

**立川市図書館**

**(幸・西砂・高松・錦・若葉)**

**平成 29 年度 利用者満足度調査 結果報告書**

**調査概要・全体総括**

**指定管理者 株式会社 図書館流通センター**

# 目 次

## 第1部 調査概要・全体総括

<b>調査概要</b> .....	<b>1</b>
1. 調査実施館.....	1
2. 調査期間.....	1
3. 調査方法・内容.....	1
4. 回収数.....	1
<b>結果概要</b> .....	<b>2</b>
1. 回答者の傾向（年代、利用頻度等）.....	2
(1) 性別・年齢.....	2
(2) 居住地.....	2
(3) 利用頻度.....	2
2. 図書館サービスの満足度.....	3
3. 今後充実してほしい、または新たに置いてほしい資料.....	4
4. 今後充実してほしいサービス.....	4
5. 独自開設ホームページ（立川市幸・西砂・高松・錦・若葉図書館ホームページ）の満足度.....	5
6. 行事参加経験、行事開催の認知度.....	5
7. 行事に参加しやすい曜日・時間帯.....	5
<b>結果分析・考察</b> .....	<b>6</b>

## 調査概要

### 1. 調査実施館

株式会社図書館流通センター運営 5 館

(幸図書館、西砂図書館、高松図書館、錦図書館、若葉図書館)

### 2. 調査期間

平成 30 年 1 月 23 日 (火) ~ 2 月 4 日 (日)

### 3. 調査方法・内容

調査用紙を各館内で配布し、回収

平成 22 年度から幸・錦図書館で実施してきた「利用者満足度調査」とほぼ同様の形式で、図書館サービスについて 5 段階で評価してもらう調査。調査項目は、今回以下の見直しを行った。

➤ 独自質問事項の内容を統一

これまで、各館が重点的に取り組んできた成果を評価するために各館独自の質問項目を設けてきたが、5 館の比較検討を行う目的で今回質問内容を統一した。

➤ 調査用紙について、年齢と性別に関する質問順序を変更

性別の項目は、年齢についての選択項目数が多いため見落とされ易いと判断し、年齢より先に聞く質問順序とした。

### 4. 回収数

5 館合計 1042 件 (回収率 92.5%)

回収数は幸図書館を除いて減少、回収率は西砂図書館、高松図書館、若葉図書館で高くなった。前回より合計の回収数は減少したが、過去 4 年の平均回収数以上の意見を集めることができた。

	幸	西砂	高松	錦	若葉	合計
回収数	167	227	139	318	191	1042
配布数	169	230	139	391	197	1126
回収率	98.8%	98.7%	100.0%	81.3%	97.0%	92.5%
前回回収数	160	247	165	413	241	1226
回収数増減	7	▲ 20	▲ 26	▲ 95	▲ 50	▲ 184
前回回収率	100.0%	97.2%	99.4%	88.8%	96.4%	94.7%
回収率増減	▲ 1.2pt	1.5pt	0.6pt	▲ 7.5pt	0.6pt	▲ 2.1pt

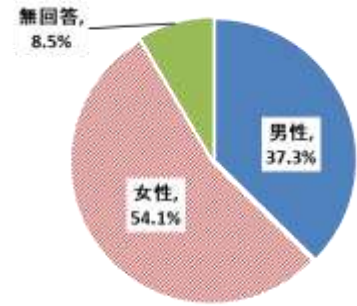
# 結果概要

## 1. 回答者の傾向（年代、利用頻度等）

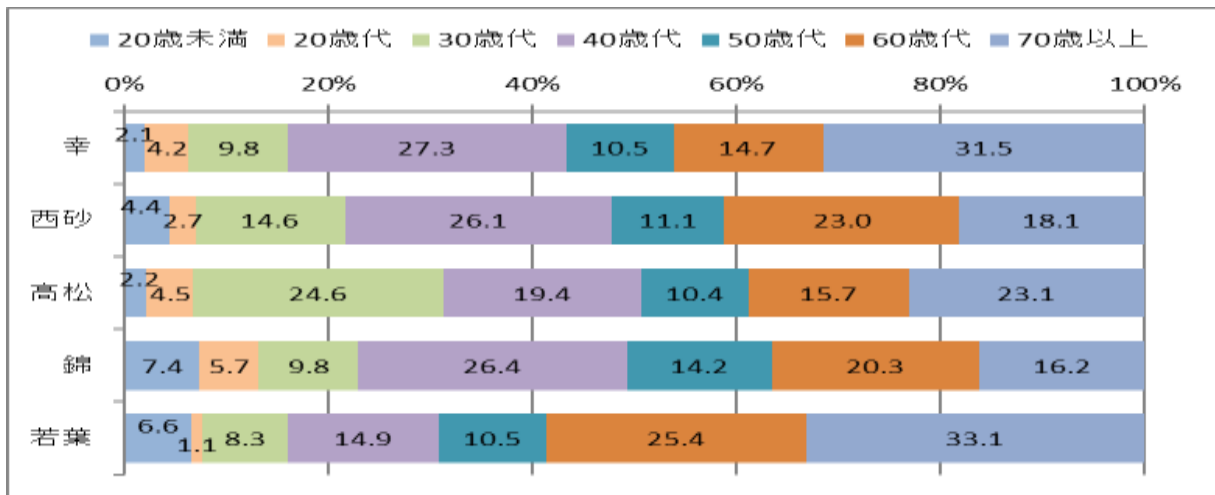
### (1) 性別・年齢

回答者の性別は5館全体では男性より女性が多い。

年齢構成は下図のとおり、幸図書館で40歳代、70歳以上の回答者が増加、西砂図書館、錦図書館でも40歳代の回答者が増えている。高松図書館では30歳代の回答者が増加、若葉図書館では70歳以上の回答者が多くなるなどの特徴が見られ、高齢化が進んだ地域と、若い世代が転入している地域の様子が見て取れる。他は前回までの調査から大きな変化は見られない。

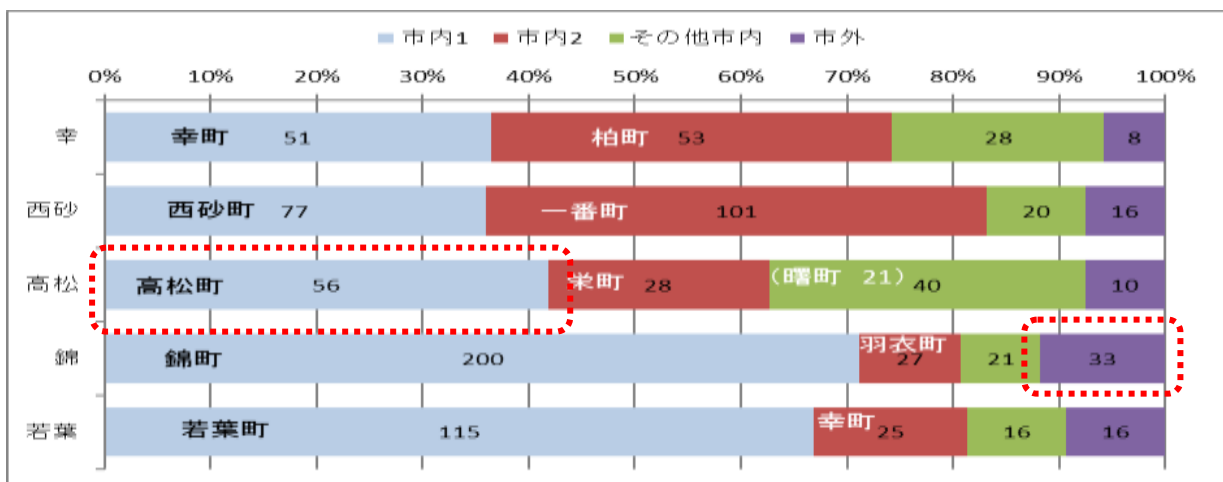


### ★各館の回答者の年代別割合（単位はパーセント）



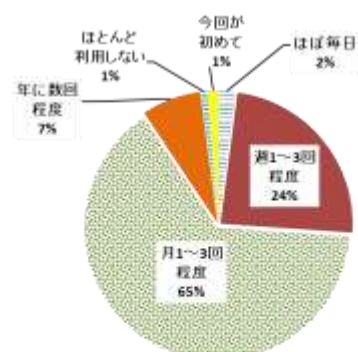
### (2) 居住地

錦図書館では市外からの利用者の割合が高い。高松図書館では、高松町の利用者の割合が増加している。



### (3) 利用頻度

利用頻度は右図のとおり、月1～3回程度が最も多く前回とほぼ同じ割合だった。前は前々回から7%増加していることから、モバイル端末を利用した予約方法などが普及し、貸出期間の2週間をサイクルとした習慣的な利用が安定化してきていることが伺える。



## 2. 図書館サービスの満足度

従前どおり満足度を5段階で評価してもらい、満足度の評価指標である NSI 値<sup>1</sup>を算出した。  
質問5はこれまで各館が独自に質問項目を設定してきたが、今回は5館統一した項目内容とした。  
5館の平均値では、新規の質問5を除き前回に比べて大きな増減はなく、前回とほぼ同様の結果が得られた。

＜図書館サービスの満足度 館別・前回比＞

No	質問事項	5館平均			幸			西砂		
		今回	前回	増減	今回	前回	増減	今回	前回	増減
1	施設の清潔さ・快適さ	74.5	74.1	0.4	71.5	69.1	2.5	71.3	73.9	▲ 2.5
2	館内や書架の案内表示のわかりやすさ	72.6	71.9	0.7	72.0	70.0	2.0	70.3	70.9	▲ 0.7
3	所蔵している資料(本・雑誌・CD等全体)の数、内容、分野構成	54.5	54.7	▲ 0.1	49.1	51.1	▲ 2.1	52.6	54.5	▲ 1.9
4	企画展示の内容	67.3	66.4	0.9	64.2	67.1	▲ 2.9	64.3	65.3	▲ 0.9
5	イベントや行事の内容	63.5	64.5	▲ 1.0	60.3	72.8	▲ 12.6	63.0	62.0	1.0
6	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	86.4	87.5	▲ 1.1	88.6	89.8	▲ 1.2	85.2	85.4	▲ 0.3
7	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	81.0	81.1	▲ 0.1	82.7	84.8	▲ 2.1	79.1	80.0	▲ 0.9
8	スタッフの身だしなみ	84.9	84.6	0.3	87.9	87.1	0.8	83.2	83.4	▲ 0.2
9	立川市幸・西砂・高松・錦・若葉図書館ホームページの内容 (立川市図書館のホームページとは別に開設しています) ★閲覧したことがある方のみ、ご回答ください	71.7	68.7	3.0	73.9	71.9	2.1	70.7	67.1	3.6

No	質問事項	高松			錦			若葉		
		今回	前回	増減	今回	前回	増減	今回	前回	増減
1	施設の清潔さ・快適さ	75.7	75.5	0.3	76.6	77.1	▲ 0.5	77.4	75.1	2.3
2	館内や書架の案内表示のわかりやすさ	75.0	72.7	2.3	72.3	73.7	▲ 1.4	73.4	72.0	1.4
3	所蔵している資料(本・雑誌・CD等全体)の数、内容、分野構成	59.4	56.5	2.8	56.4	55.3	1.1	55.2	55.8	▲ 0.6
4	企画展示の内容	71.0	66.1	4.9	66.5	69.6	▲ 3.1	70.4	64.1	6.3
5	イベントや行事の内容	65.7	70.2	▲ 4.5	62.4	62.2	0.2	66.1	55.4	10.7
6	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	86.2	85.6	0.6	81.7	88.8	▲ 7.1	90.4	87.9	2.5
7	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	82.7	78.2	4.5	76.5	82.8	▲ 6.3	84.1	79.8	4.3
8	スタッフの身だしなみ	87.1	82.6	4.5	80.5	85.9	▲ 5.4	85.6	84.0	1.6
9	立川市幸・西砂・高松・錦・若葉図書館ホームページの内容 (立川市図書館のホームページとは別に開設しています) ★閲覧したことがある方のみ、ご回答ください	72.2	67.8	4.4	72.0	70.8	1.2	69.8	66.0	3.8

<sup>1</sup> NSI 値 (ネット・サティスファクション・インデックス)

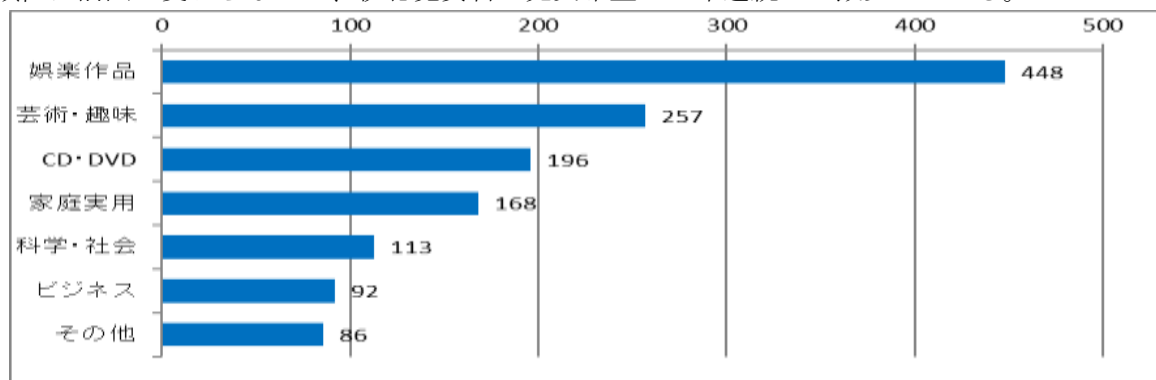
満足度を示す数値。数値が高いほど、満足度が高い (100 点満点)

次の数式で計算される

$$\begin{aligned} & \left( \text{「とても満足」と答えた方の合計} \times 100 + \text{「やや満足」と答えた方の合計} \times 75 \right. \\ & + \left. \text{「ふつう」と答えた方の合計} \times 50 + \text{「やや不満」と答えた方の合計} \times 25 \right) \\ & \div \text{「無回答」を除く回答数} \end{aligned}$$

### 3. 今後充実してほしい、または新たに置いてほしい資料

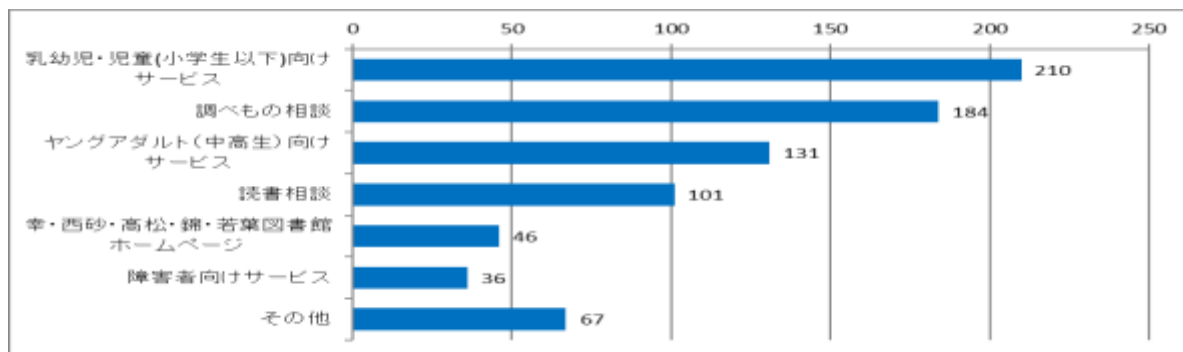
順位は前回と変わらないが、視聴覚資料の充実希望が2年連続して減少している。



	小説や読み物などの娯楽作品	子育てや家庭生活の実用書	ビジネスや資格に関する資料	芸術・スポーツ・趣味などに関する資料	科学・経済・社会などに関する資料	CD・DVDなどの視聴覚資料	その他	合計
<b>5館合計</b>	<b>448</b>	<b>168</b>	<b>92</b>	<b>257</b>	<b>113</b>	<b>196</b>	<b>86</b>	<b>1,360</b>
	<b>32.9%</b>	<b>12.4%</b>	<b>6.8%</b>	<b>18.9%</b>	<b>8.3%</b>	<b>14.4%</b>	<b>6.3%</b>	<b>100.0%</b>
幸	84	18	7	43	21	31	15	219
	38.4%	8.2%	3.2%	19.6%	9.6%	14.2%	6.8%	100.0%
西砂	110	37	28	71	28	67	18	359
	30.6%	10.3%	7.8%	19.8%	7.8%	18.7%	5.0%	100.0%
高松	66	41	18	25	18	29	11	208
	31.7%	19.7%	8.7%	12.0%	8.7%	13.9%	5.3%	100.0%
錦	156	49	32	85	29	66	31	448
	34.8%	10.9%	7.1%	19.0%	6.5%	14.7%	6.9%	100.0%
若葉	32	23	7	33	17	3	11	126
	25.4%	18.3%	5.6%	26.2%	13.5%	2.4%	8.7%	100.0%

### 4. 今後充実してほしいサービス

順位は前回調査と同じ結果となったが、読書相談の充実希望が減少した。

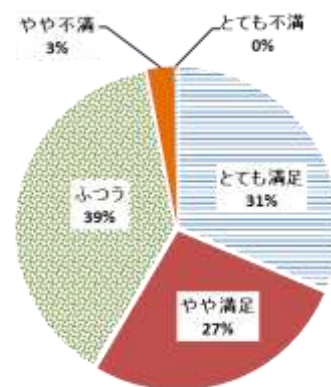


	乳幼児・児童(小学生以下)向けサービス	ヤングアダルト(中高生)向けサービス	障害者向けサービス	調べもの相談	読書相談	幸・西砂・高松・錦・若葉図書館ホームページ	その他	合計
<b>5館合計</b>	<b>210</b>	<b>131</b>	<b>46</b>	<b>184</b>	<b>101</b>	<b>36</b>	<b>67</b>	<b>775</b>
	<b>27.1%</b>	<b>16.9%</b>	<b>5.9%</b>	<b>23.7%</b>	<b>13.0%</b>	<b>4.6%</b>	<b>8.6%</b>	<b>100.0%</b>
幸	25	15	10	31	15	7	6	109
	22.9%	13.8%	9.2%	28.4%	13.8%	6.4%	5.5%	100.0%
西砂	56	30	11	45	24	6	15	187
	29.9%	16.0%	5.9%	24.1%	12.8%	3.2%	8.0%	100.0%
高松	41	23	4	23	15	5	12	123
	33.3%	18.7%	3.3%	18.7%	12.2%	4.1%	9.8%	100.0%
錦	56	40	14	52	30	15	23	230
	24.3%	17.4%	6.1%	22.6%	13.0%	6.5%	10.0%	100.0%
若葉	32	23	7	33	17	3	11	126
	25.4%	18.3%	5.6%	26.2%	13.5%	2.4%	8.7%	100.0%

### 5. 独自開設ホームページ（立川市幸・西砂・高松・錦・若葉図書館ホームページ）の満足度

利用したことがある人のみ回答。無回答（利用したことがない）人が7割近くいて前回と変わらないが、評価した人の中では「とても満足」「やや満足」が6割近くあり、不満とした人は3%に止まった。

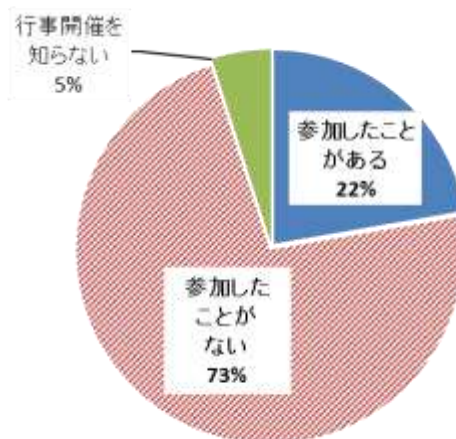
	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	無回答	合計
<b>5館合計</b>	<b>105</b>	<b>91</b>	<b>129</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>707</b>	<b>1,042</b>
	10.1%	8.7%	12.4%	0.9%	0.1%	67.9%	100.0%
幸	16	13	18	0	0	120	167
	9.6%	7.8%	10.8%	0.0%	0.0%	71.9%	100.0%
西砂	25	22	29	5	0	146	227
	11.0%	9.7%	12.8%	2.2%	0.0%	64.3%	100.0%
高松	14	12	19	0	0	94	139
	10.1%	8.6%	13.7%	0.0%	0.0%	67.6%	100.0%
錦	33	31	44	1	0	209	318
	10.4%	9.7%	13.8%	0.3%	0.0%	65.7%	100.0%
若葉	17	13	19	3	1	138	191
	8.9%	6.8%	9.9%	1.6%	0.5%	72.3%	100.0%



### 6. 行事参加経験、行事開催の認知度

行事を開催していることを知らない人は7.2%から4.9%と減少したが、7割を超える人が「参加したことがない」と回答した。

	参加したことがある	参加したことがない	行事開催を知らない	合計
<b>5館合計</b>	<b>216</b>	<b>706</b>	<b>48</b>	<b>970</b>
	22.3%	72.8%	4.9%	100.0%
幸	23	111	9	143
	16.1%	77.6%	6.3%	100.0%
西砂	56	151	15	222
	25.2%	68.0%	6.8%	100.0%
高松	25	102	7	134
	18.7%	76.1%	5.2%	100.0%
錦	73	203	14	290
	25.2%	70.0%	4.8%	100.0%
若葉	39	139	3	181
	21.5%	76.8%	1.7%	100.0%

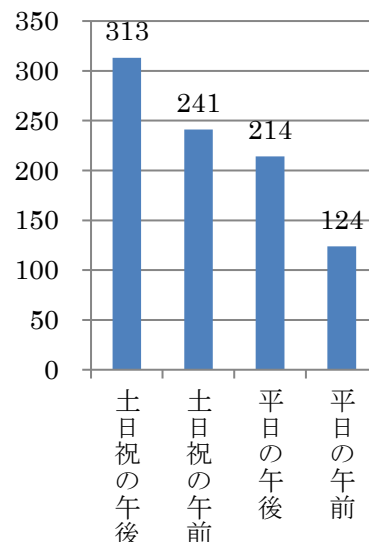


### 7. 行事に参加しやすい曜日・時間帯

複数選択可とし、土日祝と平日それぞれ午前・午後の4つの選択肢を設定した。

時間帯に関係なく、平日よりも土日祝の方が参加しやすいと回答した人が多く、前回と傾向は変わらなかった。

	土日祝の午前	土日祝の午後	平日の午前	平日の午後	合計
<b>5館合計</b>	<b>241</b>	<b>313</b>	<b>124</b>	<b>214</b>	<b>892</b>
幸	31	41	18	21	111
西砂	67	68	28	48	211
高松	39	41	21	27	128
錦	64	108	30	81	283
若葉	40	55	27	37	159



## 結果分析・考察

幸・錦図書館では8回目、西砂・高松・若葉図書館では5回目の調査となる。図書館サービスの満足度について、5館平均ではこれまで同様の水準を維持しており、扱遇は高く評価されている。

各館独自の取り組みとしてこれまで3回評価を行ってきた項目は、今回「イベント（講演会、講座など）や行事（おはなし会、工作会など）の内容」とし、5館共通の評価項目として実施した。行事に参加したことがない割合が、前年度と比較して3.3%増加しており、他方行事開催を知らない割合は、2.3%減少していることから、NSI値は5館ともに同程度の評価であるが、利用者の関心を高め、より図書館利用の促進につながる内容での実施が求められていることが伺える。

また、5館全館での自由意見において雑誌、CD資料の充実を希望する人が多い。利用者の興味・関心を反映した蔵書について、5館全館にわたる今後の課題と考える。

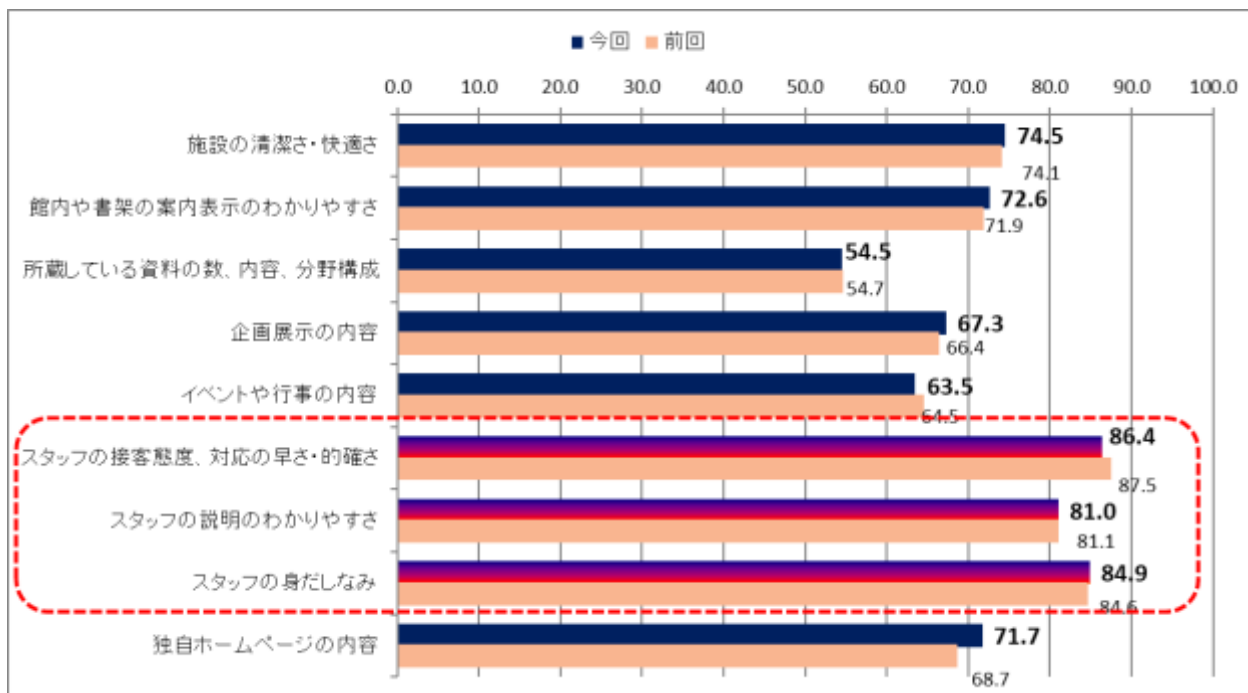
表示や展示に関する項目の評価が高い館においては、施設に関する評価も高い傾向があることから、身近で利用しやすい施設としての図書館づくりに取り組んできた効果が伺える。

### ◇ スタッフの扱遇の高い評価を維持

スタッフの扱遇についての3項目はNSI値で80ポイント以上を獲得し、これまでの調査と同様に回答者から高く評価されている。

5館平均では2項目が前回より微減となったが、錦図書館での減少要因は、育児休業に伴うスタッフの入れ替わりにより利用者とのなじみが薄くなったことによるものと推測される。高松、若葉の各図書館では、前回ポイントを落とした「説明のわかりやすさ」に対して扱遇研修に力を注いだ結果、前回は大きく上回り評価が回復した。

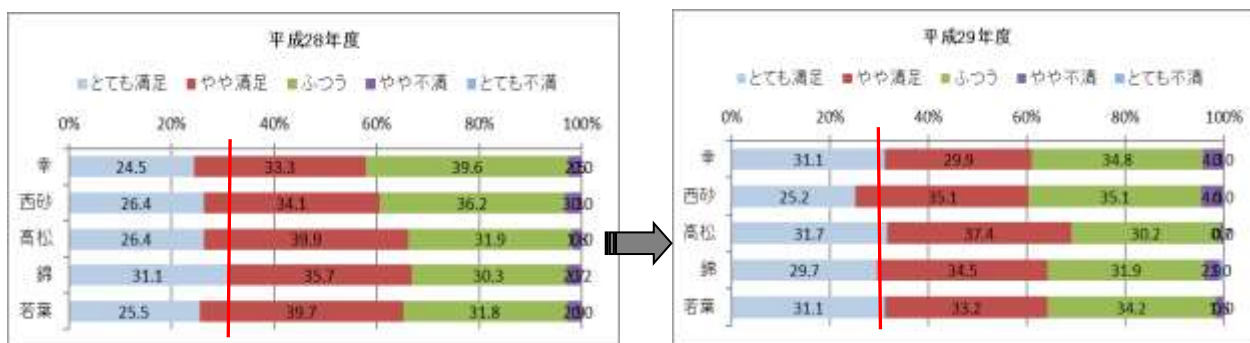
＜図書館サービスの満足度（NSI値） 前回調査との比較＞





#### ◇ 館内や書架の案内表示の分かりやすさが向上

高松、若葉、幸の各図書館では、館内や書架の案内表示の分かりやすさについて、“とても満足”の割合が増加した。入口の目立つ場所に大きく案内を出し、表示の色遣いを目立つよう明るくするなど工夫が、案内表示の分かりやすさにつながった。



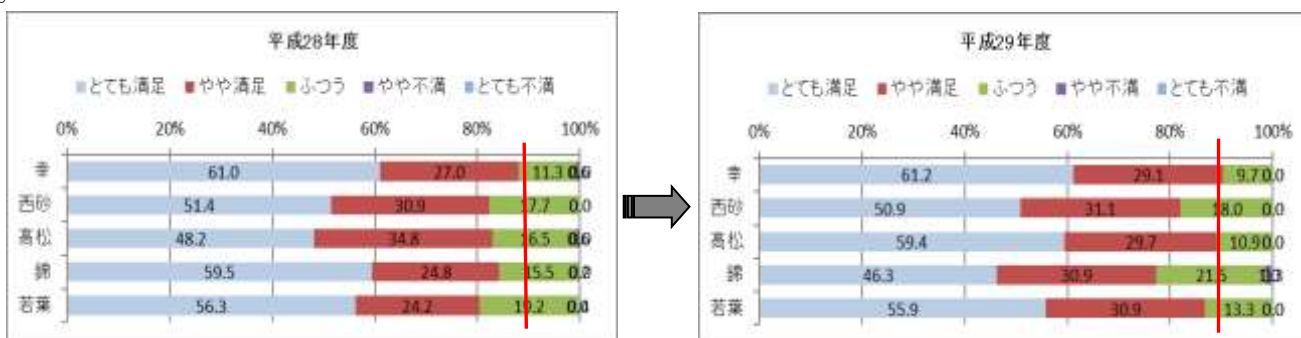
#### ◇ 企画展示の内容に対する評価に、図書館利用の促進につながる取り組み成果が見られる

高松図書館においては、近隣の若い世代の人口増加に伴い、子育て本や児童本を充実させるだけでなく、読書ノートの配布や興味や関心の高いゲームイベントの開催とともに展示を行った。また、若葉図書館においては、POP や手作りのジオラマにより展示内容をより効果的に見せる工夫をすることで、図書館利用の促進につながる取り組みを行ったことが評価された。



#### ◇ 新しい制服によりスタッフの好感度が向上

平成 29 年 10 月から制服が新しくなったことにより、スタッフの身だしなみ、清潔感に対して好感度が上がった。評価にややばらつきがみられ NSI 値が下がった館もあるが、全体としては満足度が上がった。

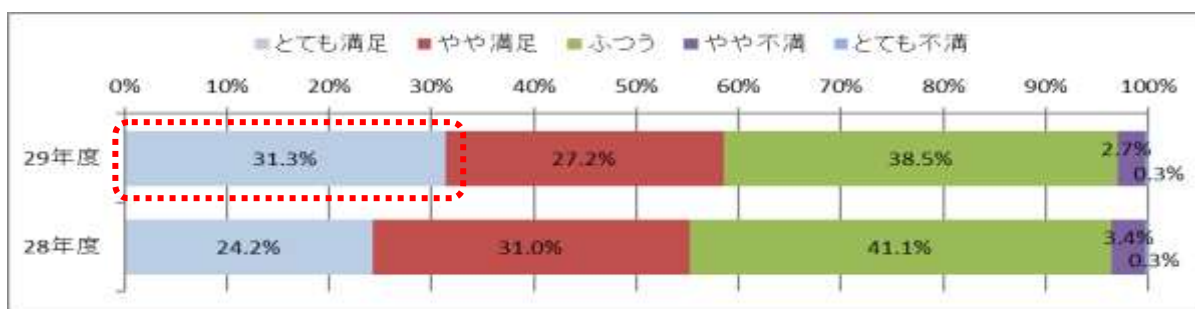


#### ◇ 5 館独自ホームページの認知度が向上

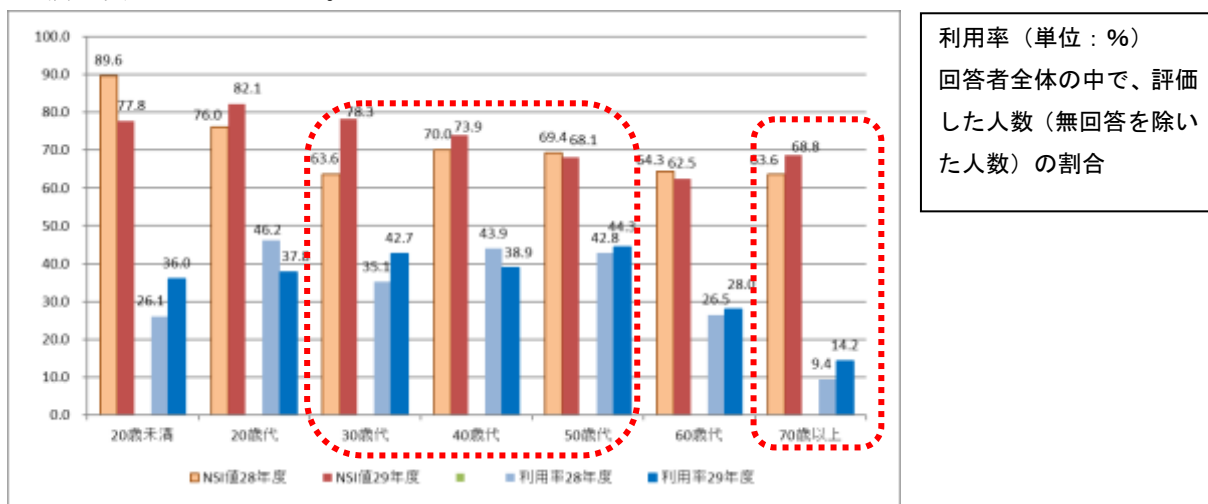
若葉図書館が管理運営を行っている 5 館独自開設の「立川市幸・西砂・高松・錦・若葉図書館ホームページ」については、毎回利用したことがある人のみ回答してもらう質問としている。今回の調査では無回答が 68.7%から 67.9%と微減した。

回答者のみの集計では、とても満足の割合が大きく増加し、満足の割合は 6 割近くになった。今期は、各図書館の紹介やイベントの告知等を充実させて情報提供に努めた結果、「今まで独自ホー

ムページのことを知らなかったがこれから利用したい」、「特別コレクションの紹介を知ることができて良かった」等、5館独自のホームページの認知度が高まっていることが伺え、今回の満足度に反映されたと考える。

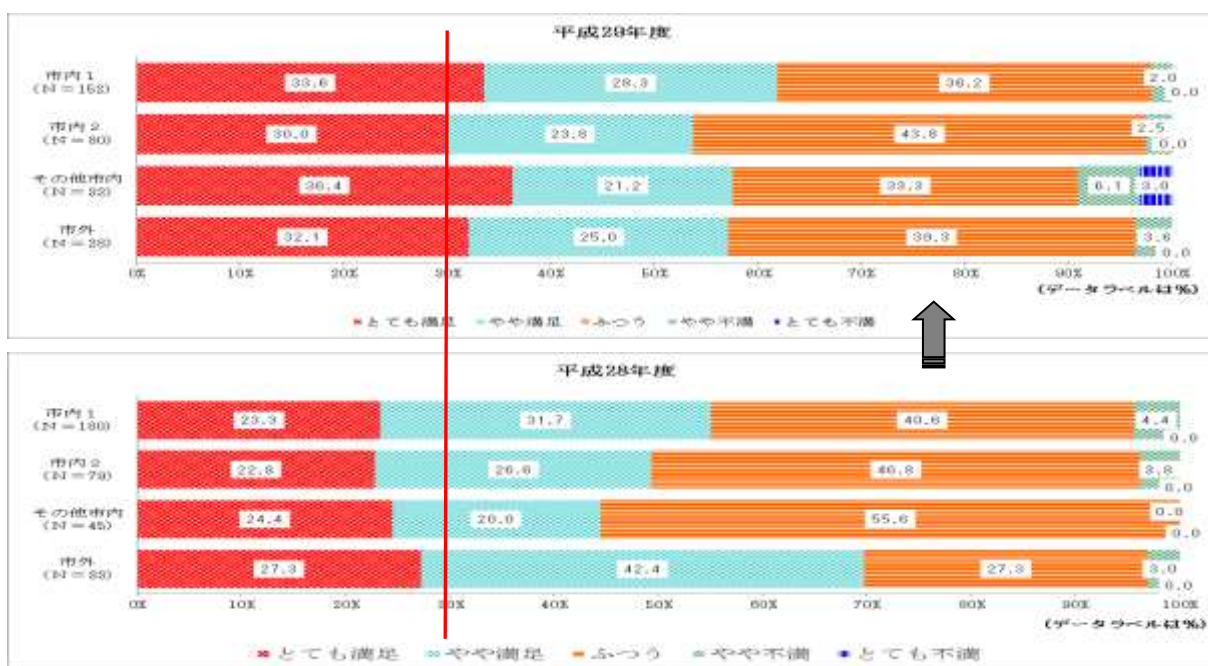


ホームページに関する NSI 値を下図のように前年と比較すると、利用率が上がっている年代が多く、70歳以上まで幅広い年齢の人が利用しており、20歳代、30歳代、40歳代、70歳以上の利用者の満足度が上がっている。



利用率（単位：％）  
回答者全体の中で、評価した人数（無回答を除いた人数）の割合

今回、自由意見から5館独自のホームページの認知度が上がっていることが伺え、市内住民の満足度も全般に高くなっている。なお、予約や検索に関する意見も依然として多く見受けられる。



今回の調査結果や利用者とのコミュニケーションの中から利用者意見の把握に努め、さらに各種の利用統計なども参考にしながら、地域に根差した運営でサービス向上を図っていく。

以上