

平成 30 年度
北九州市立図書館の運営に関する評価

令和元年 12 月
北九州市立中央図書館

北九州市立図書館の評価

I 基本目標

基本目標	
1	これまでの図書館サービス(図書・資料の閲覧・貸出、レファレンス機能、情報サービスなど)をさらに充実させる。
2	市民が抱える課題の解決を支援する。
3	子どもの読書活動を積極的に推進していく。
⇒ 上記の内容を目指していくために、図書館職員や地域の人材など、これらの役割を担う人材の能力向上を図る。	

II 目標に対する達成状況と総合評価

達成状況と総合評価	
1	<p>これまでの図書館サービスをさらに充実させる</p> <ul style="list-style-type: none"> ●貸出者数・貸出冊数・レファレンス件数が前年度の数値を上回ったのは、平成30年3月30日に開館した小倉南図書館や平成30年12月22日に開館した子ども図書館を、多くの方にご利用いただいたことによるものである。新たに整備された2つの施設が、多くの市民にとって待望の施設であったことの裏付けであると言える。 ●中央図書館職員・指定管理者雇用職員あわせて延べ300人以上が様々な研修に参加し、図書館を取り巻く最新の社会情勢の理解や、多様な市民ニーズに的確に応えることができるよう能力の向上に努めた。特に指定管理者は、市の要求水準を上回る司書有資格者を確保するだけでなく、自前の研修実施・外部研修への参加に積極的に取り組むことで、スタッフの能力の向上に努めた。その結果、利用者アンケートによると89.3%の利用者が「職員の本に対する知識の豊かさや説明の分かり易さ」について満足であると回答するなど、図書館サービスの更なる充実が図れている。
2	<p>市民が抱える課題の解決を支援する</p> <ul style="list-style-type: none"> ●配架方法の工夫、認知症や医療・健康等の市民ニーズに応えたコーナーの設置や行事の展開、地域の特性に応じた図書館づくりなど、市民の課題解決支援につながる図書館サービスの提供に努めた結果、利用者アンケートにおいて87.1%の方から「現行の図書館サービスに満足である」との評価を得ることができた。
3	<p>子どもの読書活動を積極的に推進していく</p> <ul style="list-style-type: none"> ●子どもの読書活動の推進拠点となる「子ども図書館」を開館し、「子育て・家庭教育支援用図書資料の充実」や「ヤングアダルト向け図書資料の充実」に努めた。また、学校における読書活動の支援や学校関係者の人材育成など、子どもの読書活動を積極的に推し進めた結果、はじめての絵本事業の絵本配布率や市立図書館における子ども1人あたりの貸出冊数が前年度の数値を上回っただけでなく、目標値を上回る数の学校に「学校貸出図書セット」を利用していただくことができた。 ●本好きな子ども、積極的に図書館に足を運ぶ子ども、互いに本に関するアドバイスができる子どもを育てるため、子ども司書の養成や職場体験学習の子どもの受け入れに努め、80人以上の参加を得た。
<p>まとめ</p> <ul style="list-style-type: none"> ●上記の通り、全図書館が目標の達成に向かって努力した結果、施策評価では、50項目のうち「順調である」以上の評価が48項目あり、96%を占めている。 ●加えて人材育成については、上記以外にも、司書資格の取得を目指す学生や図書館の仕事に興味のある生徒、あるいは日々子どもたちに本の魅力を伝えることが可能な立場にある保育士など、あわせて500人近い人々に、実習の場や学びの場を提供することで、将来を見据えた人材育成に努めた。 ●中央図書館で図書館ボランティアの養成に取り組んだだけでなく、全ての図書館で図書館ボランティアに活動の場を提供するとともに、ボランティア団体等が自ら勉強する場や図書館側と意見交換を行う場を設けることで、市民参画型図書館の実現に努めた。 <p>以上のことから、図書館全体の評価は順調であると考えます。</p>	

外部評価	
<p>それぞれの具体的な取り組みについては、その推進に努めた結果、全体的に順調であると評価でき、図書館の運営がうまく行われている。今後は、「図書館に来たら何かワクワクすることがある」「図書館に来たら楽しいことがある」といった打ち出し方も検討し、「夢のある図書館づくり」ということも意識してもらいたい。</p> <p>多くの方が丁寧に回答してくださっている利用者アンケートについては、年代別の要望を分析するなどにも取り組み、より市民のニーズに沿ったサービスが提供できるよう努めてもらいたい。</p>	

III 参考資料

◆利用状況の変化

	平成29年度	平成30年度
(1)貸出者数	946,002人	1,029,447人
(2)貸出冊数	3,571,438冊	3,913,822冊
(3)来館者数	2,496,853人	2,458,211人
(4)レファレンス件数	37,599件	38,852件
(5)人口1人当たりの貸出冊数	3.74冊	4.12冊

◆アンケートによる利用者満足度の状況(「非常に満足」・「満足」の割合)

①本の品ぞろえ	84.3%
②本の探しやすさ	86.5%
③調べ物の役立ちさ	85.6%
④展示・行事の内容	83.0%
⑤対応の親切さ	93.9%
⑥説明の分かりやすさ	89.3%
①～⑥の合計	87.1%

北九州市立図書館では、「これからの図書館サービスのあり方」の中に示された5つの視点に立った取り組みを行っています。その具体的施策50項目の取組状況について、下記の基準を設けて評価を行います。

<評価の基準>

- A** 大変順調である。
- B** 順調である。
- C** やや遅れている。
- D** 遅れている。

視点	方向性	具体的取組	事業概要	取組状況	内部評価
<p>*****</p> <p>1 多様な施設とつながる図書館</p> <p>*****</p>	(1)文学館などの文化施設との連携	①(新)文化施設の情報発信	文学館、美術館、松本清張記念館などの文化施設への来館のきっかけづくりのため、文化施設の企画展情報を発信	○美術館の「ブルーノ・ムナーリ展」「石川直樹展」や文学館の「西郷どん展」に関連して中央図書館で行った図書の展示をはじめ、各地区館・分館で、文学館、美術館、博物館などの企画展示と連動した本の展示等を行った。 ○八幡図書館では、芸術劇場の催事と連動した内容の講座や、響ホール室内合奏団メンバーを招いた演奏会等を開催した。	B
		②(新)最寄りの文化施設の情報発信	各図書館において最寄りの文化施設の図録や資料を設置するなど、文化施設と連携した情報発信	○若松図書館では火野葦平資料館や河伯洞、八幡西図書館ではひびしんホール、中央図書館・子ども図書館では文学館や美術館分館の行事予定やパンフレット等の資料による情報発信を行った。 ○中央図書館では、美術館や文学館発行の図録等の出版物の収集を行った。	B
		③(新)地元ゆかりの作家作品の充実	市民と子どもたちのシンビックプライドの醸成を図るため、各図書館や新設される子ども図書館での、地元ゆかりの作家や児童文学作家の蔵書の充実、企画展示の開催	○各図書館において、地元出身作家のコーナーを設け、関連資料の展示を行うとともに、地域の歴史、特色を活かして郷土資料の充実に取り組んだ。 ○はじめての絵本事業では、地元出身作家の絵本を選定した。 ○子ども図書館では、本市ゆかりの児童文学者の顕彰コーナーを設置した。	B
		④(新)文化施設とのネットワークの構築	文化施設とのネットワークの構築を図るため、中央図書館も文化施設の館長会議に参加	○文化施設館長会議に参加して情報交換を行い、各施設の情報発信を進めた。	B
	(2)他施設との連携	⑤大学図書館との連携	大学図書館とのネットワークの構築を図るため、 ・北九州市立大学や九州国際大学の図書館との連携の充実 ・市内にある他の大学図書館との連携の検討	○平成14年8月に北九州市立大学と、平成14年9月に九州国際大学と、それぞれ連携協定を締結し、相互利用を進めている。 ○平成31年2月に、福岡県・佐賀県大学図書館協議会北部地区研究会に参加し、大学図書館との情報交換と連携協力について意見交換を行った。	C
		⑥大学との連携	大学図書館との連携に止まらず、大学教員などを講師に招いて、講演会や講座を積極的に開催	○各図書館において、九州工業大学の出前講座を活用した科学関連の講座や北九州市立大学学生の企画によるイベントなどを実施した。 ○九州国際大学や九州女子大学等と連携し、実習の場の提供等を通じて、司書資格の取得を目指す学生を積極的にバックアップした。	B

内部評価

B

視点	方向性	具体的取組	事業概要	取組状況	内部評価
		⑦ネットワーク(連携)機能の充実	中央図書館が地区図書館や分館へ助言や指導を行い、市立図書館のネットワークを充実	○全ての図書館の館長が参加する館長会議を毎月開催し、連携を図った。 ○毎週開催の選書会議の場を活用して、図書館サービスに関する様々な情報を全ての図書館と共有した。	B
	(3)身近なネットワークの構築	⑧(新)市立図書館における観光情報などの提供	市民と観光客を対象にした、北九州市の魅力発信を行うため、 ・中央図書館では全市の観光情報を提供 ・地区図書館では周辺地域の観光情報や地域情報を提供	○中央図書館の且過市場のパンフレット展示、若松図書館のグリーンパークのポスター展示、八幡図書館の産業遺産と文学碑のパンフレット展示など、各図書館で、市内観光情報、区政情報、図書館近隣で行われるイベント等に関するチラシ・パンフレット等を、市民が気づきやすい場所に設置した。 ○八幡図書館の「八幡駅前イルミネーション」に連動したおはなし会など、各図書館で、市内各所のイベントや観光地情報と連動した展示や催しを実施した。	B
		⑨ひまわり文庫の充実	市民センターなどに設置した、ひまわり文庫の蔵書構成などの充実	○平成30年度末現在:128ヶ所設置 ・配本冊数 71,732冊(1ヶ所あたり560冊、前年度配本数69,897冊) ・年間貸出者数 25,756人 ・年間貸出冊数 52,297冊 ・市民センター職員との情報交換を行い、利用者の要望を反映した選書やセンター行事に関連した図書の配本を行うなど、利用者ニーズに対応するように努めた。 ・閉館した分館の図書を再活用するなど蔵書の充実を図った。	B
		⑩(新)貸出文庫登録施設数の増加	市民が気軽に本に接する機会を増やすため、幼稚園や保育所などの子育て関連施設や病院、高齢者施設などで利用されている貸出文庫の利用施設を増加	○平成30年度末現在:97ヶ所設置(前年度より5ヶ所増) ・図書館からの配本数:19,725冊 ・概ね2ヶ月～3ヶ月に1回、定期的に配本した。	B

【内部評価の考え方】

文化施設との連携では、パンフレット等の配布による情報発信はもちろん、美術館の「ブルーノ・ムナーリ展」・「石川直樹展」や文学館の「西郷どん展」に関連して中央図書館で行った図書の展示をはじめ、各地区館・分館で、文学館、美術館、博物館などの企画展示と連動した本の展示等を行った。こういった図書の展示を行うことで、図書館利用者が市内の文化施設に興味・関心を抱ききっかけづくりを行った。また、八幡図書館において文化施設と連携した講座や演奏会等を開催し、公共図書館としての可能性の拡大に努めた。さらには、大学の出前講座を活用した講座の開催や、司書資格の取得を目指す大学生の実習受け入れ等を通じて大学との連携を進めた。ひまわり文庫については、市民センターと情報交換を行い、利用者の要望に応じた配本内容になるよう努めた。
以上のことから順調と判断した。

【外部評価】

大学図書館との連携については、まずは交流できるところから取り組んでいってもらいたい。
初等・中等教育においても学校司書の役割の重要性が増している。引き続き、大学における司書養成に協力するなどの連携に努めてもらいたい。
「ひまわり文庫」については、市民センター職員との情報交換により利用者ニーズを把握するなどの取組が高く評価できる。今後も、「市民センターだより」に図書館や図書に関する情報を掲載してもらうなど、より一層の利用促進につながる工夫を検討して欲しい。

視点	方向性	具体的取組	事業概要	取組状況	内部評価
<p>*****</p> <p>2 市民の課題解決を支援する図書館</p> <p>*****</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>内部評価</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">B</p> </div>	(1)レファレンスの強化	①相談内容のデータベース化	これまで長年積み上げてきたレファレンスの事例に、多くの市民が接することができるようにするため、相談内容とその回答をデータベース化し、ホームページで公開	○各図書館で受けたレファレンスの事例を、国立国会図書館レファレンス協同データベースに登録した。(100件以上登録し、国立国会図書館から表彰を受けた。) ○合わせて市立図書館ホームページ上で公開するとともに、内容の更新も行った。	B
		②レファレンス担当職員の能力向上	図書館業務の基本となるレファレンスを担当する職員の能力向上を図るため、体系的な研修を計画、実施	○福岡県立図書館主催のレファレンス研修や郷土資料研修に図書館職員が参加した。 ○レファレンスに関する職員の勉強会を実施し、事例研究を重ねた。	B
		③レファレンス用図書・資料の充実	多様化・複雑化する市民ニーズに適切に対応するため、レファレンス用図書・資料を充実	○各図書館において、各種レファレンス用資料(辞典、図鑑、地図等)を購入、寄贈受入を行った。	B
	(2)特色ある図書館づくり	④(新)課題解決支援のための分野別配架と講演会などの実施	・標準的な配架法である「日本十進分類法」を基礎にしながら、市民が抱えている課題に対応するために、テーマごとに図書・資料を並べたり、特設コーナーを設けるなど、市民が図書・資料を探しやすいような分野別配架の実施 ・市民のニーズに応じて、「健康・医療」、「福祉・介護・年金」、「子育て・教育」など、分野別に体系立てた講演会や講座などを実施し、市民の課題解決を支援	○各図書館において、特色あるコーナー作りに取り組んだ。(映画「図書館戦争コーナー」、地元出身作家コーナー、世界の絵本と地図のコーナーなど) ○市民のニーズに応じて、特定のテーマで資料を集めた常設コーナーや特設コーナーを設置した。(認知症コーナー、医療・健康コーナー、ビジネス支援コーナー、パソコンコーナー、子育てコーナー、シニアコーナーなど)	B
		⑤(新)地域の特性などを活かした図書館づくり	特色のある図書館づくりのため、各図書館が地域の特性や地域住民のニーズに応じた図書・資料の配架や講演会などを重点的に実施	○地区図書館、分館で、それぞれの地域や利用者の特性に応じて、各種講座を開催した。(法律セミナー、終活セミナー、経営相談会、健康講座、メンタルヘルズ講座、食育講座など) ○近隣施設(市民センター、体育館等)利用者向けに趣味やスポーツ関連の図書の充実やコーナー設置を行った。	B
		⑥(新)郷土資料の充実	地域の歴史や文化を次世代に伝えるため、地域の郷土資料を充実	○各図書館で、郷土に関する図書資料の購入・寄贈受け入れを行ったほか、郷土資料コーナーで地域に関連した図書や資料の展示を行った。(世界遺産コーナー、地元ゆかりの作家コーナーの設置など) ○中央図書館所蔵のガラス乾板写真を市民協力のもとデジタル化し、データの寄贈を受けた。その写真が掲載された書籍も購入した。 ○子ども図書館では、本市ゆかりの児童文学者の顕彰コーナーを設置した。	A
		最寄りの文化施設の情報発信【再掲】(視点1②)	各図書館において最寄りの文化施設の図録や資料を設置するなど、文化施設と連携した情報発信		

視点	方向性	具体的取組	事業概要	取組状況	内部評価
		地元ゆかりの作家作品の充実【再掲】(視点1③)	市民と子どもたちのシビックプライドの醸成を図るため、各図書館や新設される子ども図書館での、地元ゆかりの作家や児童文学作家の蔵書の充実、企画展時の開催		
		市立図書館における観光情報などの提供【再掲】(視点1⑧)	市民と観光客を対象にした、北九州市の魅力発信を行うため、 ・中央図書館では全市の観光情報を提供 ・地区図書館では周辺地域の観光情報や地域情報を提供		

【内部評価の考え方】

レファレンス機能を強化するため、レファレンス用資料やホームページで公開するレファレンス事例集(データベース)の充実をはかった。また、研修会の参加やレファレンス事例についての自主的な研究会を重ねることで、職員のレファレンス能力の向上に努めた。

市民が有するさまざまな課題解決を支援するため、認知症、医療・健康、ビジネス支援、子育て等、あるテーマに特化した資料コーナーを設置した。また、図書館利用者の世代構成に配慮し、シニアコーナーも設けた。さらに、法律セミナー、医療健康セミナー、終活セミナー、経営相談会など、テーマに応じた各種講座の開催や、近隣施設の立地状況など、地域の特性を意識した書籍の充実やコーナー設置にも取り組んだ。

新たに整備した子ども図書館には、本市ゆかりの児童文学者を顕彰するコーナーを設置する等、郷土資料の充実に努めた。以上のことから、順調と判断した。

【外部評価】

視点2に基づく取り組みは、全体的に順調に推移している。引き続き、市民の課題解決に寄与する図書館となるよう努力されたい。

視点	方向性	具体的取組	事業概要	取組状況	内部評価
<p>*****</p> <p>3 子どもの読書活動を積極的に推進する図書館</p> <p>*****</p>	(1)子どもの読書活動の推進	①(新)子ども図書館の整備	北九州市子ども読書活動推進条例で定められた、子どもの読書活動の推進拠点となる「子ども図書館」を整備し、子ども図書館にふさわしい図書・資料を充実	○中央図書館内に、子どもの読書活動の推進拠点となる子ども図書館を整備し、平成30年12月22日に開館した。	A
		②(新)子ども図書館における子育て・家庭教育支援用などの図書・資料の充実	子ども向けの絵本や図書・資料のみでなく、大人も利用できる、子育てや家庭教育支援用の図書・資料の充実	○平成29年度に続き、平成30年度も図書資料購入を予定どおり進めた。	A
		③(新)「はじめての絵本」事業の実施	出生前の早い時期から子どもの読書に関心をもちてもらうため、母子健康手帳の交付時に絵本を配布する「はじめての絵本」事業を実施	○出生前の早い時期から子どもの読書に関心をもちてもらおうよう、母子健康手帳の交付時に絵本配布を行い、99%以上の方に配布した。	A
		④絵本の読み聞かせ、おはなし会などの実施	子どもが小さいときから読書に親しめる環境づくりを行うため、絵本の読み聞かせやおはなし会などを実施	○子ども図書館、地区図書館及び分館で、概ね毎月数回の絵本の読み聞かせやおはなし会を行った。 ○季節ごとに行事(クリスマス会など)を行った。 ・読み聞かせボランティア登録数(平成30年度末現在) 36団体、12個人 ・平成30年度読み聞かせ・おはなし会 開催数:延べ853回 参加者数:延べ15,631人	B
		⑤(新)図書館における子ども向け相談窓口の充実	子どもたちが調べごとのために図書館へ来た時、気軽に相談できるように、子ども専用のレファレンス窓口を設け、調べ学習などが行いやすい環境を提供	○各図書館で子ども用の窓口を設けており、調べ学習などで気軽に相談できる環境を提供した。	B
		⑥調べ学習用図書・資料及び「調べ方マニュアル」の充実	小・中学校と連携して、それぞれの児童・生徒に応じた調べ学習用の図書・資料や調べ方マニュアルを充実	○図書館ホームページに、調べ方マニュアルを掲載している。(小学生・中学生向け) ○各図書館で、図書館の利用方法や本の探し方についてのリーフレットを作成したり、既存の資料で内容を更新したものを、図書館見学に来た児童生徒に配布したりした。 ○各図書館で、夏休み行事として、調べ学習の一助となる科学や歴史に親しむ子ども向け講座を実施した。	B
		⑦ヤングアダルト向け図書・資料の充実	読書から遠ざかりがちな中・高校生のために、ヤングアダルト向け図書・資料を充実	○新たに整備した子ども図書館では、ホームページにヤングアダルト向けのコーナーを設けることで、当該世代が図書館の図書・資料にアクセスしやすい環境づくりに努めた。 ○各図書館に、ヤングアダルトコーナーを設置し、人気の高いライトノベルや、職業や資格の取り方など実用的なものほか、生き方の指針となるような図書資料の購入を行い、充実に努めた。	B

内部評価

B

視点	方向性	具体的取組	事業概要	取組状況	内部評価
		⑧家読(うちどく)の推進	家庭教育向上の基礎となる親子のコミュニケーションづくりの手段の一つとして家読を推進するため、推薦図書の情報提供や家読コーナーを設置	○地区図書館、分館において、家読コーナーを設置し、「うちどくガイドブック」による情報提供や家読に適したおすすめ図書の紹介や展示に取り組んだ。 ○中央図書館では、夏休みに学校で配布する読書カードに「おすすめ本」を掲載した。ホームページでも「おすすめ本」を紹介した。	B
		⑨(新)地域人材の育成	地域で読み聞かせを積極的に行うため、地域で活動している団体などと協働して、中央図書館や地区図書館で研修を実施	○中央図書館において、図書館ボランティア養成講座(年2回)、読み聞かせボランティア養成講座初級コース(年2回)、中級コース(年1回)を実施。より専門的な内容の研修としては、ストーリーテリングコース、ブックトークコースを実施した。 ○地区図書館においては、子ども図書館の開館を受けて、次年度以降の研修実施に向けて検討をはじめた。	B
		⑩(新)図書館職員の育成	地区図書館で、読み聞かせボランティアなどを養成する講座が実施できるような、図書館職員のスキルアップ	○中央図書館主催の読み聞かせボランティア養成講座や児童サービス研修に職員が参加した。 ○福岡県立図書館等主催の研修に職員が参加した。	B
		⑪(新)地区図書館における区役所や市民センターなどとの連携	図書館職員や読み聞かせボランティアを市民センターや地域の子育てイベントなどに派遣し、子ども読書活動の推進につながる読み聞かせなどを積極的に実施	○地区図書館において、区役所との共催イベント、区役所の「親子ふれあいルーム」や市民センターでのイベントなどに、図書館職員や読み聞かせボランティアを派遣し、読み聞かせやおはなし会を行った。	B
		地元ゆかりの作家作品の充実【再掲】(視点1③)	市民と子どもたちのシンビックプライドの醸成を図るため、各図書館や新設される子ども図書館での、地元ゆかりの作家や児童文学作家の蔵書の充実、企画展示の開催		
	(2)学校における読書活動の支援	⑫学校向け団体貸出の拡充	小・中学校において、学習の一助とするために、図書・資料の学校への貸出を積極的に実施	○学校向け団体貸出を実施した。 ・平成30年度貸出団体数 1,367団体 ・平成30年度貸出冊数 9,556冊 ○学校関係者が参加する図書館教育講習会で、学校向けサービスの一つとして、団体貸出を周知した。	B
		⑬学校貸出図書セットの拡充	学校における読書活動や調べ学習などを推進するため、学年別・テーマ別に選んだ図書・資料を学級文庫や教材として使用する「学校貸出図書セット」を、より学校のニーズにあうように内容を充実	○中央図書館で、「学校貸出図書セット」の拡充に取り組んだ。 ・平成30年度 75セットに拡充した。(前年より4セット増) ・貸出実績 97件(前年より10件減)	B

視点	方向性	具体的取組	事業概要	取組状況	内部評価
		⑭図書館司書や読み聞かせボランティアの学校などへの派遣	図書館司書や読み聞かせボランティアなどを学校に派遣し、調べ学習や読み聞かせなど、読書に関する取組みを支援	○各図書館で、幼稚園、保育所、小学校等に、図書館司書や読み聞かせボランティアを派遣した。 ・司書の派遣 5館16件 ・読み聞かせボランティアの派遣 3館118件	B
		⑮(新)学校関係者(教員、学校図書館職員など)の人材育成支援	子どもに一番身近な学校で読書推進活動を行う教員、学校図書館職員などに対して、図書館職員が専門的な研修を支援	○学校関係者が参加する図書館教育講習会において、学校貸出図書セットなど学校向けサービスの説明を行った。 ○子ども図書館開館後の研修実施に向けて、ブックヘルパー研修、学校における読み聞かせボランティア研修の内容検討を行った。	B
		⑯子ども司書の養成と活用	子どもたちの図書館への関心や読書への意欲を高めるため、 ・図書館で働く司書の仕事を学習する講座を開催し、子ども司書を育成 ・その子ども司書たちが学校で、読書活動推進のリーダー役となることを目指す	○平成30年夏休み期間中の5日間で実施 ・受講生55人(小学生45人、中学生10人) ・講座終了後、受講生が各自の学校での活動の様子について報告した。	B
		⑰小・中・特別支援学校児童生徒の読書感想文募集の実施	小・中・特別支援学校児童生徒が読書を通して得た喜びや感動を文書表現することで、ものの見方や考え方を深め、より豊かな感性を育むことを目的として、読書感想文募集を実施	○12月初旬の表彰式において、優秀な作品を表彰した。 ・優秀賞28点、優良賞93点、入選2,772点 ○市内の小中学生約半数からの応募があった。 ・H30年度応募点数 36,510点(188校)	B
		⑱小・中学校との連携	図書館と小・中学校との連携を図るため、図書館だよりの発行や小・中学生の図書館見学・職場体験の実施	○地区図書館、分館において、毎月「図書館だよりの発行や小・中学生の図書館見学・職場体験の実施」を実施し、近隣の小中学校等に配布した。 ○小中学生の図書館見学や職場体験を受入れた。 ・図書館見学受入れ 14館71件3182人 ・職場体験受入れ 7館19件29人 ○中央図書館において、展示スペースを学校図書館用に確保し、小中学校の図書委員等が作成した本の紹介などの作品を展示した。	B

【内部評価の考え方】

子どもの読書活動の推進拠点となる子ども図書館を、平成30年12月22日に開館し、多くの方に利用いただいた。各図書館においても、おはなし会や児童書の読書会の実施、ヤングアダルト向けの図書の充実などに取り組み、子どもの読書活動の機会の充実や読書活動の習慣化に積極的に取り組んだ。

子ども図書館においては、学校貸出図書セットの拡充を図るとともに、学校図書館を支える人材育成のための研修を計画するなど、学校の読書活動の支援に取り組んだ。

中央図書館において図書館ボランティアや読み聞かせボランティアの養成を行うとともに、地区図書館においては、子ども図書館開館後をにらんだ研修の検討を始めるなど、子どもの読書活動推進を支える人材の育成に取り組んだ。

以上のことから順調と判断した。

【外部評価】

「はじめての絵本事業」は、配布状況の数字を見れば確かに順調であるが、絵本との出会いを次のステップにつなげていくために、乳幼児の図書館利用や読み聞かせの情報なども併せて情報発信して欲しい。また、読み聞かせの会や保育園・幼稚園との連携も重要である。

この数年、学校図書館の充実が進んだことも、公立図書館の学齢期利用者が減少していることと無関係ではないと思う。ただ、学校図書館のレベルは、学校間格差があることも事実である。この学校間格差を埋めるのが公共図書館の役割であるとの認識で取り組んでもらいたい。

読書通帳は大変人気で、多くの方に喜ばれている。また、図書館見学は小・中学生が実際に図書館カードを作成し、本を借りるきっかけとして有効で大いに評価できる。子どもの読書環境充実のためにも、今後も積極的に図書館見学を受け入れ「子どもが図書館カードを作成しやすい状況づくり」に努めてもらいたい。

視点	方向性	具体的取組	事業概要	取組状況	内部評価	
<p>*****</p> <p>4 誰もが使いやすく、人や情報が交流する図書館</p> <p>*****</p>	(1) 情報化への対応	① Wi-Fiの整備	スマートフォンなど携帯端末の普及が進んでいるため、図書館のWi-Fi環境を整備	○中央・八幡・八幡西・小倉南図書館に続き、平成30年度に開館した子ども図書館でも公衆無線LANを設置した。	B	
		② 中央図書館、地区図書館、子ども図書館におけるホームページの充実	利用者が見やすく、使いやすいホームページとなるように、 ・子ども図書館の開館にあわせ、ホームページを開設 ・中央図書館や地区図書館のホームページの見直し	○新たに整備した子ども図書館では、独自のホームページを開設した。 ○前年度に引き続き、平成30年度も、ホームページの見直し・改修を進めた。	B	
		③ 郷土資料のデジタル化への検討	資料のデジタル化に関する情報収集や研修などを行い、郷土資料のデジタル化を検討	○平成21年度、中央図書館で郷土資料(門司新報、福岡県布達集、小笠原文庫、古地図、写真等)をデジタル化した。 ○民間団体と協力し、郷土資料のガラス乾板のデジタル化を行った。	C	
	(2) ニーズに応じたサービスの提供	④ 高齢者などあらゆる人が利用しやすいサービスの充実	バリアフリー化や大活字本の充実を図るなど、高齢者を含め、あらゆる人が利用しやすいサービスの充実	○八幡図書館及び平成30年3月に新設した小倉南図書館において、バリアフリーに対応し、拡大読書機を設置している。 ○中央図書館では、館内貸出し用の拡大鏡やリーディングトラックをカウンターに設置した。 ○高齢者や弱視者向けに「大活字本」の充実を図った。 ○新たに整備した子ども図書館には、バリアフリー対応としてエレベーターを設けた。	B	
		⑤ 子どもトイレや授乳室の設置	子どもと一緒に利用しやすい図書館づくりを目指すため、図書館整備にあわせ、子どもトイレや授乳室を整備	○新たに整備した子ども図書館に、子どもトイレや、授乳およびオムツ替えができる赤ちゃんの駅を設置した。	B	
		⑥ (新) 図書館以外での本の返却	利用者の利便性の向上を図るため、駅など図書館以外で本を返却できるように、返却ボックスを設置	○小倉駅構内及び黒崎駅に隣接するコミュニティ入口の2か所に返却ボックスを設置し、平成29年7月から利用を開始した。 ・平成30年度利用 小倉 26,488冊(約108冊/日) 黒崎 9,970冊(約40冊/日)	A	
		⑦ CD、DVD資料の貸出とその充実	図書館整備にあわせて、市民から要望のあるCDやDVDなど視聴覚資料の貸出コーナーを設置	○八幡西・戸畑・八幡図書館に加え、平成29年度は小倉南図書館で、平成30年度は子ども図書館及び中央図書館でもCD・DVD等視聴覚資料の貸出を実施した。	B	
		⑧ 学習活動の場、設備、図書・資料などの提供	読書会や郷土史会など、市民の学習活動を推進するため、図書館の施設、設備、図書・資料などを提供	○地区図書館や分館において、読書会、郷土史会や読み聞かせボランティアグループの勉強会等のため会場の提供を行った。	B	
		(3) 親しみやすい図書館づくり	⑨ (新) かつろいで読書のできる環境の充実	・カフェテリアを設けるなど、かつろいで読書ができるように図書館の読書環境を整備 ・カフェテリアが街のにぎわいづくりに寄与するように、イベントなどの企画を検討	○八幡西・戸畑・中央・小倉南図書館内のカフェの運営を継続した。 ○新たに整備した子ども図書館内に、飲食も可能なリフレッシュコーナーを設置した。	A

内部評価

B

視点	方向性	具体的取組	事業概要	取組状況	内部評価
		⑩(新)市立図書館への来館のきっかけづくりの提供	これまで図書館に来ていない人が来館するきっかけとなるように、図書資料の配架や開催する講座、イベントなどを見直し	○市民センターや地元商店街、近隣施設等が実施する催しに参加し、図書館のPRを行った。 ○八幡図書館の「やはたアートマンス」や戸畑図書館の「図書館蚤の市」など、近隣施設等と協働で賑わいのある人を呼び込めるイベントを行った。 ○門司図書館のアイリッシュハーブコンサートや曾根分館の地元干潟の写真展などの特色ある新たなイベントを実施した。 ○新たに整備した子ども図書館では、読書履歴を記録する「読書通帳」を導入した。	B

【内部評価の考え方】

拡大鏡やリーディングトラッカーの設置、子ども用トイレや授乳およびオムツ替えができる赤ちゃんの駅の整備などを進め、あらゆる人が利用しやすい図書館の実現に努めた。

図書館以外の場所での返却サービスとして小倉駅構内とコムシティ入口に設置した返却ボックスは、多くの方に利用いただいております、利用者が使いやすい図書館づくりに貢献した。

また、カフェテリアやリフレッシュコーナーの設置、各種コンサートや蚤の市といった従来の図書館のイメージにとらわれない行事の開催や近隣施設等との協働、子ども図書館での読書通帳の提供等、さまざまな図書館の魅力向上策を講じ、より多くの人が足を運びたい図書館となるよう環境整備に努めた。

以上のことから順調と判断した。

【外部評価】

図書館の環境づくりにおいて、職員の方も親切で親しみやすく、誰もが利用しやすい図書館になってきていることは評価できる。

今後は、身体的な障害のある方に対してのバリアフリーだけでなく、発達障害がある方や、北九州市でも増えている外国籍の方などを念頭に置いた、誰もが使いやすい図書館づくりに努めて欲しい。

視点	方向性	具体的取組	事業概要	取組状況	内部評価
<p>*****</p> <p>5 市民参画型図書館</p> <p>*****</p>	(1)ボランティアの育成と活用	①読み聞かせボランティア養成講座の充実	読み聞かせボランティアの専門性を高めるため、ストーリーテリングやブックトークなどの技術を学ぶ講座を実施	○中央図書館で、読み聞かせボランティア養成講座初級コース(2回)、中級コース(1回)を実施した。 ○ストーリーテリングコース、ブックトークコースの専門研修を実施した。	B
		②図書館ボランティアの育成	市民が図書館運営の担い手となるように、図書館において館内案内や配架などの図書館業務を行う図書館ボランティアを育成	○中央図書館で、図書館ボランティア養成講座を実施している。 ・平成30年度 2回実施(定員 各回20名) ・修了者数 38人	B
		③(新)ブックヘルパーの人材育成支援	学校図書館で図書・資料の整理、補修や読み聞かせなどを行うブックヘルパーが活動しやすくなるように、図書館職員が研修を支援するなど、学校における読書活動に協力	○子ども図書館の開館を受けて、本格的な実施に向け作業を進めた。	B
		④読み聞かせボランティアバンクの充実	読み聞かせなどを希望する子育て施設や学校に対し、ボランティア情報を迅速かつ的確に提供するため、 ・読み聞かせボランティアバンクの充実 ・地区図書館ごとのボランティアバンクの設立の検討	○平成26年度に、中央図書館で読み聞かせボランティアバンクを設立した。また、研修会を開催し、バンクに登録しているボランティア同士の情報交換や研修の場を設けた。 ・平成30年度末現在登録団体数36団体、12個人 ○地区図書館においては、子ども図書館の開館を受けて、次年度以降の研修実施に向けて検討をはじめた。	B
		地域人材の育成【再掲】(視点3⑨)	地域で読み聞かせを積極的に行うため、地域で活動している団体などと協働して、中央図書館や地区図書館で研修を実施		
	(2)開かれた図書館づくり	⑤時代に即した図書館づくりを推進するための図書館協議会の充実	多様化する図書館へのニーズに対応し、効率的で効果的なサービスが提供できるように、図書館協議会の充実に努め、時代に即した図書館づくりを推進	○他都市の情報収集を行い、効率的、効果的な図書館サービスの向上に取り組んだ。 ○図書館協議会公募委員の改選を行い、多様化・高度化する市民ニーズに引き続き適切に対応していくための環境整備に努めた。	B
	⑥運営に関する評価の実施	図書館運営に関する評価を行い、広く公表するとともに、運営の改善を実施	○平成25年度から図書館評価制度を導入し、市のホームページに掲載するとともに運営の改善を進めた。	B	

内部評価

B

【内部評価の考え方】

中央図書館や一部の地区館において、読み聞かせボランティアの養成や専門性向上につながる講座、図書館ボランティアの養成講座を開催し、図書館運営に参画する市民層の拡大に努めた。
また、他都市の状況や市民意見の把握を行い、多様化・高度化する市民ニーズに引き続き適切に対応していくための環境整備に努めた。
以上のことから順調と判断した。

【外部評価】

図書館の運営にボランティアが大きく貢献している。今後は、図書館ボランティアの仕事に興味・関心を持ってもらう場づくりなどを工夫することで、広くボランティアやブックヘルパーとなる人材を募り、育成に努めてもらいたい。

平成30年度

北九州市立図書館の利用に関する
アンケート集計結果報告書

北九州市立中央図書館

北九州市立中央図書館では、市内15図書館を対象に、平成31年3月1日（金）～3月20日（水）まで、「北九州市立図書館利用者アンケート」を実施しましたので、ご報告いたします。

このアンケートは、図書館を日頃どのようにご利用いただき、どのくらい満足していただけているかを伺い、今後の図書館運営の参考にさせていただくことを目的に実施しました。今回の貴重なご意見を基に、更なるサービス向上に努めてまいります。

目 次

1 アンケートの概要	・・・・・・・・・・	P 1
・調査の概要	・・・・・・・・・・	P 2
・アンケート調査票	・・・・・・・・・・	P 3
2 アンケートの集計結果の分析	・・・・・・・・・・	P 7
3 アンケート集計結果（実数）	・・・・・・・・・・	P 12

1 アンケートの概要

調査の概要

(1) 調査の目的

図書館の利用実態及び利用者への満足度を把握し、今後の図書館運営等に反映させることによって、サービスを向上させる基礎資料とすることを目的とする。

(2) 調査の対象

市内15図書館（中央図書館、子ども図書館、6地区館、7分館）

(3) 調査方法

利用者の無記名による自主記入、回収箱への投函による回収

※配布数 中央図書館・子ども図書館・地区館：各200枚、分館：100枚

(4) 調査期間

平成31年3月1日（金）～平成31年3月20日（水）

(5) 調査項目

別紙「北九州市立図書館利用者アンケート」のとおり

16歳以上

利用した日（ 月 日）

＜皆様のご意見をお聞かせください＞

いつも〇〇〇図書館をご利用いただきありがとうございます。恐れ入りますが、図書館について、皆様のご意見をうかがいたく、アンケートにご協力をお願いいたします。

◆ 問1から問10までのあてはまる選択肢の数字に○をつけてください。

[問1] あなた自身についてお答えください。

- (1) 年齢 1 16～19歳 2 20代 3 30代
 4 40代 5 50代 6 60代 7 70歳以上
- (2) 性別 1 男性 2 女性
- (3) 図書館を利用する回数
 1 ほぼ毎日 2 週2回以上 3 週1回 4 月2～3回
 5 月1回 6 はじめて
- (4) 図書館までの主な利用交通機関は何ですか。(1つだけ)
 1 徒歩のみ 2 自転車 3 バイク 4 自家用車 5 JR
 6 モノレール 7 バス 8 タクシー 9 その他 ()
- (5) 自宅から図書館までの移動時間は、以下のどれに当てはまりますか。
 1 15分未満 2 15～30分未満 3 30分～1時間未満
 4 1時間～1時間30分未満 5 1時間30分以上
- (6) お住まいの区
 1 門司区 2 小倉北区 3 小倉南区 4 若松区 5 八幡東区
 6 八幡西区 7 戸畑区 8 市外

[問2] 図書館を利用する目的は何ですか。3つ以内でお答えください。

1. 気晴らしや楽しみ、娯楽や趣味のために、本や雑誌を借りて読む
 [例：自宅や通勤途上などで読むために、本を借りる]
2. 本を読んで知識を得たり、考え方を学んだりする
 [例：日常のふとした疑問を図書館の資料で調べたり、勉強する]
3. 特定の問題を解決する
 [例：学校や職場の課題のための資料を読んだり、実用書を借りる]
4. 学習室で勉強する
 [例：静かな場所で集中して学習に取り組む]



・・・裏面に続く

5. 読み聞かせや講座等の催し物に参加する
[例：読み聞かせの方法を学んだり、親子で楽しい時間を過ごす]
6. 調査や本の利用方法について、適切なアドバイスを得る
[例：職員に適切な資料を探してもらい、調査・相談サービスを利用する]
- 7 その他 ()

[問 3] 図書館にはあなたの読みたい本はありますか。

- 1 非常に満足 2 満足 3 不満 4 非常に不満

[問 4] 図書館の本の並べ方は、目的の本を探しやすくなっていますか。

- 1 非常に満足 2 満足 3 不満 4 非常に不満

[問 5] 図書館はあなたが調べ物をする際、役立ちますか。

- 1 非常に満足 2 満足 3 不満 4 非常に不満

[問 6] 図書館の展示や行事は、興味や関心をひくものですか。

- 1 非常に満足 2 満足 3 不満 4 非常に不満

[問 7] 本を借りたりする際の、職員の対応や態度、言葉づかいについてどう思われますか。

- 1 非常に満足 2 満足 3 不満 4 非常に不満

[問 8] 図書館の利用方法や本について質問したとき、職員の本に対する知識の豊かさや説明の分かりやすさについてどう思われますか。

- 1 非常に満足 2 満足 3 不満 4 非常に不満

[問 9] 次の図書館サービスのうち、あなたが充実を望むものはどれですか。3つ以内でお答えください。

- 1 施設・設備の充実
2 蔵書の充実
3 探している本を見つけやすい本の配架
4 レファレンスサービス（資料相談・参照の充実）
5 行事（講演会、講座、読み聞かせ等）の充実
6 インターネットサービスの充実
7 職員の応接態度の向上
8 その他 ()

[問 10] 図書館についてご意見があればお聞かせください。



* ご協力ありがとうございました。

ちゅうがくせい い か
中学生以下(15歳以下)

利用した日(月 日)

＜みなさまのごいけんをおきかせください＞

いつも〇〇〇図書館をご利用いただきありがとうございます。図書館をもっとよくするために、アンケートにご協力をお願いします。

◆とい1からとい10までのあてはまるものの数字に○をつけてください。

[とい1] あなたについておこたえください。

(1) ねんれい 1 0～6さい 2 7～12さい 3 13～15さい

(2) せいべつ 1 男 2 女

(3) どれくらい図書館をつかっていますか。

1 ほぼ毎日 2 週2回以上 3 週1回 4 月2～3回
5 月1回 6 はじめて

(4) 図書館にはどうやって来ますか。(1つだけ)

1 ある歩いて 2 自転車 3 JR 4 モノレール
5 バス 6 その他()

(5) 家から図書館までは、どのくらいかかりますか。

1 15分未満 2 15～30分未満 3 30分～1時間未満 4 1時間以上

(6) どこに住んでいますか。

1 門司区 2 小倉北区 3 小倉南区 4 若松区
5 八幡東区 6 八幡西区 7 戸畑区 8 その他

[とい2] どんなときに図書館をつかいますか。(3つまで)

- 1 楽しみで本やぎっしりを借りるときや、絵本を読んでもらいたいとき
- 2 わからないことや、ふしぎに思うことを調べるとき
- 3 学校の宿題を調べるとき
- 4 学習室で勉強したいとき
- 5 お話し会や節分、クリスマス会などに参加するとき
- 6 読みたい本やわからないことを、図書館の人に調べてもらうとき
- 7 その他()



・・・うらにつづく

[とい3] 図書館にはあなたの読みたい本はありますか。

- 1 とてもたくさんある 2 たくさんある 3 あまりない 4 まったくない

[とい4] 図書館の本の並べ方は、探している本を見つけやすくなっていますか。

- 1 とても探しやすい 2 探しやすい 3 探しにくい 4 とても探しにくい

[とい5] 図書館はあなたが調べ物をするときに、役に立ちますか。

- 1 とても役にたつ 2 役にたつ 3 あまり役にたたない
4 まったく役にたたない

[とい6] 図書館の展示や行事は、いいと思いますか。

- 1 とてもよい 2 よい 3 わるい 4 とてもわるい

[とい7] 本を借りたりするときの、図書館の人の話し方や感じはどうですか。

- 1 とてもよい 2 よい 3 わるい 4 とてもわるい

[とい8] 図書館の使いかたや本についてきいたとき、図書館の人は本のことをよく知っていて、わかりやすくおしえてくれますか。

- 1 とてもよい 2 よい 3 わるい 4 とてもわるい

[とい9] 図書館であなたがよくしてほしいものはどれですか。(3つまで)

- 1 図書館のたてものや、おいてある机など
- 2 図書館の本をふやす
- 3 探している本を見つけやすい本の並べ方
- 4 わからないことを調べるときに、そうだんにのってくれること
- 5 読み聞かせなどの行事
- 6 インターネットのサービス
- 7 図書館の人の話し方など
- 8 その他 ()

[とい10] 図書館についてなにかあれば書いてください。



* ご協力ありがとうございました。

2 アンケートの集計結果の分析

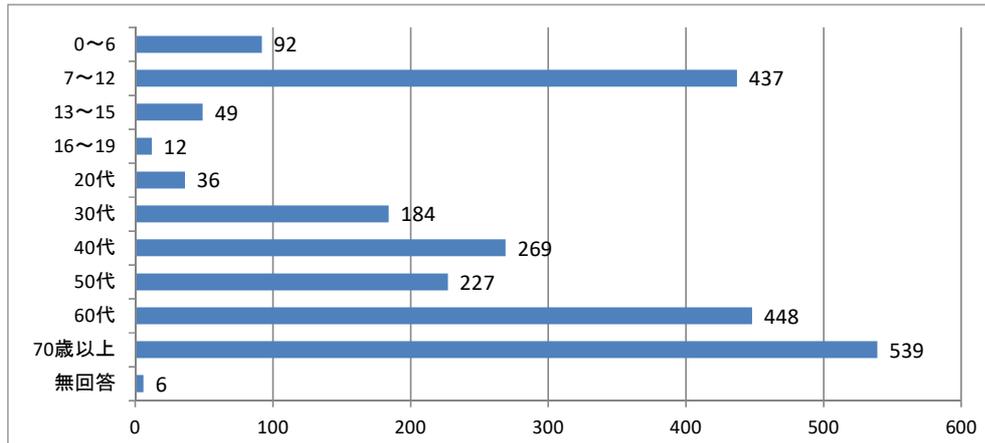
H30年度図書館利用者アンケート集計結果

- ・配布枚数: 2,300枚
- ・回収枚数: 2,299枚(回収率99.90%)
- ・有効枚数: 2,299枚

問1 あなた自身についてお答えください。

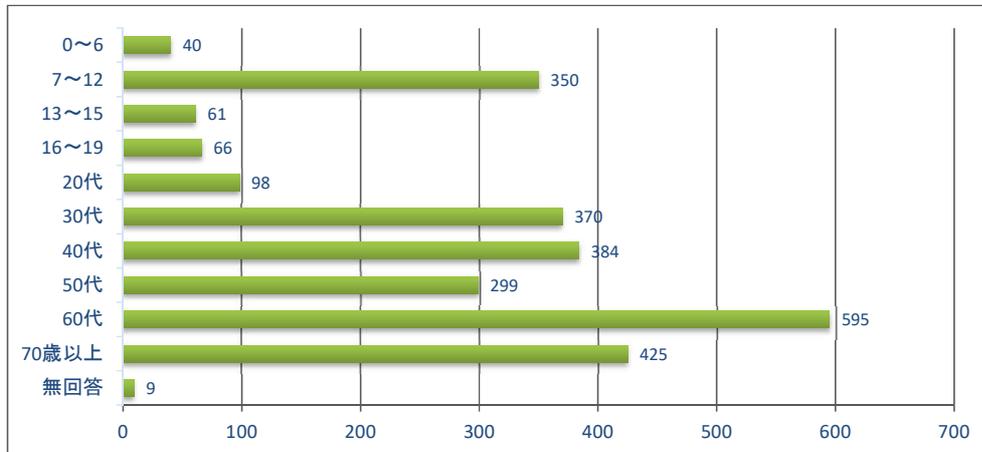
60歳以上の利用者が43%となっており、平成24年度(38%)と比較すると5ポイント上昇しています。これは、本市の高齢化に伴うものと考えられます。また12歳以下の利用者が増加した要因は主に子ども図書館の開館によるものと考えられます。

(1)年齢 (平成30年度利用者アンケート)



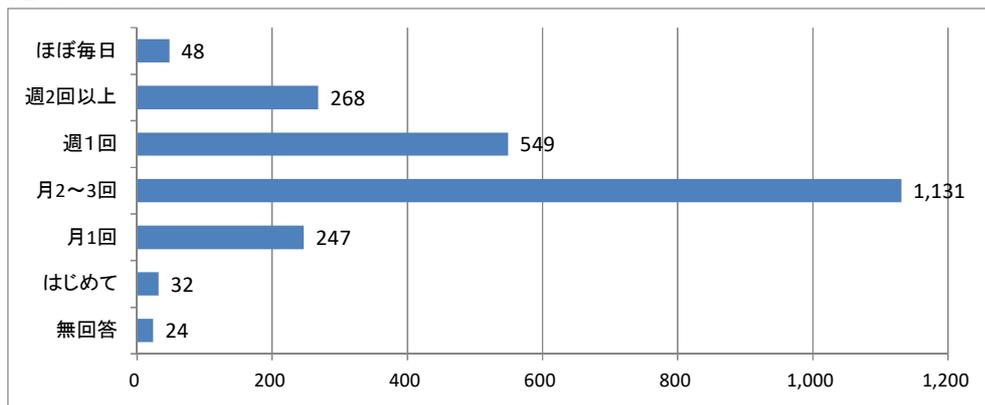
※配布枚数: 16歳以上 1,720枚、15歳以下 580枚

【参考】年齢(平成24年度利用者アンケート)

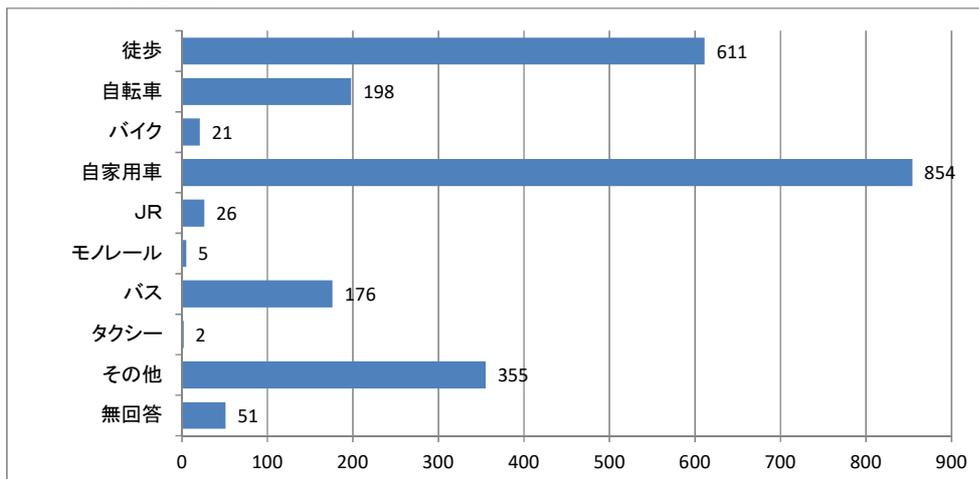


※配布枚数: 16歳以上 1,440枚、15歳以下 1,440枚

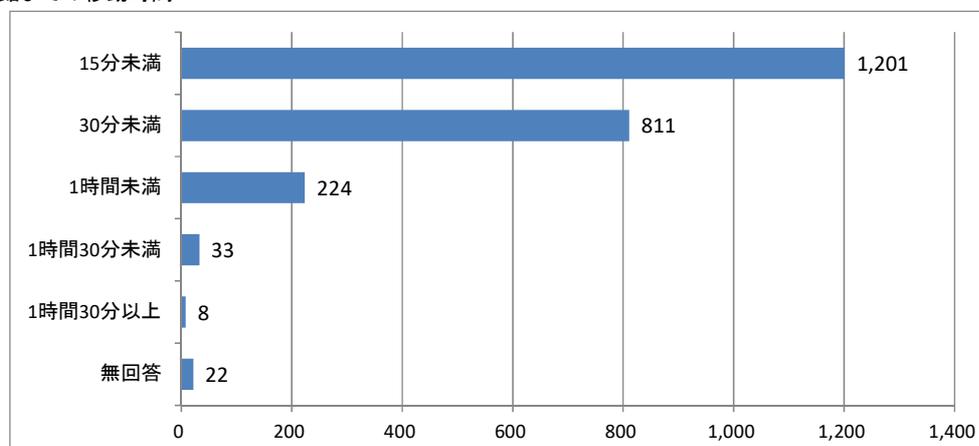
(3)図書館を利用する回数



(4) 図書館までの主な交通機関

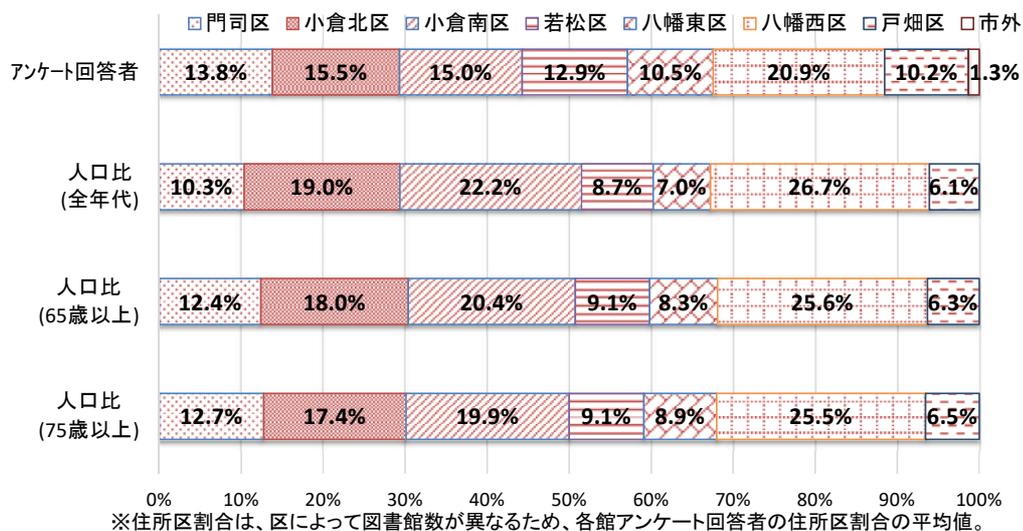


(5) 図書館までの移動時間



(6) お住まいの区

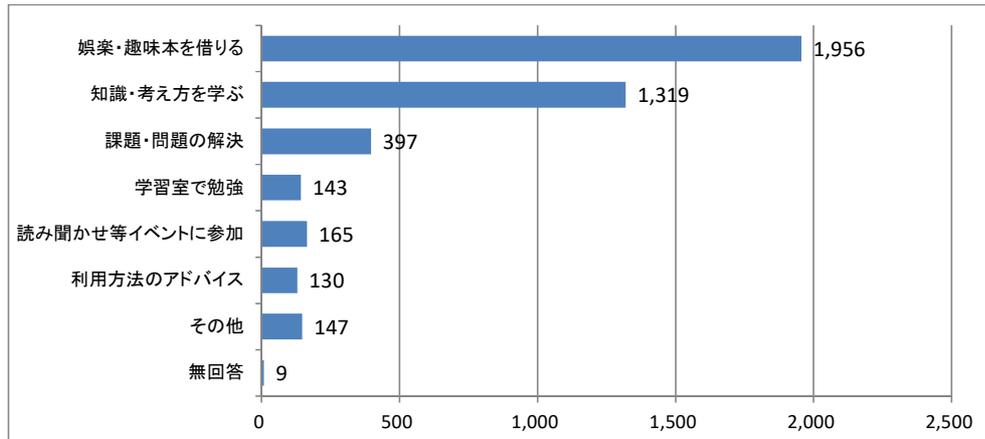
アンケート回答者の住所区割合と世代別人口の住所区割合を比較すると、65歳以上の住所区割合の方がよりアンケート結果に近くなるため、図書館利用者は高齢者の割合が高いことが推測されます。



問2 図書館を利用する目的についてお答えください。(3つ以内)

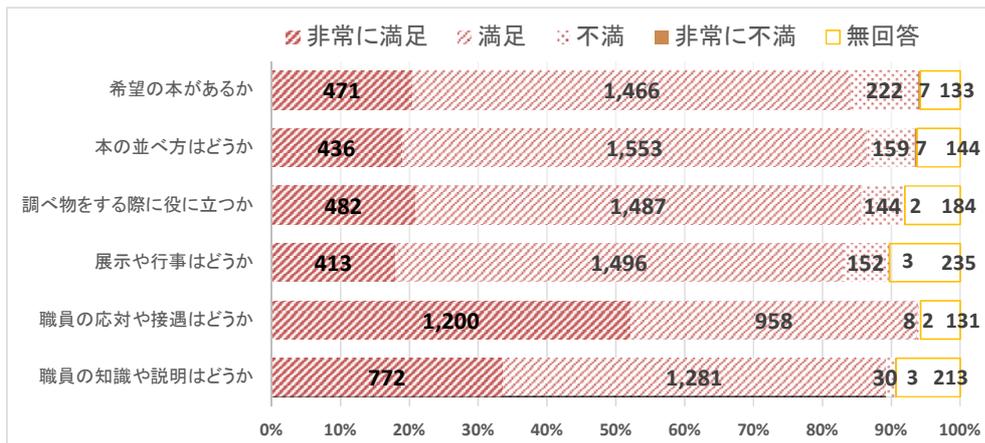
回答いただいた全体数のうち、「娯楽・趣味本を借りる」を85%の方が、「知識・考え方を学ぶ」を57%の方が利用目的としてあげています。

図書館資料の利用を求めている来館者が多いことが分かります。



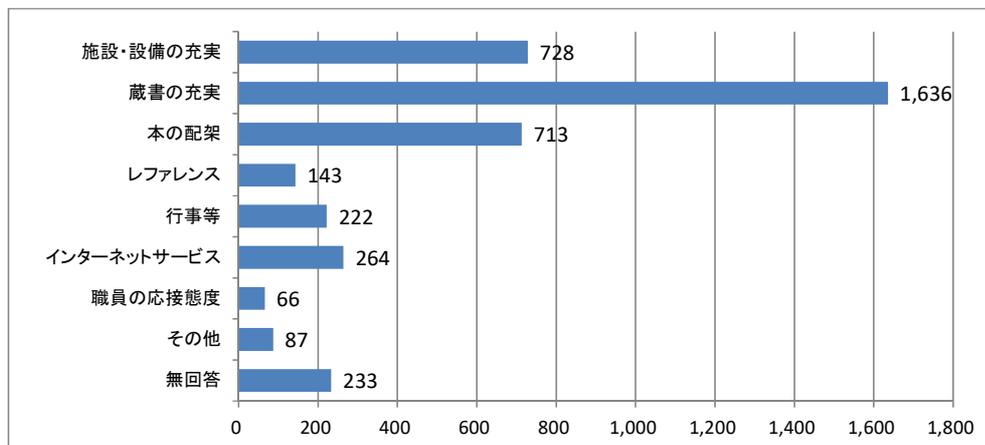
問3～問8 利用者の満足度

「非常に満足」と「満足」をあわせると、各項目の割合が80%以上となり、概ね満足をいただいている様子です。特に職員の対応・接客や知識の豊かさ等に対しては約90%と高い評価を得ています。



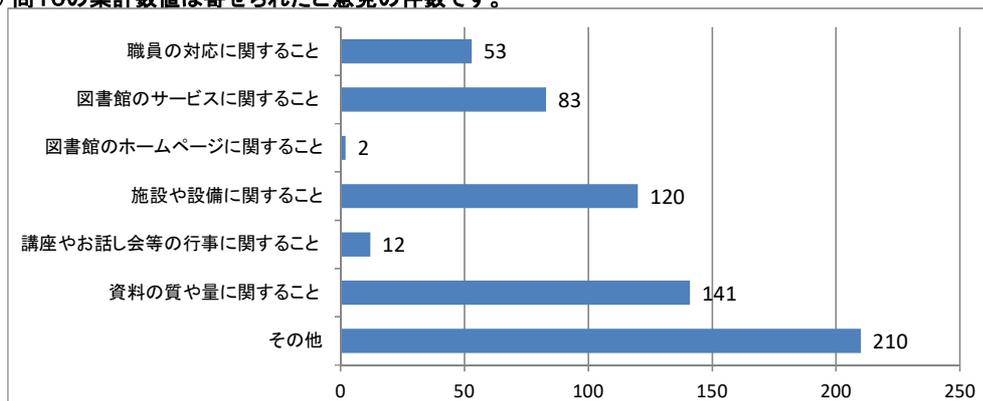
問9 図書館サービスのうち、あなたが充実を望むものはどれですか。(3つ以内)

「蔵書の充実」に加えて、「施設・設備の充実」と「本の配架」への要求が多く寄せられています。効率的な資料の収集・提供と利用しやすい図書館が求められています。



問10 図書館についてご意見があればお聞かせください。

① 問10の集計数値は寄せられたご意見の件数です。



② 図書館についてのご意見の紹介

図書館についての621件のご意見が寄せられました。主な内容は以下のとおりです。

○ 職員の対応に関すること【53件】

- ・スタッフの方の図書館運営に取り組む姿を見て感心します。
- ・持っている知識やノウハウのレベルも高い。
- ・いつも接し方や挨拶などが丁寧で気持ち良い。
- ・スタッフの入れ替えがあっても新しい人材を育てる力が素晴らしく感心しています。

○ 図書館のサービスに関すること【83件】

- ・貸出し履歴が分かるようにして欲しい。
- ・本を予約しても数か月も待たされる。
- ・子ども図書館以外にも「読書通帳」を導入して欲しい。
- ・市立図書館の月間行事予定が分かるパンフレットが欲しい。

○ 施設や設備に関すること【120件】

- ・駐車場を無料化し、駐車台数を増やして欲しい。
- ・小さい子どもでも本が取り易いように工夫して欲しい。
- ・学習室を広くして、机の数を増やして欲しい。
- ・飲食できるスペースを併設して欲しい。
- ・パソコンの台数を増やす。Wifi環境を整備して欲しい。

○ 資料の質や量に関すること【141件】

- ・新刊、雑誌、漫画等の種類を増やして欲しい。
- ・DVD、CDの貸出しを充実させて欲しい。
- ・児童文庫や海外文庫の充実をお願いしたい。
- ・入手困難な昔の小説なども充実させて欲しい。
- ・古い本は廃棄して、新しい本を増やして欲しい。

○ その他【210件】

- ・いつも図書館を利用し、生活の役に立っています。ありがとうございます。
- ・他の利用者の話し声が気になります。注意をしてください。
- ・図書館は文化を守る砦であって欲しい。安易に人を集める為だけの場所になって欲しくない。
- ・図書館業務の一日体験をやってみたい。
- ・障がい者施設で、図書館から借りた本を読んでもらっていますが、色々なジャンルの本を選べてとても助かります。いつか利用者さんを連れてきて、自分で本を選んで貰いたいと思います。

図書館利用者アンケート集計結果(実数)

平成30年度実施

館名	15館合計
----	-------

問1

年齢	0~6	7~12	13~15	高校生、 20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	小計	無回答	合計
		92	437	49	12	36	184	269	227	448	539	2,293	6
	4.0%	19.0%	2.1%	0.5%	1.6%	8.0%	11.7%	9.9%	19.5%	23.4%	99.7%	0.3%	100%

性別	男	女	小計	無回答	合計
	764	1,316	2,080	219	2,299
33.2%	57.2%	90.5%	9.5%	100%	

利用頻度	ほぼ毎日	週2回以上	週1回くらい	月2~3回	月1回以下	はじめて	小計	無回答	合計
	48	268	549	1,131	247	32	2,275	24	2,299
2.1%	11.7%	23.9%	49.2%	10.7%	1.4%	99.0%	1.0%	100%	

交通機関	徒歩	自転車	バイク	自家用車	JR	モノレール	バス	タクシー	その他	小計	無回答	合計
	611	198	21	854	26	5	176	2	355	2,248	51	2,299
26.6%	8.6%	0.9%	37.1%	1.1%	0.2%	7.7%	0.1%	15.4%	97.8%	2.2%	100%	

移動時間	15分未満	30分未満	1時間未満	1時間 30分未満	1時間 30分以上	小計	無回答	合計
	1,201	811	224	33	8	2,277	22	2,299
52.2%	35.3%	9.7%	1.4%	0.3%	99.0%	1.0%	100%	

住所	門司区	小倉北区	小倉南区	若松区	八幡東区	八幡西区	戸畑区	市外	小計	無回答	合計
	385	385	328	269	306	434	150	36	2,293	6	2,299
16.7%	16.7%	14.3%	11.7%	13.3%	18.9%	6.5%	1.6%	99.7%	0.3%	100%	

問2

利用目的 (複数回答可)	娯楽・趣味 本を借りる	知識・考 え方を学ぶ	課題・問 題の解決	学習室で勉 強	読外聞かせ 等イベントに 参加	利用方法の アドバイス	その他	小計	無回答	合計
	1,956	1,319	397	143	165	130	147	4,257	9	4,266
45.9%	30.9%	9.3%	3.4%	3.9%	3.0%	3.4%	99.8%	0.2%	100%	

問3~問8

項目	満足度				小計	無回答	合計
	非常に満足	満足	不満	非常に不満			
希望の本があるか	471	1,466	222	7	2,166	133	2,299
	20.5%	63.8%	9.7%	0.3%	94.2%	5.8%	100%
本の並べ方はどうか	436	1,553	159	7	2,155	144	2,299
	19.0%	67.6%	6.9%	0.3%	93.7%	6.3%	100%
調べ物をする際に役に立つ か	482	1,487	144	2	2,115	184	2,299
	21.0%	64.7%	6.3%	0.1%	92.0%	8.0%	100%
展示や行事はどうか	413	1,496	152	3	2,064	235	2,299
	18.0%	65.1%	6.6%	0.1%	89.8%	10.2%	100%
職員の対応や接客はどうか	1,200	958	8	2	2,168	131	2,299
	52.2%	41.7%	0.3%	0.1%	94.3%	5.7%	100%
職員の知識や説明はどうか	772	1,281	30	3	2,086	213	2,299
	33.6%	55.7%	1.3%	0.1%	90.7%	9.3%	100%

問9

要 望 (複数回答可)	施設・設備 の充実	蔵書の充実	本の配架	レファレンス	行事等	インターネット サービス	職員の応接 態度	その他	小計	無回答	合計
	728	1,636	713	143	222	264	66	87	3,859	233	4,092
17.8%	40.0%	17.4%	3.5%	5.4%	6.5%	1.6%	2.1%	94.3%	5.7%	100%	

問10

項 目	件 数
職員の対応に関する事	53
図書館のサービスに関する 事	83
図書館のホームページに関 する事	2
施設や設備に関する事	120
講座やお話し会等の行事に 関する事	12
資料の質や量に関する事	141
その他	210
合 計	621