

令和3年度業務実施状況

1 図書館資料等の収集・保存・提供

| 事業名                  | 時期    | 内 容   |                                                                                                                    |
|----------------------|-------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 図書館資料の収集             | 4月～3月 | 全図書館  | 「広島市立図書館資料収集方針」に基づく資料を収集                                                                                           |
| 広島文学資料室資料の収集・保存・調査研究 |       | 中央図書館 | ・広島にゆかりのある文学者（21名）の資料などを収集・保存<br>・資料展示（常設展示及びサテライト展示等 4回）                                                          |
| 原爆・平和に関する資料の収集・保存    |       | 全図書館  | ・被爆体験継承のための原爆・平和に関する資料を収集・保存<br>・資料展示（18回）                                                                         |
| 地域資料の収集・保存           |       | 中央図書館 | 広島や広島にゆかりのある人物に関する資料を収集・保存<br>・浅野文庫所蔵貴重資料を修復<br>・浅野文庫所蔵貴重資料等をデジタルアーカイブ化し公開（和書・図記33点、絵はがき27点）<br>・郷土の災害に関する資料を収集・保存 |

2 多様な図書館サービス等の提供

| 事業名       | 時期                       | 内 容               |                                                                                                                                                 |
|-----------|--------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 特色ある図書館活動 | 7月～12月                   | 中央図書館             | 被爆体験継承事業<br>・企画展「ヒロシマを伝える被爆建物」<br>（7月3日～8月20日） 入場者数：2,070人<br>・「被爆体験者の証言を聞く会」（7月18日）<br>参加者数：25人<br>・講演会「広島市内の戦時遺構・被爆建物を歩く」<br>（12月5日） 参加者数：24人 |
|           | 10月～12月                  |                   | 広島文学資料室事業<br>・企画展「新しき演劇を拓く—小山内薫展」<br>（10月9日～12月26日） 入場者数：3,370人<br>・講演会「小山内薫の演劇と文学—ロシアとの関わり—」<br>（11月21日） 参加者数：23人                              |
|           | 4月～3月                    | こども図書館            | ・学校・学校図書館との連携<br>・幼稚園・保育園等との連携<br>・保健センター、公民館等との連携（22回）<br>参加者数：379人                                                                            |
|           |                          | 区図書館              | ・特色ある図書コーナー（エコライフ、農業・園芸、健康づくりサポート等）の充実と関連講座（各区：19回）<br>参加者数：427人<br>・図書館ギャラリーサービスを実施（中区：2回、安佐南区：2回）                                             |
|           | 4月29日<br>10月30日<br>11月3日 | 佐伯区図書館<br>湯来河野閲覧室 | 地域在住漫画家によるまんがイラスト教室を実施（2回）<br>参加者数：42人                                                                                                          |
|           | 4月～3月                    | まんが図書館            | 小学生及び中高校生を対象としたまんが講座を実施（3回）<br>参加者数：43人                                                                                                         |
|           | 5月～12月                   |                   | エントランスロビーで貴重資料の展示を実施（4回）                                                                                                                        |
|           | 12月～3月                   |                   | 「おもしろその年まんが大賞」入賞作品巡回展を実施（8回）<br>「おもしろその年まんが大賞」コンテストを実施<br>（作品募集・審査・入賞作品展） 応募作品数：391点                                                            |

| 事業名    |            | 時期    | 内 容                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------|------------|-------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 課題解決支援 | 自動車図書館活動   | 4月～3月 | 中央図書館                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・移動図書館車（ともはと号）による巡回サービス（遠隔地、特別支援学校、幼稚園、高齢者福祉施設等）を実施</li> <li>・移動図書館車（ともはと号）の見学会とおはなし会を実施（8回） 参加者数：361人</li> <li>・公民館・院内学級等への配本</li> <li>・公民館事業支援図書セットを貸出（108館）貸出数：1,488冊</li> <li>・館外返却ポスト等の運用</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                         |
|        | ビジネス支援     |       | 中央図書館                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネス相談会・創業アカデミー等を実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネス相談会（9回） 参加者数：27人</li> <li>・創業アカデミー（8回） 参加者数：291人</li> </ul> </li> <li>【上記2事業は産業振興センター等と共催】</li> <li>・セミナー『高校生ビジネスプラン・グランプリ』ビジネスプラン作成講座（7月29日、8月19日） 参加者数：13校 37人</li> <li>【日本政策金融公庫と共催】</li> <li>・「職業ハッケン!!コーナー」の充実</li> <li>・新聞記事情報等の商用データベース（8本）の提供</li> </ul>                                                                                                 |
|        | 闘病記コーナー    |       |                         | 闘病記や患者会資料等の収集、情報発信の充実                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|        | 地域情報サービス   |       | 全図書館                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「広島3大プロコーナー」の充実</li> <li>・「広島ゆかりの人物情報」の充実</li> <li>・地域情報コーナーの情報更新及び充実</li> <li>・広島資料室パンフレットを配布</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|        | 子育て支援      |       | こども図書館<br>区図書館          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・絵本・育児資料を集めた「おひぎにだっこのえほんコーナー」の充実</li> <li>・おはなし会・講座等を実施（179回） 参加者数：1,614人</li> <li>・「家庭読書アドバイザー」を派遣（11回） 参加者数：189人</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|        | 学校・学校図書館支援 |       | 中央図書館<br>こども図書館<br>区図書館 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・小・中・高等学校及び学校図書館との連携 <ul style="list-style-type: none"> <li>・小・中学校図書館相談窓口を運用</li> <li>・団体貸出や学校支援図書セット貸出による調べ学習、読書支援のための資料提供</li> <li>・学校図書館ボランティア活動への協力・支援</li> <li>・学校図書館への支援（講座実施等）（4回） 参加者数：136人</li> </ul> </li> <li>・出前おはなし会等を実施（93回） 参加者数：2,357人</li> <li>・ふれあい教室への出前ブックトークを実施（中区：2回、安佐北区：2回） 参加者数：37人</li> <li>・高校生に向けた出前ブックトークを実施（広島特別支援学校：10月20日、27日、11月17日、広島中等教育学校：10月28日、舟入高校：11月5日、基町高校：12月10日） 参加者数：191人</li> </ul> |
|        | 多文化共生支援    |       |                         | 多文化共生に関わる図書等の充実及び利用促進 <ul style="list-style-type: none"> <li>・「多文化サービスコーナー」の充実（中央） 2,164冊</li> <li>・外国語絵本の充実（こども） 6,491冊</li> <li>・外国語のおはなし会等（こども：2回、中区：3回）（再掲） 参加者数：72人</li> <li>・ポルトガル語、スペイン語コーナーの充実（安芸区） 358冊</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                              |

| 事業名    |               | 時期    | 内 容                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|---------------|-------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 課題解決支援 | 医療・高齢者福祉・介護支援 | 4月～3月 | 中央図書館<br>こども図書館<br>区図書館       | ・大活字本コーナーの充実<br>・高齢者福祉施設への巡回（再掲）<br>・院内学級への配本（再掲）<br><div>14,819冊</div>                                                                                                                                                                                                                                                        |
|        | 環境学習支援        |       |                               | ・環境問題に関する図書等を収集<br>・エコライフ支援のための講座等（再掲）（安佐南区）（9回）<br><div>参加者数：149人</div>                                                                                                                                                                                                                                                       |
|        | 障害者サービスの充実    |       |                               | ・対面朗読<br>・録音図書を貸出<br>内デージー・マルチメディアデージー図書を貸出<br>・プレクストーク（デージー図書再生機）を貸出<br>・図書を郵送貸出<br>・布絵本を製作及び提供、布絵本製作ボランティアグループを支援（安芸区）<br>・点訳絵本を製作及び提供（安芸区）<br>・障害者施設への出前おはなし会を実施（安芸区）（1回）<br>・「バリアフリー図書＆読書支援機器展示会」を実施<br>(12月4日)<br><div>利用者数：121人<br/>貸出点数：749点<br/>貸出点数：710点<br/>貸出回数：8回<br/>貸出冊数：3,980冊<br/>参加者数：36人<br/>参加者数：266人</div> |
| 読書普及行事 | 普及事業          |       | 全図書館                          | ・ホームページ及びSNSによる情報提供の充実<br>・「読書貯金通帳」を配布<br>・公民館図書室での図書館情報の発信（安佐北区）（5館）                                                                                                                                                                                                                                                          |
|        |               |       | 中央図書館<br>区図書館                 | ・雑誌リサイクル（15回）<br><div>参加者数：837人</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|        |               |       | こども図書館                        | ・発達段階別図書リストを作成・配付（乳児～中学生）<br>・図書の紹介冊子等を作成・配布<br>・幼稚園・保育園等に対する乳幼児向け図書セットを貸出<br><div>88,182部</div>                                                                                                                                                                                                                               |
|        | 企画展示          |       | 中央図書館                         | 特定のテーマに関する図書館資料を展示<br>・企画展「動物を知ろう」<br>(4月17日～6月25日 ※5月11日～6月20日は一部サービス休止期間)<br>・企画展「今、できること。－災害に備える」<br>(3月8日～(4月10日))<br><div>入場者数：1,229人<br/>入場者数：969人</div>                                                                                                                                                                 |
|        |               |       | こども図書館                        | 特定のテーマに関する絵本や児童書を展示（33回）<br>(一部再掲)                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 区図書館   |               |       | 市民の関心事や地域の話題等を題材とした企画展示（180回） |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|        | まんが図書館        |       | 漫画に親しんでもらうためのクイズや企画展示等（27回）   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| 事業名    |            | 時期          | 内 容    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|------------|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 読書普及行事 | 読書会・おはなし会等 | 4月～3月       | 中央図書館  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・大学図書館との講座等の共催事業を実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・広島都市学園大学連携事業<br/>講座「認知症を知る～認知症の方の内面世界にふれる～」(10月26日) 参加者数：14人</li> <li>・広島都市学園大学・広島大学連携事業<br/>認知症ブックカフェ(10月23日、11月7日) 参加者数：25人</li> </ul> </li> <li>・広島大学図書館連携事業 <ul style="list-style-type: none"> <li>・講演会「ヘルスマインドによる空間づくり～ヒートポンプによる省エネを交えて～」(3月20日) 参加者数：20人</li> </ul> </li> <li>・移動図書館車(ともはと号)の見学会とおはなし会を実施(再掲) <ul style="list-style-type: none"> <li>・川内幼稚園(5月7日) 参加者数：41人</li> <li>・安西幼稚園(10月22日) 参加者数：24人</li> <li>・福木幼稚園(10月26日) 参加者数：38人</li> <li>・温品幼稚園(10月29日) 参加者数：40人</li> <li>・大町幼稚園(11月12日) 参加者数：43人</li> <li>・八木幼稚園(11月16日) 参加者数：38人</li> <li>・落合幼稚園(11月26日) 参加者数：61人</li> <li>・安幼稚園(12月7日) 参加者数：76人</li> </ul> </li> </ul> |
|        |            |             | こども図書館 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・幼児・児童のための絵本の読み聞かせや手遊びなど(48回)を実施 参加者数：699人</li> <li>・小学生おはなしクラブを実施(8回) 参加者数：97人</li> <li>・福屋八丁堀本店等でのおはなし会を実施(6回) 参加者数：86人</li> <li>・昔話出前事業を実施(77回)(再掲) 参加者数：2,136人</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|        |            |             | 区図書館   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・読書会、講演会、セミナー、文学講座等を実施(一部再掲)(22回) 参加者数：684人</li> <li>・幼児・児童のための絵本・紙芝居の読み聞かせや手遊びなどを実施(一部再掲)(170回) 参加者数：1,460人</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|        |            |             | まんが図書館 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・漫画文化の有識者を招いての講座(1回) 参加者数：19人</li> <li>・「屋外の屋根付きベンチ」での絵本の読み聞かせ(2回)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|        | 職場体験学習の受入  | 4月17日～5月16日 | 全図書館   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・中学生から大学生までの職場体験学習・インターンシップを受入 受入人数：11人</li> <li>・司書課程図書館実習生を受入 受入人数：20人</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|        | 子ども読書まつり   |             |        | <p>「子どもの読書の日」(4月23日)を中心に各館で講演会、おはなし会、企画展示等<br/>テーマ：「本はともだち！」</p> <p>参加者数：8,125人</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| 事業名                 |                     | 時期                | 内 容            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|---------------------|-------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 読書普及行事              | ひろしま図書館まつり          | 10月16日<br>～11月14日 | 全図書館           | <p>図書館をPRし利用促進を図るための共同事業を実施<br/>テーマ：「図書館で発見！」</p> <p>【県立図書館、映像文化ライブラリーと共催】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「福ブックセット」 貸出セット数：1,909セット</li> <li>・「本のリサイクルフェア」（中央：11月3日）<br/>参加者数：285人</li> <li>・「本の交換市&amp;ブックカフェ」（中央：11月14日）<br/>参加者数：283人</li> <li>・「&lt;まんが&gt;本の交換市」（あさ闊：10月30日）<br/>参加者数：55人</li> <li>・平和文化月間関連事業「平和を感じられるおすすめ本を教えてください」（中央、安佐南区、安佐北区、湯来河野：募集期間10月1日～11月21日、展示期間10月16日～11月28日）<br/>参加者数：74人</li> <li>・こども映画会（佐伯区：10月24日）（2回）<br/>38人</li> </ul> |
|                     | 図書館招待               | 4月～3月             |                | <p>クラス単位で訪問した保育園・幼稚園児、小・中学生に対する図書館案内やおはなし会を実施（75回）<br/>参加者数：2,541人</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                     | 児童文化講演会             | 7・11月             | こども図書館         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・講演会「「やっぱり、本が好き！」鳥の巣つくりー世界に一つの鳥の巣をつくる」を実施（7月17日）<br/>参加者数：64人</li> <li>・講演会「子どもの眼差し」を実施（11月14日）<br/>参加者数：64人</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                     | 一日図書館員              | 3月                |                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・中学生・高校生による図書館員の一日体験を実施（3月13日、20日）<br/>参加者数：8人</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                     | <u>ボランティアの受入と拡大</u> | 4月～3月             |                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・中・高校生ボランティア（ライブラリー・サポーターズ）を養成（36回）<br/>参加者数：189人</li> <li>・ボランティア支援図書セットを貸出</li> <li>・家庭読書アドバイザー研修・交流会（2回）<br/>参加者数：16人</li> <li>・「広島市・ほんはともだちネットワーク」を育成・支援（研修会・交流会）（4回）<br/>参加者数：199人</li> <li>・「家庭読書アドバイザー」を派遣（幼稚園・保育園・公民館）（11回）（再掲）<br/>参加者数：189人</li> </ul>                                                                                                                                                                        |
|                     |                     |                   | こども図書館<br>区図書館 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「子どもと本を結ぶボランティア養成講座」を実施（こども：5回）<br/>参加者数：40人</li> <li>・読み聞かせボランティア研修会を実施（8回）<br/>参加者数：201人</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                     | 緑陰読書の推進             |                   | こども図書館         | <p>緑陰読書（公園内での一日閲覧）の推進<br/>貸出冊数30冊 利用者数：9人</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オリジナルレジャーシートを貸与</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                     |                     |                   | まんが図書館         | <p>緑陰読書（公園内での一日閲覧）の推進<br/>貸出冊数：101冊 利用者数：16人</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                     | 有料図書宅配サービス          |                   |                | <p>有料による図書の宅配サービスを実施</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                     | コンピュータシステムの運営等      |                   | 全図書館           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館システムを運用</li> <li>・蔵書の管理及び検索・予約 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ及びSNSによる情報提供の充実（再掲）</li> <li>・新聞記事情報等の商用データベース（8本）を提供（再掲）</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ICTを活用した図書館サービスの推進等 |                     |                   |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

### 3 図書館利用状況

| 区 分                        |               | 図 書 館       |                      |             |                        | 自 動 車 図 書 館 |                  | 貸出数計<br>(冊)            |
|----------------------------|---------------|-------------|----------------------|-------------|------------------------|-------------|------------------|------------------------|
|                            |               | 開館日数<br>(日) | 年度末現在<br>登録者数<br>(人) | 利用者数<br>(人) | 貸出数<br>(冊)             | 出動日数<br>(日) | 貸出数<br>(冊)       |                        |
| 中 央 図 書 館                  |               | 288         | 24,565               | 340,015     | (11,659)<br>282,180    | 247         | (283)<br>129,427 | (11,942)<br>411,607    |
| こども図 書 館                   |               | 288         | 11,667               | 131,667     | (14,771)<br>114,860    | —           | —                | (14,771)<br>114,860    |
| 区<br>図<br>書<br>館           | 中 区           | 283         | 12,994               | 174,394     | (6,154)<br>249,700     | —           | —                | (6,154)<br>249,700     |
|                            | 東 区           | 288         | 15,986               | 233,158     | (6,950)<br>331,772     | —           | —                | (6,950)<br>331,772     |
|                            | 南 区           | 289         | 18,138               | 233,069     | (11,265)<br>392,728    | —           | —                | (11,265)<br>392,728    |
|                            | 西 区           | 288         | 16,736               | 234,799     | (7,289)<br>315,087     | —           | —                | (7,289)<br>315,087     |
|                            | 安佐南区          | 289         | 32,366               | 414,637     | (12,530)<br>658,916    | —           | —                | (12,530)<br>658,916    |
|                            | 安佐北区          | 289         | 12,868               | 193,473     | (7,035)<br>223,426     | —           | —                | (7,035)<br>223,426     |
|                            | 安芸区           | 289         | 15,588               | 218,253     | (9,993)<br>302,616     | —           | —                | (9,993)<br>302,616     |
|                            | 佐伯区           | 288         | 27,212               | 348,554     | (10,430)<br>544,384    | —           | —                | (10,430)<br>544,384    |
|                            | 湯来河野<br>閱 覧 室 | 288         | 506                  | 10,372      | (919)<br>9,228         | —           | —                | (919)<br>9,228         |
|                            | 小 計           | 2,591       | 152,394              | 2,060,709   | (72,565)<br>3,027,857  | —           | —                | (72,565)<br>3,027,857  |
| ま<br>ん<br>が<br>図<br>書<br>館 | ま ん が         | 288         | 11,621               | 143,028     | (10,784)<br>274,531    | —           | —                | (10,784)<br>274,531    |
|                            | あ さ<br>閱 覧 室  | 288         | 4,946                | 91,555      | (4,294)<br>172,352     | —           | —                | (4,294)<br>172,352     |
|                            | 小 計           | 576         | 16,567               | 234,583     | (15,078)<br>446,883    | —           | —                | (15,078)<br>446,883    |
| 合 計                        |               | 3,743       | 205,193              | 2,766,974   | (114,073)<br>3,871,780 | 247         | (283)<br>129,427 | (114,356)<br>4,001,207 |
| (参考)<br>令和2年度合計            |               | 2,912       | 209,681              | 2,300,577   | (88,384)<br>3,439,989  | 253         | (404)<br>162,423 | (88,788)<br>3,602,412  |

(注1) 貸出数の上段( )書きは、団体に対する貸出数で内数である。

(注2) 利用者数には、インターネット 728,338 件、移動図書館車(ともはと号)2,439 件、館外返却 20,094 件、レファレンス(非来館)17,767 件、障害者郵送 2,555 件の利用を含んでいる。

(注3) 湯来河野閲覧室の「年度末現在の登録者数」は、平成26年3月1日に旧図書館システムから市立図書館システムに統合した後の登録者数である。

(注4) 中央図書館の自動車図書館出動日数は、移動図書館車(ともはと号)の出動日数(105日)と配本所(公民館等)への出動日数(142日)の合計である。

## 広島市立図書館利用アンケート調査結果(令和3年度)

- 実施期間: 令和3年12月9日(木)～令和3年12月25日(土)
- 回答者数
  - ・来館者(中学生以上)へのアンケート調査: 2,611人
  - ・ホームページ上でのアンケート調査: 99人

### 1 ご来館の目的は何ですか。(来館者アンケート調査のみ)【複数回答可】

| 貸出・返却 | 閲覧    | 仕事上の調べ物 | 個人的な調べ物 | 資格試験等 | 宿題・受験勉強 | 催し物  | その他  | 無回答  |
|-------|-------|---------|---------|-------|---------|------|------|------|
| 79.5% | 12.1% | 2.0%    | 4.0%    | 0.4%  | 0.3%    | 1.0% | 0.7% | 0.0% |

### 2 この図書館のサービスはいかがですか。

| 満足    | やや満足  | ふつう   | やや不満 | 不満   | わからない | 無回答  |
|-------|-------|-------|------|------|-------|------|
| 57.9% | 22.3% | 17.6% | 1.3% | 0.4% | 0.2%  | 0.4% |

### 3-1 本の探しやすさについて(館内表示、書架の配置図、棚の表示、本の並べ方、ラベル表示など)はどうですか

| 満足    | やや満足  | ふつう   | やや不満 | 不満   | わからない | 無回答  |
|-------|-------|-------|------|------|-------|------|
| 32.4% | 24.6% | 35.1% | 4.4% | 1.0% | 1.9%  | 0.4% |

### 3-2 カウンター等職員の言葉づかい・態度についてはどうですか。

| 満足    | やや満足  | ふつう   | やや不満 | 不満   | わからない | 無回答  |
|-------|-------|-------|------|------|-------|------|
| 63.4% | 18.2% | 16.5% | 1.0% | 0.5% | 0.3%  | 0.1% |

### 3-3 質問や問い合わせに対する職員の本や情報に関する知識の的確さについてはどうですか。

| 満足    | やや満足  | ふつう   | やや不満 | 不満   | わからない | 無回答  |
|-------|-------|-------|------|------|-------|------|
| 43.8% | 16.2% | 20.4% | 0.8% | 0.5% | 17.6% | 0.7% |

### 3-4 施設の清掃の行き届き具合についてはどうですか。

| 満足    | やや満足  | ふつう   | やや不満 | 不満   | わからない | 無回答  |
|-------|-------|-------|------|------|-------|------|
| 55.4% | 18.5% | 23.6% | 0.7% | 0.3% | 1.1%  | 0.3% |

### 4 この図書館で求める本や資料が自分で見つからなかった時、どうされましたか。【複数回答可】

| 職員にたずねた | 予約・リクエストした | 相互貸借 | 他の図書館で探す | 自分で購入した | その他  | 無回答  |
|---------|------------|------|----------|---------|------|------|
| 27.0%   | 44.4%      | 8.9% | 5.8%     | 9.9%    | 4.0% | 0.0% |

### 5-1 広島市立図書館のフェイスブックや図書館だよりについてご存知ですか。

| 知っている※ | 知らない  | 無回答  | ※「知っている」と回答した人の内訳 |       |       |      |
|--------|-------|------|-------------------|-------|-------|------|
| 50.7%  | 46.6% | 2.8% | よく見る              | たまに見る | 見ない   | 無回答  |
|        |       |      | 9.4%              | 58.2% | 24.1% | 8.3% |

### 5-2 レファレンスサービスについてご存知ですか。

| 知っている※ | 知らない  | 無回答  | ※「知っている」と回答した人の内訳 |         |       |       |
|--------|-------|------|-------------------|---------|-------|-------|
| 53.9%  | 42.8% | 3.4% | よく利用する            | たまに利用する | 利用しない | 無回答   |
|        |       |      | 1.9%              | 33.0%   | 53.9% | 11.2% |

### 5-3 図書館以外の施設での返却サービスについてご存知ですか。

| 知っている※ | 知らない  | 無回答  | ※「知っている」と回答した人の内訳 |         |       |       |
|--------|-------|------|-------------------|---------|-------|-------|
| 63.9%  | 33.2% | 2.9% | よく利用する            | たまに利用する | 利用しない | 無回答   |
|        |       |      | 7.5%              | 25.0%   | 55.4% | 12.1% |

### 6 回答者の年齢

| 中学生～19歳 | 20歳代 | 30歳代  | 40歳代  | 50歳代  | 60歳代  | 70歳以上 | 無回答  |
|---------|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 1.7%    | 2.6% | 10.3% | 23.5% | 20.4% | 20.3% | 15.7% | 5.5% |