

立川市幸・西砂・高松・錦・若葉図書館
令和5年度 利用者満足度調査結果報告書

令和6年2月

立川市幸・西砂・高松・錦・若葉図書館 指定管理者

株式会社 図書館流通センター

1、調査概要

(1) 調査期間

令和5年10月1日(日)～10月14日(土) ※ 10日(火)は休館日

改修工事があったため西砂図書館のみ 令和5年11月28日(火)～12月10日(日)

(2) 調査方法

アンケート用紙を館内で配布し、回収

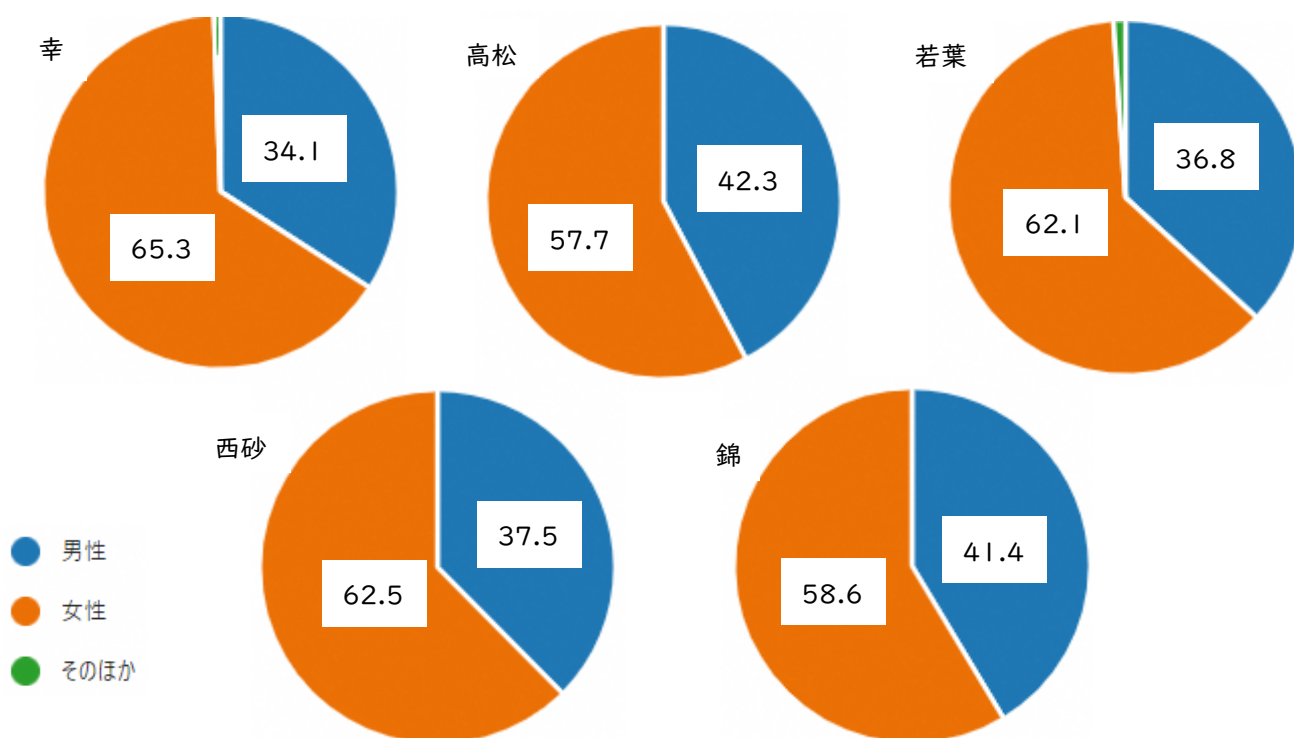
(3) 回収数

	幸	西砂	高松	錦	若葉	合計
回収数	172	257	132	319	282	1162
配布数	172	259	132	320	282	1165
回収率	100.0%	99.2%	100.0%	99.7%	100.0%	99.7%

2、集計結果

(1) -1 あなたご自身のこと(性別)

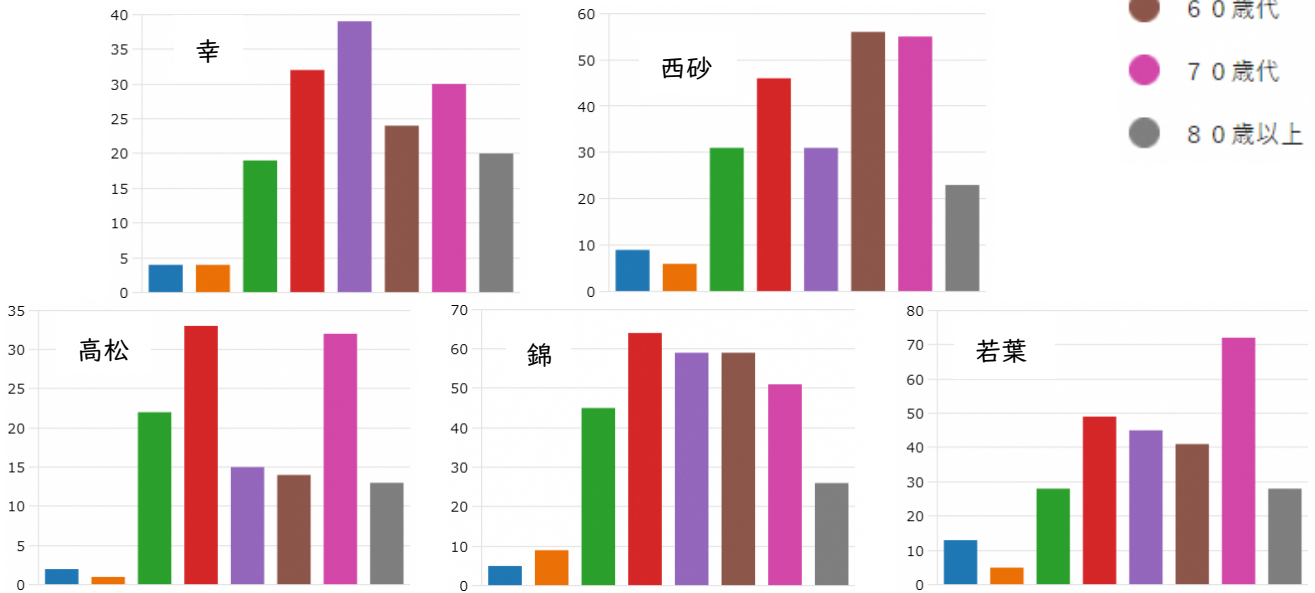
	幸		西砂		高松		錦		若葉	
男性	58	34.1%	95	37.5%	55	42.3%	130	41.4%	103	36.8%
女性	111	65.3%	158	62.5%	75	57.7%	184	58.6%	174	62.1%
そのほか	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.1%



(1) - 2 あなた自身のこと (年齢)

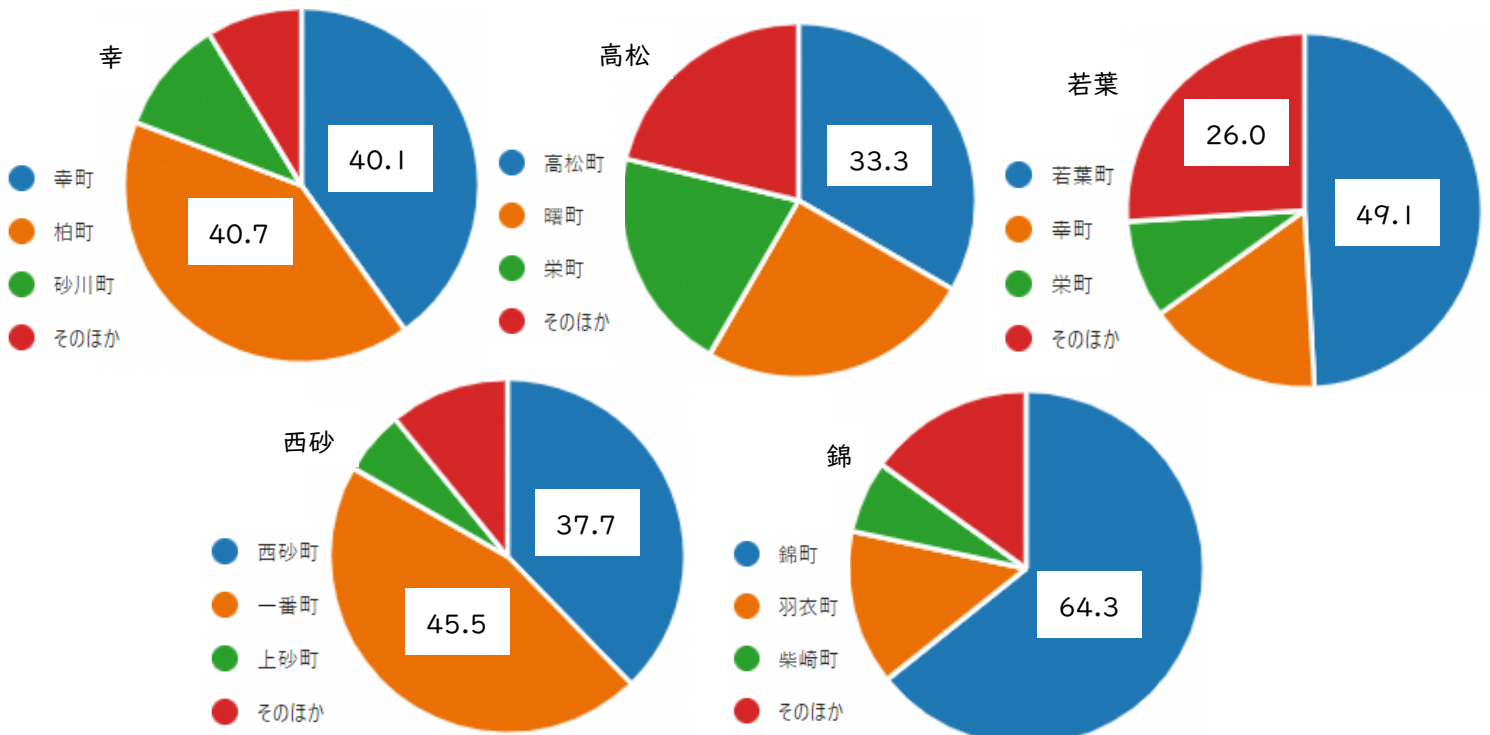
	幸		西砂		高松		錦		若葉	
20未	4	2.3%	9	3.5%	2	1.5%	5	1.6%	13	4.6%
20代	4	2.3%	6	2.3%	1	0.8%	9	2.8%	5	1.8%
30代	19	11.0%	31	12.1%	22	16.7%	45	14.2%	28	10.0%
40代	32	18.6%	46	17.9%	33	25.0%	64	20.1%	49	17.4%
50代	39	22.7%	31	12.1%	15	11.4%	59	18.6%	45	16.0%
60代	24	15.8%	56	23.9%	14	11.8%	59	20.2%	41	16.2%
70代	30	17.4%	55	21.4%	32	24.2%	51	16.0%	72	25.6%
80以上	20	11.6%	23	8.9%	13	9.8%	26	8.2%	28	10.0%

- 20歳未満
- 20歳代
- 30歳代
- 40歳代
- 50歳代
- 60歳代
- 70歳代
- 80歳以上



(1) - 3 あなた自身のこと (お住まい)

	幸		西砂		高松		錦		若葉		
幸町	69	40.1%	西砂町	97	37.7%	高松町	44	33.3%	錦町	205	64.3%
柏町	70	40.7%	一番町	117	45.5%	曙町	33	25.0%	羽衣町	45	14.1%
砂川町	18	10.5%	上砂町	15	5.8%	栄町	27	20.5%	柴崎町	21	6.6%
そのほか	15	8.7%	そのほか	28	10.9%	そのほか	28	21.2%	そのほか	48	15.0%
									若葉町	138	49.1%
									幸町	45	16.0%
									栄町	25	8.9%
									そのほか	73	26.0%



(2) サービスについての満足度

	幸					西砂				
	とても満足	まあ満足	ふつう	やや不満	とても不満	とても満足	まあ満足	ふつう	やや不満	とても不満
案内表示	52 30.6%	65 38.2%	48 28.2%	4 2.4%	1 0.6%	66 25.9%	137 53.7%	50 19.6%	2 0.8%	0 0.0%
所蔵資料	15 9.0%	48 28.9%	71 42.8%	29 17.5%	3 1.8%	37 14.7%	98 39.0%	88 35.1%	26 10.4%	2 0.8%
企画展示	36 22.4%	56 34.8%	66 41.0%	3 1.9%	0 0.0%	61 24.5%	112 45.0%	74 29.7%	2 0.8%	0 0.0%
接客態度	109 63.7%	47 27.5%	14 8.2%	1 0.6%	0 0.0%	135 53.1%	92 36.2%	25 9.8%	1 0.4%	1 0.4%
案内・説明	79 48.8%	52 32.1%	30 18.5%	1 0.6%	0 0.0%	112 44.4%	98 38.9%	41 16.3%	0 0.0%	1 0.4%

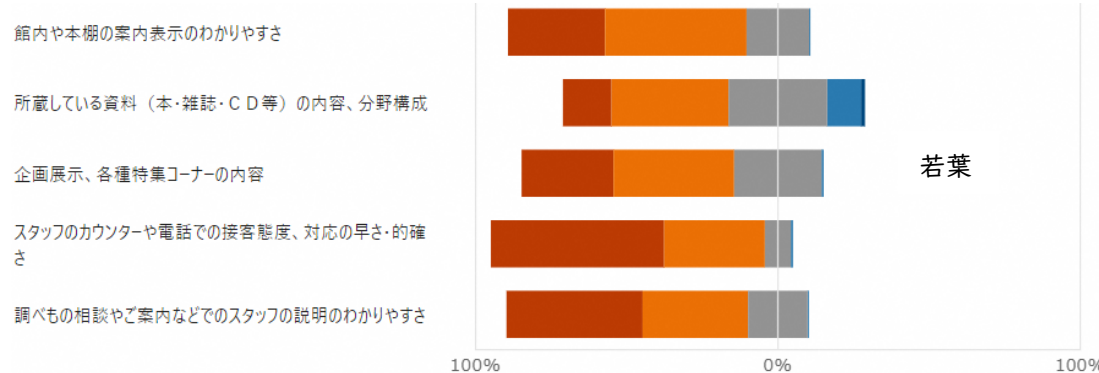
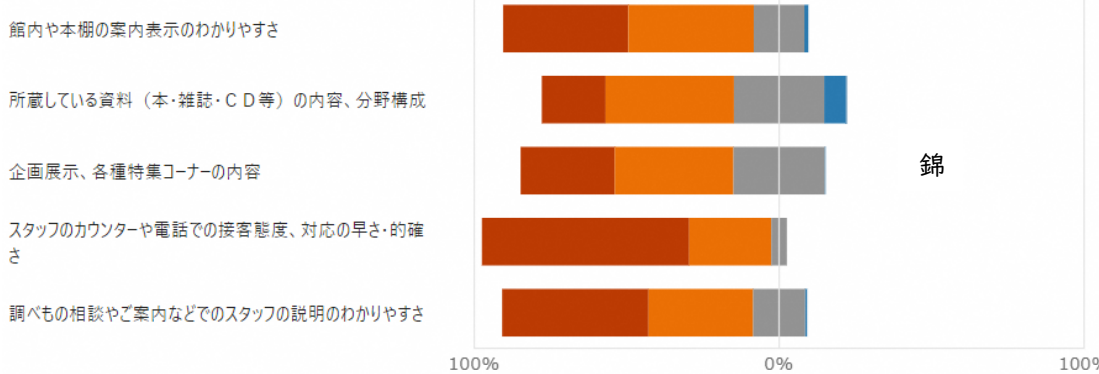
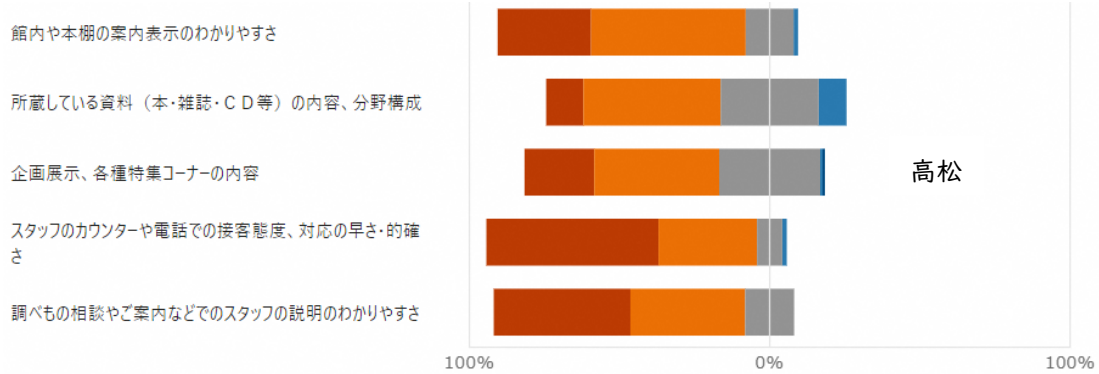
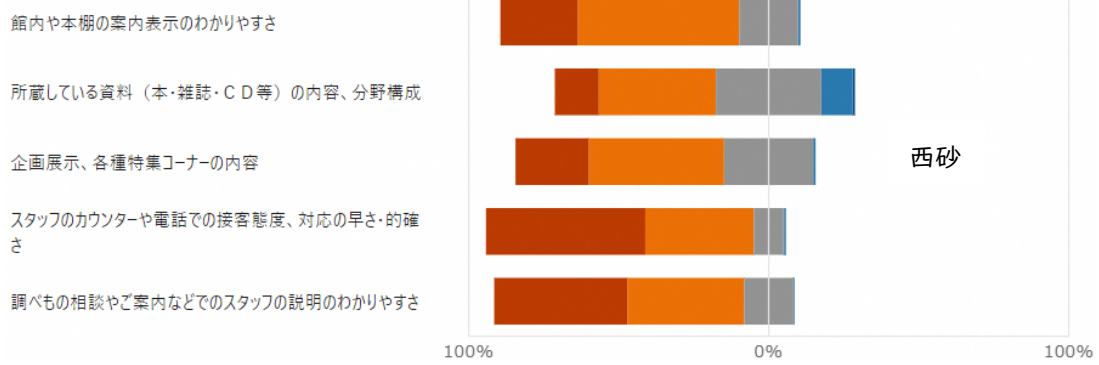
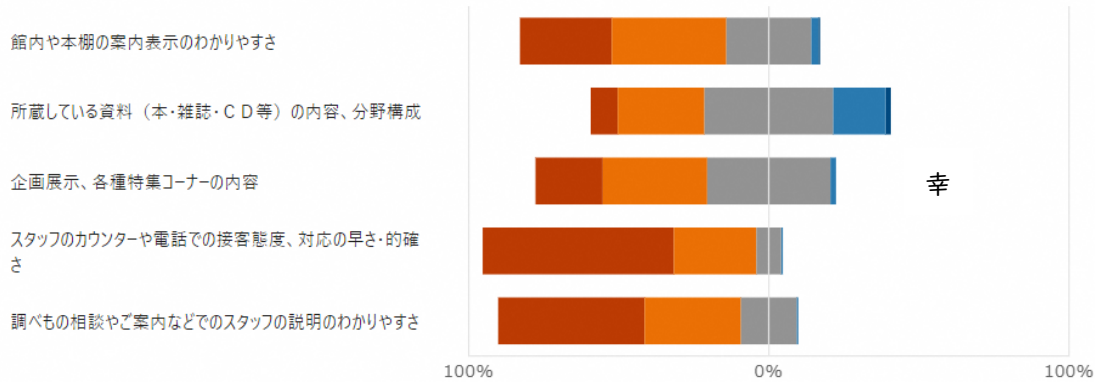
	高松					錦				
	とても満足	まあ満足	ふつう	やや不満	とても不満	とても満足	まあ満足	ふつう	やや不満	とても不満
案内表示	41 31.1%	68 51.5%	21 15.9%	2 1.5%	0 0.0%	129 41.1%	129 41.1%	52 16.6%	4 1.3%	0 0.0%
所蔵資料	16 12.3%	59 45.4%	42 32.3%	12 9.2%	1 0.8%	65 20.9%	131 42.1%	92 29.6%	22 7.1%	1 0.3%
企画展示	29 23.2%	52 41.6%	42 33.6%	1 0.8%	1 0.8%	93 30.9%	117 38.9%	90 29.9%	1 0.3%	0 0.0%
接客態度	75 57.3%	43 32.8%	11 8.4%	2 1.5%	0 0.0%	215 68.0%	85 26.9%	16 5.1%	0 0.0%	0 0.0%
案内・説明	56 45.5%	47 38.2%	20 16.3%	0 0.0%	0 0.0%	144 48.0%	103 34.3%	51 17.0%	2 0.7%	0 0.0%

	若葉				
	とても満足	まあ満足	ふつう	やや不満	とても不満
案内表示	90 32.1%	131 46.8%	58 20.7%	1 0.4%	0 0.0%
所蔵資料	45 16.1%	108 38.7%	91 32.6%	31 11.1%	4 1.4%
企画展示	83 30.4%	109 39.9%	79 28.9%	2 0.7%	0 0.0%
接客態度	160 57.3%	93 33.3%	24 8.6%	2 0.7%	0 0.0%
案内・説明	121 45.0%	94 34.9%	53 19.7%	1 0.4%	0 0.0%

< 「とても満足」と「まあ満足」を合わせた割合（無回答除く） >

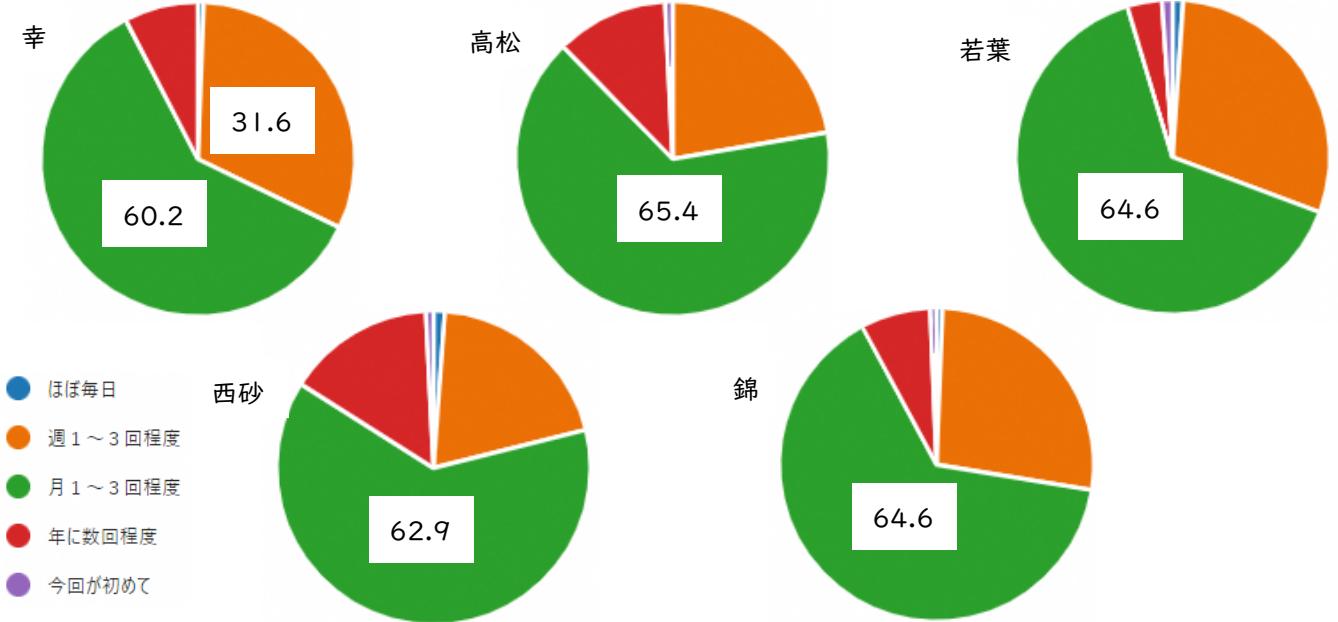
	幸	西砂	高松	錦	若葉
案内表示のわかりやすさ	68.8%	79.6%	82.6%	82.2%	78.9%
所蔵資料の内容・分野構成	38.0%	53.8%	58.1%	63.0%	54.8%
企画展示・特集コーナー	57.1%	69.5%	64.8%	69.8%	70.3%
スタッフの接客態度	91.2%	89.4%	90.1%	94.9%	90.7%
スタッフの案内・説明	80.9%	83.3%	83.7%	82.3%	79.9%

■とても満足 ■まあ満足 ■ふつう ■やや不満 ■とても不満



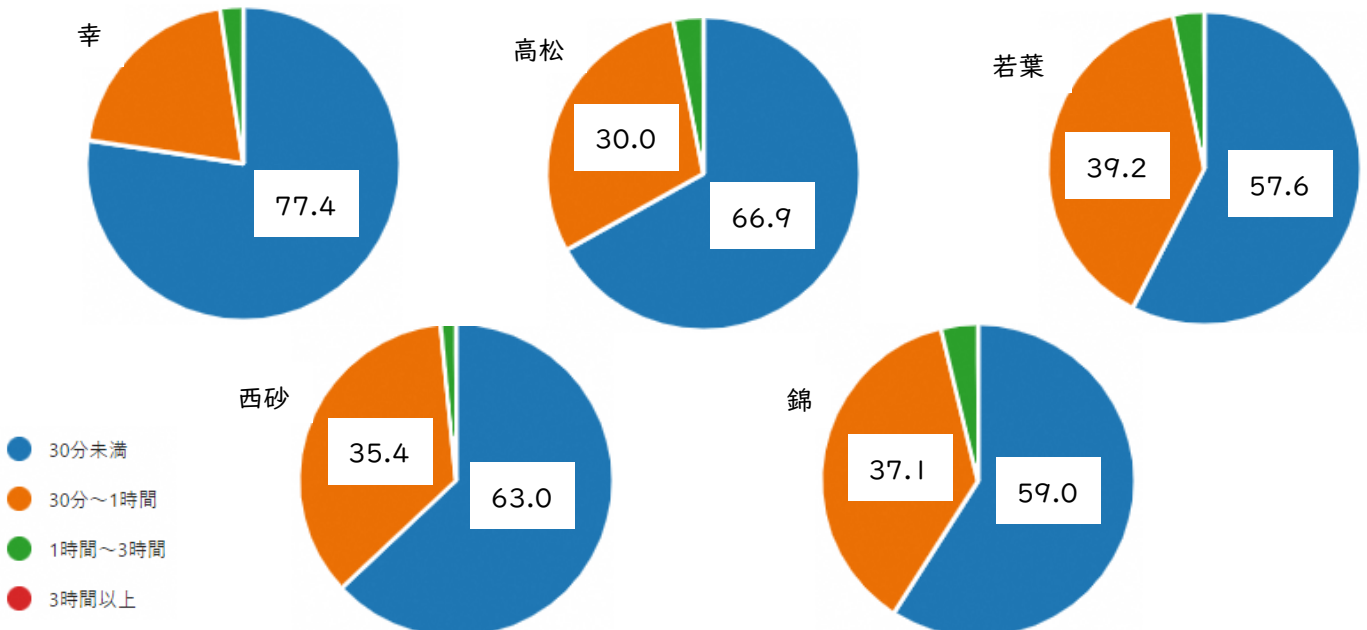
(3) 図書館の利用頻度

	幸		西砂		高松		錦		若葉	
ほぼ毎日	1	0.6%	3	1.2%	0	0.0%	2	0.6%	3	1.1%
週1～3	54	31.6%	51	19.9%	29	22.3%	86	27.0%	83	29.6%
月1～3	103	60.2%	161	62.9%	85	65.4%	206	64.6%	181	64.6%
年に数回	13	7.6%	39	15.2%	15	11.5%	23	7.2%	10	3.6%
初めて	0	0.0%	2	0.8%	1	0.8%	2	0.6%	3	1.1%



(4) 図書館での滞在時間

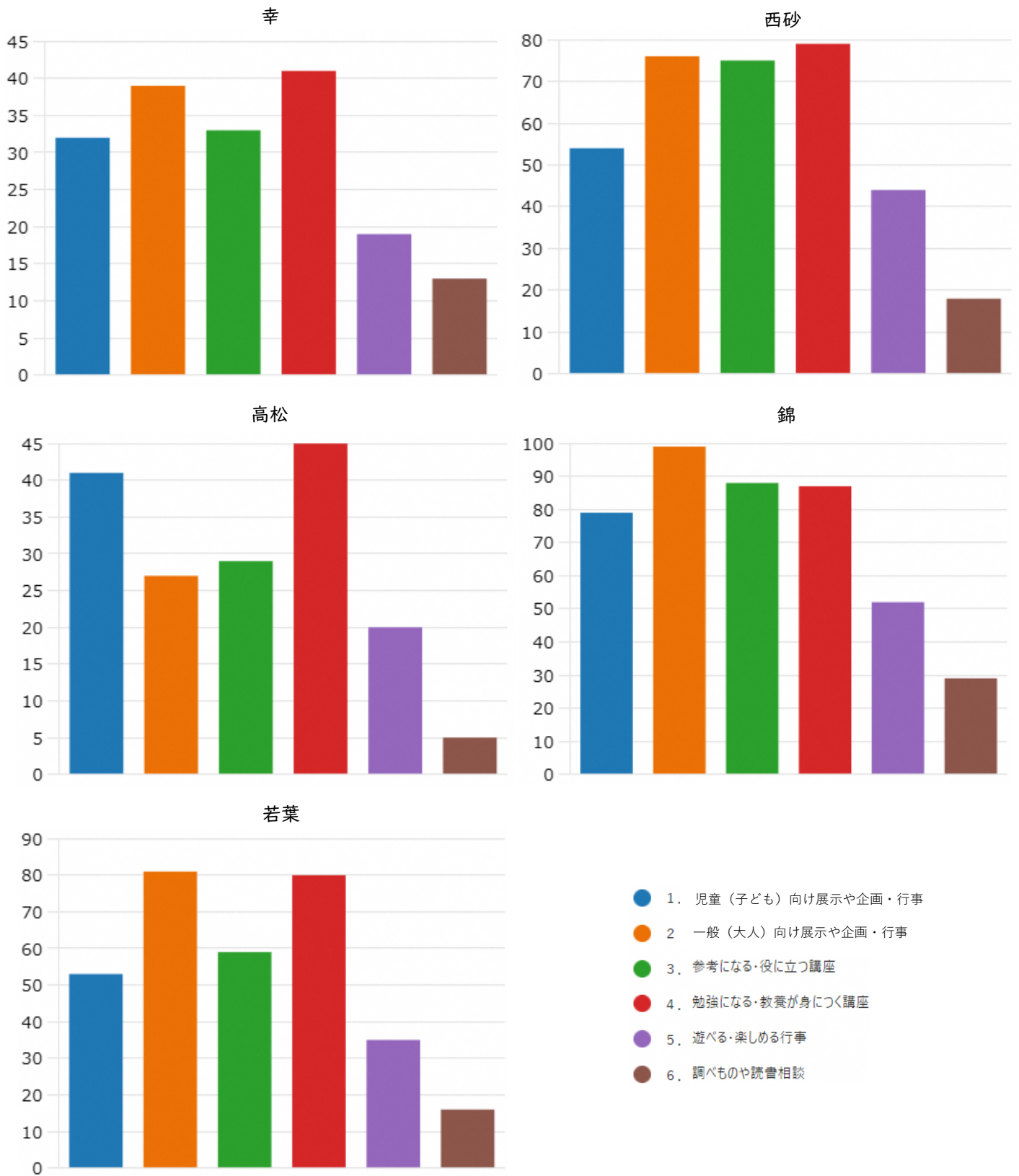
	幸		西砂		高松		錦		若葉	
30分未満	130	77.4%	160	63.0%	87	66.9%	186	59.0%	160	57.6%
30分～1時間	34	20.2%	90	35.4%	39	30.0%	117	37.1%	109	39.2%
1～3時間	4	2.4%	4	1.6%	4	3.1%	12	3.8%	9	3.2%
3時間以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



(5) 充実させてほしいジャンル・分野 (3つまで選択)



(6) 力を入れてほしい行事や取り組み (2 つまで選択)



3、調査用紙

表面

立川市〇〇図書館 利用者満足度調査 ご協力のお願い

〇〇図書館についての質問です。他の図書館は調査の対象としていません

<調査期間> 令和5年10月1日(日)～10月14日(土)

<回答方法> 当てはまる項目に○をつけてください

1. あなたご自身のことについてお尋ねします

(性別) 1. 男性 2. 女性 3. その他

(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

(お住まい) 1. ××町 2. ××町 3. ××町 4. その他市内 [町]
5. 市外 [区市町村名:]

2. 〇〇図書館のサービスについての満足度を、5段階でお教えてください

(当てはまる欄に○をつけてください)

	とても満足	まあ満足	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 所蔵している資料(本・雑誌・CD等)の内容、分野構成					
3 企画展示、各種特集コーナーの内容					
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. 〇〇図書館の利用頻度はどれくらいですか

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. 今回が初めて

4. 〇〇図書館での滞在時間はどれくらいですか

1. 30分未満 2. 30分～1時間 3. 1時間～3時間 4. 3時間以上

裏面に続く

5. 今後充実させてほしいジャンル・分野を、下記の中から3つまで選択してください
1. 小説・エッセイ 2. 健康・医療・福祉 3. 子育て・教育 4. 料理・手芸
5. 住まい・園芸・ペット 6. 歴史・地理・旅行ガイド 7. 政治・経済・ビジネス
8. 技術・産業・コンピュータ 9. 科学・生物 10. 芸術・音楽・スポーツ
11. 語学 12. 絵本・児童書 13. 中高生(YA)向けの読み物 14. CD・DVD
15. 電子図書館(電子書籍)

その他のジャンルや分野、また具体的なものがあればこちらにご記入ください

[]

6. 今後力を入れてほしい行事や取り組みを、下記の中から2つまで選択してください
1. 児童(子ども)向け展示や企画・行事 2. 一般(大人)向け展示や企画・行事
3. 参考になる・役に立つ講座 4. 勉強になる・教養が身につく講座
5. 遊べる・楽しめる行事 6. 調べものや読書相談

7. その他ご意見や上記の質問以外のご要望等がありましたら自由にご記入ください

[]

ご協力ありがとうございました

※ 持ち帰ってご記入の場合は、必ず期間内に〇〇図書館までお返しく下さい