を受付ける／寄贈方法について告知する	5
CDやDVDなどの視覚・聴覚資料を所蔵する	3
最新の本を所蔵する	2
その他蔵書に関する意見	7
<b>館内設備について</b>	<b>78</b>
席の数を増やす	40
カフェコーナーや飲食できるスペースがほしい	12
WiFi、無線LANを利用できるようにする	4
館内の案内が不十分／活用方法を教えてほしい	3
館内の温度調節が不十分／隙間風が入らないようにする	3
その他館内設備に関する意見	16
<b>全体的な雰囲気・過ごしやすさ</b>	<b>15</b>
本を選びやすくする／本がどこにあるのか探しやすくする	6
広くなるとよい	4
清潔な館内・設備・什器	2
その他雰囲気・過ごしやすさに関する意見	3
<b>検索・予約に関することについて</b>	<b>15</b>
予約してから受けとるまでの時間を短くしてほしい	8
その他検索・予約に関する意見	3
<b>貸出以外のサービスについて</b>	<b>11</b>
書架の並べ方や閲覧コーナーのディスプレイを工夫する	5
イベントの企画運営をしてほしい	4
その他貸出以外のサービスに関する意見	2
<b>貸出・返却について</b>	<b>8</b>
横浜市以外の図書館の本も借りられるようにしてほしい	2
一人一回当たりの予約・貸出冊数を増やしてほしい	2
その他貸出・返却に関する意見	4
<b>駐車・駐輪スペースについて</b>	<b>10</b>
駐車場・駐輪場を広くしてほしい／駐車・駐輪台数を増やしてほしい	8
その他駐車・駐輪スペースに関する意見	2
<b>開館時間・開館日について</b>	<b>8</b>
開館時間を長くしてほしい	8
<b>職員について</b>	<b>4</b>
職員が親しみやすくなってほしい	1
その他職員に関する意見	3
<b>その他</b>	<b>11</b>
利用者のルール遵守・マナーの向上	6
広報・告知を多く、速やかに	2
その他意見	3
今のままでよい、満足している	6
わからない／特になし	7

(人)

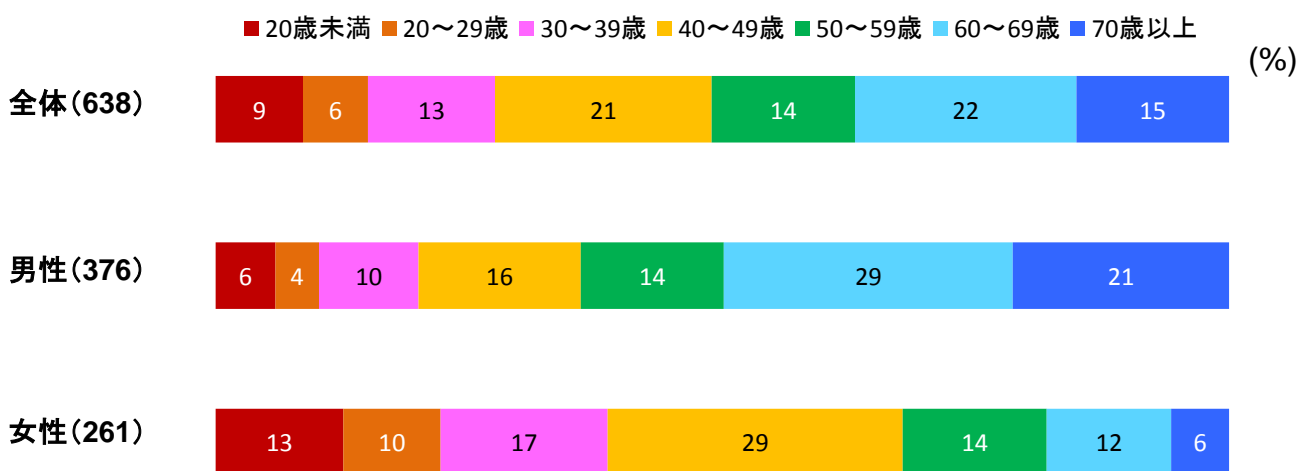
# 基本指標(1)

## 性別

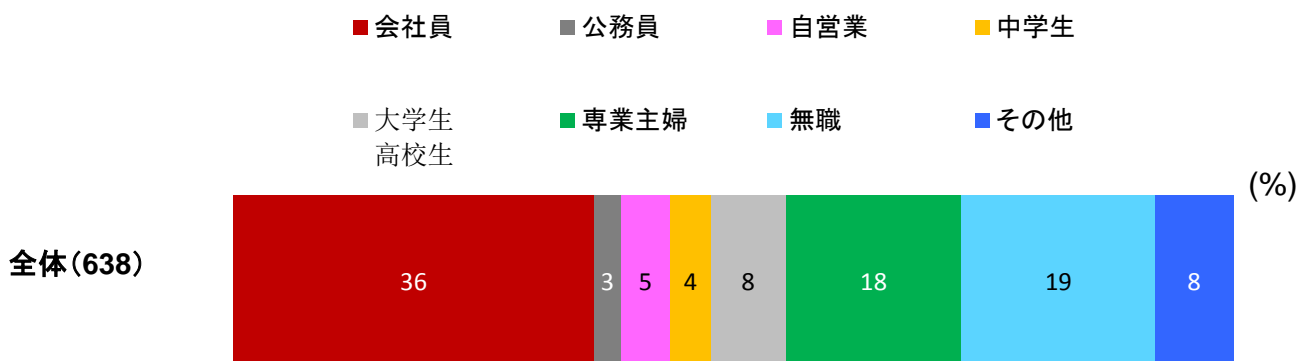


全体(638)

## 年齢



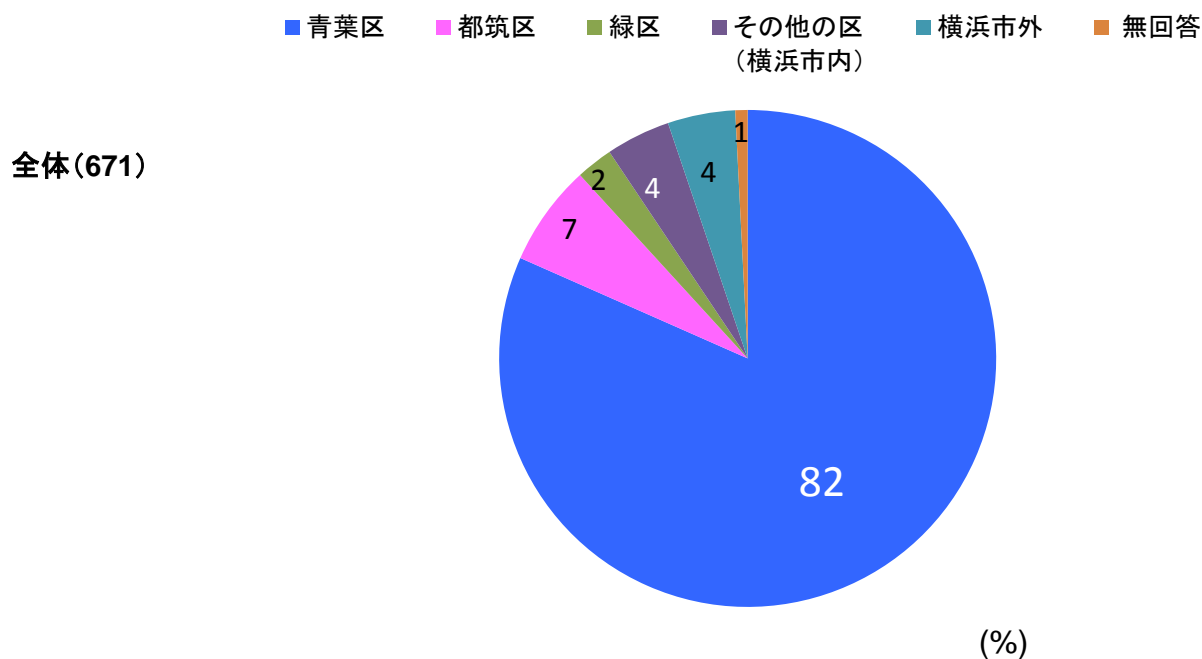
## 職業



全体(638)

# 基本指標(2)

## 居住地



## 青葉区居住者の郵便番号(上位5)

青葉区居住来館者 計		521
225-0011	あざみ野	82
225-0002	美しが丘	60
225-0003	新石川	50
225-0024	市ヶ尾町	33
225-0014	荏田西	29

(人)

# 調査票（1頁目）

No.
-----

※カウンターで記入

月	日
時	分

## 「山内図書館」の利用に関するアンケート (2014年3月)

いつも横浜市 山内図書館をご利用いただき、ありがとうございます。  
山内図書館では、今後の運営に役立てるため、利用に関するアンケート調査を実施することになりました。  
お忙しい中、たいへん恐縮ですが、是非ご協力いただきますようお願い申し上げます。

記入済みのアンケート用紙は、お帰りの際に、レファレンス専用デスク「やまうちよろず相談処」カウンターまでお持ちください。

なお、この調査は無記名で、かつ調査結果はすべて統計的に処理いたします。  
また調査結果につきましては、ホームページ・館内展示コーナーで公開する予定です。

調査に関するお問い合わせ：横浜市 山内図書館 電話：045-901-1225

SQ1 はじめに、あなたご自身について伺います。

あなたの性別を、お答えください。どちらかに○をおつけください。

<input type="checkbox"/> 男性	<input type="checkbox"/> 女性
-----------------------------	-----------------------------

SQ2 あなたの年齢を、お答えください。数字に○をつけて、お答えください。(○印はひとつ)

1. 20歳未満	4. 40～49歳	7. 70歳以上
2. 20～29歳	5. 50～59歳	
3. 30～39歳	6. 60～69歳	

SQ3 あなたのご職業を、お答えください。(○印はひとつ)

1. 会社員	4. 中学生	7. 無職
2. 公務員	5. 高校生・大学生	8. その他
3. 自営業	6. 専業主婦	

SQ4 あなたのお住まいについて、お答えください(○印はひとつ)

1. 青葉区	3. 緑区	5. 横浜市内
2. 都筑区	4. その他の区(横浜市内)	

↓ 青葉区の方は、郵便番号もご記入いただけますでしょうか

□□□□ - □□□□

⇒ 次ページに続きます

# 調査票（2頁目）

Q1 次に、山内図書館の利用について伺います。

あなたは、普段どれくらいの頻度で「山内図書館」を利用されていますか。(○印はひとつ)

1. ほぼ毎日	4. 1週間に1回	7. 2-3ヶ月に1回
2. 2-3日に1回	5. 2-3週間に1回	8. 半年に1回またはそれ以下
3. 4-5日に1回	6. 1ヶ月に1回	9. 今回がはじめて

Q2 今日、あなたは「山内図書館」に、どなたと一緒に、いらっしゃいましたか。(○印はいくつでも)

1. 自分ひとりで	3. 祖父・祖母と	5. 子ども・孫と
2. 友人と	4. 父・母と	6. その他（具体的に： )

Q3 今日、あなたは「山内図書館」に、どれくらいの時間、滞在されましたか。(○印はひとつ)

1. 15分未満	3. 30分～1時間	5. 2時間～3時間
2. 15分～30分	4. 1時間～2時間	6. 3時間以上

Q4 今日、あなたが「山内図書館」に来た目的を教えてください。(○印はいくつでも)

1. 本・雑誌を、予約・貸出・返却する	6. 子どものための本を探す	
2. 本を読む	4. 調べものをする	7. おはなし会・講座などの催し
3. 雑誌・新聞を読む	5. 勉強する	8. その他（具体的に： )

Q5 今日、あなたが「山内図書館」で、利用したコーナーを教えてください。(○印はいくつでも)

1. 登録・予約受付カウンター	6. 新聞・雑誌コーナー	11. インターネット閲覧席
2. 貸出カウンター	7. 児童書コーナー	12. 山内堂（売店）
3. 返却カウンター	8. 一般書コーナー	13. 展示コーナー
4. やまうちよろず相談処	9. 調べもの席	14. 集会室
5. 利用者用検索機	10. パソコン使用席	15. その他（具体的に： )

Q6 では次に、山内図書館の満足度について伺います。

山内図書館が「所蔵している本や雑誌などの資料」について、あなたはどの程度、満足していらっしゃいますか。(○印はひとつ)

満足	やや満足	やや不満	不満
4	3	2	1

Q7 「所蔵している本や雑誌などの資料」について、満足していらっしゃることを、以下の中からお選び下さい。

(○印はいくつでも)

1. 新刊書の種類や数	9. 新聞の種類や数
2. 絵本の種類や数	10. 雑誌の種類や数
3. 子ども向けの本の種類や数	11. 地図の種類や数
4. ティーンズ向けの本の種類や数	12. 大型美術本の種類や数
5. 専門書・辞典・図鑑の種類や数	13. 大活字本の種類や数
6. 小説の種類や数	14. 文庫本の種類や数
7. ビジネス書の種類や数	15. 郷土資料の種類や数
8. 生活情報書（旅・医療など）の種類や数	16. その他（具体的に： )

⇒右ページに続きます



# 調査票（3頁目）

Q8 山内図書館の「施設・設備」について、あなたはどの程度、満足していらっしゃいますか。(O印はひとつ)

満足	やや満足	やや不満	不満
4	3	2	1

Q9 「施設・設備」について、満足していらっしゃることを、以下の中から選び下さい。(O印はいくつでも)

1. 座席の数	5. 資料の探しやすさ	9. アクセスのよさ
2. 座席の質	6. 居心地のよさ	10. その他
3. 各コーナーの配置	7. トイレの使いやすさ	(具体的に: )
4. 案内表示の分かりやすさ	8. 建物の外観・雰囲気	

Q10 山内図書館の「催し・展示」について、あなたはどの程度、満足していらっしゃいますか。(O印はひとつ)

満足	やや満足	やや不満	不満
4	3	2	1

Q11.1 「催し・展示」について、過去1年間にあなたが参加したことがあるもの、見たことがあるものを以下の中から選び下さい。(O印はいくつでも)

1. おはなし会	3. 展示
2. 講座・講演会	4. その他(具体的に: )

Q11.2 「催し・展示」について、満足していらっしゃることを、以下の中から選び下さい。(O印はいくつでも)

1. おはなし会	3. 展示
2. 講座・講演会	4. その他(具体的に: )

Q12 Q11.2で、1~3のいずれかにOと、回答なさった方に伺います。

あなたが、これまで参加して、印象に残った「おはなし会」「講座・講演会」「展示」はありますか。テーマなど、どんなことでも構いませんので、覚えていることをご自由にご記入ください。

Q13 山内図書館の「スタッフ」について、あなたはどの程度、満足していらっしゃいますか。(O印はひとつ)

満足	やや満足	やや不満	不満
4	3	2	1

Q14 「スタッフ」について、満足していらっしゃることを、以下の中から選び下さい。(O印はいくつでも)

1. 声をかけやすいこと	4. 対応のスピードがはやいこと
2. 対応が親切・丁寧であること	5. 専門的な知識があること
3. 説明がわかりやすいこと	6. その他(具体的に: )

Q15 これからの山内図書館について、あなたのお考えをお聞かせください。

あなたが、これからの山内図書館に期待していることは、どのようなことでしょうか。(O印はいくつでも)

1. 多くの情報を得られること	5. 子どもが本を好きになること
2. 自分に必要な情報を得られること	6. 人と交流する場を提供してくれること
3. 充実した時間を過ごせること	7. じっくりと思索ができること
4. 家族と一緒に利用できること	8. その他(具体的に: )

⇒ 次ページに続きます

# 調査票（4頁目）

Q16.1 「山内図書館」が今年度行った取り組みについて伺います。

「山内図書館」が行った以下の取り組みを、あなたは利用されたことはございますか。

次の(a)～(e)のそれぞれについて、以下の中からひとつずつお選びください。(○印はそれぞれひとつずつ)

	知っていて 利用した	知っているけど 利用していない	知らない
(a) 託児サービスの実施	3	2	1
(b) 館内マップ・表示の変更	3	2	1
(c) 無線LAN利用席の拡大	3	2	1
(d) 有料宅配サービス	3	2	1
(e) 図書取次サービス*	3	2	1

\* 図書取次サービス：地区センター等で予約した図書の受け取り、専用の駅ポストで図書の返却ができるサービスです

Q16.2 では、「山内図書館」が行った以下の取り組みを、どの程度良いと思えますか。

次の(a)～(e)のそれぞれについて、以下の中からひとつずつお選びください。(○印はそれぞれひとつずつ)

	良い	やや良い	あまり 良くない	良くない
(a) 託児サービスの実施	4	3	2	1
(b) 館内マップ・表示の変更	4	3	2	1
(c) 無線LAN利用席の拡大	4	3	2	1
(d) 有料宅配サービス	4	3	2	1
(e) 図書取次サービス*	4	3	2	1

\* 図書取次サービス：地区センター等で予約した図書の受け取り、専用の駅ポストで図書の返却ができるサービスです

Q17 あなたが山内図書館の情報を得る為に役に立ったと感じられた情報源は何ですか。以下の中からお選び下さい。(○印はいくつでも)

1. 館内掲示物	5. ブログ
2. 館内配布チラシ	6. 区の広報
3. 図書館のホームページ	7. 友人や家族からの口コミ
4. 図書館のメールマガジン	8. その他(具体的に： )

Q18 その他に「山内図書館」をもっと良くするための具体的なアイデアがありましたら、どのようなことでも結構ですので、ご自由にご記入下さい。

Q19 最後に、山内図書館の全体的な満足度について伺います。

あなたは山内図書館について、全体的にどの程度、満足していらっしゃいますか。(○印はひとつ)

満足	やや満足	やや不満	不満
4	3	2	1

Q20 あなたが、Q19の回答をお答えになった理由を、どのようなことでも結構ですので、具体的にお聞かせください。

質問は、以上です。ご協力いただき、ありがとうございました。

横浜市 山内図書館 利用者満足調査報告書  
2014年3月31日

調査実施:横浜市 山内図書館 指定管理者有隣堂グループ  
調査企画・分析:イプソス株式会社