

令和3年度

図書館利用者アンケート  
調査結果報告書

令和4年3月

鈴鹿市立図書館

鈴鹿市立図書館では、平成30年度に策定しました「鈴鹿市立図書館サービス推進方針」に基づく運営・サービスの向上の取組について、利用者の満足度を把握するために、下記のとおりアンケート調査を実施いたしました。この度、その結果をまとめましたので、皆様に御報告申し上げます。

実施期間 令和4年1月6日（木）～1月29日（土）

（開館実日数：20日）

調査対象 図書館来訪者（利用者）

調査方法 ・本館，江島分館に，アンケート用紙を設置

【本館】1階ロビー・雑誌コーナー付近・2階参考図書室前

【江島】窓口カウンター

・来館した利用者に対し，職員がアンケート用紙を配布

回収方法 以下の箇所に「回収箱」を設置し回収

・アンケート用紙の設置箇所

・玄関（自動ドア付近）・雑誌コーナー付近・2階参考図書室前【本館のみ】

調査への御協力に感謝いたしますとともに、得られた調査結果や寄せられた御意見を活用し、これからも皆様にとって利用しやすい図書館となるよう、さらなる改善を重ねてまいります。

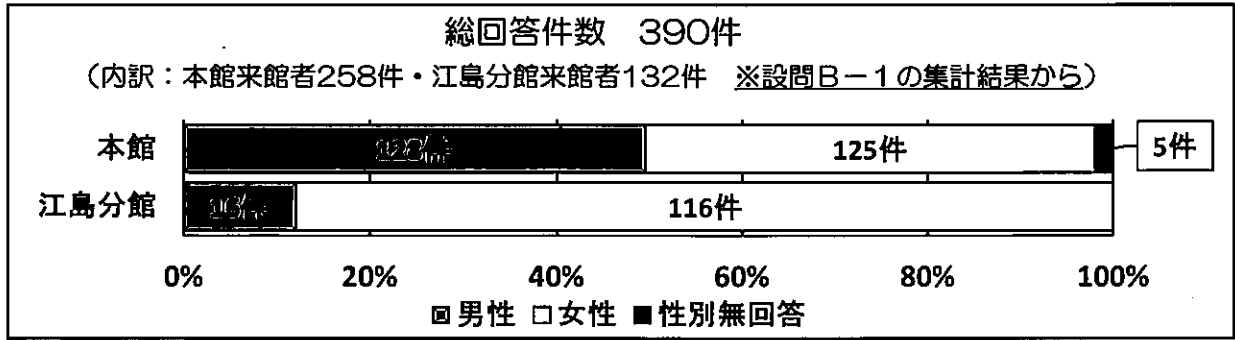
鈴鹿市立図書館

## 目次

### 調査結果

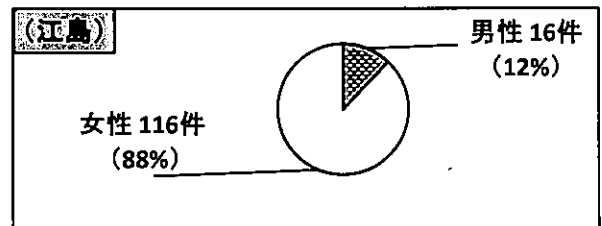
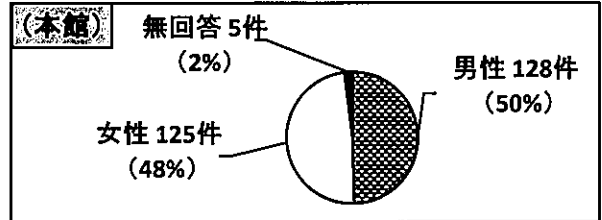
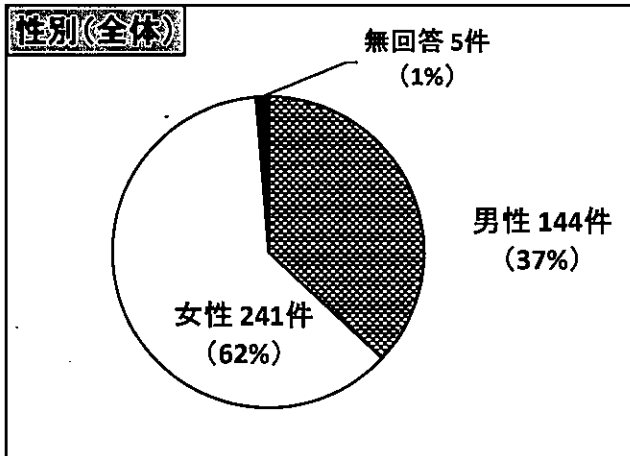
A あなた自身について.....	2
B 図書館の利用について.....	5
C 図書館の満足度について.....	10
D その他の意見.....	18
アンケート設問（調査用紙）.....	24

# 図書館利用者アンケート調査結果



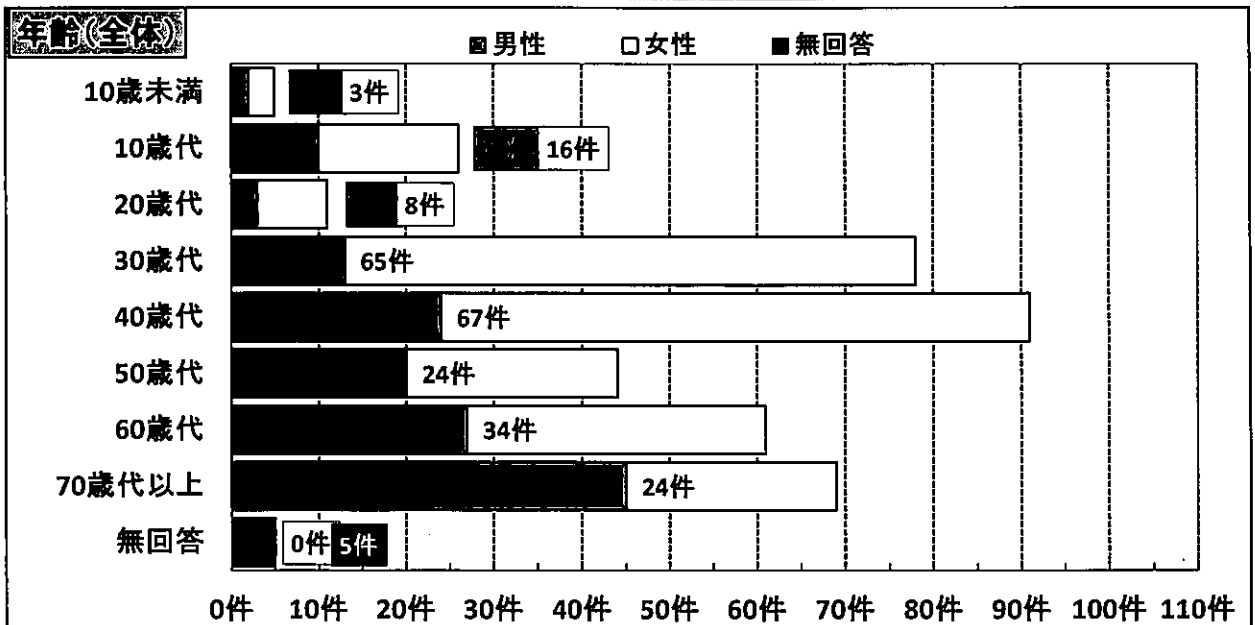
## A あなた自身について

### A-1 性別



### A-2 年齢

	男性 回答数(件)	女性 回答数(件)	無回答 回答数(件)	合計(件)	構成比 (%)
10歳未満	2	3	0	5	1.3
10歳代	10	16	0	26	6.7
20歳代	3	8	0	11	2.8
30歳代	13	65	0	78	20.0
40歳代	24	67	0	91	23.3
50歳代	20	24	0	44	11.3
60歳代	27	34	0	61	15.6
70歳代以上	45	24	0	69	17.7
無回答	0	0	5	5	1.3
合計	144	241	5	390	100

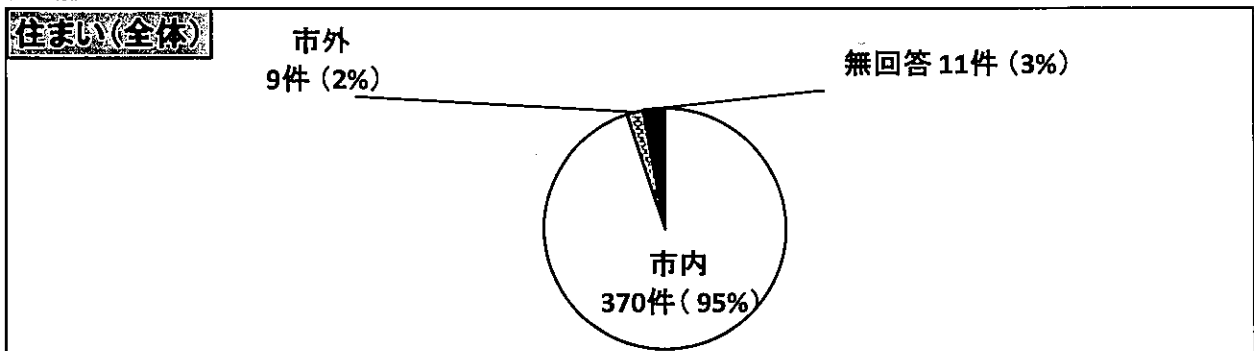


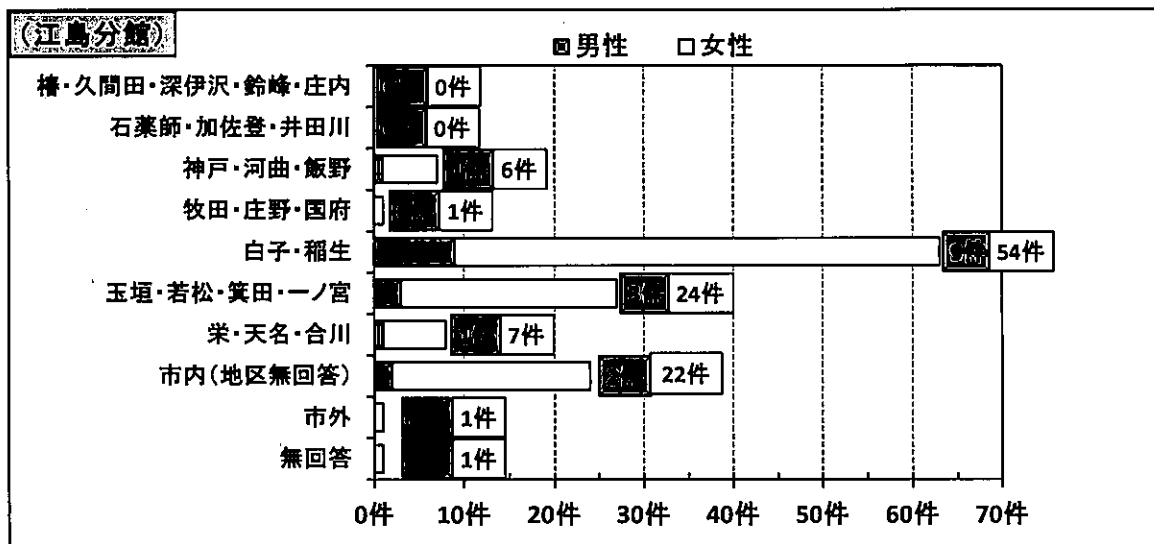
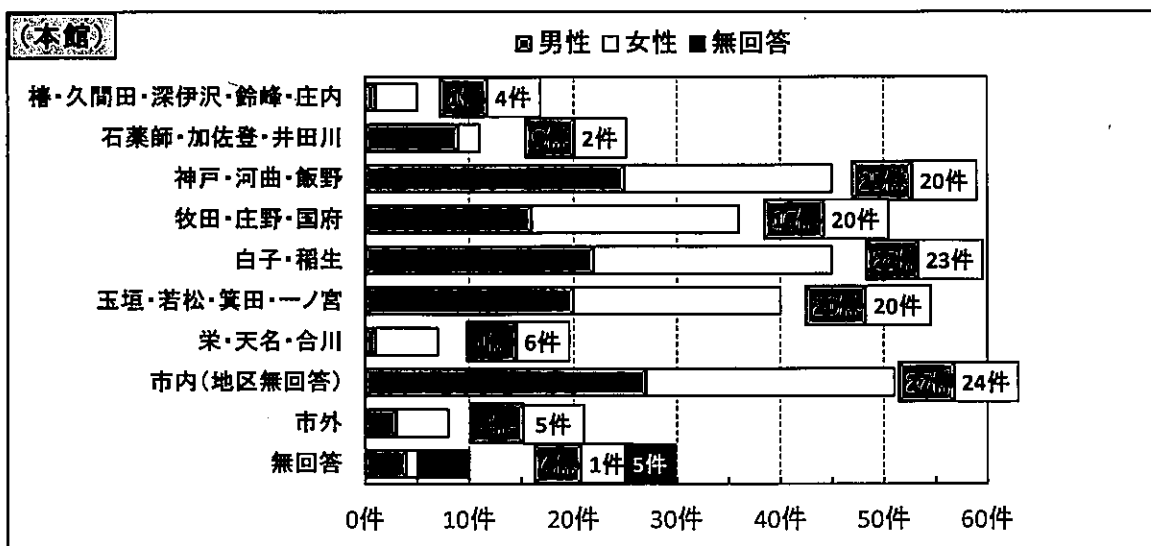
(本館)	男性 回答数(件)	女性 回答数(件)	無回答 回答数(件)	合計(件)	構成比 (%)
10歳未満	1	3	0	4	1.6
10歳代	10	16	0	26	10.0
20歳代	3	5	0	8	3.1
30歳代	7	11	0	18	7.0
40歳代	16	26	0	42	16.3
50歳代	19	16	0	35	13.6
60歳代	27	30	0	57	22.1
70歳代以上	45	18	0	63	24.4
無回答	0	0	5	5	1.9
合計	128	125	5	258	100

(江島分館)	男性 回答数(件)	女性 回答数(件)	合計(件)	構成比 (%)
10歳未満	1	0	1	0.8
10歳代	0	0	0	0.0
20歳代	0	3	3	2.3
30歳代	6	54	60	45.5
40歳代	8	41	49	37.1
50歳代	1	8	9	6.8
60歳代	0	4	4	3.0
70歳代以上	0	6	6	4.5
無回答	0	0	0	0.0
合計	16	116	132	100

A-3 住まい

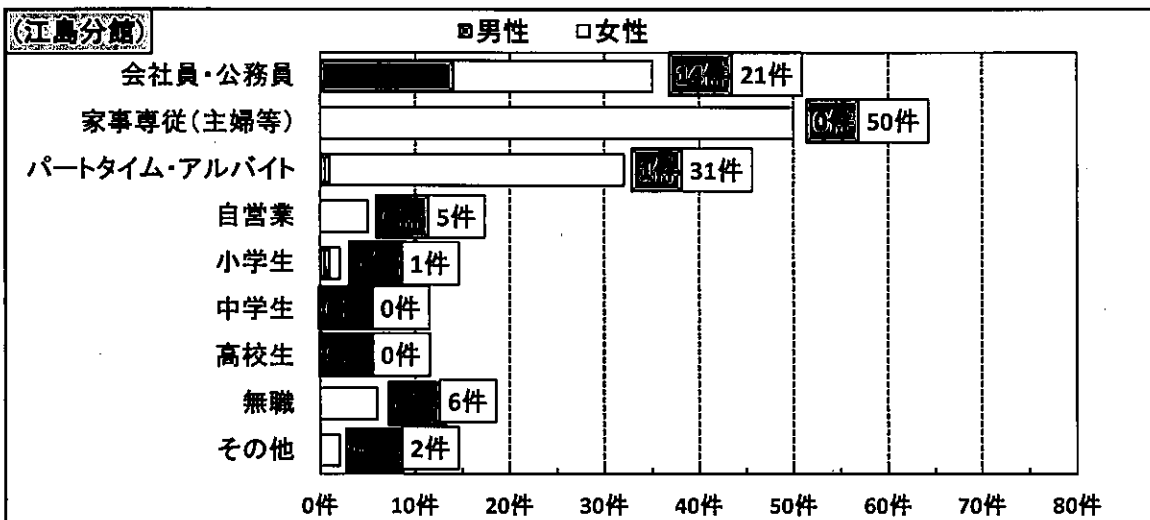
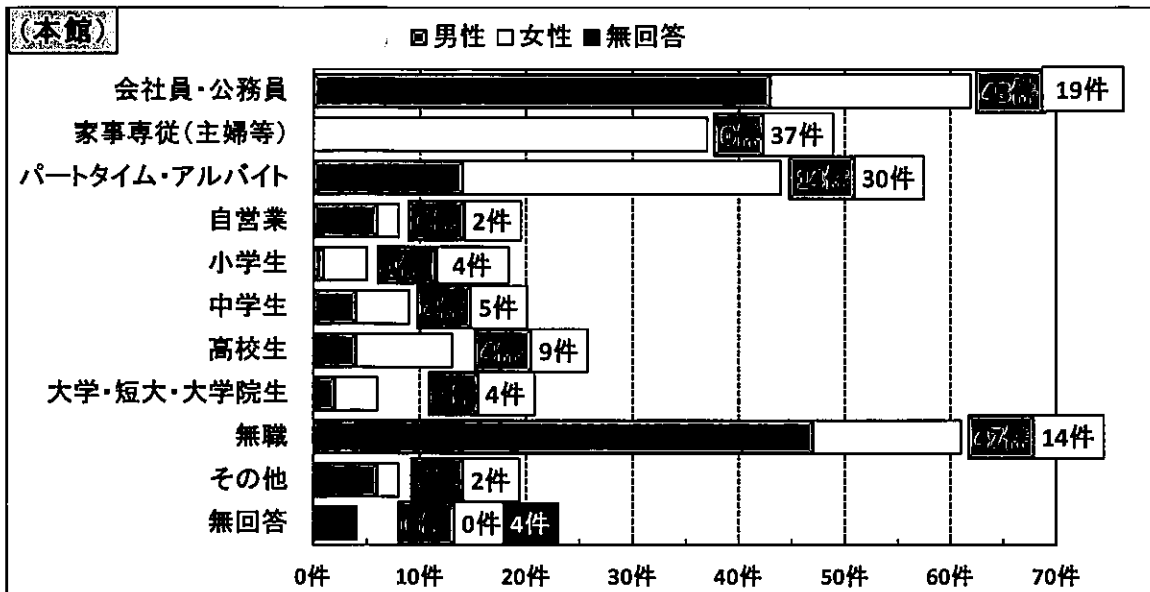
居住地区区分		男性		女性		無回答(性別)		合計	
		回答数 (件)	構成比 (%)	回答数 (件)	構成比 (%)	回答数 (件)	構成比 (%)	回答数 (件)	構成比 (%)
市内	椿・久間田・深伊沢・鈴峰・庄内	1	0.7	4	1.7	0	0.0	5	1.3
	石薬師・加佐登・井田川	9	6.3	2	0.8	0	0.0	11	2.8
	神戸・河曲・飯野	26	18.1	26	10.8	0	0.0	52	13.3
	牧田・庄野・国府	16	11.1	21	8.7	0	0.0	37	9.5
	白子・稲生	31	21.5	77	32	0	0.0	108	27.7
	玉垣・若松・長太・一ノ宮	23	16	44	18.3	0	0.0	67	17.2
	栄・天名・合川	2	1.39	13	5.4	0	0.0	15	3.8
	無回答	29	20.1	46	19.1	0	0.0	75	19.2
市外	3	2.1	6	2.5	0	0.0	9	2.3	
無回答	4	2.8	2	0.83	5	100	11	2.8	
合計	144	100	241	100	5	100	390	100	





A-4 職業等

区 分	男性		女性		性別無回答		合計	
	回答数 (件)	構成比 (%)	回答数 (件)	構成比 (%)	回答数 (件)	構成比 (%)	回答数(件)	構成比(%)
会社員・公務員	57	39.6	40	16.5	0	0.0	97	24.9
家事専従(主婦等)	0	0.0	87	36.0	0	0.0	87	22.3
パートタイム・アルバイト	15	10.4	61	25.2	0	0.0	76	19.5
自営業	6	4.2	7	2.9	0	0.0	13	3.3
小学生	2	1.4	5	2.1	0	0.0	7	1.8
中学生	4	2.8	5	2.1	0	0.0	9	2.3
高校生	4	2.8	9	3.7	0	0.0	13	3.3
大学・短大・大学院生	2	1.4	4	1.7	0	0.0	6	1.5
無職	47	32.6	20	8.3	0	0.0	67	17.2
その他	7	4.9	4	1.7	0	0.0	11	2.8
無回答	0	0.0	0	0.0	4	100	4	1.0
合 計	144	100	242	100	4	100	390	100



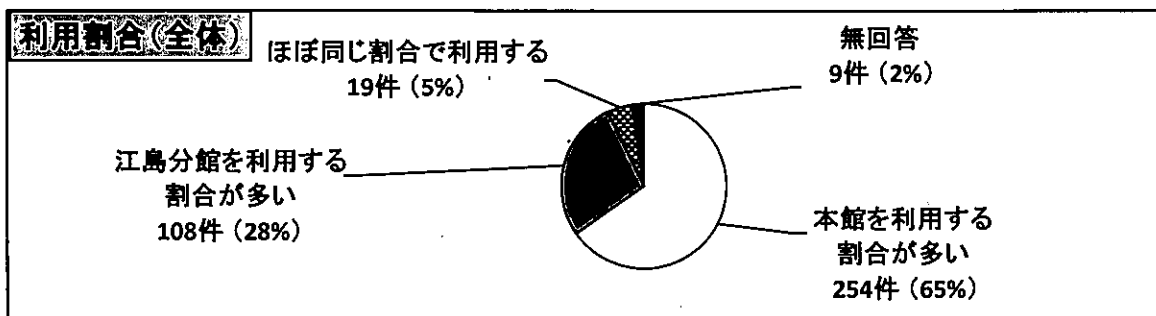
※「その他」詳細 《本館》:記載なし(3件)・幼稚園児(1件)・派遣社員(1件)・農業従事者(1件)  
《江島》:その他欄への記載なし

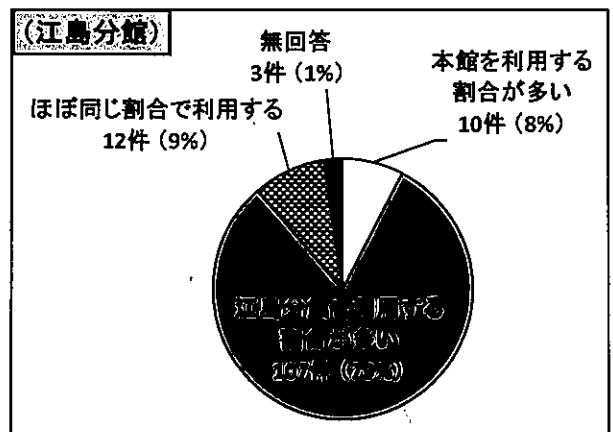
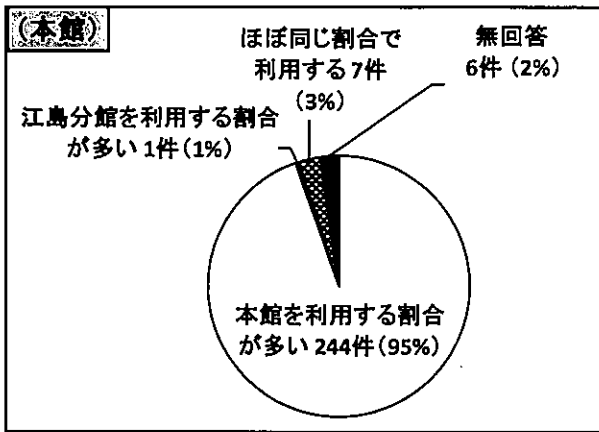
\* 回答者全体の性別については、女性が全体の約3分の2を占めている。これは江島分館利用者における女性の割合が約9割に及んだためであり、本館では、男性:女性の割合はほぼ拮抗している。

\* 年齢の全体では、40歳代が最も多くなっており、以下30歳代・70歳代と続く。本館では40歳代から70歳代以上にかけての利用者層が多いが、江島分館では、子育て世代である30歳代・40歳代が全体の約8割を占めている。

B 図書館の利用について ※問B-1結果については2ページを参照

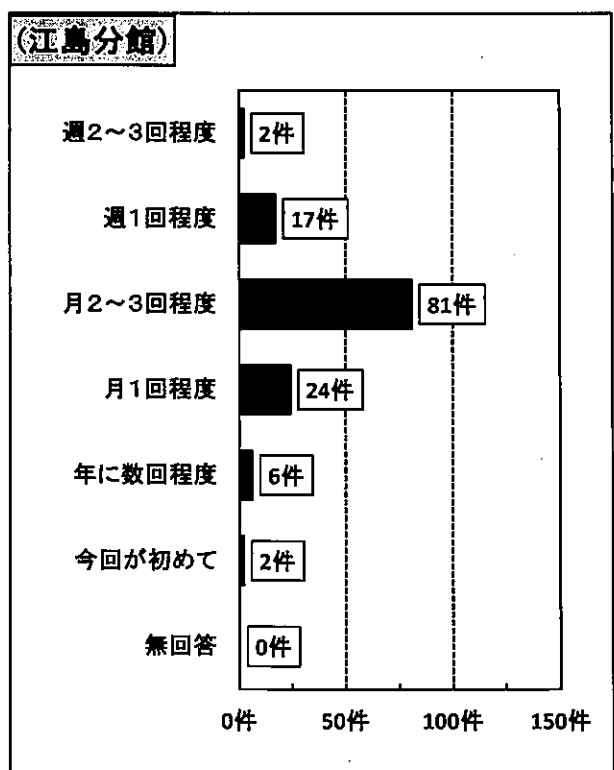
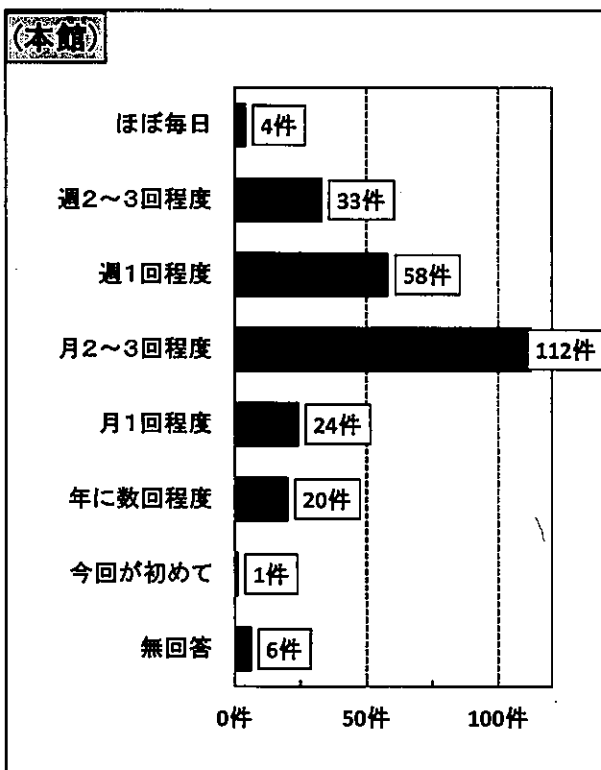
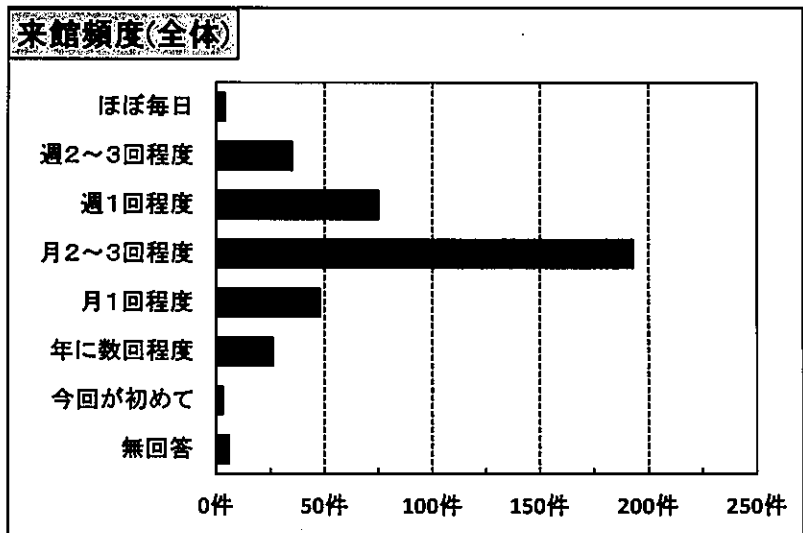
B-2 各館の利用割合





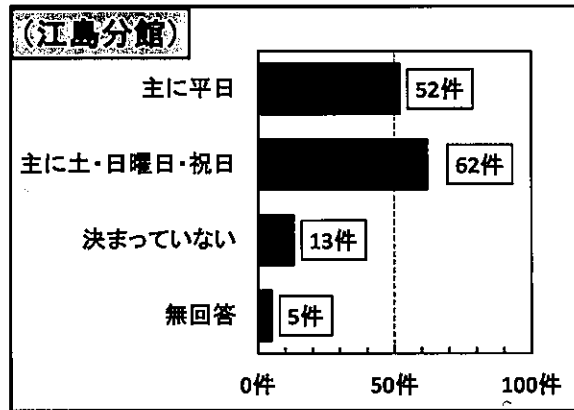
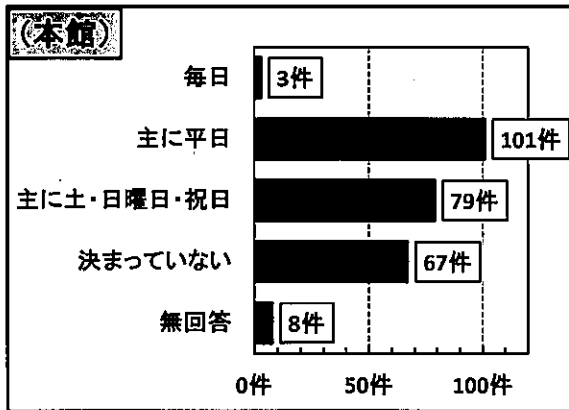
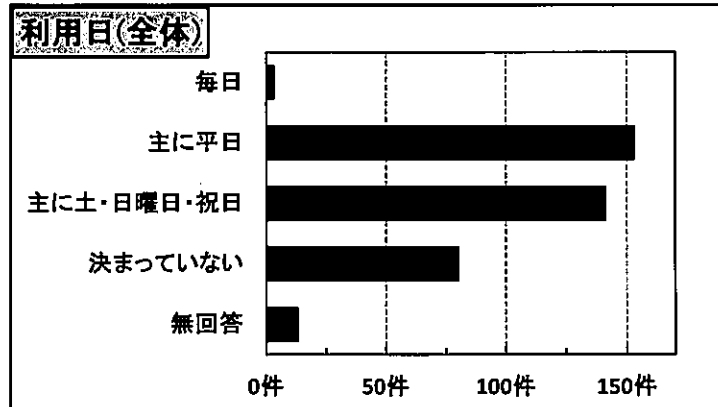
B-3 来館頻度

区分	回答数 (件)	構成比 (%)
ほぼ毎日	4	1.0
週2~3回程度	35	9.0
週1回程度	75	19.2
月2~3回程度	193	49.5
月1回程度	48	12.3
年に数回程度	26	6.7
今回が初めて	3	0.8
無回答	6	1.5
合計	390	100



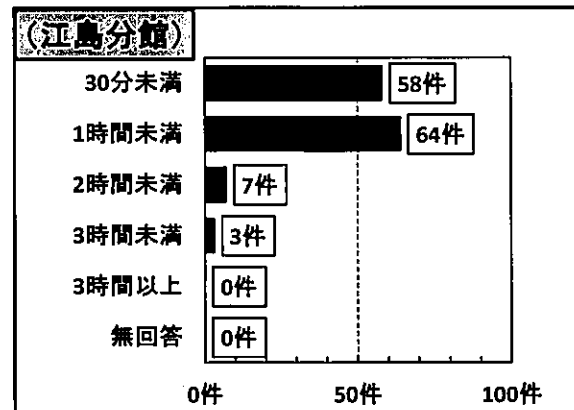
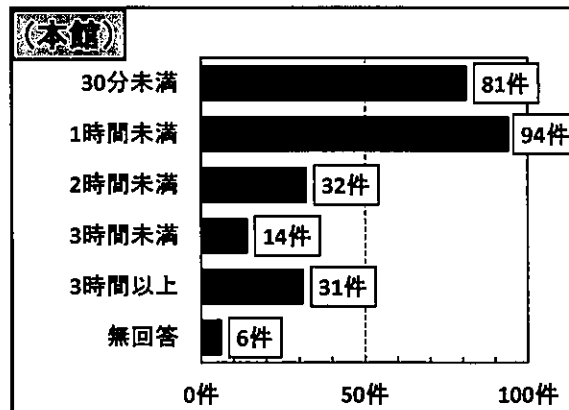
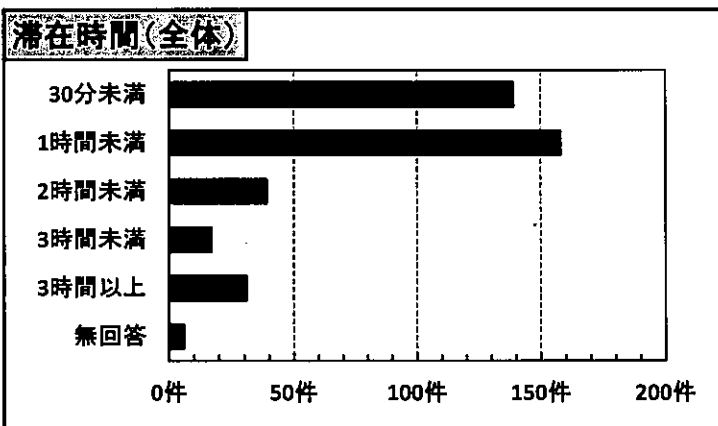
B-4 利用日 ※問B-3での『今回が初めて』との回答分(3件)は省く

区 分	回答数 (件)	構成比 (%)
毎日	3	0.8
主に平日	153	39.2
主に土・日曜日・祝日	141	36.2
決まっていない	80	20.5
無回答	13	3.3
合 計	390	100



B-5 滞在時間

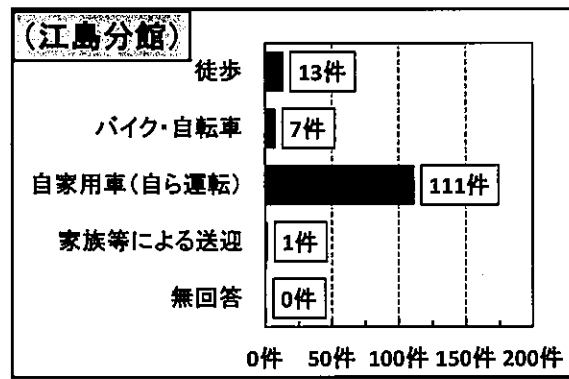
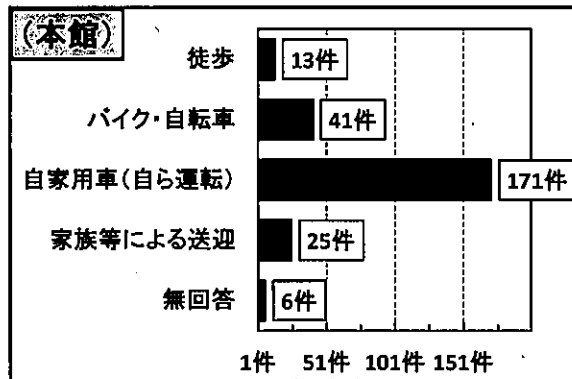
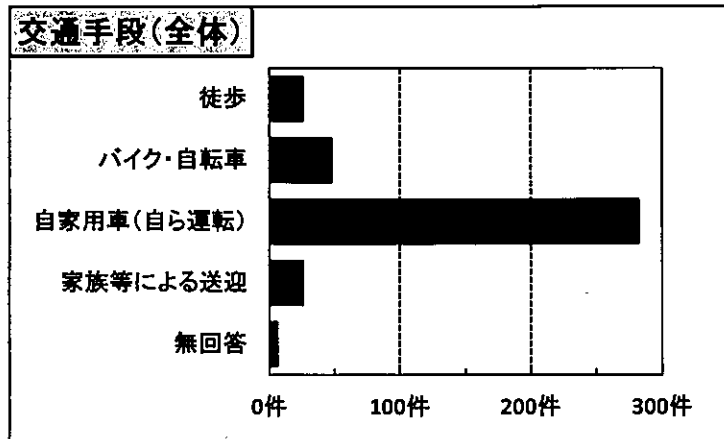
区 分	回答数 (件)	構成比 (%)
30分未満	139	35.6
1時間未満	158	40.5
2時間未満	39	10.0
3時間未満	17	4.5
3時間以上	31	7.9
無回答	6	1.5
合 計	390	100





B-6 交通手段

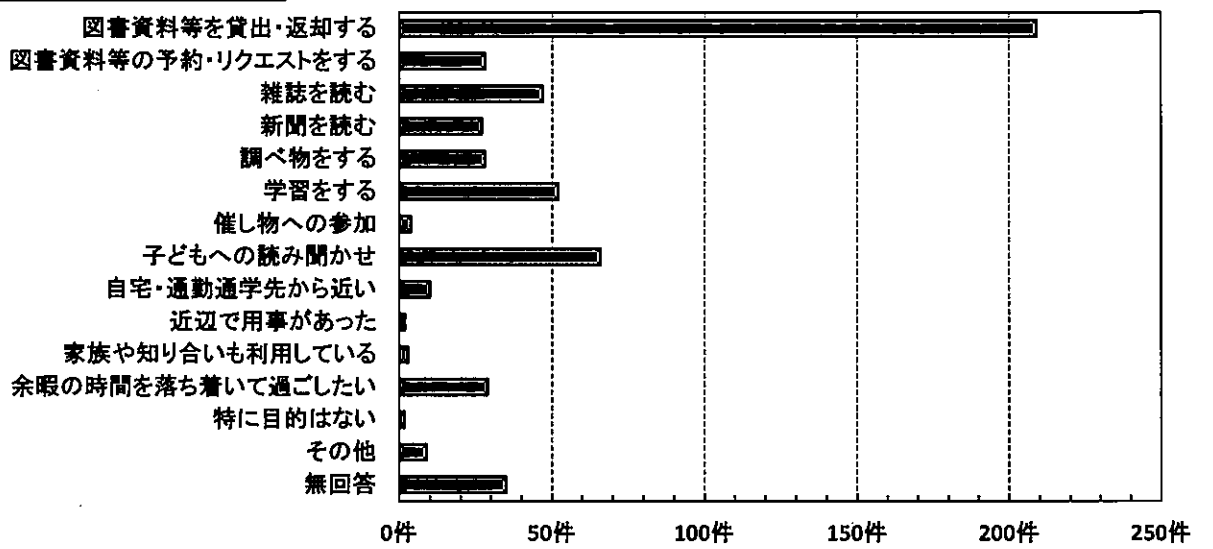
区 分	回答数 (件)	構成比 (%)
徒歩	26	6.7
バイク・自転車	48	12.3
自家用車(自ら運転)	282	72.3
家族等による送迎	26	6.7
公共交通機関	2	0.5
その他	0	0.0
無回答	6	1.5
合 計	390	100



B-7 利用する理由 ※複数回答可

区 分	年 代 別(件)									全 体	
	10歳 未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代 以上	無回答	回答数 (件)	構成比 (%)
1 図書資料等を貸出・返却する	3	3	6	49	57	24	35	32	0	209	31.6
2 図書資料等の予約・リクエストをする	1	0	0	4	5	7	5	6	0	28	4.2
3 本を読む	3	1	5	17	28	15	22	19	0	110	16.6
4 雑誌を読む	0	1	1	2	8	6	16	13	0	47	7.1
5 新聞を読む	0	0	1	1	4	4	7	10	0	27	4.1
6 調べ物をする	1	0	1	2	7	2	8	7	0	28	4.2
7 学習をする	0	21	1	7	12	4	4	3	0	52	7.9
8 催し物への参加	0	0	0	2	0	0	1	1	0	4	0.6
9 子どもへの読み聞かせ	1	0	3	32	20	3	3	4	0	66	10.0
10 自宅・通勤通学先から近い	0	0	0	2	6	1	0	1	0	10	1.5
11 近辺で用事があった	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0.3
12 家族や知り合いも利用している	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3	0.5
13 余暇の時間を落ち着いて過ごしたい	1	0	2	4	4	4	6	8	0	29	4.4
14 特に目的はない	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0.3
15 その他	0	0	0	2	1	1	2	3	0	9	1.4
無回答	0	3	0	4	7	3	6	7	5	35	5.3
合 計	11	29	20	129	161	75	116	115	5	661	100

**利用する理由(全体)**



※『利用する理由』の館別比較(上位5位まで)

本館 (全回答数:443件中)	年代別(件)								回答数 (件)	構成比 (%)
	10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上		
図書資料等を貸出・返却する	2	3	6	12	24	18	33	31	129	29.1
本を読む	2	1	4	4	17	12	20	18	78	17.6
学習をする	0	21	1	5	12	4	4	3	50	11.3
雑誌を読む	0	1	1	2	6	6	16	12	44	9.9
新聞を読む	0	0	1	1	4	4	7	10	27	6.1

江島分館 (全回答数:218件中)	年代別(件)								回答数 (件)	構成比 (%)
	10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上		
図書資料等を貸出・返却する	1	0	0	37	33	6	2	1	80	36.7
子どもへの読み聞かせ	0	0	2	30	19	2	2	4	59	27.1
本を読む	1	0	1	13	11	3	2	1	32	14.7
図書資料等の予約・リクエストえおするため	1	0	0	2	4	0	0	1	8	3.7
自宅・通勤通学先から近い	0	0	0	2	5	1	0	0	8	3.7
余暇の時間を落ち着いて過ごしたい	1	0	0	4	2	1	0	0	8	4.7

※「その他」詳細

《本館》・カーナビがないため、本を増やしたくないから、バスの時間待ち、視覚に障がいがあるため、子供がいるため  
 《江島》・公園の近くにあるため、孫と一緒にいくため、子供の付き添いのため

\* 基本的にはどちらか1館のみの利用で完結する利用者が多数を占める中で、江島分館ではほぼ同じ割合で両館を利用する層が本館よりも多く存在する。

\* 来館頻度では、両館とも貸出期間に合わせる形で「月2~3回程度」来館する層が最も多かった。

\* 利用日では、本館では「主に平日」が最も多かった一方、江島分館では、「主に土・日曜日・祝日」が多くなっている。

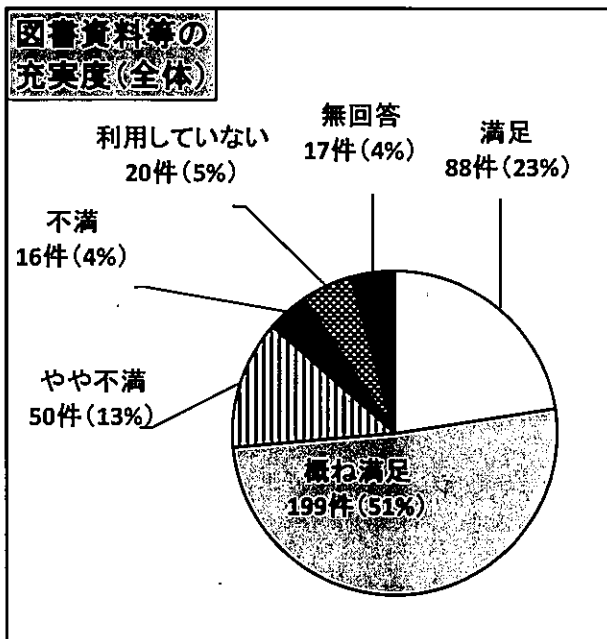
\* 滞在時間の全体では、「1時間未満」が一番多く、その後に「30分未満」が続く。

\* 交通手段の全体では、「自家用車(自ら運転)」が最も多く、「家族等による送迎」を合わせると自動車を使用する層は全体の約8割を占める。

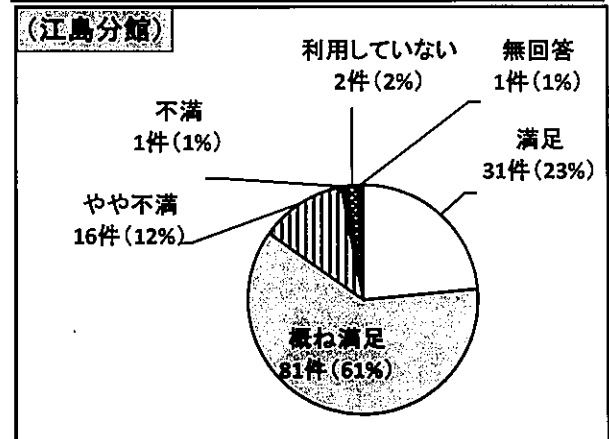
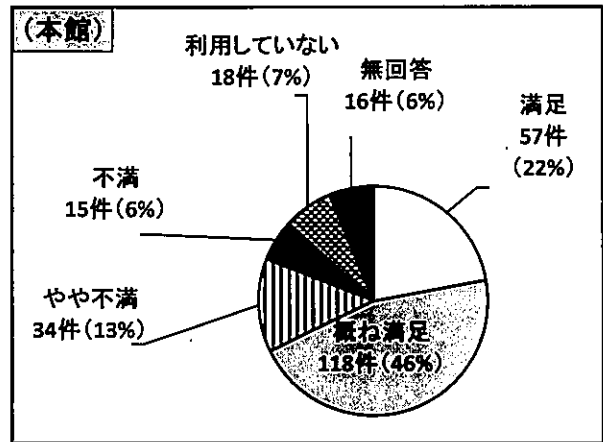
\* 利用する理由では、両館とも「図書資料等を貸出・返却する」が最も多い。以下本館では、「本を読む」「学習をする」と続くのに対し、江島分館では「子どもへの読み聞かせ」が続いている。

C 図書館の満足度

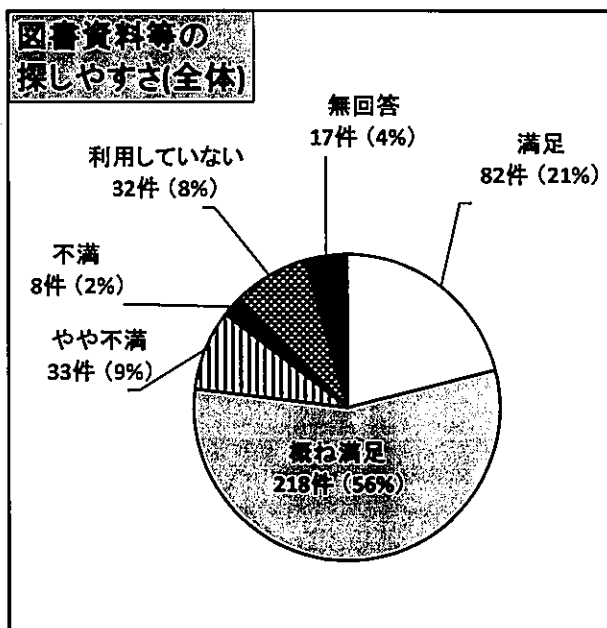
C-1 図書資料等の充実度



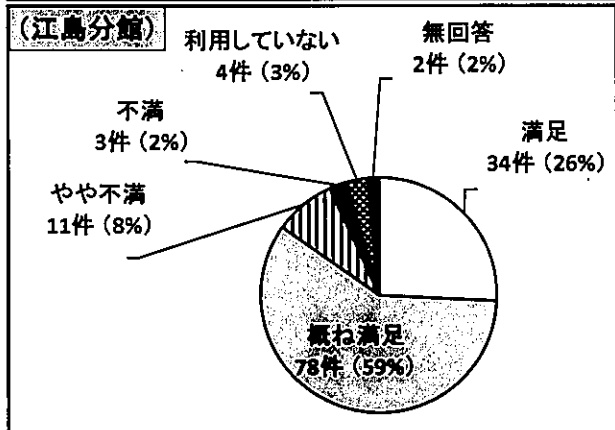
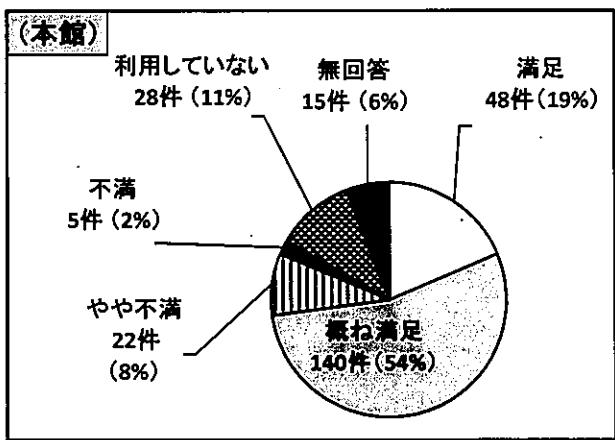
\* 図書資料等の充実度の全体では、「概ね満足」が51%と最も多く、「満足」と合わせると74%となった。



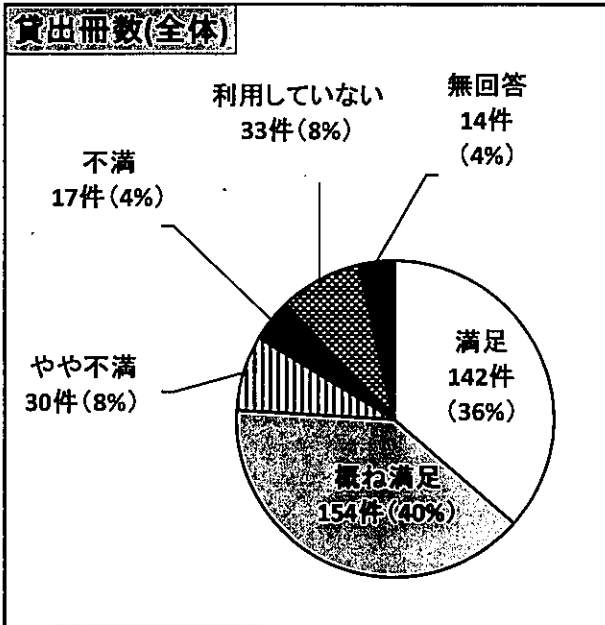
C-2 図書資料等の探しやすさ



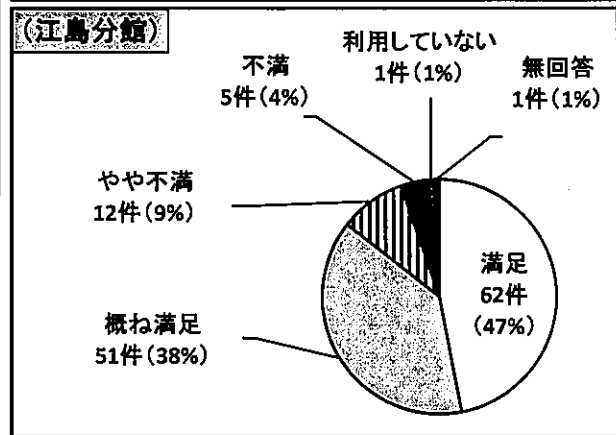
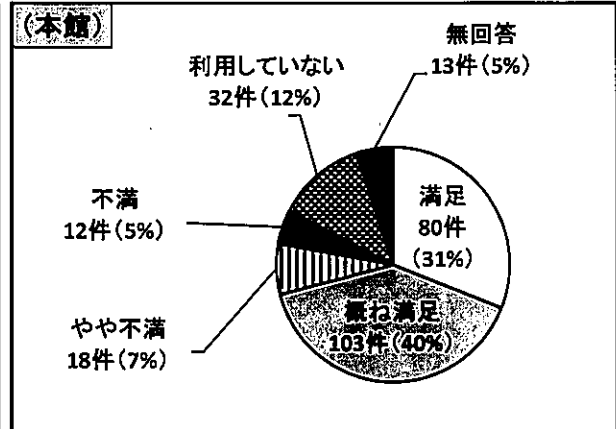
\* 図書資料等の探しやすさの全体では、「概ね満足」が56%と最も多く、「満足」と合わせると77%となった。



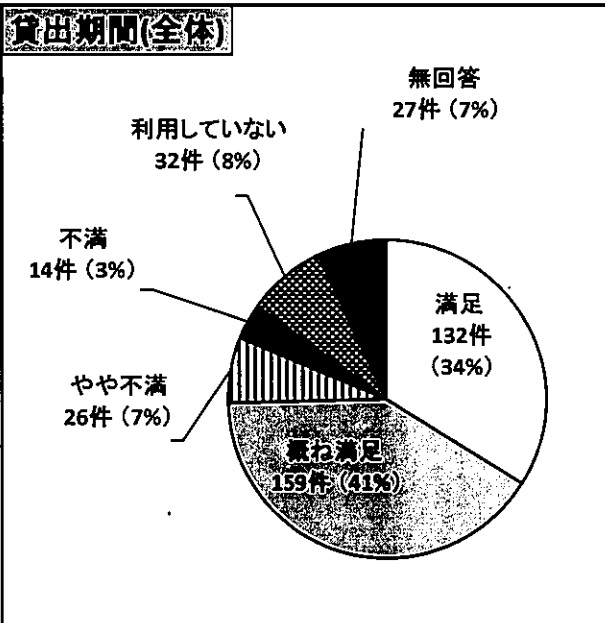
C-3 貸出冊数



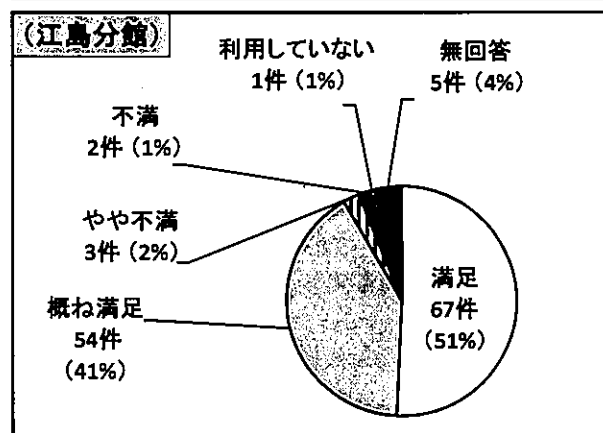
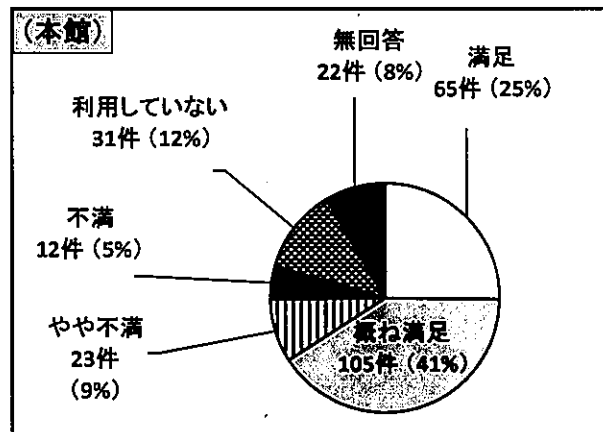
\* 貸出冊数の全体では、「概ね満足」が40%と最も多く、「満足」と合わせると76%となった。



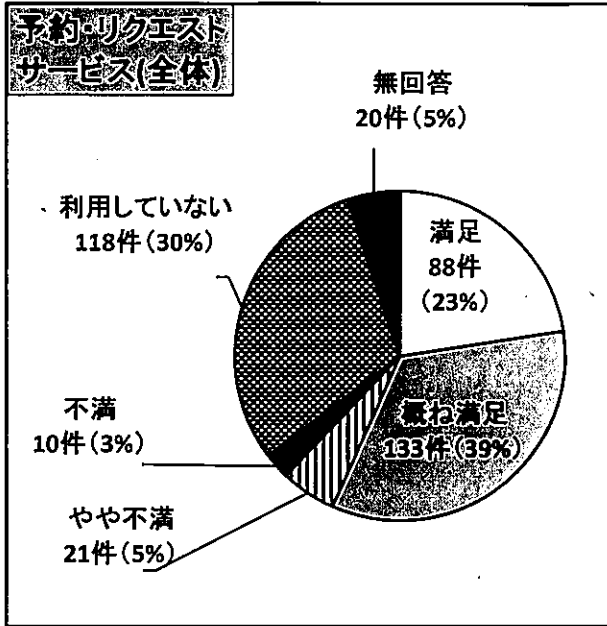
C-4 貸出期間



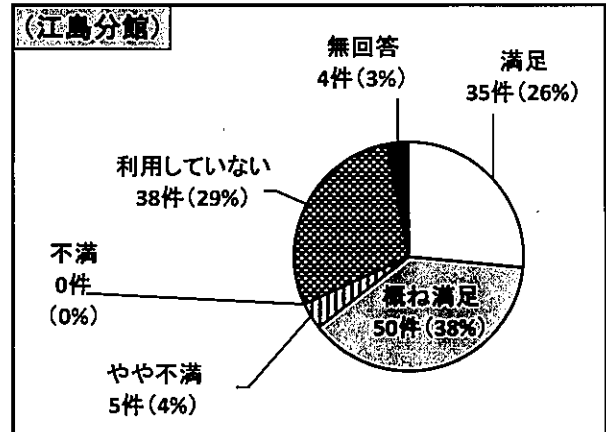
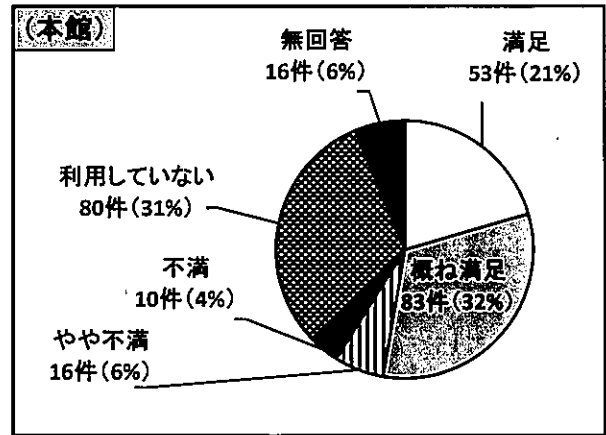
\* 貸出期間の全体では、「概ね満足」が41%と最も多く、「満足」と合わせると75%となった。



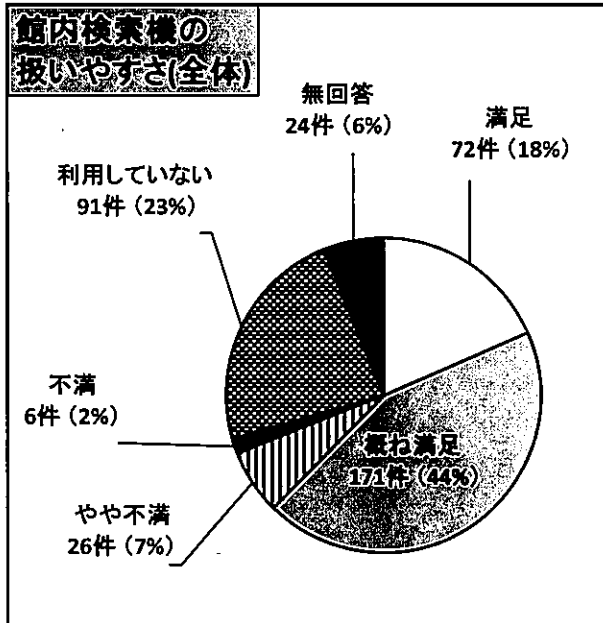
C-5 予約・リクエストサービス



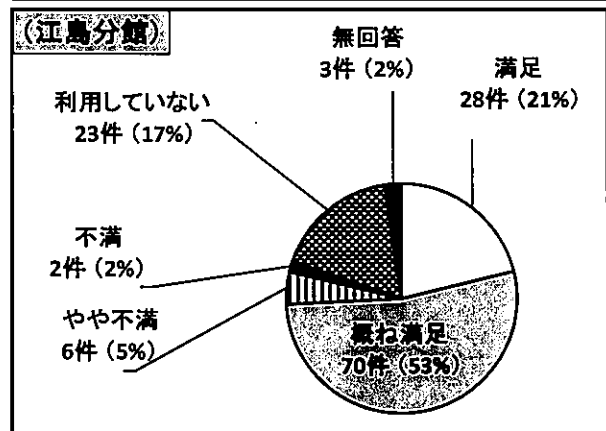
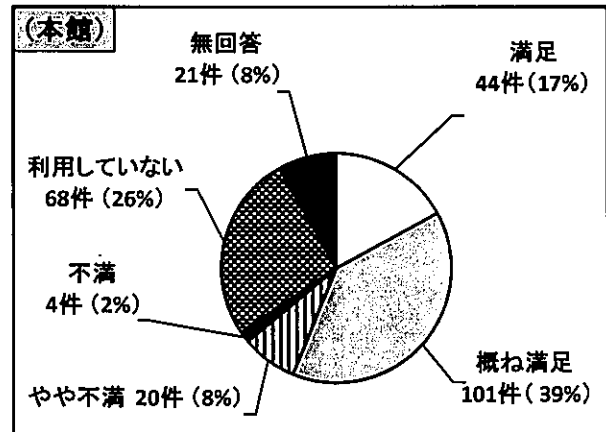
\* 予約・リクエストサービスの全体では、「概ね満足」が39%と最も多く、「満足」と合わせると62%となった。



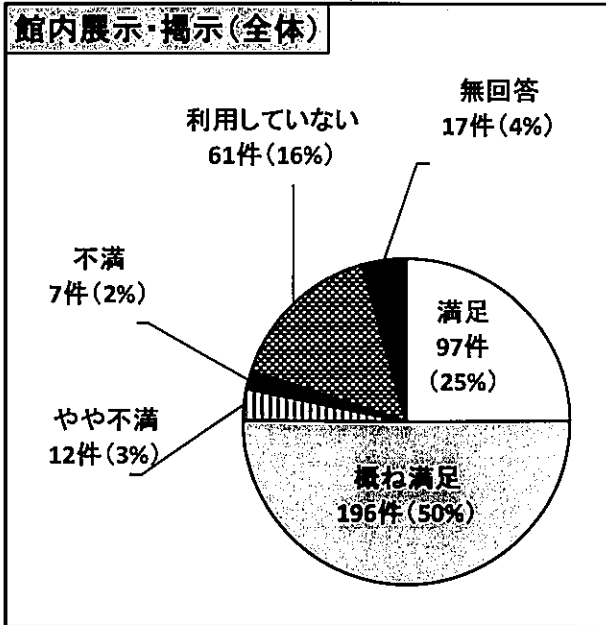
C-6 館内検索機(OPAC)の扱いやすさ



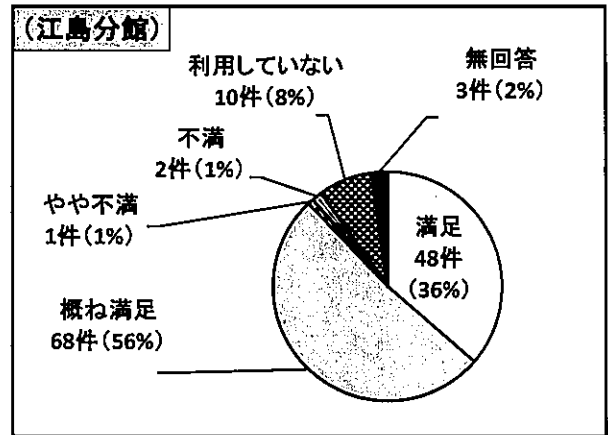
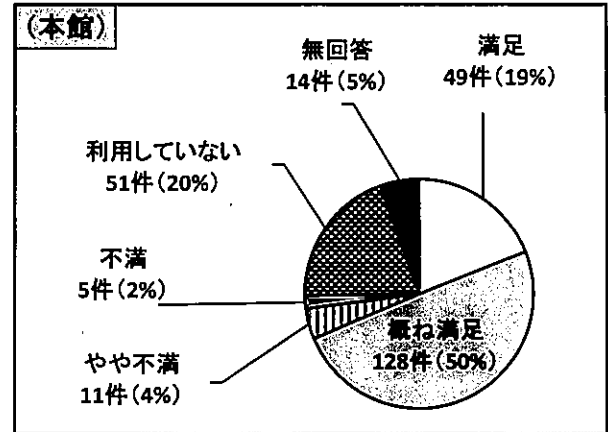
\* 館内検索機の扱いやすさの全体では、「概ね満足」が44%と最も多く、「満足」と合わせると62%となった。



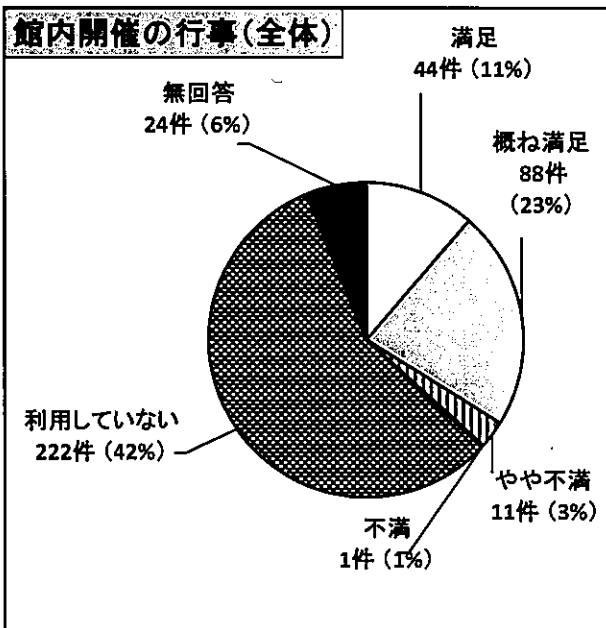
C-7 館内展示・掲示



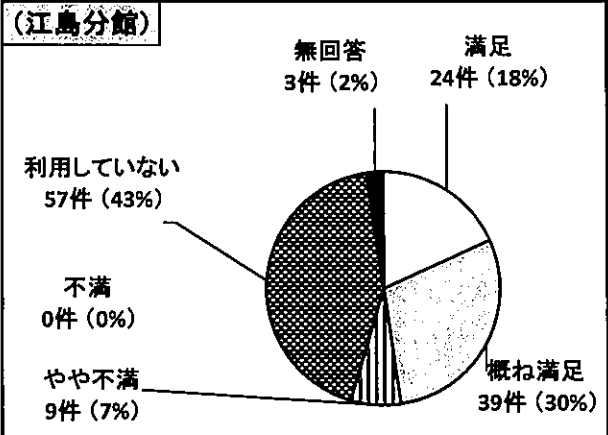
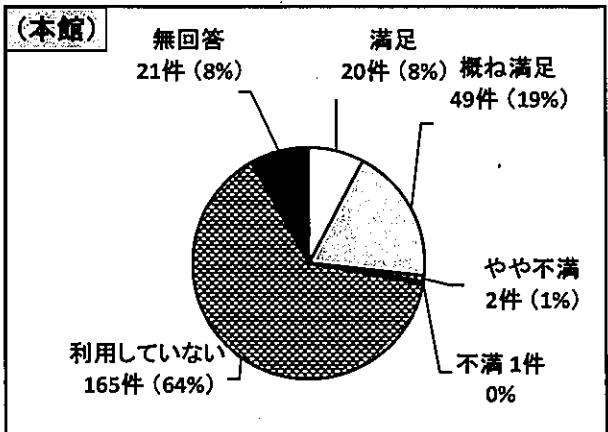
\* 館内展示・掲示の全体では、「概ね満足」が50%と最も多く、「満足」と合わせると75%となった。



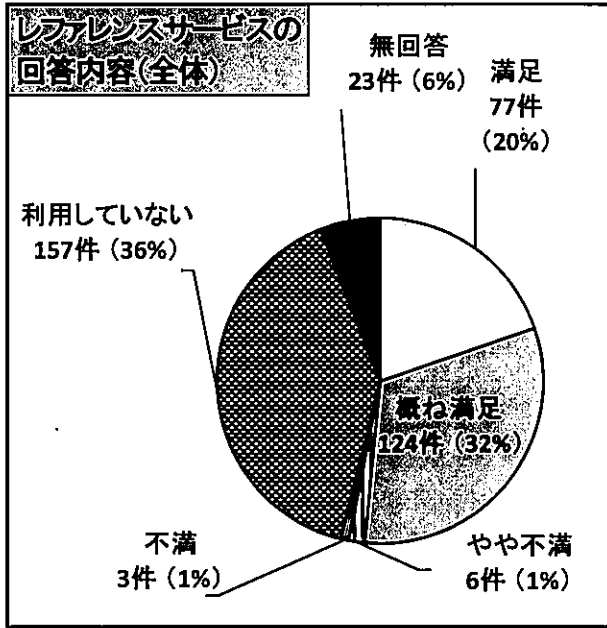
C-8 館内開催の行事



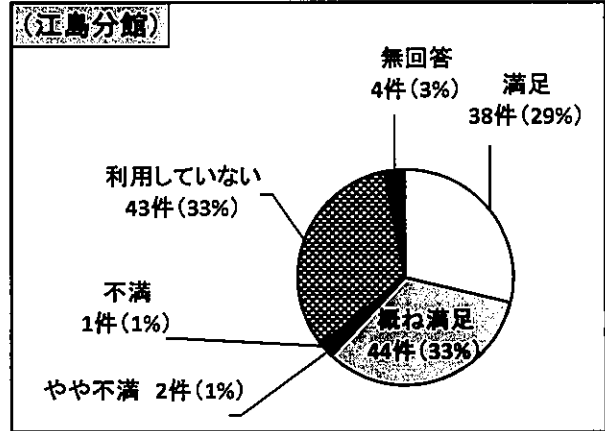
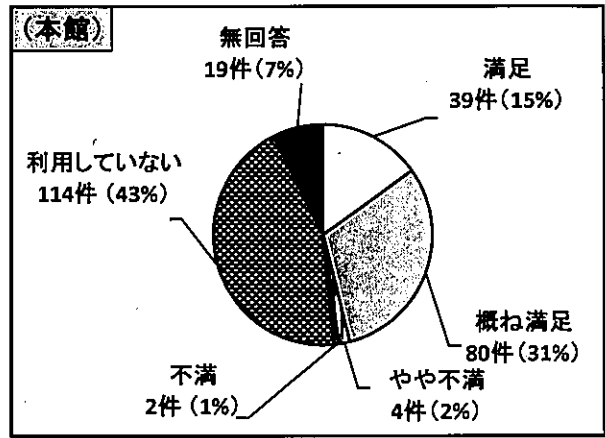
\* 館内開催の行事の全体では、「利用していない」が42%と最も多かった。



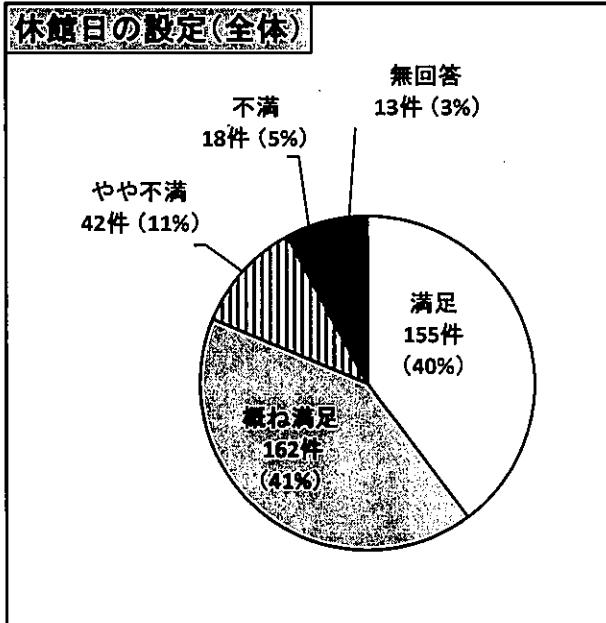
C-9 レファレンスサービス(職員による調査)の回答内容



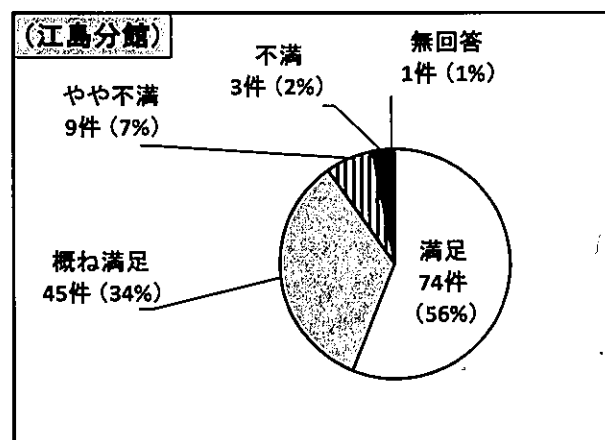
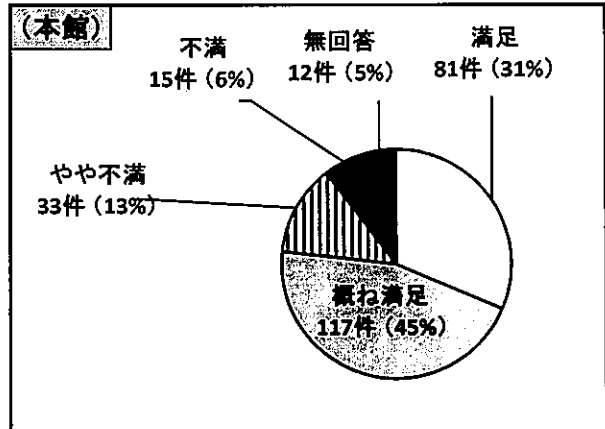
\*レファレンスサービス回答内容の全体では、「利用していない」が36%と最も多かった。本サービスの利用拡大のため、さらに周知を行っていく必要がある。



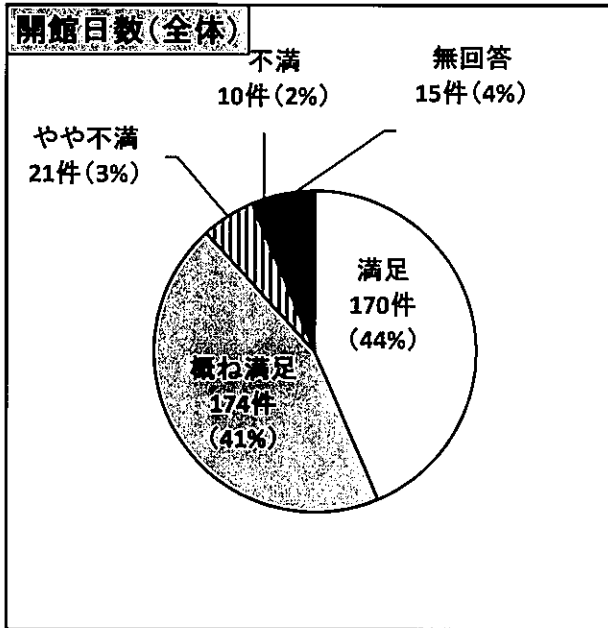
C-10 休館日の設定



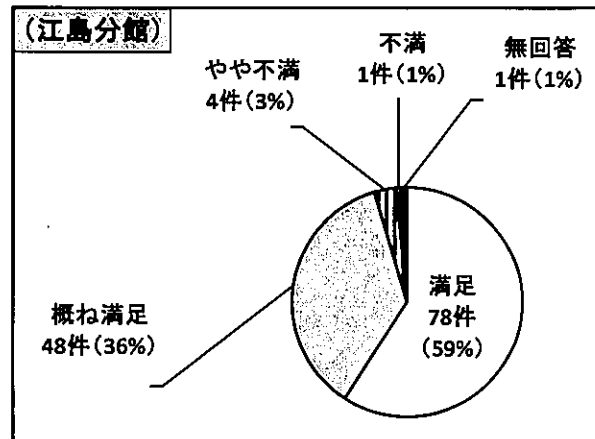
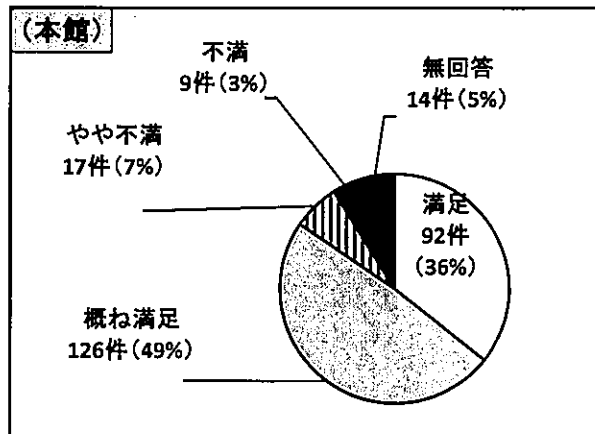
\*休館日設定の全体では、「満足」40%「概ね満足」41%となり、合わせて81%となった。



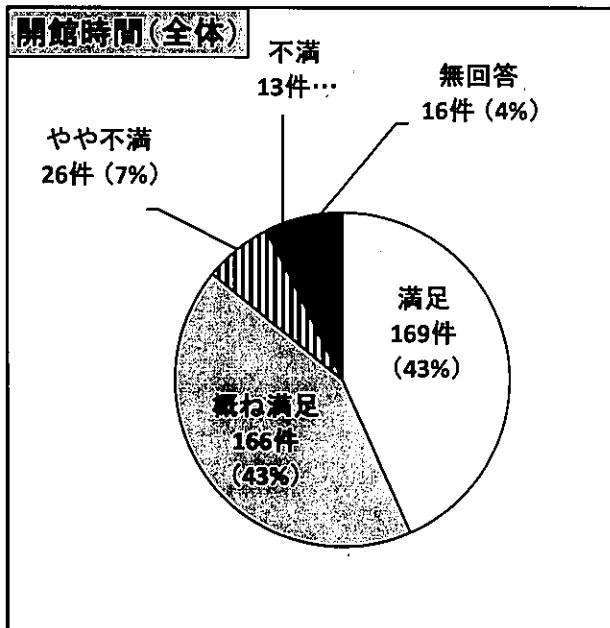
C-11 開館日数



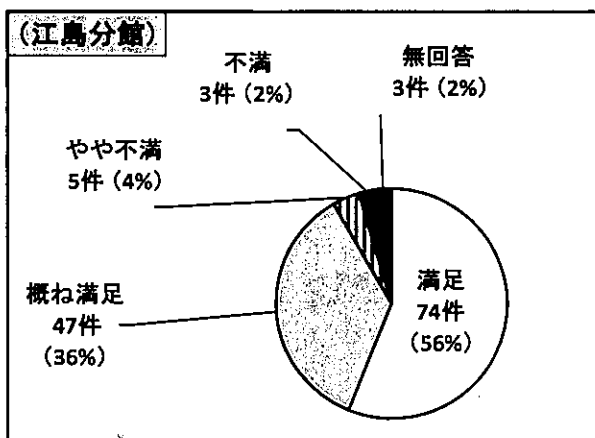
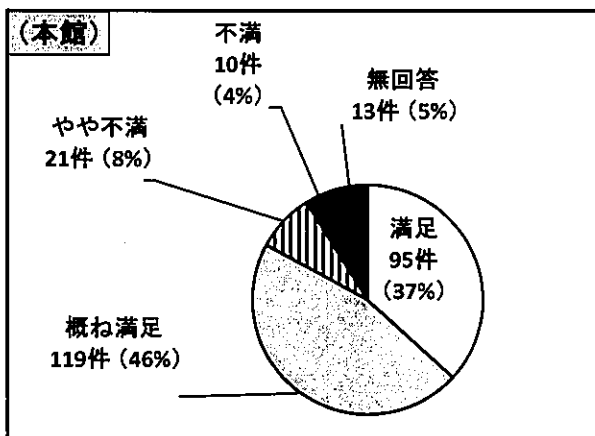
\* 開館日数の全体では、「満足」が44%と最も多く、「概ね満足」と合わせると85%となった。



C-12 開館時間

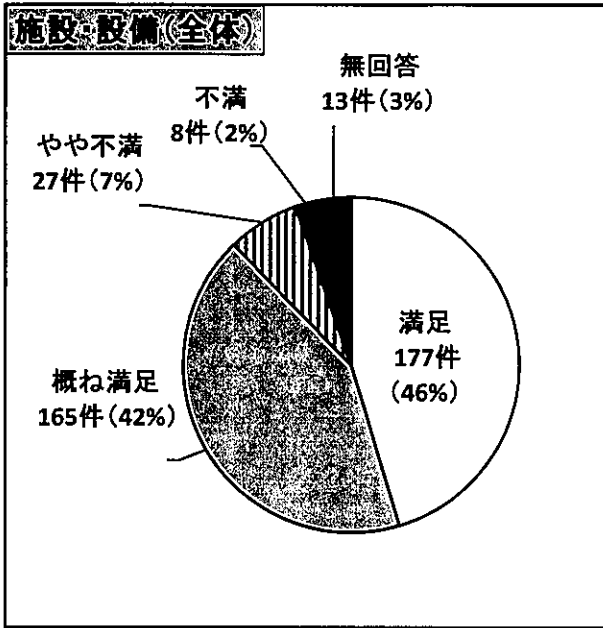


\* 開館時間の全体では、「満足」が43%となり、「概ね満足」と合わせると86%となった。

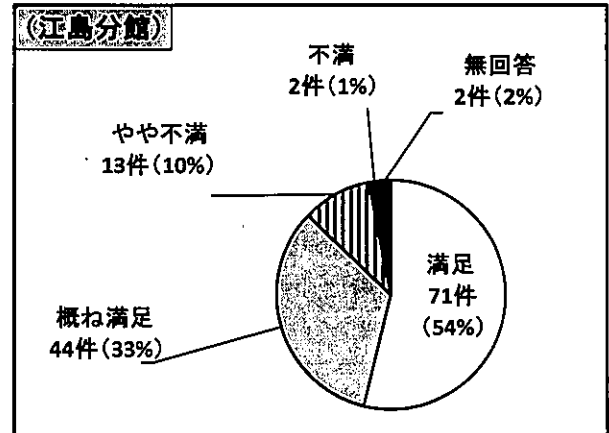
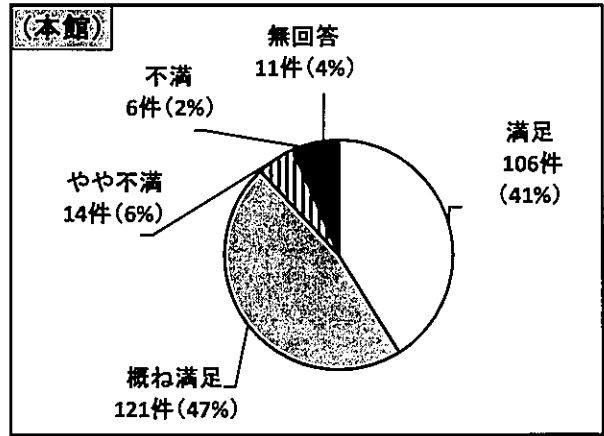




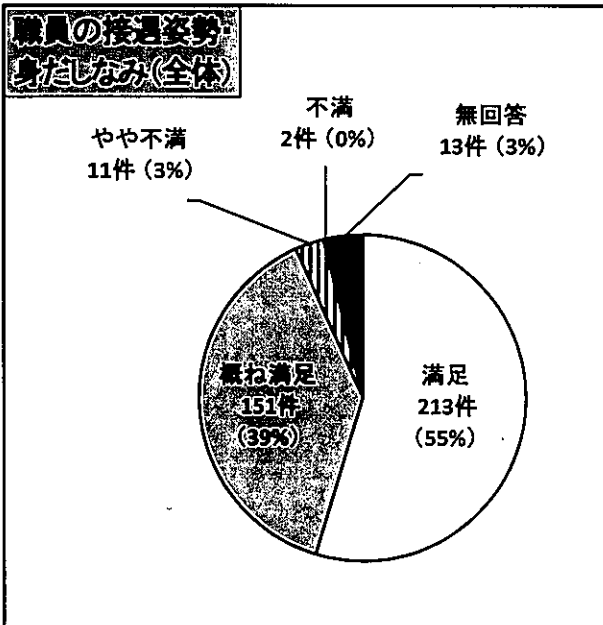
C-13 施設・設備(駐車場・座席・トイレ等)



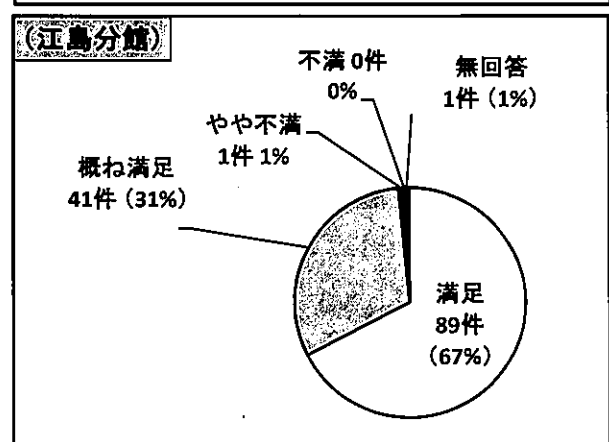
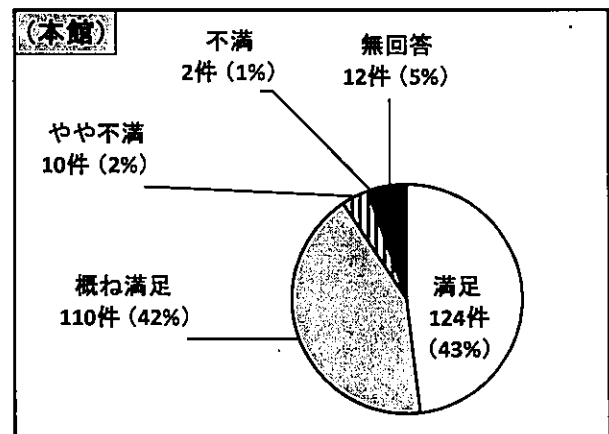
\* 施設・設備の全体では、「満足」が46%と最も多く、「概ね満足」と合わせると88%となった。



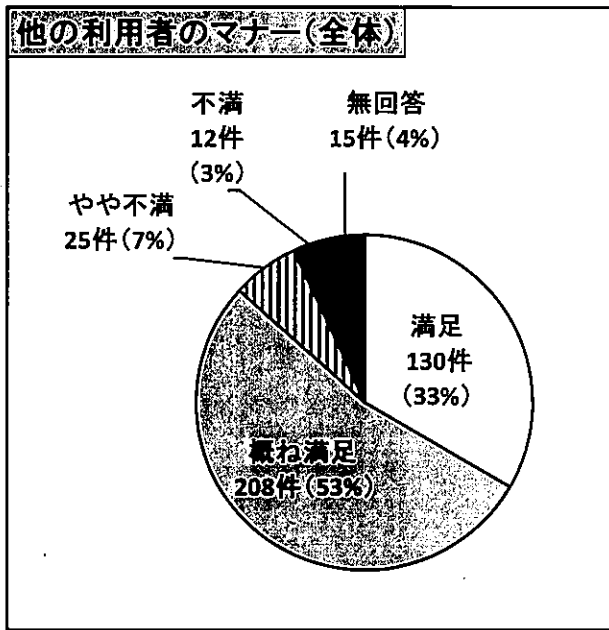
C-14 職員の接遇姿勢・身だしなみ



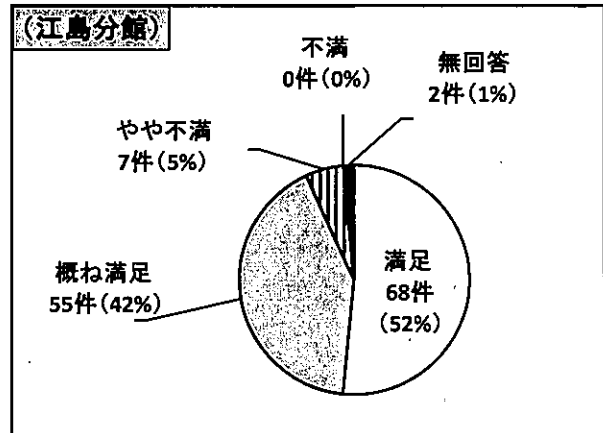
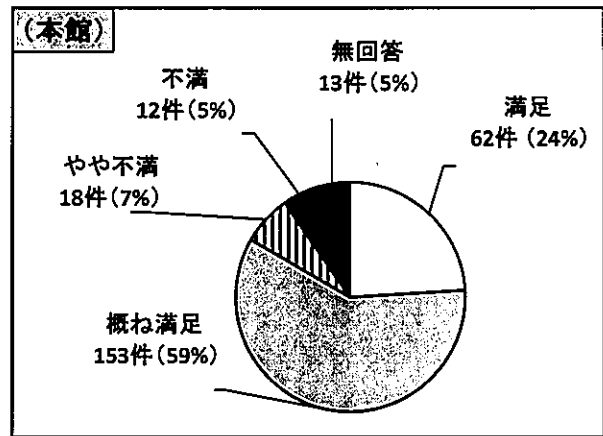
\* 職員の接遇姿勢・身だしなみの全体では、「満足」が55%と最も多く、「概ね満足」と合わせると94%となった。



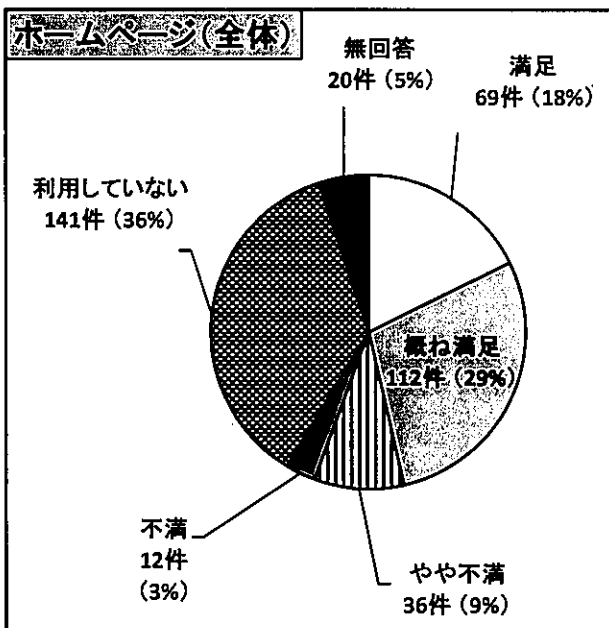
C-15 他の利用者のマナー



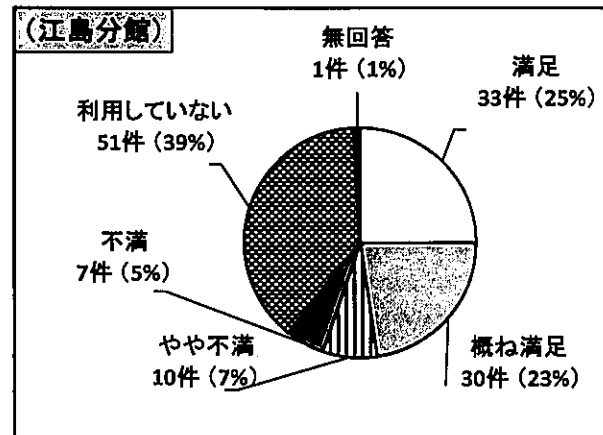
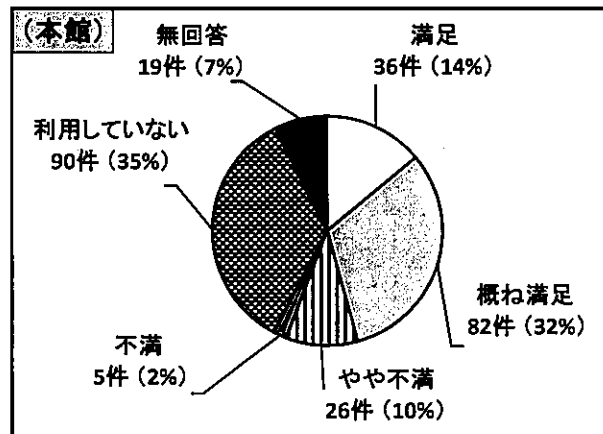
\* 他の利用者マナーの全体では、「概ね満足」が53%と最も多く、「満足」と合わせると86%となった。



C-16 ホームページ(情報発信・検索等)



\* ホームページの全体では、「利用していない」が36%と最も多かった。ホームページ利用拡大のためには、サービスの充実とサービス内容の発信に努める必要がある。



## D その他の意見

### ■項目別件数

施設・設備に関するもの	32件	予約・リクエストに関するもの	13件
館内の利用環境に関するもの	7件	図書の充実に関するもの	36件
サービスに関するもの	19件	図書の配架方法に関するもの	3件
館内の催し物に関するもの	4件	職員の対応に関するもの	10件
開館（休館）日・開館時間に関するもの	14件	利用者のマナーに関するもの	15件
		その他	19件
貸出・返却に関するもの	8件	全	180件

本項目においてみなさまから貴重な御意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。  
以下、各項目毎に御紹介させていただきます。

【なお、文中にて人物や団体が特定される等、公表する事が適当でないと判断したものにつきましては、掲載を控えさせていただきます。ただし、内容によっては対象者への注意喚起を行う等、改善に役立ててまいりますので、御理解くださいますようお願いいたします。】

### ◎ 施設・設備に関するもの

- ・中庭の植物を増やした方が居心地が良くなると思う。(本館:男性・30歳代)
- ・市の規模の割には図書館の規模が小さいと思う。(本館:男性・30歳代)
- ・さむい(本館:男性・10歳代)
- ・玄関、スロープが雨の日すべりやすい。(本館:男性・60歳代)
- ・寒い、暖房を入れてほしい。(本館:男性・30歳代)
- ・冷暖房のきさが悪い。(本館:男性・20歳代)
- ・新聞閲覧室を広くして欲しい。(本館:男性・60歳代)
- ・玄関の外が暗いので、照明の設置とスロープを付けて欲しい。(本館:男性・60歳代)
- ・江島分館はカーペットなので子供が利用しやすいです。なるべくDVDやYouTubeの時間をへらし読む習慣ができたのはうれしいです。(江島分館:女性・30歳代)
- ・江島にも返却ポストが出来たので助かります。(江島分館:女性・50歳代)
- ・とてもありがたい施設です。今後も利用したいです。(江島分館:女性・40歳代)
- ・江島分館アットホームで子どもたちも私も大好きです。(江島分館:女性・30歳代)

#### (トイレに関するもの)

- ・トイレにアルコール消毒を設置して欲しい。(本館:女性・50歳代)
- ・トイレがきれいになってさらに利用したいと思う。(本館:女性・60歳代)
- ・トイレが綺麗になってうれしい。(本館:女性・30歳代)

#### (駐車場・駐輪場に関するもの)

- ・駐車場が狭い。(本館:男性・50歳代・60歳代)
- ・夜、玄関から駐車場までが暗い。(本館:男性・60歳代)
- ・駐車場がもう少し広いといいなと思う時があります(江島分館:女性・40歳代)
- ・本館の駐車場の幅を広げてほしいです。図書館用の駐車場表記をしていただくと利用しやすいです。(江島分館:女性・50歳代)

#### (学習室に関するもの)

- ・二階の会議室が学習室になっている時があるのはありがたい。(本館:女性・30歳代)
- ・学習室は対面じゃないほうが良い、対面にするなら仕切りを透明じゃなくて板にして欲しい。(本館:女性・30歳代)
- ・学習室が満室で座れないときは他の部屋を開けるか、席取りの撤去をして欲しい。(本館:女性・10歳代)
- ・いつも学習室を利用しています。これからも利用させていただきます。(本館:女性・40歳代)
- ・学習室の座席を増やして欲しい、室内の温度管理を快適にして欲しい。(本館:男性・10歳代)
- ・学習室の机を4名使用に戻す際は仕切りをつけて欲しい。(本館:女性・50歳代)
- ・学習室の個人席のライトでやけどをしたのでLEDにして欲しい。(本館:男性・10歳代)
- ・学習室を拡大して欲しい。(本館:男性・40歳代)

#### (図書検索機(OPAC)に関するもの)

- ・検索機が使いづらい。(本館:女性・40歳代・50歳代)
- ・検索機が機能していない、改善して欲しい。(本館:男性・70歳代以上)
- ・インターネット検索が探しづらい。(本館:女性・30歳代)
- ・HPの検索機能が、館内の検索機より質が落ちる。(本館:男性・40歳代)
- ・検索PCが使いにくいです。今時一文字づつ入力するのはありえないです。こどもの教育に本は欠かせないので改善をお願いします。(江島分館:女性・40歳代)

## ◎ 館内の利用環境に関するもの

- ・コロナの流行で江島での学習スペースがなくなりましたがスペースが広くないので今のえつらんスペースのままでいいように思います。夏休みに小学生が宿題をしに集まってしまうにぎやかだった印象があります。(江島分館:女性・40歳代)

### (館内の展示・掲示に関するもの)

- ・19時までの開館で仕事後に寄れてうれしい。テーマコーナーも楽しみにしている。(本館:女性・50歳代)
- ・お花や、ポップアップも楽しみにしています。きれいな生のお花をありがとう。(本館:女性・40歳代)
- ・分館のかざりが四季を感じ子どもも大人も楽しいでいます。(江島分館:女性・40歳代)
- ・動物のおきものがなくなったのはさみしいです。(江島分館:女性・30歳代)
- ・季節の飾り付けを楽しみにしています。(江島分館:女性・30歳代)
- ・テーマ毎に絵本を展示・掲示していただき参考にしています。(江島分館:女性・40歳代)

## ◎ サービスに関するもの

- ・貸出、返却を分けずにどのパソコンでも処理できるようにして欲しい。(本館:女性・30歳代)
- ・返却された本が返却カウンターでしばらく放置されているときがある。(本館:女性・30歳代)
- ・四日市、菰野図書館でも借りられるようにして欲しい。(本館:男性・70歳代)
- ・様々な本を見ることができて感謝している。(本館:男性・40歳代)
- ・貸出カードは数年に一度の更新制にすべき。(本館:男性・60歳代)
- ・本のセキュリティを強化するべき。(本館:男性・60歳代)
- ・セルフ貸出にして人件費削減すべき。(本館:男性・60歳代)
- ・昨年のアンケートの分析は行っているのか。集めるだけではできない。(本館:男性・60歳代)
- ・図書館の休館日を一年分ホームページに記載して欲しい。(本館:男性・50歳代)
- ・緊急事態宣言中、インターネット予約のみだったので高齢者には利用しづらかった。(本館:男性・70歳代以上)
- ・DVDの貸し出しを再開して欲しい。もっと充実して欲しい。(本館:男性・70歳代以上)
- ・いつもありがとうございます。感謝しています。(本館:男性・60歳代)
- ・書庫の本を読みたいとき、なぜ付近で待っていてはダメなのか。(本館:女性・40歳代)
- ・いつも対応が気持ちよく、楽しく利用している。館内展示も素晴らしく、テーマコーナーはいつも楽しみにしている。(本館:女性・60歳代)
- ・悪天候の際のビニール袋がなくなり困っている。(本館:女性・50歳代)
- ・他の図書館から本をリクエストで借りたとき、本の見開きに新書でついている帯が貼り付けてあるとその本の内容がわかりやすいので鈴鹿でも取り入れて欲しい。(本館:女性・40歳代)
- ・四日市と相互貸出OKにして欲しい。(本館:女性・30歳代)
- ・日本地図がとても助かりありがたいです。(本館:女性・40歳代)
- ・ホームページ少しみづらいです。(江島分館:女性・30歳代)

## ◎ 館内の催し物に関するもの

- ・ポップコンテストはおもしろいので続けて欲しい。(本館:男性・40歳代)
- ・イベントを増やしてほしいです。2Fで読み聞かせ、絵本の紹介、ビンゴ大会ゲームなどからめてできたら助かります。(江島分館:女性・40歳)
- ・読み聞かせボランティアさんのイベントを開催してほしいです。子供にとっての1~2年は、大人にとっての1~2年とは違うので小さいうちにふれさせたい素敵な時間だと思います。(江島分館:女性・30歳代)
- ・あかちゃん向けの読み聞かせの会などあるとうれしいです。(江島分館:女性・30歳代)

## ◎ 開館(休館)日・開館時間に関するもの

- ・休館日を減らしてほしい。(本館:女性・60歳代)
- ・日曜日でも夜まで開館して欲しい。(本館:女性・10歳代)
- ・土日の開館時間を長くして欲しい。(本館:女性・30歳代)
- ・休館日は不要。(本館:男性・60歳代)
- ・土日も夜7時まで開けてほしい。(本館:女性・10歳代)
- ・非常に使いやすく満足しているが、閉館が22時頃だともっと利用しやすい。(本館:女性・40歳代)
- ・土日祝も7時まで開館していると利用しやすい。(本館:男性・60歳代)
- ・開館時間を8時か9時までにして欲しい。休館日を金曜でなく月か火曜にして欲しい。(本館:女性・40歳代)
- ・学生のテスト期間は学習室だけでも開けて欲しい。そうでなければ図書館の意味がない。休館日を月曜から火～金のどれかの曜日に変えて欲しい。(本館:男性・70歳代以上)
- ・本館と分館で休館日を変えて欲しい。(本館:男性・40歳代)
- ・平日の開館時間を長くして欲しい。(本館:男性・40歳代)
- ・平日のうち一日だけでも開館時間を長くして欲しい。3歳の娘の話に対応してくれるスタッフに感謝している。(本館:女性・30歳代)
- ・もう少し早い時間から開館して欲しい。(本館:女性・20歳代)
- ・休館日が金曜日だと土日に読む本を探していい時に不便なので別の曜日だとうれしいです。(江島分館:女性・40歳代)

## ◎ 貸出・返却に関するもの

- ・本館と分館、それぞれ5冊ではなく、合計10冊借りられるようにして欲しい。(本館:女性・20歳代)
- ・貸出数を増やして欲しい。(本館:男性・10歳代)
- ・他館から借りる資料について、貸出期間を4週間にして欲しい。(本館:男性・60歳代)
- ・本を増やして欲しい。貸出冊数を増やして欲しい。予約可能件数を増やして欲しい。(本館:女性・60歳代)
- ・もう少し長く借りられるとうれしい。5冊より多く借りられるとうれしい。(本館:女性・30歳代)
- ・長期休館日の前は貸出冊数を増やして欲しい。(本館:女性・70歳代以上)
- ・返却場所がもっとたくさんあるとうれしいです。駅とかスーパーとかついでに返却できるといい。(江島分館:女性・50歳代)
- ・貸出冊数を増やしてほしい。本を増やしてほしいです。学校で人気のある本を増やしてほしいです。(江島分館:女性・40歳代)

## ◎ 予約・リクエストに関するもの

- ・予約の受け取りで、江島でも本館の本を受け取れるようにして欲しいです。(本館:女性・30歳代)
- ・予約の本を家族のカードでも借りられるようにして欲しい。(本館:女性・30歳代)
- ・本館で予約した本を江島分館で受け取り可能にして欲しい。(本館:女性・60歳代)
- ・リクエストをWEBで取り消しできるようにして欲しい。(本館:男性・50歳代)
- ・WEBからもリクエストできると便利。(本館:男性・60歳代)
- ・WEBで予約キャンセルできるようにしてほしい。(本館:男性・60歳代)
- ・ネット予約が江島でできないのは不便。要望をアンケートで伝えても全く改善されない。(本館:女性・30歳代)
- ・図書館スタッフのオススメ本などの紹介があったら見てみたいです。(江島分館:女性・40歳代)
- ・ネット予約受け取りを分館でも対応していただきたい(江島分館:男性・40歳代)
- ・ホームページ予約での受け取りが江島分館でもできるととても便利だと思います。強く要望します。(江島分館:女性・30歳代)
- ・本館OPACからの予約も受け取り指定が江島分館に出来たらいいなと思います、強く要望します。(江島分館:女性・30歳代)
- ・ネット予約した本を本館だけではなく江島分館でもうけとれると便利だと思います。(江島分館:女性・40歳代)
- ・江島に近く取り寄せの本はTELでも注文できるようにしてほしい、申し込みと受け取りに2度いかなければならず1回にしてほしい。(江島分館:女性・70歳代以上)

## ◎ 図書の充実に関するもの

- ・雑誌の種類を増やして欲しい、雑誌はカウンターでなく書架において欲しい。(本館:女性・60歳代)
- ・文庫本の種類を増やして欲しい。(本館:男性・30歳代)
- ・ゴルフ関係の本を増やして欲しい、旅行雑誌を増やして欲しい。(本館:男性・70歳代以上)
- ・予約本の待つ期間が長いので、話題の本は複数購入して欲しい。(本館:男性・70歳代以上)
- ・雑誌を増やして欲しい、一部雑誌がカウンターに置いてあるのが不便。(本館:男性・60歳代)
- ・文芸雑誌を置いて欲しい。(本館:男性・50歳代)
- ・本が全体的に古い。本の種類が少ない。(本館:女性・60歳代)
- ・図書購入費を増やして欲しい。古い本が多い。(本館:女性・60歳代)
- ・人気作家の作品が少ない。市中で売れているベスト10の作品を入れて欲しい。(本館:男性・60歳代)
- ・雑誌が少ない。バックナンバーが古いものしかない。(本館:女性・60歳代)
- ・スポーツや健康に関する本が少ない。(本館:女性・40歳代)
- ・ハルメクを置いて欲しい。(本館:女性・60歳代)
- ・文庫本が少ない。(本館:男性・30歳代)
- ・おぼけマンションシリーズを全巻置いて欲しい。(本館:女性・10歳未満)
- ・ソーイングの本を増やして欲しい。(本館:女性・40歳代)
- ・新刊の購入のバランスよくされている。江島分館に一般書の割合を増やして欲しい。(本館:男性・40歳代)
- ・古い本が多く、目新しさが無い。図書館は心の栄養となる場なので文化にお金をかけて豊かな人生を提供する場を充実させてください。(本館:女性・50歳)
- ・過去に自身が借りた本がわかるようにして欲しい。(本館:女性・50歳)
- ・新しい本が少ない。他の市に比べ、量も少ない。(本館:男性・40歳代)
- ・視聴覚資料を近隣の図書館を参考にしてもっと受け入れて欲しい。(本館:男性・70歳代以上)
- ・親書や文庫でも学術的なものは入れて欲しい。(本館:男性・20歳代)
- ・もっと新しい本を置いて欲しい。小説のベスト10を教えて欲しい。(本館:男性・50歳代)
- ・大人本がもっと増えたらうれしいです。(江島分館:女性・30歳代)
- ・しずくちゃんという本を入れてほしいです。いつもありがとうございます。(江島分館:女性・40歳代)
- ・江島にもっと雑誌があると嬉しいです(江島分館:女性・40歳代)
- ・蔵書数が増えるといいです。(江島分館:女性・40歳代)
- ・くもんすいせん図書コーナーがほしいです(江島分館:女性・30歳代)
- ・大人向けの小説や趣味の本など本館との入れ替えが可能であればうれしいです。(江島分館:女性・40歳代)
- ・子どもが1歳のときから7歳まで通っています。本が多くて満足しています。算数の本『算数王』を置いてほしいです。(江島分館:女性・40歳代)
- ・借りた絵本の状態が少し悪い、やぶれ、らくがき、シールなどがあり清潔さにも少し抵抗がありました。可能であれば絵本の方にも予算をもう少し増やしてもらえると嬉しいです。(江島分館:女性・40歳)
- ・キャンプ・キャンプ料理の本・アウトドア系の本が増えるとうれしいです。(江島分館:女性・30歳代)
- ・本館にあって江島にない本が多いのもっと増やしてほしい。(江島分館:女性・70歳代以上)
- ・新刊をしっかりと置いてほしい。(江島分館:女性・70歳代以上)
- ・絵手紙の本・折り紙の本などいれてほしい。(江島分館:女性・70歳代以上)
- ・本館まで遠いので子ども文庫ばかりでなく大人用も入れてほしいと思います。昔はなし等(江島分館:女性・70歳代以上)
- ・英語の絵本をふやしてほしい。(江島分館:女性・30歳代)

## ◎ 図書の配架方法に関するもの

- ・本棚に入っている本が多すぎて取り出しにくい。押し込めばいいものではない。(本館:性別・年代未記入)
- ・棚に本がぎっしり詰められていて取り出しにくい。(本館:性別・年代未記入)
- ・小学・学年別に本が置いてあるともっと楽しくなるのではないかと思う。(江島分館:女性・70歳代以上)

## ◎ 職員の対応に関するもの

- ・職員の私語が大きい、ユニフォームはないのか。(本館:男性・60歳代)
- ・貸出カウンターで家族の予約情報についてカードの有無などの声掛けをやめて欲しい。(本館:男性・20歳代)
- ・スーツ、ネクタイの男性職員の態度がでかい。(本館:女性・40歳代)
- ・職員の教育をして欲しい。上から目線の職員がいる。(本館:男性・60歳代)
- ・たまに職員の話し声がすごすぎる。(本館:女性・50歳代)
- ・マスクの未着用や、携帯で通話している人がいても職員は注意しない。(本館:女性・50歳代)
- ・予約リクエストについて、とても丁寧に対応してもらった。(本館:男性・60歳代)
- ・江島分館の職員の会話に不満がある。以前本館で自身が友人と話していたら注意をされたことがある。江島は児童対象だが、大人の入館者しかいないときは静かにして欲しい。(本館:女性・60歳代)
- ・館内でうるさい人を注意してくれる人が一人しかいない。図書館は公園ではないことを子供に教えて欲しい。館内掲示などして欲しい。(本館:女性・40歳代)
- ・笑顔があるといいですね。以前に比べると、館内も工夫がされていて本も選びやすい。収納がきつすぎて目的の本が取り出しにくい。いつもありがとうございます。対応は優しい態度でとてもいいと思います。(本館:女性・70歳代以上)

## ◎ 利用者のマナーに関するもの

- ・学習室で電卓をバチバチ打つおじさんがうるさかった。(本館:女性・20歳代)
- ・毎日来ている人にくさい人がいる。どうにかしてほしい。(本館:男性・60歳代)
- ・貸出に並んでいる時の割り込みを注意して欲しい。(本館:女性・10歳代)
- ・浮浪者の入館を断って欲しい。(本館:女性・10歳代)
- ・いつもホームレス風の男性がいる。出入り禁止にするべき。(本館:男性・70歳代以上)
- ・携帯電話の使用を注意して欲しい。(本館:男性・40歳代)
- ・新聞閲覧室のコンセントで私物の充電をしている人がいる。(本館:男性・40歳代)
- ・フリーライブラリーを何冊も持っていく人がいる。(本館:男性・40歳代)
- ・ホームレスの入館禁止。(本館:男性・40歳代)
- ・長時間居たいのを我慢しているのに、学習室を利用する人だけは長時間利用しているのはなぜか。(本館:男性・40歳代)
- ・コンセントの不正利用がある。見回りをして注意して欲しい。マスクをしていない人にも注意して欲しい。(本館:男性・30歳代)
- ・ホームレスが毎日来ている。出入り禁止にして欲しい。(本館:男性・30歳代)
- ・浮浪者のにおいがひどい。どうにかして欲しい。(本館:男性・30歳代)
- ・ホームレスが毎日来ている。臭いがひどく迷惑している。清潔さを指摘して欲しい。(本館:男性・30歳代)
- ・男性の異臭に利用者が迷惑しているので注意して欲しい。不衛生。(本館:男性・40歳代)

## ◎ その他

- ・市民の中に図書館の運営について興味がある人はいそうなので有償で委員を募集し、話し合う機会を設ける。(本館:女性・70歳代以上)
- ・リサイクル図書について、歴史的に価値があるものは選別して保存して欲しい。(本館:女性・70歳代以上)
- ・リサイクル本として棚に出す前に、欲しい人を募って応募できるようにして欲しい。(本館:女性・50歳代)
- ・気づいたときに意見を言える「目安箱」を設置して欲しい。(本館:女性・60歳代)
- ・民営化すると企業利益が追求されるので市営を守って欲しい。(本館:女性・60歳代)
- ・いつもありがとうございます。こどもがしろくまちゃんのパンケーキが大好きで何度も職員さんに聞いています。(本館:女性・40歳代)
- ・ありがとうございます。(本館:女性・50歳代)
- ・図書の受け入れについてルールがあれば市民に公開して欲しい。選書について、業者任せでなく司書全員が協議しているのか。鈴鹿市の図書購入費は地方都市として少ないと聞いたことがあるが、同規模都市との比較を公開して欲しい。(本館:男性・70歳代以上)
- ・利用案内だけでなく、パンフレットなど作成してはどうか。2階の参考図書室は、生活に役立つ資料も多々あるので積極的にPRし、利用を促してはどうか。(本館:男性・70歳代以上)
- ・講演会や展示会などを開催して親しめる図書館運営をして欲しい。(本館:男性・70歳代以上)
- ・公共交通機関を利用している人にはアクセスが悪い。(本館:男性・40歳代)
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。子供が絵本好きになりました。(江島分館:女性・40歳代)
- ・図書館スタッフのオススメ本などの紹介があったら見てみたいです。(江島分館:女性・40歳代)

- ・休みの日にはだいたい利用させていただいています。本の種類や環境も充実していてとても助かっています。子ども私もますます本好きになりました。自分で探せないときは親切に教えていただきます。ありがたいです。これからも利用させていただきます。(江島分館:女性・40歳代)
- ・子どもの本をたくさん借りています。職員の人もやさしく丁寧に助かっています。(江島分館:女性・40歳代)
- ・本館にも子供向けの本を増やしてほしいです。(江島分館:女性・20歳代)
- ・江島分館の充実を望みます(子ども向けがメインなので)(江島分館:男性・50歳代)
- ・図書館で本を借りて読書をするのが大好きなのでこれからもたくさん利用します。(江島分館:女性・30歳代)
- ・子どもの本メインで利用させてもらっています, 充実しているしこじんまりしているので通いやすくありがたいです。(江島分館:女性・40歳代)



# 令和3年度 鈴鹿市立図書館 利用者アンケート

本日は図書館をご利用いただき、ありがとうございます。  
 図書館では、このアンケート調査で得られた結果をサービス向上のために役立てたいと考えています。  
 お手数ですが、調査にご協力くださいますようお願いいたします。  
 なお、ご回答いただきました情報は他の目的には使用いたしません。

【調査期間 令和4年1月6日（木）～1月29日（土）】

## A あなた自身について、お願いします。

- A-1 あなたの性別を次の中から選び、番号に○を付けてください。  
 1 男性     2 女性
- A-2 あなたの年齢を次の中から選び、番号に○を付けてください。  
 1 10歳未満    2 10歳代    3 20歳代    4 30歳代    5 40歳代    6 50歳代  
 7 60歳代    8 70歳代以上
- A-3 あなたはどこにお住まいですか。次の中から1つ選び番号に○を付けてください。  
 また、鈴鹿市内の方は居住地名を、市外の方は市区町村名をご記入ください。  
 1 鈴鹿市内（居住地名   ）【居住地名の例：飯野寺家町、神戸一丁目等】  
 2 市外（市区町村名   ）
- A-4 下記の職業等から、あなたに当てはまる番号に○を付けてください。  
 1 会社員・公務員     2 家事専従（主婦等）     3 パートタイム・アルバイト  
 4 自営業             5 小学生                         6 中学生                         7 高校生  
 8 短大・大学・大学院・専門学校生     9 無職                         10 その他（                         ）

## B 図書館の利用について、お願いします。

- B-1 本日はどちらの館に来館されましたか、番号に○を付けてください。  
 1 本館     2 江島分館
- B-2 本館と江島分館では、どちらを利用される割合が多いですか、番号に○を付けてください。  
 1 本館を利用する割合が多い   2 江島分館を利用する割合が多い  
 3 ほぼ同じ割合で利用する
- B-3 どれくらいの頻度で利用していますか。次の中から1つ選び番号に○を付けてください。  
 1 ほぼ毎日    2 週2～3回程度    3 週1回程度    4 月2～3回程度  
 5 月1回程度    6 年に数回程度  
 7 今回が初めて（こちらの方は、問B-5へお進みください）
- B-4 主に何曜日に利用していますか。次の中から1つ選び番号に○を付けてください。  
 1 毎日    2 主に平日（月曜日から木曜日）    3 主に土曜日・日曜日・祝日  
 4 決まっていない
- B-5 館内にどれくらい滞在しますか。次の中から1つ選び番号に○を付けてください。  
 1 30分未満     2 1時間未満     3 2時間未満     4 3時間未満  
 5 3時間以上
- B-6 来館する際に利用する交通手段は何ですか。次の中から1つ選び番号に○を付けてください。  
 1 徒歩    2 バイク・自転車    3 自家用車（自ら運転）    4 家族等による送迎  
 5 公共交通機関    6 その他（                         ）

B-7 図書館を利用する理由について、あてはまる番号に○を付けてください。

(複数回答可)

- 1 図書資料等を貸出・返却するため 2 図書資料等の予約・リクエストをするため  
 3 本を読むため 4 雑誌を読むため 5 新聞を読むため 6 調べ物をするため  
 7 学習(予習・復習・試験勉強等)をするため 8 催し物(おはなし会等)に参加するため  
 9 子どもに読み聞かせをするため 10 自宅・通勤通学先から近いから 11 近辺で用事があったから  
 12 家族や知り合いも利用しているから 13 余暇の時間を落ち着いて過ごしたいから  
 14 特に理由はない 15 その他( )

**◎ 図書館の満足度について、お尋ねします。**

次の項目について、当てはまる番号を1つ選び○を付けてください。

C-1	図書資料等の充実度	1 満足	2 概ね満足	3 やや不満	4 不満	5 利用していない
C-2	図書資料等の 探しやすさ	1 満足	2 概ね満足	3 やや不満	4 不満	5 利用していない
C-3	貸出冊数	1 満足	2 概ね満足	3 やや不満	4 不満	5 利用していない
C-4	貸出期間	1 満足	2 概ね満足	3 やや不満	4 不満	5 利用していない
C-5	予約・リクエスト	1 満足	2 概ね満足	3 やや不満	4 不満	5 利用していない
C-6	館内図書検索機 (OPAC)の 扱いやすさ	1 満足	2 概ね満足	3 やや不満	4 不満	5 利用していない
C-7	館内展示・掲示	1 満足	2 概ね満足	3 やや不満	4 不満	5 利用していない
C-8	館内開催の行事 (おはなし会等)	1 満足	2 概ね満足	3 やや不満	4 不満	5 利用していない
C-9	レファレンスサービス (職員による調査) の回答内容	1 満足	2 概ね満足	3 やや不満	4 不満	5 利用していない
C-10	休館日の設定	1 満足	2 概ね満足	3 やや不満	4 不満	
C-11	開館日数	1 満足	2 概ね満足	3 やや不満	4 不満	
C-12	開館時間	1 満足	2 概ね満足	3 やや不満	4 不満	
C-13	施設・設備 (駐車場・座席・ トイレ等)	1 満足	2 概ね満足	3 やや不満	4 不満	
C-14	職員の接遇姿勢・ 身だしなみ	1 満足	2 概ね満足	3 やや不満	4 不満	
C-15	他の利用者のマナー	1 満足	2 概ね満足	3 やや不満	4 不満	
C-16	ホームページ (情報発信・検索等)	1 満足	2 概ね満足	3 やや不満	4 不満	5 利用していない

D その他、図書館についてのご意見等がありましたらご記入ください。

◎アンケート調査にご協力いただき、ありがとうございました。  
ご記入されましたアンケートは、回収箱に入れるかカウンターの職員にお渡しください。

令和3年度  
図書館利用者アンケート  
調査結果報告書

鈴鹿市立図書館

(本館) 〒513-0802 三重県鈴鹿市飯野寺家町 812 番地

電話 059-382-0347

FAX 059-382-4000

(江島分館) 〒510-0236 三重県鈴鹿市中江島町 3 番 27 号

電話 059-387-0665

E-mail [toshokan@city.suzuka.lg.jp](mailto:toshokan@city.suzuka.lg.jp)