

令和4年度館内アンケートについて 実施期間：令和5年1月9日（月）～令和5年1月29日（日）

<回収数>	令和3年度	令和4年度
西図書館	84	133
中央図書館	75	215
東図書館	66	134
北図書館	129	66

<図書館サービス：全体>		①令和3年度					②令和4年度				
		非常に満足	満足	満足以上の合計	やや不満	非常に不満	非常に満足	満足	満足以上の合計	やや不満	非常に不満
設問 B1～B10の通算 ※B11は3館のみのため除く	西図書館	26.1%	55.3%	81.5%	17.5%	1.0%	27.5%	53.6%	81.1%	16.0%	2.9%
	中央図書館	27.3%	44.9%	72.2%	24.2%	5.5%	22.0%	58.1%	80.1%	17.7%	2.2%
	東図書館	24.5%	56.3%	80.8%	17.1%	1.9%	20.7%	58.8%	79.4%	18.3%	2.3%
	北図書館	28.5%	54.1%	82.6%	14.1%	3.3%	19.2%	60.4%	79.6%	18.0%	2.5%
	4館計平均	26.6%	52.7%	79.3%	18.2%	2.9%	22.3%	57.7%	80.0%	17.5%	2.5%

※小数点第二位四捨五入により総計が100.0%にならない項目があります。

設問		館名	①令和3年度				②令和4年度					
			非常に満足	満足	満足以上の合計	やや不満	非常に不満	非常に満足	満足	満足以上の合計	やや不満	非常に不満
B1	本は探しやすいと思いますか	西図書館	19.5%	59.7%	79.2%	18.2%	2.6%	29.5%	50.8%	80.3%	18.0%	1.6%
		中央図書館	23.6%	43.1%	66.7%	29.2%	4.2%	17.4%	54.7%	72.1%	26.3%	1.6%
		東図書館	26.2%	49.2%	75.4%	23.1%	1.5%	16.4%	56.6%	73.0%	25.4%	1.6%
		北図書館	23.0%	53.2%	76.2%	20.6%	3.2%	15.1%	53.4%	68.5%	31.5%	0.0%
		4館計平均	23.1%	51.3%	74.4%	22.8%	2.9%	19.6%	53.9%	73.5%	25.3%	1.2%
B2	本の題名が見やすいように整理されていると思いますか	西図書館	28.9%	57.9%	86.8%	11.8%	1.3%	36.9%	51.6%	88.5%	10.7%	0.8%
		中央図書館	31.9%	47.2%	79.2%	18.1%	2.8%	22.8%	60.1%	82.9%	16.6%	0.5%
		東図書館	31.8%	53.0%	84.8%	13.6%	1.5%	25.0%	59.7%	84.7%	14.5%	0.8%
		北図書館	34.7%	53.2%	87.9%	8.1%	4.0%	20.0%	57.3%	77.3%	21.3%	1.3%
		4館計平均	31.8%	52.8%	84.7%	12.9%	2.4%	26.2%	57.2%	83.4%	15.8%	0.9%
B3	目的の本は図書館に所蔵されていますか	西図書館	15.8%	46.1%	61.8%	36.8%	1.3%	20.8%	45.0%	65.8%	28.3%	5.8%
		中央図書館	13.9%	39.4%	53.3%	38.0%	8.5%	16.9%	42.9%	59.8%	33.9%	6.3%
		東図書館	17.2%	45.3%	62.5%	34.4%	3.1%	9.8%	47.2%	56.9%	39.0%	4.1%
		北図書館	21.1%	43.1%	64.2%	30.9%	4.9%	16.4%	53.4%	69.9%	28.8%	1.4%
		4館計平均	17.0%	43.5%	60.5%	35.0%	4.4%	16.0%	47.1%	63.1%	32.5%	4.4%
B4	雑誌や新聞のラインナップは、ご満足いただいていますか	西図書館	24.6%	54.1%	78.7%	21.3%	0.0%	21.4%	54.1%	75.5%	20.4%	4.1%
		中央図書館	26.6%	40.6%	67.2%	31.3%	1.6%	21.3%	59.2%	80.5%	16.6%	3.0%
		東図書館	23.9%	56.5%	80.4%	17.4%	2.2%	14.0%	57.0%	71.0%	28.0%	1.0%
		北図書館	18.1%	61.7%	79.8%	18.1%	2.1%	13.3%	61.7%	75.0%	20.0%	5.0%
		4館計平均	23.3%	53.2%	76.5%	22.0%	1.5%	17.5%	58.0%	75.5%	21.2%	3.3%
B5	調べものための資料や地域資料は充実していますか	西図書館	17.2%	65.5%	82.8%	17.2%	0.0%	20.7%	58.7%	79.3%	19.6%	1.1%
		中央図書館	23.7%	45.8%	69.5%	28.8%	1.7%	17.1%	64.5%	81.6%	16.4%	2.0%
		東図書館	10.0%	62.5%	72.5%	25.0%	2.5%	16.9%	59.0%	75.9%	20.5%	3.6%
		北図書館	20.0%	64.0%	84.0%	12.0%	4.0%	20.8%	62.3%	83.0%	15.1%	1.9%
		4館計	17.7%	59.4%	77.2%	20.8%	2.0%	18.8%	61.1%	80.0%	17.9%	2.1%

<図書館サービス：個別設問>		①令和3年度					②令和4年度					
		非常に満足	満足	満足以上の合計	やや不満	非常に不満	非常に満足	満足	満足以上の合計	やや不満	非常に不満	
B6	予約やリクエストサービスの対応は迅速ですか	西図書館	37.5%	51.4%	88.9%	11.1%	0.0%	37.0%	51.0%	88.0%	11.0%	1.0%
		中央図書館	43.9%	37.9%	81.8%	12.1%	6.1%	28.6%	60.1%	88.7%	8.9%	2.4%
		東図書館	37.3%	51.0%	88.2%	5.9%	5.9%	28.2%	58.3%	86.4%	10.7%	2.9%
		北図書館	39.4%	52.5%	91.9%	7.1%	1.0%	25.0%	57.8%	82.8%	14.1%	3.1%
		4館計平均	39.5%	48.2%	87.7%	9.0%	3.2%	29.7%	56.8%	86.5%	11.2%	2.4%
B7	職員に相談して調べものの役に立ちましたか	西図書館	30.8%	61.5%	92.3%	7.7%	0.0%	32.9%	58.9%	91.8%	5.5%	2.7%
		中央図書館	23.4%	63.8%	87.2%	8.5%	4.3%	27.1%	65.4%	92.5%	6.8%	0.8%
		東図書館	31.6%	60.5%	92.1%	5.3%	2.6%	31.8%	62.5%	94.3%	4.5%	1.1%
		北図書館	44.4%	48.1%	92.6%	2.5%	4.9%	33.3%	59.6%	93.0%	5.3%	1.8%
		4館計平均	32.5%	58.5%	91.1%	6.0%	3.0%	31.3%	61.6%	92.9%	5.5%	1.6%
B8	特集や展示物、催し物など興味のあるものはありましたか	西図書館	24.6%	58.0%	82.6%	15.9%	1.4%	19.8%	63.5%	83.3%	12.5%	4.2%
		中央図書館	26.8%	39.3%	66.1%	26.8%	7.1%	18.5%	64.2%	82.8%	15.9%	1.3%
		東図書館	22.7%	54.5%	77.3%	22.7%	0.0%	19.1%	60.7%	79.8%	19.1%	1.1%
		北図書館	22.6%	61.3%	83.9%	15.1%	1.1%	13.0%	68.5%	81.5%	16.7%	1.9%
		4館計平均	24.2%	53.3%	77.5%	20.1%	2.4%	17.6%	64.2%	81.8%	16.0%	2.1%
B9	図書館ホームページはわかりやすいですか？	西図書館	22.2%	49.2%	71.4%	27.0%	1.6%	24.2%	47.3%	71.4%	23.1%	5.5%
		中央図書館	19.0%	46.6%	65.5%	22.4%	12.1%	17.0%	49.7%	66.7%	30.1%	3.3%
		東図書館	18.4%	65.8%	84.2%	15.8%	0.0%	17.2%	61.6%	78.8%	18.2%	3.0%
		北図書館	22.3%	51.1%	73.4%	20.2%	6.4%	8.5%	61.7%	70.2%	21.3%	8.5%
		4館計平均	20.5%	53.2%	73.6%	21.4%	5.0%	16.7%	55.1%	71.8%	23.2%	5.1%
B10	書籍除菌機、予約棚は役に立ちましたか？	西図書館	40.0%	50.0%	90.0%	8.3%	1.7%	31.9%	55.3%	87.2%	10.6%	2.1%
		中央図書館	40.0%	45.5%	85.5%	7.3%	7.3%	33.1%	60.4%	93.5%	5.2%	1.3%
		東図書館	25.5%	66.7%	92.2%	7.8%	0.0%	28.3%	65.1%	93.4%	2.8%	3.8%
		北図書館	39.8%	52.7%	92.5%	6.5%	1.1%	26.4%	67.9%	94.3%	5.7%	0.0%
		4館計平均	36.3%	59.5%	95.8%	18.8%	1.4%	29.9%	62.2%	92.1%	6.1%	1.8%

## &lt;図書館サービス：個別設問&gt;

設問		館名	①令和3年度				②令和4年度					
			非常に満足	満足	満足以上の合計	やや不満	非常に不満	非常に満足	満足	満足以上の合計	やや不満	非常に不満
B11	館内デジタルサイネージはわかりやすいですか？	西図書館										
		中央図書館	21.2%	48.5%	69.7%	18.2%	12.1%	18.6%	60.2%	78.8%	18.6%	2.5%
		東図書館	26.9%	69.2%	96.2%	15.4%	0.0%	12.5%	66.7%	79.2%	16.7%	4.2%
		北図書館	19.7%	54.1%	73.8%	19.7%	6.6%	19.4%	51.6%	71.0%	22.6%	6.5%
		4館計平均	22.6%	57.3%	79.9%	17.7%	6.2%	16.8%	59.5%	76.3%	19.3%	4.4%

< 接遇 >

設問		館名	①令和3年度					②令和4年度				
			非常に満足	満足	満足以上の計	やや不満	非常に不満	非常に満足	満足	満足以上の計	やや不満	非常に不満
A1	職員の対応はいつも親切ですか	西図書館	39.7%	57.7%	97.4%	2.6%	0.0%	48.8%	46.5%	95.3%	2.3%	2.3%
		中央図書館	44.6%	43.2%	87.8%	12.2%	0.0%	39.4%	57.2%	96.6%	2.9%	0.5%
		東図書館	47.0%	50.0%	97.0%	0.0%	3.0%	44.7%	52.3%	97.0%	2.3%	0.8%
		北図書館	46.9%	50.8%	97.7%	1.6%	0.0%	35.5%	61.8%	97.4%	2.6%	0.0%
A2	職員からの挨拶や声かけはありますか	西図書館	32.9%	56.2%	89.0%	9.6%	1.4%	34.1%	52.0%	86.2%	12.2%	1.6%
		中央図書館	21.1%	56.3%	77.5%	14.1%	8.5%	26.7%	61.8%	88.5%	9.4%	2.1%
		東図書館	39.7%	57.1%	96.8%	1.6%	1.6%	29.9%	61.4%	91.3%	6.3%	2.4%
		北図書館	29.8%	62.8%	92.6%	6.6%	0.8%	23.2%	60.9%	84.1%	14.5%	1.4%
A3	職員の説明はわかりやすいですか	西図書館	35.5%	59.2%	94.7%	5.3%	0.0%	45.7%	47.2%	92.9%	5.5%	1.6%
		中央図書館	36.1%	51.4%	87.5%	11.1%	1.4%	32.7%	58.9%	91.6%	6.9%	1.5%
		東図書館	36.1%	62.3%	98.4%	0.0%	1.6%	33.1%	60.6%	93.7%	5.5%	0.8%
		北図書館	36.9%	58.2%	95.1%	4.1%	0.8%	29.7%	66.2%	95.9%	2.7%	1.4%
A4	職員の身だしなみはきちんとしていますか	西図書館	37.7%	61.0%	98.7%	1.3%	0.0%	46.1%	51.6%	97.7%	1.6%	0.8%
		中央図書館	45.8%	50.0%	95.8%	4.2%	0.0%	38.5%	60.0%	98.5%	1.5%	0.0%
		東図書館	42.4%	57.6%	100.0%	0.0%	0.0%	43.1%	54.6%	97.7%	5.4%	0.8%
		北図書館	47.2%	51.2%	98.4%	0.0%	1.6%	40.5%	56.8%	97.3%	2.7%	0.0%
全平均			38.7%	55.3%	94.0%	4.6%	1.3%	37.0%	56.9%	93.9%	5.3%	1.1%

設問		館名	①令和3年度					②令和4年度				
			非常に満足	満足	満足以上の計	やや不満	非常に不満	非常に満足	満足	満足以上の計	やや不満	非常に不満
C1	館内がきれいで気持ちよく 利用できますか	西図書館	61.3%	35.0%	96.3%	2.5%	1.3%	60.5%	36.4%	96.9%	2.3%	0.8%
		中央図書館	38.9%	48.6%	87.5%	9.7%	2.8%	33.2%	58.3%	91.5%	6.5%	2.0%
		東図書館	33.3%	59.1%	92.4%	4.5%	3.0%	40.6%	48.4%	89.1%	8.6%	2.3%
		北図書館	51.2%	45.7%	96.9%	3.1%	0.0%	40.3%	56.9%	97.2%	1.4%	1.4%
C2	図書館利用マナーなどは守 られていると思いますか	西図書館	35.0%	47.5%	82.5%	13.8%	3.8%	52.8%	39.8%	92.6%	2.8%	4.6%
		中央図書館	31.4%	45.7%	77.1%	15.7%	7.1%	26.4%	52.8%	79.2%	16.3%	4.6%
		東図書館	26.2%	61.5%	87.7%	9.2%	3.1%	37.3%	44.4%	81.7%	15.7%	2.4%
		北図書館	36.7%	48.4%	85.2%	12.5%	2.3%	23.0%	48.6%	71.6%	20.3%	8.1%
C3	本棚の表示や館内案内図は 分かりやすいですか	西図書館	24.7%	58.4%	83.1%	16.9%	0.0%	36.5%	54.8%	91.3%	7.1%	1.6%
		中央図書館	31.0%	46.5%	77.5%	22.5%	0.0%	22.8%	59.1%	81.9%	16.6%	1.6%
		東図書館	21.9%	64.1%	85.9%	12.5%	1.6%	27.0%	59.8%	86.9%	11.5%	1.6%
		北図書館	30.6%	52.9%	83.5%	15.7%	0.8%	21.1%	60.6%	81.7%	16.9%	1.4%
C4	学習室の座席数は満足いた だいていますか？	西図書館	25.0%	46.4%	71.4%	23.2%	5.4%	21.7%	39.1%	60.9%	27.2%	12.0%
		中央図書館	26.2%	47.6%	73.8%	19.0%	7.1%	19.6%	48.0%	67.6%	27.0%	5.4%
		東図書館	15.2%	63.6%	78.8%	18.2%	3.0%	24.4%	57.0%	81.4%	15.1%	3.5%
		北図書館	20.0%	58.6%	78.6%	14.3%	7.1%	17.8%	55.6%	73.3%	20.0%	6.7%
全平均			25.8%	58.4%	84.2%	13.3%	2.5%	31.6%	51.2%	82.8%	13.5%	3.7%