

令和6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7年4月

世田谷区教育委員会

# 令和6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

第1部 調査の概要.....	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
第2部 調査の結果.....	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.....	42
5. 世田谷区立図書館を利用した感想.....	51
6. クロス集計.....	63
7. 自由意見.....	71

# 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 調査対象者

来館者調査の対象者は、令和6年11月29日(金)から12月6日(金)までの間に、各図書館に来館された方(中学生程度以上)です。

### 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6年11月29日(金)から同年12月6日(金)まで Web回答及び調査票回収期間： 令和6年11月29日(金)から同年12月20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す。

※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す。

※ 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12月2日(月)は定期休館日の館がありました。

### (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・回収数

館名		配布数	回収数(紙)	Web 回答数	合計 (紙+Web)	有効回収数
来館者全体		6,000	1,908	3,511	5,419	5,419
1	中央図書館	500	233	297	530	530
2	梅丘図書館	200	33	69	102	102
3	世田谷図書館	300	128	299	427	427
4	砧図書館	500	228	336	564	564
5	奥沢図書館	200	55	90	145	145
6	玉川台図書館	200	31	163	194	194
7	代田図書館	200	111	189	300	300
8	烏山図書館	500	156	205	361	361
9	下馬図書館	300	32	107	139	139
10	深沢図書館	300	68	192	260	260
11	桜丘図書館	200	43	64	107	107
12	尾山台図書館	300	85	217	302	302
13	上北沢図書館	300	137	141	278	278
14	粕谷図書館	200	115	123	238	238
15	鎌田図書館	200	32	44	76	76
16	経堂図書館	500	126	115	241	241
17	松沢図書室	100	29	105	134	134
18	池尻図書室	100	45	45	90	90
19	野毛図書室	100	19	6	25	25
20	希望丘図書室	100	29	61	90	90
21	喜多見図書室	100	52	43	95	95
22	図書館カウンター二子玉川	200	33	251	284	284
23	図書館カウンター三軒茶屋	200	73	161	234	234
24	図書館カウンター下北沢	200	15	188	203	203

※ 「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20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6年11月29日(金)から令和6年12月6日(金)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> オンライン手続き> 区民向け手続き> 文化・スポーツ・生涯学習>  
令和6年度世田谷区立図書館アンケート調査

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

## ■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、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    |                                               |

問7 スマートフォン等で使用する図書館アプリについてお聞きます。

第3次世田谷区立図書館ビジョンでは、利用者の利便性向上のために図書館アプリの検討を行うとしています。図書館アプリに欲しいと思う機能はどれですか。(○はいくつでも)

- |                            |                                            |
|----------------------------|--------------------------------------------|
| 1. 共通利用カードのバーコードを表示する機能    | 7. 利用者登録の更新申請をする機能                         |
| 2. 貸出中・予約中の資料を確認できる機能      | 8. アプリの通知を用いたお知らせ機能<br>(新着図書・返却期限・資料受取可など) |
| 3. 返却期限がわかる機能(紙レシートの代わり)   | 9. 図書館アプリを使うつもりはない                         |
| 4. お気に入り資料を登録・照会する機能       | 10. その他 ( )                                |
| 5. 読書記録を照会する機能             |                                            |
| 6. メールアドレスの登録やパスワードを変更する機能 |                                            |





## (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6年11月29日（金）から12月6日（金）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。ご回答にご協力をお願いいたします。



Web 回答期限：12月20日（金）まで

---

[世田谷区ホームページ](#)> [オンライン手続き](#)>

[区民向け手続き](#)> [文化・スポーツ・生涯学習](#)>

[令和6年度世田谷区立図書館アンケート調査](#)

---

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。

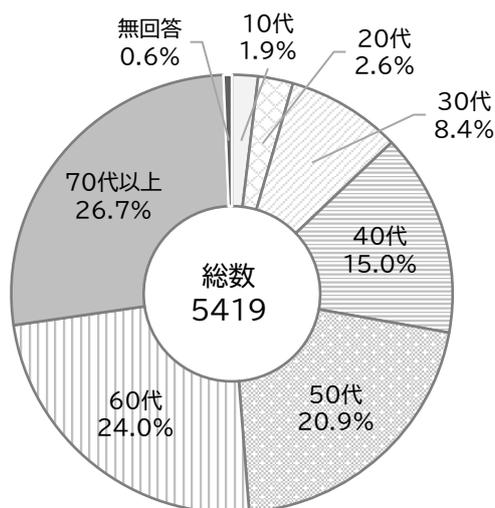
# 1. 基本属性

## 1-1. 基本属性(全体)

### ○ 年齢

年齢については、「70代以上」が26.7%で最も多く、「60代」が24.0%、「50代」が20.9%、「40代」が15.0%と続いており、60代以上で約5割になっています。

図 1-1 年齢



### ○ 職業・居住地域

職業については、「会社員・公務員等」が32.1%と最も多く、次いで「無職」が26.3%、「家事」が13.7%と続きます。

居住地域は、「玉川地域」が20.6%で最も多く、次いで「世田谷地域」が20.5%、「砧地域」が15.4%と続きます。また、「世田谷区外」は6.8%となっています。

図 1-2 職業

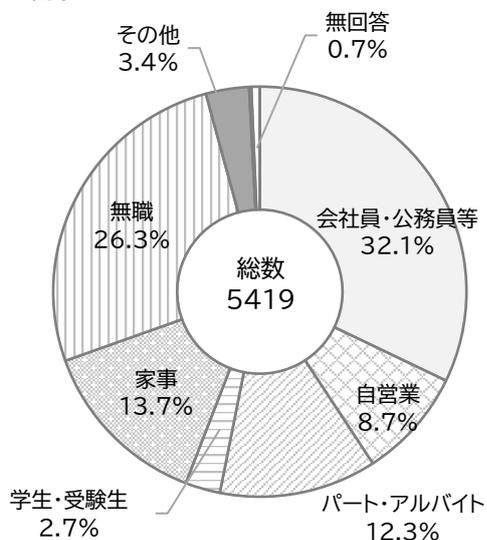
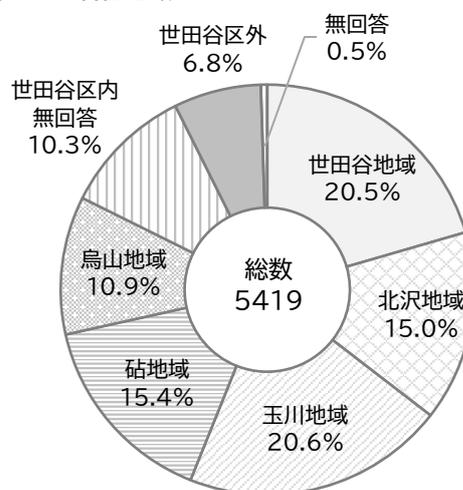


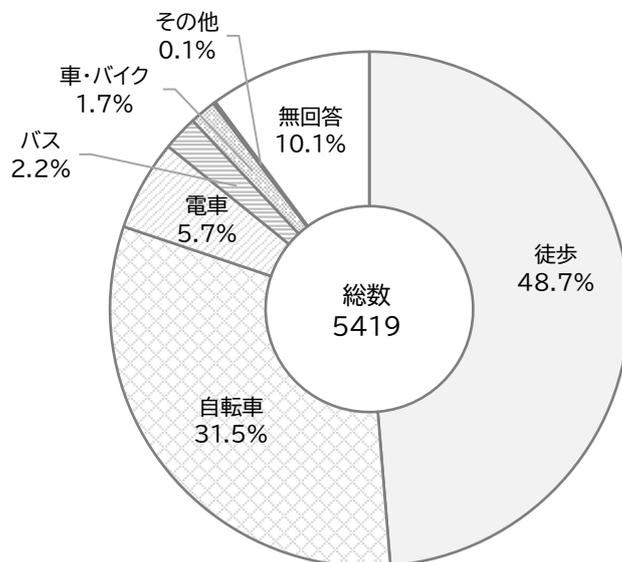
図 1-3 居住地域



## ○ 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 48.7%と最も多く、次いで「自転車」が 31.5%となっており、「徒歩」と「自転車」で約 8 割を占めています。

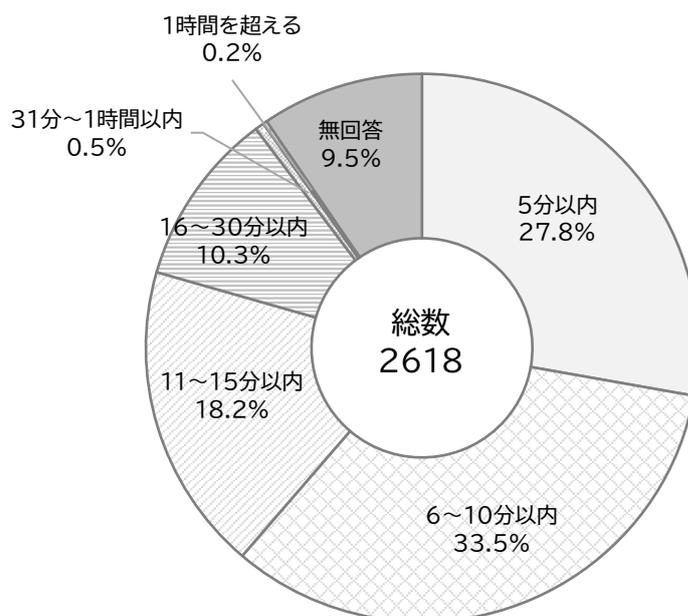
図 1-4 図書館までの主な交通手段



## ○ 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 33.5%と最も多く、次いで「5 分以内」が 27.8%と続いており、10 分以内で約 6 割を占めています。また、平均所要時間については11.0分です。

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、上北沢図書館で57.9%、砧図書館で54.5%、深沢図書館・桜丘図書館で54.2%となっています。

一方、「50代」以下が多い傾向があるのは、図書館カウンター二子玉川で60.2%、図書館カウンター下北沢で57.1%、喜多見図書室で55.8%となっています。

図 1-6 年齢

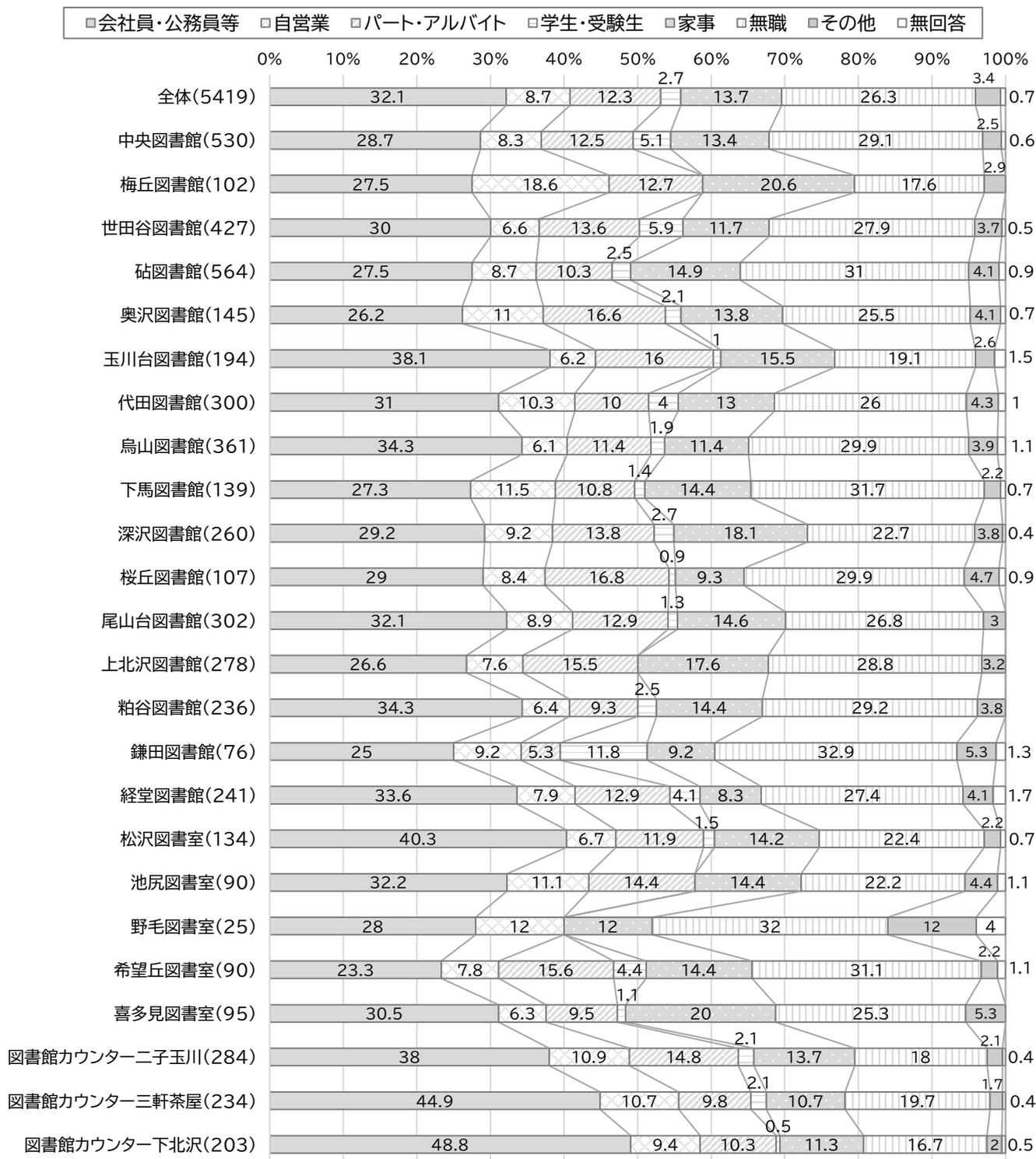


## ○ 職業

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、図書館カウンター下北沢、図書館カウンター三軒茶屋、松沢図書室です。

また、桜丘図書館、奥沢図書館、希望丘図書室、上北沢図書館で「パート・アルバイト」の割合が高い傾向が見て取れます。

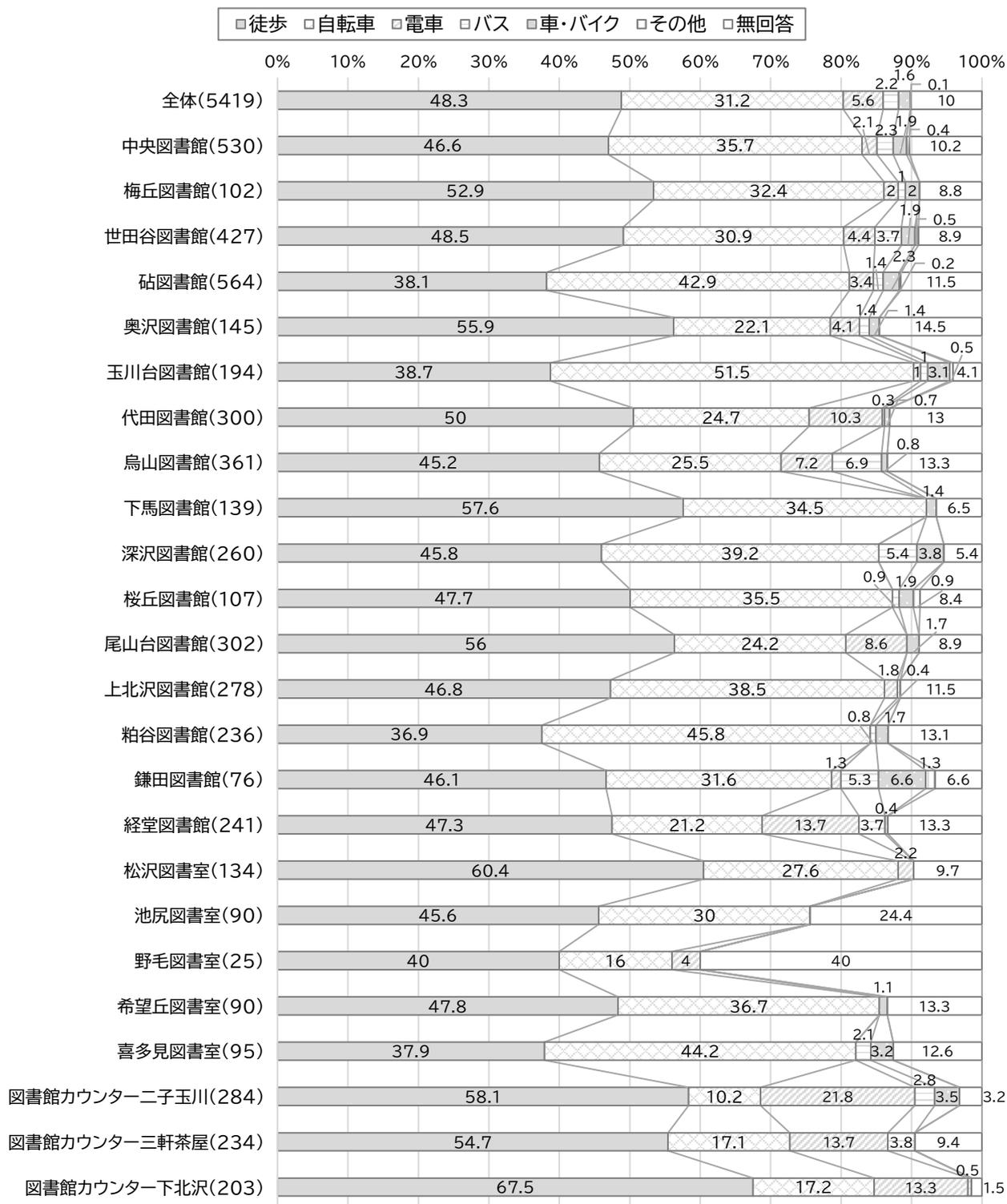
図 1-7 職業



## ○ 図書館までの主な交通手段

図書館までの主な交通手段については、多くの館で「徒歩」の割合が高くなっています。徒歩の割合がもっとも高かったのは、図書館カウンター下北沢で 67.5%、次いで松沢図書室の 60.4%、図書館カウンター二子玉川の 58.1%です。

図 1-8 図書館までの主な交通手段

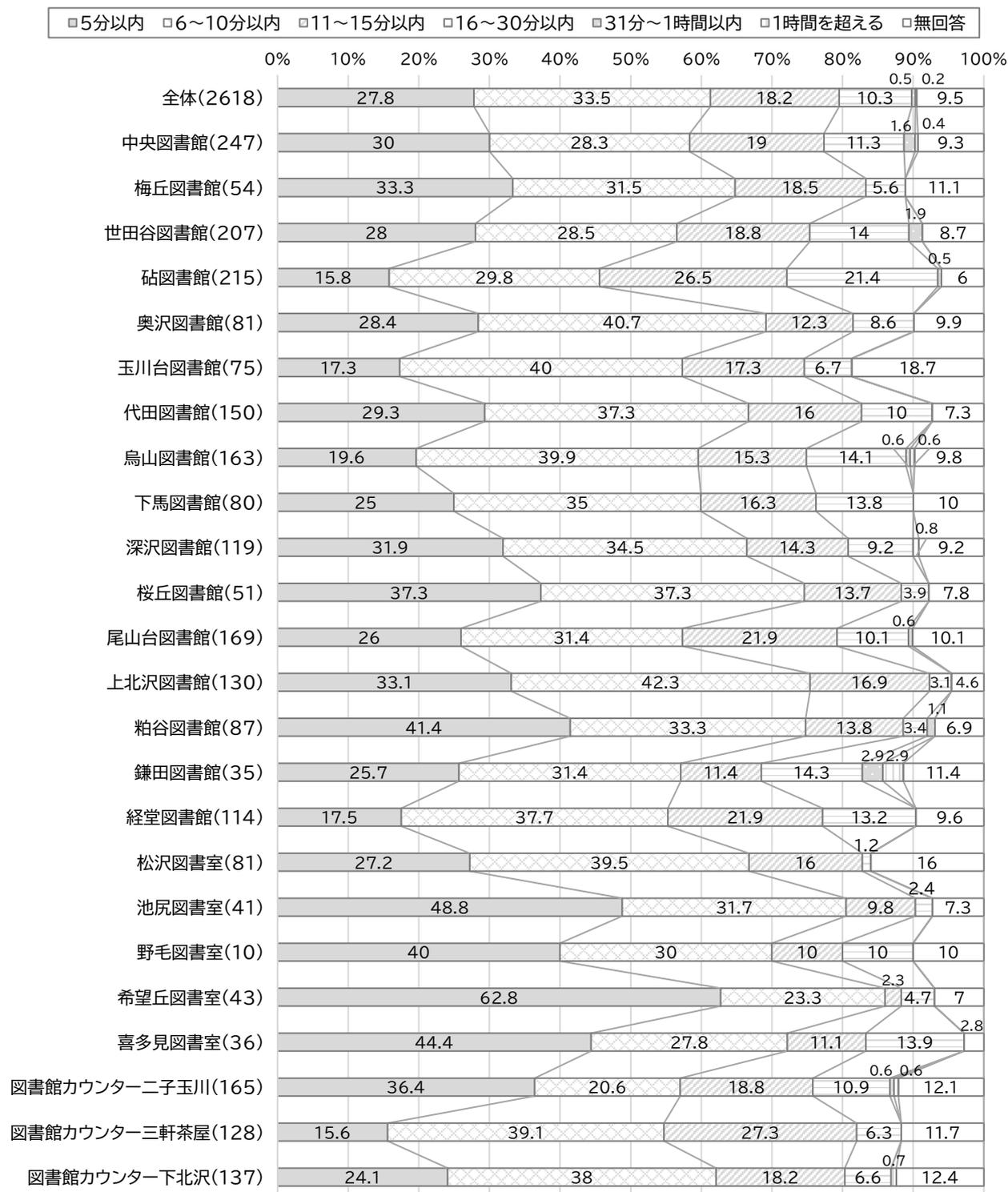


## ○ 図書館までの所要時間(主な交通手段が徒歩の方の)

図書館までの平均所要時間が短かったのは、希望丘図書室の 6.7 分、次いで池尻図書室の 7.4分、野毛図書室の 7.6分です。

また、平均所要時間が最も長かったのは、鎌田図書館で 14.4 分、次いで経堂図書館の 11.5 分、尾山台図書館の 11.0 分です。

図 1-9 図書館までの所要時間



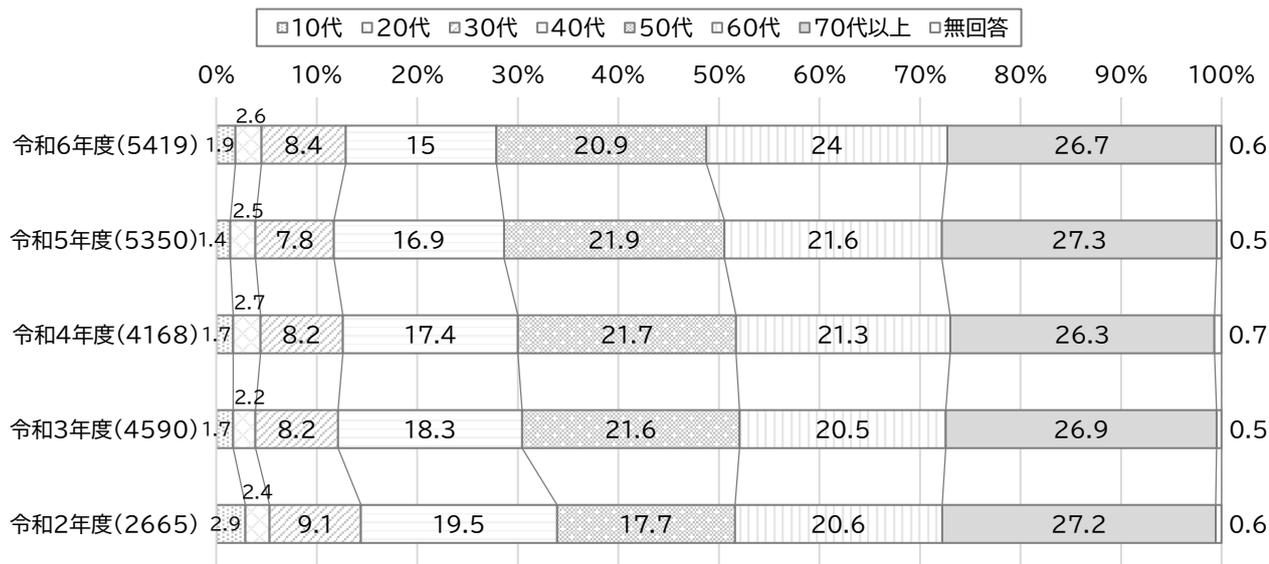
### 1-3.基本属性【年度推移】

#### ○ 年齢

年齢の割合については、「60代」が増加傾向にあります。

また、令和5年度と比較して、「10代」、「20代」、「30代」が微増となり、「40代」、「50代」は微減となりました。

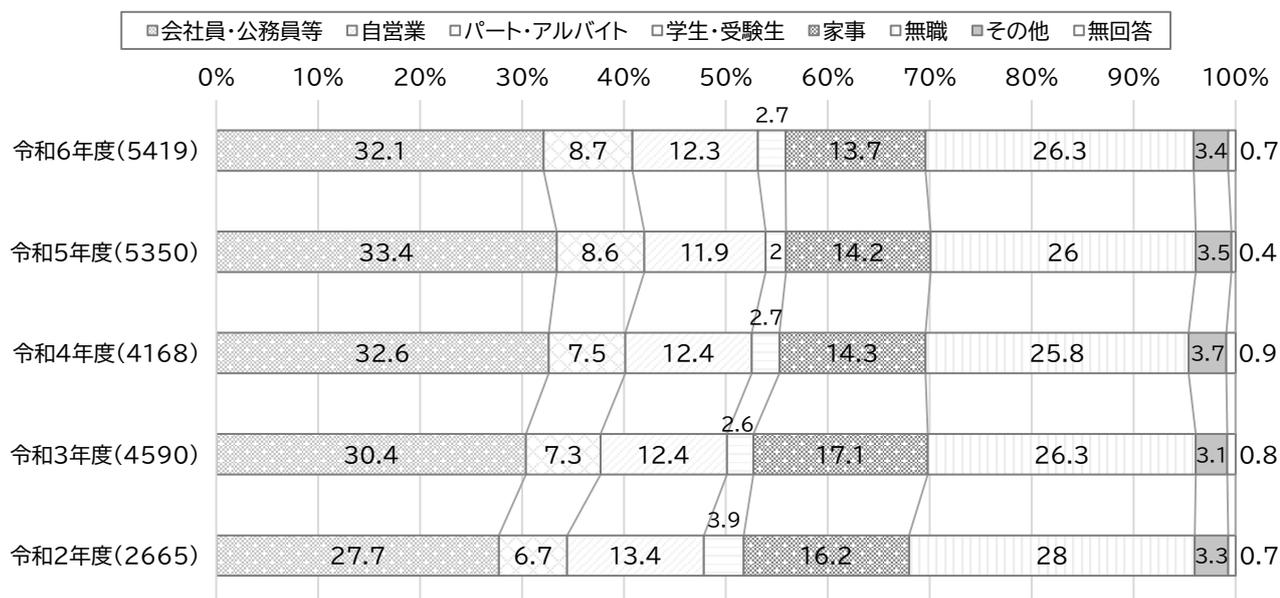
図 1-10 年齢



#### ○ 職業

職業別の割合については、年度による大きな変化はありませんが、「会社員・公務員等」、「家事」が令和5年度からわずかに減少し、「学生・受験生」がわずかに増加しました。

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)

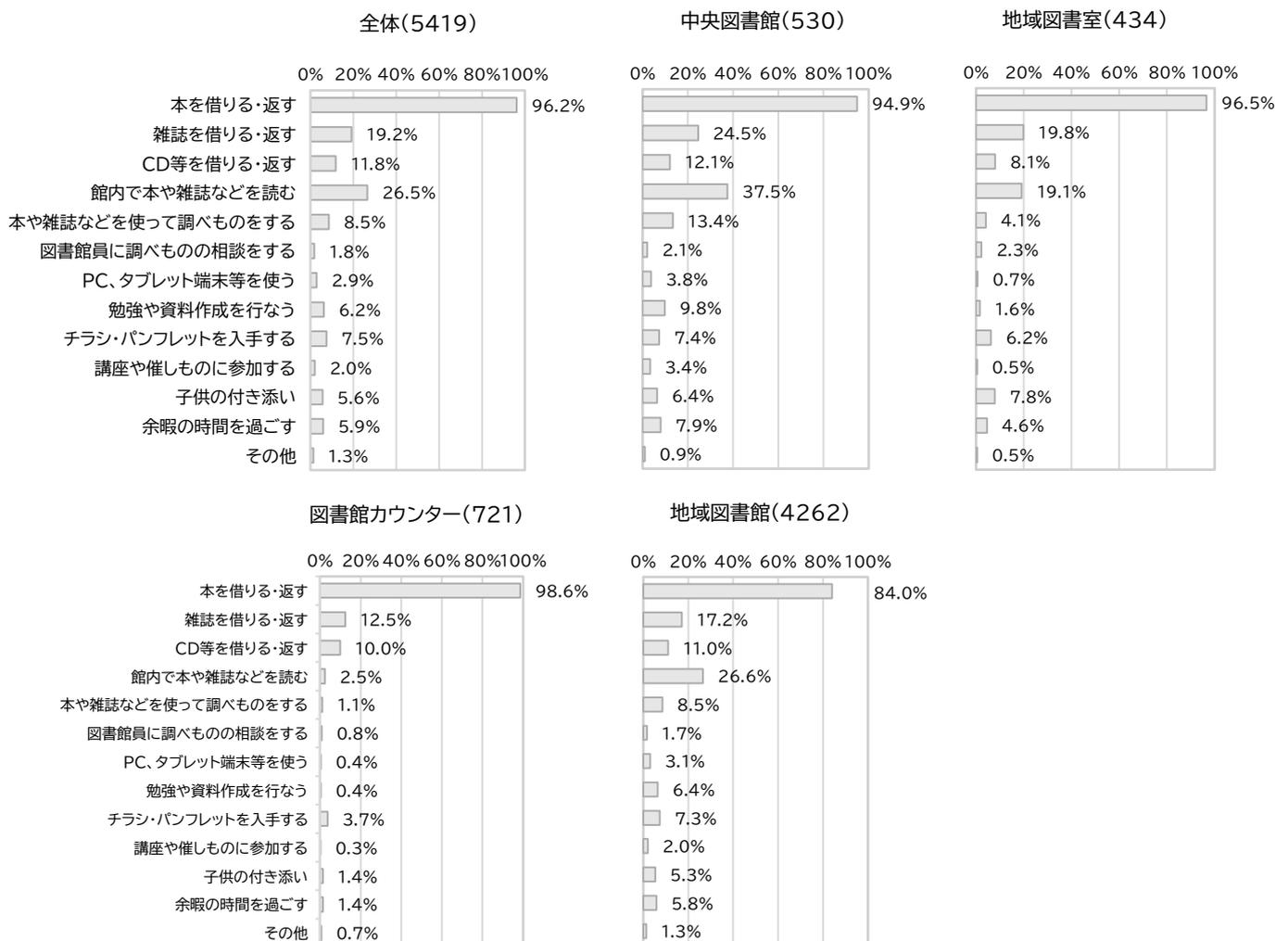
#### ○ 図書館で行うこと

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)

図書館で行うことについては、全図書館の合計(以下、「全体」とする。)で、「本を借りる・返す」が96.2%と最も多く、次に「館内で本や雑誌などを読む」が26.5%で、1位と2位に大きな差が見られます。

中央図書館は「雑誌を借りる・返す」「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」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

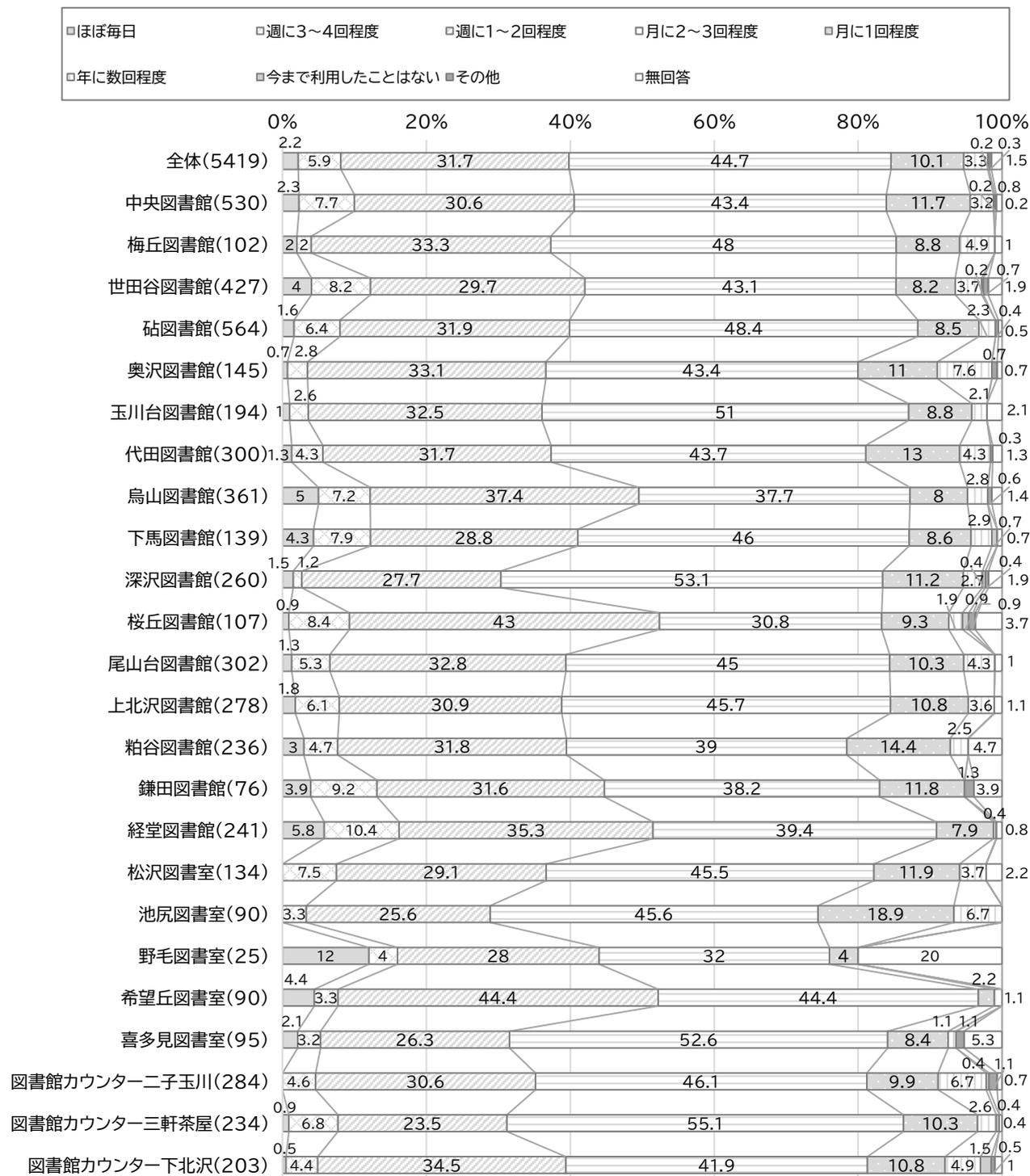


## ○ 図書館の利用頻度

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44.7%で最も多く、「週に1~2回程度」が31.7%、「月に1回程度」が10.1%と続きます。

図 2-2 図書館の利用頻度

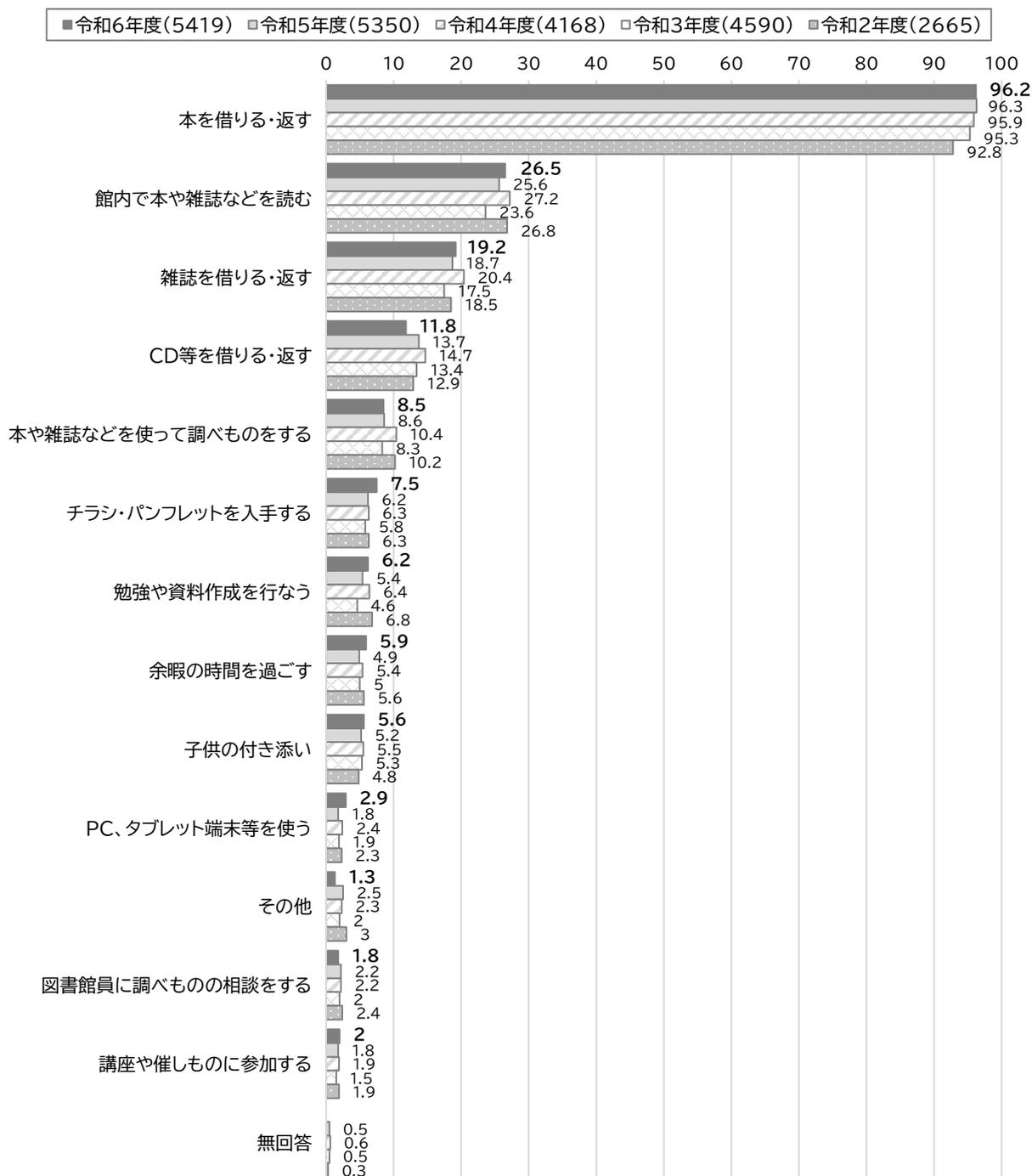


## 2-2.世田谷区立図書館の利用状況【年度推移】

### ○ 図書館で行うこと

図書館で行うことについては、「本を借りる・返す」が毎年最も多く、次に「館内で本や雑誌などを読む」が多い項目となっています。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。

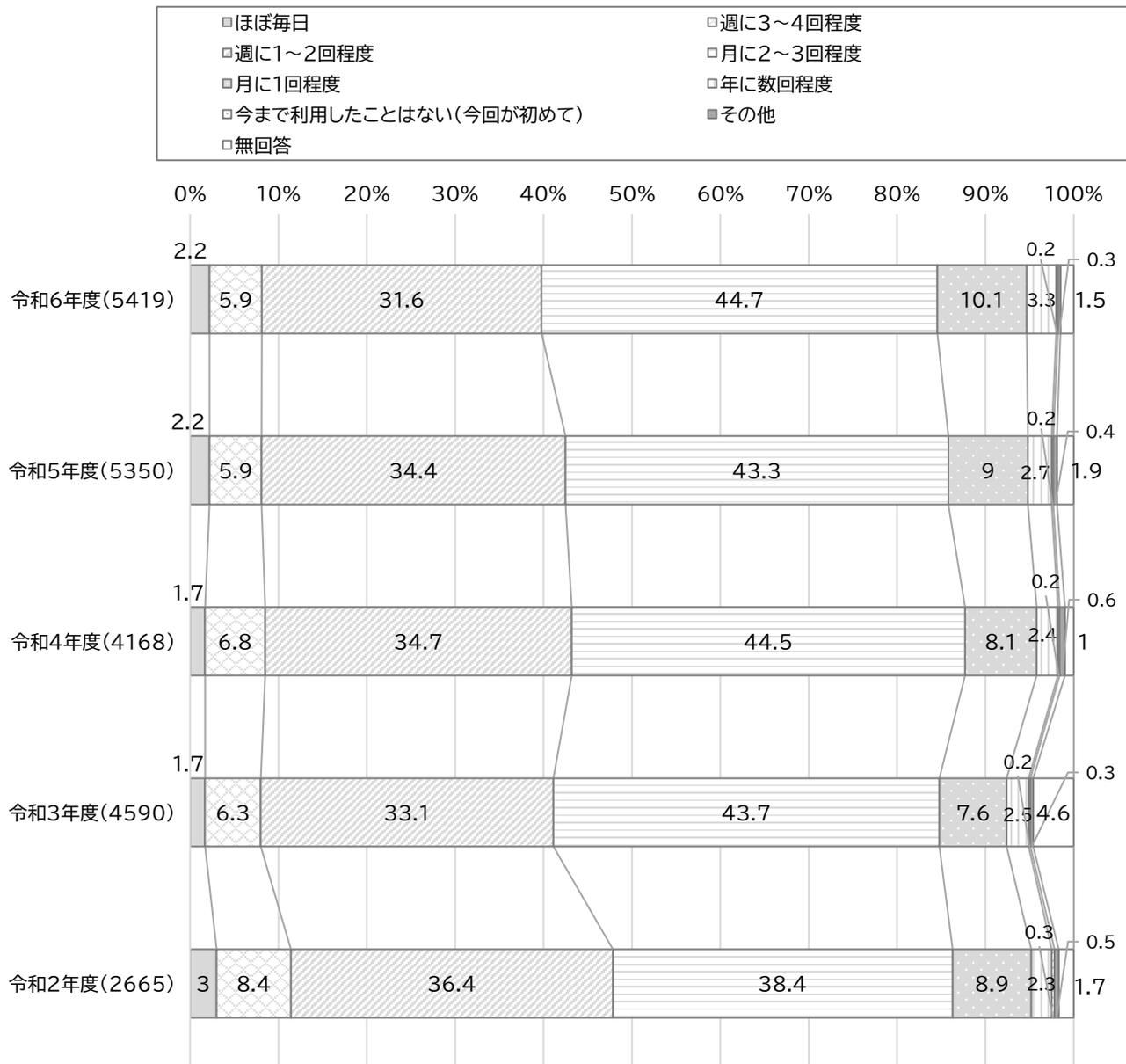
図 2-3 図書館で行うこと(年度推移)



## ○ 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、大きな変化はありませんが、令和5年度と比較して、「週に1～2回程度」が減少し、「月に2～3回程度」が増加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

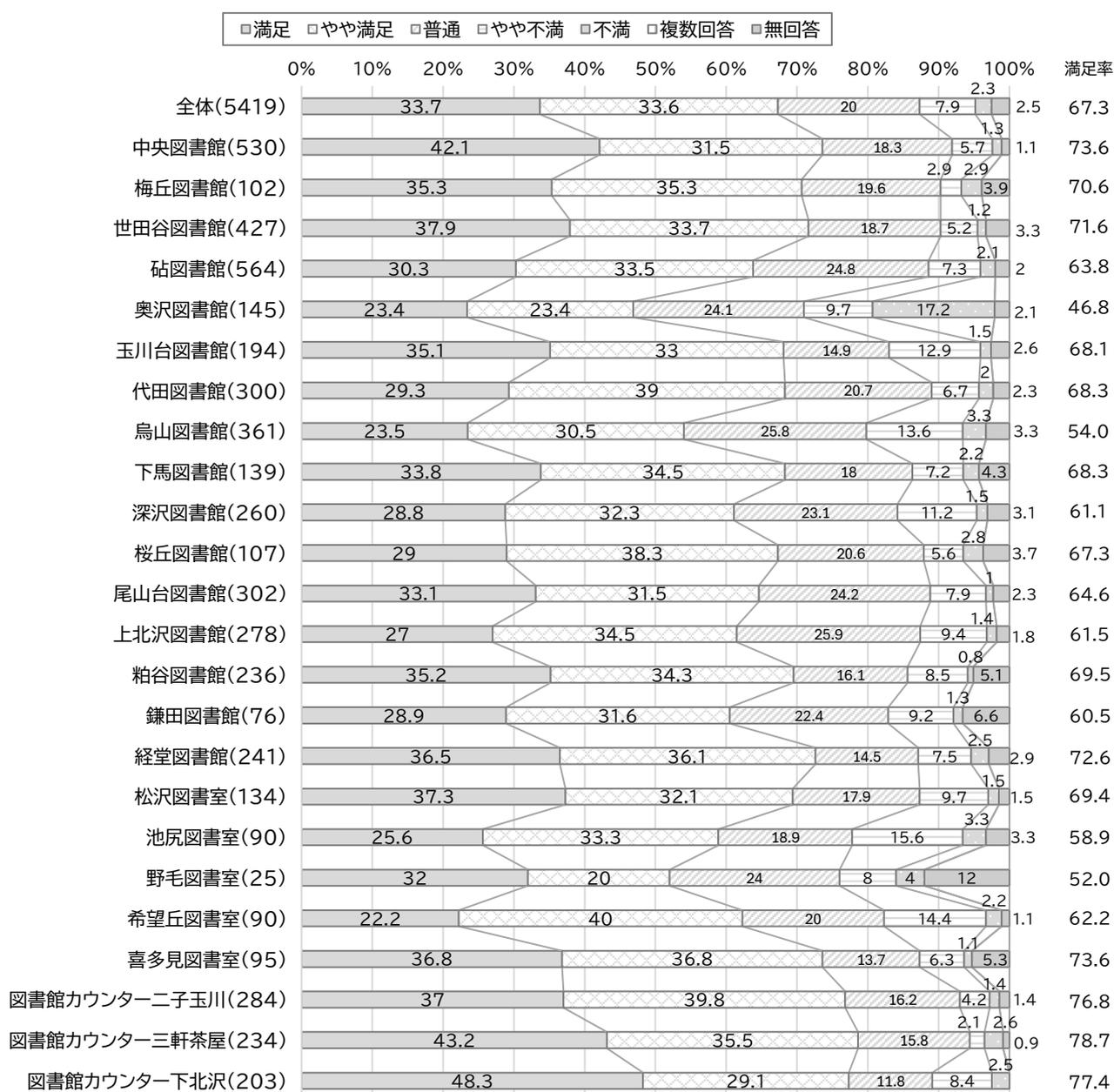
#### ○ 図書館に対する満足度

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67.3%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と喜多見図書館が73.6%、経堂図書館が72.6%、世田谷図書館が71.6%と続きます。

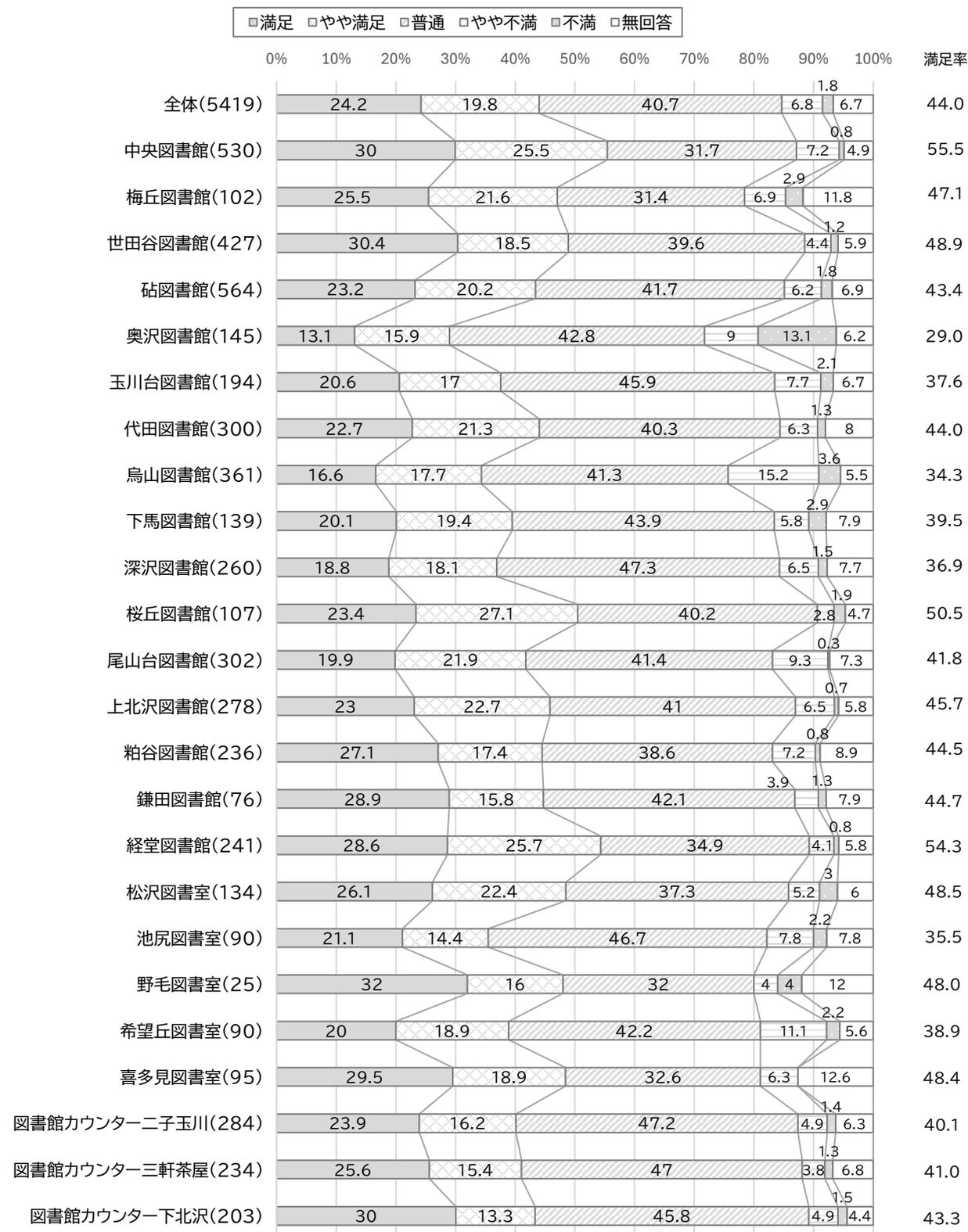
図 3-1 本の種類や数に対する満足度



## (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44.0%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55.5%、経堂図書館が54.3%、桜丘図書館が50.5%と続きます。

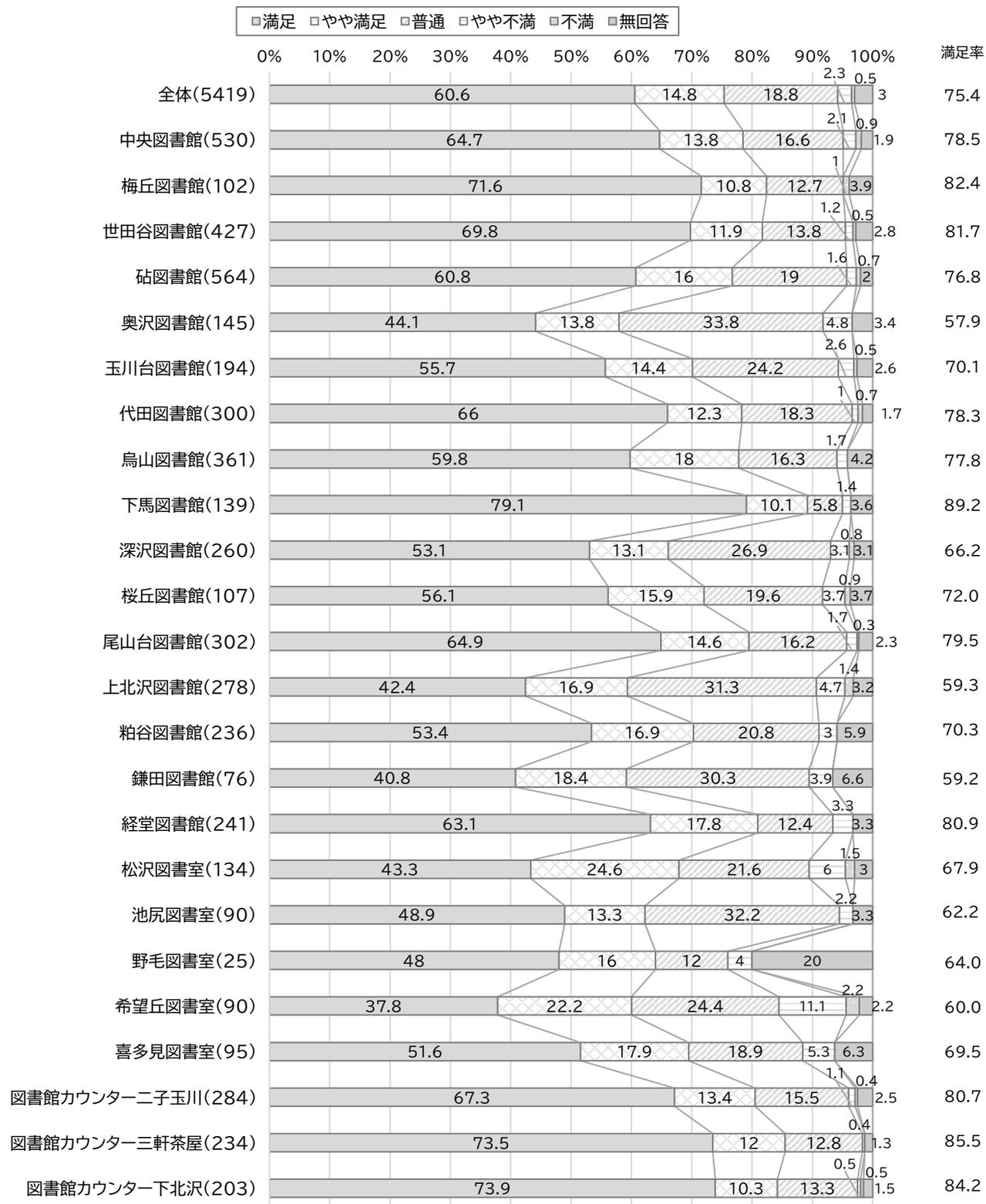
図 3-2 雑誌、新聞の種類や数に対する満足度



### (3) 開館日について

開館日については、全体の満足率は 75.4%です。館別の上位は下馬図書館が 89.2%、図書館カウンター三軒茶屋が 85.5%、図書館カウンター下北沢が 84.2%と続きます。

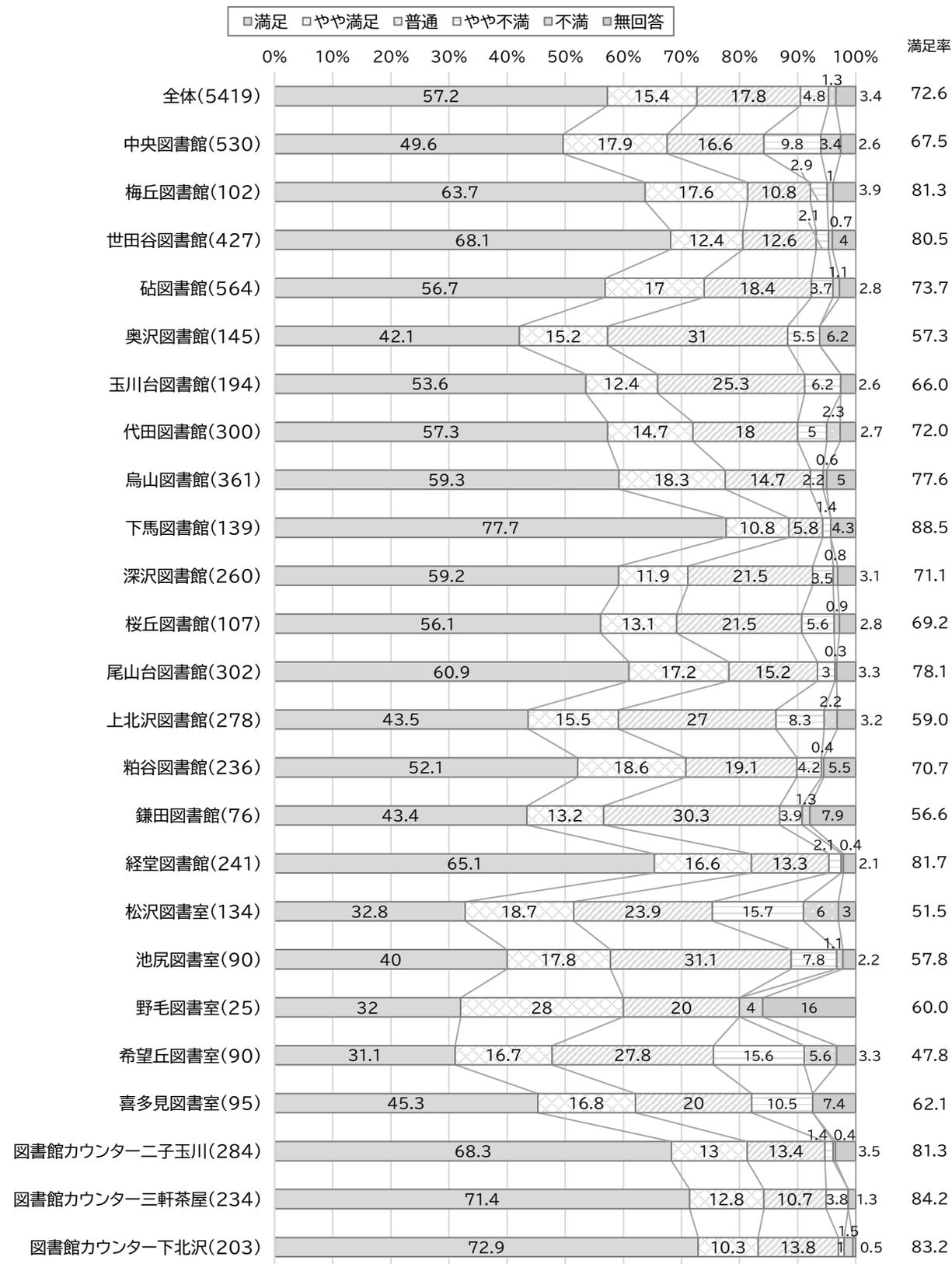
図 3-3 開館日に対する満足度



## (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 72.6%です。館別の上位は下馬図書館が 88.5%、図書館カウンター三軒茶屋が 84.2%、図書館カウンター下北沢が 83.2%と続きます。

図 3-4 開館時間について



(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63.0%です。

本を借りられる期間の長さは、「ちょうど良い」が74.6%、「短い」が17.5%です。

図 3-5 本を借りられる期間に対する満足度

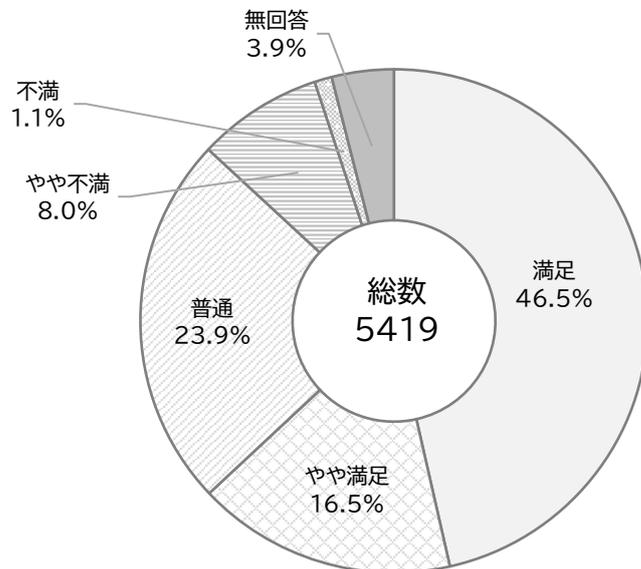
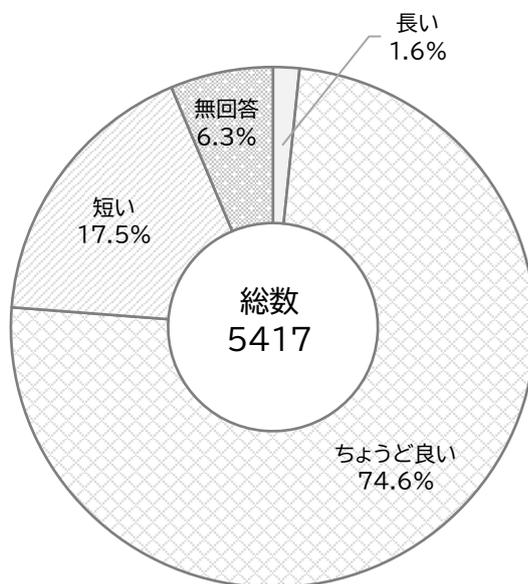


図 3-6 本を借りられる期間についての評価



(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68.8%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69.1%、「多い」が19.6%です。

図3-7 本を一度に借りられる冊数に対する満足度

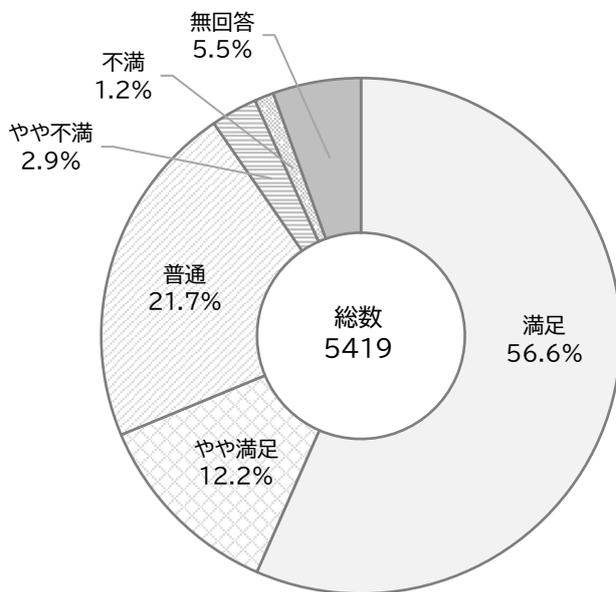
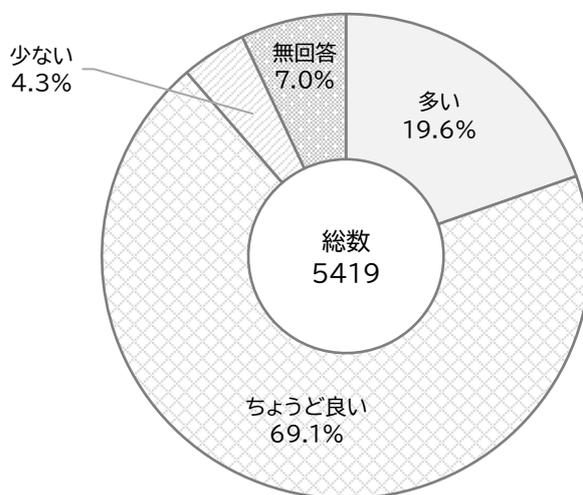


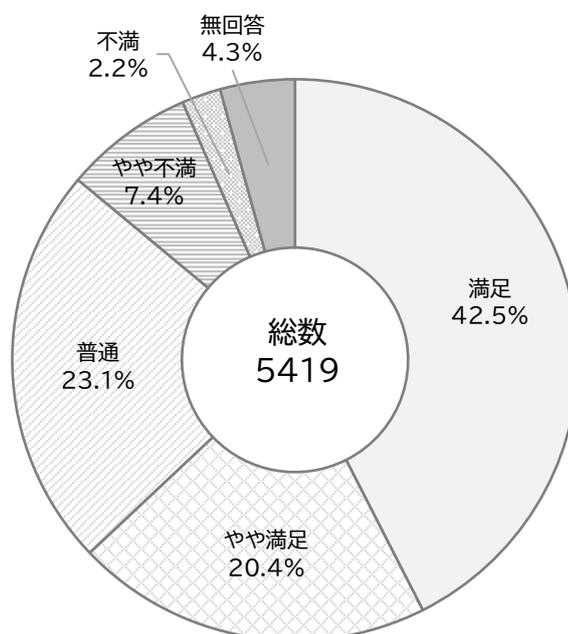
図3-8 本を一度に借りられる冊数についての評価



## (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62.9%となっています。

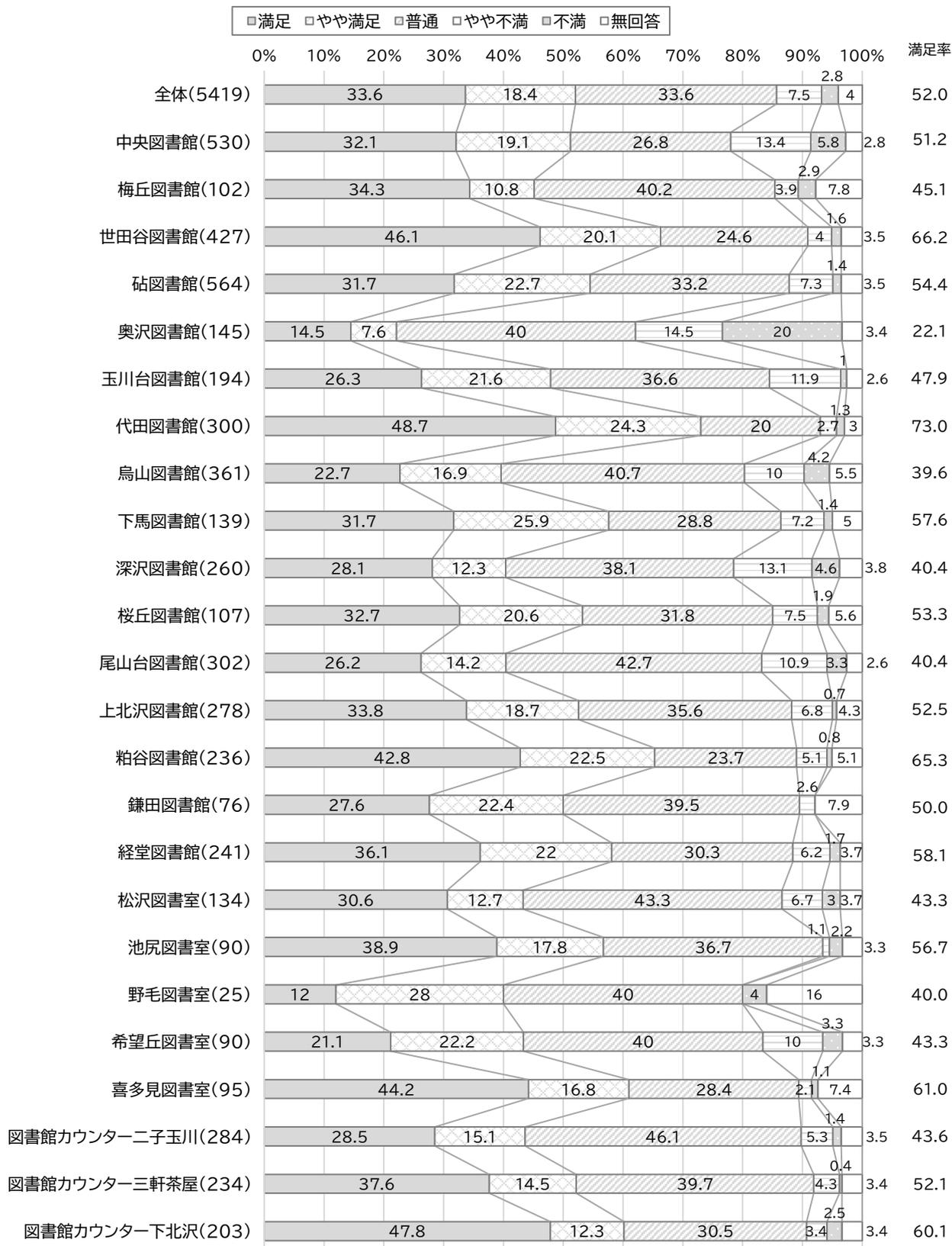
図 3-9 本のリクエスト・予約サービスに対する満足度



## (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52.0%です。館別の上位は代田図書館が73.0%、世田谷図書館が66.2%、粕谷図書館が65.3%、と続きます。

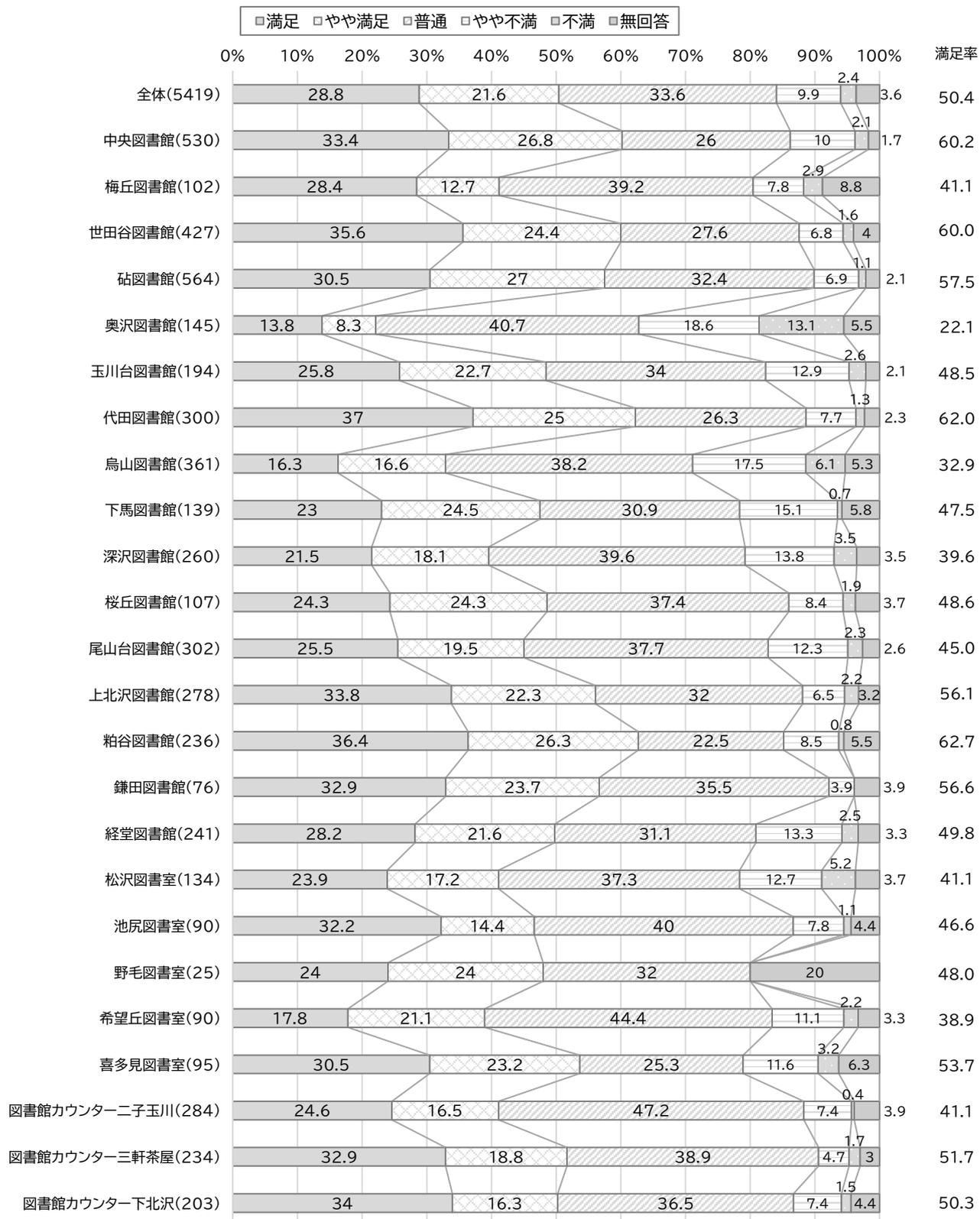
図 3-10 図書館の施設や設備に対する満足度



## (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 50.4%です。館別の上位は粕谷図書館が 62.7%、代田図書館が 62.0%、中央図書館が 60.2%と続きます。

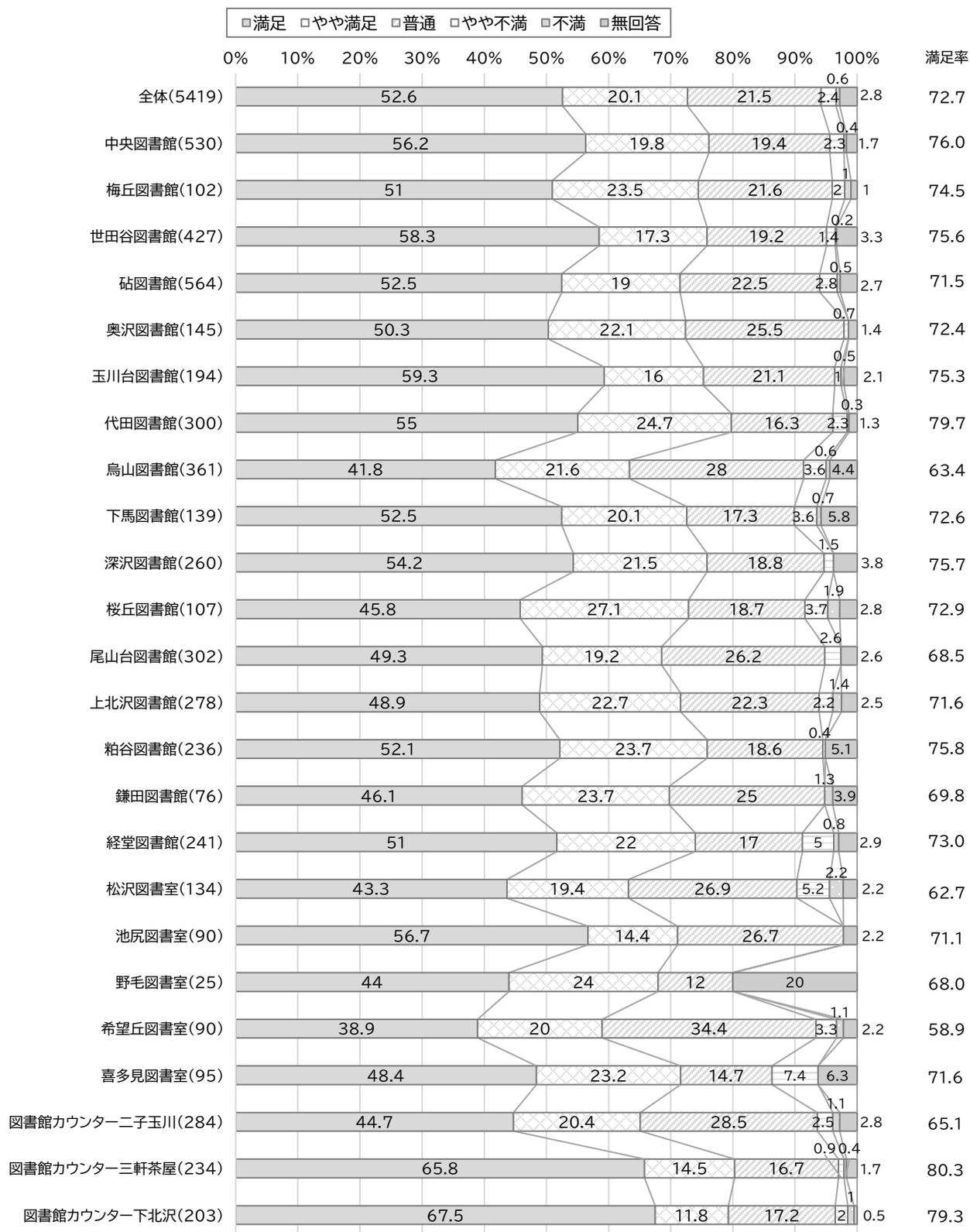
図 3-11 図書館内の居心地に対する満足度



## (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72.7%です。館別の上位は図書館カウンター三軒茶屋が80.3%、代田図書館が79.7%、図書館カウンター下北沢が79.3%と続きます。

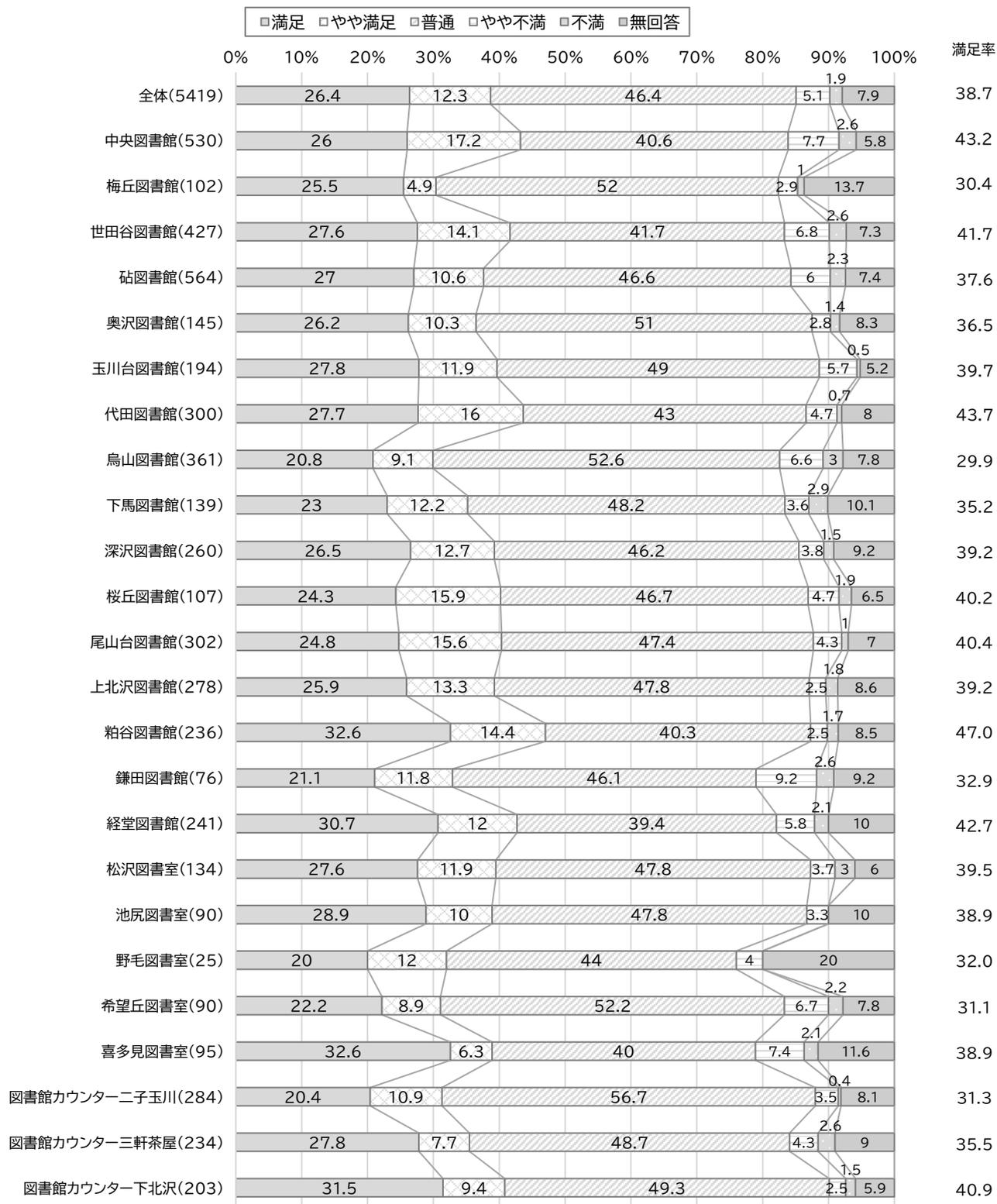
図3-12 図書館職員の待遇に対する満足度



### (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 38.7%です。館別の上位は粕谷図書館が 47.0%、代田図書館が 43.7%、中央図書館が 43.2%と続きます。

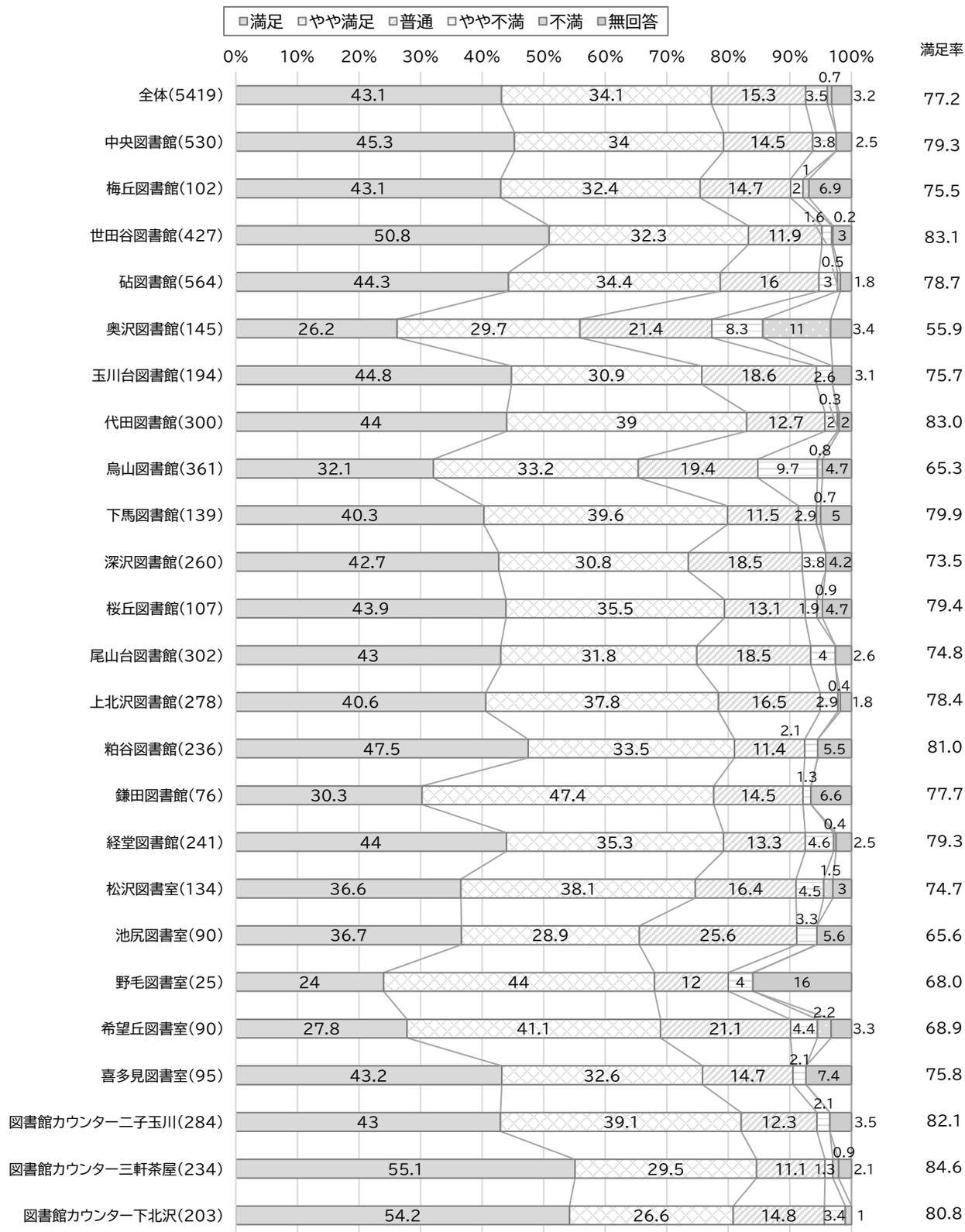
図 3-13 不適正な利用者への職員対応に対する満足度



## (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77.2%です。館別の上位は図書館カウンター三軒茶屋が84.6%、世田谷図書館が83.1%、代田図書館が83.0%と続きます。

図 3-14 区立図書館に対する全体的な満足度

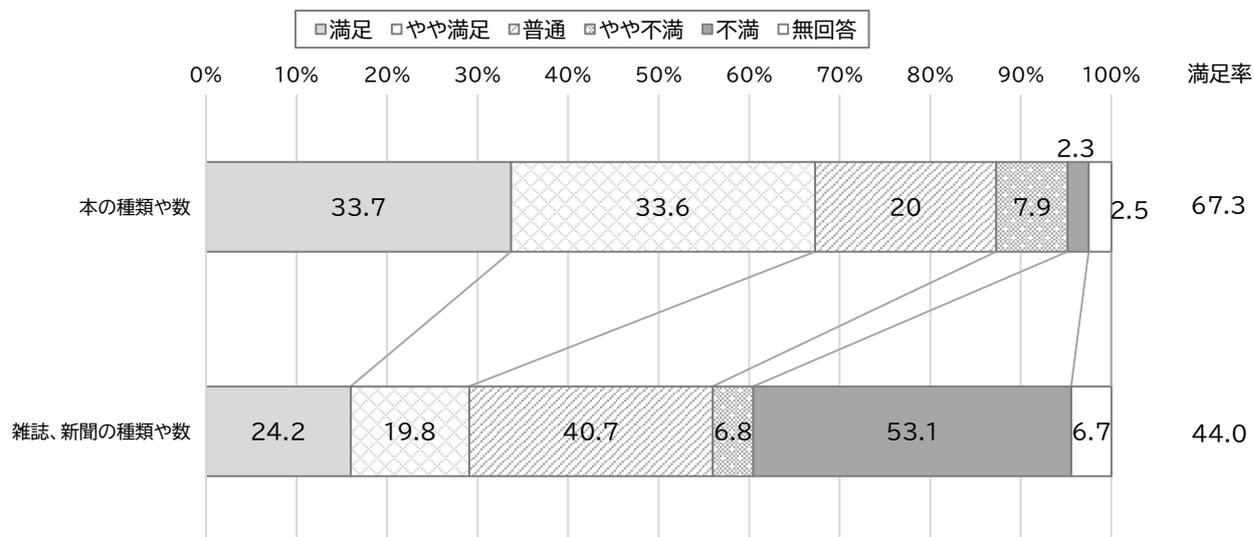


## ○ 図書館に対する満足度【項目比較】

### (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」の満足率は 67.3%、「雑誌、新聞の種類や数」の満足率は 44.0%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。

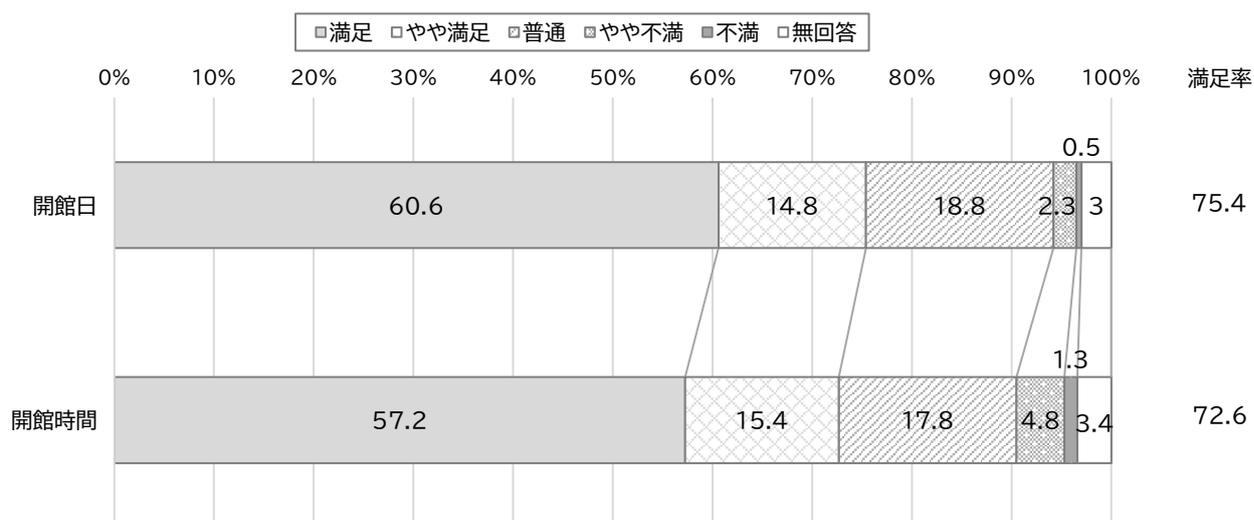
図 3-15 資料の種類や数についての満足度



### (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は、「開館日」の満足率は 75.4%、「開館時間」の満足率は 72.6%です。

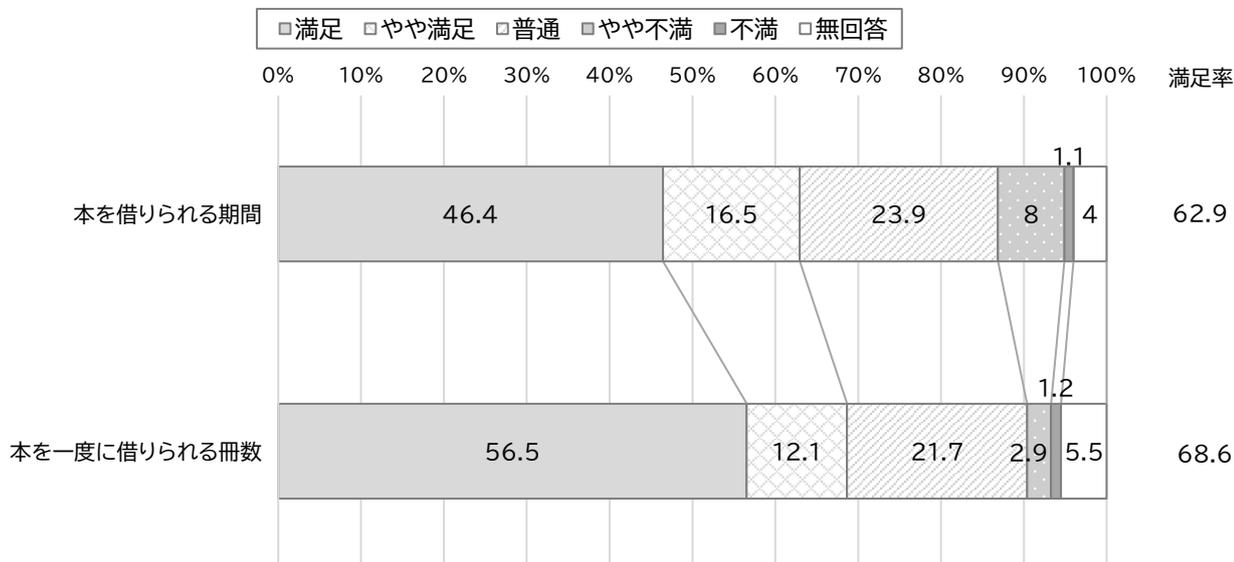
図 3-16 開館日、開館時間についての満足度



### (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62.9%、「本を一度に借りられる冊数」の満足率は68.6%です。

図 3-17 本を借りられる期間、冊数についての満足度

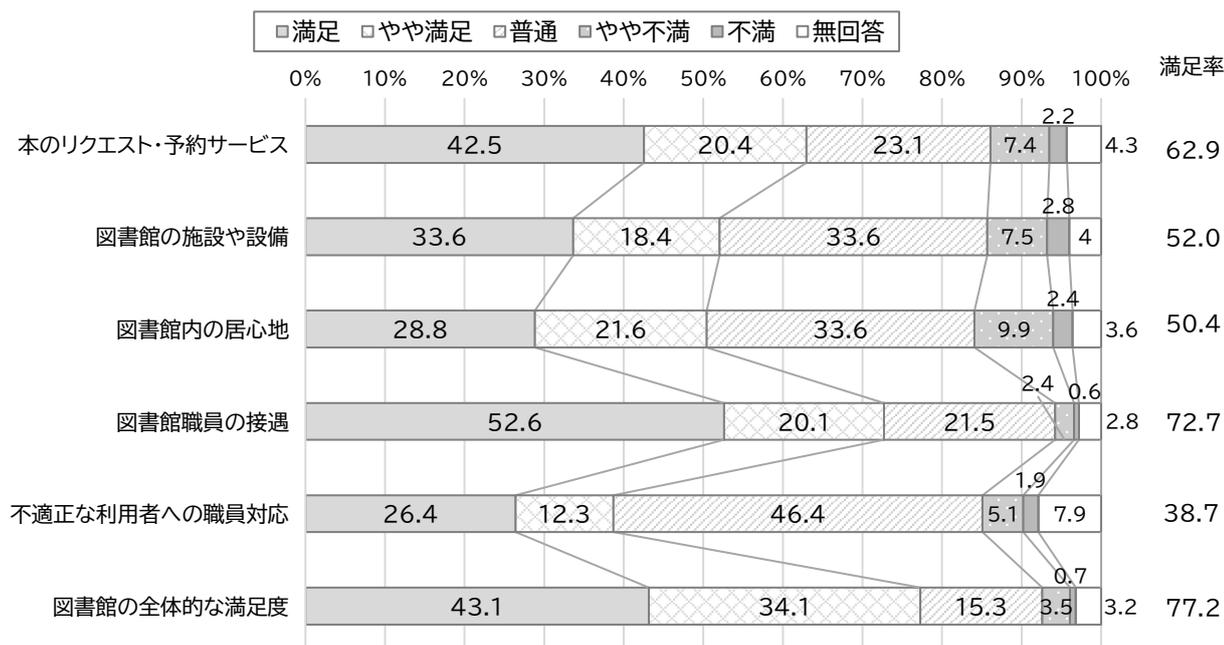


### (4) 図書館のサービスや設備、職員などについての満足度

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77.2%と7割を超えています。

次いで、「図書館職員の接遇」で72.7%、「本のリクエスト・予約サービス」で62.9%となっています。

図 3-18 図書館のサービスや設備、職員についての満足度



## ○ 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 4.2 と最も高く、次いで「開館時間」が 4.1、「本のリクエスト・予約サービス」が 4.0 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 3.4、3.5 となっています。



### ※ 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。

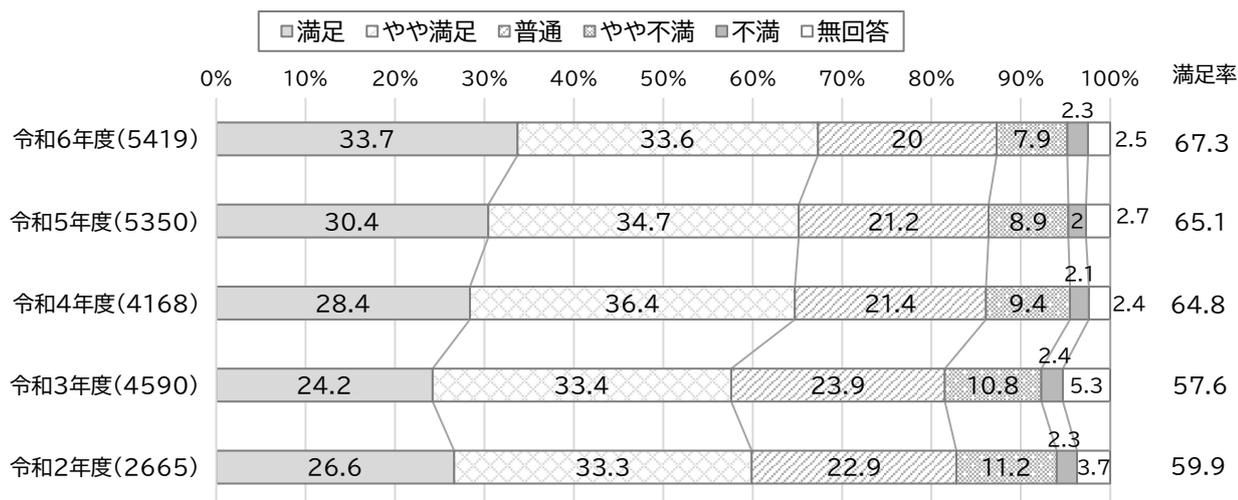
## ○ 図書館に対する満足度【年度推移】

### (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6年度の満足率は67.3%で、令和5年度より2.2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。

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10.2%で、令和5年度より0.7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

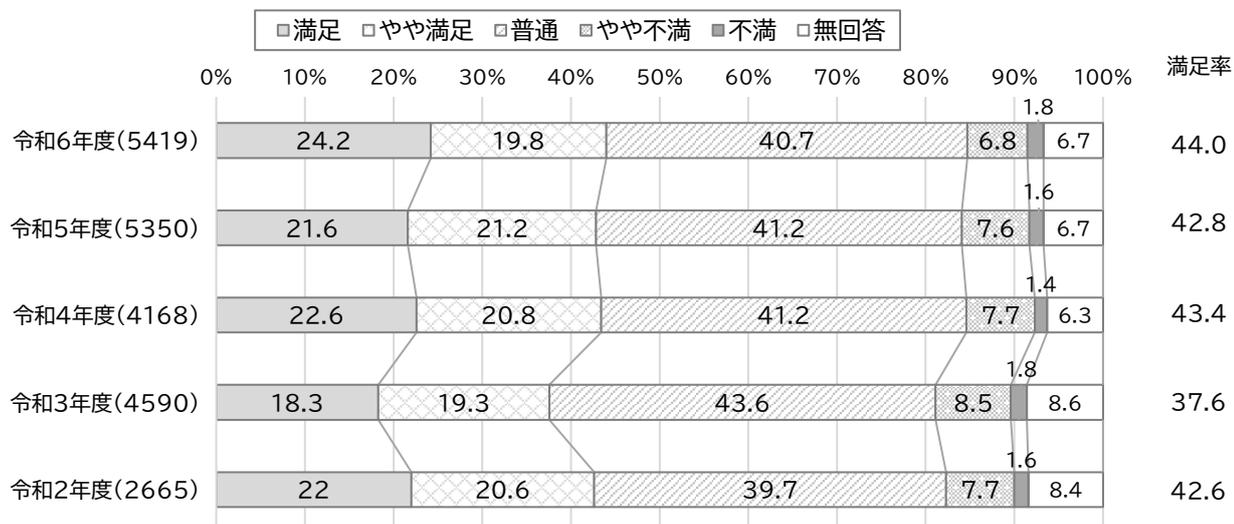


### (2) 雑誌、新聞の種類や数についての満足度

雑誌、新聞の種類や数に対する満足度については、令和6年度の満足率は44.0%で、令和5年度より1.2ポイント増加しています。

また、不満率においては8.6%で、令和5年度より0.6ポイント減少しています。

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6年度の満足率は75.4%となっており、前年度に比べて1.1ポイント低下しています。

また、不満率は2.8%で、令和5年度より0.3ポイント増加しています。

開館時間に対する満足度については、令和6年度の満足率は72.6%となっており、前年度に比べて0.9ポイント低下しています。

また、不満率は6.1%で、令和5年度より0.5%ポイント増加しています。

図 3-22 開館日についての満足度

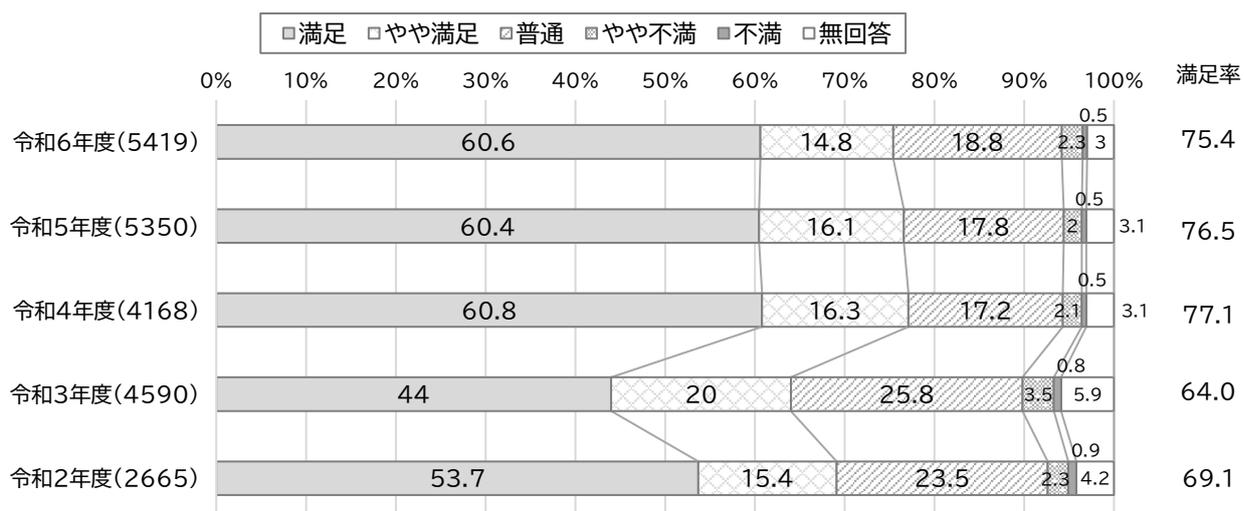
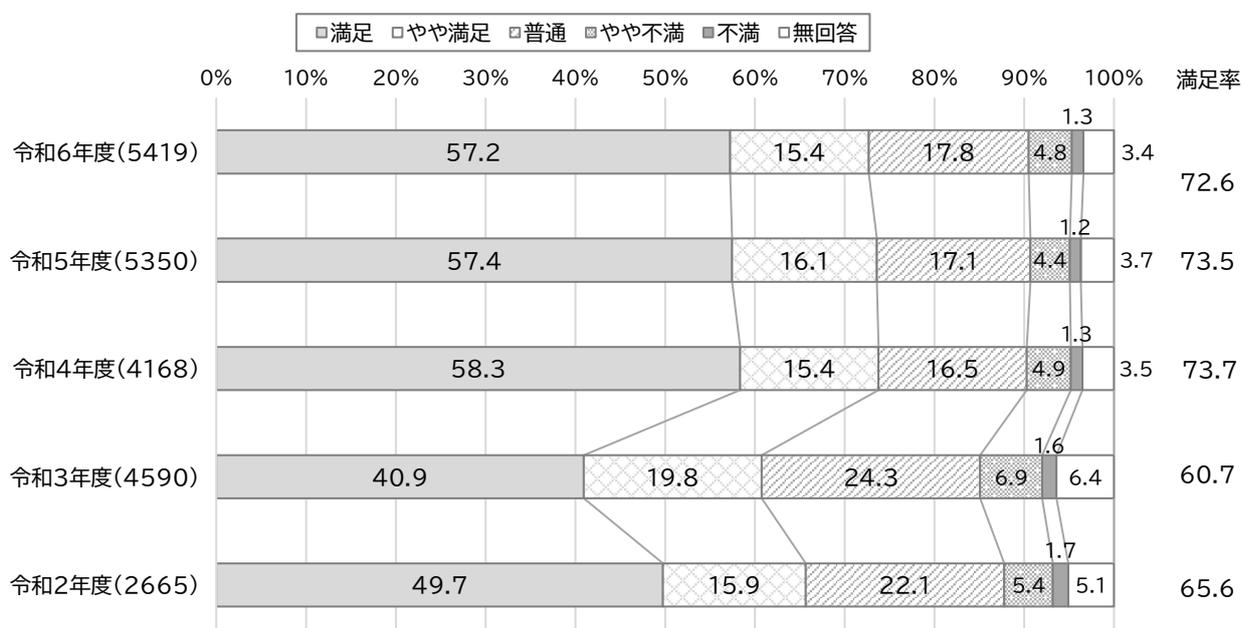


図 3-23 開館時間についての満足度



#### (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6年度の満足率は62.9%となっており、令和5年度より0.8ポイント低下しています。また、不満率は9.1%で、令和5年度より0.2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6年度の満足率は68.6%と令和5年度より0.4ポイント増加しています。また、不満率は4.1%で、令和5年度より0.4ポイント増加しています。

図 3-24 本を借りられる期間についての満足度

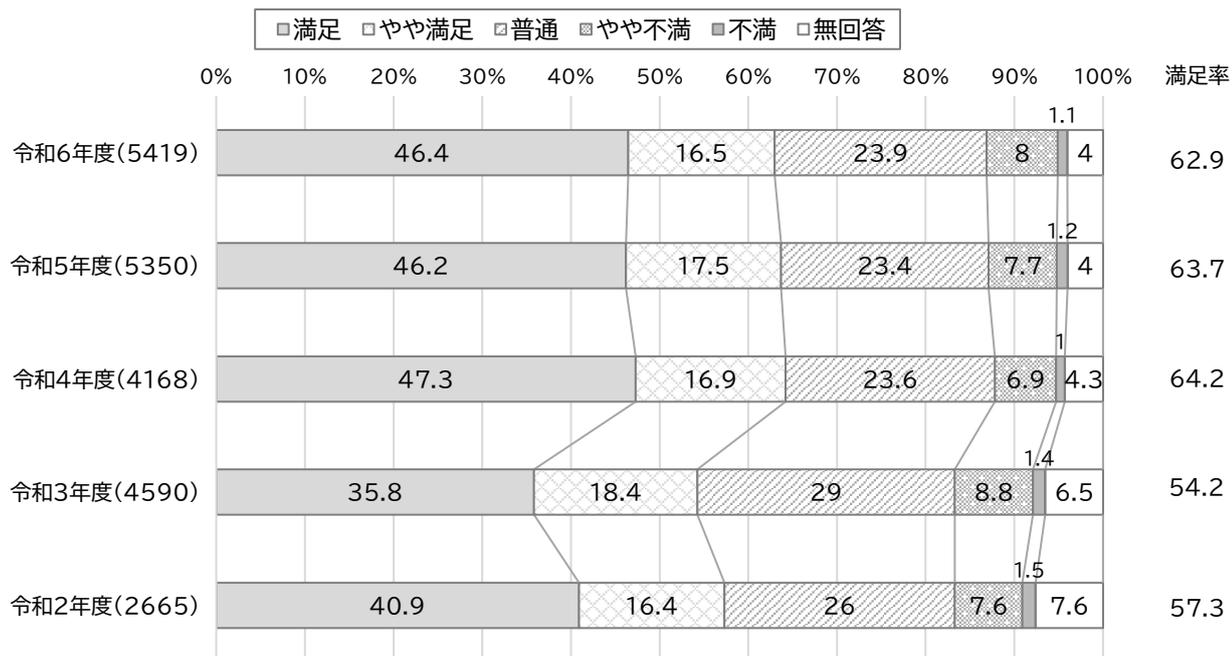


図 3-25 本を借りられる冊数についての満足度



## (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対する満足度

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6年度の満足率は62.9%で、令和5年度より0.9ポイント減少しています。

また、不満率は9.6%で令和5年度より0.3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6年度の満足率は52.0%で、令和5年度より1.3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10.3%で、令和5年度より1.4ポイント増加しています。

図 3-26 本のリクエスト・予約サービスについての満足度

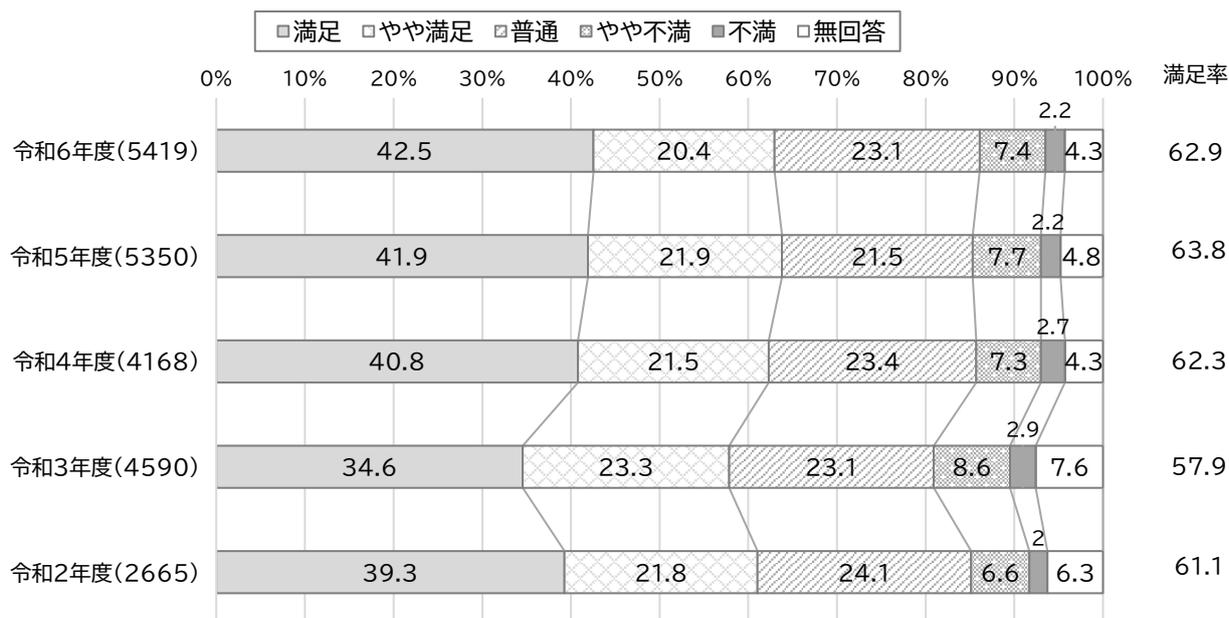
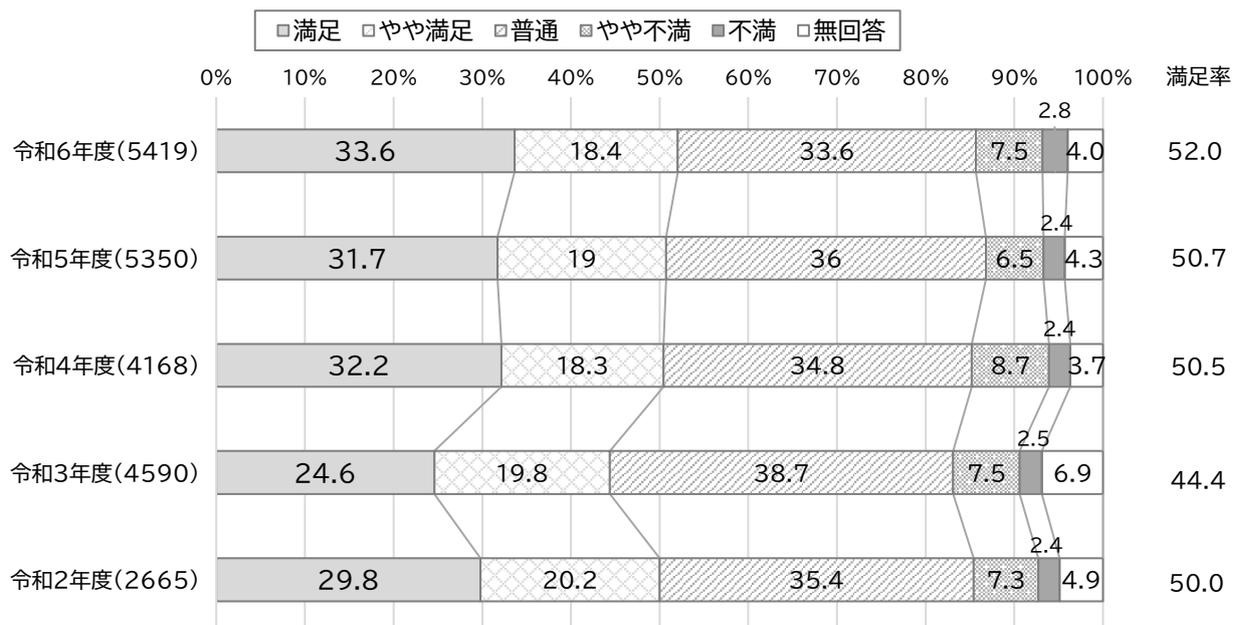


図 3-27 図書館の施設や設備についての満足度



## (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については、令和6年度の満足率は50.4%で、令和5年度より0.9ポイント上昇しています。

また、不満率は12.3%で、令和5年度より1.0ポイント増加しています。

図書館職員の接遇についての満足度は、令和6年度の満足率は72.7%で、令和5年度より1.8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3.0%で、令和5年度より0.7ポイント減少しています。

図 3-28 図書館の居心地についての満足度

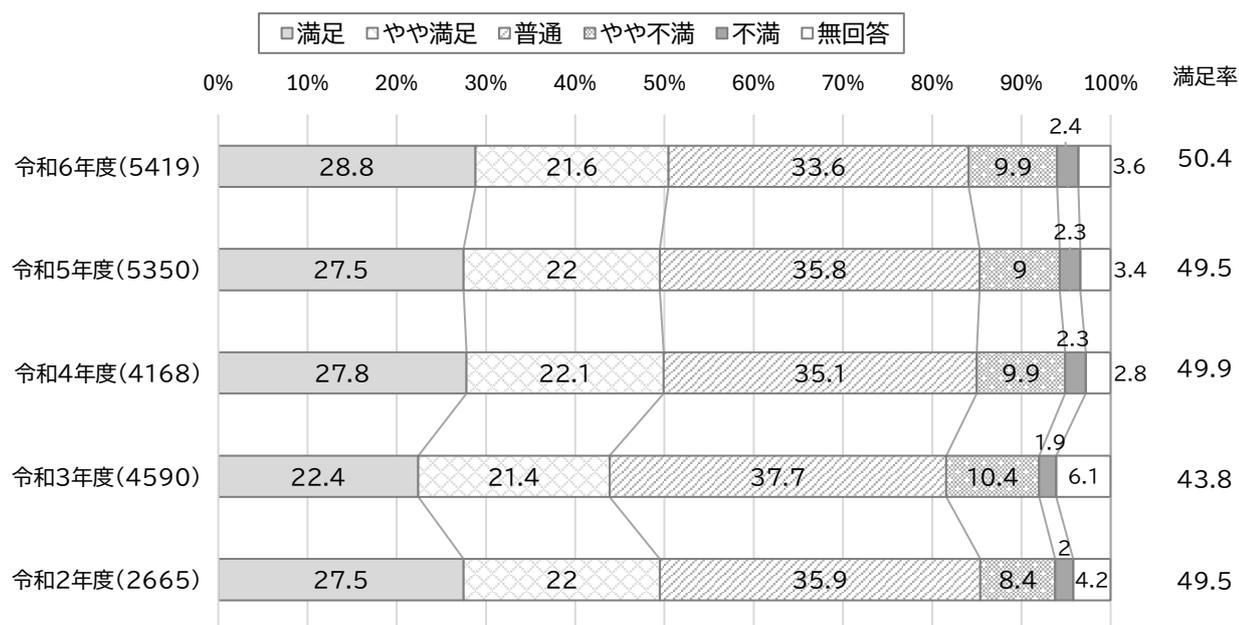
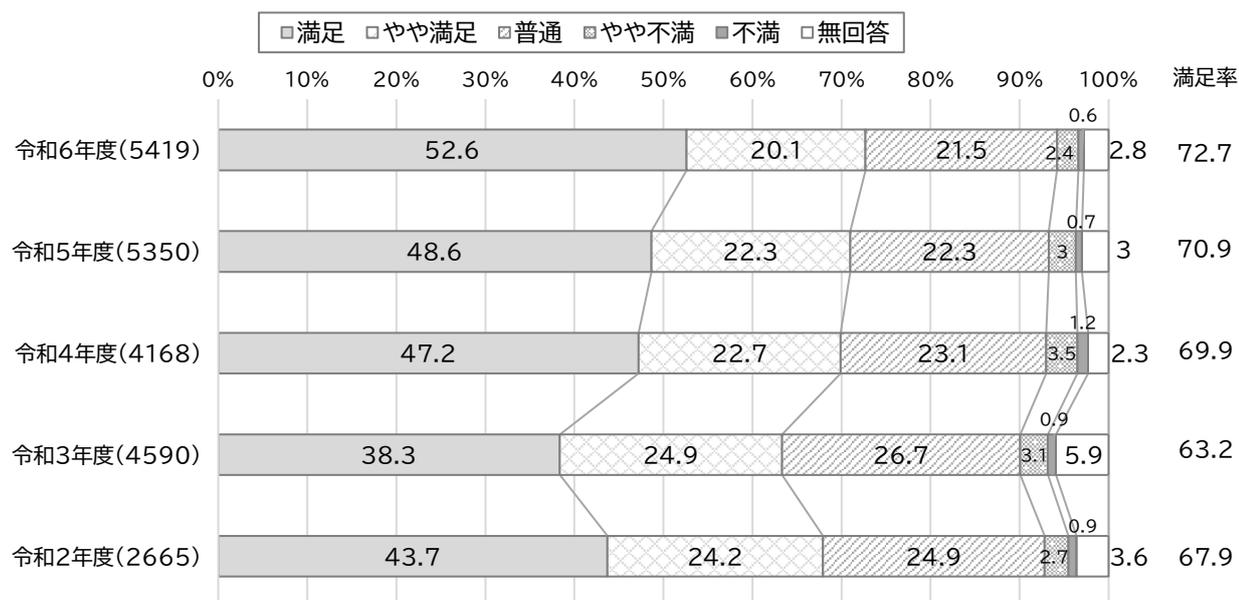


図 3-29 図書館職員の接遇についての満足度



## (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6年度の満足率は38.7%で、令和5年度から2.1ポイント上昇しています。

また、不満率は7.0%で、令和5年度から0.5ポイント増加しています。

図書館の全体的な満足度については、令和6年度の満足率は77.2%となり、令和5年度より3.2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。

また、不満率は4.2%で、令和5年度と同水準となっています。

図 3-30 不適正な利用者への職員対応についての満足度

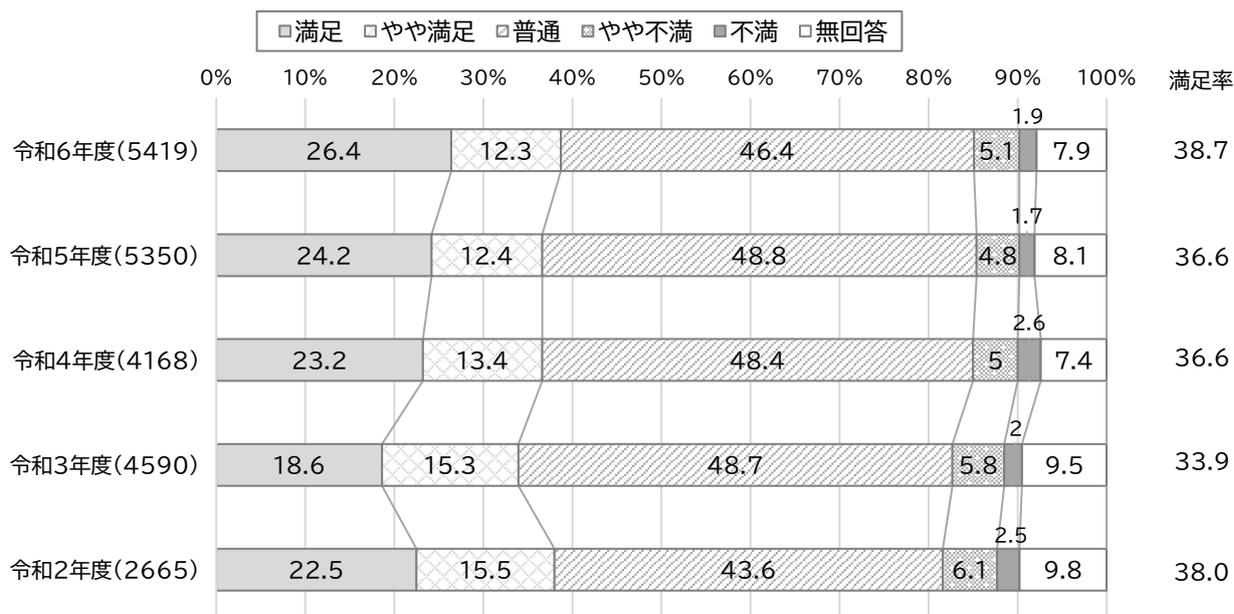
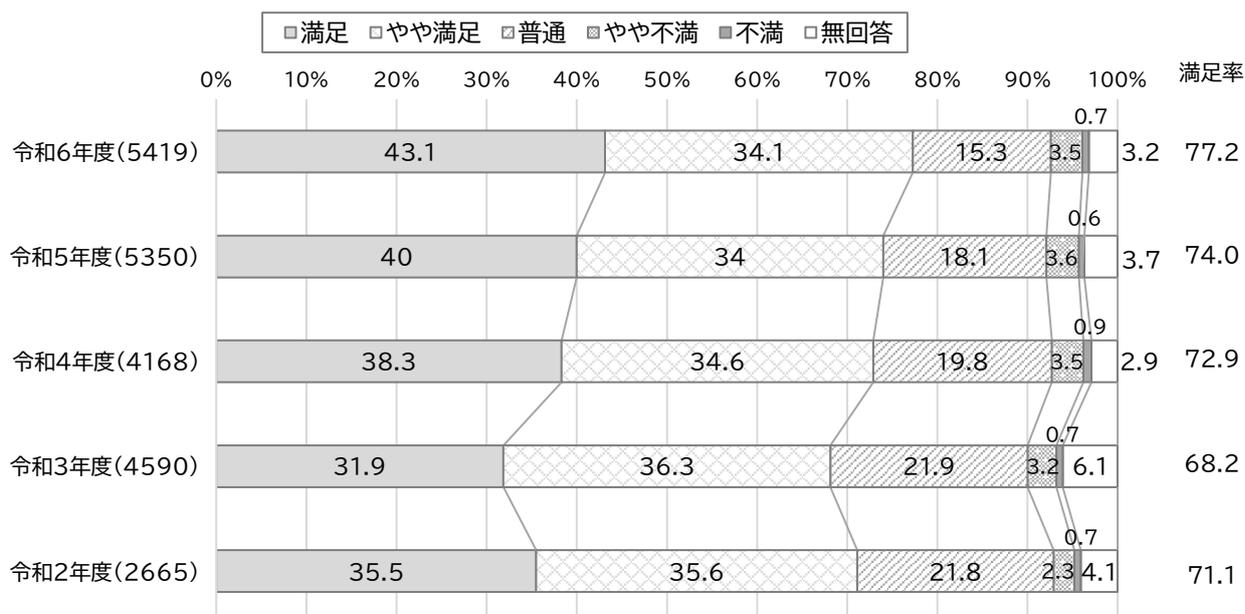


図 3-31 図書館の全体的な満足度



## 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、ご存じ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状況に、大きな増減は見られませんでした。

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 89.0%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 79.4%と続いており、令和 5 年度と上位 3 サービスの順位は変わりませんでした。

図 4-1 実施サービスの認知度【年度推移】1/2

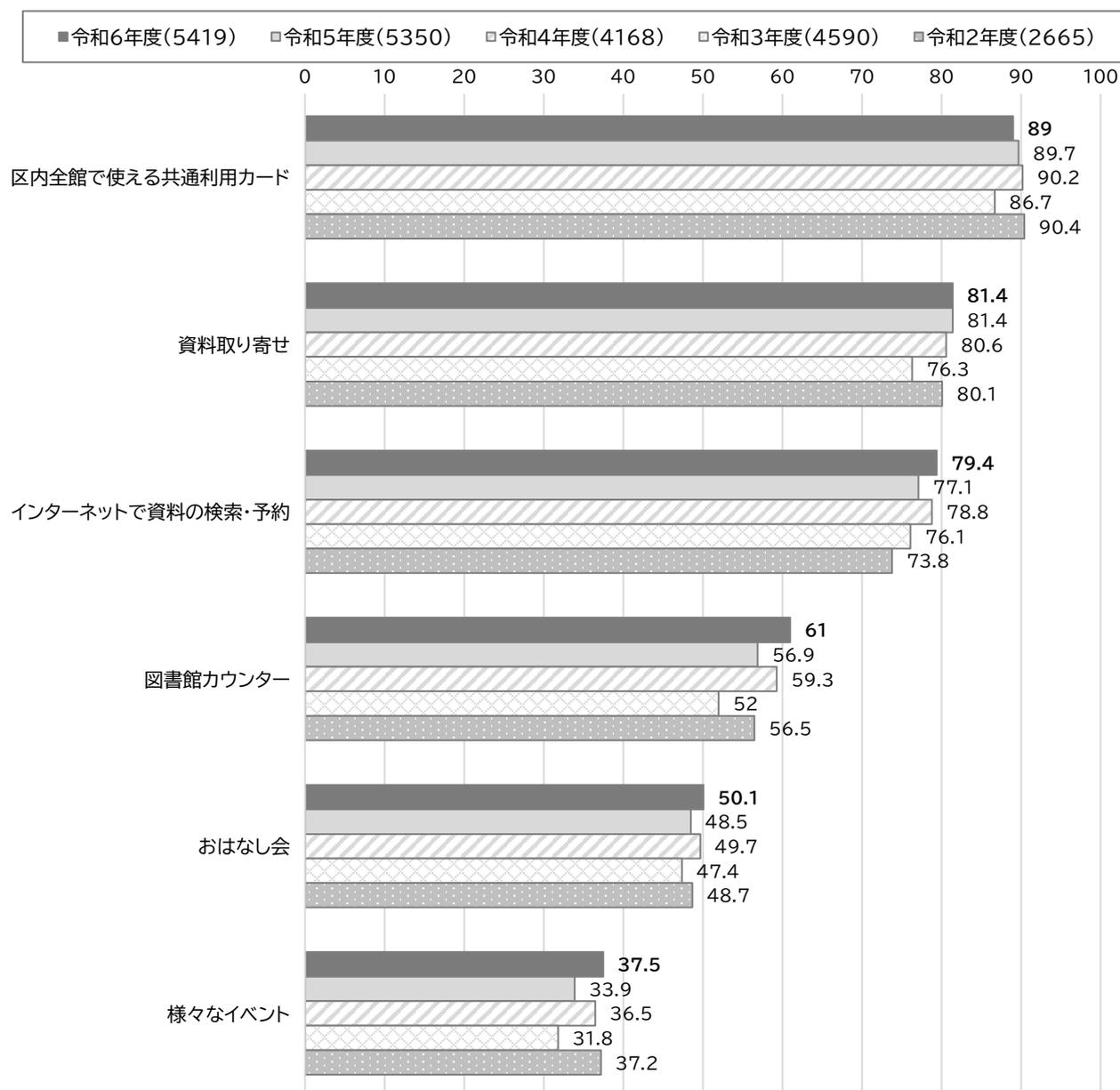
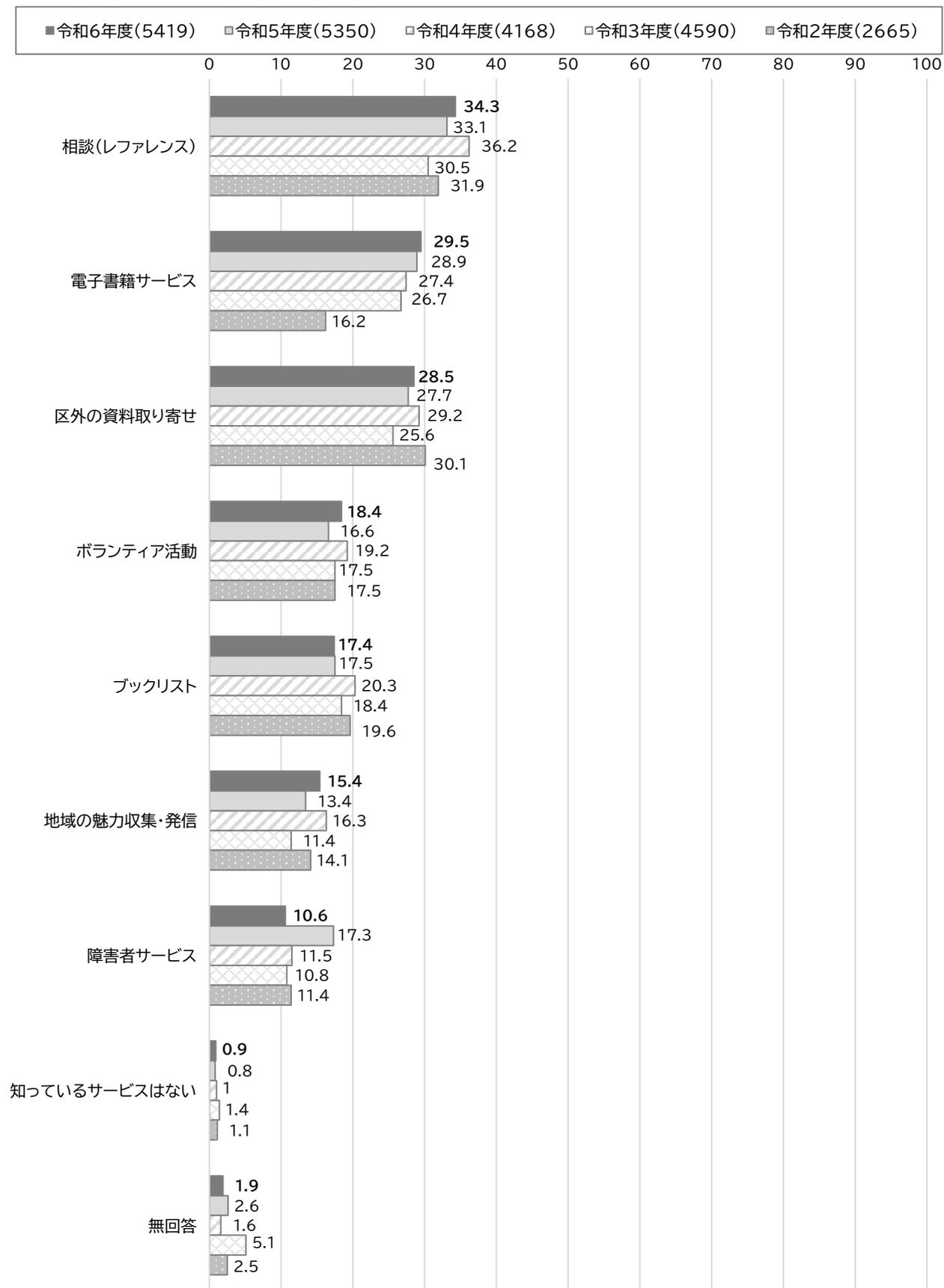


図 4-1 実施サービスの認知度【年度推移】2/2

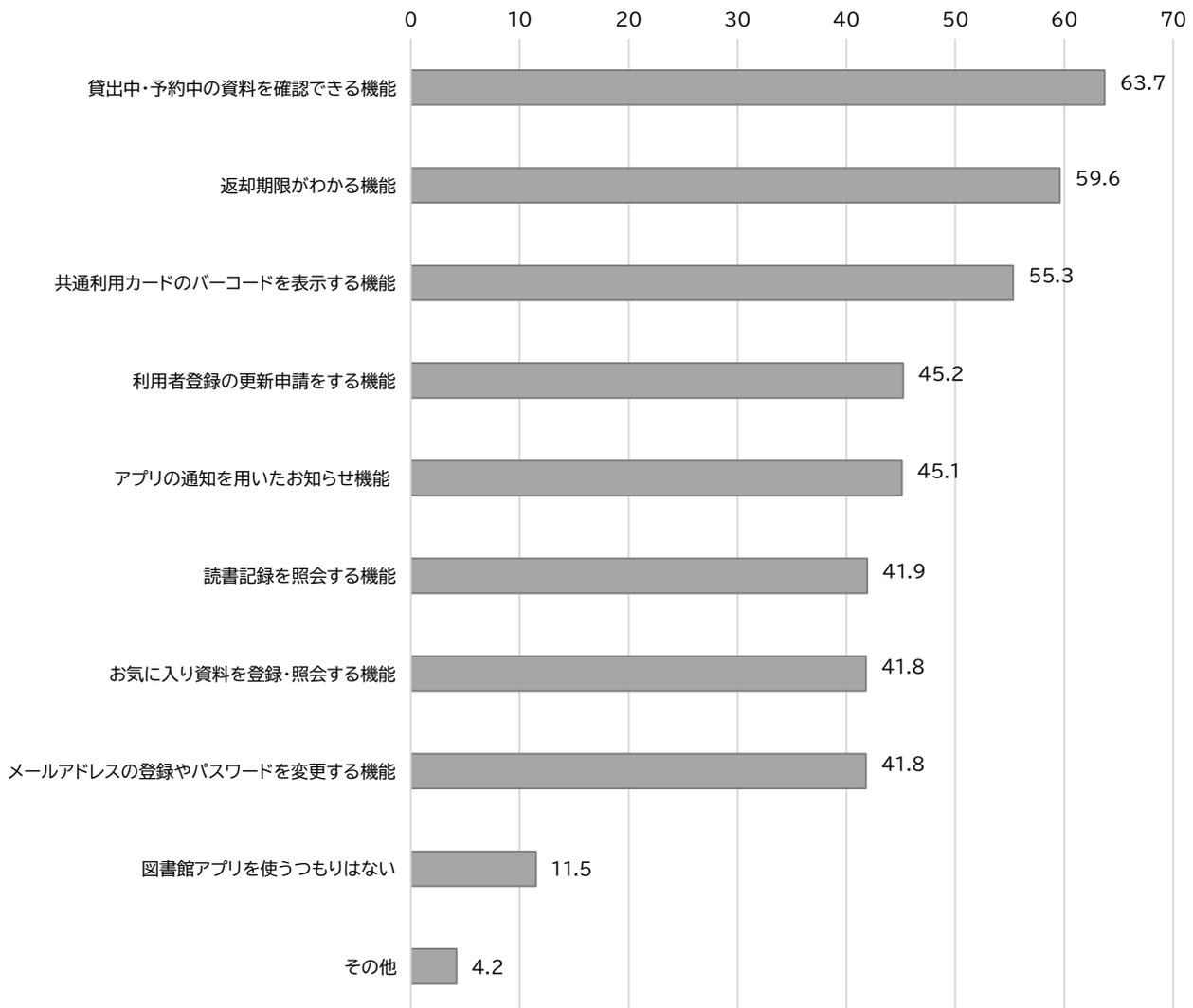


## ○ 図書館アプリについて

問7 スマートフォン等で使用する図書館アプリについてお聞きします。第3次世田谷区立図書館ビジョンでは、利用者の利便性向上のために図書館アプリの検討を行うとしています。図書館アプリに欲しいと思う機能はどれですか。(〇はいくつでも)

図書館アプリについて、最も要望の高い機能は「貸出中・予約中の資料を確認できる機能」で63.7%、次いで「返却期限がわかる機能」で59.6%、「共通利用カードのバーコードを表示する機能」で55.3%でした。

図 4-2 図書館アプリについての要望



## ○ 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。(〇は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68.6%と最も多く、次いで「貸出冊数を増やす」が25.8%、「カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす」25.5%と続きます。

また、令和5年度と比較して各項目とも増加が見られ、特に「貸出冊数を増やす」「開館日を増やす」「開館時間を延長する」「貸出期間を延長する」といった項目で大きな増加が見られます。

図 4-3 図書館に望むサービス【年度推移】1/3

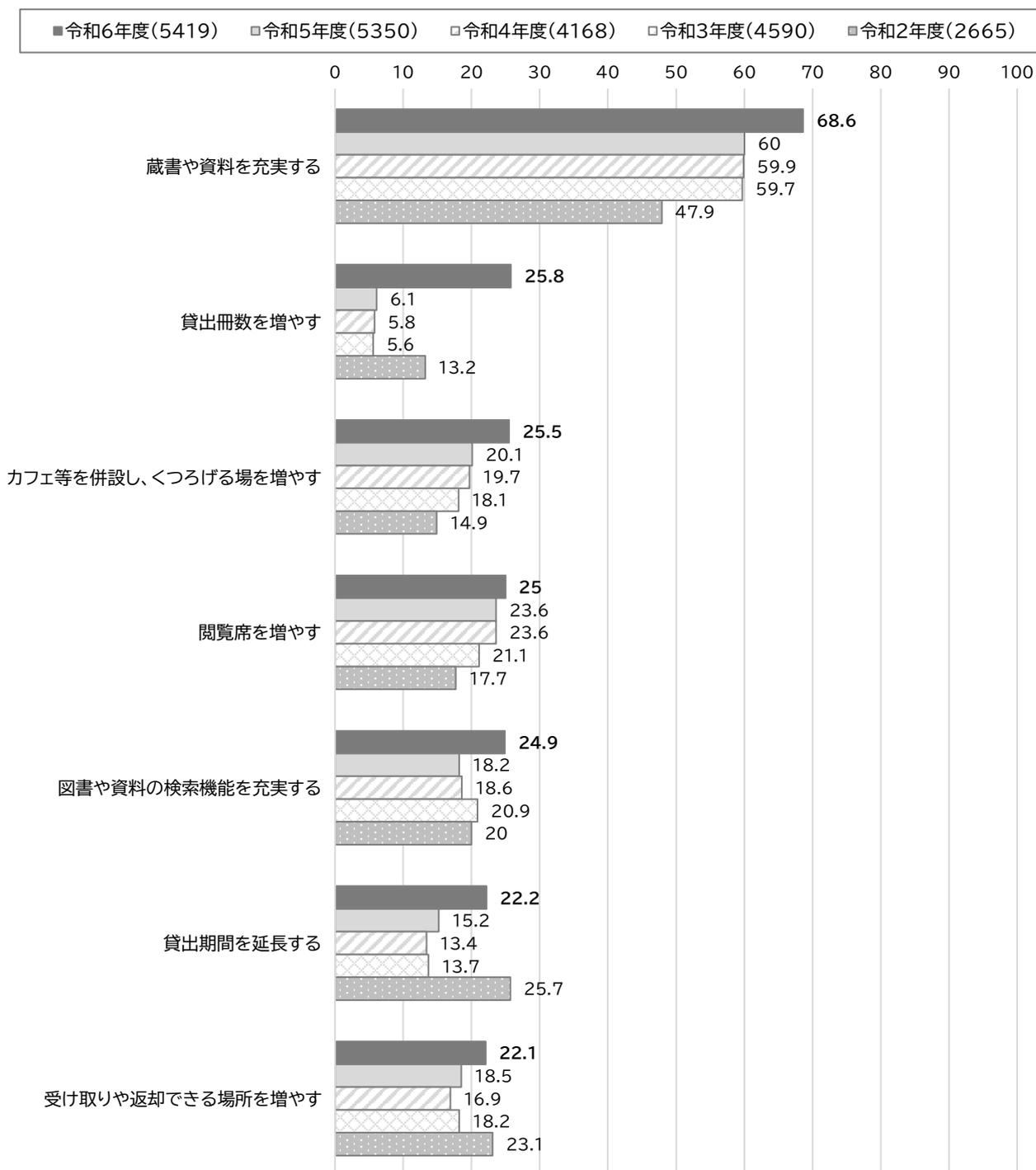


図 4-3 図書館に望むサービス【年度推移】2/3

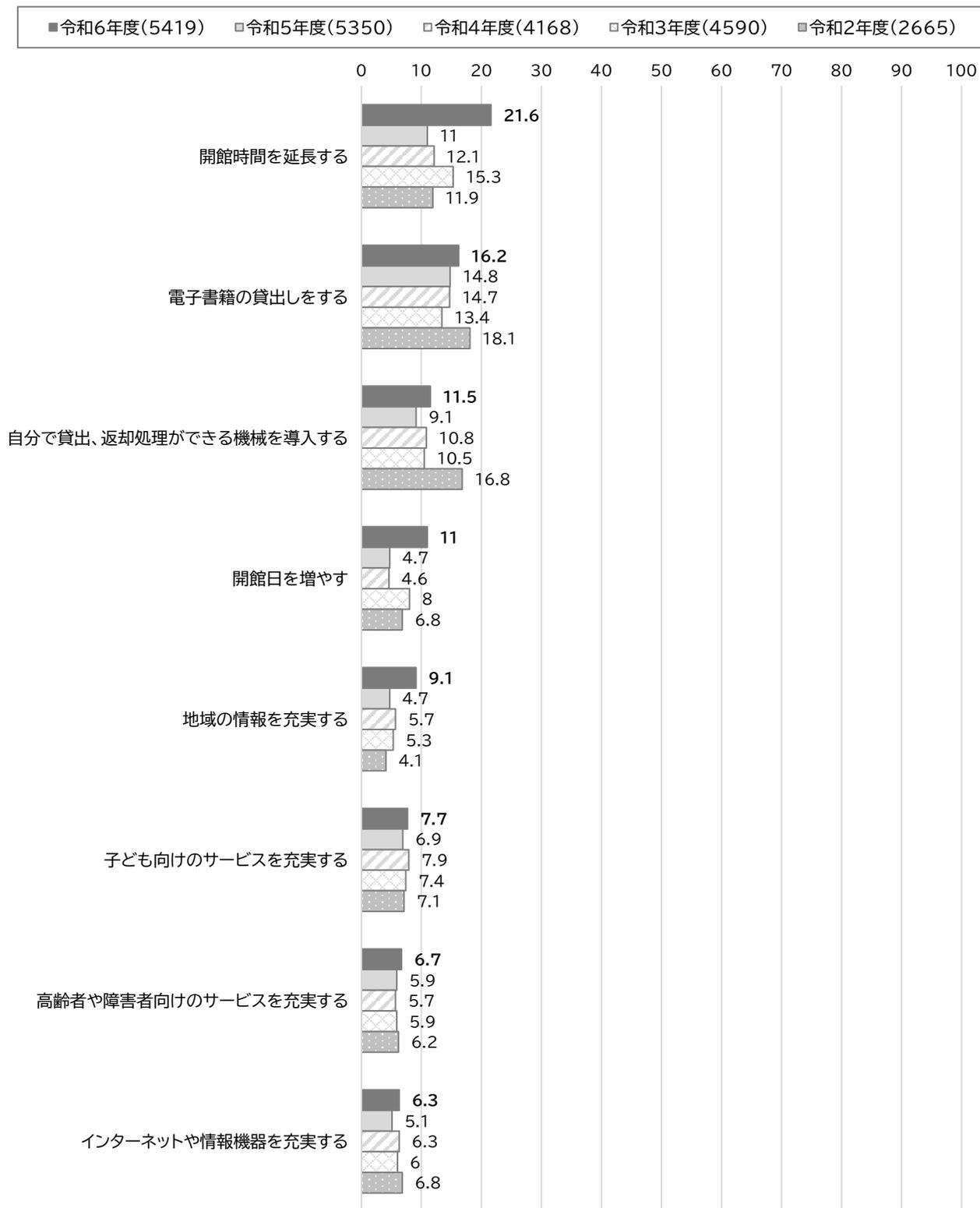
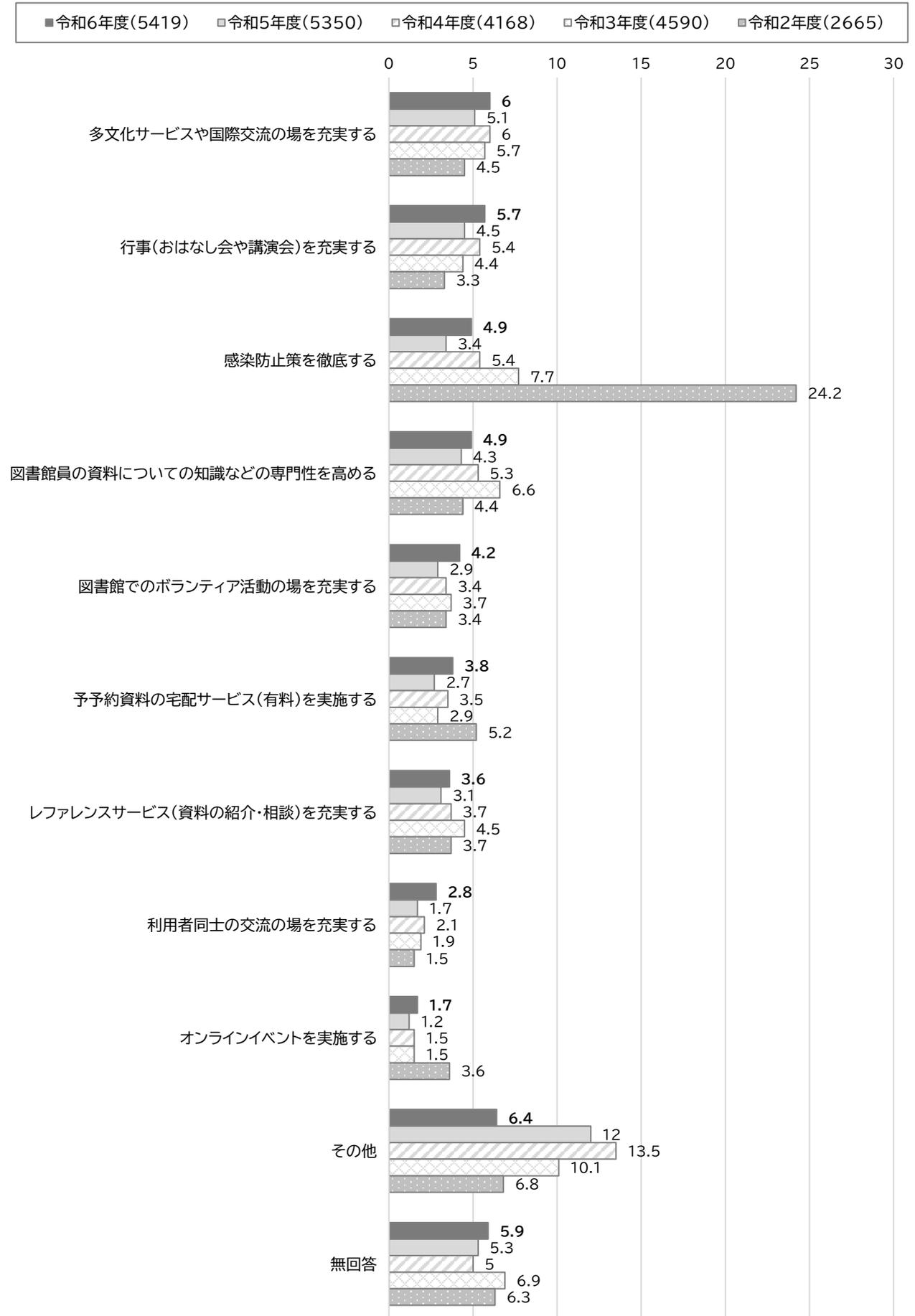


図 4-3 図書館に望むサービス【年度推移】3/3



## ○ 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45.2%と最も多く、次いで「映画上映」が39.3%、「ロビーコンサート」が29.8%と続きます。令和5年度と比較すると、「料理教室」「地域の課題や区の施策等をテーマとした講演会」「絵画などの展覧会」「医療や健康に関する相談会」といった項目で増加が見られます。

図 4-4 参加したい図書館のイベント【年度推移】1/3

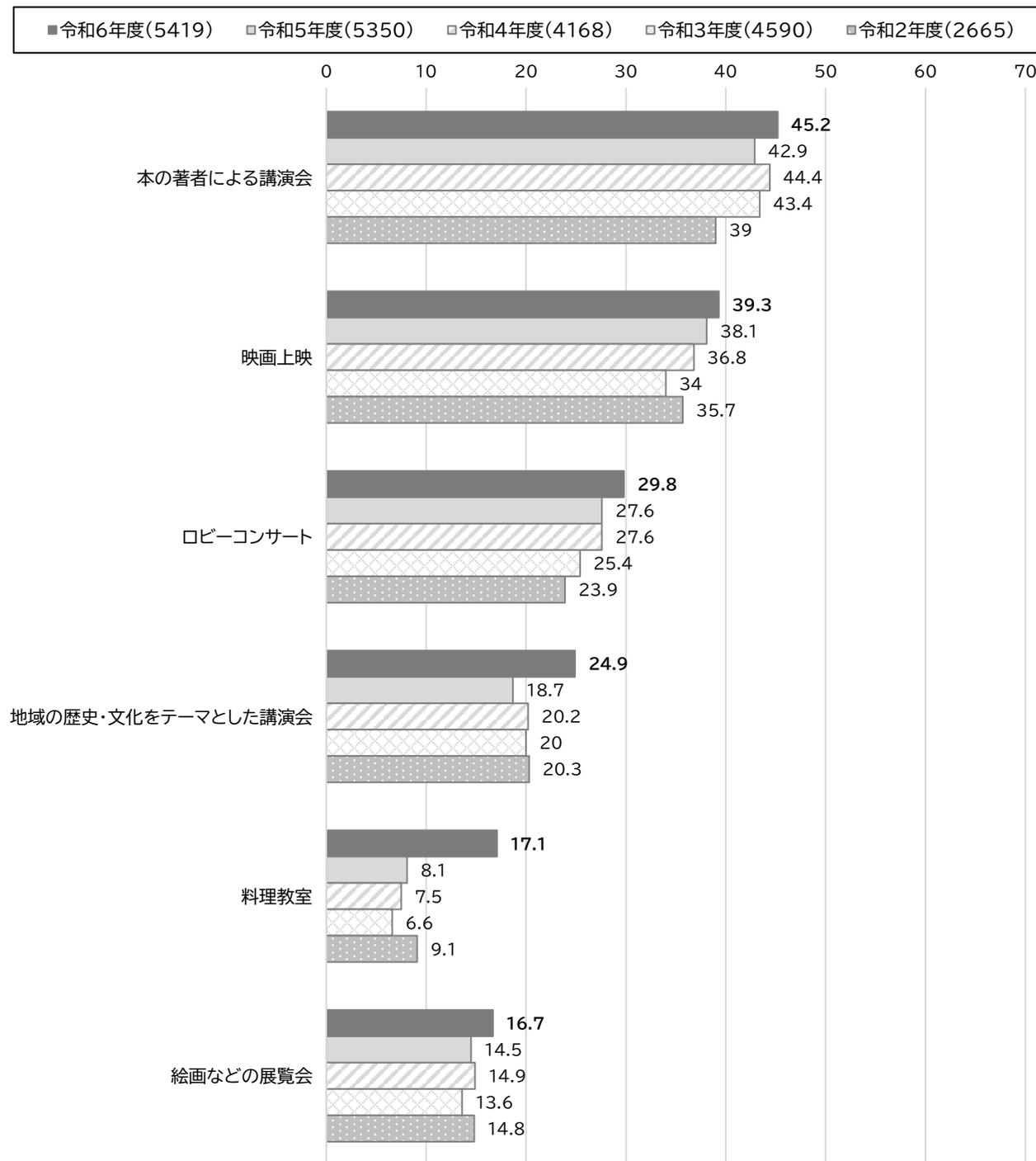


図 4-5 参加したい図書館のイベント【年度推移】2/3

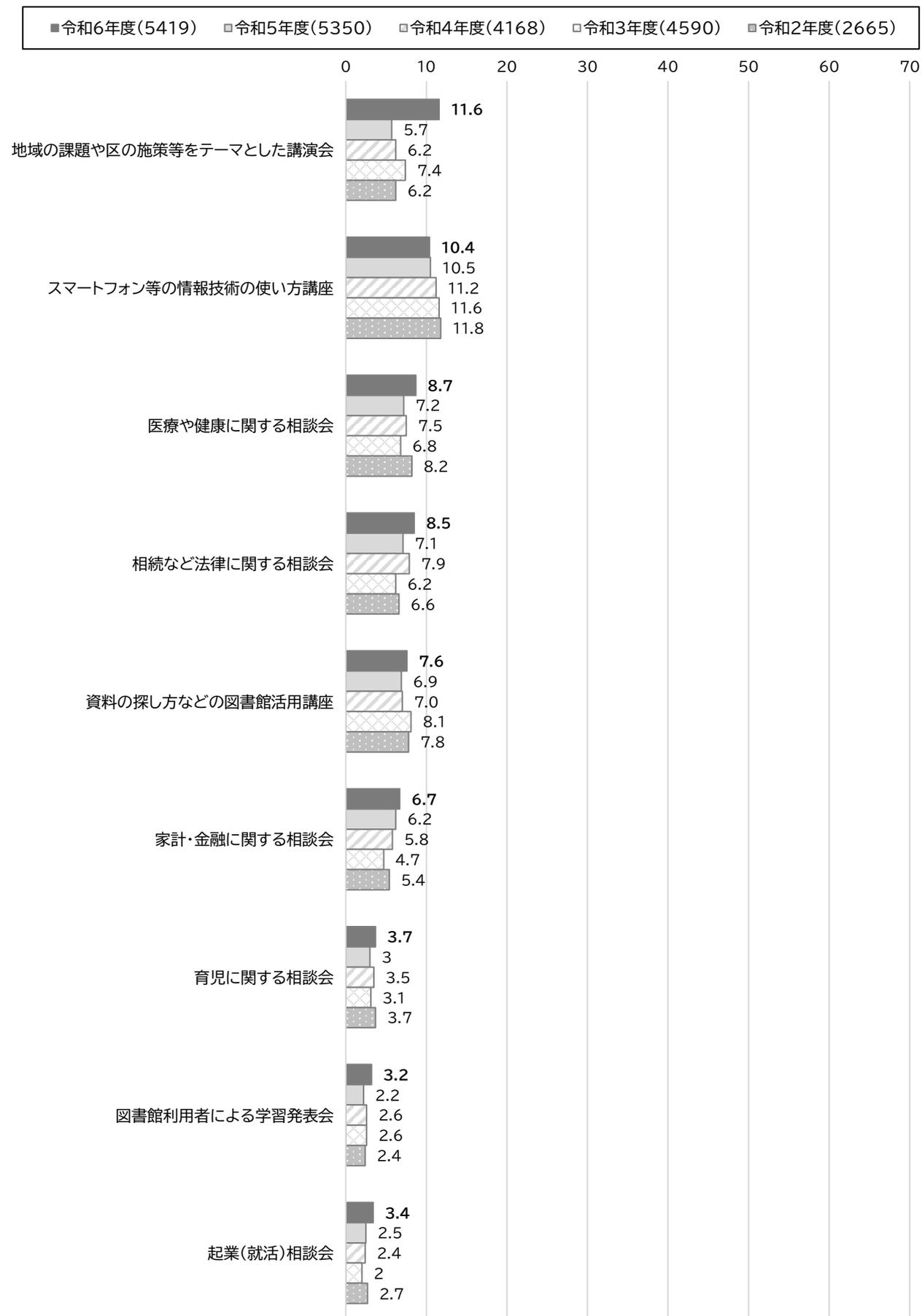
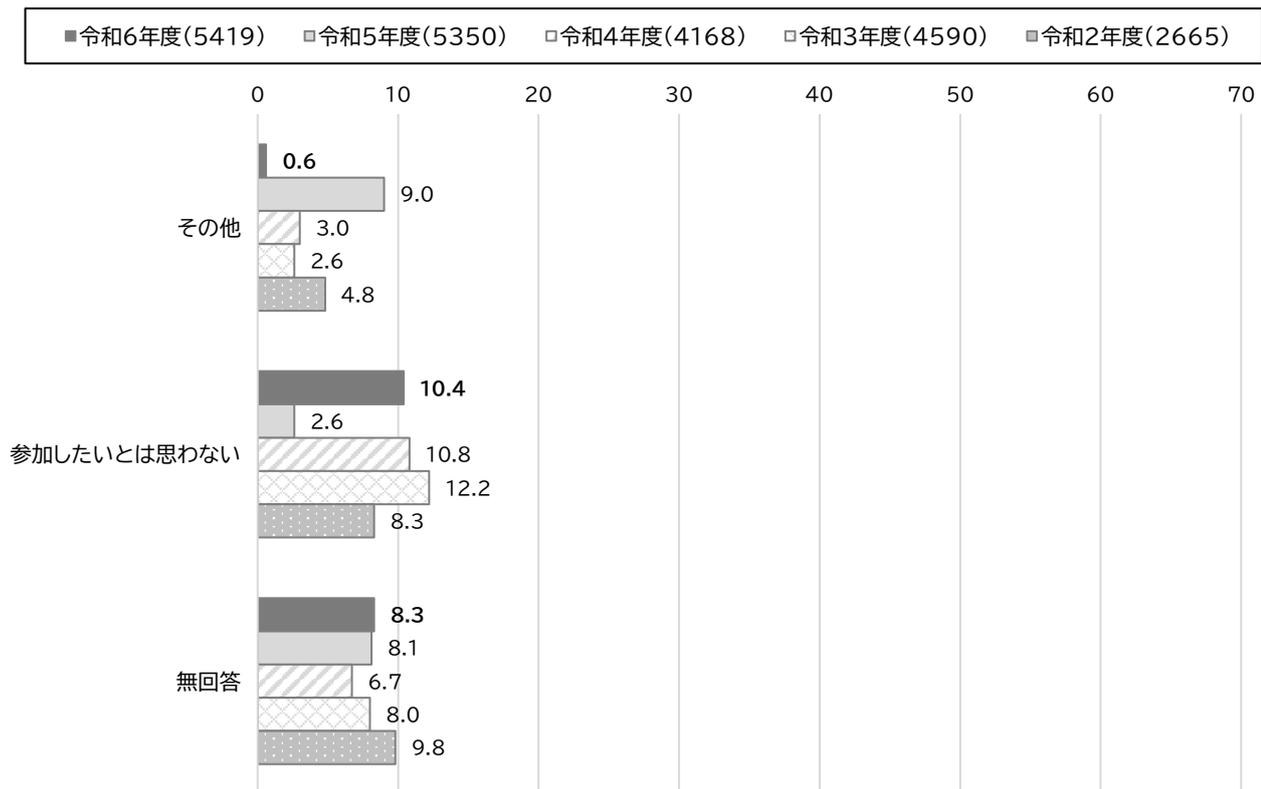


図 4-5 参加したい図書館のイベント【年度推移】3/3



# 5.世田谷区立図書館を利用した感想

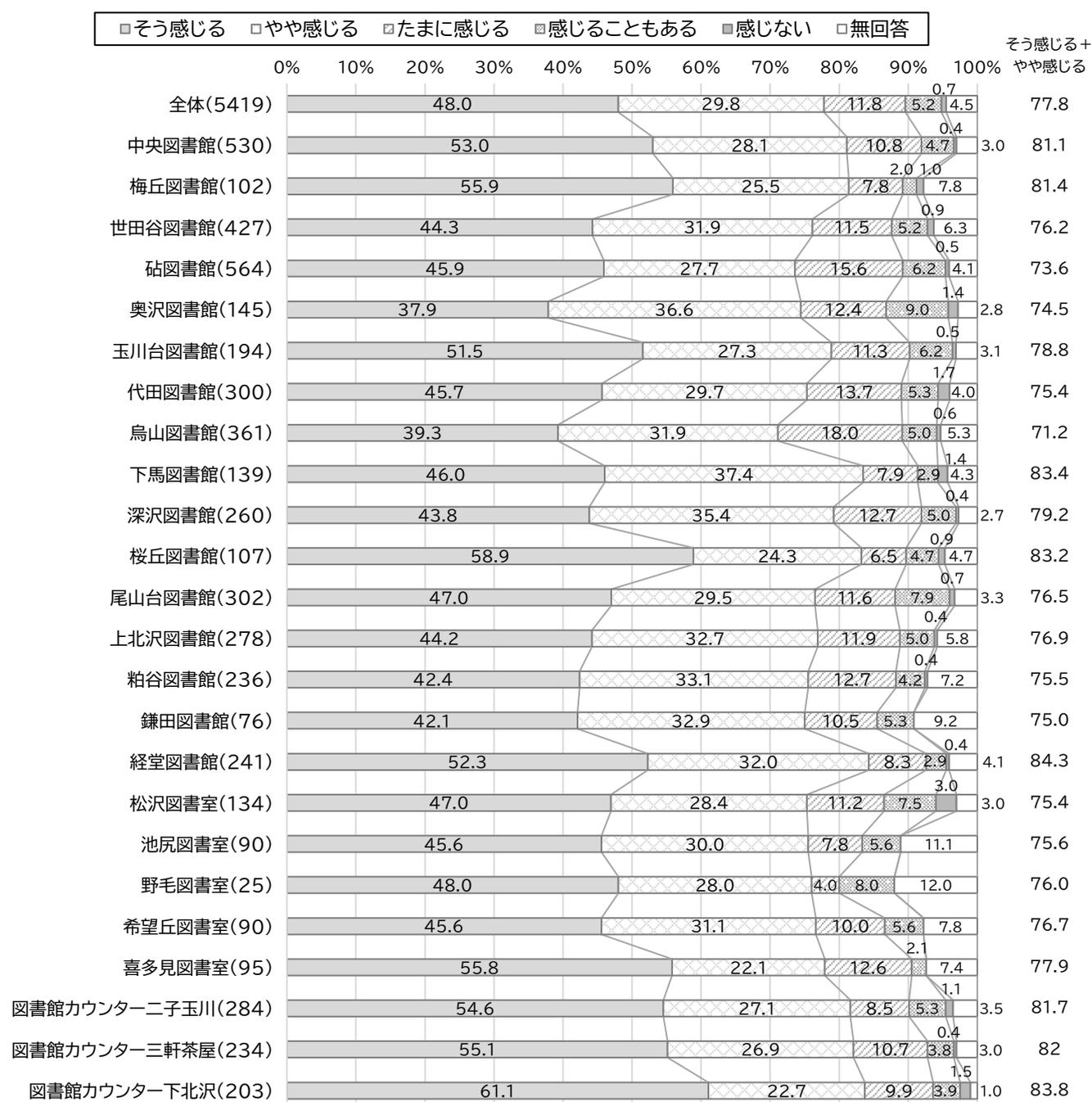
## ○ 図書館を利用した感想

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 77.8%です。館別の上位は経堂図書館で 84.3%、図書館カウンター下北沢が 83.8%、下馬図書館が 83.4%となっています。

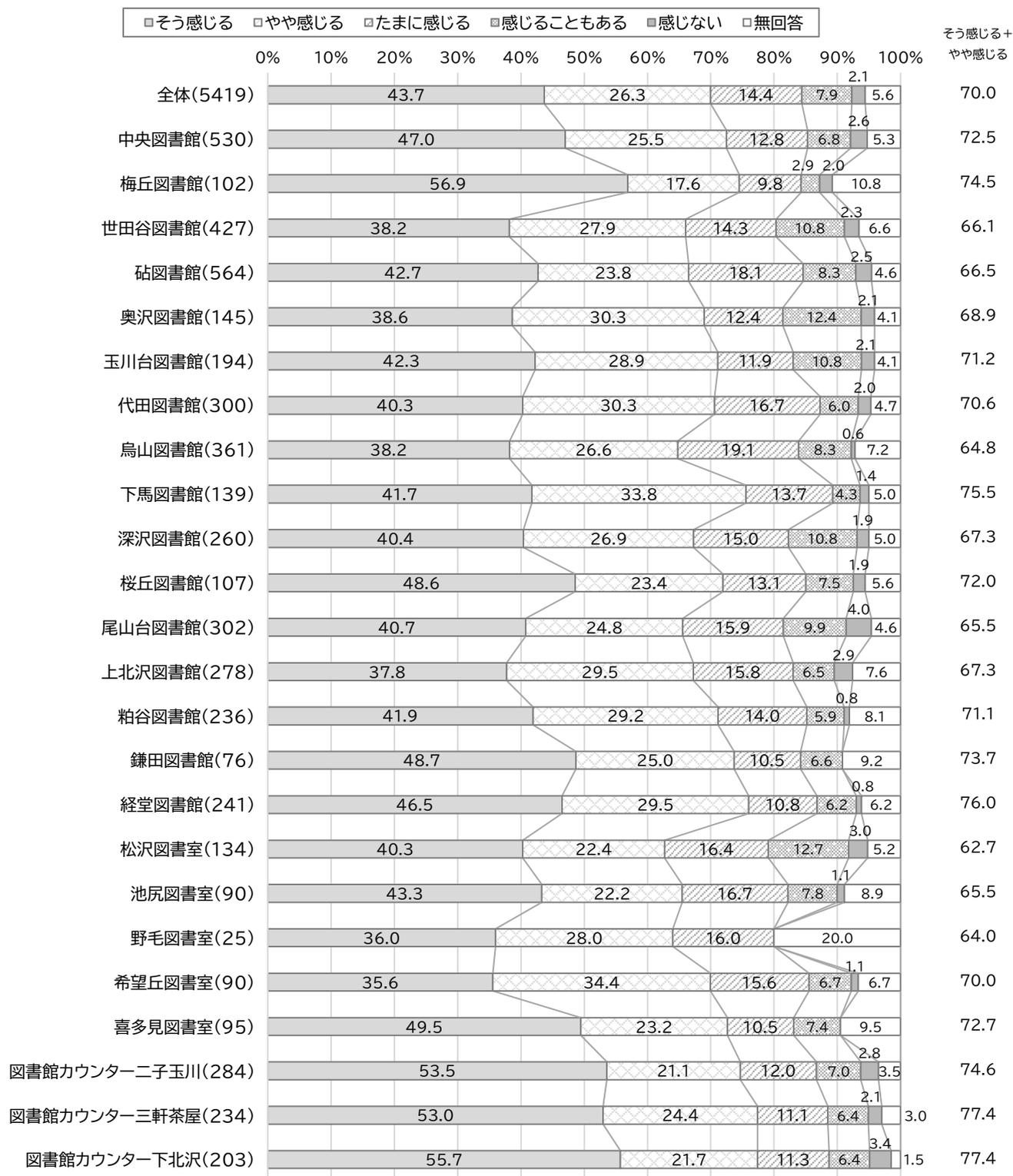
図 5-1 探していた情報や知識を得ることができた



## (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 70.0%です。館別の上位は図書館カウンター三軒茶屋と図書館カウンター下北沢で 77.4%、経堂図書館が 76.0%、下馬図書館が 75.5%となっています。

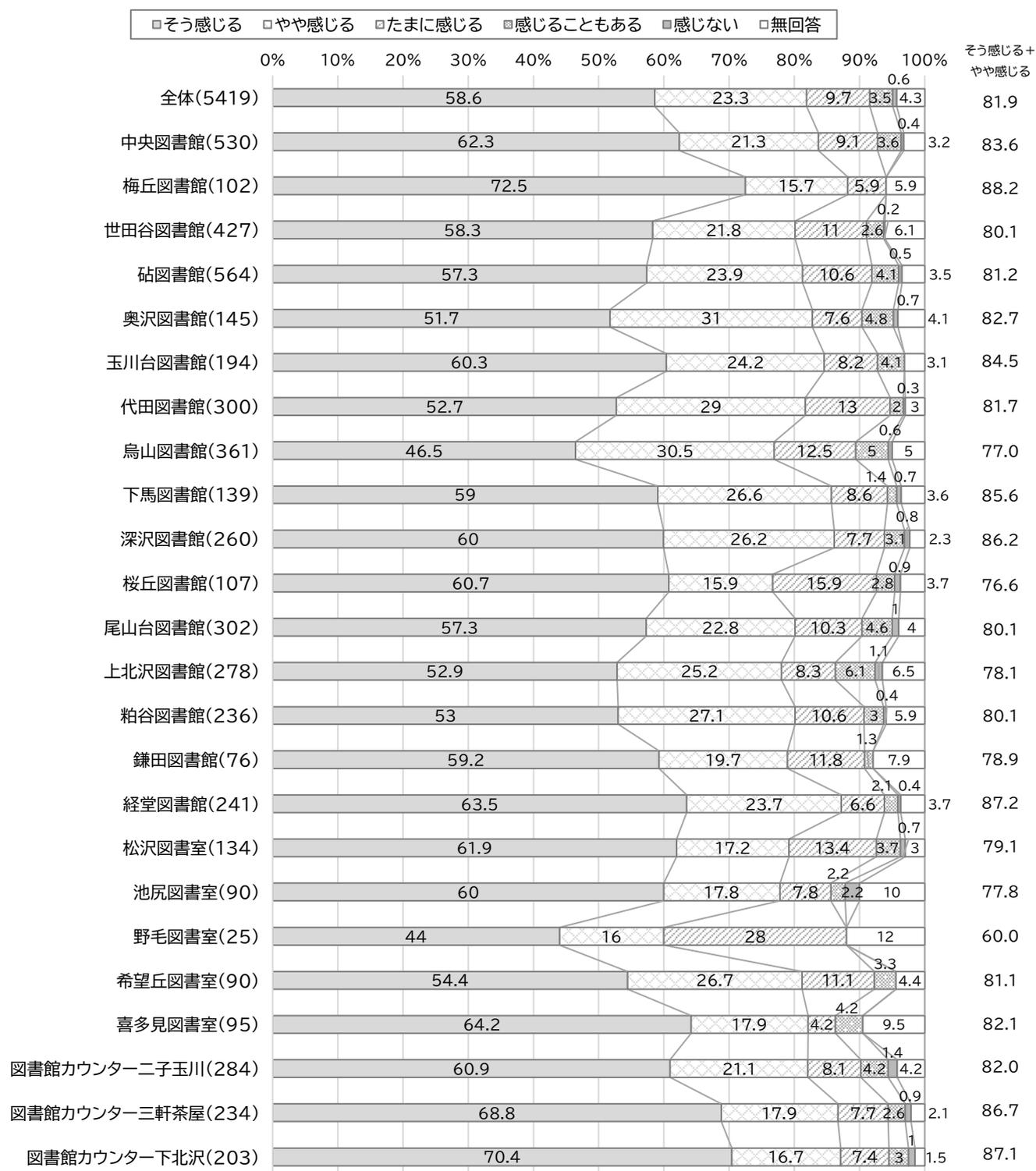
図 5-2 今まで知らなかった世界や考え方を知り、関心分野が広がった



### (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 81.9%です。館別の上位は、梅丘図書館が 88.2%、経堂図書館が 87.2%、図書館カウンター下北沢が 87.1%となっています。

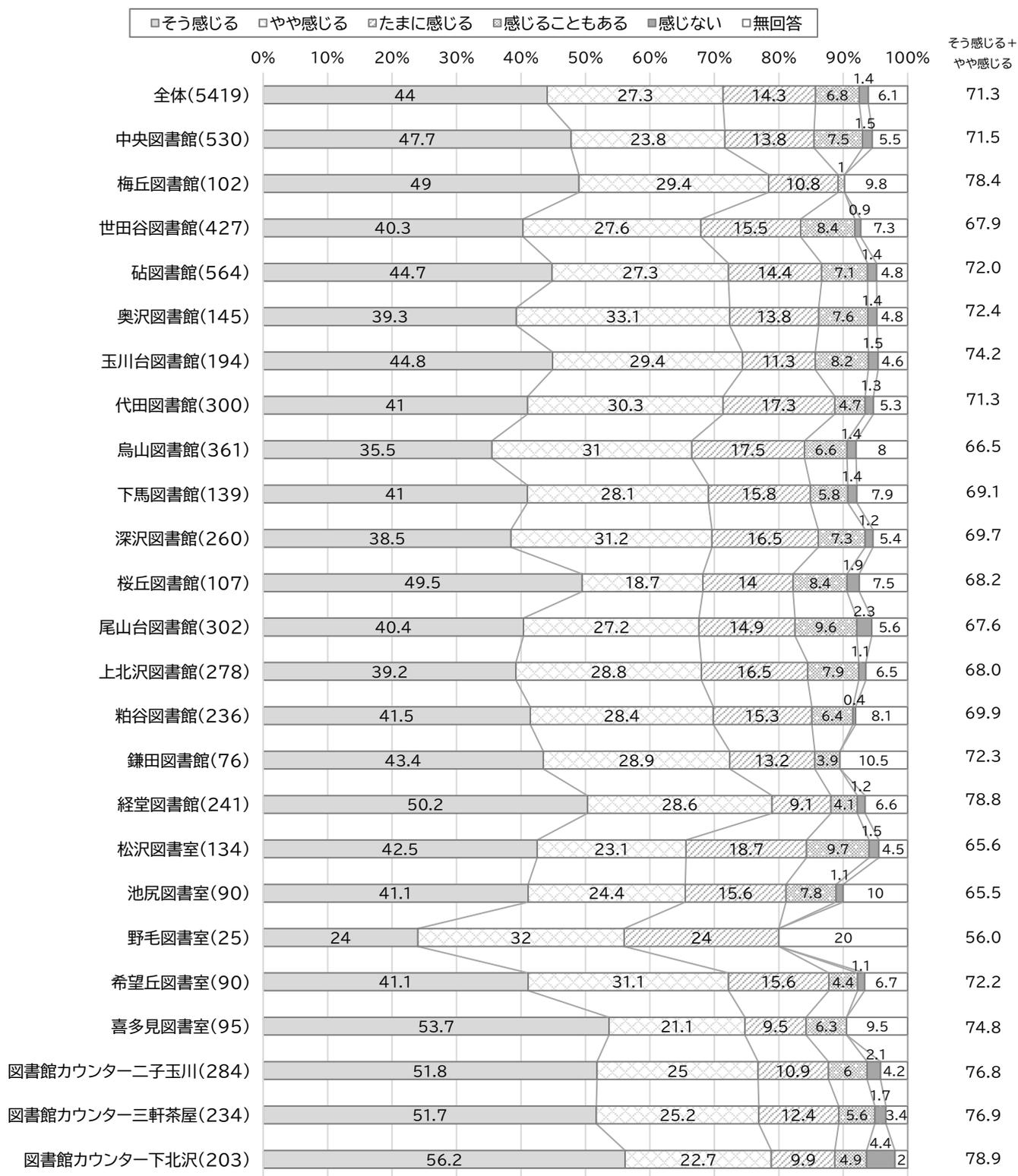
図 5-3 面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた



#### (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 71.3%です。館別の上位は、図書館カウンター下北沢が 78.9%、経堂図書館が 78.8%、梅丘図書館が 78.4%となっています。

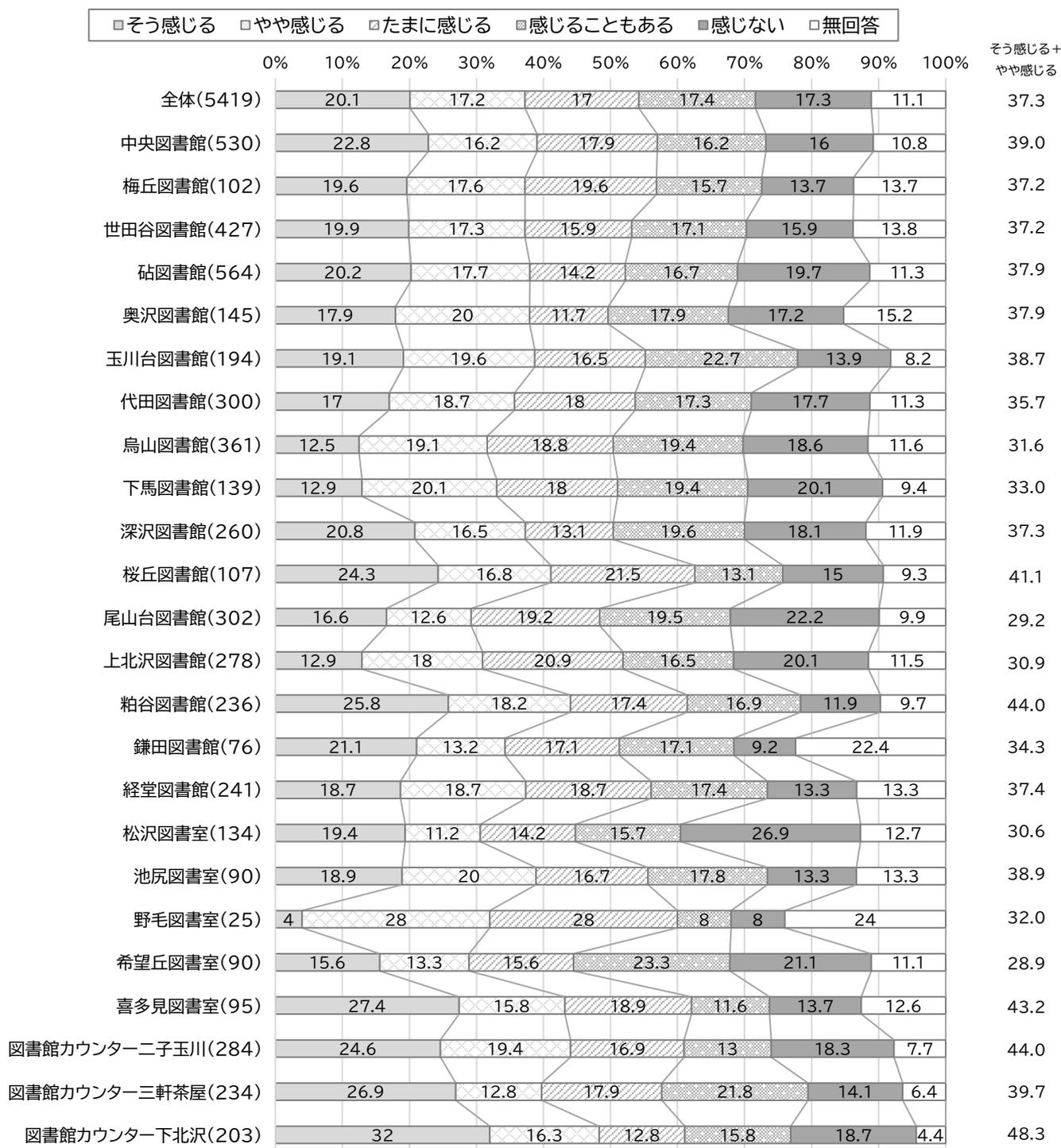
図 5-4 一般教養や幅広い知識を得ることができた



## (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 37.3%です。館別の上位は、図書館カウンター下北沢が 48.3%、粕谷図書館、図書館カウンター二子玉川で 44.0%、喜多見図書室が 43.2%と続きます。

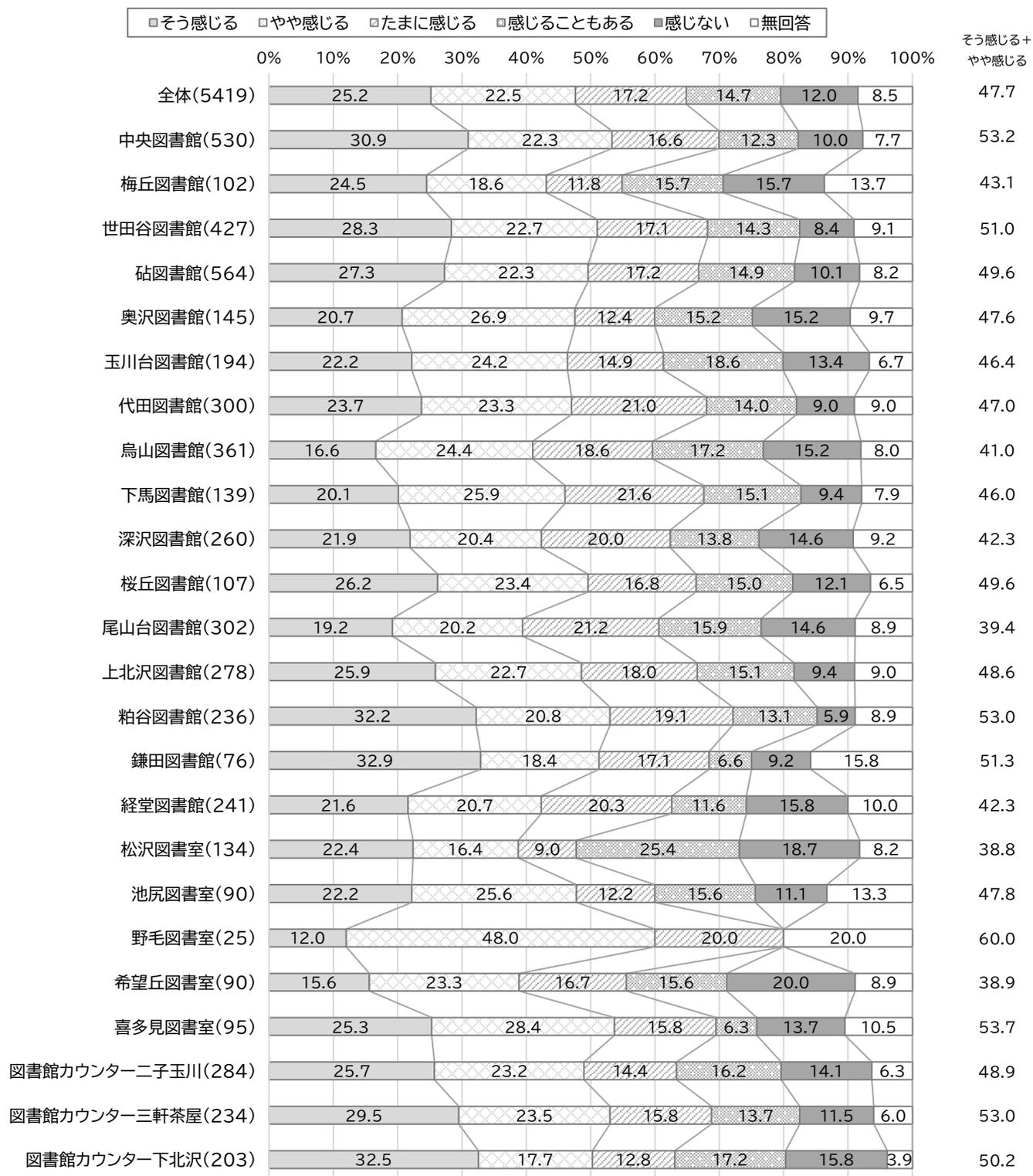
図 5-5 学業(仕事)上の成績向上や資格取得に役立った



## (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 47.7%です。館別の上位は、野毛図書室(回答者数が少ないので参考値)が 60.0%、喜多見図書室が 53.7%、中央図書館が 53.2%となっております。

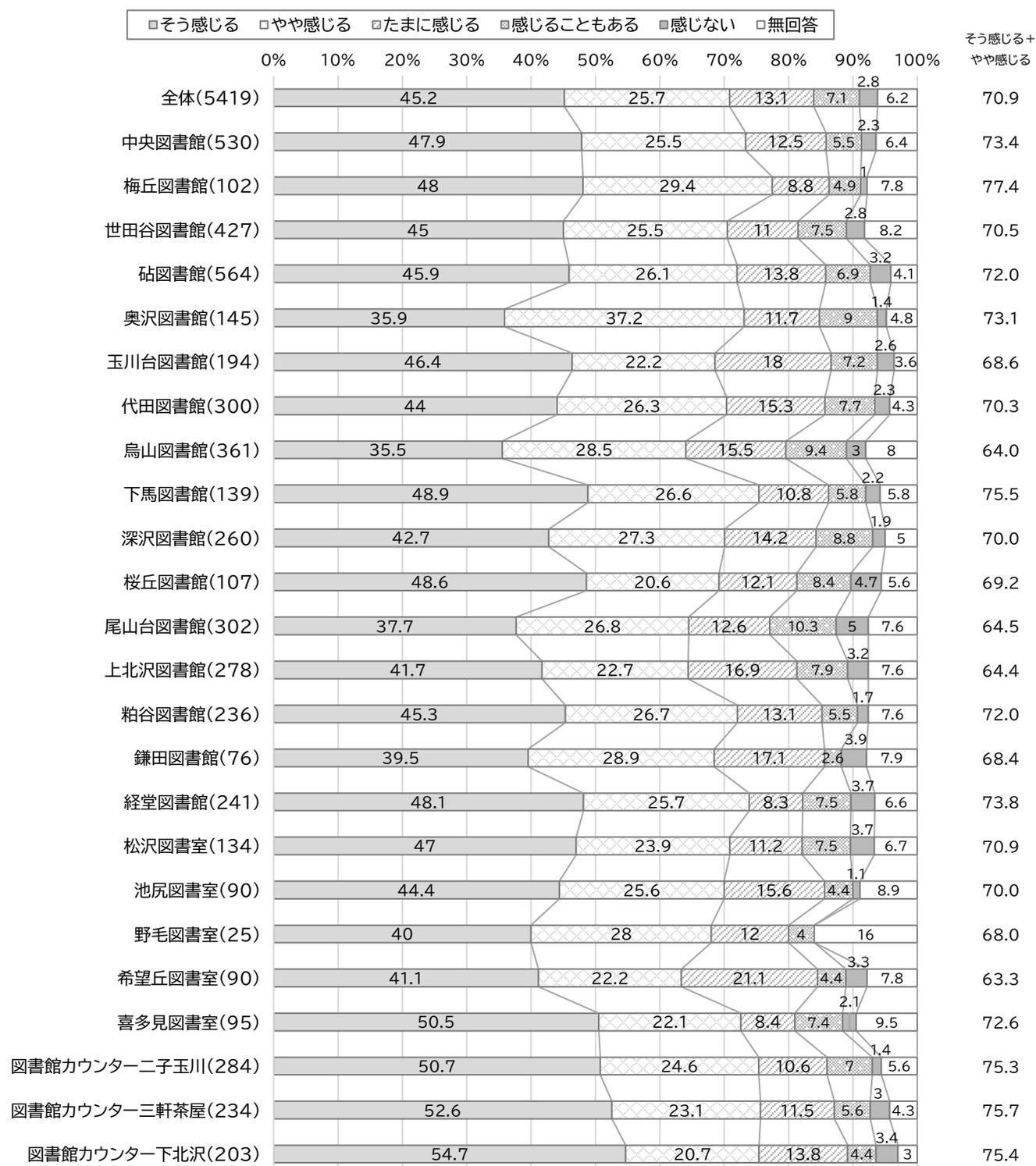
図 5-6 落ち着いて読書や勉強、考え事ができた



## (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 70.9%です。館別の上位は、梅丘図書館が 77.4%、図書館カウンター三軒茶屋が 75.7%、下馬図書館が 75.5%と続きます。

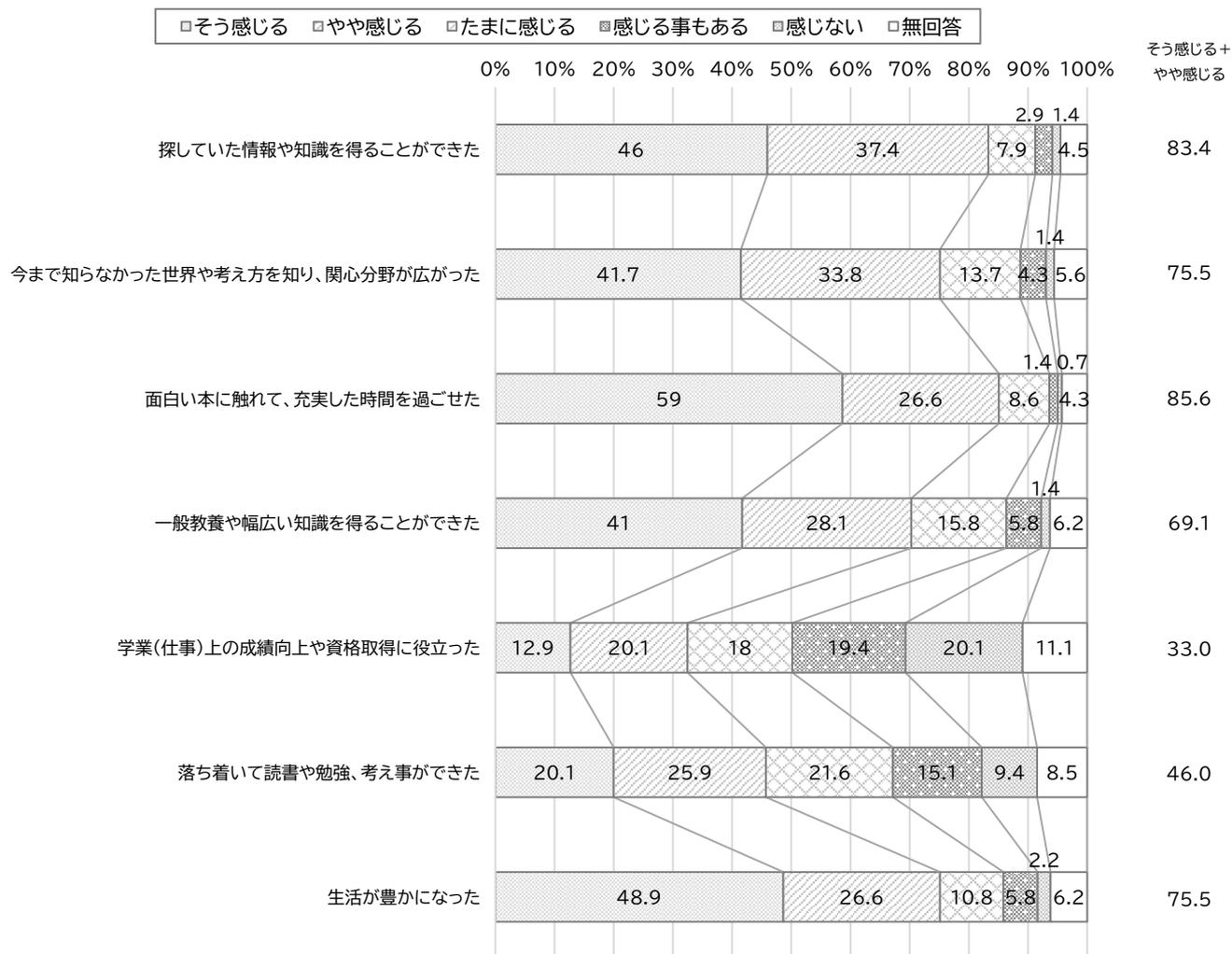
図 5-7 生活が豊かになった



## ○ 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 85.6%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 83.4%、「生活が豊かになった」が 75.5%と続きます。

図 5-8 図書館を利用した感想【項目比較】

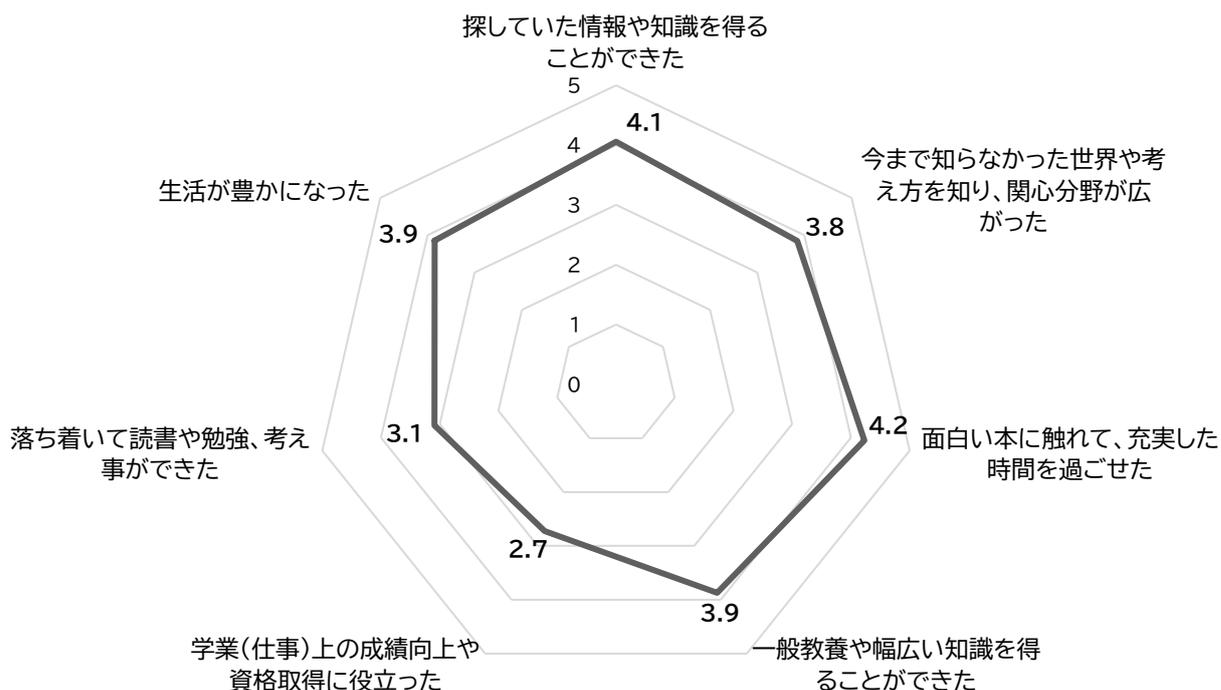


## ○ 図書館を利用した感想【項目別平均値】

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 4.2 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 4.1 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 2.7 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 3.1 となっています。

図 5-9 図書館を利用した感想



### ※ 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。

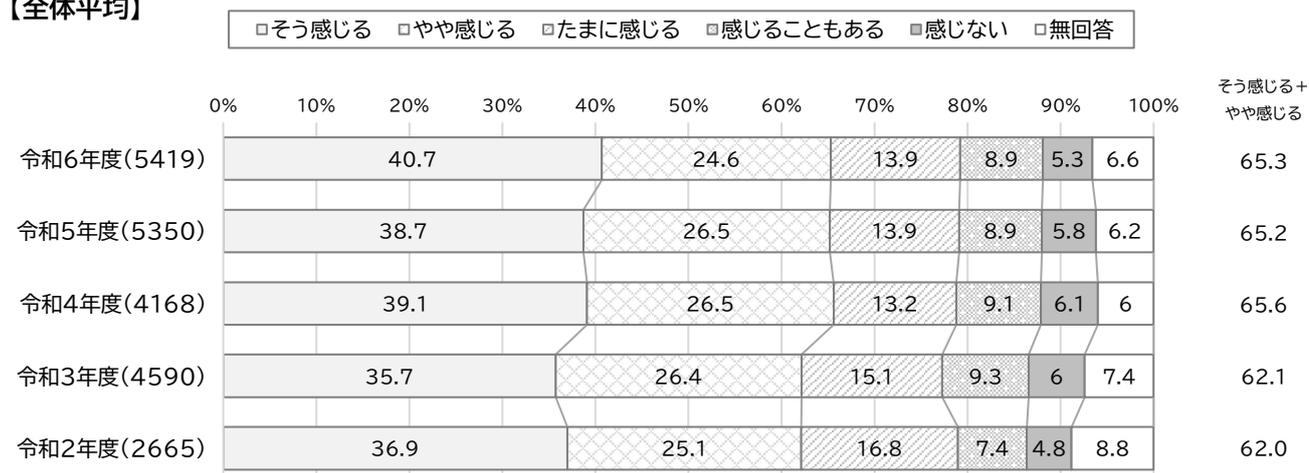
## ○ 図書館を利用した感想【年度推移】

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 65.3%となり、令和 5 年度より 0.1 ポイント上昇しました。

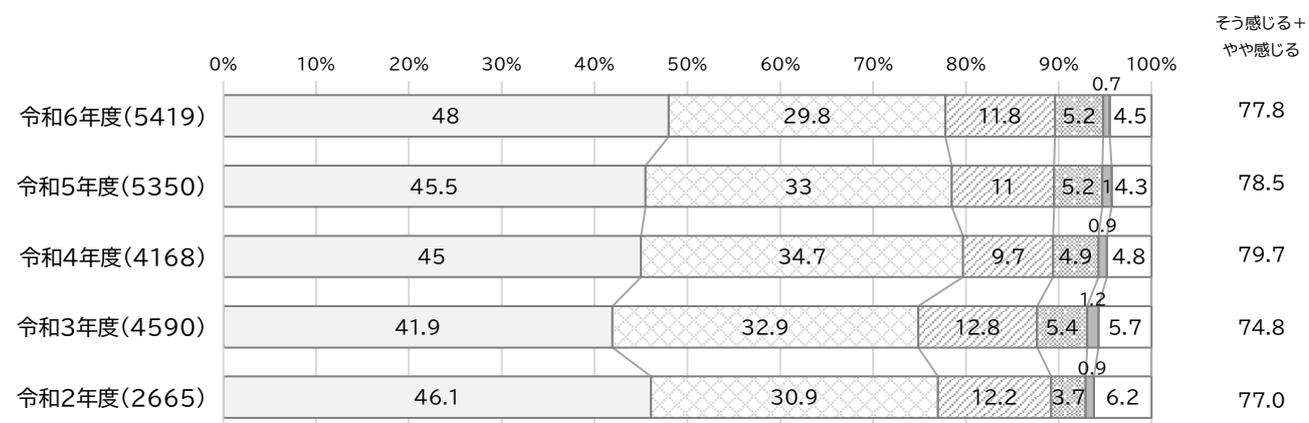
項目別で令和5年度と比較すると、「探していた情報や知識を得ることができた」で 1.9ポイント低下した以外は、全項目で±1ポイント以下の変化となっています。

図5-10 図書館を利用した感想

### 【全体平均】



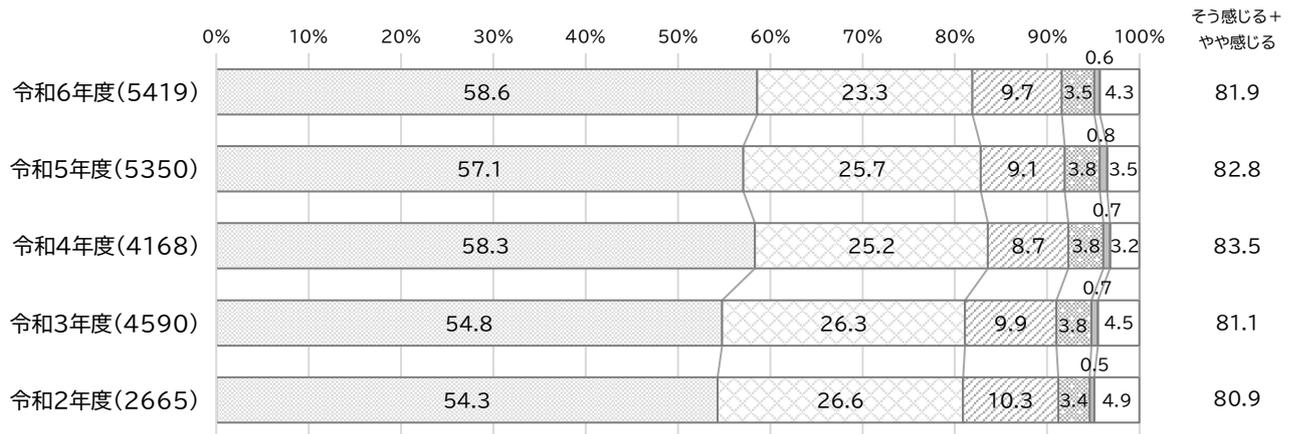
### 【探していた情報や知識を得ることができた】



### 【関心分野が広がった】



### 【充実した時間が過ごせた】



### 【一般教養や広い知識を得ることができた】



### 【成績向上や資格取得に役立った】



### 【読書や勉強、考え事ができた】



### 【生活が豊かになった】



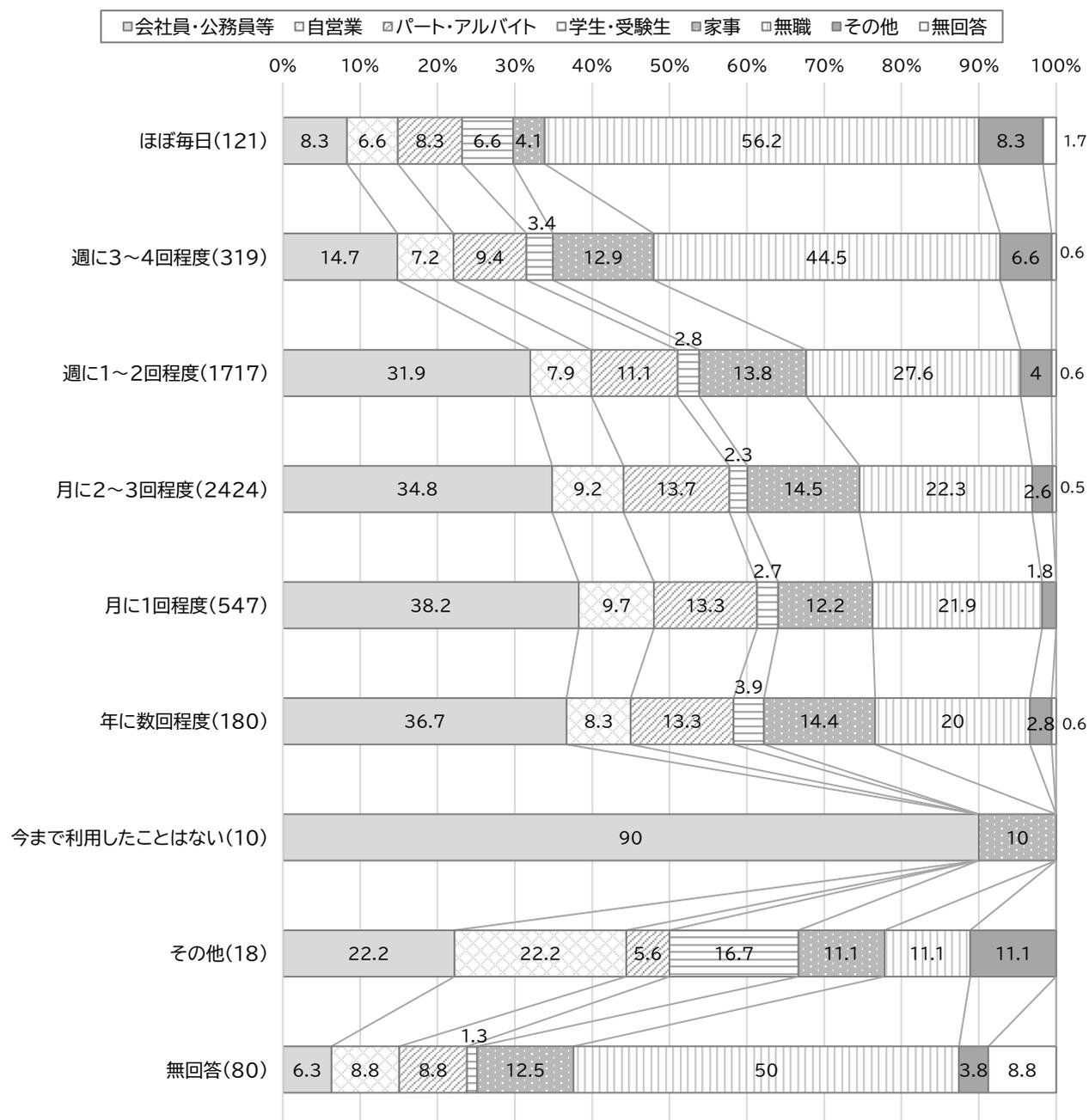
# 6.クロス集計

## 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。

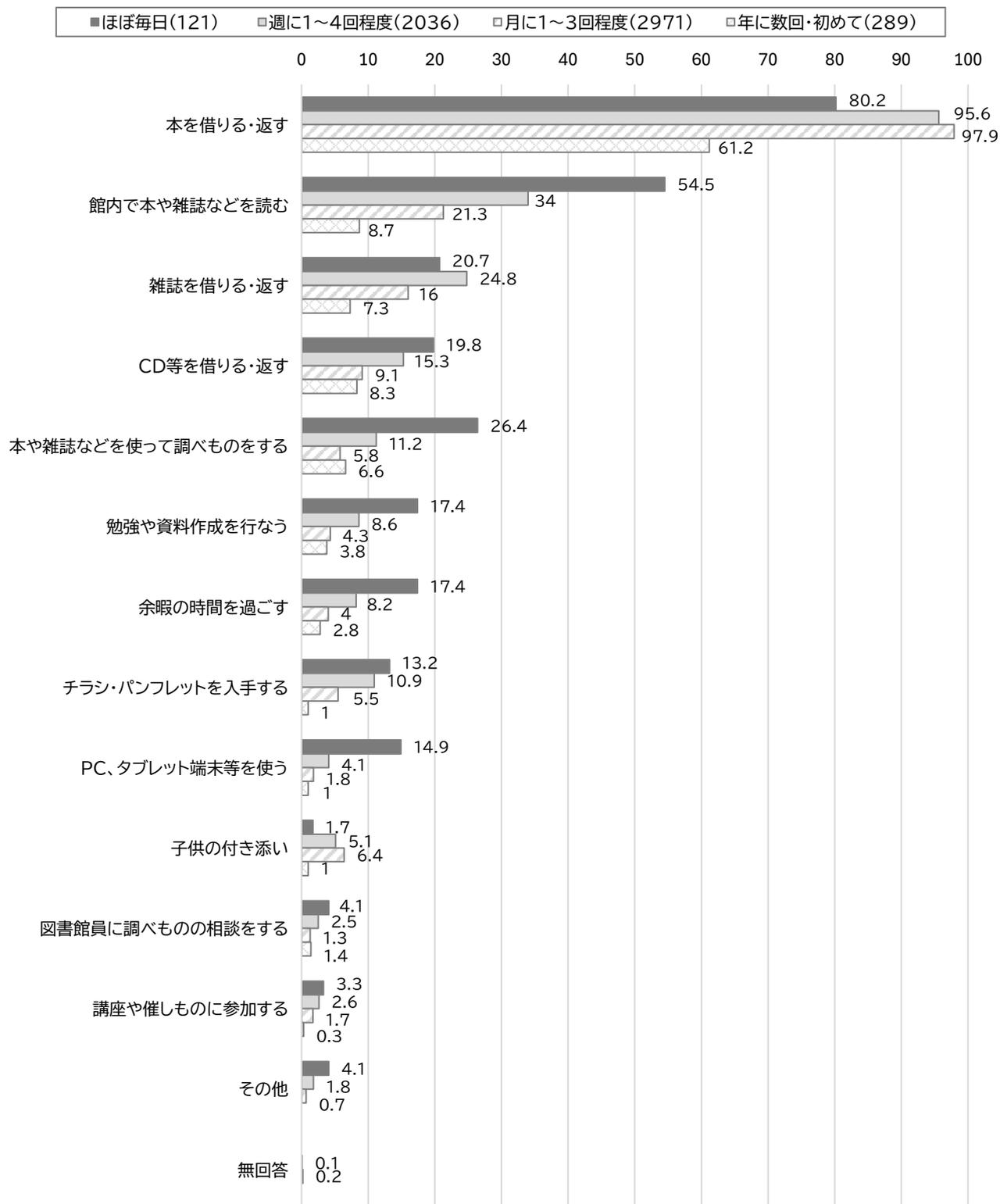
図 6-1 職業



## ○ 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」、「余暇の時間を過ごす」などが多い傾向にあります。

図 6-2 図書館で行うこと

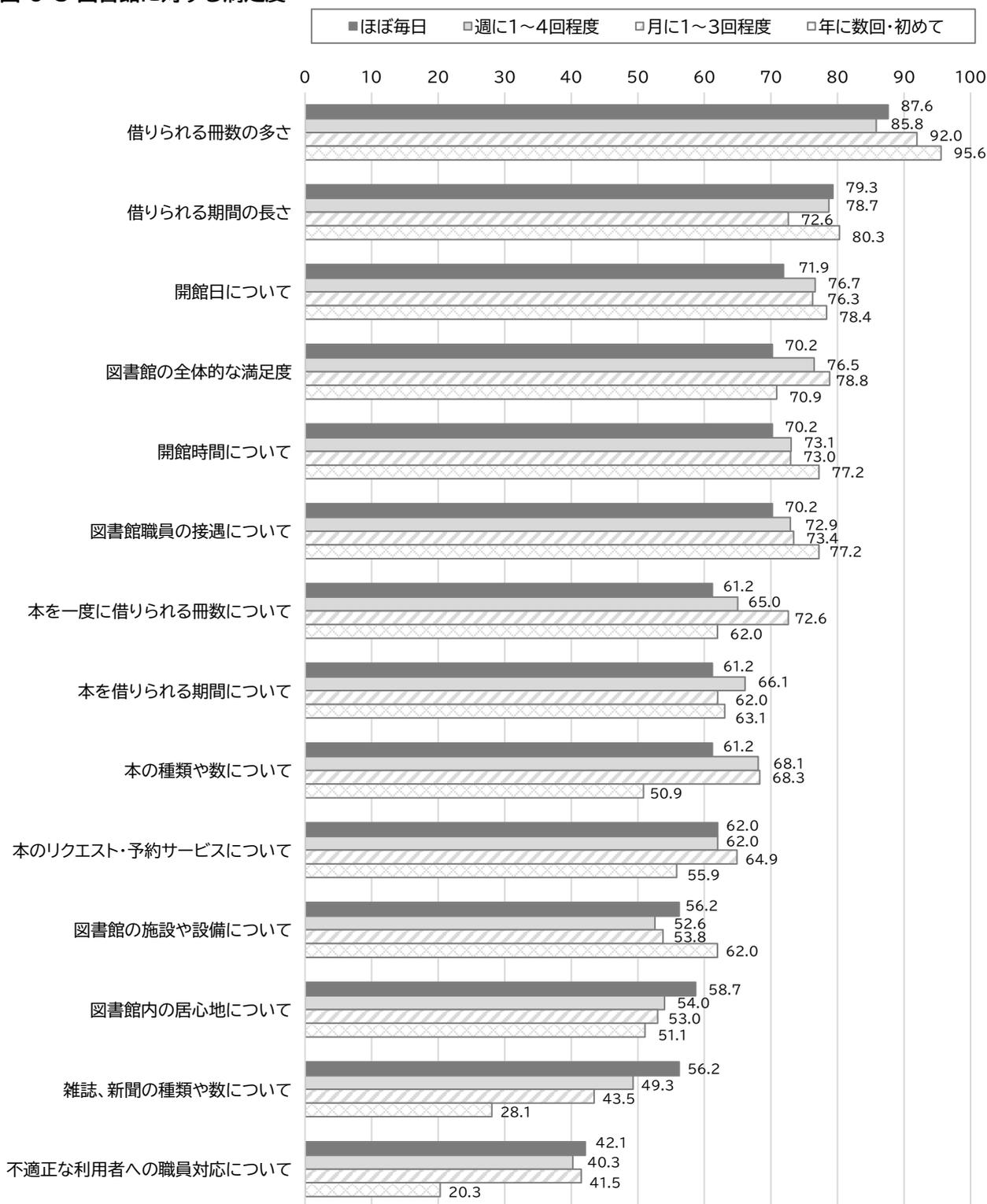


## ○ 図書館に対する満足度(満足率の値)

利用頻度ごとの満足率は、多くの項目において10%程度以内の差となっています。

一方、来館時に利用する項目である、「本の種類や数」、「雑誌、新聞の種類や数」、「不適正な利用者への職員対応」については、利用頻度により満足率が異なる傾向が見られました。

図 6-3 図書館に対する満足度



## 6-2.クロス集計(基本属性)

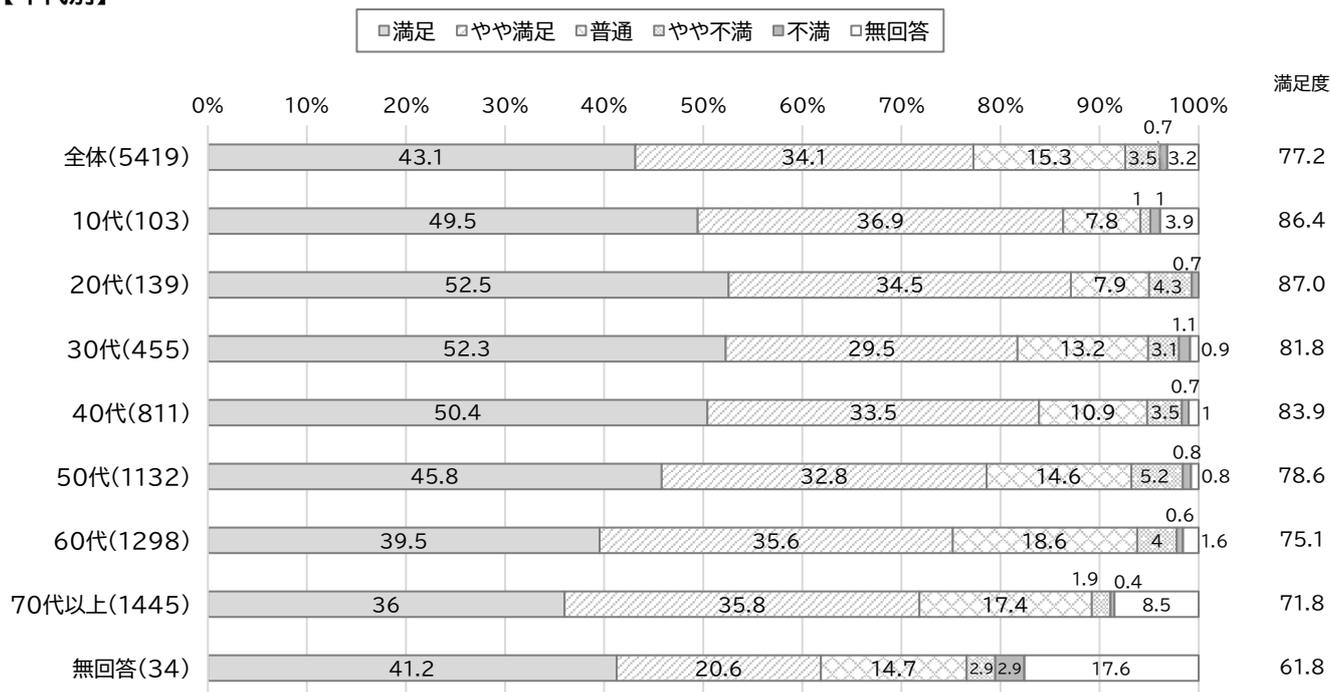
### ○ 図書館に対する満足度【全体的な満足度】

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、20 代をピークに、年齢が上がるにつれて低くなる傾向にあります。

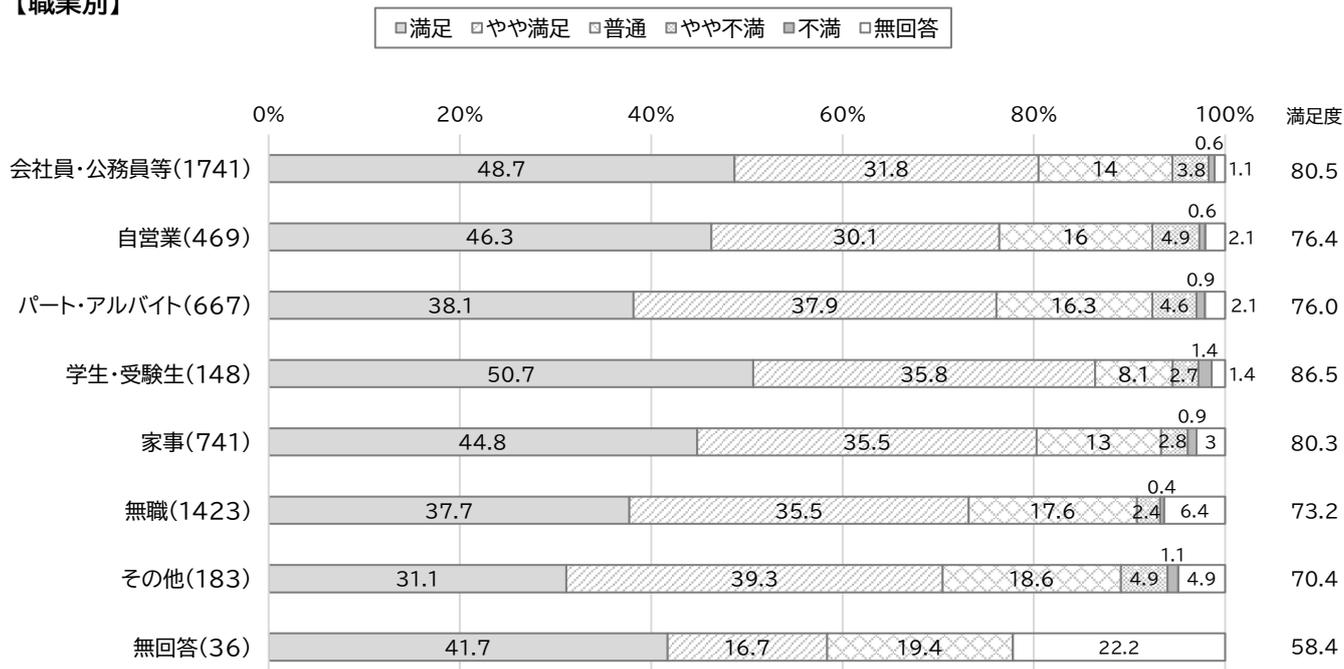
職業別にみると、「学生・受験生」の満足率が 86.5%で最も高く、「無職」の方が 73.2%で最も低い結果(「その他」を除く)となりました。

図 6-4 図書館に対する満足度

#### 【年代別】



#### 【職業別】



## ○ 図書館に望むサービス

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 68.6%、次いで「貸出冊数を増やす」が 25.8%、「カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす」が 25.5%でした。

年代別に見ても、全年代で「蔵書や資料を充実する」が 1 位となっています。

全体 3 位になっている「カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす」は 10～30 代では 5 位ですが 60～70 代以上では 3 位となっています。

また、30 代では、「子ども向けのサービスを充実する」が 4 位となっています。

表 6-1 図書館に望むサービス【年齢別】

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
全体	蔵書や資料を充実する 68.6%	貸出冊数を増やす 25.8%	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす 25.5%	閲覧席を増やす 25.0%	図書や資料の検索機能を充実する 24.9%
10 代	蔵書や資料を充実する 57.3%	貸出冊数を増やす 57.3%	開館時間を延長する 45.6%	閲覧席を増やす 43.7%	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす 35.9%
20 代	蔵書や資料を充実する 72.7%	開館時間を延長する 38.8%	貸出冊数を増やす 30.9%	電子書籍を充実する 30.2%	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす 28.8%
30 代	蔵書や資料を充実する 73.2%	図書や資料の検索機能を充実する 39.6%	貸出冊数を増やす 34.9%	子ども向けのサービスを充実する 29.9%	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす 29.5%
40 代	蔵書や資料を充実する 74.8%	図書や資料の検索機能を充実する 33.7%	貸出冊数を増やす 31.9%	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす 29.3%	受け取りや返却できる場所を増やす 29.2%
50 代	蔵書や資料を充実する 70.3%	貸出冊数を増やす 32.0%	受け取りや返却できる場所を増やす 26.4%	閲覧席を増やす 25.9%	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす 25.5%
60 代	蔵書や資料を充実する 74.1%	貸出冊数を増やす 26.3%	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす 26.2%	閲覧席を増やす 25.0%	図書や資料の検索機能を充実する 24.4%
70 代以上	蔵書や資料を充実する 58.0%	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 20.7%	貸出期間を延長する 17.1%	図書や資料の検索機能を充実する 16.5%
無回答	蔵書や資料を充実する 61.8%	閲覧席を増やす 23.5%	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす 20.6%	受け取りや返却できる場所を増やす 17.6%	貸出冊数を増やす 17.6%

## 6-3.クロス集計(回答方式)

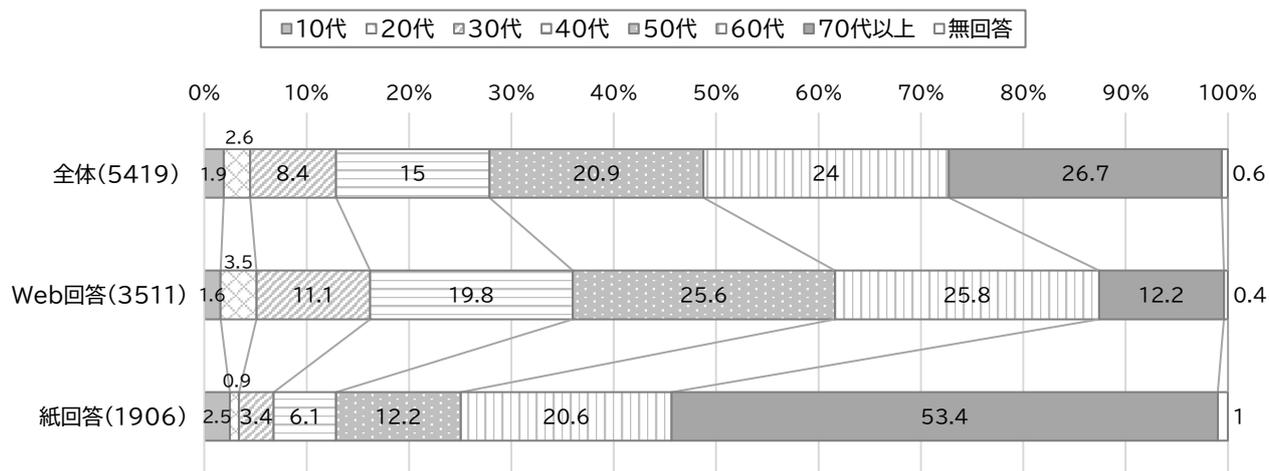
### ○ 年齢

紙回答者は「70代以上」が53.4%と過半数を占めています。

Web回答者は「60代」が25.8%と最も多く、次いで「50代」の25.6%となっています。

回答数で比較すると、70代以上は紙回答、60代以下ではWeb回答の方が多くなっています。

図 6-5 年齢



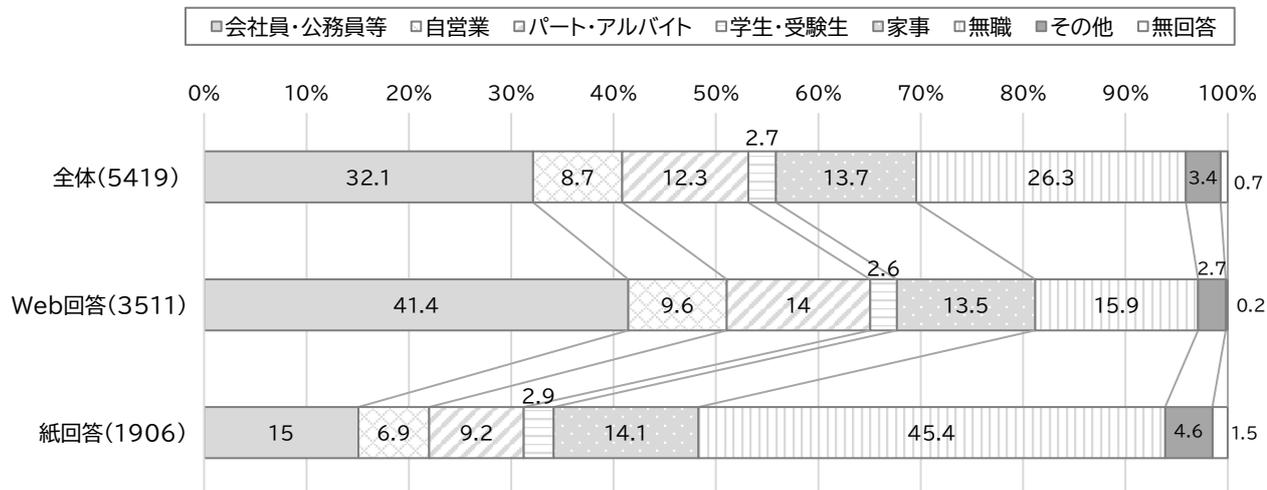
### ○ 職業

紙回答者は「無職」が45.4%と最も多く、次いで「会社員・公務員等」が15.0%となっています。

Web回答者は「会社員・公務員等」が41.4%と最も多く、次いで「無職」15.9%、「家事」13.5%などとなっています。

職業別の傾向としては、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

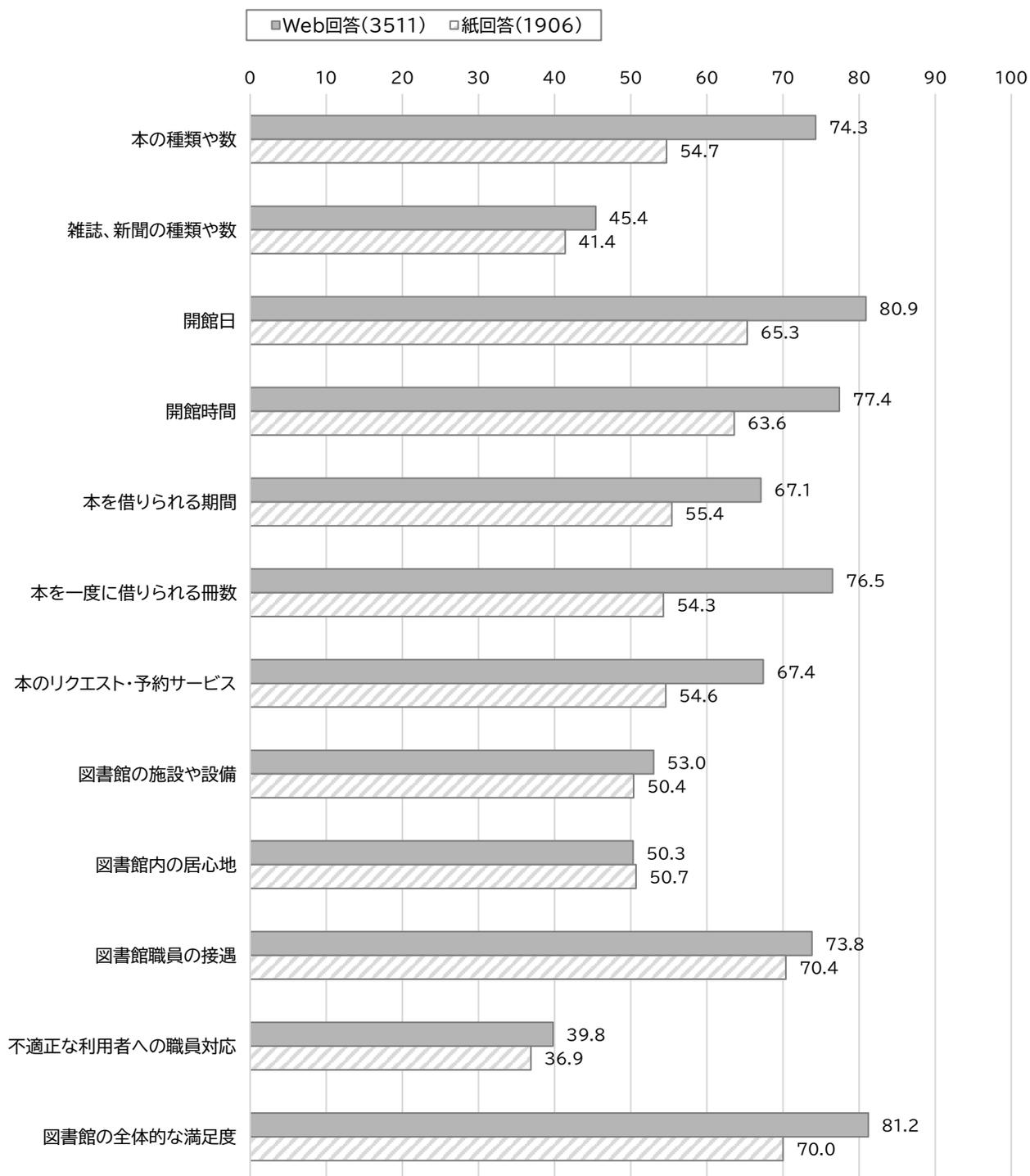


## ○ 図書館に対する満足度

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

図 6-7 項目別満足率

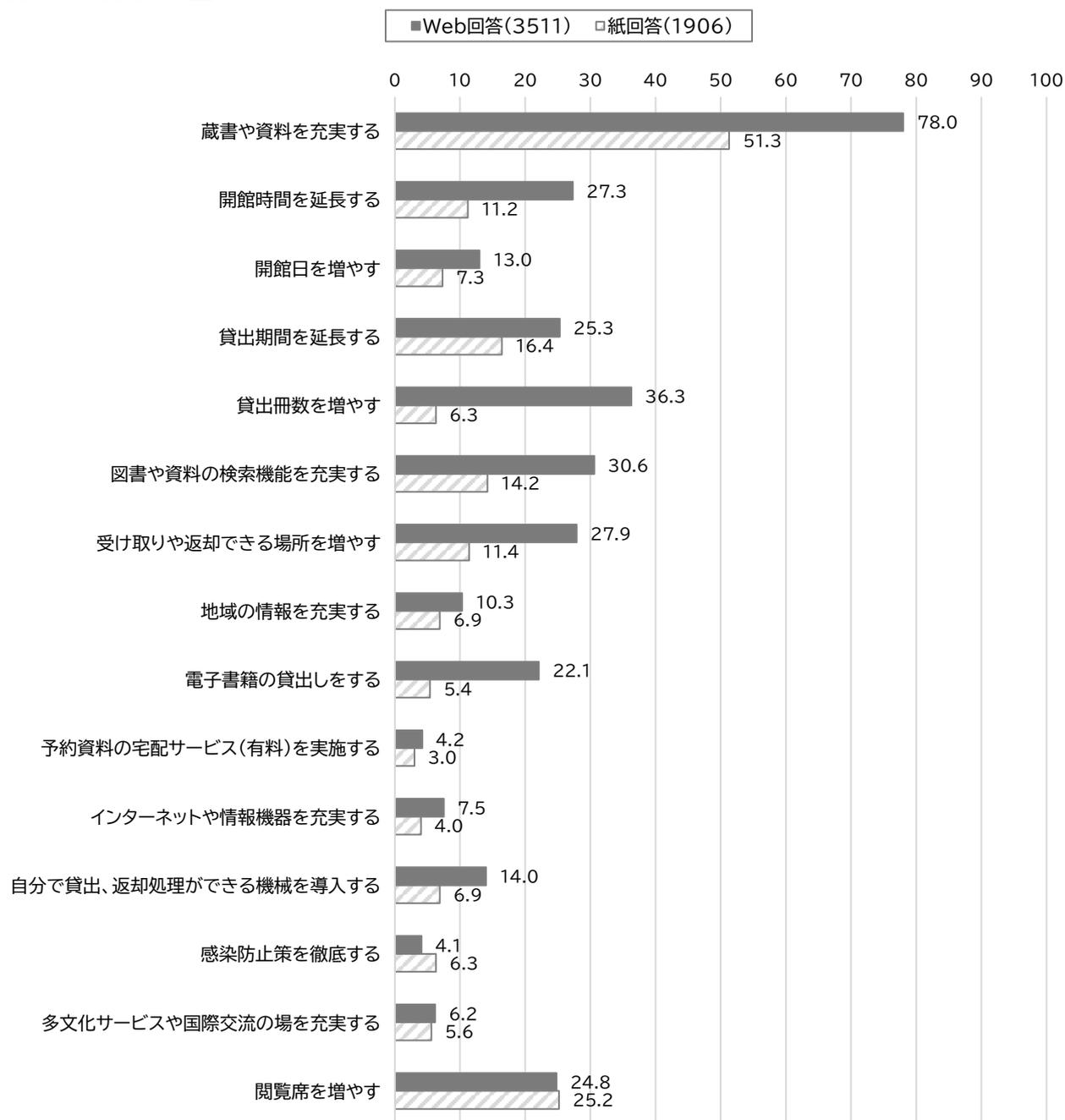


## ○ 図書館に望むサービス

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ます。

一方、「閲覧席を増やす」「感染防止を徹底する」といった項目などでは、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



## 7.自由意見

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.....(708件)

- 他の地域の図書館に比べて本が充実しているし、借りられる冊数も予約できる冊数も多いのでありがたいです。(40代、会社員・公務員等)
- 新しい本がもう少し早く読めるように冊数を増やして欲しい。(60代、無職)
- ベストセラーより少部数でも価値のある本を充実させて下さい。(60代、自営業)
- 新刊の書を増やしてほしい。しかし、昔の傑作など、古典のいいものは揃えて欲しい。(年代無回答、無職)
- 人気の新刊は何ヶ月も待つので、冊数を増やして欲しい。また、新刊の登録が遅いことがあるように思う。(60代、自営業)
- 人気のある本(ベストセラーなど)を大量に購入されていますが、その予算を多種類の本の購入に充てて欲しいです。予約が集中してなかなか順番が回ってこないという苦情が出る、というのは分かるのですが、本当に読みたい本は自分で購入して読んでいく、という姿勢が書店の経営の改善に繋がると思います。(60代、家事)
- ベストセラーなど、予約が3桁になるような本は、数を増やしてほしい。一年以上待ったことが何度もある(60代、会社員・公務員等)
- 蔵書の種類を増やす様にして欲しい。話題の本を直ぐに読みたいと騒ぐ人は、買って貰って下さい。(60代、無職)
- マイナーな本が販売終了で手に入らないことが年々増えているので、そういう本が読めるよう、人気や売れ行きに左右されない蔵書づくりを望みます(30代、会社員・公務員等)
- 蔵書を増やして欲しい、かつ蔵書の入れ替えをしてほしい。(20代、会社員・公務員等)
- 水濡れなど汚れた本が多い。貸出者に注意喚起する様にして欲しい。(60代、会社員・公務員等)
- 紛失などで欠けた資料を買い揃える。前にも書きました。(60代、自営業)
- 話題の本を入れてほしい。リクエストした本を必ず入れてほしい。(50代、自営業)
- 大きな文字の本を増やしてほしい(70代以上、無職)
- リクエストするとすぐ用意して下さるのでとてもありがたいです。中央図書館は特に洋書の絵本が沢山あるのがよいです(50代、家事)
- 雑誌が偏ってる。こんなアンケートやる時間あったら入れ替えよ。経済誌が全然ない。都議会の議事録なんて誰も読まない(60代、自営業)
- 女性週刊誌を扱ってほしい。(50代、会社員・公務員等)
- 雑誌が減ってきているので、せめて区の図書館でなるべく雑誌を購入して文化を支えて欲しい。(40代、その他)
- 和楽や墨や専門的雑誌を充実して欲しい(70代以上、パート・アルバイト)
- 技術書に関する蔵書が少ないと感じる。(50代、会社員・公務員等)
- 数も多く使いやすい。仕方ないとは思いますが、古さにビックリする蔵書もあります。少し古い本もキレイにしてほしいです。(60代、自営業)

- マンガの蔵書が始まりとても喜んでいきます。常々、名作を幅広く読みたいと思っていましたが、まさに読むべきマンガがどんどん蔵書されていくのでうれしいです。色々と考えさせられる内容のものが多く、人生が豊かになったと思います。本当にありがとうございます。(50代、会社員・公務員等)
- コミックエッセイなどもあれば嬉しいです。(50代、会社員・公務員等)
- 将棋の本が沢山欲しいです！(10代、学生・受験生)
- 語学勉強の資料が少ないように感じた。一方、手芸や料理本などは他の区に比べて多いので、利用できることが嬉しい。(年代無回答、会社員・公務員等)
- 資料(生活、趣味)が少ない。ムダな単行本が多い。(70代以上、無職)
- 英語等の原著が少なく、他区から借りることが多いのが残念です。(70代以上、無職)
- 人文分野の専門書の蔵書を増やして欲しいです。(60代、無職)
- 新聞の書評欄で取り上げられた書籍や、インターネット上で評価が高い書籍を、いち早く購入してほしい。(60代、無職)
- 医療系・メディカル系の最新見解が載っている本を引き続き取り入れて頂けるととても嬉しいです。(30代、会社員・公務員等)
- ビジネス本をもっと増やして欲しいです。(30代、会社員・公務員等)
- 資格関連などはなるべく新しい出版物を入れてほしい(50代、会社員・公務員等)
- 野球のチームに関する本の蔵書(雑誌含む)を増やしてほしいです。(40代、家事)
- 大変満足しております。楽譜の貸し出しを始められては如何でしょうか？(50代、会社員・公務員等)
- 災害対策の本、資料などの充実。(40代、会社員・公務員等)
- パソコン関連の本が古いバージョンが増えて来たと思うので、新バージョンが欲しい。雑誌(週刊誌等)のバリエーションが欲しい(70代以上、自営業)
- 文庫本がもっともって増えたらうれしいです。(60代、パート・アルバイト)
- 全集の品揃えが悪い(70代以上、無職)
- 井上靖や新田次郎など借りたいのに並んでいない作家が多すぎる。なんとか並べてほしい。(年代無回答、職業無回答)
- いつもありがとうございます。スポーツ新聞、あとひとつ位増やしてもいいのではないのでしょうか。図書館での休憩には、ほっとする時間になります。(70代以上、無職)
- 老人に関する本を増やして欲しい(50代、無職)
- デザイン系の本の所蔵に力を入れてほしい。他区にしかない本もけっこうあるので。(30代、会社員・公務員等)
- 旅行の為の本が古すぎて、役に立たなかったです。旅先は、一度だけなので借りられると助かります。(70代以上、家事)
- もうすこし性同一性しょうがいや女・男のちがいのついての本をふやしてほしいです。押し活の本もおねがいます。(10代、学生・受験生)
- 子どもの読む本を借りられて助かっています。児童書やマンガもより充実していったら嬉しいです。いつもありがとうございます。(40代、会社員・公務員等)
- 中高生向けの洋書の蔵書を増やしてほしいです。(40代、家事)
- 子ども向け歴史、伝記本を増やして欲しいです(40代、会社員・公務員等)

## (2) CDやDVD・電子書籍の充実について..... (49件)

- CDをもう少し充実させてほしい。時代もジャンルも現状かなり偏りがあります。(30代、パート・アルバイト)
- 借りられるCD(邦楽)の種類が少ないと思いました。その辺りが充実すればさらに良いです。(40代、家事)
- CDの新しい物が少ない、イージーリスニングやうるさくないボーカルの物を充実させて欲しい。(70代以上、会社員・公務員等)
- CDの種類を増やして欲しいです。借りると音飛びや同じ箇所ですと止まる事が多々あり伝えた事もあります、よろしくお願いします(30代、家事)
- クラシック音楽のCDを時々借りるが、音飛びするものが多い。返却時に「音飛びとかありましたか?」と聞かれるので、あったと伝えるのだが、だからと言って何をしてもなさそう。音飛びがするCDは新しいものに替えてほしい。(60代、家事)
- いつも利用して大変助かってます。CDの異常確認は不要です。もし異常があれば聞かれなくてもこちらから伝えますから。スタッフの対応がなにもかも過剰に丁寧すぎて申し訳ありません。マイナーなモンスターカスタマーに過剰に対応する必要はありません。スタッフの気苦労や負担が多くて見ていて気の毒です。(50代、自営業)
- 音響資料(CDなど)のリクエストをできるようにしてほしいです(30代、パート・アルバイト)
- CDだけではなくDVDも充実して欲しい。(60代、会社員・公務員等)
- 1)クラシックCDの拡充 2)映画DVDの貸出(70代以上、無職)
- CDを1度にもっと借りたい。(40代、無職)
- オーディオブックを手軽に借りられるようにしてほしい(70代以上、無職)
- 電子書籍の充実と同時貸し出し数の拡大(70代以上、自営業)
- 電子書籍で、英語の書籍を増やすようご検討いただきたいです。(50代、パート・アルバイト)
- 電子書籍サービスについて開始時に期待したが、興味深い資料がなく、その後何が増えたのか調べていない。著作権切れや朝日新聞系しかないイメージなので電子書籍新着に関して発信(あるいはメール)して欲しい(50代、会社員・公務員等)
- 電子書籍サービスで、電子雑誌閲覧サービスがあるが、これに美術の窓や、美術手帖などの美術系の雑誌の追加を望む。(30代、会社員・公務員等)
- 電子書籍のコーナーで多種類の雑誌を読める様になって、とても楽しんで使っております。(60代、家事)

## (3) 開館日や開館時間について..... (127件)

- 開館時間が多く、定休日が少ないので、他の自治体の図書館よりも使いやすい。(60代、自営業)
- 休館が多いように思います。知らずに行った事が多々あります。(70代以上、無職)
- いつもありがとうございます。開館日が多いので、職員の方々は大変だと思いますが、休館の日も半日でもあいていれば本当に嬉しいです。(60代、パート・アルバイト)

- 中央図書館位は、無休(正月 3 ヶ日を除く)にしてほしい！！(70 代以上、自営業)
- 中央図書館の開館時間がもう少し早いとありがたいです。(40 代、パート・アルバイト)
- 図書室開館時間を 17 時までを 19 時まで延長希望(土、日でも結構)(70 代以上、無職)
- 平日夜 9 時まで開館しているのは経費の無駄だと思います。せめて夜 8 時か、曜日限定にしても良いのでは？その分、雑誌や人気書籍の数を増やしてください。(50 代、会社員・公務員等)
- 閉館してしまう時間が早いのももう少し遅くしてもらえると嬉しいです。(10 代、学生・受験生)
- 夜 21 時まで開いていてくれて、助かります。もしできたら早朝(7 時 30 分ごろから)開館が週 1 でもあれば入社前に寄らせてさらに嬉しいです。(40 代、会社員・公務員等)
- 図書館カウンターが開設されて、助かっています。開館時間も夜遅くまで開けて頂いており、また職員の方の対応も良く、今後も続けて欲しいと思います。(30 代、会社員・公務員等)
- 19 時に閉まると仕事終わりに行けないから、もう少し長く空けておいて欲しい。(20 代、会社員・公務員等)
- 19 時まで営業して下さるのもありがたいですが、職員の方の勤務の負担になるのであればもっと休館日が多かったり営業時間が短くても良いとも思います。(40 代、家事)
- 借りられなくてもいいので、22 時くらいまで勉強室だけでも利用できたら会社の帰りに利用できるのと思う。(60 代、会社員・公務員等)
- 有料、監査制でかまわないので 24 時間、もしくは深夜 0 時まで、図書室他を使用させていただければと存じます。(70 代以上、無職)
- 地域の事情はあると思いますが、閉館時間がまちまちなのはわかりにくいので、できれば統一な方がいいと思います。(60 代、パート・アルバイト)
- 土・日の営業時間の延長(70 代以上、無職)
- 休館日を新聞休刊日と合わせてみてはどうですか。(50 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..... (439 件)

- 貸出延長が全ての本に出来ると良い。(最低でも 1 週間位欲しい)(60 代、家事)
- 貸出期間の更新回数を 2 回に増やしてほしい(40 代、家事)
- 借りる期間延長について以前の方式に戻して欲しい。返却予定日の数日前に延長すれば最大 2 週間延長が可能であった。(70 代以上、自営業)
- 貸し出し延長の 2 回目のときも、次の予約申込者がいないときはオンラインで出来るようになると便利だと思います。(70 代以上、会社員・公務員等)
- デフォルトの貸出期間の延長は、読みたい本を借りられるまでの時間が延びてしまうので、現状通りの方法を希望します。(40 代、会社員・公務員等)
- 子育てをしている中で本が 15 冊も借りれるようになり、沢山借りて読み聞かせをする事が出来ました。もう一回読んでもう一回読んで一。と言っていた息子は、とっても本が好きな小学生になってくれました。ありがとうございます！(40 代、パート・アルバイト)
- 貸し出し数を減らして貸し出し期間を長くして欲しい。読み終わらないケースが多いので。(60 代、会社員・公務員等)

- 予約がたくさん入っている本の貸し出し期限の厳守。最新刊については、貸し出し期限を 1 週間程度に短くしても良いと思います。(50 代、会社員・公務員等)
- 日本語の本はすぐ読めるので、貸出期間が 2 週間あれば充分だけれど、洋書は私の場合辞書を引ながらで時間がかかるので、4 週間でも足りないです。予約が入らなければ長く借りられるようにして欲しいです。(60 代、パート・アルバイト)
- 返却を係の人が確認するまで待たされるが無駄だと思う。なぜならボックスで返す人なども認められているのだから返却と貸出の窓口は同じでもいいのでは。(60 代、会社員・公務員等)
- 借りた本の返却時の本の状態確認を厳し過ぎないようにしてください。ぞんざいに扱うつもりはありませんが、読書中にちょっとした染みや折れ目を発見すると、私の責任にされるのでは?とドキドキしてしまいます。(60 代、自営業)
- 返却本については、カウンターにボックスなどを置いておき、入れておくだけでよくなると思います。返却の手続きを待っているため、行列が長くなることがあります。(40 代、会社員・公務員等)
- 出入口の返却 BOX は年中使用できるとありがたいです。(60 代、パート・アルバイト)
- 漫画の貸し出しを増やして欲しい。1 巻から順に借りるのが難しいので、1~10 巻とかのセットで貸したらいいと思う。(40 代、家事)
- 本の予約が非常に便利だと思います。また、区内での取り寄せなども非常にスムーズです。(40 代、会社員・公務員等)
- 新刊本が出た時、先行予約が出来ると良いと思います。(70 代以上、その他)
- いつも迅速に予約本の準備をしてくれるので助かっています。可能なら受け取り期間が 10-14 日間くらいあると嬉しいです。本が最寄りの図書館に届くタイミングによっては受け取りが難しい時もあるので。(30 代、会社員・公務員等)
- 予約本の受け取り期間の単縮希望。(70 代以上、家事)
- 予約本の受け取り期間を延ばしてほしい。図書館にあるパソコンの検索機能が使いにくい。(50 代、パート・アルバイト)
- 都内の区外の図書館との連携を強めて、区外の資料も HP から予約可能にして欲しい。雑誌や新聞以外の、新刊の購入時期を 1 年程度遅くして、1 年以内の新刊の個人寄贈には優先予約権を与えて促進し、新刊購入数を抑制してはどうか。(60 代、無職)
- 予約枠に実用書の枠を小説などとは別に設けてほしい。15 冊予約していると、旅行ガイドなどを予約出来なくて困るので、よろしくお願いします。(60 代、その他)
- ネットでの検索、予約、受け取り図書館の指定、メール連絡が本当に便利で、私の場合図書館の利用率が非常に高くなりました。(60 代、その他)
- 予約した本の順番が立て続けに来ることがあり、せっかく順番が来ても読みきれない。読めないまま返却して予約し直すとまた数百人待ちすることになるので、順番をパスできる機能が欲しい。(40 代、会社員・公務員等)
- 最新の雑誌類をカウンターで借りるのではなく、書架に置いてほしい。(50 代、パート・アルバイト)
- 予約の本を取りに行く際に、受付ではなく、予約本専用のカウンターがあるとよい。(40 代、自営業)

- どんな本を借りたか他の人に見られないよう少しだけ配慮して欲しい。(60代、自営業)
- 予約資料の情報は夜 8 時くらいに発信されているのかと思いますが、できたら開館時間に連絡が欲しいです。時間の都合をつけて返却に行った日の夜などに予約資料確保の連絡がくることがあり、知っていたら一度で済むと思うことがあるから。(50代、パート・アルバイト)
- 図書館で本を予約する度に紙が出てきますが、あれはゴミになるので不要かと。必要な人はボタンをクリックするなどで対処し、他の人はデフォルトではペーパーレスがいいと感じる次第です。(50代、会社員・公務員等)
- 書籍検索において新着本以外でもカテゴリーの絞り込みが出来るとよい(60代、無職)
- 図書館に置いてある検索 PC のシステムが古すぎて使いづらいです。もっと使いやすく検索しやすいものに変えてほしい。(40代、パート・アルバイト)
- 資料検索する際に、書籍名、著者、出版社だけではなく、表紙や目次や最初の数ページもみられると、多くの本から選びやすい。(40代、家事)
- 読みたい本が区立図書館にない場合の、他図書館を含めた検索機能の拡張(国会図書館、関東一円の図書館等)及びその借入機能の拡充。(70代以上、無職)
- 新着図書を著者別に検索できると嬉しいです。(50代、自営業)
- 図書検索で、題名を正確に入れないと出てこない。多少違って候補が出てくるようにしてもらえるとありがたい。(60代、会社員・公務員等)
- ジャンル別に資料を検索しやすくしていただけると更にたくさんの資料を知るきっかけになると思います。(関連書籍を紹介するなど)(30代、会社員・公務員等)
- タイトルが思い出せない時や、曖昧な検索、本の種別検索などの機能が弱いと思います。例えば、類似する書籍や、他者の貸出記録から似た傾向の人の書籍をレコメンドするなど、より充実した図書館利用を探っていただきたいです。(30代、会社員・公務員等)
- 検索機につながるキーボードは不要。タッチパネルだけで良い(70代以上、無職)
- 資料の貸し出しの手続きの為の機械の操作がとても難しい。2 年ほど前の以前のような予約用の機械の操作のほうが数倍も楽にできた。その点に関しては、図書館の利用がしにくくなって大きな不満をもっている。(60代、無職)
- 有料でもいいので区外住民でも他地域からの取り寄せに対応してほしい(30代、自営業)

## (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 ... (165 件)

- HP の検索がしづらい。少なくとも検索と借りる機能はスクロールなどせずに画面上のワンクリックでスムーズに手続きができるよう、UI を改善する余地がかなりある。アプリよりも HP の改修でかなり利便性が上がると思う。(30代、会社員・公務員等)
- PC 利用者メニューの利便性が高くなったことに感謝しています。読書記録の項目があり、読んだ本(嬉しいことに、本に関する情報も紐づけられている！)についてコメント記入と保存ができるため大変助かってます。(50代、その他)
- サイトが使いにくく残念です。予約や貸出中のページがスクロールしないと全体が見れずとても不便で使いにくい。前のに戻して欲しい。(40代、会社員・公務員等)
- HP も充実してわかりやすくなった。(50代、会社員・公務員等)
- スマホの本予約、検索などは非常に便利です！！(60代、無職)

- ホームページが更新されて、使いやすくなったと思います。蔵書の画像が出るようになったのが参考になります。(50代、会社員・公務員等)
- 貸出履歴内で検索ができると助かります…(40代、パート・アルバイト)
- 世田谷区にない本を別の場所から借りたい場合、ネット上から手続きできるとありがたい。(30代、無職)
- 購入して欲しい図書の依頼機能をオンラインシステムにつけて欲しい。(60代、無職)
- 新刊本でまだ図書館で購入・登録されていない本の予約は図書館に出向いて紙で申込みをする必要があります。Webから予約できるようにしていただければ助かります。(ISBN番号などで本の特定はできるかと思います。)(60代、会社員・公務員等)
- ネットで新書などの検索ができてとても助かります。また検索の表示方法を選択できることが良いと思います。(70代以上、無職)
- HPのリニューアルで「お気に入り」ができたのはとても良いです。(40代、会社員・公務員等)
- 予約画面で、お気に入りの本を予約したら、自動でお気に入りから外れるようにしてほしい。(60代、会社員・公務員等)
- 本当に様々な意見がある中、図書館サイトの改良など、サービスを向上してくださり有り難く思っています。お気に入り機能はとても嬉しかったです。(40代、会社員・公務員等)
- 検索またはログイン画面で、必要事項を入力して実行すると、すべて空欄に戻って反応しないことが時々あるので修正してほしい。貸出・予約の本の一覧の表示形式を選んでも、一定期間経過すると元に戻ってしまうのを固定化してほしい。(50代、会社員・公務員等)
- HPの利用者メニュー【予約取消状況】の内容がいつまでも消えないので、削除機能を付けて頂きたい。(60代、会社員・公務員等)
- アンドロイドスマホから図書館ホームページのトップページで書籍のタイトルを簡易検索すると、一回は必ず入力内容が消えてトップページに戻ります。(30代、会社員・公務員等)
- オンラインのパスワードを忘れた場合、オンラインで再申請したいです。(60代、会社員・公務員等)
- 近々入ってくる予定の新刊がわかると嬉しいです。(インターネット上で)・新着図書がジャンル毎に表示できると、自分の興味のあるジャンルの図書に出会いやすくてありがたいです。(30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…………… (621件)

- 閲覧席の座席数増加(10代、学生・受験生)
- ベンチなどはご老人たちが座っていらして中々座れません。自由に座れるエリアや椅子をもう少し拡充して頂きたいです。(50代、家事)
- 中高生の自習スペースが増えるとありがたいです。(40代、家事)
- 調べものができる閲覧部屋のブースがあると嬉しいかもです。大学図書館のような。閲覧席が少ないと思っていますので。(70代以上、会社員・公務員等)
- 学習場所で対面しないような作りが欲しいと思います。(60代、無職)
- 館内を綺麗にしてほしいのと、資料展開をわかりやすくしてほしい(30代、会社員・公務員)

等)

- 老朽化進み狭く、豪華である必要はないが、もう少し綺麗で広い施設が文化的。(50代、会社員・公務員等)
- 他の23区の図書館のほうがきれいで充実しているイメージです。基本的に設備等にあまりお金が使われてないのかなと感じてしまいます。(20代、会社員・公務員等)
- 建物を建て替えて綺麗に広くしてほしい。(50代、パート・アルバイト)
- コワーキングを意識した座席作りをすることで民度も上がり、ビジネスパーソンも増えるだろう。世田谷区は畑が多く気に入っているが、図書館には学ぶ気持ちの上がるデザインの活用、広く心地よい空間がもっと欲しい(50代、自営業)
- 椅子の種類が幾つかあり、その時々で変えられ有難い。調べもので来た時は、途中食事を摂りたくなることがあるので、館内は無理でも遠くない所で食べられると有難い。(60代、家事)
- 自然光が入る明るく、利用者も職員も気持ちのいい時間を過ごせる図書館を希望します。(50代、家事)
- ロビーの照明が明るくなると嬉しいかもです。外にベンチがあると(飲食可)嬉しいかもです。(40代、会社員・公務員等)
- 館内の机や椅子を少しリノベーションしたり模様替えしても良いと思う(40代、会社員・公務員等)
- せっかくのWi-Fiですが、電波が弱いので接続しにくいです。(60代、無職)
- 図書館は読書や学習をする場として静寂を保って欲しい。館内や周辺での音の出るイベント開催はなるべくご遠慮頂きたい。本の汚損リスクがあるので、カフェの併設には反対。持込PCを使える座席を増やして欲しい。(60代、家事)
- 子供に読み聞かせをしたりする際に、周りが気になってしまいます。スペースの問題もあるかもしれませんが、読み聞かせオウケーのエリアや、そういったポップ『このエリアでは声を出してもいいですよ』と言った案内があると個人的には居心地が良くなります。(40代、自営業)
- 可能ならば、小さい子供たちの利用場所を他所に移動してほしい(70代以上、無職)
- ホールで催しものがある時に、ホールの扉が開いているので、地下の図書館まで音が響いてきてうるさく感じる。もう少し気を遣って欲しい。(60代、自営業)
- 冬に、暖房が効きすぎると感じる場合があります。(40代、家事)
- 空調面(特に冬場)本のことや感染対策などもあるが長時間いると寒い。(30代、無職)
- 中央図書館がいつも暑いので室温を下げてください。一日中図書館で勉強等する人には適温かもしれませんが、通常利用する人にとっては暑すぎると思います。中央図書館は世田谷区の「お休み処」にも指定されているのに、クーリングシェルターの機能を果たしていないと思います。(40代、パート・アルバイト)
- 図書館内のこもったにおいが気になって長時間利用できないため、空調設備を整えていただくと快適に過ごせます。(20代、会社員・公務員等)
- 本を除菌する機械を全ての図書館に置いてほしい。(60代、家事)
- 返却する時に臭いがついていないか確認する機器の導入。(60代、会社員・公務員等)
- 空気清浄機や消臭を行って欲しい(40代、会社員・公務員等)

- トイレの手洗い蛇口を自動にして欲しい。感染予防の点からも。公共施設での手動は珍しい(70代以上、自営業)
- 和式トイレは洋式に替えてほしいです。(40代、無職)
- トイレの便器が冷たい。音消もないので使用する時に周りに気を使う。もう少しトイレを整備してもらえると嬉しい。(40代、会社員・公務員等)
- 更にくつろげる場として、カフェを併設希望。癒しのBGMを流す。(ヒーリングソング、ソフトジャズ等)(60代、その他)
- 以前地下の自販機前にテーブル、いすがあって、飲食しながら、いつでもおしゃべりもできたのですが、その様な場所もまた作ってほしいです。(60代、家事)
- フリースペース充実と、もう少しコーヒーなど飲料もルールまもり、飲めるようにしてほしい。(50代、会社員・公務員等)
- 土日など閲覧席がうまってしまっていて座れないことがあります。カフェなど併設していれば、そちらでも閲覧ができると思うので、是非考えて下さい(60代、無職)
- 館内はいつも静かで、いつも落ち着いて過ごすことができます。閲覧席が静かな席と多少音を立てても良い席に分かれていて予約時に選べるのはとてもありがたいです。「併設のカフェでくつろげる居心地の良い図書館」が流行りのようですが、図書館の良さが消えてしまう気がします。個人的にはカフェよりも蔵書を増やしていただけたら、と思っているのですが…。(50代、自営業)
- 中央図書館のカフェ、レトロで素敵なので残しつつ、子供達が入りやすい子供食堂、駄菓子屋さんみたいなものがあれば、いいな、と思います。(40代、自営業)
- 自転車置き場をもっと広げてほしい。バイク置き場に自転車を止めたくなくなってしまふ。(40代、会社員・公務員等)
- 障害者です。駐車場が使いにくいです。自転車が多いので無理ですね。(70代以上、自営業)
- 駐車場が有ると便利に感じる方はいると思う(70代以上、会社員・公務員等)
- 奥沢図書館が仮施設のため、子育てひろばに仮の児童書・育児書コーナーを作してほしい。(30代、家事)
- 大きな図書館よりも私が通っている二子玉川のようなタイプの施設が増えると、区民が本に触れる機会が増えて良いと思います。(40代、自営業)
- 本屋さんのように、ジャンル別のおすすめコーナーがあると面白い。ビジネスに活用できる話題図書を増やしてほしい。(30代、会社員・公務員等)
- 絵本の置き方を月齢別にさせていただくと探しやすいです。(30代、会社員・公務員等)
- 絵本の並び順が各館で違うので、統一してほしい。(40代、家事)
- たくさんの新書が棚に並んでいます。探す楽しみもありますが、もっと細かい分類にさせていただくと助かります。(60代、会社員・公務員等)
- 資料(本文庫も)のあいうえお順の置き方がよくわかりません。探すのが大変です。整理をお願いしたいです(70代以上、家事)
- 紙の本の魅力の伝わるレイアウトなどで見た目にも楽しめるといいですね。地下ではなく、外も眺めて寛げる場所になるといいです。(50代、家事)
- 作家の本棚、みたいな特集コーナーや、司書誰々のおすすめコーナー、など、もっと人間くさ

いおすすめがあると嬉しいです。(40代、会社員・公務員等)

- まちのじょうほうコーナーの前のガラスにてんじしてあるてんじ物を2週間に一回くらいのひんどでかえてほしい。(10代、学生・受験生)
- 高齢なので、高齢者に馴染みやすい、有名な古い作者コーナーがあると良い(70代以上、家事)
- 障害者にとって棚の位置が利用しづらい。(70代以上、自営業)
- 本の貸出のPCのボードタッチする場所がせまくやりにくい。(70代以上、無職)

## (7) 職員について ..... (380件)

- 穏やかな職員さん方々のご対応や、区内全域からの取り寄せのおかげで、ありがたく活用させていただいています。日頃はありがとうございます。(40代、パート・アルバイト)
- 対応も丁寧で感謝します。(60代、会社員・公務員等)
- 職員の接遇を不満にさせないように無言接客してほしいです。(10代、学生・受験生)
- カウンター職員の接遇研修を実施してください。(60代、無職)
- 図書館の受付の人たちがバタバタしていて落ち着かない。(50代、その他)
- 職員の話し声が一番騒がしい。自省サレタシ(50代、会社員・公務員等)
- 子供にも優しくしてくれていつも感謝しています。今後も変わらず使用させていただきたいと思います!(30代、家事)
- 職員の皆さんは、いつも大変熱心に仕事に当たっておられると感じます。このアンケートは利用者のニーズを汲み取るものと思いますが、職員の方々のニーズも等しく聞き取り、運営に反映させて頂きたいと希望します。(50代、家事)
- 本の扱いが雑な職員がいると嫌な気持ちになる。(70代以上、パート・アルバイト)
- 職員さんの対応が、年々丁寧になっている気がする。正直、やりすぎと思う。職員さんの負担軽減を進めてはどうか(60代、無職)
- 窓口の対応について「お預りします」も、「お調べします」の案内も何もなく、図書カードを預けたらそのままPCに座り作業、窓口対応の基本がなくなっていると感じます。(全ての方が対象という事ではありません。一部の方のみ)(60代、その他)
- いつもお世話になり感謝しています。スタッフの皆さんがいつもテキパキされていて気持ち良いです。(60代、家事)
- スムーズに貸出が行えるようにそれ以外の発言は控えてほしいです。アンケート用紙を持って行くように促されたのは不快でした。(20代、その他)
- 予約した本を取りに行くのと全部お持ち帰りですかと尋ねてくる。それをやめろと何度言ってもきかない。(60代、会社員・公務員等)
- 蔵書の充実や探してる本を見つけてくれる知識の高いスタッフさんを期待します。(40代、会社員・公務員等)
- 先日クリスマスの時期に、手作りのかわいい葉をいただいて楽しい気分になりました。色々な区民がいてご苦労も多いかと思いますが、温かい対応にいつもほっとしていますので、これからもよろしく願います。(40代、会社員・公務員等)
- 声の大きい職員がいて気になる。読書や書籍を探すときに耳障り。雨に濡らしてしまって弁償した時、リユースの本でいいとのこと、ネットでそれなりにきれいな本を購入して弁償し

たのに、職員に不満な顔をされ、本をめくってまあいいでしょう、的なことを言われた。濡らしてしまった本は人気本でだいぶくたびれていたのに、弁償した本の方がきれいだったのにも関わらず上から目線だった。罪を犯したわけでもないのに、対応が不愉快だった。(60代、パート・アルバイト)

- 出勤前など急いでいるときに丁寧な接客をされるとイラッとします。臨機応変に急いでる風の人には簡単な説明で良いと思います。また、前の人が本をカバンにいれている間に私が返却の本をカウンターに置いてカードを出そうと手を開いたら「お待ちください」と言われた。カウンターを広げろとは言わないが急いでる人への対応(本をカウンターにおく)も容認してほしい。(50代、パート・アルバイト)
- 返却等のスタッフが変な老人に言いがかりをつけられてる場面に出くわしましたが、周囲のスタッフは見て見ぬふりをして、1人のスタッフが長時間、会場内に響き渡る罵声を浴びせられていました。対応したスタッフを一時的にでも変えるなど、クレームへの対応を考えたほうが良いと思います。(20代、会社員・公務員等)
- 図書館の方が、人がいないときでも待っている間立ってます。人がいなければ、座って勤務してもらいたいです。立って待ってる意味がないですし、働く方のためにもなると思います。(50代、会社員・公務員等)
- 自転車置場のおじさんたちの態度が不愉快。置場所に異様にこだわる、置けるのに満車と言う、満車なのに子供の自転車は置く、など(50代、会社員・公務員等)
- スタッフの人数多すぎでは?(40代、自営業)
- スタッフの方々の待遇を改善してほしい。会計年度職員の雇い止めをしないでほしい(50代、会社員・公務員等)
- 図書館司書の方々の待遇を良くし、人数を増やして欲しい。図書館を博物館や公民館の様にするよりも、図書館司書を充実させる事によって、より身近に素晴らしい本と出会える機会を増やして欲しい。ボランティアに頼ったり、アルバイトを増やすのは反対。お願い致します。(40代、自営業)
- 職員さんのレベルに顕著な差異がある(70代以上、会社員・公務員等)
- 図書館の責任者が不明確で顔が見えない。司書資格がある人かどうかわからない。(70代以上、自営業)
- 図書館員の専門性が蓄積される運営を望みます。(70代以上、家事)

## (8) 利用者について ..... (133件)

- おじいさんの溜まり場のようになっていて、居心地が悪いことがある。(40代、家事)
- 長時間居座る方が大きな顔をしているのは困る。また、勉強で使う際にも、席を指定する(男女や学生で分けるとか)とか時間制限をする等、工夫が欲しい。(50代、パート・アルバイト)
- 居ねむり(朝から晩まで)している人に対する対応をどう考えているのか知りたい。(70代以上、無職)
- たまに1ヶ月以上延滞する利用者がいるので、そういう方はブラックリストに載せて貸し出し停止などのペナルティを科すようにしてほしい。(50代、会社員・公務員等)
- 雑誌コーナーなどでは長く座っているお年寄りが多いと感じます。閲覧席のように時間制限

や予約制等の検討をお願いします。(60代、無職)

- ゆっくりと本を読めるよう、館内は静かにしてほしい。子どもや親子連れの大声が気になることがよくある。図書館内は静かに、が大前提で、親子で大声で呼び合ったりというのは目に余る。(50代、パート・アルバイト)
- 明らかに本を読む気がない方が、涼んだり暖を取るために居座っていて、不快です。図書館は本を読んだり調べ物をする場所なので、静かに快適に集中して、学べる場所であって欲しいです。「お休み処」にする必要はないです。(50代、家事)
- 騒がしい高齢者や衛生面に問題がある高齢者が数名いるので厳しく指導してほしい。(50代、会社員・公務員等)
- マナーの悪い利用者に対して毅然とした態度で接して欲しいです。(60代、会社員・公務員等)
- 図書館の窓口で、職員さんがお客さんから不条理に罵詈雑言を浴びせられているのを見ることがあります。見ていてつらく、とても怖かったので、いわゆるカスタマーハラスメントに対する対応をしっかりとっていただきたいです。(50代、会社員・公務員等)
- 学生が勉強するために空いている会議室を夏休みの数日間解放していたが、通年そうしてほしい。暖をとりに、または涼みにきている高齢者も空き会議室で過ごしてほしい。閲覧席を時間制にしてほしい。(40代、会社員・公務員等)
- まれに本を汚す利用者がいるのが残念です。(70代以上、無職)
- 世田谷図書館の学習スペースについて、予約制はとても良いのですが、予約して実際に席に居ない(現われない)席もあり、特に週末はそのような光景が多く2時間もの間、待っているのがバカバカしいです。予約した時間に10分遅れたら自動キャンセルを導入してほしいです。本当に使いたい人が使えず困っています。(50代、家事)
- 非常に残念なことだが、自転車から、テールライトが盗まれた。夜間の走行安全のために装着している物を、恐らく図書館利用者が盗んだのであろう。仮にも、読書や勉強のために来館しているであろう人間が、自転車に近づいて、他人のライトを盗むという行為をしているのかと思うと、非常に悲しい(60代、その他)
- 閲覧席で勉強をせず、スマホでチャットやゲームばかりしている学生の利用を禁止して欲しい。クスクスと笑っていたりしゃべっていたりしてうるさい。近所の中学校にもこれらの行為をしないよう通達してほしい。(40代、パート・アルバイト)
- 設置されているPCを長時間使用されている方が居る。PCの台数を増やしてほしい(70代以上、無職)

## (9) 図書館で行う催し物について .....(152件)

- イベントを増やしてほしい。イベントは一緒に企画出来るのであればやってみたい(40代、会社員・公務員等)
- 図書館にふさわしいイベントを望む。コンサート、料理、絵画、医療、金融、法律、起業、スマホなど、図書館とは、無縁。他の区施設で、行ってほしい。(60代、パート・アルバイト)
- 各図書館の特色を出したり、期間毎のテーマを決めて本を紹介したりするような取り組みなど、まだまだ工夫できるところはあるのかなあと感じています。(60代、無職)

- 先日の箕輪はるかさんの講演会が面白かったです。著名人をお呼びした講演会の開催を期待しています。(30代、会社員・公務員等)
- ハンドメイドグッズ置いてある図書館増えるといいですね。障害者の方が作ったハンドメイドグッズ好きです。お取り寄せしたりするときは必ずある図書館に行きます。増やして欲しいですね。(40代、自営業)
- 先日区立中学の職業体験の受け入れを実施していて、よい試みだと思いました。(50代、会社員・公務員等)
- 子供向けのぬいぐるみお泊まり会を開催していただきたいです。年に何度か定期的にあると非常に嬉しいです。(40代、自営業)
- シニア層と子育て世代以外の、中高生の居場所になるような企画があればいいなと思います(50代、パート・アルバイト)
- 児童文学作家の方の、子ども向けの講演会などがあったら嬉しいです。(40代、家事)
- 世田谷区民が保有している本や筆記用具などを図書館で引き取るサービスがあるとありがたいです。引き取っていただいた中で必要なものは図書館で使用、それ以外は図書館へ来館した方が自由に持ち帰れるようにするなど、資源を無駄にしないような方法を希望します。(60代、会社員・公務員等)
- 地域の保育園、幼稚園、小中学校、特別支援学校と一層連携して、学校単位やクラス単位で図書館を使ったクイズ大会やイベントを企画してはどうか。図書館は真面目ばかりではなく、いろいろなものがあって面白い空間だということを知っておくとよいと思う。(60代、その他)
- 映画上映は嬉しいです。子供の教育に良い映画、子供と見れるものが良いです。(40代、パート・アルバイト)
- 著者の講演会はぜひ行きたいです(50代、パート・アルバイト)
- 水曜日は幼稚園が午前保育というところが多いと思います。お昼あけくらいのじかんにイベントがあると、ありがたいなと思います。絵本の読み聞かせのほか、図鑑(同じテーマで出版社が違うものなど)などを使って読み方を教わったら調べたりするイベントもほしいです。(30代、家事)
- 紙芝居を読むお話し会があると良いと感じる。未就学向けのイベントがもう少し増えると良い。(30代、家事)
- 例年クリスマス時期に貸出本をプレゼント形式でラッピングしてくださるイベントを毎年家族で楽しみにしております。今後もぜひ継続頂けると嬉しいです。(40代、会社員・公務員等)
- 社会教育の場としての活用(40代、会社員・公務員等)
- 不要になった図書の交換会があると SDGS の観点からも結構かと存じます。(70代以上、無職)
- ビジネス支援、起業相談、医療相談などは、司書や図書館はそちらのプロではないのだから包括支援センターや児童相談所、中小企業相談所など他の場所でやるべきと思う。どうしてそんなに広域に渡って図書館がやろうとするのか。(40代、会社員・公務員等)
- 保育士です。月1回クラスで絵本を借りに行きながら公共のルールを学んでいます。昼前の保育時間9時45分から10時45分ぐらいの平日子ども向けのイベントがあったら参加したい。(40代、その他)

- 大人向け朗読会の開催(60代、家事)
- 日本(世界含む)の歴史に関する講演会に参加してみたいです。(60代、パート・アルバイト)
- 以前読書リーダーという活動でボランティアをさせていただいたのが楽しかったので同様の大人向けのものがあると嬉しいです。(10代、学生・受験生)
- 昔の風景の写真展は良かったです(60代、会社員・公務員等)
- 絵画の展覧会。(70代以上、家事)
- アイデアあふれるイベントが開催されていて、参加してみたいものが多いです。今後も続いてほしいです。(30代、会社員・公務員等)
- 本の福袋をやって欲しいです。(30代、パート・アルバイト)

## (10) 図書館の立地条件や機能分化について..... (322件)

- 館数の多さ、充実した連携などありがたく利用しています。(30代、無職)
- 大きな図書館は近くにないのでほとんど利用できません。利用できる人は限られていると思います。駅の近くに作ってほしい。(50代、会社員・公務員等)
- いつもお世話になっています。ありがとうございます！二子玉川にも図書館があると嬉しいです。(40代、会社員・公務員等)
- どの図書館も自宅から遠いことが第一の問題。もう体力ないので、夏など特に出掛けられない。(70代以上、無職)
- 予約ができたり買おうかどうか悩んでいる本を試すことができるので、とてもありがたく利用しています。遅くまで開館しているし、ブックポストもあり、本当に便利です。感謝！！(50代、パート・アルバイト)
- 奥沢図書館がいつ再開されるのか情報が欲しいです。仮事務所は遠くて行くのが大変です。(50代、自営業)
- 駅の近くに返却ボックスが欲しいです。(50代、会社員・公務員等)
- 駅前などにブックポストがあればいつでも返却できるのと思います。(20代、会社員・公務員等)
- 返却ポストを町中に増やしてほしいです。(30代、家事)
- 各図書館ごとの強みを出して欲しい。公立では無理かもしれないですね。(60代、自営業)
- カウンターができてとてもありがたいです。21時まで開いているのも助かります。ありがとうございます。(40代、パート・アルバイト)
- 世田谷区の等々力あたりに図書館がないので作っていただきたいと思います(50代、家事)
- 成城の砧総合支所内に貸出、返却カウンターを設置していただきたいです。砧図書館は不便です。よろしく願いいたします。(50代、自営業)
- 梅丘図書館の完成を楽しみにしています。(50代、会社員・公務員等)
- 上用賀地区にも図書館があればいいなと思ってます。(60代、会社員・公務員等)
- よく幼稚園児の娘と利用させて頂いており、助かっています。他方で、希望丘図書室の周辺はマンションが増える等により、利用希望者が増えている。ぜひ図書室から図書館にグレードアップしていただき、機能増強を期待したい！また、返却ボックスを千歳船橋駅において頂けると、さらにサービス向上になって大変助かります。(30代、会社員・公務員等)

- 上馬地域に近いカウンターを設置してほしい(60代、自営業)
- 図書室の資料の半端感がもったいないです。貸出・返却専用で絞り、資料の在庫置きにして少しでも区全体の保有資料を増やすのはどうでしょうか。(30代、家事)
- 明大前付近にカウンターが欲しいです。明大前駅をよく利用するのですが駅付近には無いので。(40代、パート・アルバイト)
- 砧1丁目はどこの図書館からも距離があるので、貸出返却のカウンターがほしい。(40代、家事)
- 三軒茶屋に図書館カウンターが開設されて、助かっています。開館時間も夜遅くまで開けて頂いており、また職員の方の対応も良く、今後も続けて欲しいと思います。(30代、会社員・公務員等)
- 図書館の数を増やしてほしい(40代、会社員・公務員等)
- 図書館は大切な施設なので、縮小されることなく、続いてほしい。(60代、会社員・公務員等)
- 小さな図書室もなくさないでほしいです。(60代、会社員・公務員等)
- 本の受取、返却の場所を増やして欲しいです。(40代、会社員・公務員等)
- 徒歩10分圏内に貸出・返却できる場があると嬉しいです。(70代以上、無職)
- 成城駅南側に図書館が欲しい。砧図書館は自転車で行くと危険なので。(60代、家事)
- 下北沢にある、予約図書を受け取るブックボックスを区内に増設してほしいです。また駅近くだと嬉しいです。予約を主に利用するので、生活圏内にこれがあったらより多くの本が借りられるのになあ、と思っています。(20代、無職)
- 下北沢に、カルチャーや若者を意識した個性的な図書館ができればおもしろいと思います(60代、家事)
- ブックボックスの存在を最近知りました。とても良い取り組みだと思います。このシステムがあれば、開館時間を長くして欲しいなどの問題はかなり解決されるのではないのでしょうか。ぜひもっと多くの場所への設置を期待します。(50代、会社員・公務員等)

## (11) 図書館の資料や情報等のPRについて ..... (85件)

- 情報発信などは全ての利用者に差別なく、公平にして欲しいと思います。障害者へのサービス等も区と協力して、積極的に先進的な他の図書館を参考にして充実させていって欲しいです。よろしくお願いします。(60代、家事)
- 本当にありがたく利用させてもらっている。今回のアンケート項目からも知らなかったこともたくさんあった。とてもいい取り組みもあるので、皆さんに分かりやすく周知する方法を工夫してもらいたい。喫茶店なども利用したい。画面で案内する方法もあるかな？期待しています。(70代以上、無職)
- 図書館に置いてあるチラシがコンサートなどの情報源として利用できるのも、世田谷区近隣の情報もあるとさらに良いと思います。(60代、自営業)
- 地域の図書館として、単なる貸本屋でなく、現在の情報展示に取り組みられていてよい。さらに、各図書館のもっと充実したテーマを掲げて発展してほしい。(70代以上、無職)
- よく利用する図書館の臨時休館日(定休日以外の図書整理日や改装工事日など)の案内を、登録アドレスに事前にメールを入れてもらえると助かります。訪れてみてはじめて休みだと

分かったとても残念なので。(50代、家事)

- 借りる人が図書をより丁寧に扱うようになる啓発活動をして欲しいです。(50代、パート・アルバイト)
- 本に図書館で働く方々が熱くアピールする様なPOPを付けて貰えたら、知らない世界だけ覗いてみようという気持ちが湧いて楽しそうですね。(40代、会社員・公務員等)
- 図書館利用時のルールの啓蒙(30代、会社員・公務員等)
- 朗読会等のイベントがある時にそれがいつどこであるのかを目立つように掲示して欲しい。(50代、家事)
- 漫画を受け入れたことをもっとアピールすべき。PR不足だと思う。あと、どの漫画を入荷したか、情報が欲しい。(40代、無職)
- 子供達に本の面白さや得られる情報の多さ等をより知ってもらえるよう取組を進めて行ってほしい(子供向けの本の紹介や、ジャンル別のおすすめの本など)(30代、会社員・公務員等)
- 不定期で図書館の不要になった本を無料配布していますが、事前に何月何日に行くか教えてほしい。(40代、会社員・公務員等)
- 図書館閲覧時に、地震が起こった時に、閲覧者は、どのような対応(いつどこからどのように避難等)をしたら良いのか、全く聞いたことがないので、情報発信を期待します。(60代、会社員・公務員等)
- 利用するにあたり、近隣の駐車場の案内があるとうれしいです。(20代、会社員・公務員等)
- クローズドな印象があるので、もっとオープンな図書館であってほしいと思います。また、多くの人が利用するのでルールは必要かと思いますが、必要最低限にし、より「図書館へ本を読みに行こうかな」又は「勉強しに行こうかな」と思える環境作りも必要だと思います。(50代、家事)
- 地域に根ざした情報の発信基地としての役割を続けて欲しい。(50代、パート・アルバイト)
- 新刊書のお知らせが欲しい(70代以上、無職)
- 読書によるメリットをどんどん発信して本離れの流れをくい止めて欲しい。図書館の役割が小さくなってしまふのは悲しいので、どんどん新しい取り組みにチャレンジして欲しいと思います。(30代、家事)
- 他の利用者がどの様に利用しているのか、知りたい。「え？そういった利用方法があるの？」などの紹介があると楽しい。読んだ本を記録したり、感想を書いてそれを読み返したり、それを元にして、他の人と交流したり…などといった図書館を利用した周辺のことどもも図書館でわかると面白いと思う。(60代、家事)
- 図書館で行なっている行事(講演等)に関してのPRが不足、いろいろ参加したいけど全く情報が入ってこないしどこに聞いたらいいかわからない。(70代以上、無職)

## (12) 指定管理者制度・民間の活用について .....(27件)

- 商売気の先走った自治体になるのではなく、地元根付いた着実堅実な、利用者のことを考えた図書館であって欲しい。(40代、会社員・公務員等)
- コンビニなどでの受取や返却ができるようにしてほしい。(60代、会社員・公務員等)
- 今後も民営化とかせずに頑張してほしい。図書館は「健康で文化的な最低限度の生活」の

皆です。また、司書さんたちをプロとしてリスペクトして雇い続けてほしいです。(50代、自営業)

- 民間と連携してカフェなども入った複合施設のような図書館は夢のようです。(40代、自営業)
- 指定管理者制度は行政の図書館に馴染むのでしょうか？ 独自サービスのメニューなどほとんど見たことがありません。例えばカフェサービスなんて営利のつまらないサービスなどに惑わされず、行政ならではの司書レファレンスサービスとその人材育成や、立地の地域資料の発掘や提供など地域に根ざした図書サービスに力を入れる、図書の汚損対策など、行政としての使命と責任を持った図書館の運営をお願いします。(60代、無職)
- 書店とコラボして本屋文化をサポートして欲しい。(60代、自営業)
- 指定管理ではなく世田谷区の直接運営(60代、パート・アルバイト)
- 世田谷区の職員ではなく、外部に委託し、住民サービスを拡充してほしい。(60代、会社員・公務員等)
- 図書館を民営化してはなりません。蔵書がポピュリズムに偏向してしまうからです。(60代、学生・受験生)
- 区内の大学の図書館と連携してもらえると、専門書が読めてさらにありがたいかも知れません。(60代、自営業)

### (13)レファレンスサービスについて .....(31件)

- 読みたい本がすぐに見つかる世田谷区の図書館のサービスは本当に素晴らしいです。いつも助かっています。ありがとうございます。(60代、自営業)
- 調べ物相談などは、オンラインで、本館と支所・図書館カウンターを結んでできるといいのでは。(60代、無職)
- レファレンスサービスの充実と専門化(60代、パート・アルバイト)
- どんな本を読むのが良いのか分からない小中学生に提案をしていただけると、最寄り図書館にない本を取り寄せるなどのきっかけになると思います。本はネットで得られる知識より面白いと感じさせる事が良いと思います。(40代、会社員・公務員等)
- 新書や話題になった本とかを借りたいのですがみつかりません。検索の方法とかを教えてくださいと嬉しいです。(70代以上、無職)
- いつもありがとうございます。レファレンスをいつか利用したいと思いつつ、どのように使用すればいいのかわからずですが、いつか使います。形式的な利用方法はわかるのですが、ふわっとした、「こういうこと知りたいな～」という時にも使っていいのかな、とためらってしまい、より具体的な利用例などどこかに掲載して頂けるとうれしいです。(30代、無職)
- 専門の資格を持った、図書館司書をもっと増やして、レファレンスなど、充実させてほしい。(60代、パート・アルバイト)
- 職員の方々にいろいろ相談すると、いつも満足のいくお返事をいただき感謝いたしております。何か調べたい時、的確に指導していただいております。(70代以上、無職)
- いつもありがとうございます。子どもに自分でかき、返すこともさせ始めましたがていねいにおつき合いくださりうれしいです。子どもが「〇〇ができる本はどこですか？」とたずねると

場所まで行き複数の本を選ばせてくれていました。子どもたちも私も図書館の本を読むのを楽しみにしています。(40代、会社員・公務員等)

- 先日、桜丘図書館を利用した際、あるテーマを調べようと職員さんに相談したら、「どういふ分野ですか」「このような資料はどうでしょうか」「他に気になるキーワードはありますか」と質問を重ねながら対応してくださいました。お礼を伝えると、「こちらも勉強になります」とおっしゃって、また相談しようと思いました。他の利用者の方も、カウンターで職員さんにレファレンスを受けている姿をよく見かけます。高齢者の方を相手に、職員さんが根気よく手順を説明している時もあります。このようなサービスは簡単なようで技術が問われ、一朝一夕にはできないのではないと察します。しかし、このような丁寧なサービスを提供できる職員さんがいることが「図書館にまた来たい」「知り合いに図書館を紹介したい」と今後につながると思います。(50代、パート・アルバイト)
- 以前からですが受付の対応が職員の方によって差がある事が気になります。職員同士で会話しながらなどながら返却の対応は日常で、職員の方に丁寧にお礼を言われると驚きます。レファレンスも積極的に行ってくれる方がいる一方で面倒くさいとばかりに話も詳しく聞かずに棚の場所だけ言う人がいました。棚の場所なら良い方で、二階の壁際など一言で済まされたこともあります。棚の分類は見れば分かることで、それ以上のものをレファレンスには求めています。(40代、自営業)
- 本の出版社が分からないなど情報があいまいでもさがして下さるスタッフがいて頼もしいです(有り難いです)(60代、自営業)
- 「待ち」の姿勢のレファレンスを、積極的に「売り込む」ことに挑戦する。(70代以上、無職)
- 特別分野の書籍の要望に親身になって対応して下さり、ここまでやって頂いて良いものかと思っただけでした。コンシェルジュでした。このようなことを知らない区民は多いのではないのでしょうか？(70代以上、自営業)
- レファレンスの際、こちらの欲しい情報にピンポイントでつながらないことがあります。こちらの言葉が足りないということもあると思いますが、不明確な点について情報提供側である職員のかたから質問していただくとよりレファレンスの精度が上がると思います。レファレンスをお願いする時は、自分の手に余り困っているときなので専門的なスキルをもって対応していただくと嬉しいです。(60代、家事)

#### (14) アプリについて.....(75件)

- 安易にアプリやイベントなど何かをやったと世間に言える感じがするものに税金を使っても、何も残らないですし、図書館が愛されると思えません。(60代、パート・アルバイト)
- アプリの導入は時代に沿う良い施策だと思います。(50代、パート・アルバイト)
- アプリが今の web サイト利用よりはるかに便利になるなら良いが、今とあまりに変わらないのであれば、アプリに予算を使う必要もないと考える。(60代、自営業)
- 図書館に入れてほしい資料を HP やアプリからリクエストできるようにしてほしい(60代、無職)
- アプリ作って欲しい。いちいち確認が面倒です。カード作ったりレシートはエコじゃない。(50代、自営業)

- アプリでは、自分が読んだ本と関連づいた本や、同じものを読んだ人によく読まれている本などの情報が出てくる機能があるといいです。(40代、会社員・公務員等)
- 図書館アプリについては、あいまい検索機能の強化や、検索結果のフィルタリング機能に期待します。(40代、会社員・公務員等)
- アプリ導入について、スマホがアプリだらけになるのでインストールしません。ブラウザ版を引き続き利用します。(30代、会社員・公務員等)
- カード利用と同時にアプリでも使えると良い。雑誌の貸出日が、図書館サイト、アプリで分かると良い。(60代、会社員・公務員等)
- アプリ導入を検討してほしい。貸出カードが電子になるともっと借りやすい(40代、会社員・公務員等)
- 資料検索と予約連絡システムの改善出来ると良いが、スマホアプリでなくWEBにして欲しい。システム改善に資金がかかり過ぎるようなら今のままで良いと思う(50代、会社員・公務員等)
- 図書館アプリはあると嬉しいです。特にお気に入り登録や読書履歴が分かると良いなと思います。ただ、バーコード表示は、スクショして複製出来るようだと、本人以外に使用される可能性があるのでは、無くてもいいかな、と思いました。それを防ぐ手立てがあるなら良いと思います。(40代、パート・アルバイト)
- アプリが増えすぎてスマホが使いにくくなるのがイヤですし、webでなんら不満もないのでアプリは私には不要です。概ね現状で満足しています。(50代、家事)
- アプリでログインが楽になるようなら、ぜひ利用したいです！(40代、会社員・公務員等)
- スマホやアプリがないと利用できないような施設にはしてほしくないです。(40代、会社員・公務員等)
- これ以上アプリを増やすとホーム画面がアイコンで埋め尽くされ、目的のアプリを探しだせなくなり、メモリやバッテリーの消費を圧迫する。スマホを持ってない貧困者、高齢者、障害者、持っただけでも使いこなせない人との格差を生むので反対する。(50代、会社員・公務員等)
- アプリについてのアンケートがあったが、安全性が確認できないものは使えない。カードを何枚も持ち歩きたくないので、マイナカードを持っている方はマイナカードでも利用できると便利だと思う。(40代、会社員・公務員等)

## (15) その他 ..... (537件)

- いつも図書館を利用させていただきありがとうございます。日常的に本を読む時間がなかったりしますが、これからも出来るだけたくさん本を読みたいと思っています。図書館は、友人同士のコミュニケーションの場にも利用させていただき大変ありがたいと思っています。今後ともよろしくお願い致します。(70代以上、無職)
- 今後も多くの人に解放された図書館であり続けてください。(30代、会社員・公務員等)
- 今のサービスに満足しています(50代、会社員・公務員等)
- いつも居心地の良い図書館へ足を運べることを楽しみにしています。予約や延長などにも素早くご対応くださり、誠にありがとうございます。これからも、大好きな本を読めて、多くの作家さんに出会える図書館が今まで通り続くことを望みます。(40代、家事)

- 各地域の図書館それぞれの雰囲気を持ったハードはすでに揃っていると思います。何でもデジタル化が進む中、アナログのあたたかみを伝える場所として今後も楽しみに利用します(40代、会社員・公務員等)
- 予算が不足して、サービス低下しないよう、お願いします。(70代以上、無職)
- いつも丁寧に本を貸し出してくださりありがとうございます。居心地の良い図書館に日々感謝しております。(60代、パート・アルバイト)
- 他の区や都立図書館との横断的なつながりの充実。(60代、自営業)
- 区内の本好きの人同士の交流の場のきっかけになるといいなあと思います。(60代、無職)
- 音楽をふくむ資料のデジタル化及び手続のデジタル化に対応してください。(70代以上、自営業)
- 今や図書館は老人の憩いの場になっている。未来ある若者や納税している勤労者を優先するようにしてほしい。住民税未納付者は利用できないようにしてほしい。(50代、会社員・公務員等)
- 普段行っている図書館に読みたい本が無くても、世田谷区内の他の図書館から輸送されてくるシステムはすごいです。早いし、輸送してくれる方に感謝です。また区外から取り寄せしてもらったこともあり嬉しかった。図書館は自分の生活サイクルの一部になっています。(50代、会社員・公務員等)
- 生活に欠かすことができない場所が図書館です。いつも迅速に予約本を届けていただきありがとうございます。(50代、家事)
- 紙芝居舞台の貸し出しをされていますが、枠だけで扉がついていないのが残念です。各館のおはなし会では扉付きを使われているようなので、利用者貸し出し用も同じものがあればありがたいです。(50代、会社員・公務員等)
- 目が悪いので、電子書籍化するときに、耳でも聞ける機能を付けてほしいです。外出先でもイヤホンで電子書籍を聞けるようになりたいです。スマホやタブレット、PC。どの機器でもその電子書籍を読めたり、聞けたりできると助かります。(40代、その他)
- 奥沢図書館の復活。図書カード更新時にマイナンバーカードと連携することで、本人確認手続きの効率化。(50代、会社員・公務員等)
- 読書と併せて、PCによるアウトプット作業に対しても、寛大に許容頂きたく、宜しくお願いいたします。(60代、自営業)
- 収蔵する本を誰がどう決めているのか知りたい。(60代、自営業)
- いつもありがとうございます。図書館で働いてみたい時はどのようにしたらよいでしょうか？(50代、自営業)
- 開館時間中はカウンターでの返却をお願いする旨のメッセージが書かれていますが、早く返却手続きをしたいときがあるので、開館中の返却ポストへの返却を認めて欲しい(実際はポストに入れられるようにはなっているが、メッセージがあるためにそうしづらい)(40代、会社員・公務員等)
- 貸し出しカードのスクリーンショットでの利用を解禁してもらいたい(50代、自営業)
- 図書館は静かで落ち着く空間であり続けてほしい(40代、家事)
- 水等、こぼれない容器入りのものは机に置いて読書したいです。(60代、自営業)
- 今の時代ならではの新しい図書館の在り方を、真剣に考えて活動して頂けることを期待して

おります。現在は活動の「主体」が見えないと感じます。(60代、家事)

- 活字離れが進んでいるようです。若者が読書する機会の創造が必要だと思います。魅力ある図書館の在り方、また役割を模索してください。(60代、その他)
- このようなアンケート、今後も行っていたきたいと思います。(60代、会社員・公務員等)
- 配送の仕組みの改善、もう少し早く手元に届くようにしてほしい(50代、会社員・公務員等)
- 区外の本を借りるときの手続きを、区内と揃えてほしいです。よろしくお願いします。(40代、自営業)
- 高額納税者ファーストパスの導入(60代、会社員・公務員等)
- パスモやマイナカード等に図書館カードのデータを入れてほしい。パスモに入れている自治体がある。カードは1枚ですませたい。(70代以上、無職)
- 予約票がプリントされない選択肢(ペーパーレス)をつくってほしい。(50代、会社員・公務員等)
- 古い本(昭和の初め位のそこそこ著名な人のもの)のリストを知りたい。(70代以上、無職)
- 視覚障害のある者に対しての配慮を更にしていただけると有難いです。(60代、家事)
- 置くスペースが無いからと、捨てる(一般の方々にさしあげる)本があるようなのですが、できれば、「あと[例えば1ヶ月]でこの棚からなくなる予定の本」とか紙を本の中にはさんでおくとか、それ用の棚を作って期間がきたら捨てるとか、何か分かるようにしておいていただけると、たすかるのですが。(60代、無職)
- 最近では生成型AIの性能がすごく進化したのでそれとのリンクがあると面白いかも、生成AIメチャ活用してます!(60代、会社員・公務員等)
- お話し会にボランティアとして一般参加を希望するにはどうしたらよいか知りたいです(40代、会社員・公務員等)
- パスワードの強化。16文字迄に。記号も使えるように(70代以上、無職)
- 世田谷区立図書館に置いてある「どくしょノート」を子供が活用しています。最後まで書いて持っていくと、図書館員さんが褒めてくれるのがとても嬉しいようです。ご褒美シールも楽しみにしています。ぜひ、このサービスを続けて欲しいです。また知らない図書館員さんもいるようで、ノートを見せると困ってしまう方も時々いらっしゃいます。もう少し認知度を上げて頂き、シールの種類なども増やしてもらえると嬉しいです。(30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

- 資料の充実について、予約数の多い本の蔵書数を増やしてほしいというご意見を多くいただきました。一方で、同じ本を複数購入するよりも、その予算を多種類の本を購入することに充ててほしいとするご意見や、予約数の多い人気の本に関しては、蔵書数を変えず貸出日数を短くする、電子化するといった対処をしてほしいというご意見もありました。
- 予約可能冊数の上限の改善を望むご意見を多くいただきました。中には、予約資料の提

供が遅く新たな予約を入れられないので、予約可能冊数を増やしてほしいとのご意見がありました。また、新刊本の予約を Web で行えるようにしてほしいなどのご意見がありました。

- 予約していた蔵書の順番が一度に来てしまうことがあるため、予約本の受け取る順番をずらせるようにしてほしい、予約本の受け取り期間を延長して欲しいというご意見もありました。
- 貸出期間については、2週間では借りた資料を読み切れないため、より長くすべきというご意見がある一方で、長すぎて予約待ちが消化されないため1週間に短縮すべきとのご意見がありました。そのほか、資料のジャンルによって貸出期間を調整してほしいとのご意見も複数寄せられました。

## 開館日・開館時間について

- 図書館カウンターや一部の図書館が遅くまで開館していることが有難いというご意見がある一方で、図書館・図書室の開館時間の延長を希望されるご意見をいただきました。その中で、勉強するために 22 時くらいまで開館して欲しいというご意見など、「本を読む場所」以外での図書館としてのあり方を望まれるご意見もありました。
- 休館日が多いためもっと開館して欲しいというご意見がある一方、経費削減や職員の負担軽減のため、休館日の増加や営業時間を短縮しても良いのではというご意見もありました。
- 一律に開館時間を延長すること以外のご提案として、「曜日ごとに閉館時間を変える(一部の開館時間を延長する)」「開館日や開館時間を延長せずに、時間外でも受け取れるロッカーを設置する」等といったご意見もありました。

## 返却時の確認について

- 返却時の資料の状態確認を厳しくしすぎないでほしいというご意見がある一方、もっときちんと確認して欲しいというご意見もありました。
- 返却時の確認作業完了までの待ち時間短縮を望むご意見が多くありました。

## 督促・延滞者へのペナルティについて

- 予約本の延滞督促を速やかに行って欲しいというご意見がありました。また、返却が遅れた人には、延滞期間に応じて以後の貸し出し冊数制限あるいは貸出開始時期の延期、ブラックリストに載せて貸し出し停止等の、より厳しい措置を望むご意見もありました。

## 閲覧席や館内の静寂について

- 閲覧席がいつも満席で空かないため、時間制にする・見回りを強化する・座席数を増やす等の対策をして欲しいとのご意見がありました。
- 図書館は読書や学習をする場として静寂を保って欲しい、静かに快適に集中して学べる場所であってほしいというご意見、マナーの悪い利用者へは注意する・ポスター等で注意喚起を行うといった対策を講じてほしいというご意見を頂戴しました。
- 図書資料を利用しない勉強などは閲覧席を使用しないでほしい、常時会議室等を勉強スペースとして開放して欲しいなど、図書資料の閲覧と勉強等の利用場所を分けて欲しいという

ご意見もありました。

## 返却ボックス、カウンターの設置について

- 区内駅等に返却ボックスやカウンターを設置して欲しいというご意見を多くいただきました。一方では、駅ではなく駅から遠い所やバス利用の地域に貸し出しや返却のできる所を作ってほしいというご意見もありました。

## 図書館アプリについて

- アプリ導入へ期待の声が寄せられる一方、「WEB で充分」「スマホの容量の負担を懸念して利用しない」「安全性が確認できないものは使えない」「アプリ導入に係るコストを人件費や設備費、蔵書の購入等に充てて欲しい」といったご意見もありました。
- アプリへの期待として、「共通利用カードのバーコードを表示する機能」「返却期限がわかる機能」を望むご意見をいただきました。

## 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)

- 「音響資料(CD など)のリクエストをできるようにしてほしい」「区外の図書館から資料の取り寄せができることを初めて知った」「図書館ホームページにお気に入り登録機能や読書履歴を見られる機能がほしい」「世田谷区でもマンガの貸出を検討してほしい」「ブックリストがあったり、小中高生専用席(学習机)が設置してあることを初めて知った」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)
- 図書館ブックボックスの設置—下北沢駅構内(令和6年) ※モデル事業として、貸出機能のみ

## ■ 「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)
- 図書館ホームページに図書館共通利用カードのバーコード表示機能を追加(令和7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。