

令和 3 年度館内アンケートについて 実施期間：令和 4 年 2 月 2 1 日（月）～令和 4 年 3 月 2 0 日(日)

<回収数>		令和元年度	令和 3 年度
	西図書館	216	84
	中央図書館	181	75
	東図書館	229	66
	北図書館	291	129

<図書館サービス：全体>		①令和元年度					②令和3年度				
設問	館名	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～B10の通算 ※B11は3館のみのため除く	西図書館	44.8%	45.1%	89.9%	9.1%	1.0%	26.1%	55.3%	81.5%	17.5%	1.0%
	中央図書館	16.2%	62.5%	78.7%	18.6%	2.7%	27.3%	44.9%	72.2%	24.2%	5.5%
	東図書館	22.1%	60.5%	82.6%	16.7%	0.7%	24.5%	56.3%	80.8%	17.1%	1.9%
	北図書館	14.8%	63.5%	78.3%	20.0%	1.7%	28.5%	54.1%	82.6%	14.1%	3.3%
	4館計平均	24.3%	58.0%	82.3%	16.2%	1.5%	26.6%	52.7%	79.3%	18.2%	2.9%

※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。

＜図書館サービス：個別設問＞			①令和元年度					②令和３年度				
設問		館名	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	41.7%	49.3%	91.0%	8.5%	0.5%	19.5%	59.7%	79.2%	18.2%	2.6%
		中央図書館	9.9%	55.0%	64.9%	30.4%	4.7%	23.6%	43.1%	66.7%	29.2%	4.2%
		東図書館	16.1%	58.7%	74.8%	24.8%	0.5%	26.2%	49.2%	75.4%	23.1%	1.5%
		北図書館	11.6%	57.8%	69.3%	28.2%	2.5%	23.0%	53.2%	76.2%	20.6%	3.2%
		4館計平均	19.6%	55.4%	75.0%	23.0%	1.9%	23.1%	51.3%	74.4%	22.8%	2.9%
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	45.5%	46.9%	92.3%	7.2%	0.5%	28.9%	57.9%	86.8%	11.8%	1.3%
		中央図書館	14.1%	65.9%	80.0%	17.1%	2.9%	31.9%	47.2%	79.2%	18.1%	2.8%
		東図書館	25.6%	61.0%	86.5%	13.0%	0.4%	31.8%	53.0%	84.8%	13.6%	1.5%
		北図書館	16.1%	66.4%	82.5%	16.8%	0.7%	34.7%	53.2%	87.9%	8.1%	4.0%
		4館計平均	25.1%	60.3%	85.4%	13.6%	1.0%	31.8%	52.8%	84.7%	12.9%	2.4%
B3	目的の本は図書館に所蔵されていますか	西図書館	36.8%	42.9%	79.7%	18.9%	1.4%	15.8%	46.1%	61.8%	36.8%	1.3%
		中央図書館	11.4%	45.2%	56.6%	35.5%	7.8%	13.9%	39.4%	53.3%	38.0%	8.5%
		東図書館	12.3%	47.9%	60.3%	37.4%	2.3%	17%	45%	63%	34%	3%
		北図書館	10.1%	45.9%	56.0%	38.1%	6.0%	21.1%	43.1%	64.2%	30.9%	4.9%
		4館計平均	17.5%	45.5%	63.0%	32.7%	4.3%	17.0%	43.5%	60.5%	35.0%	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	41.0%	49.0%	90.0%	8.5%	1.5%	24.6%	54.1%	78.7%	21.3%	0.0%
		中央図書館	14.3%	70.8%	85.1%	13.6%	1.3%	26.6%	40.6%	67.2%	31.3%	1.6%
		東図書館	14.2%	65.8%	80.0%	19.5%	0.5%	23.9%	56.5%	80.4%	17.4%	2.2%
		北図書館	11.9%	64.8%	76.6%	21.3%	2.0%	18.1%	61.7%	79.8%	18.1%	2.1%
		4館計平均	20.3%	62.2%	82.9%	16.1%	1.4%	23.3%	53.2%	76.5%	22.0%	1.5%
B5	調べもののための資料や地域資料は充実していますか	西図書館	40.4%	50.5%	91.0%	8.5%	0.5%	17.2%	65.5%	82.8%	17.2%	0.0%
		中央図書館	12.9%	68.6%	81.4%	16.4%	2.1%	23.7%	45.8%	69.5%	28.8%	1.7%
		東図書館	16.1%	69.3%	85.4%	14.1%	0.5%	10.0%	62.5%	72.5%	25.0%	2.5%
		北図書館	11.5%	68.3%	79.7%	18.5%	1.8%	20.0%	64.0%	84.0%	12.0%	4.0%
		4館計	20.2%	64.1%	84.3%	14.5%	1.2%	17.7%	59.4%	77.2%	20.8%	2.0%

＜図書館サービス：個別設問＞			①令和元年度					②令和３年度				
設問		館名	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	50.3%	42.2%	92.5%	5.3%	2.1%	37.5%	51.4%	88.9%	11.1%	0.0%
		中央図書館	26.7%	59.0%	85.7%	11.8%	2.5%	43.9%	37.9%	81.8%	12.1%	6.1%
		東図書館	39.9%	53.2%	93.1%	5.0%	1.8%	37.3%	51.0%	88.2%	5.9%	5.9%
		北図書館	23.9%	63.4%	87.4%	11.8%	0.8%	39.4%	52.5%	91.9%	7.1%	1.0%
		4館計平均	35.0%	54.9%	89.9%	8.5%	1.8%	39.5%	48.2%	87.7%	9.0%	3.2%
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	57.3%	37.8%	95.1%	4.3%	0.5%	30.8%	61.5%	92.3%	7.7%	0.0%
		中央図書館	24.6%	68.8%	93.5%	5.8%	0.7%	23.4%	63.8%	87.2%	8.5%	4.3%
		東図書館	32.8%	61.7%	94.5%	5.5%	0.0%	31.6%	60.5%	92.1%	5.3%	2.6%
		北図書館	23.7%	67.4%	91.1%	8.5%	0.4%	44.4%	48.1%	92.6%	2.5%	4.9%
		4館計平均	34.6%	59.0%	93.6%	6.0%	0.4%	32.5%	58.5%	91.1%	6.0%	3.0%
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  ※令和元年度調査は特集、展示と催し物に設問が分かれていましたが、令和３年度は一つの設問としました。本表では参考値として令和元年度の「特集、展示物」を示しています。	西図書館	44.3%	43.8%	88.1%	11.4%	0.5%	24.6%	58.0%	82.6%	15.9%	1.4%
		中央図書館	12.7%	67.6%	80.3%	19.0%	0.7%	26.8%	39.3%	66.1%	26.8%	7.1%
		東図書館	18.5%	62.0%	80.4%	19.6%	0.0%	22.7%	54.5%	77.3%	22.7%	0.0%
		北図書館	14.0%	65.8%	79.7%	19.4%	0.9%	22.6%	61.3%	83.9%	15.1%	1.1%
		4館計平均	22.5%	59.6%	82.1%	17.3%	0.5%	24.2%	53.3%	77.5%	20.1%	2.4%
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%
		中央図書館						19.0%	46.6%	65.5%	22.4%	12.1%
		東図書館						18.4%	65.8%	84.2%	15.8%	0.0%
		北図書館						22.3%	51.1%	73.4%	20.2%	6.4%
		4館計平均						20.5%	53.2%	73.6%	21.4%	5.0%
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%
		中央図書館						40.0%	45.5%	85.5%	7.3%	7.3%
		東図書館						25.5%	66.7%	92.2%	7.8%	0.0%
		北図書館						39.8%	52.7%	92.5%	6.5%	1.1%
		4館計平均						20.3%	59.5%	79.8%	18.8%	1.4%

<図書館サービス：個別設問>

設問		館名	①令和元年度					②令和３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%
		東図書館						26.9%	69.2%	96.2%	15.4%	0.0%
		北図書館						19.7%	54.1%	73.8%	19.7%	6.6%
		4館計平均						17.0%	43.0%	59.9%	13.3%	4.7%

< 接遇 > ※令和元年の西図書館の設問が別形式だったため、比較対象からは除外しました。

			①令和元年度					②令和3年度				
設問		館名	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%
		中央図書館	37.4%	57.0%	94.4%	5.0%	0.6%	44.6%	43.2%	87.8%	12.2%	0.0%
		東図書館	53.3%	46.3%	99.6%	0.4%	0.0%	47.0%	50.0%	97.0%	0.0%	3.0%
		北図書館	36.5%	61.0%	97.5%	2.1%	0.4%	46.9%	50.8%	97.7%	1.6%	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%
		中央図書館	24.7%	63.2%	87.9%	11.5%	0.6%	21.1%	56.3%	77.5%	14.1%	8.5%
		東図書館	45.2%	50.7%	95.9%	3.7%	0.5%	39.7%	57.1%	96.8%	1.6%	1.6%
		北図書館	18.5%	68.1%	86.5%	11.5%	1.9%	29.8%	62.8%	92.6%	6.6%	0.8%
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%
		中央図書館	30.1%	64.2%	94.3%	5.1%	0.6%	36.1%	51.4%	87.5%	11.1%	1.4%
		東図書館	48.9%	50.7%	99.6%	0.4%	0.0%	36.1%	62.3%	98.4%	0.0%	1.6%
		北図書館	25.3%	69.1%	94.3%	5.3%	0.4%	36.9%	58.2%	95.1%	4.1%	0.8%
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%
		中央図書館	33.1%	64.0%	97.1%	2.9%	0.0%	45.8%	50.0%	95.8%	4.2%	0.0%
		東図書館	52.4%	45.8%	97.1%	1.3%	0.4%	42.4%	57.6%	100.0%	0.0%	0.0%
		北図書館	31.9%	66.7%	97.1%	1.1%	0.4%	47.2%	51.2%	98.4%	0.0%	1.6%
全平均			36.3%	59.2%	95.5%	4.0%	0.5%	38.7%	55.3%	94.0%	4.6%	1.3%

＜館内環境＞			①令和元年度					②令和３年度				
設問		館名	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%
		中央図書館	38.1%	54.0%	92.0%	6.8%	1.1%	38.9%	48.6%	87.5%	9.7%	2.8%
		東図書館	40.8%	52.9%	93.7%	6.3%	0.0%	33.3%	59.1%	92.4%	4.5%	3.0%
		北図書館	19.7%	76.4%	96.1%	3.9%	0.0%	51.2%	45.7%	96.9%	3.1%	0.0%
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%
		中央図書館	26.3%	52.6%	78.9%	18.7%	2.3%	31.4%	45.7%	77.1%	15.7%	7.1%
		東図書館	27.2%	59.8%	87.1%	9.4%	3.6%	26.2%	61.5%	87.7%	9.2%	3.1%
		北図書館	21.2%	58.0%	79.2%	17.9%	2.9%	36.7%	48.4%	85.2%	12.5%	2.3%
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%
		中央図書館	22.8%	58.1%	80.8%	18.6%	0.6%	31.0%	46.5%	77.5%	22.5%	0.0%
		東図書館	28.0%	56.4%	84.4%	15.1%	0.5%	21.9%	64.1%	85.9%	12.5%	1.6%
		北図書館	16.2%	63.5%	79.7%	19.6%	0.7%	30.6%	52.9%	83.5%	15.7%	0.8%
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%
		中央図書館						26.2%	47.6%	73.8%	19.0%	7.1%
		東図書館						15.2%	63.6%	78.8%	18.2%	3.0%
		北図書館						20.0%	58.6%	78.6%	14.3%	7.1%
平均（設問5を除く）			25.8%	58.4%	84.2%	13.3%	2.5%	25.9%	60.7%	86.6%	12.3%	1.1%