

立川市柴崎・上砂・多摩川図書館
令和5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

詳細

柴崎 図書館.....11p

上砂 図書館.....22p

多摩川図書館.....32p

その他

アンケート用紙原本.....42p

令和5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5年11月5日(日)～11月18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。

2. 回収数

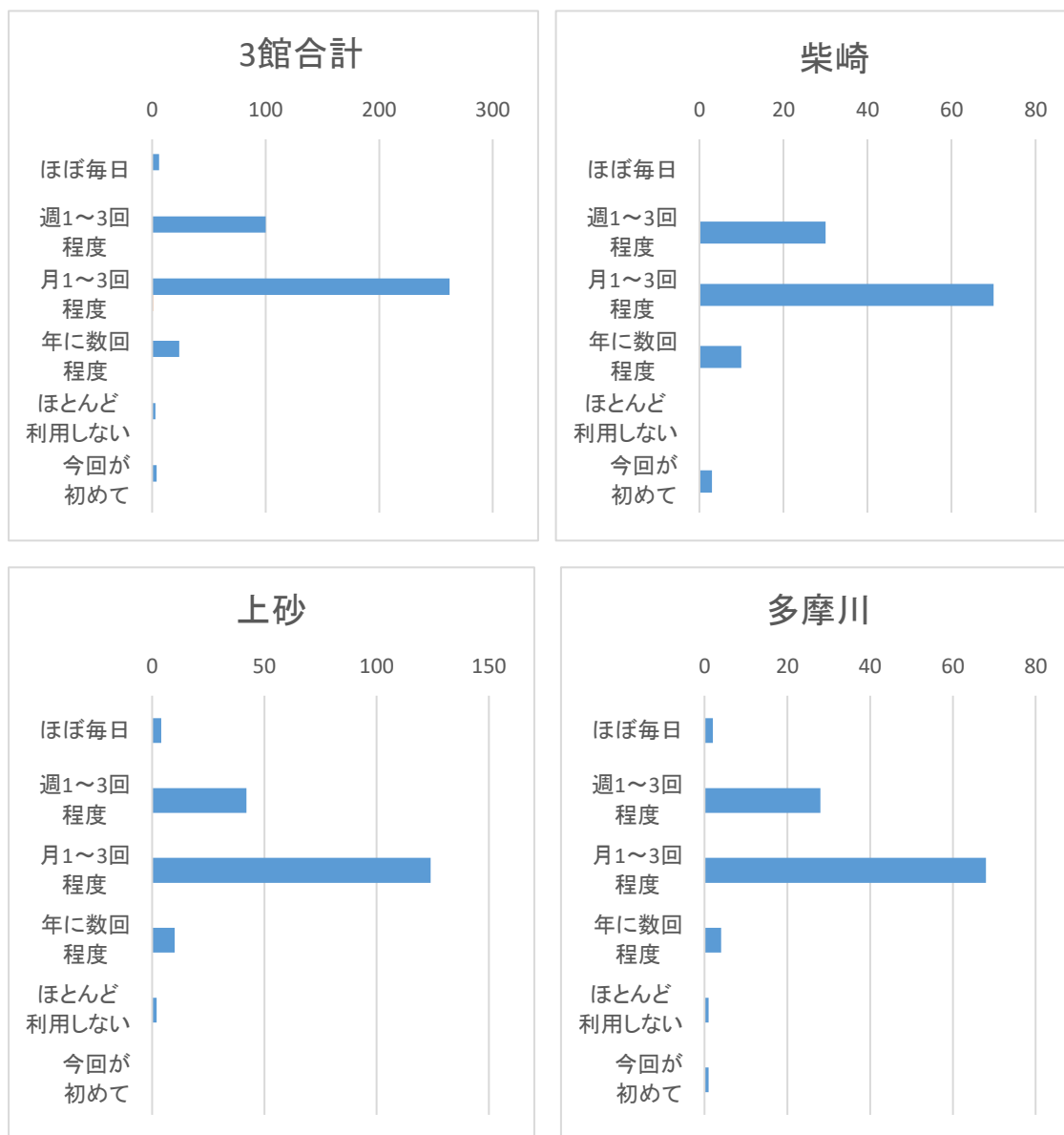
	3館合計	柴崎	上砂	多摩川
回収数	402	113	182	107
配布数	454	120	200	134
回収率	89%	94%	91%	80%

3. 集計結果

(1) 利用頻度

前年度と同様、3館とも「月に1～3回程度」が一番多く、またその割合が昨年度より微増した。

	3館合計		柴崎		上砂		多摩川	
ほぼ毎日	6	2%	0	0%	4	2%	2	2%
週1～3回程度	100	25%	30	27%	42	23%	28	27%
月1～3回程度	262	66%	70	62%	124	68%	68	65%
年に数回程度	24	6%	10	9%	10	5%	4	4%
ほとんど利用しない	3	1%	0	0%	2	1%	1	1%
今回が初めて	4	1%	3	3%	0	0%	1	1%
無回答	3		0		0		3	
合計(無回答除く)	399	100%	113	100%	182	100%	104	100%

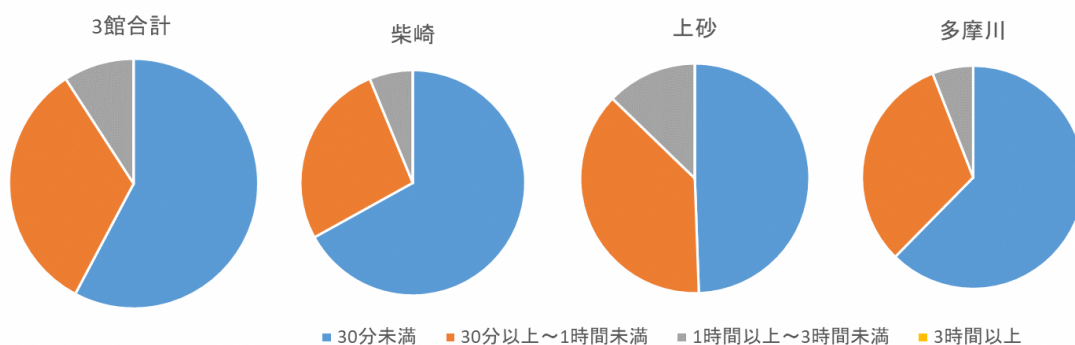


(2) 滞在時間

3館とも「30分未満」が一番多いことは変わらないが、上砂図書館ではこの割合が減り、逆に柴崎・多摩川図書館では増加した。

	3館合計		柴崎		上砂		多摩川	
30分未満	227	58%	75	67%	89	49%	63	62%
30分以上～1時間未満	130	33%	30	27%	68	38%	32	32%
1時間以上～3時間未満	36	9%	7	6%	23	13%	6	6%

3 時間以上	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
無回答	9		1		2		6	
合計(無回答除く)	393	100%	112	100%	180	100%	101	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。

$(\text{とても満足} + \text{やや満足}) \div (\text{回答数} - \text{無回答数})$

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。

「資料の内容、資料構成」の項目について、満足度が減っている。限られた予算の中で魅力ある蔵書を揃えられるよう、選書についてより注力したい。

	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	66%	72%	67%	59%
資料(本・雑誌・CD 等全体)の内容、資料構成	49%	49%	59%	39%
企画展示や特別コーナーの内容	64%	68%	72%	52%
カウンターなどでの接客態度、対応の早さ、的確さ	90%	97%	89%	83%
スタッフの説明のわかりやすさ	78%	81%	88%	64%

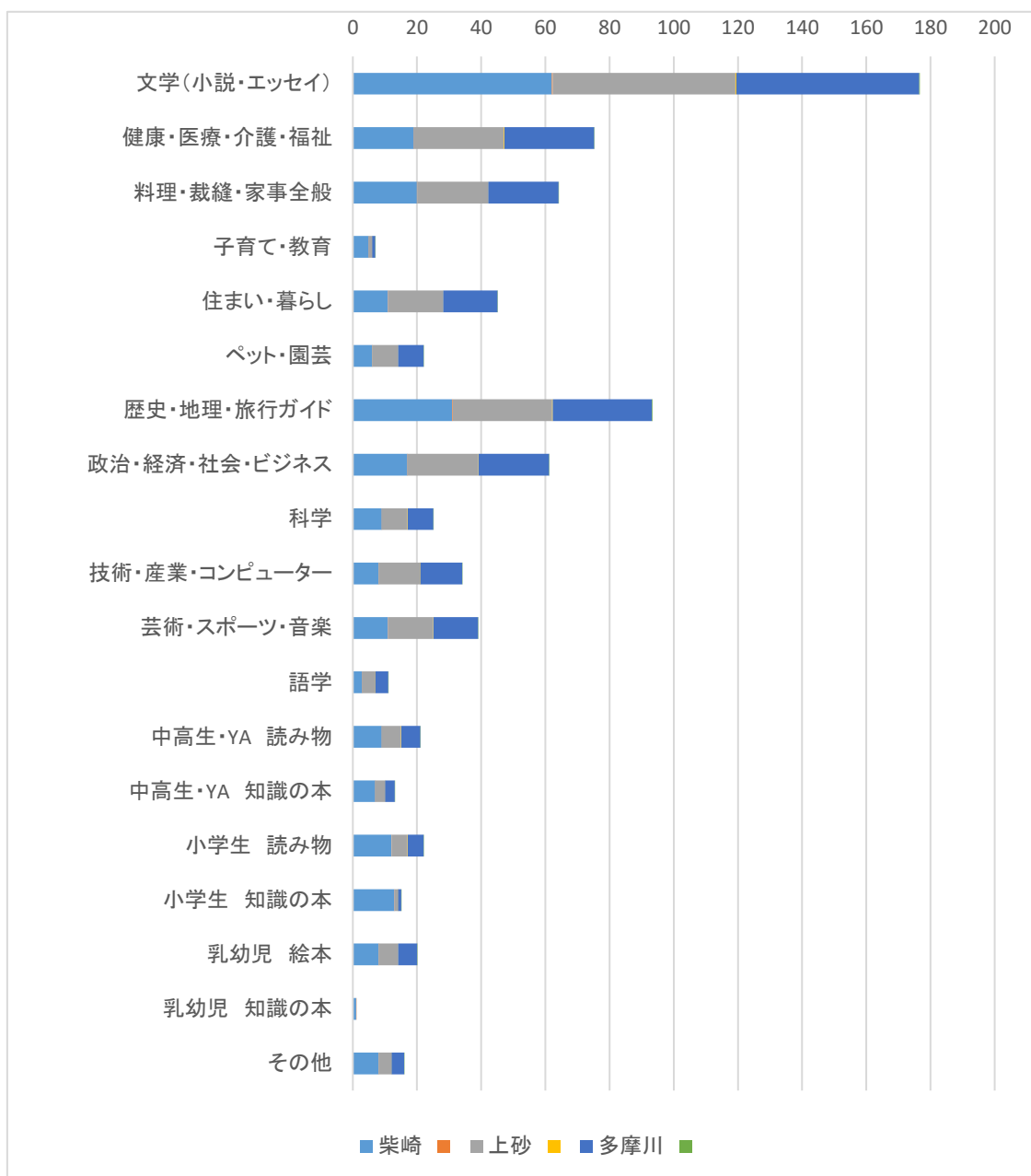
(4) 充実してほしい本のジャンル(複数回答可)

昨年同様、「文学作品」が最も多く、かつその割合が増加している。また、「歴史・地理・旅行ガイド」も3館全てで増加している。自由回答も含め、この結果を各館にてよく参考としたい。

	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
文学(小説・エッセイ)	176	23%	62	24%	76	18%	57	23%
健康・医療・介護・福祉	75	10%	19	7%	46	11%	28	11%
料理・裁縫・家事全般	64	8%	20	8%	39	9%	22	9%

3 館概要

子育て・教育	7	1%	5	2%	20	5%	1	0%
住まい・暮らし	45	6%	11	4%	31	7%	17	7%
ペット・園芸	22	3%	6	2%	10	2%	8	3%
歴史・地理・旅行ガイド	93	12%	31	12%	47	11%	31	12%
政治・経済・社会・ビジネス	61	8%	17	7%	14	3%	22	9%
科学	25	3%	9	3%	8	2%	8	3%
技術・産業・コンピューター	34	4%	8	3%	6	1%	13	5%
芸術・スポーツ・音楽	39	5%	11	4%	25	6%	14	6%
語学	11	1%	3	1%	7	2%	4	2%
中高生・YA 読み物	21	3%	9	3%	18	4%	6	2%
中高生・YA 知識の本	13	2%	7	3%	8	2%	3	1%
小学生 読み物	22	3%	12	5%	24	6%	5	2%
小学生 知識の本	15	2%	13	5%	11	3%	1	0%
乳幼児 絵本	20	3%	8	3%	20	5%	6	2%
乳幼児 知識の本	1	0%	1	0%	3	1%	0	0%
その他	16	2%	8	3%	2	0%	4	2%
無回答	0		0		0		0	
合計(無回答除く)	760	100%	260	100%	415	100%	250	100%

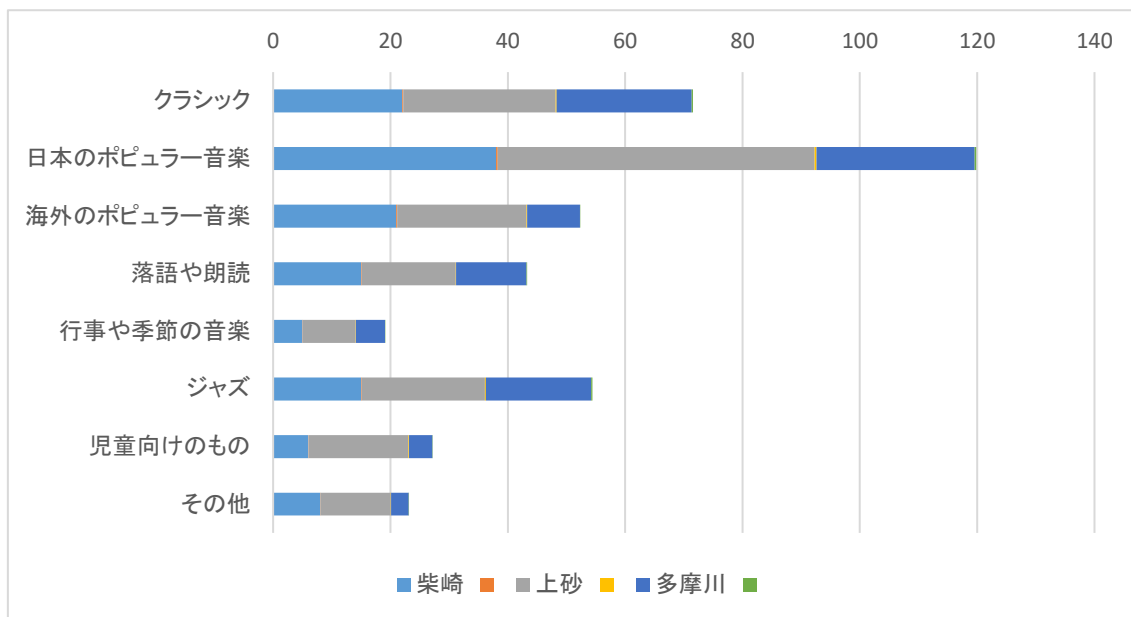


(5) 充実してほしいCDのジャンル(複数回答可)

「ジャズ」の回答数が前年より増加し、「海外のポピュラー音楽」は減少した。

	3館合計		柴崎		上砂		多摩川	
クラシック	71	17%	22	17%	26	15%	23	23%
日本のポピュラー音楽	119	29%	38	29%	54	31%	27	27%
海外のポピュラー音楽	52	13%	21	16%	22	12%	9	9%
落語や朗読	43	11%	15	12%	16	9%	12	12%

行事や季節の音楽	19	5%	5	4%	9	5%	5	5%
ジャズ	54	13%	15	12%	21	12%	18	18%
児童向けのもの	27	7%	6	5%	17	10%	4	4%
その他	23	6%	8	6%	12	7%	3	3%
無回答	0		0		0		0	
合計(無回答除く)	408	100%	130	100%	177	100%	101	100%

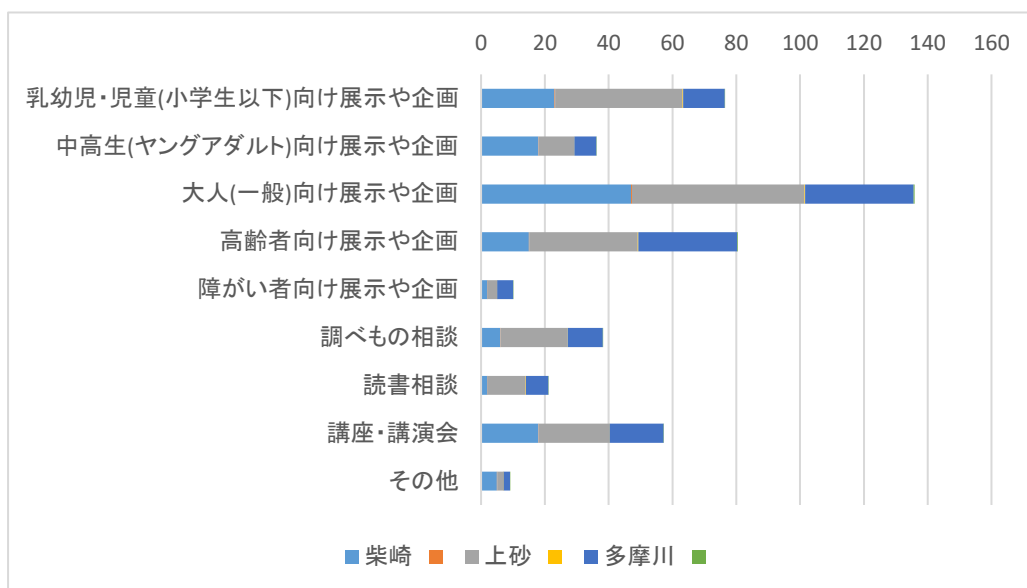


(6) 充実してほしいサービス(複数回答可)

前年度と比較すると、「乳幼児・児童向け展示・企画」が3館全てで増加している。

	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	76	16%	23	17%	40	20%	13	10%
中高生(ヤングアダルト)向け展示や企画	36	8%	18	13%	11	6%	7	6%
大人(一般)向け展示や企画	135	29%	47	35%	54	27%	34	27%
高齢者向け展示や企画	80	17%	15	11%	34	17%	31	24%
障がい者向け展示や企画	10	2%	2	1%	3	2%	5	4%
調べもの相談	38	8%	6	4%	21	11%	11	9%
読書相談	21	5%	2	1%	12	6%	7	6%
講座・講演会	57	12%	18	13%	22	11%	17	13%
その他	9	2%	5	4%	2	1%	2	2%

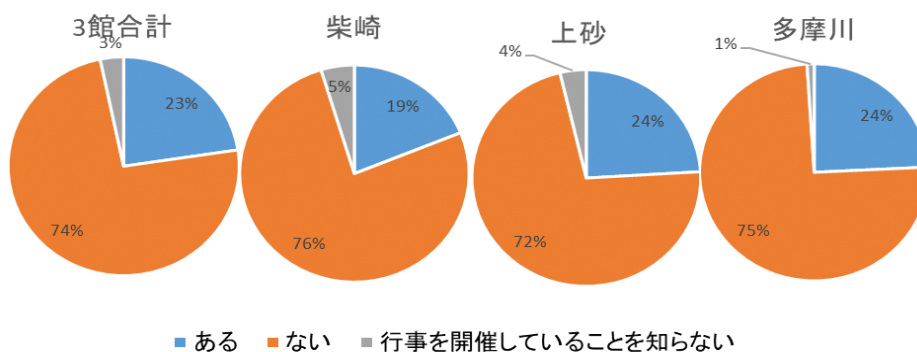
合計(無回答除く)	462	100%	136	100%	199	100%	127	100%
-----------	-----	------	-----	------	-----	------	-----	------



(7) 館主催のイベント

昨年度と、「行事に参加したことがある」「ない」については大差無いが、「知らない」の割合が減少した。イベントの周知・広報活動へは継続して注力していきたい。

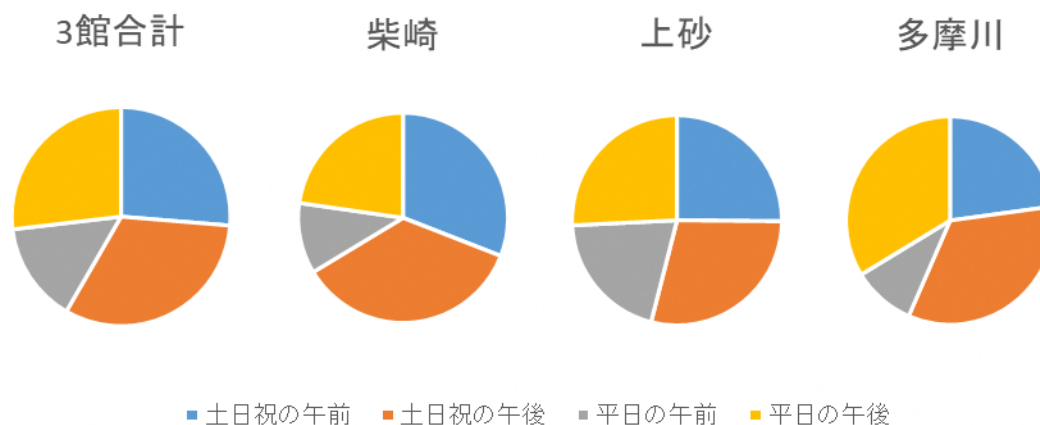
	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
ある	83	23%	20	19%	39	24%	24	24%
ない	272	74%	81	76%	117	72%	74	75%
行事を開催していることを知らない	12	3%	5	5%	6	4%	1	1%
無回答	35		7		20		8	
合計(無回答除く)	367	100%	106	100%	162	100%	99	100%



(8) 行事に参加しやすい曜日・時間帯(複数回答可)

3 館とも「土日祝日の午後」の回答数が増加し、1位となった。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、慎重に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	96	26%	34	31%	41	25%	21	23%
土日祝の午後	117	32%	39	35%	47	29%	31	34%
平日の午前	54	15%	12	11%	33	20%	9	10%
平日の午後	98	27%	25	23%	42	26%	31	34%
無回答	37		3		19		15	
合計(無回答除く)	365	100%	110	100%	163	100%	92	100%

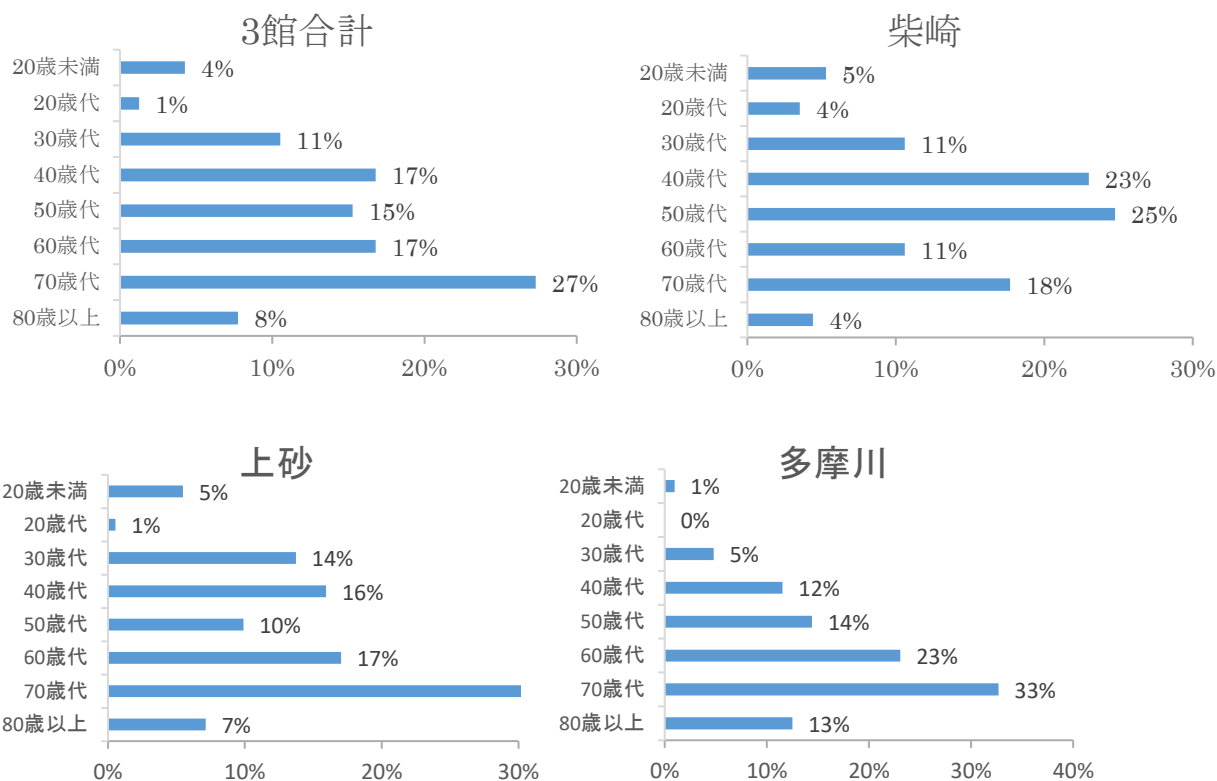


(9) 年齢

上砂図書館・多摩川図書館で、「70 歳代」が増加した。柴崎図書館では、「60 歳代」が大きく減少している。

	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
20 歳未満	17	4%	6	5%	10	5%	1	1%
20 歳代	5	1%	4	4%	1	1%	0	0%
30 歳代	42	11%	12	11%	25	14%	5	5%
40 歳代	67	17%	26	23%	29	16%	12	12%
50 歳代	61	15%	28	25%	18	10%	15	14%
60 歳代	67	17%	12	11%	31	17%	24	23%

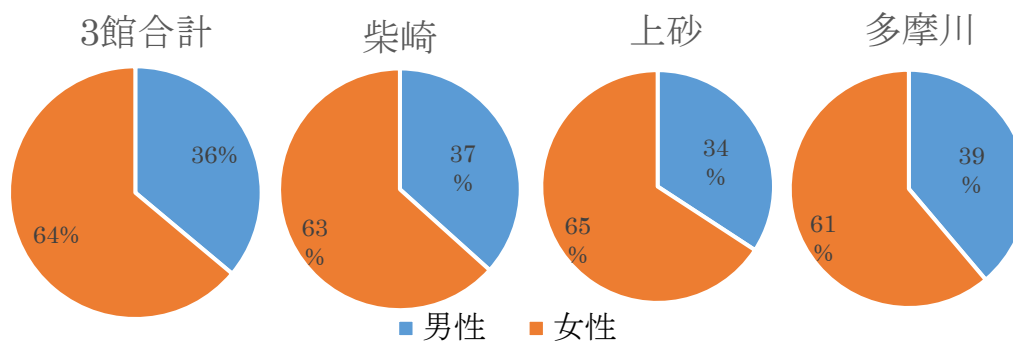
70 歳代	109	27%	20	18%	55	30%	34	33%
80 歳以上	31	8%	5	4%	13	7%	13	13%
無回答	3		0		0		3	
合計(無回答 除く)	399	100%	113	100%	182	100%	104	100%



(10) 性別

前年度よりも、「男性」の回答者の割合が増した。

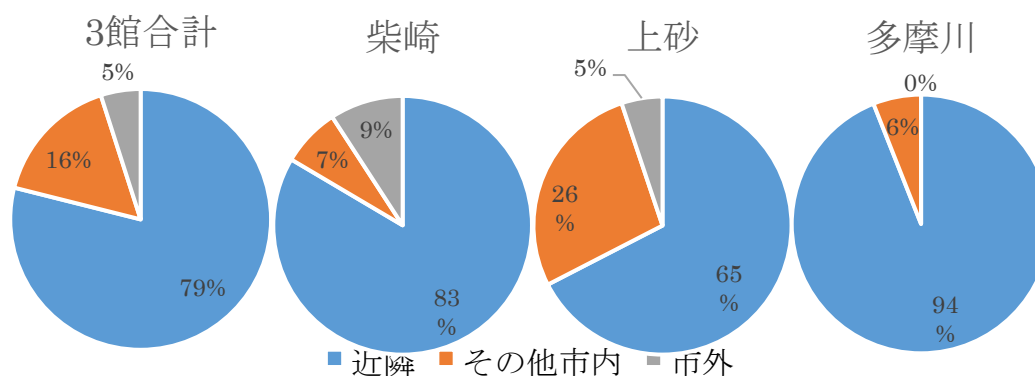
	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
男性	118	36%	33	37%	52	34%	33	39%
女性	209	64%	57	63%	100	65%	52	61%
その他	1	0%	0	0%	1	1%	0	0%
無回答	74		23		29		22	
合計(無回答 除く)	328	100%	90	100%	153	100%	85	100%



(11) お住まい

3館ごとの傾向に差異が見える。柴崎図書館と多摩川図書館は「近隣」が増加、上砂図書館は西砂図書館休館の影響からか、「その他市内」が増加している。

	3 館合計		柴崎		上砂		多摩川	
近隣	303	79%	91	83%	118	67%	94	94%
その他市内	62	16%	8	7%	48	27%	6	6%
市外	19	5%	10	9%	9	5%	0	0%
無回答	24		4		7		7	
合計 (無回答除く)	384	100%	109	100%	175	100%	100	100%



以上

立川市柴崎図書館
令和5年度 利用者満足度調査結果報告書

<集計結果・詳細版>

令和5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. 回収結果

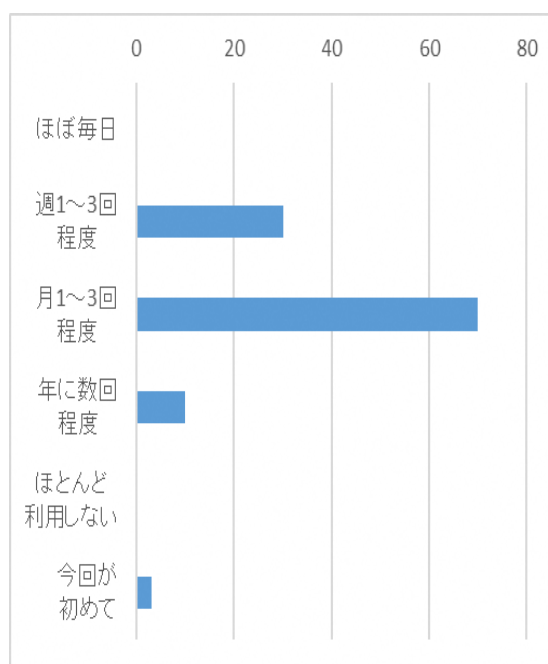
回収数	113
配布数	120
回収率	94%

2. 集計結果・分析

(1) 利用頻度

概ね例年通りの利用頻度となった。「6～7年ぶり」と記入した利用者がいた。

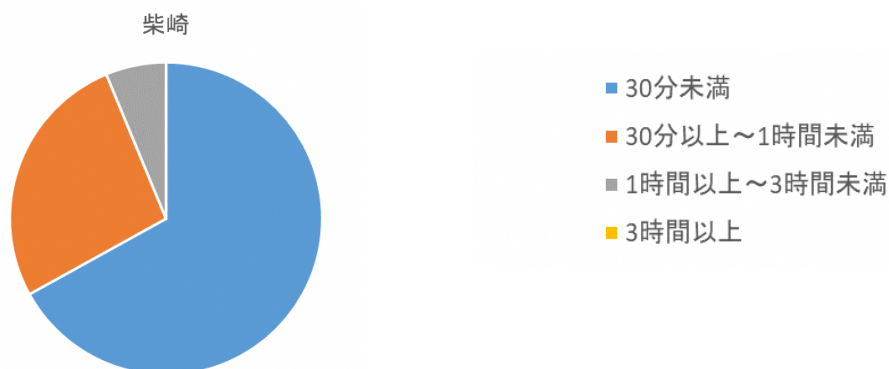
ほぼ毎日	0	0%
週1～3回 程度	30	27%
月1～3回 程度	70	62%
年に数回 程度	10	9%
ほとんど 利用しない	0	0%
今回が 初めて	3	3%
無回答	0	0%
合計(無回答除く)	113	100%



(2) 滞在時間

「1時間以上～3時間未満」の割合が少し上昇した。

30分未満	75	67%
30分以上～1時間未満	30	27%
1時間以上～3時間未満	7	6%
3時間以上	0	0%
無回答	1	
合計(無回答除く)	112	100%



(3) 満足度

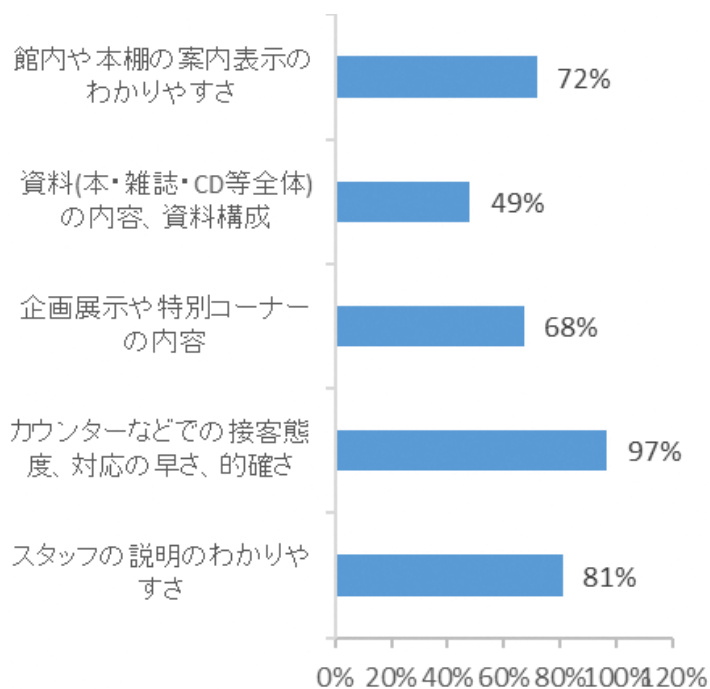
満足度の評価指標である値を以下の数式で算出した。

$$(\text{とても満足} + \text{やや満足}) \div (\text{回答数} - \text{無回答数})$$

全体としては、概ね昨年度の数値を維持することができた。いただいたご意見を糧に、より一層利用しやすい図書館になるよう努めたい。

「資料構成」については、蔵書数の少なさをカバーできる企画展示を実施するなど、工夫を凝らしつつ対応に当たりたい。

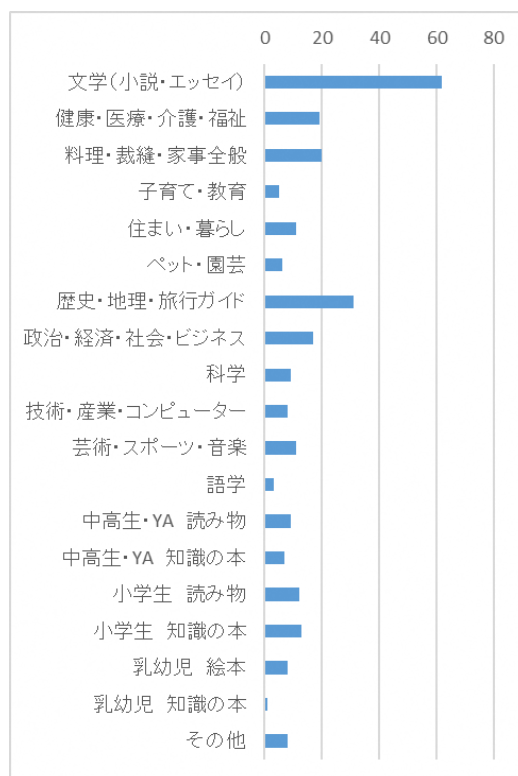
	評価数値	とても 不満	やや 不満	ふつう	やや 満足	とても 満足	無回 答
館内や本棚の案内表示のわかりやすさ	72%	0	2	28	41	38	4
資料(本・雑誌・CD等全体)の内容、資料構成	49%	1	8	44	29	21	10
企画展示や特別コーナーの内容	68%	0	0	33	39	30	11
カウンターなどでの接客態度、対応の早さ、的確さ	97%	0	0	3	33	75	2
スタッフの説明のわかりやすさ	81%	0	0	18	29	50	16



(4) 充実してほしい本のジャンル(複数回答可)

昨年度と比較して、「小学生 知識の本」、「中高生・YA 知識の本」の値が増加する結果となった。子どもだけでなく、大人も活用できる内容の資料を取り揃えていきたい。

文学(小説・エッセイ)	62	24%
健康・医療・介護・福祉	19	7%
料理・裁縫・家事全般	20	8%
子育て・教育	5	2%
住まい・暮らし	11	4%
ペット・園芸	6	2%
歴史・地理・旅行ガイド	31	12%
政治・経済・社会・ビジネス	17	7%
科学	9	3%
技術・産業・コンピューター	8	3%
芸術・スポーツ・音楽	11	4%
語学	3	1%
中高生・YA 読み物	9	3%
中高生・YA 知識の本	7	3%
小学生 読み物	12	5%



小学生 知識の本	13	5%
乳幼児 絵本	8	3%
乳幼児 知識の本	1	0%
その他	8	3%
無回答	0	
合計(無回答除く)	260	100%

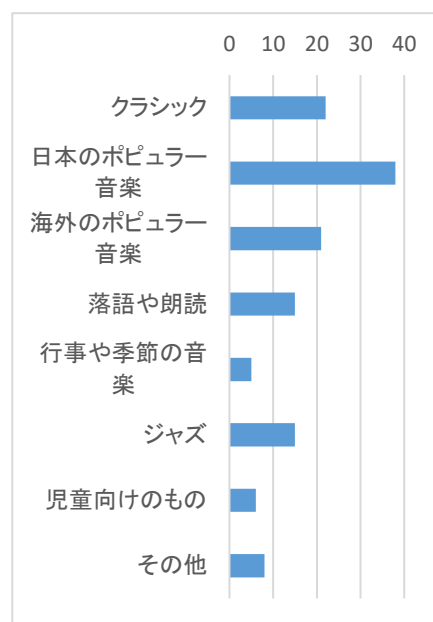
本に関する自由記入 8件 (原文のまま記載)

- ・コミック
- ・マンガ(コミック)
- ・宗教
- ・日本の古典文学
- ・文庫本
- ・鉄道関連
- ・初めて来たので、まだ様子がわからない
- ・マンガ

(5) 充実してほしいCDのジャンル(複数回答可)

昨年に引き続き「ジャズ」の値が高い結果となった。いただいたご意見を参考として、利用者に満足していただける選定を行いたい。

クラシック	22	17%
日本のポピュラー音楽	38	29%
海外のポピュラー音楽	21	16%
落語や朗読	15	12%
行事や季節の音楽	5	4%
ジャズ	15	12%
児童向けのもの	6	5%
その他	8	6%
無回答	0	
合計(無回答除く)	130	100%

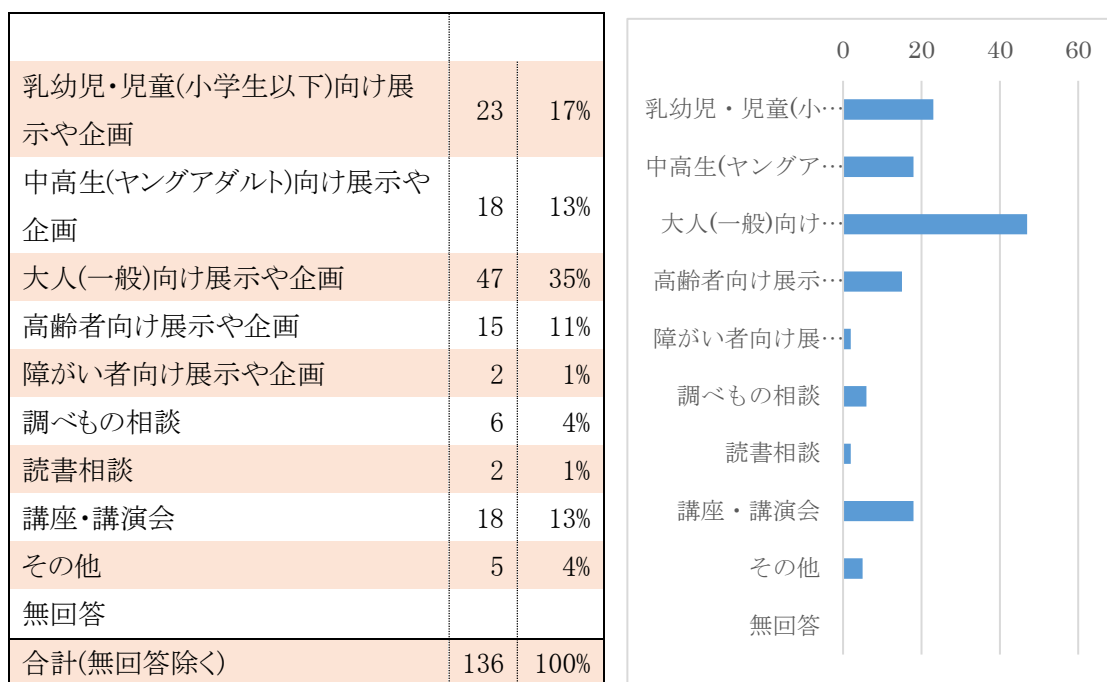


CDに関する自由記入 8件 (原文のまま記載)

- ・効果音
- ・特になし
- ・YouTubeを楽しんでいるのでCDは利用しない
- ・児童向け英語音楽
- ・特に無し
- ・特になし
- ・CDはあまり利用しない
- ・なし

(6) 充実してほしいサービス(複数回答可)

他2館と比較して、「中高生(ヤングアダルト)向け展示や企画」が高い値となった。中高生、また、その親世代の方々に興味を持っていただける展示等を実施していきたい。



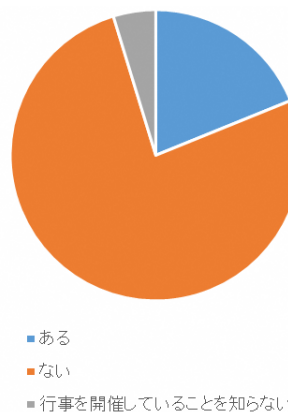
サービスに関する自由記入 5件 (原文のまま記載)

- ・ちょっと分からない。
- ・新刊は難しいと思いますが、少し落ちついた後に入れてもらえると。
- ・特になし
- ・特になし
- ・貸出機、返却機の設置

(7) 館主催のイベント

「参加したことがある」の値が増加し、「開催していることを知らない」が減少する結果となった。今後も周知に力を入れつつ、魅力あるイベントを実施していきたい。

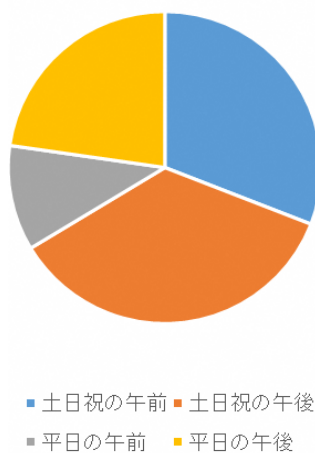
ある	20	19%
ない	81	76%
行事を開催していることを知らない	5	5%
無回答	7	
合計(無回答除く)	106	100%



(8) 行事に参加しやすい曜日・時間帯(複数回答可)

昨年と比較して、土日祝の割合が上昇したが、概ね例年通りの結果となった。「平日の午後」の行事開催についても、ご意見を参考として取り組んでいきたい。

土日祝の午前	34	31%
土日祝の午後	39	35%
平日の午前	12	11%
平日の午後	25	23%
無回答	3	
合計(無回答除く)	110	100%



行事の曜日・時間帯に関する自由記入 9件 (原文のまま記載)

- ・なし
- ・曜日では決められない
- ・特に無し
- ・昼休み
- ・又は平日の夕方以降
- ・特になし
- ・なし
- ・特に希望はない

- ・平日は仕事のため週末が参加しやすい

(9) 行事について、希望する内容や意見（自由記入欄のみ 15 件）

様々な年代への企画について、ご意見をいただいた。イベントを企画する際の参考とさせていただきます。

- ・特になし
- ・読書会、ビブリオバトルなどの子供向け(5～6年生)企画
- ・なし
- ・特になし
- ・特に無し
- ・マンガの種類、数がもう少し多いと子どもと一緒に来館しやすい。マンガを取り扱った企画があると親子で、又は子どもだけでも参加しやすいように思います。
- ・柴崎図書館で高齢者のつどい等の交流がほしい
- ・特になし
- ・特になし
- ・なし
- ・中高生や大人向けの行事がもっとあるといいと思います。
- ・大人向けの朗読会
- ・(設問)4の2(健康・医療・介護・福祉)・7(歴史・地理・旅行ガイド)・4(子育て・教育)
 - ・5(住まい・暮らし)について！(の行事をご希望と思われる)
- ・子供が季節毎の行事を知る事が出来るものがあると良い
- ・障がい者についての分かりやすい説明みたいなもの

(10) 意見・要望（自由記入欄のみ 26 件）

すぐに取り組めるものは、積極的にご意見を反映させていきたい。その他のご意見についても、参考とさせていただきますながら運営を行いたい。

- ・同上(特になし)
- ・(小、中学が近いので)児童書は充実しているが、大人向けコーナーの新刊が少ない
- ・転居してきたばかりでまだあまり利用したことがありませんが、これからもよろしくおねがいします。
- ・いつもサービスが安定していて安心して利用できています。ありがとうございます。
- ・子供向けに海外文学の名作を紹介して欲しい
- ・いつも利用させて頂いております。ありがとうございます。
- ・蔵書数を増やして下さい。

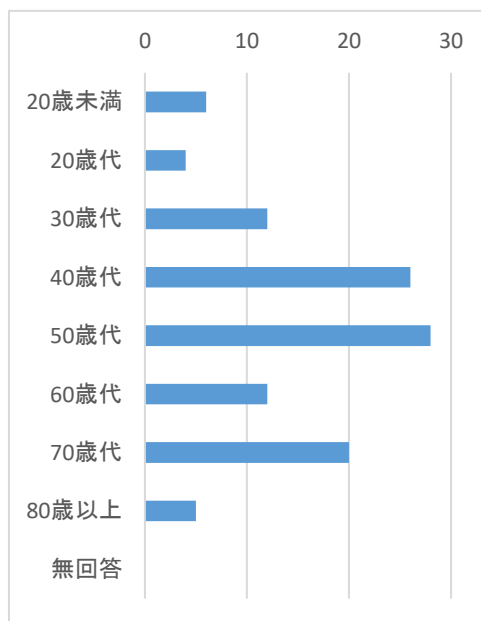
- ・なし
- ・佐伯泰英ばかり多過ぎる。岩波文庫がない。文豪と言われる作家の代表作がない。
(三島、太宰、井伏など)できれば、単行本の背に「直木賞」などシールをはって欲しい。
- ・文庫本、雑誌類の拡充をお願いしたい
- ・本好きの小～高校生が本の内容について語れる場など作って欲しい。感想を出し合うなど、読書によってコミュニティが広がる楽しさを若いうちに経験できる場があるといいです。
- ・特になし
- ・地球温暖化の本は、分かりやすく、良い！！
- ・中学生の POP、毎年楽しみにしています。いつも気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。
- ・静かで落ち着いた空間、居心地良いです。図書館の方の対応もいつも親切かつ適切で感謝しております。
- ・特になし
- ・いつも予約本のとりおきで利用しています。特に不便等感じたことはありません。
- ・特になし
- ・なし
- ・旅行ガイドは最新のものがあると有難いです
- ・老眼で読書しなくなる人もいるので、老眼鏡(リーディンググラス)の体験会など出来たら。絵本もテーマを決めて紹介してほしい。多すぎてうもれている。
- ・本棚の一番下の段が見づらい(しゃがめないから)。スタッフの声が小さくて聞きとれない事がある(少し難聴のため)。
- ・新しい CD 類が充実していると借りやすい
- ・単行本をもっと多くしてほしい。
- ・いつも的確にご対応いただき、感謝しています
- ・ないです。

(11) 年齢

「40 歳代」、「50 歳代」の合計が、全体の約半数という結果となった。

20 歳未満	6	5%
20 歳代	4	4%
30 歳代	12	11%
40 歳代	26	23%
50 歳代	28	25%
60 歳代	12	11%

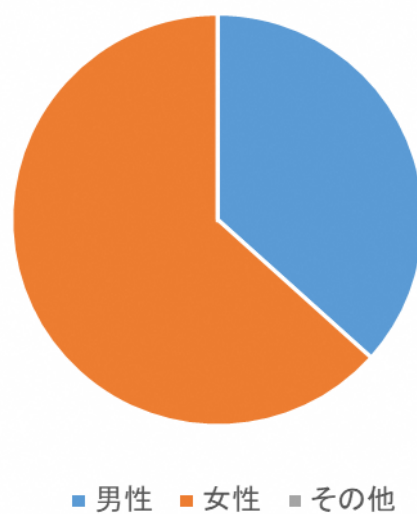
70歳代	20	18%
80歳以上	5	4%
無回答		
合計(無回答除く)	113	100%



(12) 性別

「男性」の割合が増加した。

男性	33	37%
女性	57	63%
その他	0	0%
無回答	23	26%
合計(無回答除く)	90	100%



(13) お住まい

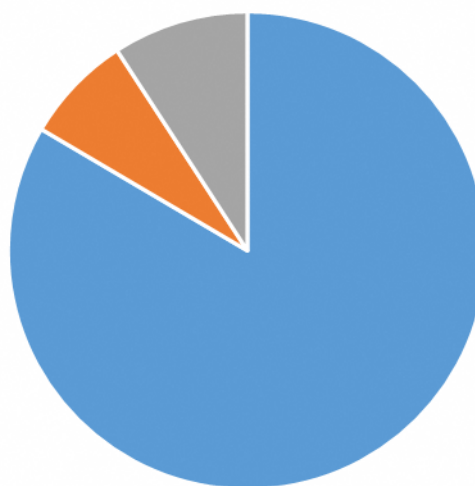
近隣の方の利用が増加した。

	柴崎	
近隣	91	83%
その他市内	8	7%
市外	10	9%
無回答	4	

合計(無回答除く)	109	100%
-----------	-----	------

その他市内	
曙	5
栄	1
錦	1
幸	1

近隣	
柴崎町	67
富士見町	24



■ 近隣 ■ その他市内 ■ 市外

市外	
昭島	2
国分寺	2
八王子	2
小平	1
日野	1
杉並	1
川崎	2

以上

立川市上砂図書館
令和5年度 利用者満足度調査結果報告書

<集計結果・詳細版>

令和5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. 回収結果

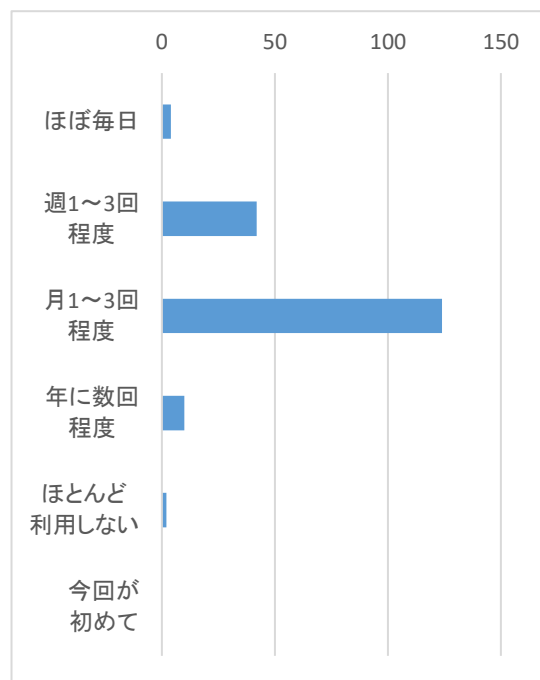
回収数	182
配布数	200
回収率	91%

2. 集計結果・分析

(1) 利用頻度

「月1～3回」との回答が最多であった。「週1～3回」「ほぼ毎日」も増加した。

ほぼ毎日	4	2%
週1～3回 程度	42	23%
月1～3回 程度	124	68%
年に数回 程度	10	5%
ほとんど 利用しない	2	1%
今回が 初めて	0	0%
無回答	0	
合計(無回答除く)	182	100%

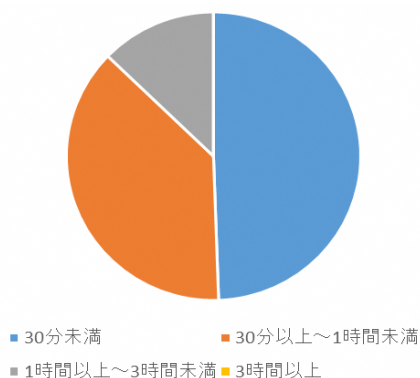


(2) 滞在時間

前年度と比べて「30分未満」が大きく減り、「1時間以上～3時間未満」が増加した。

30分未満	89	49%
30分以上～1時間未満	68	38%
1時間以上～3時間未満	23	13%
3時間以上	0	0%

無回答	2	
合計(無回答除く)	180	100%



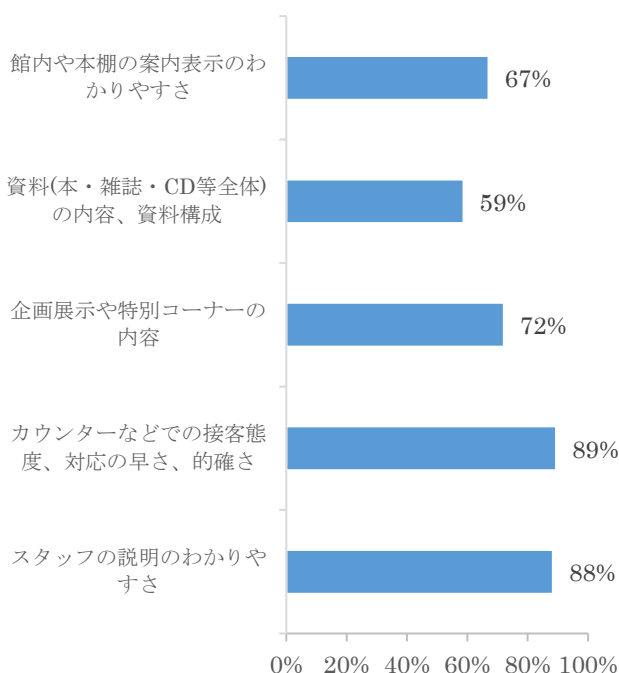
(3) 満足度

満足度の評価指標である値を以下の数式で算出した。

$$(\text{とても満足} + \text{やや満足}) \div (\text{回答数} - \text{無回答数})$$

前年度とほぼ同様の結果であるが、「スタッフの説明のわかりやすさ」についての満足度が高くなった。今後もわかりやすい説明を心掛けていきたい。

	評価数 値	とても 不満	やや 不満	ふつう	やや 満足	とても 満足	無回 答
館内や本棚の案内表示の わかりやすさ	67%	1	5	53	62	58	3
資料(本・雑誌・CD等全 体)の内容、資料構成	59%	2	12	57	64	37	10
企画展示や特別コーナー の内容	72%	1	0	47	65	59	10
カウンターなどでの接客態 度、対応の早さ、的確さ	89%	0	2	17	44	116	3
スタッフの説明のわかりや すさ	88%	0	0	20	43	109	10



満足度に関する自由記入 2件（原文のまま記載）

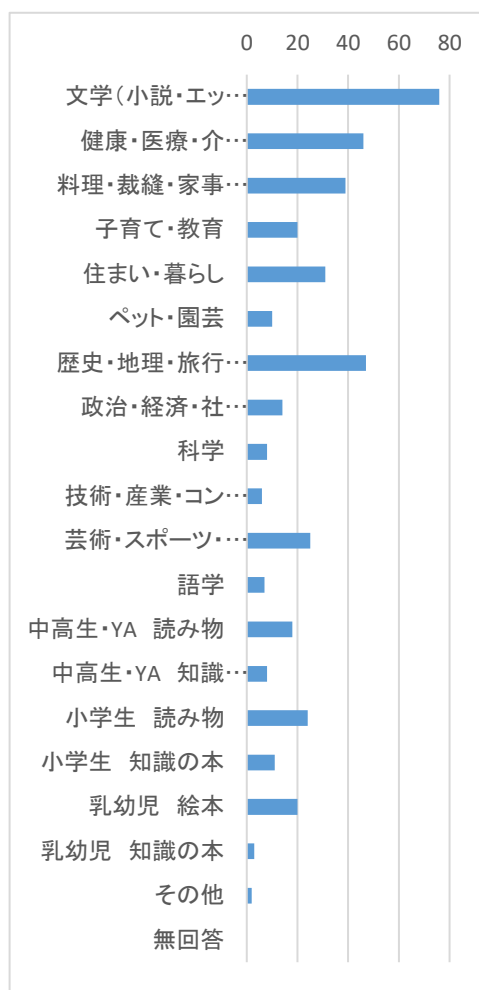
- ・館内表示など、基本的にとても見やすいと思うのですが、子どもが検索機でヒットした絵本を探そうとした時、そこに書いてある情報(番号)だけで棚へたどりつくのがちょっと難しかったです。棚のエリアがわかりにくかったです。※すみっコぐらしの絵本でした。
- ・以前、子どもが小学校の課題でインタビューさせていただいたときとてもとても丁寧に答えて下さいました。ありがとうございます！

(4) 充実してほしい本のジャンル(複数回答可)

「文学作品」との回答が最多ではあるが、前年度より減少している。健康、育児、歴史・地理など、実用書関連の回答が増えている。今後も選定の際の参考としていきたい。

文学(小説・エッセイ)	76	18%
健康・医療・介護・福祉	46	11%
料理・裁縫・家事全般	39	9%
子育て・教育	20	5%
住まい・暮らし	31	7%
ペット・園芸	10	2%
歴史・地理・旅行ガイド	47	11%
政治・経済・社会・ビジネス	14	3%
科学	8	2%

技術・産業・コンピューター	6	1%
芸術・スポーツ・音楽	25	6%
語学	7	2%
中高生・YA 読み物	18	4%
中高生・YA 知識の本	8	2%
小学生 読み物	24	6%
小学生 知識の本	11	3%
乳幼児 絵本	20	5%
乳幼児 知識の本	3	1%
その他	2	0%
無回答	0	
合計(無回答除く)	415	70%



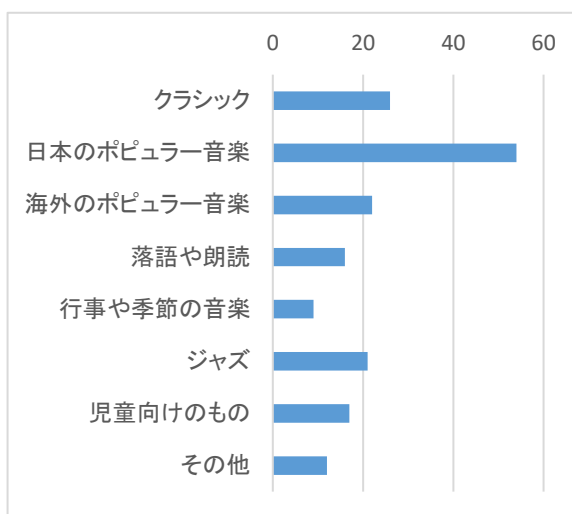
本に関する自由記入 6件 (原文のまま記載)

- ・アンパンマンの絵本
- ・英語(暮らし向けの英語勉強)
- ・スポーツ関係→野球・ソフトボール。会社案内
- ・新刊本
- ・植物や山等の写真集
- ・紙芝居、ファッション雑誌、婦人画報など

(5) 充実してほしいCDのジャンル(複数回答可)

前年度とほぼ同様、日本のポピュラー音楽への要望が多いが、「ジャズ」との回答が大きく増加した。

クラシック	26	15%
日本のポピュラー音楽	54	31%
海外のポピュラー音楽	22	12%
落語や朗読	16	9%
行事や季節の音楽	9	5%
ジャズ	21	12%
児童向けのもの	17	10%
その他	12	7%
無回答	0	
合計(無回答除く)	177	100%



CDに関する自由記入 12件 (原文のまま記載)

・K-POP

・直木賞などを受けた小説の朗読。受けてから半年ぐらいの内にお願したい。

・邦画映画のラインアップ

・インストゥルメンタル

・CD はかりたことがないので

・映画の DVD をもっと増やして欲しい

・イージーリスニング

・JET STREAM など

・坂本龍一氏の CD。古い版が多いです。2010 年以降の新しいピアノ、交響曲、バイオリン、チェロ etc

・ネット音楽(ボーカロイドなど)

・テクノ、ハウス、ヒップホップ

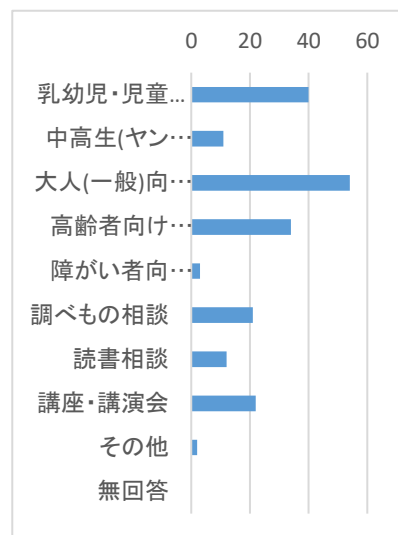
・新しい物

(6) 充実してほしいサービス(複数回答可)

「大人向けの展示や企画」が最多であるが、「乳幼児等向けの展示や企画」「調べもの相談」が増加した。幅広い年代の方に満足していただける企画や行事を実施していきたい。

乳幼児・児童(小学生以下)向け展示や企画	40	20%
中高生(ヤングアダルト)向け展示や企画	11	6%
大人(一般)向け展示や企画	54	27%

高齢者向け展示や企画	34	17%
障がい者向け展示や企画	3	2%
調べもの相談	21	11%
読書相談	12	6%
講座・講演会	22	11%
その他	2	1%
無回答		
合計(無回答除く)	199	100%



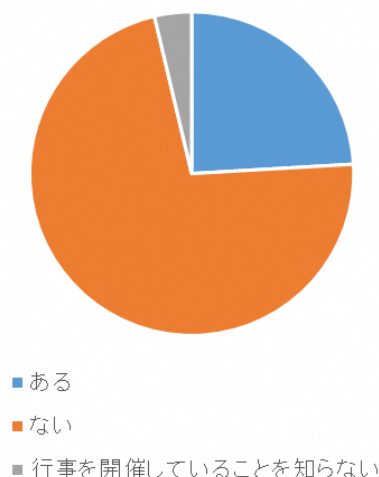
サービスに関する自由記入 4件 (原文のまま記載)

- ・大活字本の充実。剣豪小説など
- ・DVD(子供向け)を増やして欲しい
- ・返却日が近い又は過ぎてしまった時メールで知らせを受け取れるとありがたいです。
- ・英語版の書籍

(7) 館主催のイベント

昨年度と同様の結果となった。イベントに参加いただけるよう。イベントの内容、PRなどを工夫していきたい。

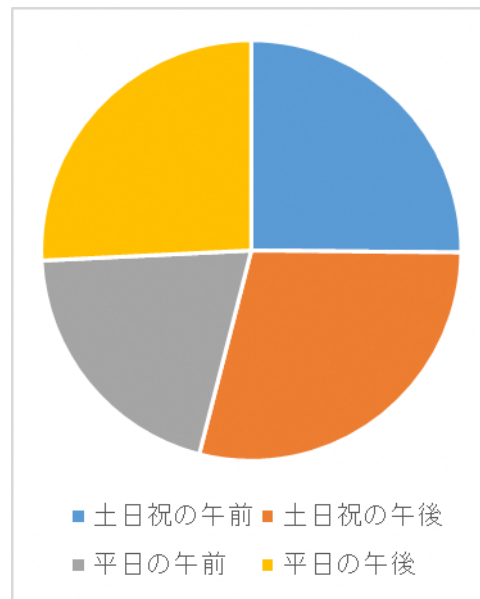
ある	39	24%
ない	117	72%
行事を開催していることを知らない	6	4%
無回答	20	
合計(無回答除く)	162	100%



(8) 行事に参加しやすい曜日・時間帯(複数回答可)

「土日祝の午後」が多く、平日についても一定数の回答があった。今後の行事实施の参考としたい。

土日祝の午前	41	25%
土日祝の午後	47	29%
平日の午前	33	20%
平日の午後	42	26%
無回答	19	
合計(無回答除く)	163	100%



行事の曜日・時間帯に関する自由記入 6件 (原文のまま記載)

- ・館内イベントは土日の午後なら都合がいい
- ・乳幼児向けのおはなし会を日曜日の午後なら都合により
- ・4歳以上向けのおはなし会は、月曜日、金曜日の午後なら都合がよい
- ・PM1時～3時
- ・10時～12時なら都合がよい
- ・木、金、OK

(9) 行事について、希望する内容や意見 (自由記入欄のみ 7件)

様々な意見があった。イベント・事業へのご希望ご意見については、来年度の計画の際の参考にしていきたい。

- ・新しい本の紹介
- ・月ごとの日本の行事などを子供でもわかりやすく展示していただけると嬉しいです。
- ・図書館で主催する講座がもっとあったらいい
- ・図書と関係ないかもしれないが、ボードゲーム大会 (他市の図書館であったので)
- ・おすすめの絵本やその時のテーマに合わせた絵本のご紹介等がとてもありがたいので、今後も楽しみにしております。
- ・CD コンサート
- ・隣接市から来訪しているの、通りいっぺんの回答になることご容赦下さい。上砂図書館にしかない本を目指して通っているので、大切に思っています。立川市の図書館でも上砂図書館にしかない本が揃えてあることが「セールスポイント」だと個人的には思っています。

(10) 意見・要望（自由記入欄のみ 29 件）

接遇等に関するお褒めの言葉を多々いただいた。一方で、本の探しやすさや、配置、職員の声の大きさ等々、改善を検討すべきご意見もあったので、今後運営の参考としたい。

- ・いつもキレイでスタッフの方もやさしいのでごくいいです。
- ・ドラマ・映画になった本のお知らせやそのパンフレットの掲示はありますが、その作品もそばに並べて欲しいです。
- ・DVD 邦画時代劇の充実、黒澤のものなど。
- ・主婦向け図書をだいたいまてしまったので新しい本があるとうれしいです。
- ・毎々お世話様に相成ります。私は80才になります老人ですが上砂図書館のスタッフの皆様にはいつも笑顔で丁寧に接して頂き感謝申し上げます。今回は利用者満足度のアンケートを実施更なる業務改善をされますとの事、現状でも十分満足しておりますので凄いなと感銘敬服した次第です。上砂図書館様の今後のご発展をお祈り申し上げます。
- ・同ジャンルが別のところにもあるので、他の棚にも関連本がありますと一言ポップが欲しい。
- ・3の No.4 のスタッフ、カウンターの件、新しい人に説明するのにその中の人で特に声の甲高い人がいて耳ざわりです。もう少し小さな声で説明してあげてください。
(※注:「サービスについての満足度」の、「スタッフの接客態度」の設問についてのご意見か)
- ・壁向け一人席が増えると嬉しいです。
- ・絵本のテーマ別(季節ごと)の紹介がもっと多くあったらいいなと思いました
- ・本棚の位置や探し本が見つげにくい！といつも思ってしまう。
- ・トイレがウォッシュャー付きの物だと嬉しい。
- ・いつも気持ちよく利用させていただいている。
- ・いつもあたたかなご対応と楽しい企画をありがとうございます。図書館は我が家にとって親子共々大好きで大切な憩いの場です。これからも通わせていただきます。今後ともよろしくお願い致します！
- ・いつも予約本の連絡を TEL していただいととても感謝しています。
- ・2歳の娘とよく利用しています。絵本が手に取りやすく、子ども毎日楽しそうです。
- ・館内清掃がゆきとどいていて気持が良いです。いつもありがとうございます。
- ・十分に満足している
- ・ゆっくり本を調べ、興味ある図書を読める机、椅子のスペース
- ・いつもお世話になっています。丁寧な対応ありがとうございます。
- ・佐野洋子さんの本がもっと読みたい
- ・図書館員さんのおすすめの本のコーナーをより充実させてください。
- ・月曜日にも開館しているときや夕方の方の開いてたすかります。
- ・本や雑誌の角を折っている人がいるのが嫌だな～と感じます。
- ・いつも利用させて頂き、子供達と絵本を沢山お借りしております。ありがとうございます。難し

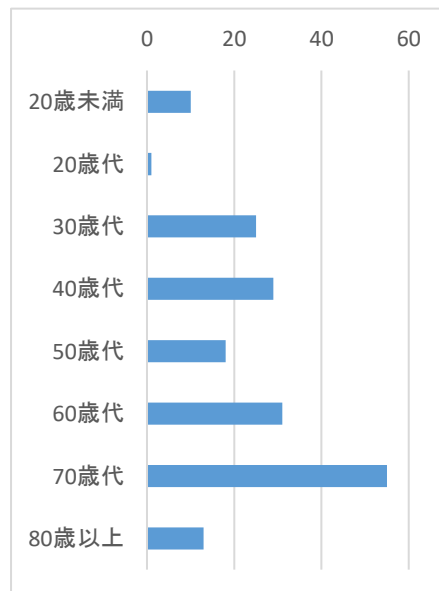
いとは思いますが、陳列が作者名で並んでいると正直選びやすいです。今後も利用させて頂きます！スタッフさんがどの方も丁寧にやさしくてとても嬉しいです♡

- いつも利用させて頂いております。とても親切でいねいに対応していただきありがとうございます。
- 展示がわかりやすく、別がない。
- 近くにあるので、とても便利に使わせてもらって有り難いです。
- 市外のカードでも予約できてほしい。
- 荷物が多い時に持参したバッグに借りた本を入れて頂けると助かります。いつもありがとうございます。

(11) 年齢

前年度と比較して、70歳代の方の増加が目立った。

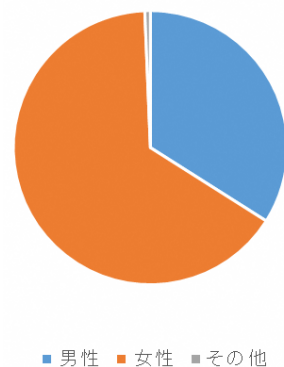
20歳未満	10	5%
20歳代	1	1%
30歳代	25	14%
40歳代	29	16%
50歳代	18	10%
60歳代	31	17%
70歳代	55	30%
80歳以上	13	7%
無回答		
合計(無回答除く)	182	100%



(12) 性別

6割以上が女性の回答者であった。

男性	52	34%
女性	100	65%
その他	1	1%
無回答	29	
合計(無回答除く)	153	100%



(13) お住まい

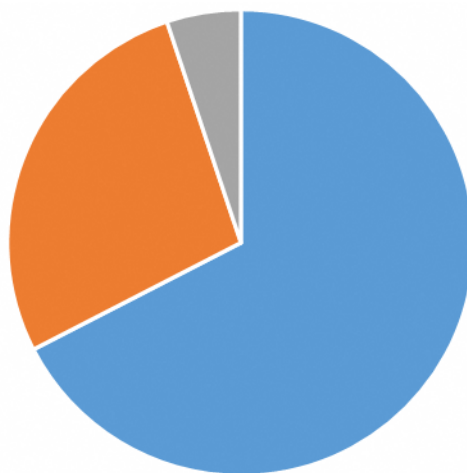
西砂図書館が休館中だったため、「一番町」の回答数が増加した。

近隣	118	67%
その他市内	48	27%
市外	9	5%
無回答	7	
合計(無回答除く)	175	100%

その他市内	
曙	1
緑	1
一番	33
柏	3
泉	3
栄	2
富士見	1
西砂	4

近隣	
上砂町	56
砂川町	62

市外	
昭島	8
武蔵村山	1



■ 近隣 ■ その他市内 ■ 市外

以上

立川市多摩川図書館
令和5年度 利用者満足度調査結果報告書

<集計結果・詳細版>

令和5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. 回収結果

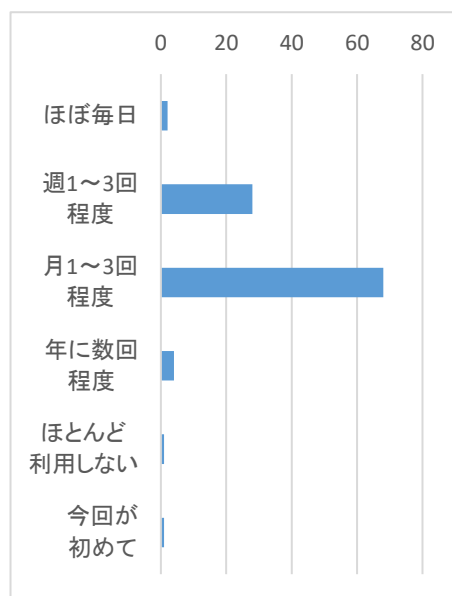
回収数	107
配布数	134
回収率	80%

2. 集計結果・分析

(1) 利用頻度

「週 1～3 回程度」及び「月 1～3 回程度」が増加し、全体の 9 割を超えた。

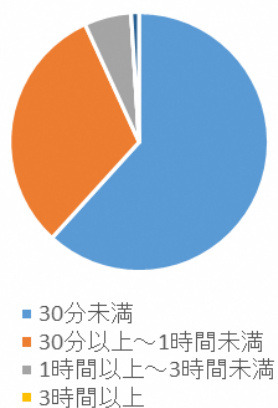
ほぼ毎日	2	2%
週 1～3 回程度	28	27%
月 1～3 回程度	68	65%
年に数回程度	4	4%
ほとんど利用しない	1	1%
今回が初めて	1	1%
無回答	3	
合計(無回答除く)	104	100%



(2) 滞在時間

「30分未満」がやや増加し、短時間の滞在が定着しつつある。

30分未満	63	62%
30分以上～1時間未満	32	32%
1時間以上～3時間未満	6	6%
3時間以上	0	0%
無回答	1	
合計(無回答除く)	101	100%



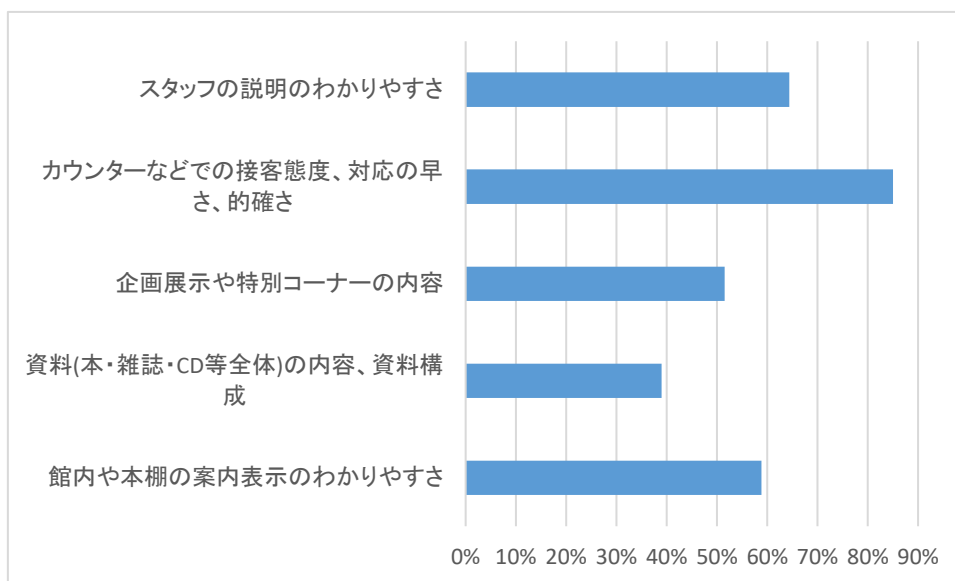
(3) 満足度

満足度の評価指標である値を以下の数式で算出した。

$$(\text{とても満足} + \text{やや満足}) \div (\text{回答数} - \text{無回答数})$$

「カウンターなどでの接客態度」を除き、評価数値が低下した。高い評価をいただくことができたものを励みとしつつ、魅力ある資料の収集にも努め、「ふつう」以上が増えるよう取り組んでいきたい。

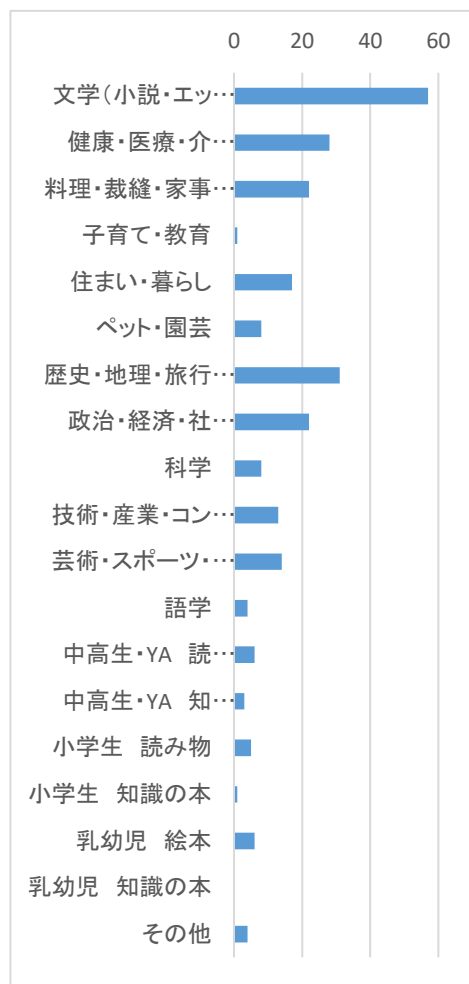
	評価数値	とても不満	やや不満	ふつう	やや満足	とても満足	無回答
館内や本棚の案内表示のわかりやすさ	59%	0	1	41	27	33	5
資料(本・雑誌・CD等全体)の内容、資料構成	39%	0	7	54	27	12	7
企画展示や特別コーナーの内容	52%	0	2	46	30	21	8
カウンターなどでの接客態度、対応の早さ、的確さ	83%	0	0	17	23	62	5
スタッフの説明のわかりやすさ	64%	0	0	36	14	51	6



(4) 充実してほしい本のジャンル(複数回答可)

文学、健康、旅行の上位3位は前年度と同じとなった。件数として多くはないものの「ペット」「科学」「コンピューター」の割合が増加した。中高生の読み物や児童向けも含めて、様々な情報を参考としながら資料を充実させていきたい。

文学(小説・エッセイ)	57	23%
健康・医療・介護・福祉	28	11%
料理・裁縫・家事全般	22	9%
子育て・教育	1	0%
住まい・暮らし	17	7%
ペット・園芸	8	3%
歴史・地理・旅行ガイド	31	12%
政治・経済・社会・ビジネス	22	9%
科学	8	3%
技術・産業・コンピューター	13	5%
芸術・スポーツ・音楽	14	6%
語学	4	2%
中高生・YA 読み物	6	2%
中高生・YA 知識の本	3	1%
小学生 読み物	5	2%
小学生 知識の本	1	0%
乳幼児 絵本	6	2%
乳幼児 知識の本	0	0%
その他	4	2%
無回答	0	
合計(無回答除く)	250	100%



本に関する自由記入(8件)(原文のまま記載)

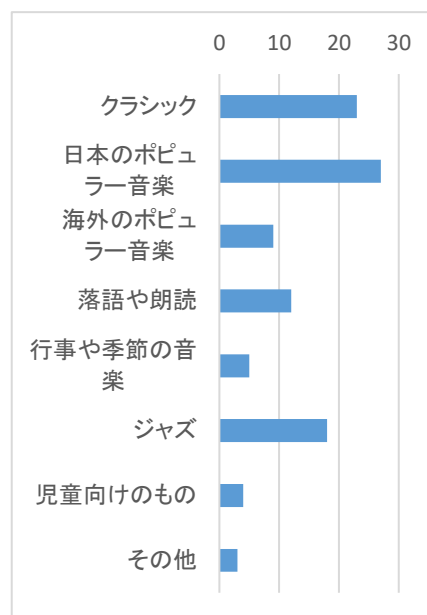
- ・本の表紙が見える様に並べてあるおすすめ図書が楽しみです。企画展示も楽しみです。
- ・資格取得の参考書
- ・金融関係
- ・かぎ針編みの小物(動物など)※バッグの本が多いので
- ・絵手紙、水彩画等の美術系
- ・日本伝統音楽、尺八のCDが聞きたい
- ・コミック 学習マンガ
- ・俳句雑誌

(5) 充実してほしいCDのジャンル(複数回答可)

「日本のポピュラー」「クラシック」はほぼ安定的に上位2位までを占めている。「ジャズ」が増

加し「その他」が減少した。自由記入欄も合わせて選定の参考としていきたい。

クラシック	23	23%
日本のポピュラー音楽	27	27%
海外のポピュラー音楽	9	9%
落語や朗読	12	12%
行事や季節の音楽	5	5%
ジャズ	18	18%
児童向けのもの	4	4%
その他	3	3%
無回答		
合計(無回答除く)	101	100%



CDに関する自由記入(8件)(原文のまま記載)

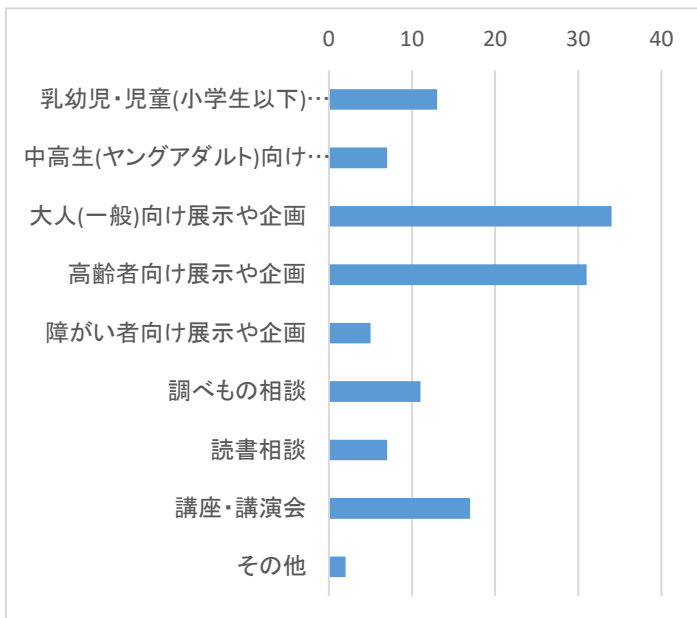
- ・能、狂言、義太夫、人形浄瑠璃
- ・特になし
- ・あまり利用していません
- ・講談 CD
- ・とくになし
- ・なし
- ・私は尺八をやっているので尺八の CD をお願いします。
- ・CD の希望はない

(6) 充実してほしいサービス(複数回答可)

展示・企画では「大人(一般)向け」「高齢者向け」の上位は変わらないが「乳幼児・児童向け」も増加となった。「講座・講演会」が増加しており、利用者の様々な声をききながら取り組んでいきたい。

乳幼児・児童(小学生以下)向け展示や企画	13	10%
中高生(ヤングアダルト)向け展示や企画	7	6%
大人(一般)向け展示や企画	34	27%
高齢者向け展示や企画	31	24%
障がい者向け展示や企画	5	4%
調べもの相談	11	9%
読書相談	7	6%
講座・講演会	17	13%

その他	2	2%
無回答		
合計(無回答除く)	127	100%



サービスに関する自由記入 4件 (原文のまま記載)

- ・ジャズ
- ・特にない
- ・話題のテーマ(ex)パレスチナ問題、宗教、AI
- ・なし

(7) 館主催のイベント

前年度より「行事に参加したことがある」とする割合が増えた。また「行事を開催していることを知らない」とする割合は減少した(前年度は6%)。Youtubeによる道順案内などの新たな試みに引き続き取り組んでいきたい。

ある	24	24%
ない	74	75%
行事を開催していることを知らない	1	1%
無回答	8	
合計(無回答除く)	99	100%

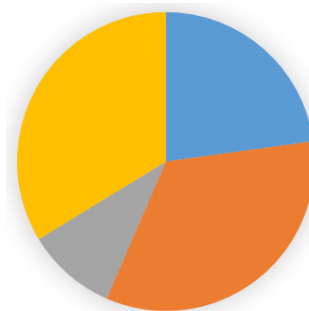


- ある
- ない
- 行事を開催していることを知らない

(8) 行事に参加しやすい曜日・時間帯(複数回答可)

「平日の午後」が増加し「土日祝日の午後」と同位の結果となった。今後も行事の内容や参加対象者を想定しながら開催時間帯を設定していきたい。

土日祝の午前	21	23%
土日祝の午後	31	34%
平日の午前	9	10%
平日の午後	31	34%
無回答	15	
合計(無回答除く)	92	100%



■ 土日祝の午前 ■ 土日祝の午後
■ 平日の午前 ■ 平日の午後

行事の曜日・時間帯に関する自由記入 6件(原文のまま記載)

- ・いつでも
- ・いつでも大丈夫
- ・どこでも
- ・乳幼児向けのおはなし会は土日の午前中なら参加しやすい
- ・?
- ・日曜日の午後

(9) 行事について、希望する内容や意見

多様な要望や意見を寄せていただいた。次年度の行事を検討・実施する際の参考としていきたい。

行事の内容に関する自由記入 9件(原文のまま記載)

- ・なし
- ・特になし
- ・子どもむけの行事、とても良いものが多く充実していると思います。もっと参加者が増えたらもっと素敵だと思います。
- ・映画等も充実させて下さい。(港区は各図書館で月2回ある)
- ・子どもが祖母とイベントに参加しています。ありがとうございます。
- ・特にありません
- ・落語など笑える話
- ・家にある古い絵本の交換会がとてもありがたかったのでまた是非企画して頂きたいです
- ・パソコン教室

(10) 意見・要望

様々な意見、注意、励ましの言葉もいただいた。ご意見の反映や工夫に努め、引き続き気持ちよく利用いただけるよう努めていきたい。

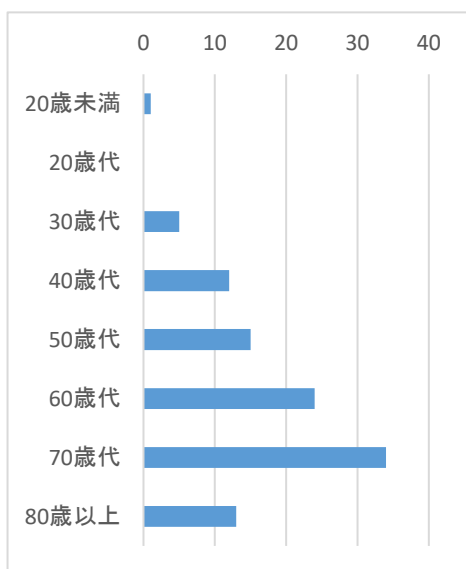
意見・要望に関する自由記入 26 件(原文のまま記載)

- ・新着 CD 一覧、23 年 9 月が未着ですが、よろしく
- ・なし
- ・フウセンカズラの種ありがとうございました
- ・本の検索で、お気に入り→複数の本の予約に行ける様にして下さい。本の検索で子供向けを除外できるように(原文は○に点3つの記号;なぜならの意)子ども向けと大人向けが半々でどちらかを除外すると半分の時間で検さくできる
- ・特になし
- ・新刊などの情報があればうれしいです
- ・わかりやすく展示してあると思います。新しい本が少ないように思いますのでふやして下さい。
- ・俳句の月刊雑誌があればと思います。
- ・利用者端末＞貸出ベスト＞条件指定で幼児～高校生を除いた「大人」を指定できる様にして欲しい。名探偵コナン、ワンピース、アンパンマン等の間から読み取るのが少々面倒なので。よろしくをお願いします。
- ・パソコンを使うのに一枚の紙に書くのは時間も紙も無駄と思います。国立公民館では A4 の紙が便せんのように線が引いてあってそこに携帯番号を書くだけです。一枚の紙に 30 名位書けます。
- ・いつも楽しく利用させていただいています。
- ・中学生向けの本を充実して頂きたいです。
- ・特にありません
- ・俳句の本をよく借りますが、古くて、汚い本が多い
- ・子育て世代については充実していると思いますが子どものいない家族には関係ないことも多いのでかたよりのないイベントなどを希望します。
- ・昭島市の利用者にも、リクエストが可能になる様にして欲しい。
- ・新しい作品を入れてほしいです。
- ・今後とも楽しく利用させていただきます。がんばってください!!
- ・スマホ登録した電子カードのシステムを作してほしい(カード持ち歩かなくていい)
- ・楽しく利用させていただいています。
- ・連載小説が欠けている本が多い。例、No1～10 あるとするとそろっていない
- ・小中学生が下校後集える場になるといいなと思っています
- ・大変よい
- ・リクエストした本が受けとれること 大変ありがたいです
- ・利用しやすく職員のみなさまの対応も丁寧で頭が下がります。いつもありがとうございます。
- ・雑誌コーナーのソファの汚れが、非常に気になります。孫が大好きな図書館で、いつもお世話になっておりま。

(11) 年齢

50歳代～70歳代は回答数・割合ともに増加の一方、20歳代以下が減少した。日頃カウンターでは20歳代以下にもよく利用いただいております、今後も様々なニーズを念頭に置きつつ、若年層の来館を促進するよう企画等行っていく。

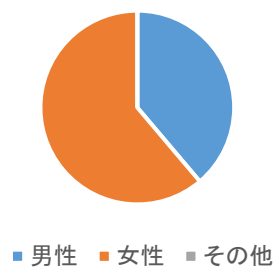
20歳未満	1	1%
20歳代	0	0%
30歳代	5	5%
40歳代	12	12%
50歳代	15	14%
60歳代	24	23%
70歳代	34	33%
80歳以上	13	13%
無回答	3	
合計(無回答除く)	104	100%



(12) 性別

引き続き女性の利用者に多く利用いただいている。今後も多様な利用者に配慮しながら館運営を行っていきたい。

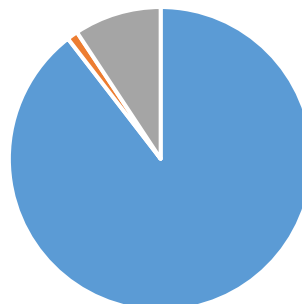
男性	33	39%
女性	52	61%
その他	0	0%
無回答	22	
合計(無回答除く)	85	100%



13) お住まい

図書館近隣の在住者の割合が増加し、「その他市内」はゼロだった。

近隣	94	94%
その他市内	6	6%
市外	0	0%
無回答	7	
合計(無回答除く)	100	100%



近隣	
富士見町	88
柴崎町	6

市外	
昭島	5
国立	2
八王子	1

以上

立川市**※※**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づくりのため、皆様のご意見や評価を伺い、業務改善等のために活用させていただきたいと考えております。お手数かと存じますが、「利用者満足度調査」へのご協力を、お願い致します。

<調査期間>

令和5年11月5日(日)～11月18日(土)

持ち帰って記入される場合は、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： 〕

- ※※図書館の利用頻度を、下記の中から選択してください。
 - ほぼ毎日
 - 週1～3回程度
 - 月1～3回程度
 - 年に数回程度
 - ほとんど利用しない
 - 今回が初めて
- 〇〇図書館での滞在時間は、大体どのくらいか、下記の中から選択してください。
 - 30分未満
 - 30分以上～1時間未満
 - 1時間以上～3時間未満
 - 3時間以上
- ※※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