

令和2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3年4月

世田谷区教育委員会

令和2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 調査票の設問項目	4
3 アンケート調査票	5
第2部 調査の結果	13
I 郵送調査の結果	
1 基本属性	14
2 世田谷区立図書館の利用状況	15
3 世田谷区立図書館に対する要望・期待	22
4 自由意見	29
II 来館者調査の結果	
1 基本属性	36
2 世田谷区立図書館の利用状況	45
3 世田谷区立図書館に対する満足度	49
4 世田谷区立図書館に対する認知状況・要望・期待	70
5 世田谷区立図書館を利用した感想	77
6 クロス集計	88
7 自由意見	101

第 1 部

調査の概要

1 調査の目的と方法

1 調査の目的

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

2 調査の方法

(1) 対象者の抽出方法

郵送調査については、令和2年11月1日時点での住民基本台帳より、13歳以上80歳未満の2,000人を無作為抽出しました。また、来館者調査については、令和2年11月16日(月)から23日(月)までの間、各図書館に来館された方(中学生程度以上)を対象としました。

(2) 調査の方法・期間

郵送調査の方法は、郵送配布、郵送回収とし、調査の期間は、令和2年11月11日から12月18日までとしました。また、来館者調査の方法は、各図書館内に調査票を置き、掲示や声掛けにより回答を依頼し、記載された調査票を回収するとともに調査票に印刷された二次元コードにより、Webでの回答も受け付けました。

表 1-1 来館者調査の調査日

図書館	調査期間
中央図書館 地域図書館(15) 地域図書室(5) 図書館カウンター(2)	令和2年11月16日(月)から 同年11月23日(月)まで Web回答:11月30日(月)まで 調査票回収:12月8日(火)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。

※郵送調査については、誤った調査票の送付をしてしまい、11月14日に対象者全員に正しい調査票を再送したため、回答期限を当初予定の12月11日から12月18日に変更しました。

なお、再送にあたり区として追加の費用負担はありませんでした。

※来館者調査については、例年は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、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16日(月曜日)と19日(第3木曜日)が休館の館もありました。

(3) 調査票の配布と回収

以下の通りです。

表 1-2 郵送調査 調査票発送数・回収数

発送数	回収数	有効回収数	回収率 (%)
2,000	501	500	25.0

表 1-3 来館者調査 図書館別調査票配布数・回収数

配布数	回収数	有効回収数	回収率 (%)
4,921	2,668	2,665	54.2

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	4,921	2,303	365	2,668	2,665
1 中央図書館	458	264	12	276	275
2 梅丘図書館	178	108	14	122	122
3 世田谷図書館	327	152	13	165	165
4 砧図書館	88	28	17	45	45
5 奥沢図書館	83	45	3	48	48
6 玉川台図書館	413	131	43	174	173
7 代田図書館	139	81	10	91	91
8 烏山図書館	42	27	4	31	31
9 下馬図書館	354	164	16	180	180
10 深沢図書館	27	3	6	9	9
11 桜丘図書館	343	135	35	170	169
12 尾山台図書館	110	92	5	97	97
13 上北沢図書館	367	157	19	176	176
14 粕谷図書館	88	56	10	66	66
15 鎌田図書館	115	83	3	86	86
16 経堂図書館	194	101	17	118	118
17 松沢図書室	330	144	10	154	154
18 池尻図書室	233	89	20	109	109
19 野毛図書室	98	54	5	59	59
20 希望丘図書室	393	182	29	211	211
21 喜多見図書室	18	15	0	15	15
22 図書館カウンター二子玉川	325	125	48	173	173
23 図書館カウンター三軒茶屋	198	67	25	92	92

※ 配布数：中学生程度以上の対象者に配布した調査票の数。

回収数：各図書館で回収した調査票の数及び Web での回答数。

(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：回収数から無効票(無記入の状態)で回収された調査票を除いた調査票の数。

また、Web 回答で図書館名無回答が 1 件あり、有効回収とするが、館別の集計には含めない。(全体にのみ含む)

2 調査票の設問項目

調査票の設問項目(概要)は、次の表の通りです。

表 1-4 調査票の設問項目

区分	設問項目
郵送調査	基本属性 世田谷区立図書館の利用状況 世田谷区立図書館に対する要望・期待
来館者調査	基本属性 世田谷区立図書館の利用状況 世田谷区立図書館に対する満足度 世田谷区立図書館に対する要望・期待 世田谷区立図書館を利用した感想

3 アンケート調査票

(1) 郵送調査

世田谷区立図書館についてのアンケートご協力をお願い

令和2年11月 世田谷区立中央図書館

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

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

※ご記入にあたっては～

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

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

12月11日（金）までに、お近くの郵便ポストへご投函いただけますようお願い申し上げます。

お問い合わせ先

- 調査項目、記入方法に関するお問い合わせ

株式会社 イード【調査受託事業者】

電話番号 0120-851-308 ファクシミリ 03-6911-2210

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

- 調査項目、記入方法以外のことに関するお問い合わせ

世田谷区立中央図書館 事務調整担当

電話番号 03-3429-1811 ファクシミリ 03-3429-7436

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

問1 あなたの性別をお答えください。（○は1つだけ）

- 1 男性 2 女性 3 その他

問2 あなたの年齢をお答えください。（○は1つだけ）

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

問3 あなたの職業等をお答えください。(○は1つだけ)

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

問4 お住まいの地域はどちらですか。町丁名をご記入ください。

世田谷区 () () 丁目

■世田谷区の区立図書館についてお聞きます

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

問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 週に3回以上	4 月に1回程度
2 週に1～2回程度	5 年に数回程度
3 月に2～3回程度	6 ほとんど利用しない・利用したことがない →問5-1へ

問5-1 【問5で、「6」ほとんど利用しない・利用したことがない を選択された方におたずねします】

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

(○はいくつでも)

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

回答後、3ページ問9へ

【問6～問8については、問5で「1～5」のいずれかを選択された方におたずねします】

問6 あなたが主に利用される区立図書館名と、お住まいからその図書館までの主な交通手段に○を1つつけてください。

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

交通手段

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

問7 あなたが区立図書館を利用する目的は何ですか。次の中から最も近いもの1つに○をつけてください。

(○は1つだけ)

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

問8 あなたが区立図書館を利用するときは主に何をしますか。次の中から当てはまるものすべてに○をつけてください。

(○はいくつでも)

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 1 本を借りる・返す | 7 PC、タブレット端末等を使う |
| 2 雑誌を借りる・返す | 8 勉強や資料作成を行なう |
| 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() |

【ここからは、すべての方におたずねします】

問9 現在、区立図書館で実施しているサービスで、ご存知のサービスすべてに○をつけてください。

(○はいくつでも)

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

※裏面に続きます

(2) 来館者調査

世田谷区立図書館についての アンケートご協力をお願い



・Web回答：11月30日(月)まで
・調査票回収：12月8日(火)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。
このアンケートは皆様のご意見・ご要望を伺い、世田谷区立図書館全体でサービス向上に取り組んでいくための参考とさせていただきます。

お忙しい中恐れ入りますが、答えられる範囲での回答で構いませんので、アンケートにご協力いただけますようお願い申し上げます。回答はこの用紙に直接記入して頂く他、Webで右上のQRコードまたは以下からも回答して頂けます。

区ホームページ>目次から探す>区政情報>オンラインサービス・アプリ>電子申請>文化・スポーツ・生涯学習
>【電子申請】世田谷区立図書館についての来館者アンケート

令和2年11月 世田谷区立中央図書館

【回答時間：5分程度】

問1 性別をお答えください。(○は1つだけ)

- 1 男性 2 女性 3 その他

問2 年齢をお答えください。(○は1つだけ)

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

問3 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4 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に○を1つつけてください。また徒歩の場合は所要時間を記入してください。

- 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5 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6 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7 現在、区立図書館で実施しているサービスで、ご存知のサービスすべてに○をつけてください。(○はいくつでも)

- | | |
|--------------------|---|
| 1 区内全館で使える共通利用カード | : 区内の中央図書館、地域図書館、地域図書室で共通利用カードが使える |
| 2 図書館カウンター | : 二子玉川、三軒茶屋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8 新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、区立図書館は今年3月末から6月にかけて、長期間にわたる休館や一部業務休止を余儀なくされました。今後も感染状況によっては休館等も想定されます。

1) 図書館が休館中、困ったことは何ですか。次の中からあ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 読書ができなかった | 5 予約した資料が借りられなかった |
| 2 新聞・雑誌等からの情報が得られなかった | 6 書架から資料が選べなかった |
| 3 仕事や勉強ができなかった | 7 イベントが中止になってしまった |
| 4 居場所がなくなった | 8 特に困ったことはない |
| | 9 その他() |

2) 今後、図書館が休館や一部業務休止になった場合、どのようなサービスを希望しますか。(○はいくつでも)

- | | |
|-----------------------------|--------------------------|
| 1 予約資料の貸出 | 5 人数・時間を制限したうえでの書架への立ち入り |
| 2 予約資料の宅配サービス(有料) | 6 オンラインでのイベント実施 |
| 3 電子書籍サービス | 7 特になし |
| 4 ホームページでの情報提供(おすすめ本・動画配信等) | 8 その他() |

問9 区立図書館の、満足度についてお聞きします。(○は各項目1つずつ)

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

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

※1：貸し出し期間は2週間です

※2：全館で合計15冊までです

問10 コロナ禍を踏まえ、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の実施 |
| 8 地域の情報を充実する | 21 カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす |
| 9 電子書籍を充実する | 22 レファレンスサービス(資料の紹介・相談)を充実する |
| 10 予約資料の宅配サービス(有料)の実施 | 23 図書館でのボランティア活動の場を充実する |
| 11 インターネットや情報機器を充実する | 24 図書館員の資料についての知識などの専門性を高める |
| 12 自分で貸出、返却処理ができる機械を導入する | 25 その他 () |
| 13 感染防止策の徹底 | |

※裏面に続きます

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) 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。
- (2) 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。
- (3) 帯グラフの3%未満の数値で、値をグラフ上に掲載することが困難な場合、数値をグラフ外に表記しています。

I 郵送調査の結果

1 基本属性

○性別・年齢

回答者の性別は、「男性」35.2%、「女性」は63.2%で女性が多くなっています。

回答者の年齢は、「50代」が23.0%で最も多く、「60代」が20.6%、「40代」が20.0%と続いており、40代～60代で6割以上を占めています。

図 1-1 性別

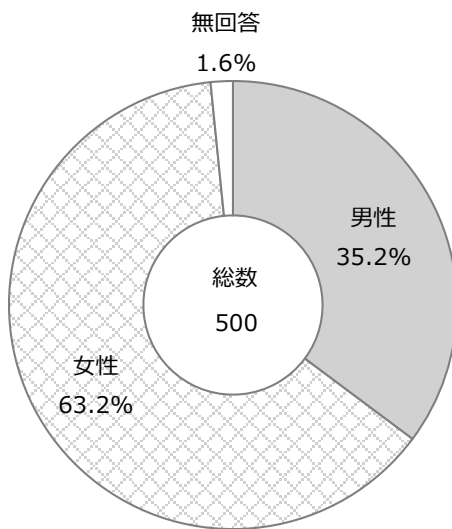
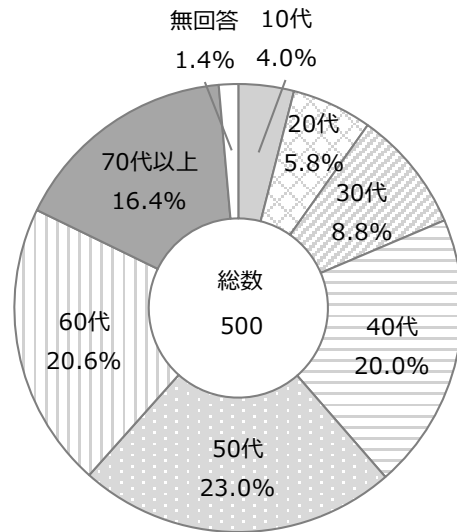


図 1-2 年齢



○職業・居住地域

職業は、「会社員・公務員等」が34.4%で最も多く、次いで「パート・アルバイト」が15.6%、「家事」15.2%となっています。「学生・受験生」は7.2%でした。

居住地域は、「世田谷地域」が25.4%で最も多く、次いで「玉川地域」24.6%と続きます。

図 1-3 職業

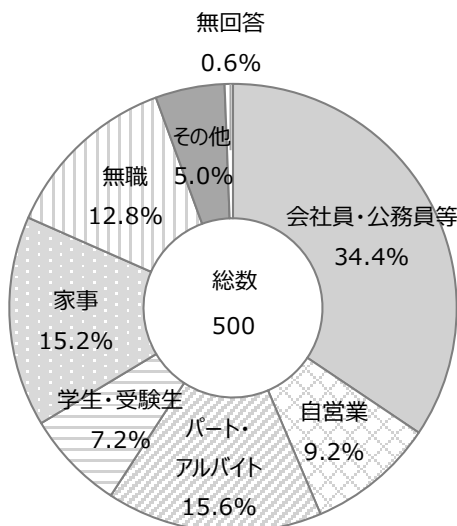
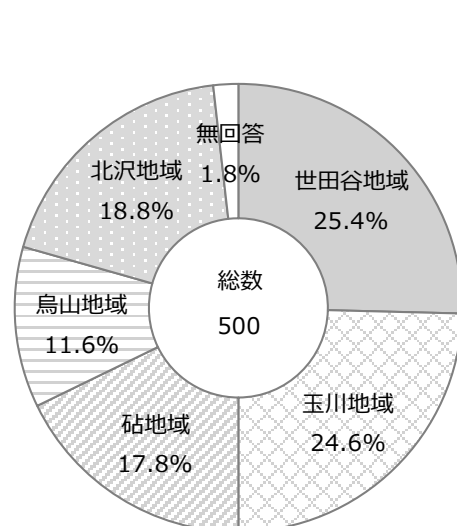


図 1-4 居住地域



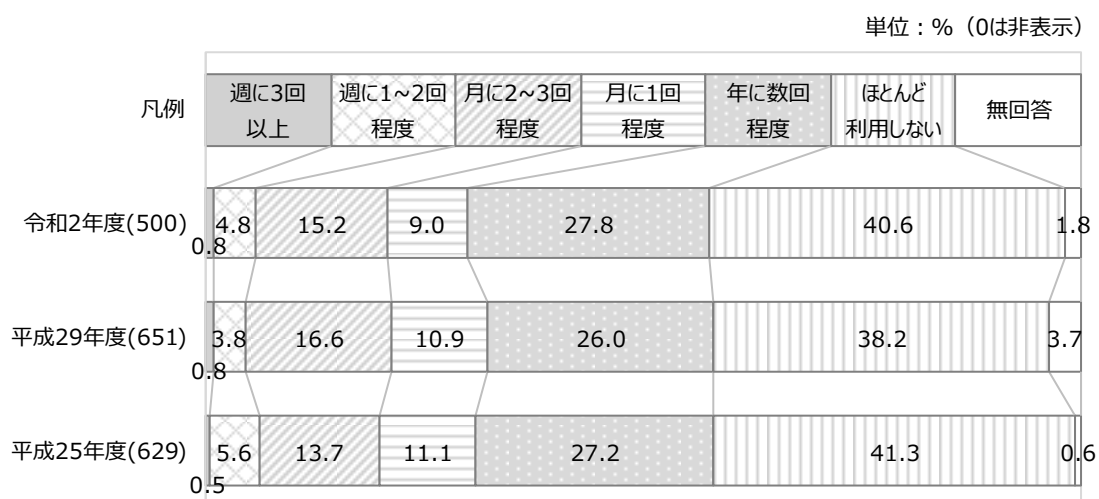
2 世田谷区立図書館の利用状況

○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)

世田谷区立図書館の利用頻度については、「ほとんど利用しない・利用したことがない」が40.6%で最も多く、「年に数回程度」27.8%、「月に2～3回程度」15.2%が続きます。

図 2-1 図書館の利用頻度【年度推移】



○世田谷区立図書館を利用しない理由

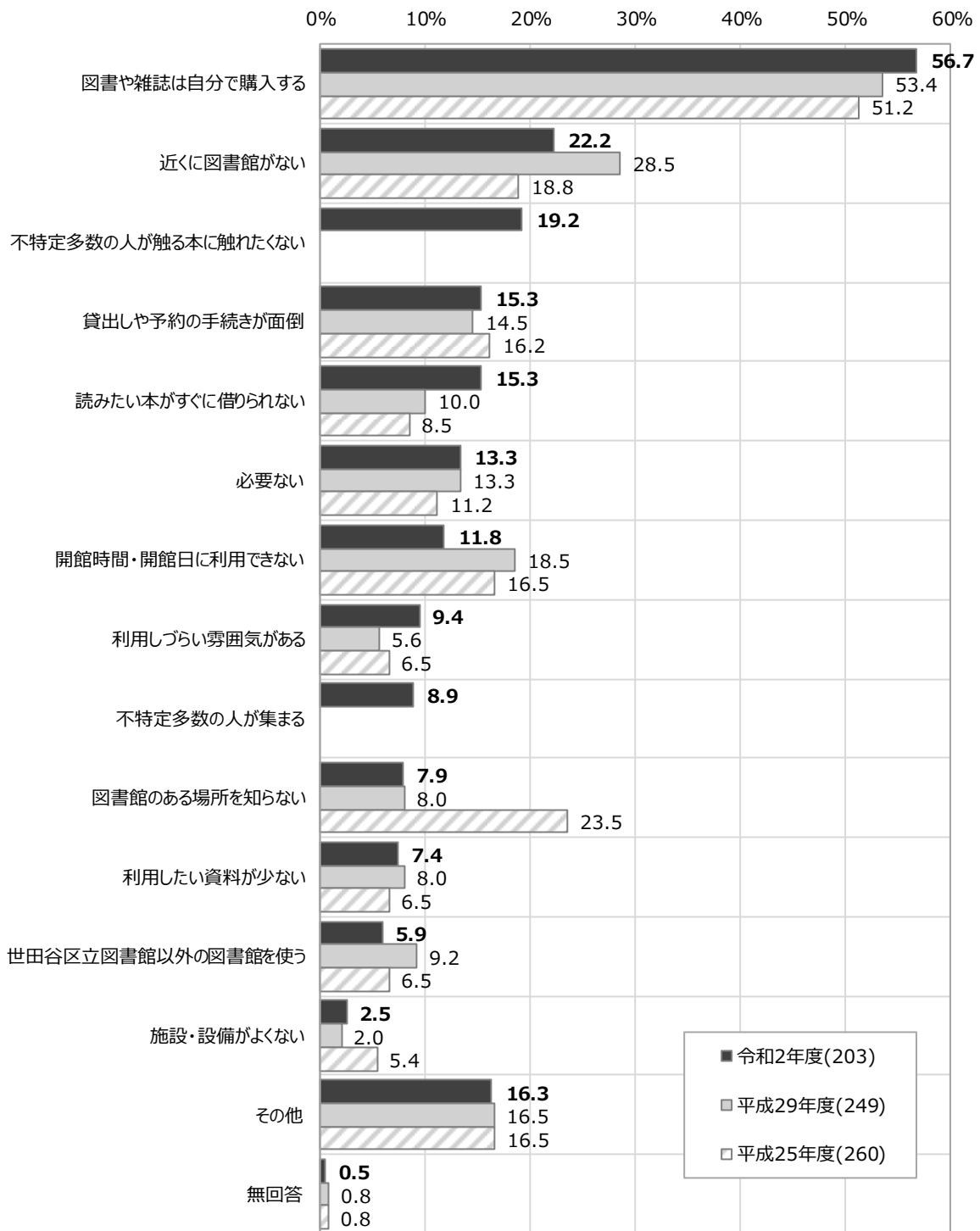
問 5-1 【問 5 で「6」ほとんど利用しない・利用したことがない を選択された方におたずねします】あなたが区立図書館を利用しない理由は何ですか。次の中から当てはまるものすべてに○をつけてください。（○はいくつでも）

区立図書館を「ほとんど利用しない・利用したことがない」という人に対し、利用しない理由を聞いたところ、「図書や雑誌は自分で購入する」が 56.7%で最も多く、次いで「近くに図書館がない」が 22.2%となっています。

平成 29 年度と比較して、「近くに図書館がない」や「開館時間・開館日に利用できない」は 6 ポイント以上減少しています。

今回より選択肢に追加した「不特定多数の人が触る本に触れたくない」は 19.2%、「不特定多数の人が集まる」は 8.9%でした。

図 2-2 世田谷区立図書館を利用しない理由【年度推移】

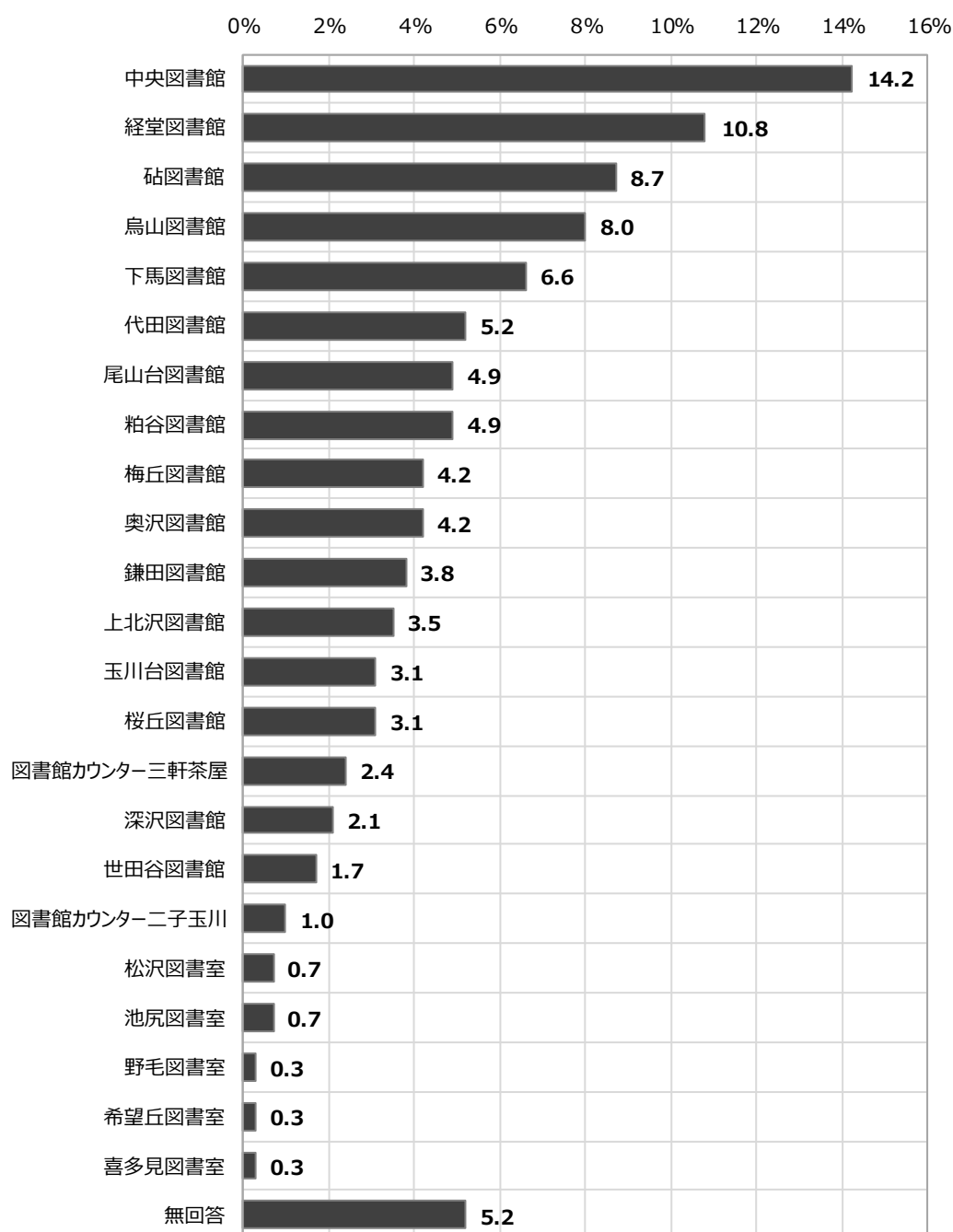


○主に利用する図書館

問6 あなたが主に利用される区立図書館名と、お住まいからその図書館までの主な交通手段に○を1つつけてください。

区立図書館を年に数回程度以上利用している人に主に利用する図書館名を聞いたところ、「中央図書館」が14.2%で最も多く、次いで「経堂図書館」10.8%、「砧図書館」8.7%、が続きます。

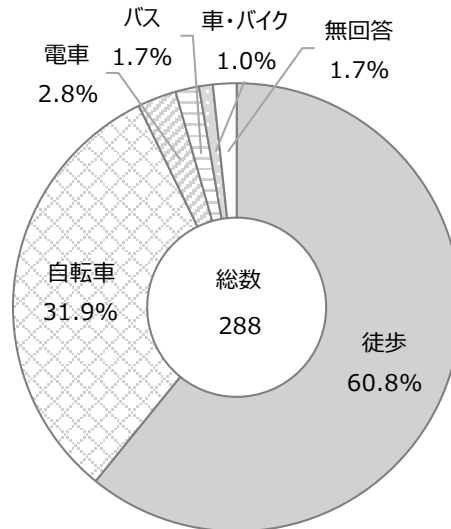
図 2-3 主に利用する図書館 回答総数 288



○図書館までの交通手段

「徒歩」が60.8%で最も多く、次いで「自転車」31.9%、が続きます。

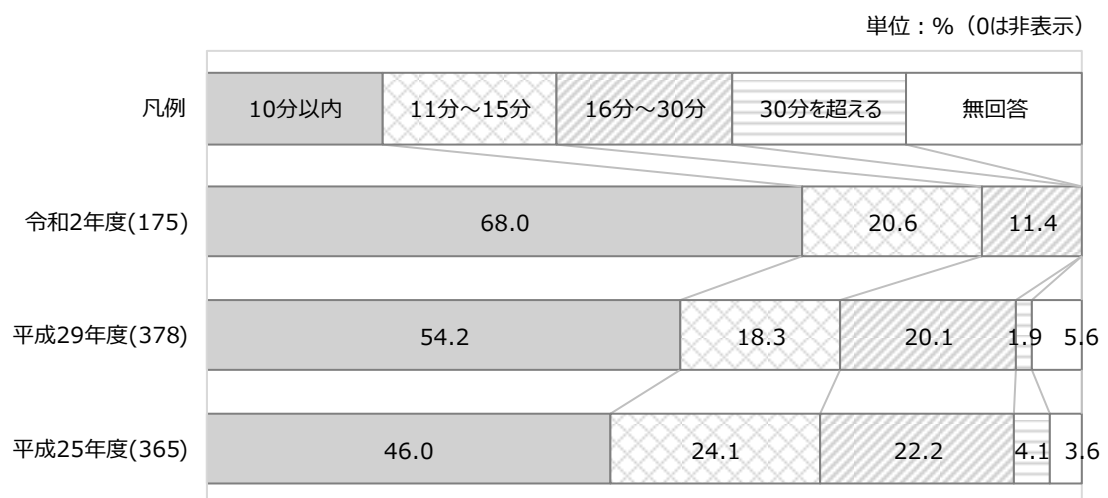
図 2-4 図書館までの交通手段



○図書館までの所要時間（主な交通手段が徒歩の方のみ）

主に利用する世田谷区立図書館までの徒歩での所要時間は、「10分以内」が68.0%で約7割を占め、「11～15分」20.6%、が続きます。

図 2-5 図書館までの所要時間【年度推移】



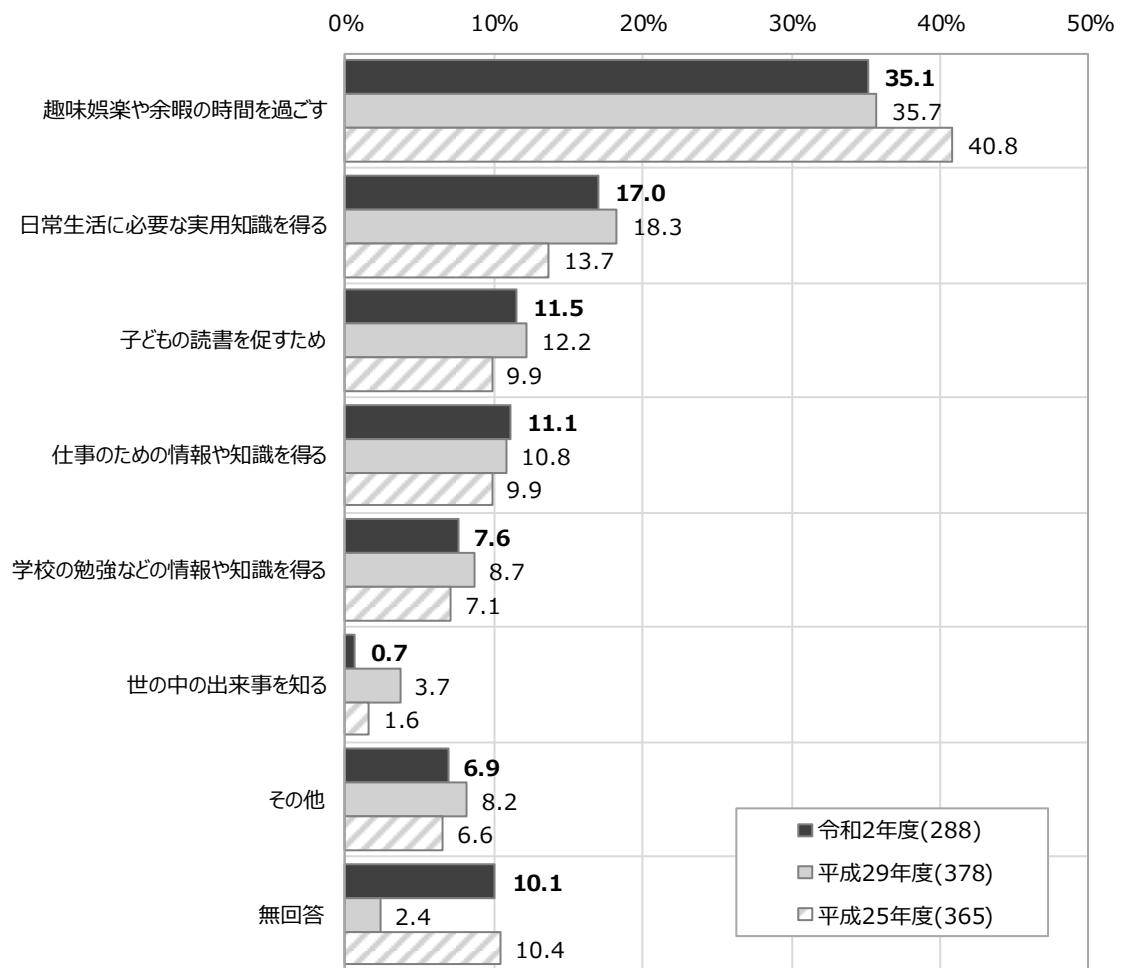
※過去調査は、図書館までの所要時間（徒歩に限らず）

○図書館の利用目的

問7 あなたが区立図書館を利用する目的は何ですか。次の中から最も近いもの1つに○をつけてください。(○は1つだけ)

図書館の利用目的を聞いたところ「趣味娯楽や余暇の時間を過ごす」35.1%、次いで「日常生活に必要な実用知識を得る」17.0%、他に「子どもの読書を促すため」11.5%、「仕事のための情報や知識を得る」11.1%、が続きます。

図 2-6 図書館利用目的【年度推移】



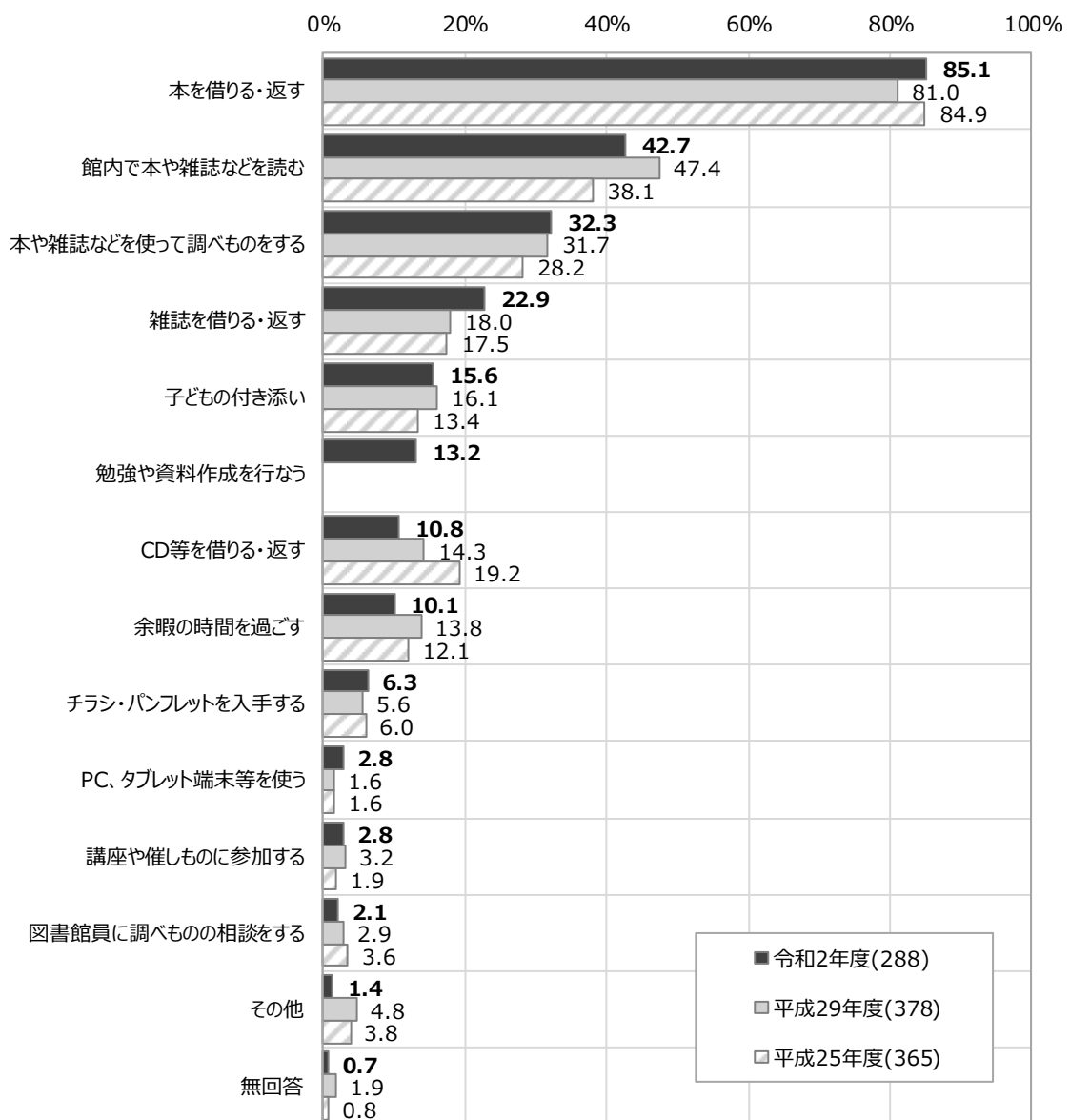
○図書館の利用内容

問8 あなたが区立図書館を利用するときは主に何をしますか。次の中から当てはまるものすべてに○をつけてください。(○はいくつでも)

図書館の利用内容を聞いたところ、「本を借りる・返す」が85.1%で最も多く、次いで「館内で本や雑誌などを読む」42.7%、「本や雑誌などを使って調べものをする」32.3%、が続きます。

今回より選択肢に追加した「勉強や資料作成を行なう」は13.2%でした。

図 2-7 図書館の利用内容【年度推移】



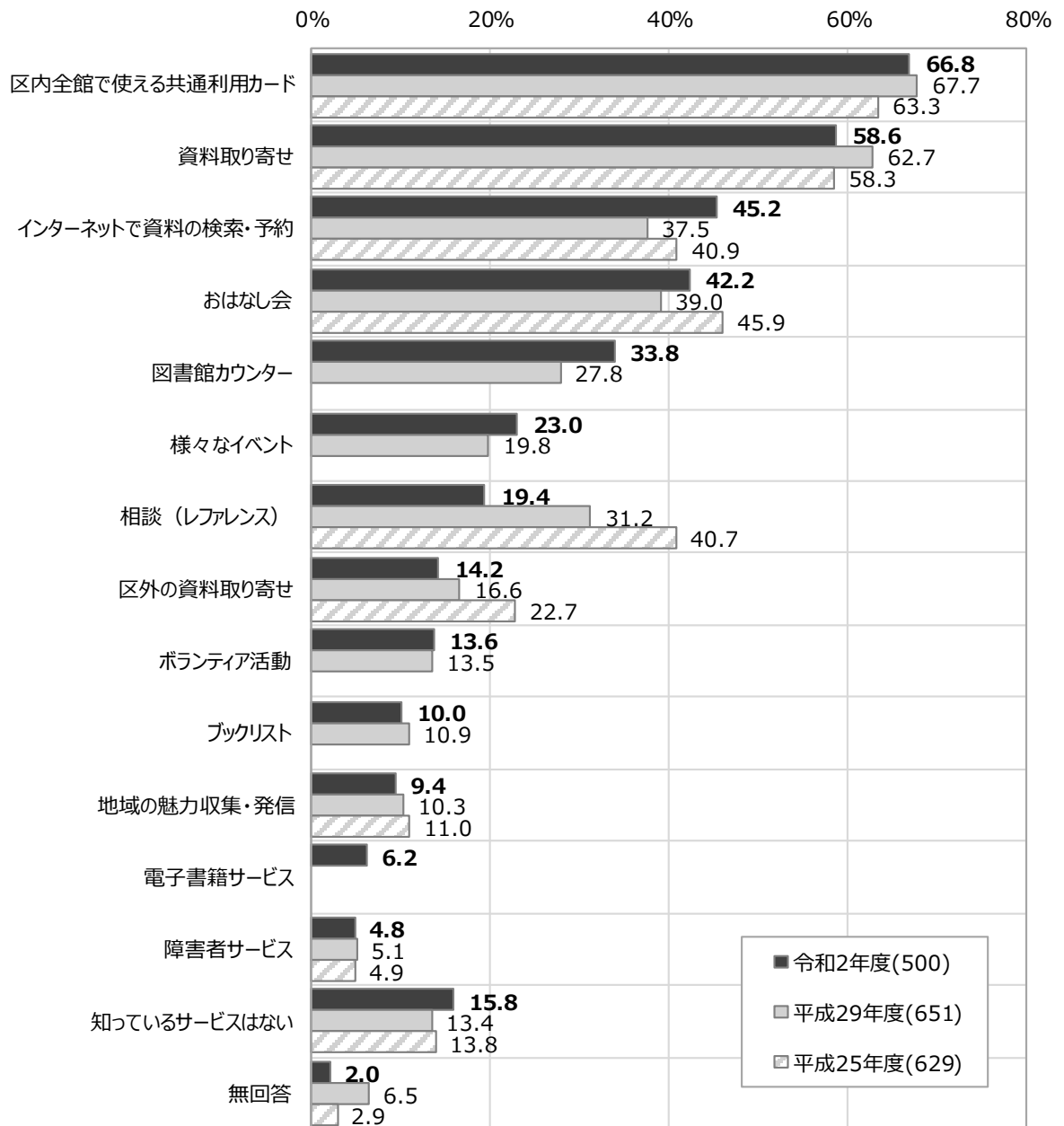
3 世田谷区立図書館に対する要望・期待

○区立図書館の実施サービスの認知内容

問9 現在、区立図書館で実施しているサービスで、ご存知のサービスすべてに○をつけてください。（○はいくつでも）

実施しているサービスの認知内容は、「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66.8%で最も多く、次いで「資料取り寄せ（読みたい資料を予約して、他の区立図書館から取り寄せて借りることができる）」58.6%、「インターネットで資料の検索・予約（パソコンや携帯電話から資料の検索や予約ができる）」45.2%と続きます。

図 3-1 図書館実施サービスの認知内容【年度推移】



○図書館に望むサービス

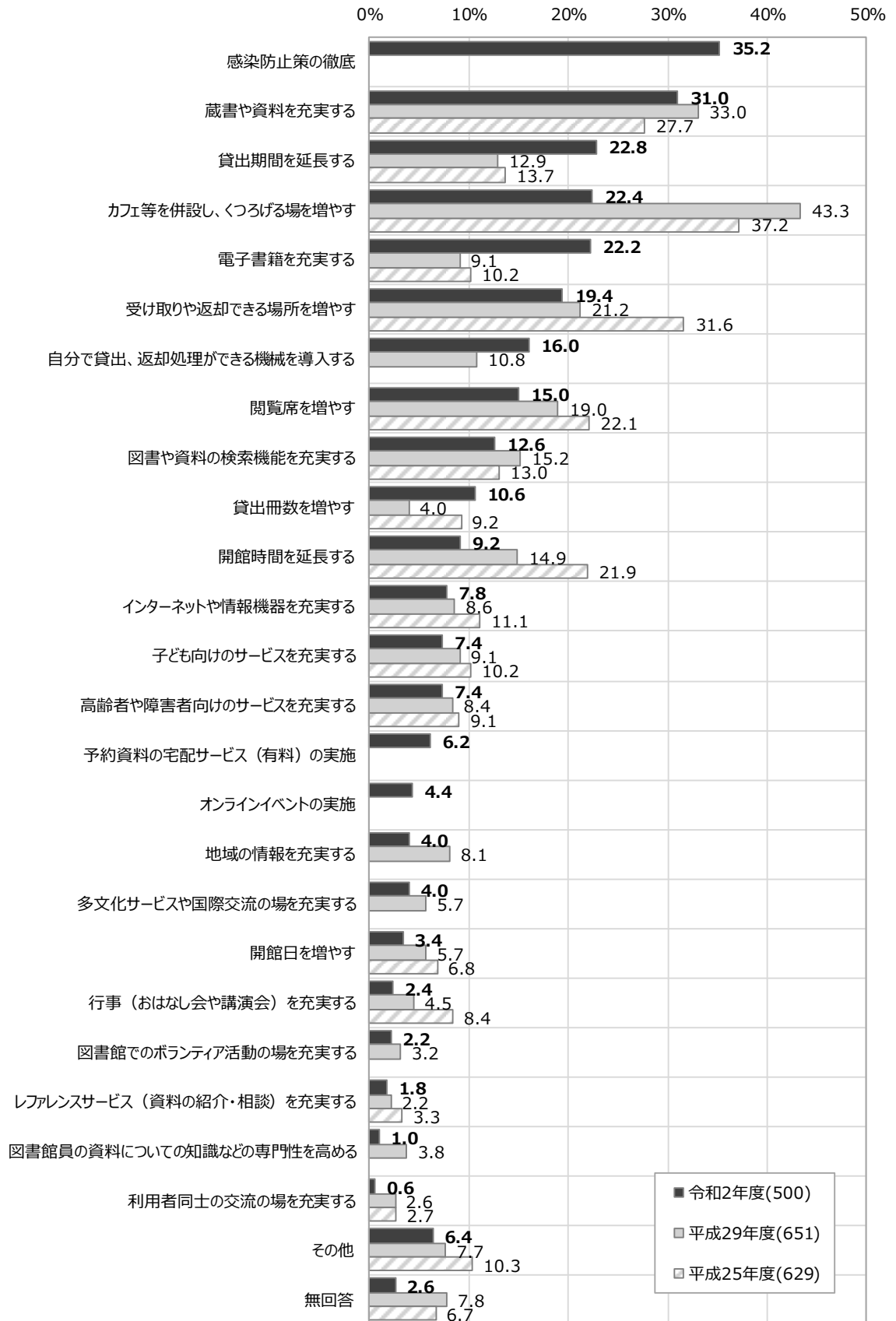
問 10 コロナ禍を踏まえ、今後、区立図書館が積極的に取り組んでほしいことはどのようなものですか。（○は3つ程度）

「感染防止策の徹底」が 35.2%と最も多く、次いで、「蔵書や資料を充実する」31.0%、「貸出期間を延長する」22.8%、が続きます。

その他、「電子書籍を充実する」22.2%、「予約資料の宅配サービス（有料）の実施」6.2%、「オンラインイベントの実施」4.4%など、コロナ禍においても利用できるサービスが望まれています。

前回調査との比較では、「カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす」、「閲覧席を増やす」、「開館時間を延長する」などの項目で減少が目立ち、「貸出期間を延長する」、「電子書籍を充実する」、「自分で貸出、返却処理ができる機械を導入する」、「貸出冊数を増やす」などの項目で上昇が目立ちます。

図 3-2 図書館に望むサービス【年度推移】



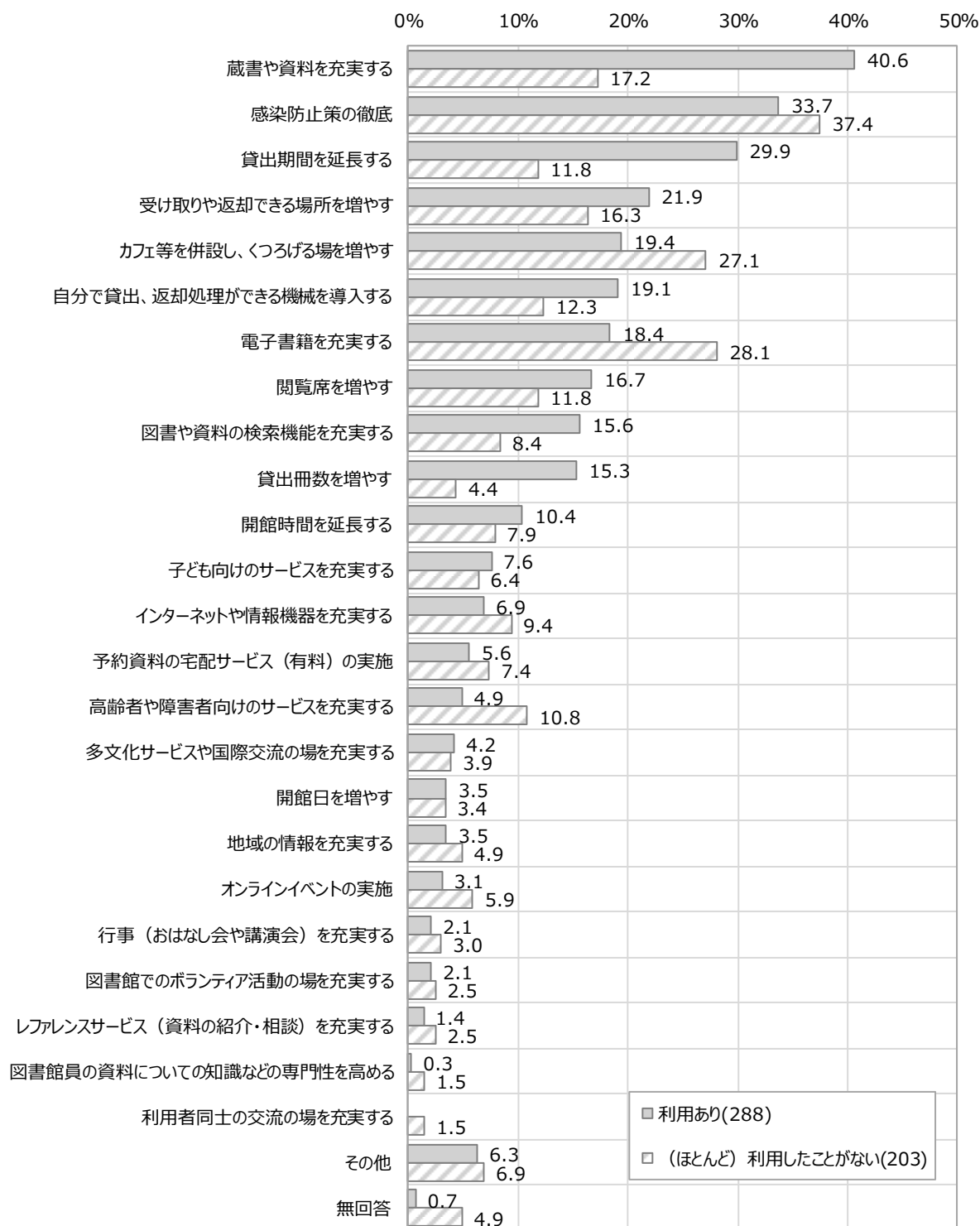
※「電子書籍を充実する」は過去調査では、「電子書籍の貸出しをする」という選択肢でした。

※コロナ禍を踏まえ令和2年度より新設した項目があります。

図書館利用の有無別で図書館に望むサービスをみると、利用ありの人は「蔵書や資料を充実する」が40.6%で最も多く、次いで「感染防止策の徹底」33.7%、「貸出期間を延長する」29.9%、で上位になっています。

一方、利用なしの人は「感染防止策の徹底」が37.4%で最も多く、次いで「電子書籍を充実する」28.1%、「カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす」27.1%、で上位となっています。

図 3-3 図書館の利用有無別 図書館に望むサービス

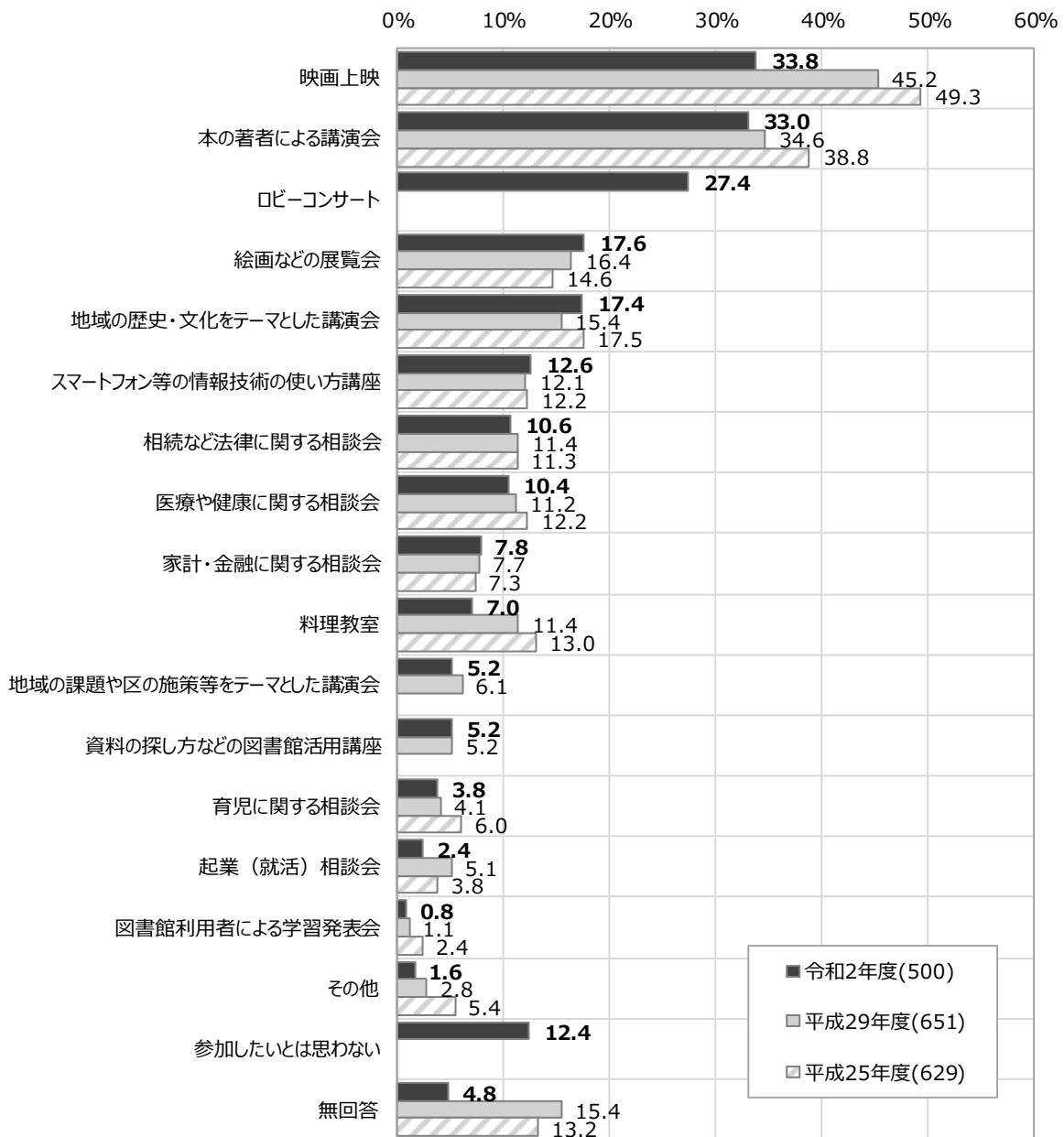


○参加したい図書館のイベント

問 11 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。

最も多かったのは、「映画上映」で 33.8%、次いで「本の著者による講演会」33.0%、「ロビーコンサート」27.4%、が続きます。

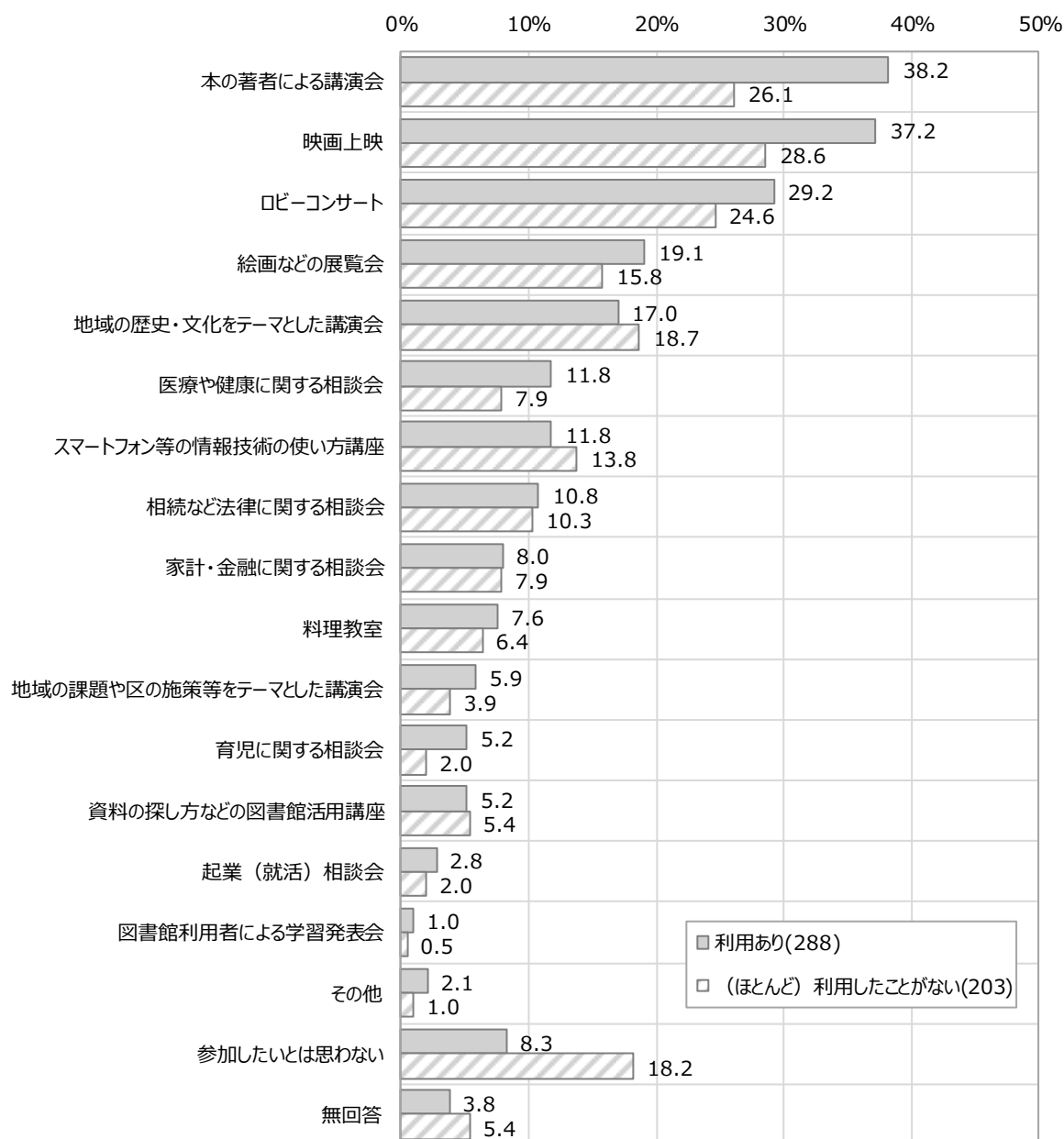
図 3-4 参加したい図書館のイベント【年度推移】



※「映画上映」「ロビーコンサート」は過去調査では、「映画上映やロビーコンサート」という選択肢でした。

図書館利用の有無別で参加したい図書館のイベントをみると、ほとんどのイベントで利用ありの人が利用なしの人に比べて参加意向が高くなっています。
また、利用なしの人は「参加したいと思わない」が18.2%となっています。

図 3-5 図書館の利用有無別 参加したい図書館のイベント



※「映画上映」「ロビーコンサート」は過去調査では、「映画上映やロビーコンサート」という選択肢でした。

4 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、主な意見等を、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・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 78 件

- ・中高生が読むようなライトノベルを増やして欲しいです。
- ・新しい本も必要ですが古い本や資料も大切にしてください。
- ・置いてある雑誌の種類がいつも決まったものばかりなので、置いて欲しい雑誌のアンケートを利用者にとってほしい。
- ・読みたい本は貸出中になっているイメージがあるので、人気本の貸出冊数は増やして欲しい。
- ・持ち歩ける文庫本を愛用していますので、文庫本の充実をお願いしたいです。
- ・最近心理、発達障害関係の本に興味を持ちましたが、どれも予約数が多く躊躇してしまいます。ニーズの高い分野かと思いましたので、蔵書数の増加についてご検討をお願い申し上げます。
- ・流行りの本は不要。税金の無駄。読みたいが買えるものは不要。1冊3,000円の学術書など、普通に買えないもののみで良い。新聞もいらない。
- ・中学生の子供が借りるのにも、その年代の子が読む本も少ないと感じています。最近ハマるマンガやアニメも文化として根付いているので、そういったところの充実を行ってもいいのではないかと思います。
- ・蔵書がはやりの本や売れた本に偏っている気がします。一つ一つの分野について少し詳しく掘り下げた書籍を探すと「蔵書なし」であることがとても多い。そして目黒区にはあるということもとても多いです。購入する本を選ぶプロがもしいるなら、ちゃんとプロらしく「良い本」を選んでください。
- ・図書館ではインターネットなどではわからない地域の歴史や文化を調べることが多いので、それに関係のある歴史資料をとくに充実させてほしいです。
- ・世田谷区の財政状況を鑑みると多くのことは望めないが、日本の将来を担う子供たちのために小中高生向けの蔵書や資料を充実させることが、世田谷区発展の為に欠かせない。
- ・高齢化社会の中で大活字本、点字図書がより充実していく事を期待しています。
- ・子供達にとっても家庭（幼、保育園、学校外）で文字に親しむことは重要だと考えます。購入が困難な家庭の子供達にとって図書館が大事です。その意味でも多言語

の書籍（絵本も）を常備することを期待するとともに、その広報をして欲しいです。

(2) CDやDVD・電子書籍の充実について・・・・・・・・・・ 34件

- ・CDの充実を図って欲しい。(クラシック、落語など特に)
- ・都内で他の区立図書館では視聴覚資料(DVD、ビデオ)の貸出をおこなっているところもあるので、わが世田谷でも実施していただくと有難い。いつもたくさん利用させて頂き、ありがとうございます。
- ・本の汚れなどが気になるので、電子書籍を充実していただくと嬉しいです。自宅の端末で電子書籍を閲覧できると気軽に利用できて、出向く手間も省けて利便性が増すと思います。
- ・これまで図書館を利用する機会がありませんでしたが、電子書籍を読めるサービスがあれば利用したいと思います。
- ・電子書籍の充実を特に希望します。書籍購入リクエストを受けつけて欲しいです。

(3) 開館日や開館時間について・・・・・・・・・・ 6件

- ・経堂は夜遅くまで開館していて、仕事帰りに立ち寄り出来て大変助かっています。なかなか難しいとは思いますが、1～2時間でも朝早く開館する日(月曜日)もあると仕事前(学校前)に立ち寄りできて利用機会が増えると思います。
- ・図書室の開室時間を図書館と同様にして欲しい。

(4) 資料の貸出・返却や予約・検索について・・・・・・・・・・ 28件

- ・返却に関して常時ポストをOKにいただくと、図書館の中に入らずスムーズに返せるので返却忘れが少なくなるかと思っています。
- ・予約できる本の冊数(現行15冊)を20冊位に増やして欲しい。同、CDの本数(現行3本)を5本くらいに。
- ・次に予約が入っていない図書の返却延長を電話で何回かできると嬉しい。
- ・予約した書籍が一挙に届き、何冊あっても返却期限が変わらないのは厳しい。人気本で起こることですが考慮が欲しい。
- ・新刊の順番が予約でなかなかめぐってこないなので、新刊は1週間だけの貸出などにしてほしいです。

(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・・・・・・・・ 12件

- ・ウェブサイトが使いづらい。ログインした後の資料検索や予約など。また、お気に入りの作家などを登録できたり、口コミやレビューなどが出来るようになると最高です。
- ・個人が借りた本がデータとして残り、それを自分で検索できるようにバーコード管理があると良いと常々思っている。それを望む人が自分で操作できるシステムが欲しいと願う。

(6) 施設や設備、館内のレイアウトについて・・・・・・・・・・・・・・・・・・102件

- ・サテライトオフィスとして使えるようなフリースペース拡大。
- ・図書館の近くに自転車をとめる所（駐輪場）を作って欲しいです。
- ・くつろげる場所を増やしてほしいです。館内で飲食ができるようにしてほしいです。
- ・自習スペースがなく、カフェに行くしかなく困っています。近所の図書館に自習スペースが増えたらうれしいです。
- ・図書館の本を読んだりできる席を増やして欲しい。勉強とかではなく座ってパラパラ中をみて選んだりしたいです。
- ・ブラウジングコーナーをより充実させ気軽に利用できるスペースを増やし、勉強や資料検索、読書等を行う空間とは分けてもらいたい。
- ・図書館にて学習する際、1人当たり座席が狭いので少し広く設置してほしい。休憩、仮眠室を作って欲しい。長時間使用すると簡単に仮眠が取れる場所が欲しい。
- ・老朽化した建物をなるべく早く改築して頂きたい！（特にトイレ等）（コロナ禍で延期されている）
- ・「区民みなのための開けた場」の必要があるのは理解するが、とにかく静かに学べる場が必要。子供とのスペースの切りはなし希望する。またお弁当を食べるスペースを何とかできないのか検討下さい。
- ・もう少し明るく誰もが利用したくなるような雰囲気になるようにして欲しいです。現在民間ではとてもフランクにその場で読む事が出来たりしているブックストアがあり、社会的にも少し硬いイメージよりも親しみやすくしてくださると有難いです。
- ・フロア席、お手洗いなどもっと清潔にしてもらいたい。それぞれの世代別のニーズに合わせたフロア作り（住み分け）
- ・現在の図書館の状態でも日常生活に無くてはならない施設でありがたいと思っています。さらに心地よい施設になれば更にうれしいです。

(7) 職員について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12件

- ・お菓子のくずや正体不明のものがはさまっている、書き込みがある、水濡れがある

等々。衛生的にとっても借りられる状態ではない本が棚にあると、チェック機能はどうなっているのか疑問に思います。

- ・感染防止策を常に考えていただきたい。笑顔で応対していただきたい。
- ・図書館が充実するためには管理者、専門の知識をもつ従業員がふんだんに能力を発揮できることが重要だと考えられます。非正規雇用や少ない賃金等で、仕事に携わる人たちの生活負担が生じないようにしてほしいです。人件費のコストカットは悪手だと思います。
- ・子供が小学生の頃、子供の面倒な質問等に相手をして下さり適切な本を出していただきました。借りて帰宅、熱中してレポートを作成、満足していたようです。ありがとうございました。

(8) 利用者について 11 件

- ・行儀の悪い子供（走りまわったり、話し声）に注意できる方策はないものか。携帯電話マナーの徹底。
- ・館内で寝ている老人が多い。閲覧席で飲食をしている人がいる。無くす様にしてほしい。

(9) 図書館で行う催し物について 24 件

- ・世田谷区に縁のある作家、画家、芸術家、音楽家などの催しを期待します。
- ・子供が本を読まないので、子供向けイベントを充実させて本を好きになってもらえる企画を望む。
- ・近隣の公立学校図書室とコラボやイベントがあっても楽しいかなと。こども読書リーダーの活動はとても素晴らしいと思います。
- ・高齢者向けスマホ、PCの検索方法、しくみ等の講座は今後有意義と思う。出張図書館とか地区会館ほかの公共施設とうまく連携し、街の高齢福祉等へ図書館も貢献できないか。
- ・ロビーコンサート、週2~3回弦楽器、オペラなど主にクラシックコンサートを開催して欲しい。小さい子から高齢者までご近所の方が集まり心豊かになる時間を提供する場が身近にある事を期待する。

(10) 図書館の立地条件や機能分化について 37 件

- ・二子玉川周辺に図書館がないので利用しづらいです。学校に本の貸し出しの車がかかるなど子供たちがもっと利用できるようにしてほしいと思います。

- ・駅前や商業地区に返却ポストを設置して、夜間や朝早い時間帯にも返却できるようにしてほしい。
- ・自宅からも近く公園の横にある池尻図書室は子どもを持つ親としてはとても使いやすいです。
- ・図書館が数多く分散しており効率が悪いように感じる。利用者を見ていると書籍を借りるより、場所を利用している人が多いように思えるので、ニーズに合わせて形態を変えるべき。
- ・子供図書館を建設してほしい。
- ・図書館から遠く学校の蔵書も少ない所は子供が行けないので、移動図書館が来てくれたらもっと手に取る機会が増えると思います。

(11) 図書館の資料や情報等のPRについて・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 20件

- ・電子書籍が図書館にある事をしりませんでした。図書館のサービスやイベント情報について、あまり図書館を利用しない人に届けられるように、世田谷区の広報などで特集などしてはどうでしょう。
- ・親も子も本離れしてきているので、年代ごとにおすすめの本やテーマ別におすすめの本を教えて頂けるとありがたいです。新刊案内もしていただくと良いです。
- ・廃棄図書を払出す機会などがあれば知りたい。メールマガジンなどで必要な情報が届くとよい。
- ・図書館内でのお話会や様々なボラ活動など外に向けて発信してほしい。図書館で何が行われているか知りたい人は多いはず。小さい子供のお母さん、老人等広く教えてあげてください。

(12) コロナ禍での感染対策・運営について・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 39件

- ・コロナ禍で今後もし閉館になったとしても「三軒茶屋図書館カウンター」のような、資料の貸出・返却・予約のできるカウンター業務は是非続けて頂きたいと思います。
- ・今は、ただただ感染防止策の徹底をお願いしたい。
- ・経堂駅前の図書館で借用した所、消毒をすることができてびっくりしました。このように皆図書館に設置できたらありがたいです。
- ・再度「緊急事態宣言」などにより図書館の長期休館を余儀なくされる場合、事前に2～3日ほど返却と貸出の猶予を頂けると嬉しいです。その際には世田谷区立図書館のホームページ上にて、休館が始まる日時等をお知らせお願いします。資料の貸出、返却、予約といったカウンター業務はコロナ禍でも継続されることを願います。
- ・静かに過ごすことが前提の図書館が、新型コロナで閉館したりする必要はないと思

います。(手指消毒、マスク、大人数になった時のみ入館できないなどの制限をすれば良いのでは?)

- ・利用者が不快に感じる事のない感染対策の実施(娘から粕谷図書館の対策が過剰ときいております。貼り紙、座席の封鎖、景観を損ねない程度に留めることも必要ではないでしょうか)
- ・今回のコロナ禍で図書館へ足が遠のいたのは感染の心配でした。現在も引き続きですが、本の閲覧など消毒面でのことが一番気がかりです。
- ・コロナでゆっくり本を読む時間ができたのに図書館で予約していた本を取りにいけなかったのは、何よりも悔しかったことです。本の受け渡しだけは中止してほしくなかった。

(13) その他 101 件

- ・寄贈図書について、持ち込み本の状態を確認した上で良いので(見本の持ち込み等)、引き取りの融通を図ってほしい。
- ・ネットや電子サービス等、あまりなじみがないので、そのような者にとってアナログ的な対応もなくさないで欲しいと思います。対人との会話は人間性の維持にとって大切なものだと思っています。
- ・いつも家族で利用しております。コロナ禍で大変ですが対策を柔軟に取り入れながら引き続き開館していただけますと幸いです。
- ・大学生活が始まり利用しようと思っていたところコロナ禍になり、控えるようになりました。静かで集中しやすい良い場所なのでこれから利用したいと思います。
- ・これからも増える高齢者の方々が交流できるよう高齢者のボランティアを募って、場所を作って欲しいです。
- ・区立図書館の廃止を強く希望する。理由～通常一般的な都民区民が絶対に必要とする施設ではない。特定の区民が得るメリットと維持費を考えれば図書館制度を続けるべきではない。
- ・学生の頃はよく利用していましたが社会人になってから利用しなくなりました。社会人になると“探している本はすぐに読みたい”“売れ筋の話題のビジネス書籍を読みたい”というシチュエーションが多くなり、自然と利用しづらくなりました。今回のお知らせを機に久しぶりに利用してみようかしら . . . 。という気になりました。
- ・税収が減っている中で、図書館にいま以上にお金を使う必要はまったく賛成できません。
- ・高齢者が増えていくこれから、何か交流の場のようなもの、特技を生かせるような機会が増えるとよいのではと思います。

- 図書館は誰もが知識や情報を得ることのできる大切な場所だと思います。かたよりのない知識は売れる物を中心に置いてる本屋よりも、図書館でこそ得られると思います。現在は自分の時間と心に余裕がなくずっと利用できていませんが、利用してない＝必要ない、では無いことを理解いただければと思います。
- もう少し吟味されてアンケートを実施された方が、みのりのある企画、改善に繋がると思います。
- 本アンケートを一度誤った状態で送っている。紙の無駄にもなるのでもう一度しっかり確認作業を行うなど丁寧に仕事をしてもらいたい。
- コロナ禍で予算削減の折、このアンケートを実施する必要性があるのでしょうか？
- 今回のアンケートで図書館に行ってみようかなという気持ちになりました。

Ⅱ 来館者調査の結果

1-1 基本属性（全体）

○性別・年齢

性別は、「男性」が 39.1%、「女性」が 60.3%で女性が多くなっています。

年齢は、「70代以上」が 27.2%で最も多く、「60代」が 20.6%、「40代」が 19.5%、「50代」が 17.7%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 性別

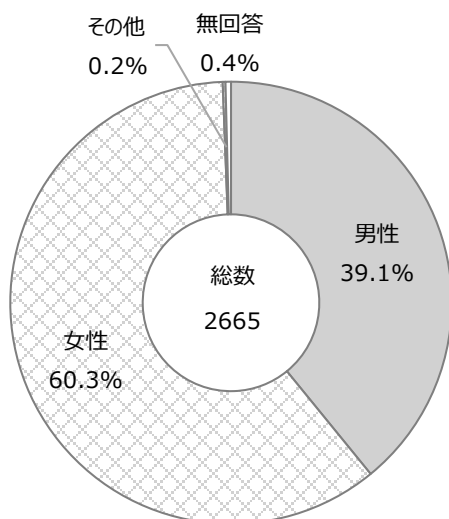
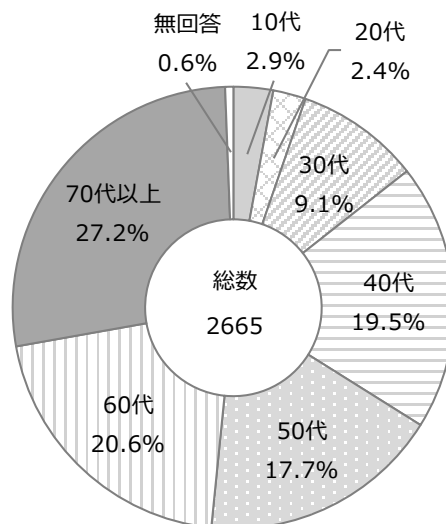


図 1-2 年齢



○職業・居住地域

職業は、「無職」が 28.0%と最も多く、次いで「会社員・公務員等」が 27.7%、「家事」が 16.2%と続きます。

居住地域は、「世田谷地域」が 26.8%で最も多く、次いで「玉川地域」が 22.3%、「北沢地域」が 16.5%と続きます。

図 1-3 職業

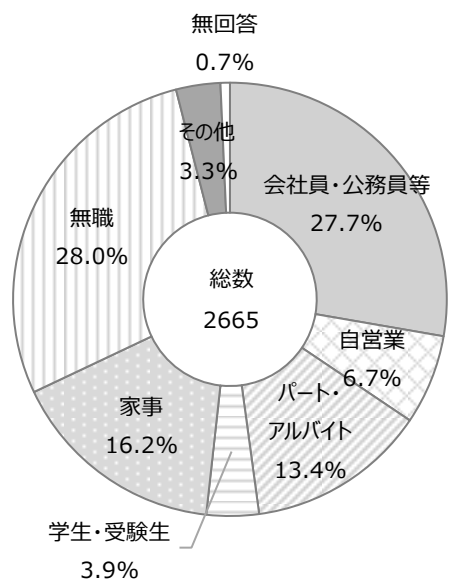
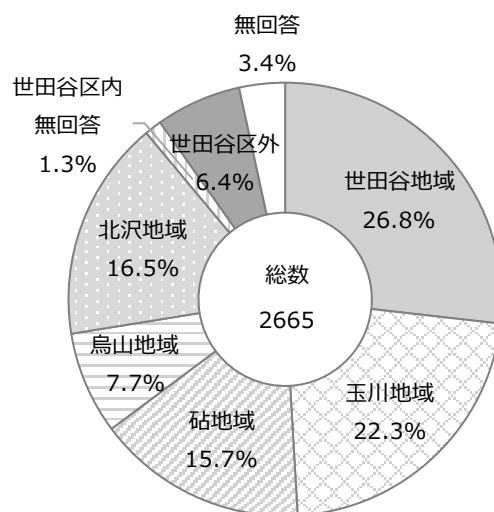


図 1-4 居住地域



○図書館までの主な交通手段

「徒歩」が63.2%と最も多く、次いで「自転車」が28.7%となっており、「徒歩」と「自転車」で9割以上を占めています。

○図書館までの所要時間（主な交通手段が徒歩の方のみ）

「5分以内」が38.4%と最も多く、次いで「6～10分以内」が35.8%と続いており、10分以内で7割以上を占めています。

平均所要時間は9.6分です。

図 1-5 図書館までの主な交通手段

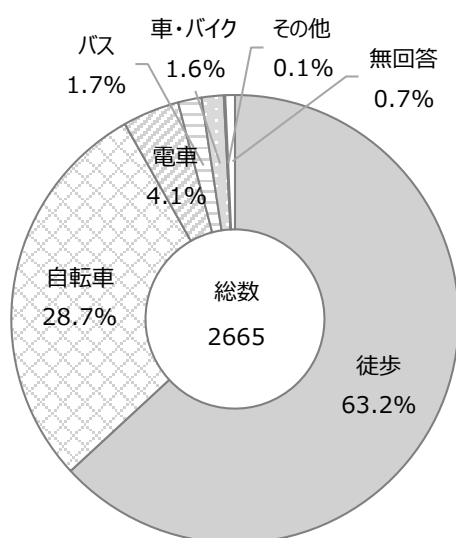
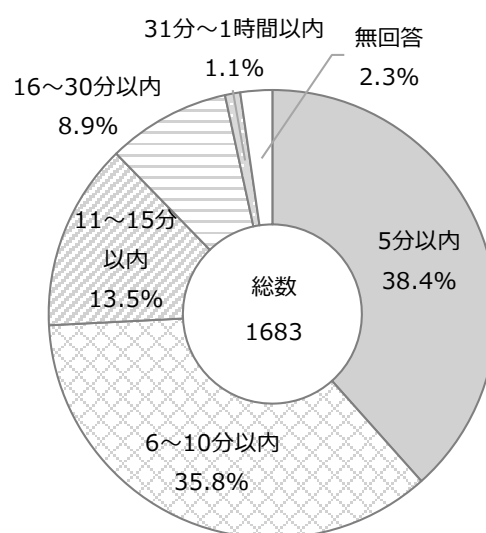


図 1-6 図書館までの所要時間

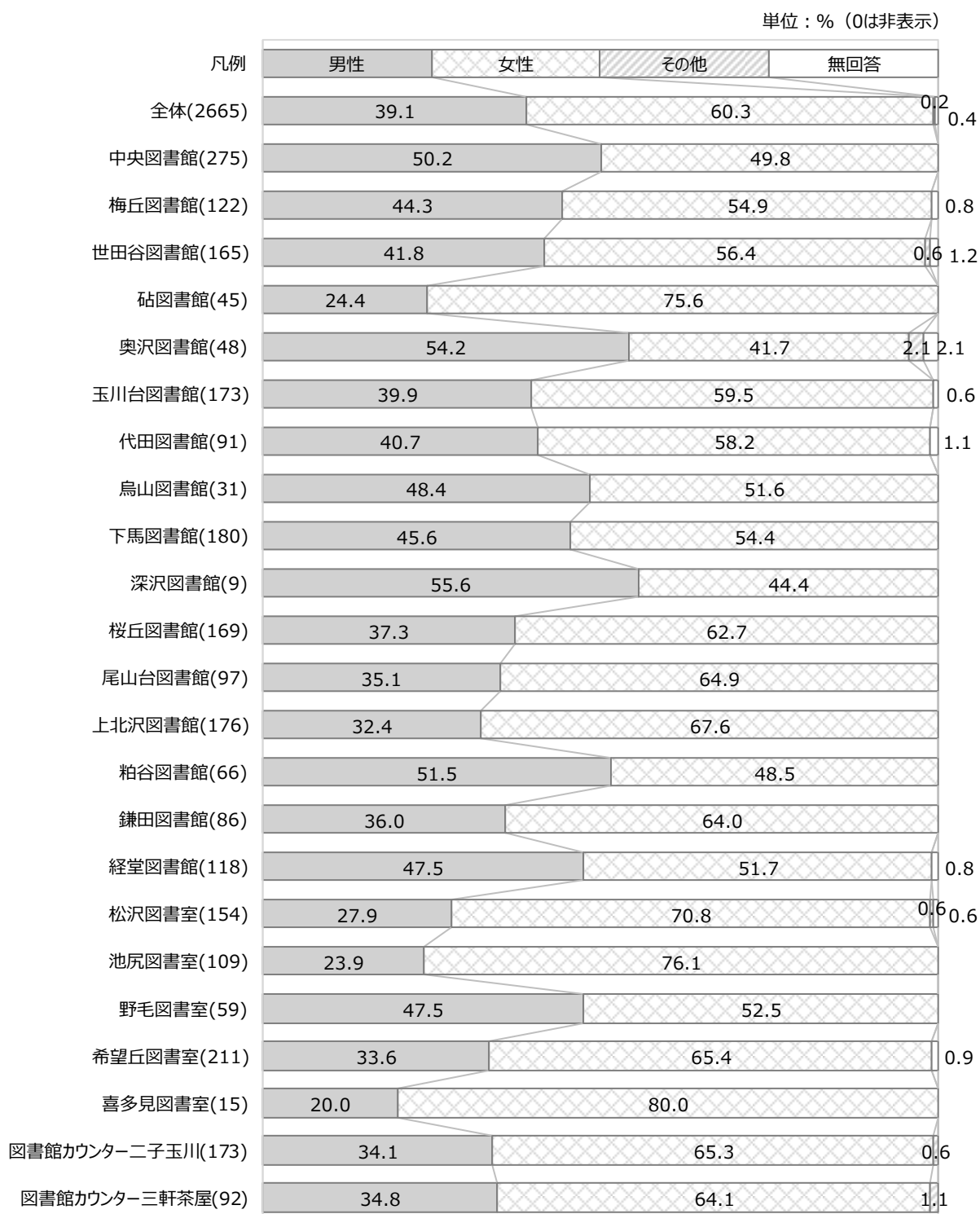


1-2 基本属性（館別）

○性別

「女性」の利用者が7割以上と多かったのは、喜多見図書室、池尻図書室、砧図書館、松沢図書室です。反対に「男性」の利用者が多かったのは、深沢図書館、奥沢図書館、粕谷図書館です。

図 1-7 性別

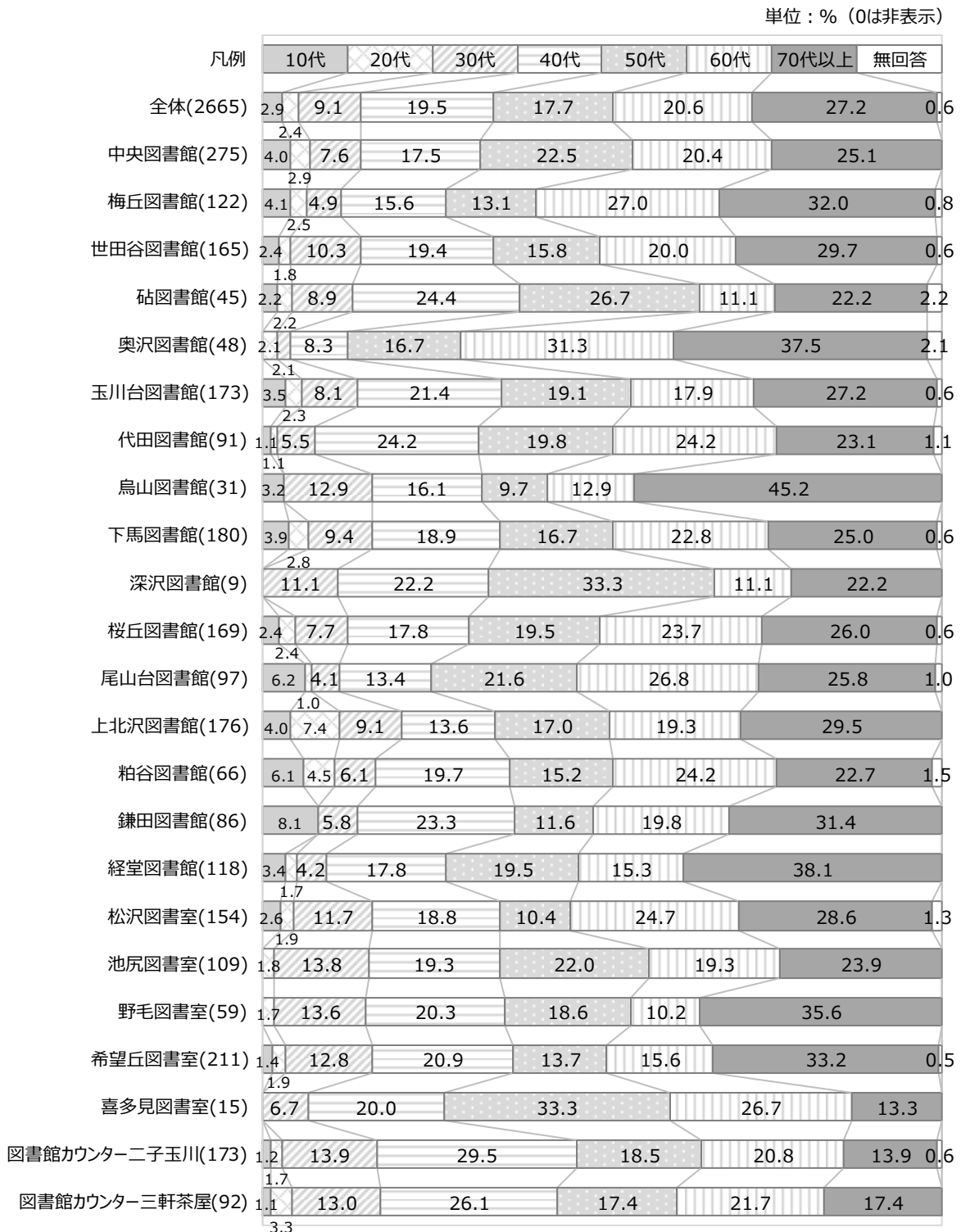


○年齢

「60代」と「70代以上」を合わせた割合が過半数を超えたのは、奥沢図書館、梅丘図書館、烏山図書館、経堂図書館、松沢図書室、尾山台図書館、鎌田図書館となっています。

一方、「50代」以下の割合が多いのは、深沢図書館、図書館カウンター二子玉川、砧図書館、図書館カウンター三軒茶屋、喜多見図書室で、それぞれ6割を超えています。

図 1-8 年齢



○職業

奥沢図書館や烏山図書館では、全体で最も多い「無職」が4割以上を占めています。

一方、図書館カウンター三軒茶屋や図書館カウンター二子玉川、中央図書館では「会社員・公務員等」の割合が約4割を占め、最も多くなっています。

また、砧図書館の「家事」、「パート・アルバイト」や、池尻図書館の「家事」、喜多見図書館の「パート・アルバイト」の割合の高さが目立ちます。

図 1-9 職業

単位：% (0は非表示)

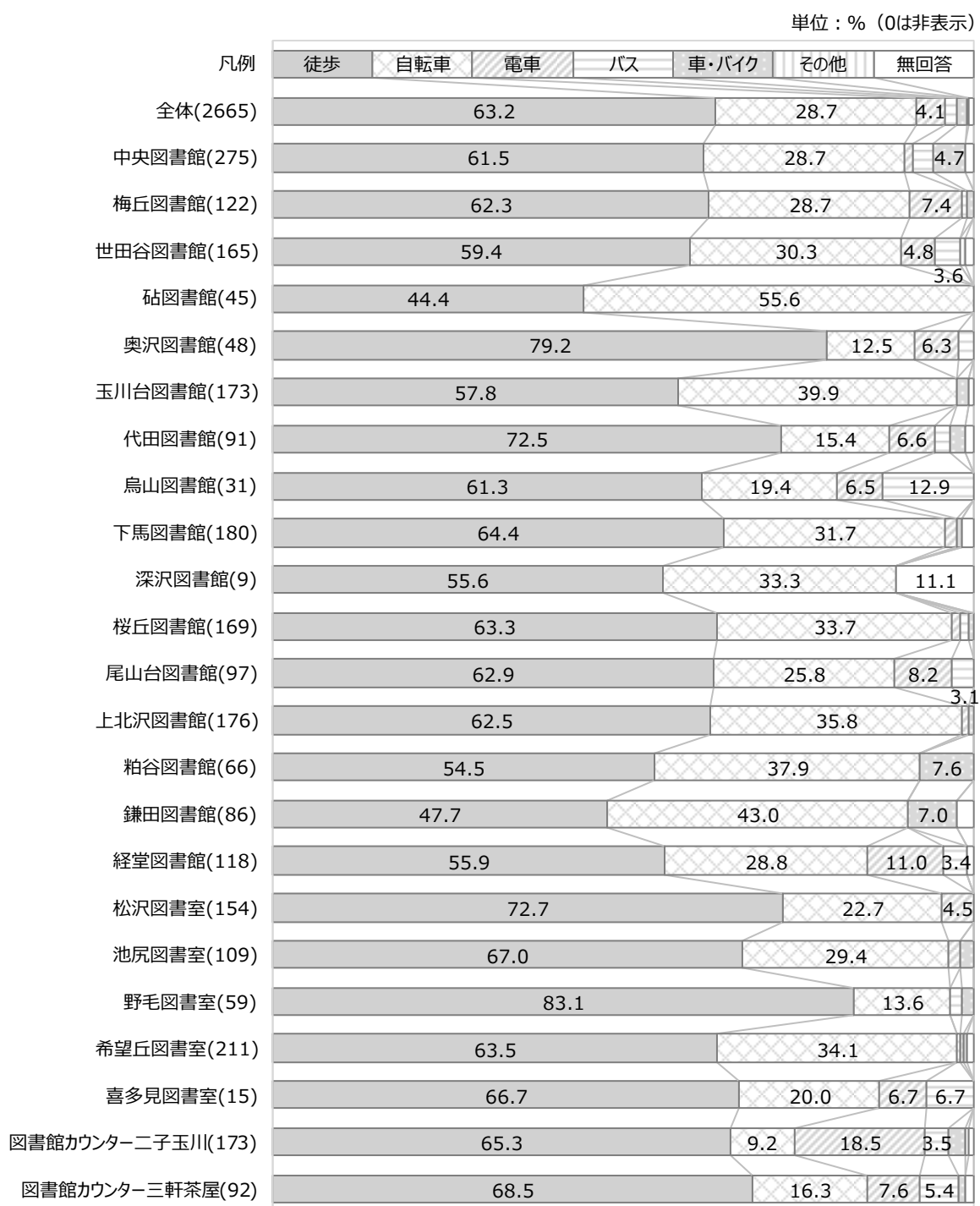
凡例	会社員・公務員等	自営業	パート・アルバイト	学生・受験生	家事	無職	その他	無回答
全体(2665)	27.7		6.7	13.4	3.9	16.2	28.0	3.3
中央図書館(275)	37.8			6.2	7.6	5.5	9.5	28.7
梅丘図書館(122)	28.7		4.9	6.6	6.6	15.6	32.8	4.1
世田谷図書館(165)	25.5		6.7	12.7	4.2	13.3	32.7	4.2
砧図書館(45)	13.3	6.7	26.7		4.4	31.1	13.3	4.4
奥沢図書館(48)	25.0		6.3	16.7	2.1	4.2	43.8	2.1
玉川台図書館(173)	27.7		9.2	12.7	3.5	18.5	26.0	1.7
代田図書館(91)	26.4		8.8	15.4	1.1	19.8	25.3	3.3
烏山図書館(31)	19.4	3.2	9.7	6.5	9.7		41.9	3.2
下馬図書館(180)	32.2			9.4	11.1	3.9	10.6	27.8
深沢図書館(9)	22.2		22.2		22.2		33.3	
桜丘図書館(169)	23.1	4.7	14.8	3.6	18.9		30.2	4.1
尾山台図書館(97)	25.8	3.1	13.4	6.2	20.6		26.8	4.1
上北沢図書館(176)	25.0		6.8	14.2	5.7	17.6	28.4	1.7
粕谷図書館(66)	22.7		13.6	12.1	12.1	15.2	21.2	3.0
鎌田図書館(86)	26.7		19.8		8.1	15.1	25.6	4.7
経堂図書館(118)	30.5		5.1	14.4	2.5	11.0	34.7	1.7
松沢図書室(154)	19.5	7.1	15.6	3.2	16.2		33.1	4.5
池尻図書室(109)	24.8		6.4	12.8	0.9	27.5	22.0	4.6
野毛図書室(59)	32.2		5.1	18.6		16.9	25.4	1.7
希望丘図書室(211)	17.5	6.2	18.0	1.9	23.7		28.4	2.8
喜多見図書室(15)	13.3	6.7	26.7		20.0		33.3	
図書館カウンター二子玉川(173)	38.7			7.5	11.0	1.7	17.3	19.7
図書館カウンター三軒茶屋(92)	40.2			9.8	10.9	1.1	12.0	21.7

○図書館までの主な交通手段

ほぼ全館で「徒歩」の割合が高くなっています。徒歩の割合が約8割を占めたのは、野毛図書室で83.1%、次いで奥沢図書館で79.2%です。

一方で、砧図書館では、「徒歩」よりも「自転車」の割合が多くなっています。

図 1-10 図書館までの主な交通手段



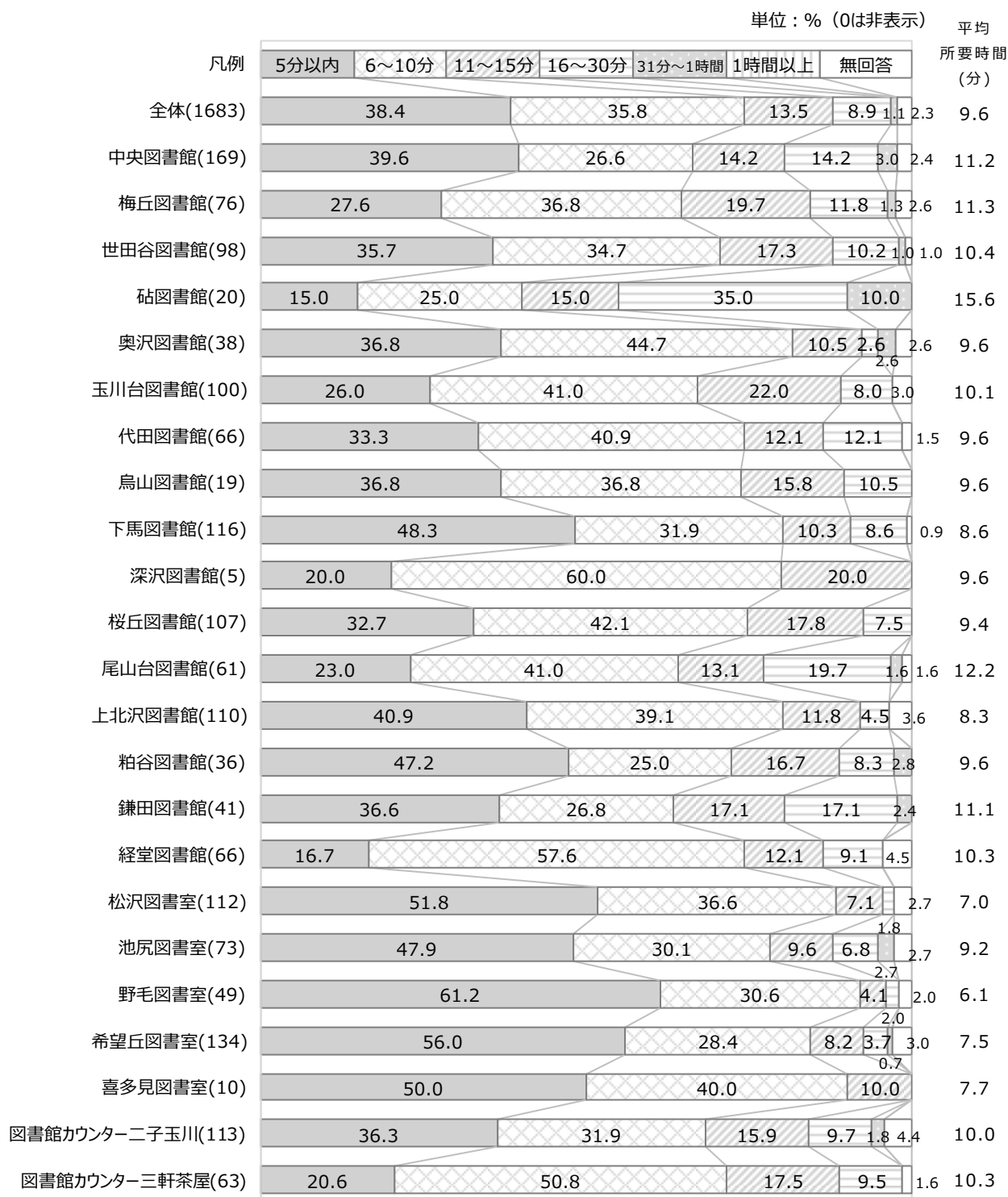
(注)3%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：全体 (1.7 1.6 0.1 0.7) 中央 (1.1 2.9 1.1) 梅丘 (0.8 0.8) 世田谷 (0.6 1.2) 奥沢 (2.1) 玉川台 (1.7 0.6) 代田 (2.2 2.2 1.1) 下馬 (1.7 0.6 1.7) 桜丘 (1.2 1.2 0.6) 上北沢 (1.1 0.6) 鎌田 (2.3) 経堂 (0.8) 池尻 (1.8 1.8) 野毛 (1.7 1.7) 希望丘 (0.5 0.5 0.5 0.9) 二子玉川 (2.3 0.6 0.6) 三軒茶屋 (1.1 1.1)

○図書館までの所要時間（主な交通手段が徒歩の方の）

平均所要時間が最も短かったのは、野毛図書室の6.1分です。次いで松沢図書室の7.0分です。

平均所要時間が最も長かったのは、砧図書館で15.6分です。次いで尾山台図書館の12.2分です。

図 1-11 図書館までの所要時間



1-3 基本属性【年度推移】

○性別

男性と女性の割合は、年度による差がほとんどありませんでしたが、令和2年度は女性の割合が6割以上を占めています。

図 1-12 性別【年度推移】



※令和2年度より「その他」を追加

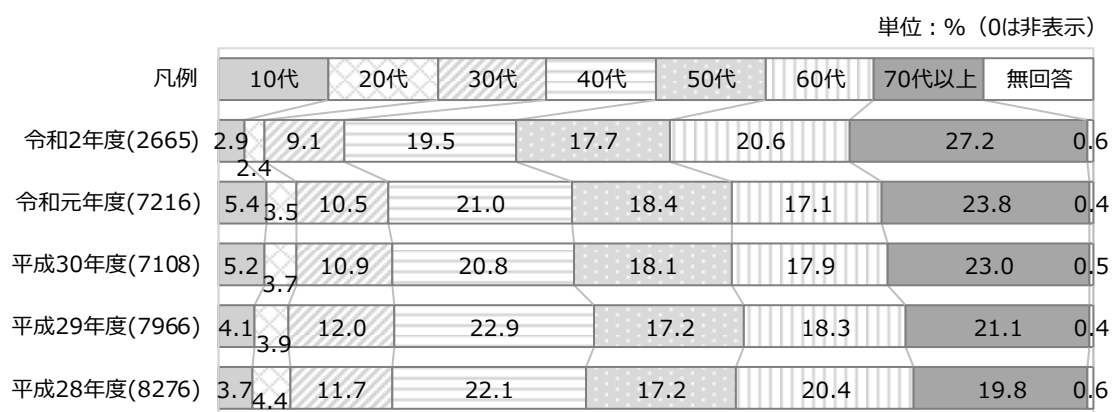
○年齢

平成28年度以降、「70代以上」が増加の傾向にあります。

一方、令和元年度まで増加傾向にあった「10代」は減少しています。

また、令和2年度は「60代」や「70代以上」の高年齢層が増加しています。

図 1-13 年齢【年度推移】



○職業

職業別の割合は、年度による大きな差はありませんが、「無職」が増加傾向にあります。

図 1-14 職業【年度推移】

単位：％（0は非表示）

凡例	会社員・公務員等	自営業	パート・アルバイト	学生・受験生	家事	無職	その他	無回答	
令和2年度(2665)		27.7	6.7	13.4	3.9	16.2	28.0	3.3	0.7
令和元年度(7216)		32.3	7.8	11.1	6.7	13.0	24.8	3.7	0.6
平成30年度(7108)		30.8	8.5	10.2	7.0	13.9	26.0	3.0	0.6
平成29年度(7966)		32.2	8.0	10.5	5.9	14.5	25.3	3.0	0.6
平成28年度(8276)		30.4	8.4	11.4	5.5	16.9	23.7	2.6	1.1

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5 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）

全体(全図書館合計)で「本を借りる・返す」が92.8%で最も多く、次に「館内で本や雑誌などを読む」が26.8%で、1位と2位に大きな差があります。

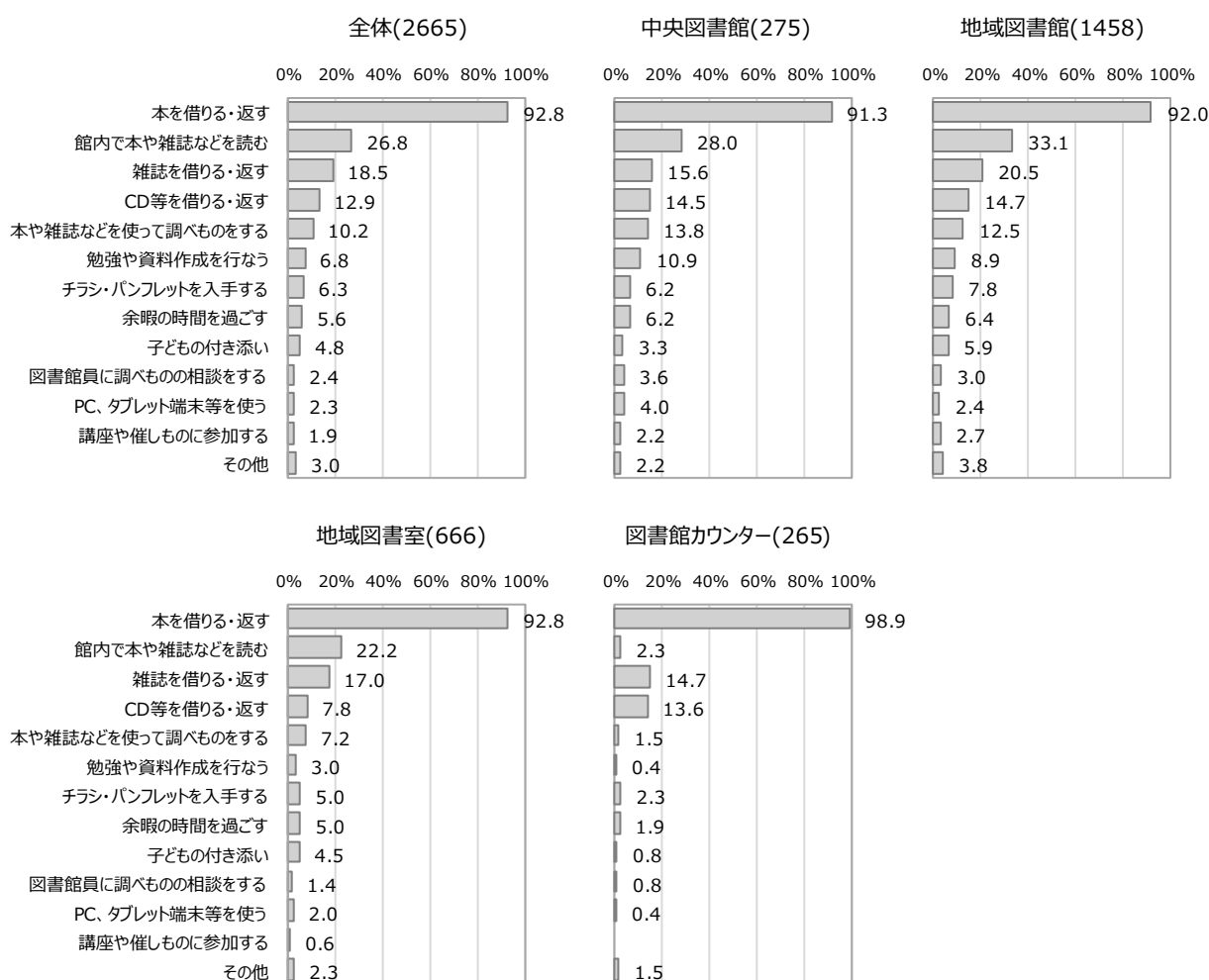
中央図書館は全体と同様の傾向にあります。

地域図書館は「館内で本や雑誌などを読む」が全体と比較して多くなっています。

地域図書室は、「CD等を借りる・返す」が全体と比較して少なくなっています。

図書館カウンターはその特質上、閲覧スペースがないため、「本を借りる・返す」に集中が見られ、「館内で本や雑誌などを読む」が少なくなっています。

図 2-1 図書館で行うこと



○図書館の利用頻度

問6 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)

全体(全図書館合計)で「月に2~3回程度」が38.4%で最も多く、「週に1~2回程度」が36.4%、「月に1回程度」が8.9%と続きます。

「今まで利用したことはない(今回が初めて)」の割合が最も多かったのは、池尻図書館で1.8%です。「ほぼ毎日」の割合が多かったのは、烏山図書館で22.6%です。

図2-2 図書館の利用頻度

単位：% (0は非表示)

凡例	ほぼ毎日	週に3~4回程度	週に1~2回程度	月に2~3回程度	月に1回程度	年に数回程度	今まで利用したことはない	その他	無回答
全体(2665)	3.0	8.4	36.4	38.4	8.9				
中央図書館(275)	3.6	6.9	34.5	37.8	12.0				
梅丘図書館(122)	4.1	13.9	44.3	31.1	5.7				
世田谷図書館(165)	7.9	10.9	37.6	32.1	8.5				
砧図書館(45)	6.7	13.3	31.1	33.3	13.3				
奥沢図書館(48)	4.2	18.8	45.8	20.8	8.3				
玉川台図書館(173)	4.0	42.2	42.2	8.7					
代田図書館(91)	3.3	9.9	34.1	42.9	7.7				
烏山図書館(31)	22.6	16.1	32.3	19.4	6.5	3.2			
下馬図書館(180)	10.0	36.7	35.0	7.8	3.9	3.3			
深沢図書館(9)	11.1	11.1	33.3	44.4					
桜丘図書館(169)	7.7	45.6	34.3	5.3	3.0				
尾山台図書館(97)	3.1	10.3	43.3	26.8	9.3	5.2			
上北沢図書館(176)	10.8	37.5	40.3	9.1					
粕谷図書館(66)	3.0	13.6	36.4	36.4	6.1	3.0			
鎌田図書館(86)	3.5	11.6	33.7	46.5	3.5				
経堂図書館(118)	4.2	11.0	46.6	30.5	6.8				
松沢図書室(154)	6.5	37.7	39.0	11.0					
池尻図書室(109)	5.5	21.1	52.3	11.0	4.6				
野毛図書室(59)	3.4	8.5	35.6	39.0	8.5	3.4			
希望丘図書室(211)	4.7	29.9	43.1	9.5	5.7				
喜多見図書室(15)	6.7	6.7	46.7	40.0					
図書館カウンター二子玉川(173)		30.1	46.8	11.0	5.2				
図書館カウンター三軒茶屋(92)	6.5	26.1	48.9	14.1	3.3				

(注)3%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：全体 (2.3 0.3 0.5 1.7) 中央 (2.2 0.4 0.7 1.8) 梅丘 (0.8) 世田谷 (1.2 0.6 1.2) 砧 (2.2) 奥沢 (2.1) 玉川台 (1.2 1.7) 代田 (2.2) 下馬 (2.8 0.6) 桜丘 (0.6 1.2 1.2 1.2) 尾山台 (1.0 1.0) 上北沢 (1.1 0.6 0.6) 粕谷 (1.5) 鎌田 (1.2) 経堂 (0.8) 松沢 (2.6 0.6 0.6 1.9) 池尻 (1.8 1.8 1.8) 野毛 (1.7) 希望丘 (2.8 0.5 1.4 2.4) 二子玉川 (0.6 2.3 2.3 1.7) 三軒茶屋 (1.1)

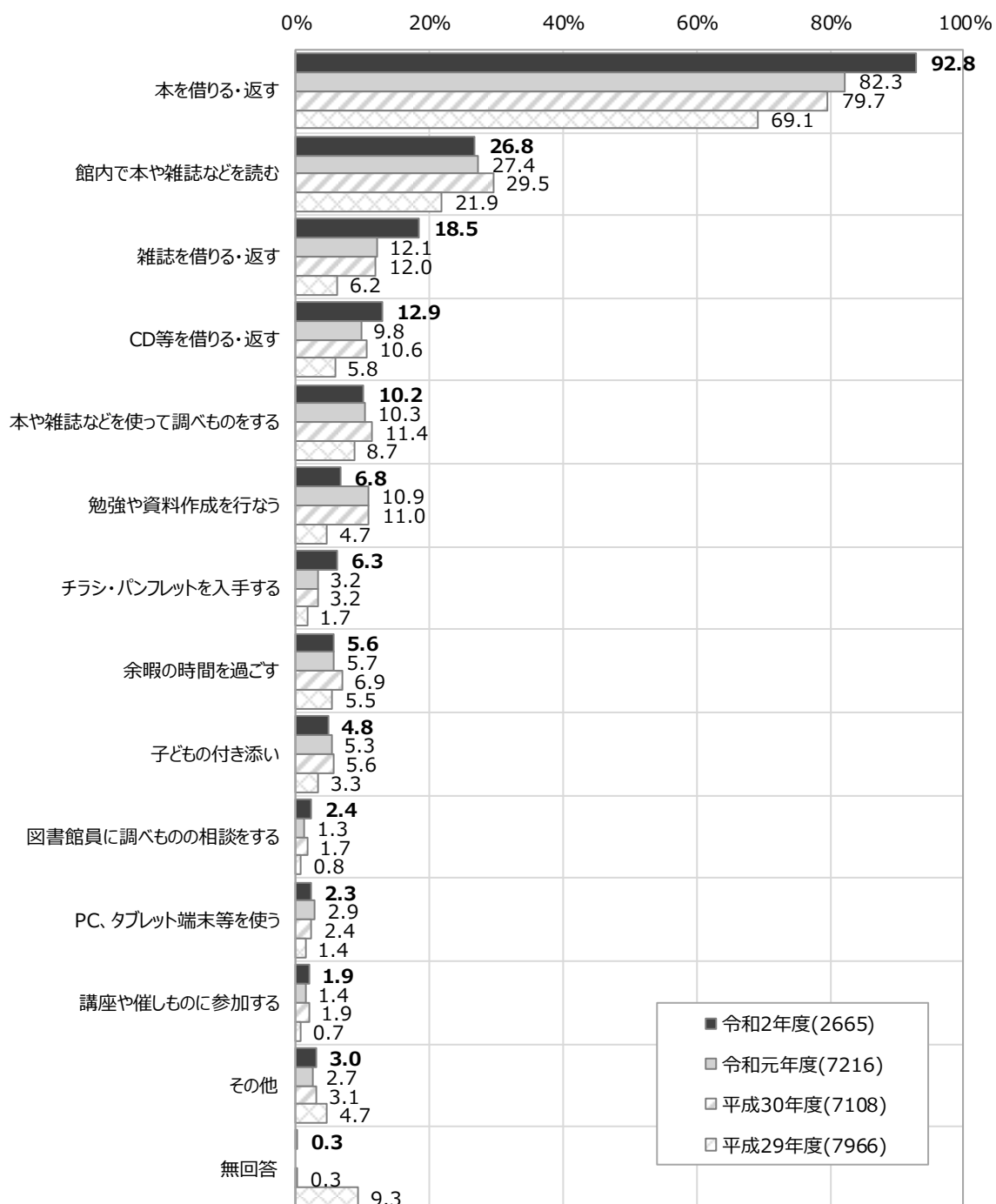
2-2 世田谷区立図書館の利用状況【年度推移】

○図書館で行うこと

図書館で行うことは、「本を借りる・返す」が毎年最も多く、増加傾向にあります。

また、令和2年度は「雑誌を借りる・返す」や「CD等を借りる・返す」が増加しており、「勉強や資料作成を行う」は減少しています。

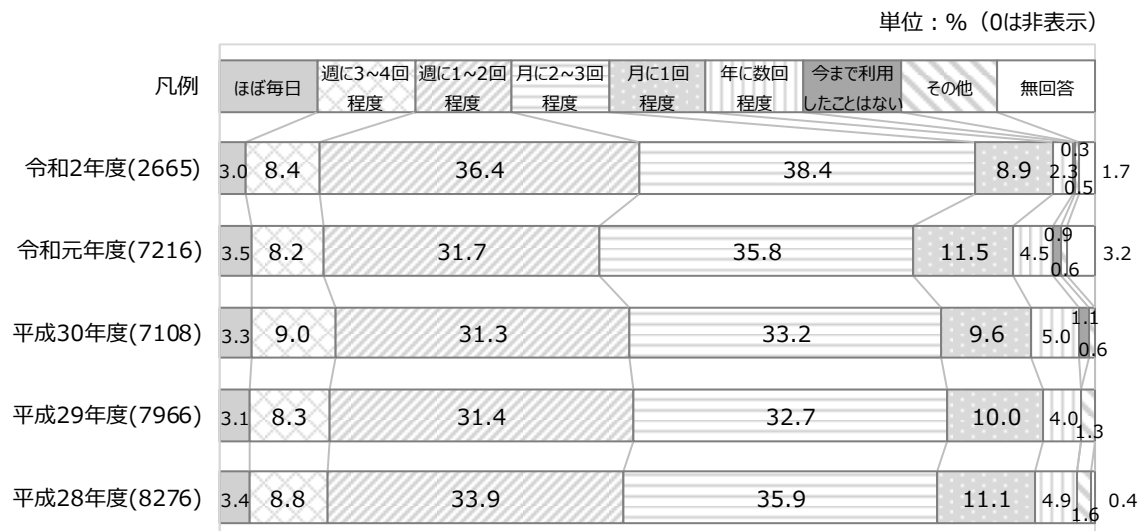
図 2-3 図書館で行うこと【年度推移】



○図書館の利用頻度

利用頻度別の割合は、令和2年度は「週に1~2回程度」や「月に2~3回程度」がやや増加しています。

図 2-4 図書館の利用頻度【年度推移】



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

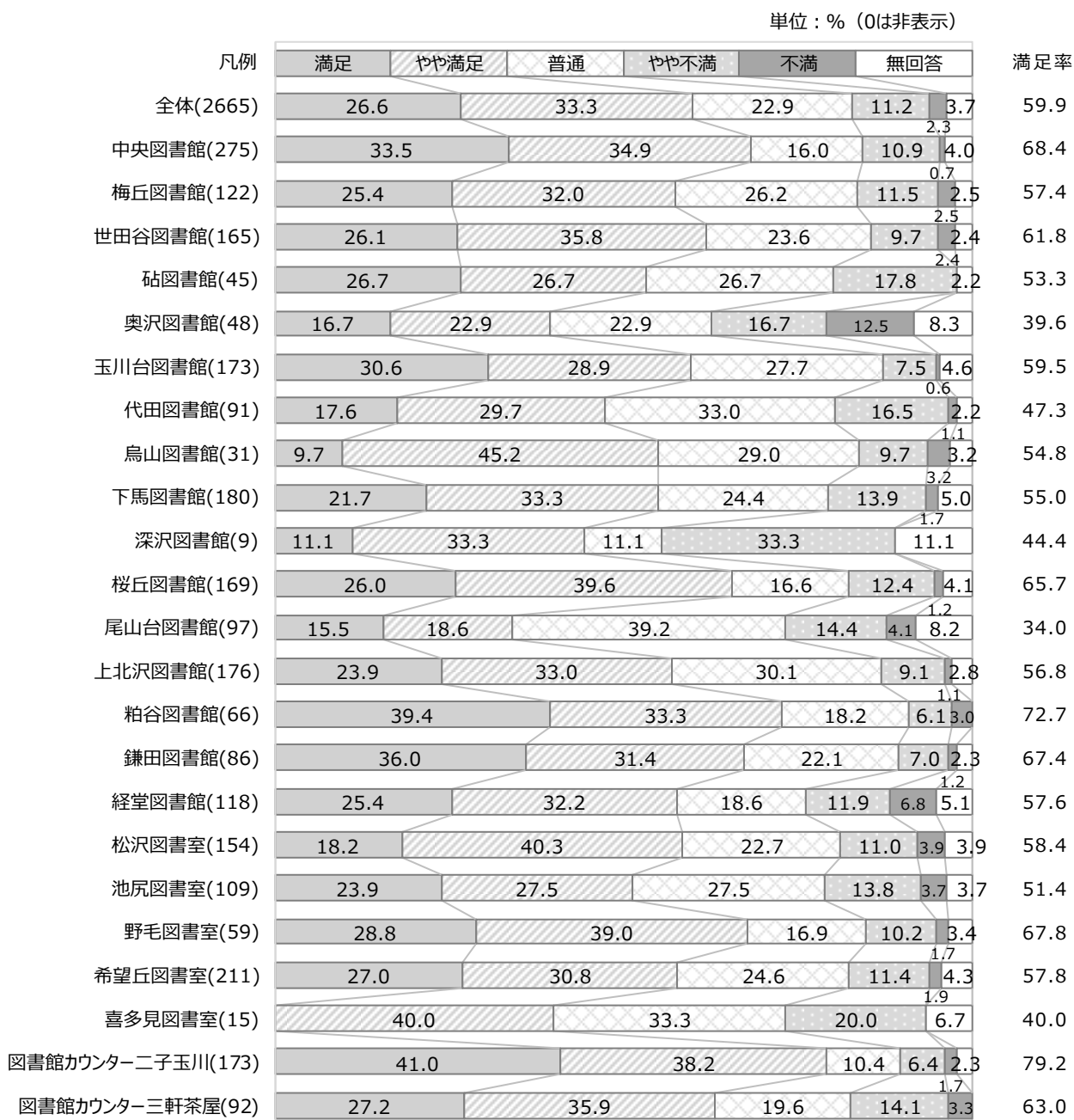
問9 区立図書館の、満足度についてお聞きします。(○は各項目1つずつ)
 [5]期間については、その長さについて。[6]冊数については、その多さについてもお答え下さい。

(1) 本の種類や数について

全体(全図書館合計)の「満足」と「やや満足」の合計値(以下、「満足率」とする)は59.9%です。

館別の上位は、図書館カウンター二子玉川が79.2%、粕谷図書館が72.7%、中央図書館が68.4%、野毛図書室が67.8%、鎌田図書館が67.4%と続きます。

図3-1 本の種類や数に対する満足度



(2) 雑誌、新聞の種類や数について

全体の満足率は42.6%です。館別の上位は粕谷図書館が56.1%、鎌田図書館が55.8%、砧図書館が53.3%、中央図書館が48.7%、世田谷図書館が45.5%と続きます。

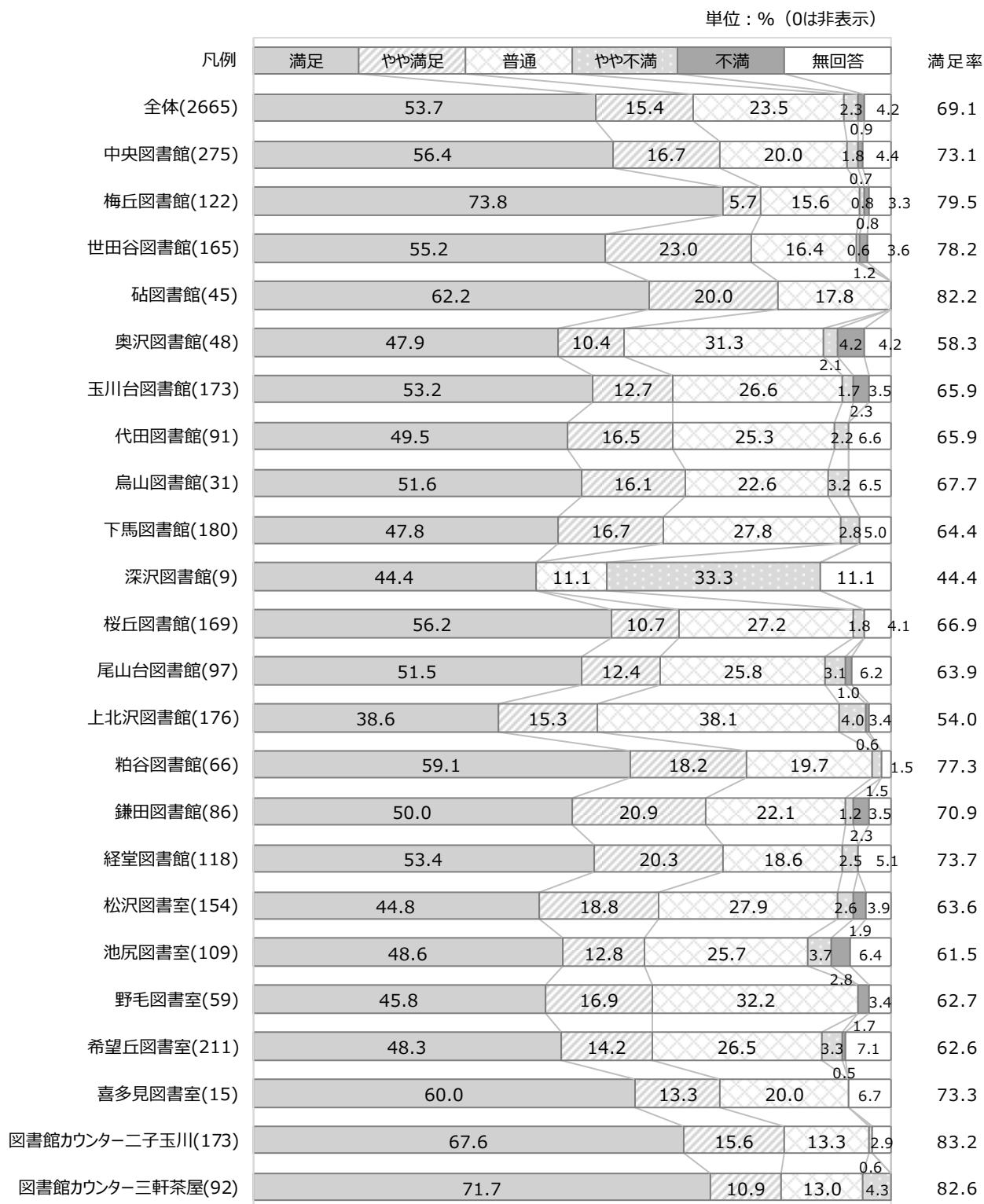
図 3-2 雑誌、新聞の種類や数に対する満足度



(3) 開館日について

全体の満足率は69.1%です。館別の上位は図書館カウンター二子玉川が83.2%、図書館カウンター三軒茶屋が82.6%、砧図書館が82.2%、梅丘書館が79.5%、世田谷図書館が78.2%と続きます。

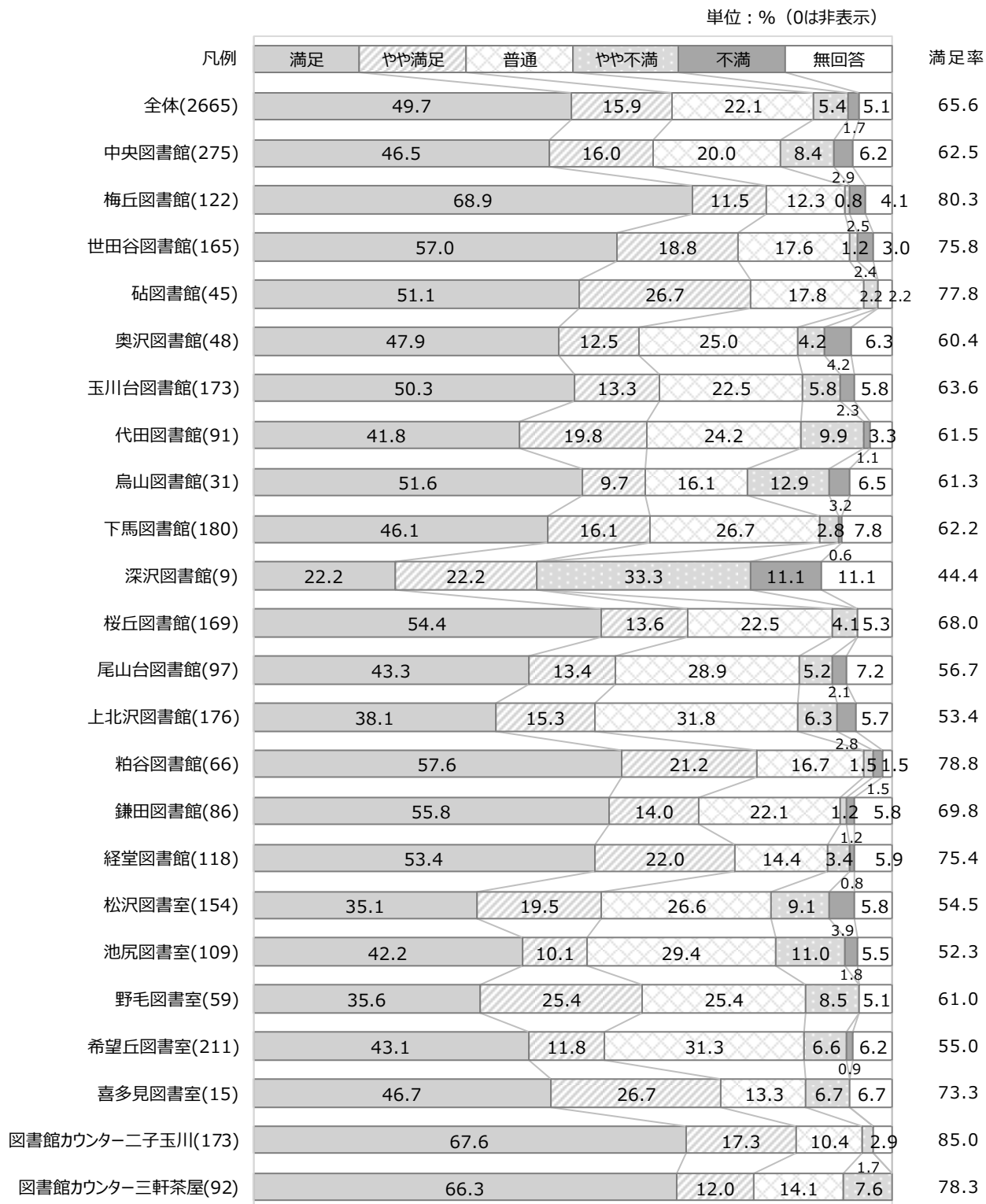
図 3-3 開館日に対する満足度



(4) 開館時間について

全体の満足率は65.6%です。館別の上位は図書館カウンター二子玉川が85.0%、梅丘図書館が80.3%、粕谷図書館が78.8%、図書館カウンター三軒茶屋が78.3%、砧図書館が77.8%、世田谷図書館が75.8%と続きます。

図 3-4 開館時間に対する満足度

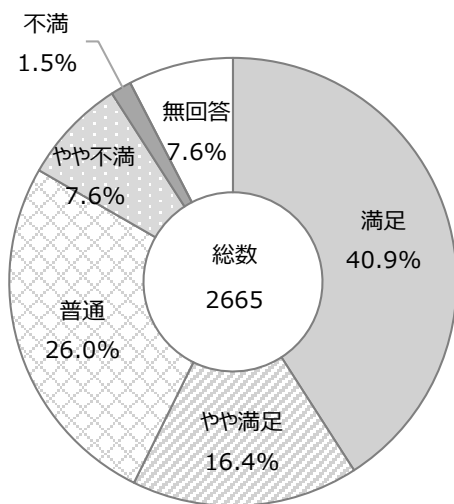


(5) 本を借りられる期間について

全体の満足率は57.3%です。

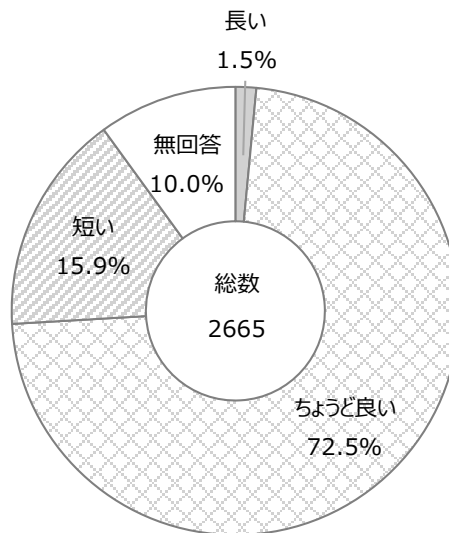
借りられる期間については、「ちょうど良い」が72.5%、「短い」が15.9%です。

図 3-5 本を借りられる期間に対する満足度



満足率 57.3%

図 3-6 本を借りられる期間の長さについて

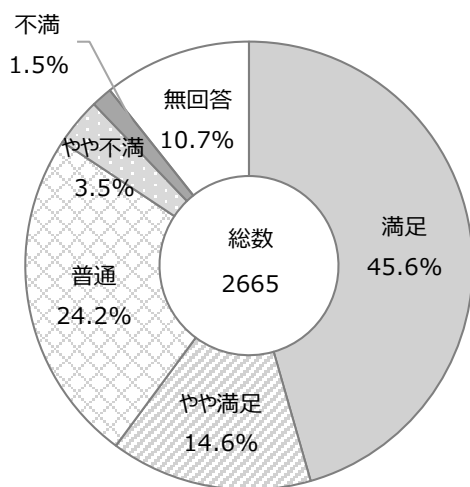


(6) 本を一度に借りられる冊数について

全体の満足率は60.2%です。

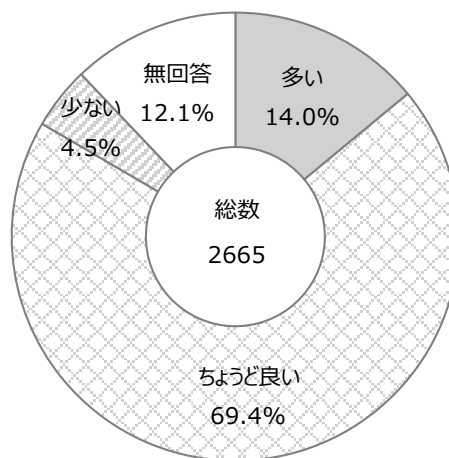
借りられる冊数については、「ちょうど良い」が69.4%、「多い」が14.0%です。

図 3-7 一度に借りられる冊数に対する満足度



満足率 60.2%

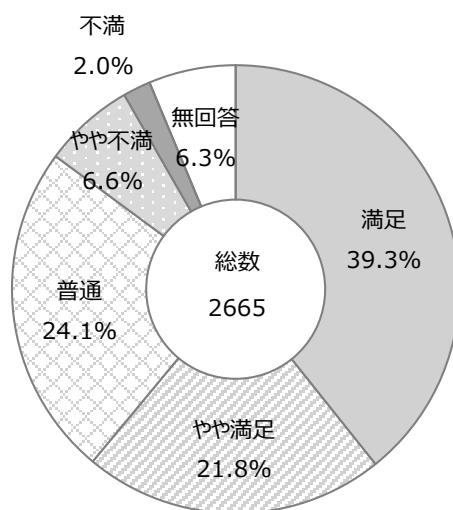
図 3-8 一度に借りられる冊数について



(7) 本のリクエスト・予約サービスについて

全体の満足率は61.1%です。

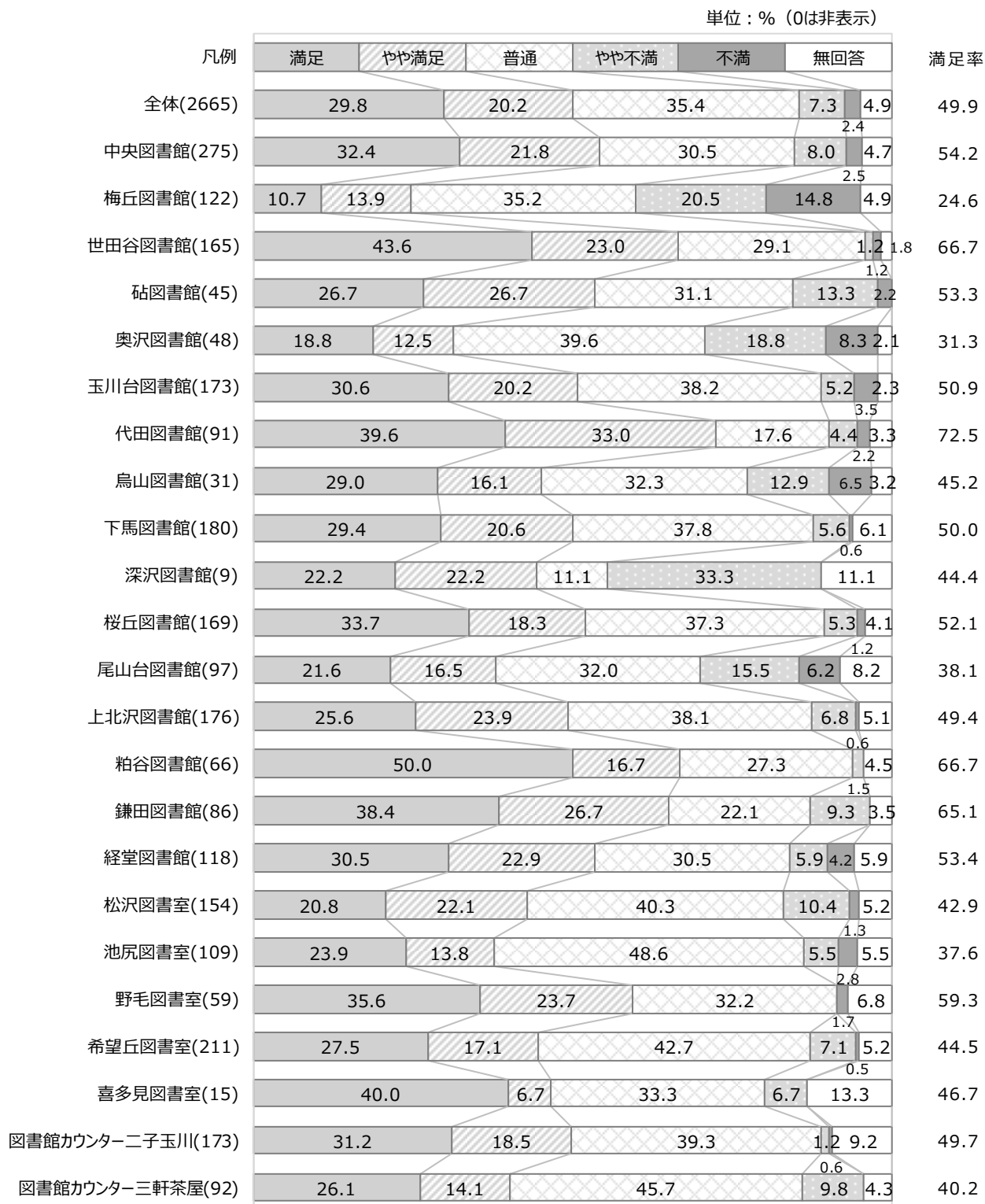
図 3-9 本のリクエスト・予約サービスに対する満足度



(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

全体の満足率は49.9%です。館別の上位は、代田図書館が72.5%、世田谷図書館と粕谷図書館が66.7%、鎌田図書館が65.1%、野毛図書室が59.3%と続きます。

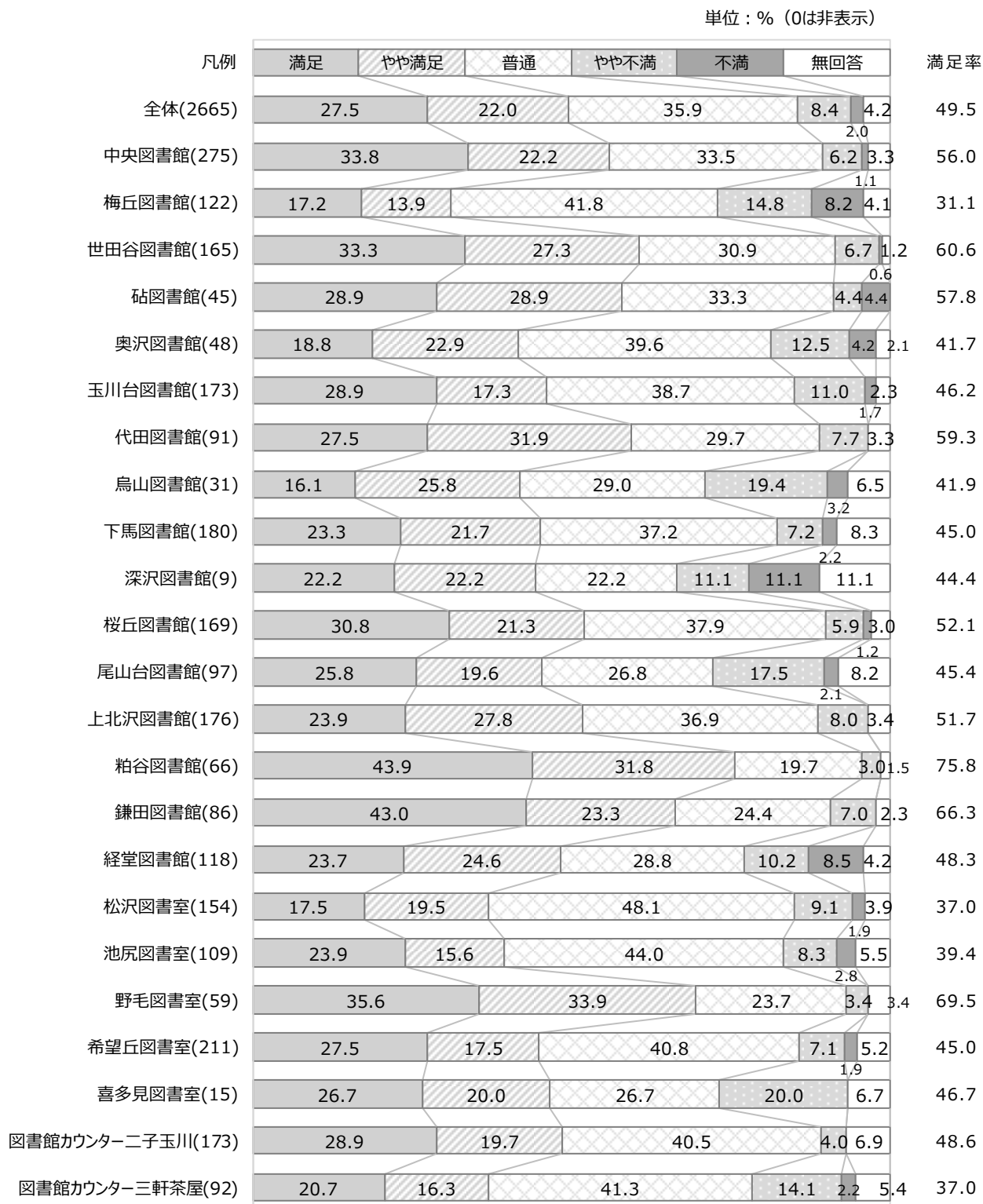
図 3-10 図書館の施設や設備に対する満足度



(9) 図書館内の居心地について

全体の満足率は49.5%です。館別の上位は粕谷図書館が75.8%、野毛図書室が69.5%、鎌田図書館が66.3%、世田谷図書館が60.6%、代田図書館が59.3%と続きます。

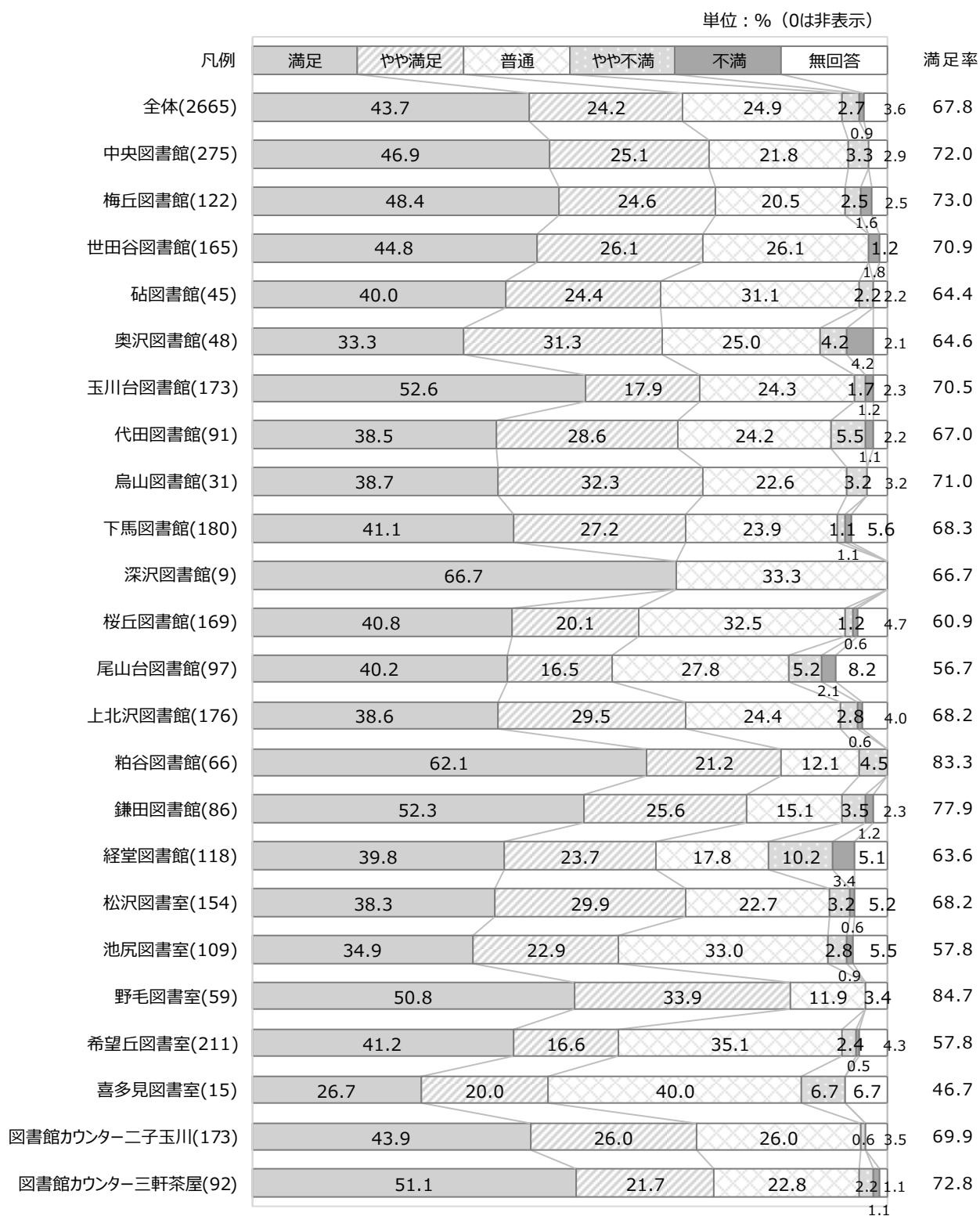
図 3-11 図書館内の居心地に対する満足度



(10) 図書館職員の待遇について

全体の満足率は67.8%です。館別の上位は野毛図書室が84.7%、粕谷図書館が83.3%、鎌田図書館が77.9%、梅丘図書館が73.0%、図書館カウンター三軒茶屋が72.8%と続きます。

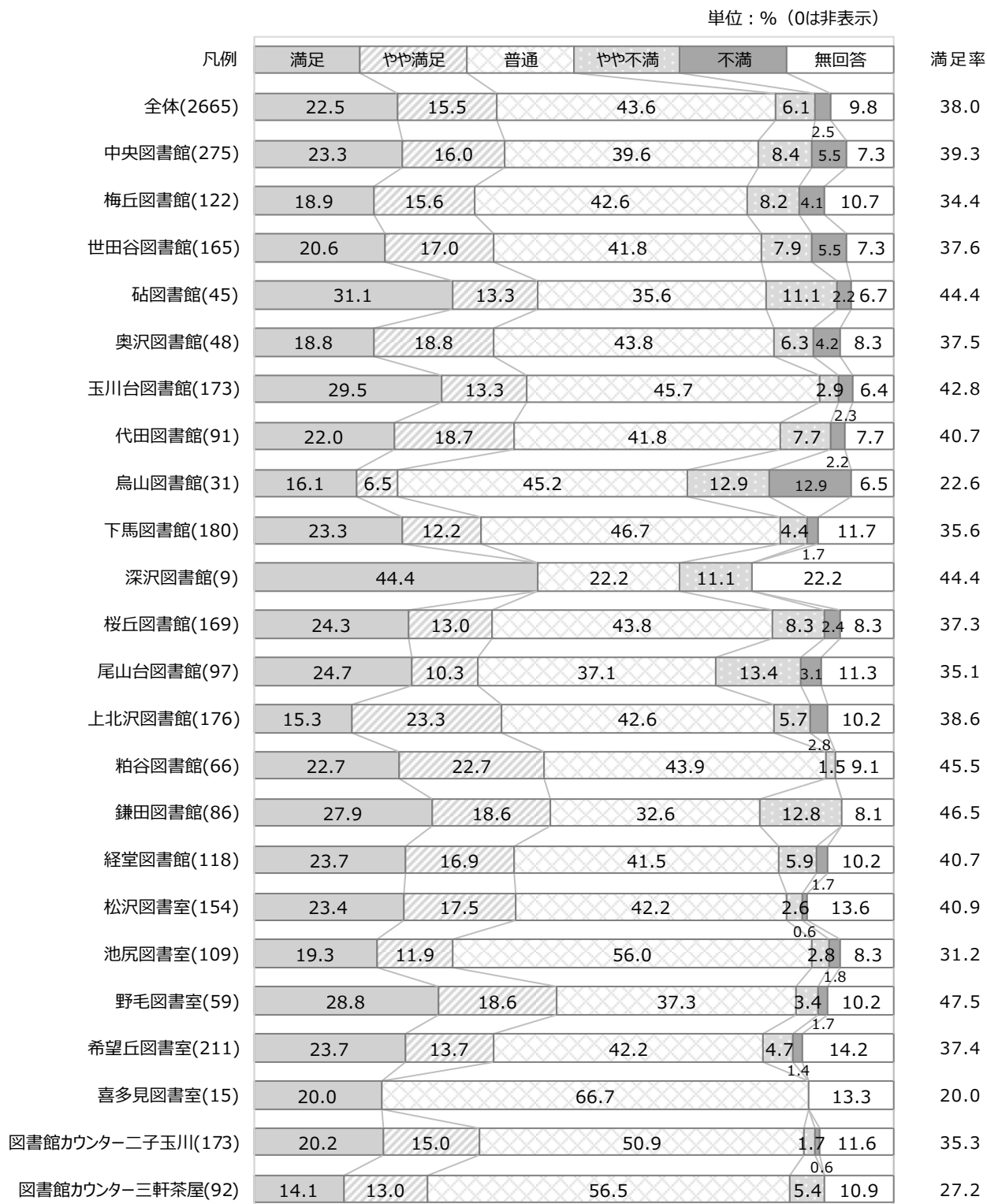
図 3-12 図書館職員の待遇に対する満足度



(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

全体の満足率は38.0%です。館別の上位は野毛図書室が47.5%、鎌田図書館が46.5%、粕谷図書館が45.5%、砧図書館と深沢図書館が44.4%と続きます。

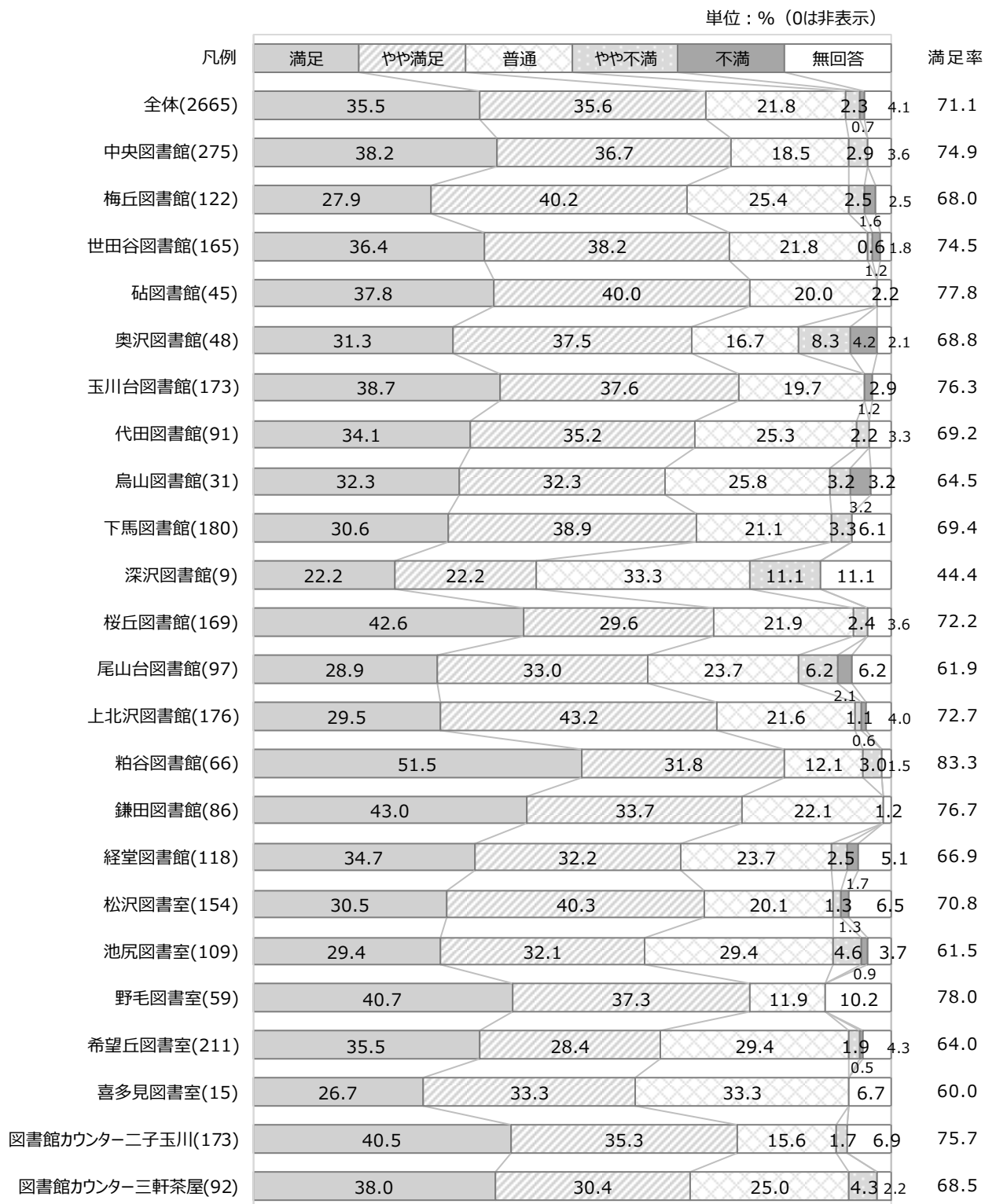
図 3-13 不適正な利用者への職員対応に対する満足度



(12) 区立図書館の全体的な満足度について

全体の満足率は71.1%です。粕谷図書館の満足率が83.3%で、全館のうち唯一8割を超えています。その他の館別の上位は野毛図書室が78.0%、砧図書館が77.8%、鎌田図書館が76.7%、玉川台図書館が76.3%と続きます。

図 3-14 区立図書館に対する全体的な満足度

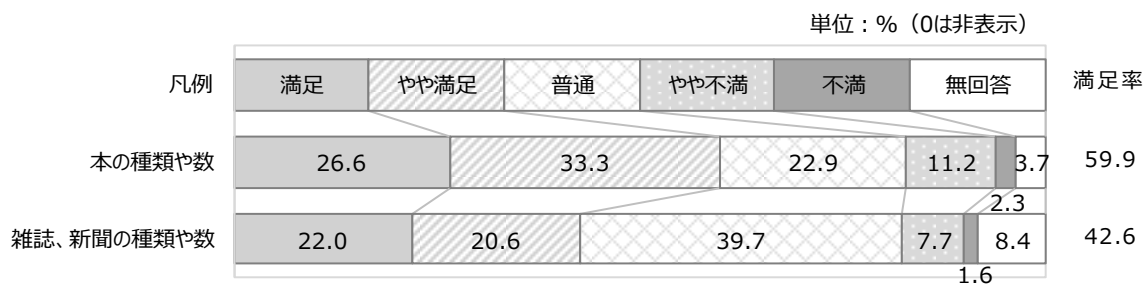


○図書館に対する満足度【項目比較】

(1) 資料の種類や数についての満足度

「本の種類や数」の満足率が 59.9%、「雑誌、新聞の種類や数」の満足率は 42.6%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。

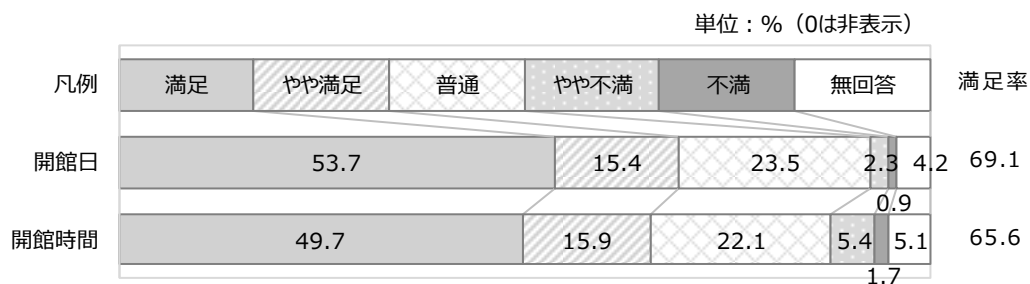
図 3-15 資料の種類や数についての満足度【項目比較】 総数 2665



(2) 開館日、開館時間についての満足度

「開館日」の満足率は 69.1%、「開館時間」の満足率は 65.6%です。

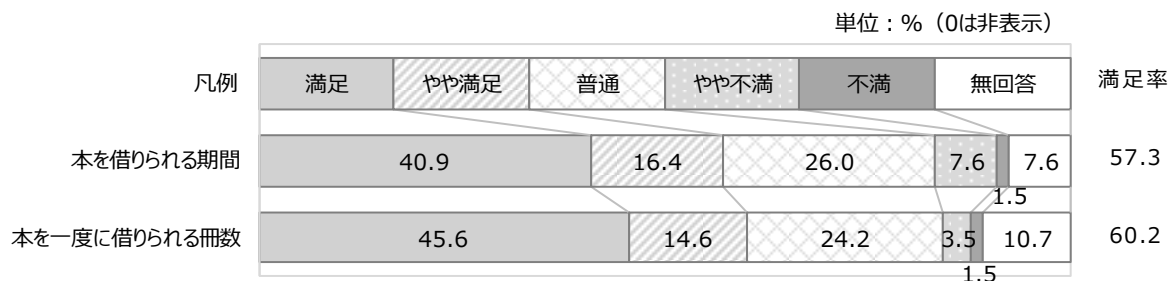
図 3-16 開館日、開館時間についての満足度【項目比較】 総数 2665



(3) 本を借りられる期間、本を一度に借りられる冊数についての満足度

「本を借りられる期間」の満足率は57.3%です。「本を一度に借りられる冊数」の満足率は60.2%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【項目比較】 総数 2665

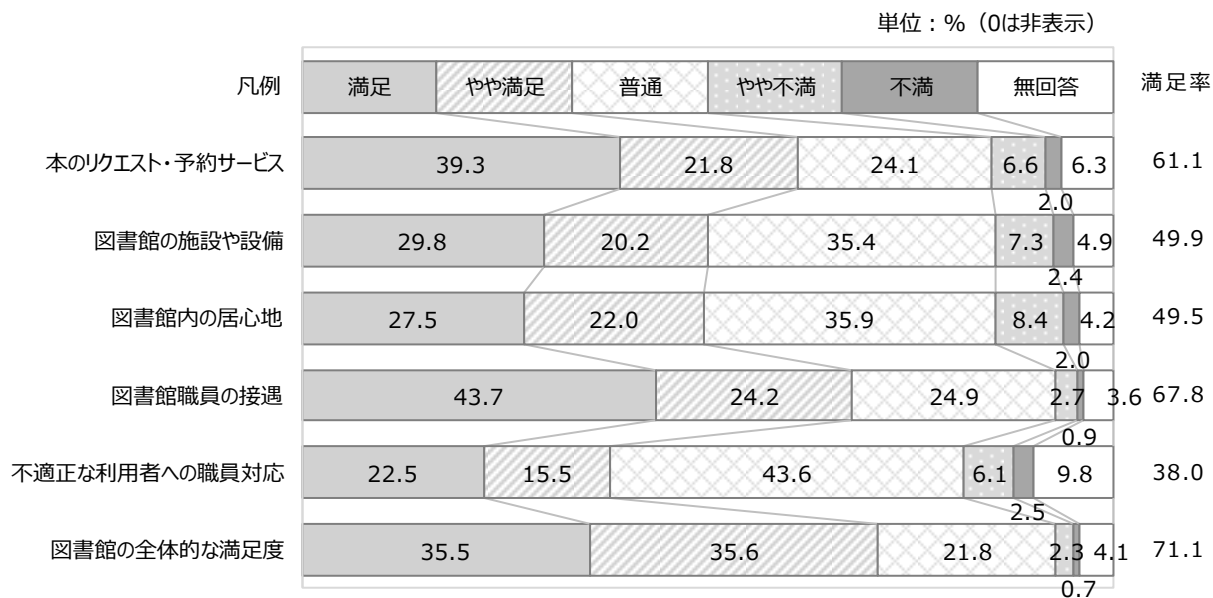


(4) 図書館のサービスや設備、職員などについての満足度

満足率で最も高いのは、「図書館の全体的な満足度」で71.1%と7割を超えています。

満足率で60%に達していたのは、「図書館職員の接遇」で67.8%と「本のリクエスト・予約サービス」で61.1%です。

図 3-18 図書館のサービスや設備、職員などについての満足度【項目比較】 総数 2665

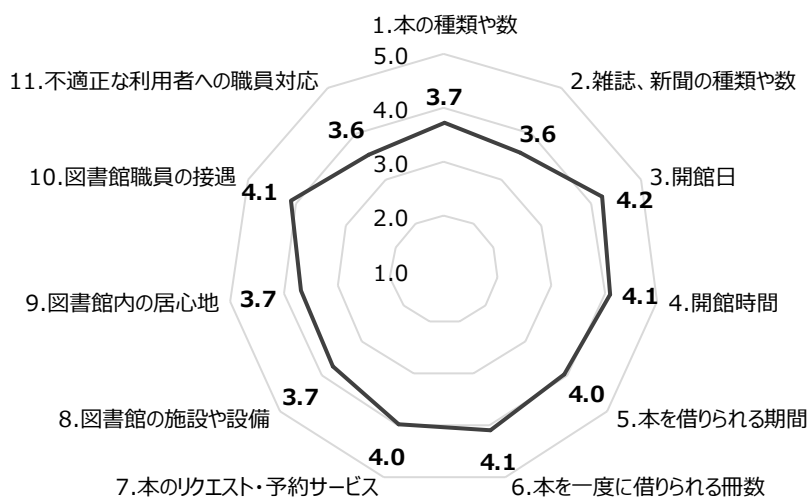


○図書館に対する満足度【項目別満足度の平均値】

満足度 11 項目の平均値を比較してみると、「開館日」が 4.2 と最も高く、次いで「開館時間」、「本を一度に借りられる冊数」、「図書館職員の接遇」の 3 項目でそれぞれ 4.1 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」と「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 満足度【項目比較】 回答総数 2665



※平均値

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

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

○図書館に対する満足度【年度推移】

(1) 本の種類や数についての満足度

令和2年度の満足率は59.9%で、令和元年度より8.5ポイント上昇し、過去5年間で最も高くなっています。

図 3-20 本の種類や数についての満足度【年度推移】



(2) 雑誌、新聞の種類や数についての満足度

令和2年度の満足率は42.6%で、過年度と比較して最も高くなっています。

一方、「不満」と「やや不満」の合計値（以下、「不満率」とする）は9.3%で昨年度よりも高くなっています。

図 3-21 雑誌、新聞の種類や数についての満足度【年度推移】



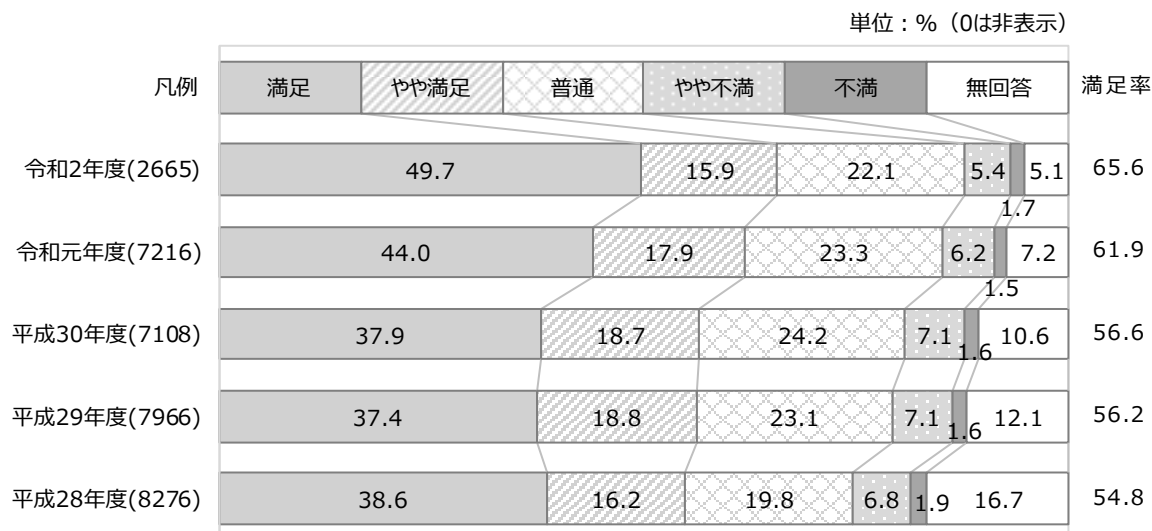
(3) 開館日、開館時間についての満足度

「開館日」の満足率は、過年度と比較して最も高くなっており、上昇傾向にあります。
「開館時間」においても同様の傾向です。

図 3-22 開館日についての満足度【年度推移】



図 3-23 開館時間についての満足度【年度推移】



(4) 本を借りられる期間、本を一度に借りられる冊数についての満足度

「本を借りられる期間」の満足率は、過年度と比較して最も高くなっています。
 一方、不満率は9.1%で過年度よりも高くなっています。

「本を一度に借りられる冊数」においては、令和2年度は満足率が60%台に達し、過年度と比較して最も高くなっています。

一方、不満率は5.0%で過年度よりも高くなっています。

図 3-24 本を借りられる期間についての満足度【年度推移】



図 3-25 本を借りられる冊数についての満足度【年度推移】



(5) 本のリクエスト・予約サービスや図書館の施設や設備についての満足度

「本のリクエスト・予約サービス」についての満足率は、令和2年度は60%台に達し、過年度と比較して最も高くなっています。

一方、不満率は8.6%で過年度よりも高くなっています。

「図書館の施設や設備」についての満足率は、令和元年度と同水準となっています。

一方、不満率は9.7%で過年度よりも高くなっています。

図 3-26 本のリクエスト・予約サービスに対する満足度【年度推移】



図 3-27 図書館の施設や設備についての満足度【年度推移】



(6) 図書館の居心地や職員の接遇についての満足度

「図書館の居心地」についての満足率は49.5%で、令和元年度より3.7ポイント低下し、平成30年度（49.3%）と同水準となっています。

「図書館職員の接遇」の満足率は67.8%で、令和元年度とほぼ同水準となっています。

図 3-28 図書館の居心地についての満足度【年度推移】



図 3-29 図書館職員の接遇についての満足度【年度推移】



(7) 職員の対応や総合的な満足度

「大声で騒いだり、館内を走り回るなどの不適正な利用者への対応」の満足率は38.0%で、令和元年度と同水準となっています。

不満率においては8.6%となり、昨年度より高くなっています。

「図書館の全体的な満足度」は、令和2年度は70%台に達し、過年度と比較して最も高くなっており、上昇傾向にあります。

一方、不満率は3.0%となり、昨年度よりも高くなっています。

図 3-30 不適正な利用者への職員対応についての満足度【年度推移】



図 3-31 図書館の全体的な満足度【年度推移】



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

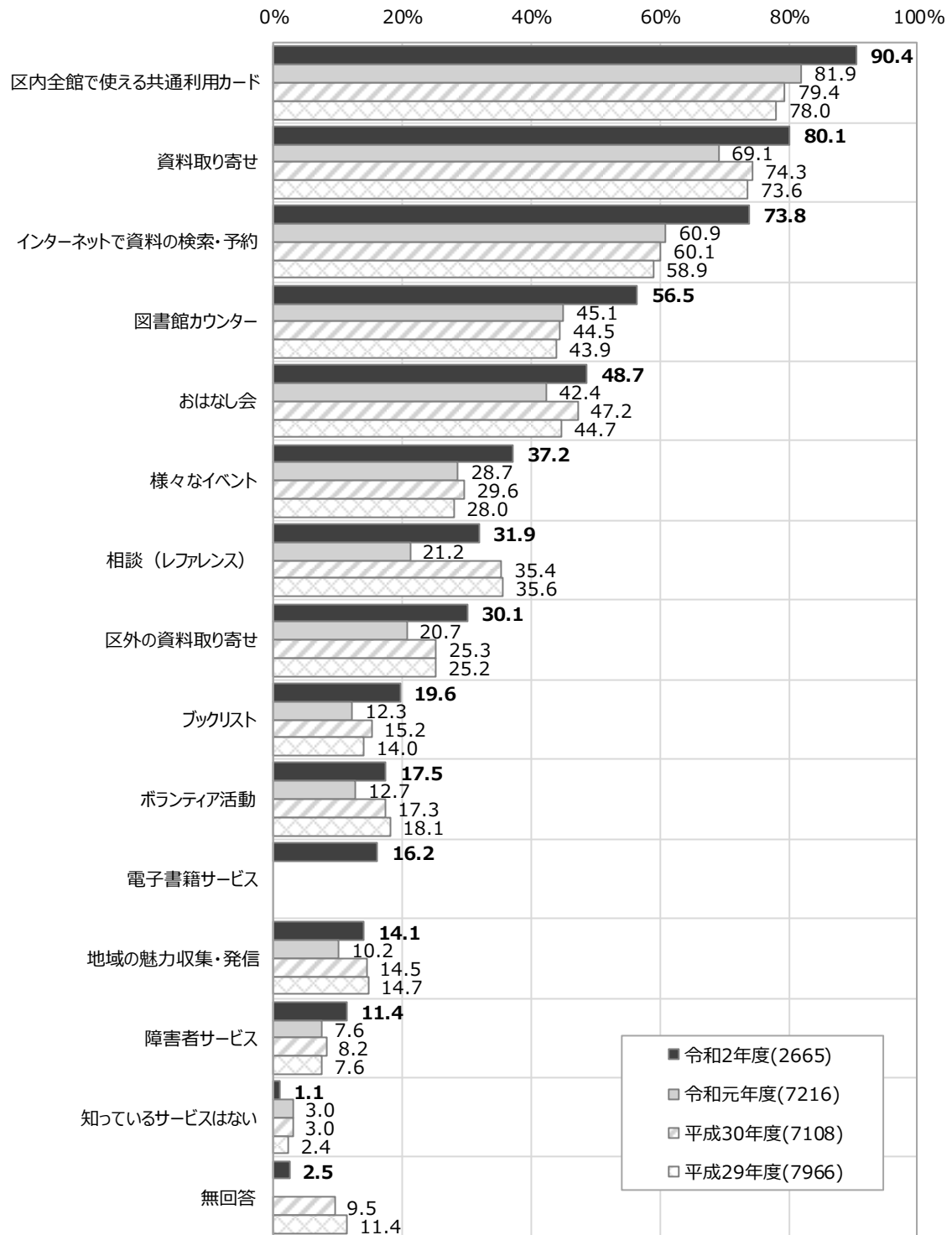
問7 現在、区立図書館で実施しているサービスで、ご存知のサービスすべてに○をつけてください。（○はいくつでも）

実施サービスの認知状況は「知っているサービスはない」以外の項目で昨年度より上昇しています。

令和元年度より10ポイント以上高くなっているのは「資料取り寄せ（読みたい資料を予約して、他の区立図書館から取り寄せて借りることができる）」、「インターネットで資料の検索・予約（パソコンや携帯電話から資料の検索や予約ができる）」、「図書館カウンター（二子玉川、三軒茶屋の図書館カウンターで予約資料の貸出・返却ができる）」、「相談（レファレンス）（図書館員に資料や調べものの相談ができる）」となっています。

また、今回より選択肢に追加した「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）」は、令和2年11月10日サービス開始でしたが、16.2%の認知状況となっています。

図 4-1 実施サービスの認知状況【年度推移】

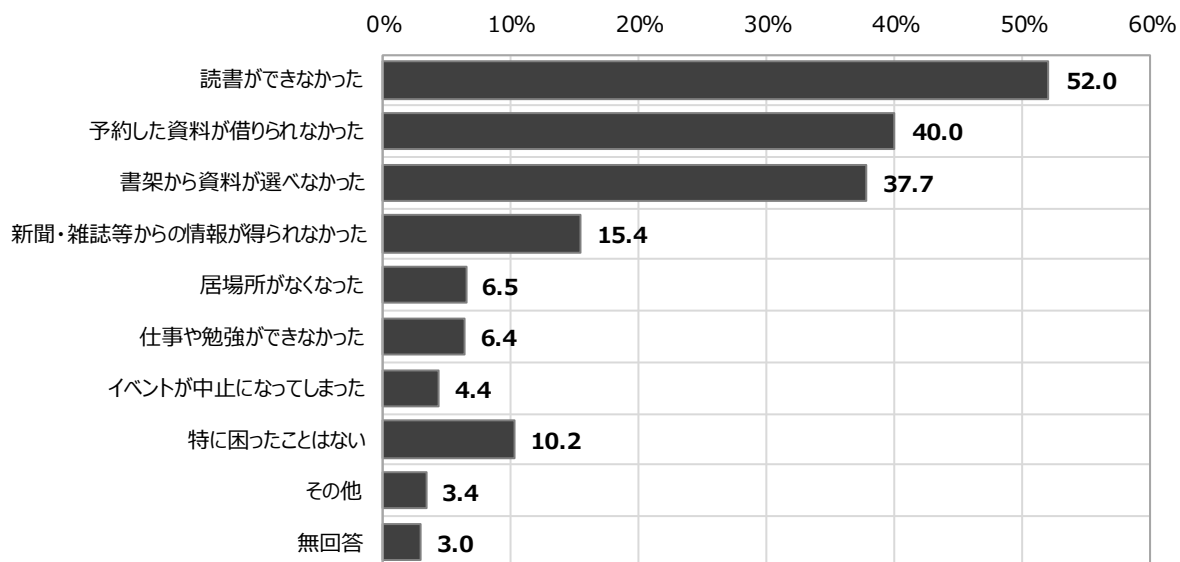


○休館中に困ったこと

問 8-1 新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、区立図書館は今年 3 月末から 6 月にかけて、長期間にわたる休館や一部業務休止を余儀なくされました。今後も感染状況によっては休館等も想定されます。
図書館が休館中、困ったことは何ですか。次の中からあてはまるものすべてに○をつけてください。（○はいくつでも）

図書館が休館中に困ったことは、「読書ができなかった」が 52.0%で最も多く、次いで「予約した資料が借りられなかった」40.0%、「書架から資料が選べなかった」37.7%と続きます。

図 4-2 休館中に困ったこと 回答総数 2665

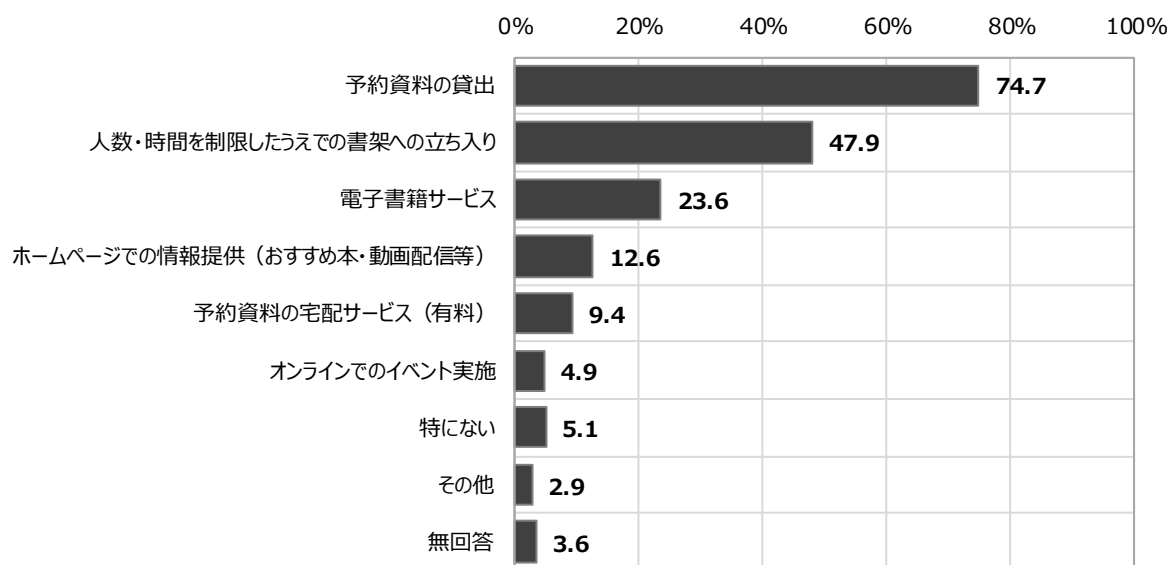


○休館中に希望するサービス

問 8-2 今後、図書館が休館や一部業務休止になった場合、どのようなサービスを希望しますか。（○はいくつでも）

今後、図書館が休館や一部業務休止になった場合に希望するサービスは、「予約資料の貸出」が74.7%で最も多く、次いで「人数・時間を制限したうえでの書架への立ち入り」47.9%、「電子書籍サービス」23.6%と続きます。

図 4-3 休館中に希望するサービス 回答総数 2665



○図書館に望むサービス

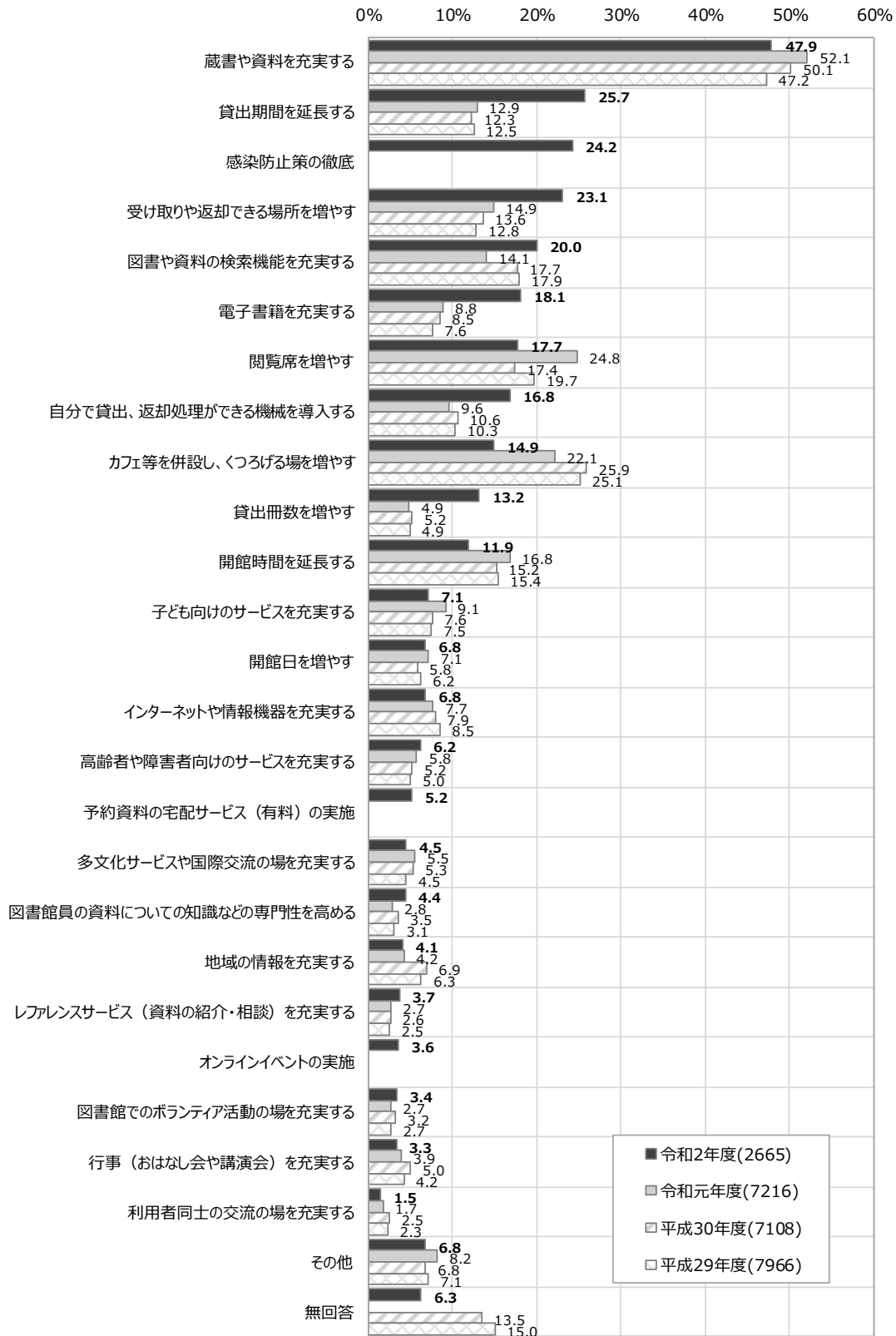
問 10 コロナ禍を踏まえ、今後、区立図書館が積極的に取り組んでほしいことはどのようなものですか。（○は3つ程度）

図書館に望むサービスは、「蔵書や資料を充実する」が47.9%と最も多く、次いで「貸出期間を延長する」が25.7%、今回より選択肢に追加した「感染防止策の徹底」24.2%と続きます。

その他に今回より選択肢に追加した「予約資料の宅配サービス（有料）の実施」は5.2%、「オンラインイベントの実施」は3.6%、今回より表現を変更した「電子書籍を充実する」は18.1%でした。

令和元年度との比較では、「貸出期間を延長する」、「貸出冊数を増やす」、「受け取りや返却できる場所を増やす」、「自分で貸出、返却処理ができる機械を導入する」などの増加が目立ちます。

図 4-4 図書館に望むサービス【年度推移】



※令和元年度までは「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。」という設問文でした。

※「電子書籍を充実する」は過去調査では、「電子書籍の貸出をする」という選択肢でした。

※コロナ禍を踏まえ令和2年度より新設した項目があります。

○参加したい図書館のイベント

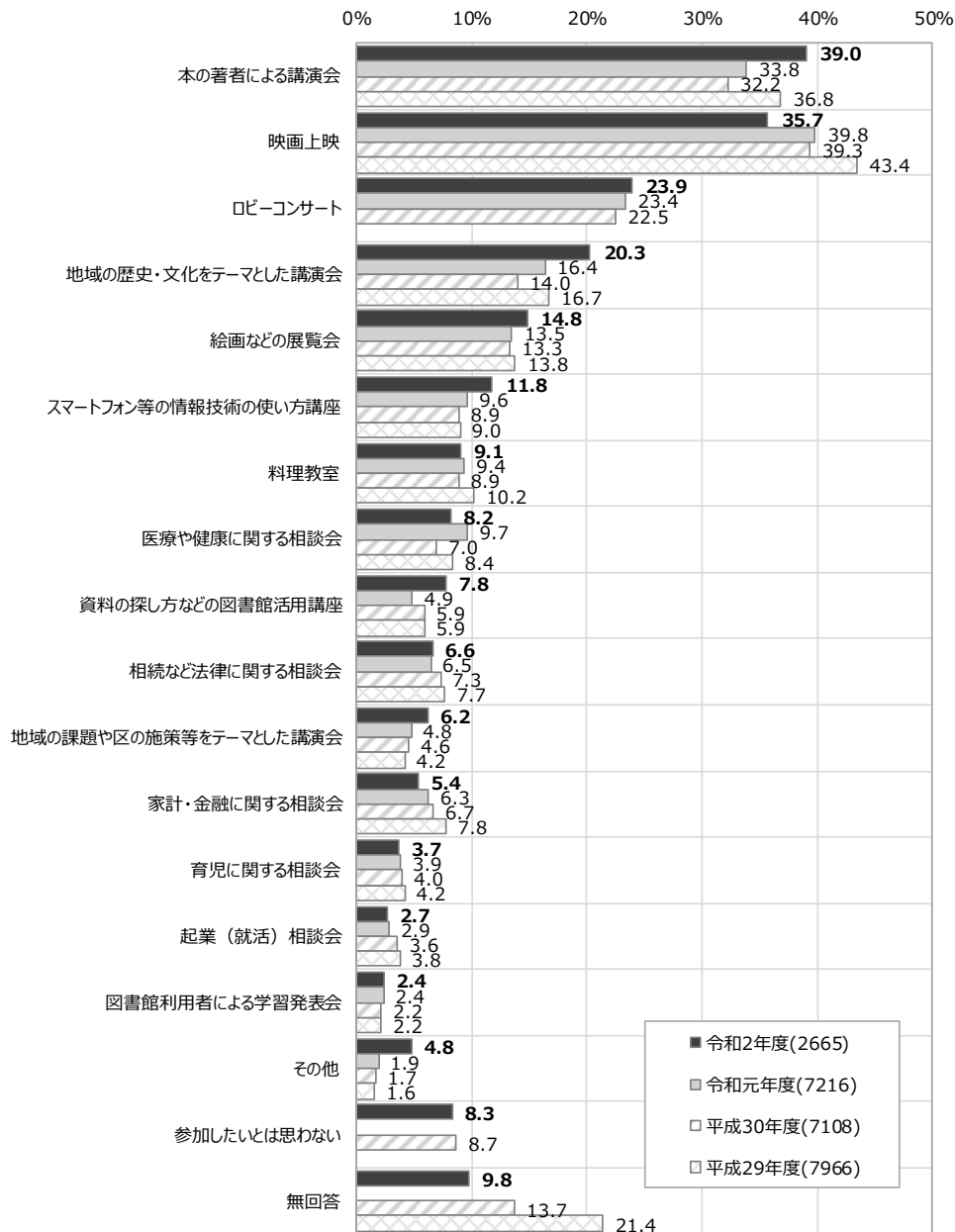
問 11 今後、区立図書館でどのようなイベントがあれば参加してみたいですか。
(○は3つ程度)

令和元年度では「映画上映」、次いで「本の著者による講演会」が人気でした。

令和2年度は、「本の著者による講演会」が39.0%で1位、「映画上映」が35.7%で2位、「ロビーコンサート」が23.9%で3位となっています。

その他、「地域の歴史・文化をテーマにした講演会」や「絵画などの展覧会」、「スマートフォン等の情報技術の使い方講座」、「資料の探し方などの図書館活用講座」、「地域の課題や区の施策等をテーマとした講演会」などへの参加意向も増加しています。

図 4-5 参加したい図書館のイベント【年度推移】



5 世田谷区立図書館を利用した感想

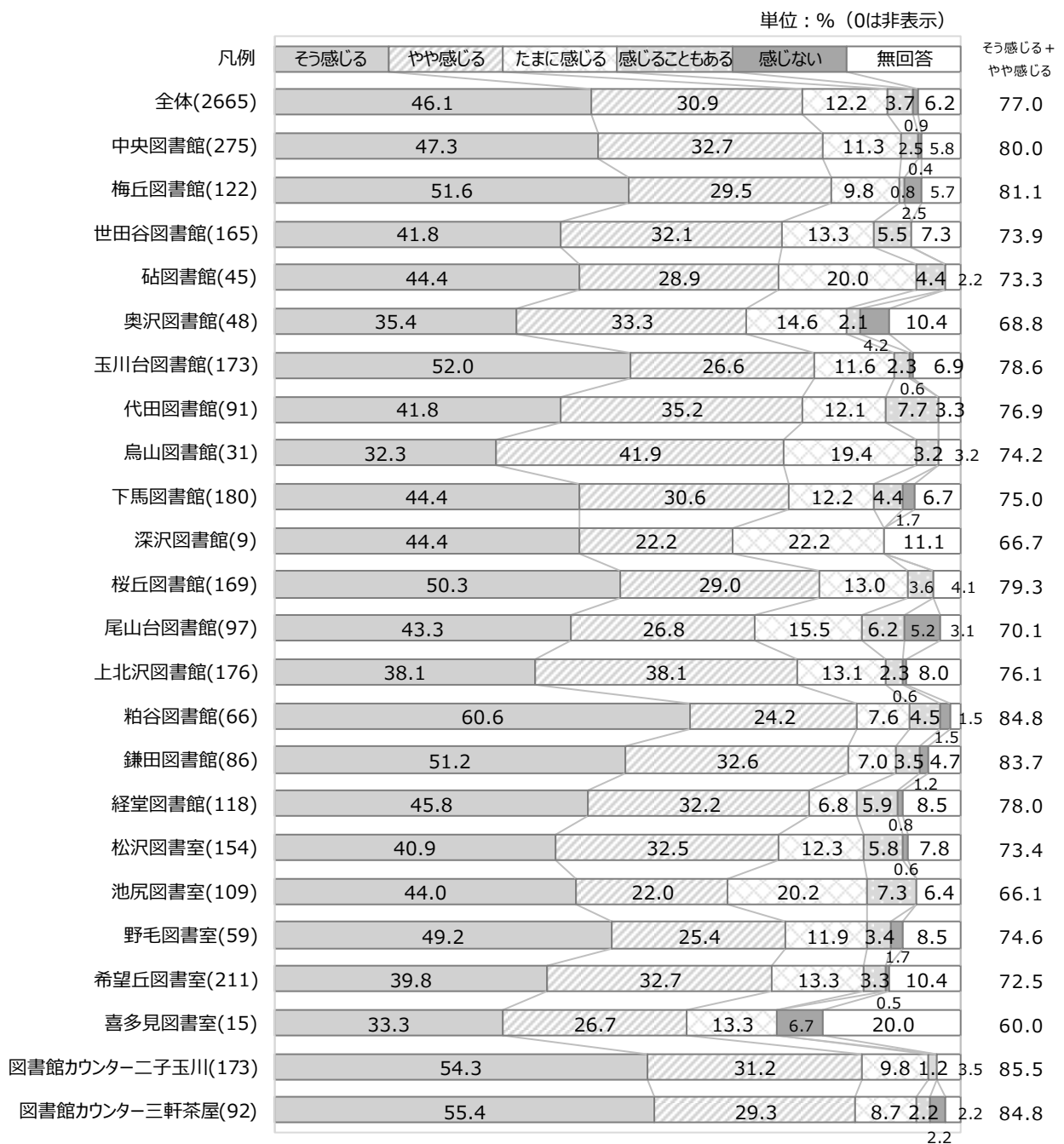
○図書館を利用した感想

問 12 図書館を利用して、どのように感じましたか。(○は各項目1つずつ)

(1) 探していた情報や知識を得ることができた

全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は77.0%です。館別の上位は図書館カウンター二子玉川が85.5%、粕谷図書館と図書館カウンター三軒茶屋が84.8%、鎌田図書館が83.7%、梅丘図書館が81.1%と続きます。

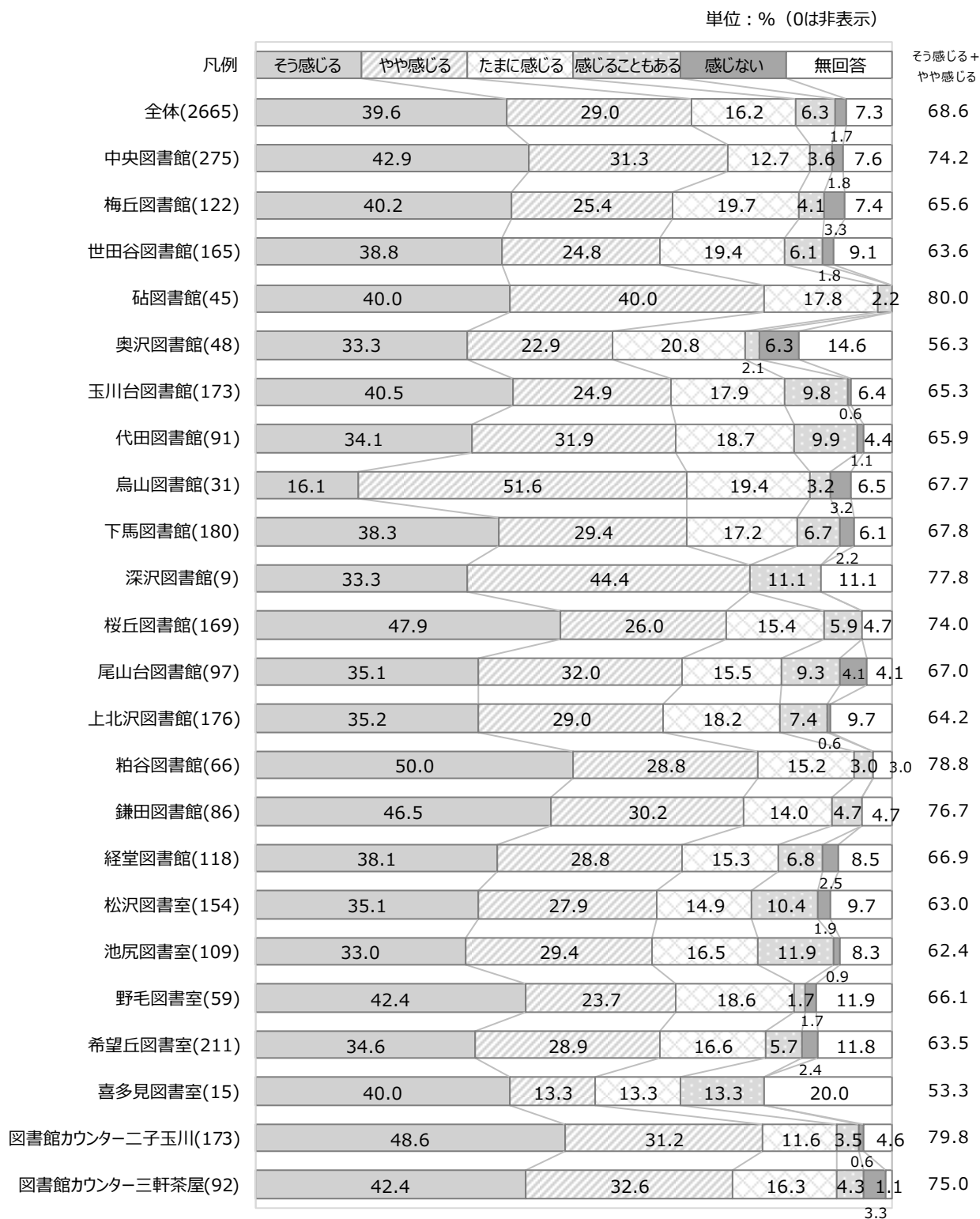
図 5-1 探していた情報や知識を得ることができた



(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

全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 68.6%です。館別の上位は砧図書館が 80.0%、図書館カウンター二子玉川が 79.8%、粕谷図書館が 78.8%、深沢図書館が 77.8%、鎌田図書館が 76.7%と続きます。

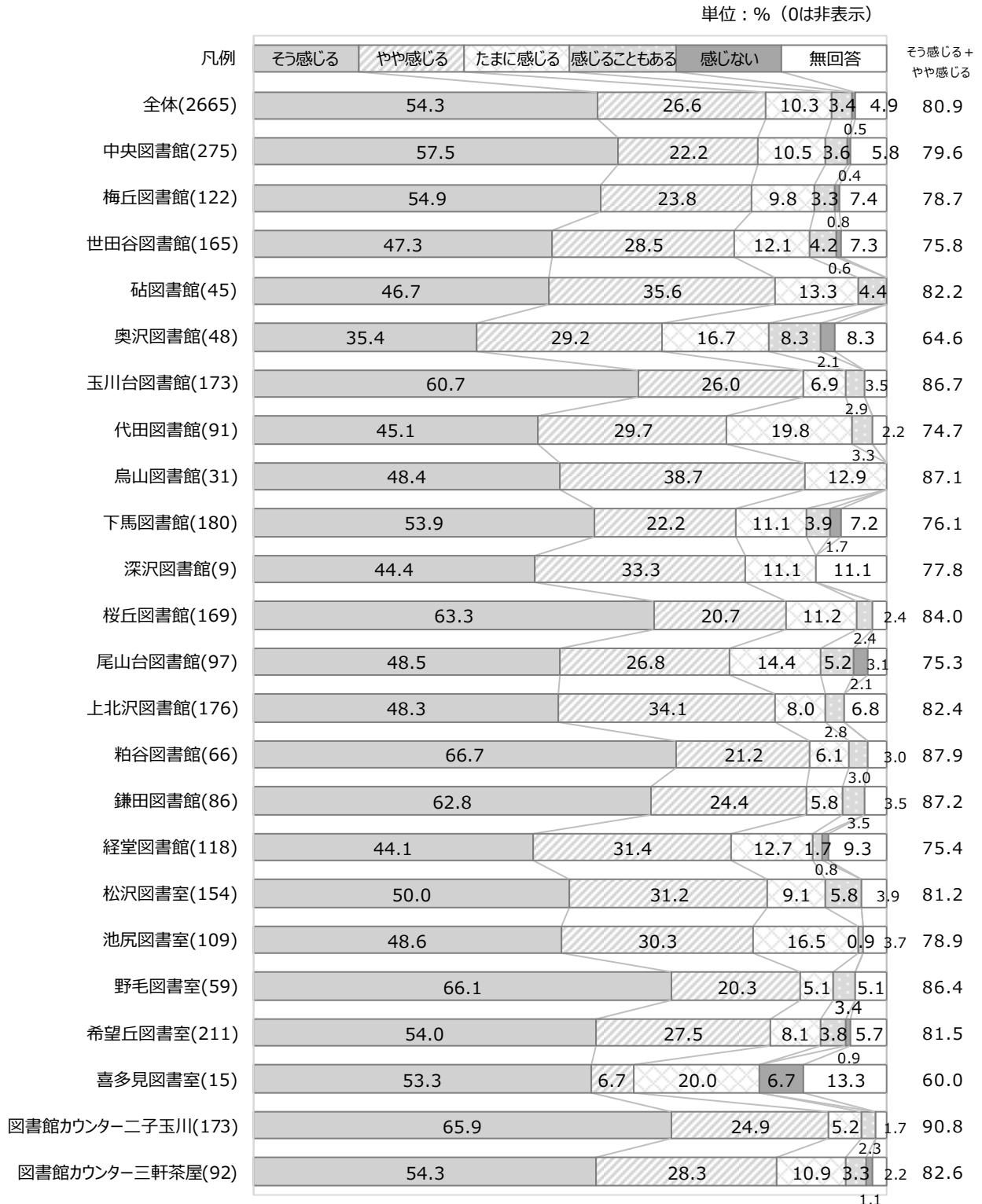
図 5-2 関心分野が広がった



(3) 面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた

全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 80.9%です。図書館カウンター二子玉川が 90.8%と全館で唯一 90%を超えています。その他の館別の上位は、粕谷図書館が 87.9%、鎌田図書館が 87.2%、烏山図書館が 87.1%、玉川台図書館が 86.7%と続きます。

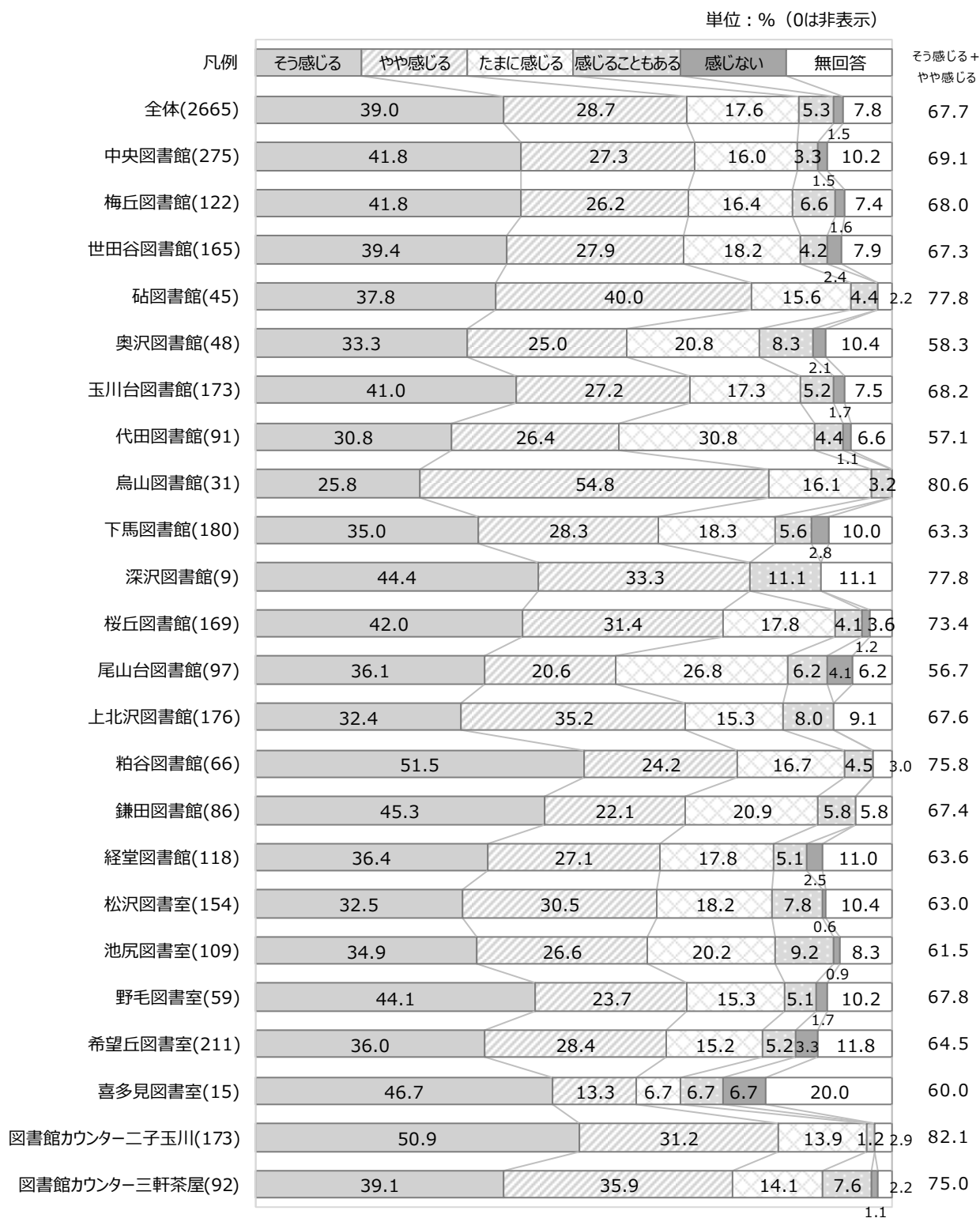
図 5-3 充実した時間を過ごせた



(4) 一般教養や幅広い知識を得ることができた

全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は67.7%です。館別の上位は、図書館カウンター二子玉川が82.1%、烏山図書館が80.6%、砧図書館と深沢図書館が77.8%、粕谷図書館が75.8%と続きます。

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

全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は30.5%です。館別の上位は、深沢図書館が44.4%、図書館カウンター二子玉川が42.8%、粕谷図書館が40.9%、砧図書館が37.8%、図書館カウンター三軒茶屋が37.0%と続きます。

図 5-5 成績向上や資格取得に役立った

単位：% (0は非表示)

凡例	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	無回答	そう感じる+ やや感じる
全体(2665)	16.6	13.9	22.7	13.7	16.2	16.8	30.5
中央図書館(275)	19.6	13.8	22.5	12.0	13.1	18.9	33.5
梅丘図書館(122)	19.7	12.3	22.1	9.8	16.4	19.7	32.0
世田谷図書館(165)	12.7	11.5	24.8	12.1	19.4	19.4	24.2
砧図書館(45)	17.8	20.0	13.3	17.8	20.0	11.1	37.8
奥沢図書館(48)	12.5	20.8	25.0	10.4	12.5	18.8	33.3
玉川台図書館(173)	17.9	9.2	23.1	16.8	17.3	15.6	27.2
代田図書館(91)	16.5	11.0	19.8	20.9	20.9	11.0	27.5
烏山図書館(31)	6.5	25.8	29.0	9.7	16.1	12.9	32.3
下馬図書館(180)	14.4	14.4	17.8	16.7	16.1	20.6	28.9
深沢図書館(9)	22.2	22.2	11.1	22.2	22.2	22.2	44.4
桜丘図書館(169)	11.8	14.2	24.9	16.0	18.3	14.8	26.0
尾山台図書館(97)	14.4	13.4	21.6	17.5	18.6	14.4	27.8
上北沢図書館(176)	17.6	17.6	18.2	13.6	14.2	18.8	35.2
粕谷図書館(66)	28.8	12.1	24.2	13.6	9.1	12.1	40.9
鎌田図書館(86)	18.6	12.8	23.3	15.1	12.8	17.4	31.4
経堂図書館(118)	14.4	14.4	29.7	7.6	15.3	18.6	28.8
松沢図書室(154)	13.6	13.6	24.0	8.4	18.8	21.4	27.3
池尻図書室(109)	11.0	11.9	25.7	12.8	21.1	17.4	22.9
野毛図書室(59)	18.6	5.1	30.5	13.6	18.6	13.6	23.7
希望丘図書室(211)	13.7	13.3	16.6	14.7	20.4	21.3	27.0
喜多見図書室(15)	6.7	13.3	20.0	13.3	13.3	33.3	20.0
図書館カウンター二子玉川(173)	25.4	17.3	28.3	13.9	8.1	6.9	42.8
図書館カウンター三軒茶屋(92)	18.5	18.5	25.0	14.1	15.2	8.7	37.0

(6) 落ち着いて読書や勉強、考え事ができた

全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は41.5%です。館別の上位は、粕谷図書館が65.2%、鎌田図書館が57.0%、深沢図書館が55.6%、砧図書館が48.9%、野毛図書室が47.5%と続きます。

図 5-6 読書や勉強、考え事ができた

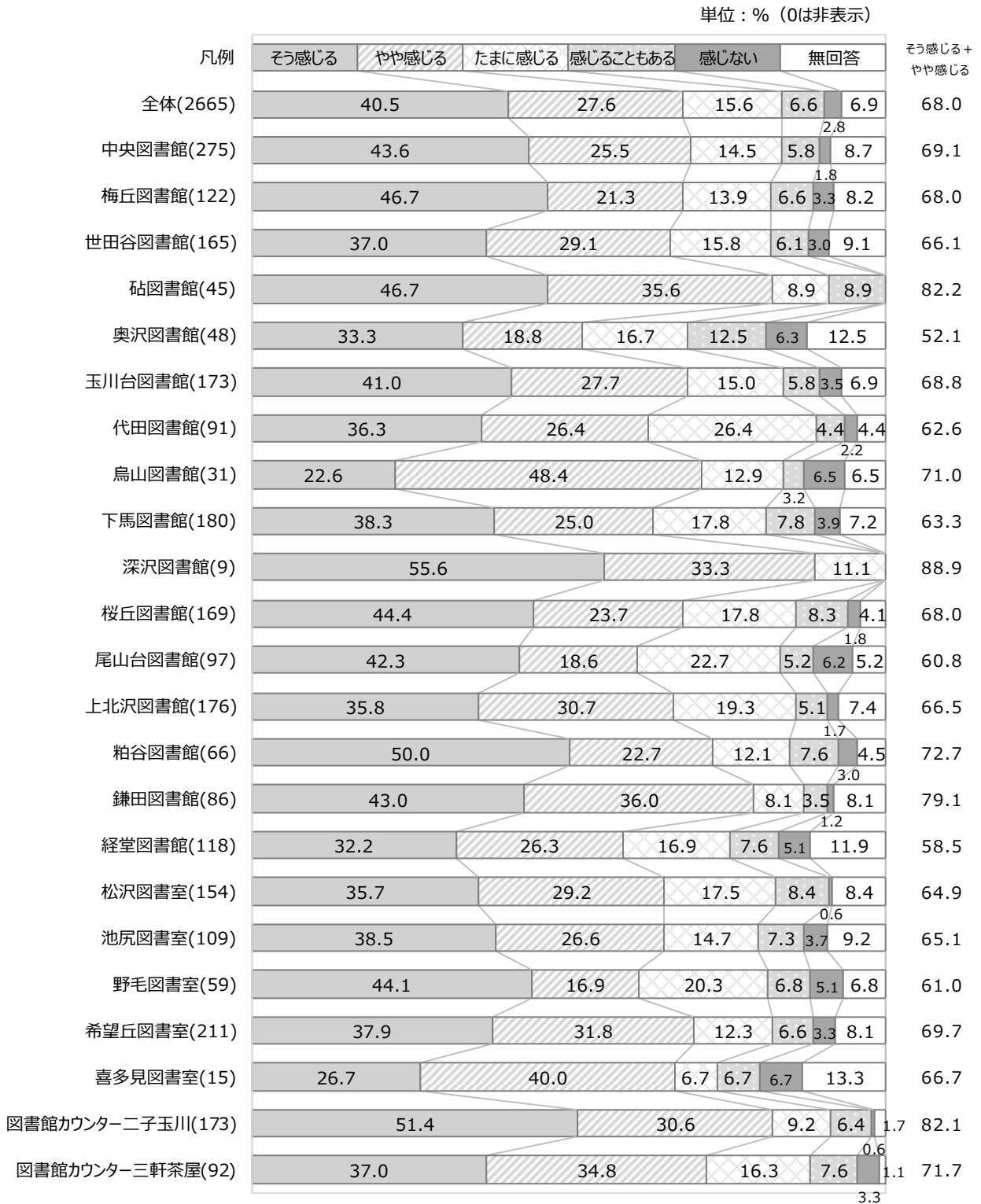
単位：% (0は非表示)

凡例	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	無回答	そう感じる+ やや感じる
全体(2665)	22.4	19.1	23.2	13.0	10.3	11.9	41.5
中央図書館(275)	25.5	20.7	21.5	12.7	7.6	12.0	46.2
梅丘図書館(122)	27.9	16.4	18.9	11.5	11.5	13.9	44.3
世田谷図書館(165)	22.4	17.0	22.4	15.2	9.7	13.3	39.4
砧図書館(45)	24.4	24.4	15.6	15.6	11.1	8.9	48.9
奥沢図書館(48)	31.3	12.5	29.2	6.3	8.3	12.5	43.8
玉川台図書館(173)	19.7	18.5	22.0	14.5	13.3	12.1	38.2
代田図書館(91)	26.4	15.4	25.3	14.3	9.9	8.8	41.8
烏山図書館(31)	9.7	29.0	25.8	19.4	9.7	6.5	38.7
下馬図書館(180)	17.8	18.9	25.0	10.6	12.2	15.6	36.7
深沢図書館(9)	22.2	33.3	11.1	22.2	11.1		55.6
桜丘図書館(169)	22.5	15.4	27.8	12.4	11.8	10.1	37.9
尾山台図書館(97)	19.6	18.6	26.8	14.4	12.4	8.2	38.1
上北沢図書館(176)	19.3	19.3	26.7	11.4	9.1	14.2	38.6
粕谷図書館(66)	42.4	22.7	19.7	3.0	10.6		65.2
鎌田図書館(86)	38.4	18.6	14.0	9.3	8.1	11.6	57.0
経堂図書館(118)	14.4	22.9	23.7	12.7	13.6	12.7	37.3
松沢図書室(154)	15.6	20.8	22.1	14.3	13.0	14.3	36.4
池尻図書室(109)	16.5	19.3	22.9	14.7	12.8	13.8	35.8
野毛図書室(59)	23.7	23.7	25.4	11.9	6.8	8.5	47.5
希望丘図書室(211)	22.3	18.0	18.5	15.6	11.4	14.2	40.3
喜多見図書室(15)	13.3	13.3	6.7	20.0	13.3	33.3	26.7
図書館カウンター二子玉川(173)	26.0	17.9	28.9	13.9	7.5	5.8	43.9
図書館カウンター三軒茶屋(92)	17.4	21.7	29.3	15.2	8.7	7.6	39.1

(7) 生活が豊かになった

全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 68.0%です。館別の上位は、深沢図書館が 88.9%、砧図書館が 82.2%、図書館カウンター二子玉川が 82.1%、鎌田図書館が 79.1%、粕谷図書館が 72.7%と続きます。

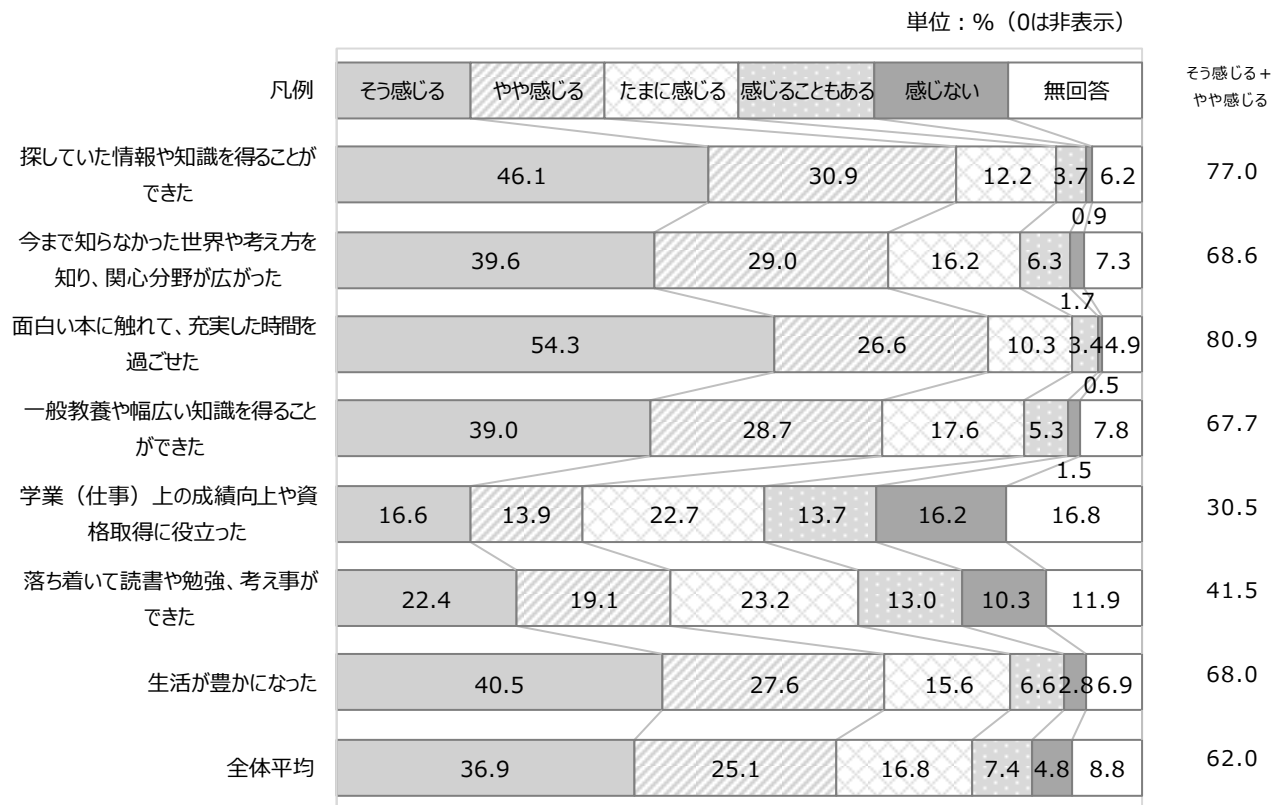
図 5-7 生活が豊かになった



○図書館を利用した感想【項目比較】

「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」80.9%、「探していた情報や知識を得ることができた」77.0%、「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」68.6%です。

図 5-8 図書館を利用した感想【項目比較】 回答総数 2665

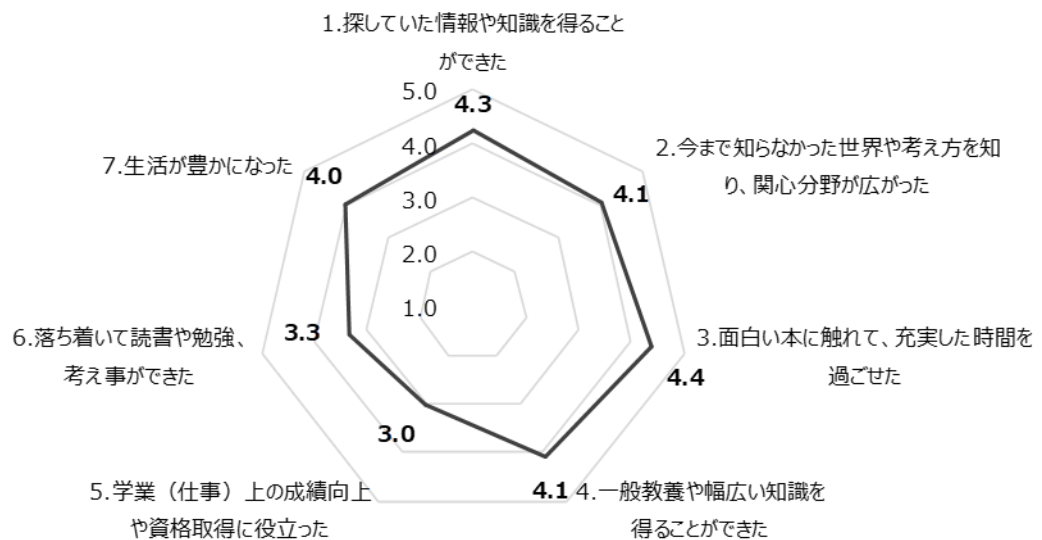


○図書館を利用した感想【項目別平均値】

図書館を利用した感想7項目の平均値を比較してみると、「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」が4.4と最も高く、次いで「探していた情報や知識を得ることができた」の4.3となっています。

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

図 5-9 図書館を利用した感想【項目比較】 回答総数 2665



※平均値

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

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

○図書館を利用した感想【年度推移】

「そう感じる」と「やや感じる」の全体平均は62.0%となり、過年度と比較して令和2年度が最も高くなっています。

項目別では令和元年度と比較すると、「成績向上や資格取得に役立った」と「落ち着いた読書や勉強、考え事ができた」でやや減少していますが、その他の全項目で数値が高くなっています。

図 5-10 図書館を利用した感想①【年度推移】

R2:総数 2665、R1:総数 3307、H30:総数 3288、H29:総数 3860、H28:総数 4013

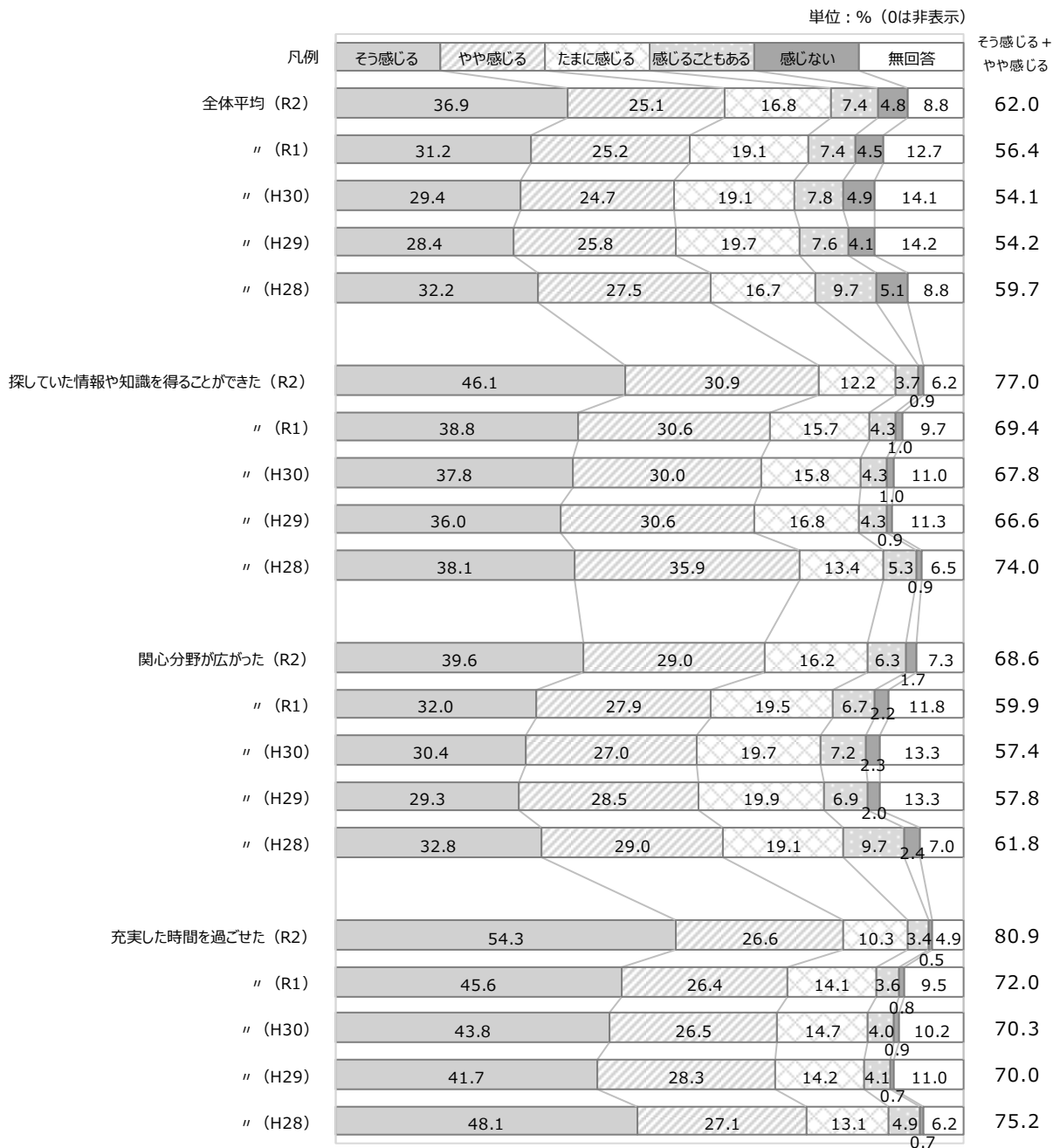
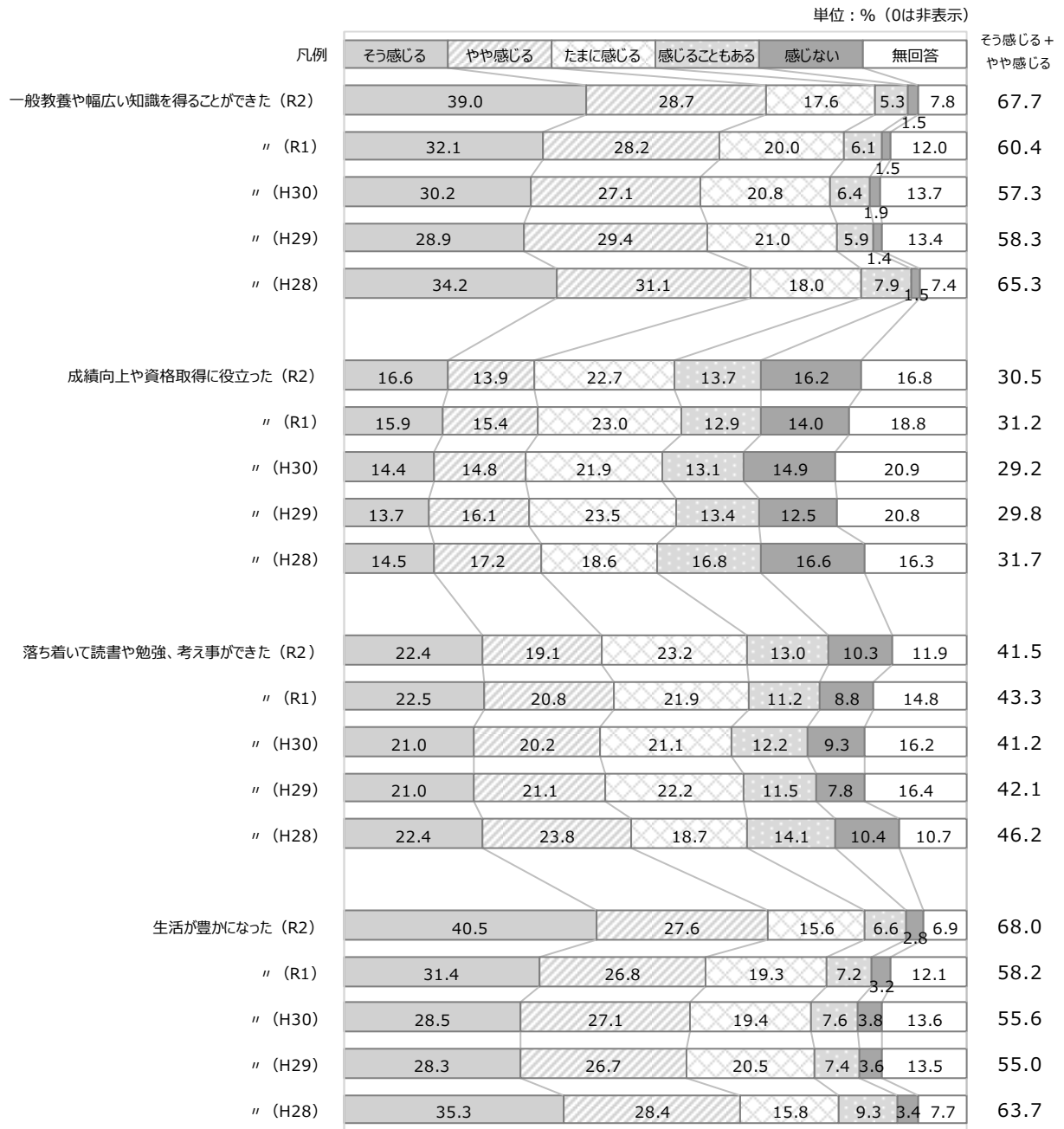


図 5-11 図書館を利用した感想②【年度推移】

R2:総数 2665、R1:総数 3307、H30:総数 3288、H29:総数 3860、H28:総数 4013

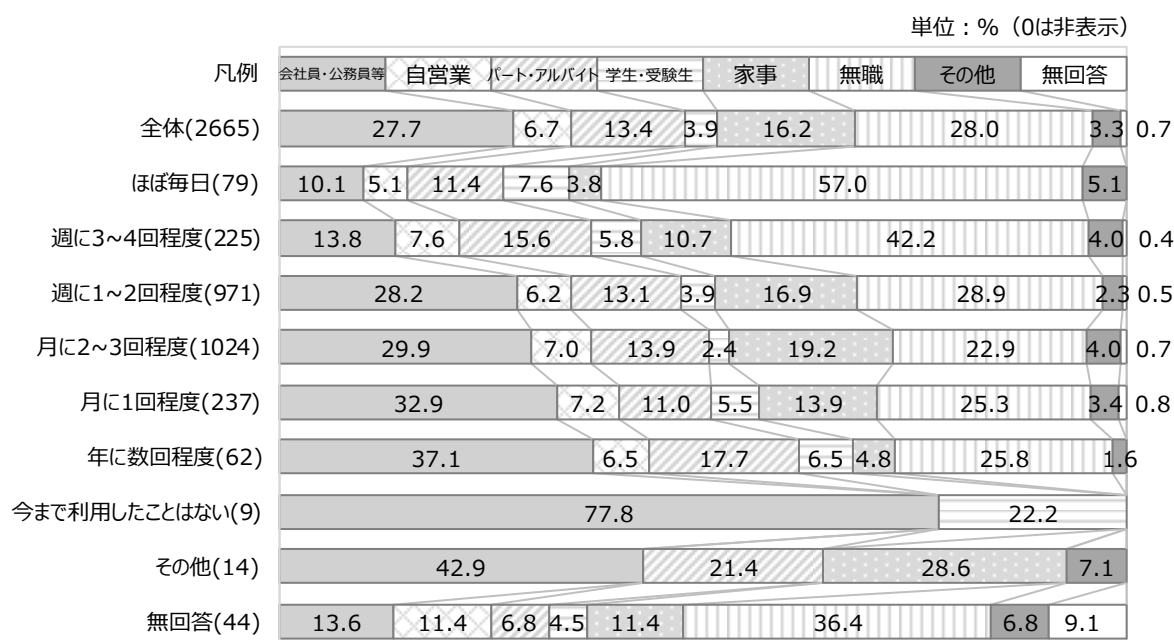


6-1 クロス集計（利用頻度）

○職業

「ほぼ毎日」や「週に3～4回程度」など来館頻度の高い方は、「無職」の割合が多く、「月に1回程度」や「年に数回程度」など来館頻度が低くなるにつれて「会社員・公務員等」の割合が多くなっています。

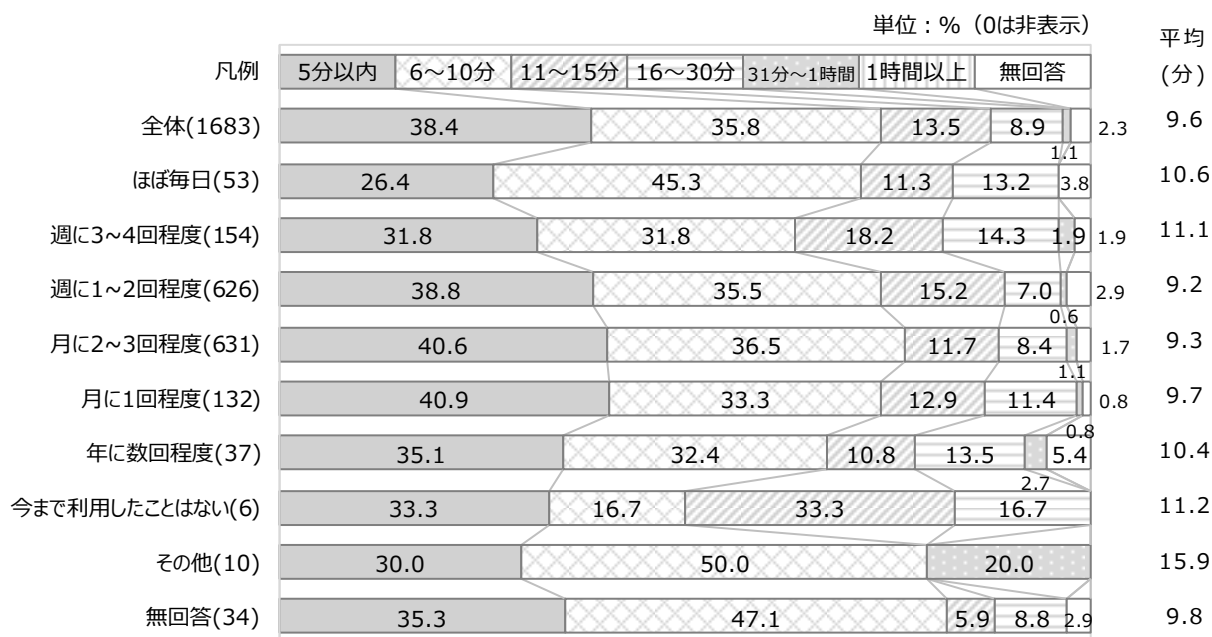
図 6-1 職業



○図書館までの所要時間（徒歩が主な方の）

所要時間は利用頻度によって大きく変わらず、多くの人が10分以内となっています。

図 6-2 図書館までの所要時間

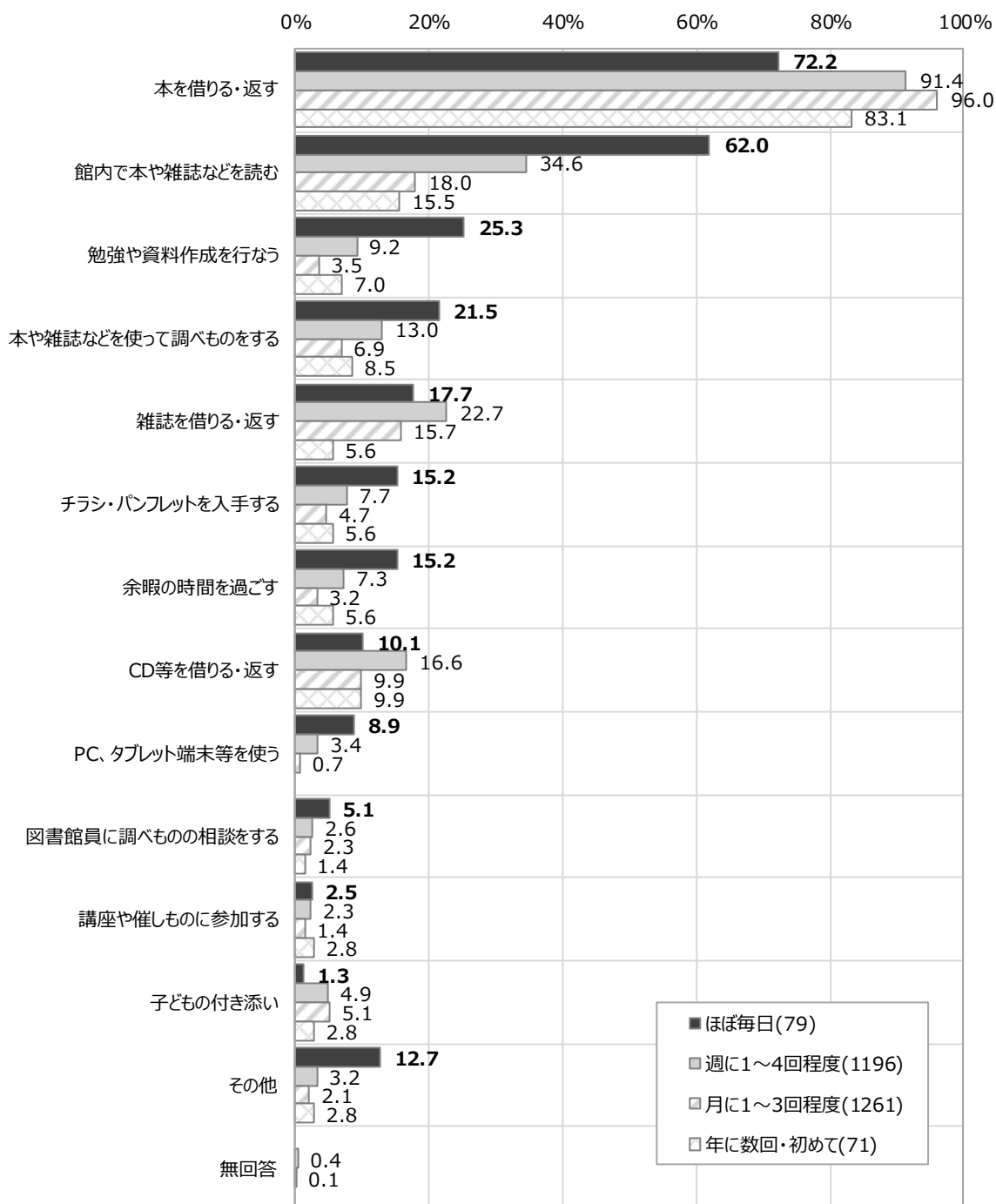


○図書館で行うこと

図書館で行うことのうち、「本を借りる・返す」は利用頻度に関らず、多くの人が目目として来館されています。

「ほぼ毎日」来館される人は、「館内で本や雑誌などを読む」や「勉強や資料作成を行なう」、「本や雑誌などを使って調べものをする」、「余暇の時間を過ごす」などが多く選択され、図書館で長い時間を過ごすことが多いと考えられます。

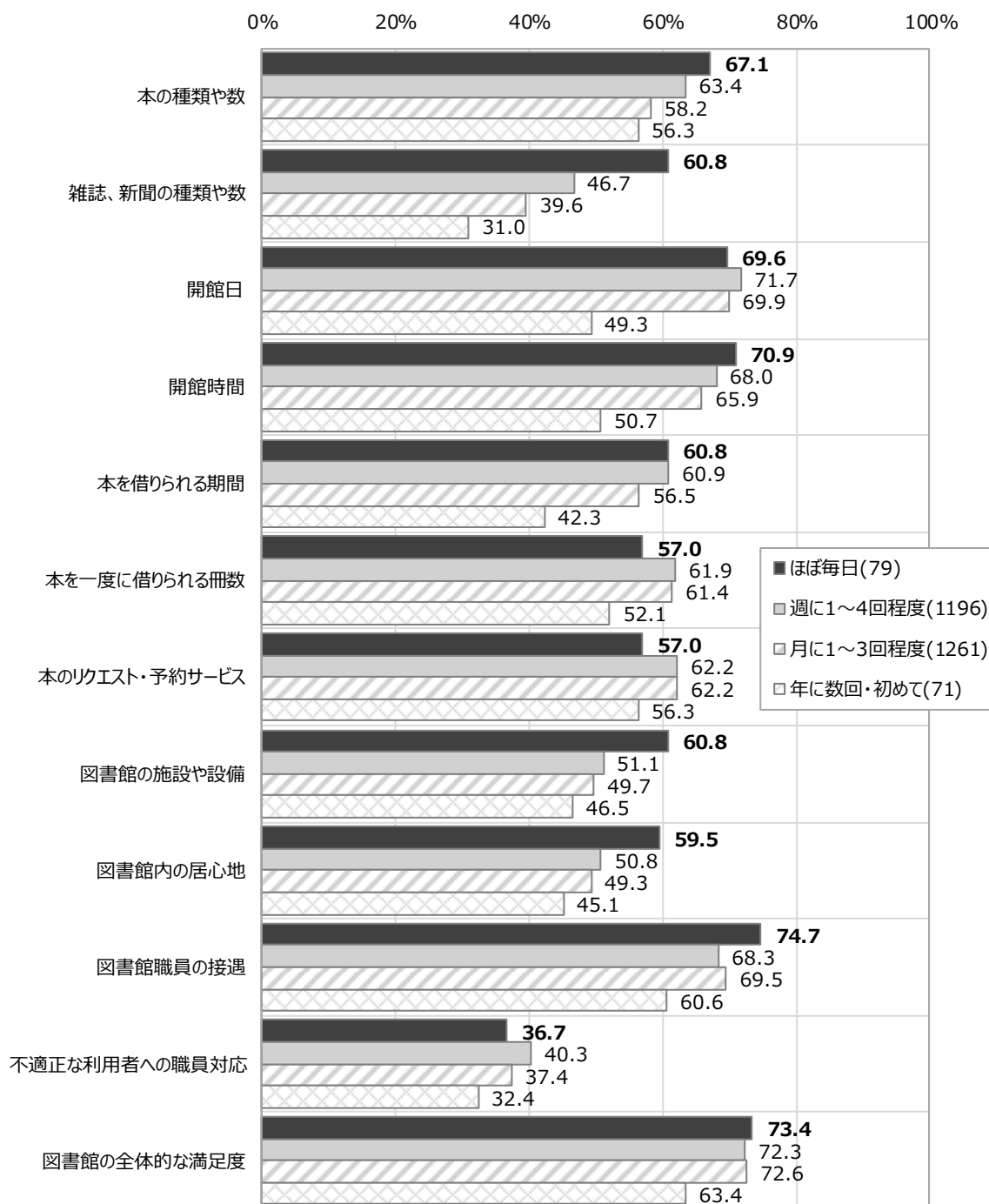
図 6-3 図書館で行うこと



○図書館に対する満足度（満足率の値）

年に数回または初めて来館される人の満足率が全体的に低くなっています。特に「開館日」、「本を借りられる期間」、「開館時間」に対する満足率について、年に数回または初めて来館される人と、それ以外の人で約10%以上の差が出ています。

図 6-4 図書館に対する満足度



6-2 クロス集計（基本属性）

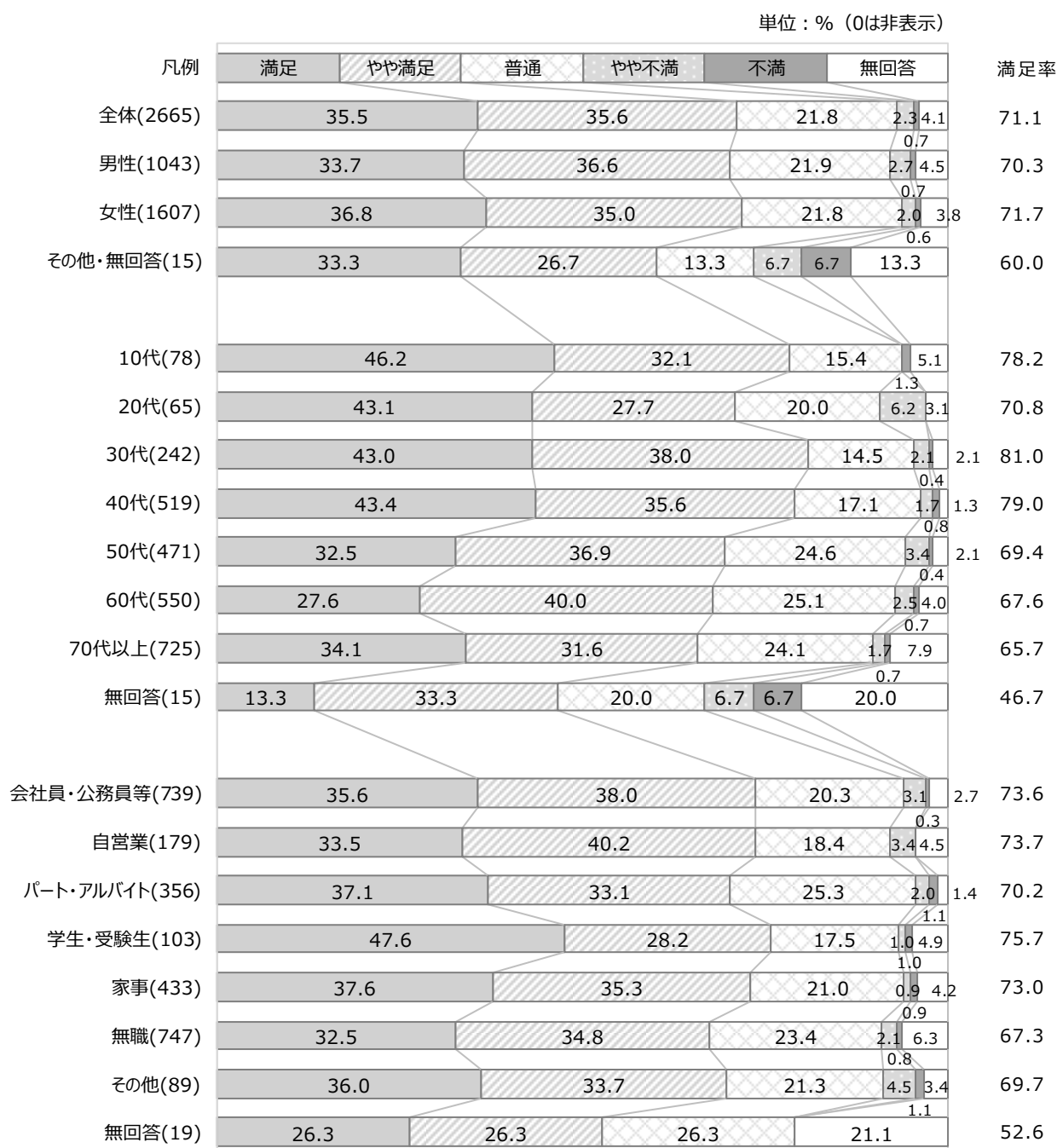
○図書館に対する満足度【全体的な満足度】

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」は、性別の満足率で見ると「男性」は 70.3%、「女性」は 71.7%と、男女で差がほとんどありません。

年齢別にみると、「30代」が最も満足率が高く、81.0%となっています。また、「10代」から「40代」までの年代は、満足率 7 割を超えています。

職業別にみると、「学生・受験生」の満足率が 75.7%で最も高く、「無職」の人が 67.3%で最も低い結果となりました。

図 6-5 満足度【基本属性比較】総数 2665



○図書館に対する満足度【全体的な満足度 性年代別ランキング】

性年代別にみると、満足率は「女性10代」が84.9%と最も高く、「男性20代」が52.4%と最も低い結果となりました。

また、男性の若年層や女性の高年齢層で満足率が低い傾向にあります。

表 6-1 性年代別満足度ランキング 総数 2665

		人数	満足率
1位	女性10代	53	84.9%
2位	女性30代	191	82.7%
3位	女性40代	401	80.5%
4位	女性20代	43	79.1%
5位	男性30代	50	74.0%
6位	男性40代	115	73.9%
7位	男性50代	170	71.2%
8位	男性60代	252	70.2%
9位	男性70代以上	408	70.1%
10位	女性50代	301	68.4%
11位	女性60代	298	65.4%
12位	男性10代	24	62.5%
13位	女性70代以上	314	60.2%
14位	男性20代	21	52.4%

○休館中に困ったこと【基本属性別トップ5】

図書館が休館中に困ったことについて、性別及び年齢別で上位5位までをまとめました。

全体で困ったことが最も多かったのは、「読書ができなかった」で52.0%、次いで「予約した資料が借りられなかった」が40.0%、「書架から資料が選べなかった」が37.7%の順でした。

性別で見ると1位～5位は男女ともに全体と同様の順位となっています。

年齢別にみると、50代のみ「予約した資料が借りられなかった」が1位になっていますが、その他の年代はすべて「読書ができなかった」を1位としています。「10代」と「20代」で、「仕事や勉強ができなかった」が5位以内にランクインしています。

表 6-2 休館中に困ったこと【基本属性別トップ5】 総数 2665

基本属性		第1位	第2位	第3位	第4位	第5位
全体		読書ができなかった (52.0%)	予約した資料が借りられなかった (40.0%)	書架から資料が選べなかった (37.7%)	新聞・雑誌等からの情報が得られなかった (15.4%)	特に困ったことはない (10.2%)
性別	男性	読書ができなかった (46.4%)	予約した資料が借りられなかった (38.1%)	書架から資料が選べなかった (35.0%)	新聞・雑誌等からの情報が得られなかった (23.0%)	特に困ったことはない (10.7%)
	女性	読書ができなかった (55.8%)	予約した資料が借りられなかった (41.4%)	書架から資料が選べなかった (39.5%)	新聞・雑誌等からの情報が得られなかった (10.3%)	特に困ったことはない (9.8%)
年代	10代	読書ができなかった (53.8%)	予約した資料が借りられなかった (35.9%)	書架から資料が選べなかった (35.9%)	仕事や勉強ができなかった (33.3%)	特に困ったことはない (10.3%)
	20代	読書ができなかった (41.5%)	予約した資料が借りられなかった (29.2%)	書架から資料が選べなかった (27.7%)	特に困ったことはない (23.1%)	仕事や勉強ができなかった (10.8%)
	30代	読書ができなかった (56.6%)	予約した資料が借りられなかった (37.2%)	書架から資料が選べなかった (24.4%)	特に困ったことはない (13.6%)	イベントが中止になってしまった (8.7%)
	40代	読書ができなかった (57.0%)	予約した資料が借りられなかった (46.2%)	書架から資料が選べなかった (38.3%)	新聞・雑誌等からの情報が得られなかった (9.2%)	特に困ったことはない (8.5%)
	50代	予約した資料が借りられなかった (49.5%)	読書ができなかった (47.6%)	書架から資料が選べなかった (39.7%)	新聞・雑誌等からの情報が得られなかった (14.4%)	特に困ったことはない (11.0%)
	60代	読書ができなかった (49.1%)	書架から資料が選べなかった (45.1%)	予約した資料が借りられなかった (43.8%)	新聞・雑誌等からの情報が得られなかった (20.0%)	特に困ったことはない (7.5%)
	70代以上	読書ができなかった (52.7%)	書架から資料が選べなかった (35.7%)	予約した資料が借りられなかった (28.8%)	新聞・雑誌等からの情報が得られなかった (22.1%)	特に困ったことはない (10.8%)

○休館中に希望するサービス【基本属性別トップ5】

今後、図書館が休館や一部業務休止になった場合に希望するサービスについて、性別及び年齢別で上位5位までをまとめました。

全体では、「予約資料の貸出」が74.7%で最も多く、次いで「人数・時間を制限したうえでの書架への立ち入り」が47.9%、「電子書籍サービス」が23.6%の順でした。

性別で見ると1位～5位は男女ともに全体と同様の順位となっています。

年齢別にみると、10代～60代までの1位～5位は全体と同様の順位となっていますが、70代以上のみ「ホームページでの情報提供」が3位、「特になし」が4位にランクインしています。

表 6-3 休館中に希望するサービス【基本属性別トップ5】 総数 2665

基本属性		第1位	第2位	第3位	第4位	第5位
全体		予約資料の貸出 (74.7%)	人数・時間を制限したうえでの書架への立ち入り(47.9%)	電子書籍サービス (23.6%)	ホームページでの情報提供 (12.6%)	予約資料の宅配サービス(有料) (9.4%)
性別	男性	予約資料の貸出 (70.1%)	人数・時間を制限したうえでの書架への立ち入り(43.3%)	電子書籍サービス (22.4%)	ホームページでの情報提供 (11.1%)	予約資料の宅配サービス(有料) (7.9%)
	女性	予約資料の貸出 (77.7%)	人数・時間を制限したうえでの書架への立ち入り(50.7%)	電子書籍サービス (24.3%)	ホームページでの情報提供 (13.8%)	予約資料の宅配サービス(有料) (10.3%)
年代	10代	予約資料の貸出 (65.4%)	人数・時間を制限したうえでの書架への立ち入り(47.4%)	電子書籍サービス (34.6%)	予約資料の宅配サービス(有料) (10.3%)	ホームページでの情報提供 (9.0%)
	20代	予約資料の貸出 (70.8%)	人数・時間を制限したうえでの書架への立ち入り(49.2%)	電子書籍サービス (36.9%)	ホームページでの情報提供 (15.4%)	予約資料の宅配サービス(有料) (15.4%)
	30代	予約資料の貸出 (79.3%)	人数・時間を制限したうえでの書架への立ち入り(46.7%)	電子書籍サービス (35.5%)	ホームページでの情報提供 (14.9%)	予約資料の宅配サービス(有料) (14.9%)
	40代	予約資料の貸出 (84.6%)	人数・時間を制限したうえでの書架への立ち入り(46.8%)	電子書籍サービス (34.5%)	ホームページでの情報提供 (12.3%)	予約資料の宅配サービス(有料) (10.4%)
	50代	予約資料の貸出 (82.0%)	人数・時間を制限したうえでの書架への立ち入り(44.8%)	電子書籍サービス (30.1%)	ホームページでの情報提供 (14.9%)	予約資料の宅配サービス(有料) (10.8%)
	60代	予約資料の貸出 (73.8%)	人数・時間を制限したうえでの書架への立ち入り(50.0%)	電子書籍サービス (20.0%)	ホームページでの情報提供 (14.9%)	予約資料の宅配サービス(有料) (8.4%)
	70代以上	予約資料の貸出 (63.7%)	人数・時間を制限したうえでの書架への立ち入り(49.1%)	ホームページでの情報提供 (9.2%)	特になし (9.2%)	電子書籍サービス (7.9%)

○図書館に望むサービス【基本属性別トップ5】

図書館に望むサービスについて、性別及び年齢別で上位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47.9%、次いで「貸出期間を延長する」が25.7%、「感染防止策の徹底」が24.2%でした。

性別で見ると1位は男女ともに「蔵書や資料を充実する」となっています。2位は、男性が「図書や資料の検索機能を充実する」、女性が「貸出期間を延長する」となっており、男女で違いが出ています。

年齢別にみると、全年代で「蔵書や資料を充実する」を1位としています。その他、40代以下の「電子書籍を充実する」が5位以内にランクインしており、60代以上では、「感染防止策の徹底」が2位にランクインしています。

表 6-4 図書館に望むサービス【基本属性別トップ5】 総数 2665

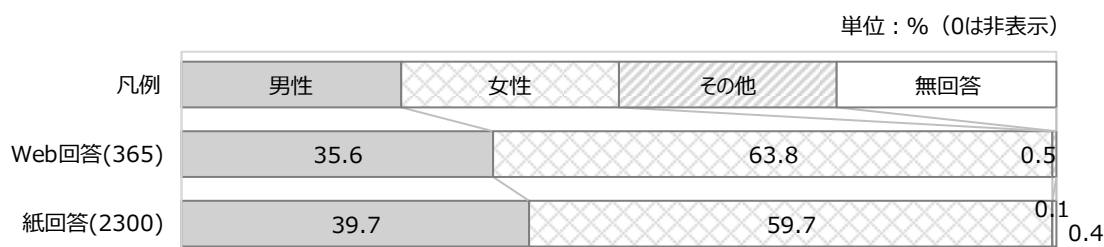
基本属性		第1位	第2位	第3位	第4位	第5位
全体		蔵書や資料を充実する (47.9%)	貸出期間を延長する (25.7%)	感染防止策の徹底 (24.2%)	受け取りや返却できる場所を増やす (23.1%)	図書や資料の検索機能を充実する (20.0%)
性別	男性	蔵書や資料を充実する (52.7%)	図書や資料の検索機能を充実する (22.1%)	貸出期間を延長する (20.8%)	閲覧席を増やす (19.8%)	感染防止策の徹底 (19.7%)
	女性	蔵書や資料を充実する (44.9%)	貸出期間を延長する (29.0%)	受け取りや返却できる場所を増やす (28.8%)	感染防止策の徹底 (27.1%)	自分で貸出、返却処理ができる機械を導入する(20.2%)
年代	10代	蔵書や資料を充実する (44.9%)	貸出期間を延長する (33.3%)	開館時間を延長する (30.8%)	電子書籍を充実する (29.5%)	自分で貸出、返却処理ができる機械を導入する(26.9%)
	20代	蔵書や資料を充実する (41.5%)	貸出期間を延長する (32.3%)	受け取りや返却できる場所を増やす (30.8%)	電子書籍を充実する (27.7%)	閲覧席を増やす (23.1%)
	30代	蔵書や資料を充実する (45.5%)	受け取りや返却できる場所を増やす (33.9%)	電子書籍を充実する (26.9%)	自分で貸出、返却処理ができる機械を導入する(26.9%)	貸出期間を延長する (26.4%)
	40代	蔵書や資料を充実する (48.9%)	貸出期間を延長する (31.2%)	受け取りや返却できる場所を増やす (27.9%)	電子書籍を充実する (26.0%)	感染防止策の徹底 (23.9%)
	50代	蔵書や資料を充実する (51.4%)	受け取りや返却できる場所を増やす (31.4%)	図書や資料の検索機能を充実する (25.5%)	貸出期間を延長する (25.3%)	感染防止策の徹底 (24.0%)
	60代	蔵書や資料を充実する (48.4%)	感染防止策の徹底 (25.6%)	貸出期間を延長する (24.5%)	受け取りや返却できる場所を増やす (22.4%)	閲覧席を増やす (18.7%)
	70代以上	蔵書や資料を充実する (47.0%)	感染防止策の徹底 (25.2%)	貸出期間を延長する (21.7%)	閲覧席を増やす (21.5%)	図書や資料の検索機能を充実する (16.7%)

6-3 クロス集計（回答方式）

○性別

Web 回答者は「女性」の割合が紙回答者よりやや多くなっています。

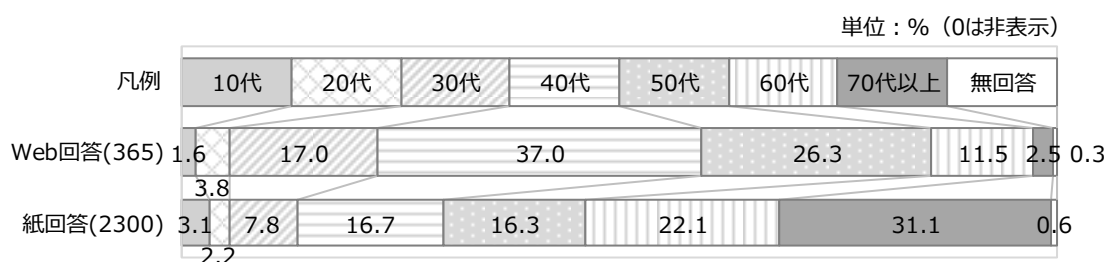
図 6-6 性別【回答方式比較】回答総数 2665



○年齢

紙回答者は「70代以上」が31.1%と最も多く、次いで「60代」の22.1%となっていますが、Web 回答者は「40代」が37.0%と最も多く、次いで「50代」の26.3%となっています。

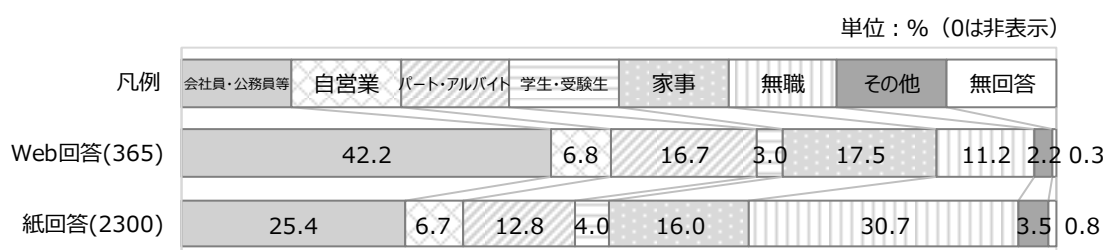
図 6-7 年齢【回答方式比較】回答総数 2665



○職業

紙回答者は「無職」が30.7%と最も多く、次いで「会社員・公務員等」の25.4%となっていますが、Web 回答者は「会社員・公務員等」が42.2%と最も多く、次いで「家事」17.5%、「パート・アルバイト」16.7%などとなっています。

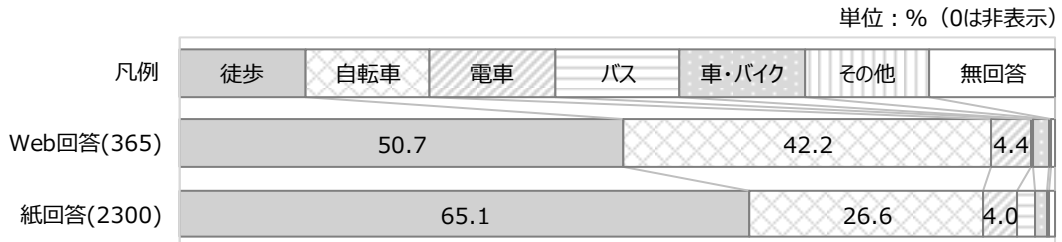
図 6-8 職業【回答方式比較】回答総数 2665



○図書館までの主な交通手段

紙回答者の「徒歩」が 65.1%であるのに対し、Web 回答者は 50.7%となっています。また、Web 回答者の「自転車」比率が 4 割以上となっています。

図 6-9 交通手段【回答方式比較】 回答総数 2665

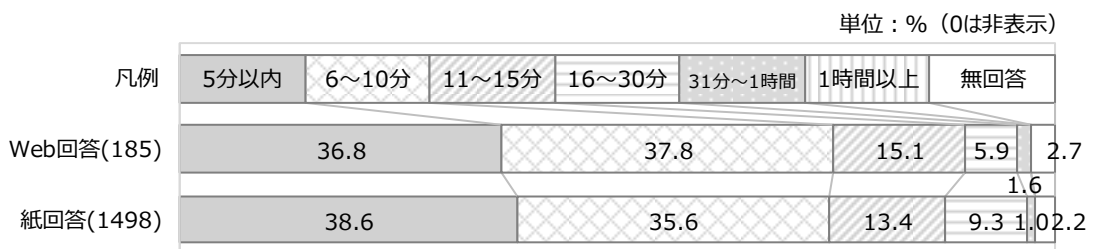


(注)3%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：Web 回答 (0.3 1.9 0.3 0.3) 紙回答 (1.9 1.5 0.1 0.7)

○図書館までの所要時間（主な交通手段が徒歩の方の）

図書館までの所要時間は、回答方式別で大きな差はありません。

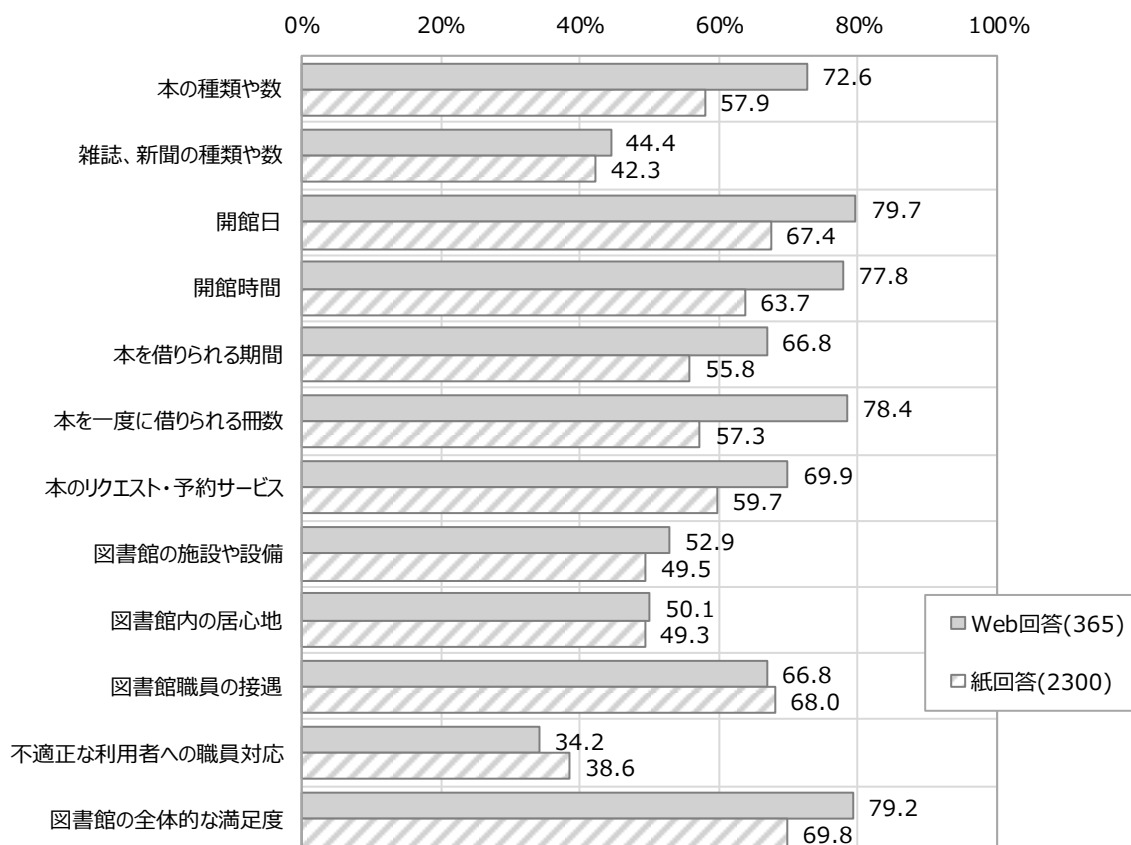
図 6-10 所要時間【回答方式比較】 回答総数 1683



○図書館に対する満足度

図書館に対する満足度は、「図書館職員の接遇」と「不適正な利用者への職員対応」を除いて、全ての項目で Web 回答者の満足率が紙回答者と比較して高くなっています。

図 6-11 項目別満足率【回答方式比較】総数 2665

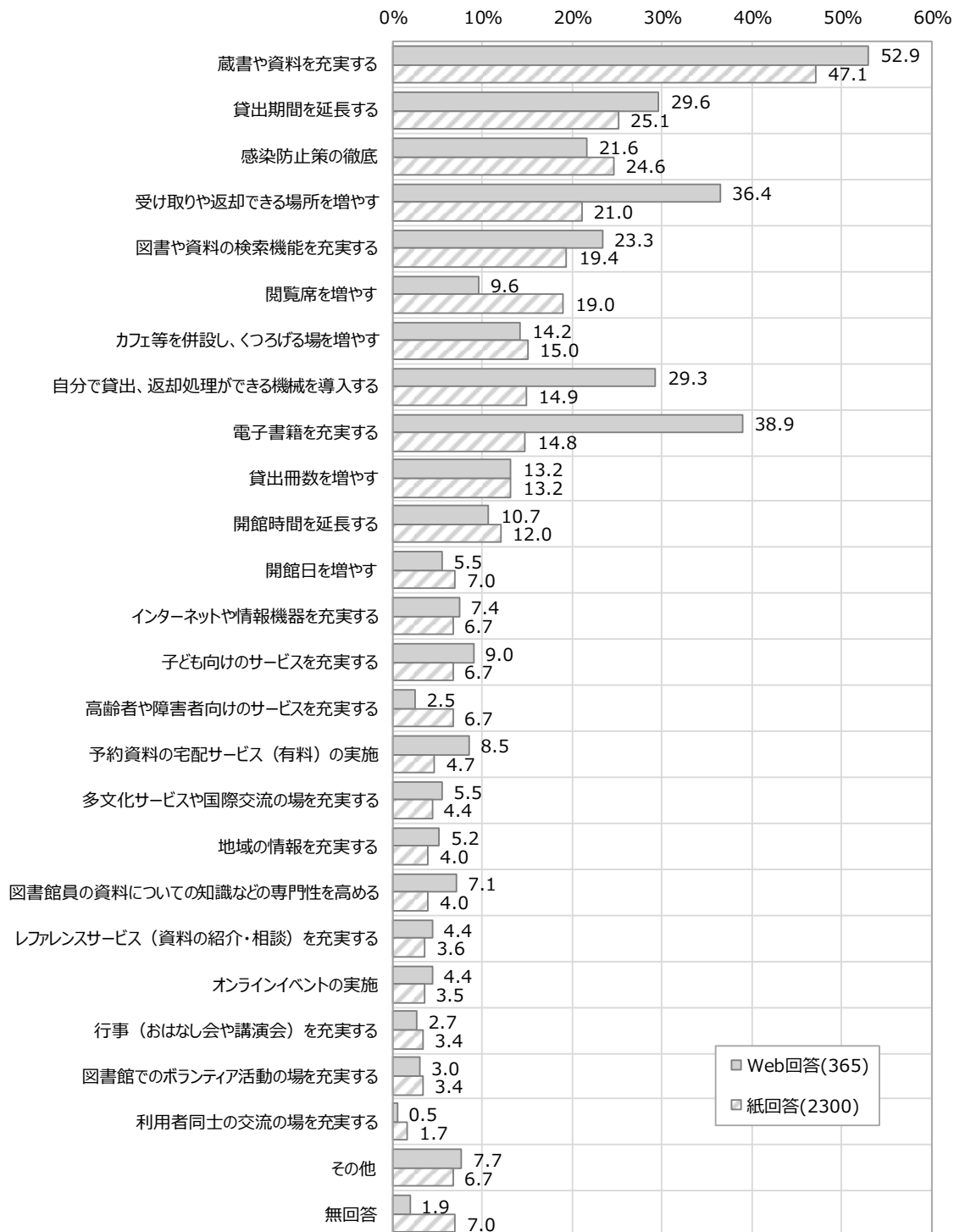


○図書館に望むサービス

図書館に望むサービスは、多くの項目で Web 回答者が紙回答者と比較して、意向が高くなっています。特に「受け取りや返却ができる場所を増やす」、「自分で貸出、返却処理ができる機械を導入する」、「電子書籍を充実する」といった項目でその差は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」などの項目では、紙回答者が Web 回答者より高くなっています。

図 6-12 図書館に望むサービス【回答方式比較】 総数 2665



7 自由意見

問 13 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、主な意見等を、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・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 230 件

- ・杉並区立図書館のように、漫画やライトノベルの蔵書が増えると嬉しいです。
- ・話題の本、新刊の本などは予約しても順番が回ってこないのでも冊数を増やして欲しい。
- ・図書資料の充実に努めて下さい。また、この時期書き込みがあったり、汚れがある本は大変気になる。買い換えを進めて欲しい。
- ・限られた作者の本しか置かれていないので、図書館内で新たな本に出会うことが少ないと感じます。定期的に蔵書を他の館と交換するなどして、本と出会う機会を増やして欲しい。
- ・新しい本をどんどん入れて欲しい。誰も借りていない本が多すぎます。もう少し借りてもらえる本に。子供向けの本は充実していますが、大人向けの小説がとにかく古いです。
- ・質の高い蔵書、資料を増やして欲しい。古くなっても、良い書籍は破棄しないでほしい。
- ・雑誌のほうを出来ればでもいいのでもう少し充実させてほしい（個人的にはエンタメやスポーツ分野）。
- ・中高生がレポート作成で参照できるような資料が充実すると嬉しい。子供コーナーの図鑑、より高いレベルのもの。白書など。
- ・音楽的資料、楽譜等充実させてほしい。
- ・できれば続き物の本は、一つの図書館で揃えてもらえると助かります。
- ・ベストセラーやコンビニエンスストアで購入できるような雑誌は不要です。
- ・雑誌の数が多すぎると思う。どの図書館も同じ雑誌が数多く並んでいる。図書館によって扱う雑誌を変え、数を減らして経費削減したほうが良い。
- ・世田谷区の図書館は外国語図書が充実していると思う。是非続けて欲しい。
- ・仕事で必要な絶版になっていたり入手しにくい本が借りられるのは、とても助かっています。
- ・同じ本を何冊も購入するのではなく、様々な分野の種類の本を購入して欲しい。
- ・図書館の数より多くの冊数はなくて良いと思われる。待つのも楽しみのうち。その分、他の本を購入して欲しい。

- ・新刊本の選択はだれがどのように選んでいるのでしょうか？こんな本をだれが読むのか不思議な本が購入されている時があります。
- ・私個人としては現状以上の過度のサービスは不要で、それよりも蔵書が増えていくことがうれしいです。
- ・全く昔から変化がなく本の種類が少ない。大人も子どもも本がなさすぎてつまらないと話している。地方の図書館にかなり負けているので、もっと最新の本を増やしたり、本を増やして魅力的にしてほしい。つまらなすぎて行く気をなくします、そう思いませんか？
- ・新刊やベストセラーの類は、発売後一年程度たってからの購入で良いのではないのでしょうか？数年後同じ本が書架にたくさん並んでいると残念な気がする。判断は難しいですが、評価がある程度定まってからでよいのでは？
- ・話題の本の貸出冊数を多めに準備していただき、予約待ちが最大でも2カ月程度となるようにするか、あるいは「閲覧用」として各館1冊ずつ配架していただき短時間、ななめ読みできるようになっていると便利です。
- ・利用する図書館が決まっているので、目にする本が同じになります。区内の図書館で開架の本を交換・回して頂けると、目に触れることのできる本が増えてありがたいです。
- ・本屋で平積みされているような流行を追いかけず、価値のあると思える蔵書の取り揃えを期待しています。
- ・古い蔵書の補修をして頂き、お借りした本が安心して読めるようにしてください。

(2) CDやDVD・電子書籍の充実について・・・・・・・・・・・・・・・・ 76件

- ・DVDなど、映像関係の貸出も対応して欲しい。
- ・昔からの子ども向けベストセラーを電子書籍化してほしい。
- ・電子書籍サービスの拡充。2点→5点くらい欲しい。千代田区は5点。
- ・音楽のDVDを充実して欲しい。特に松任谷由実などジャズで聞くJポップスも。
- ・音楽CDの貸し出しと合わせて、サブスクリプションでパソコンから聴けるサービスが有料でもあると良いです。
- ・人気の図書は予約が多くてなかなか借りられない。電子化を進めてオンラインで借りられるようにして欲しい。
- ・映像資料も貸し出して欲しい。DVD付き巻を借りても、DVDが借りられず残念。
- ・目が悪くなってきたので、耳で聞ける朗読本（カセットタイプ）のようなものがあればいいなあと思う。
- ・電子書籍も感染防止策としては有効だと思いますし、利用してみたいです。
- ・渋谷や目黒に比べてクラシック音楽のCDが充実していてありがたいです。

- ・盲目の親の為にCDをよく借りているので、できればCDの種類を増やして欲しい。

(3) 開館日や開館時間について・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 63件

- ・年末年始の休館日が長期なので、開館日を増やして頂けると有難い。
- ・学校は行事などの関係で月曜日が休みになることが多いので、月曜日の休館は止めて欲しい。
- ・平日の開館時間が週に1回くらいは21:00まで開いていると、仕事帰りに借りに行くことが出来るので助かります。
- ・今後無理に月曜日の開館を増やす必要はないと思う。図書館も週1回は休館でいいと思う。開館時間も9:00~19:00で十分だと思う。
- ・地域図書館は9時まで開けていなくても、7時でいいのではありませんか？
- ・20時閉館にして欲しい(19時だと土日しか行けない人が多く本の回転が悪い。)
- ・二子玉川図書カウンターを利用しているが、時間は遅くまで開いているので、会社帰りに寄らせて大変助かっている。この制度をいつまでも続けて頂きたい。
- ・経堂図書館は9時まで開いていることが多くありがたい。ほかの館も夜まで開けて下さるとたすかります。
- ・せめて朝8時か9時には開館して欲しい。そのかわりに、午後早く閉館したり、閉館日を増やしたりしても構わない。
- ・祝日の閉館時刻を伸ばして欲しい。
- ・各カウンターにスタッフの方は一人でいいので、月に何日か夜9時まで利用可能にして頂きたいです。
- ・中央図書館も9時開館にして欲しい。
- ・平日も19時までなのでありがたいです。18時退勤してギリギリ開いている時間に来れるので、予約した本の受け取りだけでなく、書架から選べる楽しさがあります。

(4) 資料の貸出・返却や予約・検索について・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 217件

- ・予約しても人気な本だとなかなか手元に届かず、そうこうしている間に予約上限冊数に達してしまいます。人気な本は予約上限の対象外にするなどしていただけると嬉しいです。
- ・貸出期間の延長、貸出冊数の増加は予約本が来なくなるのでやめて。返却遅れの人に罰を(特に多数の予約本)。
- ・図書館の中にある検索の機械で、その図書館にあるものでさらに絞り込めるようにして欲しい。(今の検索の仕方はやりづらい。)

- ・本を一度に借りられる冊数が 15 冊に増えたのは嬉しいが、予約数も増やして欲しい。
- ・経堂にある自動貸し出し機を増やして欲しい。
- ・本やCDの購入リクエストを半年に1回くらいして欲しい。
- ・開館中の時間もブックポスト返却を可能にして欲しい。
- ・専用の袋を作って、それに入れてポストに入れれば郵便局が返却してくれるシステム。
- ・インターネットが使用できない老人向けに、紙の資料検索（予約申込書）は続けて欲しい。
- ・2Wは現代人にとって早すぎます。新刊以外は4Wにして欲しいです。読まないまま返却している人いると思います。
- ・検索機がキーボード入力出来たらうれしいですが・・・。
- ・子供用の貸出手帳（通帳のようなもの）に本の名前が印刷されると、記録&記念になるのであったら良いなと思います。
- ・発売したばかりの本のベストセラーで予約数が多いものは、貸出期間を1週間にするなど、早く読めるようにして頂きたいです。
- ・図書館カウンターで今日戻ってきた本をまた借りられるようにして頂きたいです。
- ・予約数を多くして欲しい。人気作家の本はなかなか順番が来ないのですぐに予約可能数を超えてしまう。
- ・検索のカテゴリーが大雑把すぎて、探している資料を見つけるのが難しいです。著書名、書籍名が分からない場合の検索方法をもっと細かく分けて項目を増やして欲しいです。
- ・予約した書籍の順番がまとまってきてしまう時があるので、借りる順番を1回だけ次の人に譲り、その方の次に自分が借りるといったようなことが出来ると嬉しいと思うことがあります。
- ・図書館カードはそろそろ電子化しても良いのではないのでしょうか？お財布を触る機会が減るのも感染症対策になると思います。アプリをわざわざ作らなくても、ブラウザ上に会員ページにバーコードを表示できるようにしたらよいのではとおもいます。
- ・色々な本を取り寄せて予約できる所が大変良い。本の返却について区内ならどこの図書館・図書室に返してもいいのがとても便利。
- ・実際に書棚に並んでいる中から題名やあらすじに魅かれ、手に取る新規の本との出会いの機会が減るので、予約一辺倒につながる今の状況はあまり好きではありません。
- ・自分自身の反省も込めて、予約資料の受け取り期間は短くしていいと思う。受け取り可能の連絡（私はメールにしていますが）が来る時間帯が割と遅いと思う。もう

少し早ければ帰宅時に寄れたのと思うことが度々ある。

- ・資料の検索時、資料の画像が一枚でもあれば本当にありがたいです。
- ・インターネットで貸出期限を延長しようとする「延長した日より2週間」となっている為、4週いっぱい借りることが難しい。(ぎりぎりに延長しようとする、忘れてしまったり遅延の原因になりやすい。)
「期限予定日から追加2週間延長」にして欲しい。
- ・新刊など未購入の書籍の購入リクエストと貸出予約を、ネットで簡単にできるようにして欲しい。
- ・リクエストのかかった本が、返却期間により延長して借りられる人と、返さないといけない人に分かれてしまうことに納得できないことがあった。
- ・私は、北海道図書館の蔵書など他県他市の本を借りていた。ところが予算の関係とかで、世田谷区では都内の本しか貸してくれないと手紙で通知が来た。もし、本の送料等がかかりすぎるのなら自分が負担すると言っていたのに。再考をお願いします。全部借りたい人も負担にしても良いのではないか??
- ・今後さらに各図書館で自動貸し出しができるようになったらいいと思います。予約図書も自分で取って自動貸し出しできればさらにうれしいです。
- ・本を借りたら、次の予約が入っていたとしても、1回は延長出来るようにしてほしい。
- ・予約が入っていない図書の貸出延長が2度目以降もできるようにして欲しい。
- ・電話で予約した本を着たことを教える際は電話で本人が出なくても、家族が出た場合、書名を知りたいかどうか、確認して教えて欲しい。“個人情報”という言葉ではねつけないで欲しい。

(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・・・ 108件

- ・ネット検索では漢字1字間違っても引っ掛からなくなる。少し近いものは検索に出てきて欲しいと思う。
- ・一度ログインの入力をしたら個人ページに入るために再度入力を求めるのをやめてほしい。具体的には図書検索から予約するためIDなどを入力して予約した後、貸出情報を見ようとするときに入力したのに再度ID入力を求められるのが面倒。
- ・他区と比較し、著しくネット予約の使い勝手が悪い(全くヒットしないか膨大な結果となる)。キーワード検索ができないのは致命的。かんたん検索は2単語以上の検索に非対応。
- ・インターネット予約サイトが最低限の機能ながらも、シンプルで良くできている。使い易い。
- ・新刊本に関してインターネット上で検索するまでの時間が長すぎる。もっと早くイ

ンターネット上（HP）に乗せて欲しい。

- ・世田谷区立図書館に限ったことではありませんが、インターネットで蔵書検索の自由度がもっと高いと便利なものになぁと思っています。
- ・データベースが使えるPCを置いて欲しい。（新聞記事、雑誌索引など）
- ・貸出し中の本に対して予約が付いているかどうかを同じ画面で見れるようにして欲しい。（何人待ちかも）
- ・ホームページの利用者ページ機能を充実させてほしいです。例えば、過去の貸し出し記録、お気に入り書籍リスト、15冊以上予約したいときの予約予備リストなど。
- ・中央図書館でfreeWi-fiが使用できるようになりとても助かります。しかし、電波が届く範囲が非常に狭いです。無線LANサイトサーベイを実施しもう少し無線APを増設してカバレッジエリアを広げて欲しいです。
- ・インターネットで季節にあったおすすめ本、絵本等の情報があると良いです。また、タイトル、作者だけでなく絵本の表紙やあらすじ等も記載があると嬉しいです。図書館内で長く滞在して探すことが難しい世の中なので・・・。
- ・インターネット予約サービスが使いづらいと感じます。利用者メニューから資料検索ができず、トップメニューに戻らないと行けなかつたりするので、一目で現在の貸し出し予約状況がつかめ、そのまま検索予約ができるようにして欲しいです。
- ・借りた本のデータを残したい。現在は自分で手打ちで残すしかないが大量にあると手間がかかり過ぎる。個人情報等の問題もあるだろうが本人同意の上でデータを残せる方法をとって欲しい。
- ・ネットで本を検索するとき、本の表紙がカラーで見られると良いです。文字情報だけだと子供向けに書かれたものかどうか判断付かなくて、文字がすごく小さいもの（大人向け）を借りたことが何度かあります。
- ・学習するときに、電源freeWi-Fiアクセスがあればベストです。

（6）施設や設備、館内のレイアウトについて・・・・・・・・・・・・・・・・・・210件

- ・中央図書館は、全体が暗い感じで疲れる。
- ・洋便座、冬は冷たいので、温かくなるように取り換えて欲しいです。
- ・小さい子供用に座れるスペース（椅子やカーペット）があると嬉しい。
- ・カフェがあればありがたいが、読書の場所とは分離して欲しい。
- ・電源使用が可能な閲覧席を増やして欲しい。
- ・館内の椅子を増やして欲しい。コロナで難しいとは思いますが、高齢化してくると立ちっぱなしはきついです。
- ・ゴミ箱が欲しい。1階のトイレが臭い。
- ・リモートワーク用場所と設備を開放して欲しい。

- ・二子玉川図書カウンターは便利ですが、閲覧室があれば尚良いです。
- ・閲覧スペースを増やし、勉強できる空間を作っていくことを期待しています。
- ・地方で話題のカフェ図書館などは都会では必要ないと思います。借りていくだけでもあるカフェで読めば良いのですから。その分のスペースで本をもっと揃えて欲しいです。
- ・下段の書籍が腰痛のため取りにくいです。低い椅子などを置くようお願いしたいです。
- ・館内にゆとりのスペース、多様な読書コーナーがあるとより快適に時間が過ごせると思います。
- ・閲覧席の暖房が非常に暑く、かなりつらい時があるので、もっと設定温度を低くして欲しいです。
- ・館内のWCを順次ウォシュレットの導入を希望します。
- ・子供用に絵本をよく借りますが、対象年齢別や未就学児用、小学生用など目安となるような配架をして頂けると大変助かります。
- ・もっと明るくして欲しい。机の上の照度は基準を満たしているのだろうか？本は立てて読む場合が多く、その場合後ろから光が来るか来ないかで全然違って来る。
- ・パソコン席の電源をなくすと良いと思います。理由1 電源があるといくつかのノートPCはフルでファンが動いてとてもうるさくなる場合がある。理由2 電源がなければ短期間滞在につながる。
- ・駐車場の充実（老人や障害者が来館しにくい）
- ・乳児は泣いてしまうが泣いていても気兼ねなく図書館利用ができるよう、ママの息抜き場となるように小さくても良いので、そういう開放的なスペースが欲しい。
- ・トイレのドアは触れたくないので、デパートのようにドアのないデザインにして欲しいです。（手を洗った後、ドアに触りたくないので。）
- ・世田谷区の図書館はシリーズごとに本が並べてあったり、低学年用に青いシールで印をつけていたり、とても本が選びやすいので、このままぜひ続けて欲しい。
- ・希望丘は子連れで過ごせる部屋があり助かっています。
- ・しゃべったり、お茶を飲むコーナーがあっても良い。シーンとしているのはかえって居心地が悪い。
- ・設備品の入れ替え。あまりにお粗末なものを使い続けている。区の設備で、一番よく使うのが図書館。もう少し居心地良くしてください。
- ・地震などに対応できるか？不安。安全な図書館にして欲しい。
- ・食事スペースのない館には設置を検討して欲しい。
- ・梅丘図書館のような書籍がある場所と、本を読む場所、資料を使って勉強する場所が違うのはいいと思う。

(7) 職員について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 151 件

- ・サービス業の訓練をされてないのは理解しているが、人によって対応の差が激しい。数は少ないがカウンターに座って人とやり取りするからには最低限の礼儀とマナーは持って欲しいと思う職員がいるのは残念。改善願う。
- ・今まで読書をあまりしない母親でしたが、希望丘図書室の職員の方が親切であり、話しかけて下さり、図書館への抵抗、苦手意識がなくなりました。
- ・館内をもう少し回って寝ている人、大声で話している人、騒いでいる人（子供も含む）等を注意して欲しい。（カウンターで暇そうに話しているのを時々見ます。）
- ・返却時だけで無く貸出し時にも本のチェックをしてください。汚れや落書きの見落としがかなりあり、返却時に色々聞かれるのは不愉快です。
- ・最低限のマナーを守らない利用者は注意して欲しいです。小さな子供は仕方がないが、館内で騒いでいる人や寝ている人、外でたばこを吸っている人など。
- ・職員の皆様は丁寧すぎるくらいなので、うるさく言う区民がいるかもしれませんが、毅然とした態度でいて頂きたいです。一方で、レファレンス機能はどうかなと思うこともあり、全ての職員様でなくても、どなたがこの分野に詳しい等の情報があればありがたいです。
- ・職員の方の私語が大きく時々ですが聞こえるので注意をして欲しいです。
- ・ボランティアとして区内の色々な館に行く機会があるが、職員の質に、かなりのバラツキがあることが気になる。専門性も高く誠実な仕事ができる職員が少なくなった。
- ・接客も良いですし、予約する際も親切にご指導いただき有難うございます。
- ・図書館の本に関係なく、自分の受験勉強や作業をしている人が長時間閲覧席を占有しているケースがあり（荷物を置いて食事に行っている人もいる。）注意して欲しい。
- ・職員さんによっては、こちらからのレファレンスに対し、的確かつユニークな情報源を提示して下さいます。ただ、それが一部の職員さんに限られているのが残念です。より多くの職員さんが専門性を獲得できるよう、区直営での図書館運営を望みます。
- ・世田谷区の図書館は立地も良く職員も笑顔で対応してくれ、かつ書類等の検索にも積極的に協力してくれるので大変利用しやすいです。
- ・窓口で返却しても、返却処理されていないことが何度もありました 問い合わせしたところ、こちらに非があるような対応でした。数日後にインターネットで確認すると返却済になっていました。こちらには何の連絡もありません。この対応はあまりではないでしょうか
- ・はじめから折れていたり、汚れていたりした本を返す時、係の方に聞かれるのが気まずくてそんな時はブックポストに返却してしまう。小さい子が読む絵本は汚れて

も仕方がないとみんな分かっているので、あまり目くじらを立てないで欲しい。逆に傷んでいる本こそ多くの子に愛された証拠だと思う。

- ・日頃、中央図書館を利用させて頂いていますが、まず職員の方の「人を待たせないようにしよう」という心遣いが素晴らしいと感じています。行くたびにいつもとても気持ちよく感謝です。これからも是非続けてください。
- ・職員の方の接遇態度は良好ですが、本に関する知識はあまりないと感じます。
- ・いつも司書の皆さんに親切に対応して頂き、気持ちよくつかわせてもらっています。ほめられることの少ない仕事かもしれませんが、「エッセンシャルワーカー」だと思い感謝しています。これからもよろしくお付き合いくださいますよう。

(8) 利用者について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 39 件

- ・椅子に座って居眠りをしている人がいるせいで、椅子に座れないことがある。
- ・イヤホンの音漏れがすごい人がいる。
- ・本に汚れや濡れ、書き込みがある率が高い気がする。利用者数が多いためでしょうか？マナーが悪いと思います。
- ・椅子等引きずる音が気になります。持ち上げるといいが。何か工夫をして頂けると有難い。
- ・来館して4年目になりますが、当初はお子さんの声がうるさく区内の他の図書館よりも落ち着かない感じがありました。しかし、共生という点ではこれでいいのではないかと思うようになりました。
- ・咳こんで、風邪らしい人がたまにいる。(特に年配者)たいがい、半分だけしかマスクをしていない(口だけ) そうゆう人は早く出て行って欲しい。トラブルになりそうなので我慢して言えない。
- ・最近閲覧席を2時間以上占有する利用者がある。以前はテーブル横に職員が来て「利用は2時間以内をお願いします」とアナウンスしていたが、最近聞かない。そのせいか、ひどい人になると、食事なのか息抜きなのか1時間近く離席する人もいる。
- ・蔵書に汚損などが多く、利用者のマナーに疑問がある。当たり前のことだが、図書館の本は区民の財産。利用者にはマナーを守り、汚損や書き込みなどはしないように指導願いたい。
- ・レイトフィーを取るべきです。アメリカでは1日返却が遅れただけで25c～取られるのは当たり前。(待っている人がいる場合なおさら)
- ・本の盗難が多いとみて残念。カメラの設置等少し手を打ってほしい。中央図書館では入り口に電子ゲートでチェックしている。ほかの図書館でも行って欲しい。
- ・期限までに返却しなかった者にはペナルティとして、数か月間の利用停止等の措置

をとるべきと思う。

- ・子供が騒ぐのは仕方がないが、親がもう少し自分の子供に図書館とはどうゆうものかを教える事も大切かと思うのですが・・・。

(9) 図書館で行う催し物について・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 42 件

- ・教養文化に関する講演会などのイベントの実施。
- ・起業セミナーなどを増やして欲しい。
- ・利用者同士で構成する読書サークルがあったら良いと思います。
- ・子供達が好きな本を朗読して人に聞いてもらうイベント。(小学生4～6年生くらいが良いと思う。)
- ・本が当たるイベント。七夕、ハロウィン、クリスマス等そうゆう時にやってほしい。
- ・子供向けのお話会等のイベントの開催時間を、土日の午前中にももっと催して欲しい。(子供が保育園に通っていて、午後は毎日お昼寝をされており、午後の時間帯のイベントは参加しにくい)
- ・子供に対しての読み聞かせの回数を増やして欲しい。場所もいつも子供たちが本を読んでいる所で(身近なところ)やってほしい。親に対して子供にどのように読み聞かせたら良いか、本の選び方世代にあった本などのアドバイスが欲しい。
- ・もし子供たち向けの常設のイベント(読み聞かせ、おりがみ、塗り絵など)があると、自分に少しゆとりができていいなと思います。
- ・科学遊び人形劇や映画会も貴重な経験になります。
- ・中央図書館のイベントや子供向けにブックリストの発行など、とても充実していると思います。
- ・以前に3Fで朗読会に時々参加させて頂きましたが、コロナ禍で最近減っていて残念です。
- ・イベントはあればよいが、あまり力を入れなくても良いのではないかな。
- ・図書館が本を読んだり借りる場所にとどまらず、交流の場になればよいと思います。イベントに参加するだけでなく、開催の手助けをしたい。
- ・少人数で換気等の対策をしたうえで乳児のおはなし会をして欲しい。

(10) 図書館の立地条件や機能分化について・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 74 件

- ・返却ポストを駅の近くに設置して欲しい。返却期間内に読み終えても図書館に行く時間がなくて次の日曜日まで返却できないことがある。
- ・図書館の配置をシニア向けに考えて欲しい。尾山台、用賀、野毛ともに坂の上であり歩いていくのは大変だ。

- ・下北沢に図書館を作ってほしい。
- ・玉川地区にはカウンターしかないので、図書館を作ってほしい。
- ・本の返却（ブックポストのような）の場所を増やして欲しい、スーパーにあると便利。
- ・二子玉川に住んでいます。玉川に図書館がないのはおかしいです。商業ばかりを重視しているとしか思えません。住みよい街には図書館は必要です。
- ・三宿、淡島、太子堂あたりにちゃんとした図書館が欲しいです。
- ・予約資料を区民センターで借りられる、返却できると嬉しいです。
- ・いつも図書カウンターを利用しています。図書館へ行かずに近所で受け取れるのはとても便利で、本を読むことが多くなりました。
- ・世田谷区は図書館の数が多く、ほとんどの住民が徒歩で利用可能な点が素晴らしい。
- ・いつも利用しています。商店街の真ん中に尾山台図書館があり、買い物ついでに本を読んだり、借りたりできる環境はとても豊かで、街の魅力の一つになっています。
- ・住民数に対して館数が少ないので増やして欲しいです。三軒茶屋にあるカウンターは善後策であり、館の代わりにはなりません。

(11) 図書館の資料や情報等のPRについて・・・・・・・・・・・・・・・・ 28件

- ・お話会の情報をもっと分かり易く掲示して欲しい。(突然来館した人にもすぐわかるように。)
- ・色々な本を取り寄せて予約できる所が大変良い。本の返却について区内ならどこの図書館・図書室に返してもいいのがとても便利。ただ最近までそれを知らなかったもので、広報して欲しい。(張り紙、窓口など)
- ・今後も新しい絵本やおすすめの絵本などを分かりやすく紹介して頂けると嬉しいです。
- ・情報をインターネット、スマホ等で得ることが出来ないので、HPでなどと言われるのがっかりします。
- ・リサイクル市も楽しみにしているのですが、開催情報、日程などがHPでお知らせして頂けると助かります。
- ・ボランティア活動についてのPRをお願いします。(どのような活動があるのかあまり知られていないと思います。)
- ・カウンター近く等に置かれている「特集」コーナーは自分では探さなかったであろう本に出会えるので楽しみです。ネタ募集が多かったものの特集があったら嬉しいです。
- ・70歳以上なので、小さい字を読むことが難しくなってきた。大きな字で記入されたものもあると思うが、どう調べたらよいか分からない。

- ・紹介本のコーナーに子供たちが推す本を展開したらどうだろうか。自分の紹介する本が展示されたらとてもうれしいと思うのではないかしら。
- ・図書館でもっと本の紹介をしてほしい。話題図書コーナー？チラシ？やテーマを絞った本の紹介など、あるいは新聞の書評を切り取ってボードに貼ってみるとか、新しい本との出会いがあるような工夫があると嬉しいです。

(12) コロナ禍での感染対策・運営について・・・・・・・・・・・・・・・・ 93 件

- ・各図書館で本、雑誌の消毒機を備えて欲しい。(経堂にあるような)
- ・今年 4 月に緊急事態宣言が出される前、他の自治体が宣言前から閉館を決める中、世田谷区は宣言後も 1 週間ほど長く、開館継続と本の貸し出しを続けてくれたことに感謝します。欲を言えば、絵本をたくさん読みたがる子どもと活字中毒の親のために、長期休館前に限っては一時的に貸し出し可能冊数を増やして頂けると、なお良かったと思います。
- ・コロナによる閉開館に関する変更情報の広報をタイムリーかつ、もっときめ細かくサイト上にあげて欲しい。(欲しかった。)
- ・コロナ禍でオンライン書籍やリモート学習の利便性ばかりが強調されていますが、実際に活字に触れることは文化的な生活を営む上で非常に大切なことだと思います。財政面など厳しい状況もおありかと存じますが、従来のサービス、機能の質を落とさずに、運営して頂けたら幸いです。
- ・コロナ対策不十分、入館前に検温するように。
- ・図書館はしゃべらない場所なので、飛沫は飛ばないしマスクもしているので極めて感染リスクの少ない施設です。だから休館する必要はないと思います。
- ・子どもが安心して本を手にとれるよう、今後も本の消毒をお願いしたいのと、入口だけでなく、子どもの本のコーナーにも消毒液を設置していただけると助かります。
- ・図書館が休みにならないように願っています。コロナの中、皆様方大変でしょうが本当に図書館が開いてくれて幸せです。本の読めない期間は本当に悲しかったです。
- ・コロナ禍でも地域密着、サークル活動、イベント、催し物をして欲しい。
- ・コロナで閉まっていた間、予約本もずっと動かずだったので、予約本だけは貸し出しや返却が出来るようにして欲しいです。
- ・コロナで無料での送付はやり過ぎではないかと感じました。世田谷区は保育園が大変とよくきくので、図書館よりそちらに予算をさいてほしいです。
- ・感染対応がやや過剰と感じられた(閉館期間が長かった)。話をしない図書館の感染リスクは高くない。むしろ精神衛生に不可欠。
- ・コロナ禍で職員の方も無理なさらず、閉館時間を早める等の対策で、負担を軽減さ

れてもいいかと思えます。

- ・職員さんの毎日体温検査を行っているのでしょうか。消毒作業を1～2時間おきに行っているのでしょうか。いつも窓が締まっており、換気をしているように見えないのですが。
- ・コロナ禍の対応には非常に不満と憤りを感じた。全図書館が一斉に同じ対応をする必要はない。各図書館の設備の配置により、カウンターのみ開け予約を受け取るとか、新聞、週刊誌、雑誌のみ閲覧開放するとか、グループに分け順番に開けるとかもっと知恵を絞って運営して欲しい。
- ・図書館の基本は蔵書です。予約サービスなど有難く活用させて頂いてますが、コロナ禍で書架の本を見ながら新しく出会えることの大切さを実感しました。
- ・図書館でお借りした本を家で読むとき、今非常に気を使っています。手を洗えばよいのでしょうか？それだけでなく、読むときはビニール手袋をしたり、一定の布の上に置いたり・・・。
- ・豊富な蔵書に感謝しています。ロックダウン直後にリクエスト本を配達して頂き有難かったです。今後とも利用させて頂きます。
- ・感染対策のガイドラインがあれば掲示して欲しい。
- ・コロナ禍において、他区図書館に比べて前向きに取り組んでいただいたことに感謝しております。
- ・コロナ禍ですぐ休館と考えるのはあまりにも短絡的。報道に流されぬよう望む。納税で支えられているから出来るのかもしれないが、民間はもっと必死の覚悟であります。
- ・コロナ禍で不特定多数が利用する図書館は衛生面の不安があり、夏過ぎまで怖くていけませんでした。今後の状況が読めませんが、電子書籍で出向かずに利用することが出来たら、こんなありがたいことはありません。
- ・今年はコロナの為、図書館が閉じてしまうという今までに経験したことの無い事態になりました。その間、貸出もレファレンスもできなくなり、改めて図書館の大切さを痛感したと同時に、このような時に対応できる体制が全く不十分であったことはとても残念です。
- ・自殺者数がコロナ感染による死亡者数を上回っているとニュースで聞きました。読書がもたらす豊かさや喜びは素晴らしいものですが、それだけでなく、地域や社会のつながりを感じられることも大切で意味のある事ではないかと思いました。非常時だからこそ、区民のメンタルヘルスの側面にも公共施設としての役割を期待しています。
- ・図書館が開館しているだけで有り難いです。コロナ禍で図書館員の負担が増加し、人材確保も大変でしょうから休館日を増やすのも手ではないでしょうか。
- ・感染予防で休館したときHPの情報更新が遅く困りました。カウンター業務のみに

なったとき、暗い閲覧室を見て大変なことが起きていることを改めて実感しました。図書館は日常生活の大切な一部です。それが失われることのないようにお願いします。

- ・他人が触った本を借りるのに抵抗があり、2月から図書館へ行けていません。色々な本を読みたいです。でも怖い。
- ・コロナ禍の中、職員の方々が少しでも正常な図書館運営ができるように働かれていることに感謝を申し上げます。ありがとうございます。

(13) その他 232 件

- ・このアンケートに図書館のホームページから直接リンクしていないのはなぜでしょうか？入り方がとても分かり難かったです
- ・世田谷区へのふるさと納税の用途に区の資料充実が選べれば必ず選びたいと思うので、新設をお願いします。
- ・世の中デジタルに移行していますが、それはそれ。実際の書物に触れて、自分が今まで全く知らなかった分野に偶然出会ったり、内容もさることながら装丁の美しさに感じ入ったり。そういうナマの書物に触れられる楽しい場所として、公共の役割として、残って行って欲しいです。
- ・司書さんの非正規化とか待遇のキツさについてツイッターなどでよく読みますが、そのへん絶滅危惧種にならないよう、何でもかんでもコストカットでなく、世田谷区くらいは踏ん張ってほしいです。
- ・梅丘図書館の建て替え期間中の代替施設については検討されているのでしょうか。工事が2年くらいは続くと思うので、その間どこか近くの施設でせめて貸し出し業務は行っていただきたいと思います。
- ・子供が成長して読まなかったけれど、まだきれいな絵本など寄付出来る仕組みがあるといいと思います。
- ・年明けに本の福袋があったら是非借りてみたいです。
- ・早く元の6時間利用に戻してください。(閲覧席の時間)
- ・図書館で購入している本はどのような基準で行っているのかを知りたい。
- ・子供が一人で来ても安心して本を選んだり、相談する図書館員がいて下さる環境であって欲しいと思います。
- ・公立図書館として、直営館でやってください。大切な個人情報扱う場所です。どんな区民でも安心して利用できる場であって欲しいです。あらゆる災害に備え、対応できる場であってください。子どもの教育にも関わる場として、営利とは切り離れた存在であってください。
- ・私にとっていい図書館とは、蔵書、空間的な居心地の良さ、本の魅力を教えてくれ

る図書館員の存在、地域の特色を感じられることです。図書館は最も大切な公共サービスの一つです。安心して利用できる図書館であり続けてほしいと思います。

- ・ニューヨーク公共図書館のメルマガをいつも読んでいますが、図書館グッズなども充実していてすごいなといつも思います。世田谷図書館も何か売りがあるといいですね。
- ・区立の図書館を民間にまかせることは反対。世田谷区が責任を持っていくべき。民間に任せればうまく行くという考えは時代遅れです。
- ・もう少し館内での電子機器の利用が可能になれば嬉しい。具体的にはスマホのOCR（カメラで文章を読み取って電子データ化してくれる）が使えると有難い。図や、データの写真も撮りたい。
- ・図書館のお陰で子供たちが本に親しんで成長しています。コロナでの休館中は新しい本がなかなか読めずに図書館のありがたみを改めて感じました。いつもありがとうございます。
- ・民営化してサービスの質が落ちたのではないですか？形だけの丁寧な対応は不要です。
- ・コロナウィルスの影響が残る中でも、2時間滞在できとても助かっています。こちらルールを守りながら以前のように制限なく利用できる日を待ちたいと思います。
- ・図書館は本来、本のやりとりだけでなく区民の多種多様な情報ニーズに対応するハブというべき場所のはずである。他の分館にも民間委託への流れができていたように、流動的なスタッフによるサービスが区立図書館のスタンダードになることは図書館全体としてみればサービスの質を大きく低下させることにつながると思う。
- ・図書館は自分に興味関係のない本にも触れることが出来、知識の範囲を広げてくれるとてもステキな場所です。実際に本を手に取り中を見て「よし読んでみよう」と読む一歩を提供してくれる場所。ネットでは手に取れない、本屋でもカバーやひもが付いていて手に取れない。そんな中、本の中身をのぞける場所。図書館は電子化してはいけない、できない場所だと思います。これからも今の図書館を続けて欲しいです。
- ・社会福祉協会で作られた品の販売はとてもいいアイデアだ！品数をもっと増やし、区民のボランティア精神の向上に寄与して欲しい。
- ・公共性を維持した図書館になってほしいです。人材の成長に時間やお金をかけて欲しいです。
- ・公立病院や保健所が経費削減、人員削減のもとに縮小されたり民営化されたことが、コロナで医療崩壊の危機を招いたように、図書館も民営化していくとなくなってしまう危険を感じます。
- ・コロナによる外出自粛期間に、せめて読書から得られる知識の大切さ喜びについて実感しています。書籍の電子化など大きな流れはありますが、やはり実際の紙の本

のアーカイブスとして、東京都世田谷区に充実した施設が存在することは、文化的な地域の発展やくらしの豊かさに於いて、これからますます重要になると考えます。

- ・地域社会の国際化が進展し、今、多様な国からきた人が隣人として日本人と共に住んでいる中、ひとり図書館だけが、その国際化の風潮に逆らい孤立し、日本人のみをサービスの対象として、存在している訳ではいけない。多様な価値観や文化を受け入れ、外人もまた我々と同じ人なんだ、ということを経験に命じ、むやみに排他的にならないことが必要だ。
- ・コロナ禍とその後の社会でこそ、地域図書館は大切な働きが出てくると思います。職員は地域のニーズを注意深く継続して掴んでほしい。
- ・図書館の運営と継続が様々な理由により困難になってきていると聞きます。そんな大変な状況でも、市民・区民には大切な知識や情報を得る場です。どうか今後とも図書館という存在意義の重さをご考慮下さい。
- ・不要本の交換コーナーを是非再開してください、一部の不心得者の為に読書人の利便性が損なわれるのは本末転倒というものです。
- ・世田谷の高い市民力の基地であるように期待しています。デジタル化が進んでも、書籍や絵本など人間しか享受できない文化を大切にしていって手助けとなってほしいです。
- ・このアンケートの集計結果、毎年楽しみにしていますが、自由記述がたくさん書かれていることに感動です。図書館の期待の大きさを感じます。改善に活かしてください。

○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。

●予約の多い資料の購入や予約可能件数等について

- ・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。また一方では、一時的な人気の本を何冊も購入するよりも、個人で購入しない図書館にあるべき本を購入することを求めるご意見、出版不況や書店、出版文化育成のためにも図書館でのベストセラー本の購入は避けるべき、などのご意見も多くありました。
- ・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もあれば、予約可能件数が多すぎるから安易に予約されて順番が遅くなるตご意見もあります。また新刊本は予約に回され図書館には古い本しか並んでない、新刊から一定期間は予約できないようにして欲しいとご意見もありました。

- ・貸出期間についても、予約の多い資料は1週間にするべきとご意見もあれば、読み切れないので他の方の予約が入っていても1回は延長を認めるべきとご意見もいただきました。

●開館日・開館時間について

- ・いただいたご意見の多くは開館日・開館時間の拡大を求めるものでしたが、運営経費の増加や働き方改革の視点から、拡大するべきでないตご意見もありました。
- ・拡大を求める方でも、開館日を減らしても夜間遅くまでの開館を望む方や夜間よりも早朝開館を求める方、曜日限定での夜間延長を望む方、また夜間延長の希望の時間も20時までから23時までなど、様々なご意見要望をいただきました。

●返却時の確認について

- ・返却時の資料の確認については、待たされたうえに疑われているようて不愉快とご意見が多い一方で、書き込みや水濡れ等が多いので、もっと厳密に貸出時にもチェックをするべきとご意見も多くいただいています。

●閲覧席や館内の静寂について

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

●図書館の運営体制について

- ・図書館の業務委託や指定管理者制度の導入については、公立図書館の公共性の維持や職員の専門性の確保、民間事業者で働く人のワーキングプアなどの観点から、進めるべきではないという意見を多くいただきました。その反面、民間委託された結果として開館時間が延長されたり職員の待遇が良くなったとご意見もありました。

●コロナ禍での感染対策・運営について

- ・図書館が臨時休館したことについては、一定の感染対策をとれば図書館では感染の恐れは少なく休館の必要はないというご意見や、仮に休館しても予約資料の貸出だけは実施して欲しい、時間や人を制限しての書架への立ち入りを希望するというご意見が多く寄せられました。また一方では、感染が怖くて図書館を利用しなくなったとの意見、安心して利用できるように資料の消毒や換気、利用者へのマスク着用の呼びかけ等の感染防止策の徹底を求めるご意見も多くいただきました。
- ・感染対策の観点から、電子書籍の充実を求める方が多かった反面、従来の紙の資料の効用から電子化一辺倒を危惧するご意見もありました。
- ・その他、コロナ禍で図書館が利用できなくなって、改めて読書の大切さや図書館の重要性を再認識したとの感想も多くいただきました。

●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)

- ・「図書館にない資料を取り寄せて欲しい。」「中学生におすすめな本を紹介して欲しいです」「資料検索の際に、希望の図書館を選んでその館に在庫する書籍の有無を確認できるような選択肢がほしい。」など。

(本アンケート調査について)

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

◇「開館日・開館時間を増やして欲しい」

- ・月曜の開館—烏山図書館・経堂図書館（平成 23 年）、砧図書館・尾山台図書館（平成 24 年）、代田図書館（平成 26 年）、世田谷図書館（平成 28 年）、梅丘図書館（平成 31 年）
- ・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）

◇「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 年予定）
- ・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）

◇「図書館ホームページが使いづらい」「予約確保メールに書名を記載して欲しい」

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

○自由意見の内容等のまとめ

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