

「浜松市立図書館 利用に関するアンケート調査(館内)」集計結果(令和3年度)

- 1 調査票 浜松市立図書館 利用に関するアンケート調査票
- 2 調査期間 令和3年9月1日(水)～20日(月)まで
- 3 調査対象 図書館来館者 ※自動車文庫利用者含む
- 4 調査方法 市立図書館の各窓口でアンケート調査票を配布し、回収箱により回収

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

問1 あなたの性別は？(性別を選択)

【館別回収枚数】

館名	男性	女性	未回答	合計
中央	25	48	0	73
駅前	17	59	2	78
城北	60	88	1	149
南	35	80	0	115
西	48	76	3	127
積志	28	50	0	78
東	54	114	4	172
北	4	26	0	30
南陽	23	47	1	71
可新	22	35	2	59
はまゆう	31	99	5	135
浜北	50	113	1	164
天竜	18	31	0	49
舞阪	4	14	0	18
雄踏	9	13	2	24
細江	19	22	3	44
引佐	6	16	1	23
三ヶ日	22	32	4	58
春野	9	12	0	21
佐久間	3	16	0	19
水窪	4	5	0	9
龍山	4	2	0	6
流通元町	20	39	2	61
都田	24	66	0	90
自動車文庫	5	10	3	18
合計	544	1,113	34	1,691

【全館回収枚数】

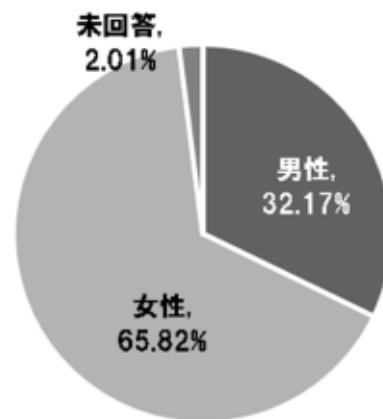
年度	男性	女性	未回答	合計
R3	544	1,113	34	1,691
	32.17%	65.82%	2.01%	100%

※回収枚数は前年度比105枚(6.6%)増。

【(参考)平成30年度以降の回収枚数】

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%
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%

【回答者の男女構成比】



《性別による傾向分析》

回答者の65.82%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	19	8	10	35	60	97	141	172	2	544
女性	25	20	27	159	263	201	232	181	5	1,113
未回答	2	2	2	0	4	3	2	1	18	34
全体	46	30	39	194	327	301	375	354	25	1,691

【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	3.49%	1.47%	1.84%	6.43%	11.03%	③17.83%	②25.92%	①31.62%	0.37%	100.00%
女性	2.25%	1.80%	2.43%	14.29%	①23.63%	③18.06%	②20.83%	16.26%	0.45%	100.00%
全体	2.72%	1.77%	2.31%	11.47%	③19.34%	17.80%	①22.18%	②20.93%	1.48%	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。

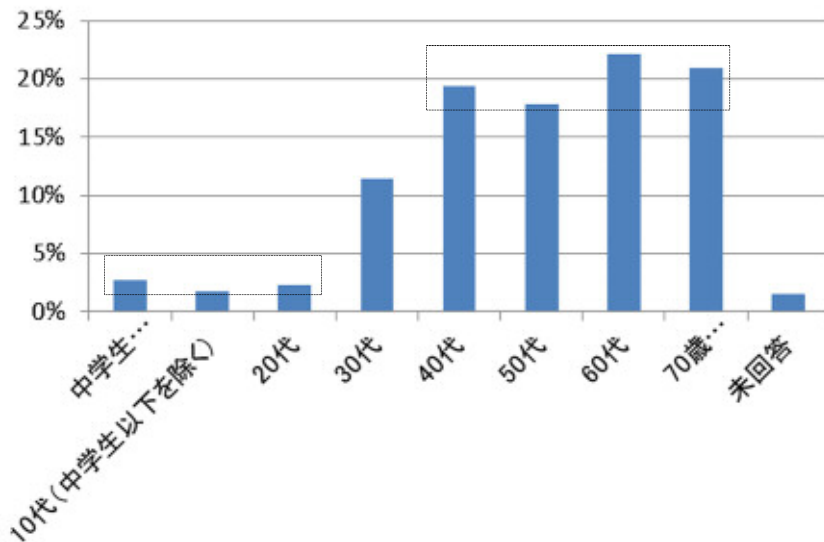
《年齢による傾向分析》

（全体）

30代以上の年齢層の方からの回答が91.72%を占める。中でも40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6.80%である。

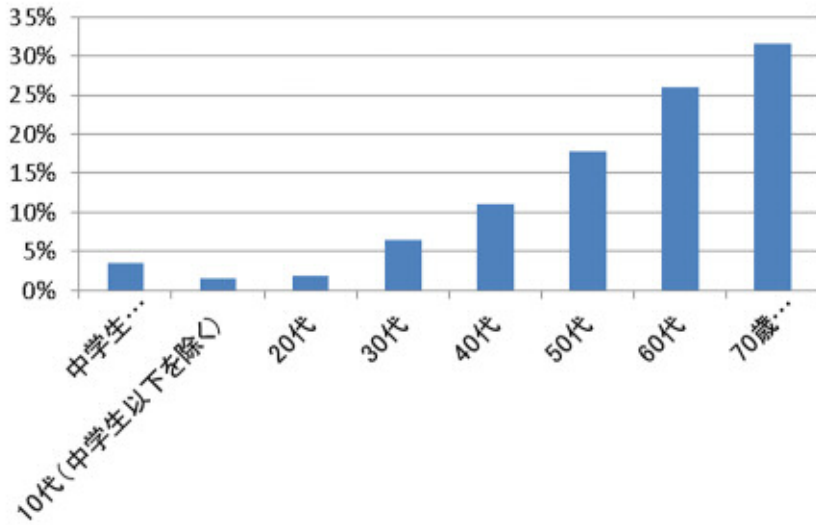
以上により、本アンケートの結果は、中高年の意見が多く反映されている。



(男性)

60代以上の方からの回答が57.54%と、全年齢層の約半数を占める。年代が上がるにつれ、回答者が増えている。

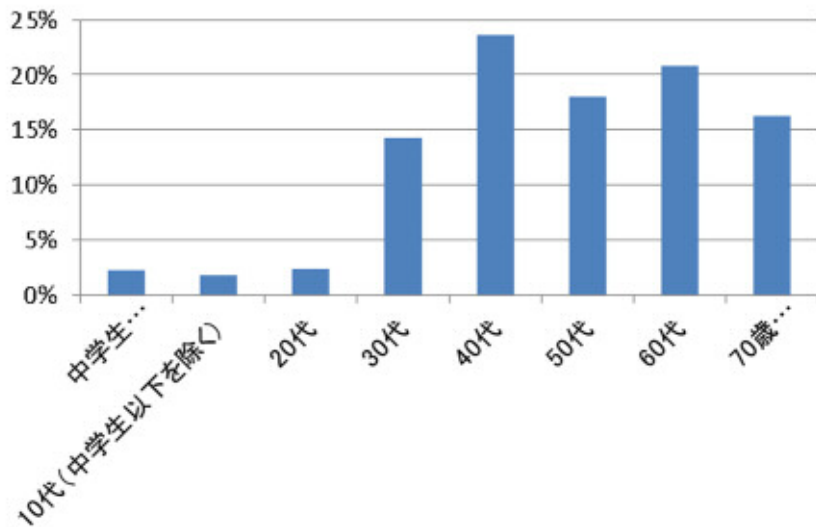
男性からの回答には、退職後に図書館を利用されている方からの意見が多く反映されていると考えられる。



(女性)

30代から60代までの方からの回答が76.81%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	20	219	257	31	17	544
女性	10	334	657	61	51	1,113
未回答	1	2	11	0	20	34
全体	31	555	925	92	88	1,691

【回答者の利用頻度（百分率）】

	毎日1回 以上	週に1回 以上	月に1回 以上	年に1回 以上	未回答	合計
男性	3.68%	② 40.26%	① 47.23%	③ 5.70%	3.13%	100.00%
女性	0.90%	② 30.01%	① 59.03%	③ 5.48%	4.58%	100.00%
全体	1.83%	② 32.82%	① 54.70%	③ 5.45%	5.20%	100.00%

※太字のセルは全体及び性別ごとに回答者が最も多い利用頻度。①②③は回答者が多い利用頻度の順。

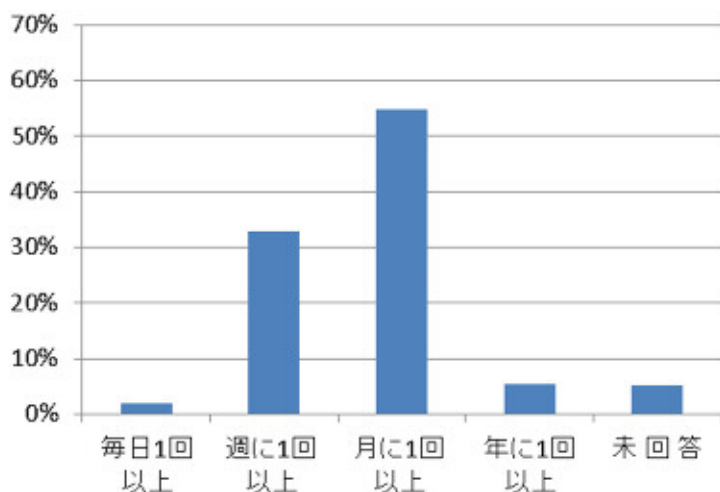
《利用頻度による傾向分析》

（全体）

54.70%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、89.35%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10.25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11.8ポイント低かった。



【回答者の年齢別利用頻度（人数）】

	毎日1回 以上	週に1回 以上	月に1回 以上	年に1回 以上	未回答	合計
中学生以下	1	22	18	4	1	46
10代 (中学生以下を除く)	1	9	16	3	1	30
20代	1	9	22	3	4	39
30代	4	57	111	12	10	194
40代	3	105	191	20	8	327
50代	3	90	174	16	18	301
60代	9	140	194	19	13	375
70歳以上	9	121	198	13	13	354
未回答	0	2	1	2	20	25
全体	31	555	925	92	88	1,691

【回答者の年齢別利用頻度（百分率）】

	毎日1回 以上	週に1回 以上	月に1回 以上	年に1回 以上	未回答	合計
中学生以下	2.17%	47.83%	39.13%	8.70%	2.17%	100.00%
10代 (中学生以下を除く)	3.33%	30.00%	53.34%	10.00%	3.33%	100.00%
20代	2.56%	23.08%	56.41%	7.69%	10.26%	100.00%
30代	2.06%	29.38%	57.22%	6.19%	5.15%	100.00%
40代	0.92%	32.10%	58.41%	6.12%	2.45%	100.00%
50代	1.00%	29.89%	57.81%	5.32%	5.98%	100.00%
60代	2.40%	37.33%	51.73%	5.07%	3.47%	100.00%
70歳以上	2.55%	34.18%	55.93%	3.67%	3.67%	100.00%
未回答	0.00%	8.00%	4.00%	8.00%	80.00%	100.00%
全体	1.83%	32.82%	54.70%	5.45%	5.20%	100.00%

(年齢層別)

中学生以下を除いた年齢層において、「月に1回以上」の利用が最も多く5割を超えている。特に30代から50代は6割に近い割合となっている。次いで「週に1回以上」の利用が概ね3割を占めている。

中学生以下は「週に1回以上」の利用の割合が最も高く、次いで「月に1回以上」となっている。

例年、すべての年齢層において「月に1回以上」の利用が最も多い傾向であるが、コロナ禍となった前年度は「10代（中学生以下を除く）」が、今年度は「中学生以下」が、「週に1回以上」の利用の割合が最も高かった。10代以下については、回答者数が全体の5%程度と少ないなかで、資料の利用、返却のために定期的に来館する利用者割合が相対的に高くなると考えられる。

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

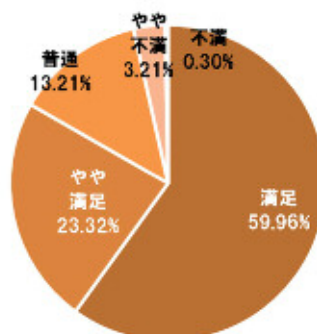
※評価は満足度の回答をした方だけの平均値

① あなたにとって利用しやすい開館日・開館時間ですか？

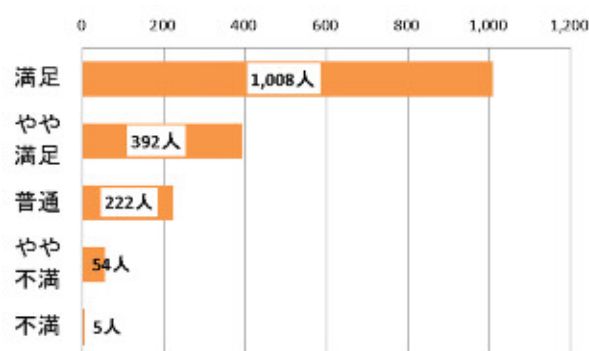
【回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	46	19	25	2
10代(中学生以下を除く)	30	8	20	2
20代	39	10	27	2
30代	194	35	159	0
40代	327	60	263	4
50代	300	97	200	3
60代	373	141	230	2
70歳以上	348	169	178	1
未回答	24	2	5	17
全体	1,681	541	1,107	33

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減
中学生以下	4.87	4.29	0.58	4.95	4.06	0.89	4.88	4.42	0.46	4.00	4.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.23	4.09	0.14	4.50	4.00	0.50	4.20	4.11	0.09	3.50	4.33	▲ 0.83
20代	4.28	4.33	▲ 0.05	3.90	4.22	▲ 0.32	4.52	4.38	0.14	3.00	-	-
30代	4.56	4.49	0.07	4.31	4.42	▲ 0.11	4.62	4.52	0.10	-	3.75	-
40代	4.42	4.50	▲ 0.08	4.17	4.23	▲ 0.06	4.48	4.58	▲ 0.10	4.00	3.50	0.50
50代	4.20	4.24	▲ 0.04	3.79	4.00	▲ 0.21	4.39	4.35	0.04	5.00	-	-
60代	4.33	4.36	▲ 0.03	4.22	4.37	▲ 0.15	4.40	4.41	▲ 0.01	4.50	3.25	1.25
70歳以上	4.47	4.55	▲ 0.08	4.51	4.48	0.03	4.44	4.61	▲ 0.17	5.00	5.00	0.00
未回答	4.38	4.00	0.38	3.50	3.00	0.50	4.20	3.33	0.87	4.53	4.17	0.36
全体	4.39	4.40	▲ 0.01	4.26	4.29	▲ 0.03	4.46	4.47	▲ 0.01	4.33	3.95	0.38

◀回答結果からの分析▶

評価点全体では前年度を0.01ポイント下回り、4.39となった。中学生以下、30代で4点台半ばの高い評価が見られ、また、すべての年齢層で4点台となった。

百分率では「満足」の割合が59.96%となり、「やや満足」を含めると83.28%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。

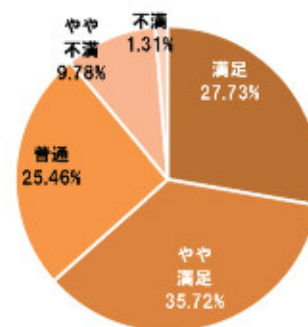
「夕方、もう少し遅い時間まで開館してほしい。仕事終わりに来られる。(30代男性)」、「月曜日が仕事が休みなので、月曜休館ではなく他の曜日が休みだと嬉しい。(50代女性)」など、ライフスタイルに合わせて立ち寄りたいという利用者から開館時間や休館日へのご意見が挙がった。

② あなたの読みたい本、雑誌、新聞などはありますか？

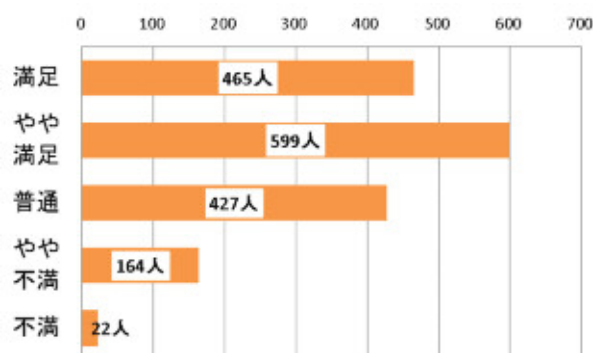
【回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	46	19	25	2
10代(中学生以下を除く)	30	8	20	2
20代	38	10	26	2
30代	194	35	159	0
40代	326	60	262	4
50代	297	96	198	3
60代	373	140	231	2
70歳以上	349	169	179	1
未回答	24	2	5	17
全体	1,677	539	1,105	33

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減
中学生以下	4.52	4.14	0.38	4.47	3.75	0.72	4.56	4.35	0.21	4.50	4.00	0.50
10代(中学生以下を除く)	4.10	3.85	0.25	4.50	4.00	0.50	4.05	3.86	0.19	3.00	3.00	0.00
20代	4.00	3.97	0.03	3.60	3.77	▲ 0.17	4.23	4.06	0.17	3.00	-	-
30代	4.03	4.03	0.00	3.94	4.00	▲ 0.06	4.04	4.04	0.00	-	3.75	-
40代	3.89	3.90	▲ 0.01	3.93	3.85	0.08	3.89	3.92	▲ 0.03	3.00	3.67	▲ 0.67
50代	3.71	3.81	▲ 0.10	3.73	3.72	0.01	3.70	3.85	▲ 0.15	4.00	-	-
60代	3.48	3.75	▲ 0.27	3.54	3.84	▲ 0.30	3.44	3.68	▲ 0.24	4.00	3.88	0.12
70歳以上	3.83	3.84	▲ 0.01	3.92	3.90	0.02	3.74	3.78	▲ 0.04	5.00	4.33	0.67
未回答	3.50	3.59	▲ 0.09	3.50	3.00	0.50	3.20	2.00	1.20	3.59	3.89	▲ 0.30
全体	3.79	3.86	▲ 0.07	3.81	3.84	▲ 0.03	3.78	3.88	▲ 0.10	3.61	3.83	▲ 0.22

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を 0.07 ポイント下回り、3.79 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 63.45% が「読みたい資料がある」と感じている一方、「不満」及び「やや不満」の回答は合せて 11.09% あった。

「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。一方で、「他の図書館の蔵書を取り寄せ返却できるのでありがたい。(60代男性)」との意見もある。「心理学や自己啓発本の種類や数が充分ではない。(50代男性)」のように、求めている分野の資料が少ないとの意見も多い。

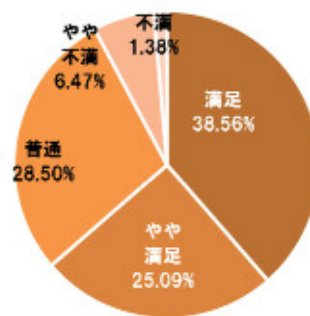
地区館によって新聞、雑誌の種類が異なり、雑誌自体の休刊等もあることから、「雑誌が減ってしまったので、いろいろな雑誌を置いてほしい。(40代女性)」など新聞、雑誌への意見もあった。

③ 館内の居心地、座席数等に満足していますか？

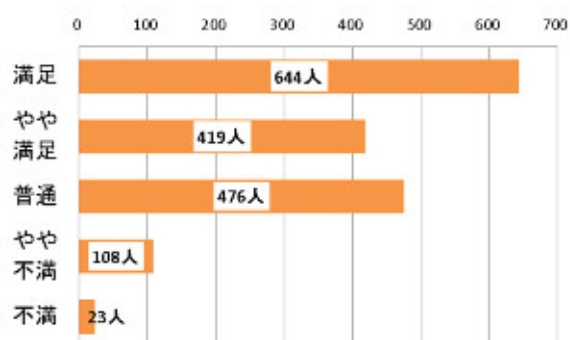
【回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	46	19	25	2
10代(中学生以下を除く)	30	8	20	2
20代	39	10	27	2
30代	192	35	157	0
40代	326	60	262	4
50代	298	97	198	3
60代	370	138	230	2
70歳以上	345	167	177	1
未回答	24	2	5	17
全体	1,670	536	1,101	33

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減
中学生以下	4.48	4.27	0.21	4.53	3.94	0.59	4.48	4.45	0.03	4.00	4.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.23	4.00	0.23	4.13	4.07	0.06	4.30	4.03	0.27	4.00	3.33	0.67
20代	4.00	3.96	0.04	3.50	3.78	▲ 0.28	4.26	4.04	0.22	3.00	-	-
30代	4.10	4.20	▲ 0.10	4.06	4.00	0.06	4.11	4.24	▲ 0.13	-	4.25	-
40代	3.95	4.08	▲ 0.13	4.02	3.88	0.14	3.94	4.16	▲ 0.22	3.50	2.67	0.83
50代	3.84	3.88	▲ 0.04	3.63	3.80	▲ 0.17	3.94	3.92	0.02	4.00	-	-
60代	3.71	3.94	▲ 0.23	3.80	3.98	▲ 0.18	3.66	3.95	▲ 0.29	3.00	3.25	▲ 0.25
70歳以上	4.03	4.26	▲ 0.23	4.00	4.19	▲ 0.19	4.05	4.31	▲ 0.26	5.00	4.67	0.33
未回答	3.96	3.68	0.28	3.50	2.00	1.50	3.60	2.33	1.27	4.12	4.00	0.12
全体	3.93	4.06	▲ 0.13	3.90	3.98	▲ 0.08	3.95	4.11	▲ 0.16	3.91	3.78	0.13

◀回答結果からの分析▶

評価点全体では前年度を0.13ポイント下回り、3.93であった。

百分率では、「満足」と「やや満足」を合せて63.65%となり、「普通」が28.50%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。

感染症対策として引き続き座席数を減少させていることから「ゆっくり座って読む場所がほとんどない。(60代男性)」「座席数や滞在時間が制限されているが、仕方がない。(60代女性)」など、座席や利用時間に関する不満がみられた。また、駐車場に関して、少ない、駐車スペースが狭い、出入り口が狭いといった不便さが挙げられた。

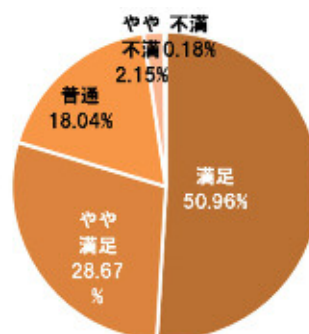
「書棚に隣接して学習機があり、書棚の本を読みづらい。(50代男性)」「日が当たりすぎて暑い。(30代女性)」といったレイアウトに関する意見もあった。

④ お近くの地域の図書館に親しみを感じますか？

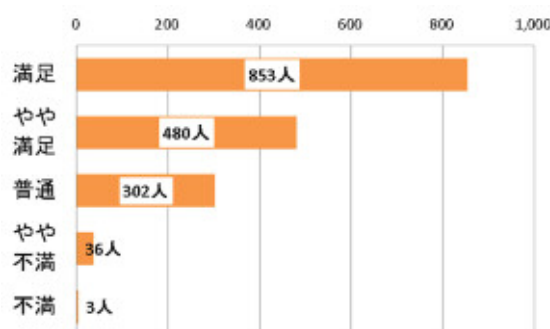
【回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	45	19	24	2
10代(中学生以下を除く)	30	8	20	2
20代	39	10	27	2
30代	194	35	159	0
40代	327	60	263	4
50代	299	97	199	3
60代	372	139	231	2
70歳以上	344	170	173	1
未回答	24	2	5	17
全体	1,674	540	1,101	33

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減
中学生以下	4.69	4.45	0.24	4.74	4.25	0.49	4.71	4.58	0.13	4.00	4.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.47	4.13	0.34	4.50	4.21	0.29	4.40	4.16	0.24	5.00	3.33	1.67
20代	4.28	4.27	0.01	4.00	4.04	▲ 0.04	4.41	4.38	0.03	4.00	-	-
30代	4.42	4.42	0.00	4.34	4.32	0.02	4.44	4.44	0.00	-	4.50	-
40代	4.40	4.35	0.05	4.45	4.25	0.20	4.40	4.39	0.01	3.75	3.33	0.42
50代	4.20	4.22	▲ 0.02	4.12	4.20	▲ 0.08	4.23	4.23	0.00	5.00	-	-
60代	4.13	4.28	▲ 0.15	4.24	4.24	0.00	4.06	4.30	▲ 0.24	3.50	4.50	▲ 1.00
70歳以上	4.26	4.32	▲ 0.06	4.30	4.26	0.04	4.22	4.39	▲ 0.17	5.00	4.33	0.67
未回答	4.13	3.86	0.27	4.50	2.00	2.50	4.20	2.00	2.20	4.06	4.28	▲ 0.22
全体	4.28	4.30	▲ 0.02	4.29	4.23	0.06	4.28	4.34	▲ 0.06	4.15	4.20	▲ 0.05

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を 0.02 ポイント下回り、4.28 であった。中学生以下、10代（中学生以下を除く）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 50.96% となり、「やや満足」を含めると 79.63% 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。

「古く、雰囲気が好きではない。(50代女性)」「暗くて冷たい雰囲気が好きではない。(30代女性)」など建物の要素から親しめないという意見がある一方、同じ図書館に対して「ホームのようで親しみがある。(40代女性)」とする利用者もいる。

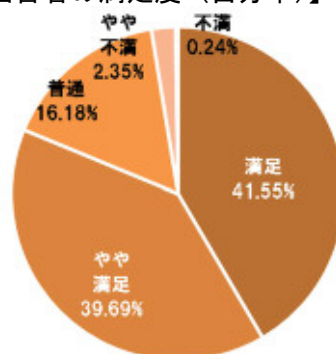
また、「スタッフのスキルに差がある。(60代男性)」「受付職員が感じが悪い時がある。(70歳以上女性)」など、スタッフの対応に不満を感じる場合には「親しみ」は感じないと考えられる。

⑤ 図書館の総合評価としてはいかがですか？

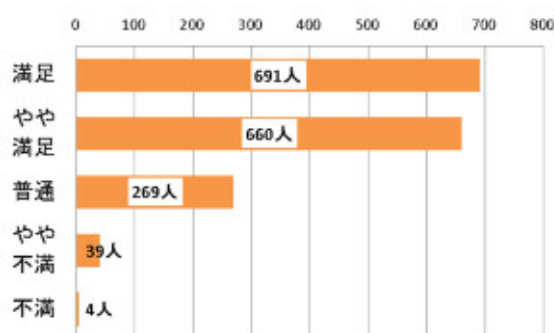
【回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	46	19	25	2
10代(中学生以下を除く)	30	8	20	2
20代	39	10	27	2
30代	193	35	158	0
40代	325	60	261	4
50代	296	96	197	3
60代	373	140	231	2
70歳以上	336	165	170	1
未回答	25	2	5	18
全体	1,663	535	1,094	34

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減
中学生以下	4.65	4.45	0.20	4.79	4.31	0.48	4.60	4.55	0.05	4.00	4.00	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.43	4.29	0.14	4.75	4.29	0.46	4.30	4.37	▲ 0.07	4.50	3.33	1.17
20代	4.28	4.25	0.03	3.90	4.09	▲ 0.19	4.48	4.32	0.16	3.50	-	-
30代	4.36	4.42	▲ 0.06	4.20	4.39	▲ 0.19	4.40	4.44	▲ 0.04	-	4.00	-
40代	4.29	4.32	▲ 0.03	4.30	4.12	0.18	4.29	4.38	▲ 0.09	3.75	3.50	0.25
50代	4.13	4.16	▲ 0.03	4.02	4.10	▲ 0.08	4.17	4.20	▲ 0.03	4.67	-	-
60代	4.01	4.16	▲ 0.15	4.09	4.19	▲ 0.10	3.97	4.15	▲ 0.18	3.00	3.75	▲ 0.75
70歳以上	4.21	4.32	▲ 0.11	4.25	4.30	▲ 0.05	4.16	4.34	▲ 0.18	5.00	4.67	0.33
未回答	4.08	3.70	0.38	4.50	1.50	3.00	3.80	2.00	1.80	4.11	4.22	▲ 0.11
全体	4.20	4.26	▲ 0.06	4.19	4.20	▲ 0.01	4.21	4.30	▲ 0.09	4.06	4.03	0.03

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を 0.06 ポイント下回り、4.20 となった。中学生以下で 4 点台半ばの評価が見られた。

百分率では「満足」の割合が 41.55% となり、「やや満足」を含めると 81.24% 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。

「暗くて狭い印象。だがスタッフは笑顔で接してくれて気持ちよく利用できる。(30代女性)」「コロナ禍になり密、換気に不安。ソラモのブックポストは助かっている。(60代女性)」「居心地は悪くないが、コロナで座席数が減りゆっくり座って読めない。(40代女性)」など、快適に過ごせない要素が不満の原因とみられる。

一方、「文庫本が汚れており、別のきれいな本を用意してくれた心遣いに感動した。(70歳以上男性)」「季節感のある飾り付けをしてあり雰囲気が良い。(30代女性)」「児童書コーナーの棚が低めで子供が探しやすい。(30代女性)」など、スタッフの接遇や、利用者目線の業務、工夫などは評価されている。

【図書館別の満足度】

	①あなたにとって 利用しやすい開館 日・開館時間です か？	②あなたの読みた い本、雑誌、新聞 などがあります か？	③館内の居心地、 座席数等に満足し ていますか？	④お近くの地域の 図書館に親しみを 感じますか？	⑤図書館の総合 評価としてはいか がですか？
中 央	4.19	3.87	3.91	4.28	4.17
駅 前	4.45	3.49	3.18	4.04	4.00
城 北	4.56	4.03	4.04	4.47	4.34
南	4.10	3.35	3.35	3.91	3.84
西	4.33	3.63	3.56	4.16	4.02
積 志	4.35	3.87	3.81	4.27	4.23
東	4.22	3.54	3.63	4.02	3.96
北	4.17	3.77	3.63	4.23	4.25
南 陽	4.29	3.59	3.59	4.06	3.91
可 新	4.41	3.66	3.81	4.31	4.15
は ま ゆ う	4.76	4.11	4.52	4.60	4.54
浜 北	4.55	3.98	4.22	4.41	4.38
天 竜	4.29	4.06	4.13	4.39	4.27
舞 阪	4.39	3.56	4.00	4.35	4.31
雄 踏	4.61	4.00	4.13	4.57	4.33
細 江	4.36	4.00	4.00	4.30	4.21
引 佐	4.35	4.17	4.35	4.43	4.26
三 ヶ 日	4.26	3.53	4.28	4.26	4.07
春 野	4.67	3.38	4.43	4.29	4.15
佐 久 間	4.68	4.37	4.58	4.42	4.53
水 窪	4.44	4.33	4.56	4.56	5.00
龍 山	3.83	3.17	4.17	3.50	3.67
流 通 元 町	4.49	3.89	4.21	4.43	4.43
都 田	4.37	3.85	4.33	4.50	4.40
自 動 車 文 庫	4.29	4.00	3.94	4.19	4.25
合 計	4.39	3.79	3.93	4.28	4.20

※⑤総合評価について、太字のセルは全体の評価点 4.20 を上回った館

《回答結果からの分析》

全体の総合評価 4.20 を上回った館が 15 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：6 人、水窪図書館：9 人）ため、他の地域の館と相対的に評価することは難しい。15 館のうち、積志図書館、北図書館、引佐図書館、都田図書館、自動車文庫は、前年度は総合評価を上回っていなかったが、今年度上回った。

また、城北図書館では 149 人、はまゆう図書館では 135 人、浜北図書館では 164 人からの回答を得ている。回答者数が多く、且つ高い評価点を得ているこれらの館については、特に満足度が高いものと考えられる。

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

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

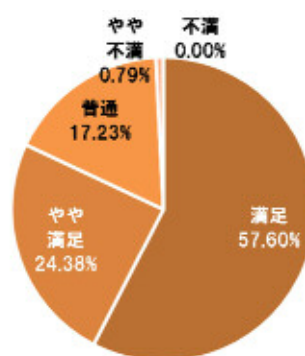
※評価は満足度の回答をした方のみの方の平均値

①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い

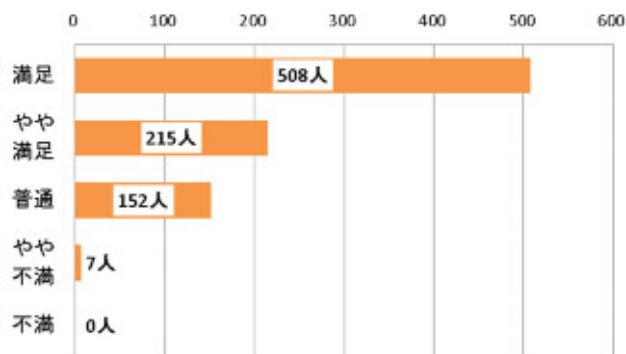
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	24	10	14	0
10代(中学生以下を除く)	16	5	9	2
20代	15	2	12	1
30代	104	15	89	0
40代	174	29	144	1
50代	139	38	99	2
60代	190	68	120	2
70歳以上	209	105	103	1
未回答	11	2	2	7
全体	882	274	592	16

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減
中学生以下	4.79	4.68	0.11	4.90	4.44	0.46	4.71	4.76	▲ 0.05	-	5.00	-
10代(中学生以下を除く)	4.06	4.48	▲ 0.42	4.00	4.17	▲ 0.17	4.22	4.77	▲ 0.55	3.50	3.50	0.00
20代	4.27	4.31	▲ 0.04	4.00	4.38	▲ 0.38	4.42	4.26	0.16	3.00	-	-
30代	4.52	4.55	▲ 0.03	4.20	4.62	▲ 0.42	4.57	4.55	0.02	-	4.25	-
40代	4.43	4.44	▲ 0.01	4.45	4.10	0.35	4.42	4.54	▲ 0.12	5.00	3.50	1.50
50代	4.40	4.31	0.09	4.34	4.23	0.11	4.41	4.35	0.06	5.00	-	-
60代	4.26	4.22	0.04	4.12	4.18	▲ 0.06	4.33	4.27	0.06	5.00	3.50	1.50
70歳以上	4.37	4.45	▲ 0.08	4.28	4.34	▲ 0.06	4.46	4.55	▲ 0.09	5.00	5.00	0.00
未回答	4.55	4.46	0.09	3.50	-	-	5.00	5.00	0.00	4.71	4.42	0.29
全体	4.39	4.39	0.00	4.27	4.27	0.00	4.44	4.46	▲ 0.02	4.56	4.15	0.41

≪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。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 81.98% が「満足」又は「やや満足」と回答しており、「満足」のみでも 57.60% に上る。一方、「やや不満」及び「不満」は 1% 未満である。「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。

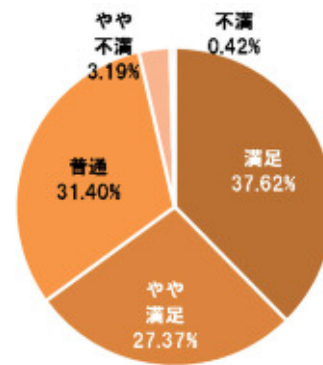
「①に関しては、以前、〇〇図書館でお世話になった。仕事上とても助かった。(50代女性)」との意見があった。

②図書館のホームページ

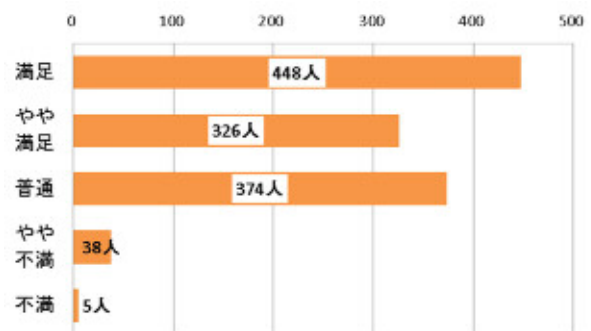
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	25	6	19	0
10代(中学生以下を除く)	20	6	12	2
20代	33	7	24	2
30代	165	28	137	0
40代	288	54	230	4
50代	253	84	167	2
60代	259	106	153	0
70歳以上	136	85	50	1
未回答	12	2	2	8
全体	1,191	378	794	19

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減
中学生以下	4.28	4.46	▲ 0.18	4.17	4.40	▲ 0.23	4.32	4.50	▲ 0.18	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.25	4.13	0.12	4.83	4.14	0.69	4.08	4.27	▲ 0.19	3.50	2.00	1.50
20代	3.76	4.11	▲ 0.35	4.29	4.12	0.17	3.67	4.10	▲ 0.43	3.00	-	-
30代	4.05	4.08	▲ 0.03	4.07	4.35	▲ 0.28	4.05	4.05	0.00	-	3.00	-
40代	4.17	4.14	0.03	4.17	4.04	0.13	4.19	4.20	▲ 0.01	3.00	2.33	0.67
50代	3.97	3.91	0.06	3.81	3.91	▲ 0.10	4.04	3.91	0.13	5.00	-	-
60代	3.84	3.93	▲ 0.09	3.81	3.97	▲ 0.16	3.86	3.94	▲ 0.08	-	3.20	-
70歳以上	3.81	3.94	▲ 0.13	3.89	3.82	0.07	3.66	4.17	▲ 0.51	4.00	5.00	▲ 1.00
未回答	3.75	3.58	0.17	3.00	2.00	1.00	4.00	2.00	2.00	3.88	3.88	0.00
全体	3.99	4.02	▲ 0.03	3.93	3.98	▲ 0.05	4.02	4.06	▲ 0.04	3.68	3.55	0.13

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.03ポイント下回り、3.99となった。中学生以下、10代（中学生以下を除く）、30代、40代では4点台を維持している。20代ではポイントを下げ、すべての年代で最も低くなった。

百分率は「満足」と「やや満足」を合わせて64.99%となり、「普通」が31.40%となった。

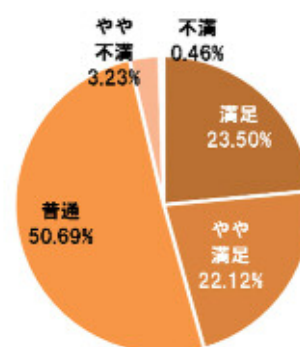
「HPの携帯ページは画面レイアウトが非常に見辛く、使い勝手が悪い。(60代男性)」「IDとパスワードが保持できないのがめんどろ。毎回入力している。(60代男性)」「HPの反応が遅い。(30代男性)」「HPの検索が難しい。(70歳以上男性)」など、利便性の改善を求める意見があった。一方、「HPは以前よりは良くなった。(50代女性)」「HPは利用者のためをよく考えて作られていて満足。(70歳以上男性)」などの声もいただいた。

③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ

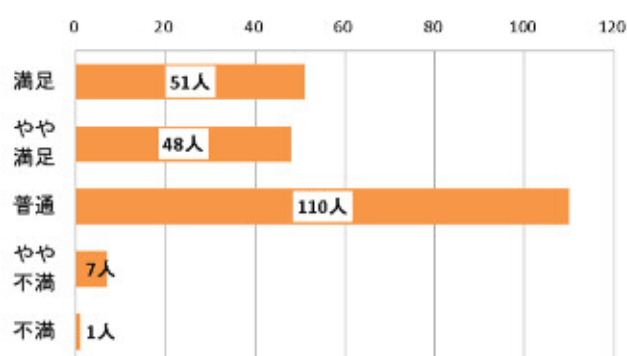
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	5	2	3	0
10代(中学生以下を除く)	2	1	1	0
20代	8	2	5	1
30代	24	5	19	0
40代	43	9	34	0
50代	41	13	27	1
60代	52	20	32	0
70歳以上	36	22	14	0
未回答	6	1	0	5
全体	217	75	135	7

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減
中学生以下	4.00	4.56	▲ 0.56	3.50	4.33	▲ 0.83	4.33	4.67	▲ 0.34	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.00	4.25	▲ 0.25	5.00	2.00	3.00	3.00	5.00	▲ 2.00	-	-	-
20代	3.63	3.93	▲ 0.30	5.00	3.88	1.12	3.20	4.00	▲ 0.80	3.00	-	-
30代	3.71	3.79	▲ 0.08	3.20	4.38	▲ 1.18	3.84	3.53	0.31	-	4.00	-
40代	3.53	3.65	▲ 0.12	3.44	3.47	▲ 0.03	3.56	3.74	▲ 0.18	-	-	-
50代	3.61	3.69	▲ 0.08	3.85	3.83	0.02	3.44	3.55	▲ 0.11	5.00	-	-
60代	3.62	3.61	0.01	3.70	3.76	▲ 0.06	3.56	3.48	0.08	-	3.00	-
70歳以上	3.81	3.55	0.26	4.05	3.41	0.64	3.43	3.80	▲ 0.37	-	5.00	-
未回答	3.50	3.00	0.50	3.00	-	-	-	-	-	3.60	3.00	0.60
全体	3.65	3.70	▲ 0.05	3.80	3.70	0.10	3.56	3.71	▲ 0.15	3.71	3.43	0.28

≪回答結果からの分析≫

評価点全体では、前年度を0.05ポイント下回り、3.65となった。回答者が少ない年齢層があるため一概には言えないが、中学生以下～50代での評価が下がっている。

百分率では45.62%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上回る50.69%であった。「やや不満」「不満」は3.69%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、多くの年齢層でやや物足りなさを感じている回答者が多数いることが窺える。

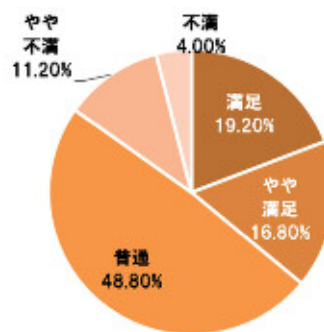
「資料画像の解像度が高く、細かな部分も鑑賞できるのが驚きであった。デジタルのミュージアムのような鑑賞に重点を置いたコンテンツへと広がるとよりおもしろそうだ。(40代男性)」との感想が挙がった。

④はままつ電子図書

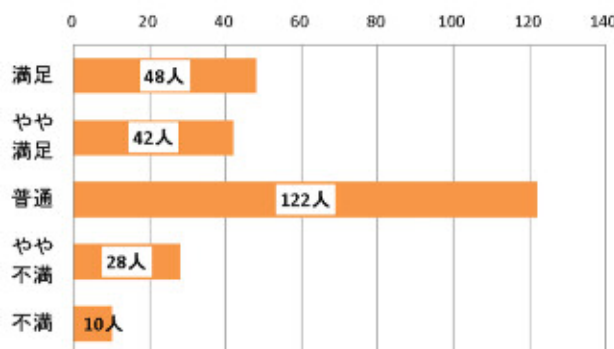
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	9	2	7	0
10代(中学生以下を除く)	4	2	2	0
20代	11	1	9	1
30代	33	8	25	0
40代	59	11	48	0
50代	43	9	33	1
60代	53	20	33	0
70歳以上	32	18	14	0
未回答	6	1	1	4
全体	250	72	172	6

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減
中学生以下	4.33	-	-	4.50	-	-	4.29	-	-	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.00	-	-	4.00	-	-	4.00	-	-	-	-	-
20代	3.55	-	-	5.00	-	-	3.44	-	-	3.00	-	-
30代	3.45	-	-	3.25	-	-	3.52	-	-	-	-	-
40代	3.05	-	-	2.73	-	-	3.13	-	-	-	-	-
50代	3.12	-	-	3.33	-	-	3.09	-	-	2.00	-	-
60代	3.45	-	-	3.70	-	-	3.30	-	-	-	-	-
70歳以上	3.59	-	-	3.89	-	-	3.21	-	-	-	-	-
未回答	3.33	-	-	3.00	-	-	3.00	-	-	3.50	-	-
全体	3.36	-	-	3.54	-	-	3.29	-	-	3.17	-	-

《回答結果からの分析》

評価点は、全体で 3.36 となった。今年度からの調査項目であり、前年度比較はない。回答者が少ない年齢層があるため一概には言えないが、10代以下の若い年齢層が4点台であるのに比較し、最も低い40代を中心とそのほかの年齢層では3点台の評価である。

百分率では36.00%が「満足」又は「やや満足」と回答し、問5の中で最も低い数値である。一方、「普通」とする回答はこれを大きく上回る48.80%、「やや不満」「不満」は15.20%である。「はままつ電子図書」については、多くの年齢層でやや物足りなさを感じている回答者が多数いることが窺える。

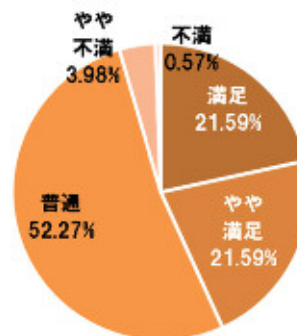
「電子図書の種類を増やしてほしい。(40代女性)」「内容が充実してくれるとうれしい。(50代女性)」など、コンテンツの種類、冊数への不満が挙げられた。「HPのスクロールがし辛く、欲しい本も探しにくい。(40代女性)」など、利便性の改善を求める意見もあった。「紙の本が好きなのであまり利用しない。(50代女性)」といった意見もあった。

⑤図書館のツイッター

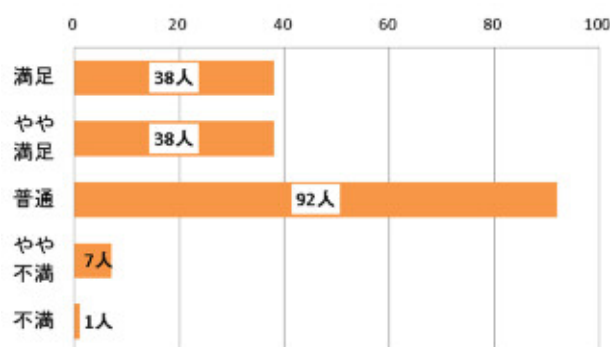
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	4	1	3	0
10代(中学生以下を除く)	3	1	2	0
20代	9	2	7	0
30代	26	5	21	0
40代	39	7	32	0
50代	24	6	18	0
60代	33	13	20	0
70歳以上	34	18	16	0
未回答	4	0	0	4
全体	176	53	119	4

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減
中学生以下	5.00	4.33	0.67	5.00	4.00	1.00	5.00	4.50	0.50	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	3.67	4.75	▲ 1.08	5.00	-	-	3.00	4.75	▲ 1.75	-	-	-
20代	3.44	3.43	0.01	4.00	3.75	0.25	3.29	3.00	0.29	-	-	-
30代	3.77	3.51	0.26	3.00	4.13	▲ 1.13	3.95	3.38	0.57	-	2.00	-
40代	3.49	3.61	▲ 0.12	3.43	3.40	0.03	3.50	3.71	▲ 0.21	-	3.00	-
50代	3.67	3.47	0.20	3.67	3.46	0.21	3.67	3.48	0.19	-	-	-
60代	3.33	3.49	▲ 0.16	3.54	3.56	▲ 0.02	3.20	3.50	▲ 0.30	-	2.00	-
70歳以上	3.71	3.50	0.21	3.78	3.32	0.46	3.63	3.80	▲ 0.17	-	4.00	-
未回答	3.25	3.00	0.25	-	-	-	-	-	-	3.25	3.00	0.25
全体	3.60	3.56	0.04	3.64	3.52	0.12	3.59	3.63	▲ 0.04	3.25	3.00	0.25

《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、3.60であった。回答者が少ない年齢層があるため一概には言えないが、中学生以下を除き、最も低い60代を中心にそのほかの年齢層では3点台の評価である。

百分率では43.18%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52.27%であった。「やや不満」「不満」は4.55%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。

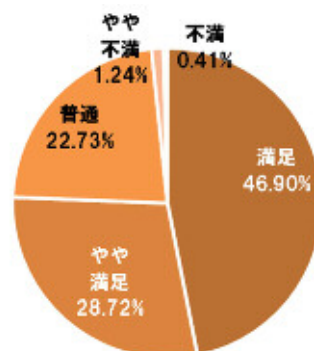
「ツイッターは、フォローはしているが、おもしろみに欠ける。(40代女性)」など、改善を希望する意見がある。また、「図書館の利用を促す目的なら、利用者にツイッターをアピールすべき。(60代男性)」との指摘の意見もあった。「ツイッターをやっていないので、利用できない。(30代女性)」とする方も数件ある。

⑥子ども向けのサービス（おはなし会、ブックスタート等）

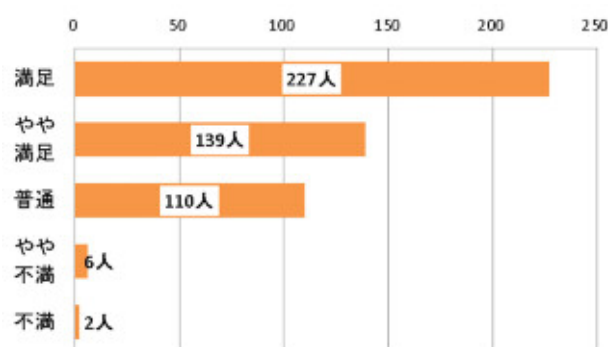
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	23	9	14	0
10代(中学生以下を除く)	9	2	7	0
20代	11	1	10	0
30代	113	12	101	0
40代	173	16	157	0
50代	63	13	49	1
60代	48	11	37	0
70歳以上	36	19	17	0
未回答	8	1	2	5
全体	484	84	394	6

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減
中学生以下	4.57	4.72	▲ 0.15	4.44	4.71	▲ 0.27	4.64	4.73	▲ 0.09	-	-	-
10代(中学生以下を除く)	4.44	4.29	0.15	4.00	3.00	1.00	4.57	4.50	0.07	-	-	-
20代	3.82	3.91	▲ 0.09	5.00	4.00	1.00	3.70	3.89	▲ 0.19	-	-	-
30代	4.35	4.33	0.02	3.83	4.47	▲ 0.64	4.42	4.32	0.10	-	4.00	-
40代	4.27	4.29	▲ 0.02	4.13	3.80	0.33	4.29	4.39	▲ 0.10	-	-	-
50代	4.16	3.99	0.17	4.15	3.82	0.33	4.16	4.03	0.13	4.00	-	-
60代	3.75	3.90	▲ 0.15	3.55	3.71	▲ 0.16	3.81	4.00	▲ 0.19	-	-	-
70歳以上	4.00	3.94	0.06	3.84	3.63	0.21	4.18	4.29	▲ 0.11	-	4.50	-
未回答	3.88	3.71	0.17	3.00	-	-	4.00	-	-	4.00	3.71	0.29
全体	4.20	4.17	0.03	3.98	3.91	0.07	4.26	4.26	0.00	4.00	3.91	0.09

《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、4.20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75.62%が「満足」又は「やや満足」と回答しており、「満足」のみでも46.90%に上る。一方、「やや不満」及び「不満」は1.65%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。

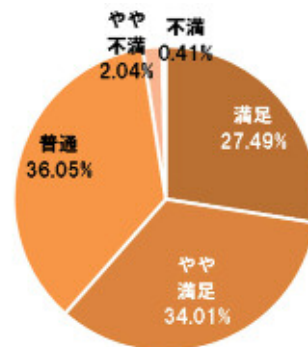
「ブックスタートの本のラインナップを増やしてほしい。（中学生以下女性）」「ブックスタートは、コロナ禍で短時間で簡単に終わってしまい、仕方がないが残念だ。（30代女性）」などの要望があった。

⑦講演会、講座、企画・テーマ展示（子ども向けのサービスを除く）

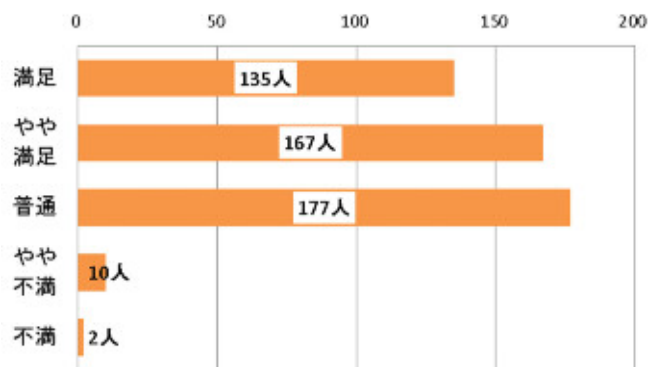
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	13	4	9	0
10代(中学生以下を除く)	7	1	6	0
20代	12	4	8	0
30代	78	8	70	0
40代	120	15	104	1
50代	88	21	66	1
60代	96	31	65	0
70歳以上	67	33	34	0
未回答	10	1	2	7
全体	491	118	364	9

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減
中学生以下	4.54	4.15	0.39	4.25	3.86	0.39	4.67	4.33	0.34	-	3.00	-
10代(中学生以下を除く)	4.57	3.75	0.82	5.00	3.40	1.60	4.50	4.17	0.33	-	3.00	-
20代	3.92	3.73	0.19	4.00	3.83	0.17	3.88	3.69	0.19	-	-	-
30代	3.97	4.11	▲ 0.14	3.25	4.14	▲ 0.89	4.06	4.10	▲ 0.04	-	4.00	-
40代	3.89	3.95	▲ 0.06	3.80	3.54	0.26	3.90	4.06	▲ 0.16	4.00	3.33	0.67
50代	4.00	3.65	0.35	3.86	3.77	0.09	4.05	3.60	0.45	4.00	-	-
60代	3.56	3.67	▲ 0.11	3.58	3.54	0.04	3.55	3.75	▲ 0.20	-	4.00	-
70歳以上	3.66	3.83	▲ 0.17	3.67	3.76	▲ 0.09	3.65	3.89	▲ 0.24	-	5.00	-
未回答	4.20	2.86	1.34	4.00	-	-	4.00	1.00	3.00	4.29	3.17	1.12
全体	3.86	3.83	0.03	3.71	3.71	0.00	3.90	3.89	0.01	4.22	3.47	0.75

《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、3.86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、10代以下の若い年齢層及び50代が前年度よりポイントを上げ4点台であった。

百分率では61.50%が「満足」又は「やや満足」と回答した一方、「普通」とする回答は36.05%であった。「やや不満」「不満」は2.45%である。

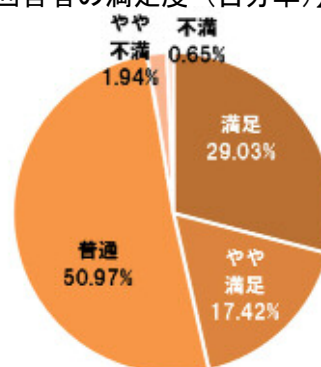
「コロナ禍の関係もあるが、講演会、講座が少ない。(60代女性)」など、例年講演会や企画を楽しみにしている方々から不満の意見があった。「大人の講座は土日が多いが、平日午前のものも企画してほしい。(30代女性)」
「大人向けのおはなし会を聞いてみたい。(30代女性)」といった、開催日、内容等に関する要望もあった。

⑧視覚障がい者に対するサービス（録音・点字図書の貸出等）

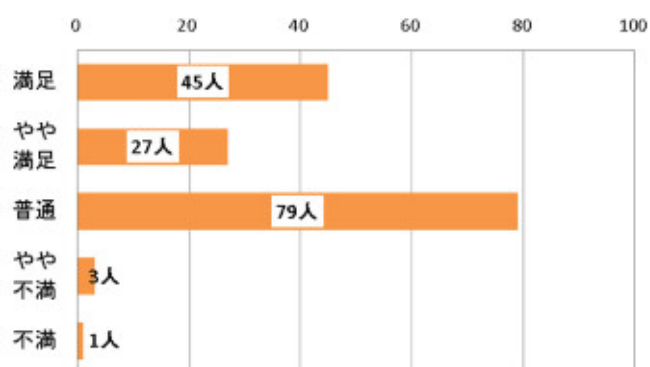
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	6	3	3	0
10代(中学生以下を除く)	3	1	2	0
20代	5	1	4	0
30代	21	5	16	0
40代	33	6	27	0
50代	26	8	18	0
60代	34	12	22	0
70歳以上	22	13	9	0
未回答	5	0	0	5
全体	155	49	101	5

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減
中学生以下	4.83	4.40	0.43	4.67	4.00	0.67	5.00	4.83	0.17	-	3.00	-
10代(中学生以下を除く)	3.67	5.00	▲ 1.33	5.00	5.00	0.00	3.00	5.00	▲ 2.00	-	5.00	-
20代	4.00	3.91	0.09	5.00	4.33	0.67	3.75	3.75	0.00	-	-	-
30代	3.81	3.85	▲ 0.04	3.20	4.60	▲ 1.40	4.00	3.67	0.33	-	-	-
40代	3.67	3.93	▲ 0.26	3.83	3.67	0.16	3.63	4.06	▲ 0.43	-	3.00	-
50代	3.62	3.62	0.00	3.50	3.57	▲ 0.07	3.67	3.64	0.03	-	-	-
60代	3.47	3.77	▲ 0.30	3.58	3.65	▲ 0.07	3.41	3.89	▲ 0.48	-	-	-
70歳以上	3.86	3.73	0.13	3.77	3.45	0.32	4.00	3.90	0.10	-	5.00	-
未回答	3.80	3.33	0.47	-	-	-	-	-	-	3.80	3.33	0.47
全体	3.72	3.84	▲ 0.12	3.73	3.74	▲ 0.01	3.71	3.90	▲ 0.19	3.80	3.71	0.09

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.12ポイント下回り、3.72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点台である。

百分率では46.45%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上回る50.97%であった。「やや不満」「不満」は2.59%である。

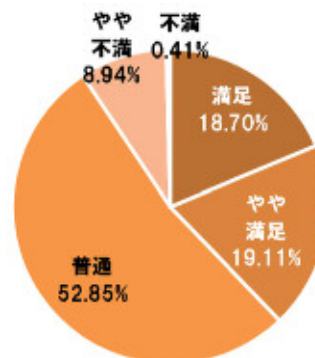
「城北図書館以外での積極的な案内が必要ではないか。(40代女性)」との意見をいただいた。また、「録音などをやってみたいが、どのようにすれば参加できるのか。(60代女性)」の声もあった。

⑨外国語資料の提供（英語多読コーナー等）

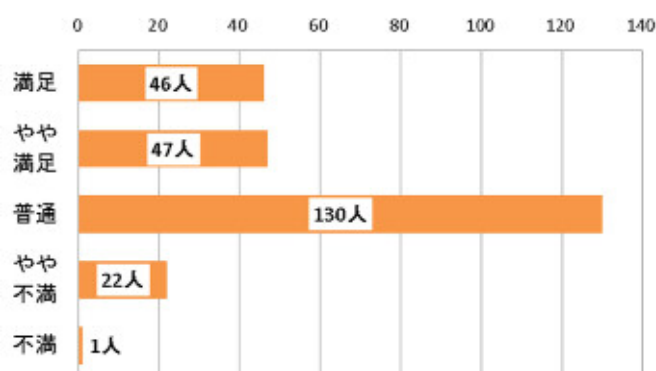
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	7	3	4	0
10代(中学生以下を除く)	5	2	3	0
20代	8	1	7	0
30代	46	5	41	0
40代	57	13	43	1
50代	44	16	28	0
60代	45	17	28	0
70歳以上	28	15	13	0
未回答	6	0	1	5
全体	246	72	168	6

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減
中学生以下	4.29	4.13	0.16	3.33	4.00	▲ 0.67	5.00	4.27	0.73	-	3.00	-
10代(中学生以下を除く)	4.00	4.27	▲ 0.27	5.00	3.80	1.20	3.33	5.00	▲ 1.67	-	3.00	-
20代	4.00	3.58	0.42	5.00	4.25	0.75	3.86	3.40	0.46	-	-	-
30代	3.59	3.86	▲ 0.27	3.20	4.00	▲ 0.80	3.63	3.84	▲ 0.21	-	3.00	-
40代	3.53	3.77	▲ 0.24	3.23	3.50	▲ 0.27	3.65	3.86	▲ 0.21	2.00	-	-
50代	3.34	3.47	▲ 0.13	3.38	3.67	▲ 0.29	3.32	3.39	▲ 0.07	-	-	-
60代	3.20	3.29	▲ 0.09	3.29	3.08	0.21	3.14	3.46	▲ 0.32	-	-	-
70歳以上	3.36	3.80	▲ 0.44	3.13	3.47	▲ 0.34	3.62	4.33	▲ 0.71	-	4.50	-
未回答	3.33	2.75	0.58	-	-	-	3.00	-	-	3.40	2.75	0.65
全体	3.47	3.66	▲ 0.19	3.33	3.54	▲ 0.21	3.54	3.74	▲ 0.20	3.17	3.22	▲ 0.05

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を 0.19 ポイント下回り、3.47 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～20 代の若い年齢層は 4 点台であるが、30 代以降は 3 点台前半から後半であった。

百分率では 37.81%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り 52.85%であった。「やや不満」「不満」も 9.35%あった。

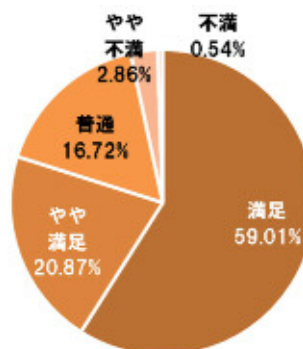
「英語の本を増やしてほしい。(40代男性)」「韓国語の資料が少ない。学習者が多いことを考えればもっと入れてほしい。(50代女性)」など、資料数に関する要望があった。また、「英語多読用図書には、語数やレベルシールが貼られていてありがたい。(40代男性)」との意見もあった。

⑩貸出サービス（図書12冊・AV資料3点、15日間貸出）

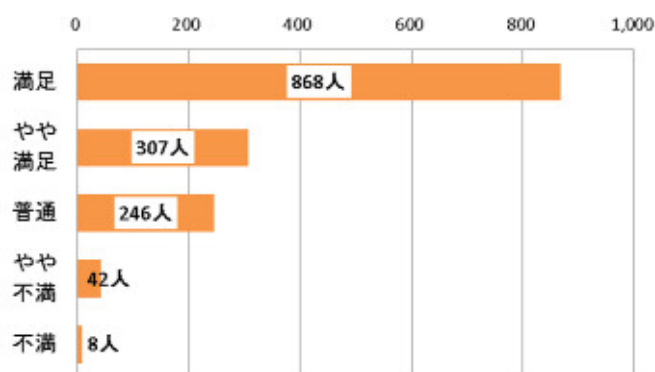
【満足度回答者の年齢構成（人数）】

	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	35	13	21	1
10代(中学生以下を除く)	22	6	14	2
20代	32	7	23	2
30代	172	30	142	0
40代	308	55	249	4
50代	268	82	183	3
60代	336	121	213	2
70歳以上	279	138	140	1
未回答	19	2	5	12
全体	1,471	454	990	27

【回答者の満足度（百分率）】



【回答者の満足度（人数）】



【回答者の年齢層と評価点】

	全体			男性			女性			性別未回答		
	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減	本年度	R2年度	増減
中学生以下	4.71	4.56	0.15	4.77	4.50	0.27	4.67	4.63	0.04	5.00	4.00	1.00
10代(中学生以下を除く)	4.59	4.57	0.02	4.67	4.38	0.29	4.57	4.64	▲ 0.07	4.50	5.00	▲ 0.50
20代	4.44	4.31	0.13	4.43	4.19	0.24	4.57	4.36	0.21	3.00	-	-
30代	4.46	4.48	▲ 0.02	4.40	4.45	▲ 0.05	4.47	4.48	▲ 0.01	-	5.00	-
40代	4.47	4.45	0.02	4.29	4.20	0.09	4.51	4.55	▲ 0.04	4.25	2.67	1.58
50代	4.31	4.26	0.05	4.20	4.15	0.05	4.36	4.31	0.05	5.00	-	-
60代	4.14	4.34	▲ 0.20	4.11	4.25	▲ 0.14	4.15	4.40	▲ 0.25	5.00	3.67	1.33
70歳以上	4.39	4.47	▲ 0.08	4.33	4.44	▲ 0.11	4.44	4.49	▲ 0.05	5.00	5.00	0.00
未回答	3.95	4.05	▲ 0.10	4.00	3.00	1.00	3.60	3.00	0.60	4.08	4.31	▲ 0.23
全体	4.35	4.39	▲ 0.04	4.26	4.29	▲ 0.03	4.39	4.45	▲ 0.06	4.30	4.14	0.16

《回答結果からの分析》

評価点全体では前年度を0.04ポイント下回り、4.35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79.88%が「満足」又は「やや満足」と回答しており、「満足」のみでも59.01%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。

「予約可能な冊数を増やしてほしい。(60代女性)」「AV資料の貸出上限数を5点くらいに増やしてほしい。(40代男性)」など、貸出冊数への要望が多い。「コロナ対策として、日数や冊数の貸出増を検討してほしい。(50代女性)」といった意見もあった。一方、「貸出サービスは、他県の公的図書館に比べてトップクラスの貸出数を誇っている。(60代男性)」との声もあった。

【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はままつ電子図書	⑤図書館のツイッター	⑥子ども向けのサービス（おはなし会、ブックスタート等）	⑦講演会、講座、企画・テーマ展示	⑧視覚障がい者に対するサービス（録音・点字図書の貸出等）	⑨外国語資料の提供（英語多読コーナー等）	⑩貸出サービス（図書12冊・AV資料3点、15日間貸出）
中央	3.97	3.97	3.60	3.17	3.25	4.26	3.55	3.33	3.22	4.18
駅前	4.60	4.00	3.86	3.13	3.60	3.46	3.63	4.00	3.29	4.48
城北	4.43	3.99	3.73	3.64	3.57	4.39	3.97	4.20	3.33	4.34
南	4.16	3.81	3.67	2.90	3.80	4.13	3.75	3.67	3.40	4.10
西	4.40	4.07	3.95	3.37	3.91	4.37	4.00	3.71	3.57	4.34
積志	4.53	4.04	3.58	3.92	4.00	4.35	4.10	4.25	4.15	4.43
東	4.25	3.90	3.81	3.26	3.27	4.08	3.79	3.50	3.23	4.32
北	4.38	4.18	3.50	3.31	3.36	4.13	4.00	3.67	3.57	4.44
南陽	4.39	3.96	3.17	2.43	3.17	4.13	3.67	3.00	2.75	4.25
可新	4.61	3.74	4.25	4.25	4.25	4.20	3.80	4.25	3.50	4.13
はまゆう	4.54	4.24	3.61	3.29	3.27	4.49	4.14	3.82	3.59	4.44
浜北	4.41	4.02	3.41	3.24	3.54	4.23	3.91	3.40	3.28	4.29
天竜	4.59	4.31	4.00	4.00	3.67	4.29	3.85	5.00	4.50	4.58
舞阪	4.40	3.82	3.33	3.00	-	4.00	3.71	-	5.00	4.50
雄踏	4.78	4.13	-	3.00	3.67	4.20	4.56	-	3.00	4.71
細江	4.12	3.45	3.22	3.38	3.25	3.54	3.76	3.33	3.38	4.43
引佐	4.53	4.00	3.67	3.67	3.67	4.29	4.10	4.00	3.33	4.40
三ヶ日	4.25	4.00	4.00	3.86	4.20	3.79	3.79	4.20	3.44	4.45
春野	4.21	3.92	4.33	5.00	5.00	4.50	3.83	4.33	4.00	4.33
佐久間	4.72	3.88	3.67	3.50	3.33	4.20	4.11	4.00	3.67	4.65
水窪	4.63	4.14	3.40	3.40	3.00	3.75	4.00	3.00	3.67	4.67
龍山	3.33	3.00	3.00	3.00	-	-	3.00	-	-	3.80
流通元町	4.39	3.96	3.56	3.18	3.82	4.45	3.92	3.50	3.83	4.24
都田	4.34	4.06	3.86	3.27	4.00	4.15	3.27	3.60	3.56	4.46
自動車文庫	4.42	3.60	3.33	3.33	3.67	3.83	3.25	4.00	3.50	4.77
合計	4.39	3.99	3.65	3.36	3.60	4.20	3.86	3.72	3.47	4.35

＜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はままつ電子図書」「⑤図書館のツイッター」については、パソコン、スマートフォン等でアクセスできるため厳密には館ごとの評価には適さない。「①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い」は、各館の職員の資質や対応する姿勢を評価されたものと考えられる。また、児童書が充実している浜北図書館や障がい者サービスの拠点施設である城北図書館では、関連サービスを求めて来館する利用者の満足度が反映されていると考えられる。

【問5に関する認知度について】

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

【項目ごとの認知度（百分率）】

項目	前年度比較	知っている	知らない	未回答
①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い	本年度	84.62%	11.59%	3.78%
	令和2年度	82.98%	11.35%	5.67%
	増減	1.65	0.24	▲ 1.89
②図書館のホームページ	本年度	86.93%	8.22%	4.85%
	令和2年度	83.98%	8.83%	7.19%
	増減	2.95	▲ 0.61	▲ 2.34
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	本年度	38.14%	55.65%	6.21%
	令和2年度	39.60%	51.32%	9.08%
	増減	▲ 1.45	4.32	▲ 2.87
④はままつ電子図書	本年度	54.23%	39.68%	6.09%
	令和2年度	-	-	-
	増減	-	-	-
⑤図書館のツイッター	本年度	36.25%	57.13%	6.62%
	令和2年度	40.04%	50.32%	9.65%
	増減	▲ 3.79	6.81	▲ 3.02
⑥子ども向けのサービス (おはなし会、ブックスタート等)	本年度	78.30%	15.26%	6.45%
	令和2年度	78.37%	12.17%	9.46%
	増減	▲ 0.08	3.09	▲ 3.01
⑦講演会、講座、企画、テーマ展示	本年度	67.24%	26.20%	6.56%
	令和2年度	72.26%	18.54%	9.21%
	増減	▲ 5.02	7.66	▲ 2.64
⑧視覚障がい者に対するサービス (録音・点字図書の貸出等)	本年度	63.87%	28.92%	7.21%
	令和2年度	61.60%	27.93%	10.47%
	増減	2.27	0.99	▲ 3.25
⑨外国語資料の提供 (外国語資料・英語多読コーナー等)	本年度	54.05%	38.32%	7.63%
	令和2年度	57.63%	31.65%	10.72%
	増減	▲ 3.58	6.67	▲ 3.09
⑩貸出サービス (図書12冊・AV資料3点、15日間貸出)	本年度	92.67%	3.13%	4.20%
	令和2年度	89.09%	4.73%	6.18%
	増減	3.58	▲ 1.59	▲ 1.98

《回答結果からの分析》

「⑩貸出サービス」の認知度は90%を超え、「①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い」「②図書館のホームページ」は80%以上を維持した。図書館ホームページは、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。

ホームページと同様にデジタルサービスである「⑤図書館のツイッター」及び「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講演会、講座、企画、テーマ展示」も、認知度を下げ、「知らない」とする割合は高まった。

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）】

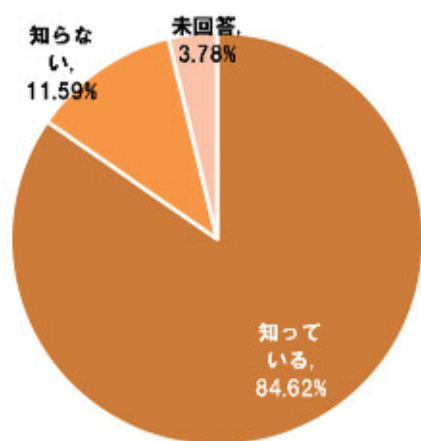
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	35	10	1	46	15	4	0	19	19	6	0	25	1	0	1	2
10代(中学生以下を除く)	25	4	1	30	7	1	0	8	16	3	1	20	2	0	0	2
20代	31	8	0	39	8	2	0	10	22	5	0	27	1	1	0	2
30代	166	26	2	194	26	8	1	35	140	18	1	159	0	0	0	0
40代	298	27	2	327	52	8	0	60	242	19	2	263	4	0	0	4
50代	255	31	15	301	75	16	6	97	177	15	9	201	3	0	0	3
60代	317	50	8	375	119	20	2	141	196	30	6	232	2	0	0	2
70歳以上	286	37	31	354	146	12	14	172	139	25	17	181	1	0	0	1
未回答	18	3	4	25	2	0	0	2	4	1	0	5	12	2	4	18
全体	1,431	196	64	1,691	450	71	23	544	955	122	36	1,113	26	3	5	34

【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	76.09%	21.74%	2.17%	100.00%	78.95%	21.05%	0.00%	100.00%	76.00%	24.00%	0.00%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
10代(中学生以下を除く)	83.33%	13.33%	3.33%	100.00%	87.50%	12.50%	0.00%	100.00%	80.00%	15.00%	5.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
20代	79.49%	20.51%	0.00%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	81.48%	18.52%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
30代	85.57%	13.40%	1.03%	100.00%	74.29%	22.86%	2.86%	100.00%	88.05%	11.32%	0.63%	100.00%	-	-	-	-
40代	91.13%	8.26%	0.61%	100.00%	86.67%	13.33%	0.00%	100.00%	92.02%	7.22%	0.76%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	84.72%	10.30%	4.98%	100.00%	77.32%	16.49%	6.19%	100.00%	88.06%	7.46%	4.48%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
60代	84.53%	13.33%	2.13%	100.00%	84.40%	14.18%	1.42%	100.00%	84.48%	12.93%	2.59%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
70歳以上	80.79%	10.45%	8.76%	100.00%	84.88%	6.98%	8.14%	100.00%	76.80%	13.81%	9.39%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
未回答	72.00%	12.00%	16.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	66.67%	11.11%	22.22%	100.00%
全体	84.62%	11.59%	3.78%	100.00%	82.72%	13.05%	4.23%	100.00%	85.80%	10.96%	3.23%	100.00%	76.47%	8.82%	14.71%	100.00%

《回答結果からの分析》

30代、40代を中心にいずれの年齢層でも認知度が高く、全体では84.62%がサービスを知っている。30代、40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）】

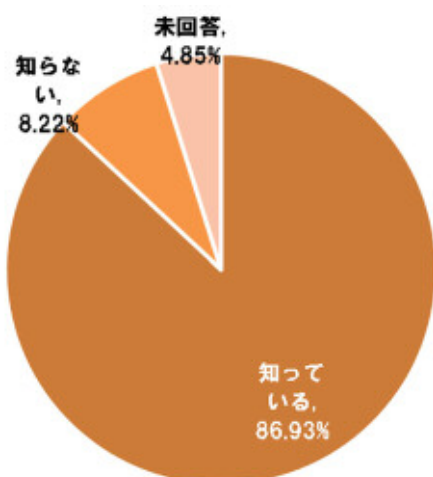
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	34	11	1	46	11	8	0	19	22	3	0	25	1	0	1	2
10代(中学生以下を除く)	26	3	1	30	8	0	0	8	16	3	1	20	2	0	0	2
20代	35	4	0	39	8	2	0	10	25	2	0	27	2	0	0	2
30代	187	4	3	194	31	3	1	35	156	1	2	159	0	0	0	0
40代	315	9	3	327	59	1	0	60	252	8	3	263	4	0	0	4
50代	284	6	11	301	91	1	5	97	190	5	6	201	3	0	0	3
60代	334	32	9	375	128	11	2	141	205	21	6	232	1	0	1	2
70歳以上	239	66	49	354	123	30	19	172	115	36	30	181	1	0	0	1
未回答	16	4	5	25	2	0	0	2	3	2	0	5	11	2	5	18
全体	1,470	139	82	1,691	461	56	27	544	984	81	48	1,113	25	2	7	34

【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	73.91%	23.91%	2.17%	100.00%	57.89%	42.11%	0.00%	100.00%	88.00%	12.00%	0.00%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
10代(中学生以下を除く)	86.67%	10.00%	3.33%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	80.00%	15.00%	5.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
20代	89.74%	10.26%	0.00%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	92.59%	7.41%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
30代	96.39%	2.06%	1.55%	100.00%	88.57%	8.57%	2.86%	100.00%	98.11%	0.63%	1.26%	100.00%	-	-	-	-
40代	96.33%	2.75%	0.92%	100.00%	98.33%	1.67%	0.00%	100.00%	95.82%	3.04%	1.14%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	94.35%	1.99%	3.65%	100.00%	93.81%	1.03%	5.15%	100.00%	94.53%	2.49%	2.99%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
60代	89.07%	8.53%	2.40%	100.00%	90.78%	7.80%	1.42%	100.00%	88.36%	9.05%	2.59%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	67.51%	18.64%	13.84%	100.00%	71.51%	17.44%	11.05%	100.00%	63.54%	19.89%	16.57%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
未回答	64.00%	16.00%	20.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	61.11%	11.11%	27.78%	100.00%
全体	86.93%	8.22%	4.85%	100.00%	84.74%	10.29%	4.96%	100.00%	88.41%	7.28%	4.31%	100.00%	73.53%	5.88%	20.59%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では 86.93%の認知度である。30代から50代の年齢層で90%台の高い数値であるが、70歳以上では67.51%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）】

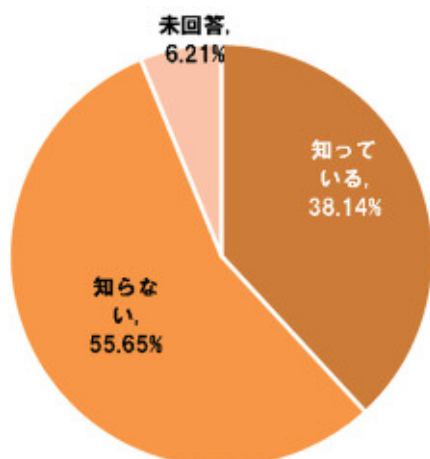
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	12	33	1	46	4	15	0	19	8	17	0	25	0	1	1	2
10代(中学生以下を除く)	9	20	1	30	3	5	0	8	6	13	1	20	0	2	0	2
20代	14	25	0	39	4	6	0	10	9	18	0	27	1	1	0	2
30代	65	125	4	194	11	23	1	35	54	102	3	159	0	0	0	0
40代	119	203	5	327	24	36	0	60	93	165	5	263	2	2	0	4
50代	122	163	16	301	37	54	6	97	84	107	10	201	1	2	0	3
60代	170	188	17	375	67	72	2	141	102	116	14	232	1	0	1	2
70歳以上	122	176	56	354	66	80	26	172	56	96	29	181	0	0	1	1
未回答	12	8	5	25	1	1	0	2	1	4	0	5	10	3	5	18
全体	645	941	105	1,691	217	292	35	544	413	638	62	1,113	15	11	8	34

【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	26.09%	71.74%	2.17%	100.00%	21.05%	78.95%	0.00%	100.00%	32.00%	68.00%	0.00%	100.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%
10代(中学生以下を除く)	30.00%	66.67%	3.33%	100.00%	37.50%	62.50%	0.00%	100.00%	30.00%	65.00%	5.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
20代	35.90%	64.10%	0.00%	100.00%	40.00%	60.00%	0.00%	100.00%	33.33%	66.67%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
30代	33.51%	64.43%	2.06%	100.00%	31.43%	65.71%	2.86%	100.00%	33.96%	64.15%	1.89%	100.00%	-	-	-	-
40代	36.39%	62.08%	1.53%	100.00%	40.00%	60.00%	0.00%	100.00%	35.36%	62.74%	1.90%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
50代	40.53%	54.15%	5.32%	100.00%	38.14%	55.67%	6.19%	100.00%	41.79%	53.23%	4.98%	100.00%	33.33%	66.67%	0.00%	100.00%
60代	45.33%	50.13%	4.53%	100.00%	47.52%	51.06%	1.42%	100.00%	43.97%	50.00%	6.03%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	34.46%	49.72%	15.82%	100.00%	38.37%	46.51%	15.12%	100.00%	30.94%	53.04%	16.02%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
未回答	48.00%	32.00%	20.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	20.00%	80.00%	0.00%	100.00%	55.56%	16.67%	27.78%	100.00%
全体	38.14%	55.65%	6.21%	100.00%	39.89%	53.68%	6.43%	100.00%	37.11%	57.32%	5.57%	100.00%	44.12%	32.35%	23.53%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では38.14%の低い認知度である。認知度が最も高い60代が45.33%、次いで50代が40.53%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55.65%で「知っている」の38.14%を17.51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はままつ電子図書

【性別・年齢別認知度（人）】

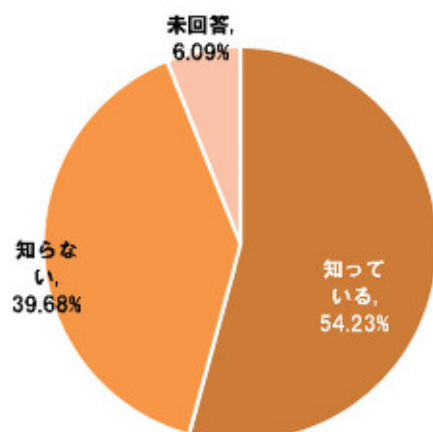
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	20	25	1	46	9	10	0	19	11	14	0	25	0	1	1	2
10代(中学生以下を除く)	16	13	1	30	4	4	0	8	10	9	1	20	2	0	0	2
20代	22	17	0	39	5	5	0	10	16	11	0	27	1	1	0	2
30代	107	84	3	194	16	18	1	35	91	66	2	159	0	0	0	0
40代	196	126	5	327	36	24	0	60	158	100	5	263	2	2	0	4
50代	177	108	16	301	53	38	6	97	123	68	10	201	1	2	0	3
60代	218	144	13	375	85	54	2	141	133	89	10	232	0	1	1	2
70歳以上	150	145	59	354	83	61	28	172	67	84	30	181	0	0	1	1
未回答	11	9	5	25	1	1	0	2	1	4	0	5	9	4	5	18
全体	917	671	103	1,691	292	215	37	544	610	445	58	1,113	15	11	8	34

【性別・年齢別認知度（百分率）】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	43.48%	54.35%	2.17%	100.00%	47.37%	52.63%	0.00%	100.00%	44.00%	56.00%	0.00%	100.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%
10代(中学生以下を除く)	53.33%	43.33%	3.33%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	50.00%	45.00%	5.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
20代	56.41%	43.59%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	59.26%	40.74%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
30代	55.15%	43.30%	1.55%	100.00%	45.71%	51.43%	2.86%	100.00%	57.23%	41.51%	1.26%	100.00%	-	-	-	-
40代	59.94%	38.53%	1.53%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	60.08%	38.02%	1.90%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
50代	58.80%	35.88%	5.32%	100.00%	54.64%	39.18%	6.19%	100.00%	61.19%	33.83%	4.98%	100.00%	33.33%	66.67%	0.00%	100.00%
60代	58.13%	38.40%	3.47%	100.00%	60.28%	38.30%	1.42%	100.00%	57.33%	38.36%	4.31%	100.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	42.37%	40.96%	16.67%	100.00%	48.26%	35.47%	16.28%	100.00%	37.02%	46.41%	16.57%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
未回答	44.00%	36.00%	20.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	20.00%	80.00%	0.00%	100.00%	50.00%	22.22%	27.78%	100.00%
全体	54.23%	39.68%	6.09%	100.00%	53.68%	39.52%	6.80%	100.00%	54.81%	39.98%	5.21%	100.00%	44.12%	32.35%	23.53%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では54.23%の認知度である。10代（中学生以下を除く）から60代の幅広い年齢層で50%を超える認知度である。利用していない者を含む全体では「知らない」の回答が39.68%であり、全回答者の約4割がサービスそのものを知らないという状況である。



⑤図書館のツイッター

【性別・年齢別認知度（人）】

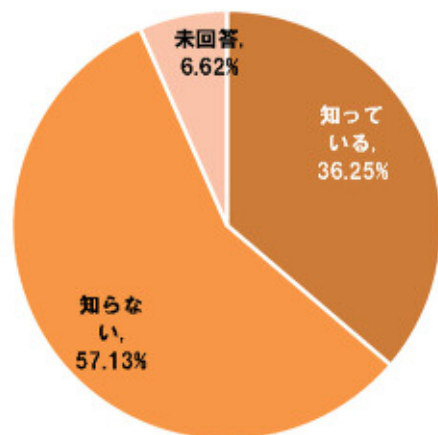
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	12	32	2	46	2	16	1	19	9	16	0	25	1	0	1	2
10代(中学生以下を除く)	12	17	1	30	3	5	0	8	8	11	1	20	1	1	0	2
20代	16	23	0	39	4	6	0	10	11	16	0	27	1	1	0	2
30代	64	126	4	194	11	23	1	35	53	103	3	159	0	0	0	0
40代	113	205	9	327	22	37	1	60	89	166	8	263	2	2	0	4
50代	115	171	15	301	33	58	6	97	82	110	9	201	0	3	0	3
60代	139	220	16	375	52	86	3	141	86	134	12	232	1	0	1	2
70歳以上	130	165	59	354	63	80	29	172	67	85	29	181	0	0	1	1
未回答	12	7	6	25	1	0	1	2	2	3	0	5	9	4	5	18
全体	613	966	112	1,691	191	311	42	544	407	644	62	1,113	15	11	8	34

【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	26.09%	69.57%	4.35%	100.00%	10.53%	84.21%	5.26%	100.00%	36.00%	64.00%	0.00%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
10代(中学生以下を除く)	40.00%	56.67%	3.33%	100.00%	37.50%	62.50%	0.00%	100.00%	40.00%	55.00%	5.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
20代	41.03%	58.97%	0.00%	100.00%	40.00%	60.00%	0.00%	100.00%	40.74%	59.26%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
30代	32.99%	64.95%	2.06%	100.00%	31.43%	65.71%	2.86%	100.00%	33.33%	64.78%	1.89%	100.00%	-	-	-	-
40代	34.56%	62.69%	2.75%	100.00%	36.67%	61.67%	1.67%	100.00%	33.84%	63.12%	3.04%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
50代	38.21%	56.81%	4.98%	100.00%	34.02%	59.79%	6.19%	100.00%	40.80%	54.73%	4.48%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
60代	37.07%	58.67%	4.27%	100.00%	36.88%	60.99%	2.13%	100.00%	37.07%	57.76%	5.17%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	36.72%	46.61%	16.67%	100.00%	36.63%	46.51%	16.86%	100.00%	37.02%	46.96%	16.02%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
未回答	48.00%	28.00%	24.00%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%	40.00%	60.00%	0.00%	100.00%	50.00%	22.22%	27.78%	100.00%
全体	36.25%	57.13%	6.62%	100.00%	35.11%	57.17%	7.72%	100.00%	36.57%	57.86%	5.57%	100.00%	44.12%	32.35%	23.53%	100.00%

◀回答結果からの分析▶

全体では36.25%の低い認知度である。10代（中学生以下を除く）及び20代が40%台であるが、その他の年齢層では20%台後半から30%台後半の認知度である。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57.13%で「知っている」36.25%を20.88ポイント上回っている。全回答者の約6割はサービスそのものを知らないという状況である



⑥子ども向けのサービス（おはなし会、ブックスタート等）

【性別・年齢別認知度（人）】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	34	11	1	46	10	9	0	19	23	2	0	25	1	0	1	2
10代(中学生以下を除く)	27	3	0	30	8	0	0	8	17	3	0	20	2	0	0	2
20代	25	13	1	39	5	5	0	10	18	8	1	27	2	0	0	2
30代	176	15	3	194	25	9	1	35	151	6	2	159	0	0	0	0
40代	301	24	2	327	47	13	0	60	250	11	2	263	4	0	0	4
50代	254	34	13	301	75	16	6	97	177	17	7	201	2	1	0	3
60代	290	67	18	375	98	40	3	141	191	27	14	232	1	0	1	2
70歳以上	200	88	66	354	95	50	27	172	105	38	38	181	0	0	1	1
未回答	17	3	5	25	2	0	0	2	4	1	0	5	11	2	5	18
全体	1,324	258	109	1,691	365	142	37	544	936	113	64	1,113	23	3	8	34

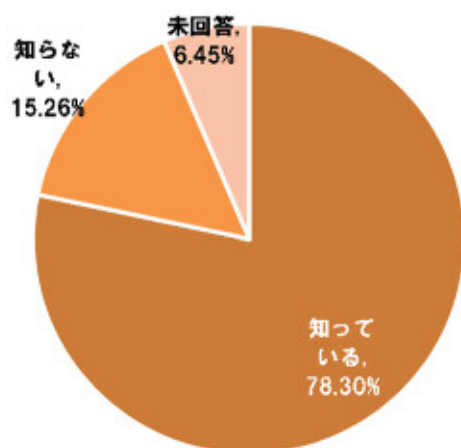
【性別・年齢別認知度（百分率）】

	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	73.91%	23.91%	2.17%	100.00%	52.63%	47.37%	0.00%	100.00%	92.00%	8.00%	0.00%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
10代(中学生以下を除く)	90.00%	10.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	85.00%	15.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
20代	64.10%	33.33%	2.56%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	66.67%	29.63%	3.70%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
30代	90.72%	7.73%	1.55%	100.00%	71.43%	25.71%	2.86%	100.00%	94.97%	3.77%	1.26%	100.00%	-	-	-	-
40代	92.05%	7.34%	0.61%	100.00%	78.33%	21.67%	0.00%	100.00%	95.06%	4.18%	0.76%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	84.39%	11.30%	4.32%	100.00%	77.32%	16.49%	6.19%	100.00%	88.06%	8.46%	3.48%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
60代	77.33%	17.87%	4.80%	100.00%	69.50%	28.37%	2.13%	100.00%	82.33%	11.64%	6.03%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	56.50%	24.86%	18.64%	100.00%	55.23%	29.07%	15.70%	100.00%	58.01%	20.99%	20.99%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
未回答	68.00%	12.00%	20.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	61.11%	11.11%	27.78%	100.00%
全体	78.30%	15.26%	6.45%	100.00%	67.10%	26.10%	6.80%	100.00%	84.10%	10.15%	5.75%	100.00%	67.65%	8.82%	23.53%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では78.30%の認知度であり、特に30代、40代の子育て世代では90%を超えている。女性のみを見ると40代では95.06%と極めて高い。

また、10代（中学生以下を除く）の年齢層でも90.00%の認知度であり、中学生ボランティア活動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。



⑦講演会、講座、企画・テーマ展示（子ども向けのサービスを除く）

【性別・年齢別認知度（人）】

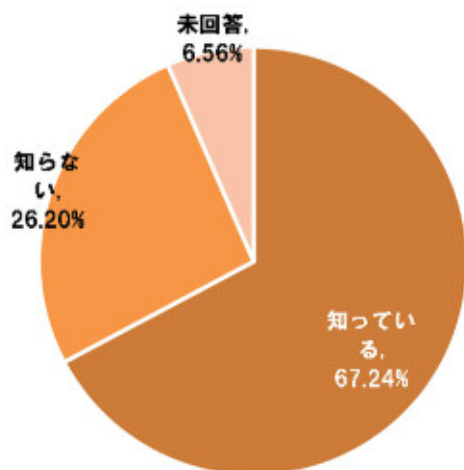
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	22	23	1	46	7	12	0	19	15	10	0	25	0	1	1	2
10代(中学生以下を除く)	22	7	1	30	7	1	0	8	13	6	1	20	2	0	0	2
20代	26	13	0	39	7	3	0	10	17	10	0	27	2	0	0	2
30代	136	54	4	194	20	14	1	35	116	40	3	159	0	0	0	0
40代	238	82	7	327	42	16	2	60	192	66	5	263	4	0	0	4
50代	217	66	18	301	64	27	6	97	151	38	12	201	2	1	0	3
60代	260	98	17	375	90	48	3	141	169	50	13	232	1	0	1	2
70歳以上	201	95	58	354	103	42	27	172	98	53	30	181	0	0	1	1
未回答	15	5	5	25	2	0	0	2	2	3	0	5	11	2	5	18
全体	1,137	443	111	1,691	342	163	39	544	773	276	64	1,113	22	4	8	34

【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	47.83%	50.00%	2.17%	100.00%	36.84%	63.16%	0.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%
10代(中学生以下を除く)	73.33%	23.33%	3.33%	100.00%	87.50%	12.50%	0.00%	100.00%	65.00%	30.00%	5.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
20代	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%	70.00%	30.00%	0.00%	100.00%	62.96%	37.04%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
30代	70.10%	27.84%	2.06%	100.00%	57.14%	40.00%	2.86%	100.00%	72.96%	25.16%	1.89%	100.00%	-	-	-	-
40代	72.78%	25.08%	2.14%	100.00%	70.00%	26.67%	3.33%	100.00%	73.00%	25.10%	1.90%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	72.09%	21.93%	5.98%	100.00%	65.98%	27.84%	6.19%	100.00%	75.12%	18.91%	5.97%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
60代	69.33%	26.13%	4.53%	100.00%	63.83%	34.04%	2.13%	100.00%	72.84%	21.55%	5.60%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	56.78%	26.84%	16.38%	100.00%	59.88%	24.42%	15.70%	100.00%	54.14%	29.28%	16.57%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
未回答	60.00%	20.00%	20.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	40.00%	60.00%	0.00%	100.00%	61.11%	11.11%	27.78%	100.00%
全体	67.24%	26.20%	6.56%	100.00%	62.87%	29.96%	7.17%	100.00%	69.45%	24.80%	5.75%	100.00%	64.71%	11.76%	23.53%	100.00%

◀回答結果からの分析▶

全体では67.24%の認知度である。前年度（72.26%）に比べ5.02%下がった。10代（中学生以下を除く）及び30代から50代は70%台前半で推移している。



⑧視覚障がい者に対するサービス（録音・点字図書の貸出等）

【性別・年齢別認知度（人）】

	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	25	20	1	46	7	12	0	19	17	8	0	25	1	0	1	2
10代(中学生以下を除く)	19	10	1	30	5	3	0	8	12	7	1	20	2	0	0	2
20代	24	15	0	39	4	6	0	10	19	8	0	27	1	1	0	2
30代	125	65	4	194	19	15	1	35	106	50	3	159	0	0	0	0
40代	220	99	8	327	37	22	1	60	179	77	7	263	4	0	0	4
50代	208	77	16	301	63	28	6	97	143	48	10	201	2	1	0	3
60代	268	91	16	375	92	45	4	141	175	46	11	232	1	0	1	2
70歳以上	178	106	70	354	86	53	33	172	92	53	36	181	0	0	1	1
未回答	13	6	6	25	1	0	1	2	2	3	0	5	10	3	5	18
全体	1,080	489	122	1,691	314	184	46	544	745	300	68	1,113	21	5	8	34

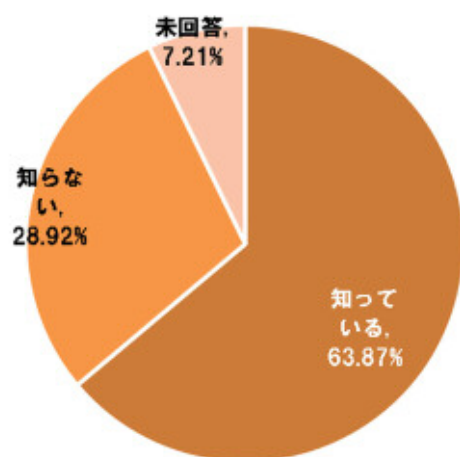
【性別・年齢別認知度（百分率）】

	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	54.35%	43.48%	2.17%	100.00%	36.84%	63.16%	0.00%	100.00%	68.00%	32.00%	0.00%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
10代(中学生以下を除く)	63.33%	33.33%	3.33%	100.00%	62.50%	37.50%	0.00%	100.00%	60.00%	35.00%	5.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
20代	61.54%	38.46%	0.00%	100.00%	40.00%	60.00%	0.00%	100.00%	70.37%	29.63%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
30代	64.43%	33.51%	2.06%	100.00%	54.29%	42.86%	2.86%	100.00%	66.67%	31.45%	1.89%	100.00%	-	-	-	-
40代	67.28%	30.28%	2.45%	100.00%	61.67%	36.67%	1.67%	100.00%	68.06%	29.28%	2.66%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	69.10%	25.58%	5.32%	100.00%	64.95%	28.87%	6.19%	100.00%	71.14%	23.88%	4.98%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
60代	71.47%	24.27%	4.27%	100.00%	65.25%	31.91%	2.84%	100.00%	75.43%	19.83%	4.74%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	50.28%	29.94%	19.77%	100.00%	50.00%	30.81%	19.19%	100.00%	50.83%	29.28%	19.89%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
未回答	52.00%	24.00%	24.00%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%	40.00%	60.00%	0.00%	100.00%	55.56%	16.67%	27.78%	100.00%
全体	63.87%	28.92%	7.21%	100.00%	57.72%	33.82%	8.46%	100.00%	66.94%	26.95%	6.11%	100.00%	61.76%	14.71%	23.53%	100.00%

《回答結果からの分析》

全体では 63.87%とやや低い認知度である。60代は70%台であるが、その他の年齢層は50%台から60%台が多く、中でも70代は50.28%と、他の年齢層と比較して低い認知度である。

満足度評価対象者数もやや少なかった。



⑨外国語資料の提供（英語多読コーナー等）

【性別・年齢別認知度（人）】

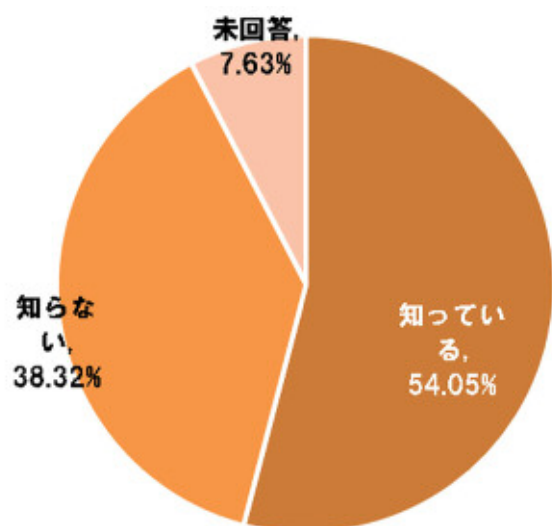
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	25	20	1	46	7	12	0	19	17	8	0	25	1	0	1	2
10代(中学生以下を除く)	16	13	1	30	7	1	0	8	8	11	1	20	1	1	0	2
20代	25	14	0	39	5	5	0	10	19	8	0	27	1	1	0	2
30代	127	64	3	194	18	16	1	35	109	48	2	159	0	0	0	0
40代	208	113	6	327	36	24	0	60	169	88	6	263	3	1	0	4
50代	181	104	16	301	57	34	6	97	122	69	10	201	2	1	0	3
60代	194	163	18	375	64	73	4	141	130	89	13	232	0	1	1	2
70歳以上	126	150	78	354	63	69	40	172	63	81	37	181	0	0	1	1
未回答	12	7	6	25	0	1	1	2	3	2	0	5	9	4	5	18
全体	914	648	129	1,691	257	235	52	544	640	404	69	1,113	17	9	8	34

【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	54.35%	43.48%	2.17%	100.00%	36.84%	63.16%	0.00%	100.00%	68.00%	32.00%	0.00%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
10代(中学生以下を除く)	53.33%	43.33%	3.33%	100.00%	87.50%	12.50%	0.00%	100.00%	40.00%	55.00%	5.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
20代	64.10%	35.90%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	70.37%	29.63%	0.00%	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%
30代	65.46%	32.99%	1.55%	100.00%	51.43%	45.71%	2.86%	100.00%	68.55%	30.19%	1.26%	100.00%	-	-	-	-
40代	63.61%	34.56%	1.83%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	64.26%	33.46%	2.28%	100.00%	75.00%	25.00%	0.00%	100.00%
50代	60.13%	34.55%	5.32%	100.00%	58.76%	35.05%	6.19%	100.00%	60.70%	34.33%	4.98%	100.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
60代	51.73%	43.47%	4.80%	100.00%	45.39%	51.77%	2.84%	100.00%	56.03%	38.36%	5.60%	100.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%
70歳以上	35.59%	42.37%	22.03%	100.00%	36.63%	40.12%	23.26%	100.00%	34.81%	44.75%	20.44%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
未回答	48.00%	28.00%	24.00%	100.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	50.00%	22.22%	27.78%	100.00%
全体	54.05%	38.32%	7.63%	100.00%	47.24%	43.20%	9.56%	100.00%	57.50%	36.30%	6.20%	100.00%	50.00%	26.47%	23.53%	100.00%

◀回答結果からの分析▶

全体では54.05%とやや低い認知度である。認知度が最も高い30代が65.46%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35.59%と、他の年齢層と比較して低い認知度である。満足度評価対象者の数がやや少なかったが、全回答者の3割以上がサービスそのものを知らない状況である。



⑩貸出サービス（図書12冊・AV資料3点、15日間貸出）

【性別・年齢別認知度（人）】

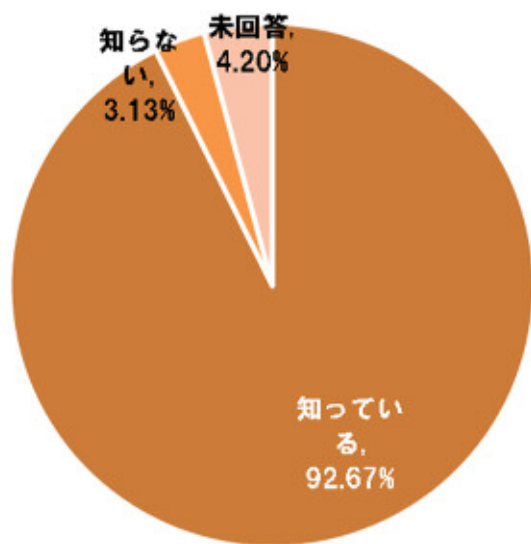
	全体				男性				女性				性別未回答			
	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計	知っている	知らない	未回答	合計
中学生以下	37	8	1	46	14	5	0	19	22	3	0	25	1	0	1	2
10代(中学生以下を除く)	28	1	1	30	8	0	0	8	18	1	1	20	2	0	0	2
20代	35	4	0	39	8	2	0	10	25	2	0	27	2	0	0	2
30代	185	7	2	194	33	2	0	35	152	5	2	159	0	0	0	0
40代	319	5	3	327	58	1	1	60	257	4	2	263	4	0	0	4
50代	285	4	12	301	90	2	5	97	192	2	7	201	3	0	0	3
60代	356	12	7	375	134	5	2	141	220	7	5	232	2	0	0	2
70歳以上	302	11	41	354	148	3	21	172	153	8	20	181	1	0	0	1
未回答	20	1	4	25	2	0	0	2	5	0	0	5	13	1	4	18
全体	1,567	53	71	1,691	495	20	29	544	1,044	32	37	1,113	28	1	5	34

【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	80.43%	17.39%	2.17%	100.00%	73.68%	26.32%	0.00%	100.00%	88.00%	12.00%	0.00%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	100.00%
10代(中学生以下を除く)	93.33%	3.33%	3.33%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	90.00%	5.00%	5.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
20代	89.74%	10.26%	0.00%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	92.59%	7.41%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
30代	95.36%	3.61%	1.03%	100.00%	94.29%	5.71%	0.00%	100.00%	95.60%	3.14%	1.26%	100.00%	-	-	-	-
40代	97.55%	1.53%	0.92%	100.00%	96.67%	1.67%	1.67%	100.00%	97.72%	1.52%	0.76%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
50代	94.68%	1.33%	3.99%	100.00%	92.78%	2.06%	5.15%	100.00%	95.52%	1.00%	3.48%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
60代	94.93%	3.20%	1.87%	100.00%	95.04%	3.55%	1.42%	100.00%	94.83%	3.02%	2.16%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
70歳以上	85.31%	3.11%	11.58%	100.00%	86.05%	1.74%	12.21%	100.00%	84.53%	4.42%	11.05%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
未回答	80.00%	4.00%	16.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	72.22%	5.56%	22.22%	100.00%
全体	92.67%	3.13%	4.20%	100.00%	90.99%	3.68%	5.33%	100.00%	93.80%	2.88%	3.32%	100.00%	82.35%	2.94%	14.71%	100.00%

◀回答結果からの分析▶

全体では92.67%の認知度である。いずれの年齢層でも認知度が高く、10代（中学生以下を除く）及び30代から60代の年齢層で90%以上の高い数値である。認知度が高いことに加えて、満足度においても高い評価が得られた。



【問5に関する利用の有無】

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

	全体			男性			女性			未回答		
	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)	知っている 利用	知っている 利用しない	合計 (知っている)
①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い	882	549	1,431	274	176	450	592	363	955	16	10	26
②図書館のホームページ	1,191	279	1,470	378	83	461	794	190	984	19	6	25
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	217	428	645	75	142	217	135	278	413	7	8	15
④はままつ電子図書	250	667	917	72	220	292	172	438	610	6	9	15
⑤図書館のツイッター	176	437	613	53	138	191	119	288	407	4	11	15
⑥子ども向けのサービス (おはなし会、ブックスタート等)	484	840	1,324	84	281	365	394	542	936	6	17	23
⑦講演会、講座、企画・テーマ展示	491	646	1,137	118	224	342	364	409	773	9	13	22
⑧視覚障がい者に対するサービス (録音・点字図書の貸出等)	155	925	1,080	49	265	314	101	644	745	5	16	21
⑨外国語資料の提供 (外国語資料・英語多読コーナー等)	246	668	914	72	185	257	168	472	640	6	11	17
⑩貸出サービス(図書12冊・AV資料3 点、15日間貸出)	1,471	96	1,567	454	41	495	990	54	1,044	27	1	28

(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	61.64%	38.36%	100.00%	60.89%	39.11%	100.00%	61.99%	38.01%	100.00%	61.54%	38.46%	100.00%
②図書館のホームページ	81.02%	18.98%	100.00%	82.00%	18.00%	100.00%	80.69%	19.31%	100.00%	76.00%	24.00%	100.00%
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	33.64%	66.36%	100.00%	34.56%	65.44%	100.00%	32.69%	67.31%	100.00%	46.67%	53.33%	100.00%
④はままつ電子図書	27.26%	72.74%	100.00%	24.66%	75.34%	100.00%	28.20%	71.80%	100.00%	40.00%	60.00%	100.00%
⑤図書館のツイッター	28.71%	71.29%	100.00%	27.75%	72.25%	100.00%	29.24%	70.76%	100.00%	26.67%	73.33%	100.00%
⑥子ども向けのサービス (おはなし会、ブックスタート等)	36.56%	63.44%	100.00%	23.01%	76.99%	100.00%	42.09%	57.91%	100.00%	26.09%	73.91%	100.00%
⑦講演会、講座、企画・テーマ展示	43.18%	56.82%	100.00%	34.50%	65.50%	100.00%	47.09%	52.91%	100.00%	40.91%	59.09%	100.00%
⑧視覚障がい者に対するサービス (録音・点字図書の貸出等)	14.35%	85.65%	100.00%	15.61%	84.39%	100.00%	13.56%	86.44%	100.00%	23.81%	76.19%	100.00%
⑨外国語資料の提供 (外国語資料・英語多読コーナー等)	26.91%	73.09%	100.00%	28.02%	71.98%	100.00%	26.25%	73.75%	100.00%	35.29%	64.71%	100.00%
⑩貸出サービス(図書12冊・AV資料3 点、15日間貸出)	93.87%	6.13%	100.00%	91.72%	8.28%	100.00%	94.83%	5.17%	100.00%	96.43%	3.57%	100.00%

≪回答結果からの分析≫

「⑥子ども向けのサービス」「⑧視覚障がい者に対するサービス」「⑨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。

「③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ」「④はままつ電子図書」「⑤図書館のツイッター」は、「満足」の割合が他の設問と比較して低く、また、前年度に比べて「知っているが利用しない」割合が高まっている(④はままつ電子図書は前年度未調査のため除く)。コロナ禍においてパソコン等でアクセスする機会が増える一方、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、④及び⑤については従来以上に内容の充実や魅力的な情報掲載を行うこと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」「⑥子ども向けのサービス」「⑦講演会、講座、企画・テーマ展示」については、対面を避けるため「知っているが利用しない」回答者が少なからずいると考える。

【自由記述欄（主な意見）】

アンケートに自由記述欄を設けたところ、557 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）
過去に休館日削減や開館時間延長に取り組んだ。さらなる開館日増や開館時間延長を希望する声もある。
<ul style="list-style-type: none">• どこかの図書館が必ず開館しているのでうれしい。• 駅前分室は平日 20：00 までやっており、取り寄せもしてくれるので助かる。• 土日は、開館時刻を 8：30 にしてほしい。
②蔵書について（118 件）
読みたい本が見つかる、子供に読ませることができるという意見が多い。一方で、新しい資料、人気があり予約が多い本を増やしてほしいという要望は多い。
<ul style="list-style-type: none">• 子供にたくさんの本を読ませることができるので、いつも利用させてもらっている。• 業務上の調べもの、古書店やネット通販で見当たらない、古い本の閲覧ができた。• 参考になる本を借りられた時はとてもありがたいが、目的の本が見つからない時もあり残念だ。
③施設・設備について（40 件）
空調、駐車場、座席数等、様々な意見が集まった。コロナ禍のため座席を減少させていることについては、賛否両論あった。
<ul style="list-style-type: none">• 涼しい空間でいつも利用している。／夏、暑すぎるときがある。• 静かでよいが、2 階は子供には居づらいというか少し緊張する気がする。• 調べ学習や親子で並んで使える机、複数人で課題に取り組める学習室、学習機などがあるとありがたい。
④Web サービスについて（54 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。
<ul style="list-style-type: none">• HP で本を予約できるのはとてもよい。受取る図書館を指定できるのもよい。• WEB サービスを利用しているが、関連する本も表示されるためたいへん大変参考になる。• 取り寄せした本のキャンセルを HP からできるとよい。
⑤窓口サービスについて（149 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。司書としての対応能力を評価する意見もあった。
<ul style="list-style-type: none">• こちらの意図を的確にくみ取ってくださり、満足のいく資料を手にすることができた。• 読み聞かせをしている。本に迷ったら司書の方に助けてもらい選んでいる。• 市内の図書館になかったが、市外から取り寄せてくれ、読むことができたので嬉しかった。
⑥事業について（98 件）
地区館が実施する企画展や講座、テーマ展示など多彩な自主事業に満足する声が多い。コロナ禍で縮小した企画の再開、参加者増を望む声もいただいた。
<ul style="list-style-type: none">• 図書館に入ると、テーマに沿った本があり、興味がわき、つい手に取ってしまう。• 子供向けの講座は、いつもとても良い内容であり、コロナ後は参加人数をもっと増やしてほしい。• ビジネス支援コーナーの充実、ビジネスマン向け講座の開催を企画してほしい。
⑦図書館を利用して得られた成果（78 件）
自らの学習や生活、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、成果が寄せられた。
<ul style="list-style-type: none">• 花や野菜の育て方、小鳥を預かる時の注意点等を知ることができた。• 子供の自由研究で職員の方に資料を見つけていただき、コンクールで入賞できた。• 子供が絵本からたくさんしたことばを学んでおり、絵本の言い回しなど突然使ってびっくりする。
⑧その他（12 件）
<ul style="list-style-type: none">• コロナ禍でたいへんだが、本には助けられます。図書館、頼りにしています。• いろいろと意見を書いたが、いつも本を借りられることに感謝しています。• 近所に住んでおり、頻繁に利用している。

