

第6期第2回 神戸市立図書館協議会 議事次第

日時：平成31年3月15日（金）午前10時～12時

場所：中央図書館2号館4階 研究室(1)(2)

1 開会

2 報告

(1) 平成30年度、31年度の図書館事業について

- ・平成30年度の利用見込及び1月末実績
- ・平成30年度の図書館事業実績
- ・平成31年度の予算案について
- ・平成31年度以降5年間の神戸市立図書館事業計画案

(2) 平成30年度市民満足度調査結果について

3 協議

(1) 図書館利用のアクセシビリティについて

4 その他

5 閉会

《配付資料》

- 資料1 神戸市立図書館協議会第6期委員名簿
- 資料2 図書館協議会関係規程
- 資料3 平成30年度利用見込及び1月末実績（事前送付）
- 資料4 平成30年度の図書館事業実績（1月末）（事前送付）
- 資料5 平成31年度予算案
- 資料6 平成31年度以降5年間の神戸市立図書館事業計画（案）（事前送付）
- 資料7 平成30年度「図書館ご利用の皆様へのアンケート」集計結果
- 資料8 関連施設・団体

神戸市立図書館協議会 第6期委員名簿

委嘱期間：平成30年9月12日～平成32年9月11日

| 区 分 | 氏 名 | 役 職 等 |
|-----------------------------------|----------------------|---------------------------------|
| 学校教育関係者 | 山崎 悦子 (やまさき えつこ) | 神戸市小学校教育研究会図書館部部長 (塩屋北小学校校長) |
| | 河島 正和 (かわしま まさかず) | 神戸市中学校教育研究会図書館部部長 (駒ヶ林中学校校長) |
| 社会教育関係者・家庭 教育の向上に資する活 動を行う者 | ○一居 明子 (いちい あきこ) | 「夕やけ文庫」所属 |
| | 森田 祐子 (もりた ゆうこ) | 神戸市婦人団体協議会理事 |
| | 桜間 裕章 (さくらま ひろあき) | 神戸新聞社常勤監査役 |
| 市民代表 | 安福 絵梨 (やすふく えり) | ネットモニターより選考 |
| | 葛西 裕子 (かつさい ゆうこ) | ネットモニターより選考 |
| 学識経験者 | 齊藤 誠一 (さいとう せいいち) | 神戸大学大学院 人間発達環境学研究科准教授 |
| | 立田 慶裕 (たつた よしひろ) | 神戸学院大学人文学部教授 |
| | ◎湯浅 俊彦 (ゆあさ としひこ) | 立命館大学文学部 日本文化情報学専攻教授 |

※ ◎は会長 ○は副会長

※ 順不同・敬称略

図書館協議会関係規程

○ 図書館法（昭和 25 年法律第 118 号） 抜粋

（図書館協議会）

第十四条 公立図書館に図書館協議会を置くことができる。

2 図書館協議会は、図書館の運営に関し館長の諮問に応ずるとともに、図書館の行う図書館奉仕につき、館長に対して意見を述べる機関とする。

第十五条 図書館協議会の委員は、当該図書館を設置する地方公共団体の教育委員会が任命する。

第十六条 図書館協議会の設置、その委員の任命の基準、定数及び任期その他図書館協議会に関し必要な事項については、当該図書館を設置する地方公共団体の条例で定めなければならない。この場合において、委員の任命の基準については、文部科学省令で定める基準を参酌するものとする。

○ 図書館法施行規則（昭和 25 年文部省令第 27 号） 抜粋

（図書館協議会の委員の任命の基準を条例で定めるに当たって参酌すべき基準）

第 12 条 法第十六条 の文部科学省令で定める基準は、学校教育及び社会教育の関係者、家庭教育の向上に資する活動を行う者並びに学識経験のある者の中から任命することとする。

○ 神戸市立図書館条例（昭和 25 年 10 月条例第 206 号） 抜粋

（図書館協議会）

第 7 条 法第 14 条第 1 項の規定に基づき、図書館に神戸市立図書館協議会（以下「協議会」という。）を置く。

2 協議会の委員は、学校教育及び社会教育の関係者、家庭教育の向上に資する活動を行う者並びに学識経験のある者その他教育委員会が適当であると認める者の中から、教育委員会が委嘱する。

3 協議会は、10 人以内の委員で組織する。

4 委員の任期は、2 年とする。ただし、再任を妨げない。

5 委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

6 前各号に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、教育委員会規則で定める。

○ 神戸市立図書館条例施行規則（平成 20 年 3 月教育委員会規則第 9 号） 抜粋

（協議会の会長及び副会長）

第 23 条 条例第 7 条に規定する神戸市立図書館協議会（以下「協議会」という。）に会

長及び副会長を置く。

- 2 会長及び副会長は、協議会の委員（以下「委員」という。）の互選により定める。
- 3 会長及び副会長の任期は、委員としての残任期間とする。ただし、再任を妨げない。
- 4 会長は、協議会の議事その他の会務を総理する。
- 5 副会長は、会長を補佐し、会長に事故あるとき又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

（協議会の会議）

第24条 協議会の会議（以下「会議」という。）は、必要に応じて会長が招集する。

- 2 会議は、委員の過半数が出席しなければ開くことができない。
- 3 会議の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、会長の決するところによる。

（関係職員の出席等）

第25条 会長は、会議において関係職員の説明及び資料の提出を求めることができる。

- 2 関係職員は、会議に出席して意見を述べるができる。

平成30年度の利用見込及び1月末実績

| 項目 | 平成30年度 | | |
|-----------------------|------------|---------------|--------|
| | (年度当初見込み) | (実績)平成31年1月現在 | 実績/見込比 |
| 1. 図書館資料 | | | |
| (1)図書受入冊数 | 121,300冊 | 88,922冊 | 73.3% |
| うち購入図書数 | 110,000冊 | 78,856冊 | 71.7% |
| (2)蔵書冊数 | 2,075,000冊 | 2,083,734冊 | 100.4% |
| (3)購入雑誌数 | 1,029誌 | 1,020誌 | 99.1% |
| (4)視聴覚資料数 | 36,800点 | 37,012点 | 100.6% |
| 2. 資料・情報の提供 | | | |
| (1)貸出冊数 | 6,500,000冊 | 5,295,574冊 | 81.5% |
| うち児童書 | 1,880,000冊 | 1,536,604冊 | 81.7% |
| (2)貸出者数 | 2,120,000人 | 1,736,640人 | 81.9% |
| うち児童 | 225,000人 | 184,895人 | 82.2% |
| (3)登録者数 | 416,000人 | 412,848人 | 99.2% |
| うち児童 | 44,000人 | 43,164人 | 98.1% |
| (新規登録者数) | 39,000人 | 33,794人 | 86.7% |
| (うち児童) | 8,500人 | 7,421人 | 87.3% |
| (4)レファレンス受付件数 | 28,000件 | 24,162件 | 86.3% |
| (5)郵送貸出冊数 | 750冊 | 521冊 | 69.5% |
| (6)対面朗読利用人数 | 230人 | 150人 | 65.2% |
| (7)講演会等の開催数 | 220回 | 238回 | 108.2% |
| (8)ブックリスト等作成数 | 60件 | 41件 | 68.3% |
| 3. ネットワークサービス | | | |
| (1)ネットワークサービス申込者数 | 19,000人 | 16,855人 | 88.7% |
| (2)予約受付件数 | 1,950,000件 | 1,676,192件 | 86.0% |
| 4. 図書館見学・職場体験等 | | | |
| (1)小学校からの見学受入人数* | 6,500人 | 5,977人 | 92.0% |
| (2)トライやるウィーク受入人数 | 120人 | 120人 | 100.0% |
| (3)各種団体からの見学受入人数 | 400人 | 381人 | 95.3% |

*小学校からの見学受入人数は養護学校、町たんけんを含む。

平成 30 年度の図書館事業実績(1月末現在)

平成 31 年 3 月

平成 30 年度の目標と行動計画及び評価のポイント

| 図書館事業評価一覧 | |
|--|--|
| 平成 30 年度の目標と行動計画 | |
| 1. 図書館資料の充実と外部データベースを用いた情報提供により、市民がライフステージに応じて、仕事、教育、福祉、法律などについて自ら学び、課題を解決できるよう支援する。 | |
| 評価のポイントと取組事例 | <p>(1) 国会図書館の図書館向けデジタル化資料送信サービスの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 76 件 243 冊 <p>(2) レファレンス協同データベースへのデータ提供（図書館のレファレンスサービスや一般利用者の調査研究活動を支援するため、公共図書館、大学図書館等が協同してレファレンス事例、調べ方マニュアルなどのデータを蓄積、インターネットで公開するデータベース構築事業への参加とデータ提供）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 登録 90 件 被参照件数 204,975 件 <p>(3) 貴重資料デジタルアーカイブズやデータベースの利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 出前トーク「図書館貴重資料に見る“こうべ”」（中央）6/12 <p>(4) 課題解決につながる講座等の実施と参加者の声等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「管理栄養士さんといっしょに！クスリいらずのカラダをつくろう！」（兵庫）6/24 13 人 【参加者の声等】 「普段からの疑問が解明できて良かった。」「日常でできそうな健康法を知る事ができた。」 講師の方に熱心に質問される姿も見られた。 ・ 「中国帰国者図書館見学会」（新長田）7/3 12 人 NPO 法人神戸定住外国人支援センター連携 【参加者の声】 「児童の大活字本があるのが良い。」「中国語の絵本があるなんて知らなかった。子供に読ませたい。」 ・ 「栄養士さんに教わる“血液サラサラ健康講座”」（北・北神）11/23 12 人 ・ 「障害者が地域で暮らすこと@図書館」（兵庫）12/7 6 人 自立生活センターリングリング連携 ・ データベースセミナー（三宮）4 回 |

2. 課題解決を支援するレファレンスサービスの一層の周知に努める。

評価の
ポイント
と取組
事例

- (1)各種ブックリスト、パスファインダー（特定のテーマに関する資料の探し方、基本図書、図書館の使い方などを簡単にまとめたマニュアルや利用案内）の作成配布
- ・ブックリスト「鈴木商店と金子直吉」（中央）
- (2)図書館利用案内の展示や企画の実施と参加者の声等
- ・展示「ブックリスト郷土編をご利用ください」（中央）5月
 - ・展示「図書館で調べてみよう～国語・理科・社会・ふるさと」（中央）8月
 - ・展示「～1年かけて西図書館を探検しよう～」(西)
 - ・「LOVE LOVE LIBRARY 西図書館講座」（西）6/8・6/22・6/29 各回5人
 - ・「孫と楽しむ図書館ツアー」（東灘）9/17 6人
- 【参加者の声等】
- 「孫と一緒に楽しめてよかった」「クイズを通して孫の成長が見れた」「図書館のことを詳しく知ることができた」という感想の他、行事名と日付を入れたプレートを持っての写真撮影が「今日の記念になる」と喜んでいただいた。
- ・「図書館バックヤードツアー」（中央）10/20・10/27 13人
館内見学40分、ブックコート体験35分
 - ・「大人のための図書館ツアー」（三宮）11/23 3人
- 【参加者の声等】
- 説明に熱心に耳を傾けておられ、今後は図書館を有効に活用したいという感想もいただいた。
- ・「図書館べんりガイド」（須磨）10/28 9人

3. 本を仲立ちに人が集まり交流する場として、市民参画型の企画行事を実施する。

評価のポイントと取組事例

(1) 講演会、セミナー、工作教室、映画会等の実施

開催回数、参加人数、参加者の声等

- ・ こどもの読書週間行事講演会「石井桃子さんのおくりもの」(中央) 4/28 240人
【参加者の声】 石井桃子さんの言葉に対する熱いや思い子どもに対する姿勢が心に残った。子どもたちによい本をという情熱が伝わってきた。自分のやっている活動が続けていく上での元気をいただいた。
- ・ 講演会「カナダと日本をつなぐ『赤毛のアン』～作者LM モンゴメリの旅路～」(中央) 10/8 69人
【参加者の声】
 詳しい丁寧なお話に感銘を受けた。LM モンゴメリに関心をもった。これからも機会があれば参加したい。
- ・ 講演会「本を届ける—出版の世界と図書館」(中央) 10/21 55人
【参加者の声】
 出版社、書店に携わる方の生の声を聞くことができ、本当に良かった。本に対する熱意を感じた。
- ・ 映画会(灘) 月ごとのテーマを決めて開催
- ・ バリアフリー映画会(灘) 4月他
- ・ 大人向けの朗読会(中央・灘・新長田・須磨)
- ・ 「大人のためのストーリーテリング」(北神) 11/7 43人
- ・ 「みんなで楽しむ音読の会」(中央) 9/28 11人・12/22 10人 ※3/14開催予定
- ・ 「英語 de 読書会」(灘) 6回 計64人
- ・ 「中身は何か？本のおたのしみ袋～今度は大人」(新長田) 10/16～11/2
- ・ 「夏休みわいわい英語教室&夏休み読書会」(新長田) 4回 計22人
 ※外国にルーツを持つ小学生を対象とした絵本の読み聞かせ、折り紙、英語教室
- ・ 「楽しい絵手紙講座」(北神) 3回 19人
- ・ 「親子新聞教室」(東灘・三宮・須磨・垂水・西)
- ・ 「わくわく★工作ひろば」(東灘) 8/19 194人
- ・ 夏休み工作会「カスターラッコをつくろう」(中央) 8/23 8人
- ・ おりがみ工作&おはなし会(中央) 10/27 23人
- ・ 大人が楽しむ折り紙の会(新長田) 11/10 8人
【参加者の声等】
 関連本のブックリストも作成。苦戦した方からも「もう一度チャレンジしたい」というコメントや「難しかったので」とやや優しい折紙の本を借りて帰られた方もおり、全員に満足してもらえたようである。
- ・ 大人の工作教室「巻物 de 自分史」(須磨) 11/11 6人
【参加者の声等】
 全員が2本目の巻物を作成。楽しかった、巻物が素敵でうれしいと、とても喜んでいただけた。
- ・ 紙しばい「ありがとう！六甲山」のお話し会(全3回公演) 11/11 64人
- ・ おひざのうえの(パパ&赤ちゃん)お話し会(北神) 7/15 16人
【参加者の声等】
 「他の家族のご様子が聞けてとてもよかった。」「色んな遊びができた。」
 手遊び、ふれあい遊びでは男性ならではの力強い動きに赤ちゃんたちの歓声があがっていた。
 交流会では、子(孫)育ての大変さと喜びを語りあい、世代を超えた交流ができた。

(2) 参加型展示

- ・「ぷらっと一言コーナー」（新長田）「おたよりコーナー」（垂水・西）※図書館への質問やお手紙
- ・「どくしょの木」「読書のみなと」「読書のそら」「読書の海」（灘・西・三宮・新長田・垂水）

※本の感想

- ・「本のわ」コーナー（北）「あなたにこの本おすすめし隊」（北神）※おすすめ本の紹介
- ・「集えオススメ本」（垂水）※利用者のオススメ本を募集し、展示
- ・「みんなで馬場のぼる」（三宮）3/29～4/10
- ・「魚およぐ図書館～こいのぼり大選挙～」（垂水）4/22～5/12
- ・「わらしべBOOK」（新長田）10/16～ ※利用者おすすめ本のリレー（5冊）

(3) ワークショップ等来館者の参加と交流を促進する企画の充実

- ・「ちいきいと vol. 24 神戸市民ならこれを読め 篇」（兵庫）6/10 閉館後に開催 67人
※神戸市内の地域を代表する人達が、与えられたお題（書名）に対し用意した写真（地域に関連した）で行う、大喜利形式のトークイベント
- ・「イチオシ！中高生読書交流会」（北）8/9 16人
- ・ワークショップ「絵本作家山本隊長と行く！マリンスノー深海探検隊」（須磨）8/19 99人

【参加者の声等】

「手ぶらで参加できたイベントなのに、すごく満足でした。」

できるだけ多くの方に参加いただけるよう、イベントは終わった方から退場し、次の方に入っていただく「流し」の形式をとった。すぐに入ることができなかった方からも「待っていてよかった。人気なイベントに参加できてうれしい」というお声を頂いた。

4. 地域に関する情報の確実な収集に努めるとともに、特に市政に関する資料については、市民の理解を深め、地域の課題解決に役立つよう、関連部局と協力し紹介方法を工夫する。

評価のポイントと取組事例

- (1) 図書館からの情報発信として業務に役立つ、市職員向け新着図書案内等のメールマガジン送信
- ・新着図書情報 42回（中央） イベント案内等 17回（中央）
 - ・児童向け図書館だより「としょ☆ぴか」（毎月発行）を、市立小学校・幼稚園に送信
- (2) 食育や土砂災害防止、自殺予防などの取組みを進める関係部局と連携し、市民の理解や知識の普及に資する展示を実施
- ・歯と口の健康週間関連展示「大切な歯のために～歯から健康」（中央）6月 神戸市口腔保健支援センター連携
 - ・自殺予防週間関連展示（中央・東灘・灘・三宮・兵庫・北・新長田・須磨・垂水）9月 神戸市精神保健福祉センター連携
 - ・土砂災害防止パネル展（東灘）6月 六甲砂防事務所連携
 - ・食育関連展示（灘・三宮・兵庫・北・北神・新長田・須磨・垂水・西）5月末～7月中旬
 - ・神戸市認知症にやさしいまちづくり条例施行PR・世界アルツハイマーデー関連展示「人にやさしくみんな明るく～認知症なんてこわくない」（中央）9月 介護保険課連携
- 【利用者の様子等】**
- パネルの記事や本を熱心に読まれている方が多く、年齢にかかわらず、関心の高い身近な問題であることがよくわかった。

5. 他部局や地域の社会教育施設、民間の関係団体等と連携し、講座、企画展示などを行うことによって、多様な学習機会を提供する。

評価のポイントと取組事例

(1) 児童館、公民館、動物園、埋蔵文化財センター、青少年科学館、神戸市精神保健福祉センター、神戸アーカイブ写真館、日本政策金融公庫、NPO 法人、福祉団体等と連携したおはなし会、セミナーや講座、展示の開催と参加者の声、マナビィ単位認定対象講座の開催数

・「謎解き？六甲絵葉書など今昔パネル展」(東灘・灘・三宮・新長田・須磨・垂水・西) 7月～10月
神戸アーカイブ写真館連携 ※7館合同展示

・阪神・淡路大震災24年パネル展 (東灘・灘・三宮・新長田・須磨・垂水・西)
1月～2月 神戸アーカイブ写真館連携

・「田岡和也展 兵庫景」(兵庫) 11/11～12/9

・すくすく赤ちゃんセミナー 区役所連携 全地域館で実施

・公民館サマースクールにて、バックヤードツアーとブックコーティングを実施(中央) 8/22 41人

・「気軽に落語会」(灘) 7/29 30人・1/20 25人

・神戸大学天文研究会共催イベント「夏の夜空とわく星」(灘) 8/8 19人

・「六甲山発郷土誌」(灘) 9/16 10人 六甲山を活用する会

・「街の図書室 読書交流会」(北) 8/26 8人 大人の居場所研究舎なりわい主催

・「てづくりサマーフェスタ親子で空気砲づくり」(西) 7/16 17人 西区民センター連携

・「垂水の浜の生き物とふれあおう！」(垂水) 7/28 14人

マリニピア神戸さかなの学校、神戸市立栽培漁業センター連携

【参加者の様子】

生きている魚などを目の前にして、子供たちは熱心に見入っていた。夏休み自由研究の参考にメモをとる親子の姿も見られた。

・「ちいさいと vol.24 神戸市民ならこれを読め 篇」(兵庫) 6/10 閉館後に開催 67人(再掲)

・音で体感♪読み聞かせ「神戸空襲の記憶」(兵庫) 8/19 21人 神戸空襲を記録する会ほか連携

・地域商業活性化事業(地域連携型)出張おはなし会、出張図書館、クイズラリー、読書感想文書き方講座、絵本の選び方講座(兵庫) 8月・11月・12月 ジョイユール御旅連携

・KIT(神戸常磐大学 子育て総合支援施設)サイエンスカフェ(新長田) 11/25 19人

・「中国帰国者図書館見学会」(新長田) 7/3 12人 NPO 法人神戸定住外国人支援センター連携(再掲)

・「生活日本語クラス図書館見学会」(新長田) 7/24 8人 NPO 法人神戸定住外国人支援センター連携

・「雨と緑と〇〇のワークショップ～雨の日を好きになってみませんか？」(西)

6/16・7/21・9/23 計72人 神戸市立工業高等専門学校都市工学科・総合運動公園連携

・「障害者が地域で暮らすこと@図書館」(兵庫) 12/7 6人 自立生活センターリングリング連携(再掲)

・「椎名誠さんトーク」ふたば学舎イベント会場で関連図書の出張展示(中央) 12/16

(2) マナビィ単位認定対象講座の開催数

21件(1月末現在)

| | |
|--|---|
| 6. 総合教育センター学校図書係と連携した学校図書館の機能強化や学校図書館を活用した授業等への支援として、団体貸出や司書による運営アドバイスなどを行う。 | |
| 評価のポイントと取組事例 | <p>(1) 司書教諭、学校司書への研修等の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 5/9 学校司書1年次研修 市立図書館の説明と館内見学 学校司書等 27人 ・ 5/15 神小研図書館部総会での近刊図書ブックレビュー 教員 30人、学校司書等 14人 ・ 7/23 学校司書経験者研修での講師 98人 ・ 10/17 市民向け講座「講座 学校図書館」での講師 受講 49人、修了 45人 ・ 12/18 神小研図書館部「選定の会」での近刊図書ブックレビュー 教員・学校司書等 36人 <p>(2) 学校図書館への団体貸出、「テーマ本集め」の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 408件 12,550冊(4-1月) 全館分 <p>(3) 中央図書館における小学校総合学習用図書、幼稚園巡回用図書の貸出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 総合学習用図書セットの利用実績 114校、12,337冊(4-1月) ・ 古くなった図書買い替え (35セット約3,700冊うち650冊) 「災害・防災」セットを追加購入 1種類2セット(110冊) ・ 幼稚園巡回図書 30年度 市立幼稚園 36園(4,320冊)、私立幼稚園 12園(1,440冊) <p>(4) 出前授業「本へのとびら」の全館実施と参加者の声等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 中央除く全地域館で実施予定(1月現在 東灘・灘・北・兵庫・新長田・須磨・垂水実施済み) |
| 7. 図書館に対する理解と関心を高め、利用者層の拡大を図るため、ホームページ等を活用した積極的な情報発信に努める。 | |
| 評価のポイントと取組事例 | <p>(1) 行事や展示の紹介などコンテンツの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各館のページを定期的に更新(年4回)し、開催済みイベント・定例イベントのPR等を掲載 <p>(2) 他部局、関係機関、民間団体等が運営するインターネット情報発信への情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「こうべ子育て応援カレンダー」への情報提供(中央・兵庫) ・ 「KOBE子育て応援団ママフレ」への情報提供(全館) ・ イベントサイト「KOBE Today」にイベント情報掲載 <p>(3) Facebookでの発信と反応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 掲載記事数 126件 「いいね!」数 1,287件(平均10.2件) |
| 8. 自動車図書館を活用し、図書館から離れた地域の子供と保護者に対する子育て支援のための情報提供に努める。 | |
| 評価のポイントと取組事例 | <p>(1) 地域のイベントや行事予定、区役所等が実施する子育て支援事業などの情報の紹介、提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 最新のチラシ、パンフレットを備え付けのパンフレットラックに設置、配布 <p>(2) 妊娠、乳幼児の病気・健康管理、遊びや成長など育児、子育てに関する図書コーナーの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「子育て支援コーナー」を自動車図書館の棚内に設置 |

| | |
|---|--|
| 9. ボランティアに対し、活動の機会や場所に関する情報提供に努めるとともに、地域連携推進課教育・地域連携センター等と協力し、交流会や研修等を実施する。 | |
| 評価のポイントと取組事例 | <p>(1) 読み聞かせに必要な絵本の団体貸出などの活動支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアグループ等の団体登録の数（学校園・児童館等の機関を除く） 192 団体 <p>(2) ボランティアが参加するおはなし会等の開催、企画や運営にボランティアが参加する協働事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアによるおはなし会は、児童・乳幼児・大人等様々な年代を対象に実施 ・定例行事 全館で 27 団体が、1 か月あたり 35 回活動（1 月現在） ・協働事業 「アニメーション」（灘）9/1 「アニメーション～本であそぼう！～」（新長田）4 回 あにましおん探偵団 「夏休み特別おはなし会」（中央）8/7 56 人 こうべ子ども文庫連絡会と共催 <p>(3) ボランティア（ボランティアグループ）の交流や仲間づくり、情報交換のための交流会の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア交流会（第 4 回ボランティアスキルアップ講座）（中央）2/8 36 人 ・朗読ボランティア交流会（垂水）7/17 11 人 <p>(4) ボランティアに対する県立図書館等が実施するボランティア向け講習会や助成事業等の情報収集と情報発信</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当館実施の講座を中心に「子どもゆめ基金」等について、各館で活動しているグループに伝える 他、こうべ子ども文庫連絡会を通じて広報 <p>(5) ボランティアの育成やスキルアップを図る研修等の実施（子供読書ボランティアスキルアップ講座、教育・地域連携センターの読み聞かせびと養成講座）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・舞多聞小学校での読み聞かせボランティア研修 6/29 32 人 ・読み聞かせびと養成講座（春季） 基礎コース（2 会場）受講 36 人、修了 30 人、応用コース（1 会場）受講 6 人、修了 6 人 基礎コース（1 会場）受講 20 人、修了 17 人、応用コース（2 会場）受講 17 人、修了 13 人 ・ボランティアスキルアップ講座 第 1 回 「大人のためのおはなし会」（読書週間行事を兼ねる）10/28 26 人 第 2 回 「おはなし会のための手遊び・わらべうた」 12/6 46 人 第 3 回 「児童書近刊紹介」 1/11 30 人 第 4 回 「読書ボランティア交流会」 2/8 36 人（再掲） |
| 10. 電子書籍導入を進めるとともに、中央図書館所蔵の貴重資料のデジタル化と館内端末やホームページでの公開をさらに進め、従来の活字資料とあわせて体系的に紹介する。 | |
| 評価のポイントと取組事例 | <p>(1) KOBE 電子図書館の試行実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・楽天(株)と協定を締結し、6/22 より電子図書館サービス「Rakuten Over Drive」を導入 1 月末現在の実績 ID 登録者数 7,622 人 貸出者数 14,425 人 貸出冊数 21,403 冊 全書籍数 13,322 冊 <p>(2) 貴重資料デジタルアーカイブズの紹介展示</p> <ul style="list-style-type: none"> ・展示「貴重資料デジタルアーカイブズで見る明治期の神戸観光地 神戸名所」（中央）4/10～4/30 ・展示「語り継ぐ『神戸市大水害』～貴重資料デジタルアーカイブズより」（中央）6/27～7/16 ・展示「湯のまち有馬～神戸市立図書館の蔵書で見る」（中央）1/10～1/30 |

| | |
|--|--|
| 11. 地域図書館の蔵書の利用度に応じて、経年劣化による傷んだ蔵書を更新する。 | |
| 評価のポイント | <p>(1) 地域図書館の蔵書約 2 万冊を利用度に応じて買い直し 今年度は特に、資料として高額で買い替えしづらい既存の全集や、内容の古くなった辞典・辞書・図鑑類を中心に購入 (購入内容としては、新編日本古典文学全集や日本美術全集、谷崎潤一郎全集、松本清張全集、絶滅危惧動物百科等 平成 31 年 1 月末現在 約 1 万冊受入作業中)</p> |
| 12. 人口規模、貸出件数に見合った図書館の整備に向けて、新西図書館に関する基本計画を策定する。 | |
| 評価のポイント | <p>(1) 図書館利用者や地域住民を対象とするアンケートの実施・分析 ・ 6/12～6/24 利用者向け=541 件、6 月～7 月 地域住民=869 件回収</p> <p>(2) 有識者と市民からなる検討会の開催 ・ 7 月～9 月 計 3 回開催 居心地の良い空間、集まって学べる場所、区民が誇りに思える図書館に、などの意見を得た</p> <p>(3) 基本計画(案)の作成 ・ パブリックコメントの実施 区民の意見の聞き方、今後の運営方法、レファレンス機能、開館時間延長などについての意見のほか、ユニバーサルデザインの目的にかなった施設とするため障害のある当事者に意見を聞くことなど、24 件の意見</p> <p>(4) 基本計画の策定 (12 月)</p> |
| 13. 都心・三宮の再整備にあわせて三宮図書館を移転するにあたり、新三宮図書館の基本構想を策定する。 | |
| 評価のポイント | <p>(1) ネットアンケートの実施 ・ 5/20～6/19 340 件の回答</p> <p>(2) 有識者と市民からなる検討会の開催 ・ 7 月～9 月 計 3 回開催 多世代の人・多様な人が利用しやすい図書館、多言語・多文化との出会いのある図書館。他機関につなぐ機能、バスターミナルやホールとの連携などの意見を得た。</p> <p>(3) 基本計画(案)の作成 ・ パブリックコメントの実施 お話の部屋、カフェ、子どもトイレ等施設や設備について、アクセスの心配、開館時間、運営方法について、子育て世代にもっと意見を聞くことなど 17 件の意見</p> <p>(4) 基本計画の策定 (12 月)</p> |

| 14. その他 | |
|--------------|---|
| 評価のポイントと取組事例 | <p>(1) 児童向けパスファインダーの配布</p> <ul style="list-style-type: none"> ・改訂版を配布 「韓国、朝鮮について調べよう」「昆虫」「星」「世界遺産について調べよう」「昔の暮らしについて調べよう」「地震」 7月（東灘・灘・三宮・新長田・須磨・垂水・西） ・「のりもの」 7月（兵庫・北・北神） ・改訂版を配布 「韓国」「オリンピック」「木の実・種」7月（兵庫・北・北神） ・「むし」11月（兵庫・北・北神） ・「妖怪」1月（北神） <p>(2) 調べ学習関連企画の実施と参加者の声等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「調べてつくるふしぎ新聞」（中央）8/10 6人 【参加者の様子】 時間がかかなりオーバーしたが、皆最後まで頑張って百科事典や図鑑を調べ、新聞を完成させた。 ・夏休み調べ学習「調べてみよう！昔の暮らし・今の暮らし」（北）7/28 3人 於：内田家住宅 ・自由研究相談室（西）「神戸の遺跡相談室」8/1 9人 「児童文学相談室」8/3 10人 「科学相談室」8/23 7人 ・「オリンピック博士になろう」（北神）11/18 6人 ・「図書館探検隊」（垂水）8/5 5人 <p>(3) 「だっこでおはなし」等乳幼児と保護者向け事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童館との連携による「だっこでおはなし」の開催（中央、三宮、兵庫、北、須磨、垂水） ・出前トーク「子供の発達と読書」（中央）3回 48人 |

| 事業内容 (◎新規事業 ○拡充事業) | 予算額 (単位：千円) |
|--|----------------|
| <p>① ◎北神図書館の設置</p> <p>北神地域の住民サービスを一層充実させるため、北図書館北神分館を「北神図書館」として機能を拡充し、商業施設内に移転する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・場 所：北区藤原台「エコー・リラ」南館4階（神戸電鉄岡場駅前） ・規 模：約930㎡ → 約 1,320 ㎡ ・蔵書数：10 万冊 → 12 万冊 ・特 長：入口前に気軽に本と触れ合える「ブックラウンジ」、Wi-Fiが使えるコーナー、セミナー室 | 370,177 |
| <p>② ○新三宮図書館の整備検討</p> <p>三宮周辺エリアの再整備の一環として、平成30年度に策定した基本計画に基づき、新三宮図書館の整備について検討を進める。また、現在の三宮図書館の仮移転に向けた準備を進める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仮移転候補地：デザイン・クリエイティブセンター神戸 (KIITO) | 2,000 |
| <p>③ ◎三宮における予約図書自動受取機の設置</p> <p>新三宮図書館の整備に向け、仮移転先での運営が数年にわたることから、利用者の利便性を確保するため、先行して地下鉄海岸線三宮・花時計前駅前に予約図書自動受取機を設置する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・供用開始：平成32年度 | 65,207 |
| <p>④ ○新西図書館の整備検討</p> <p>西神中央エリアの活性化の一環として、図書館サービスを向上させるため、新西図書館の整備に向けた検討を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・場 所：西区美賀多台（地下鉄西神中央駅付近） | 2,000 |
| <p>⑤ ◎垂水区北部における予約図書受取コーナーの設置</p> <p>垂水区北部において図書館サービスの充実をはかるため、商業施設内に予約図書の受取りや返却ができる予約図書受取コーナーを設置する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・場 所：垂水区小東山手「ブランチ神戸学園都市」 | 7,625 |
| <p>⑥ 図書返却ポストの設置</p> <p>仕事や買い物の行き帰り等に図書を返却できるよう、JR灘駅、地下鉄名谷駅、JR・山陽垂水駅前の計3か所に「図書返却ポスト」を設置する。</p> | 3,663 |
| <p>⑦ 図書館改修</p> <p>施設の老朽化に対応するため、中央図書館の空調設備改修や新長田図書館および須磨図書館のトイレ改修工事等を行う。</p> | 133,811 |

平成31年度以降5年間の神戸市立図書館事業計画（案）

1. 地域の情報拠点、生涯にわたる学習拠点として必要な資料の充実
 - (1) 学習拠点としての資料の充実
 - ・レファレンス・課題解決支援に役立つ資料の充実
 - ・オンラインデータベースの充実
 - (2) 地域資料の充実
 - ・地域資料・行政資料
 - (3) ユニバーサルデザインに配慮した資料収集
 - ・日本語を母語としない利用者への支援となる資料
 - ・ユニバーサルデザインの視点からの資料

2. 一人一人のニーズやライフスタイルに応じた学習機会の提供（子供対象は6. へ）
 - (1) 仕事や地域活動に役立つ情報・機会の提供
 - ・社会的・職業的自立を助け、地域づくりに役立つスキルが身につく学習機会の提供
 - (2) 生活の質を高める情報・機会の提供
 - ・生活の中で興味や関心の幅を広げ、それぞれが抱える課題の解決につながる講座等の開催
（一般対象・児童向けは子供の項へ）

3. 関係機関との協働による多様な情報提供（子供対象は6. へ）
 - (1) 行政機関との連携
 - (2) 学校園との連携（→6. へ）
 - (3) 大学との連携
 - (4) 企業との連携
 - (5) 地域団体・NPOとの連携 "協働イベントの開催と広報・PRを通じた相互利用の促進

4. 新たなサービスや機器を導入し、利便性を高めた図書館サービスの提供
 - (1) 図書館サービス網の拡充整備
 - ・駅周辺の返却ポスト
 - ・予約図書受取コーナー
 - (2) 快適便利な高機能機器の導入
 - ・書籍消毒機の導入
 - ・予約図書自動受取機
 - ・公衆無線LANの提供
 - (3) ICT技術を活用したサービスと情報提供
 - ・自動貸出機の利用促進
 - ・電子図書館の実施
 - ・ホームページ、SNSによる情報発信

5. 図書館を利用しにくい市民に対する読書環境の整備

(1) ユニバーサルデザインに配慮したサービスの提供

- ・障害や高齢のために支援が必要な人へのサービス
- ・日本語を母語としない人へのサービス
- ・情報弱者に対する支援

(2) ユニバーサルデザインに配慮した利用しやすい環境の整備

- ・館内サインや利用案内の充実
- ・利用支援機器の導入と利用促進

(3) 図書館を利用していない市民層への働きかけ

- ・図書館のPRや利用促進を図る企画の実施

6. 子供の発達段階に応じた資料・サービスの充実と学校図書館への支援

(1) 生涯にわたって読書を楽しむ習慣を育てるための読書環境の整備

- ・児童や保護者の図書館利用促進
- ・乳幼児期からの読書習慣の形成に資する資料・情報の提供
- ・子供と読書を結びつけ、図書館利用を促進するための企画
- ・図書館を活用した調べ学習や知識の習得を支援する企画
- ・中高生が読書への興味を持てるよう、YA向けサービスの充実

(2) 学校園との連携

- ・学校図書館や司書教諭、学校司書への支援など

(3) 子供の読書活動推進に関わるボランティア等との連携や支援

- ・子供の読書活動推進に関わるボランティア等との連携事業の実施と、資質向上や交流の取組

7. 北神図書館、西図書館、三宮図書館の整備・移転開館

平成30年度「図書館ご利用の皆様へのアンケート」集計結果

平成31年3月13日

平成30年12月2日（日）に実施いたしました「図書館ご利用の皆様へのアンケート」の結果は次のとおりです。ご協力ありがとうございました。今後もより一層サービスの改善に向けて取り組んでまいります。

1. 調査票：「図書館ご利用の皆様へのアンケート」調査票（末尾）
2. 調査日：平成30年12月2日（日）
3. 調査対象：神戸市立図書館入館者（中学生以上）
4. 調査方法：市内各図書館入口でアンケート調査票を配布・回収
5. 回収数： 5,602件（白紙を除く全館合計）

＜表1＞ 回収数・回収率

| | 配布数 | 回収数 | 回収率 |
|-----|-------|-------|-------|
| 中央 | 933 | 697 | 74.7% |
| 東灘 | 1,018 | 680 | 66.8% |
| 灘 | 909 | 736 | 81.0% |
| 三宮 | 653 | 427 | 65.4% |
| 兵庫 | 433 | 386 | 89.1% |
| 北 | 435 | 311 | 71.5% |
| 北神 | 519 | 423 | 81.5% |
| 新長田 | 379 | 338 | 89.2% |
| 須磨 | 400 | 339 | 84.8% |
| 垂水 | 693 | 546 | 78.8% |
| 西 | 955 | 719 | 75.3% |
| 合計 | 7,327 | 5,602 | 76.5% |

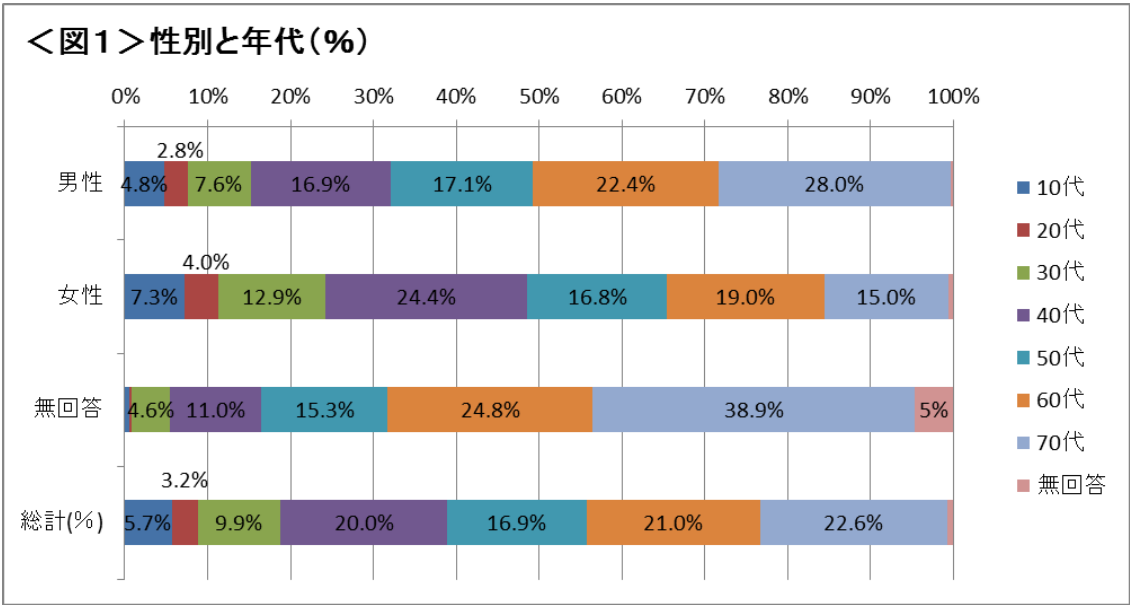
6. 回答者について

(1) 性別と世代（Q1とQ2）

休日の調査ということもあり、平日調査に比べて50代以下の割合が高くなりました（今回56%、昨年度・平日48%）が、男性は60代以上が5割以上となりました。最も多いのが男性70代、次が女性40代でした。性別を問わず20代の利用が最も少ないようです。若年層にももっとご利用いただくための方策を考える必要があります。

＜表2＞ 性別と世代（人数）

| | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 無回答 | 計(人) |
|--------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|
| 男性 | 4.8% | 2.8% | 7.6% | 16.9% | 17.1% | 22.4% | 28.0% | 0.4% | 2,635 |
| 女性 | 7.3% | 4.0% | 12.9% | 24.4% | 16.8% | 19.0% | 15.0% | 0.6% | 2,620 |
| 無回答 | 0.6% | 0.3% | 4.6% | 11.0% | 15.3% | 24.8% | 38.9% | 5% | 347 |
| 総計(%) | 5.7% | 3.2% | 9.9% | 20.0% | 16.9% | 21.0% | 22.6% | 1% | |
| 総計(人数) | 318 | 181 | 554 | 1,123 | 944 | 1,176 | 1,264 | 42 | 5,602 |

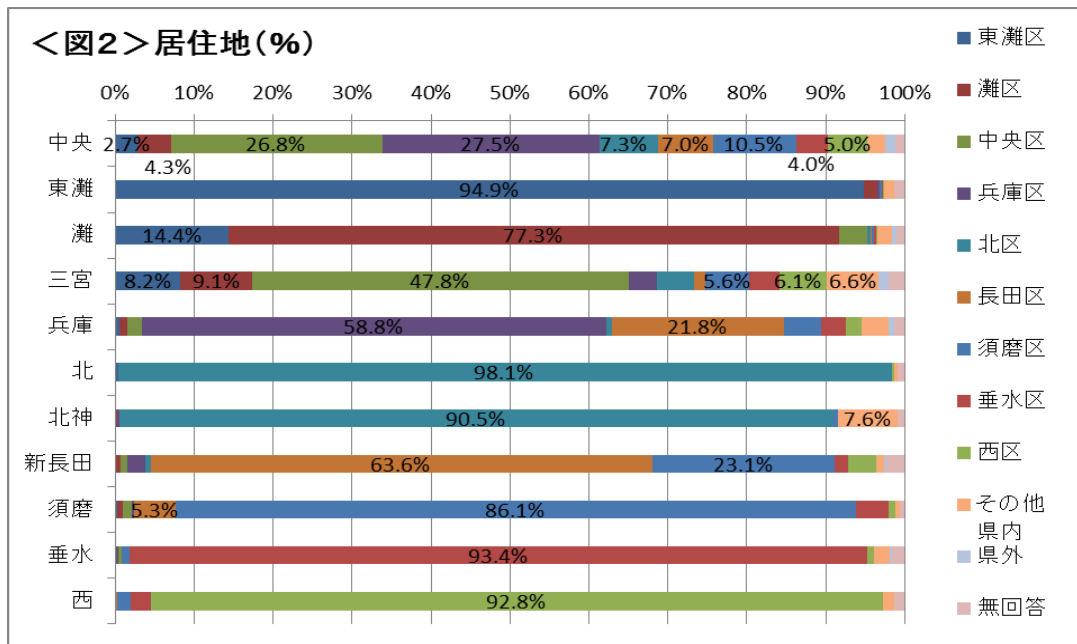


(2) 居住地 (Q3)

図書館のある区内からの来館者が半数を超える館が多い中、三宮・中央では区外からの利用も多くなっています。灘図書館は東灘区から、兵庫図書館では長田区から、新長田図書館では須磨区からと、隣接する区からも多くの利用をいただいています。

<表3>居住地 (%)

| 館名 | 東灘区 | 灘区 | 中央区 | 兵庫区 | 北区 | 長田区 | 須磨区 | 垂水区 | 西区 | その他 県内 | 県外 | 無回答 | 計(人) |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|------|------|-------|
| 中央 | 2.7% | 4.3% | 26.8% | 27.5% | 7.3% | 7.0% | 10.5% | 4.0% | 5.0% | 2.3% | 1.3% | 1.1% | 697 |
| 東灘 | 94.9% | 1.6% | 0.0% | 0.3% | 0.0% | 0.0% | 0.3% | 0.1% | 0.1% | 1.3% | 0.0% | 1.3% | 680 |
| 灘 | 14.4% | 77.3% | 3.5% | 0.0% | 0.4% | 0.1% | 0.3% | 0.3% | 0.3% | 1.8% | 0.5% | 1.1% | 736 |
| 三宮 | 8.2% | 9.1% | 47.8% | 3.5% | 4.7% | 1.4% | 5.6% | 3.7% | 6.1% | 6.6% | 1.2% | 2.1% | 427 |
| 兵庫 | 0.5% | 1.0% | 1.8% | 58.8% | 0.8% | 21.8% | 4.7% | 3.1% | 2.1% | 3.4% | 0.8% | 1.3% | 386 |
| 北 | 0.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 98.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.3% | 0.3% | 0.0% | 1.0% | 311 |
| 北神 | 0.0% | 0.2% | 0.0% | 0.2% | 90.5% | 0.0% | 0.5% | 0.0% | 0.0% | 7.6% | 0.0% | 0.9% | 423 |
| 新長田 | 0.0% | 0.6% | 0.9% | 2.4% | 0.6% | 63.6% | 23.1% | 1.8% | 3.6% | 0.9% | 0.3% | 2.4% | 338 |
| 須磨 | 0.3% | 0.6% | 1.2% | 0.3% | 0.0% | 5.3% | 86.1% | 4.1% | 0.9% | 0.6% | 0.0% | 0.6% | 339 |
| 垂水 | 0.2% | 0.2% | 0.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.1% | 93.4% | 0.9% | 2.0% | 0.2% | 1.6% | 546 |
| 西 | 0.0% | 0.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.1% | 1.7% | 2.5% | 92.8% | 1.4% | 0.0% | 1.4% | 719 |
| 全館 | 14.5% | 11.8% | 7.7% | 8.0% | 13.7% | 6.7% | 9.1% | 10.8% | 13.6% | 2.5% | 0.4% | 1.3% | 5,602 |

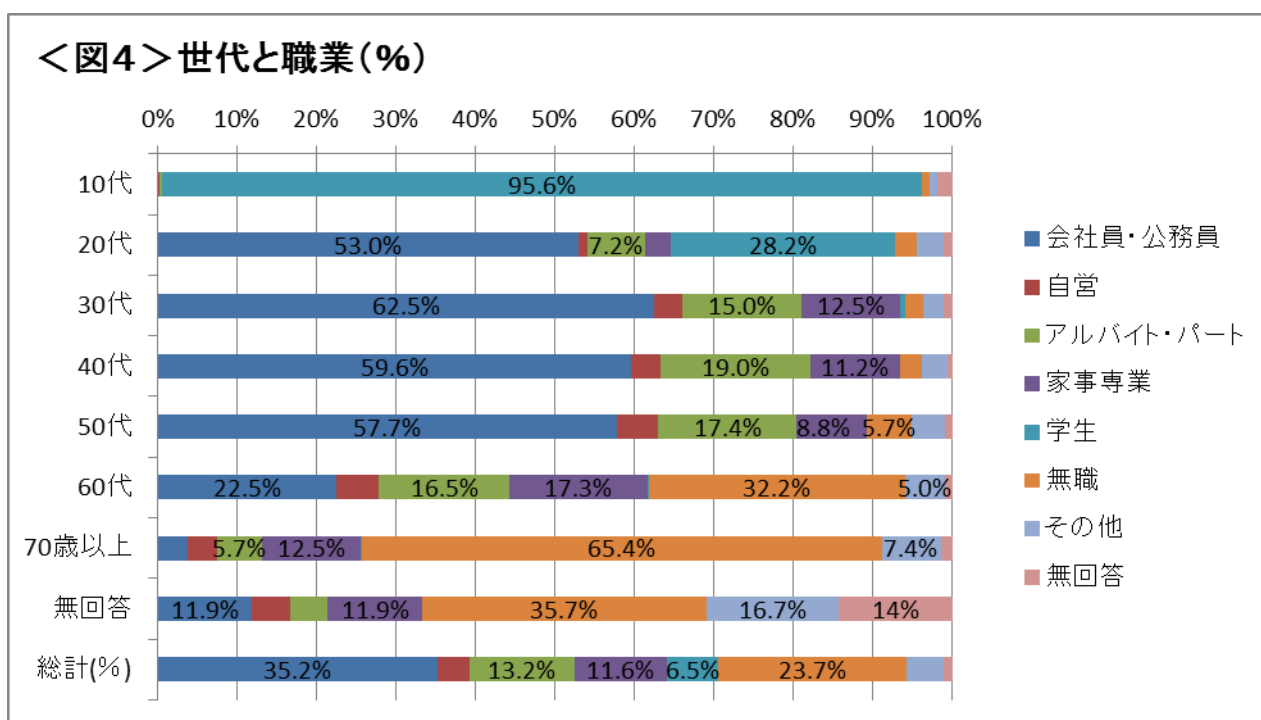
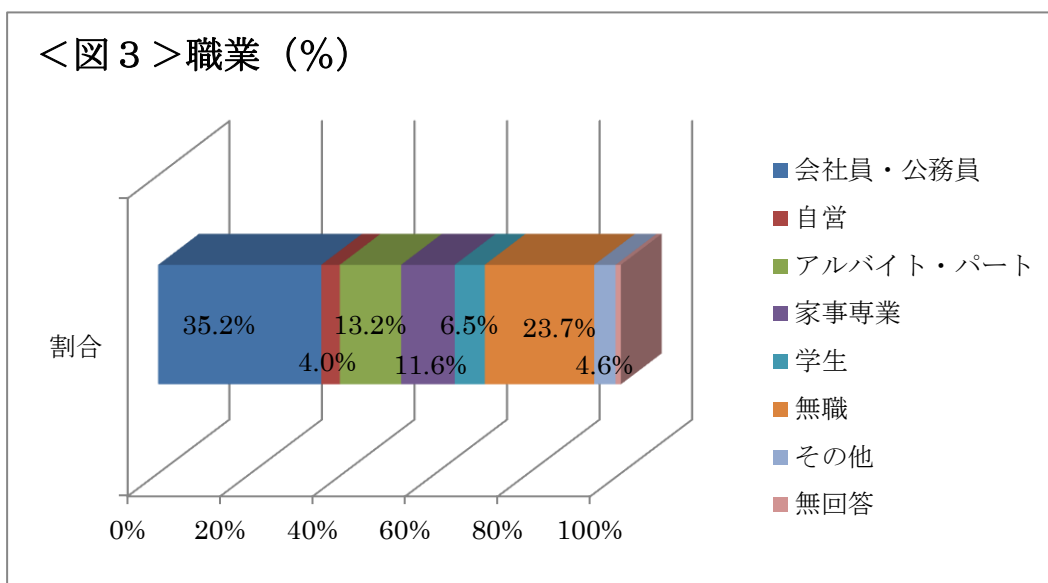


(3) 職業 (Q4)

平日調査と比較して、「会社員・公務員」の割合が高くなっています。(昨年度 21.6%：平日調査)

<表4> 職業 (人数と%)

| | 会社員・公務員 | 自営 | アルバイト・パート | 家事専業 | 学生 | 無職 | その他 | 無回答 | 総計 |
|----|---------|------|-----------|-------|------|-------|------|------|--------|
| 人数 | 1,974 | 224 | 742 | 651 | 362 | 1,326 | 259 | 64 | 5,602 |
| 割合 | 35.2% | 4.0% | 13.2% | 11.6% | 6.5% | 23.7% | 4.6% | 1.1% | 100.0% |



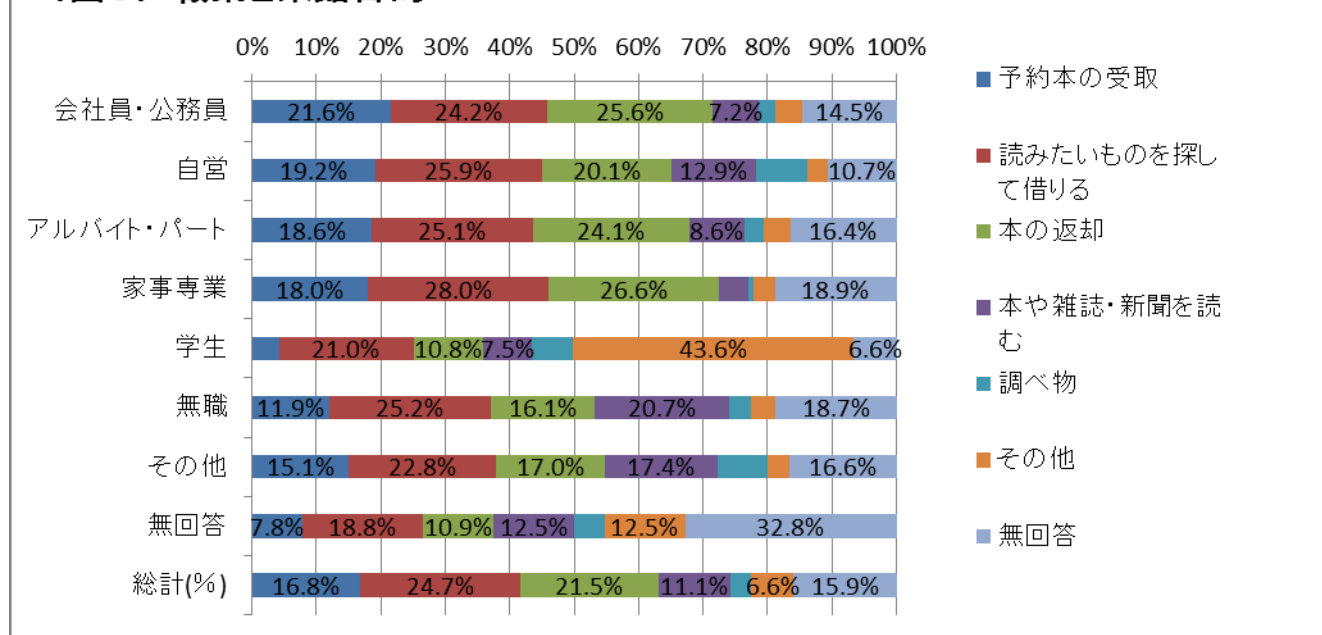
(4) 職業と来館目的 (Q4 と Q5)

全体では「読みたいものを探して借りる」が多くなっています。平日調査では、「会社員・公務員」「自営」の来館目的は「予約本の受取り」がやや高くなっていましたので、休日は少し時間に余裕を持った使い方をしてくださっているようです。「学生」の方の目的で、「その他」が多いのは自習と思われる。

<表5> 職業と来館目的 (%)

| | 予約本の受取 | 読みたいものを探して借りる | 本の返却 | 本や雑誌・新聞を読む | 調べ物 | その他 | 無回答 | 計(人) |
|-----------|--------|---------------|-------|------------|------|-------|-------|-------|
| 会社員・公務員 | 21.6% | 24.2% | 25.6% | 7.2% | 2.6% | 4.2% | 14.5% | 1,974 |
| 自営 | 19.2% | 25.9% | 20.1% | 12.9% | 8.0% | 3.1% | 10.7% | 224 |
| アルバイト・パート | 18.6% | 25.1% | 24.1% | 8.6% | 3.0% | 4.2% | 16.4% | 742 |
| 家事専業 | 18.0% | 28.0% | 26.6% | 4.6% | 0.8% | 3.2% | 18.9% | 651 |
| 学生 | 4.1% | 21.0% | 10.8% | 7.5% | 6.4% | 43.6% | 6.6% | 362 |
| 無職 | 11.9% | 25.2% | 16.1% | 20.7% | 3.5% | 3.8% | 18.7% | 1,326 |
| その他 | 15.1% | 22.8% | 17.0% | 17.4% | 7.7% | 3.5% | 16.6% | 259 |
| 無回答 | 7.8% | 18.8% | 10.9% | 12.5% | 4.7% | 12.5% | 32.8% | 64 |
| 総計(%) | 16.8% | 24.7% | 21.5% | 11.1% | 3.4% | 6.6% | 15.9% | |
| 総計(人数) | 942 | 1,385 | 1,206 | 621 | 188 | 368 | 892 | 5,602 |

<図5> 職業と来館目的



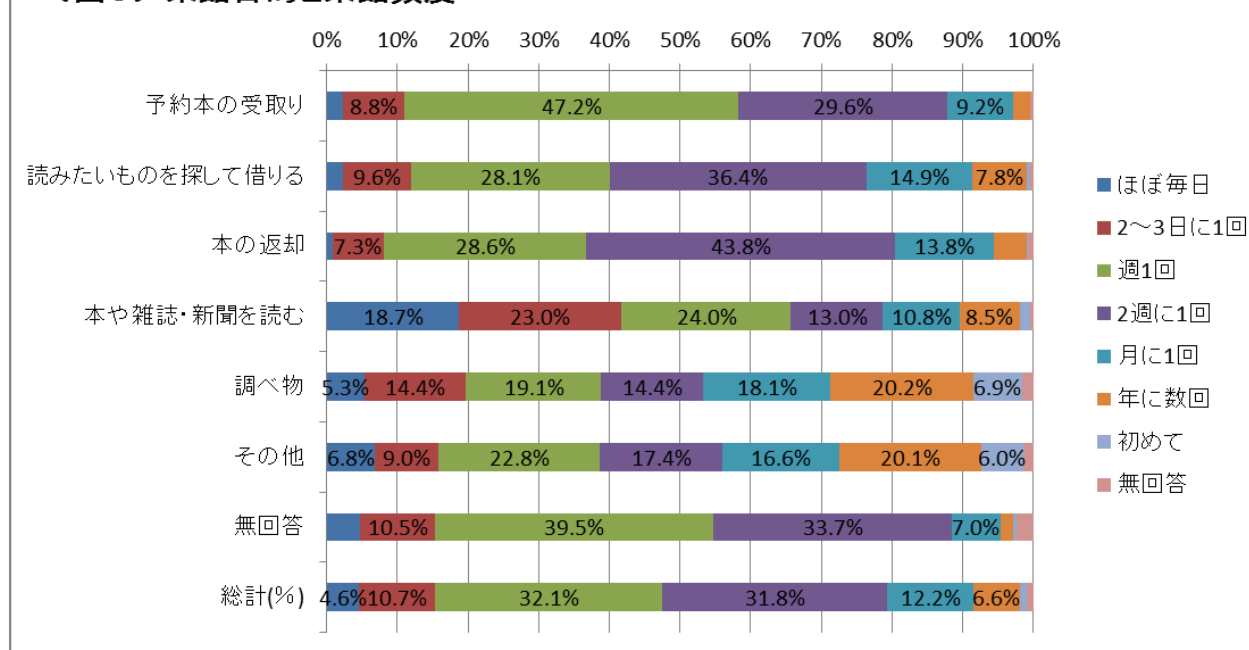
(5) 来館目的と来館頻度 (Q5 と Q6)

全体としては「週1回」または「2週に1回」利用するとの回答が多くなっています。「本や雑誌・新聞を読む」という目的で利用される方の半数以上が「週1回」以上来館されています。

<表6> 来館目的と来館頻度 (%)

| | ほぼ毎日 | 2～3日に1回 | 週1回 | 2週に1回 | 月に1回 | 年に数回 | 初めて | 無回答 | 計(人) |
|---------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|
| 予約本の受取り | 2.2% | 8.8% | 47.2% | 29.6% | 9.2% | 2.4% | 0.0% | 0.4% | 942 |
| 読みたいものを探して借りる | 2.3% | 9.6% | 28.1% | 36.4% | 14.9% | 7.8% | 0.4% | 0.4% | 1,385 |
| 本の返却 | 0.8% | 7.3% | 28.6% | 43.8% | 13.8% | 4.8% | 0.1% | 0.7% | 1,206 |
| 本や雑誌・新聞を読む | 18.7% | 23.0% | 24.0% | 13.0% | 10.8% | 8.5% | 1.4% | 0.5% | 621 |
| 調べ物 | 5.3% | 14.4% | 19.1% | 14.4% | 18.1% | 20.2% | 6.9% | 1.6% | 188 |
| その他 | 6.8% | 9.0% | 22.8% | 17.4% | 16.6% | 20.1% | 6.0% | 1.4% | 368 |
| 無回答 | 4.7% | 10.5% | 39.5% | 33.7% | 7.0% | 1.8% | 0.4% | 2% | 892 |
| 総計(%) | 4.6% | 10.7% | 32.1% | 31.8% | 12.2% | 6.6% | 1.0% | 1% | |
| 総計(人数) | 256 | 601 | 1,800 | 1,784 | 685 | 370 | 55 | 51 | 5,602 |

<図6> 来館目的と来館頻度



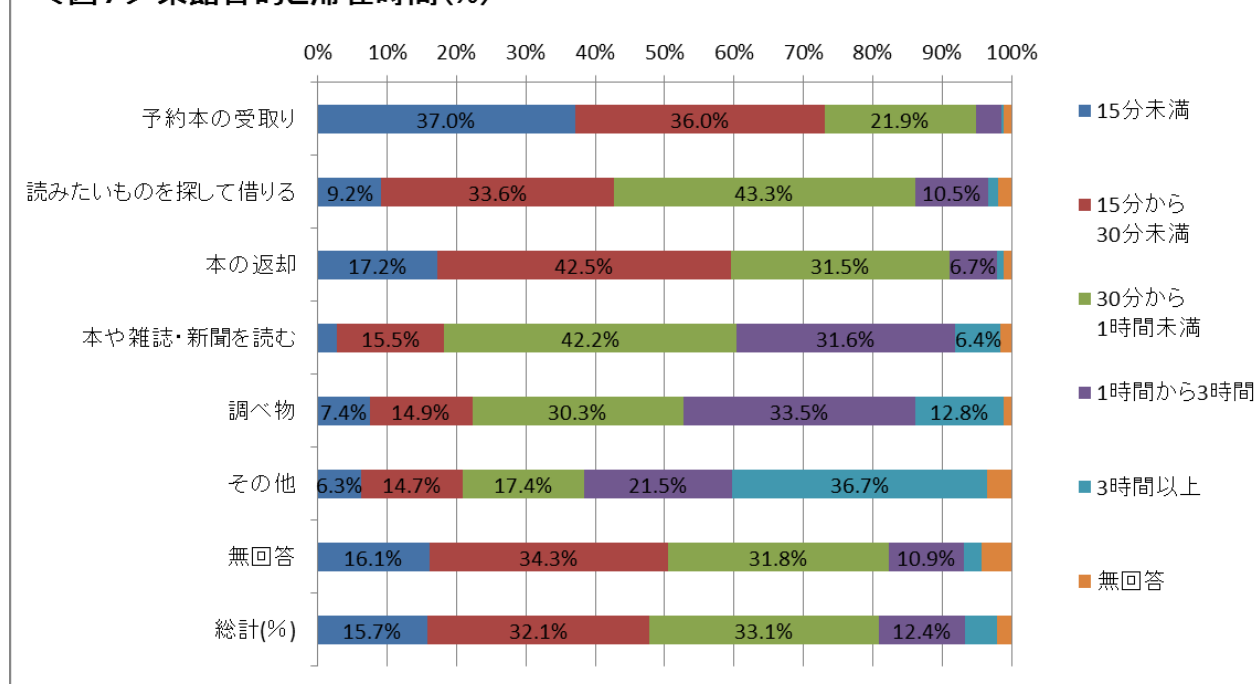
(6) 来館目的と滞在時間 (Q5 と Q7)

特に、「予約本の受取り」を目的として来館される方の滞在時間が短い傾向にあります。資料展示やイベントなどで新しく本に出会う楽しみを感じていただけるよう努めます。「本や雑誌・新聞を読む」「調べ物をする」方の滞在時間は他より長い傾向にあります。「その他」の方の滞在時間が長いのは自習と思われます。

<表 7> 来館目的と滞在時間 (%)

| | 15分未満 | 15分から30分未満 | 30分から1時間未満 | 1時間から3時間 | 3時間以上 | 無回答 | 計(人) |
|---------------|-------|------------|------------|----------|-------|------|-------|
| 予約本の受取り | 37.0% | 36.0% | 21.9% | 3.7% | 0.2% | 1.2% | 942 |
| 読みたいものを探して借りる | 9.2% | 33.6% | 43.3% | 10.5% | 1.4% | 1.9% | 1,385 |
| 本の返却 | 17.2% | 42.5% | 31.5% | 6.7% | 1.0% | 1.2% | 1,206 |
| 本や雑誌・新聞を読む | 2.7% | 15.5% | 42.2% | 31.6% | 6.4% | 1.6% | 621 |
| 調べ物 | 7.4% | 14.9% | 30.3% | 33.5% | 12.8% | 1.1% | 188 |
| その他 | 6.3% | 14.7% | 17.4% | 21.5% | 36.7% | 3.5% | 368 |
| 無回答 | 16.1% | 34.3% | 31.8% | 10.9% | 2.5% | 4% | 892 |
| 総計(%) | 15.7% | 32.1% | 33.1% | 12.4% | 4.6% | 2% | |
| 総計(人数) | 881 | 1,800 | 1,853 | 697 | 255 | 116 | 5,602 |

<図 7> 来館目的と滞在時間 (%)

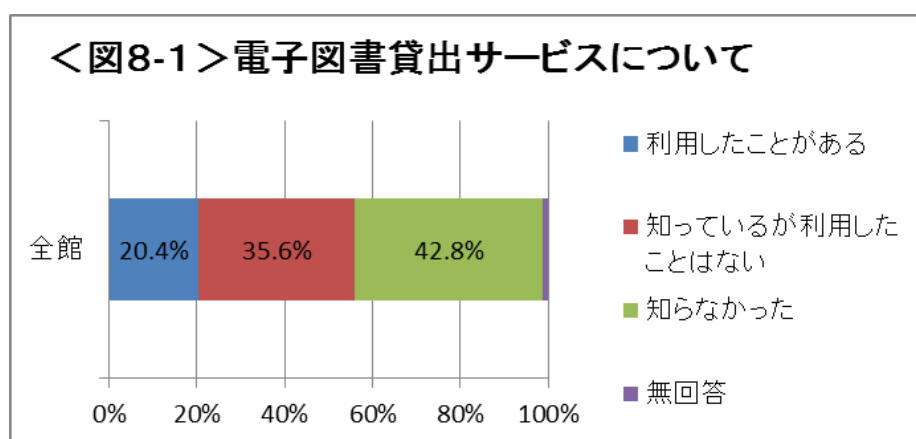


(7) 電子図書貸出サービスについて (Q8)

現在実施している電子図書貸出サービス「KOBE 電子図書館 by Rakuten OverDrive」についてお尋ねしました。「知らなかった」との回答が最も多く、さらにPRする必要があります。

<表 8 - 1> 電子図書館サービスについて (%)

| | 利用したことがある | 知っているが利用したことはない | 知らなかった | 無回答 | 計(人) |
|-----|-----------|-----------------|--------|------|-------|
| 中央 | 13.1% | 42.3% | 43.3% | 1.3% | 697 |
| 東灘 | 22.6% | 32.1% | 44.1% | 1.2% | 680 |
| 灘 | 25.7% | 32.7% | 39.9% | 1.6% | 736 |
| 三宮 | 18.7% | 35.1% | 44.7% | 1.4% | 427 |
| 兵庫 | 18.7% | 36.8% | 42.0% | 2.6% | 386 |
| 北 | 18.0% | 28.6% | 53.1% | 0.3% | 311 |
| 北神 | 15.8% | 31.7% | 51.8% | 0.7% | 423 |
| 新長田 | 16.3% | 38.8% | 44.1% | 0.9% | 338 |
| 須磨 | 23.9% | 35.7% | 38.9% | 1.5% | 339 |
| 垂水 | 21.8% | 39.9% | 37.4% | 0.9% | 546 |
| 西 | 25.0% | 35.3% | 38.8% | 0.8% | 719 |
| 全館 | 20.4% | 35.6% | 42.8% | 1.2% | 5,602 |



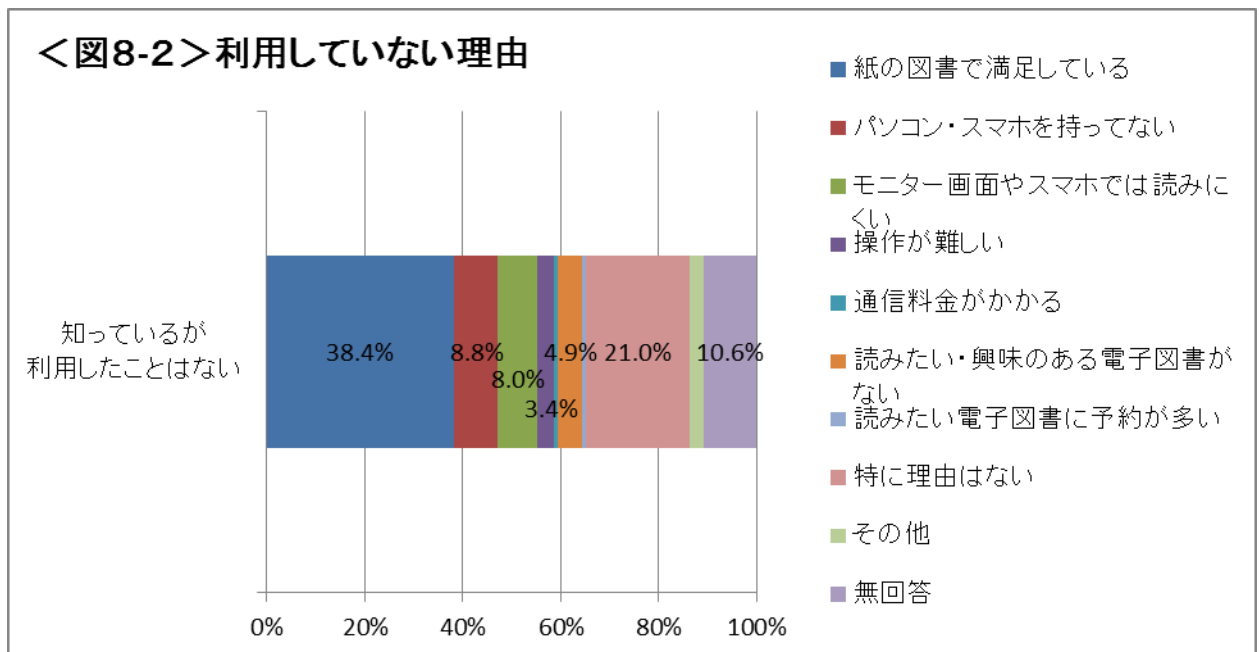
知っているが利用していない理由についてもお尋ねしました（複数回答）。

回答をいただいた中では「紙の図書で満足している」との回答が最も多い結果となりました。来館しないが電子図書を利用されている方もあると思いますが、紙媒体にはない魅力や使い方をご提案できればと考えます。

<表 8 - 2> 電子図書館サービスについて (%)

| | 紙の図書で満足している | パソコン・スマホを持ってない | モニター画面やスマホでは読みにくい | 操作が難しい | 通信料金がかかる | 読みたい・興味のある電子図書がない | 読みたい電子図서에予約が多い | 特に理由はない | その他 | 無回答 | 統計(人) |
|-----------------|-------------|----------------|-------------------|--------|----------|-------------------|----------------|---------|------|-------|-------|
| 利用したことがある | 0.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 99.7% | 1,144 |
| 知っているが利用したことはない | 38.4% | 8.8% | 8.0% | 3.4% | 1.0% | 4.9% | 0.9% | 21.0% | 3.0% | 10.6% | 1,993 |
| 知らなかった | 0.4% | 0.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.1% | 0.0% | 99.2% | 2,397 |
| 無回答 | 1.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 98.5% | 68 |
| 総計(%) | 13.9% | 3.2% | 2.9% | 1.2% | 0.4% | 1.7% | 0.3% | 7.5% | 1.1% | 67.8% | |
| 総計(人数) | 778 | 180 | 160 | 68 | 22 | 98 | 17 | 422 | 61 | 3,796 | 5,602 |

<図8-2> 利用していない理由



7. 図書館サービスの満足度について

(1) 概要

Q9 から Q16 の項目について、1 から 4 の 4 段階評価で満足度を尋ねました。

(4 : 満足、3 : やや満足、2 : やや不満、1 : 不満)

(2) Q9～Q16 の満足度

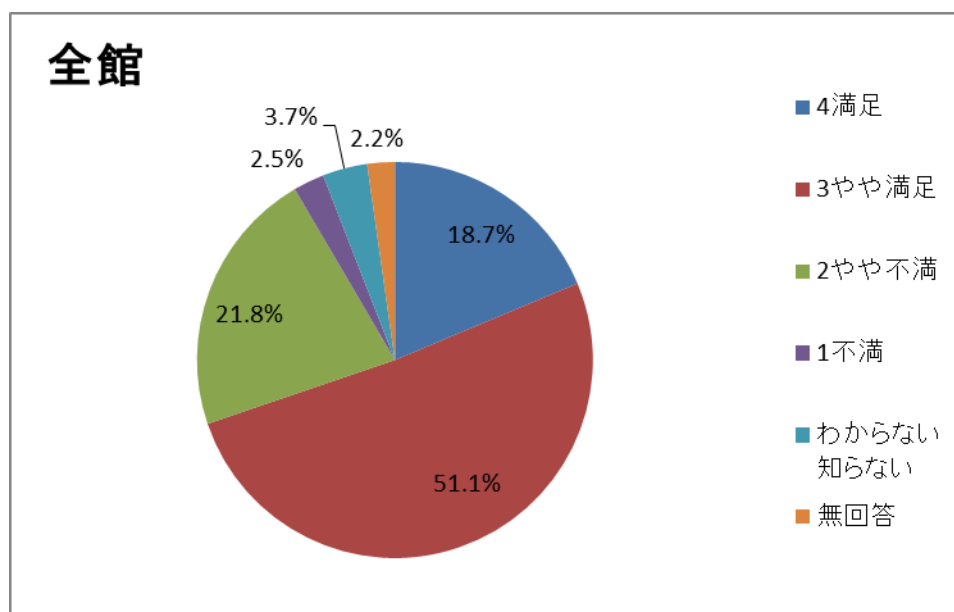
Q9～Q16 について、回答別の割合です。

Q9. この図書館には読みたい本がある

<表 9> この図書館には読みたい本がある

| 館名 | 4満足 | 3やや満足 | 2やや不満 | 1不満 | わからない 知らない | 無回答 | 計(人) |
|---------|-------|-------|-------|------|---------------|------|-------|
| 中央 | 35.7% | 49.6% | 6.7% | 1.3% | 4.7% | 1.9% | 697 |
| 東灘 | 21.5% | 50.6% | 23.1% | 0.9% | 2.6% | 1.3% | 680 |
| 灘 | 14.7% | 51.1% | 25.4% | 3.0% | 3.4% | 2.4% | 736 |
| 三宮 | 17.8% | 51.5% | 23.4% | 2.8% | 1.9% | 2.6% | 427 |
| 兵庫 | 19.4% | 57.0% | 16.3% | 1.0% | 3.4% | 2.8% | 386 |
| 北 | 12.5% | 47.6% | 27.7% | 2.6% | 5.8% | 3.9% | 311 |
| 北神 | 18.0% | 52.2% | 19.6% | 1.7% | 7.1% | 1.4% | 423 |
| 新長田 | 18.0% | 51.2% | 21.6% | 2.1% | 5.9% | 1.2% | 338 |
| 須磨 | 18.3% | 50.4% | 23.9% | 1.8% | 3.2% | 2.4% | 339 |
| 垂水 | 13.4% | 51.6% | 25.5% | 4.6% | 1.6% | 3.3% | 546 |
| 西 | 11.4% | 50.2% | 28.4% | 5.0% | 2.8% | 2.2% | 719 |
| 全館 | 18.7% | 51.1% | 21.8% | 2.5% | 3.7% | 2.2% | 5,602 |
| 全館(前年度) | 17.5% | 48.0% | 24.3% | 2.9% | 4.4% | 2.9% | 5,019 |

<図 9> この図書館には読みたい本がある (%)

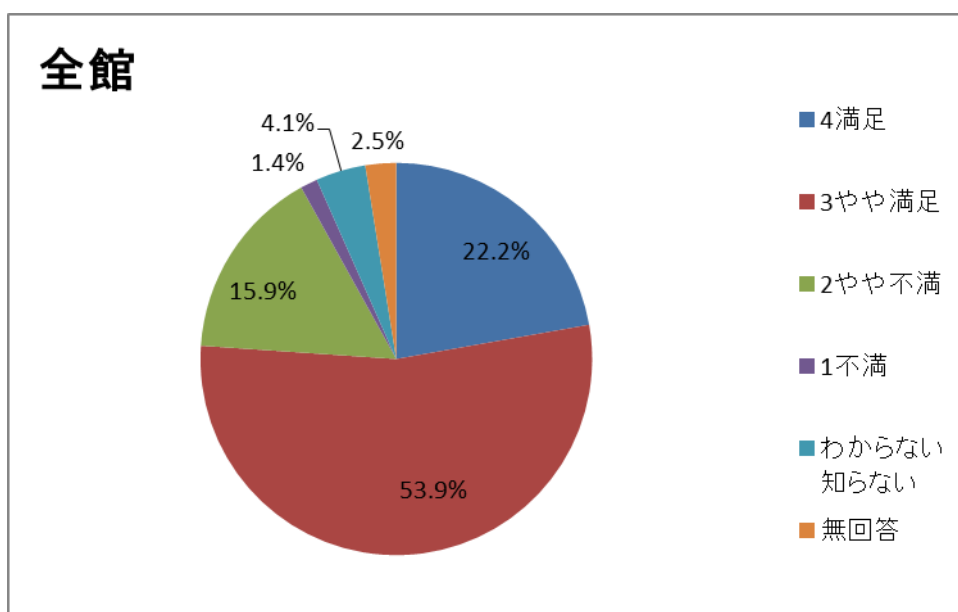


Q10. この図書館は、目的の本・雑誌を探しやすい

<表 10>この図書館は、目的の本・雑誌を探しやすい

| 館名 | 4満足 | 3やや満足 | 2やや不満 | 1不満 | わからない 知らない | 無回答 | 計(人) |
|-----------|--------------|--------------|--------------|-------------|---------------|-------------|--------------|
| 中央 | 33.3% | 48.2% | 9.6% | 1.1% | 5.0% | 2.7% | 697 |
| 東灘 | 23.4% | 56.5% | 15.0% | 0.7% | 2.9% | 1.5% | 680 |
| 灘 | 19.3% | 55.3% | 17.1% | 1.0% | 4.2% | 3.1% | 736 |
| 三宮 | 20.8% | 54.3% | 18.0% | 1.4% | 2.6% | 2.8% | 427 |
| 兵庫 | 26.4% | 56.0% | 10.9% | 0.3% | 3.1% | 3.4% | 386 |
| 北 | 20.3% | 55.6% | 15.1% | 0.6% | 5.5% | 2.9% | 311 |
| 北神 | 23.6% | 53.7% | 12.3% | 1.4% | 6.9% | 2.1% | 423 |
| 新長田 | 23.4% | 55.0% | 15.1% | 0.9% | 4.1% | 1.5% | 338 |
| 須磨 | 23.6% | 56.6% | 13.3% | 1.2% | 3.5% | 1.8% | 339 |
| 垂水 | 19.2% | 51.6% | 18.5% | 3.3% | 3.8% | 3.5% | 546 |
| 西 | 12.9% | 53.3% | 24.8% | 2.6% | 4.0% | 2.4% | 719 |
| 全館 | 22.2% | 53.9% | 15.9% | 1.4% | 4.1% | 2.5% | 5,602 |
| 全館(前年度) | 19.9% | 52.4% | 17.8% | 1.7% | 5.2% | 3.1% | 5,019 |

<図 10>この図書館は、目的の本・雑誌を探しやすい (%)

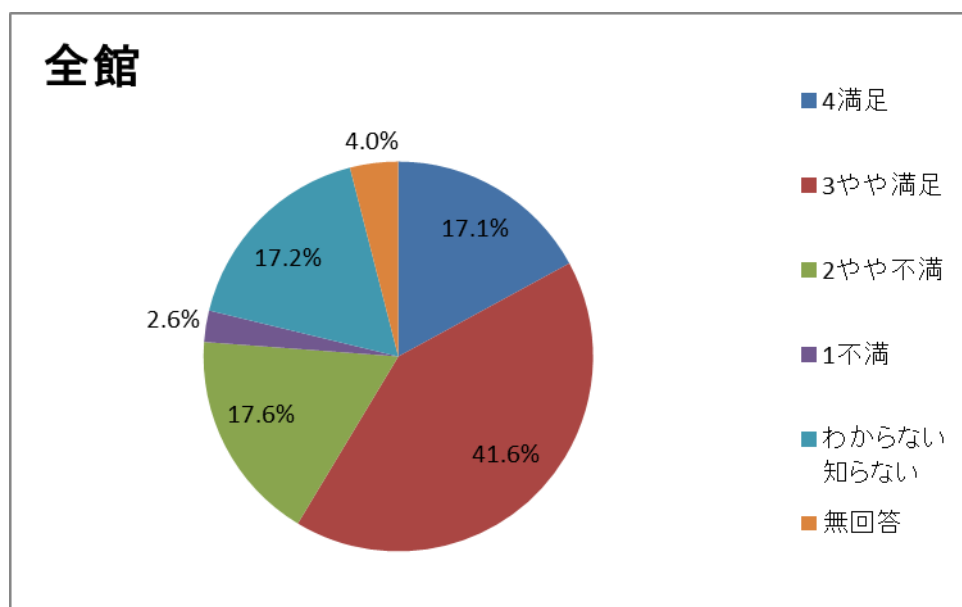


Q11. この図書館は調べ物に役立つ

<表 11> この図書館は調べ物に役立つ

| 館名 | 4満足 | 3やや満足 | 2やや不満 | 1不満 | わからない 知らない | 無回答 | 計(人) |
|---------|-------|-------|-------|------|---------------|------|-------|
| 中央 | 36.3% | 41.6% | 6.0% | 0.7% | 11.9% | 3.4% | 697 |
| 東灘 | 15.7% | 42.9% | 14.9% | 1.9% | 21.9% | 2.6% | 680 |
| 灘 | 12.9% | 40.5% | 21.1% | 3.9% | 17.4% | 4.2% | 736 |
| 三宮 | 15.9% | 37.9% | 23.2% | 2.6% | 15.7% | 4.7% | 427 |
| 兵庫 | 17.4% | 46.1% | 13.2% | 1.3% | 16.8% | 5.2% | 386 |
| 北 | 15.1% | 40.5% | 20.3% | 2.6% | 15.4% | 6.1% | 311 |
| 北神 | 15.6% | 46.1% | 13.7% | 1.7% | 20.3% | 2.6% | 423 |
| 新長田 | 15.4% | 45.9% | 15.7% | 1.5% | 17.5% | 4.1% | 338 |
| 須磨 | 16.5% | 41.9% | 20.1% | 2.1% | 14.7% | 4.7% | 339 |
| 垂水 | 14.1% | 37.2% | 20.5% | 4.8% | 18.9% | 4.6% | 546 |
| 西 | 9.5% | 39.9% | 25.3% | 4.2% | 17.5% | 3.6% | 719 |
| 全館 | 17.1% | 41.6% | 17.6% | 2.6% | 17.2% | 4.0% | 5,602 |
| 全館(前年度) | 15.7% | 41.1% | 17.0% | 2.7% | 18.5% | 5.1% | 5,019 |

<図 11> この図書館は調べ物に役立つ (%)

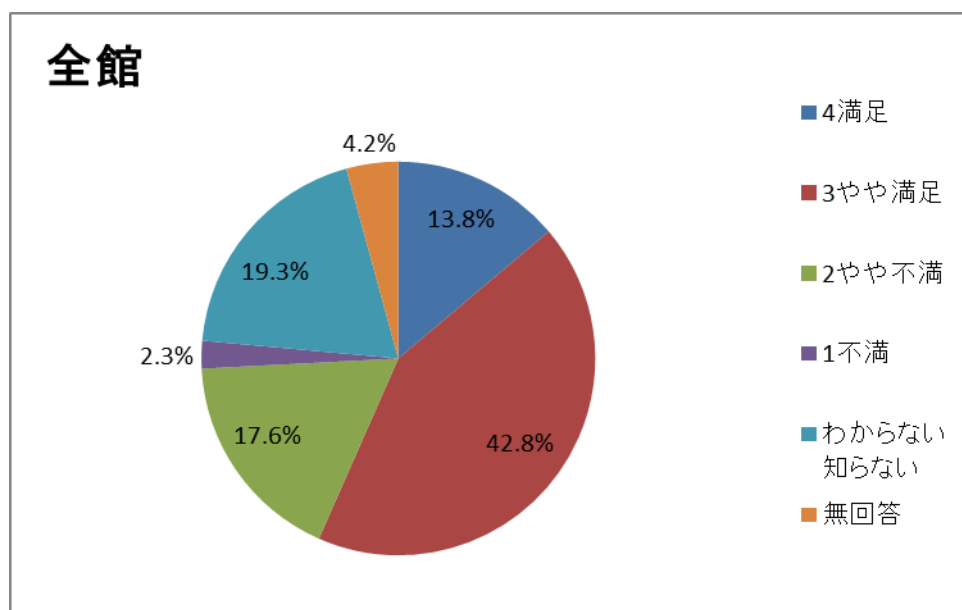


Q12. この図書館の展示や行事は、興味や関心をひく

<表 12> この図書館の展示や行事は、興味や関心をひく

| 館名 | 4満足 | 3やや満足 | 2やや不満 | 1不満 | わからない 知らない | 無回答 | 計(人) |
|---------|-------|-------|-------|------|---------------|------|-------|
| 中央 | 21.1% | 42.6% | 13.5% | 2.6% | 16.8% | 3.4% | 697 |
| 東灘 | 14.7% | 45.3% | 14.1% | 2.1% | 20.4% | 3.4% | 680 |
| 灘 | 11.1% | 43.2% | 19.8% | 2.6% | 19.8% | 3.4% | 736 |
| 三宮 | 12.2% | 36.5% | 23.4% | 1.9% | 19.9% | 6.1% | 427 |
| 兵庫 | 16.3% | 48.4% | 11.4% | 1.0% | 16.6% | 6.2% | 386 |
| 北 | 13.5% | 37.3% | 19.0% | 1.6% | 23.2% | 5.5% | 311 |
| 北神 | 17.0% | 44.9% | 13.0% | 0.9% | 21.3% | 2.8% | 423 |
| 新長田 | 15.1% | 44.7% | 16.9% | 1.2% | 18.3% | 3.8% | 338 |
| 須磨 | 17.4% | 48.1% | 15.6% | 0.9% | 13.3% | 4.7% | 339 |
| 垂水 | 8.2% | 41.9% | 19.4% | 4.0% | 21.1% | 5.3% | 546 |
| 西 | 8.6% | 39.1% | 24.2% | 3.8% | 20.3% | 4.0% | 719 |
| 全館 | 13.8% | 42.8% | 17.6% | 2.3% | 19.3% | 4.2% | 5,602 |
| 全館(前年度) | 12.3% | 41.3% | 16.0% | 2.8% | 22.2% | 5.5% | 5,019 |

<図 12> この図書館の展示や行事は、興味や関心をひく (%)

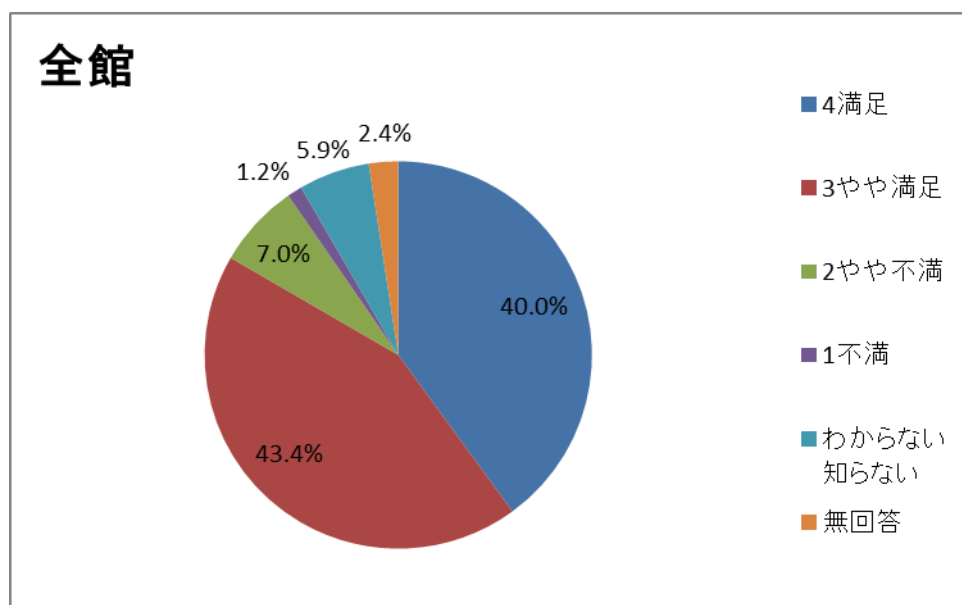


Q13. この図書館の職員に、声をかけやすい（たずねやすい）

<表 13>この図書館の職員に、声をかけやすい（たずねやすい）

| 館名 | 4満足 | 3やや満足 | 2やや不満 | 1不満 | わからない 知らない | 無回答 | 計(人) |
|---------|-------|-------|-------|------|---------------|------|-------|
| 中央 | 33.7% | 40.6% | 9.9% | 2.7% | 10.0% | 3.0% | 697 |
| 東灘 | 40.3% | 44.4% | 7.8% | 0.3% | 5.6% | 1.6% | 680 |
| 灘 | 35.2% | 47.1% | 7.9% | 1.2% | 6.3% | 2.3% | 736 |
| 三宮 | 37.9% | 42.9% | 7.3% | 1.6% | 7.0% | 3.3% | 427 |
| 兵庫 | 41.5% | 44.3% | 5.2% | 0.5% | 5.2% | 3.4% | 386 |
| 北 | 45.0% | 40.8% | 4.8% | 1.3% | 5.5% | 2.6% | 311 |
| 北神 | 54.6% | 35.2% | 4.0% | 0.2% | 5.2% | 0.7% | 423 |
| 新長田 | 46.2% | 41.4% | 4.1% | 0.9% | 5.9% | 1.5% | 338 |
| 須磨 | 47.2% | 41.6% | 4.4% | 1.2% | 2.9% | 2.7% | 339 |
| 垂水 | 40.1% | 43.0% | 8.1% | 0.7% | 4.4% | 3.7% | 546 |
| 西 | 33.8% | 49.1% | 7.9% | 2.1% | 4.9% | 2.2% | 719 |
| 全館 | 40.0% | 43.4% | 7.0% | 1.2% | 5.9% | 2.4% | 5,602 |
| 全館(前年度) | 40.4% | 43.2% | 5.9% | 1.2% | 6.3% | 3.0% | 5,019 |

<図 13>この図書館の職員に、声をかけやすい（たずねやすい）（%）

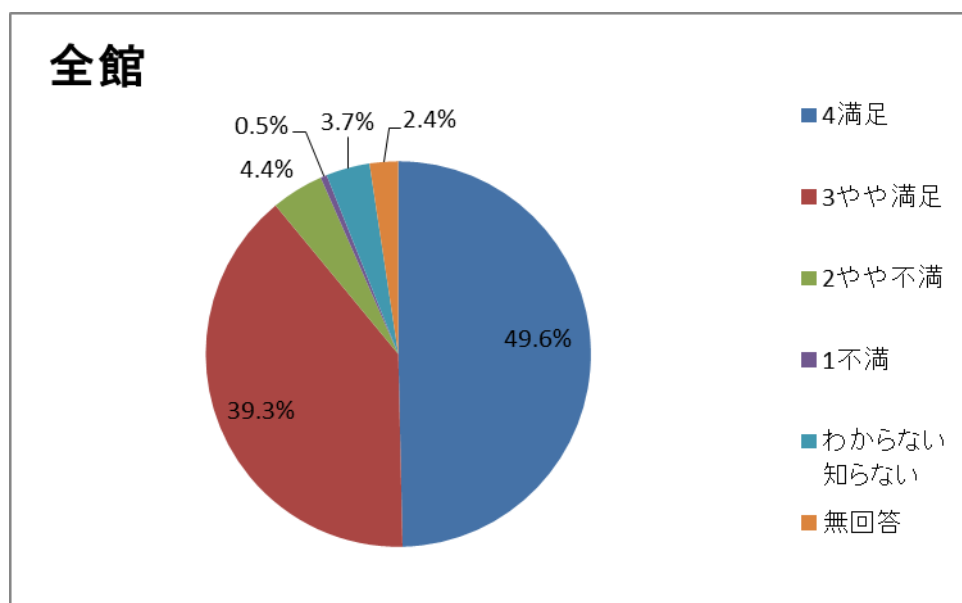


Q14. この図書館の職員の応接態度は、親切・丁寧である

<表 14> この図書館の職員の応接態度は、親切・丁寧である

| 館名 | 4満足 | 3やや満足 | 2やや不満 | 1不満 | わからない 知らない | 無回答 | 計(人) |
|---------|-------|-------|-------|------|---------------|------|-------|
| 中央 | 41.5% | 40.3% | 6.9% | 1.4% | 6.7% | 3.2% | 697 |
| 東灘 | 53.1% | 37.9% | 4.3% | 0.0% | 2.6% | 1.9% | 680 |
| 灘 | 43.1% | 44.6% | 5.6% | 0.4% | 3.8% | 2.6% | 736 |
| 三宮 | 46.4% | 42.4% | 4.2% | 0.5% | 3.7% | 2.8% | 427 |
| 兵庫 | 52.1% | 37.3% | 3.4% | 0.3% | 3.6% | 3.4% | 386 |
| 北 | 52.1% | 36.3% | 4.8% | 0.3% | 3.5% | 2.9% | 311 |
| 北神 | 67.6% | 27.4% | 1.7% | 0.0% | 2.4% | 0.9% | 423 |
| 新長田 | 55.0% | 37.0% | 1.8% | 0.3% | 4.1% | 1.8% | 338 |
| 須磨 | 58.1% | 34.2% | 3.2% | 0.3% | 2.4% | 1.8% | 339 |
| 垂水 | 51.1% | 37.9% | 4.4% | 0.7% | 2.9% | 2.9% | 546 |
| 西 | 42.4% | 46.6% | 4.7% | 1.0% | 3.3% | 1.9% | 719 |
| 全館 | 49.6% | 39.3% | 4.4% | 0.5% | 3.7% | 2.4% | 5,602 |
| 全館(前年度) | 49.4% | 38.4% | 3.9% | 0.7% | 4.3% | 3.2% | 5,019 |

<図 14> この図書館の職員の応接態度は、親切・丁寧である (%)

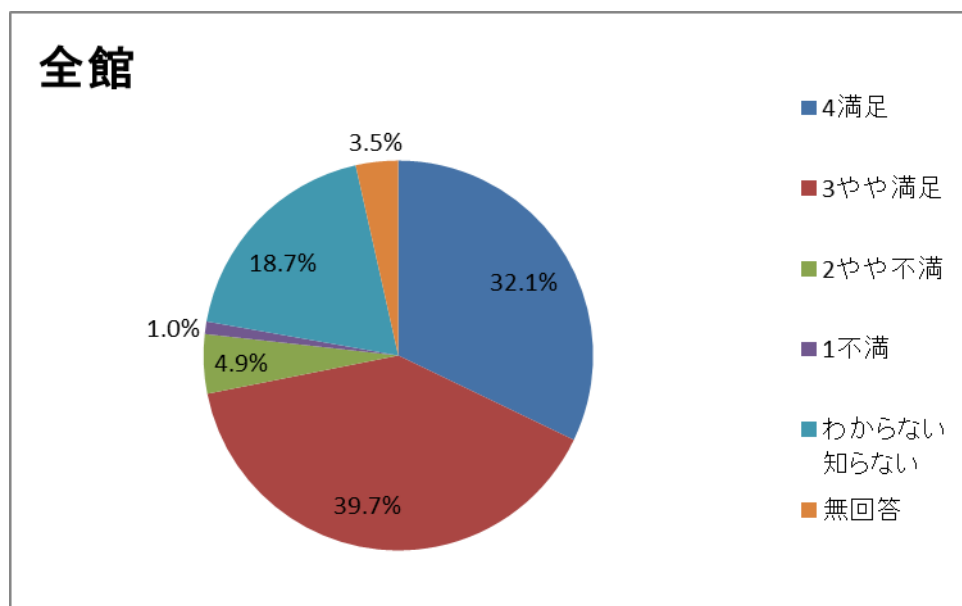


Q15. 図書館サービスのしくみや本に関する問いに対して、この図書館の職員の説明はわかりやすい

<表 15> 職員の説明はわかりやすい

| 館名 | 4満足 | 3やや満足 | 2やや不満 | 1不満 | わからない 知らない | 無回答 | 計(人) |
|---------|-------|-------|-------|------|---------------|------|-------|
| 中央 | 29.8% | 36.7% | 6.5% | 1.6% | 21.5% | 3.9% | 697 |
| 東灘 | 31.9% | 38.7% | 5.3% | 0.6% | 21.0% | 2.5% | 680 |
| 灘 | 29.1% | 44.0% | 6.4% | 0.8% | 16.2% | 3.5% | 736 |
| 三宮 | 27.9% | 38.6% | 4.0% | 1.4% | 21.8% | 6.3% | 427 |
| 兵庫 | 37.3% | 38.9% | 3.4% | 0.3% | 14.5% | 5.7% | 386 |
| 北 | 33.8% | 35.0% | 5.5% | 1.0% | 20.9% | 3.9% | 311 |
| 北神 | 40.9% | 36.9% | 1.4% | 0.5% | 18.9% | 1.4% | 423 |
| 新長田 | 38.5% | 37.0% | 2.4% | 1.5% | 19.5% | 1.2% | 338 |
| 須磨 | 37.8% | 38.1% | 3.5% | 0.9% | 16.5% | 3.2% | 339 |
| 垂水 | 32.4% | 41.0% | 6.4% | 1.6% | 14.5% | 4.0% | 546 |
| 西 | 25.7% | 45.1% | 5.4% | 1.1% | 19.5% | 3.2% | 719 |
| 全館 | 32.1% | 39.7% | 4.9% | 1.0% | 18.7% | 3.5% | 5,602 |
| 全館(前年度) | 32.5% | 38.8% | 4.5% | 0.9% | 18.4% | 5.0% | 5,019 |

<図 15> 職員の説明はわかりやすい (%)

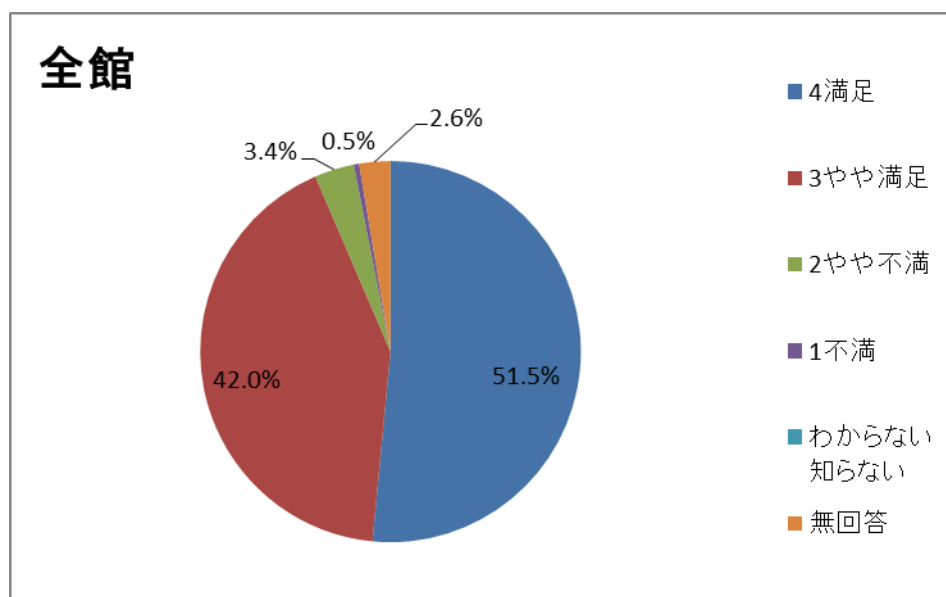


Q16. 図書館は役に立ちましたか（図書館を利用した成果はありましたか）

<表 16> 図書館は役に立った

| 館名 | 4満足 | 3やや満足 | 2やや不満 | 1不満 | わからない 知らない | 無回答 | 計(人) |
|---------|-------|-------|-------|------|---------------|------|-------|
| 中央 | 60.0% | 35.7% | 1.4% | 0.6% | 0.0% | 2.3% | 697 |
| 東灘 | 54.6% | 42.4% | 1.3% | 0.0% | 0.0% | 1.8% | 680 |
| 灘 | 48.6% | 43.6% | 3.3% | 0.3% | 0.0% | 4.2% | 736 |
| 三宮 | 48.7% | 45.0% | 3.0% | 0.9% | 0.0% | 2.3% | 427 |
| 兵庫 | 50.3% | 40.7% | 2.8% | 0.3% | 0.0% | 6.0% | 386 |
| 北 | 51.8% | 40.5% | 4.5% | 0.3% | 0.0% | 2.9% | 311 |
| 北神 | 61.2% | 34.8% | 2.6% | 0.2% | 0.0% | 1.2% | 423 |
| 新長田 | 53.8% | 41.1% | 1.8% | 1.2% | 0.0% | 2.1% | 338 |
| 須磨 | 50.7% | 42.2% | 4.7% | 0.0% | 0.0% | 2.4% | 339 |
| 垂水 | 48.0% | 42.1% | 6.6% | 0.4% | 0.0% | 2.9% | 546 |
| 西 | 41.9% | 50.3% | 5.3% | 1.0% | 0.0% | 1.5% | 719 |
| 全館 | 51.5% | 42.0% | 3.4% | 0.5% | 0.0% | 2.6% | 5,602 |
| 全館(前年度) | 49.3% | 39.8% | 4.0% | 0.5% | 0.0% | 6.5% | 5,019 |

<図 16> 図書館は役に立った (%)



(3) Q9～Q16の図書館別の満足度平均点

Q9～Q16について、図書館ごとに平均点を出しました。

- ・各点数に、それぞれの選択肢ごとの回答人数をかける。
- ・それらの集計を、回答した人数の合計で割る。
- ・「わからない・知らない」や「無回答」は0点とし、回答した人数には入れない。

(計算式) a, b, c, dは、各選択肢ごとの回答人数

$$\frac{4 \text{点} \times a + 3 \text{点} \times b + 2 \text{点} \times c + 1 \text{点} \times d}{a + b + c + d}$$

<表 17>館別満足度一覧

| | 中央 | 東灘 | 灘 | 三宮 | 兵庫 | 北 | 北神 | 新長田 | 須磨 | 垂水 | 西 | 全館 |
|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Q9読みたい本 | 3.28 | 2.96 | 2.82 | 2.88 | 3.01 | 2.78 | 2.95 | 2.92 | 2.90 | 2.78 | 2.72 | 2.91 |
| Q10探しやすさ | 3.23 | 3.07 | 3.00 | 3.00 | 3.16 | 3.04 | 3.09 | 3.07 | 3.08 | 2.94 | 2.82 | 3.04 |
| Q11調べ物 | 3.34 | 2.96 | 2.80 | 2.84 | 3.02 | 2.87 | 2.98 | 2.96 | 2.90 | 2.79 | 2.69 | 2.93 |
| Q12行事 | 3.03 | 2.95 | 2.82 | 2.80 | 3.04 | 2.88 | 3.03 | 2.95 | 3.00 | 2.74 | 2.69 | 2.89 |
| Q13尋ねやすさ | 3.21 | 3.34 | 3.27 | 3.31 | 3.39 | 3.41 | 3.53 | 3.43 | 3.43 | 3.33 | 3.23 | 3.33 |
| Q14応接 | 3.35 | 3.51 | 3.39 | 3.44 | 3.52 | 3.50 | 3.68 | 3.56 | 3.57 | 3.48 | 3.38 | 3.47 |
| Q15説明 | 3.27 | 3.33 | 3.26 | 3.29 | 3.42 | 3.35 | 3.48 | 3.42 | 3.40 | 3.28 | 3.23 | 3.32 |
| Q16利用成果 | 3.59 | 3.54 | 3.47 | 3.45 | 3.50 | 3.48 | 3.59 | 3.51 | 3.47 | 3.42 | 3.35 | 3.49 |

参考：昨年度の調査結果と今年度との比較

| | 中央 | 東灘 | 灘 | 三宮 | 兵庫 | 北 | 北神 | 新長田 | 須磨 | 垂水 | 西 | 全館 |
|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Q9読みたい本 | 3.27 | 2.92 | 2.81 | 2.76 | 2.94 | 2.81 | 2.83 | 2.92 | 2.83 | 2.74 | 2.68 | 2.86 |
| Q10探しやすさ | 3.17 | 3.03 | 2.95 | 2.88 | 3.13 | 2.94 | 3.03 | 3.06 | 3.05 | 2.93 | 2.82 | 2.99 |
| Q11調べ物 | 3.30 | 2.94 | 2.82 | 2.76 | 2.94 | 2.90 | 2.95 | 2.99 | 2.90 | 2.81 | 2.73 | 2.91 |
| Q12行事 | 3.03 | 2.91 | 2.81 | 2.74 | 2.91 | 2.88 | 3.02 | 2.97 | 3.00 | 2.75 | 2.75 | 2.87 |
| Q13尋ねやすさ | 3.25 | 3.35 | 3.26 | 3.33 | 3.37 | 3.43 | 3.56 | 3.43 | 3.41 | 3.40 | 3.33 | 3.36 |
| Q14応接 | 3.38 | 3.47 | 3.41 | 3.42 | 3.49 | 3.55 | 3.66 | 3.59 | 3.51 | 3.53 | 3.46 | 3.48 |
| Q15説明 | 3.27 | 3.32 | 3.27 | 3.29 | 3.38 | 3.43 | 3.50 | 3.43 | 3.39 | 3.40 | 3.28 | 3.34 |
| Q16利用成果 | 3.52 | 3.53 | 3.44 | 3.42 | 3.54 | 3.54 | 3.57 | 3.53 | 3.41 | 3.46 | 3.37 | 3.47 |

| | 中央 | 東灘 | 灘 | 三宮 | 兵庫 | 北 | 北神 | 新長田 | 須磨 | 垂水 | 西 | 全館 |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|
| Q9読みたい本 | 0.01 | 0.04 | 0.01 | 0.12 | 0.07 | -0.03 | 0.12 | 0.00 | 0.07 | 0.04 | 0.04 | 0.05 |
| Q10探しやすさ | 0.06 | 0.04 | 0.05 | 0.12 | 0.03 | 0.10 | 0.06 | 0.01 | 0.03 | 0.01 | 0.00 | 0.05 |
| Q11調べ物 | 0.04 | 0.02 | -0.02 | 0.08 | 0.08 | -0.03 | 0.03 | -0.03 | 0.00 | -0.02 | -0.04 | 0.02 |
| Q12行事 | 0.00 | 0.04 | 0.01 | 0.06 | 0.13 | 0.00 | 0.01 | -0.02 | 0.00 | -0.01 | -0.06 | 0.02 |
| Q13尋ねやすさ | -0.04 | -0.01 | 0.01 | -0.02 | 0.02 | -0.02 | -0.03 | 0.00 | 0.02 | -0.07 | -0.10 | -0.03 |
| Q14応接 | -0.03 | 0.04 | -0.02 | 0.02 | 0.03 | -0.05 | 0.02 | -0.03 | 0.06 | -0.05 | -0.08 | -0.01 |
| Q15説明 | 0.00 | 0.01 | -0.01 | 0.00 | 0.04 | -0.08 | -0.02 | -0.01 | 0.01 | -0.12 | -0.05 | -0.02 |
| Q16利用成果 | 0.07 | 0.01 | 0.03 | 0.03 | -0.04 | -0.06 | 0.02 | -0.02 | 0.06 | -0.04 | -0.02 | 0.02 |

昨年度と概ね同様の評価をいただいておりますが、須磨ではすべて数値が上がる（または同じ値）結果となりました。図書館の総合的な評価であるQ16に関しては、中央と北神分館の値がもっとも高くなっています。各館とも自館の業務を振り返り、今後活かしてまいります。

8. 自由記入欄について

(1) 概要

自由記入欄には、1,075人の方から合計1,116件のご意見をいただきました。ありがとうございました。

内訳は以下のとおりです。

- ①資料について ・ ・ ・ 240 件
本が少ない、雑誌が少ない、新聞が足りない、本が古い、本が汚い(※1)、新刊が少ない、専門書が少ない、〇〇の分野を増やしてほしい、人気がある本はたくさん買ってほしい、人気がある本ばかり多く買うのはやめてほしい、電子書籍を読みたい、他
- ②施設・設備について ・ ・ ・ 134 件
狭い、座席が少ない(※2)、自習室の拡充、飲食場所、駐車場、温度、照明、臭い、 他
- ③図書館のサービスについて ・ ・ ・ 194 件
予約の本がなかなか来ない、予約の上限冊数を増やしてほしい、新刊の予約を Web で受け付けてほしい、本が探しにくい、借りた本の履歴を知りたい、他
- ④職員の対応について ・ ・ ・ 40 件
忙しそうで声をかけづらい、不親切、混んでいる時の対応について、他
- ⑤利用者マナーについて ・ ・ ・ 44 件
話し声がうるさい、居眠り、本への書き込みや汚れ、雑誌・新聞の独占、荷物を置いての離席、館内での飲食、携帯電話のマナー、他
- ⑥図書館全体の運営や立地について ・ ・ ・ 67 件
全館で同じ曜日に休まないでほしい、開館時間を増やしてほしい、図書館を駅の近くなど便利な場所に設置してほしい、駅にあった返却ポストがなくなり不便(※3)、駅などに予約図書受取の窓口がほしい、図書館を増やしてほしい、他自治体と比較して不満、他
- ⑦図書館や職員への感謝やお褒め、激励など ・ ・ ・ 297 件
対応が親切・丁寧、ネット予約・本の取り寄せが便利、駅から近くてよい、遅くまで開いていて便利、生活になくてはならない、他
- ⑧その他 ・ ・ ・ 100 件
上記のいずれにもあてはまらないもの
初めて利用した、よく利用している、特に問題はない、他

(2) 多くいただいたご意見について

(※1) ご意見1 本が古い、本が汚い。

図書館では時間の経過により内容が古くなった本や利用がなくなった本、あるいは汚損・破損のある本は除架又は買い直しすることで日頃から蔵書の更新を図っています。

しかしながら、新しい書籍は貸出されることが多く、図書館の書架全体としてはその印象は薄いかもしれませぬ。

多くのご要望を受けて、平成30年度につきましては、特に地域図書館の蔵書の更新費用として予算を設け、まずは文学全集や美術全集、図鑑や事典類等、高額で買替えがしづらかった資料を中心に、年間約1万冊の買い替えを行いました。平成31年度においても、同様に文学や実用書、利用の多い資料の更新を行うことで、魅力的な書架の維持に努めます。

(※2) ご意見2 狭い、座席が少ない。

特に地域図書館について狭く座席が少ない、全館的にも大きく新しい図書館の設置を望む声を多くいただいています。

現在、いくつかの図書館で移転・再整備の計画が進んでいます。

31年度4月には北神分館が北神図書館として整備され、移転オープンいたします。Wi-fi設備を備えた閲覧席や、学習席としても使っていただけるセミナー室(イベント等で使用時を除く)をご用意いたします。

また、今年度は新三宮図書館と新西図書館の再整備の基本計画を策定いたしました。具体的なプランニングはこれからですが、両館とも、読書や調べものに集中できる静かな席だけでなく、子供連れの方や仲間同士でも周囲に気兼ねなく立ち寄っていただけるゆとりのある空間をご提供したいと考えています。

(※3) ご意見3 駅にあった返却ポストがなくなり不便。

利便性の高い場所に返却ポストがほしい、駅周辺の返却ポストの復活を、との声を多くいただきました。

今年度、JR灘駅、地下鉄名谷駅、JR・山陽垂水駅前に返却ポストを設置いたしました(31年1月25日)。通勤、通学の途中や買物等に出かけたついでに気軽に本をお返しいただけます。是非、ご利用ください。

平成 30 年度 図書館ご利用の皆様へのアンケート

いつもご利用いただきありがとうございます。お手数ですが、今後のサービス向上に役立てるため、ご協力をお願いいたします。

【 あなたご自身についてお聞かせください 】 (あてはまる選択肢に○をつけてください)

Q 1. ①男性 ②女性

Q 2. ①10代 ②20代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代 ⑦70歳以上

Q 3. お住まいは ①東灘区 ②灘区 ③中央区 ④兵庫区 ⑤北区 ⑥長田区 ⑦須磨区
⑧垂水区 ⑨西区 ⑩芦屋市 ⑪西宮市 ⑫宝塚市 ⑬三田市 ⑭明石市
⑮三木市 ⑯稲美町 ⑰淡路市 ⑱その他/兵庫県内 ⑲兵庫県外

Q 4. 主に従事していること(お仕事)は

①会社員・公務員 ②自営 ③アルバイト・パート ④家事専業 ⑤学生 ⑥無職 ⑦その他

Q 5. 本日は、どのような目的で来館されましたか。主なものを一つお選びください。

①予約本(雑誌)の受取りのため ②読みたいものを探して借りるため ③本(雑誌)の返却のため
④本や雑誌・新聞を読むため ⑤調べ物をするため ⑥その他()

Q 6. どれくらいの頻度で図書館にこられますか。

①ほぼ毎日 ②2～3日に1回 ③週1回 ④2週に1回 ⑤月に1回 ⑥年に数回 ⑦初めて

Q 7. 図書館には、どれくらいの時間滞在されることが多いですか。一つお選びください。

①15分未満 ②15分から30分未満 ③30分から1時間未満 ④1時間から3時間未満 ⑤3時間以上

Q 8. 神戸市立図書館が実施している電子図書貸出サービス「KOBE 電子図書館 by Rakuten OverDrive」を利用したことがありますか。

①利用したことがある ②知っているが利用したことはない ③知らなかった

Q 8-2. 知っているが利用したことがない方にお尋ねします。利用しなかった理由は何ですか。一つお選びください。

①紙の図書で満足している ②パソコン、スマホを持っていない ③モニター画面やスマホでは読みにくい
④操作が難しい ⑤通信料金がかかる ⑥読みたい・興味のある電子図書がない
⑦読みたい電子図書に予約が多い ⑧特に理由はない ⑨その他()

【 図書館サービスについておたずねします 】 (4段階評価で、あてはまる数字に○をつけてください)

(質問について「よく知らない」とお感じの場合は、「わからない、知らない」に○をつけてください)

| Q 9. この図書館には、読みたい本がある | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | |
|---|----|------|------|----|---------------|
| | 4 | 3 | 2 | 1 | わからない・知らない |
| Q 10. この図書館は、目的の本・雑誌を探しやすい | 4 | 3 | 2 | 1 | わからない・知らない |
| Q 11. この図書館は、調べ物に役立つ | 4 | 3 | 2 | 1 | わからない・知らない |
| Q 12. この図書館の展示や行事は、興味や関心を引く | 4 | 3 | 2 | 1 | わからない・知らない |
| Q 13. この図書館の職員に、声をかけやすい(たずねやすい) | 4 | 3 | 2 | 1 | わからない・知らない |
| Q 14. この図書館の職員の応接態度は、親切・丁寧である | 4 | 3 | 2 | 1 | わからない・知らない |
| Q 15. 図書館サービスのしくみや本に関する問いに対して、この図書館の職員の説明は、わかりやすい | 4 | 3 | 2 | 1 | わからない・知らない |
| Q 16. 図書館は役に立ちましたか 総合的に見て図書館を利用した成果はありましたか | 4 | 3 | 2 | 1 | 4～1に○をつけてください |

【 図書館へのご意見をお書きください 】

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。お帰りの際に回収箱へお入れください。

2018/12/2

【関連施設・団体】

| 障害の種類 | 種類 | 名称 | 活動（各施設・団体のホームページより抜粋） |
|-------------|------|----------------------|---|
| 全体 | 公共施設 | こうべ市民福祉交流センター | 福祉関係の図書・資料・ビデオなどを提供する福祉ライブラリーや福祉社会を支える人材育成を目的とした研修。講座を行う市民福祉大学、さまざまなボランティア活動の相談。コーディネートを行うボランティア情報センターなど市内の福祉活動の拠点。 |
| | | 神戸市障害者福祉センター | 知的障害や身体障害のある人の相談。 |
| | 関連団体 | 神戸市社会福祉協議会 | 社会福祉法に基づいて、区域内の地域福祉の推進を図るために、全国の都道府県や市区町村に設立されている公共性と自主性をもつ社会福祉法人（民間組織）。こうべ市民福祉交流センター等を運営。 |
| | | 神戸市身体障害者団体連合会 | 障害者の自立と社会参加のための情報発信やスポーツや文化的事業の実施。 |
| | | コープともしびボランティア振興財団 | ボランティア活動団体に対する助成、研修。ボランティア同士の交流会。ボランティア活動の手法や組織運営、ボランティアに関する知識などの学習機会を提供 |
| 視覚障害・ロービジョン | 公共施設 | 神戸市点字図書館 | 点字・録音図書の貸出。希望の図書・新聞・雑誌などの朗読や代筆。個人的に必要な本や資料の点訳・音訳（録音）。サピエを利用したパソコン点訳資料の点字打ち出しやフロッピーでの提供。中途失明者向け点字講習。福祉機器・パソコン操作体験会等。 |
| | | 兵庫県点字図書館 | 点字図書・録音図書の閲覧・貸出。対面朗読。調査相談（レファレンス）。点字図書・録音図書製作ボランティアの養成。点字図書・録音図書製作。サピエを利用したパソコン点訳資料の点字打ち出しやフロッピーでの提供、再生機の貸出。 |
| | | 神戸アイセンターVisionPark | 最先端の眼科医療の研究と治療、リハビリ・社会復帰支援が行われる神戸アイセンターのエントランスに開設。視覚障害者へのインタビューをもとに選書した五感に訴える数百冊の本を、視覚障害者と健常者が共に利用。 |
| | | 日本ライトハウス情報文化センター（大阪） | 点訳・音訳講習会。視覚障害者の文化・交流活動。各種用具・機器の販売。点字・録音図書や視覚障害関係資料の閲覧・貸出。対面リーディングや点訳・音訳。マルチメディアデジタイズ等の製作。各種ボランティアの活動拠点。 |
| | 関連団体 | 神戸市視覚障害者福祉協会 | ガイドヘルパー派遣。市内の視覚障害者福祉のための各種イベント開催。 |
| | | 兵庫県視覚障害者福祉協会 | 視覚障害者の生活指導。視覚障害者用用具の研究・開発・斡旋。ボランティア育成指導。点字図書及び声の図書等の印刷・録音・配布。兵庫県立点字図書館の管理運営。 |
| | | 神戸アイライト協会 | ロービジョン、視覚障害者の相談、サポート活動。視覚障害者ガイドヘルパー養成講習、ボランティア講習、音声パソコン講習などの講師・スタッフ派遣。 |
| | | 神戸ライトハウス | 視覚障害者への生活支援および社会参画促進に関する事業。視覚障害者の自立のための活動支援や訓練および交流活動。印刷物情報の音声データ化事業（多言語対応）。 |
| | | 日本ライトハウス | 視覚障害者への日常生活支援、単独歩行指導、就労支援、指導員の養成。盲導犬の普及や育成、盲導犬を使った歩行指導。点字の教科書や児童図書などの出版、駅・公共施設等の点字表示の製作。点字・録音図書の製作・貸出。視覚障害者用具やICT機器の利用支援、電子書籍（マルチメディアデジタイズ図書等）や音声解説（映画やテレビ等への解説付与）の製作・普及活動。日本ライトハウス情報文化センターの運営。 |
| | その他 | サピエ | 日本点字図書館が管理する見えない・見えにくい等、読書が困難な人を対象にしたインターネット図書館。全国約220の加盟施設・団体が登録した50万件の点字・録音図書目録の検索、ダウンロードが可能なシステム。 |
| | | 点訳ボランティアグループ連絡会 | 「点字110番」等、ユーザーの点訳依頼や表記に関する質問受付。 |
| | | 兵庫県朗読ボランティア連絡会 | 朗読ボランティアの活動に必要な技術等を学ぶ研修会・交流会を開催。 |
| | 聴覚障害 | 公共施設 | 兵庫県聴覚障害者情報センター |

| 障害の種類 | 種類 | 名称 | 活動（各施設・団体のホームページより抜粋） |
|------------|-----------|-------------------------------|---|
| 聴覚障害 | 関連団体 | 兵庫県聴覚障害者協会 | 県内の地域ろう団体の結成支援。手話講師派遣、講師講習会、国際手話講座、出版・広報活動。兵庫県立聴覚障害者情報センターの管理運営。 |
| | | ひょうご聴障ネット | 講演会、学習会、交流会の開催。聴覚障害者、難聴者、盲ろう者、視覚障害者の出会いの場の提供。 |
| | | 神戸ろうあ協会 | 手話講師、通訳者派遣・養成。聴覚障害者福祉拡充のための検討会開催。 |
| 高齢者・認知症 | 公共施設・窓口 | こうべ認知症生活相談センター | 認知症についての相談。 |
| | | こうべ安心サポートセンター | 高齢者や知的・精神障害のある人などの権利擁護相談。福祉サービス利用援助。 |
| | | あんしんすこやかセンター（各区） | 介護や見守りなど高齢者に関する相談。 |
| 識字障害・発達障害 | 公共施設・窓口 | 神戸市発達障害支援センター | 発達障害のある方等に直接関わる機関に対する支援活動。ネットワークの構築、人材育成、情報発信。 |
| | その他支援団体 | 兵庫県LD親の会（たつの子） | 親が学び、社会への啓発や理解と支援を求めて講演会、勉強会。 |
| | | ピュアコスモ | 兵庫県高機能広汎性発達障害児・者・親の会。本人がほっとできる場所をつくる。勉強会や交流会を開催。 |
| 知的障害 | 公共施設・窓口 | 神戸市障害者地域生活支援センター（各区14か所） | 生活情報支援、相談。 |
| | 関連団体 | 神戸市知的障害者施設連盟 | 神戸市内48の社会福祉事業体が一体となった知的障害者の支援。 |
| | その他支援団体 | 神戸市知的障害者施設家族会連合会（こうべかぞくねっと） | 知的障害者施設と利用者間のトラブルの解決、知的障害者問題の社会啓発。 |
| | | 兵庫県知的障害者施設家族会連合会（ひょうごかぞくねっと） | 県内にある全ての知的障害者施設を利用する知的障害者の福祉の向上と権利擁護。 |
| | | 神戸市手をつなぐ育成会 | 知的ハンディを持つ子供の親の会。国・県・市等に対する福祉向上の運動や子育て・家族支援、相談支援。 |
| 日本語が母語でない人 | 公共施設 | 神戸国際コミュニティセンター（KICC） | 6言語による市政、生活情報の提供・生活相談、日本語学習支援、新聞雑誌の閲覧。 |
| | | ひょうご国際プラザ（HIA） | 国際交流を实践する場と情報の提供（国際情報センター図書室、交流ギャラリー、外国人ビジターズセンター） |
| | | 海外移住と文化の交流センター | 南米系日系人を中心とした在住外国人の支援。市民との相互理解・共生促進（情報資料室、セミナールーム、多目的室）。 |
| | 関連団体 | 神戸国際協力交流センター | 神戸国際コミュニティセンター（KICC）の運営。 |
| | | 兵庫県国際交流協会 | ひょうご国際プラザ（HIA）の運営。 |
| | その他支援団体 | 神戸定住外国人支援センター（KFC） | マイノリティの文化的背景を尊重した高齢者の介護事業、日本語学習支援。外国にルーツを持つ子供への支援（学習支援、交流会、日本語レッスン）。多言語による仕事や生活相談。 |
| | | FMわいわい | 10言語で生活・地域・行政情報などを地域在住の日本人、外国人に放送。外国語番組では、外国人コミュニティが主体となり地域に発信。 |
| | | 多言語センターFACIL | 自治体や企業と協力した多言語情報の提供（翻訳・通訳、外国語ナレーション、多言語HP作成、医療通訳） |
| | | 関西ブラジル人コミュニティ（CBK） | 在住南米日系人の子供たちへの学習支援授業教室と母語教室、ポルトガル語と日本語による相談事業。ブラジル図書、新聞、雑誌収集と公開。在日外国人同士の交流事業、在日外国人と地域住民の交流事業。 |
| | | ひょうごラテンコミュニティ（HLC） | スペイン語圏の人々の日本社会での生活向上。子どものためのスペイン語母語教室。スペイン語情報誌Latin-aの発行。 |
| | | 多文化共生センターひょうご | 外国にルーツがある住民の子育て支援や健康相談。 |
| | | ワークメイト | 日本語教室。タガログ語教室。フィリピン人母子支援。 |
| | ベトナム夢KOBE | ベトナム語での情報発信、母語教室。ベトナム語の資料の貸出。 | |