

立川市柴崎・上砂・多摩川図書館
平成31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10p

令和元年 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 31 年 10 月 6 日(日)～10 月 21 日(月)

(台風による休館のため、2 日間延長)

(3) 方法

各館にて配布、回収

(4) その他

構成比は小数点以下を四捨五入しているため、合計しても必ずしも 100 とはならない

2. 回収数

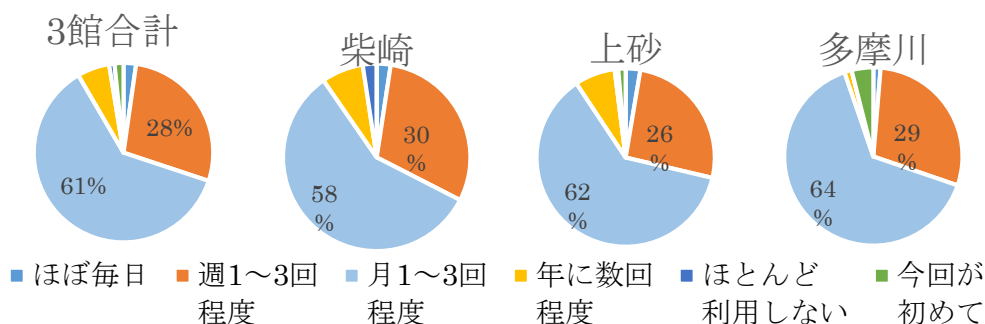
	3 館合計	柴崎	上砂	多摩川
回収数	313	84	152	77
配布数	420	120	200	100
回収率	75%	70%	76%	77%

3. 集計結果

(1) 利用頻度

前年度と同様に、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	7	2%	2	2%	4	3%	1	1%
週 1～3 回程度	86	28%	25	30%	39	26%	22	29%
月 1～3 回程度	190	61%	48	58%	93	62%	49	64%
年に数回程度	18	6%	6	7%	11	7%	1	1%
ほとんど利用しない	3	1%	2	2%	1	1%	0	0%
今回が初めて	5	2%	0	0%	2	1%	3	4%
無回答	0		0		0		0	
合計(無回答除く)	309	100%	83	100%	150	100%	76	100%



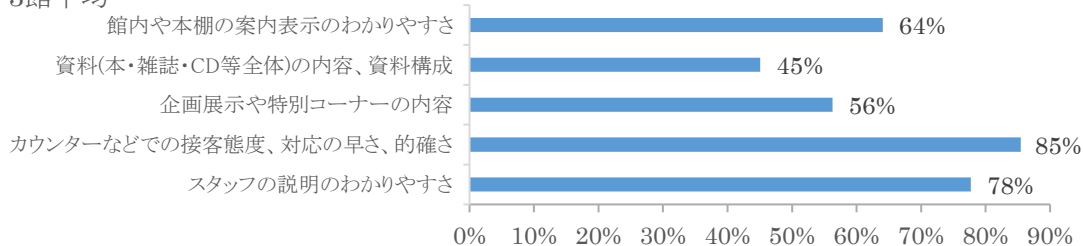
(2) 満足度

全体平均を前年度と比較すると、大きく変化した項目はなかった。

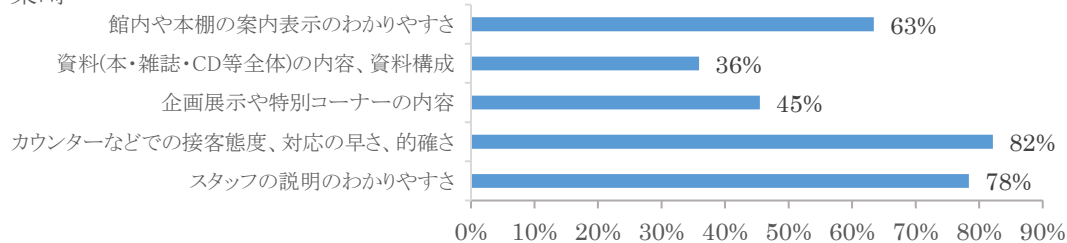
資料・展示等に関する評価を引き続きの課題とする。また、前年度同様に高い数値となった、職員のカウンター応対や説明のわかりやすさについては、この水準を継続して維持していきたい。

	平均	柴崎	上砂	多摩川
館内や本棚の案内表示のわかりやすさ	64%	63%	71%	58%
資料(本・雑誌・CD等全体)の内容、資料構成	45%	36%	52%	47%
企画展示や特別コーナーの内容	56%	45%	73%	51%
カウンターなどでの接客態度、対応の早さ、的確さ	85%	82%	93%	82%
スタッフの説明のわかりやすさ	78%	78%	85%	69%

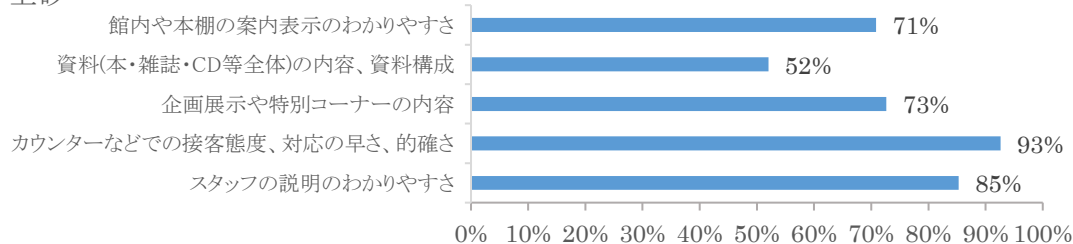
3館平均



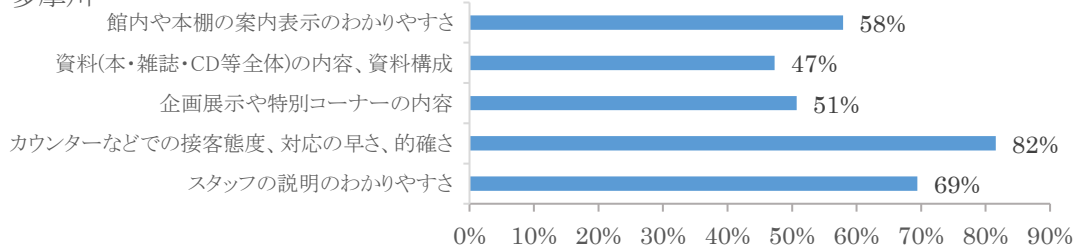
柴崎



上砂



多摩川

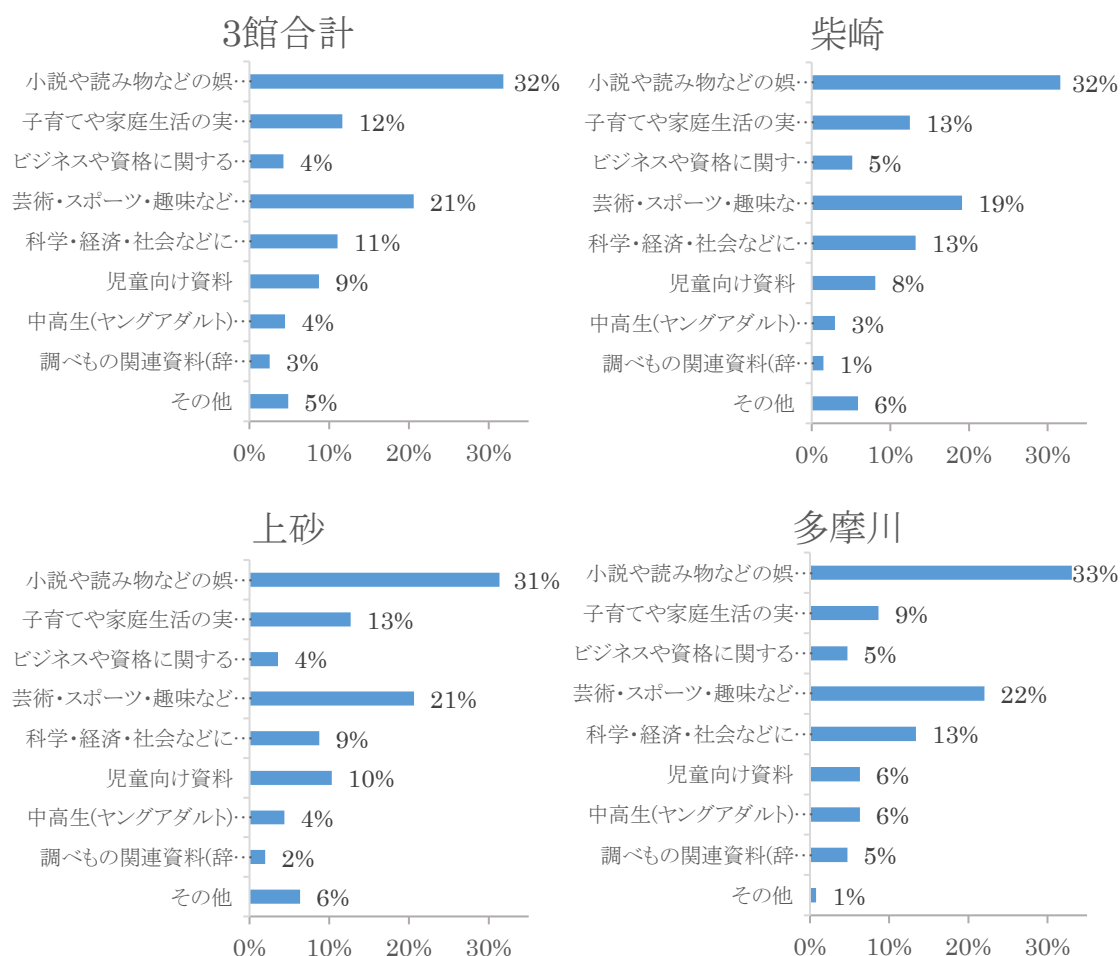


(3) 充実してほしい本のジャンル(複数回答可)

全体平均を前年度と比較すると、大きく変化した項目はなかった。

娯楽本や趣味・芸術本などに、引き続き高い関心があることが窺える。

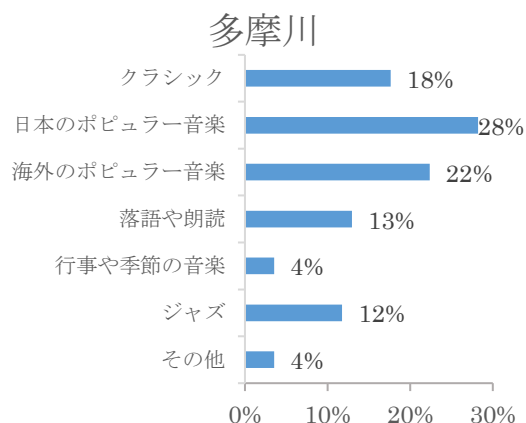
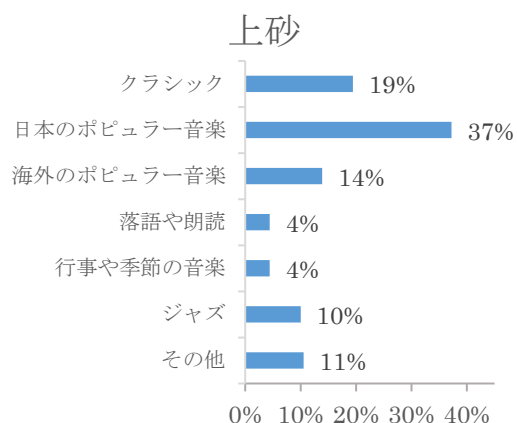
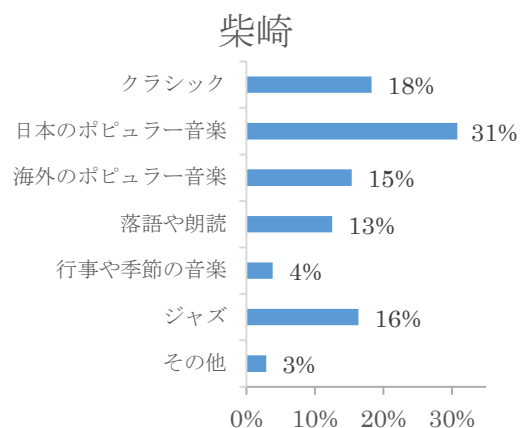
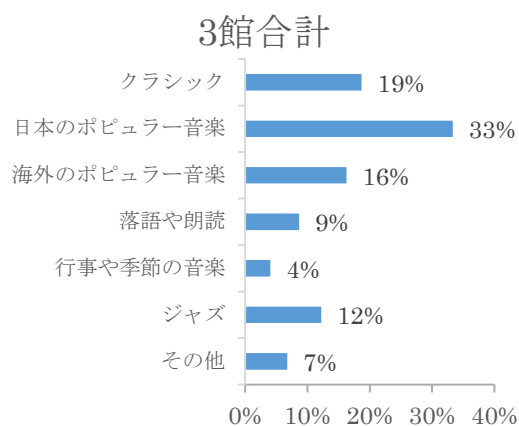
	3館合計		柴崎		上砂		多摩川	
小説や読み物などの娯楽作品	164	32%	43	32%	79	31%	42	33%
子育てや家庭生活の実用書	60	12%	17	13%	32	13%	11	9%
ビジネスや資格に関する資料	22	4%	7	5%	9	4%	6	5%
芸術・スポーツ・趣味などに関する資料	106	21%	26	19%	52	21%	28	22%
科学・経済・社会などに関する資料	57	11%	18	13%	22	9%	17	13%
児童向け資料	45	9%	11	8%	26	10%	8	6%
中高生(ヤングアダルト)向け資料	23	4%	4	3%	11	4%	8	6%
調べもの関連資料(辞書・辞典など)	13	3%	2	1%	5	2%	6	5%
その他	25	5%	8	6%	16	6%	1	1%
無回答	20		6		8		6	
合計(無回答除く)	515	100%	136	100%	252	100%	127	100%



(4) 充実してほしい CD のジャンル(複数回答可)

全体平均を前年度と比較すると、行事や季節の音楽に若干の需要の低下が確認できるものの、大きな変化とはいえないと思われる。引き続き、日本・海外のポピュラー音楽に高い関心があることが窺える。

	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
クラシック	69	19%	19	18%	35	19%	15	18%
日本のポピュラー音楽	123	33%	32	31%	67	37%	24	28%
海外のポピュラー音楽	60	16%	16	15%	25	14%	19	22%
落語や朗読	32	9%	13	13%	8	4%	11	13%
行事や季節の音楽	15	4%	4	4%	8	4%	3	4%
ジャズ	45	12%	17	16%	18	10%	10	12%
その他	25	7%	3	3%	19	11%	3	4%
無回答	85		23		41		21	
合計(無回答除く)	369	100%	104	100%	180	100%	85	100%

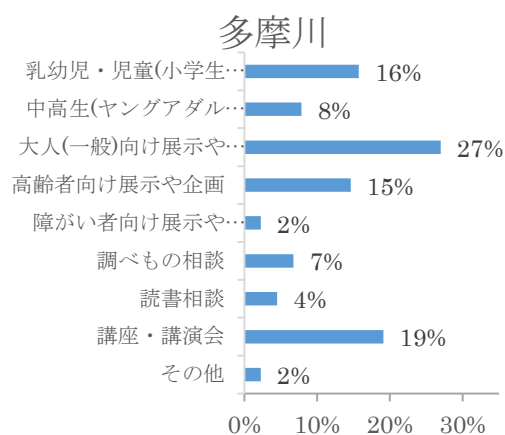
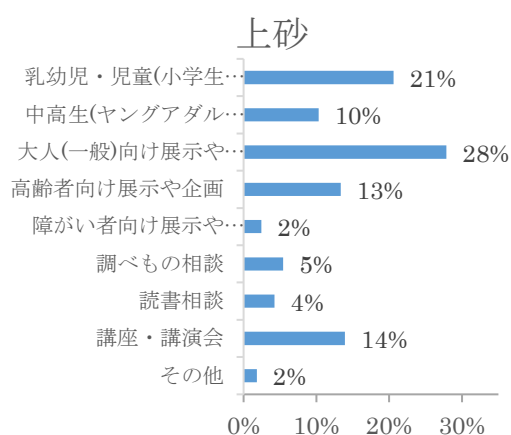
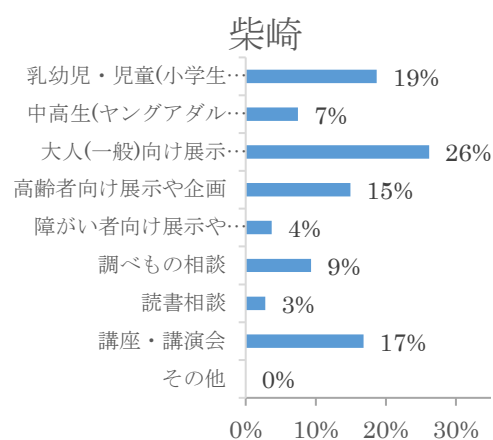
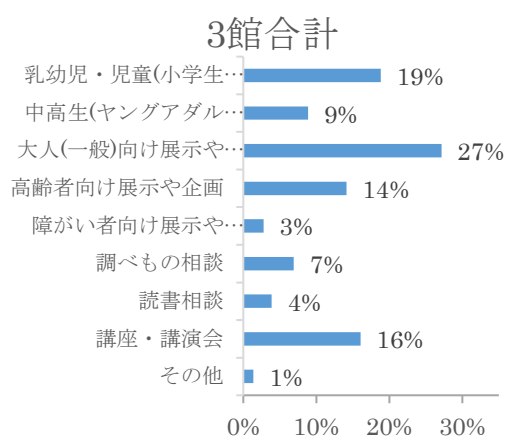


(5) 充実してほしいサービス(複数回答可)

全体平均を前年度と比較すると、大きな変化は見られなかった。

大人向け展示や企画を中心に高い関心があることが窺えるが、児童・生徒からの回答数が少ないことも影響していると思われるため、その世代へのサービスも怠らないようにしたい。

	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	68	19%	20	19%	34	21%	14	16%
中高生(ヤングアダルト)向け展示や企画	32	9%	8	7%	17	10%	7	8%
大人(一般)向け展示や企画	98	27%	28	26%	46	28%	24	27%
高齢者向け展示や企画	51	14%	16	15%	22	13%	13	15%
障がい者向け展示や企画	10	3%	4	4%	4	2%	2	2%
調べもの相談	25	7%	10	9%	9	5%	6	7%
読書相談	14	4%	3	3%	7	4%	4	4%
講座・講演会	58	16%	18	17%	23	14%	17	19%
その他	5	1%	0	0%	3	2%	2	2%
無回答	72		16		39		17	
合計(無回答除く)	361	100%	107	100%	165	100%	89	100%

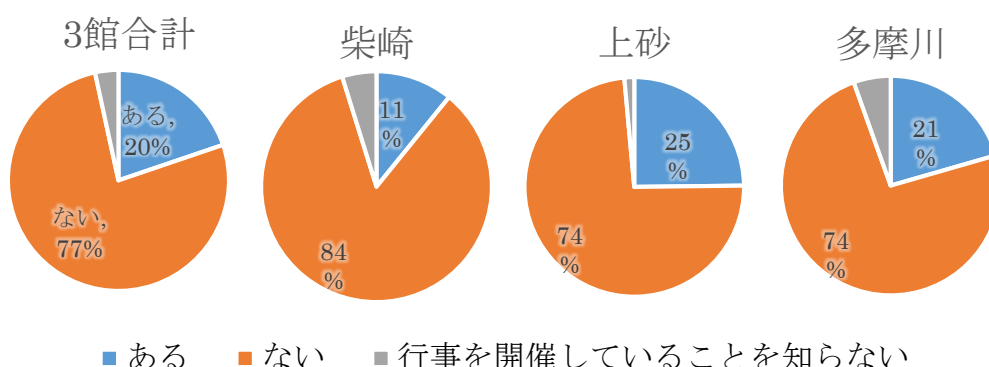


(6) 館主催のイベント

全体合計で「行事を開催していることを知らない」という回答が大きく減った。

認知度は高くなっているので、引き続き参加者が増えるように改善していきたい。

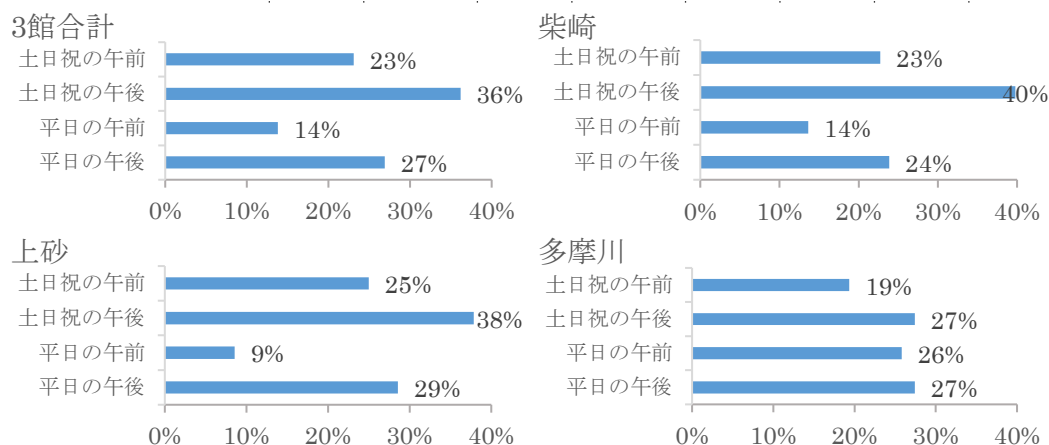
	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
ある	58	20%	9	11%	34	25%	15	21%
ない	225	77%	70	84%	101	74%	54	74%
行事を開催していることを知らない	10	3%	4	5%	2	1%	4	5%
無回答	20		1		15		4	
合計(無回答除く)	293	100%	83	100%	137	100%	73	100%



(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、土日祝日の午後開催希望が多かった。

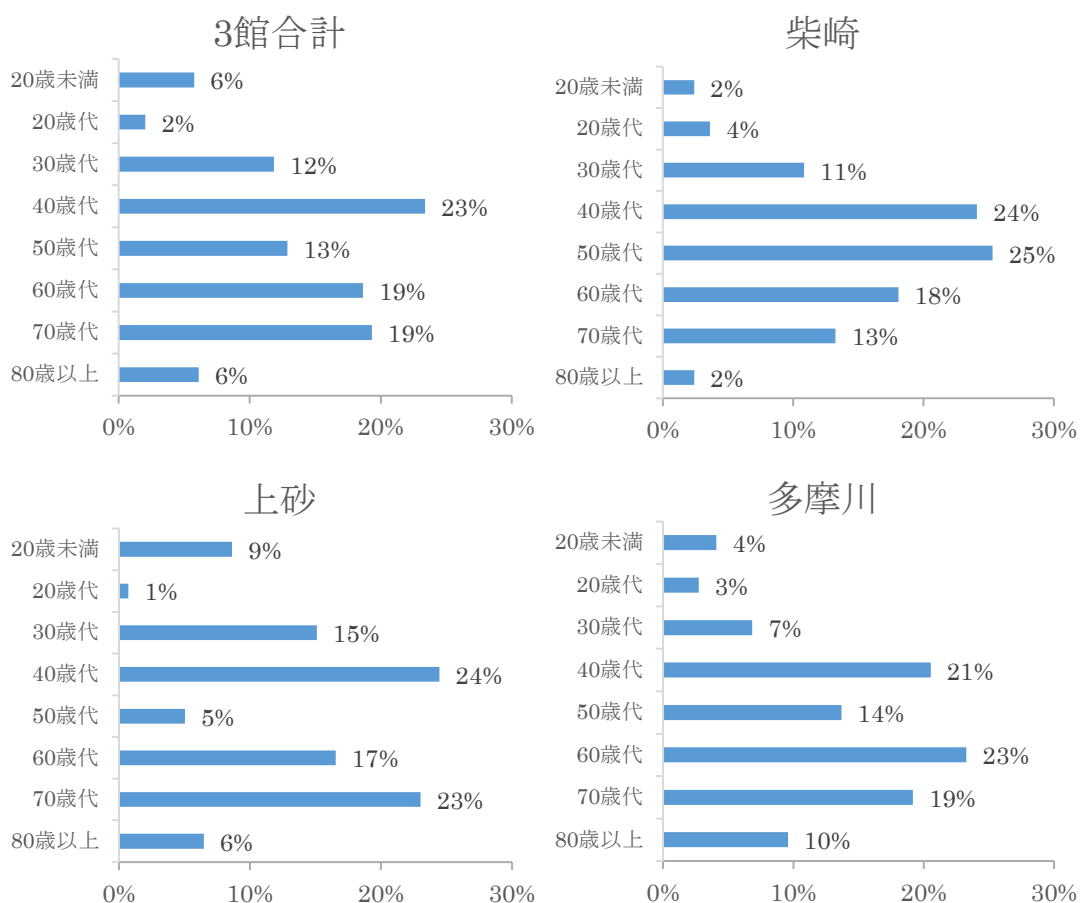
	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
土日祝の午前	67	23%	20	23%	35	25%	12	19%
土日祝の午後	105	36%	35	40%	53	38%	17	27%
平日の午前	40	14%	12	14%	12	9%	16	26%
平日の午後	78	27%	21	24%	40	29%	17	27%
無回答	81		16		42		23	
合計(無回答除く)	290	100%	88	100%	140	100%	62	100%



(8) 年齢

前年度と変わらず、60歳以上の回答者が多く、次に40代の回答者が多かった。

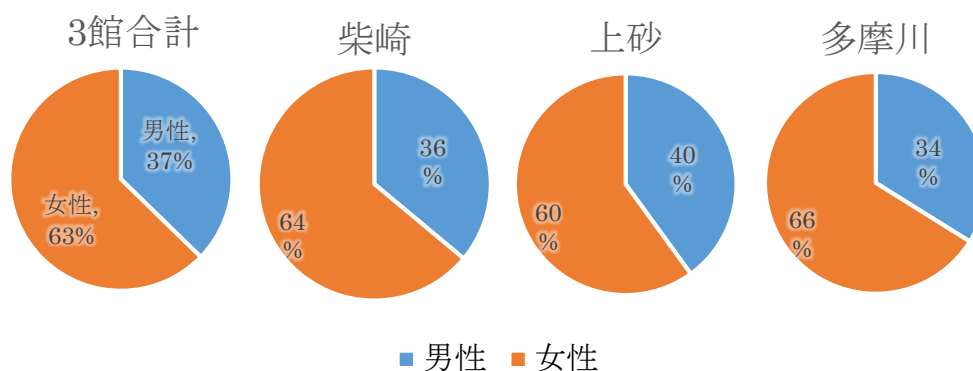
	3館合計		柴崎		上砂		多摩川	
20歳未満	17	6%	2	2%	12	9%	3	4%
20歳代	6	2%	3	4%	1	1%	2	3%
30歳代	35	12%	9	11%	21	15%	5	7%
40歳代	69	23%	20	24%	34	24%	15	21%
50歳代	38	13%	21	25%	7	5%	10	14%
60歳代	55	19%	15	18%	23	17%	17	23%
70歳代	57	19%	11	13%	32	23%	14	19%
80歳以上	18	6%	2	2%	9	6%	7	10%
無回答	18		1		13		4	
合計(無回答除く)	295	100%	83	100%	139	100%	73	100%



(9) 性別

前年度と変わらず、全体合計で女性の回答者が多かった。

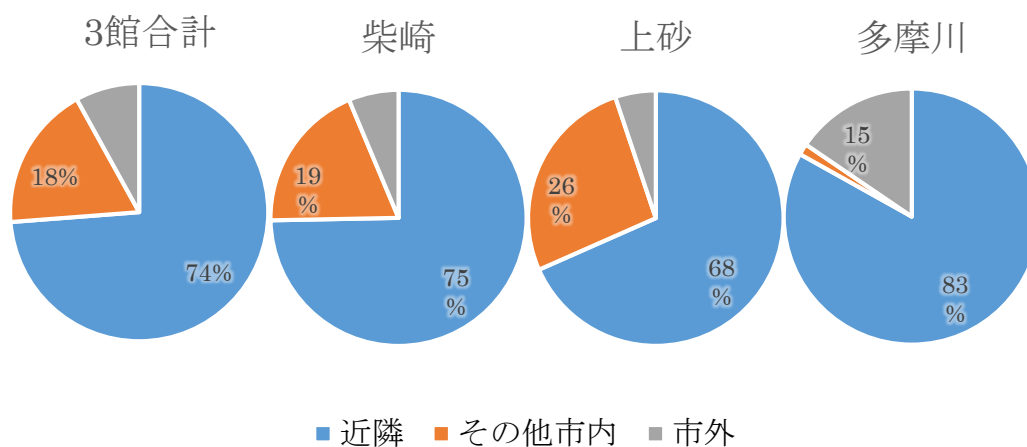
	3館合計		柴崎		上砂		多摩川	
男性	85	37%	22	36%	42	40%	21	34%
女性	143	63%	39	64%	63	60%	41	66%
無回答	85		23		47		15	
合計(無回答除く)	228	100%	61	100%	105	100%	62	100%



(10) お住まい

前年度と変わらず、全体合計で約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	211	74%	59	75%	93	68%	59	83%
その他市内	52	18%	15	19%	36	26%	1	1%
市外	23	8%	5	6%	7	5%	11	15%
無回答	27		5		16		6	
合計(無回答除く)	286	100%	79	100%	136	100%	71	100%



以上

