

令和5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6年4月

世田谷区教育委員会



# 令和5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> .....	9
1 基本属性 .....	10
2 世田谷区立図書館の利用状況 .....	17
3 世田谷区立図書館に対する満足度 .....	21
4 世田谷区立図書館に対する認知状況・要望・期待 .....	41
5 世田谷区立図書館を利用した感想 .....	49
6 クロス集計 .....	60
7 自由意見 .....	70

# 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

来館者調査については、令和5年11月24日(金)から12月1日(金)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

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	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)	調査票配布期間： 令和5年11月24日(金)から同年12月1日(金)まで Web回答及び調査票回収期間： 令和5年11月24日(金)から同年12月15日(金)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30日(木曜日)は中央図書館、玉川台図書館、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27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 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	5,350	5,350	89.2%

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	2,125	3,225	5,350	5,350
1 中央図書館	500	130	250	380	380
2 梅丘図書館	200	49	89	138	138
3 世田谷図書館	400	88	178	266	266
4 砧図書館	500	256	302	558	558
5 奥沢図書館	200	84	124	208	208
6 玉川台図書館	200	65	112	177	177
7 代田図書館	200	89	119	208	208
8 烏山図書館	500	268	199	467	467
9 下馬図書館	300	39	108	147	147
10 深沢図書館	300	101	166	267	267
11 桜丘図書館	200	100	70	170	170
12 尾山台図書館	200	67	263	330	330
13 上北沢図書館	200	127	125	252	252
14 粕谷図書館	200	78	62	140	140
15 鎌田図書館	200	31	38	69	69
16 経堂図書館	600	222	188	410	410
17 松沢図書室	100	42	96	138	138
18 池尻図書室	100	24	45	69	69
19 野毛図書室	100	15	10	25	25
20 希望丘図書室	100	45	51	96	96
21 喜多見図書室	100	48	43	91	91
22 図書館カウンター二子玉川	200	33	255	288	288
23 図書館カウンター三軒茶屋	200	79	158	237	237
24 図書館カウンター下北沢	200	45	174	219	219

※「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(無記入の状態での回収された調査票)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) 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(金)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5年11月24日(金)から12月1日(金)の間にご来館の皆様は、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5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5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	3. 30代	5. 50代	7. 70代以上
2. 20代	4. 40代	6. 60代	

#### 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なう
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     | 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. 今まで利用したことはない(今回が初めて) |
| 4. 月に2～3回程度 | 8. その他( )               |

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)

- |                     |   |
|---------------------|---|
| 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、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    |   |

問7 世田谷区電子書籍サービスについてお聞きます。

1) 令和2年度から「世田谷区電子書籍サービス」を始めていますが、電子書籍サービスを利用したことはありますか。(○は1つだけ)

- |                          |                       |
|--------------------------|-----------------------|
| 1. 利用している                | 3. 利用したことはないが、今後利用したい |
| 2. 利用したことがあるが、現在は利用していない | 4. 利用しようとは思わない        |

2) 電子書籍サービスで利用したい本のジャンルはありますか。(○は1つだけ)

- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| 1. 料理のレシピや手芸裁縫の本   | 9. 語学を学ぶための本       |
| 2. ビジネスなどの実用書      | 10. 英語や他の言語で書かれた本  |
| 3. 資格の本            | 11. 小説などの読み物       |
| 4. 旅行ガイドブック        | 12. 児童書(絵本を除く)     |
| 5. 社会や歴史を知るための本    | 13. 絵本             |
| 6. 自然科学を知るための本     | 14. ティーンズ(中高生向け)の本 |
| 7. 美術・音楽の本         | 15. 世田谷の地域を知るための資料 |
| 8. スポーツ・レクリエーションの本 | 16. その他( )         |



**問8 区立図書館の、満足度についてお聞きます。(○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。(○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. 参加したいとは思わない
	17. その他 ( )

**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)**

		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ていただくか、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6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。

## (2) Web 回答案内

# 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5年11月24日(金)から12月1日(金)にご来館の皆様、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(金)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5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。

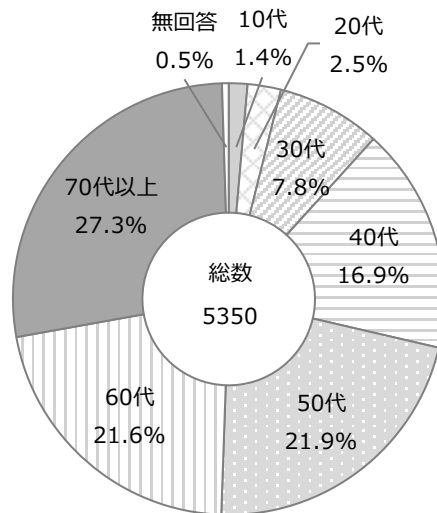
# 1 基本属性

## 1-1 基本属性（全体）

### ○年齢

年齢については、「70代以上」が27.3%で最も多く、「50代」が21.9%、「60代」が21.6%、「40代」が16.9%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

職業については、「会社員・公務員等」が33.4%と最も多く、次いで「無職」が26.0%、「家事」が14.2%と続きます。

居住地については、「玉川地域」が22.8%で最も多く、次いで「世田谷地域」が19.6%、「砧地域」が16.5%と続きます。また、「世田谷区外」は6.9%となっています。

図 1-2 職業

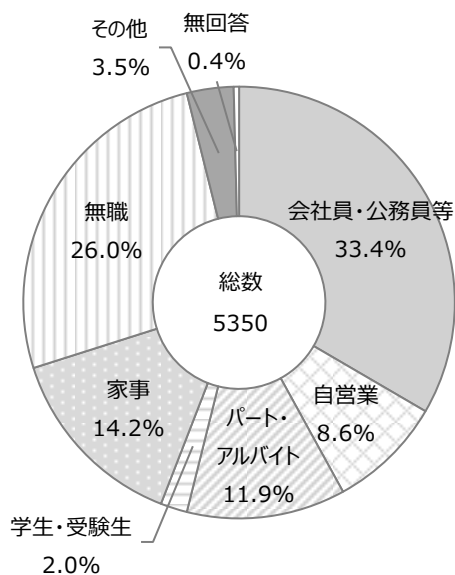
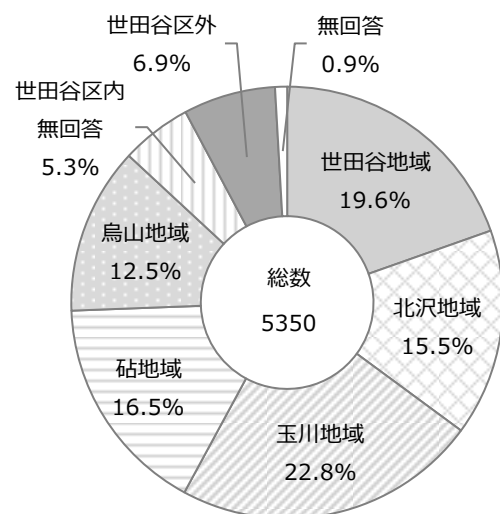


図 1-3 居住地



## ○図書館までの主な交通手段

図書館までの主な交通手段については、「徒歩」が 59.4%と最も多く、次いで「自転車」が 30.5%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）

主な交通手段が徒歩の方における、図書館までの所要時間については、「6～10分以内」が 37.7%と最も多く、次いで「5分以内」が 32.3%と続いており、10分以内で 7 割を占めています。また、平均所要時間については 10.2 分です。

図 1-4 図書館までの主な交通手段

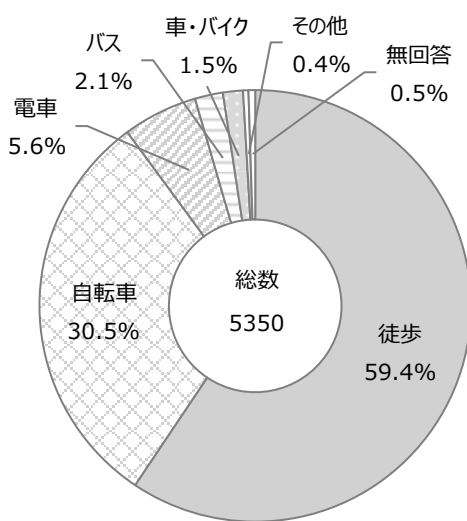
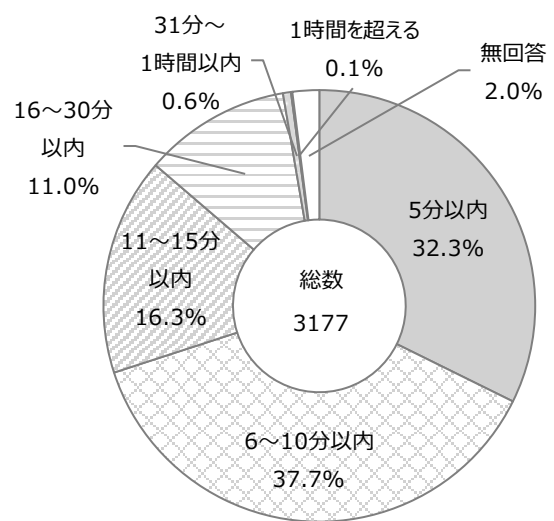


図 1-5 図書館までの所要時間



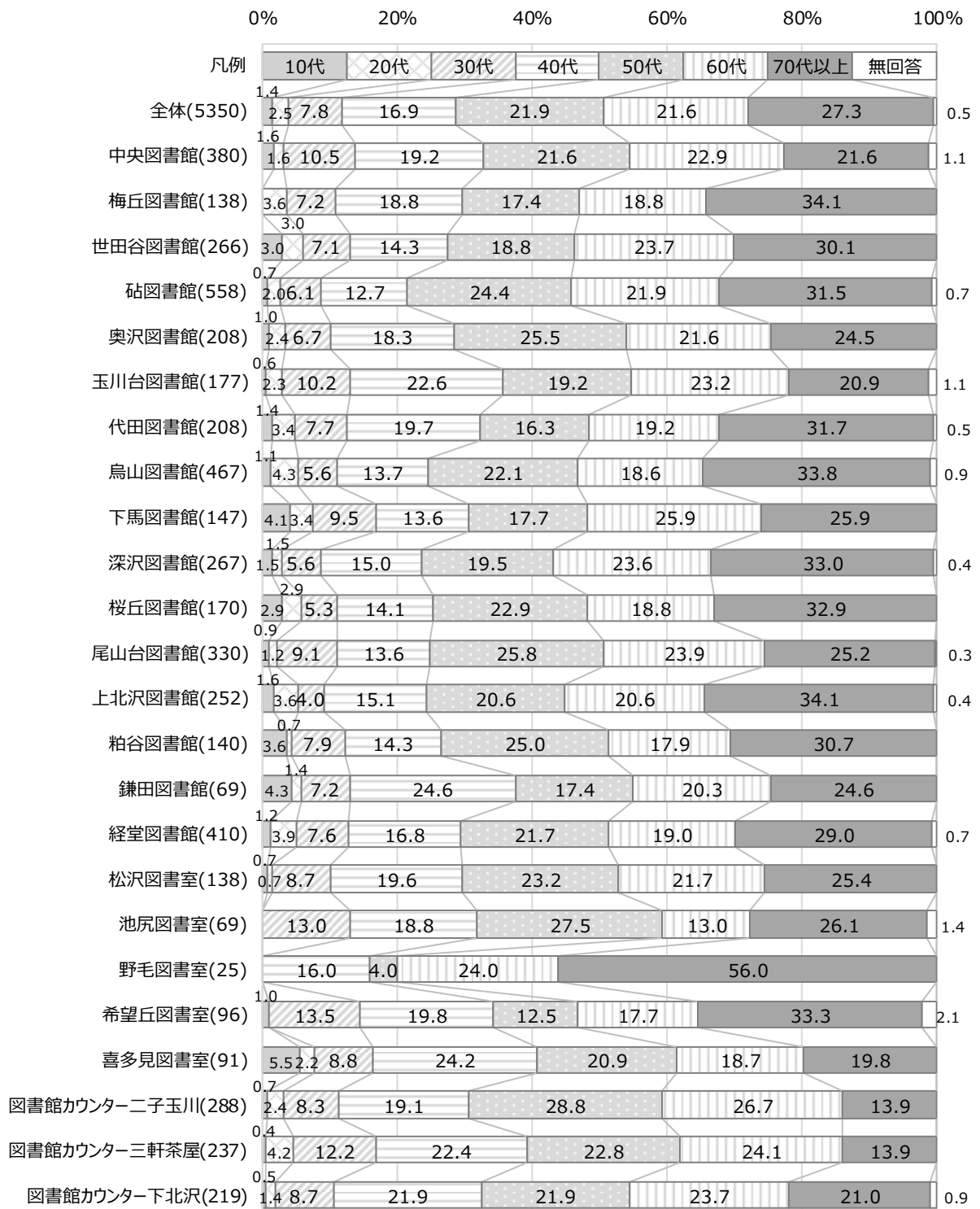
## 1-2 基本属性（館別）

### ○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80.0%（回答者数が少ないので参考値）、深沢図書館で56.6%、上北沢図書館で54.7%となっています。

一方、「50代」以下が多い傾向があるのは、図書館カウンター三軒茶屋で62.0%、喜多見図書室で61.6%、池尻図書室、図書館カウンター二子玉川で59.3%となっています。

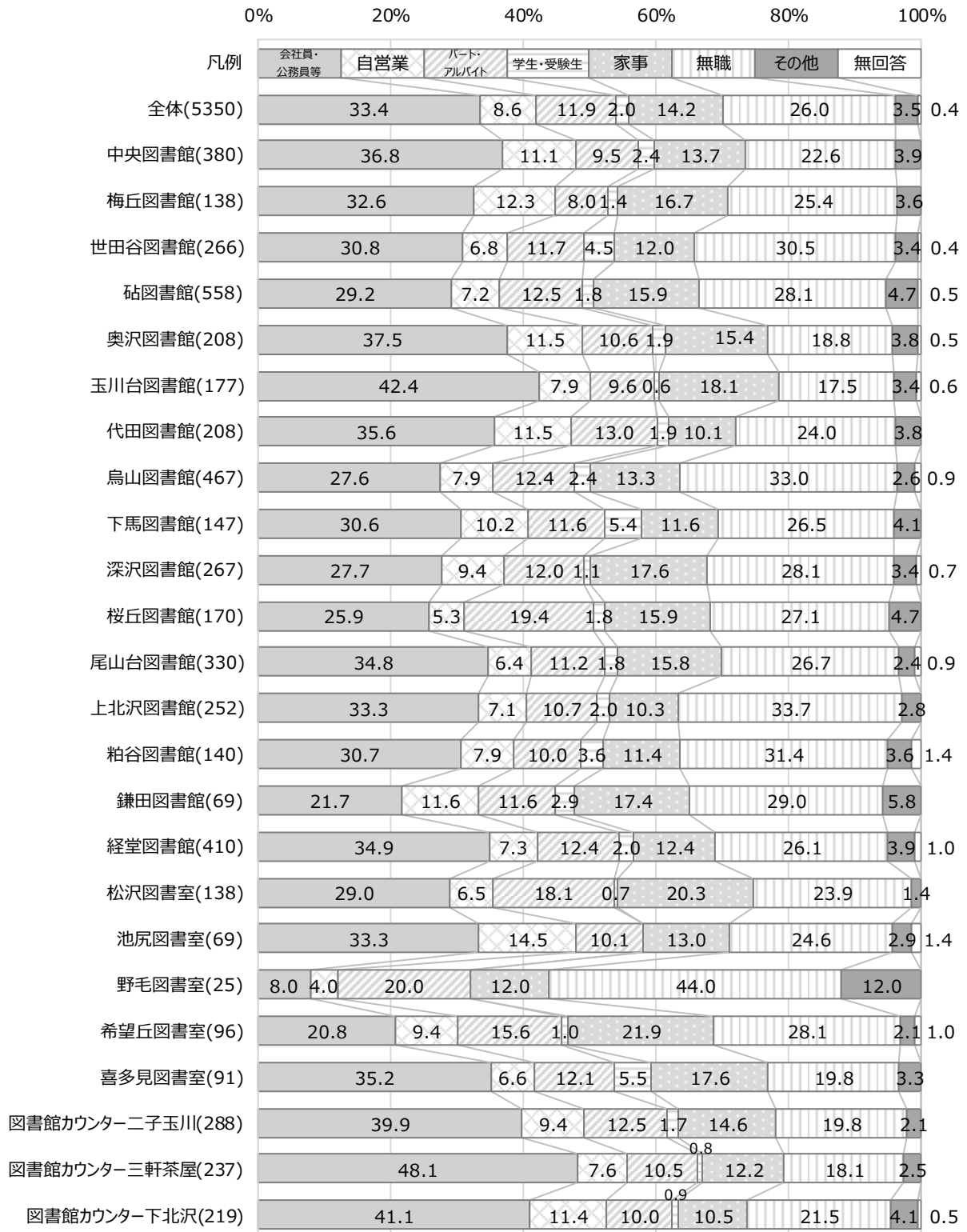
図 1-6 年齢



## ○職業

全体として、「会社員・公務員等」が多い傾向にあり、その中でも「会社員・公務員等」が4割以上と多かったのは、図書館カウンター三軒茶屋、玉川台図書館、図書館カウンター下北沢です。また、野毛図書室（回答者数が少ないので参考値）、桜丘図書館、松沢図書室で「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

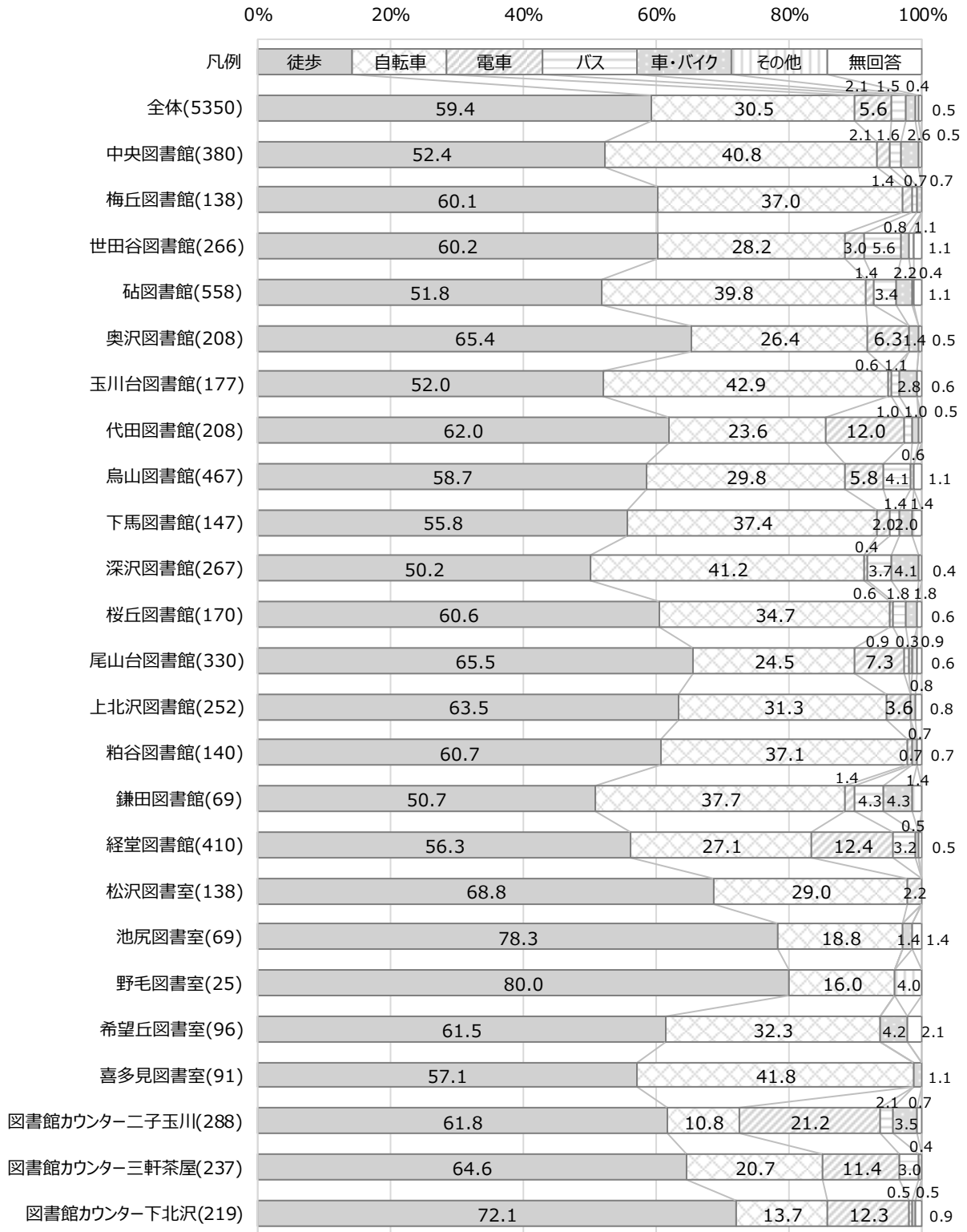




## ○図書館までの主な交通手段

図書館までの主な交通手段については、全館で「徒歩」の割合が高くなっています。徒歩の割合が7割以上を占めたのは、野毛図書室で80.0%（回答者数が少ないので参考値）、次いで池尻図書室で78.3%、図書館カウンター下北沢で72.1%です。

図 1-8 図書館までの主な交通手段

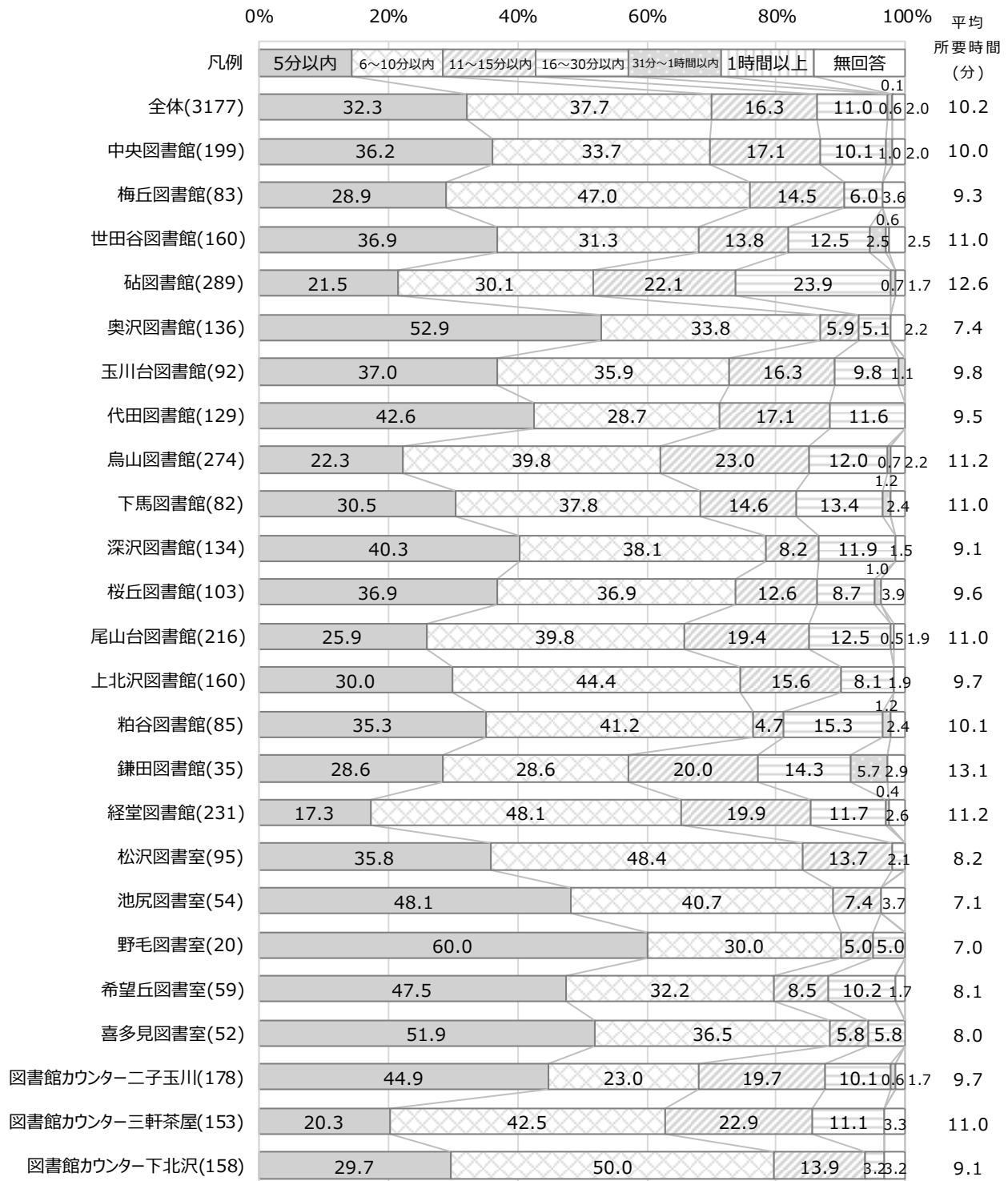


## ○図書館までの所要時間（主な交通手段が徒歩の方の）

図書館までの平均所要時間が短かったのは、野毛図書室の 7.0 分（回答者数が少ないので参考値）、次いで池尻図書室の 7.1 分、奥沢図書館の 7.4 分です。

また、平均所要時間が長かったのは、鎌田図書館の 13.1 分、次いで砧図書館の 12.6 分、烏山図書館と経堂図書館の 11.2 分です。

図 1-9 図書館までの所要時間

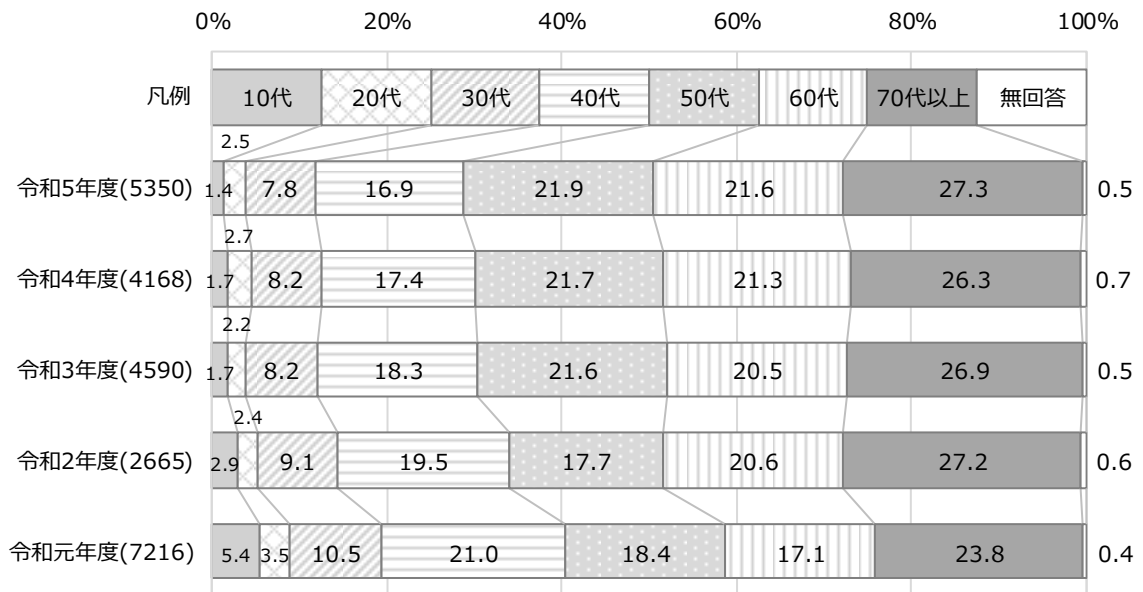


## 1-3 基本属性【年度推移】

### ○年齢

年齢の割合については、「50代」、「60代」が増加傾向にあります。  
また、「10代」、「30代」が過年度と比較し、最も低くなっています。

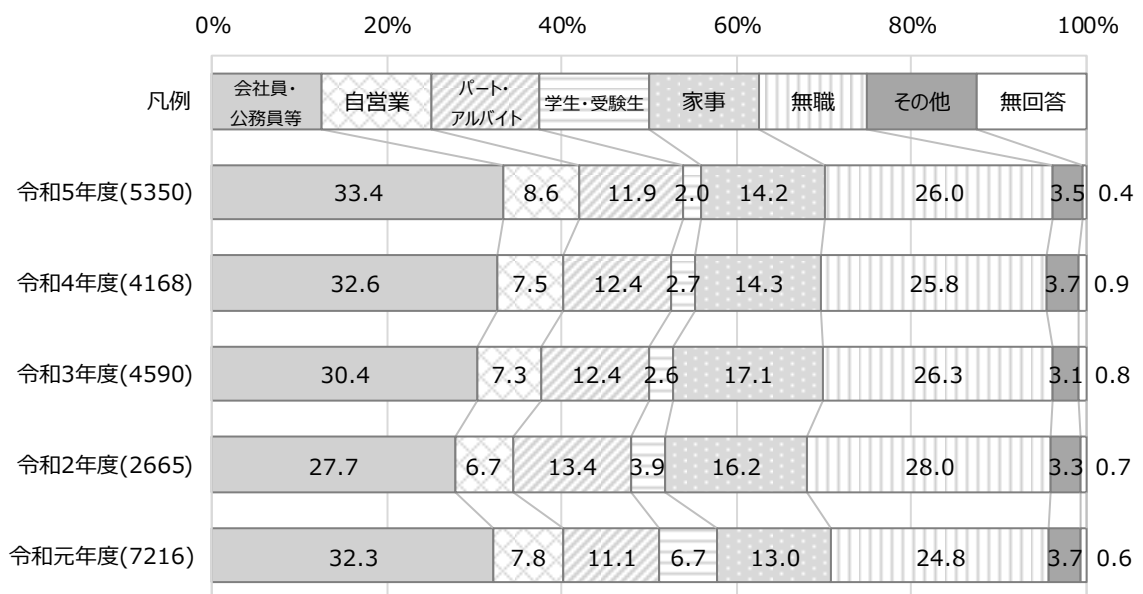
図 1-10 年齢



### ○職業

職業別の割合については、年度による大きな差はありませんが、「会社員・公務員等」が令和2年度から増加傾向にあります。

図 1-11 職業



## 2 世田谷区立図書館の利用状況

### 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）

図書館で行うことについては、全図書館合計（以下、「全体」とする。）で「本を借りる・返す」が96.3%で最も多く、次に「館内で本や雑誌などを読む」が25.6%で、1位と2位に大きな差が見られます。

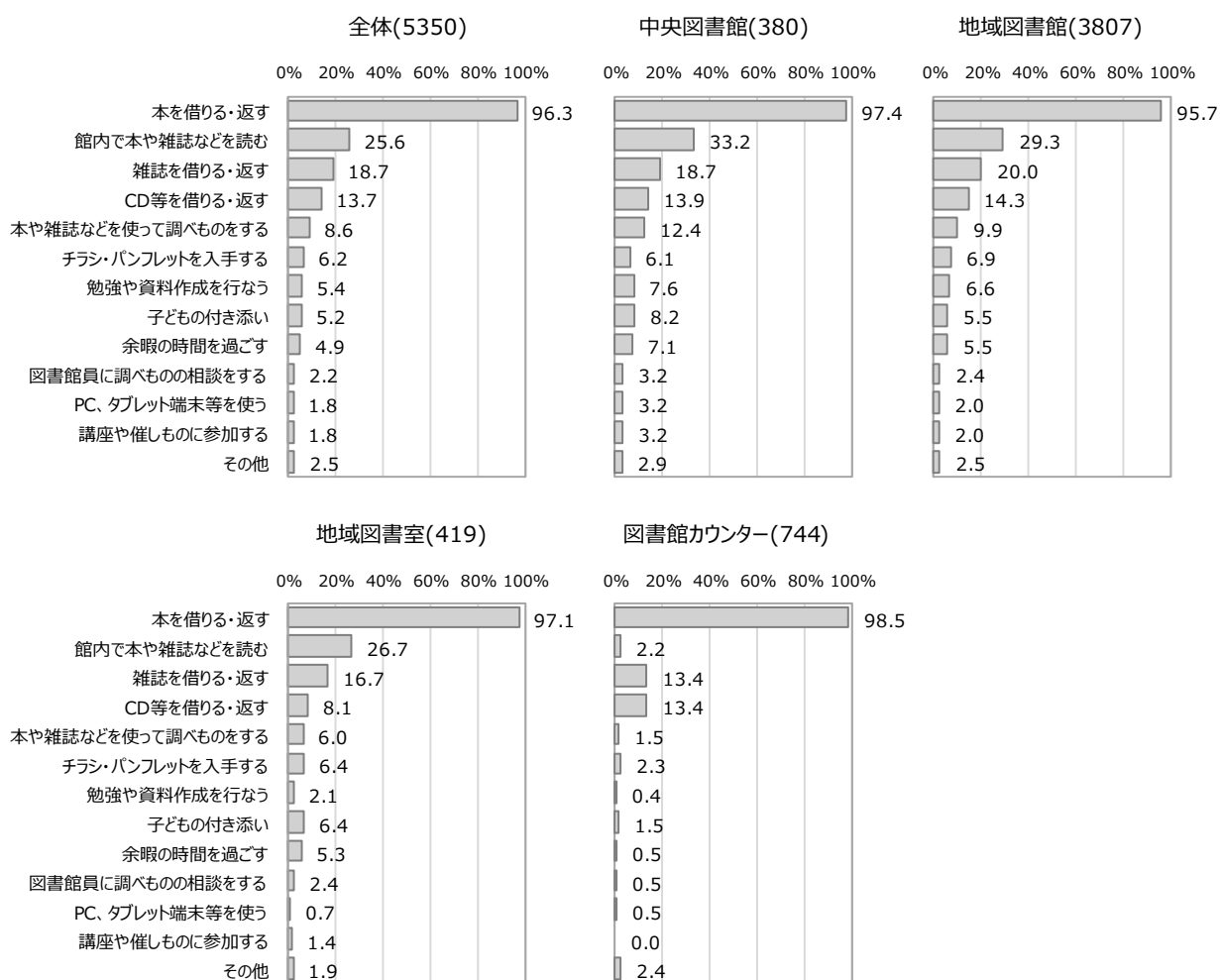
中央図書館は「館内で本や雑誌などを読む」で全体と比較してやや多くなっています。

地域図書館は全体と比較して大きな差はありません。

地域図書室は「CD等を借りる・返す」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

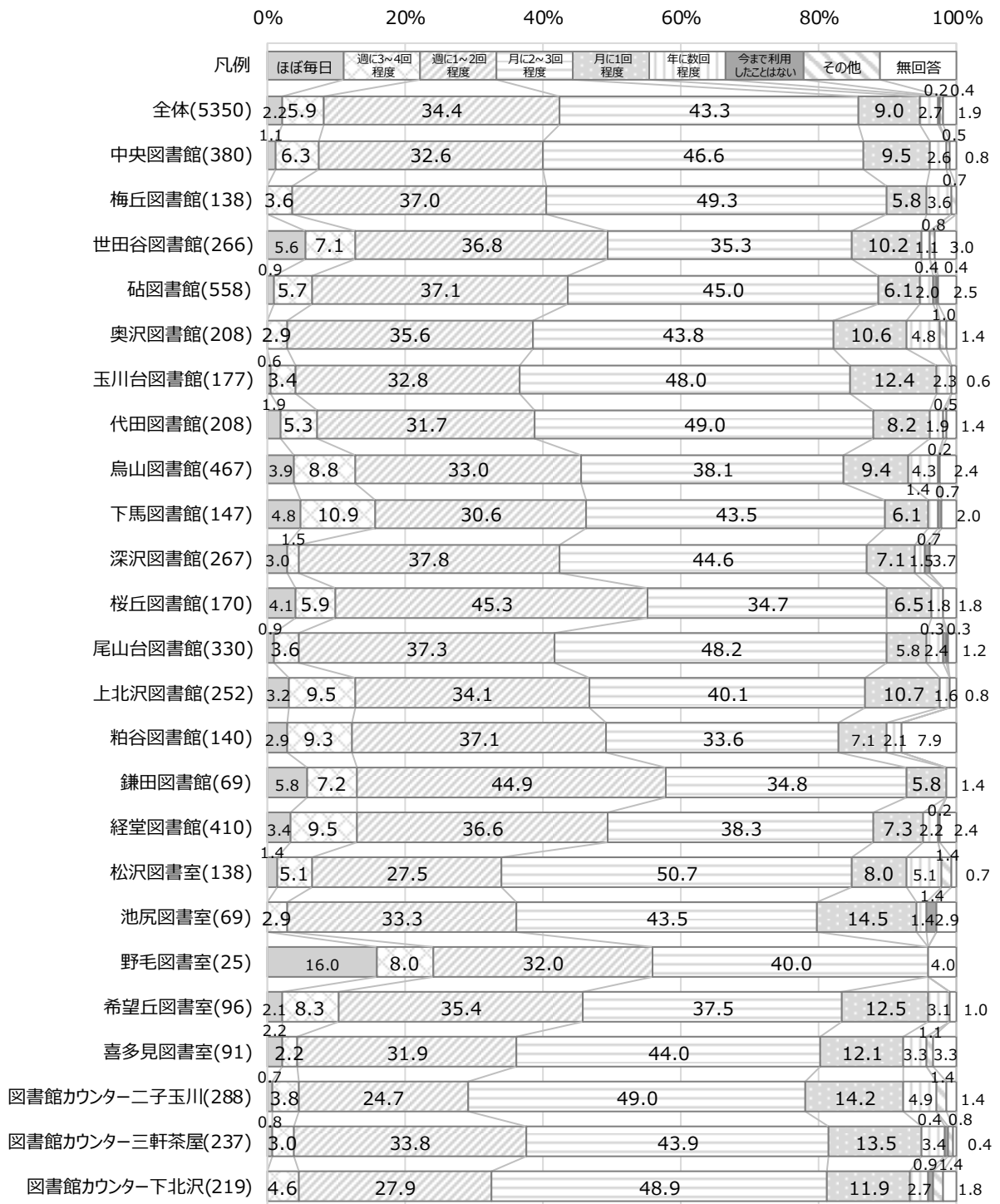


## ○図書館の利用頻度

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)

図書館の利用頻度については、全体で「月に2~3回程度」が43.3%で最も多く、「週に1~2回程度」が34.4%、「月に1回程度」が9.0%と続きます。

図 2-2 図書館の利用頻度

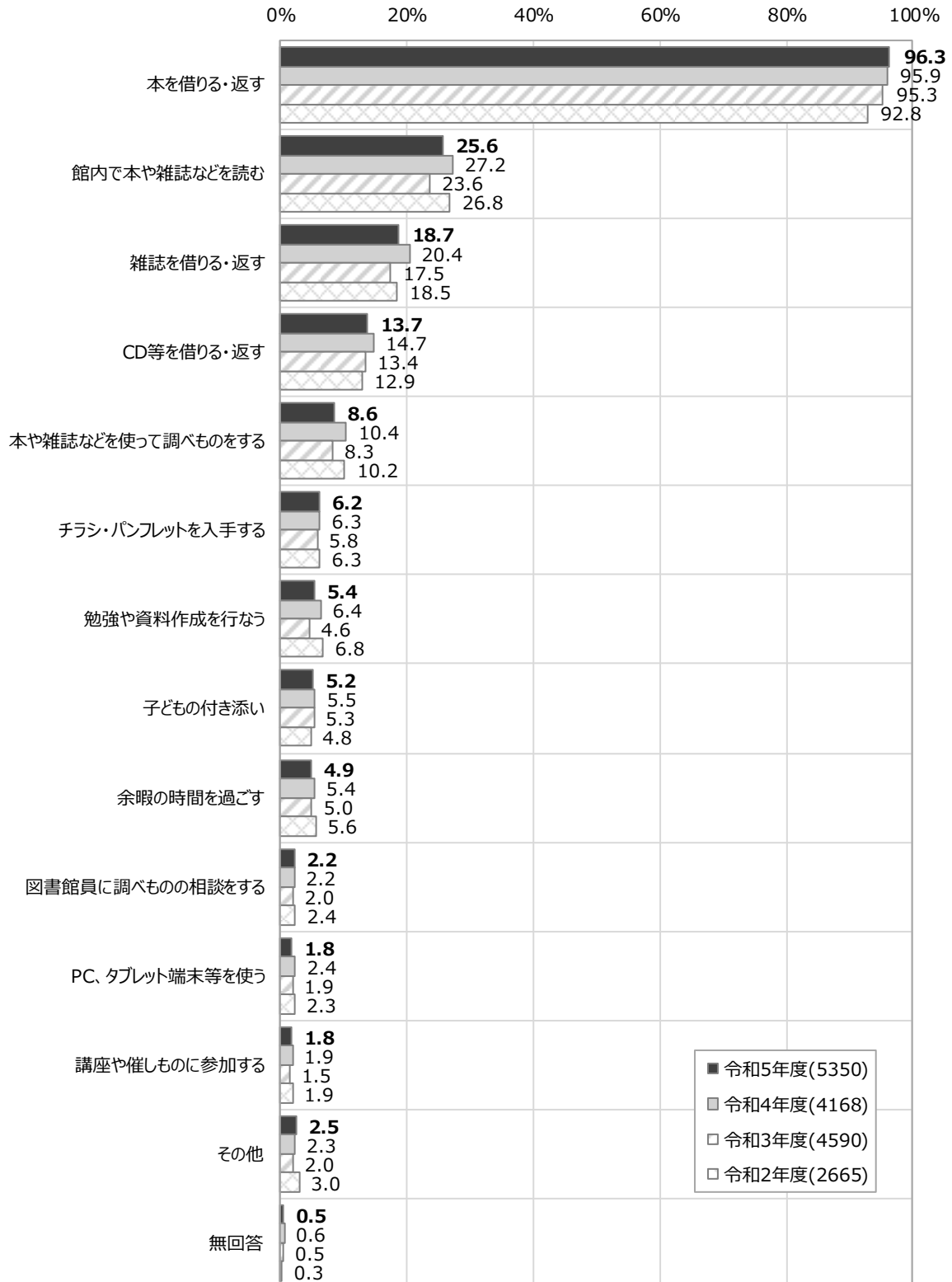


## 2-2 世田谷区立図書館の利用状況【年度推移】

### ○図書館で行うこと

図書館で行うことについては、「本を借りる・返す」が毎年最も多く、増加傾向にあります。全項目について、年度による多少の増減はあるものの、大きな変化はありませんでした。

図 2-3 図書館で行うこと

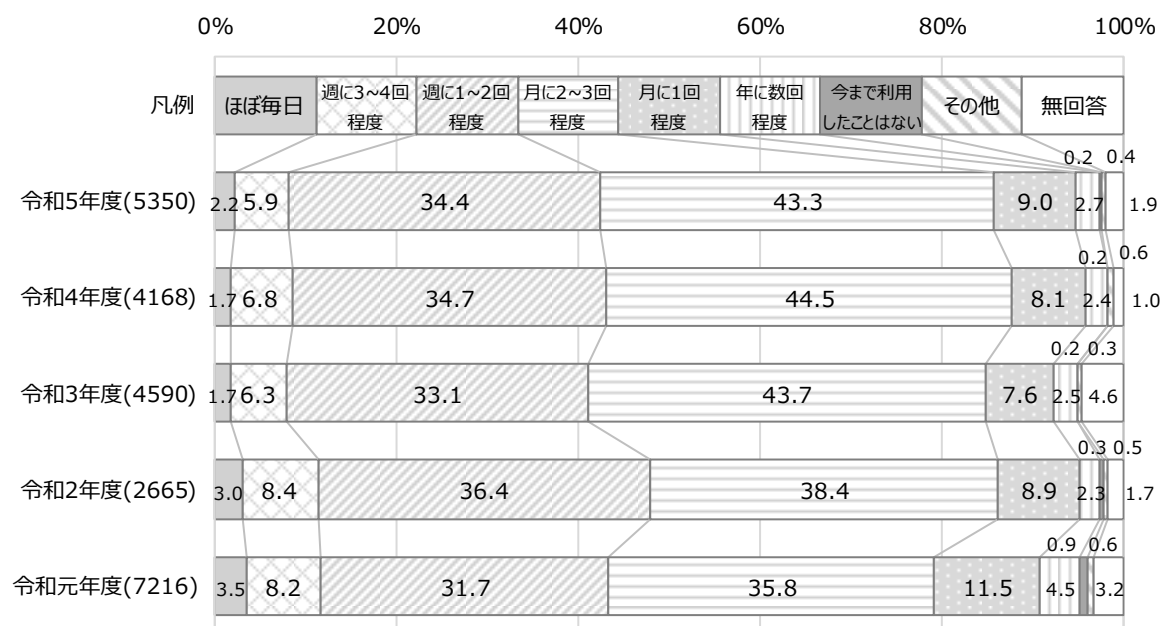


## ○図書館の利用頻度

図書館の利用頻度別の割合については、令和4年度から大きな変化はありません。

令和3年度に「週に3~4回程度」、「週に1~2回程度」の減少や「月に2~3回程度」の増加が見られ、その後安定している様子が見えます。

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

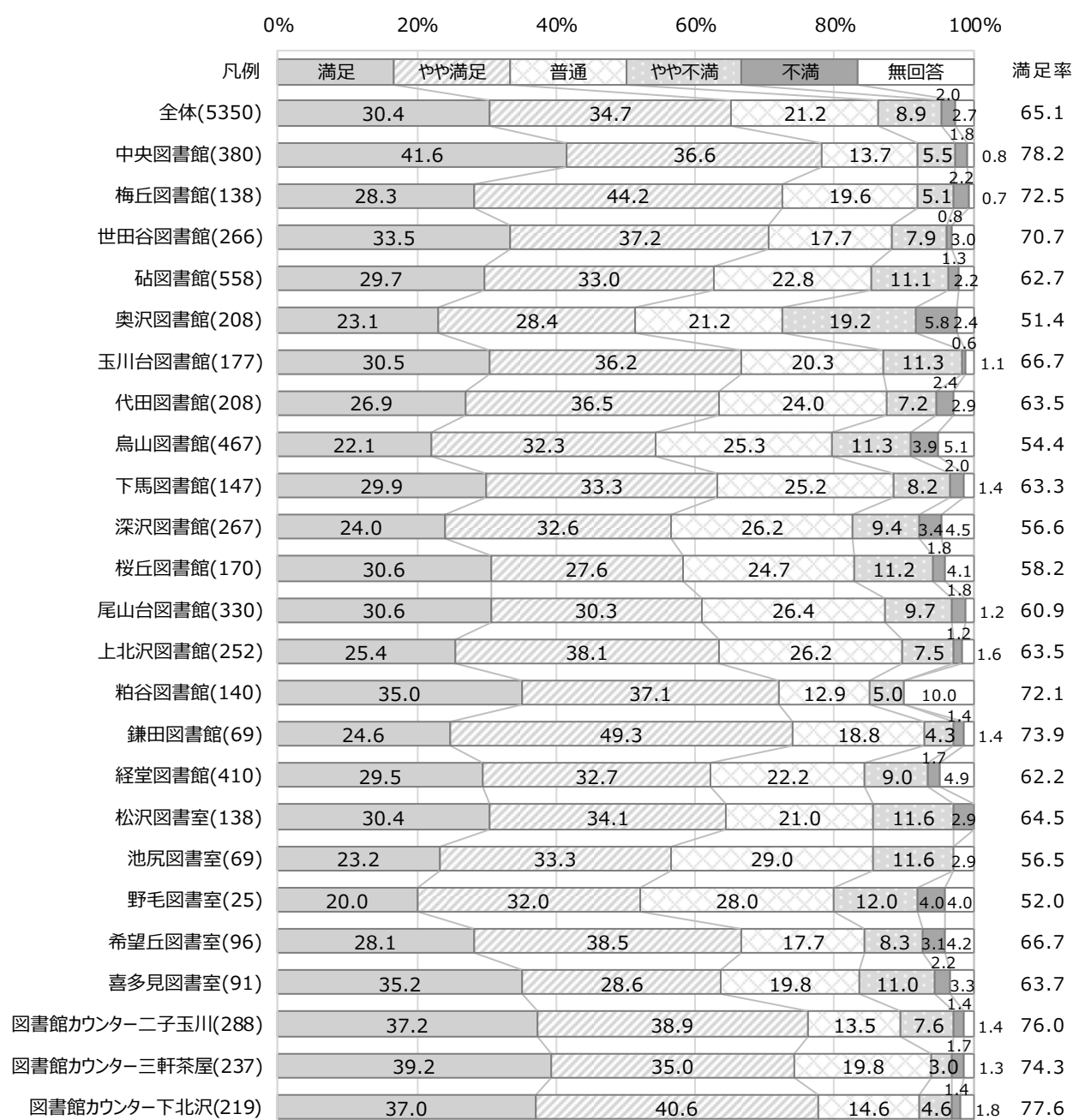
#### ○図書館に対する満足度

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

本の種類や数については、全体の「満足」と「やや満足」の合計値(以下、「満足率」とする)は65.1%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78.2%、鎌田図書館が73.9%、梅丘図書館が72.5%と続きます。

図 3-1 本の種類や数に対する満足度

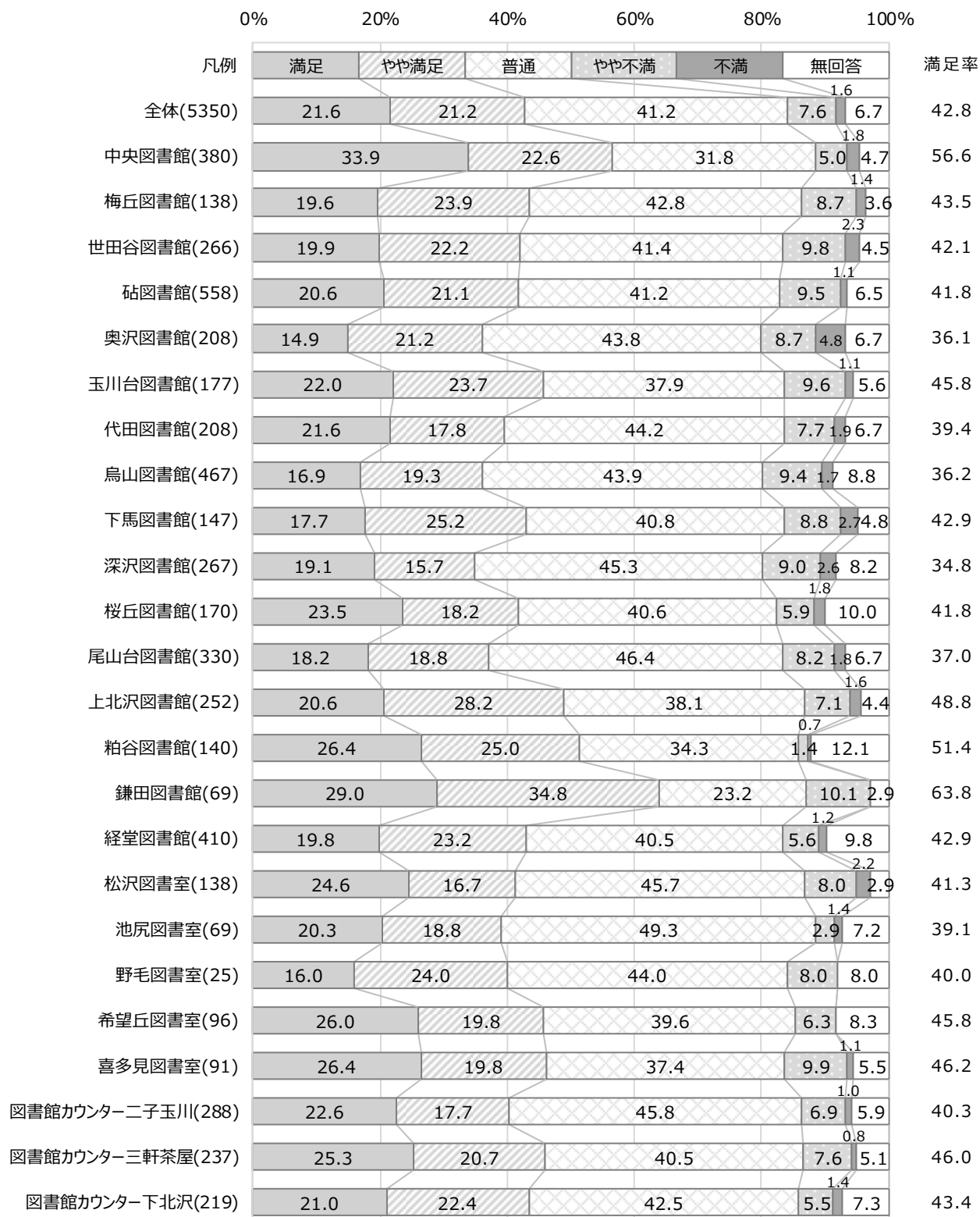




## (2) 雑誌、新聞の種類や数について

雑誌、新聞の種類や数については、全体の満足率は42.8%です。蔵書をもたない図書館カウンターを除くと、館別の上位は鎌田図書館が63.8%、中央図書館が56.6%、粕谷図書館が51.4%と続きます。

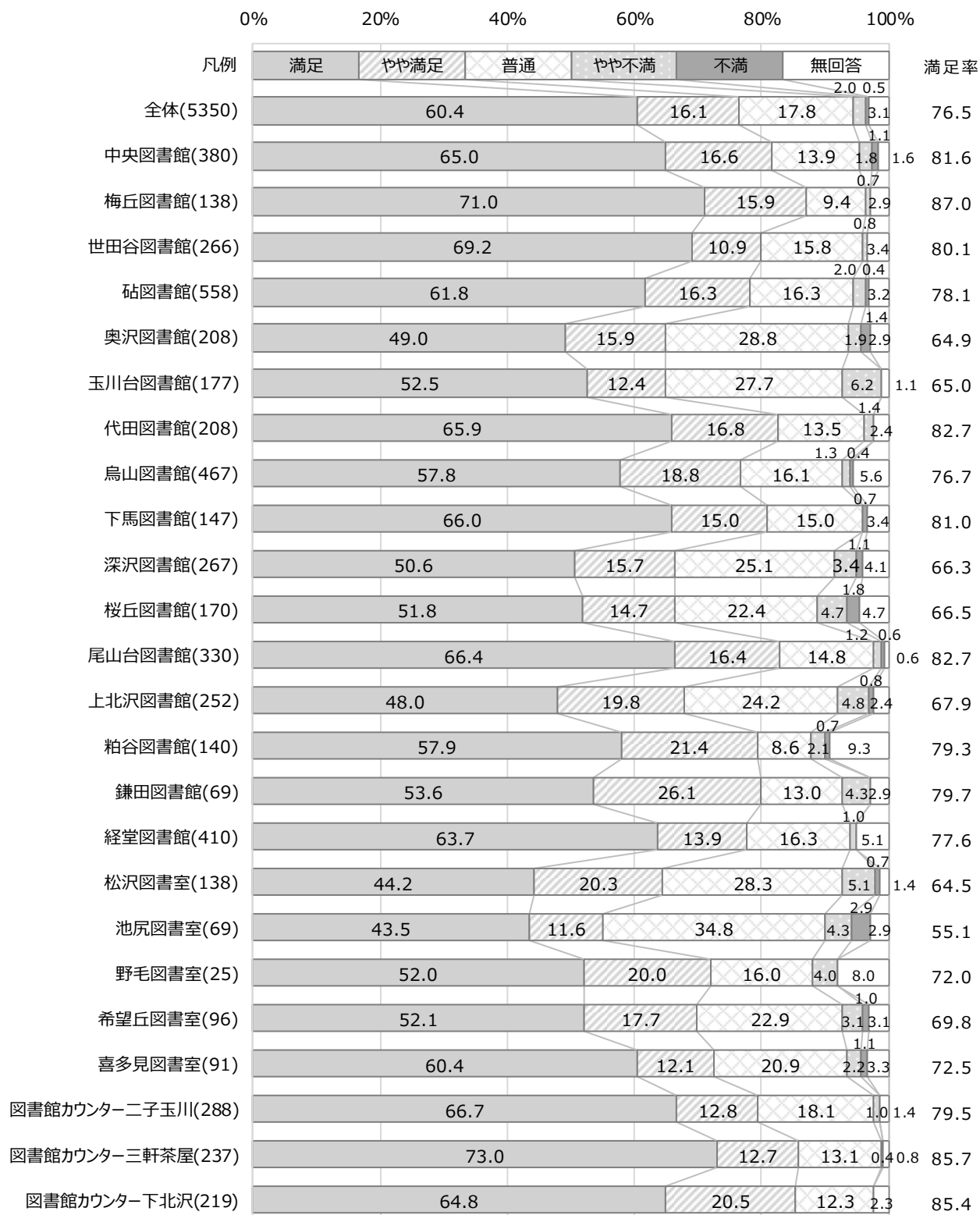
図 3-2 雑誌、新聞の種類や数に対する満足度



### (3) 開館日について

開館日については、全体の満足率は76.5%です。館別の上位は梅丘図書館が87.0%、図書館カウンター三軒茶屋が85.7%、図書館カウンター下北沢が85.4%と続きます。

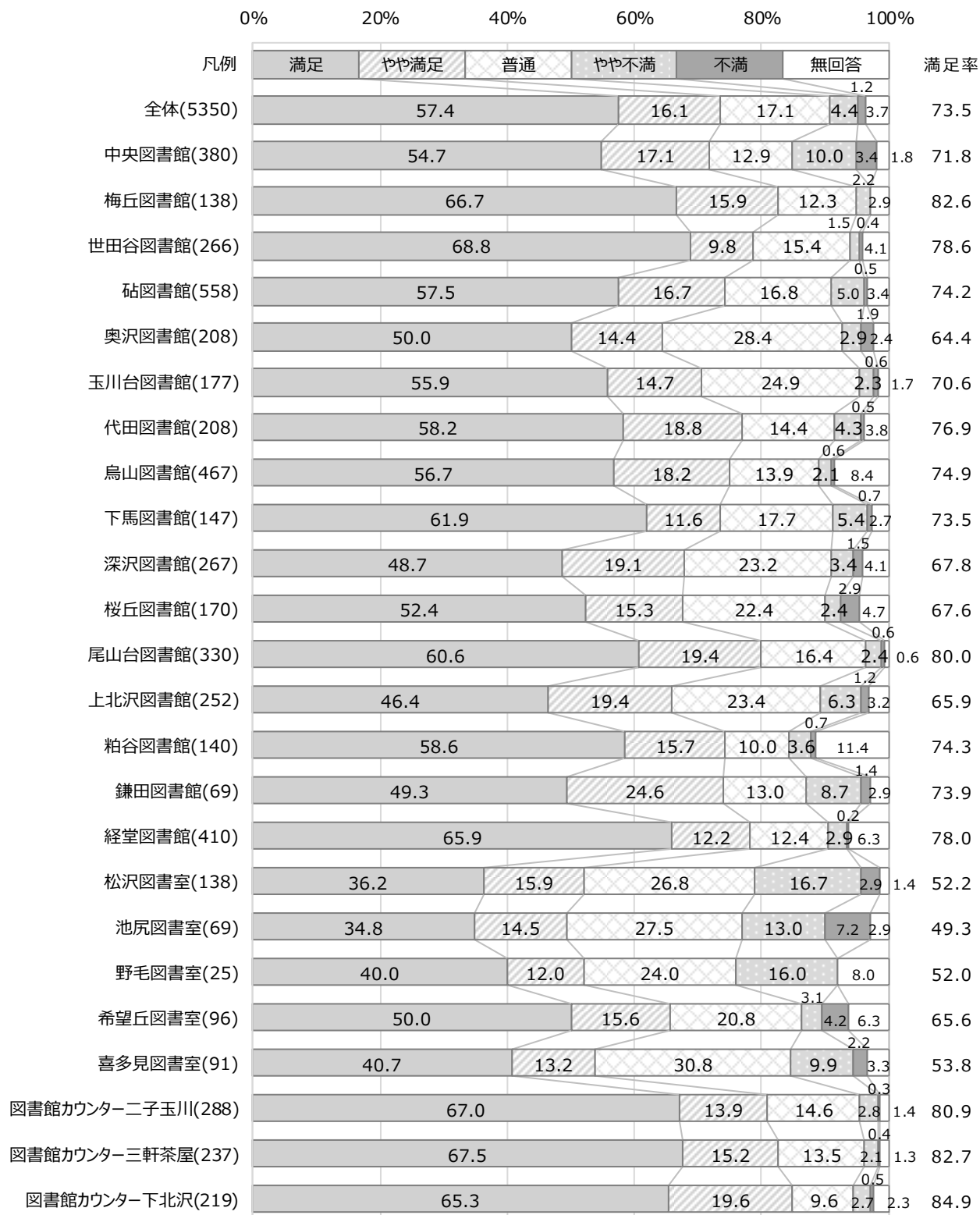
図 3-3 開館日に対する満足度



#### (4) 開館時間について

開館時間については、全体の満足率は73.5%です。館別の上位は図書館カウンター下北沢が84.9%、図書館カウンター三軒茶屋が82.7%、梅丘図書館が82.6%と続きます。

図 3-4 開館時間に対する満足度

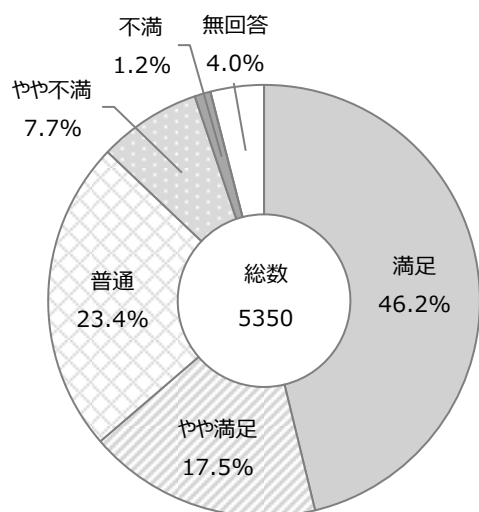


(5) 本を借りられる期間について（貸出期間は2週間です。）

本を借りられる期間の満足率は63.7%です。

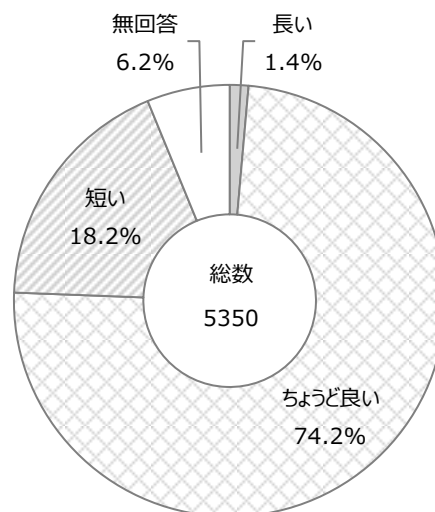
本を借りられる期間の長さは、「ちょうど良い」が74.2%、「短い」が18.2%です。

図 3-5 本を借りられる期間に対する満足度



満足率 63.7%

図 3-6 本を借りられる期間についての評価

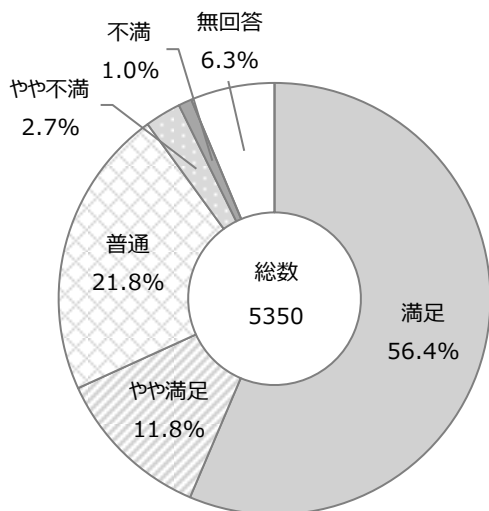


(6) 本を一度に借りられる冊数について（全館で合計15冊です。）

本を一度に借りられる冊数の満足率は68.2%です。

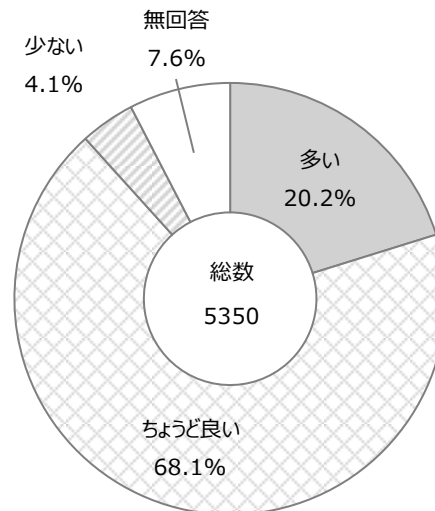
本を一度に借りられる冊数については、「ちょうど良い」が68.1%、「多い」が20.2%です。

図 3-7 本を一度に借りられる冊数に対する満足度



満足率 68.2%

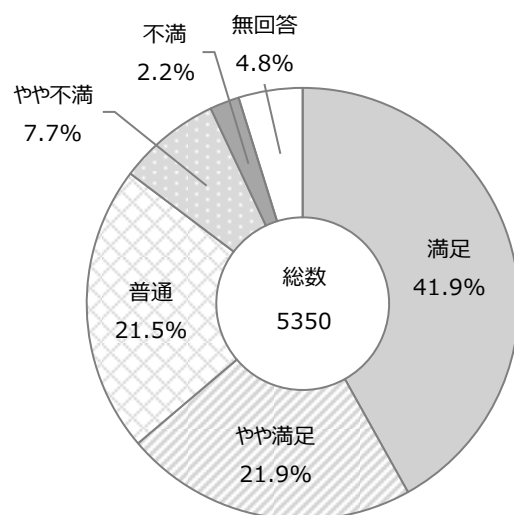
図 3-8 本を一度に借りられる冊数についての評価



### (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 63.8%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

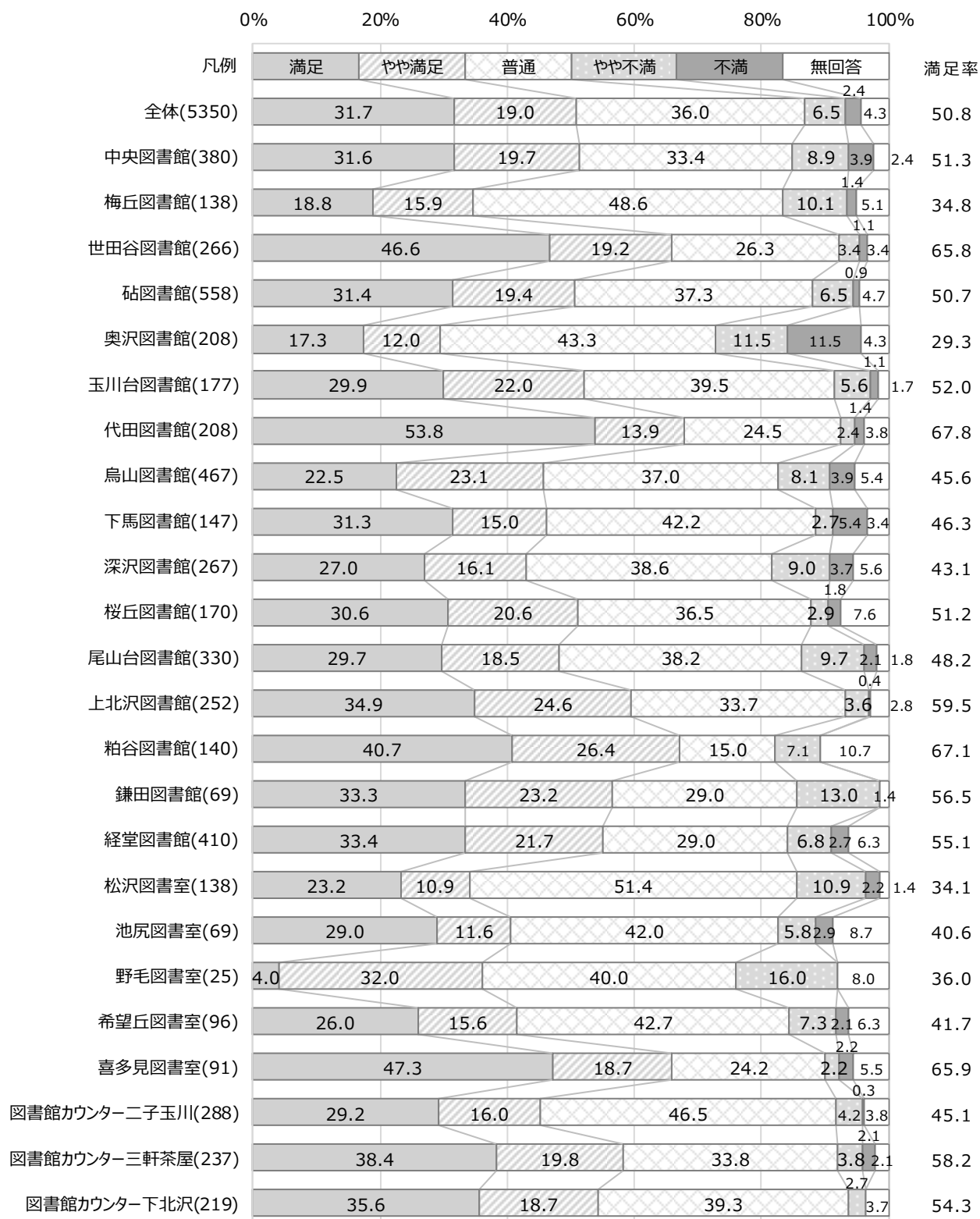


満足率 63.8%

### (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

図書館の施設や設備については、全体の満足率は 50.8%です。館別の上位は、代田図書館が 67.8%、粕谷図書館が 67.1%、喜多見図書室が 65.9%と続きます。

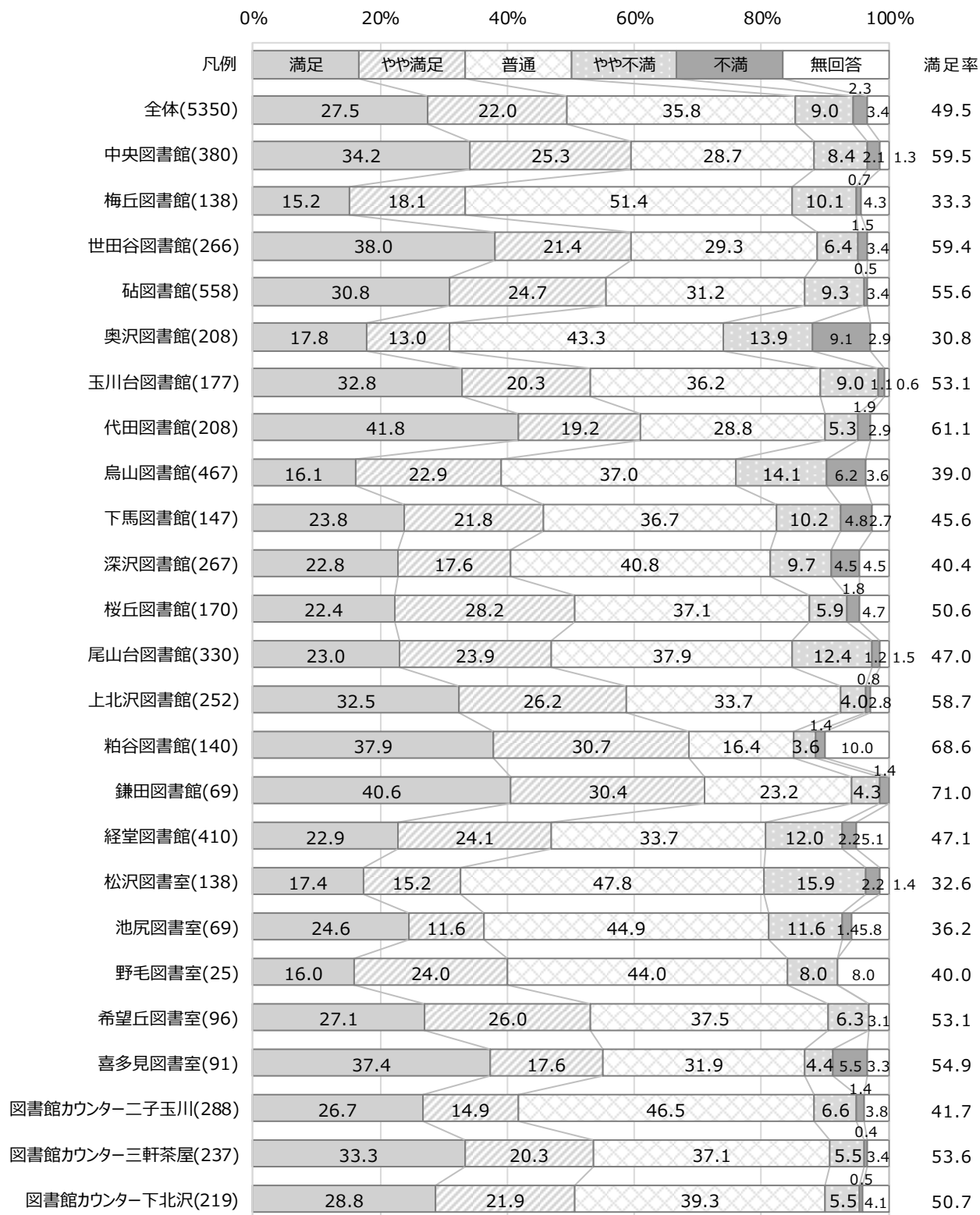
図 3-10 図書館の施設や設備に対する満足度



### (9) 図書館内の居心地について

図書館内の居心地については、全体の満足率は49.5%です。館別の上位は鎌田図書館71.0%、粕谷図書館が68.6%、代田図書館が61.1%と続きます。

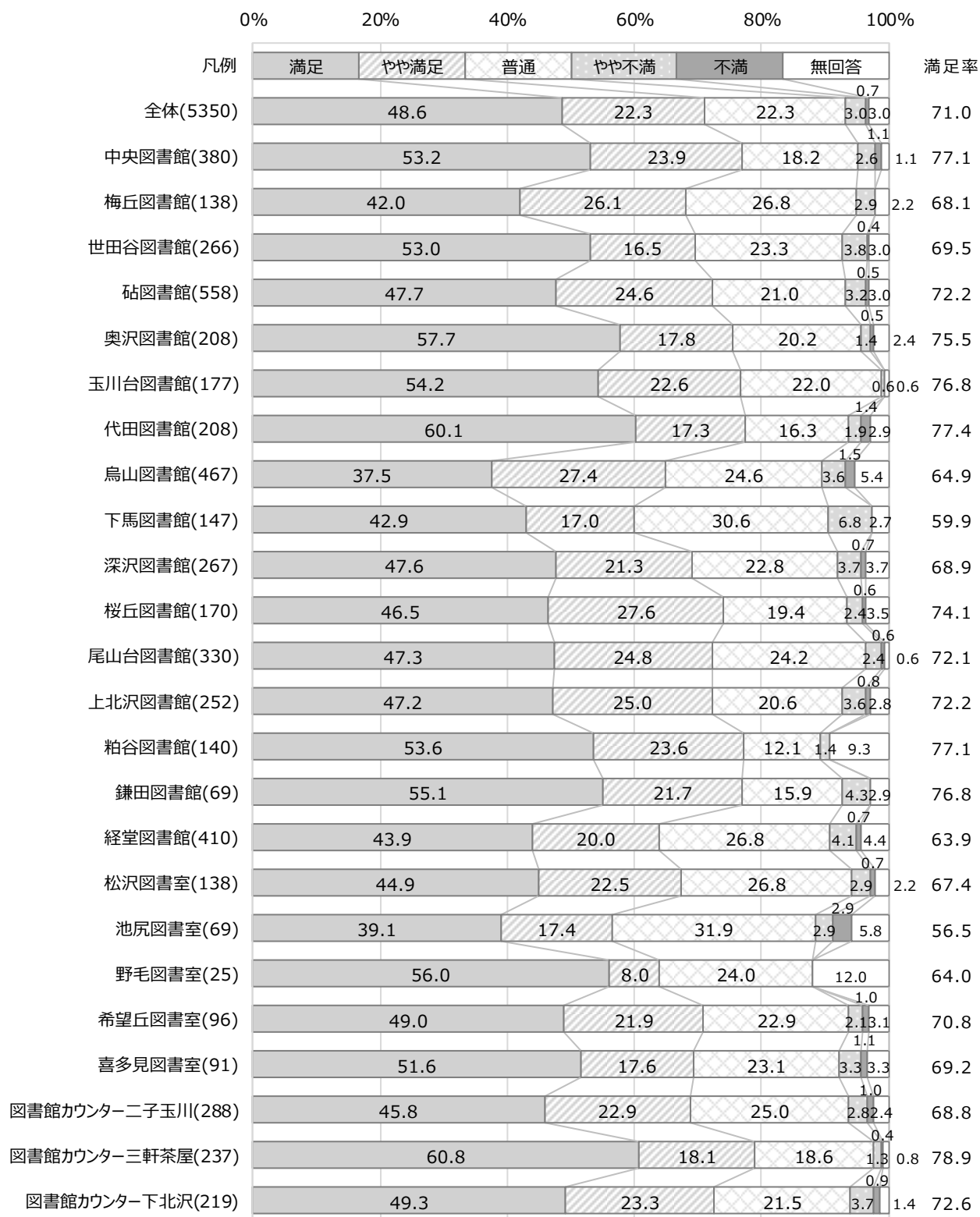
図 3-11 図書館内の居心地に対する満足度



## (10) 図書館職員の待遇について

図書館職員の待遇については、全体の満足率は71.0%です。館別の上位は図書館カウンター三軒茶屋が78.9%、代田図書館が77.4%、中央図書館、粕谷図書館が77.1%と続きます。

図 3-12 図書館職員の待遇に対する満足度

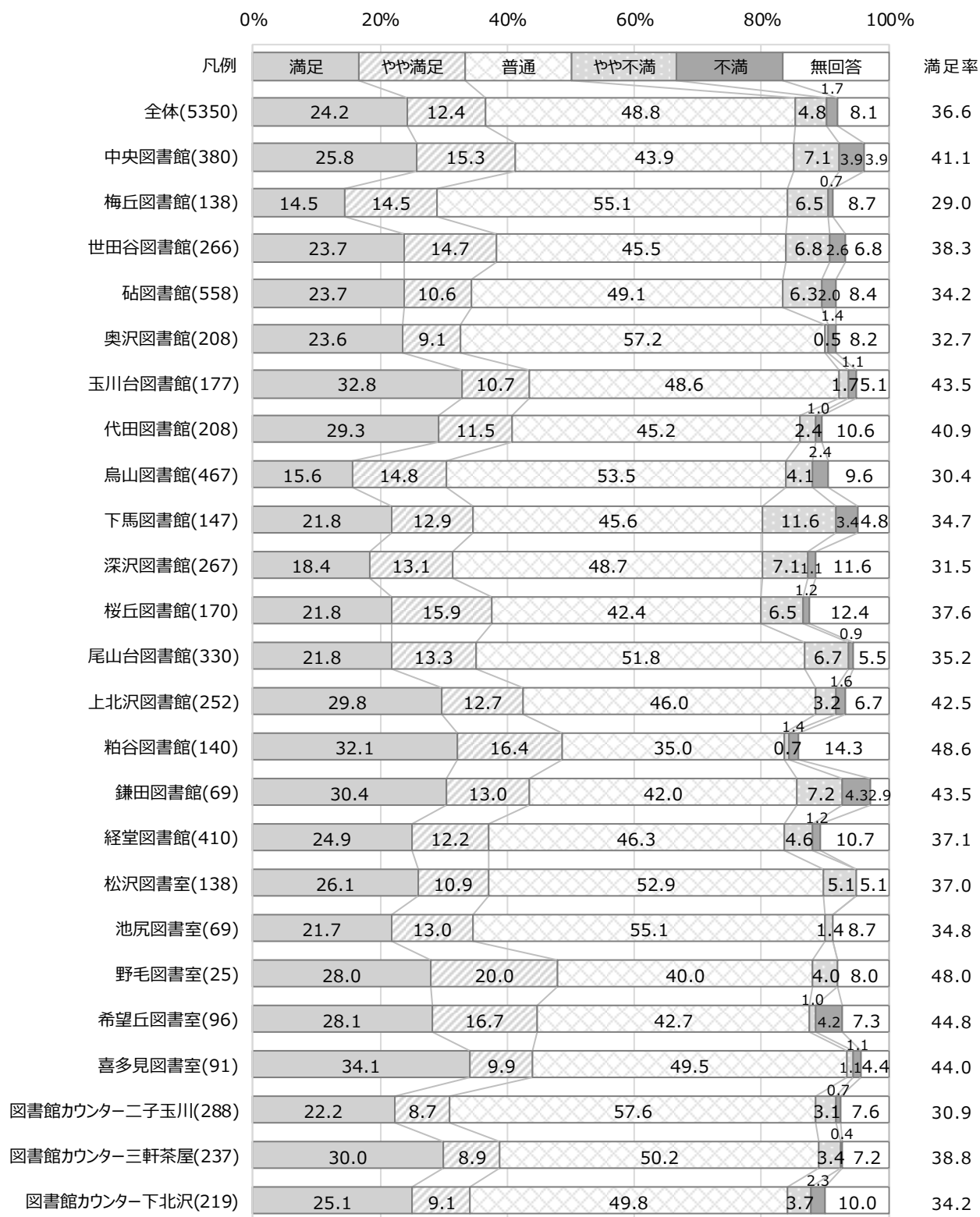




(11) 大声で騒いだり、館内を走り回るなど不適正な利用者への職員対応について

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は、全体の満足率は 36.6%です。館別の上位は粕谷図書館が 48.6%、野毛図書室が 48.0%（回答者数が少ないので参考値）、希望丘図書室が 44.8%と続きます。

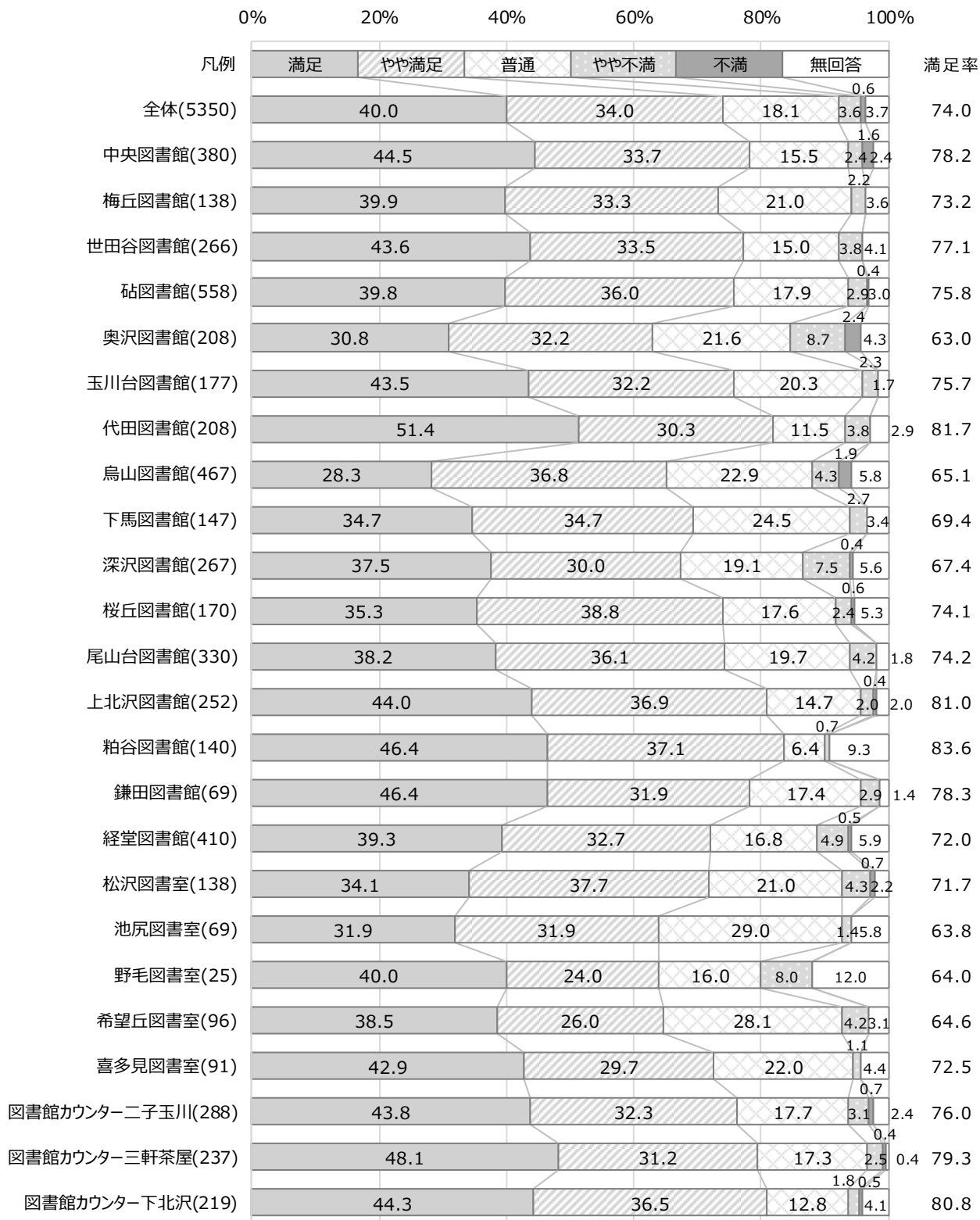
図 3-13 不適正な利用者への職員対応に対する満足度



## (12) 区立図書館の全体的な満足度について

区立図書館の全体的な満足度については、全体の満足率は74.0%です。館別の上位は粕谷図書館が83.6%、代田図書館が81.7%、上北沢図書館が81.0%と続きます。

図 3-14 区立図書館に対する全体的な満足度

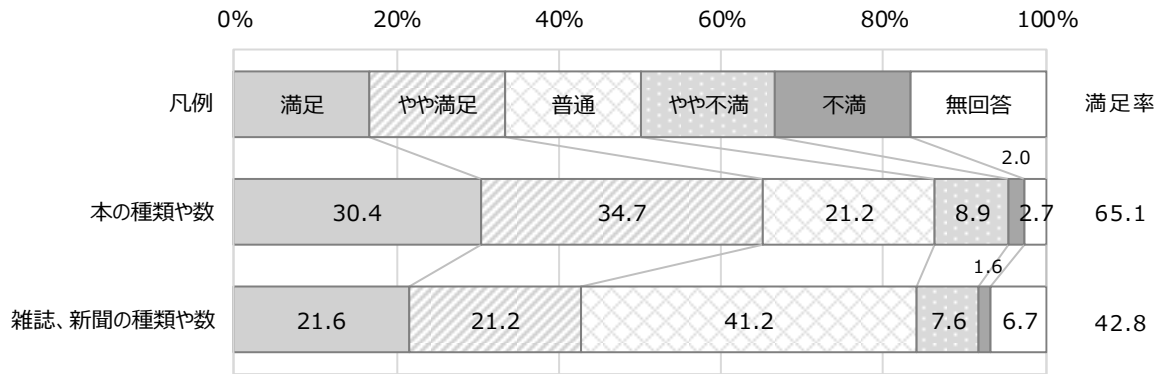


## ○図書館に対する満足度【項目比較】

### (1) 資料の種類や数についての満足度

資料の種類や数についての満足度は、「本の種類や数」の満足率が65.1%、「雑誌、新聞の種類や数」の満足率は42.8%です。

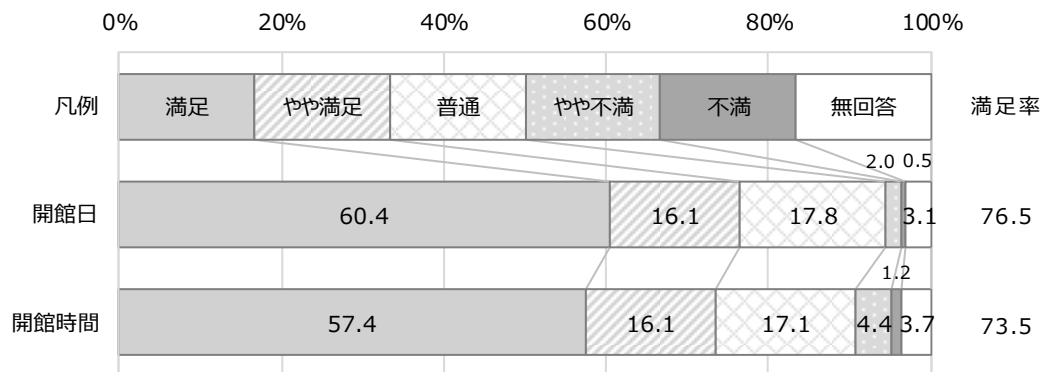
図 3-15 資料の種類や数についての満足度 総数 5350



### (2) 開館日、開館時間についての満足度

開館日、開館時間についての満足度については、「開館日」の満足率は76.5%、「開館時間」の満足率は73.5%です。

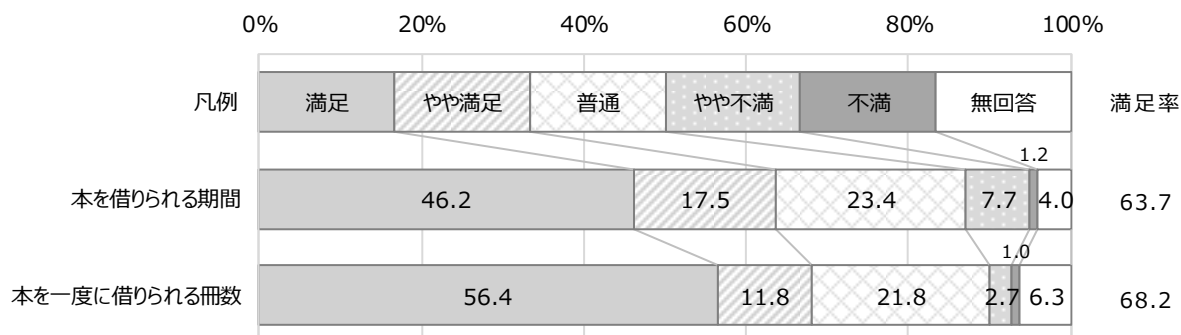
図 3-16 開館日、開館時間についての満足度 総数 5350



### (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、本を一度に借りられる冊数については、「本を借りられる期間」の満足率は63.7%、「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 5350

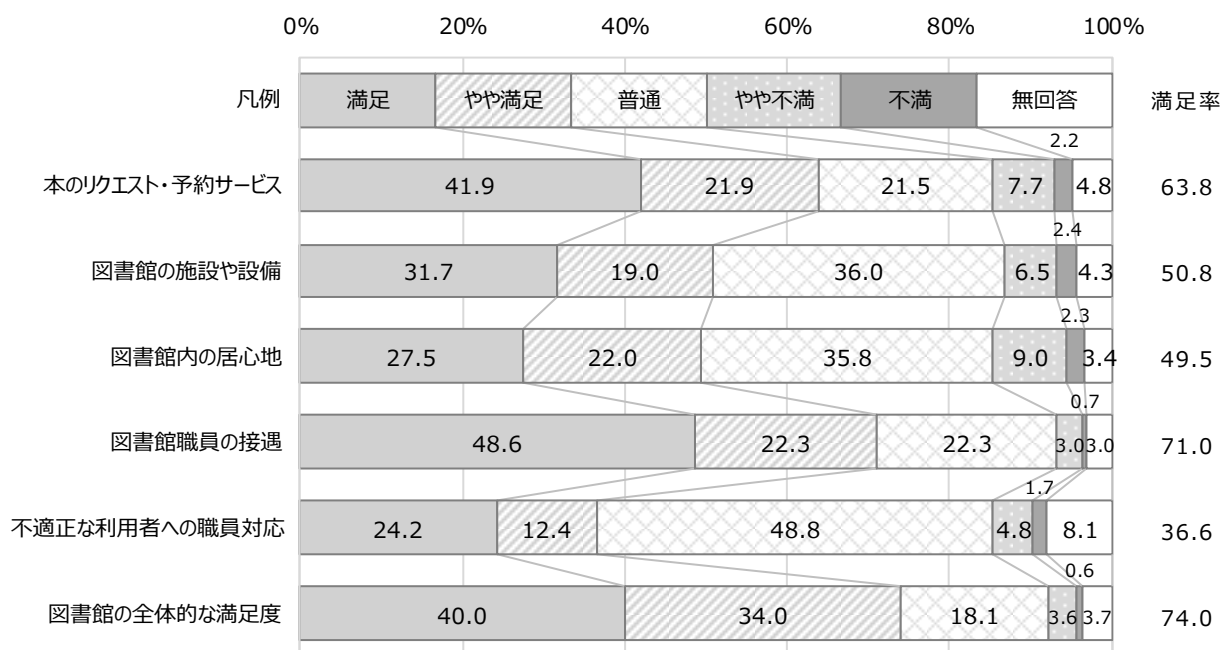


### (4) 図書館のサービスや設備、職員などについての満足度

図書館のサービスや設備、職員などについては、満足率が最も高い項目は、「図書館の全体的な満足度」で74.0%と7割を超えています。

次いで、「図書館職員の接遇」で71.0%、「本のリクエスト・予約サービス」で63.8%となっています。

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 5350

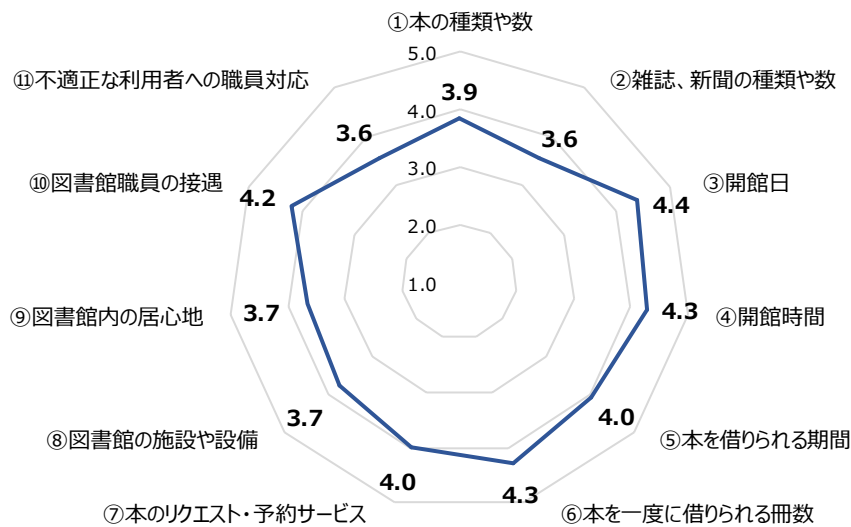


## ○図書館に対する満足度【項目別満足度の平均値】

図書館に対する満足度（問 8 の 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、「雑誌、新聞の種類や数」、「不適正な利用者への職員対応」の 2 項目でそれぞれ 3.6 となっています。

図 3-19 図書館に対する満足度【項目別満足度の平均値】 回答総数 5350



### ※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。

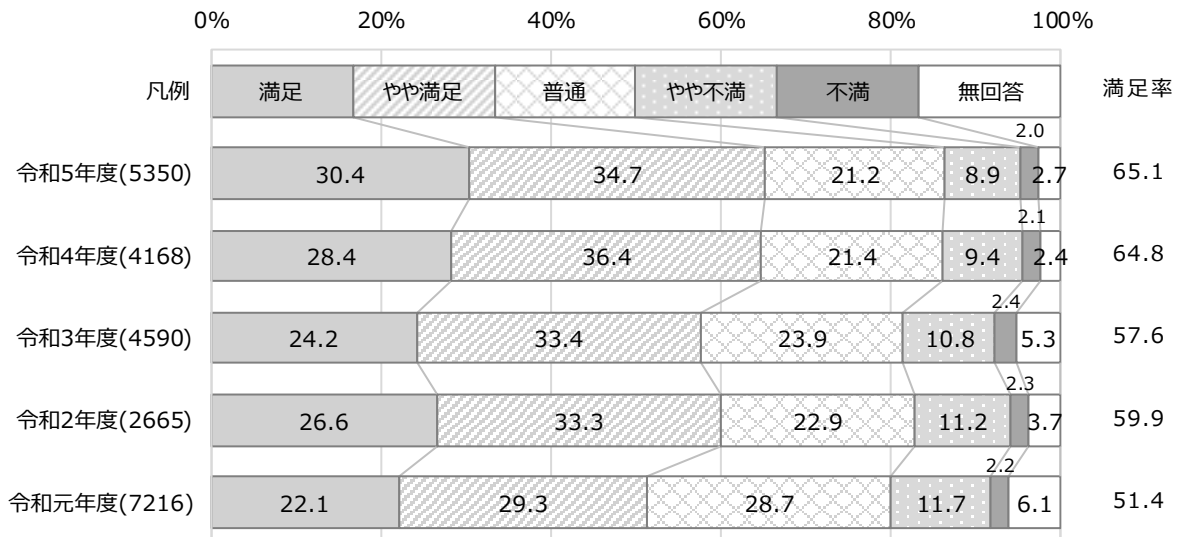
## ○図書館に対する満足度【年度推移】

### (1) 本の種類や数についての満足度

本の種類や数に対する満足度については、令和5年度の満足率は65.1%で、令和4年度より0.3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。

また、「不満」と「やや不満」の合計値（以下、「不満率」とする）においても10.9%で、令和4年度より0.6ポイント減少し、過年度と比較して最も低くなっています。

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

雑誌、新聞の種類や数に対する満足度については、令和5年度の満足率は42.8%で、令和4年度より0.7ポイント低下しています。

また、不満率においても9.3%で、令和4年度より0.2ポイント増加しています。

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

開館日に対する満足度については、令和5年度の満足率は76.5%となっており、前年度に比べて0.6ポイント低下しています。

一方、不満率は2.5%で、令和4年度より0.1ポイント減少し、過年度と比較して最も低くなっています。

開館時間に対する満足度については、令和5年度の満足率は73.5%となっており、前年度に比べて0.3ポイント低下しています。

一方、不満率は5.6%で、令和4年度より0.6ポイント減少し、過年度と比較して最も低くなっています。

図 3-22 開館日についての満足度

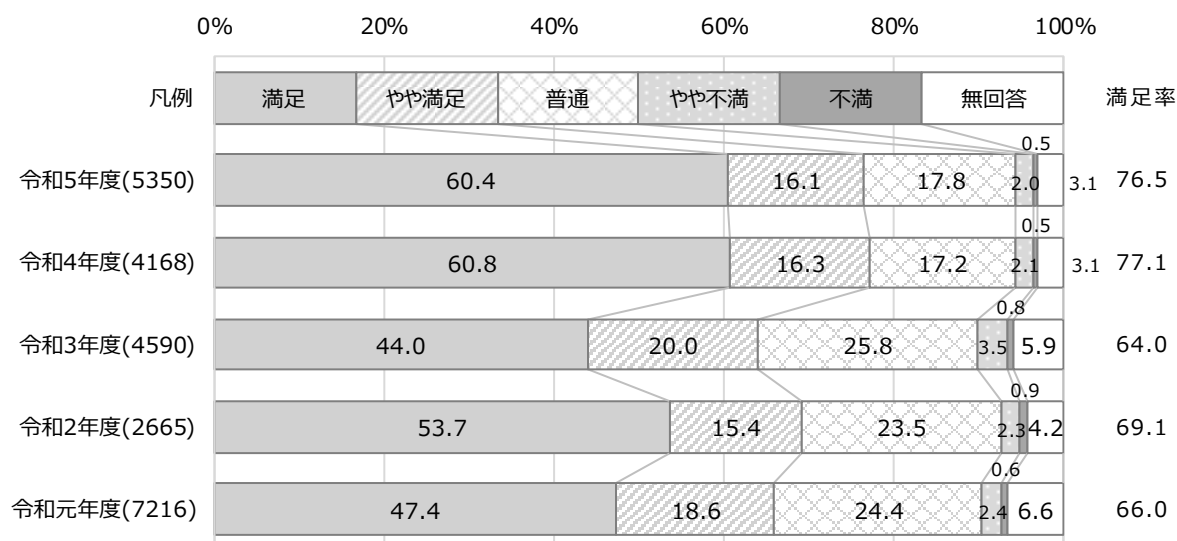
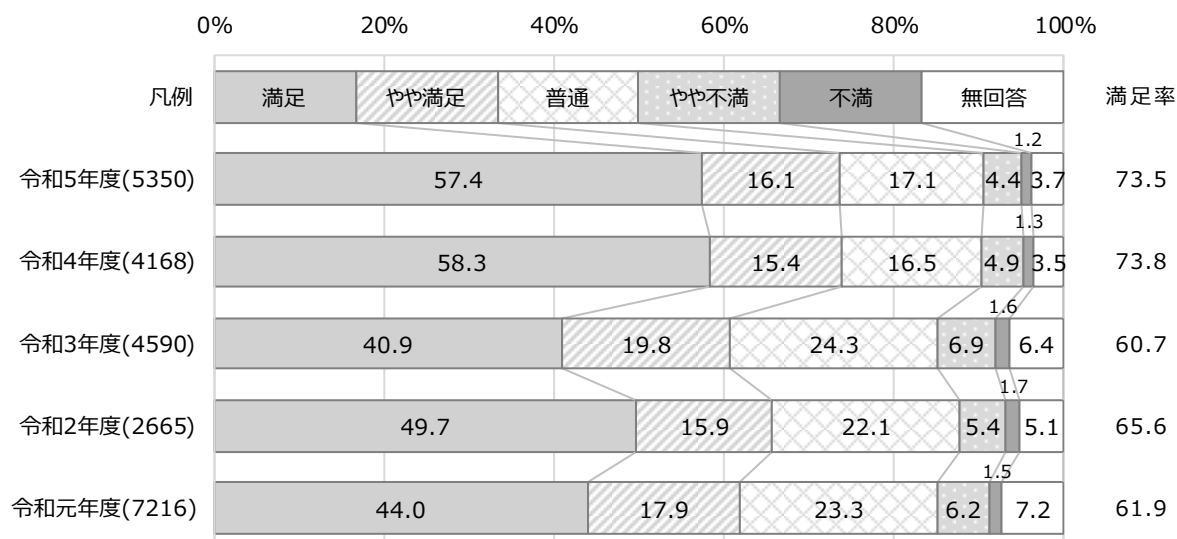


図 3-23 開館時間についての満足度



(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に対する満足度については、令和5年度の満足率は63.7%となっており、令和4年度より0.5ポイント低下しています。

また、不満率においても8.9%で、令和4年度より1.0ポイント増加しています。

本を一度に借りられる冊数に対する満足度については、令和5年度の満足率は68.2%と令和4年度と同率になっており、過年度と比較して最も高い水準を維持しています。

また、不満率においても3.7%で、令和4年度より0.1ポイント減少しています。

図 3-24 本を借りられる期間についての満足度

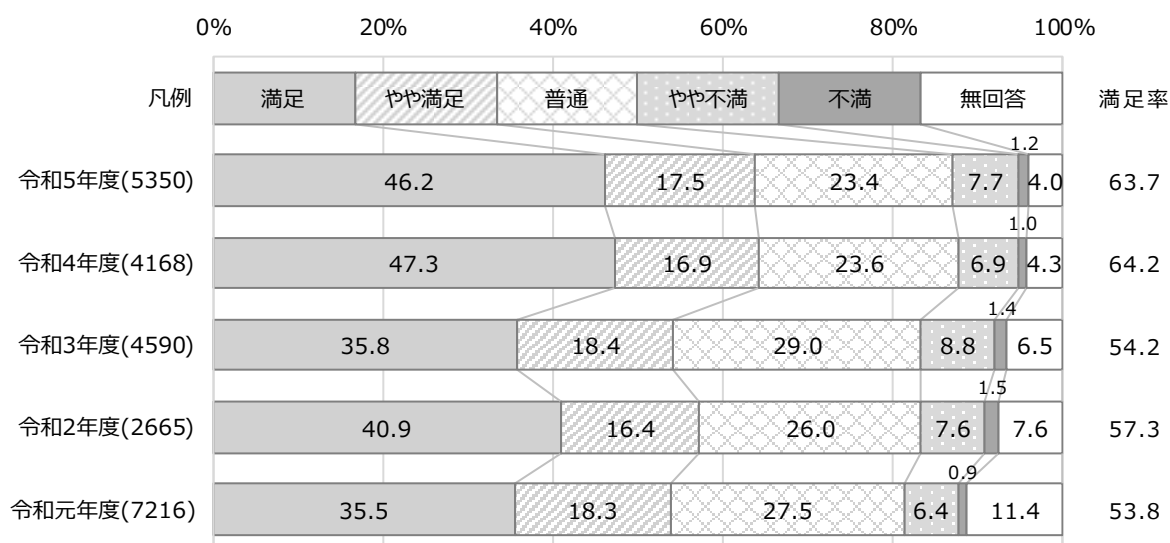
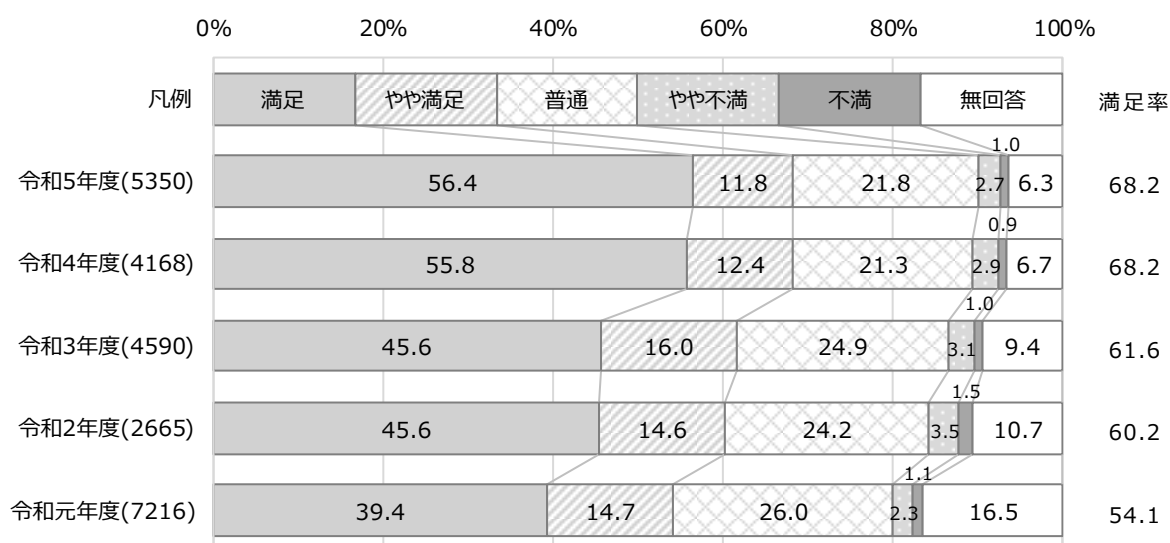


図 3-25 本を借りられる冊数についての満足度





### (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・予約サービスに対する満足度については、令和5年度の満足率は63.8%で、令和4年度より1.5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。

また、不満率は9.9%で令和4年度の10.0%から0.1ポイント減少しています。

図書館の施設や設備に対する満足度については、令和5年度の満足率は50.8%で、令和4年度より0.3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。

また、不満率は8.9%で、令和4年度より2.2ポイント減少し、令和元年度に次ぐ低い水準となっています。

図 3-26 本のリクエスト・予約サービスに対する満足度

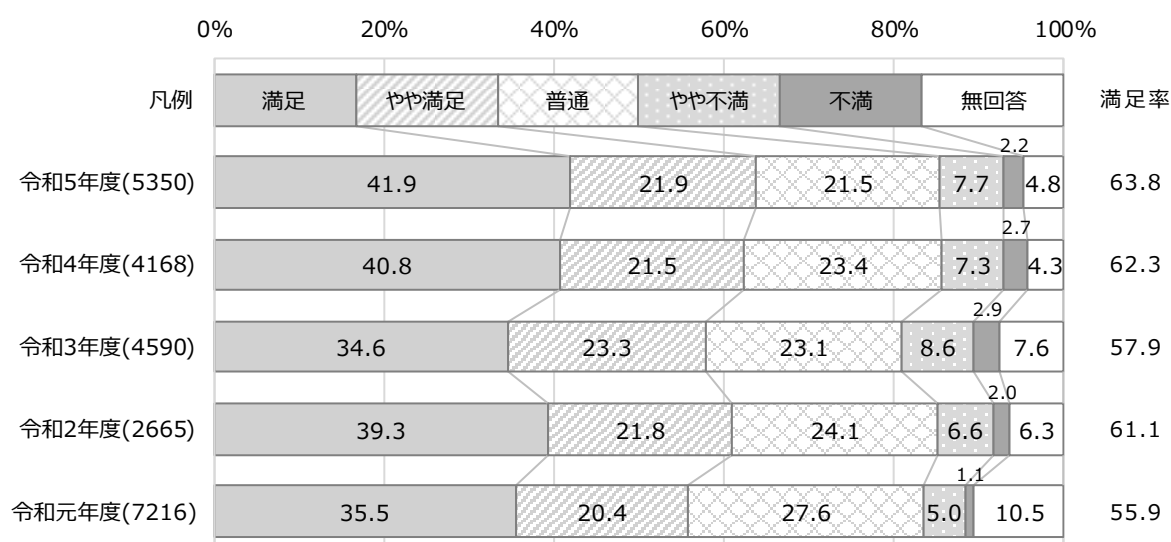
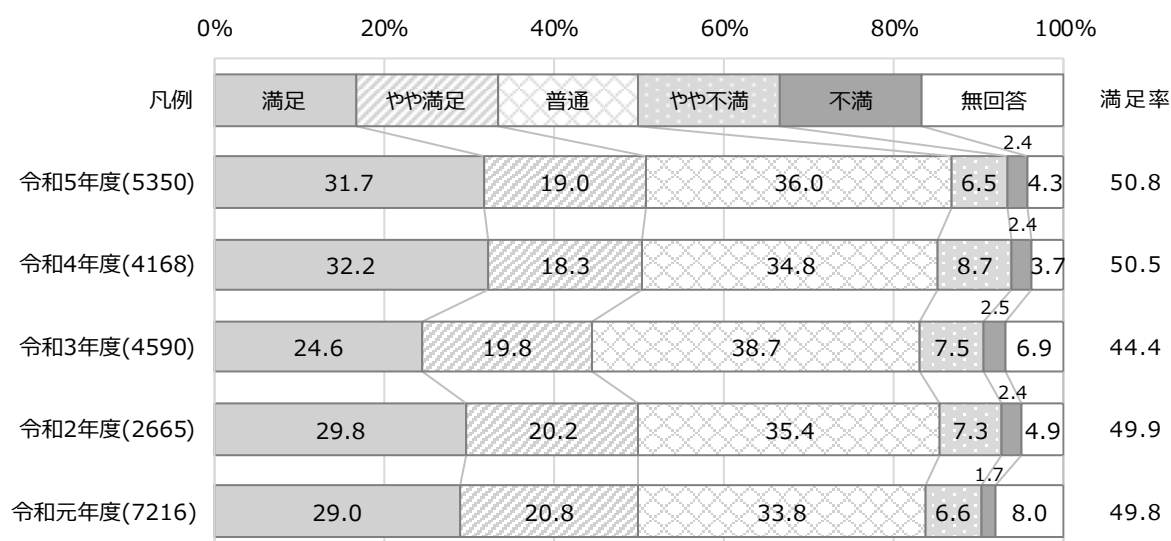


図 3-27 図書館の施設や設備についての満足度



## (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度は、令和5年度の満足率は49.5%で、令和4年度より0.4ポイント低下しています。

一方、不満率は11.3%と令和4年度より0.9ポイント減少しています。

図書館職員の接遇についての満足度は、令和5年度の満足率は71.0%で、令和4年度より1.1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。

また、不満率においても3.7%と令和4年度より1.0ポイント減少し、令和2年度の水準まで回復しています。

図 3-28 図書館の居心地についての満足度

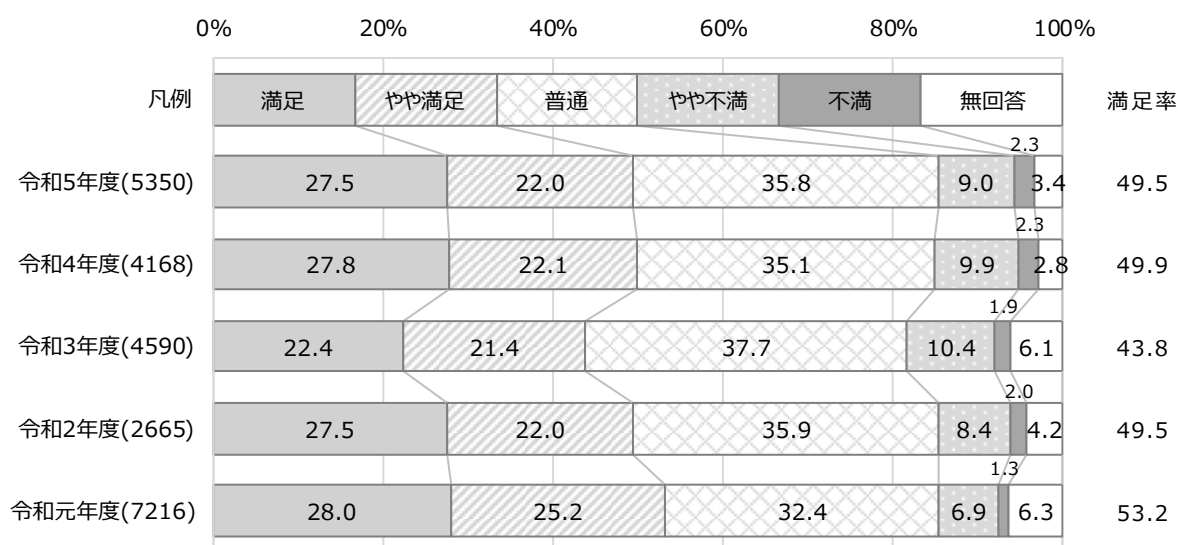
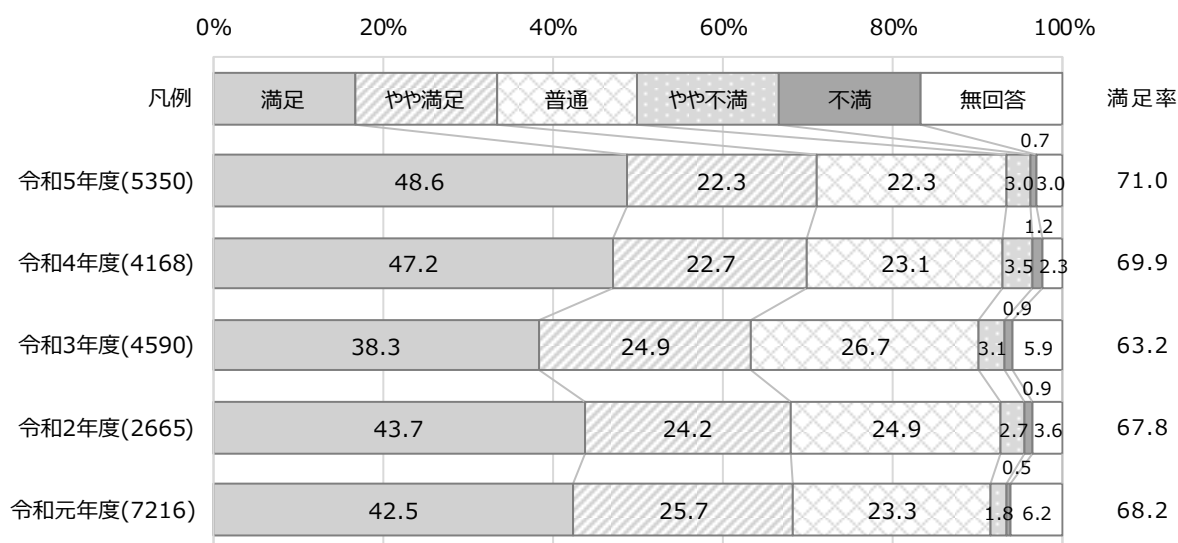


図 3-29 図書館職員の接遇についての満足度



### (7) 職員の対応や総合的な満足度

不適正な利用者への対応に対する満足度については、令和5年度の満足率は36.6%で、令和4年度と同率となっています。

また、不満率は6.5%となり、令和元年度の水準まで回復しています。

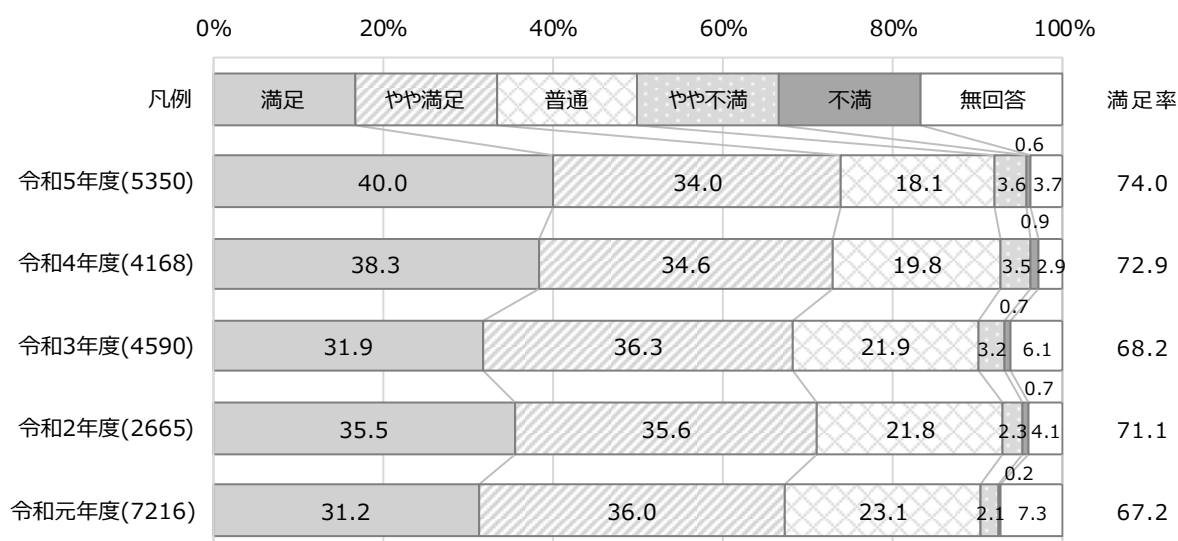
図書館の全体的な満足度については、令和5年度の満足率は74.0%となり、令和4年度より1.1ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

また、不満率においても4.2%で、令和4年度から0.2ポイント減少しています。

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状況・要望・期待

### ○実施サービスの認知状況

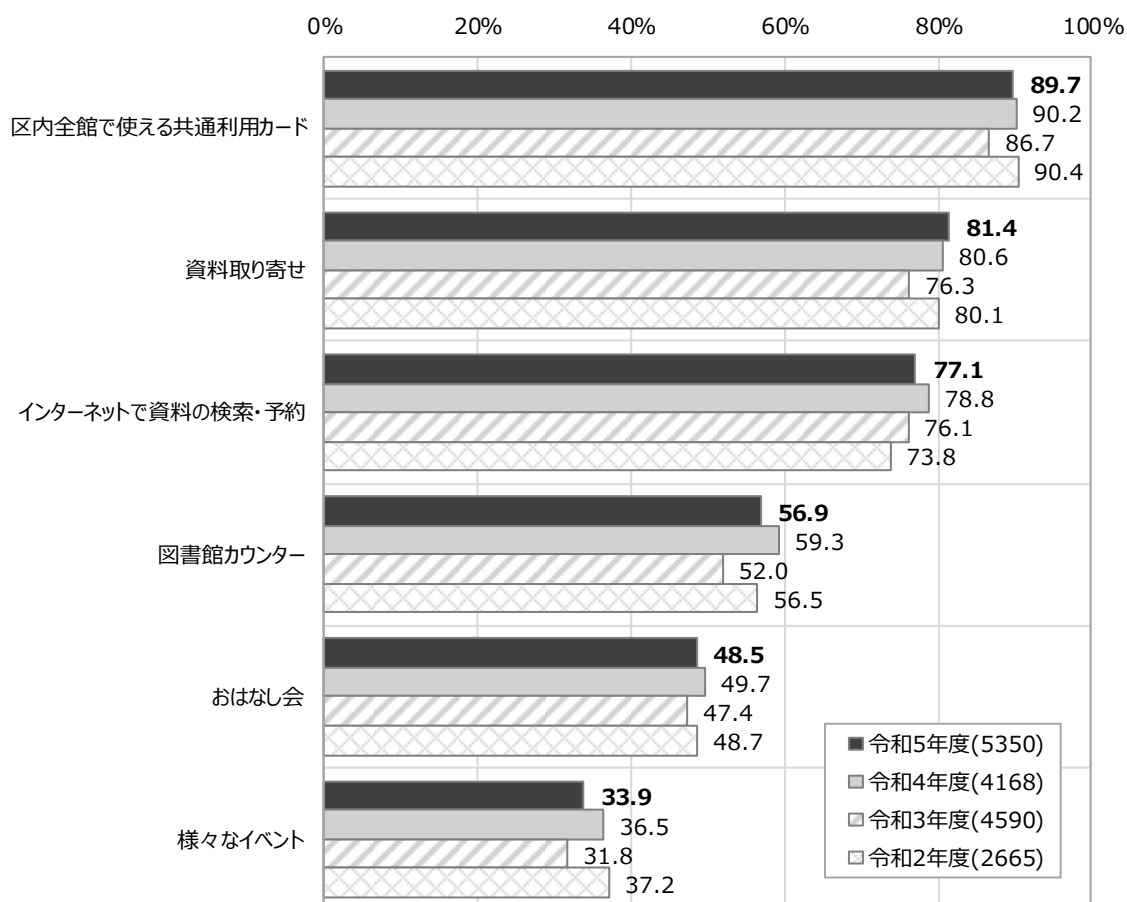
問6 現在、区立図書館で実施しているサービスで、ご存知のサービスはありますか。（〇はいくつでも）

実施サービスの認知状況としては令和4年度より低下しているサービスが散見されますが、大きな低下は見られません。

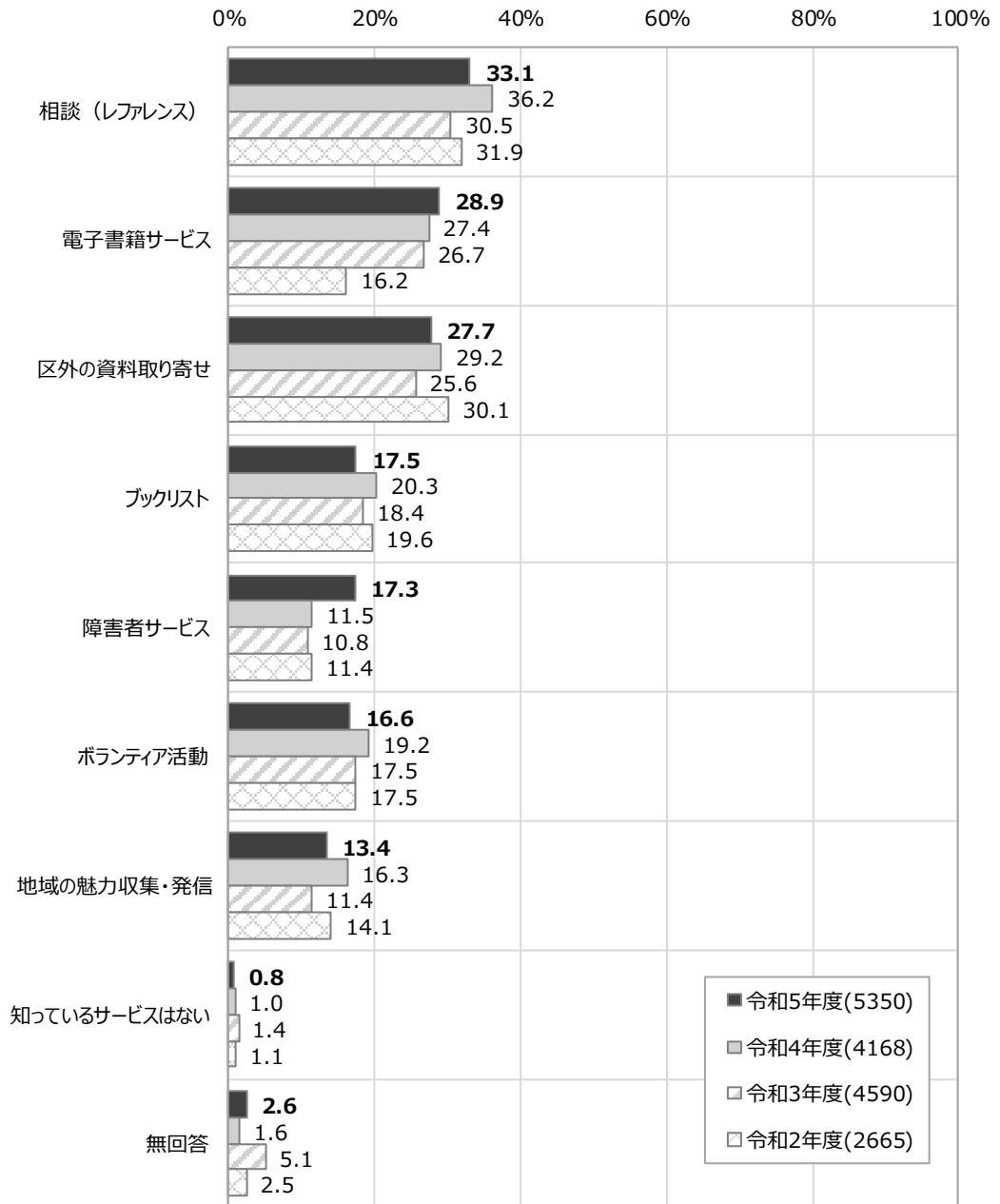
認知度の高いサービスは、「区内全館で使える共通利用カード（区内の中央図書館、地域図書館、地域図書室で共通利用カードが使える）」が89.7%で最も高く、次いで「資料取り寄せ（読みたい資料を予約して、他の区立図書館から取り寄せて借りることができる）」が81.4%、「インターネットで資料の検索・予約（パソコンや携帯電話から資料の検索や予約ができる）」が77.1%と続いており、令和4年度と上位3サービスの順位は変わっていません。

令和4年度より最も認知度が増加したのは、「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）」で、5.8ポイント上昇し、17.3%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。】



## ○電子書籍サービス

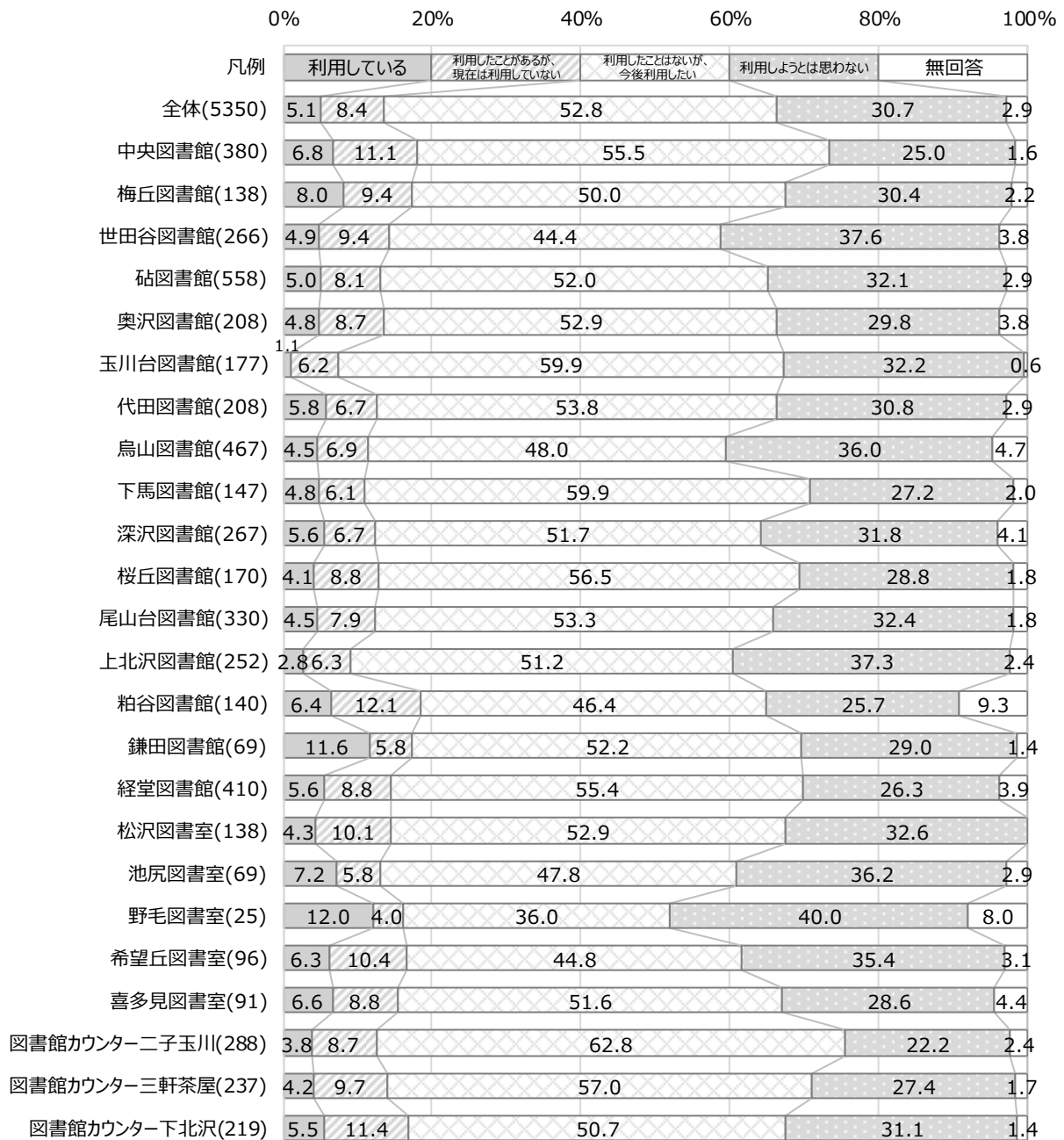
問 7—1 令和 2 年度から「世田谷区電子書籍サービス」を始めていますが、電子書籍サービスを利用したことはありますか。(○は 1 つだけ)

### (1) 電子書籍サービスの利用状況

電子書籍サービスの利用状況は、「利用したことはないが、今後利用したい」が 52.8%で最も多く、次いで「利用しようとは思わない」が 30.7%、「利用したことがあるが、現在は利用していない」が 8.4%と続き、「利用している」は 5.1%にとどまっています。

館別で「利用している」率の高い上位は野毛図書室が 12.0% (回答者数が少ないので参考値)、鎌田図書館が 11.6%、梅丘図書館が 8.0%と続きます。

図 4-2 電子書籍サービスの利用状況



問 7-2 電子書籍サービスで利用したい本のジャンルはありますか。

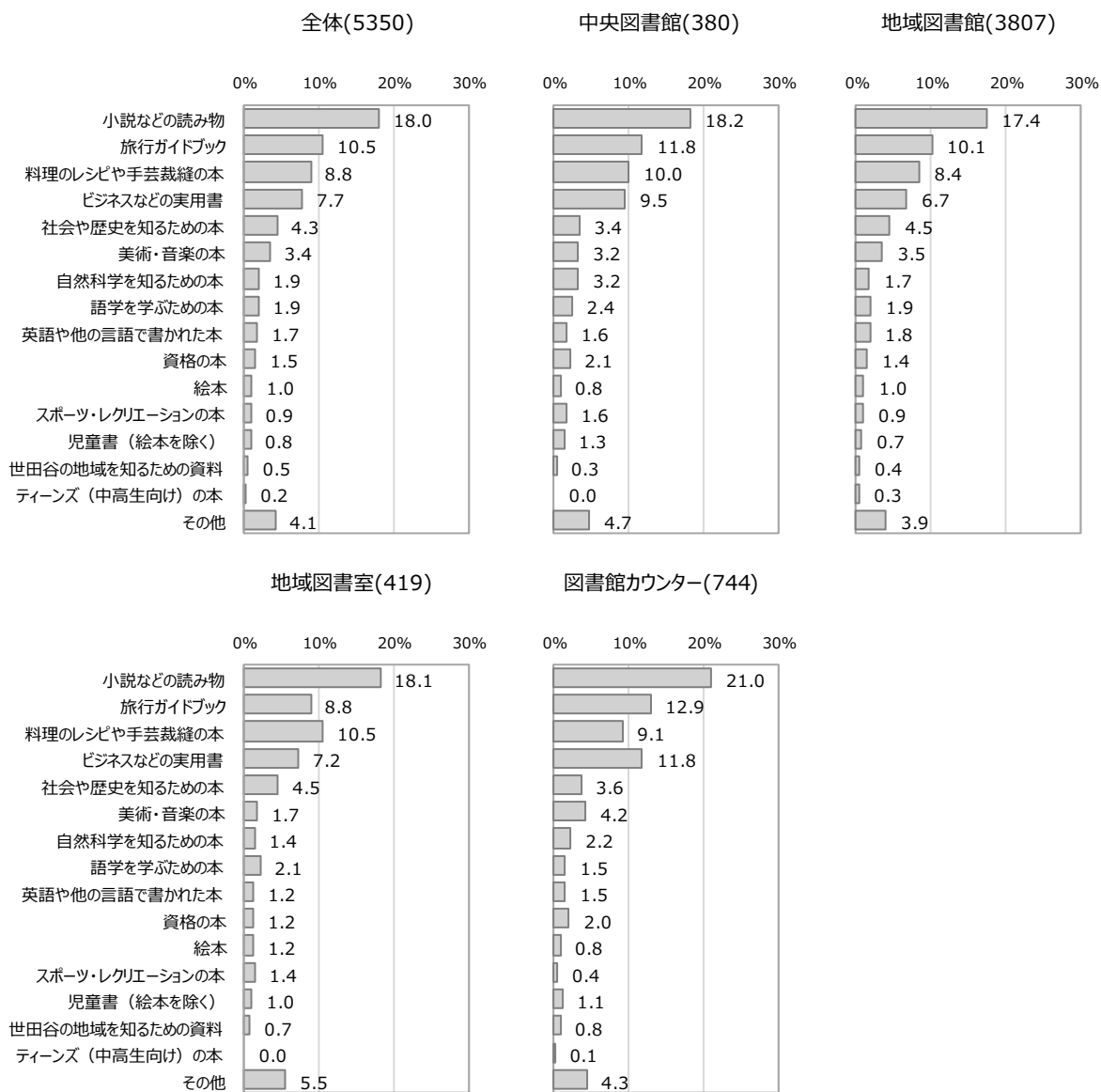
(○は1つだけ)

(2) 電子書籍サービスで利用したい本のジャンル

電子書籍サービスで利用したい本のジャンルは、「小説などの読み物」が 18.0%で最も多く、次いで「旅行ガイドブック」が 10.5%、「料理のレシピや手芸裁縫の本」が 8.8%と続きます。

中央図書館や地域図書館で上位の順位は変わりませんが、地域図書室で「料理のレシピや手芸裁縫の本」が 2 位、図書館カウンターで「ビジネスなどの実用書」が 3 位となっています。

図 4-3 電子書籍サービスで利用したい本のジャンル



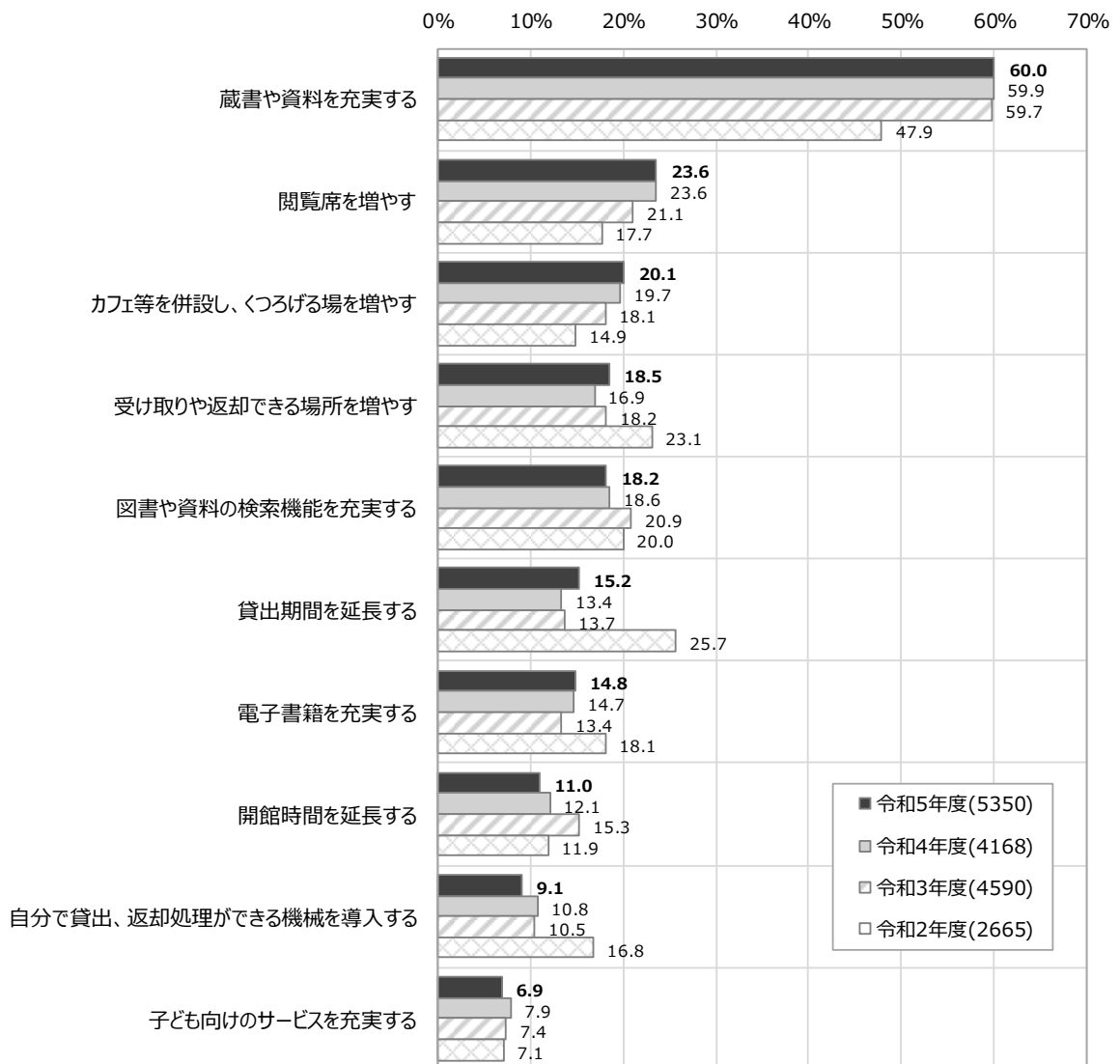
## ○図書館に望むサービス

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については、「蔵書や資料を充実する」が60.0%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」20.1%と続きます。

また、令和4年度との比較では、大きな変化はありませんが、「貸出期間を延長する」、「受け取りや返却できる場所を増やす」などの項目で増加が、「感染防止策を徹底する」、「自分で貸出、返却処理できる機械を導入する」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。】



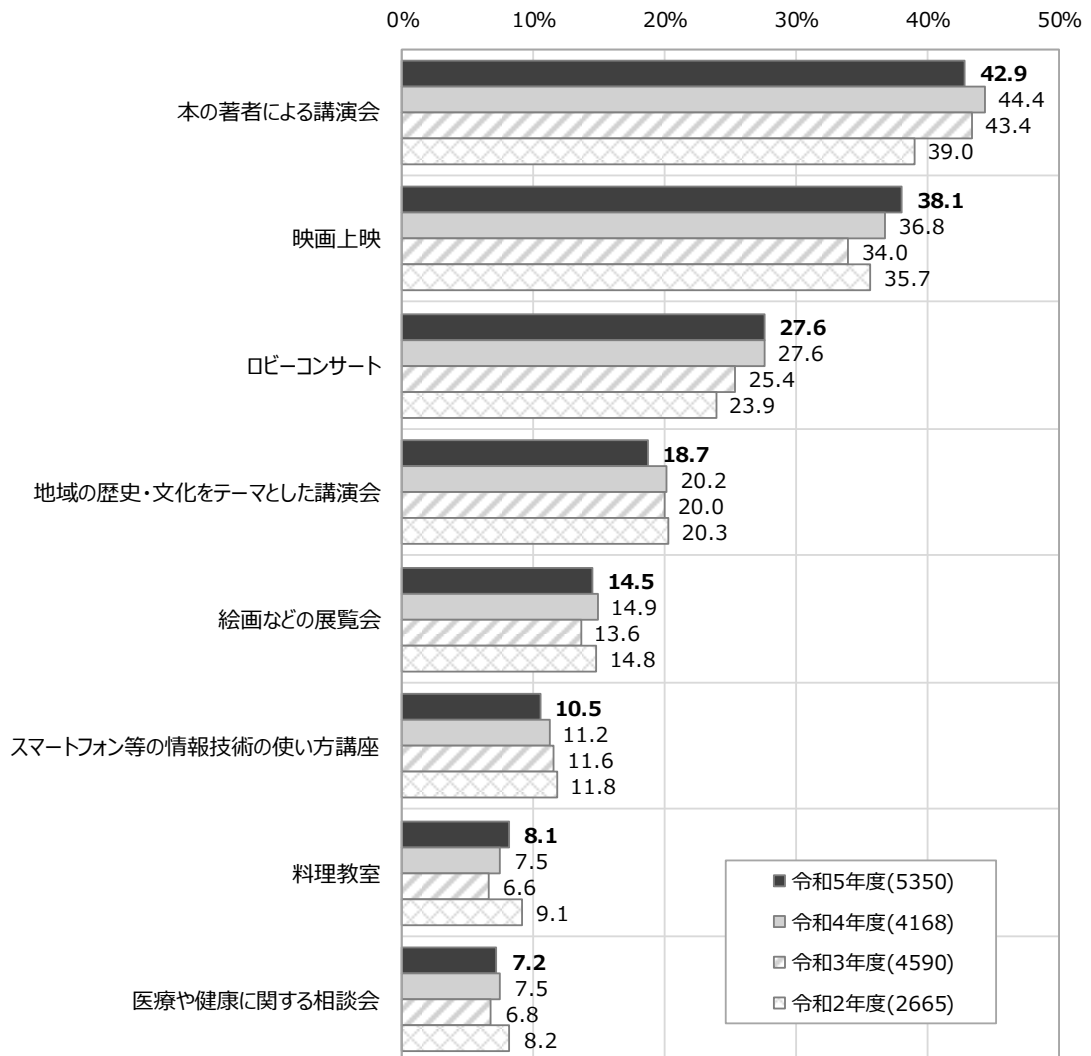
## ○参加したい図書館のイベント

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42.9%と最も多く、次いで「映画上映」が38.1%、「ロビーコンサート」が27.6%と続きます。

令和4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」と「地域の歴史・文化をテーマとした講演会」が1.5ポイント低下しています。また、「参加したいとは思わない」はやや低下したものの9.0%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

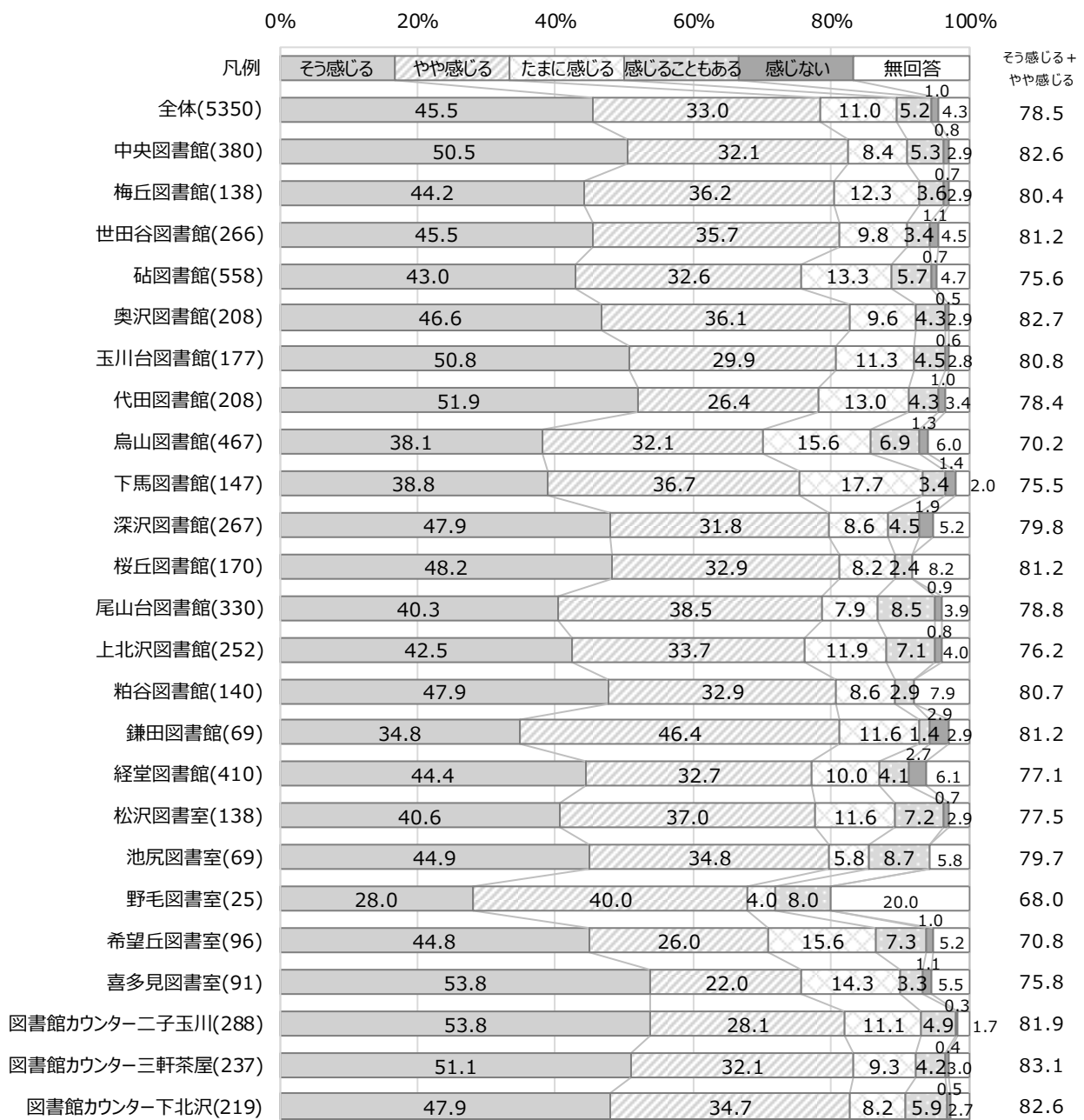
## ○図書館を利用した感想

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

探していた情報や知識を得ることができたことについては、全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は78.5%です。館別の上位は図書館カウンター三軒茶屋で83.1%、奥沢図書館が82.7%、中央図書館と図書館カウンター下北沢が82.6%となっています。

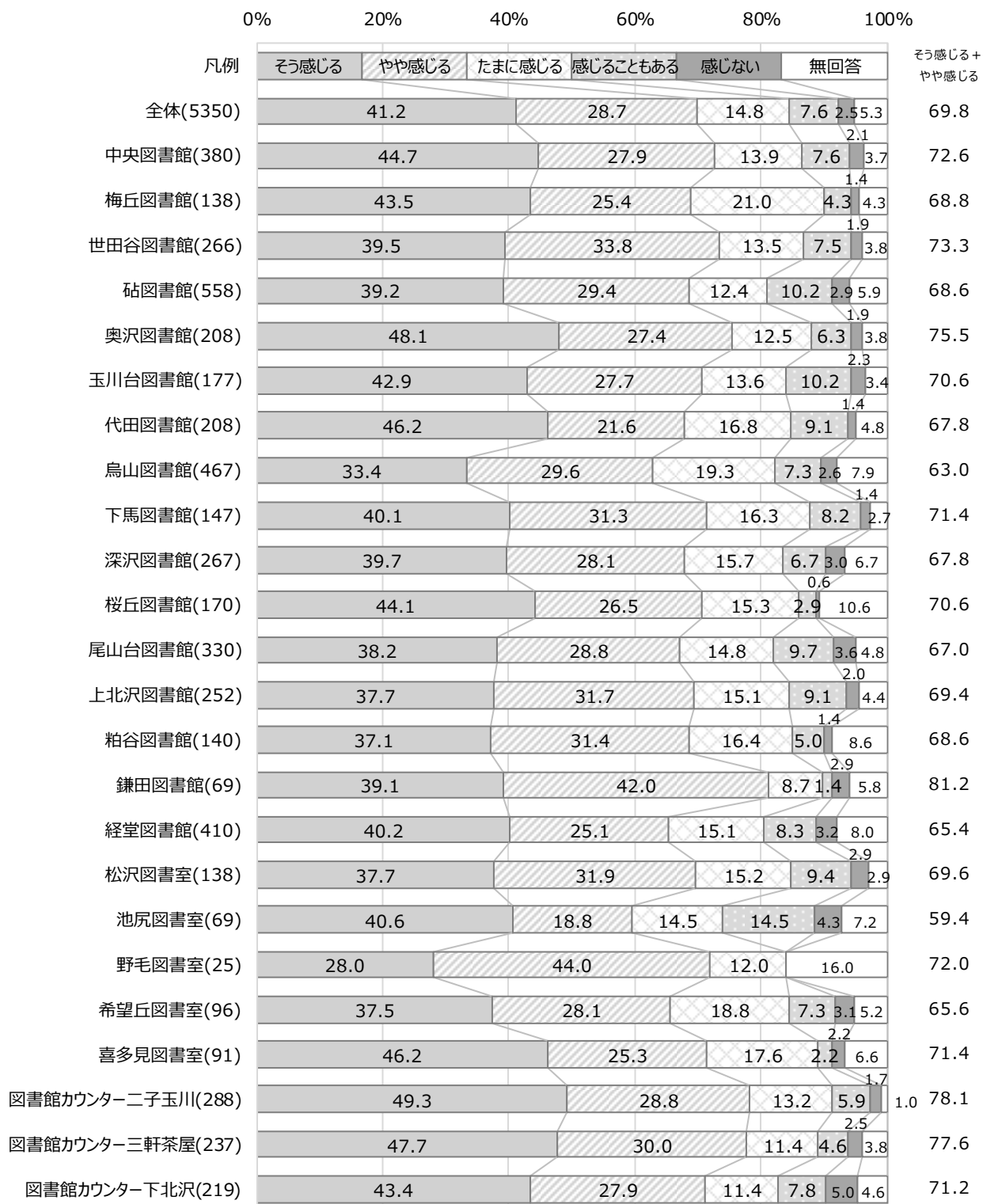
図 5-1 探していた情報や知識を得ることができた



## (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

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ことについては、全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は69.8%です。館別の上位は鎌田図書館で81.2%、図書館カウンター二子玉川が78.1%、図書館カウンター三軒茶屋が77.6%となっております。

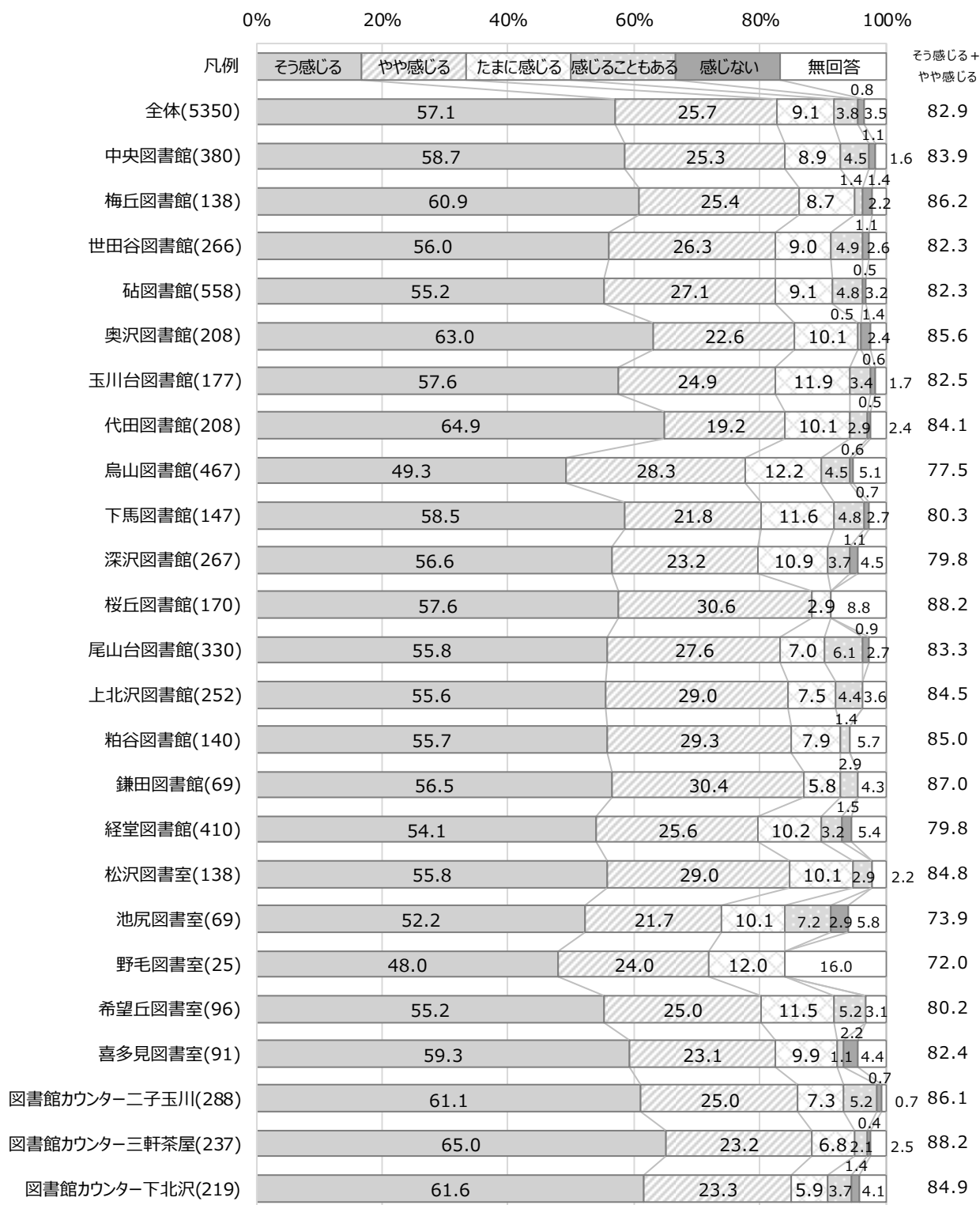
図 5-2 関心分野が広がった



### (3) 面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた

面白い本に触れて、充実した時間を過ごせたことについては、全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は82.9%です。館別の上位は、桜丘図書館と図書館カウンター三軒茶屋が88.2%、鎌田図書館で87.0%となっております。

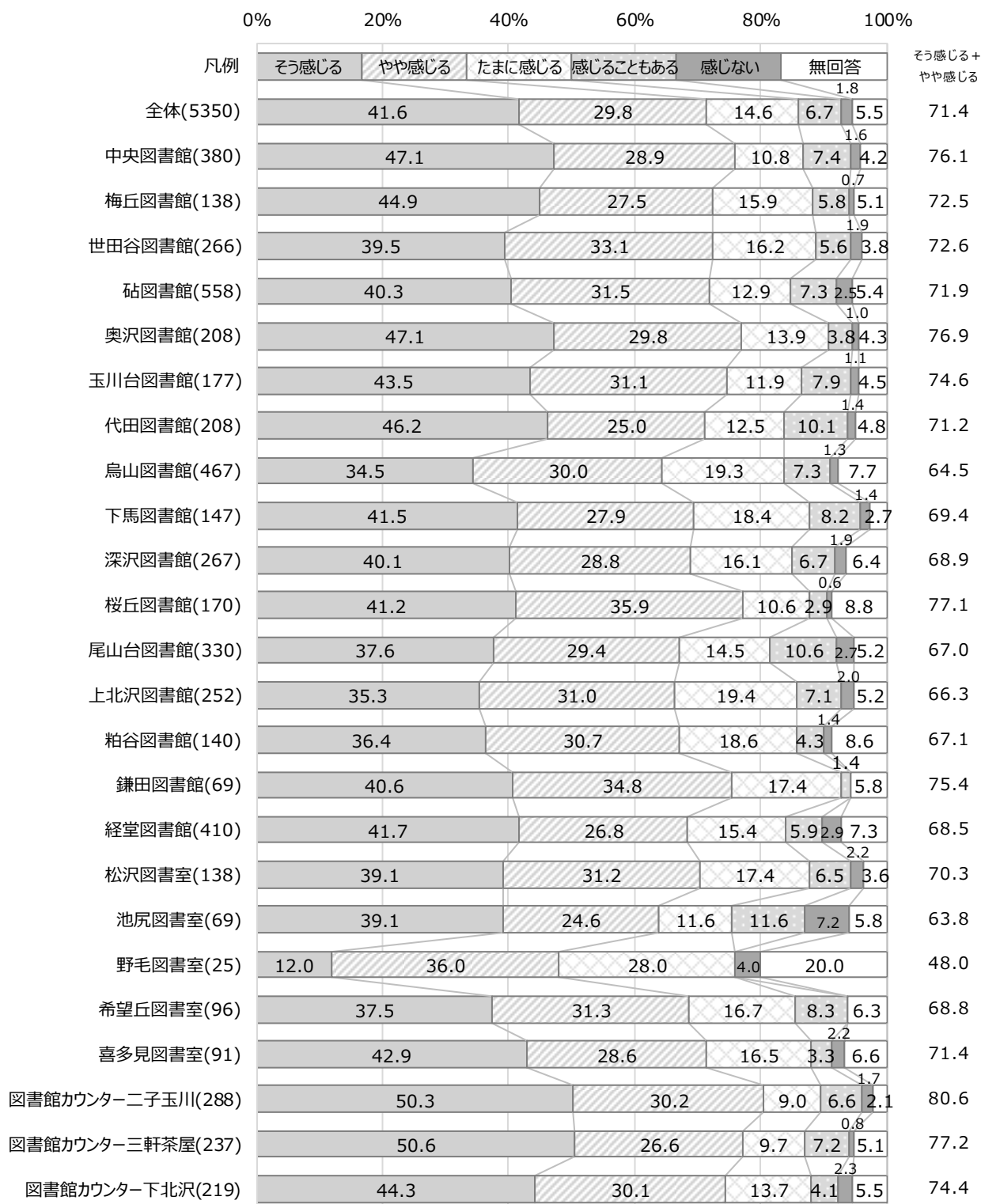
図 5-3 充実した時間を過ごせた



#### (4) 一般教養や幅広い知識を得ることができた

一般教養や幅広い知識を得ることができたことについては、全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は71.4%です。館別の上位は、図書館カウンター二子玉川が80.6%、図書館カウンター三軒茶屋が77.2%、桜丘図書館が77.1%となっております。

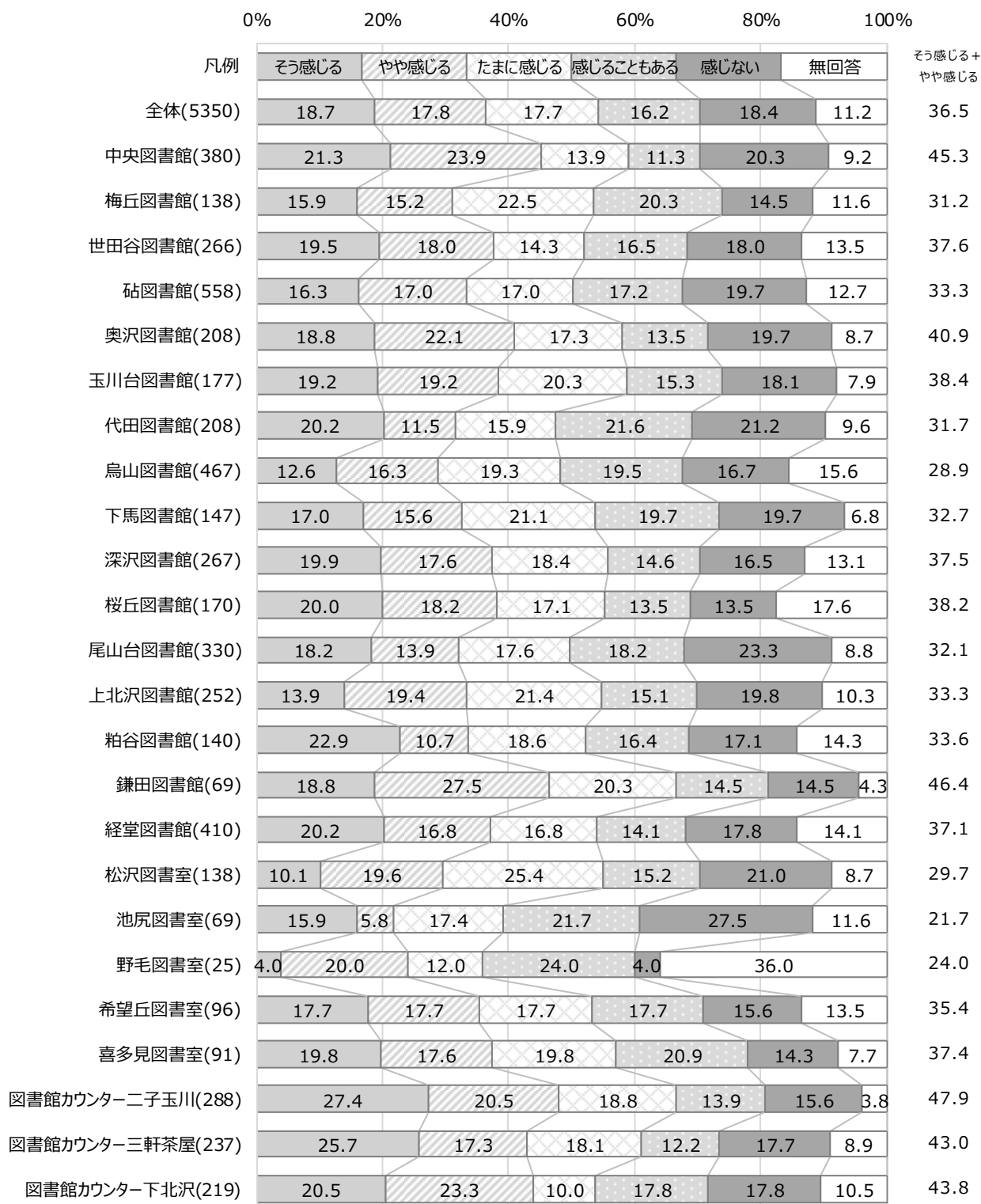
図 5-4 一般教養や幅広い知識を得ることができた



### (5) 学業（仕事）上の成績向上や資格取得に役立った

学業（仕事）上の成績向上や資格取得に役立ったことについては、全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 36.5%です。館別の上位は、図書館カウンター二子玉川が 47.9%、鎌田図書館で 46.4%、中央図書館が 45.3%と続きます。

図 5-5 成績向上や資格取得に役立った

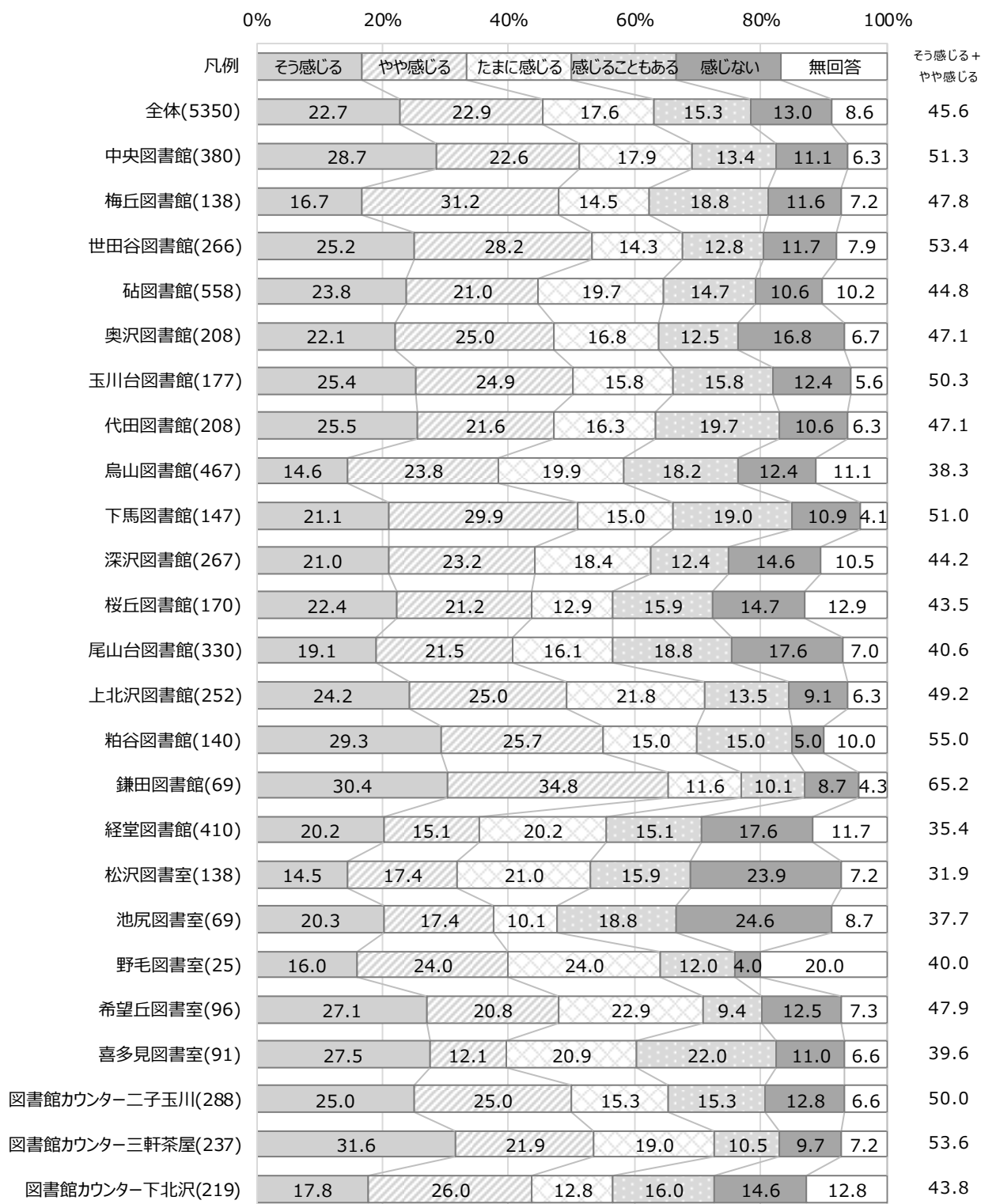




## (6) 落ち着いて読書や勉強、考え事ができた

落ち着いて読書や勉強、考え事ができたことについては、全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 45.6%です。館別の上位は、鎌田図書館が 65.2%、粕谷図書館が 55.0%、図書館カウンター三軒茶屋が 53.6%となっております。

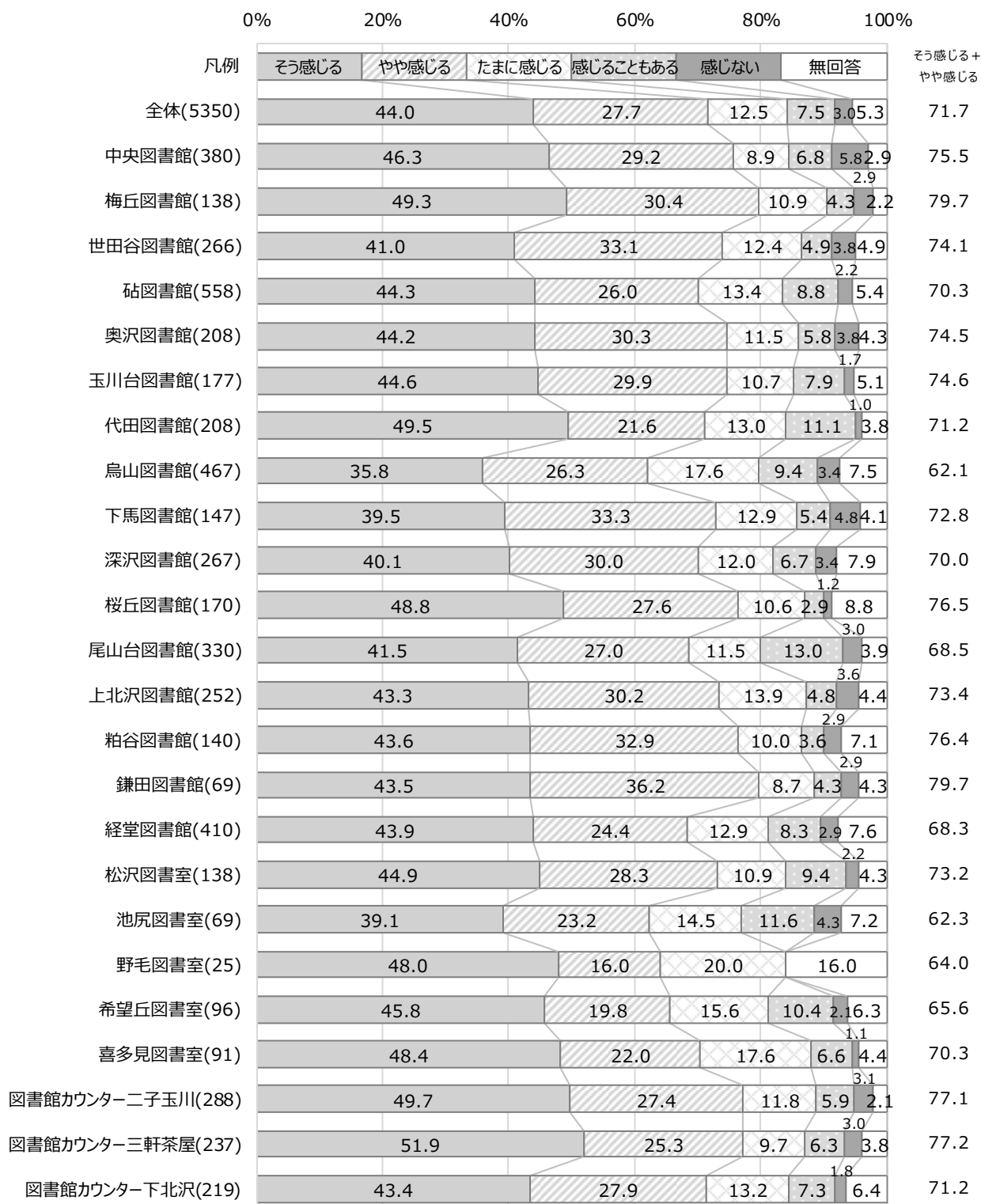
図 5-6 読書や勉強、考え事ができた



## (7) 生活が豊かになった

生活が豊かになったことについては、全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は71.7%です。館別の上位は、梅丘図書館と鎌田図書館が79.7%、図書館カウンター三軒茶屋が77.2%と続きます。

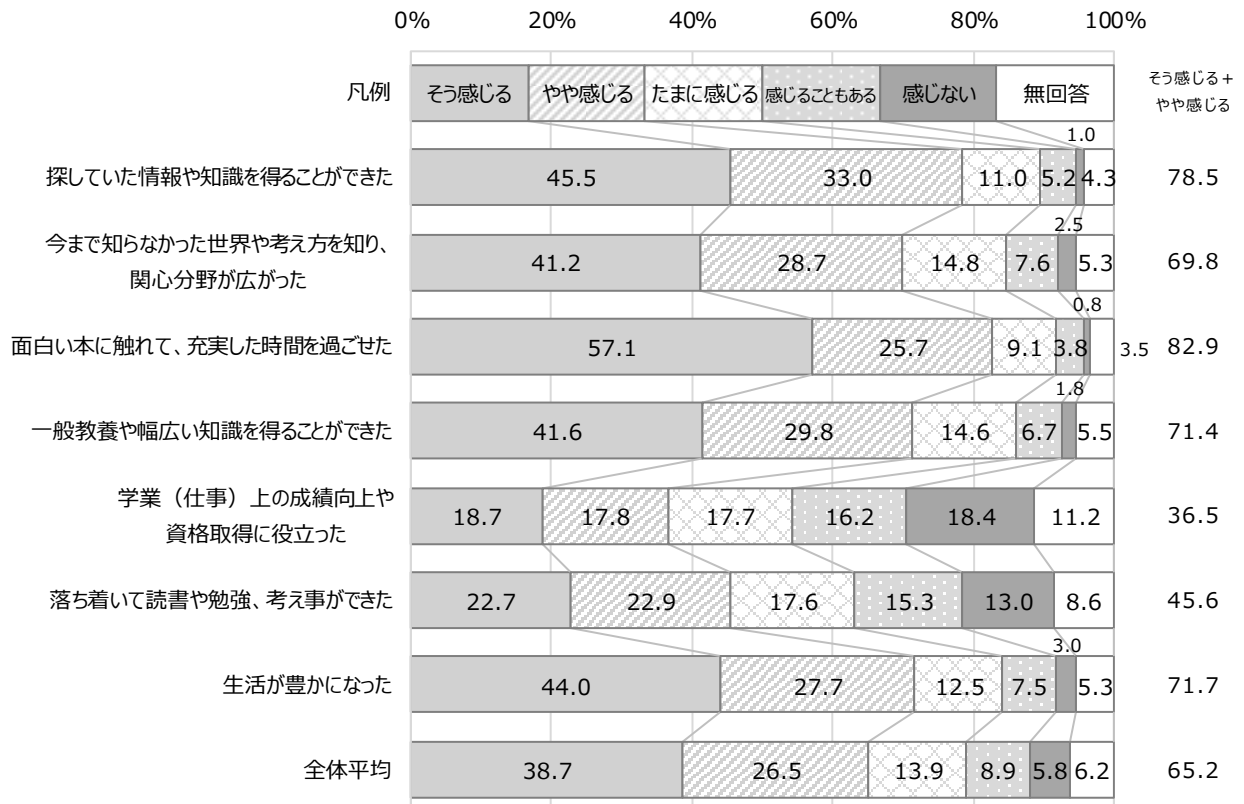
図 5-7 生活が豊かになった



## ○図書館を利用した感想【項目比較】

図書館を利用した感想については、「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82.9%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78.5%、「生活が豊かになった」が71.7%と続きます。

図 5-8 図書館を利用した感想 回答総数 5350

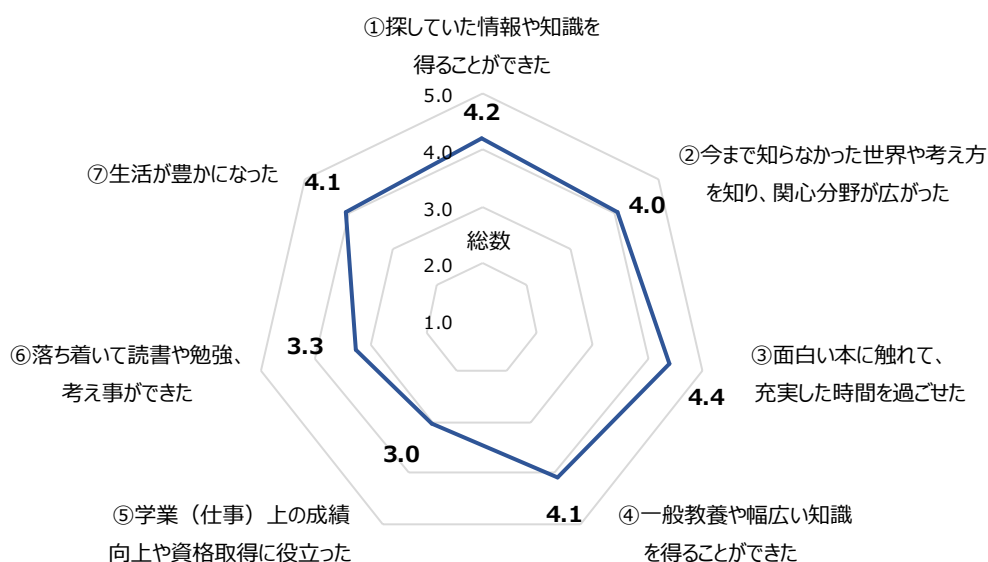


## ○図書館を利用した感想【項目別平均値】

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」が4.2と続きます。

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」が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 5350



### ※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。

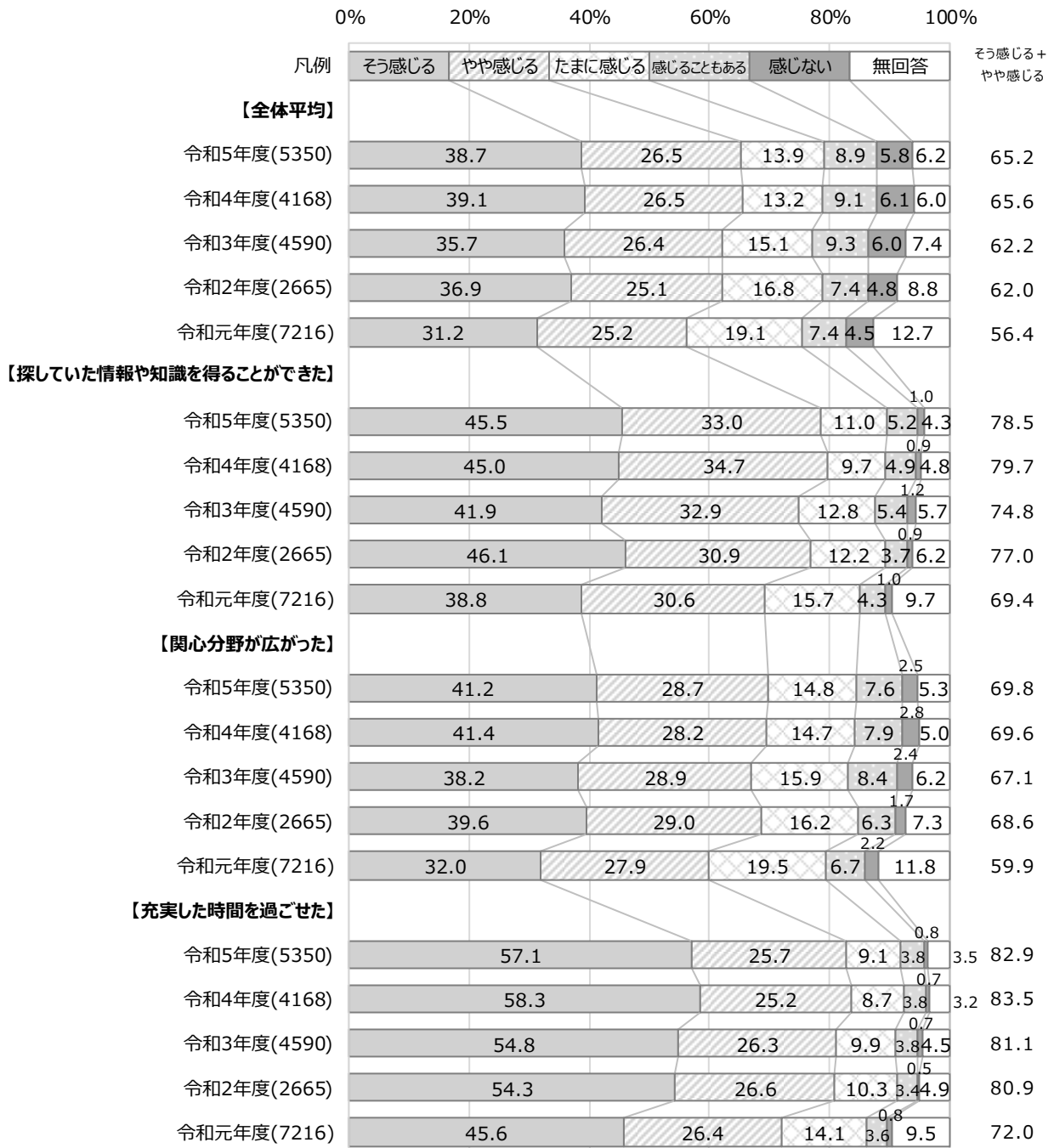
例えば「①探していた情報や知識を得ることができた」の評価で、全員が「そう感じる」とした場合、平均値は最高の5.0となり、全員が「感じない」とした場合、平均値は最低の1.0となります。

## ○図書館を利用した感想【年度推移】

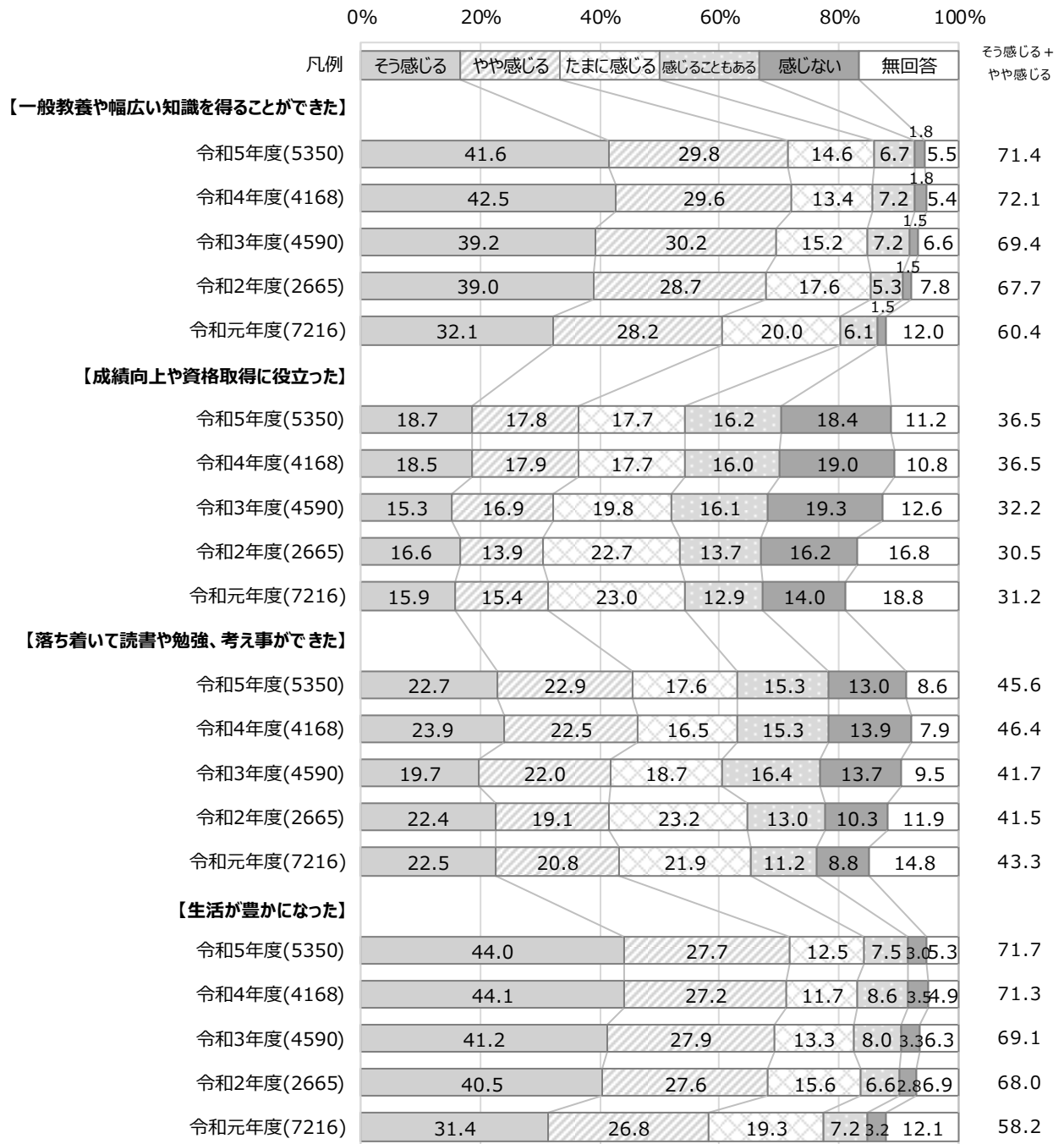
図書館を利用した感想については、「そう感じる」と「やや感じる」の全体平均は 65.2% となり、過年度と比較して最も多かった令和 4 年度より、0.4 ポイント低下しました。

項目別では令和 4 年度と比較すると、「探していた情報や知識を得ることができた」で 1.2 ポイント低下した以外は、全項目で±1 ポイント以下となっています。

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。】



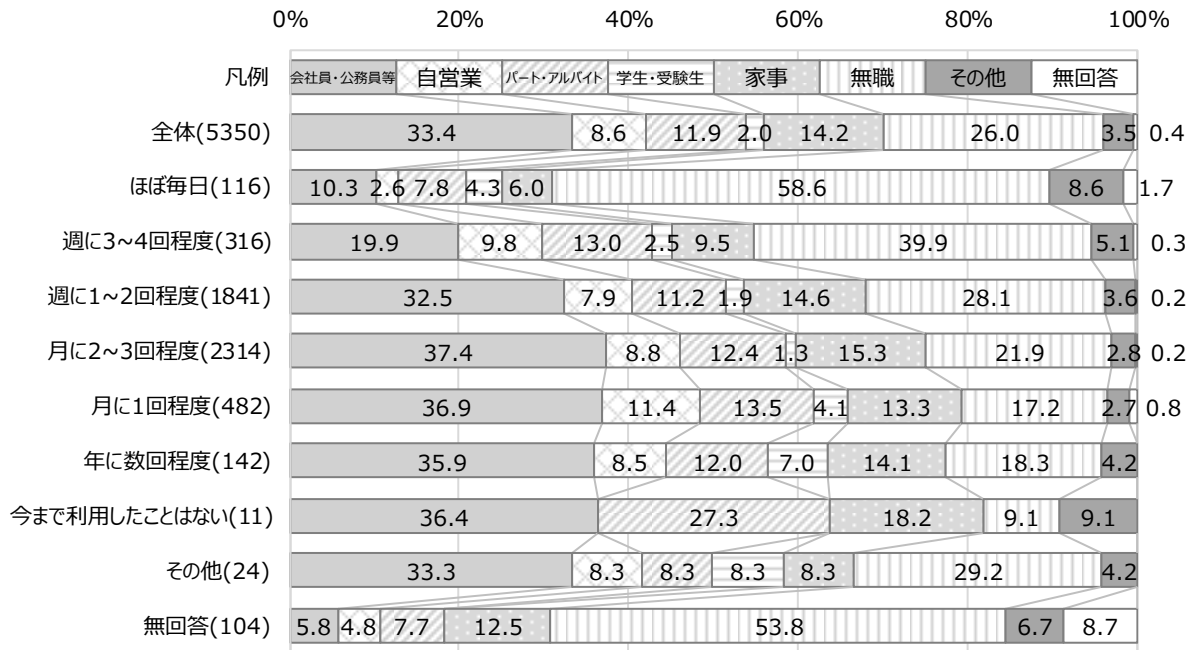
# 6 クロス集計

## 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」の割合が最も多く、「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。

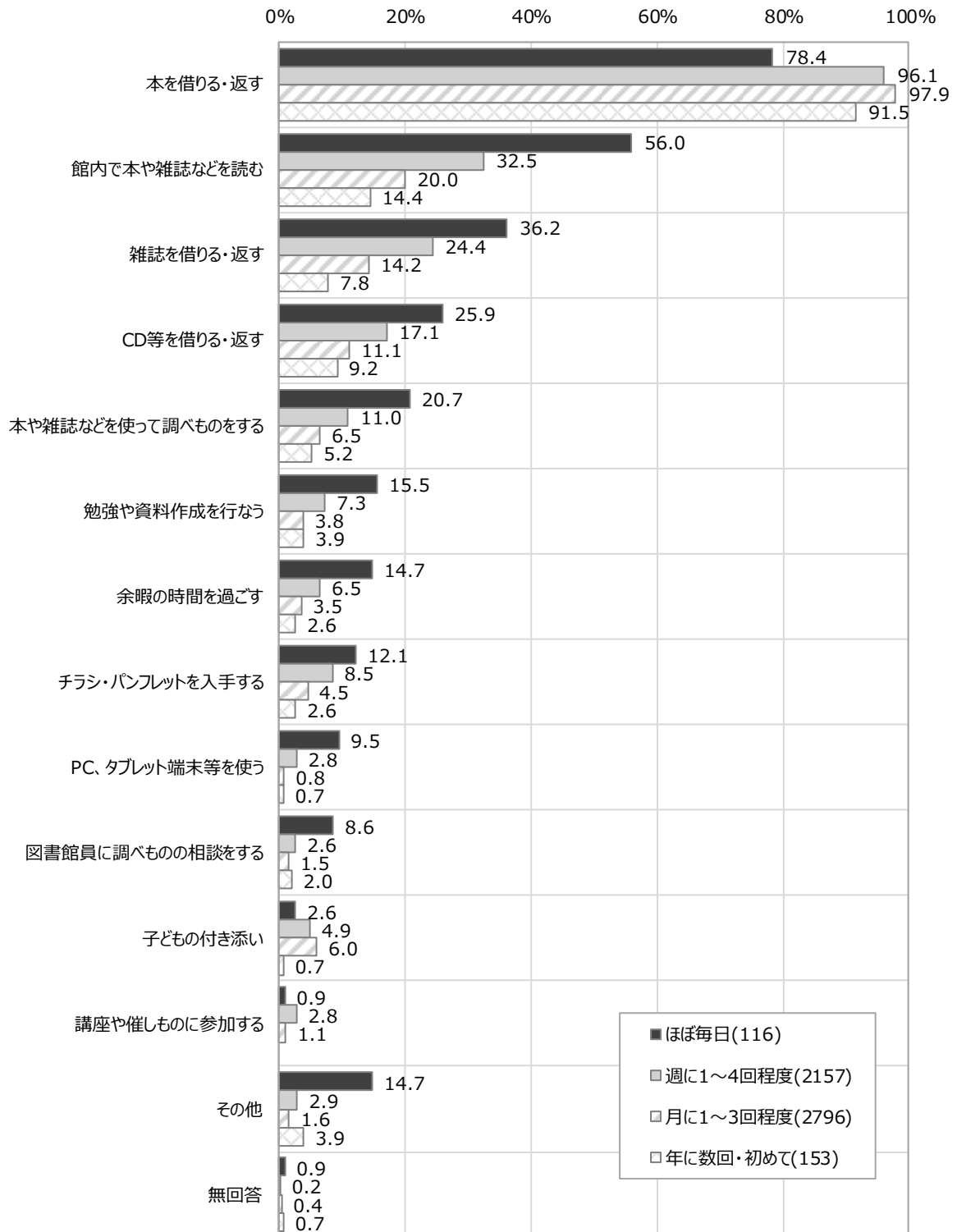
図 6-1 職業



## ○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「雑誌を借りる・返す」、「CD等を借りる・返す」、「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



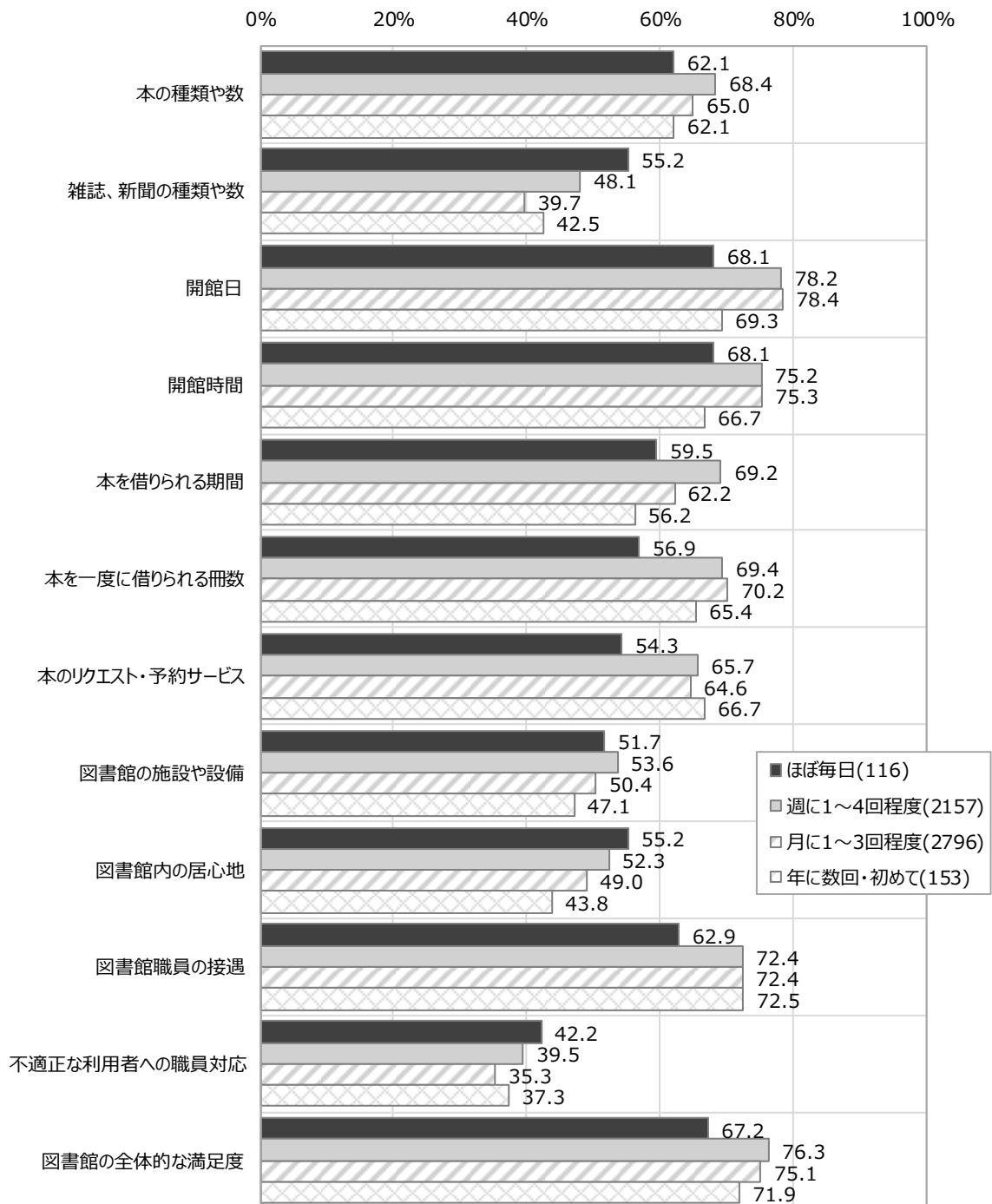


## ○図書館に対する満足度（満足率の値）

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、「本を一度に借りられる冊数」、「本のリクエスト・予約サービス」、「図書館職員の接遇」で満足率が低い傾向が、年に数回または初めて来館される方は、「本の種類や数」、「開館時間」、「本を借りられる期間」、「図書館の施設や設備」、「図書館内の居心地」といった項目で満足度が低い傾向が見られます。

図 6-3 図書館に対する満足度



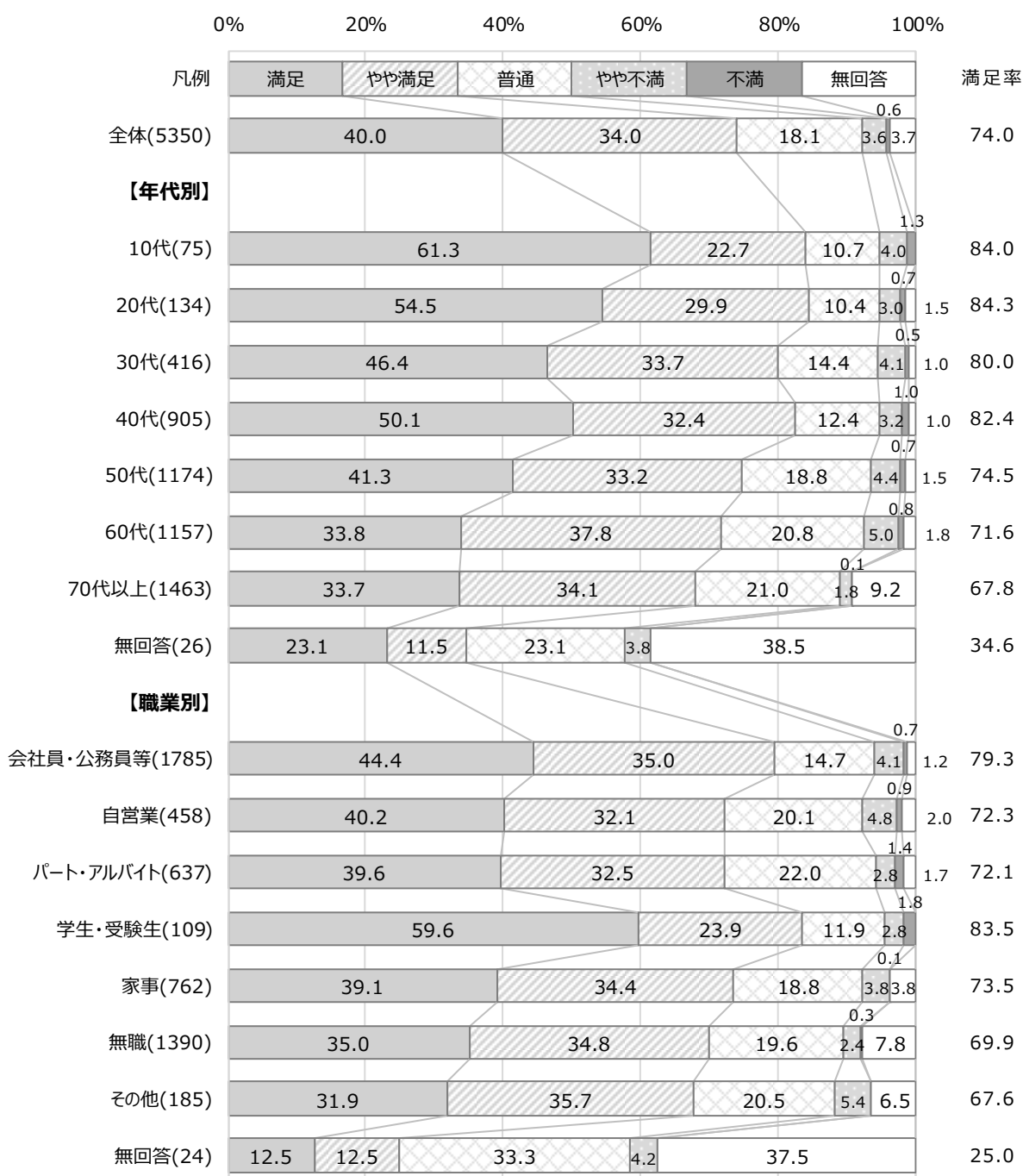
## 6-2 クロス集計（基本属性）

### ○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、30代を除き、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83.5%で最も高く、「無職」の方が69.9%で最も低い結果（「その他」を除く）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60.0%、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20.1%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。10代では「貸出期間を延長する」が1位となっていますが、2位「蔵書や資料を充実する」との差は8.0ポイントです。また、30代では「子ども向けのサービスを充実する」が、60代では「図書や資料の検索機能を充実する」が2位となっていますが、その他の世代では「閲覧席を増やす」が2位となっています。

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 (60.0%)	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 (20.1%)	受け取りや返却できる場所を増やす (18.5%)	図書や資料の検索機能を充実する (18.2%)
年代	10代	貸出期間を延長する (37.3%)	閲覧席を増やす (29.3%)	蔵書や資料を充実する (28.0%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (28.0%)	開館時間を延長する (28.0%)
	20代	蔵書や資料を充実する (61.2%)	閲覧席を増やす (31.3%)	受け取りや返却できる場所を増やす (25.4%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (20.1%)	貸出期間を延長する／開館時間を延長する (19.4%)
	30代	蔵書や資料を充実する (63.5%)	子ども向けのサービスを充実する (29.6%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (26.7%)	受け取りや返却できる場所を増やす (26.0%)	閲覧席を増やす／電子書籍を充実する (21.6%)
	40代	蔵書や資料を充実する (60.2%)	閲覧席を増やす (26.7%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (24.8%)	電子書籍を充実する (21.5%)	受け取りや返却できる場所を増やす (20.9%)
	50代	蔵書や資料を充実する (62.4%)	閲覧席を増やす (24.8%)	受け取りや返却できる場所を増やす (22.5%)	図書や資料の検索機能を充実する (21.0%)	電子書籍を充実する (19.2%)
	60代	蔵書や資料を充実する (64.5%)	図書や資料の検索機能を充実する (20.7%)	閲覧席を増やす (20.2%)	受け取りや返却できる場所を増やす (18.2%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (17.2%)
	70代以上	蔵書や資料を充実する (55.6%)	閲覧席を増やす (22.9%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (18.9%)	図書や資料の検索機能を充実する (14.6%)	貸出期間を延長する (13.1%)

## 6-3 クロス集計（回答方式）

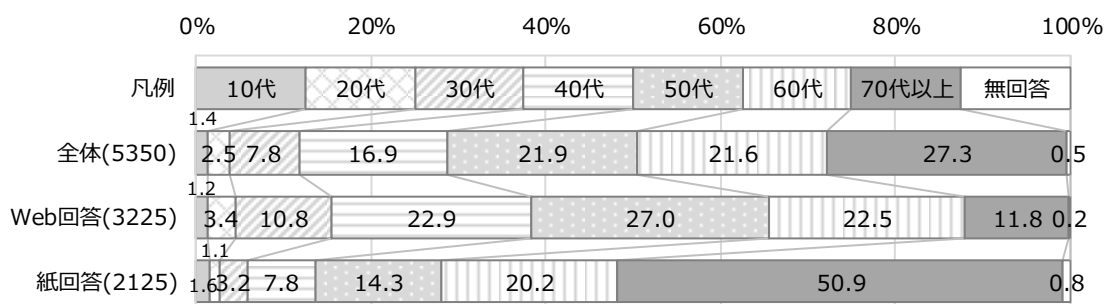
### ○年齢

紙回答者は「70代以上」が50.9%と過半数を占め最も多く、次いで「60代」の20.2%となっています。

Web回答者は「50代」が27.0%と最も多く、次いで「40代」の22.9%となっています。

また、回答方式で大きな差が出ていたのは、50代以下ではWeb回答が多く、70代以上では紙回答が多くなっています。

図 6-5 年齢



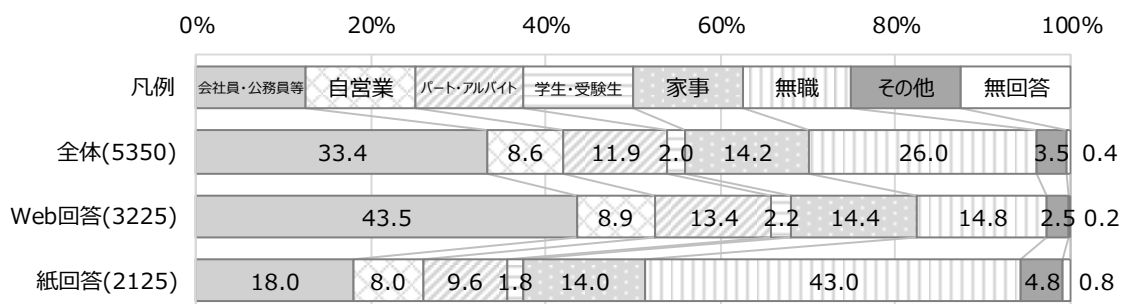
### ○職業

紙回答者は「無職」が43.0%と最も多く、次いで「会社員・公務員等」が18.0%となっています。

Web回答者は「会社員・公務員等」が43.5%と最も多く、次いで「無職」14.8%、「家事」14.4%などとなっています。

また、回答方式で大きな差が出ていたのは、Web回答では「会社員・公務員等」が多く、紙回答では「無職」が多くなっています。

図 6-6 職業

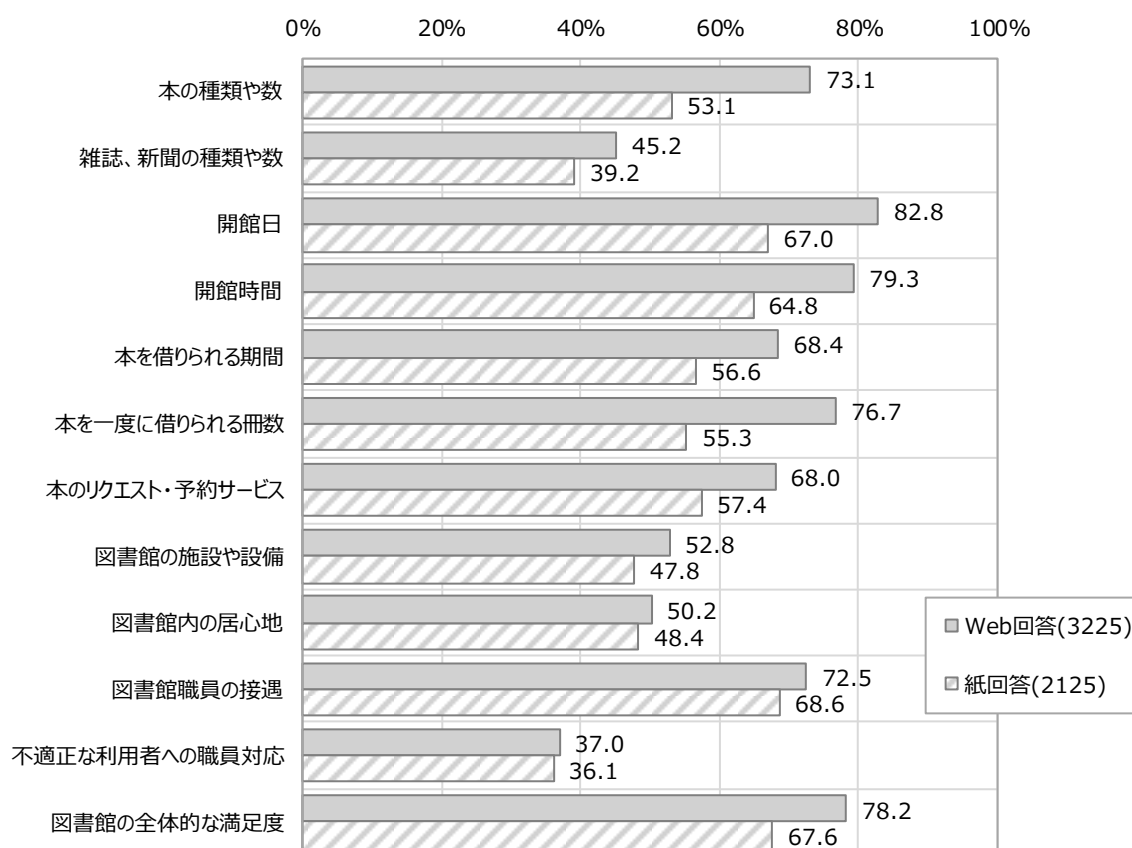


## ○図書館に対する満足度

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。

特に「本を一度に借りられる冊数」や「本の種類や数」では 20 ポイント以上の差が見られます。

図 6-7 項目別満足率 総数 5350

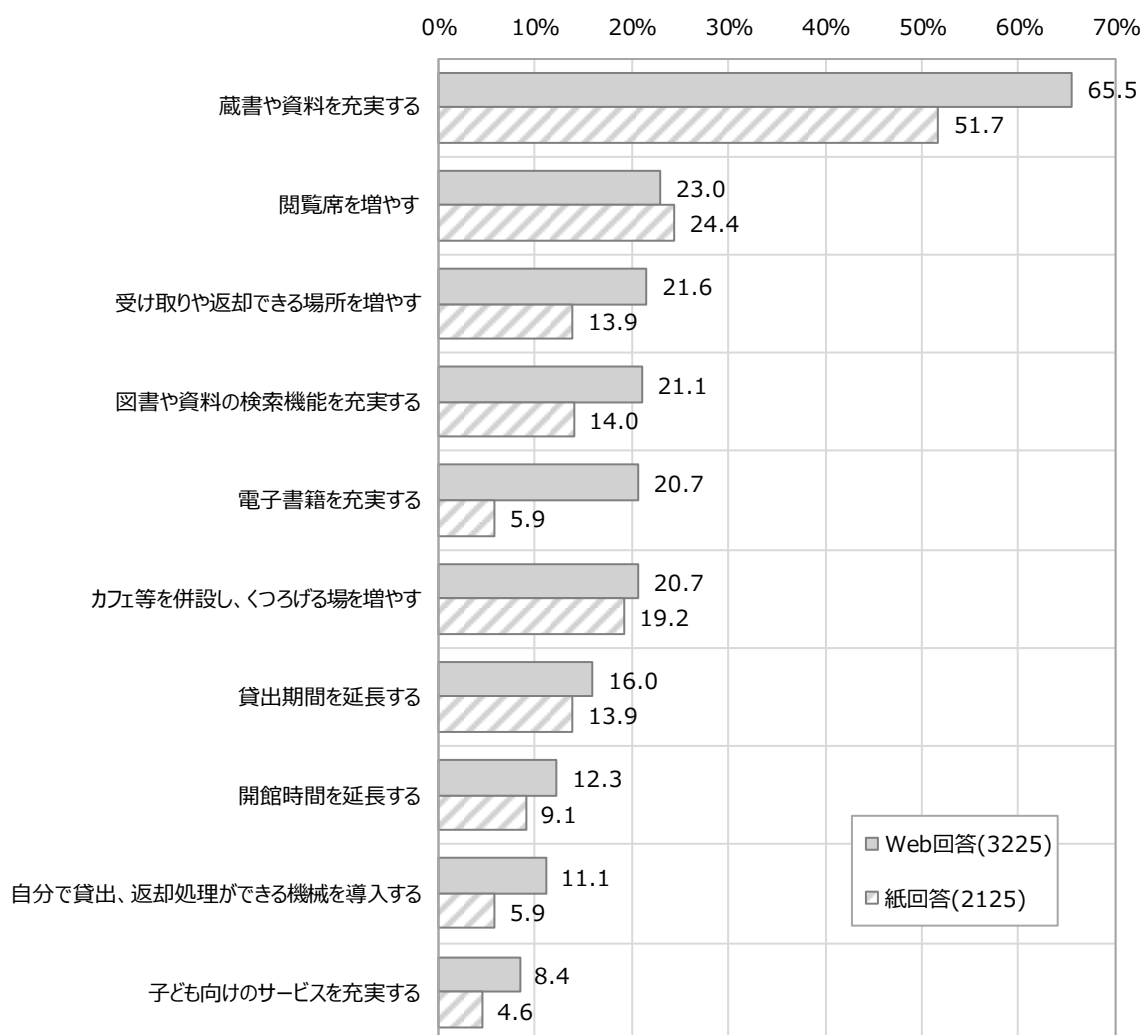


## ○図書館に望むサービス

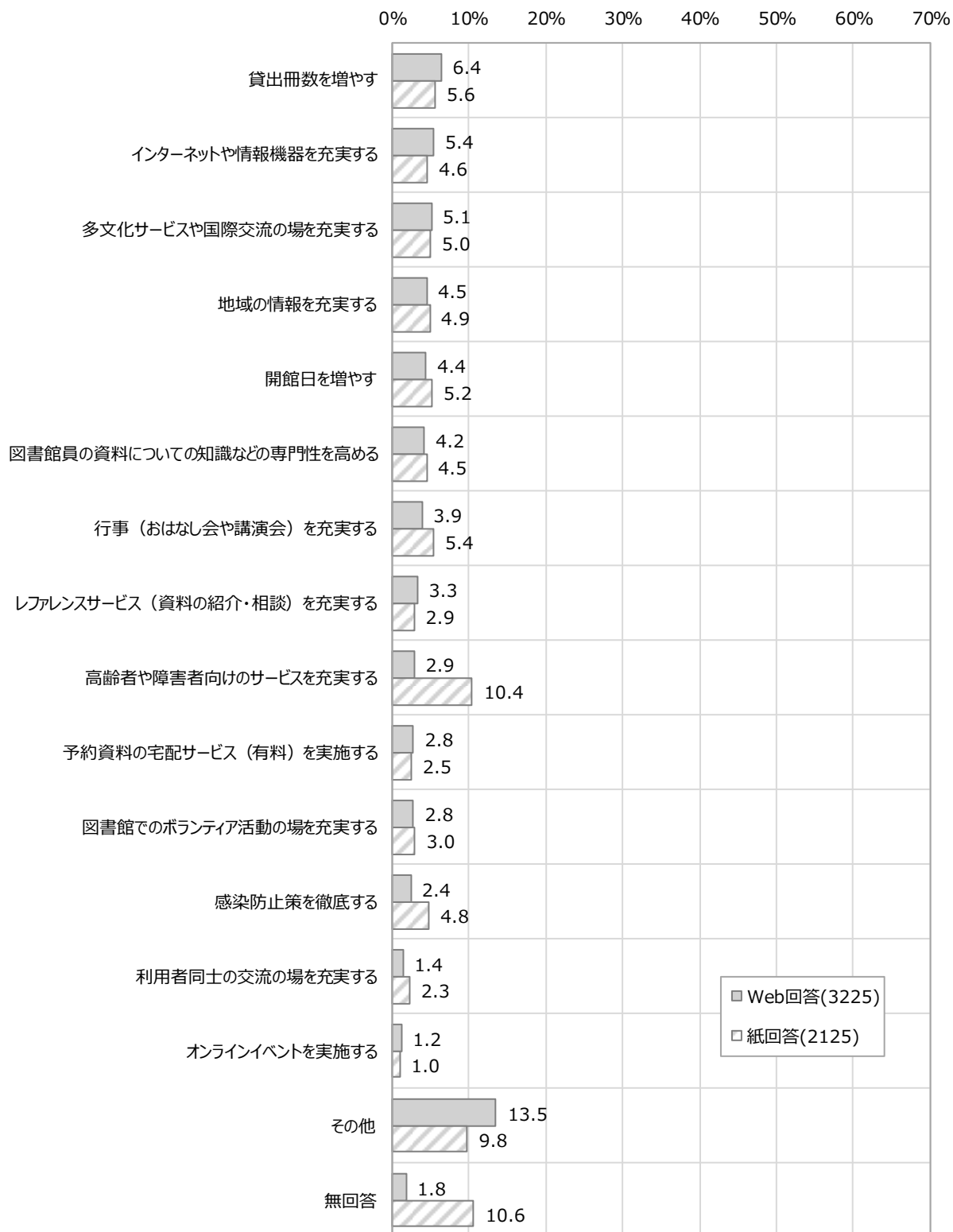
図書館に望むサービスについては、多くの項目で、紙回答者より Web 回答者の方が、要望率が高い傾向が見られ、特に「蔵書や資料を充実する」、「電子書籍を充実する」といった項目でその差が大きくなっています。

一方、「閲覧席を増やす」、「高齢者や障害者向けのサービスを充実する」といった項目などで、Web 回答者より紙回答者の方が、要望率が高くなっています。

図 6-8 図書館に望むサービス 総数 5350



【このグラフは、前頁からの続きです。】



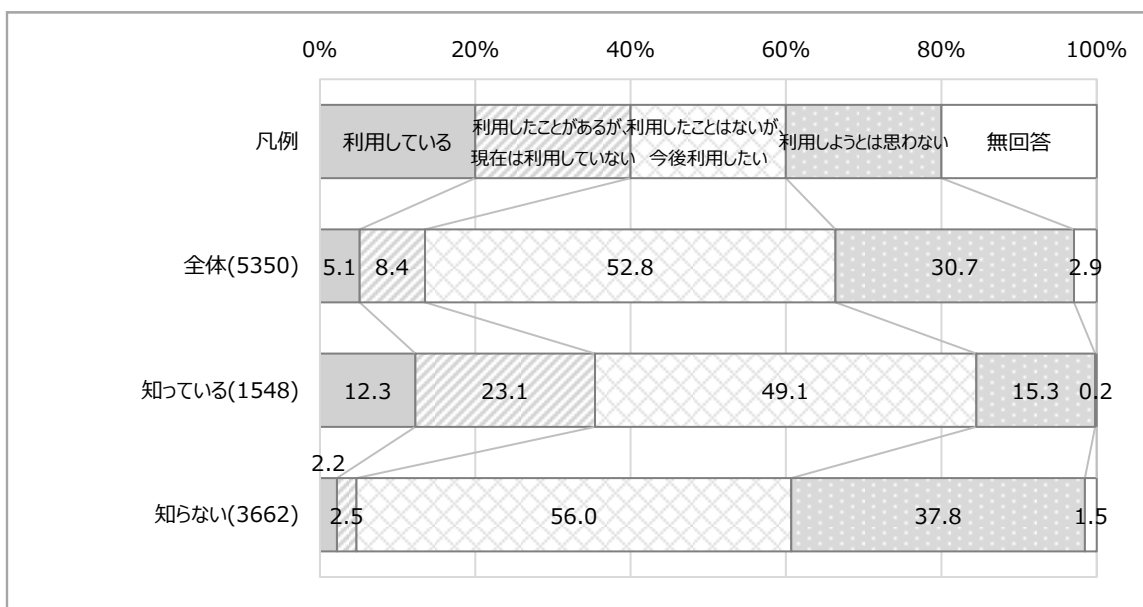
## 6-4 クロス集計（電子書籍サービス認知別）

### ○電子書籍サービスの利用状況

問6で「電子書籍サービス」を知っていると○をされた方、知らないとして○をされなかった方の別に電子書籍サービスの利用状況・利用意向をみると、知っている方の35.4%が利用経験あり（「利用している」「利用したことがあるが、現在利用していない」の合計値）と回答しています。また、52.8%の方が「利用したことはないが、今後利用したい」としています。

知らない方では、「利用したことはないが、今後利用したい」が56.0%で最も多く、次いで、「利用しようとは思わない」が37.8%と続きます。

図 6-9 電子書籍サービスの利用状況（電子書籍サービス認知別）





## 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…………… (637 件)

- 絶版などにより入手困難と思われる資料が保存庫にあったことが何度もあり、とてもありがたかったです。(60代、会社員・公務員等)
- 古い学術書があるのが良い(大学にもない本がある)古い本ですが今後も保管おねがいます。(60代、パート・アルバイト)
- 貸し出しの冊数が少な過ぎる。人気のある本については、冊数を増やし、待ち日数を少なくしてほしい。人気のない本でも複数の用意があり、バランスを欠いている。(60代、会社員・公務員等)
- 人気の文庫本を沢山購入するのは止めて欲しい。早く読みたい人は自分で買えばよいし、待っても読みたい人は2年でも3年でも待てば良い。個人で購入するには難しい本、自分で手に取ることはあまりない本を数多くそろえて欲しい。(60代、無職)
- 同一書籍の多数冊購入はしないようにしてもらいたい。揃える本の種類を増やした方が、同じ予算を使うのならよいと思う。(60代、パート・アルバイト)
- 漫画は、今や日本が世界に誇れる作品です。漫画も置いてみては、いいのではないかなと思います。(40代、家事)
- 本の返却時シミや汚れをもっときちんと確認してほしい。CDのケース壊れも含めて。また汚した場合など弁償してもらうことも検討してほしい。(60代、無職)
- 近頃、借りた本が汚れていたり、濡れたあとがあったり、香りがついていたりすることが結構ある。特に香りがついてしまっていると折角借りたのに途中で読めなくなってしまった事がある。借りた人の事をもっと考えて本を大切に扱ってほしいと思っています。(60代、家事)
- 文庫シリーズものの欠番が目立ちます。ストーリーに連続性がある場合は、前番で盛り上がった自分の気持ちが冷めてしまうことが多いと感じます。スペースが限られているので、扱う書籍の絞り込みを考慮していただけると嬉しいです。(60代、無職)
- 売れている人気のある本を置くのは正しいことなのかも知れませんが、自分では買うのに少し勇気のいる高額なしかし価値のある本を置くのも、図書館の役目だと思います。(50代、会社員・公務員等)

- 工学系（技術系）の図書を充実させてほしい。（70代以上、無職）
- 自然科学系の書籍の充実を望む。（60代、会社員・公務員等）
- 児童書や絵本がもっと充実していくことを期待しています。（30代、家事）
- 英語の多読をしたいので、それに適した資料（学習者のレベルごと使用語彙に制限をかけたシリーズ物など）を揃えていただけると嬉しいです。（20代、会社員・公務員等）
- 資料の廃棄基準がわからない。（以前利用した本が廃棄されていた）古い資料の痛みが激しくても補修されていないことがある。（70代以上、自営業）
- ゴロリやサバイバルシリーズなど、子供に人気の本はなかなか借りられないので、蔵書数を増やして欲しいです。（30代、会社員・公務員等）
- 新作のリクエストへの迅速な対応。人気作品の蔵書の増数。（順番待ちが異様に長いことがあります）（50代、自営業）
- 新しい情報をネットより、信頼できる本から得たい。古い本は必要ないので、新刊本を充実させて欲しい。（60代、会社員・公務員等）
- 久しぶりに図書館通いを再開しました。書籍検索すると、最新刊でも在庫があり世田谷区図書館の品揃えに驚きますし、ほとんどが予約待ちで区民の読書好きにまた驚いています。（50代、自営業）
- 専門的で自費購読がためらわれるような高額書が少ないと感じます。各紙の書評に掲載された本はすべて購入していただければと思います。（60代、自営業）
- 中央図書館は、他の分館にはない専門書を多く備えて欲しい。本屋の営業妨害になるような娯楽本を沢山揃える必要はない。（70代以上、無職）
- 新しいベストセラーの洋書が増えたら嬉しいです。（20代、会社員・公務員等）
- 世田谷区立図書館にない本は他の自治体を通して借りることができるので特に支障は感じていません。必要以上に蔵書を充実させる必要はありません。本当に必要な本は自分で購入すべきだと思う。（50代、無職）
- 大型の美術書や図鑑など、なかなか家庭で揃えるのが、スペース的にも価格的にも難しい史料を図書館で利用できるのは大変ありがたいです。（40代、会社員・公務員等）
- 医学の分野の本について、出版年がとても古い。新しい情報をネットで検索することも可能だが、確実に信頼できる内容を思うと、書籍に頼りたい。（70代以上、無職）
- 高齢者対策として、活字の大きい本を増やして欲しい。読みたい本があっても活字が小さくて読みにくく、諦めることがある。（70代以上、無職）
- 雑誌のバリエーションを多く（充実）して頂けることを希望します。（50代、会社員・公務員等）
- 雑誌が減って来ている気がするのですが（雑誌側の休刊かもしれませんが）、ぜひ継続して購読していただきたいと思います。（50代、自営業）
- 旅行のガイドブックは古いものでは役立たないので（お店などが変わっていて）最新

のものを揃えてほしい。(60代、パート・アルバイト)

- 家に本がこれ以上増えないよう、仕事以外の本はできる限り図書館で借りるようにしていますので、話題になった本など、蔵書の充実をお願いしたいです。また、不要になった本を寄付する、或いは利用者間で自由に交換できるようなシステムがあれば良いと思います。(50代、会社員・公務員等)
- 論文などが、電子書籍という形でも良いので、読めるようにしてもらえると、とても嬉しいです。コロナ禍に卒業論文を書いていたので、大学の図書館に行きにくく、地域の図書館にと手も助けられました。(20代、自営業)
- 選書の過程を公表すべきである。なぜこの本が選書され、類似本のもっと優れた内容・一般向けの本が落とされたのか、公開すべき。(70代以上、無職)
- 蔵書に偏りがあるように思います。どんな本(著者名など)を置いてもらいたいかアンケートを取るなどがあればと思います。(70代以上、無職)
- 自分では買えないものや、もう廃刊になっている画集などよく借りていて、いつもとても助かっている。ありがとうございます。これからもずっと存続してください。(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…………… (97件)

- 新規のCDを増やして欲しい。(60代、家事)
- 電子書籍サービスに登録してあるが、利用したい書籍が無い。小説など予約待ちが多い本を登録してくれれば利用者が増えるのでは?(70代以上、無職)
- 来館困難な方のために電子書籍を増やして頂けないでしょうか。著作権の問題もあってと理解しておりますが。いわゆる「古典」ばかりで興味がわきません。「古典」は学校時代に読了している年代にとっては新しい本でないと利用しないのではと思います。(50代、会社員・公務員等)
- 学習まんがの電子書籍サービスがあると良いです。(子供のタブレット用)(40代、会社員・公務員等)
- 今後、図書館でCDだけでなく、DVDの貸し出しも始めていただけると、言うことありません。(50代、会社員・公務員等)
- DVD,ブルーレイなどの映像資料の閲覧と貸し出しも行ってほしい(70代以上、無職)
- 電子書籍が利用できて、喜んでます。もっと増えることを望んでいます。(50代、会社員・公務員等)
- 音楽CDが古すぎる。もっと最新のものもどんどん貸し出しできるようにしてほしい。(50代、その他)
- CDが偏っているように感じる。新着CDをみると、すぐに数十件の予約が入るCDがある半面、まったく借りられていないものもあるように見受けられる。借りない

CD は必要と知る人が少ないということだと思っているので、人気の調査をしっかりと、予約が多い CD は増やすなどの対応をお願いしたいです。(50 代、家事)

### (3) 開館日や開館時間について..... (121 件)

- 開館時間や開館日数は充分です。連休されると困りますが、もう少しお休みを増やしたり閉館時間を早めたりされても良いと思います。(40 代、会社員・公務員等)
- 年末年始 1 日で良いので開館していただけるとありがたいです。(60 代、会社員・公務員等)
- 月曜開館に踏み切って欲しい。(50 代、会社員・公務員等)
- 平日夜 9 時までの開館は有り難いですが、過剰だと思います。せめて 8 時(7 時でも充分)までにして、その分の人件費を資料購入費に当ててください。(50 代、会社員・公務員等)
- 開館時間など、長い日と短い日にかけてもいいのではないかと思います。人件費もかかるでしょうから。(70 代以上、無職)
- 閉館日がほとんど月曜というのは不便。地域内で分けてほしい。(60 代、無職)
- 以前は休館日が多く不便でしたが、改善されたのはよかったです。(60 代、自営業)
- 閉館が 19 時だと間に合わない事が多かったが、カウンターが 21 時までやっているととても助かります。(40 代、会社員・公務員等)
- 図書館は 5 時閉館ですが、延長してほしいです。会社勤務の夫や、遠方の学校に通う息子は、平日に利用できません。(50 代、家事)
- 週に 1 度でよいので、平日朝 8 時から開館の日を作っていただけたらさらに嬉しいです。仕事に行く前に本が借りられたら最高です。(40 代、会社員・公務員等)
- 中央図書館を 9 時から開館してください。(70 代以上、無職)

### (4) 資料の貸出・返却や予約・検索について..... (601 件)

- 蔵書検索の分類設定に AI を活用するなど、利便性を高めてほしい。(50 代、会社員・公務員等)
- 図書館共通利用カードのアプリ化。(50 代、会社員・公務員等)
- 延滞期間の長短に関わらず、延滞回数 3 回で 1 年貸出禁止位の【厳しいペナルティ】が必要だと思う。(50 代、会社員・公務員等)
- 検索の時、本の題名を入力した文字をもっと幅広く認識してもらいたい。例えば漢字が違う漢字が入力されても前後の文字で判断させる事は出来るのではないのでしょうか？(70 代以上、会社員・公務員等)
- 返却ポストを街中に増やして欲しい。返却できず心苦しいことがある。自費負担での

郵送返却も利用したい人はいるのではないか。(30代、会社員・公務員等)

- 返却ポストだけでなく、「予約図書受取ポスト」も設置して欲しい。残業が多く、図書館の閉館時間までに受取に行けず、結局土日になってしまうことが多いです。(50代、会社員・公務員等)
- 自動で返却できる機械の導入を期待します。(40代、会社員・公務員等)
- 図書館に備え付けの図書検索機を使いやすくしてほしい。具体的には、1. キーボード配列を選べるようにしてほしい。2. トピックで検索をかける機能を強化してほしい。3. 自館にある資料でフィルターをかけられるようにしてほしい(今借り出せる資料、つまり「在庫あり」のみ検索結果に出るようにしてほしい) 以前川崎市在住でしたが、川崎市立図書館ではこれらの機能は備わっていました。(50代、会社員・公務員等)
- 予約サービスシステムに過去借りた本や予約してキャンセルされた本の履歴が残ると良い。次回予約や良かった本をもう一度読みたいときに役立つと思う。(40代、会社員・公務員等)
- オンラインで本の予約ができるのがとても便利です。ただ、人気の本は半年以上待つので、そのような長期予約待ちの本が重なると、あつという間に上限の15冊に達してしまいます。予約可能数の枠を増やして欲しいです。(40代、会社員・公務員等)
- 予約している本が、何冊も一度に用意されてしまうことがある。その場合、2週間では読みきるのが大変な事がある。そんな時には、選択した本は貸出順番を少し後にする様なシステムがあると、嬉しい。上下巻などの時の様に。(60代、会社員・公務員等)
- ネットで予約でき、順番が来たらメールでお知らせ、希望の図書館まで転送してくれる。閉館日も少ないし、返却はブックポストにも出来るので至れり尽くせりという感じですか。(40代、会社員・公務員等)
- 自分が過去に借りた本の履歴などが閲覧できるサービスがあると良いと思いました。過去に何を自分が読んだか記録されていて欲しいです！(20代、会社員・公務員等)
- 資料を貸出する際、共通利用カードの他に、スマホでのログイン後に共通利用カードと同じバーコードが表示され、それを利用して貸出できればさらに便利になると思うので、ぜひ導入を検討してほしいです。リクエスト資料の手続きをスマホのメニューからできれば便利だと思います。(20代、パート・アルバイト)
- インターネットで新刊のリクエストができると便利だと思います。(50代、会社員・公務員等)
- 図書館のカードが古くなって汚いので、再発行して欲しいのですが、定期的に新しくしてもらおうか、プラスチックみたいなしっかりしたカードにさせていただけると嬉しいです。(50代、家事)
- 今年の年末年始のように長期休館するときは、貸出点数を増やしてほしいです。(60

代、会社員・公務員等)

- 電子書籍の本の予約していたものがまわってきてもお知らせがないのでわからない。いつのまにか取消になってしまって機会を失うことが多い。毎日ログインしなくても番が来たらわかるようにしてほしいです。取り消されては再予約して順番を待つのを繰り返しています。(50代、会社員・公務員等)
- 資料の検索に当たって、書名と著者名の項目しかないが、書名と著者名が不明だが「こういう分野の書籍を探したい」と思うことがあり、そのような検索方法のシステムを導入して欲しいと思う。学問領域別、分野別、傾向別、著者名、題名・内容の簡単な説明、大項目、中項目、小項目・細目あらすじについては、新書版などではその本の紹介が短文で載っているなのでその略文が示されると良いと思う。(70代以上、無職)
- 貸し出し期間2週間では、昔とちがって、みんな、他の事でも忙しく、借りたら、すぐ読めるほど暇ではないです。3週間位の方が返しに行くのにあせらずに良いです。今の時代2週間はすぐ来てしまいます。(50代、パート・アルバイト)
- 話題の書籍は予約待ちが長い為、購入数の増加が望めないならば、せめて貸出期間を短縮(2週間→1週間)や取置期限の短縮(1週間→4日間)などし、回転数を上げてもらいたい。(70代以上、無職)
- 延長可能回数を増やして欲しい。(30代、会社員・公務員等)
- 返却時に本の中身をチェックするのはやめてほしい。待ち時間のムダだし、こちらが悪いことをしていないかチェックされているようで気分が悪い。(60代、会社員・公務員等)
- 汚れている本を借りて返却する際に、本の付記にその汚れについて記載がないため、自分が汚したかのような扱いを受けた。嫌な思いをしないよう、まずは貸し出す前に状態を把握して、それを正確に記録してから貸し出すようにしてほしい。(40代、無職)
- 貸し出し時に渡される「期限が印字された小さな紙」は希望者のみに渡すこととして省略することを可能にすることでエコにつながるのではないかと感じる。(50代、会社員・公務員等)

#### **(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。(91件)**

- 図書館ホームページを使いやすくしてほしい。民間のホームページを見習い、ホームページのユーザビリティを上げることに努力してほしい。(50代、会社員・公務員等)
- インターネットのHPが使いにくい。ログインして予約状況、貸出状況を見てから、資料検索に行くときにいちいちトップページに戻らなければならない等、至急改善して欲しい。(60代、会社員・公務員等)
- 図書の貸出履歴もマイページで見られると良いと思う。借りたい本の検索をする時、

本の表紙の写真もあると選びやすい。タイトルを少しでも間違えると検索しても検索結果に出てこないなので、例えば”はなし”も”話し”も”話”も全て検索結果に出てくるようにしてほしい。(40代、家事)

- 探してみても気になる本をホームページ上に保存できたり、関連している本を簡単に探せたり出来るようになれば、さらに本を読む機会が増えると思う。(40代、家事)
- 休日に来た時、席が空いていないことが多いので、混雑状況がネットでわかると嬉しいです。(50代、会社員・公務員等)
- WEBサイトのログイン機能が今ひとつ。利用中に何回かログインを要求されるので改善してほしい。(50代、会社員・公務員等)
- メンテナンス等でwebサービス使えない場合の案内が不明確であったため。こちらの不都合と思い何度も確認して電話で問い合わせしてしまった。案内を正しく伝えて下さい。(60代、会社員・公務員等)
- 図書館のフリーwifiが場所によって繋がりにくいので改善して欲しい。(30代、会社員・公務員等)
- 図書館のホームページと、電子書籍のホームページをリンクしていただきたい(図書館のホームページで蔵書検索をすると、電子書籍版も出てくると便利だとおもいます)。(50代、自営業)
- 館内インターネット閲覧用パソコンについて・速度が遅い・サイトに少しでもショッピングなど入っていると制限で見れない(ショッピングなどはしないのに)・SNSが制限で見れないので、世田谷区などの公共のX(旧ツイッター)が見れない、以上改善してほしい。(60代、パート・アルバイト)
- 予約時に(ネットで)連絡手段で「電話」の選択肢がありません。以前から改善求めています。対応願えないでしょうか。(50代、会社員・公務員等)
- 本をHPで探すとき、関連本が同じページに出てくると便利だと思います。キーワードを本のタイトルで入れてみても、そのワードがないタイトルの本でも知りたかった内容が書かれていそうなことがあります。(40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…………… (483件)**

- 建物が新しく気持ちがよく、職員の方も親切で丁寧で気持ちよく使わせて頂いています。借りるほどではない雑誌などを読んで帰りたいと思うのですが、お席が少なく、大テーブルは他の方との距離が近く感じてしまいます。(50代、家事)
- 経年劣化が目立つ図書館が多いので、改修していただきたい。(50代、パート・アルバイト)
- クリスマスやお月見おひな様などなど行事の時に外のガラス戸内に、本も含めたかざりつけがあれば、歩いている人も足を止めてみるのではないかと思います。デパー

トのディスプレイのようなかざりつけがあれば、ワクワクウキウキして少ししあわせです。(60代、パート・アルバイト)

- いつもお世話になっています。地域資料はけっこう面白いと思うので、もっと手に取りやすい目立つところに並べてあってもよいのと思います。(50代、自営業)
- 館内のどこに何系の本があるのか入り口付近の見つけやすい所に配置して欲しい。絵本コーナーについて、何歳向けの本がどの棚にあるのかわかりやすく配置してほしい。(30代、会社員・公務員等)
- 中央図書館だけ何故かトイレの入口のドアが無く、音が漏れるのではないかと利用中に気になる。ただでさえ静かな空間に、何故ドアが無いのか理解出来ない。また、目黒区の図書館のトイレにはウォシュレットも付いており、ホテルの様に快適である。) (60代、無職)
- いつも子どもと利用させてもらってます。トイレに補助便座があると、幼児連れは大変助かります。(30代、会社員・公務員等)
- 世田谷図書館の席を取る視覚ボード、目の悪い私には小さな数字が全く見えない。目の前で立って待ち続けるとわからない。何か知らせる方法か、数字をもっともっと大きくして欲しいです。全然バリアフリーじゃないです。(60代、家事)
- 粕谷図書館は車椅子でも通れるようにしていただいているので絵本コーナーもいろいろ選べるので感謝しています。入口そばの特設コーナーはいつも楽しみにしています。(60代、無職)
- 有料閲覧室があるとよい。スタバ程度の内装と音楽 BGM があっても良い。(60代、自営業)
- 閲覧席が少ないので、混み合う土日祝日は時間制限などを設けて、多くの方が利用できる事を希望します。(50代、会社員・公務員等)
- 真中のテーブルに向かい側が見えないようについ立てが欲しい。造花や飾り物でも良いと思います。(70代以上、パート・アルバイト)
- 座る椅子が少ないので、もう少し増やして欲しい。(60代、家事)
- 書架の下段の本は高齢者には取りにくいし作者等の名前を見るのも腰をまげるので苦痛です。もう少し下段の本の置き方等を考えて欲しいです。(70代以上、無職)
- 高齢者が閲覧席をほぼ独占的・優先的に使用している状況は、同じ高齢者として良い状態とは思えません。学生さん達が優先的に利用できる閲覧席があると良いと思います。(60代、家事)
- 閲覧席の退出手続きをせずに帰る人が多く、無駄な空席もあるので、対策もあって欲しい。(40代、会社員・公務員等)
- 閲覧席はあっても勉強をする人が多いように思う。近くの公共施設や行政ともやりとりして、学習は学習で行えるスペースを確保し、図書館は本来の研究ができる環境であってほしい。(20代、会社員・公務員等)



- 知人に、勉強したいが場所がなく、カフェなどはお金が発生するため、家で勉強するしかないと困っている方がいます。家で勉強するのは当たり前と言えば当たり前ですが、家では家族がおり集中できないことも当然といえば当然で、経済的に苦しい人にとっては無料で勉強できる図書館はとても貴重です。最近そういう場所として図書館を利用することに対して冷ややかになってきている空気を感じますので、勉強スペースとして利用する苦学生、苦社会人のためにさらなる場所の確保をおねがいをしたいです。(30代、会社員・公務員等)
- 照明をもう少し明るくしてほしい。(70代以上、無職)
- 館内の内装をもっとあったかいものにしてほしい。照明も蛍光灯ではなく、電球色でのあたたかみのあるものにすれば、おちついた雰囲気になると思います。(50代、自営業)
- コピー機を置いていただきたい。新聞を読む際に必要なところを書くのが大変です。(70代以上、無職)
- 本の量と学習スペースが多くなると、利用率が個人的に上がる。(10代、会社員・公務員等)
- 中央図書館のロビーにくつろぎのスペースができてよかったです。アンケートに、館内で騒ぐ人への注意の質問がありましたが、グループワークがしやすい、しゃべりながらもオッケーのコーナーがあってもよいと思います。(50代、その他)
- カフェスペース、イベントスペースがあれば、足を運ぶのも増えると思います。(60代、家事)
- 近くにたくさんあるカフェはいりません。無料の閲覧席や図書を増やしたほうが良いと思います。(20代、学生・受験生)
- 開館時も外の返却ポストが利用できると助かります。(赤ちゃんや子連れで、自転車にのっているため)(40代、その他)
- 日頃主に利用している図書館は駅近で、利用者も多く、入館するとホッとします。ただ、災害時、展示用のブックトラックや、書架近くに置いてある椅子は大丈夫かな。と心配になることがあります。(60代、無職)
- 本を消毒する機械を置いて欲しいです。(40代、家事)
- 世田谷区役所でしている様な障害者施設の方が作ったワゴン販売等の増設。(40代、家事)

## (7) 職員について..... (371件)

- いつも利用しています。ありがとうございます。職員の方はいつも丁寧に対応してくれて感謝しています。(40代、会社員・公務員等)
- 凄く親切な職員と感じがあまりよくない職員の差がある。丁寧でなくてもいいから、普通に接して欲しい。(40代、会社員・公務員等)
- 本を返却するとき水濡れや傷を気にしてか、隅々まで確認するまで返却の手続きに入ってもらえない。もっと区民を信用してもらいたい。(50代、会社員・公務員等)
- 予約本を受け取るとき、「この本でいいですか？」と本を上げたり並べたりして見せられる。他人に見られたくないのでやめてほしい。(50代、会社員・公務員等)
- 閲覧室で会話をして他人の邪魔をする子供達をやめさせる方法を考えて実施してほしい。先日、自ら実施しましたが図書館員の仕事だと感じました。(60代、自営業)
- 職員の方の異動が早い気がしております。丁寧な対応をしてくださる方が異動されてしまうと残念です。(40代、会社員・公務員等)
- 学生など、2階の長ソファで、雑談をしている人たちが、たまにいたので、館内のパトロールをもっとしっかりしてほしい。(砧図書館) (50代、会社員・公務員等)
- 働いている地域で安定して暮らせなければ元も子もないので、図書館の職員の収入を含めた待遇の改善を求めます。きちんとした収入や生活基盤がなければ区職員としてのサービス自体や収入に見合った仕事も何もないので。(30代、自営業)
- 今の職員の方々の働き方に不満があるわけではありませんが、図書館活動をより豊かにするためには、司書などの専門職を配置するのは必至だと思っています。資格を持った専門職が安心して働けるようにすることを望みます。(60代、パート・アルバイト)
- 昼休みに一般利用者に混じって雑誌を読んでいる職員がいる。特定の利用者と親しく世間話している職員がいる。役所ではないから過剰なサービスは無用。(70代以上、無職)
- 職員の私語が多い。また事務所内の話し声が外まで聞こえる。静かにしてほしい。(60代、無職)
- 世田谷区立図書館の職員さんの中には、個性的で専門性に富む貴重な人材が多いです。全国どこにでもいるような図書館スタッフではなく、「世田谷のことなら任せて」と胸を張れる専門性の高い区職員を大切に増やしてほしいです。(50代、パート・アルバイト)
- マナー違反の利用者に対しては、毅然とした態度で臨んでほしい。(40代、会社員・公務員等)
- 時おり偏屈な利用者の方が不満をぶつける場面に遭遇することがありますが、職員

の方々の忍耐強く、親切な対応に頭が下がります。今後ともよろしくお願いします。  
(50代、会社員・公務員等)

- 開館時間の長さや開館日の多さ等、パートの方の労力の上に成り立っていると毎回感じます。負担のないように勤務して下さい。(60代、無職)
- 職員の方々が専門職としてスキルアップを図りながら、長く働ける職場であることを望みます。そしてその知識を利用者に還元していただければうれしいです。(50代、会社員・公務員等)

## (8) 利用者について..... (123件)

- 来館して自分のスマホだけ見て時間を過ごす人などに対する適切な対応(難しいでしょうが)全国的に同様の問題を抱えている図書館が多いと思われるので、共通問題を協議し、対策の案をメディア等を通じて広く訴える。(70代以上、無職)
- まだ新しい本が破れてたり、汚されていることがたまにある、残念なことです、大事に扱うという気持ちを持たせる上からも、弁償等は厳格に対処していただきたい。(70代以上、無職)
- 新聞、雑誌を複数持って閲覧する等のルールを守らない人がいますが、ルールを守らすための方策など、お願いします。(60代、無職)
- 返却遅滞に対する罰則強化をして頂きたいです。旅行ガイドを予約してGW前に予約順位が1位になり丁度良いと思っていたら、4週間経ちGW後になって予約受け取り可になったことがありました。前の人が返却期限を過ぎていることを知りながら意図的に返さなかったものと思います。(50代、会社員・公務員等)
- 閲覧席の利用方法をもっと工夫してほしい。特に受験シーズンは席取り競争が苛烈で、現地に出向かないと混雑状況が確認できず、その為空き席の確認のため何度も無駄足を運ぶ結果になる。私物を置いたまま長時間の離席も常態化している。チケット制、予約制、時間制、ネット上での空き席確認など、何かしら対策を検討していただきたいです。(50代、会社員・公務員等)
- 長時間居座ってる人、居眠りしている人がいて困っている・明らかに体調の悪そうな人、咳こんでる人が長時間いる・夏は涼みに、冬は暖をとりにくる人は図書館以外のスペースを作ってそちらで過ごして欲しい・雑誌の最新号、当日の新聞を抱えて寝ている人をなんとかして欲しい。(40代、会社員・公務員等)
- 本の書き込み、落書きなどが減って、マナーは良くなった。少なくともこれを落とさないように努めていただきたい。(70代以上、無職)
- 仕方ない部分もあるのは承知の上ですが、館内で臭いや音(いびきや話し声)が気になる事が多いです。夏場は空調の節電で特にきつく感じます。地域の誰もが気軽に利用できる場ですが、一部の人のためにゆっくり本を楽しめないのは憂鬱です。(30代、

自営業)

- 時々走り回ったり大声で話している人がいて(特に子ども)、親御さんが注意しないことがあるので注意してほしい。(50代、パート・アルバイト)
- 図書館の方に対する横柄な態度を取るような不適正な利用者に対しては、毅然とした対応を行なって良いと思います。より良い図書館が維持できるよう願っています。(50代、会社員・公務員等)
- 皆が返却期限等のルールを守って気持ちよく利用できる図書館であることを願います。(40代、会社員・公務員等)
- もう少しみんなにしくかにしてほしい。(10代、学生・受験生)

### (9) 図書館で行う催し物について..... (90件)

- 世田谷親子読書会を継続して欲しいです。(20代、会社員・公務員等)
- 司書さんの事を知らない人が多いので活用セミナーとかどうでしょうか？(50代、自営業)
- おはなし会の日には、かなり前から閲覧席の配置替えや準備が始まり無言の圧力を感じ居心地が良くありません。やむを得ず子供と一般の方向けの座席を使っていたところ注意を受けました。子連れでも、時間の都合などで必ずしもおはなし会に参加するわけではありませんし、もう少し柔軟に対応していただきたいです。(40代、家事)
- 尾山台図書館の乳幼児のお話会のおおきなかぶの会を毎月楽しみにしています。これからもずっと続いてほしいです。(30代、会社員・公務員等)
- 今後できたら、著者の講演会(大人向けと子供向け両方)や、絵本の原画展なども身近な図書館で開催していただけると嬉しいです。(60代、家事)
- 図書館利用者さん達が所蔵する本で、処分したくなかった蔵書をリユース・コーナ等を設けて、本好きの人々の間で自由に交換させて頂きたい。(70代以上、無職)
- 本に触れることが少ない子どもの層に対して、図書館に足を向かわれる動機づくり。例えば併設の施設を使った子ども向けの参加型行事に連動させて、その最中や直後に図書館に緩やかに誘導して、関連書籍の紹介コーナーを提供するとか。図書館以外の部署、施設と協働できると良いと思います。(50代、自営業)
- 小学生が図書に興味を持つように、電子書籍を利用した読書に興味を持つようなイベントなどやって欲しい。(40代、会社員・公務員等)
- 子供向けのイベントだけでなく、大人向けのイベントが増えてくれると嬉しい。(20代、無職)
- おすすめ本コーナーなど、本の表紙が見える展示が楽しみです。図鑑や文庫本など、表紙にひかれて読んでみようかなと思うこともあります。(60代、家事)

- 家計や相続、料理教室等のイベントが開催されるようであれば、より積極的に利用したいと考えています。いつも落ち着く空間を提供してくださり、ありがとうございます。(50代、パート・アルバイト)
- スマホの使い方講座の開催。プレクストーク(視聴障害者用デジタル録音図書読書関連機器)の使い方講座実施。(40代、会社員・公務員等)
- ロビーコンサートを定期的に開催し、生演奏に触れられる機会を増やしてほしい。(30代、会社員・公務員等)
- 図書館と学校図書の関係性があるのかないのかが見えてきません。あるのであれば、学校図書の中で図書館をもっと推してもらいたいですし、ないのであれば、密な関係性のもとに運営を進めてもらいたいと思います。また、図書館でのお話会を区立小学校全域での活動として、地域お話会ボランティアの皆さん達との連携も含め、学校活動の一貫に含めてもらいたいと思います。コロナ禍でお話会を知らない子ども達が増え、お話会から広がる本の世界への出発が減っていることが気になっています。誰かに読んでもらう楽しさ、お話を聞く楽しさをもっともっと広めてもらいたいと思います。(40代、家事)
- 中央図書館の入口のロビーの展示は興味深いものが多い。これからもおもしろい展示を期待。(40代、家事)

#### **(10) 図書館の立地条件や機能分化について…………… (203件)**

- 現在の奥沢図書館仮事務所は図書館リニューアル後も受取り返却場所として残してほしい。(40代、会社員・公務員等)
- 区全体として取り扱う書籍等も更に充実して欲しい。その際、各館が独自で充実させると重複等で予算も厳しいので、各館ごとに特徴(強味)を持たせると良いと思います。(60代、無職)
- 公園やカフェと一体化した図書館を作してほしい。そこに行きたい、そこで過ごしたいと思える図書館を作してほしい。(50代、会社員・公務員等)
- 世田谷区立図書館には、いくつもの図書館があります。それぞれの図書館での特徴や取り組みなどが聞けたら良いのにと前から思っています。(70代以上、無職)
- 一時期近隣の県に居住していましたが、図書館の数が極めて少なく足が遠のきました。一つの区で20を超える図書館数、世田谷のどこに住んでも図書館施設に比較的容易にアクセスできる環境はとてありがたい環境です。(40代、会社員・公務員等)
- 下北沢カウンターができて便利になりました。予約の本をとりに行くのは。以前は代田図書館まで行っていたので近いです。ただのんびり本をさがすのは図書館の楽しみでもあるので下北沢に図書館ができたらいいなと思います。(70代以上、その他)
- 二子玉川地域に図書館が欲しい。旧玉川高校跡地や二子玉川公園の事務所を利用す

るなどして、子供用の図書館だけでも作って欲しい。(40代、会社員・公務員等)

- 駅に返却ポストを置いて欲しいです。駅で本を返せることを他の自治体でしていますが、大変便利です。(60代、会社員・公務員等)
- 駅前に図書館カウンターを増やしてほしいです。図書館が好きでもっとたくさん利用したいのですが、最寄りの図書館は駅の反対側なので気軽に行けず、あまり利用することがありません。(30代、会社員・公務員等)
- 図書館カウンターが近所にできて、人生が変わるくらい本を気軽に頻繁に借りています。とてもありがたいです。(50代、家事)
- 自転車置き場が狭く、通路にはみ出しているのを拡充してほしい。バイク置き場が広すぎるように思う。(30代、パート・アルバイト)
- 大井町線駅周辺に図書館を設立してほしいです。(30代、会社員・公務員等)
- 全ての図書館に駐車場を作してほしい。または、近隣の駐車サービス券を発行してほしい。(50代、自営業)
- 冊数限定でいいので、駅近のコンビニ等で受取りと返却ができると嬉しいです。(40代、会社員・公務員等)
- 閉館日でも予約資料の受け取りをできるようにして頂きたいです。他の市区町村では、自動受取機や受取ロッカーを設置して、いつでも予約資料の受け取りが可能になっているので、世田谷区でもぜひ運用を始めて頂きたいです。(40代、パート・アルバイト)
- 駅前にあった奥沢図書館がなくなってとても不便な現状です。奥沢駅の近くに新しく図書館が出来て実際に本を見て選んで借りれる環境を望みます。(50代、家事)
- 図書館によって、蔵書の傾向に違いがあり、好ましく思います。図書は日々新たに発行されているので、「なんでも置いてある」必要はないと思います。また、その館の特性・特徴を書棚から感じ取れるのが、自分の楽しみでもあります。(60代、無職)

#### **(11) 図書館の資料や情報等のPRについて…………… (91件)**

- 司書の資格を生かした活動を地域に積極的に働きかけて、図書館が無くてはならないものだとみんなが感じられるようにして欲しいです。(40代、家事)
- 図書館が発信する「メールマガジン」等があると、図書館の活動や利用方法など、最新情報を知ることができて、利用頻度の向上につながるのでは、と思います。(60代、無職)
- どのくらいの予算をかけて書籍を整備しているのか、どれだけ世田谷区民が恵まれているか、周知した上で、みんなの財産である資料を大事に扱う事を広く広報したり、講習するのはいかがでしょうか。(50代、会社員・公務員等)
- AI, 地球環境等, 現に問題, 課題, 話題となっているものについて, 遅れることなく

特設コーナーの設置などで対応していただきたい。(60代、無職)

- 子供向けの資料は多いのに YA 向けの本やブックリストなどのサービスがやや弱いように思うので、もっと掲示コーナーを設けるなど充実させてほしい。(40代、その他)
- 砧図書館の「ウルトラコーナー」は楽しい。地域の誇りです。(50代、自営業)
- 視聴障害者の方でも対面朗読の活動を知らない人もいますので、この活動の広報もしてもらえたら良いと思う。(60代、無職)
- 図書館によって作者のかたよりがあるようですので、そういった特色(図書館の)が分かる資料があると、訪ね歩く楽しみもあるのではないのでしょうか。(70代以上、無職)
- 電子書籍のサービスを知りませんでした。もっと宣伝してもいいと感じました。(50代、会社員・公務員等)
- 自動貸出機があることを最近知りました。図書館の良いところはたくさんあるので、もっと広報して、いろんな人に知ってほしいです!(30代、自営業)
- 図書館をフル活用できる方法などを知りたい。(60代、その他)
- 最近話題になっている本の有無の情報や、そのデータ化(ランキング等)はできないのでしょうか。読む動機づけになったら嬉しいです。(60代、無職)
- いつも図書館員さんのおすすめ本を楽しみに待っています。中学年、高学年など年代別のおすすめになっているので、新しい本を探す時にとっても助かっています。webページでは目立たない箇所に掲載されていますが、役立つ情報なので、もっと目立たせたら良いのではないのでしょうか。(10代、学生・受験生)
- 貸出カウンターで、返却本で貸出可能なものの展示を再開してくれてすごくうれしかった!(60代、家事)
- 私は図書館が好きなので、図書館が行っている様々なイベントなどについてもっと知りたいし、もっと行って欲しいと思いました。(10代、学生・受験生)

## (12) その他..... (804件)

- いつも大変お世話になっております。ニュース等で、図書館の予算が削られる話を聞きますが、図書館、教育には十分に予算がつけられる自治体であってほしいと願っています。(50代、家事)
- 図書館のスタッフ採用(障害者雇用)を充実させて欲しいです。(20代、会社員・公務員等)
- 子供が絵本が好きで、毎日読んでいます。図書館で配布している「どくしょノート」を利用して、新しく借りてきた本の感想を書いています。まだ字が書けるようになったばかりで、間違えながらも頑張っています。完成した「どくしょノート」を図書館の方に褒めて頂いたり、シールを貼ってもらえるのを楽しみにしています。現在、

シールは3種類(電車、お菓子の家、ねずみ)のようですが、もう少し種類を増やして頂くと、さらなる励みになりそうです。ご検討宜しく申し上げます。子供が本を読むことが好きでいられますように。(30代、会社員・公務員等)

- 勉強しているテーマがあり、図書館で本を借りられて、本当に助かっています。図書館で読んで、資料として手元に置いておきたい本は、それから購入するようにしています(家に本が増すぎると、置き場に困るので)。本屋にはもうないような古い本、高い本も貸していただき感謝しています。これからもよろしく申し上げます。(60代、無職)
- 本好きの私にとって、子供の頃から公立図書館はなくてはならない地域の施設です。文化の街世田谷区に相応しい、地域住民が誇れるような充実した図書館を望みます。ふるさと納税もせず、区に税金を納めています。図書館に予算付けをお願いします。(50代、パート・アルバイト)
- ボランティアに中高生を採用してはどうか。調布市立図書館では、病院などへの宅配に活躍していた。図書館の仕事や、多様性の社会を理解するのに、最適なボランティア活動の場だと思う。放課後や部活動の一環などで、ぜひ自由な門戸を開いてほしい。(50代、会社員・公務員等)
- 素晴らしいと思います。不満はございません。AI ロボットがいると新しく楽しいかもしれませんね^^ (40代、パート・アルバイト)
- 海外に行くと『こんな図書館が近所にあったらいいのに』と思うことがあります。学生や一般の方やボランティアがより活躍し利用できる場になるよう、また、世界に通用するレベルの図書館になるよう、もっと財源を当てて欲しいです。(50代、家事)
- 図書館を維持する為に何か貢献出来ることがあれば進んでやりたいと思うので、そのような取り組みを考案実施していただければと思います。(20代、会社員・公務員等)
- 外国人の方が利用している場面をあまり見ない。色々な方に寄り添った図書館になってくれると嬉しい。(40代、家事)
- 「図書館学」を学校教育でも盛り込むべきと思います。そして地域の図書館の地位が向上することを願っています。(60代、会社員・公務員等)
- 烏山の図書館に行くのが前より何か楽しみになった様な気がします。今回のミニコーナーの所は何があるのかな、借りたい本があったらいいな、興味のある本があるかな、いろいろ(かざりつけ)楽しみにしながら行きます。皆さん親切でやさしくお世話になっています。これからもよろしくお願い致します。(70代以上、無職)
- 今回のこのアンケートは世田谷区立図書館の全体の動きがわかって良いと思います。日頃から利用している図書館独自のアンケートなどもって頂けないでしょうか。その方がより一層、地域の人たちへのサービス向上につながるのではないのでしょうか。(70代以上、無職)



- 古くなったり、処分する本を、公開し、できれば購入等できるとよいです。図書棚から、ある日消えてしまった本の中に、どうしても手元においておきたい本があり、他では入手の機会がないので、捨てるのであれば、公表してほしいです。(70代以上、自営業)
- 奥沢図書館の仮事務所はスペースが少なく、子供が閲覧できる雰囲気ではない。待合室のようなのでリラックスして本が読めない。移転の目処がたっていないのでいつまで仮設のまま運営するのか利用者としては非常に不便です。(40代、会社員・公務員等)
- 奥沢図書館の今後をはっきり決めてほしい。いつまで仮事務所になっているのか。(40代、会社員・公務員等)
- 図書館に対する予算を減らさないでほしい。(50代、会社員・公務員等)
- 予算制約がある中可能な範囲でサービスの充実を図っていただいているのではないかと思います。新しい梅丘図書館の開館を楽しみにしています。(40代、会社員・公務員等)
- 長年、地域に愛されてきた梅丘図書館の新たなスタートを心待ちにしています。(50代、パート・アルバイト)
- 現行の方針に反するのだろうとは思いますが、基本的に書籍は廃棄して欲しく無い。図書館は貸本屋ではないので、貸出し履歴ゼロの資料にも価値を認めて欲しい。文化を下支えする様な在り方を模索して欲しい。(60代、無職)
- 著者や出版社を考えると本は購入すべきと思いながら蔵書を増やせない等の理由で大概の本は図書館を利用しています。図書館利用の拡大が著者・出版社の利益にもなるといいのですが。(50代、自営業)
- 福祉施設のハンドメイド製品がいくつかの場所にあるのが楽しみなので増やして欲しい。(40代、自営業)
- コロナのとき本の貸出がなく過ごし、物足りなくて、じぶんが図書館サービスを頼りにしていたことがよくわかりました。引き続きよろしくお願いします。(50代、会社員・公務員等)
- 贈与する本が10年以内で、それを過ぎると受け取れないと返された。しかし連載ものの1冊目だったのに。とてもきれいだったのに。そこのルールをもう少し改廃してほしいです。(50代、会社員・公務員等)
- 電子書籍へと時代は代わっていくのですが、「本」の文化を消してしまわないよう図書館は存在し続けてもらいたいと願っています。(60代、家事)
- 本屋がなくなりました。古本屋も。その原因は図書館だというひともいます。著作権!の問題もあるでしょうが、良質な本や雑誌との出会いはインターネットでは得られない感動を与えてくれます。これからもめげずにがんばってください。(60代、自営業)

- 図書館の充実が街にとって欠かせないものだと思います。書店の減少や本の値上がりなどでさらに読むことが遠くなる現状も気がかりです。大切な公共インフラとして頑張っていただきたいです。今後もよろしくお願いします。(40代、会社員・公務員等)
- 点訳者の育成に踏み出してほしい・ボランティアの方が活動しやすい体制を作りたい。以前は中央図にボランティアサークル室があり、コピー機などがあったが、なくなってしまい、点訳のグループも1つだけになってしまった。点訳者の育成には3年かかるといわれている。早急に点訳者を育成してほしい。(70代以上、自営業)
- 身障者サービス、心から感謝しています。ありがとうございます。(70代以上、無職)
- なるべく、リファレンスを使うことをみんなに知ってほしい。(50代、自営業)
- レファレンスの使い方がもっとわかりやすくなると嬉しいです。まだまだ自分にとって敷居が高い制度だとは感じますが、ご相談した際の専門性などには驚かされました。今後も質の高いレファレンスをご提供いただけるよう、司書さんを大事にしてくれる区で合ってほしいと思います。(20代、会社員・公務員等)
- レファレンスを子どもたちも利用しやすいように『本についての何でも相談』のようなわかりやすい言葉で案内してほしい。(70代以上、無職)
- 相談ができるのはわかっていますが、どの程度の答えが戻ってくるのか、どの程度調べてくれるのかわからないので、なかなか相談できません。(60代、会社員・公務員等)
- 民間に運営を委託されてから開館時間が延び、とても利用しやすくなりました。窓口のみなさんも親切でありがたいです。いつもありがとうございます。(40代、会社員・公務員等)
- 図書館職員の方が非常に無愛想で驚きます。なぜ、図書館で仕事をしているのかわからないくらいの対応です。しかし、企業に委託している図書館はスタッフの対応がかなり良いです。行政が管理する図書館職員の質の向上、または採用の基準を上げていただきたいです。(40代、パート・アルバイト)
- 昨今、地域によっては効率化と称して図書館機能の低下を招く事例も聞きます。世田谷区では、従来の図書館機能を維持して欲しいと考えています。(40代、自営業)
- 民間委託は、地域に根付いた継続的な運営が困難でありまた子どもたちが日々、利用する学校図書館との連携もむずかしいので、是非ともやめてもらいたい。利益や利用者の増加のみを追求する企業活動とは目的を異にすると思います。(70代以上、無職)
- 世田谷区立図書館は直営館が多いが、委託館とどこが違うのか。役所の人事配置の都合で、本や図書館業務に無関心な正規職員が長年居座って選書権限などを握り、図書館嘱託員はもっぱら作業要員だ。やる気のない正規職員は一掃し、経験豊富な非常勤司書を好条件で公募し、意欲ある図書館嘱託員にも権限を持たせてサービスの改善を一体的に目指せる態勢にこそ、直営の意味がある。(60代、会社員・公務員等)

- 世田谷区は自治体の中でも、図書館の数も多く充実していると思う。予算の制限もあるかもしれないが、資料数や利用時間などのサービスは現在のレベルを今後もずっと維持して欲しい。(50代、会社員・公務員等)
- 多くの人が利用していて、対応も大変だと思いますが、声をあげて意見する人を優先せずに全ての利用者を平等に扱って欲しいと思います。(60代、家事)
- 中央図書館と他の地域図書館のどちらを念頭におくかで答えが違ってくるので、このアンケートは答えにくかった。(70代以上、無職)
- アンケートをして向上につなげようとする姿勢が好ましいです。頑張ってください。(50代、家事)
- 世田谷区の図書館サービスは、充実していると思います。不登校の子どもの居場所にもなるなど、社会的な意義も広がり、大きいですね。赤ちゃんからお手寄りまで…誰もが利用しやすい場であってほしい。紙の本の良さも感じています。電子化が進みますが、良いものは守っていかれたらと思います。いつも楽しく、ためになる、ワクワクする一時を、ありがとうございます。(50代、会社員・公務員等)

## ○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）についても様々なお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、様々なお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、地域の書店の衰退につながるとのご意見や、個人で蔵書を増やせないため図書館を利用しているが、図書館の利用を通じて著者や出版社に利益が還元される方法を考えてほしいと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。
- 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

- 開館日・開館時間の拡大を求めるご意見をいただく一方、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、開館時間や開館日数は十分なので、もう少し休館日を増やしたり、閉館時間を早めてもよいとのご意見もありました。
- 拡大を求める方でも、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など、様々なご意見ご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、返却が遅れた場合には注意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したいときに利用できないという意見もあれば、落ち着いてゆっくり閲覧できるスペースや自習スペースをもっと増やして欲しいというご意見もありました。
- 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、パソコンのタイピング音などに対して注意するようだという意見が寄せられています。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)

- 「図書館に備え付けの図書検索機で自館にある資料でフィルターをかけられるようにしてほしい」「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りました」「学習まんがの電子書籍サービスがあると良い」「自動貸出機があることを最近知りました」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について

◇ 「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」

- 図書館カウンターを設置—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）
- 図書館ホームページのリニューアル、検索機能の向上、読書記録照会、お気に入り資料照会、予約取消照会、電子書籍連携機能の追加（令和 5 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。