

相模原市立図書館利用者アンケート 集計結果

利用者アンケートについて

1 調査の目的

『第2次相模原市図書館基本計画』の成果指標である「利用者の満足度」及び各施策に係る個別のサービス等に対する満足度等を明らかにし、調査結果を図書館評価等に生かすことにより、図書館サービスの改善を図ることを目的とする。

2 調査概要

調査対象	概ね高校生以上の図書館及び図書室利用者
調査方法	・来館（室）者にアンケート用紙を手渡しで配布し、随時回収 ・相模原市ホームページ上に、Web 回答フォームを設置
調査期間	令和3年4月20日（火）～5月12日（水）
調査場所	（1）各図書館 （市立図書館、相武台分館、相模大野図書館、橋本図書館） （2）公民館等図書室（6室） 【緑区】 相原公民館、串川ひがし地域センター 【中央区】 田名公民館、中央公民館 【南区】 麻溝公民館、大沼公民館 公民館等図書室は、令和9年度までの計画期間内に、1室2回程度調査を行う。
回答者数	1,208人 ・各図書館 646人 ・各公民館等図書室 258人 ・Web 304人

集計結果

1 集計結果を見る上での注意事項

- ・ 各表右下のnの数字は、回答者数を表します。
- ・ 回答はすべてnを基数とした百分率で表し、小数点以下第2位を四捨五入しているため、百分率の合計が100%にならない場合があります。
- ・ 複数回答形式の設問の場合は、回答分布の百分率の合計は通常100%を超えます。
- ・ 選択肢等の語句が長い場合、表中では短縮して表現しているものがあります。

2 集計結果

各設問の集計結果は、以下のとおり。

1 図書館や公民館等図書室のサービスについてお聞きします。

問1 あなたは、どのくらいの頻度で図書館や公民館等図書室を利用していますか。

(回答は1つ)

選択肢	回答数	回答分布
ほぼ毎日	19	1.6%
週に3~4回程度	62	5.1%
週に1~2回程度	372	30.8%
2~3週間に1回程度	549	45.4%
月に1回程度	105	8.7%
2~3か月に1回程度	58	4.8%
年に1~2回程度	16	1.3%
初めて	3	0.2%
その他	8	0.7%
無回答	16	1.3%
合計	1,208	100.0%

n=1,208

利用頻度について、「2~3週間に1回程度」(45.4%)が最も多く、

次いで「週に1~2回程度」(30.8%)、「月に1回程度」(8.7%)の順となりました。

問2 あなたは、図書館や公民館等図書室をどのような目的で利用していますか。

(回答はいくつでも)

選択肢	回答数	回答分布
本を借りる・返す	1,162	96.2%
雑誌を借りる・返す	253	20.9%
CD・DVD等を借りる・返す	192	15.9%
館内で図書を読む	246	20.4%
館内で雑誌を読む	245	20.3%
館内で新聞を読む	102	8.4%
館内でCD・DVD等を視聴する	9	0.7%
館内で学習をする	88	7.3%
館内で仕事をする	18	1.5%
予約・リクエストをする	347	28.7%
調べものをする	188	15.6%
調べものの相談をする	33	2.7%
コピーサービスを利用する	35	2.9%
インターネットを利用する	27	2.2%
データベースを利用する	9	0.7%
イベント(講座やおはなし会など)に参加する	44	3.6%
テーマに沿った特集コーナーなど、本の展示を見る	48	4.0%
団体貸出で本を借りる	6	0.5%
図書館・公民館等図書室でボランティア活動をする	11	0.9%
図書館の貸室を利用して活動に使う	14	1.2%
その他	14	1.2%
無回答	13	1.1%

n=1,208

利用目的について、「本を借りる・返す」(96.2%)が最も多く、
次いで「予約・リクエストをする」(28.7%)、「雑誌を借りる・返す」(20.9%)の順となりました。

問3 あなたが利用している図書館や公民館等図書室はどこですか。

(回答はいくつでも)

選択肢	回答数	回答分布
図書館(中央区鹿沼台)	346	28.6%
相模大野図書館	300	24.8%
橋本図書館	375	31.0%
相武台分館	144	11.9%
公民館等図書室	439	36.3%
無回答	16	1.3%

n=1,208

利用している図書館等について、「公民館等図書室」(36.3%)が最も多く、

次いで「橋本図書館」(31.0%)、「図書館(中央区鹿沼台)」(28.6%)の順となりました。

図書館・公民館等図書室別の内訳

利用内訳	回答数	回答分布
図書館のみ利用	753	62.3%
図書館・公民館等図書室両方利用	249	20.6%
公民館等図書室のみ利用	190	15.7%
無回答	16	1.3%
合計	1,208	100.0%

n=1,208

図書館・公民館等図書室別に利用の内訳を見ると、「図書館のみ利用」(62.3%)が最も多く、

次いで「図書館・公民館等図書室両方利用」(20.6%)、「公民館等図書室のみ利用」(15.7%)

の順となりました。

問 4-1 問 3 で、図書館を利用していると答えた方にお伺いします。あなたは図書館の各サービスについて満足していますか。また、今後の図書館サービスにおいて、どの程度重要だとお考えですか。あてはまる項目の数字に をつけてください。

(満足度・重要度それぞれ回答は 1 つ)

【満足度 (図書館)】

回答項目	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	わからない	無回答
1 本の品ぞろえ	170	424	131	189	54	9	26
	16.9%	42.3%	13.1%	18.8%	5.4%	0.9%	2.6%
2 雑誌の品ぞろえ	118	255	208	96	32	202	92
	11.8%	25.4%	20.7%	9.6%	3.2%	20.1%	9.2%
3 CD・DVD等の品ぞろえ	26	50	200	105	104	383	135
	2.6%	5.0%	19.9%	10.5%	10.4%	38.2%	13.5%
4 相模原市の行政や地域に関する資料の品ぞろえ	68	89	218	21	10	459	138
	6.8%	8.9%	21.7%	2.1%	1.0%	45.8%	13.8%
5 本等を予約してから提供するまでの時間	182	247	174	142	59	112	87
	18.1%	24.6%	17.3%	14.2%	5.9%	11.2%	8.7%
6 資料の探しやすさ	160	317	197	114	32	81	102
	16.0%	31.6%	19.6%	11.4%	3.2%	8.1%	10.2%
7 館内の検索機の使いやすさ	200	263	183	92	40	114	111
	19.9%	26.2%	18.2%	9.2%	4.0%	11.4%	11.1%
8 職員の知識・対応	442	291	136	31	5	44	54
	44.1%	29.0%	13.6%	3.1%	0.5%	4.4%	5.4%
9 図書館へのアクセス	535	220	80	69	40	4	55
	53.3%	21.9%	8.0%	6.9%	4.0%	0.4%	5.5%
10 図書館ホームページの見やすさ	172	217	182	96	37	176	123
	17.1%	21.6%	18.1%	9.6%	3.7%	17.5%	12.3%
11 調べものの相談への対応	214	149	151	13	4	365	107
	21.3%	14.9%	15.1%	1.3%	0.4%	36.4%	10.7%
12 データベースの品ぞろえ	62	86	195	26	10	475	149
	6.2%	8.6%	19.4%	2.6%	1.0%	47.4%	14.9%

回答項目	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	わからない	無回答
13 館内のインターネット利用環境	64	71	175	39	31	477	146
	6.4%	7.1%	17.4%	3.9%	3.1%	47.6%	14.6%
14 大人向けの講座・講演会等のイベント	18	34	217	34	23	523	154
	1.8%	3.4%	21.6%	3.4%	2.3%	52.1%	15.4%
15 子どもへのサービス	81	122	150	17	8	458	167
	8.1%	12.2%	15.0%	1.7%	0.8%	45.7%	16.7%
16 子育て世代へのサービス	71	91	172	22	11	468	168
	7.1%	9.1%	17.1%	2.2%	1.1%	46.7%	16.7%
17 中・高校生世代へのサービス	32	65	180	29	8	523	166
	3.2%	6.5%	17.9%	2.9%	0.8%	52.1%	16.6%
18 現役世代へのサービス	54	150	243	44	20	360	132
	5.4%	15.0%	24.2%	4.4%	2.0%	35.9%	13.2%
19 シニア世代へのサービス	52	139	238	48	13	422	91
	5.2%	13.9%	23.7%	4.8%	1.3%	42.1%	9.1%
20 障害のある方へのサービス	25	43	190	12	9	568	156
	2.5%	4.3%	18.9%	1.2%	0.9%	56.6%	15.6%
21 外国人市民へのサービス	16	27	190	6	7	585	172
	1.6%	2.7%	18.9%	0.6%	0.7%	58.3%	17.1%
22 図書館報の記事内容	39	85	233	11	2	478	155
	3.9%	8.5%	23.2%	1.1%	0.2%	47.7%	15.5%

n=1,003

図書館サービスの満足度について、「満足」「やや満足」の合計では、「図書館へのアクセス」(75.2%)が最も多く、次いで「職員の知識・対応」(73.1%)、「本の品ぞろえ」(59.2%)の順となりました。

また、「不満」「やや不満」の合計では、「本の品ぞろえ」(24.2%)が最も多く、次いで「CD・DVD等の品ぞろえ」(20.9%)、「本等を予約してから提供するまでの時間」(20.1%)の順となりました。

【重要度（図書館）】

回答項目	重要	やや重要	どちらとも言えない	あまり重要でない	重要ではない	無回答
1 本の品ぞろえ	664	185	63	5	1	85
	66.2%	18.4%	6.3%	0.5%	0.1%	8.5%
2 雑誌の品ぞろえ	232	261	209	81	69	151
	23.1%	26.0%	20.8%	8.1%	6.9%	15.1%
3 CD・DVD等の品ぞろえ	118	172	275	125	128	185
	11.8%	17.1%	27.4%	12.5%	12.8%	18.4%
4 相模原市の行政や地域に関する資料の品ぞろえ	143	168	315	82	106	189
	14.3%	16.7%	31.4%	8.2%	10.6%	18.8%
5 本等を予約してから提供するまでの時間	309	331	142	33	37	151
	30.8%	33.0%	14.2%	3.3%	3.7%	15.1%
6 資料の探しやすさ	373	285	134	23	25	163
	37.2%	28.4%	13.4%	2.3%	2.5%	16.3%
7 館内の検索機の使いやすさ	365	273	126	29	34	176
	36.4%	27.2%	12.6%	2.9%	3.4%	17.5%
8 職員の知識・対応	461	281	106	19	6	130
	46.0%	28.0%	10.6%	1.9%	0.6%	13.0%
9 図書館へのアクセス	549	236	66	18	6	128
	54.7%	23.5%	6.6%	1.8%	0.6%	12.8%
10 図書館ホームページの見やすさ	341	239	155	36	55	177
	34.0%	23.8%	15.5%	3.6%	5.5%	17.6%
11 調べものの相談への対応	295	223	217	43	57	168
	29.4%	22.2%	21.6%	4.3%	5.7%	16.7%
12 データベースの品ぞろえ	173	188	312	38	90	202
	17.2%	18.7%	31.1%	3.8%	9.0%	20.1%

回答項目	重要	やや重要	どちらとも言えない	あまり重要でない	重要ではない	無回答
13 館内のインターネット利用環境	162	181	284	71	108	197
	16.2%	18.0%	28.3%	7.1%	10.8%	19.6%
14 大人向けの講座・講演会等のイベント	85	165	363	70	122	198
	8.5%	16.5%	36.2%	7.0%	12.2%	19.7%
15 子どもへのサービス	259	187	251	15	84	207
	25.8%	18.6%	25.0%	1.5%	8.4%	20.6%
16 子育て世代へのサービス	260	177	261	18	87	200
	25.9%	17.6%	26.0%	1.8%	8.7%	19.9%
17 中・高校生世代へのサービス	222	186	281	24	87	203
	22.1%	18.5%	28.0%	2.4%	8.7%	20.2%
18 現役世代へのサービス	210	253	264	29	54	193
	20.9%	25.2%	26.3%	2.9%	5.4%	19.2%
19 シニア世代へのサービス	237	233	283	21	70	159
	23.6%	23.2%	28.2%	2.1%	7.0%	15.9%
20 障害のある方へのサービス	306	164	250	14	61	208
	30.5%	16.4%	24.9%	1.4%	6.1%	20.7%
21 外国人市民へのサービス	195	164	321	33	76	214
	19.4%	16.4%	32.0%	3.3%	7.6%	21.3%
22 図書館報の記事内容	93	169	401	39	88	213
	9.3%	16.8%	40.0%	3.9%	8.8%	21.2%

n=1,003

図書館サービスの重要度について、「重要」「やや重要」の合計では、「本の品ぞろえ」(84.6%)が最も多く、次いで「図書館へのアクセス」(78.2%)、「職員の知識・対応」(74.0%)の順となりました。

また、「重要ではない」「あまり重要でない」の合計では、「CD・DVD等の品ぞろえ」(25.3%)が最も多く、次いで「大人向けの講座・講演会等のイベント」(19.2%)、「相模原市の行政や地域に関する資料の品ぞろえ」(18.8%)の順となりました。

問 4-2 問3で、公民館等図書室を利用していると答えた方にお伺いします。あなたは公民館等図書室の各サービスについて満足していますか。また、今後の公民館等図書室サービスにおいて、どの程度重要だとお考えですか。あてはまる項目の数字をつけてください。

(満足度・重要度それぞれ回答は1つ)

【満足度(公民館等図書室)】

回答項目	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	わからない	無回答
1 本の品ぞろえ	42	101	80	103	62	8	43
	9.6%	23.0%	18.2%	23.5%	14.1%	1.8%	9.8%
2 本等を予約してから提供するまでの時間	91	107	56	56	30	40	59
	20.7%	24.4%	12.8%	12.8%	6.8%	9.1%	13.4%
3 館内の検索機の使いやすさ	65	81	74	20	12	104	83
	14.8%	18.5%	16.9%	4.6%	2.7%	23.7%	18.9%
4 公民館等図書室職員の対応	254	98	26	4	3	3	51
	57.9%	22.3%	5.9%	0.9%	0.7%	0.7%	11.6%
5 公民館等図書室へのアクセス	231	105	34	7	5	2	55
	52.6%	23.9%	7.7%	1.6%	1.1%	0.5%	12.5%
6 図書館ホームページの見やすさ	58	79	76	31	15	90	90
	13.2%	18.0%	17.3%	7.1%	3.4%	20.5%	20.5%

n=439

公民館等図書室のサービスの満足度について、「満足」「やや満足」の合計では、「公民館等図書室職員の対応」(80.2%)が最も多く、次いで「公民館等図書室へのアクセス」(76.5%)、「本等を予約してから提供するまでの時間」(45.1%)の順となりました。

また、「不満」「やや不満」の合計では、「本の品ぞろえ」(37.6%)が最も多く、次いで「本等を予約してから提供するまでの時間」(19.6%)、「図書館ホームページの見やすさ」(10.5%)の順となりました。

【重要度（公民館等図書室）】

回答項目	重要	やや重要	どちらとも言えない	あまり重要でない	重要ではない	無回答
1 本の品ぞろえ	154	113	56	19	5	92
	35.1%	25.7%	12.8%	4.3%	1.1%	21.0%
2 本等を予約してから提供するまでの時間	133	117	59	19	7	104
	30.3%	26.7%	13.4%	4.3%	1.6%	23.7%
3 館内の検索機の使いやすさ	108	91	75	18	23	124
	24.6%	20.7%	17.1%	4.1%	5.2%	28.2%
4 公民館等図書室職員の対応	200	104	29	4	2	100
	45.6%	23.7%	6.6%	0.9%	0.5%	22.8%
5 公民館等図書室へのアクセス	205	98	30	5	4	97
	46.7%	22.3%	6.8%	1.1%	0.9%	22.1%
6 図書館ホームページの見やすさ	124	81	62	15	25	132
	28.2%	18.5%	14.1%	3.4%	5.7%	30.1%

n=439

公民館等図書室のサービスの重要度について、「重要」「やや重要」の合計では、「公民館等図書室職員の対応」(69.3%)が最も多く、次いで「公民館等図書室へのアクセス」(69.0%)、「本の品ぞろえ」(60.8%)の順となりました。

また、「重要ではない」「あまり重要でない」の割合の合計では、「館内の検索機の使いやすさ」(9.3%)が最も多く、次いで「図書館ホームページの見やすさ」(9.1%)、「本等を予約してから提供するまでの時間」(5.9%)の順となりました。

問 5 あなたは、図書館や公民館等図書室のサービスについて、総合的に満足していますか。(回答は1つ)

選択肢	回答数	回答分布
満足	393	32.5%
やや満足	574	47.5%
どちらとも言えない	80	6.6%
やや不満	75	6.2%
不満	8	0.7%
無回答	78	6.5%
合計	1,208	100.0%

n=1,208

総合的な満足度について、「満足」「やや満足」の割合の合計は、80.0%となりました。

また、「不満」「やや不満」の割合の合計は、6.9%となりました。

問 6 あなたの生活において、図書館や公民館等図書室の利用が役立っていると思うのはどのようなことですか。(回答はいくつでも)

選択肢	回答数	回答分布
趣味や娯楽に役立つ知識・情報	958	79.3%
家庭や生活に役立つ知識・情報	654	54.1%
仕事に役立つ知識・情報	301	24.9%
学校での課題や宿題に役立つ知識・情報	118	9.8%
地域の歴史や文化、行政情報	194	16.1%
個人や地域の課題解決の支援	128	10.6%
子どもが読書に親しみ、生きる力を育む機会	336	27.8%
ゆっくりと余暇を過ごす	462	38.2%
学びを通じた交流や学びの成果を生かす場	73	6.0%
地域において親しみやすい居場所	301	24.9%
特になし	22	1.8%
その他	54	4.5%
無回答	33	2.7%

n=1,208

図書館や公民館等図書室の利用が役立っていると思うことについて、「趣味や娯楽に役立つ知識・情報が得られている」(79.3%)が最も多く、次いで「家庭や生活に役立つ知識・情報が得られている」(54.1%)、「ゆっくりと余暇を過ごす」(38.2%)の順となりました。

問7 あなたが、今後図書館において積極的に取り組んでほしいことは何ですか。

(回答はいくつでも)

選択肢	回答数	回答分布
多種多様な資料の収集・提供	520	43.0%
快適な読書環境の整備	399	33.0%
Wi-Fi環境の整備	253	20.9%
飲食できるスペースの設置	163	13.5%
ICTを使いグループ学習や話し合いなど多様な活動に対応できるスペースの整備	50	4.1%
図書館・公民館等図書室以外で、貸出や返却が行える場所の整備	331	27.4%
図書館・公民館等図書室へ来るのが困難な方に向けた貸出サービスの検討	237	19.6%
子どもへのサービスの充実	250	20.7%
子育て世代へのサービスの充実	204	16.9%
中・高校生世代へのサービスの充実	150	12.4%
現役世代へのサービスの充実	150	12.4%
シニア世代へのサービスの充実	319	26.4%
障害者のある方へのサービスの充実	174	14.4%
外国人市民へのサービスの充実	117	9.7%
子どもの読書活動を支える人への支援	152	12.6%
電子書籍の導入	174	14.4%
デジタルアーカイブの導入	122	10.1%
ICタグを活用したサービスの導入	95	7.9%
調べものへの支援	105	8.7%

選択肢	回答数	回答分布
情報活用能力向上の支援	61	5.0%
地域資料の収集・活用・提供	77	6.4%
講座や講演会の充実	155	12.8%
世代間など多様な交流の機会・場の提供	69	5.7%
特になし	60	5.0%
その他	98	8.1%
無回答	72	6.0%

n=1,208

今後図書館において積極的に取り組んでほしいことについて、「多種多様な資料の収集・提供」(43.0%)が最も多く、次いで「快適な読書環境の整備」(33.0%)、「図書館・公民館等図書室以外で、貸出や返却が行える場所の整備」(27.4%)の順となりました。

2 あなた自身についてお聞きします。

問8 あなたの年齢をお伺いします。(回答は1つ)

選択肢	回答	回答分布
19歳以下	25	2.1%
20～29歳	45	3.7%
30～39歳	125	10.3%
40～49歳	193	16.0%
50～59歳	211	17.5%
60～69歳	227	18.8%
70歳以上	361	29.9%
無回答	21	1.7%
合計	1,208	100.0%

n=1,208

回答された方の年齢層は以上のとおりです。

問9 あなたの職業をお伺いします。(回答は1つ)

選択肢	回答	回答分布
事業主	34	2.8%
自由業	19	1.6%
会社員、公務員、団体職員	279	23.1%
契約社員、派遣社員、パートタイマー、アルバイト	221	18.3%
家事専業	232	19.2%
学生	45	3.7%
無職	326	27.0%
その他	29	2.4%
無回答	23	1.9%
合計	1,208	100.0%

n=1,208

回答された方の職業は以上のとおりです。

問 10 あなたのお住まいの地区をお伺いします。(回答は1つ)

選択肢	回答	回答分布
橋本地区	169	14.0%
大沢地区	13	1.1%
城山地区	21	1.7%
津久井地区	52	4.3%
相模湖地区	2	0.2%
藤野地区	1	0.1%
小山地区	14	1.2%
清新地区	13	1.1%
横山地区	8	0.7%
中央地区	136	11.3%
星が丘地区	16	1.3%
光が丘地区	17	1.4%
大野北地区	87	7.2%
田名地区	89	7.4%
上溝地区	19	1.6%
大野中地区	64	5.3%
大野南地区	171	14.2%
麻溝地区	54	4.5%
新磯地区	18	1.5%
相模台地区	34	2.8%
相武台地区	94	7.8%
東林地区	27	2.2%
神奈川県内	25	2.1%
神奈川県外	42	3.5%
無回答	22	1.8%
合計	1,208	100.0%

n=1,208

回答された方のお住まいの地区は以上のとおりです。

問 11 最後に、図書館や公民館等図書室のサービスに関して、ご意見やご要望がございましたらご記入ください。

項目	件数	回答分布
サービスについて	202	36.7%
運営について	112	20.4%
資料について	230	41.8%
職員について	81	14.7%
施設・設備について	106	19.3%
その他	40	7.3%

n=550

回答された内容について項目別に分類すると、「資料について」(41.8%)が最も多く、次いで「サービスについて」(36.7%)、「運営について」(20.4%)の順となりました。