

- 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2年9月1日(火)～20日(日)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	88	112	6	206
駅前	22	45	2	69
城北	66	105	6	177
南	13	45	2	60
西	30	39	3	72
積志	33	33	3	69
東	24	59	2	85
北	8	40	2	50
南陽	3	20	0	23
可新	21	50	3	74
はまゆう	45	127	5	177
浜北	27	77	1	105
天竜	7	27	2	36
舞阪	9	37	1	47
雄踏	12	30	0	42
細江	18	32	0	50
引佐	4	11	1	16
三ヶ日	22	31	1	54
春野	4	11	0	15
佐久間	0	13	0	13
水窪	4	6	0	10
龍山	1	4	0	5
流通元町	28	44	0	72
都田	8	17	1	26
自動車文庫	6	24	3	33
合計	503	1039	44	1,586

【全館回収枚数】

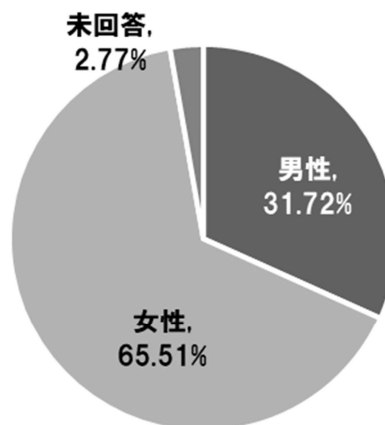
年度	男性	女性	未回答	合計
R2	503	1,039	44	1,586
	31.72%	65.51%	2.77%	100%

※回収枚数は前年度比123枚(8.4%)増。

【(参考)平成29年度以降の回収枚数】

年度	男性	女性	未回答	合計
R1	455	987	21	1,463
	31.10%	67.46%	1.44%	100%
H30	430	986	23	1,439
	29.88%	68.52%	1.60%	100%
H29	522	1,071	34	1,627
	32.08%	65.83%	2.09%	100%

【回答者の男女構成比】



《性別による傾向分析》

回答者の65.51%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	16	15	23	31	60	92	122	<b>142</b>	2	503
女性	32	38	50	172	<b>211</b>	186	194	153	3	1,039
未回答	2	3	0	4	3	0	8	3	<b>21</b>	44
全体	50	56	73	207	274	278	<b>324</b>	298	26	1,586

【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	3.18%	2.98%	4.57%	6.16%	11.93%	<sup>③</sup> 18.29%	<sup>②</sup> 24.26%	<sup>①</sup> <b>28.23%</b>	0.40%	100.00%
女性	3.08%	3.66%	4.81%	16.55%	<sup>①</sup> <b>20.31%</b>	<sup>③</sup> 17.90%	<sup>②</sup> 18.67%	14.73%	0.29%	100.00%
全体	3.15%	3.53%	4.60%	13.05%	17.28%	<sup>③</sup> 17.53%	<sup>①</sup> <b>20.43%</b>	<sup>②</sup> 18.79%	1.64%	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。

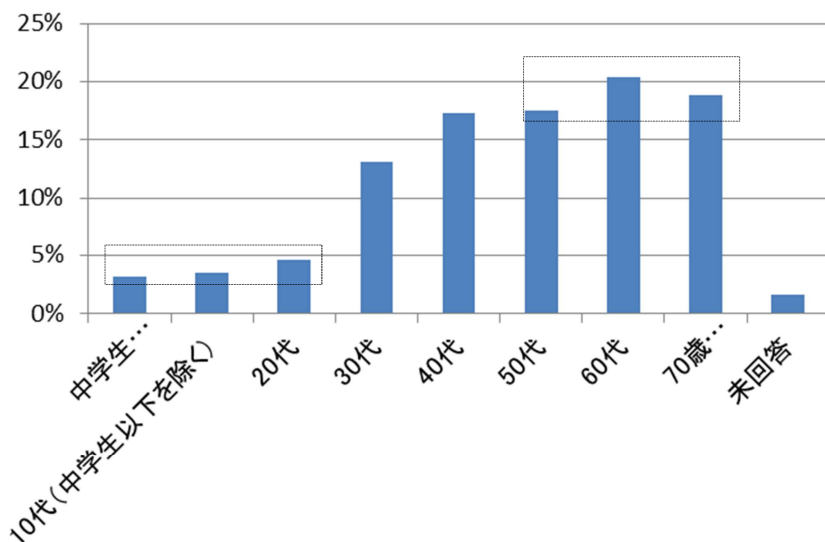
《年齢による傾向分析》

(全体)

30代以上の年齢層の方からの回答が88.72%を占める。中でも50代から70歳以上の回答が多い。

一方、20代以下からの回答は11.28%である。

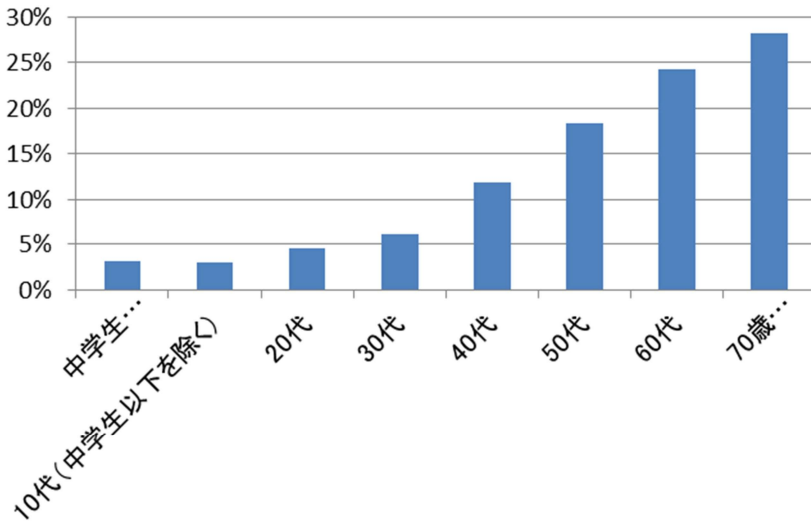
以上により、本アンケートの結果は、中高年の意見が多く反映されている。



(男性)

60代以上の方からの回答が52.49%と、全年齢層の約半数を占める。

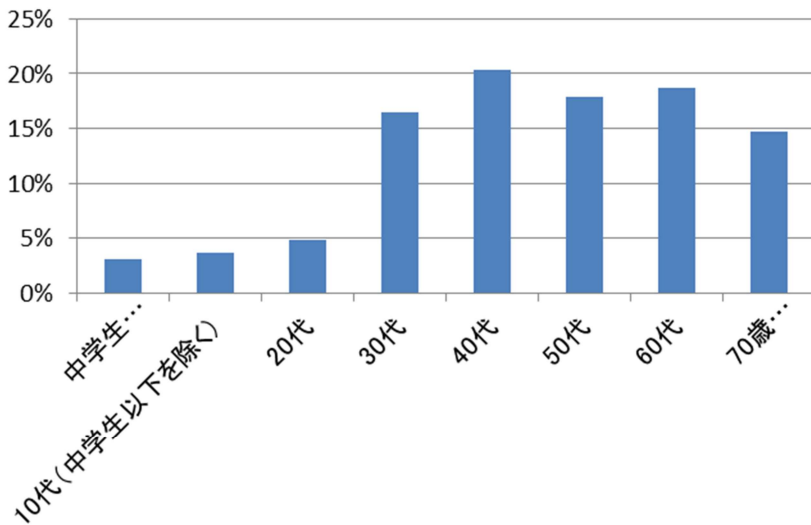
男性からの回答には、退職後に図書館を利用されている方からの意見が多く反映されていると考えられる。



(女性)

30代から60代までの方からの回答が73.43%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	13	191	<b>256</b>	34	9	503
女性	5	308	<b>624</b>	91	11	1,039
未回答	1	4	14	1	<b>24</b>	44
全体	19	503	<b>894</b>	126	44	1,586

【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	2.58%	37.97%	<b>50.90%</b>	6.76%	1.79%	100.00%
女性	0.48%	② 29.64%	① <b>60.06%</b>	③ 8.76%	1.06%	100.00%
全体	1.20%	31.72%	<b>56.37%</b>	7.94%	2.77%	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。

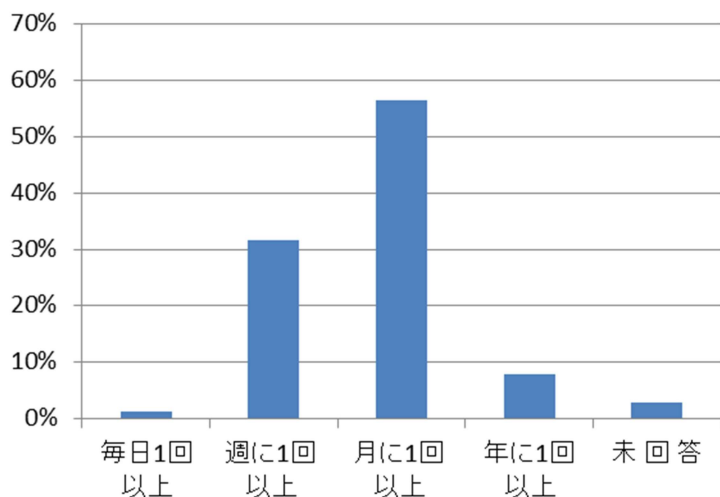
《利用頻度による傾向分析》

（全体）

56.37%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、89.29%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8.33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9.16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	11	<b>31</b>	7	1	50
10代 (中学生以下を除く)	0	<b>32</b>	17	7	0	56
20代	1	24	<b>29</b>	18	1	73
30代	3	47	<b>137</b>	20	0	207
40代	0	76	<b>181</b>	16	1	274
50代	2	94	<b>154</b>	21	7	278
60代	7	107	<b>181</b>	22	7	324
70歳以上	6	108	<b>163</b>	14	7	298
未回答	0	4	1	1	<b>20</b>	26
全体	19	503	<b>894</b>	126	44	1,586

【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%	22.00%	<b>62.00%</b>	14.00%	2.00%	100.00%
10代 (中学生以下を除く)	0.00%	<b>57.14%</b>	30.36%	12.50%	0.00%	100.00%
20代	1.37%	32.88%	<b>39.72%</b>	24.66%	1.37%	100.00%
30代	1.45%	22.71%	<b>66.18%</b>	9.66%	0.00%	100.00%
40代	0.00%	27.74%	<b>66.06%</b>	5.84%	0.36%	100.00%
50代	0.72%	33.81%	<b>55.40%</b>	7.55%	2.52%	100.00%
60代	2.16%	33.03%	<b>55.86%</b>	6.79%	2.16%	100.00%
70歳以上	2.01%	36.24%	<b>54.70%</b>	4.70%	2.35%	100.00%
未回答	0.00%	15.38%	3.85%	3.85%	<b>76.92%</b>	100.00%
全体	1.20%	31.72%	<b>56.37%</b>	7.94%	2.77%	100.00%

(年齢層別)

10代（中学生以下を除く）の割合以外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、特に中学生以下、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、10代（中学生以下を除く）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代以降は概ね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

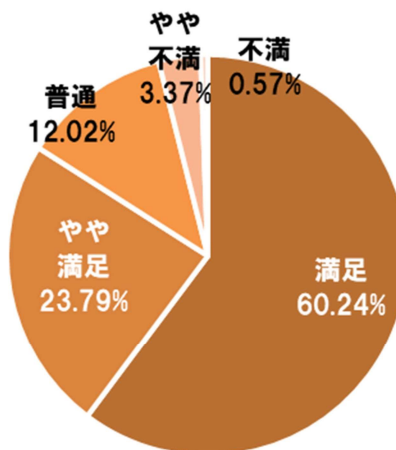
※評価は満足度の回答をした方みの平均値

##### 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	49	16	31	2
10代(中学生以下を除く)	55	14	38	3
20代	73	23	50	0
30代	207	31	172	4
40代	273	60	211	2
50代	276	90	186	0
60代	322	120	194	8
70歳以上	295	142	151	2
未回答	22	1	3	18
全体	1,572	497	1,036	39

【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	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減
中学生以下	4.29	4.49	▲ 0.20	4.06	4.57	▲ 0.51	4.42	4.40	0.02	4.00	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.09	4.13	▲ 0.04	4.00	4.25	▲ 0.25	4.11	4.05	0.06	4.33	-	-
20代	4.33	4.11	0.22	4.22	3.81	0.41	4.38	4.24	0.14	-	4.00	-
30代	4.49	4.48	0.01	4.42	4.33	0.09	4.52	4.50	0.02	3.75	-	-
40代	4.50	4.31	0.19	4.23	4.14	0.09	4.58	4.34	0.24	3.50	4.00	▲ 0.50
50代	4.24	4.21	0.03	4.00	4.15	▲ 0.15	4.35	4.23	0.12	-	4.50	-
60代	4.36	4.28	0.08	4.37	4.30	0.07	4.41	4.28	0.13	3.25	1.00	2.25
70歳以上	4.55	4.59	▲ 0.04	4.48	4.63	▲ 0.15	4.61	4.55	0.06	5.00	5.00	0.00
未回答	4.00	4.67	▲ 0.67	3.00	-	-	3.33	4.50	▲ 1.17	4.17	4.70	▲ 0.53
全体	4.40	4.36	0.04	4.29	4.36	▲ 0.07	4.47	4.36	0.11	3.95	4.40	▲ 0.45

#### ≪回答結果からの分析≫

評価点全体では前年度を0.04ポイント上回り、4.40となった。30代、40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60.24%となり、「やや満足」を含めると84.03%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。

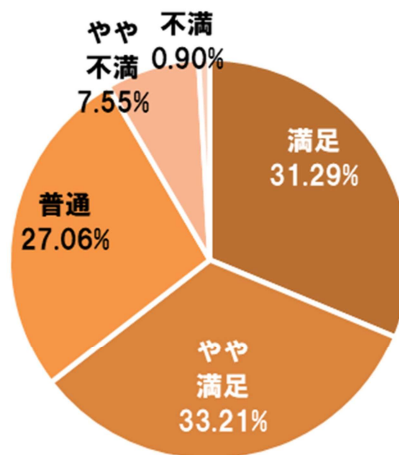
「不満」の理由として、「自宅近くの図書館は閉館時刻が早いいため仕事終わりに利用しづらい（30代女性）」、など、生活時間帯に合わせた開館時間の希望が挙げられた。「休館日が自分の休みと同じでなかなか利用できない（年代未記入女性）」など、地区館の休館日に対して開館を望む意見も見られた。

②あなたの読みたい本、雑誌、新聞などはありますか？

【回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	49	16	31	2
10代(中学生以下を除く)	54	14	37	3
20代	71	22	49	0
30代	207	31	172	4
40代	271	59	209	3
50代	275	90	185	0
60代	321	120	193	8
70歳以上	293	141	149	3
未回答	22	1	3	18
全体	1,563	494	1,028	41

【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	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減
中学生以下	4.14	4.24	▲ 0.10	3.75	4.19	▲ 0.44	4.35	4.30	0.05	4.00	-	-
10代(中学生以下を除く)	3.85	3.66	0.19	4.00	3.50	0.50	3.86	3.75	0.11	3.00	-	-
20代	3.97	3.91	0.06	3.77	3.69	0.08	4.06	4.00	0.06	-	4.00	-
30代	4.03	4.00	0.03	4.00	3.93	0.07	4.04	4.01	0.03	3.75	-	-
40代	3.90	3.82	0.08	3.85	3.66	0.19	3.92	3.86	0.06	3.67	4.00	▲ 0.33
50代	3.81	3.73	0.08	3.72	3.62	0.10	3.85	3.75	0.10	-	4.75	-
60代	3.75	3.71	0.04	3.84	3.86	▲ 0.02	3.68	3.61	0.07	3.88	2.00	1.88
70歳以上	3.84	3.84	0.00	3.90	3.94	▲ 0.04	3.78	3.74	0.04	4.33	2.50	1.83
未回答	3.59	3.58	0.01	3.00	-	-	2.00	3.50	▲ 1.50	3.89	3.60	0.29
全体	3.86	3.82	0.04	3.84	3.83	0.01	3.88	3.82	0.06	3.83	3.70	0.13

《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、3.86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64.50%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8.45%あった。

「不満」の理由として、「古い、しかもいつも同じ単行本のため読む本を選ぶ楽しみがない（40代女性）」「人気のある本は予約数が多く借りることができない（50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（医療、経済、映画雑誌など）が少ないとの意見もあった。

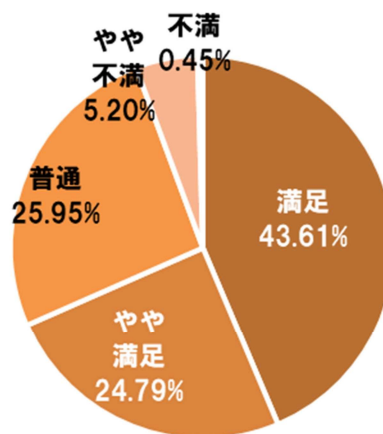
地区館によって、新聞、雑誌の種類が異なるため「新聞の種類が少ない（70歳以上男性）」「スポーツ新聞を置いてほしい（50代男性）」など新聞、雑誌への意見もあった。

### 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	49	16	31	2
10代(中学生以下を除く)	55	14	38	3
20代	73	23	50	0
30代	205	31	170	4
40代	272	60	209	3
50代	276	91	185	0
60代	318	120	190	8
70歳以上	287	141	143	3
未回答	22	1	3	18
全体	1,557	497	1,019	41

【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	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減
中学生以下	4.27	4.46	▲ 0.19	3.94	4.33	▲ 0.39	4.45	4.60	▲ 0.15	4.00	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.00	3.94	0.06	4.07	4.17	▲ 0.10	4.03	3.80	0.23	3.33	-	-
20代	3.96	4.04	▲ 0.08	3.78	3.69	0.09	4.04	4.19	▲ 0.15	-	4.00	-
30代	4.20	4.12	0.08	4.00	4.11	▲ 0.11	4.24	4.12	0.12	4.25	-	-
40代	4.08	4.00	0.08	3.88	3.95	▲ 0.07	4.16	4.02	0.14	2.67	3.00	▲ 0.33
50代	3.88	3.90	▲ 0.02	3.80	3.98	▲ 0.18	3.92	3.85	0.07	-	5.00	-
60代	3.94	3.94	0.00	3.98	3.97	0.01	3.95	3.93	0.02	3.25	3.00	0.25
70歳以上	4.26	4.09	0.17	4.19	4.22	▲ 0.03	4.31	3.94	0.37	4.67	3.50	1.17
未回答	3.68	3.33	0.35	2.00	-	-	2.33	4.00	▲ 1.67	4.00	3.20	0.80
全体	4.06	4.01	0.05	3.98	4.07	▲ 0.09	4.11	4.00	0.11	3.78	3.60	0.18

#### 《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、4.06 であった。

百分率では、「満足」と「やや満足」を合せて 68.40% となり、「普通」が 25.95% 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、特に感染症対策として座席数を減少させていることから「コロナ禍で椅子が少なくなっており仕方ないが不便（30代女性）」「学生が多く席が足りないことが多い（50代男性）」といった絶対数への不満や「第2閲覧室の椅子を上下調節できるものを（10代（中学生以下を除く）女性）」といった使い勝手への意見等があった。「子どもが小さいときは、うるさくなくてもよい日、時間が欲しかった（40代女性）」「食事スペースを開放感のある場所にしてほしい（10代（中学生以下を除く）女性）」など、多様なニーズも見られた。

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への意見、「座席を指定される必要があるのか、利用しづらい（50代男性）」といった不満もあった。

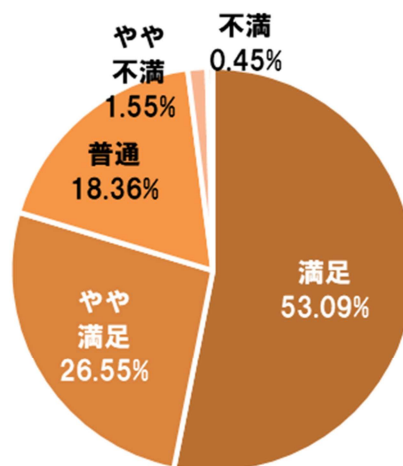


④お近くの地域の図書館に親しみを感じますか？

【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	49	16	31	2
10代(中学生以下を除く)	55	14	38	3
20代	73	23	50	0
30代	206	31	171	4
40代	272	60	209	3
50代	274	90	184	0
60代	317	116	193	8
70歳以上	284	140	141	3
未回答	22	1	3	18
全体	1,552	491	1,020	41

【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	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減
中学生以下	4.45	4.51	▲ 0.06	4.25	4.57	▲ 0.32	4.58	4.45	0.13	4.00	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.13	3.97	0.16	4.21	3.92	0.29	4.16	4.00	0.16	3.33	-	-
20代	4.27	4.13	0.14	4.04	3.75	0.29	4.38	4.27	0.11	-	5.00	-
30代	4.42	4.38	0.04	4.32	4.30	0.02	4.44	4.39	0.05	4.50	-	-
40代	4.35	4.26	0.09	4.25	4.28	▲ 0.03	4.39	4.25	0.14	3.33	4.00	▲ 0.67
50代	4.22	4.18	0.04	4.20	4.10	0.10	4.23	4.19	0.04	-	5.00	-
60代	4.28	4.13	0.15	4.24	4.24	0.00	4.30	4.06	0.24	4.50	2.00	2.50
70歳以上	4.32	4.19	0.13	4.26	4.27	▲ 0.01	4.39	4.09	0.30	4.33	4.00	0.33
未回答	3.86	4.17	▲ 0.31	2.00	-	-	2.00	4.50	▲ 2.50	4.28	4.10	0.18
全体	4.30	4.22	0.08	4.23	4.23	0.00	4.34	4.22	0.12	4.20	4.20	0.00

《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、4.30 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 53.09% となり、「やや満足」を含めると 79.64% 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。

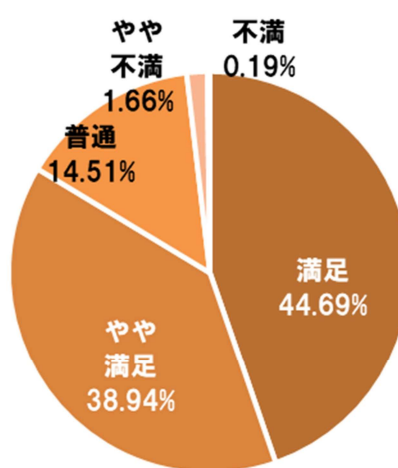
「不満」の理由として、「近くの図書館は座席数が少なく、他の図書館へ行く（40代女性）」「最寄りの図書館は規模が小さく残念（50代女性）」「狭く、CD や DVD などがない（70歳以上男性）」など、何かしらの不便さが「親しみ」と相容れない理由と窺える。また、近くの図書館に不便さがあり親しみを感じない利用者は、別の図書館を利用し回答しているようである。

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	49	16	31	2
10代(中学生以下を除く)	55	14	38	3
20代	73	23	50	0
30代	207	31	172	4
40代	271	60	209	2
50代	273	90	183	0
60代	322	121	193	8
70歳以上	291	139	149	3
未回答	23	2	3	18
全体	1,564	496	1,028	40

【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	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減
中学生以下	4.45	4.59	▲ 0.14	4.31	4.57	▲ 0.26	4.55	4.60	▲ 0.05	4.00	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.29	4.06	0.23	4.29	4.08	0.21	4.37	4.05	0.32	3.33	-	-
20代	4.25	4.22	0.03	4.09	3.88	0.21	4.32	4.35	▲ 0.03	-	5.00	-
30代	4.42	4.35	0.07	4.39	4.33	0.06	4.44	4.35	0.09	4.00	-	-
40代	4.32	4.20	0.12	4.12	4.16	▲ 0.04	4.38	4.22	0.16	3.50	3.00	0.50
50代	4.16	4.13	0.03	4.10	4.07	0.03	4.20	4.13	0.07	-	4.75	-
60代	4.16	4.08	0.08	4.19	4.13	0.06	4.15	4.05	0.10	3.75	4.00	▲ 0.25
70歳以上	4.32	4.22	0.10	4.30	4.36	▲ 0.06	4.34	4.08	0.26	4.67	3.50	1.17
未回答	3.70	4.00	▲ 0.30	1.50	-	-	2.00	4.50	▲ 2.50	4.22	3.90	0.32
全体	4.26	4.20	0.06	4.20	4.22	▲ 0.02	4.30	4.20	0.10	4.03	4.00	0.03

《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、4.26 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。

百分率では「満足」の割合が 44.69% となり、「やや満足」を含めると 83.63% 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、「バーコードを絵や文字の上に貼らないでほしい（年代性別未記入）」「本の並べ方が以前とは変わり、分かりにくくなった（60代女性）」「職員のあいさつがない（年代未記入男性）」のように、職員のサービス内容への不満や接遇態度に関する意見が見られた。

また、「他市から転入した。あまり清潔感がない、きれいではない、子ども用トイレがない（20代女性）」など、他都市の図書館と比較した意見や、「マナーの悪い人が見受けられる（60代男性）」など他利用者に対する不満もあった。

【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	4.26	3.80	4.00	4.08	4.14
駅 前	4.48	3.77	3.29	3.84	4.00
城 北	4.47	3.97	4.11	4.44	<b>4.37</b>
南	4.47	3.73	3.90	4.47	<b>4.27</b>
西	4.20	3.65	3.60	4.16	3.96
積 志	4.22	3.57	3.70	4.17	4.09
東	4.16	3.52	3.65	3.93	3.93
北	4.35	4.04	4.00	4.50	4.20
南 陽	4.57	4.05	4.30	4.41	<b>4.35</b>
可 新	4.38	3.73	4.01	4.23	<b>4.27</b>
は ま ゆ う	4.62	4.05	4.47	4.51	<b>4.46</b>
浜 北	4.42	3.98	4.13	4.41	<b>4.39</b>
天 竜	4.42	4.14	4.24	4.38	<b>4.57</b>
舞 阪	4.69	4.18	4.60	4.67	<b>4.52</b>
雄 踏	4.52	3.95	4.33	4.43	<b>4.29</b>
細 江	4.64	4.00	4.26	4.39	<b>4.35</b>
引 佐	4.00	3.63	3.94	4.25	4.20
三 ヶ 日	4.36	3.38	4.12	4.27	<b>4.27</b>
春 野	4.60	4.07	4.80	4.80	<b>4.67</b>
佐 久 間	4.42	4.00	4.58	4.75	<b>4.31</b>
水 窪	4.40	4.30	4.30	4.78	<b>4.50</b>
龍 山	4.00	4.40	4.80	4.60	<b>4.40</b>
流 通 元 町	4.46	3.99	4.18	4.48	<b>4.44</b>
都 田	4.04	3.77	3.96	4.08	4.12
自 動 車 文 庫	4.09	3.97	3.97	3.90	4.03
合 計	4.40	3.86	4.06	4.30	4.26

※⑤総合評価について、太字のセルは全体の評価点 4.26 を上回った館

《回答結果からの分析》

全体の総合評価 4.26 を上回った館が 16 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：5 人、水窪図書館：10 人）ため、他の地域の館と相対的に評価することは難しい。16 館のうち、城北図書館、南陽図書館、舞阪図書館、雄踏図書館、三ヶ日図書館は、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。

### 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

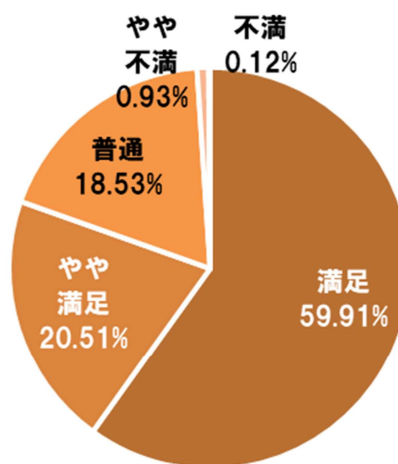
※評価は満足度の回答をした方みの平均値

#### 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	31	9	21	1
10代(中学生以下を除く)	21	6	13	2
20代	36	13	23	0
30代	110	13	93	4
40代	153	30	121	2
50代	142	47	95	0
60代	175	68	103	4
70歳以上	177	88	88	1
未回答	13	0	1	12
全体	858	274	558	26

【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	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減
中学生以下	4.68	4.50	0.18	4.44	4.09	0.35	4.76	4.85	▲ 0.09	5.00	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.48	4.14	0.34	4.17	4.20	▲ 0.03	4.77	4.11	0.66	3.50	-	-
20代	4.31	4.44	▲ 0.13	4.38	3.83	0.55	4.26	4.62	▲ 0.36	-	-	-
30代	4.55	4.50	0.05	4.62	4.46	0.16	4.55	4.50	0.05	4.25	-	-
40代	4.44	4.29	0.15	4.10	4.06	0.04	4.54	4.34	0.20	3.50	5.00	▲ 1.50
50代	4.31	4.23	0.08	4.23	4.00	0.23	4.35	4.30	0.05	-	4.00	-
60代	4.22	4.36	▲ 0.14	4.18	4.25	▲ 0.07	4.27	4.44	▲ 0.17	3.50	4.00	▲ 0.50
70歳以上	4.45	4.40	0.05	4.34	4.29	0.05	4.55	4.53	0.02	5.00	-	-
未回答	4.46	4.71	▲ 0.25	-	-	-	5.00	5.00	0.00	4.42	4.60	▲ 0.18
全体	4.39	4.36	0.03	4.27	4.20	0.07	4.46	4.42	0.04	4.15	4.44	▲ 0.29

#### 《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.03ポイント上回り、4.39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。

百分率では80.42%が「満足」又は「やや満足」と回答しており、「満足」のみでも59.91%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。

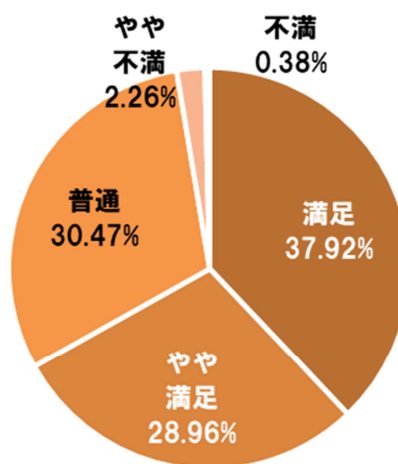
「不満」の理由として、職員の対応に関して「笑顔で対応していただきたい(60代男性)」との意見があった。

## 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	24	10	14	0
10代(中学生以下を除く)	23	7	15	1
20代	57	17	40	0
30代	165	26	137	2
40代	235	55	177	3
50代	232	81	151	0
60代	201	87	109	5
70歳以上	104	72	30	2
未回答	19	1	2	16
全体	1,060	356	675	29

【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	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減
中学生以下	4.46	4.27	0.19	4.40	4.08	0.32	4.50	4.50	0.00	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.13	3.88	0.25	4.14	3.86	0.28	4.27	3.90	0.37	2.00	-	-
20代	4.11	3.84	0.27	4.12	3.45	0.67	4.10	3.97	0.13	-	4.00	-
30代	4.08	4.07	0.01	4.35	4.21	0.14	4.05	4.05	0.00	3.00	-	-
40代	4.14	3.99	0.15	4.04	3.86	0.18	4.20	4.03	0.17	2.33	2.00	0.33
50代	3.91	3.96	▲ 0.05	3.91	3.71	0.20	3.91	4.06	▲ 0.15	-	4.25	-
60代	3.93	3.91	0.02	3.97	3.85	0.12	3.94	3.98	▲ 0.04	3.20	-	-
70歳以上	3.94	4.07	▲ 0.13	3.82	4.12	▲ 0.30	4.17	3.97	0.20	5.00	-	-
未回答	3.58	3.91	▲ 0.33	2.00	-	-	2.00	4.00	▲ 2.00	3.88	3.89	▲ 0.01
全体	4.02	3.99	0.03	3.98	3.91	0.07	4.06	4.03	0.03	3.55	3.87	▲ 0.32

### 《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を 0.03 ポイント上回り、4.02 となった。

中学生以下から 40 代までは評価が上がっており、平成 30 年 10 月 1 日のシステム更新による利便性の向上が、利用者に浸透し評価を上げたと考えられる。

百分率は「満足」と「やや満足」を合わせて 66.89% となり、「普通」が 30.47% となった。

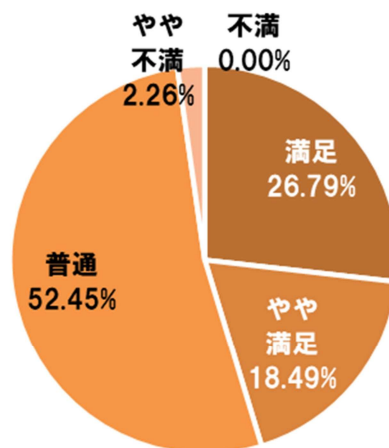
「不満」の理由として、「予約ページの使い勝手を向上させてほしい (60 代男性)」「ムダな確認が多い (60 代性別未記入)」などがあり、具体的には「タイトルの一部で検索できる資料とそうでないものがあり不便 (50 代女性)」「貸出の延長をまとめて可能にしてほしい (中学生以下男性)」といった要望などがあつた。

### 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	9	3	6	0
10代(中学生以下を除く)	4	1	3	0
20代	14	8	6	0
30代	28	8	19	1
40代	54	19	35	0
50代	59	30	29	0
60代	54	29	23	2
70歳以上	40	29	10	1
未回答	3	0	0	3
全体	265	127	131	7

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減
中学生以下	4.56	3.83	0.73	4.33	3.88	0.45	4.67	3.75	0.92	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.25	4.33	▲ 0.08	2.00	4.50	▲ 2.50	5.00	4.00	1.00	-	-	-
20代	3.93	3.69	0.24	3.88	3.00	0.88	4.00	3.75	0.25	-	-	-
30代	3.79	4.00	▲ 0.21	4.38	4.14	0.24	3.53	3.94	▲ 0.41	4.00	-	-
40代	3.65	3.41	0.24	3.47	3.53	▲ 0.06	3.74	3.36	0.38	-	-	-
50代	3.69	3.51	0.18	3.83	3.63	0.20	3.55	3.42	0.13	-	3.50	-
60代	3.61	3.38	0.23	3.76	3.38	0.38	3.48	3.39	0.09	3.00	-	-
70歳以上	3.55	3.60	▲ 0.05	3.41	3.56	▲ 0.15	3.80	3.75	0.05	5.00	-	-
未回答	3.00	4.00	▲ 1.00	-	-	-	-	3.00	-	3.00	4.50	▲ 1.50
全体	3.70	3.57	0.13	3.70	3.60	0.10	3.71	3.53	0.18	3.43	4.00	▲ 0.57

#### 《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、3.70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、中学生以下、20代、40代～60代で評価が上がった。

百分率では45.28%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52.45%であった。「やや不満」「不満」は2.26%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。

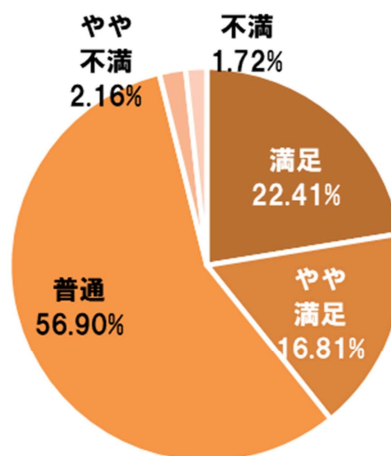
「不満」の理由として、「デジタルアーカイブが一般的になっていない（60代男性）」「読める本が少ない（50代女性）」などの意見があった。

#### 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	9	3	6	0
10代(中学生以下を除く)	4	0	4	0
20代	7	4	3	0
30代	35	8	26	1
40代	51	15	35	1
50代	51	24	27	0
60代	37	18	18	1
70歳以上	34	22	10	2
未回答	4	0	0	4
全体	232	94	129	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	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減
中学生以下	4.33	4.21	0.12	4.00	4.00	0.00	4.50	4.60	▲ 0.10	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.75	4.20	0.55	-	4.33	-	4.75	4.00	0.75	-	-	-
20代	3.43	3.21	0.22	3.75	3.00	0.75	3.00	3.27	▲ 0.27	-	3.00	-
30代	3.51	3.90	▲ 0.39	4.13	3.83	0.30	3.38	3.91	▲ 0.53	2.00	-	-
40代	3.61	3.50	0.11	3.40	3.57	▲ 0.17	3.71	3.47	0.24	3.00	-	-
50代	3.47	3.67	▲ 0.20	3.46	3.82	▲ 0.36	3.48	3.61	▲ 0.13	-	3.50	-
60代	3.49	3.24	0.25	3.56	3.05	0.51	3.50	3.53	▲ 0.03	2.00	-	-
70歳以上	3.50	3.60	▲ 0.10	3.32	3.56	▲ 0.24	3.80	3.75	0.05	4.00	-	-
未回答	3.00	3.50	▲ 0.50	-	-	-	-	3.00	-	3.00	4.00	▲ 1.00
全体	3.56	3.59	▲ 0.03	3.52	3.54	▲ 0.02	3.63	3.63	0.00	3.00	3.50	▲ 0.50

#### 《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.04ポイント下回り、3.56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、中学生以下～20代、40代、60代については評価が上がった。

百分率では39.22%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56.90%であった。「やや不満」「不満」は3.88%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。

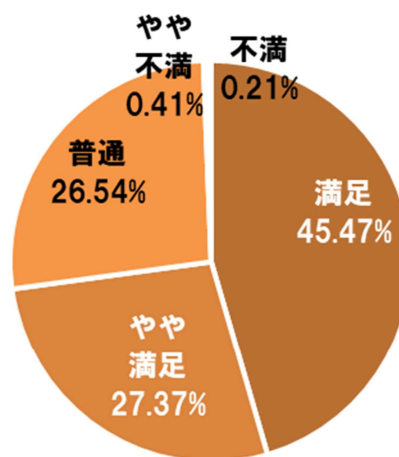
「不満」の理由として、「いつも変わらない。もう少し変化、特徴が欲しい（50代男性）」「内容がいつも同じような告知ばかりで面白味がない（30代女性）」など改善を希望する意見があった。

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）】

【回答者の満足度（百分率）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	18	7	11	0
10代(中学生以下を除く)	7	1	6	0
20代	23	4	19	0
30代	121	15	104	2
40代	146	25	121	0
50代	78	17	61	0
60代	51	17	34	0
70歳以上	35	19	14	2
未回答	7	0	0	7
全体	486	105	370	11



【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	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減
中学生以下	4.72	4.27	0.45	4.71	4.00	0.71	4.73	4.80	▲ 0.07	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.29	4.56	▲ 0.27	3.00	4.33	▲ 1.33	4.50	4.67	▲ 0.17	-	-	-
20代	3.91	4.53	▲ 0.62	4.00	4.33	▲ 0.33	3.89	4.56	▲ 0.67	-	-	-
30代	4.33	4.39	▲ 0.06	4.47	3.93	0.54	4.32	4.44	▲ 0.12	4.00	-	-
40代	4.29	4.10	0.19	3.80	3.88	▲ 0.08	4.39	4.15	0.24	-	4.00	-
50代	3.99	4.04	▲ 0.05	3.82	4.06	▲ 0.24	4.03	4.03	0.00	-	4.00	-
60代	3.90	3.85	0.05	3.71	3.65	0.06	4.00	4.00	0.00	-	-	-
70歳以上	3.94	3.94	0.00	3.63	3.91	▲ 0.28	4.29	4.00	0.29	4.50	-	-
未回答	3.71	4.00	▲ 0.29	-	-	-	-	5.00	-	3.71	3.50	0.21
全体	4.17	4.17	0.00	3.91	3.91	0.00	4.26	4.25	0.01	3.91	3.80	0.11

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度と同じ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代の男性の回答者数は同世代女性の1～2割である。子育て世代以外では、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中学生以下、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72.84%が「満足」又は「やや満足」と回答しており、「満足」のみでも45.47%に上る。一方、「やや不満」及び「不満」は0.62%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、「読み聞かせでは、新しい本の紹介や子どもが好む本を選んでほしい。毎年読む本が同一である（40代女性）」「参加したい日時に都合が悪くなかなか参加できない。毎週実施してもらいたい（30代女性）」などの要望があった。

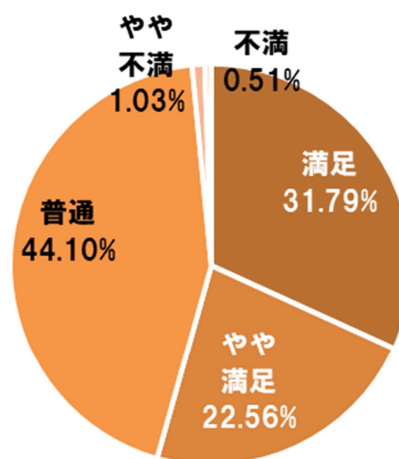


⑥視覚障がい者に対するサービス（録音・点字図書の貸出等）

【満足度回答者の年齢構成（人数）】

【回答者の満足度（百分率）】

	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	10	3	6	1
10代(中学生以下 を除く)	4	1	2	1
20代	11	3	8	0
30代	26	5	21	0
40代	45	12	32	1
50代	39	14	25	0
60代	35	17	18	0
70歳以上	22	11	10	1
未回答	3	0	0	3
全体	195	66	122	7



【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	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減
中学生以下	4.40	4.18	0.22	4.00	4.14	▲ 0.14	4.83	4.25	0.58	3.00	-	-
10代(中学生以下 を除く)	5.00	4.75	0.25	5.00	5.00	0.00	5.00	4.50	0.50	5.00	-	-
20代	3.91	3.67	0.24	4.33	3.00	1.33	3.75	3.75	0.00	-	-	-
30代	3.85	4.08	▲ 0.23	4.60	3.83	0.77	3.67	4.16	▲ 0.49	-	-	-
40代	3.93	3.57	0.36	3.67	3.54	0.13	4.06	3.57	0.49	3.00	4.00	▲ 1.00
50代	3.62	3.83	▲ 0.21	3.57	4.08	▲ 0.51	3.64	3.74	▲ 0.10	-	3.50	-
60代	3.77	3.57	0.20	3.65	3.60	0.05	3.89	3.55	0.34	-	-	-
70歳以上	3.73	3.76	▲ 0.03	3.45	3.70	▲ 0.25	3.90	4.00	▲ 0.10	5.00	-	-
未回答	3.33	3.00	0.33	-	-	-	-	-	-	3.33	3.00	0.33
全体	3.84	3.76	0.08	3.74	3.77	▲ 0.03	3.90	3.75	0.15	3.71	3.50	0.21

《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、3.84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、評価が3点代であった。

百分率では54.35%が「満足」又は「やや満足」と回答し、「普通」とする回答の44.10%と合わせると98.45%となる。「やや不満」「不満」は1.54%である。

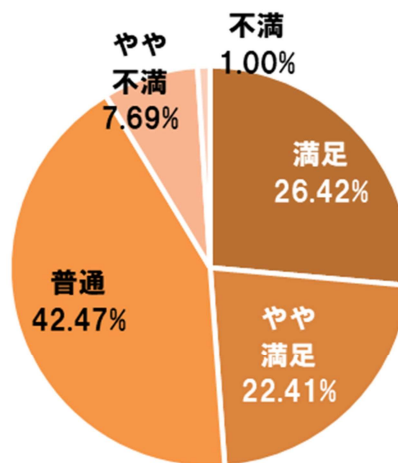
今年度は、「不満」の理由として具体的な記載がなかった。

⑦外国語資料の提供（外国語資料・英語多読コーナー等）

【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	16	4	11	1
10代(中学生以下を除く)	11	5	5	1
20代	19	4	15	0
30代	43	11	31	1
40代	65	16	49	0
50代	59	18	41	0
60代	52	24	28	0
70歳以上	30	19	9	2
未回答	4	0	0	4
全体	299	101	189	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	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減
中学生以下	4.13	4.29	▲ 0.16	4.00	4.25	▲ 0.25	4.27	4.33	▲ 0.06	3.00	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.27	4.29	▲ 0.02	3.80	4.00	▲ 0.20	5.00	4.67	0.33	3.00	-	-
20代	3.58	3.78	▲ 0.20	4.25	2.50	1.75	3.40	4.14	▲ 0.74	-	-	-
30代	3.86	3.71	0.15	4.00	4.00	0.00	3.84	3.64	0.20	3.00	-	-
40代	3.77	3.48	0.29	3.50	3.47	0.03	3.86	3.45	0.41	-	5.00	-
50代	3.47	3.49	▲ 0.02	3.67	3.44	0.23	3.39	3.55	▲ 0.16	-	3.00	-
60代	3.29	3.51	▲ 0.22	3.08	3.57	▲ 0.49	3.46	3.46	0.00	-	-	-
70歳以上	3.80	3.51	0.29	3.47	3.55	▲ 0.08	4.33	3.40	0.93	4.50	-	-
未回答	2.75	3.00	▲ 0.25	-	-	-	-	-	-	2.75	3.00	▲ 0.25
全体	3.66	3.60	0.06	3.54	3.61	▲ 0.07	3.74	3.59	0.15	3.22	3.50	▲ 0.28

《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、3.66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、傾向は従来同様、中学生以下及び10代（中学生以下を除く）は4点台であるが、20代以降は3点台前半から後半であった。

百分率では48.83%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42.47%であった。「やや不満」「不満」も8.69%あった。

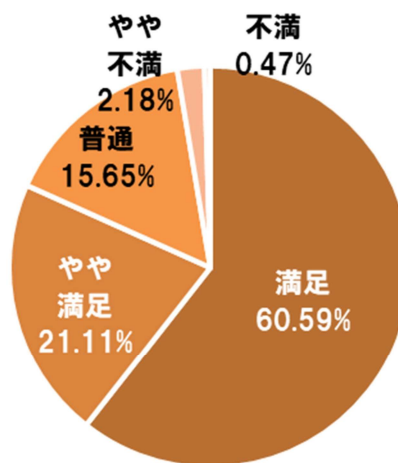
「不満」の理由として、「英語多読コーナーの本を増やしてほしい（中学生以下女性）」「他の地区館にも置いてほしい（50代女性）」などの要望があった。また、「英語多読コーナーの本が探しにくい。レベル別がよく分からない、レベル表示のないものもある（50代女性）」のように、分かりにくさの改善を求める意見もあった。

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	39	10	27	2
10代(中学生以下を除く)	23	8	14	1
20代	52	16	36	0
30代	172	29	141	2
40代	248	55	190	3
50代	246	80	166	0
60代	269	102	164	3
70歳以上	215	108	106	1
未回答	20	1	3	16
全体	1,284	409	847	28

【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	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減
中学生以下	4.56	4.53	0.03	4.50	4.40	0.10	4.63	4.67	▲ 0.04	4.00	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.57	4.32	0.25	4.38	4.25	0.13	4.64	4.36	0.28	5.00	-	-
20代	4.31	4.52	▲ 0.21	4.19	4.31	▲ 0.12	4.36	4.63	▲ 0.27	-	4.00	-
30代	4.48	4.52	▲ 0.04	4.45	4.41	0.04	4.48	4.54	▲ 0.06	5.00	-	-
40代	4.45	4.35	0.10	4.20	4.08	0.12	4.55	4.41	0.14	2.67	4.00	▲ 1.33
50代	4.26	4.34	▲ 0.08	4.15	4.06	0.09	4.31	4.44	▲ 0.13	-	4.50	-
60代	4.34	4.31	0.03	4.25	4.31	▲ 0.06	4.40	4.32	0.08	3.67	4.00	▲ 0.33
70歳以上	4.47	4.41	0.06	4.44	4.33	0.11	4.49	4.51	▲ 0.02	5.00	5.00	0.00
未回答	4.05	4.08	▲ 0.03	3.00	-	-	3.00	4.50	▲ 1.50	4.31	4.00	0.31
全体	4.39	4.39	0.00	4.29	4.26	0.03	4.45	4.45	0.00	4.14	4.20	▲ 0.06

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度と同じ4.39であった。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81.70%が「満足」又は「やや満足」と回答しており、「満足」のみでも60.59%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。

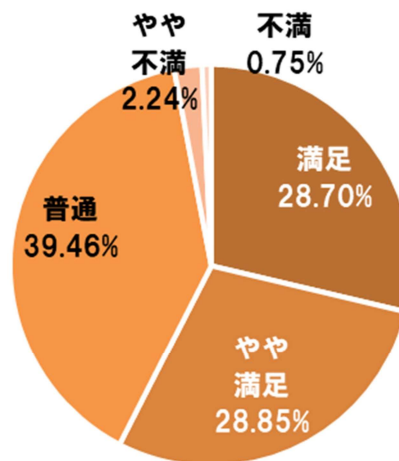
「不満」の理由として、「15冊～20冊借りたいことがある（20代男性）」「予約の上限12冊を増やしてほしい。予約の順番待ちが多いとなかなか読むことができない（60代男性）」「2回まで貸出延長を認めていただきたい（60代男性）」など、貸出点数の増加や貸出期間の延長を要望する声があった。「AV資料は種類が少なく古い（30代女性）」という不満もあった。

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	26	7	18	1
10代(中学生以下 を除く)	12	5	6	1
20代	22	6	16	0
30代	93	14	77	2
40代	144	26	115	3
50代	136	39	97	0
60代	126	46	79	1
70歳以上	103	58	44	1
未回答	7	0	1	6
全体	669	201	453	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	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減	本年度	R1年度	増減
中学生以下	4.15	4.33	▲ 0.18	3.86	4.11	▲ 0.25	4.33	4.56	▲ 0.23	3.00	-	-
10代(中学生以下 を除く)	3.75	4.44	▲ 0.69	3.40	4.40	▲ 1.00	4.17	4.50	▲ 0.33	3.00	-	-
20代	3.73	3.92	▲ 0.19	3.83	3.50	0.33	3.69	4.05	▲ 0.36	-	3.00	-
30代	4.11	4.00	0.11	4.14	3.93	0.21	4.10	4.01	0.09	4.00	-	-
40代	3.95	3.92	0.03	3.54	3.57	▲ 0.03	4.06	3.98	0.08	3.33	5.00	▲ 1.67
50代	3.65	3.73	▲ 0.08	3.77	3.64	0.13	3.60	3.73	▲ 0.13	-	4.33	-
60代	3.67	3.62	0.05	3.54	3.51	0.03	3.75	3.71	0.04	4.00	-	-
70歳以上	3.83	3.74	0.09	3.76	3.70	0.06	3.89	3.81	0.08	5.00	-	-
未回答	2.86	3.60	▲ 0.74	-	-	-	1.00	4.00	▲ 3.00	3.17	3.33	▲ 0.16
全体	3.83	3.84	▲ 0.01	3.71	3.67	0.04	3.89	3.92	▲ 0.03	3.47	3.88	▲ 0.41

《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、3.83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、比較的回答者が多い30代以上では、50代を除き前年度よりポイントを上げた。

百分率では57.55%が「満足」又は「やや満足」と回答した一方、「普通」とする回答も39.46%であった。「やや不満」「不満」は2.99%である。

「不満」の理由として、「コロナ禍の為講演会や企画が中止になり残念。毎年楽しい企画があるのに（70歳以上女性）」「コロナで大変だが新しい企画をやってもらいたい（60代女性）」など、例年講演会や企画を楽しみにしている方々の不満や、「決められた日に参加できないため、日程に幅が欲しい（60代女性）」「講座の定員が減らされており参加できない（60代女性）」といった、思い通りに参加できないことへの不満もあった。

## 【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・点字図書の出貸等)	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	4.38	<b>4.07</b>	<b>4.03</b>	<b>3.90</b>	4.02	<b>4.03</b>	<b>3.84</b>	4.36	<b>3.85</b>
駅前	4.06	3.85	3.25	3.00	4.25	3.20	3.18	4.15	3.52
城北	4.34	3.95	3.44	3.30	3.98	3.88	3.32	4.23	3.48
南	4.53	4.27	4.10	3.82	<b>4.30</b>	4.11	3.69	4.58	4.18
西	4.09	<b>4.07</b>	3.42	3.38	4.14	<b>4.00</b>	4.07	4.29	3.93
積志	4.67	4.08	4.25	3.90	4.43	4.25	3.62	4.44	3.73
東	4.14	<b>4.04</b>	3.86	4.00	3.80	3.80	3.63	<b>4.40</b>	3.61
北	4.42	4.11	<b>3.81</b>	<b>3.92</b>	<b>4.32</b>	3.89	<b>3.88</b>	4.40	3.85
南陽	4.17	4.08	-	3.00	4.60	-	2.67	4.32	3.90
可新	4.28	3.84	3.83	3.50	4.30	4.20	3.86	4.36	3.78
はまゆう	<b>4.48</b>	<b>4.21</b>	<b>3.83</b>	<b>3.80</b>	<b>4.36</b>	<b>4.00</b>	<b>3.67</b>	4.53	<b>3.92</b>
浜北	<b>4.46</b>	3.96	3.39	3.36	4.00	3.56	3.41	<b>4.40</b>	<b>3.86</b>
天竜	4.73	4.27	4.00	3.57	4.56	4.20	4.33	4.63	4.05
舞阪	4.59	4.18	3.71	3.57	4.25	3.40	3.64	4.65	3.85
雄踏	4.17	4.15	3.63	3.29	4.38	3.75	3.50	4.61	4.00
細江	4.48	3.89	3.50	3.63	4.00	3.33	3.40	4.42	3.64
引佐	4.27	3.43	3.00	3.00	3.80	3.00	3.33	4.36	3.67
三ヶ日	4.36	3.91	3.75	3.50	3.88	3.67	3.17	4.27	3.64
春野	4.56	3.88	4.33	4.00	5.00	3.00	4.00	4.55	4.14
佐久間	4.92	3.75	3.00	3.00	4.20	3.50	3.00	4.70	4.33
水窪	4.88	4.50	5.00	5.00	4.57	5.00	4.75	4.75	4.83
龍山	5.00	4.00	-	-	-	-	3.00	4.67	4.00
流通元町	4.50	4.04	3.64	3.60	<b>4.37</b>	<b>3.90</b>	4.08	4.49	4.24
都田	3.94	3.37	3.31	2.70	3.78	3.00	3.38	4.21	3.90
自動車文庫	4.27	3.39	3.40	3.27	3.94	3.58	3.55	3.95	3.33
合計	4.39	4.02	3.70	3.56	4.17	3.84	3.66	4.39	3.83

### 《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。「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	82.98%	11.35%	5.67%
	令和元年度	85.92%	8.82%	5.26%
	増減	▲ 2.94	2.53	0.41
②図書館のホームページ	本年度	83.98%	8.83%	7.19%
	令和元年度	84.89%	8.41%	6.70%
	増減	▲ 0.91	0.42	0.49
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	本年度	39.60%	51.32%	9.08%
	令和元年度	41.15%	49.56%	9.30%
	増減	▲ 1.55	1.77	▲ 0.22
④図書館のツイッター	本年度	40.04%	50.32%	9.65%
	令和元年度	38.28%	52.29%	9.43%
	増減	1.76	▲ 1.97	0.21
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	78.37%	12.17%	9.46%
	令和元年度	78.67%	12.17%	9.16%
	増減	▲ 0.30	0.00	0.30
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	61.60%	27.93%	10.47%
	令和元年度	62.61%	27.14%	10.25%
	増減	▲ 1.01	0.80	0.21
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	57.63%	31.65%	10.72%
	令和元年度	56.53%	32.26%	11.21%
	増減	1.10	▲ 0.61	▲ 0.49
⑧貸出サービス (図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)	本年度	89.09%	4.73%	6.18%
	令和元年度	89.47%	4.58%	5.95%
	増減	▲ 0.38	0.15	0.23
⑨講演会、講座、企画、テーマ展示	本年度	72.26%	18.54%	9.21%
	令和元年度	73.68%	17.02%	9.30%
	増減	▲ 1.43	1.52	▲ 0.09

《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「④図書館のツイッター」は認知度を高め40%を超えた。一方「③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ」は認知度を下げた。いずれも、「知らない」とした回答者の方が多い。「⑦外国語資料の提供」は、認知度を高めた。

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）】

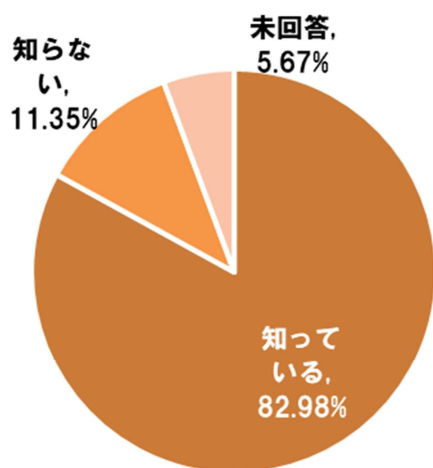
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	42	7	1	50	13	2	1	16	28	4	0	32	1	1	0	2
10代(中学生以下を除く)	35	15	6	56	10	3	2	15	22	12	4	38	3	0	0	3
20代	56	12	5	73	18	2	3	23	38	10	2	50	0	0	0	0
30代	173	26	8	207	25	5	1	31	144	21	7	172	4	0	0	4
40代	238	28	8	274	47	11	2	60	188	17	6	211	3	0	0	3
50代	240	31	7	278	78	12	2	92	162	19	5	186	0	0	0	0
60代	273	29	22	324	98	15	9	122	170	13	11	194	5	1	2	8
70歳以上	239	29	30	298	116	19	7	142	121	10	22	153	2	0	1	3
未回答	20	3	3	26	0	0	2	2	2	1	0	3	18	2	1	21
全体	1,316	180	90	1,586	405	69	29	503	875	107	57	1,039	36	4	4	44

【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	84.00%	14.00%	2.00%	100.00%	81.25%	12.50%	6.25%	100.00%	87.50%	12.50%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
10代(中学生以下を除く)	62.50%	26.79%	10.71%	100.00%	66.67%	20.00%	13.33%	100.00%	57.89%	31.58%	10.53%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
20代	76.71%	16.44%	6.85%	100.00%	78.26%	8.70%	13.04%	100.00%	76.00%	20.00%	4.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	83.57%	12.56%	3.86%	100.00%	80.65%	16.13%	3.23%	100.00%	83.72%	12.21%	4.07%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	86.86%	10.22%	2.92%	100.00%	78.33%	18.33%	3.33%	100.00%	89.10%	8.06%	2.84%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	86.33%	11.15%	2.52%	100.00%	84.78%	13.04%	2.17%	100.00%	87.10%	10.22%	2.69%	100.00%	-	-	-	-
60代	84.26%	8.95%	6.79%	100.00%	80.33%	12.30%	7.38%	100.00%	87.63%	6.70%	5.67%	100.00%	62.50%	12.50%	25.00%	100.00%
70歳以上	80.20%	9.73%	10.07%	100.00%	81.69%	13.38%	4.93%	100.00%	79.08%	6.54%	14.38%	100.00%	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%
未回答	76.92%	11.54%	11.54%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%	85.71%	9.52%	4.76%	100.00%
全体	82.98%	11.35%	5.67%	100.00%	80.52%	13.72%	5.77%	100.00%	84.22%	10.30%	5.49%	100.00%	81.82%	9.09%	9.09%	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82.98%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）】

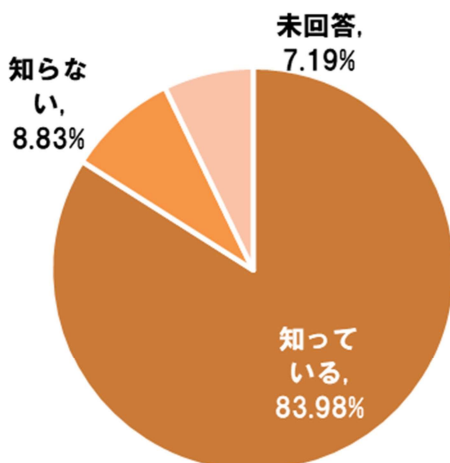
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	38	11	1	50	12	3	1	16	26	6	0	32	0	2	0	2
10代(中学生以下を除く)	38	12	6	56	10	3	2	15	26	8	4	38	2	1	0	3
20代	64	4	5	73	20	1	2	23	44	3	3	50	0	0	0	0
30代	189	10	8	207	31	0	0	31	156	10	6	172	2	0	2	4
40代	255	12	7	274	57	2	1	60	195	10	6	211	3	0	0	3
50代	256	14	8	278	86	3	3	92	170	11	5	186	0	0	0	0
60代	266	32	26	324	101	14	7	122	160	17	17	194	5	1	2	8
70歳以上	205	43	50	298	107	21	14	142	96	22	35	153	2	0	1	3
未回答	21	2	3	26	1	0	1	2	2	1	0	3	18	1	2	21
全体	1,332	140	114	1,586	425	47	31	503	875	88	76	1,039	32	5	7	44

### 【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	76.00%	22.00%	2.00%	100.00%	75.00%	18.75%	6.25%	100.00%	81.25%	18.75%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
10代(中学生以下を除く)	67.86%	21.43%	10.71%	100.00%	66.67%	20.00%	13.33%	100.00%	68.42%	21.05%	10.53%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
20代	87.67%	5.48%	6.85%	100.00%	86.96%	4.35%	8.70%	100.00%	88.00%	6.00%	6.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	91.30%	4.83%	3.86%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	90.70%	5.81%	3.49%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
40代	93.07%	4.38%	2.55%	100.00%	95.00%	3.33%	1.67%	100.00%	92.42%	4.74%	2.84%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	92.09%	5.04%	2.88%	100.00%	93.48%	3.26%	3.26%	100.00%	91.40%	5.91%	2.69%	100.00%	-	-	-	-
60代	82.10%	9.88%	8.02%	100.00%	82.79%	11.48%	5.74%	100.00%	82.47%	8.76%	8.76%	100.00%	62.50%	12.50%	25.00%	100.00%
70歳以上	68.79%	14.43%	16.78%	100.00%	75.35%	14.79%	9.86%	100.00%	62.75%	14.38%	22.88%	100.00%	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%
未回答	80.77%	7.69%	11.54%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%	85.71%	4.76%	9.52%	100.00%
全体	83.98%	8.83%	7.19%	100.00%	84.49%	9.34%	6.16%	100.00%	84.22%	8.47%	7.31%	100.00%	72.73%	11.36%	15.91%	100.00%

### 《回答結果からの分析》

全体では83.98%の認知度である。30代から50代の年齢層で90%以上の高い数値であるが、60代で82.10%、70歳以上では68.79%と落ち込みが激しい。





### 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）】

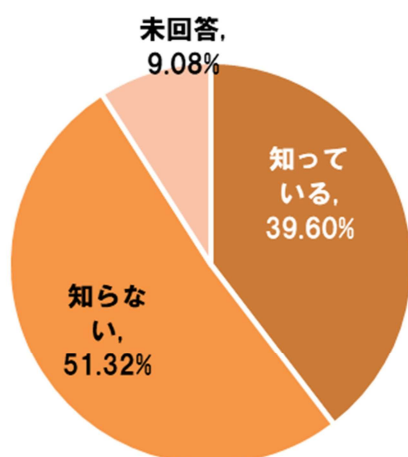
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	16	33	1	50	4	11	1	16	12	20	0	32	0	2	0	2
10代(中学生以下を除く)	15	34	7	56	6	7	2	15	8	25	5	38	1	2	0	3
20代	29	39	5	73	12	8	3	23	17	31	2	50	0	0	0	0
30代	72	121	14	207	16	14	1	31	55	106	11	172	1	1	2	4
40代	104	162	8	274	31	27	2	60	73	132	6	211	0	3	0	3
50代	128	139	11	278	52	37	3	92	76	102	8	186	0	0	0	0
60代	131	155	38	324	54	56	12	122	74	97	23	194	3	2	3	8
70歳以上	125	116	57	298	65	60	17	142	58	56	39	153	2	0	1	3
未回答	8	15	3	26	0	0	2	2	0	3	0	3	8	12	1	21
全体	628	814	144	1,586	240	220	43	503	373	572	94	1,039	15	22	7	44

#### 【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	32.00%	66.00%	2.00%	100.00%	25.00%	68.75%	6.25%	100.00%	37.50%	62.50%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
10代(中学生以下を除く)	26.79%	60.71%	12.50%	100.00%	40.00%	46.67%	13.33%	100.00%	21.05%	65.79%	13.16%	100.00%	33.33%	66.67%	0.00%	100.00%
20代	39.73%	53.42%	6.85%	100.00%	52.17%	34.78%	13.04%	100.00%	34.00%	62.00%	4.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	34.78%	58.45%	6.76%	100.00%	51.61%	45.16%	3.23%	100.00%	31.98%	61.63%	6.40%	100.00%	25.00%	25.00%	50.00%	100.00%
40代	37.96%	59.12%	2.92%	100.00%	51.67%	45.00%	3.33%	100.00%	34.60%	62.56%	2.84%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
50代	46.04%	50.00%	3.96%	100.00%	56.52%	40.22%	3.26%	100.00%	40.86%	54.84%	4.30%	100.00%	-	-	-	-
60代	40.43%	47.84%	11.73%	100.00%	44.26%	45.90%	9.84%	100.00%	38.14%	50.00%	11.86%	100.00%	37.50%	25.00%	37.50%	100.00%
70歳以上	41.95%	38.93%	19.13%	100.00%	45.77%	42.25%	11.97%	100.00%	37.91%	36.60%	25.49%	100.00%	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%
未回答	30.77%	57.69%	11.54%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	38.10%	57.14%	4.76%	100.00%
全体	39.60%	51.32%	9.08%	100.00%	47.71%	43.74%	8.55%	100.00%	35.90%	55.05%	9.05%	100.00%	34.09%	50.00%	15.91%	100.00%

#### 《回答結果からの分析》

全体では39.60%の低い認知度である。認知度が最も高い50代が46.04%、70代が41.95%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51.32%で「知っている」の39.60%を11.72ポイント上回っている。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）】

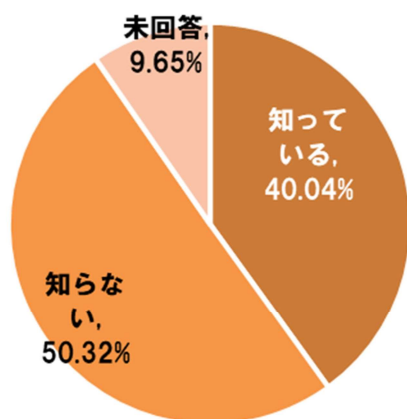
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	20	29	1	50	7	8	1	16	13	19	0	32	0	2	0	2
10代(中学生以下を除く)	17	33	6	56	6	7	2	15	10	24	4	38	1	2	0	3
20代	23	45	5	73	10	10	3	23	13	35	2	50	0	0	0	0
30代	71	124	12	207	15	15	1	31	54	109	9	172	2	0	2	4
40代	105	159	10	274	31	28	1	60	71	131	9	211	3	0	0	3
50代	138	126	14	278	56	33	3	92	82	93	11	186	0	0	0	0
60代	132	151	41	324	52	59	11	122	79	89	26	194	1	3	4	8
70歳以上	122	115	61	298	59	62	21	142	60	53	40	153	3	0	0	3
未回答	7	16	3	26	0	0	2	2	0	3	0	3	7	13	1	21
全体	635	798	153	1,586	236	222	45	503	382	556	101	1,039	17	20	7	44

##### 【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	40.00%	58.00%	2.00%	100.00%	43.75%	50.00%	6.25%	100.00%	40.63%	59.38%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
10代(中学生以下を除く)	30.36%	58.93%	10.71%	100.00%	40.00%	46.67%	13.33%	100.00%	26.32%	63.16%	10.53%	100.00%	33.33%	66.67%	0.00%	100.00%
20代	31.51%	61.64%	6.85%	100.00%	43.48%	43.48%	13.04%	100.00%	26.00%	70.00%	4.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	34.30%	59.90%	5.80%	100.00%	48.39%	48.39%	3.23%	100.00%	31.40%	63.37%	5.23%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
40代	38.32%	58.03%	3.65%	100.00%	51.67%	46.67%	1.67%	100.00%	33.65%	62.09%	4.27%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	49.64%	45.32%	5.04%	100.00%	60.87%	35.87%	3.26%	100.00%	44.09%	50.00%	5.91%	100.00%	-	-	-	-
60代	40.74%	46.60%	12.65%	100.00%	42.62%	48.36%	9.02%	100.00%	40.72%	45.88%	13.40%	100.00%	12.50%	37.50%	50.00%	100.00%
70歳以上	40.94%	38.59%	20.47%	100.00%	41.55%	43.66%	14.79%	100.00%	39.22%	34.64%	26.14%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
未回答	26.92%	61.54%	11.54%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	33.33%	61.90%	4.76%	100.00%
全体	40.04%	50.32%	9.65%	100.00%	46.92%	44.14%	8.95%	100.00%	36.77%	53.51%	9.72%	100.00%	38.64%	45.45%	15.91%	100.00%

##### 《回答結果からの分析》

全体では40.04%の低い認知度である。認知度が最も高い50代が49.64%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、「知らない」の回答が50.32%で「知っている」40.04%を10.28ポイント上回っている。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	41	8	1	50	12	3	1	16	28	4	0	32	1	1	0	2
10代(中学生以下を除く)	29	21	6	56	9	4	2	15	19	15	4	38	1	2	0	3
20代	60	8	5	73	15	5	3	23	45	3	2	50	0	0	0	0
30代	186	12	9	207	26	4	1	31	158	8	6	172	2	0	2	4
40代	256	11	7	274	50	9	1	60	204	2	5	211	2	0	1	3
50代	240	25	13	278	73	16	3	92	167	9	10	186	0	0	0	0
60代	238	47	39	324	82	28	12	122	153	18	23	194	3	1	4	8
70歳以上	172	60	66	298	80	39	23	142	89	21	43	153	3	0	0	3
未回答	21	1	4	26	0	0	2	2	3	0	0	3	18	1	2	21
全体	1,243	193	150	1,586	347	108	48	503	866	80	93	1,039	30	5	9	44

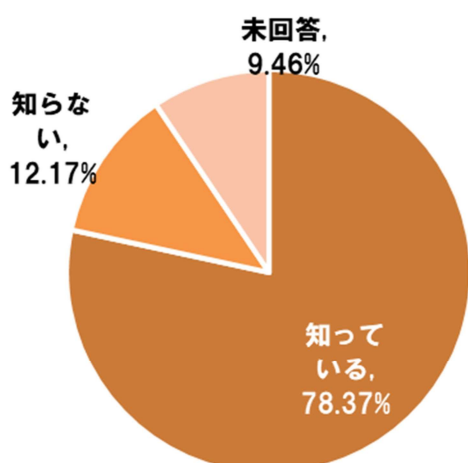
【性別・年齢別認知度（百分率）】

	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	82.00%	16.00%	2.00%	100.00%	75.00%	18.75%	6.25%	100.00%	87.50%	12.50%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
10代(中学生以下を除く)	51.79%	37.50%	10.71%	100.00%	60.00%	26.67%	13.33%	100.00%	50.00%	39.47%	10.53%	100.00%	33.33%	66.67%	0.00%	100.00%
20代	82.19%	10.96%	6.85%	100.00%	65.22%	21.74%	13.04%	100.00%	90.00%	6.00%	4.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	89.86%	5.80%	4.35%	100.00%	83.87%	12.90%	3.23%	100.00%	91.86%	4.65%	3.49%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
40代	93.43%	4.01%	2.55%	100.00%	83.33%	15.00%	1.67%	100.00%	96.68%	0.95%	2.37%	100.00%	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%
50代	86.33%	8.99%	4.68%	100.00%	79.35%	17.39%	3.26%	100.00%	89.78%	4.84%	5.38%	100.00%	-	-	-	-
60代	73.46%	14.51%	12.04%	100.00%	67.21%	22.95%	9.84%	100.00%	78.87%	9.28%	11.86%	100.00%	37.50%	12.50%	50.00%	100.00%
70歳以上	57.72%	20.13%	22.15%	100.00%	56.34%	27.46%	16.20%	100.00%	58.17%	13.73%	28.10%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
未回答	80.77%	3.85%	15.38%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
全体	78.37%	12.17%	9.46%	100.00%	68.99%	21.47%	9.54%	100.00%	83.35%	7.70%	8.95%	100.00%	68.18%	11.36%	20.45%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では78.37%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40代では96.68%と極めて高い。

また、中学生以下の年齢層でも82.00%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	30	19	1	50	7	8	1	16	22	10	0	32	1	1	0	2
10代(中学生以下を除く)	24	26	6	56	7	6	2	15	15	19	4	38	2	1	0	3
20代	40	27	6	73	12	7	4	23	28	20	2	50	0	0	0	0
30代	120	72	15	207	19	11	1	31	100	60	12	172	1	1	2	4
40代	190	75	9	274	40	19	1	60	148	55	8	211	2	1	0	3
50代	207	56	15	278	66	23	3	92	141	33	12	186	0	0	0	0
60代	208	74	42	324	76	33	13	122	129	40	25	194	3	1	4	8
70歳以上	142	87	69	298	70	46	26	142	70	41	42	153	2	0	1	3
未回答	16	7	3	26	0	0	2	2	1	2	0	3	15	5	1	21
全体	977	443	166	1,586	297	153	53	503	654	280	105	1,039	26	10	8	44

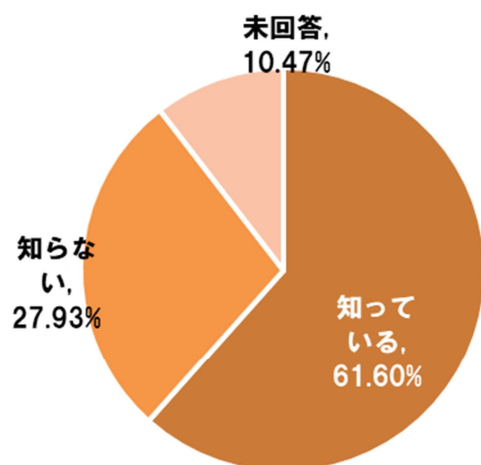
### 【性別・年齢別認知度（百分率）】

	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	60.00%	38.00%	2.00%	100.00%	43.75%	50.00%	6.25%	100.00%	68.75%	31.25%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
10代(中学生以下を除く)	42.86%	46.43%	10.71%	100.00%	46.67%	40.00%	13.33%	100.00%	39.47%	50.00%	10.53%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
20代	54.79%	36.99%	8.22%	100.00%	52.17%	30.43%	17.39%	100.00%	56.00%	40.00%	4.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	57.97%	34.78%	7.25%	100.00%	61.29%	35.48%	3.23%	100.00%	58.14%	34.88%	6.98%	100.00%	25.00%	25.00%	50.00%	100.00%
40代	69.34%	27.37%	3.28%	100.00%	66.67%	31.67%	1.67%	100.00%	70.14%	26.07%	3.79%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
50代	74.46%	20.14%	5.40%	100.00%	71.74%	25.00%	3.26%	100.00%	75.81%	17.74%	6.45%	100.00%	-	-	-	-
60代	64.20%	22.84%	12.96%	100.00%	62.30%	27.05%	10.66%	100.00%	66.49%	20.62%	12.89%	100.00%	37.50%	12.50%	50.00%	100.00%
70歳以上	47.65%	29.19%	23.15%	100.00%	49.30%	32.39%	18.31%	100.00%	45.75%	26.80%	27.45%	100.00%	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%
未回答	61.54%	26.92%	11.54%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	33.33%	66.67%	0.00%	100.00%	71.43%	23.81%	4.76%	100.00%
全体	61.60%	27.93%	10.47%	100.00%	59.05%	30.42%	10.54%	100.00%	62.95%	26.95%	10.11%	100.00%	59.09%	22.73%	18.18%	100.00%

### 《回答結果からの分析》

全体では61.60%とやや低い認知度である。50代は70%台であるが、その他の年齢層は40%前後から60%台が多く、中でも10代（中学生以下を除く）は42.86%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）】

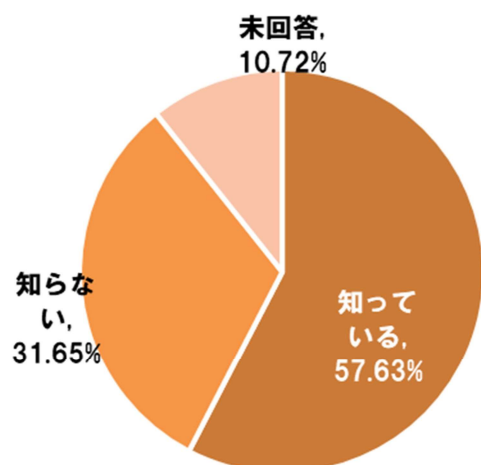
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	32	17	1	50	8	7	1	16	23	9	0	32	1	1	0	2
10代(中学生以下を除く)	30	20	6	56	11	2	2	15	17	17	4	38	2	1	0	3
20代	48	19	6	73	13	6	4	23	35	13	2	50	0	0	0	0
30代	134	57	16	207	24	6	1	31	109	50	13	172	1	1	2	4
40代	179	85	10	274	38	21	1	60	139	63	9	211	2	1	0	3
50代	179	84	15	278	65	24	3	92	114	60	12	186	0	0	0	0
60代	172	112	40	324	67	40	15	122	103	70	21	194	2	2	4	8
70歳以上	124	101	73	298	64	54	24	142	57	47	49	153	3	0	0	3
未回答	16	7	3	26	0	0	2	2	0	3	0	3	16	4	1	21
全体	914	502	170	1,586	290	160	53	503	597	332	110	1,039	27	10	7	44

【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	64.00%	34.00%	2.00%	100.00%	50.00%	43.75%	6.25%	100.00%	71.88%	28.13%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
10代(中学生以下を除く)	53.57%	35.71%	10.71%	100.00%	73.33%	13.33%	13.33%	100.00%	44.74%	44.74%	10.53%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
20代	65.75%	26.03%	8.22%	100.00%	56.52%	26.09%	17.39%	100.00%	70.00%	26.00%	4.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	64.73%	27.54%	7.73%	100.00%	77.42%	19.35%	3.23%	100.00%	63.37%	29.07%	7.56%	100.00%	25.00%	25.00%	50.00%	100.00%
40代	65.33%	31.02%	3.65%	100.00%	63.33%	35.00%	1.67%	100.00%	65.88%	29.86%	4.27%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
50代	64.39%	30.22%	5.40%	100.00%	70.65%	26.09%	3.26%	100.00%	61.29%	32.26%	6.45%	100.00%	-	-	-	-
60代	53.09%	34.57%	12.35%	100.00%	54.92%	32.79%	12.30%	100.00%	53.09%	36.08%	10.82%	100.00%	25.00%	25.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	41.61%	33.89%	24.50%	100.00%	45.07%	38.03%	16.90%	100.00%	37.25%	30.72%	32.03%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
未回答	61.54%	26.92%	11.54%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	76.19%	19.05%	4.76%	100.00%
全体	57.63%	31.65%	10.72%	100.00%	57.65%	31.81%	10.54%	100.00%	57.46%	31.95%	10.59%	100.00%	61.36%	22.73%	15.91%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では57.63%とやや低い認知度である。認知度が最も高い20代が65.75%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41.61%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）】

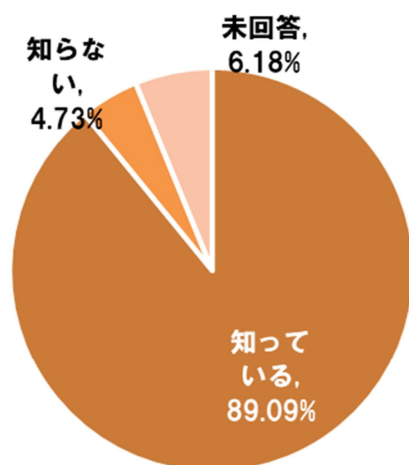
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	45	3	2	50	13	2	1	16	30	1	1	32	2	0	0	2
10代(中学生以下を除く)	37	13	6	56	11	2	2	15	23	11	4	38	3	0	0	3
20代	64	4	5	73	19	1	3	23	45	3	2	50	0	0	0	0
30代	193	5	9	207	31	0	0	31	160	5	7	172	2	0	2	4
40代	259	8	7	274	56	3	1	60	200	5	6	211	3	0	0	3
50代	262	8	8	278	85	4	3	92	177	4	5	186	0	0	0	0
60代	287	13	24	324	109	6	7	122	174	6	14	194	4	1	3	8
70歳以上	243	20	35	298	117	12	13	142	124	8	21	153	2	0	1	3
未回答	23	1	2	26	1	0	1	2	3	0	0	3	19	1	1	21
全体	1,413	75	98	1,586	442	30	31	503	936	43	60	1,039	35	2	7	44

【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	90.00%	6.00%	4.00%	100.00%	81.25%	12.50%	6.25%	100.00%	93.75%	3.13%	3.13%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
10代(中学生以下を除く)	66.07%	23.21%	10.71%	100.00%	73.33%	13.33%	13.33%	100.00%	60.53%	28.95%	10.53%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
20代	87.67%	5.48%	6.85%	100.00%	82.61%	4.35%	13.04%	100.00%	90.00%	6.00%	4.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	93.24%	2.42%	4.35%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	93.02%	2.91%	4.07%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
40代	94.53%	2.92%	2.55%	100.00%	93.33%	5.00%	1.67%	100.00%	94.79%	2.37%	2.84%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	94.24%	2.88%	2.88%	100.00%	92.39%	4.35%	3.26%	100.00%	95.16%	2.15%	2.69%	100.00%	-	-	-	-
60代	88.58%	4.01%	7.41%	100.00%	89.34%	4.92%	5.74%	100.00%	89.69%	3.09%	7.22%	100.00%	50.00%	12.50%	37.50%	100.00%
70歳以上	81.54%	6.71%	11.74%	100.00%	82.39%	8.45%	9.15%	100.00%	81.05%	5.23%	13.73%	100.00%	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%
未回答	88.46%	3.85%	7.69%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	90.48%	4.76%	4.76%	100.00%
全体	89.09%	4.73%	6.18%	100.00%	87.87%	5.96%	6.16%	100.00%	90.09%	4.14%	5.77%	100.00%	79.55%	4.55%	15.91%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では89.09%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30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）】

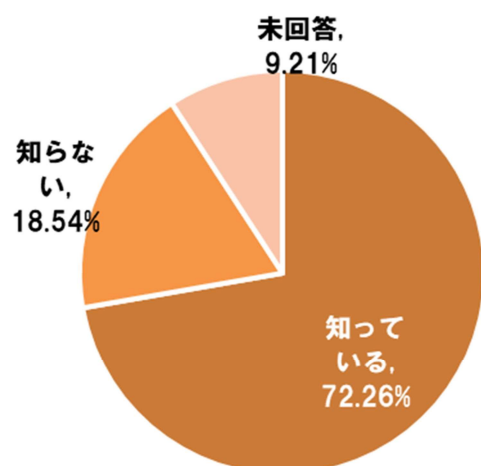
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	39	10	1	50	9	6	1	16	28	4	0	32	2	0	0	2
10代(中学生以下を除く)	29	21	6	56	10	3	2	15	17	17	4	38	2	1	0	3
20代	49	19	5	73	14	6	3	23	35	13	2	50	0	0	0	0
30代	150	46	11	207	26	5	0	31	122	41	9	172	2	0	2	4
40代	220	46	8	274	45	14	1	60	172	32	7	211	3	0	0	3
50代	220	45	13	278	74	16	2	92	146	29	11	186	0	0	0	0
60代	234	51	39	324	89	21	12	122	143	28	23	194	2	2	4	8
70歳以上	186	52	60	298	95	28	19	142	89	24	40	153	2	0	1	3
未回答	19	4	3	26	0	0	2	2	1	2	0	3	18	2	1	21
全体	1,146	294	146	1,586	362	99	42	503	753	190	96	1,039	31	5	8	44

【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	78.00%	20.00%	2.00%	100.00%	56.25%	37.50%	6.25%	100.00%	87.50%	12.50%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
10代(中学生以下を除く)	51.79%	37.50%	10.71%	100.00%	66.67%	20.00%	13.33%	100.00%	44.74%	44.74%	10.53%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
20代	67.12%	26.03%	6.85%	100.00%	60.87%	26.09%	13.04%	100.00%	70.00%	26.00%	4.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	72.46%	22.22%	5.31%	100.00%	83.87%	16.13%	0.00%	100.00%	70.93%	23.84%	5.23%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
40代	80.29%	16.79%	2.92%	100.00%	75.00%	23.33%	1.67%	100.00%	81.52%	15.17%	3.32%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	79.14%	16.19%	4.68%	100.00%	80.43%	17.39%	2.17%	100.00%	78.49%	15.59%	5.91%	100.00%	-	-	-	-
60代	72.22%	15.74%	12.04%	100.00%	72.95%	17.21%	9.84%	100.00%	73.71%	14.43%	11.86%	100.00%	25.00%	25.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	62.42%	17.45%	20.13%	100.00%	66.90%	19.72%	13.38%	100.00%	58.17%	15.69%	26.14%	100.00%	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%
未回答	73.08%	15.38%	11.54%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	33.33%	66.67%	0.00%	100.00%	85.71%	9.52%	4.76%	100.00%
全体	72.26%	18.54%	9.21%	100.00%	71.97%	19.68%	8.35%	100.00%	72.47%	18.29%	9.24%	100.00%	70.45%	11.36%	18.18%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では72.26%の認知度である。中学生以下及び30代から60代は70%以上で推移し、特に40代は80%台と高い数値である。男女別にみても、30代から60代は70%以上で推移している。



## 【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	858	458	1,316	274	131	405	558	317	875	26	10	36
②図書館のホームページ	1,060	272	1,332	356	69	425	675	200	875	29	3	32
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	265	363	628	127	113	240	131	242	373	7	8	15
④図書館のツイッター	232	403	635	94	142	236	129	253	382	9	8	17
⑤子ども向けのサービス (おはなし会、ブックスタート等)	486	757	1,243	105	242	347	370	496	866	11	19	30
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)	195	782	977	66	231	297	122	532	654	7	19	26
⑦外国語資料の提供 (外国語資料・英語多読コーナー等)	299	615	914	101	189	290	189	408	597	9	18	27
⑧貸出サービス(図書12冊・AV資料3 点、15日間貸出)	1,284	129	1,413	409	33	442	847	89	936	28	7	35
⑨講演会、講座、企画・テーマ展示	669	477	1,146	201	161	362	453	300	753	15	16	31

(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	65.20%	34.80%	100.00%	67.65%	32.35%	100.00%	63.77%	36.23%	100.00%	72.22%	27.78%	100.00%
②図書館のホームページ	79.58%	20.42%	100.00%	83.76%	16.24%	100.00%	77.14%	22.86%	100.00%	90.63%	9.38%	100.00%
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	42.20%	57.80%	100.00%	52.92%	47.08%	100.00%	35.12%	64.88%	100.00%	46.67%	53.33%	100.00%
④図書館のツイッター	36.54%	63.46%	100.00%	39.83%	60.17%	100.00%	33.77%	66.23%	100.00%	52.94%	47.06%	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)	39.10%	60.90%	100.00%	30.26%	69.74%	100.00%	42.73%	57.27%	100.00%	36.67%	63.33%	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)	19.96%	80.04%	100.00%	22.22%	77.78%	100.00%	18.65%	81.35%	100.00%	26.92%	73.08%	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)	32.71%	67.29%	100.00%	34.83%	65.17%	100.00%	31.66%	68.34%	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)	90.87%	9.13%	100.00%	92.53%	7.47%	100.00%	90.49%	9.51%	100.00%	80.00%	20.00%	100.00%
⑨講演会、講座、企画・テーマ展示	58.38%	41.62%	100.00%	55.52%	44.48%	100.00%	60.16%	39.84%	100.00%	48.39%	51.61%	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についても従来以上に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、職員のレファレンス能力の向上や講演会や講座の内容が興味に沿ったものであるか検討することにより、利用が増える可能性がある。



## 【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、605 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（8 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。

- ・開館日が増え時間も延びてサービスが良くなり、満足している。
- ・会社に勤めながら利用しているため、20：00 頃まで開館しているとよい。
- ・日曜日も閉館時刻を 19：00 にしてほしい。

### ②蔵書について（159 件）

新しい資料、予約が多い本を多くほしいという要望が多い。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。

- ・探していた 30 数年前の本に出会えた。閉架になっており、聞いてよかった。
- ・子どもへいろいろな本（特に図鑑類）を見せてあげられる。
- ・視力が弱くなってきたが、大活字の書物があり助かる。

### ③施設・設備について（76 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。コロナ禍のため座席を減少させることについては賛否両論あった。

- ・コロナ禍だがもう少し席を増やしてほしい。／コロナ禍以降、スペースが広がりとてもよい。
- ・閲覧室を利用している、静かで空調もよく快適である。
- ・ブースのある閲覧室を作してほしい。

### ④Web サービスについて（64 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。

- ・HP で読みたい本、探している本を見つけられ、借りられることが便利で、活用している。
- ・HP で貸出しの延長が 1 回できるのがたいへん便利。
- ・蔵書検索時に書名でヒットしない場合、類似の本が候補に出るようになるとうれしい。

### ⑤窓口サービスについて（145 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。

- ・親子で職員の方に声を掛けていただき、子どもたちが本や図書館に親しみをもって通うようになった。
- ・専門的な情報のアドバイスが嬉しい。
- ・利用している図書館になくても、他の図書館の状況を見てすぐに取り寄せていただける。

### ⑥事業について（69 件）

指定管理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している声が多い。コロナ禍の中止となった企画は残念との声もいただいた。

- ・正月の「本の福袋」で、今まで知らなかった、自分に合った本に出会えてうれしかった。
- ・講座等、勉強になる。なるべく参加したいので、多くの講座を企画してほしい。
- ・回覧板などで図書館のイベント告知を積極的に行ってほしい。

### ⑦図書館を利用して得られた成果（31 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。

- ・生き物を飼うことになり、育て方や生態の本を借りて勉強することで知識が深まった。
- ・料理の本をよく借り、おいしそうなのは自宅で作っている。レシピノートは 3 冊目になった。
- ・英語多読コーナーの資料に倣って始め、1 年経過し 300 万語を超えた。ペーパーバックを楽しんでいる。

### ⑧その他（53 件）

- ・デジタル化が進む昨今、活字と親しむ貴重な場でありがたい。
- ・週 1 回の割合で利用しており、コロナ禍による臨時休館期間中は歯磨き習慣がなくなったようだった。
- ・周囲に、図書館のサービスを知らない人が多く、もったいないと感じる。

