

令和 7 年度 図書館利用者アンケート 調査報告書



令和 8 年 7 月
草津市立図書館・南草津図書館

令和7年度 図書館利用者アンケート調査報告書

調査概要

目的

本調査は、草津市立図書館（本館、南館）の利用実態を把握し、市民が求めるサービスや資料群、今後期待する図書館サービスについて把握し、その結果を今後の市立図書館の運営等の改善のための基礎資料とすることを目的とする。

調査方法

本館・南館の来館者にアンケート用紙（表面：アンケートフォームにアクセスできる二次元バーコードを付したチラシ、裏面：アンケート用紙、添付：図書館サービス用語解説）を各館の貸出カウンターと市内高等学校で配布した。配布枚数は4,680枚となった。

また、ホームページにアンケートの案内とアンケートフォームへのリンクを掲載した。

アンケート用紙は館内の回収箱、返却ポストにより回収した。

調査期間、回答数

令和8年1月5日（月）～ 1月31日（金）

配布数 4,680枚

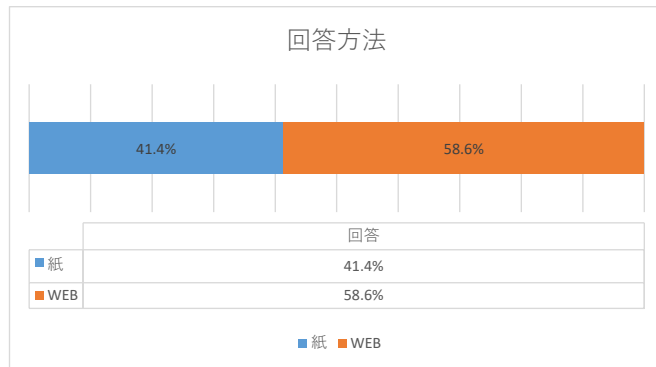
回答数 684件（回収率14.6%）

（うち、紙での回答283件（41.4%）、WEB回答401件（58.6%））

補足

- ・集計は小数点第二位を四捨五入しているため、数値の合計が100.0%にならない場合がある。
- ・本文や図表中の選択肢表記は、語句を短縮・簡略化している場合がある。

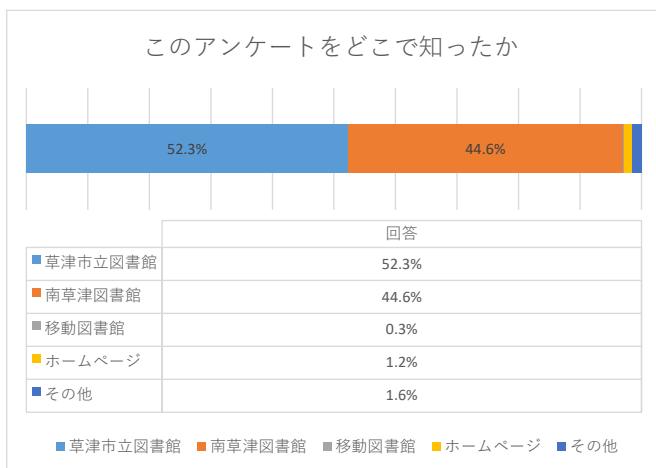
回答方法



昨年度の結果
紙 52.4% WEB 47.6%

分析・昨年度との比較
WEB回答が紙回答を上回った。

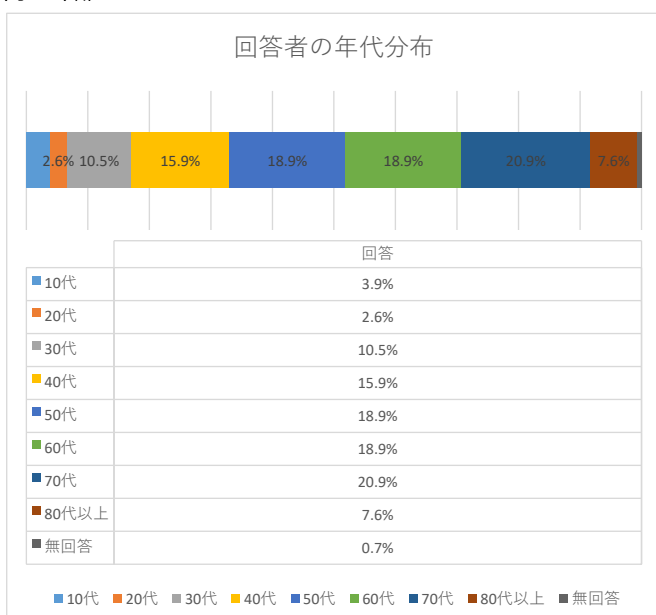
アンケートを知ったきっかけについて



昨年度の結果
草津市立図書館(64.4%)、南草津図書館(31.6%)、移動図書館(0.5%)、ホームページ(2.0%)、その他(1.5%)

分析・昨年度との比較
昨年度に引き続き、館内(草津市立図書館、南草津図書館)配布で知った方がほとんどであるが、ホームページやその他(草津市LINEやアプリのお知らせ等)で知ったという回答もあり、様々な広報媒体を活用すべきである。

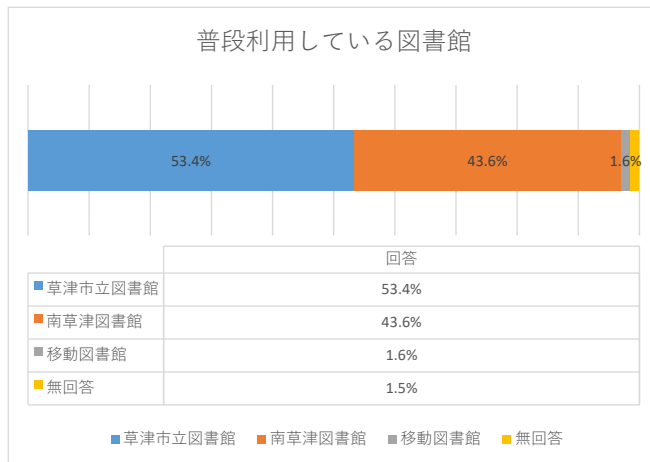
問1 年齢



昨年度の結果
10代(3.5%)、20代(2.6%)、30代(8.8%)、40代(17.1%)、50代(19.9%)、60代(18.2%)、70代(24.3%)、80代以上(5.5%)

分析・昨年度との比較
回答者の年代の割合に大きな変動はなかった。貸出利用を行った利用人数よりやや60代、70代の割合が多くなっているが、ほぼ比例していることから、このアンケート調査がおおよその利用実態を反映していると見ることができる。

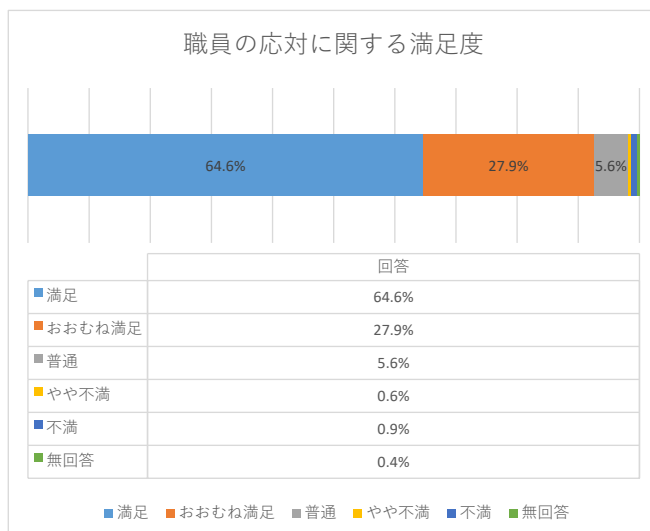
問2 普段利用されている図書館はどちらですか？



昨年度の結果
草津市立図書館(65.6%)、南草津図書館(34.1%)、移動図書館(0.3%)

分析・昨年度との比較
昨年度に引き続き、貸出利用を行った利用人数とほぼ比例していることから、このアンケート調査がおおよその利用実態を反映していると見ることができる。

問3-(1) 職員の応対

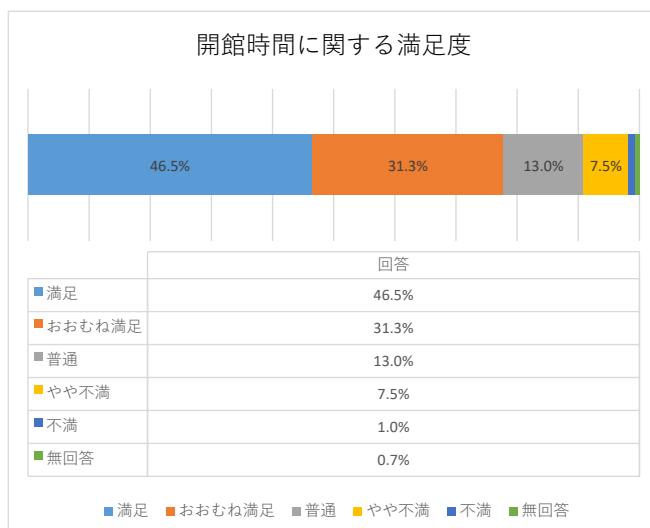


満足度 92.5%

昨年度の結果
昨年度の満足度 89.7% 満足(58.1%)、おおむね満足(31.6%)、普通(6.0%)、やや不満(1.7%)、不満(1.8%)

分析・昨年度との比較
昨年度と比べ、満足・おおむね満足が89.7%から92.5%に増加した。今後も利用者に誠実な対応を行い、満足度の向上を目指す。

問3-(2) 開館時間

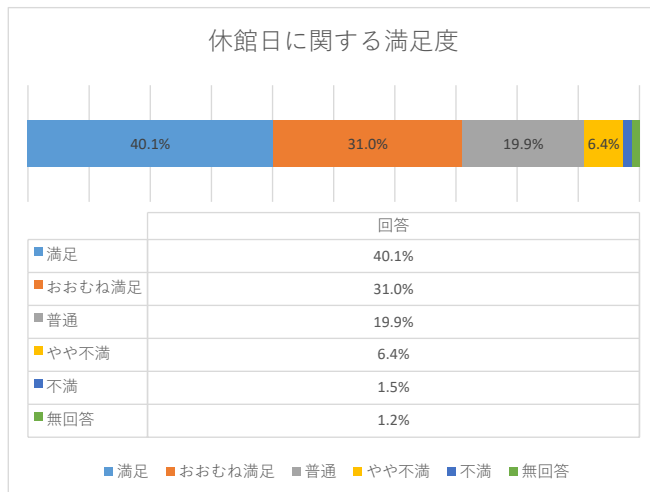


満足度 77.8%

昨年度の結果
昨年度の満足度 77.4% 満足(43.3%)、おおむね満足(34.1%)、普通(11.7%)、やや不満(7.4%)、不満(2.8%)

分析・昨年度との比較
ほぼ横ばいである。市民のライフスタイルの変化に伴い、今後「やや不満」「不満」の割合を注視していく必要がある。

問3-(3) 休館日

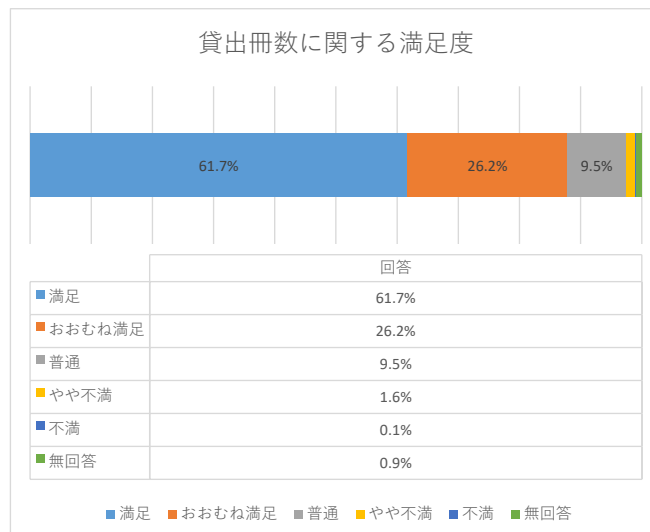


満足度 71.1%

昨年度の結果
昨年度の満足度 66.6% 満足(35.0%)、おおむね満足(31.6%)、普通(21.4%)、やや不満(8.5%)、不満(3.1%)

分析・昨年度との比較
昨年度と比べ、満足・おおむね満足が66.6%から71.1%に増加した。市民のライフスタイルの変化に伴い、今後「やや不満」「不満」の割合を注視していく必要がある。

問3-(4) 貸出冊数

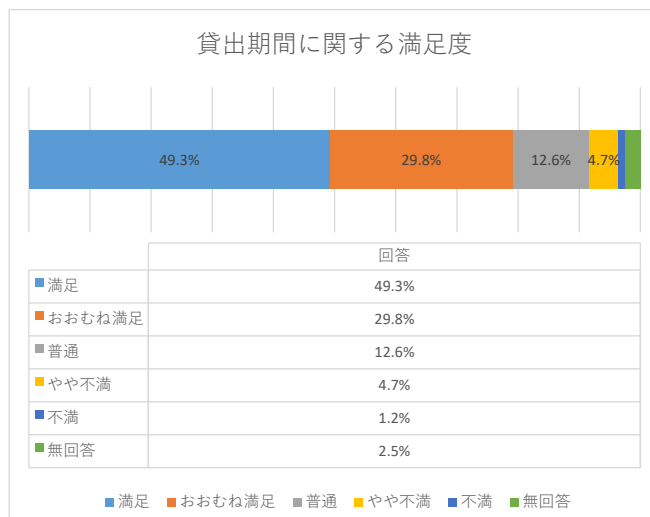


満足度 87.9%

昨年度の結果
昨年度の満足度 85.7% 満足(58.6%)、おおむね満足(27.1%)、普通(10.5%)、やや不満(2.6%)、不満(0.6%)

分析・昨年度との比較
「やや不満」「不満」の割合が下がり、満足度のポイントを上げた。満足度は高いと評価できるが、利用者のニーズについて自由記述欄の意見を参考に情報収集していく必要がある。

問3-(5) 貸出期間

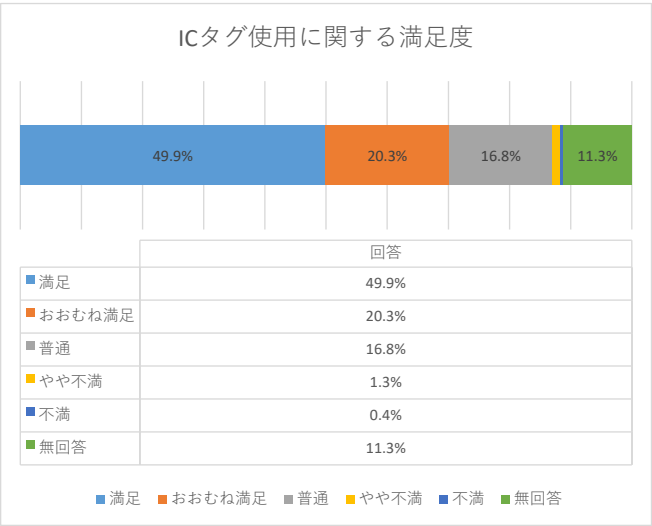


満足度 79.1%

昨年度の結果
昨年度の満足度 78.1% 満足(46.1%)、おおむね満足(32%)、普通(14.3%)、やや不満(4.6%)、不満(1.2%)

分析・昨年度との比較
少しポイントを上げたが、ほぼ横ばいである。近隣図書館と比しても標準的であり、満足度はおおむね高いと評価できる。

問3-(6) ICタグを使用した貸出・返却

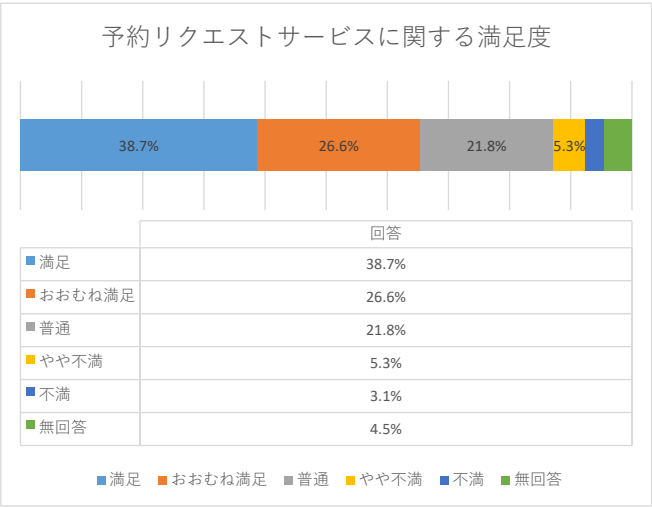


満足度 70.2%

昨年度の結果
昨年度の満足度 64.2% 満足(44.2%)、おおむね満足(20%)、普通(22%)、やや不満(0.9%)、不満(0.9%)

分析・昨年度との比較
ポイント上昇となったが、無回答層が11.3%と多く、ICタグの活用については利用者の関心がやや希薄であることが推察される。

問3-(7) 予約リクエストサービス

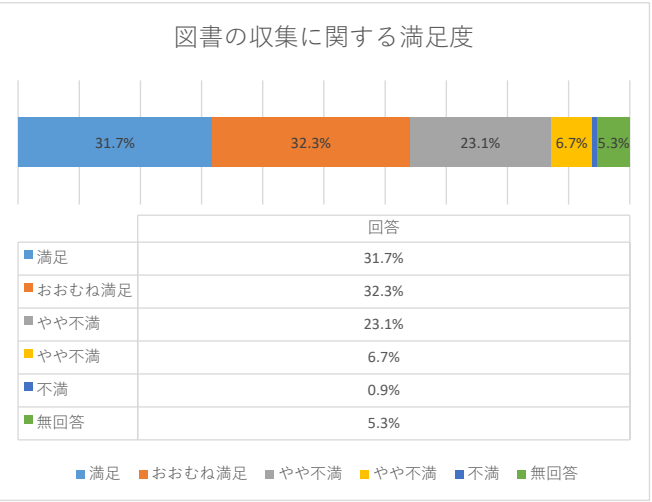


満足度 65.3%

昨年度の結果
昨年度の満足度 64.1% 満足(35.1%)、おおむね満足(29%)、普通(20.6%)、やや不満(7.2%)、不満(3.1%)

分析・昨年度との比較
少しポイントを上げたがほぼ横ばいとなった。自由記述欄への意見が最も多い項目であり、利用者の関心が高い分、例年評価が厳しい。

問3-(8) 図書(本)の収集・貸出

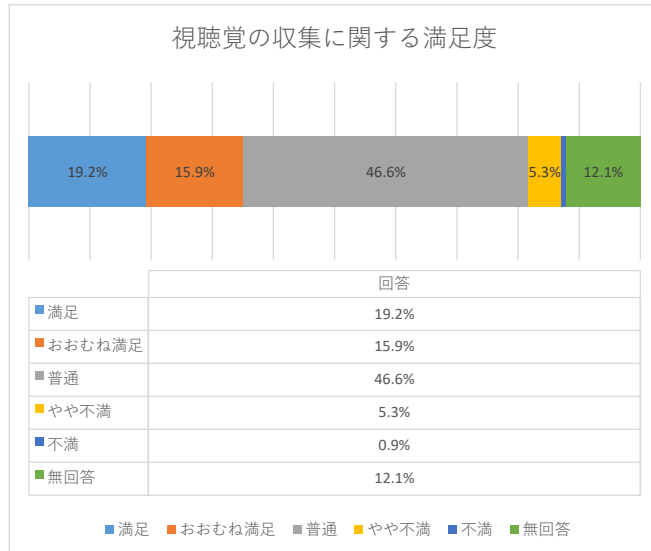


満足度 64.0%

昨年度の結果
昨年度の満足度 67.1% 満足(29%)、おおむね満足(38.1%)、普通(22%)、やや不満(4.6%)、不満(3.2%)

分析・昨年度との比較
「不満」の割合が増加しポイント下降となった。利用者のニーズは様々であり、満足度を上げることは容易ではないが、図書の収集は図書館の根幹であり、分野に偏りなく計画的な収集が必要である。

問3-(9) 視聴覚(CD・DVD等)の収集・貸出

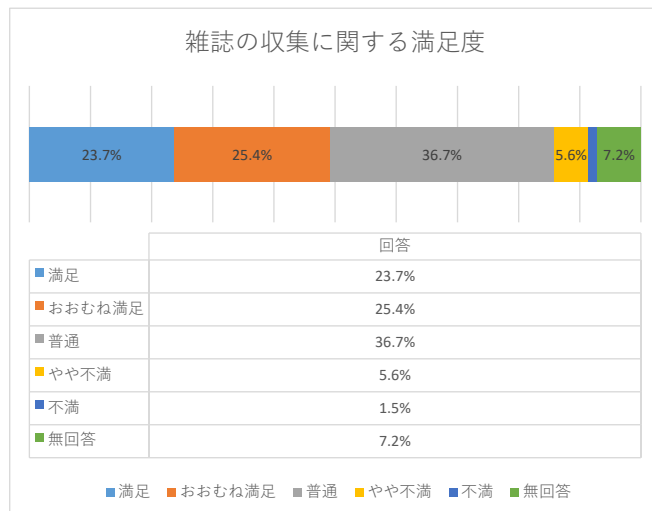


満足度 35.1%

昨年度の結果
昨年度の満足度 32.2% 満足(15.1%)、おおむね満足(17.1%)、普通(46.5%)、やや不満(5.4%)、不満(2.0%)

分析・昨年度との比較
「満足」の割合が増加し、ポイント上昇となった。その一方で「不満」の割合が増加しており、利用者のニーズの動向を注視する必要がある。

問3-(10) 雑誌の収集・貸出

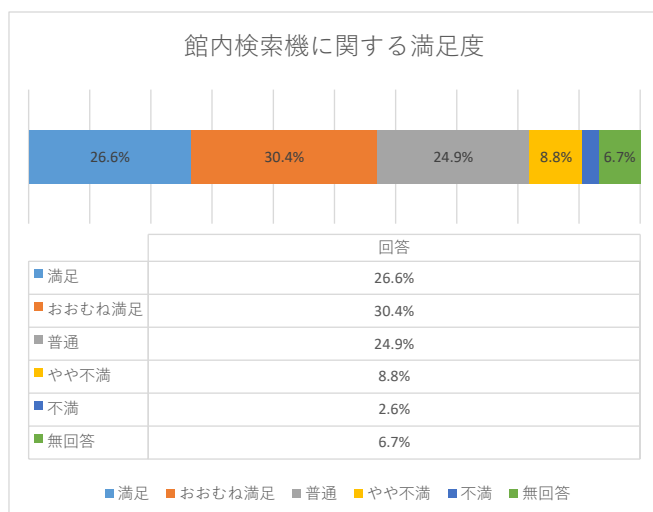


満足度 49.1%

昨年度の結果
昨年度の満足度 44.9% 満足(20.2%)、おおむね満足(24.7%)、普通(40.2%)、やや不満(4.9%)、不満(1.4%)

分析・昨年度との比較
「満足」、「おおむね満足」の割合が増加し、ポイント上昇となった。雑誌の刊行数が減り、媒体のあり方が変化している。

問3-(11) 館内検索機の検索方法

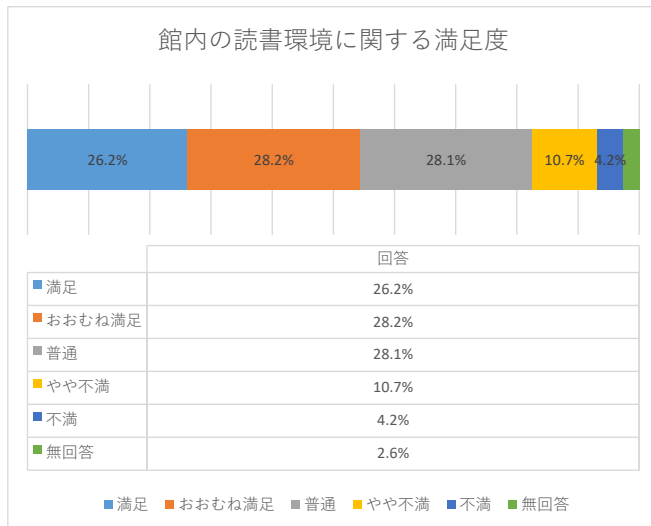


満足度 57.0%

昨年度の結果
昨年度の満足度 54.5% 満足(22.5%)、おおむね満足(32%)、普通(27.4%)、やや不満(7.7%)、不満(2.6%)

分析・昨年度との比較
「満足」が割合を上げ、ポイント上昇となった。よく利用する人と全く利用しない人に分かれる項目だが、無回答層が減って、利用する人が増加している。利用しやすくする工夫が必要である。

問3-(12)館内の読書環境

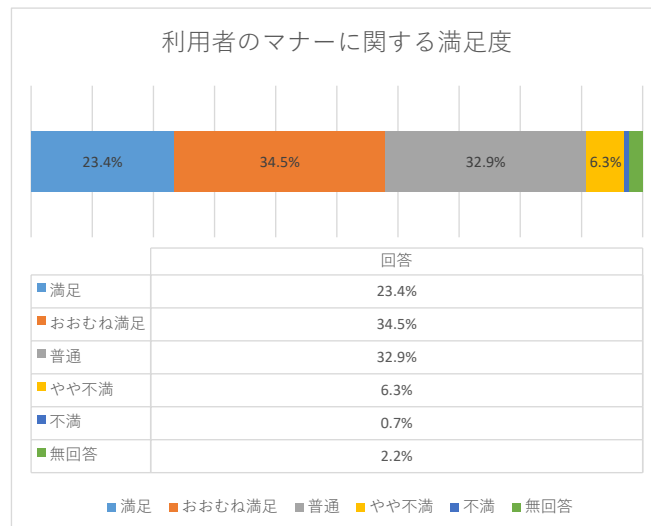


満足度 54.4%

昨年度の結果
昨年度の満足度 48.4% 満足(17.9%)、おおむね満足(30.5%)、普通(31.3%)、やや不満(12%)、不満(4.9%)

分析・昨年度との比較
満足が17.9%から26.2%に大幅に増加した。空気清浄機等の寄附があり、館内の読書環境がより一層よくなっている。アンケート実施後もデジタルサイネージの寄附等により館内の読書環境の充実に努めている。

問3-(13) 利用者のマナー

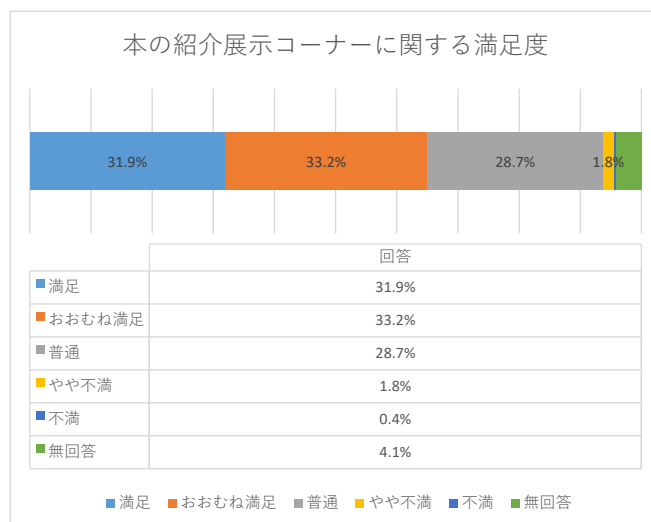


満足度 57.9%

昨年度の結果
昨年度の満足度 54.4% 満足(16.2%)、おおむね満足(38.2%)、普通(37%)、やや不満(5.7%)、不満(1.4%)

分析・昨年度との比較
満足・おおむね満足の割合が増加し、ポイントが上昇した。図書館は異年齢が交流する場であるため、各々の立場からの自由記述欄の意見があり、双方にとってよい環境を作るための啓発が引き続き必要である。

問3-(14) 本の紹介展示コーナー

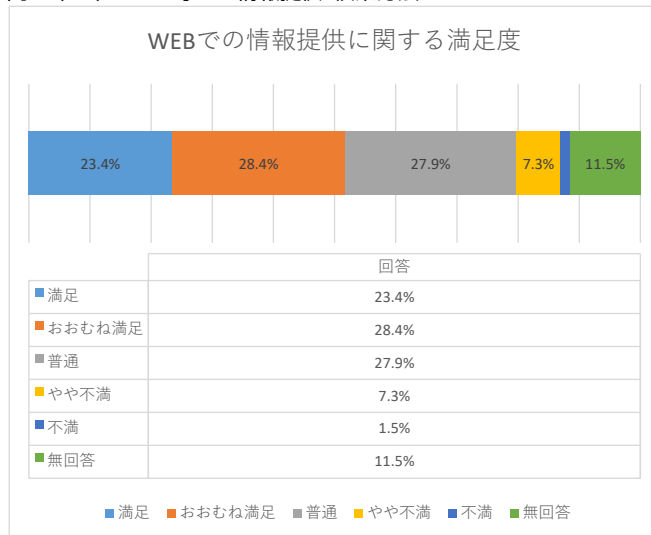


満足度 65.1%

昨年度の結果
昨年度の満足度 59.6% 満足(25.9%)、おおむね満足(33.7%)、普通(30.7%)、やや不満(3.4%)、不満(0.5%)

分析・昨年度との比較
「満足」の割合が増加し、ポイントが上昇した。「あおぞら図書館」でのテーマに沿った展示などの工夫の成果をあらわす結果となった。

問3-(15) WEB等での情報提供・検索方法

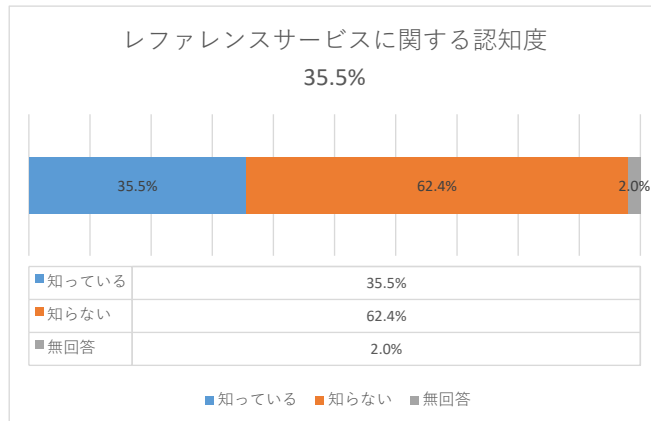


満足度 51.8%

昨年度の結果
昨年度の満足度 47.9% 満足(18.6%)、おおむね満足(29.3%)、普通(31.1%)、やや不満(6.8%)、不満(2.5%)

分析・昨年度との比較
「満足」の割合が増加し、ポイント上昇となった。無回答層が1割おり、情報提供の方法を全てWEBに置き換えられるわけではないことが窺えるが、自由記述欄では関心の高さも窺うことができる項目である。

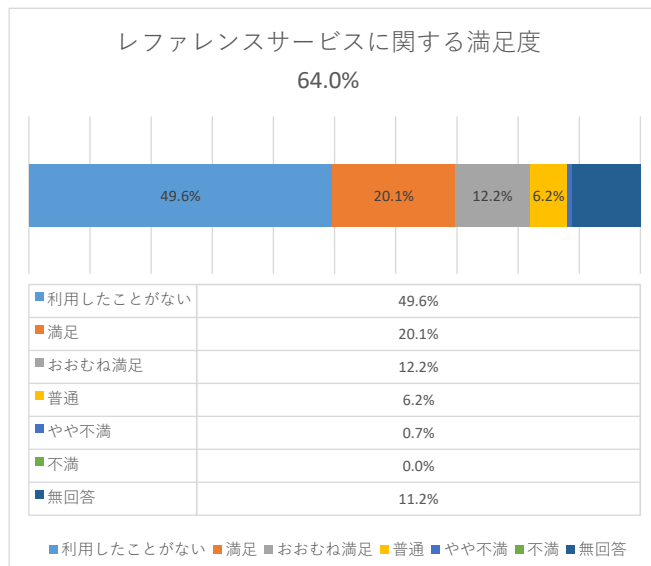
問4-(1) レファレンスサービス(調べものをお手伝いするサービス)を知っていますか？



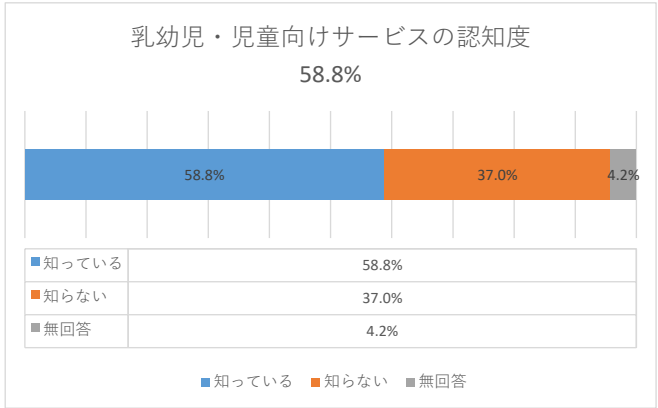
昨年度の結果
昨年度の認知度 46.4% 昨年度の満足度 63.9% 利用したことがない(54.7%)、知らない(52.9%)、満足(15.5%)、おおむね満足(13.4%)、普通(4.6%)、やや不満(1.6%)、不満(0.5%)

分析・昨年度との比較
今年度の認知度 35.3% 今年度の満足度 64.0%(※) 6割以上が「知らない」と回答している。「知っている」と回答した5割程度が「利用していない」と回答しており、カウンターで日常的に受けている質問・回答サービスが「レファレンス」に当たるという認識は希薄である。また、認識して利用している人の満足度はポイントを上げたがほぼ横ばいである。 ※満足度は、「満足」「おおむね満足」「普通」「やや不満」「不満」のいずれかをご回答いただいた方を母数とし、その中で「満足」または「おおむね満足」とご回答いただいた方の割合を指します。なお、「知らない」とご回答された方は、本満足度の算出対象外とします。

問4-(2) レファレンスサービスの満足度



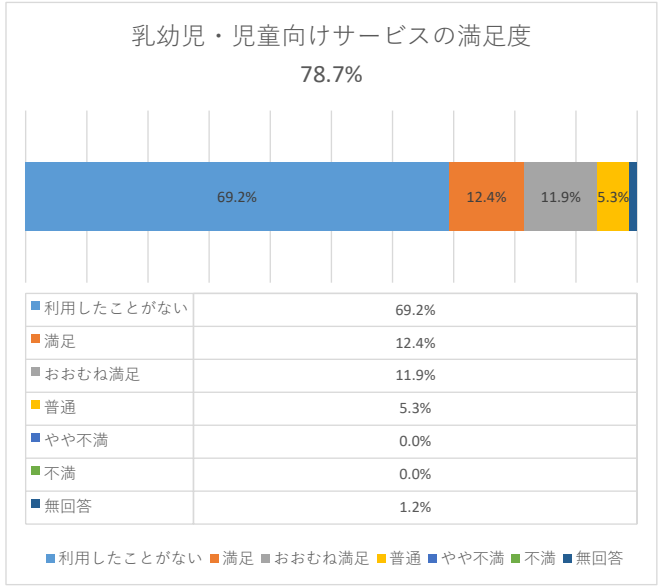
問4-(3) 乳幼児・児童向けサービス(年齢対象別のイベント等)を知っていますか？



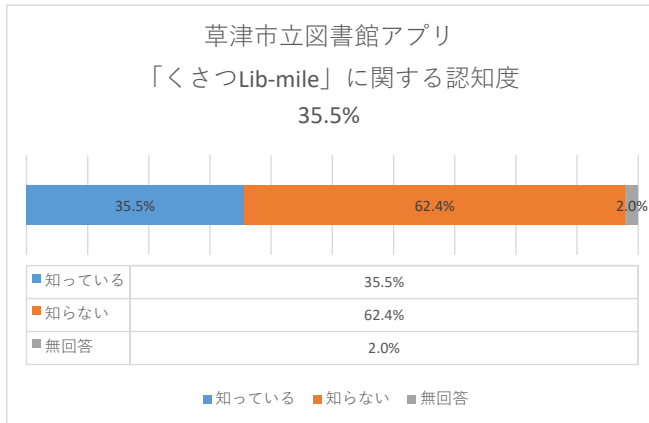
昨年度の結果
昨年度の認知度 56.4%
昨年度の満足度 62.7%(※)
利用したことがない(62.7%)、知らない(39.4%)、満足(9.4%)、おおむね満足(13.9%)、普通(6.4%)、やや不満(0.5%)、不満(0.2%)

分析・昨年度との比較
今年度の認知度 58.8%
今年度の満足度 78.7%
認知度がやや上がり、利用したことがある人の満足度が大きくポイントを上げている。「図書館DAY」でのおはなしのじかんや各種イベントの取り組みの成果があらわれた結果となった。
※満足度は、「満足」「おおむね満足」「普通」「やや不満」「不満」のいずれかをご回答いただいた方を母数とし、その中で「満足」または「おおむね満足」とご回答いただいた方の割合を指します。なお、「知らない」とご回答された方は、本満足度の算出対象外とします。

問4-(4) 乳幼児・児童向けサービスの満足度

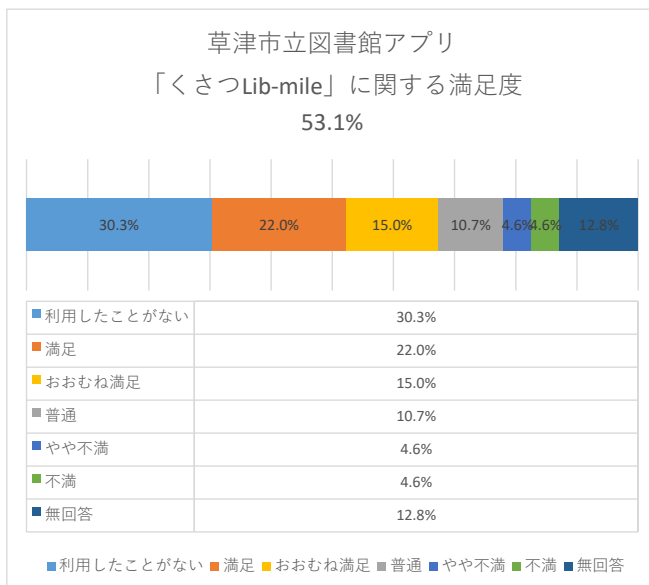


問4-(5)草津市立図書館アプリ「くさつLib-mile」を知っていますか？



分析
今年度から新設した質問項目である。令和5年7月からリリースされた。認知度は3割を超えているがさらなる周知が必要である。

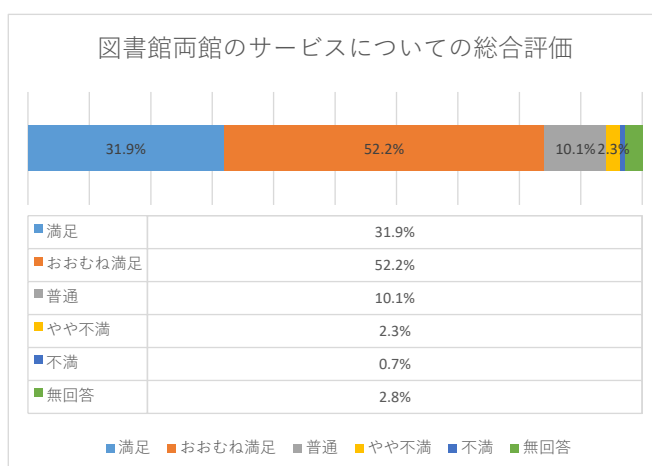
問4-(6)草津市立図書館アプリ「くさつLib-mile」



満足度(※) 78.7%

分析
資料貸出券を持ち歩かなくてもよいだけでなく、予約取置本が用意されたときの通知などを求める声がある。
※満足度は、「満足」「おおむね満足」「普通」「やや不満」「不満」のいずれかをご回答いただいた方を母数とし、その中で「満足」または「おおむね満足」とご回答いただいた方の割合を指します。なお、「知らない」とご回答された方は、本満足度の算出対象外とします。

問5-図書館両館のサービスについての総合評価



満足度 84.1%

昨年度の結果
昨年度の満足度 82.9% 満足(28.2%)、おおむね満足(54.7%)、普通(11.6%)、やや不満(3.4%)、不満(2.2%)

分析・昨年度との比較
満足度が上昇した。図書館をより利用しやすい環境へと改善し、利用者の満足度をさらに向上させるため、引き続き努力を行う。