

立川市柴崎・上砂・多摩川図書館
平成30年度 利用者満足度調査結果報告書

目次

概要・総括

3館 概要2p

その他

アンケート用紙原本9p

平成30年11月

立川市図書館(3館)指定管理者
株式会社 ヴィアックス

1. 調査概要

(1) 実施館

柴崎図書館、上砂図書館、多摩川図書館

(2) 期間

平成 30 年 10 月 1 日(月)～10 月 14 日(日)

(3) 方法

各館にて配布、回収

2. 回収数

	3 館合計	柴崎	上砂	多摩川
回収数	321	75	189	57
配布数	400	120	210	70
回収率	80%	63%	90%	81%

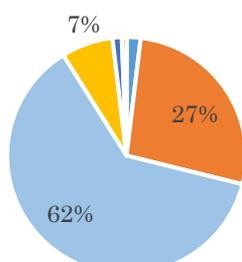
3. 集計結果

(1) 利用頻度

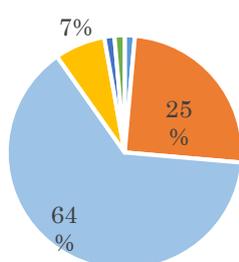
3 館とも「月に 1～3 回程度」が一番多く、次いで「週 1～3 回程度」となった。

	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
ほぼ毎日	6	2%	1	1%	4	2%	1	2%
週 1～3 回程度	85	27%	18	25%	54	29%	13	23%
月 1～3 回程度	196	62%	46	64%	113	61%	37	65%
年に数回程度	22	7%	5	7%	12	6%	5	9%
ほとんど利用しない	4	1%	1	1%	3	2%	0	0%
今回が初めて	2	1%	1	1%	0	0%	1	2%
無回答	0		0		0		0	
合計(無回答除く)	315	100%	72	100%	186	100%	57	100%

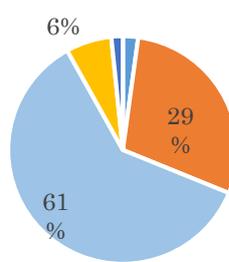
3館合計



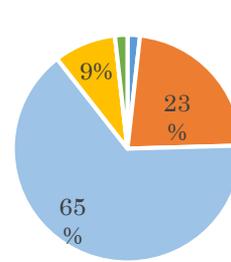
柴崎



上砂



多摩川



■ ほぼ毎日 ■ 週 1～3 回程度 ■ 月 1～3 回程度 ■ 年に数回程度 ■ ほとんど利用しない ■ 今回が初めて

(2) 満足度

今年度より項目内容を刷新したため、前年度までとの比較は見送った。今年度の数値を基準とし、来年度以降比較していきたい。数値だけで見ると、資料・展示等に関する評価が低いため、今後重点的に改善していきたい。職員のカウンター応対や説明のわかりやすさについては 3 館平均して高く評価されている。この水準を継続して維持し、さらなる向上を目指していきたい。

柴崎	とても 不満	やや 不満	ふつ う	やや 満足	とても 満足	無回 答
館内や本棚の案内表示のわかりやすさ	0	3	29	20	23	0
資料(本・雑誌・CD 等全体)の内容、資料構成	4	17	27	15	9	3
企画展示や特別コーナーの内容	1	4	34	19	13	4
接客態度、対応の早さ、的確さ	1	0	17	17	40	0
スタッフの説明のわかりやすさ	0	4	20	16	27	8

上砂	とても 不満	やや 不満	ふつ う	やや 満足	とても 満足	無回 答
館内や本棚の案内表示のわかりやすさ	1	5	65	63	53	2
資料(本・雑誌・CD 等全体)の内容、資料構成	3	13	81	52	32	8
企画展示や特別コーナーの内容	0	5	61	55	52	16
接客態度、対応の早さ、的確さ	0	0	16	61	110	2
スタッフの説明のわかりやすさ	0	0	34	54	90	11

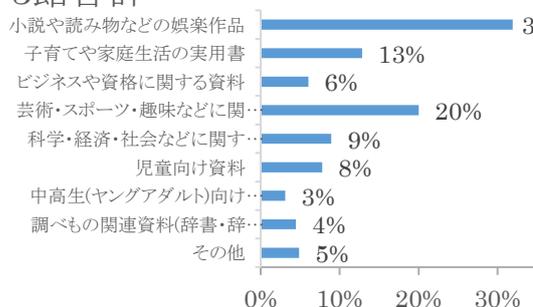
多摩川	とても 不満	やや 不満	ふつ う	やや 満足	とても 満足	無回 答
館内や本棚の案内表示のわかりやすさ	0	1	21	19	16	0
資料(本・雑誌・CD 等全体)の内容、資料構成	0	12	22	15	7	1
企画展示や特別コーナーの内容	0	1	22	19	13	2
接客態度、対応の早さ、的確さ	0	0	5	11	40	1
スタッフの説明のわかりやすさ	0	0	10	12	34	1

(3) 充実してほしい本のジャンル(複数回答可)

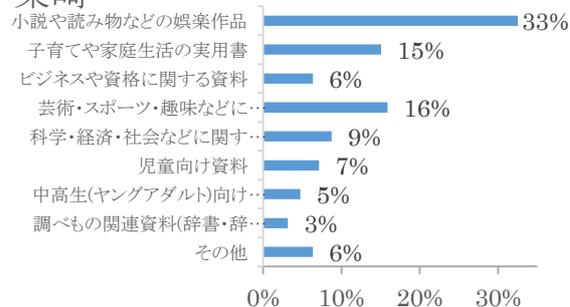
新しく、「調べ物関連資料」を追加した。3 館とも娯楽本や趣味・芸術本等に高い関心があることが窺えた。

	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
小説や読み物などの娯楽作品	164	32%	41	33%	99	33%	24	27%
子育てや家庭生活の実用書	66	13%	19	15%	38	13%	9	10%
ビジネスや資格に関する資料	31	6%	8	6%	20	7%	3	3%
芸術・スポーツ・趣味などに関する資料	103	20%	20	16%	61	20%	22	25%
科学・経済・社会などに関する資料	46	9%	11	9%	20	7%	15	17%
児童向け資料	40	8%	9	7%	22	7%	9	10%
中高生(ヤングアダルト)向け資料	16	3%	6	5%	9	3%	1	1%
調べもの関連資料(辞書・辞典など)	23	4%	4	3%	13	4%	6	7%
その他	25	5%	8	6%	17	6%	0	0%
無回答	20		2		13		5	
合計(無回答除く)	514		126		299		89	

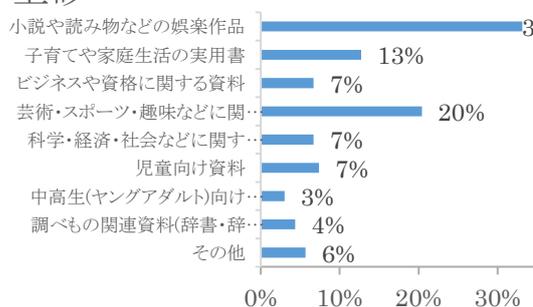
3館合計



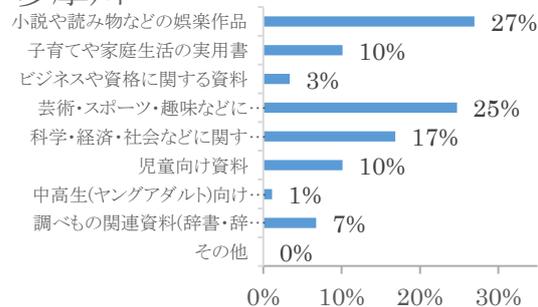
柴崎



上砂



多摩川

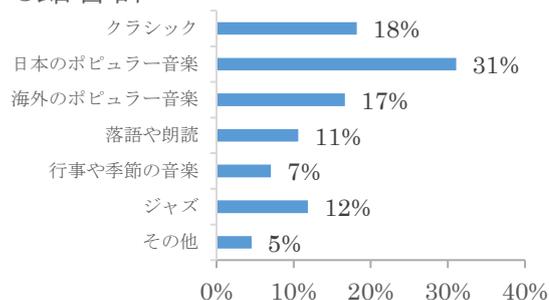


(4) 充実してほしいCDのジャンル(複数回答可)

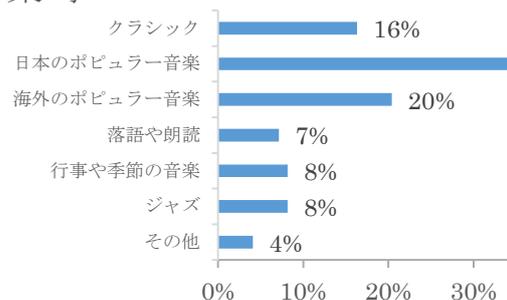
新しく「ジャズ」の項目を追加したが、比較的需要が高いことが窺えた。他にも3館とも日本・海外のポピュラー音楽に高い関心があることも窺えた。

	3館合計		柴崎		上砂		多摩川	
クラシック	72	18%	16	16%	43	19%	13	19%
日本のポピュラー音楽	123	31%	35	36%	72	31%	16	24%
海外のポピュラー音楽	66	17%	20	20%	37	16%	9	13%
落語や朗読	42	11%	7	7%	23	10%	12	18%
行事や季節の音楽	28	7%	8	8%	14	6%	6	9%
ジャズ	47	12%	8	8%	28	12%	11	16%
その他	18	5%	4	4%	13	6%	1	1%
無回答	67		14		38		15	
合計(無回答除く)	396	100%	98	100%	230	100%	68	100%

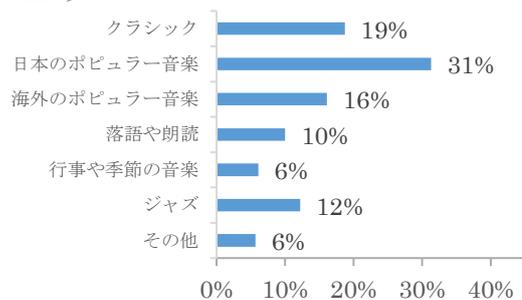
3館合計



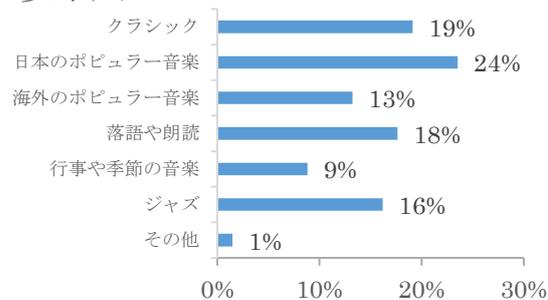
柴崎



上砂



多摩川

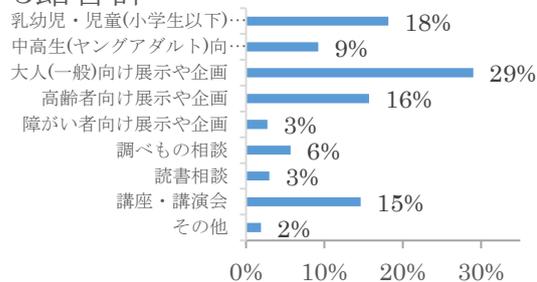


(5) 充実してほしいサービス(複数回答可)

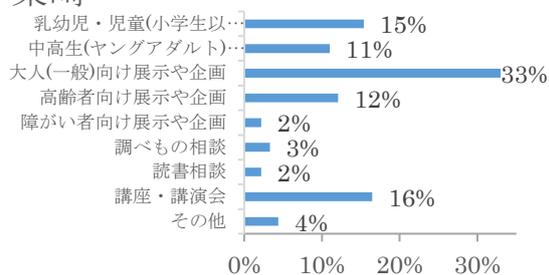
「大人向け展示や企画」「高齢者向け展示や企画」「講座・講演会」を追加したが、3 つとも需要がかなり高いことが窺えた。また、他にも「乳幼児・児童向けサービス」のサービスの充実を求められていることが窺えた。

	3館合計		柴崎		上砂		多摩川	
乳幼児・児童(小学生以下)向け展示や企画	67	18%	14	15%	41	19%	12	19%
中高生(ヤングアダルト)向け展示や企画	34	9%	10	11%	21	10%	3	5%
大人(一般)向け展示や企画	107	29%	30	33%	60	28%	17	27%
高齢者向け展示や企画	58	16%	11	12%	36	17%	11	18%
障がい者向け展示や企画	10	3%	2	2%	3	1%	5	8%
調べもの相談	21	6%	3	3%	15	7%	3	5%
読書相談	11	3%	2	2%	7	3%	2	3%
講座・講演会	54	15%	15	16%	30	14%	9	15%
その他	7	2%	4	4%	3	1%	0	0%
無回答	70		12		42		16	
合計(無回答除く)	369	100%	91	100%	216	100%	62	100%

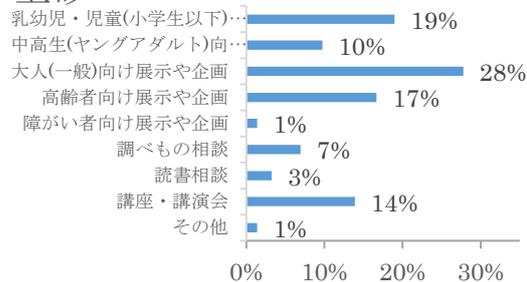
3館合計



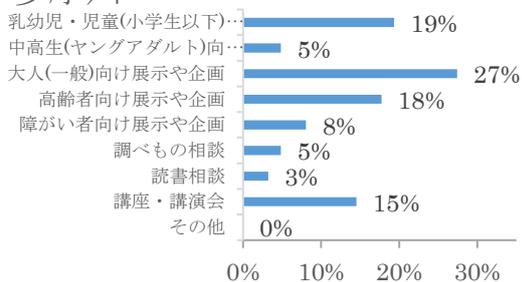
柴崎



上砂



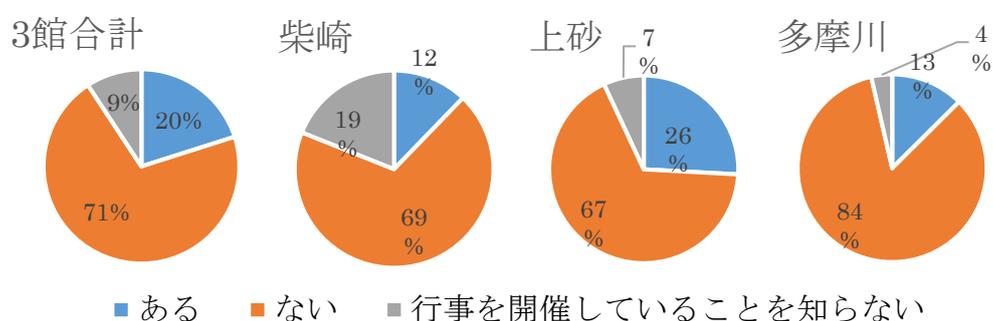
多摩川



(6) 館主催のイベント

3館平均でのイベントの認知度は前年度よりも若干下がる結果となった。引き続き参加者が増えるように継続して改善していきたい。

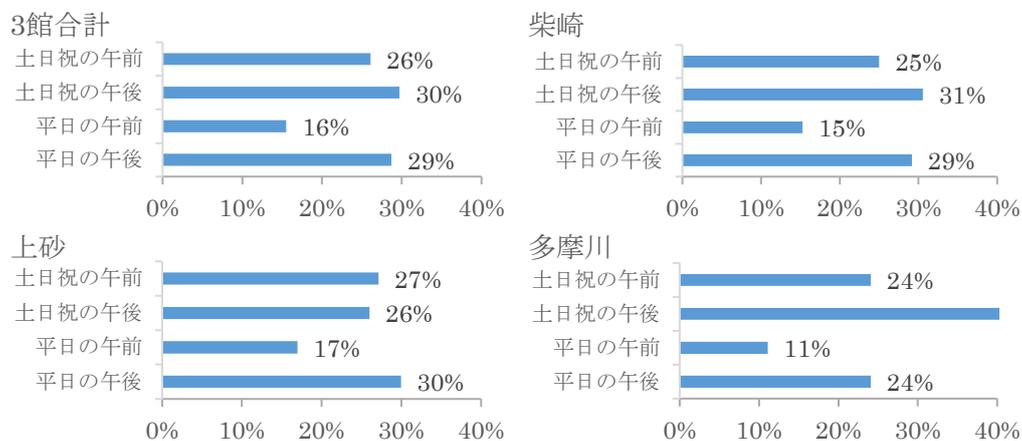
	3館合計		柴崎		上砂		多摩川	
参加したことがある	61	20%	9	12%	45	26%	7	13%
参加したことがない	215	71%	51	69%	117	67%	47	84%
行事を開催していることを知らない	28	9%	14	19%	12	7%	2	4%
無回答	17		1		15		1	
合計(無回答除く)	304	100%	74	100%	174	100%	56	100%



(7) 行事に参加しやすい曜日・時間帯(複数回答可)

前年度と変わらず、3館とも土日祝日の午後に開催希望が多かった。

	3館合計		柴崎		上砂		多摩川	
土日祝の午前	79	26%	18	25%	48	27%	13	24%
土日祝の午後	90	30%	22	31%	46	26%	22	41%
平日の午前	47	16%	11	15%	30	17%	6	11%
平日の午後	87	29%	21	29%	53	30%	13	24%
無回答	67		12		40		15	
合計(無回答除く)	303	100%	72	100%	177	100%	54	100%

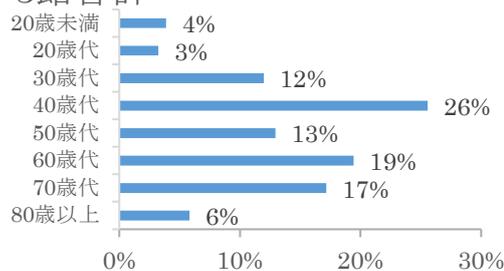


(8) 年齢

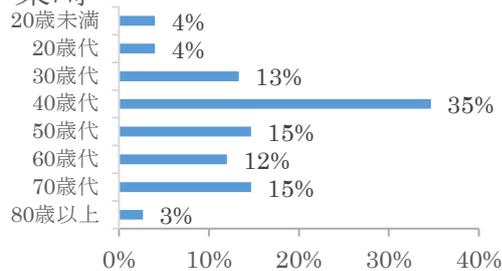
3館平均で60歳以上の回答者が多く、次に40代の回答者が多かった。

	3館合計		柴崎		上砂		多摩川	
20歳未満	12	4%	3	4%	8	4%	1	2%
20歳代	10	3%	3	4%	7	4%	0	0%
30歳代	37	12%	10	13%	22	12%	5	9%
40歳代	79	26%	26	35%	47	26%	6	11%
50歳代	40	13%	11	15%	18	10%	11	20%
60歳代	60	19%	9	12%	38	21%	13	23%
70歳代	53	17%	11	15%	28	16%	14	25%
80歳以上	18	6%	2	3%	10	6%	6	11%
無回答	12		0		11		1	
合計(無回答除く)	309	100%	75	100%	178	100%	56	100%

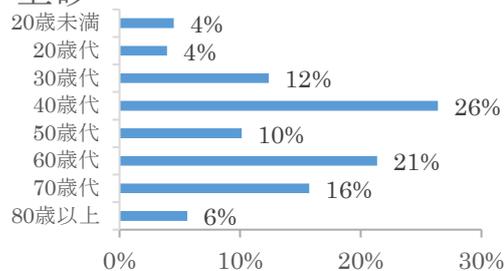
3館合計



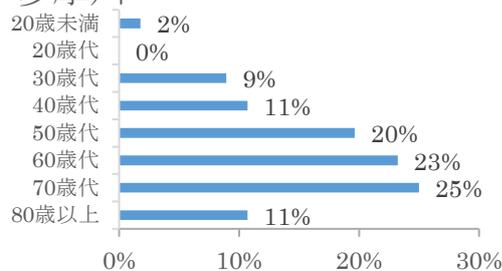
柴崎



上砂



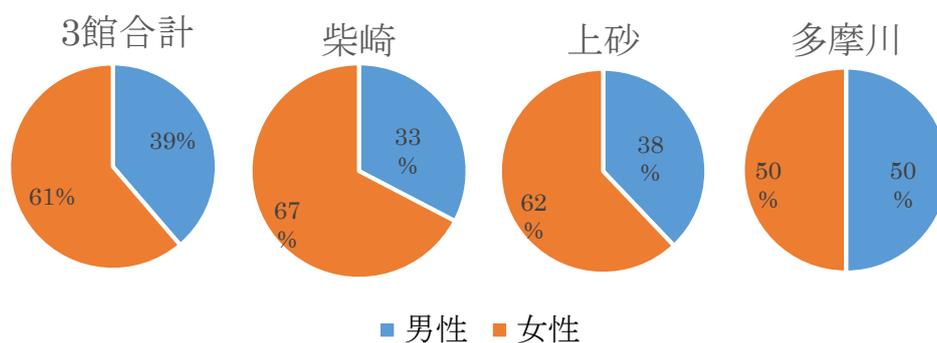
多摩川



(9) 性別

3館平均で女性の回答者が多かった。

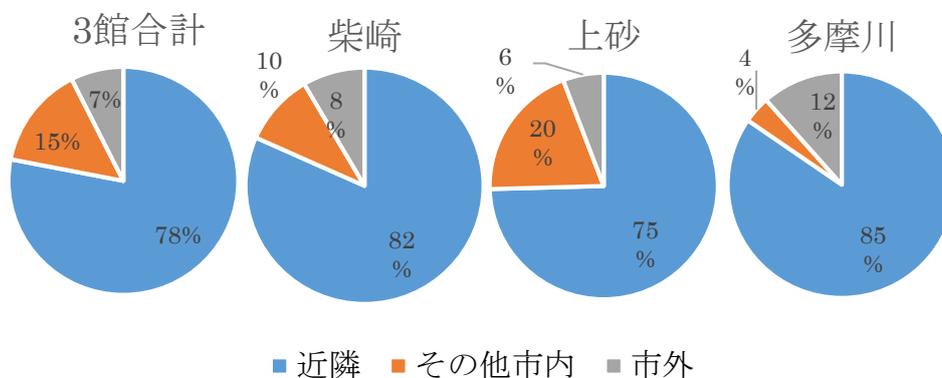
	3館合計		柴崎		上砂		多摩川	
男性	88	39%	17	33%	52	38%	19	50%
女性	139	61%	35	67%	85	62%	19	50%
無回答	93		23		51		19	
合計(無回答除く)	227	100%	52	100%	137	100%	38	100%



(10) お住まい

3館とも約2割前後のかたが近隣以外からも来館されていた。

	3館合計		柴崎		上砂		多摩川	
近隣	228	77%	58	82%	126	72%	44	85%
その他市内	46	15%	7	10%	37	21%	2	4%
市外	23	8%	6	8%	11	6%	6	12%
無回答	24		4		15		5	
合計(無回答除く)	297	100%	71	100%	174	100%	52	100%



以上

アンケート用紙原本

立川市〇〇図書館 利用者満足度調査 ご協力をお願い

本日はご来館ありがとうございます。立川市〇〇図書館指定管理者・株式会社ヴィアックスでは、より利用しやすい施設を目指して皆様のご意見や評価を伺い、資料構成の検討や業務改善の材料として活用させていただきたいと考えております。

大変お手数をおかけいたしますが、「利用者満足度調査」にご協力くださいますよう、お願いいたします。

<調査期間>

平成 30 年 10 月 1 日(月)～10 月 14 日(日)

持ち帰ってご記入いただく場合は、

必ず期間内に〇〇図書館までお返しください

<回答方法>

- ・ 選択式の質問は、当てはまる項目に○をつけてください。
- ・ 記述でお答えいただきたい項目は [] が記述欄です。お手数ですがご記入をお願いいたします。

1. 〇〇図書館の利用頻度を下記の中から選択してください。

1. ほぼ毎日 2. 週 1～3 回程度 3. 月 1～3 回程度
4. 年に数回程度 5. ほとんど利用しない 6. 今回が初めて

2. 〇〇図書館のサービスについての満足度を 5 段階で教えてください。

***〇〇図書館についての質問です。他の市立図書館は調査の対象としていません。**

当てはまる満足度に○をお付けください。 *わからない場合は、何も書かず空欄にしてください。

No	質問事項	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
1	館内や本棚の案内表示のわかりやすさ					
2	図書館にある資料(本・雑誌・CD 等全体)の内容、資料構成					
3	企画展示や特別コーナーの内容					
4	スタッフのカウンターや電話での接客態度、対応の早さ、的確さ					
5	調べもの相談やご案内などでのスタッフの説明のわかりやすさ					

3. 今後充実してほしい本のジャンルを下記 1～9 の中から 2 つまで選択してください。

1. 小説や読み物などの娯楽作品 2. 子育てや家庭生活の実用書 3. ビジネスや資格に関する資料
4. 芸術・スポーツ・趣味などに関する資料 5. 科学・経済・社会などに関する資料
6. 児童向け資料 7. 中高生(ヤングアダルト)向け資料 8. 調べもの関連資料(辞書・辞典など)
9. その他→具体的に希望する内容などをご記入ください []

質問は裏面に続きます

4. 今後充実してほしいCDのジャンルを下記1~7の中から2つまで選択してください。
1. クラシック
 2. 日本のポピュラー音楽
 3. 海外のポピュラー音楽
 4. 落語や朗読
 5. 行事や季節の音楽
 6. ジャズ
 7. その他→具体的に希望する内容などをご記入ください []

5. 今後充実してほしいサービスを下記1~9の中から2つまで選択してください。
1. 乳幼児・児童(小学生以下)向け展示や企画
 2. 中高生(ヤングアダルト)向け展示や企画
 3. 大人(一般)向け展示や企画
 4. 高齢者向け展示や企画
 5. 障害者向け展示や企画
 6. 調べもの相談
 7. 読書相談
 8. 講座・講演会
 9. その他(具体的に記入ください) []

6. ○○図書館主催の講演会、おはなし会などの行事に参加したことはありますか？
1. ある
 2. ない
 3. 行事を開催していることを知らない

7. 行事に参加しやすい曜日・時間帯について、下記の中から選択してください(いくつでも選択可)。
1. 土日祝の午前
 2. 土日祝の午後
 3. 平日の午前
 4. 平日の午後
- *特に希望する曜日や時間帯などございましたら下記にご記入ください。

例：乳幼児向けのおはなし会は水曜日の午前中が良い

[]

8. 行事について、希望する内容やご意見などございましたらご自由にご記入ください。

[]

9. その他、ご意見やご要望がございましたらご記入ください。

[]

★あなたご自身のことについてお尋ねします。

- (年齢) 1. 20歳未満 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代 5. 50歳代
6. 60歳代 7. 70歳代以上

- (性別) 1. 男性 2. 女性

- (お住まい) 1. ○○町 2. ○○町 3. その他市内 [町] 4. 市外 [区市町村名:]

ご協力ありがとうございました