

令和6年度「図書館ご利用の皆様へのアンケート」集計結果

令和7年3月25日

令和6年11月20日(水)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
2. 調査日:令和6年11月20日(水)
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:5,651件(白紙を除く全館合計)

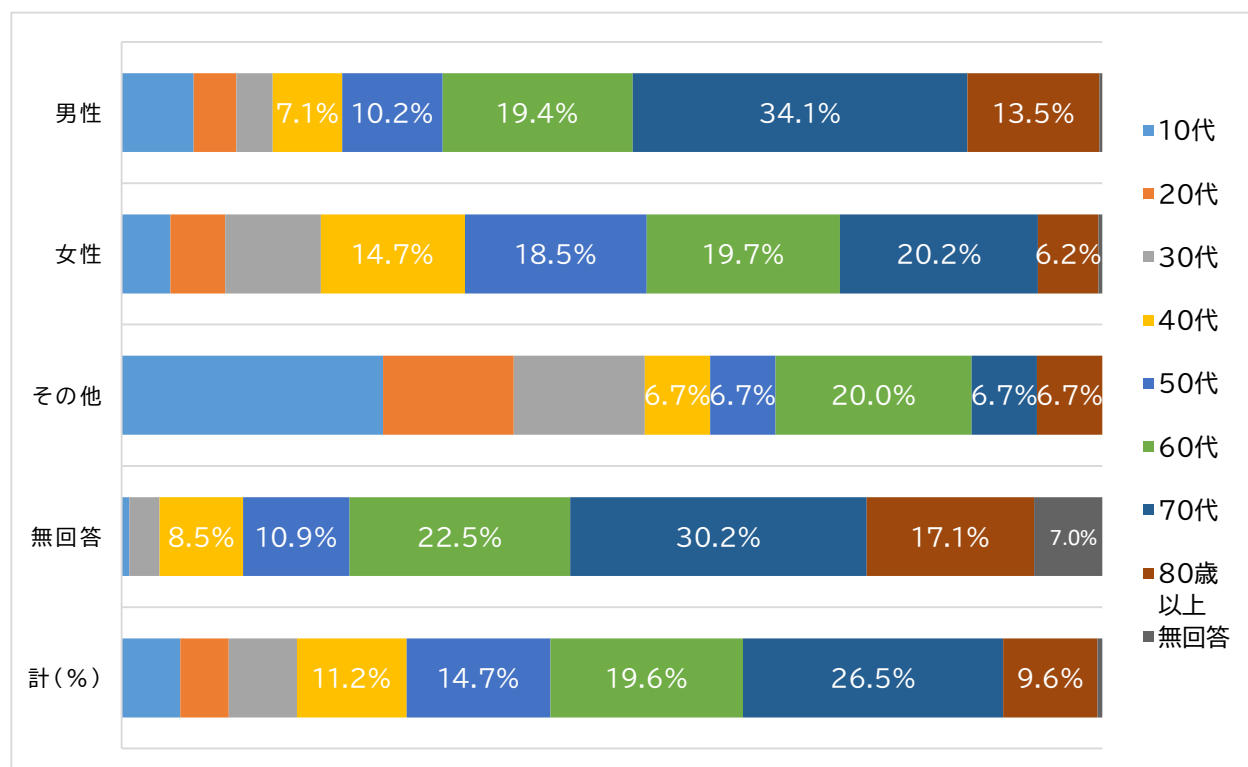
	配布数	回収数	回収率(%)
中央	683	673	98.5%
東灘	810	623	76.9%
灘	611	544	89.0%
三宮	277	276	99.6%
兵庫	360	346	96.1%
北	286	253	88.5%
北神	626	455	72.7%
新長田	293	293	100.0%
須磨	262	262	100.0%
名谷	711	573	80.6%
垂水	572	572	100.0%
西	935	781	83.5%
合計	6,426	5,651	87.9%

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入。以下に続く各表にも同様の処理を行っています。

6. 回答者について

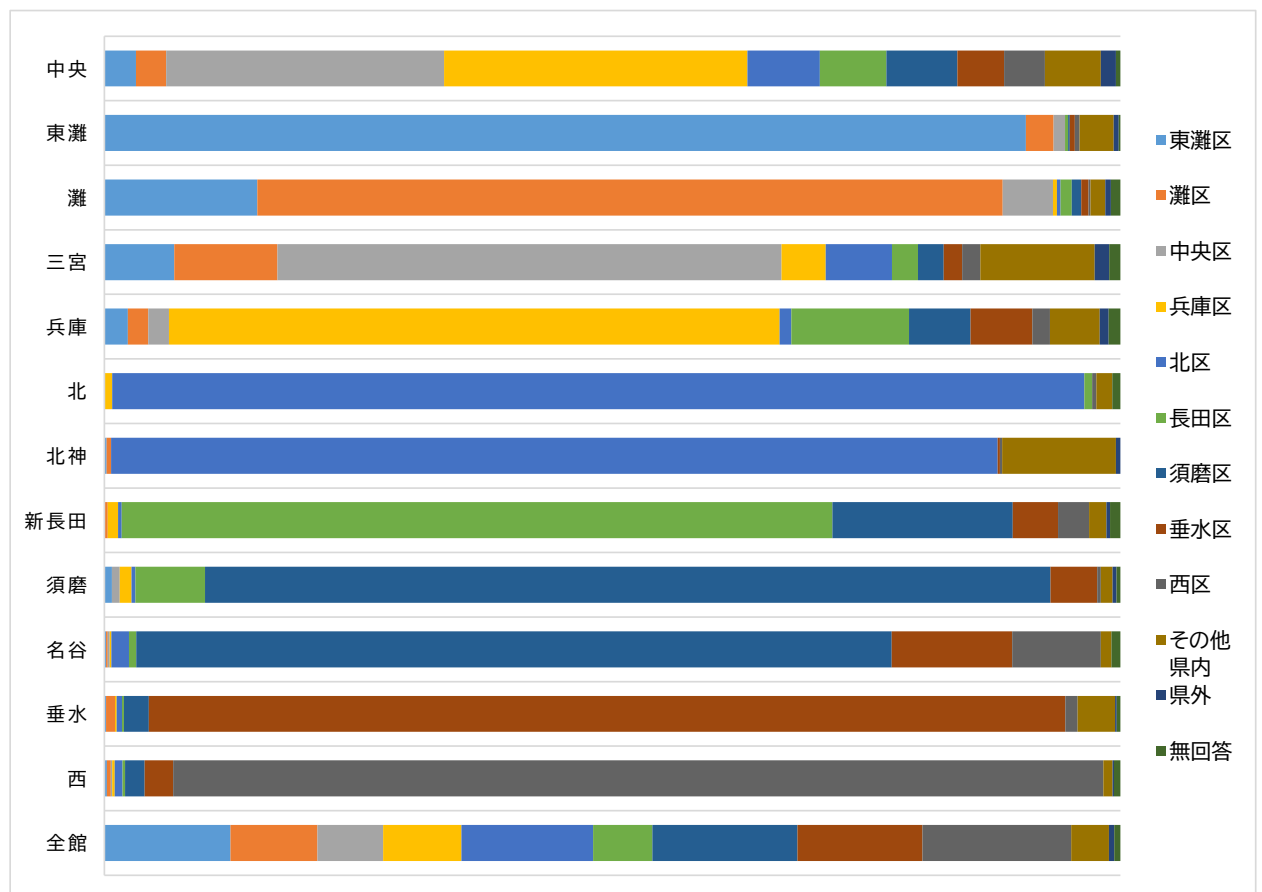
(1) 性別と世代 (Q1 と Q2)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無回答	計(%)	計(人)
男性	7.4%	4.3%	3.7%	7.1%	10.2%	19.4%	34.1%	13.5%	0.3%	100.0%	2,487
女性	5.0%	5.6%	9.8%	14.7%	18.5%	19.7%	20.2%	6.2%	0.4%	100.0%	3,020
その他	26.7%	13.3%	13.3%	6.7%	6.7%	20.0%	6.7%	6.7%	0.0%	100.0%	15
無回答	0.8%	0.0%	3.1%	8.5%	10.9%	22.5%	30.2%	17.1%	7.0%	100.0%	129
計(%)	6.0%	4.9%	7.0%	11.2%	14.7%	19.6%	26.5%	9.6%	0.5%	100.0%	5,651
計(人数)	338	279	393	632	829	1,109	1,499	544	28	-	5,651



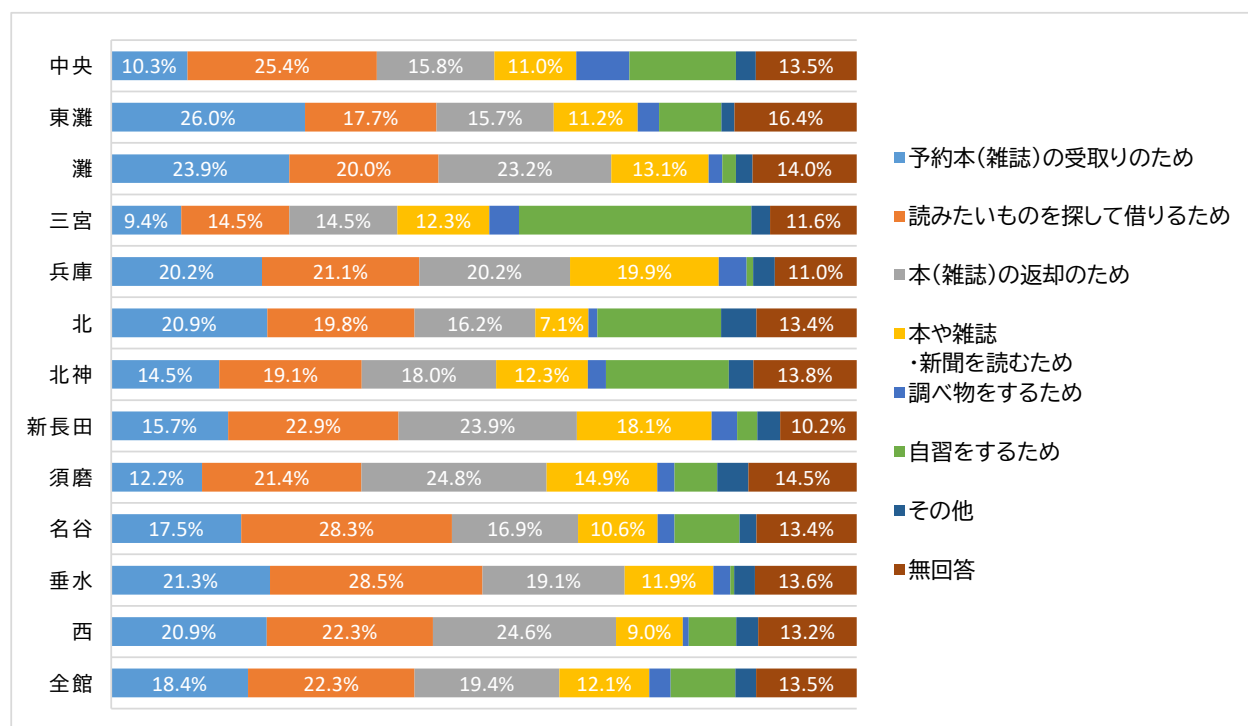
(2)居住地 (Q3)

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	計(%)	計(人)
中央	3.1%	3.0%	27.3%	29.9%	7.1%	6.5%	7.0%	4.6%	4.0%	5.5%	1.5%	0.4%	100%	673
東灘	90.7%	2.7%	1.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.2%	0.5%	0.5%	3.4%	0.5%	0.2%	100%	623
灘	15.1%	73.3%	5.0%	0.4%	0.4%	1.1%	0.9%	0.7%	0.2%	1.5%	0.6%	0.9%	100%	544
三宮	6.9%	10.1%	49.6%	4.3%	6.5%	2.5%	2.5%	1.8%	1.8%	11.2%	1.4%	1.1%	100%	276
兵庫	2.3%	2.0%	2.0%	60.1%	1.2%	11.6%	6.1%	6.1%	1.7%	4.9%	0.9%	1.2%	100%	346
北	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	95.7%	0.8%	0.0%	0.0%	0.4%	1.6%	0.0%	0.8%	100%	253
北神	0.2%	0.4%	0.0%	0.0%	87.3%	0.0%	0.0%	0.2%	0.2%	11.2%	0.4%	0.0%	100%	455
新長田	0.0%	0.3%	0.0%	1.0%	0.3%	70.0%	17.7%	4.4%	3.1%	1.7%	0.3%	1.0%	100%	293
須磨	0.8%	0.0%	0.8%	1.1%	0.4%	6.9%	83.2%	4.6%	0.4%	1.1%	0.4%	0.4%	100%	262
名谷	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	1.7%	0.7%	74.3%	11.9%	8.7%	1.0%	0.0%	0.9%	100%	573
垂水	0.2%	0.9%	0.0%	0.2%	0.5%	0.2%	2.4%	90.2%	1.2%	3.7%	0.2%	0.3%	100%	572
西	0.3%	0.4%	0.1%	0.3%	0.8%	0.3%	1.9%	2.8%	91.5%	0.9%	0.1%	0.6%	100%	781
全館	12.4%	8.5%	6.5%	7.7%	13.0%	5.9%	14.3%	12.3%	14.6%	3.7%	0.5%	0.6%	100%	5,651
計(人)	702	483	366	435	732	331	806	696	826	211	29	34	-	5,651



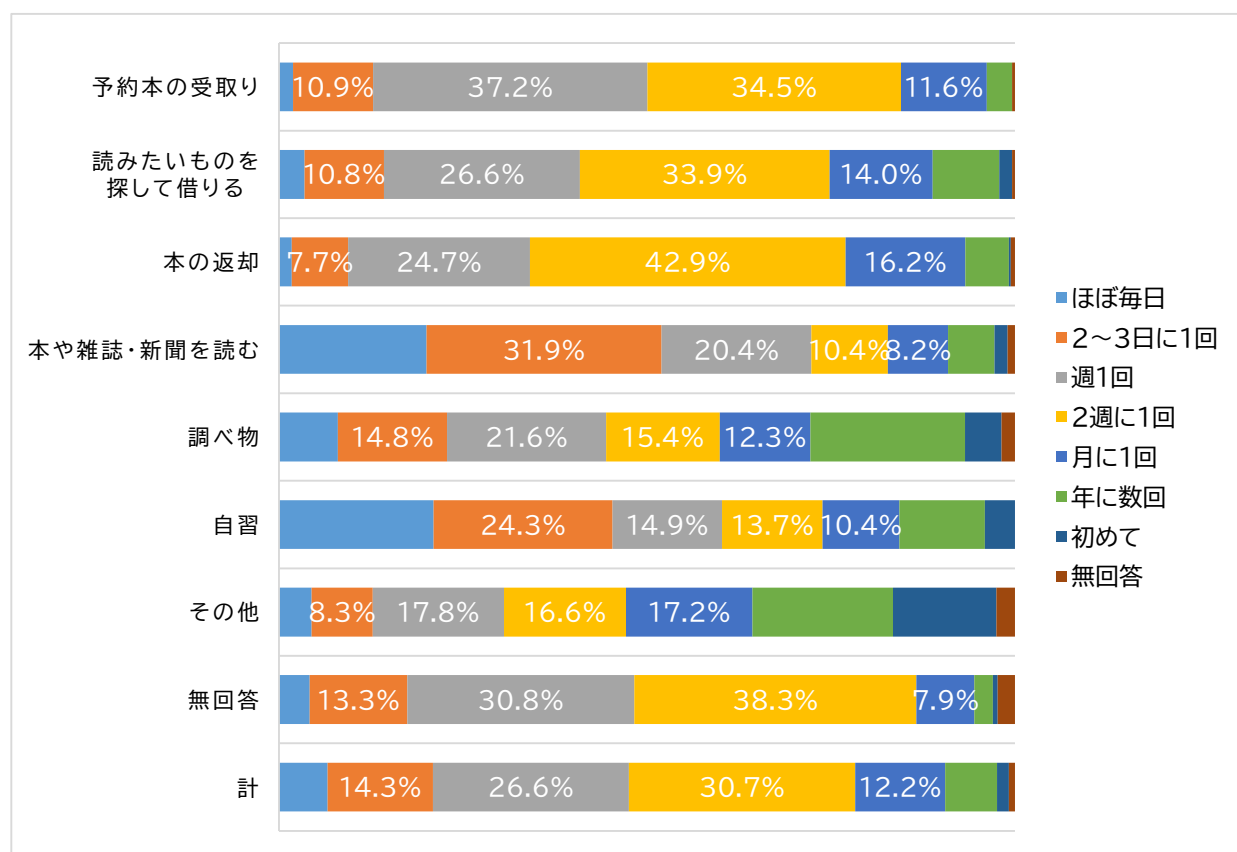
(3)来館目的(Q4)

館名	予約本 (雑誌)の 受取りの ため	読みたい ものを探 して借り るため	本(雑誌) の返却の ため	本や雑誌 ・新聞を 読むため	調べ物を するため	自習をす るため	その他	無回答	計(%)	計(人)
中央	10.3%	25.4%	15.8%	11.0%	7.1%	14.3%	2.7%	13.5%	100%	673
東灘	26.0%	17.7%	15.7%	11.2%	2.9%	8.3%	1.8%	16.4%	100%	623
灘	23.9%	20.0%	23.2%	13.1%	1.8%	1.8%	2.2%	14.0%	100%	544
三宮	9.4%	14.5%	14.5%	12.3%	4.0%	31.2%	2.5%	11.6%	100%	276
兵庫	20.2%	21.1%	20.2%	19.9%	3.8%	0.9%	2.9%	11.0%	100%	346
北	20.9%	19.8%	16.2%	7.1%	1.2%	16.6%	4.7%	13.4%	100%	253
北神	14.5%	19.1%	18.0%	12.3%	2.4%	16.5%	3.3%	13.8%	100%	455
新長田	15.7%	22.9%	23.9%	18.1%	3.4%	2.7%	3.1%	10.2%	100%	293
須磨	12.2%	21.4%	24.8%	14.9%	2.3%	5.7%	4.2%	14.5%	100%	262
名谷	17.5%	28.3%	16.9%	10.6%	2.3%	8.7%	2.3%	13.4%	100%	573
垂水	21.3%	28.5%	19.1%	11.9%	2.3%	0.5%	2.8%	13.6%	100%	572
西	20.9%	22.3%	24.6%	9.0%	0.8%	6.4%	2.9%	13.2%	100%	781
全館	18.4%	22.3%	19.4%	12.1%	2.9%	8.7%	2.8%	13.5%	100%	5,651
計(人)	1,039	1,262	1,096	683	162	490	157	762	-	5,651



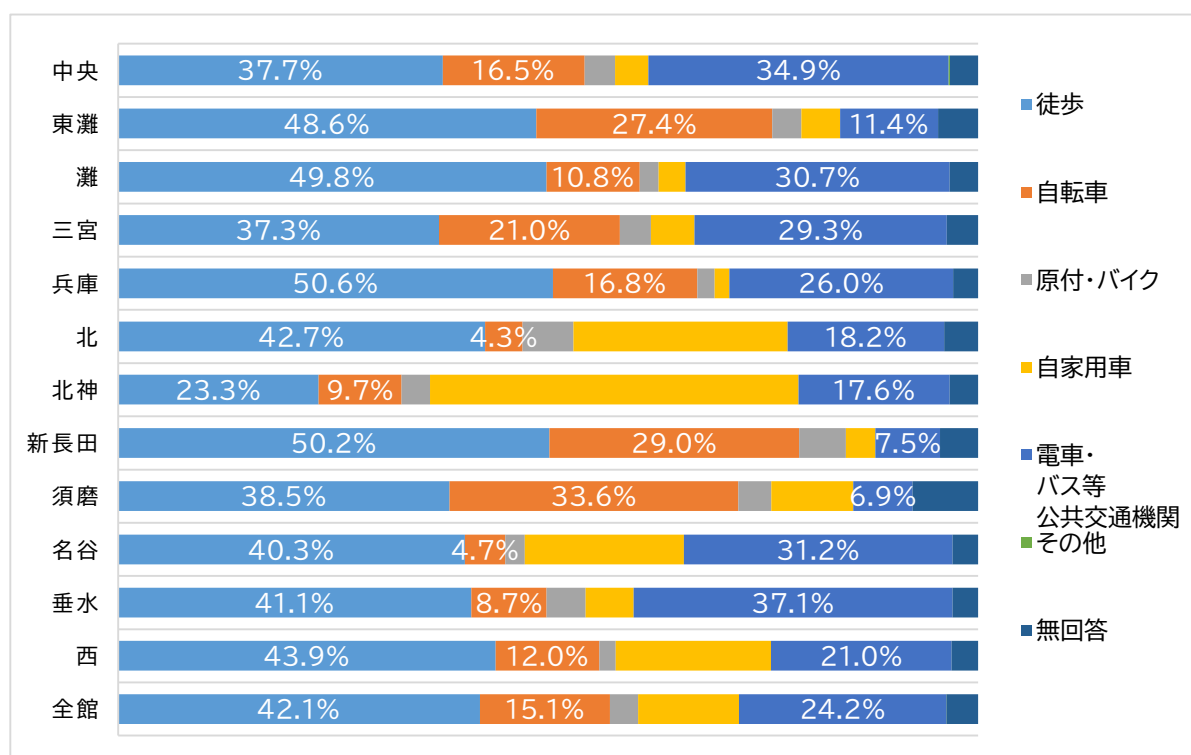
(4)来館目的と来館頻度(Q4 と Q5)

	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	計(%)	計(人)
予約本の受取り	1.9%	10.9%	37.2%	34.5%	11.6%	3.5%	0.0%	0.4%	100%	1,039
読みたいものを 探して借りる	3.5%	10.8%	26.6%	33.9%	14.0%	9.0%	1.7%	0.4%	100%	1,262
本の返却	1.7%	7.7%	24.7%	42.9%	16.2%	5.9%	0.3%	0.5%	100%	1,096
本や雑誌・新聞を 読む	20.1%	31.9%	20.4%	10.4%	8.2%	6.3%	1.8%	1.0%	100%	683
調べ物	8.0%	14.8%	21.6%	15.4%	12.3%	21.0%	4.9%	1.9%	100%	162
自習	21.0%	24.3%	14.9%	13.7%	10.4%	11.6%	4.1%	0.0%	100%	490
その他	4.5%	8.3%	17.8%	16.6%	17.2%	19.1%	14.0%	2.5%	100%	157
無回答	4.2%	13.3%	30.8%	38.3%	7.9%	2.5%	0.7%	2.4%	100%	762
計	6.6%	14.3%	26.6%	30.7%	12.2%	7.0%	1.6%	0.8%	100%	5,651
計(人)	375	808	1504	1737	690	398	92	47	—	5,651



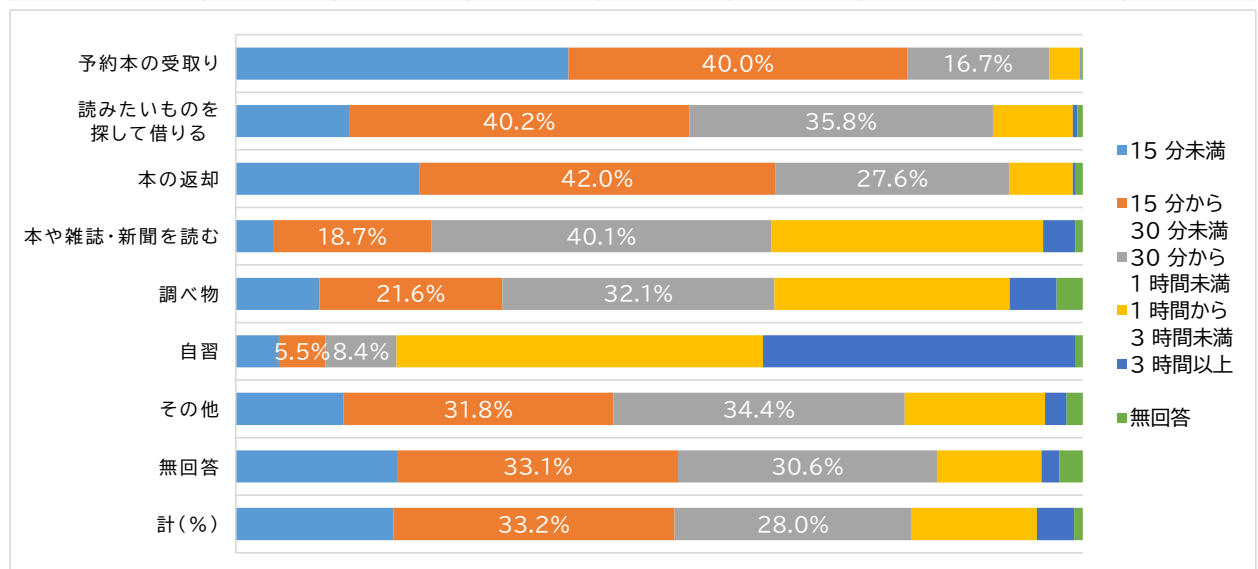
(5)交通手段(Q6)

館名	徒歩	自転車	原付・バイク	自家用車	電車・バス等公共交通機関	その他	無回答	計(%)	計(人)
中央	37.7%	16.5%	3.6%	3.9%	34.9%	0.1%	3.3%	100%	673
東灘	48.6%	27.4%	3.4%	4.5%	11.4%	0.0%	4.7%	100%	623
灘	49.8%	10.8%	2.2%	3.1%	30.7%	0.0%	3.3%	100%	544
三宮	37.3%	21.0%	3.6%	5.1%	29.3%	0.0%	3.6%	100%	276
兵庫	50.6%	16.8%	2.0%	1.7%	26.0%	0.0%	2.9%	100%	346
北	42.7%	4.3%	5.9%	24.9%	18.2%	0.0%	4.0%	100%	253
北神	23.3%	9.7%	3.3%	42.9%	17.6%	0.0%	3.3%	100%	455
新長田	50.2%	29.0%	5.5%	3.4%	7.5%	0.0%	4.4%	100%	293
須磨	38.5%	33.6%	3.8%	9.5%	6.9%	0.0%	7.6%	100%	262
名谷	40.3%	4.7%	2.3%	18.5%	31.2%	0.0%	3.0%	100%	573
垂水	41.1%	8.7%	4.5%	5.6%	37.1%	0.0%	3.0%	100%	572
西	43.9%	12.0%	1.9%	18.1%	21.0%	0.0%	3.1%	100%	781
全館	42.1%	15.1%	3.3%	11.7%	24.2%	0.0%	3.6%	100%	5,651
計(人)	2,377	856	184	663	1,365	1	205	-	5,651



(6)来館目的と滞在時間(Q4 と Q7)

	15 分未満	15 分から 30 分未満	30 分から 1 時間未満	1 時間から 3 時間未満	3 時間以上	無回答	計(%)	計(人)
予約本の受取り	39.3%	40.0%	16.7%	3.7%	0.1%	0.2%	100%	1,039
読みたいものを 探して借りる	13.4%	40.2%	35.8%	9.4%	0.6%	0.6%	100%	1,262
本の返却	21.7%	42.0%	27.6%	7.5%	0.4%	0.8%	100%	1,096
本や雑誌・新聞を 読む	4.4%	18.7%	40.1%	32.1%	3.8%	0.9%	100%	683
調べ物	9.9%	21.6%	32.1%	27.8%	5.6%	3.1%	100%	162
自習	5.1%	5.5%	8.4%	43.3%	36.9%	0.8%	100%	490
その他	12.7%	31.8%	34.4%	16.6%	2.5%	1.9%	100%	157
無回答	19.2%	33.1%	30.6%	12.3%	2.1%	2.8%	100%	762
計(%)	18.6%	33.2%	28.0%	14.8%	4.4%	1.0%	100%	—
計(人)	1,052	1,875	1,583	835	248	58	—	5,651



7. 図書館サービスの満足度について

(1) 概要

Q8 から Q15 の項目について、1 から 4 の 4 段階評価で満足度を尋ねました。

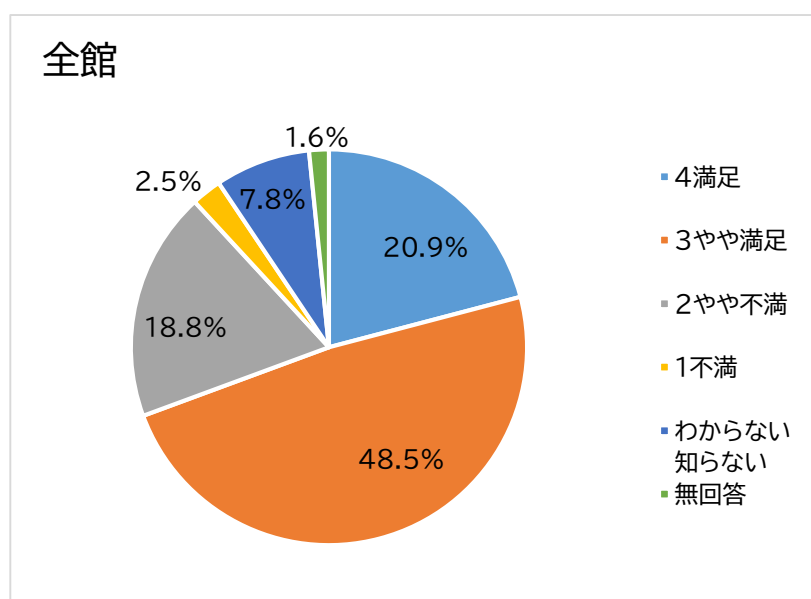
(4:満足、3:やや満足、2:やや不満、1:不満)

(2) Q8～Q15 の満足度

Q8～Q15 について、回答別の割合です。

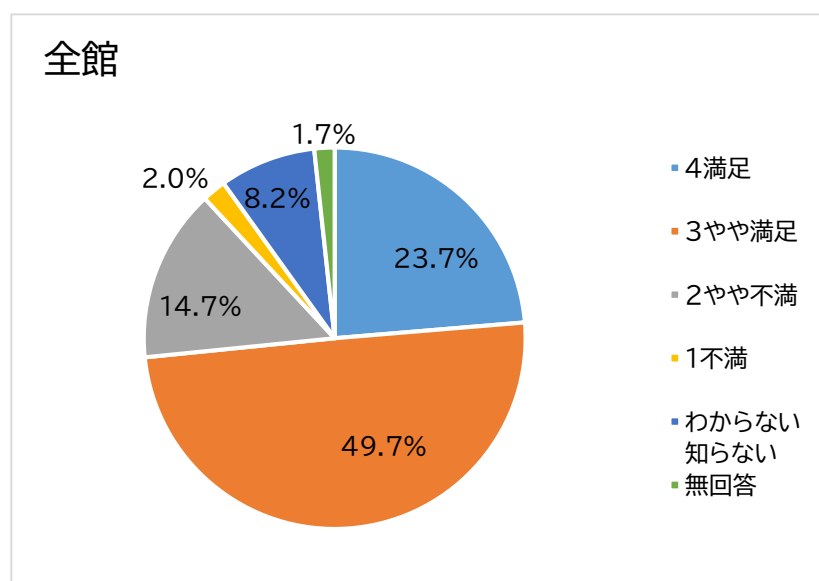
Q8.この図書館には、読みたい本がある

館名	4満足	3やや満足	2やや不満	1不満	わからない 知らない	無回答	計(%)	計(人)
中央	34.5%	49.2%	7.0%	0.4%	7.7%	1.2%	100%	673
東灘	23.4%	47.7%	18.1%	2.6%	6.3%	1.9%	100%	623
灘	17.8%	49.6%	23.3%	2.8%	5.9%	0.6%	100%	544
三宮	15.2%	46.0%	15.6%	1.4%	19.9%	1.8%	100%	276
兵庫	20.8%	52.9%	18.5%	1.7%	4.9%	1.2%	100%	346
北	12.3%	41.9%	26.1%	4.3%	14.2%	1.2%	100%	253
北神	20.2%	55.4%	11.2%	1.8%	9.7%	1.8%	100%	455
新長田	17.1%	45.1%	20.8%	3.4%	9.6%	4.1%	100%	293
須磨	19.8%	47.3%	20.6%	1.9%	8.4%	1.9%	100%	262
名谷	13.8%	42.2%	30.7%	5.6%	5.8%	1.9%	100%	573
垂水	16.1%	44.4%	28.5%	4.0%	5.4%	1.6%	100%	572
西	25.1%	53.9%	12.3%	0.8%	6.5%	1.4%	100%	781
全館	20.9%	48.5%	18.8%	2.5%	7.8%	1.6%	100%	5,651
全館(前年度)	21.6%	48.2%	19.3%	2.2%	6.7%	2.0%	100%	5,423



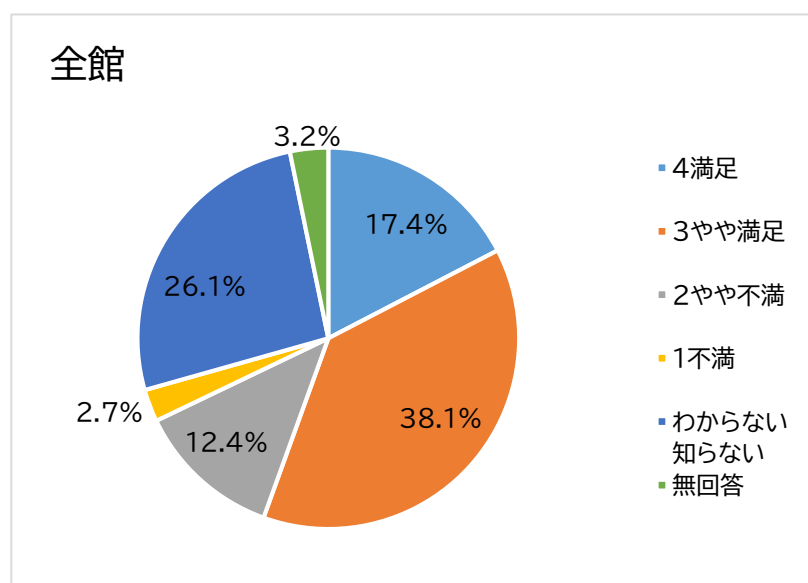
Q9.この図書館は、目的の本・雑誌を探しやすい

館名	4満足	3やや満足	2やや不満	1不満	わからない 知らない	無回答	計(%)	計(人)
中央	29.6%	51.6%	9.4%	0.4%	7.9%	1.2%	100%	673
東灘	29.2%	49.1%	11.7%	1.8%	6.6%	1.6%	100%	623
灘	23.0%	49.8%	17.3%	2.8%	5.9%	1.3%	100%	544
三宮	20.3%	39.5%	15.6%	1.8%	21.0%	1.8%	100%	276
兵庫	25.4%	54.9%	11.3%	1.2%	4.9%	2.3%	100%	346
北	10.7%	52.2%	17.8%	3.6%	15.4%	0.4%	100%	253
北神	24.4%	52.5%	9.5%	1.3%	10.8%	1.5%	100%	455
新長田	27.3%	47.8%	10.6%	1.7%	8.2%	4.4%	100%	293
須磨	26.3%	50.4%	13.0%	1.5%	7.3%	1.5%	100%	262
名谷	21.6%	48.5%	18.2%	1.9%	7.9%	1.9%	100%	573
垂水	18.5%	53.7%	17.8%	2.1%	5.8%	2.1%	100%	572
西	21.9%	46.0%	20.4%	3.7%	6.7%	1.4%	100%	781
全館	23.7%	49.7%	14.7%	2.0%	8.2%	1.7%	100%	5,651
全館(前年度)	24.1%	49.6%	15.4%	1.8%	7.0%	2.1%	100%	5,423



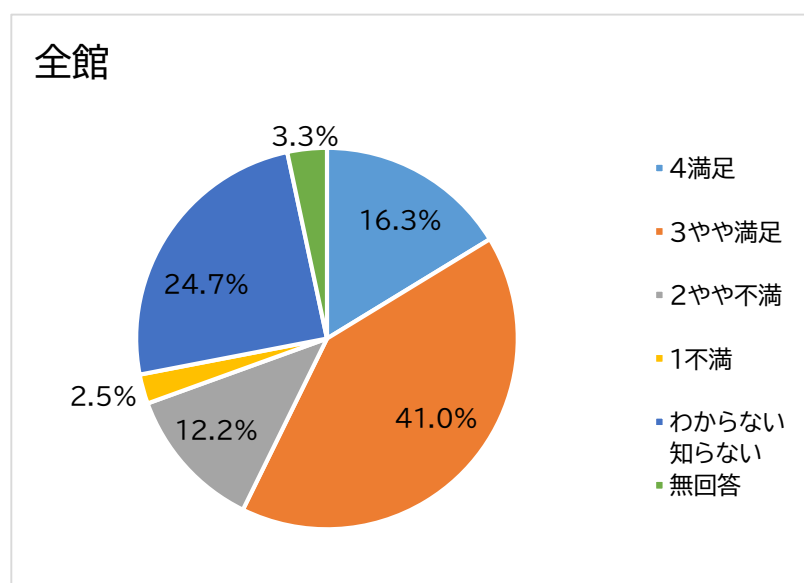
Q10.この図書館は、調べ物に役立つ

館名	4満足	3やや満足	2やや不満	1不満	わからない 知らない	無回答	計(%)	計(人)
中央	31.2%	41.0%	6.5%	1.3%	18.3%	1.6%	100%	673
東灘	18.1%	39.6%	10.3%	2.9%	26.3%	2.7%	100%	623
灘	14.0%	38.8%	15.3%	4.8%	23.3%	3.9%	100%	544
三宮	17.8%	34.1%	9.8%	0.7%	34.4%	3.3%	100%	276
兵庫	14.2%	45.7%	11.3%	1.2%	24.0%	3.8%	100%	346
北	9.1%	36.4%	14.2%	5.1%	32.4%	2.8%	100%	253
北神	20.0%	39.1%	11.2%	1.3%	24.6%	3.7%	100%	455
新長田	18.1%	37.2%	11.3%	2.0%	27.0%	4.4%	100%	293
須磨	14.9%	38.5%	15.6%	0.8%	26.7%	3.4%	100%	262
名谷	12.2%	32.5%	17.3%	4.7%	28.8%	4.5%	100%	573
垂水	14.3%	37.6%	18.2%	3.7%	23.1%	3.1%	100%	572
西	16.3%	36.9%	10.0%	2.7%	31.4%	2.8%	100%	781
全館	17.4%	38.1%	12.4%	2.7%	26.1%	3.2%	100%	5,651
全館(前年度)	17.9%	39.5%	12.5%	2.3%	24.1%	3.6%	100%	5,423



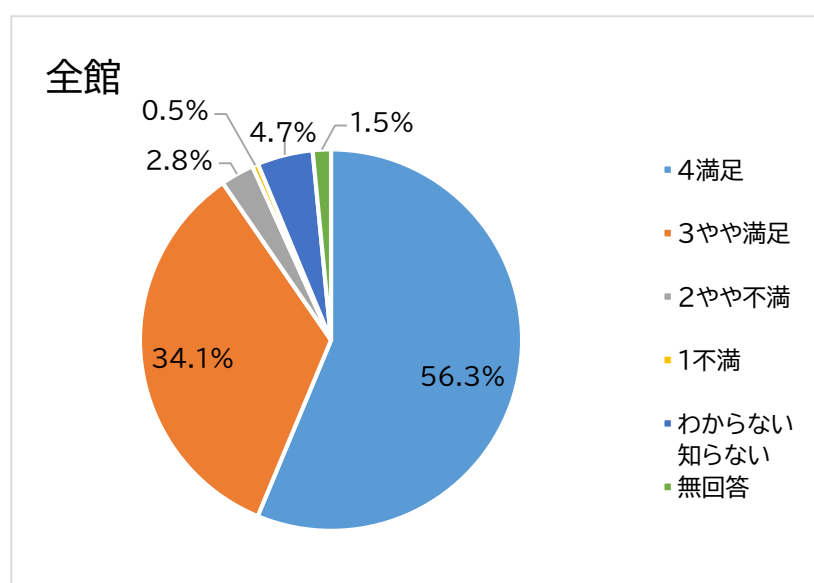
Q11.この図書館の展示や行事は、興味や関心をひく

館名	4満足	3やや満足	2やや不満	1不満	わからない 知らない	無回答	計(%)	計(人)
中央	19.0%	44.9%	9.7%	1.8%	22.4%	2.2%	100%	673
東灘	16.9%	42.1%	14.6%	2.4%	21.5%	2.6%	100%	623
灘	12.1%	42.1%	15.3%	3.9%	24.1%	2.6%	100%	544
三宮	21.0%	35.1%	6.9%	1.4%	33.0%	2.5%	100%	276
兵庫	19.1%	41.9%	13.9%	1.2%	18.8%	5.2%	100%	346
北	7.5%	39.9%	13.4%	3.2%	32.0%	4.0%	100%	253
北神	20.4%	42.9%	7.9%	1.5%	24.6%	2.6%	100%	455
新長田	18.4%	41.0%	8.2%	1.4%	25.3%	5.8%	100%	293
須磨	23.3%	42.7%	11.5%	0.8%	17.9%	3.8%	100%	262
名谷	14.5%	36.1%	14.3%	1.9%	27.4%	5.8%	100%	573
垂水	15.9%	39.7%	15.4%	3.8%	21.7%	3.5%	100%	572
西	12.3%	40.8%	11.5%	4.0%	29.2%	2.2%	100%	781
全館	16.3%	41.0%	12.2%	2.5%	24.7%	3.3%	100%	5,651
全館(前年度)	15.6%	40.8%	12.9%	2.9%	23.9%	3.9%	100%	5,423



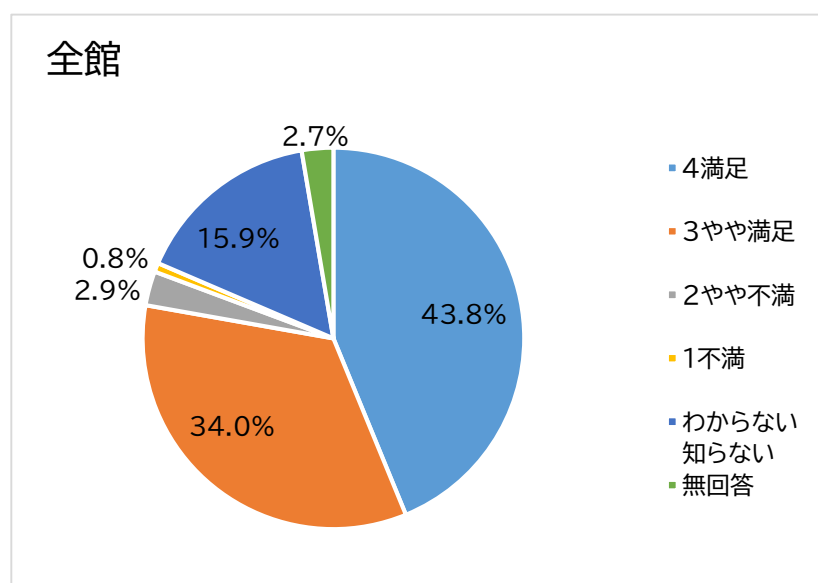
Q12. この図書館の職員の応接態度は、親切・丁寧である

館名	4満足	3やや満足	2やや不満	1不満	わからない 知らない	無回答	計(%)	計(人)
中央	52.3%	37.3%	2.7%	0.3%	5.9%	1.5%	100%	673
東灘	54.9%	34.2%	5.1%	0.8%	3.5%	1.4%	100%	623
灘	49.4%	40.6%	3.7%	1.1%	4.0%	1.1%	100%	544
三宮	52.9%	30.1%	1.8%	0.7%	13.4%	1.1%	100%	276
兵庫	62.4%	30.6%	2.3%	0.6%	2.9%	1.2%	100%	346
北	52.6%	38.7%	1.6%	0.4%	5.9%	0.8%	100%	253
北神	63.7%	28.1%	1.5%	0.0%	5.3%	1.3%	100%	455
新長田	59.4%	29.4%	3.1%	0.3%	5.5%	2.4%	100%	293
須磨	67.6%	24.4%	0.8%	0.4%	4.6%	2.3%	100%	262
名谷	51.1%	37.3%	3.0%	0.5%	5.6%	2.4%	100%	573
垂水	59.6%	35.0%	2.1%	0.0%	2.1%	1.2%	100%	572
西	57.2%	33.9%	3.3%	0.8%	3.1%	1.7%	100%	781
全館	56.3%	34.1%	2.8%	0.5%	4.7%	1.5%	100%	5,651
全館(前年度)	56.6%	34.3%	2.3%	0.6%	4.3%	1.9%	100%	5,423



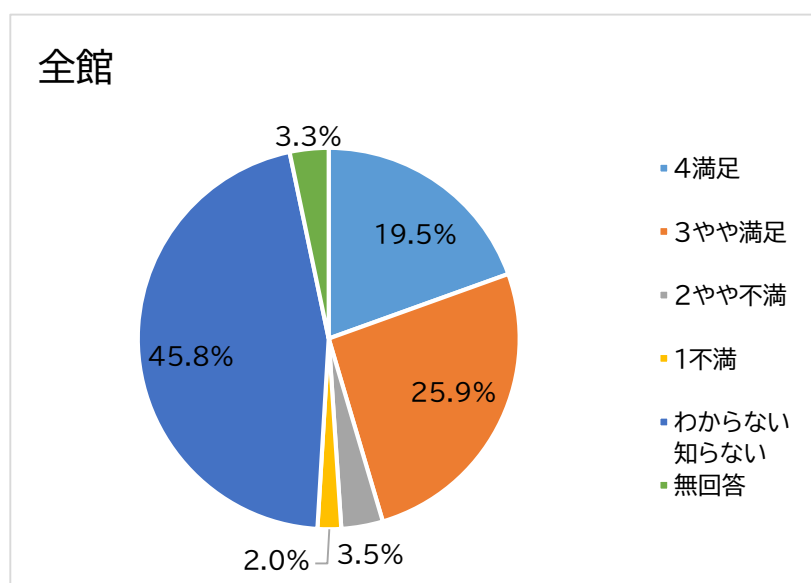
Q13. この図書館の職員の説明は、わかりやすい

館名	4満足	3やや満足	2やや不満	1不満	わからない 知らない	無回答	計(%)	計(人)
中央	39.5%	36.3%	2.7%	0.7%	19.0%	1.8%	100%	673
東灘	46.4%	32.9%	5.9%	0.8%	10.6%	3.4%	100%	623
灘	39.3%	36.9%	5.0%	1.1%	14.5%	3.1%	100%	544
三宮	41.7%	25.7%	2.5%	1.1%	27.5%	1.4%	100%	276
兵庫	46.0%	30.1%	1.4%	0.9%	17.9%	3.8%	100%	346
北	36.4%	37.9%	1.6%	1.2%	21.7%	1.2%	100%	253
北神	51.4%	29.2%	1.5%	0.0%	16.3%	1.5%	100%	455
新長田	43.0%	32.1%	1.7%	1.0%	17.4%	4.8%	100%	293
須磨	53.4%	28.2%	1.1%	0.4%	13.4%	3.4%	100%	262
名谷	37.3%	36.8%	3.0%	0.7%	19.2%	3.0%	100%	573
垂水	48.3%	35.3%	2.1%	0.7%	10.3%	3.3%	100%	572
西	44.8%	36.6%	2.8%	0.8%	13.1%	1.9%	100%	781
全館	43.8%	34.0%	2.9%	0.8%	15.9%	2.7%	100%	5,651
全館(前年度)	44.2%	34.4%	3.1%	0.8%	14.6%	2.9%	100%	5,423



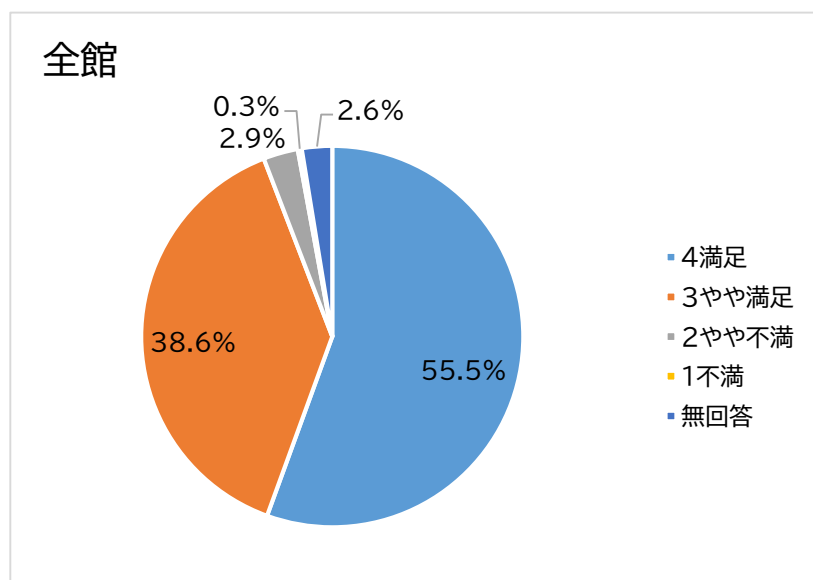
Q14. この図書館の職員は、本のことや地域のことをよく知っている

館名	4満足	3やや満足	2やや不満	1不満	わからない 知らない	無回答	計(%)	計(人)
中央	21.8%	27.0%	2.4%	1.3%	44.7%	2.7%	100%	673
東灘	20.4%	23.0%	4.3%	1.9%	47.4%	3.0%	100%	623
灘	16.4%	27.8%	5.1%	3.1%	44.1%	3.5%	100%	544
三宮	17.4%	21.4%	2.9%	0.7%	55.8%	1.8%	100%	276
兵庫	20.8%	26.6%	2.6%	1.2%	44.2%	4.6%	100%	346
北	15.4%	23.3%	3.6%	1.2%	55.3%	1.2%	100%	253
北神	22.2%	26.2%	2.6%	0.4%	46.4%	2.2%	100%	455
新長田	20.8%	22.2%	3.1%	1.7%	45.7%	6.5%	100%	293
須磨	25.6%	27.9%	1.9%	1.5%	38.9%	4.2%	100%	262
名谷	16.2%	23.4%	5.6%	2.3%	48.3%	4.2%	100%	573
垂水	20.3%	27.4%	3.7%	3.0%	41.1%	4.5%	100%	572
西	18.2%	29.6%	2.9%	3.2%	44.0%	2.0%	100%	781
全館	19.5%	25.9%	3.5%	2.0%	45.8%	3.3%	100%	5,651
全館(前年度)	19.7%	27.0%	3.5%	1.8%	44.3%	3.7%	100%	5,423



Q15. 図書館は役に立ちましたか(総合的に見て図書館を利用した成果はありましたか)

館名	4満足	3やや満足	2やや不満	1不満	無回答	計(%)	計(人)
中央	61.8%	34.2%	1.8%	0.1%	2.1%	100%	673
東灘	58.9%	36.0%	3.0%	0.2%	1.9%	100%	623
灘	55.1%	37.9%	4.6%	0.7%	1.7%	100%	544
三宮	53.6%	37.0%	1.8%	1.1%	6.5%	100%	276
兵庫	53.8%	40.5%	2.6%	0.0%	3.2%	100%	346
北	54.2%	41.5%	2.8%	0.8%	0.8%	100%	253
北神	59.8%	36.3%	1.8%	0.0%	2.2%	100%	455
新長田	50.9%	39.2%	3.8%	1.0%	5.1%	100%	293
須磨	56.9%	40.1%	0.8%	0.0%	2.3%	100%	262
名谷	51.3%	40.1%	5.2%	0.3%	3.0%	100%	573
垂水	49.8%	43.9%	3.5%	0.2%	2.6%	100%	572
西	55.8%	39.6%	2.3%	0.3%	2.0%	100%	781
全館	55.5%	38.6%	2.9%	0.3%	2.6%	100%	5,651
全館(前年度)	56.4%	37.7%	2.7%	0.5%	2.7%	100%	5,423



(3)Q8～Q15 の図書館別の満足度平均点

Q8～Q15 について、図書館ごとに平均点を出しました。

- ・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 は、各選択肢ごとの回答人数

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

<表16> 館別満足度一覧

R6年度	中央	東灘	灘	三宮	兵庫	北	北神	新長田	須磨	名谷	垂水	西	全館
Q8読みたい本	3.29	3.00	2.88	2.96	2.99	2.73	3.06	2.88	2.95	2.70	2.78	3.12	2.97
Q9探しやすさ	3.21	3.15	3.00	3.01	3.13	2.83	3.14	3.15	3.11	3.00	2.96	2.94	3.05
Q10調べ物	3.27	3.03	2.85	3.10	3.01	2.76	3.09	3.04	2.97	2.78	2.85	3.01	2.99
Q11展示・行事	3.08	2.97	2.85	3.17	3.04	2.81	3.13	3.11	3.13	2.95	2.90	2.90	2.99
Q12応接	3.53	3.51	3.46	3.58	3.61	3.54	3.67	3.60	3.71	3.51	3.59	3.55	3.56
Q13説明	3.45	3.45	3.39	3.52	3.55	3.42	3.61	3.50	3.62	3.42	3.52	3.48	3.48
Q14本・地域	3.32	3.25	3.09	3.31	3.31	3.22	3.36	3.30	3.36	3.13	3.20	3.16	3.24
Q15利用成果	3.61	3.57	3.50	3.53	3.53	3.50	3.59	3.47	3.57	3.47	3.47	3.54	3.53

参考:昨年度の調査結果と今年度との比較

R5年度	中央	東灘	灘	三宮	兵庫	北	北神	新長田	須磨	名谷	垂水	西	全館
Q8読みたい本	3.30	2.98	2.93	3.05	2.99	2.77	3.04	2.99	2.89	2.68	2.78	3.14	2.98
Q9探しやすさ	3.22	3.08	3.05	3.03	3.22	2.94	3.16	3.19	3.10	3.00	2.91	2.90	3.06
Q10調べ物	3.29	3.00	2.87	3.05	3.06	2.89	3.17	3.05	2.91	2.85	2.88	3.02	3.01
Q11展示・行事	3.00	2.90	2.83	3.06	3.10	2.77	3.11	3.12	3.11	2.90	2.84	2.90	2.96
Q12応接	3.47	3.45	3.57	3.58	3.62	3.57	3.69	3.64	3.71	3.49	3.61	3.58	3.57
Q13説明	3.46	3.40	3.41	3.48	3.52	3.49	3.63	3.53	3.63	3.41	3.49	3.47	3.48
Q14本・地域	3.29	3.18	3.19	3.27	3.35	3.21	3.45	3.37	3.45	3.08	3.19	3.16	3.24
Q15利用成果	3.59	3.56	3.52	3.60	3.60	3.54	3.61	3.55	3.60	3.44	3.47	3.51	3.54

R6年度-R5年度	中央	東灘	灘	三宮	兵庫	北	北神	新長田	須磨	名谷	垂水	西	全館
Q8読みたい本	-0.01	0.02	-0.05	-0.09	0.00	-0.04	0.02	-0.11	0.06	0.02	0.00	-0.02	-0.01
Q9探しやすさ	-0.01	0.07	-0.05	-0.02	-0.09	-0.11	-0.02	-0.04	0.01	0.00	0.05	0.04	-0.01
Q10調べ物	-0.02	0.03	-0.02	0.05	-0.05	-0.13	-0.08	-0.01	0.06	-0.07	-0.03	-0.01	-0.02
Q11展示・行事	0.08	0.07	0.02	0.11	-0.06	0.04	0.02	-0.01	0.02	0.05	0.06	0.00	0.03
Q12応接	0.06	0.06	-0.11	0.00	-0.01	-0.03	-0.02	-0.04	0.00	0.02	-0.02	-0.03	-0.01
Q13説明	-0.01	0.05	-0.02	0.04	0.03	-0.07	-0.02	-0.03	-0.01	0.01	0.03	0.01	0.00
Q14本・地域	0.03	0.07	-0.10	0.04	-0.04	0.01	-0.09	-0.07	-0.09	0.05	0.01	0.00	0.00
Q15利用成果	0.02	0.01	-0.02	-0.07	-0.07	-0.04	-0.02	-0.08	-0.03	0.03	0.00	0.03	-0.01

Q12(応接)や Q15(利用成果)では、全館で満点(4 点)に近い高評価でした。一方、Q11(展示・行事)では、「わからない・知らない」の回答も多くあったため、今後とも、展示・行事の魅力が伝わるようより一層工夫してまいります。なお、コロナ禍前の令和元年度の結果と比較すると、全項目において満足度が上昇していました。各館とも自館の業務を振り返り、今後に活かしてまいります。

8. 自由記入欄について

(1) 概要

自由記入欄には、1,606 人の方から合計 1,876 件のご意見をいただきました。

内訳は以下のとおりです。(意見の多かった順)

- ① 図書館や職員への感謝やお褒め、激励など ……679 件
応対が親切・丁寧、読みたい本が置いてある、ネット予約・本の取り寄せが便利、自動貸出機等の自動化機器が便利、学習に集中できる環境が整っている、イベントが素晴らしい、他
- ② 資料について ……392 件
本が古い、本が汚い、蔵書数が少ない、新刊・話題本が少ない、〇〇の分野を増やしてほしい、人気がある本はたくさん買ってほしい、専門書を増やしてほしい、マンガを増やしてほしい、電子書籍を充実してほしい、他
- ③ 図書館のサービスについて ……269 件
予約の本がなかなか来ない、本が探しにくい、子どもの本を探しやすくしてほしい、最下段の本が選びにくい、棚に本がいっぱいで本が取り出しにくい、視聴覚資料の貸出をしてほしい、〇〇のイベント・〇〇の展示をしてほしい、他
- ④ 施設・設備について ……202 件
狭い、座席が少ない、自習室の拡充、飲食場所・駐車場・駐輪場が不十分、空調・照明・館内放送の音量が気になる、トイレを更新してほしい、Wi-Fi 環境を整えてほしい、充電できるスペースがほしい、他
- ⑤ 図書館システムについて …… 73 件
蔵書検索用端末から出てくるレシートの表示方法を工夫して本を探しやすくしてほしい、自動貸出機で手続きした後に出てくるレシートの字が小さい、予約図書セルフ受取棚(*1)を〇〇図書館にも導入してほしい、予約図書セルフ受取棚の本の並びがわかりにくい、座席予約システム(*2)を〇〇図書館にも導入してほしい、他
*1「予約図書セルフ受取棚」は東灘・名谷・西図書館に導入
*2「座席予約システム」は中央・東灘・北神・名谷・西図書館に導入
- ⑥ 利用者マナーについて ……66 件
話し声がうるさい、本への書き込みや汚れ、新聞の独占、駐輪マナー、指をなめてページをめくる人がいる、子供が走りまわる、長時間の座席の独占、他
- ⑦ 図書館全体の運営や立地について ……64 件
開館日時を増やしてほしい、館ごとに休館日をずらしてほしい、自習室利用時間を増やしてほしい、返却ポストを増やしてほしい、予約本の受取場所を増やしてほしい、他
- ⑧ その他 …… 50 件
上記のいずれにもあてはまらないもの
WEB で予約した本を借りに来ることが多い、初めて利用した、たまたま立ち寄った、他
- ⑨ 新図書館について …… 41 件
北図書館および垂水図書館について移転後は面積を広くし蔵書数や座席数を増やしてほしい、新しい図書館に期待している、楽しみにしている、他
- ⑩ 職員の対応について ……40 件
能力や対応に個人差がある、マナーが悪い利用者を注意してほしい、他

多くの貴重なご意見をありがとうございました。これからの図書館運営に活かしてまいります。