

立川市幸・西砂・高松・錦・若葉図書館
令和2年度 利用者満足度調査結果報告書

令和2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2年10月1日(木)～10月14日(水)

※ 12日(月)は休館日

(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

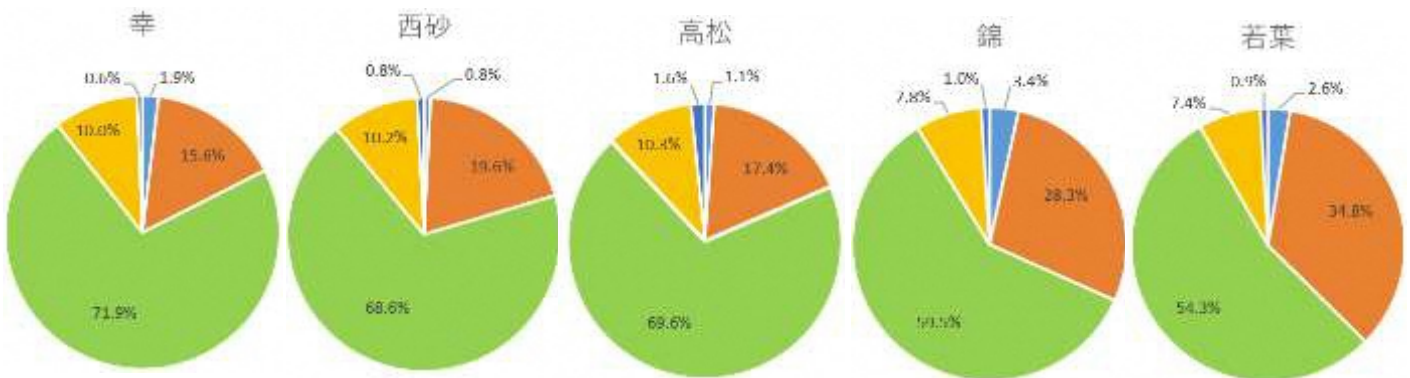
| | 幸 | 西砂 | 高松 | 錦 | 若葉 | 合計 |
|-----|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| 回収数 | 160 | 255 | 184 | 205 | 230 | 1034 |
| 配布数 | 160 | 257 | 184 | 228 | 230 | 1059 |
| 回収率 | 100.0% | 99.2% | 100.0% | 89.9% | 100.0% | 97.6% |

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 | 3 | 1.9% | 2 | 0.8% | 2 | 1.1% | 7 | 3.4% | 6 | 2.6% | 20 | 1.9% |
| 週1～3 | 25 | 15.6% | 50 | 19.6% | 32 | 17.4% | 58 | 28.3% | 80 | 34.8% | 245 | 23.7% |
| 月1～3 | 115 | 71.9% | 175 | 68.6% | 128 | 69.6% | 122 | 59.5% | 125 | 54.3% | 665 | 64.3% |
| 年に数回 | 16 | 10.0% | 26 | 10.2% | 19 | 10.3% | 16 | 7.8% | 17 | 7.4% | 94 | 9.1% |
| 初めて | 1 | 0.6% | 2 | 0.8% | 3 | 1.6% | 2 | 1.0% | 2 | 0.9% | 10 | 1.0% |
| 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

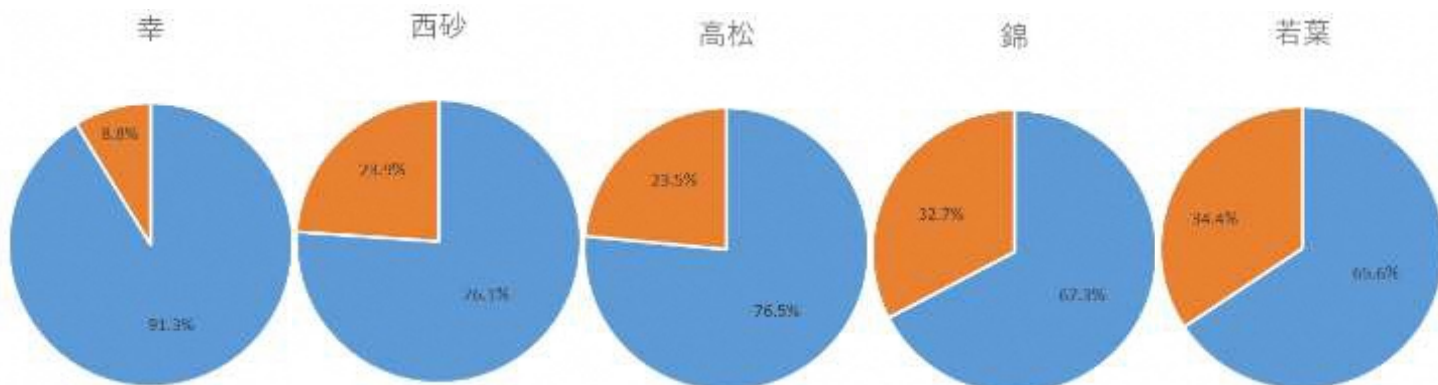


(2) 滞在時間

< 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 | 146 | 91.3% | 194 | 76.1% | 140 | 76.5% | 138 | 67.3% | 149 | 65.6% | 767 | 74.5% |
| 30分~1時間 | 14 | 8.8% | 61 | 23.9% | 43 | 23.5% | 67 | 32.7% | 78 | 34.4% | 263 | 25.5% |
| 無回答 | 0 | | 0 | | 1 | | 0 | | 3 | | 4 | |

< 各館割合 > ■ 30分未満 ■ 30分~1時間



(3) 満足度

< 件数・無回答除く各館割合 >

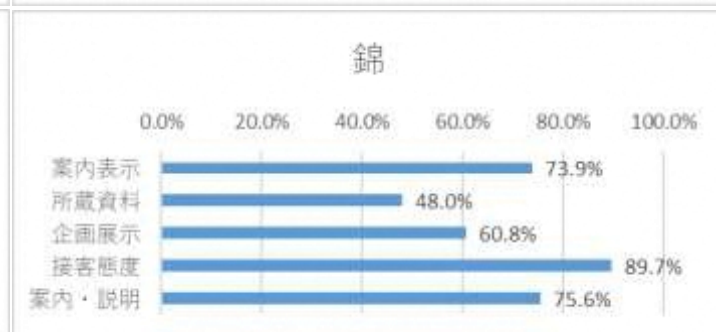
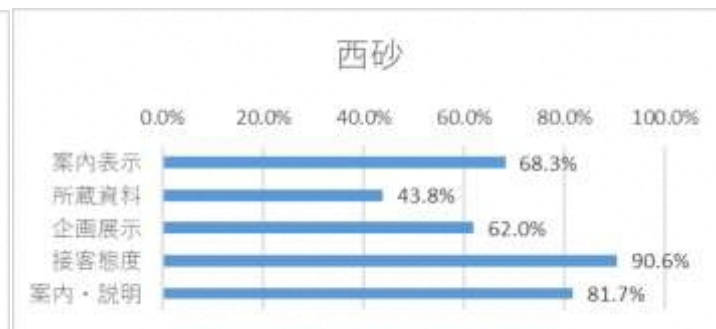
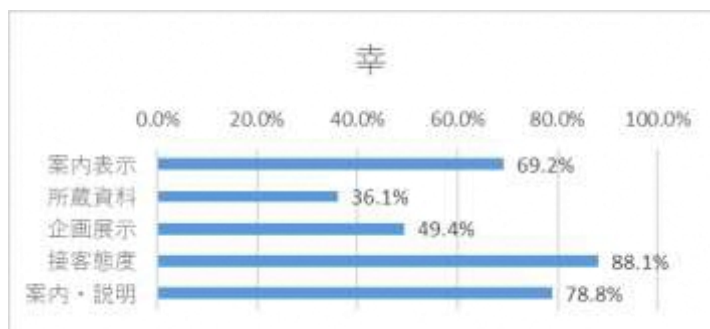
| | 幸 | | | | | | 西砂 | | | | | |
|-------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-----|--------------|--------------|--------------|-------------|-----------|-----|
| | とても満足 | まあ満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | 無回答 | とても満足 | まあ満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | 無回答 |
| 案内表示 | 35 22.0% | 75 47.2% | 45 28.3% | 3 1.9% | 1 0.6% | 1 | 50 20.1% | 120 48.2% | 74 29.7% | 5 2.0% | 0 0.0% | 6 |
| 所蔵資料 | 14 9.0% | 42 27.1% | 77 49.7% | 17 11.0% | 5 3.2% | 5 | 24 9.6% | 86 34.3% | 109 43.4% | 32 12.7% | 0 0.0% | 4 |
| 企画展示 | 24 15.6% | 52 33.8% | 74 48.1% | 3 1.9% | 1 0.6% | 6 | 47 19.4% | 103 42.6% | 89 36.8% | 3 1.2% | 0 0.0% | 13 |
| 接客態度 | 85 53.5% | 55 34.6% | 18 11.3% | 0 0.0% | 1 0.6% | 1 | 133 52.2% | 98 38.4% | 22 8.6% | 2 0.8% | 0 0.0% | 0 |
| 案内・説明 | 62 39.7% | 61 39.1% | 32 20.5% | 0 0.0% | 1 0.6% | 4 | 114 45.4% | 91 36.3% | 46 18.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 4 |

| | 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 | 47 25.7% | 77 42.1% | 57 31.1% | 1 0.5% | 1 0.5% | 1 | 58 28.6% | 92 45.3% | 52 25.6% | 1 0.5% | 0 0.0% | 2 |
| 所蔵資料 | 20 11.1% | 56 31.1% | 74 41.1% | 25 13.9% | 5 2.8% | 4 | 34 16.7% | 64 31.4% | 81 39.7% | 23 11.3% | 2 1.0% | 1 |
| 企画展示 | 27 15.7% | 56 32.6% | 87 50.6% | 1 0.6% | 1 0.6% | 12 | 48 24.1% | 73 36.7% | 75 37.7% | 3 1.5% | 0 0.0% | 6 |
| 接客態度 | 84 45.9% | 66 36.1% | 28 15.3% | 3 1.6% | 2 1.1% | 1 | 108 53.2% | 74 36.5% | 19 9.4% | 2 1.0% | 0 0.0% | 2 |
| 案内・説明 | 61 34.5% | 61 34.5% | 51 28.8% | 2 1.1% | 2 1.1% | 7 | 81 40.3% | 71 35.3% | 49 24.4% | 0 0.0% | 0 0.0% | 4 |

| | 若葉 | | | | | 無回答 |
|-------|--------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-----|
| | とても満足 | まあ満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | |
| 案内表示 | 53 23.2% | 98 43.0% | 72 31.6% | 5 2.2% | 0 0.0% | 2 |
| 所蔵資料 | 33 14.6% | 77 34.1% | 85 37.6% | 30 13.3% | 1 0.4% | 4 |
| 企画展示 | 44 20.0% | 89 40.5% | 84 38.2% | 3 1.4% | 0 0.0% | 10 |
| 接客態度 | 112 48.9% | 82 35.8% | 33 14.4% | 2 0.9% | 0 0.0% | 1 |
| 案内・説明 | 89 40.5% | 78 35.5% | 50 22.7% | 3 1.4% | 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）＞

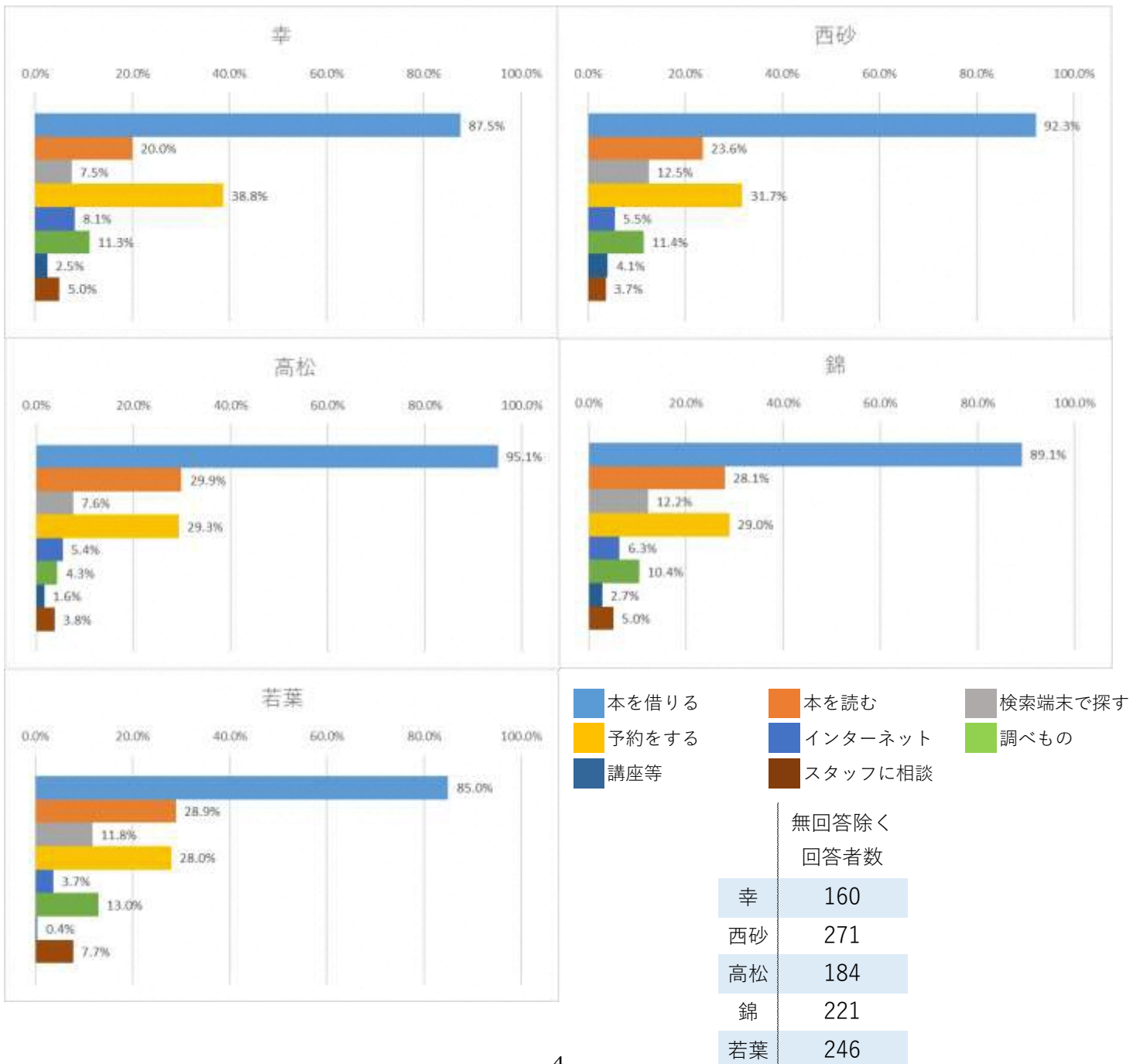
| | 幸 | 西砂 | 高松 | 錦 | 若葉 | 平均 |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 案内表示のわかりやすさ | 69.2% | 68.3% | 67.8% | 73.9% | 66.2% | 69.1% |
| 所蔵資料の内容・分野構成 | 36.1% | 43.8% | 42.2% | 48.0% | 48.7% | 43.8% |
| 企画展示・特集コーナー | 49.4% | 62.0% | 48.3% | 60.8% | 60.5% | 56.2% |
| スタッフの接客態度 | 88.1% | 90.6% | 82.0% | 89.7% | 84.7% | 87.0% |
| スタッフの案内・説明 | 78.8% | 81.7% | 68.9% | 75.6% | 75.9% | 76.2% |



(4) 図書館の利用の仕方 <件数・選択した人の割合>

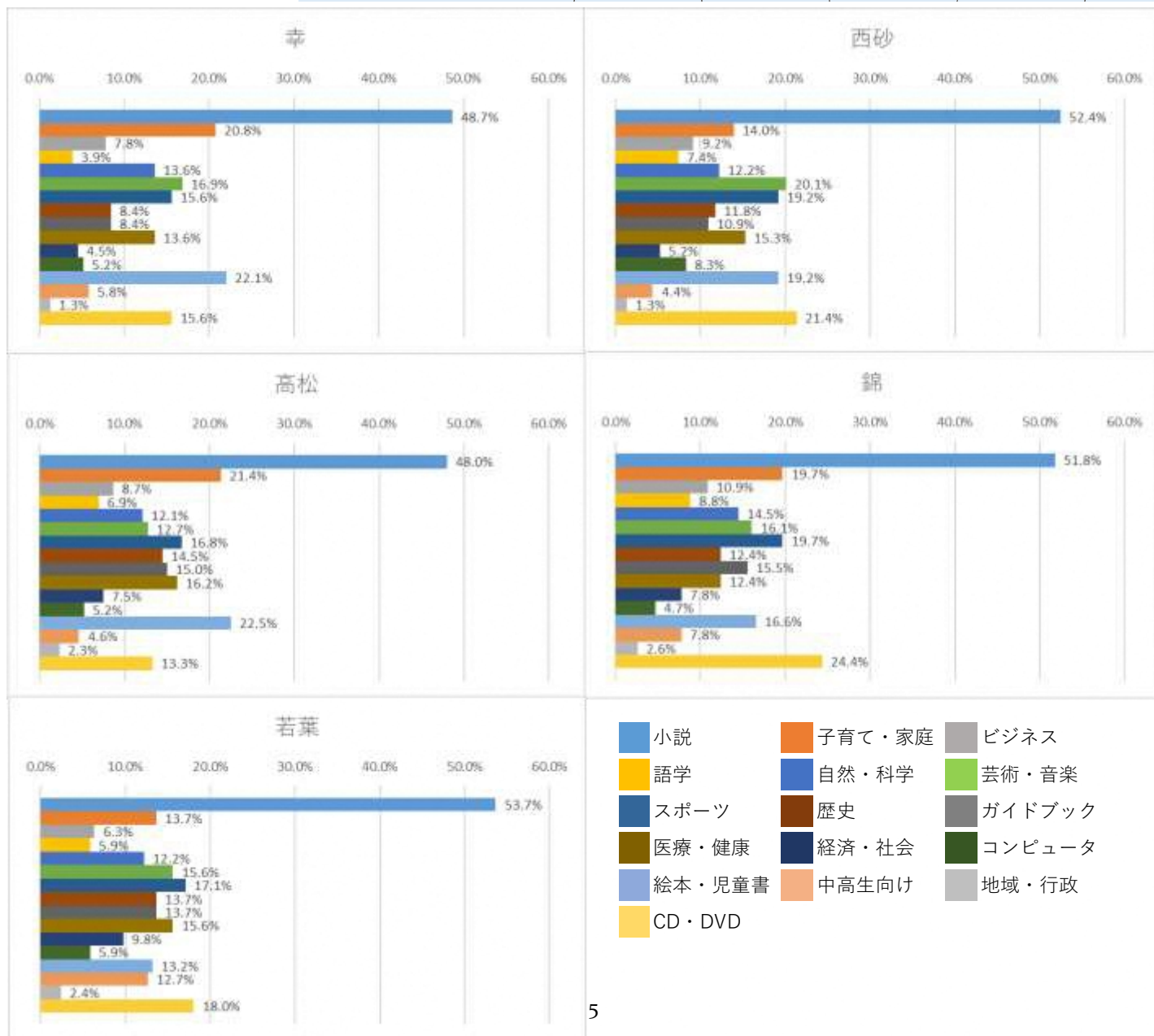
| | 幸 | | 西砂 | | 高松 | | 錦 | | 若葉 | |
|------------------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|
| 本・雑誌・CD等を借りる | 140 | 87.5% | 250 | 92.3% | 175 | 95.1% | 197 | 89.1% | 209 | 85.0% |
| 本・雑誌・新聞等を読む | 32 | 20.0% | 64 | 23.6% | 55 | 29.9% | 62 | 28.1% | 71 | 28.9% |
| 検索端末で本・雑誌・CD等を探す | 12 | 7.5% | 34 | 12.5% | 14 | 7.6% | 27 | 12.2% | 29 | 11.8% |
| 予約をする | 62 | 38.8% | 86 | 31.7% | 54 | 29.3% | 64 | 29.0% | 69 | 28.0% |
| インターネット端末を利用する | 13 | 8.1% | 15 | 5.5% | 10 | 5.4% | 14 | 6.3% | 9 | 3.7% |
| 調べものをする | 18 | 11.3% | 31 | 11.4% | 8 | 4.3% | 23 | 10.4% | 32 | 13.0% |
| 講座等に参加する | 4 | 2.5% | 11 | 4.1% | 3 | 1.6% | 6 | 2.7% | 1 | 0.4% |
| スタッフに質問・相談する | 8 | 5.0% | 10 | 3.7% | 7 | 3.8% | 11 | 5.0% | 19 | 7.7% |
| 無回答 | 0 | | 1 | | 0 | | 0 | | 2 | |

<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) カ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 | 75 48.7% | 120 52.4% | 83 48.0% | 100 51.8% | 110 53.7% | |
| | 子育てや家庭生活の実用書 | 32 20.8% | 32 14.0% | 37 21.4% | 38 19.7% | 28 13.7% | |
| ・選択した人の割合> | ビジネス | 12 7.8% | 21 9.2% | 15 8.7% | 21 10.9% | 13 6.3% | |
| | 語学 | 6 3.9% | 17 7.4% | 12 6.9% | 17 8.8% | 12 5.9% | |
| 無回答を除いた | 自然・科学・生物 | 21 13.6% | 28 12.2% | 21 12.1% | 28 14.5% | 25 12.2% | |
| | 芸術・美術・音楽 | 26 16.9% | 46 20.1% | 22 12.7% | 31 16.1% | 32 15.6% | |
| 回答者数を母数 | スポーツ・娯楽・趣味 | 24 15.6% | 44 19.2% | 29 16.8% | 38 19.7% | 35 17.1% | |
| | 歴史 | 13 8.4% | 27 11.8% | 25 14.5% | 24 12.4% | 28 13.7% | |
| として算出 | 地理・ガイドブック | 13 8.4% | 25 10.9% | 26 15.0% | 30 15.5% | 28 13.7% | |
| | 医療・健康 | 21 13.6% | 35 15.3% | 28 16.2% | 24 12.4% | 32 15.6% | |
| 無回答除く 回答者数 | 経済・社会 | 7 4.5% | 12 5.2% | 13 7.5% | 15 7.8% | 20 9.8% | |
| | コンピューター関係 | 8 5.2% | 19 8.3% | 9 5.2% | 9 4.7% | 12 5.9% | |
| 幸 | 154 | 絵本・児童書 | 34 22.1% | 44 19.2% | 39 22.5% | 32 16.6% | 27 13.2% |
| 西砂 | 229 | 中高生向け資料 | 9 5.8% | 10 4.4% | 8 4.6% | 15 7.8% | 26 12.7% |
| 高松 | 173 | 地域・行政資料 | 2 1.3% | 3 1.3% | 4 2.3% | 5 2.6% | 5 2.4% |
| 錦 | 193 | CD・DVD | 24 15.6% | 49 21.4% | 23 13.3% | 47 24.4% | 37 18.0% |
| 若葉 | 205 | 無回答 | 6 | 26 | 11 | 12 | 25 |

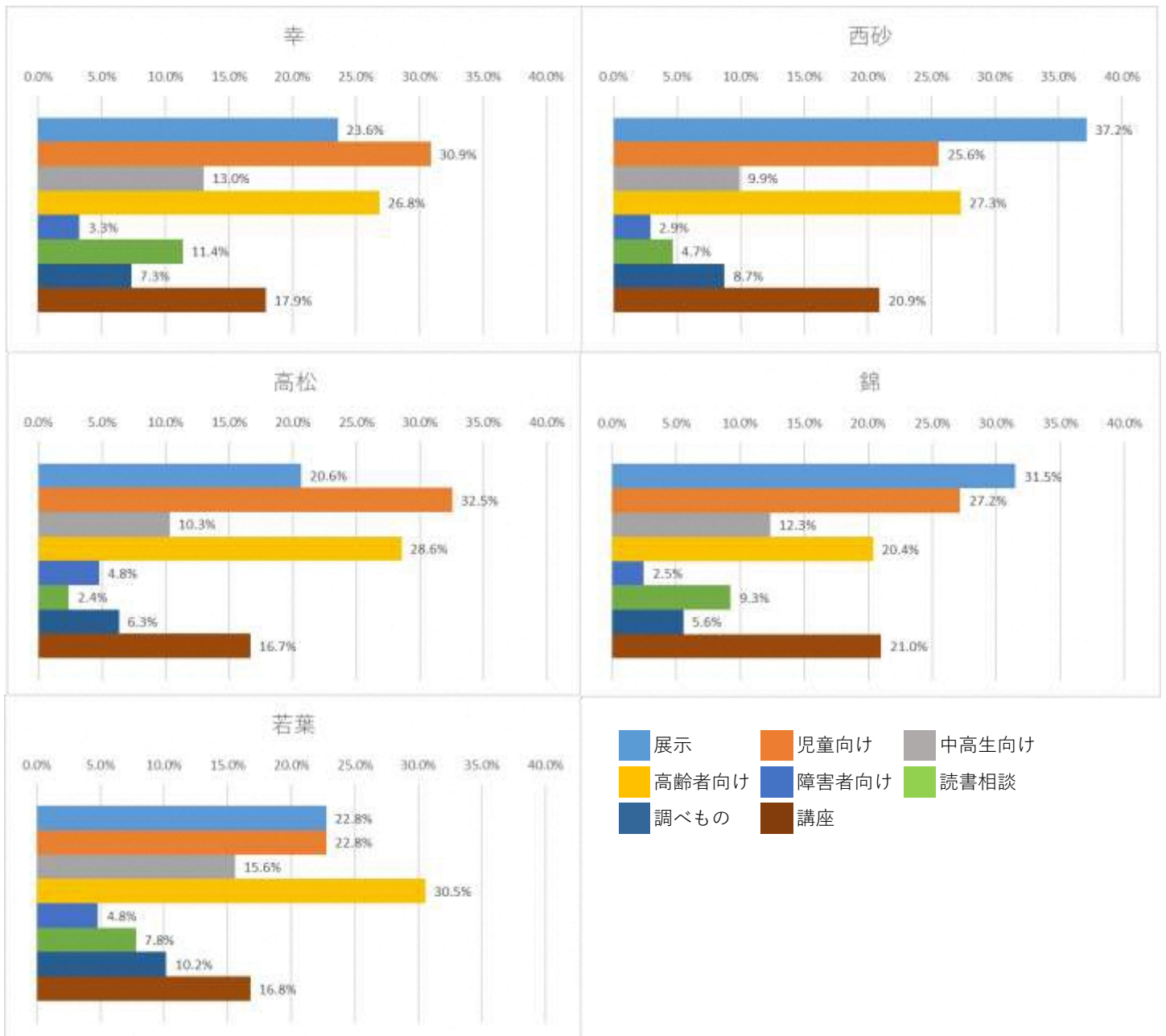


(6) 力を入れてほしい取り組み

<件数・選択した人の割合>

| | 幸 | | 西砂 | | 高松 | | 錦 | | 若葉 | | | |
|-----------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|
| 展示コーナー | 29 | 23.6% | 64 | 37.2% | 26 | 20.6% | 51 | 31.5% | 38 | 22.8% | | |
| 児童向けサービス | 38 | 30.9% | 44 | 25.6% | 41 | 32.5% | 44 | 27.2% | 38 | 22.8% | | |
| 中高生向けサービス | 16 | 13.0% | 17 | 9.9% | 13 | 10.3% | 20 | 12.3% | 26 | 15.6% | | 無回答除く |
| 高齢者向けサービス | 33 | 26.8% | 47 | 27.3% | 36 | 28.6% | 33 | 20.4% | 51 | 30.5% | | 回答者数 |
| 障害者向けサービス | 4 | 3.3% | 5 | 2.9% | 6 | 4.8% | 4 | 2.5% | 8 | 4.8% | 幸 | 123 |
| 読書相談 | 14 | 11.4% | 8 | 4.7% | 3 | 2.4% | 15 | 9.3% | 13 | 7.8% | 西砂 | 172 |
| 調べもの相談 | 9 | 7.3% | 15 | 8.7% | 8 | 6.3% | 9 | 5.6% | 17 | 10.2% | 高松 | 126 |
| 講座・講演会 | 22 | 17.9% | 36 | 20.9% | 21 | 16.7% | 34 | 21.0% | 28 | 16.8% | 錦 | 162 |
| 無回答 | 37 | | 83 | | 58 | | 43 | | 63 | | 若葉 | 167 |

<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○

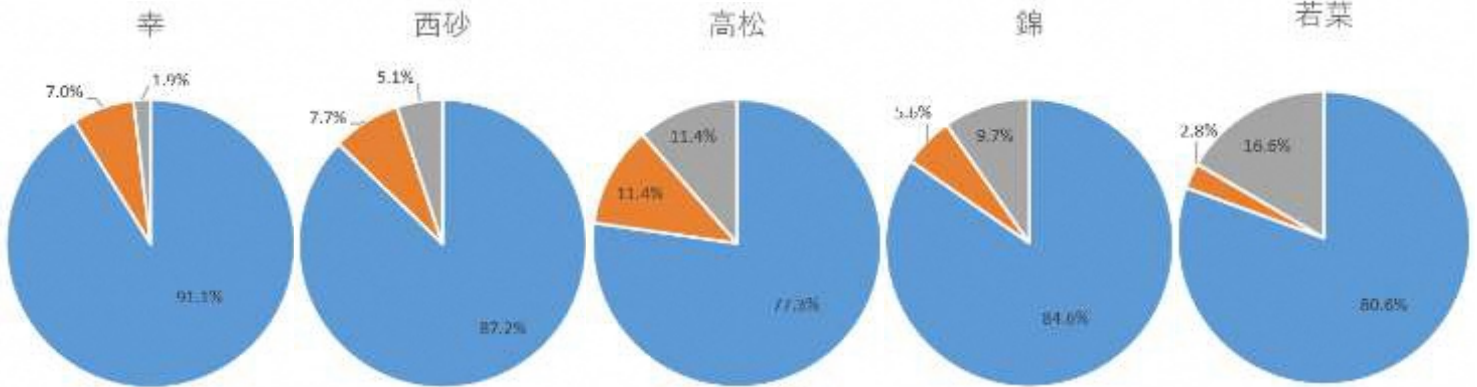
<件数・無回答除く各館割合>

| | 幸 | | 西砂 | | 高松 | | 錦 | | 若葉 | |
|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|
| 近隣 | 144 | 91.1% | 204 | 87.2% | 136 | 77.3% | 165 | 84.6% | 170 | 80.6% |
| その他市内 | 11 | 7.0% | 18 | 7.7% | 20 | 11.4% | 11 | 5.6% | 6 | 2.8% |
| 市外 | 3 | 1.9% | 12 | 5.1% | 20 | 11.4% | 19 | 9.7% | 35 | 16.6% |
| 無回答 | 2 | | 21 | | 8 | | 10 | | 19 | |

<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 |
| その他市内 | 柏町 | 一番町 | 曙町 | 羽衣町 | 幸町 |
| 市外 | 砂川町 | 上砂町 | 栄町 | 柴崎町 | 栄町 |



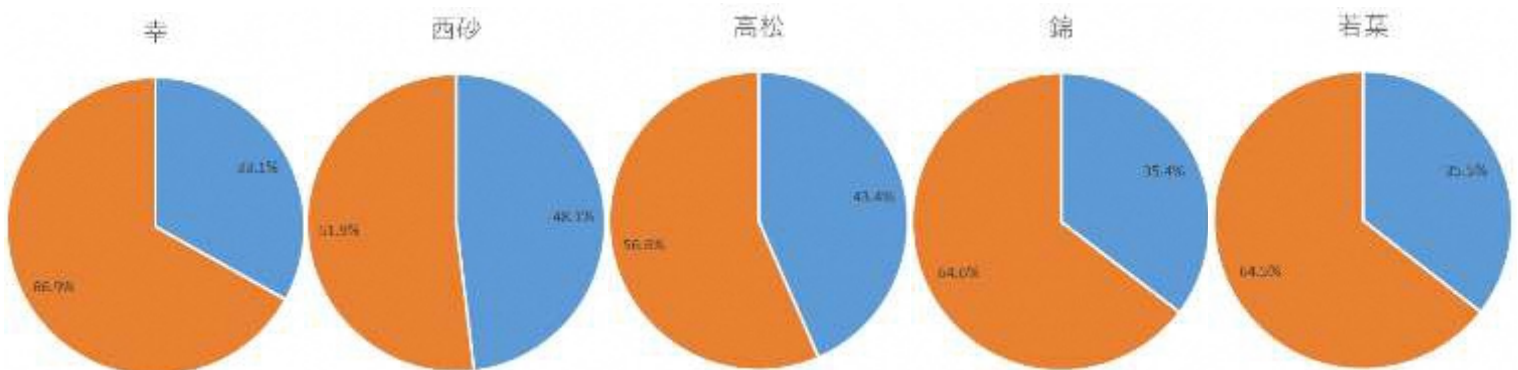
○性別○

<件数・無回答除く各館割合>

| | 幸 | | 西砂 | | 高松 | | 錦 | | 若葉 | |
|-----|-----|-------|-----|-------|----|-------|-----|-------|-----|-------|
| 男性 | 52 | 33.1% | 112 | 48.1% | 76 | 43.4% | 69 | 35.4% | 75 | 35.5% |
| 女性 | 105 | 66.9% | 121 | 51.9% | 99 | 56.6% | 126 | 64.6% | 136 | 64.5% |
| 無回答 | 3 | | 22 | | 9 | | 10 | | 19 | |

<無回答除く各館割合>

■ 男性 ■ 女性

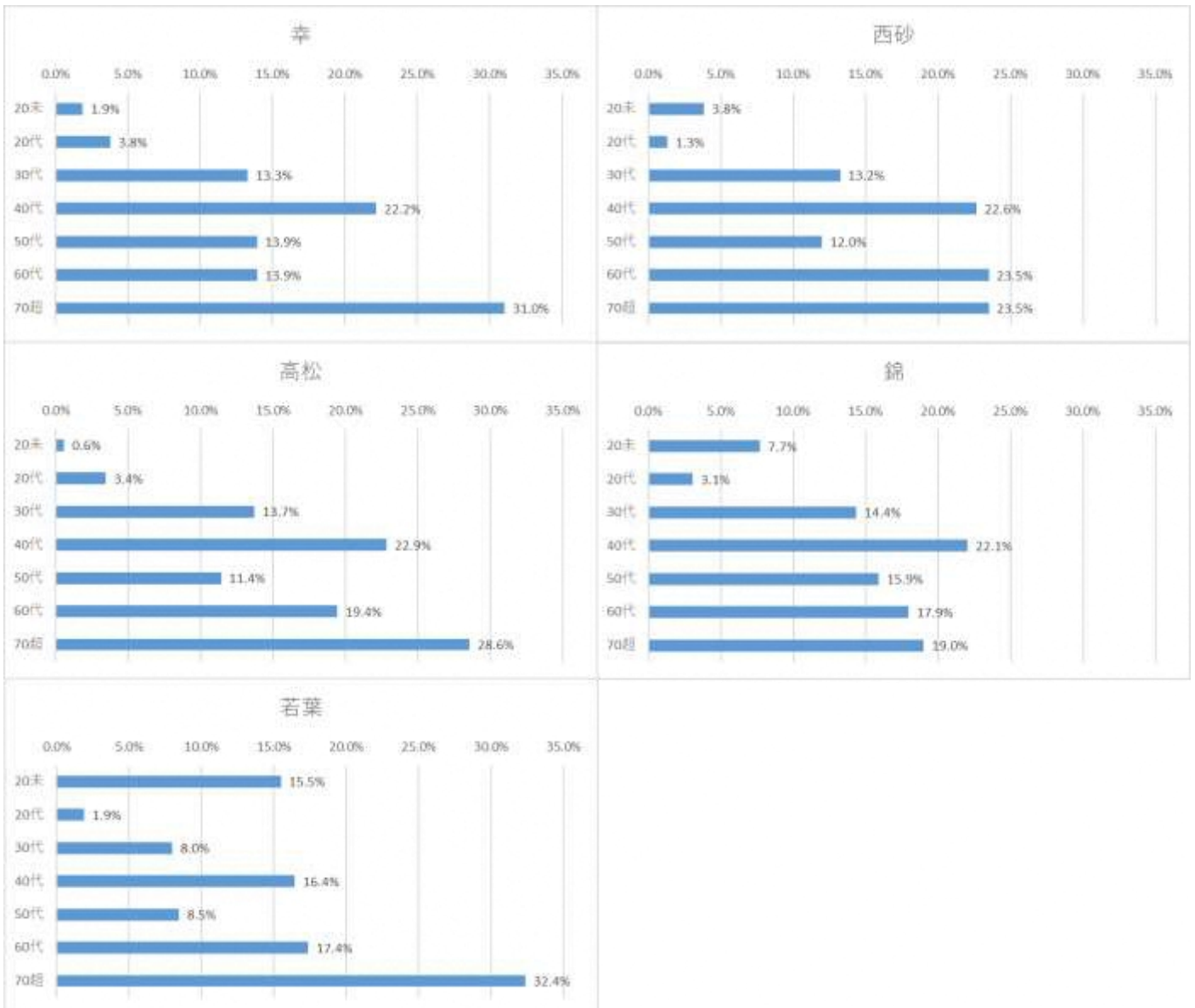


○年齢○

<件数・無回答除く各館割合>

| | 幸 | | 西砂 | | 高松 | | 錦 | | 若葉 | |
|-----|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|
| 20未 | 3 | 1.9% | 9 | 3.8% | 1 | 0.6% | 15 | 7.7% | 33 | 15.5% |
| 20代 | 6 | 3.8% | 3 | 1.3% | 6 | 3.4% | 6 | 3.1% | 4 | 1.9% |
| 30代 | 21 | 13.3% | 31 | 13.2% | 24 | 13.7% | 28 | 14.4% | 17 | 8.0% |
| 40代 | 35 | 22.2% | 53 | 22.6% | 40 | 22.9% | 43 | 22.1% | 35 | 16.4% |
| 50代 | 22 | 13.9% | 28 | 12.0% | 20 | 11.4% | 31 | 15.9% | 18 | 8.5% |
| 60代 | 22 | 13.9% | 55 | 23.5% | 34 | 19.4% | 35 | 17.9% | 37 | 17.4% |
| 70超 | 49 | 31.0% | 55 | 23.5% | 50 | 28.6% | 37 | 19.0% | 69 | 32.4% |
| 無回答 | 2 | | 21 | | 9 | | 10 | | 17 | |

<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 ご協力をお願い

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2年10月1日(木)～10月14日(水)

<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. 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. 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○○図書館までお返しく下さい