

# 令和3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・まちなか図書館の利用者

○調査期間：令和4年1月7日 ～ 1月23日

○回答状況：有効回答数 1,216件

中央図書館：527件	向山図書館：111件
大清水図書館：143件	まちなか図書館：435件

豊橋市図書館

# 令和3年度図書館利用者アンケート集計結果

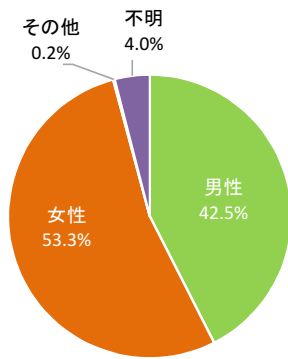
## 1. 回答者属性

### (1) 性別について

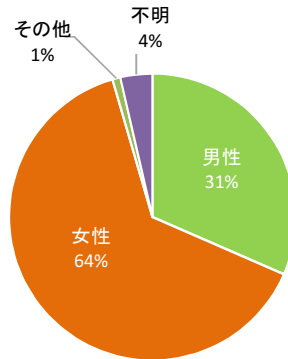
(人)

性別	中央	向山	大清水	まちなか	合計
男性	224	35	41	145	445
女性	281	71	97	283	732
その他	1	1	0	2	4
不明	21	4	5	5	35
合計	527	111	143	435	1,216

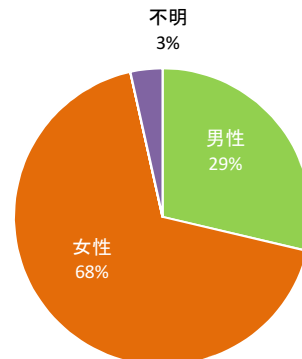
①中央図書館



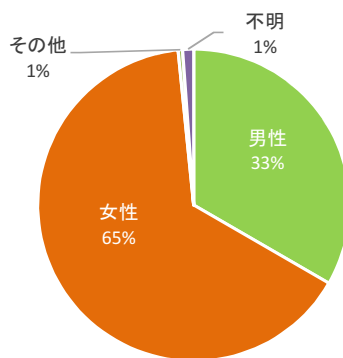
②向山図書館



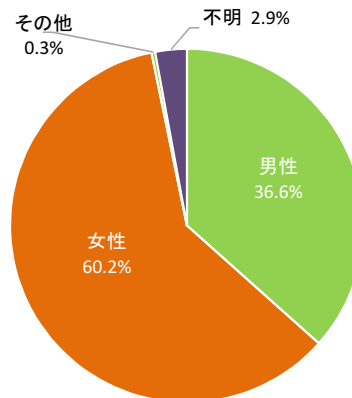
③大清水図書館



④まちなか図書館



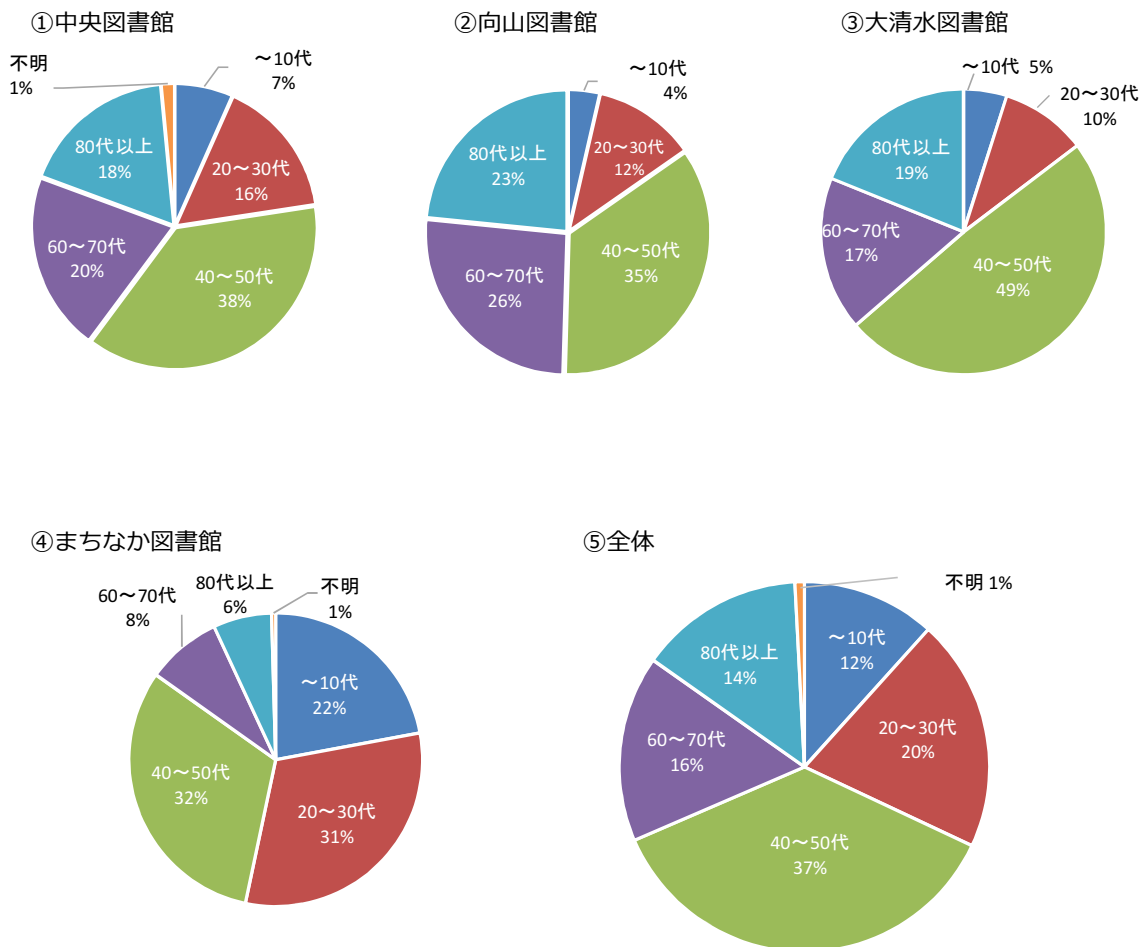
⑤全体



## (2) 年齢について

(人)

年齢	中央	向山	大清水	まちなか	全体
～10代	35	4	7	96	142
20～30代	84	13	14	136	247
40～50代	198	39	70	137	444
60～70代	108	29	25	36	198
80代以上	94	26	27	28	175
不明	8	0	0	2	10
合計	527	111	143	435	1,216



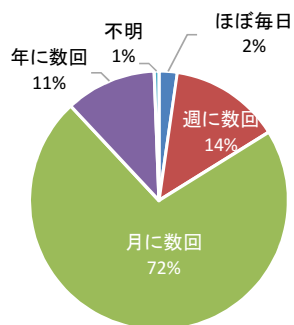
○中央・向山・大清水の3館は、40代以上の割合が約8割で、30代までの割合は2割前後  
○まちなか図書館は、30代までの割合が5割を超えている

### (3) 利用頻度について

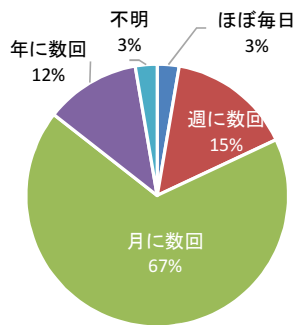
(人)

利用頻度	中央	向山	大清水	まちなか	全体
ほぼ毎日	12	3	4	25	44
週に数回	73	17	27	81	198
月に数回	379	75	99	216	769
年に数回	60	13	13	102	188
不明	3	3	0	11	17
合計	527	111	143	435	1,216

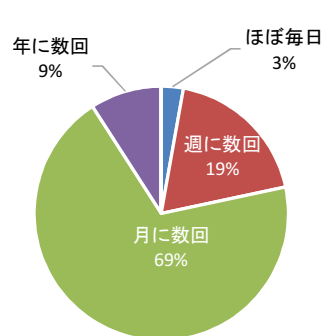
①中央図書館



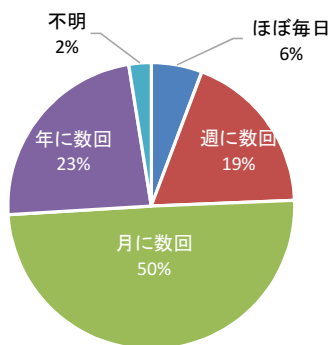
②向山図書館



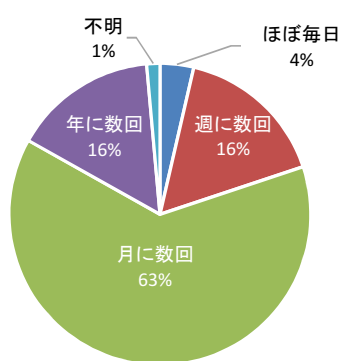
③大清水図書館



④まちなか図書館



⑤全体

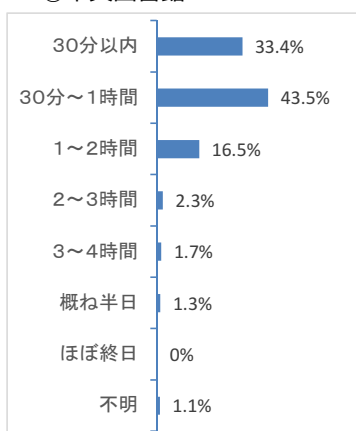


#### (4) 利用時間について

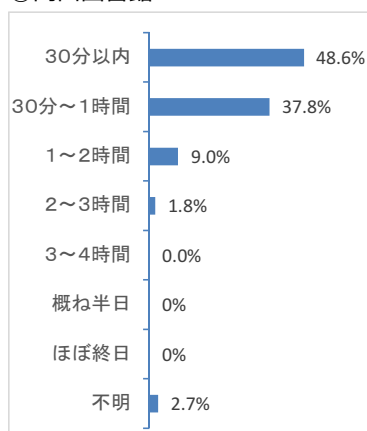
(人)

利用時間	中央	向山	大清水	まちなか	全体
30分以内	176	54	70	27	327
30分～1時間	229	42	56	129	456
1～2時間	87	10	10	136	243
2～3時間	12	2	2	63	79
3～4時間	9	0	1	38	48
概ね半日	7	0	1	21	29
ほぼ終日	1	0	2	13	16
不明	6	3	1	8	18
合計	527	111	143	435	1,216

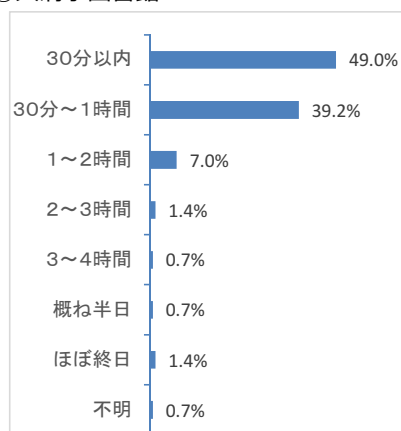
①中央図書館



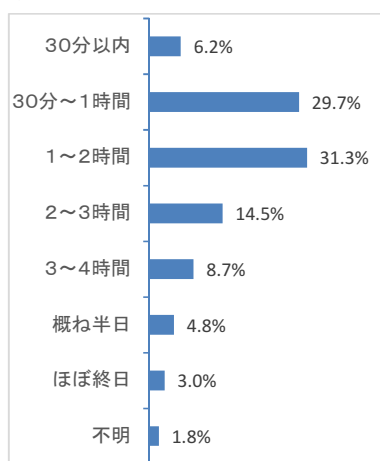
②向山図書館



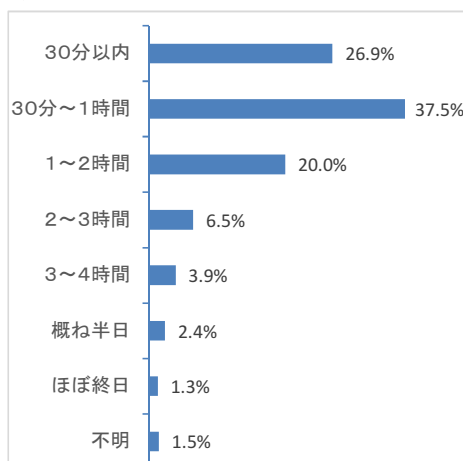
③大清水図書館



④まちなか図書館



⑤全体



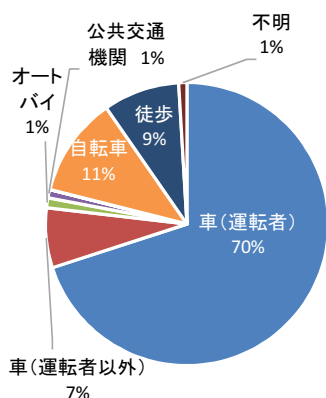
○中央・向山・大清水の3館は、1時間以内と回答した割合が76.9%～88.2%となっている  
○まちなか図書館は、他館と比べ「1～2時間」、「2～3時間」、「3～4時間」と回答した割合が高い

(5) 交通手段について（複数回答可）

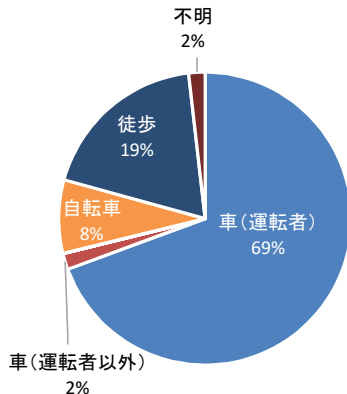
(人)

交通手段	中央	向山	大清水	まちなか	全体
車（運転者）	369	77	124	192	762
車（運転者以外）	36	2	7	29	74
オートバイ	6	0	1	7	14
公共交通機関	5	0	1	87	93
タクシー	0	0	0	1	1
自転車	60	9	8	59	136
徒歩	46	21	2	59	128
不明	5	2	0	1	8
合計	527	111	143	435	1,216

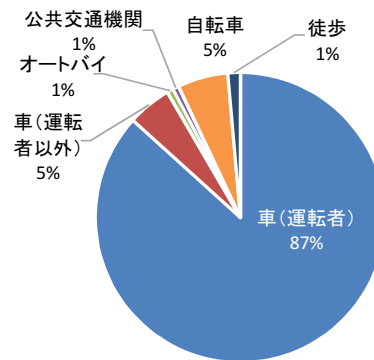
①中央図書館



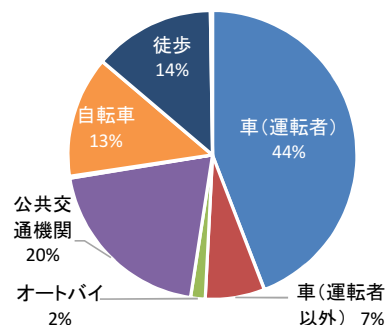
②向山図書館



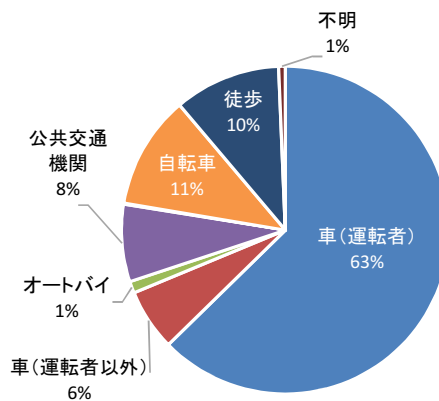
③大清水図書館



④まちなか図書館



⑤全体



【まちなか図書館利用者の利用駐車場】

駐車場名	回答者数	割合
まちなか駐車場（公共第一）	90	41%
えきちか駐車場（公共第二）	16	7%
パーク500	70	32%
その他駐車場	13	6%
不明	32	14%
合計	221	

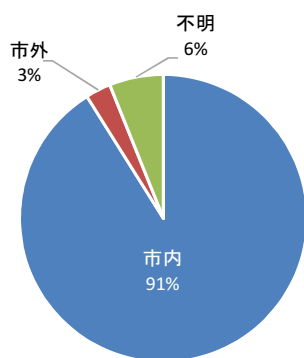
○中央・向山・大清水の3館は、車の利用が7割から9割を占める  
 ○まちなか図書館は、車の利用は5割、公共交通機関の利用が2割となっている

(6) 居住地域について (市内外)

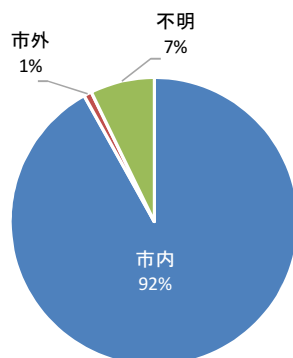
(人)

居住地域	中央	向山	大清水	まちなか	全体
市内	480	102	122	322	1,026
市外	15	1	3	82	101
不明	32	8	18	31	89
合計	527	111	143	435	1,216

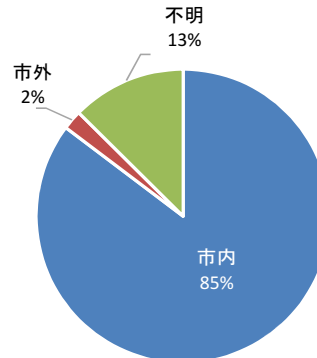
①中央図書館



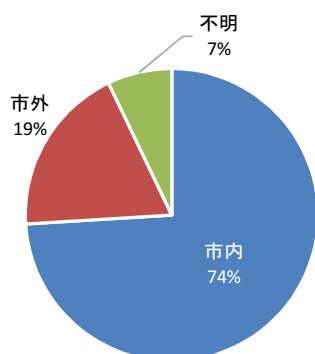
②向山図書館



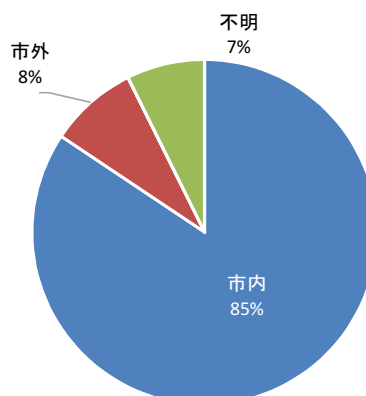
③大清水図書館



④まちなか図書館



⑤全体



【市外上位5市】 豊川市42人、蒲郡市10人、新城市9人、田原市7人、岡崎市6人

○中央・向山・大清水の3館は、市内が85%から92%、市外が1%~3%となっている  
 ○まちなか図書館は、市内が74%、市外が19%となっている

## (7) 居住地域について（市内校区別）

(人)

校区別	中央	向山	大清水	まちなか	全体
旭	4	3	0	7	14
芦原	6	0	7	5	18
東田	3	6	0	3	12
石巻	0	2	0	0	2
磯辺	13	0	5	8	26
飯村	4	5	1	9	19
岩田	10	11	1	10	32
岩西	4	3	0	5	12
植田	1	0	16	1	18
牛川	4	2	0	4	10
老津	0	0	3	0	3
大崎	0	0	2	3	5
大清水	3	0	20	2	25
大村	2	0	0	0	2
小沢	0	0	1	2	3
賀茂	0	0	0	1	1
西郷	0	0	0	3	3
栄	20	4	1	18	43
汐田	20	0	1	2	23
下地	4	0	0	3	7
下条	0	0	0	1	1
新川	3	8	1	13	25
杉山	0	0	5	2	7
嵩山	0	0	0	0	0
鷹丘	7	2	1	17	27
高師	8	0	8	5	21
高根	1	0	2	0	3
谷川	1	0	0	0	1
玉川	1	0	0	1	2
多米	7	4	0	2	13
津田	6	0	0	2	8
つつじが丘	4	6	3	8	21
天伯	3	1	1	1	6
豊南	0	1	3	0	4
中野	16	0	0	2	18
野依	3	0	10	3	16
八町	4	5	1	2	12
花田	40	0	0	9	49
羽根井	41	0	0	11	52
福岡	43	1	0	7	51
富士見	2	0	13	2	17
二川	8	0	2	9	19
二川南	1	0	0	5	6
細谷	0	0	1	3	4
前芝	3	0	0	1	4
松葉	16	0	0	14	30
松山	6	2	0	26	34
幸	12	3	1	7	23
牟呂	23	0	0	7	30
吉田方	28	0	1	11	40
向山	4	14	0	7	25
豊	1	6	1	4	12



## 2. 回答結果

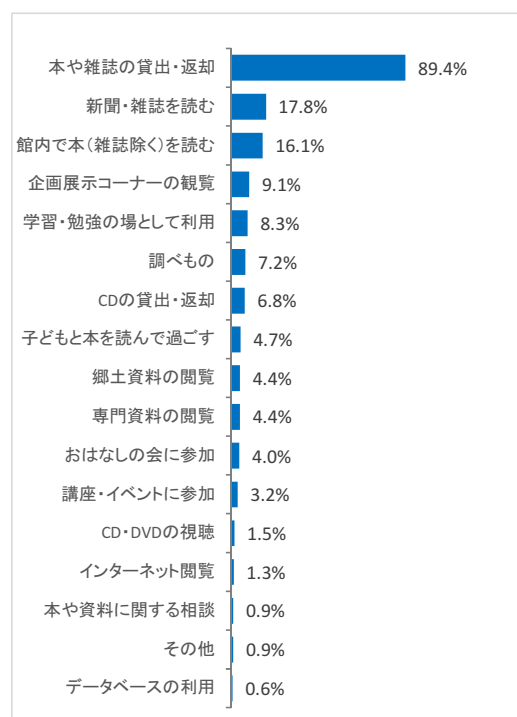
### Q1 図書館を利用する主な目的について（複数回答可）

(人)

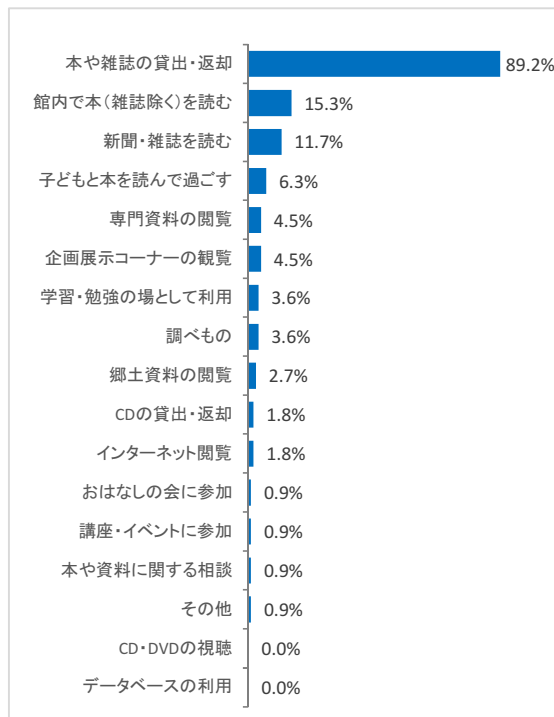
項目	中央	向山	大清水	まちなか	全体
本や雑誌の貸出・返却	471	99	135	271	976
新聞・雑誌を読む	94	13	19	78	204
CDの貸出・返却	36	2	12	3	53
館内で本（雑誌除く）を読む	85	17	13	152	267
CD・DVDの視聴	8	0	3	1	12
学習・勉強の場として利用	44	4	6	173	227
子どもと本を読んで過ごす	25	7	5	48	85
おはなしの会に参加	21	1	3	5	30
講座・イベントに参加	17	1	4	13	35
郷土資料の閲覧	23	3	1	7	34
専門資料の閲覧	23	5	5	19	52
インターネット閲覧	7	2	2	4	15
企画展示コーナーの観覧	48	5	6	15	74
調べもの	38	4	9	41	92
データベースの利用	3	0	1	4	8
本や資料に関する相談	5	1	1	4	11
その他	5	1	4	10	20

【その他の内容：ボランティア活動、ミーティング、仕事の資料づくりなど】

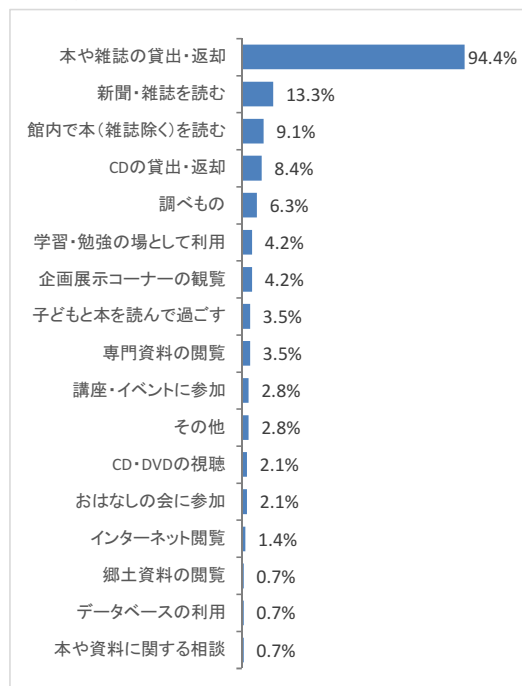
#### ①中央図書館



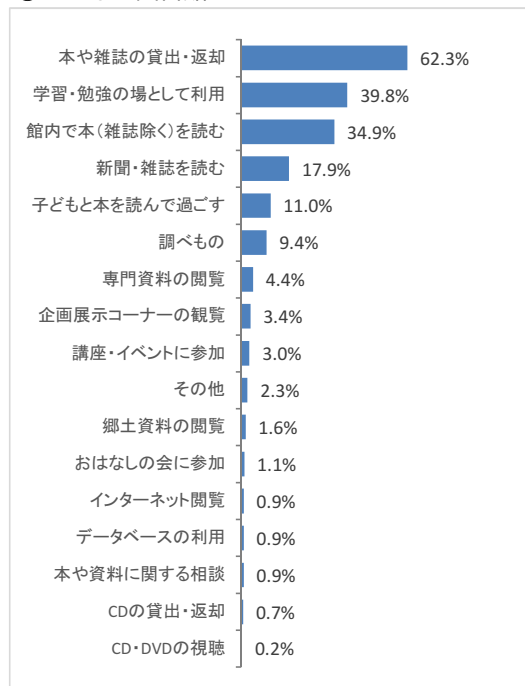
#### ②向山図書館



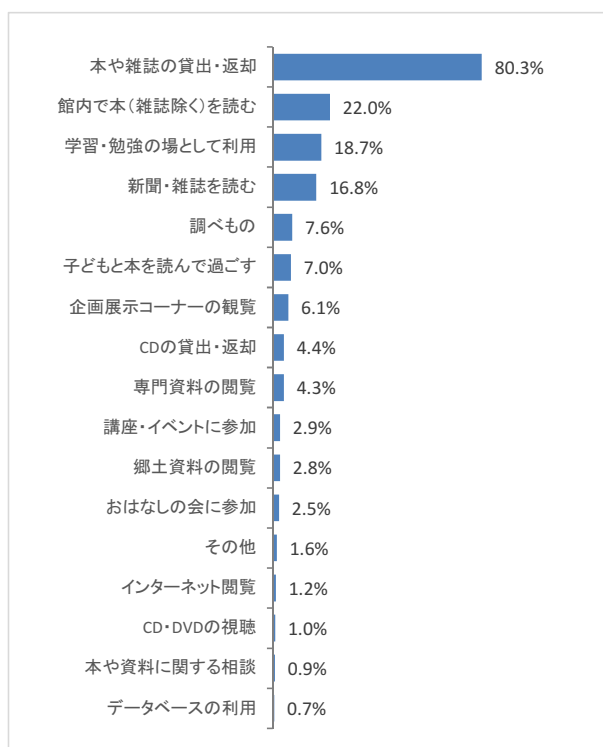
### ③大清水図書館



### ④まちなか図書館



### ⑤全体



- 中央・向山・大清水の3館では「本や雑誌の貸出・返却」が9割となっている
- 中央図書館は、「企画展示コーナーの観覧」や「郷土資料の閲覧」が他館に比べ割合が高い
- まちなか図書館は、「学習・勉強の場としての利用」が他館に比べ高い

Q2図書サービスについて

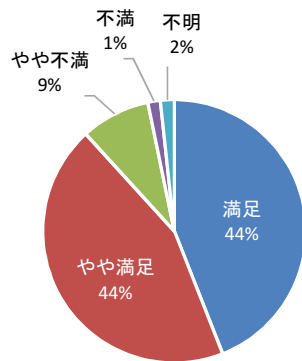
①読みたい本や資料の充実度について

【本】

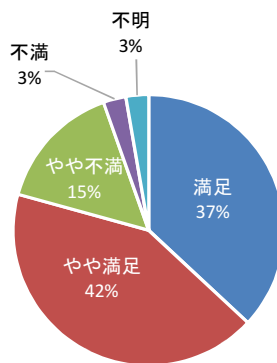
(人)

項目	中央	向山	大清水	まちなか	全体
満足	232	41	53	258	584
やや満足	233	47	72	128	480
やや不満	45	17	13	24	99
不満	8	3	4	11	26
不明	9	3	1	14	27
合計	527	111	143	435	1,216

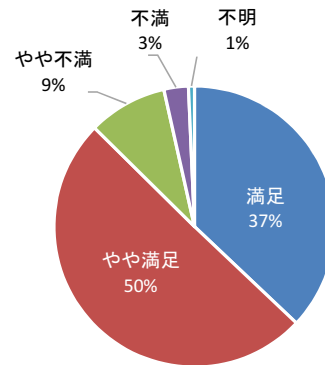
①中央図書館



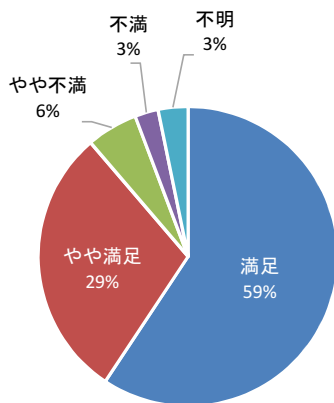
②向山図書館



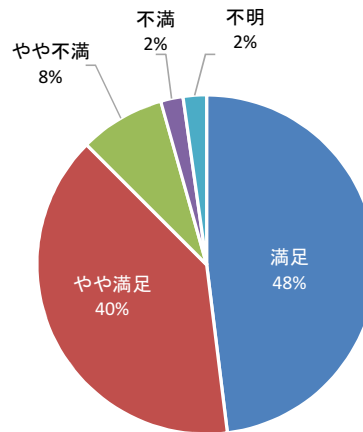
③大清水図書館



④まちなか図書館



⑤全体



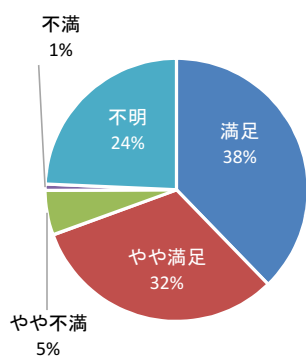
○全体では「満足」「やや満足」の回答が88%。昨年度82%と比べ6ポイント増加

【雑誌】

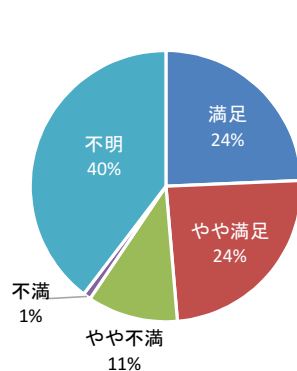
(人)

項目	中央	向山	大清水	まちなか	全体
満足	199	27	48	267	541
やや満足	167	27	51	111	356
やや不満	29	12	7	10	58
不満	4	1	3	4	12
不明	128	44	34	43	249
合計	527	111	143	435	1,216

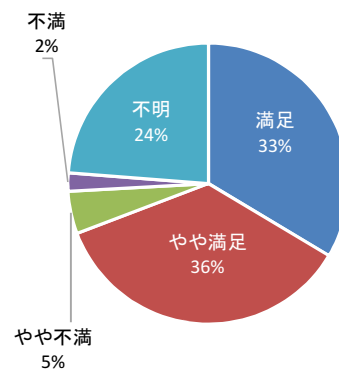
①中央図書館



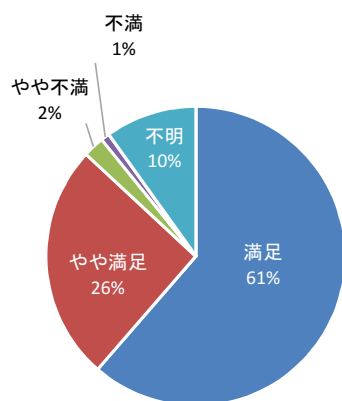
②向山図書館



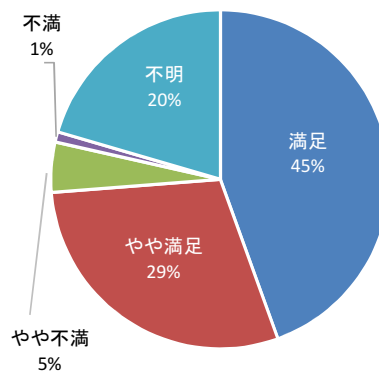
③大清水図書館



④まちなか図書館



⑤全体



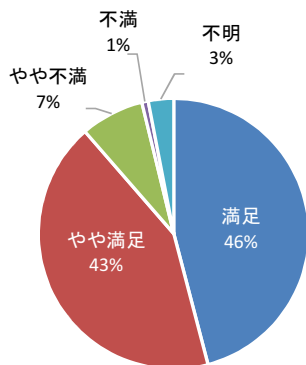
○全体では「満足」「やや満足」の回答は74%で、本に比べると14ポイント低い  
 (※「不明」の回答を除くと、9割が満足)

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

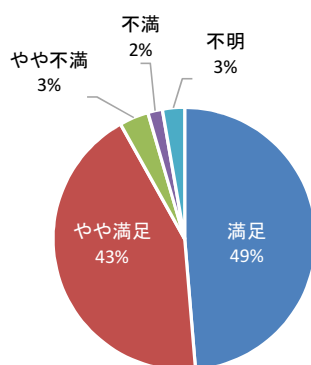
(人)

項目	中央	向山	大清水	まちなか	全体
満足	242	54	78	225	599
やや満足	225	48	56	149	478
やや不満	40	4	5	29	78
不満	4	2	2	15	23
不明	16	3	2	17	38
合計	527	111	143	435	1,216

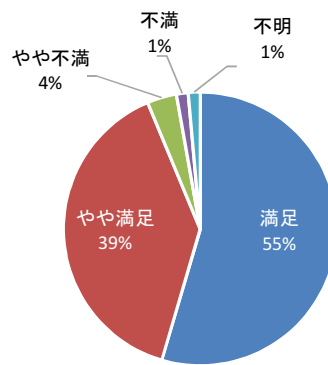
①中央図書館



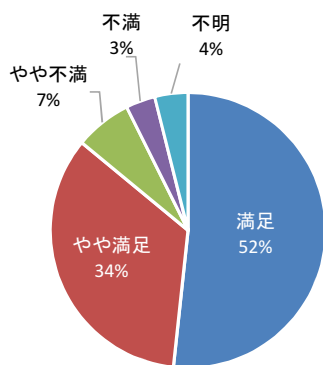
②向山図書館



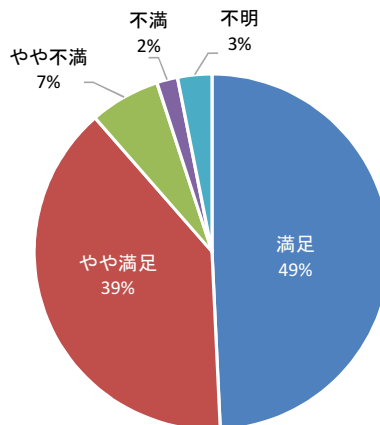
③大清水図書館



④まちなか図書館



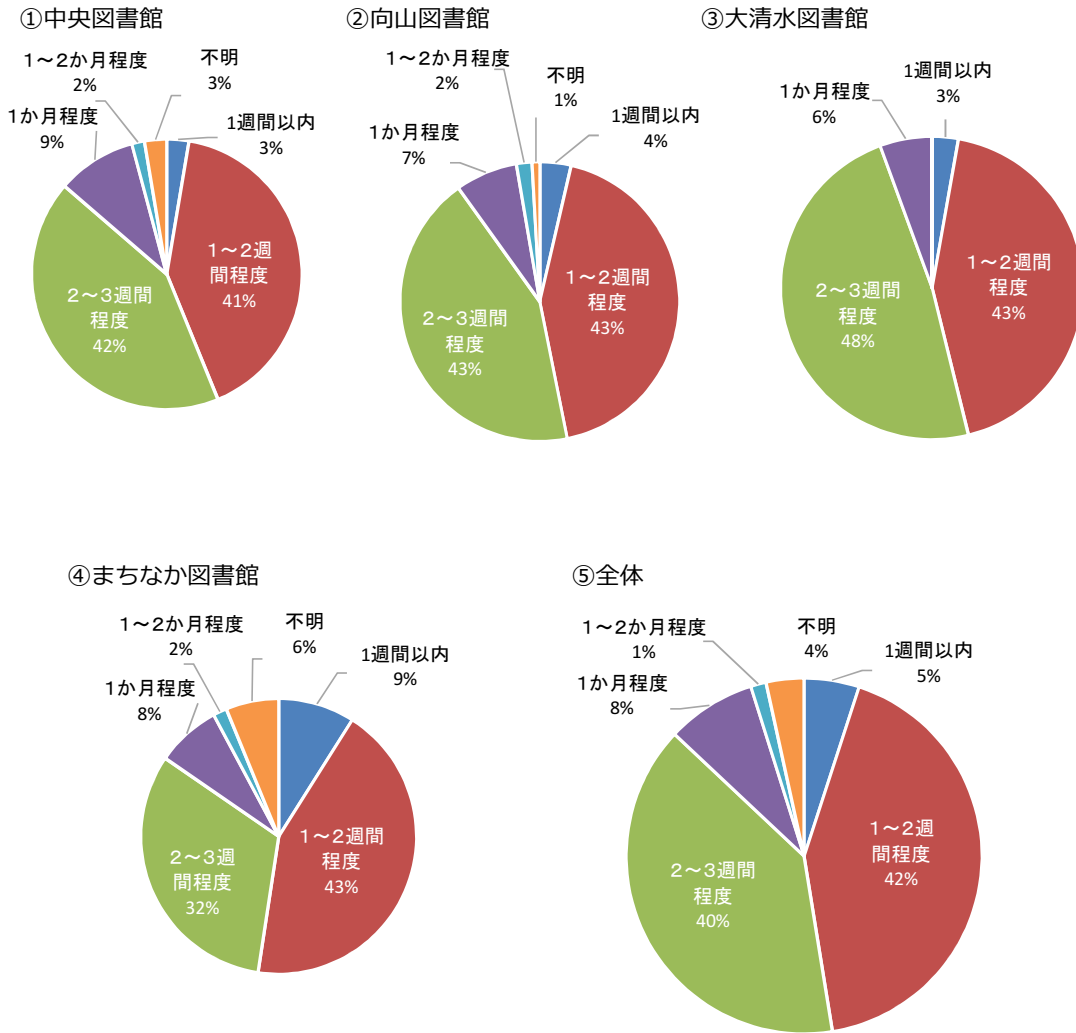
⑤全体



○全体では「満足」「やや満足」の回答が88%となっている

Q2 ③借りた本の貸出期間について

項目	中央	向山	大清水	まちなか	全体
1週間以内	14	4	4	39	61
1～2週間程度	217	48	62	189	516
2～3週間程度	224	48	69	140	481
1か月程度	50	8	8	33	99
1～2か月程度	8	2	0	7	17
不明	14	1	0	27	42
合計	527	111	143	435	1,216

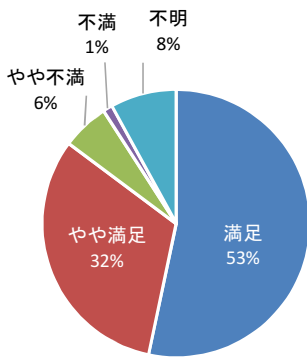


○全体では「1～2週間」の回答が42%、「2～3週間程度」の回答が40%

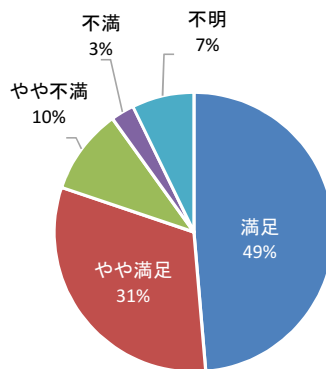
Q2 ④セルフ貸出機・返却機について

項目	中央	向山	大清水	まちなか	全体
満足	281	54	75	283	693
やや満足	168	35	39	80	322
やや不満	30	11	13	11	65
不満	6	3	3	3	15
不明	42	8	13	58	121
合計	527	111	143	435	1,216

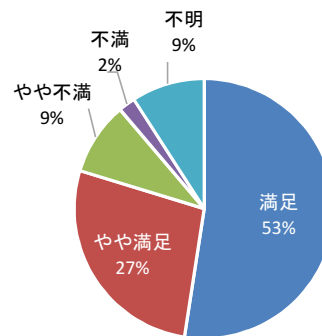
①中央図書館



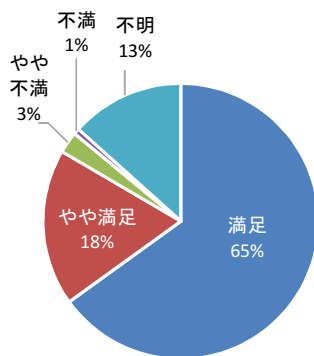
②向山図書館



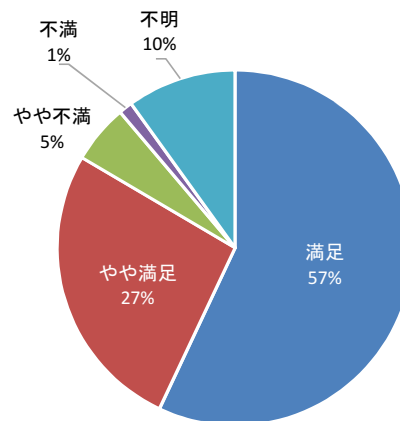
③大清水図書館



④まちなか図書館



⑤全体



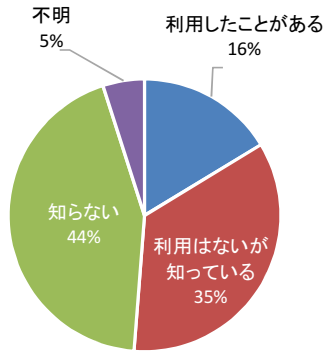
○全体では「満足」「やや満足」の回答は84%となっている

Q2 ⑤-1レファレンスサービスの認知度について

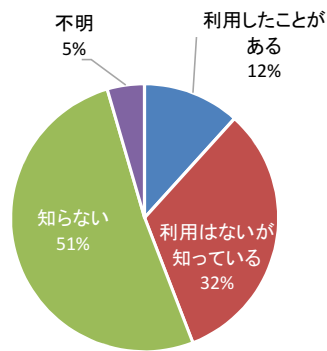
(人)

項目	中央	向山	大清水	まちなか	全体
利用したことがある	86	13	22	26	147
利用はないが知っている	184	36	49	134	403
知らない	231	57	62	253	603
不明	26	5	10	22	63
合計	527	111	143	435	1,216

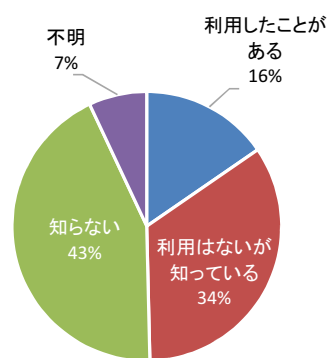
①中央図書館



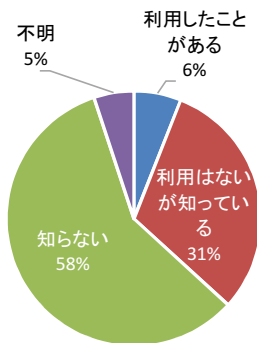
②向山図書館



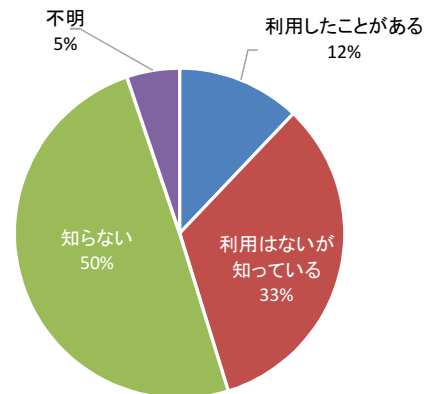
③大清水図書館



④まちなか図書館



⑤全体



○4館ともに「知らない」の回答の割合が高く、43%～58%となっている  
 ○経年変化を見ると、徐々に認知度は高まっている



Q2 ⑤-2レファレンスサービスの利用方法について

(人)

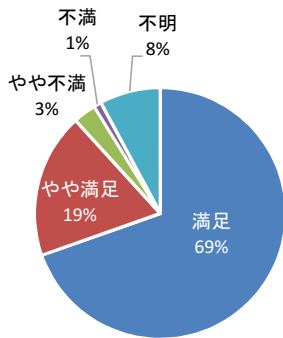
項目	中央	向山	大清水	まちなか	全体
中央図書館のレファレンスカウンター	74	4	8	16	102
ホームページのレファレンスフォーム	5	0	1	3	9
中央図書館以外の館（向山、大清水、まちなか図書館）	6	7	13	7	33
不明	1	2	0	0	3
合計	86	13	22	26	147

Q2 ⑤-3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

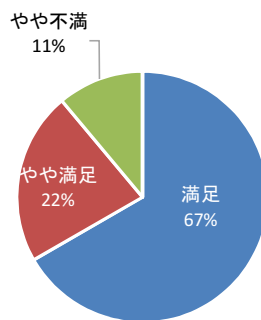
(人)

項目	中央図書館のレファレンスカウンター	ホームページのレファレンスフォーム	中央図書館以外の館（向山、大清水、まちなか図書館）	合計
満足	71	6	25	102
やや満足	19	2	7	28
やや不満	3	1	0	4
不満	1	0	1	2
不明	8	0	0	8
合計	102	9	33	144

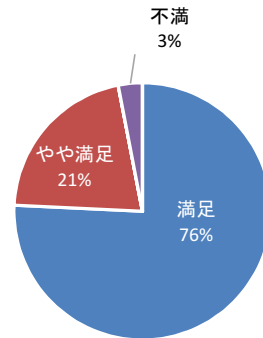
①中央図書館のレファレンスカウンター



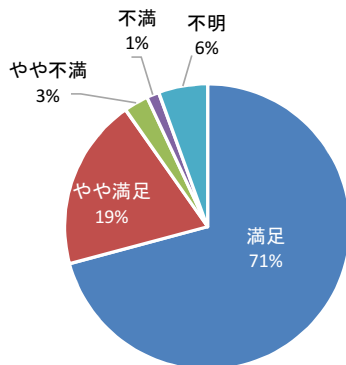
②ホームページのレファレンスフォーム



③中央図書館以外の館（向山、大清水、まちなか図書館）



④全体

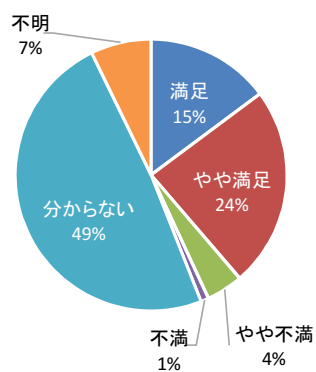


## Q4 行事（講演会・講座・イベント・資料展示等）の充実度について

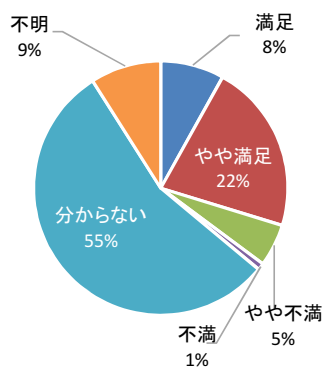
(人)

項目	中央	向山	大清水	まちなか	全体
満足	78	9	23	77	187
やや満足	126	24	28	78	256
やや不満	23	6	6	5	40
不満	5	1	1	2	9
分からない	257	61	68	238	624
不明	38	10	17	35	100
合計	527	111	143	435	1,216

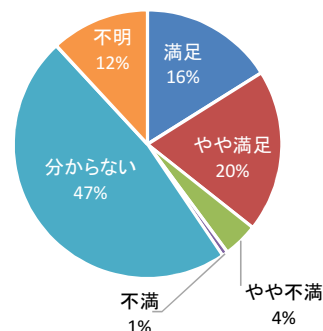
①中央図書館



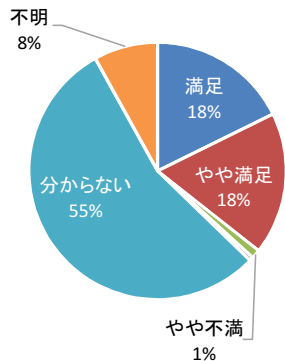
②向山図書館



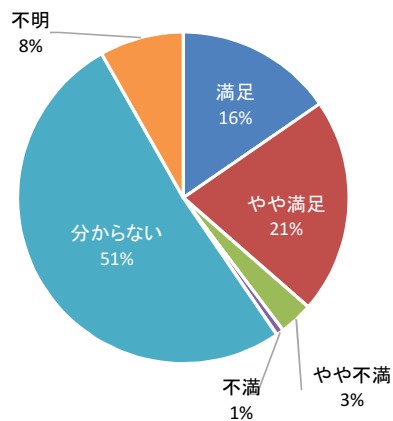
③大清水図書館



④まちなか図書館



⑤全体



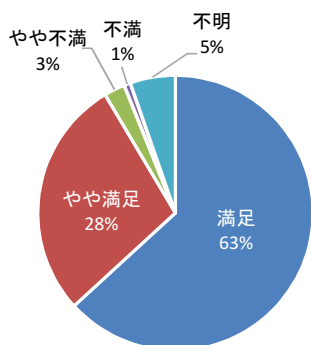
○4館ともに「分からない」の回答の割合が高く、47%～55%となっている

Q5 図書館スタッフの対応（案内・説明・あいさつ等）について

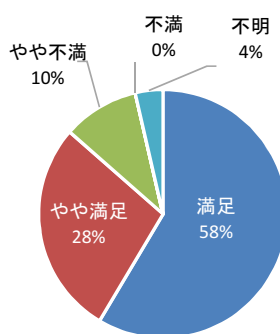
(人)

項目	中央	向山	大清水	まちなか	全体
満足	333	65	89	318	805
やや満足	149	31	38	82	300
やや不満	13	11	4	8	36
不満	4	0	2	7	13
不明	28	4	10	20	62
合計	527	111	143	435	1,216

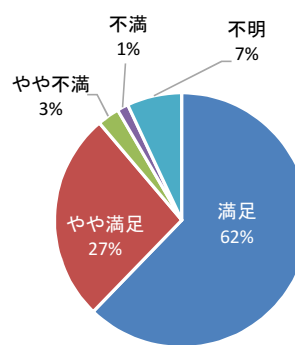
①中央図書館



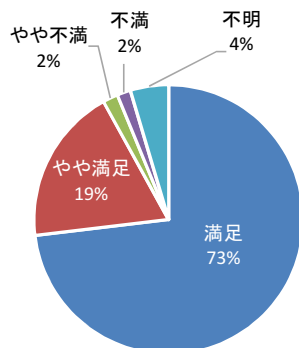
②向山図書館



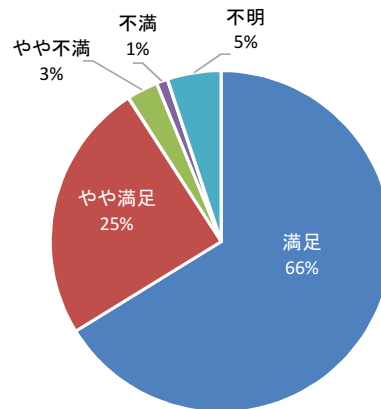
③大清水図書館



④まちなか図書館



⑤全体



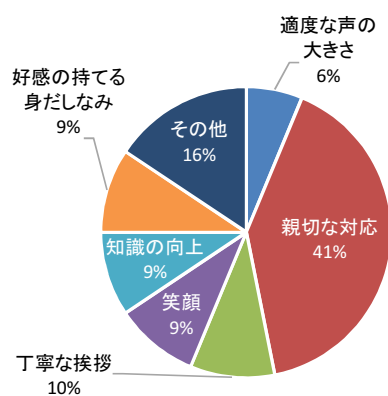
○全体では「満足」「やや満足」の回答が91%となっている

○良い評価をいただくためには何が必要か（複数回答可）

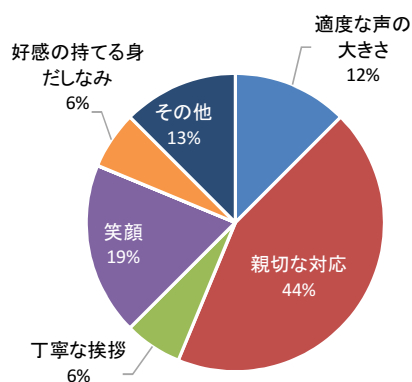
(人)

項目	中央	向山	大清水	まちなか	全体
適度な声の大きさ	2	2	4	25	33
親切な対応	13	7	8	49	77
丁寧な挨拶	3	1	2	18	24
笑顔	3	3	1	19	26
知識の向上	3	0	1	7	11
好感の持てる身だしなみ	3	1	0	16	20
その他	5	2	1	7	15
合計	32	16	17	141	206

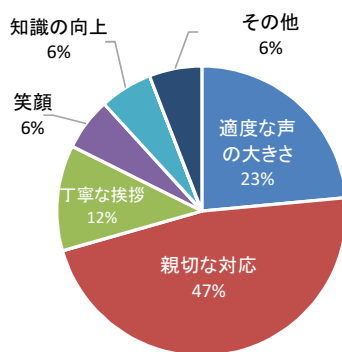
①中央図書館



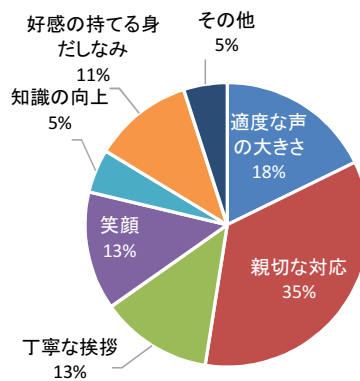
②向山図書館



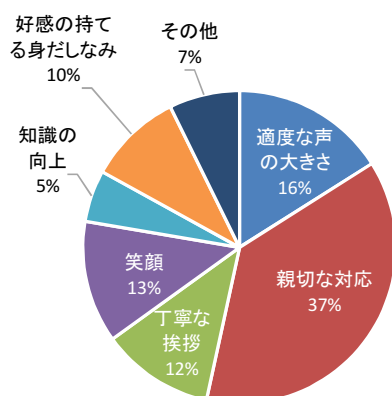
③大清水図書館



④まちなか図書館



⑤全体

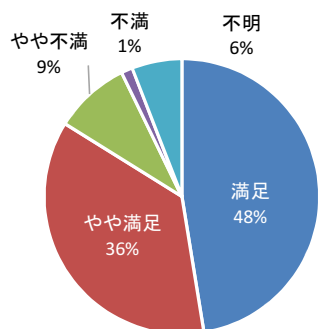


Q6 図書館の居心地や快適さ（温度・明るさ・清掃状況等）について

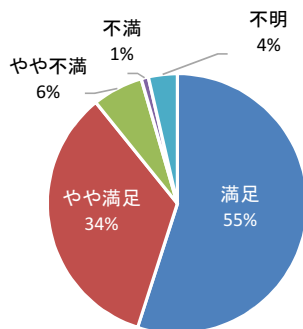
(人)

項目	中央	向山	大清水	まちなか	全体
満足	250	61	99	330	740
やや満足	192	38	32	66	328
やや不満	47	7	2	9	65
不満	7	1	0	5	13
不明	31	4	10	25	70
合計	527	111	143	435	1,216

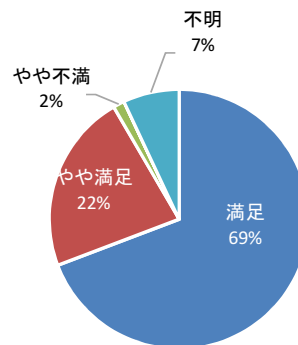
①中央図書館



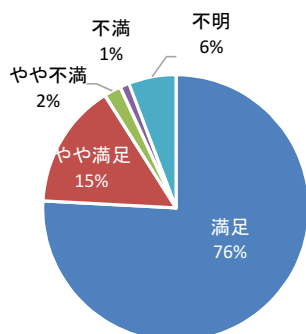
②向山図書館



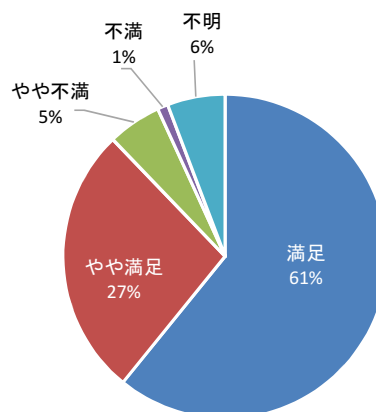
③大清水図書館



④まちなか図書館



⑤全体



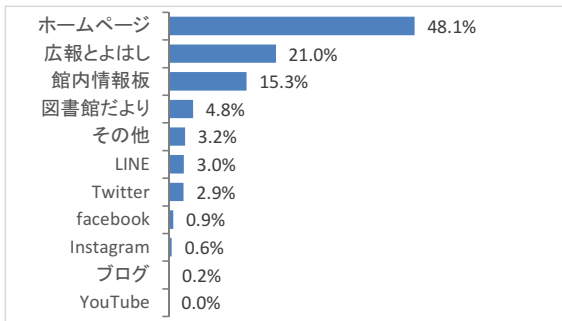
○大清水図書館とまちなか図書館では「満足」「やや満足」の回答が91%となっている

Q7 ①-1 図書館が発信する情報の入手方法について（複数回答可）

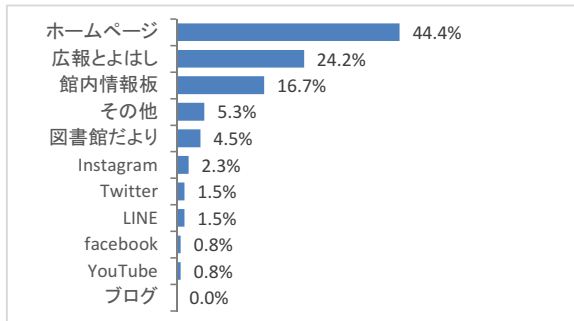
(人)

項目	中央	向山	大清水	まちなか	全体
ホームページ	312	56	81	256	705
facebook	6	1	1	6	14
Twitter	19	2	1	24	46
LINE	20	2	3	18	43
ブログ	1	0	0	2	3
Instagram	4	3	2	68	77
YouTube	0	1	0	2	3
広報とよはし	136	32	32	79	279
図書館だより	31	6	6	15	58
館内情報板	99	22	32	34	187
その他	21	7	4	35	67
合計	649	132	162	539	1,482

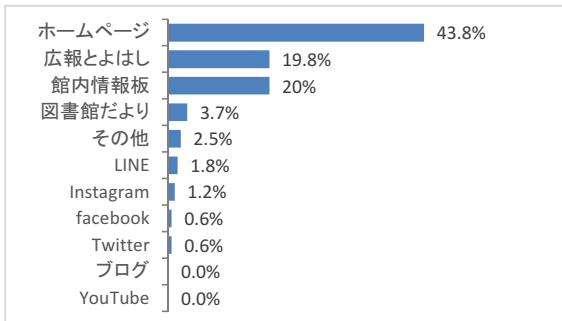
①中央図書館



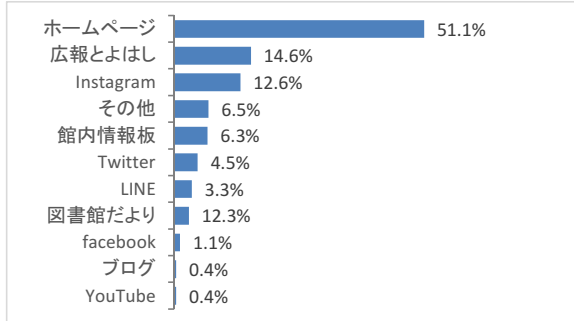
②向山図書館



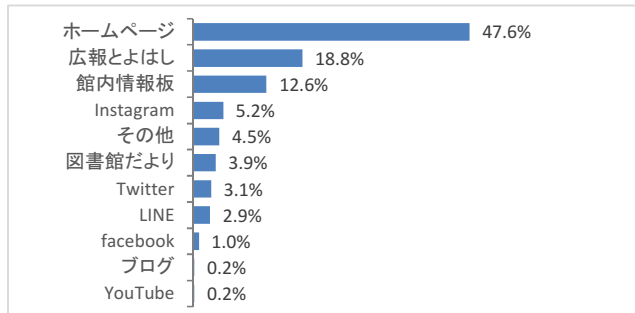
③大清水図書館



④まちなか図書館



⑤全体



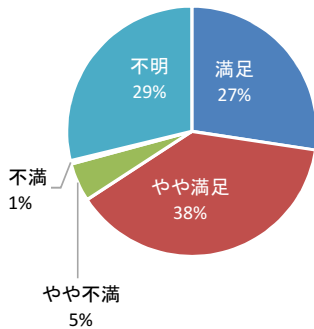
○各館ともに「ホームページ」の割合が高く、43.8%～51.1%となっている  
 ○まちなか図書館では他館と比べ「Instagram」の割合が12.6%と高くなっている

Q7 ①-2 図書館が発信する情報の内容について

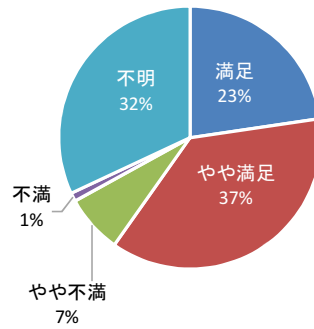
(人)

項目	中央	向山	大清水	まちなか	全体
満足	137	22	34	144	337
やや満足	192	36	46	148	422
やや不満	25	7	13	14	59
不満	2	1	2	1	6
不明	144	31	24	128	327
合計	500	97	119	435	1,151

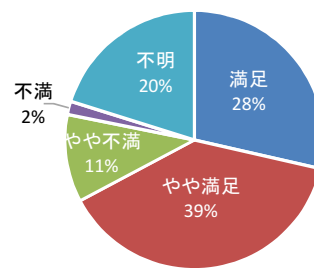
①中央図書館



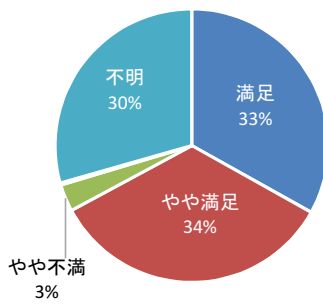
②向山図書館



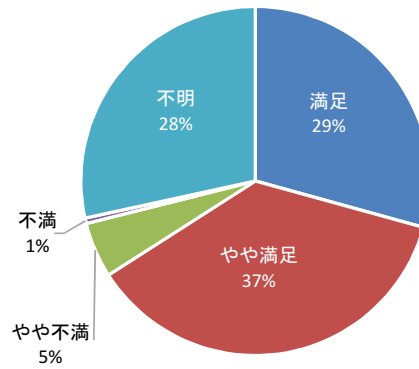
③大清水図書館



④まちなか図書館



⑤全体



Q8 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	まちなか	全体
0～20点	0	0	0	1	1
21点～40点	5	0	1	4	10
41点～60点	23	8	8	11	50
61点～80点	258	60	55	133	506
81点～100点	207	33	68	256	564
不明	34	10	11	30	85
合計	527	111	143	435	1,216

(点)

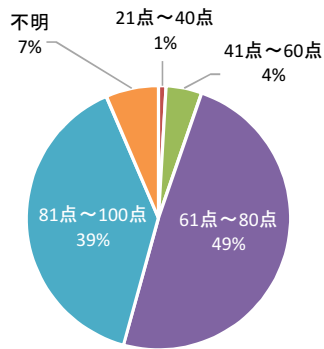
項目	中央	向山	大清水	まちなか	全体
平均点	82.3	80.8	83.7	87.2	83.5

[参考] R2年度

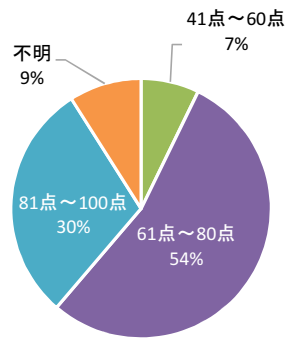
(点)

項目	中央	向山	大清水	全体
平均点	79.8	78.7	82.1	80.2

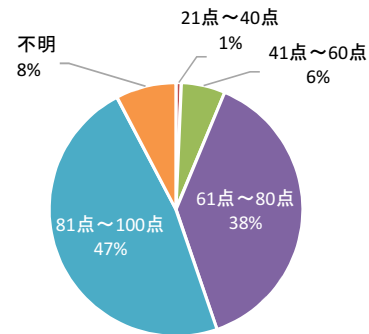
①中央図書館



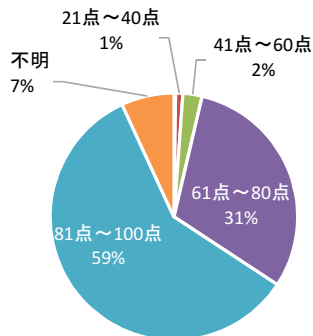
②向山図書館



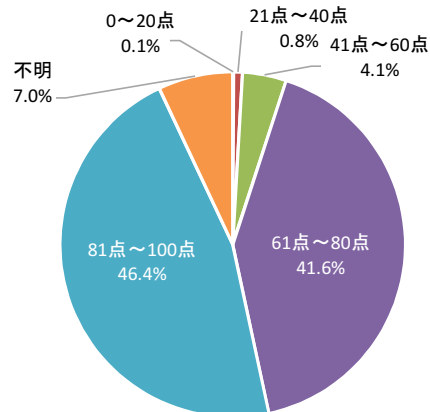
③大清水図書館



④まちなか図書館



⑤全体



○全体の平均点は83.5点で、昨年度と比べ3.3ポイント増加



主な意見・要望

- 図書の充実（新しい本・マンガ・話題本・電子書籍・雑誌 など）
- 施設の改善（トイレ、老朽化に伴う改修、駐車場の拡充、まちなか駐車場の駐車時間）
- 閲覧環境の改善・充実（暗い、空調の快適さ、読書スペースのいす・机の確保）
- 図書館の利便性の充実（貸出期間の延長、延長貸出の回数、貸出冊数の増、開館時間の延長）
- 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、本の取扱い、寝ている人への対応）
- 飲食や会話のできるスペースの充実
- 図書の配架・見せ方の改善  
（書架の整理、新しい本の場所、興味を引く工夫、汚れ・破損への対応、配架図の提示）
- ホームページ、座席予約システムの改善
- 行事・イベントの充実  
（子ども向け、大人向け、作者・作家を招くもの、映画上映会、ものづくり体験）
- 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
- 感謝、お礼