

利用者アンケート概要

平成29年度アンケート調査結果については、満足度を聞く設問が中心で、かつ回答数200通程度のため、質問内容を全面見直しした平成30年度以降の調査とは内容比較が難しいこと、利用者意見を代表するには客観性が乏しい回答数であることから、今回年度比較の対象から除きました。よって、比較年度は指定管理が開始された平成29年度ではなく、2年目にあたる平成30年度から令和2年度の3か年となります。なお、全体数値は、コミュニティ会館図書室・女性センターも合わせた数値です。

総合評価として、この調査ではNPSを採用しています。NPS（Net Promoter Score）とは、回答者に0点から10点までの11段階で、友人・知人に図書館の利用を勧める可能性を問う質問をします。具体的には、9～10点を付けた推奨者割合から0～6点を付けた批判者割合を差し引いた値をNPSとして、この数値が高いほど図書館に対する利用者の愛着度が高いことを示しています。NPSは業務改善指標として各分野で利用が進んでいるものです。

		H30		R1		R2		
実施年月		平成30年12月		令和元年12月		令和2年12月		
回答数		990件（窓口830、web160）		811件（窓口723、web88）		622件（窓口433、web189）		
年齢	全体	～12歳	32	3.3%	19	2.4%	26	4.2%
		13～15歳	14	1.4%	5	0.6%	4	0.7%
		16～18歳	18	1.8%	12	1.5%	7	1.1%
		19～29歳	53	5.4%	42	5.2%	37	6.0%
		30歳代	124	12.7%	133	16.6%	97	15.8%
		40歳代	195	19.9%	154	19.2%	109	17.8%
		50歳代	168	17.2%	144	17.9%	120	19.6%
		60歳代	183	18.7%	131	16.3%	103	16.8%
		70歳～	191	19.5%	163	20.3%	110	17.9%
	合計	978	100.0%	803	100.0%	613	100.0%	
居住地	全体	区内	792	80.8%	631	79.6%	478	81.8%
		区外	188	19.2%	162	20.4%	106	18.2%
		合計	980	100.0%	793	100.0%	584	100.0%
利用頻度	全体	1位	週1～2回		月1～2回		週1～2回	
		2位	月1～2回		週1～2回		月1～2回	
		3位	週3～4回		週3～4回		週3～4回	
	ひきふね	1位	週1～2回		月1～2回		週1～2回	
		2位	月1～2回		週1～2回		月1～2回	
		3位	週3～4回		週3～4回		週3～4回	
	緑	1位	週1～2回		週1～2回		週1～2回	
		2位	月1～2回		月1～2回		月1～2回	
		3位	週3～4回		週3～4回		週3～4回	
	立花	1位	月1～2回		月1～2回		月1～2回	
		2位	週1～2回		週1～2回		週1～2回	
		3位	週3～4回		年に数回		週3～4回	
八広	1位	週1～2回		週1～2回		月1～2回		
	2位	月1～2回		月1～2回		週1～2回		
	3位	週3～4回		年に数回		週3～4回		

		H30		R1		R2	
利用時間	全体	1位	30分以内	30分以内		コロナ禍のため1時間利用協力依頼	
		2位	1～2時間	1～2時間			
		3位	3～5時間	3～5時間			
	ひきふね	1位	1～2時間	1～2時間			
		2位	30分以内	30分以内			
		3位	3～5時間	3～5時間			
	緑	1位	30分以内	30分以内			
		2位	1～2時間	1～2時間			
		3位	3～5時間	3～5時間			
	立花	1位	30分以内	30分以内			
		2位	1～2時間	1～2時間			
		3位	3～5時間	6時間以上			
	八広	1位	30分以内	1～2時間			
		2位	1～2時間	30分以内			
		3位	3～5時間	3～5時間			
利用目的	全体	1位	図書雑誌貸出	図書雑誌貸出		図書雑誌貸出	
		2位	図書閲覧	図書閲覧		図書閲覧	
		3位	新聞雑誌閲覧	新聞雑誌閲覧		新聞雑誌閲覧	
	ひきふね	1位	図書雑誌貸出	図書雑誌貸出		図書雑誌貸出	
		2位	図書閲覧	図書閲覧		図書閲覧	
		3位	新聞雑誌閲覧	閲覧席利用		新聞雑誌閲覧	
	緑	1位	図書雑誌貸出	図書雑誌貸出		図書雑誌貸出	
		2位	図書閲覧	図書閲覧		図書閲覧	
		3位	新聞雑誌閲覧	新聞雑誌閲覧		新聞雑誌閲覧	
	立花	1位	図書雑誌貸出	図書雑誌貸出		図書雑誌貸出	
		2位	図書閲覧	図書閲覧		図書閲覧	
		3位	新聞雑誌閲覧	新聞雑誌閲覧		新聞雑誌閲覧	
	八広	1位	図書雑誌貸出	図書雑誌貸出		図書雑誌貸出	
		2位	図書閲覧	図書閲覧		図書閲覧	
		3位	新聞雑誌閲覧	その他		新聞雑誌閲覧	
充実・改善を図る分野	全体	1位	文学	文学		文学	
		2位	芸術	雑誌		地理・旅行	
		3位	歴史	地理・旅行		芸術・音楽・映画	
	ひきふね	1位	文学	文学		文学	
		2位	芸術	雑誌		哲学・心理・宗教	
		3位	歴史	歴史・伝記		地理・旅行	
	緑	1位	文学	文学		文学	
		2位	歴史	地理・旅行		芸術・音楽・映画	
		3位	芸術	家政学		歴史・伝記	
	立花	1位	文学	文学		文学	
		2位	芸術	雑誌		芸術・音楽・映画	
		3位	自然科学	地理・旅行		地理・旅行	
	八広	1位	文学	文学		文学	
		2位	芸術、歴史	絵本・紙芝居		地理・旅行	
		3位	自然科学	家政学		家政学	

		H30		R1		R2		
案内表示	全体	とても満足	152	17.6%	135	18.1%	117	20.4%
		満足	334	38.7%	296	39.7%	207	36.1%
		ふつう	341	39.6%	293	39.3%	232	40.5%
		不満	29	3.4%	17	2.3%	12	2.1%
		とても不満	6	0.7%	5	0.7%	5	0.9%
		合計	862	100.0%	746	100.0%	573	100.0%
	ひきふね 図書館	とても満足	60	20.0%	48	21.4%	26	24.1%
		満足	104	34.7%	75	33.5%	40	37.0%
		ふつう	116	38.7%	95	42.4%	35	32.4%
		不満	17	5.7%	4	1.8%	5	4.6%
		とても不満	3	1.0%	2	0.9%	2	1.9%
		合計	300	100.0%	224	100.0%	108	100.0%
	指定管理 館	とても満足	92	16.4%	79	16.8%	84	19.6%
		満足	230	40.9%	203	43.1%	158	36.8%
		ふつう	225	40.0%	176	37.4%	177	41.3%
		不満	12	2.1%	11	2.3%	7	1.6%
		とても不満	3	0.5%	2	0.4%	3	0.7%
		合計	562	100.0%	471	100.0%	429	100.0%
職員の接 遇	全体	とても満足	359	41.0%	321	42.8%	263	45.6%
		満足	342	39.0%	268	35.7%	218	37.8%
		ふつう	154	17.6%	145	19.3%	82	14.2%
		不満	17	1.9%	13	1.7%	12	2.1%
		とても不満	4	0.5%	3	0.4%	2	0.3%
		合計	876	100.0%	750	100.0%	577	100.0%
	ひきふね 図書館	とても満足	120	39.2%	90	40.0%	50	46.3%
		満足	103	33.7%	69	30.7%	42	38.9%
		ふつう	70	22.9%	61	27.1%	15	13.9%
		不満	9	2.9%	4	1.8%	1	0.9%
		とても不満	4	1.3%	1	0.4%	0	0.0%
		合計	306	100.0%	225	100.0%	108	100.0%
	指定管理 館	とても満足	239	41.9%	212	44.7%	195	45.0%
		満足	239	41.9%	180	38.0%	166	38.3%
		ふつう	84	14.7%	74	15.6%	62	14.3%
		不満	8	1.4%	7	1.5%	8	1.8%
		とても不満	0	0.0%	1	0.2%	2	0.5%
		合計	570	100.0%	474	100.0%	433	100.0%

		H30		R1		R2		
図書案内 の対応	全体	とても満足	279	32.9%	267	36.1%	210	37.0%
		満足	333	39.2%	278	37.6%	215	37.9%
		ふつう	222	26.1%	182	24.6%	133	23.4%
		不満	13	1.5%	10	1.4%	8	1.4%
		とても不満	2	0.2%	2	0.3%	2	0.4%
		合計	849	100.0%	739	100.0%	568	100.0%
	ひきふね 図書館	とても満足	99	33.2%	80	36.0%	37	34.6%
		満足	104	34.9%	79	35.6%	41	38.3%
		ふつう	88	29.5%	60	27.0%	27	25.2%
		不満	6	2.0%	3	1.4%	2	1.9%
		とても不満	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%
		合計	298	100.0%	222	100.0%	107	100.0%
	指定管理 館	とても満足	180	32.7%	174	37.3%	158	37.0%
		満足	229	41.6%	178	38.2%	164	38.4%
		ふつう	134	24.3%	108	23.2%	98	23.0%
		不満	7	1.3%	5	1.1%	5	1.2%
		とても不満	1	0.2%	1	0.2%	2	0.5%
		合計	551	100.0%	466	100.0%	427	100.0%
館内機器 における 表示等や 職員によ る案内	全体	とても満足	208	25.2%	189	25.8%	166	29.5%
		満足	287	34.8%	283	38.6%	193	34.3%
		ふつう	295	35.8%	233	31.8%	176	31.3%
		不満	31	3.8%	25	3.4%	17	3.0%
		とても不満	4	0.5%	3	0.4%	10	1.8%
		合計	825	100.0%	733	100.0%	562	100.0%
	ひきふね 図書館	とても満足	65	22.7%	53	24.3%	30	28.6%
		満足	96	33.6%	83	38.1%	36	34.3%
		ふつう	102	35.7%	70	32.1%	35	33.3%
		不満	22	7.7%	12	5.5%	2	1.9%
		とても不満	1	0.3%	0	0.0%	2	1.9%
		合計	286	100.0%	218	100.0%	105	100.0%
	指定管理 館	とても満足	143	26.5%	128	27.6%	129	30.6%
		満足	191	35.4%	183	39.4%	148	35.1%
		ふつう	193	35.8%	144	31.0%	124	29.4%
		不満	9	1.7%	8	1.7%	15	3.6%
		とても不満	3	0.6%	1	0.2%	6	1.4%
		合計	539	100.0%	464	100.0%	422	100.0%

			H30		R1		R2	
図書展示	全体	とても満足	173	20.4%	135	18.4%	134	23.7%
		満足	283	33.5%	259	35.3%	174	30.7%
		ふつう	300	35.5%	274	37.4%	209	36.9%
		不満	23	2.7%	11	1.5%	10	1.8%
		とても不満	67	7.9%	54	7.4%	39	6.9%
		合計	846	100.0%	733	100.0%	566	100.0%
	ひきふね 図書館	とても満足	44	15.0%	35	15.8%	20	19.4%
		満足	85	29.0%	65	29.4%	36	35.0%
		ふつう	118	40.3%	89	40.3%	35	34.0%
		不満	9	3.1%	5	2.3%	2	1.9%
		とても不満	37	12.6%	27	12.2%	10	9.7%
		合計	293	100.0%	221	100.0%	103	100.0%
	指定管理 館	とても満足	129	23.3%	91	19.7%	107	25.1%
		満足	198	35.8%	179	38.7%	125	29.3%
		ふつう	182	32.9%	162	35.0%	161	37.7%
		不満	14	2.5%	6	1.3%	7	1.6%
		とても不満	30	5.5%	25	5.3%	27	6.3%
		合計	553	100.0%	463	100.0%	427	100.0%
児童図書 コー ナー・こ どもと しょしつ	全体	とても満足	101	13.9%	92	13.7%	62	12.0%
		満足	147	20.2%	148	22.0%	92	17.8%
		ふつう	109	15.0%	118	17.5%	91	17.6%
		不満	22	3.0%	10	1.5%	19	3.7%
		利用経験なし	350	48.0%	305	45.3%	254	49.0%
		合計	729	100.0%	673	100.0%	518	100.0%
	ひきふね 図書館	とても満足	29	11.5%	29	14.4%	12	11.9%
		満足	43	17.0%	33	16.3%	21	20.8%
		ふつう	28	11.1%	37	18.3%	13	12.9%
		不満	7	2.8%	5	2.5%	6	5.9%
		利用経験なし	146	57.7%	98	48.5%	49	48.5%
		合計	253	100.0%	202	100.0%	101	100.0%
	指定管理 館	とても満足	72	15.1%	60	14.0%	42	11.0%
		満足	104	21.8%	101	23.6%	67	17.5%
		ふつう	81	17.0%	73	17.1%	74	19.3%
		不満	15	3.2%	5	1.2%	11	2.9%
		利用経験なし	204	42.9%	189	44.1%	189	49.3%
		合計	476	100.0%	428	100.0%	383	100.0%

			H30		R1		R2	
ティーンズコーナー	全体	とても満足	49	6.9%	39	5.9%	46	8.9%
		満足	79	11.2%	67	10.1%	56	10.9%
		ふつう	123	17.4%	132	19.9%	97	18.8%
		不満	24	3.4%	16	2.4%	22	4.3%
		利用経験なし	432	61.1%	408	61.6%	294	57.1%
		合計	707	100.0%	662	100.0%	515	100.0%
	ひきふね図書館	とても満足	10	4.0%	13	6.6%	7	7.2%
		満足	18	7.2%	13	6.6%	10	10.3%
		ふつう	35	14.1%	35	17.8%	19	19.6%
		不満	7	2.8%	6	3.0%	4	4.1%
		利用経験なし	179	71.9%	130	66.0%	57	58.8%
		合計	249	100.0%	197	100.0%	97	100.0%
	指定管理館	とても満足	39	8.5%	25	5.9%	35	9.1%
		満足	61	13.3%	50	11.8%	43	11.2%
		ふつう	88	19.2%	87	20.6%	72	18.8%
		不満	17	3.7%	7	1.7%	17	4.4%
		利用経験なし	253	55.3%	253	60.0%	217	56.5%
		合計	458	100.0%	422	100.0%	384	100.0%
大人向けイベント	全体	とても満足	49	6.2%	40	5.6%	コロナ禍によるイベント中止	
		満足	95	12.1%	80	11.3%		
		ふつう	160	20.3%	130	18.3%		
		不満	16	2.0%	19	2.7%		
		利用経験なし	467	59.3%	440	62.1%		
		合計	787	100.0%	709	100.0%		
	ひきふね図書館	とても満足	13	4.7%	13	6.2%		
		満足	32	11.5%	21	10.0%		
		ふつう	65	23.4%	31	14.7%		
		不満	8	2.9%	7	3.3%		
		利用経験なし	160	57.6%	139	65.9%		
		合計	278	100.0%	211	100.0%		
	指定管理館	とても満足	36	7.1%	26	5.8%		
		満足	63	12.4%	52	11.5%		
		ふつう	95	18.7%	88	19.5%		
		不満	8	1.6%	12	2.7%		
		利用経験なし	307	60.2%	273	60.5%		
		合計	509	100.0%	451	100.0%		

			H30		R1		R2	
子ども向けイベント	全体	とても満足	62	8.6%	60	9.0%	コロナ禍によるイベント中止	
		満足	75	10.4%	73	10.9%		
		ふつう	73	10.1%	76	11.4%		
		不満	5	0.7%	6	0.9%		
		利用経験なし	505	70.1%	452	67.8%		
		合計	720	100.0%	667	100.0%		
	ひきふね図書館	とても満足	5	2.0%	9	4.5%		
		満足	16	6.4%	8	4.0%		
		ふつう	15	6.0%	16	8.1%		
		不満	3	1.2%	3	1.5%		
		利用経験なし	211	84.4%	162	81.8%		
		合計	250	100.0%	198	100.0%		
	指定管理館	とても満足	57	12.1%	47	11.1%		
		満足	59	12.6%	62	14.6%		
		ふつう	58	12.3%	53	12.5%		
		不満	2	0.4%	3	0.7%		
		利用経験なし	294	62.6%	260	61.1%		
		合計	470	100.0%	425	100.0%		
障害者サービス	全体	とても満足			27	4.0%	設問替え	
		満足			44	6.6%		
		ふつう			70	10.5%		
		不満			5	0.7%		
		利用経験なし			523	78.2%		
		合計			669	100.0%		
	ひきふね図書館	とても満足			10	5.0%		
		満足			6	3.0%		
		ふつう			14	7.0%		
		不満			2	1.0%		
		利用経験なし			168	84.0%		
		合計			200	100.0%		
	指定管理館	とても満足			16	3.8%		
		満足			34	8.0%		
		ふつう			48	11.3%		
		不満			3	0.7%		
		利用経験なし			325	76.2%		
		合計			426	100.0%		
障害者サービス	全体	知っている	323	40.5%	設問替え		142	34.9%
		知らない	467	58.5%			239	58.7%
		すでに利用している	8	1.0%			26	6.4%
		合計	798	100.0%			407	100.0%
	ひきふね図書館	知っている	113	41.2%			19	34.5%
		知らない	157	57.3%			27	49.1%
		すでに利用している	4	1.5%			9	16.4%
		合計	274	100.0%			55	100.0%
	指定管理館	知っている	210	40.1%			119	34.7%
		知らない	310	59.2%			209	60.9%
		すでに利用している	4	0.7%			15	4.4%
		合計	524	100.0%			343	100.0%

		H30		R1		R2		
イベント・講座 を知った 方法	全体	区報	147	18.6%	107	15.4%	コロナ禍によるイベント中止	
		図書館ニュース	58	7.3%	51	7.3%		
		図書館ホームページ	119	15.0%	110	15.8%		
		館内ちらし・ポスター	317	40.0%	273	39.3%		
		ツイッター・フェイスブック	8	1.0%	10	1.4%		
		知らない	127	16.0%	120	17.3%		
		その他	16	2.0%	24	3.5%		
		合計	792	100.0%	695	100.0%		
改善して ほしい施設	全体	閲覧席数	189	21.8%	135	18.8%	115	21.8%
		書架配置	27	3.1%	34	4.7%	30	5.7%
		資料探索機数	30	3.5%	24	3.3%	25	4.7%
		自動貸出機数	22	2.5%	23	3.2%	27	5.1%
		部屋の明るさ	16	1.8%	13	1.8%	12	2.3%
		空調	32	3.7%	32	4.5%	22	4.2%
		トイレ	42	4.9%	43	6.0%	19	3.6%
		特になし	410	47.4%	348	48.5%	256	48.5%
		その他	97	11.2%	65	9.1%	22	4.2%
		合計	865	100.0%	717	100.0%	528	100.0%
	ひきふね 図書館	閲覧席数	88	28.9%	59	27.8%	26	27.4%
		書架配置	7	2.3%	8	3.8%	6	6.3%
		資料探索機数	11	3.6%	7	3.3%	6	6.3%
		自動貸出機数	2	0.7%	6	2.8%	3	3.2%
		部屋の明るさ	9	3.0%	2	0.9%	2	2.1%
		空調	6	2.0%	7	3.3%	0	0.0%
		トイレ	12	3.9%	10	4.7%	1	1.1%
		特になし	127	41.8%	85	40.1%	49	51.6%
		その他	42	13.8%	28	13.2%	2	2.1%
		合計	304	100.0%	212	100.0%	95	100.0%
	指定管理 館	閲覧席数	101	18.0%	70	15.4%	85	21.4%
		書架配置	20	3.6%	24	5.3%	23	5.8%
		資料探索機数	19	3.4%	17	3.7%	17	4.3%
		自動貸出機数	20	3.6%	14	3.1%	24	6.0%
		部屋の明るさ	7	1.2%	6	1.3%	9	2.3%
		空調	26	4.6%	24	5.3%	22	5.5%
		トイレ	30	5.3%	24	5.3%	12	3.0%
		特になし	283	50.4%	241	53.0%	187	47.0%
その他		55	9.8%	35	7.7%	19	4.8%	
合計	561	100.0%	455	100.0%	398	100.0%		

			H30		R1		R2	
清掃	全体	とても満足	283	31.3%	260	33.3%	219	38.4%
		満足	430	47.5%	366	46.9%	240	42.0%
		ふつう	184	20.3%	141	18.1%	106	18.6%
		不満	6	0.7%	9	1.2%	2	0.4%
		とても不満	2	0.2%	4	0.5%	4	0.7%
		合計	905	100.0%	780	100.0%	571	100.0%
	ひきふね 図書館	とても満足	108	33.4%	93	41.5%	54	50.0%
		満足	151	46.7%	95	42.4%	41	38.0%
		ふつう	60	18.6%	32	14.3%	13	12.0%
		不満	2	0.6%	2	0.9%	0	0.0%
		とても不満	2	0.6%	2	0.9%	0	0.0%
		合計	323	100.0%	224	100.0%	108	100.0%
	指定管理 館	とても満足	175	30.1%	151	31.2%	148	34.7%
		満足	279	47.9%	234	48.3%	190	44.5%
		ふつう	124	21.3%	93	19.2%	84	19.7%
		不満	4	0.7%	5	1.0%	1	0.2%
		とても不満	0	0.0%	1	0.3%	4	0.9%
		合計	582	100.0%	484	100.0%	427	100.0%
総合評価 (NPS)	ひきふね			34.0%		34.7%		40.3%
	緑			27.7%		27.8%		33.4%
	立花			23.0%		30.0%		24.4%
	八広			27.4%		23.3%		48.6%
評価の理 由	ひきふね	左：プラス評価 右：マイナス評価			駅近 蔵書充実 綺麗 開館時間長い	席少ない 混雑 蔵書少ない	駅近 蔵書充実 綺麗 開館時間長い 職員親切	席少ない 混雑 蔵書少ない 駐輪場不便
	緑				蔵書充実 職員親切	蔵書少ない 席少ない	蔵書充実 職員親切	蔵書少ない 席少ない 休館が多い
	立花				職員親切 蔵書充実	蔵書少ない 駅遠い	職員親切 蔵書充実 展示良し 子連れ良し	蔵書少ない 駅遠い 施設が古い
	八広				イベント良し 職員親切	蔵書少ない	職員親切 蔵書充実 展示良し 混雑してない	蔵書少ない 施設古い