

令和7年度「図書館ご利用の皆様へのアンケート」集計結果

令和8年3月18日

令和7年12月5日(金)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7年12月5日(金)
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:5,074件(白紙を除く全館合計)

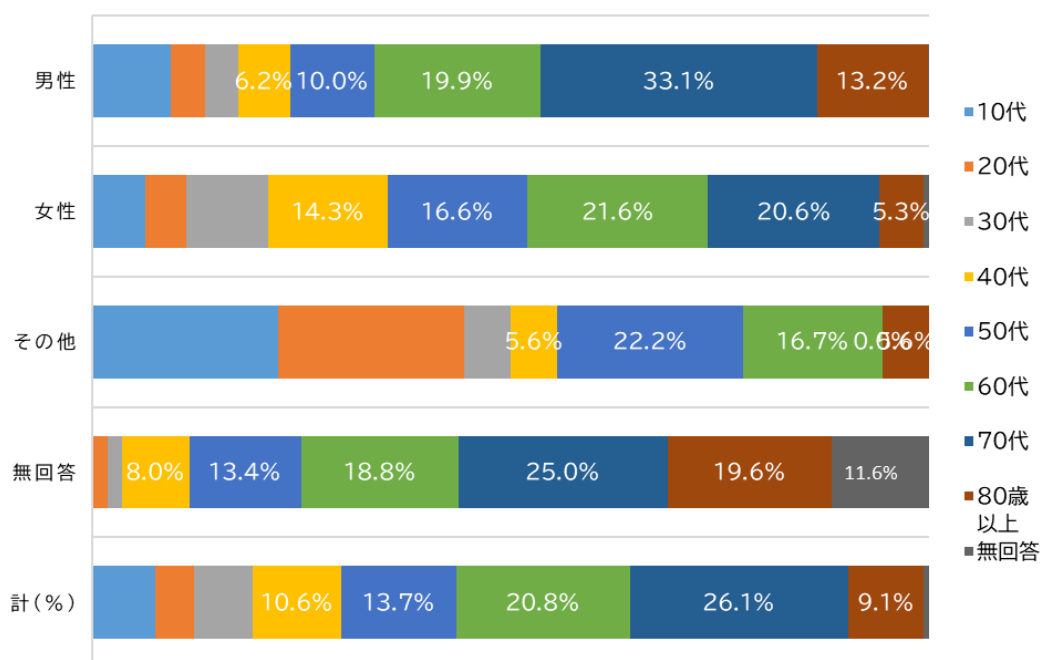
	配布数	回収数	回収率(%)
中央	503	503	100.0%
東灘	710	545	76.8%
灘	681	586	86.0%
三宮	212	212	100.0%
兵庫	302	299	99.0%
北	239	217	90.8%
北神	501	452	90.2%
新長田	229	229	100.0%
須磨	209	209	100.0%
名谷	641	515	80.3%
垂水	609	609	100.0%
西	800	698	87.3%
合計	5,636	5,074	90.0%

※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

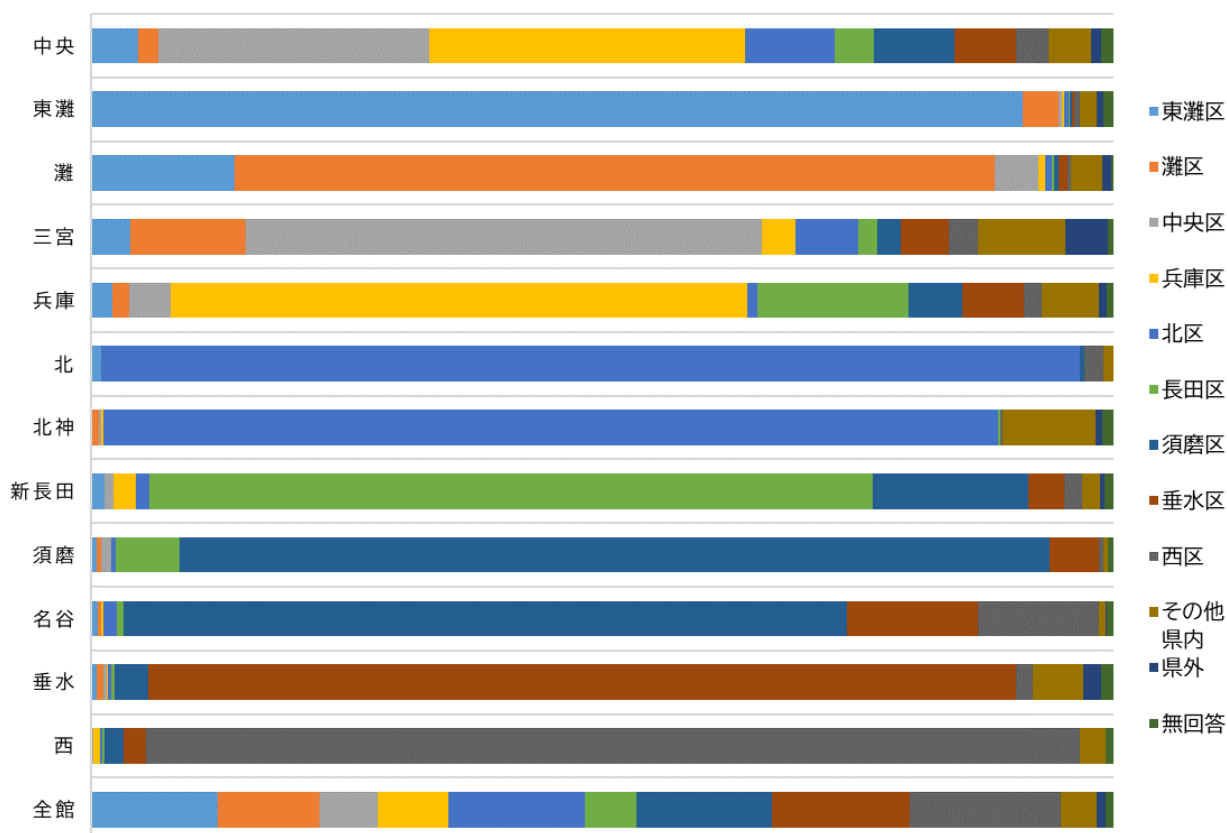
(1) 性別と世代 (Q1 と Q2)

	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	9.3%	4.1%	4.0%	6.2%	10.0%	19.9%	33.1%	13.2%	0.1%	100.0%	2,219
女性	6.3%	5.0%	9.8%	14.3%	16.6%	21.6%	20.6%	5.3%	0.6%	100.0%	2,725
その他	22.2%	22.2%	5.6%	5.6%	22.2%	16.7%	0.0%	5.6%	0.0%	100.0%	18
無回答	0.0%	1.8%	1.8%	8.0%	13.4%	18.8%	25.0%	19.6%	11.6%	100.0%	112
計(%)	7.5%	4.6%	7.1%	10.6%	13.7%	20.8%	26.1%	9.1%	0.6%	100.0%	5,074
計(人数)	383	232	360	537	695	1,053	1,323	460	31	-	5,074



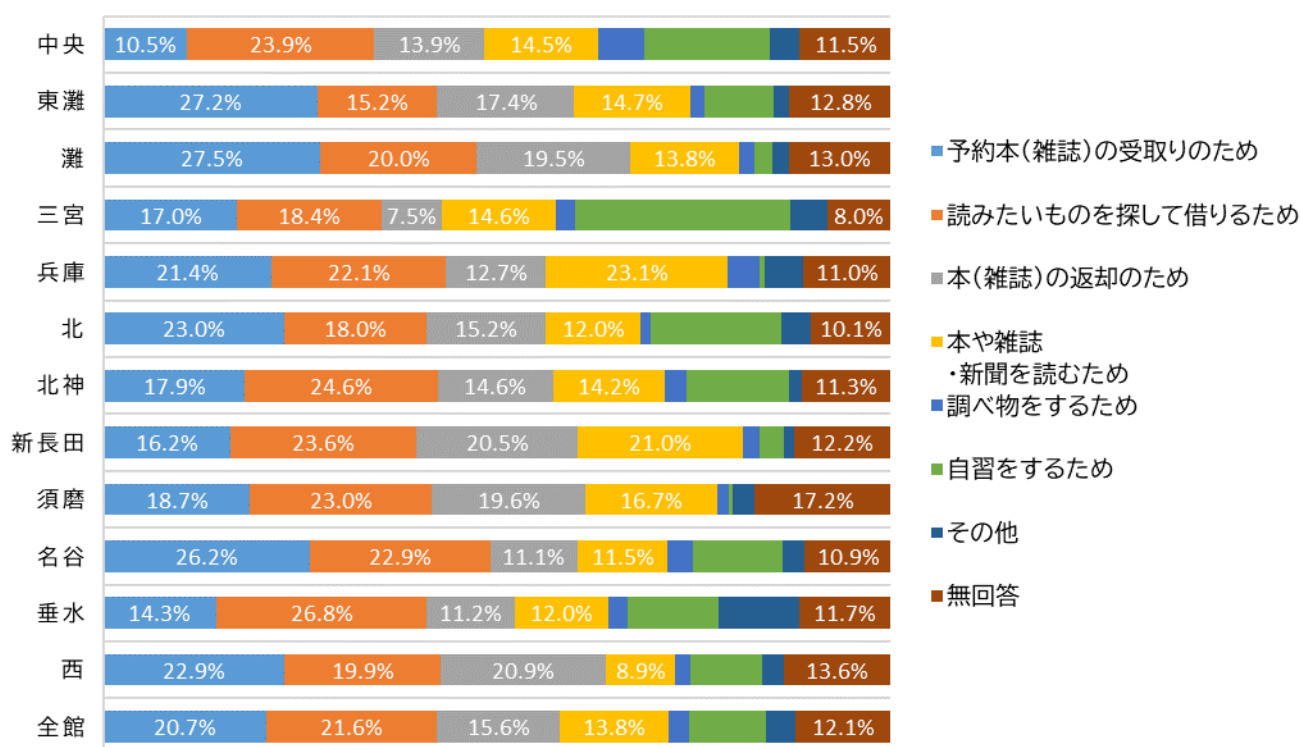
(2)居住地 (Q3)

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	4.6%	2.0%	26.4%	31.0%	8.7%	3.8%	8.0%	6.0%	3.2%	4.2%	1.0%	1.2%	100%	503
東灘	91.2%	3.5%	0.4%	0.2%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.6%	1.7%	0.7%	0.9%	100%	545
灘	14.0%	74.4%	4.3%	0.7%	0.7%	0.2%	0.5%	0.9%	0.3%	3.1%	0.9%	0.2%	100%	586
三宮	3.8%	11.3%	50.5%	3.3%	6.1%	1.9%	2.4%	4.7%	2.8%	8.5%	4.2%	0.5%	100%	212
兵庫	2.0%	1.7%	4.0%	56.5%	1.0%	14.7%	5.4%	6.0%	1.7%	5.7%	0.7%	0.7%	100%	299
北	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	95.9%	0.0%	0.5%	0.0%	1.8%	0.9%	0.0%	0.0%	100%	217
北神	0.0%	0.7%	0.2%	0.2%	87.6%	0.2%	0.0%	0.0%	0.2%	9.1%	0.7%	1.1%	100%	452
新長田	1.3%	0.0%	0.9%	2.2%	1.3%	70.7%	15.3%	3.5%	1.7%	1.7%	0.4%	0.9%	100%	229
須磨	0.5%	0.5%	1.0%	0.0%	0.5%	6.2%	85.2%	4.8%	0.5%	0.5%	0.0%	0.5%	100%	209
名谷	0.6%	0.4%	0.0%	0.2%	1.4%	0.6%	70.9%	12.8%	11.8%	0.6%	0.2%	0.6%	100%	515
垂水	0.5%	0.7%	0.3%	0.2%	0.3%	0.3%	3.3%	84.9%	1.6%	4.9%	1.8%	1.1%	100%	609
西	0.0%	0.0%	0.1%	0.7%	0.1%	0.3%	1.9%	2.1%	91.4%	2.6%	0.0%	0.7%	100%	698
全館	12.4%	9.9%	5.7%	6.9%	13.5%	5.0%	13.3%	13.4%	14.8%	3.6%	0.8%	0.7%	100%	5,074
計(人)	628	504	287	350	684	252	677	680	751	182	41	38	-	5,074



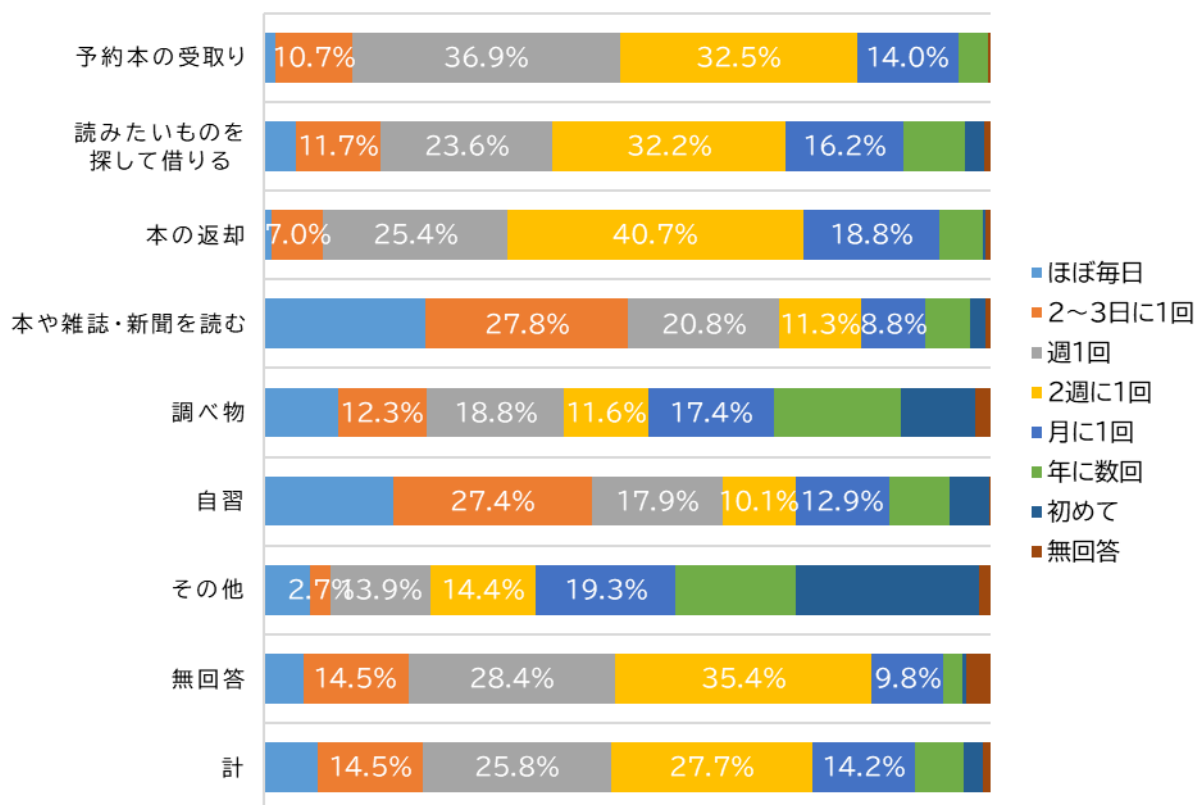
(3)来館目的(Q4)

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	10.5%	23.9%	13.9%	14.5%	6.0%	15.9%	3.8%	11.5%	100%	503
東灘	27.2%	15.2%	17.4%	14.7%	1.8%	8.8%	2.0%	12.8%	100%	545
灘	27.5%	20.0%	19.5%	13.8%	2.0%	2.2%	2.0%	13.0%	100%	586
三宮	17.0%	18.4%	7.5%	14.6%	2.4%	27.4%	4.7%	8.0%	100%	212
兵庫	21.4%	22.1%	12.7%	23.1%	4.0%	0.7%	5.0%	11.0%	100%	299
北	23.0%	18.0%	15.2%	12.0%	1.4%	16.6%	3.7%	10.1%	100%	217
北神	17.9%	24.6%	14.6%	14.2%	2.9%	13.1%	1.5%	11.3%	100%	452
新長田	16.2%	23.6%	20.5%	21.0%	2.2%	3.1%	1.3%	12.2%	100%	229
須磨	18.7%	23.0%	19.6%	16.7%	1.4%	0.5%	2.9%	17.2%	100%	209
名谷	26.2%	22.9%	11.1%	11.5%	3.3%	11.3%	2.9%	10.9%	100%	515
垂水	14.3%	26.8%	11.2%	12.0%	2.5%	11.5%	10.2%	11.7%	100%	609
西	22.9%	19.9%	20.9%	8.9%	1.9%	9.2%	2.7%	13.6%	100%	698
全館	20.7%	21.6%	15.6%	13.8%	2.7%	9.8%	3.7%	12.1%	100%	5,074
計(人)	1,051	1,097	791	701	138	496	187	613	-	5,074



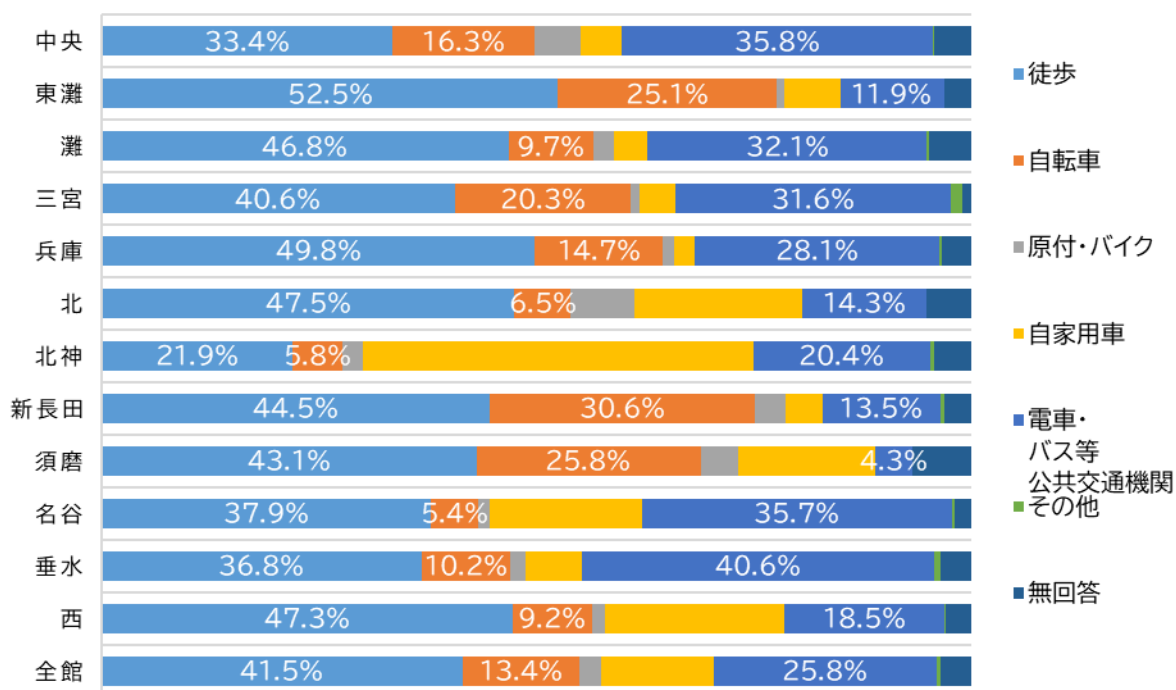
(4)来館目的と来館頻度(Q4 と Q5)

	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	1.5%	10.7%	36.9%	32.5%	14.0%	4.0%	0.0%	0.4%	100%	1,051
読みたいものを探して借りる	4.4%	11.7%	23.6%	32.2%	16.2%	8.5%	2.6%	0.9%	100%	1,097
本の返却	1.1%	7.0%	25.4%	40.7%	18.8%	5.9%	0.4%	0.6%	100%	791
本や雑誌・新聞を読む	22.3%	27.8%	20.8%	11.3%	8.8%	6.1%	2.1%	0.7%	100%	701
調べ物	10.1%	12.3%	18.8%	11.6%	17.4%	17.4%	10.1%	2.2%	100%	138
自習	17.7%	27.4%	17.9%	10.1%	12.9%	8.3%	5.4%	0.2%	100%	496
その他	6.4%	2.7%	13.9%	14.4%	19.3%	16.6%	25.1%	1.6%	100%	187
無回答	5.4%	14.5%	28.4%	35.4%	9.8%	2.6%	0.7%	3.3%	100%	613
計	7.4%	14.5%	25.8%	27.7%	14.2%	6.6%	2.7%	1.0%	100%	5,074
計(人)	376	737	1,309	1,406	720	337	138	51	—	5,074



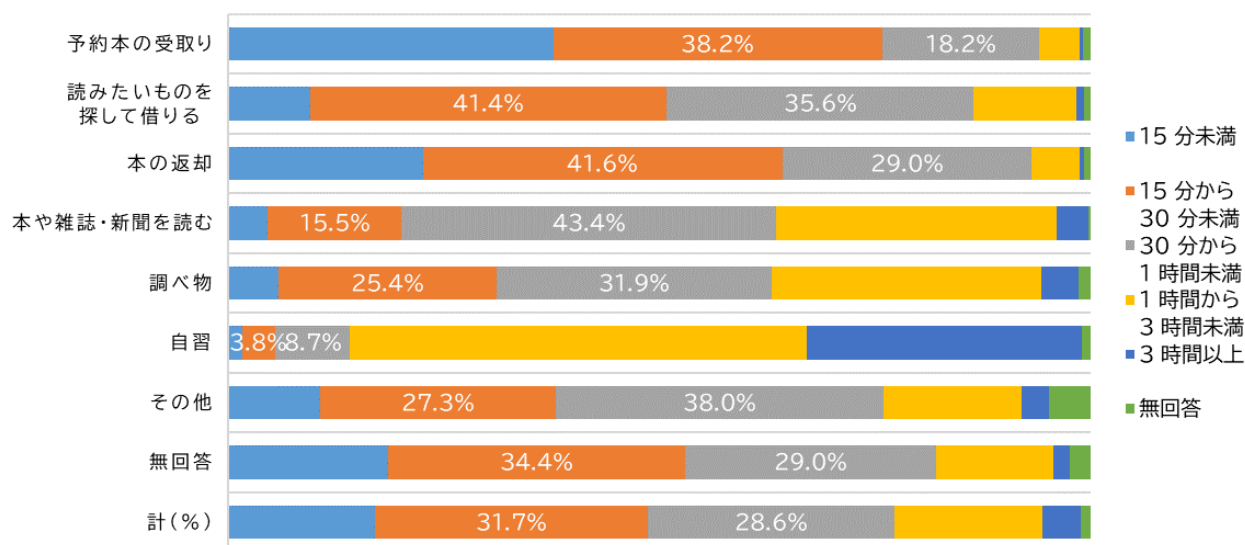
(5)交通手段(Q6)

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	33.4%	16.3%	5.4%	4.8%	35.8%	0.2%	4.2%	100%	503
東灘	52.5%	25.1%	0.9%	6.4%	11.9%	0.0%	3.1%	100%	545
灘	46.8%	9.7%	2.4%	3.9%	32.1%	0.3%	4.8%	100%	586
三宮	40.6%	20.3%	0.9%	4.2%	31.6%	1.4%	0.9%	100%	212
兵庫	49.8%	14.7%	1.3%	2.3%	28.1%	0.3%	3.3%	100%	299
北	47.5%	6.5%	7.4%	19.4%	14.3%	0.0%	5.1%	100%	217
北神	21.9%	5.8%	2.4%	44.9%	20.4%	0.4%	4.2%	100%	452
新長田	44.5%	30.6%	3.5%	4.4%	13.5%	0.4%	3.1%	100%	229
須磨	43.1%	25.8%	4.3%	15.8%	4.3%	0.0%	6.7%	100%	209
名谷	37.9%	5.4%	1.4%	17.5%	35.7%	0.2%	1.9%	100%	515
垂水	36.8%	10.2%	1.8%	6.4%	40.6%	0.8%	3.4%	100%	609
西	47.3%	9.2%	1.4%	20.6%	18.5%	0.1%	2.9%	100%	698
全館	41.5%	13.4%	2.4%	13.0%	25.8%	0.3%	3.5%	100%	5,074
計(人)	2,106	681	124	659	1,307	17	180	-	5,074



(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	37.7%	38.2%	18.2%	4.7%	0.5%	0.9%	100%	1,051
読みたいものを探して借りる	9.5%	41.4%	35.6%	11.9%	0.8%	0.8%	100%	1,097
本の返却	22.6%	41.6%	29.0%	5.6%	0.5%	0.8%	100%	791
本や雑誌・新聞を読む	4.6%	15.5%	43.4%	32.5%	3.7%	0.3%	100%	701
調べ物	5.8%	25.4%	31.9%	31.2%	4.3%	1.4%	100%	138
自習	1.6%	3.8%	8.7%	53.0%	31.9%	1.0%	100%	496
その他	10.7%	27.3%	38.0%	16.0%	3.2%	4.8%	100%	187
無回答	18.6%	34.4%	29.0%	13.5%	2.0%	2.4%	100%	613
計(%)	17.0%	31.7%	28.6%	17.2%	4.5%	1.1%	100%	-
計(人)	861	1,609	1,450	871	226	57	-	5,074



7. 図書館サービスの満足度について

(1) 概要

Q8 から Q14 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)

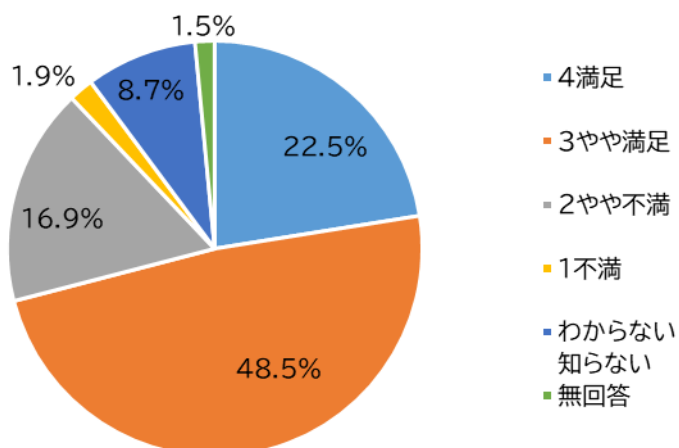
(2) Q8～Q14 の満足度

Q8～Q14 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	36.2%	47.7%	6.2%	0.8%	8.2%	1.0%	100%	503
東灘	19.4%	47.0%	22.0%	2.4%	7.9%	1.3%	100%	545
灘	19.8%	49.8%	21.5%	1.7%	5.5%	1.7%	100%	586
三宮	26.9%	43.9%	12.3%	1.4%	14.6%	0.9%	100%	212
兵庫	17.7%	55.5%	16.4%	2.0%	7.4%	1.0%	100%	299
北	13.8%	46.5%	19.8%	4.6%	14.3%	0.9%	100%	217
北神	20.6%	53.3%	15.7%	1.8%	7.7%	0.9%	100%	452
新長田	17.0%	54.6%	16.2%	1.7%	8.3%	2.2%	100%	229
須磨	24.4%	50.2%	18.2%	2.4%	3.8%	1.0%	100%	209
名谷	15.1%	43.7%	25.6%	4.7%	9.1%	1.7%	100%	515
垂水	20.4%	44.7%	14.6%	1.0%	15.8%	3.6%	100%	609
西	30.2%	49.3%	14.0%	0.6%	5.0%	0.9%	100%	698
全館	22.5%	48.5%	16.9%	1.9%	8.7%	1.5%	100%	5,074
全館(前年度)	20.9%	48.5%	18.8%	2.5%	7.8%	1.6%	100%	5,651

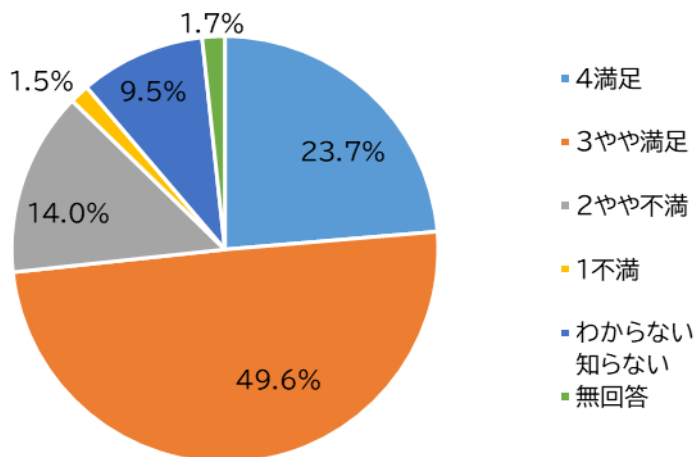
全館



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	31.0%	50.7%	8.0%	0.8%	8.5%	1.0%	100%	503
東灘	24.8%	49.9%	14.7%	1.8%	7.2%	1.7%	100%	545
灘	23.9%	52.2%	15.2%	1.2%	6.3%	1.2%	100%	586
三宮	29.2%	40.1%	8.5%	2.8%	17.9%	1.4%	100%	212
兵庫	24.1%	56.2%	10.4%	1.3%	7.4%	0.7%	100%	299
北	19.4%	47.5%	17.1%	0.5%	14.7%	0.9%	100%	217
北神	25.7%	48.7%	14.6%	0.7%	9.1%	1.3%	100%	452
新長田	24.5%	53.3%	10.9%	1.3%	7.4%	2.6%	100%	229
須磨	27.8%	53.6%	11.0%	0.0%	6.2%	1.4%	100%	209
名谷	16.3%	54.0%	16.7%	1.2%	9.9%	1.9%	100%	515
垂水	18.6%	41.4%	15.9%	2.6%	17.4%	4.1%	100%	609
西	23.9%	49.4%	16.9%	2.1%	6.3%	1.3%	100%	698
全館	23.7%	49.6%	14.0%	1.5%	9.5%	1.7%	100%	5,074
全館(前年度)	23.7%	49.7%	14.7%	2.0%	8.2%	1.7%	100%	5,651

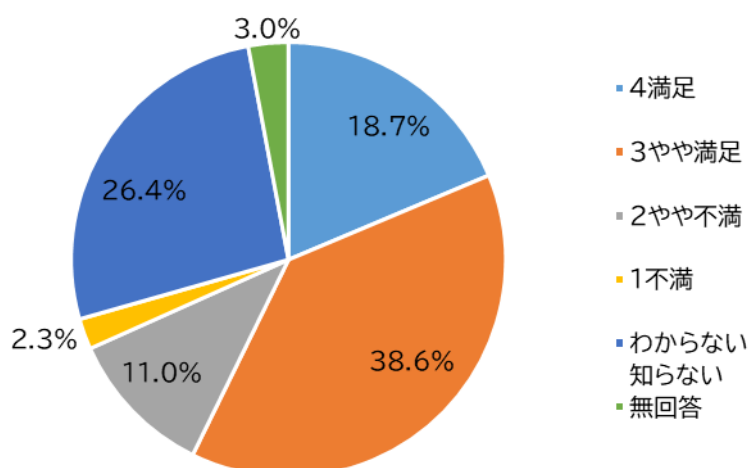
全館



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	31.4%	40.8%	5.6%	1.8%	19.1%	1.4%	100%	503
東灘	17.2%	36.3%	12.8%	2.2%	28.3%	3.1%	100%	545
灘	14.8%	39.8%	13.0%	2.7%	27.3%	2.4%	100%	586
三宮	24.5%	29.2%	11.8%	2.8%	30.2%	1.4%	100%	212
兵庫	15.4%	41.1%	11.7%	1.7%	28.1%	2.0%	100%	299
北	15.7%	37.8%	14.3%	2.3%	26.7%	3.2%	100%	217
北神	21.2%	41.2%	10.6%	1.1%	24.3%	1.5%	100%	452
新長田	16.6%	38.4%	14.0%	1.3%	23.6%	6.1%	100%	229
須磨	17.2%	43.1%	10.5%	1.9%	23.9%	3.3%	100%	209
名谷	13.0%	38.4%	12.8%	3.7%	27.6%	4.5%	100%	515
垂水	15.6%	35.0%	9.0%	3.1%	32.5%	4.8%	100%	609
西	20.6%	40.3%	10.3%	1.9%	24.5%	2.4%	100%	698
全館	18.7%	38.6%	11.0%	2.3%	26.4%	3.0%	100%	5,074
全館(前年度)	17.4%	38.1%	12.4%	2.7%	26.1%	3.2%	100%	5,651

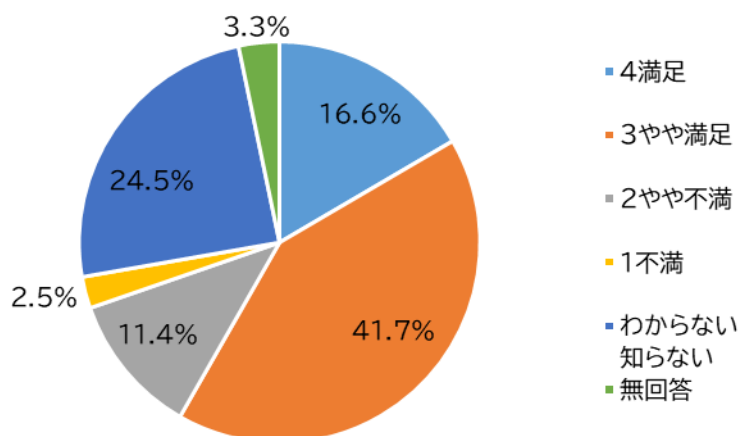
全館



Q11.この図書館の展示や行事は、興味や関心をひく

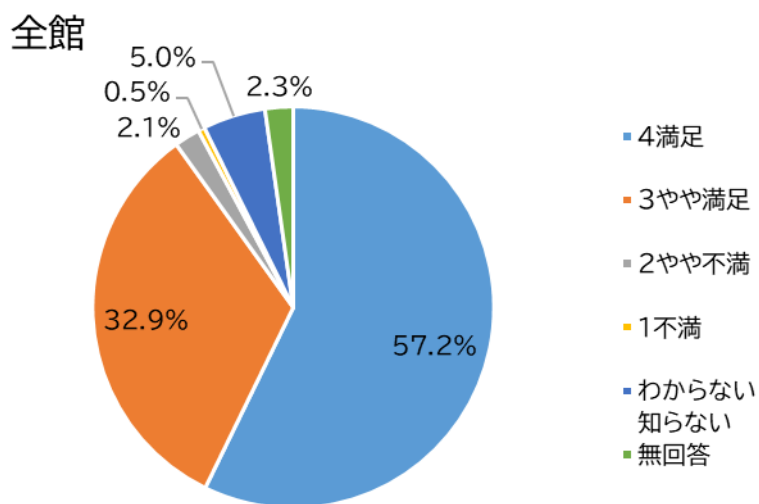
館名	4満足	3やや満足	2やや不満	1不満	わからない 知らない	無回答	計(%)	計(人)
中央	19.5%	46.3%	8.7%	2.0%	22.1%	1.4%	100%	503
東灘	15.0%	45.1%	12.8%	2.8%	20.6%	3.7%	100%	545
灘	14.2%	40.4%	13.0%	3.8%	25.4%	3.2%	100%	586
三宮	25.0%	36.8%	9.4%	1.9%	25.0%	1.9%	100%	212
兵庫	17.1%	39.5%	12.7%	2.0%	25.8%	3.0%	100%	299
北	11.5%	40.1%	15.2%	2.8%	26.3%	4.1%	100%	217
北神	19.9%	40.9%	10.8%	2.0%	23.9%	2.4%	100%	452
新長田	17.0%	45.0%	8.7%	2.2%	23.1%	3.9%	100%	229
須磨	23.4%	47.8%	9.6%	1.4%	15.8%	1.9%	100%	209
名谷	12.4%	41.2%	12.6%	3.1%	25.0%	5.6%	100%	515
垂水	15.8%	35.1%	8.5%	3.1%	32.3%	5.1%	100%	609
西	15.9%	43.4%	13.3%	2.0%	23.2%	2.1%	100%	698
全館	16.6%	41.7%	11.4%	2.5%	24.5%	3.3%	100%	5,074
全館(前年度)	16.3%	41.0%	12.2%	2.5%	24.7%	3.3%	100%	5,651

全館



Q12. この図書館の職員の応接態度は、親切・丁寧である

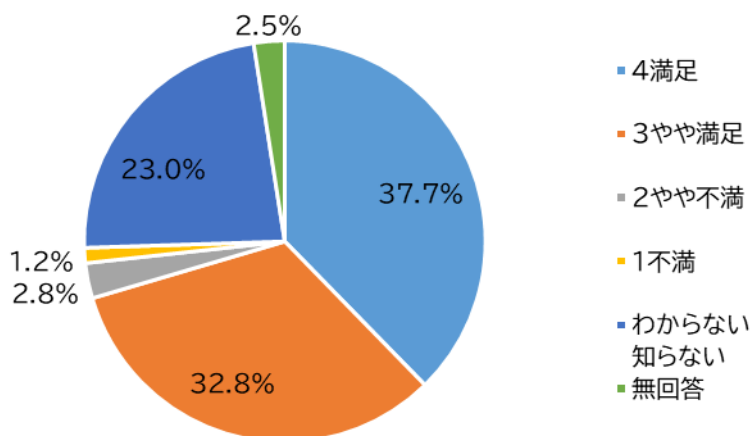
館名	4満足	3やや満足	2やや不満	1不満	わからない 知らない	無回答	計(%)	計(人)
中央	55.1%	35.6%	1.6%	0.6%	5.4%	1.8%	100%	503
東灘	52.7%	34.7%	3.9%	1.5%	4.8%	2.6%	100%	545
灘	53.1%	38.7%	1.9%	0.3%	3.6%	2.4%	100%	586
三宮	59.9%	29.2%	0.5%	0.0%	8.5%	1.9%	100%	212
兵庫	64.5%	27.8%	1.3%	0.0%	5.7%	0.7%	100%	299
北	53.5%	33.6%	2.3%	0.9%	7.4%	2.3%	100%	217
北神	68.8%	23.0%	1.5%	0.7%	3.1%	2.9%	100%	452
新長田	59.0%	33.6%	1.3%	0.0%	4.8%	1.3%	100%	229
須磨	69.4%	26.3%	1.9%	0.0%	0.5%	1.9%	100%	209
名谷	51.8%	37.7%	2.5%	0.4%	5.0%	2.5%	100%	515
垂水	51.6%	31.7%	2.3%	0.7%	9.5%	4.3%	100%	609
西	60.3%	33.1%	2.0%	0.4%	3.0%	1.1%	100%	698
全館	57.2%	32.9%	2.1%	0.5%	5.0%	2.3%	100%	5,074
全館(前年度)	56.3%	34.1%	2.8%	0.5%	4.7%	1.5%	100%	5,651



Q13. 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

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	40.2%	32.4%	2.8%	1.4%	21.3%	2.0%	100%	503
東灘	37.4%	35.8%	3.7%	1.7%	19.1%	2.4%	100%	545
灘	35.2%	35.0%	3.6%	1.2%	22.9%	2.2%	100%	586
三宮	34.9%	23.6%	4.2%	0.9%	34.4%	1.9%	100%	212
兵庫	36.5%	31.4%	1.3%	1.0%	27.8%	2.0%	100%	299
北	30.4%	31.8%	2.3%	1.4%	32.3%	1.8%	100%	217
北神	46.0%	26.3%	2.4%	0.7%	22.6%	2.0%	100%	452
新長田	38.9%	34.9%	1.7%	1.3%	20.1%	3.1%	100%	229
須磨	45.9%	35.4%	1.4%	0.5%	13.4%	3.3%	100%	209
名谷	31.5%	35.3%	2.9%	1.6%	25.2%	3.5%	100%	515
垂水	33.7%	31.7%	2.3%	1.3%	27.1%	3.9%	100%	609
西	41.7%	34.1%	3.4%	1.1%	18.1%	1.6%	100%	698
全館	37.7%	32.8%	2.8%	1.2%	23.0%	2.5%	100%	5,074

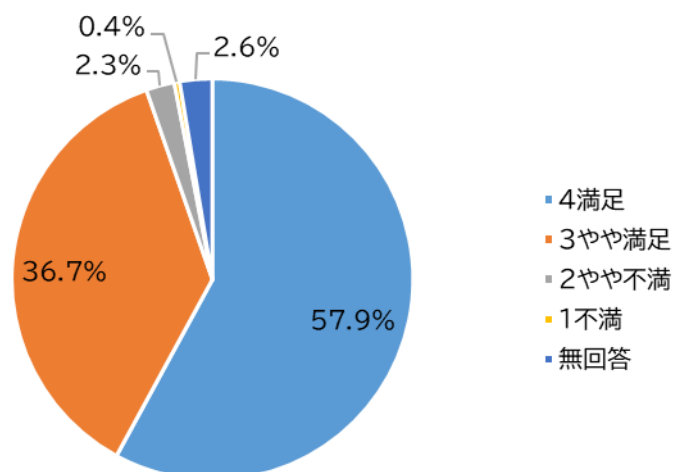
全館



Q14. 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	64.8%	32.8%	1.0%	0.2%	1.2%	100%	503
東灘	58.5%	37.1%	1.7%	0.2%	2.6%	100%	545
灘	53.2%	41.3%	2.4%	0.7%	2.4%	100%	586
三宮	63.2%	31.1%	1.9%	0.5%	3.3%	100%	212
兵庫	55.9%	39.8%	2.7%	0.7%	1.0%	100%	299
北	54.8%	39.2%	3.7%	0.0%	2.3%	100%	217
北神	63.1%	32.1%	2.7%	0.0%	2.2%	100%	452
新長田	52.0%	42.4%	2.6%	0.0%	3.1%	100%	229
須磨	64.6%	32.5%	1.4%	0.0%	1.4%	100%	209
名谷	56.1%	38.4%	2.9%	0.8%	1.7%	100%	515
垂水	48.9%	39.6%	3.3%	1.0%	7.2%	100%	609
西	62.6%	33.7%	1.7%	0.4%	1.6%	100%	698
全館	57.9%	36.7%	2.3%	0.4%	2.6%	100%	5,074
全館(前年度)	55.5%	38.6%	2.9%	0.3%	2.6%	100%	5,651

全館



(3)Q8～Q14 の図書館別の満足度平均点

Q8～Q14 について、図書館ごとに平均点をしました。

- ・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15> 館別満足度一覧

R7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	3.31	2.92	2.94	3.14	2.97	2.82	3.01	2.97	3.02	2.78	3.05	3.16	3.02
Q9探しやすい	3.24	3.07	3.07	3.19	3.12	3.02	3.11	3.12	3.18	2.97	2.97	3.03	3.08
Q10調べ物	3.28	3.00	2.95	3.10	3.00	2.95	3.11	3.00	3.04	2.89	3.01	3.09	3.04
Q11展示・行事	3.09	2.96	2.91	3.16	3.00	2.87	3.07	3.05	3.13	2.91	3.02	2.98	3.00
Q12応接	3.56	3.50	3.54	3.66	3.68	3.55	3.70	3.61	3.69	3.53	3.56	3.60	3.58
Q13本等の説明	3.45	3.39	3.39	3.45	3.47	3.38	3.56	3.45	3.52	3.36	3.42	3.45	3.43
Q14利用成果	3.64	3.58	3.51	3.62	3.52	3.52	3.62	3.51	3.64	3.53	3.47	3.61	3.56

参考: 昨年度の調査結果と今年度との比較 ※質問項目変更のため、昨年度 Q13・Q14 と今年度 Q13 は比較対象から除外

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探しやすい	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

R7年度-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	0.02	-0.08	0.06	0.18	-0.02	0.09	-0.05	0.09	0.07	0.08	0.27	0.04	0.05
Q9探しやすい	0.03	-0.08	0.07	0.18	-0.01	0.19	-0.03	-0.03	0.07	-0.03	0.01	0.09	0.03
Q10調べ物	0.01	-0.03	0.10	0.00	-0.01	0.19	0.02	-0.04	0.07	0.11	0.16	0.08	0.05
Q11展示・行事	0.01	-0.01	0.06	-0.01	-0.04	0.06	-0.06	-0.06	0.00	-0.04	0.12	0.08	0.01
Q12応接	0.03	-0.01	0.08	0.08	0.07	0.01	0.03	0.01	-0.02	0.02	-0.03	0.05	0.02
Q14利用成果	0.03	0.01	0.01	0.09	-0.01	0.02	0.03	0.04	0.07	0.06	0.00	0.07	0.03

Q12(応接)や Q14(利用成果)では、前年度に引き続き、全館で満点(4 点)に近い高い評価が得られました。2025 年 9 月 30 日に移転新設した垂水図書館では、旧館よりも蔵書数を増やした効果もあり、Q8(読みたい本)について、従来よりも評価が高くなりました。

一方、新設した Q13(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)では、全館としては概ね高い評価であるものの、「わからない・知らない」と回答した方が一定の割合を占めました。これは、自習目的で来館し職員と接する機会が少ない利用者があることも一因ではありますが、今後も引き続き利用者が職員に気軽に相談しやすい環境づくりを目指し努めてまいります。

各館とも今回の結果を踏まえ、より良いサービス提供に向けた検討を進めてまいります。

8. 自由記入欄について

(1) 概要

自由記入欄には、1,447 人の方から合計 1,783 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 ……612 件
静かで集中できる読書環境、職員の丁寧で親切な対応、自習室の学習環境の良さ、蔵書の多さと探しやすい、予約・受取などサービスの利便性、他
 - ② 図書館のサービスについて ……297 件
本の探しやすい・案内図改善、予約待ち状況の改善、館内の動線の改善、児童向けイベント・展示の充実、読書推進企画やコーナーの工夫、高齢者・障がい者への対応、他
 - ③ 資料について ……284 件
新刊・話題本・人気本の充実、蔵書全体を増やす、古い本・汚れた本の入れ替え、雑誌・新聞の種類を充実させる、児童書・絵本の充実、他
 - ④ 施設・設備について ……214 件
座席(閲覧席・自習席)の増設、机や椅子の改善、駐車場などアクセス改善、飲食・休憩スペースの設置、空調管理の改善、他
 - ⑤ 職員の対応について ……71 件
マナー違反への注意を徹底、職員の態度・対応を改善、他
 - ⑥ 図書館全体の運営や立地について ……70 件
返却ポストの増設、立地・アクセスの改善、開館時間・休館日の見直し、予約本受取場所の整備、他
 - ⑦ 利用者マナーについて ……61 件
静かに利用してほしい(私語・携帯電話)、新聞・雑誌を占有しない、新聞をめくる音が大きい、自習席・閲覧席の場所取りをやめてほしい、他
 - ⑧ 図書館システムについて ……34 件
予約図書セルフ受取棚(*1)をわかりやすく・探しやすく改善、蔵書検索システム(検索精度・表示)の改善、貸出・返却の自動化機器(*2)の操作・手順を簡単に、スマートフォンでの操作性の改善、他
*1「予約図書セルフ受取棚」は東灘・名谷・垂水・西図書館に導入
*2「自動返却機」は東灘・灘・北神・名谷・垂水・西図書館に導入
 - ⑨ 新図書館について …… 14 件
新三宮図書館・新北図書館の開館への期待、他
- その他 ……126 件
〇〇の目的で来館した、ふだんは〇〇図書館を利用している、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。