

**摂津市民図書館・摂津市立鳥飼図書館センター  
利用者満足度調査 結果報告書**

平成27年9月

指定管理者 (株)図書館流通センター

## 1 調査概要

- 1) 実施の目的 利用者が抱えている図書館サービスに対する満足度、要望等を把握しサービス向上に資するため
- 2) 調査対象 摂津市民図書館、摂津市立鳥飼図書館センターの利用者
- 3) 調査方法 両館の来館者へ手渡し
- 4) 調査期間 平成27年8月1日～16日の14日間(休館日を除く)
- 5) 配布枚数 摂津市民図書館 400枚  
摂津市立鳥飼図書館センター 200枚
- 6) 回収方法 カウンター手渡し、及び投函箱の設置
- 7) 回収結果

	配布数	回収数	回収率	有効回収数	有効回収率
摂津市民図書館	400	169	42.25%	169	42.25%
鳥飼図書館センター	200	113	56.50%	113	56.50%

## 2 調査結果

### 1) 回答者の属性及び利用状況(設問A. お客様のプロフィール)

◆性別の内訳について、男女比は男性約4割、女性約6割で推移している。鳥飼図書館センターの方が市民図書館に比べてやや女性の比率が高い傾向にある。市民女性55.6%(前年度59.2%)、鳥飼女性64.6%(前年度60.0%)

◆利用者の年代別では、両館とも「60代」が最も多く、「20代」のの少なさが目立つ。市民図書館では「10代」の占める割合が14.8%(前年度6.8%)増加が顕著である。

◆住まいについては、市内在住者が約9割前後を占める。市民図書館で市外在住者が初めて1割を超えた。

◆職業は、両館とも昨年度と同様に「主婦」がもっとも多く、市民図書館27.2%(前年度36.1%)、鳥飼図書館センター37.2%(前年度37.6%)。市民図書館では、次いで「その他」の割合が25.7%(前年度31.3%)と高い。

◆来館手段は、「自転車」が最も多く、市民図書館では51.7%、鳥飼図書館センター53.1%となっている。両館とも、「徒歩」及び「自転車」での来館者が全体の約7割を占める結果となっている。

◆所要時間は、両館とも、約9割の利用者が「30分以内」と回答している。

◆来館頻度は、「月1～3回」が一番多く、次いで「週1、2回」となっている。両回答を合わせると、市民図書館75.8%、鳥飼図書館センター85.9%となっている。市民図書館で「ほぼ毎日」の割合が6.5%(前年度0.7%)に増加した。

◆来館時間は、「10時～12時」「14時～16時」の時間帯が多く、全体の6割以上を占めている。

◆滞在時間は、「30分以内」が市民図書館45.6%、鳥飼図書館センター59.3%と一番多い。市民図書館で2時間以上滞在の利用が13.1%(前年度7.4%)に増加した。

◆来館目的は、両施設とも「本や雑誌の貸出・返却」がもっとも多く市民図書館57.0%、鳥飼図書館センター94.7%となっており、これは昨年度と同様の結果である。

## 2) 職員に対する満足度(設問B. スタッフについて)

◆スタッフに対する評価としては、「親切」の質問項目については、両館とも「満足」「ほぼ満足」で約8割の回答を得ている。

◆「あいさつ」「声かけ」の項目について、鳥飼図書館センターでは58.4%の方から「満足」の回答があったのに対し、市民図書館では「満足」が33.7%の回答となっている。

◆「説明のわかりやすさ」「的確な受け答え」の質問項目について、鳥飼図書館センターは「満足」「ほぼ満足」それぞれ77.0%の回答となっている。市民図書館では「満足」「ほぼ満足」の回答が58.6%、65.1%となっており、市民図書館に「やや不満」の回答があるのが問題と認識。

◆「身だしなみ」の質問項目については、鳥飼図書館センターで「満足」「ほぼ満足」でほぼ9割、市民図書館で7割の回答を得ている。

## 3) 図書館運営サービスの認知度(設問C. 運営サービスについて)

◆「本の探しやすさ」について、市民図書館は「満足」「ほぼ満足」を合わせて45.0%、鳥飼図書館センターは59.3%となっている。一方で「やや不満」という回答は、市民図書館6.5%(前年度13.7%)、鳥飼図書館センター2.7%(前年度2.4%)の回答となっている。

◆「ほんの題名が見やすいように整理されているか」については、市民図書館は「満足」「ほぼ満足」を合わせて58.6%(前年度54.1%)、鳥飼図書館センターは71.7%(前年度58.9%)となっている。

◆「本の品揃え」について、市民図書館は「満足」「ほぼ満足」を合わせ、39.1%(前年度32.2%)、鳥飼図書館センター33.7%(前年度28.1%)となっており、「不満」「やや不満」の割合は、市民図書館21.9%(前年度27.4%)、鳥飼図書館センター21.3%(前年度27.4%)となっている。

◆「新聞・雑誌の品揃え」については、「ふつう」が市民図書館44.4%、鳥飼図書館センター45.1%となっている。「満足」「ほぼ満足」という回答が市民図書館30.8%、鳥飼図書館センター35.4%となっている。一方で「不満」「やや不満」という回答は、市民図書館15.2%、鳥飼図書館センター8.0%となっている。

◆「調べ物のための資料・地域資料」について、市民図書館は「満足」「ほぼ満足」という回答は32.5%(前年度23.1%)であり、鳥飼図書館センターは27.5%(前年度17.6%)と違いがみられる。

◆「予約・リクエストサービス」について、「満足」「ほぼ満足」という回答は、市民図書館50.3%、鳥飼図書館センター52.2%で「ふつう」を含むと両館とも約8割の回答を得ている。「不満」「やや不満」とした回答は、市民図書館5.3%、鳥飼図書館センター2.7%となっている。

◆「特集・展示」について、市民図書館は「満足」「ほぼ満足」を合わせて34.3%(前年度32.0%)、鳥飼図書館センターは23.9%(前年度33.0%)の回答があった。

◆「イベント」について、市民図書館は「満足」「ほぼ満足」28.4%(前年度30.0%)、鳥飼図書館センターは「満足」「ほぼ満足」22.1%(前年度22.4%)の回答であった。

◆「ホームページの内容」について、「満足」という回答は、両館とも1割前後の回答であった。

◆「開館日数や開館時間」については、市民図書館「満足」「ほぼ満足」とした回答は54.4%だが鳥飼図書館センターは50.4%、「不満」「やや不満」とする回答は市民図書館6.4%、鳥飼図書館センター8.0%となっている。

◆「貸出冊数や貸出期間」については、「満足」「ほぼ満足」「ふつう」の回答を合わせ、約8割となっている。

◆「各種サービス」については、「満足」「ほぼ満足」「ふつう」の回答を合わせ、約8割となっている。

#### 4) 両施設に対する満足度(設問D. 施設管理について)

◆「館内がきれいで気持ちよく利用できるか」という質問項目に対し、「満足」「ほぼ満足」とする回答が、両館とも過半数、鳥飼図書館センターで8割以上を占めている。

◆「館内のマナー」について、市民図書館は「満足」「ほぼ満足」43.2%(前年度36.1%)、鳥飼図書館センターはとする回答が、「満足」「ほぼ満足」62.0%(前年度48.3%)の回答であった。

◆「本棚の表示や館内案内図」について、市民図書館は「満足」「ほぼ満足」45.5%、鳥飼図書館センターは「満足」「ほぼ満足」60.2%の回答であった。

◆「図書館は便利な場所にあるか」という質問項目に対し、「不満」「やや不満」とする回答が、市民図書館で7.5%、鳥飼図書館センター5.3%となっている。

#### 5) 広域利用(試行)の認知度(設問E. 広域利用(試行)について)

◆摂津市・吹田市広域利用(試行)について、「知っている」という回答が市民図書館は34.9%、鳥飼図書館センターは29.2%、「知らなかった」という回答が市民図書館は55.0%、鳥飼図書館センターは59.3%となっている。

◆摂津市・吹田市広域利用(試行)について、「利用したことがある」という回答が市民図書館は11.2%、鳥飼図書館センターは4.4%、「利用したことがない」という回答が市民図書館は78.1%、鳥飼図書館センターは84.1%となっている。

#### 6) 運営体系の認知度(設問F. 指定管理者について)

■指定管理者制度導入について、市民図書館では、「知っている」という回答が27.2%(前年度43.5%)だったのに対し、「知らなかった」は62.7%(前年度51.0%)となっている。鳥飼図書館センターにおいても、「知っている」という回答が28.3%(前年度42.2%)で、「知らなかった」という回答が62.7%(前年度49.4%)となっている。

■(株)図書館流通センターが運営していることについては、「知っている」という回答が市民図書館で20.7%(前年度29.5%)、鳥飼図書センターで26.5%(前年度30.5%)に対し、「知らなかった」という回答が市民図書館では69.8%(前年度57.8%)、鳥飼図書センターでは61.1%(前年度61.2%)となっている。

■指定管理者制度が導入されてよかったかどうかについては、「どちらともいえない」という回答がもっとも多く、市民図書館では、50.9%(前年度51.7%)、鳥飼図書センターで50.4%(前年度49.9%)となっている。一方で、「よかった」という回答は市民図書館で28.4%(前年度38.1%)、鳥飼図書センターで25.7%(前年度34.1%)、逆に「悪くなった」という回答は市民図書館で2.4%(前年度2.0%)、鳥飼図書センターで1.8%(前年度1.2%)という結果になっている。