

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

令和元年 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

令和元年 10 月 1 日（火）～10 月 14 日（月・祝）

※ 12 日（土）および 13 日（日）は台風により臨時休館

(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

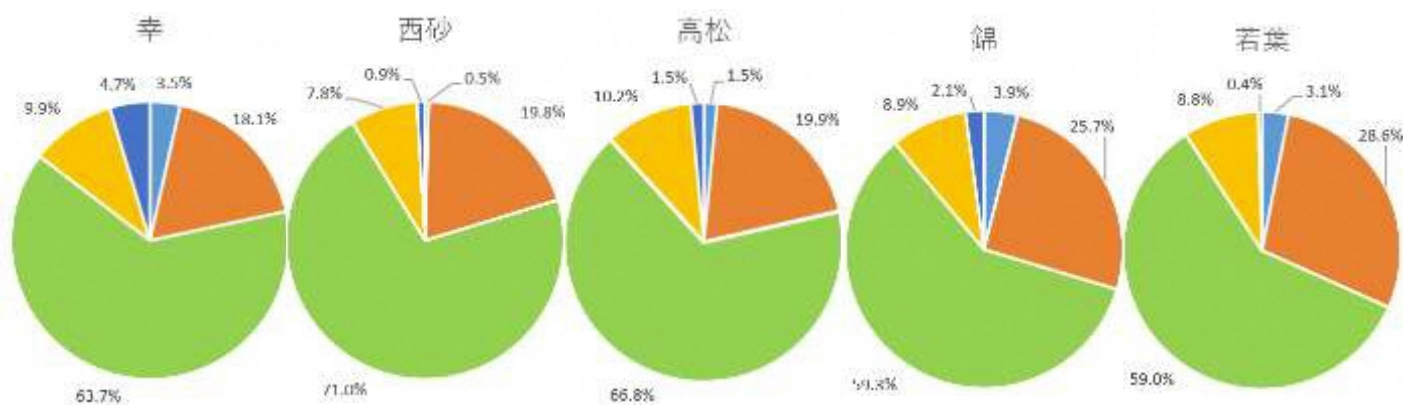
	幸	西砂	高松	錦	若葉	合計
回収数	171	217	196	280	227	1091
配布数	171	218	196	299	230	1114
回収率	100.0%	99.5%	100.0%	93.6%	98.7%	97.9%

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	6	3.5%	1	0.5%	3	1.5%	11	3.9%	7	3.1%	28	2.6%
週1～3	31	18.1%	43	19.8%	39	19.9%	72	25.7%	65	28.6%	250	22.9%
月1～3	109	63.7%	154	71.0%	131	66.8%	166	59.3%	134	59.0%	694	63.6%
年に数回	17	9.9%	17	7.8%	20	10.2%	25	8.9%	20	8.8%	99	9.1%
初めて	8	4.7%	2	0.9%	3	1.5%	6	2.1%	1	0.4%	20	1.8%
無回答	0		0		0		0		0		0	

■ ほぼ毎日
 ■ 週1～3回
 ■ 月1～3回
 ■ 年に数回
 ■ 初めて

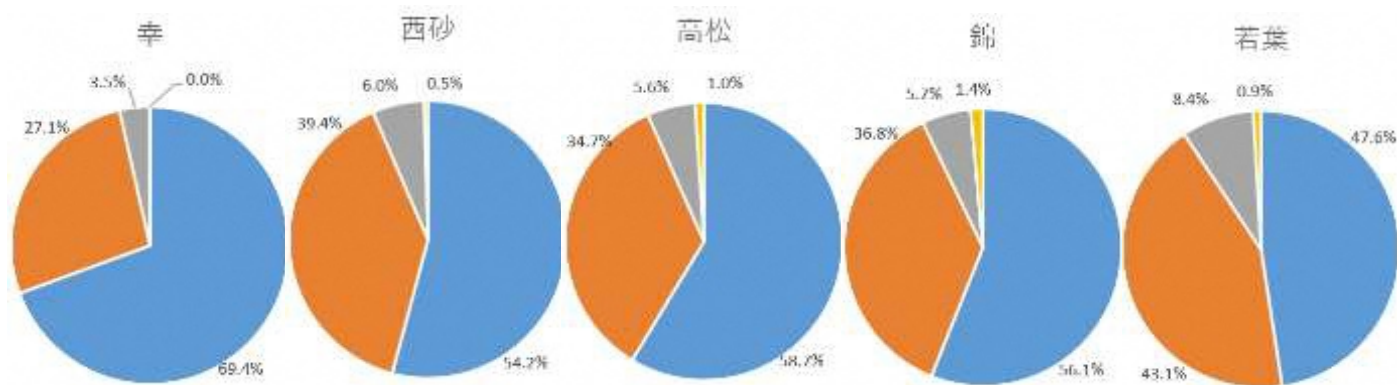


(2) 滞在時間

< 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	118	69.4%	117	54.2%	115	58.7%	157	56.1%	107	47.6%	614	56.5%
30分~1時間	46	27.1%	85	39.4%	68	34.7%	103	36.8%	97	43.1%	399	36.7%
1~3時間	6	3.5%	13	6.0%	11	5.6%	16	5.7%	19	8.4%	65	6.0%
3時間以上	0	0.0%	1	0.5%	2	1.0%	4	1.4%	2	0.9%	9	0.8%
無回答	1		1		0		0		2		4	

< 各館割合 > ■ 30分未満 ■ 30分~1時間 ■ 1~3時間 ■ 3時間以上



(3) 満足度

< 件数・無回答除く各館割合 >

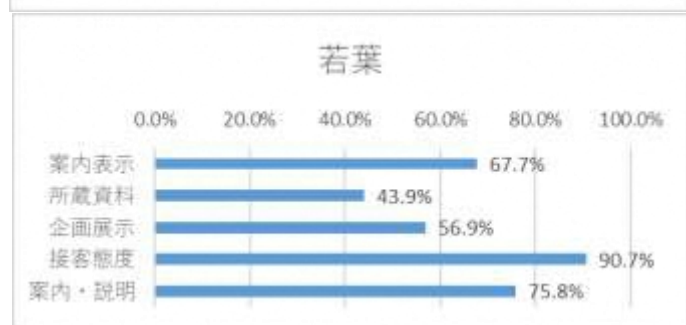
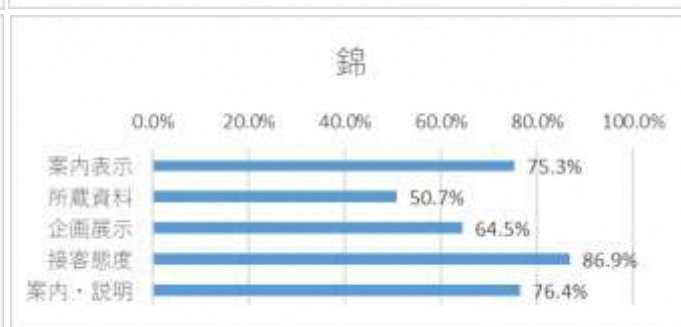
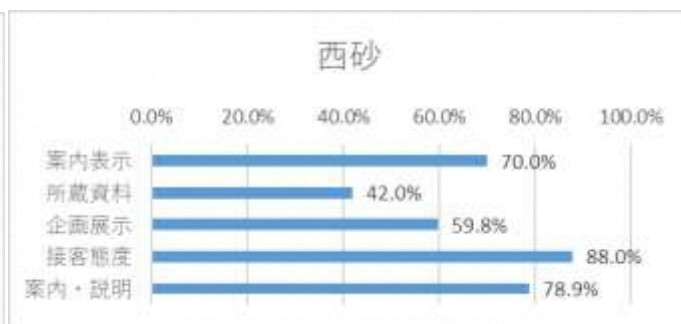
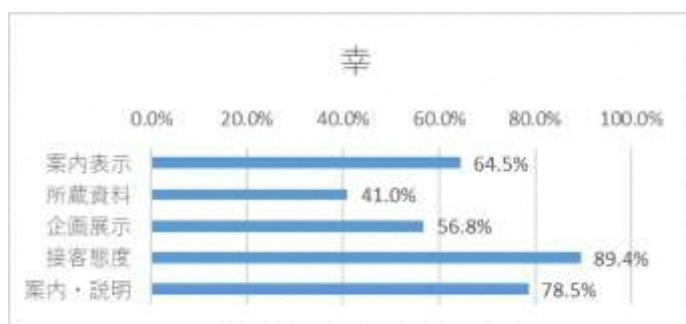
	幸						西砂					
	とても満足	まあ満足	ふつう	やや不満	とても不満	無回答	とても満足	まあ満足	ふつう	やや不満	とても不満	無回答
案内表示	40 23.7%	69 40.8%	55 32.5%	5 3.0%	0 0.0%	2	50 23.0%	102 47.0%	60 27.6%	3 1.4%	2 0.9%	0
所蔵資料	19 11.4%	49 29.5%	66 39.8%	27 16.3%	5 3.0%	5	21 9.9%	68 32.1%	87 41.0%	33 15.6%	3 1.4%	5
企画展示	29 17.9%	63 38.9%	67 41.4%	3 1.9%	0 0.0%	9	28 13.7%	94 46.1%	78 38.2%	4 2.0%	0 0.0%	13
接客態度	96 56.5%	56 32.9%	17 10.0%	0 0.0%	1 0.6%	1	110 50.9%	80 37.0%	23 10.6%	2 0.9%	1 0.5%	1
案内・説明	63 38.7%	65 39.9%	34 20.9%	0 0.0%	1 0.6%	8	80 39.2%	81 39.7%	41 20.1%	1 0.5%	1 0.5%	13

	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	53 27.7%	85 44.5%	48 25.1%	5 2.6%	0 0.0%	5	81 29.5%	126 45.8%	63 22.9%	3 1.1%	2 0.7%	5
所蔵資料	23 12.2%	64 33.9%	80 42.3%	21 11.1%	1 0.5%	7	41 14.7%	100 36.0%	104 37.4%	29 10.4%	4 1.4%	2
企画展示	45 25.1%	61 34.1%	70 39.1%	3 1.7%	0 0.0%	17	62 23.4%	109 41.1%	84 31.7%	8 3.0%	2 0.8%	15
接客態度	123 63.4%	56 28.9%	14 7.2%	1 0.5%	0 0.0%	2	144 52.4%	95 34.5%	31 11.3%	1 0.4%	4 1.5%	5
案内・説明	96 52.5%	53 29.0%	34 18.6%	0 0.0%	0 0.0%	13	106 39.7%	98 36.7%	60 22.5%	0 0.0%	3 1.1%	13

	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	52 23.3%	99 44.4%	60 26.9%	11 4.9%	1 0.4%	4
所蔵資料	27 12.1%	71 31.8%	86 38.6%	34 15.2%	5 2.2%	4
企画展示	42 19.3%	82 37.6%	85 39.0%	7 3.2%	2 0.9%	9
接客態度	105 46.5%	100 44.2%	18 8.0%	1 0.4%	2 0.9%	1
案内・説明	82 36.8%	87 39.0%	51 22.9%	2 0.9%	1 0.4%	4

＜「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	64.5%	70.0%	72.3%	75.3%	67.7%	70.0%
所蔵資料の内容・分野構成	41.0%	42.0%	46.0%	50.7%	43.9%	44.7%
企画展示・特集コーナー	56.8%	59.8%	59.2%	64.5%	56.9%	59.4%
スタッフの接客態度	89.4%	88.0%	92.3%	86.9%	90.7%	89.5%
スタッフの案内・説明	78.5%	78.9%	81.4%	76.4%	75.8%	78.2%

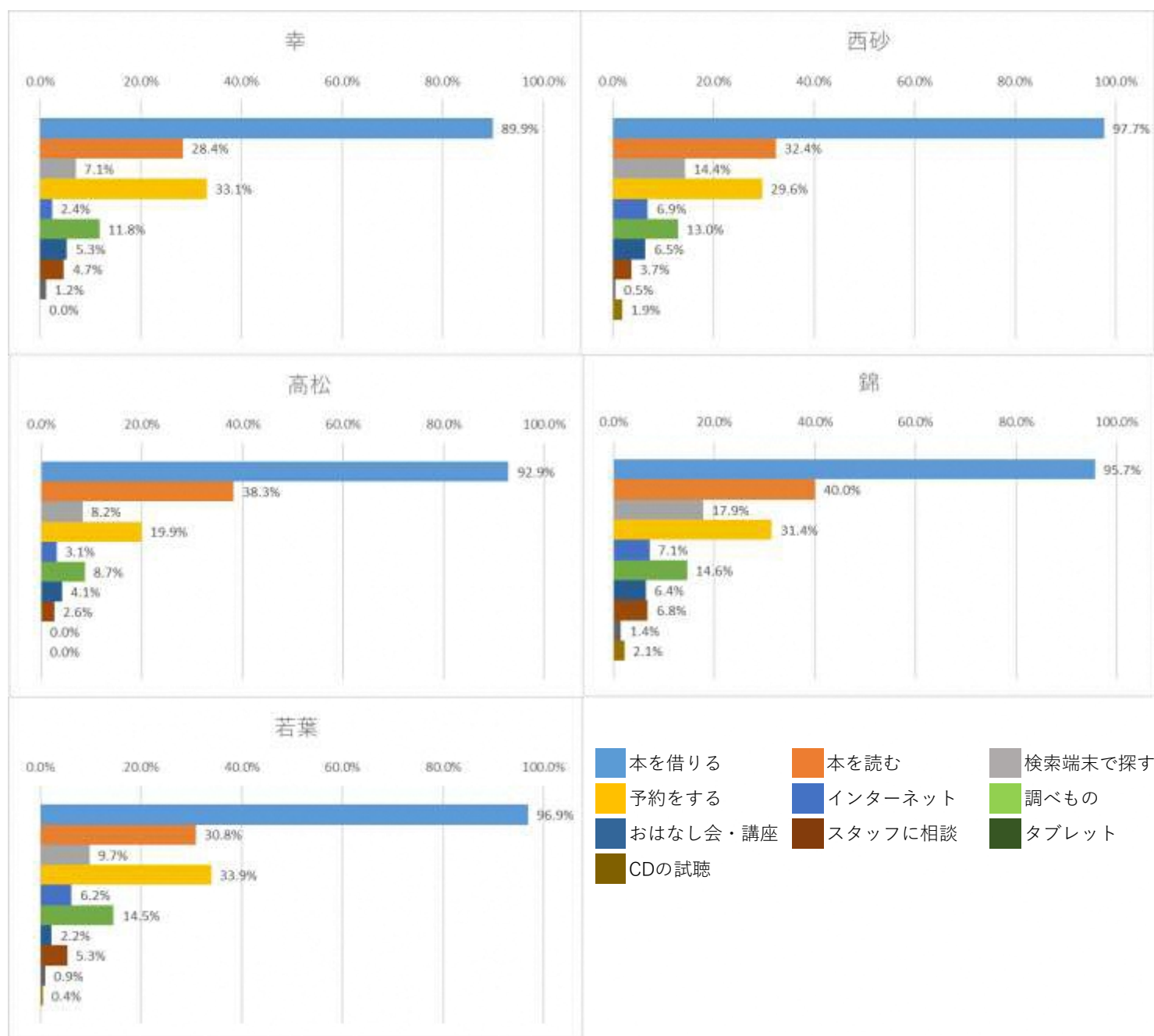


(4) 図書館の利用の仕方

<件数・選択した人の割合>

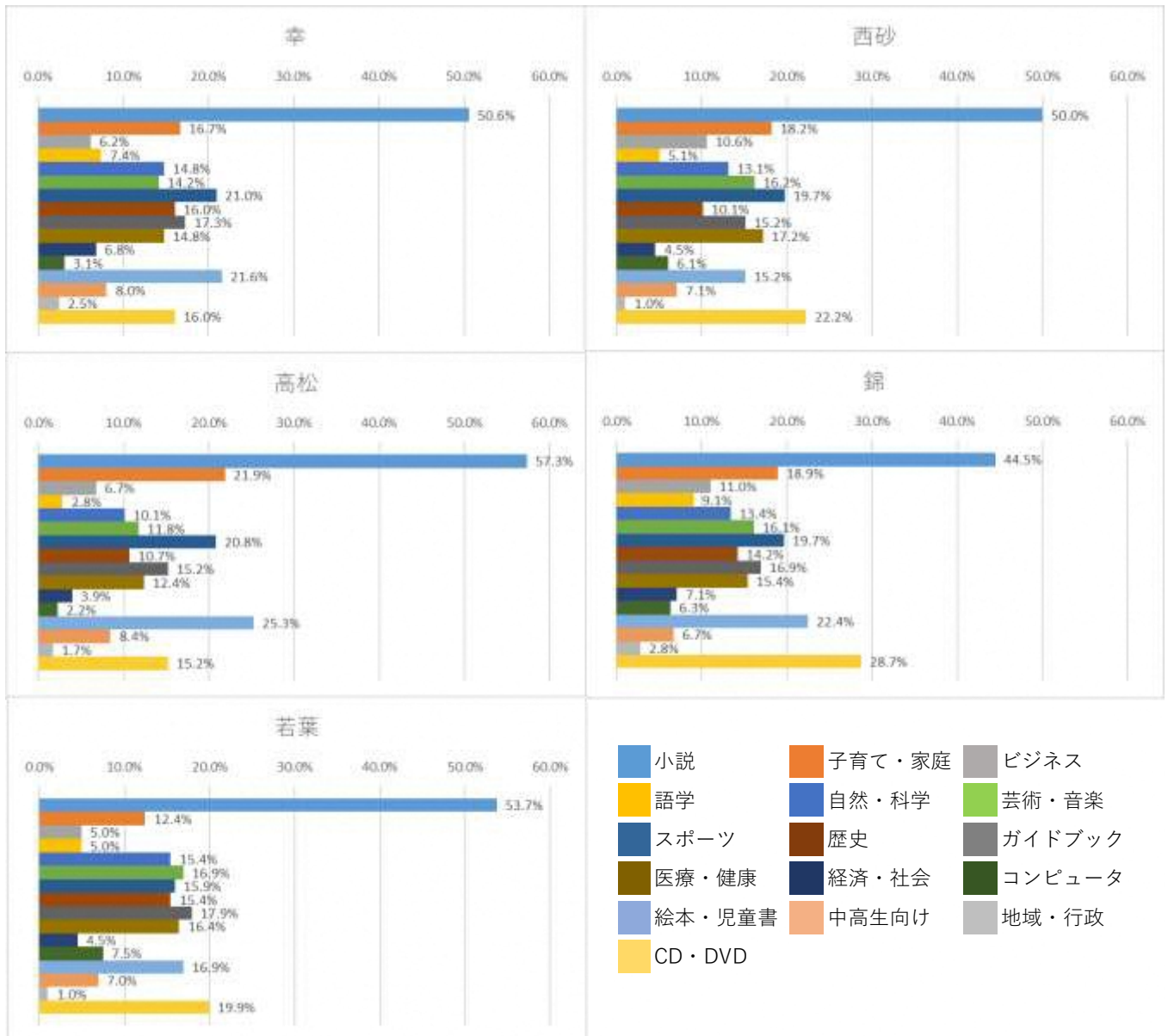
	幸		西砂		高松		錦		若葉		
本・雑誌・CD等を借りる	152	89.9%	211	97.7%	182	92.9%	268	95.7%	220	96.9%	
本・雑誌・新聞等を読む	48	28.4%	70	32.4%	75	38.3%	112	40.0%	70	30.8%	
検索端末で本・雑誌・CD等を探す	12	7.1%	31	14.4%	16	8.2%	50	17.9%	22	9.7%	
予約をする	56	33.1%	64	29.6%	39	19.9%	88	31.4%	77	33.9%	
インターネット端末を利用する	4	2.4%	15	6.9%	6	3.1%	20	7.1%	14	6.2%	無回答除く 回答者数
調べものをする	20	11.8%	28	13.0%	17	8.7%	41	14.6%	33	14.5%	幸 169
おはなし会・講座等に参加する	9	5.3%	14	6.5%	8	4.1%	18	6.4%	5	2.2%	西砂 216
スタッフに質問・相談する	8	4.7%	8	3.7%	5	2.6%	19	6.8%	12	5.3%	高松 196
タブレット端末を利用する	2	1.2%	1	0.5%	0	0.0%	4	1.4%	2	0.9%	錦 280
CDを試聴する	0	0.0%	4	1.9%	0	0.0%	6	2.1%	1	0.4%	若葉 227
無回答	2		1		0		0		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

		幸	西砂	高松	錦	若葉
<件数	小説	82 50.6%	99 50.0%	102 57.3%	113 44.5%	108 53.7%
	子育てや家庭生活の実用書	27 16.7%	36 18.2%	39 21.9%	48 18.9%	25 12.4%
・選択した人の割合>	ビジネス	10 6.2%	21 10.6%	12 6.7%	28 11.0%	10 5.0%
	語学	12 7.4%	10 5.1%	5 2.8%	23 9.1%	10 5.0%
無回答を除いた	自然・科学・生物	24 14.8%	26 13.1%	18 10.1%	34 13.4%	31 15.4%
	芸術・美術・音楽	23 14.2%	32 16.2%	21 11.8%	41 16.1%	34 16.9%
回答者数を母数	スポーツ・娯楽・趣味	34 21.0%	39 19.7%	37 20.8%	50 19.7%	32 15.9%
	歴史	26 16.0%	20 10.1%	19 10.7%	36 14.2%	31 15.4%
として算出	地理・ガイドブック	28 17.3%	30 15.2%	27 15.2%	43 16.9%	36 17.9%
	医療・健康	24 14.8%	34 17.2%	22 12.4%	39 15.4%	33 16.4%
	経済・社会	11 6.8%	9 4.5%	7 3.9%	18 7.1%	9 4.5%
	コンピューター関係	5 3.1%	12 6.1%	4 2.2%	16 6.3%	15 7.5%
幸	162	絵本・児童書	35 21.6%	45 25.3%	57 22.4%	34 16.9%
西砂	198	中高生向け資料	13 8.0%	15 8.4%	17 6.7%	14 7.0%
高松	178	地域・行政資料	4 2.5%	2 1.0%	7 2.8%	2 1.0%
錦	254	CD・DVD	26 16.0%	44 22.2%	73 28.7%	40 19.9%
若葉	201	無回答	9	19	26	26

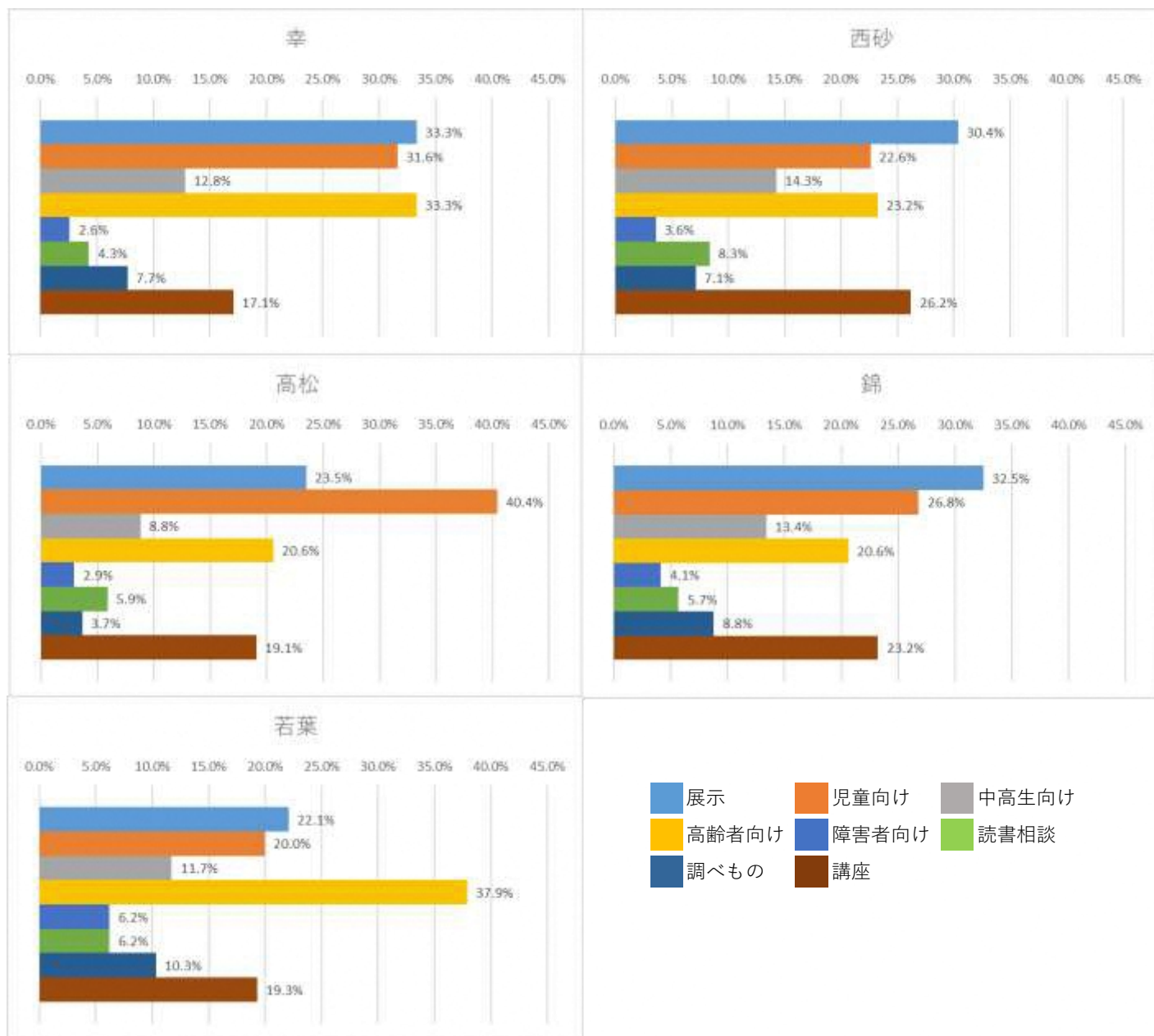


（６）力を入れてほしい取り組み

＜件数・選択した人の割合＞

	幸		西砂		高松		錦		若葉			
展示コーナー	39	33.3%	51	30.4%	32	23.5%	63	32.5%	32	22.1%	無回答除く 回答者数	
児童向けサービス	37	31.6%	38	22.6%	55	40.4%	52	26.8%	29	20.0%		
中高生向けサービス	15	12.8%	24	14.3%	12	8.8%	26	13.4%	17	11.7%		
高齢者向けサービス	39	33.3%	39	23.2%	28	20.6%	40	20.6%	55	37.9%		
障害者向けサービス	3	2.6%	6	3.6%	4	2.9%	8	4.1%	9	6.2%		幸 117
読書相談	5	4.3%	14	8.3%	8	5.9%	11	5.7%	9	6.2%		西砂 168
調べもの相談	9	7.7%	12	7.1%	5	3.7%	17	8.8%	15	10.3%		高松 136
講座・講演会	20	17.1%	44	26.2%	26	19.1%	45	23.2%	28	19.3%		錦 194
無回答	54		49		60		86		82			若葉 145

＜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



★ 回答者属性 質問項目「あなた自身の事」

○お住まい○

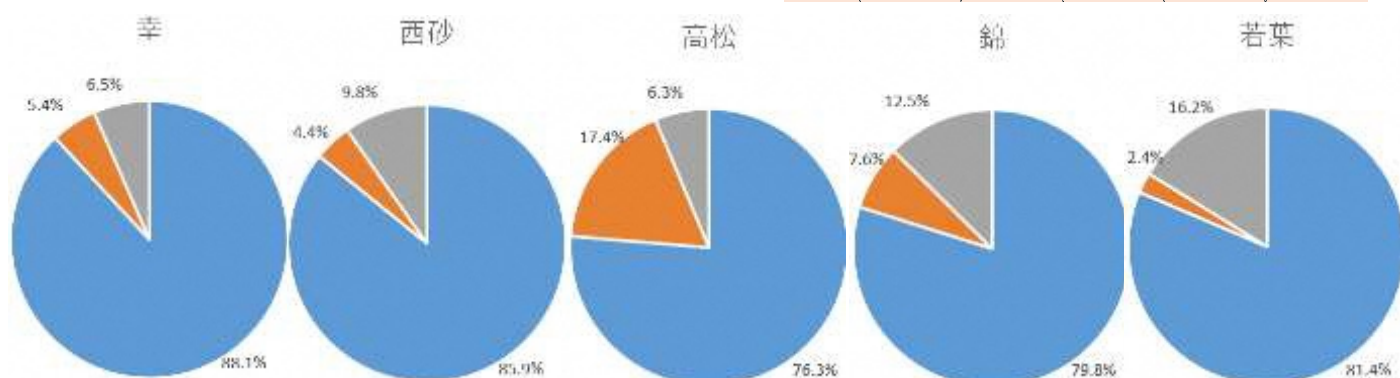
<件数・無回答除く各館割合>

	幸		西砂		高松		錦		若葉	
近隣	148	88.1%	176	85.9%	145	76.3%	210	79.8%	171	81.4%
その他市内	9	5.4%	9	4.4%	33	17.4%	20	7.6%	5	2.4%
市外	11	6.5%	20	9.8%	12	6.3%	33	12.5%	34	16.2%
無回答	3		12		6		17		17	

<無回答除く各館割合>

■ 近隣 ■ その他市内 ■ 市外

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



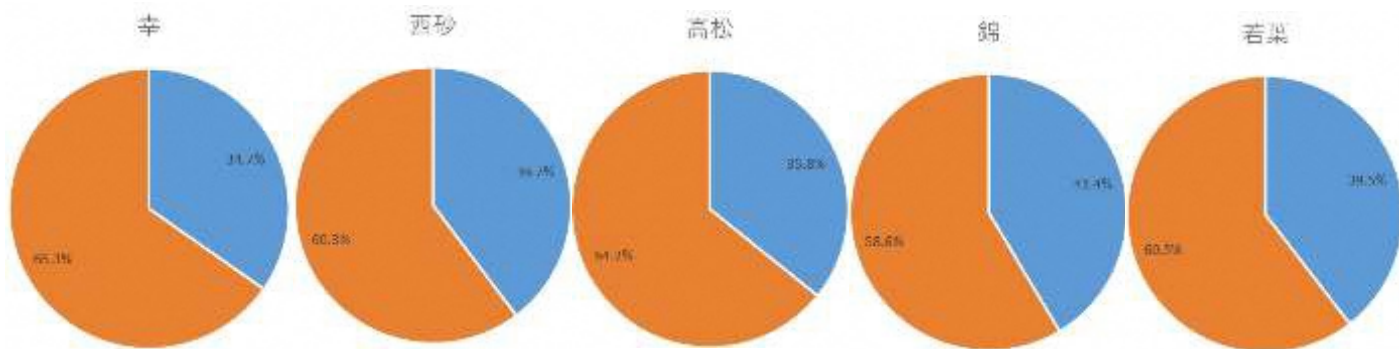
○性別○

<件数・無回答除く各館割合>

	幸		西砂		高松		錦		若葉	
男性	58	34.7%	81	39.7%	68	35.8%	109	41.4%	83	39.5%
女性	109	65.3%	123	60.3%	122	64.2%	154	58.6%	127	60.5%
無回答	4		13		6		17		17	

<無回答除く各館割合>

■ 男性 ■ 女性

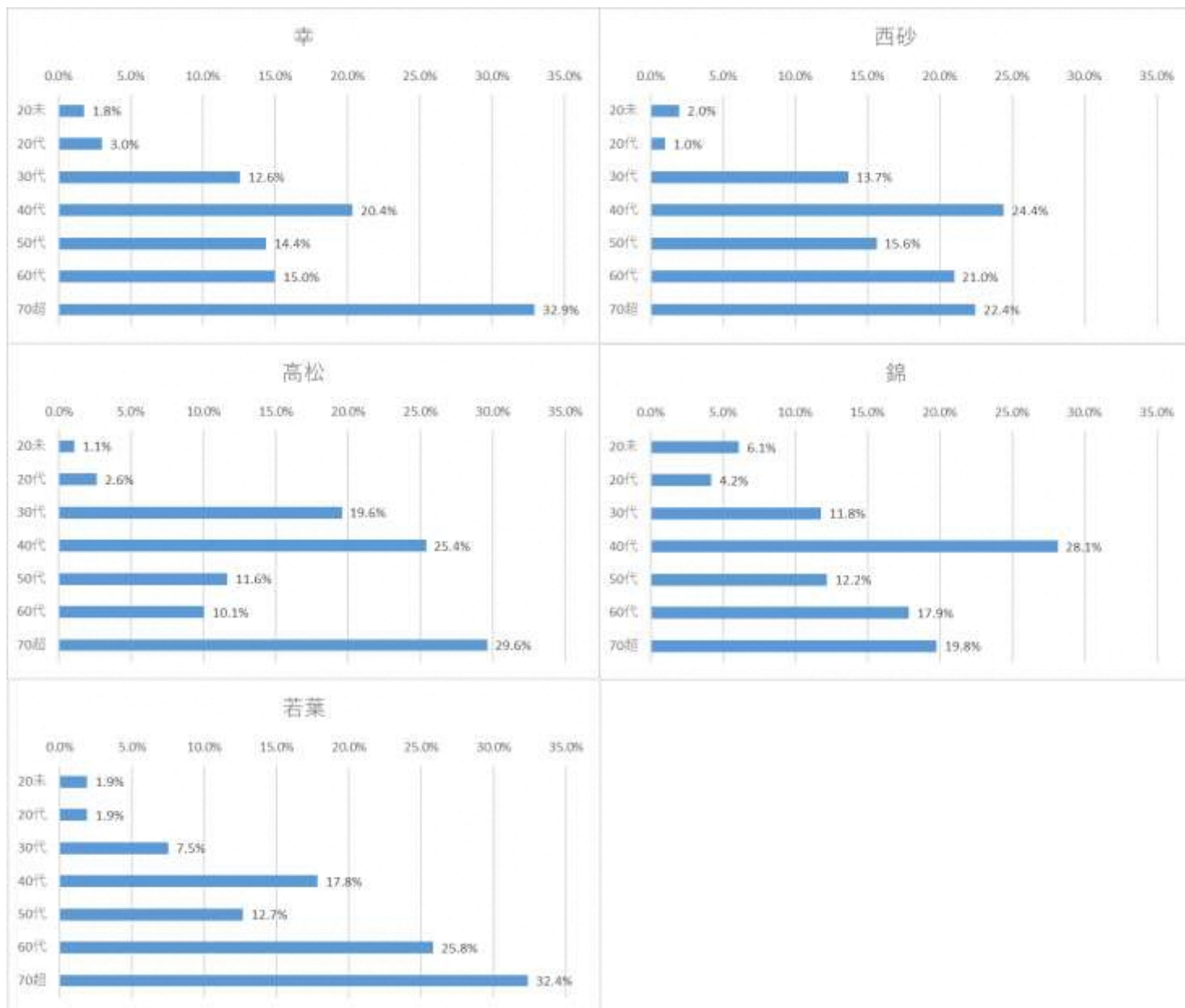


○年齢○

<件数・無回答除く各館割合>

	幸		西砂		高松		錦		若葉	
20未	3	1.8%	4	2.0%	2	1.1%	16	6.1%	4	1.9%
20代	5	3.0%	2	1.0%	5	2.6%	11	4.2%	4	1.9%
30代	21	12.6%	28	13.7%	37	19.6%	31	11.8%	16	7.5%
40代	34	20.4%	50	24.4%	48	25.4%	74	28.1%	38	17.8%
50代	24	14.4%	32	15.6%	22	11.6%	32	12.2%	27	12.7%
60代	25	15.0%	43	21.0%	19	10.1%	47	17.9%	55	25.8%
70超	55	32.9%	46	22.4%	56	29.6%	52	19.8%	69	32.4%
無回答	4		12		7		17		14	

<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。他の図書館は調査の対象としていません

＜調査期間＞ 令和元年 10 月 1 日（火）～10 月 14 日（月）

＜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. 図書館をどのように利用していますか。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
9. タブレット端末を利用する 10. CD を試聴する

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、必ず期間内に〇〇図書館までお返しく下さい