

3 アンケート結果

① ≪平成29年度第3回浜松市広聴モニターアンケート調査結果≫ 概要

1 調査目的

市政の課題等について、迅速に市民ニーズを把握し、市政へ反映するため

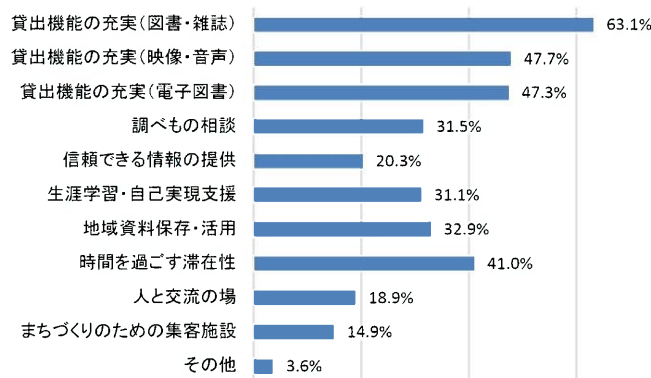
2 調査実施概要

- (1) 調査地域 浜松市内
- (2) 調査対象 広聴モニター269人
- (3) 調査方法 質問紙郵送法及びインターネット回答
- (4) 調査期間 平成29年9月8日～9月22日

3 回収状況、有効回収率 222人(82.5%)

世代	年齢	人数	割合
若者	18歳～34歳	64人	28.8%
子育て	35歳～49歳	76人	34.2%
中高年	50歳～64歳	42人	18.9%
高齢者	65歳～79歳	40人	18.0%

■ 問1 これからの図書館により必要なこと (N=222 複数回答)



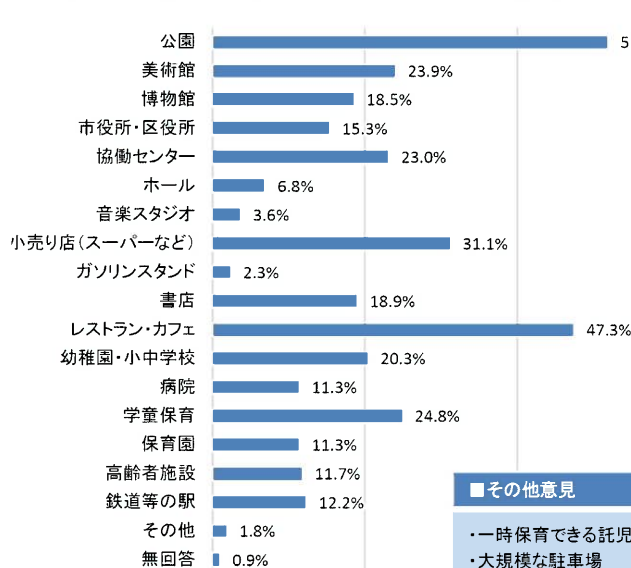
- 図書館に必要なことは、全体では、「貸出機能の充実」が他の項目と比べていずれも高く、(図書・雑誌)が6割超を占めています。また(映像・音声)と(電子図書)についても約半数となっています。
- 世代別ではすべての世代で「貸出機能の充実(図書・雑誌)」が最も多い回答となっています。

■ その他意見

- ・趣味の雑誌の充実
- ・学童保育(子供が安全で安心して過ごせる場所)のような場所
- ・パソコンで調べものができる
- ・高齢者施設にはならないように

(%)	貸出機能の充実(図書・雑誌)	貸出機能の充実(映像・音声)	貸出機能の充実(電子図書)	調べもの相談	信頼できる情報の提供	生涯学習・自己実現支援	地域資料保存・活用	時間を過ごす滞在性	人と交流の場	まちづくりのための集客施設	その他
若者	65.6	60.9	57.8	23.4	14.1	21.9	21.9	45.3	9.4	9.4	3.1
子育て	57.9	39.5	52.6	27.6	13.2	30.3	27.6	43.4	22.4	17.1	3.9
中高年	71.4	57.1	42.9	42.9	21.4	31.0	35.7	33.3	14.3	14.3	4.8
高齢者	60.0	32.5	25.0	40.0	42.5	47.5	57.5	37.5	32.5	20.0	2.5

■ 問2 図書館に隣接するとよいと思う施設 (N=222 複数回答)



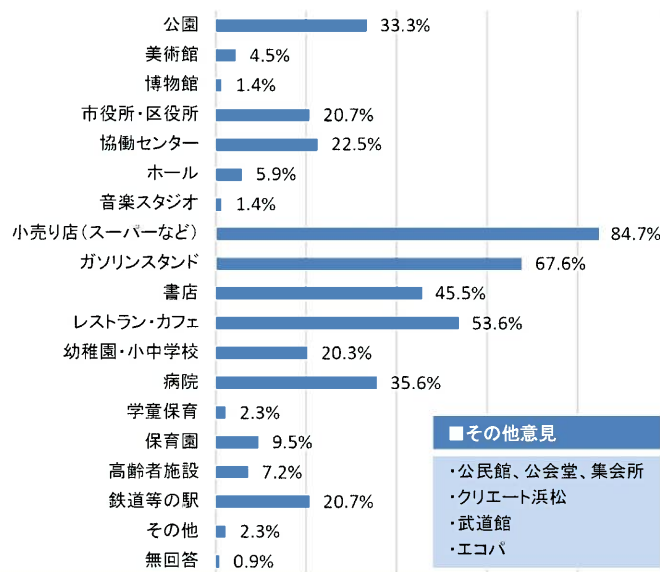
■ その他意見

- ・一時保育できる託児所
- ・大規模な駐車場

- 図書館と隣接するとよいと思う施設は、全体では「公園」が5割を超え、次いで「レストラン・カフェ」が5割弱となっています。
- 世代別では、若者・高齢者は「レストラン・カフェ」が、子育て・中高年は「公園」が最も多い回答となっています。

(%)	若者	子育て	中高年	高齢者
公園	54.7	57.9	52.4	35.0
美術館	18.8	18.4	40.5	25.0
博物館	15.6	17.1	28.6	15.0
市役所・区役所	15.6	11.8	21.4	15.0
協働センター	10.9	25.0	28.6	32.5
ホール	4.7	3.9	9.5	12.5
音楽スタジオ	4.7	2.6	2.4	5.0
小売り店(スーパーなど)	37.5	26.3	26.2	35.0
ガソリンスタンド	1.6	1.3	4.8	2.5
書店	37.5	9.2	14.3	12.5
レストラン・カフェ	57.8	42.1	45.2	42.5
幼稚園・小中学校	18.8	23.7	21.4	15.0
病院	17.2	3.9	9.5	17.5
学童保育	28.1	25.0	26.2	17.5
保育園	14.1	6.6	21.4	5.0
高齢者施設	4.7	9.2	14.3	25.0
鉄道等の駅	18.8	6.6	7.1	17.5
その他	-	5.3	-	-
無回答	-	-	2.4	2.5

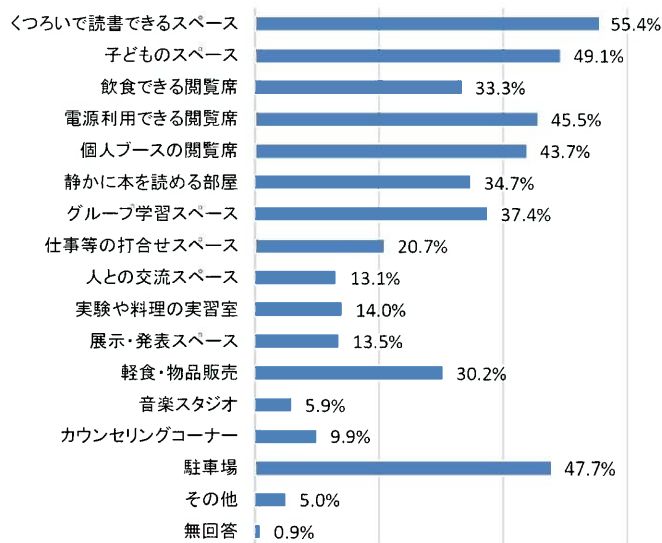
問3 直近15日間で利用・訪問した施設等 (N=222 複数回答)



- 直近15日間で利用・訪問した施設等は、全体では、「小売り店(スーパーなど)」が8割を超え、「ガソリンスタンド」や「レストラン・カフェ」も5割を超えています。
- 世代別でもすべての世代で「小売り店(スーパーなど)」が最も多い回答となっています。

(%)	若者	子育て	中高年	高齢者
公園	35.9	32.9	28.6	35.0
美術館	6.3	1.3	2.4	10.0
博物館	-	1.3	-	5.0
市役所・区役所	23.4	13.2	23.8	27.5
協働センター	10.9	23.7	19.0	42.5
ホール	4.7	6.6	4.8	7.5
音楽スタジオ	1.6	1.3	-	2.5
小売り店(スーパーなど)	85.9	85.5	90.5	75.0
ガソリンスタンド	60.9	75.0	73.8	57.5
書店	53.1	50.0	45.2	25.0
レストラン・カフェ	62.5	55.3	54.8	35.0
幼稚園・小中学校	18.8	36.8	7.1	5.0
病院	29.7	31.6	38.1	50.0
学童保育	1.6	3.9	2.4	-
保育園	17.2	9.2	4.8	2.5
高齢者施設	3.1	3.9	14.3	12.5
鉄道等の駅	23.4	22.4	16.7	17.5
その他	1.6	3.9	-	2.5
無回答	1.6	1.3	-	-

問4 図書館内の望まれる機能について (N=222 複数回答)



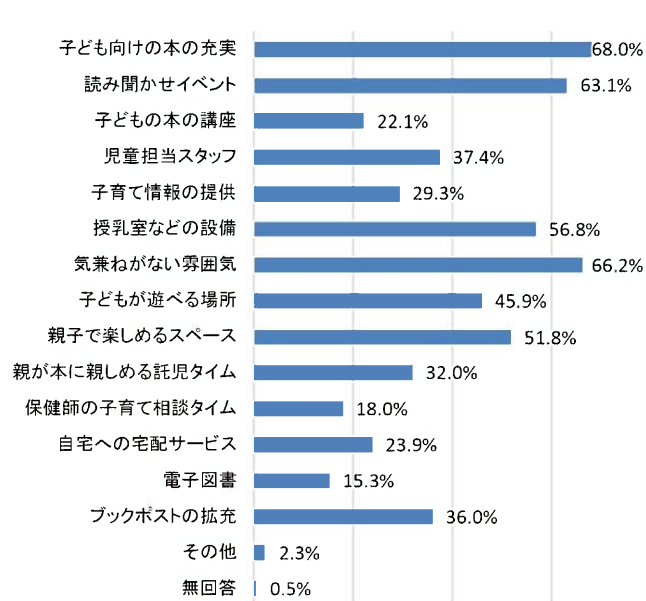
- 図書館内の望まれる機能は、全体では、「くつろいで読書できるスペース」が5割を超えて、最も多い回答となっています。
- 世代別では、若者は「くつろいで読書できるスペース」、子育ては「子どものスペース」、中高年・高齢者は「駐車場」が、それぞれ最も多い回答となっています。

(%)	若者	子育て	中高年	高齢者
くつろいで読書できるスペース	68.8	51.3	45.2	52.5
子どものスペース	57.8	53.9	42.9	32.5
飲食できる閲覧席	42.2	28.9	35.7	25.0
電源利用できる閲覧席	64.1	44.7	42.9	20.0
個人ブースの閲覧席	54.7	38.2	47.6	32.5
静かに本を読める部屋	34.4	23.7	50.0	40.0
グループ学習スペース	31.3	42.1	35.7	40.0
仕事等の打ち合わせスペース	26.6	18.4	19.0	17.5
人との交流スペース	14.1	17.1	7.1	10.0
実験や料理の実習室	20.3	10.5	19.0	5.0
展示・発表スペース	4.7	10.5	19.0	27.5
軽食・物品販売	45.3	28.9	21.4	17.5
音楽スタジオ	7.8	5.3	7.1	2.5
カウンセリングコーナー	6.3	7.9	16.7	12.5
駐車場	32.8	51.3	52.4	60.0
その他	4.7	7.9	2.4	2.5
無回答	-	2.6	-	-

■ その他意見

- ・飲食可能なスペース(本は読めなくてもいい)
- ・防音室
- ・学習スペース
- ・手習い教室
- ・平日の利用時間の拡大
- ・ドライブスルー
- ・長期休暇の時に小学生が過ごせる場所

問5 図書館で子どもと家族に大切な要素 (N=222 複数回答)



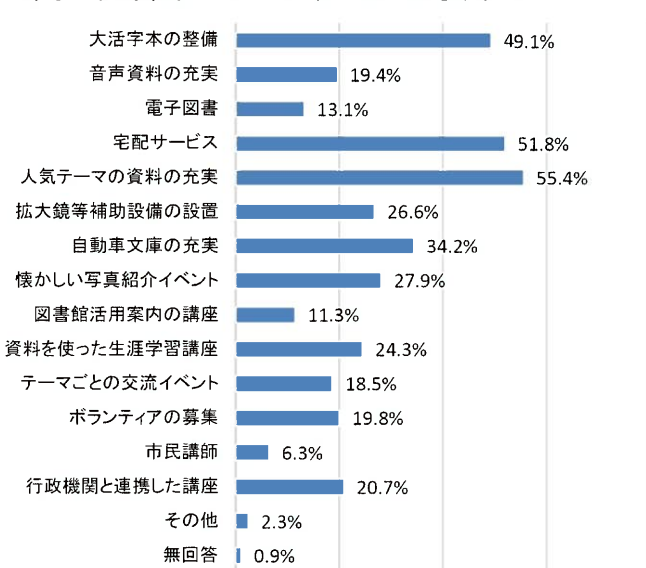
- 図書館で子どもと家族に大切な要素は、全体では「子ども向けの本の充実」や「気兼ねがない雰囲気」、「読書会やイベント」が6割を超えています。
- 世代別をみると、若者と子育て世代においては「気兼ねない雰囲気」が7割を超えて、最も多い回答となっています。

(%)	若者	子育て	中高年	高齢者
子ども向けの本の充実	70.3	63.2	76.2	65.0
読書会やイベント	57.8	68.4	73.8	50.0
子ども向けの本の講座	15.6	25.0	26.2	22.5
児童担当スタッフ	43.8	38.2	35.7	27.5
子育て情報の提供	29.7	35.5	26.2	20.0
授乳室などの設備	60.9	52.6	69.0	45.0
気兼ねがない雰囲気	75.0	76.3	66.7	32.5
子どもが遊べる場所	65.6	38.2	33.3	42.5
親子で楽しめるスペース	43.8	50.0	69.0	50.0
親が本に親しむ託児タイム	23.4	34.2	42.9	30.0
保健師の子育て相談タイム	15.6	21.1	23.8	10.0
自宅への宅配サービス	32.8	25.0	16.7	15.0
電子図書	15.6	18.4	11.9	12.5
ブックポスの拡充	34.4	43.4	31.0	30.0
その他	-	3.9	2.4	2.5
無回答	-	-	-	2.5

■ その他意見

- ・すべての図書館で子育て関連雑誌の充実
- ・市の子育て支援広場などの情報提供
- ・空調設備(寒い)
- ・本が清潔であること
- ・遊び場は少ない

問6 図書館でシニア世代に必要なサービス (N=222 複数回答)



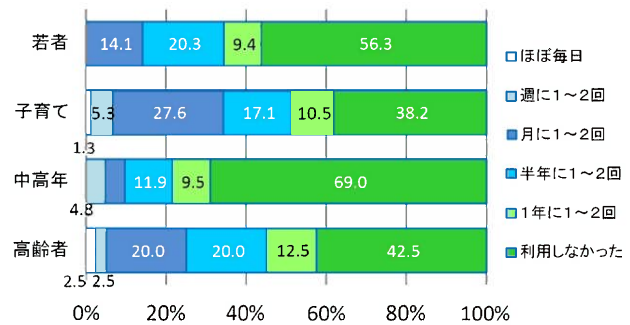
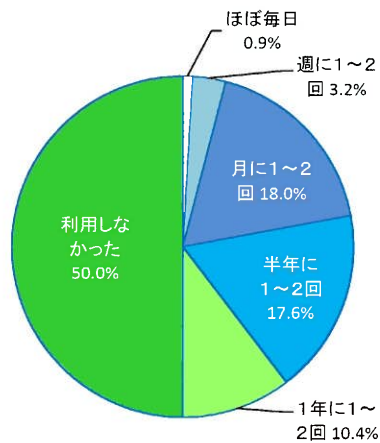
- 図書館でシニア世代に必要なサービスは、全体では「人気テーマの資料の充実」や「宅配サービス」が5割を超えています。
- 世代別をみると、これからシニア世代を迎える中高年や高齢者でも「人気テーマの資料の充実」が最も多い回答となっています。

(%)	若者	子育て	中高年	高齢者
大活字本の整備	54.7	47.4	50.0	42.5
音声資料の充実	18.8	18.4	28.6	12.5
電子図書	10.9	11.8	16.7	15.0
宅配サービス	53.1	59.2	42.9	45.0
人気テーマの資料の充実	45.3	52.6	66.7	65.0
拡大鏡等補助設備の設置	29.7	30.3	23.8	17.5
自動車文庫の充実	51.6	27.6	31.0	22.5
懐かしい写真紹介イベント	23.4	28.9	31.0	30.0
図書館活用案内の講座	10.9	10.5	11.9	12.5
資料を使った生涯学習講座	17.2	26.3	23.8	32.5
テーマごとの交流イベント	9.4	22.4	23.8	20.0
ボランティアの募集	18.8	19.7	31.0	10.0
市民講師	7.8	5.3	7.1	5.0
行政機関と連携した講座	14.1	22.4	21.4	27.5
その他	3.1	2.6	2.4	-
無回答	-	1.3	2.4	-

■ その他意見

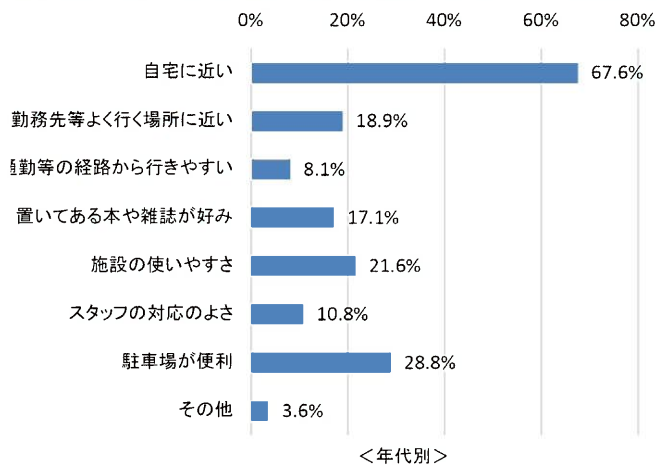
- ・一日中いられるような滞在性と、軽食がとれる場所
- ・椅子を随所に置く
- ・シニア専用の図書館(感染防止など)
- ・認知症対策(脳トレの本の貸出や講座)

問7 1年以内の図書館の利用頻度 (N=222)



- 1年以内の図書館の利用頻度は、全体では5割が1年以内に図書館を『利用した』(「ほぼ毎日」、「週に1～2回」、「月に1～2回」、「半年に1～2回」、「年に1～2回」の合計)と回答しています。
- 世代別では、子育てと高齢者では約6割が『利用した』と回答していますが、一方で、若者と中高年では約6割が「利用しなかった」と回答しています。

問8 利用する図書館の選定理由(問7で『利用した』と回答した方) (N=111 複数回答)



- 利用する図書館の選定理由は、全体では「自宅に近い」が約7割となっています。
- 全世代でも「自宅に近い」が最も多い回答となっていますが、次いで子育て・中高年・高齢者では「駐車場が便利」の回答も多くなっています。
- 利用頻度別では、利用頻度が多い層ほど「自宅に近い」図書館を選ぶ回答割合が高くなっています。

■ その他意見

・実家に近い ・孫の家に近い ・本がきれい
・スーパーが近くにある ・雰囲気

	<年代別>				<利用頻度別>				
	若者	子育て	中高年	高齢者	ほぼ毎日	週に1～2回	月に1～2回	半年に1～2回	1年に1～2回
自宅に近い (%)	67.9	76.6	69.2	47.8	100.0	71.4	70.0	64.1	65.2
勤務先等よく行く場所に近い	10.7	14.9	38.5	26.1	-	28.6	17.5	20.5	17.4
通勤等の経路から行きやすい	14.3	2.1	15.4	8.7	-	14.3	10.0	5.1	8.7
置いてある本や雑誌が好み	21.4	14.9	7.7	21.7	-	14.3	22.5	12.8	17.4
施設の使いやすさ	10.7	25.5	23.1	26.1	-	28.6	25.0	23.1	13.0
スタッフの対応のよさ	3.6	10.6	7.7	21.7	-	28.6	17.5	5.1	4.3
駐車場が便利	10.7	31.9	46.2	34.8	50.0	28.6	17.5	43.6	21.7
その他	3.6	4.3	7.7	-	-	-	5.0	5.1	-

②《平成 29 年度浜松市立図書館利用に関するアンケート調査結果》 概要

1 調査目的

これからの図書館サービスの向上に役立てるため

2 調査実施概要

(1)調査対象 図書館利用者及び自動車文庫利用者

(2)調査方法 各図書館窓口にて調査票を配布、回収箱により回収

(3)調査期間 平成 29 年 9 月 1 日～9 月 22 日

3 回収状況 有効回答 1,627 件

■問1 図書館の利用頻度

【性別】

	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
全 体	2.34%	31.47%	55.07%	7.74%	3.38%	100%
男 性	4.98%	41.76%	45.40%	5.94%	1.92%	100%
女 性	1.03%	26.97%	60.60%	8.87%	2.52%	100%

回答者の約 55%が「月に 1 回以上」利用している。「週に 1 回以上」や「毎日 1 回以上」の利用も含めると、約 89%は図書館の定期的な利用者からの回答である。「週に 1 回以上」と「月に 1 回以上」の割合を比較した場合、男性からの回答に大きな差はないが、女性からの回答では「月に 1 回以上」が「週に 1 回以上」の約 2.2 倍であった。資料の貸出期間が 15 日間であることが「月に 1 回以上」が多い理由であると推測される。

【年齢層別】

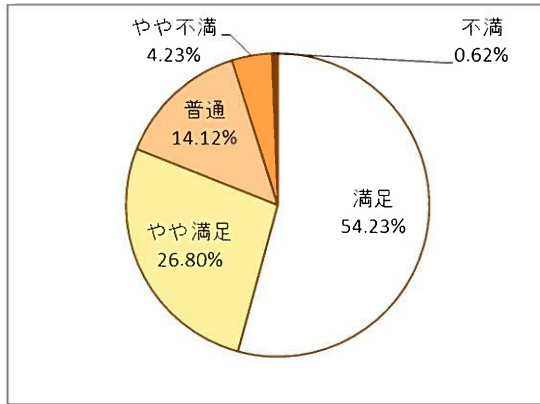
	毎日1回以上	週に1回以上	月に1回以上	年に1回以上	未回答	合計
中学生以下	4.69%	21.88%	60.94%	9.38%	3.13%	100%
10代 (中学生以下を除く)	5.00%	42.50%	45.00%	7.50%	0%	100%
20代	2.33%	37.21%	53.48%	6.98%	0%	100%
30代	2.33%	23.26%	63.71%	8.84%	1.86%	100%
40代	0.59%	23.30%	65.49%	8.55%	2.06%	100%
50代	1.81%	31.41%	57.40%	6.86%	2.53%	100%
60代	2.33%	38.08%	48.70%	8.03%	2.85%	100%
70歳以上	4.24%	41.53%	45.76%	6.36%	2.12%	100%
未回答	3.70%	14.81%	7.41%	3.70%	70.37%	100%

すべての年齢層において「月に 1 回以上」の利用が最も多く、特に中学生以下及び 30 代、40 代では「月に 1 回以上」が 6 割を超えている。40 代以降、年齢層が上がるにつれて「週に 1 回以上」の利用の割合が徐々に高くなっている。

■問2 図書館機能に関する利用者満足度

※「満足」＝5点、「やや満足」＝4点、「普通」＝3点、「やや不満」＝2点、「不満」＝1点として、評価点を算出

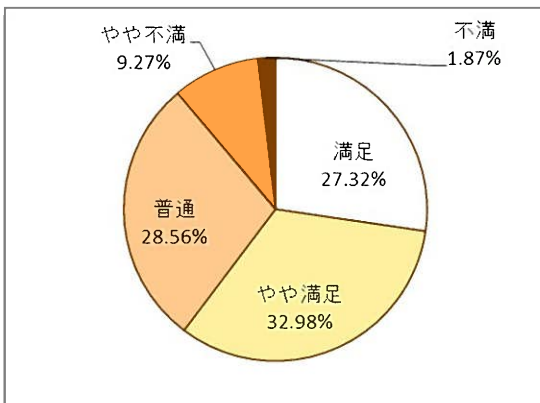
(1) あなたにとって利用しやすい開館日・開館時間ですか (N=1,608)



評価点は4.30であり、百分率では「満足」の割合が5割を超えた。「やや満足」を含めると8割以上が利用しやすいと考えている。「不満」の理由として、「19時まで開いていたら勉強に通える(10代女性)」「仕事帰りに寄るので19時までの日が増えるとありがたい(40代女性)」などが挙げられた。僅かながら21時や22時までの開館を希望する回答者もいた。

性別区分 年齢区分	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	4.44	4.00	4.61	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.18	4.32	4.05	0.00
20代	4.35	4.18	4.41	0.00
30代	4.41	4.15	4.46	5.00
40代	4.26	3.91	4.32	4.50
50代	4.18	4.06	4.23	5.00
60代	4.26	4.28	4.25	4.40
70歳以上	4.39	4.41	4.35	4.50
未回答	4.62	5.00	4.83	4.50
全体	4.30	4.23	4.33	4.54

(2) あなたの読みたい本、雑誌、新聞などがありますか? (N=1,607)

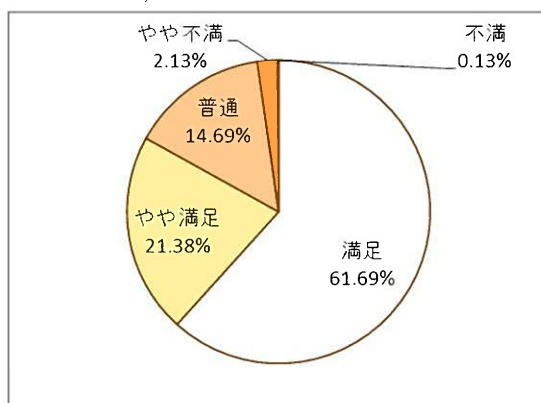


評価点は3.75であり、百分率では「満足」と「やや満足」を合せて約6割となる一方、「不満」及び「やや不満」の回答も合せて1割強あった。若い世代では満足と感じる回答が多いが、50代、60代では物足りなさを感じている様子が窺える。

なお、「不満」の理由として、「古い本が多すぎる(60代女性)」「新聞書評に取り上げられる話題の本をもう少し入れてほしい(60代女性)」「雑誌、週刊誌など各図書館に振り分けて置いてあるが、各館の利用者の希望を聞いてほしい(男性)」などが挙げられた。「予約取寄せできるので概ね満足(40代女性)」とする意見がある一方、「予約の多い本は何百人待ちになるので冊数を増やしてほしい(40代女性)」との指摘もあった。

性別区分 年齢区分	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	4.05	3.65	4.20	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.08	4.16	4.00	0.00
20代	3.93	3.64	4.03	0.00
30代	3.91	3.85	3.92	4.00
40代	3.78	3.67	3.80	2.50
50代	3.59	3.62	3.58	3.00
60代	3.61	3.67	3.56	4.00
70歳以上	3.79	3.86	3.69	3.50
未回答	3.85	2.00	4.17	3.85
全体	3.75	3.74	3.75	3.70

(3) 貸出サービスに満足していますか？（図書 12 冊・AV 資料 3 点、15 日間貸出）
（N=1,600）

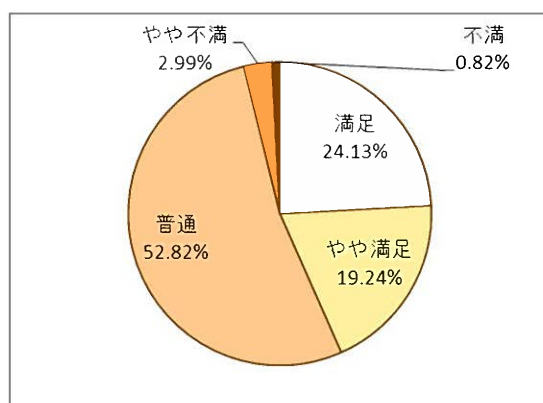


評価点は 4.42 であり、若い年齢層で比較的高い点数となった。百分率では、「満足」と「やや満足」を合せて約 83% となった。「満足」の回答のみでも 6 割を超える。

なお、「不満」の理由として、「貸出日数を 21 日間にしてほしい（50 代女性）」など貸出期間の延長を求める声がある一方で、「予約した本をなかなか借りられないので、取置期間、貸出期間を短くする必要がある（40 代男性）」との意見もあった。

性別区分 年齢区分	性別区分			
	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	4.62	4.24	4.76	0.00
10代（中学生以下を除く）	4.38	4.42	4.33	0.00
20代	4.60	4.55	4.63	0.00
30代	4.57	4.34	4.62	5.00
40代	4.53	4.48	4.55	3.50
50代	4.24	4.17	4.27	2.00
60代	4.33	4.33	4.32	4.60
70歳以上	4.46	4.52	4.37	4.50
未回答	4.14	3.00	4.33	4.14
全体	4.42	4.37	4.45	4.21

(4) 講演会、講座、企画・テーマ展示等に満足していますか？ （N=1,471）



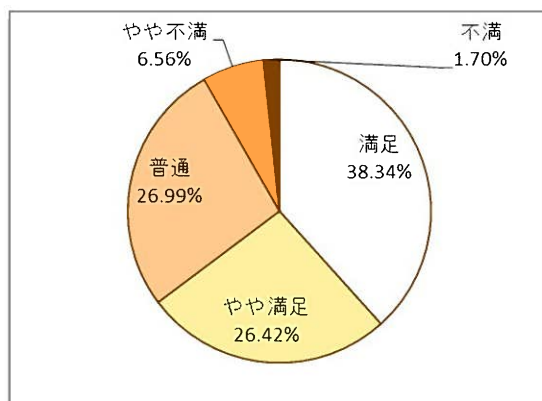
評価点は 3.63 であった。全体として 10 代以下の評価点は 4 点台であるものの、年齢層が上がるにつれて徐々に下がっている。

百分率では、「満足」と「やや満足」を合せても 4 割強である一方、「普通」との回答が 5 割を超えている。強く不満を持つまでではないものの、年齢層が上がるにしたがって回答者の興味は多様化することが推測され、多岐に渡る事業が期待されているものと考えられる。

なお、「不満」の理由として、「事前の予告、内容の紹介等の案内が目立つところになく、気が付かない（60 代男性）」「企画、テーマが不鮮明で分かりにくい（70 歳以上男性）」などが挙げられた。「講演会の企画を市民から募集して実現してほしい（20 代男性）」という意見もあった。

性別区分 年齢区分	性別区分			
	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	4.14	3.88	4.24	0.00
10代（中学生以下を除く）	4.03	4.11	3.95	0.00
20代	3.90	3.36	4.10	0.00
30代	3.77	3.85	3.75	4.00
40代	3.64	3.47	3.68	3.00
50代	3.49	3.37	3.53	0.00
60代	3.48	3.50	3.45	3.80
70歳以上	3.59	3.54	3.65	4.33
未回答	3.60	3.00	3.50	3.69
全体	3.63	3.55	3.66	3.76

(5) 館内の居心地、座席数に満足していますか？ (N=1,586)



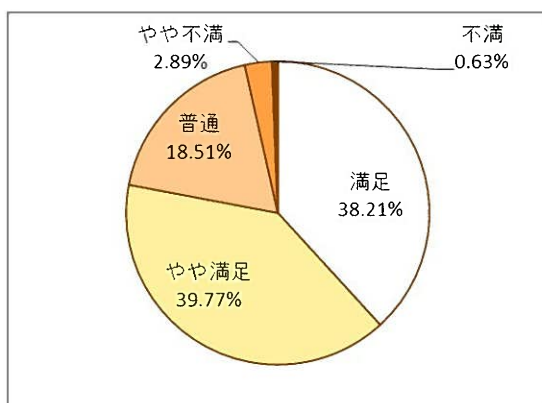
評価点は3.93であった。高い年齢層では評価がやや低い。百分率では、「満足」と「やや満足」を合せて約65%となり、「普通」が約27%である。

館内の設備環境について回答者は一定の理解を示しつつも、高い年齢層の世代はやや物足りなさを感じていることが窺われる。

なお、「不満」の理由として、「館内にゆったり読書できる、よい雰囲気のある場所が少ない(60代女性)」「パソコンが使えるスペースが欲しい(50代男性)」「飲食スペースを作ってほしい(50代男性)」「談話スペース、安心して居られる空間がほしい(50代女性)」「一般利用者とは別に、子供がリラックスできる空間を欲しい(70歳以上女性)」などが挙げられた。

性別区分 年齢区分	性別区分			
	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	4.30	4.06	4.39	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.30	4.42	4.19	0.00
20代	4.12	3.82	4.22	0.00
30代	4.01	4.02	4.01	3.50
40代	3.97	4.02	3.97	2.50
50代	3.71	3.62	3.75	3.00
60代	3.88	3.88	3.86	4.40
70歳以上	3.96	3.99	3.92	3.67
未回答	3.95	3.00	4.50	3.77
全体	3.93	3.92	3.94	3.73

(6) 図書館の総合評価としてはいかがですか？ (N=1,594)



評価点は4.12となった。20代以下の区分で4.50以上の高い評価が見られる一方、50代や女性の60代では3点台後半の点数となり、この世代の回答者がやや物足りなさを感じていることが窺える。

百分率では約8割が「満足」又は「やや満足」と回答している。年齢層による評価の幅は見られるものの、図書館の総合的な評価として回答者は概ね満足を得ているものと考えられる。

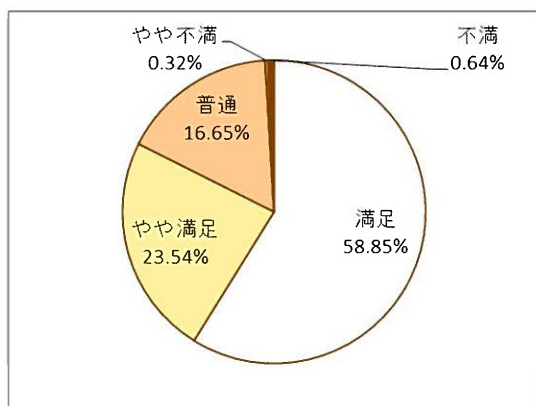
なお、「不満」の理由の中には職員の接客に関わることが何件もあったが、この中には「子供がうるさいが注意しない」「静かな環境の維持に努めていない」といった、それぞれの利用者が図書館に求めるものの差異から生じている事例も見受けられた。

性別区分 年齢区分	性別区分			
	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	4.38	4.00	4.52	4.38
10代(中学生以下を除く)	4.53	4.53	4.52	4.53
20代	4.40	4.09	4.50	4.40
30代	4.28	4.22	4.29	4.28
40代	4.15	4.11	4.17	4.15
50代	3.97	3.92	3.99	3.97
60代	4.03	4.13	3.96	4.03
70歳以上	4.06	4.11	4.00	4.06
未回答	4.09	4.00	4.50	4.09
全体	4.12	4.11	4.13	4.12

■問3 図書館サービスに関する利用者満足度

※「満足」＝5点、「やや満足」＝4点、「普通」＝3点、「やや不満」＝2点、「不満」＝1点として、評価点を算出

(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 (N=943)

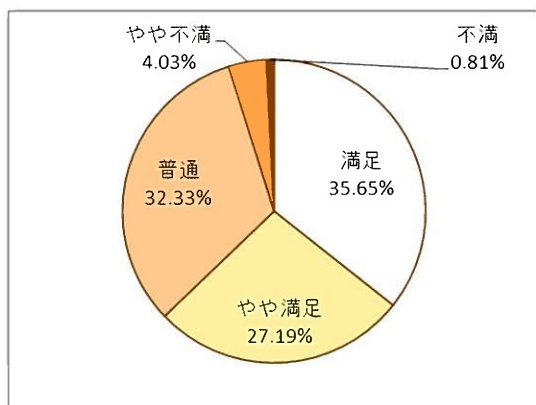


評価点は4.40となった。性別、年代を問わず4点台の評価である。

百分率では約82%が「満足」又は「やや満足」と回答しており、「満足」のみでも6割に近い。一方、「やや不満」及び「不満」は1%に満たない。幅広い利用者層が概ね満足しているものと考えられる。なお、「不満」の理由として、「職員により知識の偏りがある(30代女性)」などの意見があった。

性別区分 年齢区分	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	4.56	4.31	4.69	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.50	4.40	4.60	0.00
20代	4.59	4.40	4.65	0.00
30代	4.40	4.59	4.35	4.00
40代	4.48	4.37	4.50	4.00
50代	4.20	4.08	4.24	4.00
60代	4.39	4.40	4.38	4.67
70歳以上	4.40	4.40	4.37	5.00
未回答	4.36	0.00	4.60	4.17
全体	4.40	4.37	4.41	4.40

(2) 図書館のホームページ (N=993)

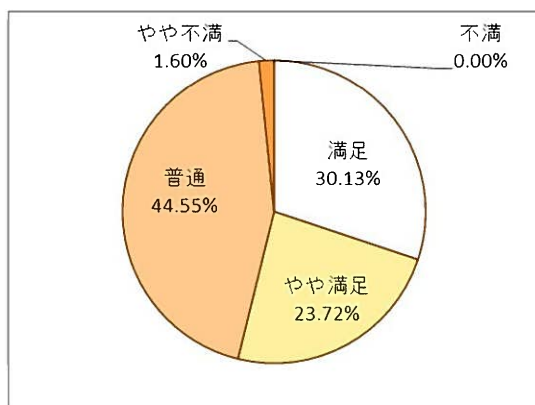


評価点は3.93となった。百分率では約63%が「満足」又は「やや満足」としているが、約32%は「普通」としている。概ね満足を得ている回答者も多いものの、高い年齢層ではコンテンツの物足りなさや構成の分かりづらさなどを感じている方が多いことが窺える。

なお、「不満」の理由として、「盛りだくさんで見にくい。ログイン欄が小さすぎる(60代女性)」「スマートフォンから操作しにくい(50代女性)」「1ページにすべてのイベントが記載されているため、該当の箇所を探すのが大変(40代女性)」等が挙げられた。

性別区分 年齢区分	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	4.28	4.20	4.33	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.12	4.14	4.08	0.00
20代	3.94	3.56	4.07	0.00
30代	4.00	4.00	4.00	4.00
40代	4.00	4.14	3.98	4.00
50代	3.86	3.75	3.92	3.00
60代	3.79	3.77	3.78	4.33
70歳以上	3.88	3.89	3.92	3.00
未回答	3.92	3.00	3.50	4.29
全体	3.93	3.88	3.95	4.00

(3) 電子図書館サービス（浜松市文化遺産デジタルアーカイブ）（N=312）

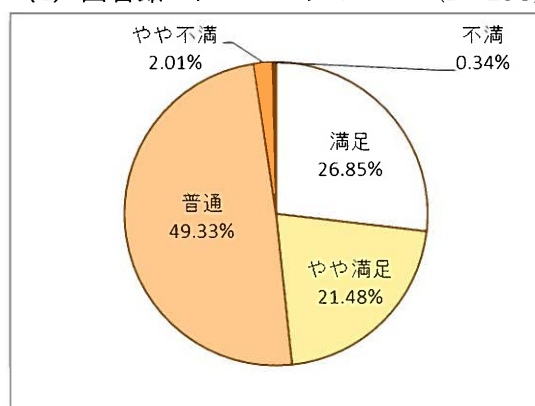


評価点は3.82となった。百分率では、約54%が「満足」又は「やや満足」と回答し、「普通」とする回答が約45%となった。「やや不満」は僅かにあるが、「不満」を感じている回答者はいない。

強く「満足」「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る回答者が多いことが窺える。

性別区分 年齢区分	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	4.28	3.86	4.55	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.27	4.40	4.17	0.00
20代	4.11	2.00	4.38	0.00
30代	3.92	4.12	3.84	3.00
40代	3.82	4.00	3.79	0.00
50代	3.60	3.33	3.71	0.00
60代	3.61	3.65	3.50	5.00
70歳以上	3.84	3.81	4.00	3.00
未回答	4.25	0.00	4.00	4.50
全体	3.82	3.79	3.84	4.00

(4) 図書館のメールマガジン（N=298）

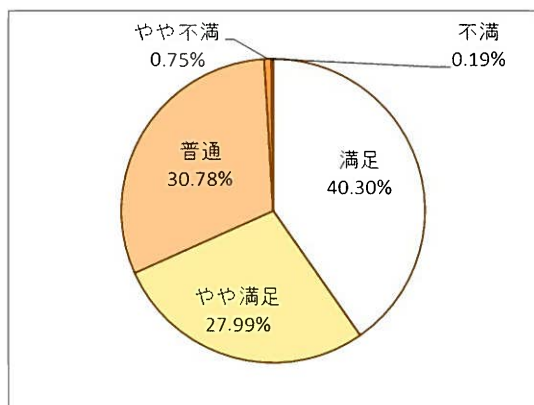


評価点は3.72となった。若い年齢層に比較し、高い年齢層で低い。百分率では、約48%が「満足」又は「やや満足」と回答し、「普通」とする回答がこれを上回る約49%となった。「やや不満」及び「不満」を感じている回答者は約2%と少ない。強く「満足」「不満」を感じる要素は少ないものの、高い年齢層ではやや物足りなさを感じる回答者が多いことが窺える。

なお、「不満」の理由として、「自分にとって必要のない情報が多い。イベント情報がどこの館のものか分かりにくい（50代女性）」とする意見があった。

性別区分 年齢区分	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	4.18	4.11	4.25	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.20	4.33	4.00	0.00
20代	4.20	0.00	4.20	0.00
30代	3.89	3.85	3.96	3.00
40代	3.72	4.00	3.64	0.00
50代	3.51	3.35	3.57	0.00
60代	3.59	3.64	3.48	5.00
70歳以上	3.71	3.67	3.85	3.00
未回答	4.67	0.00	5.00	4.50
全体	3.72	3.73	3.71	4.00

(5) 子供向けのサービス（おはなし会、ブックスタート等） (N=536)



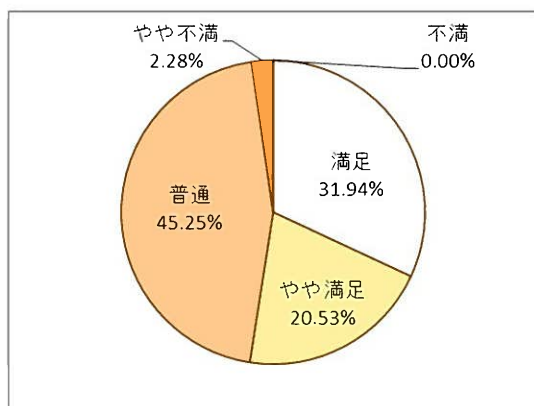
評価点は 4.07 となった。30 代、40 代の子育て世代からの評価が高い。また、自らが当事者として児童サービスを体験してきたと推定される 10 代以下の年齢層からの評価点も高い。

百分率では、「満足」及び「やや満足」の回答が約 68% であり、「不満」及び「やや不満」は 1% に満たない。子育て世代の年齢層を中心として、回答者は概ね満足しているものと考えられる。

なお、「不満」の理由として、「おはなし会の絵本が小さいのでよく見えない (40 代女性)」 「おはなし会は平日の早い時間なので、フルタイムで働いていると参加できない (30 代女性)」等が挙げられた。

性別区分 年齢区分	性別区分			
	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	4.30	4.13	4.37	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.21	3.88	4.67	0.00
20代	4.18	4.00	4.20	0.00
30代	4.21	4.39	4.18	4.00
40代	4.18	4.13	4.18	5.00
50代	3.87	3.38	3.98	0.00
60代	3.78	3.80	3.76	4.00
70歳以上	3.82	3.58	4.21	3.00
未回答	4.33	0.00	3.50	4.75
全体	4.07	3.88	4.12	4.30

(6) 視覚障がいのある人に対するサービス（録音・点字図書の貸出等） (N=263)



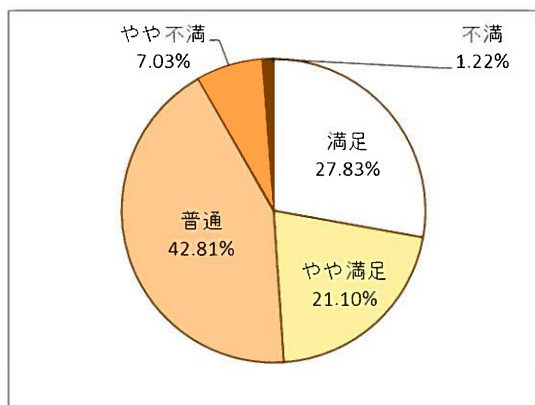
評価点は 3.82 となった。高い年齢層に比較し、若い年齢層の評価点が高い傾向がある。

百分率では、「満足」及び「やや満足」の回答が約 52% であり、約 45% が「普通」と回答している。「やや不満」が約 2% あるが、「不満」の回答はなかった。「満足」を感じている回答者と「普通」と感じる回答者が同程度の割合であり、高い年齢層の回答者はやや物足りなさも感じていることが窺える。

なお、やや不満に感じる要因として、「(各地区館で) デイジー図書を借りられたらうれしい (40 代女性)」との意見があった。

性別区分 年齢区分	性別区分			
	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	4.43	4.00	4.75	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.54	4.63	4.40	0.00
20代	4.00	3.00	4.33	0.00
30代	3.71	3.83	3.65	0.00
40代	3.85	3.90	3.84	0.00
50代	3.56	3.00	3.68	0.00
60代	3.75	3.71	3.74	5.00
70歳以上	3.69	3.73	3.69	3.00
未回答	4.17	0.00	3.67	4.67
全体	3.82	3.79	3.82	4.40

(7) 外国語資料の提供 (外国語資料・英語多読コーナー等) (N=327)



評価点は 3.67 となった。百分率は、「満足」及び「やや満足」の回答が約 49%である一方、「不満」及び「やや不満」の回答も約 8%あった。「満足」を感じている回答者と「普通」と感じる回答者が同程度の割合であり、回答者はやや物足りなさも感じていることが窺える。

なお、「不満」の理由として、「外国語文学の本が少ない。初等レベルのものからオリジナルまで用意してほしい (60 代男性)」「中国語、韓国語の資料も増やしてほしい (20 代女性)」「外国に行っても困らない、簡単に日常生活に役立つ本が欲しい (10 代女性)」等が挙げられた。

性別区分 年齢区分	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	4.35	4.00	4.55	0.00
10代(中学生以下を除く)	3.60	3.90	3.00	0.00
20代	3.92	3.75	4.00	0.00
30代	3.64	4.07	3.57	2.00
40代	3.76	3.81	3.75	0.00
50代	3.34	3.36	3.34	0.00
60代	3.63	3.68	3.52	5.00
70歳以上	3.67	3.59	3.83	3.00
未回答	4.25	0.00	3.00	4.67
全体	3.67	3.73	3.64	3.71

【自由記述欄 (主な意見)】

①開館時間について (26 件)	
これまで休館日削減や開館時間の延長に取り組んで来ているが、さらなる開館日の増や開館時間の延長を希望する声もある。	
	・開館日・開館時間が利用しやすく、本の予約もしやすい ・7、8 月は休みをなくして読書の機会を増やすべき ・もう少し遅くまで開けてほしい
②蔵書について (117 件)	
書籍、AV 資料ともに、より新しい資料をより多くという要望が多い。また、大活字本や外国語資料など、高齢化や地域性に伴う意見も寄せられた。	
	・新しい本をもっと増やしてほしい。DVD、CD が古すぎる ・リクエストが通らない。リクエストの可否が分かりづらい ・大きい活字の本を増やしてほしい。外国語の資料を増やしてほしい
③施設・設備について (64 件)	
館により設備の設置状況や劣化具合が異なるため、意見は館ごとに多様となる。個人が集中して閲覧・学習できる空間を求める声とともに、交流の場やくつろぎのスペースを期待する声も多い。	
	・他市の図書館はソファがたくさんありくつろいで読書できる ・声を出して読み聞かせをしてもよいスペースがあるとよい ・インターネットで検索して学習できる場をほしい
④Web サービスについて (23 件)	
寄せられた意見の数が少ないながらも、満足している様子が窺えるコメントが多い。一方で、使い勝手の改善を望む声もある。	
	・ネット予約は大変便利である ・スマホ用のホームページを作してほしい ・検索の精度を改善してほしい

⑤	窓口サービスについて （97 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。ただし、応対については職員の個人差を感じている回答者もいる。
	・スーパー等に貸出窓口があると助かる ・スタッフの対応が親切で居心地がいい ・レファレンスでの的確な回答、親身な対応がありがたい
⑥	事業について （45 件） 指定管理館が実施する企画展や講座など多彩な自主事業に満足している声が多い。
	・テーマ展示を楽しみにしている。知らない本を読むきっかけになる ・興味をそそられる講座がたくさんあってよい ・学術や文化の面でもっと専門的になってほしい
⑦	図書館を利用して得られた成果 （48 件） 自らの学習や業務に利用している方、子供の学習に活用している方などから、多様な成果が寄せられた。
	・子供の作文が上手になった。思っていることを言葉で表現することができるようになった ・的確なレファレンスサービスで講義の資料を集められる ・英語多読を始めて、100 万語を超えた
⑧	その他 （68 件） ・窓口に季節ごとに折り紙や切り絵が飾ってあり楽しい。ちょっとした気遣いを続けてほしい ・読書は日常生活の楽しみの一つ。身近に図書館があることはありがたい ・将来司書になりたい。ここで働きたい

③《平成 29 年度『市民への約束』評価月間アンケート調査結果》

1 調査目的

接遇に係る市民満足度向上のための本市の取組について、成果を施設利用者等に評価いただく

2 調査実施概要

(1)調査対象 図書館利用者

(2)調査方法 各図書館窓口にて調査票を配布、回収箱により回収

(3)調査期間 平成 29 年 11 月 1 日～11 月 30 日

3 回収状況 有効回答 1,268 件

(市役所すべての窓口で実施した調査の内、各図書館窓口のみの計)

	質問事項	評価点
1	窓口や待合場所・通路など施設は、整理整頓されていましたか？	4.46
2	訪問に早く気づき、笑顔で明るいあいさつでしたか？	4.42
3	服装や髪型など身だしなみは、公務にふさわしいものでしたか？	4.48
4	お客様の用件に速やかに対応していましたか？	4.50
5	お客様の状況に柔軟に対応していましたか？	4.47
6	わかりやすく納得できる説明でしたか？	4.44
7	親切で丁寧な対応でしたか？	4.52
	合計平均	4.47

【自由記述欄への意見・要望等（抜粋）】

- ・高齢の母のために本を借りている。大型活字本が多いとありがたい
- ・正規の司書を増やし、「本＝文化」を守る体制を維持してほしい
- ・40 代のためのサポートステーションを作してほしい
- ・おはなしのへやを開放しているのはありがたい。赤ちゃん連れの親がリラックスできる場所である
- ・子供の本コンシェルジュをほしい。子供ブッククラブ（読書会）を主催してほしい
- ・スマホに図書館アプリを入れて、本を借りられるようにしてほしい
- ・情報を得る場所から人間性の成長の場へ、蔵書スペースを減らしてリラックスしながら個々の能力を伸ばす場所へと、IoT の進化により図書館の役割は今後大幅に変化する
- ・検索システムの操作性が悪い
- ・新刊をもっと入れてほしい。ビジネスを強化してほしい
- ・障がいのある人への気配りをして欲しい
- ・パソコンの導入をお願いしたい
- ・ゆっくりできるコーナー、飲食コーナーをほしい
- ・勉強できる場所をもっと増やしてほしい
- ・新刊予約本の待ち時間が長い