

③「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7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7年8月31日(日)～9月19日(金)まで
- 3 調査対象 図書館来館者及びWebサイト利用者 ※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
またはWebサイトから回答
- 5 算出方法 館内調査分とWeb回答分を合算して集計

問1 年代をお聞かせください(年齢層を選択)

【館別回収枚数】

館名	中学生以下	10代(中学生を除く)	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	年齢未回答	合計
中央	9	3	5	7	13	20	22	22	2	103
駅前	0	0	0	1	5	12	17	20	1	56
城北	5	0	2	8	20	34	63	63	1	196
南	3	0	0	2	8	8	24	28	2	75
西	1	0	1	5	10	10	16	13	0	56
積志	0	0	3	6	6	13	16	14	1	59
東	5	0	4	7	17	24	32	37	2	128
北	1	1	1	2	7	6	9	18	0	45
南陽	1	0	1	2	8	7	15	17	0	51
可新	2	1	0	2	6	11	19	18	0	59
はまゆう	3	1	1	4	19	23	38	37	5	131
浜北	7	0	3	12	18	18	37	25	2	122
天竜	1	0	3	6	13	10	13	23	2	71
舞阪	4	0	2	2	10	6	10	21	3	58
雄踏	3	0	0	3	7	7	8	9	0	37
細江	7	0	0	3	4	0	7	25	2	48
引佐	1	0	0	4	5	8	4	3	0	25
三ヶ日	2	1	2	0	7	12	24	27	0	75
春野	1	0	2	0	0	4	4	4	0	15
佐久間	0	0	0	0	1	3	7	9	0	20
水窪	0	0	0	0	2	1	5	4	0	12
龍山	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
流通元町	2	2	0	7	9	6	8	8	1	43
都田	3	0	0	6	12	14	20	27	0	82
自動車文庫	0	0	0	0	3	1	0	4	0	8
W e b	13	30	37	73	114	96	111	52	3	529
合計	74	39	67	162	324	354	529	528	27	2,104

【全館回収枚数】(Webも含む)

	R 5	R 6	R 7
館内回収	1,915	1,830	1,575
Web	134	425	529
全体	2,049	2,255	2,104

【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	年齢未回答	合計
全体	3.52%	1.85%	3.18%	7.70%	15.40%	③ 16.83%	① 25.14%	② 25.10%	1.28%	100.00%

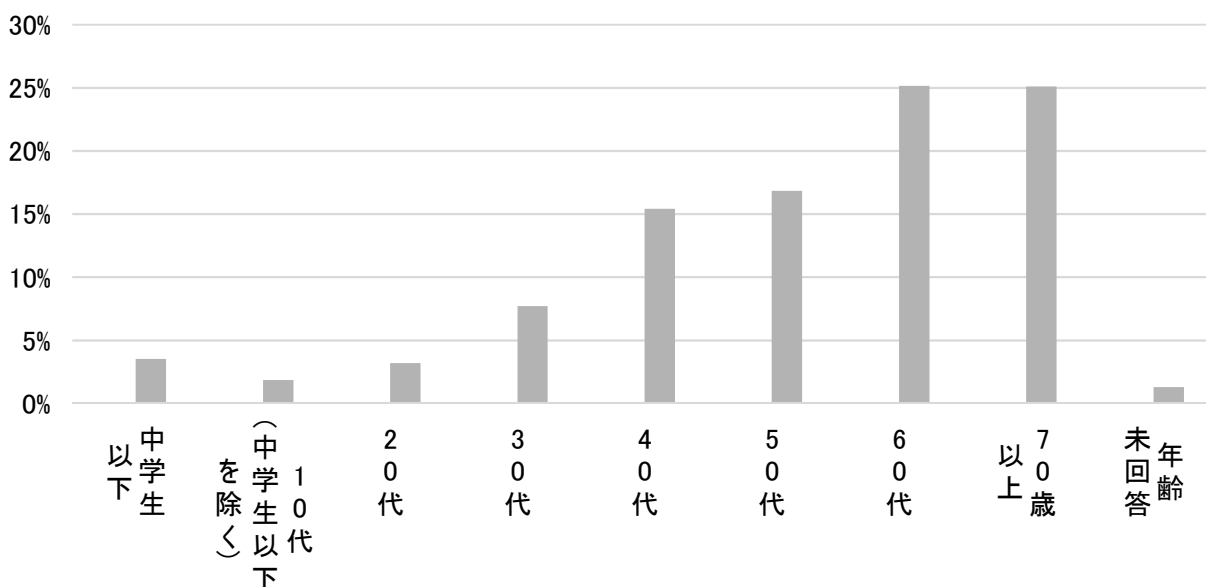
※太字のセルは回答者が最も多い年齢層。また、①②③は回答者が多い年齢層の順。

《年齢による傾向分析》

(全体)

2024(令和6)年度調査と比較すると、『Web』からの回答割合が18.85%から25.14%に上昇した。これは、今年度から公式Xでの呼びかけを行い、QRコード付きのWeb回答案内配布数も増加させたことが理由と考えられ、館内回収からWeb回答へ移行する利用者が多かったことが伺える。

また年齢層別で見ると、「60代」と「70歳以上」を合わせた年代の回答者は50.24%となり、年齢が高い世代の回答者の割合が高い。



問2 図書館の利用頻度についてあなたに最も近いものをお聞かせください

【回答者の年齢別利用頻度(人数)】

	ほぼ毎日	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	20	43	9	0	74
10 代 (中学生以下を除く)	12	14	11	2	0	39
20 代	3	18	34	11	1	67
30 代	1	48	99	8	6	162
40 代	4	80	206	25	9	324
50 代	4	83	219	35	13	354
60 代	17	176	287	31	18	529
70 歳 以 上	16	180	297	16	19	528
年 齢 未 回 答	0	2	2	0	23	27
全 体	59	621	1,198	137	89	2,104

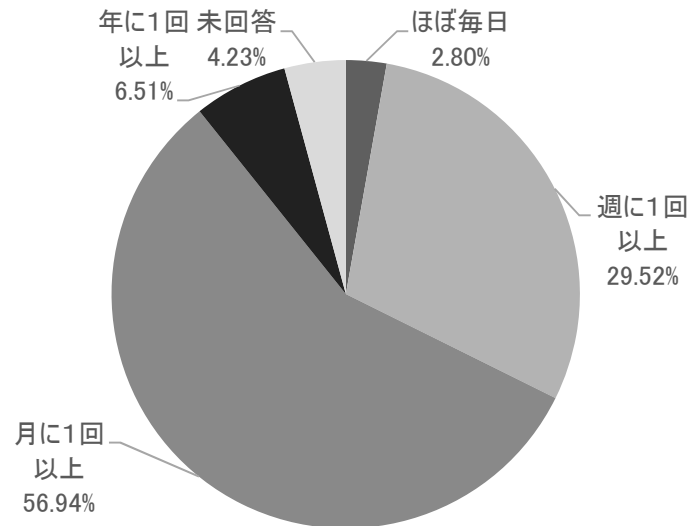
※太字は各年代で最も多い利用頻度

【回答者の年齢別利用頻度(百分率)】

	ほぼ毎日	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	2.70%	27.03%	58.11%	12.16%	0.00%	100.00%
10 代 (中学生以下を除く)	30.77%	35.90%	28.21%	5.13%	0.00%	100.00%
20 代	4.48%	26.87%	50.75%	16.42%	1.49%	100.00%
30 代	0.62%	29.63%	61.11%	4.94%	3.70%	100.00%
40 代	1.23%	24.69%	63.58%	7.72%	2.78%	100.00%
50 代	1.13%	23.45%	61.86%	9.89%	3.67%	100.00%
60 代	3.21%	33.27%	54.25%	5.86%	3.40%	100.00%
70 歳 以 上	3.03%	34.09%	56.25%	3.03%	3.60%	100.00%
年 齢 未 回 答	0.00%	7.41%	7.41%	0.00%	85.19%	100.00%
全 体	2.80%	29.52%	56.94%	6.51%	4.23%	100.00%

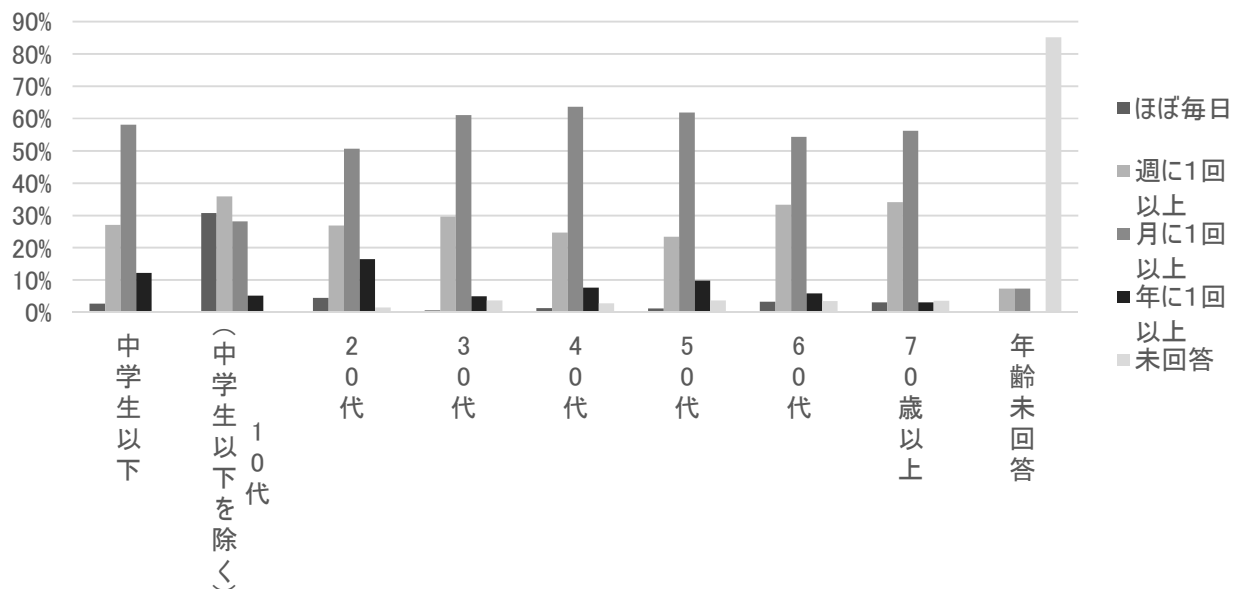
※太字は各年代で最も多い利用頻度

《利用頻度による傾向分析》



(全体)

利用頻度別でみると、「月に1回以上」は56.94%と半数以上を占める。「週に1回以上」と「ほぼ毎日」の割合を合わせると89.26%となった。本アンケートの結果は利用頻度の高い利用者からの意見が反映されていることがうかがえる。



(年齢別)

年齢層別でみると、「ほぼ毎日」「週に1回以上」の割合が最も高い年齢層は「10代(中学生を以下を除く)」であり、それぞれ30.77%と35.90%だった。「月に1回以上」の割合が最も高い年齢層は「40代」の63.58%で、「20代」より高い年齢層では「月に1回以上」の利用が多い傾向にある。

問3 図書館サービスの満足度についてあてはまるものに○をご記入ください

※「満足＝5点」「やや満足＝4点」「どちらでもない＝3点」「やや不満＝2点」「不満＝1点」に点数化

※評価は満足度の回答をした方みの平均値

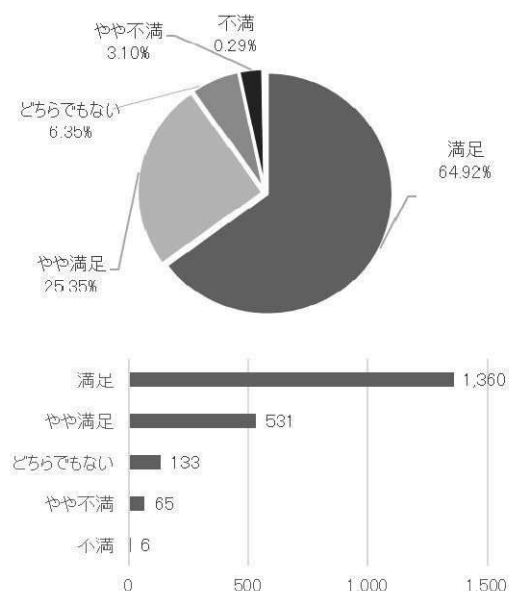
①「開館日、開館時間」の満足度

【回答者の年齢層と評価点】

	本年度	R6年度	増減
中学生以下	4.63	4.46	0.17
10代 (中学生以下を除く)	4.25	4.23	0.02
20代	4.54	4.57	▲ 0.03
30代	4.57	4.64	▲ 0.07
40代	4.52	4.43	0.09
50代	4.41	4.35	0.06
60代	4.46	4.39	0.07
70歳以上	4.62	4.62	0.00
年齢未回答	4.07	4.50	▲ 0.43
全体	4.51	4.48	0.03

※太字は全体で上位2位までの評価点

【回答者の満足度(百分率)】



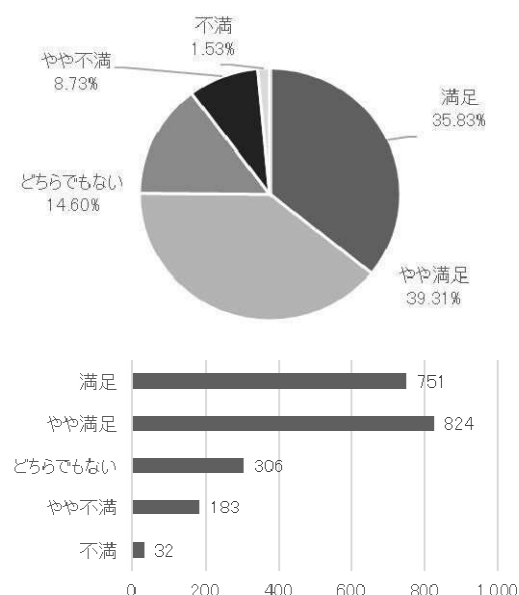
②「本などの資料の種類」の満足度

【回答者の年齢層と評価点】

	本年度	R6年度	増減
中学生以下	4.37	4.29	0.08
10代 (中学生以下を除く)	4.10	4.17	▲ 0.07
20代	4.26	4.24	0.02
30代	4.14	3.97	0.17
40代	4.07	4.00	0.07
50代	4.04	3.91	0.13
60代	3.80	3.84	▲ 0.04
70歳以上	3.95	3.95	0.00
年齢未回答	3.66	4.22	▲ 0.56
全体	3.99	3.95	0.04

※太字は全体で上位2位までの評価点

【回答者の満足度(百分率)】



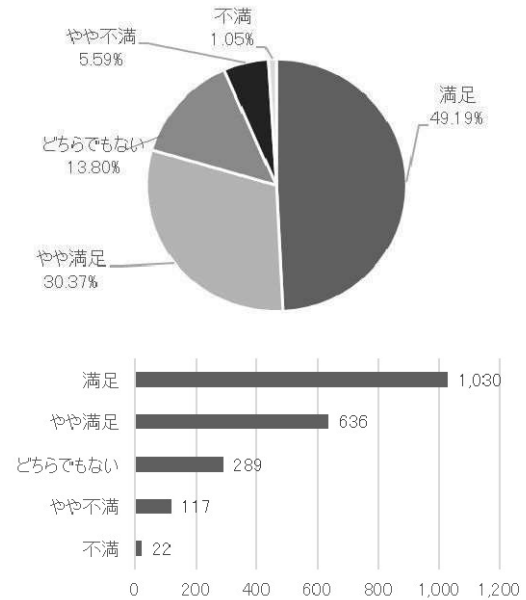
③「館内の居心地、座席数」の満足度

【回答者の年齢層と評価点】

	本年度	R6年度	増減
中学生以下	4.62	4.53	0.09
10代 (中学生以下を除く)	4.23	4.20	0.03
20代	4.38	4.33	0.05
30代	4.27	4.23	0.04
40代	4.21	4.14	0.07
50代	4.17	4.08	0.09
60代	4.10	4.06	0.04
70歳以上	4.24	4.24	0.00
年齢未回答	4.22	4.14	0.08
全体	4.21	4.16	0.05

※太字は全体で上位2位までの評価点

【回答者の満足度(百分率)】



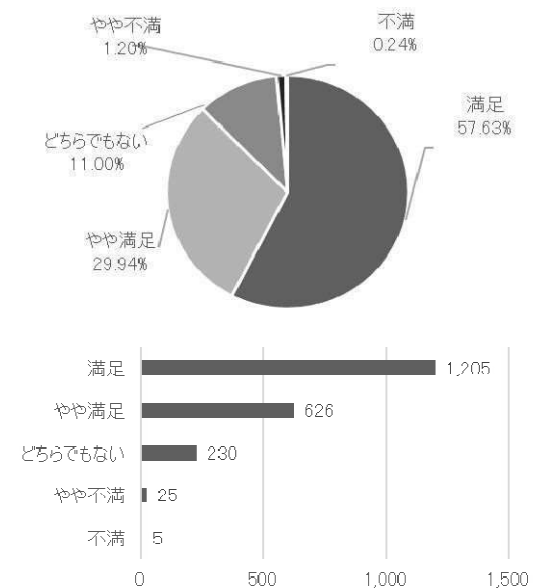
④「親しみやすさ」の満足度

【回答者の年齢層と評価点】

	本年度	R6年度	増減
中学生以下	4.62	4.71	▲ 0.09
10代 (中学生以下を除く)	4.46	4.66	▲ 0.20
20代	4.64	4.53	0.11
30代	4.54	4.46	0.08
40代	4.46	4.43	0.03
50代	4.40	4.41	▲ 0.01
60代	4.35	4.32	0.03
70歳以上	4.43	4.44	▲ 0.01
年齢未回答	4.26	4.44	▲ 0.18
全体	4.43	4.42	0.01

※太字は全体で上位2位までの評価点

【回答者の満足度(百分率)】



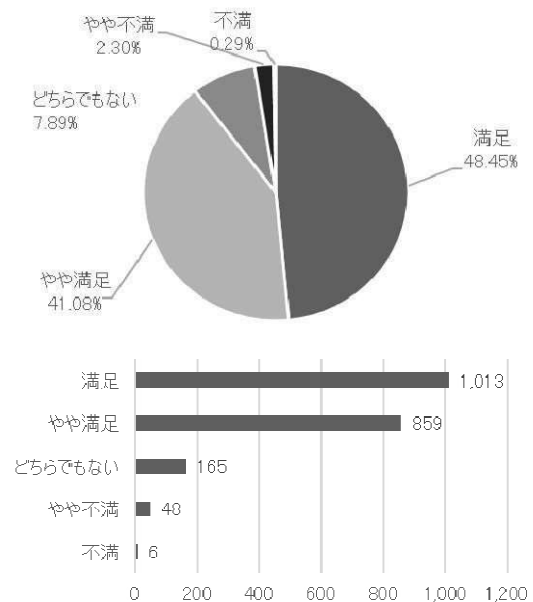
⑤「図書館の総合評価」の満足度

【回答者の年齢層と評価点】

	本年度	R6年度	増減
中学生以下	4.59	4.61	▲ 0.02
10代 (中学生以下を除く)	4.53	4.52	0.01
20代	4.50	4.53	▲ 0.03
30代	4.48	4.37	0.11
40代	4.38	4.39	▲ 0.01
50代	4.32	4.27	0.05
60代	4.23	4.22	0.01
70歳以上	4.36	4.33	0.03
年齢未回答	4.18	4.47	▲ 0.29
全体	4.35	4.32	0.03

※太字は全体で上位2位までの評価点

【回答者の満足度(百分率)】



【図書館別の満足度】

館 名	①開館日、開館時間	②本などの資料の種類	③館内の居心地、座席数	④親しみやすさ	⑤図書館の総合評価	
						(前年度)
中 央	4.61	4.19	4.51	4.56	<u>4.47</u>	4.43
駅 前	4.29	3.59	3.50	4.09	4.09	4.19
城 北	4.69	4.17	4.36	4.36	<u>4.43</u>	4.42
南	4.24	3.67	3.81	4.29	4.09	4.06
西	4.38	3.52	4.38	4.50	<u>4.38</u>	4.20
積 志	4.58	4.00	3.80	4.36	4.24	4.36
東	4.43	3.84	3.78	4.27	4.15	4.10
北	4.49	3.73	3.67	4.34	4.02	4.24
南 陽	4.50	3.68	3.98	4.34	4.16	4.08
可 新	4.34	4.02	4.12	4.31	4.32	4.21
は ま ゆ う	4.70	4.11	4.51	4.53	<u>4.48</u>	4.44
浜 北	4.70	4.15	4.49	4.57	<u>4.44</u>	4.57
天 竜	4.59	3.93	4.14	4.43	<u>4.32</u>	4.33
舞 阪	4.74	4.11	4.53	4.68	<u>4.53</u>	4.55
雄 踏	4.78	4.49	4.68	4.81	<u>4.76</u>	4.78
細 江	4.85	4.35	4.38	4.75	<u>4.67</u>	4.38
引 佐	4.64	4.36	4.60	4.84	<u>4.60</u>	4.38
三 ケ 日	4.52	3.86	4.68	4.59	<u>4.44</u>	4.25
春 野	3.87	2.93	4.47	4.00	3.80	4.45
佐 久 間	4.55	4.20	4.65	4.85	<u>4.68</u>	4.72
水 窪	4.83	4.42	4.58	4.75	<u>4.75</u>	4.77
龍 山	-	-	-	-	-	4.00
流 通 元 町	4.72	4.28	4.58	4.74	<u>4.63</u>	4.59
都 田	4.34	3.93	4.53	4.54	<u>4.54</u>	4.60
自 動 車 文 庫	3.86	4.25	3.71	4.50	4.14	4.11
W e b	4.39	3.97	4.04	4.34	4.26	4.23
全 体	4.51	3.99	4.21	4.43	4.35	4.32

※⑤総合評価について、太字のセルは全体の評価点4.35以上の館

《回答結果からの考察》

館別でみると、「⑤図書館の総合評価」の評価点が高い図書館は、雄踏図書館4.76ポイント(西地域(旧西区))、水窪図書館4.75ポイント(天竜区)、佐久間図書館4.68ポイント(天竜区)となった。この他春野図書館以外のすべての館において、4.00ポイント以上だった。

昨年度と比較すると、「⑤図書館の総合評価」の評価点が増加した館は、全26館のうち14館であった。評価点全体では0.03ポイント増加した。

問4 図書館で行っている次のサービスについてあてはまるものに○またはチェック□をしてください

※「満足＝5点」「やや満足＝4点」「どちらでもない＝3点」「やや不満＝2点」「不満＝1点」に点数化

※評価は満足度の回答をした方のみの平均値

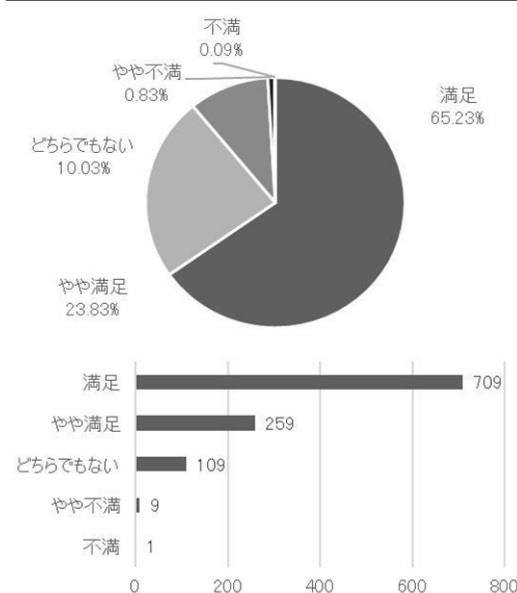
①「図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い」の満足度

【回答者の年齢層と評価点】

	本年度	R6年度	増減
中学生以下	4.80	4.64	0.16
10代(中学生以下を除く)	4.46	4.60	▲ 0.14
20代	4.67	4.60	0.07
30代	4.69	4.61	0.08
40代	4.62	4.61	0.01
50代	4.52	4.51	0.01
60代	4.41	4.39	0.02
70歳以上	4.48	4.52	▲ 0.04
年齢未回答	4.71	4.44	0.27
全体	4.53	4.52	0.01

※太字は全体で上位2位までの評価点

【回答者の満足度(百分率)】



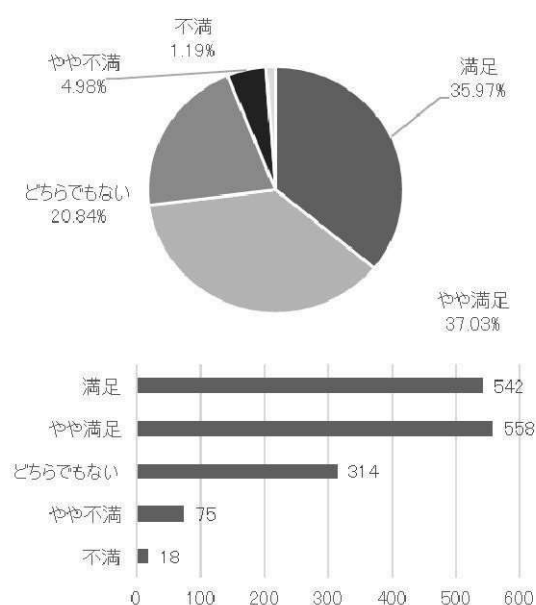
②「図書館ホームページ」の満足度

【回答者の年齢層と評価点】

	本年度	R6年度	増減
中学生以下	4.26	4.35	▲ 0.09
10代(中学生以下を除く)	4.19	4.26	▲ 0.07
20代	4.32	4.21	0.11
30代	4.13	4.01	0.12
40代	4.03	4.07	▲ 0.04
50代	4.01	4.08	▲ 0.07
60代	3.95	4.02	▲ 0.07
70歳以上	3.92	3.96	▲ 0.04
年齢未回答	3.84	3.88	▲ 0.04
全体	4.01	4.04	▲ 0.03

※太字は全体で上位2位までの評価点

【回答者の満足度(百分率)】



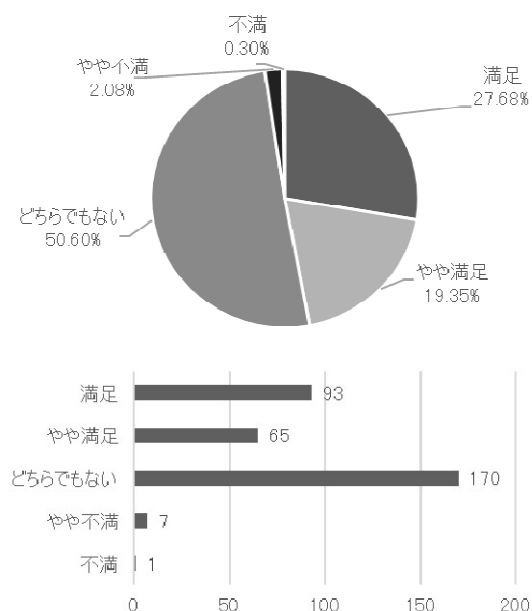
③「浜松市文化遺産デジタルアーカイブ」の満足度

【回答者の年齢層と評価点】

	本年度	R6年度	増減
中学生以下	4.21	4.45	▲ 0.24
10代 (中学生以下を除く)	4.33	4.20	0.13
20代	4.26	4.10	0.16
30代	4.00	4.10	▲ 0.10
40代	3.81	3.88	▲ 0.07
50代	3.64	3.58	0.06
60代	3.70	3.60	0.10
70歳以上	3.40	3.51	▲ 0.11
年齢未回答	3.80	3.77	0.03
全体	3.72	3.71	0.01

※太字は全体で上位2位までの評価点

【回答者の満足度(百分率)】



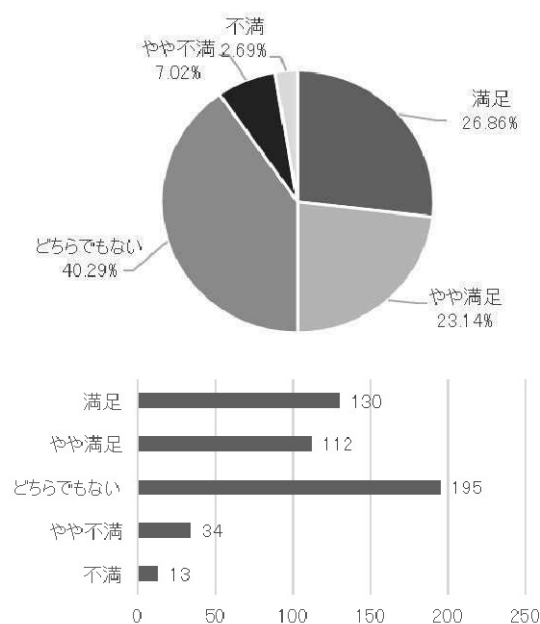
④「はままつ電子図書」の満足度

【回答者の年齢層と評価点】

	本年度	R6年度	増減
中学生以下	4.05	4.00	0.05
10代 (中学生以下を除く)	4.30	3.88	0.42
20代	4.40	3.68	0.72
30代	3.63	3.71	▲ 0.08
40代	3.74	3.56	0.18
50代	3.60	3.43	0.17
60代	3.55	3.32	0.23
70歳以上	3.29	3.57	▲ 0.28
年齢未回答	3.75	4.12	▲ 0.37
全体	3.64	3.53	0.11

※太字は全体で上位2位までの評価点

【回答者の満足度(百分率)】



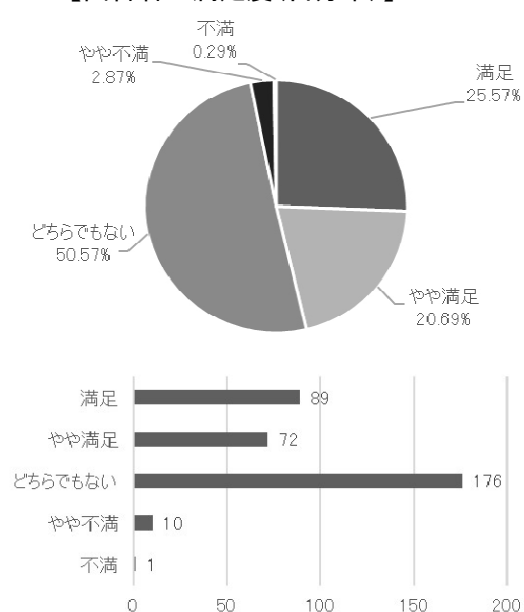
⑤「図書館のSNS(X(旧Twitter)、Instagramなど)」の満足度

【回答者の年齢層と評価点】

	本年度	R6年度	増減
中学生以下	4.13	4.14	▲ 0.01
10代(中学生以下を除く)	4.14	3.50	0.64
20代	4.15	4.07	0.08
30代	3.96	3.94	0.02
40代	3.69	4.03	▲ 0.34
50代	3.69	3.60	0.09
60代	3.53	3.47	0.06
70歳以上	3.38	3.48	▲ 0.10
年齢未回答	3.71	4.00	▲ 0.29
全体	3.68	3.69	▲ 0.01

※太字は全体で上位2位までの評価点

【回答者の満足度(百分率)】



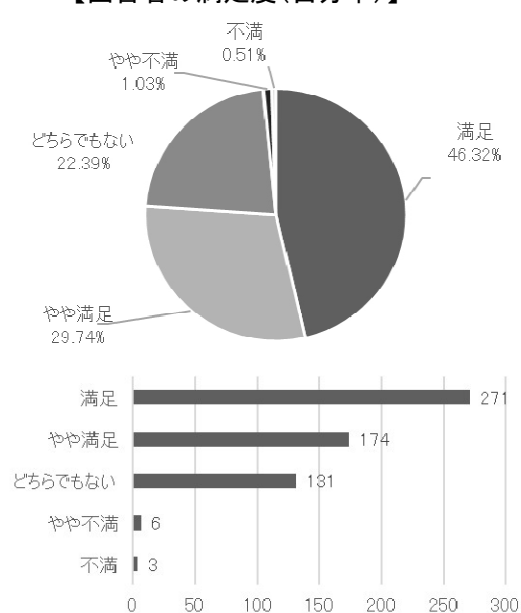
⑥「子ども向けサービス(おはなし会、ブックスタートなど)」の満足度

【回答者の年齢層と評価点】

	本年度	R6年度	増減
中学生以下	4.70	4.55	0.15
10代(中学生以下を除く)	4.85	4.50	0.35
20代	4.66	4.36	0.30
30代	4.37	4.37	0.00
40代	4.27	4.37	▲ 0.10
50代	4.27	4.16	0.11
60代	3.85	3.72	0.13
70歳以上	3.64	3.70	▲ 0.06
年齢未回答	4.50	3.93	0.57
全体	4.20	4.15	0.05

※太字は全体で上位2位までの評価点

【回答者の満足度(百分率)】



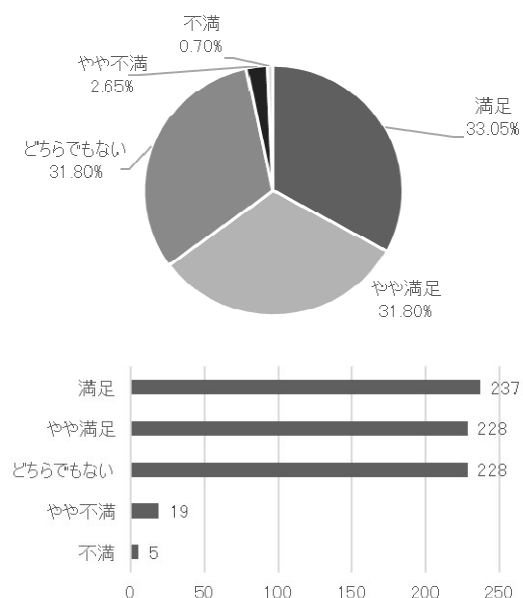
⑦「一般向けのイベント(展示・講演会・講座)」の満足度

【回答者の年齢層と評価点】

	本年度	R6年度	増減
中学生以下	4.41	4.50	▲ 0.09
10代(中学生以下を除く)	4.60	3.90	0.70
20代	4.22	4.30	▲ 0.08
30代	4.15	4.09	0.06
40代	3.99	4.04	▲ 0.05
50代	3.96	3.91	0.05
60代	3.76	3.71	0.05
70歳以上	3.77	3.82	▲ 0.05
年齢未回答	4.62	3.72	0.90
全体	3.93	3.90	0.03

※太字は全体で上位2位までの評価点

【回答者の満足度(百分率)】



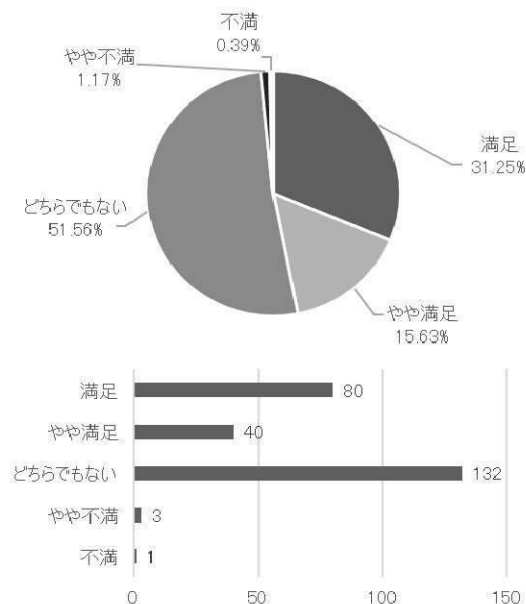
⑧「視覚障がい者向けサービス(録音・点字図書)」の満足度

【回答者の年齢層と評価点】

	本年度	R6年度	増減
中学生以下	4.07	4.58	▲ 0.51
10代(中学生以下を除く)	5.00	4.00	1.00
20代	4.44	3.85	0.59
30代	4.00	4.14	▲ 0.14
40代	3.85	3.61	0.24
50代	3.82	3.80	0.02
60代	3.65	3.62	0.03
70歳以上	3.42	3.53	▲ 0.11
年齢未回答	3.66	3.62	0.04
全体	3.76	3.73	0.03

※太字は全体で上位2位までの評価点

【回答者の満足度(百分率)】



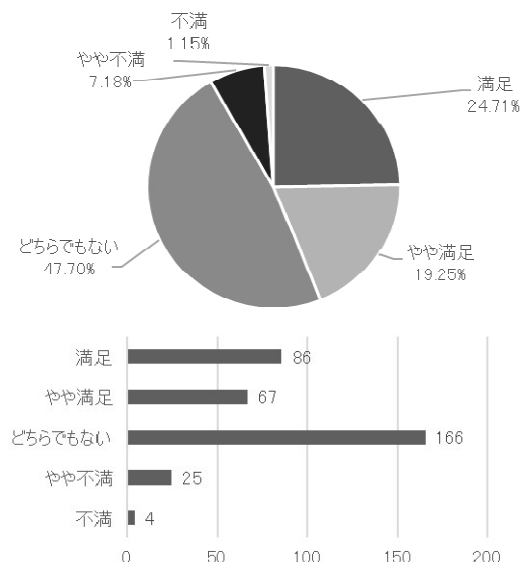
⑨「外国語資料の提供(英語多読コーナーなど)」の満足度

【回答者の年齢層と評価点】

	本年度	R6年度	増減
中学生以下	4.16	4.53	▲ 0.37
10代(中学生以下を除く)	4.33	4.14	0.19
20代	4.06	4.18	▲ 0.12
30代	3.73	3.91	▲ 0.18
40代	3.62	3.63	▲ 0.01
50代	3.67	3.38	0.29
60代	3.38	3.34	0.04
70歳以上	3.31	3.45	▲ 0.14
年齢未回答	3.62	3.66	▲ 0.04
全体	3.59	3.57	0.02

※太字は全体で上位2位までの評価点

【回答者の満足度(百分率)】



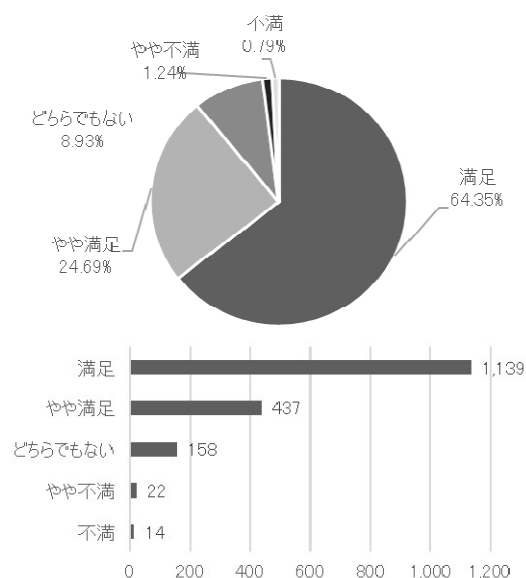
⑩「貸出サービス」の満足度

【回答者の年齢層と評価点】

	本年度	R6年度	増減
中学生以下	4.77	4.72	0.05
10代(中学生以下を除く)	4.79	4.86	▲ 0.07
20代	4.77	4.77	0.00
30代	4.56	4.57	▲ 0.01
40代	4.53	4.60	▲ 0.07
50代	4.47	4.42	0.05
60代	4.40	4.40	0.00
70歳以上	4.50	4.54	▲ 0.04
年齢未回答	4.47	4.65	▲ 0.18
全体	4.50	4.51	▲ 0.01

※太字は全体で上位2位までの評価点

【回答者の満足度(百分率)】



【図書館別の満足度】

館 名	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SNS(X(旧Twitter)、Instagramなど)	⑥子ども向けサービス(おはなし会、ブックスタートなど)	⑦一般向けのイベント(展示・講演会・講座)	⑧視覚障がい者向けサービス(録音・点字図書)	⑨外国語資料の提供(英語多読コーナーなど)	⑩貸出サービス
中 央	4.71	4.28	4.00	3.73	3.79	4.38	4.11	4.10	4.16	4.67
駅 前	4.46	3.97	4.44	3.64	4.13	4.17	4.29	4.25	4.25	4.37
城 北	4.41	4.03	3.78	3.49	3.66	4.12	3.85	3.94	3.59	4.59
南	4.23	3.94	3.40	3.23	3.43	4.00	3.73	3.14	2.77	4.33
西	4.39	3.98	3.83	4.00	3.90	4.00	4.10	3.86	3.88	4.40
積 志	4.51	4.00	3.55	3.53	3.42	3.92	3.67	3.33	3.14	4.59
東	4.29	4.08	3.57	3.58	3.24	3.94	3.71	3.42	3.57	4.49
北	4.45	4.19	3.50	3.88	3.80	3.67	4.20	3.00	3.67	4.34
南 陽	4.44	4.03	3.80	4.00	4.25	4.09	3.83	3.67	3.50	4.32
可 新	4.39	3.84	3.64	3.38	3.50	4.29	3.79	3.86	3.10	4.38
は ま ゆ う	4.56	4.05	3.79	3.67	3.65	4.20	3.78	3.63	3.68	4.59
浜 北	4.67	4.02	3.75	3.61	3.59	4.30	4.00	3.63	3.53	4.59
天 竜	4.68	4.29	4.09	4.25	3.93	4.26	4.10	4.09	3.92	4.49
舞 阪	4.79	4.29	3.60	3.67	4.07	4.59	4.56	4.00	3.63	4.70
雄 踏	4.79	4.05	3.67	4.00	4.75	4.75	4.67	4.00	4.00	4.94
細 江	4.63	4.00	3.55	3.55	3.33	4.20	4.14	3.80	3.43	4.70
引 佐	4.81	3.85	3.20	4.00	—	4.50	4.00	3.00	3.00	4.65
三 ヶ 日	4.46	4.10	3.25	3.77	3.67	3.90	4.18	3.25	3.17	4.60
春 野	4.29	3.50	4.00	3.00	3.29	3.00	3.50	—	—	4.10
佐 久 間	4.75	4.00	3.00	3.33	3.00	3.60	3.89	3.20	3.20	4.65
水 窪	4.50	3.75	3.67	3.50	3.00	4.00	3.25	3.50	3.00	4.80
龍 山	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
流 通 元 町	4.68	4.06	3.91	3.70	4.20	4.74	4.52	4.17	4.17	4.57
都 田	4.57	4.25	3.43	3.13	3.43	3.94	3.91	3.91	3.93	4.72
自動車文庫	4.25	3.50	3.00	2.50	3.00	4.00	3.33	3.25	3.00	4.40
W e b	4.53	3.91	3.77	3.70	3.66	4.22	3.77	3.84	3.49	4.37
全 体	4.53	4.01	3.72	3.64	3.68	4.20	3.93	3.76	3.59	4.50

《回答結果からの考察》

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、サービスにより館ごとに回答者数は大きく異なる。

「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SNS」については、スマートフォン等でアクセスでき、普段利用している図書館に縛られるものではないため、厳密には館ごとの評価に適さない。

それ以外の項目を館別でみると、「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」では、引佐図書館が4.81ポイントで最も高く、「⑥子ども向けサービス」では、雄踏図書館が4.75ポイントで最も高い結果であった。設問別全体でみると、「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」が4.53ポイントで最も高く、次いで、「⑩貸出サービス」が4.50ポイントとなった。

【問4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、年齢層別に比較した。

【項目ごとの認知度（百分率）】

項 目	前年度比較	知っている	知らない	未回答
①図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い	本年度	85.79 %	12.55 %	1.66 %
	令和6年度	87.85 %	10.24 %	1.91 %
	増減	▲ 2.06 %	2.30 %	▲ 0.24 %
②図書館ホームページ	本年度	95.40 %	2.30 %	2.30 %
	令和6年度	89.93 %	7.01 %	3.06 %
	増減	5.47 %	▲ 4.71 %	▲ 0.76 %
③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ	本年度	85.65 %	7.18 %	7.18 %
	令和6年度	43.24 %	52.90 %	3.86 %
	増減	42.41 %	▲ 45.73 %	3.32 %
④はままつ電子図書	本年度	92.23 %	3.88 %	3.88 %
	令和6年度	65.45 %	31.57 %	2.97 %
	増減	26.78 %	▲ 27.69 %	0.91 %
⑤図書館のSNS（X(旧Twitter)、Instagramなど）	本年度	84.79 %	7.60 %	7.60 %
	令和6年度	46.87 %	49.14 %	3.99 %
	増減	37.92 %	▲ 41.53 %	3.61 %
⑥子ども向けサービス（おはなし会、ブックスタートなど）	本年度	91.18 %	4.41 %	4.41 %
	令和6年度	79.73 %	15.83 %	4.43 %
	増減	11.45 %	▲ 11.42 %	▲ 0.02 %
⑦一般向けのイベント（展示・講演会・講座）	本年度	91.25 %	4.38 %	4.38 %
	令和6年度	71.93 %	23.59 %	4.48 %
	増減	19.32 %	▲ 19.21 %	▲ 0.10 %
⑧視覚障がい者向けサービス（録音・点字図書）	本年度	89.63 %	5.19 %	5.19 %
	令和6年度	68.43 %	27.67 %	3.90 %
	増減	21.20 %	▲ 22.49 %	1.28 %
⑨外国語資料の提供（英語多読コーナーなど）	本年度	86.78 %	6.61 %	6.61 %
	令和6年度	58.94 %	36.54 %	4.52 %
	増減	27.85 %	▲ 29.93 %	2.08 %
⑩貸出サービス	本年度	92.94 %	3.53 %	3.53 %
	令和6年度	90.38 %	5.99 %	3.64 %
	増減	2.57 %	▲ 2.46 %	▲ 0.11 %

《回答結果からの考察》

項目別増減率でみると、「③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ」が42.41%増加、「⑤図書館のSNS（X(旧Twitter)、Instagramなど）」が37.92%増加、「⑨外国語資料の提供」が27.85%増加となり、インターネットを利用したサービス及び、外国語資料提供の認知度が増加している。

昨年度と比較すると、①以外のすべての項目で認知度が増加した。

④令和7年度「市民への約束」評価月間アンケート 集計結果

1 概要

「市民への約束」は、市民サービス向上に向けて、職員の意識改革の方針を明確にしたものであり、市民サービスの向上と改善に向け、毎年、アンケートを実施している。

2 調査実施概要

- (1) 調査対象 図書館利用者
- (2) 調査方法 各図書館窓口にて配布、回収箱により回収・Web
- (3) 調査機関 令和7年11月1日～令和7年11月30日

3 回収状況 回答件数 2,017件

(市役所すべての窓口で実施した調査のうち、各図書館窓口のみの計)

	設問事項	満足	やや満足	やや不満	不満	計
1	寄り添った対応でしたか	88.23%	10.68%	0.65%	0.44%	100.0%
2	わかりやすい説明でしたか	87.20%	12.00%	0.50%	0.30%	100.0%
3	親切でいい対応でしたか	89.99%	9.27%	0.30%	0.44%	100.0%
	浜松市全体	87.70%	11.10%	0.70%	0.50%	100.0%

【自由記述欄への意見・要望等（抜粋）】

- ・除菌した図書のリサイクルコーナーがほしい
- ・パソコンを使えない世代への対応もお願いしたい
- ・ブックポストについて、閉館中のみ投入可となっているが、開館中でも返却できれば良い
- ・歴史や旅行の本を増やしてほしい
- ・予約待ちが長い本は在庫数を増やしてほしい
- ・インターネットで延長するとき、動作のスピードが遅いので改善してほしい
- ・求める資料を探してくださること。それ以上に、調査の背景や意図を汲み取り、周辺資料や別の文献について、提案・提示くださることが、大変頼りになる
- ・トイレにいつも季節のお花が飾ってあり、ほっこりする
- ・松葉杖で来館したところ「何かできることがあれば言ってください」と声をかけていただいた
- ・いつ来館しても、穏やかで好ましい対応でありがたい
- ・最近おはなし会に参加し始めた。他の自治体ではやっていない良い企画だと思う

4 市民ワークショップ記録

『いっしょに考えませんか？図書館の“未来”』

2017 年（平成 29 年）

- ◆7月2日（日） 午後 1 時 30 分～4 時 45 分《中央図書館》
講演会＋ワークショップ ①「“私たち”がほしい図書館」
- ◆7月23日（日） 午後 1 時 30 分～4 時 30 分《二俣協働センター》
ワークショップ ②「中山間地域×図書館の未来」
- ◆8月27日（日） 午後 1 時 30 分～4 時 30 分《中央図書館》
ワークショップ ③「まち×図書館の未来」
- ◆9月24日（日） 午後 1 時 30 分～4 時 30 分《中央図書館》
ワークショップ ④「まとめ：私たちの図書館～未来へつなぐ～」

第 1 回

- 1 日時：2017 年 7 月 2 日（日） 午後 1 時 30 分～4 時 45 分
- 2 会場：中央図書館
- 3 参加数：講演会 55 人、ワークショップ 28 人
（ワークショップ参加者内訳：一般 15 人、大学生 11 人、高校生 2 人）
- 4 内容：《第 1 部》 午後 1 時 30 分～3 時
講演会『いっしょに考えませんか？図書館の“未来”』
講師・岡本 真氏（アカデミック・リソース・ガイド株式会社代表取締役）
《第 2 部》 午後 3 時 15 分～4 時 45 分
ワークショップ『“私たち” がほしい図書館』
・数班に分かれてのグループワーク、全体発表、講評

講演では、“人生の全てをサポートできる”という公共図書館の可能性と、近年の特長的な取組みが紹介された。図書館が持つ基本的な機能である「情報・知識へのアクセス」を住民にしっかりと保障しつつ、新たな機能として、『共創の場』『賑わいの場』『MLA連携の場』『課題発見・解決の場』としての図書館を、市民協働により創り上げていく必要性があるとの内容であった。

講演に続くワークショップでは、『“私” がほしい図書館』という“要望”の訴えではなく『“私たち” がほしい図書館』とは何かを、世代や立場を超えて話し合い、考えていった。

話し合いの中では、図書館に「親しみやすさ」を求める声が多数あげられた。特に子育て世代は、静寂が求められる図書館を子連れで気兼ねなく利用することが難しいと感じているため、**気軽に来館できる環境作り**が求められている。

また、利用者同士が「繋がる」場としての図書館を求める声も多かった。同じ関心事や悩み事を持つ人同士、逆に全く接点を持たない人同士が出会い、**交流が生まれる場**としての役割である。

一方で、図書館でこそ**静かに集中できる時間**を過ごしたい、と考える人も多く、『**繋がらない自由**』として、ひとりでゆったりと過ごせる場所の提供も望まれた。

また、「**司書に相談できる**」「職員とのコミュニケーション」など、「**図書館職員との繋がり**」を求める声もあった。



第2回

- 1 日時：2017年7月23日（日） 午後1時30分～4時30分
- 2 会場：二俣協働センター（天竜区）
- 3 参加数：17人（内訳：一般7人、大学生9人、高校生1人）
- 4 内容：ワークショップ『中山間地域×図書館の未来』
 - ①第1回ワークショップの振り返り
 - ②会場を起点に周辺の「まち歩き」
 - ③マップ作成、グループごとに発表

第1回ワークショップで話し合った内容を再確認した後、地元在住者とそれ以外の人とが混在するグループを作り、以下の点を意識しながらグループごとに「まち歩き」を行った。

- ・このまちの魅力は何だろう？それを図書館に取り入れられるか？
- ・前回の話し合いの中で出された『私たちがほしい』図書館の機能は、図書館以外の場所にあるだろうか？
- ・このまちの課題はなんだろう？それを図書館が解決できるか？
- ・まちと図書館がつながるには、どうしたらいいだろう？

「まち歩き」の後は会場に戻り、グループ内でそれぞれの場所を思い出しながら、気付いたことや感じたことを話し合った。話し合った内容は付箋に書きこみ、写真と共に白地図に貼ってマップを作成した。



第3回

- 1 日時：2017年8月27日（日） 午後1時30分～4時30分
- 2 会場：中央図書館
- 3 参加数：12人（内訳：一般10人、大学生2人）
- 4 内容：ワークショップ『まち×図書館の未来』
 - ①前回までのワークショップの振り返り
 - ②会場を起点に周辺の「まち歩き」
 - ③マップ作成、グループごとに発表

第1回及び第2回ワークショップの振り返りを行い、『“私たち”がほしい図書館』を念頭におきながら、中央図書館を起点に「まち歩き」を行った。

「まち歩き」後の話し合いでは、前回よりも一歩踏み込んだ議論が行われた。

第2回、第3回の「まち歩き」を通じ、これまで気がつかなかった自分たちのまちの魅力を再発見した、という声が多くあがった。そのうえで、「ほしかった機能はすでにまちにあった。それをいかすべきではないか」「ほしいものすべてを図書館に集約する方が良いのだろうか」「まちと図書館がつながるにはどうしたらいいだろうか」など、ただ図書館に多くの機能を求めるのではなく、自分たちの暮らすまちとの関わりの中で図書館の役割を考える機会となった。



第4回

- 1 日時：2017年9月24日（日） 午後1時30分～4時30分
- 2 会場：中央図書館
- 3 参加数：17人（内訳：一般8人、大学生9人）
- 4 内容：ワークショップ『まとめ：私たちの図書館～未来へつなぐ～』
 - ①前回までのワークショップの振り返り
 - ②ストーリーボード作成、グループごとに発表、講評

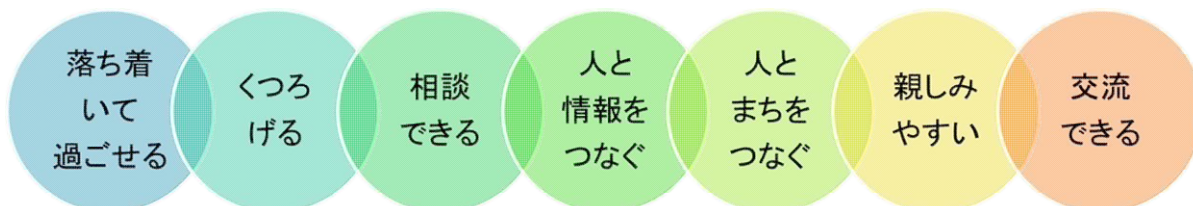
前回までのワークショップの中で生まれた“気付き”を、参加者が自分の言葉で語り合った。そして、それまで考えてきた『“私たち”がほしい図書館』が実現した世界のストーリーボードを作成した。

「①どんな人？（年齢、職業など）」と「②その人の背景（悩み、関心など）」を設定し、「図書館にどんな役割・機能があれば、その人は図書館を活用するだろうか？どんなふう利用するだろうか？」と、自分以外の＜私たち＞に対する想像力を膨らませ、様々な年齢、社会的背景、関心、悩みを持つ人々が、図書館を利用することで人生を少しずつ豊かにしていく姿が描かれていった。



市民ワークショップ（全4回）まとめ

～ “私たち” がほしい図書館は～



5 図書館協議会

浜松市立図書館協議会委員名簿

No.	選 出	氏 名 ふりがな	肩書・経歴等	備考
1	学校教育及び 社会教育の関係者	井手 千恵子 いで ちえこ	浜松読書文化協力会 企画委員会 委員	
2	学校教育及び 社会教育の関係者	鶴見 俊輔 つるみ しゅんすけ	浜松市PTA連絡協議会 総務委員会 副委員長	
3	学校教育及び 社会教育の関係者	永田 浩介 ながた こうすけ	浜松青年会議所 理事長	
4	学校教育及び 社会教育の関係者	原田 哲良 はらだ てつよし	元浜松市立中部中学校 校長	副会長
5	学校教育及び 社会教育の関係者	森田 智佳 もりた ちか	かたりべの会 会長	
6	家庭教育の向上に 資する活動を行う者	遠藤 浩子 えんどう ひろこ	元浜松市立可美保育園 園長	
7	学識経験のある者	岡田 建志 おかだ たけし	静岡文化芸術大学 文化政策学部 国際文化学科 教授	会長
8	学識経験のある者	清水 友理子 しみず ゆりこ	浜松学院大学 講師	

任期：令和7年7月1日～令和10年6月30日

《図書館協議会の開催経過》

- ・第1回会議 前年度実績の確認、図書館評価の検討
- ・第2回会議 図書館評価の確定
- ・第3回会議 次年度図書館評価指標（目標数値等）の検討

浜松市図書館ビジョン

2018年（平成30年）10月

2026年（令和 8年） 2月

浜 松 市

中央図書館

〒430-0947 浜松市中央区松城町214番地の21

TEL 053-456-0234 FAX 053-453-2324

ホームページ URL <https://www.lib-city-hamamatsu.jp/>