

「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4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4年9月1日(木)～20日(火)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	33	54	2	89
駅前	17	49	2	68
城北	17	37	1	55
南	26	49	3	78
西	31	56	2	89
積志	23	57	0	80
東	27	64	1	92
北	7	27	0	34
南陽	22	34	1	57
可新	19	43	0	62
はまゆう	26	68	3	97
浜北	28	67	2	97
天竜	8	12	0	20
舞阪	3	18	0	21
雄踏	17	18	2	37
細江	13	21	1	35
引佐	2	12	0	14
三ヶ日	14	27	3	44
春野	13	30	0	43
佐久間	4	10	0	14
水窪	3	2	0	5
龍山	1	1	0	2
流通元町	21	31	1	53
都田	36	50	2	88
自動車文庫	0	0	0	0
合計	411	837	26	1,274

【全館回収枚数】

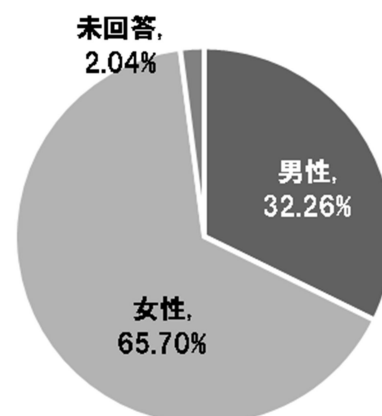
年度	男性	女性	未回答	合計
R4	411	837	26	1,274
	32.26%	65.70%	2.04%	100%

※回収枚数は前年度比 417 枚減。

【(参考) 令和元年度以降の回収枚数】

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

【回答者の男女構成比】



《性別による傾向分析》

回答者の 65.70% 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	17	2	5	21	48	73	100	144	1	411
女性	26	9	20	107	179	145	215	130	6	837
未回答	0	0	2	1	1	6	2	0	14	26
全体	43	11	27	129	228	224	317	274	21	1,274

【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	4.14%	0.49%	1.22%	5.11%	11.68%	③ 17.76%	② 24.33%	① 35.04%	0.23%	100.00%
女性	3.11%	1.08%	2.39%	12.78%	② 21.39%	③ 17.31%	① 25.69%	15.53%	0.72%	100.00%
全体	3.38%	0.85%	2.12%	10.13%	17.90%	17.58%	24.88%	21.51%	1.65%	100.00%

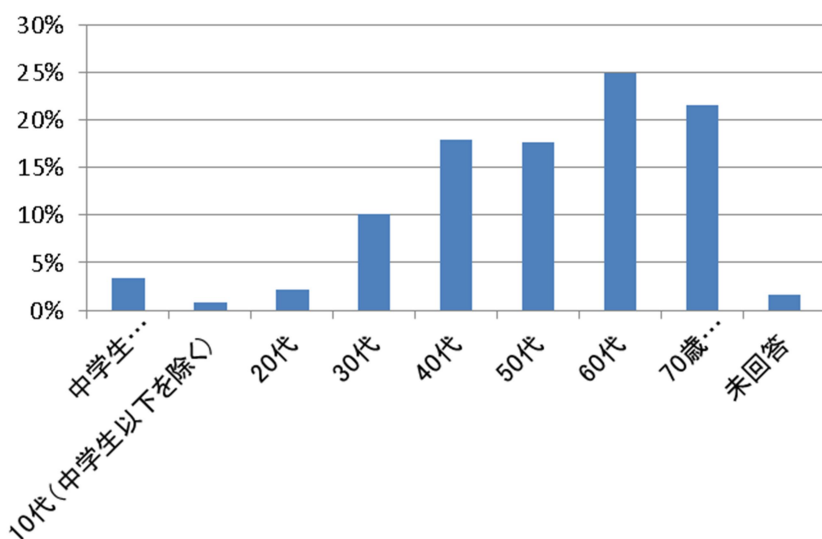
※太字のセルは全体及び性別ごとに回答者が最も多い年齢層。また、①②③は回答者が多い年齢層の順。

《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92.00%を占める。中でも60代、70歳以上の回答が多い。一方、20代以下からの回答は6.35%である。

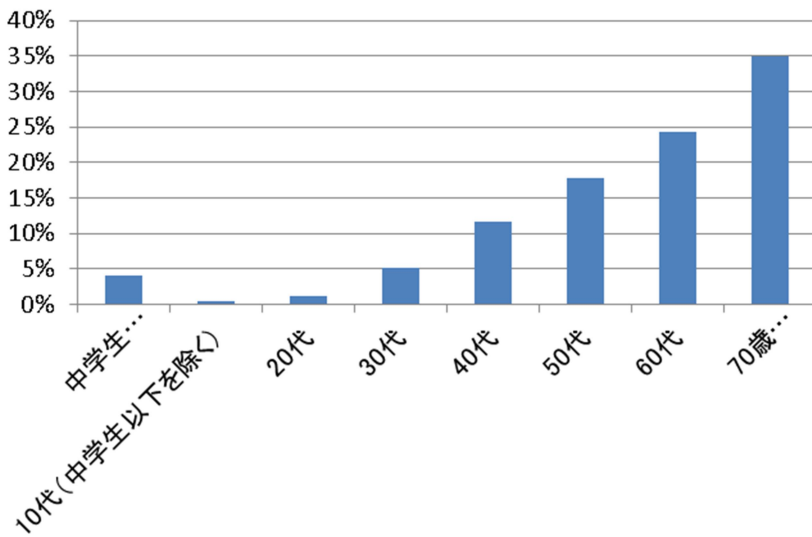
以上により、本アンケートの結果は、中高年の意見が多く反映されている。



(男性)

60代以上の方からの回答が59.37%と、全年齢層の約半数を占める。年代が上がるにつれ、回答者が増えている。

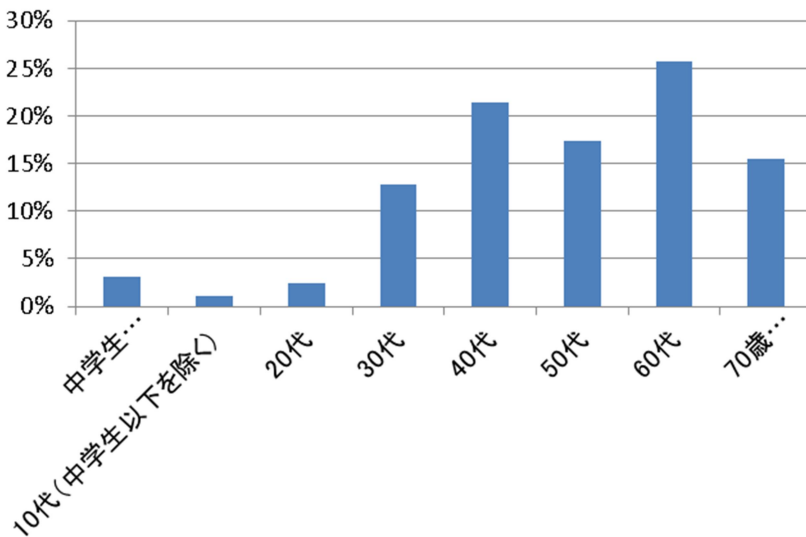
男性からの回答には、退職後に図書館を利用されている方からの意見が多く反映されていると考えられる。



(女性)

30代から60代までの方からの回答が77.17%を占める。60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、年代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	13	166	203	15	13	410
女性	8	257	501	35	36	837
未回答	0	4	7	0	15	26
全体	21	427	711	50	64	1,273

【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	3.17%	② 40.49%	① 49.51%	③ 3.66%	3.17%	100.00%
女性	0.96%	② 30.70%	① 59.86%	③ 4.18%	4.30%	100.00%
全体	1.65%	33.54%	55.85%	3.93%	5.03%	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。

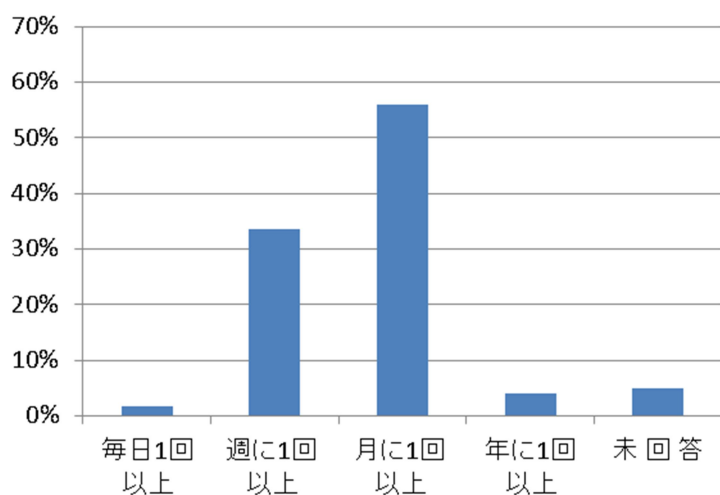
≪利用頻度による傾向分析≫

（全体）

55.85%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、91.04%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9.79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10.35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	0	15	23	5	0	43
10代 (中学生以下を除く)	0	5	6	0	0	11
20代	0	3	20	2	2	27
30代	4	34	77	9	5	129
40代	1	73	143	7	4	228
50代	3	72	129	6	14	224
60代	2	136	153	10	16	317
70歳以上	11	87	156	11	8	273
未回答	0	2	4	0	15	21
全体	21	427	711	50	64	1,273

【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	0.00%	34.88%	53.49%	11.63%	0.00%	100.00%
10代 (中学生以下を除く)	0.00%	45.45%	54.55%	0.00%	0.00%	100.00%
20代	0.00%	11.11%	74.07%	7.41%	7.41%	100.00%
30代	3.09%	26.36%	59.69%	6.98%	3.88%	100.00%
40代	0.44%	32.02%	62.72%	3.07%	1.75%	100.00%
50代	1.34%	32.14%	57.59%	2.68%	6.25%	100.00%
60代	0.63%	42.90%	48.27%	3.15%	5.05%	100.00%
70歳以上	4.03%	31.87%	57.14%	4.03%	2.93%	100.00%
未回答	0.00%	9.52%	19.05%	0.00%	71.43%	100.00%
全体	1.65%	33.54%	55.85%	3.93%	5.03%	100.00%

(年齢層別)

全年齢層において、「月に1回以上」の利用が最も多く概ね5割を超えている。特に20代は7割が「月に1回以上」の頻度で利用している。次いで「週に1回以上」の利用が3割を占めている。

コロナ禍となった前年度は、「中学生以下」が「週に1回以上」の利用の割合が最も高かったが、今年はずべての年齢層において「月に1回以上」の利用が最も多い傾向となった。

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

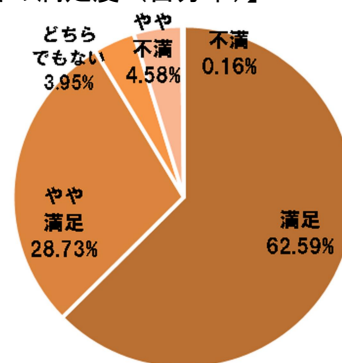
※評価は満足度の回答をした方だけの平均値

① あなたにとって利用しやすい開館日・開館時間ですか？

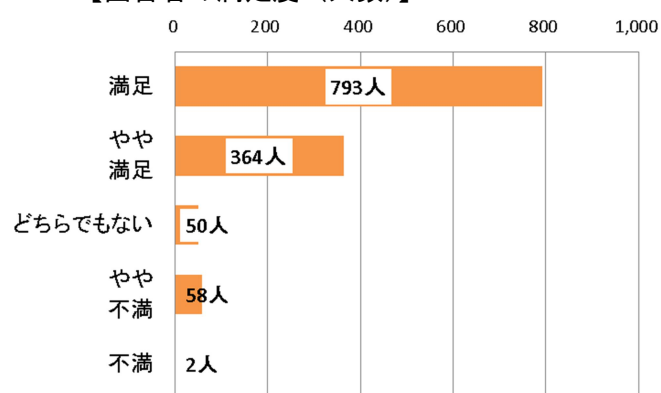
【回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	43	17	26	0
10代(中学生以下を除く)	11	2	9	0
20代	27	5	20	2
30代	129	21	107	1
40代	228	48	179	1
50代	223	73	144	6
60代	317	100	215	2
70歳以上	272	144	128	0
未回答	17	1	5	11
全体	1,267	411	833	23

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【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	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減
中学生以下	4.51	4.87	▲ 0.36	4.29	4.95	▲ 0.66	4.65	4.88	▲ 0.23	-	4.00	-
10代(中学生以下を除く)	4.18	4.23	▲ 0.05	5.00	4.50	0.50	4.00	4.20	▲ 0.20	-	3.50	-
20代	4.33	4.28	0.05	4.80	3.90	0.90	4.20	4.52	▲ 0.32	4.50	3.00	1.50
30代	4.60	4.56	0.04	4.14	4.31	▲ 0.17	4.68	4.62	0.06	5.00	-	-
40代	4.39	4.42	▲ 0.03	4.19	4.17	0.02	4.46	4.48	▲ 0.02	2.00	4.00	▲ 2.00
50代	4.44	4.20	0.24	4.41	3.79	0.62	4.48	4.39	0.09	4.00	5.00	▲ 1.00
60代	4.50	4.33	0.17	4.35	4.22	0.13	4.56	4.40	0.16	5.00	4.50	0.50
70歳以上	4.57	4.47	0.10	4.55	4.51	0.04	4.60	4.44	0.16	-	5.00	-
未回答	4.53	4.38	0.15	5.00	3.50	1.50	4.20	4.20	0.00	4.64	4.53	0.11
全体	4.49	4.39	0.10	4.41	4.26	0.15	4.53	4.46	0.07	4.39	4.33	0.06

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.10ポイント上回り、4.49となった。すべての年齢層で4点台となり、特に30代と70歳以上で4点台半ばの高い評価を得ている。

百分率では「満足」の割合が62.59%となり、「やや満足」を含めると91.32%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。

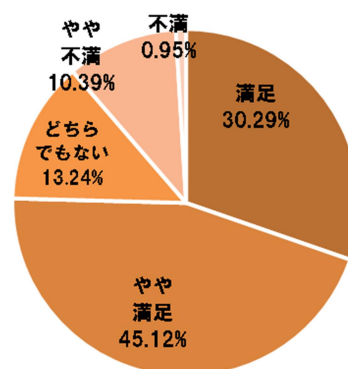
「平日の閉館が19時なのが少し早い。20時を希望。(40代男性)」、「自分の仕事が休みの月曜日が閉館なのが少し不便。(30代女性)」など、ライフスタイルに合わせて立ち寄りしたいという利用者から開館時間や休館日へのご意見が挙がった。

② あなたの読みたい本、雑誌、新聞などがありますか？

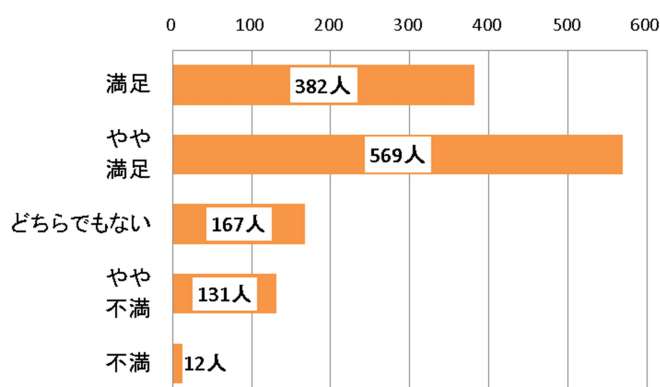
【回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	42	17	25	0
10代(中学生以下を除く)	10	2	8	0
20代	27	5	20	2
30代	129	21	107	1
40代	228	48	179	1
50代	223	73	144	6
60代	315	100	213	2
70歳以上	270	142	128	0
未回答	17	1	5	11
全体	1,261	409	829	23

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【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	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減
中学生以下	4.38	4.52	▲ 0.14	4.29	4.47	▲ 0.18	4.44	4.56	▲ 0.12	-	4.50	-
10代(中学生以下を除く)	4.20	4.10	0.10	4.00	4.50	▲ 0.50	4.25	4.05	0.20	-	3.00	-
20代	4.04	4.00	0.04	4.80	3.60	1.20	3.90	4.23	▲ 0.33	3.50	3.00	0.50
30代	4.11	4.03	0.08	4.00	3.94	0.06	4.13	4.04	0.09	4.00	-	-
40代	3.93	3.89	0.04	3.98	3.93	0.05	3.92	3.89	0.03	4.00	3.00	1.00
50代	3.98	3.71	0.27	4.08	3.73	0.35	3.92	3.70	0.22	4.00	4.00	0.00
60代	3.76	3.48	0.28	3.92	3.54	0.38	3.68	3.44	0.24	4.50	4.00	0.50
70歳以上	3.91	3.83	0.08	3.89	3.92	▲ 0.03	3.93	3.74	0.19	-	5.00	-
未回答	4.24	3.50	0.74	4.00	3.50	0.50	4.20	3.20	1.00	4.27	3.59	0.68
全体	3.93	3.79	0.14	3.98	3.81	0.17	3.91	3.78	0.13	4.13	3.61	0.52

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.14ポイント上回り、3.93となった。中学生以下～30代については4点台を維持している。百分率では「満足」と「やや満足」を合せて75.41%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11.34%あった。

「絶版になってしまい読む事を諦めていた本を借りることができた。(30代女性)」「古い本が読めて嬉しい。(50代女性)」「いろいろなジャンルの本を買わずに楽しめるのはすばらしい。(30代女性)」といった図書館ならではの蔵書の豊富さとして肯定的にとらえるご意見が挙がった。また、館によって蔵書が異なることから「他図書館との本のローテーションを定期的に行えたらよい。いろいろな本を手に取り選びたい。(60代男性)」「絵本等の入れ替えを行ってほしい。(40代女性)」というご意見もあり、検索だけでなく実際に目で見て本と出会いたい要望もあることがうかがえる。

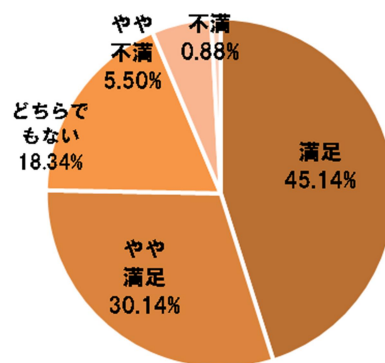
「雑誌は1か月遅れだが毎月借りている。(70歳以上女性)」のように、新聞、雑誌を活用しているといったご意見もあった。

③ 館内の居心地、座席数等に満足していますか？

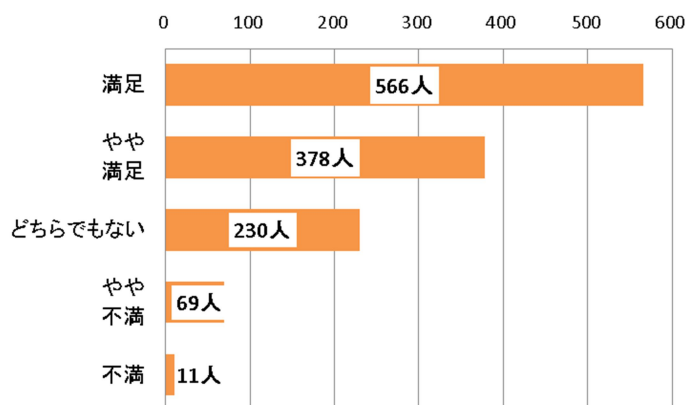
【回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	43	17	26	0
10代(中学生以下を除く)	10	2	8	0
20代	27	5	20	2
30代	128	20	107	1
40代	227	48	178	1
50代	223	73	144	6
60代	311	98	211	2
70歳以上	268	142	126	0
未回答	17	1	5	11
全体	1,254	406	825	23

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【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	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減
中学生以下	4.56	4.48	0.08	4.65	4.53	0.12	4.50	4.48	0.02	-	4.00	-
10代(中学生以下を除く)	4.30	4.23	0.07	4.50	4.13	0.37	4.25	4.30	▲ 0.05	-	4.00	-
20代	4.04	4.00	0.04	4.80	3.50	1.30	3.95	4.26	▲ 0.31	3.00	3.00	0.00
30代	4.30	4.10	0.20	4.10	4.06	0.04	4.33	4.11	0.22	5.00	-	-
40代	4.15	3.95	0.20	4.13	4.02	0.11	4.16	3.94	0.22	3.00	3.50	▲ 0.50
50代	4.01	3.84	0.17	4.01	3.63	0.38	4.00	3.94	0.06	4.17	4.00	0.17
60代	3.94	3.71	0.23	3.92	3.80	0.12	3.95	3.66	0.29	4.00	3.00	1.00
70歳以上	4.28	4.03	0.25	4.16	4.00	0.16	4.41	4.05	0.36	-	5.00	-
未回答	4.41	3.96	0.45	5.00	3.50	1.50	4.40	3.60	0.80	4.36	4.12	0.24
全体	4.13	3.93	0.20	4.10	3.90	0.20	4.15	3.95	0.20	4.13	3.91	0.22

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.20ポイント上回る4.13であり、百分率では、「満足」と「やや満足」を合せて75.28%となった。

「夏の暑い日は冷房の効いた閲覧席は最高です。(60代男性)」「自動販売機の飲食コーナーがあり、子供連れで行く時にホッとする空間で助かる。(60代女性)」のように、ほとんどの利用者は館内の居心地に関して一定の理解を示していると言える。感染症対策のため昨年度に引き続き座席数を減少させている館もあり、「落ちついて読む場所が少ない。(60代男性)」といったご意見もあった。

また駐車場の少なさ、エレベーターがないといった設備そのものの不便さに関してのご意見もあった。

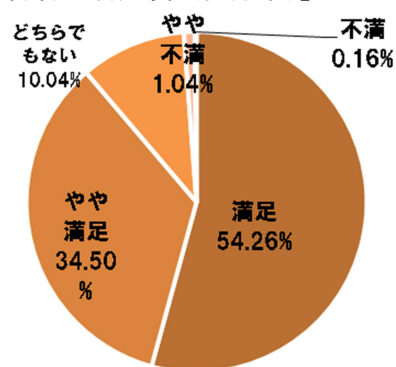
「子供たちがリラックスして読める環境作りを希望。(50代女性)」のように、子供が周りに気兼ねなくのびのびと利用できる環境を望む声も挙がった。

④ お近くの地域の図書館に親しみを感じますか？

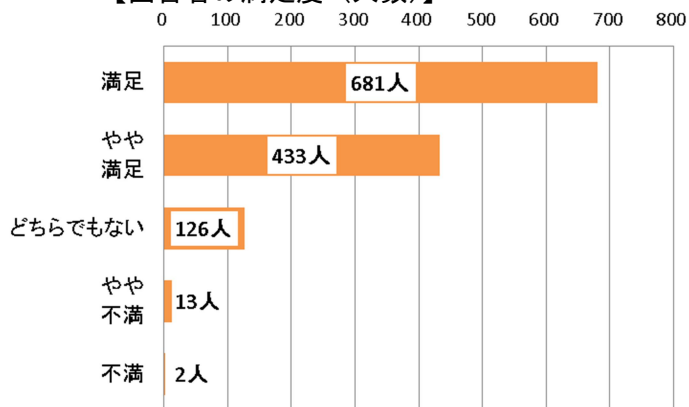
【回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	43	17	26	0
10代(中学生以下を除く)	10	2	8	0
20代	27	5	20	2
30代	129	21	107	1
40代	228	48	179	1
50代	224	73	145	6
60代	313	99	212	2
70歳以上	265	140	125	0
未回答	16	1	5	10
全体	1,255	406	827	22

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【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	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減
中学生以下	4.74	4.69	0.05	4.71	4.74	▲ 0.03	4.77	4.71	0.06	-	4.00	-
10代(中学生以下を除く)	4.30	4.47	▲ 0.17	4.50	4.50	0.00	4.25	4.40	▲ 0.15	-	5.00	-
20代	4.44	4.28	0.16	4.80	4.00	0.80	4.50	4.41	0.09	3.00	4.00	▲ 1.00
30代	4.47	4.42	0.05	4.19	4.34	▲ 0.15	4.52	4.44	0.08	5.00	-	-
40代	4.52	4.40	0.12	4.48	4.45	0.03	4.53	4.40	0.13	4.00	3.75	0.25
50代	4.42	4.20	0.22	4.47	4.12	0.35	4.40	4.23	0.17	4.17	5.00	▲ 0.83
60代	4.26	4.13	0.13	4.21	4.24	▲ 0.03	4.28	4.06	0.22	4.00	3.50	0.50
70歳以上	4.43	4.26	0.17	4.36	4.30	0.06	4.51	4.22	0.29	-	5.00	-
未回答	4.50	4.13	0.37	4.00	4.50	▲ 0.50	4.40	4.20	0.20	4.60	4.06	0.54
全体	4.42	4.28	0.14	4.37	4.29	0.08	4.44	4.28	0.16	4.27	4.15	0.12

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.14ポイント上回り、4.42であった。百分率では「満足」、「やや満足」を含めると88.76%が地域の図書館に親しみを感じていることがわかる。

「あいさつが丁寧。朝から気分がよい。(70代以上男性)」「いつもとても感じが良く、親切に対応してもらっている。(40代女性)」といったご意見のように、職員の対応によって満足を感じ、親しみやすさに繋がっている利用者は多い。

また「(はまゆう図書館は) 駐車場も広々として止めやすくてお気に入り。(40代女性)」「駐車場がいっぱいで利用できないことがある。(50代女性)」といったご意見もあり、設備の不便さが親しみやすさに影響をしていることがうかがえる。

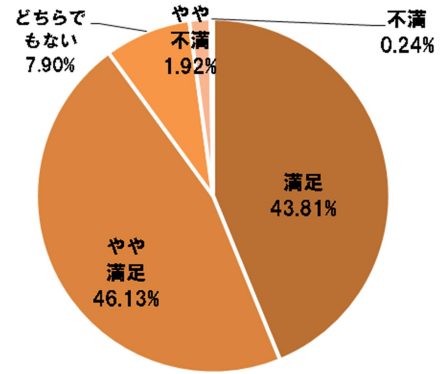
その他、この項目で「不満」「やや不満」があるとした人の意見として「電話での対応には好感が持てる。対面時は笑顔がなく暗い印象だ。(60代女性)」のように、自身の期待に対して満足のいく結果が得られていない場合には「親しみ」は感じられない傾向にあると考えられる。

⑤ 図書館の総合評価としてはいかがですか？

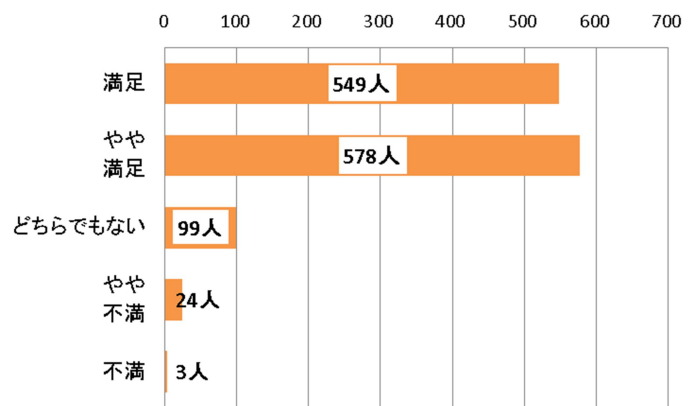
【回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	43	17	26	0
10代(中学生以下を除く)	10	2	8	0
20代	27	5	20	2
30代	129	21	107	1
40代	227	47	179	1
50代	224	73	145	6
60代	313	100	211	2
70歳以上	264	140	124	0
未回答	16	1	5	10
全体	1,253	406	825	22

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【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	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減
中学生以下	4.86	4.65	0.21	4.76	4.79	▲ 0.03	4.92	4.60	0.32	-	4.00	-
10代(中学生以下を除く)	4.30	4.43	▲ 0.13	4.50	4.75	▲ 0.25	4.25	4.30	▲ 0.05	-	4.50	-
20代	4.44	4.28	0.16	4.60	3.90	0.70	4.45	4.48	▲ 0.03	4.00	3.50	0.50
30代	4.40	4.36	0.04	4.29	4.20	0.09	4.41	4.40	0.01	5.00	-	-
40代	4.29	4.29	0.00	4.23	4.30	▲ 0.07	4.31	4.29	0.02	3.00	3.75	▲ 0.75
50代	4.31	4.13	0.18	4.34	4.02	0.32	4.31	4.17	0.14	4.00	4.67	▲ 0.67
60代	4.15	4.01	0.14	4.09	4.09	0.00	4.18	3.97	0.21	4.50	3.00	1.50
70歳以上	4.37	4.21	0.16	4.34	4.25	0.09	4.41	4.16	0.25	-	5.00	-
未回答	4.56	4.08	0.48	5.00	4.50	0.50	4.60	3.80	0.80	4.50	4.11	0.39
全体	4.31	4.20	0.11	4.29	4.19	0.10	4.33	4.21	0.12	4.27	4.06	0.21

《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、4.31となった。中学生以下で4点台半ばの評価が見られた。百分率では「満足」の割合が43.81%となり、「やや満足」を含めると89.94%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。

「館内が常に片付いて清潔感があり、居心地良くしてくれていると感じる。(50代女性)」「職員の方々が親切。子供向けのイベントをたくさんやってくれているのがうれしく図書館に行く機会が増えた。(40代女性)」といったご意見があり、職員の接客対応や企画に高い評価をいただいている。

「親切に本を探していただいた。(50代男性)」「高齢者施設で紙芝居をやることになり、いろいろ相談に乗ってもらった。(60代女性)」など、司書としての専門的知識を活かした対応にも高い評価をいただいた。

「浜松市の図書館は全国的にみても頑張っていると思う。(50代女性)」といった評価もいただいた。

【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ますか？	⑤図書館の総合評価としてはいかがですか？	(前年度)
中央	4.57	4.13	4.30	4.40	4.34	4.17
駅前	4.47	3.66	3.40	4.24	4.20	4.00
城北	4.56	3.85	4.04	4.45	4.18	4.34
南	4.14	3.70	3.61	4.22	4.04	3.84
西	4.30	3.99	4.07	4.43	4.29	4.02
積志	4.38	3.75	3.89	4.41	4.19	4.23
東	4.43	3.65	3.62	4.10	4.01	3.96
北	4.59	4.18	3.94	4.53	4.41	4.25
南陽	4.05	3.50	3.71	4.13	3.95	3.91
可新	4.53	3.87	3.94	4.45	4.27	4.15
はまゆう	4.72	4.02	4.52	4.59	4.57	4.54
浜北	4.68	4.19	4.42	4.47	4.47	4.38
天竜	4.55	3.50	3.90	4.15	4.15	4.27
舞阪	4.81	3.90	4.80	4.76	4.67	4.31
雄踏	4.65	4.76	4.84	4.81	4.84	4.33
細江	4.54	4.11	4.26	4.38	4.34	4.21
引佐	4.36	4.14	4.21	4.57	4.50	4.26
三ヶ日	4.52	3.77	4.35	4.29	4.20	4.07
春野	4.56	4.12	4.67	4.56	4.51	4.15
佐久間	4.31	3.85	4.64	4.57	4.31	4.53
水窪	4.80	4.40	4.40	4.60	4.20	5.00
龍山	4.00	4.00	4.50	4.00	4.50	3.67
流通元町	4.70	4.21	4.38	4.65	4.50	4.43
都田	4.48	3.94	4.52	4.55	4.47	4.40
自動車文庫	-	-	-	-	-	4.25
合計	4.49	3.93	4.13	4.42	4.31	

※⑤総合評価について、太字のセルは全体の評価点 4.31 を上回った館（前回の全体の評価点は 4.20）。

《回答結果からの分析》

全体の総合評価 4.31 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（龍山図書館：2 人、水窪図書館：5 人）ため、他の地域の館と相対的に評価することは難しい。

前年度と比較して総合評価が上がっている図書館は 19 館あり、最大では 0.51 ポイント上回っている。また、今年度総合評価の低かった図書館では、②、③の評価が低下していた館が多くみられた。このことから、欲しい資料が手に入る、館内で気持ちよく過ごせるといった快適性が評価につながると考えられる。

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」「どちらでもない=3点」「やや不満=2点」「不満=1点」に点数化

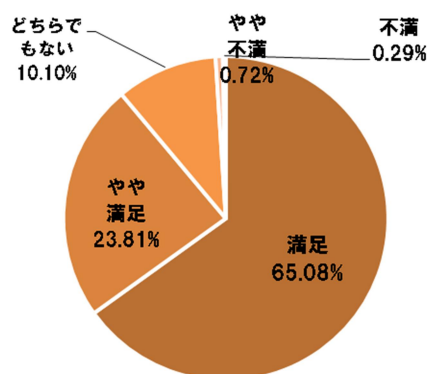
※評価は満足度の回答をした方だけの平均値

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

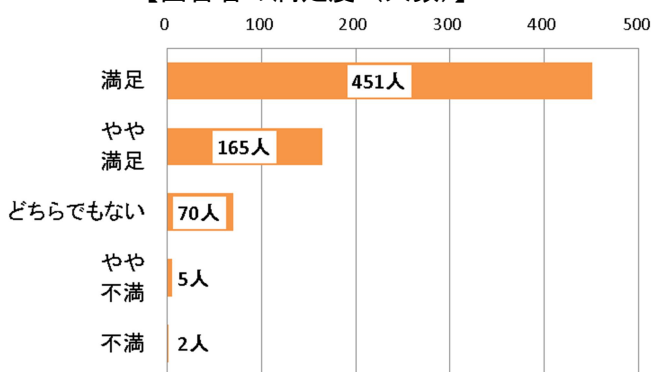
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	27	11	16	0
10代(中学生以下を除く)	7	1	6	0
20代	19	4	13	2
30代	75	9	66	0
40代	126	25	100	1
50代	117	40	73	4
60代	148	49	98	1
70歳以上	163	77	86	0
未回答	11	0	4	7
全体	693	216	462	15

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【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	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減
中学生以下	5.00	4.79	0.21	5.00	4.90	0.10	5.00	4.71	0.29	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.71	4.06	0.65	5.00	4.00	1.00	4.67	4.22	0.45	-	3.50	-
20代	4.53	4.27	0.26	4.25	4.00	0.25	4.54	4.42	0.12	5.00	3.00	2.00
30代	4.57	4.52	0.05	4.56	4.20	0.36	4.58	4.57	0.01	-	-	-
40代	4.45	4.43	0.02	4.36	4.45	▲ 0.09	4.50	4.42	0.08	2.00	5.00	▲ 3.00
50代	4.52	4.40	0.12	4.33	4.34	▲ 0.01	4.64	4.41	0.23	4.25	5.00	▲ 0.75
60代	4.40	4.26	0.14	4.29	4.12	0.17	4.45	4.33	0.12	5.00	5.00	0.00
70歳以上	4.58	4.37	0.21	4.45	4.28	0.17	4.70	4.46	0.24	-	5.00	-
未回答	4.73	4.55	0.18	-	3.50	-	4.75	5.00	▲ 0.25	4.71	4.71	0.00
全体	4.53	4.39	0.14	4.41	4.27	0.14	4.58	4.44	0.14	4.47	4.56	▲ 0.09

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.14ポイント上回り4.53であった。すべての年代で4点台の高い評価で推移している。百分率では88.89%が「満足」又は「やや満足」と回答しており、「満足」のみでも65.08%に上る。一方、「やや不満」及び「不満」は1.01%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。

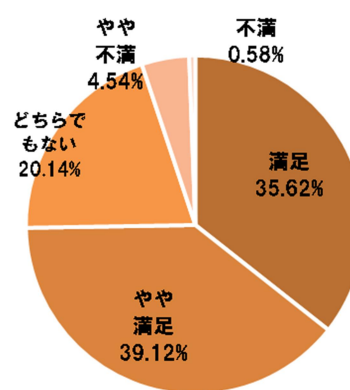
「読みたい本を検索して場所が分からない時にすぐに教えてくれたり、タイトルしか分からない時も一緒に探してくださりありがたい。(40代女性)」といったご意見をいただいた。

②図書館のホームページ

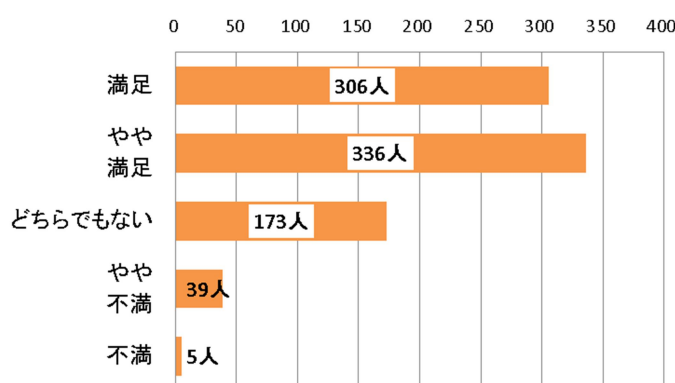
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	22	9	13	0
10代(中学生以下 を除く)	7	0	7	0
20代	26	4	20	2
30代	107	14	92	1
40代	188	37	150	1
50代	194	66	122	6
60代	204	83	120	1
70歳以上	99	67	32	0
未回答	12	0	5	7
全体	859	280	561	18

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【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	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減
中学生以下	4.55	4.28	0.27	4.33	4.17	0.16	4.69	4.32	0.37	-	-	-
10代(中学生以下 を除く)	4.14	4.25	▲ 0.11	-	4.83	-	4.14	4.08	0.06	-	3.50	-
20代	4.12	3.76	0.36	4.25	4.29	▲ 0.04	4.15	3.67	0.48	3.50	3.00	0.50
30代	4.06	4.05	0.01	4.21	4.07	0.14	4.02	4.05	▲ 0.03	5.00	-	-
40代	4.06	4.17	▲ 0.11	3.97	4.17	▲ 0.20	4.09	4.19	▲ 0.10	3.00	3.00	0.00
50代	3.94	3.97	▲ 0.03	3.94	3.81	0.13	3.93	4.04	▲ 0.11	4.33	5.00	▲ 0.67
60代	4.03	3.84	0.19	3.98	3.81	0.17	4.07	3.86	0.21	4.00	-	-
70歳以上	4.09	3.81	0.28	4.07	3.89	0.18	4.13	3.66	0.47	-	4.00	-
未回答	4.17	3.75	0.42	-	3.00	-	4.20	4.00	0.20	4.14	3.88	0.26
全体	4.05	3.99	0.06	4.02	3.93	0.09	4.06	4.02	0.04	4.11	3.68	0.43

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.06ポイント上回り、4.05となった。50代を除く世代で4点台を維持している。前回すべての年代で低かった20代は、今回最もポイントの伸び率がよかった。百分率は「満足」と「やや満足」を合わせて74.74%となった。

インターネットでの予約サービスを利用している人の多くが「インターネットでの予約、延長が便利で助かっている。(40代男性)」といったように、好意的な評価をしている。一方で「ホームページから予約などしているが使い方がよく分からない部分もある。(60代女性)」といったご意見もある

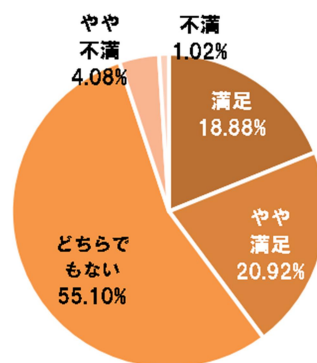
またマイページ機能について「「読書記録」を検索したい。自分のレビューを入力できたり、借りたけど読めなかったなどメモをしたい。(40代女性)」というような、さらなる利便性を求める意見もあった。

③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ

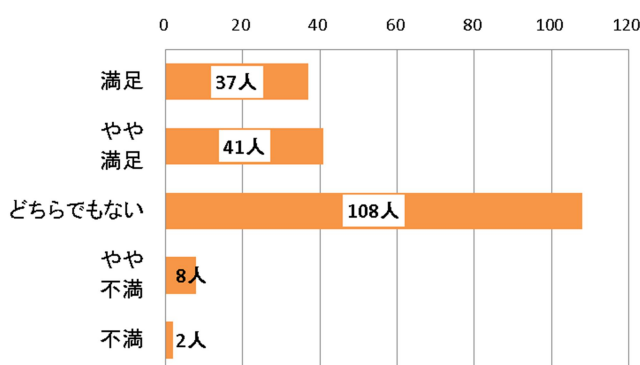
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	6	3	3	0
10代(中学生以下を除く)	1	0	1	0
20代	7	3	4	0
30代	13	4	9	0
40代	35	9	25	1
50代	51	20	29	2
60代	45	24	21	0
70歳以上	34	24	10	0
未回答	4	0	2	2
全体	196	87	104	5

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【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	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減
中学生以下	4.33	4.00	0.33	4.33	3.50	0.83	4.33	4.33	0.00	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	3.00	4.00	▲ 1.00	-	5.00	-	3.00	3.00	0.00	-	-	-
20代	3.71	3.63	0.08	3.67	5.00	▲ 1.33	3.75	3.20	0.55	-	3.00	-
30代	4.00	3.71	0.29	4.00	3.20	0.80	4.00	3.84	0.16	-	-	-
40代	3.66	3.53	0.13	4.22	3.44	0.78	3.52	3.56	▲ 0.04	2.00	-	-
50代	3.35	3.61	▲ 0.26	3.05	3.85	▲ 0.80	3.52	3.44	0.08	4.00	5.00	▲ 1.00
60代	3.47	3.62	▲ 0.15	3.58	3.70	▲ 0.12	3.33	3.56	▲ 0.23	-	-	-
70歳以上	3.38	3.81	▲ 0.43	3.25	4.05	▲ 0.80	3.70	3.43	0.27	-	-	-
未回答	3.50	3.50	0.00	-	3.00	-	3.50	-	-	3.50	3.60	▲ 0.10
全体	3.53	3.65	▲ 0.12	3.48	3.80	▲ 0.32	3.57	3.56	0.01	3.40	3.71	▲ 0.31

《回答結果からの分析》

評価点全体では、前年度を0.12ポイント下回り、3.53となった。10代(中学生以下を除く)、50代以上での評価が下がっている。

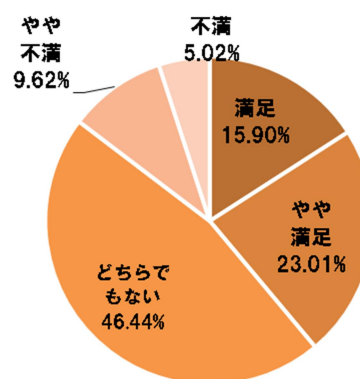
百分率では39.80%が「満足」又は「やや満足」と回答した一方、「どちらでもない」とする回答はこれを上回る55.10%であった。「やや不満」「不満」は5.10%である。アンケートでは「サービス自体を知らない」という回答が631件あり（p26参照）、全回答の半数以上を占めた。今年度は浜松市文化遺産デジタルアーカイブに関する意見は特になかった。

④はままつ電子図書

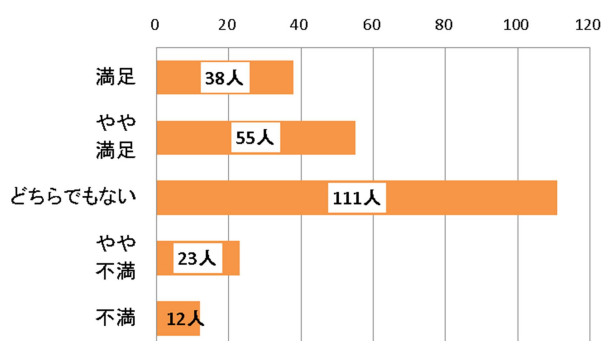
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	7	4	3	0
10代(中学生以下を除く)	1	0	1	0
20代	11	3	7	1
30代	23	6	17	0
40代	47	15	32	0
50代	64	26	36	2
60代	49	23	26	0
70歳以上	33	25	8	0
未回答	4	0	2	2
全体	239	102	132	5

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【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	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減
中学生以下	4.57	4.33	0.24	4.50	4.50	0.00	4.67	4.29	0.38	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	3.00	4.00	▲ 1.00	-	4.00	-	3.00	4.00	▲ 1.00	-	-	-
20代	3.73	3.55	0.18	3.67	5.00	▲ 1.33	3.86	3.44	0.42	3.00	3.00	0.00
30代	3.87	3.45	0.42	4.17	3.25	0.92	3.76	3.52	0.24	-	-	-
40代	3.23	3.05	0.18	3.27	2.73	0.54	3.22	3.13	0.09	-	-	-
50代	3.13	3.12	0.01	2.92	3.33	▲ 0.41	3.17	3.09	0.08	5.00	2.00	3.00
60代	3.24	3.45	▲ 0.21	3.17	3.70	▲ 0.53	3.31	3.30	0.01	-	-	-
70歳以上	3.36	3.59	▲ 0.23	3.28	3.89	▲ 0.61	3.63	3.21	0.42	-	-	-
未回答	3.50	3.33	0.17	-	3.00	-	3.50	3.00	0.50	3.50	3.50	0.00
全体	3.35	3.36	▲ 0.01	3.27	3.54	▲ 0.27	3.39	3.29	0.10	4.00	3.17	0.83

◀回答結果からの分析▶

評価点は、全体で 3.35 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、最も低い 10 代（中学生以下を除く）を中心に 3 点台の年代がほとんどである。

百分率では 38.91% が「満足」又は「やや満足」と回答している。「どちらでもない」とする回答はこれを大きく上回る 46.44%、「やや不満」「不満」は 14.64% である。サービス自体を知らないという回答は 449 件（p27 参照）、知っているが利用はしないという回答は 486 件（p34 参照）であった。

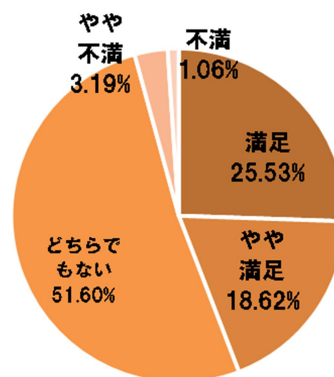
「著作権に問題ないような資料はできるだけ電子化してほしい。（60 代女性）」「電子図書の充実をしてほしい。（50 代男性）」といったコンテンツに関してのご意見が挙がった。また、「電子図書・AV 資料に興味を湧いた。内容にまず目を通してみたい。（60 代男性）」のように、アンケートをきっかけに興味を持ったという前向きなご意見もあった。

⑤図書館のツイッター

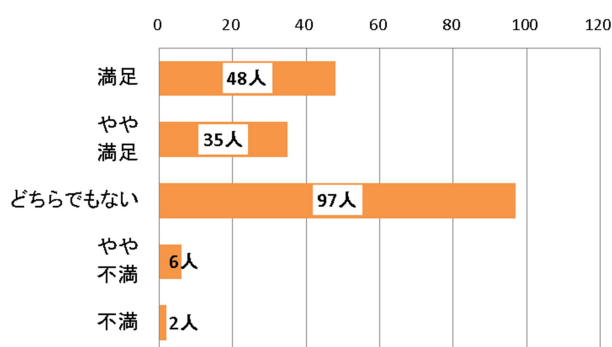
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	9	5	4	0
10代(中学生以下を除く)	1	0	1	0
20代	7	3	4	0
30代	23	3	20	0
40代	40	11	28	1
50代	43	15	26	2
60代	36	19	17	0
70歳以上	26	19	7	0
未回答	3	0	2	1
全体	188	75	109	4

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【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	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減
中学生以下	4.11	5.00	▲ 0.89	3.80	5.00	▲ 1.20	4.50	5.00	▲ 0.50	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	3.00	3.67	▲ 0.67	-	5.00	-	3.00	3.00	0.00	-	-	-
20代	4.00	3.44	0.56	3.67	4.00	▲ 0.33	4.25	3.29	0.96	-	-	-
30代	4.13	3.77	0.36	4.33	3.00	1.33	4.10	3.95	0.15	-	-	-
40代	3.65	3.49	0.16	3.91	3.43	0.48	3.61	3.50	0.11	2.00	-	-
50代	3.49	3.67	▲ 0.18	3.13	3.67	▲ 0.54	3.65	3.67	▲ 0.02	4.00	-	-
60代	3.47	3.33	0.14	3.53	3.54	▲ 0.01	3.41	3.20	0.21	-	-	-
70歳以上	3.54	3.71	▲ 0.17	3.47	3.78	▲ 0.31	3.71	3.63	0.08	-	-	-
未回答	3.00	3.25	▲ 0.25	-	-	-	3.00	-	-	3.00	3.25	▲ 0.25
全体	3.64	3.60	0.04	3.55	3.64	▲ 0.09	3.72	3.59	0.13	3.25	3.25	0.00

≪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、3.64 であった。回答者が少ない年齢層があるため一概には言えないが、中学生以下の他、20代、30代で4点台となった。

百分率では 44.15% が「満足」又は「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大きく上回る 51.60% であった。「やや不満」「不満」は 4.25% 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。

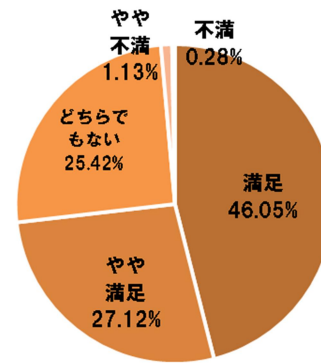
「インスタ（春野図書館）をフォローして見ている。（60代女性）」など活用しているとの声がある一方、「ツイッターは、興味はあるが苦手。（70歳以上男性）」というような消極的な声もある。また「国立国会図書館ツイッターでは「失恋の心が癒される本を貸してほしい」というコメントに答えていた。そのような気軽な希望にも答えてもらえるのなら利用が増えるのではないか。（40代女性）」というような SNS の双方向性を生かすべきのご意見もあった。

⑥子ども向けのサービス（おはなし会、ブックスタート等）

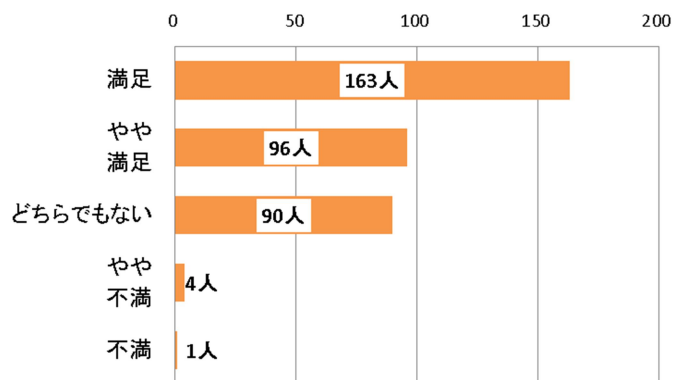
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	19	10	9	0
10代(中学生以下を除く)	2	0	2	0
20代	10	4	5	1
30代	79	7	72	0
40代	109	19	89	1
50代	53	13	38	2
60代	49	18	31	0
70歳以上	29	16	13	0
未回答	4	0	3	1
全体	354	87	262	5

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【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	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減
中学生以下	4.63	4.57	0.06	4.60	4.44	0.16	4.67	4.64	0.03	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	3.50	4.44	▲ 0.94	-	4.00	-	3.50	4.57	▲ 1.07	-	-	-
20代	4.40	3.82	0.58	4.25	5.00	▲ 0.75	4.40	3.70	0.70	5.00	-	-
30代	4.29	4.35	▲ 0.06	4.29	3.83	0.46	4.29	4.42	▲ 0.13	-	-	-
40代	4.42	4.27	0.15	4.32	4.13	0.19	4.46	4.29	0.17	3.00	-	-
50代	3.91	4.16	▲ 0.25	3.15	4.15	▲ 1.00	4.13	4.16	▲ 0.03	4.50	4.00	0.50
60代	3.78	3.75	0.03	3.44	3.55	▲ 0.11	3.97	3.81	0.16	-	-	-
70歳以上	3.79	4.00	▲ 0.21	3.31	3.84	▲ 0.53	4.38	4.18	0.20	-	-	-
未回答	4.00	3.88	0.12	-	3.00	-	3.67	4.00	▲ 0.33	5.00	4.00	1.00
全体	4.18	4.20	▲ 0.02	3.80	3.98	▲ 0.18	4.29	4.26	0.03	4.40	4.00	0.40

《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、4.18 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る。子育て世代はもちろん、それ以外の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中学生以下の年齢層や孫がいるであろう70歳以上の世代からの評価も高い。

百分率では73.17%が「満足」又は「やや満足」と回答しており、「満足」のみでも46.05%に上る。一方、「やや不満」及び「不満」は1.41%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。

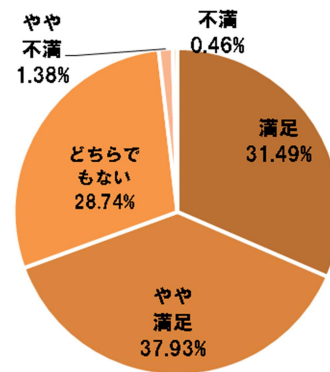
「コロナの影響で、内容や回数が減り残念に思う。末っ子のブックスタートでは、読み聞かせやわらべうたがなく、つまらなかった。(30代女性)」のように、一定の理解を示しながらも内容の充実を望む声が挙がった。また「孫と一緒に過ごすときの懸け橋になる。(70代女性)」のように、子育て世代ではない世代も「子ども向けのサービス」を利用している方が一定数いることが、回答数からもうかがえる。

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）

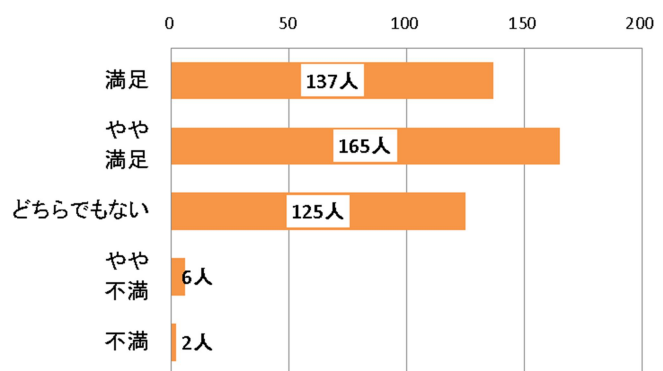
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	14	7	7	0
10代(中学生以下を除く)	4	0	4	0
20代	9	3	5	1
30代	54	5	49	0
40代	107	22	84	1
50代	81	20	58	3
60代	97	30	67	0
70歳以上	65	32	33	0
未回答	4	0	2	2
全体	435	119	309	7

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【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	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減
中学生以下	4.43	4.54	▲ 0.11	4.43	4.25	0.18	4.43	4.67	▲ 0.24	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	3.75	4.57	▲ 0.82	-	5.00	-	3.75	4.50	▲ 0.75	-	-	-
20代	4.22	3.92	0.30	4.00	4.00	0.00	4.20	3.88	0.32	5.00	-	-
30代	4.28	3.97	0.31	4.80	3.25	1.55	4.22	4.06	0.16	-	-	-
40代	4.01	3.89	0.12	3.95	3.80	0.15	4.05	3.90	0.15	2.00	4.00	▲ 2.00
50代	3.95	4.00	▲ 0.05	3.70	3.86	▲ 0.16	4.00	4.05	▲ 0.05	4.67	4.00	0.67
60代	3.80	3.56	0.24	3.87	3.58	0.29	3.78	3.55	0.23	-	-	-
70歳以上	3.94	3.66	0.28	3.69	3.67	0.02	4.18	3.65	0.53	-	-	-
未回答	3.50	4.20	▲ 0.70	-	4.00	-	3.50	4.00	▲ 0.50	3.50	4.29	▲ 0.79
全体	3.99	3.86	0.13	3.88	3.71	0.17	4.03	3.90	0.13	4.00	4.22	▲ 0.22

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.13ポイント上回り、3.99であった。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、4点台は中学生以下および20代から40代であった。

百分率では69.42%が「満足」又は「やや満足」と回答した一方、「どちらでもない」とする回答は28.74%であった。「やや不満」「不満」は1.84%である。

「地域の人材を活用する講演会、講座などもっとあってもよい。(70歳以上女性)」というような企画に関してのご意見や、「高齢者向けの講演会、講座に参加して、楽しく、ためになった。(70歳以上女性)」「星座の講習会はよかった。(70歳以上女性)」など、参加者から満足の声が挙げられた。

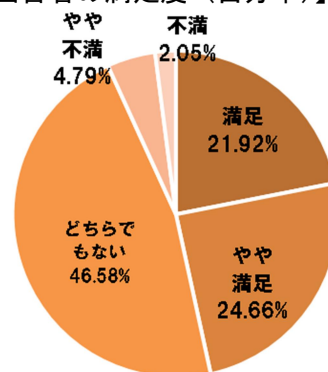
また、「なかなかスマホを使いこなせず、他の図書館サービスも使いたいができない。月に1回、半年に1回でよいので使い方講習をしてもらえるとうれしい。(50代女性)」というような図書館サービスの使い方についての講座を望むご意見が挙がった。

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）

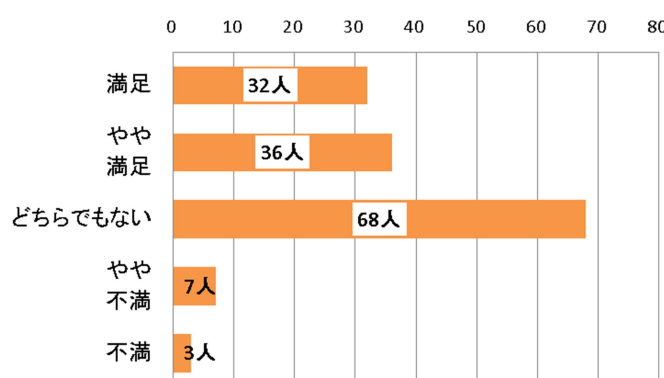
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	7	4	3	0
10代(中学生以下を除く)	2	0	2	0
20代	6	3	3	0
30代	15	2	13	0
40代	26	5	20	1
50代	35	11	24	0
60代	29	11	18	0
70歳以上	23	17	6	0
未回答	3	0	2	1
全体	146	53	91	2

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【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	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減
中学生以下	4.00	4.83	▲ 0.83	4.25	4.67	▲ 0.42	3.67	5.00	▲ 1.33	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.00	3.67	0.33	-	5.00	-	4.00	3.00	1.00	-	-	-
20代	3.83	4.00	▲ 0.17	4.00	5.00	▲ 1.00	3.67	3.75	▲ 0.08	-	-	-
30代	4.00	3.81	0.19	5.00	3.20	1.80	3.85	4.00	▲ 0.15	-	-	-
40代	3.58	3.67	▲ 0.09	3.80	3.83	▲ 0.03	3.60	3.63	▲ 0.03	2.00	-	-
50代	3.51	3.62	▲ 0.11	3.27	3.50	▲ 0.23	3.63	3.67	▲ 0.04	-	-	-
60代	3.38	3.47	▲ 0.09	3.27	3.58	▲ 0.31	3.44	3.41	0.03	-	-	-
70歳以上	3.61	3.86	▲ 0.25	3.59	3.77	▲ 0.18	3.67	4.00	▲ 0.33	-	-	-
未回答	3.00	3.80	▲ 0.80	-	-	-	3.00	-	-	3.00	3.80	▲ 0.80
全体	3.60	3.72	▲ 0.12	3.60	3.73	▲ 0.13	3.62	3.71	▲ 0.09	2.50	3.80	▲ 1.30

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.12ポイント下回り、3.60であった。「サービスを知っているが利用はしない」という回答が647件、「サービス自体を知らない」という回答は368件だった。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40代以上で、評価が3点台である。

百分率では46.58%が「満足」又は「やや満足」と回答し、「どちらでもない」と同等であった。「やや不満」「不満」は6.84%である。

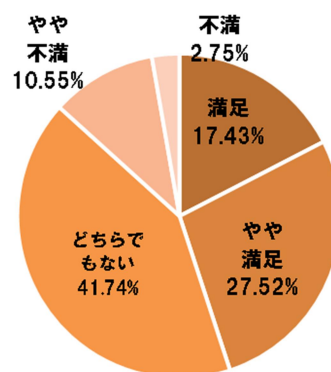
「点訳、音訳ボランティア講習を受講済なので、図書館利用の仕方は理解しているつもり。今後も慣れ親しんでいきたいと思う。(70歳以上男性)」という前向きなご意見が挙げられた。また、「視覚障がい者向けの蔵書があるのがよい。(30代女性)」などの評価もいただいた。

⑨外国語資料の提供（英語多読コーナー等）

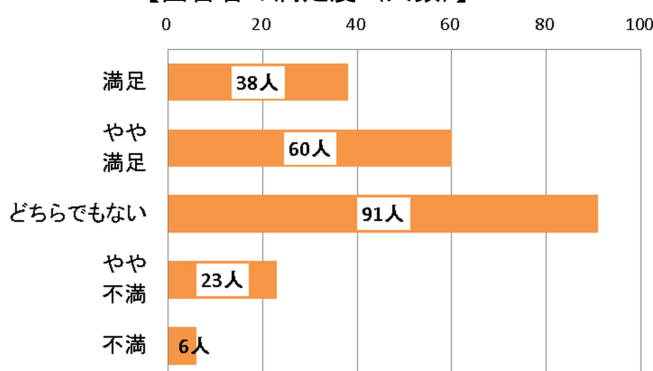
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	10	4	6	0
10代(中学生以下を除く)	2	0	2	0
20代	8	3	4	1
30代	25	3	22	0
40代	53	11	41	1
50代	55	15	40	0
60代	36	17	18	1
70歳以上	27	18	9	0
未回答	2	0	1	1
全体	218	71	143	4

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【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	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減
中学生以下	4.90	4.29	0.61	4.75	3.33	1.42	5.00	5.00	0.00	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	3.50	4.00	▲ 0.50	-	5.00	-	3.50	3.33	0.17	-	-	-
20代	3.63	4.00	▲ 0.37	3.67	5.00	▲ 1.33	3.50	3.86	▲ 0.36	4.00	-	-
30代	3.88	3.59	0.29	4.67	3.20	1.47	3.77	3.63	0.14	-	-	-
40代	3.30	3.53	▲ 0.23	3.18	3.23	▲ 0.05	3.37	3.65	▲ 0.28	2.00	2.00	0.00
50代	3.36	3.34	0.02	3.07	3.38	▲ 0.31	3.48	3.32	0.16	-	-	-
60代	3.19	3.20	▲ 0.01	3.24	3.29	▲ 0.05	3.17	3.14	0.03	3.00	-	-
70歳以上	3.44	3.36	0.08	3.22	3.13	0.09	3.89	3.62	0.27	-	-	-
未回答	2.50	3.33	▲ 0.83	-	-	-	2.00	3.00	▲ 1.00	3.00	3.40	▲ 0.40
全体	3.46	3.47	▲ 0.01	3.35	3.33	0.02	3.53	3.54	▲ 0.01	3.00	3.17	▲ 0.17

《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、3.46 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、中学生以下は 4 点台であるが、10 代（中学生以下を除く）以降は 3 点台であった。

百分率では 44.95% が「満足」又は「やや満足」と回答した一方、「どちらでもない」とする回答は 41.74% であった。「やや不満」「不満」も 13.30% あった。

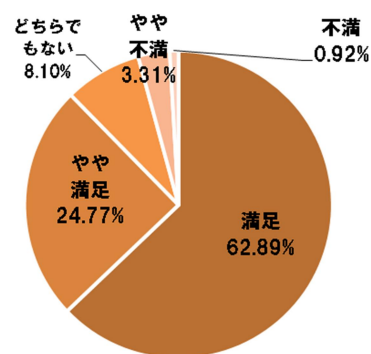
「英語の本を買おうと思ったが、外国語資料があるので助かる。(中学生以下女性)」「英語多読は長く活用した。(70歳以上男性)」などのご意見をいただいた。一方で、「英語以外の外国語を勉強できる本がもう少し充実するとよい。(50代女性)」「日本語文学を英訳、仏訳等した翻訳書を入れてほしい。(70歳以上男性)」といった、英語以外の言語に関する要望や、「難易度の表記がよく分からなく手にとるのをやめた。(30代男性)」といった利用に際して何らかの壁を感じたというご意見もあった。

⑩貸出サービス（図書12冊・AV資料3点、15日間貸出）

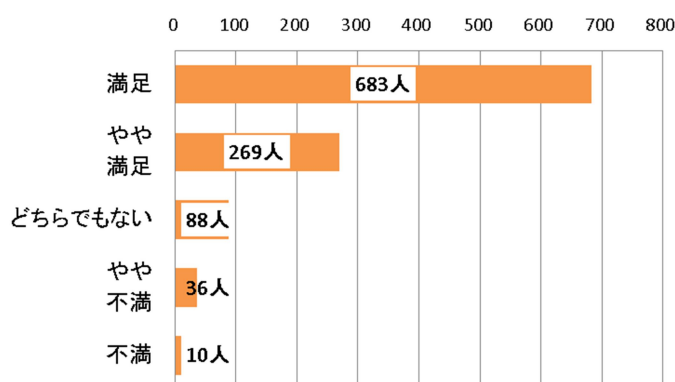
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	31	14	17	0
10代(中学生以下を除く)	10	2	8	0
20代	25	5	18	2
30代	117	20	96	1
40代	206	40	165	1
50代	197	66	125	6
60代	282	88	193	1
70歳以上	203	111	92	0
未回答	15	0	5	10
全体	1,086	346	719	21

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【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	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減	本年度	R3年度	増減
中学生以下	4.68	4.71	▲ 0.03	4.71	4.77	▲ 0.06	4.65	4.67	▲ 0.02	-	5.00	-
10代(中学生以下を除く)	4.80	4.59	0.21	5.00	4.67	0.33	4.75	4.57	0.18	-	4.50	-
20代	4.48	4.44	0.04	4.20	4.43	▲ 0.23	4.50	4.57	▲ 0.07	5.00	3.00	2.00
30代	4.58	4.46	0.12	4.55	4.40	0.15	4.58	4.47	0.11	5.00	-	-
40代	4.45	4.47	▲ 0.02	4.48	4.29	0.19	4.45	4.51	▲ 0.06	2.00	4.25	▲ 2.25
50代	4.36	4.31	0.05	4.23	4.20	0.03	4.41	4.36	0.05	4.67	5.00	▲ 0.33
60代	4.43	4.14	0.29	4.26	4.11	0.15	4.50	4.15	0.35	5.00	5.00	0.00
70歳以上	4.45	4.39	0.06	4.39	4.33	0.06	4.52	4.44	0.08	-	5.00	-
未回答	4.67	3.95	0.72	-	4.00	-	4.40	3.60	0.80	4.80	4.08	0.72
全体	4.45	4.35	0.10	4.36	4.26	0.10	4.49	4.39	0.10	4.67	4.30	0.37

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.10ポイント上回り、すべての年齢層で4点台という高い評価を得ている。

百分率では87.66%が「満足」又は「やや満足」と回答しており、「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。

「最多12冊、15日間借りられるのはありがたい。(40代女性)」との評価をいただいている。

「子供が本をたくさん読むので、予約して便利に利用している。(30代女性)」 「読みたい本が少し待てば読めるので満足している。(40代女性)」のように、予約を利用する方は多い。「予約回送中の到着日時が分かるとう便利。(50代女性)」 「人気のある本は待つが、それは仕方がないと思っている。(60代女性)」など現状に理解を示すご意見がある一方、「貸出日数、取置日数を見直してほしい。(50代男性)」など改善を求める要望も挙がった。

【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はままつ電子図書	⑤図書館のツイッター	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	4.41	4.04	3.45	3.24	3.45	4.00	3.73	3.68	3.63	4.41
駅前	4.28	4.09	3.88	3.25	3.67	3.86	3.88	3.50	2.80	4.31
城北	4.34	3.89	3.64	3.00	3.67	3.80	3.95	4.00	3.74	4.42
南	4.39	4.06	3.09	2.73	2.83	4.00	3.83	3.50	3.29	4.28
西	4.49	4.25	4.00	3.44	3.70	4.55	4.25	4.14	3.46	4.47
積志	4.47	3.93	3.38	3.50	3.00	3.85	3.62	3.00	3.22	4.13
東	4.29	3.91	3.26	3.00	2.91	3.91	3.85	3.10	3.07	4.28
北	4.45	4.27	3.63	3.88	3.63	4.27	4.17	3.67	3.57	4.50
南陽	4.38	3.95	3.00	2.00	-	4.00	4.00	-	3.00	4.29
可新	4.56	4.09	3.71	3.57	3.83	4.20	4.24	4.00	3.33	4.53
はまゆう	4.59	3.95	3.21	3.37	3.00	4.20	3.82	3.79	3.55	4.52
浜北	4.55	4.06	3.79	3.61	4.05	4.40	4.06	3.45	3.43	4.61
天竜	4.50	4.30	2.50	2.33	3.00	4.00	3.75	2.00	2.00	4.74
舞阪	4.88	4.22	3.00	3.50	4.20	4.60	4.43	3.00	4.67	4.65
雄踏	4.88	3.97	4.00	3.89	4.58	4.62	4.73	4.00	4.00	4.81
細江	4.43	4.23	3.83	3.50	3.00	3.71	3.44	3.00	3.00	4.75
引佐	4.64	4.00	3.50	4.00	3.00	4.00	4.40	3.50	3.67	4.31
三ヶ日	4.73	3.84	3.00	3.50	3.00	4.43	3.83	4.00	3.25	4.62
春野	4.65	4.35	3.38	3.78	3.67	3.79	3.88	3.43	3.86	4.62
佐久間	5.00	3.50	-	-	-	5.00	4.33	-	5.00	4.75
水窪	4.50	3.33	3.00	3.33	3.50	3.50	3.33	4.00	4.00	4.67
龍山	4.50	3.00	-	2.00	-	-	3.00	-	-	3.50
流通元町	4.59	4.10	3.78	3.46	3.67	4.52	4.05	3.60	3.79	4.63
都田	4.66	4.13	3.80	3.43	3.73	4.16	4.00	3.82	3.48	4.38
自動車文庫	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合計	4.53	4.05	3.53	3.35	3.64	4.18	3.99	3.60	3.46	4.45

＜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傾向がある。

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はままつ電子図書」「⑤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。「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反映されていると考えられる。

【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	83.28%	11.07%	5.65%
	令和3年度	84.62%	11.59%	3.78%
	増減	▲ 1.34	▲ 0.52	1.87
②図書館のホームページ	本年度	85.64%	7.06%	7.30%
	令和3年度	86.93%	8.22%	4.85%
	増減	▲ 1.30	▲ 1.16	2.45
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	本年度	42.31%	49.53%	8.16%
	令和3年度	38.14%	55.65%	6.21%
	増減	4.16	▲ 6.12	1.95
④はままつ電子図書	本年度	56.86%	35.22%	7.92%
	令和3年度	54.23%	39.68%	6.09%
	増減	2.63	▲ 4.46	1.83
⑤図書館のツイッター	本年度	42.07%	49.45%	8.48%
	令和3年度	36.25%	57.13%	6.62%
	増減	5.82	▲ 7.68	1.85
⑥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	77.47%	14.29%	8.24%
	令和3年度	78.30%	15.26%	6.45%
	増減	▲ 0.82	▲ 0.97	1.80
⑦講演会、講座、企画、テーマ展示	本年度	67.50%	24.73%	7.77%
	令和3年度	67.24%	26.20%	6.56%
	増減	0.27	▲ 1.47	1.21
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)	本年度	62.24%	28.89%	8.87%
	令和3年度	63.87%	28.92%	7.21%
	増減	▲ 1.62	▲ 0.03	1.66
⑨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	53.30%	36.42%	10.28%
	令和3年度	54.05%	38.32%	7.63%
	増減	▲ 0.75	▲ 1.90	2.65
⑩貸出サービス (図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)	本年度	90.42%	3.22%	6.36%
	令和3年度	92.67%	3.13%	4.20%
	増減	▲ 2.24	0.08	2.16

◀回答結果からの分析▶

「⑩貸出サービス」の認知度は90%を超え、「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」は80%以上を維持した。図書館ホームページは、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。ホームページと同様にデジタルサービスである「④はままつ電子図書」は約半数が知っていると答えた。「③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ」は認知度が上がったが、「⑤図書館のツイッター」とともに「知らない」とした回答者の方が若干多い。

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）】

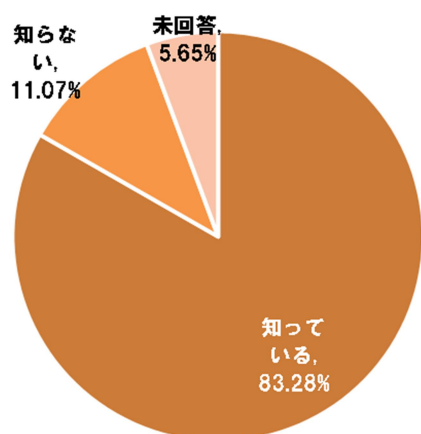
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	35	6	2	43	14	3	0	17	21	3	2	26	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	9	2	0	11	2	0	0	2	7	2	0	9	0	0	0	0
20代	24	3	0	27	4	1	0	5	18	2	0	20	2	0	0	2
30代	107	19	3	129	14	7	0	21	92	12	3	107	1	0	0	1
40代	199	23	6	228	41	4	3	48	157	19	3	179	1	0	0	1
50代	194	20	10	224	64	7	2	73	124	13	8	145	6	0	0	6
60代	261	34	22	317	87	9	4	100	173	25	17	215	1	0	1	2
70歳以上	218	33	23	274	115	20	9	144	103	13	14	130	0	0	0	0
未回答	14	1	6	21	0	0	1	1	5	0	1	6	9	1	4	14
全体	1,061	141	72	1,274	341	51	19	411	700	89	48	837	20	1	5	26

【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	81.40%	13.95%	4.65%	100.00%	82.35%	17.65%	0.00%	100.00%	80.77%	11.54%	7.69%	100.00%	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	81.82%	18.18%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	77.78%	22.22%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
20代	88.89%	11.11%	0.00%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	90.00%	10.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
30代	82.95%	14.73%	2.33%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%	85.98%	11.21%	2.80%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	87.28%	10.09%	2.63%	100.00%	85.42%	8.33%	6.25%	100.00%	87.71%	10.61%	1.68%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	86.61%	8.93%	4.46%	100.00%	87.67%	9.59%	2.74%	100.00%	85.52%	8.97%	5.52%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
60代	82.33%	10.73%	6.94%	100.00%	87.00%	9.00%	4.00%	100.00%	80.47%	11.63%	7.91%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	79.56%	12.04%	8.39%	100.00%	79.86%	13.89%	6.25%	100.00%	79.23%	10.00%	10.77%	100.00%	-	-	-	-
未回答	66.67%	4.76%	28.57%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	83.33%	0.00%	16.67%	100.00%	64.29%	7.14%	28.57%	100.00%
全体	83.28%	11.07%	5.65%	100.00%	82.97%	12.41%	4.62%	100.00%	83.63%	10.63%	5.73%	100.00%	76.92%	3.85%	19.23%	100.00%

《回答結果からの分析》

いずれの年齢層でも認知度が高く、全体では83.28%がサービスを知っている。回答数にばらつきがあるため一概には評価しがたいが、百分率で見ると20代の認知度が全体の中で最も高い。



②図書館のホームページ

【性別・年齢別認知度（人）】

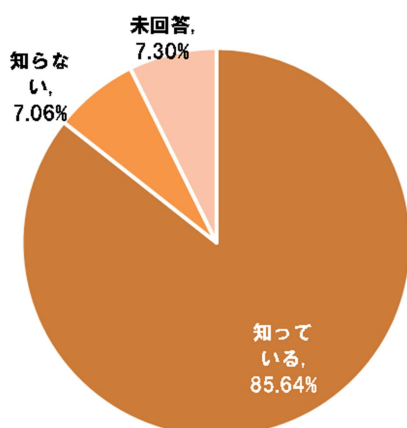
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	35	4	4	43	16	1	0	17	19	3	4	26	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	9	2	0	11	1	1	0	2	8	1	0	9	0	0	0	0
20代	26	1	0	27	4	1	0	5	20	0	0	20	2	0	0	2
30代	120	6	3	129	19	2	0	21	100	4	3	107	1	0	0	1
40代	214	6	8	228	45	0	3	48	168	6	5	179	1	0	0	1
50代	208	6	10	224	70	1	2	73	132	5	8	145	6	0	0	6
60代	268	28	21	317	93	4	3	100	174	24	17	215	1	0	1	2
70歳以上	198	36	40	274	113	18	13	144	85	18	27	130	0	0	0	0
未回答	13	1	7	21	0	0	1	1	5	0	1	6	8	1	5	14
全体	1,091	90	93	1,274	361	28	22	411	711	61	65	837	19	1	6	26

【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	81.40%	9.30%	9.30%	100.00%	94.12%	5.88%	0.00%	100.00%	73.08%	11.54%	15.38%	100.00%	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	81.82%	18.18%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	88.89%	11.11%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
20代	96.30%	3.70%	0.00%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
30代	93.02%	4.65%	2.33%	100.00%	90.48%	9.52%	0.00%	100.00%	93.46%	3.74%	2.80%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	93.86%	2.63%	3.51%	100.00%	93.75%	0.00%	6.25%	100.00%	93.85%	3.35%	2.79%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	92.86%	2.68%	4.46%	100.00%	95.89%	1.37%	2.74%	100.00%	91.03%	3.45%	5.52%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
60代	84.54%	8.83%	6.62%	100.00%	93.00%	4.00%	3.00%	100.00%	80.93%	11.16%	7.91%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	72.26%	13.14%	14.60%	100.00%	78.47%	12.50%	9.03%	100.00%	65.38%	13.85%	20.77%	100.00%	-	-	-	-
未回答	61.90%	4.76%	33.33%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	83.33%	0.00%	16.67%	100.00%	57.14%	7.14%	35.71%	100.00%
全体	85.64%	7.06%	7.30%	100.00%	87.83%	6.81%	5.35%	100.00%	84.95%	7.29%	7.77%	100.00%	73.08%	3.85%	23.08%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では85.64%の認知度である。特に20代から50代の年齢層で90%台の高い数値である。前回全世代の中で最も低い67.51%の認知度であった70歳以上の割合が、今回のアンケートでは72.26%となった。



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）】

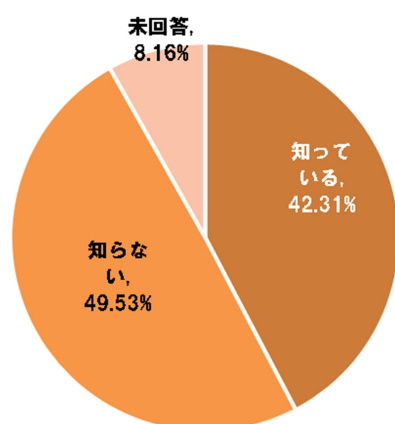
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	14	24	5	43	5	11	1	17	9	13	4	26	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	3	7	1	11	0	1	1	2	3	6	0	9	0	0	0	0
20代	15	12	0	27	3	2	0	5	11	9	0	20	1	1	0	2
30代	51	75	3	129	8	13	0	21	43	61	3	107	0	1	0	1
40代	104	116	8	228	23	22	3	48	80	94	5	179	1	0	0	1
50代	105	103	16	224	32	36	5	73	69	65	11	145	4	2	0	6
60代	135	158	24	317	53	41	6	100	82	116	17	215	0	1	1	2
70歳以上	106	129	39	274	61	73	10	144	45	56	29	130	0	0	0	0
未回答	6	7	8	21	0	0	1	1	2	2	2	6	4	5	5	14
全体	539	631	104	1,274	185	199	27	411	344	422	71	837	10	10	6	26

【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	32.56%	55.81%	11.63%	100.00%	29.41%	64.71%	5.88%	100.00%	34.62%	50.00%	15.38%	100.00%	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	27.27%	63.64%	9.09%	100.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%	33.33%	66.67%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
20代	55.56%	44.44%	0.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	55.00%	45.00%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
30代	39.53%	58.14%	2.33%	100.00%	38.10%	61.90%	0.00%	100.00%	40.19%	57.01%	2.80%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
40代	45.61%	50.88%	3.51%	100.00%	47.92%	45.83%	6.25%	100.00%	44.69%	52.51%	2.79%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	46.88%	45.98%	7.14%	100.00%	43.84%	49.32%	6.85%	100.00%	47.59%	44.83%	7.59%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
60代	42.59%	49.84%	7.57%	100.00%	53.00%	41.00%	6.00%	100.00%	38.14%	53.95%	7.91%	100.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	38.69%	47.08%	14.23%	100.00%	42.36%	50.69%	6.94%	100.00%	34.62%	43.08%	22.31%	100.00%	-	-	-	-
未回答	28.57%	33.33%	38.10%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	33.33%	33.33%	33.33%	100.00%	28.57%	35.71%	35.71%	100.00%
全体	42.31%	49.53%	8.16%	100.00%	45.01%	48.42%	6.57%	100.00%	41.10%	50.42%	8.48%	100.00%	38.46%	38.46%	23.08%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では42.31%の認知度である。認知度が最も高い20代が55.56%、次いで50代が46.88%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め「知っている」の割合は42.31%となった。前回の「知っている」割合が38.14%だったことから、認知度が上がっていると言える。



④はままつ電子図書

【性別・年齢別認知度（人）】

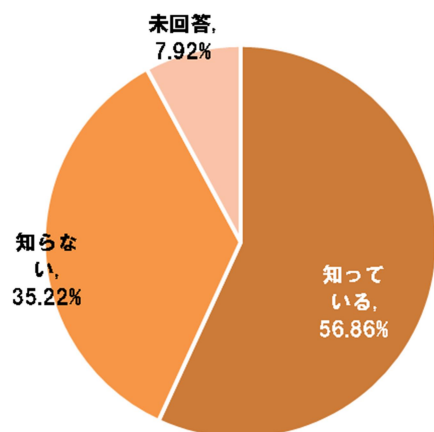
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	26	13	4	43	10	7	0	17	16	6	4	26	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	5	5	1	11	0	1	1	2	5	4	0	9	0	0	0	0
20代	15	12	0	27	3	2	0	5	11	9	0	20	1	1	0	2
30代	73	52	4	129	10	10	1	21	62	42	3	107	1	0	0	1
40代	145	75	9	229	32	13	3	48	113	60	6	179	0	2	0	2
50代	138	72	14	224	45	25	3	73	89	45	11	145	4	2	0	6
60代	183	110	24	317	61	33	6	100	121	77	17	215	1	0	1	2
70歳以上	133	104	37	274	77	57	10	144	56	47	27	130	0	0	0	0
未回答	7	6	8	21	0	0	1	1	3	1	2	6	4	5	5	14
全体	725	449	101	1,275	238	148	25	411	476	291	70	837	11	10	6	27

【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	60.47%	30.23%	9.30%	100.00%	58.82%	41.18%	0.00%	100.00%	61.54%	23.08%	15.38%	100.00%	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	45.45%	45.45%	9.09%	100.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%	55.56%	44.44%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
20代	55.56%	44.44%	0.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	55.00%	45.00%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
30代	56.59%	40.31%	3.10%	100.00%	47.62%	47.62%	4.76%	100.00%	57.94%	39.25%	2.80%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	63.32%	32.75%	3.93%	100.00%	66.67%	27.08%	6.25%	100.00%	63.13%	33.52%	3.35%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
50代	61.61%	32.14%	6.25%	100.00%	61.64%	34.25%	4.11%	100.00%	61.38%	31.03%	7.59%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
60代	57.73%	34.70%	7.57%	100.00%	61.00%	33.00%	6.00%	100.00%	56.28%	35.81%	7.91%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	48.54%	37.96%	13.50%	100.00%	53.47%	39.58%	6.94%	100.00%	43.08%	36.15%	20.77%	100.00%	-	-	-	-
未回答	33.33%	28.57%	38.10%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	50.00%	16.67%	33.33%	100.00%	28.57%	35.71%	35.71%	100.00%
全体	56.86%	35.22%	7.92%	100.00%	57.91%	36.01%	6.08%	100.00%	56.87%	34.77%	8.36%	100.00%	40.74%	37.04%	22.22%	100.00%

《回答結果からの分析》

幅広い年齢層で50%を超え、全体では56.86%の認知度であり全回答者の約5割がサービスを知っている。全体では「知らない」の回答は35.22%であった。また、p15の満足度評価の回答数が239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ということがうかがえる



⑤図書館のツイッター

【性別・年齢別認知度（人）】

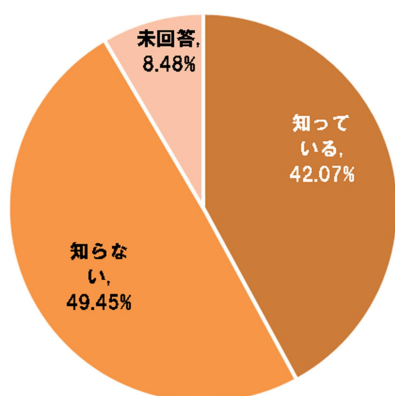
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	19	20	4	43	7	10	0	17	12	10	4	26	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	4	7	0	11	1	1	0	2	3	6	0	9	0	0	0	0
20代	12	15	0	27	3	2	0	5	8	12	0	20	1	1	0	2
30代	51	72	6	129	7	13	1	21	44	58	5	107	0	1	0	1
40代	101	117	10	228	27	18	3	48	73	99	7	179	1	0	0	1
50代	98	110	16	224	33	36	4	73	62	71	12	145	3	3	0	6
60代	136	156	25	317	47	47	6	100	89	108	18	215	0	1	1	2
70歳以上	110	125	39	274	60	73	11	144	50	52	28	130	0	0	0	0
未回答	5	8	8	21	0	0	1	1	2	2	2	6	3	6	5	14
全体	536	630	108	1,274	185	200	26	411	343	418	76	837	8	12	6	26

【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	44.19%	46.51%	9.30%	100.00%	41.18%	58.82%	0.00%	100.00%	46.15%	38.46%	15.38%	100.00%	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	36.36%	63.64%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	33.33%	66.67%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
20代	44.44%	55.56%	0.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	40.00%	60.00%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
30代	39.53%	55.81%	4.65%	100.00%	33.33%	61.90%	4.76%	100.00%	41.12%	54.21%	4.67%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
40代	44.30%	51.32%	4.39%	100.00%	56.25%	37.50%	6.25%	100.00%	40.78%	55.31%	3.91%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	43.75%	49.11%	7.14%	100.00%	45.21%	49.32%	5.48%	100.00%	42.76%	48.97%	8.28%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
60代	42.90%	49.21%	7.89%	100.00%	47.00%	47.00%	6.00%	100.00%	41.40%	50.23%	8.37%	100.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	40.15%	45.62%	14.23%	100.00%	41.67%	50.69%	7.64%	100.00%	38.46%	40.00%	21.54%	100.00%	-	-	-	-
未回答	23.81%	38.10%	38.10%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	33.33%	33.33%	33.33%	100.00%	21.43%	42.86%	35.71%	100.00%
全体	42.07%	49.45%	8.48%	100.00%	45.01%	48.66%	6.33%	100.00%	40.98%	49.94%	9.08%	100.00%	30.77%	46.15%	23.08%	100.00%

《回答結果からの分析》

10代（中学生以下を除く）及び30代が全世代の中でも低い傾向がみられた。「令和3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）」によると全国的にツイッターの利用率は10代、20代が最も高く以降の世代では徐々に利用率が下がり60代では約14%とされている。しかしながらこの調査の結果、60代以上でも4割の利用者が認知をしている。ツイッター利用者がそもそも少ない世代でこれだけの認知がされているのは高評価に値すると考える。



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	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	30	10	3	43	12	5	0	17	18	5	3	26	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	7	4	0	11	1	1	0	2	6	3	0	9	0	0	0	0
20代	20	7	0	27	4	1	0	5	14	6	0	20	2	0	0	2
30代	118	9	2	129	14	6	1	21	103	3	1	107	1	0	0	1
40代	208	15	5	228	39	7	2	48	168	8	3	179	1	0	0	1
50代	183	26	15	224	54	15	4	73	123	11	11	145	6	0	0	6
60代	247	42	28	317	75	19	6	100	171	23	21	215	1	0	1	2
70歳以上	163	67	44	274	80	51	13	144	83	16	31	130	0	0	0	0
未回答	11	2	8	21	0	0	1	1	4	0	2	6	7	2	5	14
全体	987	182	105	1,274	279	105	27	411	690	75	72	837	18	2	6	26

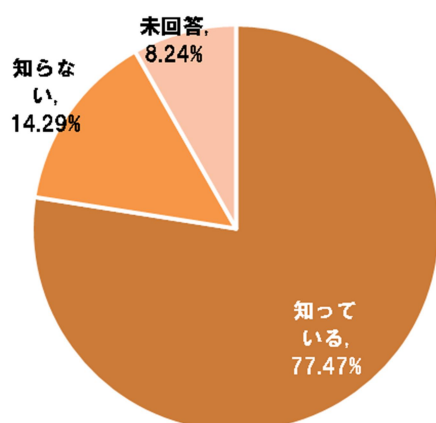
【性別・年齢別認知度（百分率）】

	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	69.77%	23.26%	6.98%	100.00%	70.59%	29.41%	0.00%	100.00%	69.23%	19.23%	11.54%	100.00%	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	63.64%	36.36%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
20代	74.07%	25.93%	0.00%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	70.00%	30.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
30代	91.47%	6.98%	1.55%	100.00%	66.67%	28.57%	4.76%	100.00%	96.26%	2.80%	0.93%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	91.23%	6.58%	2.19%	100.00%	81.25%	14.58%	4.17%	100.00%	93.85%	4.47%	1.68%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	81.70%	11.61%	6.70%	100.00%	73.97%	20.55%	5.48%	100.00%	84.83%	7.59%	7.59%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
60代	77.92%	13.25%	8.83%	100.00%	75.00%	19.00%	6.00%	100.00%	79.53%	10.70%	9.77%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	59.49%	24.45%	16.06%	100.00%	55.56%	35.42%	9.03%	100.00%	63.85%	12.31%	23.85%	100.00%	-	-	-	-
未回答	52.38%	9.52%	38.10%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%	50.00%	14.29%	35.71%	100.00%
全体	77.47%	14.29%	8.24%	100.00%	67.88%	25.55%	6.57%	100.00%	82.44%	8.96%	8.60%	100.00%	69.23%	7.69%	23.08%	100.00%

＜回答結果からの分析＞

全体では77.47%の認知度であり、特に30代、40代の子育て世代では90%を超えている。女性のみを見ると30代では96.26%と極めて高い。

各世代とも50%以上の認知度であることから、「子ども向けのサービス」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、かつてサービスを利用していたであろう子育てに一段落ついた世代、孫と利用する世代、さらには子ども本人としてサービスを享受していたといったような、世代を越えた認識が浸透しつつあるのではないかと考える。



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）

【性別・年齢別認知度（人）】

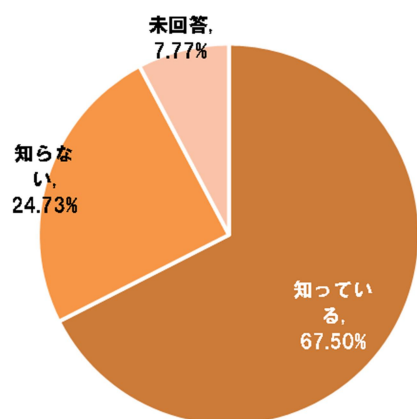
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	25	14	4	43	10	7	0	17	15	7	4	26	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	7	4	0	11	0	2	0	2	7	2	0	9	0	0	0	0
20代	16	11	0	27	3	2	0	5	11	9	0	20	2	0	0	2
30代	88	36	5	129	12	8	1	21	75	28	4	107	1	0	0	1
40代	170	50	8	228	32	13	3	48	137	37	5	179	1	0	0	1
50代	169	43	12	224	54	16	3	73	109	27	9	145	6	0	0	6
60代	216	78	23	317	70	25	5	100	145	53	17	215	1	0	1	2
70歳以上	161	74	39	274	88	45	11	144	73	29	28	130	0	0	0	0
未回答	8	5	8	21	0	0	1	1	4	0	2	6	4	5	5	14
全体	860	315	99	1,274	269	118	24	411	576	192	69	837	15	5	6	26

【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	58.14%	32.56%	9.30%	100.00%	58.82%	41.18%	0.00%	100.00%	57.69%	26.92%	15.38%	100.00%	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	63.64%	36.36%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	77.78%	22.22%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
20代	59.26%	40.74%	0.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	55.00%	45.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
30代	68.22%	27.91%	3.88%	100.00%	57.14%	38.10%	4.76%	100.00%	70.09%	26.17%	3.74%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	74.56%	21.93%	3.51%	100.00%	66.67%	27.08%	6.25%	100.00%	76.54%	20.67%	2.79%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	75.45%	19.20%	5.36%	100.00%	73.97%	21.92%	4.11%	100.00%	75.17%	18.62%	6.21%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
60代	68.14%	24.61%	7.26%	100.00%	70.00%	25.00%	5.00%	100.00%	67.44%	24.65%	7.91%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	58.76%	27.01%	14.23%	100.00%	61.11%	31.25%	7.64%	100.00%	56.15%	22.31%	21.54%	100.00%	-	-	-	-
未回答	38.10%	23.81%	38.10%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%	28.57%	35.71%	35.71%	100.00%
全体	67.50%	24.73%	7.77%	100.00%	65.45%	28.71%	5.84%	100.00%	68.82%	22.94%	8.24%	100.00%	57.69%	19.23%	23.08%	100.00%

≪回答結果からの分析≫

全体では67.50%の認知度である。各世代の中でも40代、50代は70%台であり比較的高い認知度であった。実際の講座参加者について、例えば「令和3年度読書推進講演会 ノースウッズ 生命を与える大地～北の森にオオカミを求めて～」では視聴後のアンケートに回答してくれた31名のうち70%が50代、60代以上であった。40代は「講演会、講座、企画・テーマ展示」について認知はしているものの、参加型の企画は50代以上がより積極的であることがうかがえる。



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	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	22	17	4	43	7	10	0	17	15	7	4	26	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	5	5	1	11	0	2	0	2	5	3	1	9	0	0	0	0
20代	18	9	0	27	3	2	0	5	13	7	0	20	2	0	0	2
30代	79	46	4	129	8	12	1	21	70	34	3	107	1	0	0	1
40代	156	65	7	228	31	14	3	48	124	51	4	179	1	0	0	1
50代	159	49	16	224	50	19	4	73	104	29	12	145	5	1	0	6
60代	204	85	28	317	62	30	8	100	141	55	19	215	1	0	1	2
70歳以上	143	86	45	274	82	48	14	144	61	38	31	130	0	0	0	0
未回答	7	6	8	21	0	0	1	1	3	1	2	6	4	5	5	14
全体	793	368	113	1,274	243	137	31	411	536	225	76	837	14	6	6	26

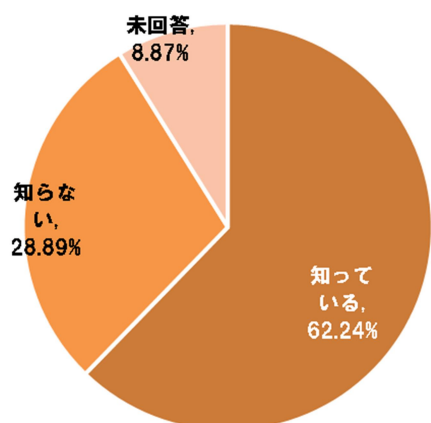
【性別・年齢別認知度（百分率）】

	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	51.16%	39.53%	9.30%	100.00%	41.18%	58.82%	0.00%	100.00%	57.69%	26.92%	15.38%	100.00%	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	45.45%	45.45%	9.09%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	55.56%	33.33%	11.11%	100.00%	-	-	-	-
20代	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	65.00%	35.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
30代	61.24%	35.66%	3.10%	100.00%	38.10%	57.14%	4.76%	100.00%	65.42%	31.78%	2.80%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	68.42%	28.51%	3.07%	100.00%	64.58%	29.17%	6.25%	100.00%	69.27%	28.49%	2.23%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	70.98%	21.88%	7.14%	100.00%	68.49%	26.03%	5.48%	100.00%	71.72%	20.00%	8.28%	100.00%	83.33%	16.67%	0.00%	100.00%
60代	64.35%	26.81%	8.83%	100.00%	62.00%	30.00%	8.00%	100.00%	65.58%	25.58%	8.84%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	52.19%	31.39%	16.42%	100.00%	56.94%	33.33%	9.72%	100.00%	46.92%	29.23%	23.85%	100.00%	-	-	-	-
未回答	33.33%	28.57%	38.10%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	50.00%	16.67%	33.33%	100.00%	28.57%	35.71%	35.71%	100.00%
全体	62.24%	28.89%	8.87%	100.00%	59.12%	33.33%	7.54%	100.00%	64.04%	26.88%	9.08%	100.00%	53.85%	23.08%	23.08%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では62.24%の認知度である。50代は70%台であるが、その他の年齢層は60%台が多く、中でも10代（中学生以下を除く）は45.45%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。



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）】

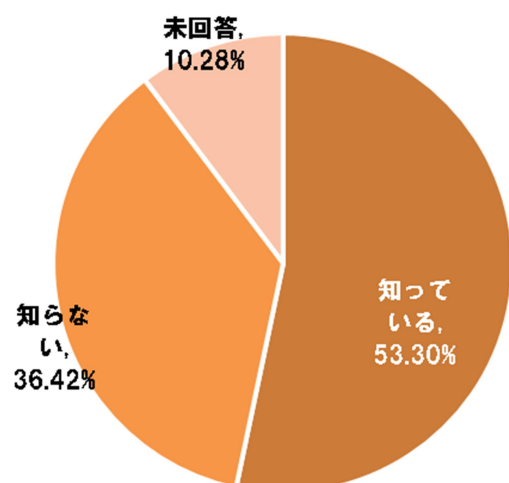
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	20	19	4	43	7	10	0	17	13	9	4	26	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	5	5	1	11	0	2	0	2	5	3	1	9	0	0	0	0
20代	17	10	0	27	3	2	0	5	12	8	0	20	2	0	0	2
30代	76	47	6	129	10	10	1	21	66	36	5	107	0	1	0	1
40代	148	72	8	228	28	17	3	48	119	55	5	179	1	0	0	1
50代	140	63	21	224	46	23	4	73	89	39	17	145	5	1	0	6
60代	156	133	28	317	50	44	6	100	105	89	21	215	1	0	1	2
70歳以上	112	108	54	274	66	55	23	144	46	53	31	130	0	0	0	0
未回答	5	7	9	21	0	0	1	1	2	1	3	6	3	6	5	14
全体	679	464	131	1,274	210	163	38	411	457	293	87	837	12	8	6	26

【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	46.51%	44.19%	9.30%	100.00%	41.18%	58.82%	0.00%	100.00%	50.00%	34.62%	15.38%	100.00%	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	45.45%	45.45%	9.09%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	55.56%	33.33%	11.11%	100.00%	-	-	-	-
20代	62.96%	37.04%	0.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
30代	58.91%	36.43%	4.65%	100.00%	47.62%	47.62%	4.76%	100.00%	61.68%	33.64%	4.67%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
40代	64.91%	31.58%	3.51%	100.00%	58.33%	35.42%	6.25%	100.00%	66.48%	30.73%	2.79%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	62.50%	28.13%	9.38%	100.00%	63.01%	31.51%	5.48%	100.00%	61.38%	26.90%	11.72%	100.00%	83.33%	16.67%	0.00%	100.00%
60代	49.21%	41.96%	8.83%	100.00%	50.00%	44.00%	6.00%	100.00%	48.84%	41.40%	9.77%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	40.88%	39.42%	19.71%	100.00%	45.83%	38.19%	15.97%	100.00%	35.38%	40.77%	23.85%	100.00%	-	-	-	-
未回答	23.81%	33.33%	42.86%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	33.33%	16.67%	50.00%	100.00%	21.43%	42.86%	35.71%	100.00%
全体	53.30%	36.42%	10.28%	100.00%	51.09%	39.66%	9.25%	100.00%	54.60%	35.01%	10.39%	100.00%	46.15%	30.77%	23.08%	100.00%

◀回答結果からの分析▶

全体では53.30%とやや低い認知度である。認知度が最も高い40代が64.91%であり、その他の年齢層は40%台から60%台である。特に70歳以上では40.88%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。



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）】

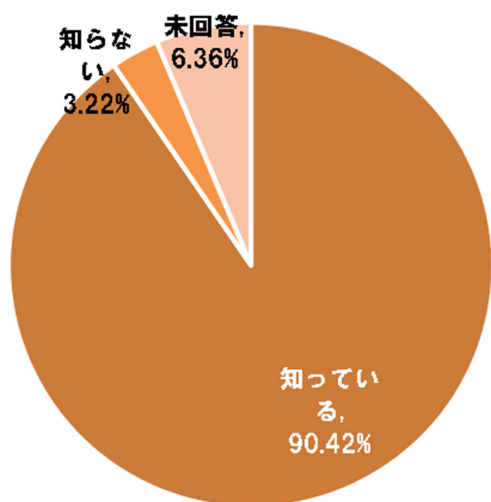
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	35	5	3	43	15	2	0	17	20	3	3	26	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	10	1	0	11	2	0	0	2	8	1	0	9	0	0	0	0
20代	27	0	0	27	5	0	0	5	20	0	0	20	2	0	0	2
30代	123	3	3	129	21	0	0	21	101	3	3	107	1	0	0	1
40代	218	5	5	228	43	3	2	48	174	2	3	179	1	0	0	1
50代	208	2	14	224	70	1	2	73	132	1	12	145	6	0	0	6
60代	296	9	12	317	95	3	2	100	200	6	9	215	1	0	1	2
70歳以上	220	15	39	274	120	10	14	144	100	5	25	130	0	0	0	0
未回答	15	1	5	21	0	0	1	1	5	0	1	6	10	1	3	14
全体	1,152	41	81	1,274	371	19	21	411	760	21	56	837	21	1	4	26

【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	81.40%	11.63%	6.98%	100.00%	88.24%	11.76%	0.00%	100.00%	76.92%	11.54%	11.54%	100.00%	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	90.91%	9.09%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	88.89%	11.11%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
20代	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
30代	95.35%	2.33%	2.33%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	94.39%	2.80%	2.80%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	95.61%	2.19%	2.19%	100.00%	89.58%	6.25%	4.17%	100.00%	97.21%	1.12%	1.68%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	92.86%	0.89%	6.25%	100.00%	95.89%	1.37%	2.74%	100.00%	91.03%	0.69%	8.28%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
60代	93.38%	2.84%	3.79%	100.00%	95.00%	3.00%	2.00%	100.00%	93.02%	2.79%	4.19%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	80.29%	5.47%	14.23%	100.00%	83.33%	6.94%	9.72%	100.00%	76.92%	3.85%	19.23%	100.00%	-	-	-	-
未回答	71.43%	4.76%	23.81%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	83.33%	0.00%	16.67%	100.00%	71.43%	7.14%	21.43%	100.00%
全体	90.42%	3.22%	6.36%	100.00%	90.27%	4.62%	5.11%	100.00%	90.80%	2.51%	6.69%	100.00%	80.77%	3.85%	15.38%	100.00%

◀回答結果からの分析▶

全体では90.42%の認知度である。いずれの年齢層でも認知度が高く、20代では100%、10代（中学生以下を除く）及び30代から60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。



【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	693	368	1,061	216	125	341	462	238	700	15	5	20
②図書館のホームページ	859	232	1,091	280	81	361	561	150	711	18	1	19
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	196	343	539	87	98	185	104	240	344	5	5	10
④はままつ電子図書	239	486	725	102	136	238	132	344	476	5	6	11
⑤図書館のツイッター	188	348	536	75	110	185	109	234	343	4	4	8
⑥子ども向けのサービス (おはなし会、ブックスタート等)	354	633	987	87	192	279	262	428	690	5	13	18
⑦講演会、講座、企画・テーマ展示	435	425	860	119	150	269	309	267	576	7	8	15
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)	146	647	793	53	190	243	91	445	536	2	12	14
⑨外国語資料の提供 (外国語資料・英語多読コーナー等)	218	461	679	71	139	210	143	314	457	4	8	12
⑩貸出サービス(図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)	1,086	66	1,152	346	25	371	719	41	760	21	0	21

(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	65.32%	34.68%	100.00%	63.34%	36.66%	100.00%	66.00%	34.00%	100.00%	75.00%	25.00%	100.00%
②図書館のホームページ	78.74%	21.26%	100.00%	77.56%	22.44%	100.00%	78.90%	21.10%	100.00%	94.74%	5.26%	100.00%
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	36.36%	63.64%	100.00%	47.03%	52.97%	100.00%	30.23%	69.77%	100.00%	50.00%	50.00%	100.00%
④はままつ電子図書	32.97%	67.03%	100.00%	42.86%	57.14%	100.00%	27.73%	72.27%	100.00%	45.45%	54.55%	100.00%
⑤図書館のツイッター	35.07%	64.93%	100.00%	40.54%	59.46%	100.00%	31.78%	68.22%	100.00%	50.00%	50.00%	100.00%
⑥子ども向けのサービス (おはなし会、ブックスタート等)	35.87%	64.13%	100.00%	31.18%	68.82%	100.00%	37.97%	62.03%	100.00%	27.78%	72.22%	100.00%
⑦講演会、講座、企画・テーマ展示	50.58%	49.42%	100.00%	44.24%	55.76%	100.00%	53.65%	46.35%	100.00%	46.67%	53.33%	100.00%
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)	18.41%	81.59%	100.00%	21.81%	78.19%	100.00%	16.98%	83.02%	100.00%	14.29%	85.71%	100.00%
⑨外国語資料の提供 (外国語資料・英語多読コーナー等)	32.11%	67.89%	100.00%	33.81%	66.19%	100.00%	31.29%	68.71%	100.00%	33.33%	66.67%	100.00%
⑩貸出サービス(図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)	94.27%	5.73%	100.00%	93.26%	6.74%	100.00%	94.61%	5.39%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

「⑥子ども向けのサービス」「⑧視覚障がい者に対するサービス」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傾向がある。

前年度に比べ「知っているが利用」の伸び率が最も高かったのは「⑦講演会、講座、企画、テーマ展示」であった(7.40%増)。令和2年度は中止となった「読書推進講演会」が令和3年度にはオンラインで開催するといったように、コロナ禍のため従来の形で中止していた企画が、開催方法などを工夫し徐々に再開されたためと考えられ、参加したくてもできなかった利用者があることがうかがえる。次いで伸び率が高かったのは「⑤図書館のツイッター」であり、前年度に比べ6.36%の増加がみられた。

「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、企画の参加等のみに来館する利用者が一定数いることがうかがえる。

【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、453 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窓口サービスについて（141 件）
接遇対応や取寄せの利便性などを評価する声が多かった。司書としての対応能力を評価する意見もあった。
<ul style="list-style-type: none">・小学校の読み聞かせボランティアで読む本の相談をした時、親身になってアドバイスしてもらった。・はっきりしない事、本、を探そうとしている時の的確なアドバイスにいつも助けられている。・県内の図書館に渡って資料を探していただいたことに感謝している。
②蔵書について（123 件）
読みたい本が見つかる、子供に読ませることができるという意見が多い。一方で、新しい資料、人気があり予約が多い本を増やしてほしいという要望は依然として多い。
<ul style="list-style-type: none">・娘が絵本が大好きなので楽しく利用している。料理のレシピや洋服の作り方、旅行のガイドブックなども役に立っている。・新しい資料だけでなく、古い資料があるのは助かる。・人気書籍については数を増やしてほしい。
③施設・設備について（51 件）
施設の使い勝手や居心地など様々な意見が集まったが特に駐車場に関する要望が多い。
<ul style="list-style-type: none">・とにかく駐車場をなんとかしてほしい。協働センターとの併設は止めてほしい。・(中央図書館の)閲覧スペースがすごく快適。時間制限も有効だと実感した。・館内が静かで読書や勉強に集中しやすい。
④図書館を利用して得られた成果（47 件）
自らの学習や生活、仕事に利用している方、家族で活用している方などから、成果が寄せられた。
<ul style="list-style-type: none">・近くに図書館があるので気軽に調べもののできたり、孫が本好きになり感謝している。・友人の病気のことを詳しく知りたいと思い、医学の本を借りた。勉強になった。・園芸の本は家庭菜園を作る時にとっても参考になる。
⑤事業について（45 件）
地区館が実施する企画展や講座、テーマ展示など多彩な自主事業に満足する声が多い。こんな企画をしてほしいというご意見もあった。
<ul style="list-style-type: none">・季節の折り紙作品がいつも素敵。・浜北図書館で子供向けのイベントをよくやってくれて子供達も喜んで参加している。・絵本の原画展など遠くへ出掛けなくても身近でやっていただけるとうれしい。
⑥Web サービスについて（37 件）
ネットで本の予約や延長ができることに肯定的な意見が多かった。一方で機能の拡充や使い方についての意見も見られた。
<ul style="list-style-type: none">・ネットで予約できて、近くの図書館で受け取れるので助かる。・予約システムを主に利用しており、HP も分かりやすく満足している。・マイ図書館の機能について、今まで借りた傾向から「これがおすすめ」など出るとうれしい。
⑦開館時間について（7 件）
過去に休館日削減や開館時間延長に取り組んだ。さらなる開館日増や開館時間延長を希望する声もある。
<ul style="list-style-type: none">・金曜日に閉館時間を延長してくれるので、仕事の後に来られてありがたい。・平日の 19 時まで開館の日を増やしてほしい。・開館している時間に行くことができず、また土、日は駐車場がいっぱいで利用しづらい。
⑧その他（2 件）
<ul style="list-style-type: none">・図書館で働く人の待遇、働く条件、給与を良くしてあげてほしい。