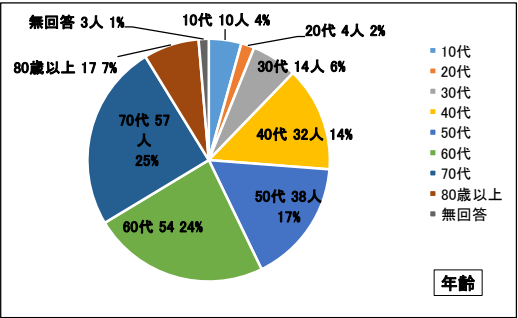


下関市立図書館のサービスについてのアンケート 集計結果

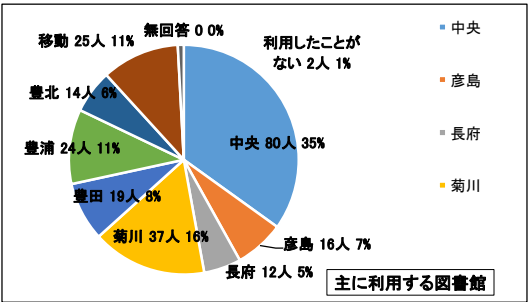
下関市立図書館では、利用者の皆様の利用状況やご意見をお伺いし、今後の図書館サービスの向上に役立てるため、利用者アンケートを実施しました。期間中、利用者の皆様には、アンケートにご協力いただきありがとうございました。いただいたご意見は今後の図書館運営の参考にいたします。

実施期間 … 令和6年1月4日～令和6年1月31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 … 229人(投函 186人、ウェブ回答 43人)

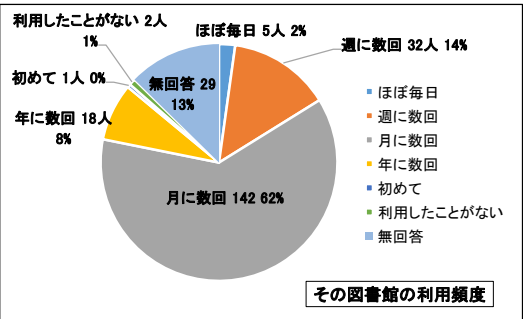
1 お客様についての以下の質問にお答えください。



(人)			
年齢	10代	10	4%
	20代	4	2%
	30代	14	6%
	40代	32	14%
	50代	38	17%
	60代	54	24%
	70代	57	25%
	80歳以上	17	7%
	無回答	3	1%
	合計	229	100%



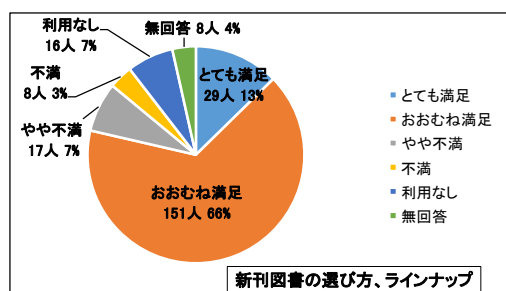
(人)			
主に利用する図書館	中央	80	35%
	彦島	16	7%
	長府	12	5%
	菊川	37	16%
	豊田	19	8%
	豊浦	24	11%
	豊北	14	6%
	移動	25	11%
	利用したことがない	2	1%
	無回答	0	0%
	合計	229	100%



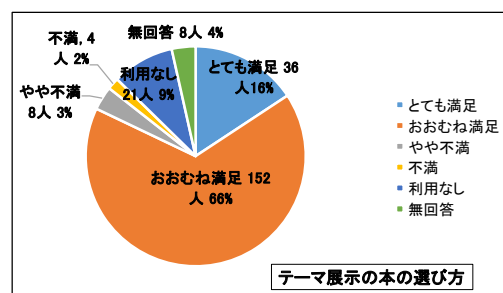
(人)			
その図書館の利用頻度	ほぼ毎日	5	2%
	週に数回	32	14%
	月に数回	142	62%
	年に数回	18	8%
	初めて	1	0%
	利用したことがない	2	1%
	無回答	29	13%
	合計	229	100%

月に数回の利用者が62%と半数であり、週に数回の利用者が14%、年に数回の利用者が8%、ほぼ毎日 のように利用する人が2%である。

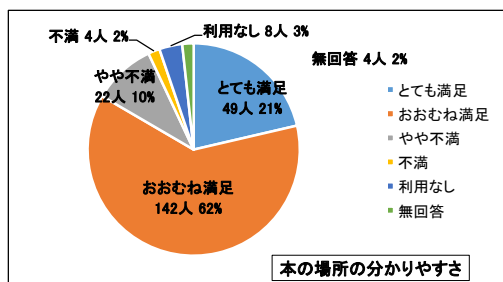
2 主に利用される図書館での以下のサービスについて、その評価に近いものをお答えください。



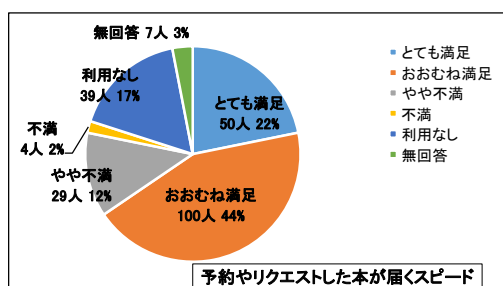
新刊図書の選び方、ラインナップ	とても満足	29	13%
	おおむね満足	151	66%
	やや不満	17	7%
	不満	8	3%
	利用なし	16	7%
	無回答	8	4%
合計		229	100%



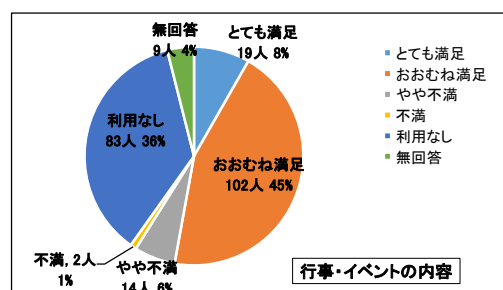
テーマ展示	とても満足	36	16%
	おおむね満足	152	66%
	やや不満	8	3%
	不満	4	2%
	利用なし	21	9%
	無回答	8	4%
合計		229	100%



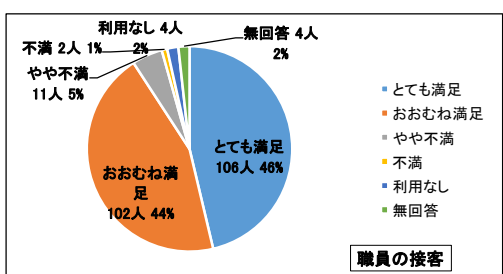
本の場所の分かりやすさ	とても満足	49	21%
	おおむね満足	142	62%
	やや不満	22	10%
	不満	4	2%
	利用なし	8	3%
	無回答	4	2%
合計		229	100%



リクエスト	とても満足	50	22%
	おおむね満足	100	44%
	やや不満	29	12%
	不満	4	2%
	利用なし	39	17%
	無回答	7	3%
合計		229	100%



イベント	とても満足	19	8%
	おおむね満足	102	45%
	やや不満	14	6%
	不満	2	1%
	利用なし	83	36%
	無回答	9	4%
合計		229	100%



職員の接客	とても満足	106	46%
	おおむね満足	102	44%
	やや不満	11	5%
	不満	2	1%
	利用なし	4	2%
	無回答	4	2%
合計		229	100%

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)

中央図書館

新刊・資料の選び方

新刊の種類が少ない

日本の小説が多い

理系、社会科学系の単行本の購入が少ない

図書館に関する本が多いように感じる

感動できる本を選んでほしい。

話題のもの、人気一過性のものだけでなく、もう少し選択してほしい

新聞に新刊紹介された本が購入されていない。ネットで話題の本も購入されていないことが多い

特設コーナーのテーマや本の選び方

少し暗いテーマが多い。

本の場所のわかりやすさ

わかりやすいようでわかりにくい本の並びのため、探すのに少し時間がかかる

表示の見やすさ

予約・リクエストした本の届くスピード

リクエストした本がほぼ確実に手元に届く

予約した本が少し遅い時がある

行事・イベントの内容

イベントがもっとたくさんあってもよい。講師を招いてためになる話を聞かせてほしい

職員の接客

感じが良い。気持ちが良い接客している

言葉遣いが丁寧

対応が明確である

事務を優先させてすぐに対応しない職員がいる

付箋を付けて本を返却したら注意を受けた

探している本の情報をすぐに調べてくれる

「図書館に行きたい」と思わせる場所になっていない

利用について

移動図書館が来てくれるのがありがたい

移動図書館では児童用、大人向けの本をまとめて見ることができ、見たことのない作家の本も手に取ることができる

彦島図書館

新刊・資料の選び方

自分の好みの本がない

特設コーナーのテーマや本の選び方

行事などに合わせた本などを紹介、展示されている

予約・リクエストした本の届くスピード

予約本の時間がかかりすぎる。課題図書のように1週間にしてほしい

職員の接客

職員の対応が丁寧

マスクをして話すので聞きづらいことがある

サービス精神を忘れている

利用について

大きな窓があり、明るくて気持ちの良い机とイスがある

長府図書館

特設コーナーのテーマや本の選び方

季節ごとの本の紹介が多様でとても楽しみ

職員の接客

説明が優しく、対応が親切

丁寧である

菊川図書館

新刊・資料の選び方

全体的に本が古く、10年前の本がたくさんあり、新しい本、話題の本が少ない

特設コーナーのテーマや本の選び方

新刊コーナーが以前ははっきり展示されていて、わかりやすく多くて見やすかった
書庫に収蔵されている本を展示してほしい

本の場所のわかりやすさ

読みたい本が作家ごとに分類されているので、見つけやすい

予約・リクエストした本の届くスピード

新刊がもう少し早く届くと嬉しい

予約した中央図書館の本が早く届くのでありがたい

予約図書をメールで知らせてくれるため、読みたい図書を手早く借りることができる

職員の接客

対応が丁寧で感じが良い

礼儀正しく、対応が迅速である

気持ちの良い挨拶をしてくれる

豊田図書館

新刊・資料の選び方

本の種類とセンスがとても良い

特設コーナーのテーマや本の選び方

子どもの本のコーナーが充実していて、子どもが図書館に行くのを楽しみにしていて本を好きになってくれる
本のラインナップがとても良い

予約・リクエストした本の届くスピード

予約した本が翌日には届く

人気の本が、なかなか順番がこない

職員の接客

職員によって対応の良し悪しがずいぶん違う

おすすめの本が入ったら案内してくれる

親切である

職員から様々な情報を聞けて、参考になる

豊浦図書館

予約・リクエストした本の届くスピード

予約の本が早く入る

予約があり新刊本がなかなか読めない

他の図書館からも本を取り寄せてくれる

職員の接客

接客がテキパキしている

態度がとてもよく、気持ちがいい

親切である

豊北図書館

新刊・資料の選び方

いろいろなジャンルの新刊が入る

行事・イベントの内容

利用者が交流できる読書会などのイベントが月に1回あるとよい

予約・リクエストした本の届くスピード

予約を受け取るのに半年以上かかることがある

職員の接客

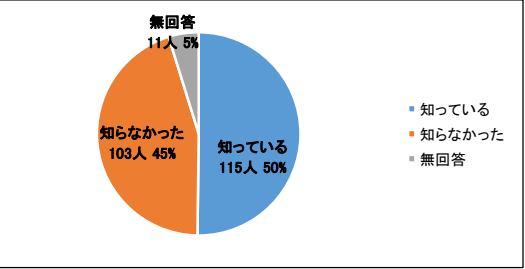
丁寧な対応

対応時の感じがとても良い

新刊や好みに合いそうな本を紹介してもらえる

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）

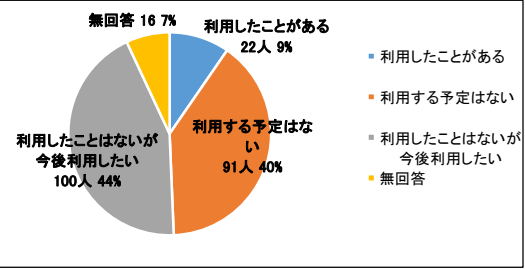
「しものせき電子図書館」を知っていましたか。



「しものせき電子図書館」を知っていましたか。	(人)		
	知っている	115	50%
	知らなかった	103	45%
	無回答	11	5%
	合計	229	100%

アンケート回答者のうち、しものせき電子図書館について45%の人が「知らなかった」と回答。

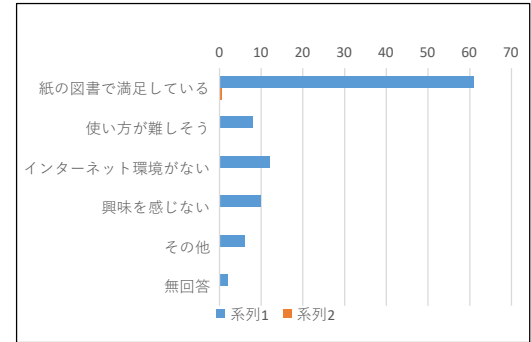
「しものせき電子図書館」を利用したことがありますか。



「しものせき電子図書館」を利用したことがありますか。	(人)		
	利用したことがある	22	10%
	利用する予定はない	91	40%
	利用したことはないが今後利用したい	100	43%
	無回答	16	7%
	合計	229	100%

アンケート回答者のうち、10%の人が「利用したことがある」と回答し、43%の人が「利用したことはないが今後利用したい」と回答している。

「利用する予定はない」と選んだ理由をお聞かせください。



「利用する予定はない」と選んだ理由をお聞かせください。	(人)		
	紙の図書で満足している	61	62%
	使い方が難しそう	8	8%
	インターネット環境がない	12	12%
	興味を感じない	10	10%
	その他	6	6%
	無回答	2	2%
	合計	99	100%

その他の理由

- ・目が疲れそうだから。
- ・便利だと思うが、図書館に来るのが好きだから。

令和4年度と令和5年度の比較

年齢	令和4年度		令和5年度	
	割合	(人)	割合	(人)
10代	4%	10	4%	10
20代	2%	5	2%	4
30代	6%	17	6%	14
40代	14%	37	14%	32
50代	16%	43	17%	38
60代	24%	66	24%	54
70代	27%	73	25%	57
80歳以上	6%	17	7%	17
無回答	1%	3	1%	3
合計	100%	271	100%	229

主に利用する図書館	令和4年度		令和5年度	
	割合	(人)	割合	(人)
中央	56%	152	35%	80
彦島	7%	19	7%	16
長府	3%	8	5%	12
菊川	11%	29	16%	37
豊田	10%	26	8%	19
豊浦	5%	14	11%	24
豊北	6%	15	6%	14
移動	1%	4	11%	25
利用したことがない	1%	4	1%	2
無回答	0%	0	0%	0
合計	100%	271	100%	229

その図書館の利用頻度	令和4年度		令和5年度	
	割合	(人)	割合	(人)
ほぼ毎日	2%	5	2%	5
週に数回	14%	38	14%	32
月に数回	51%	138	62%	142
年に数回	7%	18	8%	18
初めて	0%	0	0%	1
利用したことがない	27%	72	1%	2
無回答	0%	0	13%	29
合計	100%	271	100%	229

図書館でのサービスについて(評価)

新刊図書の選び方、 ラインナップ	令和4年度		令和5年度	
	割合	(人)	割合	(人)
とても満足	14%	39	13%	29
おおむね満足	57%	153	66%	151
やや不満	7%	20	7%	17
不満	2%	5	3%	8
利用なし	13%	35	7%	16
無回答	7%	19	4%	8
合計	100%	271	100%	229

令和5年度は、とても満足が13%、おおむね満足が66%であった。
とても満足、おおむね満足の合計が79%であり、昨年度の71%より増加している。

テーマ展示	令和4年度		令和5年度	
	割合	(人)	割合	(人)
とても満足	16%	42	16%	36
おおむね満足	59%	160	66%	152
やや不満	4%	12	3%	8
不満	1%	2	2%	4
利用なし	14%	39	9%	21
無回答	6%	16	4%	8
合計	100%	271	100%	229

令和5年度は、とても満足が16%、おおむね満足が66%であった。
とても満足、おおむね満足の合計が82%であり、昨年度の75%より増加している。

本の上所の分かりやすさ	令和4年度		令和5年度	
	割合	(人)	割合	(人)
とても満足	21%	58	21%	49
おおむね満足	61%	166	62%	142
やや不満	11%	29	10%	22
不満	1%	4	2%	4
利用なし	2%	5	3%	8
無回答	3%	9	2%	4
合計	100%	271	100%	229

令和5年度は、とても満足が21%、おおむね満足が62%であった。
とても満足、おおむね満足の合計が83%であり、昨年度とほぼ同じであった。

リクエスト	令和4年度		令和5年度	
	割合	(人)	割合	(人)
とても満足	21%	57	22%	50
おおむね満足	48%	129	44%	100
やや不満	10%	28	12%	29
不満	3%	7	2%	4
利用なし	13%	35	17%	39
無回答	6%	15	3%	7
合計	100%	271	100%	229

令和5年度は、とても満足が22%、おおむね満足が44%であった。
とても満足、おおむね満足の合計が66%であり、昨年度の69%より減少となった。

イベント	令和4年度		令和5年度	
	割合	(人)	割合	(人)
とても満足	9%	24	8%	19
おおむね満足	44%	118	45%	102
やや不満	5%	14	6%	14
不満	1%	3	1%	2
利用なし	35%	95	36%	83
無回答	6%	17	4%	9
合計	100%	271	100%	229

令和5年度は、とても満足とおおむね満足の合計が52%、利用したことがないとの回答が36%であり、昨年度とほぼ同じであった。

職員の接客	令和4年度		令和5年度	
	割合	(人)	割合	(人)
とても満足	52%	140	46%	106
おおむね満足	41%	111	44%	102
やや不満	2%	5	5%	11
不満	2%	5	1%	2
利用なし	1%	3	2%	4
無回答	3%	7	2%	4
合計	100%	271	100%	229

令和5年度は、とても満足が46%、おおむね満足が44%であり、とても満足、おおむね満足の合計が90%であった。