

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す。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。

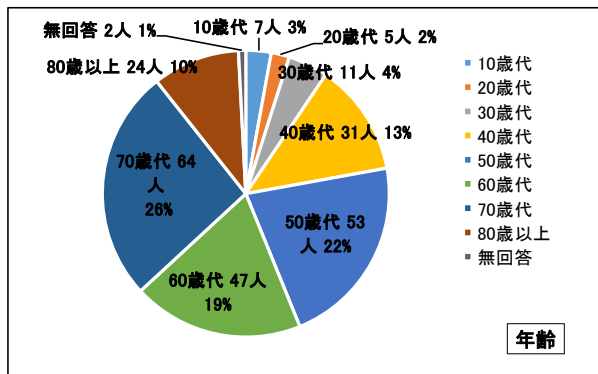
実施期間 … 令和7年1月15日～令和7年2月16日

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 … 244人（投函 195人 ウェブ回答 49人）

1 お客様についての以下の質問にお答えください。

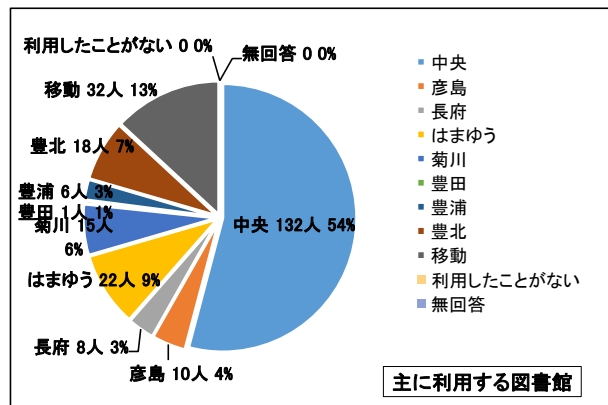
【年齢】



年齢	人数	割合
10歳代	7	3%
20歳代	5	2%
30歳代	11	4%
40歳代	31	13%
50歳代	53	22%
60歳代	47	19%
70歳代	64	26%
80歳以上	24	10%
無回答	2	1%
合計	244	100%

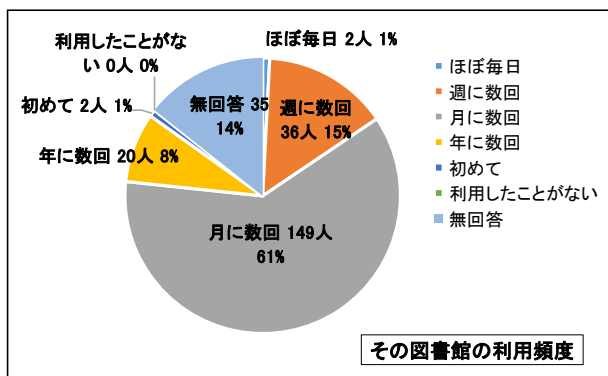
回答者244人のうち、70歳代の回答者が最も多く、64人（26%）を占めています。次に50歳代が53人（22%）、60歳代が47人（19%）となっており、高齢層が利用者の大部分を占めています。若年層（10歳代～30歳代）の回答者は合わせて23人（9%）と比較的少ないことがわかります。

【主に利用する図書館】



主に利用する図書館	人数	割合
中央	132	54%
彦島	10	4%
長府	8	3%
はまゆう	22	9%
菊川	15	6%
豊田	1	1%
豊浦	6	3%
豊北	18	7%
移動	32	13%
利用したことがない	0	0%
無回答	0	0%
合計	244	100%

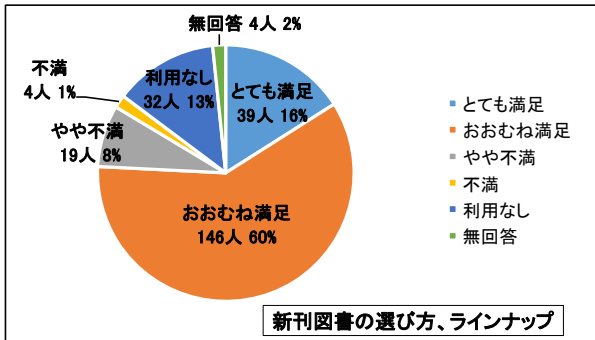
【その図書館の利用頻度】



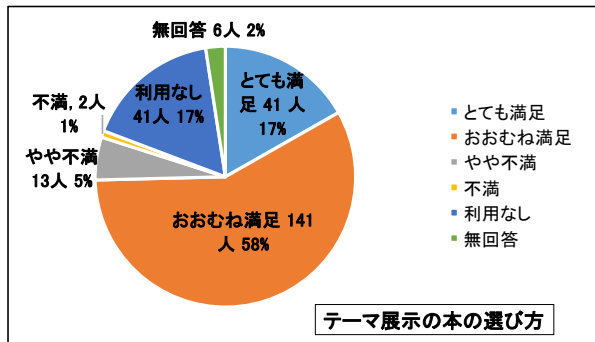
その図書館の利用頻度	人数	割合
ほぼ毎日	2	1%
週に数回	36	15%
月に数回	149	61%
年に数回	20	8%
初めて	2	1%
利用したことがない	0	0%
無回答	35	14%
合計	244	100%

月に数回利用する回答者が149人（61%）と半数以上を占めています。次に週に数回利用する回答者が36人（15%）、年に数回利用する回答者が20人（8%）となっています。一方で、ほぼ毎日利用する回答者はわずか2人（1%）にとどまっています。

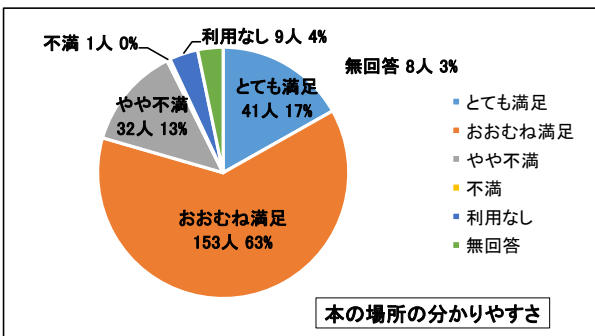
2 主に利用される図書館での以下のサービスについて、その評価に近いものをお答えください。



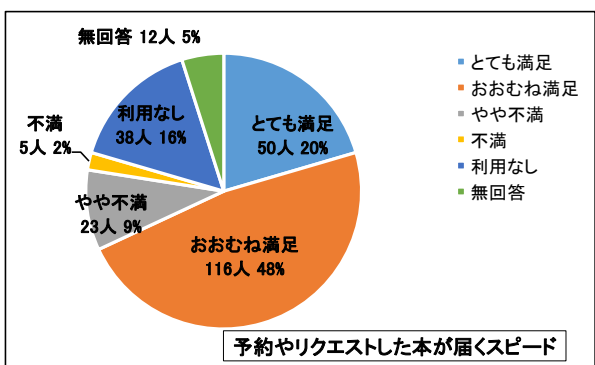
		(人)	
新刊圖書の選び方、ラインナップ	とても満足	39	16%
	おおむね満足	146	60%
	やや不満	19	8%
	不満	4	1%
	利用なし	32	13%
	無回答	4	2%
合計	244	100%	



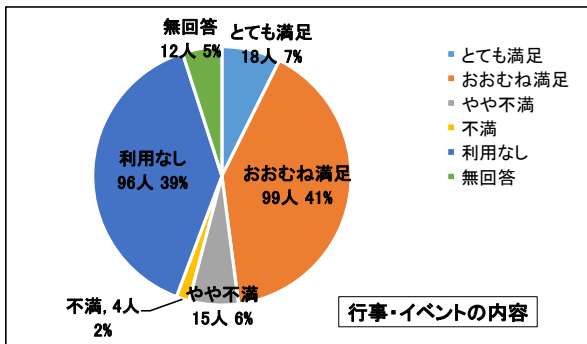
		(人)	
テーマ展示の本の選び方	とても満足	41	17%
	おおむね満足	141	58%
	やや不満	13	5%
	不満	2	1%
	利用なし	41	17%
	無回答	6	2%
合計	244	100%	



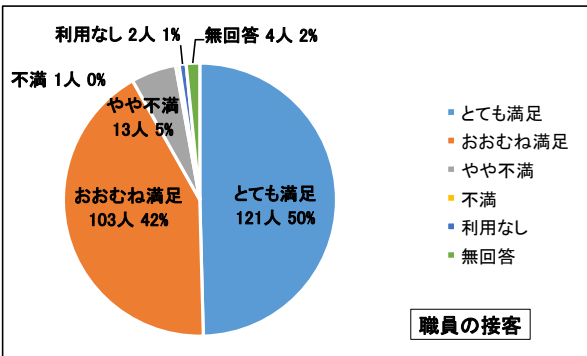
		(人)	
本の場所の分かりやすさ	とても満足	41	17%
	おおむね満足	153	63%
	やや不満	32	13%
	不満	1	0%
	利用なし	9	4%
	無回答	8	3%
合計	244	100%	



		(人)	
予約やリクエストした本が届くスピード	とても満足	50	20%
	おおむね満足	116	48%
	やや不満	23	9%
	不満	5	2%
	利用なし	38	16%
	無回答	12	5%
合計	244	100%	



		(人)	
行事・イベントの内容	とても満足	18	7%
	おおむね満足	99	41%
	やや不満	15	6%
	不満	4	2%
	利用なし	96	39%
	無回答	12	5%
	合計	244	100%



		(人)	
職員の接客	とても満足	121	50%
	おおむね満足	103	42%
	やや不満	13	5%
	不満	1	0%
	利用なし	2	1%
	無回答	4	2%
	合計	244	100%

図書館サービスに対する満足度については、「とても満足」「おおむね満足」の回答が各サービス項目で多数を占めています。以下のサービスに対して特に満足度が高いことがわかりました。

- ・本場の場所のわかりやすさ とても満足: 17% おおむね満足: 63%
- ・職員の接客 とても満足: 50% おおむね満足: 42%

職員の接客に対する評価が非常に高く、利用者からも具体的に「丁寧な接客態度が良い」「親切で穏やかな接し方が良い」との回答がありました。

以下の項目についてはやや不満や不満の比率が比較的高く、改善の余地があります。

- ・予約やリクエストした本が届くスピード やや不満: 9% 不満: 2% 利用なし: 16%

「リクエストした本の予約が多すぎて待ち時間が長い」「リクエスト本の届くスピードが遅くなった」など、予約システムの見直しやリクエスト本の管理の改善が求められています。

- ・行事・イベントの内容 利用なし: 39% やや不満: 6% 不満: 2%

イベントに対する参加率が低く、「イベントが少ない」「大人向けのイベントもほしい」との意見が出ています。利用者へのサービス向上のためには、イベントの充実を図り、多様な年代に対応する企画を検討する必要があります。

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

意見	件数
外国文学を増やしてほしい	1
単行本を増やしてほしい	1
いろいろな本があるから	1
話題になった本が結構あるから	1
女性のファッション雑誌が多いと思う。雑誌によっては状態がきれいで閲覧があるのか分からない場合がある	1

テーマ展示の本の選び方について

意見	件数
いつも興味深い本が並んでいて、つい手に取ってしまうから	1

本の場所の分かりやすさについて

意見	件数
作家別でインデックスのない本が探しにくい時がある	1
新刊は排架場所を新刊コーナーとしてPC上に出してほしい	1

リクエストについて

意見	件数
リクエストした本の予約が多すぎて待ち時間が長い	2
予約した本がなかなか届かず、まとめて届くのが不満。小分けに届けてほしい	2
書店で入手できない本も県内外から探してくれる	1
リクエスト本の届くスピードが遅くなった	1
ネットから前々日、前日に予約を入れても移動図書館に持ってきてもらえるので助かっている	1
購入リクエストの可否を早くしてほしい	1
予約する際の順位を以前のように受取館ごとにしてほしい	1
予約を入れたら概ね5日以内に連絡が来て助かっている	1

イベントについて

意見	件数
イベントが少ない、他の先進事例を学ぶべき	2
大人向けのイベントもほしい	1
図書館利用者が会合して話し合う場を持ちたい	1

職員の接客について

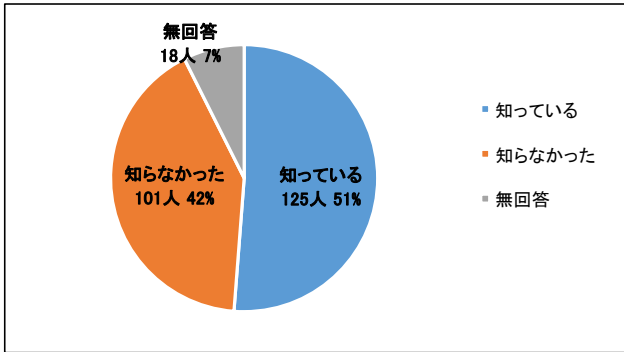
意見	件数
丁寧な接客態度がよい	18
親切で穏やかな接し方がよい	3
態度が悪い／接客に向いていない	2
質問に対して適格に回答してくれた	1
小声で話されると聞き取れないのでゆっくり話してほしい	1
資料調べに熱意をもって対応してくれる	1

その他の意見

意見	件数
最新号の雑誌を事前に貸し出し、予約できるようにしてほしい	1
貸出冊数を増やしてほしい	1
ホームページで借りた本に評価をつけるシステムがほしい	1

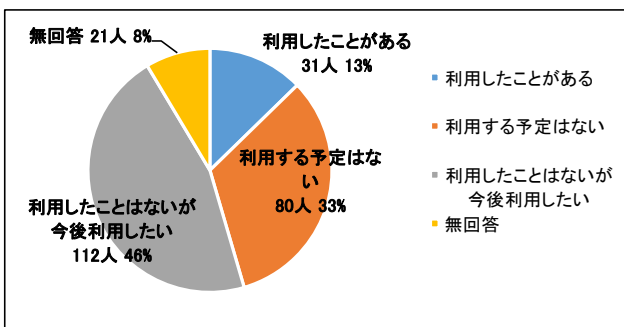
4 「しものせき電子図書館」についてお答えください。（※下関市内に在住・在勤・在学の方のみ）

「しものせき電子図書館」を知っていましたか。



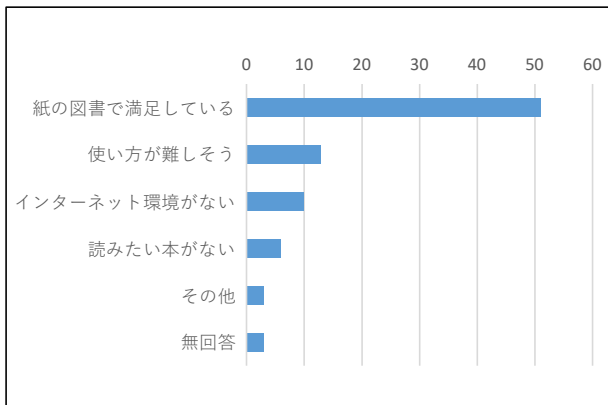
		(人)	
「しものせき電子図書館」を知っていましたか。	知っている	125	51%
	知らなかった	101	42%
	無回答	18	7%
	合計	244	100%

「しものせき電子図書館」を利用したことがありますか。



		(人)	
「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	31	13%
	利用する予定はない	80	33%
	利用したことはないが今後利用したい	112	46%
	無回答	21	8%
	合計	244	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。



		(人)	
「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	51	60%
	使い方が難しそう	13	15%
	インターネット環境がない	10	12%
	読みたい本がない	6	7%
	その他	3	3%
	無回答	3	3%
	合計	86	100%

その他の理由

- ・ 利用時間がわかりにくい
- ・ (サイトの) 場所がわかりにくい

「しものせき電子図書館」について、42%の人が「知らなかった」と回答しています。「しものせき電子図書館」の認知度は51%ですが、「利用したことがある」と回答は13%にとどまります。

利用意向については46%が今後利用したいと回答しており、潜在的な利用者が多いことが推測されます。

「利用する予定はない」と回答した主な理由として「紙の図書で満足している」が60%と多く、「使い方が難しそう」（15%）や「インターネット環境がない」（12%）が続いています。

「しものせき電子図書館」の利用促進には、初めての方にもわかりやすいアクセス動線の確保や使い方ガイドの作成、ホームページやSNSを活用して定期的に電子図書館の新しい本やサービスの紹介をするなど、利用者への情報提供が必要と思われます。