

令和 6 年度 図書館利用に関するアンケート結果

今後のサービス向上や目標策定に役立てるため、下記のとおり、来館者に対して利用状況等に関するアンケート調査を実施した。

【アンケート結果の概要】

- 期間 令和 7 年 2 月 4 日（火） ～ 2 月 9 日（日） 6 日間
- 対象 実施期間中の来館者（児童は除く）及び非来館者
- 方法 （1）来館者にアンケート調査票の回答を依頼
（2）当館ホームページ及び香川県電子申請・届出システムに掲載
- 回答数 615 人（内電子申請回答 111 件、配布部数 780 枚）

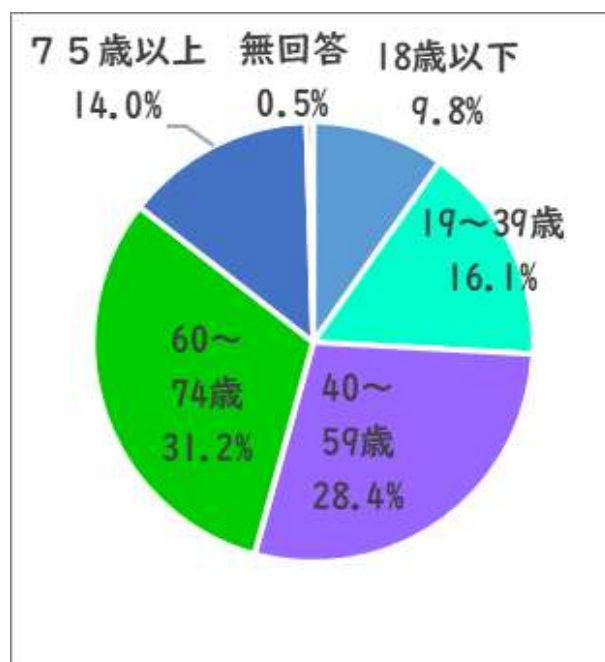
※%（パーセント）については、小数点第 2 位以下を四捨五入している。

※複数回答が可能な質問のパーセントについては、回答数の 615 を分母としているため、合計が 100%を超える。

質問 1 回答者の年齢構成について

（合計：615）

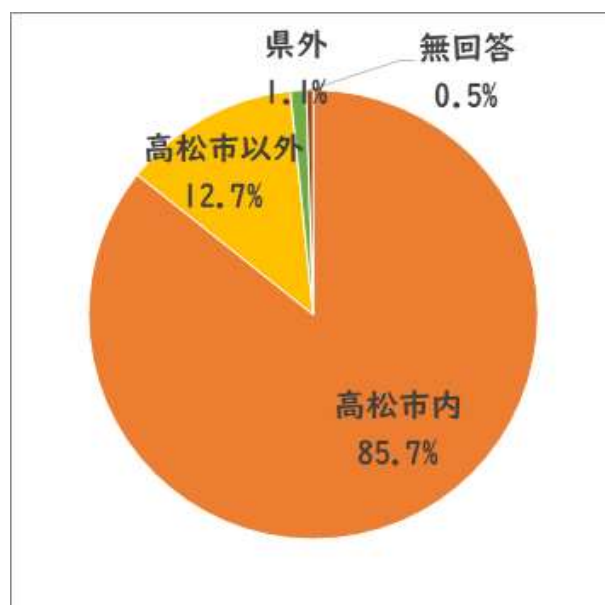
- ・ 18 歳以下 60 人（ 9.8%）
- ・ 19～39 歳 99 人（16.1%）
- ・ 40～59 歳 175 人（28.4%）
- ・ 60～74 歳 192 人（31.2%）
- ・ 75 歳以上 86 人（14.0%）
- ・ 無回答 3 人（ 0.5%）



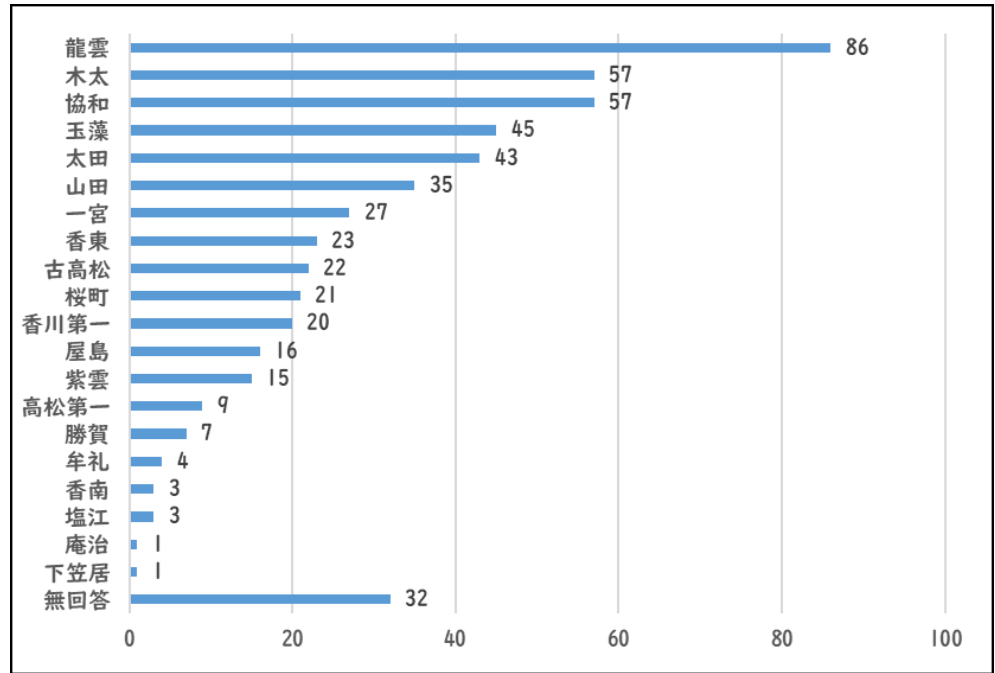
質問 2 利用者の居住地について

（合計：615）

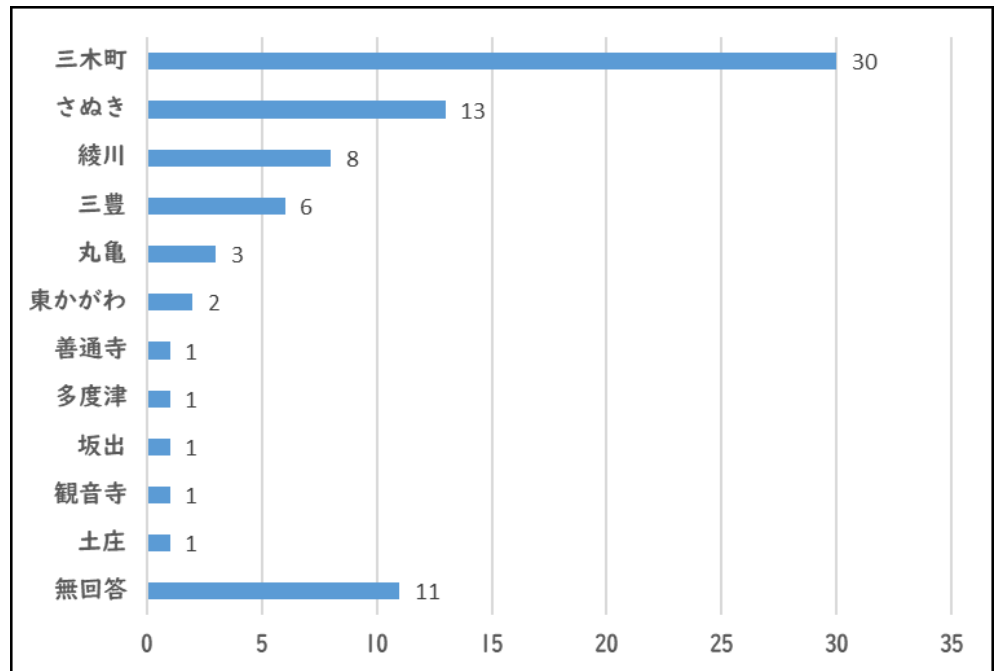
- ・ 高松市 527 人（85.7%）
- ・ 高松市以外 78 人（12.7%）
- ・ 県外 7 人（ 1.1%）
- ・ 無回答 3 人（ 0.5%）



①うち、「高松市」と回答した人のうち、同市内のお住まいについて（中学校区単位で集計）



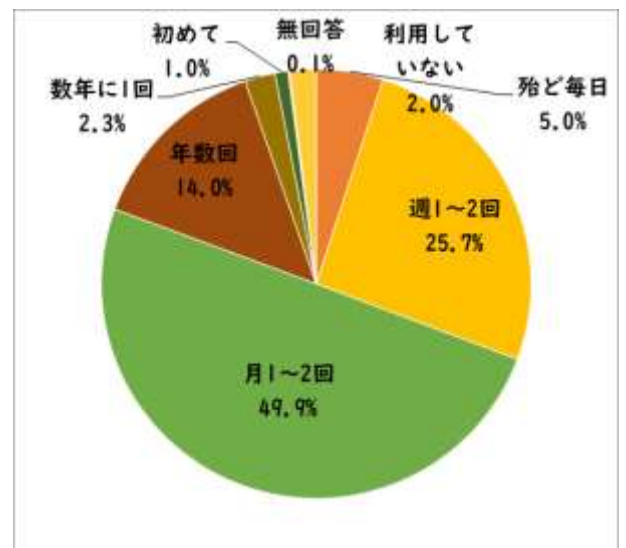
②高松市以外のお住まいについて



質問3 県立図書館の利用について

①利用頻度について（合計：615）

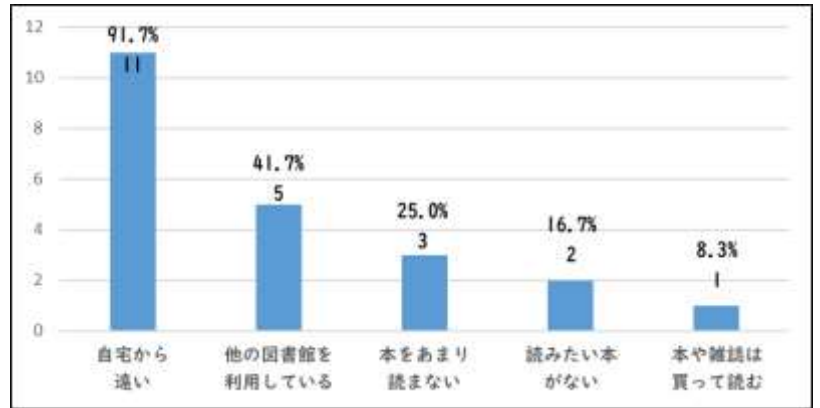
- ・ほとんど毎日 31人（5.0%）
- ・週に1～2回 158人（25.7%）
- ・月に1～2回 307人（49.9%）
- ・年に数回 86人（14.0%）
- ・数年に1回 14人（2.3%）
- ・今回初めて 6人（1.0%）
- ・利用していない 12人（2.0%）
- ・無回答 1人（0.1%）



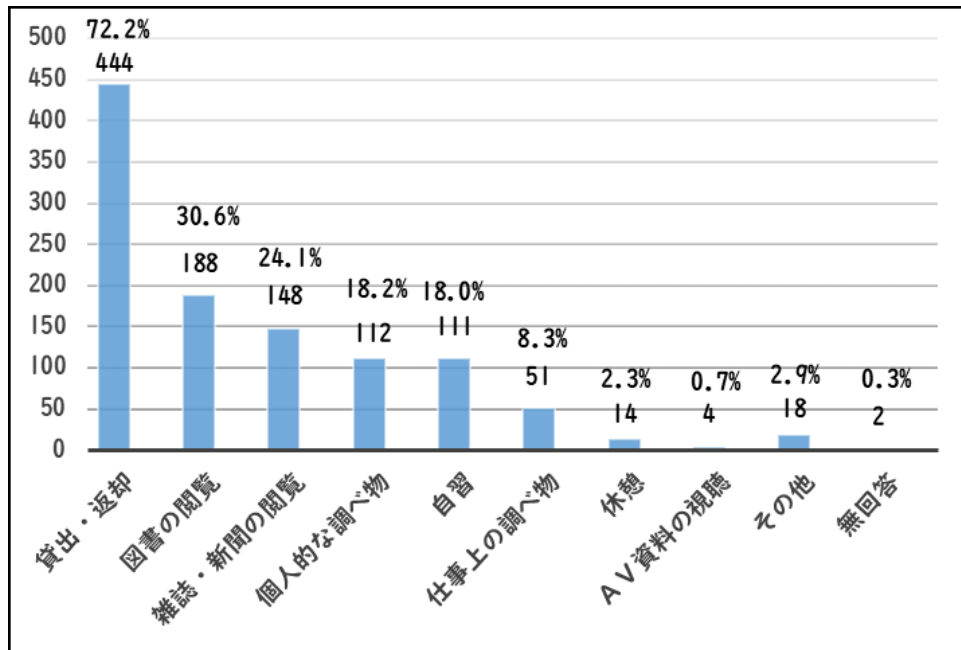
②利用したことがない理由について (複数回答)

(回答数：22)

※①のうち「利用していない」と回答した12人を分母としているため、合計が100%を超える。



質問4 利用目的について (複数回答) (回答数：1,092)

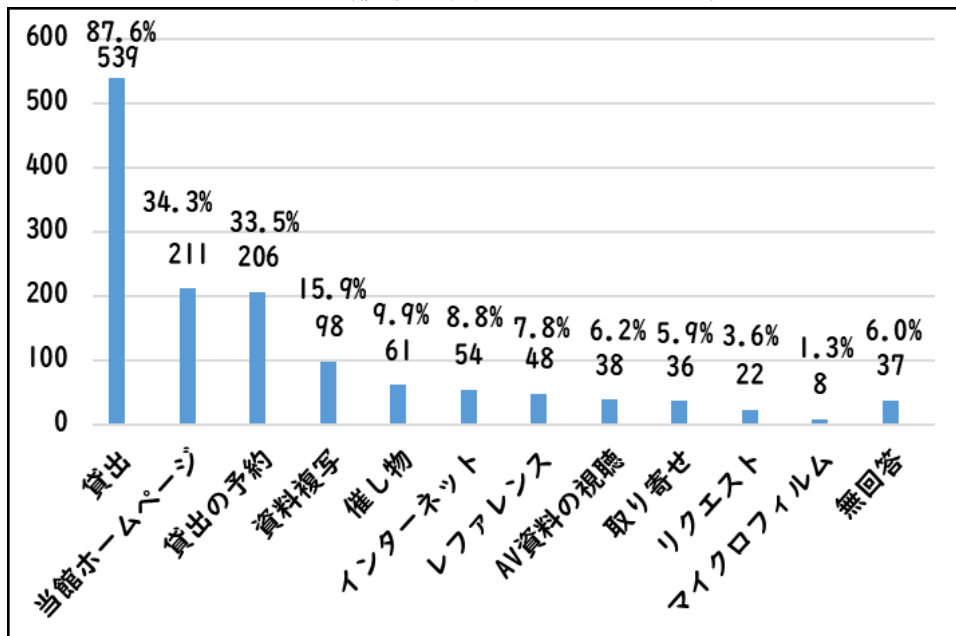


「その他」の内容

お話し会、読み聞かせのボランティア、おはなし会用の紙芝居、大型絵本など など

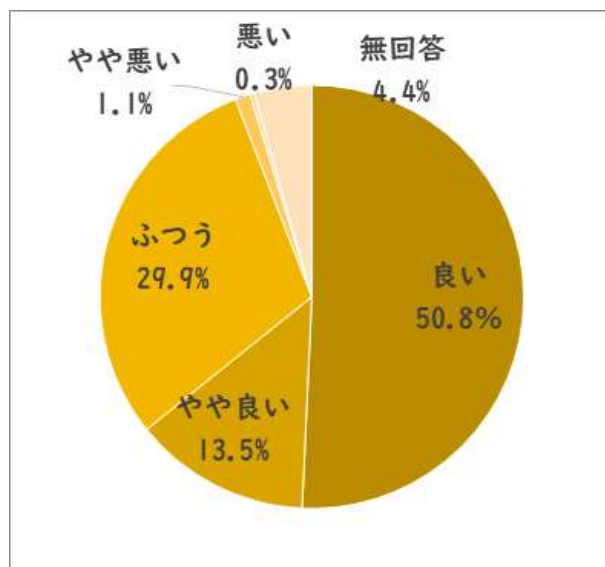
質問5 当館のサービスについて

①利用したことがあるサービスについて (複数回答) (回答数：1,358)



②カウンターサービスの評価について（全体：615）

- ・良い 312人（50.8%）
- ・やや良い 83人（13.5%）
- ・ふつう 184人（29.9%）
- ・やや悪い 7人（1.1%）
- ・悪い 2人（0.3%）
- ・無回答 27人（4.4%）



○「良い」「やや良い」を選択した理由（一部抜粋）

接客態度 138人

親切である。応対にいやみがない，スムーズに対応してくれている など

カウンターの雰囲気 6人

洗練されている，久しぶり来館したところ、利用者の動きに目配りするなど、対応に変化が見られた など

その他 2人

必要な時に声をかけやすそう など

○「ふつう」を選択した理由（一部抜粋）

接客態度 21人

特に不便を感じたことがない，特に良いということもなく、親しみが感じられない など

カウンターの雰囲気 6人

悪くはないものの活気が無いように感じられる など

その他 2人

カウンターは問題ないが、もっと新しい本や新しいCDがあればと思う など

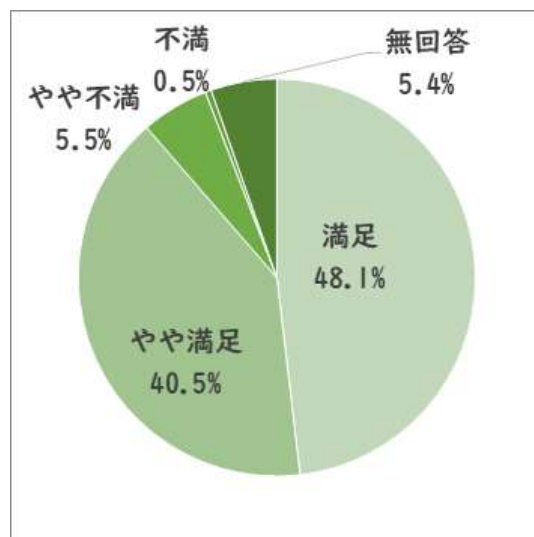
○「やや悪い」「悪い」を選択した理由（一部抜粋）

接客態度 11人

ぼそぼそ何を言っているのかわからない，貸出し後、「ありがとうございます」と言う人と、何も言わない人がいる，「おはようございます」と、あいさつをしない人がいる など

③当館のサービス満足度について（合計：615）

- ・満足 296人（48.1%）
- ・やや満足 249人（40.5%）
- ・やや不満 34人（5.5%）
- ・不満 3人（0.5%）
- ・無回答 33人（5.4%）



○「1 満足、2 やや満足」を選択した理由（一部抜粋）

所蔵資料について 59人

本の種類が豊富だから、探していた本があった など

施設について 45人

新しくはないが割りと清潔，社会人席を設けているので，空調の温度調節がちょうど良い など

職員の対応について 28人

気持ちのよい対応で利用しやすい，資料の問い合わせに丁寧に應對してもらったことが多々ある など

利用者のマナーについて 25人

閲覧室が静かで集中しやすい，静かでゆっくり本を選ぶことができる など

貸出や本の予約について 15人

インターネットでのサービスが充実してきている など

閲覧室内の快適性について 12人

閲覧室の設備が良いから，4人掛け閲覧席の机に仕切り板が取り付けられて，調べものの来館頻度が増えた など

○「3 やや不満 4 不満」を選択した理由（一部抜粋）

所蔵資料について 16人

全点購入していない文庫がある，一部図書には表紙のブックコートフィルムによる保護をしていない，古い本しかなく必要な情報が得られずに残念だった など

貸出・予約等の利用手続きについて 10人

貸出期間を長くして欲しい，本の検索がしにくい，資料予約申込書が手書きで不便 など

施設について 7人

季節に応じた空調の適切な温度調節 など

職員の対応について 3人

声小さくて聞こえにくい時がある など

閲覧室・書架等の配置について 2人

読書スペースがもっとほしい など

質問6 県立図書館のおすすめ度 (11段階評価) (合計: 615)

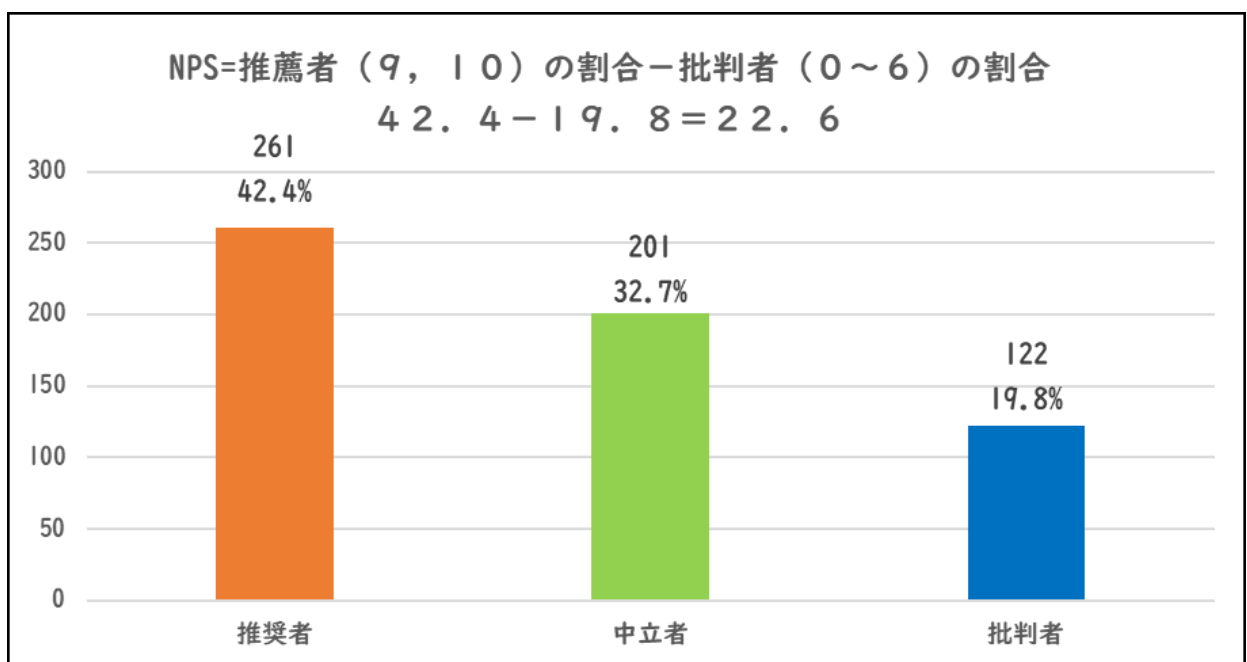
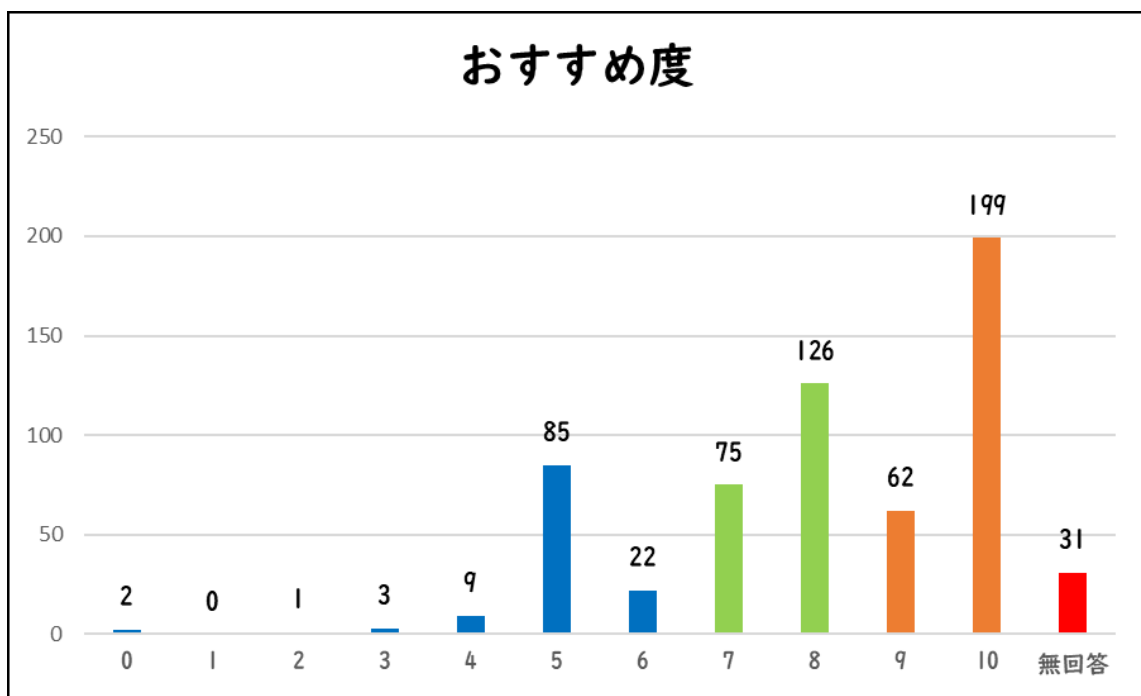
「9・10点」を選択した人	261人	(推奨者)
「7・8点」を選択した人	201人	(中立者)
「0～6点」を選択した人	122人	(批判者)
無回答者	31人	

$$NPS^{\circledast} = (261 / 615) \times 100 - (122 / 615) \times 100 = 22.6$$

(小数第2位以下 四捨五入)

※「ネット プロモーター スコア」の略

- ・商品やサービスなどに対する愛着や信頼を数値化するための指標のこと。
- ・0～10点の11段階で答えてもらう。
- ・0～6点を「批判者」、7・8点を「中立者」、9・10点を「推奨者」に分類して、「推奨者の割合」から「批判者の割合」を引いた数値のことで、-100から100の間でスコアを表す。
- ・図書館に対する愛着や他者へのおすすめ度合いを把握するために実施。



○「9・10点」を選択した理由（一部抜粋）

所蔵資料について 50人

蔵書が多く、読みたいと思う本に必ず出会える，ジャンルを問わずたくさん本があるなど

施設・設備について 50人

建物が清潔で静かだ，駐車場が止めやすく，閲覧室で落ちつける など

利用者のマナーについて 30人

ロビーを含め館内はとても静かで過ごしやすい など

閲覧室内の快適性について 24人

本が探しやすい並びだ，落ち着いた環境で読書に親しむことができる など

職員の対応について 24人

請求した所蔵本を手際よく出してくれた，懇切丁寧 など

○「7・8点」を選択した理由（一部抜粋）

所蔵資料について 40人

蔵書数が多い，幅広いジャンルの本があるが専門的すぎる など

施設・設備について 33人

駐車場が無料，閲覧室が広くて明るい など

閲覧室内の快適性について 13人

配置がわかりやすく，歩きやすい，閲覧室が広く席数も多い など

○「0～6点」を選択した理由（一部抜粋）

所蔵資料について 11人

古い本が多く入れ替え頻度が少ない，本の種類が少ない など

立地について 6人

近くに別の図書館があれば、県立図書館をすすめる理由は特に思いつかない，交通が不便 など

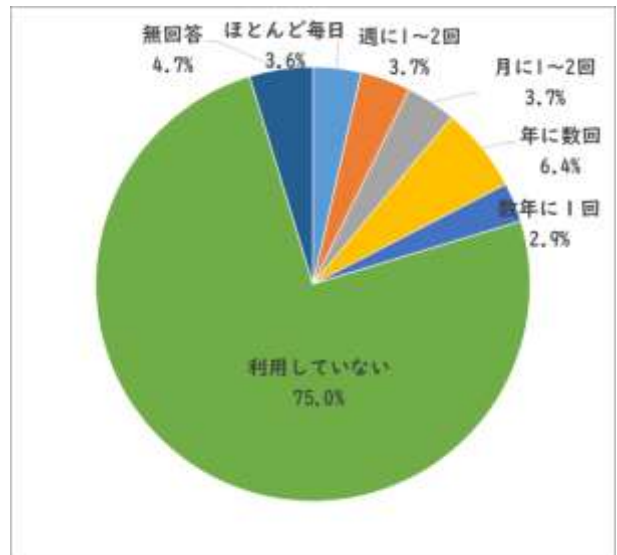
混雑について 3人

利用者数が多いと閲覧席が足りない，調べものをしたくても机のある座席は使用されていることが多い など

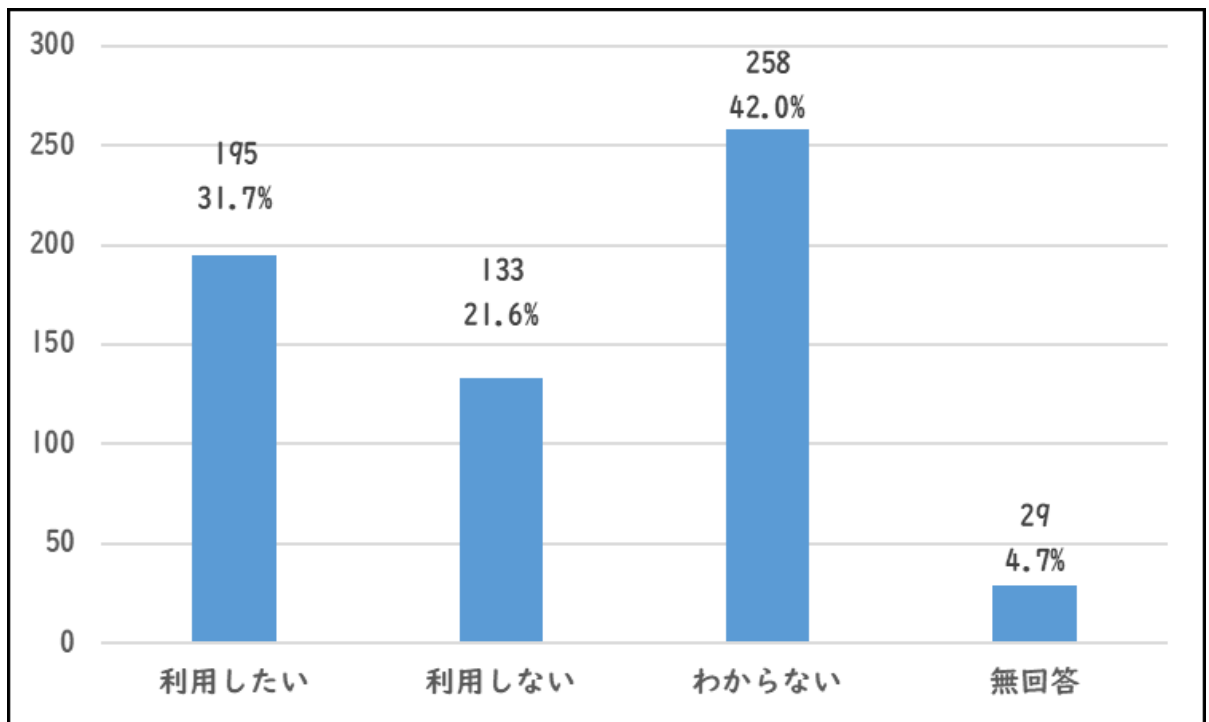
質問7 電子書籍について (回答総数：615)

①電子書籍の利用頻度について (合計：615)

・ほとんど毎日	22人 (3.6%)
・週に1~2回	23人 (3.7%)
・月に1~2回	23人 (3.7%)
・年に数回	39人 (6.4%)
・数年に1回	18人 (2.9%)
・利用していない	461人 (75.0%)
・無回答	29人 (4.7%)



②県立図書館に電子書籍が導入された場合の利用希望について (合計：615)



○「利用したい」を選択した理由 (一部抜粋)

来館不要になることについて 31人

自宅が遠く高齢であるので、車の運転が難しくなった際には利用したい、借りるために来館しなくても自宅で手軽に読めるのであれば利用したい など

利便性について 13人

荷物にならず、すきま時間でどこでも本を読めるのがいい、時間を気にせず利用できる など

興味がある 9人

どんなものか興味がある、友人から聞いたことがある など
以下、最近の世の中に流れに従いたい、字を大きく表示できる など

○「利用しない・わからない」を選択した理由（一部抜粋）

紙の本が好きについて 50人

紙の図書の方がすぐ見返したり、必要なページを探すのが早い、紙の本が好きだからなど

目が疲れることについて 21人

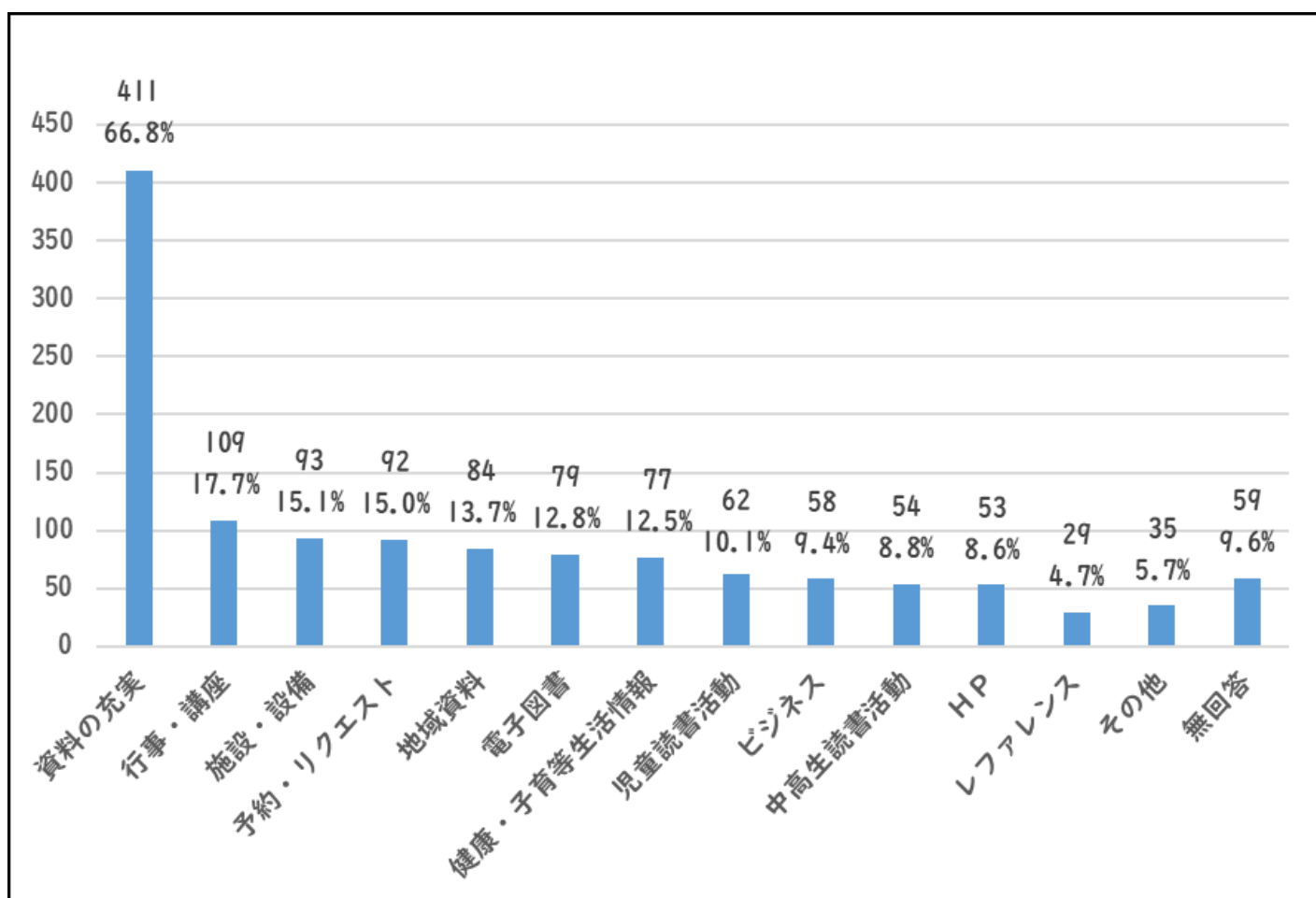
目が疲れるから、強い光による目への負担が気になる など

利用したことがないので分からない 17人

どんなものか判断しようがない、電子書籍については全く関わりがないため など

以下、インターネットに詳しくない、デジタルの進展についていけない など

質問8 今後、もっと取り組んで欲しいこと（複数回答）（回答総数：1,295）



「その他」の意見

市町図書館との相互貸出返却、災害時の避難所の設置 など

質問9 図書館へのご意見等 (一部抜粋)

資料の充実について 45人

雑誌の種類が少なくなったような気がする，大きい字の本を増やしてほしい，新しいCDをどんどん入れてほしい，文庫本（小説等）の充実をお願いしたい など

施設・設備の充実について 32人

空調による温度管理をエントランスホールでもしてもらいたい，憩いと読書が同時に楽しめる場として喫茶コーナーを設置してもらいたい，以前に比べ、植栽の手入れが行き届いていないのが大変気になる など

利用者マナーについて 15人

居眠りする利用者が多く「いびき」がうるさいので注意してもらいたい，PC、電卓のキーボード操作時の周囲への配慮を求める注意喚起をしてもらいたい など

サービス全般について 14人

静かに過ごせることに感謝している など

図書館情報システム、図書館ホームページについて 14人

スマートフォンではホームページが見つらい，閲覧席の利用状況をホームページで表示してもらいたい など

職員の対応について 14人

書庫出納のスピードを速くしてほしい など

資料の配置や閲覧席等について 14人

閲覧室に違う高さの椅子を設置するなど工夫してもらいたい，立って読める高さのテーブルを設置してほしい など

貸出・予約・購入希望等利用手続きについて 9人

貸出期間を3週間にして欲しい，自動貸出機で本が借りられるようにしてほしい など

開館時間について 5人

土、日、祝日等の開館時間を延長してほしい など

以下、ベビーカー使用者でも思いやり駐車場スペースを利用したい，本を紹介するポップがあればいい など