

下関市立図書館のサービスについてのアンケート 集計結果

下関市立図書館では、利用者の皆様の利用状況やご意見をお伺いし、今後の図書館サービスの向上に役立てるため、利用者アンケートを実施しました。期間中、利用者の皆様には、アンケートにご協力いただきありがとうございました。いただいたご意見は今後の図書館運営の参考にいたします。

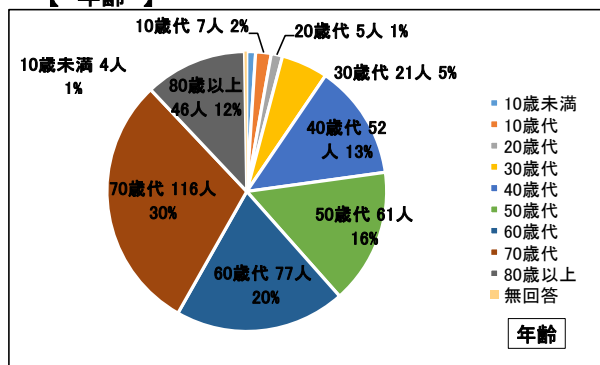
実施期間 … 令和8年1月17日～令和8年2月17日

回答方法 … 各図書館に設置の回収箱に投函、下関市ホームページからのウェブ回答

回答人数 … 390人（投函 344人、ウェブ回答 46人）

1 お客様についての以下の質問にお答えください。

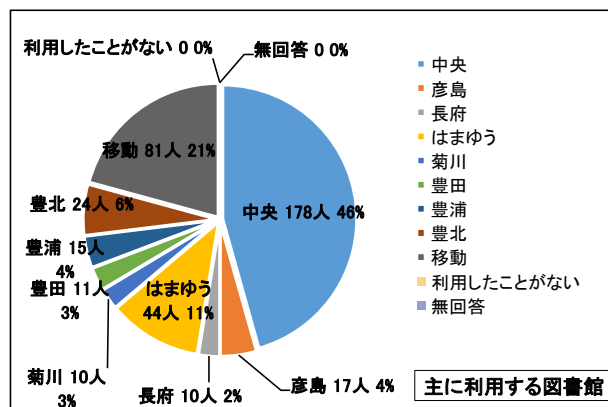
【年齢】



(人)			
年齢	10歳未満	4	1%
	10歳代	7	2%
	20歳代	5	1%
	30歳代	21	5%
	40歳代	52	13%
	50歳代	61	16%
	60歳代	77	20%
	70歳代	116	30%
	80歳以上	46	12%
	無回答	1	1%
	合計	390	100%

今回のアンケートで回答した方は、50歳代以上の方が多く、とくに70歳代の割合が高くなっています。普段から図書館をよく利用している中高年の方の声が中心になっていると考えられます。

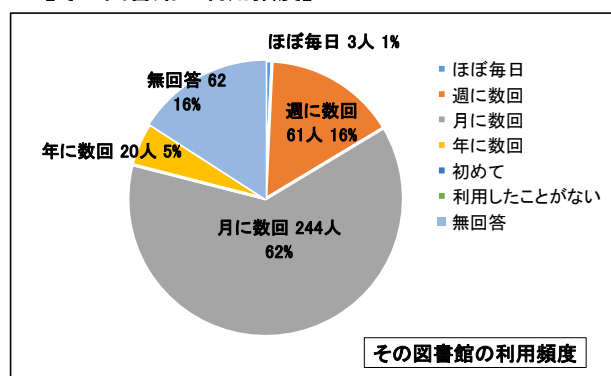
【主に利用する図書館】



(人)			
主に利用する図書館	中央	178	46%
	彦島	17	4%
	長府	10	2%
	はまゆう	44	11%
	菊川	10	3%
	豊田	11	3%
	豊浦	15	4%
	豊北	24	6%
	移動	81	21%
	利用したことがない	0	0%
	無回答	0	0%
	合計	390	100%

「主に利用する図書館」は、中央図書館が178人（46%）と最も多く、次いで移動図書館81人（21%）、はまゆう44人（11%）が続きました。

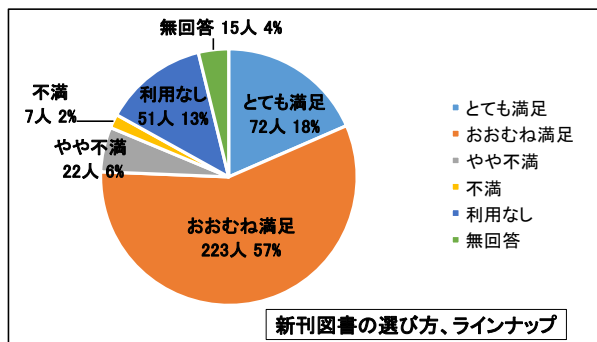
【その図書館の利用頻度】



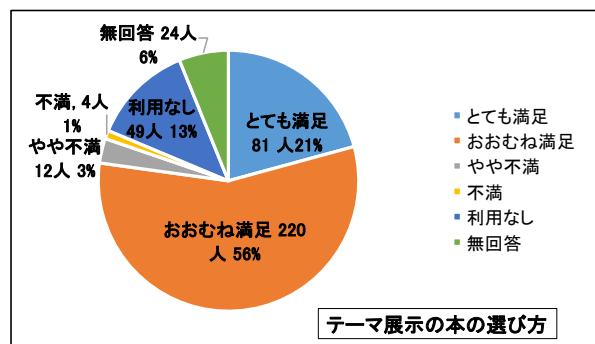
(人)			
その図書館の利用頻度	ほぼ毎日	3	1%
	週に数回	61	16%
	月に数回	244	62%
	年に数回	20	5%
	初めて	0	0%
	利用したことがない	0	0%
	無回答	62	16%
	合計	390	100%

利用頻度は「月に数回」が244人（62%）で最も多く、次いで「週に数回」が61人（16%）でした。ほぼ毎日利用する方よりも、定期的に利用する方が多い傾向にあります。

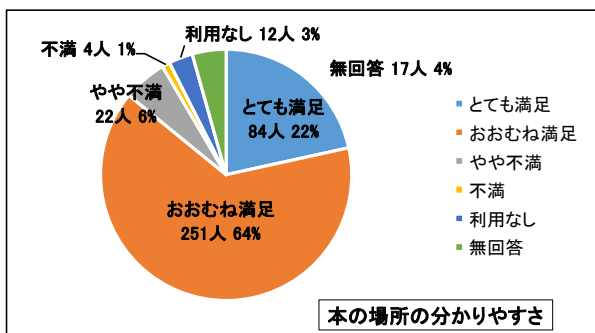
2 主に利用される図書館での以下のサービスについて、その評価に近いものをお答えください。



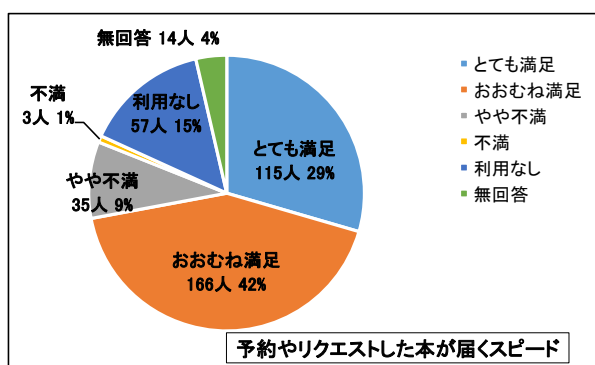
新刊図書の選び方、ラインナップ	とても満足	72	18%
	おおむね満足	223	57%
	やや不満	22	6%
	不満	7	2%
	利用なし	51	13%
	無回答	15	4%
	合計	390	100%



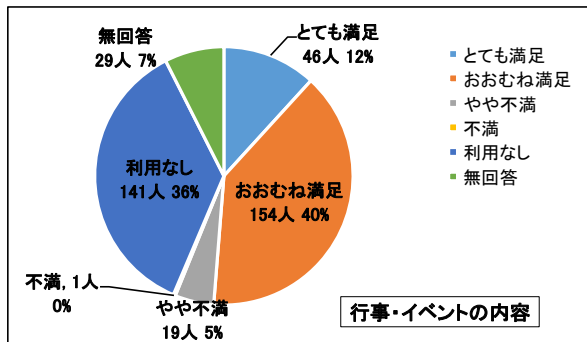
テーマ展示の本の選び方	とても満足	81	21%
	おおむね満足	220	56%
	やや不満	12	3%
	不満	4	1%
	利用なし	49	13%
	無回答	24	6%
	合計	390	100%



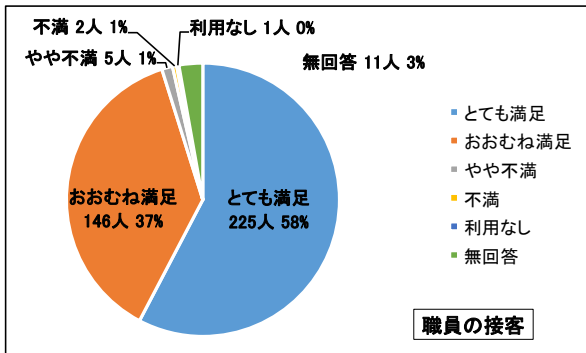
本の場所の分かりやすさ	とても満足	84	22%
	おおむね満足	251	64%
	やや不満	22	6%
	不満	4	1%
	利用なし	12	3%
	無回答	17	4%
	合計	390	100%



予約やリクエストした本が届くスピード	とても満足	115	29%
	おおむね満足	166	42%
	やや不満	35	9%
	不満	3	1%
	利用なし	57	15%
	無回答	14	4%
	合計	390	100%



行事・イベントの内容	とても満足	46	12%
	おおむね満足	154	40%
	やや不満	19	5%
	不満	1	0%
	利用なし	141	36%
	無回答	29	7%
	合計	390	100%



職員の接客	とても満足	225	58%
	おおむね満足	146	37%
	やや不満	5	1%
	不満	2	1%
	利用なし	1	0%
	無回答	11	3%
	合計	390	100%

全体としては、満足の回答が多く、図書館のサービスはおおむね良い評価でした。

(1) 特に評価が高かったところ

一番評価が高かったのは、職員の接客です。「親切」「丁寧」「相談しやすい」といった声が多く、安心して利用できていることが分かります。

・職員の接客 とても満足:58% おおむね満足:37%

また、「本の場所の分かりやすさ」についても満足が多く、館内で本を探しやすいと感じている方が多い結果でした。

・本の場所の分かりやすさ とても満足:22% おおむね満足:64%

(2) 意見が分かれたところ

「予約やリクエストした本が届くスピード」は満足も多い一方で、「もっと早くしてほしい」「いつ届くか分かるようにしてほしい」といった声も見られました。単に早さだけでなく、待ち時間の見通しが分かりにくいことが不満につながっている可能性があります。

・予約やリクエストした本が届くスピード とても満足:29% おおむね満足:42%
やや不満:9% 不満:1% 利用経験なし:15%

「新刊図書の選び方、ラインナップ」については、「幅広くて良い」という声がある一方で、「読みたい本が少ない」「新刊を増やしてほしい」「子ども・YA向けを充実してほしい」などの要望もありました。年代や好みに合わせた本の選び方が引き続き課題になりそうです。

・新刊図書の選び方、ラインナップ とても満足:18% おおむね満足:57%
やや不満:6% 不満:2% 利用経験なし:13%

(3) イベントは利用していない人が多い

「行事・イベントの内容」は、満足の回答もある一方で、「利用したことがない」という人が多く目立ちました。自由記述でも「イベントが少ない」「どんなイベントがあるか分からない」「大人に向けた行事があるとよい」といった意見があり、内容以前に、情報が届いていないため、参加するきっかけが少ないことが課題として考えられます。

・行事・イベントの内容 とても満足:12% おおむね満足:39%
やや不満:5% 不満0% 利用経験なし:36%

3 よろしければ、2で「とても満足」「不満」にチェックを入れられた理由について教えてください。(抜粋)

新刊図書の選び方、ラインナップについて (27件)

意 見	件数
ラインナップに満足(幅広い/好みに合う/新刊充実等)	8
蔵書数・購入数が少ない/読みたい本が少ない/置いていない作者がある	5
人気のない新刊が多い/買い替えの見直しをしてほしい	3
新刊が少ない/増やしてほしい	3
子ども・ヤングアダルト(YA)向け新刊を増やしてほしい	2
マンガの数をもっと増やしてほしい	2
移動図書館はあまり新しい本がない	1
興味ない内容ばかり	1
難しいジャンルが多い	1
新刊がどのように選ばれているかわからない	1

テーマ展示の本の選び方について (8件)

意 見	件数
テーマ展示(特設コーナー等)が良い/本との出会いがある	6
展示の入替頻度を上げてほしい	1
新刊だけでなく古い本の紹介などしてほしい	1

本の場所の分かりやすさについて (13件)

意 見	件数
分かりやすい/探しやすい	8
分かりづらい/案内や検索依頼が必要	4
著者名がシールでかくれているため、さがしにくい	1

リクエストについて (31件)

意 見	件数
予約本が早い/スピーディー	13
制度・運用が便利/対応が良い/予約しやすい	9
遅い/もっと早くしてほしい	6
移送タイミング(いつ頼んだらいつ届くか)をわかるようにしてほしい	1
リクエストに答えられなかった具体的理由の開示	1
購入するか否かを早目に知らせてほしい	1

イベントについて (6件)

意 見	件数
イベントが少ない/市民参加・利用促進が乏しい	4
どんな行事を開かれているのかあまり分からない	1
大人に向けた行事があればよい	1

職員の接客について (93件)

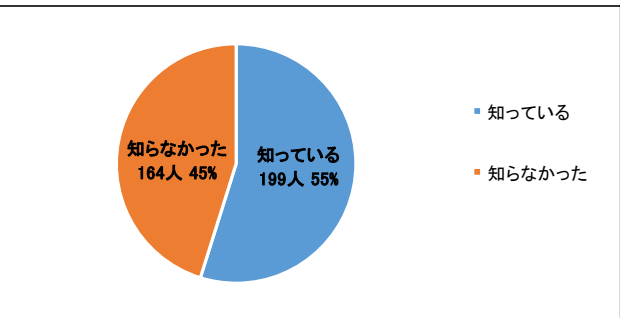
意 見	件数
親切・丁寧・感じが良い/親切に案内してくれる/相談に乗ってくれる	71
笑顔・明るい・あいさつが良い	7
迅速・手際が良い/すぐ対応して探してくれる	6
電話対応が丁寧	3
注意・指摘が強い	4
職員によって対応に差がある	1
職員のミスでも謝らない	1

その他の意見 (1件)

意 見	件数
移動図書館職員への冷風機や温風機、電気毛布など用意してほしい	1

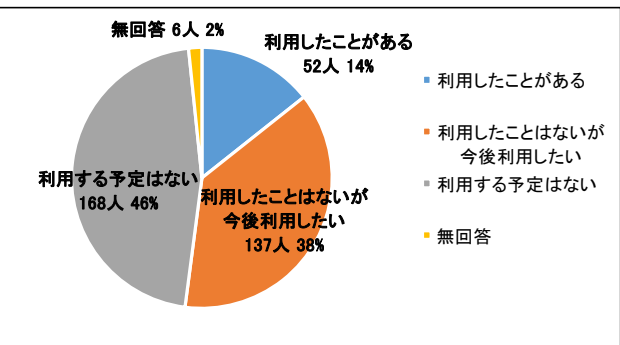
4 「しものせき電子図書館」についてお答えください。（※下関市内に在住・在勤・在学の方のみ）

「しものせき電子図書館」を知っていましたか。



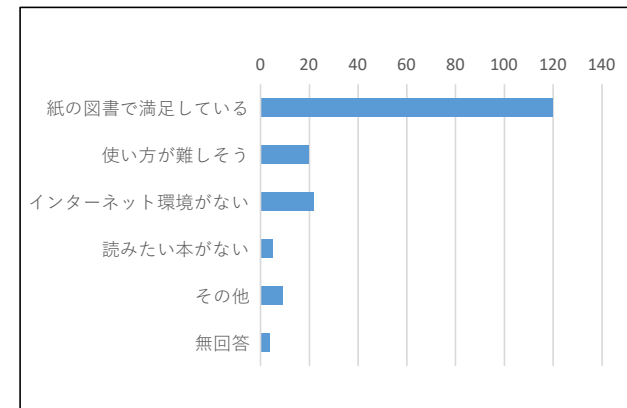
「しものせき電子図書館」を知っていましたか。	知っている	199	55%
	知らなかった	164	45%
	合計	363	100%

「しものせき電子図書館」を利用したことがありますか。



「しものせき電子図書館」を利用したことがありますか。	利用したことがある	52	14%
	利用したことはないが今後利用したい	137	38%
	利用する予定はない	168	46%
	無回答	6	2%
	合計	363	100%

「利用する予定はない」と選んだ理由をお聞かせください。（複数回答あり）



「利用する予定はない」と選んだ理由をお聞かせください。	紙の図書で満足している	120	72%
	使い方が難しそう	20	12%
	インターネット環境がない	22	13%
	読みたい本がない	5	3%
	その他	9	5%
	無回答	4	2%
	合計	180	107%

※複数回答のため100%を超えます。

その他の理由

- ・紙の本のほうが読みやすい
- ・デジタル画面は目が疲れる

電子図書館の認知は「知っている」199人（55%）で半数程度に達しています。一方、利用経験は52人（14%）にとどまり、認知から利用への転換が弱い状況です。

未利用者の内訳を見ると、「利用したことはないが今後利用したい」が137人（38%）おり、潜在需要があることが分かります。一方、「利用する予定はない」が168人（46%）でした。理由としては、「紙の図書で満足している」が120人（72%）が最も多く、次いで「インターネット環境がない」22人（13%）、「使い方が難しそう」20人（12%）が続きました。紙の図書への志向や利用環境が、電子図書館利用のハードルになっていると考えられます。

「読みたい本がない」5人（3%）も一定数あることから、コンテンツ拡充も利用促進の条件になると考えられます。一方で「今後利用したい」という人も一定数いるため、使い方の案内や、コンテンツを充実させる工夫が進むと、利用が広がる可能性があります。

なお、今回のアンケートは高齢層の回答が多かったことから、電子図書館に関する認知度や利用意向についても、その傾向が表れているものと考えられます。若い世代の回答がより多い場合には、今回とは少し異なる結果になった可能性もあります。