

『鶴川駅前図書館利用者アンケート』  
調査結果報告書

2020年9月  
町田市立図書館

## ～目次～

I	アンケート調査の概要	1
II	アンケート調査の集計結果	1
①	図書館利用について	1
②	指定管理者制度について	4
③	回答者の属性について	7
④	自由記述欄について	9
⑤	クロス集計について	13
III	資料編	
①	アンケート調査票	21
②	アンケートの案内・説明資料	23

## I アンケート調査の概要

調査概要					
調査目的	2020年2月に策定した「効率的・効果的な図書館サービスのアクションプラン」に基づき、2022年度に鶴川駅前図書館へ指定管理者制度を導入するにあたり、利用者に対して周知をするとともに、利用者が望む姿を把握し、指定管理者制度の導入効果を最大限発揮させること。				
調査方法	図書館内で声を掛け、調査の承諾を得られた利用者にもその場でアンケートを回答してもらう。				
調査項目	①図書館利用について ②指定管理者制度について ③回答者の属性について				
調査日	2020/7/1 (水)	2020/7/2 (木)	2020/7/3 (金)	2020/7/4 (土)	4日間合計
調査時間	10時～20時	10時～17時	10時～20時	10時～17時	34時間
回答数	126件	84件	80件	85件	375件
来館者	751人	717人	919人	930人	3317人
回答割合	16.8%	11.7%	8.7%	9.1%	11.3%

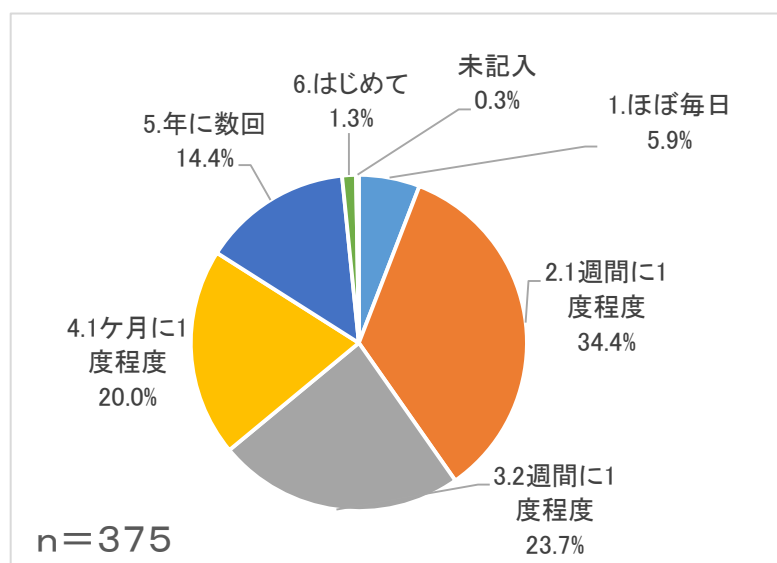
## II アンケート調査の集計結果

### ① 図書館利用について

#### Q.1 鶴川駅前図書館を利用する頻度はどのくらいですか。

「1週間に1度程度」と「2週間に1度程度」の割合が高く、合計すると6割近い。

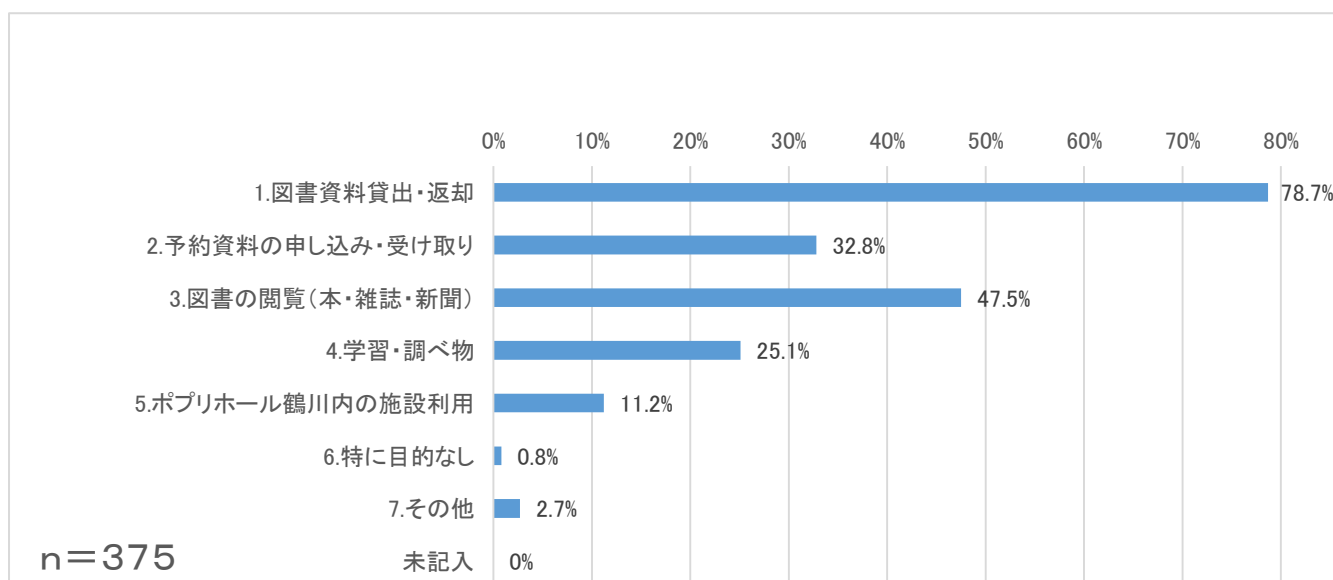
	件数	割合
1.ほぼ毎日	22	5.9%
2.1週間に1度程度	129	34.4%
3.2週間に1度程度	89	23.7%
4.1ヶ月に1度程度	75	20.0%
5.年に数回	54	14.4%
6.はじめて	5	1.3%
未記入	1	0.3%



## Q.2 鶴川駅前図書館の主な利用目的は何ですか。(複数回答可)

「図書資料貸出・返却」が最も多く、8割近い。「図書の閲覧」は4割台半ばを超えている。

	件数	割合
1.図書資料貸出・返却	295	78.7%
2.予約資料の申し込み・受け取り	123	32.8%
3.図書の閲覧(本・雑誌・新聞)	178	47.5%
4.学習・調べ物	94	25.1%
5.ポプリホール鶴川内の施設利用	42	11.2%
6.特に目的なし	3	0.8%
7.その他	10	2.7%
未記入	0	0%
計	745	



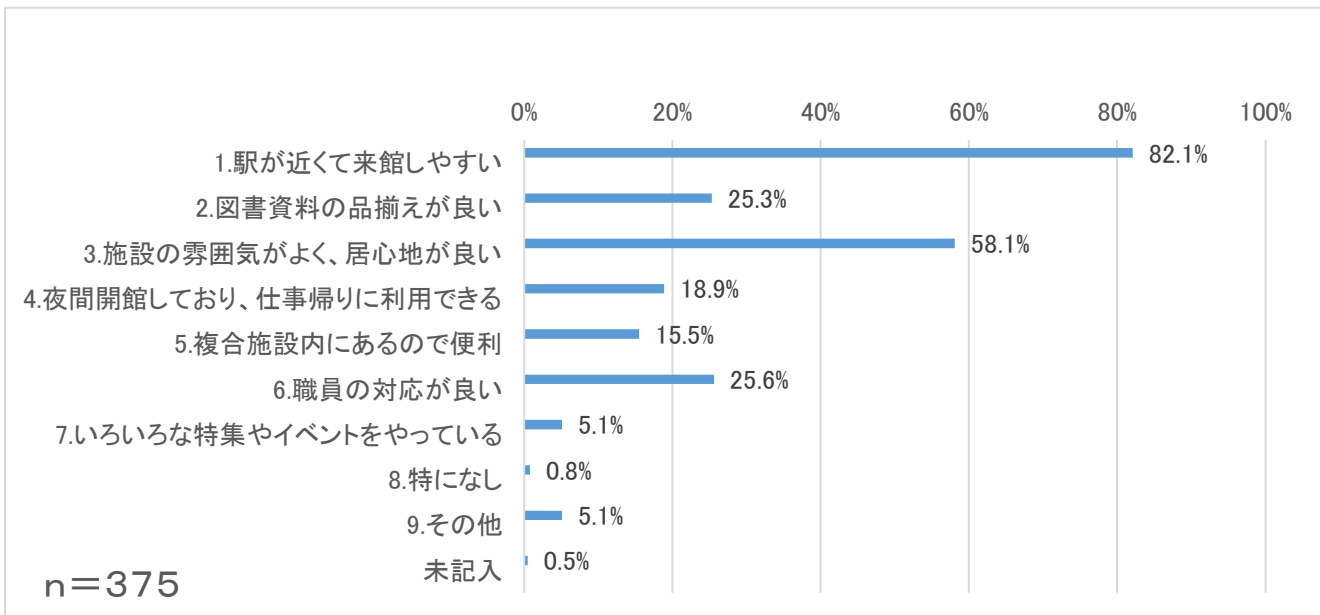
その他の記述欄（その他選択者 10 人、記入者 9 人、内容別 10 件）

- ・おはなし会（2件）
- ・PC 使用
- ・チラシや広報誌をもらう
- ・イベント
- ・子どものつきそい
- ・児童図書を探しに
- ・読みきかせの絵本を探しに
- ・きれいに並べられている本を眺めに（その中に本との出会いがあるので）
- ・カフェ

Q.3 鶴川駅前図書館の良いところはどこですか。(複数回答可)

「駅が近くて来館しやすい」が最も多く、8割強。次いで、「施設の雰囲気がよく、居心地が良い」が6割近くと多い。

	件数	割合
1.駅が近くて来館しやすい	308	82.1%
2.図書資料の品揃えが良い	95	25.3%
3.施設の雰囲気がよく、居心地が良い	218	58.1%
4.夜間開館しており、仕事帰りに利用できる	71	18.9%
5.複合施設内にあるので便利	58	15.5%
6.職員の対応が良い	96	25.6%
7.いろいろな特集やイベントをやっている	19	5.1%
8.特になし	3	0.8%
9.その他	19	5.1%
未記入	2	0.5%
計	889	



その他の記述欄（その他選択者 19 人、記入者 19 人、内容別 19 件）

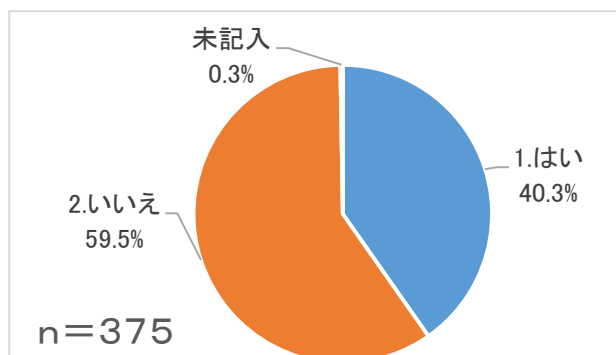
- ・自宅から近い（12 件）
- ・きれい（2 件）
- ・職員（個人名記載）が親切
- ・チラシなどからの地域の情報収集
- ・自転車置き場がある
- ・散歩に適している
- ・本がある

② 指定管理者制度について

Q.4 現在、民間事業者が管理運営している図書館があることをご存じでしたか。

「はい」が約4割、「いいえ」が6割弱である。

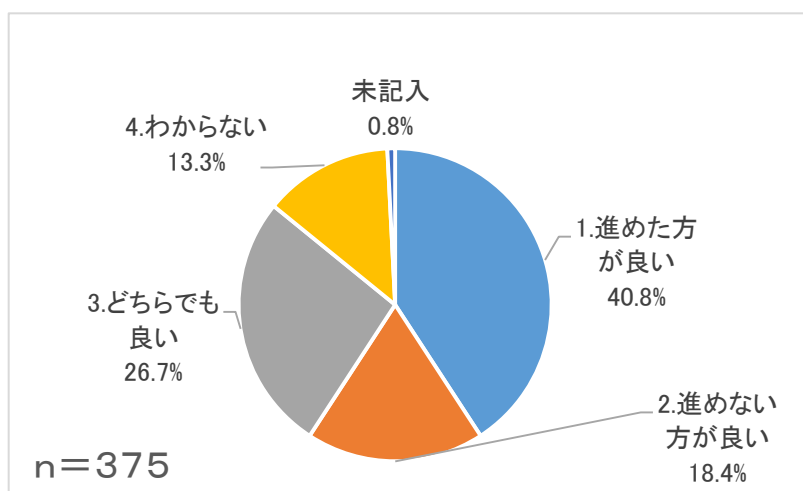
	件数	割合
1.はい	151	40.3%
2.いいえ	223	59.5%
未記入	1	0.3%



Q.5 民間事業者が管理運営することで、開館日時の拡大など、サービスが向上している図書館があります。町田市でもサービスの向上を目指して、鶴川駅前図書館に民間事業者による管理運営の導入を進めたいと考えています。それについて、どう思いますか。

「進めた方が良い」が約4割、「進めない方が良い」が2割近く、「どちらでも良い」が2割台半ばを超えている。

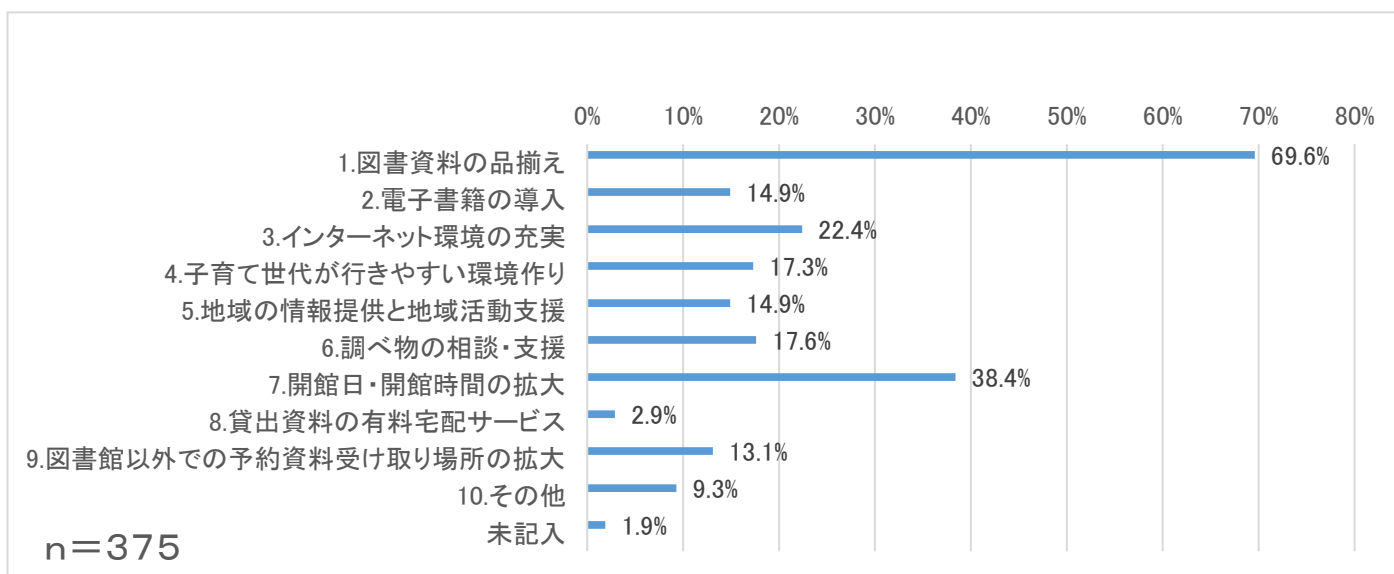
	件数	割合
1.進めた方が良い	153	40.8%
2.進めない方が良い	69	18.4%
3.どちらでも良い	100	26.7%
4.わからない	50	13.3%
未記入	3	0.8%



Q.6 今後、鶴川駅前図書館でどのような図書館サービスの充実を希望しますか。  
(複数回答可)

「図書資料の品揃え」が最も多く7割弱。次いで、「開館日・開館時間の拡大」が4割近く、「インターネット環境の充実」が2割強、「調べ物の相談・支援」が1割台半ばを超え続けている。

	件数	割合
1.図書資料の品揃え	261	69.6%
2.電子書籍の導入	56	14.9%
3.インターネット環境の充実	84	22.4%
4.子育て世代が行きやすい環境作り	65	17.3%
5.地域の情報提供と地域活動支援	56	14.9%
6.調べ物の相談・支援	66	17.6%
7.開館日・開館時間の拡大	144	38.4%
8.貸出資料の有料宅配サービス	11	2.9%
9.図書館以外での予約資料受け取り場所の拡大	49	13.1%
10.その他	35	9.3%
未記入	7	1.9%
計	834	



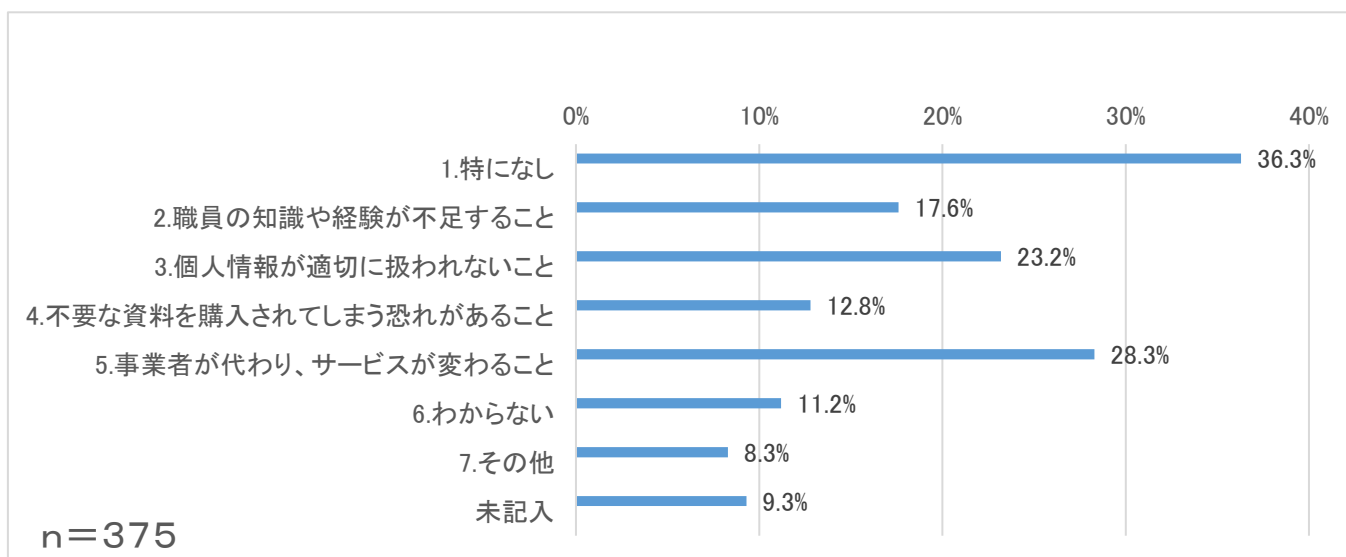
その他の記述欄（その他選択者 35 人、記入者 34 人、内容別 35 件）

- ・ 駅に返却ポストを設置（4件）
- ・ CD、DVD の取り扱い（3件）
- ・ 勉強スペースの設置（3件）
- ・ 市民以外の予約受付・受け取り（2件）
- ・ 駐車場の整備（2件）
- ・ 椅子の増設（2件）
- ・ 資料の汚れをチェック
- ・ 予約取り置き期間の短縮
- ・ 静かな館内の徹底
- ・ 自転車置場の拡大
- ・ スマホでの貸出
- ・ 徒歩圏内に図書館
- ・ 場所取りしている人への対策
- ・ ポプリホールと連携して映画上映
- ・ 海老名のように飲食、会話ができる
- ・ 研究論文を探したい
- ・ 入れ替えをしてほしい
- ・ 特になし（8件）

Q.7 鶴川駅前図書館を民間事業者が管理運営することに、不安なことはありますか。  
(複数回答可)

「特になし」が最も多い。次いで、「事業者が代わり、サービスが変わること」が3割近くと多い。「個人情報が適切に扱われないこと」が2割台半ば近くとなっている。

	件数	割合
1.特になし	136	36.3%
2.職員の知識や経験が不足すること	66	17.6%
3.個人情報が適切に扱われないこと	87	23.2%
4.不要な資料を購入されてしまう恐れがあること	48	12.8%
5.事業者が代わり、サービスが変わること	106	28.3%
6.わからない	42	11.2%
7.その他	31	8.3%
未記入	35	9.3%
計	551	



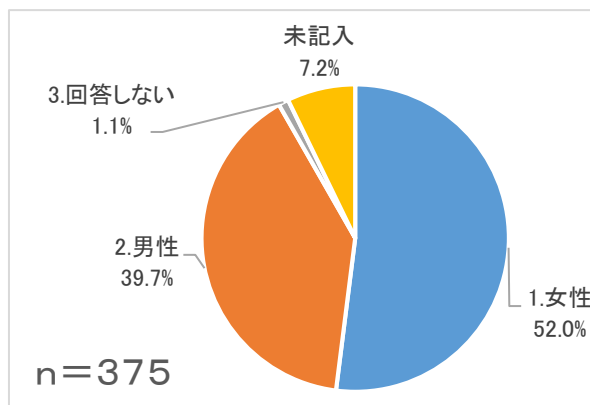
その他の記述欄（その他選択者 31 人、記入者 30 人、内容別 32 件）

- ・選書が不明確になること（4 件）
- ・利益優先になること（4 件）
- ・雰囲気が悪化すること（3 件）
- ・新刊の購入が減ること（2 件）
- ・図書館の蓄積がなくなること
- ・優秀な人材が定着できないこと
- ・不要な図書を購入されること
- ・経費がどの分野から補てんされるのか
- ・司書が不在すること
- ・企業の状況変化で不都合が生じること
- ・図書館が衰退していく流れができること
- ・移行後も市が統括して無駄な二重行政になること
- ・人件費などの経費がかかること
- ・すでに導入した他の自治体で問題が出ていること
- ・サービスが低下すること
- ・直営館や職員同士の連携に問題が出ること
- ・指針は町田市が出すべき
- ・図書館職員の待遇条件の改善を考えてほしい
- ・公立なのに私立化してしまうこと(本屋みたいに)
- ・長い目で見るとコスト面にメリットがなくなること
- ・無料でなくならないか
- ・市民への公平性が欠けること
- ・民間事業者の運営を市が管理するのは難しいこと

### ③ 回答者の属性について

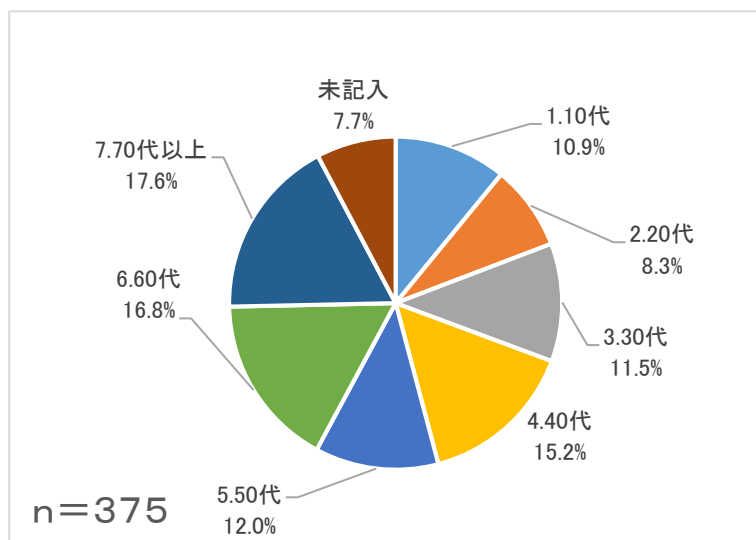
#### Q.8 性別

	件数	割合
1.女性	195	52.0%
2.男性	149	39.7%
3.回答しない	4	1.1%
未記入	27	7.2%



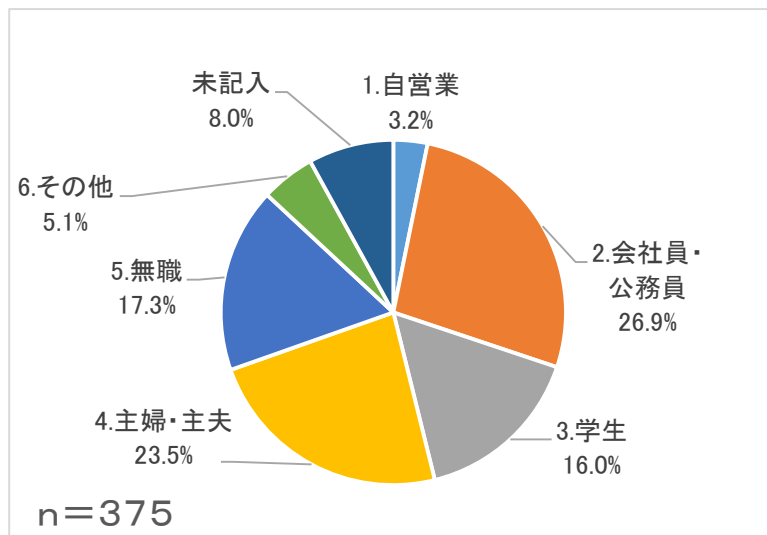
#### Q.9 年代

	件数	割合
1.10代	41	10.9%
2.20代	31	8.3%
3.30代	43	11.5%
4.40代	57	15.2%
5.50代	45	12.0%
6.60代	63	16.8%
7.70代以上	66	17.6%
未記入	29	7.7%



## Q.10 ご職業等

	件数	割合
1.自営業	12	3.2%
2.会社員・公務員	101	26.9%
3.学生	60	16.0%
4.主婦・主夫	88	23.5%
5.無職	65	17.3%
6.その他	19	5.1%
未記入	30	8.0%

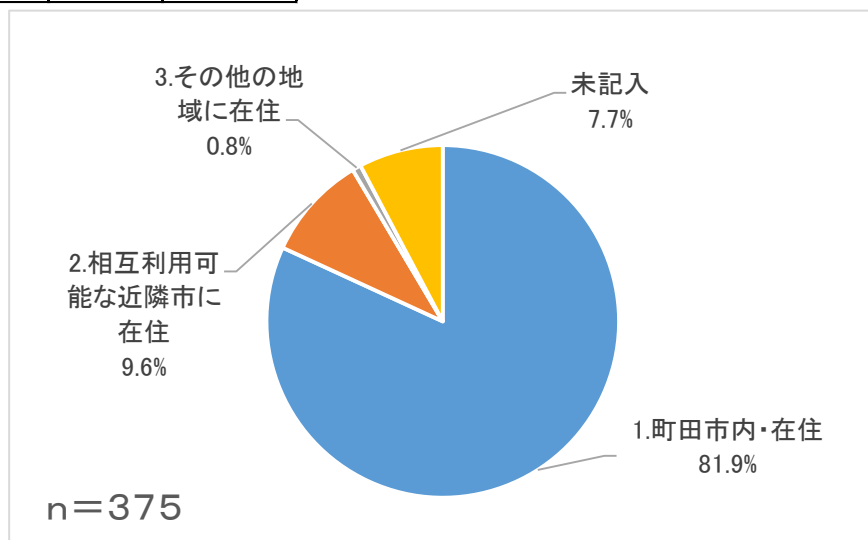


その他の記述欄（その他選択者 19 人、記入者 12 人）

- ・パートアルバイト（5件）
- ・教員（2件）
- ・保育士
- ・会社役員
- ・講師
- ・イラストレーター
- ・自由業

## Q.11 お住まいや町田市立図書館との関係

	件数	割合
1.町田市内・在住	307	81.9%
2.相互利用可能な近隣市に在住 （相模原、川崎、大和、八王子、府中、調布、日野、多摩、稲城）	36	9.6%
3.その他の地域に在住 （町田市内在勤、町田市内在学、登録はできないが利用している）	3	0.8%
未記入	29	7.7%



#### ④自由記述欄について

Q.12 町田市立図書館について、ご意見ご要望がありましたら、ご記入ください。  
 (記入者 141 人、内容別 214 件)

以下記述内容を要約

指定管理制度に関する意見要約 (記入者 26 人、内容別 38 件)
市が運営してほしい、市が運営すべき。(6 件)
デメリットも示してほしい。説明が足りない。(5 件)
営利的になることが心配。(3 件)
民間で図書館運営に精通している業者があると思えない。(3 件)
司書の能力を充分いかした運営を望む。(2 件)
利便性が増すなら良い。(2 件)
民間が運営しても働く人や雰囲気が変わらないでほしい。(2 件)
プライバシーの点が心配。
民間の利益に都合よく利用されるのを避けたい。
地域の出会いの場の 1 つになるサービスを望む。
マナーを学ぶことができる機会を失わない構造を考えてほしい。
分類が曖昧で職員が本の場所を分かっていないため、探すのに時間がかかる。(海老名図書館)
対応が変わらないでほしい。
図書館は民主主義や国民の知る権利を守る場であって、サービス・サービスと言うところが違うと思うので、図書館の理念や哲学をしっかり持ってほしい。
図書館の新しい形も含めて提案があれば良いと思う。
民間に頼る前に、公立としての力を養っていく方が、公営公立施設職員の力の底上げになると思う。
指定管理者制度ありきではなく、時間をかけて検証してほしい。
指定管理者制度をもっと知らせて市民の意見を聞いてほしい。
収集図書に偏りが生じて公共図書館としての蔵書の収集がおろそかになる。
経費削減のためだが結局お金がかかる。
良いところは残し、民間の良いところをとりいれてほしい。
市民以外も利用できるサービスを拡大してほしい。

システムに関する意見要約 (記入者 9 人、内容別 11 件)
貸出の際に、画面展開が変わる度に音を出してほしい。
貸出の際の、画面展開が必ずしも使いやすいとは思えない。
予約票のプリント文字が大きくなって良い。
本の予約をネットでしたい。
書誌情報に今借りている人の返却期限を表示してほしい。
ネットで過去の貸出履歴を把握したい。
利用券の有効期限が短いため、すぐに切換え日があるので不便。
利用券の更新がネットでできるようにしてほしい。
ネットを見やすく、使いやすくしてほしい。

スマホでも貸出できるようにしてほしい。
図書館にない本をネットから予約できるようにしてほしい。

資料に関する意見要約（記入者 31 人、内容別 39 件）
新刊をもっと入れてほしい。（9 件）
本を増やしてほしい。図書の充実。（5 件）
人気の本を増やしてほしい。（2 件）
雑誌を増やしてほしい。（2 件）
医学書（エビデンスのあるもの）が少ない。
IT に関する書籍を増やしてほしい。
小説、マンガなど巻数が多いタイトルは、1つの図書館にまとめてほしい。
理科系（コンピュータ等）の最新資料を追加してほしい。
学習参考書を増やしてほしい。
英語の原書を増やしてほしい。
美術系の本（画集など）をもう少し現代のものや種類を増やしてほしい。
購入図書の選定方法、基準の開示をしてほしい。
最近、汚れや破損のチェックが良くなった。
大活字本を増やしてほしい。
古い年度版の実用書は意味がないので変えてほしい。
旅行ガイドが古いので、新しいものを購入してほしい。
評判の本を増やしてほしい。
場所によっては古い本ばかりなので、どの図書館も新しい本を揃えてほしい。
書架の本の並べ方、作者名の所に違う作者の本があることが気になる。正確に並べてほしい。
川崎市に比べて図書が少ないことが不満。
図書が古い。最近の時代に合った書籍を読みたい。
専門的な本の誤りを職員に知らせたところ、2回は職員が本を回収したが、1回はとりあわなかったなのでそのまま返却した。次に借りた人は誤りのまま利用すると思った。
ファッション関係の本で最近発行されたものが少ない。
雑誌（特に BE-PAL）で付録の袋を貼ってある物があり、読みづらい。
専門書が少ない。

予約制度に関する意見要約（記入者 6 人、内容別 7 件）
順番待ちが長い。（4 件）
人気本を増やして待ち時間を短くしてほしい。（2 件）
待ち時間なしに借りたい。

鶴川駅前図書館に関する意見要約（記入者 18 人、内容別 21 件）
勉強スペースを増やしてほしい。（5 件）
図書館としてはうるさい。（4 件）
電気が暗い。（3 件）
寝ている人がいてイスが使えない。（2 件）

駐車場の設置、連携サービス。(2件)
カフェに静かに食事するように要望してほしい。
施設の中に郵便局を作ってほしい。
自転車置場を広くしてほしい。2階建ての駐輪場は不便。
スペースを拡大してほしい。
ソファをもう少し座りやすいものにしてほしい。

鶴川図書館に関する意見要約(記入者7人、内容別8件)
鶴川図書館をなくさないでほしい。(7件)
市議会で存続が可決されたのに、その市民の声にこたえないのは理解に苦しむ。

イベントに関する意見要約(記入者3人、内容別4件)
子ども向けのイベントをもっと増やしてほしい。イベントが少ない。(3件)
おはなし会が毎週同じ曜日で習い事とかぶって参加できなくて残念。

開館時間、開館日に関する意見要約(記入者12人、内容別13件)
土日祝日の開館時間を拡大してほしい。(もう少し早く開館し、19時~20時までの開館)(3件)
もう少し長い時間開けてほしい。(3件)
開館日、開館時間を拡大してほしい。(2件)
開館時間を9時か9時半に繰り上げてほしい。
閉館時間をもっと長くしてほしい。
休館日を市内一律ではなく、いつもどこかで利用できるようにしてほしい。
20時まで開館してほしい。
川崎市に比べて開館時間が短いことが不満。

その他要望事項など要約(記入者16人、内容別17件)
CDの利用を中央だけでなく、他の館でもできるようにしてほしい。(2件)
図書館がもっと身近に誰もが行きやすく、使いやすい雰囲気になると良い。
親切な対応と静かな環境。
不要本を安価で売ることを検討してほしい。
学生に対し、学力向上に協力できるボランティアの方が見守りをするなど、何かそういう活動を望む。
川崎市民ももっと便利に利用できたら嬉しい。(鶴川駅前図書館)
益々充実してほしい。
電子書籍の貸出を検討してほしい。
玉川学園近くに図書館を作ってほしい。または、分館として予約・返却が簡単にできるようにしてほしい。
寄贈本を自宅まで回収しにきてほしい。
平日に来ていた移動図書館の時間帯が変わってしまい、学校があるので利用できなくなってしまって残念。もう少し夕方の時間帯に走ってほしい。
コロナ禍の早い閉館には、情報を市民に提供するという意味でいかなものかと思った。閉館中であっても何か発信することはできなかったのか、どんな議論があって今図書館はどうなってどう考えているのかを発信すべきだったのではないかと。HPを閉じてしまったところも、図書館として十分論議しての事

なのか疑問に思った。
誤って汚した本に代えて、その本の価格よりも高い本を弁償の意味で寄贈したいと申し出たところ、汚した本と違うので、同一本を購入して弁償しろということでその通りにした。以前にも数冊寄贈したこともあり、冷たい対応にがっかりした。
コロナで収入を失っている民間人の多い中、市役所の役人は収入も保証されて優遇されているにもかかわらず、町田市の公共施設（図書館含め）の閉館日が延びたのは無神経だと思う。
コロナで閉館の時は、調べ物の資料が不足して困った。そして、鶴川図書館も完全閉鎖になり、手近で本の調達ができなくなり、残念。

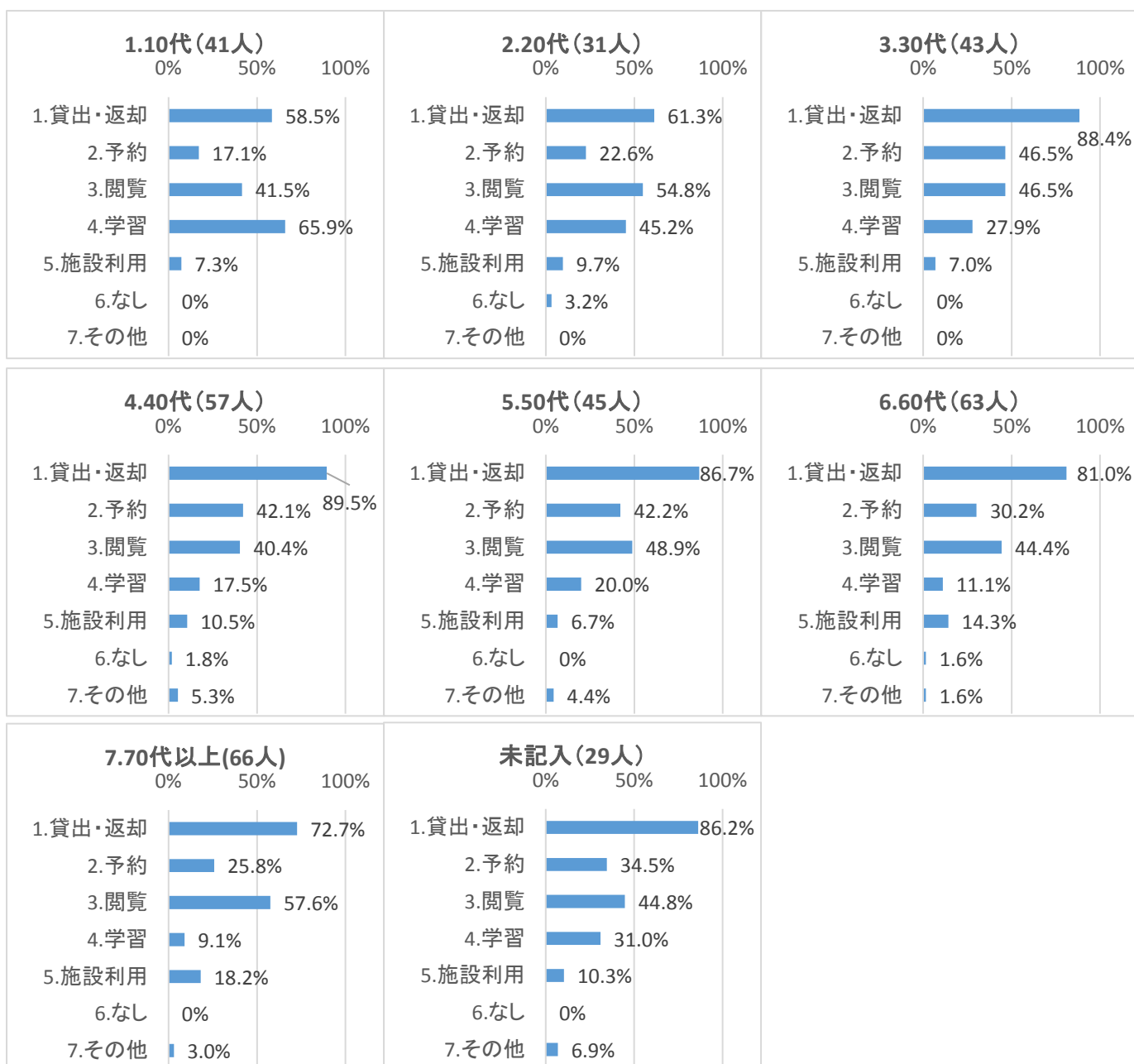
その他肯定的な意見要約（記入者 42 人、内容別 56 件）
感謝しています。（8 件）
きれい、明るい、新しい。（8 件）
居心地が良い、雰囲気が良い。（7 件）
職員の対応が良い。（5 件）
蔵書数が多い、本が充実している。（4 件）
資料の状態が良い。（3 件）
気持ちよく利用している。（2 件）
予約資料が早く来る。（2 件）
予約したらきちんと対応してくれる。（2 件）
便利。（2 件）
駅近くで便のいいところにある。（2 件）
自分が興味を持っている方向のものが多い。
コロナで休館中に改めて図書館の大切さを感じた。これからも市民にとって、安らぎの場であってほしい。
土日夜間開館が助かる。
満足。
サービスが良い。
児童コーナーで、クイズが貼ってあるイベントがあったり、折り紙などでかわいく飾られていたりして、雰囲気も良く、子どもも楽しんでいる。
楽しく利用している。
町田市は図書館に関して、先進都市だと聞いている。
椅子の座り心地が良い。
だいすき。
静か。

## ⑤クロス集計について

### Q.2 利用目的 × Q.9 年代

「10代」以外は「図書資料貸出・返却」が最も多い。「10代」は「学習・調べ物」が最も多い。

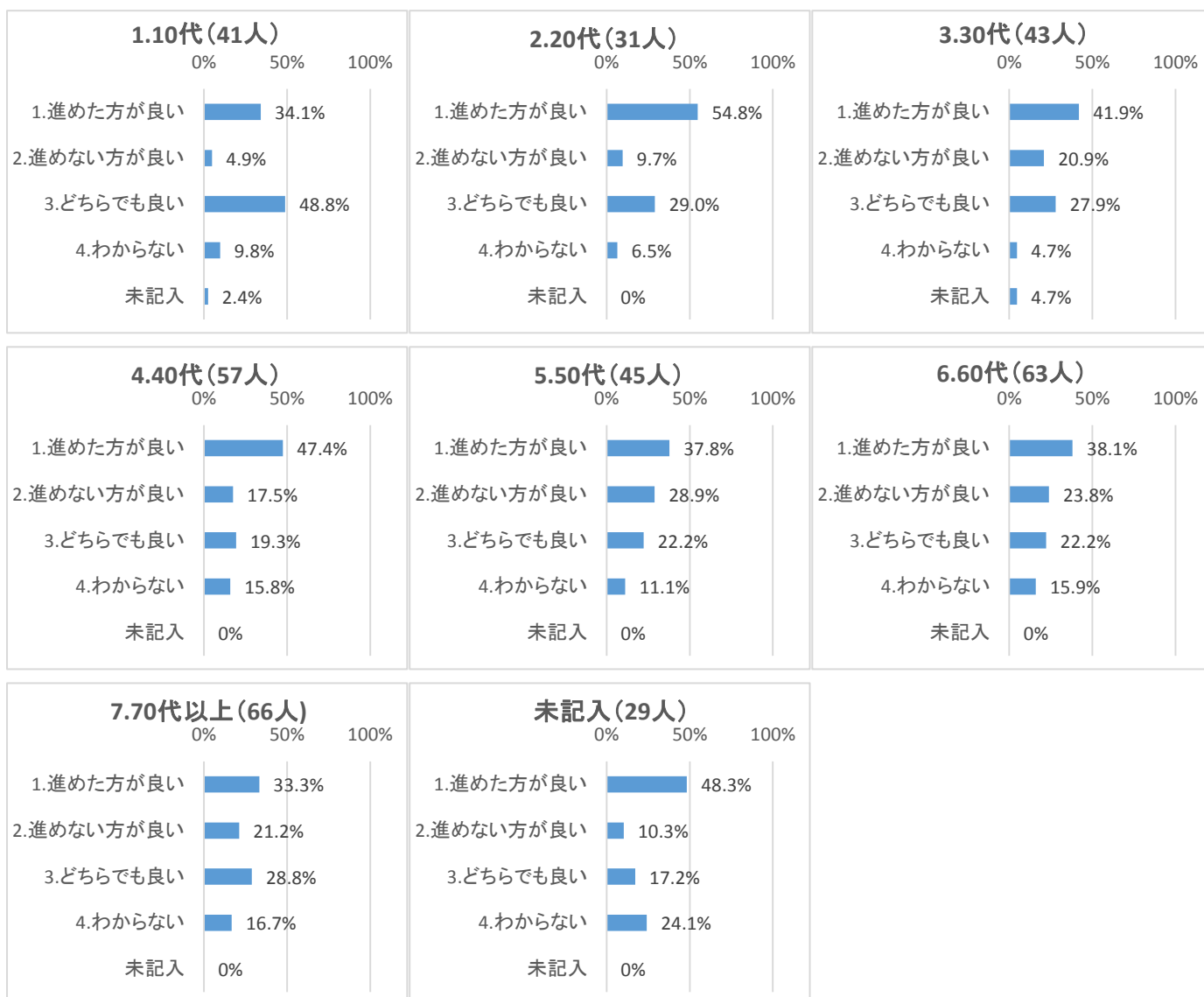
	合計	1.図書資料貸出・返却	2.予約資料の申し込み・受け取り	3.図書の閲覧 (本・雑誌・新聞)	4.学習・調べ物	5.ポプリホール鶴川内の施設利用	6.特に目的なし	7.その他	未記入
1.10代 (41人)	78	24 58.5%	7 17.1%	17 41.5%	27 65.9%	3 7.3%	0 0%	0 0%	0 0%
2.20代 (31人)	61	19 61.3%	7 22.6%	17 54.8%	14 45.2%	3 9.7%	1 3.2%	0 0%	0 0%
3.30代 (43人)	93	38 88.4%	20 46.5%	20 46.5%	12 27.9%	3 7.0%	0 0%	0 0%	0 0%
4.40代 (57人)	118	51 89.5%	24 42.1%	23 40.4%	10 17.5%	6 10.5%	1 1.8%	3 5.3%	0 0%
5.50代 (45人)	94	39 86.7%	19 42.2%	22 48.9%	9 20.0%	3 6.7%	0 0%	2 4.4%	0 0%
6.60代 (63人)	116	51 81.0%	19 30.2%	28 44.4%	7 11.1%	9 14.3%	1 1.6%	1 1.6%	0 0%
7.70代以上 (66人)	123	48 72.7%	17 25.8%	38 57.6%	6 9.1%	12 18.2%	0 0%	2 3.0%	0 0%
未記入 (29人)	62	25 86.2%	10 34.5%	13 44.8%	9 31.0%	3 10.3%	0 0%	2 6.9%	0 0%



## Q.5 指定管理者制度導入についてどう思いますか × Q.9 年代

全年齢層で「進めた方がよい」が「進めない方がよい」を上回っている。「10代」は「どちらでもよい」が最も多い。「10代」「20代」は「進めない方がよい」が1割未満。全年齢層の中で「50代」が「進めない方がよい」の割合が最も高く3割近くとなっている。

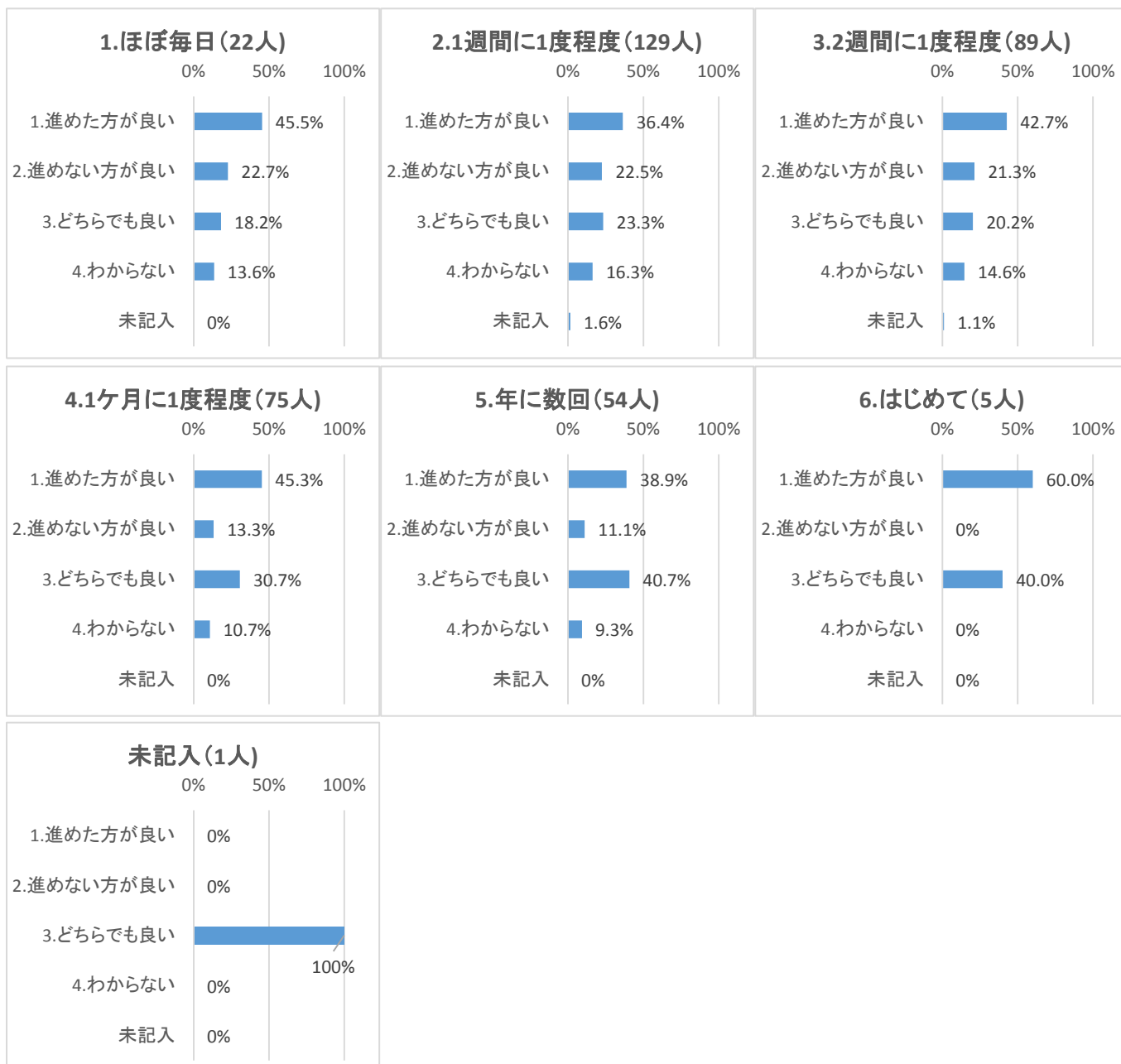
	合計	1.進めた方がよい	2.進めない方がよい	3.どちらでもよい	4.わからない	未記入
1.10代 (41人)	41	14 34.1%	2 4.9%	20 48.8%	4 9.8%	1 2.4%
2.20代 (31人)	31	17 54.8%	3 9.7%	9 29.0%	2 6.5%	0 0%
3.30代 (43人)	43	18 41.9%	9 20.9%	12 27.9%	2 4.7%	2 4.7%
4.40代 (57人)	57	27 47.4%	10 17.5%	11 19.3%	9 15.8%	0 0%
5.50代 (45人)	45	17 37.8%	13 28.9%	10 22.2%	5 11.1%	0 0%
6.60代 (63人)	63	24 38.1%	15 23.8%	14 22.2%	10 15.9%	0 0%
7.70代以上 (66人)	66	22 33.3%	14 21.2%	19 28.8%	11 16.7%	0 0%
未記入 (29人)	29	14 48.3%	3 10.3%	5 17.2%	7 24.1%	0 0%



Q.5 指定管理者制度導入についてどう思いますか × Q.1 鶴川駅前図書館を利用する頻度

「ほぼ毎日」から「はじめて」まですべての利用頻度において「進めた方がよい」が「進めない方がよい」を上回っている。「年に数回」以外は「進めた方がよい」が最も多い。「年に数回」は「進めた方がよい」と「どちらでもよい」がほぼ同率。

	合計	1.進めた方がよい	2.進めない方がよい	3.どちらでもよい	4.わからない	未記入
1.ほぼ毎日 (22人)	22 100%	10 45.5%	5 22.7%	4 18.2%	3 13.6%	0 0%
2.1週間に1度程度 (129人)	129 100%	47 36.4%	29 22.5%	30 23.3%	21 16.3%	2 1.6%
3.2週間に1度程度 (89人)	89 100%	38 42.7%	19 21.3%	18 20.2%	13 14.6%	1 1.1%
4.1ヶ月に1度程度 (75人)	75 100%	34 45.3%	10 13.3%	23 30.7%	8 10.7%	0 0%
5.年に数回 (54人)	54 100%	21 38.9%	6 11.1%	22 40.7%	5 9.3%	0 0%
6.はじめて (5人)	5 100%	3 60.0%	0 0%	2 40.0%	0 0%	0 0%
未記入 (1人)	1 100%	0 0%	0 0%	1 100%	0 0%	0 0%

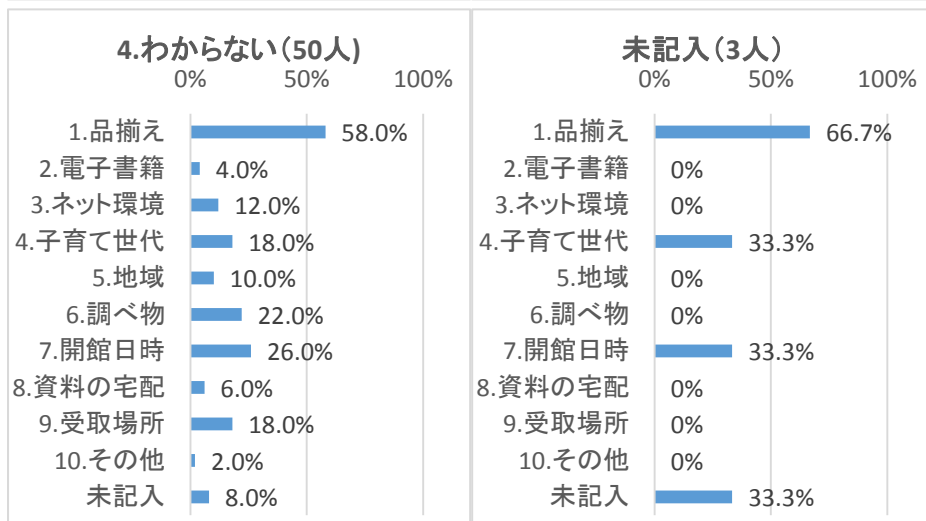
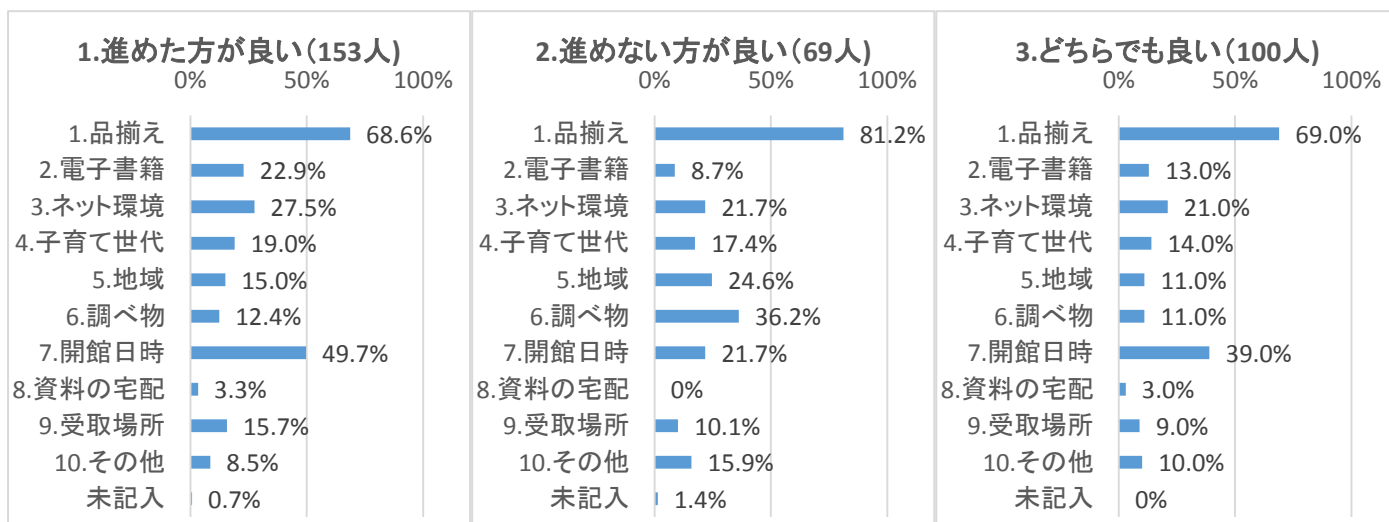


Q.6 どのような図書館サービスの充実を希望しますか × Q.5 指定管理者制度導入についてどう思いますか

「図書資料の品揃え」がどの項目も最も多い。「開館日・開館時間の拡大」が、「進めた方が良い」と「どちらでも良い」に回答した人の中で割合が高い。

「進めない方が良い」では「図書資料の品揃え」は8割強、「電子書籍の導入」は1割近くとなっている。

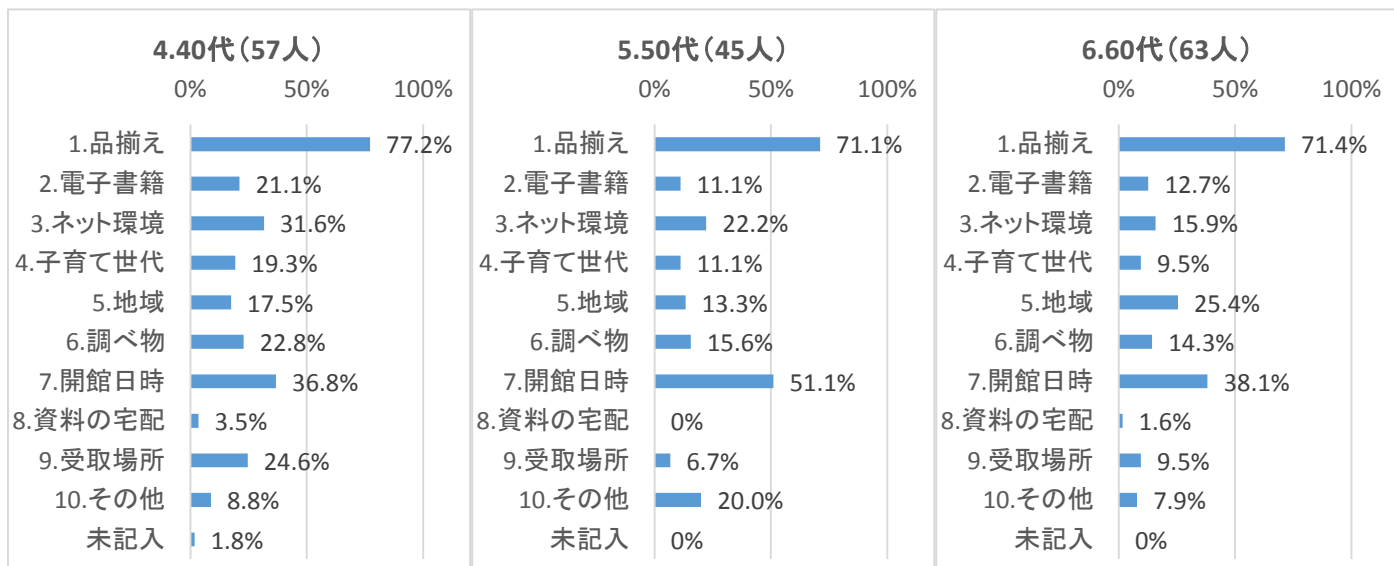
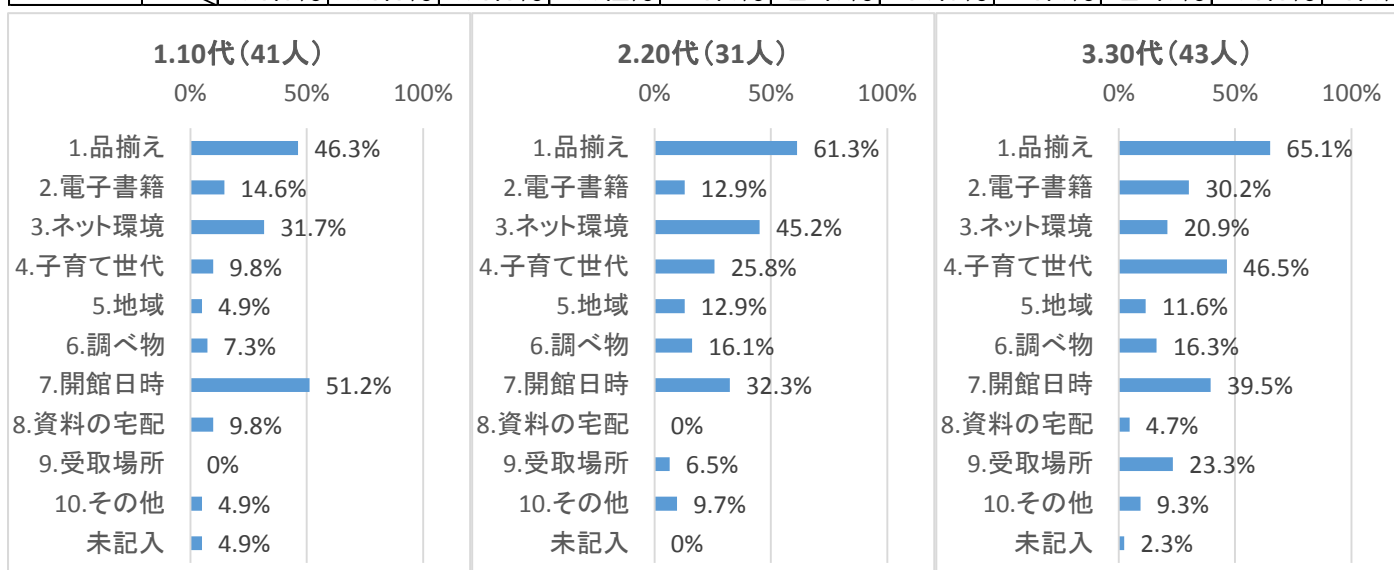
	合計	1.図書資料の品揃え	2.電子書籍の導入	3.インターネット環境の充実	4.子育て世代がいきやすい環境作り	5.地域の情報提供と地域活動支援	6.調べ物の相談・支援	7.開館日・開館時間の拡大	8.貸出資料の有料宅配サービス	9.図書館以外での予約資料受け取り場所の拡大	10.その他	未記入
1.進めた方が良い(153人)	372	105	35	42	29	23	19	76	5	24	13	1
		68.6%	22.9%	27.5%	19.0%	15.0%	12.4%	49.7%	3.3%	15.7%	8.5%	0.7%
2.進めない方が良い(69人)	165	56	6	15	12	17	25	15	0	7	11	1
		81.2%	8.7%	21.7%	17.4%	24.6%	36.2%	21.7%	0%	10.1%	15.9%	1.4%
3.どちらでも良い(100人)	200	69	13	21	14	11	11	39	3	9	10	0
		69.0%	13.0%	21.0%	14.0%	11.0%	11.0%	39.0%	3.0%	9.0%	10.0%	0%
4.わからない(50人)	92	29	2	6	9	5	11	13	3	9	1	4
		58.0%	4.0%	12.0%	18.0%	10.0%	22.0%	26.0%	6.0%	18.0%	2.0%	8.0%
未記入(3人)	5	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1
		66.7%	0%	0%	33.3%	0%	0%	33.3%	0%	0%	0%	33.3%

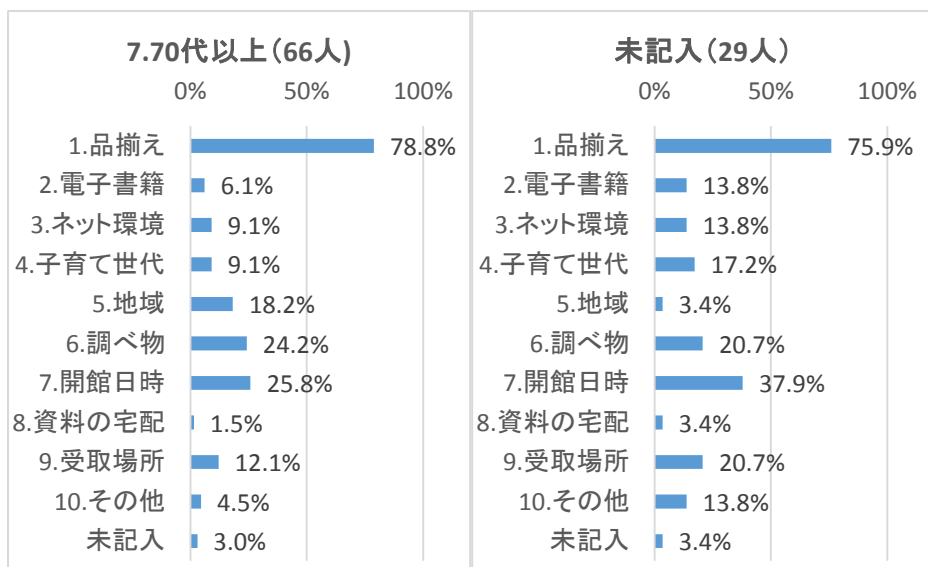


Q.6 どのような図書館サービスの充実を希望しますか × Q.9 年代

「10代」以外は「図書資料の品揃え」が最も多い。「10代」と「50代」は「開館日・開館時間の拡大」が5割を超えている。

	合計	1.図書資料の品揃え	2.電子書籍の導入	3.インターネット環境の充実	4.子育て世代が行きやすい環境作り	5.地域の情報提供と地域活動支援	6.調べ物の相談・支援	7.開館日・開館時間の拡大	8.貸出資料の有料宅配サービス	9.図書館以外での予約資料受け取り場所の拡大	10.その他	未記入
1.10代 (41人)	76	19	6	13	4	2	3	21	4	0	2	2
		46.3%	14.6%	31.7%	9.8%	4.9%	7.3%	51.2%	9.8%	0%	4.9%	4.9%
2.20代 (31人)	69	19	4	14	8	4	5	10	0	2	3	0
		61.3%	12.9%	45.2%	25.8%	12.9%	16.1%	32.3%	0%	6.5%	9.7%	0%
3.30代 (43人)	116	28	13	9	20	5	7	17	2	10	4	1
		65.1%	30.2%	20.9%	46.5%	11.6%	16.3%	39.5%	4.7%	23.3%	9.3%	2.3%
4.40代 (57人)	151	44	12	18	11	10	13	21	2	14	5	1
		77.2%	21.1%	31.6%	19.3%	17.5%	22.8%	36.8%	3.5%	24.6%	8.8%	1.8%
5.50代 (45人)	100	32	5	10	5	6	7	23	0	3	9	0
		71.1%	11.1%	22.2%	11.1%	13.3%	15.6%	51.1%	0%	6.7%	20.0%	0%
6.60代 (63人)	130	45	8	10	6	16	9	24	1	6	5	0
		71.4%	12.7%	15.9%	9.5%	25.4%	14.3%	38.1%	1.6%	9.5%	7.9%	0%
7.70代以上 (66人)	127	52	4	6	6	12	16	17	1	8	3	2
		78.8%	6.1%	9.1%	9.1%	18.2%	24.2%	25.8%	1.5%	12.1%	4.5%	3.0%
未記入 (29人)	65	22	4	4	5	1	6	11	1	6	4	1
		75.9%	13.8%	13.8%	17.2%	3.4%	20.7%	37.9%	3.4%	20.7%	13.8%	3.4%

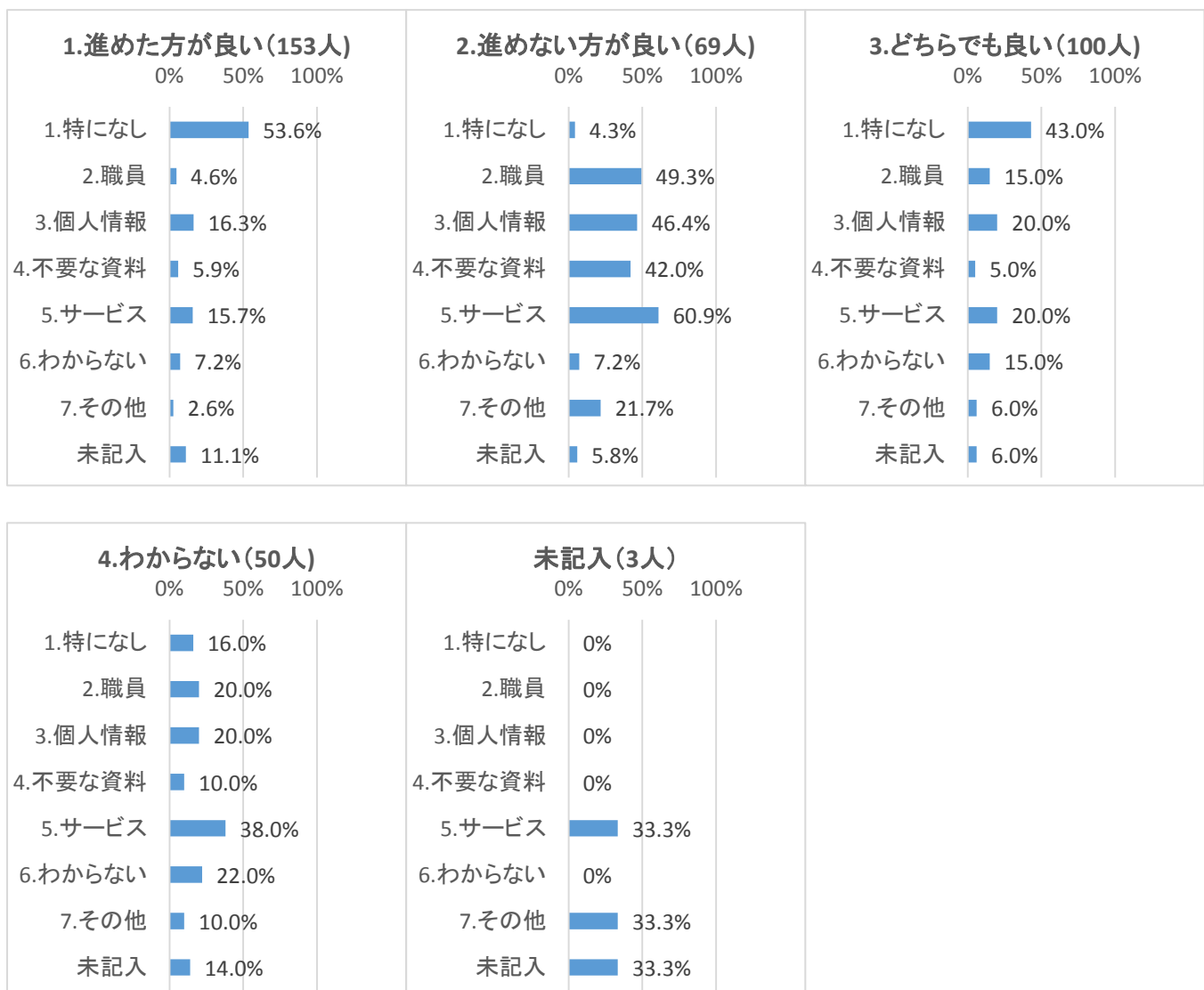




Q.7 民間事業者が管理することへの不安 × Q.5 指定管理者制度導入についてどう思いますか

「進めない方が良い」は、「事業者が代わり、サービスが変わること」が約6割、「職員の知識や経験が不足すること」が5割弱と高い。

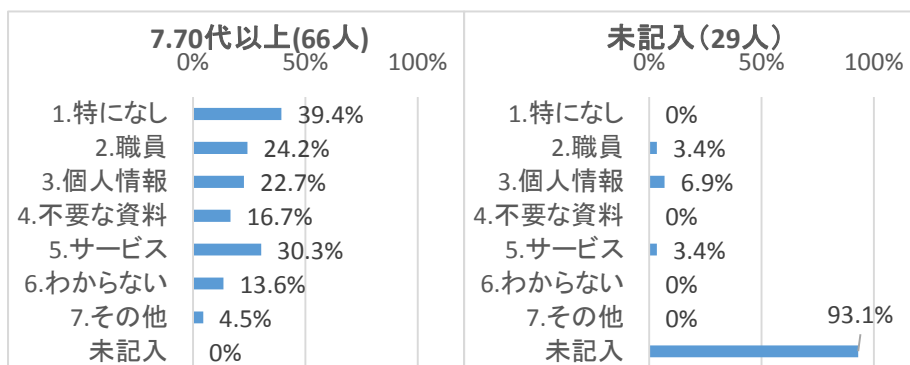
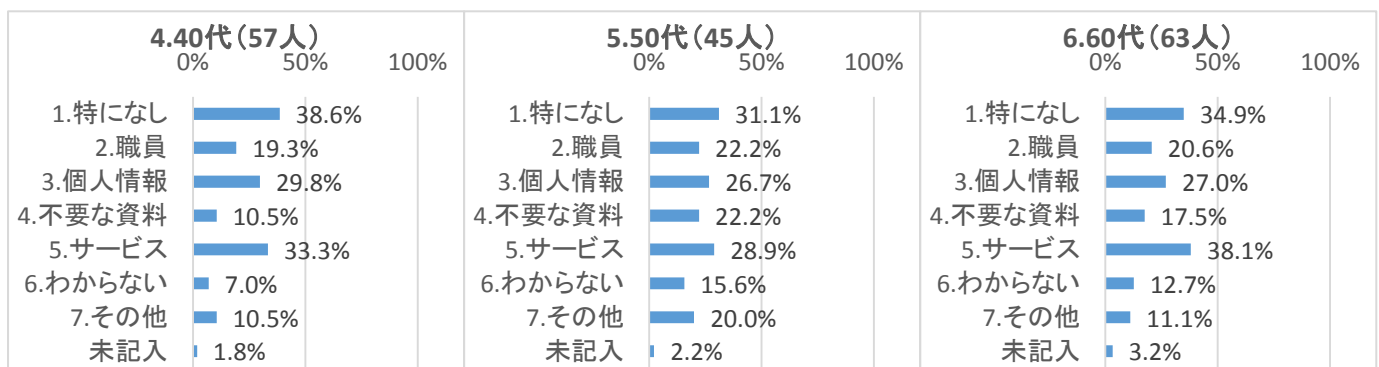
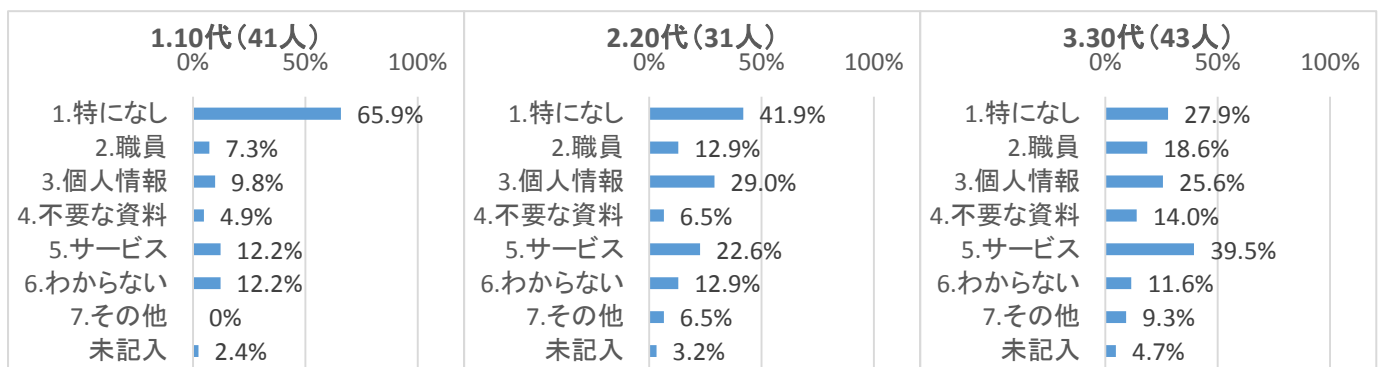
	合計	1.特になし	2.職員の知識や経験が不足すること	3.個人情報適切に扱われないこと	4.不要な資料を購入されたいまう恐れがあること	5.事業者が代わり、サービスが変わること	6.わからない	7.その他	未記入
1.進めた方が良い(153人)	179	82	7	25	9	24	11	4	17
		53.6%	4.6%	16.3%	5.9%	15.7%	7.2%	2.6%	11.1%
2.進めない方が良い(69人)	164	3	34	32	29	42	5	15	4
		4.3%	49.3%	46.4%	42.0%	60.9%	7.2%	21.7%	5.8%
3.どちらでも良い(100人)	130	43	15	20	5	20	15	6	6
		43.0%	15.0%	20.0%	5.0%	20.0%	15.0%	6.0%	6.0%
4.わからない(50人)	75	8	10	10	5	19	11	5	7
		16.0%	20.0%	20.0%	10.0%	38.0%	22.0%	10.0%	14.0%
未記入(3人)	3	0	0	0	0	1	0	1	1
		0%	0%	0%	0%	33.3%	0%	33.3%	33.3%



## Q.7 民間事業者が管理することへの不安 × Q.9 年代

「30代」と「60代」以外は「特になし」が最も多い。「30代」と「60代」は、「事業者が代わり、サービスが変わること」が最も多い。

	合計	1.特になし	2.職員の知識や経験が不足すること	3.個人情報が適切に扱われないこと	4.不要な資料を購入されてしまう恐れがあること	5.事業者が代わり、サービスが変わること	6.わからない	7.その他	未記入
1.10代 (41人)	47	27	3	4	2	5	5	0	1
		65.9%	7.3%	9.8%	4.9%	12.2%	12.2%	0%	2.4%
2.20代 (31人)	42	13	4	9	2	7	4	2	1
		41.9%	12.9%	29.0%	6.5%	22.6%	12.9%	6.5%	3.2%
3.30代 (43人)	65	12	8	11	6	17	5	4	2
		27.9%	18.6%	25.6%	14.0%	39.5%	11.6%	9.3%	4.7%
4.40代 (57人)	86	22	11	17	6	19	4	6	1
		38.6%	19.3%	29.8%	10.5%	33.3%	7.0%	10.5%	1.8%
5.50代 (45人)	76	14	10	12	10	13	7	9	1
		31.1%	22.2%	26.7%	22.2%	28.9%	15.6%	20.0%	2.2%
6.60代 (63人)	104	22	13	17	11	24	8	7	2
		34.9%	20.6%	27.0%	17.5%	38.1%	12.7%	11.1%	3.2%
7.70代以上 (66人)	100	26	16	15	11	20	9	3	0
		39.4%	24.2%	22.7%	16.7%	30.3%	13.6%	4.5%	0%
未記入 (29人)	31	0	1	2	0	1	0	0	27
		0%	3.4%	6.9%	0%	3.4%	0%	0%	93.1%





Q. 7 鶴川駅前図書館を民間事業者が管理運営することに、不安なことはありますか。（複数回答可）

- |                          |                       |
|--------------------------|-----------------------|
| 1. 特になし                  | 5. 事業者が代わり、サービスが変わること |
| 2. 職員の知識や経験が不足すること       | 6. わからない              |
| 3. 個人情報適切に扱われないこと        | 7. その他( )             |
| 4. 不要な資料を購入されてしまう恐れがあること |                       |

以下の項目は、あなた自身のことについてお聞きいたします。

アンケートの統計に使用させていただきますので、ご協力をお願いします。

Q. 8 性別

- |       |       |          |
|-------|-------|----------|
| 1. 女性 | 2. 男性 | 3. 回答しない |
|-------|-------|----------|

Q. 9 年代

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

Q. 10 ご職業等

- |            |          |           |
|------------|----------|-----------|
| 1. 自営業     | 3. 学生    | 5. 無職     |
| 2. 会社員・公務員 | 4. 主婦・主夫 | 6. その他( ) |

Q. 11 お住まいや町田市立図書館との関係

1. 町田市内・在住
2. 相互利用可能な近隣市に在住  
( 相模原、川崎、大和、八王子、府中、調布、日野、多摩、稲城 )
3. その他の地域に在住 (町田市内在勤、町田市内在学、登録はできないが利用している)

Q. 12 町田市立図書館について、ご意見ご要望がありましたら、ご記入ください。

.....

.....

.....

.....

.....

お伺いすることは以上です。ご協力ありがとうございました。  
ご記入いただいたアンケート用紙は、指定の箱へお入れください。  
アンケートにご記入いただいた事項は、サービス向上調査集計以外の目的で使用いたしません。

## 鶴川駅前図書館のさらなるサービス向上のために



みなさまのご意見をお聞かせください。

町田市では、未来に向けた図書館サービスをつくりだす、「アクションプラン」を展開しています。

その取組の1つとして、市民のみなさまに喜ばれる図書館サービスの実現に向けて、民間事業者の力を取り入れる「指定管理者制度」の導入を、鶴川駅前図書館で進めたいと考えています。

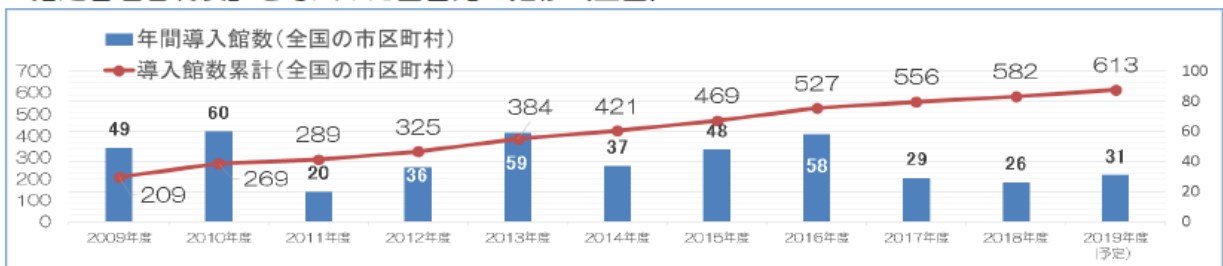
より良い制度導入にするため、みなさまのご意見を是非お聞かせください。

### 指定管理者制度とは・・・？

公の施設の管理運営を民間事業者などに委任する制度のことです。民間事業者が持つノウハウを活用して、住民サービスの向上や経費節減などを図ることを目的としています。

(東京都 23 区・26 市の図書館では、2019 年度時点で約 40%の図書館で導入されていて、全国的にも導入館が年々増えています。)

### 「指定管理者制度」を導入した図書館の推移（全国）



※2019年4月1日現在、全国の市区町村立図書館の総数は3,226館

## 指定管理者制度の導入により、次のことが期待できます。

### 図書資料の充実

効率的な運営による、経費節減効果で、図書の充実への期待。

### 開館日時の拡大

民間事業者の運営ノウハウにより、現在より開館日時が拡大できる期待。

### 新たなサービス

民間事業者の提案による、新しいサービス導入の期待。

#### 市内の指定管理者制度導入施設の一例

学童保育クラブ  
 デイサービス（通所介護施設）  
 南町田グランベリーパーク内の鶴間公園  
 和光大学ポプリホール鶴川 など

#### 指定管理者制度導入図書館の一例

文化創造拠点シリウス（大和市）  
 武蔵野プレイス（武蔵野市）  
 立川市の地域図書館8館（立川市）  
 山内図書館（横浜市）  
 など



ご存じでしたか？

# 指定管理者制度はどんな制度なの？



たどくん

指定管理者制度を導入するとどんな良いことがあるの？

導入した多くの図書館で、開館時間の延長や開館日の増加など、より便利になる取組が実現しているよ。



よむほん



民間事業者が図書館を管理運営することで、サービスが悪くなったりしないの？

サービスの水準を示して民間事業者に管理運営してもらうから、今までのサービスは維持してもらうし、新しいサービスの提案もしてもらうよ。



指定管理者制度を導入した後、再度、自治体の管理運営に戻している図書館はあるの？

再度、自治体の管理運営に戻した図書館は、17館あるよ。割合でいうと約2.7%の図書館で、市町村合併や事業者の応募がなかったことなどが理由だよ。



# 町田市の図書館がすすめている「アクションプラン」って？

～未来に向けた図書館サービスをつくりだす「アクションプラン」～

## 未来に向けた図書館サービス

- 電子書籍サービスの導入
  - 地域資料のデジタルアーカイブ化
  - 通常の活字での読書が困難な方へ向けたサービスの充実
  - 近隣自治体と相互利用の拡大
  - 「えいごのまちだ」の推進
  - 開館日・開館時間の拡大
  - 学校図書館支援の充実
- など25の取組を展開します。



### 効率的・効果的な運営

- 民間活力の導入
- ICTの導入
- サービス拠点の適正配置



町田市立図書館（鶴川駅前図書館）  
町田市能ヶ谷1-2-1  
和光大学ポプリホール鶴川2階  
電話：042-737-0263