

平成30年度

図書館利用者に対するアンケート集計結果報告



本スカリン



ぶっくん



中央図書館

◆ 目 次 ◆

調査の概要

◇図書館利用者に対するアンケート

1	目的	1
2	対象	1
3	実施方法	1
4	実施期間	1
5	回収数	1

アンケート集計結果

◇図書館利用者に対するアンケート

	利用者（アンケート回答者）の構成	2
Q 1	図書館の利用頻度について	4
Q 2	図書館の滞在時間について	5
Q 3	図書館を利用する目的について	6
Q 4	図書館を普段どのように感じていますか	7
Q 5	図書館に公衆無線 LAN が設置されたとしたら利用しますか	14
	（北、南図書館のみ）	
	記述回答の集計	15
	まとめ	17

図書館利用者に対するアンケート

中央・児童・北・南図書館利用者 1,551 人

調査の概要

◇図書館利用者に対するアンケート

- 1 目的
利用者のニーズ及び満足度を把握し、サービスの向上等今後の図書館運営管理に役立てるため。
- 2 対象
中央・児童・北・南図書館利用者（来館者）
- 3 実施方法
一定時間、入口又はカウンターで来館者にアンケート用紙を手渡しした。また館内にアンケート用紙を常置した。
- 4 実施期間
平成31年1月8日（火）～20日（日）
- 5 回収数
中央（ 476 人）、児童（ 257 人）、北（ 326 人）、南（ 492 人）
合計（ 1,551 人）

図書館アンケート（利用者） 集計結果〔全館分〕

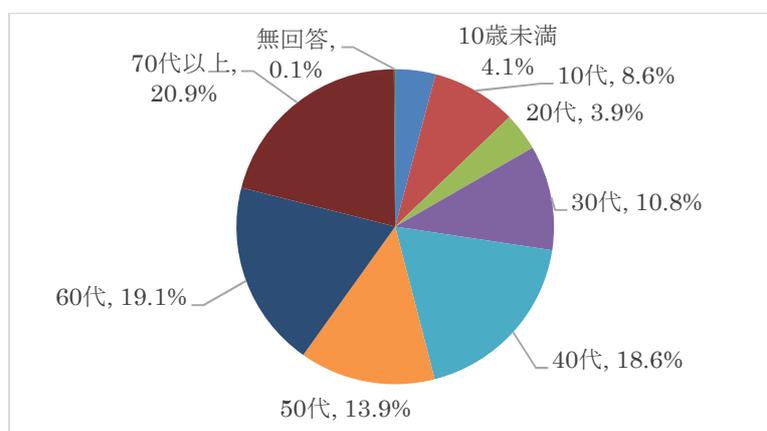
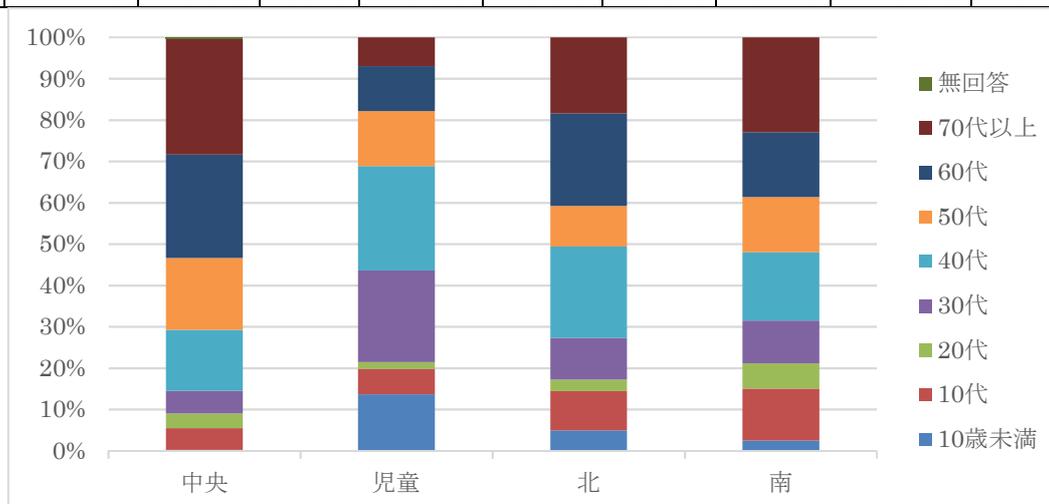
実施日 平成31年1月8日(火)～20日(日)の12日間

実施館 中央図書館・児童図書館・北図書館・南図書館の4図書館

利用者（アンケート回答者）の構成

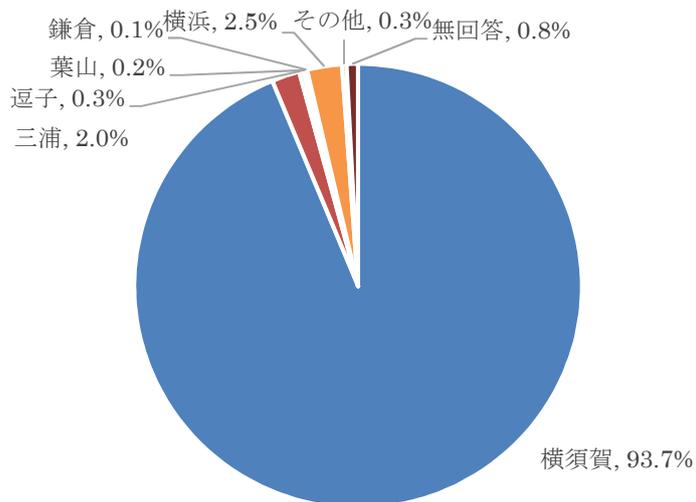
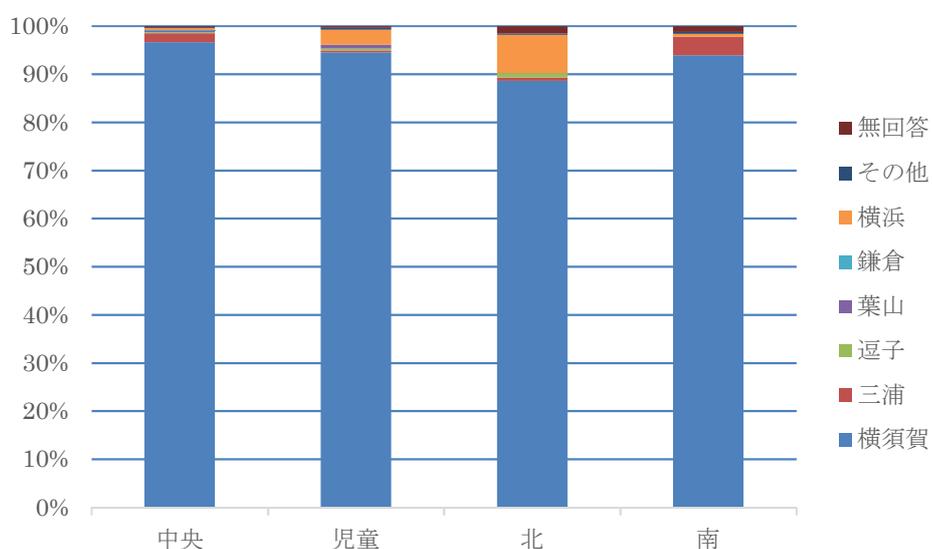
〔年齢〕

図書館名	年齢									合計
	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答	
中央	1 0.2%	25 5.3%	17 3.6%	26 5.5%	70 14.7%	83 17.4%	119 25.0%	133 27.9%	2 0.4%	476
児童	35 13.6%	16 6.2%	4 1.6%	57 22.2%	65 25.3%	34 13.2%	28 10.9%	18 7.0%	0 0.0%	257
北	16 4.9%	31 9.5%	9 2.8%	33 10.1%	72 22.1%	32 9.8%	73 22.4%	60 18.4%	0 0.0%	326
南	12 2.4%	62 12.6%	30 6.1%	51 10.4%	81 16.5%	66 13.4%	77 15.7%	113 23.0%	0 0.0%	492
小計	64 4.1%	134 8.6%	60 3.9%	167 10.8%	287 18.6%	215 13.9%	297 19.1%	324 20.9%	2 0.1%	1,551



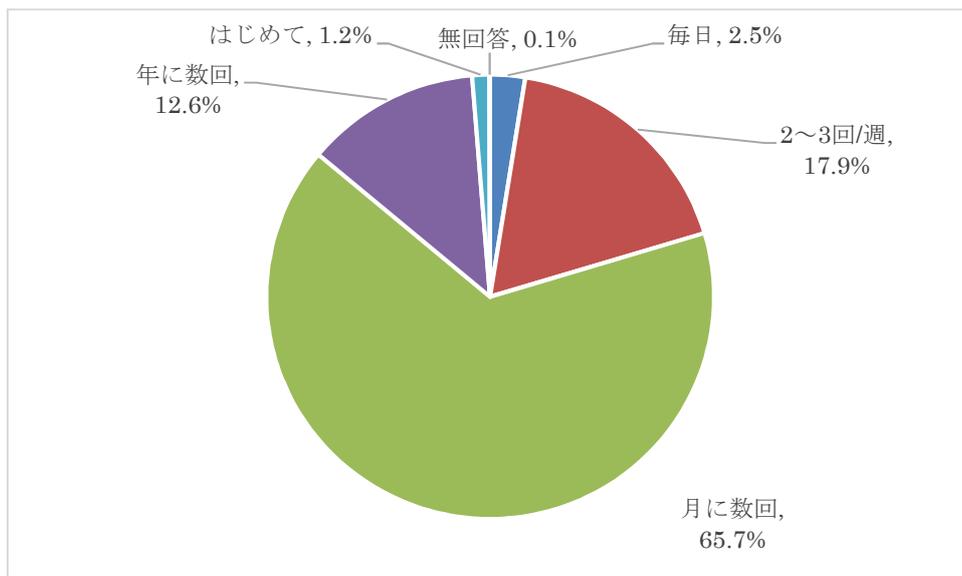
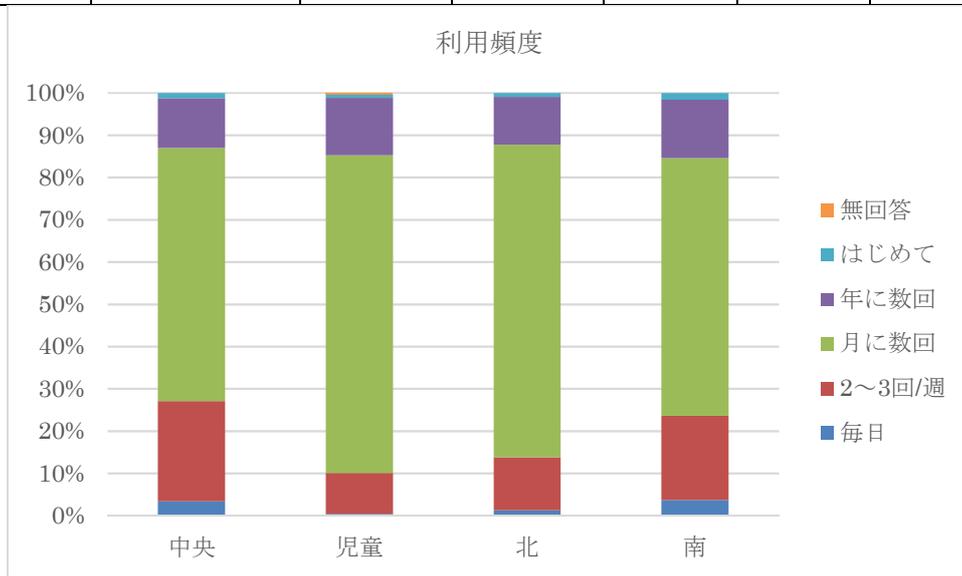
[住所]

図書館名	住所								合計
	横須賀	三浦	逗子	葉山	鎌倉	横浜	その他	無回答	
中央	460 96.6%	9 1.9%	1 0.2%	1 0.2%	1 0.2%	2 0.4%	1 0.2%	1 0.2%	476
児童	243 94.6%	1 0.4%	1 0.4%	2 0.8%	0 0.0%	8 3.1%	1 0.4%	1 0.4%	257
北	289 88.7%	2 0.6%	3 0.9%	0 0.0%	0 0.0%	26 8.0%	1 0.3%	5 1.5%	326
南	462 93.9%	19 3.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 0.6%	2 0.4%	6 1.2%	492
小計	1,454 93.7%	30 2.0%	5 0.3%	3 0.2%	1 0.1%	39 2.5%	5 0.3%	13 0.8%	1,551



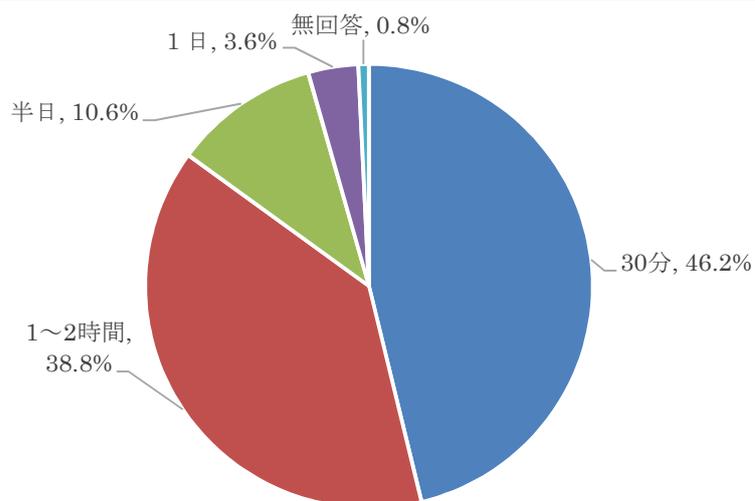
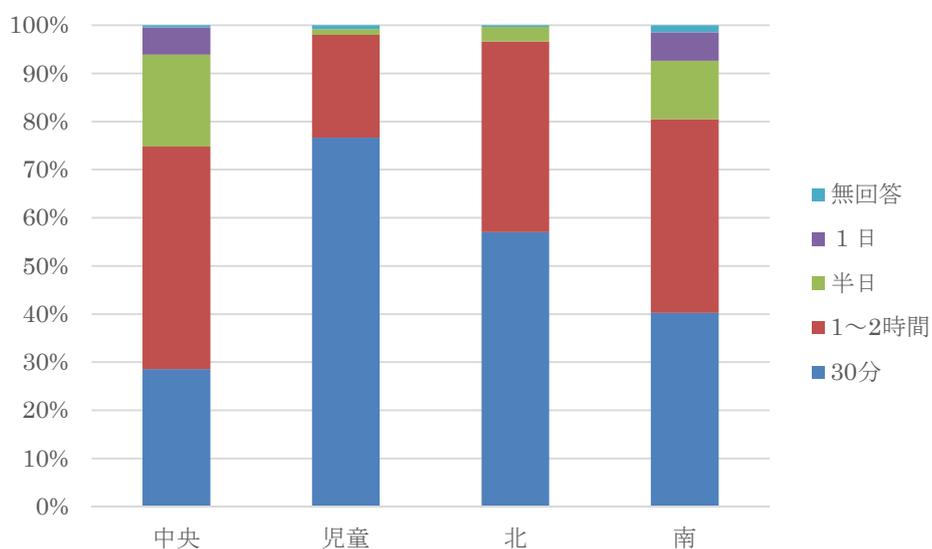
Q 1 図書館の利用頻度はどのくらいですか

図書館名	利用頻度						合計
	毎日	2～3回/週	月に数回	年に数回	はじめて	無回答	
中央	16 3.4%	113 23.7%	285 59.9%	56 11.8%	6 1.3%	0 0.0%	476
児童	1 0.4%	25 9.7%	193 75.1%	35 13.6%	2 0.8%	1 0.4%	257
北	4 1.2%	41 12.6%	241 73.9%	37 11.3%	3 0.9%	0 0.0%	326
南	18 3.7%	98 19.9%	300 61.0%	68 13.8%	8 1.6%	0 0.0%	492
小計	39 2.5%	277 17.9%	1018 65.7%	196 12.6%	19 1.2%	1 0.1%	1,551



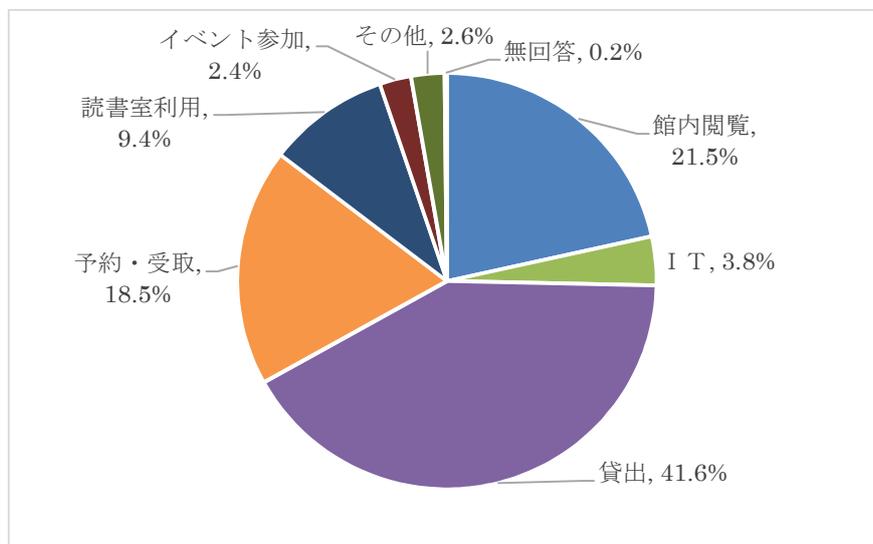
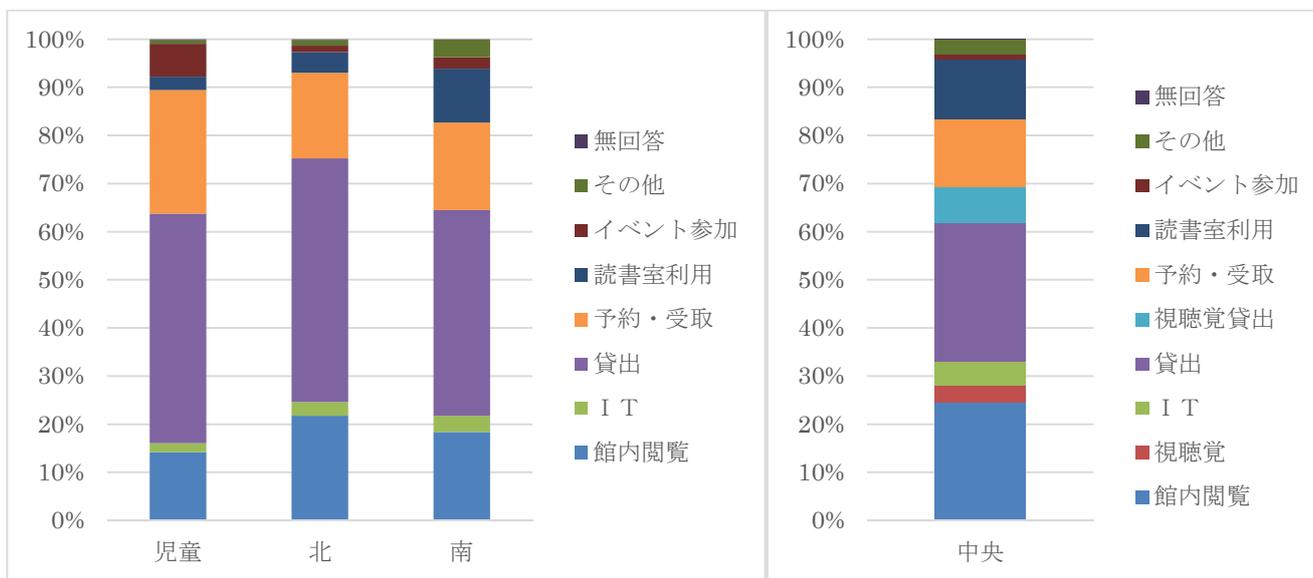
Q 2 図書館の滞在時間はどのくらいですか

図書館名	滞在時間					合計
	30分	1～2時間	半日	1日	無回答	
中央	136 28.6%	220 46.2%	91 19.1%	27 5.7%	2 0.4%	476
児童	197 76.7%	55 21.4%	3 1.2%	0 0.0%	2 0.8%	257
北	186 57.1%	129 39.6%	10 3.1%	0 0.0%	1 0.3%	326
南	198 40.2%	198 40.2%	60 12.2%	29 5.9%	7 1.4%	492
小計	717 46.2%	602 38.8%	163 10.6%	56 3.6%	12 0.8%	1,551



Q 3 図書館を利用する目的について、あてはまるものは何ですか(複数回答)

問3 利用目的											
図書館名	館内閲覧	視聴覚	I T	貸出	視聴覚貸出	予約・受取	読書室利用	イベント参加	その他	無回答	合計
中央	269 24.7%	36 3.3%	55 5.0%	314 28.8%	80 7.3%	155 14.2%	135 12.4%	11 1.0%	33 3.0%	2 0.2%	1090
児童	62 14.2%	-	8 1.8%	208 47.7%	-	112 25.7%	12 2.8%	30 6.9%	3 0.7%	1 0.2%	436
北	131 21.8%	-	17 2.8%	304 50.6%	-	107 17.8%	26 4.3%	8 1.3%	7 1.2%	1 0.2%	601
南	169 18.4%	-	31 3.4%	392 42.7%	-	167 18.2%	103 11.2%	22 2.4%	33 3.6%	1 0.1%	917
小計	631 20.7% 21.5%	36 1.2%	111 3.6% 3.8%	1,215 40.0% 41.6%	80 2.6%	540 17.8% 18.5%	276 9.1% 9.4%	71 2.3% 2.4%	76 2.5% 2.6%	4 0.2% 0.2%	3,042

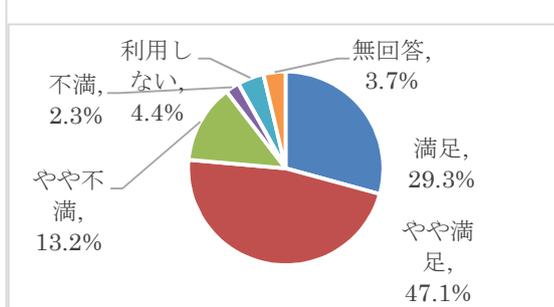
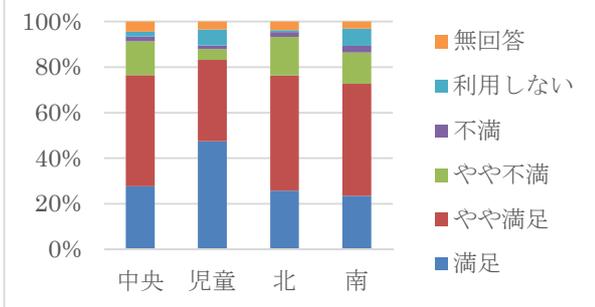


Q4 図書館を普段どのように感じていますか

資料について

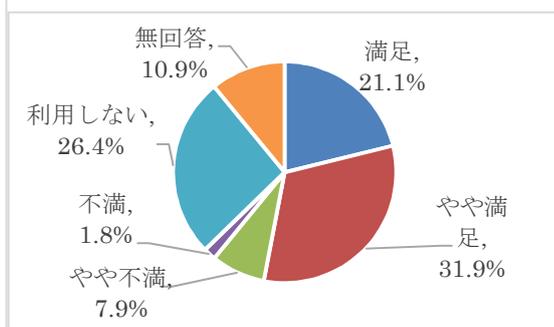
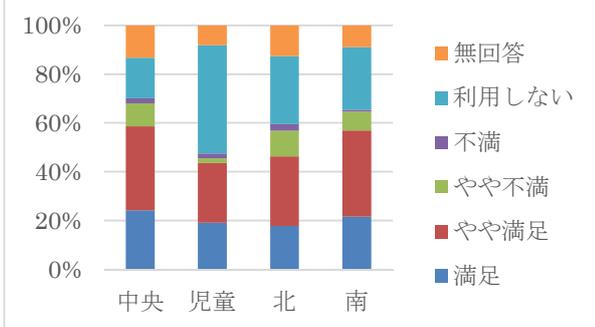
図書

図書館名	満足	やや満足	やや不満	不満	利用しない	無回答	合計
中央	132 27.7%	232 48.7%	71 14.9%	10 2.1%	10 2.1%	21 4.4%	476
児童	122 47.5%	92 35.8%	12 4.7%	4 1.6%	18 7.0%	9 3.5%	257
北	84 25.8%	165 50.6%	55 16.9%	7 2.1%	3 0.9%	12 3.7%	326
南	116 23.6%	242 49.2%	67 13.6%	15 3.0%	37 7.5%	15 3.0%	492
小計	454 29.3%	730 47.1%	205 13.2%	36 2.3%	68 4.4%	57 3.7%	1,551



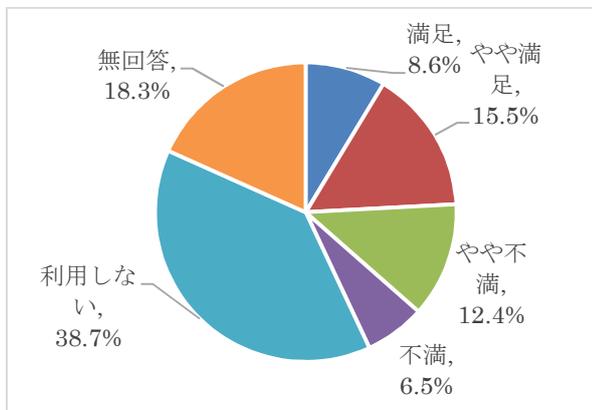
新聞・雑誌

図書館名	満足	やや満足	やや不満	不満	利用しない	無回答	合計
中央	115 24.2%	164 34.5%	45 9.5%	10 2.1%	79 16.6%	63 13.2%	476
児童	49 19.1%	63 24.5%	5 1.9%	5 1.9%	114 44.4%	21 8.2%	257
北	58 17.8%	93 28.5%	34 10.4%	9 2.8%	91 27.9%	41 12.6%	326
南	106 21.5%	174 35.4%	38 7.7%	4 0.8%	126 25.6%	44 8.9%	492
小計	328 21.1%	493 31.9%	122 7.9%	28 1.8%	410 26.4%	169 10.6%	1,551



視聴覚(中央のみ)

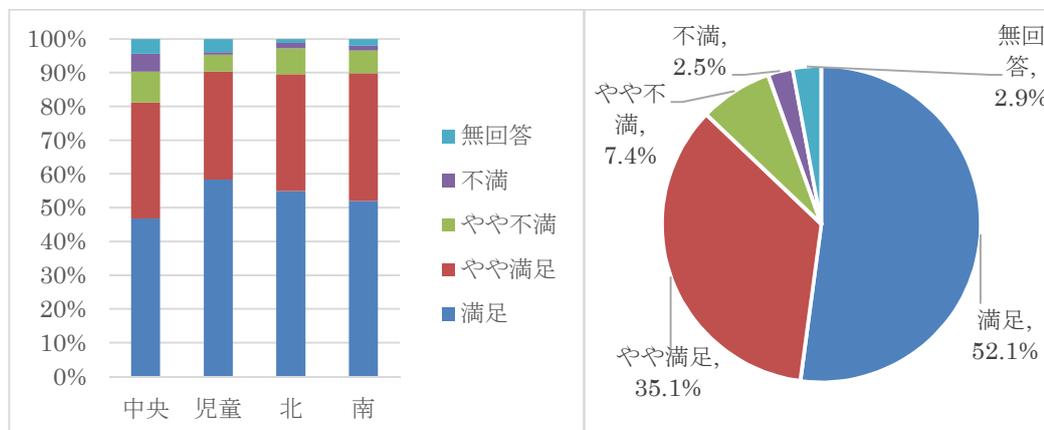
図書館名	満足	やや満足	やや不満	不満	利用しない	無回答	合計
中央	41 8.6%	74 15.5%	59 12.4%	31 6.5%	184 38.7%	87 18.3%	476



運営について

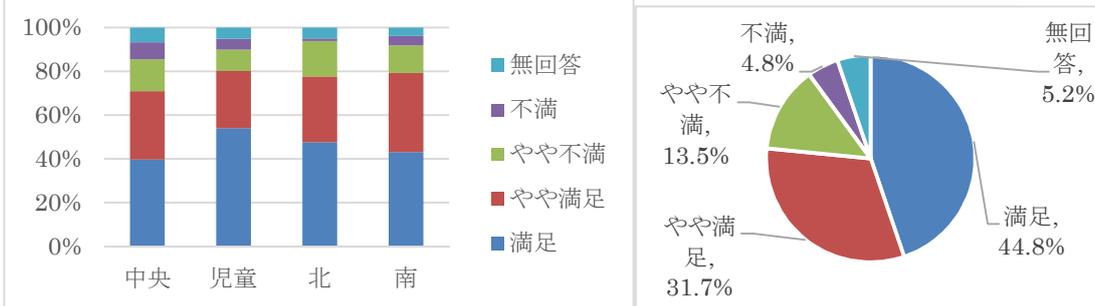
開館日

図書館名	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
中央	223 46.8%	163 34.2%	44 9.2%	25 5.3%	21 4.4%	476
児童	150 58.4%	82 31.9%	13 5.1%	2 0.8%	10 3.9%	257
北	179 54.9%	113 34.7%	25 7.7%	5 1.5%	4 1.2%	326
南	256 52.0%	186 37.8%	33 6.7%	7 1.4%	10 2.0%	492
小計	808 52.1%	543 35.1%	115 7.4%	39 2.5%	45 2.9%	1,551



開館時間

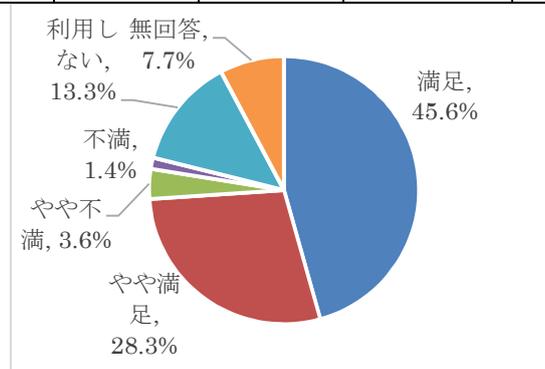
図書館名	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
中央	189 39.7%	149 31.3%	69 14.5%	37 7.8%	32 6.7%	476
児童	139 54.1%	67 26.1%	25 9.7%	13 5.1%	13 5.1%	257
北	155 47.5%	98 30.1%	53 16.3%	4 1.2%	16 4.9%	326
南	212 43.1%	178 36.2%	62 12.6%	21 4.3%	19 3.9%	492
小計	695 44.8%	491 31.7%	209 13.5%	75 4.8%	80 5.2%	1,551



サービスについて

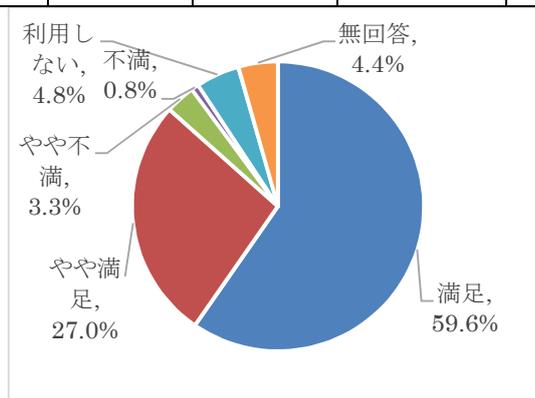
予約取置期間/予約取置冊数

図書館名	満足	やや満足	やや不満	不満	利用しない	無回答	合計
中央	185 38.9%	145 30.5%	21 4.4%	6 1.3%	65 13.7%	54 11.3%	476
児童	146 56.8%	65 25.3%	3 1.2%	4 1.6%	25 9.7%	14 5.4%	257
北	153 46.9%	86 26.4%	18 5.5%	3 0.9%	44 13.5%	22 6.1%	326
南	224 45.5%	143 29.1%	14 2.8%	8 1.6%	73 14.8%	30 6.1%	492
小計	709 45.6%	437 28.3%	56 3.6%	21 1.4%	207 13.3%	120 7.7%	1,551



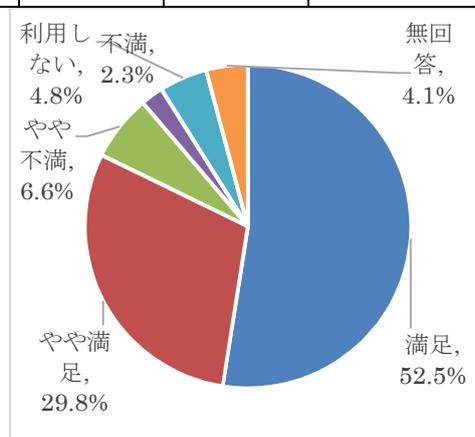
貸出冊数

図書館名	満足	やや満足	やや不満	不満	利用しない	無回答	合計
中央	243 51.1%	140 29.4%	23 4.8%	4 0.8%	30 6.3%	36 7.6%	476
児童	190 73.9%	53 20.6%	4 1.6%	2 0.8%	0 0.0%	8 3.1%	257
北	212 65.0%	86 26.4%	16 4.9%	2 0.6%	4 1.2%	6 1.8%	326
南	280 56.9%	140 28.5%	8 1.6%	5 1.0%	41 8.3%	18 3.7%	492
小計	925 59.6%	418 27.0%	51 3.3%	13 0.8%	75 4.8%	68 4.4%	1,551



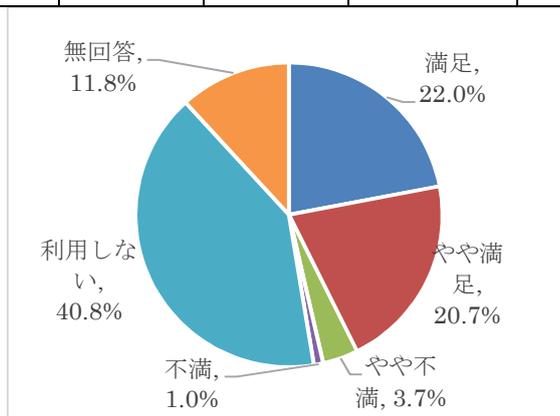
貸出期間

図書館名	満足	やや満足	やや不満	不満	利用しない	無回答	合計
中央	207 43.5%	151 31.7%	36 7.6%	16 3.4%	27 5.7%	39 8.2%	476
児童	175 68.1%	62 24.1%	8 3.1%	4 1.6%	2 0.8%	6 2.3%	257
北	184 56.4%	98 30.1%	29 8.9%	6 1.8%	3 0.9%	6 1.8%	326
南	248 50.4%	151 30.7%	29 5.9%	9 1.8%	42 8.5%	13 2.6%	492
小計	813 52.5%	461 29.8%	102 6.6%	35 2.3%	74 4.8%	65 4.1%	1,551



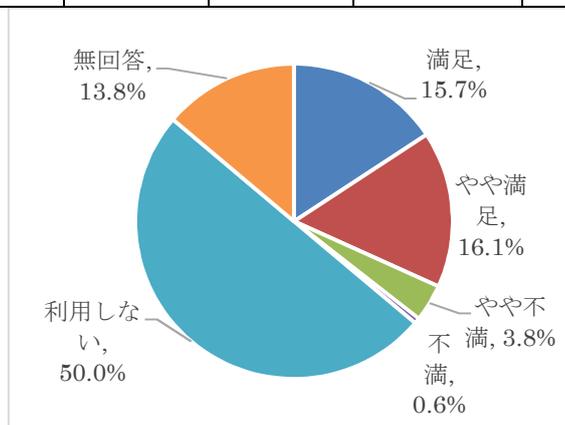
調べもの相談(レファレンス)

図書館名	満足	やや満足	やや不満	不満	利用しない	無回答	合計
中央	86 18.1%	96 20.2%	24 5.0%	9 1.9%	179 37.6%	82 17.2%	476
児童	88 34.2%	38 14.8%	2 0.8%	2 0.8%	110 42.8%	17 6.6%	257
北	71 21.8%	80 24.5%	9 2.8%	0 0.0%	127 39.0%	39 12.0%	326
南	96 19.5%	107 21.7%	23 4.7%	4 0.8%	217 44.1%	45 9.1%	492
小計	341 22.0%	320 20.7%	58 3.7%	15 1.0%	633 40.8%	183 11.8%	1,551



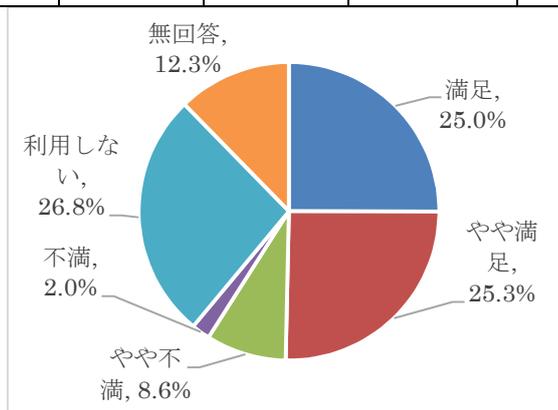
おはなし会・映画会等のイベント

図書館名	満足	やや満足	やや不満	不満	利用しない	無回答	合計
中央	67 14.1%	73 15.3%	24 5.0%	8 1.7%	213 44.7%	91 19.1%	476
児童	67 26.1%	45 17.5%	7 2.7%	0 0.0%	121 47.1%	17 6.6%	257
北	36 11.0%	56 17.2%	11 3.5%	1 0.3%	172 52.8%	50 15.3%	326
南	74 15.0%	75 15.2%	17 3.5%	0 0.0%	270 54.9%	56 11.4%	492
小計	244 15.7%	248 16.1%	59 3.8%	9 0.6%	776 50.0%	214 13.8%	1,551



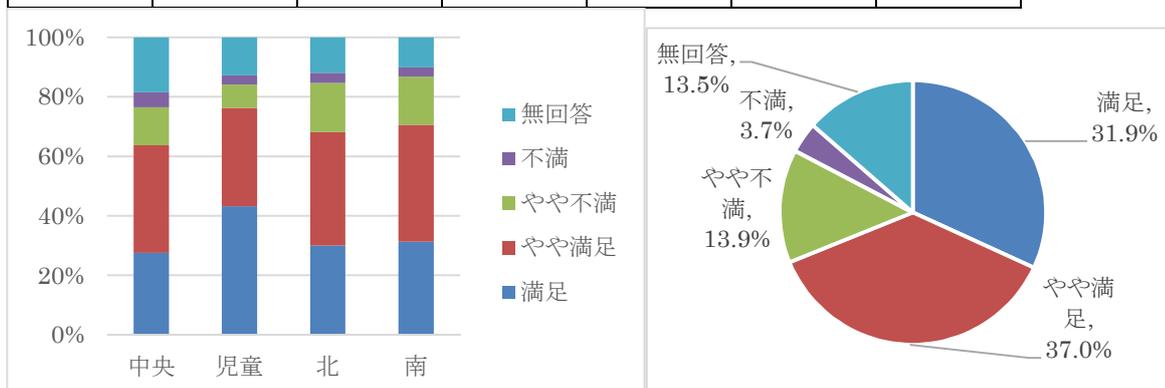
図書館ホームページ

図書館名	満足	やや満足	やや不満	不満	利用しない	無回答	合計
中央	102 21.4%	122 25.6%	47 9.9%	11 2.3%	111 23.3%	83 17.4%	476
児童	94 36.6%	52 20.2%	28 10.9%	5 1.9%	58 22.6%	20 7.8%	257
北	74 22.7%	87 26.7%	32 9.8%	4 1.2%	93 28.5%	36 11.0%	326
南	118 24.0%	132 26.8%	27 5.5%	11 2.2%	153 31.1%	51 10.4%	492
小計	388 25.0%	392 37.0%	134 8.6%	31 2.0%	415 26.8%	190 12.3%	1,551



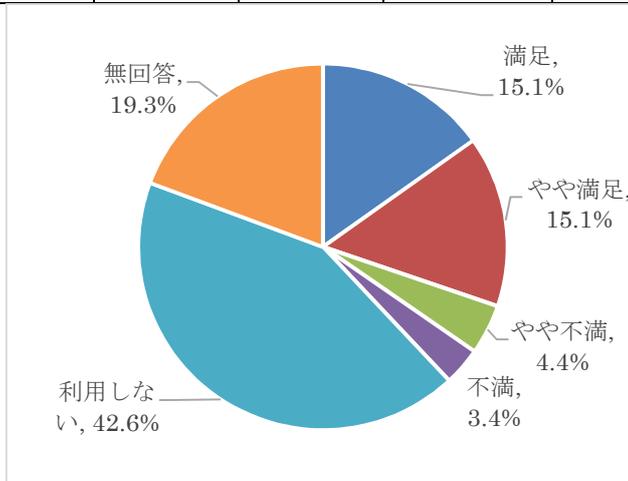
閲覧室・読書室の読書環境

図書館名	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
中央	131 27.5%	172 36.1%	61 12.8%	24 5.0%	88 18.5%	476
児童	111 43.2%	85 33.1%	20 7.8%	8 3.1%	33 12.8%	257
北	98 30.1%	124 38.0%	54 16.6%	11 3.4%	39 12.0%	326
南	154 31.3%	193 39.2%	80 16.3%	15 3.0%	50 10.2%	492
小計	494 31.9%	573 37.0%	215 13.9%	58 3.7%	210 13.5%	1,551



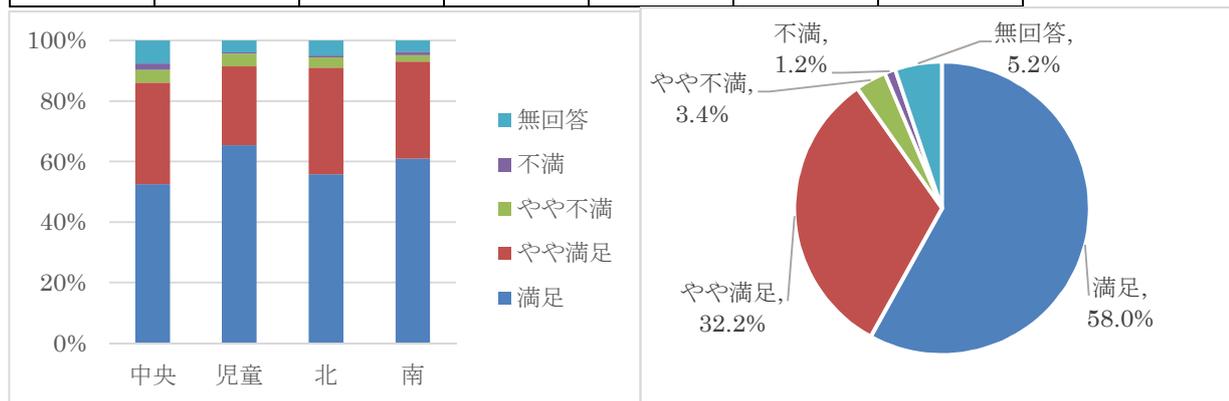
公衆無線LAN(中央のみ)

図書館名	満足	やや満足	やや不満	不満	利用しない	無回答	合計
中央	72 15.1%	72 15.1%	21 4.4%	16 3.4%	203 42.6%	92 19.3%	476



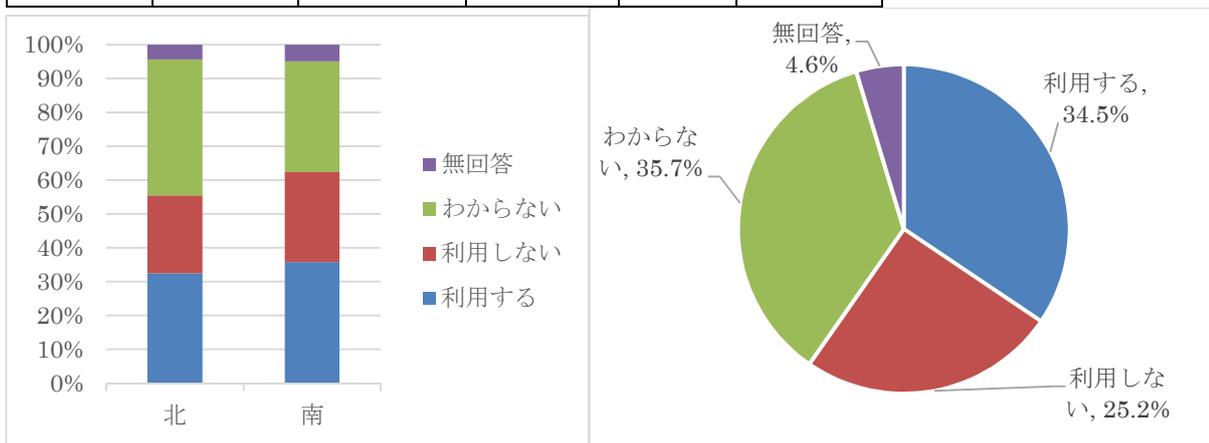
職員の対応

図書館名	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
中央	250 52.5%	160 33.6%	20 4.2%	10 2.1%	36 7.6%	476
児童	168 65.4%	67 26.1%	11 4.3%	1 0.4%	10 3.9%	257
北	182 55.8%	115 35.3%	11 3.4%	2 0.6%	16 4.9%	326
南	300 61.0%	158 32.1%	10 2.0%	6 1.2%	18 3.7%	492
小計	900 58.0%	499 32.2%	53 3.4%	18 1.2%	80 5.2%	1,551



Q5 北・南図書館に公衆無線 LAN が設置したら利用しますか

図書館	利用する	利用しない	わからない	無回答	合計
北	106 32.5%	75 23.0%	131 40.2%	14 4.3%	326
南	176 35.8%	131 26.6%	161 32.7%	24 4.9%	492
小計	282 34.5%	206 25.2%	291 35.7%	38 4.6%	818



※図書館アンケート利用上の注意

- 1) 構成比(%)は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはならない場合があります。
- 2) 「-」は、該当値がないものを表しています。

記述回答の集計

Q3 利用目的の自由記載について

中央

辞書利用 昼間テレビで NHK を見る

時刻表で旅の予定等 ×2

大学論文の文献を利用

歴史に関する本のコピー ×2

リフレッシュルームで勉強 リフレッシュルームは飲食できるので過ごしやすいです

参考資料室（郷土資料室）

よこすか Wi-Fi を利用しています ×2

地元の資料

リフレッシュルームを利用する ×2

学習、勉強、調べもの

自習 ×3

映画 ×7

資格試験の学習

坂の上なので適度な運動でちょうど良く歩ける

乾電池の廃棄、広報誌等の取得

図書館セミナーの開催

自己啓発のための勉強

勉強

資料で調べる

べんきょう

自習室で勉強する

児童

囲碁教室（子ども）

返却をする

勉強をする ×2

おはなし会ボランティアの学習会

北

子どもの本等も読みます。

表紙をながめる

近いから

子どもの付き添い

自分の勉強（宿題）

南

学習室を利用する ×10

勉強 ×11

自習 ×2

学校の課題のため

宿題 ×3

勉強の間に食事をする

学習

休憩所で軽食等

チラシを頂く事も有る

新聞ちらしをもらう

まとめ

1) 【来館者の年齢層】

前回アンケートより70代以上の利用が16.3%→20.9%と増加している。10歳未満・10代は、前回12.1%→12.7%とやや増加しているが、同様に少ない利用にとどまっている。

各館の回答者年齢構成を見ると、

中央図書館は年齢が高くなるにつれ増えている。

児童図書館は他図書館に比べ10歳未満が多く60代以上が少ない。

北図書館は20代、50代が他図書館より少なく、世代間格差が一番少ない。

南図書館は他図書館に比べ10代、20代が多い。

2) 【来館者の住所】

前回のアンケートより横須賀市が95.1%→93.7%と減少をしている。横浜市が鎌倉市・逗子市・三浦市・葉山町を合わせた数と同じくらい来館している。

各館の回答者住所を横須賀市以外で見ると

中央図書館は三浦市が多く、近隣市の方も来館している。

児童図書館は横浜市が多く、鎌倉市を除く近隣市の方が来館している。

北図書館は回答者の8.0%を横浜市の方が占めている。

南図書館は三浦市が多く横浜市を除く近隣市は来館していない。

3) 【利用頻度】

前回のアンケートより毎日来館されている回答者が3.8%→2.5%と減少している。月に数回の利用が最も多く65.7%に達しており、本の貸出期間である15日のサイクルで利用している人が多いと思われる。

4) 【開館日】

全館とも満足、やや満足を合わせると80%以上となっており、中央図書館だけがやや不満、不満を合わせると10%を超えている。

5) 【開館時間】

全館とも満足、やや満足を合わせると70%以上となっている。児童図書館以外ではやや不満、不満を合わせると15%を超えていることから、利用者は開館日数より開館時間の延長などを求めていると考えられる。

6) 【調べもの相談（レファレンス）】

前回のアンケートより利用しないが 72.8%→40.8%と大幅に改善している。課題解決コーナー等の活動の効果が出ていると考えられる。

7) 【おはなし会・映画会等のイベント】

全館で 40%以上の回答者が利用しないと回答しており、北図書館、南図書館では 50%を超えている。

8) 【公衆無線 LAN（中央のみ）】

現在公衆無線 LAN が導入されている中央図書館では利用しない 42.6%、利用している（満足から不満までの回答者） 38.0%となっている。利用している中では満足、やや満足を合わせると約 79%となっており満足度が高い。

9) 【北・南図書館で公衆無線 LAN】

両館を合わせると「分からない」が一番多く、次に「利用する」となっている。特に南図書館では「利用する」が回答として一番多く、より設置を望んでいると考えられる。