

令和4年度  
世田谷区立図書館についての  
アンケート調査結果

令和5年4月

世田谷区教育委員会

# 令和4年度 世田谷区立図書館についてのアンケート 調査結果

## 目 次

<b>第1部 調査の概要</b> .....	1
1 調査の目的と方法 .....	2
2 アンケート調査票・Web 回答案内 .....	4
<b>第2部 調査の結果</b> .....	13
<b>I 郵送調査の結果</b>	
1 基本属性 .....	14
2 世田谷区立図書館の利用状況 .....	15
3 世田谷区立図書館に対する要望・期待 .....	22
4 自由意見 .....	30
<b>II 来館者調査の結果</b>	
1 基本属性 .....	37
2 世田谷区立図書館の利用状況 .....	44
3 世田谷区立図書館に対する満足度 .....	48
4 世田谷区立図書館に対する認知度・要望・期待 .....	68
5 世田谷区立図書館を利用した感想 .....	76
6 クロス集計 .....	87
7 自由意見 .....	96

# 第 1 部

## 調査の概要

# 1 調査の目的と方法

## 1 調査の目的

この調査は、区民及び区立図書館来館者に対して、区立図書館の利用状況やニーズなどを把握し、過去の調査結果と比較することにより、区民の期待や要望を把握し新たな図書館像を検討するための基礎資料として活用することを目的としています。

## 2 調査の方法

### (1) 対象者の抽出方法

郵送調査については、令和4年11月1日時点での住民基本台帳より、13歳以上80歳未満の2,000人を無作為抽出しました。また、来館者調査については、令和4年11月24日(木)から12月1日(木)までの間、各図書館に来館された方(中学生程度以上)を対象としました。

### (2) 調査の方法・期間

郵送調査の方法は、郵送配布、郵送回収とし、調査の期間は、令和4年11月22日(火)から12月15日(木)までとしました。また、来館者調査の方法は、各図書館内に調査票を置き、掲示や声掛けにより回答を依頼し、記載された調査票を回収するとともに、調査票に印刷された二次元コード、及び各図書館内で配布したWeb回答案内の二次元コードにより、Webでの回答も受け付けました。

表 1-1 来館者調査の調査日

図書館	調査期間
中央図書館 地域図書館(15) 地域図書室(5) 図書館カウンター(3)	令和4年11月24日(木)から 同年12月1日(木)まで Web回答:12月15日(木)まで 調査票回収:12月15日(木)まで

※1 「中央図書館」及び「地域図書館」について

・世田谷区立図書館条例に基づく図書館は中央図書館及び地域図書館である。

※2 「地域図書室」と「図書館カウンター」について

・地域図書室及び図書館カウンターは条例に基づく図書館を補完するため設置した施設である。

※来館者調査については、令和元年度までは2日間の調査期間に図書館入口で利用者に調査票を手交していましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年度より直接手交をしない方式に変更するとともに、調査期間を増やしました。また、調査票や館内で配布した「Web回答案内」に二次元コードを記載しWebでの回答受付も行いました。なお、調査期間中の11月24日(木曜日)は中央図書館、12月1日(木曜日)は玉川台図書館、桜丘図書館、粕谷図書館、喜多見図書室が館内整理日のため休館だったほか、11月28日(月曜日)が定期休館日の館もありました。

### (3) 調査票の配布と回収

調査票の配布・回収数は以下の通りです。

表 1-2 郵送調査 調査票発送数・回収数

発送数	回収数	有効回収数	回収率
2,000	599	599	30.0%

表 1-3 来館者調査 図書館別調査票配布数・回収数

配布数	回収数	有効回収数	回収率
6,000	4,168	4,168	69.5%

館名	配布数	回収数 (紙)	Web 回答数	合計 (紙+Web)	有効回収数
来館者調査全体	6,000	1,513	2,655	4,168	4,168
1 中央図書館	500	94	321	415	415
2 梅丘図書館	300	95	113	208	208
3 世田谷図書館	400	91	188	279	279
4 砧図書館	500	134	306	440	440
5 奥沢図書館	200	41	59	100	100
6 玉川台図書館	200	35	59	94	94
7 代田図書館	200	16	63	79	79
8 烏山図書館	500	246	220	466	466
9 下馬図書館	300	67	97	164	164
10 深沢図書館	200	71	100	171	171
11 桜丘図書館	200	45	47	92	92
12 尾山台図書館	300	24	107	131	131
13 上北沢図書館	200	65	76	141	141
14 粕谷図書館	200	52	43	95	95
15 鎌田図書館	200	30	24	54	54
16 経堂図書館	500	96	140	236	236
17 松沢図書室	100	59	79	138	138
18 池尻図書室	100	4	7	11	11
19 野毛図書室	100	32	20	52	52
20 希望丘図書室	100	52	66	118	118
21 喜多見図書室	100	40	25	65	65
22 図書館カウンター二子玉川	200	56	202	258	258
23 図書館カウンター三軒茶屋	200	35	110	145	145
24 図書館カウンター下北沢	200	33	183	216	216

※「配布数」には、「Web 回答案内」の配布数は含まれていません。

※「回収数(紙)」は、各図書館で回収した調査票の数、「Web 回答数」は Web での回答数です。  
(Web 回答では「主に利用される図書館」を聞いており、その回答館に計上)

※「有効回収数」は、回収数から無効票(無記入の状態でも回収された調査票)を除いた調査票及び Web 回答の数です。

## 2 アンケート調査票・Web 回答案内

### (1) 郵送調査票

郵送

## 世田谷区立図書館についてのアンケートご協力のお願い

令和4年11月 世田谷区立中央図書館

本調査は、無作為に選ばせていただいた約2千人の区民の皆様を対象に調査用紙をお送りしております。このアンケートは皆様のご意見・ご要望を伺い、世田谷区立図書館全体でサービス向上に取り組んでいくための参考とさせていただきます。お忙しい中恐れ入りますが、アンケートにご協力いただけますようお願い申し上げます。

また、アンケートとは別に利用案内を同封しておりますが、これは今後の図書館利用にお役立て下さい。

※ ご記入にあたっては～

- ・ お送りした封筒あて名のご本人をご記入ください。
- ・ 無記名のアンケートです。集計結果に回答された方のお名前等の個人情報をお載せすることはありません。

※ ご記入いただいたアンケート用紙は、同封の返信用封筒に入れて（切手は不要です）

12月15日（木）までに、お近くの郵便ポストへご投函いただけますようお願い申し上げます。

お問い合わせ先

- 調査項目、記入方法に関するお問い合わせ

株式会社 イード【調査受託事業者】

電話番号 0120-851-308 ファクシミリ 03-6636-5040

（電話でのお問い合わせは平日午前10:00～午後5:00の間をお願いします）

- 調査項目、記入方法以外のことに関するお問い合わせ

世田谷区立中央図書館 事務調整担当

電話番号 03-3429-1811 ファクシミリ 03-3429-7436

（電話でのお問い合わせは平日午前10:00～午後5:00の間をお願いします）

---

**問1 あなたの年齢をお答えください。（○は1つだけ）**

1 10代    2 20代    3 30代    4 40代    5 50代    6 60代    7 70代以上

**問2 あなたの職業等をお答えください。（○は1つだけ）**

1 会社員・公務員等    3 パート・アルバイト    5 家事    7 その他（                                    ）  
2 自営業                    4 学生・受験生            6 無職

**問3 お住まいの地域はどちらですか。町丁名をご記入ください。**

世田谷区（                                    ）（                    ）丁目

■世田谷区の区立図書館についてお聞きます

(世田谷区立図書館には、中央図書館、地域図書館、地域図書室、図書館カウンターを含みます)

問4 区立図書館を、どの程度の頻度で利用していますか。(○は1つだけ)

1 ほぼ毎日	5 月に1回程度
2 週に3~4回程度	6 年に数回程度
3 週に1~2回程度	7 以前は利用していたが、ここ数年利用していない
4 月に2~3回程度	8 ほとんど利用しない・利用したことがない →問4-1へ

問4-1 【問4で、「7 以前は利用していたが、ここ数年利用していない」、「8 ほとんど利用しない・利用したことがない」を選択された方におたずねします】

あなたが区立図書館を利用しない理由は何ですか。次の中から当てはまるものすべてに○をつけてください。  
(○はいくつでも)

1 図書や雑誌は自分で購入する	8 読みたい本がすぐに借りられない
2 近くに図書館がない	9 不特定多数の人が触る本に触れたくない
3 図書館のある場所を知らない	10 施設・設備がよくない
4 開館時間・開館日に利用できない	11 不特定多数の人が集まる
5 貸出しや予約の手続きが面倒	12 利用しづらい雰囲気がある
6 利用したい資料が少ない	13 仕事・学業や家事・育児等で忙しい
7 世田谷区立図書館以外の図書館を使う	14 必要ない
	15 その他 ( )

回答後、3ページ問8へ

【問5~問7については、問4で「1~6」のいずれかを選択された方におたずねします】

問5 あなたが主に利用される区立図書館名と、お住まいからその図書館までの主な交通手段に○を1つつけてください。

主に利用される区立図書館名 ( ) ※同封の「世田谷区立図書館一覧」を見てご記入ください

交通手段

- |               |      |           |
|---------------|------|-----------|
| 1 徒歩 ( ) 分くらい | 3 電車 | 5 車・バイク   |
| 2 自転車         | 4 バス | 6 その他 ( ) |

**問6 あなたが区立図書館を利用する目的は何ですか。次の中から最も近いもの1つに○をつけてください。**

(○は1つだけ)

- |                    |               |
|--------------------|---------------|
| 1 仕事のための情報や知識を得る   | 5 世の中の出来事を知る  |
| 2 日常生活に必要な実用知識を得る  | 6 子どもの読書を促すため |
| 3 学校の勉強などの情報や知識を得る | 7 その他 ( )     |
| 4 趣味娯楽や余暇の時間を過ごす   |               |

**問7 あなたが区立図書館を利用するときは主に何をしますか。次の中から当てはまるものすべてに○をつけてください。**

(○はいくつでも)

- |                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| 1 本を借りる・返す          | 7 PC、タブレット端末等を使う  |
| 2 雑誌を借りる・返す         | 8 勉強や資料作成を行う      |
| 3 CD等を借りる・返す        | 9 チラシ・パンフレットを入手する |
| 4 館内で本や雑誌などを読む      | 10 講座や催しものに参加する   |
| 5 本や雑誌などを使って調べものをする | 11 子どもの付き添い       |
| 6 図書館員に調べものの相談をする   | 12 余暇の時間を過ごす      |
|                     | 13 その他 ( )        |

**【ここからは、すべての方におたずねします】**

**問8 現在、区立図書館で実施しているサービスで、ご存知のサービスすべてに○をつけてください。**

(○はいくつでも)

- |                    |   |
|--------------------|---|
| 1 区内全館で使える共通利用カード  | : 区内の中央図書館、地域図書館、地域図書室で共通利用カードが使える            |
| 2 図書館カウンター         | : 二子玉川、三軒茶屋、下北沢の図書館カウンターで予約資料の貸出・返却ができる       |
| 3 資料取り寄せ           | : 読みたい資料を予約して、他の区立図書館から取り寄せて借りることができる         |
| 4 インターネットで資料の検索・予約 | : パソコンや携帯電話から資料の検索や予約ができる                     |
| 5 おはなし会            | : 子ども向けや乳幼児向けのおはなし会を行っている                     |
| 6 ブックリスト           | : 乳幼児から中高生までの対象別に、薦める本のブックリストを作成・配布している       |
| 7 様々なイベント          | : 講演会や落語、朗読会、コンサートなどのイベントを行っている               |
| 8 相談 (レファレンス)      | : 図書館員に資料や調べものの相談 (レファレンス) ができる               |
| 9 障害者サービス          | : 障害などにより図書館の利用に不自由のある方へ、本の宅配や対面朗読を行っている      |
| 10 電子書籍サービス        | : 来館することなく自宅のPCやスマートフォン等から借りて読むことができ、自動で返却される |
| 11 ボランティア活動        | : おはなし会や障害者サービスなどに、多くのボランティアが活動している           |
| 12 地域の魅力収集・発信      | : 各図書館の地域の特性を踏まえた資料収集をしている                    |
| 13 区外の資料取り寄せ       | : 区立図書館にない本は、国立、都立、区外の図書館などから取り寄せることができる      |
| 14 知っているサービスはない    |   |

**※裏面に続きます**



**問9 今後、区立図書館が積極的に取り組んでほしいことはどのようなものですか。（〇は3つ程度）**

- |                          |                              |
|--------------------------|------------------------------|
| 1 蔵書や資料を充実する             | 14 多文化サービスや国際交流の場を充実する       |
| 2 開館時間を延長する              | 15 閲覧席を増やす                   |
| 3 開館日を増やす                | 16 子ども向けのサービスを充実する           |
| 4 貸出期間を延長する              | 17 高齢者や障害者向けのサービスを充実する       |
| 5 貸出冊数を増やす               | 18 行事（おはなし会や講演会）を充実する        |
| 6 図書や資料の検索機能を充実する        | 19 利用者同士の交流の場を充実する           |
| 7 受け取りや返却できる場所を増やす       | 20 オンラインイベントの実施              |
| 8 地域の情報を充実する             | 21 カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす       |
| 9 電子書籍を充実する              | 22 レファレンスサービス（資料の紹介・相談）を充実する |
| 10 予約資料の宅配サービス（有料）の実施    | 23 図書館でのボランティア活動の場を充実する      |
| 11 インターネットや情報機器を充実する     | 24 図書館員の資料についての知識などの専門性を高める  |
| 12 自分で貸出、返却処理ができる機械を導入する | 25 その他（ ）                    |
| 13 感染防止策の徹底              |                              |

**問10 今後、区立図書館でどのようなイベントがあれば参加してみたいですか。（〇は3つ程度）**

- |                         |                        |
|-------------------------|------------------------|
| 1 映画上映                  | 9 医療や健康に関する相談会         |
| 2 ロビーコンサート              | 10 家計・金融に関する相談会        |
| 3 本の著者による講演会            | 11 育児に関する相談会           |
| 4 地域の歴史・文化をテーマとした講演会    | 12 相続など法律に関する相談会       |
| 5 地域の課題や区の施策等をテーマとした講演会 | 13 起業（就活）相談会           |
| 6 料理教室                  | 14 スマートフォン等の情報技術の使い方講座 |
| 7 絵画などの展覧会              | 15 資料の探し方などの図書館活用講座    |
| 8 図書館利用者による学習発表会        | 16 その他（ ）              |
|                         | 17 参加したいとは思わない         |

**問11 最後に、世田谷区立図書館に望むことや期待することなどを自由にご記入ください。**

※ ご協力ありがとうございました。12月15日（木）までに、同封の返信用封筒により、お近くの郵便ポストへご投函いただけますようお願い申し上げます。

※ なお調査結果につきましては、令和5年4月ごろに、図書館ホームページ等で公表させていただきます。

(2) 来館者調査票

# 世田谷区立図書館についての 来館者アンケートご協力をお願い



回収回答期限：調査票、Webともに12月15日(木)まで

いつも世田谷区立図書館をご利用いただきありがとうございます。  
令和4年11月24日（木）から12月1日（木）の間にご来館の皆様へ、サービス向上の参考とするためのアンケート調査を行っております。  
お忙しい中恐れ入りますが、答えられる範囲での回答で構いませんので、ご回答にご協力をお願いいたします。  
回答は、この用紙に直接記入していただくほか、右上の二次元コードまたは以下からWebでもご回答いただけます。  
世田谷区ホームページ> 目次から探す> 区政情報> オンライン手続き・サービス オープンデータ> オンライン手続き  
> 文化・スポーツ・生涯学習> 令和4年度世田谷区立図書館についての来館者アンケート調査

令和4年11月 世田谷区立中央図書館

【回答時間：5分程度】

**問1 年齢をお答えください。（○は1つだけ）**

- 1 10代    2 20代    3 30代    4 40代    5 50代    6 60代    7 70代以上

**問2 職業等をお答えください。（○は1つだけ）**

- 1 会社員・公務員等    3 パート・アルバイト    5 家事    7 その他（                      ）  
2 自営業                      4 学生・受験生    6 無職

**問3 1) お住まいの地域はどちらですか。「1」または「2」のいずれかに○をつけて、世田谷区在住の場合は町丁名を、世田谷区外在住の場合は市区町村名をご記入ください。**

- 1 世田谷区（                      ）（                      ）丁目  
2 世田谷区外：（                      ）

**2) この図書館までの主な交通手段をお答えください。（○は1つだけ）**

- 1 徒歩（                      ）分くらい    3 電車    5 車・バイク  
2 自転車    4 バス    6 その他（                      ）

**問4 本日、この図書館で何をする予定ですか。または、何をしましたか。**

次の中から当てはまるものすべてに○をつけてください。（○はいくつでも）

- 1 本を借りる・返す    7 PC、タブレット端末等を使う  
2 雑誌を借りる・返す    8 勉強や資料作成を行う  
3 CD等を借りる・返す    9 チラシ・パンフレットを入手する  
4 館内で本や雑誌などを読む    10 講座や催しものに参加する  
5 本や雑誌などを使って調べものをする    11 子どもの付き添い  
6 図書館員に調べものの相談をする    12 余暇の時間を過ごす  
13 その他（                      ）

## ■世田谷区の図書館全般についてお聞きます

### 問5 区立図書館を、どの程度の頻度で利用していますか。(○は1つだけ)

- |            |            |                        |
|------------|------------|------------------------|
| 1 ほぼ毎日     | 4 月に2～3回程度 | 7 今まで利用したことはない(今回が初めて) |
| 2 週に3～4回程度 | 5 月に1回程度   | 8 その他 ( )              |
| 3 週に1～2回程度 | 6 年に数回程度   |                        |

### 問6 現在、区立図書館で実施しているサービスで、ご存知のサービスはありますか。(○はいくつでも)

- 区内全館で使える共通利用カード：区内の中央図書館、地域図書館、地域図書室で共通利用カードが使える
- 図書館カウンター：二子玉川、三軒茶屋、下北沢の図書館カウンターで予約資料の貸出・返却ができる
- 資料取り寄せ：読みたい資料を予約して、他の区立図書館から取り寄せて借りることができる
- インターネットで資料の検索・予約：パソコンや携帯電話から資料の検索や予約ができる
- おはなし会：子ども向けや乳幼児向けのおはなし会を行っている
- ブックリスト：乳幼児から中高生までの対象別に、薦める本のブックリストを作成・配布している
- 様々なイベント：講演会や落語、朗読会、コンサートなどのイベントを行っている
- 相談（レファレンス）：図書館員に資料や調べものの相談（レファレンス）ができる
- 障害者サービス：障害などにより図書館の利用に不自由のある方へ、本の宅配や対面朗読を行っている
- 電子書籍サービス：来館することなく自宅のPCやスマートフォン等から借りて読むことができ、自動で返却される
- ボランティア活動：おはなし会や障害者サービスなどに、多くのボランティアが活動している
- 地域の魅力収集・発信：各図書館の地域の特性を踏まえた資料収集をしている
- 区外の資料取り寄せ：区立図書館にない本は、国立、都立、区外の図書館などから取り寄せることができる
- 知っているサービスはない

### 問7 図書館では資料の相談や調べもののお手伝いを行う「レファレンスサービス」を行っています。

#### これまでに利用されたものはありますか。(○はいくつでも)

- 書架案内・利用案内等（例：旅行ガイドはどこにありますか）
- 資料の検索・所在確認（例：新聞に掲載されていた「〇〇〇」という本はありますか）
- 特定のテーマについての資料の相談（例：介護保険について、わかりやすく書かれた本はありますか）
- 特定のテーマについての調べ方の相談（例：鎌倉時代の食生活についてはどのように調べたらよいですか）
- 具体的な疑問や知りたい事項についての相談（例：「蛇」という漢字はなぜ虫偏なのか）（例：戦前の下北沢駅の写真が載っている本を探している）（例：子どものころに読んだ絵本の書名が思い出せない）（例：商店街のイベントの最近のトレンドが知りたい）
- 図書館で作成した「ブックリスト」や「パスファインダー」（調べかたの案内）を活用する。
- 図書館のホームページから、世田谷区に関するレファレンスの申し込み（世田谷WEBレファレンス）
- どれも利用したことはない。 →3ページ 問8へ

### 問7-1 問7で8以外を選択された方におたずねします。

#### レファレンスサービスを受けた結果、目的の資料や回答が得られましたか。(○はひとつだけ)

- |               |              |                |                 |                 |
|---------------|--------------|----------------|-----------------|-----------------|
| 1 十分に<br>得られた | 2 ほぼ<br>得られた | 3 一定程度<br>得られた | 4 ほぼ<br>得られなかった | 5 全く<br>得られなかった |
|---------------|--------------|----------------|-----------------|-----------------|

**問8 区立図書館の、満足度についてお聞きします。(○は各項目1つずつ)**

[5] 期間については、その長さについて。[6] 冊数については、その多さについてもお答え下さい。

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満
1	本の種類や数について	1	2	3	4	5
2	雑誌、新聞の種類や数について	1	2	3	4	5
3	開館日について	1	2	3	4	5
4	開館時間について	1	2	3	4	5
5	本を借りられる期間について (※1)	1	2	3	4	5
	・ 借りられる期間の長さは～	1 長い	2 ちょうど良い	3 短い		
6	本を一度に借りられる冊数について (※2)	1	2	3	4	5
	・ 借りられる冊数の多さは～	1 多い	2 ちょうど良い	3 少ない		
7	本のリクエスト・予約サービスについて	1	2	3	4	5
8	図書館の施設や設備について (照明やトイレ、バリアフリー、サイン等)	1	2	3	4	5
9	図書館内の居心地について	1	2	3	4	5
10	図書館職員の接遇について	1	2	3	4	5
11	大声で騒いだり、館内を走り回るなど 不適正な利用者への職員対応について	1	2	3	4	5
12	上記(1～11)のような点を総合的にみて、 図書館の全体的な満足度	1	2	3	4	5

※1：貸し出し期間は2週間です

※2：全館で合計15冊までです

**問9 今後、区立図書館が積極的に取り組んでほしいことはどのようなものですか。(○は3つ程度)**

- |                          |                              |
|--------------------------|------------------------------|
| 1 蔵書や資料を充実する             | 14 多文化サービスや国際交流の場を充実する       |
| 2 開館時間を延長する              | 15 閲覧席を増やす                   |
| 3 開館日を増やす                | 16 子ども向けのサービスを充実する           |
| 4 貸出期間を延長する              | 17 高齢者や障害者向けのサービスを充実する       |
| 5 貸出冊数を増やす               | 18 行事（おはなし会や講演会）を充実する        |
| 6 図書や資料の検索機能を充実する        | 19 利用者同士の交流の場を充実する           |
| 7 受け取りや返却できる場所を増やす       | 20 オンラインイベントを実施する            |
| 8 地域の情報を充実する             | 21 カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす       |
| 9 電子書籍を充実する              | 22 レファレンスサービス（資料の紹介・相談）を充実する |
| 10 予約資料の宅配サービス（有料）を実施する  | 23 図書館でのボランティア活動の場を充実する      |
| 11 インターネットや情報機器を充実する     | 24 図書館員の資料についての知識などの専門性を高める  |
| 12 自分で貸出、返却処理ができる機械を導入する | 25 その他（ ）                    |
| 13 感染防止策を徹底する            |                              |

※裏面に続きます

**問10 今後、区立図書館でどのようなイベントがあれば参加してみたいですか。(〇は3つ程度)**

- |                         |                        |
|-------------------------|------------------------|
| 1 映画上映                  | 9 医療や健康に関する相談会         |
| 2 ロビーコンサート              | 10 家計・金融に関する相談会        |
| 3 本の著者による講演会            | 11 育児に関する相談会           |
| 4 地域の歴史・文化をテーマとした講演会    | 12 相続など法律に関する相談会       |
| 5 地域の課題や区の施策等をテーマとした講演会 | 13 起業（就活）相談会           |
| 6 料理教室                  | 14 スマートフォン等の情報技術の使い方講座 |
| 7 絵画などの展覧会              | 15 資料の探し方などの図書館活用講座    |
| 8 図書館利用者による学習発表会        | 16 その他（ )              |
|                         | 17 参加したいとは思わない         |

**問11 図書館を利用して、どのように感じましたか。(〇は各項目1つずつ)**

		そう感じる	やや感じる	たまに感じる	感じることもある	感じない
1	探していた情報や知識を得ることができた	1	2	3	4	5
2	今まで知らなかった世界や考え方を知り、関心分野が広がった	1	2	3	4	5
3	面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた	1	2	3	4	5
4	一般教養や幅広い知識を得ることができた	1	2	3	4	5
5	学業（仕事）上の成績向上や資格取得に役立った	1	2	3	4	5
6	落ち着いて読書や勉強、考え事ができた	1	2	3	4	5
7	生活が豊かになった	1	2	3	4	5

**問12 最後に、世田谷区立図書館に望むことや期待することなどを自由にご記入ください。**

ご協力ありがとうございました。

調査票は備え付けの回収箱にお入れいただくか、窓口職員にお渡しくださいますようお願い申し上げます。  
 なお調査結果につきましては、令和5年4月ごろに図書館ホームページ等で公表させていただく予定です。

## 世田谷区立図書館 来館者アンケートのお願い

---

いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。

令和4年11月24日(木)から12月1日(木)にご来館の皆様  
様に、サービス向上の参考とするためのアンケート調査を行っ  
ております。ご回答にご協力をお願いいたします。



Web 回答期限：12月15日(木)まで

---

[世田谷区ホームページ](#)> [目次から探す](#)> [区政情報](#)>

[オンライン手続き・サービス](#) [オープンデータ](#)> [オンライン手続き](#)>

[文化・スポーツ・生涯学習](#)>

令和4年度世田谷区立図書館についての来館者アンケート調査

---

紙の調査票でも回答ができます。ご入用の方は職員までお声掛  
けください。

世田谷区立図書館

## 第 2 部

# 調査の結果

### 報告書の見方

#### 1 調査の数値

- (1) アンケート調査を集計した数値は小数第二位を四捨五入し、小数第一位までを表示しています。そのため、質問に対する回答の選択肢が一つだけの場合で、選択肢の数値(%)をすべて合計しても、四捨五入の関係で100%にならないことがあります。また、グラフ横に記載している満足率（「満足+やや満足」）や「そう感じる+やや感じる」の割合もグラフ内の数値の合計と異なる場合があります。
- (2) 質問に対する回答の選択肢が複数の場合、回答者数を分母として比率(%)を計算しているため、選択肢の数値(%)を合計すると、100%以上となっています。

#### 2 図表の見方

- (1) 本報告書では、回答すべき箇所が回答されていないものは「無回答」として扱います。
- (2) 本報告書では、回答する必要のない箇所及び回答すべき箇所でないところを回答している場合は「非該当」として扱います。
- (3) グラフの中で、アンケート調査票の選択肢の文章が長い場合、要約して短く表現している場合があります。
- (4) 帯グラフの場合、原則として回答者が0の場合は0を表記していません。

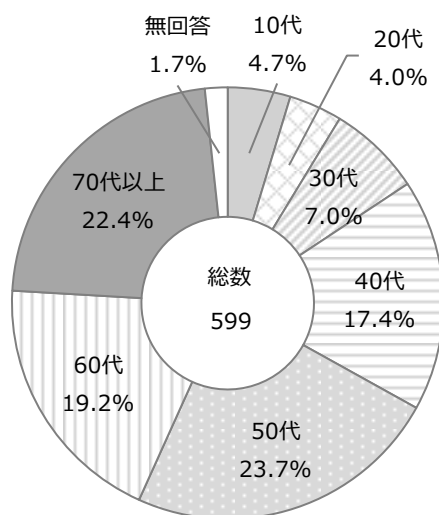
# I 郵送調査の結果

## 1 基本属性

### ○年齢

回答者の年齢は、「50代」が23.7%で最も多く、次いで「70代以上」が22.4%、「60代」が19.2%となっています。

図 1-1 年齢



### ○職業・居住地

職業は、「会社員・公務員等」が33.9%で最も多く、次いで「無職」が18.0%、「家事」12.2%となっています。「学生・受験生」は7.0%でした。

居住地は、「世田谷地域」が26.2%で最も多く、次いで「砧地域」25.5%と続きます。

図 1-2 職業

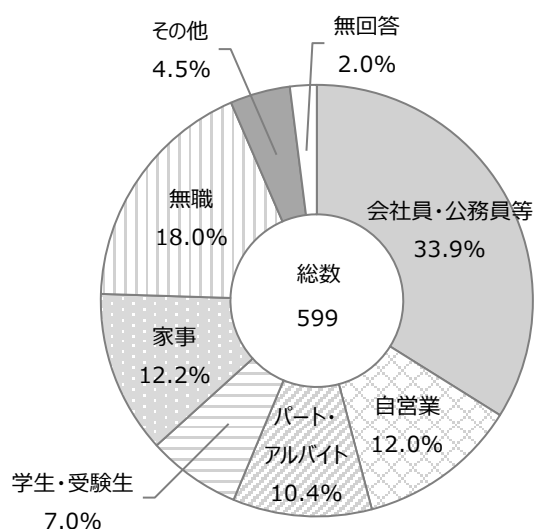
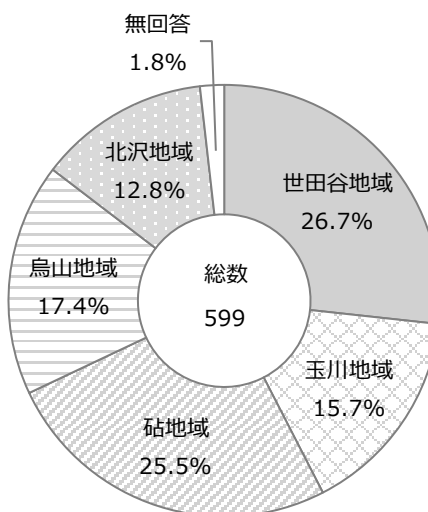


図 1-3 居住地





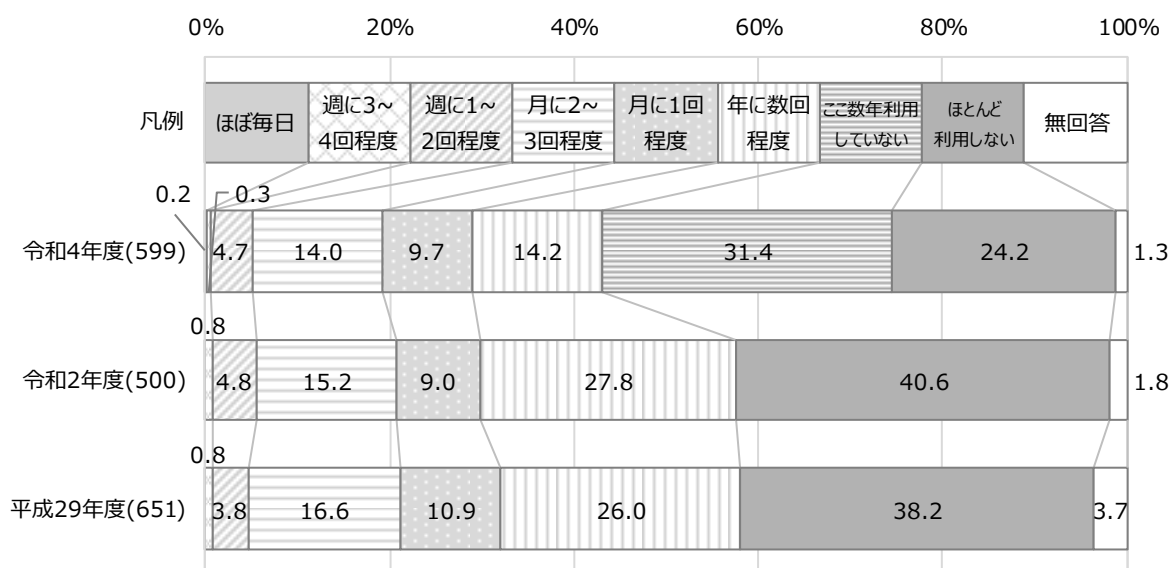
## 2 世田谷区立図書館の利用状況

### ○図書館の利用頻度

問 4 区立図書館を、どの程度の頻度で利用していますか。(○は1つだけ)

図書館の利用頻度は、「以前は利用していたが、ここ数年利用していない」が 31.4%で最も多く、「ほとんど利用しない・利用したことがない」24.2%、「年に数回程度」14.2%が続きます。

図 2-1 図書館の利用頻度【年度推移】



※令和4年度調査より、「週に3回以上」を「ほぼ毎日」と「週に3~4回程度」に分割しました。また、「年に数回程度」、「ほとんど利用しない・利用したことがない」の二つを、「年に数回程度」、「以前は利用していたが、ここ数年利用していない」、「ほとんど利用しない・利用したことがない」に再編しました。

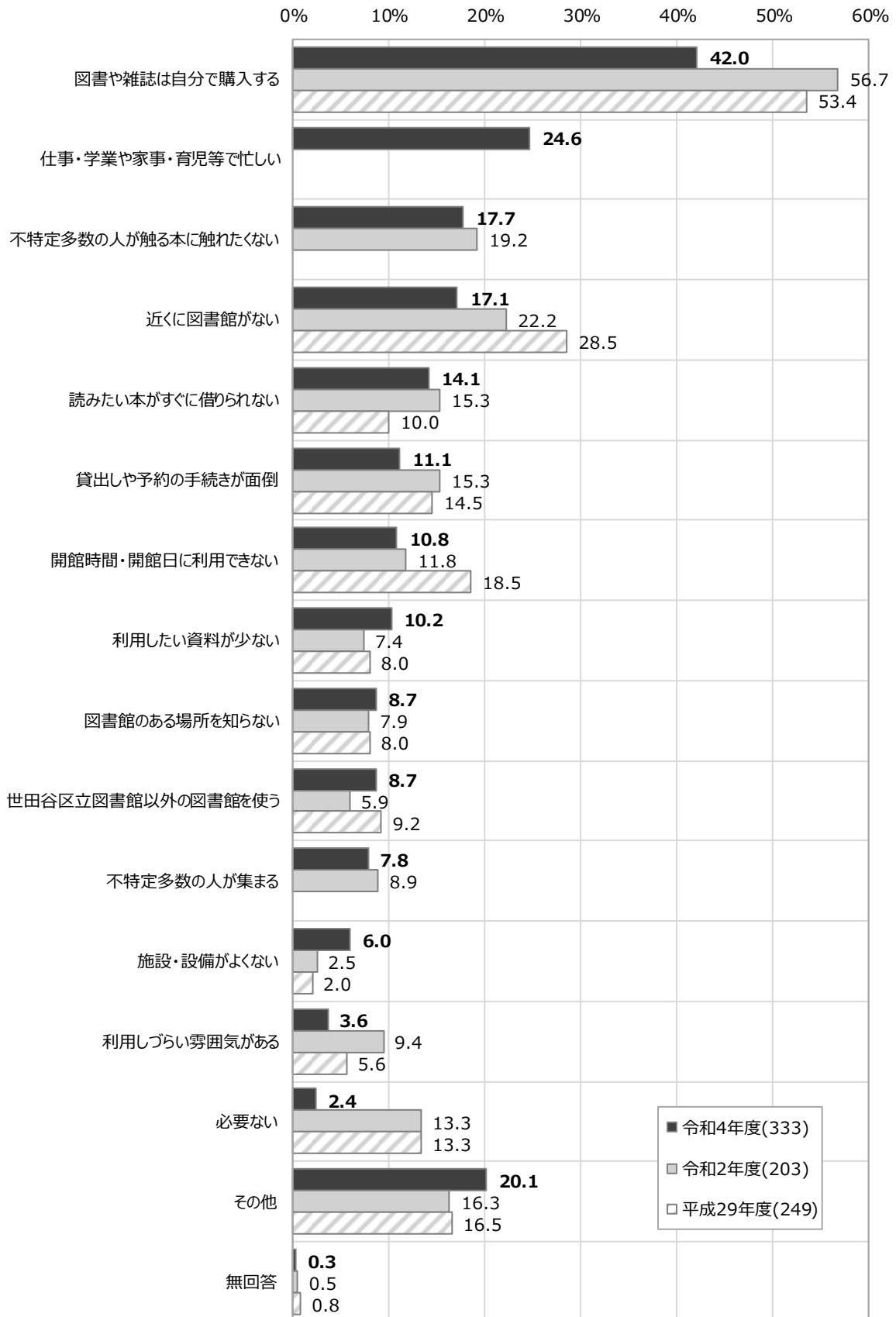
## ○世田谷区立図書館を利用しない理由

問 4-1 【問 4 で、「7 以前は利用していたが、ここ数年利用していない」、「8 ほとんど利用しない・利用したことがない」を選択された方におたずねします】あなたが区立図書館を利用しない理由は何ですか。次の中から当てはまるものすべてに○をつけてください。（○はいくつでも）

区立図書館を「以前は利用していたが、ここ数年利用していない」、「ほとんど利用しない・利用したことがない」という方に対し、利用しない理由を聞いたところ、「図書や雑誌は自分で購入する」が 42.0%で最も多く、次いで今回より選択肢に追加した「仕事・学業や家事・育児等で忙しい」が 24.6%となっています。

令和 2 年度と比較して、「図書や雑誌は自分で購入する」は 14 ポイント以上、「近くに図書館がない」は 5 ポイント以上減少しています。（但し、回答母集団の構成が変化したことによる影響が含まれている可能性があります。）

図 2-2 世田谷区立図書館を利用しない理由【年度推移】



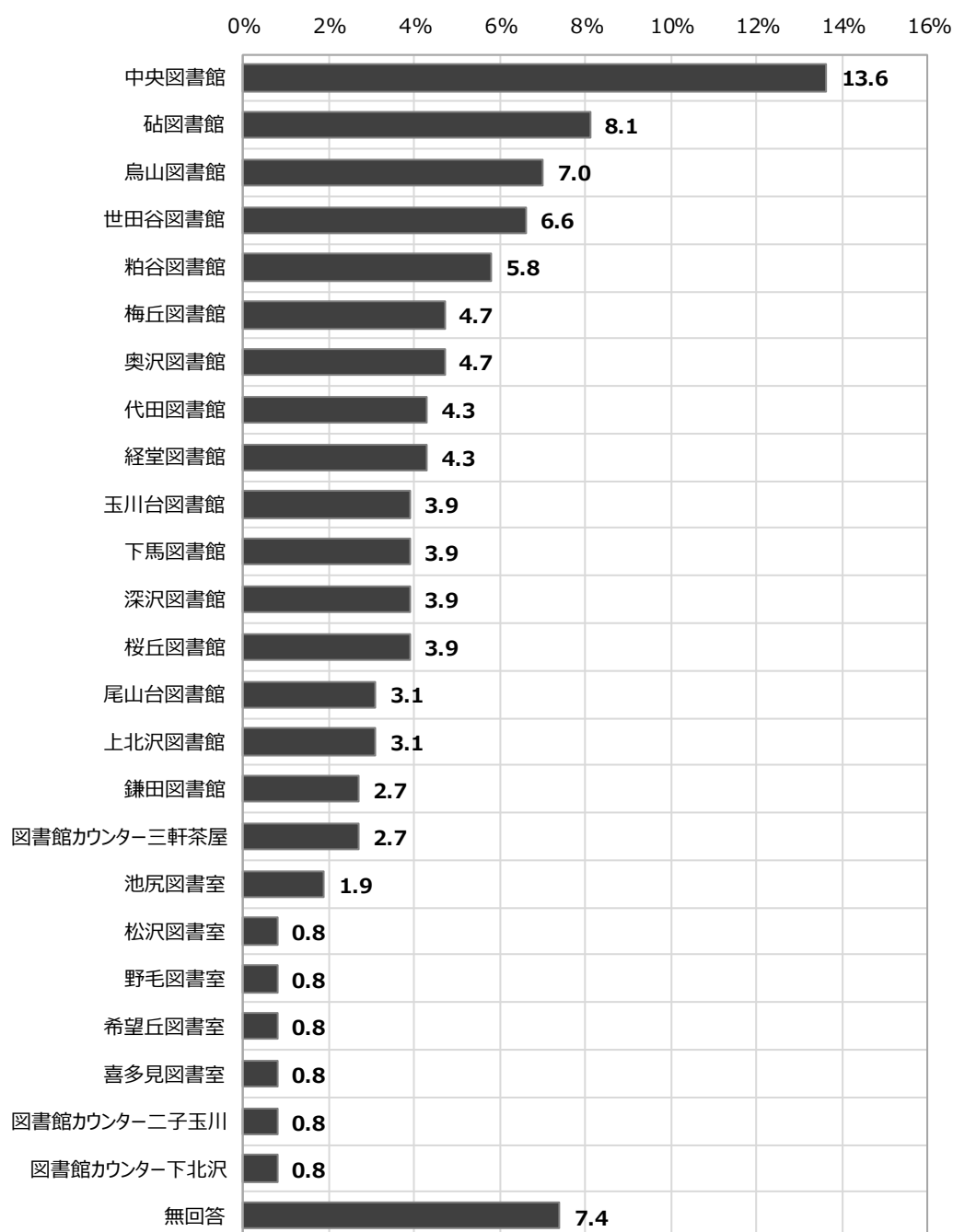
※令和4年度調査より、「仕事・学業や家事・育児等で忙しい」を追加

## ○主に利用する図書館

問5 あなたが主に利用される区立図書館名と、お住まいからその図書館までの主な交通手段に○を1つつけてください。

区立図書館を年に数回程度以上利用している方に、主に利用する図書館名を聞いたところ、「中央図書館」が13.6%で最も多く、次いで「砧図書館」8.1%、「烏山図書館」7.0%が続きます。

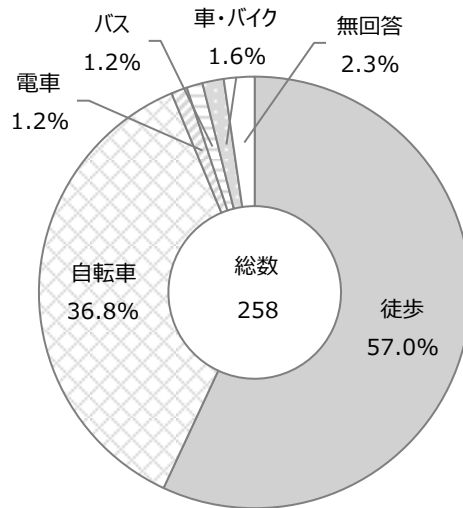
図 2-3 主に利用する図書館 回答総数 258



## ○図書館までの交通手段

図書館までの主な交通手段は、「徒歩」が 57.0% で最も多く、次いで「自転車」36.8% が続きます。

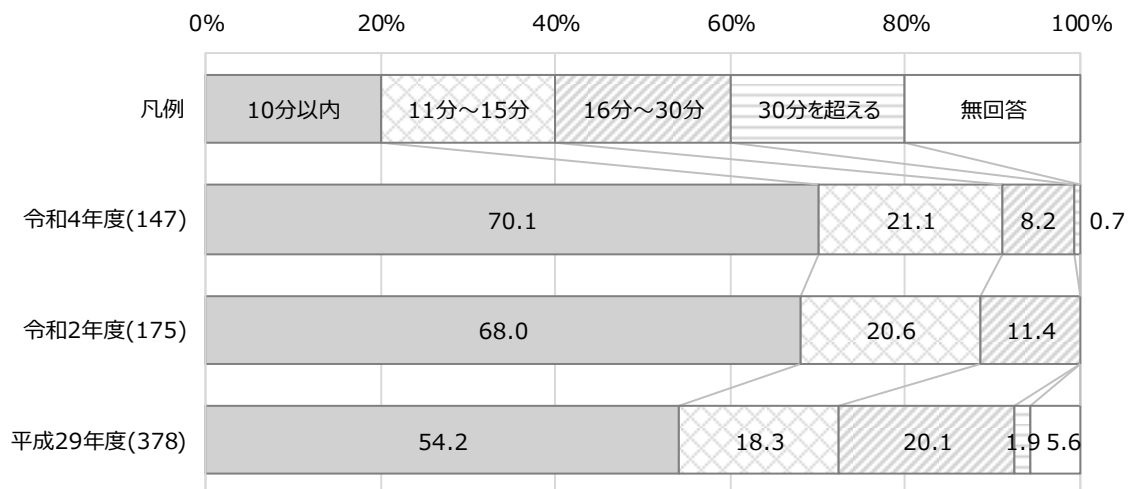
図 2-4 図書館までの交通手段



## ○図書館までの所要時間（主な交通手段が徒歩の方のみ）

主に利用する世田谷区立図書館までの所要時間は、「10 分以内」が 70.1% で約 7 割を占め、「11～15 分」21.1% が続きます。

図 2-5 図書館までの所要時間【年度推移】



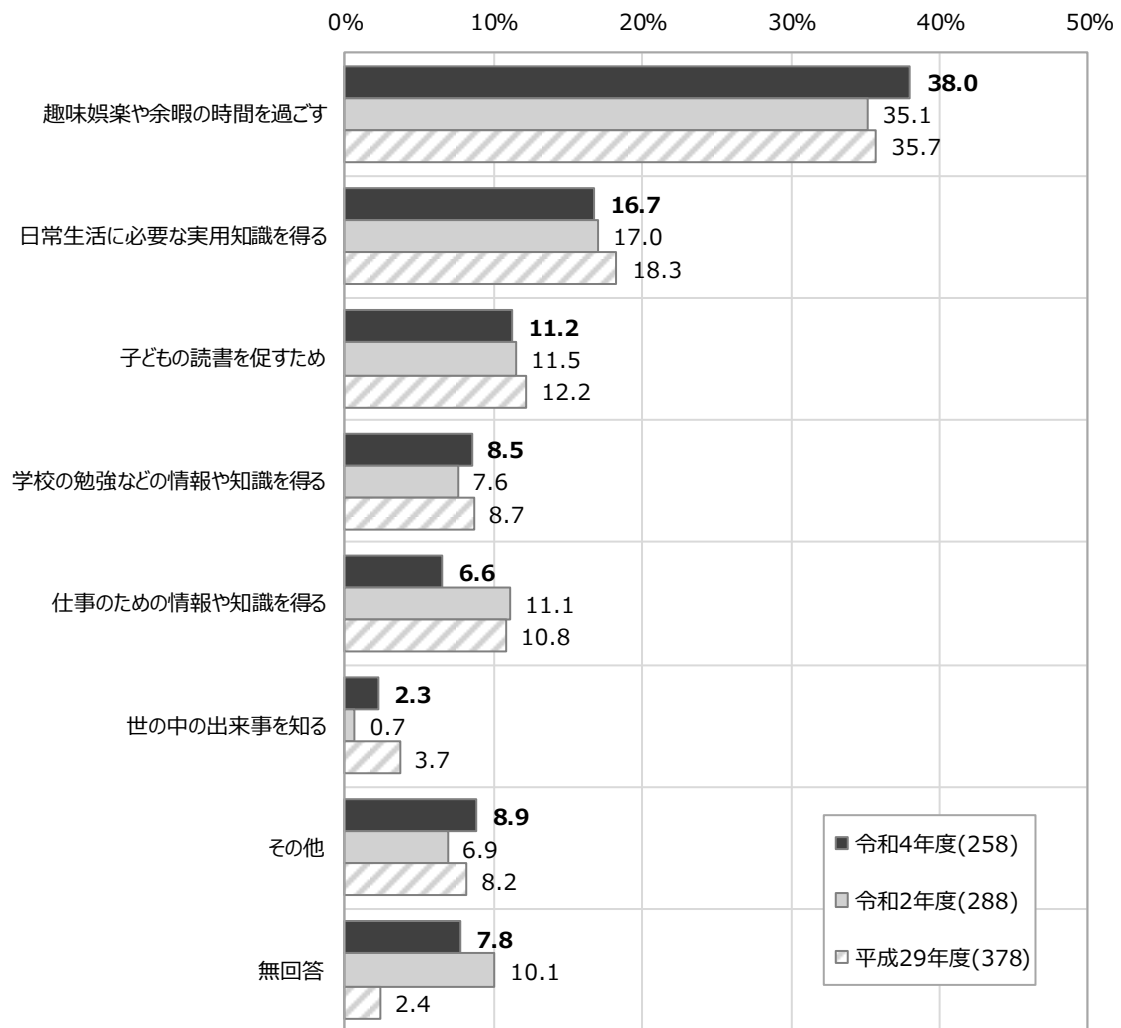
※平成 29 年度以前の調査は、図書館までの所要時間（徒歩に限らず）

## ○図書館の利用目的

問6 あなたが区立図書館を利用する目的は何ですか。次の中から最も近いもの1つに○をつけてください。(○は1つだけ)

図書館の利用目的を聞いたところ、「趣味娯楽や余暇の時間を過ごす」38.0%、次いで「日常生活に必要な実用知識を得る」16.7%、他に「子どもの読書を促すため」11.2%、「学校の勉強などの情報や知識を得る」8.5%が続きます。

図 2-6 図書館利用目的【年度推移】



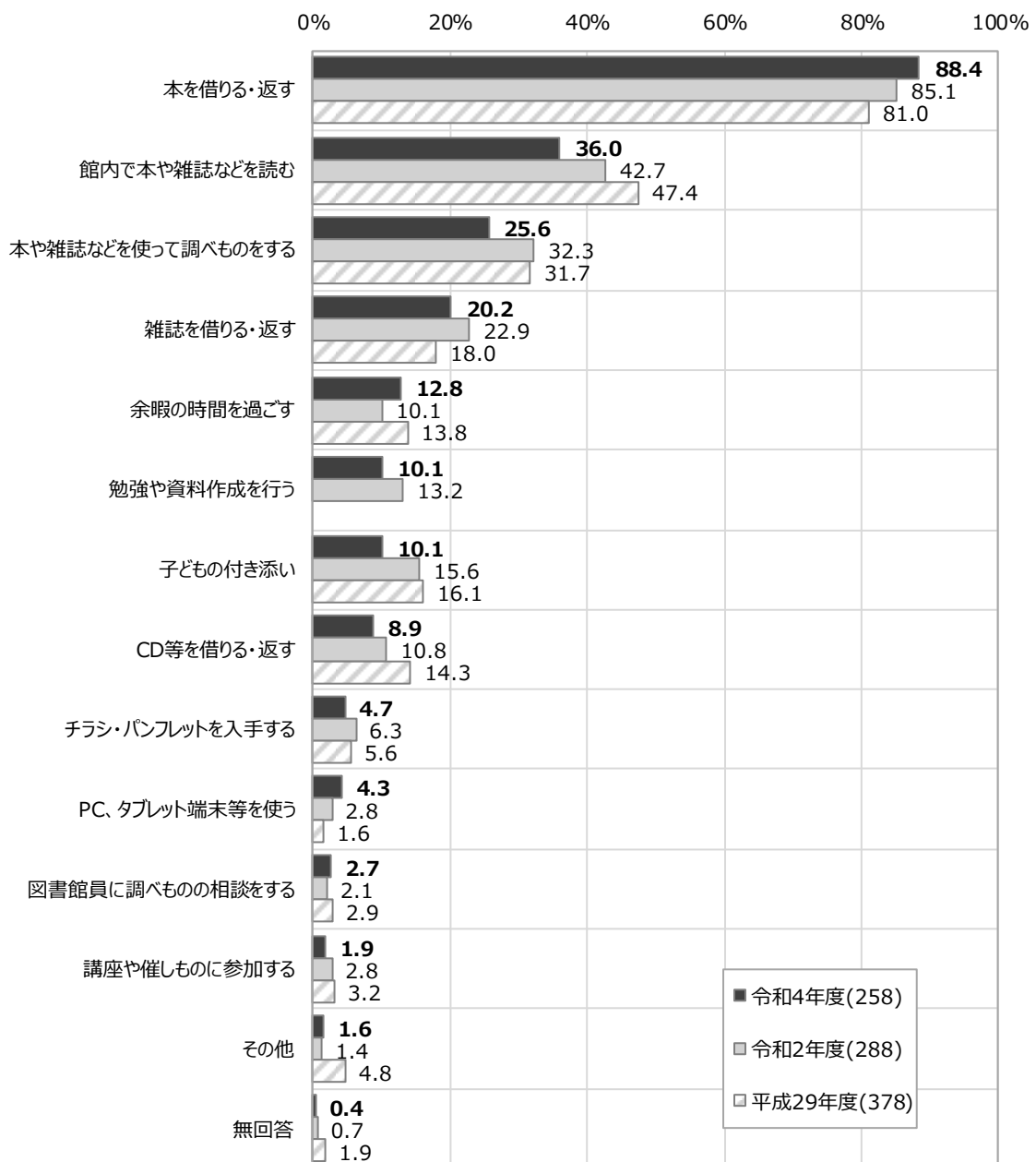
## ○図書館の利用内容

問7 あなたが区立図書館を利用するときは主に何をしますか。次の中から当てはまるものすべてに○をつけてください。(○はいくつでも)

図書館の利用内容を聞いたところ、「本を借りる・返す」が88.4%で最も多く、次いで「館内で本や雑誌などを読む」36.0%、「本や雑誌などを使って調べものをする」25.6%が続きます。

令和2年度と比較して、「館内で本や雑誌などを読む」、「本や雑誌などを使って調べものをする」は6ポイント以上減少しています。

図 2-7 図書館の利用内容【年度推移】



### 3 世田谷区立図書館に対する要望・期待

#### ○区立図書館の実施サービスの認知度

問8 現在、区立図書館で実施しているサービスで、ご存知のサービスすべてに○をつけてください。(○はいくつでも)

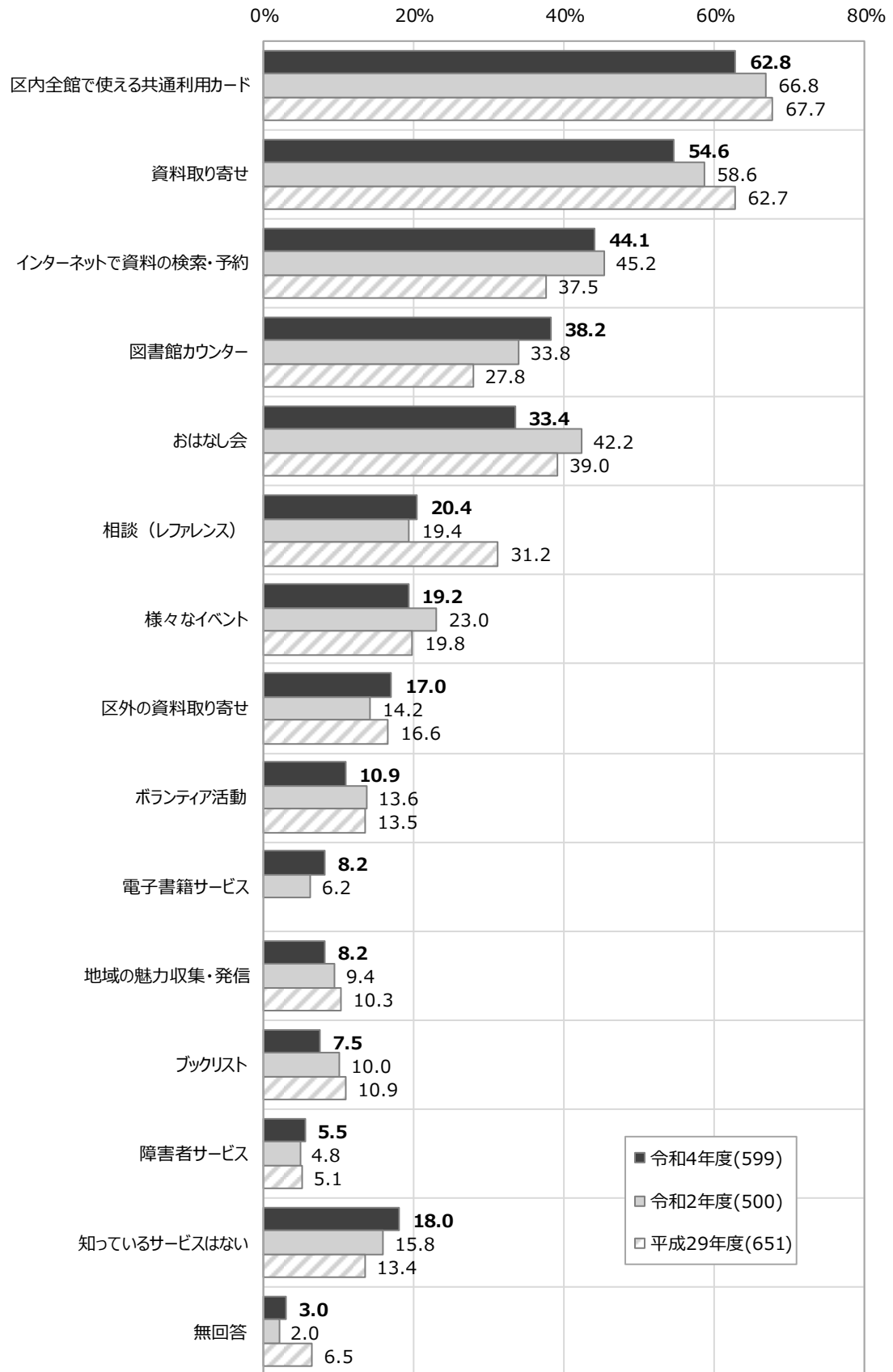
実施しているサービスの認知度は、「区内全館で使える共通利用カード(区内の中央図書館、地域図書館、地域図書室で共通利用カードが使える)」が62.8%で最も多く、次いで「資料取り寄せ(読みたい資料を予約して、他の区立図書館から取り寄せて借りることができる)」54.6%、「インターネットで資料の検索・予約(パソコンや携帯電話から資料の検索や予約ができる)」44.1%と続きます。

令和2年度と比較して、「おはなし会(子ども向けや乳児向けのおはなし会を行っている)」は8ポイント以上減少しています。

また、令和3年度末に下北沢が新設された「図書館カウンター(二子玉川、三軒茶屋、下北沢の図書館カウンターで予約資料の貸出・返却ができる)」は4.4ポイント増加しています。



図 3-1 図書館実施サービスの認知度【年度推移】



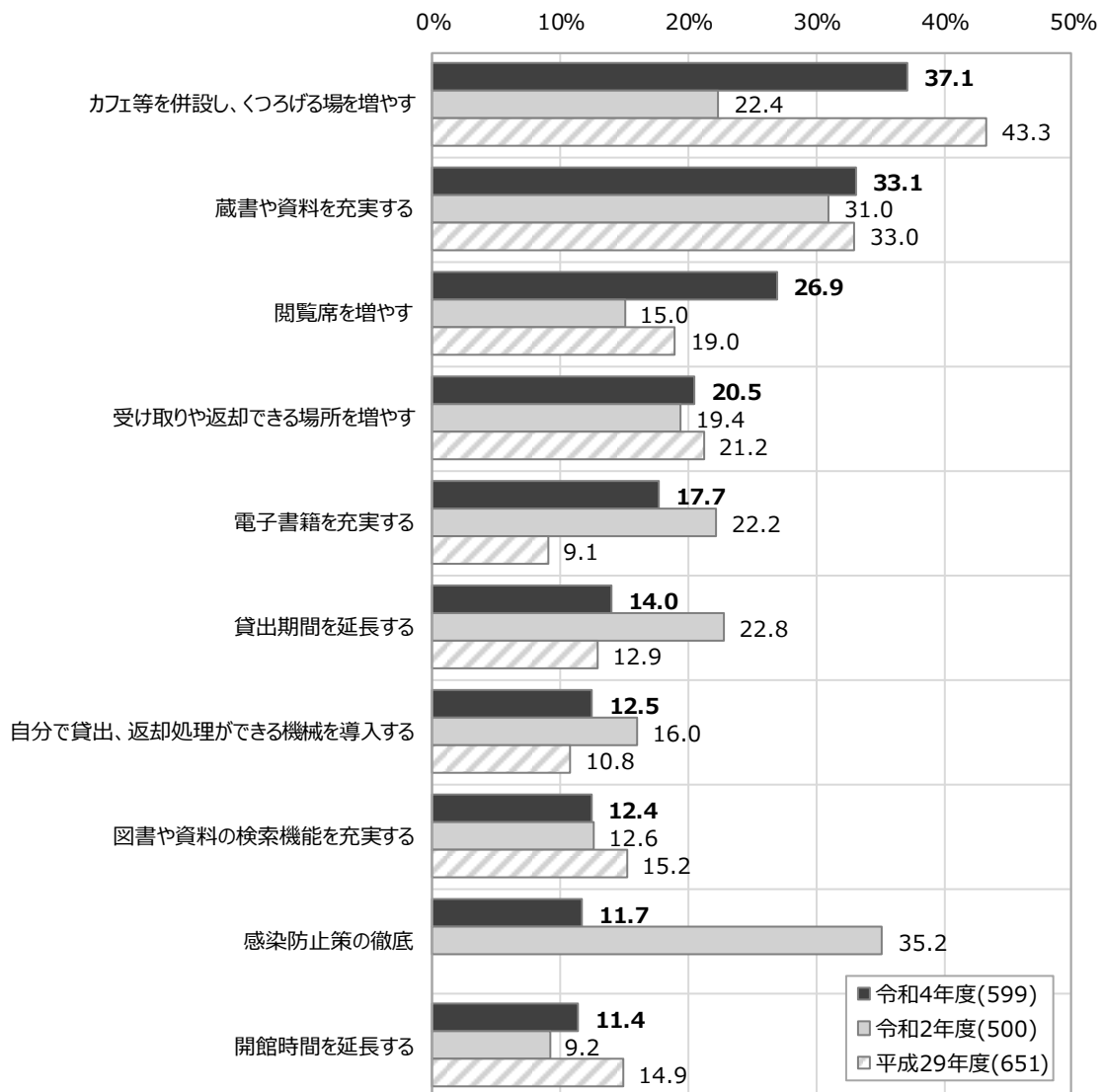
## ○図書館に望むサービス

問9 今後、区立図書館が積極的に取り組んでほしいことはどのようなものですか。（○は3つ程度）

図書館に望むサービスは、「カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす」が37.1%と最も多く、次いで、「蔵書や資料を充実する」33.1%、「閲覧席を増やす」26.9%が続きます。

令和2年度と比較して、「カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす」、「閲覧席を増やす」などの項目で増加が目立ち、「感染防止策の徹底」、「貸出期間を延長する」などの項目で減少が目立ちます。

図 3-2 図書館に望むサービス【年度推移】



【このグラフは、前頁からの続きです。】

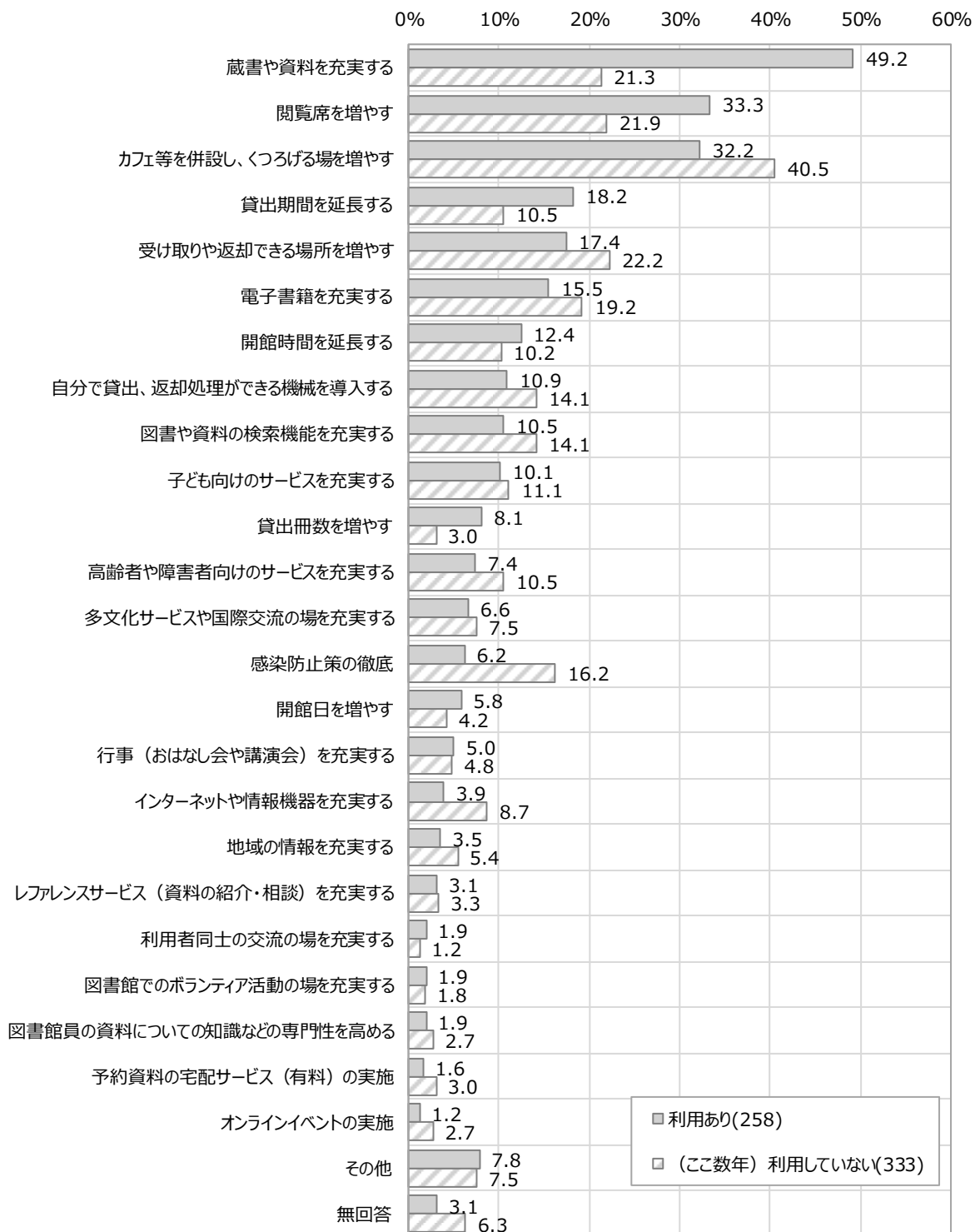


※「電子書籍を充実する」は平成29年度以前の調査では、「電子書籍の貸出しをする」という選択肢でした。

図書館利用の有無別で図書館に望むサービスをみると、利用ありの方は「蔵書や資料を充実する」が49.2%で最も多く、次いで「閲覧席を増やす」33.3%、「カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす」32.2%が上位になっています。

一方、利用なしの方は「カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす」が40.5%で最も多く、次いで「受け取りや返却できる場所を増やす」22.2%、「閲覧席を増やす」21.9%が上位となっています。また、「感染防止策の徹底」は、利用なしの方が多く選択しており、利用ありの方との差が目立ちます。

図 3-3 図書館の利用有無別 図書館に望むサービス



## ○参加したい図書館のイベント

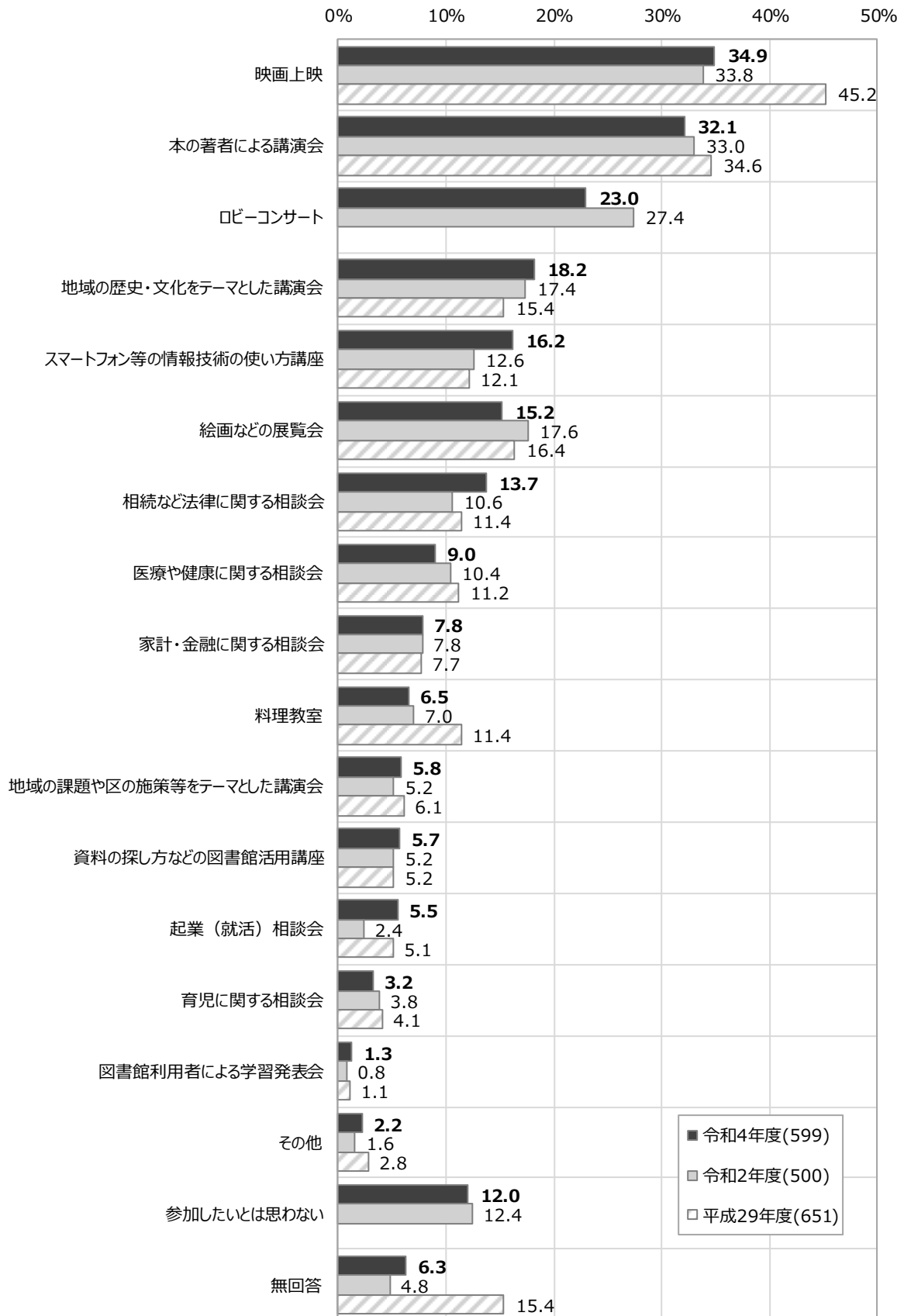
問 10 今後、区立図書館でどのようなイベントがあれば参加してみたいですか。  
(○は3つ程度)

参加したい図書館のイベントで多かったのは、「映画上映」が34.9%と最も多く、次いで「本の著者による講演会」32.1%、「ロビーコンサート」23.0%が続きます。

一方、「参加したいとは思わない」は12.0%となっています。

令和2年度と比較して、「スマートフォン等の情報技術の使い方講座」や「相続など法律に関する相談会」などの増加が見られます。

図 3-4 参加したい図書館のイベント【年度推移】

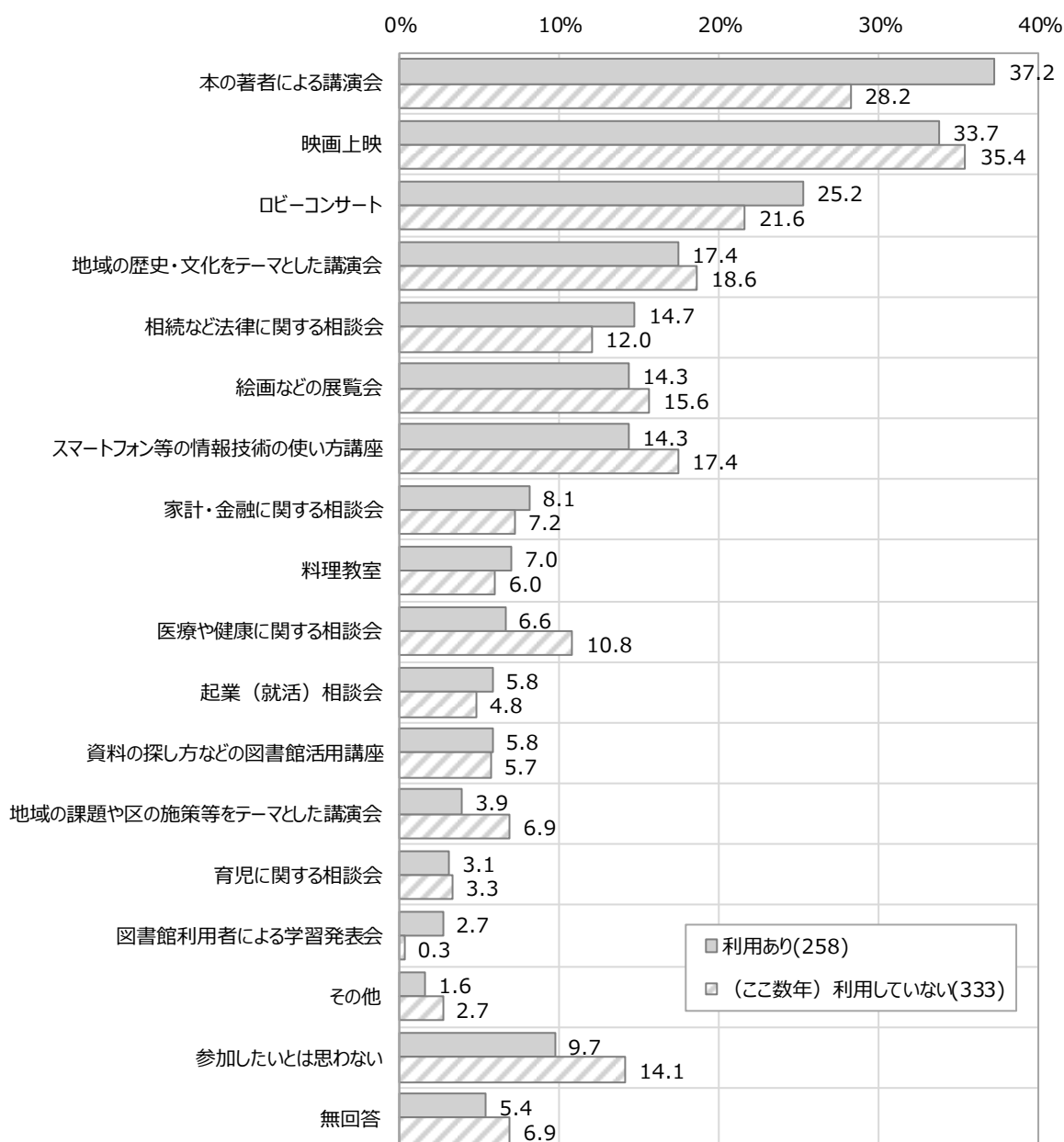


※平成 29 年度以前、「映画上映」と「ロビーコンサート」は「映画上映やロビーコンサート」という選択肢でした。

図書館利用の有無別で参加したい図書館のイベントをみると、利用なしの方が利用ありの方に比べて、「医療や健康に関する相談会」や「スマートフォン等の情報技術の使い方講座」、「地域の課題や区の施策等をテーマとした講演会」などの項目で高くなっています。

また、利用なしの方は「参加したいとは思わない」が14.1%となっています。

図 3-5 図書館の利用有無別 参加したい図書館のイベント



## 4 自由意見

問 11 最後に、世田谷区立図書館に望むことや期待することなどを自由にご記入ください。

ここでは、回答を項目別に分けて、いただいた主なご意見を、原則として原文のまま紹介します。

### (1) 資料の量・種類・質の充実について…………… (49 件)

- 国内外を問わずに往年の名作を充実させて欲しいです。歳を取ってからまた読み直したくなるものですから。(70 代以上、無職)
- 学校のレポート対応の調べ物で、図書館を利用するので、資料や古い書籍が充実していると良いと思います。ネット書店で手に入らない本、古本屋にあるような高くても簡単に手が入らない本が必要。(10 代、学生・受験生)
- 絵本、絵画、彫刻、書など芸術、手作り関係などの充実。(60 代、無職)
- 主に子供の本を借りるために利用させて頂いています。シリーズものの絵本が、すべて一つの図書館に揃っていないので少し残念です。(40 代、無職)
- 高齢者のためにもう少し拡大文字の本を揃えてほしいです。(70 代以上、無職)
- 絶版本を廃棄しないでください。廃棄するにしても世田谷区全図書館、バラバラに廃棄せず、中央図書館に 1 冊保管してください。(60 代、会社員・公務員等)
- 漫画を入れていただきたい。(70 代以上、家事)
- 旅行ガイド関係の書籍をぜひ毎年新しいバージョンを早く導入して欲しいと願っています。(70 代以上、無職)
- 文庫本の拡充と汚れの激しい本は取り替えてほしい。かなりの数でシミ有り、本自体が黄変している。(70 代以上、無職)
- 世田谷区教育委員会が実施した区内の遺跡調査報告書は郷土資料館等にあるが、東京都埋蔵文化財センターが調査することになってから、調査報告書が区内で閲覧できない様に思います。改善をお願いします。(70 代以上、パート・アルバイト)
- 返却本の汚れなどのチェック、「汚れあり」などのシール貼りの徹底をしてほしい。(50 代、パート・アルバイト)
- 利用者のニーズに応じて蔵書をどうするかというのは、図書館の大きな課題だと思います。20 年以上前だと思いますが、井上ひさしさんが図書館について新聞に書かれていたことを思い出します。本屋で購入できるベストセラーを揃えるより、今入手できない貴重な資料を図書館に置くことが使命ではないかというようなことでした。このアンケートを書きながら時代も変わってきましたから、難しい課題だなあと考



えました。(60代、無職)

## (2) CDやDVD・電子書籍の充実について…………… (18件)

- 貸出用のCDを増やして欲しい。(70代以上、自営業)
- 歳をとると小さい字が読みづらくなるので、電子書籍で拡大して読めるようになると嬉しいです。そのため電子書籍を充実していただきたいと思います。(60代、自営業)
- 電子書籍サービスがあることを、このアンケートで初めて知りました。早速調べて利用したいと思います。(50代、パート・アルバイト)

## (3) 開館日や開館時間について…………… (9件)

- 16図書館のうち、9図書館は月曜日にも空いていますが、7図書館は休みです。なぜでしょうか？(70代以上、無職)
- できれば閲覧スペースだけでも22時くらいまであけてもらえると、学校帰りに駅からそのまま向かって自習ができるため、いいなと思います。ぜひよろしくお願ひします。(10代、学生・受験生)
- 開館時間は遅くても良いので、閉館時間を遅くして欲しいです。(40代、会社員・公務員等)

## (4) 資料の貸出・返却や予約・検索について…………… (26件)

- 共通利用カードよりスマホを活用して、QRコード等で簡単に貸出ができるの良いのでは。(70代以上、無職)
- 検索機の使い勝手が悪いのかなと感じます。ボタンの配置が悪いようで、ユーザーとして使いづらいなと感じています。反応も遅い時があります。できれば今の時代にあったデザインに変更していただけると嬉しいと思います。(20代、会社員・公務員等)
- 借りたい本をスマホで検索するとき、題名がはっきりせず正確に入力できないとヒットしないことが多々あります。関連性のある単語である程度検索できると嬉しいです。(60代、その他)
- 人気本は予約してから手元に届くまで時間が数ヶ月かかり、結果読まないケースが多くなり、通わなくなりました。(40代、会社員・公務員等)
- 予約した本が用意できた時には、電話連絡するサービスを残してほしい。(60代、無職)

- 図書館閉館後返却用ポストでは、本を投げ入れるように入れるので、本が傷んでしまうのではと心配になります。開館中に返却するようにしていますが、例えばレンタルビデオ店のように図書館用の貸し出し袋を用意することはできないでしょうか？それがあれば本も傷まずに済むのではないかと思います。(50代、自営業)
- 人気の高い書籍(貸出まちの人数が極端に多い書籍等)については、貸出期間を2週間から1週間程度に短縮して、回転を良くしてはいかがでしょうか？実際には具体的な問題が出てくると思われますが、一度議論していただければ幸いです。(70代以上、無職)

#### **(5) 図書館ホームページについて..... (7件)**

- 共通利用カードを紛失してからあまり図書館を利用しなくなった。オンライン上で再発行したり、カードの表示ができるようになったら便利だとおもいます。(40代、パート・アルバイト)
- 読みたい本がない(検索してもHITしない)場合、購入の申請をネットで受け付けて欲しい。(60代、無職)
- 新刊のリクエストを、スマホからもできるようにして欲しいです。(50代、パート・アルバイト)

#### **(6) 施設や設備、館内のレイアウトについて..... (57件)**

- 図書館に小さい子が座るような机や椅子や、高校生以上が使うようなPC付きの机があるが、それだと中学生が勉強しづらく困ることもあるので、より勉強しやすい設備にしてほしい。(10代、学生・受験生)
- 仕切りなどがあり、個人で勉強できるスペース、もしくは友達と勉強会をできるような、少し話しても大丈夫な学生向けの自習室があると通いたくなる。(10代、学生・受験生)
- 綺麗で広い場所の確保、ソファ席やカフェなどが欲しい。(40代、会社員・公務員等)
- 企業と提携やカフェ化はしないでほしい。(40代、会社員・公務員等)
- お子さんがある家庭の方の活用は充実していると思うが(キッズコーナーや、勉強スペース)、大人の利用のしやすさはイマイチと感じる。座るスペースがほとんどないので、滞在時間が短い。くつろげるスペースやゆっくり探せるよう、座る場所が増えると使いやすくなると思う。(50代、会社員・公務員等)
- 図書館でリモートワークしたいが、たまに電話がかかってくるので、電話していい席とか部屋があると嬉しいです。(50代、会社員・公務員等)

- 近所に図書館があるだけで満足です。以前に比べて本の配列や修復がどんどん向上していて、嬉しくなります。(70代以上、家事)
- 主に中央図書館を利用しておりますが、今時和式トイレはないと思います。どこへ行っても温水洗浄便座の洋式です。(60代、家事)
- 学習スペースを広く、集中してできる場にして欲しいです。トイレも綺麗にしていただけると利用しやすいです。絵本もわかりやすく配置して欲しいです。(40代、パート・アルバイト)
- 明るく清潔感があり開放的な雰囲気が欲しい。建物も設備も蔵書も。(50代、会社員・公務員等)
- 静かにするスペース以外に、静けさを邪魔しないような配置の場所に、人が集まっておしゃべりしたり、本を読んだりのんびり過ごせる場所があったら、もっと頻繁に図書館に行く機会が増えるかもなあと思いました。(50代、自営業)
- 私は子育てを卒業しましたが、子供とお母さん、お父さんが一緒に本を親しめる環境を作ってあげてほしい。(70代以上、自営業)

#### **(7) 職員について..... (12件)**

- 子供コーナーのみならず、そのコーナーから出て歩き回る子供の騒音がひどく利用をやめた。せめて周辺の館員は走り回る子へ注意をするなどの対応をして欲しい。親への指導・教育も必要と思う。(50代、会社員・公務員等)
- 公共性、専門性を高めて続けてほしい。そのためにも正規職員の比率を高めてほしい。(50代、会社員・公務員等)
- 住んでいる場所柄、他の図書館をなかなか利用できないのですが、地元の図書館は司書の方の対応も心地よく快適に利用しています。(50代、家事)

#### **(8) 利用者について..... (8件)**

- 受験時によく利用させていただきました。ありがとうございました。その際に中年の男性たちのマナーが悪く、嫌な思いを何度もしました。いびきを書いて寝る。ものを食べる(コロナなのに)。しかも食パンにバターを塗って食べていた人も見たことがあります。(10代、学生・受験生)
- 一時・短時間利用席を設けてほしい。長時間居座って寝ている人や、荷物だけ置いたままになっている見苦しい使いづらい光景を目にしていかなくなりました。公平な利用を検討してもらいたいです。(50代、会社員・公務員等)
- 粕谷図書館は利用しやすいです。家から近いのもありますが、利用者のマナーが良いと感じます。(50代、会社員・公務員等)

## **(9) 図書館で行う催し物について…………… (9件)**

- 子供に地域の歴史や文化を伝えるイベントがあれば参加したいと思っています。コロナ禍の中、地域の方の参加が難しければオンラインでの開催も可能ではないかと思えます。(40代、パート・アルバイト)
- 地域・町内と一緒に、年に1、2回イベントを開催して図書館を身近に感じるようにしたら、近くの人たちだけでなく、足を延ばそうと思ひ集まる人もいるのではないかと思えます。(例：屋台や地域の方達の手芸、絵画等を買って寄付する)(60代、無職)
- インターネット、AI、プログラミングなどの利用活用につながる企画(60代、自営業)
- 様々なイベントはあくまでもその場で提供するという事で、図書館本来の仕事から離れてしまう様な気がします。(70代以上、家事)

## **(10) 図書館の立地条件や機能分化について…………… (10件)**

- 近くに図書館がないので、二子玉川近くに新しい図書館が出来れば利用したいです。本を買うと高いので読みたい本が借りられればとても嬉しい。図書館の支店の様なものがあちこちに出来れば利用しやすいと思う。(10代、学生・受験生)
- 駅や公共施設で返却できるようにして欲しい。図書館カウンターを増やしてほしい。本当はもっと借りたいです。(20代、会社員・公務員等)
- 図書館カウンターがあるだけで、十分満足しています。下北にできて近所の人にも喜んでいてと思います。他のところにもできるといいですね。(50代、パート・アルバイト)

## **(11) 図書館の資料や情報等のPRについて…………… (11件)**

- 書庫にしまわれている多くの蔵書の中から「毎月のスタッフオススメ書籍」など定期的に各分野から選出する試みなどあれば面白いかもしれません。もうすでに実施していましたらご容赦ください。(50代、自営業)
- 電子書籍があるなんて知らなかった。国立、都立の図書館から取り寄せることも知らなかったです。こんなサービスなどもっともっと告知して欲しいです。もっと情報を発信していただけるといいです。(50代、会社員・公務員等)
- いつも選挙に行っている場所に図書館があるという事を知らなかった。子供の頃から住んでいる人たちにとっては、当然知っている事なのかもしれないが、大人になっ

てここ何年かの内に世田谷に住むようになった人にとっては、図書館は少し遠い存在なのかも（お子さんがいる人は別として）。こんど調べ物があったら行ってみたいと思います。（50代、自営業）

- 一部の利用者だけのものになっているように感じるので、区民全体のものになるように周知してほしいと思います。（40代、会社員・公務員等）

## (12) その他..... (88件)

- 普段気になってインターネットで調べたことよりも、図書館で調べて知ったことは厚みがあるのでいいと思う。（10代、学生・受験生）
- ブックスタートの実施（40代、その他）
- 不要になった本などを引き取っていただき、必要な方に譲れるような仕組み（60代、会社員・公務員等）
- 地域の求人情報などが知れる所（方法）などがあれば良いと思う。平日の昼までに図書館に来ている人は元気で時間がある人が多いと思う。そのような人が仕事をもてる機会を作れる場所になればとても良いと思う。（50代、パート・アルバイト）
- 米国などで盛んな読書会など、本好きな人同士の交流の場にもなれば良いと思います。紙の本の文化をしっかりと守って行って頂きたいです。（60代、自営業）
- 図書館は何を目指しているのか疑問に思いました、この地域に住んでいて20年以上経ちますが、大きく蔵書に変化がないように感じています。活動を広げることにのみ目を向けるのではなく、原点を点検することを望みます。（60代、自営業）
- 図書館以外の機能は必要ないのでは。その中で新書入荷数などをHP等でしっかりアピールすれば利用者のニーズに十分応えていると思います。（40代、会社員・公務員等）
- 借りたものを汚したり破いたり、折り目をつけてしまった場合、どうすればいいのか分からなくて、申し訳なくて借りにくいので、利用しづらい。お金がかかるのか受付に書いて欲しい。（20代、家事）
- 貸し出す図書の頻度に応じて、出版社や著書へのペイバックを制度化してほしい。（40代、会社員・公務員等）
- 特集コーナーが面白く、そこにある本を手にとることがよくあります。外部委託された図書館のようなおしゃれな場所であることよりも、居心地の良い場所であって欲しいです。図書館員の皆さんの専門性が生かされる職場環境にして欲しいと思います。子供や学生が落ち着いて勉強できる自習室を充実してもらえると嬉しいです。（40代、会社員・公務員等）
- 羽根木公園にある梅丘図書館を主に利用させて頂いております。趣のある今の素敵な雰囲気のまま出来れば、維持してほしいと願います。読み聞かせの活動もとてもよ

く、子供の頃よく聞きに行かせて頂きました。(50代、家事)

- 時々ネットニュースで見かけるような図書館への予算を削減して、司書さんや貴重な資料を減らす様な事がないといいなと思います。図書館員の方の専門性は、地域住民の生活や文化を守ってくれることも含んでいると勝手に考えているからです。(50代、会社員・公務員等)
- 小学生の頃によく利用させていただいておりました。今回のアンケートを通じて、以前はなかったサービスが現在では、色々と導入されていることを知ることができました。久しぶりに図書館に伺いたいと思います。(20代、無職)
- 子供が小さい頃は、よく利用していましたがこのところコロナのこともあり人が集まる図書館は、特に利用しなくなりました。しかしながら、図書館は、地域にとって必要だと思いますので蔵書を増やし、サービスの充実を望みます。(50代、自営業)
- 子供の頃に読んだ本を自分の子に読ませたいと思っても、廃版になってしまっていることも多く、そのような本を図書館で見つけるととても嬉しく思っておりました。語り継ぎたいような本ほど、王道の物語や伝記等、その様なことになっている場合が多く、とてももったいない気持ちになります。図書館の発信で再版を実現したり、電子書籍化されたら忘れていた子供の頃の愛読書をもっと思い出せたり、子供達が手に取るチャンスが増えると思います。コロナが終息して図書館をもっと安心して利用できるのを願っております。(40代、パート・アルバイト)

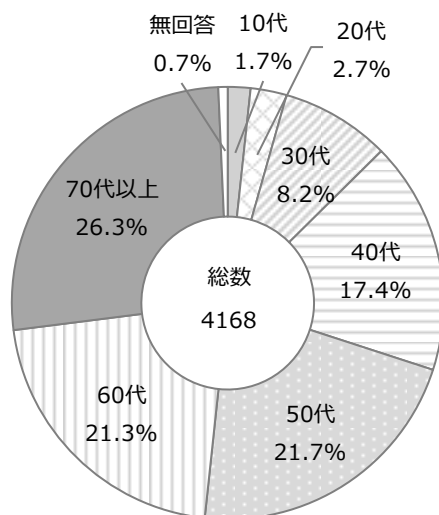
## Ⅱ 来館者調査の結果

### 1-1 基本属性（全体）

#### ○年齢

年齢は、「70代以上」が26.3%で最も多く、「50代」が21.7%、「60代」が21.3%、「40代」が17.4%で続いており、60代以上で5割近くになっています。

図 1-1 年齢



#### ○職業・居住地

職業は、「会社員・公務員等」が32.6%と最も多く、次いで「無職」が25.8%、「家事」が14.3%と続きます。

居住地は、「世田谷地域」が21.4%で最も多く、次いで「砧地域」が18.5%、「玉川地域」が16.5%と続きます。また、「世田谷区外」は8.0%となっています。

図 1-2 職業

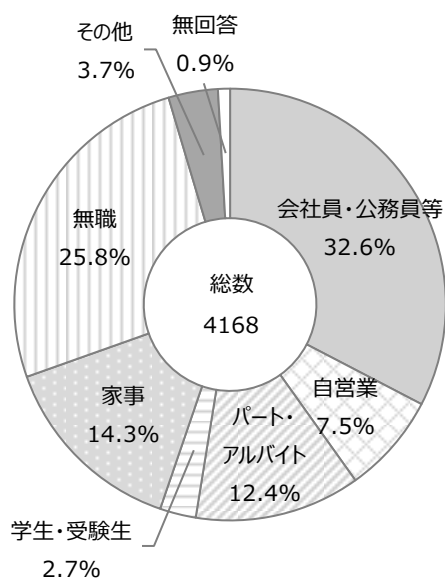
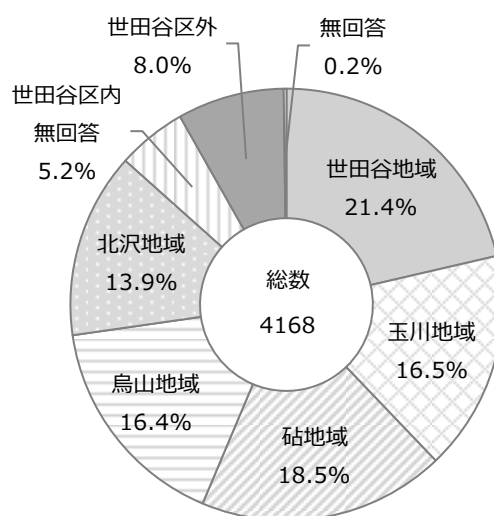


図 1-3 居住地



## ○図書館までの主な交通手段

「徒歩」が59.3%と最も多く、次いで「自転車」が30.3%となっており、「徒歩」と「自転車」で約9割を占めています。

## ○図書館までの所要時間（主な交通手段が徒歩の方のみ）

「6～10分以内」が39.5%と最も多く、次いで「5分以内」が29.1%と続いており、10分以内で7割弱を占めています。

平均所要時間は10.2分です。

図 1-4 図書館までの主な交通手段

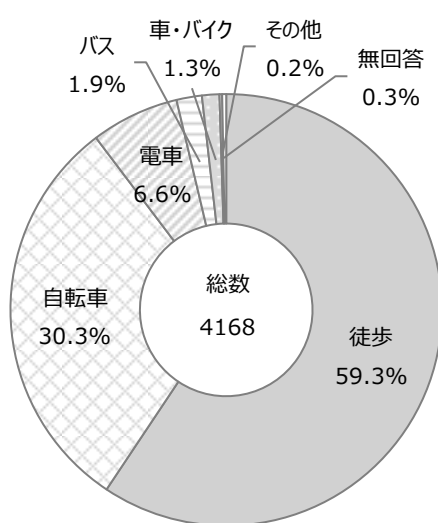
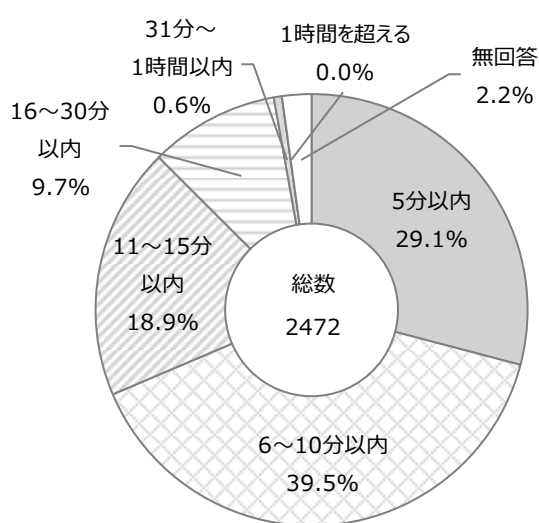


図 1-5 図書館までの所要時間





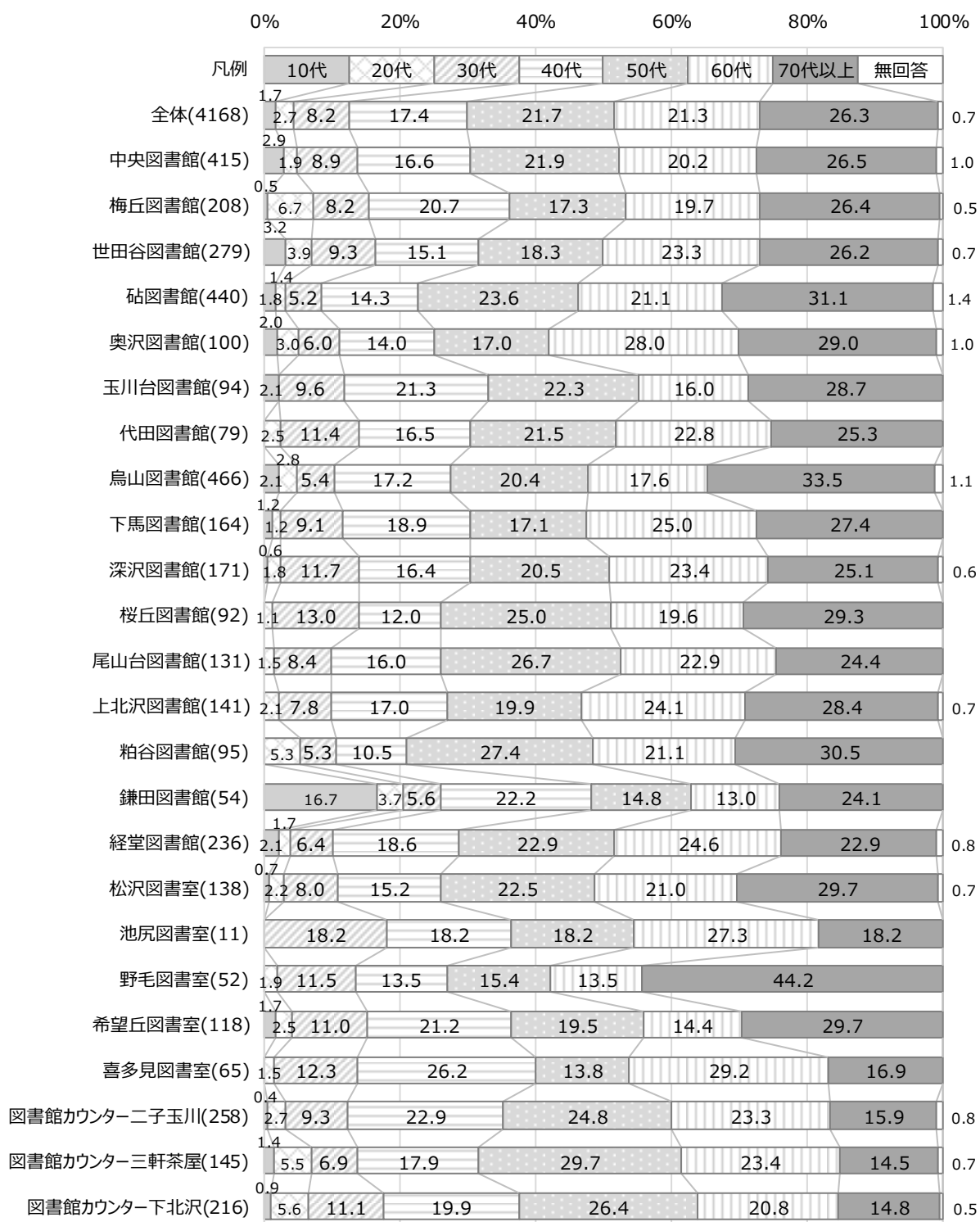
## 1-2 基本属性（館別）

### ○年齢

「60代」と「70代以上」が多い傾向があるのは、野毛図書室で57.7%、奥沢図書館で57.0%、上北沢図書館で52.5%となっています。

一方、「50代」以下の割合が多い傾向があるのは、図書館カウンター下北沢で63.9%、鎌田図書館で63.0%、図書館カウンター三軒茶屋で61.4%となっています。

図 1-6 年齢

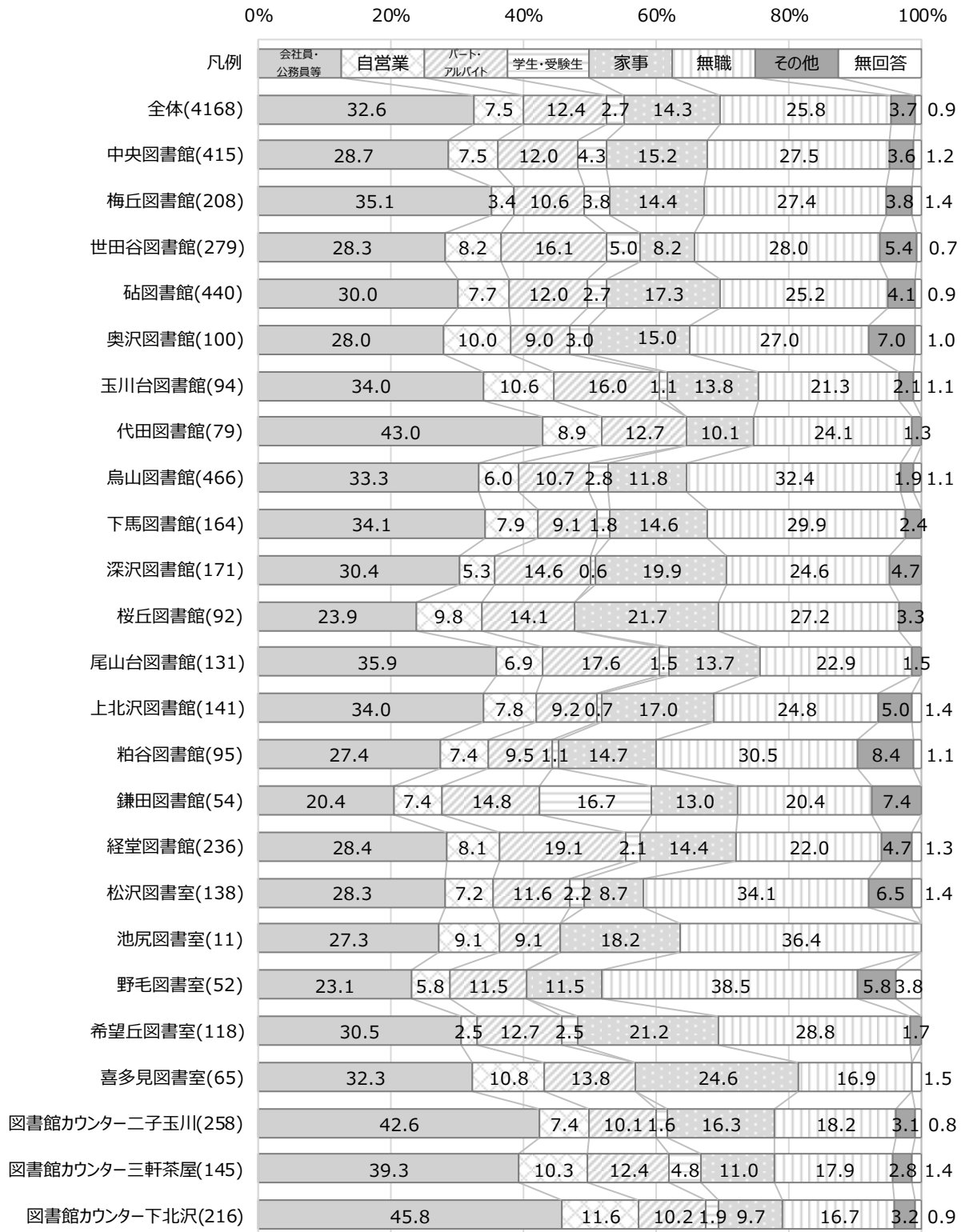


## ○職業

図書館カウンター下北沢や代田図書館、図書館カウンター二子玉川では、全体で最も多い「会社員・公務員等」が4割以上を占めています。

また、経堂図書館、尾山台図書館、世田谷図書館で「パート・アルバイト」の割合が高い傾向が見て取れます。

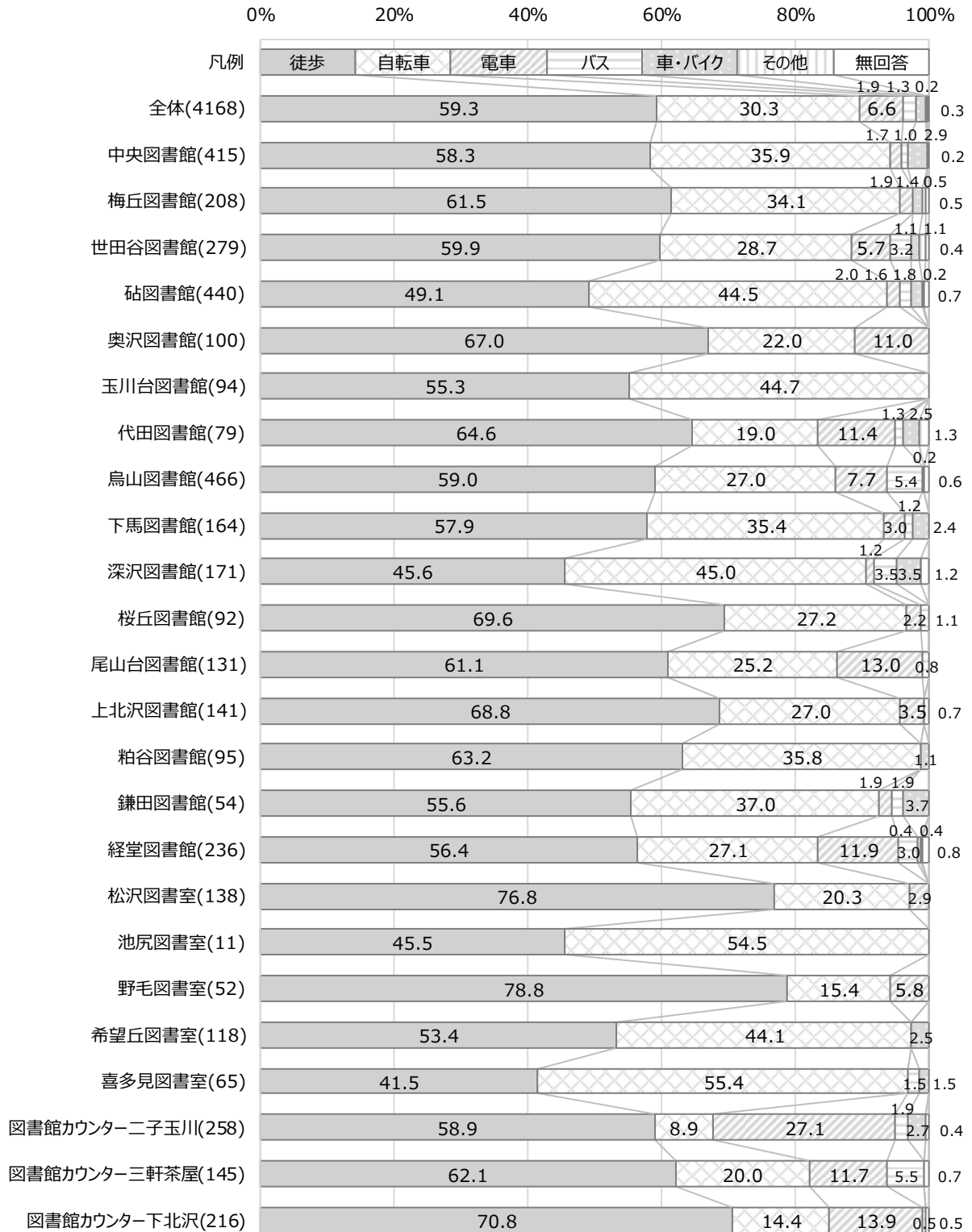
図 1-7 職業



## ○図書館までの主な交通手段

ほぼ全館で「徒歩」の割合が高くなっています。徒歩の割合が8割近くを占めたのは、野毛図書室で78.8%、次いで松沢図書室で76.8%です。

図 1-8 図書館までの主な交通手段

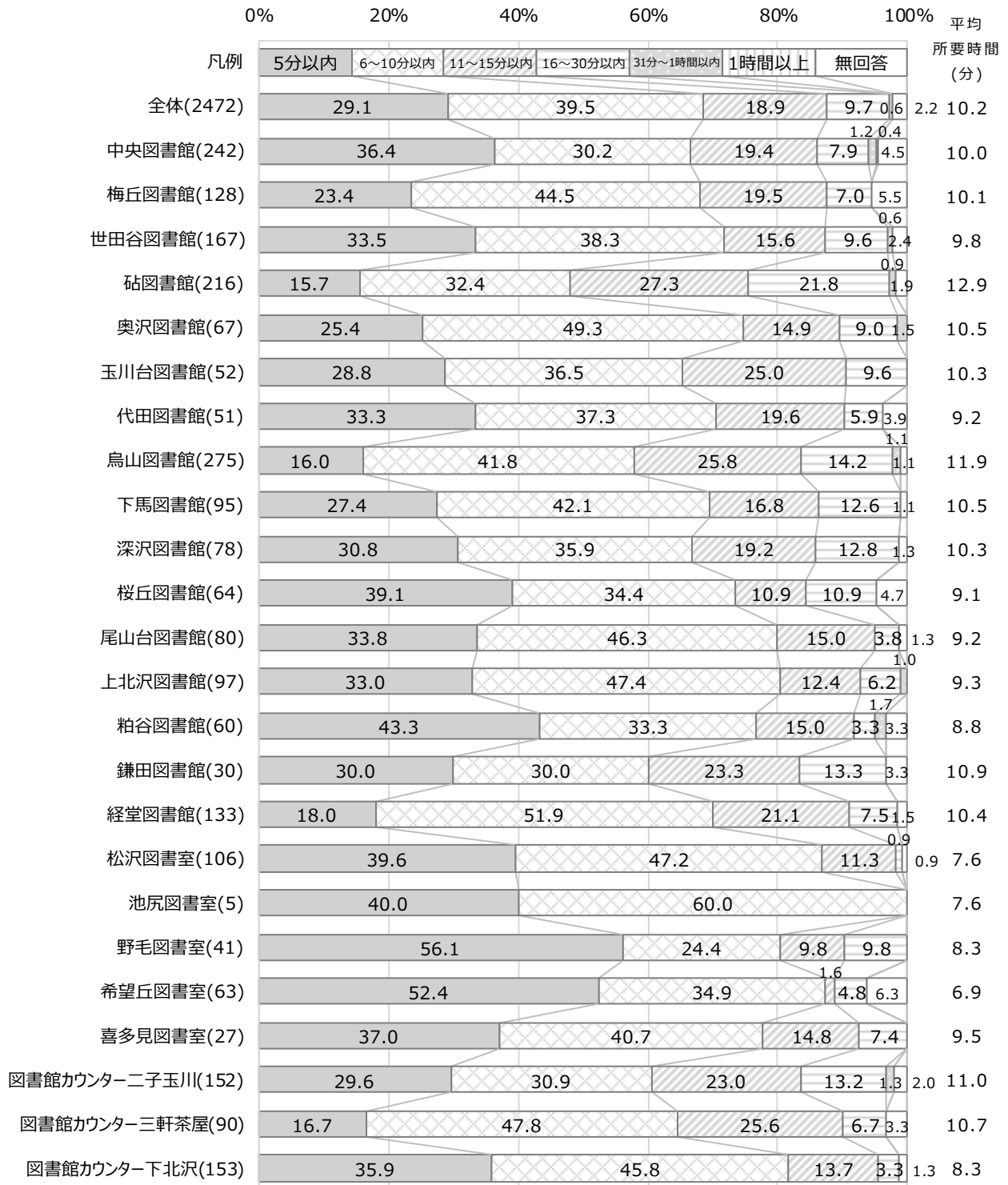


## ○図書館までの所要時間（主な交通手段が徒歩の方の）

平均所要時間が最も短かったのは、希望丘図書室の 6.9 分です。次いで松沢図書室と池尻図書室の 7.6 分です。

平均所要時間が最も長かったのは、砧図書館で 12.9 分です。次いで烏山図書館の 11.9 分です。

図 1-9 図書館までの所要時間

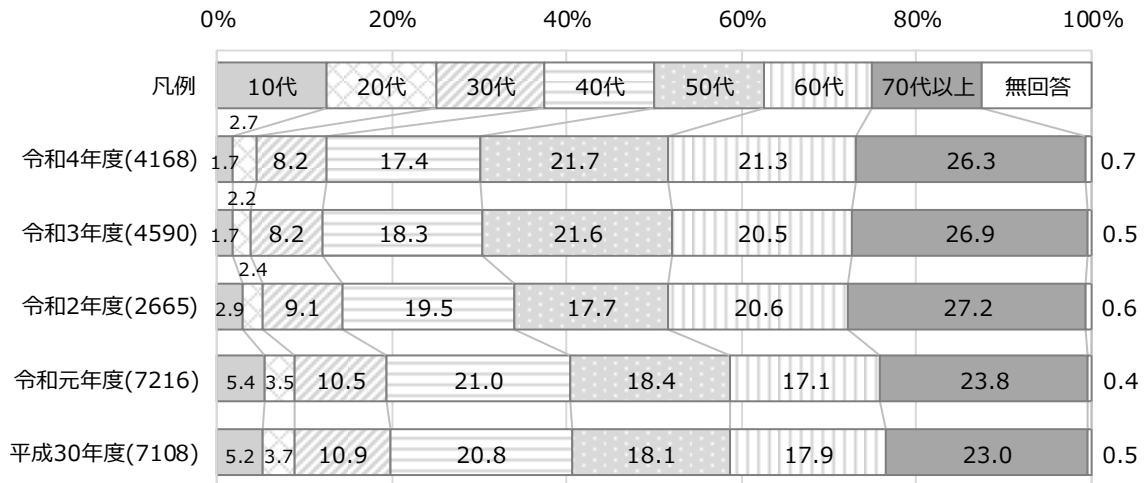


## 1-3 基本属性【年度推移】

### ○年齢

年齢では、「50代」、「60代」、「70代以上」が横ばいとなっています。  
令和3年度から大きな変化はありませんでした。

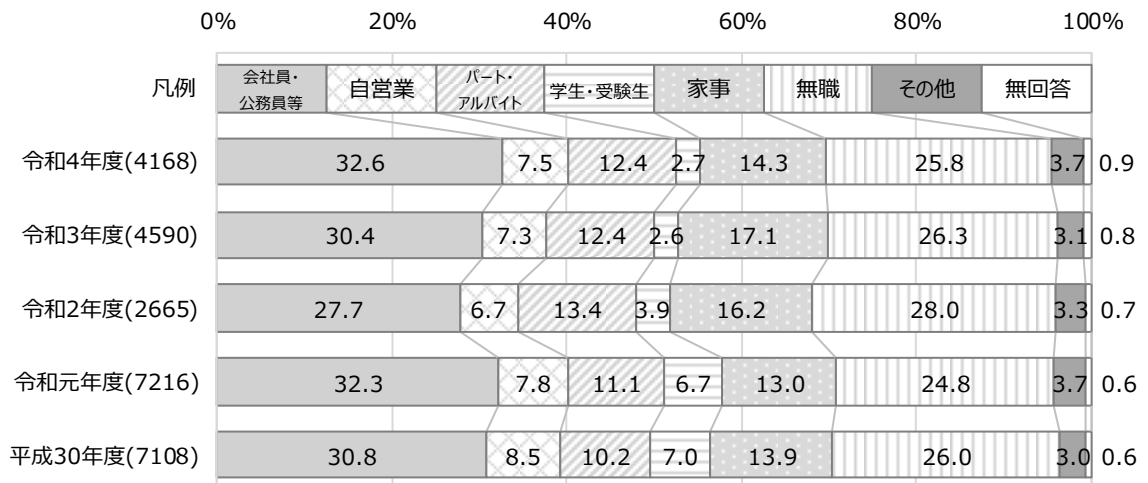
図 1-10 年齢



### ○職業

職業別の割合は、年度による大きな差はありません。

図 1-11 職業



## 2-1 世田谷区立図書館の利用状況（館別）

### ○図書館で行うこと

問4 本日、この図書館で何をする予定ですか。または、何をしましたか。次の中から当てはまるものすべてに○をつけてください。（○はいくつでも）

図書館で行うことは、全図書館合計（以下、「全体」とする。）で「本を借りる・返す」が95.9%で最も多く、次に「館内で本や雑誌などを読む」が27.2%で、1位と2位に大きな差がみられます。

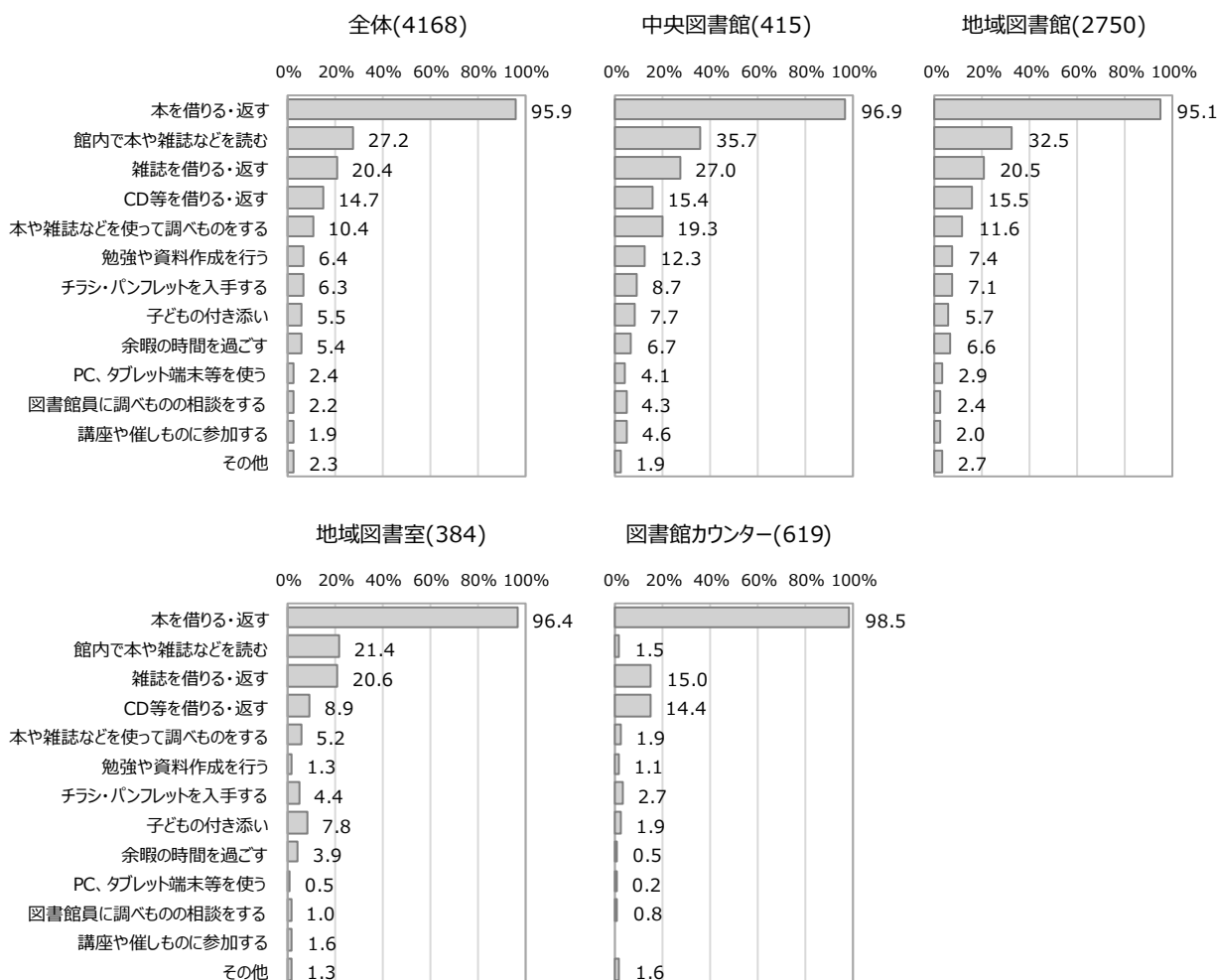
中央図書館は「本や雑誌などを使って調べものをする」、「館内で本や雑誌などを読む」の順で全体と比較してやや多くなっています。

地域図書館は「館内で本や雑誌などを読む」が全体と比較してやや多くなっています。

地域図書室は「CD等を借りる・返す」、「館内で本や雑誌などを読む」が全体と比較してやや少なくなっています。

図書館カウンターはその特質上、「本を借りる・返す」に集中が見られます。

図 2-1 図書館で行うこと

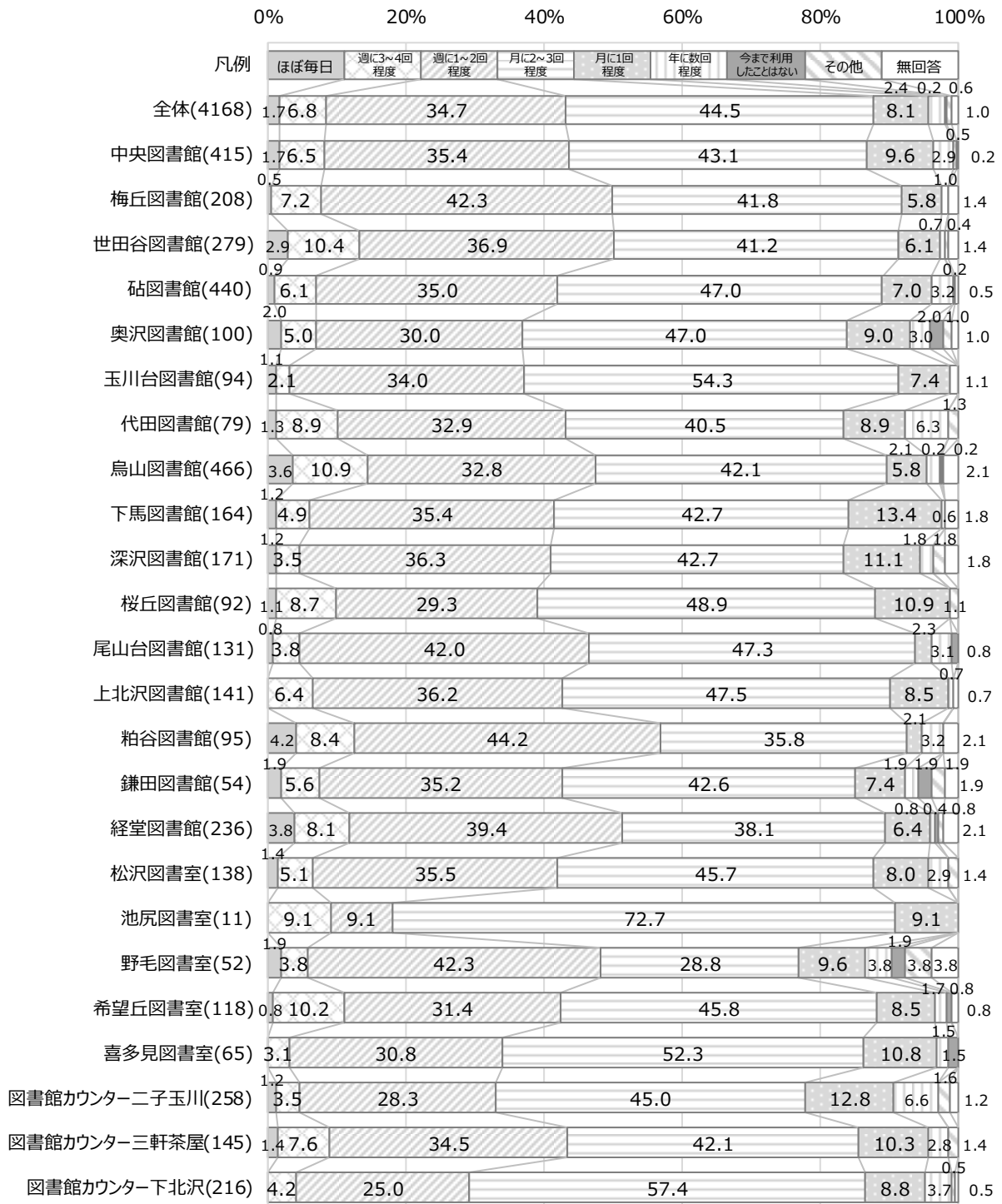


## ○図書館の利用頻度

問5 区立図書館を、どの程度の頻度で利用していますか。(○は1つだけ)

利用頻度は全体で「月に2～3回程度」が44.5%で最も多く、「週に1～2回程度」が34.7%、「月に1回程度」が8.1%と続きます。

図 2-2 図書館の利用頻度

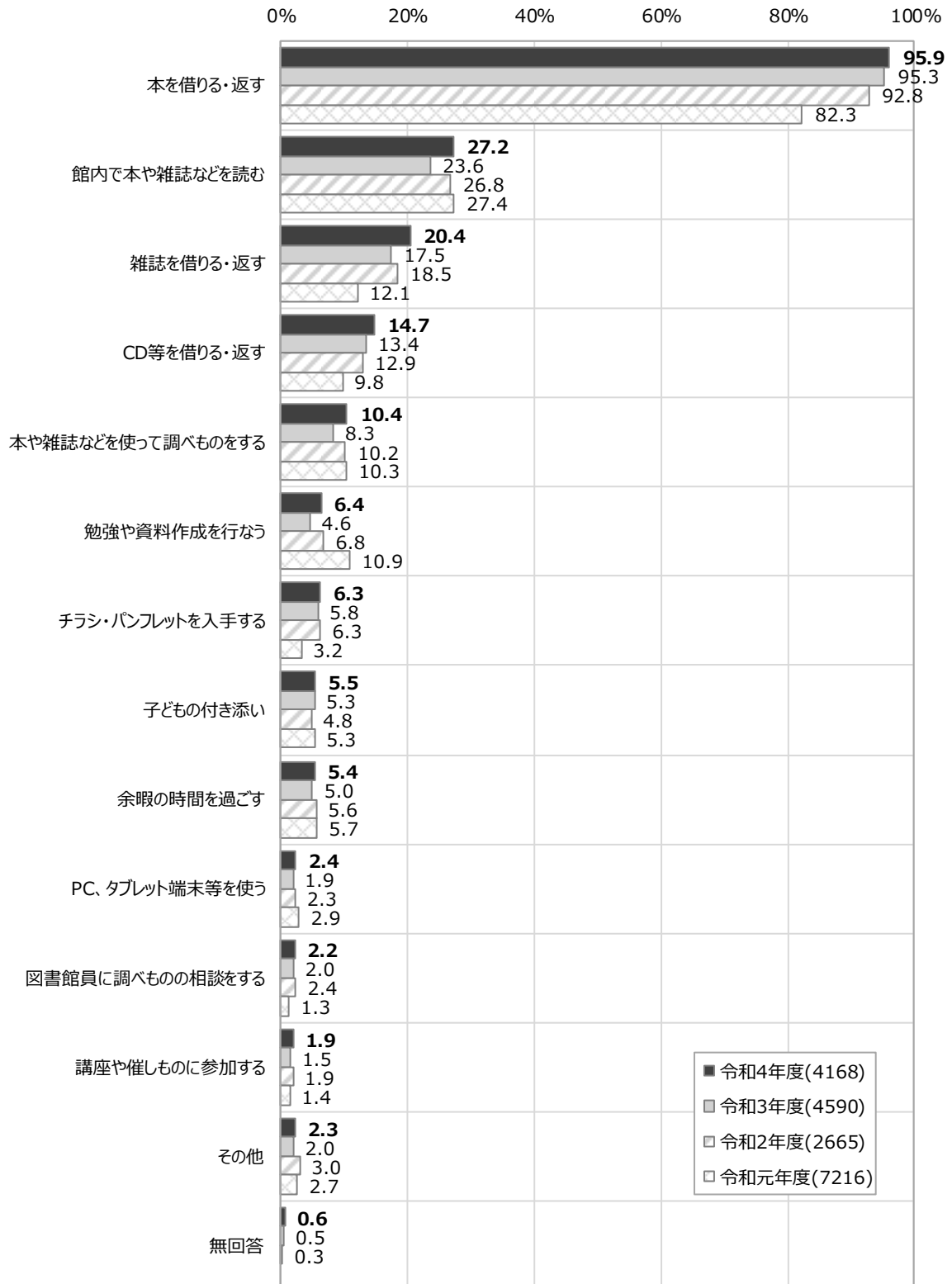


## 2-2 世田谷区立図書館の利用状況【年度推移】

### ○図書館で行うこと

図書館で行うことは、「本を借りる・返す」が毎年最も多く、増加傾向にあります。また、令和3年度と比較して、全項目で増加がみられます。

図 2-3 図書館で行うこと

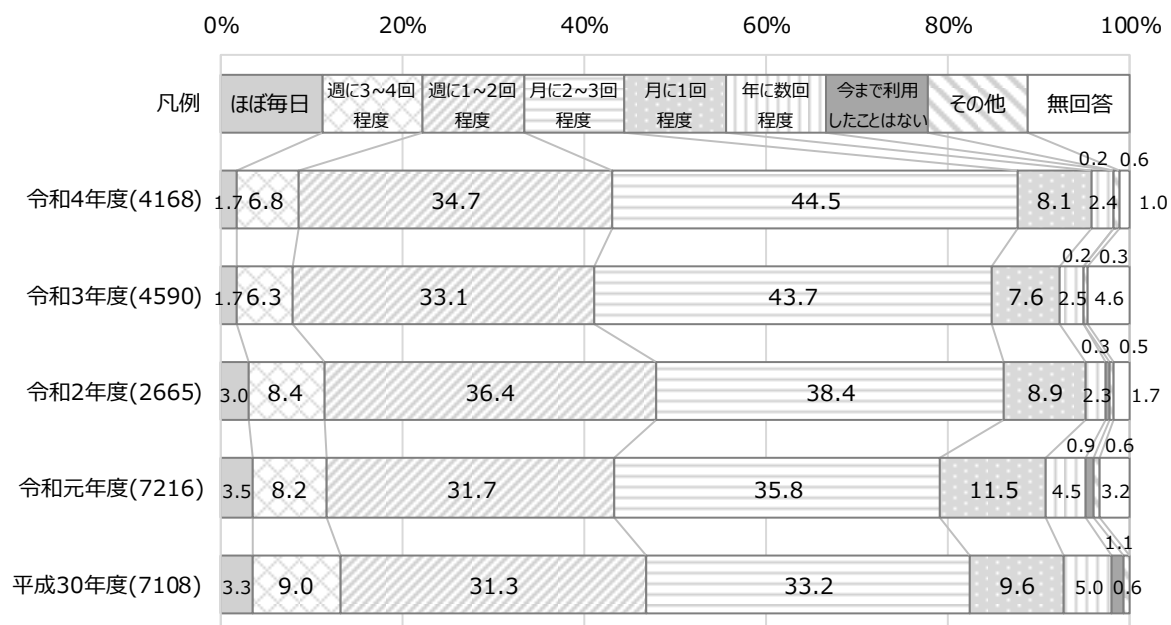




## ○図書館の利用頻度

利用頻度別の割合は、令和3年度から大きな変化はありませんが、「月に2～3回程度」が平成30年度より増加傾向にあります。

図 2-4 図書館の利用頻度



### 3 世田谷区立図書館に対する満足度

#### ○図書館に対する満足度

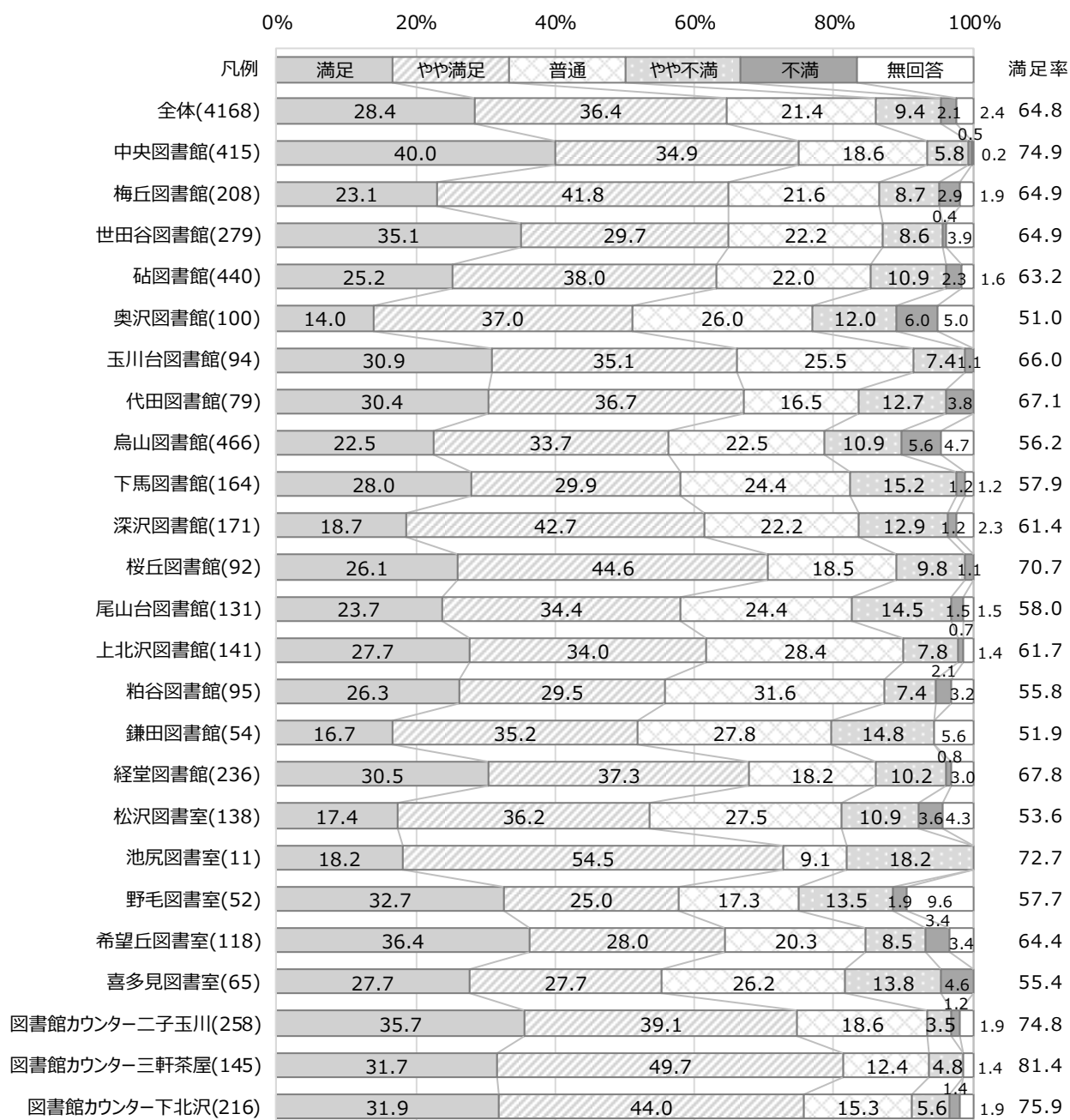
問8 区立図書館の、満足度についてお聞きします。(○は各項目1つずつ)  
 [5]期間については、その長さについて。[6]冊数については、その多さについてもお答え下さい。

#### (1) 本の種類や数について

全体の「満足」と「やや満足」の合計値(以下、「満足率」とする)は64.8%です。

蔵書をもたない図書館カウンターを除くと、館別の上位は中央図書館が74.9%、池尻図書室が72.7% (回答者数が少ないので参考値)、桜丘図書館が70.7%と続きます。

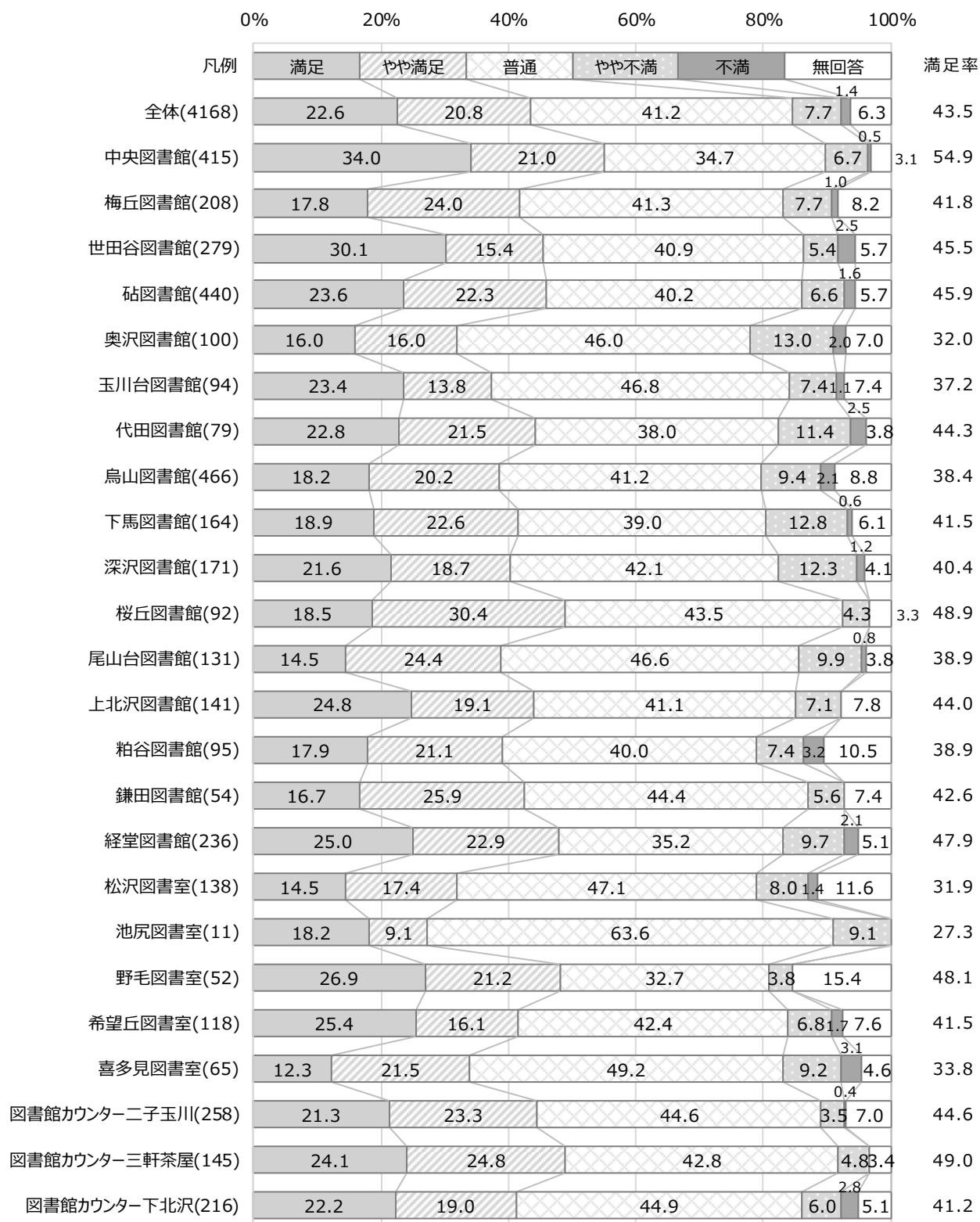
図3-1 本の種類や数に対する満足度



## (2) 雑誌、新聞の種類や数について

全体の満足率は43.5%です。蔵書をもたない図書館カウンターを除くと、館別の上位は中央図書館が54.9%、桜丘図書館が48.9%、野毛図書室が48.1%と続きます。

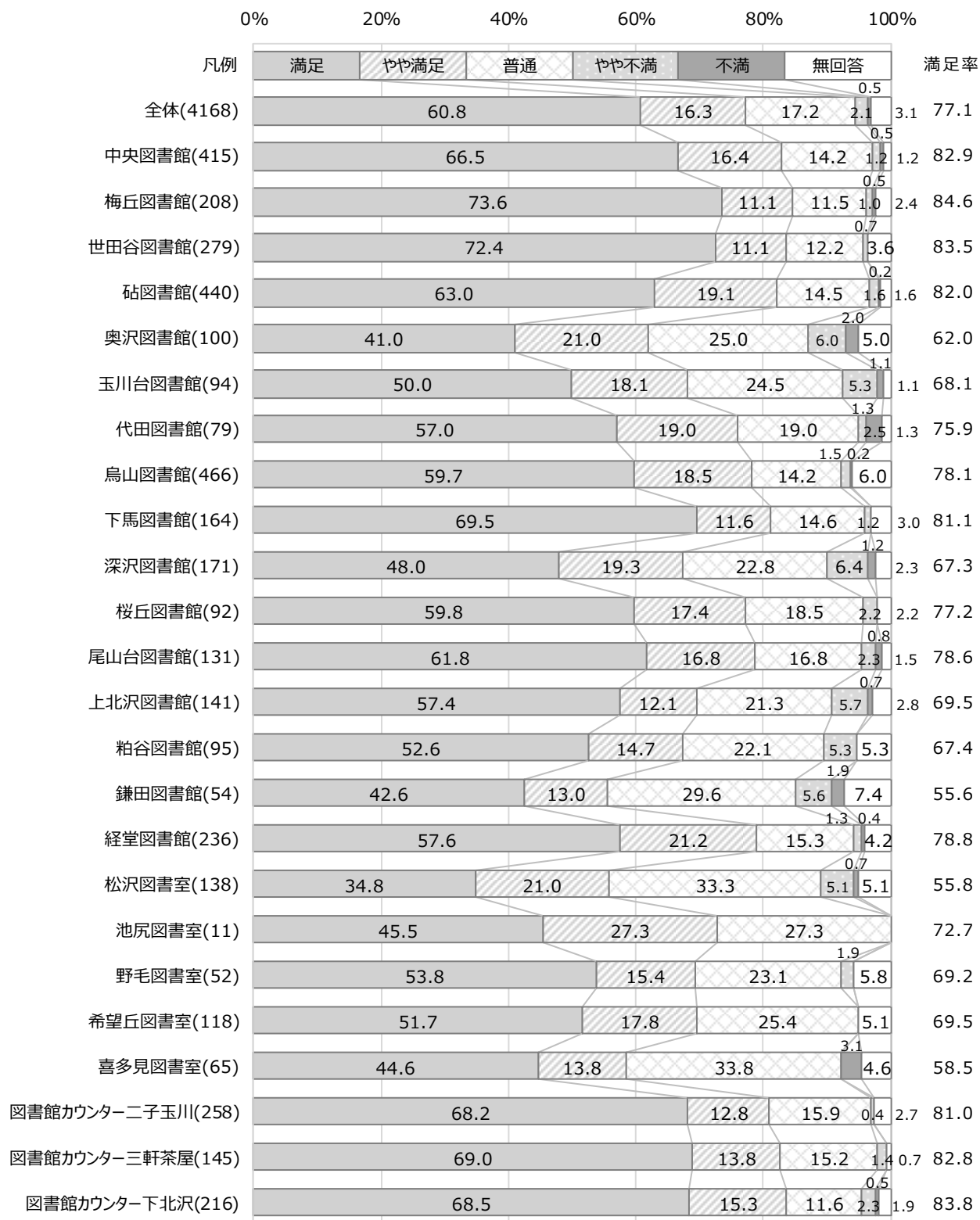
図 3-2 雑誌、新聞の種類や数に対する満足度



### (3) 開館日について

全体の満足率は77.1%です。館別の上位は梅丘図書館が84.6%、図書館カウンター下北沢が83.8%、世田谷図書館が83.5%と続きます。

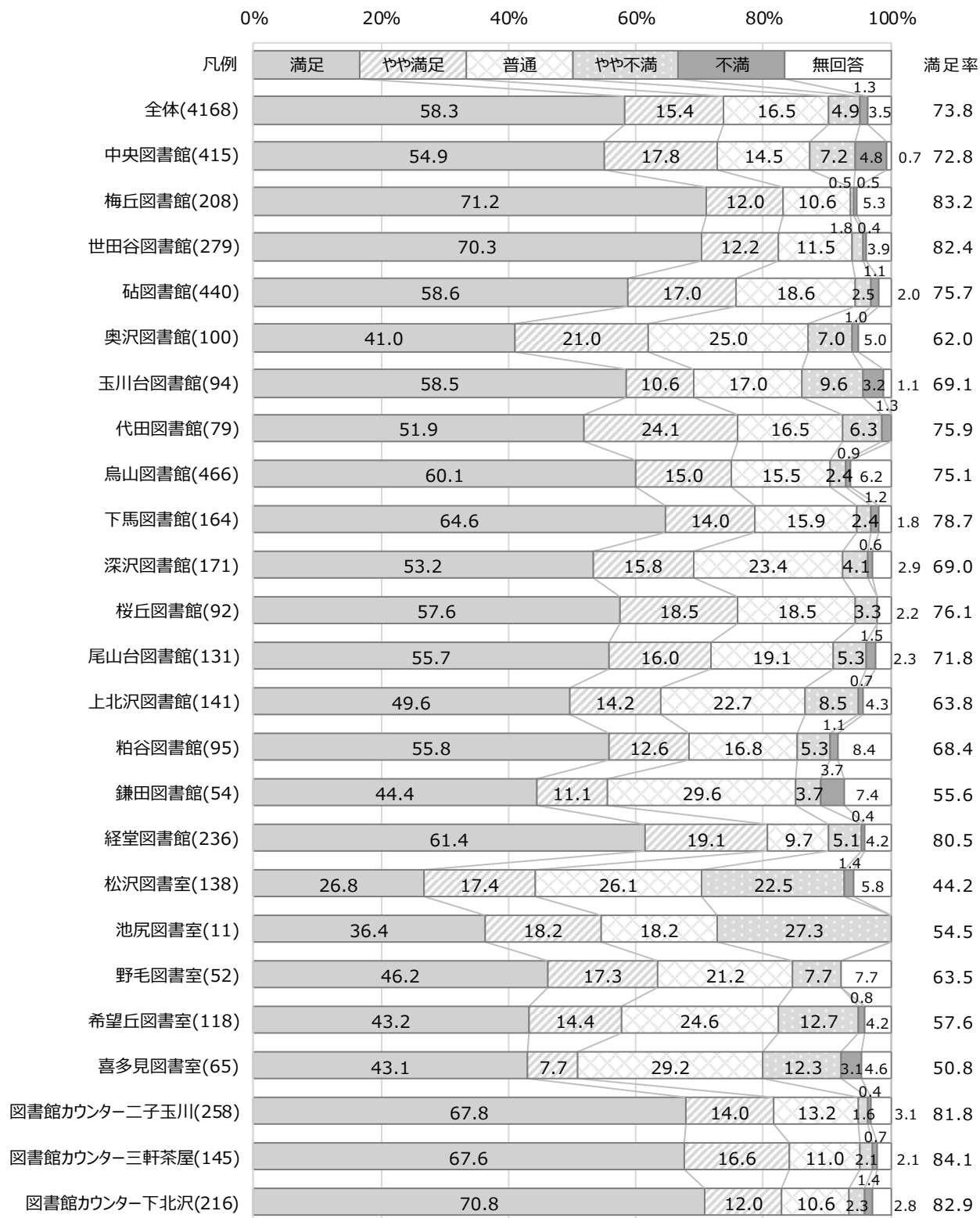
図 3-3 開館日に対する満足度



#### (4) 開館時間について

全体の満足率は73.8%です。館別の上位は図書館カウンター三軒茶屋が84.1%、梅丘図書館が83.2%、図書館カウンター下北沢が82.9%と続きます。

図 3-4 開館時間に対する満足度



(5) 本を借りられる期間について（貸出期間は2週間です。）

本を借りられる期間の満足率は64.2%です。

本を借りられる期間の長さは、「ちょうど良い」が77.7%、「短い」が16.3%です。

図 3-5 本を借りられる期間に対する満足度

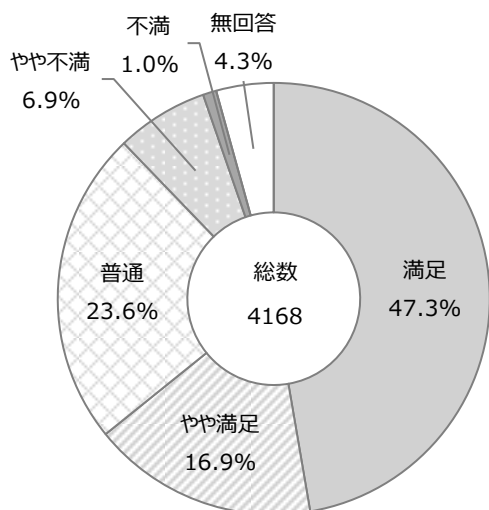
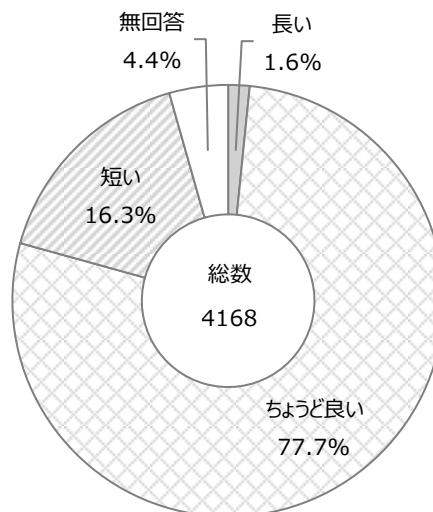


図 3-6 本を借りられる期間についての評価



満足率 64.2%

(6) 本を一度に借りられる冊数について（全館で合計15冊です。）

本を一度に借りられる冊数の満足率は68.2%です。

本を一度に借りられる冊数については、「ちょうど良い」が69.6%、「多い」が21.0%です。

図 3-7 本を一度に借りられる冊数に対する満足度

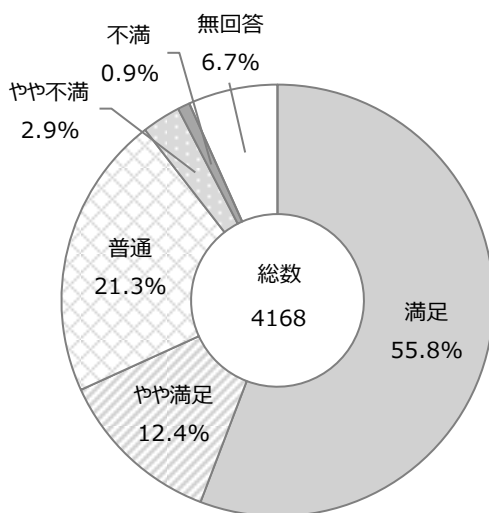
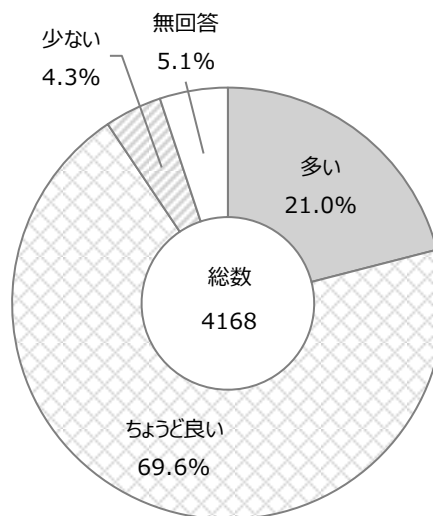


図 3-8 本を一度に借りられる冊数についての評価

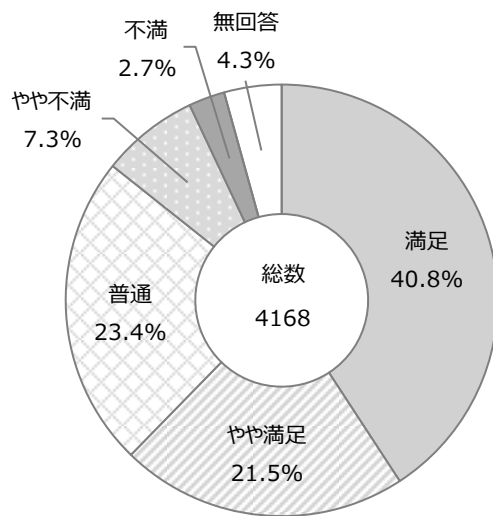


満足率 68.2%

### (7) 本のリクエスト・予約サービスについて

本のリクエスト・予約サービスの満足率は 62.3%となっています。

図 3-9 本のリクエスト・予約サービスに対する満足度

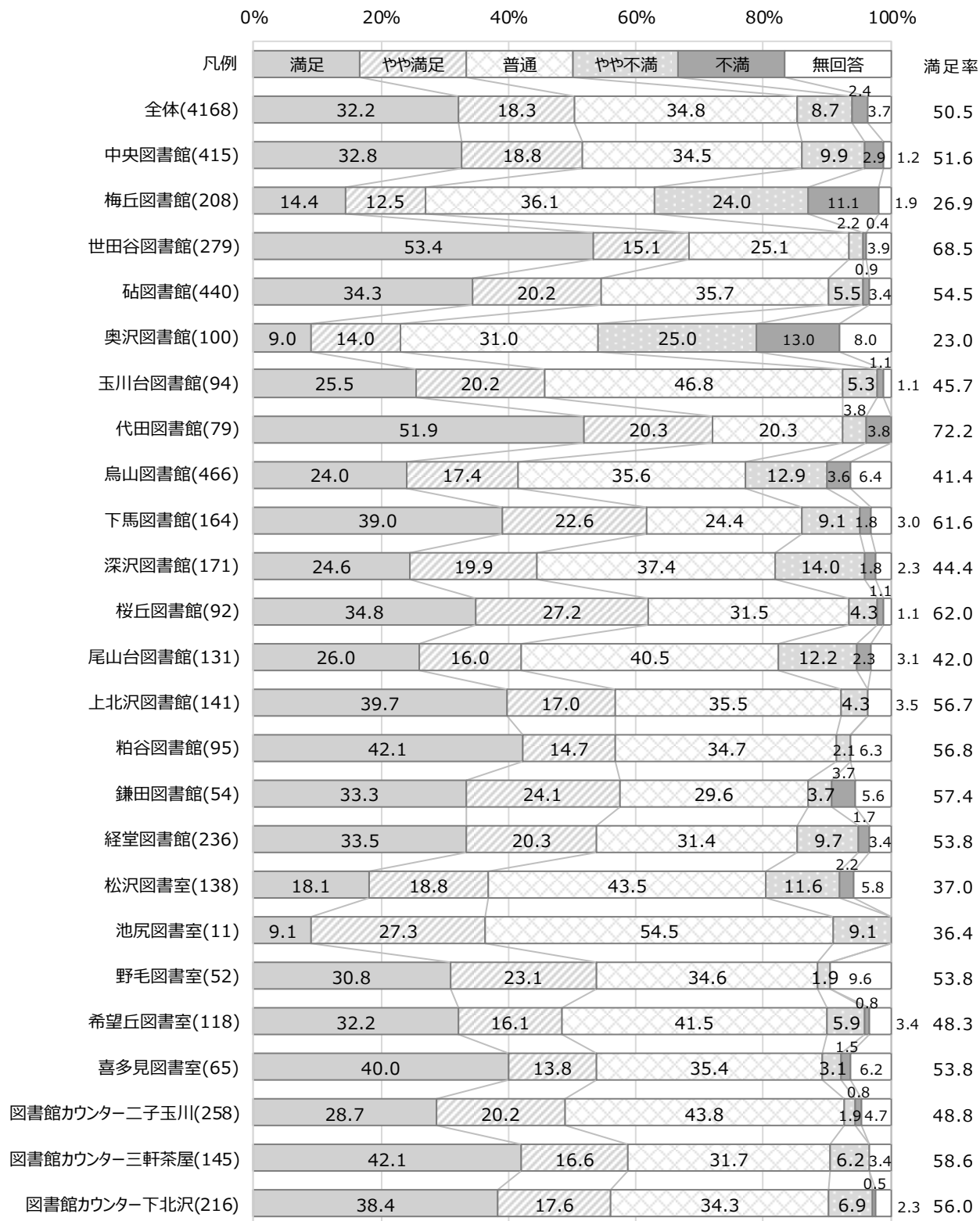


満足率 62.3%

(8) 図書館の施設や設備（照明やトイレ、バリアフリー、サイン等）について

全体の満足率は 50.5%です。館別の上位は、代田図書館が 72.2%、世田谷図書館が 68.5%、桜丘図書館が 62.0%と続きます。

図 3-10 図書館の施設や設備に対する満足度

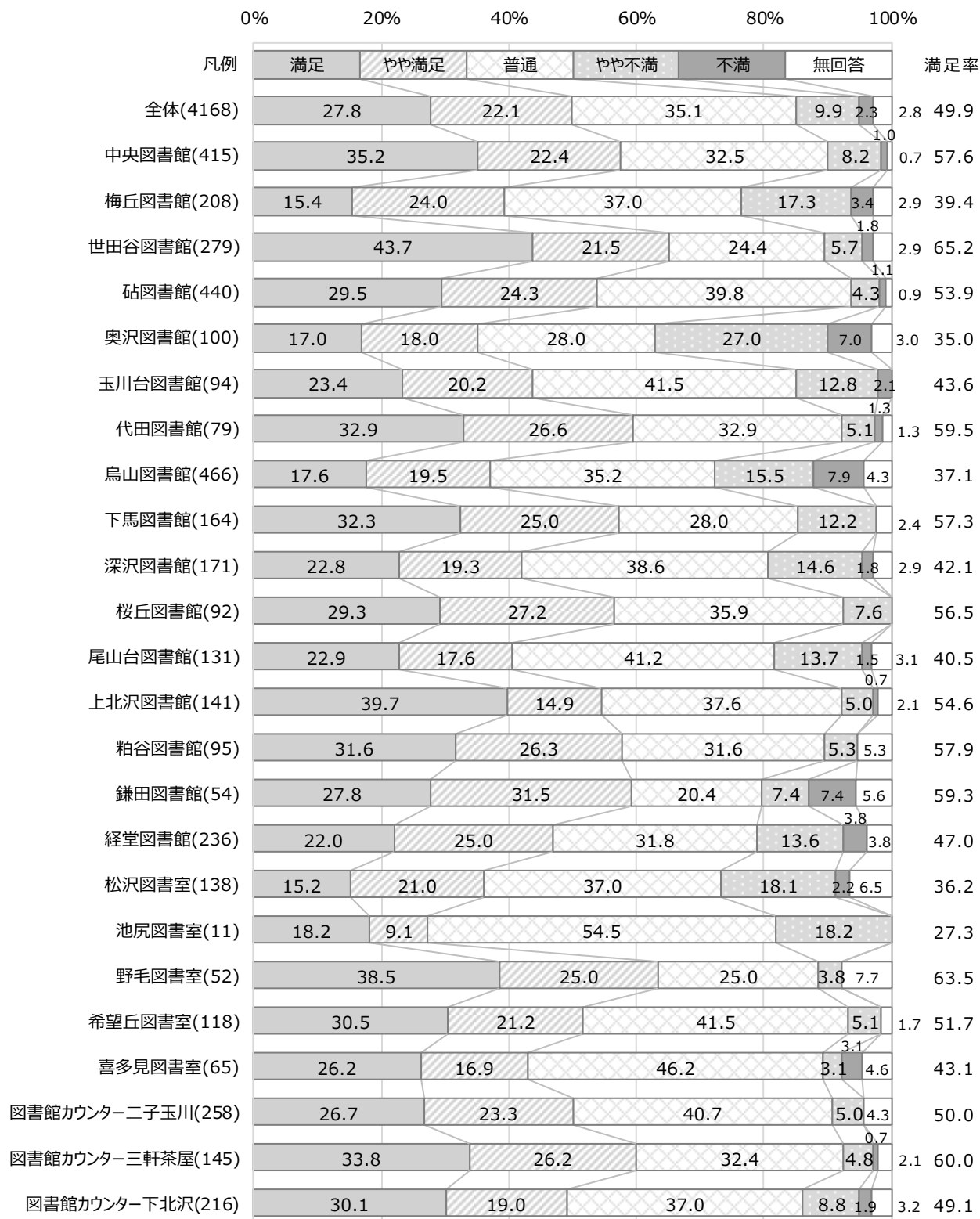




### (9) 図書館内の居心地について

全体の満足率は49.9%です。館別の上位は世田谷図書館65.2%、野毛図書室が63.5%、図書館カウンター三軒茶屋が60.0%と続きます。

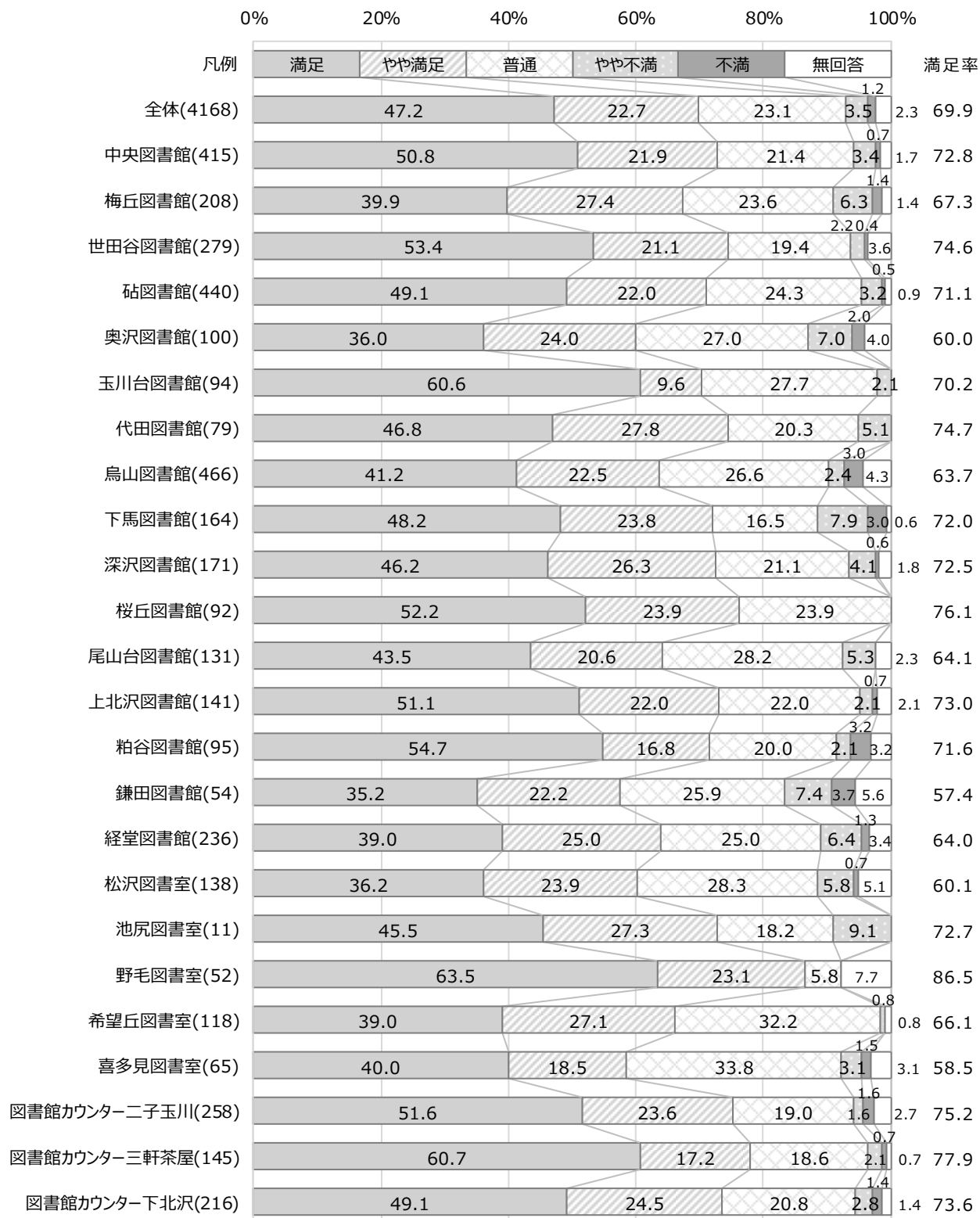
図 3-11 図書館内の居心地に対する満足度



## (10) 図書館職員の接遇について

全体の満足率は69.9%です。館別の上位は野毛図書室が86.5%、図書館カウンター三軒茶屋が77.9%、桜丘図書館が76.1%と続きます。

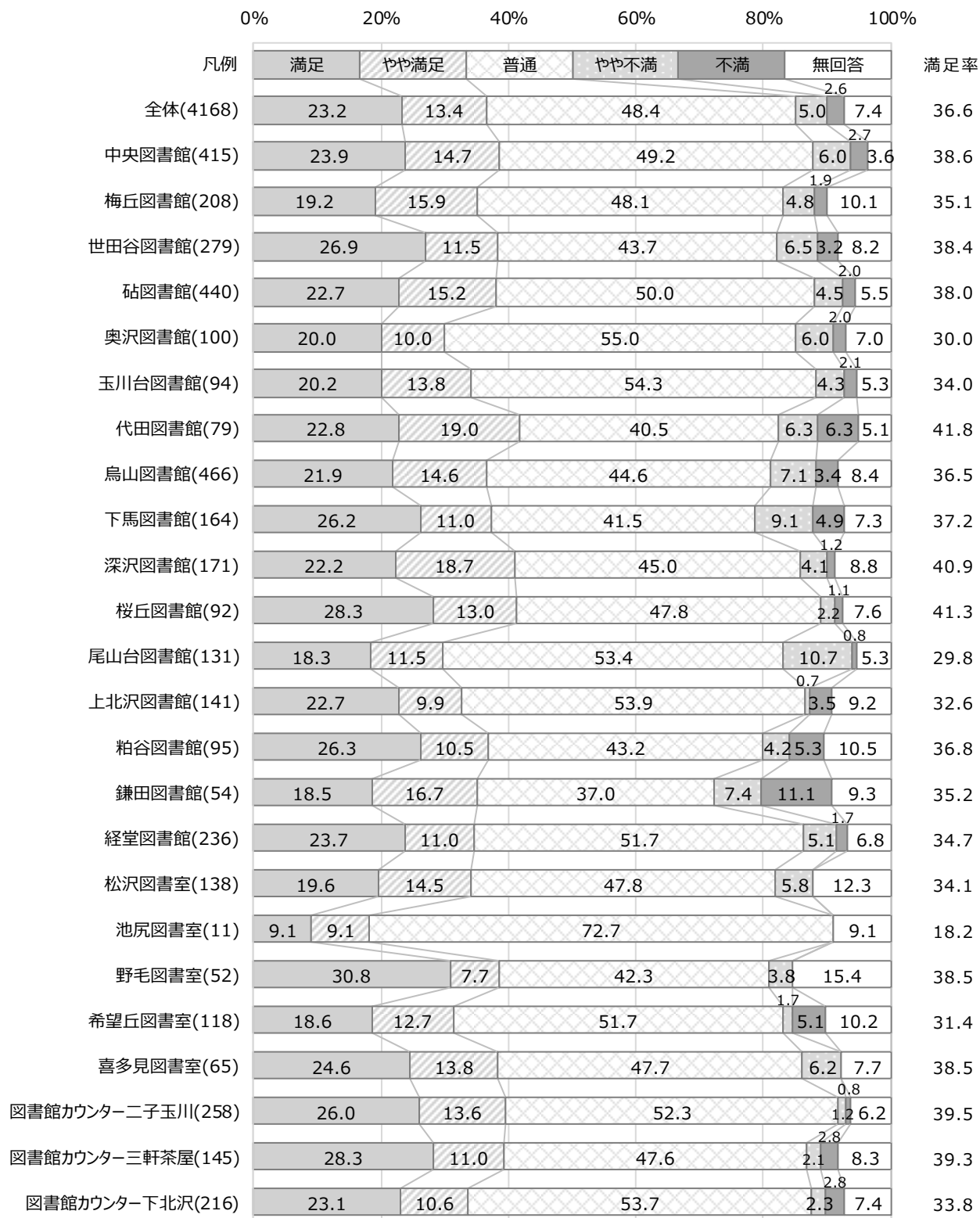
図 3-12 図書館職員の接遇に対する満足度



(11) 大声で騒いだり、館内を走り回るなど不適正な利用者への職員対応について

全体の満足率は36.6%です。館別の上位は代田図書館が41.8%、桜丘図書館が41.3%、深沢図書館が40.9%と続きます。

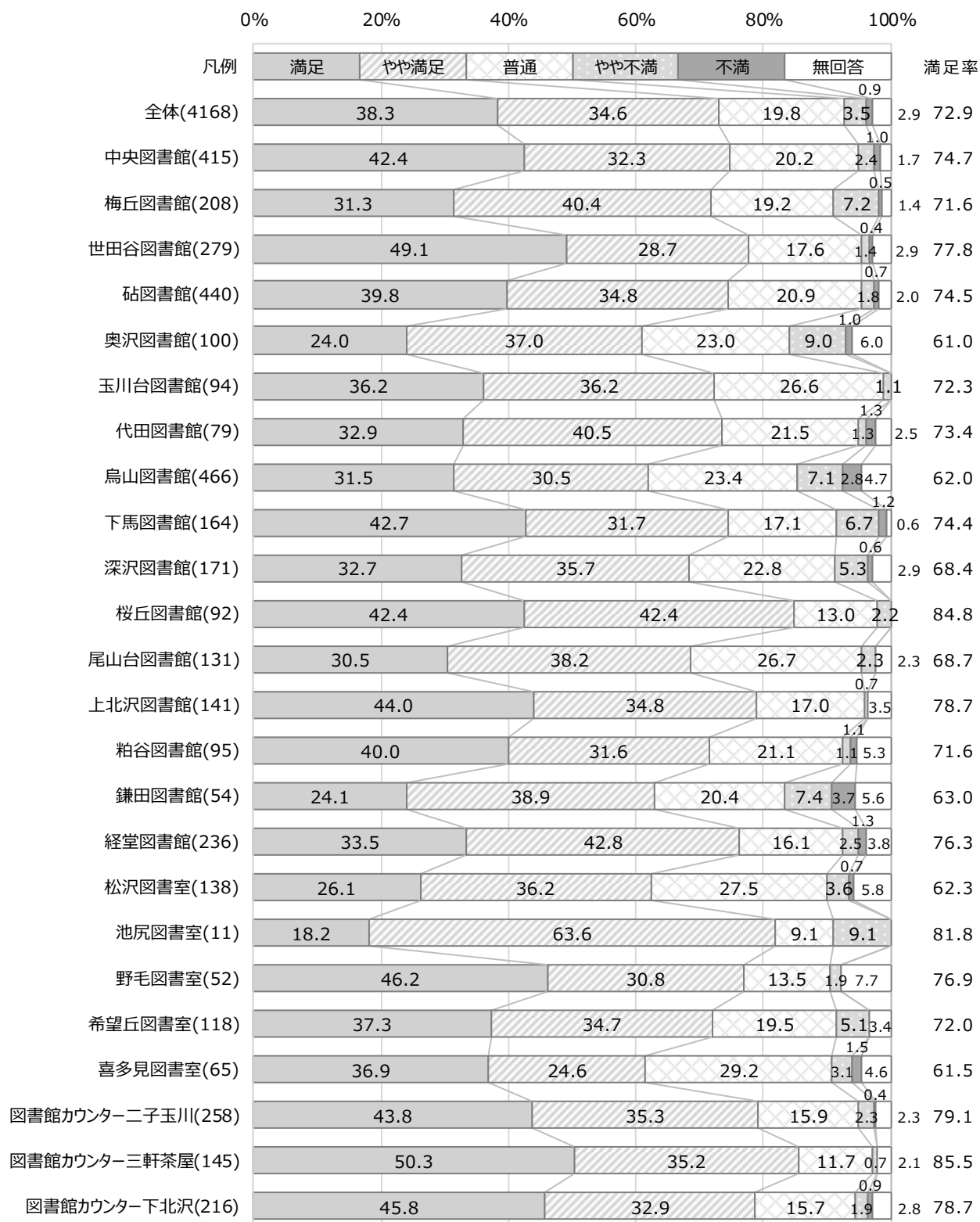
図 3-13 不適正な利用者への職員対応に対する満足度



## (12) 区立図書館の全体的な満足度について

全体の満足率は72.9%です。館別の上位は図書館カウンター三軒茶屋が85.5%、桜丘図書館が84.8%、池尻図書室が81.8%（回答者数が少ないので参考値）と続きます。

図 3-14 区立図書館に対する全体的な満足度

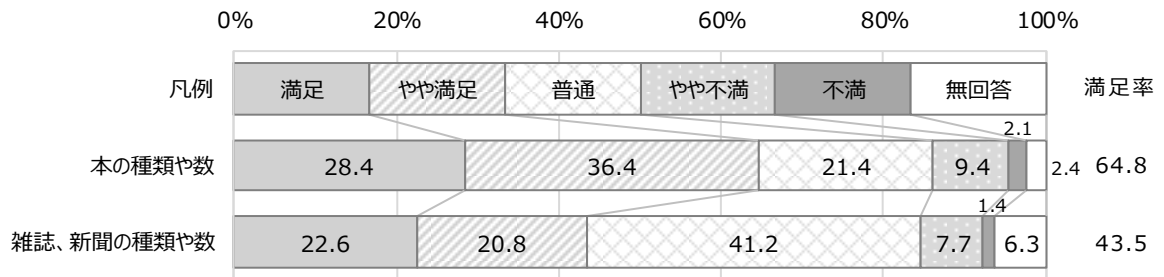


## ○図書館に対する満足度【項目比較】

### (1) 資料の種類や数についての満足度

「本の種類や数」の満足率が64.8%、「雑誌、新聞の種類や数」の満足率は43.5%で、「本の種類や数」に対する満足率の方が高くなっています。

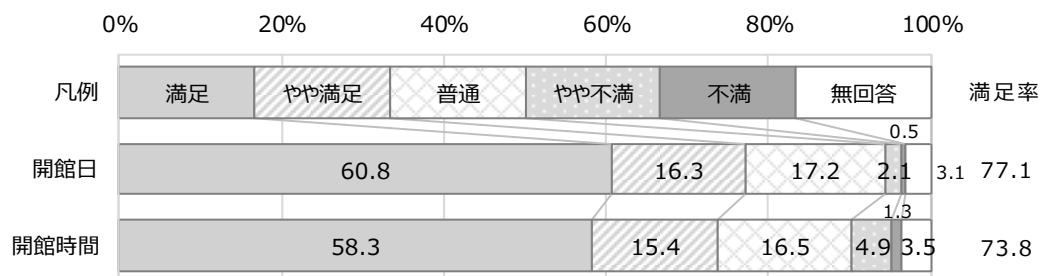
図 3-15 資料の種類や数についての満足度 総数 4168



### (2) 開館日、開館時間についての満足度

「開館日」の満足率は77.1%、「開館時間」の満足率は73.8%です。

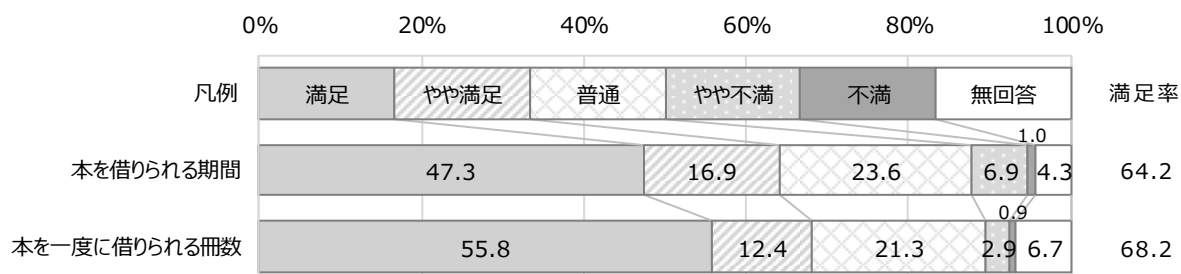
図 3-16 開館日、開館時間についての満足度 総数 4168



### (3) 本を借りられる期間、本を一度に借りられる冊数についての満足度

「本を借りられる期間」の満足率は64.2%です。「本を一度に借りられる冊数」の満足率は68.2%です。

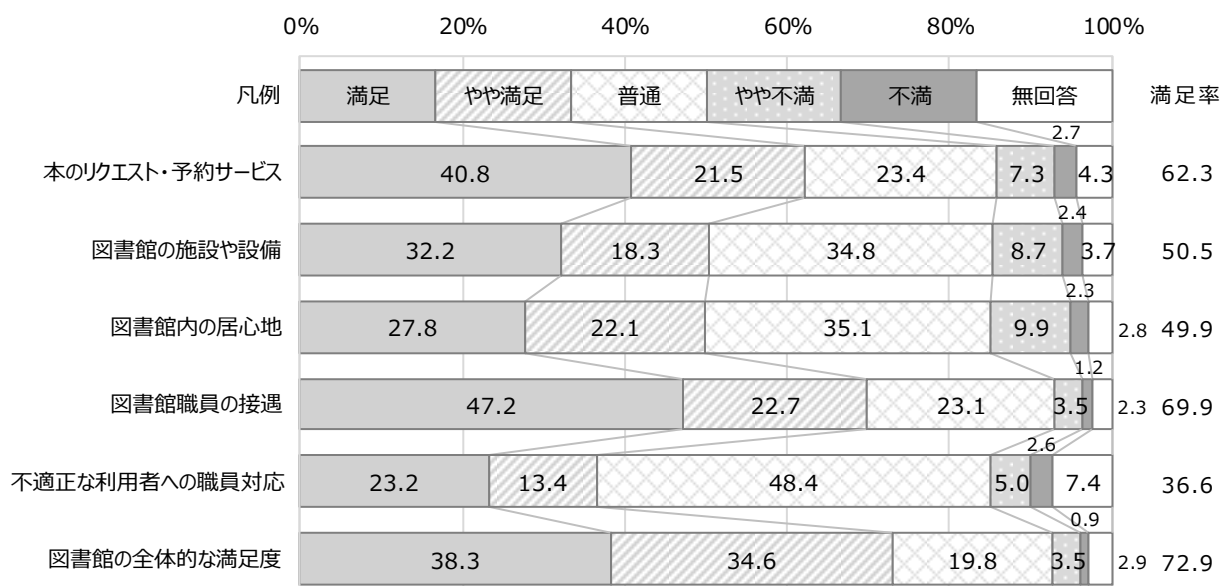
図 3-17 本を借りられる期間、借りられる冊数についての満足度 総数 4168



### (4) 図書館のサービスや設備、職員などについての満足度

満足率で最も高いのは、「図書館の全体的な満足度」で72.9%と7割を超えています。満足率で60%に達していたのは、「図書館職員の接遇」で69.9%と「本のリクエスト・予約サービス」で62.3%です。

図 3-18 図書館のサービスや設備、職員などについての満足度 総数 4168

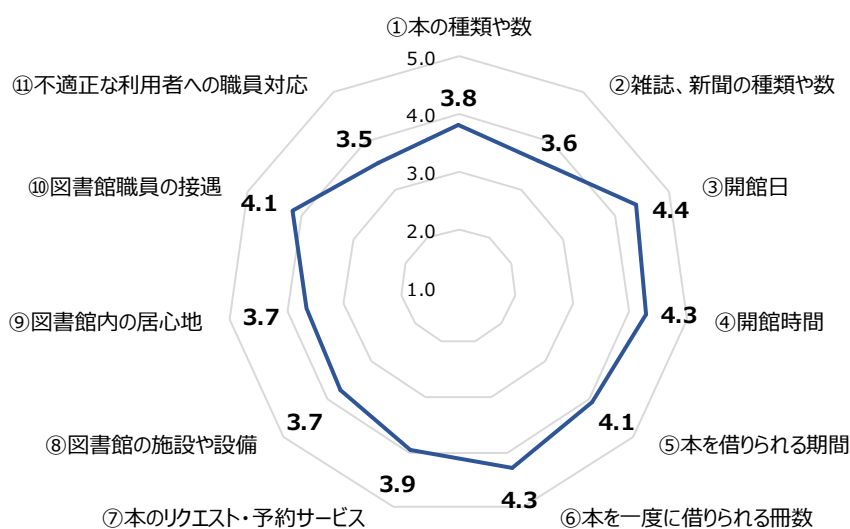


## ○図書館に対する満足度【項目別満足度の平均値】

満足度 11 項目の平均値を比較してみると、「開館日」が 4.4 と最も高く、次いで「開館時間」、「本を一度に借りられる冊数」の 2 項目でそれぞれ 4.3 となっています。

一方で平均値が低かったのは、「不適正な利用者への職員対応」で 3.5 となっています。

図 3-19 満足度【項目比較】 回答総数 4168



### ※平均値

平均値は、満足度の選択肢である「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」に対して、順に 5 点、4 点、3 点、2 点、1 点の得点を与え、各項目の得点合計をそれぞれの回答者数で割って算出しています。

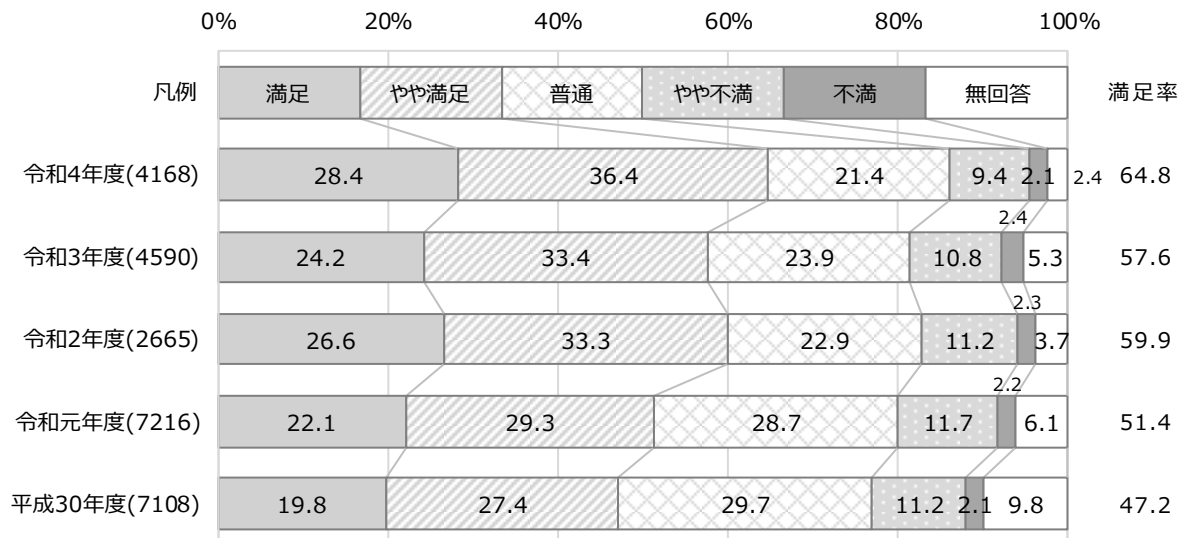
例えば「1. 本の種類や数について」の評価で、全員が「満足」とした場合、平均値は最高の 5.0 となり、全員が「不満」とした場合、平均値は最低の 1.0 となります。

## ○図書館に対する満足度【年度推移】

### (1) 本の種類や数についての満足度

令和4年度の満足率は64.8%で、令和3年度より7.2ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

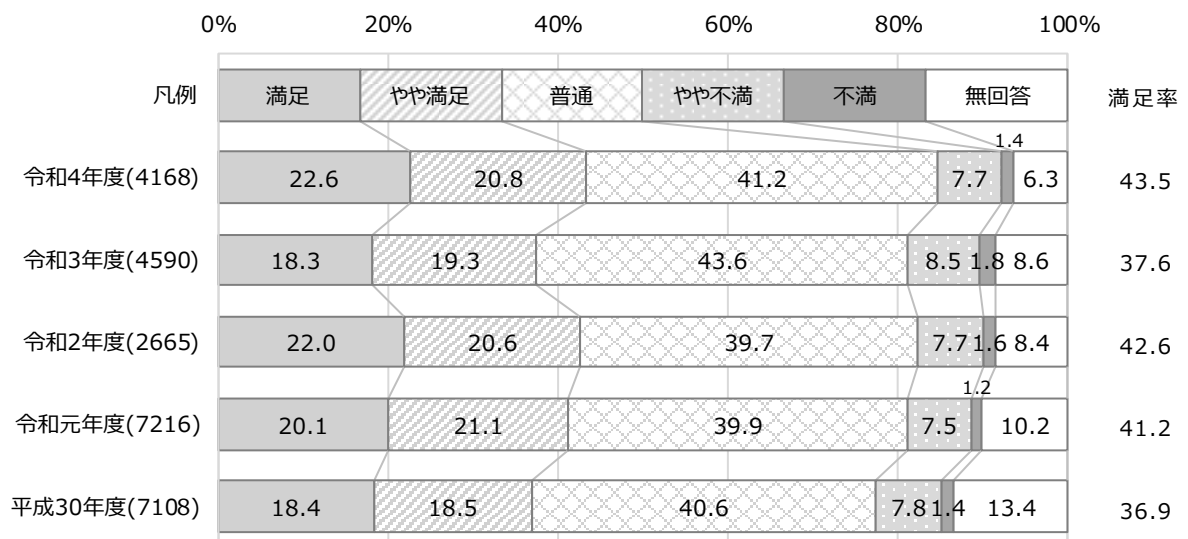
図 3-20 本の種類や数についての満足度



### (2) 雑誌、新聞の種類や数についての満足度

令和4年度の満足率は43.5%で、令和3年度より5.9ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

図 3-21 雑誌、新聞の種類や数についての満足度





### (3) 開館日、開館時間についての満足度

「開館日」と「開館時間」の満足率は、ともに令和3年度より13.1ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

図 3-22 開館日についての満足度

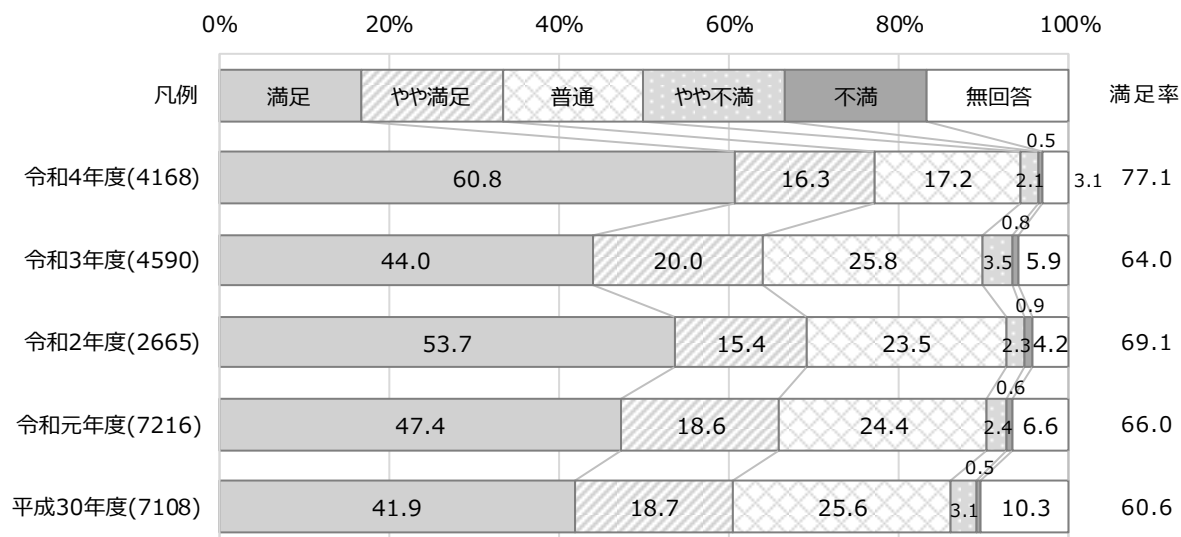
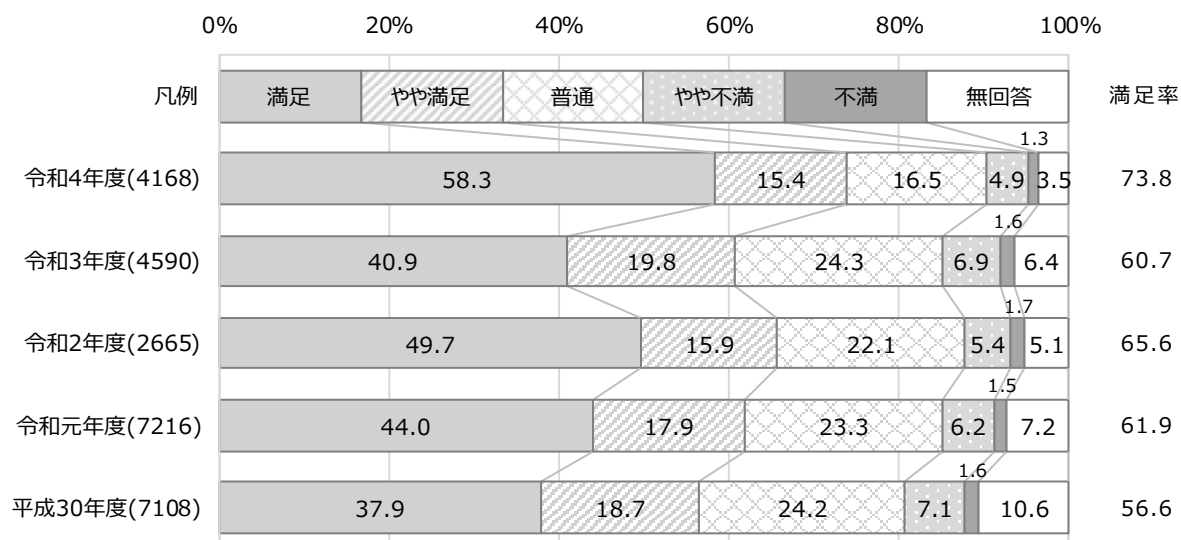


図 3-23 開館時間についての満足度



#### (4) 本を借りられる期間、本を一度に借りられる冊数についての満足度

「本を借りられる期間」の満足率は、令和3年度より10.0ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

「本を一度に借りられる冊数」においても、令和3年度より6.6ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

図 3-24 本を借りられる期間についての満足度

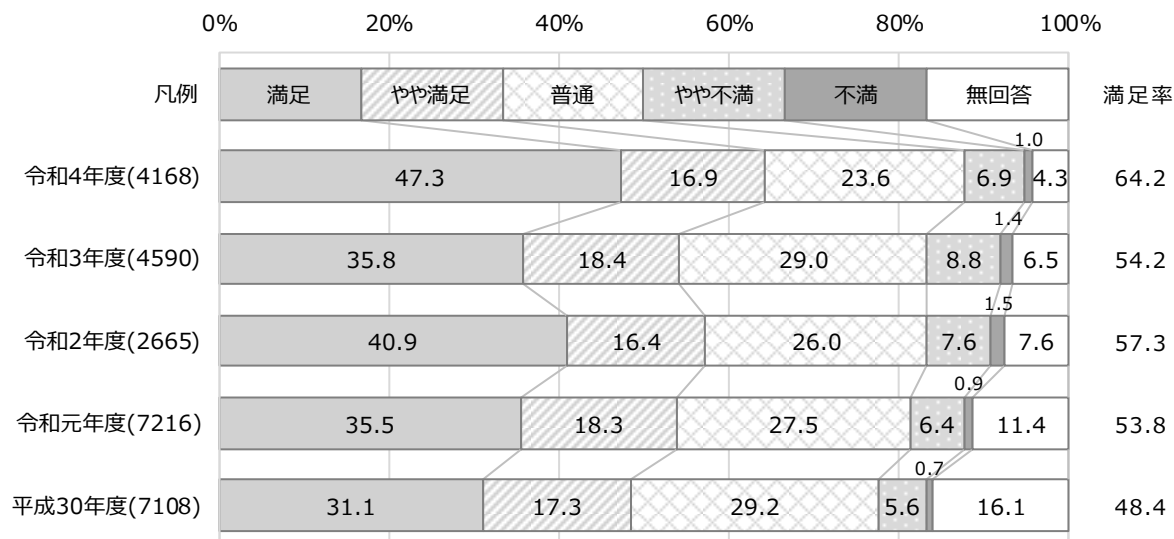
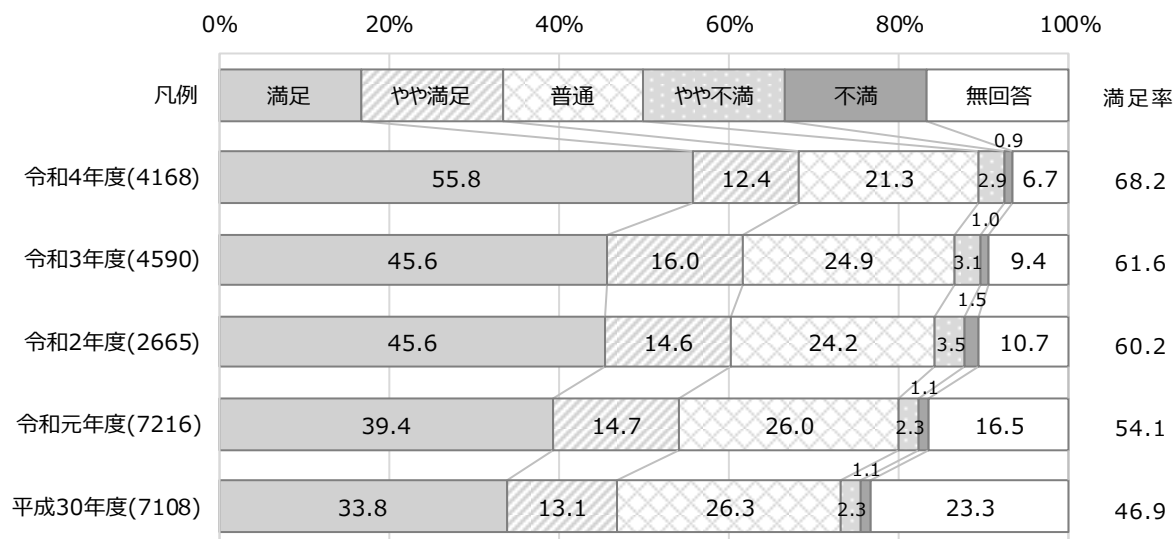


図 3-25 本を借りられる冊数についての満足度



### (5) 本のリクエスト・予約サービスや図書館の施設や設備についての満足度

「本のリクエスト・予約サービス」についての満足率は62.3%で、令和3年度より4.4ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

一方、「不満」と「やや不満」の合計値（以下、「不満率」とする）は10.0%と、令和3年度より1.5ポイント低下したものの、令和2年度よりは1.4ポイント高くなっています。

「図書館の施設や設備」についての満足率は50.5%で、令和3年度より6.1ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

一方、不満率は11.1%で過年度と比較して最も高くなっています。

図 3-26 本のリクエスト・予約サービスに対する満足度

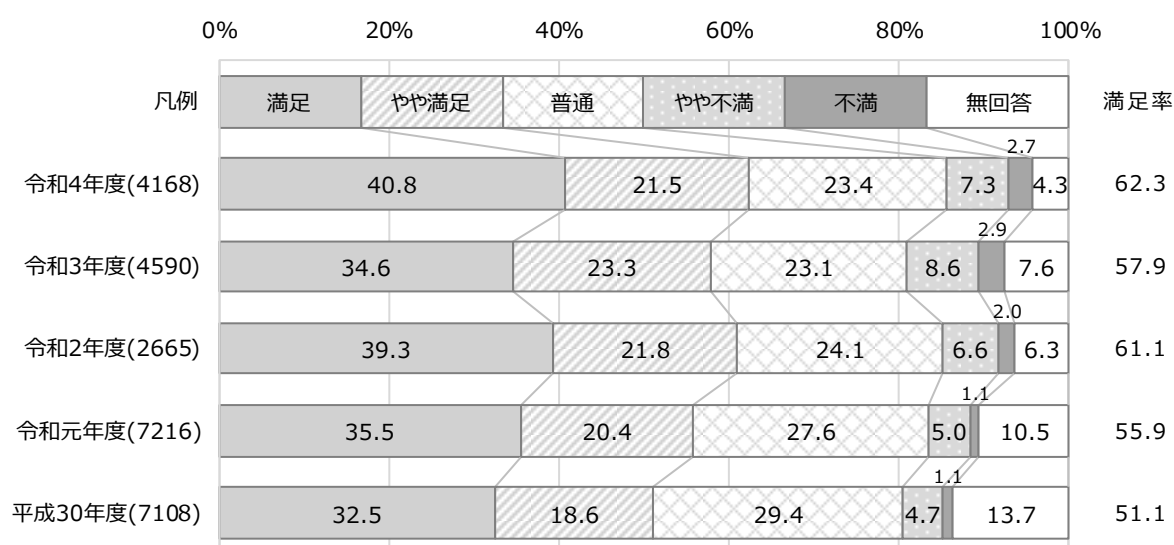
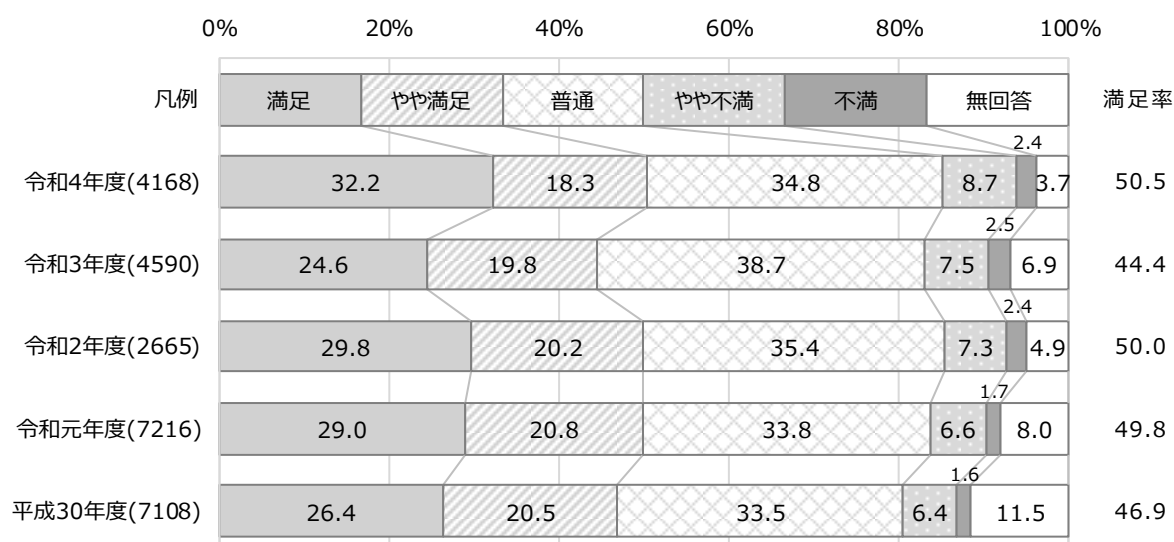


図 3-27 図書館の施設や設備についての満足度



## (6) 図書館の居心地や職員の接遇についての満足度

「図書館の居心地」についての満足率は49.9%で、令和3年度より6.1ポイント上昇しています

一方、不満率は12.2%と令和3年度と同水準となっています。

「図書館職員の接遇」の満足率は69.9%で、令和3年度より6.7ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

一方、不満率は4.7%となり、過年度と比較して最も高くなっています。

図 3-28 図書館の居心地についての満足度

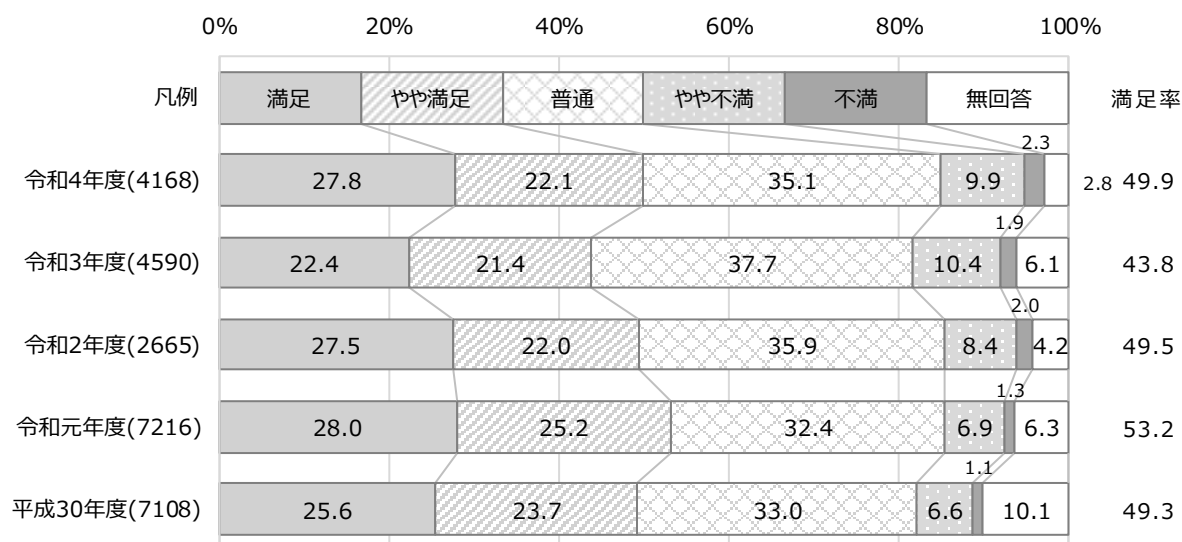
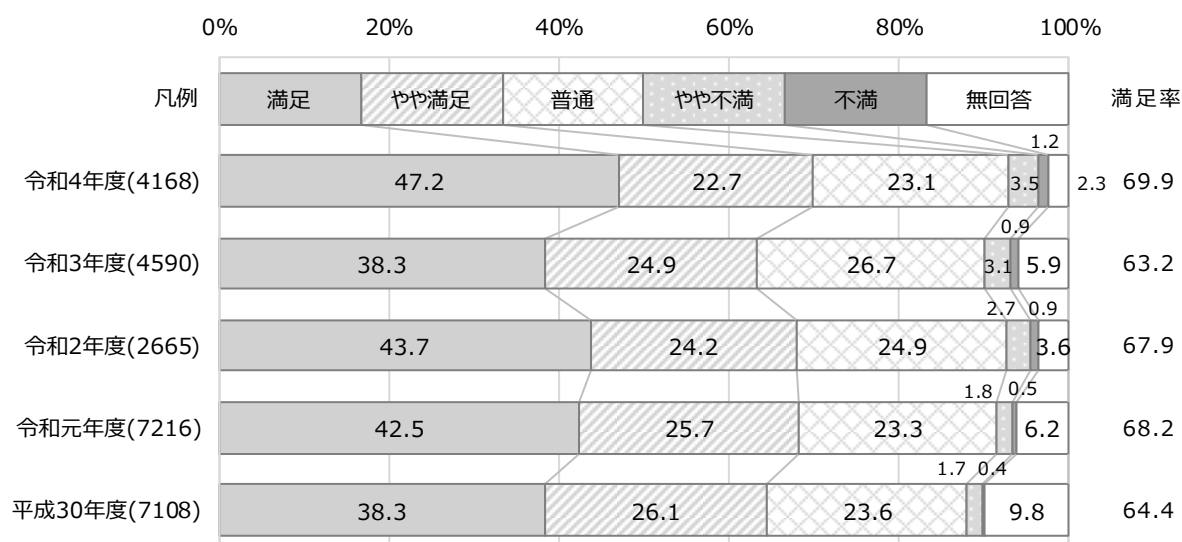


図 3-29 図書館職員の接遇についての満足度



### (7) 職員の対応や総合的な満足度

「大声で騒いだり、館内を走り回るなどの不適正な利用者への対応」の満足率は36.6%で、令和3年度より2.7ポイント上昇したものの、令和元年度及び2年度よりやや低くなっています。

不満率においては7.6%となり、令和3年度と同水準となっています。

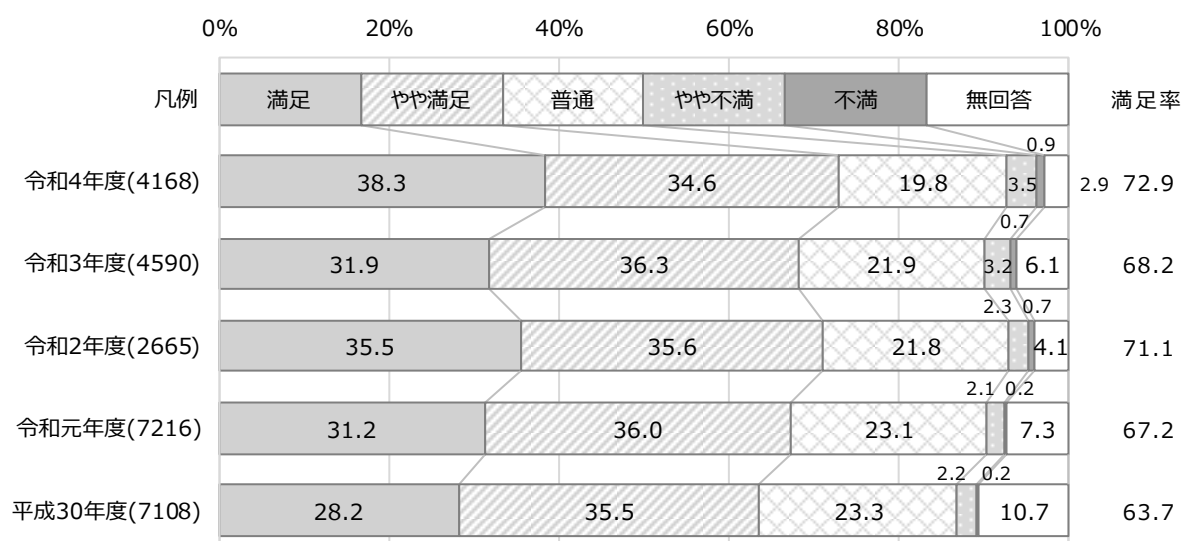
「図書館の全体的な満足度」は、令和3年度より4.7ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

一方、不満率は4.4%となり、過年度と比較して最も高くなっています。

図 3-30 不適正な利用者への職員対応についての満足度



図 3-31 図書館の全体的な満足度



## 4 世田谷区立図書館に対する認知度・要望・期待

### ○実施サービスの認知度

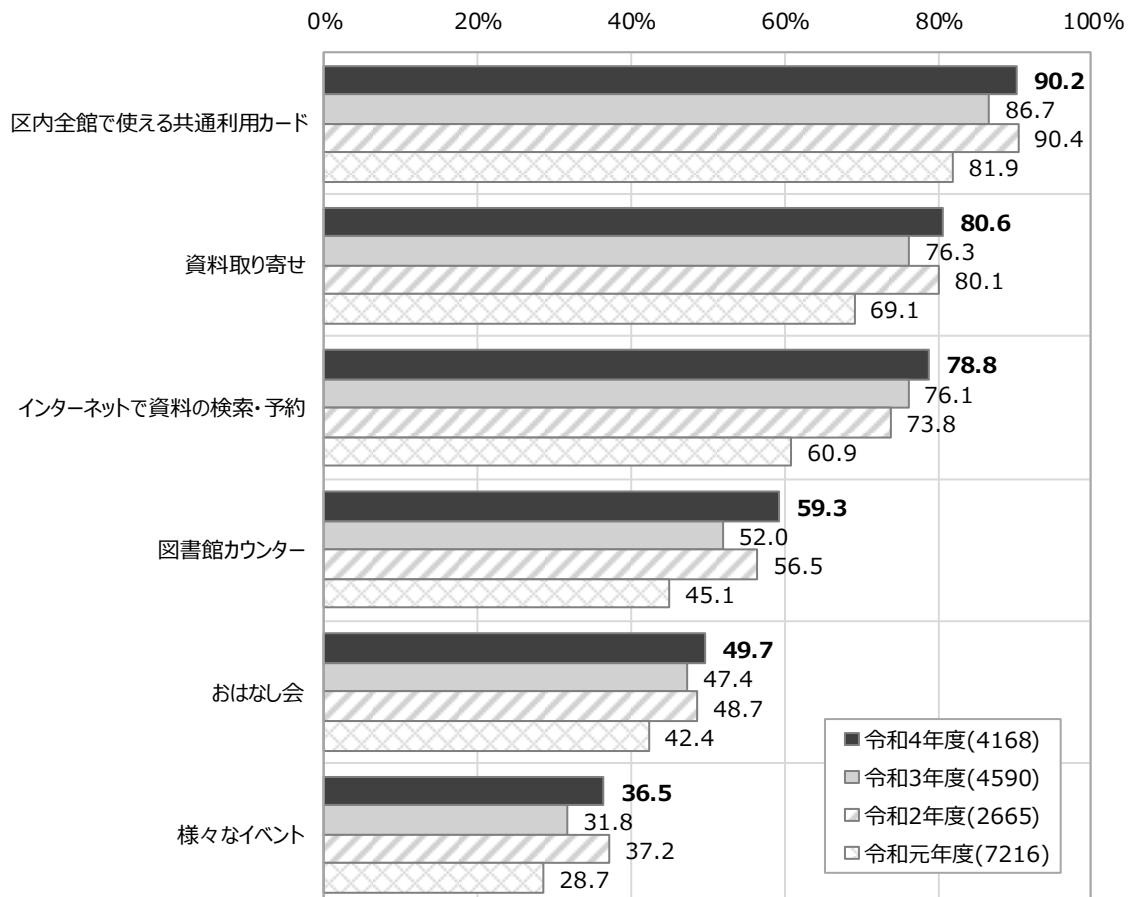
問6 現在、区立図書館で実施しているサービスで、ご存知のサービスはありますか。（○はいくつでも）

実施サービスの認知度は全ての項目で令和3年度より増加しています。

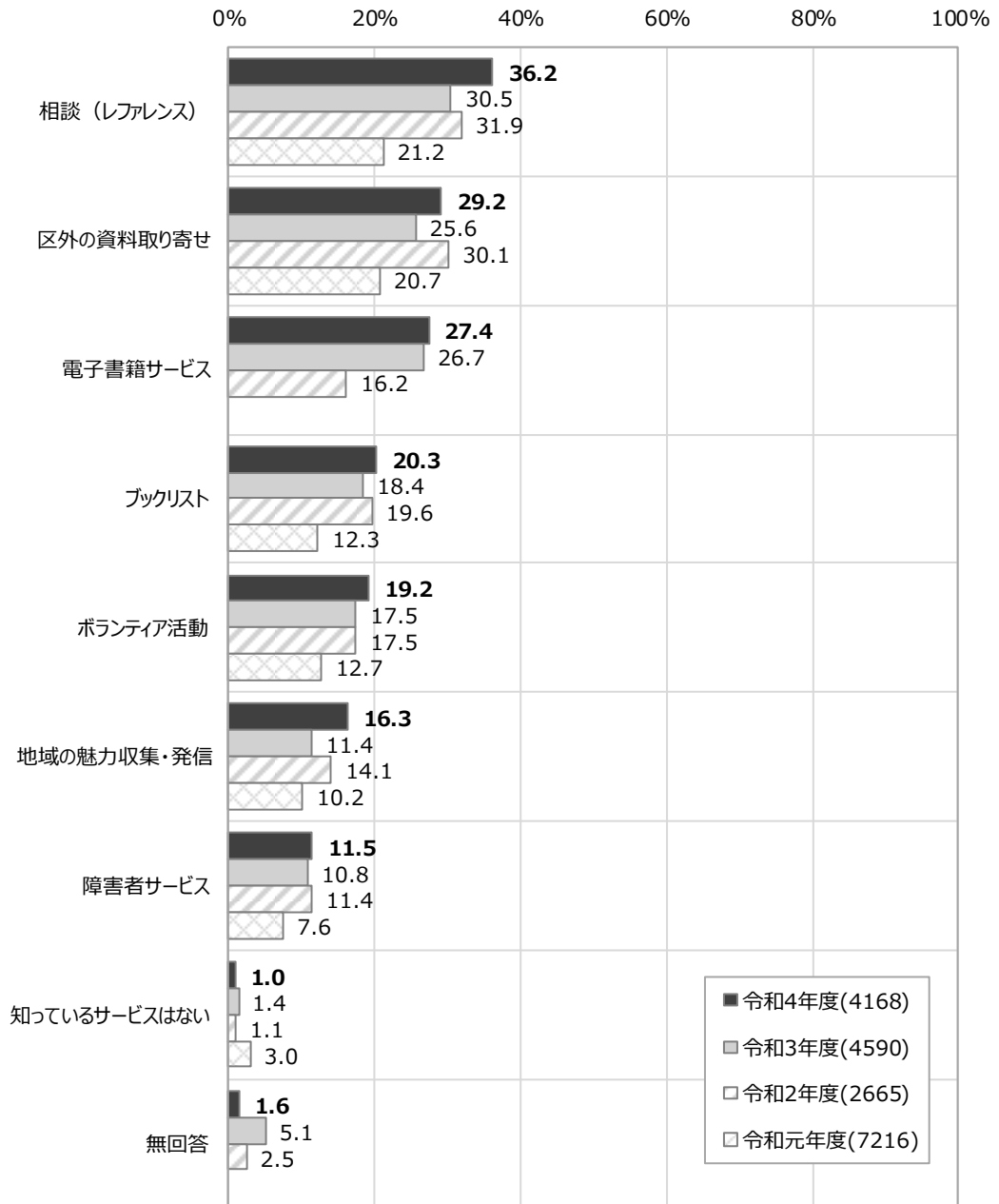
認知度の高いサービスは、「区内全館で使える共通利用カード（区内の中央図書館、地域図書館、地域図書室で共通利用カードが使える）」が90.2%で最も高く、次いで「資料取り寄せ（読みたい資料を予約して、他の区立図書館から取り寄せて借りることができる）」が80.6%、「インターネットで資料の検索・予約（パソコンや携帯電話から資料の検索や予約ができる）」が78.8%と続いており、令和3年度と上位3サービスの順位は変わっていません。

令和3年度より最も認知度が増加したのは、令和3年度末に下北沢が新設された「図書館カウンター（二子玉川、三軒茶屋、下北沢の図書館カウンターで予約資料の貸出・返却ができる）」で、7.3ポイント上昇し、59.3%の認知度となっています。

図 4-1 実施サービスの認知度【年度推移】



【このグラフは、前頁からの続きです。】



## ○レファレンスサービス

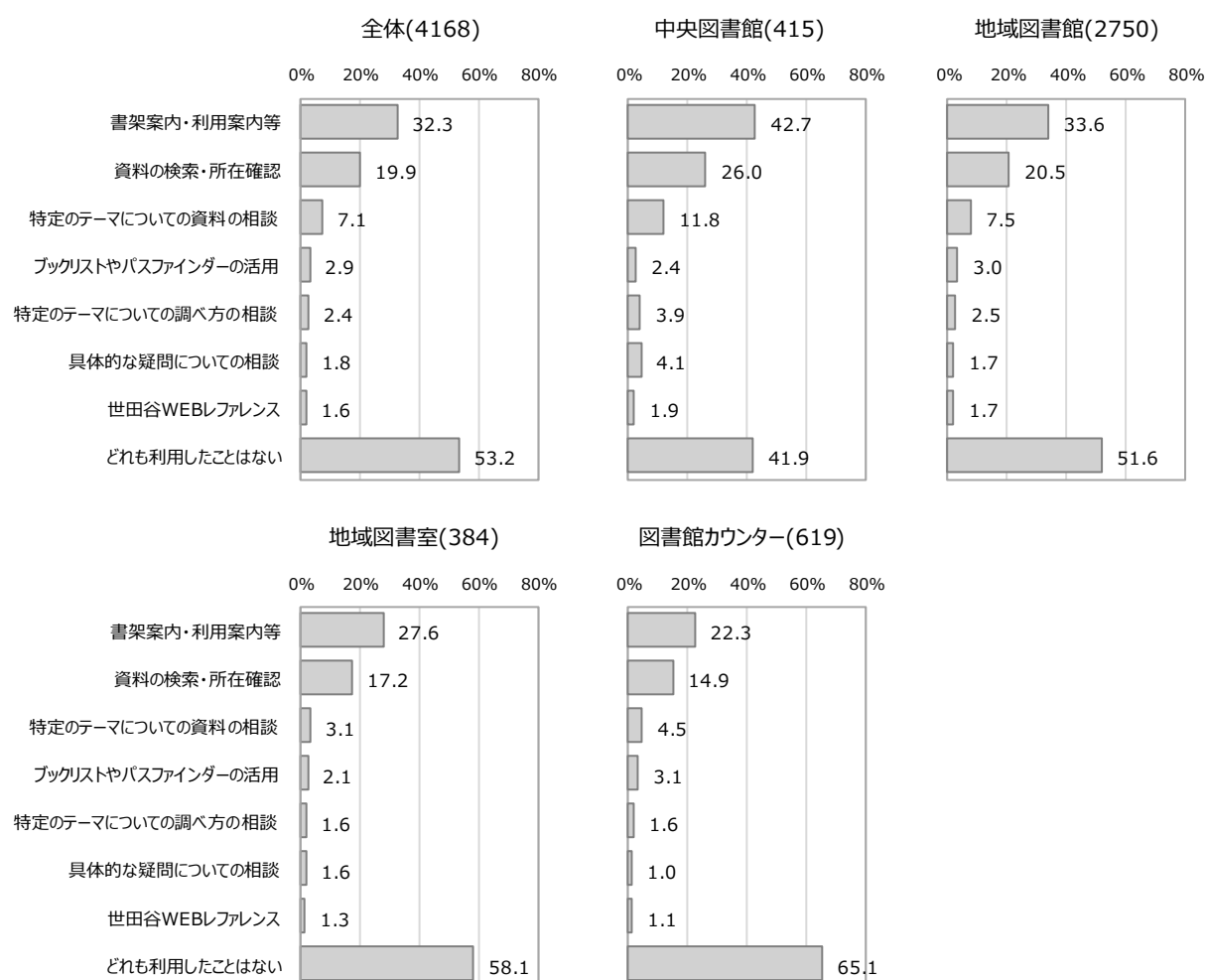
問7 図書館では資料の相談や調べもののお手伝いを行う「レファレンスサービス」を行っています。これまでに利用されたものはありますか。（○はいくつでも）

### （1）レファレンスサービスの利用状況

「レファレンスサービス」の利用については、53.2%と過半数の方が「どれも利用したことはない」と回答しています。

利用したことのあるレファレンスサービスは、「書架案内・利用案内等」が32.3%と最も多く、次いで「資料の検索・所在確認」が19.9%、「特定のテーマについての資料の相談」が7.1%と続き、3位以下の利用状況が1割以下となっています。

図 4-2 利用したことのあるレファレンスサービス



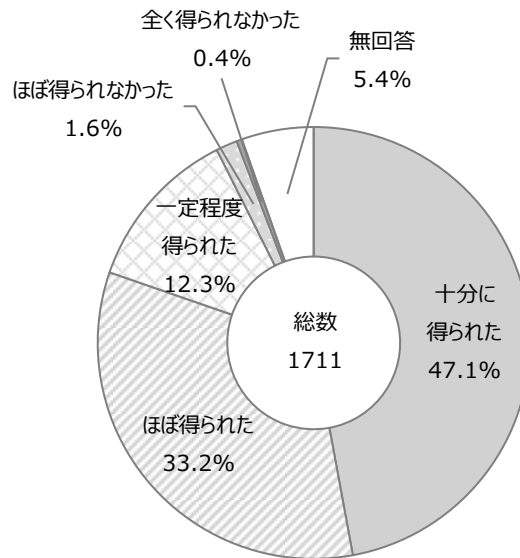


問 7-1 【問 7 で 8 以外を選択された方におたずねします。】レファレンスサービスを受けた結果、目的の資料や回答が得られましたか。（○はひとつだけ）

## （2）レファレンスサービスでの目的達成度

「十分に得られた」と「ほぼ得られた」の合計値は 80.3% となっています。

図 4-3 レファレンスサービスで目的の資料や回答が得られたか



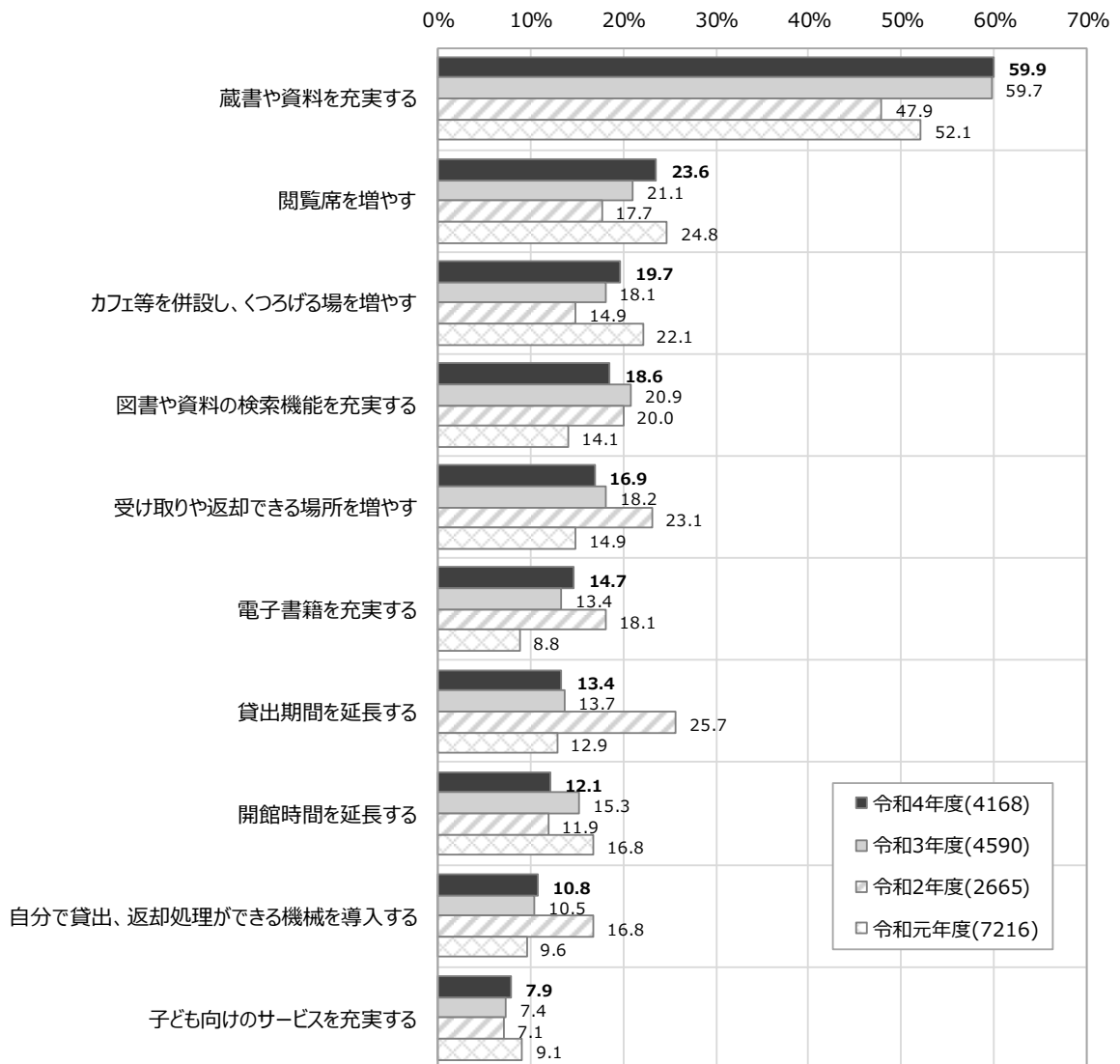
## ○図書館に望むサービス

問9 今後、区立図書館が積極的に取り組んでほしいことはどのようなものですか。（○は3つ程度）

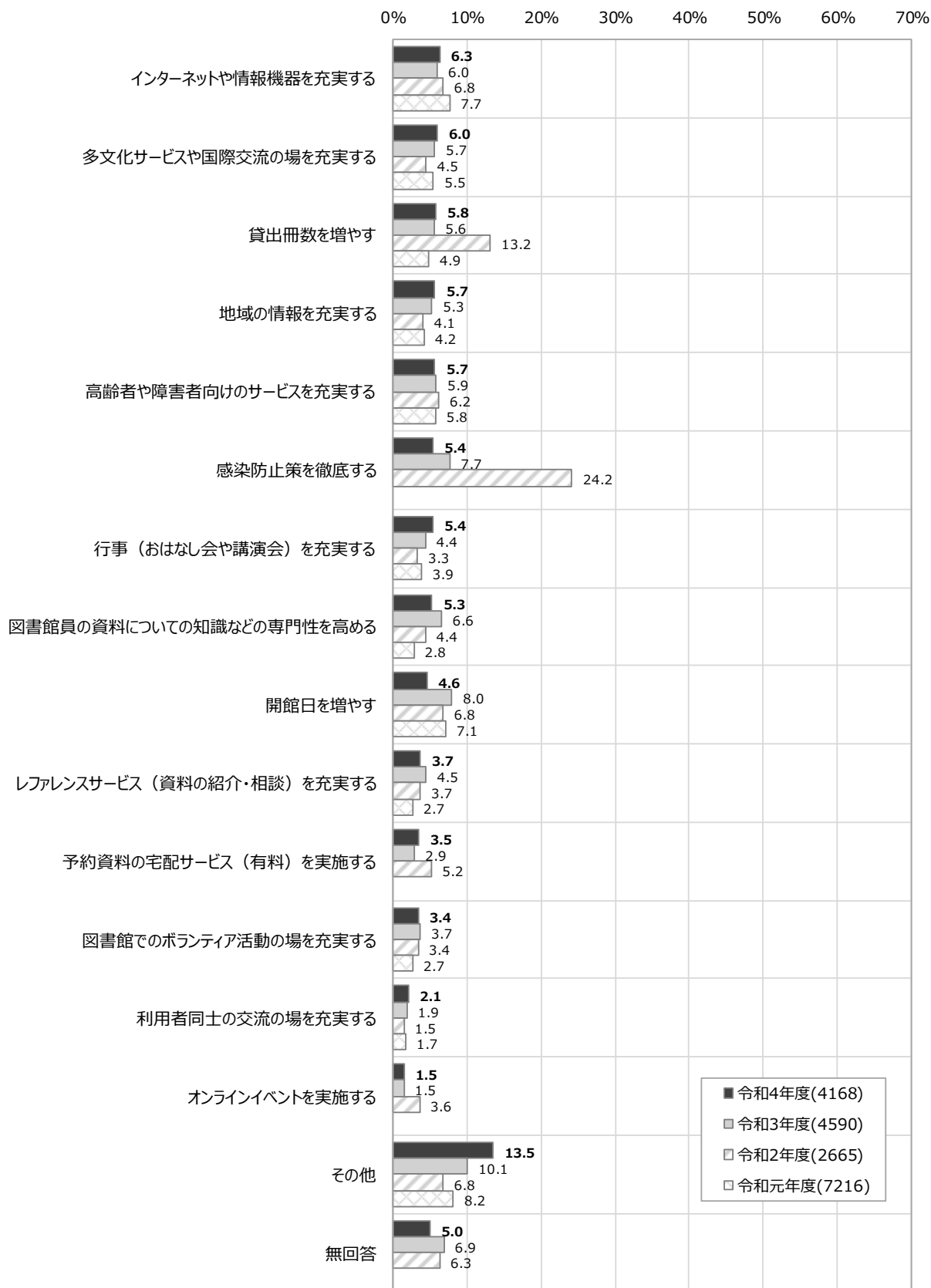
図書館に望むサービスは、「蔵書や資料を充実する」が59.9%と最も多く、次いで「閲覧席を増やす」が23.6%、「カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす」19.7%と続きます。

また、令和3年度との比較では、「閲覧席を増やす」、「カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす」などの項目で増加が、「開館日を増やす」、「開館時間を延長する」などの項目で減少が見られます。

図4-4 図書館に望むサービス【年度推移】



【このグラフは、前頁からの続きです。】



※「電子書籍を充実する」は令和元年度以前の調査では、「電子書籍の貸出をする」という選択肢でした。

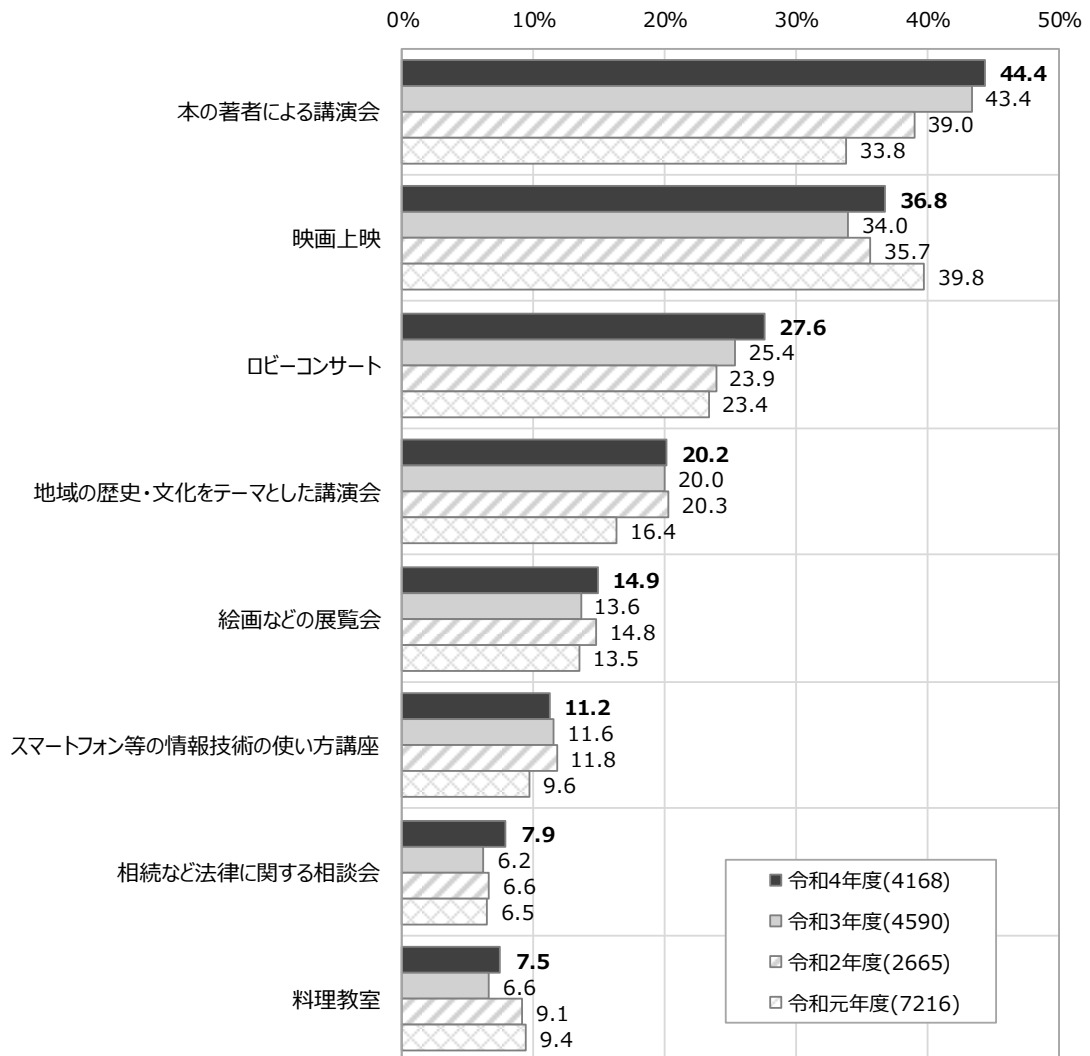
## ○参加したい図書館のイベント

問 10 今後、区立図書館でどのようなイベントがあれば参加してみたいですか。  
(○は3つ程度)

今後参加したい図書館のイベントについては、「本の著者による講演会」が44.4%と最も多く、次いで「映画上映」が36.8%、「ロビーコンサート」が27.6%と続きます。

令和3年度との比較では、大きな変化はありませんが、「本の著者による講演会」や「ロビーコンサート」は増加がみられます。また、「参加したいとは思わない」はやや低下したものの10.8%となっています。

図 4-5 参加したい図書館のイベント【年度推移】



【このグラフは、前頁からの続きです。】



## 5 世田谷区立図書館を利用した感想

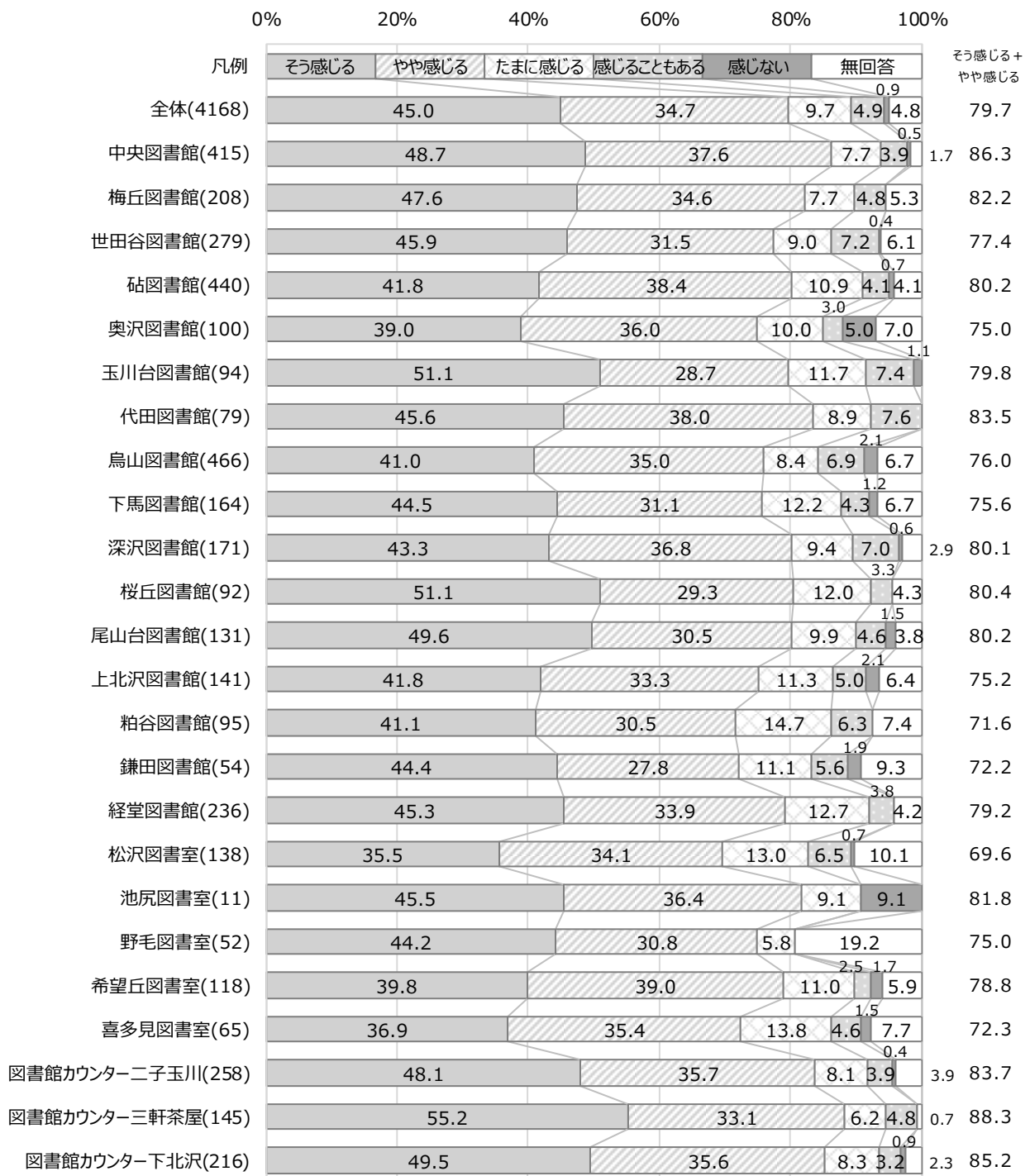
### ○図書館を利用した感想

問 11 図書館を利用して、どのように感じましたか。(○は各項目1つずつ)

#### (1) 探していた情報や知識を得ることができた

全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は79.7%です。

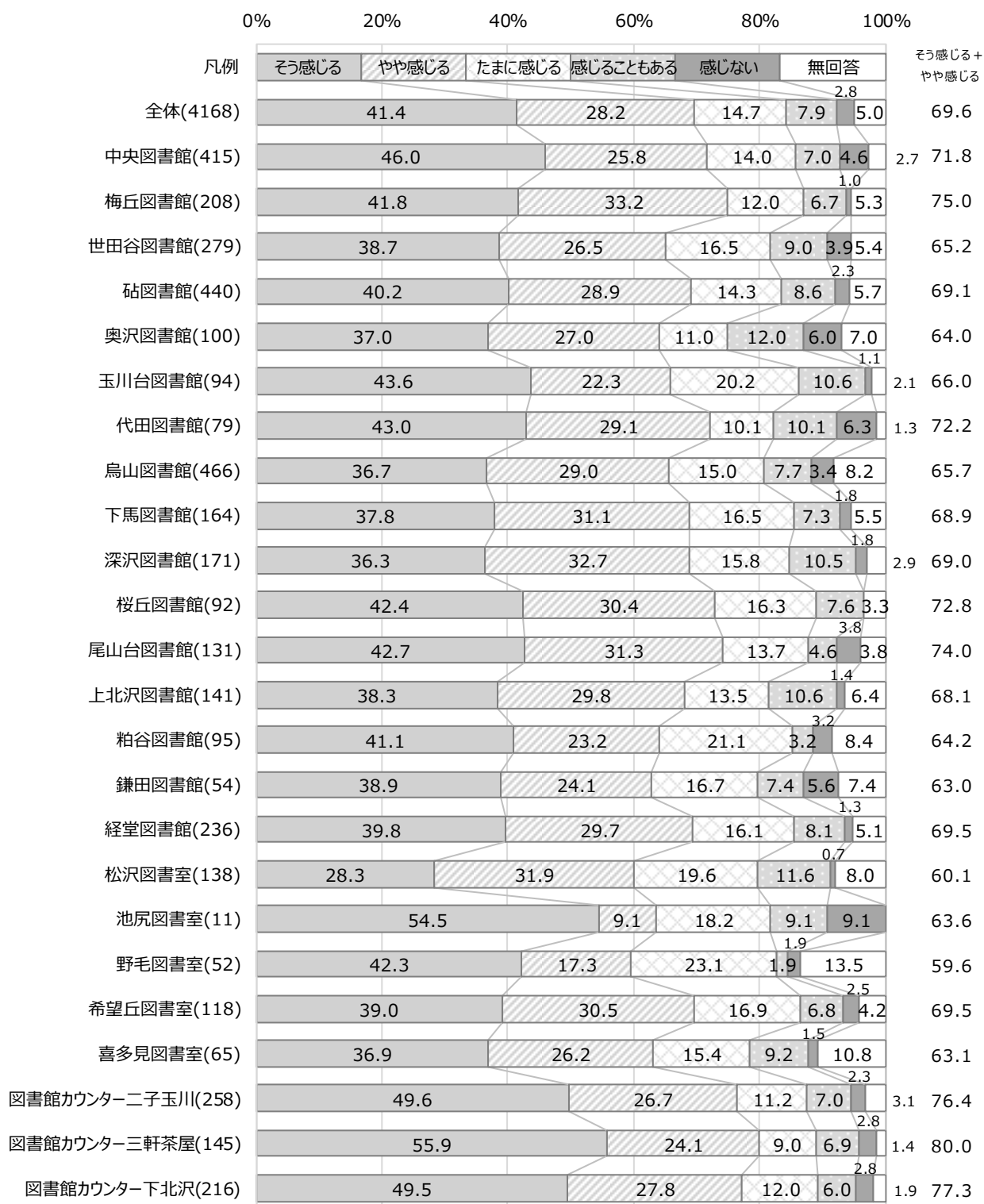
図 5-1 探していた情報や知識を得ることができた



(2) 今まで知らなかった世界や考え方を知り、関心分野が広がった

全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 69.6%です。

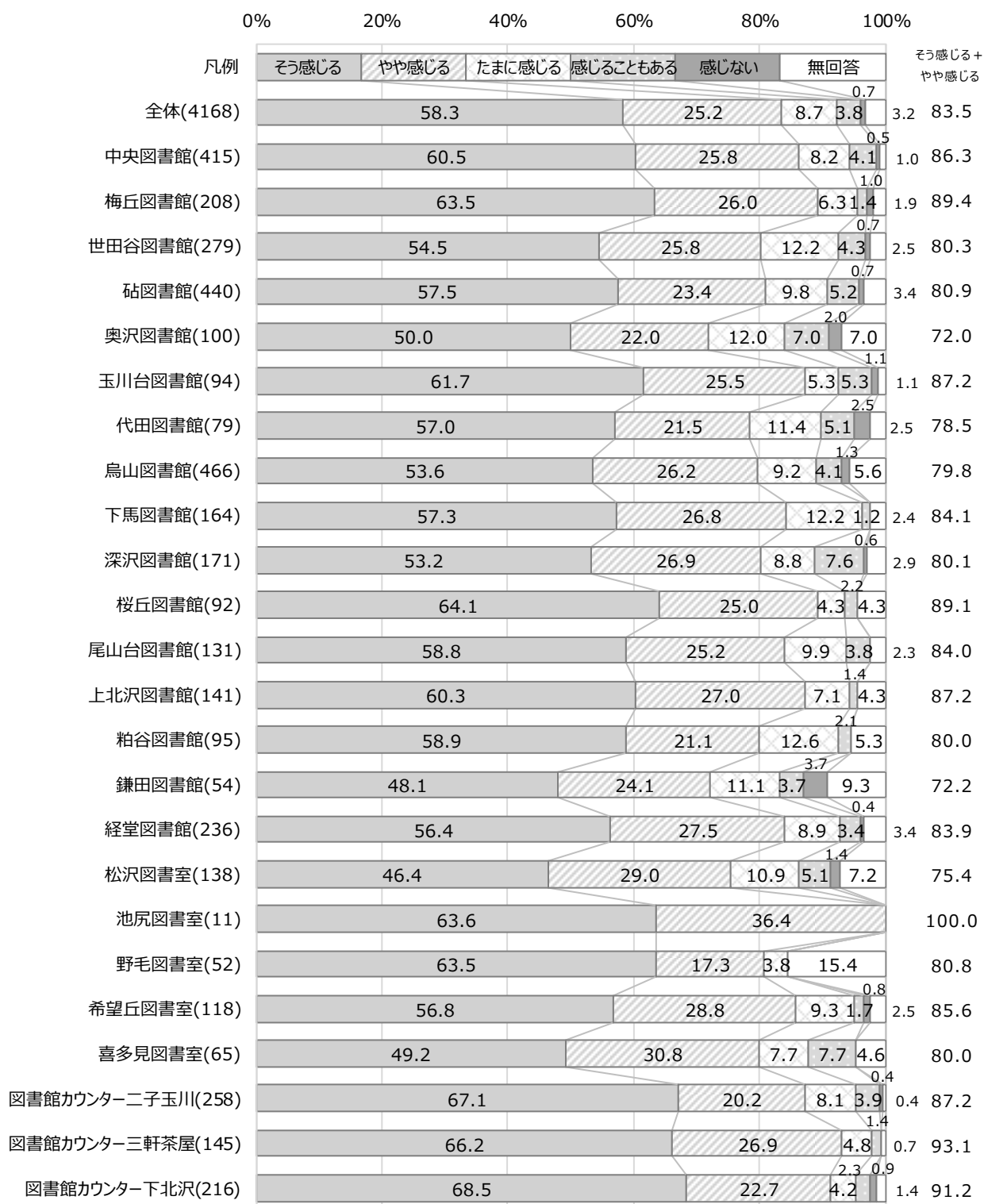
図 5-2 関心分野が広がった



### (3) 面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた

全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 83.5% です。

図 5-3 充実した時間を過ごせた

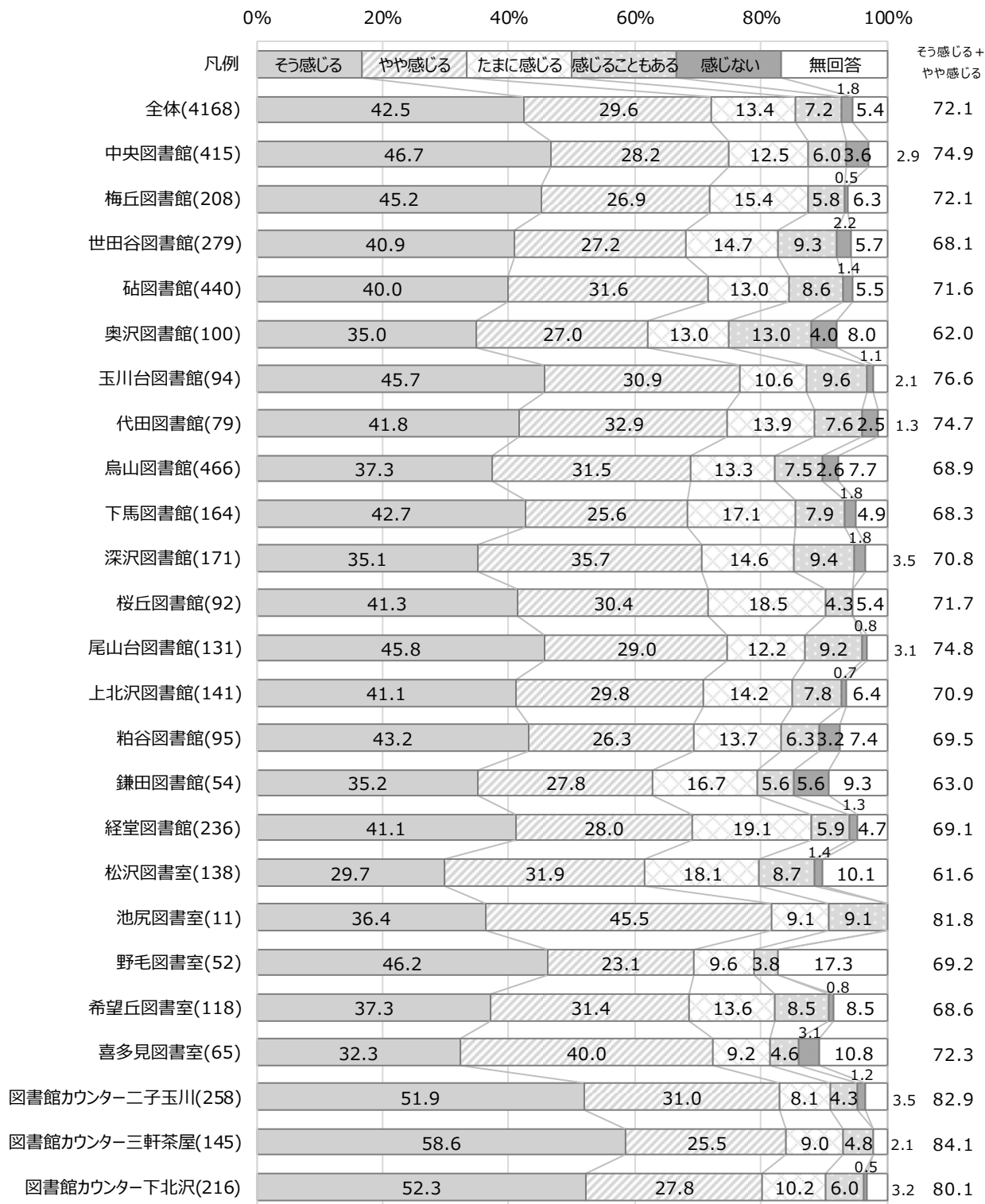




#### (4) 一般教養や幅広い知識を得ることができた

全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は72.1%です。

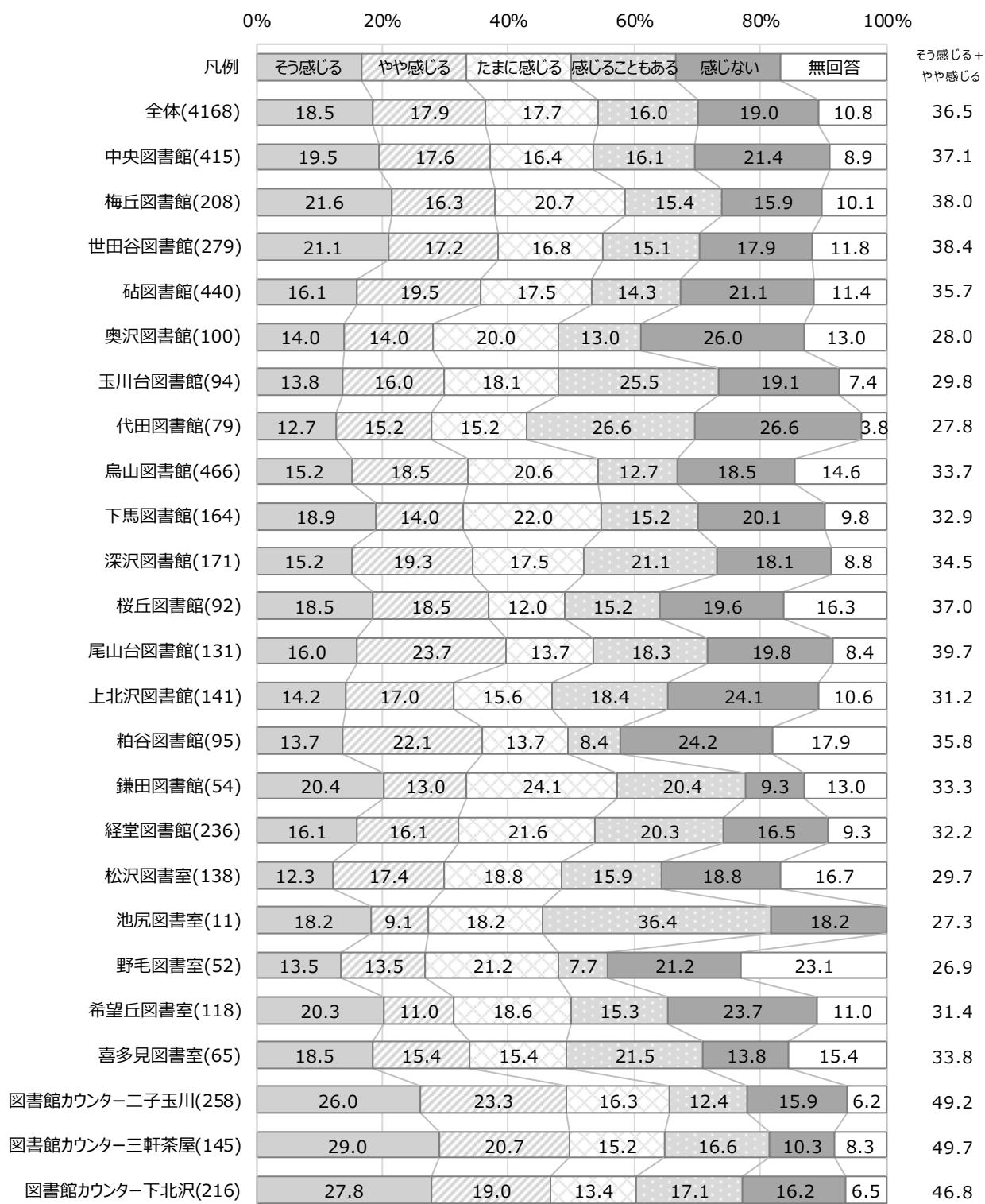
図 5-4 一般教養や幅広い知識を得ることができた



### (5) 学業（仕事）上の成績向上や資格取得に役立った

全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 36.5%です。

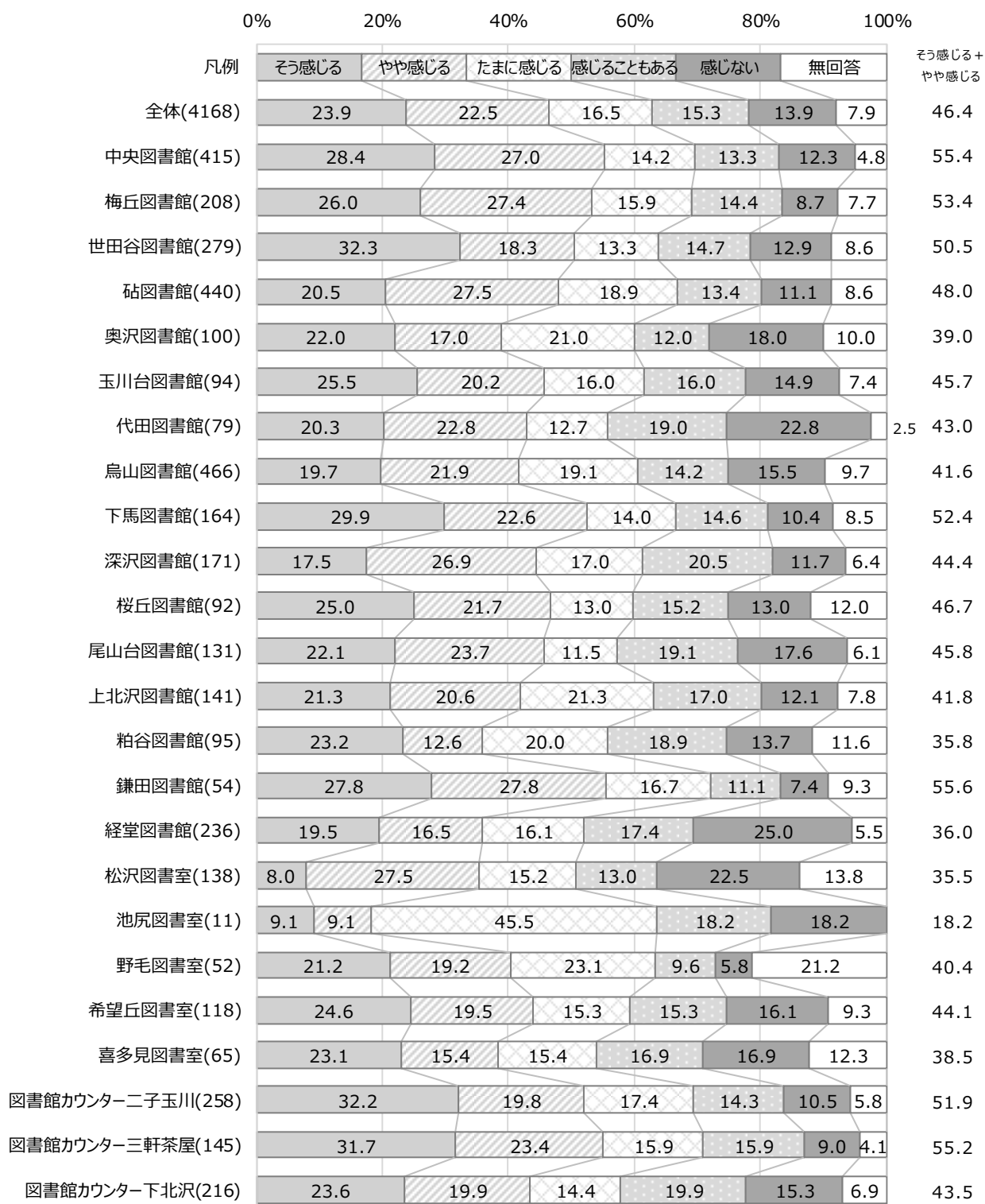
図 5-5 成績向上や資格取得に役立った



## (6) 落ち着いて読書や勉強、考え事ができた

全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は46.4%です。

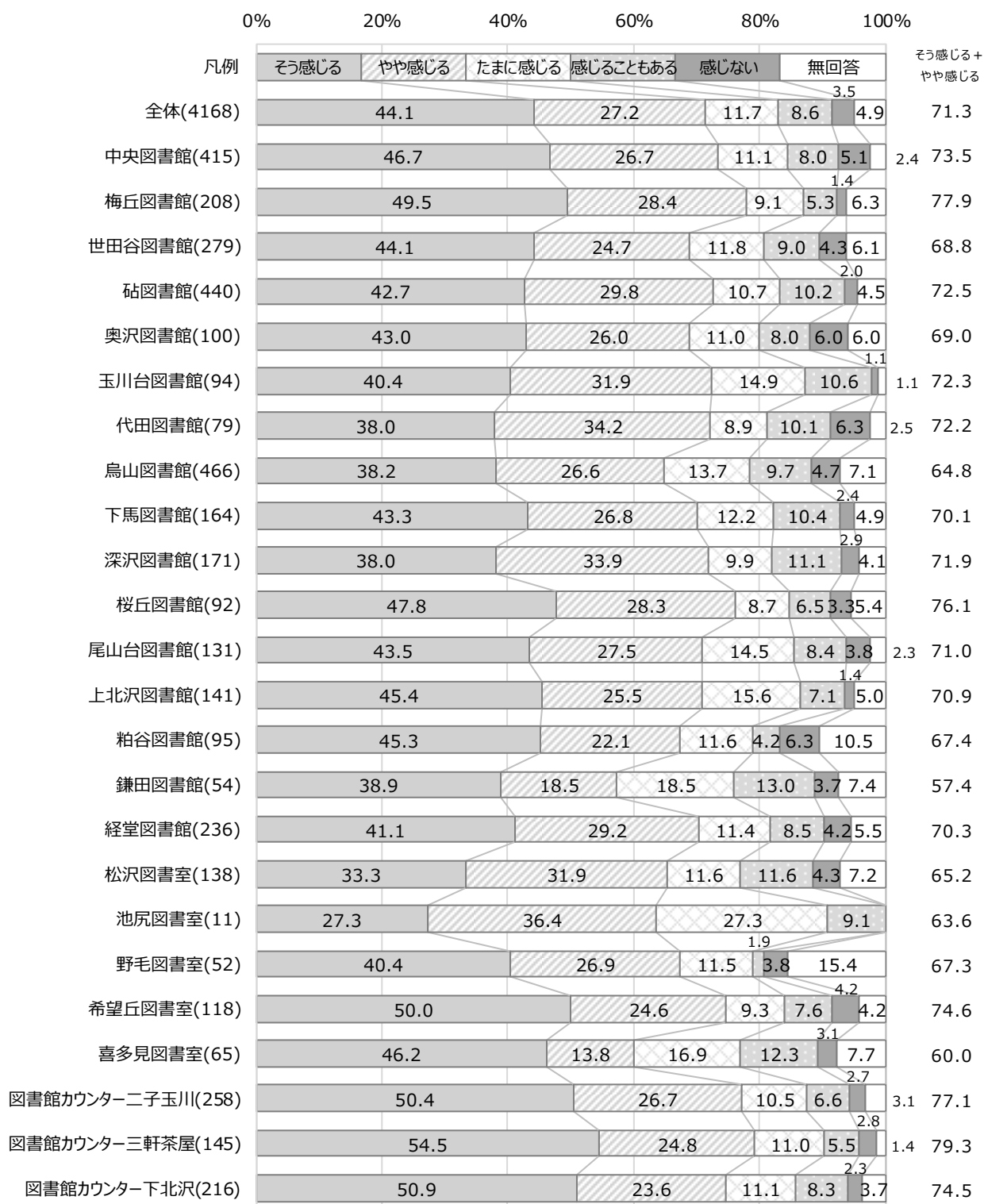
図 5-6 読書や勉強、考え事ができた



## (7) 生活が豊かになった

全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は71.3%です。

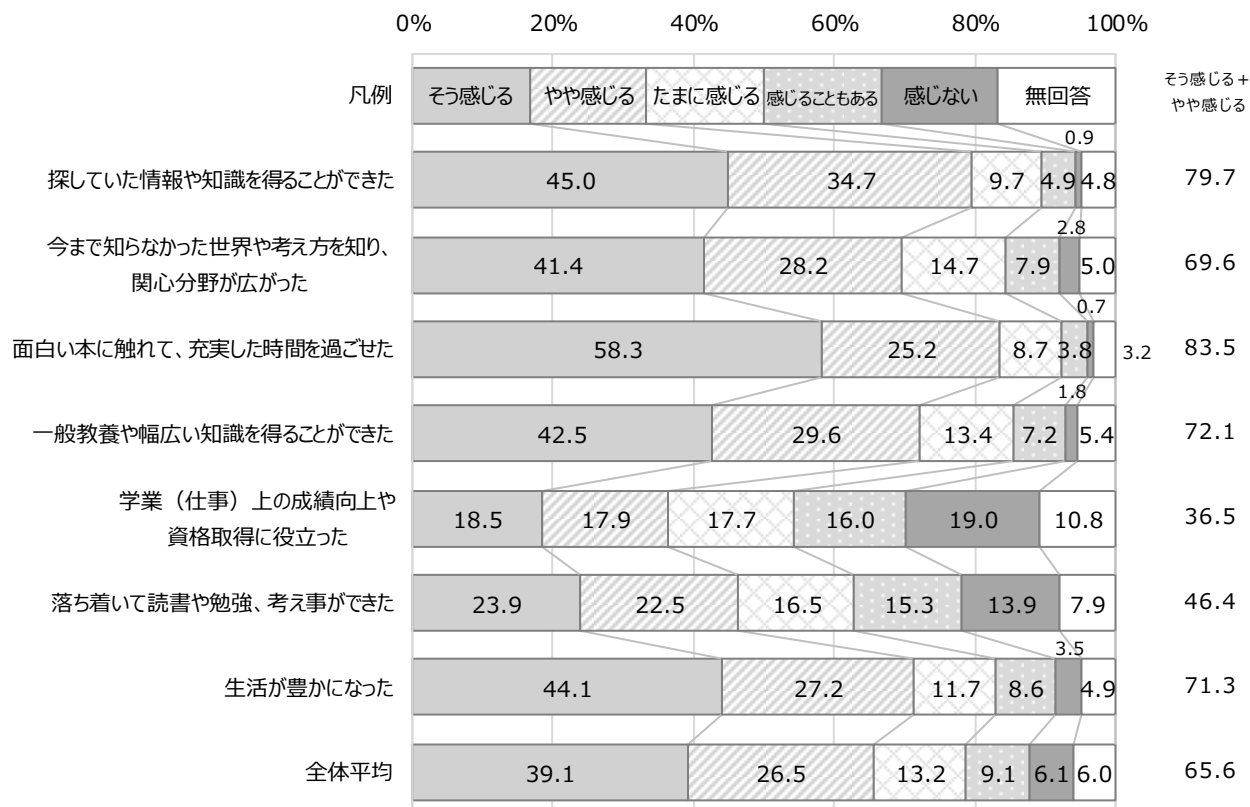
図 5-7 生活が豊かになった



## ○図書館を利用した感想【項目比較】

「そう感じる」と「やや感じる」の合計の上位は、「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」が83.5%と最も多く、次いで「探していた情報や知識を得ることができた」が79.7%、「一般教養や幅広い知識を得ることができた」が72.1%と続きます。

図 5-8 図書館を利用した感想 回答総数 4168

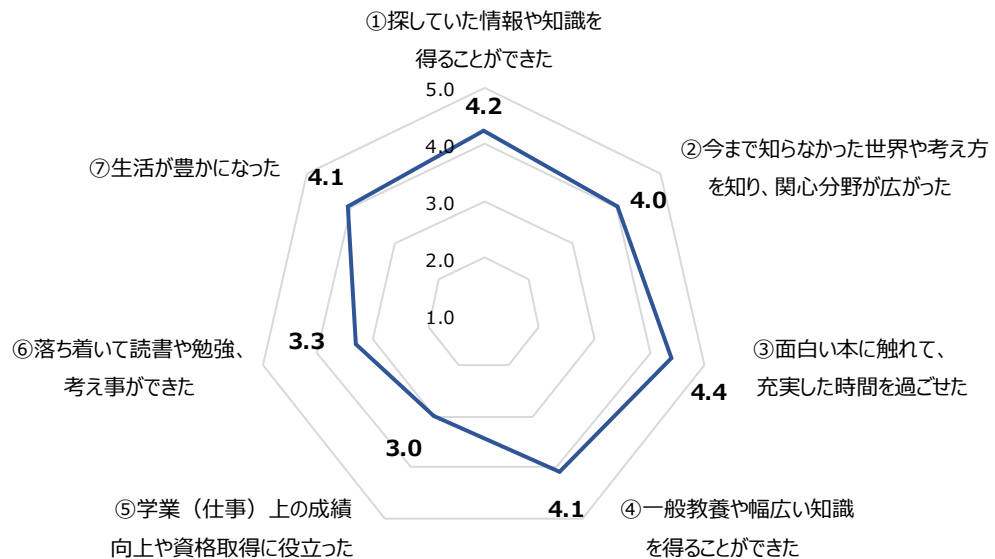


## ○図書館を利用した感想【項目別平均値】

図書館を利用した感想7項目の平均値を比較してみると、「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」が4.4と最も高く、次いで「探していた情報や知識を得ることができた」の4.2となっています。

一方で平均値が低かったのは、「学業（仕事）上の成績向上や資格取得に役立った」が3.0と最も低く、次いで「落ち着いて読書や勉強、考え事ができた」の3.3となっています。

図 5-9 図書館を利用した感想【項目比較】 回答総数 4168



### ※平均値

平均値は、選択肢である「そう感じる」「やや感じる」「たまに感じる」「感じることもある」「感じない」に対して、順に5点、4点、3点、2点、1点の得点を与え、各項目の得点合計をそれぞれの回答者数で割って算出しています。

例えば「1. 探していた情報や知識を得ることができた」の評価で、全員が「そう感じる」とした場合、平均値は最高の5.0となり、全員が「感じない」とした場合、平均値は最低の1.0となります。

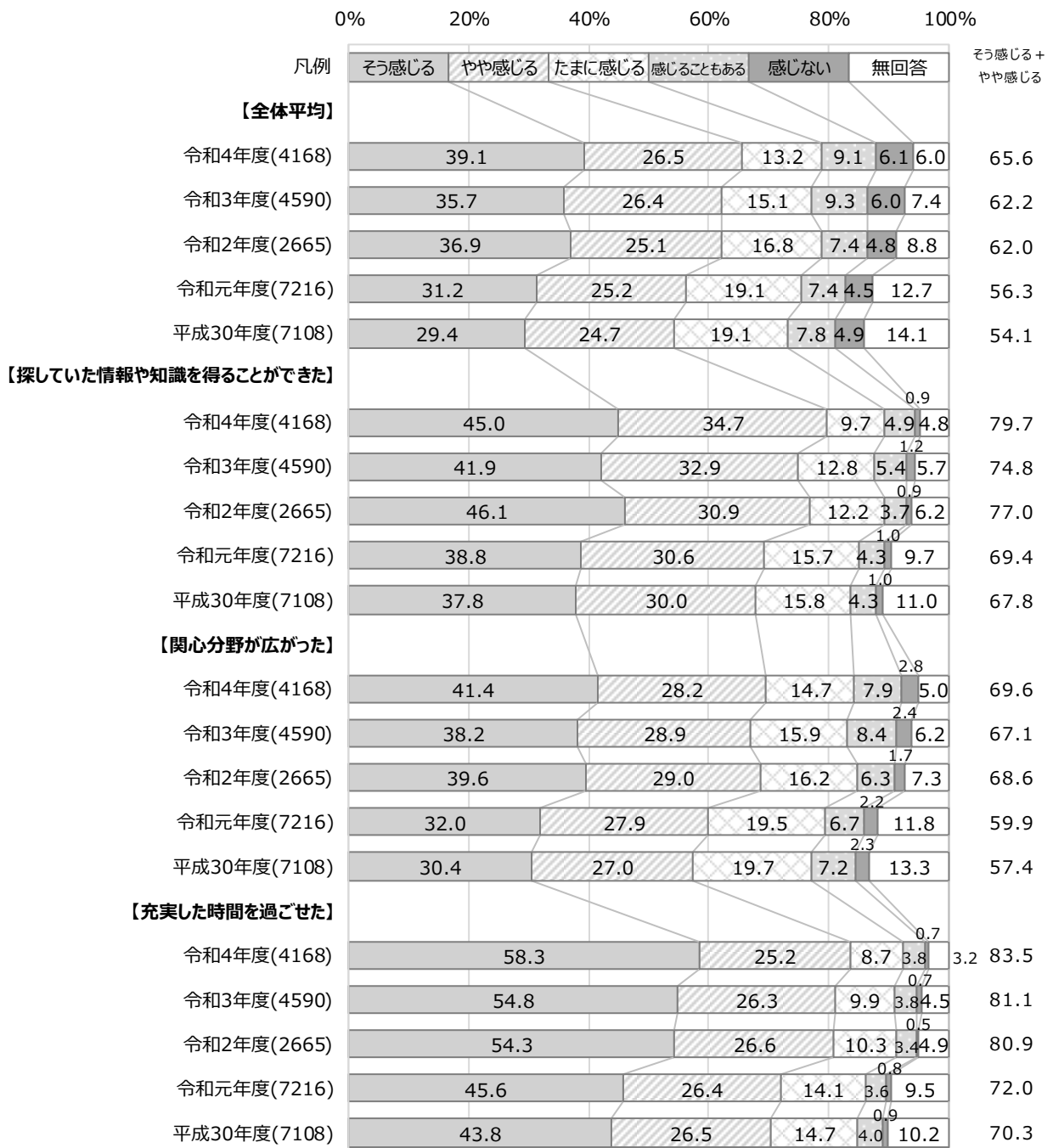
## ○図書館を利用した感想【年度推移】

「そう感じる」と「やや感じる」の全体平均は 65.6% となり、過年度と比較して令和 4 年度が最も高くなっています。

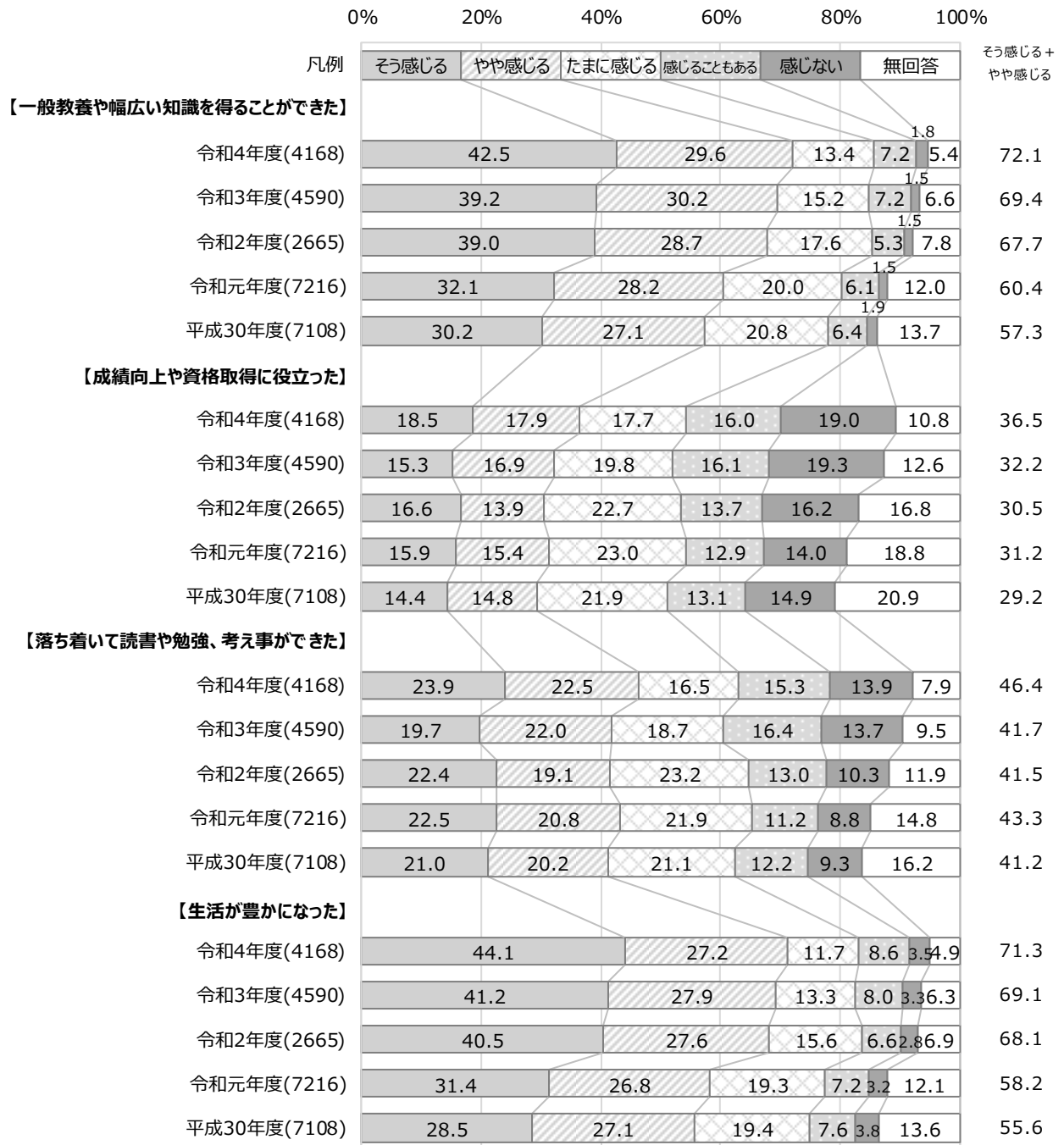
項目別では令和 3 年度と比較すると、全項目で数値が高くなっており、過年度で最も高くなっています。

また、「充実した時間を過ごせた」、「一般教養や幅広い知識を得ることができた」、「生活が豊かになった」は増加傾向となっています。

図 5-10 図書館を利用した感想



【このグラフは、前頁からの続きです。】



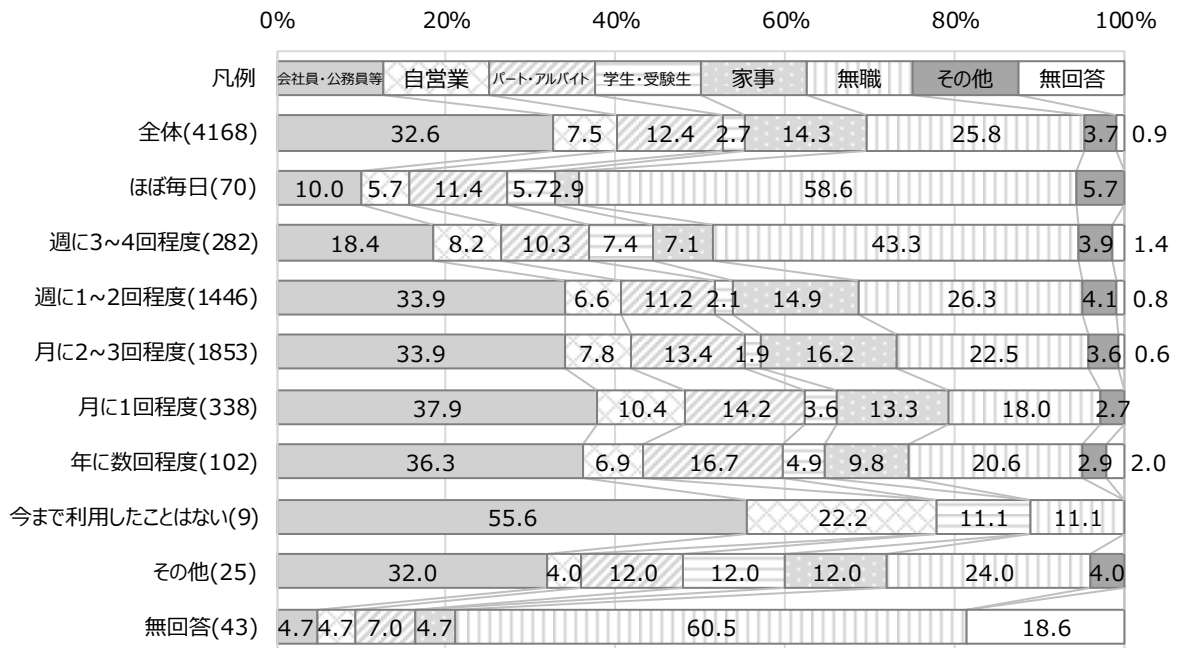


## 6-1 クロス集計（利用頻度）

### ○職業

「ほぼ毎日」や「週に3~4回程度」など利用頻度の高い方は、「無職」の割合が多く、「月に1回程度」や「年に数回程度」など利用頻度の低い方は、「会社員・公務員等」の割合が多くなっています。

図 6-1 職業

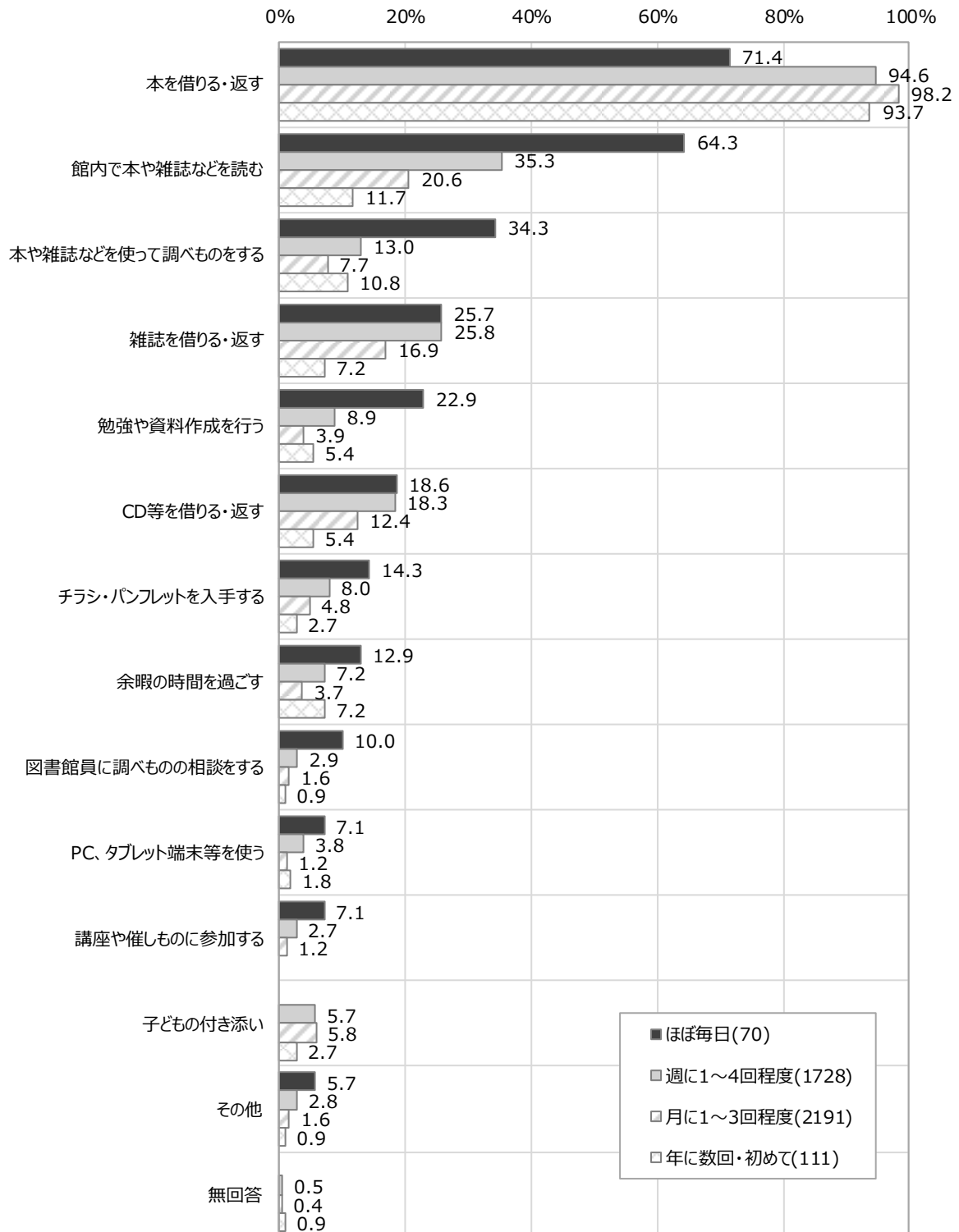


## ○図書館で行うこと

図書館で行うことのうち、「本を借りる・返す」は利用頻度に関わらず、多くの方が主目的として来館されています。

「ほぼ毎日」来館される方は、「館内で本や雑誌などを読む」や「本や雑誌などを使って調べものをする」、「勉強や資料作成を行う」などが多い傾向にあります。

図 6-2 図書館で行うこと

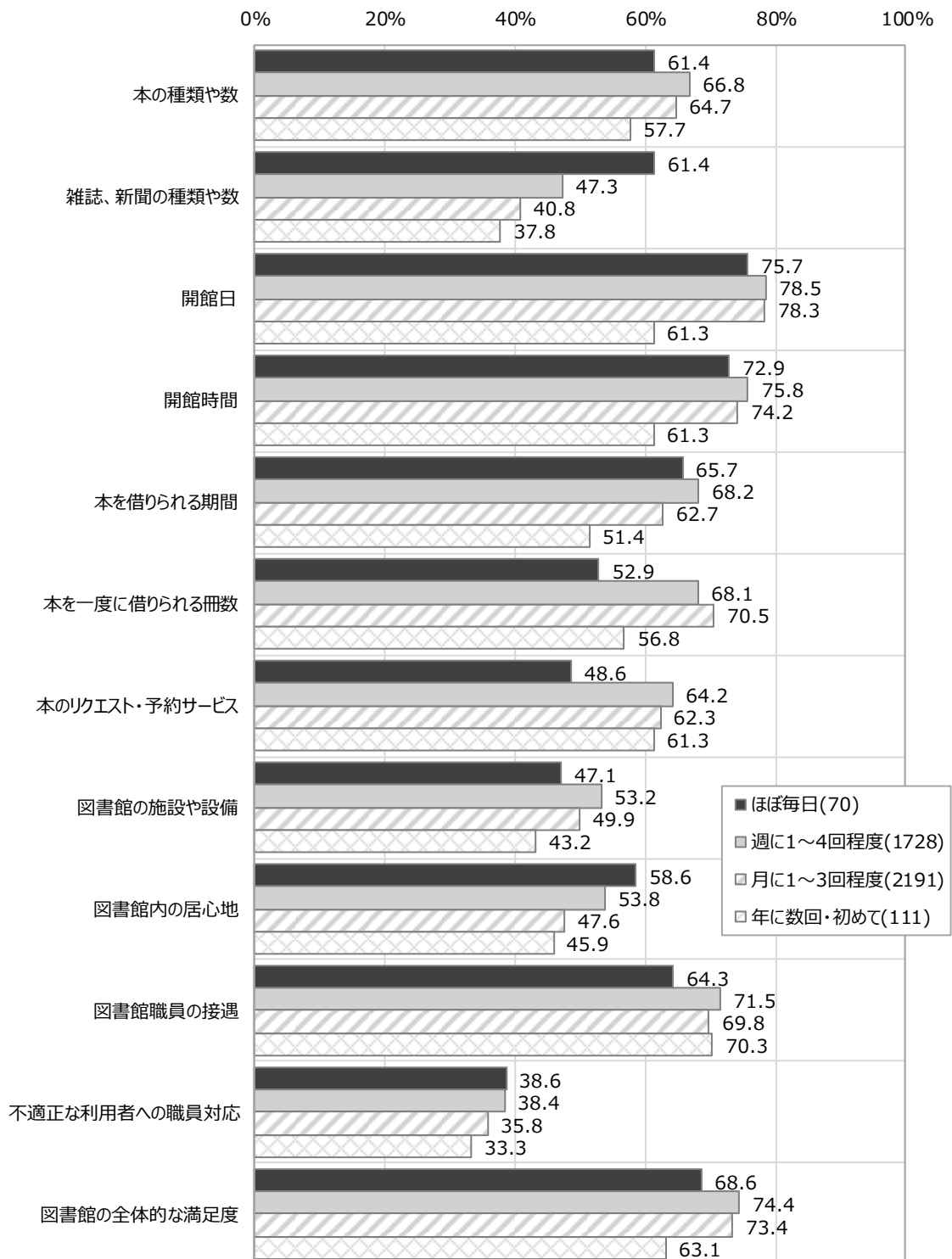


## ○図書館に対する満足度（満足率の値）

利用頻度で比較すると、週に数回や月に数回来館する方は、年に数回または初めて来館される方やほぼ毎日来館される方より、多くの項目で満足率が高い傾向が見られます。

また、ほぼ毎日来館される方は、「雑誌、新聞の種類や数」の満足率が高くなっています。

図 6-3 図書館に対する満足度



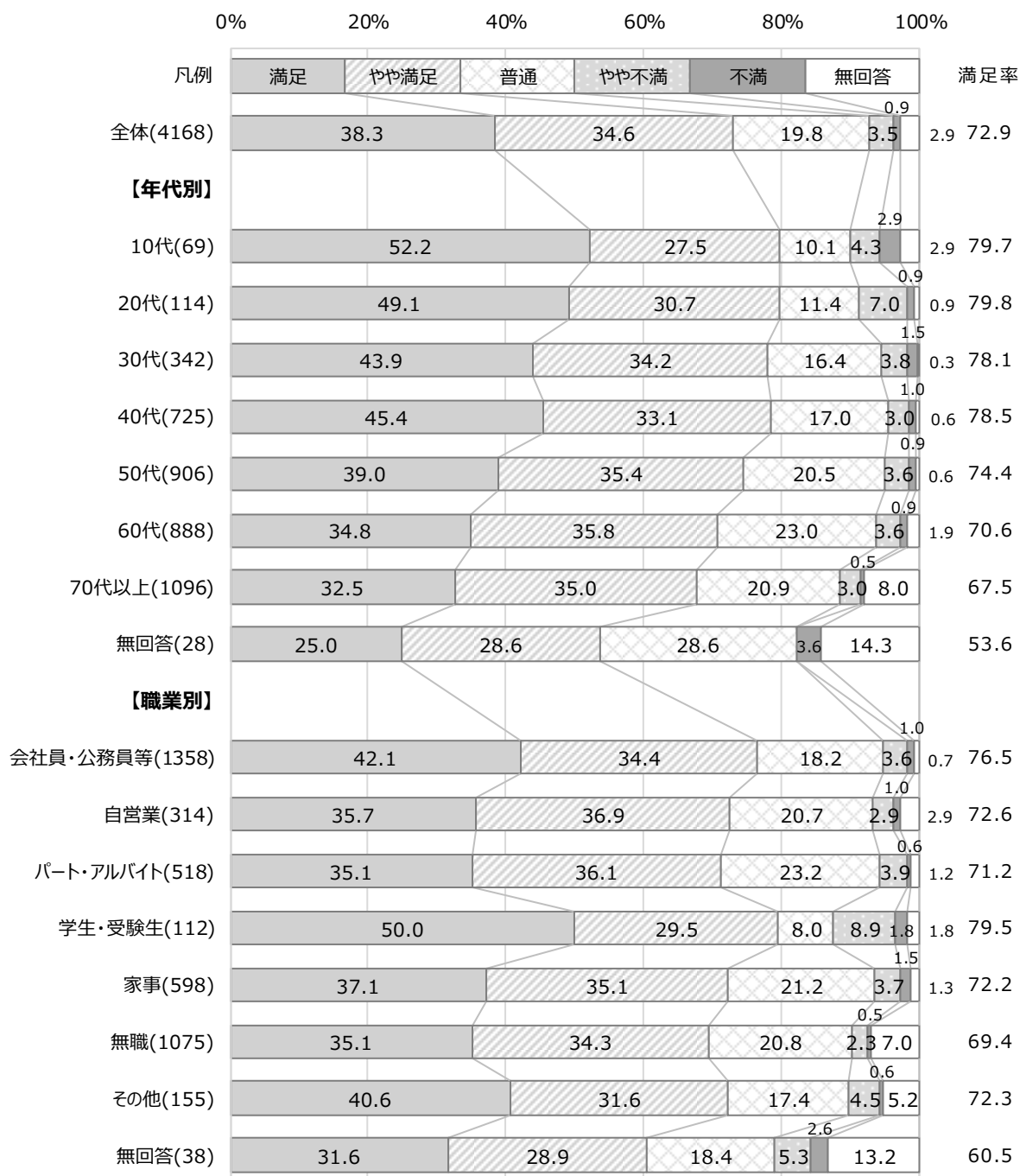
## 6-2 クロス集計（基本属性）

### ○図書館に対する満足度【全体的な満足度】

11項目の満足度を総合的にみた「図書館の全体的な満足度」を年代別にみると「10代」や「20代」の満足率が高く、総じて年齢が上がるにつれて低くなる傾向にあります。

職業別にみると、「学生・受験生」の満足率が79.5%で最も高く、「無職」の方が69.4%で最も低い結果となりました。

図 6-4 図書館に対する満足度【基本属性比較】



## ○図書館に望むサービス【年代別トップ5】

図書館に望むサービスについて、年代別で上位5位までをまとめました。

全体で最も多かったのは、「蔵書や資料を充実する」で59.9%、次いで「閲覧席を増やす」が23.6%、「カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす」が19.7%でした。

年代別にみると、10代以外の全年代で「蔵書や資料を充実する」が1位となっています。その他、30代では「子ども向けのサービスを充実する」や「電子書籍を充実する」などが、40代では「受け取りや返却できる場所を増やす」が、60代では「図書や資料の検索機能を充実する」などが上位にあげられています。

表 6-1 図書館に望むサービス【年代別トップ5】

基本属性		第1位	第2位	第3位	第4位	第5位
全体		蔵書や資料を充実する (59.9%)	閲覧席を増やす (23.6%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (19.7%)	図書や資料の検索機能を充実する (18.6%)	受け取りや返却できる場所を増やす (16.9%)
年代	10代	閲覧席を増やす (56.5%)	蔵書や資料を充実する (43.5%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (33.3%)	開館時間を延長する (33.3%)	貸出期間を延長する (29.0%)
	20代	蔵書や資料を充実する (62.3%)	閲覧席を増やす (29.8%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (21.1%)	電子書籍を充実する (19.3%)	受け取りや返却できる場所を増やす (18.4%)
	30代	蔵書や資料を充実する (61.4%)	子ども向けのサービスを充実する (28.1%)	電子書籍を充実する (25.4%)	受け取りや返却できる場所を増やす (25.1%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (24.9%)
	40代	蔵書や資料を充実する (60.7%)	受け取りや返却できる場所を増やす (24.3%)	閲覧席を増やす (22.3%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (21.7%)	電子書籍を充実する (19.4%)
	50代	蔵書や資料を充実する (63.2%)	閲覧席を増やす (24.3%)	図書や資料の検索機能を充実する (21.1%)	受け取りや返却できる場所を増やす (20.6%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (18.0%)
	60代	蔵書や資料を充実する (64.6%)	図書や資料の検索機能を充実する (22.4%)	閲覧席を増やす (21.6%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (19.6%)	受け取りや返却できる場所を増やす (15.2%)
	70代以上	蔵書や資料を充実する (53.4%)	閲覧席を増やす (23.0%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (17.2%)	図書や資料の検索機能を充実する (13.0%)	貸出期間を延長する (12.8%)

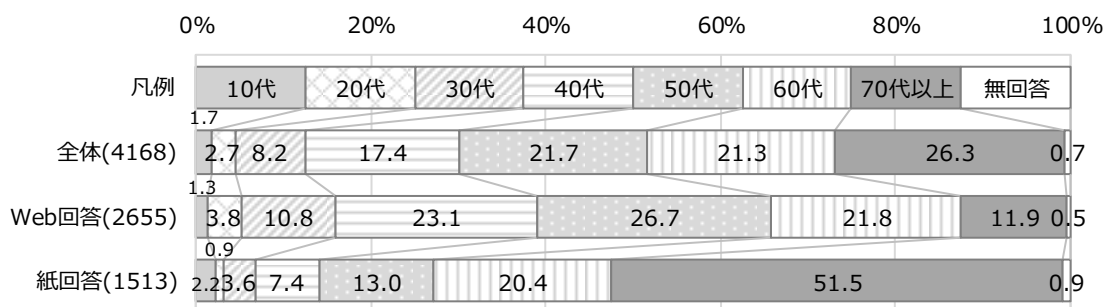
## 6-3 クロス集計（回答方式）

### ○年齢

紙回答者は「70代以上」が51.5%と過半数を占め最も多く、次いで「60代」の20.4%となっています。

Web回答者は「50代」が26.7%と最も多く、次いで「40代」の23.1%となっています。

図 6-5 年齢

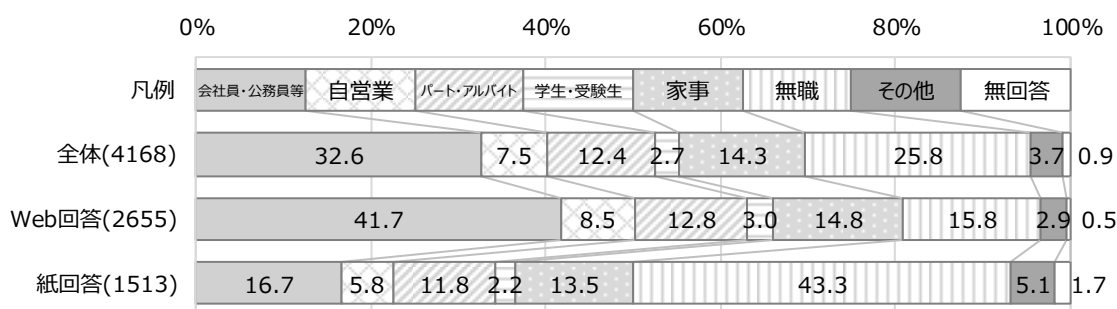


### ○職業

紙回答者は「無職」が43.3%と最も多く、次いで「会社員・公務員等」の16.7%となっています。

Web回答者は「会社員・公務員等」が41.7%と最も多く、次いで「無職」15.8%、「家事」14.8%などとなっています。

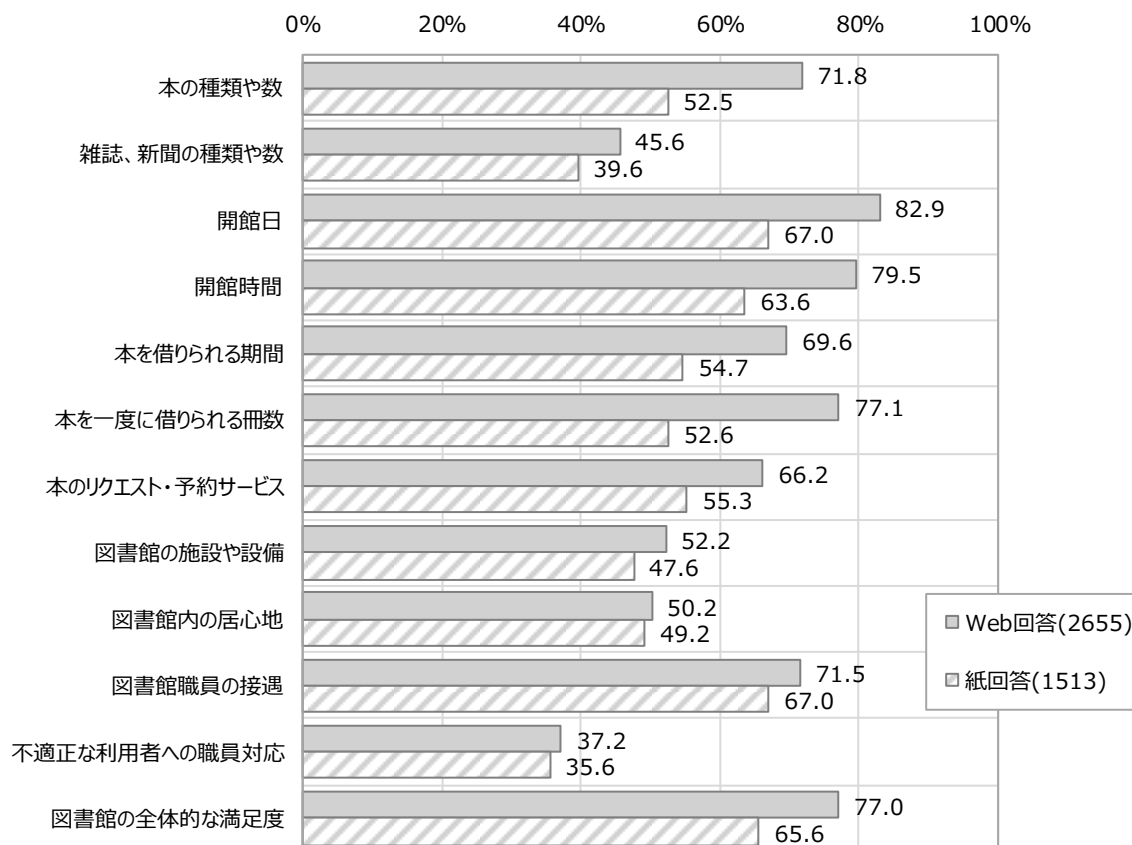
図 6-6 職業



## ○図書館に対する満足度

図書館に対する満足度は、全ての項目で Web 回答者の満足率が紙回答者と比較して高くなっています。

図 6-7 項目別満足率 総数 4168

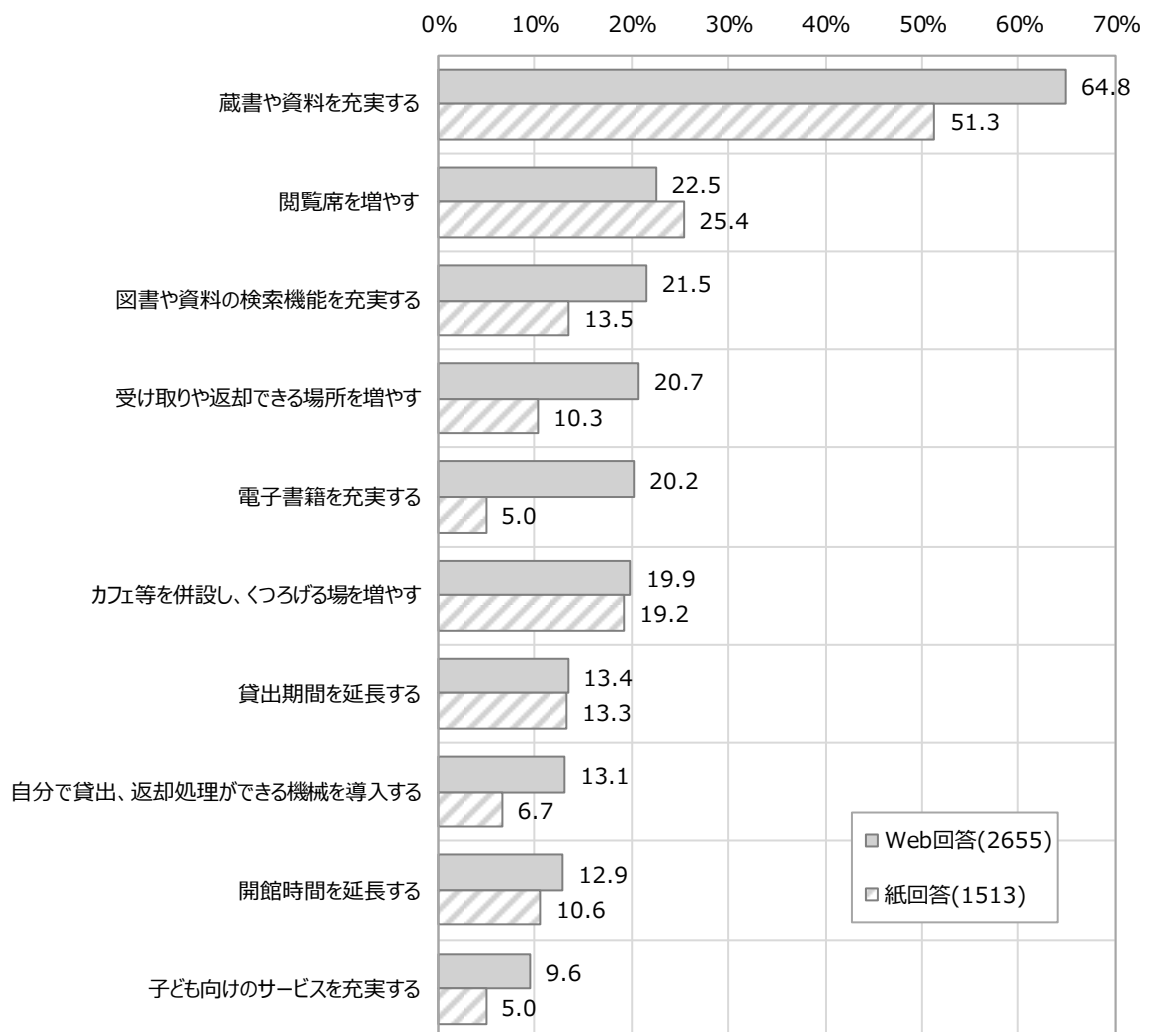


## ○図書館に望むサービス

多くの項目で、紙回答者より Web 回答者の方が、要望率が高い傾向が見られ、「蔵書や資料を充実する」、「受け取りや返却できる場所を増やす」、「電子書籍を充実する」、「自分で貸出、返却処理ができる機械を導入する」といった項目でその差が大きくなっています。

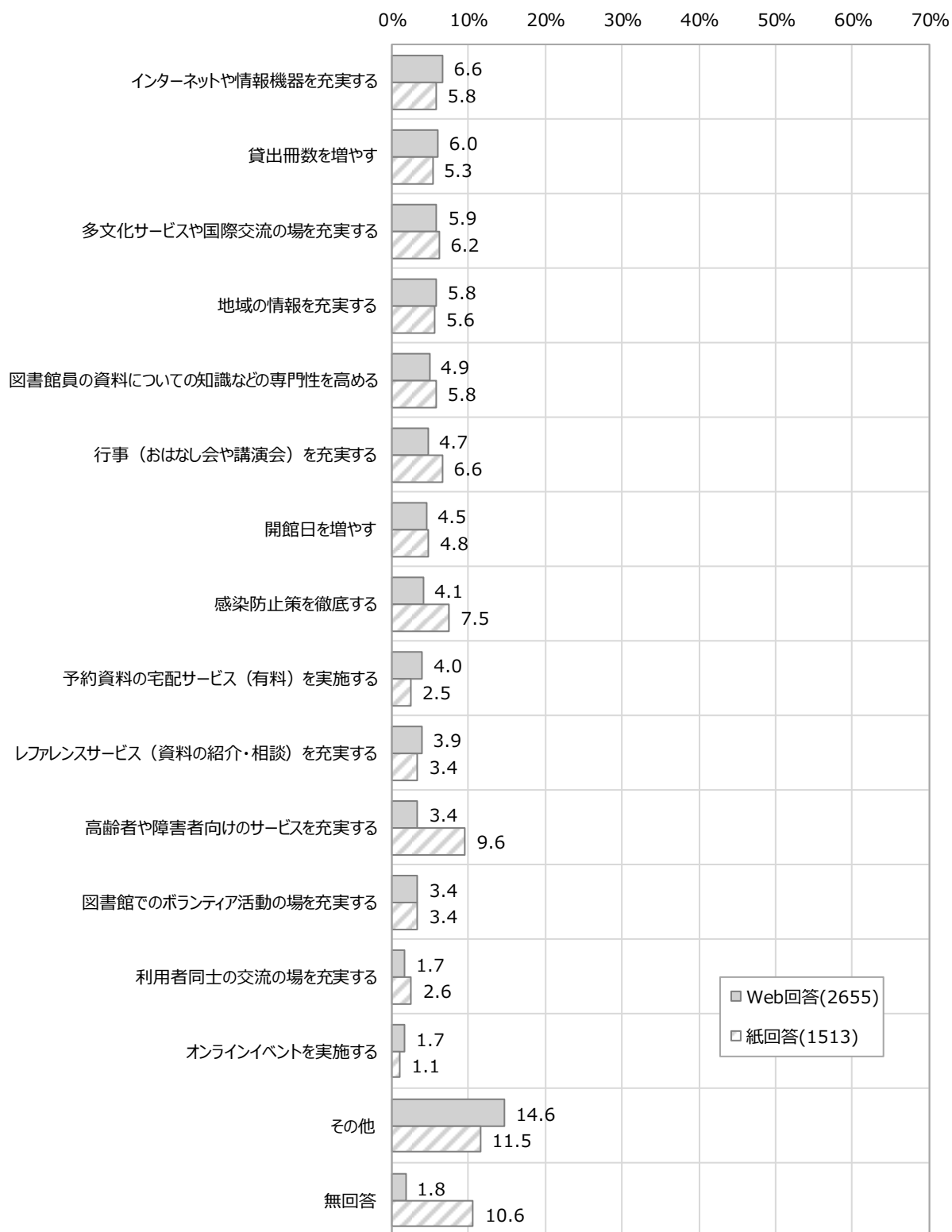
一方、「閲覧席を増やす」、「感染防止策を徹底する」、「高齢者や障害者向けのサービスを充実する」といった項目では、Web 回答者より紙回答者の方が、要望率が高い傾向が見られます。

図 6-8 図書館に望むサービス 総数 4168





【このグラフは、前頁からの続きです。】



## 7 自由意見

問 12 最後に、世田谷区立図書館に望むことや期待することなどを自由にご記入ください。

ここでは、回答を項目別に分けて、いただいた主なご意見を、原則として原文のまま紹介します。

### (1) 資料の量・種類・質の充実について…………… (509 件)

- 子供向けのシリーズ本の新刊が出たら揃えて欲しい。(30代、家事)
- 他区の図書館だと漫画(コミック)の貸し出しを行っているところがありますが、世田谷区でも導入してもらえると嬉しいです。(30代、会社員・公務員等)
- 年と共に視力が低下してくるので、大きな活字の本などがあると有難い。(70代以上、パート・アルバイト)
- 大きく不満はありませんが、要望があるとすれば洋書を増やしてもらえると嬉しいです。英語の本、雑誌です。邦訳された本の原著を読みたいが図書館に蔵書がなかった、ということが何度かありました。(30代、自営業)
- 美術や家具、インテリアの本がもっと充実すると嬉しいです。(30代、パート・アルバイト)
- 蔵書に漫画を加えてほしい。手塚治虫文化賞など上質なものが多数あるので。(50代、自営業)
- 学術的専門書、時事問題の質の高い、内容に信頼性の高い新刊書を入れてほしい。(70代以上、無職)
- 今、癌についての学びをして本を借りていますが、発行日が少し古いように思います。可能な範囲最新の知識が得られるように新しい発行日を希望します。(70代以上、無職)
- 何でもというわけでは無いが、漫画なども良いものは置いて有ると良いと思います。(60代、無職)
- 古い旅行ガイドブックを更新して欲しい。(70代以上、無職)
- 希望者が多い書籍の冊数をもっと増やして欲しい。IT、医学書等は最新の物を揃えて欲しい。(70代以上、無職)
- 新刊の蔵書を増やしてほしい。(40代、会社員・公務員等)
- 予約が多いからといって同じ本を大量に買うのは税金の無駄使い。小説などは個人で買えば良いと思う。個人で買わないような本こそ購入することが、税金で運営する図書館の役割。(60代、無職)

- 新聞の書評に取り上げられた書籍はなるべく置いてほしい。ベストセラーの書籍の購入冊数が多すぎるのではないか。(60代、会社員・公務員等)
- 人気の資料(本)は、予約しても数百人待ちになることがあるので、冊数を増やしてほしい。(50代、会社員・公務員等)
- ベストセラーになった本はすぐには買わず、1年程経ってからで良いのではないかと思います。数年後、同じ本が何冊も書架に並んでいるのを見かけます。著者のためにも。(60代、会社員・公務員等)
- 娯楽系の小説を借りることが多いが、もしこれらを貸し出さなければ本がもっと売れるのではないか、著作権の侵害ではないかと自省することがある。娯楽系の本は貸出料を取って著作権者に分配しても良いのではないかと思う。(70代以上、パート・アルバイト)
- 雑誌の貸し出しが各雑誌一冊しかないのでなかなか借りられない。(40代、パート・アルバイト)
- 世田谷区全体で雑誌のバックナンバーなど長期保存して頂けると有難いです。絶版になってしまう様な古い本も残して頂けると有難いです。(50代、自営業)
- 本が汚れていることがあり、大変不快な思いをすることが少々あります。本の中に書き込みがあったりと、読み終えずに返却することもあります。多くの方が手に取る物ですので、いたしかたないことでもあると思うのですが、資料を永く保管するためにも、本の美化に取り組んで頂きたいです。(20代、会社員・公務員等)
- 良い本は古くても、買い替えを行なって、多くの方が借りられるようにしてほしい。(50代、パート・アルバイト)
- 近隣の「区」との資料の融通システム確立←目黒区や大田区のほうが資料の質及び量とも充実しているように感じている。(60代、無職)
- 1)「選書方針が不明確で、まともな本の購入が極端に少ない。購入した理由と購入しない理由を明らかにすべき。2)他区に比べ、複本が多く、逆に種類数が極度に少ない。やむなく他区からの取り寄せを頻繁に利用しているものの、無駄な複本を止めて、基本書は必ず1冊は揃えるようにすべき。例えば主な新書・選書・叢書は最低1冊は区内にあるようにする。広く浅く蔵書を持つことが肝要。(70代以上、無職)
- 現状も満足していますが、紙の本を、これから先電子の本が普及していても残して欲しい。(30代、家事)
- 図書館への支出が減ってしまうようなニュースを見るととても心配になります。今までもこれからも変わらずたくさんの蔵書を自由に借りれる図書館であって欲しいです。(40代、会社員・公務員等)
- 思ったよりはるかに蔵書が充実しており、ネットからの予約で近くの図書室まで回してもらえて本当に助かっています。いつも感謝しています。(50代、その他)
- 終活を兼ねて本をだいぶ廃棄しました。SDGsも叫ばれている昨今ですので、寄付で

きるような機会を作っていただければと思います。(60代、パート・アルバイト)

## (2) CDやDVD・電子書籍の充実について…………… (83件)

- CD, DVD などの充実、電子書籍についてはコンテンツ充実と貸出期間及び冊数の大幅拡充に期待しています。(50代、会社員・公務員等)
- 新しいCDを入れてほしいです。特にクラシック。映画や音楽、演劇などのDVDを入れてほしいです。(40代、家事)
- 落語などのCDなど増やして欲しい。(50代、家事)
- CDの購入について、リクエストを受け付けてほしい。新着の書籍・CDの購入時期が集中しすぎている。(70代以上、その他)
- 電子書籍は利用しましたがスマホでは読みにくかったです。(60代、会社員・公務員等)
- 電子書籍のラインナップをもっと皆が読みたくなる様な物にして頂けたら…など感じています。(50代、家事)
- 電子書籍⇒予約中の物は知らない間に来て、いつの間にか返却されている。通知が来ないと気付けない。(50代、会社員・公務員等)

## (3) 開館日や開館時間について…………… (105件)

- ほとんどの図書館が月曜お休みです。他の区のように、休館日を分散してほしいです。(50代、会社員・公務員等)
- 学校が終わってから図書館で勉強することがあるのですが、7時閉館だと図書館で勉強できる時間が少ないので、閉館時間が伸びると嬉しいです。(10代、学生・受験生)
- 開館時間を月曜日でも19時までにしてほしい。(40代、会社員・公務員等)
- 中央図書館の開館時間をもっと早めて欲しい。その分、閉館時間を早めてもらって結構です。(50代、会社員・公務員等)
- 祝日の開館時間を、土日と同じにしてほしい。1日だけでも良いので、午後始まりでも良いので、あと1時間遅く(20時)まで開館してもらえると嬉しい。(50代、会社員・公務員等)
- 地域図書館の開館時間を長くして欲しい。19時閉館では勤務後に立ち寄れない。毎日だけでなくともよいから、せめて20時にしてほしい。(60代、パート・アルバイト)
- 夜遅くまで空いているので仕事帰りにも寄れてありがたいです。(30代、自営業)
- 開館時間が延びたことは利用者にはありがたいことですが、職員の方の処遇が厳しいものになっていないか心配です。無理のない働き方になっていることを望みます。(40代、会社員・公務員等)

- 梅丘図書館は、夜遅くまで開館するようになったが、ほとんど人が来ていない。コストに見合っているとは思えない。無駄だと思う。(40代、会社員・公務員等)
- 図書館の開館時間が伸びたことで、平日の仕事帰りに寄って予約した本の受け取りやパソコン作業ができるメリットは感じます。一方で開館時間を延ばすことは働き方改革にも逆行しており、図書館員の労働・給与をどのように管理しているのか甚だ疑問です。(40代、会社員・公務員等)
- 人件費や冷暖房費を考えると開館日数・時間を減らしてもよいと思います。(70代以上、家事)

#### (4) 資料の貸出・返却や予約・検索について…………… (454件)

- 借りた本の履歴を見れるようにしていただきたい。もう一度読みたい時に使いたい。また、読んだことのある本を予約してしまうのを防ぎたい。(40代、会社員・公務員等)
- 過去に借りた書籍の履歴がネットから分かるシステムがあると助かります。以前借りた本の題名や作者が思い出せなかったり、シリーズものでどこまで読んだか分からなくなった時に便利なので。(50代、パート・アルバイト)
- 借りている書籍について、次の予約者が誰もいない書籍に関しては延長を一度ではなく何度でもできるようにルールを変えていただきたいです。(40代、会社員・公務員等)
- 貸出期間を長くすると予約の多い本は今まで以上に待ち時間が長くなる。再貸出や延長ができるので貸出期間は長くする必要はないと思います。(60代、会社員・公務員等)
- 読みたいと希望する本が、よく利用する図書館になく、他の図書館から取り寄せていただくことが多いです。これまで探し続けていた本(絶版)が、世田谷区の図書館にあることを知り、感激しました。(60代、パート・アルバイト)
- 予約貸し出しの時、いつでも受け取れるよう、図書館の外に本用宅配ポストを設置して欲しい。メールにポスト番号と暗証番号を連絡すれば、適切に貸し出せると思う。(40代、自営業)
- 窓口の返却に大変時間がかかる。ブックポストと同様返却手続きのみにし、返却本に対する不備等は連絡する等対応してほしい。返却時の一冊ずつの確認は不要であると考え。時間の無駄です。(40代、会社員・公務員等)
- 本の返却を自動?(置くだけで読み取る機械)が導入されるといいと思います。(50代、会社員・公務員等)
- 年中無休24時間利用可能な書籍専用の返却ポストを至る所に増やして利便性を高めて下さい。(60代、無職)

- コロナ対策で返却 BOX が館外で終日利用可能なのが大変助かっております。三階の図書館まで上がって行くのが大変でしたから。(70代以上、無職)
- 人気の本は予約の順番が回ってくるのに半年以上かかりますが、許容範囲だと思います。半年以上待っている間、他の本も予約したいので、予約枠を増やしてもらえるとありがたいです。(40代、会社員・公務員等)
- 予約した本の取り置き期間が短く取りに行けない事が数回あったので、取り置き期間がもう少し長いと助かります。(40代、家事)
- 予約は長く待っていても、週末に受け取りに行く時間がないときにたまたま連絡が来たりして、受け取れないこともある。回送前に、一回スキップして次の人に番を譲る選択できるような仕組みができると良いと思う。(40代、会社員・公務員等)
- 予約かごに入れた本が、後日インターネットにアクセスした時も残っていると使いやすい。インターネット予約の一時保存を期待します。(40代、家事)
- 新刊が中々ネットにあげられないので、早くネットで検索予約出来る様にして欲しい。(60代、パート・アルバイト)
- 予約時区内取り寄せが迅速、近隣自治体より1~2日速いレスポンスであり素晴らしい。(60代、パート・アルバイト)
- 有料でも予約した本を借りられ家に送ってもらえるサービスがあると良いなあと思う時はあります。返却も含。(40代、会社員・公務員等)
- 武蔵野市立図書館では、予約した本を利用者自らがピックできる予約本専用スペースがあり、良いシステムだと思いました。(40代、会社員・公務員等)
- インターネットの蔵書検索の改善を希望します。いつも該当の本を探すためにネット書店等で表紙や出版年を検索してから、蔵書検索で同じものかどうか調べてから予約しています。表紙を見られるようにしてほしいです。(30代、無職)
- 作者名、タイトルなど一文字でも誤るとヒットしない、漢字をどう読むのかわからず違う読み方だとヒットしない、カタカナをひらがなににしてもヒットしない、もう少し柔軟な検索ができる事をのぞむ。(60代、家事)
- ホームページからも本をリクエストできる機能を追加してほしい。(10代、学生・受験生)
- 世田谷区にない本の予約をお願いするとき、職員からのやってあげてる感をととても感じてしまいます。きっととってもとっても手間のかかることなんだろうが、不快です。カウンターに行かなくてもホームページから予約できるようにしてください。(30代、会社員・公務員等)
- WEBからなど購入してほしい書籍のリクエストをしやすくしてほしい。(50代、会社員・公務員等)
- 以前利用していた図書館では購入を希望する書籍の詳細を記入して、自治体として購入するのにふさわしい本は購入される用紙が置いて有り、何冊か購入して頂けま

した。こちらにはその様なシステムが見当たらず、大変残念に思っています。(60代、家事)

- 予約冊数を15冊ではなく無制限にしていだきたい。予約待ちが300番目くらいの人気の新書を多数予約するので、15冊ではすぐに一杯になってしまいます。(60代、無職)
- 予約の多い本について、数を増やすか、貸出期間を短くするか回転を速くする方法を考えて欲しい。(70代以上、無職)
- とても満足です。予約数を15よりも増やして欲しいです。(が、増やしても予約だけする人も大量にいそぐだし15が妥当なのかも)(40代、会社員・公務員等)
- 返却遅滞の解消。遅滞者への連絡、ペナルティの再検討など。(50代、会社員・公務員等)
- 予約申込すると何百番目や何千番目の場合があり、申込んで一年以上掛かる場合がある。借りっぱなしで1ヶ月以上返さない人には返却請求をすべき！保有が一冊で予約順番が1番になっても2ヵ月近く待たされたことがあった。(70代以上、無職)
- 図書館共通利用カードをスマートフォンにアプリとしてインストールできると便利。(50代、会社員・公務員等)
- 貸出返却の自動化の推進をお願いいたします。(60代、会社員・公務員等)
- なんでもインターネットを利用して手続きをする方向は避けて欲しいとおもいます。事務の簡略化はわかりますが、公共機関なのでついていけない高齢者や生活弱者のことを配慮する体制でいて欲しいとおもいます。(60代、会社員・公務員等)
- SDGsの観点からも、貸出のレシートみたいな紙は必要ないと思います。全館一斉に止めたら、紙の節約、ゴミ削減になると思います。(40代、パート・アルバイト)
- 事典類は館内利用のみで貸し出さないとなくなっていますが、これが不便に感じるときがしばしばあります。複数冊購入して、1冊は貸出可とすることはできないでしょうか。(50代、自営業)
- 心無い利用者(雑誌を切り取る)のせいで、雑誌の閲覧がしにくくなった。難しいかとは思いますが、期間を定めて、昔のように自由に閲覧できるように戻せないか。(50代、会社員・公務員等)
- 歩行に難儀しているので、貸し出し、返却について郵送など、行かなくても、利用できるサービスを充実させてほしい。(70代以上、無職)

#### **(5) 館内でのインターネットの利用、図書館ホームページについて。(68件)**

- データベースを利用できる館を増やして欲しいです。例えば、朝日新聞のデータベースを使いたいと思っても、経堂と中央以外では調べ物ができません。(30代、会社員・公務員等)

- パソコン閲覧席のカードにパソコン優先と記載されているが、優先とはどのような意味なのかわからない。パソコン利用者の人が来たら退いてもらうのか、普通の閲覧席が空いたら移動してもらうのか細かいところも記載してほしい。(20代、学生・受験生)
- 図書館のパソコンでインターネットを見る時、ツイッターが見れないが、世田谷区関係の公式ツイッターは見れる様にして欲しい。(世田谷区関係の情報が見れないのはおかしいと思う。)(50代、パート・アルバイト)
- 館内でWi-Fiの感度が違う場所が多いのでその解消を(70代以上、無職)
- WEBサイトがスマートフォンでより使いやすくなると良いと思います。(20代、会社員・公務員等)
- 検索機能を充実させたり、読書の機会や楽しみがもっと広がるようにウェブを充実させて欲しい。(50代、会社員・公務員等)
- 予約期限が切れて取り消しになってしまった資料のタイトルを一定期間残していただけませんか。再予約しやすいシステムだとありがたいです。また、読みたい本をクリッピングできる機能があると嬉しいです。本のサムネイル(表紙画像)が出ると嬉しいです。(50代、パート・アルバイト)
- Webシステムの大幅改善・今時文字だらけの画面は図書館とお役所だけ・ユーザー視点が大きく欠ける・提供して満足のエンジニア?視点・お年寄りから子供まで使えるシステムにすべき。(60代、会社員・公務員等)
- HPのメンテナンスは土日の日中は避けてほしい。(40代、会社員・公務員等)

## (6) 施設や設備、館内のレイアウトについて..... (340件)

- 建物が古いところも多いようなので、図書館内の雰囲気明るくなるような工夫があると嬉しいです。また、除菌できる機械はすべての図書館に設置したり、予約本は事前に除菌等していただけるとありがたいです。(30代、会社員・公務員等)
- 閲覧スペース、勉強スペースが少ないのが残念です。借りるだけになっているので、ゆっくり本が読める場所があったらいいと思います。(30代、無職)
- 閲覧席を増やしてほしい。閲覧席でパソコン使えるところがもっと増えるとありがたい。(50代、自営業)
- 落ち着いて本を読む場所としての機能は貧弱に感じます。初めから借りる本が決まっていて、それを探して借りるだけの場所になっている。開架、閉架に関わらず、未知の本を手にとって少し読んでみて、借りるかどうかを決める雰囲気ではない。(60代、家事)
- 図書館が暗い等、ハード面で施設の老朽化が目立つ。予算上、新設・建て替は厳しいと推察するが、館内のリフォーム(トイレ、照明、フローア、内装、机・椅子等の備



品、書棚等)は、計画的に推進していただきたい。(70代以上、その他)

- 世田谷図書館の閲覧席のシステムは非常に素晴らしいと思います。長い時間存分に利用できる上に、限られた人が占有するという事もなく、使いたい人みんなが納得できるようになっています。閲覧席自体も広く綺麗で、非常に集中できます。(20代、学生・受験生)
- いつも子供に温かく接してくださりありがとうございます。子供室のように、子供の声の大きさや機嫌を気にせずにご過ごせる場所があるととてもありがたいです。(20代、会社員・公務員等)
- いつもベビーカーで伺うのですが、通路が狭く奥まで入れないので、いつも入り口付近の絵本をササッと借りて帰ります。もう少しベビーカーに配慮があると助かる方も多いかと思います。(30代、家事)
- 子連れで利用するとき、(まだ3歳)当たり前ですが静かにできません。子ども用の部屋や階など分けていただけるともっと利用しやすいです。(30代、家事)
- 閲覧空間の工夫、ゆとりが欲しい。書架のサインがもう少しわかりやすくして欲しい。(50代、パート・アルバイト)
- 自習室などを増やしてほしい。(特に土日は争奪戦になるため)(10代、学生・受験生)
- 勉強等、長時間利用者専用の閲覧席を作って欲しい。本や雑誌を短時間読みたい人専用の座席を作って欲しい。(今は勉強している人達で座席がいつも埋まってしまっているため)(30代、会社員・公務員等)
- 学習可能な机席が少ないのが気になります。自習室に関しては図書室と切り離して、施設の空き部屋に備品の折り畳み長机やパイプ椅子を並べれば即完成なので、貸出処理済みの本の読書や学習が出来るよう各施設に検討してもらいたいです。(30代、パート・アルバイト)
- 予約制・少額課金制等で個室が使用できると、そこで仕事(オンライン会議含む)をすることができますし、仕事の合間や業務後に調べ物などもできるので良いなと思っています。(20代、会社員・公務員等)
- 閲覧室が無料勉強スペースのようにになっているのに疑問を感じる。静かな場所で勉強したいという用途は、別の場所で出来るので、せっかくなら本に囲まれている図書館という場を活用した勉強や、調べごとがしたい人が優先的に使えるような場になれば良いと感じます。(40代、会社員・公務員等)
- 少しはおしゃべりしてもよいスペースがあるといいと思います。話しては(音を出しては)いけないと思うと、必要以上に気を遣って疲れてしまうので。(50代、自営業)
- 新しい図書館にはカフェが入るのでしょうか？本のあるところとは完全に別の部屋にして欲しいです。他の図書館で閲覧席までコーヒーの匂いが来て。匂いが苦手な人もいることをわかって。(30代、家事)

- カフェとか併設しなくていいです。図書館は図書館として存続してほしいです。(50代、会社員・公務員等)
- トイレは温水洗浄便座などの設備設置の対応おねがいします。(60代、無職)
- 本の置き方を本屋さんみたいにこだわるとより行きたくなると思います。(10代、学生・受験生)
- 棚の本が上の方や下までぎっちり入っていて取りにくいです。また貼り紙や掲示物が非常に多く字体などが統一されていないため雑多な印象を受けます。もう少しスッキリ見やすい図書館を希望します。(40代、家事)
- 洋裁や料理の棚の所に座って見られるよう低い椅子を置いて欲しい(下の段の本を見て探すのはしゃがむので大変です)。出来ればキャスター付き椅子・スツール。(60代、家事)
- 経堂図書館は、返却と貸し出しが同じ場所でできます。しかし中央図書館は、返却と貸し出しが別の場所なので、返却後予約した本を借りる時、並び直さなくてはならず、不便を感じています。(60代、会社員・公務員等)
- 粕谷図書館は本が綺麗に並んでいて、とても見やすいです。他の所で見づらくて探すのが嫌になる事がありました。(70代以上、無職)
- 図書除菌機を設置する事は可能ですか？検討をお願いします。(60代、会社員・公務員等)

## **(7) 職員について..... (295件)**

- 館内スタッフに笑顔がもう少し有ればと思います。(60代、会社員・公務員等)
- カウンター対応は概ねよろしいのですが、時に声を出さずに対応する人がいます。気をつけた方がいいと思います。(60代、無職)
- 子供と一緒に利用しています。いつも子供に優しい声掛けをありがとうございます。(30代、家事)
- 職員の専門性を高め、蔵書を充実させ地域に根付いたきめ細かいサービスを提供していただきたいです。(30代、会社員・公務員等)
- 透明のフィルターをかけているところがありますが(のれんのようなカーテン)、声がほとんど聞こえてきません。スタッフの方には申し訳ないのですが聞き返すことが多々あります。飛沫対策というのは重々承知しておりますが、スタッフの方に声を張っていただけると大変ありがたいです。(30代、会社員・公務員等)
- 職員の方が制服を着るようになり、対応は変わらないが、ピリッとした雰囲気があり、気軽に話しかけにくくなった。(40代、家事)
- 貸出カウンターの方の私語が気になることが度々あります。小声でも静かな場所なので話す事自体をやめて欲しいです。(40代、家事)

- 返却が遅れた際に『返却期間内にご返却ください』と注意されます。こちらは分かっているのに申し訳なく思っていますので、改めて言われると落ち込みます。可能であれば、2、3日の返却遅れはこのコメントはしないなど、もう少しルールを緩くしていただけると図書館がもっと好きになります。もしくは、返却期間内に返却した際には『返却期間内のご返却をありがとうございます。』と、期間を守った事に対して認めていただけると図書館がもっと好きになります。(40代、家事)
- 返却が遅れるとこちらが謝っていても「次からは気をつけてください」とニコリともせず必ず言うのは館の方針なのか？と不思議に思います。ルールを守れないこちらが悪いのですが、色々事情もあるので。(60代、自営業)
- 本を丁寧に表紙側になる様に揃えてくださる方がいらっしゃいますが、借りる立場からすると少し恥ずかしい時があります。(40代、会社員・公務員等)
- 探している本がどこにあるか分からず館内マップを見ていたら、職員の方から「探し物はどのようなものですか」と声をかけて頂いた。とてもありがたかったです。(40代、会社員・公務員等)
- 本を借りる時、本のタイトルが見えないように(裏側に)して欲しい。病気関係の本は周囲の利用者に見られたくない。(50代、家事)
- 閲覧席の監視巡回を強化してほしい。『コソコソと飲食している人』『マスクを外していながら大っぴらに咳をしている人』『いびきをかいて長時間寝ている人』等、ルール&マナー違反をしている人間が多いので、注意・指導を積極的に行なって頂きたい。(50代、会社員・公務員等)
- スタッフの皆様は、親切で詳しい知識を持っていらっしゃる、わからないと別の方が一緒になって探して下さったり、教えて下さったりして下さいます。(60代、家事)
- 障がい者の方もいらっしゃいますが、障がい者の方々にこうして働ける場所をもっと提供できると良いと思います。(60代、会社員・公務員等)
- サービスレベルを下げずにコスト削減できる余地が多くあると思う。図書館員の方は多いがただカウンターに座っているだけの姿をよく見かける。一般企業が普通にやるコスト削減努力を本気でやるべき。(50代、会社員・公務員等)
- 英語が話せる職員を育成して欲しい。先日外国人の方があきらめて帰っていった。(70代以上、無職)
- 大きな変化の時代、高齢化の時代を考えると、生涯学習は必須のものと思われる。その生涯学習を生活の中で手近に支えられるのが、地域の図書館であり、その学習者の交流場所である。それらを実現する為に専門性のある司書を育てて欲しい。(70代以上、無職)

## (8) 利用者について..... (114 件)

- 時折走り回ったり、大声で話している小さなお子さんや、携帯をマナーモードにせず着信音が鳴っても構う様子のない利用者の方がいますが、特に注意を受けている様子がなく、落ち着きません。(40代、会社員・公務員等)
- 午後の時間帯に利用すると、子どもについてきたと思われる母親達が集まっておしゃべりをしている姿によく出合う。1度は館員の方にお話したが、その後も改善されていない。利用のマナーの向上を望む。(70代以上、家事)
- 閲覧席をコロナ対策の為減らしているのは仕方ないが、いつも空席が殆んどない。長時間居座って居る高齢者が多過ぎる。読書をせずに当日の新聞を持って寝ている等、酷過ぎる。(30代、会社員・公務員等)
- お年寄りが長時間休んでいて妊婦さんや他の方が座れないのが気になりました。(40代、無職)
- 延滞していても貸りられるのはおかしいのではないかと。真面目に返している人がいるのに甘すぎる。(50代、会社員・公務員等)
- 返却期限を過ぎても返却しない場合、書き込みなどの本を汚す行為への対応をしっかりと頂きたいです。あまりにひどい場合は貸し出し停止、予約の順位を下げるなど厳しくしてもよいのではないのでしょうか。(50代、家事)
- 予約した本の待ち人数があと1人になって、2週間経っても順番が回ってこないことが良くあります。返却期限を守らない人がかなりいるのではないかと思います。(70代以上、無職)
- 最近、「水濡れあり」や「シミあり」の本が増えてきているように感じます。(50代、会社員・公務員等)
- マスクをしていない利用者がいて、落ち着いて利用できないときがあります。(50代、無職)
- パソコン席が設けてあるのにパソコンを使わない人が利用していて、実際にパソコンを使いたいのにもその席が使えないのはおかしい。何の為のパソコン席なのか、改善を強く望む。(60代、無職)
- 窓口のならば方ですね。横入り、割り込みが多々見られるのは、お客さんがどう並んでいいか?...とまどっているからです。きちっとしたガイドをしていただければなくなります。(60代、家事)

## (9) 図書館で行う催し物について..... (48 件)

- 区内に独立系書店も多いので、地域の書店と連携した企画を実施してほしい。地元の

作家特集や分野特集、独立書店店長オススの書棚など…（30代、会社員・公務員等）

- 下の子が乳児のため動き回ったり声を出したりしますが、温かく接してもらっています。今は仕事で行けなくなってしまいましたが、お話し会は子どもはもちろん親にとっても楽しい時間でした。（30代、会社員・公務員等）
- 子供たちの本離れが進んでいるが、イベントや、スタンプカードなどを作り、図書館に行きやすい所にしてほしい。（40代、会社員・公務員等）
- おはなし会など小さい子どもが楽しめる機会を作ってくださいありがとうございます。幼い子どもが本が大好きに育っているのも図書館の職員の皆様のおかげと感謝しております。（40代、家事）
- その時々、時宜に適ったテーマを設定して、図書館司書の専門性を活かした、選書フェアみたいなことを積極的にやってみたらいいのでは。まだ知らない本を借りてみたくなるような。（50代、無職）
- 図書館の企画で一番心に残っているのはクリスマスでテーマ別に袋詰めされた覆面図書。選んだテーマは探偵・怪盗。子どもと一緒にわくわくしてラッピングをあげた。想像していたのと違い、一度も読んだことのない絵本ばかりで感嘆した。あったことのない絵本との出会いで、さすが図書館だと思いました。本との出会いの架け橋になるような企画がやっぱり一番いいです。（50代、無職）
- 図書館での読み聞かせボランティアや、読書サークルなどがあったら、参加したいと思います。大人の朗読会や勉強会もあったら、行きたいと思います。（50代、家事）
- 下馬図書館の玉電の写真展が懐かしく拝見しました。あそこの場所はポスターなどが多い様ですが、こういう企画展は楽しみです。（60代、家事）
- 区民がもっと図書館に関われるように「図書館友の会」のようなものをつくって、図書館の様々なイベントや作業等に参加できるようにして下さるのもいいと思います。（60代、無職）

#### **(10) 図書館の立地条件や機能分化について…………… (162件)**

- 明大前、下高井戸付近に大きな図書館がほしい。（50代、会社員・公務員等）
- 梅丘図書館が新しく生まれ変わる事にとっても期待しております。若い世代にも有効利用出来る様に立派な物にして頂きたいと思っています。自転車置き場も充実させて下さい。（50代、パート・アルバイト）
- 二子玉川は人口が増えているけど、図書館がない。図書館カウンターでは本が選べないので図書館ができるといいと思う。（70代以上、家事）
- 下北沢に図書館カウンターができて便利になって、読書が増えました！外に向けた本のディスプレイも素敵で楽しみにしています。ありがとうございます。（20代、会

社員・公務員等)

- 仕事をしているので、立地もよく、時間に融通がきく、三軒茶屋駅の図書館カウンターが、とても助かっています。ありがとうございます。車椅子の職員さんが、お仕事をされている姿が、とても素敵でした。図書館カウンターがなければ、こんなに本を読むことができなかつたので、感謝です。これからもよろしく願いいたします。

(30代、会社員・公務員等)

- 読書が趣味なので、世田谷区の本は分野も広く、他区より豊富なラインナップで嬉しいです。出勤前や仕事帰りにアクセスできるカウンターの存在は大変助かります。

(40代、自営業)

- 図書館カウンターは、本当に便利で毎週のように利用させてもらっています。開館時間も文句なしです。どうかこのまま続けていただくようお願いいたします。(70代以上、無職)

- 図書館カウンターを増やして欲しいが、無理ならば返却ポストだけでもすべての地区に設置してほしい。まちづくりセンターにあると便利だと思う！(50代、無職)

- 駅前、駅近くなどにも返却ポストがあると助かる。CDもポストに返却できるようにしてほしい。(40代、家事)

- 駅構内にブックポストを設置いただきたいです。返却できるのに図書館に行く時間がなく、遅延してしまうことが多いので、もっと通勤前などに返却しやすくしてほしいです。(40代、会社員・公務員等)

- ロッカー等の活用による無人貸出(60代、自営業)

- 受け取り返却拠点の増設と区の出張所や施設に返却ポストの設置(60代、会社員・公務員等)

- 短時間でもいいので車を駐車できるようにしてほしい。雨が降った日など本を返すときに大変便利になると思います。または、ドライブスルーのような形にしてくれると嬉しいです。(50代、会社員・公務員等)

- 普段利用しています図書館は徒歩圏内ではなく、高齢者の私が重い本を持って歩いて通うことはできません。有料の駐車場をぜひ作っていただきたいです。(60代、家事)

## **(11) 図書館の資料や情報等のPRについて…………… (65件)**

- 区のチラシなどのコーナーを、見やすく、探しやすくしてほしいです。(50代、無職)
- 退職後利用頻度が増す中、ネット検索や予約等サービスの充実を実感している。ありがたく感謝しております。世田谷区内に無い資料も区外から確保できる等サービスのアピールを判るようにしたほうが良い。頑張ってください！(70代以上、無職)
- 区外の資料の検索、予約、取り寄せ方法を知りたい。どこかに記載があるのかも知れ

ませんが、まだ見つけたことがありません。(70代以上、無職)

- 区のパンフレットなど収集出来てありがたいが、申込みや開催日の過ぎた情報がよくある。古いものは、こまめに棚から外して欲しい。(60代、会社員・公務員等)
- 三軒茶屋近隣にお住まいの方で、web予約と図書館カウンター受け取りが可能なことを知らない方が多く、この様な素晴らしいシステムをもっとたくさんの方に知っていただきたいです。(40代、自営業)
- 各館で得意分野が違うようなので(例えば経堂図書館は小さくて蔵書は少ないが開館時間が長く取り寄せに便利とか)、そういう特色の違いがわかれば、近所以外の図書館も利用しやすいと思う。(40代、家事)
- 地元ならではの文化交流の場や、様々な年齢層にむけ生活に役立つ情報を発信する身近な場として、これからも発展して行って欲しい。(50代、パート・アルバイト)
- SNS等を通じた情報発信(40代、会社員・公務員等)
- 子育て支援の仕事をしていますが、お話を御存じない親子さんが利用する施設・スーパー・飲食店・小児科・産科にチラシを置いてはいかがでしょうか。(50代、会社員・公務員等)
- ”お勧めの本”のコーナーがあり、参考にしている。季節やテーマ等、タイムリーなので手に取る事が多い。楽しみにしています。(60代、家事)
- 図書館員さんや利用者さんの好きな本やおすすめの本、参考になる本などの紹介コーナーがあると、自分では手に取らない本の世界が広がっていいなと思います。(60代、パート・アルバイト)
- 古い雑誌などのリサイクル活用。いつ行うかなどの連絡 or 情報を開示してほしい。(70代以上、無職)

## (12) レファレンスサービスについて..... (19件)

- レファレンスを利用した際、砧図書館の方が上手にいい資料を探して下さりととても助かりました。電話でしたが、自分では探せない本を見つけてくださりました。(30代、会社員・公務員等)
- レファレンスサービスによりいっそう力をいれて下さい。司書資格がある方の配置を！図書館職員の研修をしっかりとって下さい。(50代、会社員・公務員等)
- 経堂図書館でヘルプマークをつけているレファレンスの男性が、いつも親子で本を探していると声をかけてくれて、探している分野のオススメの本を教えてください。丁寧な対応で子どもも喜んでいきます。(40代、家事)
- レファレンスをお願いしたときに、1週間ほど時間をかけ、資料を10冊ほど紹介してくださいました。その中には世田谷区立小学校で使われている教科書も含まれ、さすが世田谷区立図書館、教育現場に詳しい職員の方がいらっしゃることを嬉しく

思いました。その反面、利用者の聞きたいことを十分に把握せずに対応したレファレンスの事例を聞くこともあります。どの図書館にも専門性の高い職員の方が十分に配置されるようにと願っています。(50代、パート・アルバイト)

- レファレンスに関しては、窓口対応した職員のスキルにより充実度が全然違ってくると思うので、それぞれ得意分野をアピールする案内とかがあるといいのでは。正直、作家の名前も知らないような人もいるのではと感じることもあるので。(50代、家事)
- いつも子供と楽しく使わせてもらっています。一度子供の拙いリクエストでレファレンスしていただいたことがあり、大変ありがたかったです。(30代、会社員・公務員等) (30代、会社員・公務員等)

### (13) その他..... (688件)

- デジタル化が進む中、図書館という場で、もっと子供が本に触れる機会や、子供達に本の世界の魅力を伝えられるような展示の工夫や図書館に行きたくなるような魅力ある図書館づくりの推進を期待します。(40代、家事)
- 増やすことはあっても、図書館そのものを減らすということは絶対にしないで欲しい。(50代、会社員・公務員等)
- 資料購入にかかわる予算、決算について区民が確認できる方法を知りたい。いかなる指標で資料を購入しているのか、判断基準を知りたい。(例)新聞書評、ブックセールス順位、図書館司書の独断等々 (60代、家事)
- いつもありがとうございます。沢山利用しています。図書館があると生活が充実します。本を買うとなるとお金も保管場所も気にしながらでないと買えないので、少しでも気になった本を気軽に借りることができるのでとても嬉しいです。一方で、本を買わないことで著者にお金が還元できない事が気になっています。なにか上手い方法はないかなと思っています。(40代、会社員・公務員等)
- 図書館がないと生きていけません。いろいろなジャンルの本に気軽に挑戦できるのもいいところです。新しい世界が広がり、もちろん本屋さんでの購入に繋がります。(50代、自営業)
- 共通利用カードの更新が対面のみ。障害があり行くのが困難な利用者は厳しい。カード作成時にID確認してSMS認証等で対応出来ると助かる。(70代以上、会社員・公務員等)
- 地域によって図書館の蔵書の数や設備が違うので、出来るだけ多くの図書館の差をなくすようにしてほしい。(60代、会社員・公務員等)
- 読みたい本を全て購入することは難しいので、図書館で借りて読めることはとてもありがたいと思っています。本の選び方が偏りがちなので、この本を好きな人にこれ



もいいかもとお薦めしてくれるサービス(対面でなくネットでも)があったら、新しい本に挑戦するきっかけになるかも。(50代、パート・アルバイト)

- 図書館ボランティアをしたいと思っておりますが、申込みの方法がわかりません。ボランティア募集をしてほしい。(60代、無職)
- 質の高い書籍の選択と購入維持と出版文化維持に、貢献してほしいと思っております。(60代、会社員・公務員等)
- 公共図書館として世田谷区が責任を持って施設運営し、図書館業務と職員の質の向上に注力して頂きたい。子供から大人まで各年代に合わせたお話会や本に関するイベントを開催してほしい。(50代、パート・アルバイト)
- 子供の本だけでも、「書籍名」のあいうえお順で探せるようにしてほしいです(未就学程度の子供が自分から絵本を探したくても、「著者名順」というのは理解しづらい)。子供には「本に囲まれる」経験を増やしてほしいと、定期的に図書館に連れて行くようにしています。子供の好きな本が見つかったときなど、喜びで少しだけはしゃぐ場面もありますが、図書館のスタッフの方にはいつも優しく接していただき、子供ののびのびと過ごせる空間でとても感謝しています。(30代、自営業)
- 20年近く住んでいて、今年初めてカードを作って図書館を利用しました。検索が手軽に出来て思いのほか蔵書が充実していて、取り寄せや貸出の延長など利便性が高いことにも驚きました。ありがたく活用させていただいています。カウンターの職員の方の皆さんもいつも丁寧な対応で安心して気持ちよく利用しています。いつもありがとうございます！(40代、会社員・公務員等)
- 図書館サービスに関する認知理解を深めるために、このようなアンケートの頻度を高めるのも効果的だと思います。(50代、会社員・公務員等)
- コロナ禍、ネット予約での本を貸出、返却のため開館してくださったこと心より感謝をしております。図書館を利用することができて自宅で有意義な時間を過ごすことができました。この場でお礼申し上げます。(50代、会社員・公務員等)
- 図書館が高齢者の居場所のようになってますが、学生・子供などの利用をより促す施策を積極的に打ち出してほしいです。(40代、会社員・公務員等)
- このアンケートの設問のいくつかをみても感じますが、最近図書館を居心地の良い場所にしたいという方向性を感じます。しかし東京ではカフェもたくさんあるのでそういうサービスより、図書館の本来の目的のためやはり委託ではなく専門的な職員は自前で育成すべきではないかと思っております。(50代、会社員・公務員等)
- 全体的にシニアの利用者が多いように感じます。一方でまだまだ若い人たちの利用が少ないかと。若い世代の本離れを食い止めるための施策をぜひお願いしたいです。(50代、会社員・公務員等)
- 頻繁に利用させていただきとても感謝しております。利用者からはわがままで過剰な要望がいろいろ寄せられるかと思っておりますが、無料で享受できる自治体サービスと

しては現状で十分だと思っております。スタッフの皆さんの対応もとても丁寧親切礼儀正しいことはいいことですが、むしろ過剰にへりくだり過ぎる対応で申し訳ないと思っております。(50代、その他)

- 経堂図書館に以前設置されていた、リサイクル本の棚を復活してください。不要になった本や雑誌を捨てることなく、必要な方にリサイクル出来ました。リサイクルの本棚の撤去は、今の風潮に逆行しています。切にお願いいたします。(60代、家事)
- 閉館時20分前あたりから音楽が流れ、帰るよう促される。こちらとしては当然閉館前には失礼するつもりである。しかしながらそのまま作業を続けていると時間です、時間です、と何度も早く帰るよう促される。何度も同じ経験を、嫌な思いをしています。どの館でも同じようなかんじなのではないでしょうか。一刻も早くお帰りになりたいというお気持ちは理解できますが、しつこく促すのはどうなのかしらと思います。そんなサービスなのかがっかりとさえ思います。(50代、パート・アルバイト)
- 学校におこなっている団体サービスに、国私立学校が含まれていないことを非常に残念に感じています。国私立学校には当然、区内在住の児童生徒が通っているのですから、同等のサービスを提供してほしいと考えていますし、公私区別なくサービスを行なっている自治体もあるので、ぜひお考えいただきたいです。(40代、会社員・公務員等)
- 図書館は図書館として、誰もが利用しやすい事と、利用する人にとっても働く人にとっても無理なく誠実な存在であれば良しと思います。コーヒーを飲みたければカフェに行きます。(50代、会社員・公務員等)
- 休館日も昔は週一だったのが今は月一になりましたし、WEBで予約、メールでお知らせ、希望の図書館で受け取り、返却。至れり尽くせりという感じです。滞在することがあまりないからか施設の不備等も感じませんし、現状維持で充分使いやすいと思います。(40代、会社員・公務員等)
- ふるさと納税ではないが図書館への金銭的な寄付制度のようなものがあったら良いのではないかと。(50代、会社員・公務員等)
- 私は世田谷区民として、図書館の充実を、とても重要だと考えている。日本で1番図書館が充実した地域を目指して欲しい。そういう世田谷区に住んでいることを、私は誇りに思う。(40代、会社員・公務員等)
- 利用者へのなんの説明もなく、結論ありきの検討会や運営協議会だけで、指定管理を強行した世田谷区に強い不信を感じました。(40代、会社員・公務員等)
- 区民の家で死蔵されている本やCDを公共財として活用できる方法を考えて頂けるとありがたい。SDGsにも繋がると思う。(70代以上、無職)
- 区立図書館としての機能は満たしていると感じています。ベストセラー本の待ち時間はかなり長いとは思いますが早く読みたい場合は自分で購入すれば良いので公共の図書館としては今のレベルを維持できていれば合格ラインだと思っております。(60代、

無職)

- 外国人として図書館サービスをもっと利用したい。特に、地元の図書館の分館で英語の本が増え、英語の電子資料にアクセスする方法も増えました。私の日本語はまあまあなので、電子書籍にアクセスする方法がわかりません。よろしくお願いします。  
(40代、家事)
- 一部の意見を言う方の意見だけを尊重せずに、常識的に考えて公平な対応をお願いします。(60代、家事)
- 電子書籍やインターネットなどデジタル媒体でも情報が得られる時代ですが、図書館という独特の場が私は本当に好きで居心地が良いです。なくさずずっと存在してほしいと思っています。図書館充実の費用に充てて欲しいという思いも込めて、微々たるものですがふるさと納税等せず、全て世田谷区に納税させていただいています。  
(40代、会社員・公務員等)
- 本の寄贈ができれば条件などがあれば教えてください。(70代以上、無職)
- 図書館職員の負担を増やさずに、利用者も参加型で図書館の活性化ができるコトをして欲しい。画一ではなくその図書館ごとにあつた望まれているモノを募集してこそ生きると思う。(50代、その他)
- 今年、突然2館が指定管理となり、世田谷区も図書館の民間委託化が急速に進んだが、図書館運営に不可欠な継続性が担保されない短絡的な施策としか思えなかった。また、先日(11/28)の朝日新聞記事、“非正規司書の悲鳴「図書館愛あっても生活苦」”では、図書館員の非正規化による、官製ワーキングプアの実態があらわになり衝撃を受けた。この、働き手の犠牲の上に成り立つ“その場しのぎ”の仕組みは、決して持続可能ではなく、SDGsの観点にも逆行する。世田谷区には、区民の大切なインフラである図書館が正しく機能するために、ぜひ長期的視点に立って、今後の賢明な図書館運営体制を構築していただきたい。(60代、会社員・公務員等)
- 公立図書館だからとか司書職ではないからとか、流す事無く職員の方は来館者のお顔を見て、少しでもより良い方法を見つけてお互い話し合っ、知の拠点を守って下さい。子供達が何を図書館に求めて来るのか、事細かに注視して、未来を切り開くお手伝いをして下さい。登録者が3割しかいない事、もっと大きな問題として考えて下さい。(70代以上、家事)
- 区政情報センターや、世田谷トラスト街づくりの資料室みたいな所など区の他部署・外郭団体にある図書館みたいな所との連携が出来ると思いしました。(30代、会社員・公務員等)
- サービス向上も良いけれど、過剰にする必要はないと思う。普通で良いと思う。開館日も減らして良いと思う。勤務されている方が勤め易い様で良い。(70代以上、会社員・公務員等)
- もしできるなら、シリーズものや今まで借りていた方の新巻が図書館に入った際に

教えてくれる（メール）のがあったら嬉しいです。自分が知りたいのを事前に登録するのもいいです。（40代、パート・アルバイト）

- これからの未来ある子供達が楽しく読書をする習慣を身に付けられる様になる環境を強く望みます。図書館は年配の人だけがゆっくりと過ごす為の場所ではないはずです。子供達に少しでも寛容な雰囲気があれば、もっと利用が増えると思います。（40代、家事）
- 何か興味が湧くとすぐ本を探しにいきます。わたしにとって図書館は知的本能を呼び覚ましてくれる、大切な場所です。本は知識を広げてくれ、不安に寄り添ってくれる知人のような存在です。世の中エンターテイメントが溢れ、ただただ時間を潰して過ごす人が多い中、公共性が保たれ本を中心に過ごせる貴重な場所として、このまま残してほしい。（50代、会社員・公務員等）
- 色々な本に接する場があり、感謝しています。職員さんの対応も昔より改善されて、気持ち良いです。将来を担う子どもたちにたくさんの良い本を読んでもらいたいと思っているので、これからも子どもたちが来やすい図書館であって欲しいです。（60代、自営業）

## ○自由意見の内容等について

いただいた自由意見を見ると、一つの課題（テーマ）についても様々なご意見があることがわかります。多く寄せられた課題（テーマ）の一部について、様々なご意見を整理してご紹介します。

### ● 資料の充実や予約の多い資料の購入、予約可能件数・貸出冊数等について

- 予約の多い資料について、購入冊数を増やして早く提供するようというご意見を数多くいただきました。一方では、一時的な人気の本を何冊も購入するよりも、個人で購入しない高額な本、専門的な本など図書館にあるべき本を購入することを求めるご意見も多くありました。また同じ本を何冊も図書館で貸し出すことは、著者の収入が減ったり、地域の出版文化や書店の衰退につながるなどのご意見もありました。
- 資料の充実については、調べものなど専門的な資料の充実を求める意見のほか、利用の少ない専門書よりも利用者ニーズの多い小説・実用書などを優先的に購入すべきとの意見がありました。
- 予約資料の提供が遅く新たな予約を入れられないので、予約可能件数を増やして欲しいとのご意見が多くありましたが、予約可能件数や貸出冊数が多すぎるから安易に予約されて順番が遅くなるので減らすべきとのご意見もありました。

- 貸出期間についても、予約の多い資料は通常よりも短く1週間にすべきとのご意見もあれば、読み切れないので延長可能な回数を増やして欲しいとのご意見もありました。

#### ● 開館日・開館時間について

- いただいたご意見の多くは開館日・開館時間の拡大を求めるものでしたが、運営経費の増加や働き方改革の視点から、拡大するべきでないとのご意見もありました。
- 拡大を求める方でも、経費増にならないよう開館日を減らして夜間遅くまでの開館を望む方や夜間よりも早朝開館を求める方、曜日限定での夜間延長を望む方、また夜間延長の希望の時間も20時までから22時までなど、様々なご意見要望をいただきました。

#### ● 返却時の確認について

- 返却時の資料の確認については、待たされるうえに疑われているようで不愉快とのご意見がある一方で、書き込みや水濡れ等が多いので、もっと厳密にチェックをするべきとのご意見をいただきました。

#### ● 督促・延滞者へのペナルティについて

- 返却期限を守らない延滞者については、厳しく督促を行い、貸出停止などのペナルティを課すべきだとのご意見がありました。また一方では、事情があって延滞して申し訳なく思っているのに、職員から注意をされ不快だったとのご意見もいただいています。

#### ● 閲覧席や館内の静寂について

- 閲覧席が学生などの自習利用が多く、図書館の資料を使って調べものをするときに利用できないという意見もあれば、自習スペースをもっと増やして欲しいというご意見や寛げるような一人席が欲しいという要望もありました。
- 図書館は勉強や読書の場であり静かであるべきと考える方々からは、子どもの声や歩き方、学生のおしゃべり、新聞をめくる音などに対して厳しく注意するようだという意見が寄せられています。一方で、居場所として気軽に利用したいと考える方々からは、少しの会話や子どもたちの宿題の相談の声にまで、注意しなくて良いのではないかとの意見もあります。また図書館資料を読む場、自習をする場、談話ができる場、子どもが過ごせる場などの、すみわけが必要だとのご意見もいただいています。

#### ● 図書館の運営体制について

- 図書館の業務委託や指定管理者制度の導入については、公立図書館の公共性の維持や職員の専門性の確保、民間事業者で働く人のワーキングプアなどの観点から、進めるべきではないというご意見をいただきました。一方、開館時間の延長やサービス内容の拡充、コスト削減になるので進めるべきとの意見もありました。

また導入の有無にかかわらず、区立図書館として均一で良好なサービスを継続し、利用者にとっても働くスタッフにとってもやさしい運営を望むとのご意見もありました。

## ● レファレンスサービスについて

- 今回は「レファレンスサービスについて」の設問項目を設けたため、自由記入欄でも利用された方からご意見やご感想をいただきました。良い資料が見つかりありがたかったというご感想をいただいた一方で、レファレンスは対応職員のスキルにより大きく目的達成度が異なるため、専門性の高い職員の育成や配置を求めるご意見がありました。

## ● 図書館の広報や情報発信について

- いただいたご意見のなかには、既に実施しているサービス等について要望されるものも多くありました。

### (既に実施しているサービスなど)

- 「図書館にない資料を取り寄せて欲しい。」「中高生におすすめの本を紹介して欲しいです」「資料検索の際に、希望の図書館を選んでその館に在庫する書籍の有無を確認できるような選択肢がほしい。」「このアンケートで電子書籍が借りられることを初めて知った」「国立や都立図書館の本を取り寄せる方法がわからない」など。

### (本アンケート調査について)

- アンケート結果は、毎年度報告書にまとめ、ホームページで公開しているほか、概要版を作成し、館内での掲示等を行っています。またアンケート結果やご意見・ご要望については、区立図書館のサービス向上を検討・実施する際の参考資料とさせていただきます。
- アンケート結果を踏まえ、サービス向上を実施した主な項目は以下のとおりです。

#### ◇ 「開館日・開館時間を増やして欲しい」

- 月曜の開館—烏山図書館・経堂図書館（平成 23 年）、砧図書館・尾山台図書館（平成 24 年）、代田図書館（平成 26 年）、世田谷図書館（平成 28 年）、梅丘図書館（平成 31 年）、下馬図書館（令和 4 年）
- 開館時間の増、祝日の開館—地域図書室（平成 28 年）
- 開館時間の増—世田谷図書館（平成 28 年）、梅丘図書館（平成 31 年）、烏山図書館（令和 4 年）

#### ◇ 「近くに図書館がない」「駅近くに返却できる場所が欲しい」

- 図書館カウンターの設置—二子玉川・三軒茶屋（平成 27 年）、下北沢（令和 4 年）
- 地域図書室への図書館情報システム導入—松沢・池尻・野毛・希望丘（平成 28 年）

#### ◇ 「貸出冊数が少ない」

- 貸出冊数を変更（平成 26 年）

◇ 「延滞者への督促等の強化」

- 督促の強化、延滞者への新規予約停止、貸出停止の強化（令和5年）

◇ 「図書館ホームページが使いづらい」

「予約確保メールに書名を記載して欲しい」

- 図書館ホームページのリニューアル、検索機能の向上、各種メールサービスの開始、予約確保メールへの書名記載（平成30年）
- 電子書籍サービス導入（令和2年）、アンケートWEB回答（令和2年）

○ 自由意見の内容等のまとめ

利用者の図書館の利用目的や利用態様により、図書館への様々な要望や期待があることがわかります。また、既に実施しているサービスについてのご要望やアンケートの活用方法等についてのご意見等が多いことも踏まえ、今後、更なるサービス内容等のわかりやすい広報や積極的な情報発信に取り組むとともに、アンケート結果については、今後の図書館運営の参考にさせていただきます。