

(資料7) アンケート結果の分析

平成 17 年(2005 年)2 月、吹田図書館全館で「吹田市立図書館利用者アンケート」を実施した。利用者にアンケートの協力をお願いし、その場で回答いただいた。厳密なサンプル調査とは言えないが、利用者の動向や図書館への意見・希望は十分読み取れる調査と考えている。中学生以上を対象に合計 1401 通の回答を得た。さらに同年 6 月には、市政モニターを対象としたアンケートも実施した。市政モニターの委嘱者は全体で 197 名、内回答者数 190 名であった。

アンケートの結果は、最初に利用者アンケート、市政モニターアンケートの順で回答結果をパーセントで記した。ただし、利用者アンケートと市政モニターアンケートの設問が異なるものがあり、市政モニターアンケート独自の質問と結果は、最後にまとめて紹介している。

市政モニターの回答をご覧いただくときの注意点は、回答者のうち 40%が図書館を利用したことがないということである。

パーセントは、小数点以下は四捨五入で切り上げ、切り捨てをして表示しているが、一部小数点以下第 1 位まで表示しているものもある。

問(1) 年齢

順位は 30 歳代(26%)、40(19%)、50(18%)、60(14%)、20(10%)、70(8%)、10(4%)、80(1%)であった。

市政モニターでは、60 歳代(30%)、50(21%)、40(19%)、30(13%)、70 歳以上(11%)、20(6%)であった。

吹田市の図書館利用者は千里ニュータウン地区を除き、山田・千里丘地域、豊津・南吹田地域、片山・岸部地域、JR以南地域、千里山・佐井寺地域で最も高い年齢別利用者層は 30 歳代で男女別では女性という統計結果がある。吹田市の人口統計でも、上記の各地域で 30 歳代の人口が最小 15%から最大 19%である。

問(2) 性別

男：35%、女 65%

市政モニターでは、男：56%、女：44%

問(3-1) お住まいの町名(青山台、山田西など)をご記入ください。

吹田市内 96%、市外 1%、無回答 3%

市政モニターは吹田市在住者のみ。

問(3-2) 町名

省略

問(3-3) 吹田市以外の市名

省略

問(4-1) ご来館の交通手段

順位は徒歩、自転車、自家用車、バス・電車、バイク、その他であった。

(徒歩約43%、自転車約31%、自家用車約15%、以下略)

問(4-2) アンケート受付館

順位は、さんくす図書館(21.3%)、千里山・佐井寺図書館(15.7%)、中央図書館(14.8%)、山田図書館(14.6%)、千里図書館(14.3%)、江坂図書館(13.8%)、北千里分室(5.5%)であった。

問(5) この図書館をよく利用する理由

順位は、自宅から近い(51.6%)、子どもと一緒に利用できる(9.2%)、資料が豊富(8.3%)、居心地がよい(8.1%)、交通の便がよい(6.8%)、その他(6.8%)、調べものによい(4.8%)、無回答(0.1%)であった。

市政モニターでは、自宅に近い(71.8%)、交通の便がよい(20.0%)、子どもと一緒に利用できる(11.8%)、その他(10.9%)、調べものによい(9.1%)、資料が豊富、居心地が良い(8.2%)、職場・学校から近い(2.7%)、無回答(2.7%)であった。

問(6) 職業

専業主婦(28.7%)、勤め人(28.4%)、無職(15.1%)、パート、アルバイト、フリーター(11.9%)、自営商工業(2.1%)、生徒・学生(7.1%)、無回答(3.8%)、その他(2.6%)、農業(0.1%)であった。

問(7) 吹田市立図書館でよく利用する館は

全体の順位はさんくす(20.4%)、中央(20.1%)、千里(15.1%)、千里山・佐井寺(13.0%)、山田(12.6%)、江坂(12.2%)、北千里分室(4.8%)、自動車文庫(0.7)である。

職業別(よく利用する図書館)

勤め人・・・	さんくす	中央	千里山・佐井寺	江坂	山田	千里	北千里	無回答	自動車
自営商工業・	さんくす	千里	中央	江坂	山田	千里山・佐井寺	北千里	自動車	
農業・・・	千里山・佐井寺								
専業主婦・・	中央	さんくす	千里	山田	千里山・佐井寺	江坂	北千里	自動車	
生徒・学生・	中央	さんくす	千里	千里山・佐井寺	江坂	山田	北千里		
無職・・・	中央	さんくす	千里	山田	江坂	千里山・佐井寺	北千里		
パート、アルバイト、フリーター									
	中央	さんくす	千里	江坂	千里山・佐井寺	山田	北千里	自動車	
その他・・・	中央	さんくす	千里山・佐井寺	山田	江坂	北千里	千里		

年齢別(よく利用する図書館)

10歳代・・	中央	さんくす	千里	千里山・佐井寺	江坂	山田	北千里	
20歳代・・	さんくす	中央	千里	千里山・佐井寺	江坂	山田	北千里	
30歳代・・	中央	さんくす	千里山・佐井寺	千里	山田	江坂	北千里	自動車

40 歳代	・	中央	さんくす	千里山	・	佐井寺	山田	千里	江坂	北千里	自動車
50 歳代	・	さんくす	中央	江坂	千里	山田	千里山	・	佐井寺	北千里	自動車
60 歳代	・	中央	さんくす	千里	山田	江坂	千里山	・	佐井寺	北千里	無回答 自動車
70 歳代	・	千里	中央	さんくす	山田	千里山	・	佐井寺	北千里	江坂	無回答 自動車
80 歳代	・	さんくす	中央	北千里	山田	江坂					

市政モニターでは、中央 千里 さんくす 江坂 山田 千里山・佐井寺 北千里分室 自動車文庫の順であった。

中央、さんくす、千里山・佐井寺をよく利用するのは30、40歳代の「勤め人」であることがわかる。中央、さんくす、千里は自営商工業、専業主婦、生徒・学生、生徒・学生、無職、パート、アルバイト、フリーターがよく利用する上位3館である。生徒・学生と10、20歳代の利用館が一致し、無職と60歳代の利用館が一致していることがわかる。

千里図書館は各年齢層で利用が多いが、図書館の規模は床面積666㎡、蔵書数75,745冊（平成17年（2005年）3月末）である。平成16年度（2004年度）貸出冊数（304,260冊）が多い図書館でもある。その図書館で、利用者アンケートの自由記述では次のような意見があった。建物が老朽化し、暗いイメージがある、大きな図書館が欲しい、新刊本が少ない、資料数が少ない、本を読むスペースが狭い、本が古い等々である。千里図書館に吹田市の図書館の問題点が集約的に表れているように思われる。

問（8）吹田市以外で、よく利用する図書館は

この設問の回答率は40%弱であった。全体の順位は、大阪府立中之島図書館、豊中市、大阪市立中央、大阪府立中央、茨木市、摂津市、高槻市、箕面市の順であった。職業別で見ると多く利用する上位2館は次の通りである。勤め人は大阪府立中之島、大阪市立中央が多く、自営商工業は大阪府立中央、大阪市立中央、専業主婦は豊中市、茨木市、生徒・学生は大阪府立中央、大阪府立中之島、無職は豊中市、大阪府立中之島、パート・アルバイト・フリーターは豊中市、茨木市であった。

年齢別では、大阪府立中央は10歳代に続いて50歳代が多く、続いて20、30歳代と続く。大阪府立中之島は60歳代以上と20歳代が多い、大阪市立中央は各年齢層とも利用している。豊中市は10歳代を除いて各年齢層とも利用している。茨木市は10～40歳代が利用している。

市政モニターでは、大阪市立中央、大阪府立、豊中市が上位3館で、利用していないが約70%であった。

大阪府立2館と大阪市立中央をよく利用しているのは、自営商工業と勤め人である。この職業の人たちは共通していて、近隣の豊中市、茨木市も利用している。また大阪府立2館、大阪市立中央、近隣の各図書館にどのような資料があるのか、各図書館の特徴をよく把握しているようである。ちなみに大阪府立中之島は大阪資料・古典籍とビジネス資料中心の図書館、大阪府立中央と大阪市立中央は総合的な図書館である。この傾向は専業主婦にも見られるが、専業主婦の場合は、やはり近隣の豊中市、茨木市をよく利用し、大阪府立2館、大阪市立中央も視野に入れている。学生は飛びぬけて大阪府立中央の利用者が多い、また無職は豊中市の利用者が多いがやはり蔵書数が多い図書館を利用している。

利用者自らが積極的に吹田市外の図書館を利用して、必要な図書や情報を得ている姿が浮かび上がる。

問(9) あなたはふだんどのような目的で図書館を利用しますか

1. 学校の勉強で、情報や資料(本・雑誌・新聞など)を利用するため
2. 仕事で、情報や資料(本・雑誌・新聞など)を利用するため
3. 生活で、情報や資料(本・雑誌・新聞など)を利用するため
4. 余暇に楽しむ資料(本・雑誌・新聞など)を利用するため
5. 自己学習や一般教養、知識などを得るのに利用するため
6. 図書館が行う行事、講演会を利用するため
7. ビデオ、CD、カセットなどを利用するため
8. 自分で持ち込んだ本などを利用するため
9. 図書館にあるインターネットを利用するため
10. 子ども(乳幼児)のためのサービスを利用するため
11. 地域活動や交流もしくはボランティア活動を行う場として
12. その他()

全体で最も多かったのは、「余暇に楽しむ情報や資料を利用するため」。職業別、年齢別でも最上位であった。第2位は「生活で情報や資料を利用するため」。職業別では、勤め人、専業主婦、生徒・学生、パート・アルバイト・フリーターが多く、年齢別では10~50歳代が多い。第3位は「自己学習や一般教養、知識などを得るため」。職業別では、自営商工業、農業、無職が多く、年齢別では、40~80歳代が多い。勤め人、専業主婦では利用目的の第3位であった。第4位は「ビデオ、CD、カセットなどを利用するため」。職業別では勤め人の利用が多く、年齢別では30~50歳代が多い。第5位は「仕事で、情報や資料を利用するため」。職業別では、勤め人と自営商工業が多い。勤め人の利用目的の第4位、自営商工業の第3位である。年齢別では50歳代を筆頭に、以下30、40、20歳代の順に多い。第6位は「学校の勉強で、情報や資料を利用する」。職業別では生徒・学生が圧倒的に多く、利用目的の第2位であった。勤め人、無職、パート・アルバイト・フリーターにも利用目的の一つに挙がっている。ちなみに生徒・学生の第1位は「余暇に楽しむ情報や資料を利用するため」であった。

市政モニターでは次のような順位であった。

- 第1位、余暇に楽しむ資料(本・雑誌・新聞など)を利用するため(60%)
 - 第2位、生活で、情報や資料(本・雑誌・新聞など)を利用するため(58%)
 - 第3位、ビデオ、CD、カセットなどを利用するため(17%)
 - 第4位、仕事で、情報や資料(本・雑誌・新聞など)を利用するため(16%)
 - 第5位、地域活動や交流もしくはボランティア活動を行う場として(12%)
 - 第6位、学校の勉強で、情報や資料(本・雑誌・新聞など)を利用するため(10%)
- 以下、子ども(乳幼児)のためのサービスを利用するため、自分で持ち込んだ本などを利用するため

アンケート結果では、仕事で情報や資料を利用するという目的は全体では7.5%に過ぎないが、職業別では勤め人、自営商工業が図書館を利用する大きな理由になっている。

余暇に楽しむための図書館利用が全体で一番(31.2%)の動機になっている。しかし、仕事、生活、自己学習を動機とする割合を合計すると46.4%であり、身の回りの問題解決、積極的な目的意識を持った図書館利用の姿が浮かび上がってくる。

「自己学習」を目的とした利用は30歳代から70歳代にかけて徐々に増えていく。30歳代の利用者が「生活」で必要とする資料を最も求めている。また30歳代の利用者は子どもの資料を求めている子育ての世代でもある。

「平成15年度(2003年度)吹田各地域における図書館実利用者数」(別紙1)は、地域を千里ニュータウン地域、山田・千里丘地域、豊津・南吹田地域、片山・岸部地域、JR以南地域、千里山・佐井寺地域の6ブロックに別けて男女の年齢別利用統計をまとめたものであるが、それを見ると6ブロック全てで30歳代女性が利用の1位を占めている。その実態と今回の年齢別の利用目的を比べてみると、30歳代利用者は、自己学習とともに、生活と子育て、そして余暇も楽しみ積極的に図書館を利用する生活スタイルである。

また「生活のため」に図書館を利用するのは、30歳代をピークとして次第に下がって行くが、今度は加齢するに従って、利用目的が「生活」に加え「余暇」「自己学習」が緩やかに増加して行く、結局図書館利用の目的には「生活」「余暇」「自己学習」の3本の柱があって、「生活」目的が減少すれば「余暇」「自己学習」がそれを補う形になるので、年齢を加えても自分の目的にあわせて図書館を利用する傾向が見られる。

注意すべき点を2つ挙げよう。1つは図書館が行っている文化的行事に対して市民の関心が薄いこと。もっと行事の内容を知らせる必要がある。確かに図書館が提供できる講座、行事には自ずから限度があり、その範囲も多種多様とはいかない面もあるが、吹田市民の関心を引き起こす図書館ならではの行事を十分検討しなければならない。なお市政モニターの回答では、利用目的として「図書館が行う行事、講演会を利用するため」が全くなかった。

2つ目は、吹田図書館の貸出し利用に関してである。今回のアンケートでは資料の貸出しに関する設問がないので、利用目的と関連づける形で貸出しと年齢の関係を若干記す。参考にしたのは、中央図書館が作成した「過去3年間の各図書館の年齢別貸出し利用者数調」(平成16年(2004年)4月作成：別紙2)である。

中央図書館以下北千里分室まで全ての図書館で30歳以上の貸出し利用が約70%を占めるということである。千里、江坂、北千里分室は70%を超えている。

たとえば、中央図書館での13歳から18歳までの貸出しが極端に低い。今回のアンケートでは10歳代の図書館の利用目的は学校の勉強と余暇とが同じように高い割合であるが、余暇が高い数値ではあっても、それが必ずしも図書の貸出しと結びついてはいない。それは余暇に図書館を溜まり場として利用していることなのかもしれない。

30歳代以上の利用者は生活と余暇という2つの利用目的で図書館を訪れ、館内での資料の閲覧と同時に必要な資料の貸出しもしている実態がうかがえる。

問(10) 図書館をどれくらい利用しますか

最も多かったのは、「月2~3回くらい」で45%、続いて「週1回くらい」が33%。以下「週2回以上」「年数回」「ほとんど毎日」の順であった。

市政モニターでは、「年数回」が46%、「利用したことがない」が37%、「月2～3回くらい」が11%、「週1回くらい」が4%、「週2回以上」が1%（以下略）であった。

月2回、3回の利用は、図書館の貸出期間に限ってみれば、図書は3週間、雑誌、AV（視聴覚）資料は2週間であることを考えると、年間を通じてコンスタントに図書や雑誌などを借りている利用者と考えられる。

年齢と図書館利用回数の関係では、各年齢層で最も多いのが月2、3回の利用者であるから、週1回という利用者は資料の閲覧・貸出しや行事などに参加する積極的な利用者である。

年齢別では10歳代から60歳代までが月2、3回の利用者で40%を超えている。

問（11）よく利用する曜日は

平日が60%、以下土曜日、日曜日の順である。平日は専業主婦、無職、パート・アルバイト・フリーターが多く、勤め人は土曜日が最も多かった。

市政モニターでは、平日66%、土曜日18%、日曜日13%であった。

10歳代は土日の利用者が多く、20歳、30歳、40歳、50歳代は平日が最も多く、次に土曜日、60歳、70歳、80歳代は平日利用が80%を超える。

問（12）よく利用される時間帯は

全体では「12時から15時」「15時から18時」「午前中」の順であるが、3つの時間帯とも30%台でほぼ拮抗していて、特に多い時間帯はない。勤め人、生徒・学生、パート・アルバイト・フリーターは「15時から18時」が多く、専業主婦、無職は午前中が多い。

市政モニターでは、「12時から15時」（40%）「15時から18時」（28%）「午前中」（26%）の順であった。

利用の割合は、「午前」「12時から15時」「15時から18時」均衡しているが、図書等の貸出しの割合では、中央、江坂、さんくすとも「15時から18時」が最も多く、次に「12時から15時」、「午前」という順である。午前中に来館する人たちは資料を借り出すことが少ない館内閲覧中心の利用者層であると考えられる。

満足度調査（わからない、不満、やや不満、やや満足、満足）からの選択

問（13-a）職員の対応（親切さ、的確さ、速さ）

やや満足、満足を合わせて90%であった。各職業別、年齢別でも満足度は高い。

市政モニターではやや満足、満足を合わせて77%、やや不満、不満の合計が16%。市政モニターはやや厳しい判断を下している。

問（13-b）職員の資料に対する知識

やや満足、満足を合わせて60%であった。ただし「わからない」が33%あった。10～50歳代の幅広い年齢層で「わからない」が多い。

市政モニターではやや満足、満足を合わせて53%、やや不満、不満の合計が16%。分からないが27%であった。

職員の資料に対する知識は、評価されてはいるものの“不満”と“わからない”の合計が45%になるのは気になることである。市政モニターでは、図書館が所蔵する図書や新刊本に関する司書の知識不足を指摘する意見があった。司書は図書資料の専門家であることの自負を持って、責任のある仕事をするよう日頃から心がけて欲しい。

問(13-c) 雑誌の数や種類

やや満足と満足の合計は55%、やや不満、不満の合計は39%であった。20、30、50歳代に不満が多い。職業別では、自営商工業、農業、専業主婦、パート・アルバイト・フリーターにやや不満、不満の数値が若干高い。

市政モニターでは、やや満足、満足の合計は50%、やや不満、不満の合計は34%であった。

雑誌は重要なメディアのひとつである。これだけ多くの雑誌が発行されている中で図書館が購入、保存すべきものを決定して行くのは容易なことではない。不満と答えた人達は、目的とする雑誌がないのか、あるいは内容については比較してもっと違った雑誌を購入するべきだと考えているのかなど詳細について、図書館は知る必要があるだろう。千里図書館の自由記述で婦人雑誌をもっと多く購入して欲しいという意見があった。この意見は、同一主題の雑誌の種類を増やすか、バラエティーに富んだ様々な分野を購入するかという雑誌収集に係る問題点である。また山田図書館の自由記述でコンピュータ関係の雑誌の購入を希望する意見があったが、コンピュータ関係雑誌は初心者向けから高度な内容のものまで幅が広く、購入に際しては吹田図書館全体での情報交換と調整が必要であろう。図書館が継続して購入し、且つ保存している雑誌を途中で解約し購入停止をするのは継続性を維持する意味から難しいが、柔軟性も必要であろう。現状の雑誌購入予算の問題もあるが、利用者の不満の内容を日頃のレファレンス、接客の中で情報収集することが望まれる。また自由記述で中央図書館には他の図書館に比べて雑誌の数が少ないという意見があった。

問(13-d) 新聞の数や種類

やや満足、満足の合計は50%、やや不満、不満の合計は15%であった。分からないが25%あった。特に顕著な傾向はないが、職業別では農業、年齢別では30歳代に若干不満の傾向がある。

市政モニターでは、やや満足、満足の合計は54%、やや不満、不満の合計は15%であった。分からないが26%であった。

図書館にどのような新聞を求めているのか、具体的にはわからないが、図書館には日本の5大紙(朝日、毎日、読売、産経、日経)とスポーツ新聞など日常的に目にする新聞類は購入されているから、不満という利用者は、専門的な新聞、外国紙などを求めている可能性がある。図書館の新聞収集方針などを積極的に掲示広告して利用者にアピールする必要がある。また新聞の吹田市立図書館全館の所在情報、あるいは近隣の図書館にはどのような新聞があるかを知らせることも必要である。

問(13-e) CD、ビデオなど視聴覚資料

やや満足、満足の合計は20%、やや不満、不満の合計は40%。わからないが24%あった。すべての職業、年齢層で不満が多い。

市政モニターでは、やや満足、満足の合計は27%、やや不満、不満の合計は32%、わからないが36%であった。

江坂図書館での自由記述でCD、ビデオに対する不満が多く見られた。不満の理由はCDが少ないという量の問題と予約が出来ない事への不満である。さんくす図書館ではCDが古いという不満もあった。また中央図書館では、CDやテープを所蔵しないことへの不満が書かれていた。

自由記述等からCDやビデオに対する不満の原因を探ると次のようなことが言える。つまりCD、ビデオは所蔵している図書館でしか利用できないことが大きな不満の理由である。量的問題もあるが、吹田市立図書館全体でCD、ビデオが利用できれば不満の一端は解消する。しかしこれを解決するのは容易ではない。まず吹田市立図書館全体で所有する視聴覚資料の量が少ないこと。予約については、予約が可能となれば際限なく予約者が増え、かえって不満が増大する恐れがある。視聴覚資料は複数購入することが考えられないだけに予約には慎重であってよいが、視聴覚資料が吹田図市立図書館全体でどのように所蔵され提供されるべきか、不満解消にむけ検討が必要である。

問(13-f) 子どもの本や絵本

やや満足、満足の合計は36%、やや不満、不満の合計は12%。わからないが34%あった。

やや満足、満足と答えた年齢層で多いのは30、40歳代で、不満を持つ年齢層も30、40歳代である。わからないと答えた年齢層は20、50、80歳代に多い。職業別では専業主婦にどちらかと言えば満足が多いが、不満をもっているのも専業主婦という傾向である。無回答が18%あった。

市政モニターでは、やや満足、満足の合計は49%、やや不満、不満の合計は15%、わからないが約31%であった。

児童文学の充実という意見が“千里山・佐井寺図書館”であった。

問(13-g) 中学生、高校生向けの本

やや満足、満足の合計は19%、やや不満、不満の合計は11%。40、50、60歳代に不満が多い。10歳代で20%がやや不満、不満がある。わからないが50%あった。10歳代を除き、20~80歳代まで皆50%近くがわからないと回答している。この問に対して勤め人の60%、専業主婦の50%、生徒・学生の30%がわからないと回答している。

市政モニターでは、やや満足、満足の合計は29%、やや不満、不満の合計は14%、わからないが50%であった。

中学、高校生が本当に読みたい本と親が子供に与えたい本に違いがあるので、中学・高校生と親の資料満足度に差が出たのであろう。来館者アンケートと同様にモニターでも、わからないが多いのは回答者に子育てを終えた中高年が多いことによるのであろう。

問(13-h) 新刊書

やや満足、満足の合計は40%、やや不満、不満の合計は50%。10、20、40歳代は他の年齢層に比較して若干満足度が高い傾向がある。

市政モニターでは、やや満足、満足の合計は37%、やや不満、不満の合計は41%、わからないのは16%であった。

自由記述で中央図書館にはさんくす図書館に比べて新刊書が少ないという意見があった。この設問では自由記述が大変参考になる。またこれは新刊書の問題ではないが、故人の作家の図書が古くて欠本が多いという自由記述があった。一度購入した図書は更新することがめったにないため、利用が多い作家の本ほど汚れが目立つことになる。故人の作家の場合は新刊書が発行されないから余計に目立つ。中央図書館では資料の絶対数が少ない、資料が少ない、古くて汚いと意見があった。中央図書館の建物が老朽化しており、新刊書のコーナーなども量が少ないので目立たない。この辺りは見せ方の工夫と改善を図る必要がある。総じて新刊書が少ないという意見が多く、新刊書を吹田市立図書館全体で上手に案内する工夫が必要である。

不満の原因として考えられるのは、新刊書が少ないこと、また新刊書には多くの予約があり、入手するまでに時間がかかり読む意欲をなくすから複本をもっと購入して欲しいという意見。それとは反対にベストセラーの複本を購入するよりもっと種類を多くという意見もあった。茨木市の図書館に比べて新刊書が少ないという意見があった。これは端的に吹田市立図書館の資料購入費が少ないからである。吹田市は豊中市、茨木市と常に比較される。市政モニターでも茨木市と比較して山田図書館は新刊本が少ないという意見があった。

新刊本は、予約があれば新刊の棚に並ぶ前に貸し出されてしまうので、目に触れる機会が少ない。また人気の本は予約で貸出されてしまうのでなかなか棚に戻らない。新刊本が図書館に入ったことを知らせる工夫が必要である。また新刊本が図書館に入るのが遅いという意見があり、購入から貸出しまでの流れを説明することが必要である。

問(13-i) 専門書、教養書

やや満足、満足の合計は40%、やや不満、不満の合計は33%。勤め人、自営商工業、専業主婦、無職、パート・アルバイト・フリーターに不満の傾向が強い。年齢層では、20、50歳代に不満の傾向が強い。

市政モニターでは、やや満足、満足の合計は36%、やや不満、不満の合計は32%であった。

自由記述で、家庭で買えない本(専門書のことであろう)を置いて欲しいという意見があった。この意見は2つのことを連想できる。1つは選書の問題ともう1つは吹田に本がなければ図書館が希望の本を探し提供する相互貸借の問題である。図書館は利用者が読みたい本を探し、届けるシステムをもっと宣伝する必要がある。ただ、他館から借りたとしても、その資料が借り受け館で複写できないなどの著作権法上の制約もあるが、専門書、教養書については、利用者に満足感を与えるだけの蔵書は多くないと判断できるから、専門書の購入範囲、選書について十分な検討が望まれる。

問(13-j) 実用書

やや満足、満足の合計は25%、やや不満、不満の合計は15%。わからないも25%あった。パート・アルバイト・フリーターに不満の傾向が強い。年齢層では50歳代に不満の傾向が強い。市政モニターでは、やや満足、満足の合計は35%、やや不満、不満の合計は25%、わからないは25%であった。

年齢から見ると30歳代、40歳代にやや不満、不満の人たちが多い。来館者アンケートで50歳代の利用者に満足という回答が皆無であったのは何故か、分析が必要である。また職業では主婦、無職、パート・アルバイト・フリーターにやや不満、不満が多い。また市政モニターでは、女性に比べ男性にやや不満、不満を表明している人たちが多かった。

問(13-k) 外国語図書

この問では「わからない」が50%あった。やや満足、満足、やや不満、不満とも10%台で拮抗している。自営商工業、生徒・学生、無職に不満が多く、勤め人、パート・アルバイト・フリーター層の不満も多い。20~50歳代に「わからない」が50%を越えている。

市政モニターでは、やや満足、満足の合計は22%、やや不満、不満の合計は19%、わからないが52%であった。

吹田図書館全体で、外国語資料はまだ少ない。一番多い千里図書館でも812冊(平成17年(2005年)3月末調)である。わからないという回答が50%を越えているのは、利用も少ないのかもしれないが、目立たないということでもある。図書館の多文化サービスを進めるうえで今後の検討課題である。

問(13-l) 辞書、年鑑などの参考図書類

この問でも「わからない」が50%あった。やや満足、満度が25%、やや不満、不満が10%。勤め人、専業主婦、パート・アルバイト・フリーターで「わからない」が50%を越えた。年齢別では20~50歳代で50%が「わからない」と答えている。勤め人、専業主婦、無職、パート・アルバイト・フリーターで満足度が高かった。

市政モニターでは、やや満足、満足の合計は44%、やや不満、不満の合計は9%、わからないは32%であった。

問(13-m) 吹田市の歴史・文化に関する資料

全体の53%が「わからない」と回答している。職業別、年齢別で満遍なく満足度が高かった。ただ20、30歳代で60%超、40、50歳代で50%超が「わからない」と回答している。

市政モニターでは、やや満足、満足の合計は43%、やや不満、不満の合計は9%、わからないは43%であった。

吹田市立図書館が所蔵する郷土資料についての質問である。歴史・文化と限定したためにわからないが多くなったのであろう。行政資料を含めた郷土資料の収集と提供は地域の図書館の重要な役割

である。行政資料は、近年ペーパーレス化でそれまで書籍で出版されていた報告書等がインターネットで公開することも多くなってきている。今後図書館は自館のホームページ上で行政資料や地域情報をリンクで簡単に閲覧できる仕組みを作ることも必要になるであろう。

問(13-n)本の予約サービス

やや満足、満足の合計が70%。職業別、年齢別で満遍なく満足度が高かった。

市政モニターでは、やや満足、満足の合計は62%、やや不満、不満の合計は6%、わからないのは28%であった。

自由記述で、予約してから届くまで時間がかかり過ぎるという不満が記入されていた。これは恐らく順番待ちで時間がかかったのであろう。カウンターでの丁寧な説明で解決できるものである。

インターネットのホームページ上で予約ができるようになり、便利になったと評価する意見があった。

問(13-o)調べ物の相談(レファレンス)

「わからない」が全体の40%超あったが、職業別、年齢別で満遍なく満足度が高かった。

市政モニターでは、やや満足、満足の合計は45%、やや不満、不満の合計は14%、わからないのは36%であった。

全般的に満足度は高いが、司書が調査に訪れた利用者あるいは電話、手紙等による調べ物に的確な回答を提供するには、日頃から蔵書を知り、情報収集能力や知的感覚を磨く必要があるから、一層の努力と自己研鑽を心がけて欲しい。

問(13-p)ホームページの充実

無職、パート・アルバイト・フリーターに比較的やや不満、不満が多かった。30~50歳代でわからないが40%を越えている。

市政モニターでは、やや満足、満足の合計は34%、やや不満、不満の合計は9%、わからないのは51%であった。

高齢者にも分かりやすいホームページ作りを望む意見、ホームページ上での予約入力に改善を望む意見等があった。

問(13-q)図書館からのお知らせ(広報)

やや満足、満足の合計が、43%、やや不満、不満が10%、わからないが32%であった。職業別、年齢別で満遍なく満足度が高かった。

市政モニターでは、やや満足、満足の合計は37%、やや不満、不満の合計は16%、わからないのは30%であった。

満足度は高かったが、広報の方法を一層工夫する必要がある。市政モニターでは、図書館の楽しさや便利さをもっとPRしたらどうかという意見があった。

問(13-r) 図書館の催し物(講演会など)

「わからない」が42%あった。20歳代では56%が「わからない」と回答している。10、30、40、50歳代も40%超が「わからない」と答えている。職業別では、勤め人、生徒・学生の50%超が「わからない」と回答している。専業主婦、パート・アルバイト・フリーターに比較的満足度が高い。

市政モニターでは、やや満足、満足の合計は39%、やや不満、不満の合計は16%、わからないは40%であった。

自由記述から、子育て支援的な講座が良かった。上方文化の講演会(中央図書館)が楽しかった。

江坂では、幼児、小学生向けのイベントを望む意見などがあった。

問(13-s) 図書館の案内表示

職業別、年齢別で満遍なく満足度が高かった。

市政モニターでは、やや満足、満足の合計は52%、やや不満、不満の合計は20%、わからないは23%であった。

中央図書館での自由記入で、初めて来館した利用者の意見として利用者端末などの場所がわかりにくいという意見があった。利用者端末は配線の関係もあり簡単に移動できない、日常のフロアワークで解決して欲しいものである。

図書館では次のようなサービスをしています。(知っている、知らない、どちらかに)

問(14-1) 視覚障害者に対面で資料を朗読する対面朗読サービス

知っている33%、知らない65%。最も認知度が低いのは10、20歳代、比較的高いのは、40、50、80歳代である。

市政モニターでは、知っている16%、知らない80%であった。

対面朗読サービスは、図書館奉仕活動の基本の1つである。対面朗読サービス以外に視覚障害者のための録音図書の作成などがあり、千里山・佐井寺図書館が中心施設となって行っている。対面朗読サービスは図書館活動の中で最も市民の認知度が低いものであろう。今後は障害者サービスの内容をもっと市民に知らせるとともに、朗読ボランティアの養成などを通じてその活動を広報する必要がある。

問(14-2) インターネットで図書の予約ができる

知っている70%、知らない30%。20~40歳代で70%超が知っている。10、50、60歳代は約60%超、70歳代で50%超、80歳代で40%超が知っていると回答している。

市政モニターでは、知っている35%、知らない61%であった。

インターネット予約はかなり認知されているが、パソコンを活用できる人とそうでない人があって、インターネット予約を知らず、また知っていても活用できない人たちがいることを認識し、今後まず

ます利用に差がでてしまう問題が伏在していること忘れてはならない。

問(14-3)レファレンスサービスがある

全体の半数が知っている。10、80歳代で、知らないと回答した割合が、知っているを数パーセント上回っている。

市政モニターでは、知っている38%、知らない58%であった。

図書館の便利な機能をもっと広く知らせる努力が望まれる。

問(14-4)相互貸借サービス

全体の半数が知っている。専業主婦、生徒・学生の認知度が高い。

市政モニターでは、知っている23%、知らない58%であった。

図書館の便利な機能をもっと広く知らせる努力が望まれる。日頃のカウンター業務の中で相互貸借の存在を伝えることが必要である。張り紙だけでは浸透しない。

問(14-5)大型活字本がある

知っているのは60%、50~80歳代は60%超が知っている。10、30歳代は知らない方が多く、生徒・学生、専業主婦、勤め人は知らない割合が比較的高い。

市政モニターでは、知っている15%、知らない81%であった。

大活字本は、現代日本の人気作家の作品が中心で中高年の人たちに歓迎されている。最近では特定の出版者以外でも大活字本を出版する傾向にある。吹田では全館に配備されているが、今後高齢化社会の進展とともに購入希望が増える可能性がある。

問(15)望ましい図書館のイメージ

第1位は、20%を少し超えた「生活上必要な情報や資料を得る場」(以下「生活」とする)、2位「生涯学習を支援する場」(以下「生涯」)、3位「勉強のための情報や資料を得る場」(以下「勉強」)、第4位「子どもの成長を支援する場」(以下「子ども」)、第5位「仕事に必要な情報や資料を利用できる場」(以下「仕事」)であった。以下「さまざまな情報の収集や発信の拠点」「自学・自習ができるスペース」「人々が集い憩う場」「地域活動や交流を行う場」「吹田市の歴史・文化を学ぶ場」「ボランティア活動の場」「吹田の文化を蓄積し発信する場」の順であった。

職業別に1位から3位までの順位を見ると、勤め人は「生活」「生涯」「仕事」、自営商工業は「生活」「仕事」「生涯」、農業は「生活」「仕事」「生涯」が同率、専業主婦は「生活」「子ども」「生涯」、生徒・学生は「勉強」「生活」「子ども」、無職は「生活」「生涯」が同率で次は「勉強」、パート・アルバイト・フリーターは「生活」「生涯」「勉強」、その他は「生活」「仕事」「生涯」を挙げている。

次に年齢別で第1位だけを挙げる。10歳代「勉強」、20歳代~60歳代「生活」、70歳代「生涯」、80歳代「生活」と「生涯」が同率であった。

市政モニターでは、次のような結果であった。

第1位、「生涯学習を支援する場」 第2位、「生活上必要な資料や情報を得る場」 第3位、「自学・自習ができる場」 第4位、「勉強のための情報や資料を得る場」 第5位、「さまざまな情報の収集や発信の拠点」 第6位、「子どもの成長を支援する場」 第7位、「地域活動や交流を行う場」 第8位、「人々が集い憩う場」 第9位、「仕事に必要な情報や資料を利用できる場」 第10位、「吹田市の歴史・文化を学ぶ場」 第11位、「吹田の文化を蓄積し発信する場」 第12位、「ボランティア活動の場」。

市政モニターの回答者は20歳代から70歳代以上までの人たちであった。ことに50歳代から70歳代の3世代で60%を少し超える割合であった。自分の生活を充実させるために図書館が求められている。自学・自習の場が必要との認識が、来館者アンケートを含め図書館施設の充実を訴える声となっている。狭く、暗い、汚れた図書館を改善し、ゆったりと長時間過ごせる図書館が望まれている。図書館に長時間滞在して勉強するのは、いまや学生だけではない、多くの市民が勉強の意欲を持ち、図書館の施設、蔵書の充実を切望している。

市政モニター独自の質問

問(5) あなたは吹田市に住みはじめてから何年になりますか。

30年以上(48.4%) 20~29年(22.1%) 15~19年(8.9%) 1~5年(7.9%) 10~14年(6.3%) 6~9年(5.8%) などであった。

「利用者アンケート」集計表

(資料8)

問1 年齢		回答数	構成比
	10歳代	57	4.1%
	20歳代	142	10.1%
	30歳代	361	25.8%
	40歳代	257	18.3%
	50歳代	253	18.1%
	60歳代	202	14.4%
	70歳代	118	8.4%
	80歳代	7	0.5%
	それ以上	0	0.0%
	無回答	4	0.3%
	計	1401	100.0%
問2 性別		回答数	構成比
	男	494	35.3%
	女	906	64.7%
	無回答	1	0.1%
	計	1401	100.0%
問3-1 住所		回答数	構成比
	吹田市内	1346	96.1%
	市外	20	1.4%
	無回答	35	2.5%
	計	1401	100.0%
問3-2 町名(吹田市)		回答数	構成比
	記述有り	1327	94.7%
	無回答	74	5.3%
	計	1401	100.0%
問3-3 吹田市以外		回答数	構成比
	記述有り	51	3.6%
	無回答	1350	96.4%
	計	1401	100.0%
問4-1 本日ご来館のされたときの交通手段		回答数	構成比
	徒歩	600	42.8%
	自転車	440	31.4%
	自家用車	209	14.9%
	バイク	49	3.5%
	バス・電車	95	6.8%
	その他	3	0.2%
	無回答	5	0.4%
	計	1401	100.0%

問4-2 アンケート受付館		回答数	構成比
	中央図書館	207	14.8%
	千里図書館	200	14.3%
	北千里分室	77	5.5%
	江坂図書館	193	13.8%
	山田図書館	204	14.6%
	さんくす図書館	299	21.3%
	千里山・佐井寺図書館	220	15.7%
	dami	0	0.0%
	自動車文庫	0	0.0%
	無回答	1	0.1%
	計	1401	100.0%
問5 この図書館をよく利用する理由は何ですか。			
		回答数	構成比
	自宅から近い	1041	51.6%
	職場・学校から近い	81	4.0%
	交通の便がよい	138	6.8%
	子どもと一緒に利用できる	185	9.2%
	資料が豊富	167	8.3%
	調べものによい	96	4.8%
	居心地がよい	164	8.1%
	その他	137	6.8%
	無回答	9	0.4%
	計	2018	100.0%
問6 職業			
		回答数	構成比
	勤め人	398	28.4%
	自営商工業	30	2.1%
	農業	2	0.1%
	専業主婦	402	28.7%
	生徒・学生	100	7.1%
	無職	212	15.1%
	パート、アルバイト、フリーター	167	11.9%
	その他	37	2.6%
	無回答	53	3.8%
	計	1401	100.0%
問7 吹田市立図書館でよく利用する館は			
		回答数	構成比
	中央図書館	419	20.1%
	千里図書館	314	15.1%
	山田図書館	262	12.6%
	さんくす図書館	424	20.4%
	江坂図書館	253	12.2%
	千里山・佐井寺図書館	270	13.0%
	北千里分室	99	4.8%
	自動車文庫	15	0.7%
	無回答	26	1.2%
	計	2082	100.0%

問8 吹田市以外で、よく利用する公共図書館は		回答数	構成比
	大阪府立中央図書館	66	4.4%
	大阪府立中之島図書館	93	6.2%
	大阪市立中央図書館	83	5.6%
	豊中市立図書館	88	5.9%
	茨木市立図書館	58	3.9%
	高槻市立図書館	13	0.9%
	箕面市立図書館	12	0.8%
	摂津市民図書館	21	1.4%
	その他	67	4.5%
	無回答	988	66.4%
	計	1489	100.0%
問9 あなたはふだんどのような目的で図書館を利用しますか		回答数	構成比
	学校の勉強で、情報や資料(本・雑誌・新聞など)を利用するため	134	3.8%
	仕事で、情報や資料(本・雑誌・新聞など)を利用するため	261	7.5%
	生活で、情報や資料(本・雑誌・新聞など)を利用するため	769	22.0%
	余暇に楽しむ情報や資料(本・雑誌・新聞など)を利用するため	1091	31.2%
	自己学習や一般教養、知識などを得るのに利用するため	591	16.9%
	図書館が行う行事、講演会などを利用するため	38	1.1%
	ビデオ、CD、カセットなどを利用するため	371	10.6%
	自分で持ち込んだ本などを利用するため	2	0.1%
	図書館のあるインターネットを利用するため	21	0.6%
	子ども(乳幼児)のためのサービスを利用するため	129	3.7%
	地域活動や交流もしくはボランティア活動を行うため	47	1.3%
	その他	24	0.7%
	無回答	15	0.4%
	計	3493	100.0%
問10 図書館をどれくらい利用しますか		回答数	構成比
	ほとんど毎日	40	2.9%
	週2回以上	191	13.6%
	週1回くらい	455	32.5%
	月2～3回くらい	629	44.9%
	年数回	75	5.4%
	無回答	11	0.8%
	計	1401	100.0%
問11 よく利用する曜日は		回答数	構成比
	平日	817	58.3%
	土曜日	347	24.8%
	日曜日	222	15.8%
	無回答	15	1.1%
	計	1401	100.0%

問12 よく利用される時間帯は			
		回答数	構成比
	午前中	432	30.8%
	12時～15時	474	33.8%
	15時～18時	448	32.0%
	18時～19時	29	2.1%
	無回答	18	1.3%
	計	1401	100.0%
問13 職員の対応(親切さ、的確さ、速さ)			
		回答数	構成比
	わからない	27	1.9%
	不満	27	1.9%
	やや不満	67	4.8%
	やや満足	504	36.0%
	満足	743	53.0%
	無回答	33	2.4%
	計	1401	100.0%
問13 職員の資料に対する知識			
		回答数	構成比
	わからない	457	32.6%
	不満	16	1.1%
	やや不満	49	3.5%
	やや満足	403	28.8%
	満足	398	28.4%
	無回答	78	5.6%
	計	1401	100.0%
問13 雑誌の数や種類			
		回答数	構成比
	わからない	138	9.9%
	不満	156	11.1%
	やや不満	386	27.6%
	やや満足	455	32.5%
	満足	180	12.8%
	無回答	86	6.1%
	計	1401	100.0%
問13 新聞の数や種類			
		回答数	構成比
	わからない	349	24.9%
	不満	52	3.7%
	やや不満	159	11.3%
	やや満足	434	31.0%
	満足	260	18.6%
	無回答	147	10.5%
	計	1401	100.0%

問13 CD、ビデオなど視聴覚資料		回答数	構成比
	わからない	331	23.6%
	不満	278	19.8%
	やや不満	331	23.6%
	やや満足	214	15.3%
	満足	58	4.1%
	無回答	189	13.5%
	計	1401	100.0%
問13 子どもの本や絵本		回答数	構成比
	わからない	476	34.0%
	不満	41	2.9%
	やや不満	135	9.6%
	やや満足	328	23.4%
	満足	173	12.3%
	無回答	248	17.7%
	計	1401	100.0%
問13 中学生や高校生向けの本		回答数	構成比
	わからない	696	49.7%
	不満	37	2.6%
	やや不満	124	8.9%
	やや満足	187	13.3%
	満足	77	5.5%
	無回答	280	20.0%
	計	1401	100.0%
問13 新刊書		回答数	構成比
	わからない	302	21.6%
	不満	190	13.6%
	やや不満	359	25.6%
	やや満足	294	21.0%
	満足	116	8.3%
	無回答	140	10.0%
	計	1401	100.0%
問13 専門書・教養書		回答数	構成比
	わからない	336	24.0%
	不満	153	10.9%
	やや不満	308	22.0%
	やや満足	344	24.6%
	満足	80	5.7%
	無回答	180	12.8%
	計	1401	100.0%

問13 実用書		回答数	構成比
	わからない	354	25.3%
	不満	97	6.9%
	やや不満	265	18.9%
	やや満足	390	27.8%
	満足	89	6.4%
	無回答	206	14.7%
	計	1401	100.0%
問13 外国語図書		回答数	構成比
	わからない	704	50.2%
	不満	82	5.9%
	やや不満	128	9.1%
	やや満足	161	11.5%
	満足	56	4.0%
	無回答	270	19.3%
	計	1401	100.0%
問13 辞書、年鑑などの参考資料		回答数	構成比
	わからない	667	47.6%
	不満	38	2.7%
	やや不満	105	7.5%
	やや満足	246	17.6%
	満足	103	7.4%
	無回答	242	17.3%
	計	1401	100.0%
問13 吹田市の歴史・文化に関する資料		回答数	構成比
	わからない	738	52.7%
	不満	20	1.4%
	やや不満	57	4.1%
	やや満足	220	15.7%
	満足	113	8.1%
	無回答	253	18.1%
	計	1401	100.0%
問13 本の予約サービス		回答数	構成比
	わからない	226	16.1%
	不満	21	1.5%
	やや不満	79	5.6%
	やや満足	394	28.1%
	満足	539	38.5%
	無回答	142	10.1%
	計	1401	100.0%

問13 調べ物の相談(レファレンス)		回答数	構成比
	わからない	583	41.6%
	不満	17	1.2%
	やや不満	60	4.3%
	やや満足	287	20.5%
	満足	237	16.9%
	無回答	217	15.5%
	計	1401	100.0%
問13 ホームページの充実		回答数	構成比
	わからない	579	41.3%
	不満	39	2.8%
	やや不満	120	8.6%
	やや満足	280	20.0%
	満足	129	9.2%
	無回答	254	18.1%
	計	1401	100.0%
問13 図書館からのお知らせ(広報)		回答数	構成比
	わからない	448	32.0%
	不満	23	1.6%
	やや不満	117	8.4%
	やや満足	407	29.1%
	満足	197	14.1%
	無回答	209	14.9%
	計	1401	100.0%
問13 図書館の催し物(講演会など)		回答数	構成比
	わからない	593	42.3%
	不満	23	1.6%
	やや不満	115	8.2%
	やや満足	307	21.9%
	満足	136	9.7%
	無回答	227	16.2%
	計	1401	100.0%
問13 図書館の案内・表示		回答数	構成比
	わからない	271	19.3%
	不満	24	1.7%
	やや不満	166	11.8%
	やや満足	506	36.1%
	満足	243	17.3%
	無回答	191	13.6%
	計	1401	100.0%

問14 視覚障害者に対面で資料を朗読する対面朗読サービス		回答数	構成比
	知っている	461	32.9%
	知らない	908	64.8%
	無回答	32	2.3%
	計	1401	100.0%
問14 インターネットで図書の予約ができる		回答数	構成比
	知っている	984	70.2%
	知らない	391	27.9%
	無回答	26	1.9%
	計	1401	100.0%
問14 レファレンスサービスがある		回答数	構成比
	知っている	715	51.0%
	知らない	645	46.0%
	無回答	41	2.9%
	計	1401	100.0%
問14 相互貸借サービスがある		回答数	構成比
	知っている	745	53.2%
	知らない	630	45.0%
	無回答	26	1.9%
	計	1401	100.0%
問14 「大型活字本」がある		回答数	構成比
	知っている	828	59.1%
	知らない	546	39.0%
	無回答	27	1.9%
	計	1401	100.0%
問15 望ましい図書館のイメージについて		回答数	構成比
	仕事に必要な情報や資料を利用できる場	357	9.7%
	生活上必要な情報や資料を得る場	761	20.7%
	生涯学習を支援する場	591	16.1%
	勉強のための情報や資料を得る場	478	13.0%
	子どもの成長を支援する場	429	11.7%
	地域活動や交流を行う場	113	3.1%
	ボランティア活動の場	48	1.3%
	さまざまな情報の収集や発信の拠点	304	8.3%
	人々が集い憩う場	165	4.5%
	吹田市の歴史・文化を学ぶ場	60	1.6%
	吹田市の文化を蓄積し発信する場	43	1.2%
	自学・自習ができるスペース	244	6.6%
	その他	28	0.8%
	無回答	53	1.4%
	計	3674	100.0%
問16 図書館へのご意見		回答数	構成比
	記述有り	442	31.5%
	無回答	959	68.5%
	計	1401	100.0%

(資料9)

吹田市市政モニターアンケート集計表

は外国籍モニターの内訳

市政モニター内訳	委嘱者数(人)	回答者数(人)
男性	85	84
女性	112	106
合計	197	190

1 あなた自身について、おたずねします。

問1. あなたの年齢は。

問2. あなたの性別は。

	男性(人)	女性(人)	全体(人)	全体(%)
1. 20～29歳	4	8	12	6.3%
2. 30～39歳	5	20	25	13.2%
3. 40～49歳	12	24	36	18.9%
4. 50～59歳	17	22	39	20.5%
5. 60～69歳	31	26	57	30.0%
6. 70歳以上	15	6	21	11.1%
合計	84	106	190	100.0%

問3. あなたの職業は。(1つだけ選んでください)

	男性(人)	女性(人)	全体(人)	全体(%)
1. 勤めている	28	15	43	22.6%
2. 自営業	16	6	22	11.6%
3. 学生	2	2	4	2.1%
4. 専業主婦(夫)	0	49	49	25.8%
5. アルバイト、パート勤務	7	22	29	15.3%
6. 無職	26	10	36	18.9%
7. その他	5	2	7	3.7%
無回答	0	0	0	0.0%
合計	84	106	190	100.0%

問4. あなたのお住まいの町名をご記入ください。

	男性(人)	女性(人)	全体(人)	全体(%)
1. JR以南地域	14	10	24	12.6%
2. 片山・岸部地域	11	10	21	11.1%
3. 豊津・南吹田地域	11	14	25	13.2%
4. 千里山・佐井寺地域	11	20	31	16.3%
5. 山田・千里丘地域	21	26	47	24.7%
6. 千里ニュータウン地域	16	25	41	21.6%
無回答	0	1	1	0.5%
合計	84	106	190	100.0%

問5. あなたは吹田市に住みはじめてから何年になりますか。

	男性(人)	女性(人)	全体(人)	全体(%)
1. 1年未満	0	0	0	0.0%
2. 1～5年	5	10	15	7.9%
3. 6～9年	1	10	11	5.8%
4. 10～14年	3	9	12	6.3%
5. 15～19年	7	10	17	8.9%
6. 20～29年	17	25	42	22.1%
7. 30年以上	51	41	92	48.4%
無回答	0	1	1	0.5%
合計	84	106	190	100.0%

2 図書館についておたずねします。

問1. 図書館(市内・市外を問わず)をどれくらい利用しますか。(1つだけ 印)

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. ほとんど毎日	0	0	0	0	0	0	0.0%
2. 週2回以上	1	0	1	0	2	0	1.1%
3. 週1回ぐらい	1	0	6	1	7	1	3.7%
4. 月2~3回ぐらい	11	1	9	0	20	1	10.5%
5. 年数回	28	0	60	2	88	2	46.3%
6. 利用したことがない	41	2	29	0	70	2	36.8%
無回答	2	0	1	0	3	0	1.6%
合計	84	3	106	3	190	6	100.0%

問2. 吹田市立図書館でよく利用する図書館はどこですか。(2つまで 印) (回答者数 126人)

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 中央図書館	12	0	15	0	27	0	21.4%
2. 千里図書館	6	1	20	2	26	3	20.6%
3. 山田図書館	6	0	11	0	17	0	13.5%
4. さんくす図書館	10	0	15	0	25	0	19.8%
5. 江坂図書館	8	0	12	0	20	0	15.9%
6. 千里山・佐井寺図書館(ちさと)	4	1	10	0	14	1	11.1%
7. 北千里分室	2	0	7	0	9	0	7.1%
8. 自動車文庫	0	0	6	0	6	0	4.8%
9. あまり利用したことがない	5	0	12	1	17	1	13.5%
無回答	2	0	0	0	2	0	1.6%

問3. 問2で をした図書館をよく利用する理由は何ですか。(2つまで 印) (回答者数 110人)

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 自宅に近い	28	0	51	2	79	2	71.8%
2. 職場・学校から近い	0	0	3	0	3	0	2.7%
3. 交通の便がよい	6	0	16	0	22	0	20.0%
4. 子どもと一緒に利用できる	4	0	9	1	13	1	11.8%
5. 資料(本・雑誌・新聞など)が豊富である	3	0	6	1	9	1	8.2%
6. 調べ物によい	3	0	7	0	10	0	9.1%
7. 居心地がよい	4	0	5	0	9	0	8.2%
8. その他	4	1	8	0	12	1	10.9%
無回答	3	0	0	0	3	0	2.7%

問4. あなたは普段どのような目的で吹田市立図書館を利用しますか。(いくつでも 印)

(回答者数 110人)

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 学校の勉強で、情報や資料(本・雑誌・新聞など)を利用するため	0	0	11	1	11	1	10.0%
2. 仕事で、情報や資料(本・雑誌・新聞など)を利用するため	9	0	9	0	18	0	16.4%
3. 生活で、情報や資料(本・雑誌・新聞など)を利用するため	20	0	44	1	64	1	58.2%
4. 余暇に楽しむ資料(本・雑誌・新聞など)を利用するため	22	1	44	1	66	2	60.0%
5. 図書館が行う行事、講演会を利用するため	0	0	0	0	0	0	0.0%
6. ビデオ、CD、カセットなどを利用するため	6	0	13	1	19	1	17.3%
7. 自分で持ち込んだ本などを利用するため	0	0	1	0	1	0	0.9%
8. 図書館にあるインターネットを利用するため	0	0	0	0	0	0	0.0%
9. 子ども(乳幼児)のためのサービスを利用するため	3	0	1	0	4	0	3.6%
10. 地域活動や交流もしくはボランティア活動を行う場	8	0	5	0	13	0	11.8%
11. その他	3	0	3	0	6	0	5.5%
無回答	2	0	0	0	2	0	1.8%

問5. 吹田市立図書館をよく利用する曜日はいつですか。(1つだけ 印)

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 平日	22	1	51	1	73	2	66.4%
2. 土曜日	9	0	11	1	20	1	18.2%
3. 日曜日	8	0	6	0	14	0	12.7%
無回答	2	0	1	0	3	0	2.7%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

問6. 吹田市立図書館の現在の図書の貸出期間についておたずねします。(1つだけ 印)

(本や紙芝居は3週間、雑誌やAV資料は2週間借りることができます)

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 長い	3	0	0	0	3	0	2.7%
2. ちょうど良い	27	1	57	1	84	2	76.4%
3. 短い	3	0	4	1	7	1	6.4%
4. どちらともいえない	5	0	6	0	11	0	10.0%
5. その他	1	0	2	0	3	0	2.7%
無回答	2	0	0	0	2	0	1.8%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

問7. 吹田市立図書館の現在の図書の貸出冊数についておたずねします。(1つだけ 印)

(本や雑誌は10冊まで、AV資料は2点まで借りることができます)

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 多い	9	0	8	9	17	9	15.5%
2. ちょうど良い	25	1	54	5	79	6	71.8%
3. 少ない	1	0	0	1	1	1	0.9%
4. どちらともいえない	2	0	5	0	7	0	6.4%
5. その他	1	0	2	1	3	1	2.7%
無回答	3	0	0	0	3	0	2.7%
合計	41	1	69	16	110	17	100.0%

問8. 吹田市立図書館についてどの程度満足しておられるかお聞かせください。
 次の項目ごとに、お気持ちに近い満足度を で囲んでください。(それぞれ1つずつ 印)

< 職員について >

1. 職員の対応(親切さ、的確さ、速さ)

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 満足	12	0	25	2	37	2	33.6%
2. やや満足	20	1	28	0	48	1	43.6%
3. やや不満	3	0	10	0	13	0	11.8%
4. 不満	2	0	3	0	5	0	4.5%
5. わからない	2	0	2	0	4	0	3.6%
無回答	2	0	1	0	3	0	2.7%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

2. 職員の資料に対する知識

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 満足	8	1	12	2	20	3	18.2%
2. やや満足	14	0	24	0	38	0	34.5%
3. やや不満	9	0	2	0	11	0	10.0%
4. 不満	1	0	5	0	6	0	5.5%
5. わからない	6	0	24	0	30	0	27.3%
無回答	3	0	2	0	5	0	4.5%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

< 資料について >

3. 雑誌の数や種類

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 満足	4	0	8	1	12	1	10.9%
2. やや満足	15	0	28	1	43	1	39.1%
3. やや不満	10	1	16	0	26	1	23.6%
4. 不満	2	0	9	0	11	0	10.0%
5. わからない	7	0	6	0	13	0	11.8%
無回答	3	0	2	0	5	0	4.5%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

4. 新聞の数や種類

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 満足	11	1	15	1	26	2	23.6%
2. やや満足	10	0	24	0	34	0	30.9%
3. やや不満	6	0	3	0	9	0	8.2%
4. 不満	2	0	5	0	7	0	6.4%
5. わからない	9	0	20	1	29	1	26.4%
無回答	3	0	2	0	5	0	4.5%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

5. 外国語資料の豊富さ

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 満足	2	0	4	1	6	1	5.5%
2. やや満足	7	0	11	0	18	0	16.4%
3. やや不満	5	0	4	1	9	1	8.2%
4. 不満	4	1	8	0	12	1	10.9%
5. わからない	19	0	38	0	57	0	51.8%
無回答	4	0	4	0	8	0	7.3%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

6. CD、ビデオなど視聴覚資料

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1.満足	3	0	3	1	6	1	5.5%
2.やや満足	7	0	17	1	24	1	21.8%
3.やや不満	10	0	9	0	19	0	17.3%
4.不満	4	1	12	0	16	1	14.5%
5.わからない	14	0	25	0	39	0	35.5%
無回答	3	0	3	0	6	0	5.5%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

7. 子どもの本や絵本

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1.満足	7	1	14	1	21	2	19.1%
2.やや満足	12	0	21	1	33	1	30.0%
3.やや不満	4	0	9	0	13	0	11.8%
4.不満	0	0	4	0	4	0	3.6%
5.わからない	15	0	19	0	34	0	30.9%
無回答	3	0	2	0	5	0	4.5%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

8. 中学生や高校生向けの本

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1.満足	4	0	5	1	9	1	8.2%
2.やや満足	11	0	12	0	23	0	20.9%
3.やや不満	3	0	4	0	7	0	6.4%
4.不満	1	0	7	0	8	0	7.3%
5.わからない	18	1	37	1	55	2	50.0%
無回答	4	0	4	0	8	0	7.3%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

9. 新刊書

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1.満足	4	0	8	1	12	1	10.9%
2.やや満足	11	0	18	1	29	1	26.4%
3.やや不満	9	1	17	0	26	1	23.6%
4.不満	9	0	10	0	19	0	17.3%
5.わからない	5	0	13	0	18	0	16.4%
無回答	3	0	3	0	6	0	5.5%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

10. 専門書・教養書

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1.満足	3	0	7	1	10	1	9.1%
2.やや満足	12	0	18	1	30	1	27.3%
3.やや不満	14	1	12	0	26	1	23.6%
4.不満	4	0	5	0	9	0	8.2%
5.わからない	5	0	25	0	30	0	27.3%
無回答	3	0	2	0	5	0	4.5%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

11. 実用書

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 満足	4	0	8	1	12	1	10.9%
2. やや満足	13	0	25	1	38	1	34.5%
3. やや不満	9	1	9	0	18	1	16.4%
4. 不満	4	0	5	0	9	0	8.2%
5. わからない	8	0	19	0	27	0	24.5%
無回答	3	0	3	0	6	0	5.5%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

12. 辞書、年鑑などの参考図書

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 満足	8	0	10	1	18	1	16.4%
2. やや満足	10	0	20	1	30	1	27.3%
3. やや不満	7	0	7	0	14	0	12.7%
4. 不満	3	1	3	0	6	1	5.5%
5. わからない	9	0	26	0	35	0	31.8%
無回答	4	0	3	0	7	0	6.4%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

13. 吹田市の歴史・文化に関する資料

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 満足	9	0	10	1	19	1	17.3%
2. やや満足	11	0	17	0	28	0	25.5%
3. やや不満	5	0	3	0	8	0	7.3%
4. 不満	2	0	0	0	2	0	1.8%
5. わからない	11	1	36	1	47	2	42.7%
無回答	3	0	3	0	6	0	5.5%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

< その他 >

14. 本の予約サービス

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 満足	10	1	22	1	32	2	29.1%
2. やや満足	12	0	24	1	36	1	32.7%
3. やや不満	2	0	3	0	5	0	4.5%
4. 不満	2	0	0	0	2	0	1.8%
5. わからない	12	0	19	0	31	0	28.2%
無回答	3	0	1	0	4	0	3.6%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

15. 調べ物の相談(レファレンス)

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 満足	7	0	15	1	22	1	20.0%
2. やや満足	11	1	16	1	27	2	24.5%
3. やや不満	6	0	5	0	11	0	10.0%
4. 不満	2	0	2	0	4	0	3.6%
5. わからない	12	0	28	0	40	0	36.4%
無回答	3	0	3	0	6	0	5.5%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

16. ホームページの充実

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1.満足	4	0	6	1	10	1	9.1%
2.やや満足	14	0	13	0	27	0	24.5%
3.やや不満	6	1	2	0	8	1	7.3%
4.不満	1	0	1	0	2	0	1.8%
5.わからない	13	0	43	1	56	1	50.9%
無回答	3	0	4	0	7	0	6.4%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

17. 図書館からのお知らせ(広報)

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1.満足	5	0	7	1	12	1	10.9%
2.やや満足	15	1	25	1	40	2	36.4%
3.やや不満	4	0	6	0	10	0	9.1%
4.不満	4	0	4	0	8	0	7.3%
5.わからない	10	0	23	0	33	0	30.0%
無回答	3	0	4	0	7	0	6.4%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

18. 図書館の催し物(講演会など)

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1.満足	3	0	4	1	7	1	6.4%
2.やや満足	11	0	25	1	36	1	32.7%
3.やや不満	6	0	3	0	9	0	8.2%
4.不満	3	0	5	0	8	0	7.3%
5.わからない	15	1	29	0	44	1	40.0%
無回答	3	0	3	0	6	0	5.5%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

19. 図書館内の案内表示

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1.満足	5	0	11	2	16	2	14.5%
2.やや満足	16	1	25	0	41	1	37.3%
3.やや不満	8	0	8	0	16	0	14.5%
4.不満	0	0	6	0	6	0	5.5%
5.わからない	9	0	16	0	25	0	22.7%
無回答	3	0	3	0	6	0	5.5%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

問9. 吹田市立図書館よく利用される時間帯は何時ですか。(1つだけ 印)

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1.午前中	12	0	15	0	27	0	24.5%
2.12時～15時	15	0	28	1	43	1	39.1%
3.15時～18時	10	0	21	1	31	1	28.2%
4.18時～19時	1	1	4	0	5	1	4.5%
無回答	3	0	1	0	4	0	3.6%
合計	41	1	69	2	110	3	100.0%

問10. 問1で「6 図書館を利用したことがない」または、問2で「9 吹田市立図書館をあまり利用したことがない」を選ばれた方へ。
利用しない理由は何ですか。(2つまで 印)

(回答者数 81人)

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 自宅から遠い	5	0	11	0	16	0	19.8%
2. 職場・学校から遠い	2	0	1	0	3	0	3.7%
3. 交通の便が悪い	1	0	4	0	5	0	6.2%
4. 子どもと一緒に利用できない	0	0	1	0	1	0	1.2%
5. 利用したい資料がない	3	0	3	0	6	0	7.4%
6. 調べ物ができない	0	0	0	0	0	0	0.0%
7. 居心地が良くない	0	0	0	0	0	0	0.0%
8. 開館時間に行けない	3	0	3	0	6	0	7.4%
9. 利用の仕方がわからない	6	0	1	0	7	0	8.6%
10. 必要な本は自分で入手する	26	0	20	1	46	1	56.8%
11. 興味の有る催物が無い	2	0	0	0	2	0	2.5%
12. 利用する必要が無い	19	2	12	1	31	3	38.3%
13. その他	5	0	2	0	7	0	8.6%
無回答	0	0	0	0	0	0	0.0%

問11. 吹田市立図書館では次のようなサービスをしています。(どちらかに 印)

イ) 視覚障害者に対面で資料を朗読する対面朗読サービスがある

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 知っている	10	0	20	1	30	1	15.8%
2. 知らない	69	3	83	2	152	5	80.0%
無回答	5	0	3	0	8	0	4.2%
合計	84	3	106	3	190	6	100.0%

ロ) インターネットで図書の予約ができる

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 知っている	22	1	44	3	66	4	34.7%
2. 知らない	57	2	59	0	116	2	61.1%
無回答	5	0	3	0	8	0	4.2%
合計	84	3	106	3	190	6	100.0%

ハ) 調べたい事を図書館の司書に尋ねるレファレンスサービスがある

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 知っている	23	1	48	3	71	4	37.4%
2. 知らない	56	2	55	0	111	2	58.4%
無回答	5	0	3	0	8	0	4.2%
合計	84	3	106	3	190	6	100.0%

ニ) 大阪府内や他府県の公立図書館から必要な図書の取り寄せができる、予約(相互貸借)サービスがある

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1. 知っている	14	1	30	2	44	3	23.2%
2. 知らない	65	2	73	1	138	3	72.6%
無回答	5	0	3	0	8	0	4.2%
合計	84	3	106	3	190	6	100.0%

ホ)一般の図書に比べ活字が大きな「大活字本」がある

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1.知っている	11	0	18	1	29	1	15.3%
2.知らない	68	3	85	2	153	5	80.5%
無回答	5	0	3	0	8	0	4.2%
合計	84	3	106	3	190	6	100.0%

問12.あなたは、これからの吹田市立図書館がどうあってほしいと思いますか。

望ましい図書館のイメージをお聞かせください。(3つまで 印) (回答者数 190人)

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1.仕事や必要な情報や資料を利用できる	18	0	12	0	30	0	15.8%
2.生活上必要な資料や情報を得る場	23	1	53	2	76	3	40.0%
3.生涯学習を支援する場	33	1	44	1	77	2	40.5%
4.勉強のための資料や情報を得る場	20	2	29	1	49	3	25.8%
5.子どもの成長を支援する場	17	0	28	2	45	2	23.7%
6.地域活動や交流を行う場	19	0	16	0	35	0	18.4%
7.ボランティア活動の場	6	0	6	0	12	0	6.3%
8.さまざまな情報の収集や発信の拠点	26	2	20	0	46	2	24.2%
9.人々が集い憩う場	13	0	20	0	33	0	17.4%
10.吹田市の歴史・文化を学ぶ場	12	0	8	0	20	0	10.5%
11.吹田市の文化を蓄積し発信する場	7	0	6	0	13	0	6.8%
12.自学・自習ができるスペース	14	0	40	1	54	1	28.4%
13.その他	5	0	1	0	6	0	3.2%
無回答	7	1	2	0	9	1	4.7%

問13.吹田市以外でよく利用する公立図書館がありますか。(2つまで 印) (回答者数 190人)

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1.大阪府立図書館	7	0	1	0	8	0	4.2%
2.大阪府立図書館	7	0	5	0	12	0	6.3%
3.豊中市立図書館	3	0	8	1	11	1	5.8%
4.茨木市立図書館	0	0	3	0	3	0	1.6%
5.高槻市立図書館	0	0	1	0	1	0	0.5%
6.箕面市立図書館	1	0	2	0	3	0	1.6%
7.摂津市民図書館	1	0	1	0	2	0	1.1%
8.なし	59	3	80	2	139	5	73.2%
9.その他	3	0	3	0	6	0	3.2%
無回答	4	0	2	0	6	0	3.2%

問14.市外公立図書館をよく利用する理由は何ですか。(2つまで 印) (回答者数 46人)

	男性(人)		女性(人)		全体(人)		全体(%)
1.自宅に近い	2	0	4	0	6	0	13.0%
2.職場・学校から近い	5	0	3	0	8	0	17.4%
3.交通の便がよい	3	0	7	1	10	1	21.7%
4.子どもと一緒に利用できる	0	0	1	0	1	0	2.2%
5.資料(本・雑誌・新聞など)が豊富である	8	0	6	0	14	0	30.4%
6.調べ物によい	3	0	1	0	4	0	8.7%
7.居心地がよい	3	0	4	0	7	0	15.2%
8.その他	1	0	3	0	4	0	8.7%
無回答	3	0	3	0	6	0	13.0%