令和７年度茨城県立図書館評価指標に係るアンケート調査結果について

【満足度調査】

1　調査の概要

(1)　内容

図書館来館者に対し、来館頻度、目的、サービス内容、施設設備等について、直接アンケート用紙を配布して調査を実施した。開館時間中の各時間帯でまんべんなく配布できるよう、時間帯ごとに部数を決め配布したほか、希望者がアンケートに参加できるようアンケート記入場所に用紙を置き、来館者が自由に参加できるよう配慮した。

(2)　調査期間

令和８年３月 12 日（木）から３月 18 日（水）まで　６日間

(3)　調査数

・アンケート配布数　840 枚

・　　回収数　518 枚

(4)　集計方法

回収したアンケートについては、1 問でも回答してあればその項目について有効として集計した。そのため設問ごとに有効回答数が異なっている。

2　配点及び令和 7 年度得点について

(1)　質問数　34（自由記述欄を除く）

(2)　配点

満足度を問う全 34 問について、回答者全員が満足と回答した場合を 100 点とし、以下の回答区分に従って配点し、100 点満点に換算して得点を算出しました。

なお、サービスの評価を正確に反映させるため「利用したことがない」との回答は集計母数（分母）から除外し、「どちらかというと不満」以下の評価は 0 点として計算しています。

回答内容	配点
「満足」	2
「どちらかというと満足」	1
「どちらかというと不満」・「不満」	0
「利用したことがない」	分母から除外

(3)　令和 7 年度満足度調査得点について

令和 7 年度利用者アンケートに基づく満足度調査は 74 点となった。

3　調査結果分析

(1)　県立図書館について、総合的に「満足」または「どちらかというと満足」と回答した方は 95.2%。

回答内容	実数	割合
「満足」	287	63.1%
「どちらかというと満足」	146	32.1%
「どちらかというと不満」	15	3.3%
「不満」	7	1.5%
回答数	455	―

(2)　県立図書館のサービスについて、すべての質問で「満足」「どちらかというと満足」の合計が「不満」「どちらかというと不満」の合計を上回った。

(3)　県立図書館のサービスについて、「不満」「どちらかというと不満」の合計が 10%以上となったのは下記の 3 項目である。これらは前回調査から引き続き 10%以上となったものの、前回 10%以上であった他の 5 項目（「一般書・雑誌の冊数」や「蔵書検索の使いやすさ」等）に関しては、10%未満へと改善した。

○休館日	10.8%	○視聴覚資料の所蔵点数	11.4%
○読みたい本、ＣＤ等は見つかったか	15.0%		

(4)　図書館のサービスについて、「利用したことがない」の割合が 50%以上となったのは下記の 12 項目である。今回（令和 7 年度）よりアンケートの調査項目を見直し、より詳細なサービス内容を設問に加えた。

○相互貸借	50.9%	○図書の購入リクエスト	53.5%
○遠隔地貸出サービス	59.7%	○遠隔地利用返却システム	57.2%
○有料宅配サービス	63.7%	○国立国会図書館デジタルコレクション	61.1%
○国立国会歴史的音源	66.3%	○全国放送番組アーカイブ	66.9%
○おはなし会	50.3%	○SNS で発信している情報の内容	53.8%
○返却日確認メール（マイライブラリー）	53.4%	○読書履歴（マイライブラリー）	56.7%

4　調査結果への対応

・ より詳細なサービス内容を設問に追加した影響もあり、新規追加項目において未利用の割合が高く出る傾向が見られた。

・ 「不満」「どちらかというと不満」が 10%超となった項目については、さらに詳細な調査を行い、的確な対策を講じていく。

・ 「利用したことがない」の割合が 50%以上となった項目は、各種アーカイブやデジタル関連など専門性の高いサービスが多く含まれている。単なる周知にとどまらず、利用ガイドの充実や窓口での案内強化など、利用者が実際に活用しやすくなるための支援と広報活動に努めていく。

【信頼度調査】

1　調査の概要

(1)　内容

市町村立図書館にとって、県立図書館の資料やサービスが満足できるものなのかどうか、各市町村立図書館にアンケート調査を実施した。

(2)　調査期間

令和８年３月

(3)　調査数

市町村立図書館 56 館（53 館回答）

2　配点及び令和 7 年度得点について

(1)　質問数　12（自由記述欄を除く）

(2)　配　点

満足度を問う全 12 問について、標準 11 項目（各 2 点）および重要度を考慮した総合評価（4 点）の合計 26 点を基本の満点とし、以下の配点基準に従って得点化したうえで、100 点満点に換算した。

なお、サービスの評価を正確に反映させるため「利用したことがない」との回答は集

計母数（分母）から除外し、「どちらかというと不満」以下の評価は0点として計算しています。

回答内容	配点（標準11項目 ）	配点（総合評価）
「満足」	2	4
「どちらかというと満足」	1	2

(3)　令和７年度信頼度調査得点について

令和７年度各市町村立図書館アンケートに基づく信頼度調査は68点となった。

3　調査結果分析

(1)　県立図書館について、総合的に「満足」または「どちらかというと満足」と回答した館は96.2%。

回答内容	実数	割合
「満足」	20	37.7%
「どちらかというと満足」	31	58.5%
「どちらかというと不満」	2	3.8%
「不満」（意見なし）	0	0.0%
回答数	53	―

(2)　すべての質問で「満足」「どちらかというと満足」の合計が「不満」「どちらかというと不満」の合計を上回った。また、資料搬送便については制度全体への「満足」の割合が前回から15%以上増加するなど、高い評価を得ている。

一方で、令和７年２月にシステム更新を行った茨城県図書館情報ネットワークについて、横断検索の使いやすさは評価が向上したものの、相互貸借システムの使いやすさについては評価が分かれる結果となった。「満足」の割合が増加し「不満」が解消された反面、「どちらかというと不満」との回答が寄せられており、今後の運用や操作サポート等において課題を残している。

(3)　「不満」「どちらかというと不満」が複数館から上げられた項目は下記のとおりである。

○県立図書館の資料数及び資料構成	４館	7.5%
○週２回の搬送便（資料搬送）	４館	7.5%
○横断検索の使いやすさ	１０館	18.9%
○相互貸借システムの使いやすさ	１４館	26.4%
○総合的な評価	２館	3.8%

4　調査結果への対応

・　県立図書館の資料数及び資料構成、資料搬送便について、各市町村立図書館のニーズや利用状況を把握し、資料の充実や搬送サービスの改善を図る。

・　茨城県図書館情報ネットワークの横断検索、相互貸借システムについて、各館からの問い合わせ内容を踏まえ、システムの利便性向上を図る。