

立川市幸・西砂・高松・錦・若葉図書館
平成 30 年度 利用者満足度調査結果報告書

平成 30 年 11 月

立川市幸・西砂・高松・錦・若葉図書館 指定管理者

株式会社 図書館流通センター

1、調査概要

(1) 調査期間

平成 30 年 10 月 1 日（月）～10 月 14 日（日）

※ 休館日 10 月 9 日（火）を除く

(2) 調査方法

アンケート用紙を館内で配布し、回収

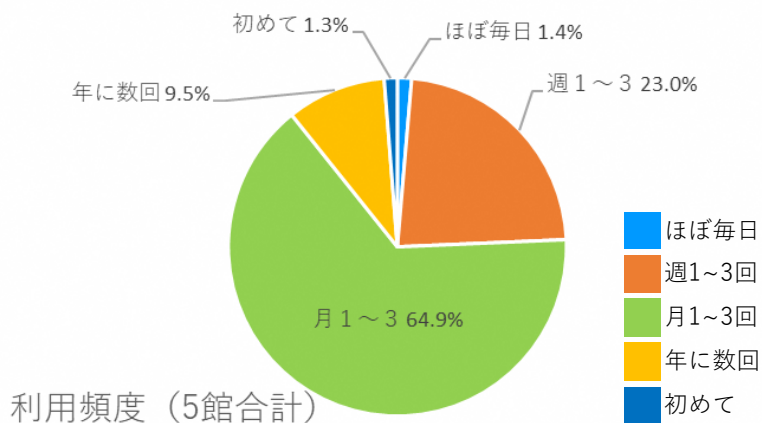
(3) 回収数

	幸	西砂	高松	錦	若葉	合計
回収数	170	257	177	229	201	1034
配布数	170	258	177	248	201	1054
回収率	100.0%	99.6%	100.0%	92.3%	100.0%	98.1%

2、集計結果

(1) 利用頻度 <件数・無回答除く各館割合>

	幸		西砂		高松		錦		若葉		合計	
ほぼ毎日	4	2.4%	2	0.8%	1	0.6%	3	1.3%	4	2.0%	14	1.4%
週 1～3	28	16.6%	56	21.8%	37	21.0%	68	29.7%	48	23.9%	237	23.0%
月 1～3	111	65.7%	175	68.1%	122	69.3%	138	60.3%	124	61.7%	670	64.9%
年に数回	24	14.2%	23	8.9%	13	7.4%	16	7.0%	22	10.9%	98	9.5%
初めて	2	1.2%	1	0.4%	3	1.7%	4	1.7%	3	1.5%	13	1.3%
無回答	1		0		1		0		0		2	



<5 館合計割合>

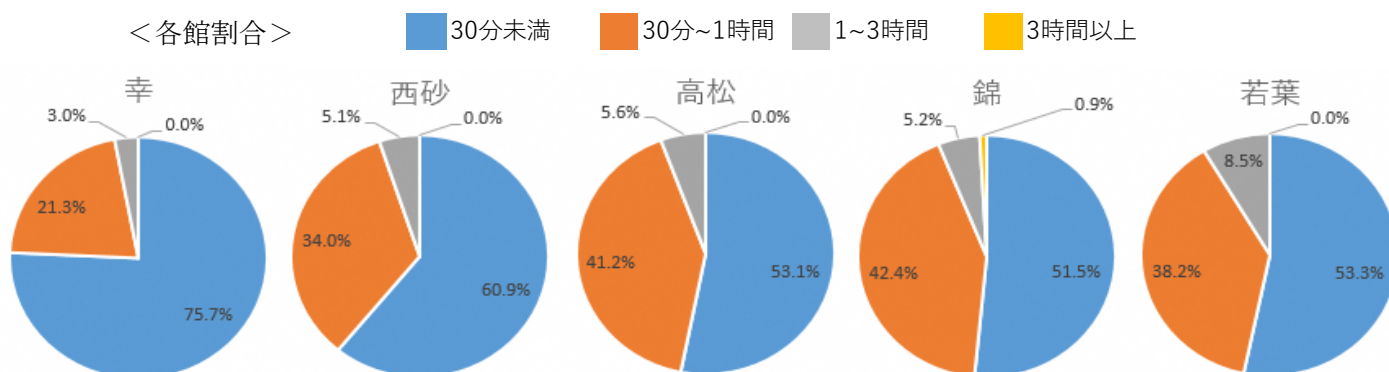
5 館すべてで「月 1～3 回程度」が最も多く、次いで「週 1～3 回程度」が多い

(2) 滞在時間

＜件数・無回答除く各館割合＞

	幸		西砂		高松		錦		若葉		合計	
30分未満	128	75.7%	156	60.9%	94	53.1%	118	51.5%	106	53.3%	602	58.4%
30分～1時間	36	21.3%	87	34.0%	73	41.2%	97	42.4%	76	38.2%	369	35.8%
1～3時間	5	3.0%	13	5.1%	10	5.6%	12	5.2%	17	8.5%	57	5.5%
3時間以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.9%	0	0.0%	2	0.2%
無回答	1		1		0		0		2		4	

＜各館割合＞



(3) 満足度

＜件数・無回答除く各館割合＞

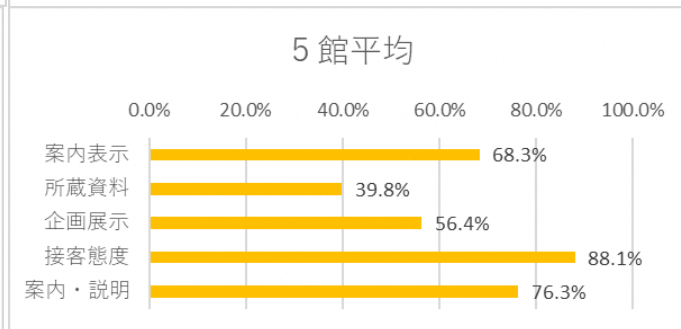
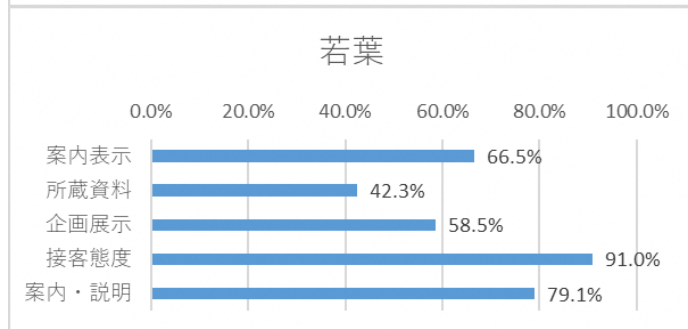
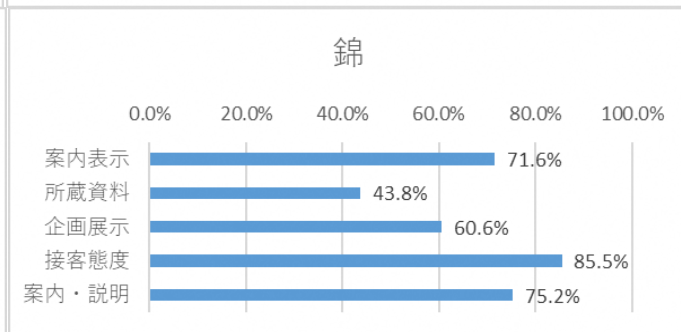
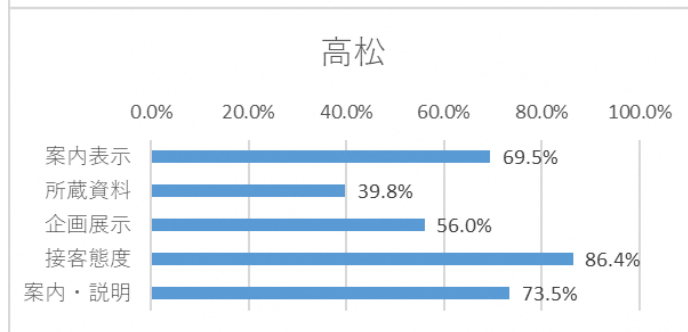
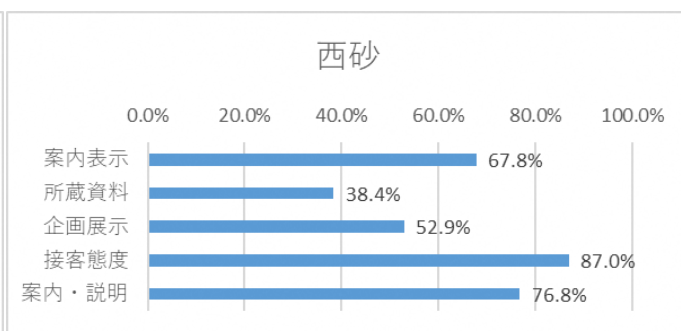
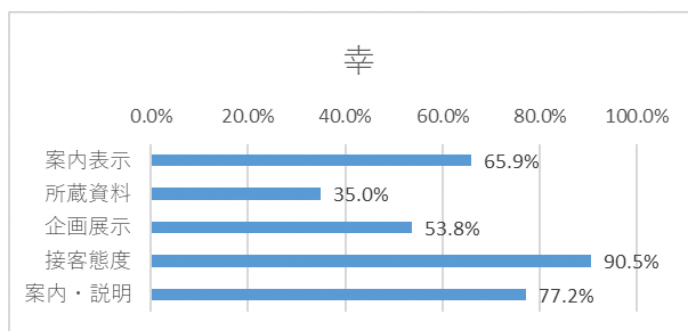
	幸						西砂					
	とても満足	まあ満足	ふつう	やや不満	とても不満	無回答	とても満足	まあ満足	ふつう	やや不満	とても不満	無回答
案内表示	39 23.4%	71 42.5%	52 31.1%	4 2.4%	1 0.6%	3	45 17.6%	128 50.2%	77 30.2%	5 2.0%	0 0.0%	2
所蔵資料	13 8.0%	44 27.0%	65 39.9%	35 21.5%	6 3.7%	7	22 8.8%	74 29.6%	102 40.8%	49 19.6%	3 1.2%	7
企画展示	29 18.4%	56 35.4%	66 41.8%	6 3.8%	1 0.6%	12	34 14.0%	94 38.8%	110 45.5%	4 1.7%	0 0.0%	15
接客態度	91 53.8%	62 36.7%	14 8.3%	1 0.6%	1 0.6%	1	120 47.4%	100 39.5%	33 13.0%	0 0.0%	0 0.0%	4
案内・説明	66 40.7%	59 36.4%	36 22.2%	1 0.6%	0 0.0%	8	102 40.8%	90 36.0%	58 23.2%	0 0.0%	0 0.0%	7

	高松						錦					
	とても満足	まあ満足	ふつう	やや不満	とても不満	無回答	とても満足	まあ満足	ふつう	やや不満	とても不満	無回答
案内表示	48 27.1%	75 42.4%	51 28.8%	3 1.7%	0 0.0%	0	62 27.1%	102 44.5%	57 24.9%	8 3.5%	0 0.0%	0
所蔵資料	22 12.9%	46 26.9%	76 44.4%	24 14.0%	3 1.8%	6	36 16.1%	62 27.7%	91 40.6%	33 14.7%	2 0.9%	5
企画展示	28 16.9%	65 39.2%	73 44.0%	0 0.0%	0 0.0%	11	49 22.2%	85 38.5%	79 35.7%	7 3.2%	1 0.5%	8
接客態度	98 55.4%	55 31.1%	23 13.0%	1 0.6%	0 0.0%	0	113 49.8%	81 35.7%	25 11.0%	5 2.2%	3 1.3%	2
案内・説明	63 38.0%	59 35.5%	42 25.3%	2 1.2%	0 0.0%	11	89 40.1%	78 35.1%	51 23.0%	3 1.4%	1 0.5%	7

		若葉				
	とても満足	まあ満足	ふつう	やや不満	とても不満	無回答
案内表示	44 22.3%	87 44.2%	59 29.9%	7 3.6%	0 0.0%	4
所蔵資料	24 12.2%	59 30.1%	79 40.3%	33 16.8%	1 0.5%	5
企画展示	41 21.2%	72 37.3%	74 38.3%	5 2.6%	1 0.5%	8
接客態度	118 59.3%	63 31.7%	17 8.5%	0 0.0%	1 0.5%	2
案内・説明	82 42.9%	69 36.1%	37 19.4%	3 1.6%	0 0.0%	10

＜「とても満足」と「まあ満足」を合わせた割合（無回答除く）＞

	幸	西砂	高松	錦	若葉	平均
案内表示のわかりやすさ	65.9%	67.8%	69.5%	71.6%	66.5%	68.3%
所蔵資料の内容・分野構成	35.0%	38.4%	39.8%	43.8%	42.3%	39.8%
企画展示・特集コーナー	53.8%	52.9%	56.0%	60.6%	58.5%	56.4%
スタッフの接客態度	90.5%	87.0%	86.4%	85.5%	91.0%	88.1%
スタッフの案内・説明	77.2%	76.8%	73.5%	75.2%	79.1%	76.3%

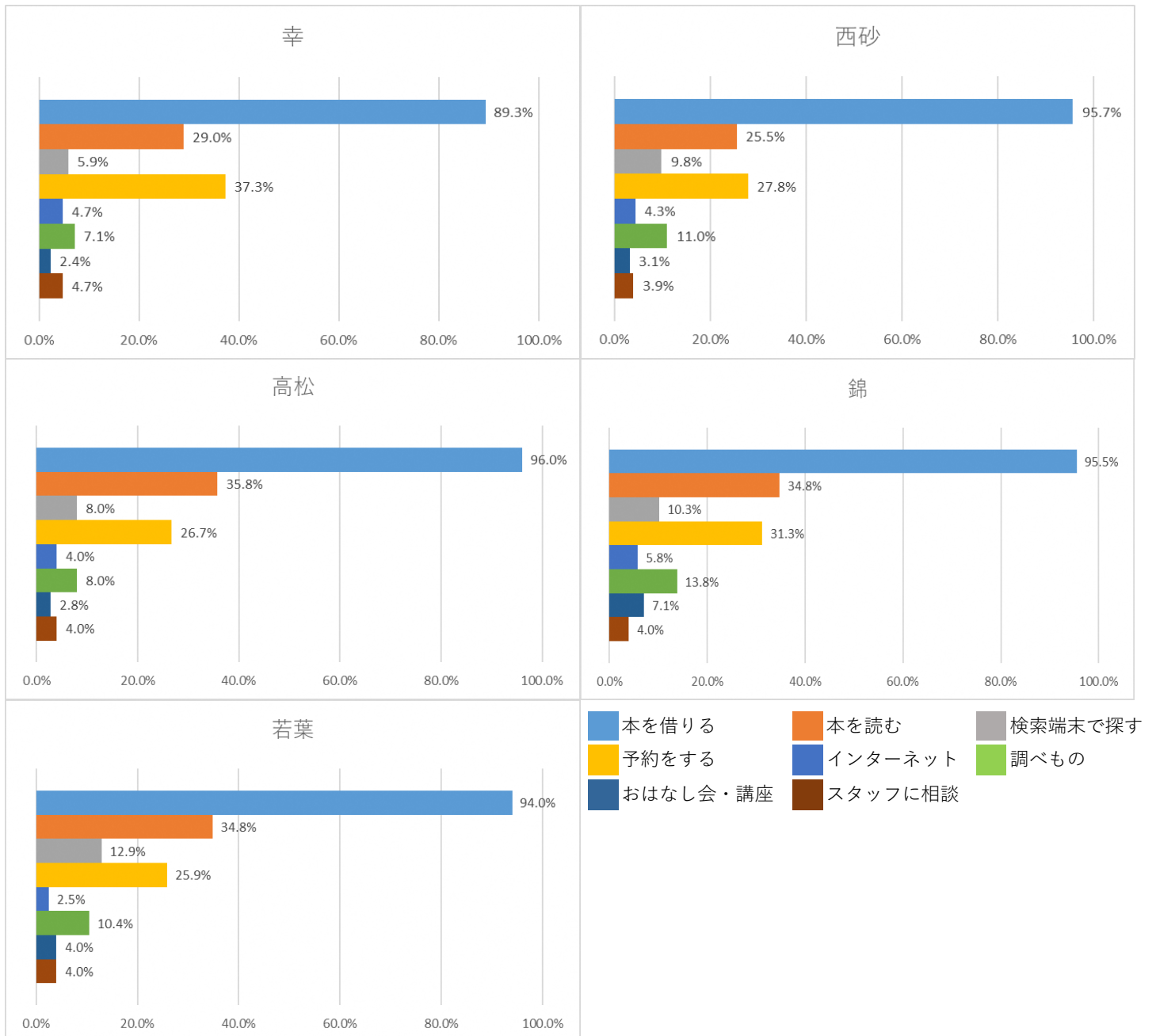


（４）図書館の利用の仕方

<件数・選択した人の割合>

	幸		西砂		高松		錦		若葉	
本・雑誌・CD等を借りる	151	89.3%	244	95.7%	169	96.0%	214	95.5%	189	94.0%
本・雑誌・新聞等を読む	49	29.0%	65	25.5%	63	35.8%	78	34.8%	70	34.8%
検索端末で本・雑誌・CD等を探す	10	5.9%	25	9.8%	14	8.0%	23	10.3%	26	12.9%
予約をする	63	37.3%	71	27.8%	47	26.7%	70	31.3%	52	25.9%
インターネット端末を利用する	8	4.7%	11	4.3%	7	4.0%	13	5.8%	5	2.5%
調べものをする	12	7.1%	28	11.0%	14	8.0%	31	13.8%	21	10.4%
おはなし会・講座等に参加する	4	2.4%	8	3.1%	5	2.8%	16	7.1%	8	4.0%
スタッフに質問・相談する	8	4.7%	10	3.9%	7	4.0%	9	4.0%	8	4.0%
無回答	1		2		1		4		0	

<各館で選択した人の割合> 無回答を除いた回答者数を母数として算出



(5) 力を入れてほしい分野・カテゴリー

＜件数・選択した人

の割合＞

下＜選択した人の割合＞

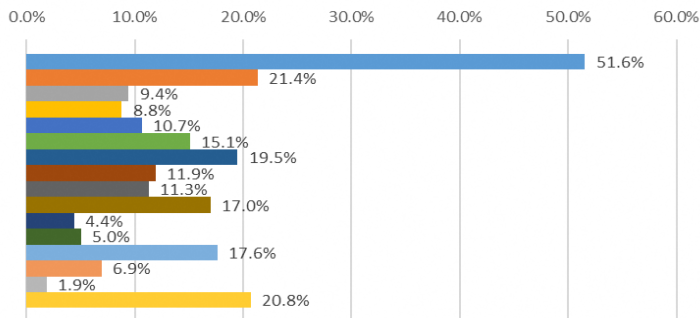
無回答を除いた

回答者数を母数

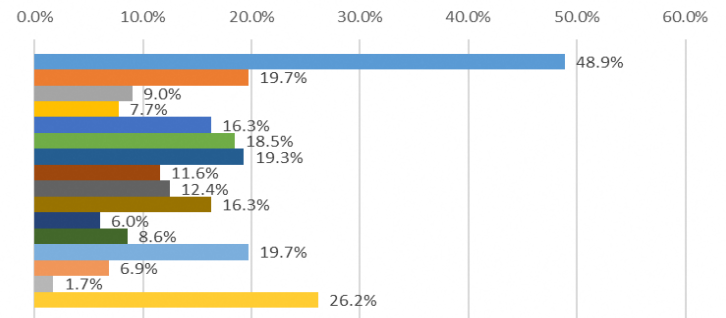
として算出

	幸	西砂	高松	錦	若葉
小説	82 51.6%	114 48.9%	92 53.2%	101 47.4%	95 49.2%
子育てや家庭生活の実用書	34 21.4%	46 19.7%	37 21.4%	56 26.3%	37 19.2%
ビジネス	15 9.4%	21 9.0%	13 7.5%	9 4.2%	12 6.2%
語学	14 8.8%	18 7.7%	8 4.6%	12 5.6%	17 8.8%
自然・科学・生物	17 10.7%	38 16.3%	12 6.9%	23 10.8%	28 14.5%
芸術・美術・音楽	24 15.1%	43 18.5%	21 12.1%	43 20.2%	39 20.2%
スポーツ・娯楽・趣味	31 19.5%	45 19.3%	26 15.0%	36 16.9%	40 20.7%
歴史	19 11.9%	27 11.6%	20 11.6%	26 12.2%	23 11.9%
地理・ガイドブック	18 11.3%	29 12.4%	24 13.9%	27 12.7%	28 14.5%
医療・健康	27 17.0%	38 16.3%	30 17.3%	42 19.7%	20 10.4%
経済・社会	7 4.4%	14 6.0%	7 4.0%	10 4.7%	16 8.3%
コンピューター関係	8 5.0%	20 8.6%	11 6.4%	10 4.7%	9 4.7%
絵本・児童書	28 17.6%	46 19.7%	39 22.5%	43 20.2%	36 18.7%
中高生向け資料	11 6.9%	16 6.9%	10 5.8%	20 9.4%	18 9.3%
地域・行政資料	3 1.9%	4 1.7%	3 1.7%	4 1.9%	1 0.5%
CD・DVD	33 20.8%	61 26.2%	24 13.9%	55 25.8%	56 29.0%
無回答	11	24	4	16	8

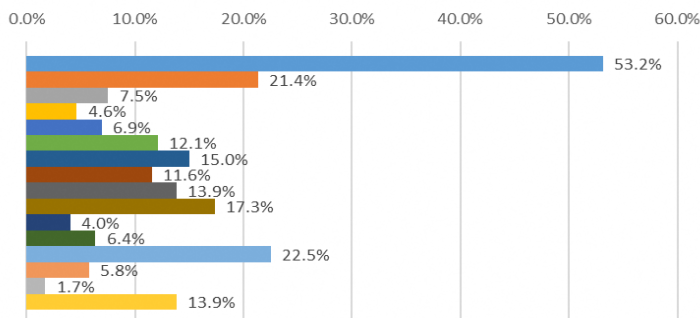
幸



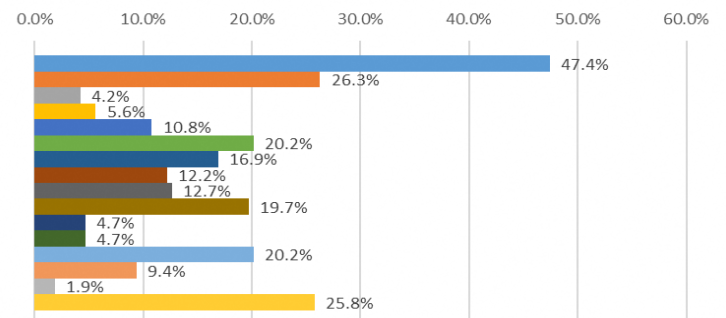
西砂



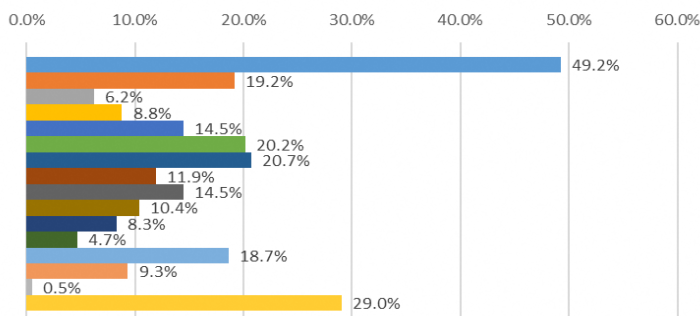
高松



錦



若葉



- 小説
- 子育て・家庭
- ビジネス
- 語学
- 自然・科学
- 芸術・音楽
- スポーツ
- 歴史
- ガイドブック
- 医療・健康
- 経済・社会
- コンピューター
- 絵本・児童書
- 中高生向け
- 地域・行政
- CD・DVD

錦の「子育て・家庭」、若葉の「CD・DVD」などが特に割合が高い

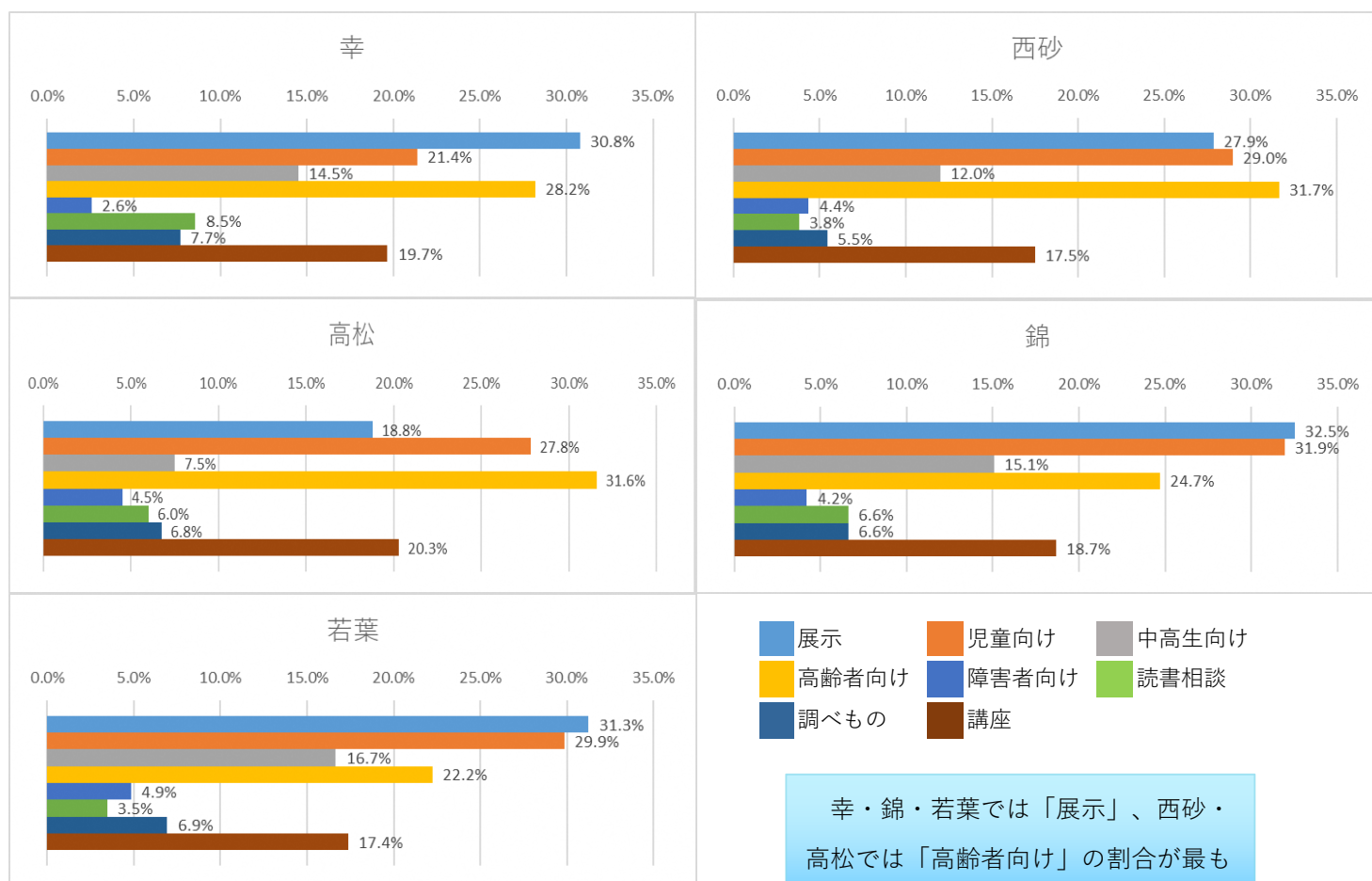
（６）力を入れてほしい取り組み

＜件数・選択した人の割合＞

	幸		西砂		高松		錦		若葉	
展示コーナー	36	30.8%	51	27.9%	25	18.8%	54	32.5%	45	31.3%
児童向けサービス	25	21.4%	53	29.0%	37	27.8%	53	31.9%	43	29.9%
中高生向けサービス	17	14.5%	22	12.0%	10	7.5%	25	15.1%	24	16.7%
高齢者向けサービス	33	28.2%	58	31.7%	42	31.6%	41	24.7%	32	22.2%
障害者向けサービス	3	2.6%	8	4.4%	6	4.5%	7	4.2%	7	4.9%
読書相談	10	8.5%	7	3.8%	8	6.0%	11	6.6%	5	3.5%
調べもの相談	9	7.7%	10	5.5%	9	6.8%	11	6.6%	10	6.9%
講座・講演会	23	19.7%	32	17.5%	27	20.3%	31	18.7%	25	17.4%
無回答	53		74		44		63		57	

＜各館で選択した人の割合＞

無回答を除いた回答者数を母数として算出



幸・錦・若葉では「展示」、西砂・高松では「高齢者向け」の割合が最も高い

★ 回答者属性 質問項目「あなた自身の事」

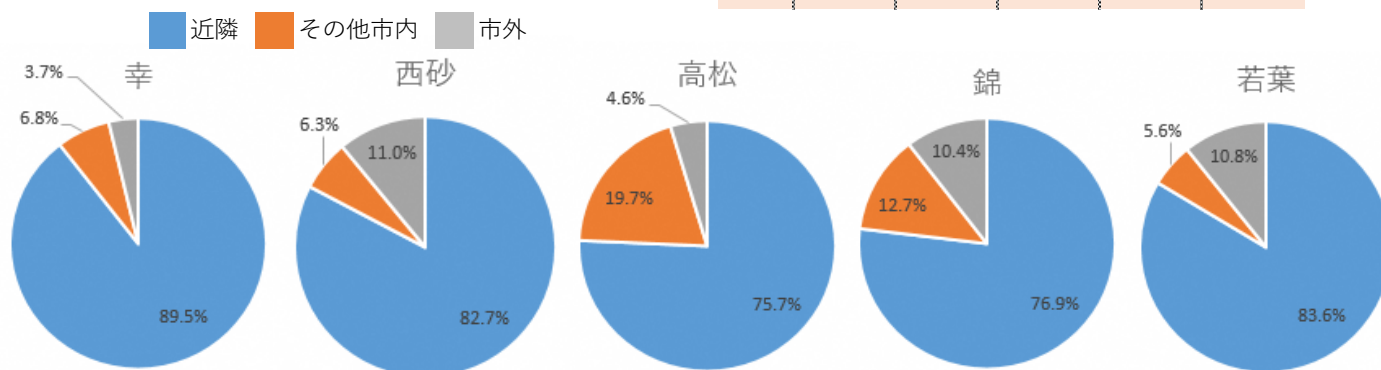
○お住まい○

<件数・無回答除く各館割合>

	幸		西砂		高松		錦		若葉	
近隣	145	89.5%	196	82.7%	131	75.7%	170	76.9%	163	83.6%
その他市内	11	6.8%	15	6.3%	34	19.7%	28	12.7%	11	5.6%
市外	6	3.7%	26	11.0%	8	4.6%	23	10.4%	21	10.8%
無回答	8		20		4		8		6	

<無回答除く各館割合>

	幸	西砂	高松	錦	若葉
	幸町	西砂町	高松町	錦町	若葉町
近隣	柏町	一番町	曙町	羽衣町	幸町
	砂川町	上砂町	栄町		栄町

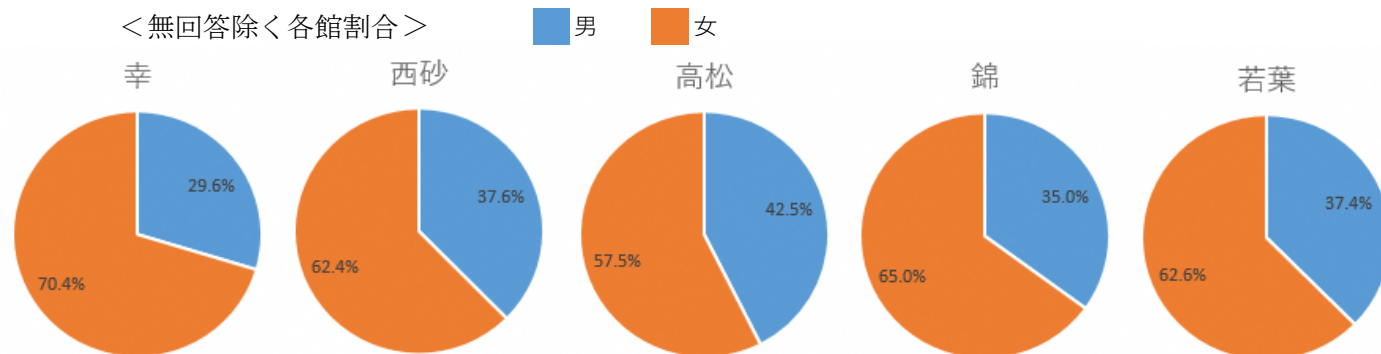


○性別○

<件数・無回答除く各館割合>

	幸		西砂		高松		錦		若葉	
男	48	29.6%	89	37.6%	74	42.5%	77	35.0%	73	37.4%
女	114	70.4%	148	62.4%	100	57.5%	143	65.0%	122	62.6%
無回答	8		20		3		9		6	

<無回答除く各館割合>

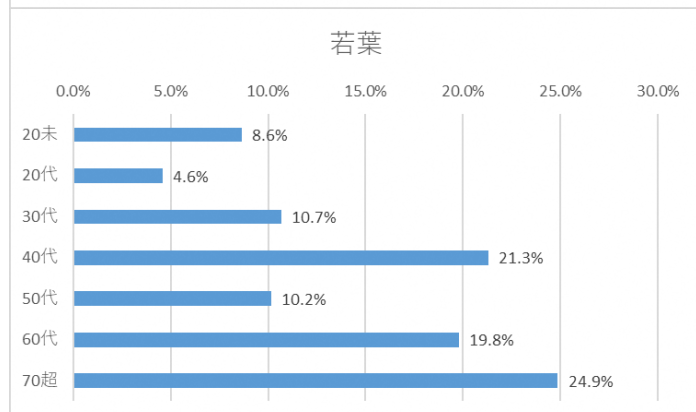
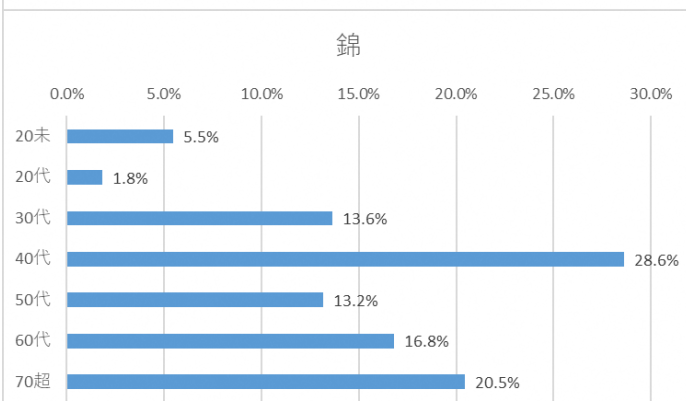
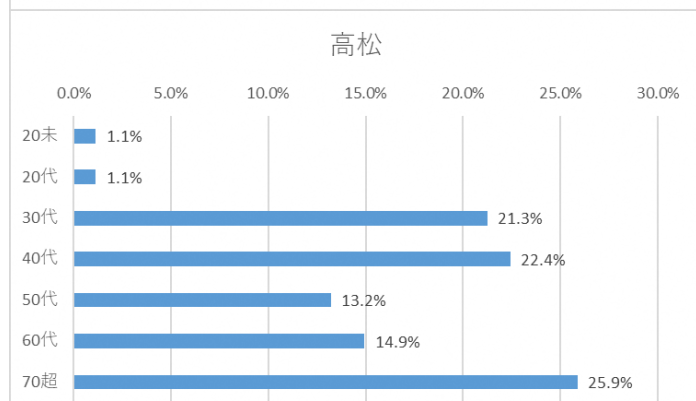
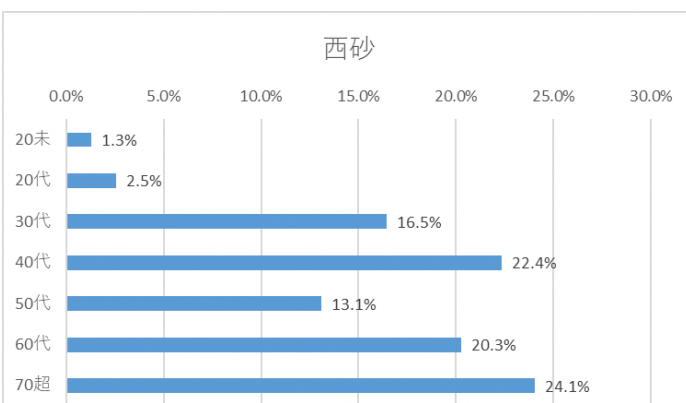
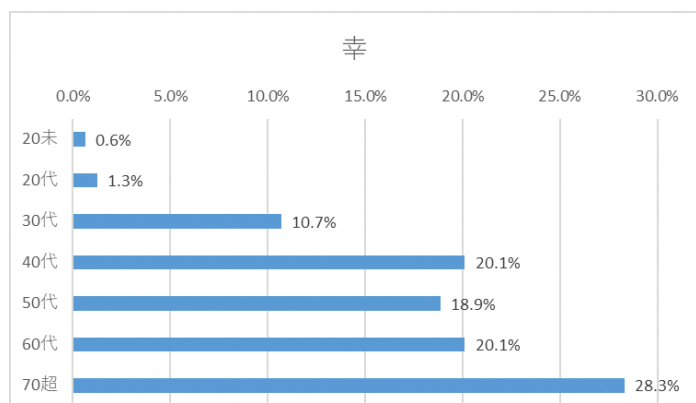


○年齢○

< 件数・無回答除く 各館割合 >

	幸		西砂		高松		錦		若葉	
20未満	1	0.6%	3	1.3%	2	1.1%	12	5.5%	17	8.6%
20代	2	1.3%	6	2.5%	2	1.1%	4	1.8%	9	4.6%
30代	17	10.7%	39	16.5%	37	21.3%	30	13.6%	21	10.7%
40代	32	20.1%	53	22.4%	39	22.4%	63	28.6%	42	21.3%
50代	30	18.9%	31	13.1%	23	13.2%	29	13.2%	20	10.2%
60代	32	20.1%	48	20.3%	26	14.9%	37	16.8%	39	19.8%
70超	45	28.3%	57	24.1%	45	25.9%	45	20.5%	49	24.9%
無回答	11		20		3		9		4	

< 無回答除く 各館割合 >



3、調査用紙

表面

立川市〇〇図書館 利用者満足度調査 ご協力のお願い

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

＜調査期間＞ 平成 30 年 10 月 1 日（月）～10 月 14 日（日）

＜回答方法＞ 当てはまる項目に○をつけてください

1. 〇〇図書館の利用頻度はどれくらいですか

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. 今回が初めて

2. 〇〇図書館での滞在時間はどれくらいですか

1. 30 分未満 2. 30 分以上 1 時間未満 3. 1 時間以上 3 時間未満
4. 3 時間以上

3. 〇〇図書館のサービスについての満足度を、5 段階でお教えてください

（当てはまる数字に○をつけてください）

	とても 満足	まあ 満足	ふつう	やや 不満	とても 不満
ア 館内や本棚の案内表示のわかりやすさ	1	2	3	4	5
イ 所蔵している資料（本・雑誌・CD 等）の内容、分野構成	1	2	3	4	5
ウ 企画展示、各種特集コーナーの内容	1	2	3	4	5
エ 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	1	2	3	4	5
オ 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	1	2	3	4	5

4. 図書館を主にどのように利用されますか。下記の中から選択してください（複数選択可）

1. 本・雑誌・CD 等を借りる 2. 本・雑誌・新聞等を読む
3. 検索端末で本・雑誌・CD 等を探す 4. 予約をする
5. インターネット端末を利用する 6. 調べものをする
7. おはなし会・講座等に参加する 8. スタッフに質問・相談する

裏面に続く

5. 今後力を入れてほしい分野・カテゴリーの本を、下記の中から選択してください（複数選択可）
- 1.小説 2.子育てや家庭生活の実用書 3.ビジネス 4.語学 5.自然・科学・生物
6.芸術・美術・音楽 7.スポーツ・娯楽・趣味 8.歴史 9.地理・ガイドブック
10.医療・健康 11.経済・社会 12.コンピューター関係 13.絵本・児童書
14.中高生向け資料 15.地域・行政資料 16.CD・DVD

6. 今後力を入れてほしい取り組みを、下記の中から選択してください（複数選択可）
- 1.展示コーナー 2.児童向けサービス 3.中高生向けサービス 4.高齢者向けサービス
5.障害者向けサービス 6.読書相談 7.調べもの相談 8.講座・講演会

7. その他ご意見や上記の質問以外のご要望等がありましたら自由にご記入ください

[

★ あなたご自身のことについてお尋ねします

(性別) 1. 男性 2. 女性

(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 歳以上

(お住まい) 1. ○○町 2. ○○町 3. ○○町 4. その他市内〔 町〕
5. 市外〔区市町村名： 〕

ご協力ありがとうございました

※ 持ち帰ってご記入の場合は、必ず期間内に○○図書館までお返してください