

- 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 令和元年9月1日(日)～20日(金)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？(性別を選択)

【館別回収枚数】

館名	男性	女性	未回答	合計
中央	74	85	3	162
駅前	29	79	3	111
城北	23	41	3	67
南	21	51	1	73
西	16	48	1	65
積志	39	37	0	76
東	22	60	0	82
北	18	32	1	51
南陽	3	17	0	20
可新	25	37	0	62
はまゆう	44	99	1	144
浜北	24	111	2	137
天竜	6	21	0	27
舞阪	10	13	1	24
雄踏	15	54	0	69
細江	19	18	0	37
引佐	4	37	0	41
三ヶ日	7	28	1	36
春野	9	22	0	31
佐久間	0	8	0	8
水窪	9	3	0	12
龍山	3	5	0	8
流通元町	21	42	3	66
都田	8	22	0	30
自動車文庫	6	17	1	24
合計	455	987	21	1,463

【全館回収枚数】

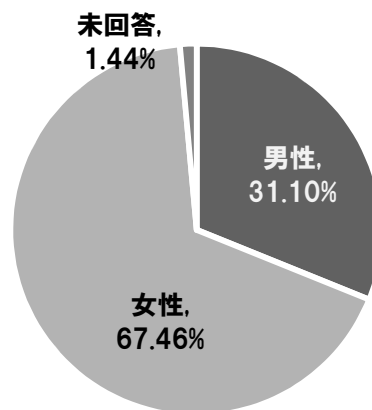
年度	男性	女性	未回答	合計
R1	455	987	21	1,463
	31.10%	67.46%	1.44%	100%

※回収枚数は前年度比24枚(1.7%)増。

【(参考)平成28年度以降の回収枚数】

年度	男性	女性	未回答	合計
H30	430	986	23	1,439
	0.30%	0.69%	0.02%	100%
H29	522	1,071	34	1,627
	0.32%	0.66%	0.02%	100%
H28	573	1,082	30	1,685
	0.34%	0.64%	0.02%	100%

【回答者の男女構成比】



≪性別による傾向分析≫

回答者の67.46%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？（年齢層を選択）

【回答者の年齢構成（人数）】

	中学生以下	10代(中学生以下を除く)	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	未回答	合計
男性	21	12	16	28	58	60	118	142	0	455
女性	20	20	37	197	259	157	174	120	3	987
未回答	0	0	1	0	2	4	1	2	11	21
全体	41	32	54	225	319	221	293	264	14	1,463

【回答者の年齢構成（百分率）】

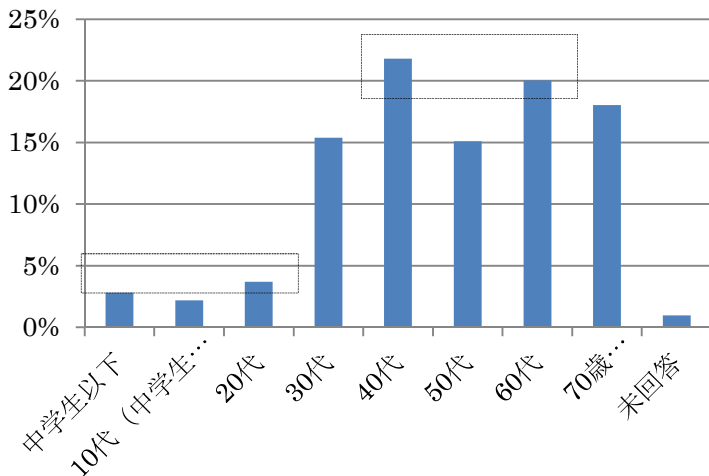
	中学生以下	10代(中学生以下を除く)	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	未回答	合計
男性	4.61%	2.64%	3.52%	6.15%	12.75%	13.19%	25.93%	31.21%	0.00%	100.00%
女性	2.03%	2.03%	3.75%	19.96%	26.24%	15.91%	17.63%	12.16%	0.30%	100.00%
全体	2.80%	2.19%	3.69%	15.38%	21.80%	15.11%	20.03%	18.04%	0.96%	100.00%

※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）

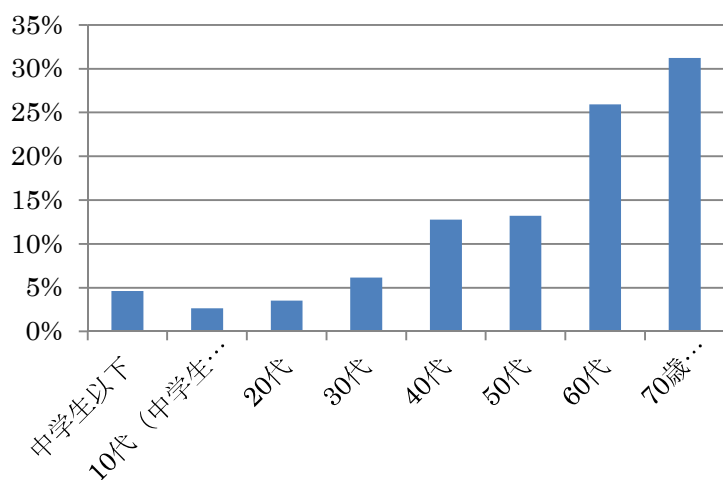
30代以上の年齢層の方からの回答が90.36%を占める。中でも40代から60代の回答が多い。一方、20代以下からの回答は8.68%である。以上により、本アンケートの結果は、中高年の意見が多く反映されている。



(男性)

60代以上の方からの回答が57.14%と、全年齢層の約半数を占める。

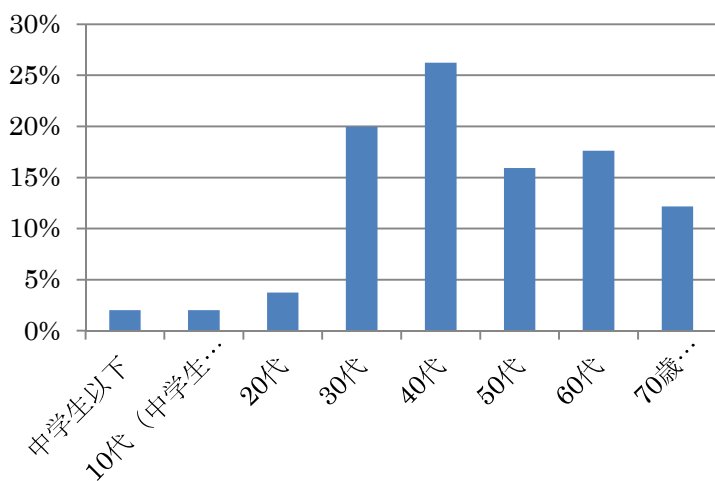
男性からの回答には、退職後に図書館を利用されている方からの意見が多く反映されていると考えられる。



(女性)

30代から60代までの方からの回答が79.74%を占める。40代からの回答がやや多いものの、30代以上の回答割合を男性のグラフと比較した場合に、年齢層による差は少ない。

女性からの回答には、子育て世代を中心に、幅広い年齢層からの意見が含まれている。



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）】

	毎日1回 以上	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	17	189	206	35	8	455
女性	10	256	612	84	25	987
未回答	1	3	3	0	14	21
全体	28	448	821	119	47	1,463

【回答者の利用頻度（百分率）】

	毎日1回 以上	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	3.74%	41.54%	45.27%	7.69%	1.76%	100.00%
女性	1.01%	25.94%	62.01%	8.51%	2.53%	100.00%
全体	1.91%	30.62%	56.12%	8.14%	3.21%	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。

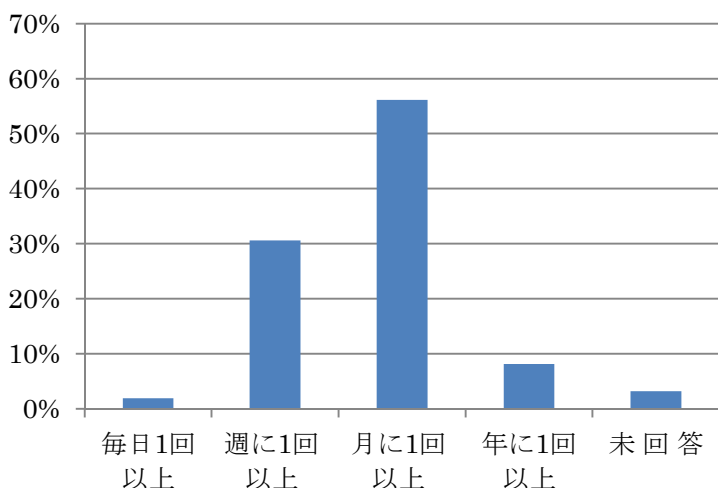
《利用頻度による傾向分析》

（全体）

56.12%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「毎日1回以上」の利用も含めると、88.65%は図書館の定期的な利用者からの回答である。

以上により、本アンケートの結果には、月に1回以上来館するリピーターからの意見が多く反映されている。定期的な利用者が多いのは、資料の貸出期間が15日間であることが理由であると推測される。

なお、男性の回答者は女性よりも来館の間隔がやや短い傾向にある。「週に1回以上」来館する男性の割合は女性の割合よりも15.60ポイント高く、「月に1回以上」来館する男性の割合は女性の割合よりも16.74ポイント低かった。



【回答者の年齢別利用頻度（人数）】

	毎日1回 以上	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	1	12	21	5	2	41
10代 (中学生以下を除く)	0	11	15	6	0	32
20代	1	16	27	9	1	54
30代	2	48	148	20	7	225
40代	3	81	202	25	8	319
50代	6	65	129	13	8	221
60代	4	100	159	24	6	293
70歳以上	11	113	120	17	3	264
未回答	0	2	0	0	12	14
全体	28	448	821	119	47	1,463

【回答者の年齢別利用頻度（百分率）】

	毎日1回 以上	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	2.44%	29.27%	51.22%	12.19%	4.88%	100.00%
10代 (中学生以下を除く)	0.00%	34.38%	46.88%	18.75%	0.00%	100.00%
20代	1.85%	29.63%	50.00%	16.67%	1.85%	100.00%
30代	0.89%	21.33%	65.78%	8.89%	3.11%	100.00%
40代	0.94%	25.39%	63.32%	7.84%	2.51%	100.00%
50代	2.72%	29.41%	58.37%	5.88%	3.62%	100.00%
60代	1.36%	34.13%	54.27%	8.19%	2.05%	100.00%
70歳以上	4.17%	42.80%	45.45%	6.44%	1.14%	100.00%
未回答	0.00%	14.29%	0.00%	0.00%	85.71%	100.00%
全体	1.91%	30.62%	56.12%	8.13%	3.21%	100.00%

※太字のセルは年齢層ごとに回答者が最も多い利用頻度。

(年齢層別)

すべての年齢層において「月に1回以上」の利用が最も多く、特に30代及び40代では6割を超えている。「週に1回以上」の利用の割合は、中学生以下を除く10代の割合が高く、30代までは年齢が上がるにつれて徐々に低くなり、40代以降は徐々に高くなっている。

過去のアンケート結果に照らすと、試験期間中や長期休暇中にアンケートを行った場合には、10代以下について「週に1回以上」の割合が上昇する。

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？

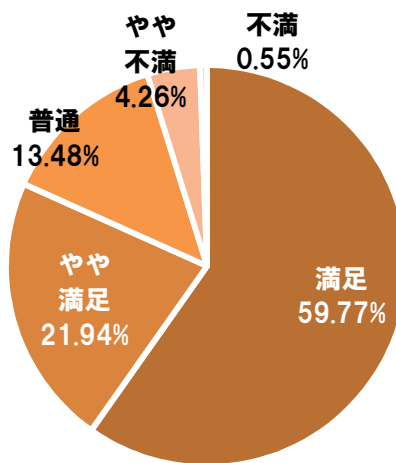
※「満足＝5点」「やや満足＝4点」「普通＝3点」「やや不満＝2点」「不満＝1点」に点数化
 ※評価は満足度の回答をした方みの平均値

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	性別未回答
中学生以下	41	21	20	0
10代(中学生以下を除く)	32	12	20	0
20代	54	16	37	1
30代	224	27	197	0
40代	318	58	258	2
50代	221	60	157	4
60代	291	116	174	1
70歳以上	261	140	119	2
未回答	12	0	2	10
全体	1,454	450	984	20

【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	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	4.49	4.55	▲ 0.06	4.57	4.50	0.07	4.40	4.58	▲ 0.18	0.00	4.50	▲ 4.50
10代(中学生以下を除く)	4.13	3.53	0.60	4.25	3.50	0.75	4.05	3.54	0.51	0.00	0.00	0.00
20代	4.11	4.23	▲ 0.12	3.81	3.60	0.21	4.24	4.50	▲ 0.26	4.00	1.00	3.00
30代	4.48	4.48	0.00	4.33	4.10	0.23	4.50	4.56	▲ 0.06	0.00	3.00	▲ 3.00
40代	4.31	4.34	▲ 0.03	4.14	4.32	▲ 0.18	4.34	4.34	0.00	4.00	5.00	▲ 1.00
50代	4.21	4.14	0.07	4.15	3.95	0.20	4.23	4.22	0.01	4.50	4.75	▲ 0.25
60代	4.28	4.25	0.03	4.30	4.37	▲ 0.07	4.28	4.18	0.10	1.00	3.00	▲ 2.00
70歳以上	4.59	4.54	0.05	4.63	4.54	0.09	4.55	4.54	0.01	5.00	4.50	0.50
未回答	4.67	4.40	0.27	0.00	4.00	▲ 4.00	4.50	4.20	0.30	4.70	4.56	0.14
全体	4.36	4.34	0.02	4.36	4.29	0.07	4.36	4.36	0.00	4.40	4.29	0.11

≪回答結果からの分析≫

評価点全体では前年度を0.02ポイント上回り、4.36となった。中学生以下、30代、70歳以上で4点台半ばの高い評価が見られ、また、すべての年齢層で4点台となった。

百分率では「満足」の割合が59.77%となり、「やや満足」を含めると81.71%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。

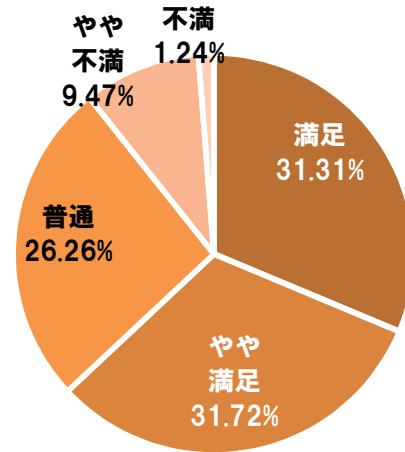
「不満」の理由として、「学生からすると開館時間が短い。21:00頃まで希望（10代男性）」、「もう少し長ければ仕事帰りに立ち寄れる（20代女性）」など、生活時間帯に合わせた開館時間の希望が挙げられた。地区館の月曜休館に対して開館を望む意見や、開館時刻を早めることを希望する意見もあった。

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	性別 未回答
中学生以下	41	21	20	0
10代(中学生以下を除く)	32	12	20	0
20代	54	16	37	1
30代	223	27	196	0
40代	316	58	256	2
50代	220	60	156	4
60代	292	117	174	1
70歳以上	257	138	117	2
未回答	12	0	2	10
全体	1,447	449	978	20

【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	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	4.24	4.26	▲ 0.02	4.19	4.35	▲ 0.16	4.30	4.22	0.08	0.00	4.00	▲ 4.00
10代(中学生以下を除く)	3.66	3.73	▲ 0.07	3.50	4.00	▲ 0.50	3.75	3.69	0.06	0.00	0.00	0.00
20代	3.91	3.89	0.02	3.69	3.20	0.49	4.00	4.17	▲ 0.17	4.00	1.00	3.00
30代	4.00	3.75	0.25	3.93	3.61	0.32	4.01	3.78	0.23	0.00	4.00	▲ 4.00
40代	3.82	3.80	0.02	3.66	3.85	▲ 0.19	3.86	3.79	0.07	4.00	4.00	0.00
50代	3.73	3.63	0.10	3.62	3.61	0.01	3.75	3.63	0.12	4.75	4.25	0.50
60代	3.71	3.66	0.05	3.86	3.77	0.09	3.61	3.61	0.00	2.00	3.00	▲ 1.00
70歳以上	3.84	3.86	▲ 0.02	3.94	3.81	0.13	3.74	3.94	▲ 0.20	2.50	3.00	▲ 0.50
未回答	3.58	3.80	▲ 0.22	0.00	3.00	▲ 3.00	3.50	3.60	▲ 0.10	3.60	4.00	▲ 0.40
全体	3.82	3.77	0.05	3.83	3.76	0.07	3.82	3.77	0.05	3.70	3.76	▲ 0.06

≪回答結果からの分析≫

評価点全体では前年度を0.05ポイント上回り、3.82となった。中学生以下については4点台を維持している。30代については前年度より0.25ポイント上回り4点となった。

百分率では「満足」と「やや満足」を合せて63.03%が「読みたい資料がある」と感じている一方、「不満」及び「やや不満」の回答は合せて10.71%あった。

「不満」の理由として、「古い本が多く、最新の情報やおもしろい本に出会えない（30代男性）」「読みたい本は予約が多くなかなか読めない（60代女性）」など、「本が古い」「読みたい本、人気の本は予約が多い」とする意見が世代性別問わず多くあった。専門的資料（歴史資料、現代美術、書道など）が少ないとの指摘もあった。

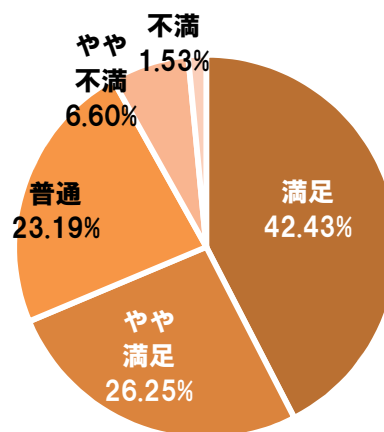
「読みたいものを調べてきていけばよいが、その場で発見できるものもあるので、各図書館で相互に本の移動をしてみるのもよい」といった意見もいただいた。

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	性別 未回答
中学生以下	41	21	20	0
10代(中学生以下を除く)	32	12	20	0
20代	54	16	37	1
30代	223	27	196	0
40代	316	58	256	2
50代	221	60	157	4
60代	290	116	173	1
70歳以上	251	136	113	2
未回答	12	0	2	10
全体	1,440	446	974	20

【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	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	4.46	4.21	0.25	4.33	3.75	0.58	4.60	4.47	0.13	0.00	4.00	▲ 4.00
10代(中学生以下を除く)	3.94	3.67	0.27	4.17	4.00	0.17	3.80	3.62	0.18	0.00	0.00	0.00
20代	4.04	4.13	▲ 0.09	3.69	3.60	0.09	4.19	4.36	▲ 0.17	4.00	1.00	3.00
30代	4.12	4.08	0.04	4.11	3.98	0.13	4.12	4.10	0.02	0.00	0.00	0.00
40代	4.00	3.96	0.04	3.95	4.10	▲ 0.15	4.02	3.91	0.11	3.00	5.00	▲ 2.00
50代	3.90	3.64	0.26	3.98	3.67	0.31	3.85	3.61	0.24	5.00	4.00	1.00
60代	3.94	3.84	0.10	3.97	3.94	0.03	3.93	3.80	0.13	3.00	3.00	0.00
70歳以上	4.09	4.08	0.01	4.22	3.95	0.27	3.94	4.23	▲ 0.29	3.50	3.00	0.50
未回答	3.33	4.13	▲ 0.80	0.00	4.00	▲ 4.00	4.00	4.00	0.00	3.20	4.22	▲ 1.02
全体	4.01	3.93	0.08	4.07	3.90	0.17	4.00	3.95	0.05	3.60	3.85	▲ 0.25

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を 0.08 ポイント上回り、4.01 であった。20代で評価が下がったものの、その他の年齢層では評価を上げている。

百分率では、「満足」と「やや満足」を合せて 68.68% となり、「普通」が 23.19% である。

館内の居心地、座席数などの設備環境について、利用者は一定の理解を示していることが窺える。

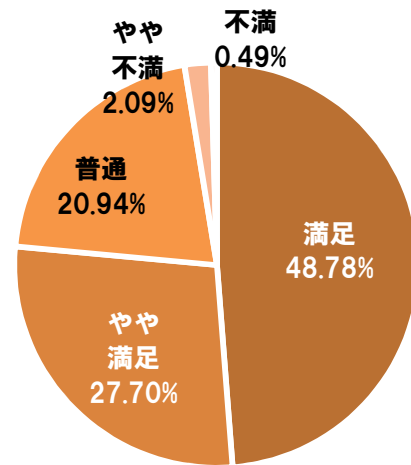
「不満」の理由として、「座席が少ないので座って読めない（40代男性）」といった絶対数への不満や、「ゆっくりくつろぐ空間がない（70歳以上男性）」「多少騒いでもOKな子どもの遊び場の空間が併設されると利用頻度が高まる（40代女性）」など、多様なニーズが見られた。冷暖房が効きすぎる、あるいは効いていないといった空調関係の意見、「軽食（パン、サンドウィッチ等）の販売をお願いしたい（60代男性）」という希望もあった。

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	性別未回答
中学生以下	41	21	20	0
10代(中学生以下を除く)	32	12	20	0
20代	54	16	37	1
30代	223	27	196	0
40代	316	58	256	2
50代	221	60	157	4
60代	287	115	171	1
70歳以上	247	132	113	2
未回答	12	0	2	10
全体	1,433	441	972	20

【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	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	4.51	-	-	4.57	-	-	4.45	-	-	0.00	-	-
10代(中学生以下を除く)	3.97	-	-	3.92	-	-	4.00	-	-	0.00	-	-
20代	4.13	-	-	3.75	-	-	4.27	-	-	5.00	-	-
30代	4.38	-	-	4.30	-	-	4.39	-	-	0.00	-	-
40代	4.26	-	-	4.28	-	-	4.25	-	-	4.00	-	-
50代	4.18	-	-	4.10	-	-	4.19	-	-	5.00	-	-
60代	4.13	-	-	4.24	-	-	4.06	-	-	2.00	-	-
70歳以上	4.19	-	-	4.27	-	-	4.09	-	-	4.00	-	-
未回答	4.17	-	-	0.00	-	-	4.50	-	-	4.10	-	-
全体	4.22	-	-	4.23	-	-	4.22	-	-	4.20	-	-

※今年度からの新規項目のため、平成30年度及び増減は全項目「-」を表示している。

《回答結果からの分析》

評価点全体では4.22であった。中学生以下、30代で4点台半ばの評価が見られた。

百分率では「満足」の割合が48.78%となり、「やや満足」を含めると76.48%が地域の図書館に親しみを感じて来館していることが分かる。

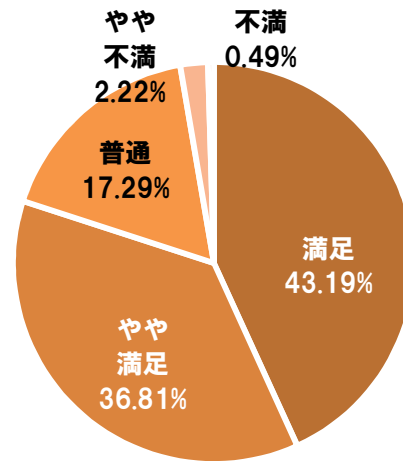
「不満」の理由として、「近くの図書館は古い本ばかり。駐車場も狭い（60代女性）」「新聞を読む場所と保管場所が離れていて不便（60代女性）」「近くの図書館は、本の品ぞろえや配置が分かりにくいいためあまり利用しない（40代女性）」など、何かしらの不便さが「親しみ」と相容れない理由と窺える。また、近くの図書館に不便さがあり親しみを感じない利用者は、別の図書館を利用し回答している方もいた。

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	性別未回答
中学生以下	41	21	20	0
10代(中学生以下を除く)	32	12	20	0
20代	54	16	37	1
30代	223	27	196	0
40代	316	58	256	2
50代	221	60	157	4
60代	286	115	170	1
70歳以上	255	138	115	2
未回答	12	0	2	10
全体	1,440	447	973	20

【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	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	4.59	4.52	0.07	4.57	4.35	0.22	4.60	4.61	▲ 0.01	0.00	4.50	▲ 4.50
10代(中学生以下を除く)	4.06	3.87	0.19	4.08	4.00	0.08	4.05	3.85	0.20	0.00	0.00	0.00
20代	4.22	4.23	▲ 0.01	3.88	3.70	0.18	4.35	4.47	▲ 0.12	5.00	1.00	4.00
30代	4.35	4.29	0.06	4.33	4.05	0.28	4.35	4.34	0.01	0.00	4.00	▲ 4.00
40代	4.20	4.23	▲ 0.03	4.16	4.28	▲ 0.12	4.22	4.22	0.00	3.00	5.00	▲ 2.00
50代	4.13	3.97	0.16	4.07	4.01	0.06	4.13	3.94	0.19	4.75	4.25	0.50
60代	4.08	4.07	0.01	4.13	4.18	▲ 0.05	4.05	4.01	0.04	4.00	3.00	1.00
70歳以上	4.22	4.32	▲ 0.10	4.36	4.31	0.05	4.08	4.34	▲ 0.26	3.50	4.00	▲ 0.50
未回答	4.00	4.20	▲ 0.20	0.00	4.00	▲ 4.00	4.50	4.00	0.50	3.90	4.33	▲ 0.43
全体	4.20	4.18	0.02	4.22	4.18	0.04	4.20	4.19	0.01	4.00	4.10	▲ 0.10

≪回答結果からの分析≫

評価点全体では前年度を 0.02 ポイント上回り、4.20 となった。中学生以下、30代で 4 点台半ばの評価が見られた。また、前年度 3 点台後半の点数であった 10 代（中学生以下を除く）、50代は 4 点台となり、すべての年齢層で 4 点台となった。

百分率では「満足」の割合が 43.19% となり、「やや満足」を含めると 80.00% 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考えられる。

「不満」の理由として、「職員が声高に話をする（50代女性）」「近くの幼稚園が本を借りに来るが、やかましく、職員に注意するよう申し出ると、職員と引率の先生が大声でしゃべっている（同）」「棚に返却作業中ガタガタと音を立てる職員がいる、やめてほしい（50代女性）」のように、職員の資質や接遇態度に関する指摘が見られた。敢えて 4.5 点として「担当者によりギャップ有。2 割くらいの職員に業務レベル、人間性向上のレベルアップを（70代男性）」との意見もあった。

また、「都会の図書館と比べると（50代男性）」「都市の図書館と比べると子どもの本が少ない（40代女性）」など、他都市の図書館と比較している回答者も見られる。

【図書館別の満足度】

	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 などがあります か？	③館内の居心地、 座席数等に満足し ていますか？	④お近くの地域の 図書館に親しみを 感じますか？	⑤図書館の総合 評価としてはいか がですか？
中 央	4.46	3.70	3.86	4.10	4.03
駅 前	4.22	3.65	3.21	3.79	3.92
城 北	4.57	3.80	3.97	4.10	4.16
南	4.41	3.81	3.96	4.21	4.25
西	4.06	3.72	3.60	4.15	3.88
積 志	4.12	3.67	3.92	4.17	4.15
東	4.18	3.71	4.06	4.12	4.10
北	4.29	3.84	3.96	4.24	4.16
南 陽	4.15	3.42	3.89	4.00	3.79
可 新	4.26	3.75	4.14	4.28	4.25
は ま ゆ う	4.62	3.99	4.37	4.42	4.44
浜 北	4.53	4.07	4.31	4.46	4.46
天 竜	4.44	4.15	4.11	4.37	4.26
舞 阪	4.48	3.70	4.05	4.35	4.09
雄 踏	4.38	3.71	4.13	4.24	4.19
細 江	4.36	3.89	4.17	4.33	4.28
引 佐	4.51	4.20	4.49	4.41	4.49
三 ヶ 日	4.20	3.40	3.94	4.15	3.97
春 野	4.26	3.80	4.60	4.57	4.53
佐 久 間	4.50	4.38	4.75	4.75	4.88
水 窪	4.17	3.42	3.83	4.17	4.25
龍 山	4.38	4.50	4.88	4.75	5.00
流 通 元 町	4.38	3.97	3.98	4.27	4.26
都 田	3.93	3.63	3.80	4.10	3.97
自 動 車 文 庫	4.35	4.43	4.20	4.10	4.33
合 計	4.36	3.82	4.01	4.22	4.20

※⑤総合評価について、太字のセルは全体の評価点 4.20 を上回った館

《回答結果からの分析》

全体の総合評価 4.20 を上回った館が 13 館ある。ただし、特に北遠地域の一部の館では回答者数が少ない(佐久間図書館、龍山図書館：8 人、水窪図書館：12 人)ため、他の地域の館と相対的に評価することは難しい。13 館のうち、はまゆう図書館、天竜図書館は、昨年度は総合評価を上回っていなかったが、今年度上回った。

また、はまゆう図書館では 144 人、浜北図書館では 137 人からの回答を得ている。回答者数が多く、且つ高い評価点を得ているこれらの館については、特に満足度が高いものと考えられる。

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」「普通＝3点」「やや不満＝2点」「不満＝1点」に点数化

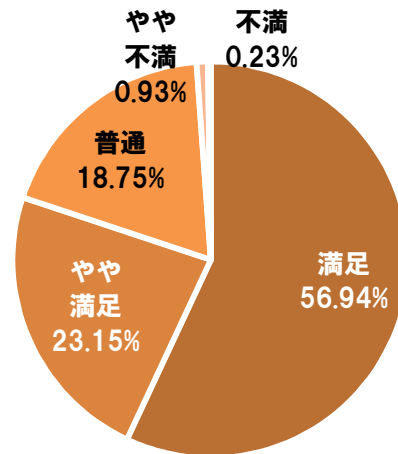
※評価は満足度の回答をした方みの平均値

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	性別未回答
中学生以下	24	11	13	0
10代(中学生以下を除く)	14	5	9	0
20代	27	6	21	0
30代	135	13	122	0
40代	192	34	157	1
50代	142	33	107	2
60代	156	65	90	1
70歳以上	167	94	73	0
未回答	7	0	2	5
全体	864	261	594	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	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	4.50	4.73	▲ 0.23	4.09	4.70	▲ 0.61	4.85	4.73	0.12	0.00	5.00	▲ 5.00
10代(中学生以下を除く)	4.14	4.78	▲ 0.64	4.20	5.00	▲ 0.80	4.11	4.75	▲ 0.64	0.00	0.00	0.00
20代	4.44	4.45	▲ 0.01	3.83	4.60	▲ 0.77	4.62	4.57	0.05	0.00	1.00	▲ 1.00
30代	4.50	4.36	0.14	4.46	4.37	0.09	4.50	4.35	0.15	0.00	5.00	▲ 5.00
40代	4.29	4.41	▲ 0.12	4.06	4.38	▲ 0.32	4.34	4.41	▲ 0.07	5.00	5.00	0.00
50代	4.23	4.32	▲ 0.09	4.00	4.13	▲ 0.13	4.30	4.41	▲ 0.11	4.00	4.33	▲ 0.33
60代	4.36	4.35	0.01	4.25	4.44	▲ 0.19	4.44	4.31	0.13	4.00	3.00	1.00
70歳以上	4.40	4.50	▲ 0.10	4.29	4.41	▲ 0.12	4.53	4.59	▲ 0.06	0.00	0.00	0.00
未回答	4.71	4.17	0.54	0.00	4.00	▲ 4.00	5.00	3.67	1.33	4.60	4.38	0.22
全体	4.36	4.40	▲ 0.04	4.20	4.38	▲ 0.18	4.42	4.42	0.00	4.44	4.19	0.25

≪回答結果からの分析≫

評価点は全体で4.36となった。すべての年代で4点台の高い評価で推移しているが、30代、60代を除いて評価が下がっている。

百分率では80.09%が「満足」又は「やや満足」と回答しており、「満足」のみでも56.94%に上る。一方、「やや不満」及び「不満」は1%台である。「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、回答者は幅広い利用者層において概ね満足していると考えられる。

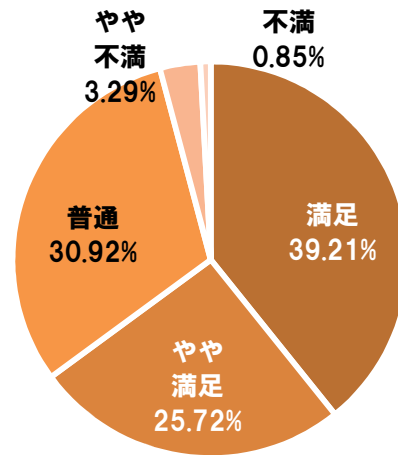
「不満」の理由として、「カードの更新時期や方法を知らない人が受付をしているのはどうかなと思う（40代女性）」「職員によって知識の幅が広すぎる（40代女性）」など、職員の能力、資質を問うものがあった。

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	性別未回答
中学生以下	22	12	10	0
10代(中学生以下を除く)	17	7	10	0
20代	43	11	31	1
30代	168	19	149	0
40代	254	44	209	1
50代	162	49	109	4
60代	164	79	85	0
70歳以上	100	69	31	0
未回答	11	0	2	9
全体	941	290	636	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	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	4.27	4.49	▲ 0.22	4.08	4.45	▲ 0.37	4.50	4.61	▲ 0.11	0.00	5.00	▲ 5.00
10代(中学生以下を除く)	3.88	4.11	▲ 0.23	3.86	4.00	▲ 0.14	3.90	4.05	▲ 0.15	0.00	0.00	0.00
20代	3.84	4.18	▲ 0.34	3.45	4.33	▲ 0.88	3.97	4.41	▲ 0.44	4.00	1.00	3.00
30代	4.07	3.93	0.14	4.21	3.78	0.43	4.05	4.46	▲ 0.41	0.00	5.00	▲ 5.00
40代	3.99	3.94	0.05	3.86	3.98	▲ 0.12	4.03	4.32	▲ 0.29	2.00	2.00	0.00
50代	3.96	3.76	0.20	3.71	3.70	0.01	4.06	4.23	▲ 0.17	4.25	3.33	0.92
60代	3.91	3.87	0.04	3.85	3.95	▲ 0.10	3.98	4.25	▲ 0.27	0.00	3.00	▲ 3.00
70歳以上	4.07	3.90	0.17	4.12	3.79	0.33	3.97	4.35	▲ 0.38	0.00	0.00	0.00
未回答	3.91	4.08	▲ 0.17	0.00	3.00	▲ 3.00	4.00	4.83	▲ 0.83	3.89	4.25	▲ 0.36
全体	3.99	3.92	0.07	3.91	3.88	0.03	4.03	4.33	▲ 0.30	3.87	3.82	0.05

《回答結果からの分析》

前回のアンケート調査は、平成30年10月1日のシステム更新より前に実施されている。

システム更新により、見やすさ、使いやすさを改善するとともに、従来要望が多かった、借りた本の記録表示機能を導入するなどし、利便性の向上を図った。

評価点全体では前年度を0.07ポイント上回り、3.99となった。中学生以下、10代（中学生以下を除く）、20代など若い世代では評価が下がったが、30代以降では評価が上がった。また、女性では、すべての年代で評価が下がった。

百分率では「満足」と「やや満足」を合わせて64.93%となり、「普通」が30.92%となった。「図書館のホームページ」については、全体ではシステム更新の成果として概ね満足を得ている回答者も多いものの、特に若い世代では物足りなさを感じていることが窺える。

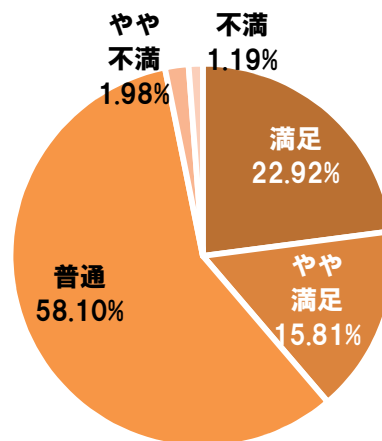
「不満」の理由として、「毎回、予約へ進みますかのメッセージが出るのが面倒（20代男性）」「ホームページの使い勝手が悪い（40代）」などがあった。また、「ひらがなや、多少字が違っていても調べられるようにしてほしい（70代男性）」「過去の貸し出しデータからおすすめの本や作家を提案してほしい（20代女性）」といった要望もあった。

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	性別 未回答
中学生以下	12	8	4	0
10代(中学生以下を除く)	6	4	2	0
20代	13	1	12	0
30代	25	7	18	0
40代	59	17	42	0
50代	45	19	24	2
60代	50	32	18	0
70歳以上	40	32	8	0
未回答	3	0	1	2
全体	253	120	129	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	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	3.83	4.17	▲ 0.34	3.88	4.75	▲ 0.87	3.75	3.88	▲ 0.13	0.00	0.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.33	4.33	0.00	4.50	0.00	4.50	4.00	4.33	▲ 0.33	0.00	0.00	0.00
20代	3.69	3.50	0.19	3.00	3.00	0.00	3.75	3.75	0.00	0.00	1.00	▲ 1.00
30代	4.00	3.56	0.44	4.14	3.63	0.51	3.94	3.54	0.40	0.00	0.00	0.00
40代	3.41	3.67	▲ 0.26	3.53	3.41	0.12	3.36	3.77	▲ 0.41	0.00	0.00	0.00
50代	3.51	3.38	0.13	3.63	3.74	▲ 0.11	3.42	3.20	0.22	3.50	3.00	0.50
60代	3.38	3.53	▲ 0.15	3.38	3.67	▲ 0.29	3.39	3.44	▲ 0.05	0.00	3.00	▲ 3.00
70歳以上	3.60	3.38	0.22	3.56	3.45	0.11	3.75	3.29	0.46	0.00	0.00	0.00
未回答	4.00	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	4.00	▲ 1.00	4.50	4.00	0.50
全体	3.57	3.57	0.00	3.60	3.62	▲ 0.02	3.53	3.54	▲ 0.01	4.00	3.44	0.56

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度と同じく、3.57 となった。回答者が少ない年齢層がある為一概には言えないが、前年度は 10 代（中学生以下を除く）を除いた全ての年齢層で評価が下がったが、今年度は、20 代、30 代、50 代、70 歳以上で評価が上がった。60 代では、男女とも評価が下がった。

百分率では 38.73%が「満足」又は「やや満足」と回答した一方、「普通」とする回答はこれを大きく上回る 58.10%であった。「やや不満」「不満」は 3.17%である。「浜松市文化遺産デジタルアーカイブ」については、強く「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ことが窺える。

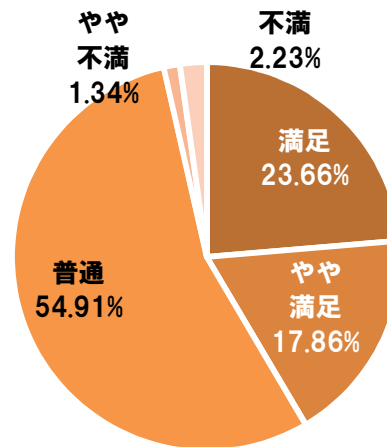
「不満」の理由として具体的に記述した回答者はいなかった。

④図書館のツイッター

【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	14	9	5	0
10代(中学生以下を除く)	5	3	2	0
20代	14	2	11	1
30代	29	6	23	0
40代	52	14	38	0
50代	36	11	23	2
60代	37	22	15	0
70歳以上	35	27	8	0
未回答	2	0	1	1
全体	224	94	126	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	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	4.21	4.43	▲ 0.22	4.00	4.75	▲ 0.75	4.60	4.30	0.30	0.00	0.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.20	4.40	▲ 0.20	4.33	4.00	0.33	4.00	4.50	▲ 0.50	0.00	0.00	0.00
20代	3.21	3.58	▲ 0.37	3.00	0.00	3.00	3.27	3.82	▲ 0.55	3.00	1.00	2.00
30代	3.90	3.61	0.29	3.83	3.67	0.16	3.91	3.58	0.33	0.00	0.00	0.00
40代	3.50	3.50	0.00	3.57	3.00	0.57	3.47	3.63	▲ 0.16	0.00	4.00	▲ 4.00
50代	3.67	3.23	0.44	3.82	3.64	0.18	3.61	3.07	0.54	3.50	0.00	3.50
60代	3.24	3.55	▲ 0.31	3.05	3.59	▲ 0.54	3.53	3.54	▲ 0.01	0.00	3.00	▲ 3.00
70歳以上	3.60	3.62	▲ 0.02	3.56	3.69	▲ 0.13	3.75	3.50	0.25	0.00	0.00	0.00
未回答	3.50	3.75	▲ 0.25	0.00	0.00	0.00	3.00	0.00	3.00	4.00	3.75	0.25
全体	3.59	3.58	0.01	3.54	3.60	▲ 0.06	3.63	3.58	0.05	3.50	3.29	0.21

≪回答結果からの分析≫

昨年度からの調査項目である。

評価点全体では前年度を0.01ポイント上回り、3.59であった。回答者が少ない年齢層がある為一概には言えないが、30代～50代については評価が上がった、または同点だった。20代以下及び60代以降については評価が下がり、特に、20代及び60代は3点台前半であった。

百分率では41.52%が「満足」又は「やや満足」と回答した一方、「普通」とする回答はこれを大きく上回る54.91%であった。「やや不満」「不満」は3.57%である。「図書館のツイッター」については、強く「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ことが窺える。

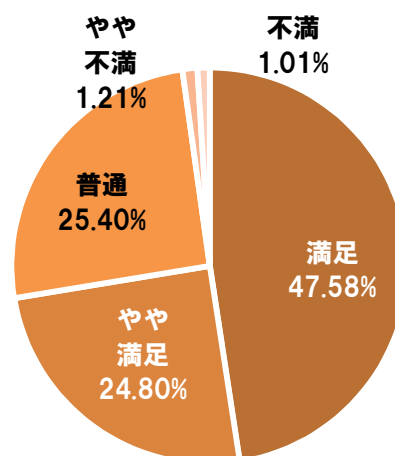
「不満」の理由として、「ツイッターで本の紹介が増えたらフォローしたいと考えている。自分が普段興味を持たない本と出会う機会が植えるのは嬉しい（20代女性）」といった期待の声があった。

⑤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	性別未回答
中学生以下	15	10	5	0
10代(中学生以下を除く)	9	3	6	0
20代	19	3	16	0
30代	142	14	128	0
40代	162	25	136	1
50代	57	17	38	2
60代	54	23	31	0
70歳以上	35	23	12	0
未回答	3	0	1	2
全体	496	118	373	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	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	4.27	4.81	▲ 0.54	4.00	4.60	▲ 0.60	4.80	4.88	▲ 0.08	0.00	0.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.56	4.00	0.56	4.33	4.00	0.33	4.67	4.00	0.67	0.00	0.00	0.00
20代	4.53	4.06	0.47	4.33	0.00	4.33	4.56	4.24	0.32	0.00	1.00	▲ 1.00
30代	4.39	4.24	0.15	3.93	4.13	▲ 0.20	4.44	4.25	0.19	0.00	0.00	0.00
40代	4.10	4.13	▲ 0.03	3.88	4.18	▲ 0.30	4.15	4.12	0.03	4.00	0.00	4.00
50代	4.04	3.77	0.27	4.06	3.67	0.39	4.03	3.81	0.22	4.00	3.00	1.00
60代	3.85	3.74	0.11	3.65	3.88	▲ 0.23	4.00	3.71	0.29	0.00	3.00	▲ 3.00
70歳以上	3.94	3.68	0.26	3.91	3.63	0.28	4.00	3.72	0.28	0.00	0.00	0.00
未回答	4.00	4.43	▲ 0.43	0.00	0.00	0.00	5.00	4.50	0.50	3.50	4.40	▲ 0.90
全体	4.17	4.06	0.11	3.91	3.97	▲ 0.06	4.25	4.09	0.16	3.80	3.63	0.17

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を 0.11 ポイント上回り、4.17 であった。回答者数は、30 代、40 代の子育て世代の女性が相対的に多数を占め、さらにこの層の評価が高い。同じ子育て世代の 30 代、40 代の男性は回答者数は同世代女性の 1~2 割であり、評価は下がった。子育て世代ではなく、ボランティアへの参加も含めて当事者として児童サービスを体験してきたと推測される 10 代（中学生以下を除く）の年齢層からの評価も高い。

百分率では 72.38%が「満足」又は「やや満足」と回答しており、「満足」のみでも 47.58%に上る。一方、「やや不満」及び「不満」は 2.22%である。「子ども向けのサービス（おはなし会、ブックスタート等）」については、子育て世代を中心として、回答者は概ね満足しているものと考えられる。

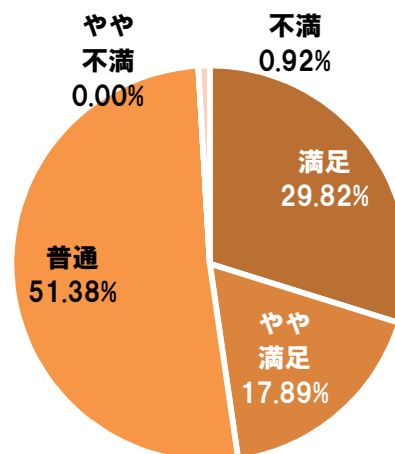
「不満」の理由として、「開催日をもっと増やしてほしい（30代女性）」「小学生向けおはなし会をやってほしい（40代女性）」などの要望がある一方、「参加したとき、息子が思ったことを声に出してしまい、読んでくださった方が静かにしてほしいといった態度を取ったため（30代男性）」といった具体的な事例もあった。

⑥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	性別 未回答
中学生以下	11	7	4	0
10代(中学生以下を除く)	4	2	2	0
20代	9	1	8	0
30代	25	6	19	0
40代	56	13	42	1
50代	41	12	27	2
60代	42	20	22	0
70歳以上	29	23	6	0
未回答	1	0	0	1
全体	218	84	130	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	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	4.18	4.73	▲ 0.55	4.14	5.00	▲ 0.86	4.25	4.67	▲ 0.42	0.00	0.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.75	5.00	▲ 0.25	5.00	0.00	5.00	4.50	5.00	▲ 0.50	0.00	0.00	0.00
20代	3.67	3.67	0.00	3.00	0.00	3.00	3.75	3.91	▲ 0.16	0.00	1.00	▲ 1.00
30代	4.08	3.74	0.34	3.83	3.50	0.33	4.16	3.81	0.35	0.00	0.00	0.00
40代	3.57	3.68	▲ 0.11	3.54	3.27	0.27	3.57	3.79	▲ 0.22	4.00	0.00	4.00
50代	3.83	3.70	0.13	4.08	3.64	0.44	3.74	3.71	0.03	3.50	4.00	▲ 0.50
60代	3.57	3.76	▲ 0.19	3.60	3.71	▲ 0.11	3.55	3.79	▲ 0.24	0.00	3.00	▲ 3.00
70歳以上	3.76	3.69	0.07	3.70	3.67	0.03	4.00	3.71	0.29	0.00	0.00	0.00
未回答	3.00	3.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	3.00	0.00
全体	3.76	3.77	▲ 0.01	3.77	3.65	0.12	3.75	3.85	▲ 0.10	3.50	2.83	0.67

≪回答結果からの分析≫

評価点全体では前年度を 0.01 ポイント下回り、3.76 であった。利用者が限定され、回答者数が少ない年齢層もあるため一概には評価し難いが、比較的回答者が多い 30 代以上では、30 代が 4 点台であるが、40 代以上は 3 点台である。60 代では、男女とも評価が下がった。

百分率では 47.71% が「満足」又は「やや満足」と回答し、「普通」とする回答の 51.38% と合わせると 99.09% となる。「やや不満」「不満」は 1% に満たない。「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、「満足」を感じている回答者と「普通」とする回答者が同程度の割合でほぼ全体を占めており、広い年齢層の回答者が現状に理解を示していることが窺える。

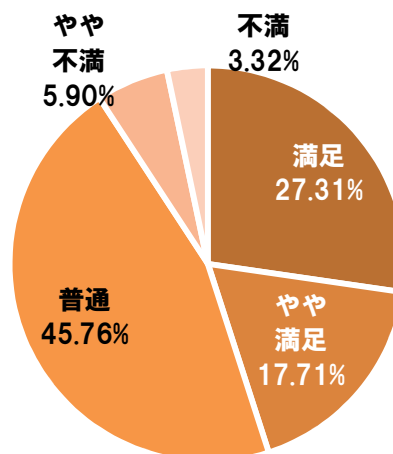
「不満」の理由として、「視覚障がい者が借りることが可能な CD が少ないし、もっと、楽しくなる本を提供してほしい（50 代女性）」といった意見があった。

⑦外国語資料の提供（外国語資料・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	性別 未回答
中学生以下	14	8	6	0
10代(中学生以下を除く)	7	4	3	0
20代	9	2	7	0
30代	41	8	33	0
40代	62	17	44	1
50代	53	18	33	2
60代	45	21	24	0
70歳以上	39	29	10	0
未回答	1	0	0	1
全体	271	107	160	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	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	4.29	4.21	0.08	4.25	4.00	0.25	4.33	4.23	0.10	0.00	5.00	▲ 5.00
10代(中学生以下を除く)	4.29	4.75	▲ 0.46	4.00	4.00	0.00	4.67	5.00	▲ 0.33	0.00	0.00	0.00
20代	3.78	3.77	0.01	2.50	3.00	▲ 0.50	4.14	4.09	0.05	0.00	1.00	▲ 1.00
30代	3.71	3.73	▲ 0.02	4.00	3.55	0.45	3.64	3.79	▲ 0.15	0.00	0.00	0.00
40代	3.48	3.59	▲ 0.11	3.47	3.38	0.09	3.45	3.65	▲ 0.20	5.00	0.00	5.00
50代	3.49	3.42	0.07	3.44	3.56	▲ 0.12	3.55	3.33	0.22	3.00	5.00	▲ 2.00
60代	3.51	3.51	0.00	3.57	3.67	▲ 0.10	3.46	3.43	0.03	0.00	3.00	▲ 3.00
70歳以上	3.51	3.21	0.30	3.55	3.00	0.55	3.40	3.46	▲ 0.06	0.00	0.00	0.00
未回答	3.00	3.33	▲ 0.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	3.33	▲ 0.33
全体	3.60	3.59	0.01	3.61	3.47	0.14	3.59	3.65	▲ 0.06	3.50	3.43	0.07

《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、3.60であった。回答者数が少ない年齢層があるため一概には言えないものの、概ね、年齢層が高くなるにつれて評価点が低くなる傾向が見られる。

百分率では45.02%が「満足」又は「やや満足」と回答した一方、「普通」とする回答は概ね同数の45.76%であった。「やや不満」「不満」も9.22%あった。「外国語資料の提供（外国語資料・英語多読コーナー等）」については、「満足」と感じている回答者と「普通」とする回答者が同程度の割合であり、また不満を感じている回答者が1割程度いることから、広い年齢層の回答者がやや物足りなさを感じていることが窺える。

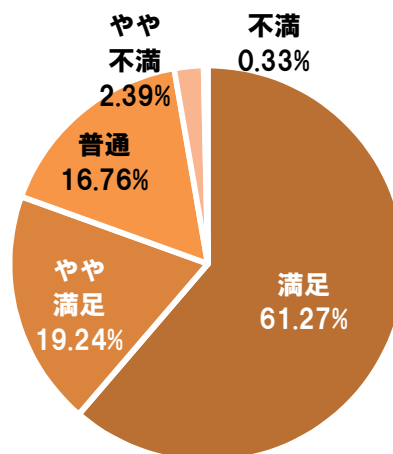
「不満」の理由として、「英語多読コーナーの本を増やしてほしい（50代女性）」「子ども向け絵本（洋書）の蔵書を増やしてほしい（30代女性）」などの要望がある一方、「外国語資料の置き場所、コーナーを知らない（70代女性）」「分かりにくい（50代男性）」といった意見もあった。

⑧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	性別未回答
中学生以下	30	15	15	0
10代(中学生以下を除く)	19	8	11	0
20代	46	13	32	1
30代	189	22	167	0
40代	280	51	227	2
50代	190	49	137	4
60代	236	98	137	1
70歳以上	209	116	91	2
未回答	12	0	2	10
全体	1,211	372	819	20

【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	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	4.53	4.57	▲ 0.04	4.40	4.35	0.05	4.67	4.72	▲ 0.05	0.00	4.00	▲ 4.00
10代(中学生以下を除く)	4.32	4.13	0.19	4.25	5.00	▲ 0.75	4.36	4.00	0.36	0.00	0.00	0.00
20代	4.52	4.49	0.03	4.31	4.10	0.21	4.63	4.69	▲ 0.06	4.00	1.00	3.00
30代	4.52	4.49	0.03	4.41	4.22	0.19	4.54	4.55	▲ 0.01	0.00	4.00	▲ 4.00
40代	4.35	4.45	▲ 0.10	4.08	4.40	▲ 0.32	4.41	4.46	▲ 0.05	4.00	5.00	▲ 1.00
50代	4.34	4.30	0.04	4.06	4.18	▲ 0.12	4.44	4.34	0.10	4.50	4.75	▲ 0.25
60代	4.31	4.26	0.05	4.31	4.26	0.05	4.32	4.27	0.05	4.00	3.00	1.00
70歳以上	4.41	4.53	▲ 0.12	4.33	4.50	▲ 0.17	4.51	4.56	▲ 0.05	5.00	4.50	0.50
未回答	4.08	4.13	▲ 0.05	0.00	4.00	▲ 4.00	4.50	3.60	0.90	4.00	4.44	▲ 0.44
全体	4.39	4.40	▲ 0.01	4.26	4.33	▲ 0.07	4.45	4.44	0.01	4.20	4.24	▲ 0.04

≪回答結果からの分析≫

評価点全体では前年度を0.01ポイント下回り、4.39であった。中学生以下、20代、30代で4点台半ばの高い評価が見られ、また、すべての年齢層で4点台を維持している。

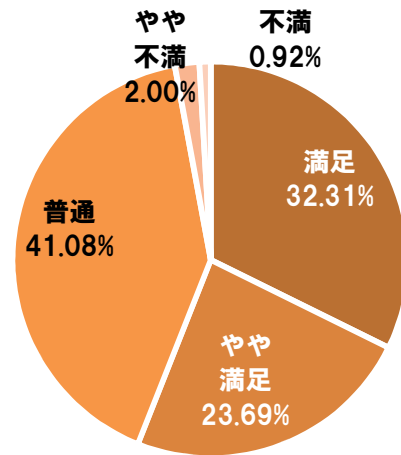
百分率では80.51%が「満足」又は「やや満足」と回答しており、「満足」のみでも61.27%に上る。「貸出サービス（図書12冊・AV資料3点、15日間貸出）」については、回答者は概ね満足しているものと考えられる。

「不満」の理由として、「仕事で使うため借りることが多いので、15冊だとありがたい（50代女性）」「出身の地元では本20冊、AV10点がスタンダードでした（30代女性）」「貸出期間内で読み切れないことがあるので、できればもう少し長く貸し出してほしい（40代女性）」「延長サービスを2回できると助かります（仕事で読書が中断してしまうと日数が足りない）（60代女性）」など、貸出点数の増加や貸出期間の延長、延長サービスの回数増加などを要望する声があった。

⑨講演会、講座、企画・テーマ展示
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	18	9	9	0
10代(中学生以下を除く)	9	5	4	0
20代	25	4	20	1
30代	117	15	102	0
40代	179	30	148	1
50代	102	22	77	3
60代	107	49	58	0
70歳以上	88	56	32	0
未回答	5	0	2	3
全体	650	190	452	8

【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	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減	本年度	H30年度	増減
中学生以下	4.33	4.19	0.14	4.11	4.20	▲ 0.09	4.56	4.22	0.34	0.00	3.00	▲ 3.00
10代(中学生以下を除く)	4.44	3.87	0.57	4.40	4.00	0.40	4.50	3.85	0.65	0.00	0.00	0.00
20代	3.92	3.84	0.08	3.50	3.40	0.10	4.05	4.06	▲ 0.01	3.00	1.00	2.00
30代	4.00	3.72	0.28	3.93	3.44	0.49	4.01	3.77	0.24	0.00	4.00	▲ 4.00
40代	3.92	3.71	0.21	3.57	3.53	0.04	3.98	3.75	0.23	5.00	4.00	1.00
50代	3.73	3.40	0.33	3.64	3.38	0.26	3.73	3.39	0.34	4.33	4.25	0.08
60代	3.62	3.50	0.12	3.51	3.59	▲ 0.08	3.71	3.44	0.27	0.00	3.00	▲ 3.00
70歳以上	3.74	3.63	0.11	3.70	3.65	0.05	3.81	3.64	0.17	0.00	1.00	▲ 1.00
未回答	3.60	3.86	▲ 0.26	0.00	4.00	▲ 4.00	4.00	4.00	0.00	3.33	3.75	▲ 0.42
全体	3.84	3.63	0.21	3.67	3.57	0.10	3.92	3.66	0.26	3.88	3.50	0.38

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.21ポイント上回り、3.84であった。男女別では評価が下がった年齢層があるものの、全体ではすべての年齢層で評価が上がった。回答者数が少ない年齢層もあるため一概には評価し難いが、比較的回答者が多い30代以上では、年齢層が上がるにつれて徐々に評価が下がっている。

百分率では56.00%が「満足」又は「やや満足」と回答した一方、「普通」とする回答も41.08%であった。「やや不満」「不満」は2.92%である。「講演会、講座、企画・テーマ展示」については、強く「不満」を持つまでではないものの、全ての年齢層で回答者の興味、関心が多様化し、多岐にわたる事業が期待されているものと考えられる。

「不満」の理由として、「イベントの雰囲気堅苦しい感じが。主催される方たちが楽しいと思える企画を(40代女性)」「講座に偏りあり(50代女性)」といった、内容に係る意見とともに、「イベント(図書関係)が少ないと思います(70歳以上女性)」「電話しても、もう上限に達しましたと言われることがほとんどだった(30代男性)」といった、参加自体にたどり着けない不満もあった。

【図書館別の満足度】

	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図書館のツイッター	⑤子ども向けのサービス(おはなし会、ブックスタート等)	⑥視覚障がい者に対するサービス(録音・点字図書の貸出等)	⑦外国語資料の提供(外国語資料・英語多読コーナー等)	⑧貸出サービス(図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)	⑨講演会、講座、企画・テーマ展示
中央	4.31	3.94	3.76	3.79	4.05	4.00	3.75	4.23	3.58
駅前	4.16	3.86	3.67	3.18	3.80	3.00	3.31	4.27	3.53
城北	4.26	3.73	3.47	3.50	3.88	4.13	3.63	4.26	3.71
南	4.49	3.98	3.80	4.05	4.32	3.72	3.95	4.54	4.09
西	4.18	4.21	4.00	3.80	4.22	4.00	3.33	4.35	3.81
積志	4.23	3.86	3.73	3.92	4.21	4.00	3.81	4.41	3.92
東	4.18	4.13	3.33	3.38	4.30	3.43	3.20	4.47	3.80
北	4.27	4.24	3.73	3.89	4.11	3.67	3.27	4.51	4.00
南陽	3.92	3.85	3.00	3.00	3.83	3.00	3.00	4.14	3.56
可新	4.34	3.93	3.62	3.00	3.71	3.80	3.43	4.29	3.74
はまゆう	4.42	4.09	3.53	3.68	4.21	3.80	3.81	4.35	3.97
浜北	4.48	4.01	3.33	3.46	4.29	3.70	3.64	4.60	3.92
天竜	4.27	4.08	4.00	4.33	3.92	4.67	4.00	4.46	3.85
舞阪	4.50	4.20	3.33	3.33	4.22	3.50	4.20	4.38	4.00
雄踏	4.64	4.02	3.20	3.75	4.41	3.89	3.71	4.54	3.87
細江	4.46	4.00	3.50	3.67	4.25	3.60	3.33	4.32	3.78
引佐	4.63	4.32	3.67	4.50	4.68	4.00	2.75	4.74	4.12
三ヶ日	4.38	3.96	3.29	3.25	3.55	3.20	3.17	4.23	3.74
春野	4.67	3.96	4.00	3.00	4.42	4.20	3.00	4.46	4.00
佐久間	4.71	4.00	0.00	0.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.50
水窪	4.11	3.80	3.33	3.00	3.25	3.00	3.00	4.18	3.75
龍山	4.67	4.00	0.00	0.00	4.50	3.00	0.00	5.00	5.00
流通元町	4.25	4.04	3.20	3.25	3.94	3.17	3.17	4.31	3.97
都田	4.04	3.32	3.33	2.67	4.09	3.00	3.40	4.18	3.60
自動車文庫	4.50	4.08	4.20	3.80	4.50	4.14	4.38	4.58	4.25
合計	4.36	3.99	3.57	3.59	4.17	3.76	3.60	4.39	3.84

※満足度が0.00である欄は、当該館において回答者が0人であった設問

《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。全般的な傾向として、利用者が多いサービスは満足度が高く、利用者が少ないサービスは満足度が低い。

上記表では、合計の評価点を上回り、且つ一定割合(回答者数計の5%以上)の回答数を得ている館の数値を太字とした。「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図書館のツイッター」については、パソコン、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が、「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」は、各館の職員の資質や対応する姿勢を評価されたものと考えられる。また、児童書が充実している浜北図書館や障がい者サービスの拠点施設である城北図書館では、関連サービスを求めて来館する利用者の満足度が高いと考えられる。

【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	85.92%	8.82%	5.26%
	平成30年度	83.95%	9.17%	6.88%
	増減	1.97	▲ 0.36	▲ 1.62
②図書館のホームページ	本年度	84.89%	8.41%	6.70%
	平成30年度	82.77%	8.27%	8.96%
	増減	2.13	0.14	▲ 2.27
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	本年度	41.15%	49.56%	9.30%
	平成30年度	41.35%	48.09%	10.56%
	増減	▲ 0.20	1.47	▲ 1.27
④図書館のツイッター	本年度	38.28%	52.29%	9.43%
	平成30年度	39.47%	49.41%	11.12%
	増減	▲ 1.19	2.88	▲ 1.69
⑤子ども向けのサービス (おはなし会、ブックスタート等)	本年度	78.67%	12.17%	9.16%
	平成30年度	78.04%	11.54%	10.42%
	増減	0.63	0.63	▲ 1.26
⑥視覚障がい者に対するサービス (録音・点字図書の貸出等)	本年度	62.61%	27.14%	10.25%
	平成30年度	61.50%	26.82%	11.67%
	増減	1.11	0.31	▲ 1.42
⑦外国語資料の提供 (外国語資料・英語多読コーナー等)	本年度	56.53%	32.26%	11.21%
	平成30年度	56.29%	32.31%	11.40%
	増減	0.24	▲ 0.05	▲ 0.19
⑧貸出サービス (図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)	本年度	89.47%	4.58%	5.95%
	平成30年度	99.17%	-	0.83%
	増減	▲ 9.69	-	5.11
⑨講演会、講座、企画、テーマ展示	本年度	73.68%	17.02%	9.30%
	平成30年度	91.45%	-	8.55%
	増減	▲ 17.77	-	0.75

《回答結果からの分析》

「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」「⑧貸出サービス」の認知度は80%以上を維持した。図書館ホームページは、システム更新により利便性が増し、施設やイベント等の図書館情報の検索だけでなく、図書の検索や予約、貸出履歴としての活用が周知されつつあると考えられる。

一方で、ホームページと同様にデジタルサービスである「③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ」と「④図書館のツイッター」の認知度はともに40%前後であり、「知らない」とした回答者の方が多い。

「⑤子ども向けのサービス」「⑥視覚障がい者に対するサービス」「⑦外国語資料の提供」は、いずれもわずかずつつはあるが認知度を高めた。「⑧貸出サービス」「⑨講演会、講座、企画、テーマ展示」については、「知らない」の質問を今年度から開始した。

また、認知度が低い項目は、満足度も低い傾向にある。

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）】

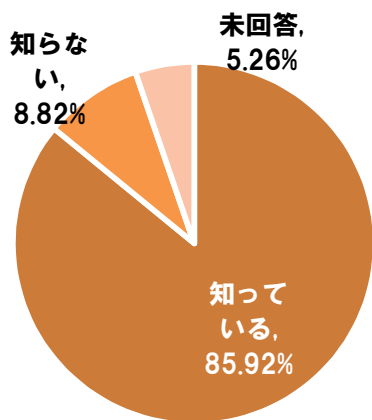
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	32	7	2	41	15	6	0	21	17	1	2	20	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	25	7	0	32	10	2	0	12	15	5	0	20	0	0	0	0
20代	46	7	1	54	14	2	0	16	31	5	1	37	1	0	0	1
30代	198	20	7	225	25	1	2	28	173	19	5	197	0	0	0	0
40代	288	19	12	319	50	6	2	58	236	13	10	259	2	0	0	2
50代	199	12	10	221	52	7	1	60	143	5	9	157	4	0	0	4
60代	244	32	17	293	102	10	6	118	141	22	11	174	1	0	0	1
70歳以上	215	23	26	264	114	11	17	142	100	12	8	120	1	0	1	2
未回答	10	2	2	14	0	0	0	0	2	0	1	3	8	2	1	11
全体	1,257	129	77	1,463	382	45	28	455	858	82	47	987	17	2	2	21

【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	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	78.05%	17.07%	4.88%	100.00%	71.43%	28.57%	0.00%	100.00%	85.00%	5.00%	10.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
10代(中学生以下を除く)	78.13%	21.88%	0.00%	100.00%	83.33%	16.67%	0.00%	100.00%	75.00%	25.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
20代	85.19%	12.96%	1.85%	100.00%	87.50%	12.50%	0.00%	100.00%	83.78%	13.51%	2.70%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
30代	88.00%	8.89%	3.11%	100.00%	89.29%	3.57%	7.14%	100.00%	87.82%	9.64%	2.54%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
40代	90.28%	5.96%	3.76%	100.00%	86.21%	10.34%	3.45%	100.00%	91.12%	5.02%	3.86%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	90.05%	5.43%	4.52%	100.00%	86.67%	11.67%	1.67%	100.00%	91.08%	3.18%	5.73%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
60代	83.28%	10.92%	5.80%	100.00%	86.44%	8.47%	5.08%	100.00%	81.03%	12.64%	6.32%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
70歳以上	81.44%	8.71%	9.85%	100.00%	80.28%	7.75%	11.97%	100.00%	83.33%	10.00%	6.67%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
未回答	71.43%	14.29%	14.29%	100.00%	-	-	-	-	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%	72.73%	18.18%	9.09%	100.00%
全体	85.92%	8.82%	5.26%	100.00%	83.96%	9.89%	6.15%	100.00%	86.93%	8.31%	4.76%	100.00%	80.95%	9.52%	9.52%	100.00%

≪回答結果からの分析≫

40代、50代を中心にいずれの年齢層でも認知度が高く、全体では85.92%がサービスを知っている。40代、50代から高い認知度を得ていることから、ビジネスでの利用も推測される。



②図書館のホームページ

【性別・年齢別認知度（人）】

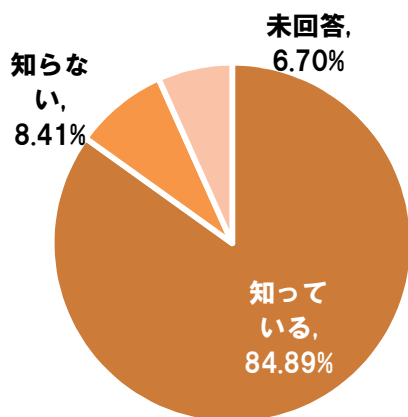
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	29	11	1	41	16	5	0	21	13	6	1	20	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	25	7	0	32	9	3	0	12	16	4	0	20	0	0	0	0
20代	51	2	1	54	16	0	0	16	34	2	1	37	1	0	0	1
30代	206	11	8	225	25	1	2	28	181	10	6	197	0	0	0	0
40代	296	13	10	319	52	5	1	58	242	8	9	259	2	0	0	2
50代	199	10	12	221	59	1	0	60	136	9	12	157	4	0	0	4
60代	239	31	23	293	104	7	7	118	134	24	16	174	1	0	0	1
70歳以上	184	38	42	264	103	17	22	142	80	21	19	120	1	0	1	2
未回答	13	0	1	14	0	0	0	0	2	0	1	3	11	0	0	11
全体	1,242	123	98	1,463	384	39	32	455	838	84	65	987	20	0	1	21

【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	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	70.73%	26.83%	2.44%	100.00%	76.19%	23.81%	0.00%	100.00%	65.00%	30.00%	5.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
10代(中学生以下を除く)	78.13%	21.88%	0.00%	100.00%	75.00%	25.00%	0.00%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
20代	94.44%	3.70%	1.85%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	91.89%	5.41%	2.70%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
30代	91.56%	4.89%	3.56%	100.00%	89.29%	3.57%	7.14%	100.00%	91.88%	5.08%	3.05%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
40代	92.79%	4.08%	3.13%	100.00%	89.66%	8.62%	1.72%	100.00%	93.44%	3.09%	3.47%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	90.05%	4.52%	5.43%	100.00%	98.33%	1.67%	0.00%	100.00%	86.62%	5.73%	7.64%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
60代	81.57%	10.58%	7.85%	100.00%	88.14%	5.93%	5.93%	100.00%	77.01%	13.79%	9.20%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
70歳以上	69.70%	14.39%	15.91%	100.00%	72.54%	11.97%	15.49%	100.00%	66.67%	17.50%	15.83%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
未回答	92.86%	0.00%	7.14%	100.00%	-	-	-	-	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
全体	84.89%	8.41%	6.70%	100.00%	84.40%	8.57%	7.03%	100.00%	84.90%	8.51%	6.59%	100.00%	95.24%	0.00%	4.76%	100.00%

≪回答結果からの分析≫

全体では84.89%の認知度である。20代から50代の年齢層で90%以上の高い数値であるが、50代以降は徐々に低下し、60代で81.57%、70歳以上では69.70%と落ち込みが激しい。20代男性は「知っている」が100%である。中学生以下、10代（中学生以下を除く）は70%台であり、年齢層によりパソコンやタブレット端末の活用状況に差があることが窺える。



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）】

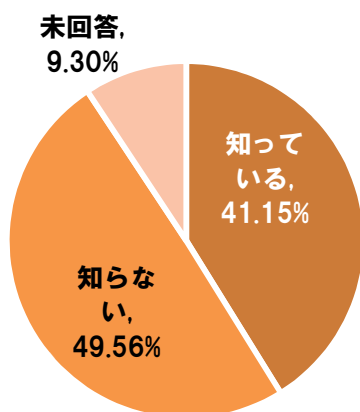
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	16	24	1	41	9	12	0	21	7	12	1	20	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	10	22	0	32	7	5	0	12	3	17	0	20	0	0	0	0
20代	31	21	2	54	10	6	0	16	21	14	2	37	0	1	0	1
30代	78	137	10	225	10	16	2	28	68	121	8	197	0	0	0	0
40代	133	174	12	319	30	26	2	58	101	148	10	259	2	0	0	2
50代	104	101	16	221	38	20	2	60	62	81	14	157	4	0	0	4
60代	117	142	34	293	61	47	10	118	55	95	24	174	1	0	0	1
70歳以上	105	100	59	264	60	48	34	142	45	51	24	120	0	1	1	2
未回答	8	4	2	14	0	0	0	0	2	0	1	3	6	4	1	11
全体	602	725	136	1,463	225	180	50	455	364	539	84	987	13	6	2	21

【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	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	39.02%	58.54%	2.44%	100.00%	42.86%	57.14%	0.00%	100.00%	35.00%	60.00%	5.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
10代(中学生以下を除く)	31.25%	68.75%	0.00%	100.00%	58.33%	41.67%	0.00%	100.00%	15.00%	85.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
20代	57.41%	38.89%	3.70%	100.00%	62.50%	37.50%	0.00%	100.00%	56.76%	37.84%	5.41%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
30代	34.67%	60.89%	4.44%	100.00%	35.71%	57.14%	7.14%	100.00%	34.52%	61.42%	4.06%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
40代	41.69%	54.55%	3.76%	100.00%	51.72%	44.83%	3.45%	100.00%	39.00%	57.14%	3.86%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	47.06%	45.70%	7.24%	100.00%	63.33%	33.33%	3.33%	100.00%	39.49%	51.59%	8.92%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
60代	39.93%	48.46%	11.60%	100.00%	51.69%	39.83%	8.47%	100.00%	31.61%	54.60%	13.79%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
70歳以上	39.77%	37.88%	22.35%	100.00%	42.25%	33.80%	23.94%	100.00%	37.50%	42.50%	20.00%	100.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%
未回答	57.14%	28.57%	14.29%	100.00%	-	-	-	-	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%	54.55%	36.36%	9.09%	100.00%
全体	41.15%	49.56%	9.30%	100.00%	49.45%	39.56%	10.99%	100.00%	36.88%	54.61%	8.51%	100.00%	61.90%	28.57%	9.52%	100.00%

≪回答結果からの分析≫

全体では41.15%の認知度である。認知度が最も高い20代が57.41%、50代が47.06%であるが、その他の年齢層では30%台前半から40%台前半と低い認知度である。満足度評価対象者（サービスを実際に利用し、満足度を回答した者）の数がやや少なかったが、利用していない者を含む全体では「知らない」の回答が49.56%で「知っている」の41.15%を上回っており、全回答者の約5割はサービスそのものを知らないという状況である。



④図書館のツイッター

【性別・年齢別認知度（人）】

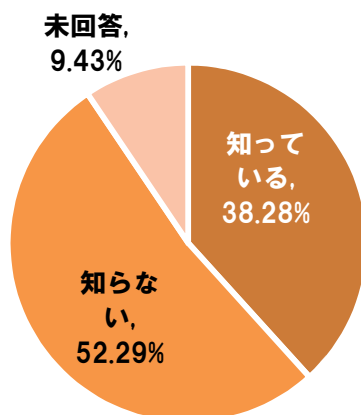
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	18	22	1	41	11	10	0	21	7	12	1	20	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	11	20	1	32	7	5	0	12	4	15	1	20	0	0	0	0
20代	29	24	1	54	9	7	0	16	19	17	1	37	1	0	0	1
30代	75	139	11	225	11	15	2	28	64	124	9	197	0	0	0	0
40代	108	195	16	319	24	32	2	58	82	163	14	259	2	0	0	2
50代	100	102	19	221	31	26	3	60	66	75	16	157	3	1	0	4
60代	109	152	32	293	54	54	10	118	55	97	22	174	0	1	0	1
70歳以上	103	106	55	264	53	59	30	142	50	46	24	120	0	1	1	2
未回答	7	5	2	14	0	0	0	0	2	0	1	3	5	5	1	11
全体	560	765	138	1,463	200	208	47	455	349	549	89	987	11	8	2	21

【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	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	43.90%	53.66%	2.44%	100.00%	52.38%	47.62%	0.00%	100.00%	35.00%	60.00%	5.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
10代(中学生以下を除く)	34.38%	62.50%	3.13%	100.00%	58.33%	41.67%	0.00%	100.00%	20.00%	75.00%	5.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
20代	53.70%	44.44%	1.85%	100.00%	56.25%	43.75%	0.00%	100.00%	51.35%	45.95%	2.70%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
30代	33.33%	61.78%	4.89%	100.00%	39.29%	53.57%	7.14%	100.00%	32.49%	62.94%	4.57%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
40代	33.86%	61.13%	5.02%	100.00%	41.38%	55.17%	3.45%	100.00%	31.66%	62.93%	5.41%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	45.25%	46.15%	8.60%	100.00%	51.67%	43.33%	5.00%	100.00%	42.04%	47.77%	10.19%	100.00%	75.00%	25.00%	0.00%	100.00%
60代	37.20%	51.88%	10.92%	100.00%	45.76%	45.76%	8.47%	100.00%	31.61%	55.75%	12.64%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
70歳以上	39.02%	40.15%	20.83%	100.00%	37.32%	41.55%	21.13%	100.00%	41.67%	38.33%	20.00%	100.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%
未回答	50.00%	35.71%	14.29%	100.00%	-	-	-	-	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%	45.45%	45.45%	9.09%	100.00%
全体	38.28%	52.29%	9.43%	100.00%	43.96%	45.71%	10.33%	100.00%	35.36%	55.62%	9.02%	100.00%	52.38%	38.10%	9.52%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では38.28%の低い認知度であり、「知らない」の回答が「知っている」を14.01ポイントも上回った。認知度が最も高い20代が53.70%、50代が45.25%であるが、その他の年齢層では30%台前半から40%台前半と低い認知度である。満足度評価対象者の数がやや少なかったが、全回答者の約5割はサービスそのものを知らないという状況である。



⑤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	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	31	9	1	41	18	3	0	21	13	6	1	20	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	20	12	0	32	8	4	0	12	12	8	0	20	0	0	0	0
20代	46	7	1	54	14	2	0	16	31	5	1	37	1	0	0	1
30代	208	9	8	225	24	2	2	28	184	7	6	197	0	0	0	0
40代	287	22	10	319	50	6	2	58	235	16	8	259	2	0	0	2
50代	186	15	20	221	51	7	2	60	131	8	18	157	4	0	0	4
60代	214	44	35	293	78	28	12	118	136	15	23	174	0	1	0	1
70歳以上	149	58	57	264	75	33	34	142	73	25	22	120	1	0	1	2
未回答	10	2	2	14	0	0	0	0	2	0	1	3	8	2	1	11
全体	1,151	178	134	1,463	318	85	52	455	817	90	80	987	16	3	2	21

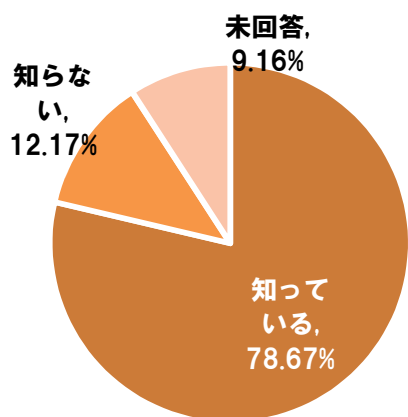
【性別・年齢別認知度（百分率）】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	75.61%	21.95%	2.44%	100.00%	85.71%	14.29%	0.00%	100.00%	65.00%	30.00%	5.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
10代(中学生以下を除く)	62.50%	37.50%	0.00%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
20代	85.19%	12.96%	1.85%	100.00%	87.50%	12.50%	0.00%	100.00%	83.78%	13.51%	2.70%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
30代	92.44%	4.00%	3.56%	100.00%	85.71%	7.14%	7.14%	100.00%	93.40%	3.55%	3.05%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
40代	89.97%	6.90%	3.13%	100.00%	86.21%	10.34%	3.45%	100.00%	90.73%	6.18%	3.09%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	84.16%	6.79%	9.05%	100.00%	85.00%	11.67%	3.33%	100.00%	83.44%	5.10%	11.46%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
60代	73.04%	15.02%	11.95%	100.00%	66.10%	23.73%	10.17%	100.00%	78.16%	8.62%	13.22%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
70歳以上	56.44%	21.97%	21.59%	100.00%	52.82%	23.24%	23.94%	100.00%	60.83%	20.83%	18.33%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
未回答	71.43%	14.29%	14.29%	100.00%	-	-	-	-	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%	72.73%	18.18%	9.09%	100.00%
全体	78.67%	12.17%	9.16%	100.00%	69.89%	18.68%	11.43%	100.00%	82.78%	9.12%	8.11%	100.00%	76.19%	14.29%	9.52%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では78.67%の認知度であり、特に30代、40代の子育て世代では90%前後である。女性のみを見ると30代では93.40%と極めて高い。

また、中学生以下の年齢層でも75.61%の認知度であり、中学生ボランティア等により若い世代にも児童サービスが一定の認知を得ていることが推測される。



⑥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）】

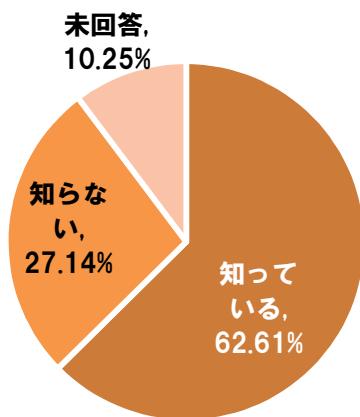
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	21	19	1	41	11	10	0	21	10	9	1	20	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	13	19	0	32	5	7	0	12	8	12	0	20	0	0	0	0
20代	38	15	1	54	12	4	0	16	25	11	1	37	1	0	0	1
30代	136	78	11	225	17	9	2	28	119	69	9	197	0	0	0	0
40代	215	89	15	319	33	23	2	58	180	66	13	259	2	0	0	2
50代	164	39	18	221	43	15	2	60	117	24	16	157	4	0	0	4
60代	194	61	38	293	77	27	14	118	117	33	24	174	0	1	0	1
70歳以上	126	74	64	264	68	39	35	142	57	35	28	120	1	0	1	2
未回答	9	3	2	14	0	0	0	0	2	0	1	3	7	3	1	11
全体	916	397	150	1,463	266	134	55	455	635	259	93	987	15	4	2	21

【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	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	51.22%	46.34%	2.44%	100.00%	52.38%	47.62%	0.00%	100.00%	50.00%	45.00%	5.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
10代(中学生以下を除く)	40.63%	59.38%	0.00%	100.00%	41.67%	58.33%	0.00%	100.00%	40.00%	60.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
20代	70.37%	27.78%	1.85%	100.00%	75.00%	25.00%	0.00%	100.00%	67.57%	29.73%	2.70%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
30代	60.44%	34.67%	4.89%	100.00%	60.71%	32.14%	7.14%	100.00%	60.41%	35.03%	4.57%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
40代	67.40%	27.90%	4.70%	100.00%	56.90%	39.66%	3.45%	100.00%	69.50%	25.48%	5.02%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	74.21%	17.65%	8.14%	100.00%	71.67%	25.00%	3.33%	100.00%	74.52%	15.29%	10.19%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
60代	66.21%	20.82%	12.97%	100.00%	65.25%	22.88%	11.86%	100.00%	67.24%	18.97%	13.79%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
70歳以上	47.73%	28.03%	24.24%	100.00%	47.89%	27.46%	24.65%	100.00%	47.50%	29.17%	23.33%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
未回答	64.29%	21.43%	14.29%	100.00%	-	-	-	-	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%	63.64%	27.27%	9.09%	100.00%
全体	62.61%	27.14%	10.25%	100.00%	58.46%	29.45%	12.09%	100.00%	64.34%	26.24%	9.42%	100.00%	71.43%	19.05%	9.52%	100.00%

≪回答結果からの分析≫

全体では62.61%とやや低い認知度である。20代、50代が70%台であるが、その他の年齢層は50%前後から60%台が多く、中でも10代（中学生以下を除く）は40.63%と、他の年齢層と比較して低い認知度である。満足度評価対象者数もやや少なかった。



⑦外国語資料の提供（外国語資料・英語多読コーナー等）

【性別・年齢別認知度（人）】

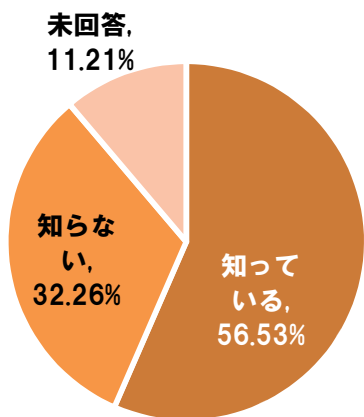
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	23	16	2	41	13	8	0	21	10	8	2	20	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	18	14	0	32	8	4	0	12	10	10	0	20	0	0	0	0
20代	37	15	2	54	12	4	0	16	24	11	2	37	1	0	0	1
30代	135	75	15	225	15	11	2	28	120	64	13	197	0	0	0	0
40代	204	95	20	319	35	21	2	58	167	74	18	259	2	0	0	2
50代	141	60	20	221	41	17	2	60	96	43	18	157	4	0	0	4
60代	153	103	37	293	67	37	14	118	86	65	23	174	0	1	0	1
70歳以上	109	89	66	264	60	43	39	142	49	45	26	120	0	1	1	2
未回答	7	5	2	14	0	0	0	0	2	0	1	3	5	5	1	11
全体	827	472	164	1,463	251	145	59	455	564	320	103	987	12	7	2	21

【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	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	56.10%	39.02%	4.88%	100.00%	61.90%	38.10%	0.00%	100.00%	50.00%	40.00%	10.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
10代(中学生以下を除く)	56.25%	43.75%	0.00%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
20代	68.52%	27.78%	3.70%	100.00%	75.00%	25.00%	0.00%	100.00%	64.86%	29.73%	5.41%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
30代	60.00%	33.33%	6.67%	100.00%	53.57%	39.29%	7.14%	100.00%	60.91%	32.49%	6.60%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
40代	63.95%	29.78%	6.27%	100.00%	60.34%	36.21%	3.45%	100.00%	64.48%	28.57%	6.95%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	63.80%	27.15%	9.05%	100.00%	68.33%	28.33%	3.33%	100.00%	61.15%	27.39%	11.46%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
60代	52.22%	35.15%	12.63%	100.00%	56.78%	31.36%	11.86%	100.00%	49.43%	37.36%	13.22%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
70歳以上	41.29%	33.71%	25.00%	100.00%	42.25%	30.28%	27.46%	100.00%	40.83%	37.50%	21.67%	100.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%
未回答	50.00%	35.71%	14.29%	100.00%	-	-	-	-	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%	45.45%	45.45%	9.09%	100.00%
全体	56.53%	32.26%	11.21%	100.00%	55.16%	31.87%	12.97%	100.00%	57.14%	32.42%	10.44%	100.00%	57.14%	33.33%	9.52%	100.00%

≪回答結果からの分析≫

全体では 56.53%とやや低い認知度である。認知度が最も高い 20 代が 68.52%であり、その他の年齢層は 50%台から 60%台が多いが、中でも 70 歳以上では 41.29%と、他の年齢層と比較して低い認知度である。満足度評価対象者の数がやや少なかったが、全回答者の 3 割以上がサービスそのものを知らない状況である。



⑧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）】

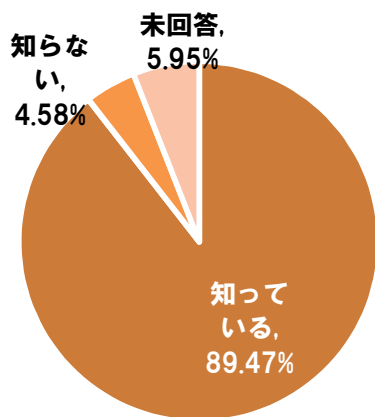
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	37	3	1	41	19	2	0	21	18	1	1	20	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	27	5	0	32	11	1	0	12	16	4	0	20	0	0	0	0
20代	50	4	0	54	15	1	0	16	34	3	0	37	1	0	0	1
30代	206	9	10	225	24	2	2	28	182	7	8	197	0	0	0	0
40代	296	9	14	319	55	1	2	58	239	8	12	259	2	0	0	2
50代	206	5	10	221	58	1	1	60	144	4	9	157	4	0	0	4
60代	251	16	26	293	108	4	6	118	142	12	20	174	1	0	0	1
70歳以上	224	16	24	264	123	6	13	142	99	10	11	120	2	0	0	2
未回答	12	0	2	14	0	0	0	0	2	0	1	3	10	0	1	11
全体	1,309	67	87	1,463	413	18	24	455	876	49	62	987	20	0	1	21

【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	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	90.24%	7.32%	2.44%	100.00%	90.48%	9.52%	0.00%	100.00%	90.00%	5.00%	5.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
10代(中学生以下を除く)	84.38%	15.63%	0.00%	100.00%	91.67%	8.33%	0.00%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
20代	92.59%	7.41%	0.00%	100.00%	93.75%	6.25%	0.00%	100.00%	91.89%	8.11%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
30代	91.56%	4.00%	4.44%	100.00%	85.71%	7.14%	7.14%	100.00%	92.39%	3.55%	4.06%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
40代	92.79%	2.82%	4.39%	100.00%	94.83%	1.72%	3.45%	100.00%	92.28%	3.09%	4.63%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	93.21%	2.26%	4.52%	100.00%	96.67%	1.67%	1.67%	100.00%	91.72%	2.55%	5.73%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
60代	85.67%	5.46%	8.87%	100.00%	91.53%	3.39%	5.08%	100.00%	81.61%	6.90%	11.49%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
70歳以上	84.85%	6.06%	9.09%	100.00%	86.62%	4.23%	9.15%	100.00%	82.50%	8.33%	9.17%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
未回答	85.71%	0.00%	14.29%	100.00%	-	-	-	-	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%	90.91%	0.00%	9.09%	100.00%
全体	89.47%	4.58%	5.95%	100.00%	90.77%	3.96%	5.27%	100.00%	88.75%	4.96%	6.28%	100.00%	95.24%	0.00%	4.76%	100.00%

≪回答結果からの分析≫

全体では 89.47% の認知度であり、いずれの年齢層でも認知度が高く、中学生以下及び 20 代から 50 代の年齢層で 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。



⑨講演会、講座、企画・テーマ展示

【性別・年齢別認知度（人）】

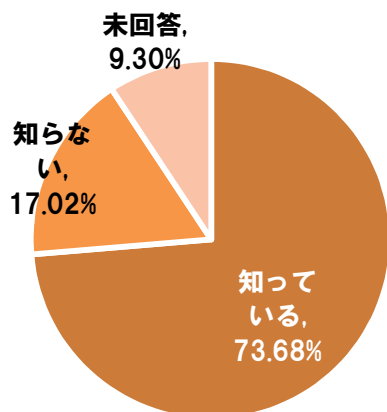
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	31	9	1	41	17	4	0	21	14	5	1	20	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	20	12	0	32	8	4	0	12	12	8	0	20	0	0	0	0
20代	40	13	1	54	12	4	0	16	27	9	1	37	1	0	0	1
30代	175	40	10	225	20	6	2	28	155	34	8	197	0	0	0	0
40代	261	43	15	319	48	8	2	58	211	35	13	259	2	0	0	2
50代	177	26	18	221	50	8	2	60	123	18	16	157	4	0	0	4
60代	203	54	36	293	90	20	8	118	113	33	28	174	0	1	0	1
70歳以上	161	50	53	264	92	21	29	142	68	29	23	120	1	0	1	2
未回答	10	2	2	14	0	0	0	0	2	0	1	3	8	2	1	11
全体	1,078	249	136	1,463	337	75	43	455	725	171	91	987	16	3	2	21

【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	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	75.61%	21.95%	2.44%	100.00%	80.95%	19.05%	0.00%	100.00%	70.00%	25.00%	5.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
10代(中学生以下を除く)	62.50%	37.50%	0.00%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
20代	74.07%	24.07%	1.85%	100.00%	75.00%	25.00%	0.00%	100.00%	72.97%	24.32%	2.70%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
30代	77.78%	17.78%	4.44%	100.00%	71.43%	21.43%	7.14%	100.00%	78.68%	17.26%	4.06%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
40代	81.82%	13.48%	4.70%	100.00%	82.76%	13.79%	3.45%	100.00%	81.47%	13.51%	5.02%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	80.09%	11.76%	8.14%	100.00%	83.33%	13.33%	3.33%	100.00%	78.34%	11.46%	10.19%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
60代	69.28%	18.43%	12.29%	100.00%	76.27%	16.95%	6.78%	100.00%	64.94%	18.97%	16.09%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
70歳以上	60.98%	18.94%	20.08%	100.00%	64.79%	14.79%	20.42%	100.00%	56.67%	24.17%	19.17%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
未回答	71.43%	14.29%	14.29%	100.00%	-	-	-	-	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%	72.73%	18.18%	9.09%	100.00%
全体	73.68%	17.02%	9.30%	100.00%	74.07%	16.48%	9.45%	100.00%	73.45%	17.33%	9.22%	100.00%	76.19%	14.29%	9.52%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では73.68%の認知度である。30代以下は60%~70%台で推移し、40代、50代は80%台と高い数値となり、60代以降は徐々に低下する。男女別にみても、若干の数値の差異はあるものの同様の傾向である。



【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			未回答		
	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (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	864	393	1,257	261	121	382	594	264	858	9	8	17
②図書館のホームページ	941	301	1,242	290	94	384	636	202	838	15	5	20
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	253	349	602	120	105	225	129	235	364	4	9	13
④図書館のツイッター	224	336	560	94	106	200	126	223	349	4	7	11
⑤子ども向けのサービス (おはなし会、ブックスタート等)	496	655	1,151	118	200	318	373	444	817	5	11	16
⑥視覚障がい者に対するサービス (録音・点字図書の出貸等)	218	698	916	84	182	266	130	505	635	4	11	15
⑦外国語資料の提供 (外国語資料・英語多読コーナー等)	271	556	827	107	144	251	160	404	564	4	8	12
⑧貸出サービス(図書12冊・AV資料3 点、15日間貸出)	1,211	98	1,309	372	41	413	819	57	876	20	0	20
⑨講演会、講座、企画・テーマ展示	650	428	1,078	190	147	337	452	273	725	8	8	16

(百分率)

	全体			男性			女性			未回答		
	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (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	68.74%	31.26%	100.00%	68.32%	31.68%	100.00%	69.23%	30.77%	100.00%	52.94%	47.06%	100.00%
②図書館のホームページ	75.76%	24.24%	100.00%	75.52%	24.48%	100.00%	75.89%	24.11%	100.00%	75.00%	25.00%	100.00%
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	42.03%	57.97%	100.00%	53.33%	46.67%	100.00%	35.44%	64.56%	100.00%	30.77%	69.23%	100.00%
④図書館のツイッター	40.00%	60.00%	100.00%	47.00%	53.00%	100.00%	36.10%	63.90%	100.00%	36.36%	63.64%	100.00%
⑤子ども向けのサービス (おはなし会、ブックスタート等)	43.09%	56.91%	100.00%	37.11%	62.89%	100.00%	45.65%	54.35%	100.00%	31.25%	68.75%	100.00%
⑥視覚障がい者に対するサービス (録音・点字図書の出貸等)	23.80%	76.20%	100.00%	31.58%	68.42%	100.00%	20.47%	79.53%	100.00%	26.67%	73.33%	100.00%
⑦外国語資料の提供 (外国語資料・英語多読コーナー等)	32.77%	67.23%	100.00%	42.63%	57.37%	100.00%	28.37%	71.63%	100.00%	33.33%	66.67%	100.00%
⑧貸出サービス(図書12冊・AV資料3 点、15日間貸出)	92.51%	7.49%	100.00%	90.07%	9.93%	100.00%	93.49%	6.51%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
⑨講演会、講座、企画・テーマ展示	60.30%	39.70%	100.00%	56.38%	43.62%	100.00%	62.34%	37.66%	100.00%	50.00%	50.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

「⑤子ども向けのサービス」「⑥視覚障がい者に対するサービス」「⑦外国語資料の提供」については、サービスを必要とする対象者が限定されるため、「知っているが利用しない」回答者の割合は高くなる。

また、「③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ」や「④図書館のツイッター」は、「満足」の割合も他の設問と比較して低く、満足できるサービスではないため利用しない回答者がいることも考えられる。ホームページが多く利用され、満足度も高いことを考えると電子媒体の利便性を感じている回答者は少なくないと考えられ、③や④についても魅力的な情報の掲載、発信方法の工夫により利用率が向上する可能性がある。

「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」「⑨講演会、講座、企画・テーマ展示」について「知っているが利用しない」回答者は、利用する必要がない場合もあるが、図書館職員の資質の問題や、講演会の内容が興味に沿ったものではないなど、利用が憚られる要因がある可能性も考えられる。

【自由記述欄（主な意見）】

アンケートに自由記述欄を設けたところ、550件の意見が集まった。以下に、8つの区分に整理して、主な意見を記載する。

①開館時間について（16件）

休館日削減や開館時間延長に取り組んでいるが、さらなる開館日増や開館時間延長を希望する声もある。

- ・開館時間は以前より改善された。ありがとうございました。
- ・従来の月曜日休みではなく、毎日開館しているのでとても便利です。
- ・早朝、夜間開館のサービスはできないか。

②蔵書について（123件）

より新しい資料をより多くという要望が多い。AV資料（CD・DVD）の充実や高齢化に伴う大活字本への期待なども見られた。

- ・絶版になった図書が所蔵されているので助かる。
- ・時刻表やガイドブックなどは新しいものにしてほしい。
- ・大活字本の蔵書を増やしてほしい。

③施設・設備について（56件）

館により設備の設置状況や劣化具合が異なるため、館ごとに多様な意見が集まった。パソコンやWi-Fiを利用できる環境や、複数名での交流を目的とした空間の整備、個の空間の確保などの要望が挙げられた。

- ・座席数を増やしてほしい。
- ・駐車場が混雑している。
- ・サークル活動ができるような多目的室を作ってほしい。

④Webサービスについて（37件）

HPの利便性に満足している様子が窺えるコメントが多いが、使い勝手の改善を望む声もある。

- ・読みたい本が近くの図書館で借りられるので、HPからの予約はとても便利です。
- ・二日前に返却メールの設定をしていて、便利。
- ・過去に借りた本の記録を見られるようにしてほしい。

⑤窓口サービスについて（131件）

接遇態度や取寄せの利便性などを評価する声が多かった。他の利用者への注意を求める意見も見られた。

- ・いつも親切に対応してくれるので助かる。
- ・予約サービス、取り寄せサービスが便利。
- ・しゃべっている利用者を静かにさせてほしい。

⑥事業について（73件）

指定管理館が実施する企画展や講座など多彩な自主事業に満足している声が多い。さらに、個人のみならず団体や企業を巻き込んだ活動の広がりを期待する声もある。

- ・展示コーナーを見て、自分の知らない分野の本に出会えた。
- ・職員のおすすめ本コーナーを作ってほしい。
- ・工作など、なかなか家ではできない体験を子どもにさせることができよかった。

⑦図書館を利用して得られた成果（63件）

自らの学習や業務に利用している方、子どもの学習に活用している方などから、多様な成果が寄せられた。

- ・資格取得のための勉強や、資料作成などを行い、集中して効率よく取り組むことができた。
- ・子供の夏休みの宿題で活用できた。
- ・本をたくさん読むことができ、豊かに楽しい日々を送ることができる。

⑧その他（51件）

- ・充実している図書館に人が少なく、もったいないと思う。
- ・飾り付けなど、温かみがありホッとする。
- ・警察に巡回・来館をしてもらうべき。

