

2024年度
町田市立鶴川駅前図書館
利用者アンケート 調査結果報告書
(調査期間：2024年11月26日(火)～30日(土))

配布数：430 回収数：430

町田市立鶴川駅前図書館 指定管理者
久美堂・ヴィアックス共同事業体

I 図書館の利用について

I についての【考察／コメント】

・2022年度、2023年度同様、来館目的は「貸出・返却」が最も多く、次いで「閲覧」「学び・趣味・生涯学習の調べもの」であった。

・来館方法は「徒歩」、来館頻度は「月に1回～3回」、滞在時間は「1時間未満」が最も多かった。毎日の来館者数（1,000人超）に対して閲覧席数が約50席と少ないため、館内での過ごし方は短時間でのブラウジングが多いと思われる。※これらも過年度同様の結果である。

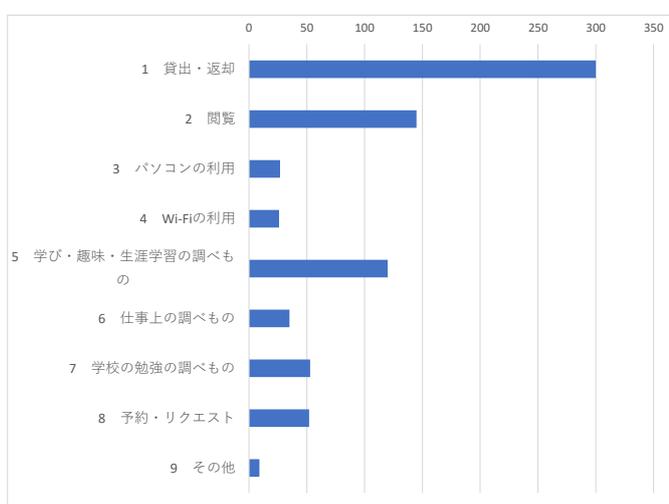
・職員の対応への満足度は、3年連続で約99.5%であった。「満足」が73.2%→76.6%→77.9%と右上がりであり、その理由として「対応が親切、丁寧、やさしい」との声が多かった。

・以下の満足度は過年度比較(2022年度→2023年度→2024年度の推移比較)で、蔵書80.7%→89.8%→85.3%、案内表示94.2%→92.6%→90.5%、開館日・開館時間92.8%→92.2%→93.6%であった。蔵書の満足度が上がったのは、職員が創意工夫して特集を充実させ、また、コラボ特集も回数を増やしたことにより、様々な資料を利用者にお見せすることができたからだと思う。

・総じて、当館が「課題解決に役立っている」と感じている方は、全体の98.8%→97.3%→96.9%という結果であった。高水準を維持したものの、これからの課題として、ネットで様々な情報が入手できる現在、図書館として利用者の課題解決にいかにか寄与できるか（図書館からどのような情報を提供するか）を真剣に議論し模索していく必要があると、改めて感じた次第である。

1.来館目的について、当てはまるものをすべて選び○をつけてください。（複数回答）

回答	件数	割合
1 貸出・返却	300	70.6%
2 閲覧	145	34.1%
3 パソコンの利用	27	6.4%
4 Wi-Fiの利用	26	6.1%
5 学び・趣味・生涯学習の調べもの	120	28.2%
6 仕事上の調べもの	35	8.2%
7 学校の勉強の調べもの	53	12.5%
8 予約・リクエスト	52	12.2%
9 その他	9	2.1%
無回答・無効	5	

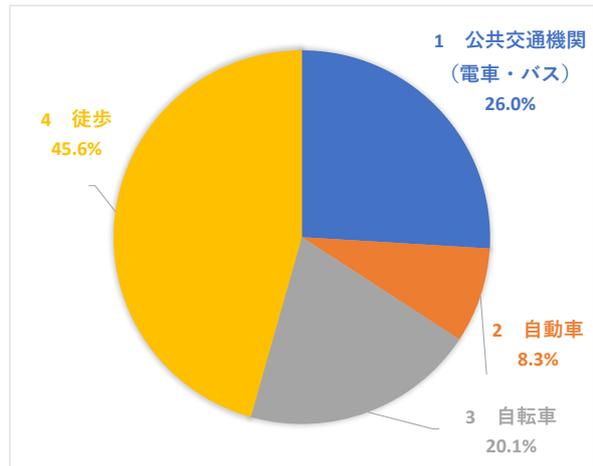


9 その他の自由記入

- ・ 休憩 2
- ・ 更新 1
- ・ 自習 1
- ・ 文庫本探し 1
- ・ コンサート開演時間の調整 2
- ・ たまたま入館した 1

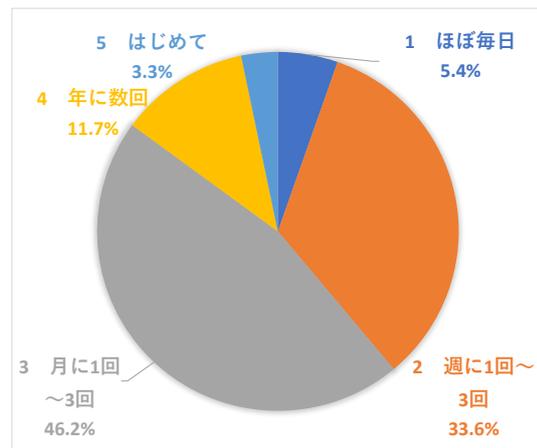
2.本日の主な来館方法を教えてください。当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

回答	件数	割合
1 公共交通機関（電車・バス）	107	26.0%
2 自動車	34	8.3%
3 自転車	83	20.1%
4 徒歩	188	45.6%
無回答・無効	18	
合計	430	



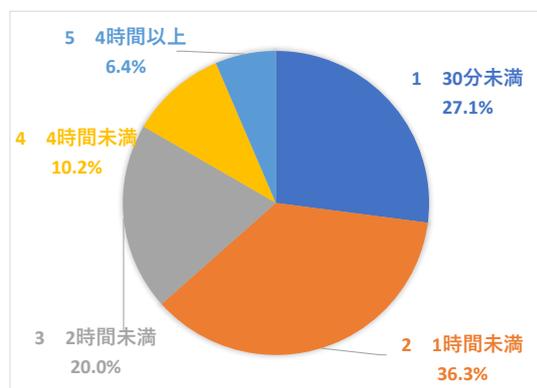
3.日頃の利用頻度について、最も当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

回答	合計	割合
1 ほぼ毎日	23	5.4%
2 週に1回～3回	144	33.6%
3 月に1回～3回	198	46.2%
4 年に数回	50	11.7%
5 はじめて	14	3.3%
無回答・無効	1	
合計	430	



4.日頃の図書館での滞在時間について、最も当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

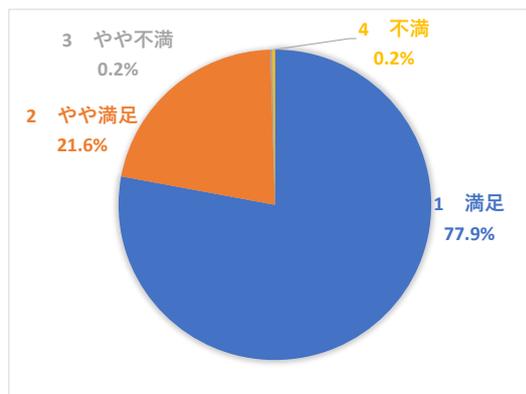
回答	合計	割合
1 30分未満	114	27.1%
2 1時間未満	153	36.3%
3 2時間未満	84	20.0%
4 4時間未満	43	10.2%
5 4時間以上	27	6.4%
無回答・無効	9	
合計	430	



5.次の(1)～(4)について、それぞれ当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

(1)図書館職員の対応

回答	合計	割合
1 満足	332	77.9%
2 やや満足	92	21.6%
3 やや不満	1	0.2%
4 不満	1	0.2%
無回答・無効	4	
合計	430	



◎ 満足または不満の理由（原文のまま。回収順に掲載）

【満足】

- ・ 親切、丁寧
- ・ 丁寧に感じる
- ・ 色々な対応、調べ物等をちゃんとしてくださる
- ・ 丁寧な対応
- ・ いつも場所がわからない時に親切に教えて下さるから
- ・ 不満は無い
- ・ 対応が丁寧
- ・ ていねいな説明
- ・ 質問にていねいに対応してもらえた
- ・ 以前子どもの調べものをお願いした時に、適切な本をすぐ出していただきました！！
- ・ 丁寧に対応してくれるため安心できます。
- ・ いつも丁寧に对应してくれているので
- ・ 各スタッフさんがとても丁寧に気持ちが良いです 返却時いつもお声がけ頂きすてきです
- ・ あいさつをきちんとしてくれる
- ・ すぐ対応してくれる！
- ・ 優しく落ち着いた対応だから。
- ・ のんびりした雰囲気ですリラックス出来ます
- ・ いつもていねいに対応していただいています
- ・ 利用券の作成や、本の探し方を丁寧に教えて頂いた
- ・ 子どものイベントをやっている時など丁寧に对应して下さるので
- ・ いつもていねいに対応して下さる
- ・ 質問に丁寧に答えてくれます
- ・ イヤな思いをしたことがない
- ・ 優しい
- ・ 親切に対応してくれる。
- ・ 図書券の更新の時の対応がていねいだったので
- ・ 分からないことは丁寧に教えていただける
- ・ 親切な対応
- ・ 親切です
- ・ 丁寧な対応
- ・ 返却時にいつも挨拶をして下さり、嬉しいです。
- ・ 丁寧です。
- ・ 対応がよい

- ・ 本を親身になって探して下さる
- ・ 利用者の目線に合わせて懇切丁寧に対応、説明してくれている。それも場所柄静かに落着いて。
- ・ 優しくていねいに対応してくれる
- ・ 声をかけやすい

【やや満足】

- ・ におい・悪臭⇒職員ではなく利用者
- ・ 書籍の貸出に早い時と遅い時がある
- ・ とても良く対応していただいています。
- ・ おおむね親切だがたまに場所を聞くと「あちらの方」といって案内してくれない
- ・ 自分で検索できるので接する機会がありません
- ・ 親切
- ・ くさいにおいのする人に対応しきれていない
- ・ 良い勉強環境だと思うため

【不満】

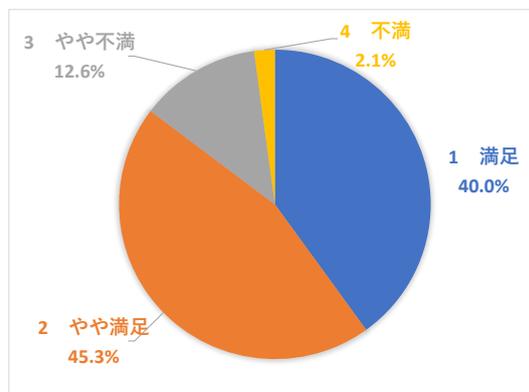
- ・ 職員各々に不機嫌で横柄にされることがよくある。

【無回答】

- ・ 特になし（あまり来ていないので）

(2)蔵書（資料）の充実度

回答	合計	割合
1 満足	169	40.0%
2 やや満足	191	45.3%
3 やや不満	53	12.6%
4 不満	9	2.1%
無回答・無効	8	
合計	430	



◎ 満足または不満の理由（原文のまま。回収順に掲載）

【満足】

- ・ 駅前の分館としては良いと思います
- ・ 目が悪くて普通の活字をよめないのでも童話をよくよむので、沢山あって嬉しい。
- ・ それぞれのジャンルで読みたいことを描いた本が見つかるためかたよりの無い感じがします
- ・ 割と最近利用し始めたが雰囲気等も良い
- ・ 小説を中心に貸りている。読みたい本が沢山あるので。
- ・ 取り寄せ、予約、新刊の希望ができるので満足しています。
- ・ たくさんあるから
- ・ 他館から取り寄せサービスが行き届いている。
- ・ たくさんあると思う

【やや満足】

- ・ 人物の蔵書が少ない
- ・ 少しだけ不満点は他の図書館にはあるのに町田市にはないケースがあること。
- ・ 人気のある本の予約がなかなかできない 2年以上待つことあり、予約したことも忘れるw
- ・ 蔵書の出版日がやや古い
- ・ 市内の分室？と比較しても充実している
- ・ ない本があっても取り寄せてもらえない
- ・ 新書などはなかなか順番が回ってこない
- ・ 新聞に宣伝が載っている本が少ない マンガも現代を表わした文化と思ったが最近のマンガで読んでみたい本は図書館にない
- ・ 少ないけれど、他館から取りよせできるため
- ・ 旅行雑誌は新しい年度のがあるとよい
- ・ CDがあると嬉しいです
- ・ 基本的に読みたい本は充実しているが、資料はあまり充実していないため。
- ・ 特に不満はない。文庫系が増えるとなおよし。ジャンルによっては定番がない→ジャンルでGoogle検索して最初に引っかかるやつ
- ・ 充実はしているが、目的物をさがすのがわかりづらい
- ・ 書店にない本がある
- ・ 少し種類が少ない気がします
- ・ 読みたい本は、ここには無かったが、同じ作者の本で楽しめている
- ・ 新しい本をもう少し入れてほしい
- ・ 古い本が多い
- ・ 不妊治療（AID）や子育てに関する本が古い（情報も古い）
- ・ 新着図書を増やしてほしい
- ・ 英・中以外の外国語、アジア地域の書籍が増えると嬉しいです
- ・ IT系やワクチン情報など新しいものが少ない気もします
- ・ 欲しい本（出版されている）が入っていない
- ・ 著者名をラベルでかくさないで欲しい
- ・ 受付奥の書庫に入っている本もみたいし、どんな本があるのかわかるようにしてほしい。
- ・ 市立図書館として一般的に充実していると思う。
- ・ 読みたい本がない事がある
- ・ 子供向け雑誌（こどものとも、子供の科学など）が不十分
- ・ 文庫本に新しい本が少ない
- ・ 基本的に読みたいものは読めるし取り寄せも速い
- ・ 新しめのマンガが少ない
- ・ 中央図書館ではないので、欲を言えば、という感じです。
- ・ マンガをもっと増やしてほしい
- ・ 単行本がみつけにくいことがあった（小説）
- ・ 様々な資料がある。
- ・ 他所から回ってくることが多い
- ・ 人気の本は予約が多くなかなか借りられないが、借りたい本はだいたいそろっている。
- ・ もっと美術書を増やして欲しい
- ・ 希望する本の購入が少ない CD等の音声資料が本館だけに限られている しかも1週間である
- ・ 市内から取寄できるため通常書籍は良い 予約ができないコミック類は少ないと感じる

【やや不満】

- ・ 医療学生向きの資料集や教科書があるとより嬉しいです。（「病気がみえる」など）
- ・ 取りよせしないと無いものが多い
- ・ 企業の人気の比較できる本が不足
- ・ 金融系の本が新しいものが少ない
- ・ 専門書が充実しているといいと思います
- ・ 医療系の資料が少ない
- ・ 読みたい本が他館にしかない事がある
- ・ 専門分野は中央図書館に行きます
- ・ 雑誌タイトル？雑誌の種類がもっとあるといい
- ・ 勉強の参考書を増やしてほしい
- ・ 新しい本で予約できないものがあつたりするので
- ・ 人気がありそうなものはあるが専門的なものが薄いように感じる。自分では出会いにくい購入しにくいものがあるのが役目のひとつであると思う
- ・ 少し少ないような気がします
- ・ 小説エッセイの話の本が無い
- ・ 専門書や新しい本はしかたないけどないことがほとんど
- ・ だいたい見たい本は町田の大きな図書館にしかない
- ・ 隣の川崎図書館の方が充実している。
- ・ 他からの移送が多い
- ・ デザイン関連の本が少ない
- ・ 分館ゆえに少ないと思う。CDやDVDとかはない。
- ・ この地ならではの地理や歴史がない、少ない
- ・ 毎回読みたい物が他の図書館にしか無い
- ・ 比較的新しいものがない
- ・ 借りたい書籍が借りられるまで時間がかかりすぎる

【不満】

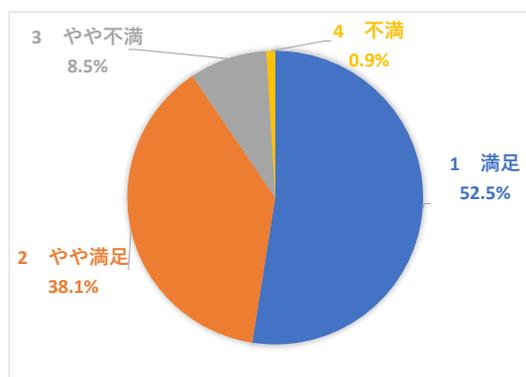
- ・ 直接借りられる本が少ない。都のネットで助かっています。Thank you！
- ・ とにかく本が少ない
- ・ 蔵書が少なく古い
- ・ 差別的な思想のもの等がよく目に入ります。他の図書館からの取り寄せで利用させて頂く事が多いです。
- ・ 理工系の資料が不足している
- ・ 資料が少ない 他地区の図書館よりも

【無回答・無効】

- ・ 目当ての本がない
- ・ 全巻揃えてほしいもの（文庫）がほぼ揃っていない 揃っていて読んだものもあります
- ・ これから見るので今は不明
- ・ 特になし（あまり来ていないので）
- ・ 人気の本はほぼ借りられていて無い

(3)館内の案内表示の分かりやすさ

回答	合計	割合
1 満足	222	52.5%
2 やや満足	161	38.1%
3 やや不満	36	8.5%
4 不満	4	0.9%
無回答・無効	7	
合計	430	



◎ 満足または不満の理由（原文のまま。回収順に掲載）

【満足】

- ・ 飲食禁止「ペットボトルなどはカバンの中へ」「バッグ・荷物を机の上」守らせるように
- ・ 分かりやすい
- ・ かなり細分化されていると思う
- ・ 簡単に見ることができて分かりやすい
- ・ どこに何の本があるか分かりやすいから。
- ・ 小学生、幼稚園児でも一人探せます。わかりやすいです
- ・ 特に不満がないため。
- ・ 探しやすいと思います。
- ・ おぼえやすい
- ・ 迷うことはないから
- ・ ほぼ迷うことなく探しています。
- ・ 分かりやすい
- ・ 特に不便を感じたことがない

【やや満足】

- ・ 検索方法
- ・ エッセイと小説は同じコーナーとはかぎらないと先日知りました
- ・ ちゃんと読めば大体分かる はじめてだと難しい
- ・ 児童書は年齢に合った本を選びたいと思った時に、どれにしようか迷うことがある
- ・ PCで調べた本がどこにあるか分からないことがある
- ・ 床面にも案内があると良いかも…？色でわかれているとか…。棚も色でわかれているとか…。
- ・ エレベーター内の階の案内がなくて初めとまどった
- ・ 本の探しやすさをもう少しよくしたい
- ・ 蔵書場所が少し分かりにくいかな、と
- ・ 子どもコーナー以外わかりづらい
- ・ 並び順が飛んでいることがあり、少しさがしにくい

【やや不満】

- ・ 順序の規則性がわかると良い
- ・ 本棚の番号と本の番号が違うので探しづらい
- ・ 作文の募集・利用者へ図書館の感想
- ・ 規則性がわからずリクエストをしてスタッフさんに頼るケースが多い。
- ・ 表示が小さく、一目見ただけでは分かりにくい
- ・ どこに何があるか？もう少し表示を！
- ・ ジャンル分けがよくわからないが実際読まないとなぜというところに分類されていることがある
- ・ 字が小さい（パソコン前の地図）
- ・ 本の配置図がない（見つけにくい）
- ・ 本の探し方がよくわからない、どこに置いてあるかわからず探せない
- ・ どういうジャンルわけでどこにあるのか分かりにくいので
- ・ 最初、初めての利用時は判らなかったが、以後は特に問題ないと思ってます。
- ・ ちょっと探しづらいです
- ・ 全体図（どのあたりに何の本があるのか）2～3ヶ所表示があるとよい
- ・ 全体の地図が目に残る所にあって欲しい
- ・ ミステリー、ホラーなどジャンル分けがあってもよいかと

【不満】

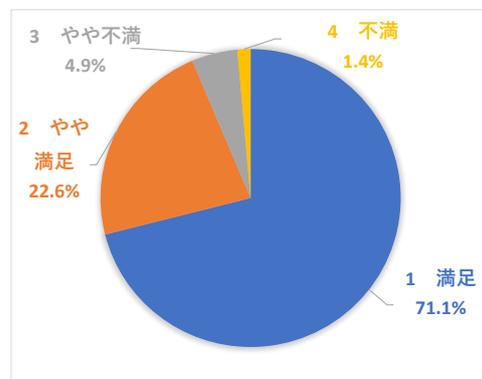
- ・ 図書館の入口にある表示に請求記号が書かれていない為、本を探しにくい。
- ・ 本を検索すると「999.9ア」が表示されるがこれがどこにあるかは館内案内図をみる必要があるがこれがわかりづらい。例えば「491.1ア」を探そうとすると本棚の①②④を探して次に③⑤を総ナメする必要がある。これはわかりにくい為、一時的に取り出した利用者が適当に棚に入れてしまうことも関係していると考えられる。中央図書館のように「〇〇〇.〇」の番号順に本棚が並んでいるとわかりやすい。
- ・ 番号の振り分けが未だに意味不明

【無回答・無効】

- ・ 特になし（あまり来ていないので）

(4)開館日・開館時間について

	合計	割合
1 満足	302	71.1%
2 やや満足	96	22.6%
3 やや不満	21	4.9%
4 不満	6	1.4%
無回答・無効	5	
合計	430	



◎ 満足または不満の理由（原文のまま。回収順に掲載）

【満足】

- ・前は午前10時が9時半になったから
- ・ほとんど開館しているのでありがたいです
- ・20時まで開館は利用し易い
- ・朝早い時間にあいているといいなと思う
- ・仕事の帰りに立ち寄ることが出来るから
- ・前は10時だったが30分早くなりよかった
- ・十分です
- ・AM 9:30開館は嬉しい
- ・月曜休館が多い中、とても助かります
- ・帰り道に寄ることが多いため、特に問題はないです。
- ・予約の受け取りだけでも20時まで
- ・平日も遅い時間まで開いていて、寄りやすいから。
- ・月曜日が休館じゃない。
- ・他の市内の図書館と違い休みが少ないこと、開館時間が長いこと
- ・遅くまで開館している
- ・9:30からの開館なので大変時間を有効に出来る
- ・中央図書館もよく利用しているがここは開館時間が長くて良い
- ・仕事帰りに立ちよることができる。
- ・忙しい身ではないので充分。
- ・休みが少ない、夜遅くまで開いてる
- ・遅くまで開いているので返却しやすい
- ・月2回の休館は適当だと思う
- ・適切なお時間だと思います。
- ・市内の図書館の中でも特に開館日が多くて助かっています。
- ・長い時間開いてるためありがたい。
- ・PM8時迄は退社時間に利用可能。
- ・他館が休みのときもopenしていて助かる
- ・開いている日が多いから
- ・閉館時間が遅い曜日も設定している
- ・月曜日も開館していることがある 閉館後も予約本が受けとれる

【やや満足】

- ・無休にして欲しい。第1・3月曜に来館したい時もあるため
- ・9:00開館が望ましい
- ・閉館時刻が少し早い
- ・まあこれくらいで仕方なし。
- ・夜（20：00～22：00）もやっている仕事帰りにかりやすいなと思うこともある。
- ・土・日も20:00迄だと有難いです
- ・標準又は標準より長いため（市立図書館として）
- ・土日図書館が20時までだとうれしい
- ・土よう日よう9:00～ひらいてほしい
- ・朝早くから開いていると通勤途中に寄れて便利
- ・あと1時間あいていると会社帰りに利用できる。
- ・土曜の閉館時間がもう少し遅いとうれしい

【やや不満】

- ・ 平日20：00閉館は早い
- ・ 土日の開館時間を延長して欲しいです
- ・ 朝通学時に利用できるとうれしい
- ・ 休日の開館時間をのばしてほしい
- ・ 5限後だとまにあわずあきらめることも多い
- ・ 閉館日をなくしてほしい。
- ・ 月曜休み
- ・ 仕事帰りに寄るのはむずかしい。
- ・ 18:00までの日があるが、学校帰りなどに寄ることができない

【不満】

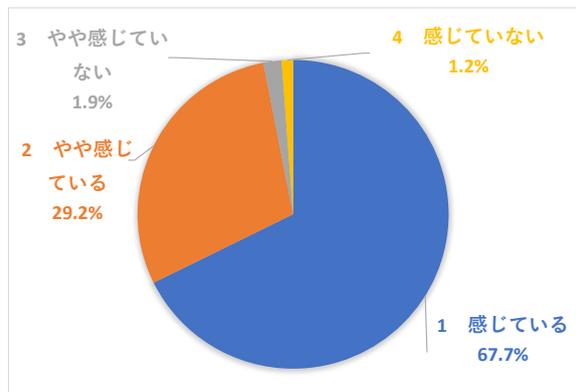
- ・ もう少し夜遅くまでだと行きやすい
- ・ 土日が短い
- ・ もう少し夜間を遅くまで
- ・ 22時頃まで開館していただけると助かります。

【無回答・無効】

- ・ 利用頻度が極端に少ないので判断できない
- ・ 特になし（あまり来ていないので）

6. 鶴川駅前図書館は学びや課題解決に役立っていると感じていますか。

回答	合計	割合
1 感じている	287	67.7%
2 やや感じている	124	29.2%
3 やや感じていない	8	1.9%
4 感じていない	5	1.2%
無回答・無効	6	
合計	430	



II 企画事業（企画展示・イベント等）について

IIについての【考察／コメント】

・「企画展示を見たことがある」と答えた方は、過年度比較で全体の43.8%→49.0%→45.0%と推移しており、今年度も過半数を下回った。ここに当館の責任者の所感を記載する。「企画展示とは何か、うまく利用者に伝わっていないと思われる。つまり、来館すれば利用者は企画展示（特集コーナー）を必ず目にはしているはずだが、その名称を認識していただいていないのではないか。例えば特集コーナーに『企画展示』と銘打った方が、当アンケートの質問と結びついてわかりやすいのではないか」

一方、企画展示をご覧になった方々の満足度はやや上り、91.8%→94.0%→94.8%であった。館内には10の企画展示があり、今年度はそれに加えて『貸出推進のための企画展示』を2コーナー設置した。スタッフが創意工夫して選書や装飾に取り組んでいることや、町田市他部署とのコラボ特集も積極的に行ったことなどが、満足度に反映されていると思う。

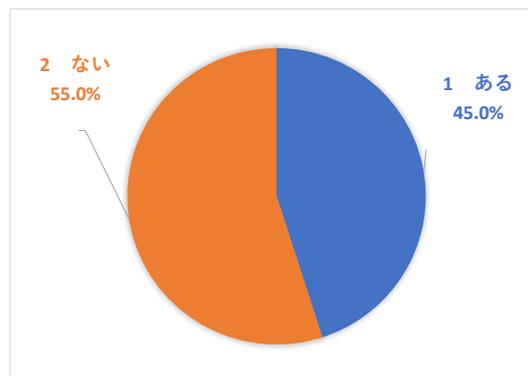
・イベントについては「知っていた」と答えた割合が、72.4%→72.9%→77.8%と上昇傾向である。だが、今年度から追加した質問2(2)「イベントに参加したことがありますか」では、「参加したことがない」が84.4%と圧倒的に多かった。ただし続く質問2(3)「イベント参加者の満足度」は93.1%となっている（なお、過年度は質問2(2)がなく、イベント参加経験者の人数を把握できなかったため、続く質問2(3)の年度比較ができなかった）。

自由記述欄（過去に参加したイベント名）では、おはなし会や児童イベントが多かったが、ホストタウン講座や、さるびあ亭かーこの紙芝居なども挙げられていた。

1.企画展示（本の特集コーナー等）について、当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

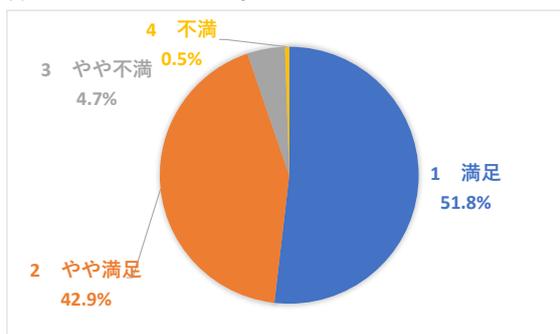
(1)企画展示をご覧になったことはありますか。

回答	合計	割合
1 ある	191	45.0%
2 ない	233	55.0%
無回答・無効	6	
合計	430	



(2)企画展示をご覧になった方にお聞きします。内容はいかがでしたか。

回答	合計	割合
1 満足	99	51.8%
2 やや満足	82	42.9%
3 やや不満	9	4.7%
4 不満	1	0.5%
無回答・無効	239	
合計	430	



◎ 満足または不満の理由（原文のまま。回収順に掲載）

【満足】

- ・ 興味が広がる。関連本を色々見つけやすい。
- ・ 内容が話題になっていることが多いから
- ・ 知らない分野に興味がありました
- ・ 多くもなく少なくもなく頂度よい量かと
- ・ コーナーのコンセプトが伝わりやすく、見やすいため。
- ・ 話題の方、地域のスポーツ選手から地元の学生、面白いです！とても良いアイデアだと思います。同年代の子どもにススめる参考になりました。
- ・ 新しい発見がある
- ・ さまざまなテーマでやってくれているなあと感じる
- ・ 以前にくらべてバラエティー豊かで関心がない本も読んでみようかと思う事があります
- ・ 自分では気付けなかった興味深いトピックを発見できる
- ・ 定期的に変更されていて興味がわくため
- ・ 町田市の特徴が出ているものがある
- ・ おもしろい
- ・ 季節の絵本を探したい時に手にとりやすい
- ・ すごく詳しく分かりやすい
- ・ 展示のやり方が分かりやすかった。
- ・ 普段目にしないジャンルを知ることができる

【やや満足】

- ・ いろいろ工夫してある
- ・ 小中学生の作品があり心温まる
- ・ 楽しい企画でいいため
- ・ 12月7日クリスマス会
- ・ 気を引かれて借りることもある
- ・ 知らない分野に導いてくれる
- ・ 取り上げた本を借りる事も多い
- ・ タイムリーに面白い企画をしていると思う

【やや不満】

- ・ 表面的な浅い感じがする
- ・ もう少しテーマを分かりやすくして本のしょうかいをしてほしい

【不満】

なし

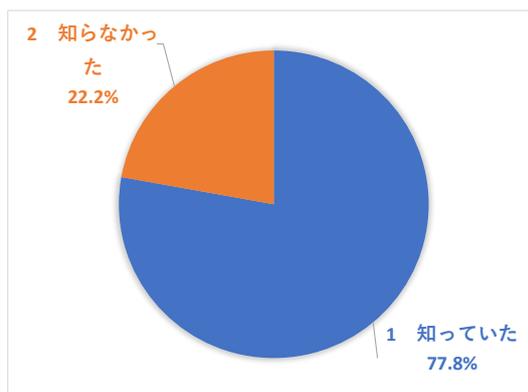
【無回答・無効】

- ・ おもしろそうなのですがあまりゆっくり見る時間がなくすみません。
- ・ 学校ものが多いと思う。

2.図書館主催のイベント（おはなし会、講演会等）につき、当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

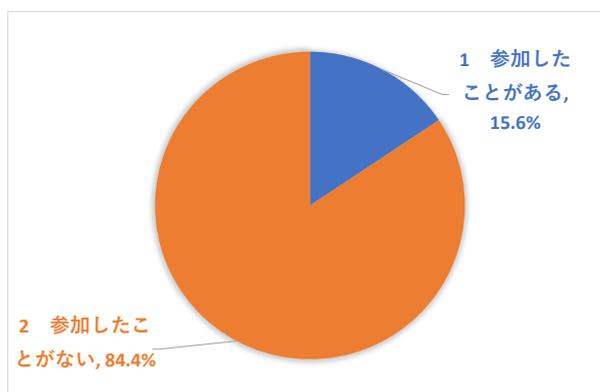
(1)図書館でおはなし会や講演会等のイベントを開催していることを知っていましたか。

回答	件数	割合
1 知っていた	330	77.8%
2 知らなかった	94	22.2%
無回答・無効	6	
合計	430	



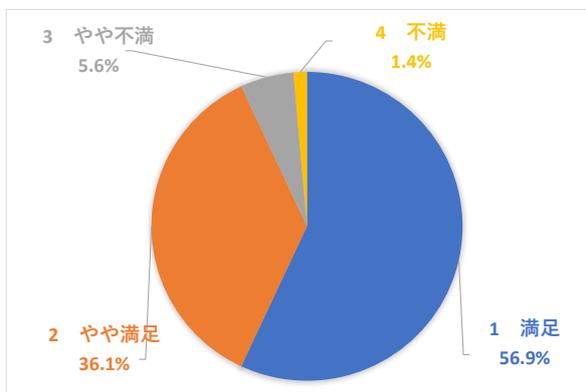
(2)図書館で開催された、おはなし会や講演会等のイベントに参加したことがありますか。

回答	件数	割合
1 参加したことがある	66	15.6%
2 参加したことがない	356	84.4%
無回答・無効	8	
合計	430	



(3)イベントへ参加された方にお聞きます。内容はいかがでしたか。

回答	件数	割合
1 満足	41	56.9%
2 やや満足	26	36.1%
3 やや不満	4	5.6%
4 不満	1	1.4%
無回答・無効	0	
合計	72	



◎ 満足または不満の理由（原文のまま。回収順に掲載）

【満足】

- ・ コンサート
- ・ おはなし会・英会話
- ・ 子供が小さな頃おはなし会に参加。短い時間なので調節しやすく参加できました。自分で読み聞かせるのとはまた違う感覚がして新鮮でした。ほんのひと時、外の空気に触れて子育て中のリラックスになりました。
- ・ 町田中央図書館の絵本読みきかせ
- ・ 英語の本の読みきかせは子どもも楽しんでいました。
- ・ 子どもが楽しめた。
- ・ 分かりやすかった

【やや満足】

- ・ ウォーク関係の話しや本紹介
- ・ 少し長かった（3歳には）

【やや不満】

- ・ 利用できる日程ではない
- ・ 来館しないと開催がわからない場合がある
- ・ 個室の方が子供の声が気にならない

【不満】

- ・ エアコンが強いと訴えたのに聞いてもらえなかった

【無回答・無効】

- ・ 毎回タイミングが悪くて参加できていないです。

※ よろしければ、参加されたイベント名をご記入ください。（原文のまま。回収順に掲載）

- ・ おはなし会
- ・ 012おはなし会
- ・ よみきかせ
- ・ 子どもおはなし会
- ・ かいけつゾロリ缶バッヂ作り、あらしのよるに
- ・ ゼルビアのコラボフェス
- ・ 囲碁
- ・ 3-4年前おはなし会。最近ではビンゴ、スタンプカード
- ・ ずい分以前民権資料館の人が何か講演した。
- ・ おはなし会
- ・ よみきかせ会（幼児の）
- ・ 初級読みきかせ講座
- ・ よみきかせの仕方、すすめ方
- ・ 子供向けのよみきかせ
- ・ かーこさんの紙芝居、ジャイカの人講演等

- ・ おはなし会
- ・ 夏休みに開催された野菜の絵の具で絵を描くイベント。
- ・ 大部以前の在日朝鮮人の方の講演
- ・ 10数年前の事忘れた子供主体の物であった
- ・ 落語
- ・ インドネシアの島々
- ・ 子供の読み聞かせ（絵本）
- ・ 子供が小さかった頃はお話会に来ていました。
- ・ 読みきかせ
- ・ プラネタリウム 水10ラウンジ（Nゲージの回） さるびあ亭かーこさん X'm a s 制作
- ・ おはなし会
- ・ おはなし会
- ・ 絵本（おばけ）をよんでくれる会
- ・ 美術館の特別展の解説（チケット付）
- ・ 紙芝居、インドネシア観光
- ・ スタンプラリー

III 図書館での新しいサービスについて

IIIについての【考察／コメント】

・ 昨年度（2023年度）同様、新しいサービスについての認知度は、「本の除菌機>館内Wi-Fi>電子書籍>フライヤー」、利用度は「館内Wi-Fi>本の除菌機>電子書籍>フライヤー」の順に割合が高かった。項目別に見ると、本の除菌機 79.6%→79.4%、フライヤー 16.0%→16.2%、館内Wi-Fi 51.2%→56.2%、電子書籍 27.5%→21.2%と推移している。

・ 新サービスの利用度は3年度連続で、「館内Wi-Fi>本の除菌機>電子書籍>フライヤー」の順に割合が高かった。項目別に見ると、本の除菌機 27.2%→43.3%→35.3%、フライヤー 4.1%→8.7%→5.1%、館内Wi-Fi 55.1%→47.3%→59.6%、電子書籍 13.6%→12.0%→10.9%であり、本の除菌機とフライヤーは山型、館内Wi-Fiは谷型、電子書籍は右下がりに推移した。

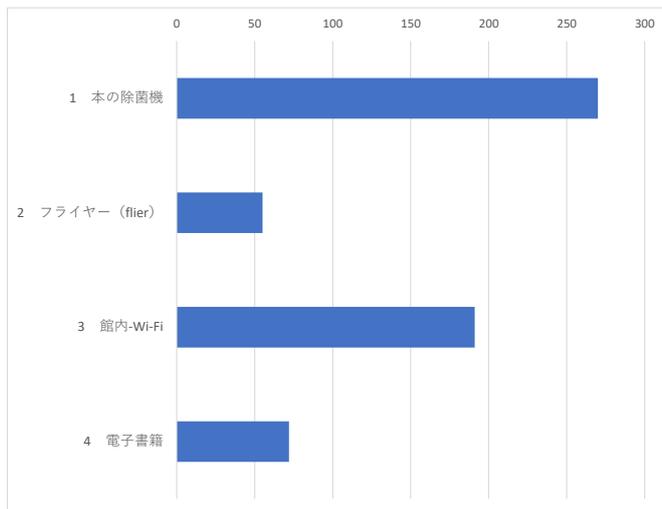
・ 電子書籍の満足度は、52.9%→56.7%→64.5%と上昇傾向であった。一方で「閲覧できる本の数が少ない」という意見が散見された。

・ 今後、行ってほしいサービスとしては、新規サービスの導入よりも、既存のサービスの拡充を求める意見がほとんどだった。

1.次のサービスを知っていますか。知っているものをすべて選び○をつけてください。

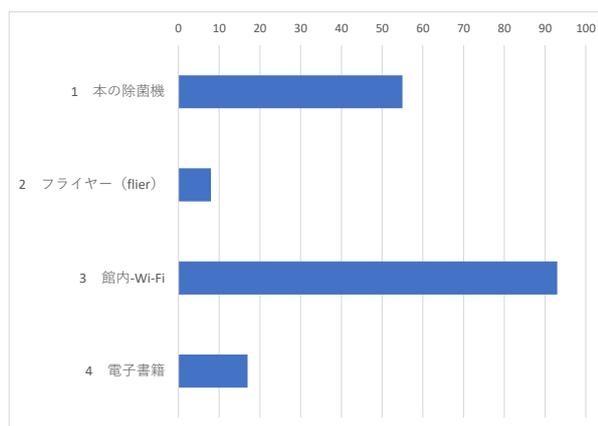
(複数回答)

回答	件数	割合
1 本の除菌機	270	79.4%
2 フライヤー (flier)	55	16.2%
3 館内-Wi-Fi	191	56.2%
4 電子書籍	72	21.2%
無回答・無効	90	



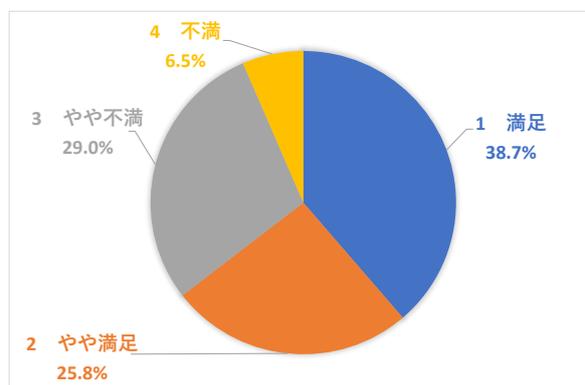
2.次のサービスで利用しているものをすべて選び○をつけてください。(複数回答)

回答	件数	割合
1 本の除菌機	55	35.3%
2 フライヤー (flier)	8	5.1%
3 館内-Wi-Fi	93	59.6%
4 電子書籍	17	10.9%
無回答・無効	274	



3.電子書籍を利用されている方にお聞きます。当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

回答	件数	割合
1 満足	12	38.7%
2 やや満足	8	25.8%
3 やや不満	9	29.0%
4 不満	2	6.5%
無回答・無効	399	
合計	430	



◎ 満足または不満の理由 (原文のまま。回収順に掲載)

【満足】

- ・ 学校などでも借りれていつでもかえせる。紛失などの心配もない

【やや満足】

- ・ 対象に限られる
- ・ 1回だけなのでなんとも……。その時は数がそこまでなかった。

【やや不満】

- ・ 一度利用しようとしたが、本が少なかった印象がある
- ・ ほんの種類が少ない
- ・ 使いづらい
- ・ フリーwifiすぐ切れる
- ・ 1回利用しようとしたが書籍数が少なくかりたいものが見つからずやめてしまった。
- ・ 古い機材がない場合は見られない
- ・ 充実性

【不満】

- ・ 本数が少ない 読みたい本がない

【無回答・無効】

- ・ しようしていないから
- ・ いろいろあって良いと思う。使い方がわかりやすくなれば尚、良い。

4.上記4つのサービス以外に、行ってほしいサービスがありましたらご記入ください。（原文のまま。回収順に掲載）

- ・ そもそも図書館のサービス内容がよくわかっていないなと感じました。
- ・ 書籍の充実
- ・ 全ての本が電子書籍でスマホで読めるようになるといいなと思います
- ・ 耳で聴く文学があると助かる
- ・ 3/4しりませんでした。周知しているのでしょうか
- ・ 検索システムの拡充→小説とかがジャンルで検索できると嬉しい（恋愛、推理とか）。大体棚にある中から探すので、知らないと見つけるのに時間がかかる。
- ・ CDの返却を中央以外でも扱ってほしい
- ・ 人気作家（東野圭吾など）やマンガがあるといい
- ・ 利用者のつくる棚
- ・ 読書通帳を作ってほしいです！
- ・ マンガの予約
- ・ 自習室
- ・ 国会図書館等のように法律判例検索リフトや大宅壮一文庫、雑誌記事検索など
- ・ Wi-Fiの使える台数を増やして欲しい。接続に時間がかかる！！
- ・ 特になし
- ・ 特に思いつきませんでした。
- ・ 全て知りませんでした。フライヤーとは何ですか？

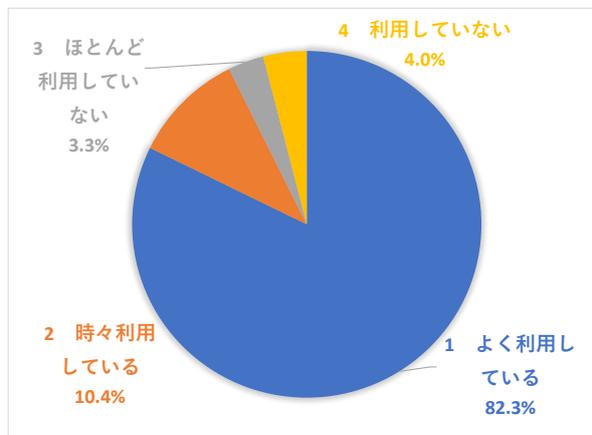
IV 情報通信機器の利用について

IVについての【考察／コメント】

・「スマホ、タブレット」の利用度(よく利用している+時々利用している)は、81.7%→87.0%→92.7%と推移した。3年前と比較し10%以上も割合が増加しており、今後も上昇傾向にあると思われる。日常的にも館内の閲覧席で、パソコンやスマホ、タブレット等を見ている利用者は多い。

1.あなたは、スマートフォンやタブレットを利用していますか。

回答	件数	割合
1 よく利用している	348	82.3%
2 時々利用している	44	10.4%
3 ほとんど利用していない	14	3.3%
4 利用していない	17	4.0%
無回答・無効	7	
合計	430	



V 図書館の座席利用について

Vについての【考察／コメント】

・座席をよく利用する方々(ほぼ毎日+週1~3回)の割合は、全回答者の4分の1程度であるが、これは当館が提供する座席数が、来館者数に比べてかなり少ないことに起因していると思われる。

※閲覧席(机+椅子):60席 椅子のみ:76席 合計:136席 一日の来館者数:平均で約1,000人

・「館内では自習不可」について、約6割の方々が「知らなかった」と答えている。館内の入口や閲覧席に「自習不可」の旨を掲示しているのだが、閲覧席利用者のほとんどが自習をしているのが現状であり、雰囲気的に自習しても構わないと思われているのではないだろうか。

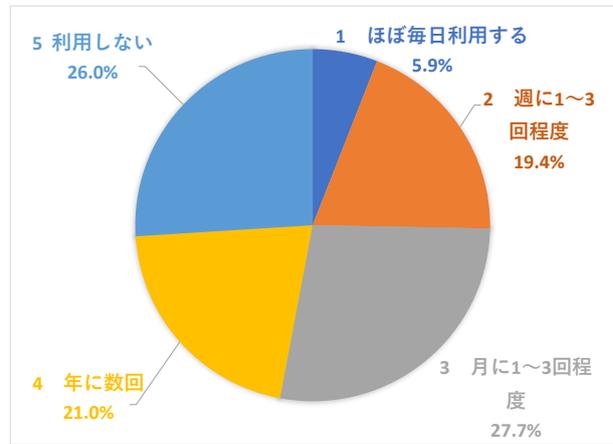
・一方で、座席利用については今までと同じルール(自習不可)が良いという意見が、約65%であった。当館は一日の来館者数(平均約1,000人)に対して、提供できる閲覧席数(机+椅子)が60席しかない。回答者の多くは閲覧席を使っていない(使えない)方々が多いと思われ、席を使っていないのでルールに関心のない方(使えないので関心を失ってしまった方)も多いのではないだろうか。座席をよく使う方々に限定して、この問いに回答していただいた場合、ルールを「自習可」にしてほしいという割合が増えるかもしれない。

・ルールの改訂については、「全ての席で自習可」と「自習可の席と、自習不可の席を、場所で分けるべき」という意見が多かった。

・自習席が足りているかについては「足りている」と「もっとほしい」がほぼ同じ割合で拮抗した。

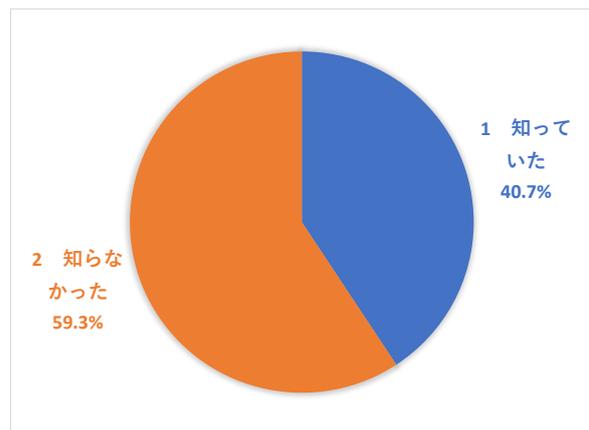
1.あなたは、図書館で座席を利用しますか。当てはまるものを1つ選び、○をつけてください。

回答	件数	割合
1 ほぼ毎日利用する	25	5.9%
2 週に1~3回程度	82	19.4%
3 月に1~3回程度	117	27.7%
4 年に数回	89	21.0%
5 利用しない	110	26.0%
無回答・無効	7	
合計	430	



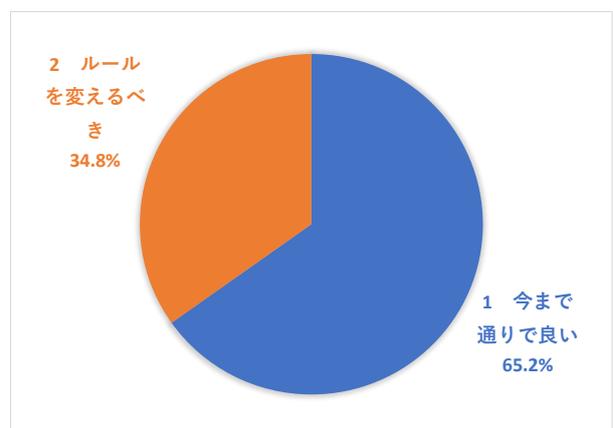
2.図書館の座席は図書館の資料を閲覧するために設置していますので自習はできません。例外として読書室（中央・さるびあ図書館）・多目的室（忠生図書館）では、自習もすることができます。あなたはこのことを知っていましたか。

回答	件数	割合
1 知っていた	165	40.7%
2 知らなかった	240	59.3%
無回答・無効	25	
合計	430	



3-1.図書館の座席利用のルール（問2の内容）について、考えをお答えください。（いずれか1つを選び○をつけてください）

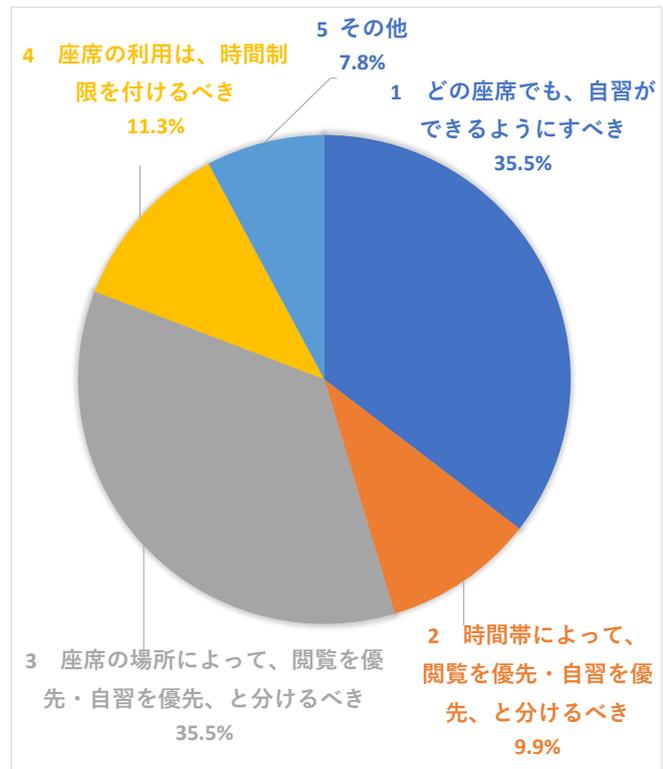
回答	件数	割合
1 今まで通りが良い	247	65.2%
2 ルールを変えるべき	132	34.8%
無回答・無効	51	
合計	430	



3-2.上記3-1.の質問で（2）と答えた方にお伺いします。

今後、どのようなルールにすべきか、あなたの考えに近いものを1つ選び○をつけてください。

回答	件数	割合
1 どの座席でも、自習ができるようにすべき	50	35.5%
2 時間帯によって、閲覧を優先・自習を優先、と分けるべき	14	9.9%
3 座席の場所によって、閲覧を優先・自習を優先、と分けるべき	50	35.5%
4 座席の利用は、時間制限を付けるべき	16	11.3%
5 その他	11	7.8%
無回答・無効	289	
合計	430	



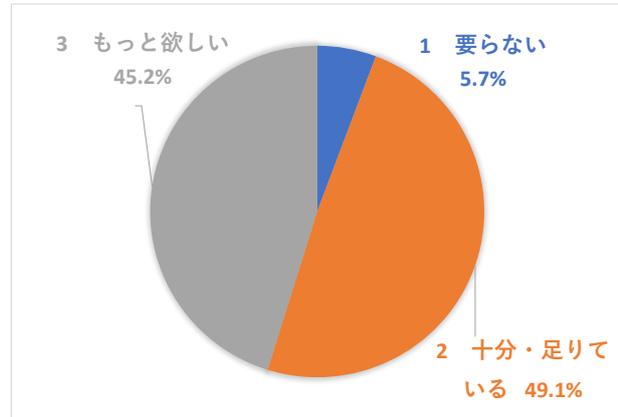
※ 「5 その他」の内容（原文のまま。回収順に掲載）

- ・ 大部屋の自習室が欲しい（特に中高生の試験期間）
- ・ 混雑時時間制限を付けるべき
- ・ 棚へ介護用具設置して欲しいです。
- ・ 放置すべきとも思わないが良い意見がない。自分が高校生だったら自習したいだろうなと思う。
- ・ 新聞閲覧のスペースを設定してほしい（隔離してほしい）
- ・ 利用者の自覚に任せる
- ・ ソファ席の座席は荷物を置いて確保させない、固い座席はOK 多くの方に利用していただく
- ・ 本は使わずに自習している学生が占拠しているので、社会人専用の席があってもいいのでは？
- ・ 学生に場を提供することで子供貧困が増えた今必要だと思う
- ・ 読書を優先させたいなら、机をなくしたらいいと思う
- ・ 経験上学生は図書館で自習した方がはかどると思うので自習スペースを拡張してあげて欲しい
- ・ 自習できないことを知らなかった。どの席で何ができてだめなのかよく分からず使いにくい
- ・ 平日以外席の増席
- ・ 皆さん十分に気を付かって利用していると思う
- ・ PC利用席があるのに自習はNGは理解できない 居眠りで長居する人がいるのに学生の自習はNGなのはおかしい。（学生がかわいそう）
- ・ 現在は、ルールは閲覧のみである一方長く離席していたり居眠り・ゲームなどをしている人もいるので、区分を分け今より厳しめに運用するのはどうでしょうか
- ・ もっと勉強できるスペースを増やしてほしい
- ・ スペースが狭いのだかた仕方がない。が
- ・ 時間帯によっては自習も可能 夏休みなどは一部自習用にしてもよいのでは

- ・ どの図書館でも自習できるスペースをおいてほしい
- ・ 希望が多いならまず試験的にやってみては？
- ・ 親子で座れるイスがほしい(本をおける机がある場所で、くつをぬがないで)
- ・ 学生が勉強出来る環境を作ってあげてほしい。大人は有料でもイイのでは。
- ・ 学生の自習が目立つ。もっと注意をすべき

4.図書館での自習スペースについて、あなたの考えに近いものを1つ選び○をつけてください。

回答	件数	割合
1 要らない	22	5.7%
2 十分・足りている	189	49.1%
3 もっと欲しい	174	45.2%
無回答・無効	45	
合計	430	



5.図書館の座席利用についてご意見のある方はご記入ください。(原文のまま。回収順に掲載)

- ・ 座席利用している方で持ち込みしている方が半分以上占めているため制限自体をなくしても良いと思う。
- ・ パソコン使用スペースを増やしてほしい
- ・ 座席利用のほとんどが持ち込み勉強しているので、禁止とはしなかった
- ・ 下肢の不自由な人々の配慮に欠けないこと
- ・ 自習は満席になっていないなら、容認してもいいのかなと考える。
- ・ 図書館利用でない方が作っている時は気になります
- ・ 中2階に更にテーブル・イスを増やす 若い方に勉強していただく
- ・ 自習スペースが欲しいです。
- ・ いつもいっぱいなので座ったことはありませんが読むだけのときのイスが固いところしか空いていないので悲しいです
- ・ 一般と分けて自習室を作ってあげたい
- ・ 私は利用しないかもですが、いろいろな事情で家で勉強しにくい子もいるので。
- ・ 大きな机もいいけどもう少し個人スペースが欲しい
- ・ 夏場などは特に日曜9：30ごろに行ってもパソコン席が空いていないことがある
- ・ 一部となりの方のおいが気になり、今はそこをさけている
- ・ ソファの数を増やしてほしい
- ・ 自習可能な有料スペースがあると良いかもしれません
- ・ よくわからない
- ・ これから少し勉強したいと思っている所なので、もう少し座席数があるとよいです。以前は下のカフェも利用していましたが図書館の座席も利用してみたいです
- ・ 長時間離席にも関わらず、私物を置いて他が座れない事がままある
- ・ 窓際のベンチに小さいテーブルがあると便利

- ・ 休日は自習OKにしてほしい
- ・ いつもこんでいてなかなかすわれない
- ・ 昔図書館は学生の自習場所でもあった。高齢者の居場所とも言える図書館となった現在はむづかしい問題ですね。
- ・ 子どもたちの本の辺りにもう少しイスがあると嬉しいです。臨時積み上げ式でも。手長期休憩座れない事ありあした。靴を脱いで上がるのは赤ちゃん優先にした方がよいかと自粛。
- ・ ソファ系の座席を増やした欲しい
- ・ 調べ物をしようとした時、携帯をいじってる人などがずっと居る事があるので、図書館が大変かもしれませんが、座席利用の時間や利用用途など見合っている人優先で使わせて欲しい。
- ・ 学生時代に自習で利用させていただいていました。自習利用は無くさないでほしいです。
- ・ 制限をもうけるならシンプルにわかりやすくしてほしい
- ・ 使い方が汚かったり私物を広げてるなどマナー悪い人もたまに見る
- ・ 混雑しているときは時間制があってもいいと思う
- ・ 同じ座席に長時間いつも利用している人がいるのでその改善が必要
- ・ 一日中いる老人を何とかしてほしいです。
- ・ 勉強だけをするスペースがほしい
- ・ 学生さんが、自習のため机を利用している人が多いので、2Fを利用してほしい。学生さんはルールを守ってほしい
- ・ 電源プラグがない席でもパソコンを使用できると少し便利だと思う
- ・ 昔、中・高時代、よく図書館で勉強していた
- ・ 私は座席を利用しないので、よく分からないが、自宅で勉強できない人もいると思うので自習スペースはあった方がいい。（答えになってないかな）
- ・ 子ども（小学生）がゲームをしている時がありました。でも居場所がないのかな。ムズカシイですね
- ・ 食事(飲)をしている人がいる
- ・ もしくつをぬぐなら、ぬいでも絵本を選べる場所にしてほしい(くつの着脱が大変)
- ・ パソコンで長く(昼休み?)空きで取っている方への注意を！
- ・ 図書利用せずに1日中ずっと使っている方がいる
- ・ 落ち付けない
- ・ 私は大学へ行きあまり関係ありませんが、学生のために、自習利用を広げてほしいです。自習なんで中高生しかやってみせませんよね。高齢社会のため多数決では必然的に負けてしまうと思います。私は税金は若者のためにつかわれるべきと考えています。
- ・ 図書館の本を利用していない方の利用は要らないと思う。もしくは中2階のみ
- ・ 明らかにスマホでゲームをしている奴は追い出して欲しい
- ・ 土日や夏休みは席がないことが多いのもっと増えると嬉しいです。
- ・ 空いている座席がいつもない。
- ・ 図書館にかぎらず、自習スペースを作るようにしてもよいとは思う。公民館とか・・・
- ・ 机のあるところはたいてい自習用に使われている様子。閲覧する人用にベンチ・イスを増やして欲しいです。
- ・ 実質的に自習スペースとしての利用が多いと思うので、それに合わせてはどうかと。
- ・ 自習をまじめにしたい方がせきをえらばずすぐとりくめるとたずかる人が多いと思います。

- ・子供たちが勉強できるためにもっと自習できる環境を整えていくべきだと思う。
- ・絶対数が少ないので利用できない。いつも埋まっている。
- ・臭いのする人や、日中の居場所として利用している方がいたりすると安心感が低くなる。
- ・自習は別の場所で
- ・ホームレスが気になる
- ・図書館以外の場所の公共の場所で自由に自習できる場所を作って欲しい。
- ・座席の間に仕切りをつけて欲しい
- ・自習は図書とは別に用意すべき。
- ・土日は混んでいて座れない事も多いので椅子をもう少し増やして欲しい
- ・ホームレスの方がよく居るのですが、悪臭がひどいので出て行ってほしい。そもそも、町田市に住んでもいないし、町田市で働いていませんよね？利用していいのですか？
- ・満席の時の多いので自習はひかえて欲しいと思うがよゆうがあれば自習も可にしてよいのでは？
- ・自習を禁止しているのに実態として機能していないことに不満を感じる 自習ができないような動きがほしい

VI 総合満足度について

- ・総合満足度の推移は、過年度推移で97.3%→95.4%→97.1%であった。
- ・満足の原因として「館内の居心地が良い」「予約の受け取りが便利」という意見が、一方、不満の原因として「蔵書が不十分」という意見が多かった。

1.図書館サービスについて、総合的にどの程度満足していますか。

回答	件数	割合
1 満足	232	56.0%
2 やや満足	170	41.1%
3 やや不満	11	2.7%
4 不満	1	0.2%
無回答・無効	16	
合計	430	



◎ 満足または不満の理由（原文のまま。回収順に掲載）

【満足】

- ・取り寄せサービスが便利
- ・スマホで予約し利用しやすい
- ・夜、予約受取りができて助かっています。
- ・移動図書館はなぜ古汚本なのでしょう

- ・置いてある本のセレクトが良いです
- ・私の利用目的には合っている
- ・予約の対応が早い
- ・不満なところがなく、生活に助かっているから。
- ・大変過ごしやすく大切な空間です。
- ・初めて利用したが、静かな空間で居ごちは良いと思う
- ・きれいで見やすく満足しています
- ・おそうじをととてもいねいにしてくれている
- ・町田図書館の本を転送利用できる
- ・ウェブサイトや予約受け取り、返却が使いやすい
- ・開館時間が長い。職員の対応等とても親切。
- ・私の利用方法では足りている
- ・よく対応していただきありがとうございます。
- ・特に不便は感じない
- ・以前より開館時間が延び、休館日が減って便利になった。
- ・豊富
- ・居心地がとても良いです
- ・予約システムも便利だし図書館の存在はありがたいです。
- ・自分の子供の頃より良くなっているから。（使いやすい）

【やや満足】

- ・PC席が少ない
- ・ここの蔵書量を増やしてほしい。ひと通りではなく詳しく調べたいときの本が少ない
- ・コンピューター席が少ない
- ・川崎市民になるのであまりサービスが使えないので
- ・検索だけしやすくなれば、特に不満はない。（蔵書はきりが無いと思うので）人気本はがあると嬉しい
- ・蔵書と開館時間
- ・ありがたいとは思ってます。
- ・他館(主に中央から)の蔵書も予約で取り寄せてもらえるから
- ・あることがすばらしい
- ・ふけつな人がずっといる困っています

【やや不満】

- ・おいてある本が少し日常生活にかたよって考えを深める本が少ない（実用書中心）
- ・他市でも予約。とりよせができるようにしてほしい
- ・30分以内でもよいので駐車場を利用したい
- ・学生さんが席を自習で使っていること
- ・読みたい本がなく、町田中央図書館から借りる時、借出期間など制限がある
- ・蔵書の内容をよく吟味して不適切なものは置かないで欲しい
- ・自転車の時間（無料）をふやしてほしい→手続きがめんどろ
- ・もう少し広いと良いのに
- ・資料の不十分さ

【不満】

- ・なぜマンガは予約できないんですか？どの本でも予約できるようにしてほしい

【無回答・無効】

- ・新書をもう少し置いてくれたら大変うれしい
- ・図書館の本を使わない勉強ができない

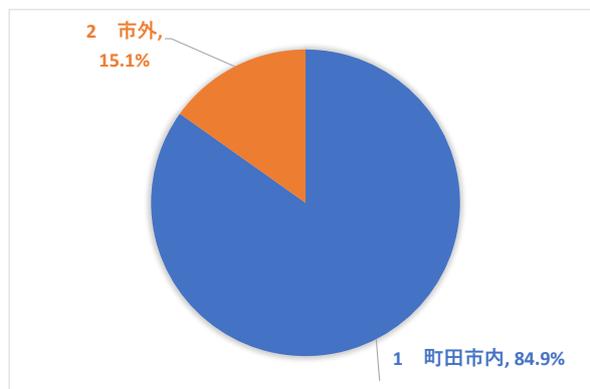
VII 回答者ご自身について

・「町田市内」在住が85.2%→84.8%→84.9%と推移しており、大きな変化はなかった。年齢については各年代より均等に回収することを心掛けたので、その結果が数字となって現れている。

・職業はこれまで同様、「勤めている」が最も多かったが、その割合は昨年度より減少した（33.7%→44.9%→31.4%）。「主婦・主夫」（20.5%→17.0%→24.2%）と「無職」（15.5%→10.3%→15.4%）は増加傾向であった。

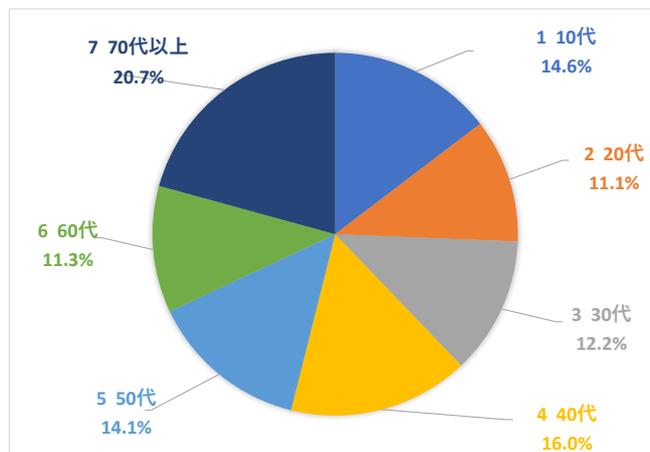
1.あなたの居住する地域について、当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

回答	件数	割合
1 町田市内	359	84.9%
2 市外	64	15.1%
無回答・無効	7	
合計	430	



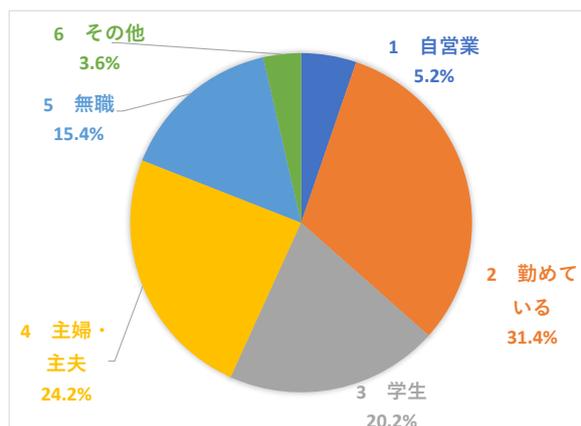
2.あなたの年齢について、当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

回答	件数	割合
1 10代	62	14.6%
2 20代	47	11.1%
3 30代	52	12.2%
4 40代	68	16.0%
5 50代	60	14.1%
6 60代	48	11.3%
7 70代以上	88	20.7%
無回答・無効	5	
合計	430	



3.あなたの職業について、当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

回答	件数	割合
1 自営業	22	5.2%
2 勤めている	132	31.4%
3 学生	85	20.2%
4 主婦・主夫	102	24.2%
5 無職	65	15.4%
6 その他	15	3.6%
無回答・無効	9	
合計	430	



※ 「6 その他」の内容（原文のまま。回収順に掲載）

- ・ 年金
- ・ パート
- ・ パート
- ・ 年金生活者
- ・ 老人
- ・ 会社役員
- ・ パート
- ・ パートタイマー
- ・ アルバイト
- ・ 会計年度雇用
- ・ 小学生

VIII 鶴川駅前図書館へのご意見・ご要望がありましたらご記入ください。

（原文のまま。おおよその内容別に分類し、回収順に掲載。分類をまたぐご意見もあります）

VIIについての【考察／コメント】

- ・ 立地や館内環境、職員の接遇などについて好意的なご意見を多数いただいた。
- ・ 例年見られる、「蔵書をもっと充実させてほしい」「町田市民でなくても予約ができるようにしてほしい」「マンガの予約をできるようにしてほしい」「視聴覚資料を中央館以外でも貸出してほしい」といったご意見は、今回も散見された。
- ・ 今回、新たなご意見が目立ったのは、「異臭がする利用者があるので対策を講じてほしい」というご意見である。ほぼ毎日来館する高齢利用者に対するご意見で、当館では当該利用者を把握し様子見を継続している。図書館では利用者のプライバシー（住まいや生活状況等）に決して言及することができず、アプローチに限界があるので、2024年10月より地域の高齢者支援センターにサポートをお願いしている（センターの職員様が当該利用者のご自宅を訪問し、生活状況を確認した）。
- ・ 「駐輪場が満車で使えないことが多い」「1階カフェの音が気になる」等、複合施設ならではのご意見も多かった。建物の指定管理者にはこれらのご意見を伝え、連携して解決を図っている。「同じ時間帯に各階のトイレを同時に清掃しないでほしい。どの階のトイレに入っても清掃員がいるので」とのご意見に対しては、直ちに、各階での清掃時間を変える対応をしてもらった。

【書架・蔵書について】

- ・ 落ちついた雰囲気の中で本が選べて読書もできるのでお気に入りの場所です。いつもありがとうございます。スタッフの方おすすめの図書コーナーが分かりやすい場所にあったら普段出会えない本との出会いがあって良いなと思います。
- ・ 児童書の高学年向きと、中高生のYA向きの本の場所が離れているのでウロウロしなければならない時があります。この建物、フロア上のことでしかたがないのかもしれませんが・・・
- ・ ロード・エルメロイⅡ世の冒険がよみたいです。作者三田誠
- ・ 新しい本があまりないように感じる。新書を増やしてほしい。フリースペースのような空間があってもよいのでは？
- ・ 新しい本が少ない特にごらくで楽しむ小説等
- ・ 新しくはいった本などはもっとわかりやすいところ（いまの閉館時の音楽の本のところなど）においたら良いと思う。

- ・一般のヘビーユーザーが対象でないことは理解しています。ただ、やはり専門書が少ないですね。又、CD・DVDが借りられないのは改善下さい。町田図書館まで自転車で片道40分かかりますので、実質的に利用できません。
- ・夕刊が置いてある時間がバラバラなので、なるべく統一して下さると便利でわかりやすいです。（例：16:00頃とか）
- ・明らかにあるもので検索にひっかからない場合が多々ある！！
- ・もっと蔵書を増やしてほしい。予算限度を超えて！？ガンバッテください！！
- ・個人全集などを閲覧したい
- ・スマホで図書の検索希望
- ・活字を大きくしている題名の書物の選定はどのようにされているのか出版本の意見を知りたい。
- ・小さいときからずっと大好きな図書館です！！もっと外国の本を増やして欲しいです
- ・人気の書物は多数保管してほしい
- ・資料の充実をもっと計ってほしい 資料費はどのくらいで1人（住民1人あたり）いくらを予算化しているのか 資料購入の基準など知りたい
- ・月1回の音楽本の特集は楽しみです。またアイデアや、目をひきつけるイラストの美味さに考えさせられますし感心しています。

【貸出・返却について】（システム含む）

- ・駅に近く便利であるが、そのためにどうしても狭く、本を借りるのに時間がかかる。市外の図書館から本を借りる手続きの簡略化をご一考願いたいです。以前は態度のひどい館員さんの方がいて嫌な思いも少なからず。今は改善されていると思います。
- ・CD DVDのかし出し
- ・中央図書館には読んでみたい本がたくさんあるが、鶴川でも手にとって見る機会がないのはさびしい。現物をてにすると借りたい本かどうかわかるので。（本屋も減っているし）
- ・予約サービスや、ネットでの貸出状況が確認できるのでいつも使わせてもらっています。もし可能だったら、町田市の図書館のマイページで、自分の利用券もスマホでかざせるようになったら便利かなと思いました。（利用券を忘れてしまうことがあるので・・・）ご検討よろしくお願い致します。
- ・返却を、夜中や早朝もできると助かります。鶴川駅前図書館ができてからとても助かっています。人生のパフォーマンスが上がりました。ありがとうございます。職員さんの対応がいいです。仕事帰りにも寄れます。DVDの取り寄せができないのが格差を感じています。
- ・25年の春の長期休館、もっと短くならないか。それ以降の新体制への心配(サービスの低下?)
- ・借用図書は1回まで延長可能だが、他に待っている人がいない時はネット上での手続きだけでくり返し借用可能にしてもらいたい
- ・返却期限が2週間だと仕事等で返却できない時がありもう少し長くしてほしいです 子どもとよく利用させていただいています おかげ様で本好きになりました いつもありがとうございます。

【予約について】

- ・ 自宅から一番近い図書館でよく利用しているが、川崎市民なので本の予約ができないのが悲しいです。読みたい本はしばらく予約で埋まっていてほとんど読めたことがありません・・・。
- ・ 可能ならばマンガも予約できるようにしていただきたいです。
- ・ 予約制度をよく利用します とても便利ですね 駅前なので気軽に立ち寄れ、きれいなのでお気に入りです スタッフさんの心遣いがよく伝わってきます
- ・ 都区内、近隣の本館以外の図書館と比較しても設備が整備され蔵書も多いと思う。蔵書として収蔵されていない本のリクエストはスマホからもできるようにしていただきたい。できるのかもしれませんが・・・？
- ・ カードがなくてもパスワードだけで予約できるようにしてほしい
- ・ いつも本を借りる時に利用しています。スタッフの方がとても親切で毎回通いたくなります。いつもありがとうございます😊
- ・ 市外の方は、予約サービスを利用できないようですが、利用できるようにしてほしいです。
- ・ リクエストした本がなかなか着かなくて忘れてしまった事がありました。色々問題はありますが、年齢が高い人にも親切であって欲しいと思います。窓口にいちゃる人達はみなやさしくて感じが良いので来館する時にいやな思いをした事はありません。いつも有難うございます
- ・ マンガ全刊そろえて欲しい。予約が出来ないので途中のものがある
- ・ 雑誌や借りようと思う本を座わって見るスペースが多く気に入っている。マンガはリクエストできないので他の図書館に行って借りる事も多々ある。予算の事もあるだろうが、コミックがもう少し充実してるとうれしい。
- ・ 貸出予約しましたが、約1年待つと言われました。予約が多い本は貸出期間を2週間ではなく、1週間に変更したらどうでしょうか？

【児童サービスについて】

- ・ 子供が声を出してもOKな時間帯などを設定して頂けると利用しやすいです。いつもありがとうございます。
- ・ 子供への読み聞かせは年齢別でも実施すると参加しやすい ex)乳児向けがあると良いetc
- ・ おはなし会等、幼児参加人数(前回)表記があると興味が増すと思う
- ・ 子供たち(小3・小6)がとても本が大好きなので1週間か2週間に1回たくさん借りています。実験対決シリーズや歴史シリーズ、サバイバルシリーズなどの本をもっとたくさん置いてほしいです。
- ・ 子どもが絵本大好きでこまめに借りています。いつもありがとうございます。
- ・ いつもありがとうございます。子どもたちと来館が楽しみの一つです。気に入った作品やシリーズは購入しています。読書ビンゴやスタンプカードは知らない本に出会えるチャンスです、神の本は歩いているだけで目に留まるので検索にない良さを感じます。職員の方もゆっくりのんびりな方多く過ごしやすいです。最近は企画ものが増えて(返却棚など)色々な本を手にする機会が増えました！ありがとうございます！
- ・ 本の場所など子供がカウンターに聞きに行くと親切に教えて下さっているのが有難く思っています。
- ・ 絵本で、題名であいうえお順ではなく絵をかいた人で調べられるようにならべてほしい/また、くるま系、電車系のものをあつめたブースも作ってほしい

- ・子どもが楽しめるイベントを期待しています。いつもありがとうございます。
- ・（子供）が小さい頃は移動図書館を利用させてもら本当にありがたかった 今は子供も大きくそれぞれ利用させてもらってますありがとうございます
- ・長女の習いごとの際に、次女と一緒にたまに来ていますが、置いてある絵本がどれもおもしろくていつも楽しく過ごしています。くつをぬいであがるスペースはとても助かっています。近所にあったら、自分1人で通いたいです。
- ・子供用の絵本のこうしんをもっと多くしてほしい。子供用の図書スペースにパーティション等ほしい。※にらみつける利用者がいる為

【開館日・開館時間について】

- ・駅から近く遅くまで開館しているので、仕事帰りにフラッと立ち寄れるのでありがたいです。館内もいつも綺麗で蔵書も多く楽しみがあります。旅の情報誌はもう少し新しいのを揃えて欲しいです。
- ・9：30開始、休館日が少なく利用者にとっては便利です。色々なとり組みが感じられこれからも地域に必要と感じます。老齢になり図書館に来館できなくなったら・・・どんな方法で読書が続けられるのかと考えています。いつも有難うございます。
- ・土日祭日も時間延長してほしい
- ・利用できる時間が長くなり、とても利用しやすくなり有難く感じています。
- ・できれば平日の開館時間をあと30分でものばしていただけるともっと来やすくなります！企画のコーナーを見て本を借りることも多く、楽しく利用させていただいています！いつもありがとうございます。
- ・自習可、夜9：00ぐらいまで開放だと嬉しいです。
- ・夜8時まで開けてくださっているので利用しやすいです。ありがとうございます。
- ・開館時間が長くなり、大変助かっています

【館内マナーについて】（異臭等）

- ・においが気になることがある（仕方のないのだと思います…）
- ・子供の絵本等を借りに週1~2回利用しているが最近館内のにおいが臭いときがあり、不快感をもっている。恐らく利用者のなかに体臭がきつい人がいるのだろうが脱臭対策をもっと実施して欲しい。
- ・いつも図書館を利用させて頂きありがとうございます。トイレの臭い？が強い時があり、席に座っている時気になります。
- ・浮浪者のような方がいる時があり、においがすごくていられない時があるので改善してほしい
- ・時々臭いのきつい方、座席でくつ下をぬいでいる方を見かけます。周囲に危害を加えているわけではないので退出をお願いするのはむずかしいのですが、そういう方がいる日はすぐ帰ることが多いです。
- ・臭いが気になる人が、いつも3人います。公共の場での拒否（入場）が出来ないですが、何か対策を今まで以上に考えて欲しいです。
- ・臭いが気になります。
- ・はじめて入りましたが2F入ると尿の臭いがとても充満してくさかったです。公共施設だからしかたないことなんでしょうか？
- ・体臭なのか座っている方でとても臭い方がいるとすぐ帰りたくなります。勉強できる机つきイスで新聞を開けて読むのはいいのですが他の方にめいわくをかけていると思いました。

【閲覧席の利用について】

- ・ 荷物を残したままの長時間の離席を減らす取り組みをしてほしい
- ・ PC利用可能席を増やしてほしい
- ・ 机への杖を置ける工夫が必要かと存じます。
- ・ 閲覧できる場所をもっと増やしてほしい
- ・ 私は川崎市の図書館に勤めています。座席利用については、現行ルールで良いか悩んでいるところもあり、アンケート結果や、これを受けて何か変更があるのであれば、参考にさせていただきたいと思えます。
- ・ 自習スペースがあると学生にとってはありがたいです。家で勉強したい思いはありますが、自分の部屋がなく、勉強に集中できないので図書館に自習スペースがあるとうれしいです。

【除菌機・Wi-Fi・フライヤー・電子書籍について】

- ・ 他の図書館にも除菌BOXを置いてほしい
- ・ WiFiが使えるとは知らなかった。住民にも知らせる情報ルートに偏りがあるのではないかと疑問に思った。
- ・ 電子書せきを使ってみます。

【地域連携について】

- ・ せっかくゼルビアのホームタウン鶴川にある図書館なので、もっと目に見えるゼルビア色を出してほしい。（職員がユニホームを着ている、装飾をブルーに統一するなど。）
- ・ 大和市など近隣の図書館と連携して便利になりました。市内の大学図書館や博物館、美術館とも連携していただければと思います。
- ・ 玉川学園在住です。なかなか電車で来ることができないので玉学にも分館があれば週1で通いたいです
- ・ 駅から少し離れた所に住んでいるので、もっと図書館を増やして家の近くにも作って欲しい。

【和光大学ポプリホール鶴川の全体について】

- ・ 上から下までこのスペースをうまく活用していると感じる。
- ・ バイクの停める場所が増えるとよい。
- ・ 最近、自転車で図書館へ来ますが、自転車がとめられないほどたくさん自転車がとまっています。ポプリホール以外の方の利用が多いのではないのでしょうか。不便です。
- ・ 自転車おき場の台数を増やしてもらえるとありがたいです。本をかえすため5分くらいの利用でもあいていないことが多いです。
- ・ 自転車が満車で停められないです。いつも本に触れられる場所をくださりありがとうございます。
- ・ 利用しやすい場所にあるのは嬉しい 車の場合は停める場所がないため車の時は寄れない
- ・ トイレについて：各フロアにトイレがありますが、いっせいに掃除をするため利用したくてもできない時が多々ある。しょうがないからことわりを入れてソウジ中に用をたす。できたらソウジの順番を変える等して男子トイレが各フロアで同時に使えないことがないようにできないだろうか。
- ・ トイレに置いてある石けんのおい大好きです。とっても良いにおい。
- ・ 駐輪場がよく満員なので可能なら増えてほしいです
- ・ 自転車置場台数が少ない。利用者以外の駐輪者も増えていると思うので何らかの利用規約がほしい。

- ・ 真光寺地区居住の為、駅前まで車利用です。15分でもよいので駐車場利用できると大変ありがたいです。図書館員の方々いつもありがとうございます。
- ・ 下の階のカフェスペースから、ピアノの演奏会や落語講演会が大きく聞こえることがあるのに、時々他の利用者が何かしらの音を出していて、注意されるのを見ると少し違うのでは、と思う。
- ・ 1F、2Fのトイレ便座の除菌、衛生が気になる（不特定多数利用どんな人が利用しているかわからないので衛生か？）
- ・ 自転車置場が満車の場合があるので、もっと増やしてほしいです。
- ・ 駐輪スペースがいつもいっぱいでも本を返却しに来ても自転車を止められずけ返す事がむずかしい。開館中も返却ポストに返せたらいいと思う。
- ・ 鶴川駅の開発に伴って自転車置場(駐輪場)がなくなり、図書館を利用する人以外も図書館の駐輪場を利用する人がいて置場が少なくて困っています。駅前などの放置自転車を取り締まりよりも駐輪場を増やしてほしいです。(町田市への意見)
- ・ カフェスペースからの音がうるさく感じられる時があります。（特にイベント終了時など）開かれた図書館というコンセプトも知っていますが、1階利用者に2階は図書館である旨、理解を促して欲しいです。
- ・ 1Fのカフェの声がうるさく感じます。

【その他】

- ・ このままでいい
- ・ 概ね満足しています
- ・ いつもありがとうございます
- ・ 川崎市民ですが、こちらを利用することができてとてもありがたいです。
- ・ 今のままで十分です。いつも暖かく見守ってくださりありがとうございます
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 対応がいつもていねいでありがたいです
- ・ いつもありがとうございます。助かっています。
- ・ 近所にこのような施設があつてとても助かっています これからも利用させていただきます
- ・ 図書館のゆき届いた整理整頓に気持ちよく利用できる。職員さんの親切な対応を嬉しく思います。ありがとうございます。
- ・ 駅前にある事が何よりありがたい！
- ・ 満足です
- ・ 鶴川駅近くに図書館という場所があることに感謝しております
- ・ 本がとても見やすく探しやすいです。窓からの採光で室内が明るく、気持ちが良いです。
- ・ 駅前に図書館があつて清潔感もありとても満足しています。いつもありがとうございます。
- ・ これからもがんばって下さい！いつもありがとうございます
- ・ 気持ち良く利用させて頂いています。
- ・ いつもありがとうございます！
- ・ 頑張ってください。
- ・ 以前より職員さんの努力がミエル化している。本の見せ方もなかなかいいと思っているし期待している。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。
- ・ 共働き世帯でも使えるイベント
- ・ 特にありませんが、私は子供の頃から本が好きだったのでこの施設がたいへんありがたい。ありがとうございます。
- ・ 頑張ってください
- ・ 川崎市麻生区に住んでいて、稲城の若葉台iプラザの図書館や新百合ヶ丘の図書館を利用しますが、子どもの習い事の時間に、こちらを利用しています。レファレンスも、置いてある本も非常に充実しています。

- ・ これから利用頻度を増やします。
- ・ 新聞の必要な紙面のコピーをたのんだ時、快くやってくれたのが有難かった。
- ・ 駅から近くて便利です
- ・ 図書館イベントに参加した事ないが今後参加したい
- ・ 本の返却を久美堂でできるようになってすごく便利になりました。
- ・ いつも利用させて頂き、ありがとうございます。
- ・ 開館以来、よく利用させていただいています。ここで初めて出会った作家もたっさいます。これからも市民にとってありがたい素敵な図書館であって下さい。
- ・ 男性職員の方の態度で、偉そうな人がいる。とても感じ悪かった。
- ・ とても快適に利用させていただいています。今後ともよろしくお願いします。
- ・ 駅前にあるのでよりやすい良場だと思います。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ いつもありがとうございます！！
- ・ 私は身内の見舞いの前に寄るのですが、雰囲気の良いきれいな図書館だなと思っています。
- ・ 駅に近い点が交通機関に直結していて便利です。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ いつもありがとうございます。これからも地域の為に頑張ってください！！

以 上

I 図書館の利用について

1. 来館目的について、当てはまるものをすべて選び○をつけてください。

- 1 貸出・返却 2 閲覧 3 パソコンの利用 4 Wi-Fiの利用
5 学び・趣味・生涯学習の調べもの 6 仕事上の調べもの 7 学校の勉強の調べもの
8 予約・リクエスト 9 その他()

2. 本日の主な来館方法を教えてください。当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

- 1 公共交通機関(電車・バス) 2 自動車 3 自転車 4 徒歩

3. 日頃の利用頻度について、最も当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

- 1 ほぼ毎日 2 週に1回～3回 3 月に1回～3回 4 年に数回 5 はじめて

4. 日頃の図書館での滞在時間について、最も当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

- 1 30分未満 2 1時間未満 3 2時間未満 4 4時間未満 5 4時間以上

5. 次の(1)～(4)について、それぞれ当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

(1) 図書館職員の対応

- 1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

(満足または不満の理由：)

(2) 蔵書(資料)の充実度

- 1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

(満足または不満の理由：)

(3) 館内の案内表示の分かりやすさ

- 1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

(満足または不満の理由：)

(4) 開館日・開館時間について

- 1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

(満足または不満の理由：)

6. 鶴川駅前図書館は学びや課題解決に役立っていると感じていますか。最も当てはまるものを

1つ選び○をつけてください。

- 1 感じている 2 やや感じている 3 やや感じていない 4 感じていない

II 企画事業(企画展示・イベント等)について

1. 企画展示(本の特集コーナー等)について、当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

(1) 企画展示をご覧になったことはありますか。

- 1 ある 2 ない

(2) 企画展示をご覧になった方にお聞きします。内容はいかがでしたか。

- 1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

(満足または不満の理由：)

○ 次ページへお進みください。

2. 図書館主催のイベント（おはなし会、講演会等）につき、当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

(1) 図書館でおはなし会や講演会等のイベントを開催していることを知っていましたか。

- 1 知っていた 2 知らなかった

(2) 図書館で開催された、おはなし会や講演会等のイベントに参加したことがありますか。

- 1 参加したことがある 2 参加したことがない

(3) イベントへ参加された方にお聞きします。内容はいかがでしたか。

- 1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

(満足または不満の理由：)

※よろしければ、参加されたイベント名をご記入ください。

()

Ⅲ 図書館での新しいサービスについて

1. 次のサービスを知っていますか。知っているものをすべて選び○をつけてください。

- 1 本の除菌機 2 フライヤー (flire) 3 館内フリーWi-Fi 4 電子書籍

2. 次のサービスで利用しているものをすべて選び○をつけてください。

- 1 本の除菌機 2 フライヤー (flire) 3 館内フリーWi-Fi 4 電子書籍

3. 電子書籍を利用されている方にお聞きします。当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

- 1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

(満足または不満の理由：)

4. 上記4つのサービス以外に、行ってほしいサービスがありましたらご記入ください。

()

Ⅳ 情報通信機器の利用について

1. あなたは、スマートフォンやタブレットを利用していますか。

- 1 よく利用している 2 時々利用している 3 ほとんど利用していない 4 利用していない

Ⅴ 図書館の座席利用について

1. あなたは、図書館で座席を利用しますか。当てはまるものを1つ選び、○をつけてください。

- 1 ほぼ毎日利用する 2 週に1～3回程度 3 月に1～3回程度 4 年に数回 5 利用しない

2. 図書館の座席は図書館の資料を閲覧(※1)するために設置していますので自習(※2)はできません。例外として読書室(中央・さるびあ図書館)・多目的室(忠生図書館)(※3)では、自習もすることができます。あなたはこのことを知っていましたか。

※1 閲覧とは、図書館資料を使った読書、調査等をいいます。

※2 ここでの「自習」は、図書館資料を利用せず、持ち込みで勉強することをいいます。

※3 土・日・祝・夏休限定。

- 1 知っていた 2 知らなかった

3-1. 図書館の座席利用のルール(前頁・問2の内容)について、考えをお答えください。(いずれか1つ選び○をつけてください)

- 1 今まで通りが良い 2 ルールを変えるべき

↳ 4. ^ ↓ 3-2. ^

3-2. 上記3-1.の質問で(2)と答えた方にお伺いします。今後、どのようなルールにすべきか、あなたの考えに近いものを1つ選び○をつけてください。

- 1 どの座席でも、自習が出来るようにすべき
2 時間帯によって、閲覧を優先・自習を優先、と分けるべき
3 座席の場所によって、閲覧を優先・自習を優先、と分けるべき
4 座席の利用は、時間制限を付けるべき
5 その他

()

4. 図書館での自習スペースについて、あなたの考えに近いものを1つ選び○をつけてください。

- 1 要らない 2 十分・足りている 3 もっと欲しい

5. 図書館の座席利用についてご意見のある方はご記入ください。

()

Ⅵ 総合満足度について

1. 図書館サービスについて、総合的にどの程度満足していますか。

- 1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

(満足または不満の理由：)

Ⅶ 回答者ご自身について

1. あなたの居住する地域について、当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

- 1 町田市内 2 市外

2. あなたの年齢について、当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

- 1 10代 2 20代 3 30代 4 40代 5 50代 6 60代 7 70代以上

3. あなたの職業について、当てはまるものを1つ選び○をつけてください。

- 1 自営業 2 勤めている 3 学生 4 主婦・主夫 5 無職 6 その他 ()

Ⅷ 鶴川駅前図書館へのご意見・ご要望がありましたらご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

いただいたご意見・ご要望は、今後のサービス向上のために役立ててまいります。