

令和5年度
浜松市立図書館
利用に関するアンケート調査結果
(館内調査分)

「浜松市立図書館 利用に関するアンケート調査(館内)」集計結果(令和5年度)

1 調査票 浜松市立図書館 利用に関するアンケート調査票

2 調査期間 令和5年8月29日(火)～9月18日(月)まで

3 調査対象 図書館来館者 ※自動車文庫利用者含む

4 調査方法 市立図書館の各窓口でアンケート調査票を配布し、回収箱により回収

※各表中、百分率の数値は小数点以下第3位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。

問1 あなたの性別は？

【館別回収枚数】

館名	男性	女性	未回答	合計
中央	23	56	1	80
駅前	20	43	0	63
城北	136	198	2	336
南	14	46	1	61
西	26	54	1	81
積志	21	58	0	79
東	29	78	0	107
北	20	54	2	76
南陽	20	44	0	64
可新	8	33	2	43
はまゆう	64	95	1	160
浜北	32	119	2	153
天竜	60	128	3	191
舞阪	11	24	0	35
雄踏	19	20	0	39
細江	22	41	1	64
引佐	2	16	0	18
三ヶ日	26	31	2	59
春野	7	10	0	17
佐久間	1	9	0	10
水窪	8	5	1	14
龍山	0	0	0	0
流通元町	22	36	0	58
都田	28	63	0	91
自動車文庫	2	13	1	16
合計	621	1,274	20	1,915

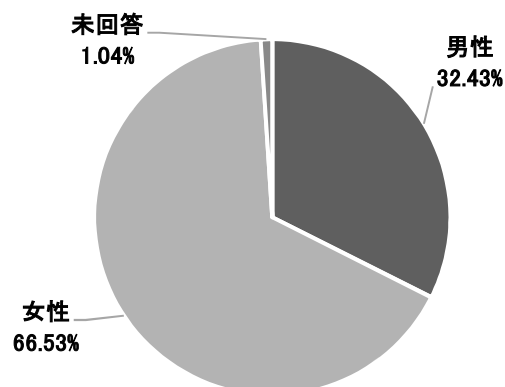
【全館回収枚数】

年度	男性	女性	未回答	合計
R5	621	1,274	20	1,915
	32.43%	66.53%	1.04%	100%

【(参考)令和2年度以降の全館回収枚数】

年度	男性	女性	未回答	合計
R4	411	837	26	1,274
	32.26%	65.70%	2.04%	100%
R3	544	1,113	34	1,691
	32.17%	65.82%	2.01%	100%
R2	503	1,039	44	1,586
	31.72%	65.51%	2.77%	100%

【回答者の男女構成比】



《性別による傾向分析》

回答者の66.53%を女性が占めており、本アンケートの結果は女性の意見が男性の意見よりも多く反映されている。

問2 あなたの年齢は？

【回答者の年齢構成(人数)】

	中学生 以下	10代(高校 年代以上)	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	未回答	合計
男性	20	5	10	32	49	92	154	256	3	621
女性	44	7	32	134	242	229	301	276	9	1,274
未回答	1	1	0	2	1	3	0	3	9	20
全体	65	13	42	168	292	324	455	535	21	1,915

【回答者の年齢構成(百分率)】

	中学生 以下	10代(高校 年代以上)	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	未回答	合計
男性	3.22%	0.81%	1.61%	5.15%	7.89% ^③	14.81% ^②	24.80% ^①	41.22%	0.48%	100.00%
女性	3.45%	0.55%	2.51%	10.52% ^③	19.00%	17.97% ^①	23.63%	21.66% ^②	0.71%	100.00%
全体	3.39%	0.68%	2.19%	8.77%	15.25%	16.92%	23.76%	27.94%	1.10%	100.00%

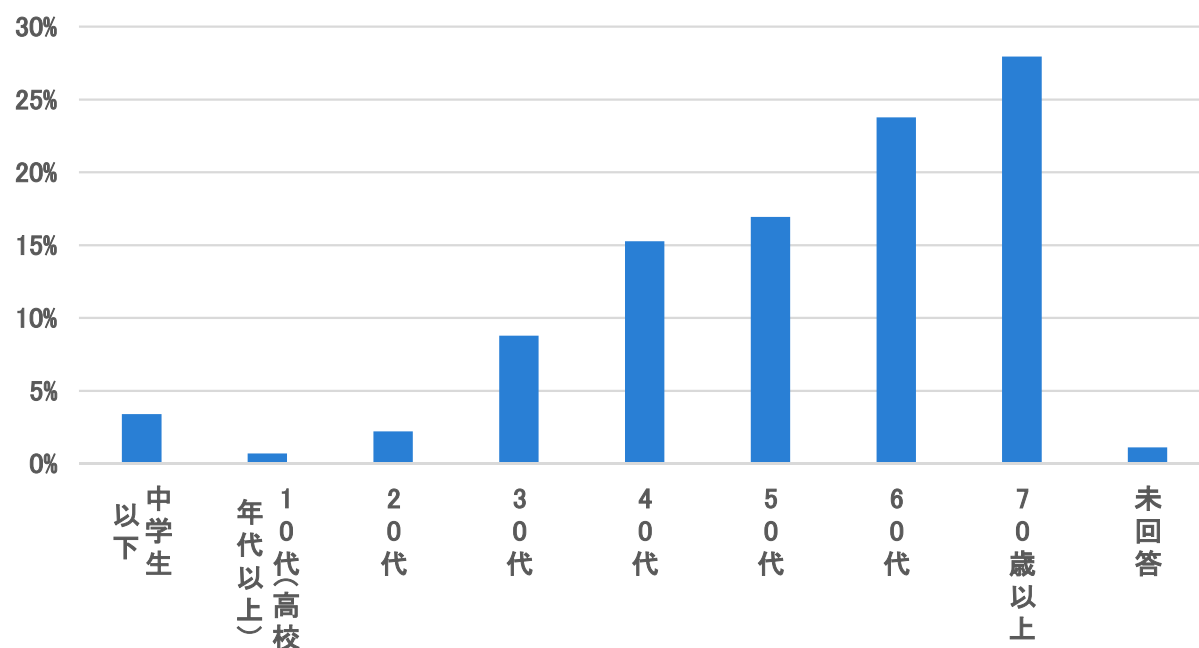
※太字のセルは全体及び性別ごとに回答者が最も多い年齢層。

また、①②③は回答者が多い年齢層の順。

《年齢による傾向分析》

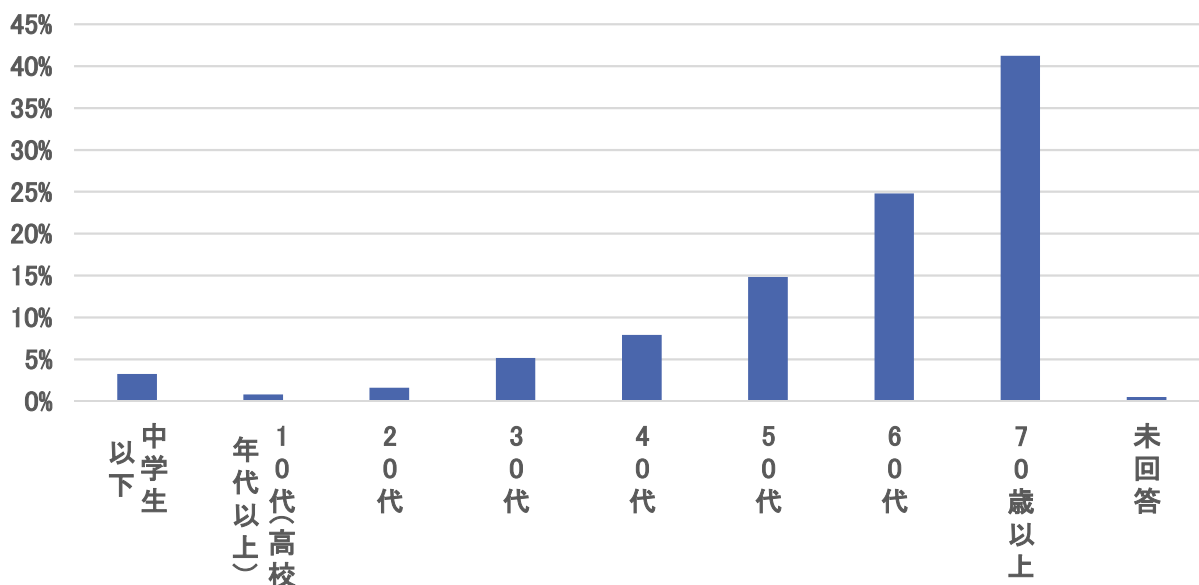
(全体)

60代以上の回答が51.70%と半数以上を占めている。続いて50代、40代が多く、32.17%を占めている。このことから本アンケートは40代以上の層の意見が多く反映されている。



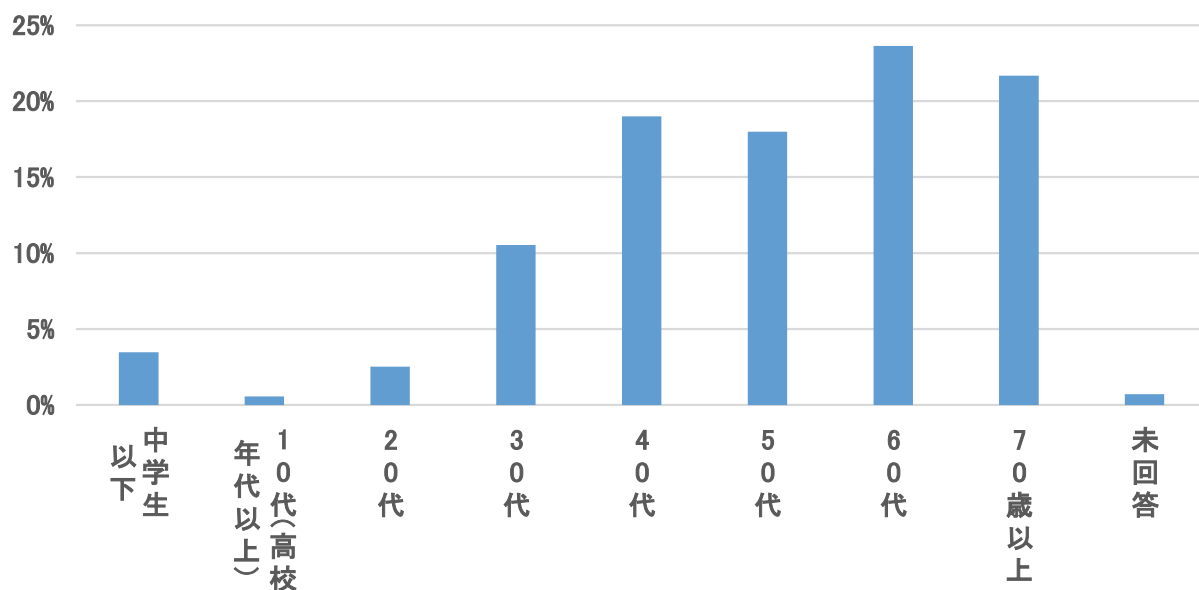
(男性)

60代以上の方からの回答が66.02%と、全年齢層の半数以上を占める。年代が上がるにつれ、回答者が増えている。男性の回答には退職後に図書館を利用されている方からの意見が多く反映されていると考えられる。



(女性)

30代以上の方からの回答が92.78%を占める。40代以上の回答割合を男性と比較した場合、年齢層による差は顕著ではない。女性からの回答には、子育て世代以上の年齢層からの意見が多いと考えられる。



問3 図書館の利用頻度についてあなたに最も近いのは？

【回答者の利用頻度(人数)】

	ほぼ毎日	週に1回以上	月に1回以上	年に1回以上	未回答	合計
男性	22	254	278	26	41	621
女性	18	323	764	93	76	1,274
未回答	0	6	5	0	9	20
全体	40	583	1,047	119	126	1,915

【回答者の利用頻度(百分率)】

	ほぼ毎日	週に1回以上	月に1回以上	年に1回以上	未回答	合計
男性	3.54%	② 40.90%	① 44.77%	③ 4.19%	6.60%	100.00%
女性	1.41%	② 25.35%	① 59.97%	③ 7.30%	5.97%	100.00%
全体	2.09%	30.44%	54.67%	6.21%	6.59%	100.00%

※太字のセルは全体及び性別ごとに回答者が最も多い利用頻度。

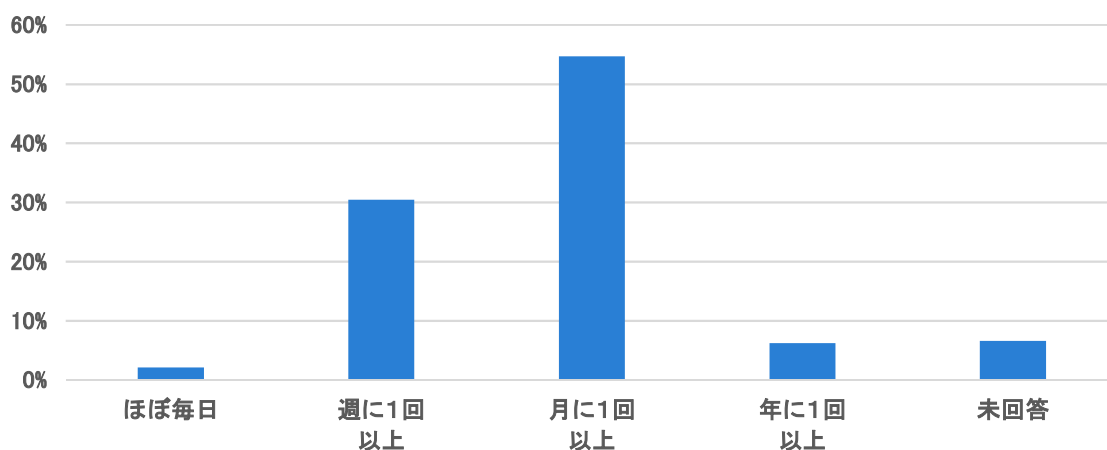
①②③は回答者が多い利用頻度の順。

《利用頻度による傾向分析》

(全体)

54.67%が「月に1回以上」利用されている方からの回答である。「週に1回以上」や「ほぼ毎日」の利用を含めると87.20%となることから、本アンケートの結果は図書館を定期的に利用されている方からの意見が多く反映されていることがうかがえる。

定期的な利用者が多いのは、資料の貸出期間が15日であることが理由であると推測される。また、「ほぼ毎日」「週に1回以上」の利用頻度は女性よりも男性の方が多いことから、男性の回答者は女性よりも来館の間隔が短い傾向があると言える。前年度は「ほぼ毎日」の利用頻度は1.65%であったが、今年度の利用頻度は2.09%と微増している。



【回答者の年齢別利用頻度(人数)】

	ほぼ毎日	週に1回以上	月に1回以上	年に1回以上	未回答	合計
中学生以下	3	24	31	7	0	65
10代 (高校年代以上)	0	5	6	2	0	13
20代	1	9	26	6	0	42
30代	2	38	106	13	9	168
40代	2	64	170	29	27	292
50代	7	91	179	27	20	324
60代	10	165	224	17	39	455
70歳以上	11	187	297	18	22	535
未回答	4	0	8	0	9	21
全体	40	583	1,047	119	126	1,915

【回答者の年齢別利用頻度(百分率)】

	ほぼ毎日	週に1回以上	月に1回以上	年に1回以上	未回答	合計
中学生以下	4.62%	36.92%	47.69%	10.77%	0.00%	100.00%
10代 (高校年代以上)	0.00%	38.46%	46.15%	15.38%	0.00%	100.00%
20代	2.38%	21.43%	61.90%	14.29%	0.00%	100.00%
30代	1.19%	22.62%	63.10%	7.74%	5.36%	100.00%
40代	0.68%	21.92%	58.22%	9.93%	9.25%	100.00%
50代	2.16%	28.09%	55.25%	8.33%	6.17%	100.00%
60代	2.20%	36.26%	49.23%	3.74%	8.57%	100.00%
70歳以上	2.06%	34.95%	55.51%	3.36%	4.11%	100.00%
未回答	19.05%	0.00%	38.10%	0.00%	42.86%	100.00%
全体	2.09%	30.44%	54.67%	6.21%	6.58%	100.00%

(年齢層別)

すべての年齢層において「月に1回以上」の利用が約5割を占めており、前年度と同様に最も多い回答である。次いで「週に1回以上」の利用が多く3割となっていることも、前年度と同様の傾向である。

「月に1回以上」の利用では、30代が最も高く63.10%、次いで20代の61.90%、「週に1回以上」の利用では、10代(高校年代以上)が最も高く38.46%、次いで中学生以下の36.92%となっている。

問4 図書館サービスについてどのくらい満足されていますか？

※「満足＝5点」「やや満足＝4点」「どちらでもない＝3点」「やや不満＝2点」「不満＝1点」に点数化

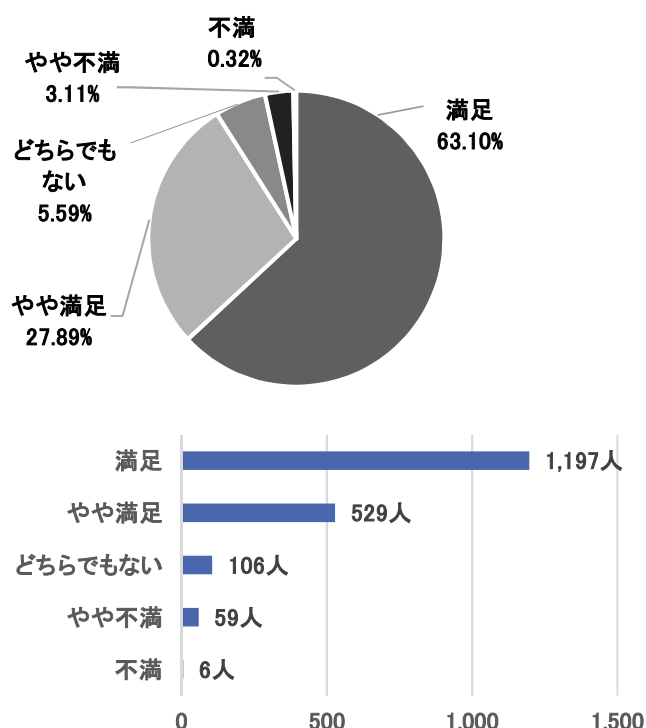
※評価は満足度の回答をした方のみの平均値

①あなたにとって利用しやすい開館日・開館時間ですか？

【回答者の年齢構成(人数)】

	全体	男性	女性	未回答
中学生以下	65	20	44	1
10代(高校年代以上)	13	5	7	1
20代	42	10	32	0
30代	168	32	134	2
40代	292	49	242	1
50代	324	92	229	3
60代	453	154	299	0
70歳以上	526	253	270	3
未回答	14	3	7	4
合計	1,897	618	1,264	15

【回答者の満足度(百分率)】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減
中学生以下	4.62	4.51	0.11	4.35	4.29	0.06	4.73	4.65	0.08	5.00	-	-
10代(高校年代以上)	4.23	4.18	0.05	4.40	5.00	▲ 0.60	4.14	4.00	0.14	4.00	-	-
20代	4.50	4.33	0.17	4.40	4.80	▲ 0.40	4.53	4.20	0.33	-	4.50	-
30代	4.49	4.60	▲ 0.11	4.31	4.14	0.17	4.54	4.68	▲ 0.14	3.50	5.00	▲ 1.50
40代	4.50	4.39	0.11	4.27	4.19	0.08	4.55	4.46	0.09	4.00	2.00	2.00
50代	4.34	4.44	▲ 0.10	4.33	4.41	▲ 0.08	4.35	4.48	▲ 0.13	4.33	4.00	0.33
60代	4.46	4.50	▲ 0.04	4.38	4.35	0.03	4.51	4.56	▲ 0.05	-	5.00	-
70歳以上	4.64	4.57	0.07	4.62	4.55	0.07	4.66	4.60	0.06	4.33	-	-
未回答	4.43	4.53	▲ 0.10	4.67	5.00	▲ 0.33	4.43	4.20	0.23	4.25	4.64	▲ 0.39
全体	4.50	4.49	0.01	4.46	4.41	0.05	4.53	4.53	0.00	4.20	4.39	▲ 0.19

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.01ポイント上回り4.50となった。すべての年齢層で4点台となり、特に70歳以上で4.64と高い評価を得ている。百分率では「満足」の割合が63.10%となり、「やや満足」を含めると90.99%が利用しやすい開館日・開館時間であると考えていることが分かる。

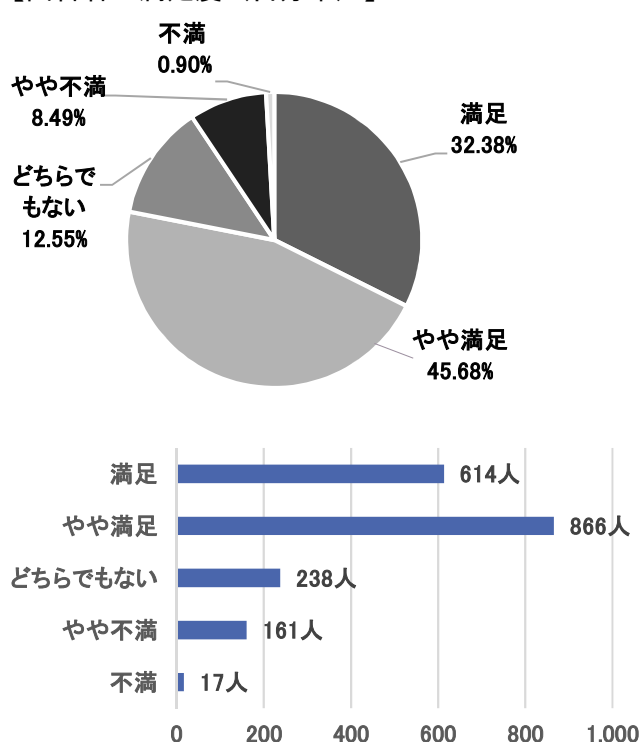
「仕事終わりでも開館しているのでうれしい。(40代男性)」、「子育てしていたころ、学校が代休になる月曜日に図書館があいていたらと思いました。(40代女性)」などライフスタイルに合わせて利用したいという要望が挙げられた。

②あなたの読みたい本、雑誌、新聞などはありますか？

【回答者の年齢構成(人数)】

	全体	男性	女性	未回答
中学生以下	65	20	44	1
10代(高校年代以上)	13	5	7	1
20代	42	10	32	0
30代	168	32	134	2
40代	292	49	242	1
50代	324	92	229	3
60代	451	153	298	0
70歳以上	527	253	271	3
未回答	14	3	7	4
合計	1,896	617	1,264	15

【回答者の満足度(百分率)】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減
中学生以下	4.23	4.38	▲ 0.15	4.05	4.29	▲ 0.24	4.32	4.44	▲ 0.12	4.00	-	-
10代(高校年代以上)	4.08	4.20	▲ 0.12	4.20	4.00	0.20	4.00	4.25	▲ 0.25	4.00	-	-
20代	4.31	4.04	0.27	4.40	4.80	▲ 0.40	4.28	3.90	0.38	-	3.50	-
30代	4.11	4.11	0.00	4.19	4.00	0.19	4.09	4.13	▲ 0.04	4.00	4.00	0.00
40代	4.14	3.93	0.21	4.14	3.98	0.16	4.14	3.92	0.22	4.00	4.00	0.00
50代	3.98	3.98	0.00	4.09	4.08	0.01	3.94	3.92	0.02	3.67	4.00	▲ 0.33
60代	3.82	3.76	0.06	3.86	3.92	▲ 0.06	3.80	3.68	0.12	-	4.50	-
70歳以上	4.00	3.91	0.09	4.01	3.89	0.12	4.00	3.93	0.07	3.67	-	-
未回答	4.00	4.24	▲ 0.24	4.67	4.00	0.67	4.00	4.20	▲ 0.20	3.50	4.27	▲ 0.77
全体	4.00	3.93	0.07	4.02	3.98	0.04	4.00	3.91	0.09	3.73	4.13	▲ 0.40

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.07ポイント上回り4.00となった。百分率では「満足」と「やや満足」を合わせて78.06%であり、ほとんどの人が読みたい資料があると感じている。

「自分で買うには高価な専門書をメインに借りています。今は家族信託を調べています。すぐ役に立っています。(50代男性)」「いろいろなジャンルの本を読むことができた。(50代女性)」のような、図書館の蔵書の豊富さの意見がある一方で、「句集、歌集の充実は、書店ではすぐ入手困難になるので、今後の図書館利用につながる。(30代男性)」「目が悪いので大活字本シリーズを増やしてください。(60代男性)」といった蔵書の充実を求める意見があった。

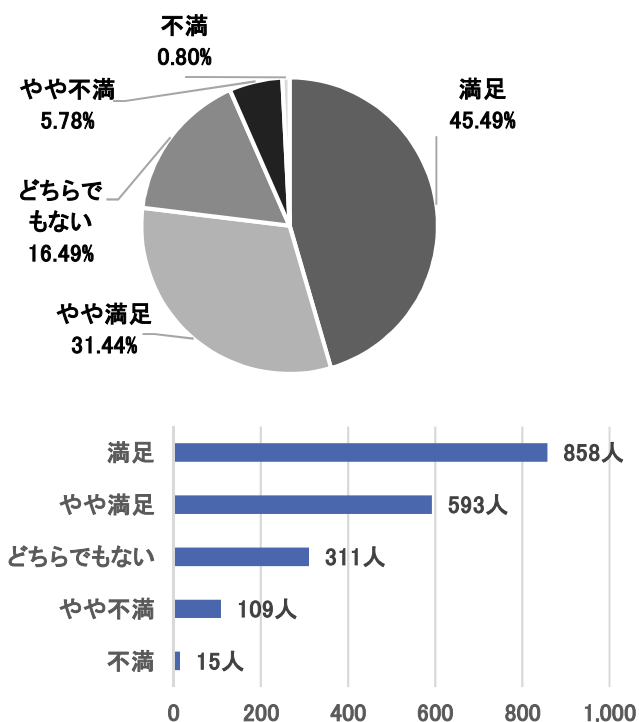
また「市内の各図書館の蔵書(特に児童書)を他の図書館にまわしてもらえたらうれしいです。(40代女性)」のように、直接手に取って本を選びたいという要望もあった。

③館内の居心地、座席数等に満足していますか？

【回答者の年齢構成(人数)】

	全体	男性	女性	未回答
中学生以下	65	20	44	1
10代(高校年代以上)	13	5	7	1
20代	42	10	32	0
30代	165	31	132	2
40代	290	49	240	1
50代	323	92	228	3
60代	452	154	298	0
70歳以上	522	251	268	3
未回答	14	3	7	4
合計	1,886	615	1,256	15

【回答者の満足度(百分率)】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減
中学生以下	4.49	4.56	▲ 0.07	4.25	4.65	▲ 0.40	4.59	4.50	0.09	5.00	-	-
10代(高校年代以上)	4.46	4.30	0.16	4.00	4.50	▲ 0.50	4.86	4.25	0.61	4.00	-	-
20代	4.24	4.04	0.20	4.10	4.80	▲ 0.70	4.28	3.95	0.33	-	3.00	-
30代	4.19	4.30	▲ 0.11	4.23	4.10	0.13	4.19	4.33	▲ 0.14	3.50	5.00	▲ 1.50
40代	4.12	4.15	▲ 0.03	4.14	4.13	0.01	4.12	4.16	▲ 0.04	4.00	3.00	1.00
50代	4.03	4.01	0.02	4.07	4.01	0.06	4.01	4.00	0.01	4.33	4.17	0.16
60代	4.01	3.94	0.07	4.08	3.92	0.16	3.97	3.95	0.02	-	4.00	-
70歳以上	4.29	4.28	0.01	4.30	4.16	0.14	4.28	4.41	▲ 0.13	4.00	-	-
未回答	4.36	4.41	▲ 0.05	5.00	5.00	0.00	4.57	4.40	0.17	3.50	4.36	▲ 0.86
全体	4.15	4.13	0.02	4.19	4.10	0.09	4.13	4.15	▲ 0.02	3.93	4.13	▲ 0.20

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.02ポイント上回る4.15であり、百分率では「満足」「やや満足」を合わせて76.93%となった。

今年度の特徴として、子育て世代の女性のポイントが減少している。

「(北図書館は)2階に絵本があるため、階段昇降が必要ですが、子どもの高さに合った手すりがなく、いつもヒヤヒヤしています。(30代女性)」といった子供を安心して利用させられないといった意見のようなバリアフリー面での意見も挙がった。

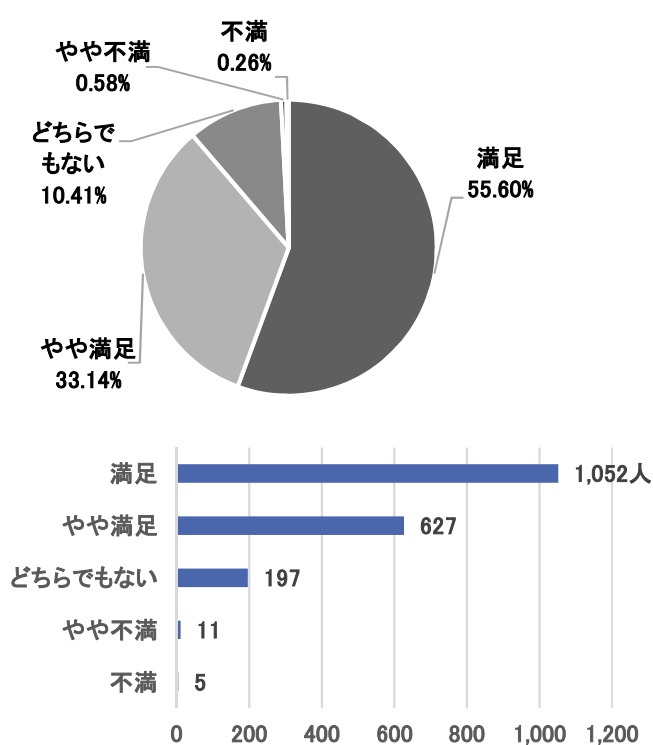
また、駐車場が狭い、いつも満車であるという不満も例年と同じく挙げられている。

④お近くの地域の図書館に親しみを感じますか？

【回答者の年齢構成(人数)】

	全体	男性	女性	未回答
中学生以下	65	20	44	1
10代(高校年代以上)	13	5	7	1
20代	42	10	32	0
30代	165	31	132	2
40代	292	49	242	1
50代	324	92	229	3
60代	449	153	296	0
70歳以上	528	252	273	3
未回答	14	3	7	4
合計	1,892	615	1,262	15

【回答者の満足度(百分率)】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減
中学生以下	4.54	4.74	▲ 0.20	4.35	4.71	▲ 0.36	4.61	4.77	▲ 0.16	5.00	-	-
10代(高校年代以上)	4.46	4.30	0.16	4.20	4.50	▲ 0.30	4.71	4.25	0.46	4.00	-	-
20代	4.55	4.44	0.11	4.40	4.80	▲ 0.40	4.59	4.50	0.09	-	3.00	-
30代	4.40	4.47	▲ 0.07	4.39	4.19	0.20	4.41	4.52	▲ 0.11	4.00	5.00	▲ 1.00
40代	4.50	4.52	▲ 0.02	4.51	4.48	0.03	4.50	4.53	▲ 0.03	4.00	4.00	0.00
50代	4.42	4.42	0.00	4.40	4.47	▲ 0.07	4.43	4.40	0.03	4.00	4.17	▲ 0.17
60代	4.34	4.26	0.08	4.35	4.21	0.14	4.33	4.28	0.05	-	4.00	-
70歳以上	4.47	4.43	0.04	4.44	4.36	0.08	4.50	4.51	▲ 0.01	4.00	-	-
未回答	4.43	4.50	▲ 0.07	5.00	4.00	1.00	4.43	4.40	0.03	4.00	4.60	▲ 0.60
全体	4.43	4.42	0.01	4.41	4.37	0.04	4.45	4.44	0.01	4.07	4.27	▲ 0.20

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.01ポイント上回り4.43となった。百分率では「満足」「やや満足」を合わせると88.74%が地域の図書館に親しみを感じていることがわかる。

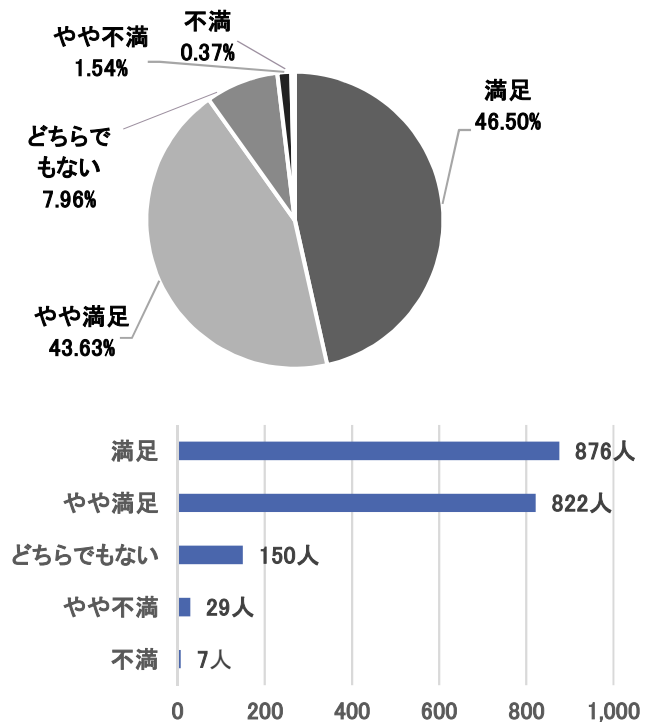
「都田図書館は施設も本もきれい。職員の方が親切でとても利用しやすいです。絨毯の部屋を開放してあるので、歩行前の0歳児、1歳児も利用しやすいです。(40代女性)」「どの図書館のスタッフも対応が丁寧で、質問にも親切に答えてくださいます。(北・城北・都田・細江の利用者・60代男性)」といった意見のように、職員の対応や設備などの使い心地によって満足を感じ、親しみやすさにつながっている利用者が多いと考えられる。

⑤図書館の総合評価としてはいかがですか？

【回答者の年齢構成(人数)】

	全体	男性	女性	未回答
中学生以下	65	20	44	1
10代(高校年代以上)	13	5	7	1
20代	42	10	32	0
30代	167	32	133	2
40代	292	49	242	1
50代	323	92	228	3
60代	447	152	295	0
70歳以上	521	252	266	3
未回答	14	3	7	4
合計	1,884	615	1,254	15

【回答者の満足度(百分率)】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減
中学生以下	4.48	4.86	▲ 0.38	4.40	4.76	▲ 0.36	4.52	4.92	▲ 0.40	4.00	-	-
10代(高校年代以上)	4.38	4.30	0.08	4.40	4.50	▲ 0.10	4.43	4.25	0.18	4.00	-	-
20代	4.60	4.44	0.16	4.30	4.60	▲ 0.30	4.69	4.45	0.24	-	4.00	-
30代	4.41	4.40	0.01	4.47	4.29	0.18	4.41	4.41	0.00	3.50	5.00	▲ 1.50
40代	4.39	4.29	0.10	4.41	4.23	0.18	4.39	4.31	0.08	4.00	3.00	1.00
50代	4.31	4.31	0.00	4.28	4.34	▲ 0.06	4.33	4.31	0.02	3.33	4.00	▲ 0.67
60代	4.24	4.15	0.09	4.26	4.09	0.17	4.22	4.18	0.04	-	4.50	-
70歳以上	4.37	4.37	0.00	4.36	4.34	0.02	4.39	4.41	▲ 0.02	4.00	-	-
未回答	4.36	4.56	▲ 0.20	4.67	5.00	▲ 0.33	4.43	4.60	▲ 0.17	4.00	4.50	▲ 0.50
全体	4.34	4.31	0.03	4.33	4.29	0.04	4.35	4.33	0.02	3.80	4.27	▲ 0.47

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度より0.03ポイント上回り4.34となった。百分率では「満足」の割合が46.50%となり、「やや満足」を含めると90.13%が図書館の総合的な評価としておおむね満足を得ているものと思われる。

「テーマ展示をいつも楽しみにしています。自分があまり興味がない分野の本に出会うことができ、ディスプレイの仕方も工夫されているので、見ているだけで楽しいです。(50代女性)」
 「講座で折り紙教室に参加しました。楽しかったです。(70歳以上女性)」といったように、企画やイベントに高い評価をいただいている。また、「図書館スタッフの方がとても親切に対応してくださり良かった(10代(中学生以下を除く)女性)」 「探していた本を窓口に問い合わせたら、すぐに探してくれて良かった(60代男性)」の意見のように、職員の司書としての能力や丁寧な対応も高評価につながっていると考えられる。

【図書館別の満足度】

館名	①あなたにとって 利用しやすい開館日、 開館時間ですか	②あなたの読みた い本、雑誌、新聞等 はありますか	③館内の居心地、 座席数等に満足して いますか	④浜松市立図書館 に親しみを感ずま すか	⑤図書館の総合評価はいか がですか	
					(前年度)	
中央	4.53	4.09	4.20	4.51	4.38	4.34
駅前	4.44	3.88	3.58	4.34	4.29	4.20
城北	4.64	4.12	4.22	4.46	4.38	4.18
南	4.07	3.83	3.70	4.18	4.08	4.04
西	4.21	3.85	3.76	4.36	4.30	4.29
積志	4.28	3.94	3.95	4.30	4.19	4.19
東	4.38	3.94	3.81	4.31	4.26	4.01
北	4.33	3.81	3.61	4.30	4.20	4.41
南陽	4.27	3.66	4.05	4.41	4.17	3.95
可新	4.33	3.88	4.05	4.30	4.26	4.27
はまゆう	4.62	4.08	4.51	4.59	4.43	4.57
浜北	4.65	4.07	4.21	4.43	4.40	4.47
天竜	4.55	3.95	4.10	4.47	4.34	4.15
舞阪	4.77	3.91	4.46	4.54	4.41	4.67
雄踏	4.72	4.46	4.44	4.49	4.46	4.84
細江	4.57	4.08	4.31	4.48	4.41	4.34
引佐	4.63	3.65	4.56	4.50	4.29	4.50
三ヶ日	4.32	3.72	4.21	4.19	4.11	4.20
春野	4.59	4.00	4.71	4.29	4.31	4.51
佐久間	4.90	4.60	4.80	4.78	4.70	4.31
水窪	4.57	3.57	4.54	4.69	4.71	4.20
龍山	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.50
流通元町	4.53	4.11	4.30	4.53	4.44	4.50
都田	4.52	4.14	4.55	4.58	4.58	4.47
自動車文庫	4.43	4.50	4.43	4.43	4.46	0.00
合計	4.50	4.00	4.15	4.43	4.34	4.31

※⑤総合評価について、太字のセルは全体の評価点4.34を上回った館(前回の全体の評価点は4.31)。

《回答結果からの分析》

全体の総合評価は4.34となり、前年度の4.31を0.03ポイント上回った。また総合評価を上回った館は12館であった。回答数にばらつきがあるため、それぞれを相対的に評価することは難しいが、前年度より総合評価が上がった館は13館であった。

今年度全体の評価点より低かった館では、例えば引佐図書館のように③の館内の居心地については高評価であっても②の蔵書について評価が低いといった傾向が見られる所もある。このことから利用したいと思う資料の有無、その場で手に取ることができる環境等も評価につながっているのではないかとと思われる。

問5 図書館で行っている次のサービスについてご利用になったことはありますか？

※「満足＝5点」「やや満足＝4点」「どちらでもない＝3点」「やや不満＝2点」「不満＝1点」に点数化

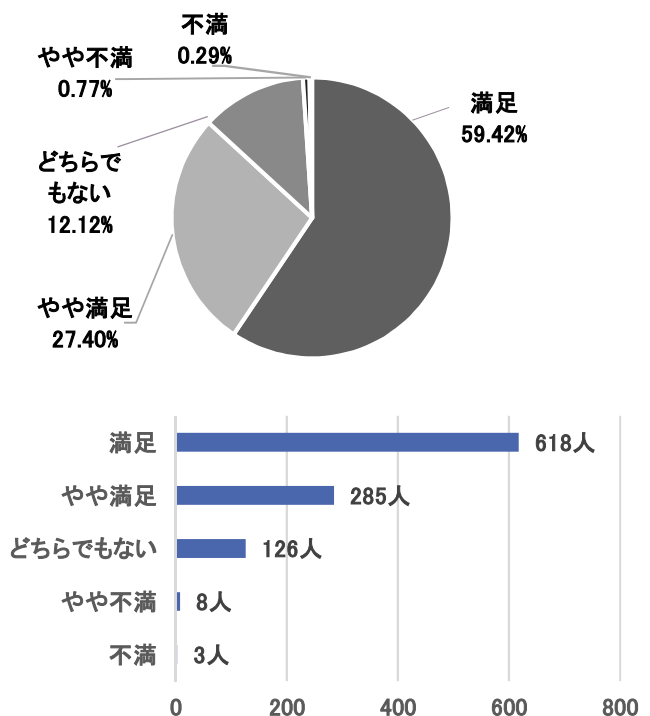
※評価は満足度の回答をした方だけの平均値

①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い

【満足度回答者の年齢構成(人数)】

	全体	男性	女性	未回答
中学生以下	36	12	23	1
10代(高校年代以上)	7	1	6	0
20代	25	6	19	0
30代	77	17	60	0
40代	169	27	141	1
50代	179	55	122	2
60代	233	83	150	0
70歳以上	305	137	166	2
未回答	9	2	4	3
合計	1,040	340	691	9

【回答者の満足度(百分率)】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減
中学生以下	4.64	5.00	▲ 0.36	4.58	5.00	▲ 0.42	4.65	5.00	▲ 0.35	5.00	-	-
10代(高校年代以上)	4.14	4.71	▲ 0.57	3.00	5.00	▲ 2.00	4.33	4.67	▲ 0.34	-	-	-
20代	4.72	4.53	0.19	5.00	4.25	0.75	4.63	4.54	0.09	-	5.00	-
30代	4.48	4.57	▲ 0.09	4.53	4.56	▲ 0.03	4.47	4.58	▲ 0.11	-	-	-
40代	4.40	4.45	▲ 0.05	4.41	4.36	0.05	4.40	4.50	▲ 0.10	4.00	2.00	2.00
50代	4.41	4.52	▲ 0.11	4.24	4.33	▲ 0.09	4.48	4.64	▲ 0.16	5.00	4.25	0.75
60代	4.38	4.40	▲ 0.02	4.25	4.29	▲ 0.04	4.45	4.45	0.00	-	5.00	-
70歳以上	4.50	4.58	▲ 0.08	4.43	4.45	▲ 0.02	4.56	4.70	▲ 0.14	5.00	-	-
未回答	4.56	4.73	▲ 0.17	4.50	-	-	4.50	4.75	▲ 0.25	4.67	4.71	▲ 0.04
全体	4.45	4.53	▲ 0.08	4.37	4.41	▲ 0.04	4.48	4.58	▲ 0.10	4.78	4.47	0.31

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.08下回り4.45となった。しかしながらすべての年代で4点台の高い評価を得ている。百分率では86.82%が「満足」「やや満足」と回答しており、「満足」のみでも59.42%と半数以上を占めている。「図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い」については幅広い利用者層においてほぼ満足していると考えられる。

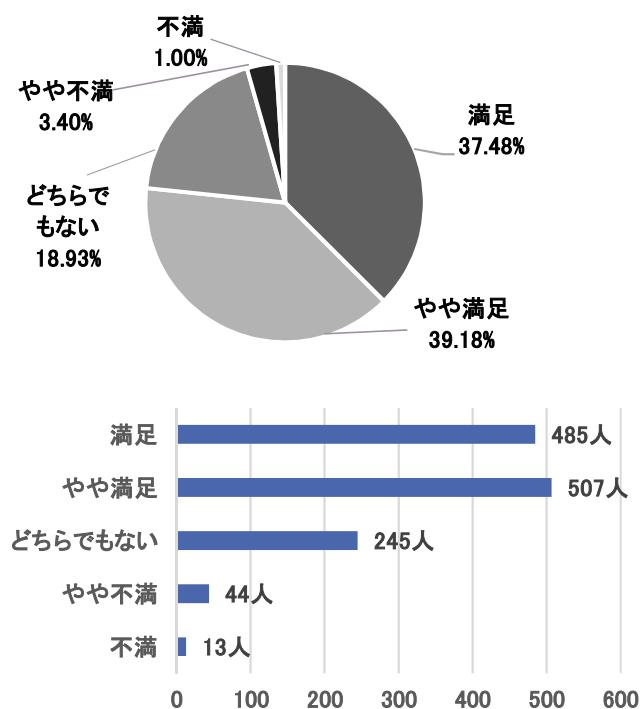
「職員さんが親切で何でも聞きやすい。(70歳以上女性)」「本の内容について質問をしたときに、後で調べて電話をくださった方がおり、とても嬉しかったです。(60代女性)」といった職員の対応についてのご意見をいただいた。

②図書館のホームページ

【満足度回答者の年齢構成(人数)】

	全体	男性	女性	未回答
中学生以下	33	8	24	1
10代(高校年代以上)	9	3	6	0
20代	35	9	26	0
30代	134	23	109	2
40代	246	44	201	1
50代	267	81	184	2
60代	315	126	189	0
70歳以上	245	148	95	2
未回答	10	3	4	3
合計	1,294	445	838	11

【回答者の満足度(百分率)】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減
中学生以下	4.48	4.55	▲ 0.07	4.25	4.33	▲ 0.08	4.54	4.69	▲ 0.15	5.00	-	-
10代(高校年代以上)	3.78	4.14	▲ 0.36	4.00	-	-	3.67	4.14	▲ 0.47	-	-	-
20代	4.11	4.12	▲ 0.01	4.33	4.25	0.08	4.04	4.15	▲ 0.11	-	3.50	-
30代	4.20	4.06	0.14	4.30	4.21	0.09	4.19	4.02	0.17	3.50	5.00	▲ 1.50
40代	4.17	4.06	0.11	4.14	3.97	0.17	4.18	4.09	0.09	4.00	3.00	1.00
50代	4.09	3.94	0.15	4.06	3.94	0.12	4.10	3.93	0.17	3.50	4.33	▲ 0.83
60代	3.95	4.03	▲ 0.08	3.83	3.98	▲ 0.15	4.03	4.07	▲ 0.04	-	4.00	-
70歳以上	4.07	4.09	▲ 0.02	4.13	4.07	0.06	3.96	4.13	▲ 0.17	4.50	-	-
未回答	4.10	4.17	▲ 0.07	4.33	-	-	4.00	4.20	▲ 0.20	4.00	4.14	▲ 0.14
全体	4.09	4.05	0.04	4.05	4.02	0.03	4.11	4.06	0.05	4.00	4.11	▲ 0.11

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.04ポイント上回り4.09となった。30代～50代の評価点が増加となっている。百分率では「満足」と「やや満足」を合わせて76.66%となった。

インターネット予約サービスを利用している人の多くが「小さな子供がいると、館内で本を探すのが難しいので、ホームページ上で予約ができてとても助かっています。(20代女性)」のように、好意的な評価をしている。一方で「検索するとき書名や作家名が完全に同一でないとはねられる(50代男性)」といった意見もあった。

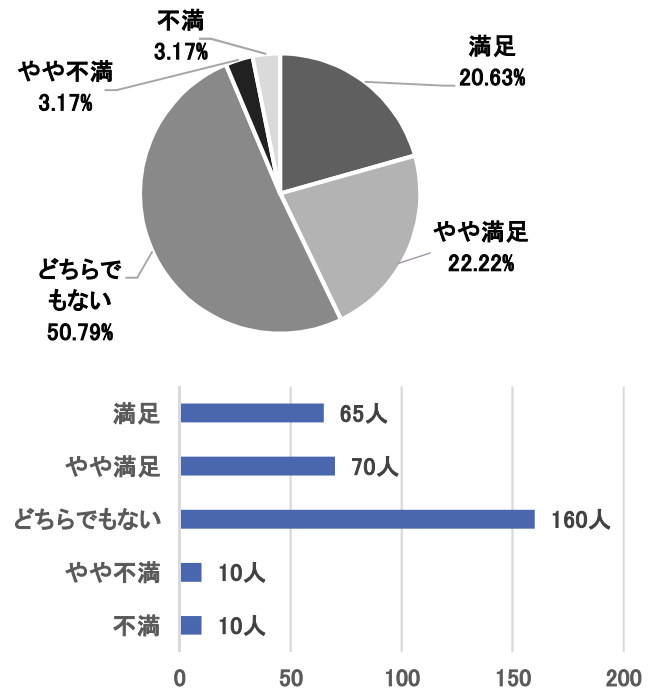
「アプリも始まるんですね。より便利になって嬉しいです。(40代女性)」「図書館や市のホームページの(スマホでの)操作方法の講座を開いてほしい。(70歳以上女性)」というようなサービスへの期待を込めた意見もいただいた。

③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ

【満足度回答者の年齢構成(人数)】

	全体	男性	女性	未回答
中学生以下	13	3	9	1
10代(高校年代以上)	2	0	2	0
20代	8	3	5	0
30代	19	8	11	0
40代	49	10	38	1
50代	58	20	38	0
60代	84	50	34	0
70歳以上	78	51	25	2
未回答	4	2	1	1
合計	315	147	163	5

【回答者の満足度(百分率)】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減
中学生以下	3.31	4.33	▲ 1.02	3.00	4.33	▲ 1.33	3.33	4.33	▲ 1.00	4.00	-	-
10代(高校年代以上)	3.00	3.00	0.00	-	-	-	3.00	3.00	0.00	-	-	-
20代	3.75	3.71	0.04	4.67	3.67	1.00	3.20	3.75	▲ 0.55	-	-	-
30代	3.74	4.00	▲ 0.26	4.13	4.00	0.13	3.45	4.00	▲ 0.55	-	-	-
40代	3.63	3.66	▲ 0.03	3.60	4.22	▲ 0.62	3.66	3.52	0.14	3.00	2.00	1.00
50代	3.48	3.35	0.13	3.35	3.05	0.30	3.55	3.52	0.03	-	4.00	-
60代	3.42	3.47	▲ 0.05	3.40	3.58	▲ 0.18	3.44	3.33	0.11	-	-	-
70歳以上	3.59	3.38	0.21	3.69	3.25	0.44	3.40	3.70	▲ 0.30	3.50	-	-
未回答	4.50	3.50	1.00	4.00	-	-	5.00	3.50	1.50	5.00	3.50	1.50
全体	3.54	3.53	0.01	3.57	3.48	0.09	3.50	3.57	▲ 0.07	3.80	3.40	0.40

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.01ポイント上回り3.54となった。70歳以上の評価点が、前年度に比べ0.21ポイント増加とすべての年代の中で最も伸び率が良かった。百分率では42.85%が「満足」「やや満足」と回答した一方、「どちらでもない」とする回答はこれを上回る50.79%であった。「やや不満」「不満」は6.34%である。

この設問は「ご利用になった方」を対象にしているため、ほとんどの回答者は、利用して特に不満はないと感じたのではないと思われる。

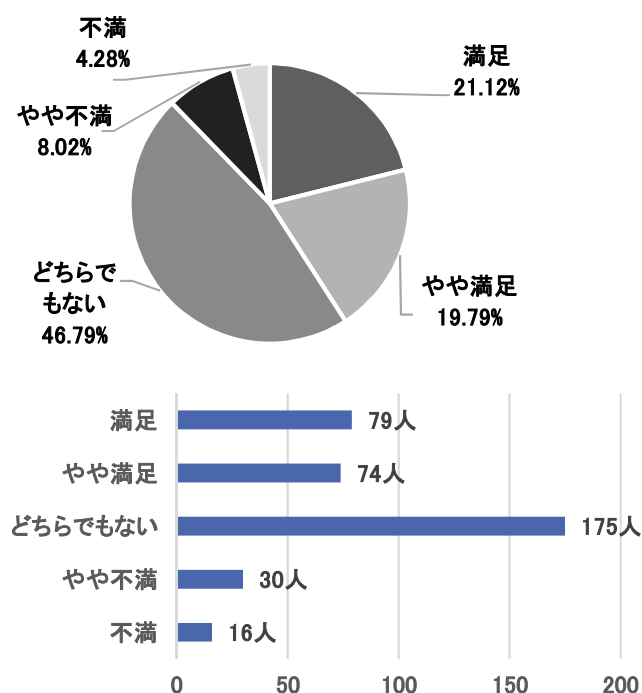
なお、浜松市文化遺産デジタルアーカイブに関するご意見は今回は特になかった。

④はままつ電子図書

【満足度回答者の年齢構成(人数)】

	全体	男性	女性	未回答
中学生以下	17	7	9	1
10代(高校年代以上)	4	2	2	0
20代	11	2	9	0
30代	39	10	29	0
40代	61	15	45	1
50代	74	26	48	0
60代	89	52	37	0
70歳以上	75	48	26	1
未回答	4	2	1	1
合計	374	164	206	4

【回答者の満足度(百分率)】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減
中学生以下	4.24	4.57	▲ 0.33	4.14	4.50	▲ 0.36	4.22	4.67	▲ 0.45	5.00	-	-
10代(高校年代以上)	4.00	3.00	1.00	3.00	-	-	5.00	3.00	2.00	-	-	-
20代	3.73	3.73	0.00	4.00	3.67	0.33	3.67	3.86	▲ 0.19	-	3.00	-
30代	3.62	3.87	▲ 0.25	3.90	4.17	▲ 0.27	3.52	3.76	▲ 0.24	-	-	-
40代	3.48	3.21	0.27	3.20	3.27	▲ 0.07	3.58	3.22	0.36	3.00	-	-
50代	3.31	3.13	0.18	3.19	2.92	0.27	3.38	3.17	0.21	-	5.00	-
60代	3.19	3.24	▲ 0.05	3.21	3.17	0.04	3.16	3.31	▲ 0.15	-	-	-
70歳以上	3.51	3.36	0.15	3.60	3.28	0.32	3.35	3.63	▲ 0.28	3.00	-	-
未回答	4.50	3.50	1.00	4.00	-	-	5.00	3.50	1.50	5.00	3.50	1.50
全体	3.45	3.35	0.10	3.42	3.27	0.15	3.47	3.39	0.08	4.00	4.00	0.00

《回答結果からの分析》

評価点全体では3.45となった。回答者が少ない年齢層があるため一概には言えないが、50代は男女ともに前年度の評価点を上回っている。百分率では40.91%が「満足」「やや満足」と回答している。

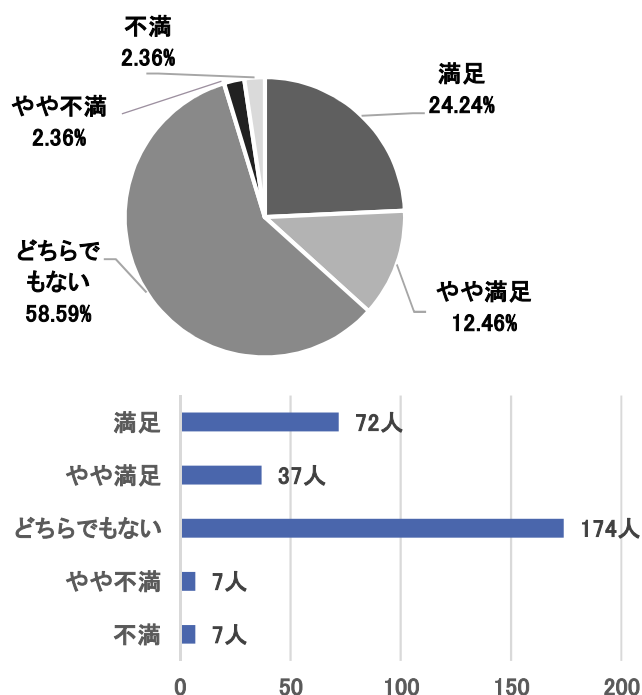
電子図書に関しては「電子図書をもっと増やしてほしいです。(30代女性)」といったような蔵書の充実を希望する意見が多く挙がった。また、「電子図書を知らなかったので、利用してみたい。(40代女性)」というように、アンケートをきっかけに利用してみたいという前向きな意見もあった。一方で「電子図書の利用方法で戸惑ったことがありました。(70歳以上男性)」という意見もいただいた。

⑤図書館のSNS(エックス旧ツイッター、インスタグラムなど)

【満足度回答者の年齢構成(人数)】

	全体	男性	女性	未回答
中学生以下	11	3	7	1
10代(高校年代以上)	2	0	2	0
20代	11	2	9	0
30代	30	7	23	0
40代	51	12	38	1
50代	57	24	33	0
60代	72	47	25	0
70歳以上	60	37	22	1
未回答	3	2	0	1
合計	297	134	159	4

【回答者の満足度(百分率)】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減
中学生以下	3.64	4.11	▲ 0.47	3.00	3.80	▲ 0.80	3.86	4.50	▲ 0.64	4.00	-	-
10代(高校年代以上)	5.00	3.00	2.00	-	-	-	5.00	3.00	2.00	-	-	-
20代	3.55	4.00	▲ 0.45	3.00	3.67	▲ 0.67	3.67	4.25	▲ 0.58	-	-	-
30代	3.67	4.13	▲ 0.46	3.57	4.33	▲ 0.76	3.70	4.10	▲ 0.40	-	-	-
40代	3.61	3.65	▲ 0.04	3.67	3.91	▲ 0.24	3.61	3.61	0.00	3.00	2.00	1.00
50代	3.47	3.49	▲ 0.02	3.29	3.13	0.16	3.61	3.65	▲ 0.04	-	4.00	-
60代	3.42	3.47	▲ 0.05	3.43	3.53	▲ 0.10	3.40	3.41	▲ 0.01	-	-	-
70歳以上	3.53	3.54	▲ 0.01	3.62	3.47	0.15	3.41	3.71	▲ 0.30	3.00	-	-
未回答	4.00	3.00	1.00	4.00	-	-	-	3.00	-	4.00	3.00	1.00
全体	3.54	3.64	▲ 0.10	3.48	3.55	▲ 0.07	3.59	3.72	▲ 0.13	3.50	3.25	0.25

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.10ポイント下回り3.54となった。ほとんどの世代で3点台となっている。百分率では36.70%が「満足」「やや満足」と回答をしているが、過半数の58.59%が「どちらでもない」という回答である。「図書館のSNS」については、不満を感じる要素は少ないものの、やや物足りなさを感じている回答者が多いのではないかとと思われる。

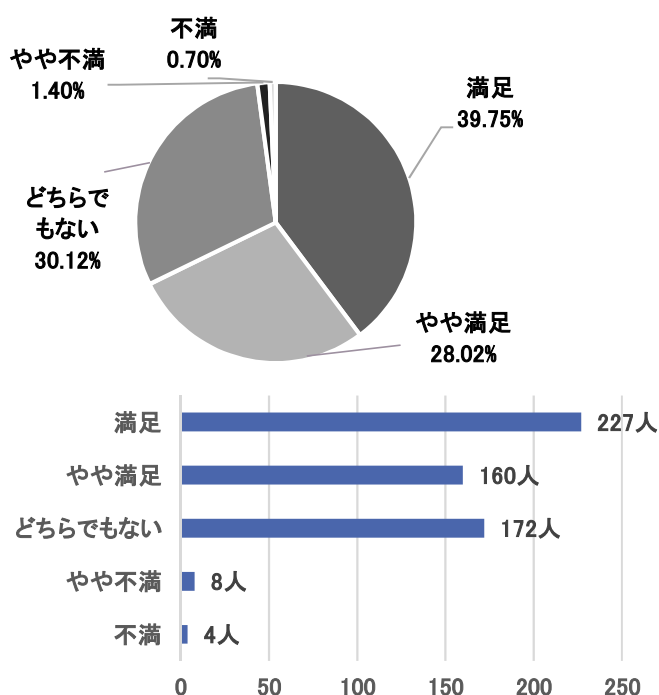
「SNSをいつも見えています。発信力があって良いと思います。(60代男性)」という意見とともに、「パソコン、スマホを持っていないアナログ人間に対するサービスも忘れないで。(70歳以上男性)」のように、バランスを求める意見もあった。

⑥子ども向けのサービス(おはなし会、ブックスタート等)

【満足度回答者の年齢構成(人数)】

	全体	男性	女性	未回答
中学生以下	26	8	17	1
10代(高校年代以上)	4	0	4	0
20代	13	3	10	0
30代	88	15	73	0
40代	161	17	143	1
50代	109	29	79	1
60代	93	38	55	0
70歳以上	72	36	35	1
未回答	5	2	2	1
合計	571	148	418	5

【回答者の満足度(百分率)】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減
中学生以下	4.46	4.63	▲ 0.17	3.88	4.60	▲ 0.72	4.71	4.67	0.04	5.00	-	-
10代(高校年代以上)	5.00	3.50	1.50	-	-	-	5.00	3.50	1.50	-	-	-
20代	4.38	4.40	▲ 0.02	4.33	4.25	0.08	4.40	4.40	0.00	-	5.00	-
30代	4.38	4.29	0.09	4.13	4.29	▲ 0.16	4.42	4.29	0.13	-	-	-
40代	4.17	4.42	▲ 0.25	3.82	4.32	▲ 0.50	4.22	4.46	▲ 0.24	3.00	3.00	0.00
50代	3.97	3.91	0.06	3.66	3.15	0.51	4.09	4.13	▲ 0.04	4.00	4.50	▲ 0.50
60代	3.65	3.78	▲ 0.13	3.47	3.44	0.03	3.76	3.97	▲ 0.21	-	-	-
70歳以上	3.68	3.79	▲ 0.11	3.78	3.31	0.47	3.57	4.38	▲ 0.81	4.00	-	-
未回答	4.80	4.00	0.80	4.50	-	-	5.00	3.67	1.33	5.00	5.00	0.00
全体	4.05	4.18	▲ 0.13	3.74	3.80	▲ 0.06	4.15	4.29	▲ 0.14	4.20	4.40	▲ 0.20

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.13ポイント下回り4.05となった。回答者は40代女性が圧倒的に多い。20代から40代の子育て世代と、当事者として児童サービスを体験してきたと思われる中学生以下の年齢層の評価が高い。百分率では67.77%が「満足」「やや満足」と回答している。

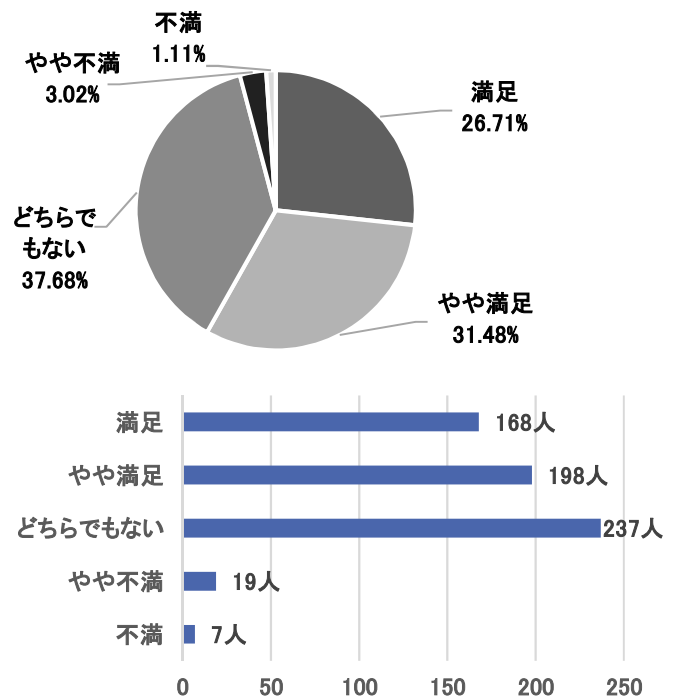
「子どもが赤ちゃんの頃は、おはなし会によく参加させていただきました。とても良かったです。(40代女性)」「夏休み企画であった「なぞ解き」は子どもが大喜びでした。(50代女性)」といった子ども向けのイベントや企画に高評価をいただいた。また、「子どもの絵本をよく借りていますが、子どもの関心事や興味が分かったり、就寝前の読み聞かせで使っており大変役に立っている。(40代男性)」のように、本を子育てに活かしているという声や子どもが本好きになったという声をいただいた。

⑦講演会、講座、企画・テーマ展示(子ども向けのサービスを除く)

【満足度回答者の年齢構成(人数)】

	全体	男性	女性	未回答
中学生以下	22	7	14	1
10代(高校年代以上)	3	0	3	0
20代	16	3	13	0
30代	53	11	42	0
40代	114	20	93	1
50代	130	39	89	2
60代	141	60	81	0
70歳以上	145	70	73	2
未回答	5	3	1	1
合計	629	213	409	7

【回答者の満足度(百分率)】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減
中学生以下	4.27	4.43	▲ 0.16	3.86	4.43	▲ 0.57	4.43	4.43	0.00	5.00	-	-
10代(高校年代以上)	3.00	3.75	▲ 0.75	-	-	-	3.00	3.75	▲ 0.75	-	-	-
20代	4.13	4.22	▲ 0.09	3.67	4.00	▲ 0.33	4.23	4.20	0.03	-	5.00	-
30代	3.91	4.28	▲ 0.37	3.82	4.80	▲ 0.98	3.93	4.22	▲ 0.29	-	-	-
40代	3.89	4.01	▲ 0.12	3.85	3.95	▲ 0.10	3.90	4.05	▲ 0.15	4.00	2.00	2.00
50代	3.70	3.95	▲ 0.25	3.67	3.70	▲ 0.03	3.72	4.00	▲ 0.28	3.50	4.67	▲ 1.17
60代	3.72	3.80	▲ 0.08	3.68	3.87	▲ 0.19	3.74	3.78	▲ 0.04	-	-	-
70歳以上	3.73	3.94	▲ 0.21	3.83	3.69	0.14	3.67	4.18	▲ 0.51	2.50	-	-
未回答	4.40	3.50	0.90	4.33	-	-	5.00	3.50	1.50	4.00	3.50	0.50
全体	3.80	3.99	▲ 0.19	3.77	3.88	▲ 0.11	3.82	4.03	▲ 0.21	3.57	4.00	▲ 0.43

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.19ポイント下回り3.80となった。百分率では58.19%が「満足」「やや満足」と回答した一方、「どちらでもない」という回答は37.68であった。「やや不満」「不満」は合わせて4.13%となった。

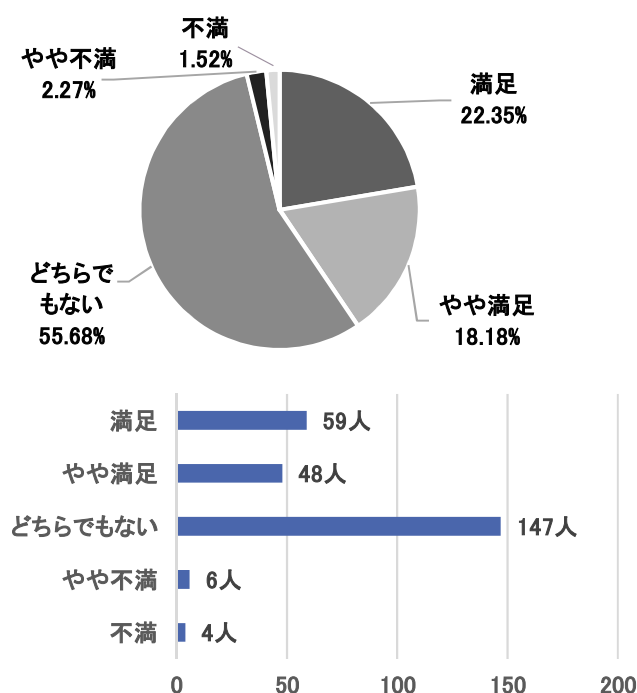
「起業家カフェのセミナーは良かった。ぜひ色々もっと実施してほしい。(50代男性)」「ミニコンサートの催しは楽しいので回数を増やして欲しい。マンドリンとギターが良かった。テーマ展示も良かった。(70歳以上女性)」のように、イベントを気に入り、さらなる企画を希望する声をいただいた。一方で「講演会や講座の情報が入りにくく、定員も少なめで参加はなかなか難しい。多数のイベントがあれば良いと思います。(50代女性)」「ツイッター情報量が少なすぎる。入荷した本や講演会情報などたくさん流して欲しい。(40代女性)」のように、情報提供の方法に言及する意見もあった。

⑧視覚障がい者に対するサービス(録音・点字図書の貸出等)

【満足度回答者の年齢構成(人数)】

	全体	男性	女性	未回答
中学生以下	14	4	9	1
10代(高校年代以上)	2	0	2	0
20代	3	1	2	0
30代	16	4	12	0
40代	46	8	37	1
50代	53	20	33	0
60代	65	38	27	0
70歳以上	61	32	29	0
未回答	4	2	1	1
合計	264	109	152	3

【回答者の満足度(百分率)】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減
中学生以下	4.00	4.00	0.00	3.50	4.25	▲ 0.75	4.11	3.67	0.44	5.00	-	-
10代(高校年代以上)	5.00	4.00	1.00	-	-	-	5.00	4.00	1.00	-	-	-
20代	3.67	3.83	▲ 0.16	3.00	4.00	▲ 1.00	4.00	3.67	0.33	-	-	-
30代	3.38	4.00	▲ 0.62	3.25	5.00	▲ 1.75	3.42	3.85	▲ 0.43	-	-	-
40代	3.63	3.58	0.05	3.13	3.80	▲ 0.67	3.76	3.60	0.16	3.00	2.00	1.00
50代	3.58	3.51	0.07	3.55	3.27	0.28	3.61	3.63	▲ 0.02	-	-	-
60代	3.42	3.38	0.04	3.32	3.27	0.05	3.56	3.44	0.12	-	-	-
70歳以上	3.52	3.61	▲ 0.09	3.53	3.59	▲ 0.06	3.52	3.67	▲ 0.15	-	-	-
未回答	4.75	3.00	1.75	4.50	-	-	5.00	3.00	2.00	5.00	3.00	2.00
全体	3.58	3.60	▲ 0.02	3.43	3.60	▲ 0.17	3.66	3.62	0.04	4.33	2.50	1.83

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.02ポイント下回り3.58となった。利用者が限定され、回答者数が少ないため一概には評価し難いが、比較的回答者が多い50代以上の世代では3点台の評価である。百分率では40.53%が「満足」「やや満足」と回答している。「どちらでもない」という回答はそれを上回り、55.68%となっている。視覚障がい者向けのサービスは評価対象が少ないこともあり、可もなく不可もなくといった意見が多いのではないかとと思われる。

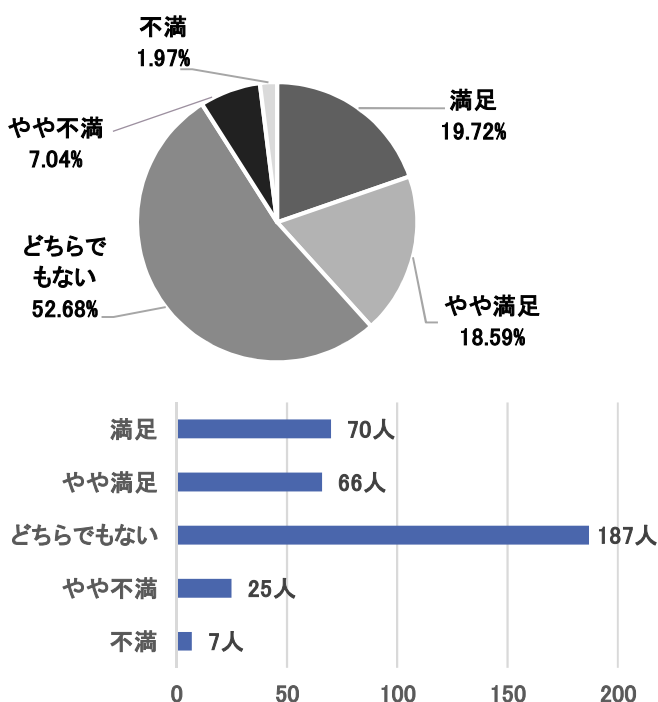
視覚障がい者サービスに関連する意見として、視力の衰えを感じる世代からは、大活字本を活用しているという旨の意見を多数いただいている。また「館内で障がい者を見かけることが少ないと思います。利用しづらいのではないですか。(40代女性)」といった声をいただいた一方で、「司書さんがとても親切で助かった。自分は脳に障害があるため手続きに困難がある。優しくて親切に手助けしてくれる司書さんがいてくださるととてもありがたい。(30代女性)」のように、職員の対応を評価してくださる声もいただいた。

⑨外国語資料の提供(英語多読コーナー等)

【満足度回答者の年齢構成(人数)】

	全体	男性	女性	未回答
中学生以下	17	5	11	1
10代(高校年代以上)	3	0	3	0
20代	6	2	4	0
30代	31	7	24	0
40代	69	12	56	1
50代	72	22	50	0
60代	87	45	42	0
70歳以上	65	40	25	0
未回答	5	2	2	1
合計	355	135	217	3

【回答者の満足度(百分率)】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減
中学生以下	4.00	4.90	▲ 0.90	3.60	4.75	▲ 1.15	4.09	5.00	▲ 0.91	5.00	-	-
10代(高校年代以上)	4.67	3.50	1.17	-	-	-	4.67	3.50	1.17	-	-	-
20代	3.67	3.63	0.04	3.00	3.67	▲ 0.67	4.00	3.50	0.50	-	4.00	-
30代	3.61	3.88	▲ 0.27	3.71	4.67	▲ 0.96	3.58	3.77	▲ 0.19	-	-	-
40代	3.49	3.30	0.19	3.25	3.18	0.07	3.55	3.37	0.18	3.00	2.00	1.00
50代	3.50	3.36	0.14	3.45	3.07	0.38	3.52	3.48	0.04	-	-	-
60代	3.30	3.19	0.11	3.22	3.24	▲ 0.02	3.38	3.17	0.21	-	3.00	-
70歳以上	3.29	3.44	▲ 0.15	3.35	3.22	0.13	3.20	3.89	▲ 0.69	-	-	-
未回答	4.40	2.50	1.90	4.50	-	-	4.00	2.00	2.00	5.00	3.00	2.00
全体	3.47	3.46	0.01	3.36	3.35	0.01	3.53	3.53	0.00	4.33	3.00	1.33

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.01ポイント上回り3.47であった。比較的回答者数が多い50代以上で3点台の評価となっている。百分率では38.31%が「満足」「やや満足」と回答している。「どちらでもない」とする回答は52.68%であり、過半数を占める。「やや不満」「不満」という回答は9.01%であった。

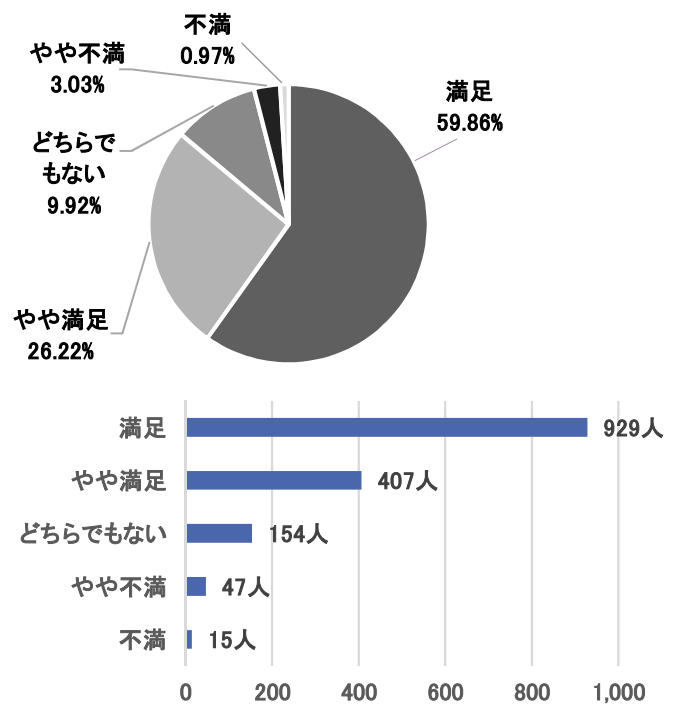
「外国語の資料を保有する館をもっと増やしてほしい。(40代女性)」「ドイツ語の本にも力を入れてほしい(60代女性)」といった蔵書の充実を求める意見をいただいた。また、「語学の本などもいろいろあってゆっくり自分のペースで学べる。(50代女性)」というような、図書館を利用してさらなる学びを得たいと考えている声もいただいた。

⑩貸出サービス(図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)

【満足度回答者の年齢構成(人数)】

	全体	男性	女性	未回答
中学生以下	47	14	32	1
10代(高校年代以上)	11	4	7	0
20代	36	9	27	0
30代	145	27	117	1
40代	251	40	210	1
50代	292	85	205	2
60代	375	139	236	0
70歳以上	383	182	198	3
未回答	12	3	6	3
合計	1,552	503	1,038	11

【回答者の満足度(百分率)】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減	本年度	R4年度	増減
中学生以下	4.68	4.68	0.00	4.36	4.71	▲ 0.35	4.84	4.65	0.19	4.00	-	-
10代(高校年代以上)	4.36	4.80	▲ 0.44	4.50	5.00	▲ 0.50	4.29	4.75	▲ 0.46	-	-	-
20代	4.58	4.48	0.10	4.44	4.20	0.24	4.63	4.50	0.13	-	5.00	-
30代	4.46	4.58	▲ 0.12	4.59	4.55	0.04	4.43	4.58	▲ 0.15	4.00	5.00	▲ 1.00
40代	4.53	4.45	0.08	4.35	4.48	▲ 0.13	4.57	4.45	0.12	4.00	2.00	2.00
50代	4.41	4.36	0.05	4.29	4.23	0.06	4.45	4.41	0.04	4.50	4.67	▲ 0.17
60代	4.26	4.43	▲ 0.17	4.19	4.26	▲ 0.07	4.31	4.50	▲ 0.19	-	5.00	-
70歳以上	4.42	4.45	▲ 0.03	4.29	4.39	▲ 0.10	4.54	4.52	0.02	4.00	-	-
未回答	4.25	4.67	▲ 0.42	5.00	-	-	4.00	4.40	▲ 0.40	4.00	4.80	▲ 0.80
全体	4.41	4.45	▲ 0.04	4.29	4.36	▲ 0.07	4.47	4.49	▲ 0.02	4.09	4.67	▲ 0.58

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.04ポイント下回り4.41となったが、すべての年代で4点台という高い評価を得ている。百分率では86.08%が「満足」「やや満足」と回答しており、「⑩貸出サービス(図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)」については、回答者はおおむね満足していると考えられる。

「他の図書館の蔵書を取り寄せてくれるのがありがたいです。(60代女性)」「読みたい小説が予約できたり、他に同じ本を借りる方がいなければ延長して借りる事ができるので嬉しいです。(50代女性)」のように、利用する図書館にない蔵書の取り寄せや返却期限の延長を評価する意見をいただいた。一方で「待ちが多い本を予約するとすぐに12冊になってしまう。予約の上限をもう少し増やしてもらいたい。(30代女性)」のように、予約可能冊数の拡充を希望する意見をいただいている。

【図書館別の満足度】

館名	①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い	②図書館のホームページ	③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	④はままつ電子図書	⑤図書館のSNS(エックス旧ツイッター、インスタグラムなど)	⑥子ども向けのサービス(おはなし会、ブックスタート等)	⑦講演会、講座、企画・テーマ展示	⑧視覚障がい者に対するサービス(録音・点字図書の貸出等)	⑨外国語資料の提供(英語多読コーナー等)	⑩貸出サービス(図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)
中央	4.46	4.24	4.00	4.00	4.00	4.45	4.06	4.25	3.67	4.47
駅前	4.52	4.12	3.56	3.27	3.38	4.09	3.78	3.60	3.55	4.58
城北	4.36	4.00	3.59	3.46	3.40	3.93	3.65	3.73	3.49	4.33
南	4.28	4.07	3.70	3.63	3.57	4.11	3.55	3.57	3.38	4.16
西	4.37	4.16	3.55	3.25	3.33	4.25	3.82	3.40	3.54	4.41
積志	4.57	4.17	3.33	3.31	3.54	3.89	3.70	3.38	3.31	4.41
東	4.41	4.18	3.25	2.95	3.09	4.09	3.74	3.70	3.69	4.54
北	4.34	4.28	3.20	3.38	3.38	4.00	3.70	3.56	3.45	4.14
南陽	4.27	4.13	2.90	3.36	3.30	3.95	3.63	3.25	3.18	4.27
可新	4.45	3.84	3.00	3.00	2.80	3.94	3.27	3.20	2.71	4.34
はまゆう	4.44	3.95	3.47	3.48	3.55	4.00	3.73	3.54	3.42	4.44
浜北	4.52	4.12	3.64	3.67	3.45	4.11	3.83	3.59	3.52	4.47
天竜	4.52	4.23	3.62	3.59	3.40	4.17	3.73	3.54	3.44	4.48
舞阪	4.67	4.44	2.80	3.00	3.20	4.00	3.88	3.00	4.00	4.42
雄踏	4.60	3.96	3.60	3.42	4.58	4.08	4.52	3.40	3.71	4.55
細江	4.50	4.03	4.00	3.62	3.64	4.12	3.72	3.82	3.69	4.39
引佐	4.73	3.70	3.00	4.00	3.00	4.40	3.88	4.00	3.33	4.46
三ヶ日	4.22	3.86	3.47	3.33	3.30	3.36	3.83	3.13	3.23	4.28
春野	3.90	3.57	3.33	3.75	3.75	4.33	3.83	3.50	3.33	4.21
佐久間	4.75	4.20	3.25	3.33	4.00	3.67	4.00	3.67	3.67	4.63
水窪	4.44	4.33	3.75	4.00	3.67	3.75	3.80	3.80	3.17	4.36
龍山	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
流通元町	4.63	4.07	3.92	3.60	4.00	4.33	4.32	3.71	3.92	4.49
都田	4.59	4.15	3.50	3.29	3.64	4.08	3.92	3.20	3.38	4.55
自動車文庫	4.38	4.00	4.00	3.50	3.00	3.67	3.50	3.00	3.00	4.63
合計	4.45	4.09	3.54	3.45	3.54	4.05	3.80	3.58	3.47	4.41

※上記表では、合計の評価点を上回り、かつ一定割合(回答者の5%以上)の回答数を得ている館の数値を斜体とした。

《回答結果からの分析》

本問は、利用したことがある方に満足度を確認したものであり、サービスの種類及び館ごとに回答者数は大きく異なる。「②図書館のホームページ」「③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ」「④はままつ電子図書」「⑤図書館のSNS」については、スマートフォン等でアクセスできるため厳密には館ごとの評価には適さない。

設問の中で一番高い評価を得た「⑩貸出サービス(図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)」は予約や所蔵館が違っていても取り寄せができるといった利便性も含め評価されていると思われる。また、「⑧視覚障がい者に対するサービス(録音・点字図書の貸出等)」については、障がい者サービスの拠点である城北図書館の回答者数が67名と最も多く、かつ評価点も高いことからサービスを求めて足を運ぶ利用者が多いことがうかがえる。

【問5に関する認知度について】

※本問の認知度は、「知っている」(満足度回答者及び「知っているが利用はしない」回答者)、「知らない」「未回答」により区分し、性別及び年齢層別に比較した。

【項目ごとの認知度(百分率)】

項 目	前年度比較	知っている	知らない	未回答
①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い	本年度	82.66%	10.13%	7.21%
	令和4年度	83.28%	11.07%	5.65%
	増減	▲ 0.62	▲ 0.94	1.56
②図書館ホームページ	本年度	83.86%	7.36%	8.77%
	令和4年度	85.64%	7.06%	7.30%
	増減	▲ 1.78	0.30	1.47
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	本年度	42.45%	46.48%	11.07%
	令和4年度	42.31%	49.53%	8.16%
	増減	0.14	▲ 3.05	2.91
④はままつ電子図書	本年度	56.81%	31.91%	11.28%
	令和4年度	56.86%	35.22%	7.92%
	増減	▲ 0.05	▲ 3.31	3.36
⑤図書館のSNS (ツイッター(現X)、インスタグラムなど)	本年度	42.77%	45.64%	11.59%
	令和4年度	42.07%	49.45%	8.48%
	増減	0.70	▲ 3.81	3.11
⑥子ども向けサービス (おはなし会、ブックスタートなど)	本年度	73.89%	14.05%	12.06%
	令和4年度	77.47%	14.29%	8.24%
	増減	▲ 3.58	▲ 0.24	3.82
⑦一般向けの講演会、講座、企画、 テーマ展示	本年度	67.89%	20.78%	11.33%
	令和4年度	67.50%	24.73%	7.77%
	増減	0.39	▲ 3.95	3.56
⑧視覚障がい者向けサービス (録音・点字図書の貸出など)	本年度	66.42%	20.89%	12.69%
	令和4年度	62.24%	28.89%	8.87%
	増減	4.18	▲ 8.00	3.82
⑨外国語資料の提供 (英語多読コーナーなど)	本年度	56.71%	30.34%	12.95%
	令和4年度	53.30%	36.42%	10.28%
	増減	3.41	▲ 6.08	2.67
⑩貸出サービス (図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)	本年度	88.04%	3.50%	8.46%
	令和4年度	90.42%	3.22%	6.36%
	増減	▲ 2.38	0.28	2.10

《回答結果からの分析》

今年度の特色として「⑧視覚障がい者向けサービス」の認知度が最も大きく上がっている。城北図書館では、R5年9月にボッチャの体験会、10月～12月にかけて障がいについての企画展示を行っており、図書館の障がい者向けサービスの周知を行ったことが評価につながったのではないかと考えられる。

①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い

【性別・年齢別認知度(人)】

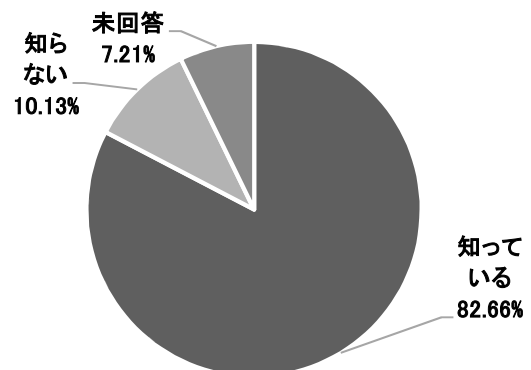
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	50	11	4	65	16	3	1	20	33	8	3	44	1	0	0	1
10代(高校年代以上)	11	1	1	13	4	0	1	5	7	0	0	7	0	1	0	1
20代	41	1	0	42	9	1	0	10	32	0	0	32	0	0	0	0
30代	136	26	6	168	28	3	1	32	107	22	5	134	1	1	0	2
40代	256	23	13	292	38	7	4	49	217	16	9	242	1	0	0	1
50代	277	40	7	324	78	14	0	92	196	26	7	229	3	0	0	3
60代	386	39	30	455	131	17	6	154	255	22	24	301	0	0	0	0
70歳以上	416	51	68	535	199	24	33	256	215	26	35	276	2	1	0	3
未回答	10	2	9	21	2	1	0	3	4	1	4	9	4	0	5	9
全体	1,583	194	138	1,915	505	70	46	621	1,066	121	87	1,274	12	3	5	20

【性別・年齢別認知度(百分率)】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	76.92%	16.92%	6.15%	100.00%	80.00%	15.00%	5.00%	100.00%	75.00%	18.18%	6.82%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
10代(高校年代以上)	84.62%	7.69%	7.69%	100.00%	80.00%	0.00%	20.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
20代	97.62%	2.38%	0.00%	100.00%	90.00%	10.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	80.95%	15.48%	3.57%	100.00%	87.50%	9.38%	3.13%	100.00%	79.85%	16.42%	3.73%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
40代	87.67%	7.88%	4.45%	100.00%	77.55%	14.29%	8.16%	100.00%	89.67%	6.61%	3.72%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	85.49%	12.35%	2.16%	100.00%	84.78%	15.22%	0.00%	100.00%	85.59%	11.35%	3.06%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
60代	84.84%	8.57%	6.59%	100.00%	85.06%	11.04%	3.90%	100.00%	84.72%	7.31%	7.97%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	77.76%	9.53%	12.71%	100.00%	77.73%	9.38%	12.89%	100.00%	77.90%	9.42%	12.68%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
未回答	47.62%	9.52%	42.86%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%	44.44%	11.11%	44.44%	100.00%	44.44%	0.00%	55.56%	100.00%
全体	82.66%	10.13%	7.21%	100.00%	81.32%	11.27%	7.41%	100.00%	83.67%	9.50%	6.83%	100.00%	60.00%	15.00%	25.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

いずれの層でも認知度が高く、全体では82.66%が「知っている」と回答している。回答数にばらつきがあるため一概には評価し難いが、百分率で見ると20代の認知度が全体の中で最も高い。最も回答人数が多い70歳以上の年代で「知っている」と答えたのは77.76%である。



②図書館のホームページ

【性別・年齢別認知度(人)】

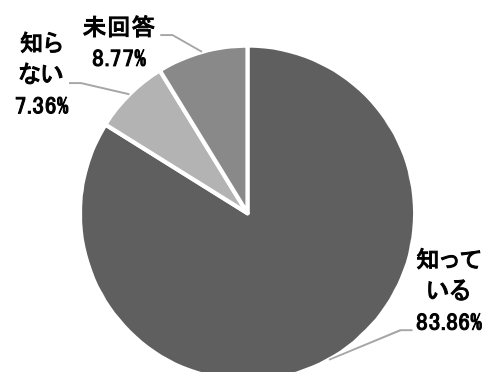
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	46	14	5	65	12	7	1	20	33	7	4	44	1	0	0	1
10代(高校年代以上)	11	1	1	13	4	0	1	5	7	0	0	7	0	1	0	1
20代	40	2	0	42	9	1	0	10	31	1	0	32	0	0	0	0
30代	157	6	5	168	30	2	0	32	125	4	5	134	2	0	0	2
40代	272	11	9	292	47	0	2	49	224	11	7	242	1	0	0	1
50代	304	11	9	324	90	2	0	92	212	8	9	229	2	1	0	3
60代	399	29	27	455	142	7	5	154	257	22	22	301	0	0	0	0
70歳以上	366	65	104	535	199	24	33	256	165	41	70	276	2	0	1	3
未回答	11	2	8	21	3	0	0	3	5	1	3	9	3	1	5	9
全体	1,606	141	168	1,915	536	43	42	621	1,059	95	120	1,274	11	3	6	20

【性別・年齢別認知度(百分率)】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	70.77%	21.54%	7.69%	100.00%	60.00%	35.00%	5.00%	100.00%	75.00%	15.91%	9.09%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
10代(高校年代以上)	84.62%	7.69%	7.69%	100.00%	80.00%	0.00%	20.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
20代	95.24%	4.76%	0.00%	100.00%	90.00%	10.00%	0.00%	100.00%	96.88%	3.13%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	93.45%	3.57%	2.98%	100.00%	93.75%	6.25%	0.00%	100.00%	93.28%	2.99%	3.73%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	93.15%	3.77%	3.08%	100.00%	95.92%	0.00%	4.08%	100.00%	92.56%	4.55%	2.89%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	93.83%	3.40%	2.78%	100.00%	97.83%	2.17%	0.00%	100.00%	92.58%	3.49%	3.93%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
60代	87.69%	6.37%	5.93%	100.00%	92.21%	4.55%	3.25%	100.00%	85.38%	7.31%	7.31%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	68.41%	12.15%	19.44%	100.00%	77.73%	9.38%	12.89%	100.00%	59.78%	14.86%	25.36%	100.00%	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%
未回答	52.38%	9.52%	38.10%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	55.56%	11.11%	33.33%	100.00%	33.33%	11.11%	55.56%	100.00%
全体	83.86%	7.36%	8.77%	100.00%	86.31%	6.92%	6.76%	100.00%	83.12%	7.46%	9.42%	100.00%	55.00%	15.00%	30.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では83.86%の認知度である。特に20代から50代の年齢層で90%以上の利用者が、「知っている」と答えている。各種お知らせといった情報の周知ツールとしてだけでなく、蔵書検索や資料の予約サービスなども含めて、ホームページが広く利用され認知されているためと考えられる。



③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ

【性別・年齢別認知度(人)】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	24	36	5	65	6	12	2	20	17	24	3	44	1	0	0	1
10代(高校年代以上)	7	5	1	13	3	1	1	5	4	3	0	7	0	1	0	1
20代	24	18	0	42	4	6	0	10	20	12	0	32	0	0	0	0
30代	61	98	9	168	12	19	1	32	49	77	8	134	0	2	0	2
40代	117	162	13	292	21	25	3	49	95	137	10	242	1	0	0	1
50代	145	169	10	324	46	45	1	92	97	123	9	229	2	1	0	3
60代	214	198	43	455	78	69	7	154	136	129	36	301	0	0	0	0
70歳以上	215	198	122	535	118	89	49	256	95	109	72	276	2	0	1	3
未回答	6	6	9	21	2	1	0	3	3	3	3	9	1	2	6	9
全体	813	890	212	1,915	290	267	64	621	516	617	141	1,274	7	6	7	20

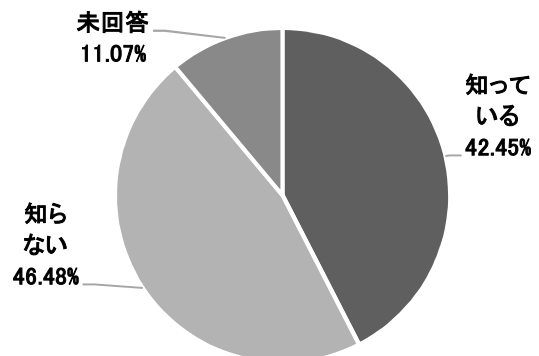
【性別・年齢別認知度(百分率)】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	36.92%	55.38%	7.69%	100.00%	30.00%	60.00%	10.00%	100.00%	38.64%	54.55%	6.82%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
10代(高校年代以上)	53.85%	38.46%	7.69%	100.00%	60.00%	20.00%	20.00%	100.00%	57.14%	42.86%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
20代	57.14%	42.86%	0.00%	100.00%	40.00%	60.00%	0.00%	100.00%	62.50%	37.50%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	36.31%	58.33%	5.36%	100.00%	37.50%	59.38%	3.13%	100.00%	36.57%	57.46%	5.97%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
40代	40.07%	55.48%	4.45%	100.00%	42.86%	51.02%	6.12%	100.00%	39.26%	56.61%	4.13%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	44.75%	52.16%	3.09%	100.00%	50.00%	48.91%	1.09%	100.00%	42.36%	53.71%	3.93%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
60代	47.03%	43.52%	9.45%	100.00%	50.65%	44.81%	4.55%	100.00%	45.18%	42.86%	11.96%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	40.19%	37.01%	22.80%	100.00%	46.09%	34.77%	19.14%	100.00%	34.42%	39.49%	26.09%	100.00%	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%
未回答	28.57%	28.57%	42.86%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%	33.33%	33.33%	33.33%	100.00%	11.11%	22.22%	66.67%	100.00%
全体	42.45%	46.48%	11.07%	100.00%	46.70%	43.00%	10.31%	100.00%	40.50%	48.43%	11.07%	100.00%	35.00%	30.00%	35.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では42.45%の認知度である。認知度が最も高い20代が57.14%で、次いで10代(高校年代以上)が53.85%である。

前回の「知っている」割合が42.31%であり、ほぼ横ばいの結果となっている。



④はままつ電子図書

【性別・年齢別認知度(人)】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	37	24	4	65	11	8	1	20	25	16	3	44	1	0	0	1
10代(高校年代以上)	8	4	1	13	3	1	1	5	5	2	0	7	0	1	0	1
20代	29	13	0	42	5	5	0	10	24	8	0	32	0	0	0	0
30代	102	59	7	168	20	12	0	32	81	46	7	134	1	1	0	2
40代	169	110	13	292	26	21	2	49	142	89	11	242	1	0	0	1
50代	205	110	9	324	61	30	1	92	142	79	8	229	2	1	0	3
60代	280	129	46	455	102	43	9	154	178	86	37	301	0	0	0	0
70歳以上	252	156	127	535	127	76	53	256	124	79	73	276	1	1	1	3
未回答	6	6	9	21	2	1	0	3	3	3	3	9	1	2	6	9
全体	1,088	611	216	1,915	357	197	67	621	724	408	142	1,274	7	6	7	20

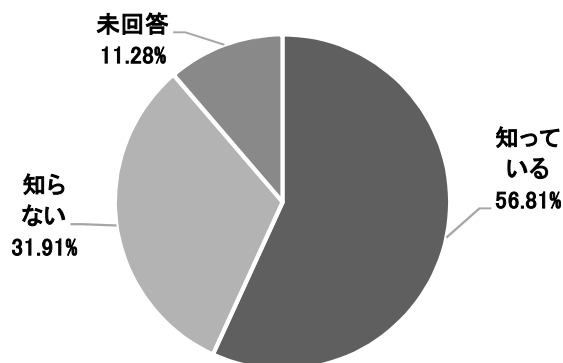
【性別・年齢別認知度(百分率)】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	56.92%	36.92%	6.15%	100.00%	55.00%	40.00%	5.00%	100.00%	56.82%	36.36%	6.82%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
10代(高校年代以上)	61.54%	30.77%	7.69%	100.00%	60.00%	20.00%	20.00%	100.00%	71.43%	28.57%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
20代	69.05%	30.95%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	75.00%	25.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	60.71%	35.12%	4.17%	100.00%	62.50%	37.50%	0.00%	100.00%	60.45%	34.33%	5.22%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
40代	57.88%	37.67%	4.45%	100.00%	53.06%	42.86%	4.08%	100.00%	58.68%	36.78%	4.55%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	63.27%	33.95%	2.78%	100.00%	66.30%	32.61%	1.09%	100.00%	62.01%	34.50%	3.49%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
60代	61.54%	28.35%	10.11%	100.00%	66.23%	27.92%	5.84%	100.00%	59.14%	28.57%	12.29%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	47.10%	29.16%	23.74%	100.00%	49.61%	29.69%	20.70%	100.00%	44.93%	28.62%	26.45%	100.00%	33.33%	33.33%	33.33%	100.00%
未回答	28.57%	28.57%	42.86%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%	33.33%	33.33%	33.33%	100.00%	11.11%	22.22%	66.67%	100.00%
全体	56.81%	31.91%	11.28%	100.00%	57.49%	31.72%	10.79%	100.00%	56.83%	32.03%	11.15%	100.00%	35.00%	30.00%	35.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では56.81%の認知度である。70歳以上を除く年代で半数以上が「知っている」の回答であった。

また、利用をした方に満足度を訊ねたP15の満足度評価の回答数が374人であったことから、「はままつ電子図書」については知っているが使用していない人の方が多いことがうかがえる。



⑤図書館のSNS(エックス旧ツイッター、インスタグラムなど)

【性別・年齢別認知度(人)】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	25	34	6	65	7	11	2	20	17	23	4	44	1	0	0	1
10代(高校年代以上)	6	6	1	13	3	1	1	5	3	4	0	7	0	1	0	1
20代	23	19	0	42	4	6	0	10	19	13	0	32	0	0	0	0
30代	62	98	8	168	11	20	1	32	51	76	7	134	0	2	0	2
40代	125	152	15	292	21	26	2	49	103	126	13	242	1	0	0	1
50代	148	168	8	324	46	46	0	92	101	120	8	229	1	2	0	3
60代	218	194	43	455	82	64	8	154	136	130	35	301	0	0	0	0
70歳以上	207	196	132	535	105	95	56	256	101	100	75	276	1	1	1	3
未回答	5	7	9	21	2	1	0	3	2	4	3	9	1	2	6	9
全体	819	874	222	1,915	281	270	70	621	533	596	145	1,274	5	8	7	20

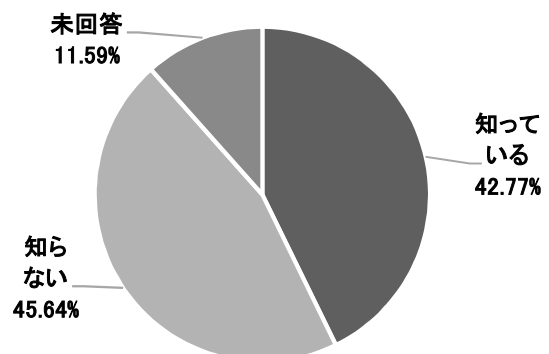
【性別・年齢別認知度(百分率)】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	38.46%	52.31%	9.23%	100.00%	35.00%	55.00%	10.00%	100.00%	38.64%	52.27%	9.09%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
10代(高校年代以上)	46.15%	46.15%	7.69%	100.00%	60.00%	20.00%	20.00%	100.00%	42.86%	57.14%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
20代	54.76%	45.24%	0.00%	100.00%	40.00%	60.00%	0.00%	100.00%	59.38%	40.63%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	36.90%	58.33%	4.76%	100.00%	34.38%	62.50%	3.13%	100.00%	38.06%	56.72%	5.22%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
40代	42.81%	52.05%	5.14%	100.00%	42.86%	53.06%	4.08%	100.00%	42.56%	52.07%	5.37%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	45.68%	51.85%	2.47%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	44.10%	52.40%	3.49%	100.00%	33.33%	66.67%	0.00%	100.00%
60代	47.91%	42.64%	9.45%	100.00%	53.25%	41.56%	5.19%	100.00%	45.18%	43.19%	11.63%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	38.69%	36.64%	24.67%	100.00%	41.02%	37.11%	21.88%	100.00%	36.59%	36.23%	27.17%	100.00%	33.33%	33.33%	33.33%	100.00%
未回答	23.81%	33.33%	42.86%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%	22.22%	44.44%	33.33%	100.00%	11.11%	22.22%	66.67%	100.00%
全体	42.77%	45.64%	11.59%	100.00%	45.25%	43.48%	11.27%	100.00%	41.84%	46.78%	11.38%	100.00%	25.00%	40.00%	35.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では42.77%の認知度で、認知度が最も高い20代が54.76%である。一方で、中学生以下と30代で低い傾向が見られた。

なお「令和4年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書(総務省情報通信政策研究所)」によるとX(エックス旧ツイッター)の利用率は20代で78.8%、40代で50%を切り、60代では21.0%とされている。



⑥子ども向けのサービス(おはなし会、ブックスタート等)

【性別・年齢別認知度(人)】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	49	11	5	65	15	3	2	20	33	8	3	44	1	0	0	1
10代(高校年代以上)	10	2	1	13	4	0	1	5	5	2	0	7	1	0	0	1
20代	33	9	0	42	3	7	0	10	30	2	0	32	0	0	0	0
30代	145	16	7	168	27	4	1	32	117	11	6	134	1	1	0	2
40代	257	25	10	292	37	10	2	49	219	15	8	242	1	0	0	1
50代	282	33	9	324	75	17	0	92	205	15	9	229	2	1	0	3
60代	338	67	50	455	107	34	13	154	231	33	37	301	0	0	0	0
70歳以上	292	103	140	535	127	67	62	256	164	35	77	276	1	1	1	3
未回答	9	3	9	21	3	0	0	3	4	2	3	9	2	1	6	9
全体	1,415	269	231	1,915	398	142	81	621	1,008	123	143	1,274	9	4	7	20

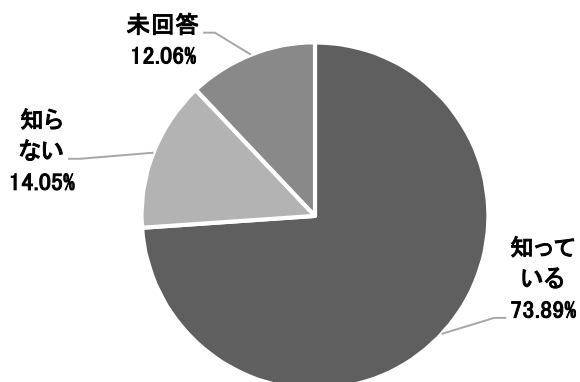
【性別・年齢別認知度(百分率)】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	75.38%	16.92%	7.69%	100.00%	75.00%	15.00%	10.00%	100.00%	75.00%	18.18%	6.82%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
10代(高校年代以上)	76.92%	15.38%	7.69%	100.00%	80.00%	0.00%	20.00%	100.00%	71.43%	28.57%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
20代	78.57%	21.43%	0.00%	100.00%	30.00%	70.00%	0.00%	100.00%	93.75%	6.25%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	86.31%	9.52%	4.17%	100.00%	84.38%	12.50%	3.13%	100.00%	87.31%	8.21%	4.48%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
40代	88.01%	8.56%	3.42%	100.00%	75.51%	20.41%	4.08%	100.00%	90.50%	6.20%	3.31%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	87.04%	10.19%	2.78%	100.00%	81.52%	18.48%	0.00%	100.00%	89.52%	6.55%	3.93%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
60代	74.29%	14.73%	10.99%	100.00%	69.48%	22.08%	8.44%	100.00%	76.74%	10.96%	12.29%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	54.58%	19.25%	26.17%	100.00%	49.61%	26.17%	24.22%	100.00%	59.42%	12.68%	27.90%	100.00%	33.33%	33.33%	33.33%	100.00%
未回答	42.86%	14.29%	42.86%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	44.44%	22.22%	33.33%	100.00%	22.22%	11.11%	66.67%	100.00%
全体	73.89%	14.05%	12.06%	100.00%	64.09%	22.87%	13.04%	100.00%	79.12%	9.65%	11.22%	100.00%	45.00%	20.00%	35.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では73.89%の認知度であり、特に30代から50代の認知度は80%を超えている。最も認知度が高いのは40代女性で90.50%であった。

各世代とも50%以上の認知度であることから、「子ども向けサービス」は現在子育て中の親自身がサービスを利用していることはもちろん、サービスをかかって利用していた子育てに一段落ついた世代や孫と利用する世代、サービスの対象である子ども自身といったような、世代を超えた認識が浸透しつつあると考えられる。



⑦講演会、講座、企画・テーマ展示

【性別・年齢別認知度(人)】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	40	21	4	65	12	7	1	20	27	14	3	44	1	0	0	1
10代(高校年代以上)	9	3	1	13	4	0	1	5	5	2	0	7	0	1	0	1
20代	32	10	0	42	5	5	0	10	27	5	0	32	0	0	0	0
30代	107	53	8	168	20	11	1	32	87	40	7	134	0	2	0	2
40代	215	64	13	292	36	11	2	49	178	53	11	242	1	0	0	1
50代	259	55	10	324	75	16	1	92	181	39	9	229	3	0	0	3
60代	323	86	46	455	114	30	10	154	209	56	36	301	0	0	0	0
70歳以上	308	101	126	535	145	56	55	256	161	45	70	276	2	0	1	3
未回答	7	5	9	21	3	0	0	3	2	4	3	9	2	1	6	9
全体	1,300	398	217	1,915	414	136	71	621	877	258	139	1,274	9	4	7	20

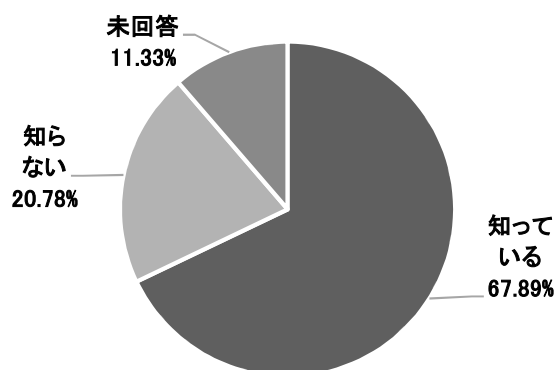
【性別・年齢別認知度(百分率)】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	61.54%	32.31%	6.15%	100.00%	60.00%	35.00%	5.00%	100.00%	61.36%	31.82%	6.82%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
10代(高校年代以上)	69.23%	23.08%	7.69%	100.00%	80.00%	0.00%	20.00%	100.00%	71.43%	28.57%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
20代	76.19%	23.81%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	84.38%	15.63%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	63.69%	31.55%	4.76%	100.00%	62.50%	34.38%	3.13%	100.00%	64.93%	29.85%	5.22%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
40代	73.63%	21.92%	4.45%	100.00%	73.47%	22.45%	4.08%	100.00%	73.55%	21.90%	4.55%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	79.94%	16.98%	3.09%	100.00%	81.52%	17.39%	1.09%	100.00%	79.04%	17.03%	3.93%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
60代	70.99%	18.90%	10.11%	100.00%	74.03%	19.48%	6.49%	100.00%	69.44%	18.60%	11.96%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	57.57%	18.88%	23.55%	100.00%	56.64%	21.88%	21.48%	100.00%	58.33%	16.30%	25.36%	100.00%	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%
未回答	33.33%	23.81%	42.86%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	22.22%	44.44%	33.33%	100.00%	22.22%	11.11%	66.67%	100.00%
全体	67.89%	20.78%	11.33%	100.00%	66.67%	21.90%	11.43%	100.00%	68.84%	20.25%	10.91%	100.00%	45.00%	20.00%	35.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では67.89%の認知度であり、前年度から0.39増加している。各世代とも50%以上の認知度となっている。

「講演会、講座、企画、テーマ展示」の認知度に関する項目はR3年度から設けたものであるが、設定以降、認知度は67%台で推移している。



⑧視覚障がい者に対するサービス(録音・点字図書の貸出等)

【性別・年齢別認知度(人)】

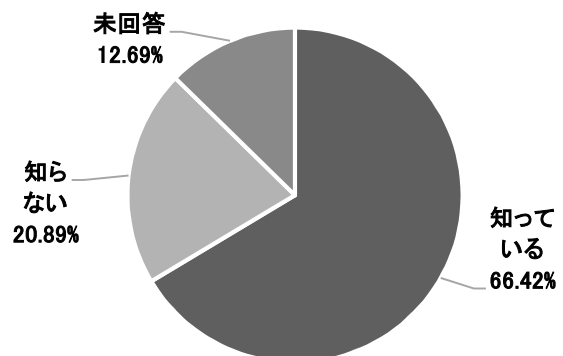
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	41	20	4	65	13	6	1	20	27	14	3	44	1	0	0	1
10代(高校年代以上)	9	3	1	13	4	0	1	5	5	2	0	7	0	1	0	1
20代	29	13	0	42	6	4	0	10	23	9	0	32	0	0	0	0
30代	107	51	10	168	18	13	1	32	89	36	9	134	0	2	0	2
40代	214	65	13	292	34	12	3	49	179	53	10	242	1	0	0	1
50代	250	65	9	324	69	23	0	92	180	40	9	229	1	2	0	3
60代	321	86	48	455	113	31	10	154	208	55	38	301	0	0	0	0
70歳以上	292	94	149	535	139	51	66	256	153	42	81	276	0	1	2	3
未回答	9	3	9	21	3	0	0	3	4	2	3	9	2	1	6	9
全体	1,272	400	243	1,915	399	140	82	621	868	253	153	1,274	5	7	8	20

【性別・年齢別認知度(百分率)】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	63.08%	30.77%	6.15%	100.00%	65.00%	30.00%	5.00%	100.00%	61.36%	31.82%	6.82%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
10代(高校年代以上)	69.23%	23.08%	7.69%	100.00%	80.00%	0.00%	20.00%	100.00%	71.43%	28.57%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
20代	69.05%	30.95%	0.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	71.88%	28.13%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	63.69%	30.36%	5.95%	100.00%	56.25%	40.63%	3.13%	100.00%	66.42%	26.87%	6.72%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
40代	73.29%	22.26%	4.45%	100.00%	69.39%	24.49%	6.12%	100.00%	73.97%	21.90%	4.13%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	77.16%	20.06%	2.78%	100.00%	75.00%	25.00%	0.00%	100.00%	78.60%	17.47%	3.93%	100.00%	33.33%	66.67%	0.00%	100.00%
60代	70.55%	18.90%	10.55%	100.00%	73.38%	20.13%	6.49%	100.00%	69.10%	18.27%	12.62%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	54.58%	17.57%	27.85%	100.00%	54.30%	19.92%	25.78%	100.00%	55.43%	15.22%	29.35%	100.00%	0.00%	33.33%	66.67%	100.00%
未回答	42.86%	14.29%	42.86%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	44.44%	22.22%	33.33%	100.00%	22.22%	11.11%	66.67%	100.00%
全体	66.42%	20.89%	12.69%	100.00%	64.25%	22.54%	13.20%	100.00%	68.13%	19.86%	12.01%	100.00%	25.00%	35.00%	40.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では66.42%の認知度である。50代の認知度がもっとも高く77.16%である。40代と60代も70%以上であった。70歳以上の年代が54.58%と最も低い認知度であったが、各世代で半数以上が「知っている」と答えている。



⑨外国語資料の提供(英語多読コーナー等)

【性別・年齢別認知度(人)】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	41	18	6	65	13	6	1	20	27	12	5	44	1	0	0	1
10代(高校年代以上)	9	3	1	13	4	0	1	5	5	2	0	7	0	1	0	1
20代	29	13	0	42	6	4	0	10	23	9	0	32	0	0	0	0
30代	104	55	9	168	19	12	1	32	85	41	8	134	0	2	0	2
40代	197	82	13	292	31	15	3	49	165	67	10	242	1	0	0	1
50代	216	100	8	324	60	32	0	92	154	67	8	229	2	1	0	3
60代	264	140	51	455	97	46	11	154	167	94	40	301	0	0	0	0
70歳以上	217	167	151	535	113	79	64	256	104	87	85	276	0	1	2	3
未回答	9	3	9	21	3	0	0	3	4	2	3	9	2	1	6	9
全体	1,086	581	248	1,915	346	194	81	621	734	381	159	1,274	6	6	8	20

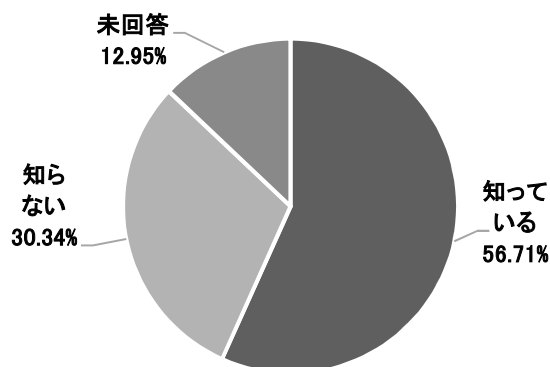
【性別・年齢別認知度(百分率)】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	63.08%	27.69%	9.23%	100.00%	65.00%	30.00%	5.00%	100.00%	61.36%	27.27%	11.36%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
10代(高校年代以上)	69.23%	23.08%	7.69%	100.00%	80.00%	0.00%	20.00%	100.00%	71.43%	28.57%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
20代	69.05%	30.95%	0.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	71.88%	28.13%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	61.90%	32.74%	5.36%	100.00%	59.38%	37.50%	3.13%	100.00%	63.43%	30.60%	5.97%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
40代	67.47%	28.08%	4.45%	100.00%	63.27%	30.61%	6.12%	100.00%	68.18%	27.69%	4.13%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	66.67%	30.86%	2.47%	100.00%	65.22%	34.78%	0.00%	100.00%	67.25%	29.26%	3.49%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
60代	58.02%	30.77%	11.21%	100.00%	62.99%	29.87%	7.14%	100.00%	55.48%	31.23%	13.29%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	40.56%	31.21%	28.22%	100.00%	44.14%	30.86%	25.00%	100.00%	37.68%	31.52%	30.80%	100.00%	0.00%	33.33%	66.67%	100.00%
未回答	42.86%	14.29%	42.86%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	44.44%	22.22%	33.33%	100.00%	22.22%	11.11%	66.67%	100.00%
全体	56.71%	30.34%	12.95%	100.00%	55.72%	31.24%	13.04%	100.00%	57.61%	29.91%	12.48%	100.00%	30.00%	30.00%	40.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では56.71%の認知度である。認知度が最も高い、10代(高校年代以上)が69.23%、次いで20代が69.05%である。

認知度が最も低い70歳以上の年代では40.56%であるが、それ以外の年代では約60%が「知っている」と答えている。



⑩貸出サービス(図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)

【性別・年齢別認知度(人)】

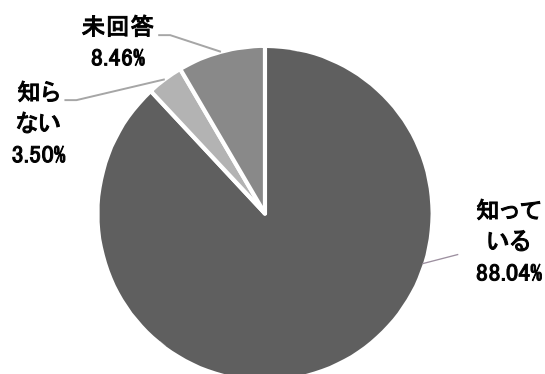
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	56	4	5	65	18	1	1	20	37	3	4	44	1	0	0	1
10代(高校年代以上)	11	1	1	13	4	0	1	5	7	0	0	7	0	1	0	1
20代	41	1	0	42	9	1	0	10	32	0	0	32	0	0	0	0
30代	154	10	4	168	29	3	0	32	124	6	4	134	1	1	0	2
40代	275	5	12	292	46	1	2	49	228	4	10	242	1	0	0	1
50代	309	10	5	324	89	3	0	92	218	6	5	229	2	1	0	3
60代	405	17	33	455	142	5	7	154	263	12	26	301	0	0	0	0
70歳以上	423	18	94	535	201	10	45	256	219	8	49	276	3	0	0	3
未回答	12	1	8	21	3	0	0	3	6	0	3	9	3	1	5	9
全体	1,686	67	162	1,915	541	24	56	621	1,134	39	101	1,274	11	4	5	20

【性別・年齢別認知度(百分率)】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計	知っている	知らない	未回答	計
中学生以下	86.15%	6.15%	7.69%	100.00%	90.00%	5.00%	5.00%	100.00%	84.09%	6.82%	9.09%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
10代(高校年代以上)	84.62%	7.69%	7.69%	100.00%	80.00%	0.00%	20.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
20代	97.62%	2.38%	0.00%	100.00%	90.00%	10.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	91.67%	5.95%	2.38%	100.00%	90.63%	9.38%	0.00%	100.00%	92.54%	4.48%	2.99%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
40代	94.18%	1.71%	4.11%	100.00%	93.88%	2.04%	4.08%	100.00%	94.21%	1.65%	4.13%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	95.37%	3.09%	1.54%	100.00%	96.74%	3.26%	0.00%	100.00%	95.20%	2.62%	2.18%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
60代	89.01%	3.74%	7.25%	100.00%	92.21%	3.25%	4.55%	100.00%	87.38%	3.99%	8.64%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	79.07%	3.36%	17.57%	100.00%	78.52%	3.91%	17.58%	100.00%	79.35%	2.90%	17.75%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
未回答	57.14%	4.76%	38.10%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%	33.33%	11.11%	55.56%	100.00%
全体	88.04%	3.50%	8.46%	100.00%	87.12%	3.86%	9.02%	100.00%	89.01%	3.06%	7.93%	100.00%	55.00%	20.00%	25.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では88.04%の認知度である。いずれの年齢層でも認知度が高く、特に20代から50代の年代で90%以上の高い数値である。認知度が高いことに加えて、満足度においても高い評価が得られた。



【問5に関する利用の有無】

※各サービス業務について「知っているが利用はしない」とした方の人数とその割合

(人数)

	全体			男性			女性			性別未回答		
	知っている 利用	知っている 利用しない	計(知って いる)	知っている 利用	知っている 利用しない	計(知って いる)	知っている 利用	知っている 利用しない	計(知って いる)	知っている 利用	知っている 利用しない	計(知って いる)
①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い	1,040	543	1,583	340	165	505	691	375	1,066	9	3	12
②図書館ホームページ	1,294	312	1,606	445	91	536	838	221	1,059	11	0	11
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	315	498	813	147	143	290	163	353	516	5	2	7
④はままつ電子図書	374	714	1,088	164	193	357	206	518	724	4	3	7
⑤図書館のSNS (ツイッター(現X)、インスタグラムなど)	297	522	819	134	147	281	159	374	533	4	1	5
⑥子ども向けサービス (おはなし会、ブックスタートなど)	571	840	1,411	148	250	398	418	590	1,008	5	0	5
⑦一般向けの講演会、講座、企画、 テーマ展示	629	671	1,300	213	201	414	409	468	877	7	2	9
⑧視覚障がい者向けサービス (録音・点字図書の貸出など)	264	1,008	1,272	109	290	399	152	716	868	3	2	5
⑨外国語資料の提供 (英語多読コーナーなど)	355	731	1,086	135	211	346	217	517	734	3	3	6
⑩貸出サービス (図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)	1,552	134	1,686	503	38	541	1,038	96	1,134	11	0	11

(百分率)

	全体			男性			女性			性別未回答		
	知っている 利用	知っている 利用しない	計(知って いる)	知っている 利用	知っている 利用しない	計(知って いる)	知っている 利用	知っている 利用しない	計(知って いる)	知っている 利用	知っている 利用しない	計(知って いる)
①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い	65.70%	34.30%	100.00%	67.33%	32.67%	100.00%	64.82%	35.18%	100.00%	75.00%	25.00%	100.00%
②図書館ホームページ	80.57%	19.43%	100.00%	83.02%	16.98%	100.00%	79.13%	20.87%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	38.75%	61.25%	100.00%	50.69%	49.31%	100.00%	31.59%	68.41%	100.00%	71.43%	28.57%	100.00%
④はままつ電子図書	34.38%	65.63%	100.00%	45.94%	54.06%	100.00%	28.45%	71.55%	100.00%	57.14%	42.86%	100.00%
⑤図書館のSNS (ツイッター(現X)、インスタグラムなど)	36.26%	63.74%	100.00%	47.69%	52.31%	100.00%	29.83%	70.17%	100.00%	80.00%	20.00%	100.00%
⑥子ども向けサービス (おはなし会、ブックスタートなど)	40.47%	59.53%	100.00%	37.19%	62.81%	100.00%	41.47%	58.53%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
⑦一般向けの講演会、講座、企画、 テーマ展示	48.38%	51.62%	100.00%	51.45%	48.55%	100.00%	46.64%	53.36%	100.00%	77.78%	22.22%	100.00%
⑧視覚障がい者向けサービス (録音・点字図書の貸出など)	20.75%	79.25%	100.00%	27.32%	72.68%	100.00%	17.51%	82.49%	100.00%	60.00%	40.00%	100.00%
⑨外国語資料の提供 (英語多読コーナーなど)	32.69%	67.31%	100.00%	39.02%	60.98%	100.00%	29.56%	70.44%	100.00%	50.00%	50.00%	100.00%
⑩貸出サービス (図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)	92.05%	7.95%	100.00%	92.98%	7.02%	100.00%	91.53%	8.47%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

「⑥子ども向けサービス」「⑧視覚障がい者向けサービス」については、サービスを必要とする対象が限定されるため、「知っているが利用しない」回答者の割合は高くなる傾向がある。また、「⑩貸出サービス」について「知っているが利用しない」という回答者がいることから、資料の閲覧や席の利用、企画の参加のみに来館する利用者が一定数いることがうかがえる。

全体として前年度に比べ、「知っているが利用」の割合が微増となっている。中でも「⑥子ども向けサービス」の増加率が4.6%と最も高い(前年度同項目の割合は35.87%)。これまで感染症対策でイベント等の参加を控えていた利用者が、積極的にサービスを利用し始めたのではないかとと思われる。

【問5に関する利用しない理由】

※各サービス業務について「知っているが利用はしない」とした方の理由(ただし、①～④は複数回答可)
(人数)

		中学生 以下	10代 (高校年代 以上)	20代	30代	40代	50代	60代	70歳 以上	合計
全体	知っているが利用はしないと回答した人数	173	44	157	503	880	1,104	1,594	1,499	5,954
	①そのサービスを利用する対象ではない	20	9	19	68	104	139	155	125	639
	②サービスの使い方がわからない	8	3	5	14	26	29	49	56	190
	③そのサービスに興味がない	12	3	9	43	71	80	94	99	411
	④その他	4	1	4	14	16	23	18	25	105
	未回答	9	0	9	21	53	57	90	87	326
男性	知っているが利用はしないと回答した人数	52	27	20	85	132	288	430	692	1,726
	①そのサービスを利用する対象ではない	5	4	2	12	13	33	39	59	167
	②サービスの使い方がわからない	2	1	2	3	2	4	13	20	47
	③そのサービスに興味がない	6	2	1	11	13	24	27	44	128
	④その他	0	0	0	1	1	6	6	11	25
	未回答	3	0	3	4	7	16	32	49	114
女性	知っているが利用はしないと回答した人数	121	16	137	415	748	805	1,164	807	4,213
	①そのサービスを利用する対象ではない	15	4	17	55	91	104	116	66	468
	②サービスの使い方がわからない	6	2	3	11	24	24	36	36	142
	③そのサービスに興味がない	6	1	8	32	58	54	67	55	281
	④その他	4	1	4	13	15	15	12	14	78
	未回答	6	0	6	17	46	41	58	38	212
性別未回答	知っているが利用はしないと回答した人数	0	1	0	3	0	11	0	0	15
	①そのサービスを利用する対象ではない	0	1	0	1	0	2	0	0	4
	②サービスの使い方がわからない	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	③そのサービスに興味がない	0	0	0	0	0	2	0	0	2
	④その他	0	0	0	0	0	2	0	0	2
	未回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0

《回答結果からの分析》

問5①～⑩の項目で「知っているが利用はしない」と答えた方に理由を訊ねたものである。アンケート紙面の関係で、どの項目についての理由であるかは推測するしかないが「①そのサービスを利用する対象ではない」「③そのサービスに興味がない」という回答が圧倒的に多い。

「知っているが利用はしない」と回答した人が多い設問はやはり「⑥子ども向けサービス」「⑧視覚障がい者に対するサービス」であった。次いで「⑨外国語資料の提供」と、男性では「⑦講演会、講座、企画、テーマ展示」、女性では「④はままつ電子図書」が多かった。

問7 ご自身の端末から図書館の資料の検索や予約をする場合、何の端末を使用していますか(複数回答可)

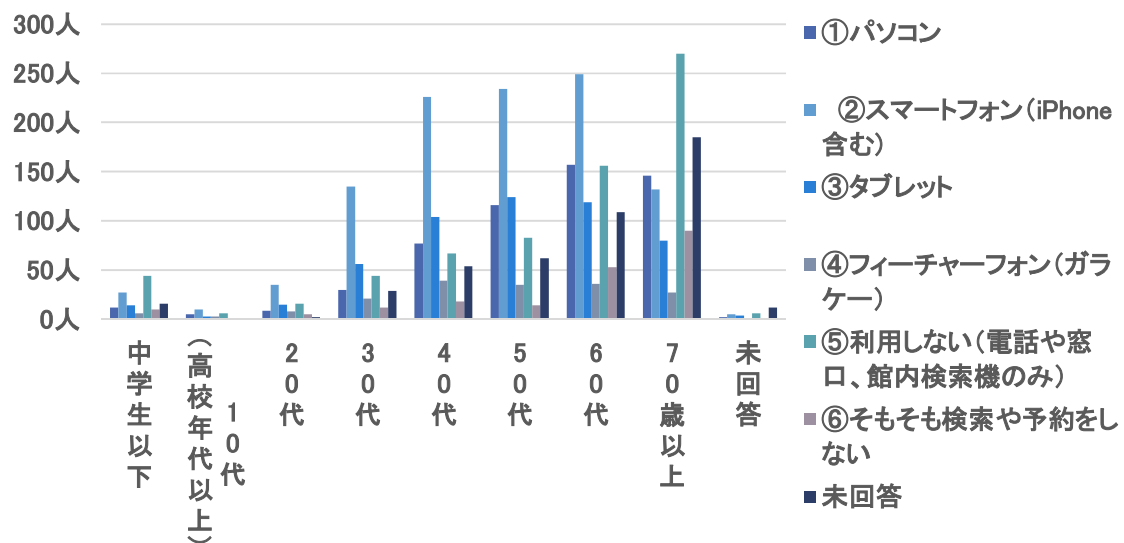
【年齢別使用機器(人)】

	①パソコン	②スマートフォン (iPhone含む)	③タブレット	④フィーチャーフォン (ガラケー)	⑤利用しない (電話や窓口、館内検索機のみ)	⑥そもそも検索や予約をしない	未回答	計
中学生以下	12	27	14	6	44	10	16	129
10代 (高校年代以上)	5	10	3	3	6	1	1	29
20代	9	35	15	8	16	5	2	90
30代	30	135	56	21	44	12	29	327
40代	77	226	104	39	67	18	54	585
50代	116	234	124	35	83	14	62	668
60代	157	249	119	36	156	53	109	879
70歳以上	146	132	80	27	270	90	185	930
未回答	2	5	4	0	6	1	12	30
全体	554	1,053	519	175	692	204	470	3,667

《回答結果からの分析》

館内アンケート回収枚数は全体で1,915件であったため、多くの人が複数の手段を用いているといえる。使用している端末別では「②スマートフォン (iPhone含む)」が一番多く、次いで「①パソコン」を使用するといった回答が多い。また、「⑥そもそも検索や予約をしない」といった回答もあることから、資料の貸出以外の利用や、自分で書架を見て本との出会いを楽しむといった利用をしている方が一定数いることがうかがえる。

【傾向分析(人数)】



問8 図書館ホームページの閲覧頻度についてもっとも近いものをお選びください。

【回答者の性別閲覧頻度(人数)】

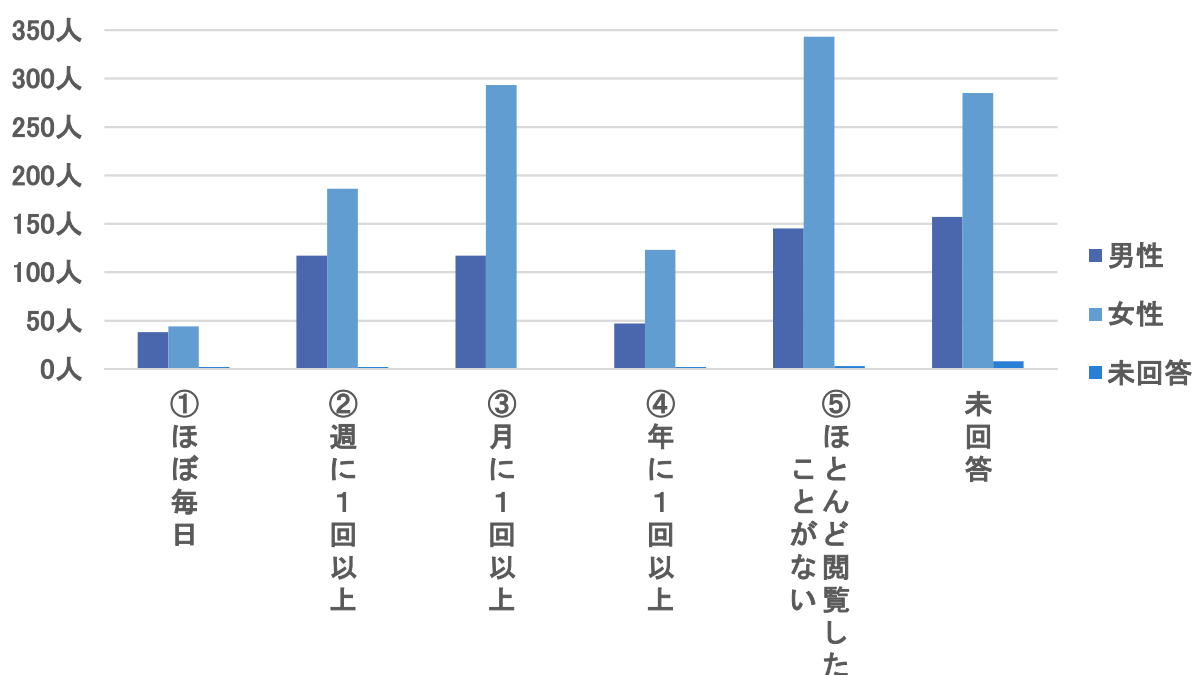
	①ほぼ毎日	②週に1回以上	③月に1回以上	④年に1回以上	⑤ほとんど閲覧したことがない	未回答	合計
男性	38	117	117	47	145	157	621
女性	44	186	293	123	343	285	1,274
未回答	2	2	0	2	3	8	17
全体	84	305	410	172	491	450	1,912

【回答者の性別閲覧頻度(百分率)】

	①ほぼ毎日	②週に1回以上	③月に1回以上	④年に1回以上	⑤ほとんど閲覧したことがない	未回答	合計
男性	6.12%	18.84%	18.84%	7.57%	23.35%	25.28%	100.00%
女性	3.45%	14.60%	23.00%	9.65%	26.92%	22.37%	100.00%
未回答	11.76%	11.76%	0.00%	11.76%	17.65%	47.06%	100.00%
全体	4.39%	15.95%	21.44%	9.00%	25.68%	23.54%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体として「⑤ほとんど閲覧したことがない」が25.68%と多い。一方で「②週に1回以上」「③月に1回以上」を合わせた37.39%が定期的に関覧をしていることがうかがえる。



【自由記述欄(主な意見)】

問6の由記載欄には、計646人がご意見を記載。以下に8つの区分に整理し、主な意見を記載する。

※1人につき複数の意見が述べられていた場合は、内容を細分化し分類をしたため回答人数よりも意見数が多くなっている。

①図書館を利用して得られた成果(336件)
<ul style="list-style-type: none">・甲状腺の病気について、具体的でわかりやすい本があり、とても参考になりました。ありがたかったです。・新しい知識が増える事、本が新しい扉を開けてくれます。・子どもが幼い頃から図書館の貸出サービスを利用したことで本が身近な存在となっている。本を読むことをあたり前にして、字を覚えるのが早かった。
②蔵書について(168件)
<ul style="list-style-type: none">・読んでみたい本を試しに読めること、絶版の本を読めることがありがたい。・多様な情報に接することができありがたく思っています。・大きな活字シリーズがあり、改めて名作や文学を読む意欲がわきました。
③窓口サービスについて(116件)
<ul style="list-style-type: none">・自分でわからない事もここで聞いて資料等を揃えてもらう事が出来た。・窓口のスタッフさんみなさん優しく丁寧に対応してくださり、毎回気持ちよく利用させていただいています。・〇〇に関する本を館員さんに話したら、探して数冊持ってきてもらい大変助かりました。
④Webサービスについて(38件)
<ul style="list-style-type: none">・子連れだと自分の読みたい本をじっくり選ぶ時間がないのでホームページから予約できることがよかった。・MailやチャットボットのReferenceが出来る则ち本当に有用ですので検討ください。・スマートフォンで予約できるのはとてもいいシステムだと思います。よく利用しています。
⑤施設・設備について(33件)
<ul style="list-style-type: none">・静かに快適に読書できる。・集中して読書ができました(夏期に在館して)。・以前住んでいた所の図書館よりも、本棚が低いので絵本が探しやすく選びやすいです。
⑥事業について(31件)
<ul style="list-style-type: none">・定期的に変わるテーマに沿った本をお薦めしてくれるので、今まで読まなかったジャンルを読める。・以前赤ちゃんのための絵本の選び方というイベントに参加しましたが、同じような月齢の赤ちゃんが集まってお話が聞けてよかったです。・子どもコーナーの季節のコーナーや読書感想文のコーナーが宿題の助けになりました。子どもと一緒に本を読む習慣ができたことがよかったです。
⑦開館時間について(3件)
<ul style="list-style-type: none">・以前は月曜休みや17:00までなどだったが、今は利用時間が延びていて助かります。いつもお世話になり、ありがとうございます。・開館時間が19:00、18:00で大変助かっております。
⑧その他(8件)
<ul style="list-style-type: none">・宣伝パンフレットが置いてあるのが良かった。美術館や市が開催している事がわかって参考になったり、出掛けたりした。・以前、読み聞かせボランティアをしていた頃はよく利用しましたが、ずいぶん利用しない期間が長くなりました。孫と一緒に又何うことがあり、改めて図書館の存在を確認することができました。