

立川市柴崎・上砂・多摩川図書館
令和 4 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	13p
-----------------	-----

令和 4 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4年11月6日(日)～11月19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。
質問項目に、「滞在時間」を追加した。

2. 回収数

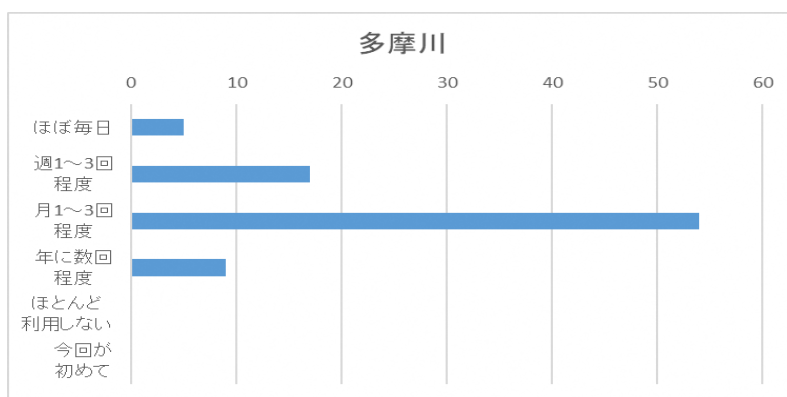
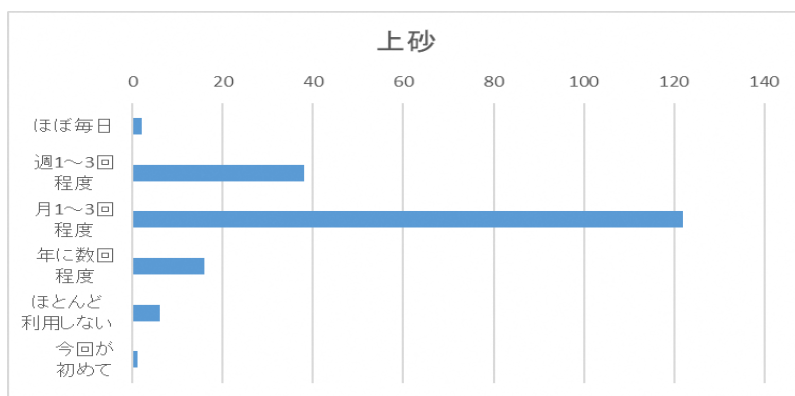
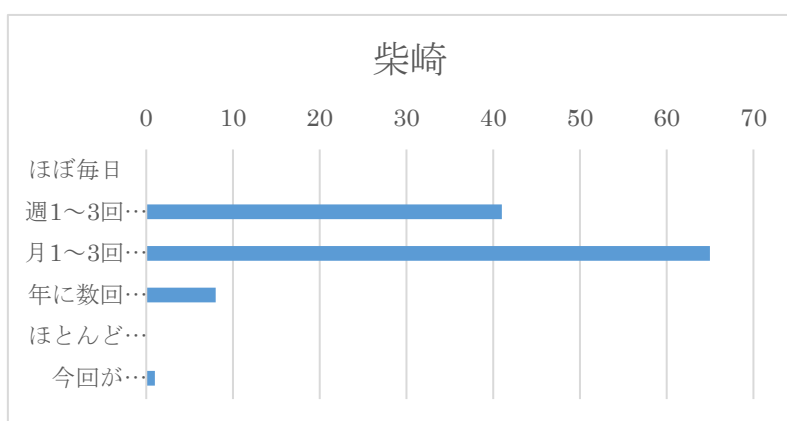
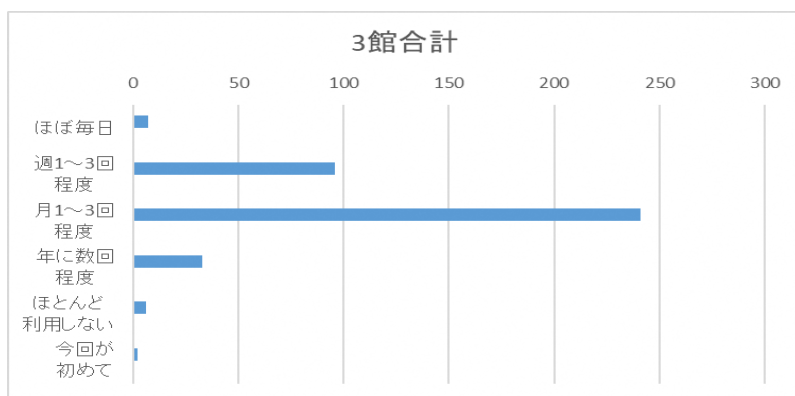
	3 館合計	柴崎	上砂	多摩川
回収数	389	115	185	89
配布数	425	120	200	105
回収率	92%	96%	93%	85%

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%	0	0%	2	1%	5	6%
週1～3回 程度	96	25%	41	36%	38	21%	17	20%
月1～3回 程度	241	63%	65	57%	122	66%	54	64%
年に数回 程度	33	9%	8	7%	16	9%	9	11%
ほとんど 利用しない	6	2%	0	0%	6	3%	0	0%
今回が 初めて	2	1%	1	1%	1	1%	0	0%
無回答	4		0		0		4	
合計(無回答除く)	385	100%	115	100%	185	100%	85	100%

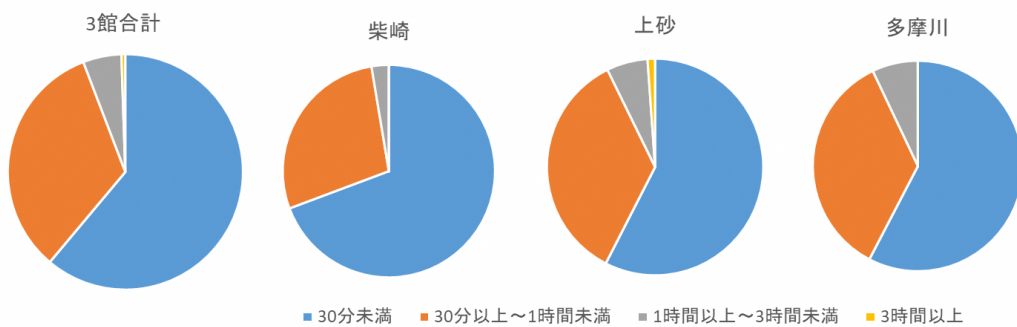


(2) 滞在時間

3 館とも「30 分未満」が一番多く、次いで「30 分以上～1 時間未満」となった。

このうち、柴崎図書館が最も短時間での利用者が多い傾向にある。

	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
30 分未満	231	61%	79	69%	103	58%	49	58%
30 分以上～1 時間未満	125	33%	32	28%	63	35%	30	35%
1 時間以上～3 時間未満	20	5%	3	3%	11	6%	6	7%
3 時間以上	2	1%	0	0%	2	1%	0	0%
無回答	11		1		6		4	
合計(無回答除く)	378	100%	114	100%	179	100%	85	100%



(3) 満足度

満足度の評価指標である値を以下の数式で算出した。

(とても満足＋やや満足)÷(回答数－無回答数)

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。

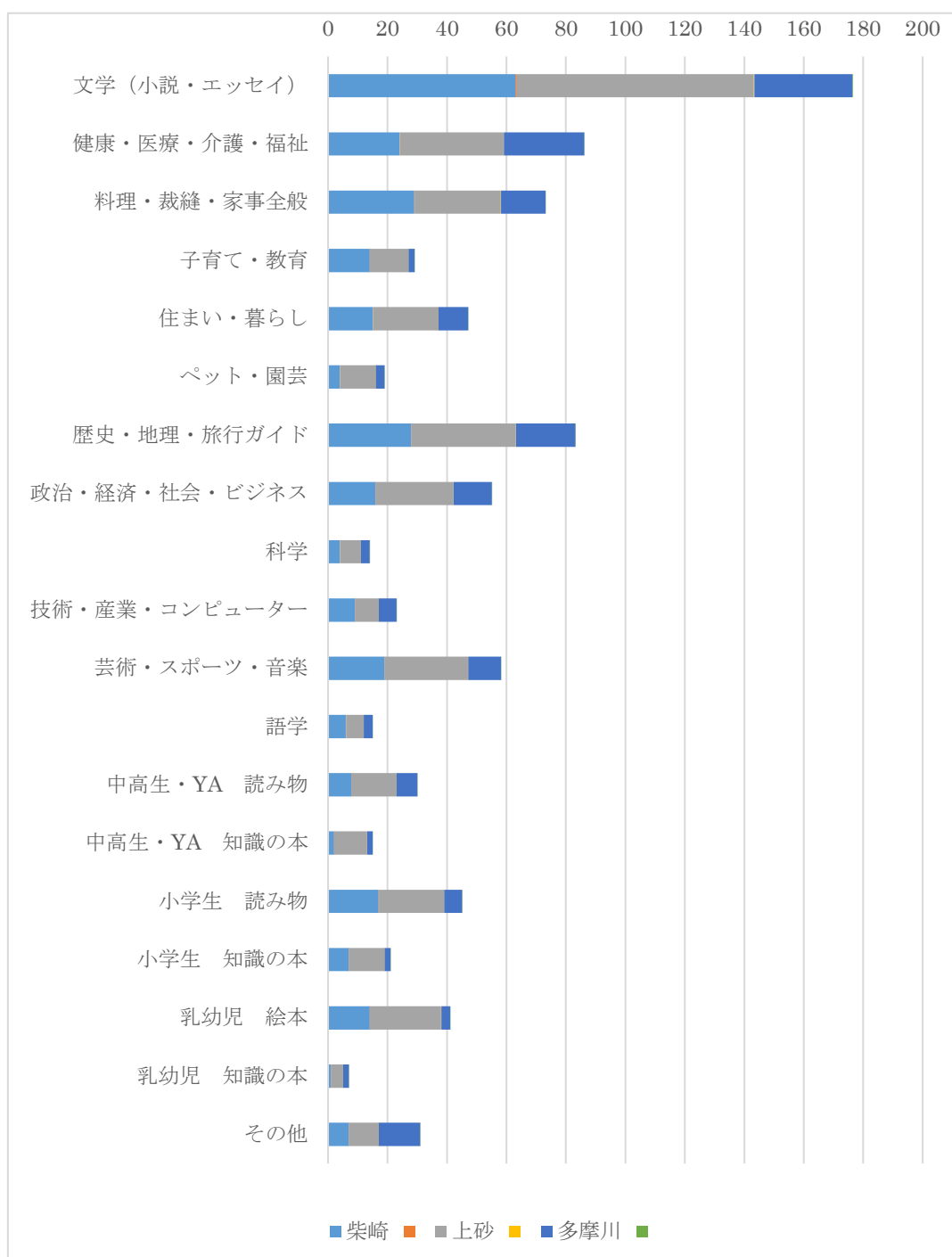
「案内表示」の項目につき、満足度が微減。改めて、わかりやすい表示作成を心掛けたい。

	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	66%	68%	67%	62%
資料(本・雑誌・CD 等全体)の内容、資料構成	53%	50%	57%	53%
企画展示や特別コーナーの内容	61%	59%	69%	55%
カウンターなどでの接客態度、対応の早さ、的確さ	88%	93%	90%	82%
スタッフの説明のわかりやすさ	79%	79%	81%	76%

(4) 充実してほしい本のジャンル(複数回答可)

昨年同様、「文学作品」が最も多い。「政治・経済・社会」の数値、および「その他」も増えており、ニーズの多様化が見える。自由回答を各館にてよく参考とし、選書を進めたい。

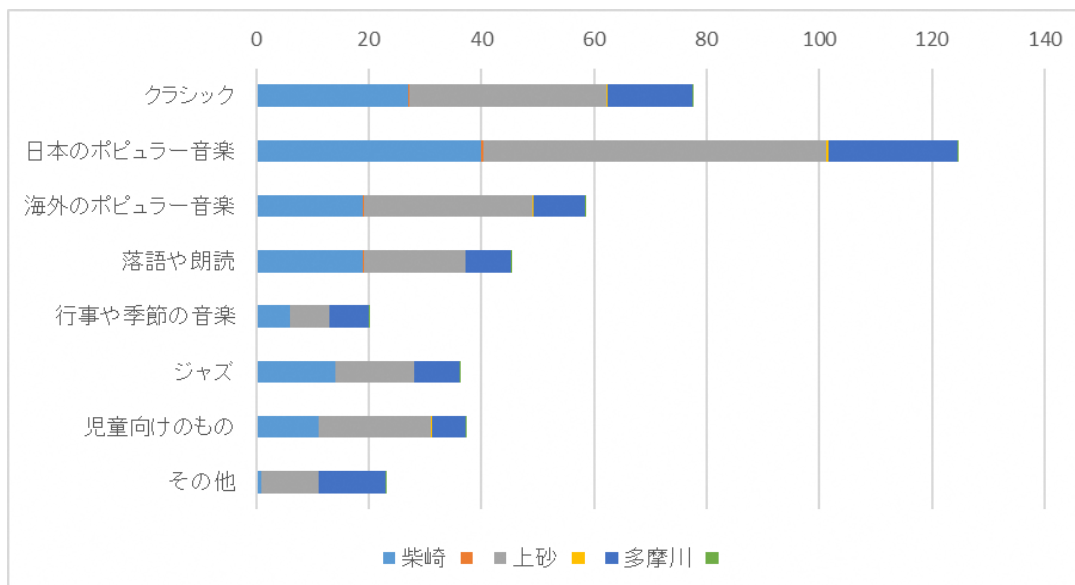
	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
文学(小説・エッセイ)	176	20%	63	22%	80	20%	33	18%
健康・医療・介護・福祉	86	10%	24	8%	35	9%	27	15%
料理・裁縫・家事全般	73	8%	29	10%	29	7%	15	8%
子育て・教育	29	3%	14	5%	13	3%	2	1%
住まい・暮らし	47	5%	15	5%	22	6%	10	5%
ペット・園芸	19	2%	4	1%	12	3%	3	2%
歴史・地理・旅行ガイド	83	10%	28	10%	35	9%	20	11%
政治・経済・社会・ビジネス	55	6%	16	6%	26	7%	13	7%
科学	14	2%	4	1%	7	2%	3	2%
技術・産業・コンピューター	23	3%	9	3%	8	2%	6	3%
芸術・スポーツ・音楽	58	7%	19	7%	28	7%	11	6%
語学	15	2%	6	2%	6	2%	3	2%
中高生・YA 読み物	30	3%	8	3%	15	4%	7	4%
中高生・YA 知識の本	15	2%	2	1%	11	3%	2	1%
小学生 読み物	45	5%	17	6%	22	6%	6	3%
小学生 知識の本	21	2%	7	2%	12	3%	2	1%
乳幼児 絵本	41	5%	14	5%	24	6%	3	2%
乳幼児 知識の本	7	1%	1	0%	4	1%	2	1%
その他	31	4%	7	2%	10	3%	14	8%
無回答	0		0		0		0	
合計(無回答除く)	868	100%	287	100%	399	100%	182	100%



(5) 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。
「行事や季節の音楽」との回答が増加している。

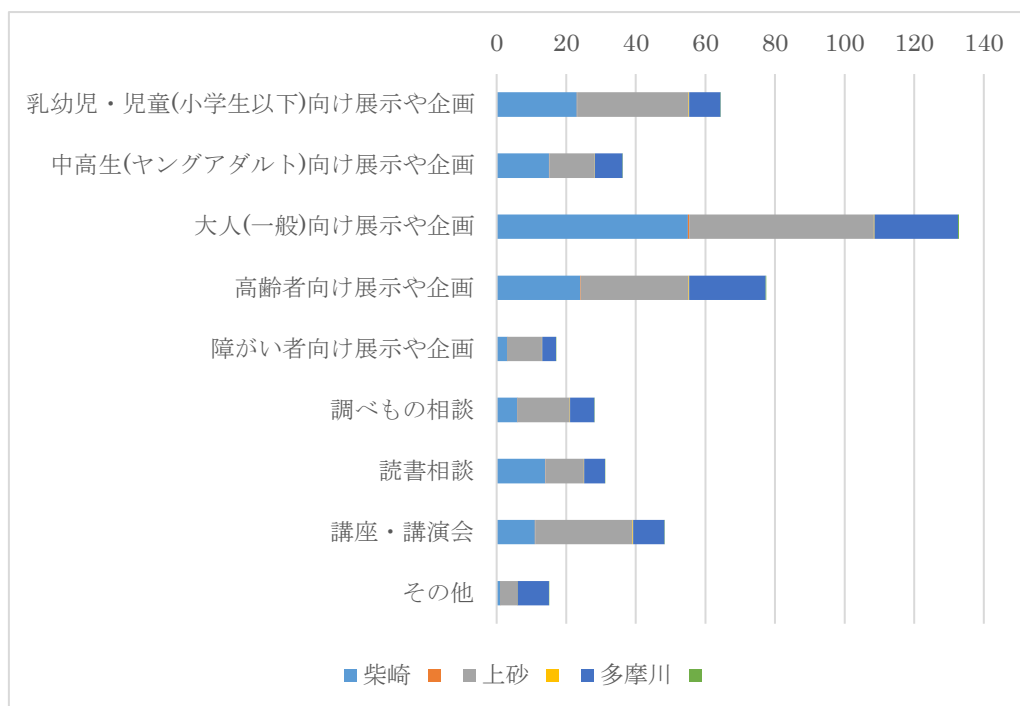
	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
クラシック	77	18%	27	20%	35	18%	15	17%
日本のポピュラー音楽	124	30%	40	29%	61	31%	23	26%
海外のポピュラー音楽	58	14%	19	14%	30	15%	9	10%
落語や朗読	45	11%	19	14%	18	9%	8	9%
行事や季節の音楽	20	5%	6	4%	7	4%	7	8%
ジャズ	36	9%	14	10%	14	7%	8	9%
児童向けのもの	37	9%	11	8%	20	10%	6	7%
その他	23	5%	1	1%	10	5%	12	14%
無回答	0		0		0		0	
合計(無回答除く)	420	100%	137	100%	195	100%	88	100%



(6) 充実してほしいサービス(複数回答可)

前年度と比較すると、「大人向け展示・企画」や「高齢者向け展示・企画」の数値が上昇している。「中高生向け」や「乳幼児・児童向け」は、逆に減少した。

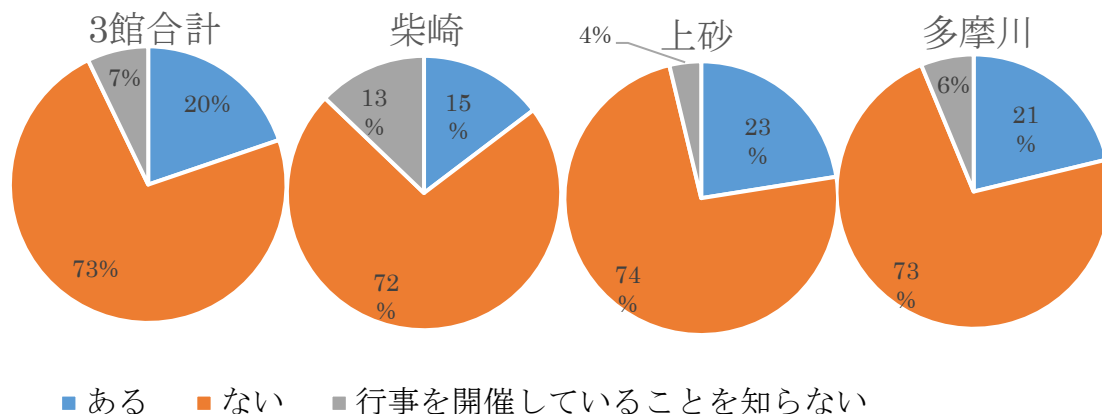
	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
乳幼児・児童(小学生以下)向け展示や企画	64	14%	23	15%	32	16%	9	9%
中高生(ヤングアダルト)向け展示や企画	36	8%	15	10%	13	7%	8	8%
大人(一般)向け展示や企画	132	29%	55	36%	53	27%	24	24%
高齢者向け展示や企画	77	17%	24	16%	31	16%	22	22%
障がい者向け展示や企画	17	4%	3	2%	10	5%	4	4%
調べもの相談	28	6%	6	4%	15	8%	7	7%
読書相談	31	7%	14	9%	11	6%	6	6%
講座・講演会	48	11%	11	7%	28	14%	9	9%
その他	15	3%	1	1%	5	3%	9	9%
合計(無回答除く)	448	100%	152	100%	198	100%	98	100%



(7) 館主催のイベント

昨年度より「行事に参加したことがある」が減少し、「知らない」が増加した。イベントの周知・広報活動へ更なる注力をしていきたい。

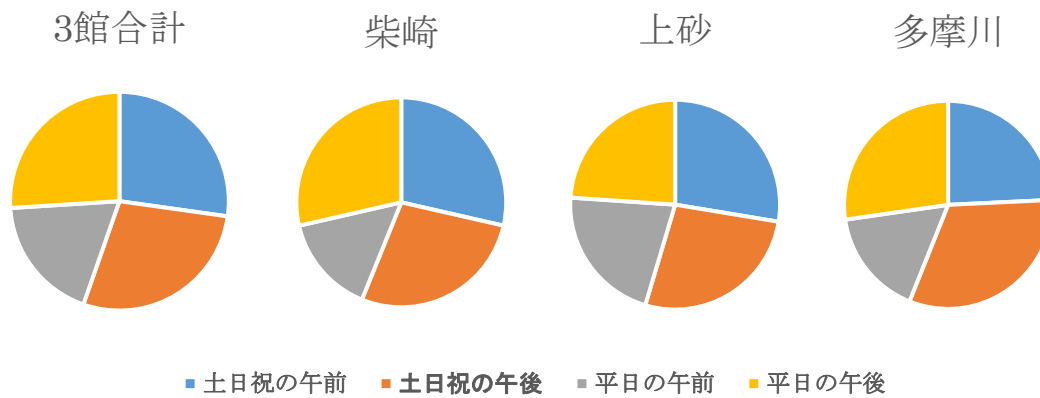
	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
ある	69	20%	16	15%	36	23%	17	21%
ない	255	73%	79	72%	118	74%	58	73%
行事を開催していることを知らない	25	7%	14	13%	6	4%	5	6%
無回答	40		6		25		9	
合計(無回答除く)	349	100%	109	100%	160	100%	80	100%



(8) 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」と「土日祝日の午後」、「平日の午後」の回答数が拮抗している。イベントの開催日時については、内容や季節等もよく勘案して定めることとしたい。

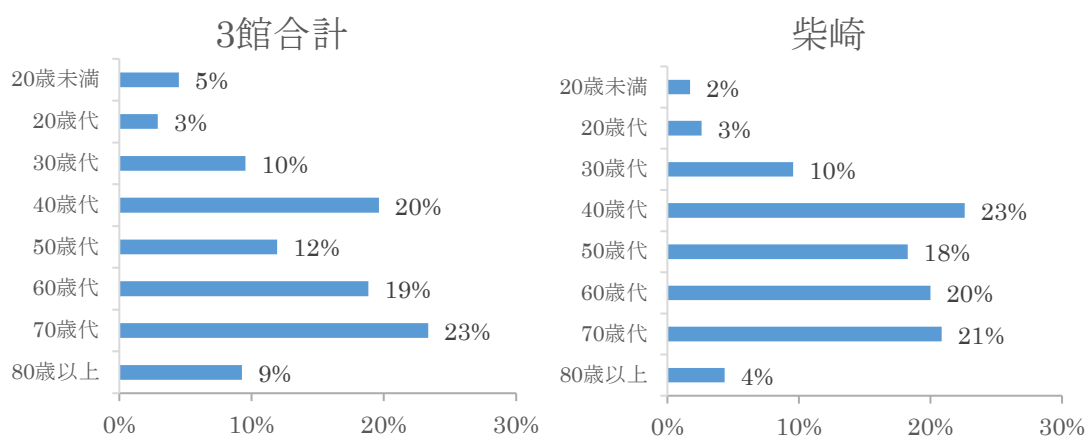
	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
土日祝の午前	89	27%	28	29%	45	28%	16	24%
土日祝の午後	92	28%	27	28%	44	27%	21	32%
平日の午前	61	19%	15	15%	35	21%	11	17%
平日の午後	85	26%	28	29%	39	24%	18	27%
無回答	62		17		22		23	
合計(無回答除く)	327	100%	98	100%	163	100%	66	100%

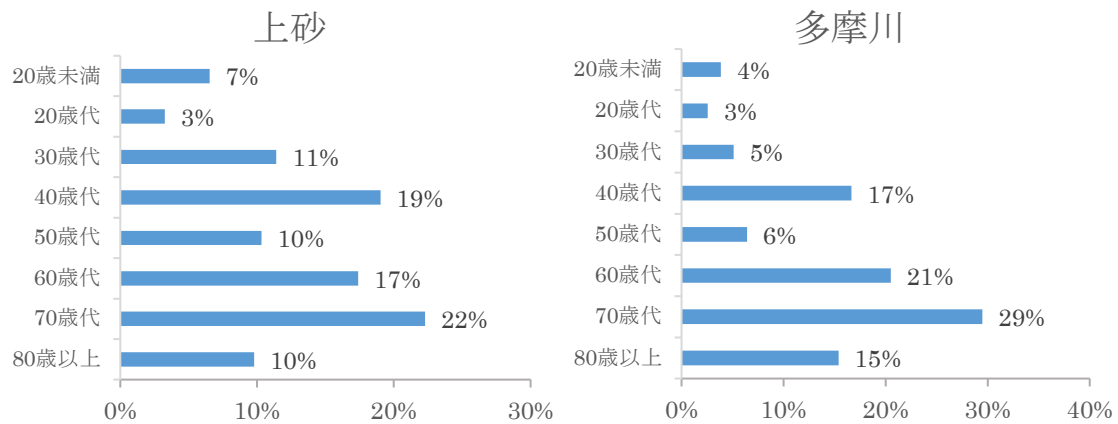


(9) 年齢

大幅な変化はないが、60 歳代・70 歳代・80 歳以上の回答数が増加している。

	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
20 歳未満	17	5%	2	2%	12	7%	3	4%
20 歳代	11	3%	3	3%	6	3%	2	3%
30 歳代	36	10%	11	10%	21	11%	4	5%
40 歳代	74	20%	26	23%	35	19%	13	17%
50 歳代	45	12%	21	18%	19	10%	5	6%
60 歳代	71	19%	23	20%	32	17%	16	21%
70 歳代	88	23%	24	21%	41	22%	23	29%
80 歳以上	35	9%	5	4%	18	10%	12	15%
無回答	12		0		1		11	
合計(無回答 除く)	377	100%	115	100%	184	100%	78	100%

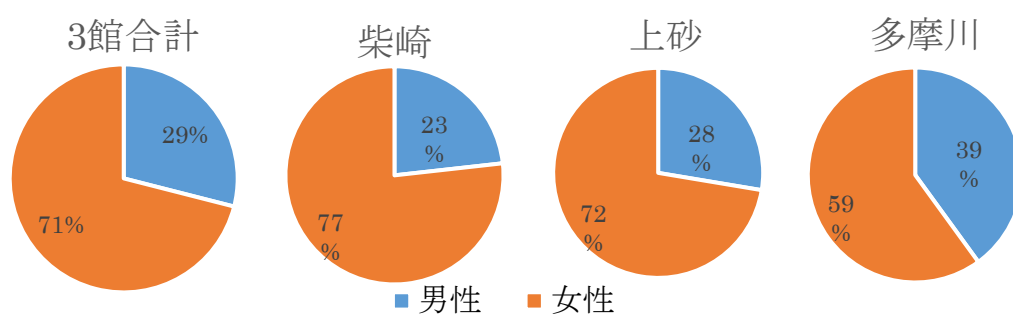




(10) 性別

前年度よりも更に、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	93	29%	23	23%	42	28%	28	39%
女性	228	71%	76	77%	110	72%	42	59%
その他	1	0%	0	0%	0	0%	1	1%
無回答			16		33		18	
合計(無回答 除く)	322	100%	99	100%	152	100%	71	100%

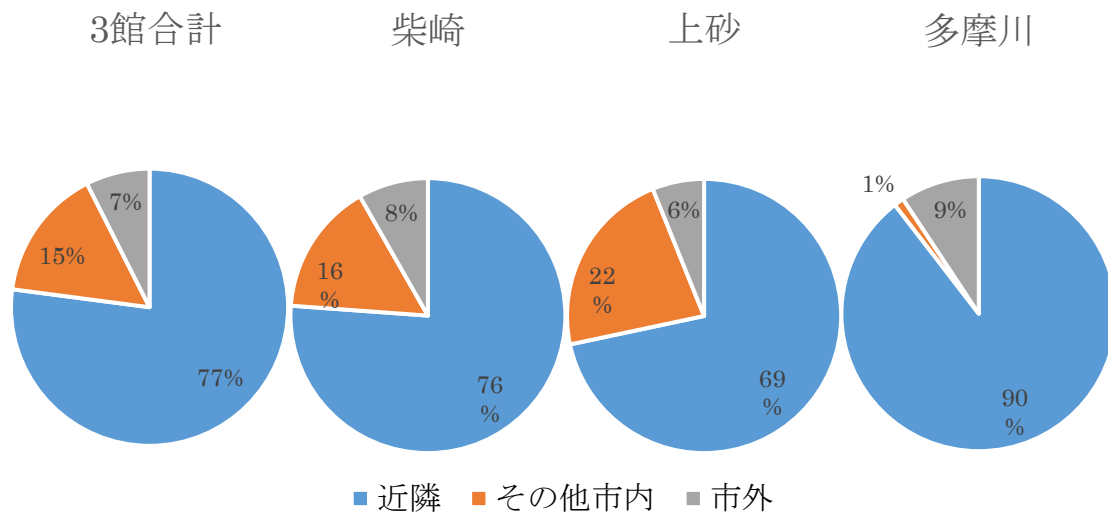


(11) お住まい

作年度よりも図書館近隣在住者の割合が減少、「その他市内」や「市外」が増加した。

3 館概要

	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
近隣	289	77%	83	76%	129	69%	77	90%
その他市内	58	15%	17	16%	40	22%	1	1%
市外	28	7%	9	8%	11	6%	8	9%
無回答	15		6		5		3	
合計 (無回答除く)	375	100%	109	100%	180	100%	86	100%



以上

立川市※※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※※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。

<調査期間>

令和4年11月6日(日)～11月19日(土)

持ち帰ってご記入される場合は、必ず期間内に※※
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

<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。
- ・ 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. +++町 2. +++町 3. その他市内〔 〕町 4. 市外〔区市町村名： 〕

1. ※※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. ※※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。

***※※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、○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

4. 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) []

5. 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 []

6. 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) []

7. ※※※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. そうしたイベント等を開催していることを知らない

8. 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。(複数選択可)

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、下の[]内へご記入ください。

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

[]

9. 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。

[]

10. 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