

令和5年度

八尾市立龍華図書館  
利用者アンケート

集計結果報告書

令和6年 2月

株式会社図書館流通センター

# 令和5年度 龍華図書館利用者アンケート結果報告書

## ●調査目的

平成27年8月2日に開館した八尾市立龍華図書館は、株式会社図書館流通センターが指定管理者として図書館サービスの提供を行っています。利用者みなさまの要望を把握し、今後の図書館サービスの向上に役立てるためアンケート調査を実施しました。

## ●調査期間

配布期間：令和5年8月23日（水）～ 9月18日（月・祝）

回収期間：令和5年8月23日（水）～ 9月24日（日）

## ●調査対象者

小学校高学年以上の図書館利用者

## ●調査方法

カウンターに来られた利用者に配布、および1階図書検索機近くにアンケート用紙を設置し、図書館内の回収箱に投函していただきました。

また、今年度はアンケート用紙に二次元コードを印刷および館内に二次元コードを掲示し、WEBでも回答を受け、紙・WEBどちらでも回答できるようにしました。

## ●回答率

	配布枚数	回収枚数	回収率
カウンター	550	187	34.0%
1階図書検索機近く	50	43	86.0%
WEB	-	103	-
合計	600	333	-

回答形式	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	総計
紙	17	10	29	31	29	43	60	10	229
WEB	22	11	17	17	15	15	6	0	103
総計	39	21	46	48	44	58	66	10	332

（無回答を除く）

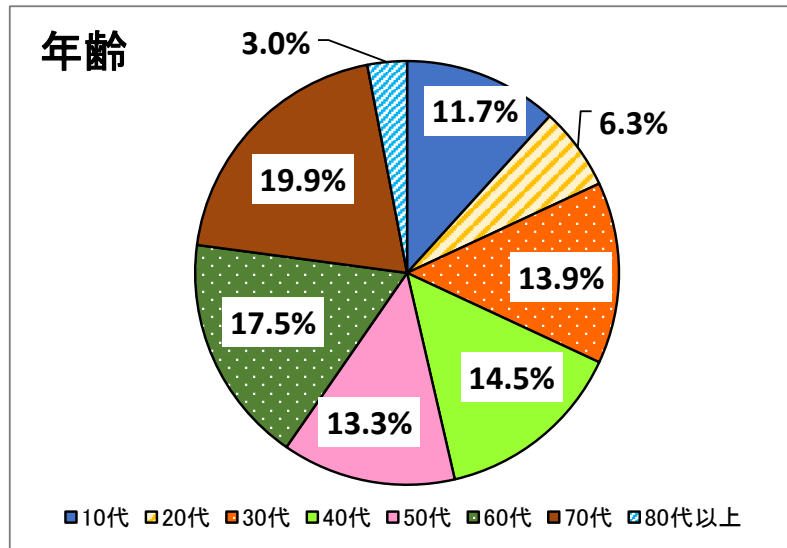
## ●調査結果について

各項目回答数については、無回答を除いた有効回答数にて算出しているため、合計数は必ずしも回収枚数と一致しません。

## ◆あなたについて

### ■ 年齢

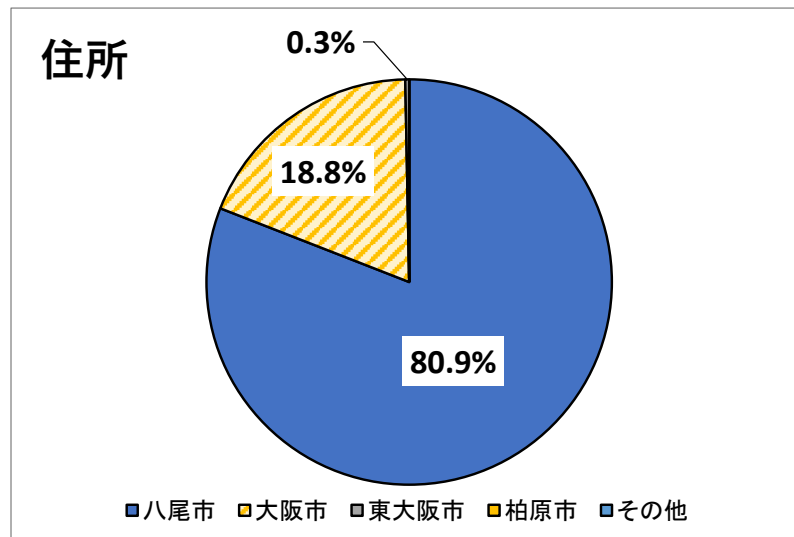
項目	割合	件数
10代	11.7%	39
20代	6.3%	21
30代	13.9%	46
40代	14.5%	48
50代	13.3%	44
60代	17.5%	58
70代	19.9%	66
80代以上	3.0%	10
<b>総計</b>	<b>100.0%</b>	<b>332</b>



回答者のうち最も多い年代は70代19.9%、次いで60代17.5%となっている。  
10代と20代を合わせると18%で昨年度に比べ10.5%増加している。

### ■ 住所

項目	割合	件数
八尾市	80.9%	263
大阪市	18.8%	61
東大阪市	0.3%	1
柏原市	0.0%	0
その他	0.0%	0
<b>総計</b>	<b>100.0%</b>	<b>325</b>

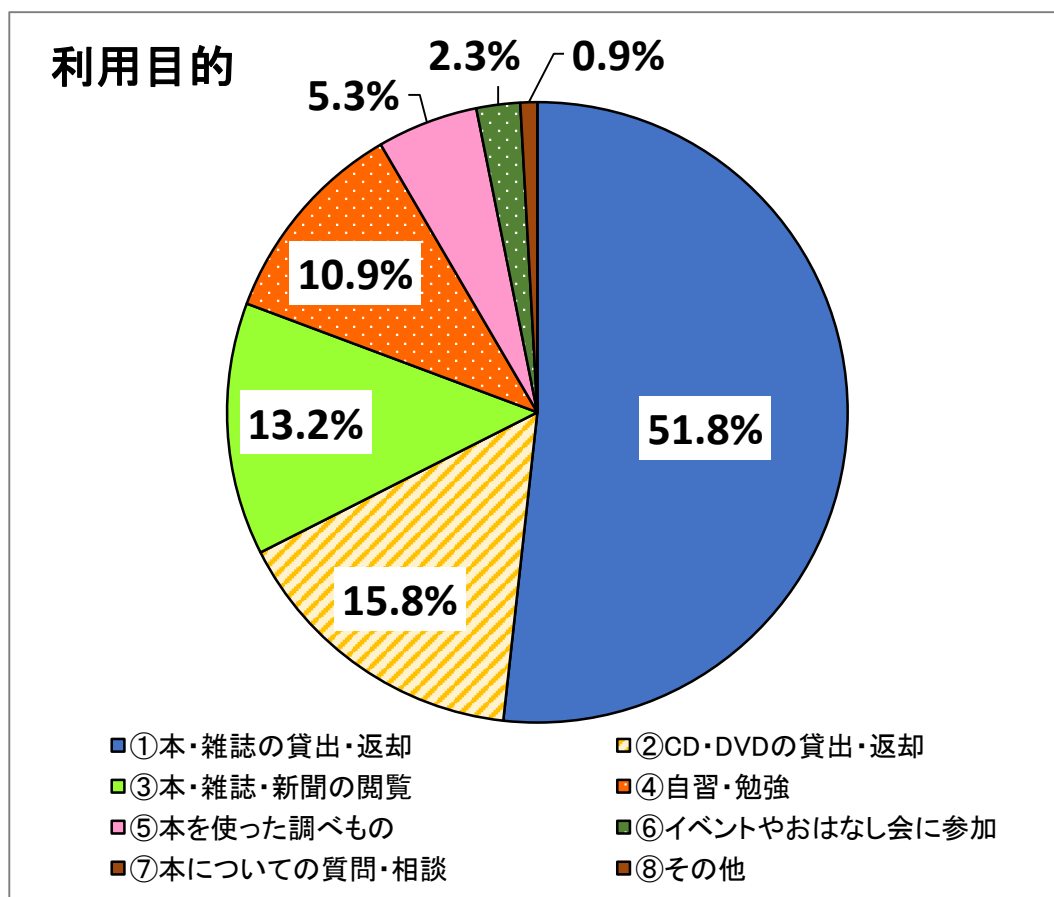


八尾市在住の方が80.9%と最も多い

## ◆図書館の利用等について

### ■ 利用目的

項目	割合	件数
①本・雑誌の貸出・返却	51.8%	295
②CD・DVDの貸出・返却	15.8%	90
③本・雑誌・新聞の閲覧	13.2%	75
④自習・勉強	10.9%	62
⑤本を使った調べもの	5.3%	30
⑥イベントやおはなし会に参加	2.3%	13
⑦本についての質問・相談	0.9%	5
⑧その他	0.0%	0
<b>総計</b>	<b>100.0%</b>	<b>570</b>

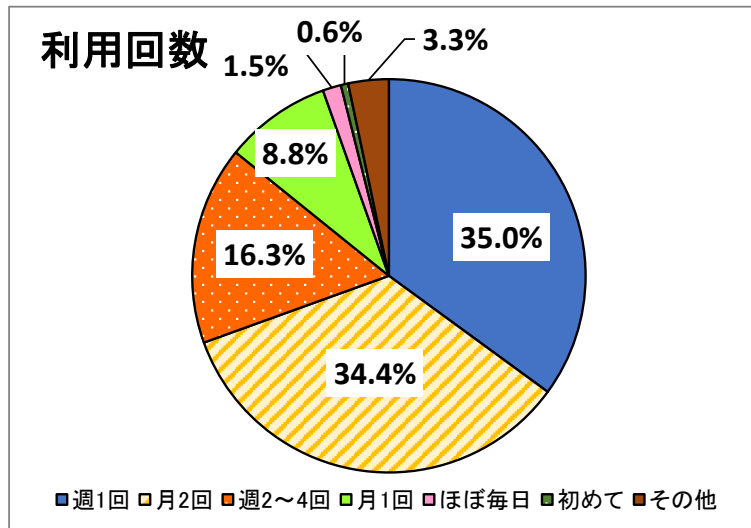


「資料(本・雑誌・CD・DVD)の貸出・返却」の回答合計が67.6%と最も多い。

## ◆図書館の利用等について

### ■ 利用回数

項目	割合	件数
週1回	35.0%	116
月2回	34.4%	114
週2～4回	16.3%	54
月1回	8.8%	29
ほぼ毎日	1.5%	5
初めて	0.6%	2
その他	3.3%	11
総計	100.0%	331



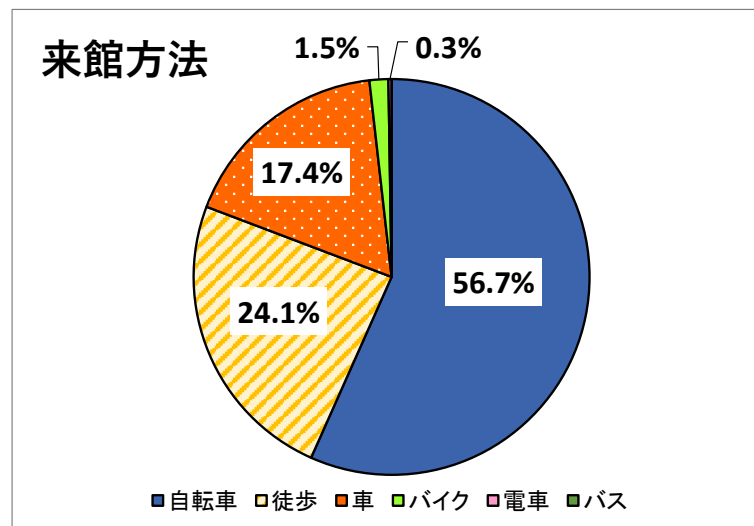
### その他の回答

月2～3回・月3～4回・2～3ヶ月に1回・半年に1回・年3・年数回  
 テスト期間は週2～3回・ときどき・久しぶりに来させてもらいました

「週1回」の回答が35%と最も多い。次いで「月2回」が34.4%となっている。

### ■ 来館方法

項目	割合	件数
自転車	56.7%	221
徒歩	24.1%	94
車	17.4%	68
バイク	1.5%	6
電車	0.3%	1
バス	0.0%	0
総計	100.0%	390

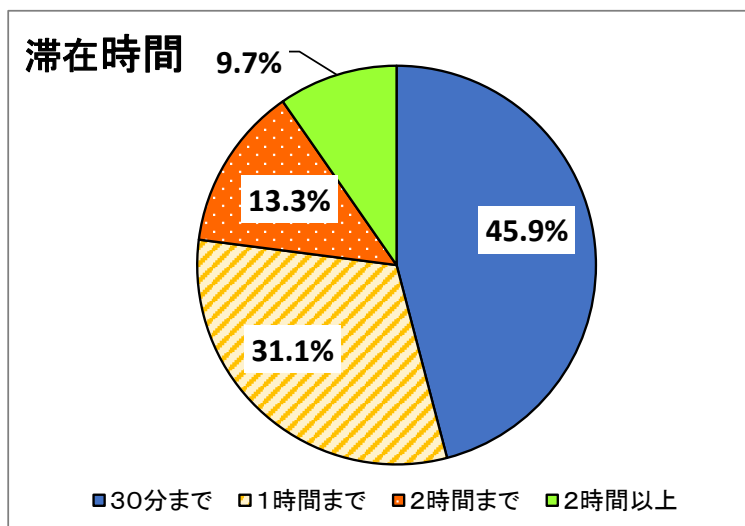


「自転車」での来館が56.7%と最も多い。次いで「徒歩」が24.1%となっている。

## ◆図書館の利用等について

### ■ 図書館にいる時間

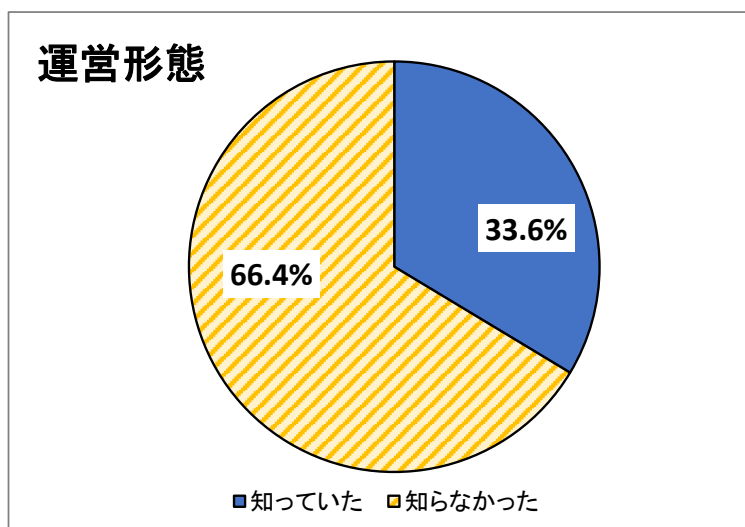
項目	割合	件数
30分まで	45.9%	152
1時間まで	31.1%	103
2時間まで	13.3%	44
2時間以上	9.7%	32
総計	100.0%	331



「30分まで」の利用が45.9%と最も多い。「2時間まで」と「2時間以上」を合わせると23%で昨年度に比べ11%増加している。

### ■ 龍華図書館の運営形態について

項目	割合	件数
知っていた	33.6%	112
知らなかった	66.4%	221
総計	100.0%	333



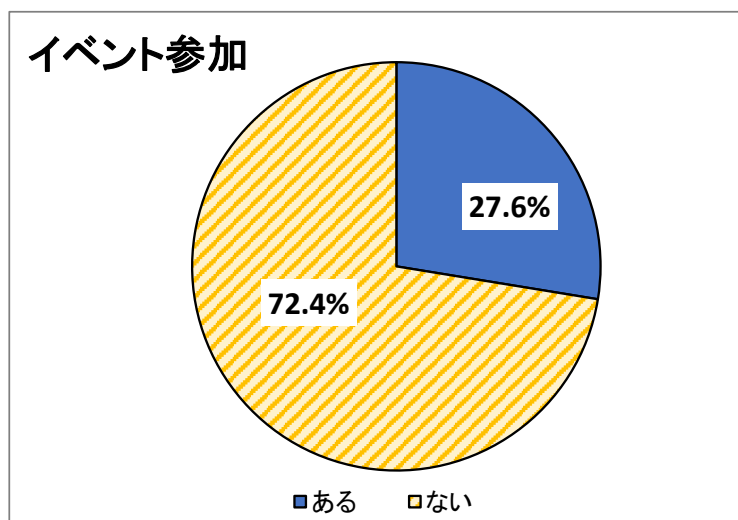
「知らなかった」が66.4%と多い。「知っていた」が昨年度に比べ3.4%増加している。

## ◆龍華図書館で行っているイベントについて

■ イベントに参加したことはありますか

項目	割合	件数
ある	27.6%	91
ない	72.4%	239
総計	100.0%	330

### イベント参加

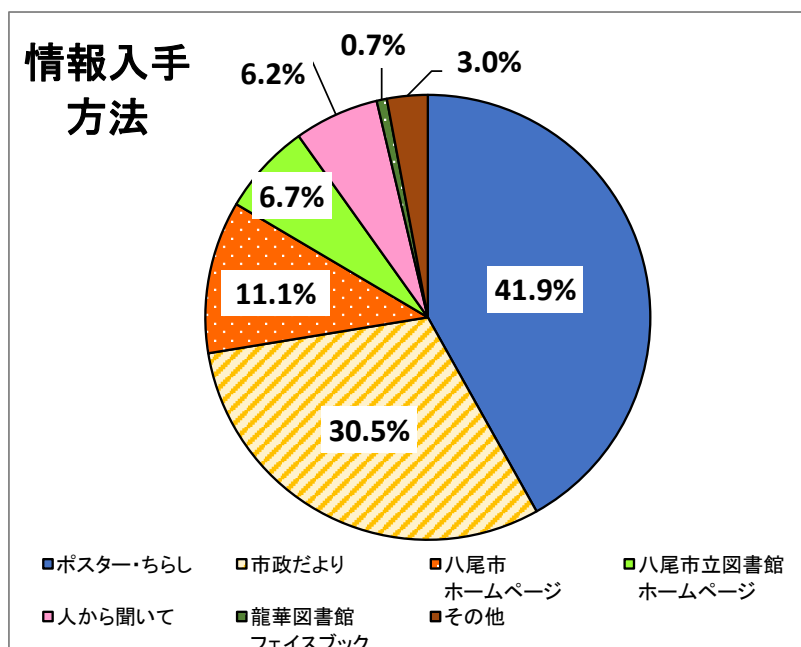


「ない」の回答が72.4%と高い

■ 普段どのようにしてイベントの情報を入手していますか

項目	割合	件数
ポスター・ちらし	41.9%	170
市政だより	30.5%	124
八尾市ホームページ	11.1%	45
八尾市立図書館ホームページ	6.7%	27
人から聞いて	6.2%	25
龍華図書館フェイスブック	0.7%	3
その他	3.0%	12
総計	100.0%	406

### 情報入手方法



#### その他の回答

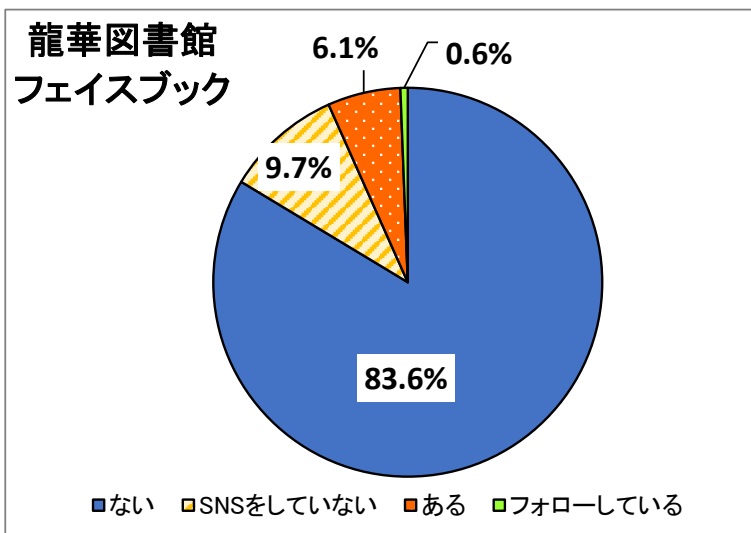
SNS・回覧版・来館時の声かけ・知らなかった・イベントを知らない・入手しない

「ポスター・ちらし」から情報を得ている割合が41.9%と最も多い。次いで「市政だより」が30.5%となっており、合わせて約7割がいずれかの紙媒体で情報を入手している。ホームページなどのデジタル上での情報入手は合わせて18.5%である。

## ◆龍華図書館で行っているイベントについて

■ 龍華図書館のフェイスブックをご覧になったことはありますか

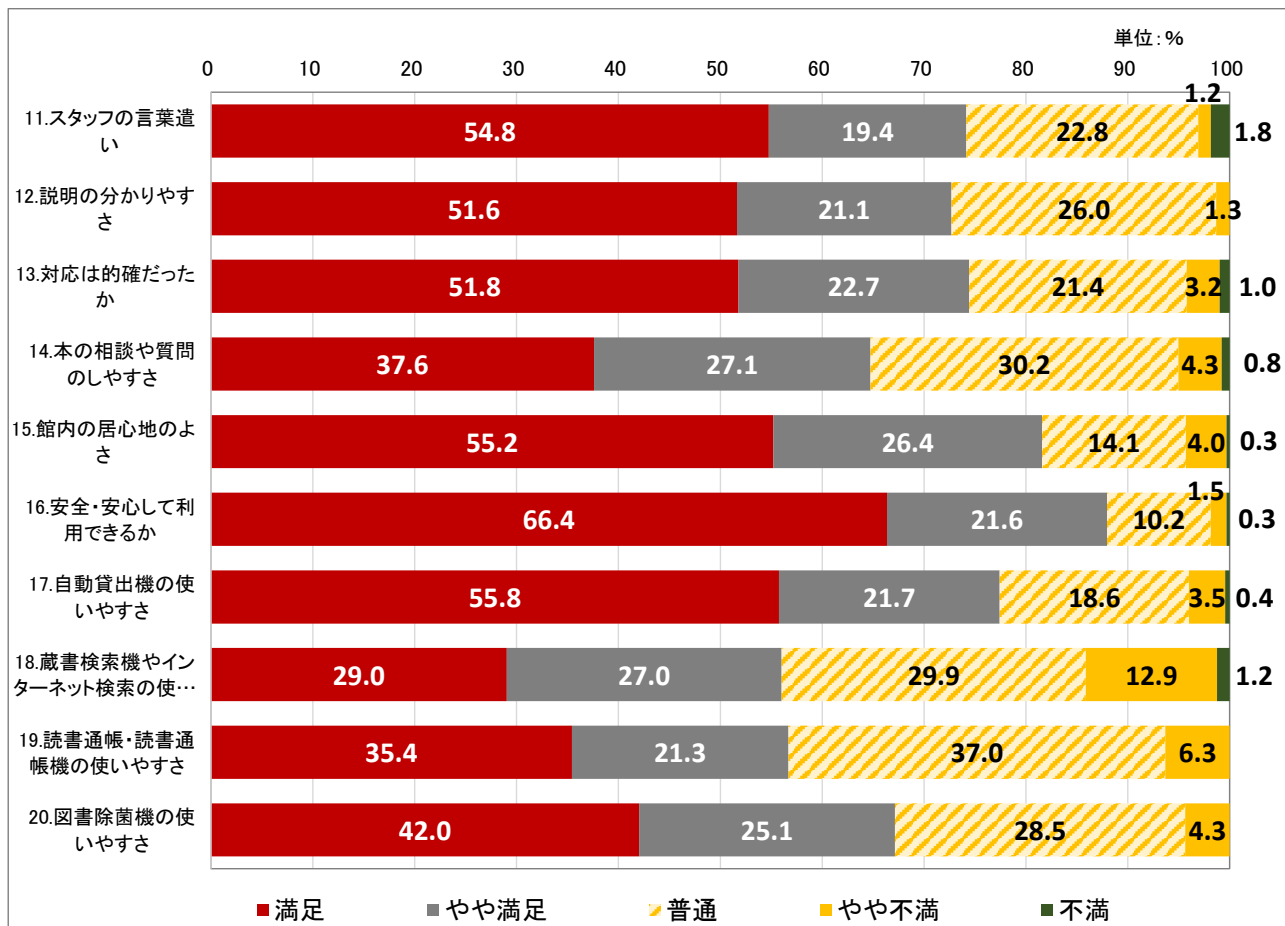
項目	割合	件数
ない	83.6%	276
SNSをしていない	9.7%	32
ある	6.1%	20
フォローしている	0.6%	2
総計	100.0%	330



「ない」の回答が83.6%と最も多い。次いで「SNSをしていない」が9.7%となっている。「ある」「フォローしている」と回答した割合は合わせて6.7%である。



◆図書館のサービスについて

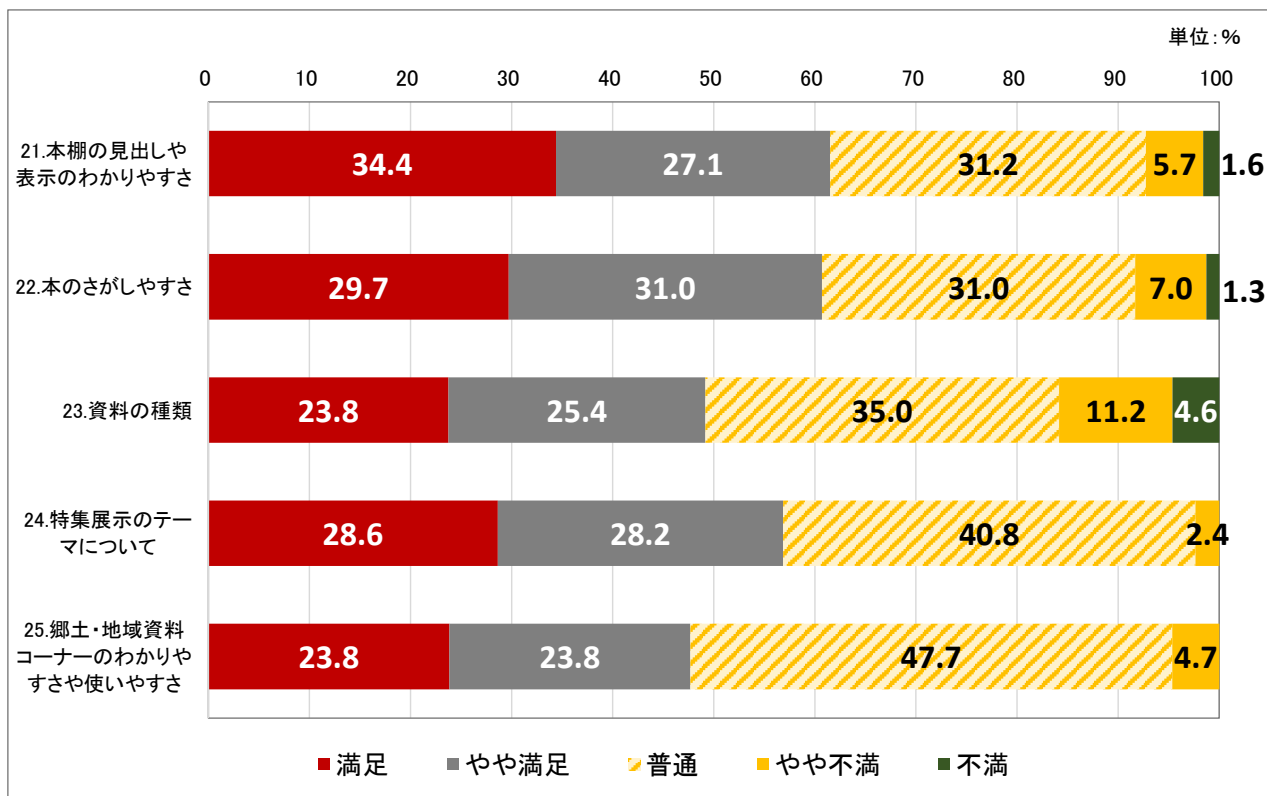


※利用したことがない を除く

項目	満足		やや満足		普通		やや不満		不満		合計	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
11.スタッフの言葉づかいは丁寧でしたか	54.8%	178	19.4%	63	22.8%	74	1.2%	4	1.8%	6	100.0%	325
12.スタッフの説明はわかりやすいですか	51.6%	157	21.1%	64	26.0%	79	1.3%	4	0.0%	0	100.0%	304
13.スタッフの対応は的確でしたか	51.8%	160	22.7%	70	21.4%	66	3.2%	10	1.0%	3	100.0%	309
14.本の相談や質問のしやすさ	37.6%	97	27.1%	70	30.2%	78	4.3%	11	0.8%	2	100.0%	258
15.館内の居心地のよさ	55.2%	180	26.4%	86	14.1%	46	4.0%	13	0.3%	1	100.0%	326
16.安全・安心して利用できますか	66.4%	215	21.6%	70	10.2%	33	1.5%	5	0.3%	1	100.0%	324
17.自動貸出機の使いやすさ	55.8%	126	21.7%	49	18.6%	42	3.5%	8	0.4%	1	100.0%	226
18.蔵書検索機やインターネット蔵書検索の使いやすさ	29.0%	70	27.0%	65	29.9%	72	12.9%	31	1.2%	3	100.0%	241
19.読書通帳・読書通帳機の使いやすさ	35.4%	45	21.3%	27	37.0%	47	6.3%	8	0.0%	0	100.0%	127
20.図書除菌機の使いやすさ	42.0%	87	25.1%	52	28.5%	59	4.3%	9	0.0%	0	100.0%	207
合計	49.7%	1,315	23.3%	616	22.5%	596	3.9%	103	0.6%	17	100.0%	2,647

「スタッフの言葉づかいは丁寧でしたか」、「スタッフの説明はわかりやすいですか」、「スタッフの対応は的確でしたか」の回答は満足・やや満足・普通を合わせて約9割以上である。

◆図書館のサービスについて

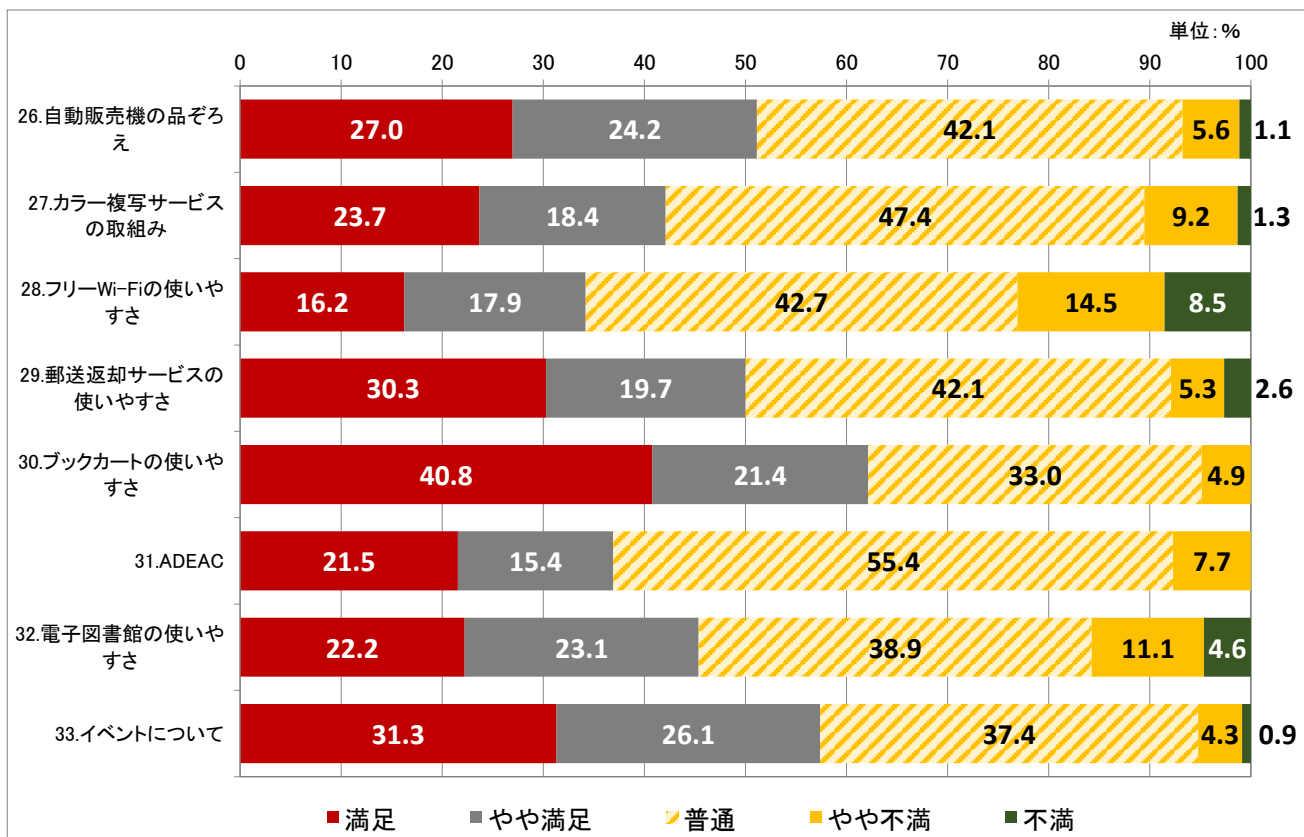


※利用したことがない を除く

	満足		やや満足		普通		やや不満		不満		合計	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
21.本棚の見出しや表示のわかりやすさ	34.4%	109	27.1%	86	31.2%	99	5.7%	18	1.6%	5	100.0%	317
22.本のさがしやすさ	29.7%	93	31.0%	97	31.0%	97	7.0%	22	1.3%	4	100.0%	313
23.資料の種類(本・雑誌・CD・DVD)	23.8%	72	25.4%	77	35.0%	106	11.2%	34	4.6%	14	100.0%	303
24.特集展示のテーマについて	28.6%	73	28.2%	72	40.8%	104	2.4%	6	0.0%	0	100.0%	255
25.郷土・地域資料コーナーのわかりやすさや使いやすさ	23.8%	41	23.8%	41	47.7%	82	4.7%	8	0.0%	0	100.0%	172
合計	28.5%	388	27.4%	373	35.9%	488	6.5%	88	1.7%	23	100.0%	1,360

「本棚の見出しや表示のわかりやすさ」は満足・やや満足・普通を合わせて約9割となっている。「資料の種類」は満足・やや満足・普通が84.2%、15.8%がやや不満・不満と回答している。

◆図書館のサービスについて



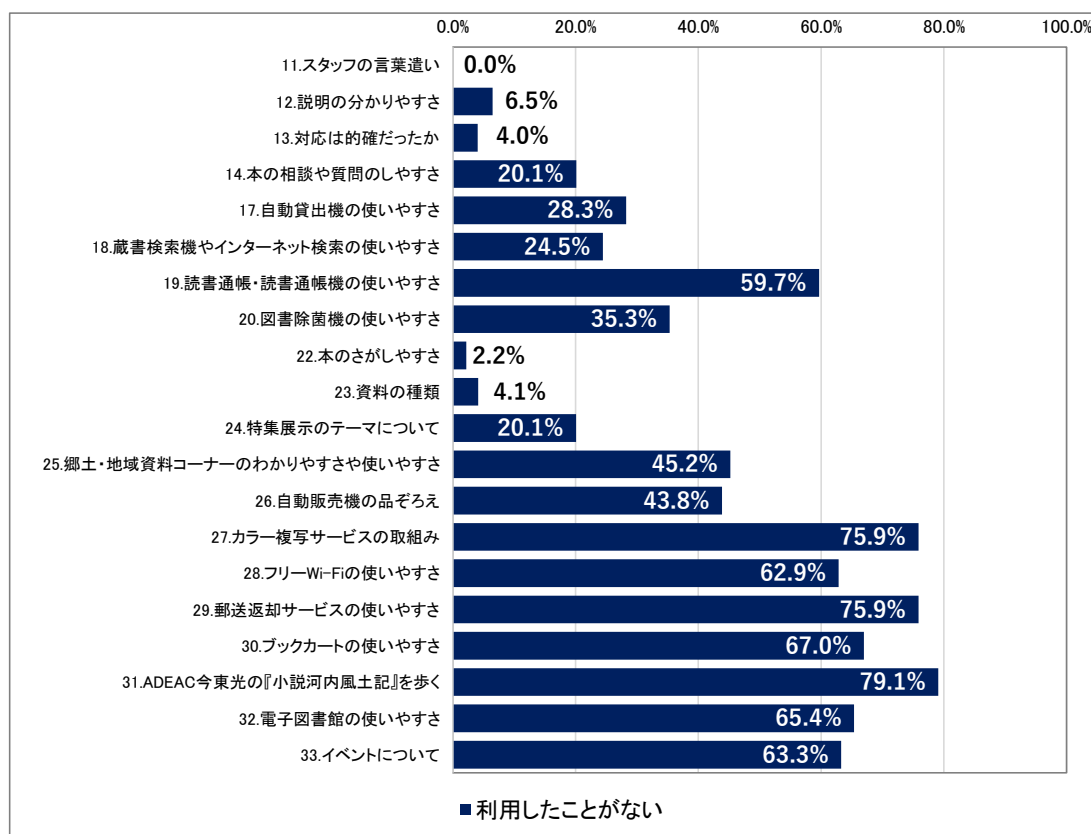
※利用したことがない を除く

サービス項目	満足		やや満足		普通		やや不満		不満		合計	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
26.自動販売機の品ぞろえ	27.0%	48	24.2%	43	42.1%	75	5.6%	10	1.1%	2	100.0%	178
27.カラー複写サービスの取組みについて	23.7%	18	18.4%	14	47.4%	36	9.2%	7	1.3%	1	100.0%	76
28.OsakaフリーWi-Fiの使いやすさ	16.2%	19	17.9%	21	42.7%	50	14.5%	17	8.5%	10	100.0%	117
29.郵送返却サービスの使いやすさ	30.3%	23	19.7%	15	42.1%	32	5.3%	4	2.6%	2	100.0%	76
30.ブックカートの使いやすさ	40.8%	42	21.4%	22	33.0%	34	4.9%	5	0.0%	0	100.0%	103
31.ADEAC 今東光の『小説河内風土記』を歩く	21.5%	14	15.4%	10	55.4%	36	7.7%	5	0.0%	0	100.0%	65
32.八尾電子図書館の使いやすさ	22.2%	24	23.1%	25	38.9%	42	11.1%	12	4.6%	5	100.0%	108
33.イベントについて(おはなし会など)	31.3%	36	26.1%	30	37.4%	43	4.3%	5	0.9%	1	100.0%	115
合計	26.7%	224	21.5%	180	41.5%	348	7.8%	65	2.5%	21	100.0%	838

ほとんどの項目で、普通との回答が約4割～5割を占める。

## ◆図書館のサービスについて

「利用したことがない」と回答のあった件数と割合



	利用したことがない		全回答数
	割合	件数	
11.スタッフの言葉遣い	0.0%	0	325
12.説明の分かりやすさ	6.5%	21	325
13.対応は的確だったか	4.0%	13	322
14.本の相談や質問のしやすさ	20.1%	65	323
17.自動貸出機の使いやすさ	28.3%	89	315
18.蔵書検索機やインターネット検索の使いやすさ	24.5%	78	319
19.読書通帳・読書通帳機の使いやすさ	59.7%	188	315
20.図書除菌機の使いやすさ	35.3%	113	320
22.本のさがしやすさ	2.2%	7	320
23.資料の種類	4.1%	13	316
24.特集展示のテーマについて	20.1%	64	319
25.郷土・地域資料コーナーのわかりやすさや使いやすさ	45.2%	142	314
26.自動販売機の商品ぞろえ	43.8%	139	317
27.カラー複写サービスの取組み	75.9%	239	315
28.フリーWi-Fiの使いやすさ	62.9%	198	315
29.郵送返却サービスの使いやすさ	75.9%	239	315
30.ブックカートの使いやすさ	67.0%	209	312
31.ADEAC	79.1%	246	311
32.電子図書館の使いやすさ	65.4%	204	312
33.イベントについて	63.3%	198	313

「自動貸出機の使いやすさ」については、昨年度に比べ「利用したことがない」の回答が12%減少している。龍華図書館独自に行っているサービスのうち、27～32については「利用したことがない」の回答が約6～7割と多い。

## ◆自由記入

図書館・施設設備について(計27件)
明るくて、清潔で水分補給もできて、ここは素晴らしいと毎日思う。この図書館は、太陽の光を感じるから読書、調べものができる。またとても静かで清潔感が高い。飲み物をとりながら勉強できる環境が素晴らしい。これまで行った図書館の中で最高レベルの図書館です。特に龍華はNo.1だと思う。
龍華図書館はテーブル席でゆっくり閲覧できるし自販機でコーヒーも買って閲覧できるので非常に快適に利用させていただいています。ありがとうございます。
とてもきれいで、館内の見通しも良く、家の近くに大阪市の図書館はありますが、わざわざ八尾市に来ています。子どもを安心してつれて来れます。本の管理が行き届いていて、本がとても美しいです。
受付の前に物(本棚)がおいてあり通行の邪魔。導線の確保されていない。
通路が狭く、往来がしにくいです(すれ違い)
夏は冷房の効きが弱く、寒がりな自分でも暑いです。(他2件)
自習スペースを増設してほしい。(他3件)
静かな環境の中で自習するのが苦手なので、少々音がある1階にも自習室を作って欲しいです。
自習室での食事の許可が欲しいです。※ゴミや食べかすは必ずきちんと捨てる
自習スペースのパーティションは隣が気になるので置いてほしい。(他2件)
2階に荷物だけ置いて長時間いない人がいる。足がだるいときに子供の部屋を使いたいけど使ってよいかかわからず使えない。
2階の勉強スペースの照明で勉強してる際に影ができてしまうのを改善して欲しい
自習室で持参したパソコンは使えますか？
2階の共同研究室を自習室として使用していますが、離席については、よくチェックされていますが、たまにコンセントを無断で使用している方がいます。それについてももう少ししっかりチェックしていただければ良いかと。コンセントが見にくい場所にあつたりするので巡回していても気づきにくいのかもかもしれません。
いつも快適な環境を提供して下さり、ありがとうございます。最近、気になることがあるのですが、トイレの洗面所に汚れた水滴が飛び散っているので、改善して頂きたいです。
八尾市の図書館全体に言えることだが、ゴミ箱が少ない。
駐車場の無料時間を30分→45分へ増やしてほしいです。本棚を眺めながら本を探していたりすると30分があつという間です。
駐車場代が30分を超えると急に高くなるので、もう少し細かく設定してもらえるとうれしい。(他1件)
機械検索のタッチパネル式入力の反応が、鈍いことがある。

貸出・返却・予約について(計9件)
貸し出し期間を3週間後にしてもらえたら嬉しいです
ネットでの本の予約方法がわかりにくいです。
本の予約をしやすくしてほしい
予約図書の受け取り場所が、よくわからない
予約本の入庫のお電話載っていますが、できたら本の題名もつけ加えて下されば大変ありがたく思います。
ネット予約を利用していますが、予約時期がバラバラでも貸出開始が重なり一度に4冊以上になったことがあります。臨機応変に順番をずらせるようになると、いいかと思えます。
ネットから返却期限を確認しづらい。サイトがわかりにくい。
自動貸出機に今何冊貸りて、あと何冊貸りられるのか分かると便利
読書通帳の使い方がわかりません。

蔵書・書架・資料の種類について(計27件)
本が清潔なのでうれしい。
本やCDの種類を増やしてほしい。
蔵書をもっと増やしてほしいです。読んでみたい本を調べても、該当なしになることがすごく多いです。かつ、図書館に来館しないと、該当なしになった本の注文？依頼もできず、不便です。ネットでできるようになってほしいです。
本の種類(数)が他の図書館にくらべて少ない。雑誌の種類(男性向け)が少ない。
返却ポスト、雑誌、CD種類ふやして下さい。
もっと新作がすぐに読めたらうれしい。
恋愛漫画を増やして欲しいです
映画のDVDを増やして欲しい(他2件)
雑誌の量を増やしてほしいです
専門雑誌などの種類が少ない
週刊ダイヤモンドがない。週刊東洋経済がない。サンデー毎日がない。他の図書館はあるので入れてほしい！
楽譜、保育雑誌(プリプリなど)の数を増やしてほしいです。
いつもありがとうございます。なお、芸術関係の書籍が少ない感じはします。今後も宜しくお願いします。
活字の大きい本の所から借りています。その場所の本が増えて欲しいと思っています。
DVD、本の最新とまで言わないが品数がすくないし、文庫本、単行本の名作と言われた古い本がない(DVDも同様)もう少し多くしてほしい。
CDが発売から借りれるようになるまで遅い。
DVDは日本語吹替があるのをに入れて欲しい。
蔵書に関して続き物に関して副題の表示のみでシリーズの本タイトル表示不足で検索できない物有り。外国物のDVD日本語なしで見られない。

いわゆるベストセラーを何冊も購入する必要はないと思います。その費用で他の本を購入した方が良いのではないのでしょうか。

予約のかかる本、ベストセラーの本、かなり予約してから本をとるまで日数がたちます。このような本は、もっと数を多くしてほしいです。

小説コーナーの五十音の札を探しやすくしてほしい。

子どもが0歳のときから利用しています。ウェブで予約をして利用したり、とても満足しています。多言語の絵本コーナーを作って欲しい、と投書をしたら意見を取り入れてくださりとても嬉しかったです。

以前、借りた本にしみがついていたことがあり、返却時に私の責のように言われました。それ以後、自分の読んだ本に書き込みや水ぬれがあればフesenをつけて返却時にカウンターに申し出るようにしています。図書館でも借し出す前にチェックをお願いします。私とても心外でした。

仕方ないと思いますが、本に虫がいるのが残念です。(ダニ?)

本の古さ、汚れ、黄ばみ、手垢のついた物は読む気がしないです。除菌機を使っても大丈夫かなと思ってしまいます。申し訳ないけれど。

#### 特集・展示について(計4件)

季節ごとの特集展示は初めての本に出会えるのでいつも楽しく利用しています。まだまだ知らないサービスがあるのでこれから利用させていただきます。いつも丁寧な対応をありがとうございます。

入館してすぐ左のコーナーは毎回楽しみにしています。色々とコーナーがあってポップも装飾も素晴らしくて感心しています。面陳列されている本は必ず目を通して、面白そうな本は貸りています。読んだ事のない作者で、とても面白かったりすると得した気分で、さらに読書欲が出てきます。これからも楽しみです。

入り口を入った左側に特集を組んでいろんな本を紹介しているコーナーがありますが、興味のない分野でも立ち止まって見てみると、面白そうだから読んでみようかなと思える本に出会ったりするので来館すると毎回チェックしています。続けて頂きたいなと思います。

いつもありがとうございます。本棚の表紙を向けて立ててある小説はよく借りさせてもらってます。いいなと思う本が多いです。本を新聞紙で包んで置いてあった時とてもワクワクしてよかったので、またやってほしいです。

#### 図書館のサービスについて(計10件)

龍華図書館は朝9:00から開いているのでとても助かります。

他の図書館もAM9:00からに開店して欲しい

7時まで開いてること、他の図書館と休みがちがうのは助かります

ブックカートはとても便利で重宝しています。時期によっては全て出払っていて使えない時もあるので、もう少し台数があれば助かります。(他1件)

電子図書館サービスは全く使えなかった

ネットでログインしてから利用状況→利用状況とつかいにくい

本の探しやすさですが、蔵書検索機で特集別置や専門コーナーにあると表示された時にそのコーナーがどこにあるのかが探しづらかったことがあります。ただ、スタッフの方に聞きやすいので見つけられないことはなく助かりました。

検索機で検索したときに出てくる本のタイトルの漢字にふりがなをつけてほしい。子どもが自分で検索したときに読めなくて結局なにも本を見つけずに終わっている。

除菌機があるのはとてもうれしいです。

#### スタッフについて(計12件)

いつも親切に対応して頂き感謝しております。

カウンターで待たされずに対応して下さいありがとうございます。

男性スタッフの方で相談した時、いつも親切でプラスアルファの情報・解説を下さいます。電話で問い合わせた時も無かったので一担あきらめていましたがその後おりかえしかけて下さり、とても親切でうれしかったです。(探し続けていただいたようで)

司書さんは知識豊富な方もおられ、資料探しの際に助けていただきました。ありがとうございました。

受付の人の中に1人だけ愛想の悪い人がいます。他の人は、大丈夫です。

とても親切な方もいらっしゃる一方、とても高圧的で無愛想な職員さんも多いような気がします。

みんなあいそわるいです

少し前になりますがスタッフ(女性)の方に本の見方について注意されたことがあって私も本をひらいたままドリンクをのんでたのは悪かったのですが言い方が少しえらそうでイラッとしました。その方はそのひらき方だと皆が本を見るので本がいたみますのでって言われてそのとおりなのですがもう少し言い方を考えた方が良いと思います(とにかくえらそうでした)

とにかく機械が苦手で、近よらないようにしているのですが、最近蔵書検索機が使えるようになりました。が、その情報をもって実際に自分で探すことができず、いつもカウンターで相談させていただくことに。やさしくおしえて下さって、探して下さい機械よりホッとします。図書館に来た気がして安心します。いつもありがとうございます。

スタッフ同士大きな声で話している場面を見た時とても気になりやめてほしいと思いました。

スタッフの方には優しい人と苦手な人がいてるのでいちがいに言えません。

対応につき声が小さく聞き取りにくい。

#### イベントについて(計5件)

イベントがあるのを知らなかった。どんなものか一度参加したい。

いつもイベント(子ども用)楽しく参加していました。色々な企画ありがたいです。

以前、イベントに参加させていただきとても有意義な時間を過ごせました。朗読会等を開催して下さいをお願いします。

一度参加しましたが本を読む人の声が小さくわかりにくかったです。

イベントがあってよい。



その他(計28件)
いつもありがとうございます (他5件)
いつも快適に過ごさせていただきありがとうございます。(他4件)
いつも丁寧なご対応や企画をいただきありがとうございます。
見たい、聞きたい、知りたいこと図書館は役立っています。
仕方ないですが高齢者が多く、その分不躰な方も多いと思います。短時間で帰るようにしています。
外人の人も利用できるようにしたらいい(通訳の人はボランティアの人にやってもらう)
子供が走り回るのが不快。
子供がうるさいときが多い。図書館は静かにしましょうと案内をもっとしてほしい。親が注意しないので啓発してほしい。
お話室で騒ぐ子達をちゃんと注意してほしいです。
八尾の図書館で当館は子供のなき声は少ないのはスタッフが注意しているのですか？
受験生の子供が勉強しに行くと、がやがやうるさい中学生や小学生と同じ場所で、全く勉強出来ないと帰宅して来ました。受験生だけの部屋とか、コミセンとかの部屋を受験生の為に解放とか、本気で速やかに対応して欲しいです。
集中できる環境を提供していただき誠にありがとうございます。
1回電話なる、のどが痛いのでアメの袋をおいていました。注意されました。
今回のこともあり、今後は安心して本を借りられません。子育てに注力する八尾市らしく、子どもとその家族に優しい図書館になることを願っています。
カフェの併設を考えて下さい。昼食が食べれる場所が欲しい。(他1件)
平野図書館より自宅から近いので利用させていただいております。
大阪市の図書館は遠いので自宅の近くであるので感謝しています。
特になし

以上

## アンケート結果について

### ● アンケートの回答について

今年度は紙・WEBの2通りでアンケートを実施し、館内の各閲覧席にもアンケート用の二次元コードを掲示した。10代と20代を合わせた回答が昨年度に比べ10.5%増加しているのは掲示の効果もあったと考える。

また、WEBでの回答が103件と多く、WEBアンケートの有効性がわかる結果となった。今後も可能な限りWEBアンケートでの受付を実施し、幅広い年齢層でより多くの方から意見をいただけるよう、回収率向上に向け改善を図っていく。

### ● 利用・サービスの昨年との比較

1時間以上滞在の回答が昨年度に比べ11%増加し、利用頻度についても月2回以上来館している利用者が87.2%と、昨年度に比べ7.3%増加している。新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことで、館内で閲覧・自習をする利用者が徐々に増えていることがうかがえる。

また、情報の入手方法に関しては例年「市政だより」の次に「ポスター・ちらし」だったのに対し、今年度は「ポスター・ちらし」が「市政だより」を上回った。来館頻度が増えたことが、情報入手方法の変化にも繋がっていると推察する。

### ● ご意見について

スタッフの対応について、親切・優しい人がいるといった回答がある一方で、無愛想な人がいるという意見も見受けられた。スタッフ全員が丁寧で親切な対応を心掛け、利用者に気持ちよく利用していただけるよう、研修等を行い、今後より一層接遇の向上に取り組んでいく。

また、特集・展示については楽しみにしてくださっている意見が多く、資料の充実を図りながら、今後も多様なテーマや企画、イベントを通して本と人との新たな出会いに繋げていきたい。

## 令和5年度 龍華図書館 利用者アンケート

いつも八尾市立龍華図書館をご利用いただきありがとうございます。龍華図書館は八尾市の指定を受けて株式会社図書館流通センターが運営しています。今後の図書館サービスの向上のため、利用者みなさまにアンケート調査を実施させていただきます。以下の質問にお答えいただき、**9月24日(日)まで**に

### WEBでも同時受付中!

スマートフォンやタブレットで右の二次元コードを読み取るとアンケートページが表示されます。順番に回答を選び、最後に「送信」ボタンを押すと完了です。



龍華図書館内の回収箱に入れてください。

アンケートにご協力いただいた方には

お礼の品をお渡しします。(なくなり次第終了)

ご協力をよろしくお願いいたします。

該当する番号にマルをつけてください

#### ◆あなたについて

- 年齢 ① 10代 ② 20代 ③ 30代 ④ 40代 ⑤ 50代  
⑥ 60代 ⑦ 70代 ⑧ 80代以上
- 住所 ① 八尾市 ② 大阪市 ③ 柏原市 ④ 東大阪市 ⑤ その他 ( )

#### ◆図書館の利用等について

- 利用目的 ① 本・雑誌の貸出・返却 ② CD・DVDの貸出・返却  
③ 本・雑誌・新聞の閲覧 ④ 本についての質問・相談  
⑤ 自習・勉強 ⑥ イベントやおはなし会に参加  
⑦ 本を使った調べもの ⑧ その他 ( )
- 利用回数 ① ほぼ毎日 ② 週2~4回 ③ 週1回 ④ 月2回  
⑤ 月1回 ⑥ 初めて ⑦ その他 ( )
- 来館方法 ① 徒歩 ② 自転車 ③ バス ④ バイク ⑤ 車
- 図書館にいる時間 ① 30分まで ② 1時間まで ③ 2時間まで ④ 2時間以上
- 龍華図書館は、民間の企業(株式会社図書館流通センター)が、八尾市の指定を受けて管理運営を行っています。こうした運営形態についてご存知でしたか  
① 知っていた ② 知らなかった

#### ◆龍華図書館で行っているイベントについて

- イベントに参加したことはありますか。 ① ある ② ない
- 普段どのようにしてイベントの情報を入手していますか。  
① 市政だより ② ポスター・ちらし ③ 八尾市ホームページ  
④ 八尾市立図書館ホームページ ⑤ 龍華図書館フェイスブック  
⑥ 人から聞いて ⑦ その他 ( )
- 龍華図書館のフェイスブックをご覧になったことはありますか。  
① ある ② ない ③ フォローしている ④ SNSをしていない

裏面につづきます。

◆図書館のサービスについて満足度をお教えてください

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	利用したことがない
11	スタッフの言葉づかいは丁寧でしたか	6	5	4	3	2	1
12	スタッフの説明はわかりやすいですか	6	5	4	3	2	1
13	スタッフの対応は的確でしたか	6	5	4	3	2	1
14	本の相談や質問のしやすさ	6	5	4	3	2	1
15	館内の居心地のよさ	6	5	4	3	2	
16	安全・安心して利用できますか	6	5	4	3	2	
17	自動貸出機の使いやすさ	6	5	4	3	2	1
18	蔵書検索機やインターネット蔵書検索の使いやすさ	6	5	4	3	2	1
19	読書通帳・読書通帳機の使いやすさ	6	5	4	3	2	1
20	図書除菌機の使いやすさ	6	5	4	3	2	1
21	本棚の見出しや表示のわかりやすさ	6	5	4	3	2	
22	本のさがしやすさ	6	5	4	3	2	1
23	資料の種類（本・雑誌・CD・DVD）	6	5	4	3	2	1
24	特集展示のテーマについて（玄関・児童・一般・棚での展示など）	6	5	4	3	2	1
25	郷土・地域資料コーナーのわかりやすさや使いやすさ	6	5	4	3	2	1
26	自動販売機の品ぞろえ (2015.8～設置)	6	5	4	3	2	1
27	カラー複写サービスの取組みについて (2015.8～開始)	6	5	4	3	2	1
28	Osaka フリーWi-fi の使いやすさ (2015.11～導入)	6	5	4	3	2	1
29	郵送返却サービスの使いやすさ (2016.4～開始)	6	5	4	3	2	1
30	ブックカートの使いやすさ (2015.10～設置)	6	5	4	3	2	1
31	<small>メディアック</small> ADEAC 今東光の『小説河内風土記』を歩く (2018.3～公開)	6	5	4	3	2	1
32	八尾電子図書館の使いやすさ (2019.11～開始)	6	5	4	3	2	1
33	イベントについて（おはなし会など）	6	5	4	3	2	1

◆その他、ご意見があれば自由にご記入ください。



ご協力ありがとうございました。お答えいただいた内容は、図書館サービスの向上に使用する以外の目的では使用しません。

八尾市立龍華図書館



令和5年度 八尾市立龍華図書館利用者アンケート  
集計結果報告書

令和6年2月 発行  
編集・発行 株式会社図書館流通センター