

令和5年度
青梅市青梅図書館
利用者アンケート結果

アンケート用紙配布：2024年1月17日～22日(6日間)

回収枚数： 173枚

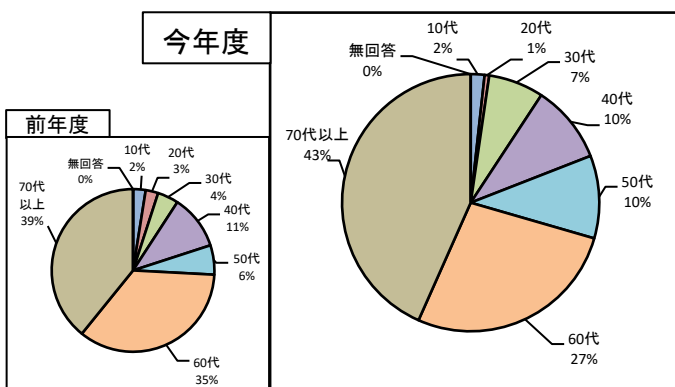
I. 回答者属性

令和5年5月8日から、新型コロナウイルス対応による図書館利用制限がなくなった。1月17日(水)～1月22日(月)(6日間)の開館時間(9:00～17:00)に実施し、173枚(昨年120枚)の回答をいただいた。御協力ありがとうございました。

各属性については、以下の通りである。

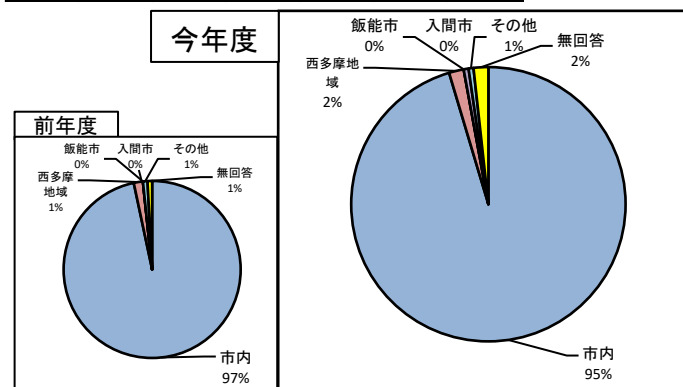
年代

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答	計
3	1	12	17	18	47	75	0	173



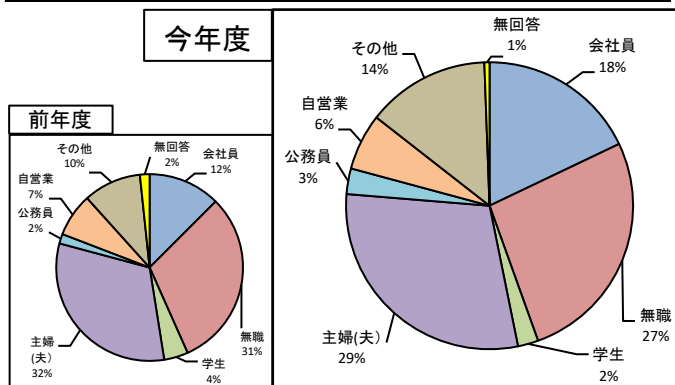
お住まい

市内	西多摩地域	飯能市	入間市	その他	無回答	計
165	3	0	1	1	3	173



職業等

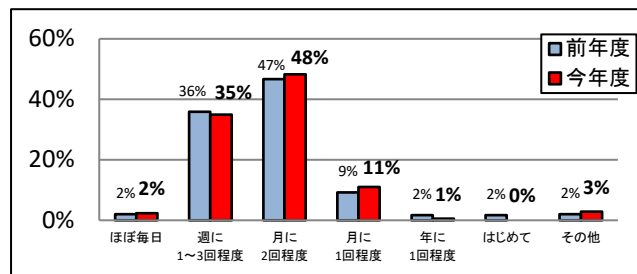
会社員	無職	学生	主婦(夫)	公務員	自営業	その他	無回答	計
31	46	4	51	5	11	24	1	173



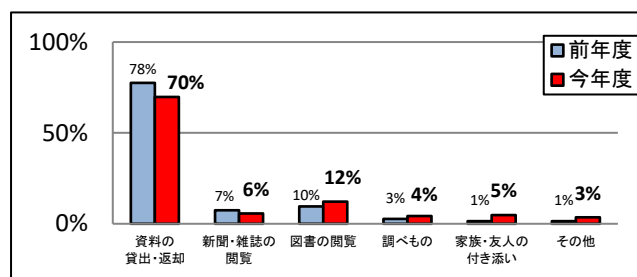
II. 図書館の利用について

来館頻度は、“月に1回程度”の割合が前年と比べ増加し、“週に1回～3回程度”の割合が減少した。来館目的は、“図書の閲覧”が増加し、“資料の貸出・返却”が減少した。資料の検索方法は、“スタッフに聞く”や“直接棚を見て探す”が増加し、“館内検索端末”や“ホームページの蔵書検索”が減少した。滞在時間は“30分～1時間”、“1時間～2時間”が増加し、“30分未満”が減少した。

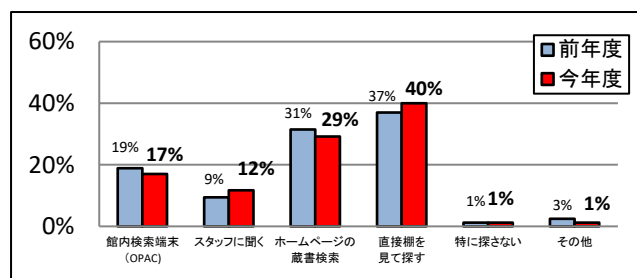
① 来館頻度



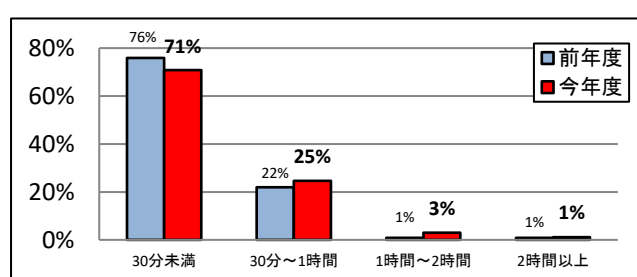
② 来館目的



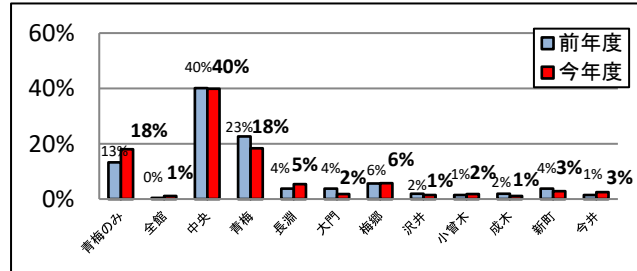
③ 資料の検索方法



④ 今回の滞在時間



⑤ 青梅図書館以外にほかの青梅市図書館も利用していますか

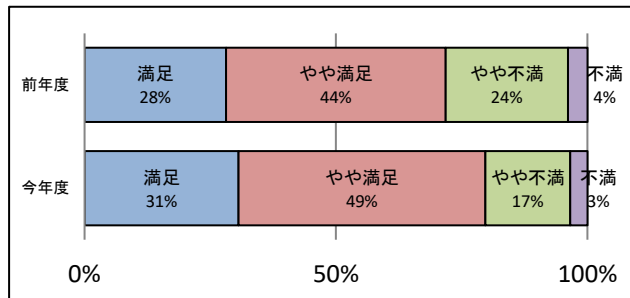


Ⅲ. 各項目の満足度について

総合的な満足度の“満足”、“やや満足”の合計は増加し、“やや不満”、“不満”の合計は減少した。図書館サービス・イベント(展示やイベント)については、“いつも楽しみにして利用している”と“時々利用している”を合わせると、50%近くの方が利用していると回答した。今後も利用者の関心が深い図書の展示などで、利用向上を図っていききたい。

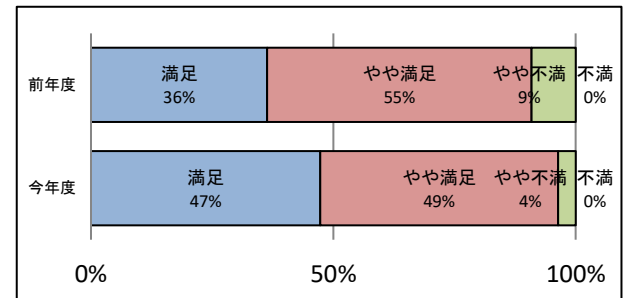
①大人向けの本の品揃え (名)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
45	72	24	5	16



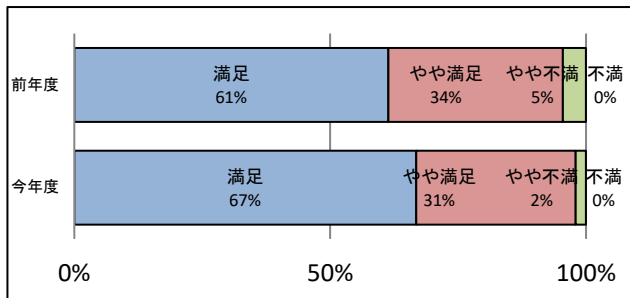
②子ども向けの本の品揃え (名)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
26	27	2	0	83



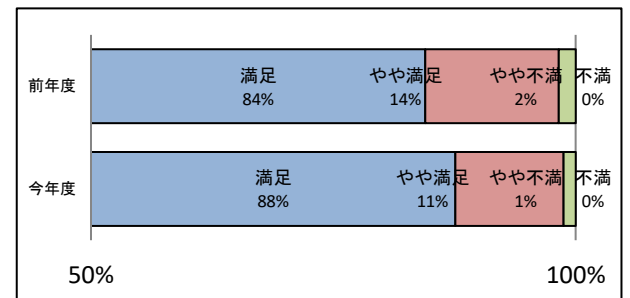
③調べ物の相談 (名)

満足	やや満足	やや不満	不満	わからない
45	21	1	0	82



④スタッフの対応・マナーについて (名)

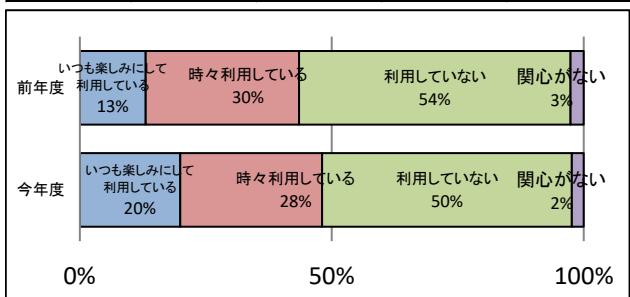
満足	やや満足	やや不満	不満
141	18	2	0



図書館サービス・イベントについて

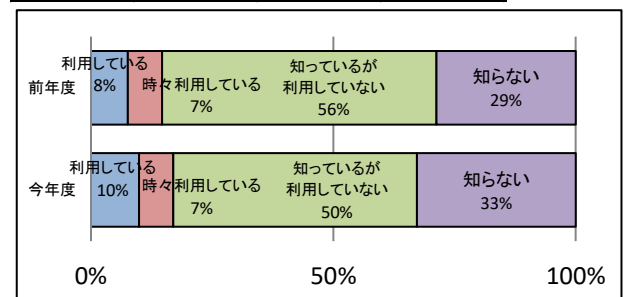
展示やイベントについて

いつも楽しみにして利用している	時々利用している	利用していない	関心がない	その他
34	48	83	4	1



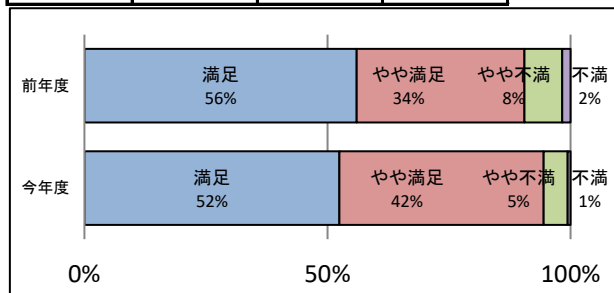
平成31年4月よりCD・DVDが分館で貸出できるようになったことをご存じですか

利用している	時々利用している	知っているが利用していない	知らない
17	12	86	56



総合的な満足度 (名)

満足	やや満足	やや不満	不満
85	68	8	1



大人向けの本の品揃えについて

属性	満足度	理由
市内70代以上無職	満足	読みたい本がない時は探して戴くので満足しています
市内40代自営業	満足	ほしい、読みたい本があったときはネット予約するのでそれでOK
市内60代主婦(夫)	満足	家で蔵書検索して予約、取り寄せができるので。
市内40代会社員	満足	おすすめの本などあり参考にしています
市内10代学生	満足	興味がある本があるから
市内70代以上主婦(夫)	やや満足	新しい小説を置いてほしい
市内70代以上その他	やや満足	もう少し新刊がほしい
市内70代以上会社員	やや満足	新書が少ない
市内60代会社員	やや満足	古い資料がある
市内70代以上無職	やや満足	古いことが気になる
市内60代主婦(夫)	やや満足	蔵書が少ないように感じる
市内70代以上無職	やや満足	他の図書館に比べ本の数が多い
市内50代主婦(夫)	やや満足	仕方ない事ですが蔵書数が少ない(中央と比べて)
市内60代無職	やや満足	新聞書評にある本がない事がある
市内60代主婦(夫)	やや満足	興味を持った本が全てあるはずも無いので…ただお願いすると他館から借りてくださるので不満はありません。
市内40代公務員	やや満足	ときどき所蔵していないものがある。人気の本は待つ
市内60代会社員	やや満足	読みたい本がない時がある。貸し出しの延長が一回だけ。
市内70代以上無職	やや不満	新しい本が少ない
市内70代以上無職	やや不満	新しい本が少ない
市内60代自営業	やや不満	最新版が少ない
市内50代無職	やや不満	よみたい著者の本が、古いのしかないとき。
市内60代公務員	やや不満	古い本が多い
市内60代無職	やや不満	本が少ない
市内60代その他	やや不満	圧倒的に本の数量が少ないと思います。
市内70代以上無職	やや不満	希望する本が無い時がある。
市内30代その他	やや不満	読みたい文庫本が少ないので。電車で読む用に文庫本(小説)目的で探すがやや少ないかな
市内40代その他	やや不満	人気がある本を予約すると半年以上まつ場合があって、なかなか読めないことがある。読みたい本が市内図書館にないことが多い。
市内50代主婦(夫)	やや不満	借りたい本が、青梅にはなく、ほかの図書館からの取り寄せになることが多いので。
市内20代学生	やや不満	シリーズものの小説等で抜けがある場合がしばしば見られたりします。他の分館など取り寄せを利用すれば読めないこともないのですが、やや不便さはあるかも知れません。
市内70代以上自営業	不満	新着が少ない。
市内70代以上自営業	わからない	調べていない
市内70代以上無職	(無回答)	普通だと思います

図書館より

御利用ありがとうございます。予算や所蔵スペースの制限があり、購入できる図書には限りがありますが、御満足いただけるような選書を心掛けてまいります。抜けているシリーズ図書は、順次対応してまいります。

こども向けの本の品揃えについて

属性	満足度	理由
市内40代会社員	満足	子供たちがたまに来ますが楽しそうにしています
市内40代自営業	満足	ほしい、読みたい本があったときはネット予約するのでそれでOK
市内70代以上無職	満足	見やすくてんじしてある
70代以上その他	やや満足	利用したい本がない事がある
市内30代自営業	やや満足	時々、別の図書館の本を入れるなどしてもらいたい。
市内70代以上無職	やや満足	新刊書が少ない
市内60代自営業	やや不満	たまにみるけれど英語絵本を増やしてほしい
市内60代主婦(夫)	わからない	”子供向け”と言われる本も時々お借りしますが、図書館の中で目に付いた本を借りているので満足度を聞かれても…
市内20代学生	わからない	久しく子ども向けの棚を利用していなくなっていましたので、判断は保留させていただきます。幅広くそろえていらっしゃる印象はあります。
市内70代以上自営業	わからない	利用していない
入間市50代会社員	わからない	利用していませんので
市内60代その他	わからない	利用した事がないから。
市内70代以上無職	わからない	見ない
市内60代その他	わからない	見ないので。
市内70代以上無職	わからない	必要ないので
市内70代以上無職	わからない	子どもがいないので…。
市内60代主婦(夫)	わからない	今、子供がいない
市内60代主婦(夫)	わからない	現在は子供がいないので。

図書館より

御利用ありがとうございます。予算や所蔵スペースの制限があり、購入できる図書には限りがありますが、御満足いただけるような選書を心掛けてまいります。

調べ物の相談について

属性	満足度	理由
市内70代以上無職	満足	親切に対応していただける
市内40代自営業	満足	親切に教えてくれます！
70代以上その他	満足	よく聞いてくれ、すぐに動いてくれる
市内70代以上主婦(夫)	満足	少しの記憶で話しても理解して探して頂けた
入間市50代会社員	満足	検索機で分かるので
市内10代学生	やや満足	沢山用意してくれるから
市内70代以上主婦(夫)	わからない	調べ物はあまりしないので
市内60代主婦(夫)	わからない	調べ物はほとんどしないので
市内70代以上無職	わからない	相談したことない
市内60代主婦(夫)	わからない	相談したことがないので。
市内70代以上自営業	わからない	利用していない
市内70代以上無職	(無回答)	調べ物をしたことが無い

図書館より

御利用ありがとうございます。今後とも御満足いただけるような対応を心掛けてまいります。

スタッフの対応・マナーについて

属性	満足度	理由
市内70代以上無職	満足	とても親切です。
市内60代主婦(夫)	満足	とても親切です。
市内70代以上主婦(夫)	満足	ご親切に感謝
市内70代以上無職	満足	わからないことを聞いても親切におしえてもらった。
市内60代主婦(夫)	満足	とても感じが良いです。
市内60代主婦(夫)	満足	感じが良い
市内70代以上無職	満足	対応が良い
市内70代以上自営業	満足	頼んだことに、すぐ対応してくれる
市内50代主婦(夫)	満足	いつもきちんと対応してくださりありがとうございます
市内20代学生	満足	貸出返却程度しか利用できていませんが、いつも丁寧に対応していただいていると感じています。ありがとうございます。
市内60代主婦(夫)	満足	いつも明るく対応して頂いています
市内60代その他	満足	とても良いと思います。
市内40代会社員	満足	いつもありがとうございます
市内30代その他	満足	いつもよくしていただきありがとうございます。
市内60代主婦(夫)	満足	お聞きした事には誠実に答えてくださるので
70代以上その他	満足	すぐ動いてくれる
市内70代以上無職	やや不満	人によって接客態度が違うので何とも言えない

図書館より

いつも青梅図書館を御利用いただきありがとうございます。
 たくさんのお褒めの言葉をいただきありがとうございます。
 接客についてさらに改善に努め、一層快適に利用していただける図書館を、今後とも目指してまいります。

御意見等(フリーコメント)

図書館より

市内60代その他	圧倒的に蔵書が少ない(雑誌以外の)。施設が古いせい か暗くて、本を読もうと思えない。新施設に期待します。	御利用ありがとうございます。予算や所蔵スペースの制限があり、購入できる図書には限りがありますが、御満足いただけるような選書を心掛けてまいります。抜けているシリーズ図書は、順次対応してまいります。 青梅市図書館に所蔵がない本につきましては、リクエストできますので御利用ください。わからない事がありましたら、カウンターでお問い合わせください。
市内40代その他	★よみたい本が市内にない場合は、他市図書館からとりよせられるのか？ ★市内で購入してもらいたい本がある場合リクエストできるのか？ ★図書館内の照明はあかるくしてほしい。暗いと本が、とてもさがしにくいです。いつも利用させてもらって、ありがとうございます！	
市内50代主婦(夫)	河辺に中央図書館ができてから、青梅との蔵書数が圧倒的に違い(児童書は今も充実していると思います)、本の貸し出しと返却のみの利用が増えました。とはいえ、近くに図書館があって借りることができることに、とても感謝しています。おはなし会やワークショップ、お正月の福袋やおみくじ会など、みなさんの工夫も、うれしいです。いつも、ありがとうございます。	
市内70代以上主婦(夫)	近いので利用しているが、やはり中央図書館とくらべると品揃えが足りないと感じる。ホームページでリクエストし連絡があるのはとても良いと思う。	
市内60代主婦(夫)	やはり、中央にも行っているのに本が少ないということ。本やDVDを予約するのですが検索というか調べた時のワードが上手くヒットしない。例えば、とにかくきちんと名前などいれないとヒットしないというか…。映画を観る機会があるので青梅で受けとれることはとても感謝しております。	
市内60代自営業	中央に行かなくてもいいようにもっと多くの本を置いてほしい	
市内70代以上主婦(夫)	もう少し本をたくさん入れて欲しい	
市内70代以上主婦(夫)	本が少なくて残念です	
市内70代以上主婦(夫)	続き物が最後まで揃っていない。	
市内60代その他	大活字本が少ないので	
市内60代無職	絵本をほうふにそろえてほしい	
市内70代以上主婦(夫)	もう少し新しい本を入れて下さい。	
市内70代以上会社員	もう少し新書を増やしてほしい	
市内70代以上主婦(夫)	古い本ばかりで、新刊本がない	
市内50代無職	古い本が多いかな	
市内60代その他	大人向けの本の品揃えで答えたように、数が少ないし何年経っても同じ本が置いてある。中央が一番品揃えがよいので利用することが多いです。一番下の棚がどうしても見えにくいので、ななめになっている書棚にして欲しい。	
市内70代以上無職	若い作家の作品を置いて欲しい。	
市内60代その他	新刊の本など、インターネット予約してもなかなかまわってこないの…。	
市内70代以上無職	貯蓄から投資へとされているので雑誌で「ダイヤモンドザイ」等を購入して欲しい	
市内60代会社員	ミステリー雑誌(ム一等)を借りられたらよいと思います	
		雑誌の受入タイトルについては、市内図書館全体の利用状況や購入予算を考慮し、選定しております。該当雑誌については、中央図書館で受入しており、受入館を増やす予定はありません。 バックナンバーについては、青梅図書館窓口および図書館ホームページで、御予約を承れます。最新号については、中央図書館で閲覧をお願いします。

市内60代主婦(夫)	本当に個人的な希望ですが、もう少し、せめてあと1時間開館時間を伸ばして頂けたらと思う事がママあります。中央は8時までだそうです、こちらの方が近い事、仕事や買物に行く途中にある事、何より中央には駐車場が無いので、利用しにくいのです。どうぞこれからもよろしくお願いします。	分館図書館の開館時間を変更する予定はありません。
市内60代無職	水が飲めないのが不満	蓋付の容器であれば、閲覧席でも飲めます。御利用中以外は飲み物を鞆等にしまっただけか、机の下に置いていただくようお願いしております。
市内70代以上その他	受付に女性2人の場合、おしゃべりがあり、(仕事上ならかまいませんが)クスクスと笑ったりして、嫌だなーと思った事があります。青梅図書館はさける様にしていた時もありました。	御不快な思いをさせて申し訳ございません。業務上、会話している場合がありますので御了承ください。
市内60代主婦(夫)	・駐車スペースが少ないので来づらい。 ・日あたりが良く、電車も見える好立地なので閲覧スペースをもっと広くしたらいいなと思う。2階も使えないのでしょうか？コーヒーとか飲めたら更に楽しいと思う。 ・歴史ある図書館だから、なくさないで欲しい。	2階は現在は使用できません。御了承ください。
市内40代その他	閲覧室が以前は自習等も出来たように思うので、そのように使えたら嬉しいと子供が言っていました。私自身はとても満足して利用させていただいています。	
市内60代会社員	2階の自習室も利用できると嬉しいです	
70代以上その他	時々勉強等させてもらうが、そういう部屋があるのがとても嬉しい。全部の所で、勉強できる、何かを書くスペースがあったら、もっと利用者が増えるし、みんなの図書館になると思う。他の市にはそういう所があるので学生なども沢山います。是非、他館でもそういう場所を作ってください。	スペースの関係で席を御用意することができません。御了承ください。
市内40代主婦(夫)	これからも車できやすい環境であることをのぞみます。スタッフの皆さんいつもありがとうございます。	御利用をお待ちしております。
市内60代無職	・図書館の休みの日が整理日をつなげて2日間休みとしているがつけられない方が利用しやすいです。 ・予約の本を10冊までとしているが20冊位まで増やしてほしいです。 ・中央図書館と青梅図書館は、図書館が閉館している時でも本を返却できますが他の図書館は門が閉まっているため返却ボックスに返すことが出来ません。改善方法を考えてほしいです。 ・新聞の広告欄にのっていた本を予約しようとしても蔵書検索ではまだ新しいため出てきません。図書館に直接行って予約しないと出来ないようですが、改善方法がとれますか？ ・ホームページで予約、延長出来るシステムは大変便利で助かります。 ・どのようなアンケートの結果があり、それに対してどのように改善されたのかが知りたいです。このアンケート用紙に〇〇月にホームページに掲載されますと書いてほしいです。	・図書館の休館日については、設備点検等の観点から第3月・火曜日としています。御了承ください。 ・予約冊数の変更については、今後の課題とさせていただきます。 ・新規に設置された青梅市役所内のブックポストは、午前6時から午後11時まで返却できますので御利用ください。 ・図書館ホームページでは、所蔵していない図書の検索はできません。図書館窓口または電話で受付しておりますので御利用ください。 ・このアンケートの結果は、図書館と図書館ホームページに掲載いたします。掲載する時期については、寄せられました御意見や御要望等に適切に対応するため、スタッフ間での協議や対外的な対応等を図っていますことから、何月に掲載するかをお答えすることはできかねます。御了承ください。
市内60代その他	・市内にない本を他自治体から借りていただけるサービスが良いです。 ・図書館ホームページにて、予約した本を本人がキャンセルできるようにしていただけると良いです。	予約した本が、受取館に届いて用意が出来ますと、ホームページではキャンセルできません。お手数をおかけしますが、電話にてキャンセルの連絡をお願いいたします。
市内60代会社員	・HPで買って欲しい本のリクエストを受け付けて欲しい ・貸し出しの延長を2回くらい認めて欲しい	今後の課題とさせていただきます。
市内70代以上無職	全てホームページで検索しているので図書館は受取と返却のみの利用なので青梅図書館への意見はありません。建物の老朽化が目につく位です。ホームページへの要望として+-内容紹介がーの場合が多いのももう少し+を多くして欲しい。児童書の場合、絵本と紙芝居で同じタイトル・作者の場合、区別がつきにくいのではっきり表示して欲しい。	古い図書はホームページの内容紹介がありません。御了承ください 絵本と紙芝居の区別ですが、わかりづらくて申し訳ございません。 タイトル・作者で検索して最初に出てくるのが「検索結果一覧」の画面です。ここで「請求記号」が「E」は絵本、「C」は紙芝居となっています。こちらを参考にしてください。

市内40代自営業	いつも丁寧なご対応をありがとうございます。予約システムは便利で、よく利用しています。昭島図書館のような読んだ本の記録通帳があると、便利だし、子供ももっと本を読むかもしれないな、と思いました。	中央図書館のみのサービスで読書手帳「よんだな」があります。専用の機械でシールを印刷して手帳に貼ることができます。中央図書館を御利用の際にはスタッフにお声掛けください。
市内70代以上その他	青梅駅前に新しいマンションが出来る予定ですが、将来的にはそちらに入るのでしょくか？	新青梅図書館については、広報等を通じて、逐次情報を公開してまいります。
市内70代以上主婦(夫)	数年後に新しいビルの中に図書館ができる予定とのこと、楽しみにしています。	
その他30代会社員	駅前にブックポストがほしいです	駅前へのブックポストについては、今後の課題とさせていただきます。
市内70代以上主婦(夫)	借りて来て読みだしてみるとあまりにもきたない所があります。コーヒーのしみやお菓子等のよごれが目について借りた方のモラルをうたがいます。自分の本ならこんな読み方をしないのではと思うとかなしくなります。図書館員の方々のせいではないとは思いますが、なんとかならないかと思ひます。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。汚れが目立つ本は順次買い替えをしております。また、市民の皆様から御寄贈いただいた本で利用可能な本の受入れも実施しています。
市内70代以上無職	本がとても古いものが多くて少々不潔な感じがしています。中央図書館はきれいなものが多いのですが、青梅図書館は近いので利用しています。リサイクル品を受け付ければいい本が集まると思ひます。	
市内70代以上無職	中央図書館と両方を利用しているが、どちらも読みたい本がない時は親切に対応して戴けるのでうれしいです。	たくさんのお褒めの言葉をいただきありがとうございます。これからも、より一層快適な図書館を目指してまいります。
市内40代自営業	いつも親切なご対応ありがとうございます。	
市内70代以上無職	職員の対応がおだやかで落ち着いた雰囲気です。	
市内40代その他	普段利用するのは中央図書館ですが、本の所在によって青梅図書館も利用させてもらっています。時々来館すると建物のたたずまいとスタッフの方の対応にほっこりします。ありがとうございます。	
市内60代主婦(夫)	いつも丁寧に應對して下さり、たすかっています。話題本や推しの本も工夫して下さり、利用させていただく事もあります。中央図書館また市内・都内と検索できるので、あまり不便を感じず、のんびり青梅図書館らしい空気で利用しています。	
市内40代主婦(夫)	いつも親切なご対応ありがとうございます。子供も図書館の本が好きで時間のある時に利用させていただいています。	
市内70代以上主婦(夫)	高齢で時間が沢山あり、テレビはおもしろくないのでいつも図書館を利用しています。青梅にない本もリクエスト出来るので大変うれしい！新着本をいつも検索しています。スタッフも親切で満足しています。	
市内40代自営業	先日、子供のGPSが図書館にピンしたまま帰ってこないで電話して聞いたところ、様子を教えてくださいました。子供達も見守っていてくれるのだなあとあたたかい気持ちになりました。何より助かりました。ありがとうございます	
市内50代会社員	せまいなりに取りそろえてくれ、取り寄せしてもらえると助かります。お勧めコーナーも楽しいです。	
市内10代学生	読みたい本があると買うよりも便利にできるし、せつやくできるからありがたい。おもしろそうな本がすぐ見つけれれる。	
市内10代学生	読みたい本がそろっていい	
市内70代以上その他	イベント開催ありがとうございます。たのしみにしてます。	
市内30代主婦(夫)	こどもとたのしいイベントをいつもたのしみにしています。	
市内70代以上無職	イベントの景品など声をかけていただいてうれしいです。	
市内30代会社員	子供向けのイベントが、子供がいつも楽しみにしています。ありがとうございます。	

市内60代主婦(夫)	静かな所にあつて、私の好きな場所です。	たくさんのお褒めの言葉をいただきありがとうございます。これからも、より一層快適な図書館を目指してまいります。
市内60代会社員	近くにあることが嬉しい	
市内30代会社員	子どもの学習に助かっています。	
市内70代以上自営業	今後趣味の古建築に関する専門的な書籍をさがすことになると思いますが、問い合わせが増えると思います。	
市内40代会社員	特にはないです。いつもありがとうございます！	
市内70代以上主婦(夫)	特にはありません。今のところ。	
市内70代以上その他	特になし	

青梅市青梅図書館 利用者アンケート

令和6年1月実施
青梅市図書館

青梅市図書館では、今後の図書館運営やサービス向上に役立てるため、利用者アンケート調査を実施します。ご多忙の折恐縮ですが、ご協力いただきますようお願いいたします。

※この調査は無記名で、調査結果は統計的に処理いたします。

A.あなたご自身についてお尋ねします。(あてはまる数字に○を付けてください。)

年 代	1. 10代	2. 20代	3. 30代	4. 40代	5. 50代	6. 60代	7. 70代以上
お住まい	1. 市内	2. 西多摩地域	3. 飯能市	4. 入間市	5. その他 ()		
職 業 等	1. 会社員	2. 公務員	3. 自営業	4. 学生	5. 主婦(夫)	6. 無職	
	7. その他 ()						

B.図書館の利用についてお尋ねします。(あてはまる数字に○を付けてください。)

①来館頻度

1. ほぼ毎日	2. 週に1~3回程度	3. 月に2回程度	4. 月に1回程度
5. 年に1回程度	6. はじめて	7. その他 ()	

②来館目的

1. 本や雑誌などの貸出・返却	2. 新聞・雑誌の閲覧	3. 図書の閲覧	4. 調べもの
5. 家族・友人の付き添い	6. その他 ()		

③資料の検索方法

1. 館内検索端末(OPAC)	2. スタッフに聞く	3. ホームページの蔵書検索
4. 直接棚を見て探す	5. 特に探さない	6. その他 ()

④今回の滞在時間

1. 30分未満	2. 30分~1時間	3. 1時間~2時間	4. 2時間以上
----------	------------	------------	----------

⑤青梅図書館以外に他の青梅市図書館も利用していますか

1. 青梅のみ	2. 全館	3. 中央	4. 青梅	5. 長淵	6. 大門
7. 梅郷	8. 沢井	9. 小曾木	10. 成木	11. 新町	12. 今井

C.図書館でのサービス等についてお尋ねします(あてはまる数字に1つ○を付けてください。)

①展示やイベントについて

1. いつも楽しみにして利用している	2. 時々利用している	3. 利用していない
4. 関心がない	5. その他 ()	

②平成31年4月よりCD・DVDが分館で貸出できるようになったことをご存知ですか

1. 利用している	2. 時々利用している	3. 知っているが利用していない	4. 知らない
-----------	-------------	------------------	---------

裏へ続きます→

