

「図書館ご利用の皆様へのアンケート」集計結果

平成28年3月10日

平成27年11月22日（日）に実施いたしました「図書館ご利用の皆様へのアンケート」の結果は次のとおりです。ご協力ありがとうございました。今後もより一層サービスの改善に向けて取り組んでまいります。

1. 調査票：「図書館ご利用の皆様へのアンケート」調査票（末尾）
2. 調査日：平成27年11月22日（日）
3. 調査対象：神戸市立図書館入館者（中学生以上）
4. 調査方法：市内各図書館入口でアンケート調査票を配布・回収
5. 回収数：5,610件（白紙を除く全館合計）

<表1 回収数・回収率>

	配布数	回収数	回収率(%)
中央	1,098	792	72.1%
東灘	973	698	71.7%
灘	720	630	87.5%
三宮	614	490	79.8%
兵庫	419	371	88.5%
北	447	356	79.6%
北神	551	455	82.6%
新長田	330	297	90%
須磨	355	287	80.8%
垂水	682	514	75.4%
西	961	720	74.9%
合計	7,150	5,610	78.5%

6. 回答者について

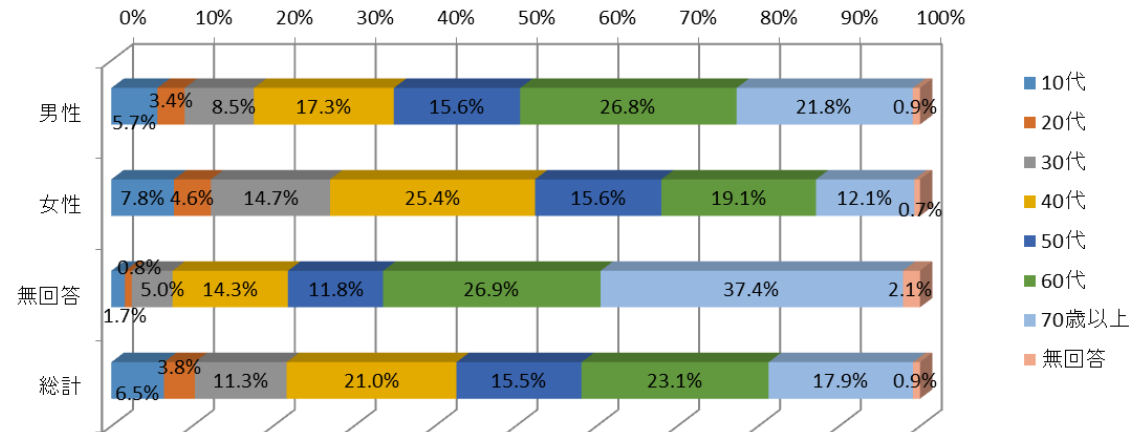
（1）性別と世代（Q1とQ2）

今回は日曜日の調査であったこともあり、例年より40代の人数が多くなっています。平日調査との比較は後述します。

<表2> 性別と世代（人数）

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答	総計
男性	154	91	231	468	422	723	589	24	2,702
女性	207	122	393	677	417	511	324	19	2,670
無回答	4	2	12	34	28	64	89	5	238
総計	365	215	636	1,179	867	1,298	1,002	48	5,610

＜図1＞性別と世代(%)



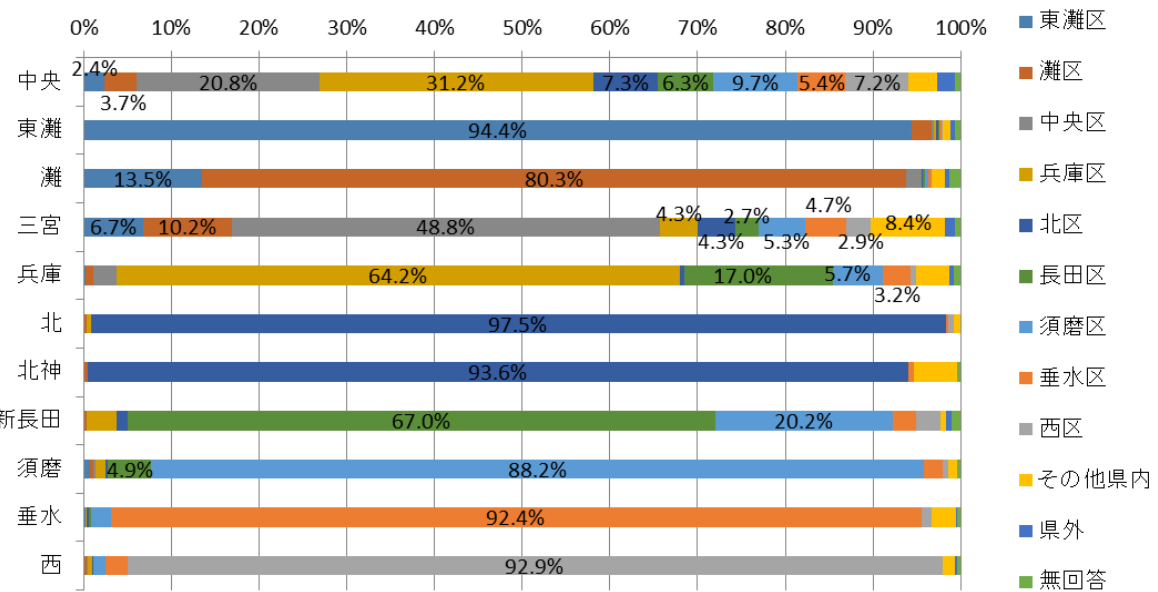
(2) 居住地 (Q3)

図書館のある区内からの来館者が半数を超える館が多い中、兵庫・三宮・中央では区外からの利用も多くいただいています。新長田図書館では隣接する須磨区からも多くの利用をいただいています。

＜表3＞居住地 (%)

館名	東灘区	灘区	中央区	兵庫区	北区	長田区	須磨区	垂水区	西区	その他 県内	県外	無回答	総計
中央	2.4%	3.7%	20.8%	31.2%	7.3%	6.3%	9.7%	5.4%	7.2%	3.3%	2.0%	0.6%	792
東灘	94.4%	2.3%	0.3%	0.1%	0.3%	0.1%	0.0%	0.3%	0.1%	0.9%	0.4%	0.7%	698
灘	13.5%	80.3%	1.7%	0.0%	0.2%	0.2%	0.5%	0.3%	0.0%	1.6%	0.5%	1.3%	630
三宮	6.7%	10.2%	48.8%	4.3%	4.3%	2.7%	5.3%	4.7%	2.9%	8.4%	1.2%	0.6%	490
兵庫	0.3%	0.8%	2.7%	64.2%	0.5%	17.0%	5.7%	3.2%	0.5%	3.8%	0.5%	0.8%	371
北	0.0%	0.3%	0.0%	0.6%	97.5%	0.0%	0.0%	0.3%	0.6%	0.8%	0.0%	0.0%	356
北神	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	93.6%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	4.8%	0.0%	0.4%	455
新長田	0.0%	0.3%	0.0%	3.4%	1.3%	67.0%	20.2%	2.7%	2.7%	0.7%	0.7%	1.0%	297
須磨	0.7%	0.3%	0.3%	1.0%	0.3%	4.9%	88.2%	2.1%	0.7%	1.0%	0.0%	0.3%	287
垂水	0.2%	0.0%	0.0%	0.2%	0.2%	0.2%	2.3%	92.4%	1.2%	2.7%	0.2%	0.4%	514
西	0.1%	0.1%	0.1%	0.6%	0.1%	0.0%	1.4%	2.5%	92.9%	1.4%	0.3%	0.4%	720
全館	14.3%	10.9%	7.6%	9.4%	15.4%	6.1%	8.2%	10.6%	13.6%	2.7%	0.6%	0.6%	5,610

＜図2＞ 居住地 (%)

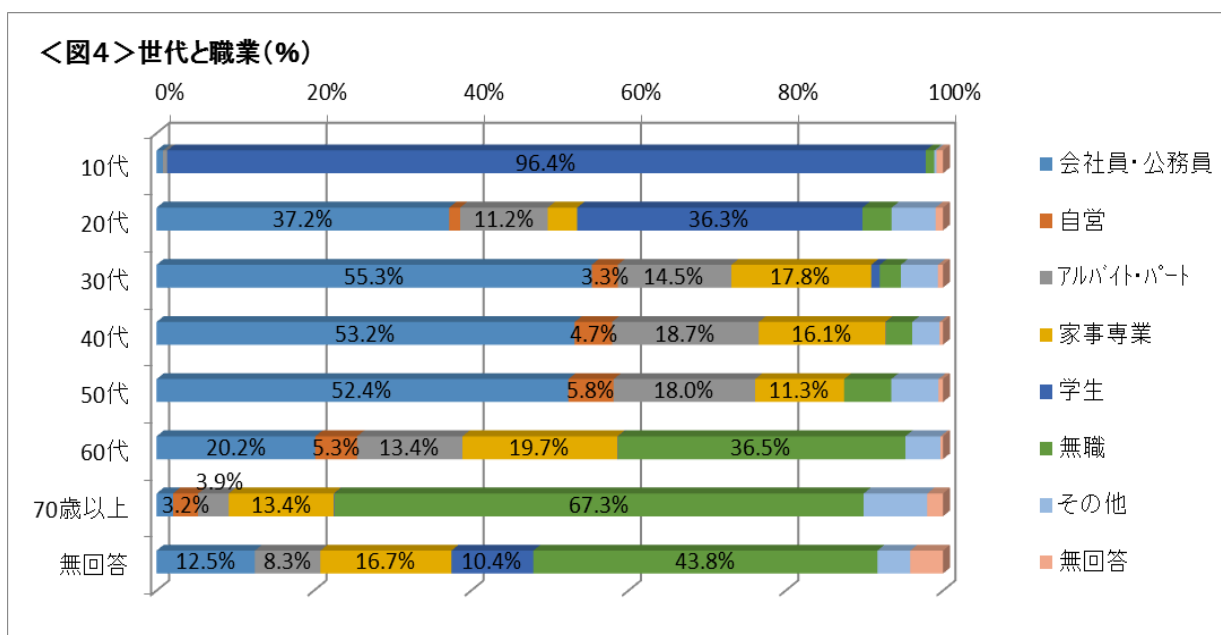
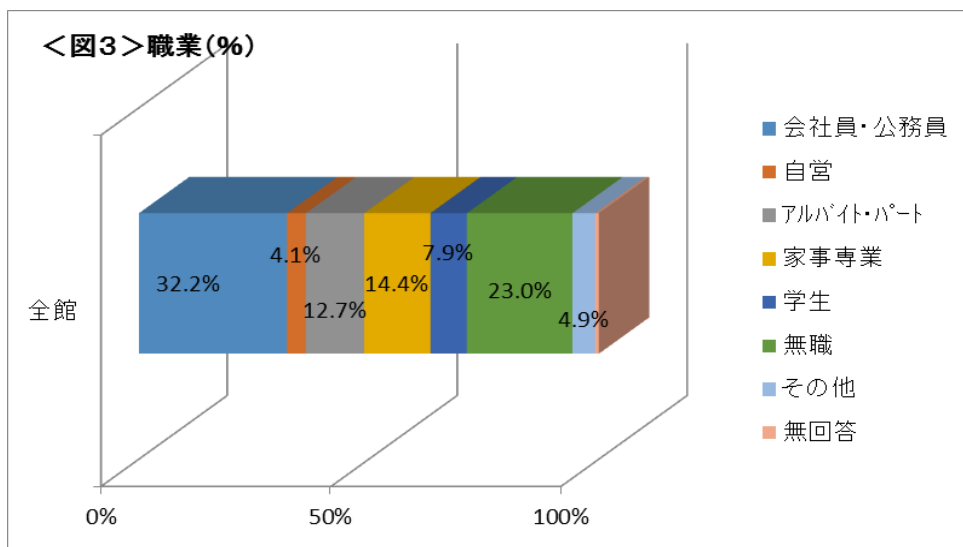


(3) 職業 (Q4)

「会社員・公務員」と回答された方が最も多く、次いで「無職」の方が多く来館されています。今回は日曜日の調査であったため、例年の平日調査の結果とは異なっています。両者の比較については後述します。

<表4> 職業 (人数と%)

	会社員・公務員	自営	アルバイト・パート	家事専業	学生	無職	その他	無回答	総計
人数	1,805	231	711	807	445	1,289	277	45	5,610
割合	32.2%	4.1%	12.7%	14.4%	7.9%	23.0%	4.9%	0.8%	100.0%



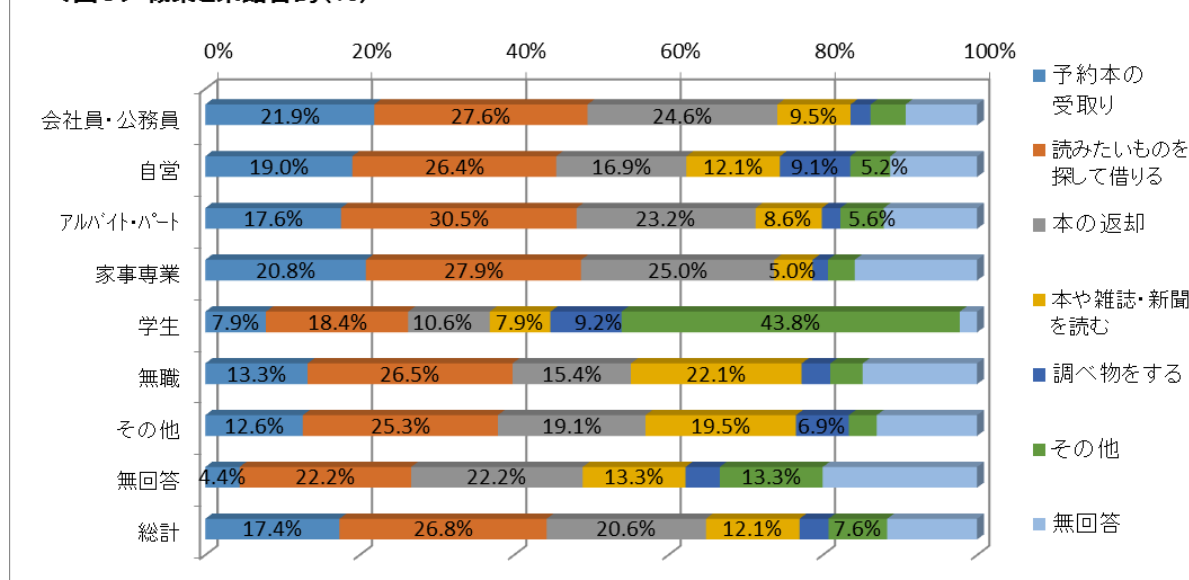
(4) 職業と来館目的 (Q4 と Q5)

休日の調査ということもあり、「学生」以外の方の目的は「読みたいものを探して借りる」が多くなっています。「学生」の方の目的で、「その他」が多いのは自習と思われます。

<表5> 職業と来館目的 (%)

	予約本の受取り	読みたいものを探して借りる	本の返却	本や雑誌・新聞を読む	調べ物をする	その他	無回答	総計
会社員・公務員	21.9%	27.6%	24.6%	9.5%	2.6%	4.5%	9.3%	100.0%
自営	19.0%	26.4%	16.9%	12.1%	9.1%	5.2%	11.3%	100.0%
アルバイト・パート	17.6%	30.5%	23.2%	8.6%	2.4%	5.6%	12.1%	100.0%
家事専業	20.8%	27.9%	25.0%	5.0%	2.0%	3.5%	15.9%	100.0%
学生	7.9%	18.4%	10.6%	7.9%	9.2%	43.8%	2.2%	100.0%
無職	13.3%	26.5%	15.4%	22.1%	3.7%	4.2%	14.8%	100.0%
その他	12.6%	25.3%	19.1%	19.5%	6.9%	3.6%	13.0%	100.0%
無回答	4.4%	22.2%	22.2%	13.3%	4.4%	13.3%	20.0%	100.0%
総計	17.4%	26.8%	20.6%	12.1%	3.8%	7.6%	11.6%	100.0%
総計(人数)	975	1,506	1,158	680	211	427	653	5,610

<図5> 職業と来館目的 (%)



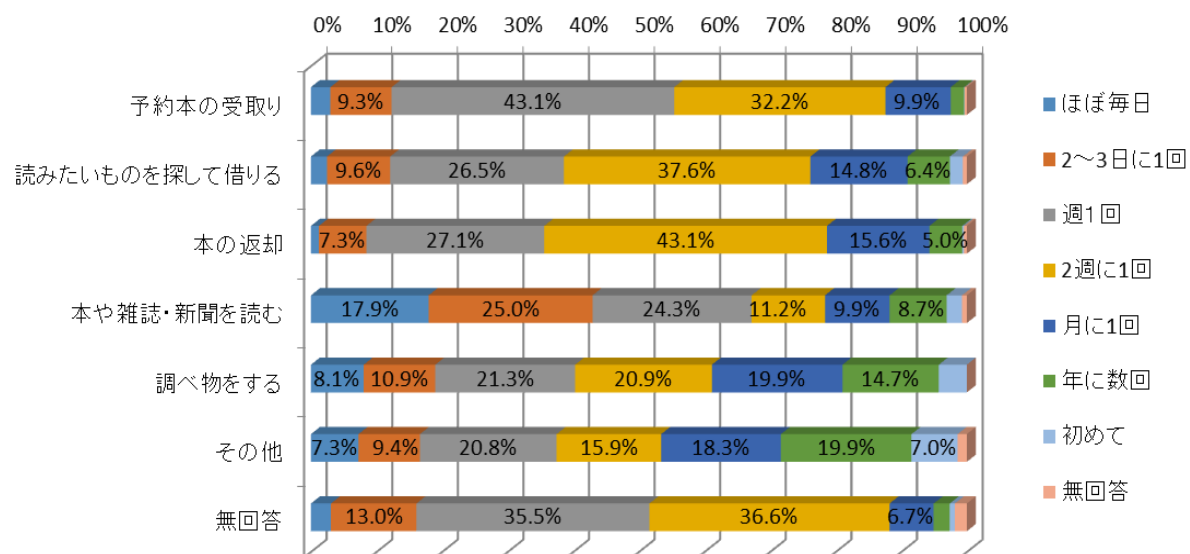
(5) 来館目的と来館頻度 (Q5 と Q6)

全体としては「2週に1回」または「週に1回」利用するとの回答が多くなっています。利用目的が「本や雑誌・新聞を読む」という方のうち、「ほぼ毎日」「2～3日に1回」「週1回」の方の合計が7割近くになります。

<表6> 来館目的と来館頻度 (%)

	ほぼ毎日	2～3日に1回	週1回	2週に1回	月に1回	年に数回	初めて	無回答	総計
予約本の受取り	3.0%	9.3%	43.1%	32.2%	9.9%	2.1%	0.1%	0.3%	100.0%
読みたいものを探して借りる	2.5%	9.6%	26.5%	37.6%	14.8%	6.4%	2.0%	0.6%	100.0%
本の返却	1.2%	7.3%	27.1%	43.1%	15.6%	5.0%	0.3%	0.4%	100.0%
本や雑誌・新聞を読む	17.9%	25.0%	24.3%	11.2%	9.9%	8.7%	2.4%	0.7%	100.0%
調べ物をする	8.1%	10.9%	21.3%	20.9%	19.9%	14.7%	4.3%	0.0%	100.0%
その他	7.3%	9.4%	20.8%	15.9%	18.3%	19.9%	7.0%	1.4%	100.0%
無回答	3.1%	13.0%	35.5%	36.6%	6.7%	2.5%	0.8%	1.8%	100.0%
総計	4.8%	11.4%	29.7%	32.2%	13.0%	6.5%	1.7%	0.7%	100.0%
総計(人数)	270	638	1,664	1,806	732	366	94	40	5,610

＜図6＞来館目的と来館頻度(%)



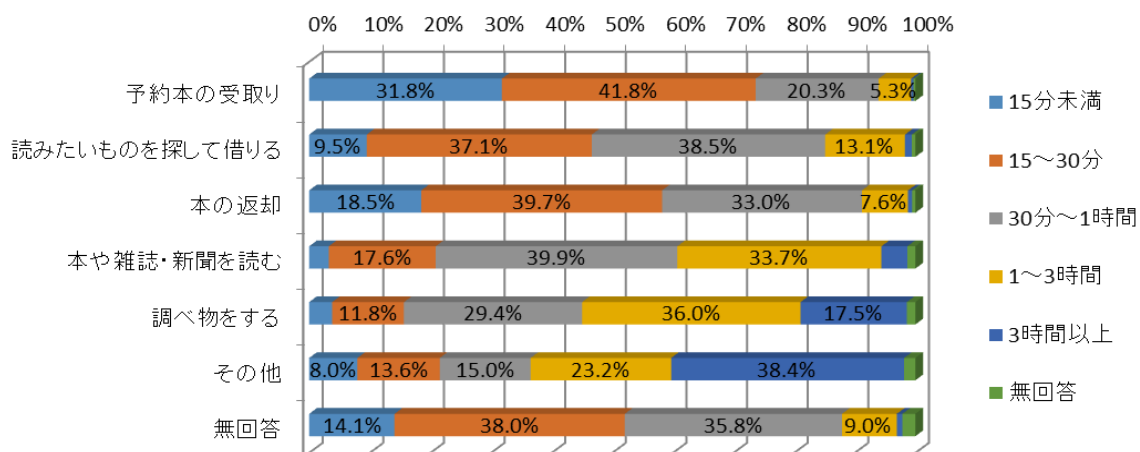
(6) 来館目的と滞在時間 (Q5 と Q7)

特に、「予約本の受取り」を目的として来館される方の滞在時間が短い傾向にあります。資料展示などで本との出会いを促進していきたいと考えています。

＜表7＞ 来館目的と滞在時間 (%)

	15分未満	15～30分	30分～1時間	1～3時間	3時間以上	無回答	総計
予約本の受取り	31.8%	41.8%	20.3%	5.3%	0.4%	0.3%	100.0%
読みたいものを探して借りる	9.5%	37.1%	38.5%	13.1%	1.1%	0.6%	100.0%
本の返却	18.5%	39.7%	33.0%	7.6%	0.7%	0.5%	100.0%
本や雑誌・新聞を読む	3.2%	17.6%	39.9%	33.7%	4.3%	1.3%	100.0%
調べ物をする	3.8%	11.8%	29.4%	36.0%	17.5%	1.4%	100.0%
その他	8.0%	13.6%	15.0%	23.2%	38.4%	1.9%	100.0%
無回答	14.1%	38.0%	35.8%	9.0%	0.9%	2.1%	100.0%
総計	14.7%	33.5%	31.9%	14.3%	4.7%	0.9%	100.0%
総計(人数)	823	1,878	1,791	801	265	52	5,610

＜図7＞来館目的と滞在時間(%)



(7) 広報と情報発信 (Q8)

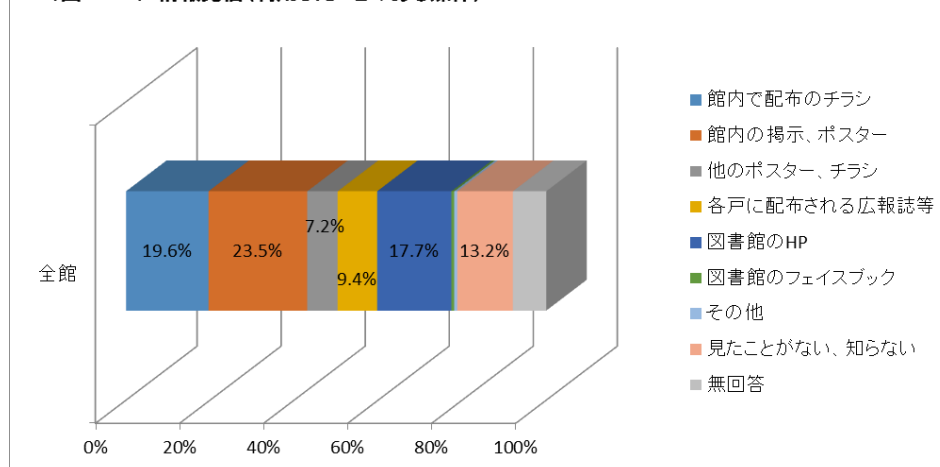
ご覧になったことのある広報媒体について、今回初めてお尋ねしました。全体的には「館内の掲示、ポスター」や「館内配付のチラシ」の割合が高くなっていますが、10代の方は「図書館のHP（ホームページ）」の割合が高くなっています。特に60代以上の方で利用の割合が減少しているホームページも含め、わかりやすく目に触れやすい情報発信について考えていきます。

＜表8-1＞広報・情報発信（利用したことのある媒体）全館

	館内で配布の チラシ	館内の掲示、 ポスター	他のポス ター、チラシ	各戸に配布され る広報誌等	図書館のHP	図書館のフェ イスブック	その他	見たことがな い、知らない	無回答	総計
人数	1,532	1,837	565	732	1,381	54	54	1,034	620	7,809
全館	19.6%	23.5%	7.2%	9.4%	17.7%	0.7%	0.7%	13.2%	7.9%	100.0%

※複数回答

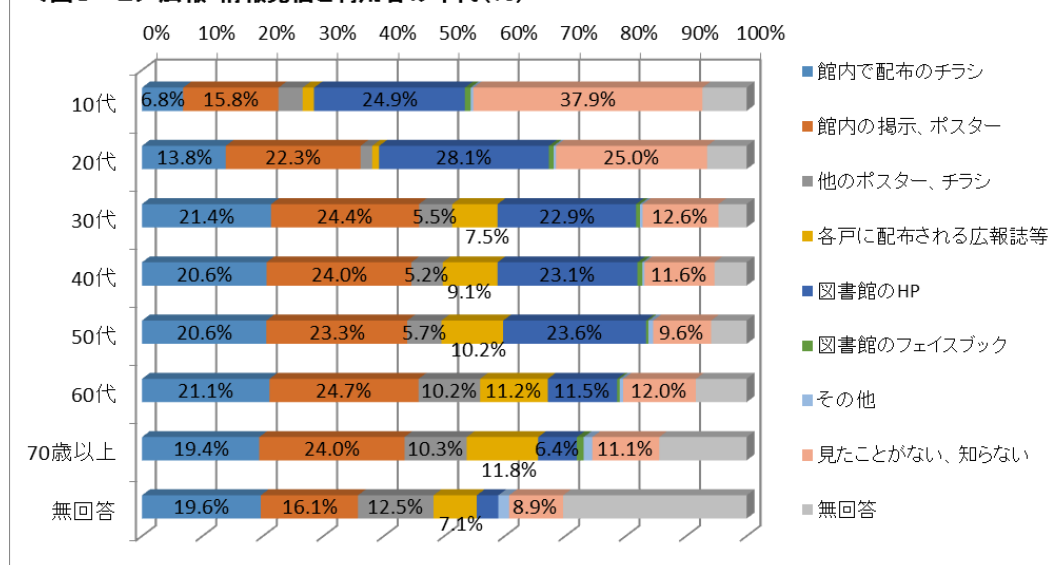
＜図8-1＞情報発信（利用したことのある媒体）



＜表8-2＞広報・情報発信と利用者の年代

	館内で 配布のチラシ	館内の掲示、 ポスター	他のポス ター、チラシ	各戸に配布さ れる広報誌等	図書館のHP	図書館のフェ イスブック	その他	見たことがな い、知らない	無回答	総計
10代	6.8%	15.8%	4.0%	1.9%	24.9%	0.9%	0.5%	37.9%	7.3%	100.0%
20代	13.8%	22.3%	1.9%	1.2%	28.1%	0.8%	0.4%	25.0%	6.5%	100.0%
30代	21.4%	24.4%	5.5%	7.5%	22.9%	0.7%	0.4%	12.6%	4.6%	100.0%
40代	20.6%	24.0%	5.2%	9.1%	23.1%	0.8%	0.4%	11.6%	5.3%	100.0%
50代	20.6%	23.3%	5.7%	10.2%	23.6%	0.4%	0.8%	9.6%	5.9%	100.0%
60代	21.1%	24.7%	10.2%	11.2%	11.5%	0.4%	0.6%	12.0%	8.4%	100.0%
70歳以上	19.4%	24.0%	10.3%	11.8%	6.4%	1.1%	1.4%	11.1%	14.4%	100.0%
無回答	19.6%	16.1%	12.5%	7.1%	3.6%	0.0%	1.8%	8.9%	30.4%	100.0%
総計	19.6%	23.5%	7.2%	9.4%	17.7%	0.7%	0.7%	13.2%	7.9%	100.0%
総計(人数)	1,532	1,837	565	732	1,381	54	54	1,034	620	7,809

＜図8-2＞広報・情報発信と利用者の年代 (%)

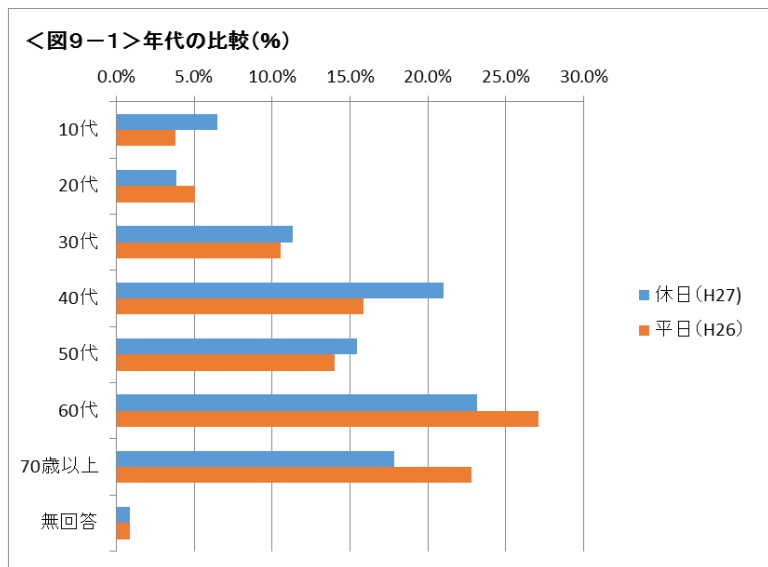


(8) 利用される方の平日と休日の違いについて

前回の平日調査と比較して、利用される方の年代と職業の割合に違いがありました。休日では60代以上及び20代が減り、30～50代が増えています。「会社員・公務員」が増え、「無職」、「家事専業」が減っています。また、「10代」、「学生」のいずれも増えています。普段はお勤めや学業などでお忙しい方にご来館いただいていると考えられます。

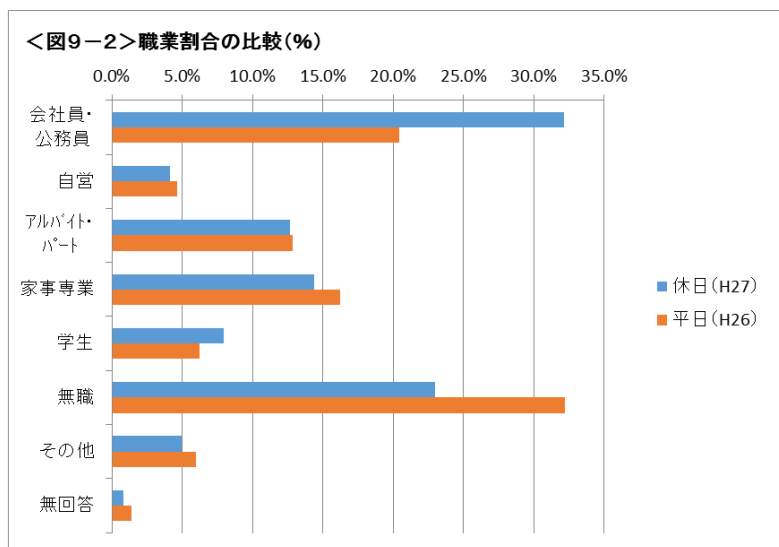
<表9-1>年代の比較 (%)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答	総計
休日(H27)	6.5%	3.8%	11.3%	21.0%	15.5%	23.1%	17.9%	0.9%	100.0%
平日(H26)	3.8%	5.1%	10.5%	15.9%	14.0%	27.1%	22.8%	0.9%	100.0%



<表9-2>職業割合の比較 (%)

	会社員・公務員	自営	アルバイト・パート	家事専業	学生	無職	その他	無回答	総計
休日(H27)	32.2%	4.1%	12.7%	14.4%	7.9%	23.0%	4.9%	0.8%	100.0%
平日(H26)	20.4%	4.7%	12.9%	16.2%	6.2%	32.2%	6.0%	1.4%	100.0%



7. 図書館サービスの満足度について

(1) 概要

下記の＜表 10＞の Q9 から Q16 の項目について、1 から 5 の 5 段階評価で満足度を尋ね、以下のとおり平均点を出しました。各項目について図書館ごとに計算したのが＜表 11＞です。

5段階評価	5 - 4 - 3 - 2 - 1	わからない 知らない
そう思う	←————→	そう思わない

- ・各点数に、それぞれの選択肢ごとの回答人数をかける。
- ・それらの集計を、回答した人数の合計で割る。
- ・「わからない・知らない」や「無回答」は 0 点とし、回答した人数には入れない。

(計算式) a, b, c, d, e は、各選択肢ごとの回答人数

$$\frac{5 \text{ 点} \times a + 4 \text{ 点} \times b + 3 \text{ 点} \times c + 2 \text{ 点} \times d + 1 \text{ 点} \times e}{a + b + c + d + e}$$

＜表 10＞図書館サービスの満足度についての項目

Q 9.	この図書館には、読みたい本がある
Q10.	この図書館は、目的の本・雑誌を探しやすい
Q11.	この図書館は、調べ物に役立つ
Q12.	この図書館の展示や行事は、興味や関心を引く
Q13.	この図書館の職員に、声をかけやすい（たずねやすい）
Q14.	この図書館の職員の応接態度は、親切・丁寧である
Q15.	図書館サービスのしくみや本に関する問いに対して、この図書館の職員の説明は、わかりやすい
Q16.	総合的にみて、この図書館への満足度はいかがですか

＜表 11＞

	中央	東灘	灘	三宮	兵庫	北	北神	新長田	須磨	垂水	西	全館	前回
Q 9 読みたい本	4.13	3.63	3.57	3.39	3.68	3.55	3.58	3.56	3.66	3.43	3.49	3.63	3.60
Q10 探しやすい	3.87	3.61	3.54	3.38	3.76	3.57	3.67	3.64	3.63	3.50	3.47	3.60	3.56
Q11 調べ物	3.92	3.36	3.30	3.15	3.53	3.36	3.46	3.38	3.44	3.26	3.22	3.41	3.44
Q12 行事	3.37	3.21	3.08	2.84	3.22	3.17	3.28	3.15	3.32	2.94	3.09	3.15	3.21
Q13 尋ねやすさ	3.68	3.88	3.81	3.71	3.95	4.04	4.21	3.90	4.10	3.88	3.88	3.89	3.93
Q14 態度	3.93	4.12	4.05	3.99	4.25	4.27	4.41	4.17	4.34	4.09	4.09	4.13	4.14
Q15 説明	3.74	3.79	3.75	3.71	3.96	3.94	4.03	3.85	3.94	3.83	3.74	3.82	3.85
Q16 総合評価	4.06	3.88	3.82	3.66	4.01	3.91	4.05	3.92	3.91	3.81	3.78	3.89	3.90
前回総合評価	4.14	3.77	3.87	3.70	4.04	3.85	4.02	3.97	3.92	3.78	3.91	3.90	

(2) Q9～Q16 の満足度

Q9～Q16 について、各館の満足度を尋ねました。

Q9. この図書館には読みたい本がある

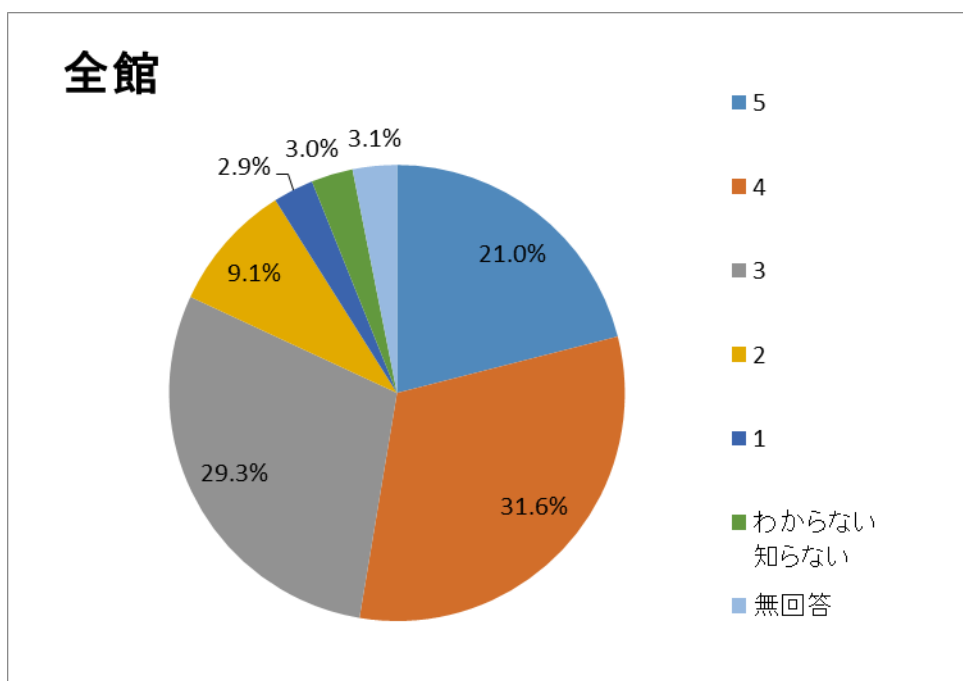
全体では前回数値を上回りましたが、いくつかの館では数値が下がっています。図書館の本棚が魅力あるものとなるよう努めてまいります。

5段階評価	5 - 4 - 3 - 2 - 1	わからない 知らない
そう思う	←————→	そう思わない

<表 12> この図書館には読みたい本がある

館名	5	4	3	2	1	わからない 知らない	無回答	計(%)	計(人)	平均	前回
中央	37.8%	33.3%	17.2%	2.3%	1.4%	5.1%	3.0%	100.0%	792	4.13	4.19
東灘	22.1%	31.8%	28.5%	11.5%	2.0%	2.6%	1.6%	100.0%	698	3.63	3.51
灘	18.6%	30.8%	31.7%	8.9%	3.2%	3.0%	3.8%	100.0%	630	3.57	3.57
三宮	13.1%	30.6%	34.5%	10.6%	4.7%	2.0%	4.5%	100.0%	490	3.39	3.45
兵庫	19.4%	34.2%	29.1%	5.9%	2.7%	4.3%	4.3%	100.0%	371	3.68	3.68
北	21.6%	27.2%	29.5%	13.5%	2.5%	3.1%	2.5%	100.0%	356	3.55	3.51
北神	19.6%	30.8%	33.4%	9.0%	2.6%	2.6%	2.0%	100.0%	455	3.58	3.55
新長田	16.2%	33.7%	32.0%	10.4%	1.7%	3.4%	2.7%	100.0%	297	3.56	3.61
須磨	19.9%	32.8%	31.4%	7.0%	2.1%	2.8%	4.2%	100.0%	287	3.66	3.56
垂水	16.7%	29.2%	31.3%	12.5%	4.9%	1.8%	3.7%	100.0%	514	3.43	3.41
西	16.1%	32.8%	31.7%	11.0%	3.6%	1.8%	3.1%	100.0%	720	3.49	3.50
全館	21.0%	31.6%	29.3%	9.1%	2.9%	3.0%	3.1%	100.0%	5,610	3.63	3.60

<図 10> この図書館には読みたい本がある (%)



Q10. この図書館は、目的の本・雑誌を探しやすい

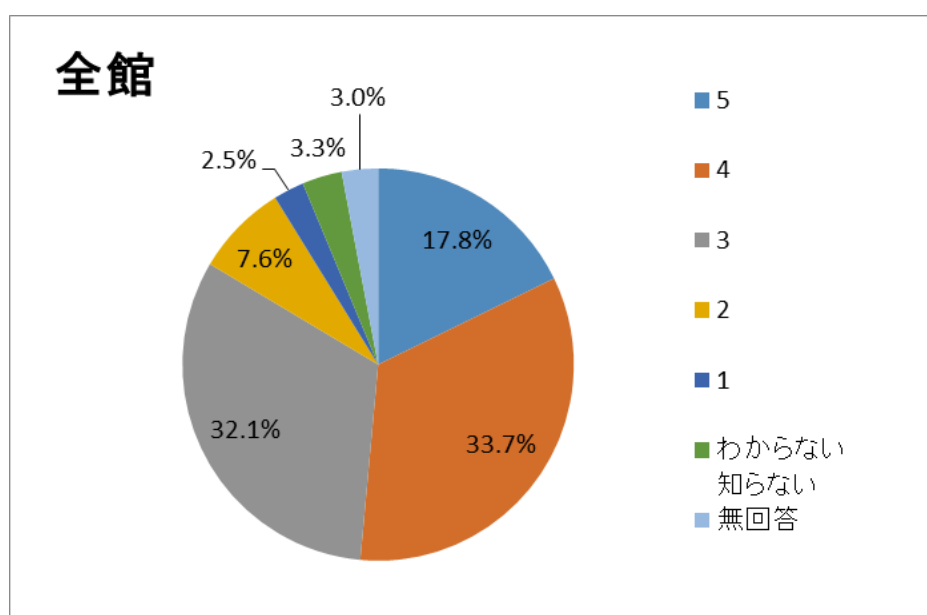
この質問も全体では前回数値を上回りましたが、いくつかの館では数値が下がっています。今後も検索結果のご説明や、本棚に差し込む見出し、全体の案内図を整えるなど、探しやすさの向上に努めてまいります。

5段階評価	5 - 4 - 3 - 2 - 1	わからない 知らない
そう思う	←————→	そう思わない

<表 13> この図書館は、目的の本・雑誌を探しやすい

館名	5	4	3	2	1	わからない 知らない	無回答	計(%)	計(人)	平均	前回
中央	26.8%	36.0%	21.7%	5.3%	2.1%	5.2%	2.9%	100.0%	792	3.87	3.89
東灘	19.2%	33.1%	32.7%	8.0%	2.7%	3.2%	1.1%	100.0%	698	3.61	3.44
灘	14.6%	34.6%	33.5%	8.4%	2.5%	2.9%	3.5%	100.0%	630	3.54	3.59
三宮	10.8%	30.8%	38.6%	10.6%	3.3%	1.8%	4.1%	100.0%	490	3.38	3.40
兵庫	23.2%	34.0%	26.7%	6.7%	1.6%	3.5%	4.3%	100.0%	371	3.76	3.75
北	19.9%	28.1%	33.1%	9.0%	3.1%	4.2%	2.5%	100.0%	356	3.57	3.58
北神	18.7%	37.4%	31.4%	5.7%	2.4%	2.9%	1.5%	100.0%	455	3.67	3.62
新長田	15.5%	37.0%	35.0%	6.4%	0.7%	2.7%	2.7%	100.0%	297	3.64	3.69
須磨	17.8%	33.8%	32.1%	7.0%	2.1%	3.8%	3.5%	100.0%	287	3.63	3.53
垂水	13.8%	32.9%	34.8%	7.8%	3.3%	2.7%	4.7%	100.0%	514	3.50	3.39
西	13.3%	32.4%	36.8%	8.8%	2.9%	2.9%	2.9%	100.0%	720	3.47	3.48
全館	17.8%	33.7%	32.1%	7.6%	2.5%	3.3%	3.0%	100.0%	5,610	3.60	3.56

<図 11> この図書館は、目的の本・雑誌を探しやすい (%)



Q11. この図書館は調べ物に役立つ

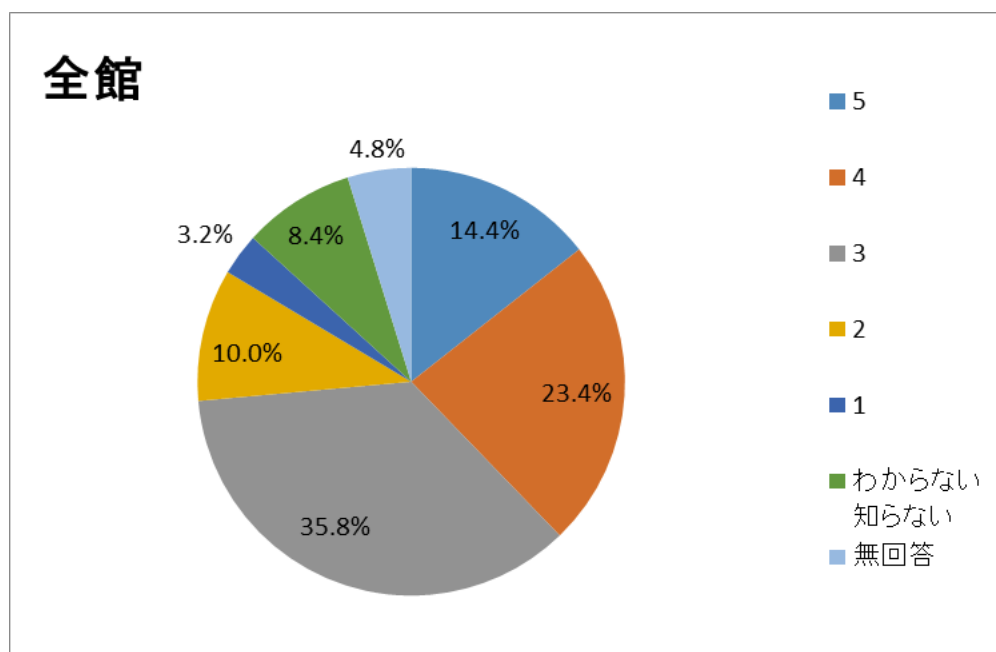
この質問も館によって差がありますが、全体では前回を下回る結果となりました。図書館は日々の問題の解決や、興味関心を深めることに役立つ存在であることを、日々の業務やイベントを通して、より具体的にアピールしていく必要があります。

5段階評価	5 - 4 - 3 - 2 - 1	わからない 知らない
そう思う	←————→	そう思わない

<表 14> この図書館は調べ物に役立つ

館名	5	4	3	2	1	わからない 知らない	無回答	計(%)	計(人)	平均	前回
中央	28.0%	31.7%	23.5%	3.4%	1.5%	7.7%	4.2%	100.0%	792	3.92	4.08
東灘	13.5%	22.6%	38.1%	10.2%	3.7%	9.7%	2.1%	100.0%	698	3.36	3.30
灘	10.8%	22.7%	37.9%	11.1%	3.5%	8.7%	5.2%	100.0%	630	3.30	3.36
三宮	8.4%	20.4%	36.1%	15.1%	4.7%	8.8%	6.5%	100.0%	490	3.15	3.25
兵庫	14.8%	24.5%	33.4%	6.7%	2.2%	11.3%	7.0%	100.0%	371	3.53	3.51
北	16.0%	20.8%	34.8%	12.9%	3.9%	7.0%	4.5%	100.0%	356	3.36	3.32
北神	13.8%	26.4%	35.4%	9.7%	2.2%	8.8%	3.7%	100.0%	455	3.46	3.44
新長田	12.8%	22.6%	41.1%	8.8%	3.0%	6.1%	5.7%	100.0%	297	3.38	3.53
須磨	13.6%	24.4%	38.0%	8.7%	2.4%	5.6%	7.3%	100.0%	287	3.44	3.35
垂水	10.5%	20.6%	39.3%	10.9%	4.3%	8.2%	6.2%	100.0%	514	3.26	3.24
西	10.6%	18.3%	41.4%	13.5%	3.5%	8.9%	3.9%	100.0%	720	3.22	3.32
全館	14.4%	23.4%	35.8%	10.0%	3.2%	8.4%	4.8%	100.0%	5,610	3.41	3.44

<図 12> この図書館は調べ物に役立つ (%)



Q12. この図書館の展示や行事は、興味や関心をひく

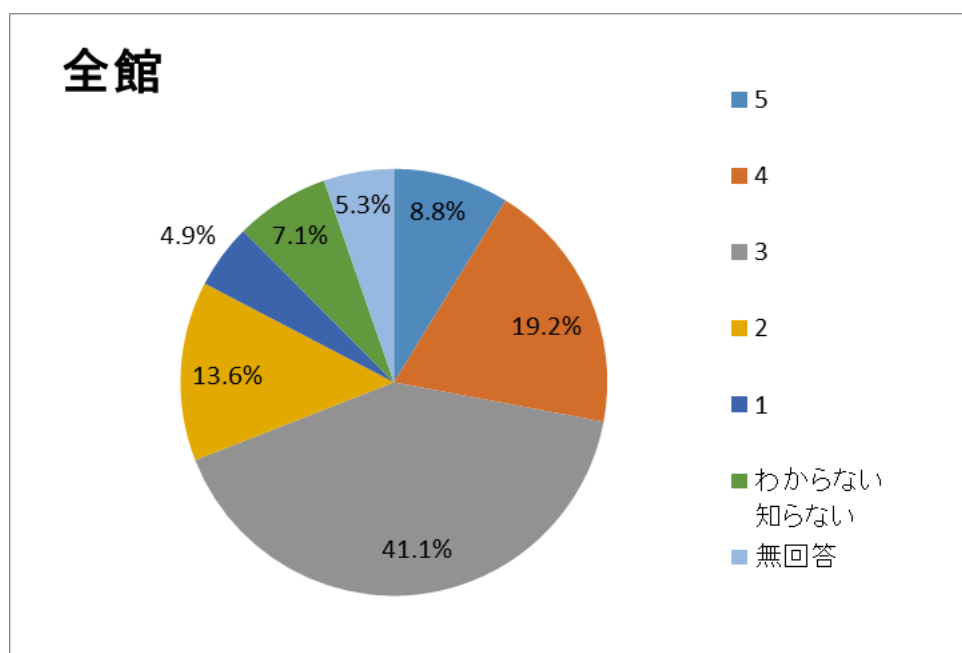
いくつかの館では前回は上回っていますが、多くの館で前回は下回る結果となりました。今後のイベントの参考にさせていただくとともに、各館ともこれからも市民の皆様に楽しんでいただける行事の実施に努めてまいります。

5段階評価	5 - 4 - 3 - 2 - 1	わからない 知らない
そう思う	←————→	そう思わない

<表 15> この図書館の展示や行事は、興味や関心をひく

館名	5	4	3	2	1	わからない 知らない	無回答	計(%)	計(人)	平均	前回
中央	13.6%	23.7%	35.7%	9.0%	4.9%	8.2%	4.8%	100.0%	792	3.37	3.47
東灘	8.7%	21.3%	42.6%	13.6%	3.2%	8.5%	2.1%	100.0%	698	3.21	3.18
灘	6.7%	17.8%	43.7%	12.7%	5.6%	7.5%	6.2%	100.0%	630	3.08	3.14
三宮	5.1%	14.7%	37.1%	21.2%	8.6%	6.1%	7.1%	100.0%	490	2.84	3.03
兵庫	10.5%	17.5%	37.7%	12.1%	4.3%	9.7%	8.1%	100.0%	371	3.22	3.24
北	9.8%	17.7%	43.8%	15.2%	3.4%	5.6%	4.5%	100.0%	356	3.17	3.10
北神	12.5%	20.4%	39.8%	12.5%	4.2%	7.5%	3.1%	100.0%	455	3.28	3.35
新長田	7.7%	18.9%	42.4%	14.8%	3.4%	6.7%	6.1%	100.0%	297	3.15	3.37
須磨	9.4%	24.4%	41.5%	10.1%	2.4%	5.6%	6.6%	100.0%	287	3.32	3.32
垂水	4.9%	15.4%	42.8%	15.4%	7.4%	7.0%	7.2%	100.0%	514	2.94	3.07
西	6.9%	18.1%	45.3%	14.6%	4.7%	5.3%	5.1%	100.0%	720	3.09	3.24
全館	8.8%	19.2%	41.1%	13.6%	4.9%	7.1%	5.3%	100.0%	5,610	3.15	3.21

<図 13> この図書館の展示や行事は、興味や関心をひく (%)



Q13. この図書館の職員に、声をかけやすい（たずねやすい）

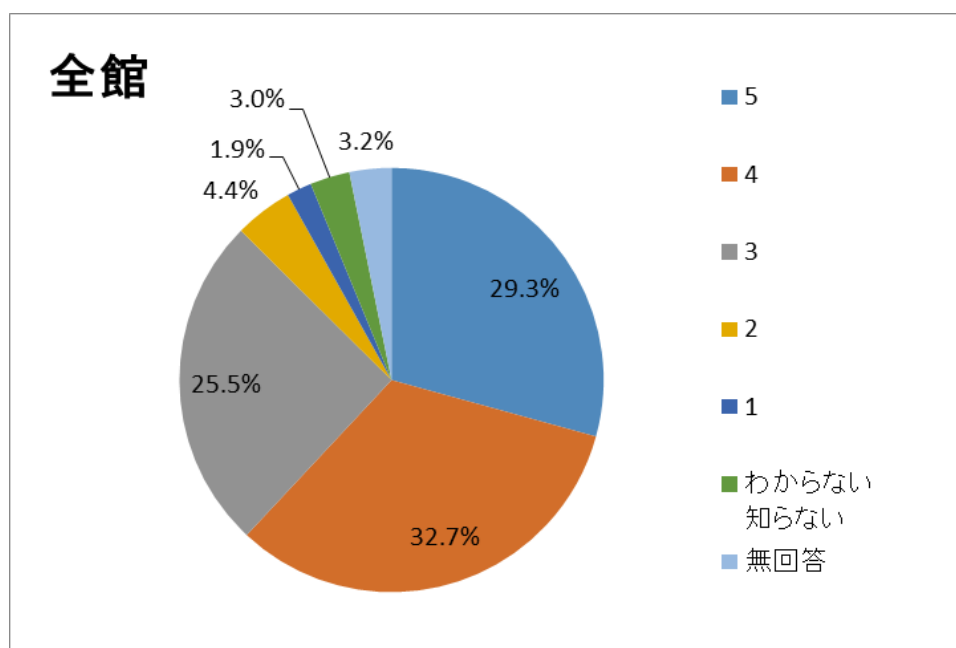
この質問も館によって差がありますが、全体では前回を下回る結果となりました。多くの方が来館される休日であったことも原因かもしれませんが、いつも変わらず気軽にお尋ねいただけるよう今後も努めてまいります。

5段階評価	5 - 4 - 3 - 2 - 1	わからない 知らない
そう思う	←————→	そう思わない

<表 16> この図書館の職員に、声をかけやすい（たずねやすい）

館名	5	4	3	2	1	わからない 知らない	無回答	計(%)	計(人)	平均	前回
中央	21.5%	31.6%	29.4%	5.9%	3.2%	5.6%	2.9%	100.0%	792	3.68	3.83
東灘	29.5%	33.8%	25.2%	5.7%	1.4%	3.4%	0.9%	100.0%	698	3.88	3.78
灘	25.6%	33.3%	27.9%	4.4%	2.1%	3.0%	3.7%	100.0%	630	3.81	3.81
三宮	23.3%	31.4%	30.6%	5.7%	2.7%	1.0%	5.3%	100.0%	490	3.71	3.78
兵庫	31.5%	32.1%	22.4%	3.5%	2.2%	4.0%	4.3%	100.0%	371	3.95	4.04
北	38.8%	29.8%	19.9%	4.8%	1.7%	2.2%	2.8%	100.0%	356	4.04	3.97
北神	45.5%	30.1%	16.5%	2.6%	1.3%	2.4%	1.5%	100.0%	455	4.21	4.18
新長田	27.6%	37.0%	21.5%	4.0%	2.4%	3.4%	4.0%	100.0%	297	3.90	4.06
須磨	36.6%	32.1%	22.3%	2.1%	0.3%	2.4%	4.2%	100.0%	287	4.10	4.10
垂水	29.0%	32.1%	27.8%	3.1%	1.9%	1.9%	4.1%	100.0%	514	3.88	3.90
西	26.9%	35.3%	26.9%	4.2%	1.1%	2.4%	3.2%	100.0%	720	3.88	4.07
全館	29.3%	32.7%	25.5%	4.4%	1.9%	3.0%	3.2%	100.0%	5,610	3.89	3.93

<図 14> この図書館の職員に、声をかけやすい（たずねやすい）（%）



Q14. この図書館の職員の応接態度は、親切・丁寧である

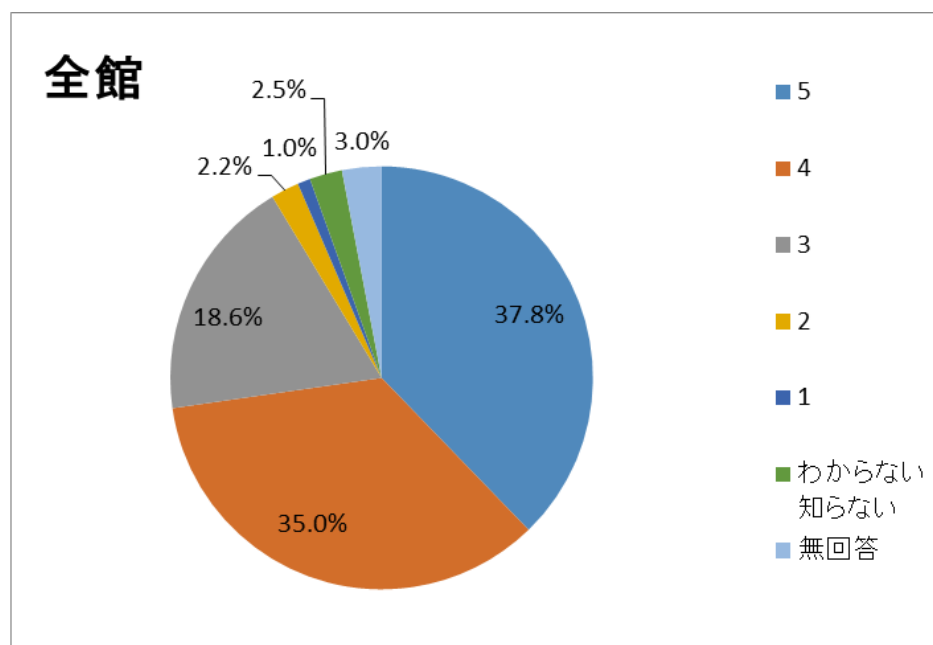
前回数値との比較において、Q13 と同様の傾向を示す結果となりました。いつも変わらず親切・丁寧な対応を心がけてまいります。

5段階評価	5 - 4 - 3 - 2 - 1	わからない 知らない
そう思う	←————→	そう思わない

<表 17> この図書館の職員の応接態度は、親切・丁寧である

館名	5	4	3	2	1	わからない 知らない	無回答	計(%)	計(人)	平均	前回
中央	29.9%	32.7%	22.7%	3.8%	2.1%	5.4%	3.3%	100.0%	792	3.93	4.06
東灘	37.8%	36.7%	19.1%	2.3%	0.7%	2.1%	1.3%	100.0%	698	4.12	4.02
灘	33.8%	36.7%	20.3%	2.9%	1.0%	2.2%	3.2%	100.0%	630	4.05	4.04
三宮	32.2%	34.9%	23.9%	2.0%	1.6%	1.2%	4.1%	100.0%	490	3.99	4.01
兵庫	45.0%	29.4%	15.9%	1.6%	0.8%	3.5%	3.8%	100.0%	371	4.25	4.26
北	45.8%	31.7%	14.9%	0.6%	1.4%	3.1%	2.5%	100.0%	356	4.27	4.20
北神	52.7%	31.6%	11.0%	0.9%	0.2%	1.8%	1.8%	100.0%	455	4.41	4.40
新長田	39.1%	34.7%	18.5%	1.7%	0.3%	2.0%	3.7%	100.0%	297	4.17	4.20
須磨	46.0%	35.2%	11.8%	1.0%	0.0%	2.1%	3.8%	100.0%	287	4.34	4.31
垂水	36.0%	36.2%	18.9%	2.7%	1.0%	1.4%	3.9%	100.0%	514	4.09	4.12
西	33.8%	40.0%	19.4%	1.8%	0.6%	1.5%	2.9%	100.0%	720	4.09	4.27
全館	37.8%	35.0%	18.6%	2.2%	1.0%	2.5%	3.0%	100.0%	5,610	4.13	4.14

<図 15> この図書館の職員の応接態度は、親切・丁寧である (%)



Q15. 図書館サービスのしくみや本に関する問いに対して、この図書館の職員の説明はわかりやすい

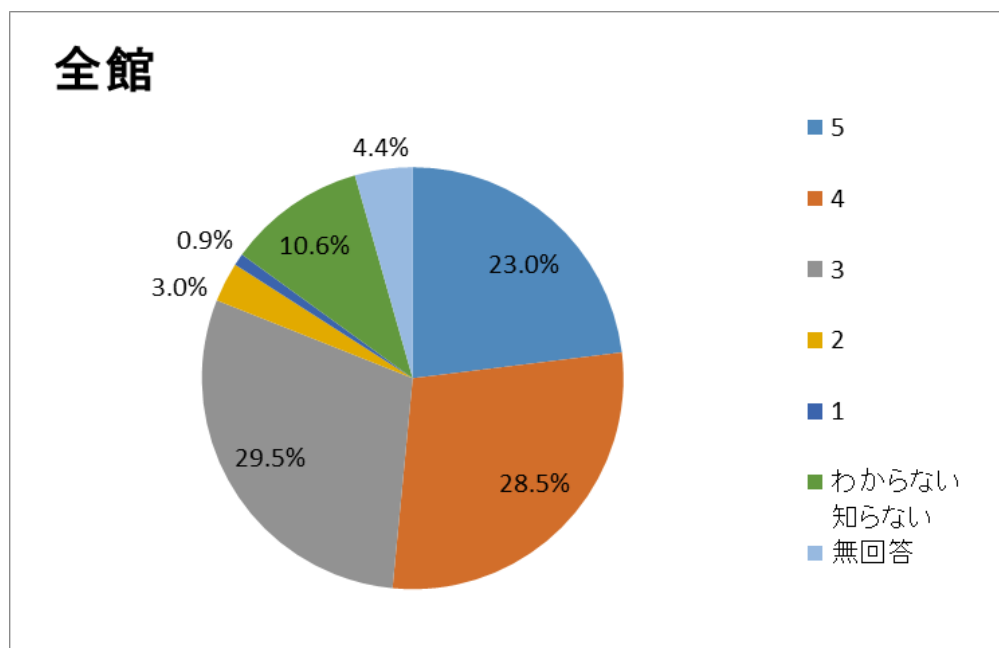
多くの館で前回は上回る結果となりましたが、いくつかの館で数値が下がっています。研修等を通じて専門性を深め、利用される方それぞれに対して適切な説明を行えるよう努めてまいります。

5段階評価	5 - 4 - 3 - 2 - 1	わからない 知らない
そう思う	←————→	そう思わない

<表 18>職員の説明はわかりやすい

館名	5	4	3	2	1	わからない 知らない	無回答	計(%)	計(人)	平均	前回
中央	21.9%	24.3%	31.8%	3.0%	1.8%	13.3%	3.9%	100.0%	790	3.74	3.87
東灘	20.9%	28.2%	30.0%	2.9%	0.9%	14.4%	2.7%	100.0%	699	3.79	3.76
灘	20.5%	28.3%	33.1%	3.0%	0.9%	7.9%	6.2%	100.0%	643	3.75	3.76
三宮	19.5%	26.8%	31.8%	4.5%	1.0%	9.9%	6.5%	100.0%	493	3.71	3.69
兵庫	28.0%	27.2%	25.3%	1.3%	1.1%	10.3%	6.9%	100.0%	379	3.96	3.97
北	29.1%	28.5%	25.1%	2.3%	1.4%	11.2%	2.3%	100.0%	347	3.94	3.87
北神	31.2%	26.0%	25.5%	0.9%	0.4%	11.5%	4.5%	100.0%	462	4.03	4.00
新長田	21.8%	31.1%	27.0%	3.8%	0.0%	11.6%	4.8%	100.0%	293	3.85	3.98
須磨	27.1%	32.4%	26.1%	2.8%	0.4%	6.0%	5.3%	100.0%	284	3.94	3.93
垂水	21.4%	31.5%	27.0%	3.3%	0.8%	8.6%	7.5%	100.0%	523	3.83	3.81
西	19.5%	30.9%	31.3%	4.4%	0.7%	8.5%	4.7%	100.0%	728	3.74	3.92
全館	23.0%	28.5%	29.5%	3.0%	0.9%	10.6%	4.4%	100.0%	5,610	3.82	3.85

<図 16>職員の説明はわかりやすい (%)



Q16. 図書館の総合評価としてはいかがですか

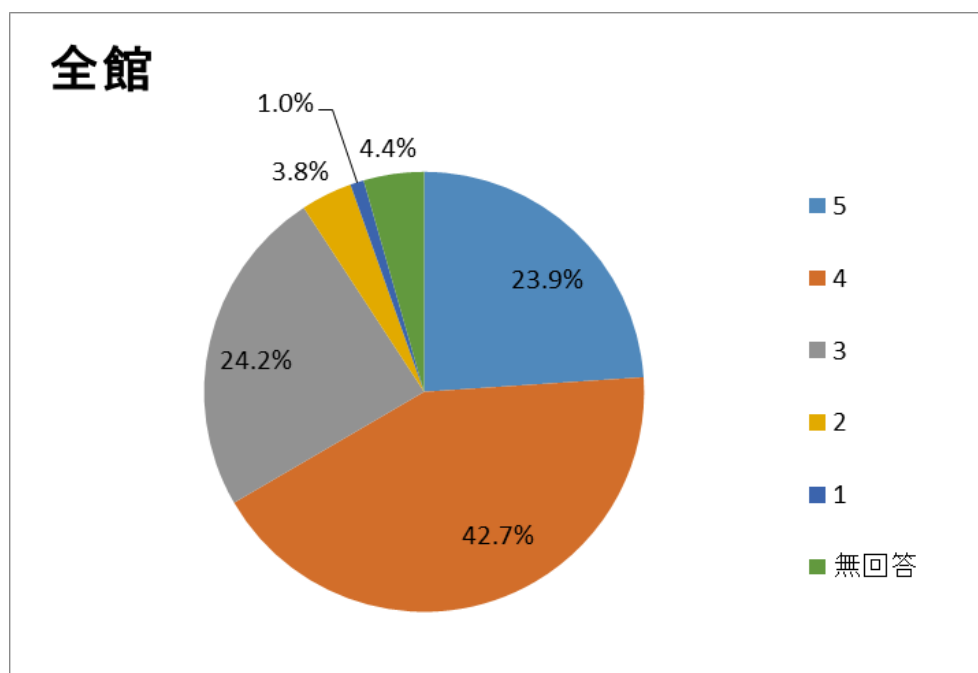
総合評価としても、館によって異なる結果となりました。より一層ご満足いただけるよう、今後も努めてまいります。

5段階評価	5 - 4 - 3 - 2 - 1	
そう思う	←————→	そう思わない

＜表 19＞図書館の総合評価

館名	5	4	3	2	1	無回答	計(%)	計(人)	平均	前回
中央	30.1%	44.3%	17.3%	1.6%	1.4%	5.3%	100.0%	792	4.06	4.14
東灘	24.8%	43.3%	23.6%	5.6%	0.6%	2.1%	100.0%	698	3.88	3.77
灘	20.5%	43.0%	28.3%	2.9%	1.1%	4.3%	100.0%	630	3.82	3.87
三宮	18.0%	36.5%	32.7%	5.9%	1.8%	5.1%	100.0%	490	3.66	3.70
兵庫	28.6%	41.0%	20.8%	2.2%	0.8%	6.7%	100.0%	371	4.01	4.04
北	25.8%	39.9%	25.6%	2.8%	1.1%	4.8%	100.0%	356	3.91	3.85
北神	31.0%	42.4%	22.0%	2.0%	0.2%	2.4%	100.0%	455	4.05	4.02
新長田	23.6%	44.8%	22.6%	4.4%	0.0%	4.7%	100.0%	297	3.92	3.97
須磨	22.6%	44.3%	23.3%	2.4%	1.0%	6.3%	100.0%	287	3.91	3.92
垂水	20.6%	42.0%	25.5%	4.9%	1.2%	5.8%	100.0%	514	3.81	3.78
西	18.8%	45.4%	25.6%	5.7%	1.1%	3.5%	100.0%	720	3.78	3.91
全館	23.9%	42.7%	24.2%	3.8%	1.0%	4.4%	100.0%	5,610	3.89	3.90

＜図 17＞図書館の総合評価（％）



（５） 来館目的別の満足度の動向

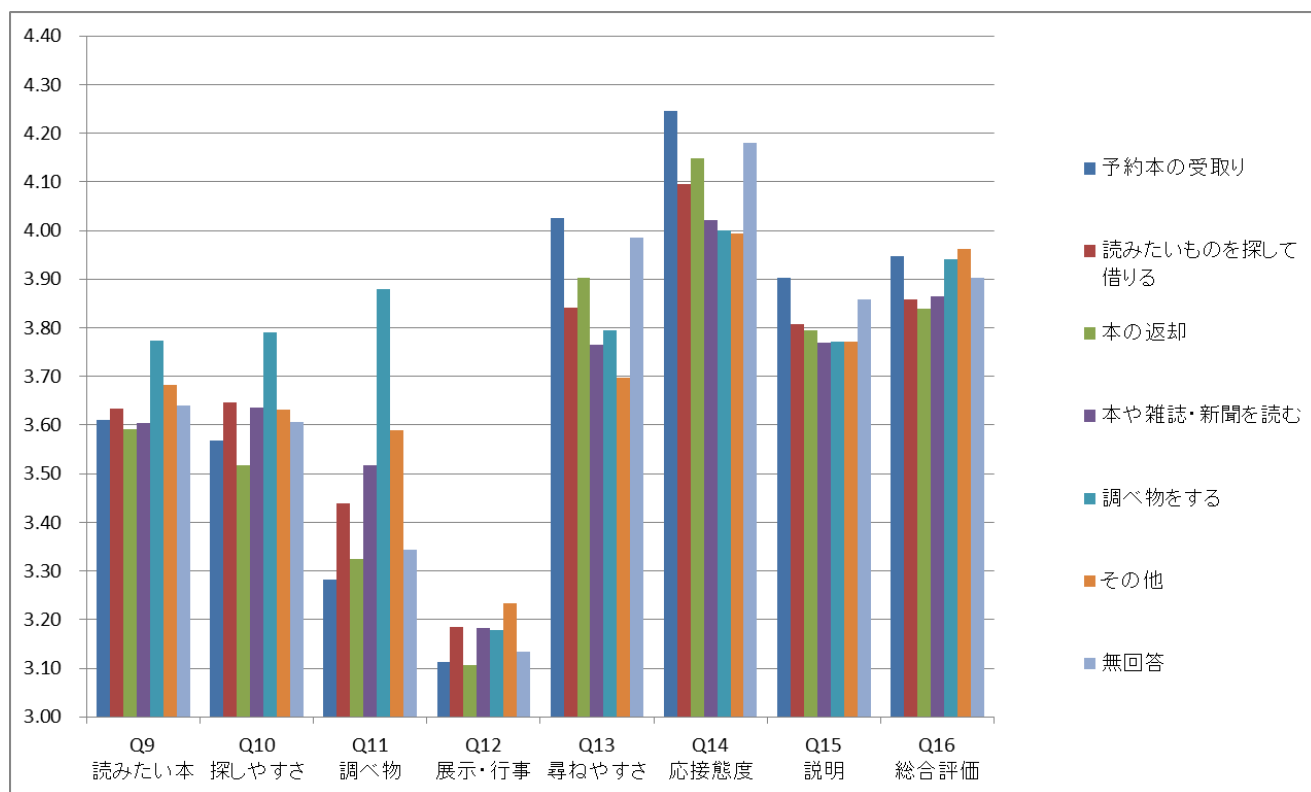
Q5 で尋ねた来館目的別に、Q9 から Q16 の満足度を見てみました。最下段の、全館の満足度の数値は比較用です。

「予約本の受取り」、「調べ物をする」という目的の方の評価が比較的高くなっています。また、すべての目的において、応接態度（Q14）の数値が最も高くなっています。

<表 20> 来館目的別の満足度（点数）

	Q9 読みたい本	Q10 探しやすさ	Q11 調べ物	Q12 展示・行事	Q13 尋ねやすさ	Q14 応接態度	Q15 説明	Q16 総合評価
予約本の受取り	3.61	3.57	3.28	3.11	4.03	4.25	3.90	3.95
読みたいものを探して借りる	3.63	3.65	3.44	3.19	3.84	4.09	3.81	3.86
本の返却	3.59	3.52	3.33	3.11	3.90	4.15	3.80	3.84
本や雑誌・新聞を読む	3.60	3.64	3.52	3.18	3.76	4.02	3.77	3.86
調べ物をする	3.77	3.79	3.88	3.18	3.79	4.00	3.77	3.94
その他	3.68	3.63	3.59	3.23	3.70	3.99	3.77	3.96
無回答	3.64	3.61	3.34	3.13	3.99	4.18	3.86	3.90
全館	3.63	3.60	3.41	3.15	3.89	4.13	3.82	3.89

<図 18> 来館目的別の満足度（点数）



Q9 読みたい本がある、Q10 探しやすい、Q11 調べ物に役立つ、Q12 展示や行事、Q13 尋ねやすい、Q14 応対は親切・丁寧、Q15 説明はわかりやすい、Q16 総合評価

8. 自由記入欄について

(1) 概要

自由記入欄には、1,229 人の方から合計 1,407 件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

内訳は以下のとおりです。

①資料について ・ ・ ・ 364 件

本が少ない、雑誌が少ない、新刊が少ない(※1)、専門書が少ない、人気がある本はたくさん買ってほしい、ベストセラーだけでなく読まれるべき本を買ってほしい、本が汚い、傷んでいる、他

②施設・設備について ・ ・ ・ 189 件

座席が少ない、スペースが狭い、自習席がほしい、本の場所がわかりにくい、飲食場所、駐車場、空調、照明、匂い、他

③運営・サービスについて ・ ・ ・ 265 件

開館時間、休館日、窓口の混雑、貸出期間・冊数について、展示や行事について、督促について、予約の本がなかなか来ない(※2)、視聴覚資料利用、電子書籍対応、他

④職員の対応について ・ ・ ・ 52 件

忙しそうで話しかけにくい、不親切、言葉がきつい、マナーの悪い人に注意しない、丁寧すぎる、他

⑤利用者マナーについて ・ ・ ・ 81 件

本の切り取りや汚し、座席での居眠り、椅子の専有、子供・学生の声、携帯電話、雑誌や新聞の複数取り込み、返却期限を守らない、他

⑥図書館全体のサービスのあり方や立地について ・ ・ ・ 60 件

人口規模に対して図書館が小さい、図書館を増やしてほしい、予約本の受取りや返却できる場所だけでも増やしてほしい(※3)、他自治体の例に倣ってほしい、他

⑦図書館や職員への感謝やお褒め、激励など ・ ・ ・ 334 件

夜間や祝日も開いているのが良い、便利な立地で良い、ネット予約が便利、返却ポストが便利、丁寧な対応で助かっている、いつも笑顔で感じが良い、今後も利用したい、他

⑧その他 ・ ・ ・ 62 件

上記のいずれにもあてはまらないもの

あまり利用していないので回答できない、久しぶりに利用した、他

(2) 多くいただいたご意見について

自由記入欄に記載していただいたご意見のうち、全館にわたって多く頂戴した下記の3点について、次のとおりお答えいたします。

(※1) ご意見 1 新刊が少ない

神戸市立図書館では、全館で年間約 94,000 冊の図書を購入しております。現在及び将来にわたって神戸市民にとって必要と考えて図書館が選ぶもののほか、皆様からのリクエストによって購入するものもあり、中央図書館での購入が年間約 29,000 冊、地域図書館では 1 館あたり約 6,400 冊を購入しています。新刊書は毎週、書店より納入されますが、インターネットからの予約受付開始後、予約件数が著しく増加し、地域図書館では、入ってきた新刊書はほとんど予約図書として貸し出されてしまうという状況です。

今後も、多数の方が新刊書に注目しご利用になっている状況から、新刊書が少ないとお感じになる状況が続くと思われます。各地域図書館では、新刊案内のファイルをご覧いただけるように準備しているほか、壁面に案内を貼るなどして新刊書の情報提供に努めておりますので、あわせてご利用いただきますようお願いいたします。

(※2) ご意見 2 予約をしても本がなかなか来ない

予約本は、到着をご連絡した後、取りに来られるまで 1 週間、貸出期間が 2 週間と、お一人の方のご利用終了までに約 3 週間かかります。一方、人気作家の新作や、新聞やテレビ、映画、インターネット上で話題となった作品は、数百件の予約となることも珍しくありません。

神戸市立図書館では、待っている方々に早く本を提供するために、同じ本を複数購入しております（複本）。予約件数や本の種類に応じて複本を買い足していますが、ベストセラーは人気が集中する期間が短いものが多く、その期間を過ぎたものを大量に収納することはスペースの面からも限界があります。また、それらばかりを購入しては、市民の方々にとって将来にも役立つ多様な蔵書を揃えることが困難になる恐れがあるため、購入冊数の上限を設けています。予算を幅広い資料の購入にあて、できる限り有効に使おうと努めておりますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。

(※3) ご意見 3 予約本の受取りや返却できる場所を増やしてほしい

インターネットにより予約申込をされた図書を受け取れる場所として、現在、予約図書受取コーナーの設置を順次進めています。また、北須磨文化センター図書室での受取りも可能です。

図書館外の返却場所としては、JR 灘駅南（東部在宅障害者福祉センター前）、北神急行電鉄・神戸電鉄谷上駅構内、山陽電鉄舞子公園駅構内の 3 か所に返却ポストを設置しています。今後の状況によっては、新たな場所への設置を検討していきたいと考えています。ぜひご利用いただきますようお願いいたします。

予約図書受取コーナー一覧

図書室名	所在地	図書室名	所在地
プラザ本山市民図書室 (本山第一小学校市民図書室)	東灘区岡本1-7-3 (本山地域福祉センター2階) 電話 070-5046-8130	高倉台小学校市民図書室	須磨区高倉台4-1-1 電話 070-5020-5263
和田岬小学校市民図書室 ※平成28年3月13日より	兵庫区和田宮通6-1-18 電話	神陵台小学校市民図書室	垂水区神陵台3-1-1 電話 070-6569-6179
箕谷小学校市民図書室	北区松が枝町1-11 電話 070-5466-5076	小寺小学校市民図書室	西区学園西町5-5 電話 070-5016-5644
大池中学校市民図書室	北区西大池2-24-3 電話 070-6433-3262	桜が丘小学校市民図書室	西区桜が丘中町3-3-2 電話 070-5580-4950
ひよどり台小学校市民図書室	北区ひよどり台3-3 電話 070-5517-3616	北山小学校市民図書室	西区北山台3-26-1 電話 070-6472-5279
鹿の子台小学校市民図書室	北区鹿の子台北町6-34-1 電話 070-6940-9023		
丸山小学校市民図書室	長田区西丸山町3-2-1 電話 070-6431-1330	北須磨文化センター図書室	須磨区中落合3-1-2 電話 791-0949

平成27年度 図書館ご利用の皆様へのアンケート

いつもご利用いただきありがとうございます。お手数ですが、今後のサービス向上に役立てるため、ご協力をお願いいたします。

【 あなたご自身についてお聞かせください 】 （あてはまる選択肢に○をつけてください）

Q 1. ①男性 ②女性

Q 2. ①10代 ②20代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代 ⑦70歳以上

Q 3. お住まいは ①東灘区 ②灘区 ③中央区 ④兵庫区 ⑤北区 ⑥長田区 ⑦須磨区
⑧垂水区 ⑨西区 ⑩芦屋市 ⑪西宮市 ⑫宝塚市 ⑬三田市 ⑭三木市
⑮稲美町 ⑯明石市 ⑰淡路市 ⑱その他/兵庫県内 ㉑兵庫県外

Q 4. 主に従事していること(お仕事)は

①会社員・公務員 ②自営 ③アルバイト・パート ④家事専業 ⑤学生
⑥無職 ⑦その他

Q5. 本日は、どのような目的で来館されましたか。 **主なものを一つ**お選びください。

①予約本(雑誌)の受取りのため ②読みたいものを探して借りるため ③本(雑誌)の返却のため
④本や雑誌・新聞を読むため ⑤調べ物をするため ⑥その他()

Q 6. どれくらいの頻度で図書館にこられますか。

①ほぼ毎日 ②2～3日に1回 ③週1回 ④2週に1回 ⑤月に1回 ⑥年に数回 ⑦初めて

Q7. 図書館には、どのくらいの時間滞在されることが多いですか。一つお選びください。

① 15分未満 ② 15分から30分未満 ③ 30分から1時間未満 ④ 1時間から3時間 ⑤ 3時間以上

Q 8. イベントの開催や利用案内など、ポスターやチラシの他、ホームページ、フェイスブックを活用した情報発信に努めています。ご利用になったことのあるものがあれば、**いくつでも**お答えください。

①館内で配布のチラシ ②館内の掲示、ポスター ③区民センター他のポスター、チラシ
④各戸に配布される広報紙等 ⑤神戸市(図書館)のホームページ ⑥図書館のフェイスブック
⑦その他（ ） ⑧見たことがない、知らない

【 図書館サービスについておたずねします。5段階評価で、あてはまる数字に○をつけてください 】

(質問について「よく知らない」とお感じの場合は、「わからない、知らない」に○をつけてください)

Q 9. この図書館には、読みたい本がある	そう思う 5 4 3 2 1 ー ー ー ー ー そう思わない ー ー ー ー ー	わからない 知らない
Q 10. この図書館は、目的の本・雑誌を探しやすい	そう思う 5 4 3 2 1 ー ー ー ー ー そう思わない ー ー ー ー ー	わからない 知らない
Q 11. この図書館は、調べ物に役立つ	そう思う 5 4 3 2 1 ー ー ー ー ー そう思わない ー ー ー ー ー	わからない 知らない
Q 12. この図書館の展示や行事は、興味や関心を引く	そう思う 5 4 3 2 1 ー ー ー ー ー そう思わない ー ー ー ー ー	わからない 知らない
Q 13. この図書館の職員に、声をかけやすい(たずねやすい)	そう思う 5 4 3 2 1 ー ー ー ー ー そう思わない ー ー ー ー ー	わからない 知らない
Q 14. この図書館の職員の応接態度は、親切・丁寧である	そう思う 5 4 3 2 1 ー ー ー ー ー そう思わない ー ー ー ー ー	わからない 知らない
Q 15. 図書館サービスのしくみや本に関する問いに対して、この図書館の職員の説明は、わかりやすい	そう思う 5 4 3 2 1 ー ー ー ー ー そう思わない ー ー ー ー ー	わからない 知らない
Q 16. 総合的にみて、この図書館への満足度はいかがですか	満足 5 4 3 2 1 ー ー ー ー ー 不満	

【図書館へのご意見をお書きください】