

立川市柴崎・上砂・多摩川図書館
令和 2 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	9p
-----------------	----

令和 2 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

令和2年10月24日(土)～11月6日(金)

(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

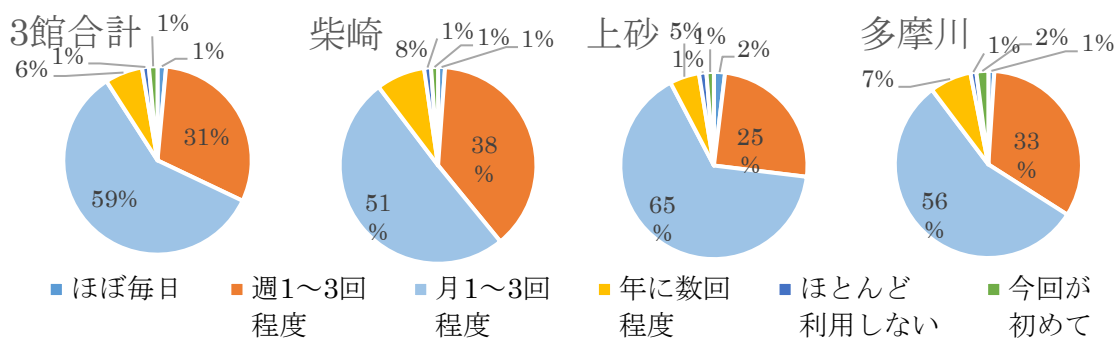
	3 館合計	柴崎	上砂	多摩川
回収数	343	88	157	98
配布数	410	100	190	120
回収率	84%	88%	83%	82%

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	5	1%	1	1%	3	2%	1	1%
週1～3回程度	104	31%	33	38%	39	25%	32	33%
月1～3回程度	200	59%	44	51%	102	65%	54	56%
年に数回程度	22	6%	7	8%	8	5%	7	7%
ほとんど利用しない	4	1%	1	1%	2	1%	1	1%
今回が初めて	5	1%	1	1%	2	1%	2	2%
無回答	0		0		0		0	
合計(無回答除く)	340	100%	87	100%	156	100%	97	100%



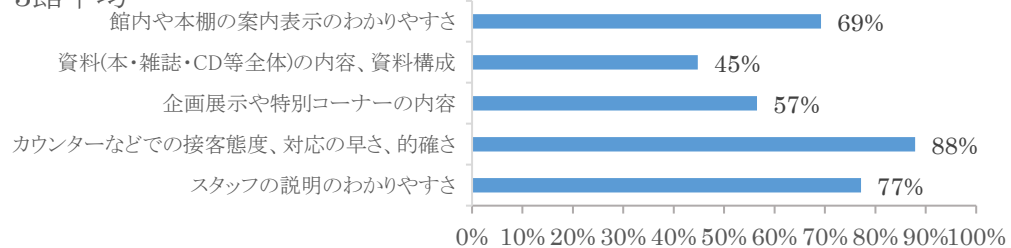
(2) 満足度

全体平均を前年度と比較すると、ほぼ同じ結果となった。

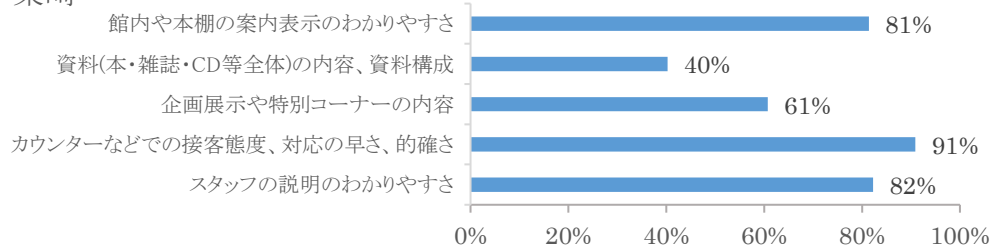
資料・展示等に関する評価が前年度と変わらない結果となったため、継続して次年度への課題とする。また、前年度に高い数値となった、職員のカウンター応対については、若干の上昇がみられた。元々が高い水準であったため、それを更に上回るのは評価したい。

	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	69%	81%	71%	55%
資料(本・雑誌・CD 等全体)の内容、資料構成	45%	40%	51%	43%
企画展示や特別コーナーの内容	57%	61%	66%	42%
カウンターなどでの接客態度、対応の早さ、的確さ	88%	91%	90%	82%
スタッフの説明のわかりやすさ	77%	82%	82%	67%

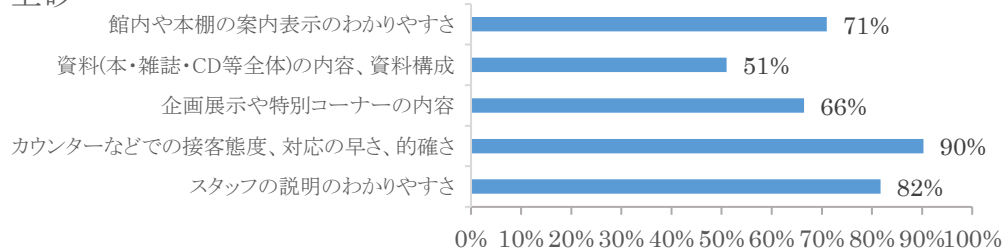
3館平均



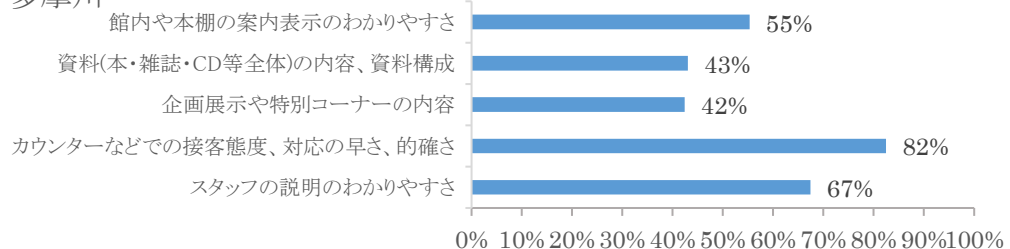
柴崎



上砂



多摩川

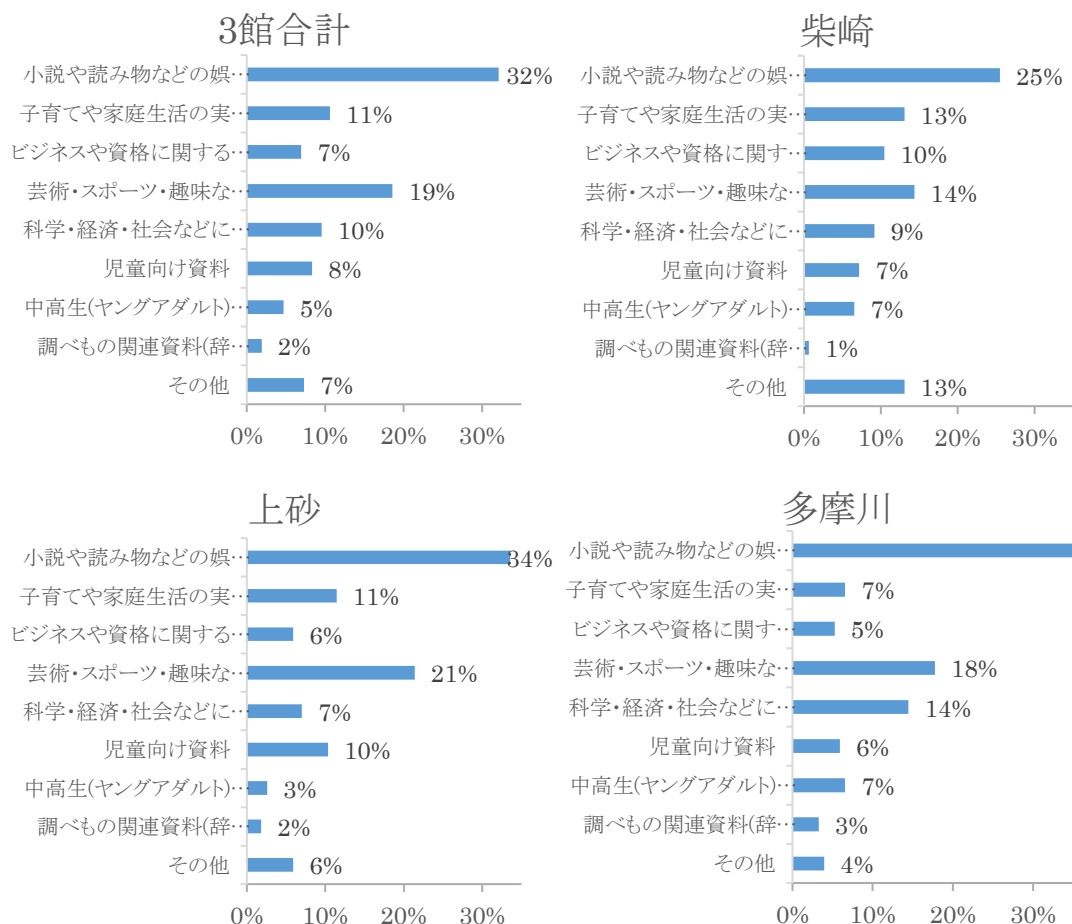


(3) 充実してほしい本のジャンル(複数回答可)

全体平均を前年度と比較すると、構成比としては大きな変化はなかった。

娯楽本や趣味・芸術本などの高い関心は変わらないが、ビジネス・資格に関する資料の数値の上昇がみられた。これは、コロナ禍に在宅で勉強する時間が増えたのではないかと考える。

	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
小説や読み物などの娯楽作品	185	32%	39	25%	91	34%	55	36%
子育てや家庭生活の実用書	61	11%	20	13%	31	11%	10	7%
ビジネスや資格に関する資料	40	7%	16	10%	16	6%	8	5%
芸術・スポーツ・趣味などに関する資料	107	19%	22	14%	58	21%	27	18%
科学・経済・社会などに関する資料	55	10%	14	9%	19	7%	22	14%
児童向け資料	48	8%	11	7%	28	10%	9	6%
中高生(ヤングアダルト)向け資料	27	5%	10	7%	7	3%	10	7%
調べもの関連資料(辞書・辞典など)	11	2%	1	1%	5	2%	5	3%
その他	42	7%	20	13%	16	6%	6	4%
無回答	17		3		6		8	
合計(無回答除く)	576	100%	153	100%	271	100%	152	100%

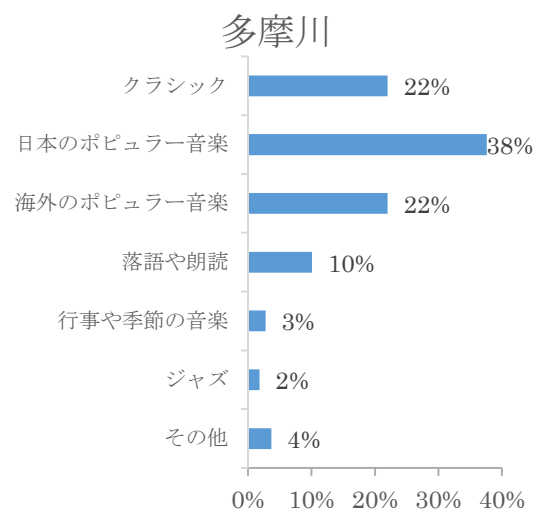
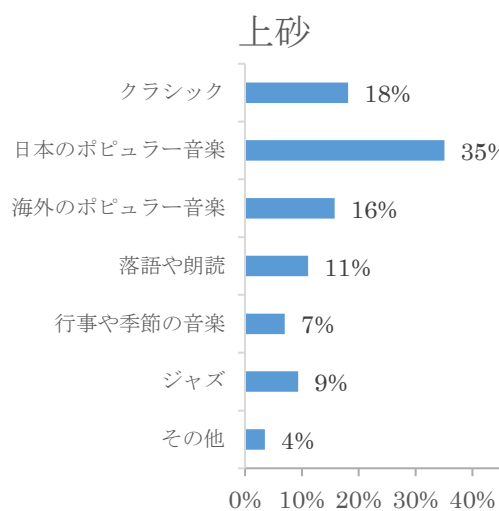
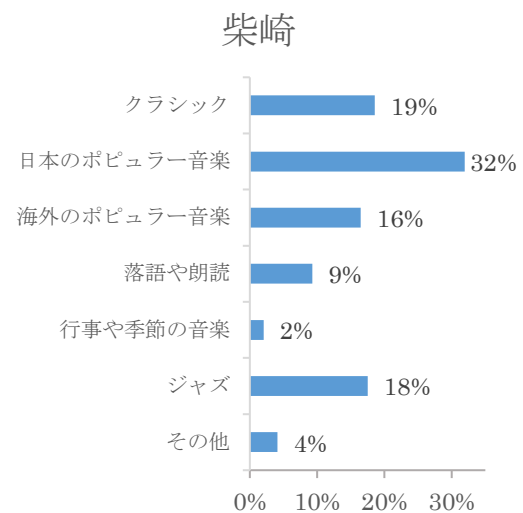
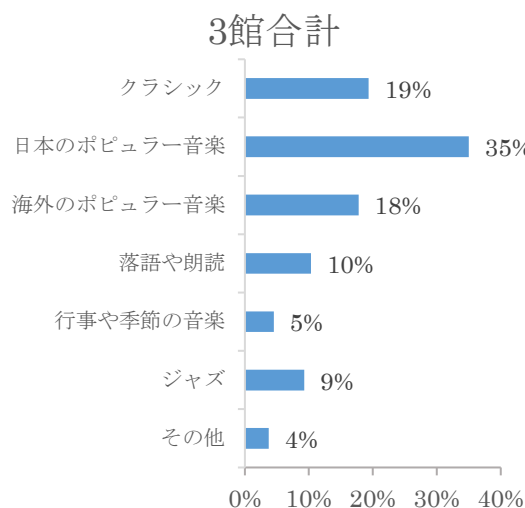


(4) 充実してほしい CD のジャンル(複数回答可)

全体平均を前年度と比較すると、構成比に大きな変化はなかった。

ジャズ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。

	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
クラシック	73	19%	18	19%	31	18%	24	22%
日本のポピュラー音楽	132	35%	31	32%	60	35%	41	38%
海外のポピュラー音楽	67	18%	16	16%	27	16%	24	22%
落語や朗読	39	10%	9	9%	19	11%	11	10%
行事や季節の音楽	17	5%	2	2%	12	7%	3	3%
ジャズ	35	9%	17	18%	16	9%	2	2%
その他	14	4%	4	4%	6	4%	4	4%
無回答	103		28		50		25	
合計(無回答除く)	377	100%	97	100%	171	100%	109	100%

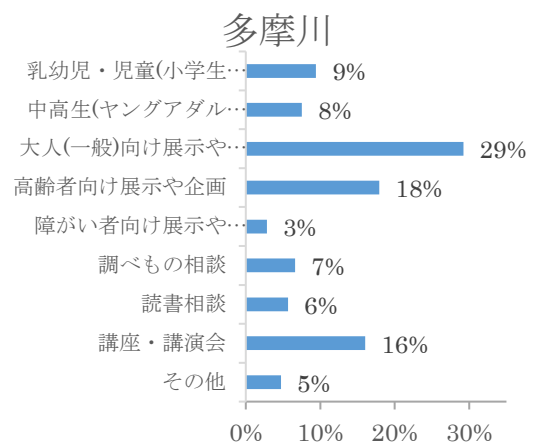
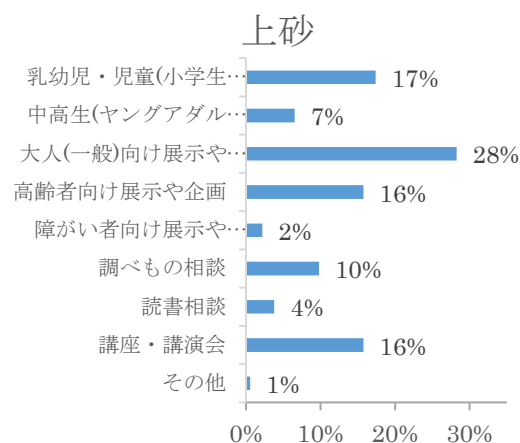
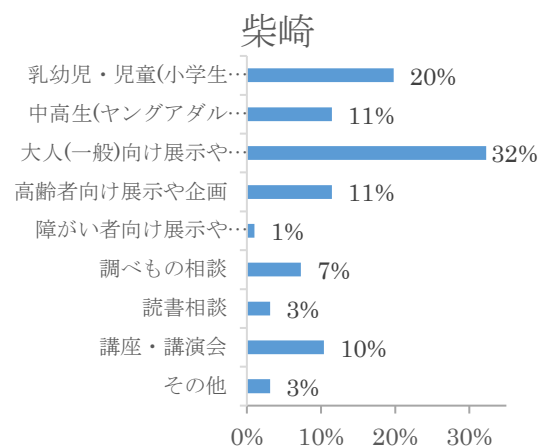
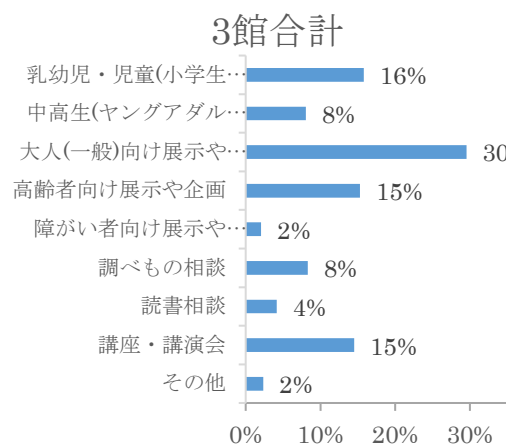


(5) 充実してほしいサービス(複数回答可)

全体平均を前年度と比較すると、構成比に大きな変化は見られなかった。

乳幼児・児童向け展示の数字が若干落ち、その分、大人向け展示・企画や調べもの相談の数値が上昇した。

	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	61	16%	19	20%	32	17%	10	9%
中高生(ヤングアダルト)向け展示や企画	31	8%	11	11%	12	7%	8	8%
大人(一般)向け展示や企画	114	30%	31	32%	52	28%	31	29%
高齢者向け展示や企画	59	15%	11	11%	29	16%	19	18%
障がい者向け展示や企画	8	2%	1	1%	4	2%	3	3%
調べもの相談	32	8%	7	7%	18	10%	7	7%
読書相談	16	4%	3	3%	7	4%	6	6%
講座・講演会	56	15%	10	10%	29	16%	17	16%
その他	9	2%	3	3%	1	1%	5	5%
無回答	82		24		34		24	
合計(無回答除く)	386	100%	96	100%	184	100%	106	100%

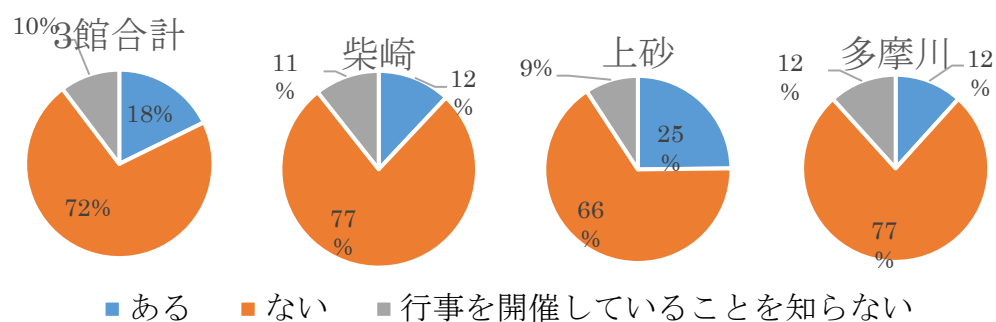


(6) 館主催のイベント

「行事を開催していることを知らない」という回答が増える結果となった。

コロナ禍で来館する機会が減ってしまい、館内の広報を見る機会が減ったのではと考える。

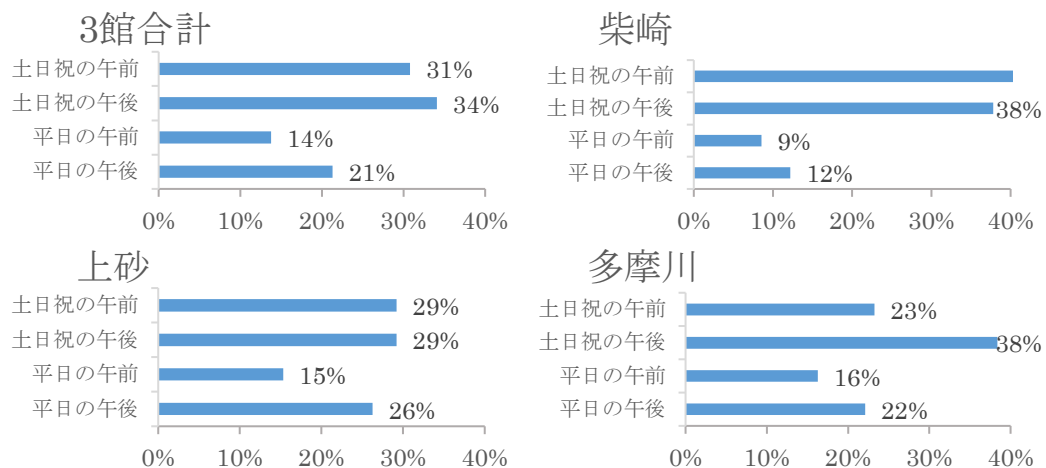
	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
ある	55	18%	9	12%	35	25%	11	12%
ない	223	72%	58	77%	93	66%	72	77%
行事を開催していることを知らない	32	10%	8	11%	13	9%	11	12%
無回答	33		13		16		4	
合計(無回答除く)	310	100%	75	100%	141	100%	94	100%



(7) 行事に参加しやすい曜日・時間帯(複数回答可)

土日祝日の午前の開催希望が8%ほど大きく上昇した。

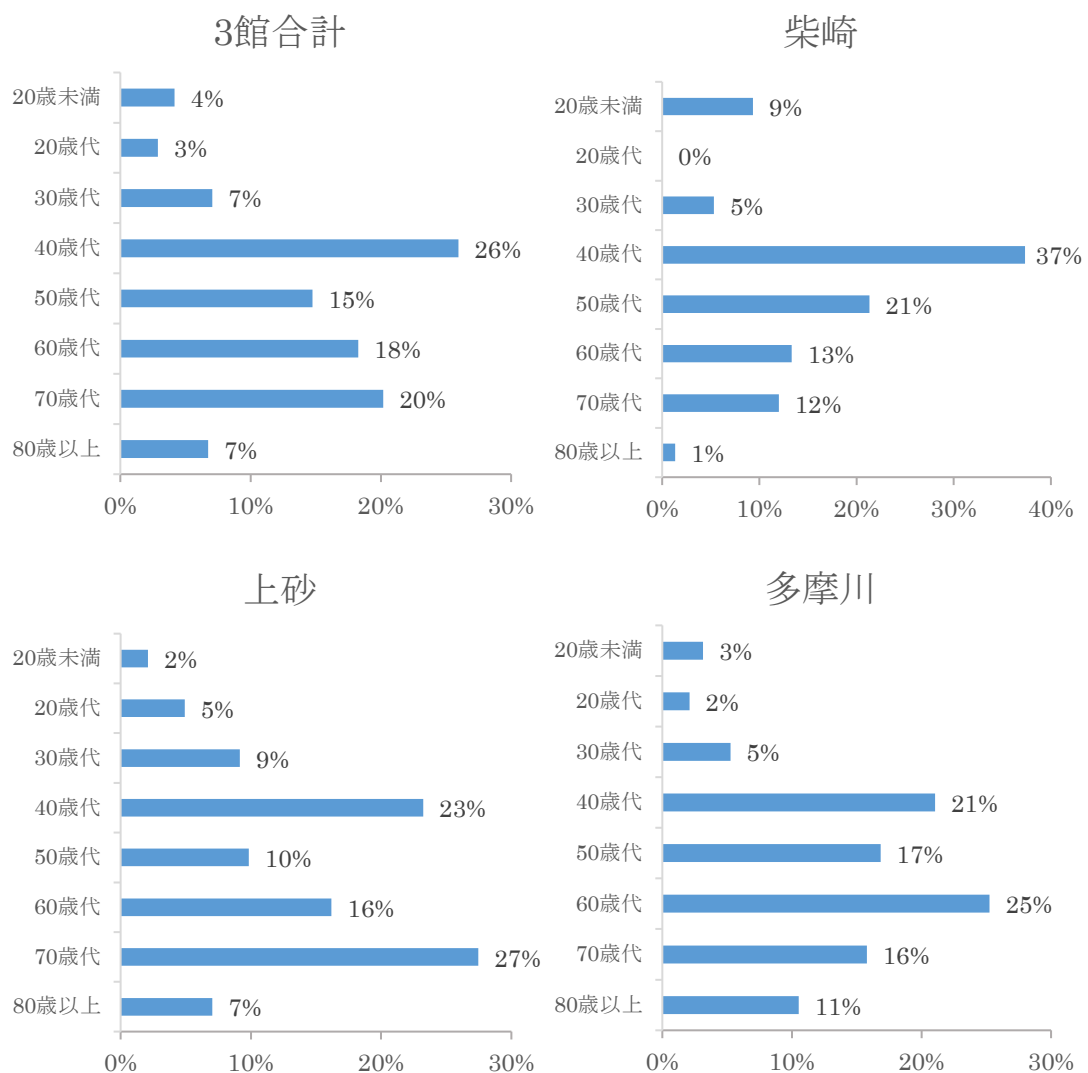
	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
土日祝の午前	94	31%	34	41%	40	29%	20	23%
土日祝の午後	104	34%	31	38%	40	29%	33	38%
平日の午前	42	14%	7	9%	21	15%	14	16%
平日の午後	65	21%	10	12%	36	26%	19	22%
無回答	90		21		44		25	
合計(無回答除く)	290	100%	88	100%	140	100%	62	100%



(8) 年齢

40 歳代の回答者が上昇し、次に 30 代の回答者が減少した。

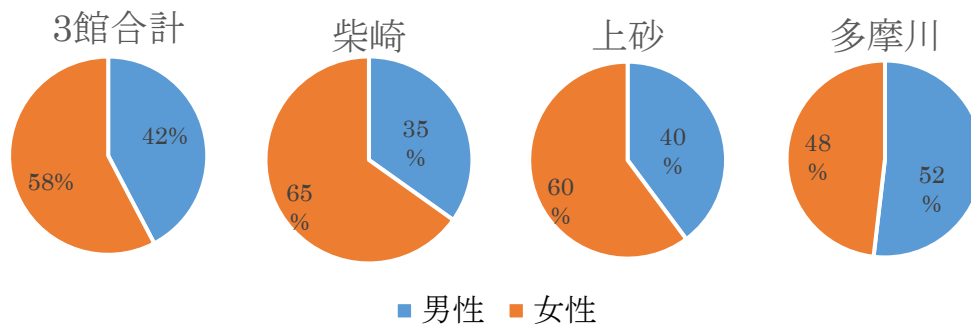
	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
20 歳未満	13	4%	7	9%	3	2%	3	3%
20 歳代	9	3%	0	0%	7	5%	2	2%
30 歳代	22	7%	4	5%	13	9%	5	5%
40 歳代	81	26%	28	37%	33	23%	20	21%
50 歳代	46	15%	16	21%	14	10%	16	17%
60 歳代	57	18%	10	13%	23	16%	24	25%
70 歳代	63	20%	9	12%	39	27%	15	16%
80 歳以上	21	7%	1	1%	10	7%	10	11%
無回答	31		13		15		3	
合計(無回答除く)	312	100%	75	100%	142	100%	95	100%



(9) 性別

前年度よりも男性の回答者が上昇し、男女の偏りが少なくなった。

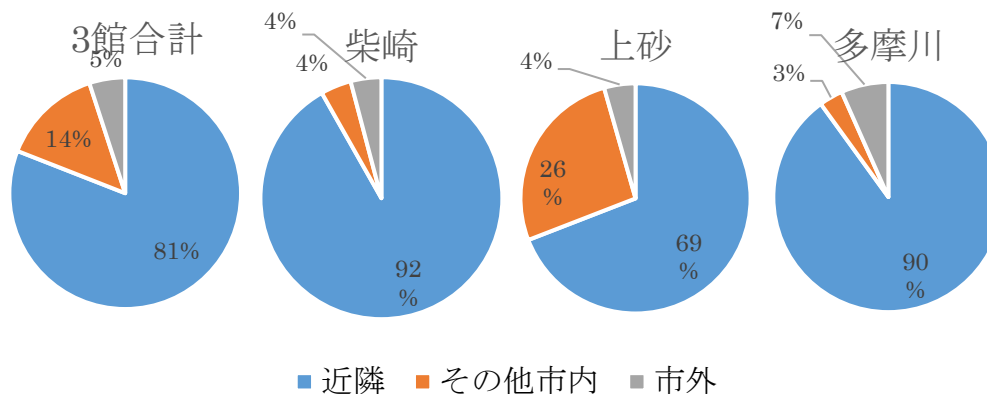
	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
男性	110	42%	23	35%	45	40%	42	52%
女性	150	58%	43	65%	68	60%	39	48%
無回答	83		22		44		17	
合計(無回答除く)	260	100%	66	100%	113	100%	81	100%



(10) お住まい

前年度と比較して、近隣が 7%ほど大きく上昇する結果となった。

	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
近隣	242	81%	67	92%	94	69%	81	90%
その他市内	42	14%	3	4%	36	26%	3	3%
市外	15	5%	3	4%	6	4%	6	7%
無回答	44		15		21		8	
合計(無回答除く)	299	100%	73	100%	136	100%	90	100%



以上

アンケート用紙原本

立川市〇〇図書館 利用者満足度調査 ご協力のお願い

本日はご来館ありがとうございます。立川市〇〇図書館指定管理者・株式会社ヴィアックスでは、より利用しやすい施設を目指して皆様のご意見や評価を伺い、資料構成の検討や業務改善の材料として活用させていただきたいと考えております。

大変お手数をおかけいたしますが、「利用者満足度調査」にご協力くださいますよう、お願いいたします。

<調査期間>

令和2年10月24日(土)～11月6日(金)

持ち帰ってご記入いただく場合は、
必ず期間内に〇〇図書館までお返しく下さい

<回答方法>

- ・ 選択式の質問は、当てはまる項目に○をつけてください。
- ・ 記述でお答えいただきたい項目は〔 〕が記述欄です。お手数ですがご記入をお願いいたします。

1. 〇〇図書館の利用頻度を下記の中から選択してください。

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. ほとんど利用しない 6. 今回が初めて

2. 〇〇図書館のサービスについての満足度を5段階で教えてください。

***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。**

当てはまる満足度に○をお付けください。 *わからない場合は、何も書かず空欄にしてください。

No	質問事項	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
1	館内や本棚の案内表示のわかりやすさ					
2	図書館にある資料(本・雑誌・CD等全体)の内容、資料構成					
3	企画展示や特別コーナーの内容					
4	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					
5	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					

3. 今後充実してほしい本のジャンルを下記1～9の中から2つまで選択してください。

1. 小説や読み物などの娯楽作品 2. 子育てや家庭生活の実用書 3. ビジネスや資格に関する資料
4. 芸術・スポーツ・趣味などに関する資料 5. 科学・経済・社会などに関する資料
6. 児童向け資料 7. 中高生(ヤングアダルト)向け資料 8. 調べもの関連資料(辞書・辞典など)
9. その他→具体的に希望する内容などをご記入ください〔 〕

質問は裏面に続きます

4. 今後充実してほしいCDのジャンルを下記1～7の中から2つまで選択してください。

1. クラシック 2. 日本のポピュラー音楽 3. 海外のポピュラー音楽
4. 落語や朗読 5. 行事や季節の音楽 6. ジャズ
7. その他→具体的に希望する内容などをご記入ください〔 〕

5. 今後充実してほしいサービスを下記1～9の中から2つまで選択してください。

1. 乳幼児・児童(小学生以下)向け展示や企画 2. 中高生(ヤングアダルト)向け展示や企画
3. 大人(一般)向け展示や企画 4. 高齢者向け展示や企画 5. 障がい者向け展示や企画
6. 調べもの相談 7. 読書相談 8. 講座・講演会
9. その他(具体的にご記入ください)〔 〕

6. ○○図書館主催の講演会、おはなし会などの行事に参加したことはありますか？

1. ある 2. ない 3. 行事を開催していることを知らない

7. 行事に参加しやすい曜日・時間帯について、下記の中から選択してください(いくつでも選択可)。

1. 土日祝の午前 2. 土日祝の午後 3. 平日の午前 4. 平日の午後

*特に希望する曜日や時間帯などございましたら下記にご記入ください。

例：乳幼児向けのおはなし会は水曜日の午前中が良い

〔 〕

8. 行事について、希望する内容やご意見などございましたらご自由にご記入ください。

〔 〕

9. その他、ご意見やご要望がございましたらご記入ください。

〔 〕

★あなたご自身のことについてお尋ねします。

- (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歳代 8. 80歳以上

(性別) 1. 男性 2. 女性

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

ご協力ありがとうございました