

**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28年10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28年8月2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	110	27.50%	110	27.50%
鳥飼図書館センター	200	86	43.00%	86	43.00%

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、両館とも女性の比率が高く、市民図書館は女性54.5%(前年度55.6%)、鳥飼図書館センターでは女性55.8%(前年度64.6%)となっている。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が、男女比は昨年と比べて均衡している。

◆利用者の年代別は、両館とも「70代以上」が最も多い。特に市民図書館の「70代以上」が43.6%(前年度13.0%)と増加が顕著である。一方「20代」の少なさが両館とも目立つ。

◆住まいは、「市内」が市民図書館は92.7%(前年度86.4%)、鳥飼図書館センターは95.3%(前年度96.5%)と9割を超えている。

◆職業は、市民図書館は「主婦」が32.7%(前年度27.2%)、鳥飼図書館センターは「その他」が38.4%(前年度25.7%)と最も多い。

◆来館手段は、「自転車」が最も多く、市民図書館は58.2%(前年度51.7%)、鳥飼図書館センターは47.7%(前年度53.1%)となっている。次いで多いのが市民図書館は「徒歩」の21.8%(前年度22.2%)、鳥飼図書館センターは「自家用車」の26.7%(前年度23.9%)となっている。

◆所要時間は、市民図書館は「10～30分」が52.7%(前年度40.8%)、鳥飼図書館センターは「10分以内」が55.8%(60.2%)と最も多い。特に市民図書館は、昨年度最も多い回答は「10分以内」(47.9%)となっている。

◆来館頻度は、「月1～3回」が最も多く、市民図書館は58.2%(前年度45.6%)、鳥飼図書館センターは53.5%(前年度60.2%)となっている。次いで多いのが「週に1、2回」で市民図書館は32.7%(昨年度30.2%)、鳥飼図書館センターは25.6%(昨年度25.7%)となっている。

◆来館時間は、「10時～12時」が最も多く、市民図書館は47.3%（前年度31.7%）、鳥飼図書センターは40.7%（前年度39.8%）となっている。次いで多いのが「14時～16時」の時間帯で、市民図書館は22.7%（前年度26.9%）、鳥飼図書センターは27.9%（前年度25.7%）となっている。

◆滞在時間は、「30分以内」が最も多く、市民図書館は48.2%（前年度45.6%）、鳥飼図書センターは58.1%（前年度59.3%）となっている。一方、市民図書館で2時間以上滞在の利用が12.7%（前年度13.1%）、鳥飼図書センターは3.5%（前年度0.9%）となっている。市民図書館で滞在型の図書館としての特徴が見られる。1階ブラウジングコーナーや2階読書ラウンジ等の多様な読書スペースの確保が要因の一つと思われる。

◆来館目的は、「本や雑誌の貸出・返却」が最も多く、市民図書館は63.4%（前年度57.0%）、鳥飼図書センターは95.3%（前年度94.7%）となっている。市民図書館で、「読書」が19.5%（前年度16.7%）となっている点が特徴的である。

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」の項目については、「満足」が最も多く、市民図書館は45.5%（前年度49.7%）、鳥飼図書センターは70.9%（前年度71.1%）となっている。鳥飼図書センターで高いポイントとなっている。

◆「挨拶」「声かけ」の項目については、市民図書館は「ふつう」が45.5%（前年度33.7%）、鳥飼図書センターは「満足」が58.1%（57.5%）と最も多い。

◆「説明のわかりやすさ」の項目については、市民図書館は「ふつう」が43.6%（前年度32.0%）、鳥飼図書センターは「満足」が58.1%（57.5%）と最も多い。

◆「的確な受け答え」の項目については、市民図書館は「ふつう」が39.1%（前年度26.0%）、鳥飼図書センターは「満足」が58.1%（57.5%）と最も多い。

◆「身だしなみ」の項目については、市民図書館は「満足」が27.3%（前年度46.7%）「ほぼ満足」が50.9%（前年度24.9%）、鳥飼図書センターは「満足」が59.3%（前年度76.1%）「ほぼ満足」が23.3%（前年度15.9%）となっている。

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」については、「ふつう」が最も多く、市民図書館は47.3%（前年度42.6%）、鳥飼図書センターは43.0%（前年度34.5%）と最も多い。次いで多いのが、市民図書館は「ほぼ満足」で27.3%（前年度28.4%）、鳥飼図書センターは「満足」で27.9%（前年度33.6%）となっている。一方で「やや不満」という回答は、市民図書館で3.6%（前年度6.5%）、鳥飼図書センターで4.7%（前年度2.7%）となっている。本棚の案内図や見出しの古い箇所が原因の一つと思われる。引き続き整備を行ってきたい。

◆「本の題名が見やすいように整理されているか」については、「満足」が最も多く、市民図書館は34.5%（前年度26.6%）、鳥飼図書センターは33.7%（前年度39.8%）となっている。

◆「本の品揃え」については、「ふつう」が最も多く、市民図書館は47.3%（前年度32.5%）、鳥飼図書センターは44.2%（前年度42.5%）となっている。一方で「やや不満」が、市民図書館で12.7%（前年度12.4%）、鳥飼図書センターで17.4%（前年度14.2%）となっている。自由記載にご意見が有り、今後の検討課題と思われる。

◆「新聞・雑誌の品揃え」については、「ふつう」が最も多く、市民図書館は56.4%（前年度44.4%）、鳥飼図書センターは51.2%（前年度45.1%）となっている。一方で「やや不満」が市民図書館は16.4%（前年度9.5%）、鳥飼図書センターは9.3%（前年度7.1%）と微増している。自由記載にご意見が有り、今後の検討課題と思われる。

◆「調べ物のための資料・地域資料」については、「ふつう」が最も多く、市民図書館は60.9%（前年度43.2%）、鳥飼図書館センターは55.8%（前年度46.0%）と過半数を超えている。

◆「予約・リクエストサービス」については、「ふつう」が最も多く、市民図書館は43.6%（前年度26.6%）、鳥飼図書館センターは37.2%（前年度31.0%）となっている。次いで多いのが、市民図書館は「ほぼ満足」の23.6%（前年度23.7%）、鳥飼図書館センターは「満足」の30.2%（前年度29.2%）となっている。

◆「調べ物の役に立ったか」については、市民図書館は「ほぼ満足」が36.4%（前年度24.3%）、鳥飼図書館センターは「ふつう」が31.4%（前年度27.4%）と最も多い。次いで多いのが、市民図書館は「ふつう」の30.9%（前年度27.8%）、鳥飼図書館センターは「満足」の29.1%（前年度27.4%）となっている。

◆「特集・展示」については、「ふつう」が最も多く、市民図書館は49.1%（前年度36.7%）、鳥飼図書館センターは54.7%（前年度47.8%）となっている。次いで多いのは、「ほぼ満足」で市民図書館は27.3%（前年度23.1%）、鳥飼図書館センターは12.8%（前年度12.4%）となっている。一方、鳥飼図書館センターの無回答が20.9%（前年度21.2%）と多い。

◆「イベント」については、「ふつう」が最も多く、市民図書館は58.2%（前年度43.8%）、鳥飼図書館センターは59.3%（前年度46.0%）となっている。一方、鳥飼図書館センターの無回答が20.9%（前年度25.7%）と多い。

◆「ホームページの内容」については、「ふつう」が最も多く、市民図書館は60.0%（前年度39.6%）、鳥飼図書館センターは48.8%（前年度32.7%）となっている。一方、無回答が市民図書館は16.4%（前年度32.5%）、鳥飼図書館センターは31.4%（前年度34.5%）と多い。

◆「開館日数や開館時間」については、「ふつう」が最も多く、市民図書館は41.8%（前年度23.1%）、鳥飼図書館センターは33.7%（前年度30.1%）となっている。次いで多いのが「満足」で市民図書館は23.6%（昨年度28.4%）、鳥飼図書館センターは25.6%（昨年度32.7%）となっている。

◆「貸出冊数や貸出期間」については、市民図書館は「満足」と「ふつう」が34.5%（前年度21.9%・29.6%）、鳥飼図書館センターは「ふつう」が36.0%（前年度32.7%）と最も多く、次いで多いのが市民図書館は「ほぼ満足」が20.0%（昨年度26.6%）、鳥飼図書館センターは「満足」が27.9%（昨年度34.5%）となっている。

◆「各種サービス」については、「ふつう」が最も多く、市民図書館は56.4%（前年度37.3%）、鳥飼図書館センターは43.0%（前年度33.6%）となっている。次いで多いのが市民図書館は「ほぼ満足」が18.2%（昨年度24.9%）、鳥飼図書館センターは「満足」が23.3%（昨年度27.4%）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」については、「満足」が最も多く、市民図書館は38.2%（前年度31.4%）、鳥飼図書館センターは54.7%（前年度59.3%）となっている。次いで多いのが「ほぼ満足」で市民図書館は25.5%（前年度15.4%）、鳥飼図書館センターは12.8%（前年度19.5%）となっている。

◆「設備や機器について」については、「ふつう」が最も多く、市民図書館は41.8%（前年度37.9%）、鳥飼図書館センターは39.5%（前年度27.4%）となっている。次いで多いのが市民図書館は「ほぼ満足」で34.5%（前年度26.6%）、鳥飼図書館センターは「満足」で29.1%（前年度37.2%）となっている。

◆「館内のマナー」については、市民図書館は「ふつう」が45.5%（前年度34.9%）、鳥飼図書館センターは「満足」が32.6%（31.0%）と最も多い。

◆「本棚の表示や館内案内図」については、「ふつう」が最も多く、市民図書館は40.0%（前年度35.5%）、鳥飼図書館センターは38.4%（前年度25.7%）となっている。次いで多いのが市民図書館は「ほぼ満足」が29.1%（昨年度26.6%）、鳥飼図書館センターは「満足」が25.6%（昨年度39.8%）となっている。

◆「図書館は便利な場所にあるか」については、市民図書館は「満足」が30.9%（前年度26.0%）、鳥飼図書センターは「ふつう」が31.4%（前年度24.8%）と最も多い。「不満」「やや不満」とする回答が、市民図書館は12.8%（前年度9.5%）、鳥飼図書センターは7.0%（前年度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)については、「知っている」という回答が市民図書館は54.5%（前年度34.9%）、鳥飼図書センターは29.1%（前年度29.2%）、「知らなかった」という回答が市民図書館は43.6%（前年度55.0%）、鳥飼図書センターは57.0%（前年度59.3%）となっている。市民図書館で「知っている」の回答が増加している。

◆摂津市・吹田市広域利用(試行)については、「利用したことがある」という回答が市民図書館は27.3%（前年度11.2%）、鳥飼図書センターは7.0%（前年度4.4%）、「利用したことがない」という回答が市民図書館は65.5%（前年度78.1%）、鳥飼図書センターは79.1%（前年度84.1%）となっている。両館とも「利用したことがある」の回答が増加している。

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は、市民図書館は「知っている」という回答が29.1%（前年度27.2%）、「知らなかった」は67.3%（前年度62.7%）となっている。鳥飼図書センターは「知っている」という回答が32.6%（前年度28.3%）、「知らなかった」という回答が57.0%（前年度61.1%）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32.7%（前年度20.7%）、鳥飼図書センターで27.9%（前年度26.5%）に対し、「知らなかった」という回答が市民図書館で65.5%（前年度69.8%）、鳥飼図書センターで60.5%（前年度62.8%）になっている。

■指定管理者制度が導入されてよくなったかどうかについては、「どちらともいえない」という回答が最も多く、市民図書館は、61.8%（前年度50.9%）、鳥飼図書センターは48.8%（前年度50.4%）となっている。一方で、「よくなった」という回答は市民図書館で30.9%（前年度28.4%）、鳥飼図書センターで32.6%（前年度25.7%）、逆に「悪くなった」という回答は市民図書館で3.6%（前年度2.4%）、鳥飼図書センターで1.2%（前年度1.8%）となっている。