

立川市柴崎・上砂・多摩川図書館  
令和3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.....1p

その他

アンケート用紙原本.....11p

令和3年12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3年11月7日(日)～11月20日(土)

### (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  
 利用者の意見・要望等をよりきめ細かく把握するため、(3)(4)の選択肢を見直した。  
 合せて(10)性別に「その他」を加えた。

## 2. 回収数

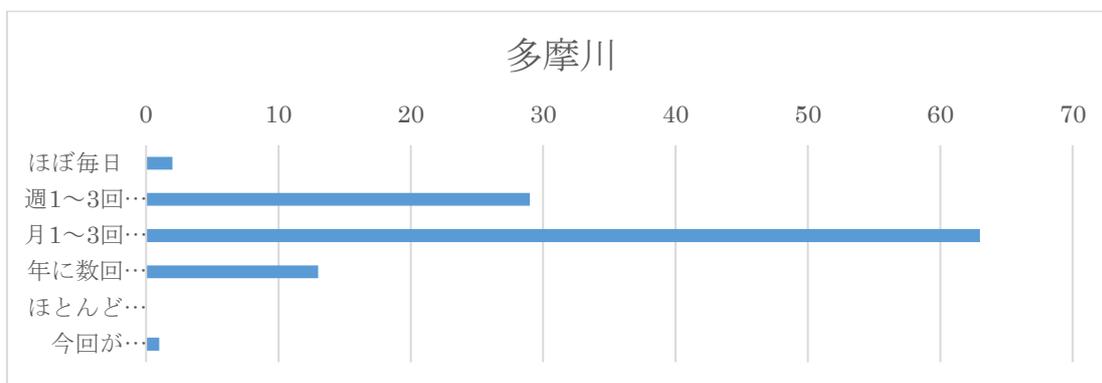
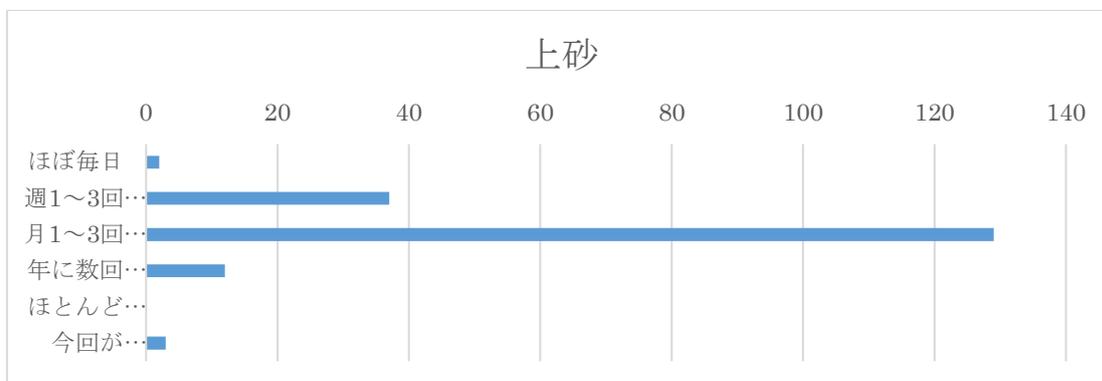
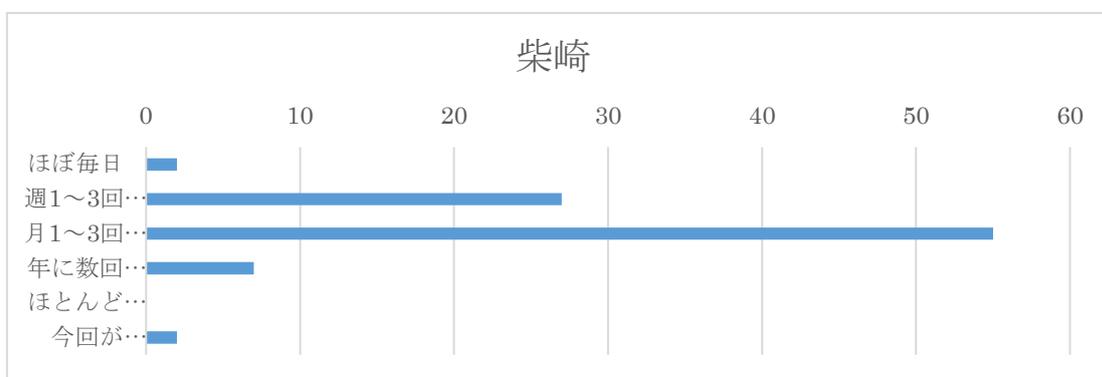
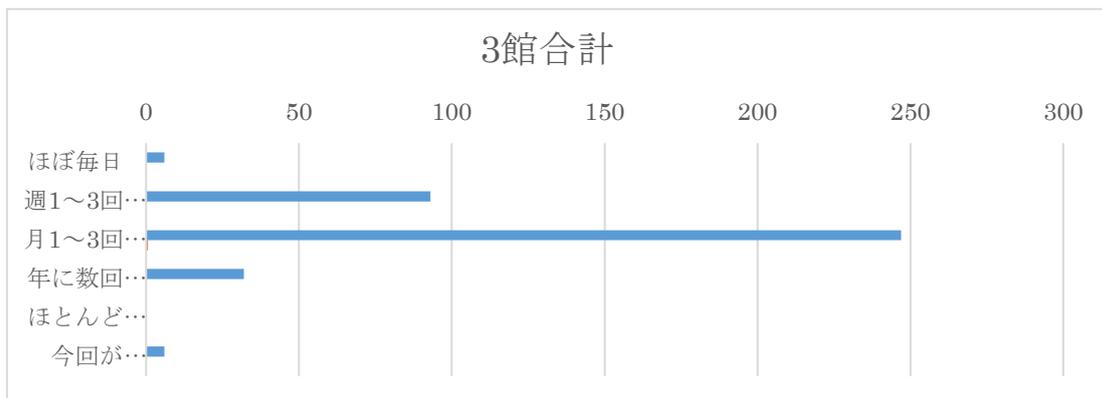
	3館合計	柴崎	上砂	多摩川
回収数	384	93	183	108
配布数	449	100	210	139
回収率	86%	93%	87%	78%

## 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	
	数	割合	数	割合	数	割合	数	割合
ほぼ毎日	6	2%	2	2%	2	1%	2	2%
週1～3回程度	93	24%	27	29%	37	20%	29	27%
月1～3回程度	247	64%	55	59%	129	70%	63	58%
年に数回程度	32	8%	7	8%	12	7%	13	12%
ほとんど利用しない	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
今回が初めて	6	2%	2	2%	3	2%	1	1%
無回答	0		0		0		0	
合計(無回答除く)	384	100%	93	100%	183	100%	108	100%



## (2) 満足度

職員のカウンター応対については、各館とも前年に引き続いて高い評価となった。

表示のわかりやすさ、資料や展示については、各館で増減があるが、引き続き向上を目指したい。

	3館平均	柴崎	上砂	多摩川
館内や本棚の案内表示のわかりやすさ	71%	69%	79%	65%
資料(本・雑誌・CD等全体)の内容、資料構成	50%	40%	63%	48%
企画展示や特別コーナーの内容	61%	59%	68%	56%
カウンターなどでの接客態度、対応の早さ、的確さ	89%	91%	90%	87%
調べもの相談やスタッフの説明のわかりやすさ	80%	78%	84%	78%

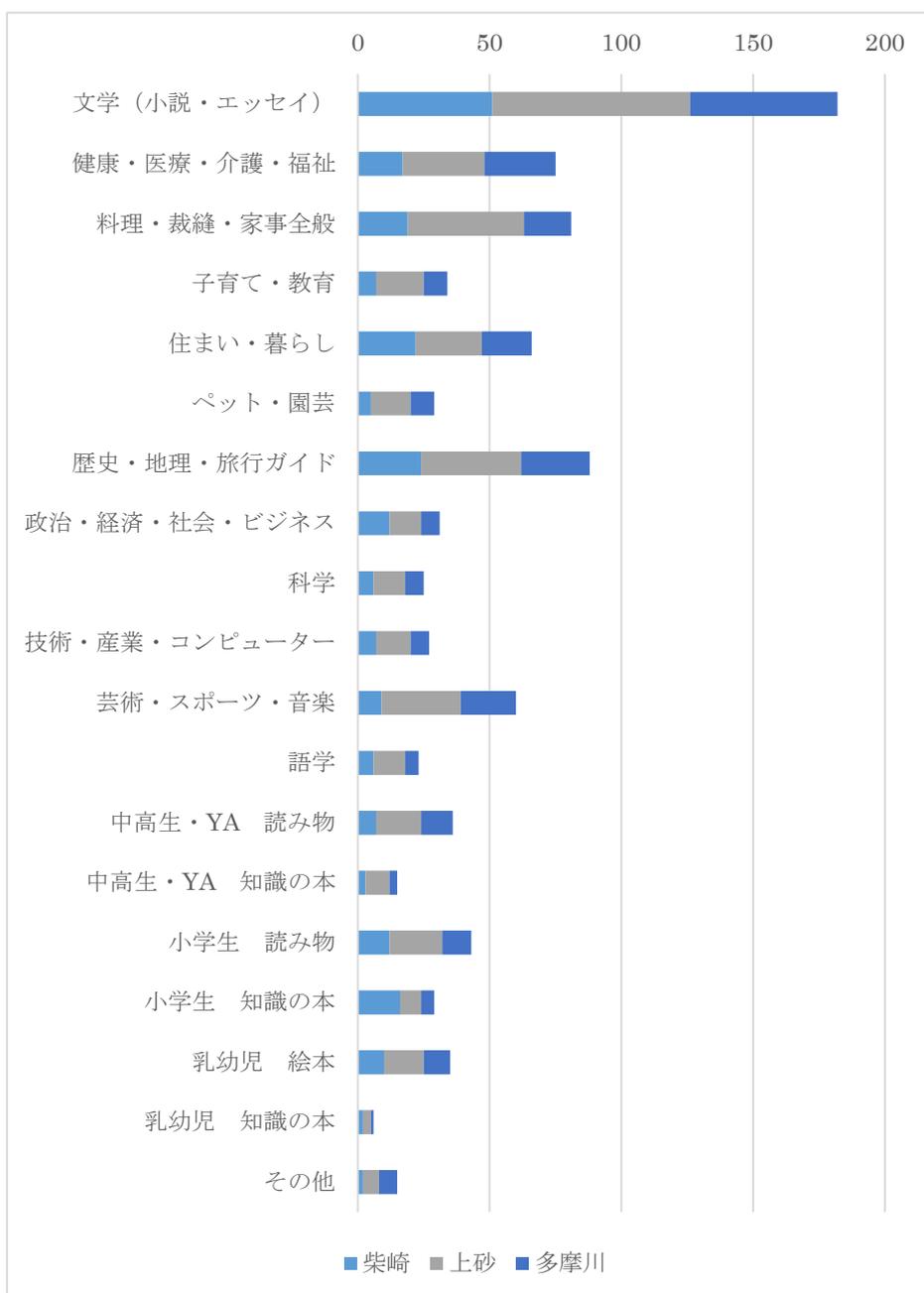
## (3) 充実してほしい本のジャンル(複数回答可)

今年度より、本のジャンルを細分化して回答していただいた。

文学作品という回答が最も多いが、歴史・地理・旅行ガイド、健康関係、家事に関する資料への関心も高い。

	3館合計		柴崎		上砂		多摩川	
文学(小説・エッセイ)	182	20%	51	22%	75	19%	56	22%
健康・医療・介護・福祉	75	8%	17	7%	31	8%	27	10%
料理・裁縫・家事全般	81	9%	19	8%	44	11%	18	7%
子育て・教育	34	4%	7	3%	18	4%	9	3%
住まい・暮らし	66	7%	22	9%	25	6%	19	7%
ペット・園芸	29	3%	5	2%	15	4%	9	3%
歴史・地理・旅行ガイド	88	10%	24	10%	38	9%	26	10%
政治・経済・社会・ビジネス	31	3%	12	5%	12	3%	7	3%
科学	25	3%	6	3%	12	3%	7	3%
技術・産業・コンピューター	27	3%	7	3%	13	3%	7	3%
芸術・スポーツ・音楽	60	7%	9	4%	30	7%	21	8%
語学	23	3%	6	3%	12	3%	5	2%
中高生・YA 読み物	36	4%	7	3%	17	4%	12	5%
中高生・YA 知識の本	15	2%	3	1%	9	2%	3	1%

小学生 読み物	43	5%	12	5%	20	5%	11	4%
小学生 知識の本	29	3%	16	7%	8	2%	5	2%
乳幼児 絵本	35	4%	10	4%	15	4%	10	4%
乳幼児 知識の本	6	1%	2	1%	3	1%	1	0%
その他	15	2%	2	1%	6	1%	7	3%
無回答	0		0		0		0	
合計(無回答除く)	900	100%	237	100%	403	100%	260	100%

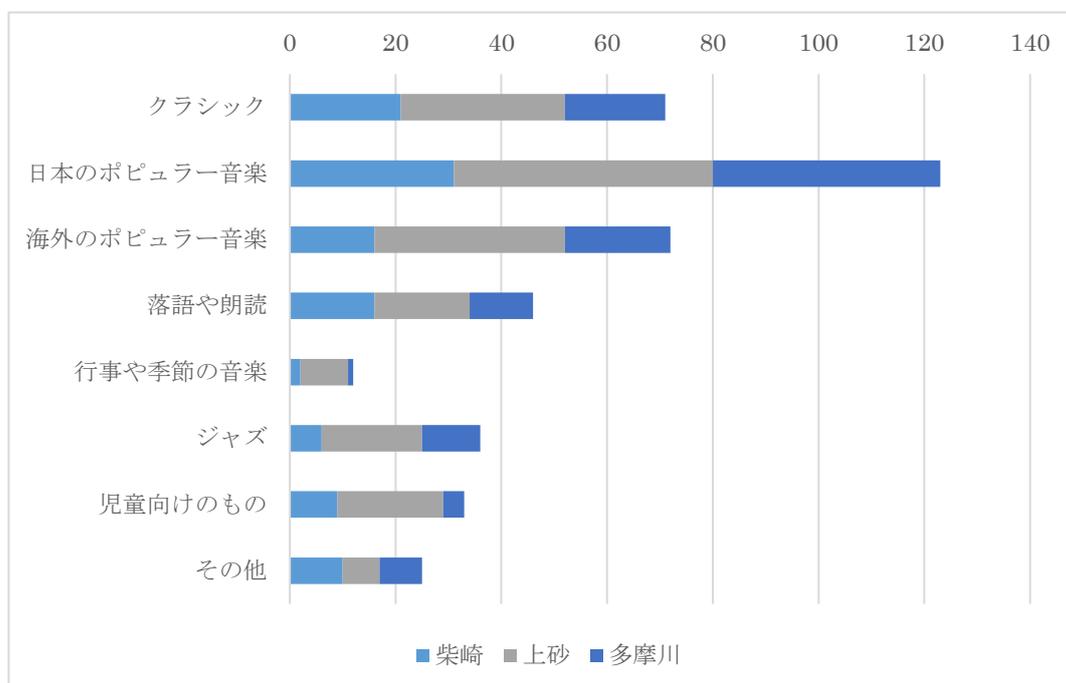


## (4) 充実してほしい CD のジャンル(複数回答可)

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。

日本のポピュラー音楽との回答が最多であるが、前年度より減少した。今回選択項目に加えた児童向け CD についても、多くの需要があることがわかった。

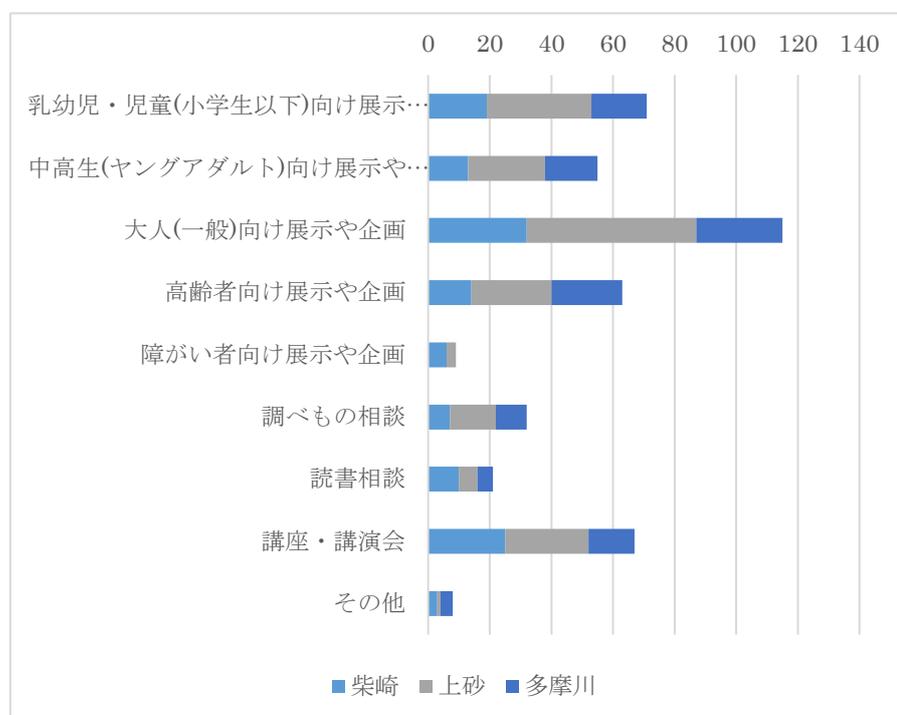
	3館合計		柴崎		上砂		多摩川	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
クラシック	71	17%	21	19%	31	16%	19	16%
日本のポピュラー音楽	123	29%	31	28%	49	26%	43	36%
海外のポピュラー音楽	72	17%	16	14%	36	19%	20	17%
落語や朗読	46	11%	16	14%	18	10%	12	10%
行事や季節の音楽	12	3%	2	2%	9	5%	1	1%
ジャズ	36	9%	6	5%	19	10%	11	9%
児童向けのもの	33	8%	9	8%	20	11%	4	3%
その他	25	6%	10	9%	7	4%	8	7%
無回答	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
合計(無回答除く)	418	100%	111	100%	189	100%	118	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。大人向け展示・企画や調べもの相談の数値が減少し、中高生向け展示・企画の数値が上昇した。

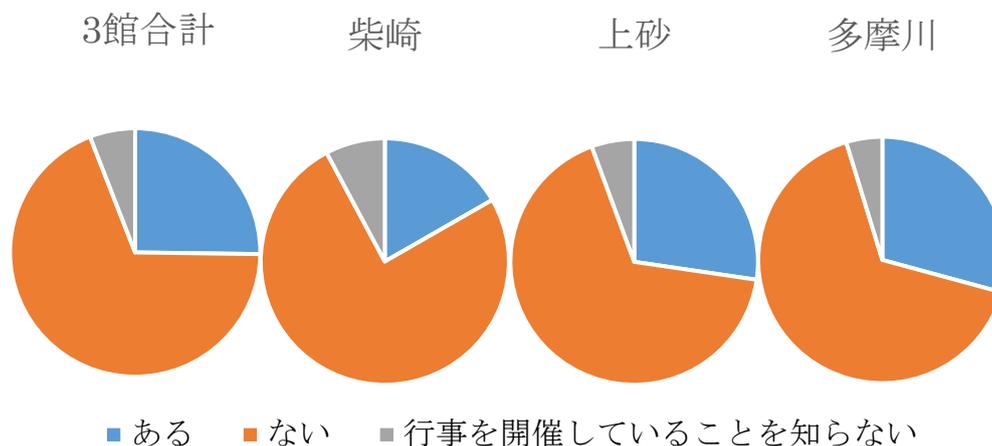
	3館合計		柴崎		上砂		多摩川	
	数値	割合	数値	割合	数値	割合	数値	割合
乳幼児・児童(小学生以下)向け展示や企画	71	16%	19	15%	34	18%	18	15%
中高生(ヤングアダルト)向け展示や企画	55	12%	13	10%	25	13%	17	14%
大人(一般)向け展示や企画	115	26%	32	25%	55	29%	28	23%
高齢者向け展示や企画	63	14%	14	11%	26	14%	23	19%
障がい者向け展示や企画	9	2%	6	5%	3	2%	0	0%
調べもの相談	32	7%	7	5%	15	8%	10	8%
読書相談	21	5%	10	8%	6	3%	5	4%
講座・講演会	67	15%	25	19%	27	14%	15	13%
その他	8	2%	3	2%	1	1%	4	3%
無回答	62		13		25		24	
合計(無回答除く)	441	100%	129	100%	192	100%	120	100%



## (6) 館主催のイベント

昨年度と比較すると、「行事に参加したことがある」の数が増加した。今年は会場でのイベントを再開できた効果だと思われる。

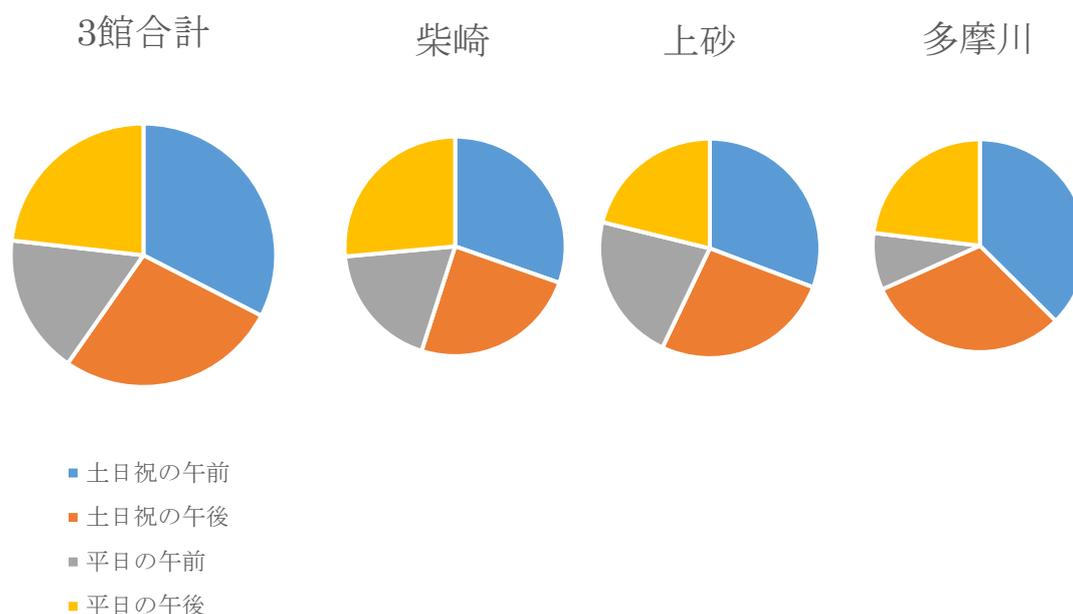
	3館合計		柴崎		上砂		多摩川	
ある	90	25%	15	17%	44	24%	31	29%
ない	246	69%	68	76%	108	59%	70	65%
行事を開催していることを知らない	21	6%	7	8%	9	5%	5	5%
無回答	27		3		22		2	
合計(無回答除く)	357	100%	90	100%	183	100%	108	100%



## (7) 行事に参加しやすい曜日・時間帯(複数回答可)

昨年度とは異なり、「土日祝日の午前」希望が、「土日祝日の午後」を上回り最多となった。

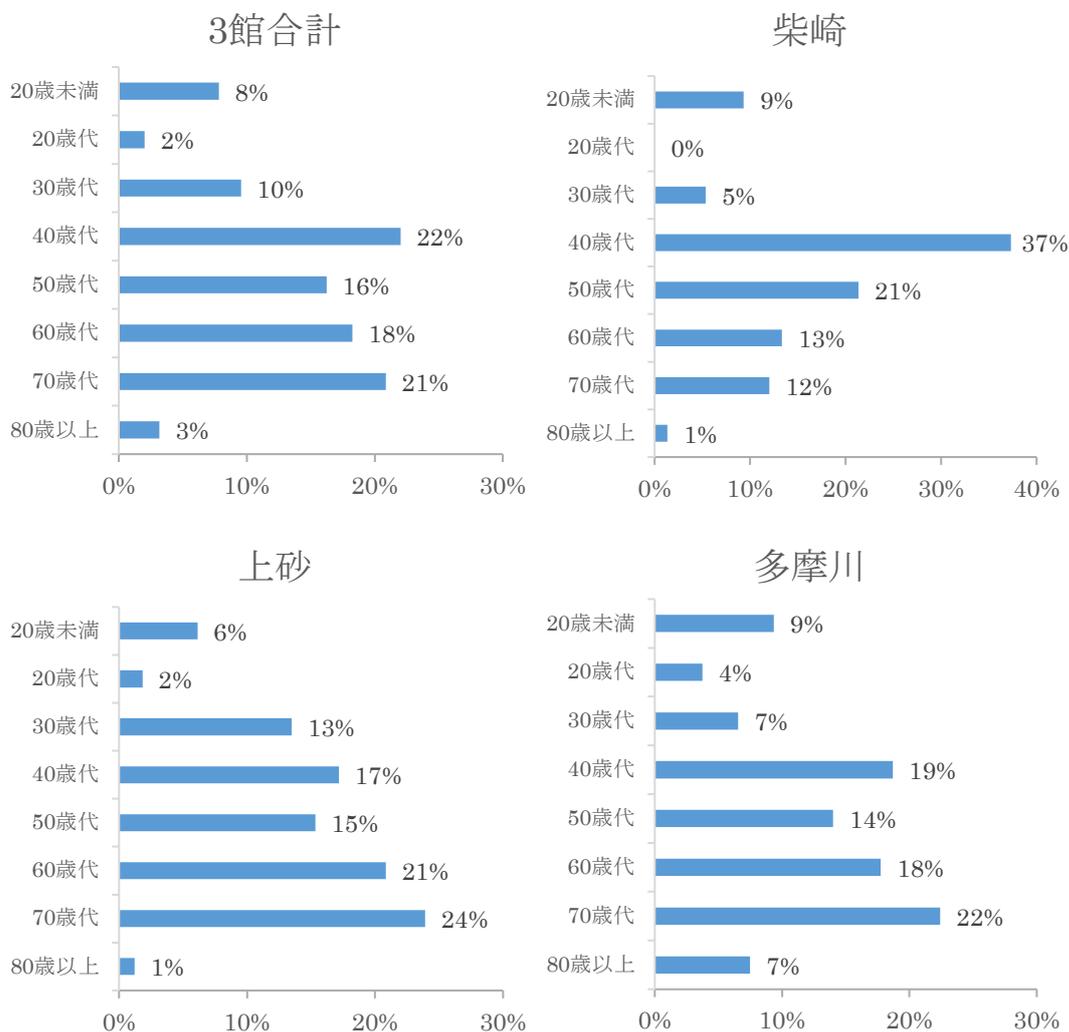
土日祝の午前	118	33%	31	30%	48	31%	39	38%
土日祝の午後	98	27%	25	25%	41	26%	32	31%
平日の午前	62	17%	19	19%	34	22%	9	9%
平日の午後	84	23%	27	26%	33	21%	24	23%
無回答	31		0		27	17%	4	4%
合計(無回答除く)	362	100%	102	100%	156	100%	104	100%



## (8) 年齢

前年度と類似の傾向だが、20歳未満の回答者が増加した。

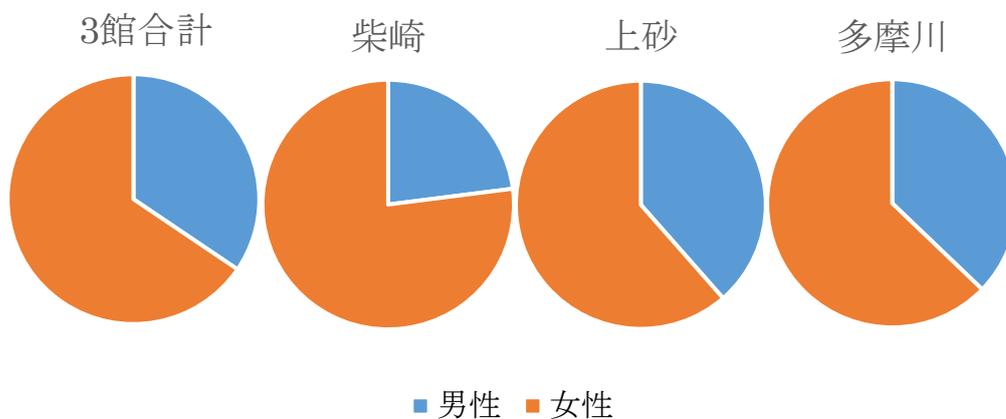
	3館合計		柴崎		上砂		多摩川	
20歳未満	27	8%	7	9%	10	6%	10	9%
20歳代	7	2%	0	0%	3	2%	4	4%
30歳代	33	10%	4	5%	22	13%	7	7%
40歳代	76	22%	28	37%	28	17%	20	19%
50歳代	56	16%	16	21%	25	15%	15	14%
60歳代	63	18%	10	13%	34	21%	19	18%
70歳代	72	21%	9	12%	39	24%	24	22%
80歳以上	11	3%	1	1%	2	1%	8	7%
無回答	34		13		20		1	
合計 (無回答除く)	345	100%	75	100%	163	100%	107	100%



(9) 性別

前年度よりも、女性の回答者の割合が増加した。

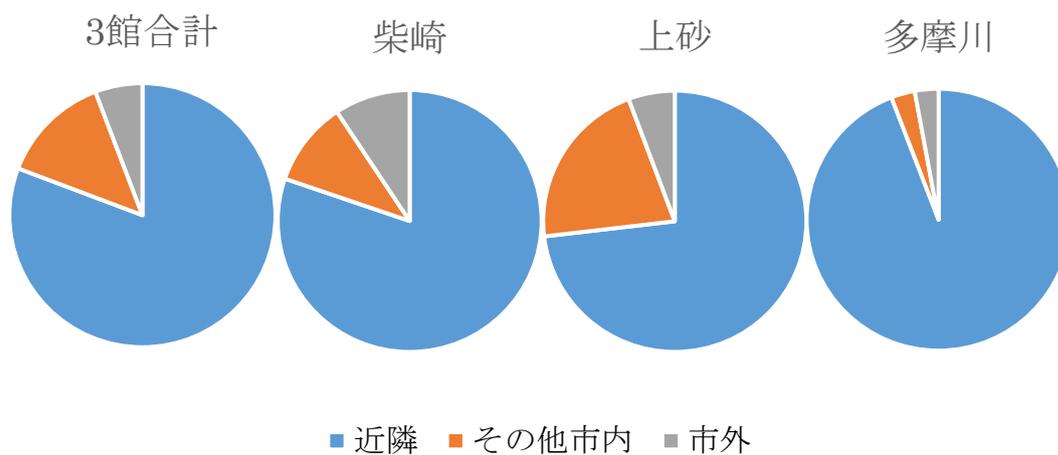
	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
男性	108	35%	17	23%	59	39%	32	37%
女性	205	65%	57	77%	94	61%	54	63%
その他	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
無回答			19		30		22	
合計 (無回答除く)	313	100%	74	100%	153	100%	86	100%



(10)お住まい

前年度と比較して、近隣が減少する結果となった。

	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
近隣	294	81%	69	80%	128	73%	97	94%
その他市内	49	13%	9	10%	37	21%	3	3%
市外	21	6%	8	9%	10	6%	3	3%
無回答	20		7		8		5	
合計 (無回答除く)	364	100%	86	100%	175	100%	103	100%



以上

## アンケート原紙

立川市〇〇図書館 利用者満足度調査 ご協力をお願い

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ために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。

## &lt;調査期間&gt;

令和3年11月7日(日)～11月20日(土)

持ち帰ってご記入される場合は、必ず期間内に〇〇図書館カウンター、またはアンケート回収箱までお返してください

## &lt;回答方法&gt;

- ・ 選択式の質問は、当てはまる項目に〇をつけてください。
- ・ 選択肢のどれにも当てはまらない場合は、「その他」の〔 〕内へ、回答をご記入ください。
- ・ 選択式以外の質問については、〔 〕内へ、回答をご記入ください。

★あなたご自身のことについてお尋ねします。当てはまるものを選択してください。

(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歳代以上

(性別) 1. 男 2. 女 3. その他

(お住まい) 1. 〇〇町 2. 〇〇町 3. その他市内〔 〕町 4. 市外〔区市町村名： 〕

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。他の市立図書館についての記入は、ご遠慮ください。**

当てはまる満足度に、〇をお付けください。 \*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					

質問は裏面に続きます

3. 今後充実させてほしい本のジャンルを、下記 1～19 の中から **3つまで** 選択してください。

対象	ジャンル		
一般	1.文学（小説・エッセイなど）	2.健康・医療・介護・福祉	3.料理・裁縫・家事全般
	4.子育て・教育	5.住まい・暮らし	6.ペット・園芸
	7.歴史・地理・旅行ガイド	8.政治・経済・社会・ビジネス	9.科学
	10.技術・産業・コンピュータ	11.芸術・スポーツ・音楽	12.語学
中高生・YA	13.読み物（小説・エッセイなど）	14.知識の本	
小学生	15.読み物（絵本・物語）	16.知識の本	
乳幼児	17.絵本	18.知識の本	

19. その他(具体的にご記入ください) [ ]

4. 今後充実させてほしい CD のジャンルを、下記 1～8 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. 児童向けのもの  
 8. その他 → 具体的に希望する内容などをご記入ください [ ]

5. 今後充実させ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、館内イベント（クイズ等）に参加されたことはありますか？

1. ある      2. ない      3. そういったイベント等を開催していることを知らない

7. イベント等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・祝日の午前      2. 土・日・祝日の午後      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、水曜日の午前中なら都合がよい

[ ]

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。

[ ]

ご協力ありがとうございました