

- 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 浜松市公式ウェブサイト利用者
- 4 調査方法 浜松市公式ウェブサイトから利用者が入力

※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

※【留意点】

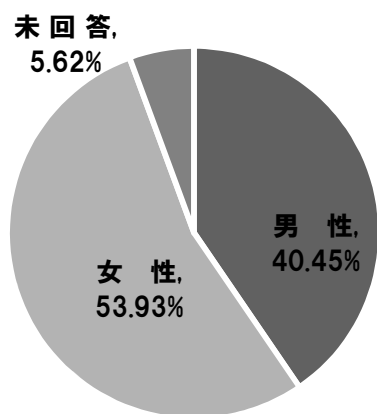
本調査は、「浜松市立図書館 利用者アンケート調査(館内)」(以下、「館内調査」という)の回答者と重複している可能性があり、館内調査と比較しても標本数(回答者数)が大幅に少ない。このため、館内調査のアンケート結果を補足する資料として整理する。

問1 あなたの性別は？(性別を選択)

【回収数】

年度	男性	女性	未回答	合計
R2	36 40.45%	48 53.93%	5 5.62%	89 100%

【回答者の男女構成比】



≪性別による傾向分析≫

回答者の男女比はやや女性の比率が多いが、男性、女性問わず反映されている。

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	0	1	3	1	7	5	14	5	0	36
女性	0	0	3	12	10	12	9	2	0	48
未回答	0	1	0	1	1	0	0	0	2	5
全体	0	2	6	14	18	17	23	7	2	89

【回答者の年齢構成（百分率）】

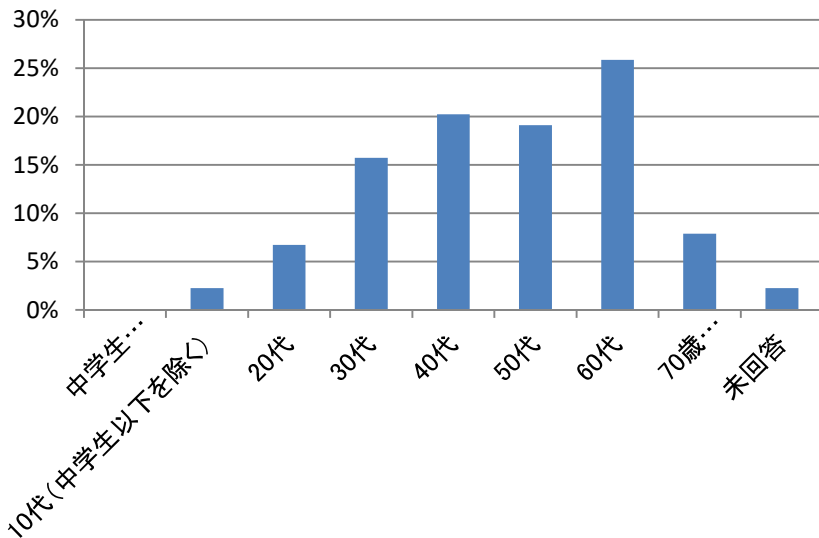
	中学生以下	10代(中学生以下を除く)	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	未回答	合計
男性	0.00%	2.78%	8.33%	2.78%	^② 19.44%	^③ 13.89%	^① 38.89%	13.89%	0.00%	100.00%
女性	0.00%	0.00%	6.25%	^② 25.00%	^③ 20.83%	^① 25.00%	18.75%	4.17%	0.00%	100.00%
全体	0.00%	2.25%	6.74%	15.73%	^② 20.22%	^③ 19.10%	^① 25.84%	7.87%	2.25%	100.00%

※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)

50代、60代の年齢層の回答が44.94%を占めている。一方20代以下からの回答は、8.99%である



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	1	18	15	2	0	36
女性	0	15	29	4	0	48
未回答	0	2	2	0	1	5
全体	1	35	46	6	1	89

【回答者の利用頻度（百分率）】

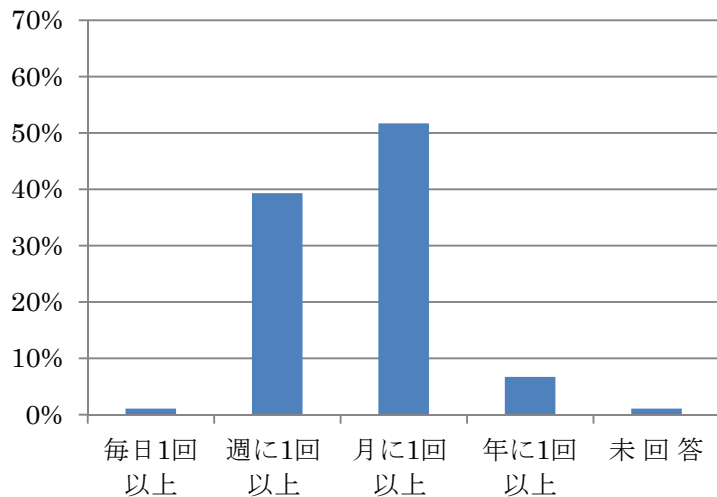
	毎日1回 以上	週に1回 以上	月に1回 以上	年に1回 以上	未回答	合計
男性	2.78%	50.00%	41.67%	5.55%	0.00%	100.00%
女性	0.00%	31.25%	60.42%	8.33%	0.00%	100.00%
全体	1.12%	39.33%	51.69%	6.74%	1.12%	100.00%

※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。

≪利用頻度による傾向分析≫

（全体）

全体として「月に1回以上」が51.69%、「週に1回以上」が39.33%であり、定期的なりピーターからの意見が反映されていると考えられる。



【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	0	0	0	0	0
10代 (中学生以下を除く)	0	1	1	0	0	2
20代	1	2	2	1	0	6
30代	0	4	8	2	0	14
40代	0	6	10	2	0	18
50代	0	6	10	1	0	17
60代	0	12	11	0	0	23
70歳以上	0	4	3	0	0	7
未回答	0	0	1	0	1	2
全体	1	35	46	6	1	89

【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%
10代 (中学生以下を除く)	0.00%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	100.00%
20代	16.67%	33.33%	33.33%	16.67%	0.00%	100.00%
30代	0.00%	28.57%	57.14%	14.29%	0.00%	100.00%
40代	0.00%	33.33%	55.56%	11.11%	0.00%	100.00%
50代	0.00%	35.29%	58.82%	5.88%	0.01%	100.00%
60代	0.00%	52.17%	47.83%	0.00%	0.00%	100.00%
70歳以上	0.00%	57.14%	42.86%	0.00%	0.00%	100.00%
未回答	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
全体	1.12%	39.33%	51.69%	6.74%	1.12%	100.00%

※太字のセルは年齢層ごとに回答者が最も多い利用頻度。

(年齢層別)

20代以下及び70歳以上の回答数が少ないため一概には言えないが、多くの年齢層で「月に1回以上」の利用者が多い。回答数が多い30代から60代までのうち、30代から50代まででは5割以上の回答者が「月に1回以上」と回答している。

問4 図書館サービスについてどのくらい満足されていますか？

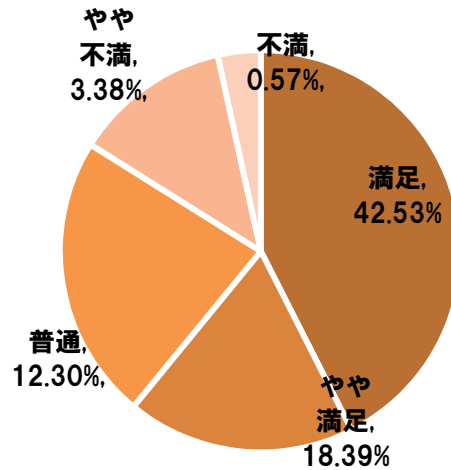
※「満足=5点」「やや満足=4点」「普通=3点」「やや不満=2点」「不満=1点」に点数化
 ※評価は満足度の回答をした方みの平均値

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	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	2	1	0	1
20代	6	3	3	0
30代	13	1	11	1
40代	18	7	10	1
50代	17	5	12	0
60代	23	14	9	0
70歳以上	7	5	2	0
未回答	1	0	0	1
全体	87	36	47	4

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	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	-	4.49	-	-	4.57	-	-	4.40	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	2.00	4.13	▲ 2.13	1.00	4.25	▲ 3.25	-	4.05	-	3.00	-	-
20代	4.17	4.11	0.06	4.33	3.81	0.52	4.00	4.24	▲ 0.24	-	4.00	-
30代	4.08	4.48	▲ 0.40	5.00	4.33	0.67	4.09	4.50	▲ 0.41	3.00	-	-
40代	4.00	4.31	▲ 0.31	3.86	4.14	▲ 0.28	4.20	4.34	▲ 0.14	3.00	4.00	▲ 1.00
50代	3.76	4.21	▲ 0.45	3.60	4.15	▲ 0.55	3.83	4.23	▲ 0.40	-	4.50	-
60代	3.70	4.28	▲ 0.58	3.71	4.30	▲ 0.59	3.67	4.28	▲ 0.61	-	1.00	-
70歳以上	4.29	4.59	▲ 0.30	4.40	4.63	▲ 0.23	4.00	4.55	▲ 0.55	-	5.00	-
未回答	1.00	4.67	▲ 3.67	-	-	-	-	4.50	-	1.00	4.70	▲ 3.70
全体	3.84	4.36	▲ 0.52	3.83	4.36	▲ 0.53	3.96	4.36	▲ 0.40	2.50	4.40	▲ 1.90

≪回答結果からの分析≫

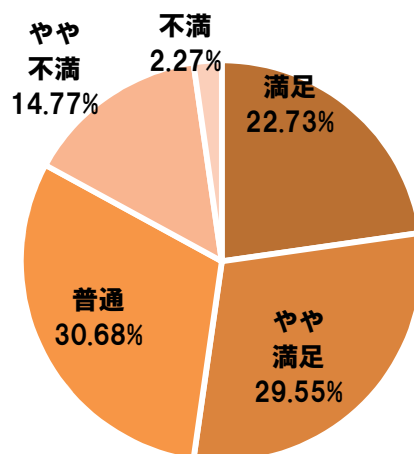
全体の評価点は3.84であり、館内調査（4.40）と比較して低い。百分率では、「満足」及び「やや満足」を合せた割合は60.92%（館内調査84.03%）が満足しており、「不満」及び「やや不満」を合せた割合は3.95%（館内調査3.94%）である。

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	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	2	1	0	1
20代	6	3	3	0
30代	14	1	12	1
40代	18	7	10	1
50代	17	5	12	0
60代	23	14	9	0
70歳以上	7	5	2	0
未回答	1	0	0	1
全体	88	36	48	4

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	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	-	4.24	-	-	4.19	-	-	4.30	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.00	3.66	▲ 0.34	3.00	3.50	▲ 0.50	-	3.75	-	5.00	-	-
20代	3.83	3.91	▲ 0.08	4.00	3.69	0.31	3.67	4.00	▲ 0.33	-	4.00	-
30代	3.57	4.00	▲ 0.43	4.00	3.93	0.07	3.58	4.01	▲ 0.43	3.00	-	-
40代	3.67	3.82	▲ 0.15	3.86	3.66	0.20	3.70	3.86	▲ 0.16	2.00	4.00	▲ 2.00
50代	3.76	3.73	0.03	3.20	3.62	▲ 0.42	4.00	3.75	0.25	-	4.75	-
60代	3.30	3.71	▲ 0.41	3.14	3.86	▲ 0.72	3.56	3.61	▲ 0.05	-	2.00	-
70歳以上	3.43	3.84	▲ 0.41	3.40	3.94	▲ 0.54	3.50	3.74	▲ 0.24	-	2.50	-
未回答	2.00	3.58	▲ 1.58	-	-	-	-	3.50	-	2.00	3.60	▲ 1.60
全体	3.56	3.82	▲ 0.26	3.42	3.83	▲ 0.41	3.71	3.82	▲ 0.11	3.00	3.70	▲ 0.70

≪回答結果からの分析≫

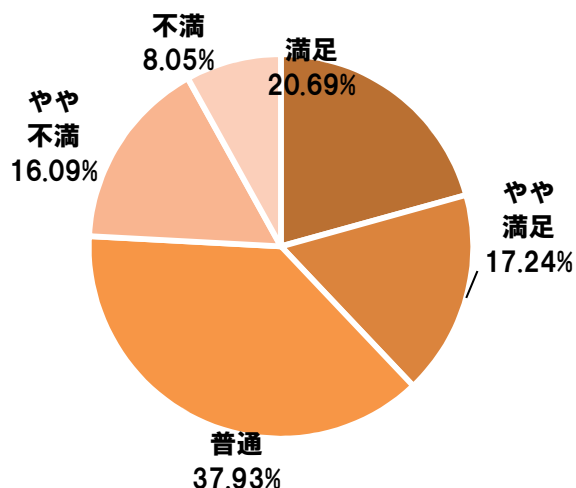
全体の評価点は3.56であり、館内調査（3.86）と比較して低い。百分率では、「満足」及び「やや満足」の合わせた割合は52.28%（館内調査64.50%）と5割程度であり、「不満」及び「やや不満」の合わせた割合は17.04%（館内調査8.45%）である。

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	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	2	1	0	1
20代	6	3	3	0
30代	13	1	11	1
40代	18	7	10	1
50代	17	5	12	0
60代	23	14	9	0
70歳以上	7	5	2	0
未回答	1	0	0	1
全体	87	36	47	4

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	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	-	-	4.33	-	-	4.60	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	3.00	3.94	▲ 0.94	3.00	4.17	▲ 1.17	-	3.80	-	3.00	-	-
20代	2.67	4.04	▲ 1.37	3.00	3.69	▲ 0.69	2.33	4.19	▲ 1.86	-	4.00	-
30代	3.31	4.12	▲ 0.81	4.00	4.11	▲ 0.11	3.36	4.12	▲ 0.76	2.00	-	-
40代	3.22	4.00	▲ 0.78	3.00	3.95	▲ 0.95	3.50	4.02	▲ 0.52	2.00	3.00	▲ 1.00
50代	3.18	3.90	▲ 0.72	2.60	3.98	▲ 1.38	3.42	3.85	▲ 0.43	-	5.00	-
60代	3.26	3.94	▲ 0.68	3.43	3.97	▲ 0.54	3.00	3.93	▲ 0.93	-	3.00	-
70歳以上	3.86	4.09	▲ 0.23	3.80	4.22	▲ 0.42	4.00	3.94	0.06	-	3.50	-
未回答	5.00	3.33	1.67	-	-	-	-	4.00	-	5.00	3.20	1.80
全体	3.26	4.01	▲ 0.75	3.25	4.07	▲ 0.82	3.30	4.00	▲ 0.70	3.00	3.60	▲ 0.60

《回答結果からの分析》

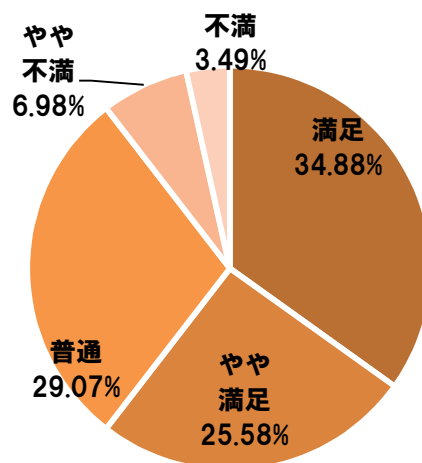
全体の評価点は3.26であり、館内調査（4.06）と比較して低い。百分率では、「満足」及び「やや満足」の合わせた割合は37.93%（館内調査68.40%）であり、「不満」及び「やや不満」の合わせた割合は24.14%（館内調査5.65%）である。

④お近くの地域の図書館に親しみを感じますか？

【回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	2	1	0	1
20代	6	3	3	0
30代	14	1	12	1
40代	18	7	10	1
50代	16	5	11	0
60代	22	14	8	0
70歳以上	7	5	2	0
未回答	1	0	0	1
全体	86	36	46	4

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	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	-	4.51	-	-	4.57	-	-	4.45	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.00	3.97	0.03	3.00	3.92	▲ 0.92	-	4.00	-	5.00	-	-
20代	4.17	4.13	0.04	4.33	3.75	0.58	4.00	4.27	▲ 0.27	-	5.00	-
30代	3.93	4.38	▲ 0.45	5.00	4.30	0.70	4.00	4.39	▲ 0.39	2.00	-	-
40代	3.83	4.26	▲ 0.43	3.86	4.28	▲ 0.42	4.00	4.25	▲ 0.25	2.00	4.00	▲ 2.00
50代	3.63	4.18	▲ 0.55	3.60	4.10	▲ 0.50	3.64	4.19	▲ 0.55	-	5.00	-
60代	3.50	4.13	▲ 0.63	3.43	4.24	▲ 0.81	3.63	4.06	▲ 0.43	-	2.00	-
70歳以上	4.43	4.19	0.24	4.40	4.27	0.13	4.50	4.09	0.41	-	4.00	-
未回答	5.00	4.17	0.83	-	-	-	-	4.50	-	5.00	4.10	0.90
全体	3.81	4.22	▲ 0.41	3.78	4.23	▲ 0.45	3.87	4.22	▲ 0.35	3.50	4.20	▲ 0.70

《回答結果からの分析》

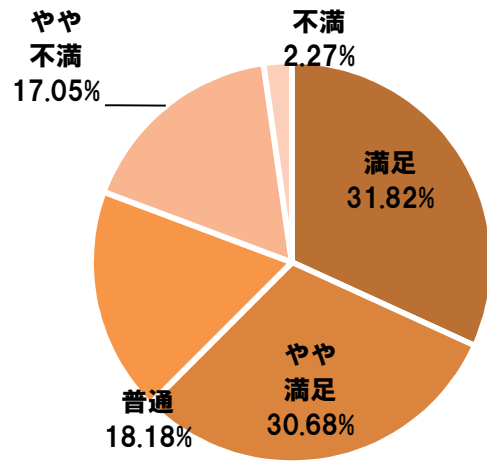
全体の評価点は3.81であり、館内調査(4.30)と比較して低い。30代から60代では4点未満の評価だが、20代以下、70歳以上では4点以上の高い評価となっている。百分率では、「満足」及び「やや満足」の合わせた割合は合せて60.46%（館内調査79.64%）と6割を越え、「不満」及び「やや不満」の合わせた割合は10.47%（館内調査2.00%）である。

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	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	2	1	0	1
20代	6	3	3	0
30代	14	1	12	1
40代	18	7	10	1
50代	17	5	12	0
60代	23	14	9	0
70歳以上	7	5	2	0
未回答	1	0	0	1
全体	88	36	48	4

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	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	-	4.59	-	-	4.57	-	-	4.60	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	3.50	4.06	▲ 0.56	3.00	4.08	▲ 1.08	-	4.05	-	4.00	-	-
20代	4.33	4.22	0.11	5.00	3.88	1.12	3.67	4.35	▲ 0.68	-	5.00	-
30代	3.86	4.35	▲ 0.49	5.00	4.33	0.67	3.83	4.35	▲ 0.52	3.00	-	-
40代	3.78	4.20	▲ 0.42	3.71	4.16	▲ 0.45	4.00	4.22	▲ 0.22	2.00	3.00	▲ 1.00
50代	3.88	4.13	▲ 0.25	3.20	4.07	▲ 0.87	4.17	4.13	0.04	-	4.75	-
60代	3.39	4.08	▲ 0.69	3.07	4.13	▲ 1.06	3.89	4.05	▲ 0.16	-	4.00	-
70歳以上	3.86	4.22	▲ 0.36	4.00	4.36	▲ 0.36	3.50	4.08	▲ 0.58	-	3.50	-
未回答	2.00	4.00	▲ 2.00	-	-	-	-	4.50	-	2.00	3.90	▲ 1.90
全体	3.73	4.20	▲ 0.47	3.56	4.22	▲ 0.66	3.94	4.20	▲ 0.26	2.75	4.00	▲ 1.25

《回答結果からの分析》

全体の評価点は3.73であり、館内調査(4.26)と比較して低い。百分率では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合は62.50%（館内調査83.63%）である。「不満」及び「やや不満」を合わせた割合は19.32%（館内調査1.85%）である。

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

※「満足=5点」「やや満足=4点」「普通=3点」「やや不満=2点」「不満=1点」に点数化

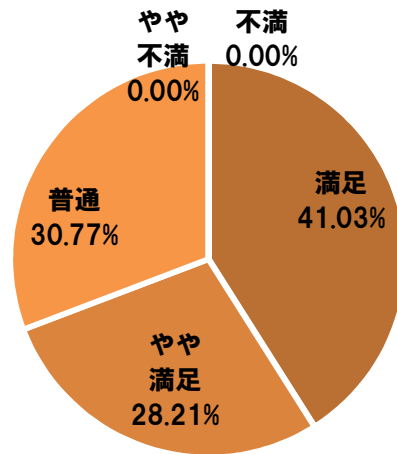
※評価は満足度の回答をした方みの平均値

①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い

【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	2	1	0	1
20代	4	2	2	0
30代	6	0	6	0
40代	7	3	4	0
50代	6	2	4	0
60代	10	7	3	0
70歳以上	4	4	0	0
未回答	0	0	0	0
全体	39	19	19	1

【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	-	4.50	-	-	4.09	-	-	4.85	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.00	4.14	▲ 0.14	3.00	4.20	▲ 1.20	-	4.11	-	5.00	-	-
20代	5.00	4.44	0.56	5.00	3.83	1.17	5.00	4.62	0.38	-	-	-
30代	4.00	4.50	▲ 0.50	-	4.46	-	4.00	4.50	▲ 0.50	-	-	-
40代	3.86	4.29	▲ 0.43	4.00	4.06	▲ 0.06	3.75	4.34	▲ 0.59	-	5.00	-
50代	4.00	4.23	▲ 0.23	3.00	4.00	▲ 1.00	4.50	4.30	0.20	-	4.00	-
60代	3.90	4.36	▲ 0.46	3.57	4.25	▲ 0.68	4.67	4.44	0.23	-	4.00	-
70歳以上	4.50	4.40	0.10	4.50	4.29	0.21	-	4.53	-	-	-	-
未回答	-	4.71	-	-	-	-	-	5.00	-	-	4.60	-
全体	4.10	4.36	▲ 0.26	3.89	4.20	▲ 0.31	4.26	-	-	5.00	4.44	0.56

《回答結果からの分析》

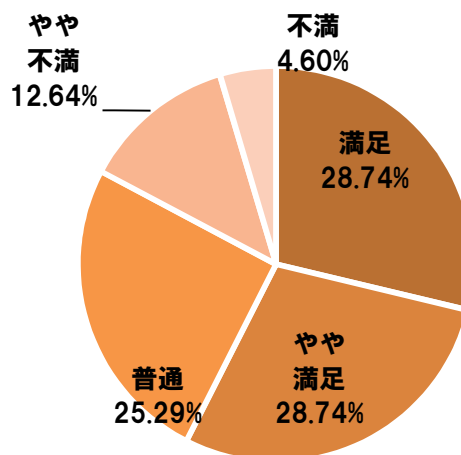
全体の評価点は4.10であり、館内調査（4.39）と比較して低い。百分率では、「満足」と「やや満足」を合せて69.24%であり、館内調査（80.42%）より低い。「不満」及び「やや不満」を合せた割合は0.00%（館内調査1.05%）である。

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	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	2	1	0	1
20代	6	3	3	0
30代	14	1	12	1
40代	17	7	9	1
50代	17	5	12	0
60代	23	14	9	0
70歳以上	7	5	2	0
未回答	1	0	0	1
全体	87	36	47	4

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	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	-	-	4.08	-	-	4.50	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.00	3.88	0.12	3.00	3.86	▲ 0.86	-	3.90	-	5.00	-	-
20代	4.83	3.84	0.99	5.00	3.45	1.55	4.67	3.97	0.70	-	4.00	-
30代	3.64	4.07	▲ 0.43	5.00	4.21	0.79	3.67	4.05	▲ 0.38	2.00	-	-
40代	3.71	3.99	▲ 0.28	3.86	3.86	0.00	3.44	4.03	▲ 0.59	5.00	2.00	3.00
50代	3.41	3.96	▲ 0.55	3.60	3.71	▲ 0.11	3.33	4.06	▲ 0.73	-	4.25	-
60代	3.52	3.91	▲ 0.39	3.43	3.85	▲ 0.42	3.67	3.98	▲ 0.31	-	-	-
70歳以上	3.43	4.07	▲ 0.64	3.60	4.12	▲ 0.52	3.00	3.97	▲ 0.97	-	-	-
未回答	3.00	3.91	▲ 0.91	-	-	-	-	4.00	-	3.00	3.89	▲ 0.89
全体	3.64	3.99	▲ 0.35	3.72	3.91	▲ 0.19	3.57	-	-	3.75	3.87	▲ 0.12

《回答結果からの分析》

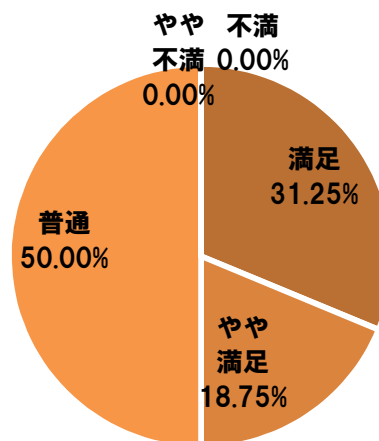
全体の評価点は3.64であり、館内調査（4.02）と比較して低い。百分率では、「満足」と「やや満足」を合わせた割合が57.48%（館内調査66.88%）より低い。「不満」及び「やや不満」を合わせた割合は、17.24%（館内調査2.64%）となった。

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	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	1	0	0
20代	3	1	2	0
30代	2	0	1	1
40代	1	1	0	0
50代	2	0	2	0
60代	4	3	1	0
70歳以上	2	2	0	0
未回答	1	0	0	1
全体	16	8	6	2

【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	-	3.83	-	-	3.88	-	-	3.75	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	3.00	4.33	▲ 1.33	3.00	4.50	▲ 1.50	-	4.00	-	-	-	-
20代	4.67	3.69	0.98	5.00	3.00	2.00	4.50	3.75	0.75	-	-	-
30代	3.50	4.00	▲ 0.50	-	4.14	-	4.00	3.94	0.06	3.00	-	-
40代	3.00	3.41	▲ 0.41	3.00	3.53	▲ 0.53	-	3.36	-	-	-	-
50代	4.00	3.51	0.49	-	3.63	-	4.00	3.42	0.58	-	3.50	-
60代	4.00	3.38	0.62	3.67	3.38	0.29	5.00	3.39	1.61	-	-	-
70歳以上	3.00	3.60	▲ 0.60	3.00	3.56	▲ 0.56	-	3.75	-	-	-	-
未回答	4.00	4.00	0.00	-	-	-	-	3.00	-	4.00	4.50	▲ 0.50
全体	3.81	3.57	0.24	3.50	3.60	▲ 0.10	4.33	-	-	3.50	4.00	▲ 0.50

《回答結果からの分析》

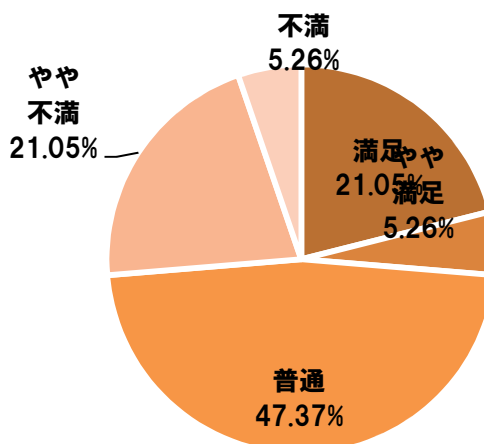
回答数が少なかった設問である。全体の評価点は 3.81 であり、館内調査 (3.70) と比較して高い。百分率では、「満足」と「やや満足」を合せた割合が 50.00% (館内調査 45.28%) である。「不満」及び「やや不満」を合せた割合は、0.00% (館内調査 2.26%) である。

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	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	2	1	0	1
20代	2	1	1	0
30代	3	0	3	0
40代	3	1	2	0
50代	3	0	3	0
60代	4	3	1	0
70歳以上	1	1	0	0
未回答	1	0	0	1
全体	19	7	10	2

【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	-	4.21	-	-	4.00	-	-	4.60	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.00	4.20	▲ 0.20	3.00	4.33	▲ 1.33	-	4.00	-	5.00	-	-
20代	5.00	3.21	1.79	5.00	3.00	2.00	5.00	3.27	1.73	-	3.00	-
30代	2.67	3.90	▲ 1.23	-	3.83	-	2.67	3.91	▲ 1.24	-	-	-
40代	2.67	3.50	▲ 0.83	3.00	3.57	▲ 0.57	2.50	3.47	▲ 0.97	-	-	-
50代	2.33	3.67	▲ 1.34	-	3.82	-	2.33	3.61	▲ 1.28	-	3.50	-
60代	3.50	3.24	0.26	3.00	3.05	▲ 0.05	5.00	3.53	1.47	-	-	-
70歳以上	3.00	3.60	▲ 0.60	3.00	3.56	▲ 0.56	-	3.75	-	-	-	-
未回答	2.00	3.50	▲ 1.50	-	-	-	-	3.00	-	2.00	4.00	▲ 2.00
全体	3.16	3.59	▲ 0.43	3.29	3.54	▲ 0.25	3.00	-	-	3.50	3.50	0.00

《回答結果からの分析》

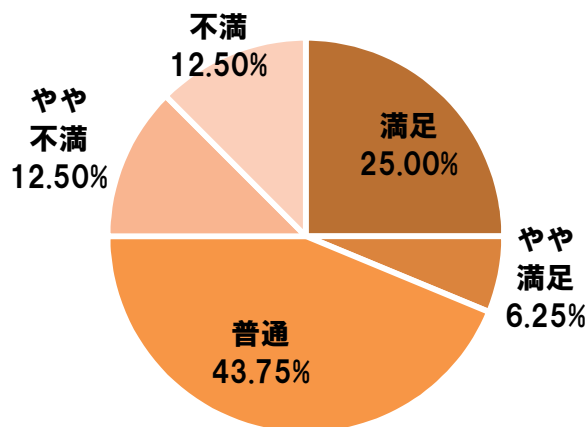
回答数が少なかった設問である。全体の評価点は 3.16 であり、館内調査 (3.56) と比較して低い。百分率では、「満足」「やや満足」の合せた割合は 26.31% (館内調査 39.22%) にとどまった。Web 調査回答者は電子媒体への期待も高いためか、「不満」及び「やや不満」を合せた割合が 26.31% (館内調査 3.88%) である。

⑤子ども向けのサービス（おはなし会、ブックスタート等）

【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	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	0	0	0	0
20代	2	1	1	0
30代	3	0	3	0
40代	5	2	3	0
50代	2	0	2	0
60代	3	2	1	0
70歳以上	0	0	0	0
未回答	1	0	0	1
全体	16	5	10	1

【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	-	-	4.00	-	-	4.80	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	-	4.56	-	-	4.33	-	-	4.67	-	-	-	-
20代	5.00	4.53	▲ 0.47	5.00	4.33	0.67	5.00	4.56	0.44	-	-	-
30代	3.00	4.39	▲ 1.39	-	3.93	-	3.00	4.44	▲ 1.44	-	-	-
40代	3.40	4.10	▲ 0.70	4.00	3.88	0.12	3.00	4.15	▲ 1.15	-	4.00	-
50代	2.00	4.04	▲ 2.04	-	4.06	-	2.00	4.03	▲ 2.03	-	4.00	-
60代	2.67	3.85	▲ 1.18	2.50	3.65	▲ 1.15	3.00	4.00	▲ 1.00	-	-	-
70歳以上	-	3.94	-	-	3.91	-	-	4.00	-	-	-	-
未回答	3.00	4.00	▲ 1.00	-	-	-	-	5.00	-	3.00	3.50	▲ 0.50
全体	3.19	4.17	▲ 0.98	3.60	3.91	▲ 0.31	3.00	-	-	3.00	3.80	▲ 0.80

《回答結果からの分析》

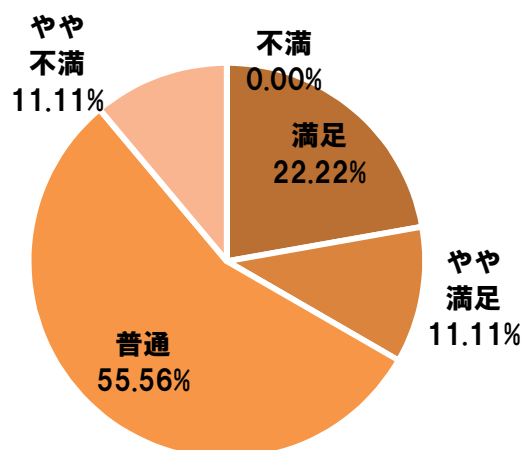
回答数が少なかった設問である。全体での評価点は 3.19 であり、館内調査（4.17）と比較して低く、百分率では、「満足」「やや満足」を合せた割合は 31.25%（館内調査 72.84%）にとどまる。「不満」「やや不満」の合せた割合は 25.00%（館内調査 0.62%）であった。

⑥視覚障がい者に対するサービス（録音・点字図書の貸出等）

【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	0	0	0	0
20代	1	0	1	0
30代	1	0	1	0
40代	1	1	0	0
50代	3	1	2	0
60代	2	1	1	0
70歳以上	1	1	0	0
未回答	0	0	0	0
全体	9	4	5	0

【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	-	4.18	-	-	4.14	-	-	4.25	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	-	4.75	-	-	5.00	-	-	4.50	-	-	-	-
20代	5.00	3.67	▲ 1.33	-	3.00	-	5.00	3.75	▲ 1.25	-	-	-
30代	3.00	4.08	▲ 1.08	-	3.83	-	3.00	4.16	▲ 1.16	-	-	-
40代	3.00	3.57	▲ 0.57	3.00	3.54	▲ 0.54	-	3.57	-	-	4.00	-
50代	3.33	3.83	▲ 0.50	3.00	4.08	▲ 1.08	3.50	3.74	▲ 0.24	-	3.50	-
60代	3.50	3.57	▲ 0.07	3.00	3.60	▲ 0.60	4.00	3.55	▲ 0.45	-	-	-
70歳以上	3.00	3.76	▲ 0.76	3.00	3.70	▲ 0.70	-	4.00	-	-	-	-
未回答	-	3.00	-	-	-	-	-	-	-	-	3.00	-
全体	3.44	3.76	▲ 0.32	3.00	3.77	▲ 0.77	3.80	-	-	-	3.50	-

《回答結果からの分析》

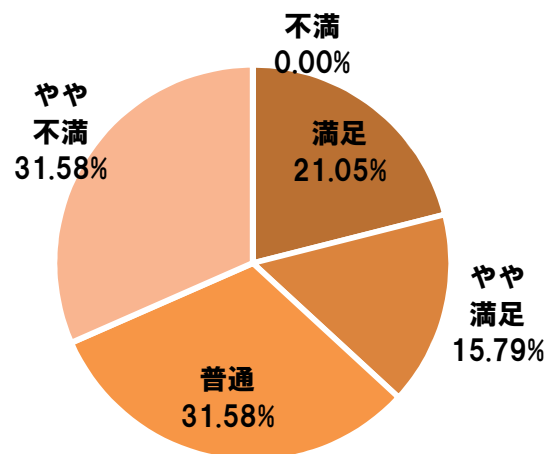
全体での評価点は、3.44 であり、館内調査（3.84）と比較して低い。百分率では、「満足」及び「やや満足」を合せて 33.33%（館内調査 54.35%）である。「不満」「やや不満」の合せた割合は 11.11%（館内調査 3.84%）である。

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	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	0	0	0	0
20代	2	0	2	0
30代	4	0	4	0
40代	5	3	2	0
50代	4	0	4	0
60代	3	2	1	0
70歳以上	1	1	0	0
未回答	0	0	0	0
全体	19	6	13	0

【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	-	-	4.25	-	-	4.33	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	-	4.29	-	-	4.00	-	-	4.67	-	-	-	-
20代	3.50	3.78	▲ 0.28	-	2.50	-	3.50	4.14	▲ 0.64	-	-	-
30代	3.50	3.71	▲ 0.21	-	4.00	-	3.50	3.64	▲ 0.14	-	-	-
40代	2.60	3.48	▲ 0.88	2.33	3.47	▲ 1.14	3.00	3.45	▲ 0.45	-	5.00	-
50代	3.75	3.49	0.26	-	3.44	-	3.75	3.55	0.20	-	3.00	-
60代	3.33	3.51	▲ 0.18	2.50	3.57	▲ 1.07	5.00	3.46	1.54	-	-	-
70歳以上	3.00	3.51	▲ 0.51	3.00	3.55	▲ 0.55	-	3.40	-	-	-	-
未回答	-	3.00	-	-	-	-	-	-	-	-	3.00	-
全体	3.26	3.60	▲ 0.34	2.50	3.61	▲ 1.11	3.62	-	-	-	3.50	-

《回答結果からの分析》

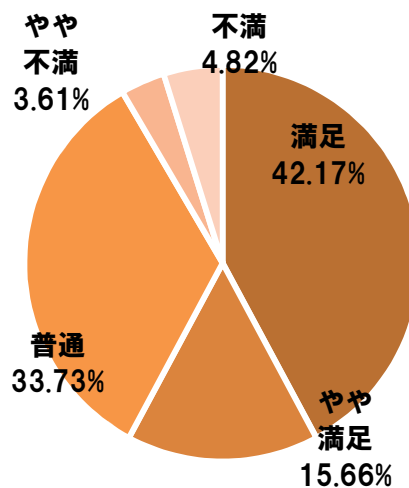
全体での評価点は 3.26 であり、館内調査 (3.66) と比較して低い。百分率では、「満足」及び「やや満足」を合せた割合は 36.84% (館内調査 48.83%) あり、「不満」はないものの「やや不満」の合せた割合は 31.58% (館内調査 8.69%) である。

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	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	1	0	0
20代	6	3	3	0
30代	13	1	11	1
40代	16	6	9	1
50代	17	5	12	0
60代	22	13	9	0
70歳以上	7	5	2	0
未回答	1	0	0	1
全体	83	34	46	3

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	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	-	4.53	-	-	4.40	-	-	4.67	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	3.00	4.32	▲ 1.32	3.00	4.25	▲ 1.25	-	4.36	-	-	-	-
20代	4.33	4.52	▲ 0.19	4.33	4.31	0.02	4.33	4.63	▲ 0.30	-	4.00	-
30代	4.23	4.52	▲ 0.29	5.00	4.41	0.59	4.27	4.54	▲ 0.27	3.00	-	-
40代	4.00	4.35	▲ 0.35	4.00	4.08	▲ 0.08	3.89	4.41	▲ 0.52	5.00	4.00	1.00
50代	4.00	4.34	▲ 0.34	3.80	4.06	▲ 0.26	4.08	4.44	▲ 0.36	-	4.50	-
60代	3.45	4.31	▲ 0.86	3.38	4.31	▲ 0.93	3.56	4.32	▲ 0.76	-	4.00	-
70歳以上	3.71	4.41	▲ 0.70	3.60	4.33	▲ 0.73	4.00	4.51	▲ 0.51	-	5.00	-
未回答	3.00	4.08	▲ 1.08	-	-	-	-	4.50	-	3.00	4.00	▲ 1.00
全体	3.87	4.39	▲ 0.52	3.71	4.26	▲ 0.55	4.00	-	-	3.67	4.20	▲ 0.53

《回答結果からの分析》

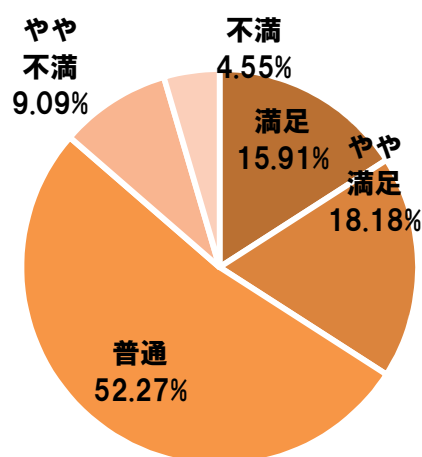
全体での評価点は3.87であり、館内調査（4.39）と比較して低い。百分率では、「満足」及び「やや満足」を合わせた割合は57.83%（館内調査81.70%）と半数を超えた。「不満」及び「やや不満」を合わせた割合は8.43%（館内調査2.65%）あった。

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	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	1	0	0
20代	3	2	1	0
30代	7	0	6	1
40代	9	2	6	1
50代	8	1	7	0
60代	10	7	3	0
70歳以上	5	4	1	0
未回答	1	0	0	1
全体	44	17	24	3

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	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	-	-	4.11	-	-	4.56	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	3.00	4.44	▲ 1.44	3.00	4.40	▲ 1.40	-	4.50	-	-	-	-
20代	4.33	3.92	0.41	4.00	3.50	0.50	5.00	4.05	0.95	-	3.00	-
30代	3.57	4.00	▲ 0.43	-	3.93	-	3.67	4.01	▲ 0.34	3.00	-	-
40代	3.33	3.92	▲ 0.59	3.00	3.57	▲ 0.57	3.50	3.98	▲ 0.48	3.00	5.00	▲ 2.00
50代	3.88	3.73	0.15	3.00	3.64	▲ 0.64	4.00	3.73	0.27	-	4.33	-
60代	2.60	3.62	▲ 1.02	2.57	3.51	▲ 0.94	2.67	3.71	▲ 1.04	-	-	-
70歳以上	3.00	3.74	▲ 0.74	3.00	3.70	▲ 0.70	3.00	3.81	▲ 0.81	-	-	-
未回答	3.00	3.60	▲ 0.60	-	-	-	-	4.00	-	3.00	3.33	▲ 0.33
全体	3.32	3.84	▲ 0.52	2.94	3.67	▲ 0.73	3.63	-	-	3.00	3.88	▲ 0.88

《回答結果からの分析》

全体での評価点は 3.32 であり、館内調査 (3.83) と比較して低い。百分率では、「満足」及び「やや満足」を合せた割合は 34.09% (館内調査 57.55%) にとどまる一方、「不満」及び「やや不満」を合せた割合は 13.64% (館内調査 2.99%) である。

【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	89.89%	8.99%	1.12%
	令和元年度	85.92%	8.82%	5.26%
	増減	3.97	0.17	▲ 4.14
②図書館のホームページ	本年度	97.75%	0.00%	2.25%
	令和元年度	84.89%	8.41%	6.70%
	増減	12.86	▲ 8.41	▲ 4.45
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	本年度	60.67%	37.08%	2.25%
	令和元年度	41.15%	49.56%	9.30%
	増減	19.53	▲ 12.48	▲ 7.05
④図書館のツイッター	本年度	49.44%	48.31%	2.25%
	令和元年度	38.28%	52.29%	9.43%
	増減	11.16	▲ 3.98	▲ 7.19
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	87.64%	11.24%	1.12%
	令和元年度	78.67%	12.17%	9.16%
	増減	8.97	▲ 0.93	▲ 8.04
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	76.40%	17.98%	5.62%
	令和元年度	62.61%	27.14%	10.25%
	増減	13.79	▲ 9.16	▲ 4.63
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	74.16%	23.60%	2.25%
	令和元年度	56.53%	32.26%	11.21%
	増減	17.63	▲ 8.67	▲ 8.96
⑧貸出サービス (図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)	本年度	97.75%	0.00%	2.25%
	令和元年度	89.47%	4.58%	5.95%
	増減	8.28	▲ 4.58	▲ 3.70
⑨講演会、講座、企画、テーマ展示	本年度	88.76%	10.11%	1.12%
	令和元年度	73.68%	17.02%	9.30%
	増減	15.08	▲ 6.91	▲ 8.17

《回答結果からの分析》

すべての項目において館内調査に比べて高い認知度である。特に「②図書館のホームページ」「⑧貸出サービス」は、高く認知されている。

ただし、Web調査であるにもかかわらず、電子媒体である「④図書館のツイッター」の認知度が、他の項目と比較して低い。

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）】

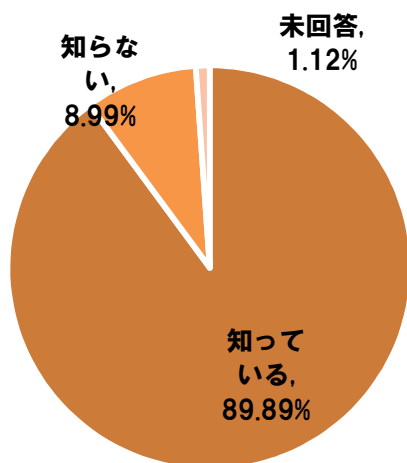
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	2	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
20代	6	0	0	6	3	0	0	3	3	0	0	3	0	0	0	0
30代	12	2	0	14	1	0	0	1	10	2	0	12	1	0	0	1
40代	16	2	0	18	6	1	0	7	9	1	0	10	1	0	0	1
50代	16	1	0	17	4	1	0	5	12	0	0	12	0	0	0	0
60代	20	3	0	23	11	3	0	14	9	0	0	9	0	0	0	0
70歳以上	7	0	0	7	5	0	0	5	2	0	0	2	0	0	0	0
未回答	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
全体	80	8	1	89	31	5	0	36	45	3	0	48	4	0	1	5

【項目別認知度（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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	100.00%	0.00%	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%	-	-	-	-
30代	85.71%	14.29%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	83.33%	16.67%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	88.89%	11.11%	0.00%	100.00%	85.71%	14.29%	0.00%	100.00%	90.00%	10.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	94.12%	5.88%	0.00%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
60代	86.96%	13.04%	0.00%	100.00%	78.57%	21.43%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
未回答	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
全体	89.89%	8.99%	1.12%	100.00%	86.11%	13.89%	0.00%	100.00%	93.75%	6.25%	0.00%	100.00%	80.00%	0.00%	20.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体の認知度は、89.89%で館内調査（82.98%）より高い。



②図書館のホームページ

【性別・年齢別認知度（人）】

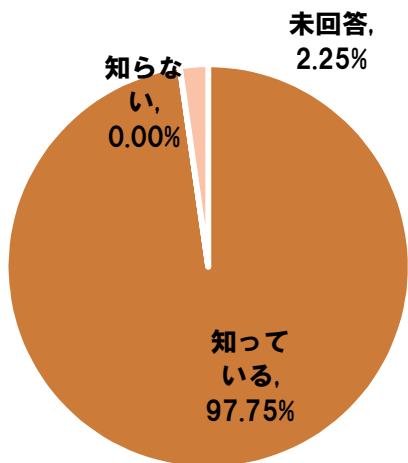
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	2	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
20代	6	0	0	6	3	0	0	3	3	0	0	3	0	0	0	0
30代	14	0	0	14	1	0	0	1	12	0	0	12	1	0	0	1
40代	17	0	1	18	7	0	0	7	9	0	1	10	1	0	0	1
50代	17	0	0	17	5	0	0	5	12	0	0	12	0	0	0	0
60代	23	0	0	23	14	0	0	14	9	0	0	9	0	0	0	0
70歳以上	7	0	0	7	5	0	0	5	2	0	0	2	0	0	0	0
未回答	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
全体	87	0	2	89	36	0	0	36	47	0	1	48	4	0	1	5

【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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	100.00%	0.00%	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%	-	-	-	-
30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%
40代	94.44%	0.00%	5.56%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	90.00%	0.00%	10.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50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%	-	-	-	-
60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%	-	-	-	-
70歳以上	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
未回答	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
全体	97.75%	0.00%	2.25%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	97.92%	0.00%	2.08%	100.00%	80.00%	0.00%	20.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では97.75%と高い認知度であり「知らない」の回答がなかった。すべての年齢層で高い認知度である。



③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ

【性別・年齢別認知度（人）】

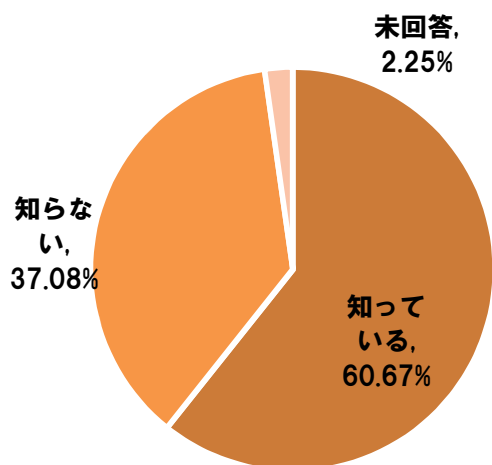
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	1	1	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
20代	5	1	0	6	2	1	0	3	3	0	0	3	0	0	0	0
30代	10	4	0	14	1	0	0	1	8	4	0	12	1	0	0	1
40代	10	8	0	18	6	1	0	7	4	6	0	10	0	1	0	1
50代	13	4	0	17	3	2	0	5	10	2	0	12	0	0	0	0
60代	10	13	0	23	6	8	0	14	4	5	0	9	0	0	0	0
70歳以上	4	2	1	7	3	2	0	5	1	0	1	2	0	0	0	0
未回答	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
全体	54	33	2	89	22	14	0	36	30	17	1	48	2	2	1	5

【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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
20代	83.33%	16.67%	0.00%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	71.43%	28.57%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	55.56%	44.44%	0.00%	100.00%	85.71%	14.29%	0.00%	100.00%	40.00%	60.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
50代	76.47%	23.53%	0.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	83.33%	16.67%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
60代	43.48%	56.52%	0.00%	100.00%	42.86%	57.14%	0.00%	100.00%	44.44%	55.56%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	57.14%	28.57%	14.29%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%	-	-	-	-
未回答	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
全体	60.67%	37.08%	2.25%	100.00%	61.11%	38.89%	0.00%	100.00%	62.50%	35.42%	2.08%	100.00%	40.00%	40.00%	20.00%	100.00%

≪回答結果からの分析≫

全体では60.67%（館内調査39.60%）の認知度である。「知っている」の回答が「知らない」を上回っており、前年度（41.15%）より認知度が上がった。



④図書館のツイッター

【性別・年齢別認知度（人）】

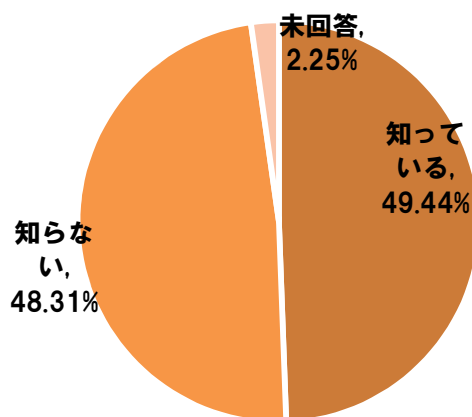
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	2	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
20代	4	2	0	6	1	2	0	3	3	0	0	3	0	0	0	0
30代	9	5	0	14	1	0	0	1	7	5	0	12	1	0	0	1
40代	7	10	1	18	4	3	0	7	2	7	1	10	1	0	0	1
50代	11	6	0	17	2	3	0	5	9	3	0	12	0	0	0	0
60代	7	16	0	23	4	10	0	14	3	6	0	9	0	0	0	0
70歳以上	3	4	0	7	2	3	0	5	1	1	0	2	0	0	0	0
未回答	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
全体	44	43	2	89	15	21	0	36	25	22	1	48	4	0	1	5

【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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
20代	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%	33.33%	66.67%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	64.29%	35.71%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	58.33%	41.67%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	38.89%	55.56%	5.56%	100.00%	57.14%	42.86%	0.00%	100.00%	20.00%	70.00%	10.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	64.71%	35.29%	0.00%	100.00%	40.00%	60.00%	0.00%	100.00%	75.00%	25.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
60代	30.43%	69.57%	0.00%	100.00%	28.57%	71.43%	0.00%	100.00%	33.33%	66.67%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	42.86%	57.14%	0.00%	100.00%	40.00%	60.00%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
未回答	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
全体	49.44%	48.31%	2.25%	100.00%	41.67%	58.33%	0.00%	100.00%	52.08%	45.83%	2.08%	100.00%	80.00%	0.00%	20.00%	100.00%

≪回答結果からの分析≫

全体では49.44%の低い認知度である。サービスそのものを知らない状況である。



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）】

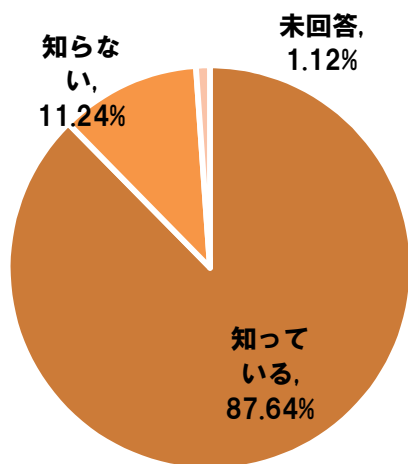
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	2	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
20代	6	0	0	6	3	0	0	3	3	0	0	3	0	0	0	0
30代	14	0	0	14	1	0	0	1	12	0	0	12	1	0	0	1
40代	17	1	0	18	7	0	0	7	9	1	0	10	1	0	0	1
50代	16	1	0	17	4	1	0	5	12	0	0	12	0	0	0	0
60代	16	7	0	23	8	6	0	14	8	1	0	9	0	0	0	0
70歳以上	6	1	0	7	4	1	0	5	2	0	0	2	0	0	0	0
未回答	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
全体	78	10	1	89	28	8	0	36	46	2	0	48	4	0	1	5

【項目別認知度（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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	100.00%	0.00%	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%	-	-	-	-
30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%
40代	94.44%	5.56%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	90.00%	10.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	94.12%	5.88%	0.00%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
60代	69.57%	30.43%	0.00%	100.00%	57.14%	42.86%	0.00%	100.00%	88.89%	11.11%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	85.71%	14.29%	0.00%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
未回答	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
全体	87.64%	11.24%	1.12%	100.00%	77.78%	22.22%	0.00%	100.00%	95.83%	4.17%	0.00%	100.00%	80.00%	0.00%	20.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

特に30代以下の認知度が高い。全体では、館内調査（78.37%）と比較して上回った。



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）

【性別・年齢別認知度（人）】

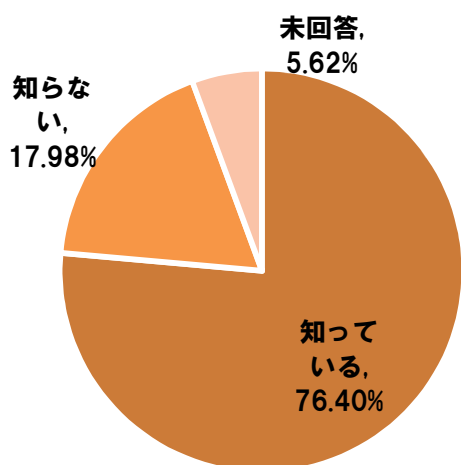
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	2	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
20代	5	0	1	6	2	0	1	3	3	0	0	3	0	0	0	0
30代	13	1	0	14	1	0	0	1	11	1	0	12	1	0	0	1
40代	14	4	0	18	5	2	0	7	8	2	0	10	1	0	0	1
50代	12	4	1	17	3	2	0	5	9	2	1	12	0	0	0	0
60代	16	6	1	23	8	5	1	14	8	1	0	9	0	0	0	0
70歳以上	5	1	1	7	4	1	0	5	1	0	1	2	0	0	0	0
未回答	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
全体	68	16	5	89	24	10	2	36	40	6	2	48	4	0	1	5

【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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
20代	83.33%	0.00%	16.67%	100.00%	66.67%	0.00%	33.33%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
30代	92.86%	7.14%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	91.67%	8.33%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	77.78%	22.22%	0.00%	100.00%	71.43%	28.57%	0.00%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	70.59%	23.53%	5.88%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	75.00%	16.67%	8.33%	100.00%	-	-	-	-
60代	69.57%	26.09%	4.35%	100.00%	57.14%	35.71%	7.14%	100.00%	88.89%	11.11%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	71.43%	14.29%	14.29%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%	-	-	-	-
未回答	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
全体	76.40%	17.98%	5.62%	100.00%	66.67%	27.78%	5.56%	100.00%	83.33%	12.50%	4.17%	100.00%	80.00%	0.00%	20.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体の認知度は前年度（62.61%）、館内調査（61.60%）より高く視覚障がい者サービスへの認知度が高い。



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）】

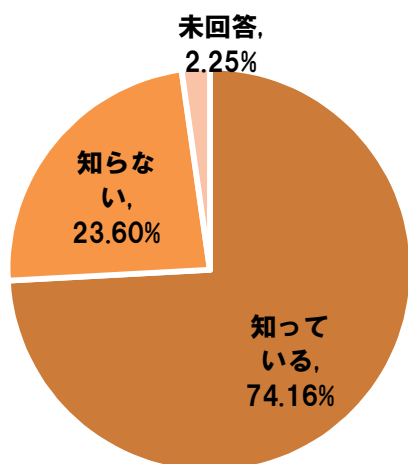
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	2	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
20代	6	0	0	6	3	0	0	3	3	0	0	3	0	0	0	0
30代	12	2	0	14	1	0	0	1	10	2	0	12	1	0	0	1
40代	13	5	0	18	6	1	0	7	6	4	0	10	1	0	0	1
50代	15	2	0	17	4	1	0	5	11	1	0	12	0	0	0	0
60代	13	9	1	23	6	7	1	14	7	2	0	9	0	0	0	0
70歳以上	4	3	0	7	3	2	0	5	1	1	0	2	0	0	0	0
未回答	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
全体	66	21	2	89	24	11	1	36	38	10	0	48	4	0	1	5

【項目別認知度（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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	100.00%	0.00%	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%	-	-	-	-
30代	85.71%	14.29%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	83.33%	16.67%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	72.22%	27.78%	0.00%	100.00%	85.71%	14.29%	0.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	88.24%	11.76%	0.00%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	91.67%	8.33%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
60代	56.52%	39.13%	4.35%	100.00%	42.86%	50.00%	7.14%	100.00%	77.78%	22.22%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	57.14%	42.86%	0.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
未回答	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
全体	74.16%	23.60%	2.25%	100.00%	66.67%	30.56%	2.78%	100.00%	79.17%	20.83%	0.00%	100.00%	80.00%	0.00%	20.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体の認知度は74.16%であり、館内調査（57.63%）より高く外国語資料の提供への認知度が高い。



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）】

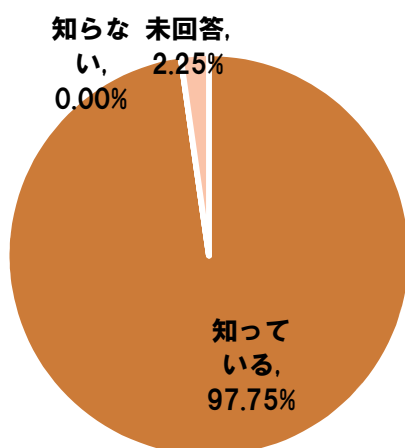
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	2	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
20代	6	0	0	6	3	0	0	3	3	0	0	3	0	0	0	0
30代	14	0	0	14	1	0	0	1	12	0	0	12	1	0	0	1
40代	17	0	1	18	6	0	1	7	10	0	0	10	1	0	0	1
50代	17	0	0	17	5	0	0	5	12	0	0	12	0	0	0	0
60代	23	0	0	23	14	0	0	14	9	0	0	9	0	0	0	0
70歳以上	7	0	0	7	5	0	0	5	2	0	0	2	0	0	0	0
未回答	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
全体	87	0	2	89	35	0	1	36	48	0	0	48	4	0	1	5

【項目別認知度（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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	100.00%	0.00%	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%	-	-	-	-
30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%
40代	94.44%	0.00%	5.56%	100.00%	85.71%	0.00%	14.29%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50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%	-	-	-	-
60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%	-	-	-	-
70歳以上	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
未回答	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
全体	97.75%	0.00%	2.25%	100.00%	97.22%	0.00%	2.78%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	80.00%	0.00%	20.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では97.75%と高い認知度であり、「知らない」の回答がなかった。すべての年齢層で高い認知度である。



⑨講演会、講座、企画・テーマ展示

【性別・年齢別認知度（人）】

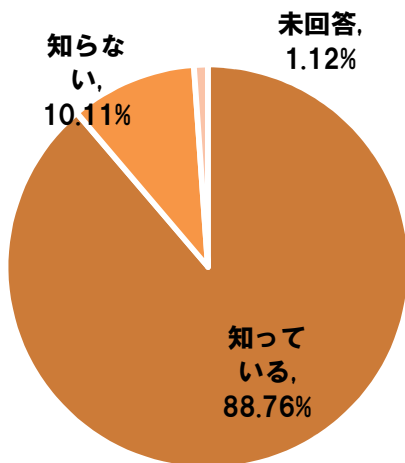
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10代(中学生以下を除く)	2	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
20代	6	0	0	6	3	0	0	3	3	0	0	3	0	0	0	0
30代	13	1	0	14	1	0	0	1	11	1	0	12	1	0	0	1
40代	15	3	0	18	5	2	0	7	9	1	0	10	1	0	0	1
50代	17	0	0	17	5	0	0	5	12	0	0	12	0	0	0	0
60代	18	5	0	23	11	3	0	14	7	2	0	9	0	0	0	0
70歳以上	7	0	0	7	5	0	0	5	2	0	0	2	0	0	0	0
未回答	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
全体	79	9	1	89	31	5	0	36	44	4	0	48	4	0	1	5

【項目別認知度（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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	100.00%	0.00%	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%	-	-	-	-
30代	92.86%	7.14%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	91.67%	8.33%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
40代	83.33%	16.67%	0.00%	100.00%	71.43%	28.57%	0.00%	100.00%	90.00%	10.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50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%	-	-	-	-
60代	78.26%	21.74%	0.00%	100.00%	78.57%	21.43%	0.00%	100.00%	77.78%	22.22%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
70歳以上	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-
未回答	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-	-	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
全体	88.76%	10.11%	1.12%	100.00%	86.11%	13.89%	0.00%	100.00%	91.67%	8.33%	0.00%	100.00%	80.00%	0.00%	20.00%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体で88.76%（館内調査72.26%）である。特に20代以下、50代、70歳以上を中心に認知度が高い水準である。



【問5に関する利用の有無】

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

(人数)

	全体			男性			女性			未回答		
	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)
①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い	39	41	80	19	12	31	19	26	45	1	3	4
②図書館のホームページ	87	0	87	36	0	36	47	0	47	4	0	4
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	16	38	54	8	14	22	6	24	30	2	0	2
④図書館のツイッター	19	25	44	7	8	15	10	15	25	2	2	4
⑤子ども向けのサービス (おはなし会、ブックスタート等)	16	62	78	5	23	28	10	36	46	1	3	4
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)	9	59	68	4	20	24	5	35	40	0	4	4
⑦外国語資料の提供 (外国語資料・英語多読コーナー等)	19	47	66	6	18	24	13	25	38	0	4	4
⑧貸出サービス(図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)	83	4	87	34	1	35	46	2	48	3	1	4
⑨講演会、講座、企画・テーマ展示	44	35	79	17	14	31	24	20	44	3	1	4

(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	48.75%	51.25%	100.00%	61.29%	38.71%	100.00%	42.22%	57.78%	100.00%	25.00%	75.00%	100.00%
②図書館のホームページ	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	29.63%	70.37%	100.00%	36.36%	63.64%	100.00%	20.00%	80.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
④図書館のツイッター	43.18%	56.82%	100.00%	46.67%	53.33%	100.00%	40.00%	60.00%	100.00%	50.00%	50.00%	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)	20.51%	79.49%	100.00%	17.86%	82.14%	100.00%	21.74%	78.26%	100.00%	25.00%	75.00%	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)	13.24%	86.76%	100.00%	16.67%	83.33%	100.00%	12.50%	87.50%	100.00%	0.00%	100.00%	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)	28.79%	71.21%	100.00%	25.00%	75.00%	100.00%	34.21%	65.79%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%
⑧貸出サービス(図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)	95.40%	4.60%	100.00%	97.14%	2.86%	100.00%	95.83%	4.17%	100.00%	75.00%	25.00%	100.00%
⑨講演会、講座、企画・テーマ展示	55.70%	44.30%	100.00%	54.84%	45.16%	100.00%	54.55%	45.45%	100.00%	75.00%	25.00%	100.00%

≪回答結果からの分析≫

「⑤子ども向けのサービス」「⑥視覚障がい者に対するサービス」「⑦外国語資料の提供」については、サービスを必要とする対象者が限定されるため、「知っているが利用しない」回答者の割合が多くなる。これは、館内調査でも同様である。

「知っているが利用しない」(利用してはいるが知っている)の割合が館内調査よりも高い項目は、「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」「③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ」「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」「⑨講演会、講座、企画・テーマ展示」であった。

【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、54件の意見が集まった。以下に、7つの区分に整理して、主な意見を記載する。

① 蔵書について（8件） 書籍、AV資料ともに、予約数の多い本の蔵書増に関する要望が多い。一方で、専門書や既に絶版となっている本など多様な図書を求める声もあった。
<ul style="list-style-type: none">・諦めていた本が読めた。・都会の図書館のように漫画コミックスも揃えて頂けたらと期待します。・何回も購入依頼した本が却下され残念。・浜松市はたくさんの図書館の蔵書を利用できるので、仕事関係の調べ物をしたい時などはとてもありがたい活用させてもらっている。
② 施設・設備について（6件） 日頃利用されている館により設備の設置状況や劣化具合が異なるため、意見は多様である。また、年齢層などにより空間としての図書館に求めるものが多岐にわたっている。
<ul style="list-style-type: none">・窓際に椅子を置かないでほしい。・閲覧席を増やしてほしいです。・子供と遊びに行き、読み聞かせできるようなスペースがあるとよい。
③ Webサービスについて（6件） 日頃インターネットを利用している利用者ばかりであり、使い勝手の改善や新しい機能を求める声が寄せられた。
<ul style="list-style-type: none">・仕事が浜松市なので利用させてもらっています。電子図書は、HICE ニュースやコロナのチラシなど、多文化の情報が発信されていて素晴らしいと思います。・HPのマイ図書館ポータル、マイ本棚のリスト詳細を一部削除する時、1件づつしか削除できないのを、複数選択して一括削除できるようにしてほしい。・電子図書は浜松の情報を多言語で発信していてすごいですね。借りなくても見られるものもあり、時々覗いています。
④ 窓口サービスについて（17件） 職員の知識や接客態度に対する意見が多い。
<ul style="list-style-type: none">・ネットでの予約サービスで、自分の借りた本に次の予約状況がわかるのは、利用しやすい。・更新（一度返却して再貸出）を自動機でもできるシステムがほしい。・本の貸し出しと同様、返却も機械（無人）でできるようになってほしい。・レファレンスを2回利用したことがあるが、どちらもすぐに必要な資料を教えていただいたので大変助かった。
⑤ 事業について（6件） 職員の知識や接客態度に対する意見が多い。
<ul style="list-style-type: none">・ブックスタートはありがたいです。3人お世話になりましたが、毎回違う本を頂けるようにお声掛けもいただきました。細やかなお気遣い、すごいなと思いました。・これからも本のプレゼント、続けてあげてほしいです。・読書通帳をどの図書館でも共通で使えるとありがたいです。・展示コーナーで見て読んだ本により世界が広がったと感じたことが何回もありました。
⑥ 図書館を利用して得られた成果（5件） 自らの学習や業務に利用している方などから、成果が寄せられた。
<ul style="list-style-type: none">・図書館の資料を利用して、会社の設立を自分で行うことができよかったです。・趣味の幅が広がり、いろいろなことが出来るようになった。・医療関係の本が充実してきて、病気になった時調べるのにとっても役に立った。
⑦ その他（6件）
<ul style="list-style-type: none">・図書館の巡回の車が来てくれるのは知っているが、子供にとって図書館はもっと身近な存在であってほしい。・中央図書館の入館者数のグラフなど、他の多くの図書館との違いなどを知りたい。