

立川市幸・西砂・高松・錦・若葉図書館
令和4年度 利用者満足度調査結果報告書

令和5年3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4年10月1日(土)～10月14日(金) ※ 11日(火)は休館日

改修工事があったため錦図書館のみ 令和4年11月15日(火)～11月27日(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

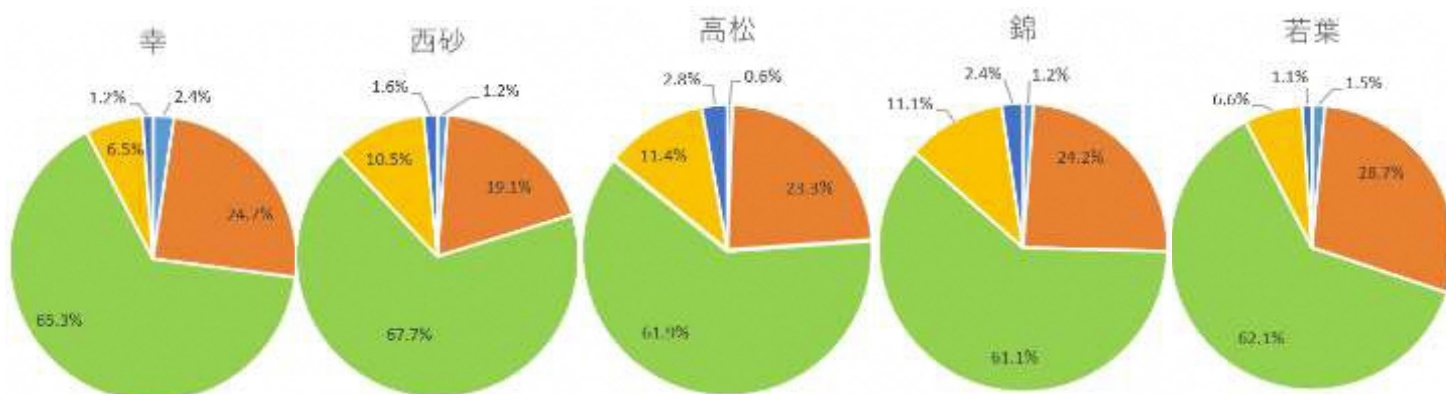
	幸	西砂	高松	錦	若葉	合計
回収数	170	257	176	252	272	1127
配布数	170	257	176	263	280	1146
回収率	100.0%	100.0%	100.0%	95.8%	97.1%	98.3%

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%	3	1.2%	1	0.6%	3	1.2%	4	1.5%	15	1.3%
週1～3	42	24.7%	49	19.1%	41	23.3%	61	24.2%	78	28.7%	271	24.0%
月1～3	111	65.3%	174	67.7%	109	61.9%	154	61.1%	169	62.1%	717	63.6%
年に数回	11	6.5%	27	10.5%	20	11.4%	28	11.1%	18	6.6%	104	9.2%
初めて	2	1.2%	4	1.6%	5	2.8%	6	2.4%	3	1.1%	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

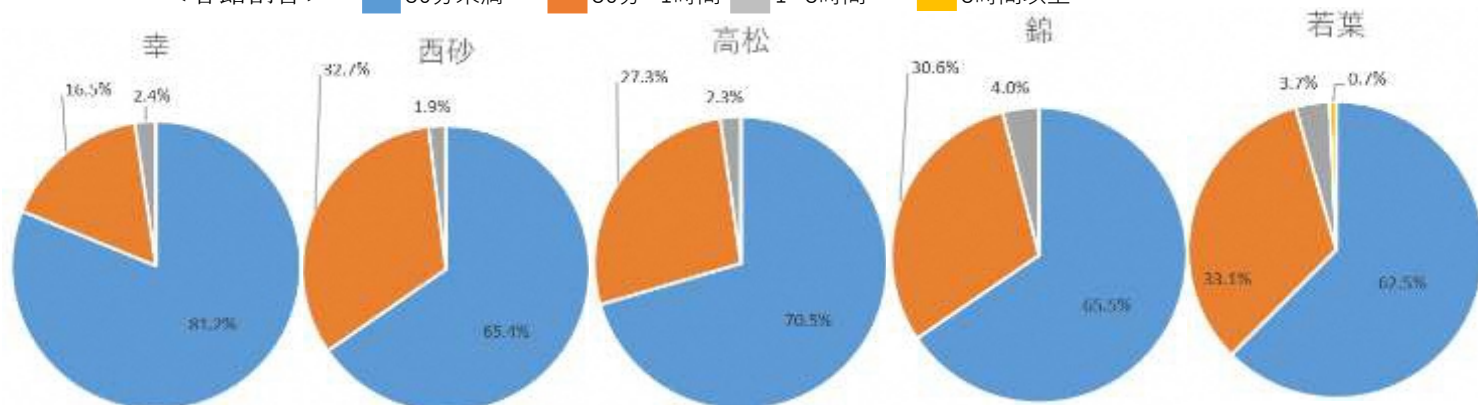


(2) 滞在時間

< 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	138	81.2%	168	65.4%	124	70.5%	165	65.5%	170	62.5%	765	67.9%
30分~1時間	28	16.5%	84	32.7%	48	27.3%	77	30.6%	90	33.1%	327	29.0%
1~3時間	4	2.4%	5	1.9%	4	2.3%	10	4.0%	10	3.7%	33	2.9%
3時間以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.7%	2	0.2%
無回答	0		0		0		0		0		0	

< 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 >

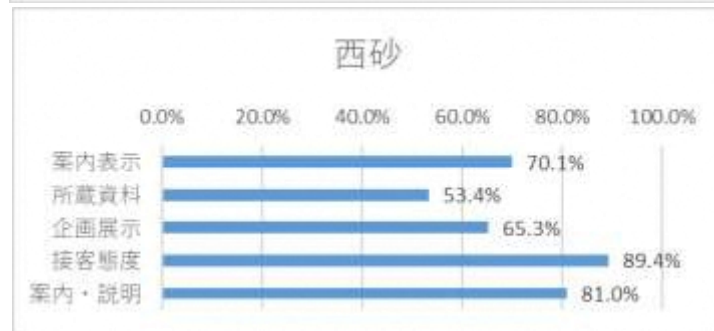
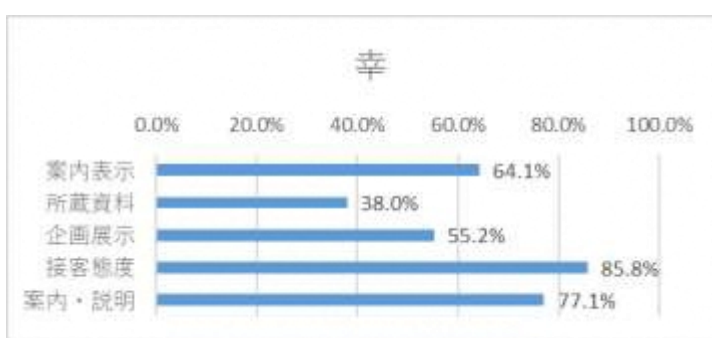
	幸						西砂					
	とても満足	まあ満足	ふつう	やや不満	とても不満	無回答	とても満足	まあ満足	ふつう	やや不満	とても不満	無回答
案内表示	42 24.7%	67 39.4%	57 33.5%	3 1.8%	1 0.6%	0	65 25.9%	111 44.2%	73 29.1%	2 0.8%	0 0.0%	6
所蔵資料	16 9.6%	47 28.3%	76 45.8%	25 15.1%	2 1.2%	4	42 16.6%	93 36.8%	87 34.4%	27 10.7%	4 1.6%	4
企画展示	36 22.1%	54 33.1%	67 41.1%	6 3.7%	0 0.0%	7	59 23.8%	103 41.5%	80 32.3%	6 2.4%	0 0.0%	9
接客態度	99 58.6%	46 27.2%	23 13.6%	0 0.0%	1 0.6%	1	136 53.5%	91 35.8%	26 10.2%	1 0.4%	0 0.0%	3
案内・説明	79 47.6%	49 29.5%	37 22.3%	1 0.6%	0 0.0%	4	119 47.0%	86 34.0%	48 19.0%	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	43 24.7%	81 46.6%	44 25.3%	5 2.9%	1 0.6%	2	74 29.7%	112 45.0%	57 22.9%	5 2.0%	1 0.4%	3
所蔵資料	24 13.8%	59 33.9%	74 42.5%	14 8.0%	3 1.7%	2	45 18.0%	86 34.4%	86 34.4%	32 12.8%	1 0.4%	2
企画展示	29 17.1%	64 37.6%	74 43.5%	2 1.2%	1 0.6%	6	59 23.9%	96 38.9%	86 34.8%	5 2.0%	1 0.4%	5
接客態度	101 57.7%	54 30.9%	17 9.7%	2 1.1%	1 0.6%	1	121 48.0%	102 40.5%	26 10.3%	0 0.0%	3 1.2%	0
案内・説明	67 39.0%	68 39.5%	36 20.9%	0 0.0%	1 0.6%	4	103 42.0%	86 35.1%	54 22.0%	0 0.0%	2 0.8%	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	59 21.9%	120 44.4%	88 32.6%	3 1.1%	0 0.0%	2
所蔵資料	35 13.0%	90 33.3%	109 40.4%	35 13.0%	1 0.4%	2
企画展示	53 20.0%	100 37.7%	109 41.1%	3 1.1%	0 0.0%	7
接客態度	118 43.7%	102 37.8%	47 17.4%	3 1.1%	0 0.0%	2
案内・説明	86 32.6%	108 40.9%	69 26.1%	1 0.4%	0 0.0%	8

＜「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	64.1%	70.1%	71.3%	74.7%	66.3%	69.3%
所蔵資料の内容・分野構成	38.0%	53.4%	47.7%	52.4%	46.3%	47.5%
企画展示・特集コーナー	55.2%	65.3%	54.7%	62.8%	57.7%	59.1%
スタッフの接客態度	85.8%	89.4%	88.6%	88.5%	81.5%	86.7%
スタッフの案内・説明	77.1%	81.0%	78.5%	77.1%	73.5%	77.5%

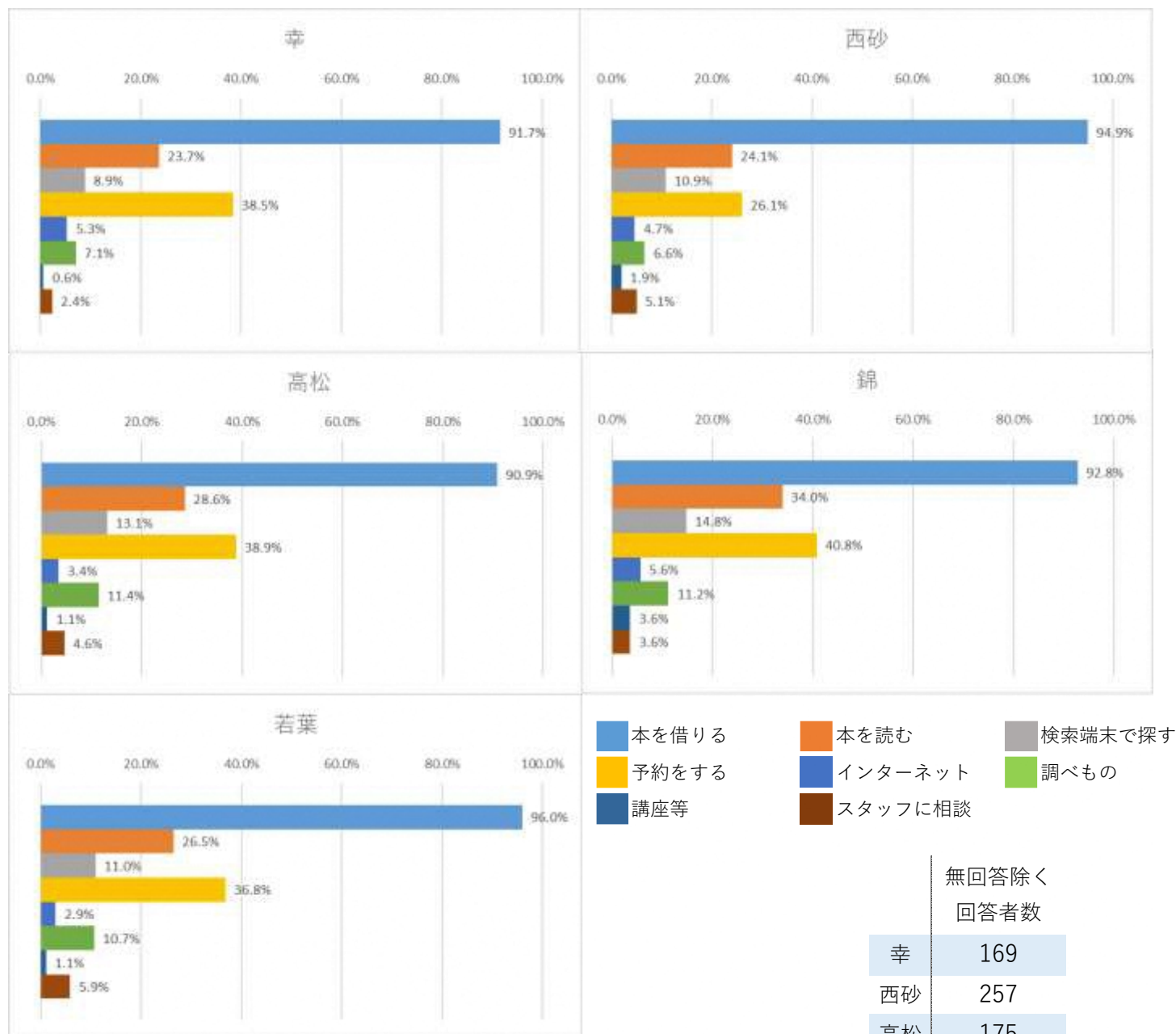


(4) 図書館の利用の仕方

<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	155	91.7%	244	94.9%	159	90.9%	232	92.8%	261	96.0%
本・雑誌・新聞等を読む	40	23.7%	62	24.1%	50	28.6%	85	34.0%	72	26.5%
検索端末で本・雑誌・CD等を探す	15	8.9%	28	10.9%	23	13.1%	37	14.8%	30	11.0%
予約をする	65	38.5%	67	26.1%	68	38.9%	102	40.8%	100	36.8%
インターネット端末を利用する	9	5.3%	12	4.7%	6	3.4%	14	5.6%	8	2.9%
調べものをする	12	7.1%	17	6.6%	20	11.4%	28	11.2%	29	10.7%
講座等に参加する	1	0.6%	5	1.9%	2	1.1%	9	3.6%	3	1.1%
スタッフに質問・相談する	4	2.4%	13	5.1%	8	4.6%	9	3.6%	16	5.9%
無回答	1		0		1		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

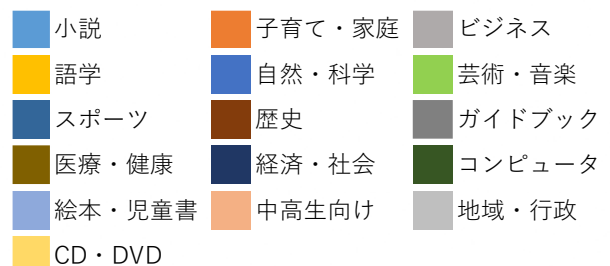
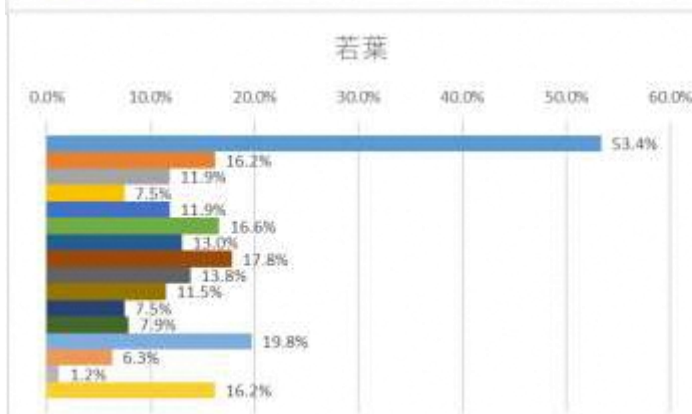
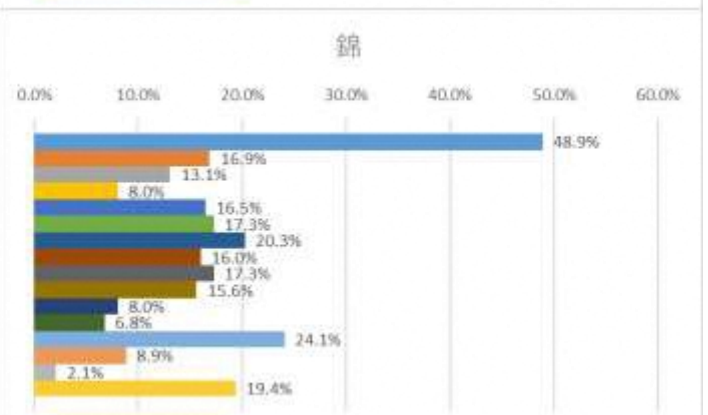
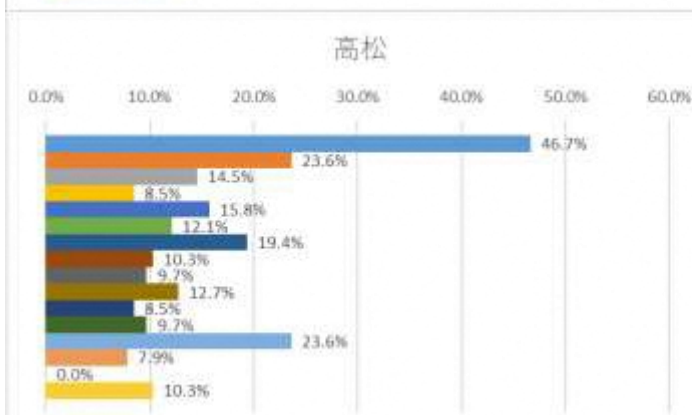
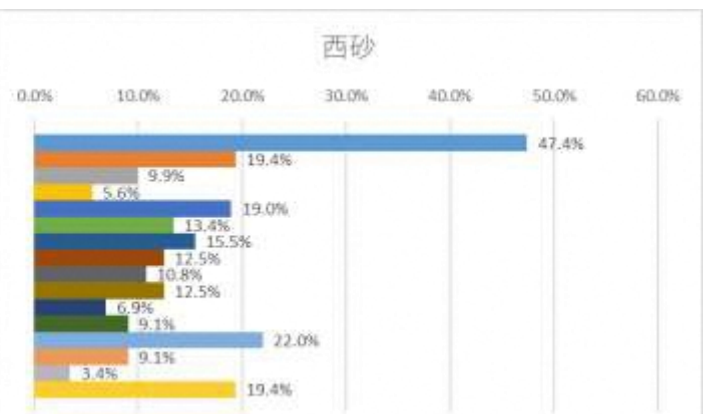
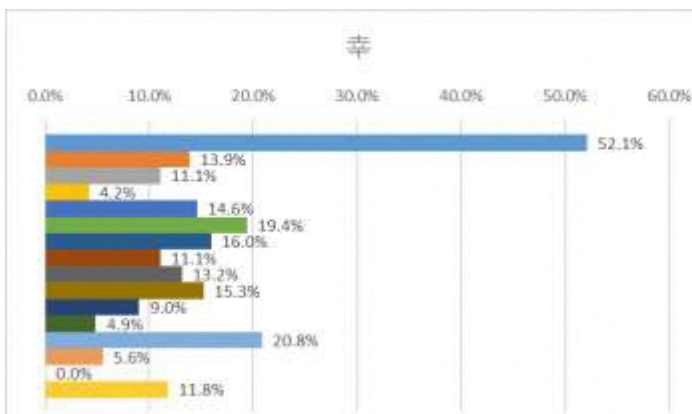


無回答除く
回答者数

幸	169
西砂	257
高松	175
錦	250
若葉	272

(5) 力を入れてほしい分野・カテゴリー

(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	52.1%	110	47.4%	77	46.7%	116	48.9%	135	53.4%	
	子育てや家庭生活の実用書	20	13.9%	45	19.4%	39	23.6%	40	16.9%	41	16.2%	
・選択した人の割合>	ビジネス	16	11.1%	23	9.9%	24	14.5%	31	13.1%	30	11.9%	
無回答を除いた	語学	6	4.2%	13	5.6%	14	8.5%	19	8.0%	19	7.5%	
	自然・科学・生物	21	14.6%	44	19.0%	26	15.8%	39	16.5%	30	11.9%	
回答者数を母数	芸術・美術・音楽	28	19.4%	31	13.4%	20	12.1%	41	17.3%	42	16.6%	
	スポーツ・娯楽・趣味	23	16.0%	36	15.5%	32	19.4%	48	20.3%	33	13.0%	
として算出	歴史	16	11.1%	29	12.5%	17	10.3%	38	16.0%	45	17.8%	
	地理・ガイドブック	19	13.2%	25	10.8%	16	9.7%	41	17.3%	35	13.8%	
	医療・健康	22	15.3%	29	12.5%	21	12.7%	37	15.6%	29	11.5%	
	経済・社会	13	9.0%	16	6.9%	14	8.5%	19	8.0%	19	7.5%	
	無回答除く回答者数	コンピューター関係	7	4.9%	21	9.1%	16	9.7%	16	6.8%	20	7.9%
幸	144	絵本・児童書	30	20.8%	51	22.0%	39	23.6%	57	24.1%	50	19.8%
西砂	232	中高生向け資料	8	5.6%	21	9.1%	13	7.9%	21	8.9%	16	6.3%
高松	165	地域・行政資料	0	0.0%	8	3.4%	0	0.0%	5	2.1%	3	1.2%
錦	237	CD・DVD	17	11.8%	45	19.4%	17	10.3%	46	19.4%	41	16.2%
若葉	253	無回答	26		25		11		15		19	

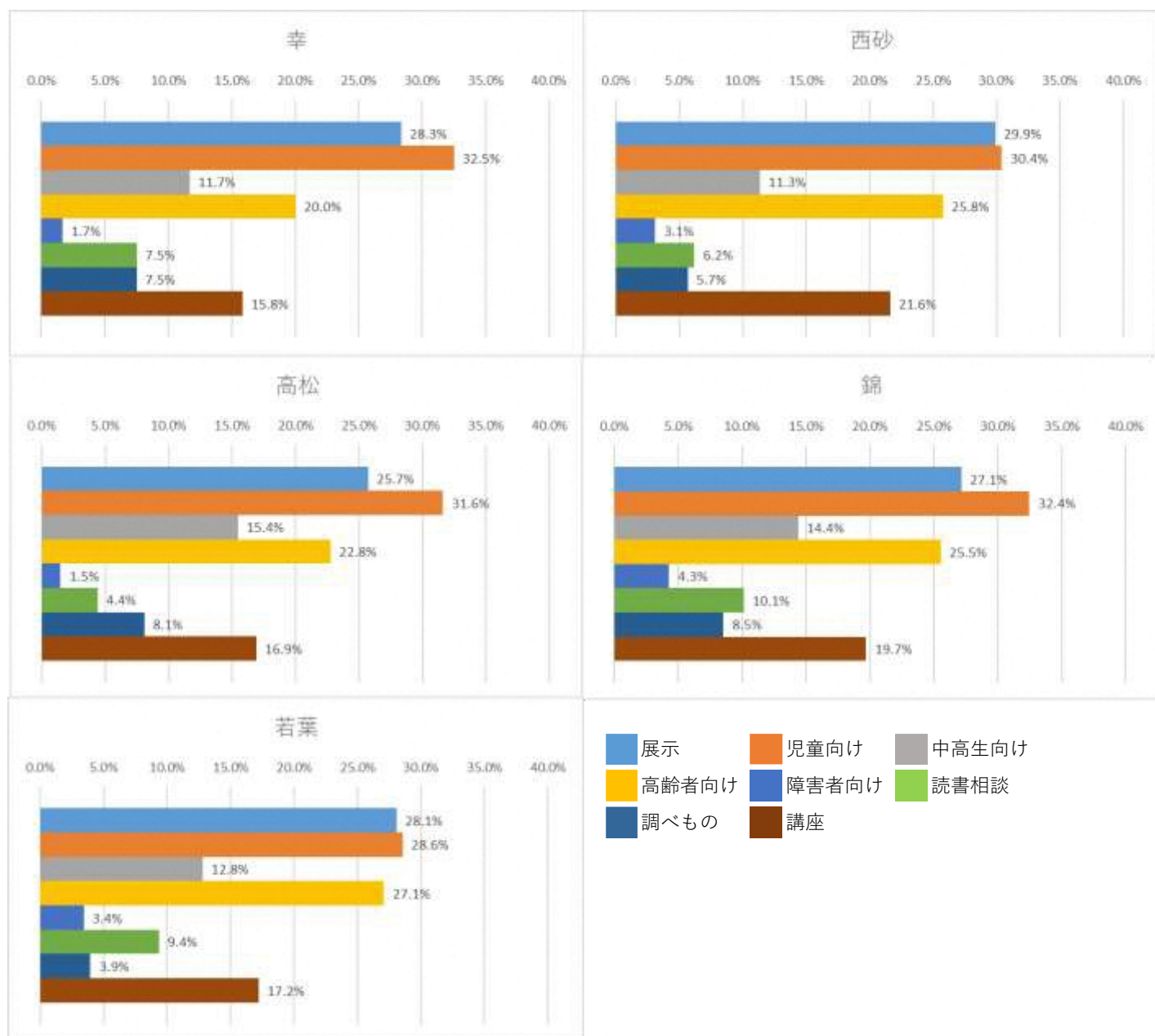


（６）力を入れてほしい取り組み

＜件数・選択した人の割合＞

	幸		西砂		高松		錦		若葉			
展示コーナー	34	28.3%	58	29.9%	35	25.7%	51	27.1%	57	28.1%	無回答除く 回答者数	
児童向けサービス	39	32.5%	59	30.4%	43	31.6%	61	32.4%	58	28.6%		
中高生向けサービス	14	11.7%	22	11.3%	21	15.4%	27	14.4%	26	12.8%		
高齢者向けサービス	24	20.0%	50	25.8%	31	22.8%	48	25.5%	55	27.1%		
障害者向けサービス	2	1.7%	6	3.1%	2	1.5%	8	4.3%	7	3.4%		
読書相談	9	7.5%	12	6.2%	6	4.4%	19	10.1%	19	9.4%		
調べものの相談	9	7.5%	11	5.7%	11	8.1%	16	8.5%	8	3.9%		
講座・講演会	19	15.8%	42	21.6%	23	16.9%	37	19.7%	35	17.2%	幸	120
無回答	50		63		40		64		69		西砂	194
											高松	136
											錦	188
											若葉	203

＜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○

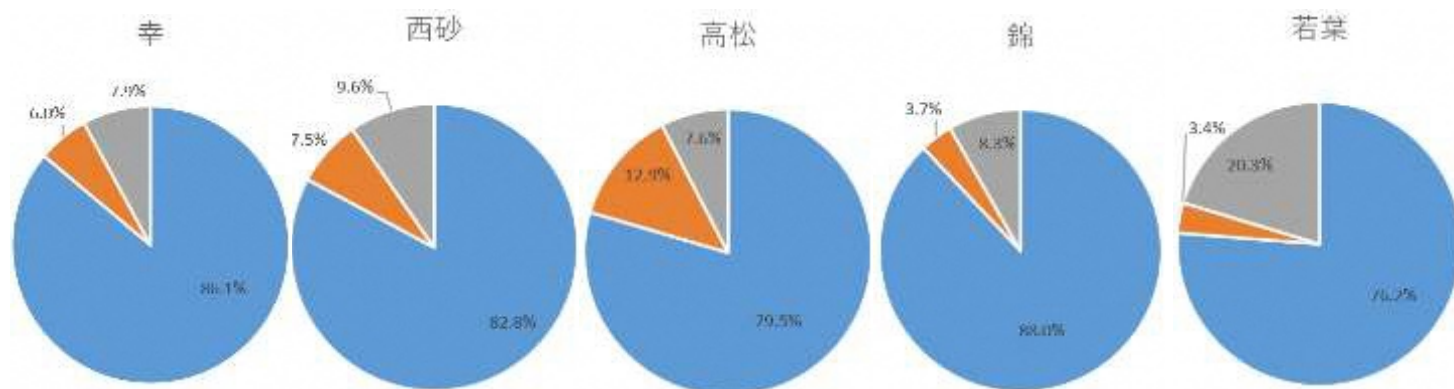
<件数・無回答除く各館割合>

	幸		西砂		高松		錦		若葉	
近隣	130	86.1%	198	82.8%	136	79.5%	212	88.0%	199	76.2%
その他市内	9	6.0%	18	7.5%	22	12.9%	9	3.7%	9	3.4%
市外	12	7.9%	23	9.6%	13	7.6%	20	8.3%	53	20.3%
無回答	19		18		5		11		11	

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



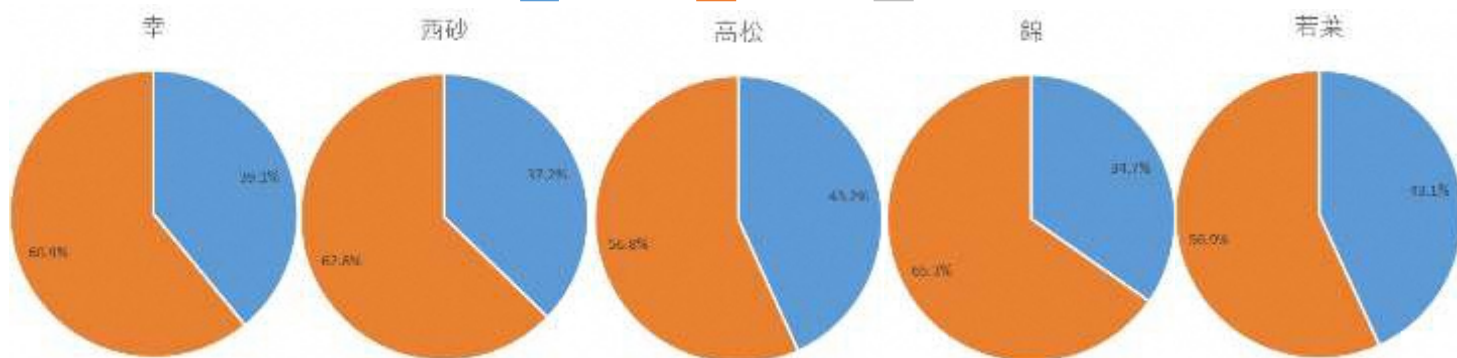
○性別○

<件数・無回答除く各館割合>

	幸		西砂		高松		錦		若葉	
男性	59	39.1%	89	37.2%	73	43.2%	83	34.7%	113	43.1%
女性	92	60.9%	150	62.8%	96	56.8%	156	65.3%	149	56.9%
その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	19		18		7		13		10	

<無回答除く各館割合>

■ 男性 ■ 女性 ■ その他

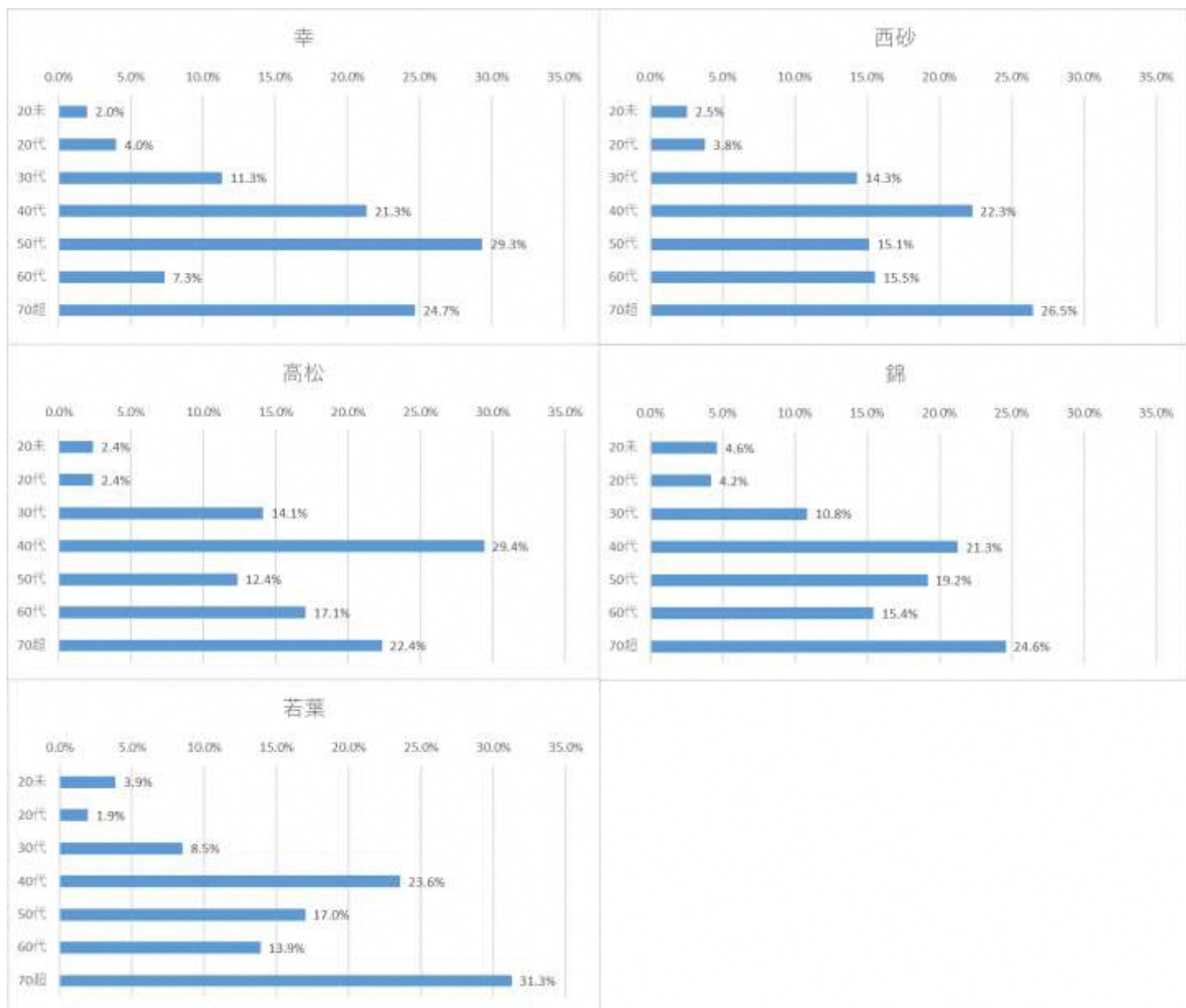


〇年齢〇

< 件数・無回答除く各館割合 >

	幸		西砂		高松		錦		若葉	
20未	3	2.0%	6	2.5%	4	2.4%	11	4.6%	10	3.9%
20代	6	4.0%	9	3.8%	4	2.4%	10	4.2%	5	1.9%
30代	17	11.3%	34	14.3%	24	14.1%	26	10.8%	22	8.5%
40代	32	21.3%	53	22.3%	50	29.4%	51	21.3%	61	23.6%
50代	44	29.3%	36	15.1%	21	12.4%	46	19.2%	44	17.0%
60代	11	7.3%	37	15.5%	29	17.1%	37	15.4%	36	13.9%
70超	37	24.7%	63	26.5%	38	22.4%	59	24.6%	81	31.3%
無回答	20		19		6		12		13	

< 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4年10月1日（土）～10月14日（金）

＜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. 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 3. その他

(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てください