

摂津市民図書館・摂津市立烏飼図書館センター
利用者満足度調査 結果報告書

平成24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 利用者が抱い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 24 年 8 月 1 日～14 日の 2 週間
- 5) 配布枚数 摂津市民図書館 500 枚
摂津市立鳥飼図書センター 300 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	122	78	15.60%	78	15.60%
鳥飼図書センター	300	164	54.67%	164	54.67%

2. 調査結果

お客様のプロフィール

◆性別

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
男	42.3%	31.1%	34.7%
女	55.1%	68.3%	64.0%
無回答	2.6%	0.6%	1.2%

性別の内訳について、昨年度の男女比は男性 3 割、女性 7 割であったのに対し、今年度は男性の比率が両館とも若干上昇している。

(市民 32.6%→42.3%、鳥飼 26.6%→31.1%)

◆年代

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
10代	30.8%	7.3%	14.9%
20代	1.3%	3.7%	2.9%
30代	16.7%	20.7%	19.4%
40代	14.1%	19.5%	17.8%
50代	9.0%	12.8%	11.6%
60代	17.9%	26.2%	23.6%
70代	9.0%	9.8%	9.5%
無回答	1.3%	0.0%	0.4%

利用者の年代別では、市民図書館では昨年「30代」が最も多く 23.4%であったのに対し、今年度は10代が 30.8%で最も多く、ついで「30代」「40代」計 30.8%となっている。

鳥飼図書センターでは、昨年最も多かった「60代」が今年度においても 26.2%でもっとも多く、次いで「30代」「40代」が計 40.2%を占めている。

◆住まい

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
市内	93.6%	92.7%	93.0%
市外	3.8%	6.1%	5.4%
無回答	2.6%	1.2%	1.7%

住まいについては、市内在住者が約 93%を占める。

◆職業

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
会社員	15.4%	21.3%	19.4%
自営業	1.3%	4.9%	3.7%
公務員	6.4%	3.0%	4.1%
主婦	28.2%	38.4%	35.1%
学生	28.2%	6.7%	13.6%
自由業	2.6%	3.0%	2.9%
その他	15.4%	22.6%	20.2%
無回答	2.6%	0.0%	0.8%

職業は、両館とも「主婦」がもっとも多く、市民図書館で 28.2%、鳥飼図書センターでは 38.4%を占め、これは昨年度と同様の結果である。

◆来館手段

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
徒歩	20.5%	17.7%	18.6%
自転車	64.1%	57.9%	59.9%
自家用車	11.5%	21.3%	18.2%
その他	1.3%	2.4%	2.1%
無回答	2.6%	0.6%	1.2%

来館手段は、「自転車」が最も多く、市民図書館では 64.1%、鳥飼図書センター57.9%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ほぼ 8 割を占める結果となっている。

◆所要時間

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
10分以内	52.6%	56.7%	55.4%
10～30分	38.5%	38.4%	38.4%
30分～1時間	3.8%	4.3%	4.1%
1時間以上	1.3%	0.6%	0.8%
無回答	3.8%	0.0%	1.2%

所要時間は、両館とも、ほぼ9割の利用者が「30分以内」と回答している。

◆来館頻度

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
ほぼ毎日	6.4%	4.9%	5.4%
週1、2回	33.3%	23.8%	26.9%
月に1～3回	41.0%	55.5%	50.8%
2、3ヶ月に1回	9.0%	9.8%	9.5%
年に1、2回	7.7%	4.3%	5.4%
無回答	2.6%	1.8%	2.1%

来館時間は、「10時～12時」「12時～14時」「14時～16時」の時間帯で、ほぼ同率となり、全体の7割を占めている。尚、両館とも午前中の時間帯に若干多い傾向が見られる。

◆来館時間（複数回答可）

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
10時～12時	26.9%	36.0%	33.1%
12時～14時	20.5%	20.1%	20.2%
14時～16時	25.6%	22.6%	23.6%
16時～18時	14.1%	17.7%	16.5%
18時～20時	3.8%	0.0%	1.2%
無回答	9.0%	3.7%	5.4%

来館時間は、「10時～12時」「12時～14時」「14時～16時」の時間帯で、ほぼ同率となり、全体の7割を占めている。尚、両館とも午前中の時間帯に若干多い傾向が見られる。

◆滞在時間（平均）

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
30分以内	55.1%	53.7%	54.1%
1～2時間	32.1%	39.6%	37.2%
2～3時間	6.4%	3.7%	4.5%
3～4時間	0.0%	1.2%	0.8%
4時間以上	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	6.4%	1.8%	3.3%

滞在時間は、昨年同様、両館とも「30分以内」が半数以上となり、次いで「1～2時間」となっている。

◆来館目的（複数回答可）

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
貸出・返却	63.9%	67.0%	66.0%
読書	16.5%	23.8%	21.6%
調べ物	7.2%	6.2%	6.5%
試験勉強	3.1%	2.2%	2.5%
交流	2.1%	0.0%	0.6%
お話会や映画会	1.0%	0.4%	0.6%
その他	1.0%	0.0%	0.3%
無回答	5.2%	0.4%	1.9%

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 63.9%、鳥飼図書センター67.0%となっており、これは昨年度と同様の結果である。

B. スタッフについて

1) スタッフの対応はいつも親切ですか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	25.6%	31.1%	29.3%
ほぼ満足	29.5%	26.2%	27.3%
ふつう	28.2%	37.2%	34.3%
やや不満	10.3%	1.8%	4.5%
不満	2.6%	0.6%	1.2%
無回答	3.8%	3.0%	3.3%

2) スタッフからの挨拶や声かけはありますか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	23.1%	37.8%	33.1%
ほぼ満足	32.1%	28.7%	29.8%
ふつう	26.9%	26.2%	26.4%
やや不満	7.7%	0.6%	2.9%
不満	3.8%	2.4%	2.9%
無回答	6.4%	4.3%	5.0%

3) スタッフの説明はわかりやすいですか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	37.2%	46.3%	43.4%
ほぼ満足	19.2%	23.8%	22.3%
ふつう	33.3%	23.2%	26.4%
やや不満	2.6%	0.0%	0.8%
不満	0.0%	1.2%	0.8%
無回答	7.7%	5.5%	6.2%

4) スタッフの受け答えは的確なものでしたか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	32.1%	52.4%	45.9%
ほぼ満足	25.6%	26.8%	26.4%
ふつう	30.8%	17.1%	21.5%
やや不満	2.6%	0.0%	0.8%
不満	0.0%	0.6%	0.4%
無回答	9.0%	3.0%	5.0%

5) スタッフの身だしなみはきちんとしていますか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	44.9%	64.6%	58.3%
ほぼ満足	25.6%	22.6%	23.6%
ふつう	20.5%	9.8%	13.2%
やや不満	1.3%	0.0%	0.4%
不満	1.3%	1.2%	1.2%
無回答	6.4%	1.8%	3.3%

< 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」「身だしなみ」の質問項目については、両館とも「満足」「ほぼ満足」でほぼ7割の回答を得ている。

「あいさつ」「声かけ」の項目について、鳥飼図書センターでは56.1%の方から「満足」の回答があったのに対し、市民図書館では「普通」38.5%の回答が最も多くなっている。「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も、市民図書館では「満足」と「普通」の回答がほぼ同率となっており、鳥飼図書センターの結果と差が生じている。

「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も、市民図書館では「満足」と「ふつう」の回答がほぼ同率となっており、鳥飼図書センターの結果と差が生じている。

C. 運営サービスについて

1) 本は探しやすいですか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	25.6%	31.1%	29.3%
ほぼ満足	29.5%	26.2%	27.3%
ふつう	28.2%	37.2%	34.3%
やや不満	10.3%	1.8%	4.5%
不満	2.6%	0.6%	1.2%
無回答	3.8%	3.0%	3.3%

2) 本の題名が見やすいように整理されていますか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	23.1%	37.8%	33.1%
ほぼ満足	32.1%	28.7%	29.8%
ふつう	26.9%	26.2%	26.4%
やや不満	7.7%	0.6%	2.9%
不満	3.8%	2.4%	2.9%
無回答	6.4%	4.3%	5.0%

3) 本の品揃えは充実していますか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	11.5%	11.0%	11.2%
ほぼ満足	24.4%	18.9%	20.7%
ふつう	35.9%	48.2%	44.2%
やや不満	7.7%	12.2%	10.7%
不満	16.7%	5.5%	9.1%
無回答	3.8%	4.3%	4.1%

4) 新聞や雑誌の品揃えにはご満足いただいていますか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	12.8%	17.7%	16.1%
ほぼ満足	16.7%	18.3%	17.8%
ふつう	33.3%	38.4%	36.8%
やや不満	16.7%	12.2%	13.6%
不満	7.7%	1.8%	3.7%
無回答	12.8%	11.6%	12.0%

5) 調べ物のための資料や地域資料は充実していますか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	11.5%	10.4%	10.7%
ほぼ満足	23.1%	16.5%	18.6%
ふつう	46.2%	47.6%	47.1%
やや不満	5.1%	6.7%	6.2%
不満	3.8%	2.4%	2.9%
無回答	10.3%	16.5%	14.5%

6) 予約やリクエストのサービスの対応は迅速ですか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	17.9%	37.2%	31.0%
ほぼ満足	24.4%	21.3%	22.3%
ふつう	30.8%	29.9%	30.2%
やや不満	10.3%	0.6%	3.7%
不満	6.4%	1.2%	2.9%
無回答	10.3%	9.8%	9.9%

7) スタッフに相談して調べ物の役に立ちましたか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	23.1%	14.0%	16.9%
ほぼ満足	16.7%	13.4%	14.5%
ふつう	35.9%	39.6%	38.4%
やや不満	3.8%	0.0%	1.2%
不満	0.0%	1.2%	0.8%
無回答	20.5%	31.7%	28.1%

8) 特集や展示物などに興味のあるものはありましたか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	11.5%	8.5%	9.5%
ほぼ満足	20.5%	14.6%	16.5%
ふつう	37.2%	40.2%	39.3%
やや不満	9.0%	6.1%	7.0%
不満	3.8%	0.6%	1.7%
無回答	17.9%	29.9%	26.0%

9) イベントに興味のあるものはありましたか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	12.8%	6.1%	8.3%
ほぼ満足	11.5%	14.0%	13.2%
ふつう	38.5%	41.5%	40.5%
やや不満	11.5%	6.7%	8.3%
不満	7.7%	1.2%	3.3%
無回答	17.9%	30.5%	26.4%

1 0) ホームページの内容にはご満足いただいていますか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	6.4%	3.0%	4.1%
ほぼ満足	14.1%	10.4%	11.6%
ふつう	41.0%	36.6%	38.0%
やや不満	9.0%	7.3%	7.9%
不満	6.4%	1.8%	3.3%
無回答	23.1%	40.9%	35.1%

1 1) 開館日数や開館時間はご満足いただいていますか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	34.6%	31.7%	32.6%
ほぼ満足	19.2%	22.6%	21.5%
ふつう	28.2%	22.0%	24.0%
やや不満	6.4%	6.7%	6.6%
不満	1.3%	1.8%	1.7%
無回答	10.3%	15.2%	13.6%

1 2) 貸出点数や貸出期間にご満足いただいていますか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	32.1%	36.0%	34.7%
ほぼ満足	17.9%	21.3%	20.2%
ふつう	29.5%	25.0%	26.4%
やや不満	10.3%	0.6%	3.7%
不満	0.0%	1.8%	1.2%
無回答	10.3%	15.2%	13.6%

1 3) 各種サービスについてご満足いただいていますか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	26.9%	17.7%	20.7%
ほぼ満足	20.5%	23.8%	22.7%
ふつう	29.5%	33.5%	32.2%
やや不満	9.0%	0.6%	3.3%
不満	0.0%	0.6%	0.4%
無回答	14.1%	23.8%	20.7%

< C. 運営サービスについて >

本の探しやすさ、棚の整理について、両館とも「満足」「ほぼ満足」を合わせて 50% 以上となっている。一方で、「本の探しやすさ」について「不満」「やや不満」という回答は、市民図書館 12.9% (昨年度 11.4%)、鳥飼図書センター 2.4% (同 8.9%) となっている。

「新聞・雑誌の品揃え」については、「満足」「ほぼ満足」という回答が市民図書館 29.5%、鳥飼図書センター 36% となっている。一方で「不満」という回答は、市民図書館 7.7%、鳥飼図書センター 1.8% となっている。

「予約・リクエストサービス」について、「満足」という回答は市民図書館 17.9%、鳥飼図書センター 37.2% で、両館で多少差が生じている。また、「不満」とした回答も、市民図書館 6.4%、鳥飼図書センター 1.2% となっている。

「特集・展示」「イベント」等について、両館とも「ふつう」とした回答が多い。

「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 割に達していない。

「開館日数や開館時間」「貸出冊数や貸出期間」については、両館とも「満足」「ほぼ満足」とした回答がそれぞれ 50% 以上を占めている。

「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、8 割以上となっている。

D. 施設管理について

1) 館内がきれいで気持ちよく利用できますか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	41.0%	51.2%	47.9%
ほぼ満足	23.1%	24.4%	24.0%
ふつう	20.5%	9.8%	13.2%
やや不満	5.1%	0.6%	2.1%
不満	1.3%	1.2%	1.2%
無回答	9.0%	12.8%	11.6%

2) 図書館の設備や機器で不便を感じるものはありますか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	29.5%	28.7%	28.9%
ほぼ満足	21.8%	23.2%	22.7%
ふつう	21.8%	28.7%	26.4%
やや不満	11.5%	2.4%	5.4%
不満	3.8%	1.2%	2.1%
無回答	11.5%	15.9%	14.5%

3) 館内でのマナーなどは守られていると思いますか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	23.1%	26.2%	25.2%
ほぼ満足	23.1%	26.2%	25.2%
ふつう	29.5%	29.3%	29.3%
やや不満	9.0%	3.0%	5.0%
不満	3.8%	1.8%	2.5%
無回答	11.5%	13.4%	12.8%

4) 本棚の表示や館内案内図はわかりやすいですか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	21.8%	26.2%	24.8%
ほぼ満足	23.1%	24.4%	24.0%
ふつう	32.1%	32.3%	32.2%
やや不満	10.3%	1.8%	4.5%
不満	2.6%	0.6%	1.2%
無回答	10.3%	14.6%	13.2%

5) 図書館は便利な場所にありますか

	市民図書館	鳥飼図書センター	全体
満足	30.8%	28.0%	28.9%
ほぼ満足	21.8%	23.2%	22.7%
ふつう	24.4%	28.0%	26.9%
やや不満	9.0%	5.5%	6.6%
不満	5.1%	1.2%	2.5%
無回答	9.0%	14.0%	12.4%

<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、両館とも過半数を占めている。

「館内のマナー」について、「満足」「ほぼ満足」とする回答が、両館ともほぼ半数を占めているが、一方で、「不満」「やや不満」とする回答が市民図書館 12.8%、鳥飼図書センター4.8%となっている。

「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 14.1%、鳥飼図書センター6.7%となっている。

E. 指定管理者について

1) 平成 23 年度より指定管理者制度が導入されたことはご存知でしたか

	市民図書館	鳥飼図書館センター	全体
知っている	37.2%	38.4%	38.0%
知らなかった	53.8%	48.2%	50.0%
無回答	9.0%	13.4%	12.0%

2) 株図書館流通センター（TRC）が運営していることをご存知でしたか

	市民図書館	鳥飼図書館センター	全体
満足	29.5%	28.7%	28.9%
ほぼ満足	21.8%	23.2%	22.7%
ふつう	21.8%	28.7%	26.4%
やや不満	11.5%	2.4%	5.4%
不満	3.8%	1.2%	2.1%
無回答	11.5%	15.9%	14.5%

3) 指定管理者制度が導入されてからサービスは向上しましたか

	市民図書館	鳥飼図書館センター	全体
よくなった	38.5%	35.4%	36.4%
悪くなった	2.6%	0.6%	1.2%
どちらともいえない	47.4%	44.5%	45.5%
無回答	11.5%	19.5%	16.9%

< E. 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 37.2%（昨年度 29%）だったのに対し、「知らなかった」は 53.8%（同 61.6%）となっている。鳥飼図書センターにおいても、「知っている」という回答が 38.4%（昨年度 31%）で、「知らなかった」という回答が 48.2%（同 55.7%）になっている。

（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 29.5%（昨年度 28.1%）、鳥飼図書センターで 30.5%（同 27.6%）に対し、「知らなかった」という回答が市民図書館では 61.5%（昨年度 62.4%）、鳥飼図書センターでは 56.7%（同 59.6%）となっている。

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」という回答がもっとも多く、市民図書館では 47.4%（昨年度 55.2%）、鳥飼図書センターで 44.5%（同 53.7%）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 38.5%（昨年度 28.7%）、鳥飼図書センターで 35.4%（同 26.1%）、逆に「悪くなった」という回答は市民図書館で 2.6%（昨年度 3.1%）、鳥飼図書センターで 0.6%（同 3.4%）という結果になっている。