

令和元年度 利用者アンケート調査集計結果

○調査対象：中央図書館・向山図書館・大清水図書館の利用者

○調査期間：令和元年8月16日 ～ 9月1日

○回答状況：有効回答数 1,083件

[中央図書館：557件 向山図書館：182件 大清水図書館：344件]

豊橋市図書館

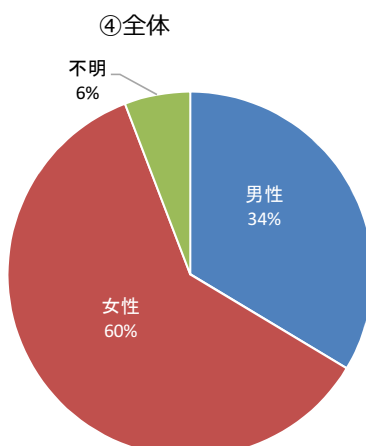
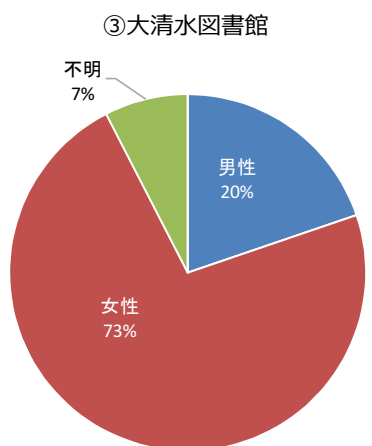
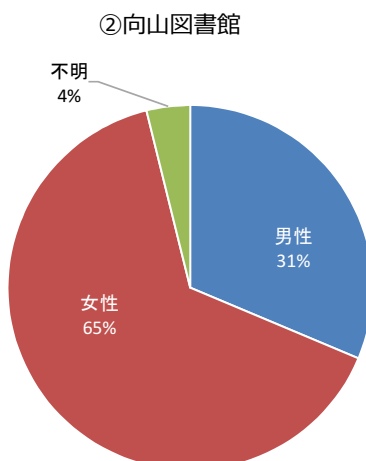
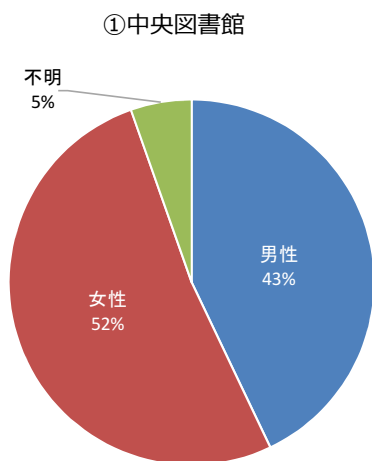
令和元年度図書館利用者アンケート集計結果

1. 回答者属性

(1) 性別について

(人)

性別	中央	向山	大清水	全体
男性	239	57	68	364
女性	288	118	250	656
不明	30	7	26	63
合計	557	182	344	1,083

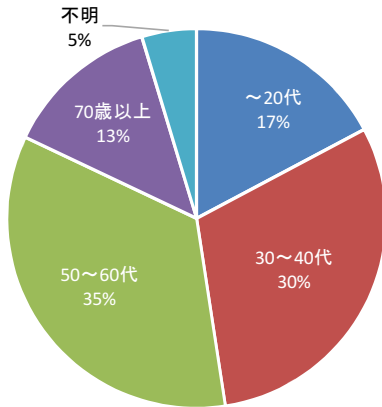


(2) 年齢について

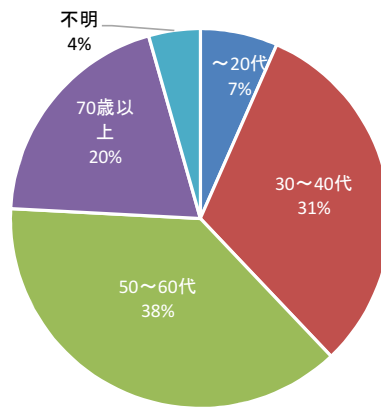
(人)

年齢	中央	向山	大清水	全体
～20代	96	12	56	164
30～40代	169	57	123	349
50～60代	192	69	100	361
70歳以上	74	36	41	151
不明	26	8	24	58
合計	557	182	344	1,083

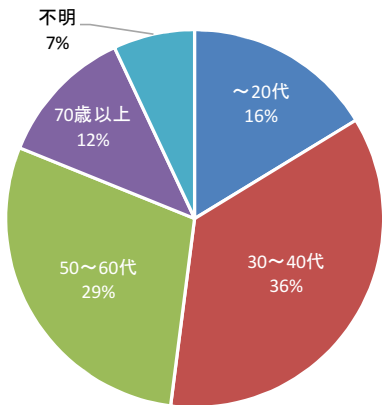
①中央図書館



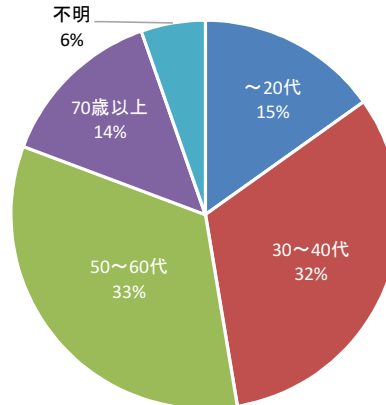
②向山図書館



③大清水図書館



④全体

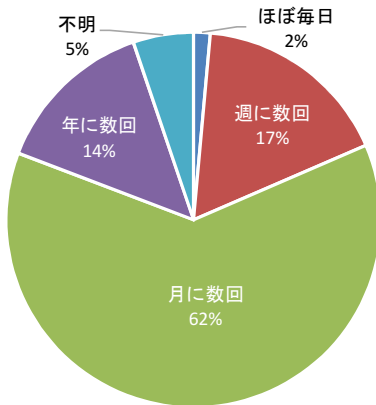


(3) 利用頻度について

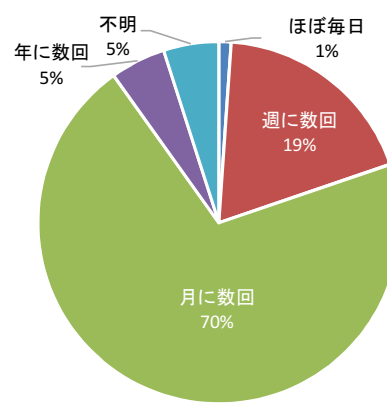
(人)

利用頻度	中央	向山	大清水	全体
ほぼ毎日	8	2	2	12
週に数回	95	34	43	172
月に数回	347	128	232	707
年に数回	78	9	36	123
不明	29	9	31	69
合計	557	182	344	1,083

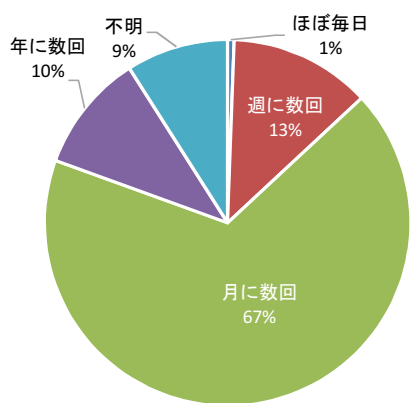
①中央図書館



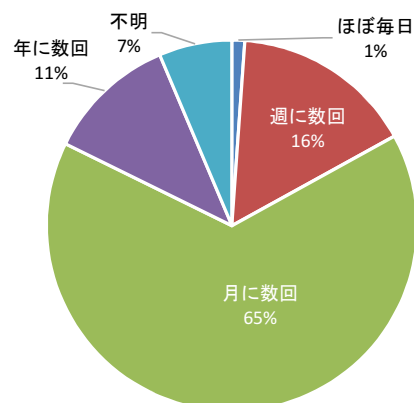
②向山図書館



③大清水図書館



④全体

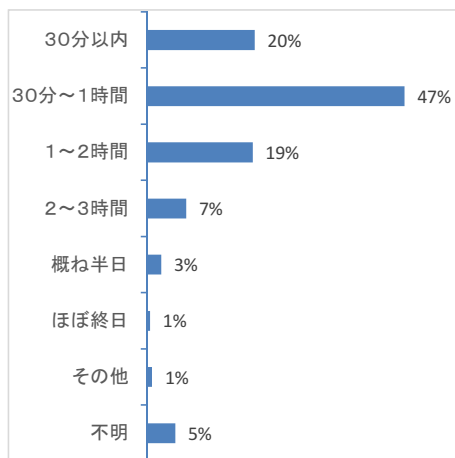


(4) 利用時間について

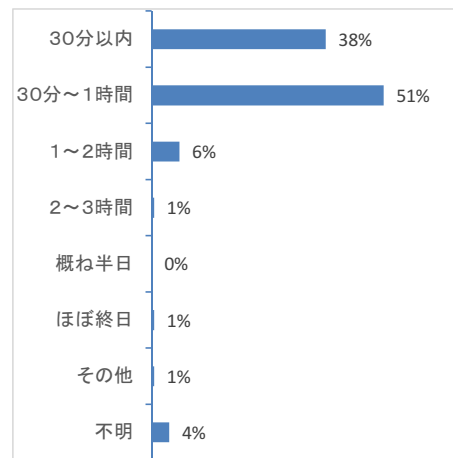
(人)

利用時間	中央	向山	大清水	全体
30分以内	107	69	94	270
30分～1時間	256	92	181	529
1～2時間	105	11	30	146
2～3時間	39	1	8	48
概ね半日	14	0	0	14
ほぼ終日	3	1	4	8
その他	5	1	1	7
不明	28	7	26	61
合計	557	182	344	1,083

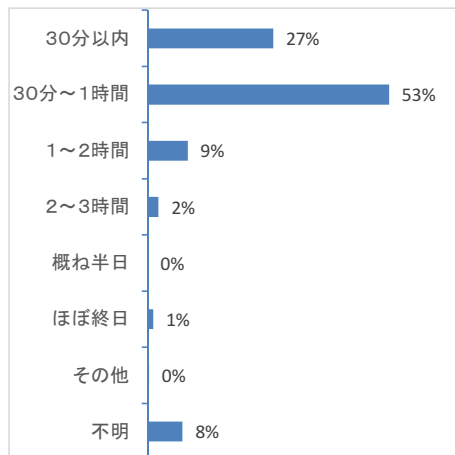
①中央図書館



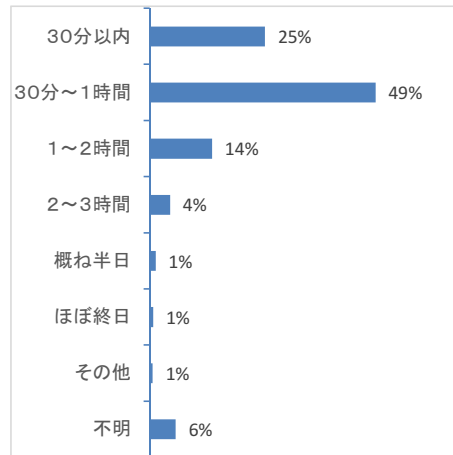
②向山図書館



③大清水図書館

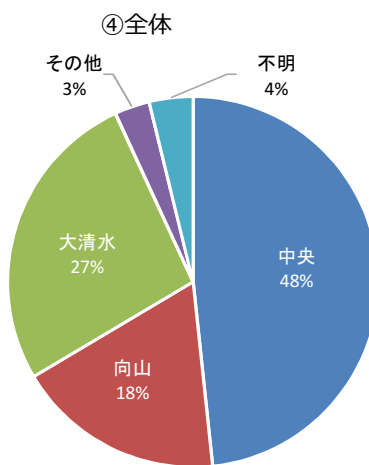
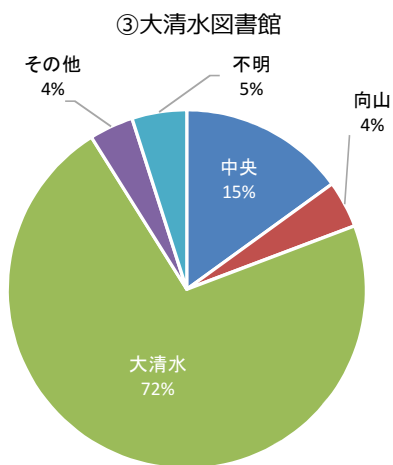
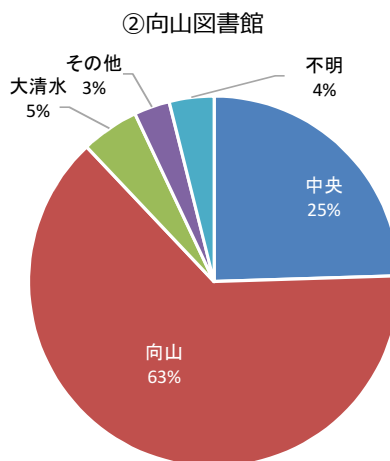
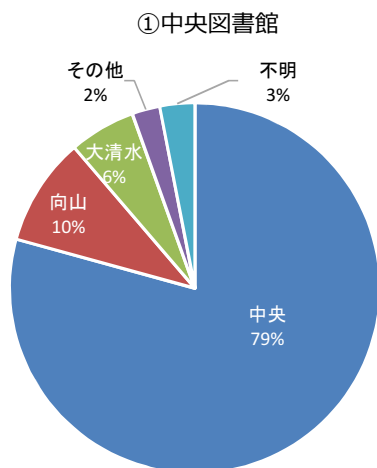


④全体



(5) 利用の図書館について（複数回答可）

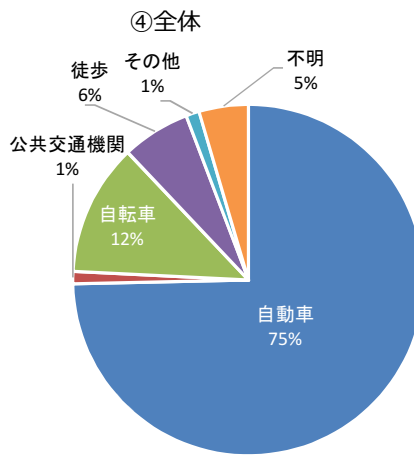
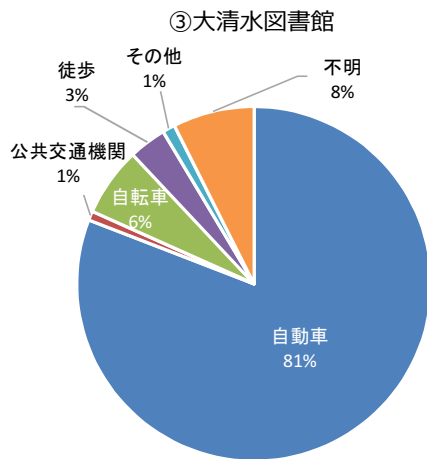
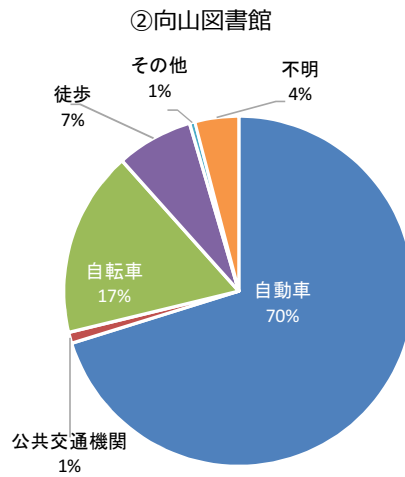
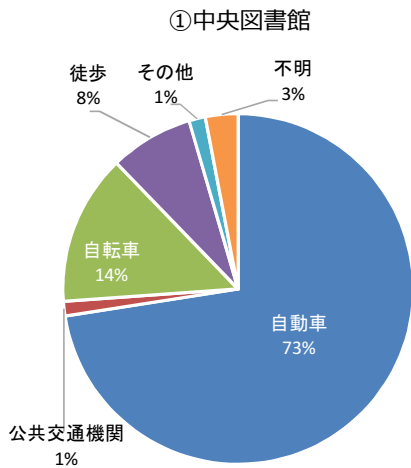
利用の図書館	中央	向山	大清水	全体
中央	520	63	64	647
向山	62	163	18	243
大清水	38	13	306	357
その他	16	8	17	41
不明	20	10	21	51
合計	656	257	426	1,339



(6) 交通手段について（複数回答可）

(人)

交通手段	中央	向山	大清水	全体
自動車	433	139	283	855
公共交通機関	8	2	3	13
自転車	83	34	22	139
徒歩	46	14	12	72
その他	9	1	4	14
不明	18	8	26	52
合計	597	198	350	1,145

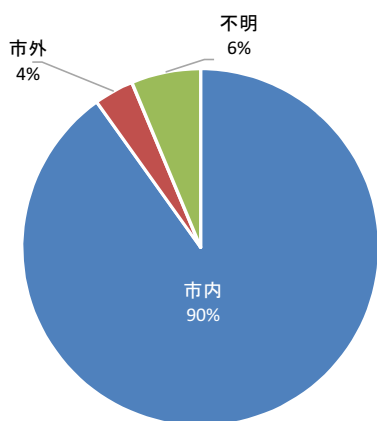


(7) 居住地域について（市内外）

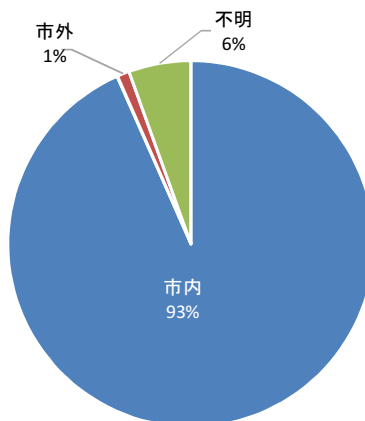
(人)

居住地域	中央	向山	大清水	全体
市内	502	170	311	983
市外	20	2	2	24
不明	35	10	31	76
合計	557	182	344	1,083

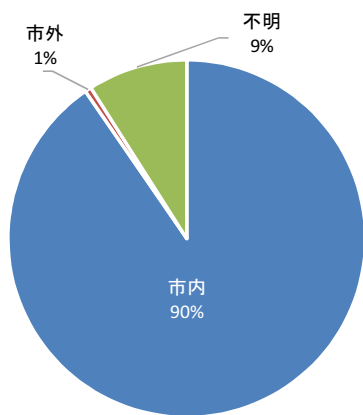
①中央図書館



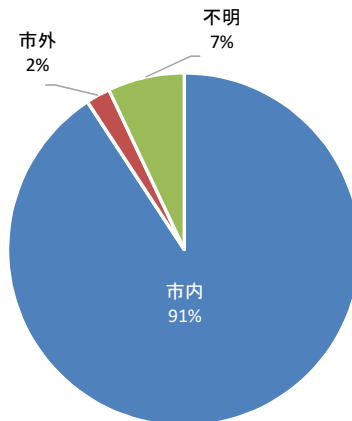
②向山図書館



③大清水図書館



④全体



(8) 居住地域について（市内校区別）

(人)

校区別	中央	向山	大清水	全体
羽根井	34	0	1	35
栄	21	3	3	27
福岡	33	3	0	36
花田	24	2	0	26
吉田方	31	0	2	33
中野	17	1	4	22
汐田	9	0	2	11
幸	11	3	9	23
牟呂	23	0	1	24
高師	15	1	7	23
磯辺	15	0	9	24
芦原	9	0	12	21
松葉	18	1	1	20
二川	9	5	5	19
多米	5	6	0	11
八町	1	2	0	3
東田	5	13	2	20
前芝	3	0	0	3
新川	8	6	0	14
松山	8	2	1	11
豊	3	12	0	15
石巻	3	2	0	5
つつじが丘	11	10	3	24
野依	1	1	24	26
飯村	5	9	6	20
津田	3	0	0	3
鷹丘	2	4	0	6
向山	11	19	0	30
下地	5	0	0	5
老津	1	0	7	8
富士見	0	0	37	37
二川南	4	0	3	7
天伯	3	0	10	13
高根	0	0	7	7
岩田	8	22	0	30
岩西	8	6	1	15
大清水	2	0	41	43
牛川	5	5	1	11
大崎	1	0	4	5
杉山	0	0	6	6
植田	0	0	36	36
下条	2	0	0	2
旭	4	5	1	10

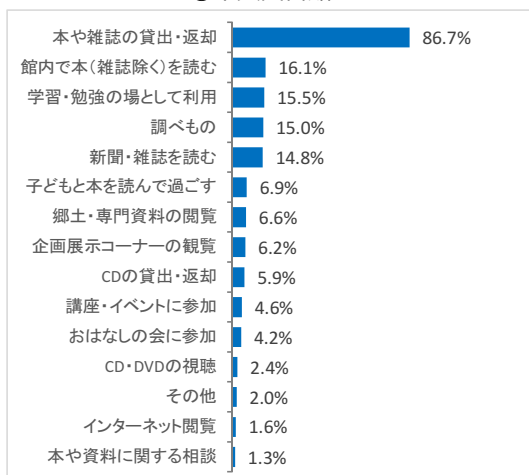
2. 回答結果

Q1 図書館を利用する主な目的について（複数回答可）

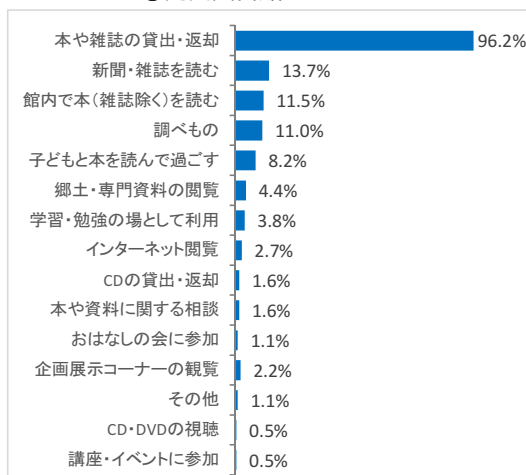
(人)

項目	中央	向山	大清水	全体
本や雑誌の貸出・返却	474	175	316	965
新聞・雑誌を読む	81	25	46	152
CDの貸出・返却	32	3	14	49
館内で本（雑誌除く）を読む	88	21	57	166
CD・DVDの視聴	13	1	3	17
学習・勉強の場として利用	85	7	19	111
子どもと本を読んで過ごす	38	15	37	90
おはなしの会に参加	23	2	13	38
講座・イベントに参加	25	1	6	32
郷土・専門資料の閲覧	36	8	4	48
インターネット閲覧	9	5	4	18
企画展示コーナーの観覧	34	4	2	40
調べもの	82	20	33	135
本や資料に関する相談	7	3	0	10
その他	11	2	3	16

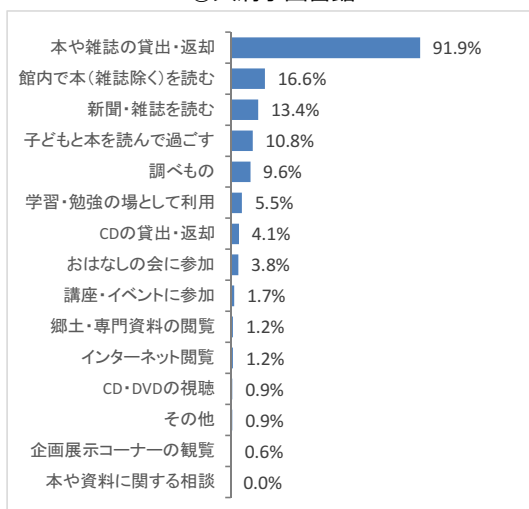
①中央図書館



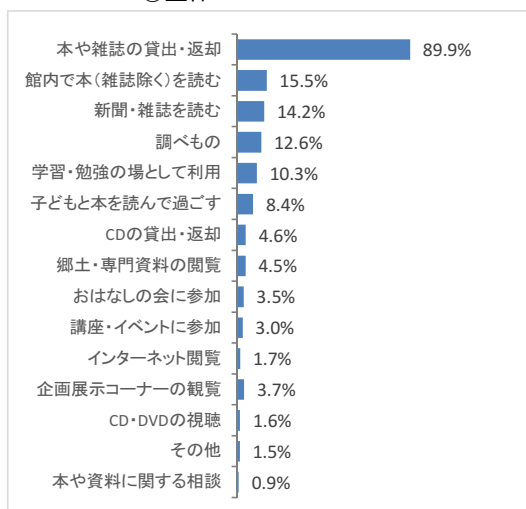
②向山図書館



③大清水図書館



④全体

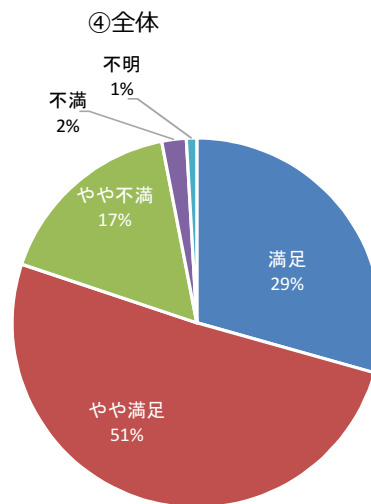
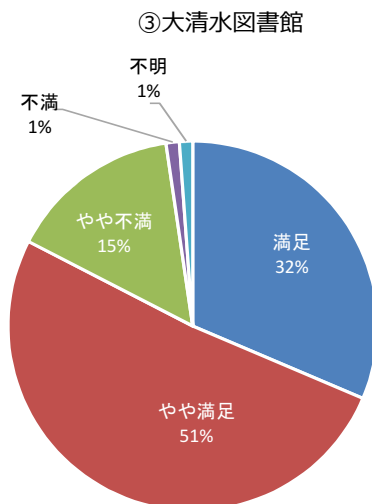
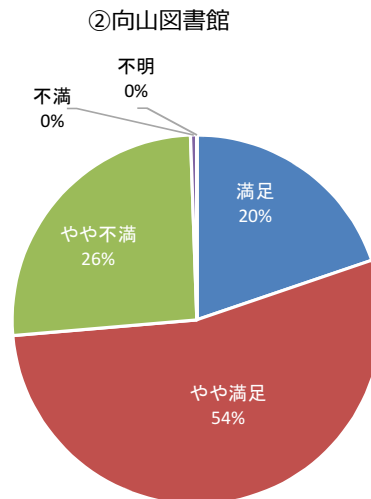
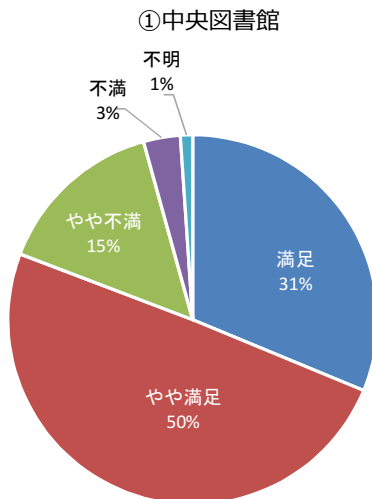


Q2図書サービスについて

①読みたい本や資料の充実度について

(人)

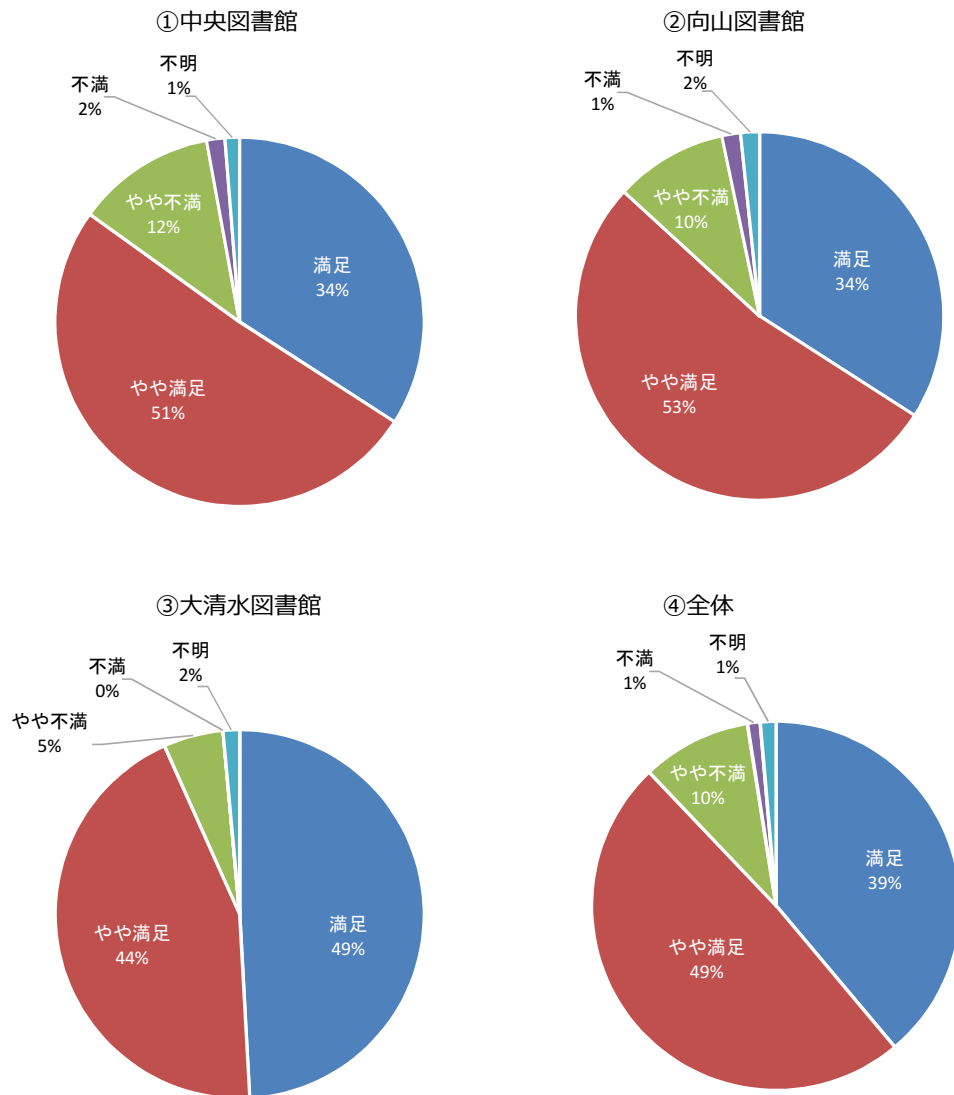
項目	中央	向山	大清水	全体
満足	174	36	108	318
やや満足	276	98	176	550
やや不満	83	47	52	182
不満	18	1	4	23
不明	6	0	4	10
合計	557	182	344	1,083



Q2 ②本や資料の探しやすさ（本棚の見やすさ、整理整頓）について

(人)

項目	中央	向山	大清水	全体
満足	190	62	169	421
やや満足	283	96	152	531
やや不満	68	18	18	104
不満	9	3	0	12
不明	7	3	5	15
合計	557	182	344	1,083

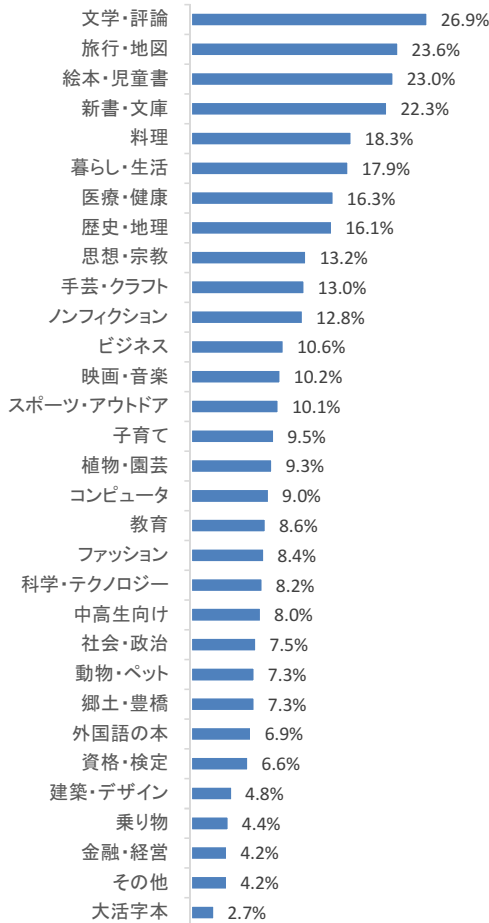


Q2 ③図書館で利用したい本のジャンル（複数回答可）

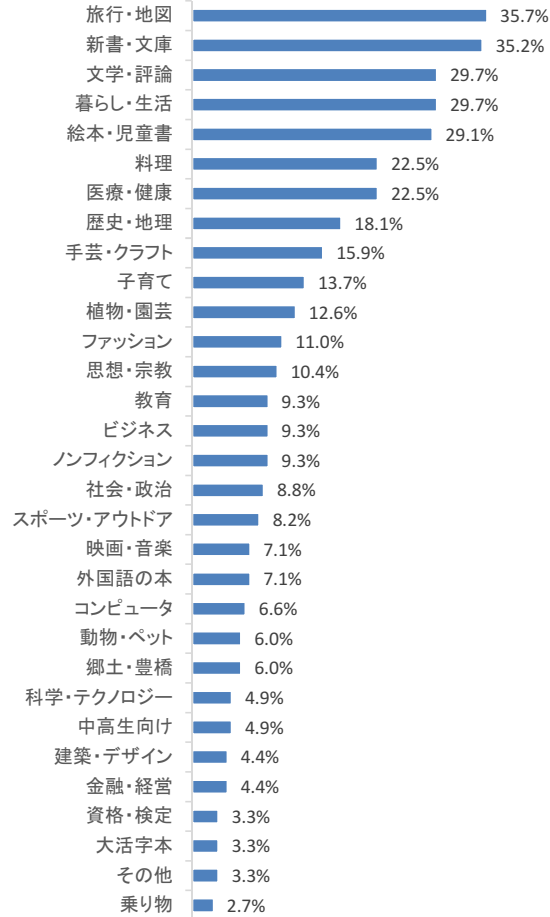
(人)

項目	中央	向山	大清水	全体
コンピュータ	49	12	11	72
文学・評論	147	54	79	280
旅行・地図	129	65	113	307
映画・音楽	56	13	26	95
建築・デザイン	26	8	16	50
社会・政治	41	16	14	71
絵本・児童書	126	53	123	302
ファッション	46	20	34	100
資格・検定	36	6	24	66
金融・経営	23	8	10	41
教育	47	17	22	86
乗り物	24	5	12	41
ビジネス	58	17	23	98
歴史・地理	88	33	34	155
外国語の本	38	13	19	70
料理	100	41	93	234
思想・宗教	72	19	28	119
子育て	52	25	48	125
医療・健康	89	41	43	173
動物・ペット	40	11	33	84
科学・テクノロジー	45	9	17	71
手芸・クラフト	71	29	70	170
植物・園芸	51	23	42	116
郷土・豊橋	40	11	10	61
ノンフィクション	70	17	24	111
暮らし・生活	98	54	98	250
新書・文庫	122	64	79	265
中高生向け	44	9	19	72
スポーツ・アウトドア	55	15	24	94
大活字本（大きい文字を使った本）	15	6	12	33
その他	23	6	10	39
合計	1921	720	1210	3,851

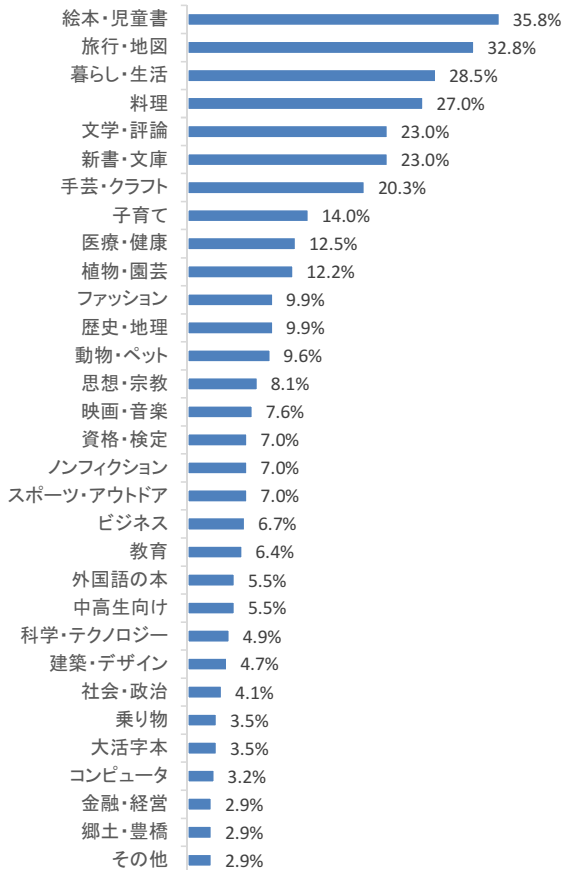
①中央図書館



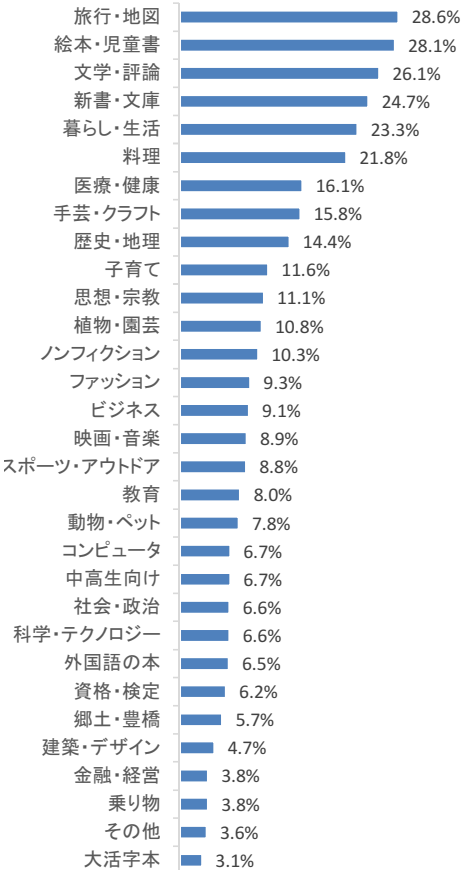
②向山図書館



③大清水図書館



④全体

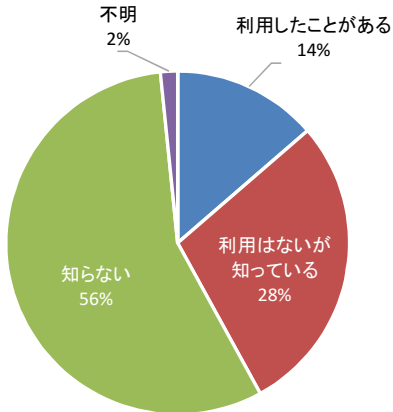


Q2 ④-1レファレンスサービスの認知度について

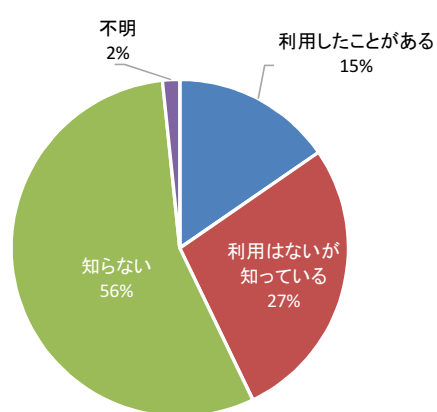
(人)

項目	中央	向山	大清水	全体
利用したことがある	76	28	46	150
利用はないが知っている	158	50	97	305
知らない	314	101	199	614
不明	9	3	2	14
合計	557	182	344	1,083

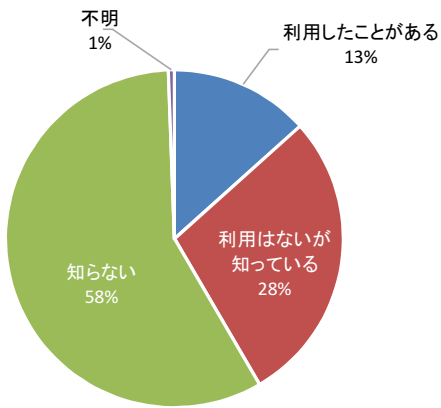
①中央図書館



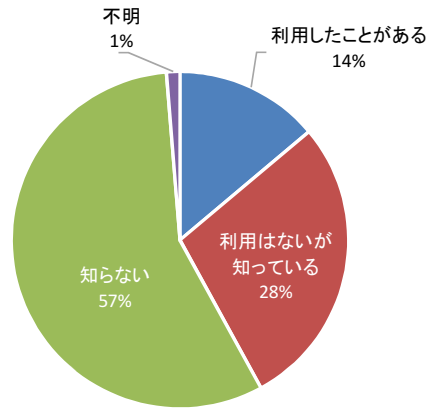
②向山図書館



③大清水図書館



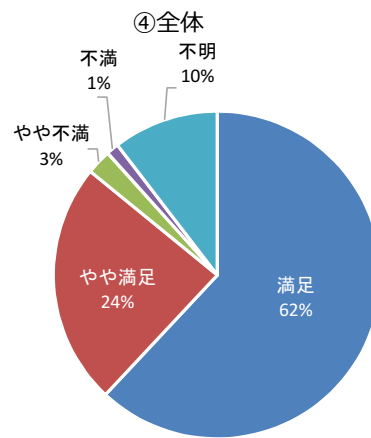
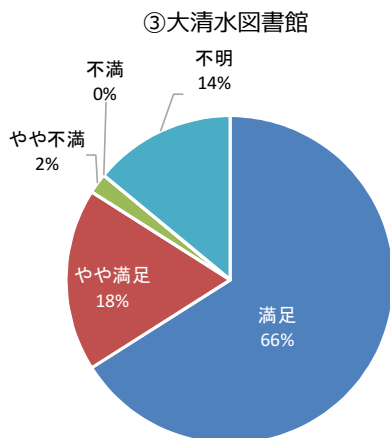
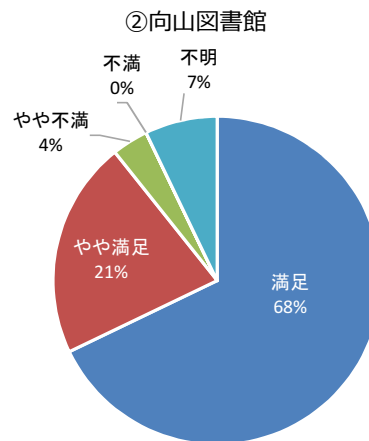
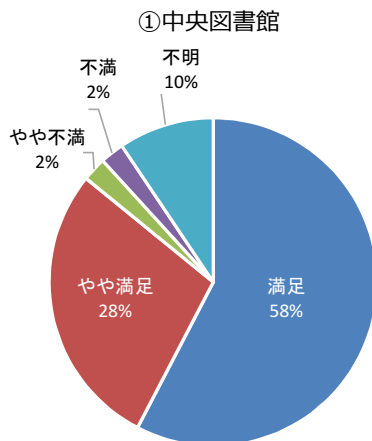
④全体



Q2 ④-2レファレンスサービスを利用したときの満足度について

(人)

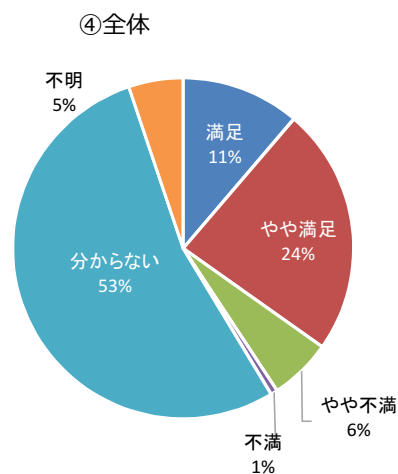
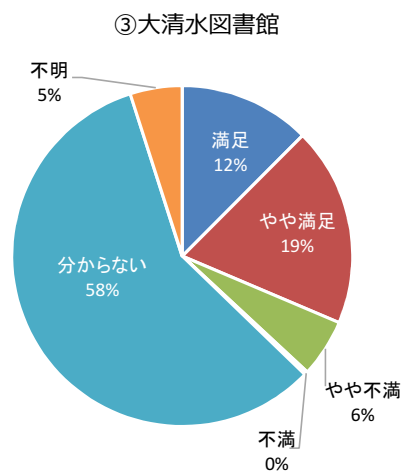
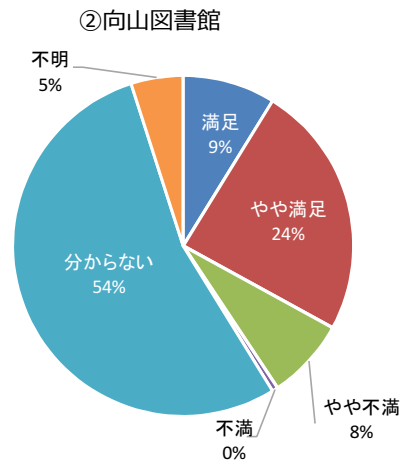
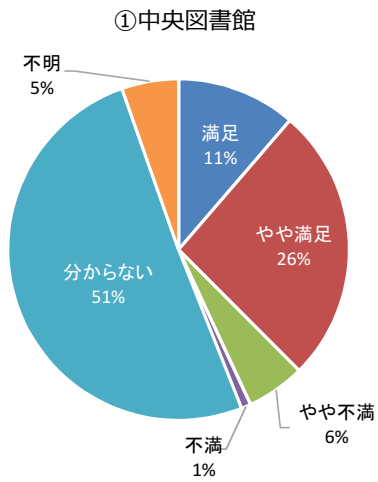
項目	中央	向山	大清水	全体
満足	49	19	33	101
やや満足	24	6	9	39
やや不満	2	1	1	4
不満	2	0	0	2
不明	8	2	7	17
合計	85	28	50	163



Q3 行事（講演会・講座・イベント・展示・映画上映）の充実度について

(人)

項目	中央	向山	大清水	全体
満足	63	16	43	122
やや満足	146	44	65	255
やや不満	31	14	19	64
不満	5	1	1	7
分からない	282	98	199	579
不明	30	9	17	56
合計	557	182	344	1,083

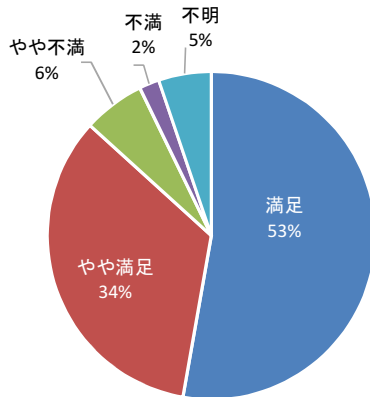


Q4 図書館スタッフの対応（案内・説明・あいさつ等）について

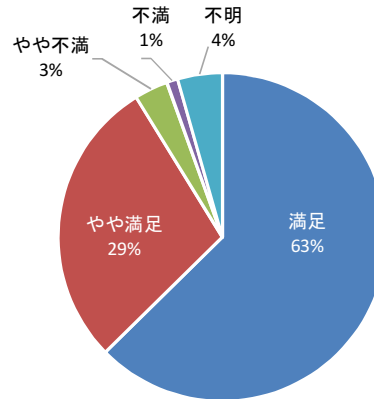
(人)

項目	中央	向山	大清水	全体
満足	294	114	218	626
やや満足	189	52	91	332
やや不満	34	6	7	47
不満	11	2	0	13
不明	29	8	28	65
合計	557	182	344	1,083

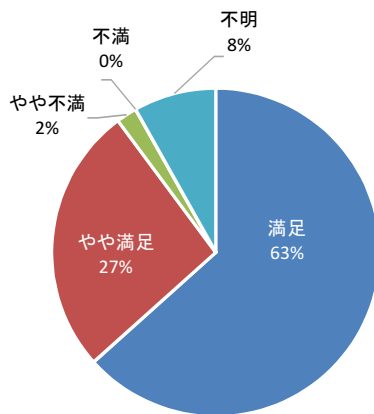
①中央図書館



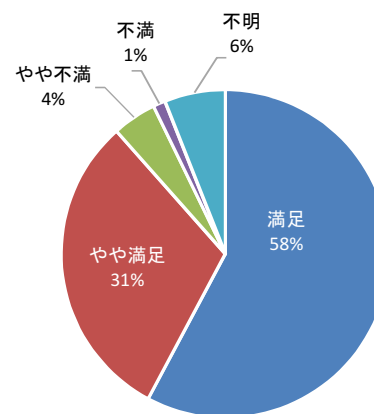
②向山図書館



③大清水図書館



④全体

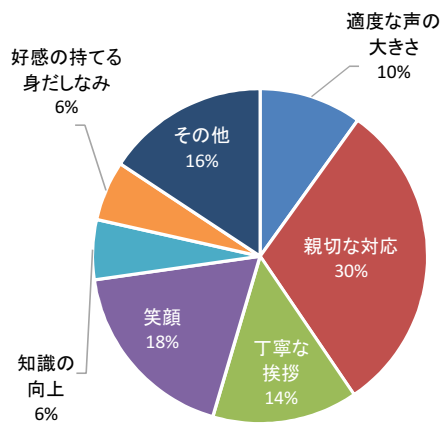


○良い評価をいただくためには何が必要か（複数回答可）

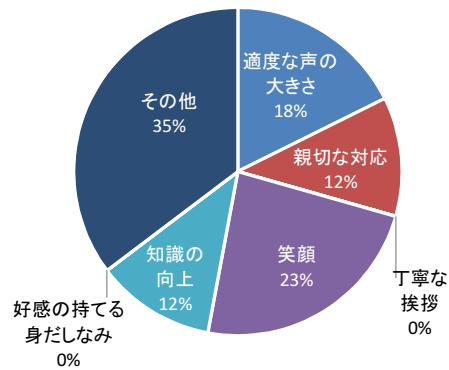
(人)

項目	中央	向山	大清水	全体
適度な声の大きさ	12	3	2	17
親切的な対応	37	2	4	43
丁寧な挨拶	17	0	3	20
笑顔	22	4	5	31
知識の向上	7	2	2	11
好感の持てる身だしなみ	7	0	0	7
その他	19	6	1	26
合計	121	17	17	155

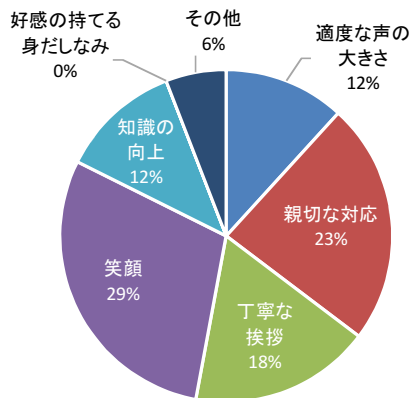
①中央図書館



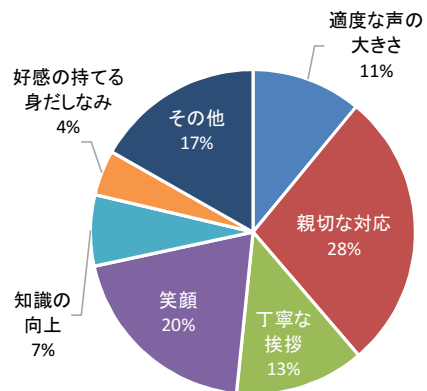
②向山図書館



③大清水図書館



④全体

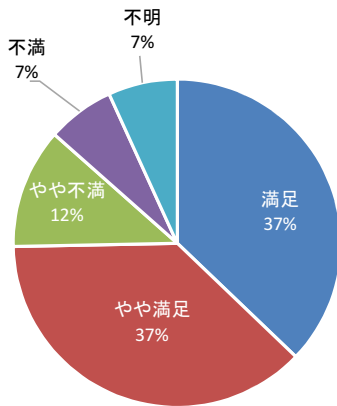


Q5 図書館の居心地や快適さ（冷暖房・照明・トイレ等）について

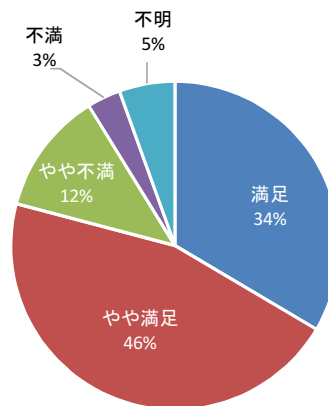
(人)

項目	中央	向山	大清水	全体
満足	207	61	242	510
やや満足	209	83	69	361
やや不満	66	22	6	94
不満	37	6	1	44
不明	38	10	26	74
合計	557	182	344	1,083

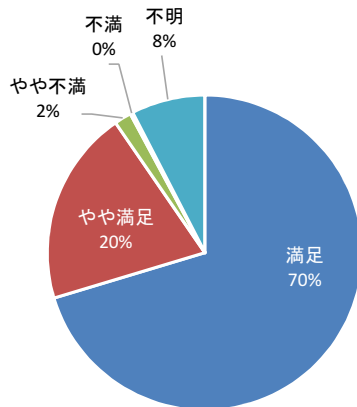
①中央図書館



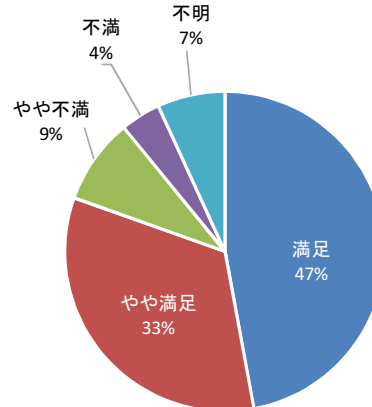
②向山図書館



③大清水図書館



④全体

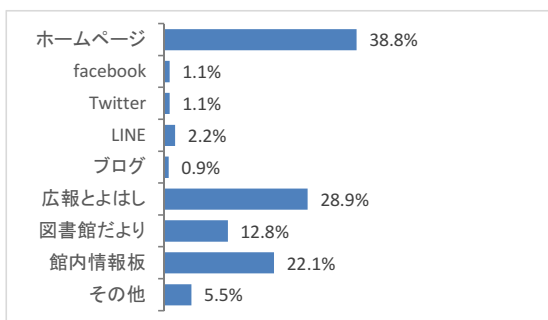


Q6①-1 図書館が発信する情報の入手方法について（複数回答可）

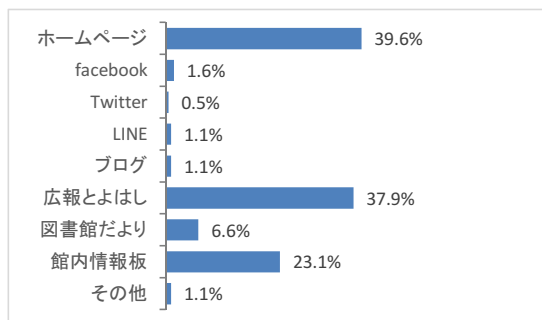
(人)

項目	中央	向山	大清水	全体
ホームページ	212	72	121	405
facebook	6	3	3	12
Twitter	6	1	5	12
LINE	12	2	3	17
ブログ	5	2	2	9
広報とよはし	158	69	108	335
図書館だより	70	12	40	122
館内情報板	121	42	68	231
その他	30	2	13	45
合計	620	205	363	1,188

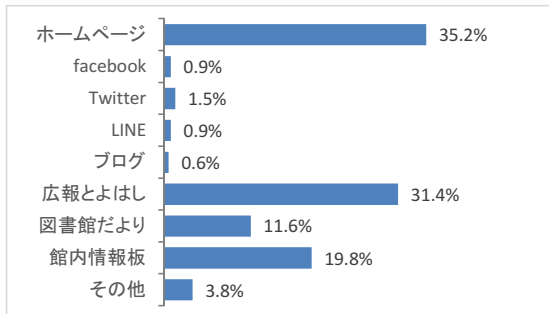
①中央図書館



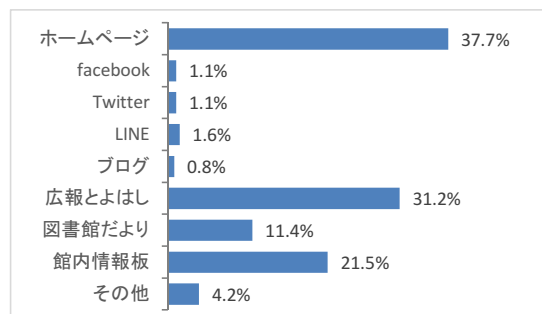
②向山図書館



③大清水図書館



④全体

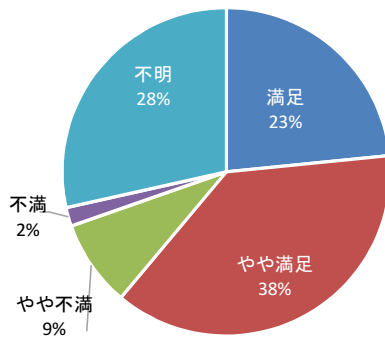


Q6①-2 図書館が発信する情報の内容について

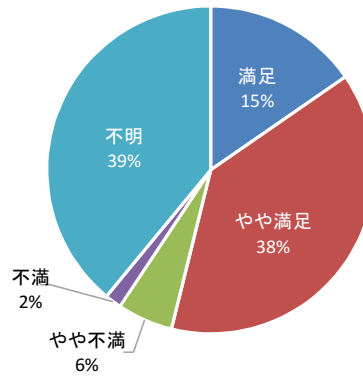
(人)

項目	中央	向山	大清水	全体
満足	115	28	69	212
やや満足	185	70	122	377
やや不満	42	10	21	73
不満	9	3	2	14
不明	140	71	105	316
合計	491	182	319	992

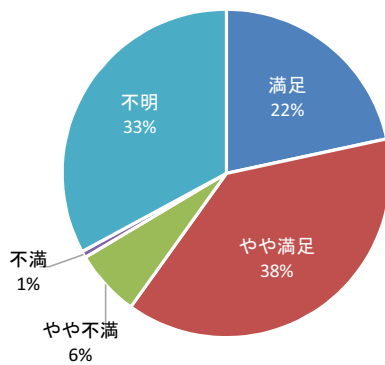
①中央図書館



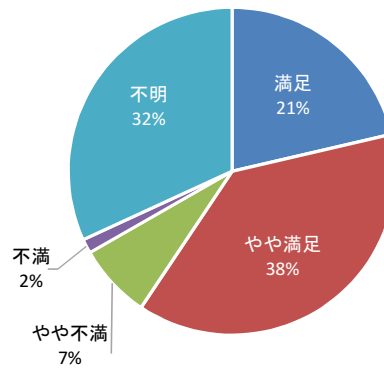
②向山図書館



③大清水図書館



④全体



Q7 総合的な満足度について（100点満点として任意の点数を記入）

(人)

項目	中央	向山	大清水	全体
0～20点	5	0	0	5
21点～40点	14	2	1	17
41点～60点	47	16	15	78
61点～80点	289	99	171	559
81点～100点	157	49	125	331
不明	45	16	32	93
合計	557	182	344	1,083

(点)

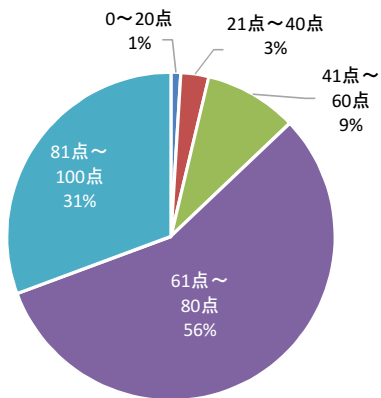
項目	中央	向山	大清水	全体
平均点	78.0	78.5	85.2	79.8

[参考] H30年度

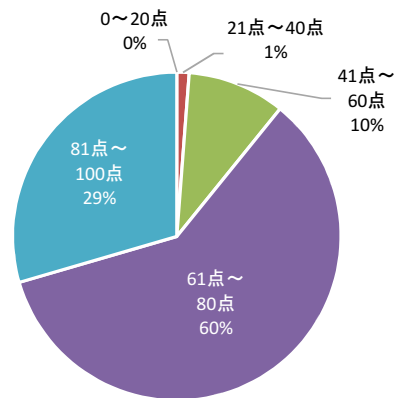
(点)

項目	中央	向山	大清水	全体
平均点	78.3	81.2	85.2	80.9

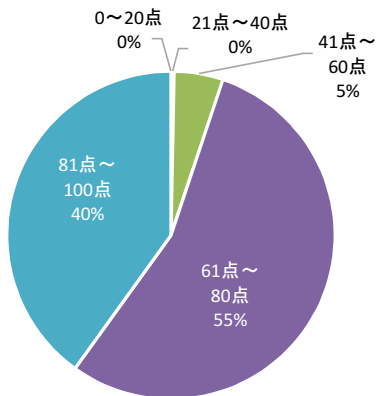
①中央図書館



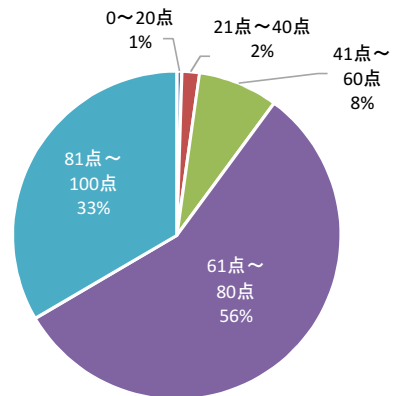
②向山図書館



③大清水図書館



④全体



主な意見・要望

- 図書の充実（新しい本・マンガ・話題本・文庫本・シリーズ本・旅行本）
- 施設の改善（トイレの洋式化、多機能トイレ、駐車場の充実）
- 貸出期間の延長、貸出冊数の増
- CD・DVDの充実
- 利用者のマナー向上に向けた取組
(おしゃべり、飲食、マスク着用、新聞の独占、学習室でのパソコン使用、寝ている人への対応)
- 閲覧環境の改善（暗い、空調の快適さ、イスの破損、読書スペースの確保、館内のにおい）
- 飲食や会話のできるスペースの充実（カフェ、ミーティングルームの設置 など）
- 閲覧環境の充実（ソファやテーブル、読書スペースの確保、通路の拡張 など）
- 図書の配架・見せ方の改善
(書架の整理、おすすめ本の紹介、新しい本の場所、興味を引く工夫、汚れ・破損への対応)
- ホームページの改善
- 職員の接客対応の向上
- 本の相談等、レファレンス対応の向上
- 向山図書館の存続
- 感謝、お礼

令和元年度「図書館」利用者アンケート調査票

いつも豊橋市図書館をご利用いただきありがとうございます。このアンケートは、より多くの皆様に愛される図書館を目指し実施するものです。皆さんの声をお聞かせくださるよう、ご協力をお願いします。

◆以下、該当する項目に \square 点をつけてください。また、必要に応じて回答をご記入ください。

Q1 主にどのような目的でこの図書館をご利用になりますか 複数回答可

- | | | |
|--|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 本や雑誌の貸出・返却 | <input type="checkbox"/> 新聞・雑誌を読む | <input type="checkbox"/> CD の貸出・返却 |
| <input type="checkbox"/> 館内で本（雑誌除く）を読む | <input type="checkbox"/> CD・DVD 視聴 | <input type="checkbox"/> 学習・勉強の場として利用 |
| <input type="checkbox"/> 子どもと本を読んで過ごす | <input type="checkbox"/> おはなしの会に参加 | <input type="checkbox"/> 講座・イベントに参加 |
| <input type="checkbox"/> 郷土・専門資料の閲覧 | <input type="checkbox"/> インターネット閲覧 | <input type="checkbox"/> 企画展示コーナーの観覧 |
| <input type="checkbox"/> 調べもの | <input type="checkbox"/> 本や資料に関する相談（レファレンス） | |
| <input type="checkbox"/> その他（ ） | | |

Q2 図書サービスに関する次のことについてお聞かせください

① 読みたい本や調べたい資料の充実度はいかがですか 1つのみ
 満足 やや満足 やや不満 不満（理由： ）

② 本や資料の探しやすさ（本棚の見やすさ、整理整頓）はいかがですか 1つのみ
 満足 やや満足 やや不満 不満（理由： ）

③ 図書館では、どのジャンルの本を利用したいですか 複数回答可

<input type="checkbox"/> コンピュータ	<input type="checkbox"/> 文学・評論	<input type="checkbox"/> 旅行・地図	<input type="checkbox"/> 映画・音楽・演劇
<input type="checkbox"/> 建築・デザイン	<input type="checkbox"/> 社会・政治	<input type="checkbox"/> 絵本・児童書	<input type="checkbox"/> ファッション・美容
<input type="checkbox"/> 資格・検定・就職	<input type="checkbox"/> 金融・会社経営	<input type="checkbox"/> 教育	<input type="checkbox"/> 乗り物
<input type="checkbox"/> ビジネス・経済	<input type="checkbox"/> 歴史・地理	<input type="checkbox"/> 外国語の本	<input type="checkbox"/> 料理
<input type="checkbox"/> 思想・宗教・哲学	<input type="checkbox"/> 子育て	<input type="checkbox"/> 医療・健康	<input type="checkbox"/> 動物・ペット
<input type="checkbox"/> 科学・テクノロジー	<input type="checkbox"/> 手芸・クラフト	<input type="checkbox"/> 植物・園芸	<input type="checkbox"/> 郷土・豊橋
<input type="checkbox"/> ノンフィクション	<input type="checkbox"/> 暮らし・生活	<input type="checkbox"/> 新書・文庫	<input type="checkbox"/> 中高生向けの本
<input type="checkbox"/> スポーツ・アウトドア	<input type="checkbox"/> 大活字本（大きい文字を使った本）	<input type="checkbox"/> その他（ ）	

④ 図書館では調べ物のお手伝いや本の相談に応じる、レファレンスサービスを実施していますが、このことをご存じですか
 利用したことがある 利用したことはないが知っている 知らない
④-2 ④のサービスを利用したことがある方にお聞きします。そのときの対応はいかがでしたか
 満足 やや満足 やや不満 不満

Q3 行事（講演会・講座・イベント・展示、映画上映）の充実度はいかがですか 1つのみ
 満足 やや満足 やや不満 不満 わからない
（あったら良いと思うものなど： ）

裏面もありますのでご協力ください

Q4 図書館スタッフの対応（案内・説明・あいさつ等）はいかがですか 1つのみ

- 満足 やや満足 やや不満 不満

(やや不満・不満と答えた方へ) 良い評価をいただくためには何が必要ですか 複数回答可

- 適度な声の大きさ 親切的な対応 丁寧な挨拶 笑顔 知識の向上
 好感のもてる身だしなみ その他 ()

Q5 図書館の居心地や快適さ（冷暖房、照明、トイレ等）はいかがですか 1つのみ

- 満足 やや満足 やや不満 不満

(気になる点:)

Q6 図書館が発信する情報についてお聞かせください

① どのような方法により情報を入手していますか 複数回答可

- ホームページ facebook twitter LINE ブログ
 広報とよはし 図書館だより 館内掲示板 その他 ()

①-2 ①で入手した情報の内容はいかがですか

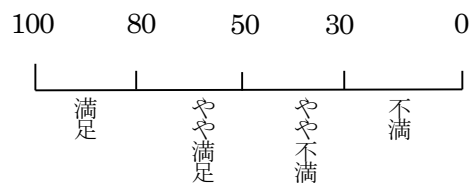
- 満足 やや満足 やや不満 不満

(希望される情報:)

Q7 総合的な満足度として何点をいただけますか（100点満点）点数をご記入ください

点

採点の基準 (参考)



Q8 図書館利用全般について、ご意見・ご要望がありましたらお聞かせください

Q9 記入者ご自身のことについてお聞かせください

性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
年齢	<input type="checkbox"/> ~20代 <input type="checkbox"/> 30~40代 <input type="checkbox"/> 50~60代 <input type="checkbox"/> 70歳以上
ご利用頻度	<input type="checkbox"/> ほぼ毎日 <input type="checkbox"/> 週に数回 <input type="checkbox"/> 月に数回 <input type="checkbox"/> 年に数回
平均的な ご利用時間	<input type="checkbox"/> 30分以内 <input type="checkbox"/> 30分~1時間 <input type="checkbox"/> 1~2時間 <input type="checkbox"/> 2~3時間 <input type="checkbox"/> 概ね半日 <input type="checkbox"/> ほぼ終日 <input type="checkbox"/> その他 ()
ご利用の図書館	<input type="checkbox"/> 中央図書館 <input type="checkbox"/> 向山図書館 <input type="checkbox"/> 大清水図書館 <input type="checkbox"/> その他 ()
居住地域	<input type="checkbox"/> 市内 (校区) <input type="checkbox"/> 市外 (市・町)
来館手段	<input type="checkbox"/> 自動車 <input type="checkbox"/> 公共交通機関 <input type="checkbox"/> 自転車 <input type="checkbox"/> 徒歩 <input type="checkbox"/> その他

ご協力ありがとうございました。