

令和元年度  
世田谷区立図書館についての  
アンケート調査結果

令和2年4月

世田谷区教育委員会

# 令和元年度 世田谷区立図書館についてのアンケート 調査結果

## 目 次

<b>第1部 調査の概要</b> .....	1
1 調査の目的と方法 .....	2
2 調査票の設問項目 .....	4
3 アンケート調査票 .....	5
<b>第2部 調査の結果</b> .....	9
<b>I 来館者調査の結果</b>	
1 基本属性 .....	10
2 世田谷区立図書館の利用状況 .....	25
3 世田谷区立図書館に対する満足度 .....	40
4 世田谷区立図書館に対する認知状況・要望・期待 .....	73
5 世田谷区立図書館を利用した感想 .....	78
6 クロス集計 .....	95
7 自由意見 .....	103

# 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、以前調査時(平成30年、平成29年、平成28年)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。

## 1 調査の方法

### (1) 対象者の抽出方法

来館者調査については、令和元年11月の調査日当日の来館者(中学生程度以上)を対象としました。

### (2) 調査の方法・期間

来館者調査の方法は、開館時間を通して各図書館の入口において職員が来館者に調査票を手交・回収しました。調査の期間は、下表のとおりです。

表 1-1 来館者調査の調査日

図書館	調査日
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)	令和元年11月29日(金)・30日(土)

#### ※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。
- ・地域図書室は平成27年度の図書館情報システム導入に伴い、まちかど図書室から名称を変更した。
- ・図書館カウンターは平成27年度に設置された新規施設である。

### (3) 調査票の配布と回収

以下の通りです。

表 1-2 調査票配布数・回収数

区分		配布数	回収数	有効回収数	回収率(%)
来館者調査全体		11,022	7,248	7,216	65.5
1	平日	5,048	3,315	3,307	65.5
2	土曜日	5,974	3,933	3,909	65.4

表 1-3 図書館別調査票配布数・回収数

区分	配布数			回収数			有効回収数		
	平日	土曜日	合計	平日	土曜日	合計	平日	土曜日	合計
来館者調査全体	5,048	5,974	11,022	3,315	3,933	7,248	3,307	3,909	7,216
1 中央図書館	289	347	636	263	347	610	262	345	607
2 梅丘図書館	340	304	644	241	222	463	241	223	464
3 世田谷図書館	185	195	380	145	167	312	145	166	311
4 砧図書館	529	597	1,126	295	375	670	292	367	659
5 奥沢図書館	200	197	397	121	101	222	121	101	222
6 玉川台図書館	216	261	477	195	241	436	195	241	436
7 代田図書館	252	343	595	190	217	407	188	216	404
8 烏山図書館	393	556	949	295	367	662	294	351	645
9 下馬図書館	266	323	589	201	241	442	201	240	441
10 深沢図書館	256	247	503	163	153	316	163	153	316
11 桜丘図書館	166	177	343	83	87	170	83	87	170
12 尾山台図書館	207	386	593	122	133	255	122	133	255
13 上北沢図書館	259	338	597	201	267	468	201	267	468
14 粕谷図書館	286	342	628	200	264	464	200	264	464
15 鎌田図書館	100	165	265	68	106	174	68	106	174
16 経堂図書館	325	322	647	154	145	299	153	145	298
17 松沢図書室	113	139	252	73	107	180	73	107	180
18 池尻図書室	56	75	131	44	66	110	44	66	110
19 野毛図書室	22	21	43	9	20	29	9	20	29
20 希望丘図書室	85	110	195	54	62	116	54	62	116
21 喜多見図書室	48	83	131	39	75	114	39	75	114
22 図書館カウンター二子玉川	221	200	421	74	86	160	74	82	156
23 図書館カウンター三軒茶屋	234	246	480	85	84	169	85	92	177

※ 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。

有効回収数：回収数から無効票(無記入の状態での回収された調査票)を除いた調査票の数。

回収率：配布数のうち、有効回答数の割合。

## 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
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 世田谷区立図書館を利用した感想 世田谷区立図書館に対する要望・期待

### 3 アンケート調査票

#### (1) 来館者調査

平日／土曜共通

## 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

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。

令和元年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

#### 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      2 自転車      3 電車      4 バス      5 車・バイク  
6 その他 (                      )

#### 問5 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          | 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)

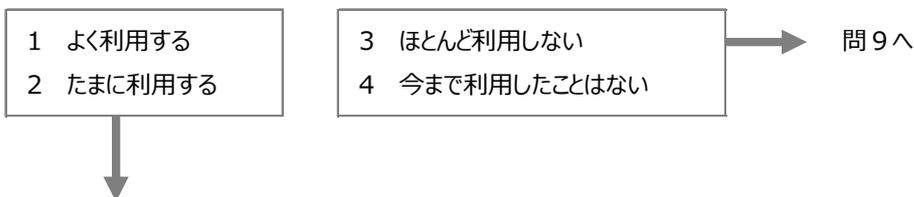
- |            |                        |
|------------|------------------------|
| 1 ほぼ毎日     | 5 月に1回程度               |
| 2 週に3～4回程度 | 6 年に数回程度               |
| 3 週に1～2回程度 | 7 今まで利用したことはない(今回が初めて) |
| 4 月に2～3回程度 | 8 その他                  |

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 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      |
| 11 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               |
| 12 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 |
| 13 知っているサービスはない    |  |

問8 図書館の閲覧席についてお聞きます。

1) 閲覧席を、どの程度利用していますか。(○は1つだけ)



2) 閲覧席ではどのようなことをしていますか。(○はいくつでも)

- 1 図書館の資料(本・雑誌など)を閲覧する
- 2 教科書や参考書などで勉強する
- 3 資料を作成したり、仕事を行なう
- 4 パソコンやスマートフォン等を使用する
- 5 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	図書館職員の待遇について	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 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             | 13 閲覧席を増やす                   |
| 2 開館時間を延長する              | 14 子ども向けのサービスを充実する           |
| 3 開館日を増やす                | 15 高齢者や障害者向けのサービスを充実する       |
| 4 貸出期間を延長する              | 16 行事（おはなし会や講演会）を充実する        |
| 5 貸出冊数を増やす               | 17 利用者同士の交流の場を充実する           |
| 6 図書や資料の検索機能を充実する        | 18 カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす       |
| 7 受け取りや返却できる場所を増やす       | 19 レファレンスサービス（資料の紹介・相談）を充実する |
| 8 地域の情報を充実する             | 20 図書館でのボランティア活動の場を充実する      |
| 9 電子書籍の貸出しをする            | 21 図書館員の資料についての知識などの専門性を高める  |
| 10 インターネットや情報機器を充実する     | 22 その他 ( )                   |
| 11 自分で貸出、返却処理ができる機械を導入する |                              |
| 12 多文化サービスや国際交流の場を充実する   |                              |

※裏面に続きます

**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）**

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

**問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）**

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

**問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。**

ご協力ありがとうございました。

調査票は備え付けの回収箱にお入れていただくか、窓口職員にお渡しくださいますようお願い申し上げます。

なお調査結果につきましては、令和2年4月ごろに、図書館ホームページ等で公表させていただく予定です。

## 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。
- (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) 帯グラフの場合、原則として5%未満の数値は、値をグラフ上に掲載することが困難なため、グラフ外に表記しています。

# I 来館者調査の結果

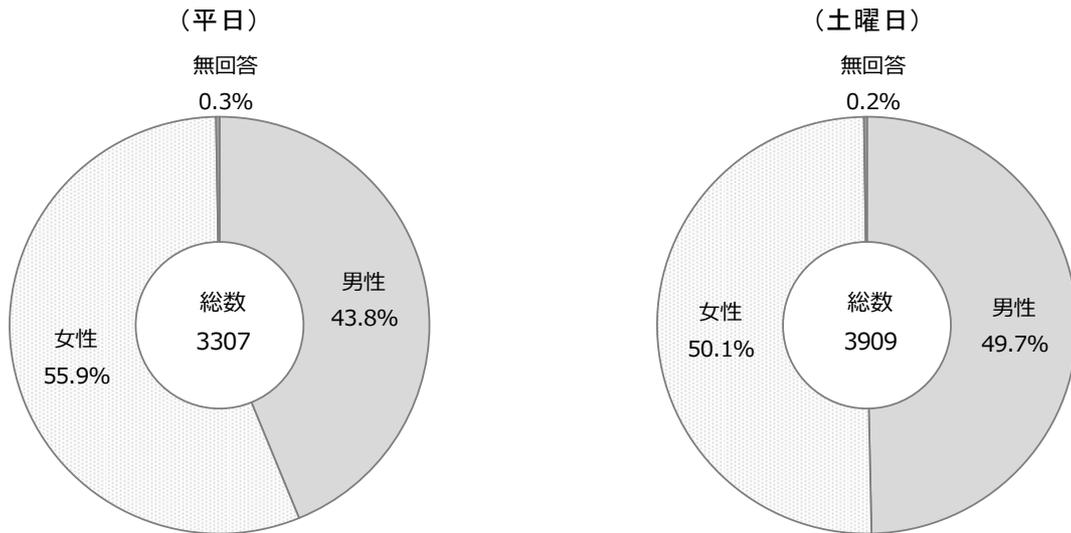
## 1-1 基本属性（全体）

### ○性別

平日は、「男性」が 43.8%、「女性」が 55.9%で女性が多くなっています。

土曜日は、「男性」が 49.7%、「女性」が 50.1%で差はほとんどありません。

図 1-1 性別

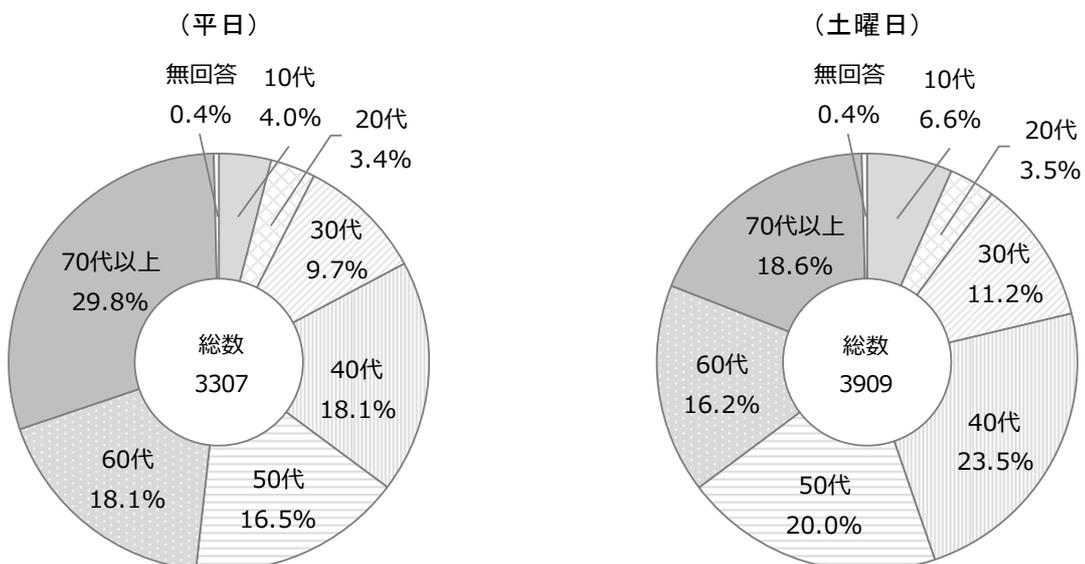


### ○年齢

平日は、「70代以上」が 29.8%で最も多く、「60代」と「40代」が 18.1%、「50代」が 16.5%で続いており、60代以上で5割近くになっています。

土曜日は、「40代」が 23.5%と最も多く、次いで「50代」の 20.0%と続きます。

図 1-2 年齢

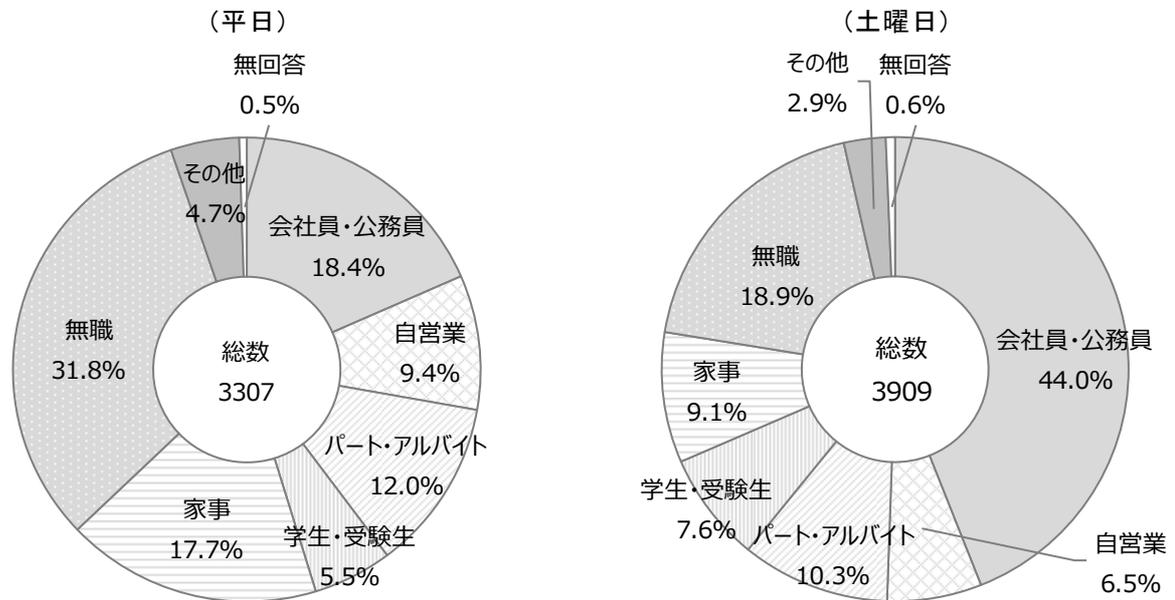


## ○職業

平日は、「無職」が31.8%と最も多く、次いで「会社員・公務員」が18.4%、「家事」が17.7%と続きます。

土曜日は、「会社員・公務員」が44.0%で最も多くなっています。

図 1-3 職業

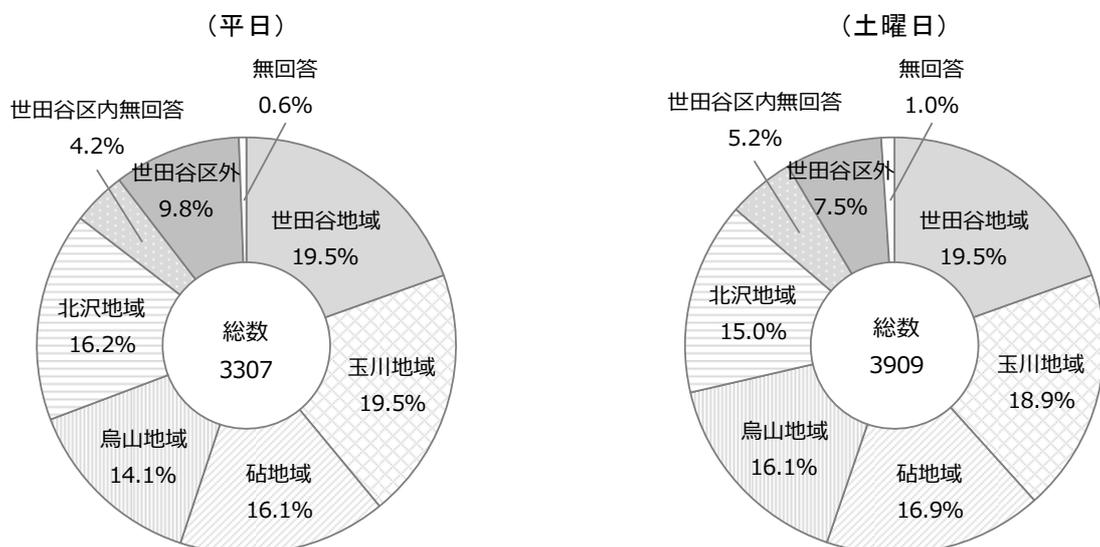


## ○居住地域

平日は、「世田谷地域」と「玉川地域」が19.5%で最も多く、次いで「北沢地域」16.2%と続きます。

土曜日にも、平日と同様に「世田谷地域」が最も多く19.5%、次いで「玉川地域」が18.9%となっています。平日と土曜日に差はほとんどありません。

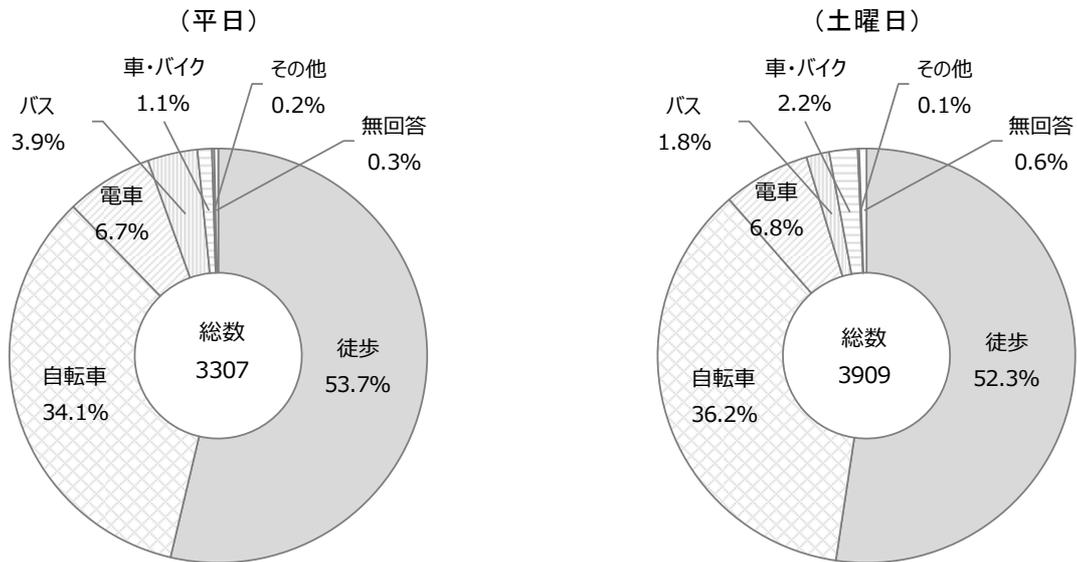
図 1-4 居住地域



## ○図書館までの主な交通手段

「徒歩」が、平日 53.7%、土曜日が 52.3%で、ともに最も多くなっています。

図 1-5 図書館までの主な交通手段

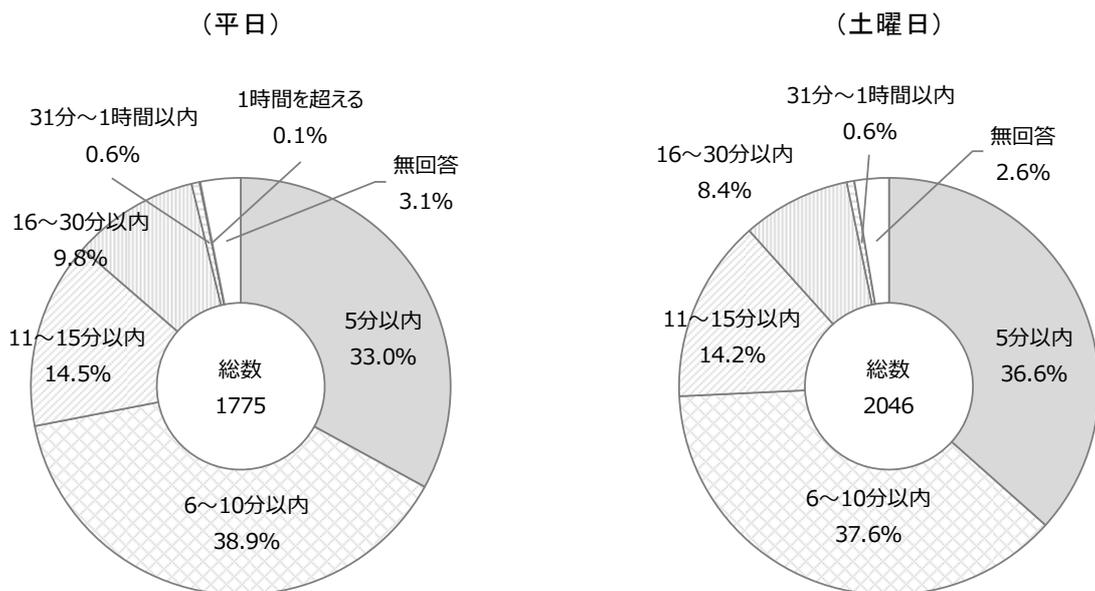


## ○図書館までの所要時間（主な交通手段が徒歩の方の）

「6分以上10分以内」が、平日 38.9%、土曜日 37.6%で、ともに最も多くなっています。

平均所要時間は平日が 9.9 分、土曜日は 9.4 分です。

図 1-6 図書館までの所要時間

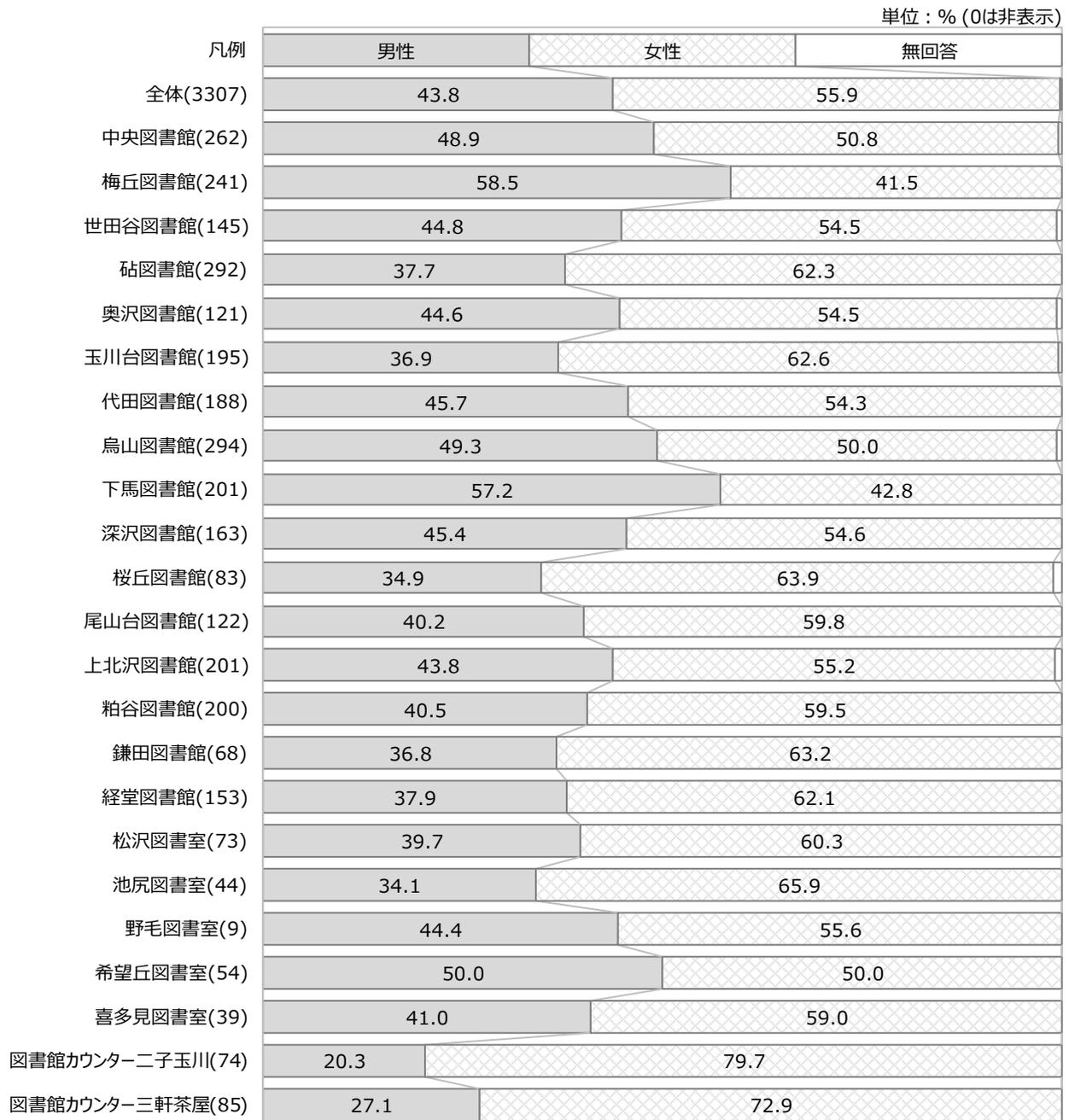


## 1-2 基本属性（館別）

### ○性別

平日の館別では、「女性」の利用者が多い傾向です。「女性」の利用者が7割以上と多かったのは、図書館カウンター二子玉川、図書館カウンター三軒茶屋です。反対に「男性」の利用者が多かったのは、梅丘図書館と下馬図書館です。

図 1-7 性別(平日)



(注) 5%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(0.3) 中央(0.4) 世田谷(0.7) 奥沢(0.8) 玉川台(0.5) 烏山(0.7) 桜丘(1.2) 上北沢(1.0)

土曜日の館別では、尾山台図書館と図書館カウンター三軒茶屋で、「女性」の割合が高く、ともに60.9%となっています。

一方で、野毛図書室は男性の割合が75.0%で最も高くなっています。

図 1-8 性別(土曜日)

単位：% (0は非表示)

凡例	男性	女性	無回答
全体(3909)	49.7	50.1	
中央図書館(345)	49.6	50.4	
梅丘図書館(223)	51.6	48.4	
世田谷図書館(166)	56.6	42.8	
砧図書館(367)	46.9	52.6	
奥沢図書館(101)	51.5	46.5	
玉川台図書館(241)	48.5	51.5	
代田図書館(216)	53.7	46.3	
烏山図書館(351)	49.3	50.4	
下馬図書館(240)	54.2	45.8	
深沢図書館(153)	49.0	51.0	
桜丘図書館(87)	49.4	50.6	
尾山台図書館(133)	38.3	60.9	
上北沢図書館(267)	53.2	46.4	
粕谷図書館(264)	56.1	43.9	
鎌田図書館(106)	42.5	57.5	
経堂図書館(145)	44.8	55.2	
松沢図書室(107)	46.7	53.3	
池尻図書室(66)	43.9	56.1	
野毛図書室(20)	75.0	25.0	
希望丘図書室(62)	53.2	46.8	
喜多見図書室(75)	46.7	52.0	
図書館カウンター二子玉川(82)	41.5	58.5	
図書館カウンター三軒茶屋(92)	39.1	60.9	

(注) 5%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(0.2) 世田谷(0.6) 砧(0.5) 奥沢(2.0) 烏山(0.3) 尾山台(0.8) 上北沢(0.4) 喜多見(1.3)

## ○年齢

平日はほぼ全館で、「70代以上」が多い傾向があります。その中で特に「70代以上」の来館者の割合が多く4割を超えているのは、烏山図書館、野毛図書室、希望丘図書室です。

図書館カウンター二子玉川は他の館と比較して「70代以上」が2.7%で少なく、「40代」が29.7%で「70代以上」よりも多くなっています。

図 1-9 年齢(平日)

単位：% (0は非表示)

凡例	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答
全体(3307)		9.7	18.1	16.5	18.1		29.8	
中央図書館(262)	6.5	8.4	13.0	14.1	23.7		29.8	
梅丘図書館(241)	8.7	9.5	14.5	16.6	20.7		25.7	
世田谷図書館(145)	6.9	6.9	20.7	13.8	20.0		29.0	
砧図書館(292)	6.2	8.9	16.8	18.5	17.5		29.1	
奥沢図書館(121)	9.1	7.4	11.6	15.7	18.2		36.4	
玉川台図書館(195)		7.2	24.6	15.9	14.4		31.8	
代田図書館(188)	6.4	13.8	16.5	15.4	18.1		27.1	
烏山図書館(294)	6.5	15.3	14.6	18.7			40.1	
下馬図書館(201)	5.0	9.0	18.4	13.4	18.9		33.3	
深沢図書館(163)		10.4	20.2	17.2	14.7		29.4	
桜丘図書館(83)	6.0		18.1	19.3	18.1		28.9	
尾山台図書館(122)			24.6	22.1	23.0		23.0	
上北沢図書館(201)	5.5	10.4	15.4	13.4	17.4		32.8	
粕谷図書館(200)		15.5	16.0	18.5	13.5		29.0	
鎌田図書館(68)	5.9	19.1	13.2	17.6	16.2		26.5	
経堂図書館(153)	9.8	19.0		21.6	16.3		30.7	
松沢図書室(73)	5.5	6.8	30.1	12.3	15.1		30.1	
池尻図書室(44)		13.6	20.5	18.2	18.2		25.0	
野毛図書室(9)	11.1		22.2	11.1		44.4		11.1
希望丘図書室(54)		9.3	13.0	11.1	18.5		44.4	
喜多見図書室(39)	5.1		35.9	10.3	20.5		25.6	
図書館カウンター二子玉川(74)		24.3		29.7		28.4		10.8
図書館カウンター三軒茶屋(85)		14.1	24.7	18.8	20.0		17.6	

(注) 5%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(4.0 3.4 0.4) 中央(4.2 0.4) 梅丘(3.3 0.8) 世田谷(2.8) 砧(3.1) 奥沢(1.7) 玉川台(3.6 2.1 0.5) 代田(2.1 0.5) 烏山(1.7 2.4 0.7) 下馬(2.0) 深沢(4.9 2.5 0.6) 桜丘(2.4 4.8 2.4) 尾山台(4.1 3.3) 上北沢(4.5 0.5) 粕谷(4.0 3.0 0.5) 鎌田(1.5) 経堂(2.6) 池尻(4.5) 希望丘(1.9 1.9) 喜多見(2.6) 二子玉川(1.4 2.7 2.7) 三軒茶屋(4.7)

土曜日の来館者全体で最も多いのは「40代」で23.5%です。「40代」が3割を超えるのは、鎌田図書館、池尻図書室、喜多見図書室、図書館カウンター三軒茶屋です。

平日では「70代以上」の割合が多かったですが、土曜日は平日と比較すると、多くの館で「70代以上」の割合が減少し、「10代」の割合が増加しています。

図 1-10 年齢(土曜日)

単位：％(0は非表示)

凡例	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答
全体(3909)	6.6	11.2	23.5	20.0	16.2	18.6		
中央図書館(345)	12.2	11.3	22.6	21.7	11.3	15.1		
梅丘図書館(223)	13.9	6.7	11.7	18.4	16.6	14.8	17.0	
世田谷図書館(166)	10.8	6.0	7.2	15.1	14.5	16.3	30.1	
砧図書館(367)	9.5	5.7	22.1	24.8	15.3	18.5		
奥沢図書館(101)	5.0	13.9	19.8	12.9	18.8	25.7		
玉川台図書館(241)		16.2	29.5	22.0	12.4	13.3		
代田図書館(216)	6.5	13.9	24.1	16.2	15.3	19.9		
烏山図書館(351)	5.4	6.6	21.9	17.1	19.1	26.2		
下馬図書館(240)	7.5	9.2	27.5	17.1	16.3	18.3		
深沢図書館(153)		14.4	26.1	15.0	18.3	20.9		
桜丘図書館(87)		18.4	28.7	27.6	16.1			
尾山台図書館(133)		12.8	21.1	24.1	23.3	12.8		
上北沢図書館(267)	8.6	7.1	22.1	22.5	18.0	16.1		
粕谷図書館(264)	5.7	15.5	23.5	20.1	17.0	16.7		
鎌田図書館(106)	7.5	8.5	33.0	24.5	17.0	8.5		
経堂図書館(145)		12.4	20.7	24.1	18.6	19.3		
松沢図書室(107)		18.7	21.5	19.6	18.7	16.8		
池尻図書室(66)		19.7	34.8	16.7	10.6	13.6		
野毛図書室(20)	10.0	25.0	15.0	10.0	40.0			
希望丘図書室(62)		21.0	25.8	6.5	12.9	29.0		
喜多見図書室(75)		16.0	38.7	14.7	12.0	16.0		
図書館カウンター二子玉川(82)		17.1	15.9	28.0	17.1	17.1		
図書館カウンター三軒茶屋(92)		6.5	31.5	27.2	10.9	18.5		

(注) 5%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(3.5 0.4) 中央(4.9 0.9) 梅丘(0.9) 砧(4.1) 奥沢(1.0 3.0) 玉川台(4.6 2.1) 代田(4.2) 烏山(3.4 0.3) 下馬(4.2) 深沢(2.6 1.3 1.3) 桜丘(1.1 3.4 4.6) 尾山台(3.8 1.5 0.8) 上北沢(4.9 0.7) 粕谷(1.5) 鎌田(0.9) 経堂(2.8 0.7 1.4) 松沢(1.9 2.8) 池尻(1.5 3.0) 希望丘(1.6 3.2) 喜多見(1.3 1.3) 二子玉川(3.7 1.2) 三軒茶屋(1.1 4.3)

## ○職業

平日は、「無職」の人が多い傾向にあり、ほとんどの館で3割程度となっています。特に「無職」の人の割合が多かったのは、希望丘図書室で55.6%、次いで池尻図書室が40.9%です。

図書館カウンター二子玉川と図書館カウンター三軒茶屋では、「無職」よりも「会社員・公務員」の割合の方が多くなっています。

図 1-11 職業(平日)

単位：% (0は非表示)

凡例	会社員・公務員	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(3307)	18.4	9.4	12.0	5.5	17.7	31.8		
中央図書館(262)	17.2	9.2	10.7	9.9	13.0	34.4	5.3	
梅丘図書館(241)	17.4	10.8	13.7	12.0	11.6	28.2	5.8	
世田谷図書館(145)	20.7	6.2	12.4	9.0	15.2	30.3	5.5	
砧図書館(292)	16.4	7.2	13.4	7.5	20.2	31.2		
奥沢図書館(121)	23.1	5.8	6.6	8.3	14.9	34.7	5.8	
玉川台図書館(195)	19.5	7.2	13.3		19.0	30.3	6.2	
代田図書館(188)	22.3	10.1	10.1		18.6	29.8		
烏山図書館(294)	13.9	11.9	11.6		16.7	39.5		
下馬図書館(201)	17.4	11.9	10.0		15.9	34.3	6.0	
深沢図書館(163)	12.9	11.7	11.0	6.7	21.5	31.9		
桜丘図書館(83)	13.3	10.8	6.0		28.9	30.1		
尾山台図書館(122)	23.0	15.6	12.3		16.4	26.2		
上北沢図書館(201)	19.4	7.0	9.5	7.5	17.9	34.3		
粕谷図書館(200)	14.5	9.5	14.5	5.0	19.5	30.5	6.5	
鎌田図書館(68)	8.8	10.3	13.2		19.1	36.8	7.4	
経堂図書館(153)	19.6	8.5	15.7		20.3	31.4		
松沢図書室(73)	17.8	6.8	20.5		19.2	30.1		
池尻図書室(44)	13.6	13.6	6.8		18.2	40.9		
野毛図書室(9)	22.2	11.1	11.1		22.2	33.3		
希望丘図書室(54)	9.3	13.0		18.5		55.6		
喜多見図書室(39)	23.1	10.3	10.3		23.1	28.2		
図書館カウンター二子玉川(74)	36.5			8.1	14.9	23.0	8.1	5.4
図書館カウンター三軒茶屋(85)	40.0			15.3	8.2	14.1	18.8	

(注) 5%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(4.7 0.5) 中央(0.4) 梅丘(0.4) 世田谷(0.7) 砧(3.4 0.7) 奥沢(0.8) 玉川台(4.1 0.5) 代田(4.3 4.3 0.5) 烏山(2.7 3.4 0.3) 下馬(4.0 0.5) 深沢(4.3) 桜丘(4.8 4.8 1.2) 尾山台(1.6 4.9) 上北沢(4.5) 鎌田(2.9 1.5) 経堂(3.9 0.7) 松沢(1.4 4.1) 池尻(4.5 2.3) 希望丘(1.9 1.9) 喜多見(2.6 2.6) 二子玉川(1.4 2.7) 三軒茶屋(2.4 1.2)

土曜日は「会社員・公務員」の割合が多くなっています。「会社員・公務員」の割合が特に多かったのは、池尻図書室で59.1%、次いで玉川台図書館で56.0%でした。

この他、半数を超えているのは、鎌田図書館で53.8%、図書館カウンター三軒茶屋で51.1%です。

図 1-12 職業(土曜日)

単位：％(0は非表示)

凡例	会社員・公務員	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(3909)	44.0			6.5	10.3	7.6	9.1	18.9
中央図書館(345)	44.6			5.8	5.2	12.2	10.4	17.4
梅丘図書館(223)	40.8			5.4	9.9	17.9	6.3	16.6
世田谷図書館(166)	28.9	8.4		6.6	12.7	8.4	32.5	
砧図書館(367)	39.0			7.1	10.9	11.7	10.6	16.9
奥沢図書館(101)	37.6			6.9	10.9	5.0	9.9	21.8
玉川台図書館(241)	56.0				6.6	10.0	9.1	12.0
代田図書館(216)	46.3			6.9	8.8	7.4	8.3	18.1
烏山図書館(351)	39.9			6.3	11.7	6.3	6.6	24.8
下馬図書館(240)	44.6			5.4	8.3	8.3	7.5	21.7
深沢図書館(153)	43.1			7.8	9.2		11.8	20.3
桜丘図書館(87)	40.2				19.5		12.6	20.7
尾山台図書館(133)	47.4				9.8	15.0	7.5	10.5
上北沢図書館(267)	44.2			6.0	12.4	10.1	7.5	18.0
粕谷図書館(264)	47.0			6.8	10.2	6.1	7.2	19.3
鎌田図書館(106)	53.8				6.6	7.5	6.6	10.4
経堂図書館(145)	45.5				14.5		12.4	18.6
松沢図書室(107)	46.7			5.6	15.0		11.2	18.7
池尻図書室(66)	59.1				6.1	9.1		16.7
野毛図書室(20)	35.0		5.0	10.0	10.0		35.0	5.0
希望丘図書室(62)	40.3				14.5		14.5	27.4
喜多見図書室(75)	41.3			6.7	13.3		16.0	14.7
図書館カウンター二子玉川(82)	43.9			11.0	6.1		8.5	22.0
図書館カウンター三軒茶屋(92)	51.1				12.0	8.7	10.9	12.0

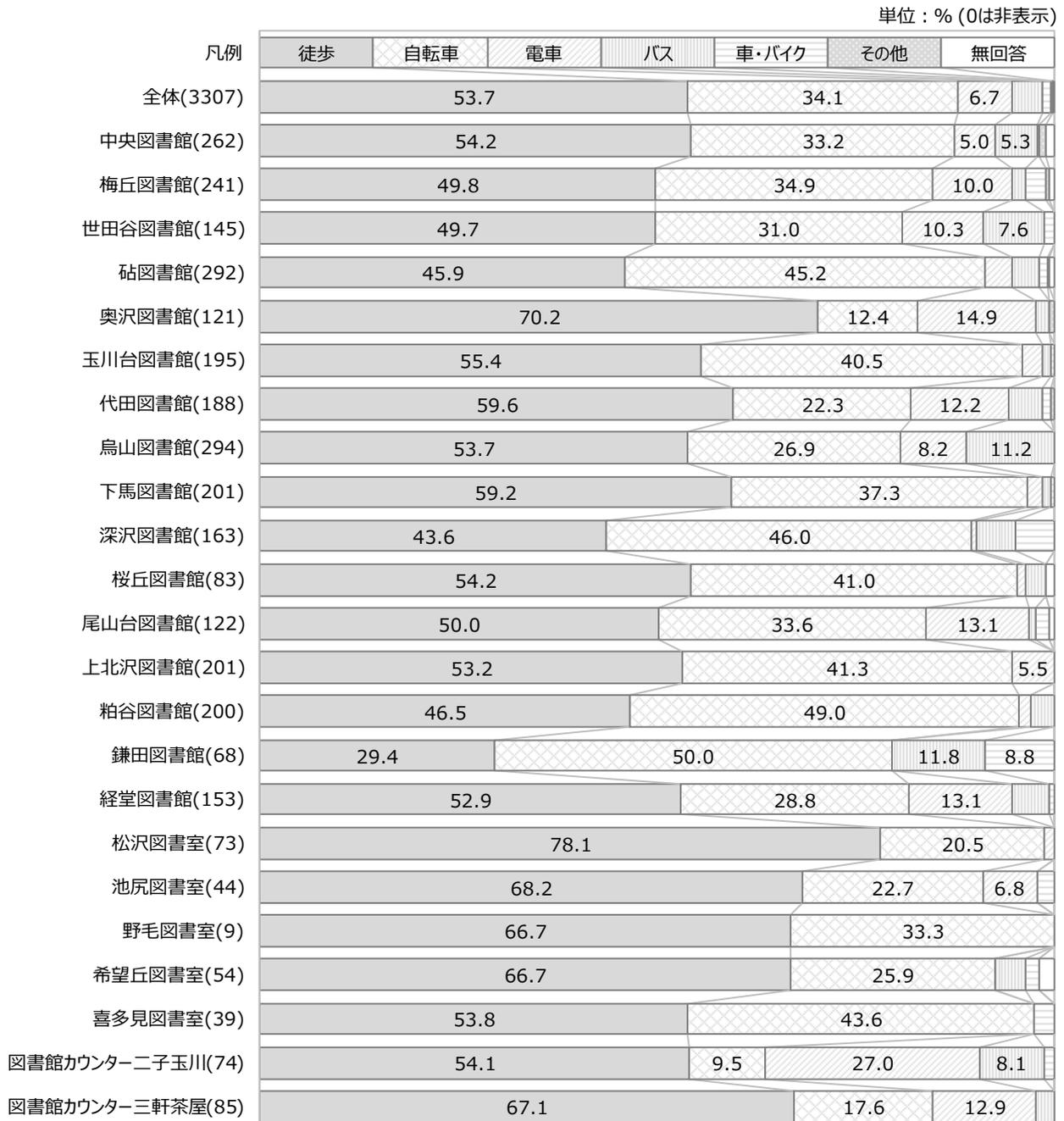
(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：全体(2.9 0.6) 中央(3.2 1.2) 梅丘(1.8 1.3) 世田谷(2.4) 砧(3.5 0.3) 奥沢(3.0) 玉川台(4.1 1.7 0.4) 代田(4.2) 烏山(4.0 0.6) 下馬(4.2) 深沢(3.3 3.9 0.7) 桜丘(3.4 1.1 2.3) 尾山台(4.5 4.5 0.8) 上北沢(1.5 0.4) 粕谷(3.0 0.4) 鎌田(1.9 0.9) 経堂(2.8 3.4 2.8) 松沢(2.8) 池尻(1.5 3.0 1.5 3.0) 希望丘(3.2) 喜多見(2.7 2.7 2.7) 二子玉川(4.9 2.4 1.2) 三軒茶屋(3.3 2.2)

## ○図書館までの主な交通手段

平日は、ほとんどの館で「徒歩」の割合が高くなっています。徒歩の割合が7割以上だったのは、松沢図書室で78.1%、次に奥沢図書館で70.2%です。

一方で、深沢図書館、粕谷図書館、鎌田図書館では、「徒歩」よりも「自転車」の割合が多くなっています。

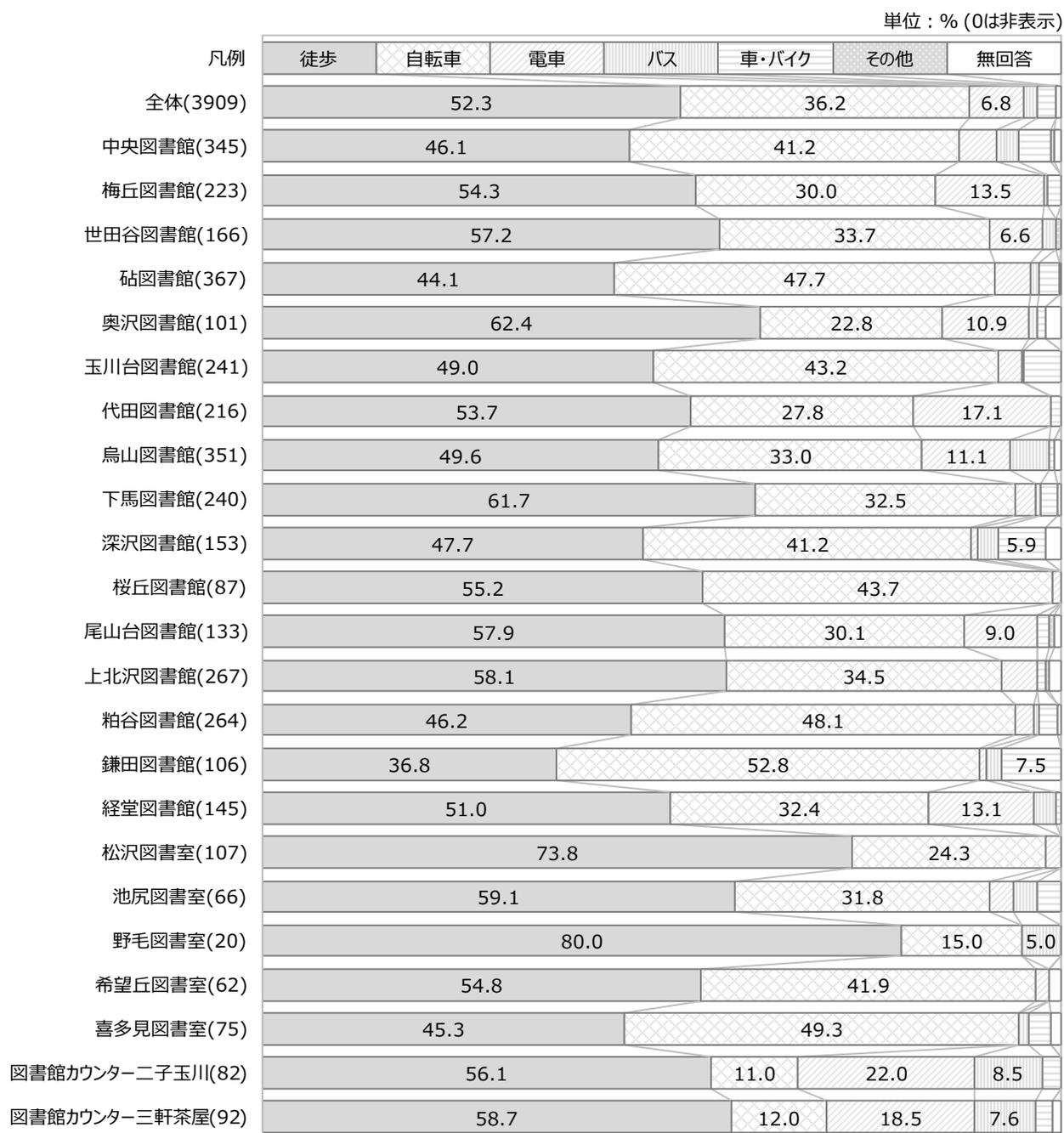
図 1-13 図書館までの主な交通手段(平日)



(注) 5%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(3.9 1.1 0.2 0.3) 中央(0.4 0.8 1.1) 梅丘(1.7 2.5 0.4 0.8) 世田谷(1.4) 砧(3.4 3.4 1.0 0.3 0.7) 奥沢(1.7 0.8) 玉川台(2.6 1.0 0.5) 代田(4.3 1.1 0.5) 下馬(2.0 1.0 0.5) 深沢(0.6 4.9 4.9) 桜丘(1.2 2.4 1.2) 尾山台(0.8 1.6 0.8) 粕谷(1.5 3.0) 経堂(4.6 0.7) 松沢(1.4) 池尻(2.3) 希望丘(3.7 1.9 1.9) 喜多見(2.6) 二子玉川(1.4) 三軒茶屋(2.4)

土曜日、平日と同様に多くの館で「徒歩」の割合が多くなっています。「徒歩」の割合が特に高かったのは野毛図書室で80.0%、次いで松沢図書室で73.8%です。「徒歩」よりも「自転車」の割合の方が多かったのは、砧図書館、粕谷図書館、鎌田図書館、喜多見図書室です。

図 1-14 図書館までの主な交通手段(土曜日)



(注) 5%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(1.8 2.2 0.1 0.6) 中央(4.6 2.9 4.1 0.3 0.9) 梅丘(0.4 1.8) 世田谷(1.8 0.6) 砧(4.4 1.1 2.5 0.3) 奥沢(1.0 1.0 2.0) 玉川台(2.9 0.4 4.6) 代田(1.4) 烏山(4.8 0.6 0.9) 下馬(2.5 0.8 2.1 0.4) 深沢(0.7 2.6 2.0) 桜丘(1.1) 尾山台(1.5 0.8 0.8) 上北沢(4.5 1.1 0.4 1.5) 粕谷(2.3 0.8 2.3 0.4) 鎌田(0.9 1.9) 経堂(2.8 0.7) 松沢(1.9) 池尻(3.0 3.0 3.0) 希望丘(1.6 1.6) 喜多見(1.3 2.7 1.3) 二子玉川(2.4) 三軒茶屋(2.2 1.1)

## ○図書館までの所要時間（主な交通手段が徒歩の方の）

平日で平均所要時間が最も短かったのは、奥沢図書館の7.6分です。次いで深沢図書館と図書館カウンター二子玉川でともに7.9分です。

平均所要時間が最も長かったのは、世田谷図書館で11.9分です。

図 1-15 図書館までの所要時間(平日)

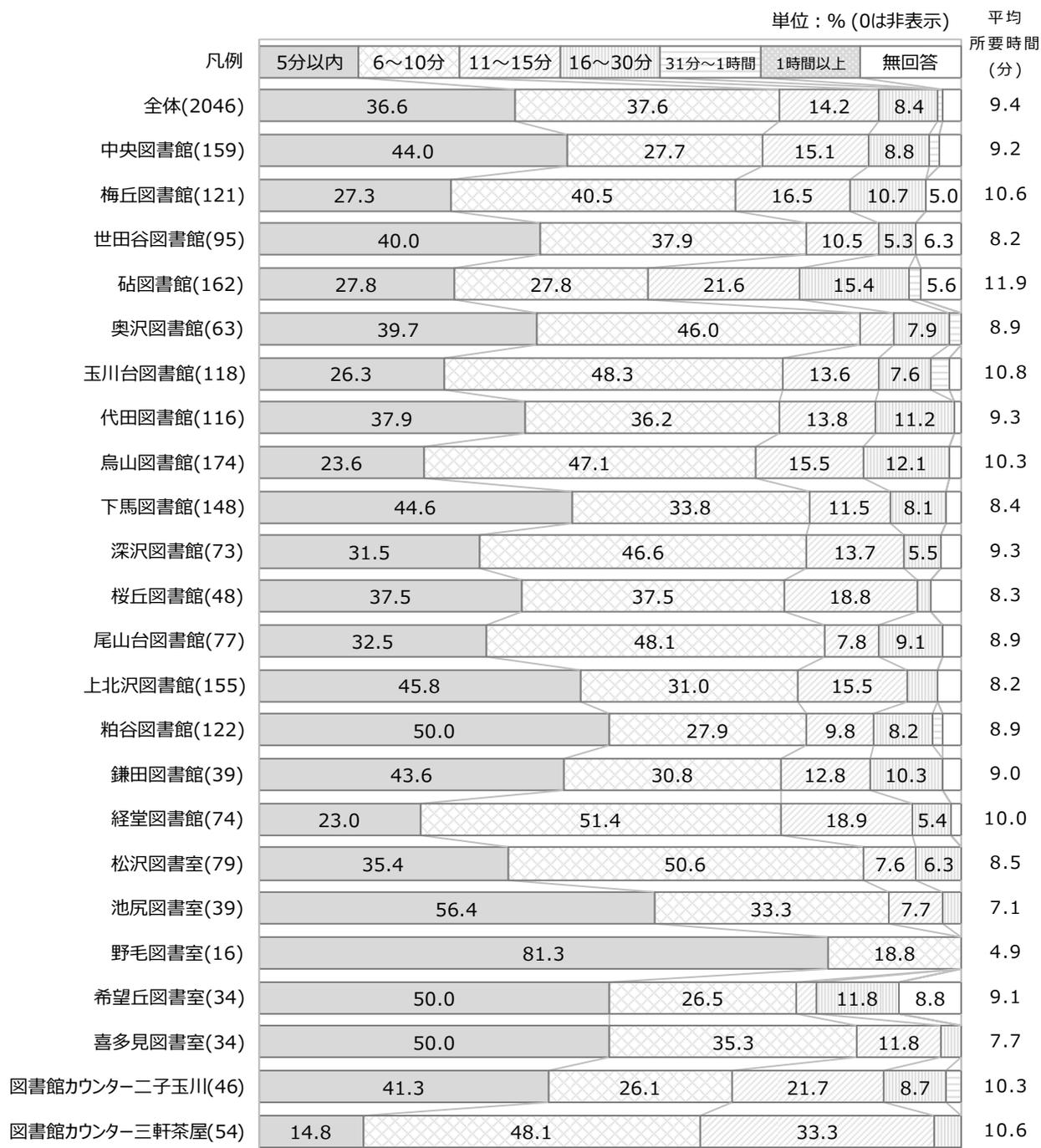


(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：全体(0.6 0.1 3.1) 中央(4.2) 梅丘(0.8 4.2) 世田谷(4.2 4.2) 奥沢(2.4 4.7 2.4) 玉川台(1.9) 代田(0.9 3.6) 烏山(2.5) 下馬(1.7 1.7) 深沢(2.8 2.8) 桜丘(2.2) 尾山台(1.6 3.3) 上北沢(0.9 3.7) 粕谷(2.2 4.3) 経堂(1.2) 松沢(3.5 1.8) 池尻(3.3 3.3) 希望丘(2.8) 喜多見(4.8) 二子玉川(2.5)

土曜日で平均所要時間が最も短かったのは、野毛図書室の4.9分、次いで池尻図書室で7.1分です。

平均所要時間が最も長かったのは、砧図書館で11.9分です。

図 1-16 図書館までの所要時間(土曜日)



(注) 5%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(0.6 2.6) 中央(1.3 3.1) 砧(1.9) 奥沢(4.8 1.6) 玉川台(2.5 1.7) 代田(0.9) 烏山(1.7) 下馬(2.0) 深沢(2.7) 桜丘(2.1 4.2) 尾山台(2.6) 上北沢(4.5 3.2) 粕谷(1.6 2.5) 鎌田(2.6) 経堂(1.4) 池尻(2.6) 希望丘(2.9) 喜多見(2.9) 二子玉川(2.2) 三軒茶屋(3.7)

# 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。

図 1-17 性別（年度推移）

凡例	単位：％（0は非表示）		
	男性	女性	無回答
令和元年度 全体(7216)	47.0	52.8	
平成30年度 全体(7108)	47.0	52.5	
平成29年度 全体(7966)	47.5	52.1	
平成28年度 全体(8276)	46.5	52.7	
令和元年度 平日(3307)	43.8	55.9	
平成30年度 平日(3288)	44.6	55.0	
平成29年度 平日(3860)	45.2	54.4	
平成28年度 平日(4013)	43.9	55.3	
令和元年度 土曜日(3909)	49.7	50.1	
平成30年度 土曜日(3820)	49.1	50.3	
平成29年度 土曜日(4106)	49.7	49.9	
平成28年度 土曜日(4263)	49.0	50.2	

(注) 5%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】令和元年度(0.2) 平成30年度(0.5) 平成29年度(0.4) 平成28年度(0.8)

【平日】令和元年度(0.3) 平成30年度(0.4) 平成29年度(0.4) 平成28年度(0.8)

【土曜日】令和元年度(0.2) 平成30年度(0.6) 平成29年度(0.4) 平成28年度(0.8)

## ○年齢

平成28年度以降、全体(平日・土曜日合計)、平日、土曜日ともに「10代」と「70代以上」が増加しています。

図 1-18 年齢（年度推移）

凡例	単位：％（0は非表示）						
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
令和元年度 全体(7216)	5.4	10.5	21.0	18.4	17.1	23.8	
平成30年度 全体(7108)	5.2	10.9	20.8	18.1	17.9	23.0	
平成29年度 全体(7966)		12.0	22.9	17.2	18.3	21.1	
平成28年度 全体(8276)		11.7	22.1	17.2	20.4	19.8	
令和元年度 平日(3307)		9.7	18.1	16.5	18.1	29.8	
平成30年度 平日(3288)		9.9	17.2	15.7	19.6	29.2	
平成29年度 平日(3860)		10.5	20.7	15.7	20.4	25.5	
平成28年度 平日(4013)		10.8	18.8	15.7	23.5	24.0	
令和元年度 土曜日(3909)	6.6	11.2	23.5	20.0	16.2	18.6	
平成30年度 土曜日(3820)	6.5	11.6	24.0	20.2	16.3	17.6	
平成29年度 土曜日(4106)	5.2	13.4	25.0	18.7	16.2	16.9	
平成28年度 土曜日(4263)		12.6	25.3	18.7	17.5	15.9	

(注) 5%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】令和元年度(3.5 0.4) 平成30年度(3.7 0.5) 平成29年度(4.1 3.9 0.4) 平成28年度(3.7 4.4 0.6)

【平日】令和元年度(4.0 3.4 0.4) 平成30年度(3.7 4.2 0.5) 平成29年度(3.0 3.8 0.3) 平成28年度(2.4 4.2 0.6)

【土曜日】令和元年度(3.5 0.4) 平成30年度(3.3 0.5) 平成29年度(4.0 0.5) 平成28年度(4.9 4.6 0.6)

## ○職業

職業別の割合は、年度による差がほとんどありません。

図 1-19 職業(年度推移)

単位：% (0は非表示)

凡例	会社員・公務員	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
令和元年度 全体(7216)	32.3		7.8	11.1	6.7	13.0	24.8	
平成30年度 全体(7108)	30.8		8.5	10.2	7.0	13.9	26.0	
平成29年度 全体(7966)	32.2		8.0	10.5	5.9	14.5	25.3	
平成28年度 全体(8276)	30.4		8.4	11.4	5.5	16.9	23.7	
令和元年度 平日(3307)	18.4	9.4	12.0	5.5	17.7		31.8	
平成30年度 平日(3288)	16.4	10.2	12.1	5.9	18.2		33.3	
平成29年度 平日(3860)	19.3	9.5	12.5	5.1	18.2		31.7	
平成28年度 平日(4013)	17.4	9.6	13.1		21.4		30.2	
令和元年度 土曜日(3909)	44.0		6.5	10.3	7.6	9.1	18.9	
平成30年度 土曜日(3820)	43.3		6.9	8.6	7.9	10.2	19.7	
平成29年度 土曜日(4106)	44.3		6.6	8.5	6.7	11.1	19.3	
平成28年度 土曜日(4263)	42.7		7.3	9.8	6.5	12.7	17.5	

(注) 5%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】令和元年度(3.7 0.6) 平成 30 年度(3.0 0.6) 平成 29 年度(3.0 0.6) 平成 28 年度(2.6 1.1)

【平日】令和元年度(4.7 0.5) 平成 30 年度(3.1 0.8) 平成 29 年度(3.2 0.5) 平成 28 年度(4.3 2.8 1.2)

【土曜日】令和元年度(2.9 0.6) 平成 30 年度(2.9 0.5) 平成 29 年度(2.8 0.6) 平成 28 年度(2.4 0.9)

## 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）

平日は、全体(全図書館合計)で「本を借りる・返す」が 80.3%で最も多く、次に「館内で本や雑誌などを読む」が 29.2%で、1位と2位に大きな差があります。

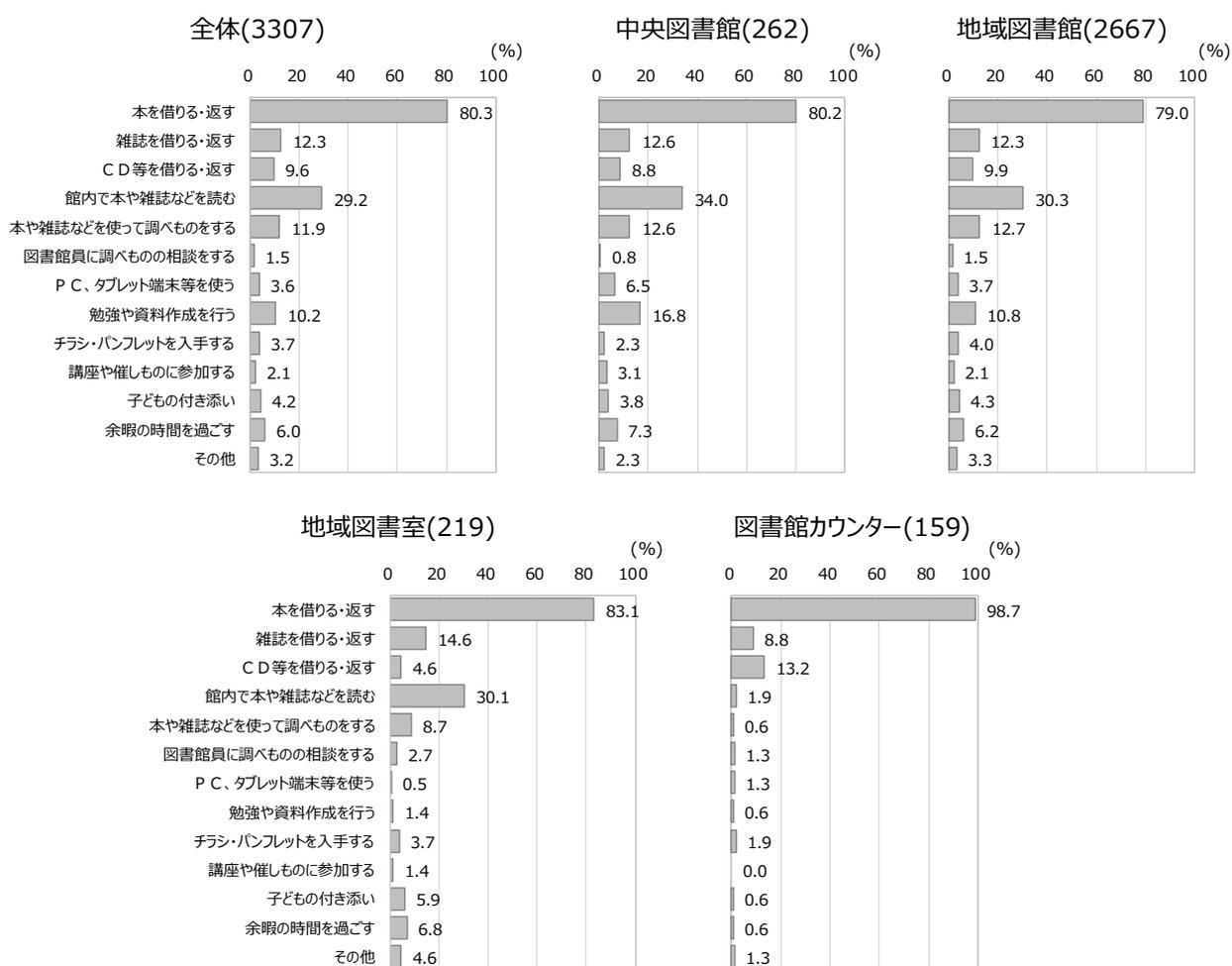
中央図書館は「館内で本や雑誌などを読む」と「勉強や資料作成を行う」などが、全体と比べるとそれぞれ多くなっています。

地域図書館は全体と大きく変わりません。

地域図書室は、「CD等を借りる・返す」と「勉強や資料作成を行う」など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、「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(平日)



土曜日は、全体(全図書館合計)で「本を借りる・返す」が83.9%で最も多く、次に「館内で本や雑誌などを読む」が25.8%です。

中央図書館は「館内で本や雑誌などを読む」や「本や雑誌などを使って調べものをする」、「勉強や資料作成を行う」などが、全体と比べると多くなっています。

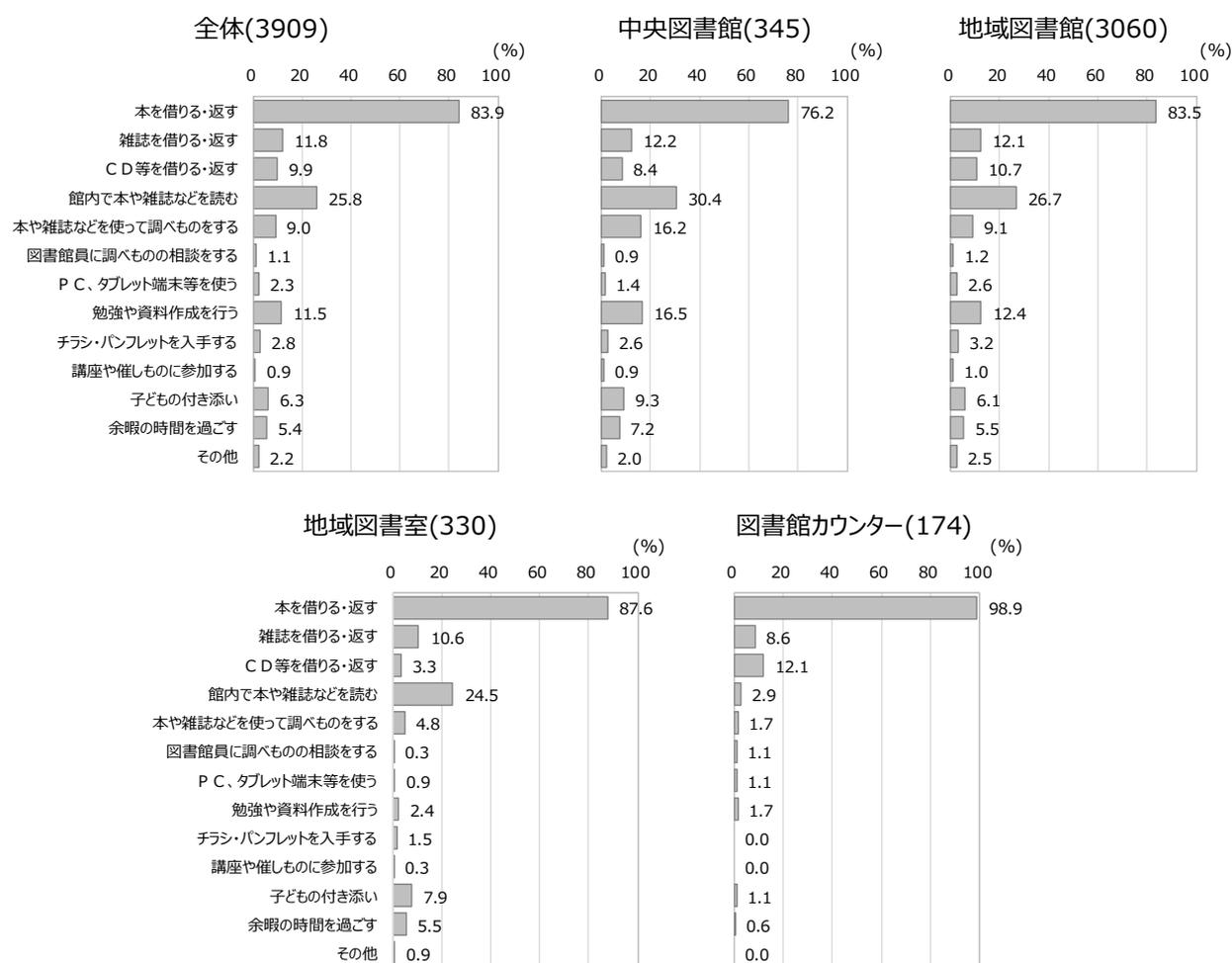
地域図書館は全体と大きく変わりません。

地域図書室は、「CD等を借りる・返す」と「勉強や資料作成を行う」など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、「本を借りる・返す」に集中が見られます。

平日と土曜日の違いによる大きな差はみられません。

図 2-2 図書館で行うこと(土曜日)



## ○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)

平日は、全体(全図書館合計)で「月に2~3回程度」が33.6%で最も多く、「週に1~2回程度」が31.4%、「週に3~4回程度」が10.8%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、池尻図書室で6.8%です。「ほぼ毎日」の割合が多かったのは、野毛図書室で22.2%です。

図2-3 図書館の利用頻度(平日)

単位：% (0は非表示)

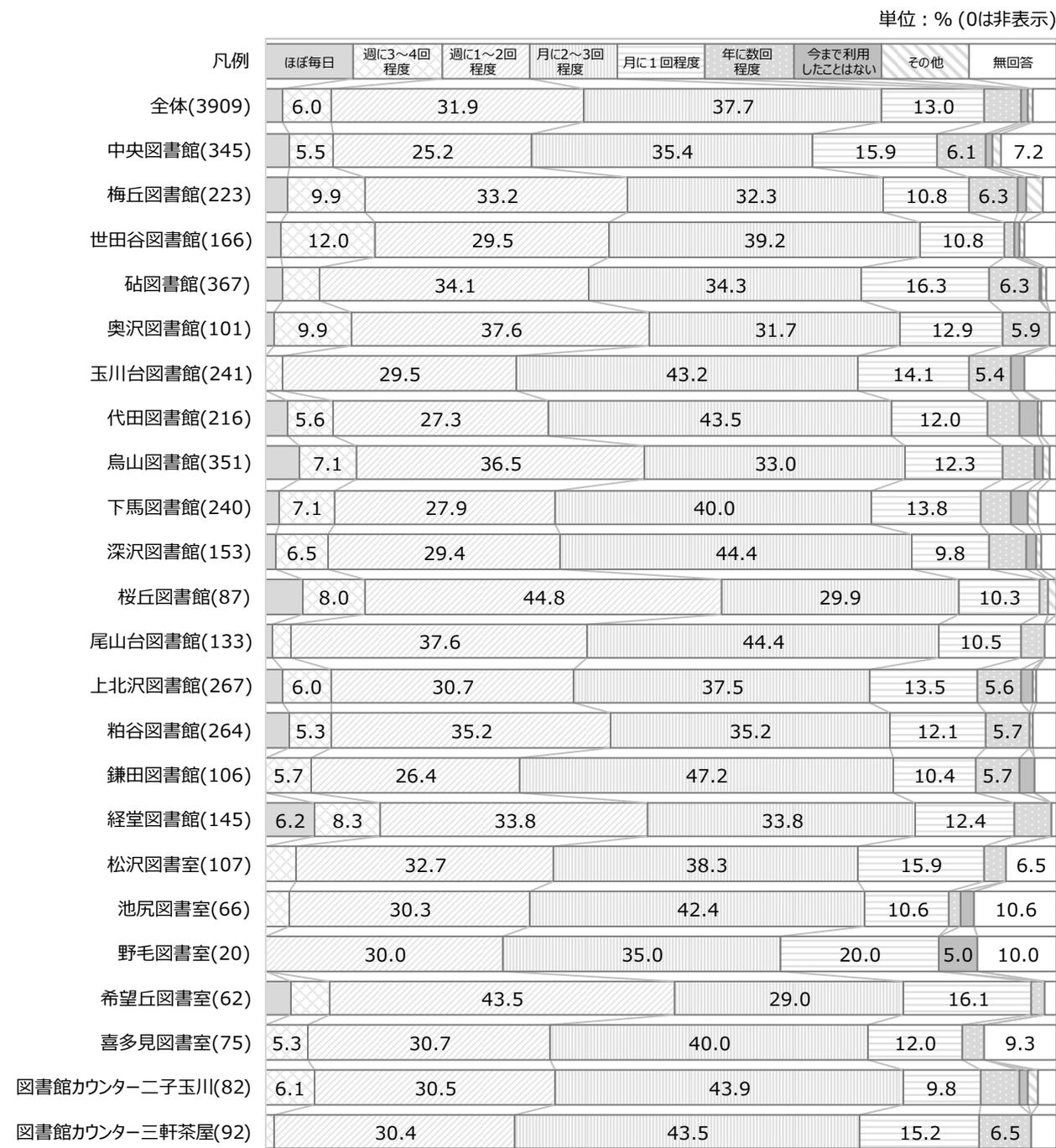
凡例	ほぼ毎日	週に3~4回程度	週に1~2回程度	月に2~3回程度	月に1回程度	年に数回程度	今まで利用したことはない	その他	無回答
全体(3307)	5.2	10.8	31.4		33.6		9.7		
中央図書館(262)		8.0	32.8		32.4		9.9		8.4
梅丘図書館(241)	7.5	21.2	28.2		23.2		5.8	6.2	5.0
世田谷図書館(145)	9.7	17.2	29.7		26.2		5.5	6.2	
砧図書館(292)	9.6	25.3		37.7			14.0	7.5	
奥沢図書館(121)	5.8	11.6	32.2		33.9		9.1	5.0	
玉川台図書館(195)		31.3		36.4			11.8	7.7	
代田図書館(188)	6.9	9.0	32.4		37.8		6.9		
烏山図書館(294)	7.5	11.9	35.4		29.9		8.8		
下馬図書館(201)	7.0	16.4	23.9		31.8		9.5	6.0	
深沢図書館(163)		10.4	35.6		32.5		9.8	6.1	
桜丘図書館(83)	6.0	7.2	36.1		41.0			6.0	
尾山台図書館(122)	8.2	25.4		46.7			9.8		
上北沢図書館(201)	10.0	33.8		36.8			9.0		
粕谷図書館(200)		15.5	37.0		27.0		11.5		
鎌田図書館(68)	7.4	23.5		38.2			17.6	7.4	
経堂図書館(153)	13.1	9.8	29.4		30.7		10.5	5.2	
松沢図書室(73)	6.8	39.7		28.8			12.3	6.8	
池尻図書室(44)		29.5		40.9			6.8	6.8	
野毛図書室(9)	22.2	44.4		33.3					
希望丘図書室(54)	5.6	11.1	46.3		18.5		7.4	7.4	
喜多見図書室(39)		17.9	48.7		15.4			10.3	
図書館カウンター二子玉川(74)		33.8		43.2			12.2	5.4	
図書館カウンター三軒茶屋(85)	5.9	32.9		45.9			11.8		

(注) 5%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(4.4 0.9 0.6 3.4) 中央(3.8 1.9 1.1 1.5) 梅丘(1.2 1.7) 世田谷(4.1 1.4) 砧(2.4 1.4 0.7 1.4) 奥沢(0.8 1.7) 玉川台(3.6 4.6 4.1 0.5) 代田(3.2 0.5 0.5 2.7) 烏山(2.7 1.4 2.4) 下馬(1.0 0.5 4.0) 深沢(3.7 1.8) 桜丘(2.4 1.2) 尾山台(1.6 4.1 1.6 2.5) 上北沢(2.5 3.5 0.5 0.5 3.5) 粕谷(3.5 3.0 1.5 1.0) 鎌田(2.9 1.5 1.5) 経堂(1.3) 松沢(2.7 1.4 1.4) 池尻(4.5 4.5 2.3 4.5) 希望丘(1.9 1.9) 喜多見(2.6 2.6 2.6) 二子玉川(1.4 2.7 1.4) 三軒茶屋(1.2 1.2 1.2)

土曜日は、全体(全図書館合計)で「月に2~3回程度」が最も多く37.7%、「週に1~2回程度」が31.9%、「月に1回程度」が13.0%と続きます。

「週に1回以上」(「ほぼ毎日」+「週に3~4回程度」+「週に1~2回程度」)の割合が最も多かったのは、桜丘図書館で57.4%と半数を超えています。

図 2-4 図書館の利用頻度(土曜日)



(注) 5%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(2.2 4.7 0.9 0.6 3.0) 中央(2.9 0.9 0.9) 梅丘(2.7 0.9 2.2 1.8) 世田谷(1.8 1.2 0.6 0.6 4.2) 砧(2.2 4.6 0.3 0.5 1.4) 奥沢(1.0 1.0) 玉川台(2.1 1.7 4.1) 代田(2.8 4.2 2.3 0.5 1.9) 烏山(4.3 4.0 1.1 0.9 0.9) 下馬(1.7 3.8 2.1 1.3 2.5) 深沢(1.3 4.6 1.3 0.7 2.0) 桜丘(4.6 1.1 1.1) 尾山台(0.8 2.3 3.0 1.5) 上北沢(2.2 1.5 0.4 2.6) 粕谷(3.0 0.4 3.0) 鎌田(1.9 2.8) 経堂(4.8 0.7) 松沢(3.7 2.8) 池尻(3.0 1.5 1.5) 希望丘(3.2 4.8 1.6 1.6) 喜多見(2.7) 二子玉川(4.9 1.2 1.2 2.4) 三軒茶屋(1.1 3.3)

## ○閲覧席の利用程度

問 8 図書館の閲覧席についてお聞きします。

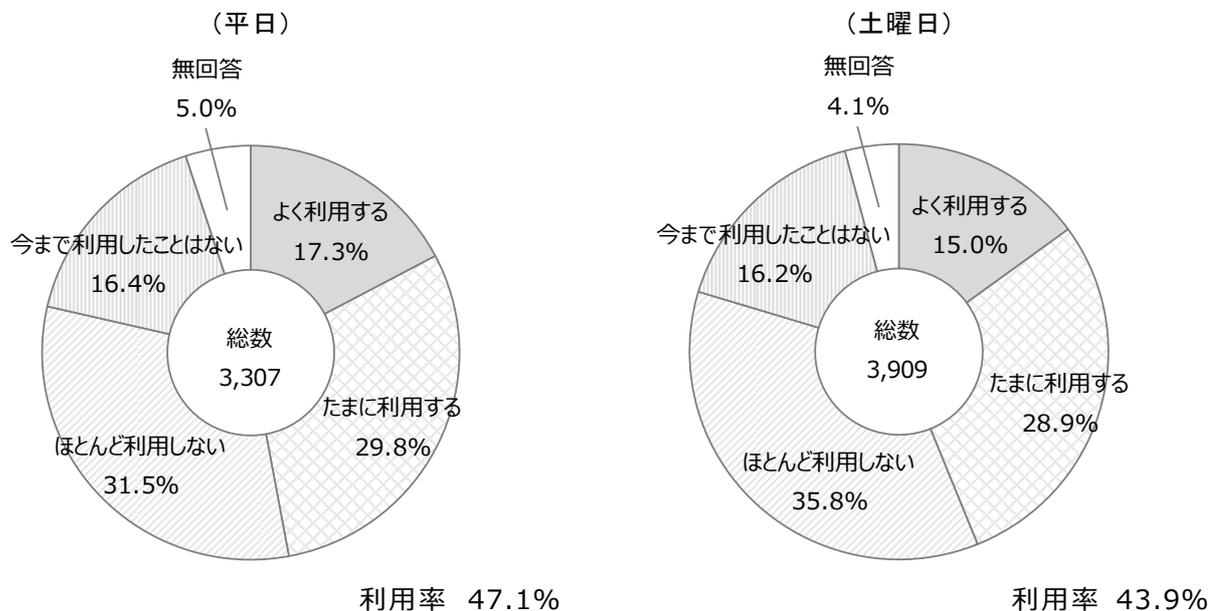
1) 閲覧席をどの程度利用していますか。(○は1つだけ)

平日は、「よく利用する」が17.3%、「たまに利用する」が29.8%で、利用率(「よく利用する」+「たまに利用する」)は47.1%となり、利用しない(「ほとんど利用しない」+「今まで利用したことはない」)人の47.9%を下回っています。

同様に、土曜日の利用率は43.9%で、利用しない人は52.0%となり、利用しない人の方が多くなっています。

なお、この問は閲覧席利用の実態を表すもので、利用の意向を表すものではありません。

図 2-5 閲覧席の利用程度



平日の「10代」で「よく利用する」は51.1%で過半数に達しています。一方で、「40代」で「よく利用する」は9.0%で、年代別に見ると最も少なくなっています。

土曜日でも、平日と同様の傾向が見られ、「10代」で「よく利用する」は43.6%、「40代」で「よく利用する」は7.9%となっています。

図 2-6 閲覧席の利用程度(年代別)(平日)

単位：% (0は非表示)

凡例	よく利用する	たまに利用する	ほとんど利用しない	今まで利用したことはない	無回答
全体(3307)	17.3	29.8	31.5	16.4	5.0
10代(133)	51.1	23.3	11.3	10.5	3.8
20代(114)	21.1	35.1	14.0	26.3	3.5
30代(321)	10.0	24.6	32.4	29.3	3.7
40代(597)	9.0	29.3	38.5	20.8	
50代(546)	12.8	31.0	37.0	16.8	
60代(597)	17.8	31.2	32.8	13.7	4.5
70代以上(986)	21.6	30.9	27.9	10.5	9.0
無回答(13)	30.8	7.7	30.8	7.7	23.1

(注)3.5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：40代(2.3) 50代(2.4)

図 2-7 閲覧席の利用程度(年代別)(土曜日)

単位：% (0は非表示)

凡例	よく利用する	たまに利用する	ほとんど利用しない	今まで利用したことはない	無回答
全体(3909)	15.0	28.9	35.8	16.2	4.1
10代(257)	43.6	23.7	12.5	11.3	8.9
20代(138)	24.6	23.9	23.9	21.7	5.8
30代(436)	11.9	23.4	37.4	24.8	
40代(919)	7.9	29.8	41.7	18.4	
50代(781)	11.3	33.2	38.3	15.0	
60代(634)	14.0	28.9	40.4	13.6	
70代以上(728)	18.5	29.4	31.0	12.6	8.4
無回答(16)	12.5	25.0	43.8	12.5	6.3

(注)3.5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：30代(2.5) 40代(2.2) 50代(2.3) 60代(3.2)

## ○閲覧席の利用程度（館別）

平日で「よく利用する」が最も多かったのは、梅丘図書館で25.7%です。次いで烏山図書館が23.5%、奥沢図書館が23.1%、世田谷図書館が22.1%と続きます。

図 2-8 閲覧席の利用程度（館別）（平日）

単位：% (0は非表示)

凡例	よく利用する	たまに利用する	ほとんど利用しない	今まで利用したことはない	無回答
全体(3307)	17.3	29.8	31.5	16.4	5.0
中央図書館(262)	21.0	33.2	24.4	12.6	8.8
梅丘図書館(241)	25.7	27.0	24.5	14.9	7.9
世田谷図書館(145)	22.1	33.1	17.9	23.4	
砧図書館(292)	11.3	26.4	31.8	26.7	
奥沢図書館(121)	23.1	32.2	31.4	10.7	
玉川台図書館(195)	15.9	29.2	32.8	13.3	8.7
代田図書館(188)	20.7	31.9	28.7	13.8	
烏山図書館(294)	23.5	35.0	28.6	8.2	
下馬図書館(201)	21.4	33.8	26.9	13.4	
深沢図書館(163)	19.6	30.1	35.0	11.7	
桜丘図書館(83)	8.4	26.5	47.0	15.7	
尾山台図書館(122)	9.0	28.7	36.1	23.0	
上北沢図書館(201)	17.9	25.4	34.8	17.4	
粕谷図書館(200)	16.5	40.0	28.0	13.0	
鎌田図書館(68)	13.2	32.4	38.2	14.7	
経堂図書館(153)	13.1	19.6	41.2	22.9	
松沢図書室(73)	15.1	24.7	37.0	16.4	6.8
池尻図書室(44)	6.8	29.5	43.2	13.6	6.8
野毛図書室(9)	11.1	33.3	11.1	11.1	33.3
希望丘図書室(54)	16.7	40.7	24.1	9.3	9.3
喜多見図書室(39)	5.1	28.2	38.5	12.8	15.4
図書館カウンター二子玉川(74)	23.0	43.2	28.4		
図書館カウンター三軒茶屋(85)	10.6	51.8	32.9		

(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：世田谷(3.4) 砧(3.8) 奥沢(2.5) 代田(4.8) 烏山(4.8) 下馬(4.5) 深沢(3.7) 桜丘(2.4) 尾山台(3.3) 上北沢(4.5) 粕谷(2.5) 鎌田(1.5) 経堂(3.3) 二子玉川(4.1 1.4) 三軒茶屋(2.4 2.4)

土曜日で「よく利用する」が最も多かったのは、世田谷図書館で28.9%です。次いで梅丘図書館が25.6%、烏山図書館が20.2%、深沢図書館が17.6%と続きます。

図 2-9 閲覧席の利用程度(館別)(土曜日)

単位：% (0は非表示)

凡例	よく利用する	たまに利用する	ほとんど利用しない	今まで利用したことはない	無回答
全体(3909)	15.0	28.9	35.8	16.2	
中央図書館(345)	14.2	34.5	30.4	11.3	9.6
梅丘図書館(223)	25.6	27.4	30.0	13.5	
世田谷図書館(166)	28.9	22.9	22.3	21.1	
砧図書館(367)	11.7	25.6	37.3	22.9	
奥沢図書館(101)	13.9	33.7	37.6	14.9	
玉川台図書館(241)	13.3	26.1	39.4	16.2	5.0
代田図書館(216)	16.7	31.5	34.7	15.3	
烏山図書館(351)	20.2	28.5	33.9	13.7	
下馬図書館(240)	15.4	32.9	34.6	14.6	
深沢図書館(153)	17.6	22.9	39.2	17.0	
桜丘図書館(87)	11.5	20.7	48.3	18.4	
尾山台図書館(133)	9.8	33.8	41.4	12.8	
上北沢図書館(267)	15.0	32.6	37.5	12.0	
粕谷図書館(264)	15.9	36.0	34.1	11.0	
鎌田図書館(106)	16.0	26.4	43.4	11.3	
経堂図書館(145)	6.9	22.1	33.1	35.2	
松沢図書室(107)	14.0	30.8	33.6	13.1	8.4
池尻図書室(66)		22.7	45.5	10.6	16.7
野毛図書室(20)	10.0	35.0	30.0	15.0	10.0
希望丘図書室(62)	16.1	27.4	38.7	16.1	
喜多見図書室(75)	6.7	30.7	36.0	17.3	9.3
図書館カウンター二子玉川(82)		20.7	48.8	23.2	6.1
図書館カウンター三軒茶屋(92)		23.9	42.4	28.3	

(注) 5%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(4.1) 梅丘(3.6) 世田谷(4.8) 砧(2.5) 代田(1.9) 烏山(3.7) 下馬(2.5) 深沢(3.3) 桜丘(1.1) 尾山台(2.3) 上北沢(3.0) 粕谷(3.0) 鎌田(2.8) 経堂(2.8) 池尻(4.5) 希望丘(1.6) 二子玉川(1.2) 三軒茶屋(3.3 2.2)

## ○閲覧席の利用用途

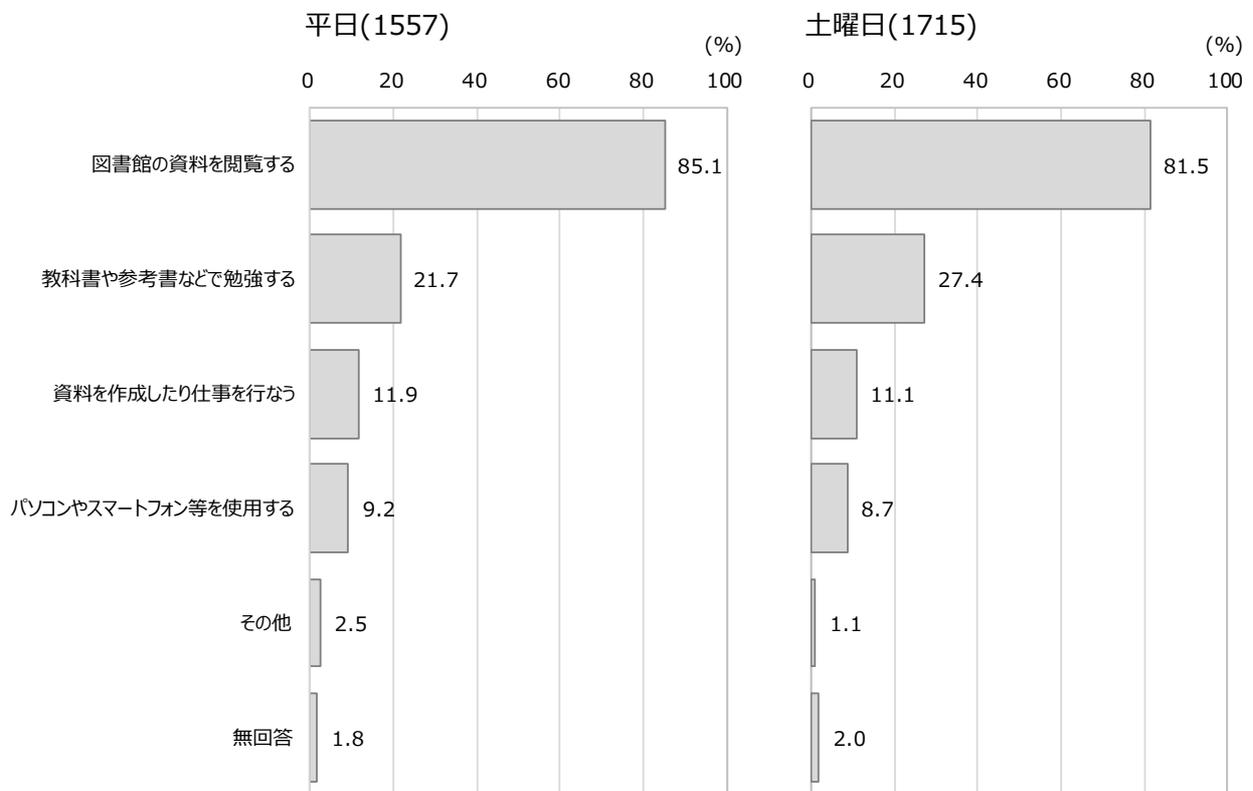
問 8 2) 前問で、選択肢 [1] [2] を選んだ、閲覧席を利用する方にお聞きします。  
閲覧席ではどのようなことをしていますか。(○はいくつでも)

平日、土曜日ともに最も多かったのは、「図書館の資料を閲覧する」で、それぞれ 8 割を超えています。

さらに、「教科書や参考書などで勉強する」、「資料を作成したり仕事を行なう」、「パソコンやスマートフォン等を使用する」と続き、その順は平日と土曜日で同じです。

「図書館の資料を閲覧する」は、土曜日より平日の方が割合が多く、「教科書や参考書などで勉強する」は、平日より土曜日の割合が多くなっています。

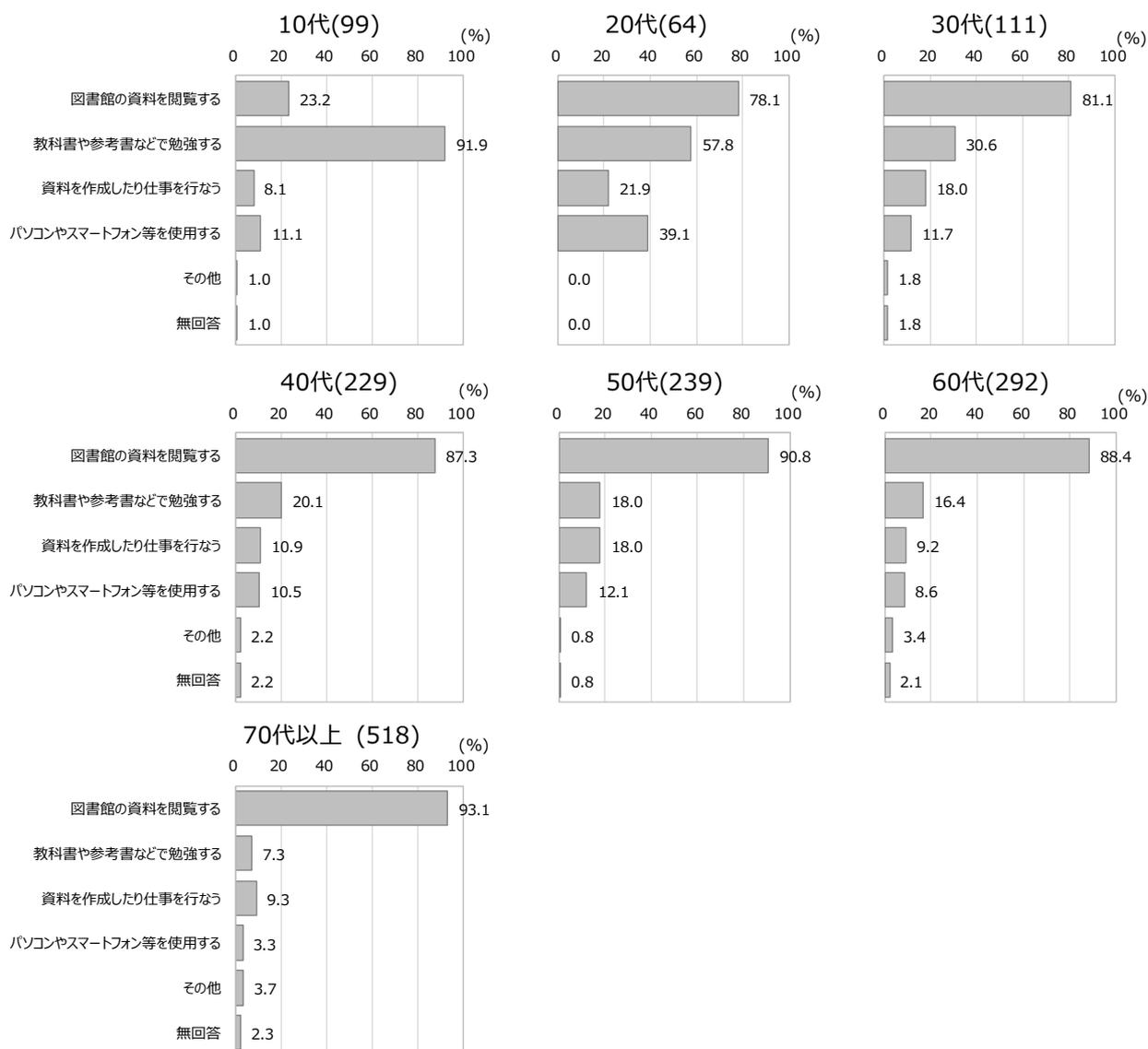
図 2-10 閲覧席の利用用途



平日は、「教科書や参考書などで勉強する」を年代別で見ると「10代」が91.9%と他の年代より高く、その次に「20代」が57.8%となっています。

「20代」～「70代以上」は「図書館の資料を閲覧する」が最も高く、「30代」以上では、8割を超えています。一方で、「10代」の「図書館の資料を閲覧する」は23.2%で、他の年代と比べ、極端に少なくなっています。

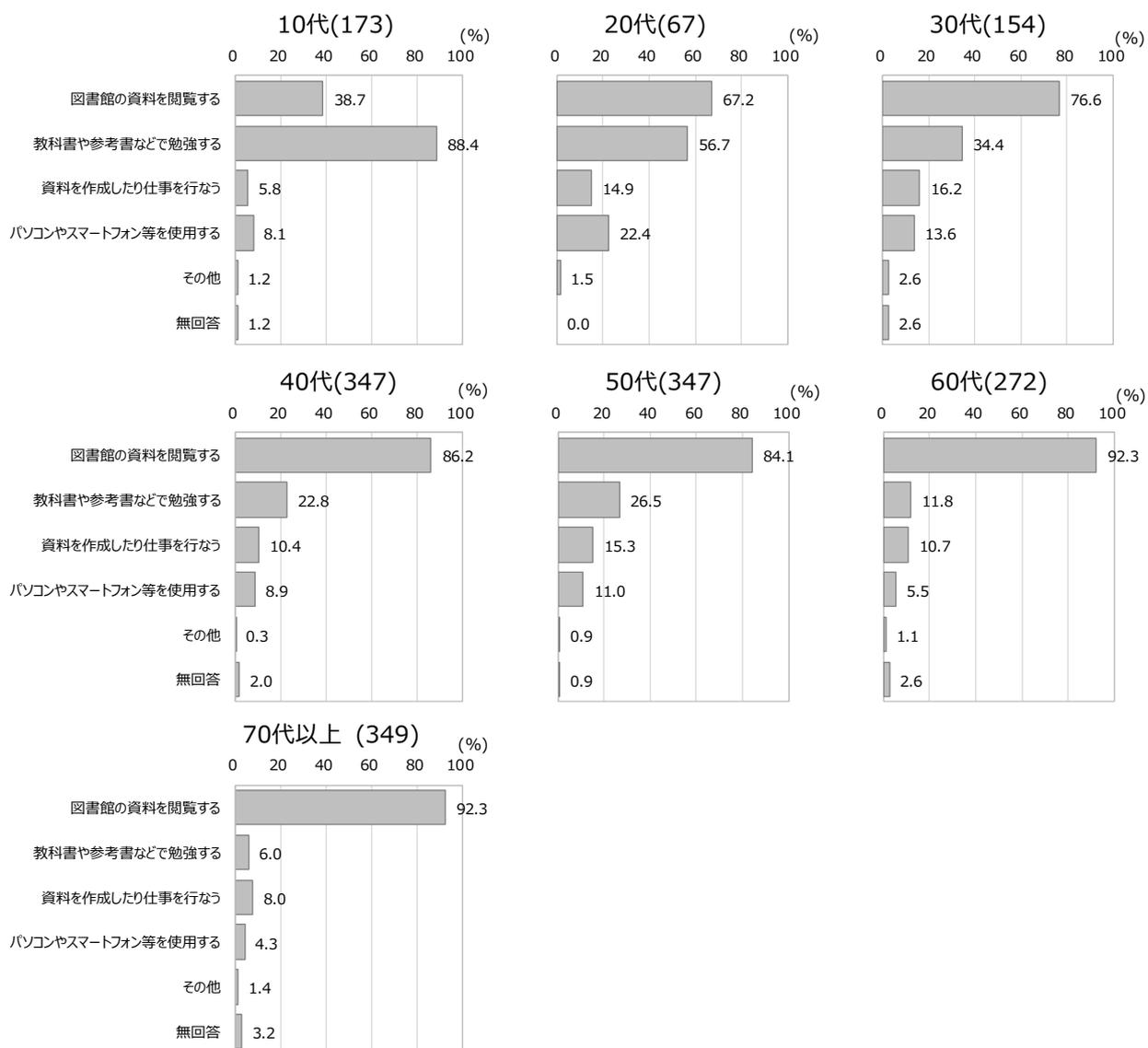
図 2-11 閲覧席の利用用途(年代別)(平日)



土曜日は、「30代」「40代」「50代」以外の年代で「教科書や参考書などで勉強する」が、平日に比べ低くなっています。

「図書館の資料を閲覧する」が「20代」～「70代以上」で最も高いことも平日と変わりませんが、「10代」の割合は38.7%と、平日に比べ高くなっています。

図 2-12 閲覧席の利用用途（年代別）（土曜日）



## 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、全体（平日と土曜日の合計）、平日、土曜日すべて、年度ごとに大きな差はなく、「本を借りる・返す」が最も多くなっています。

図 2-13 図書館で行うこと(年度推移)(全体)

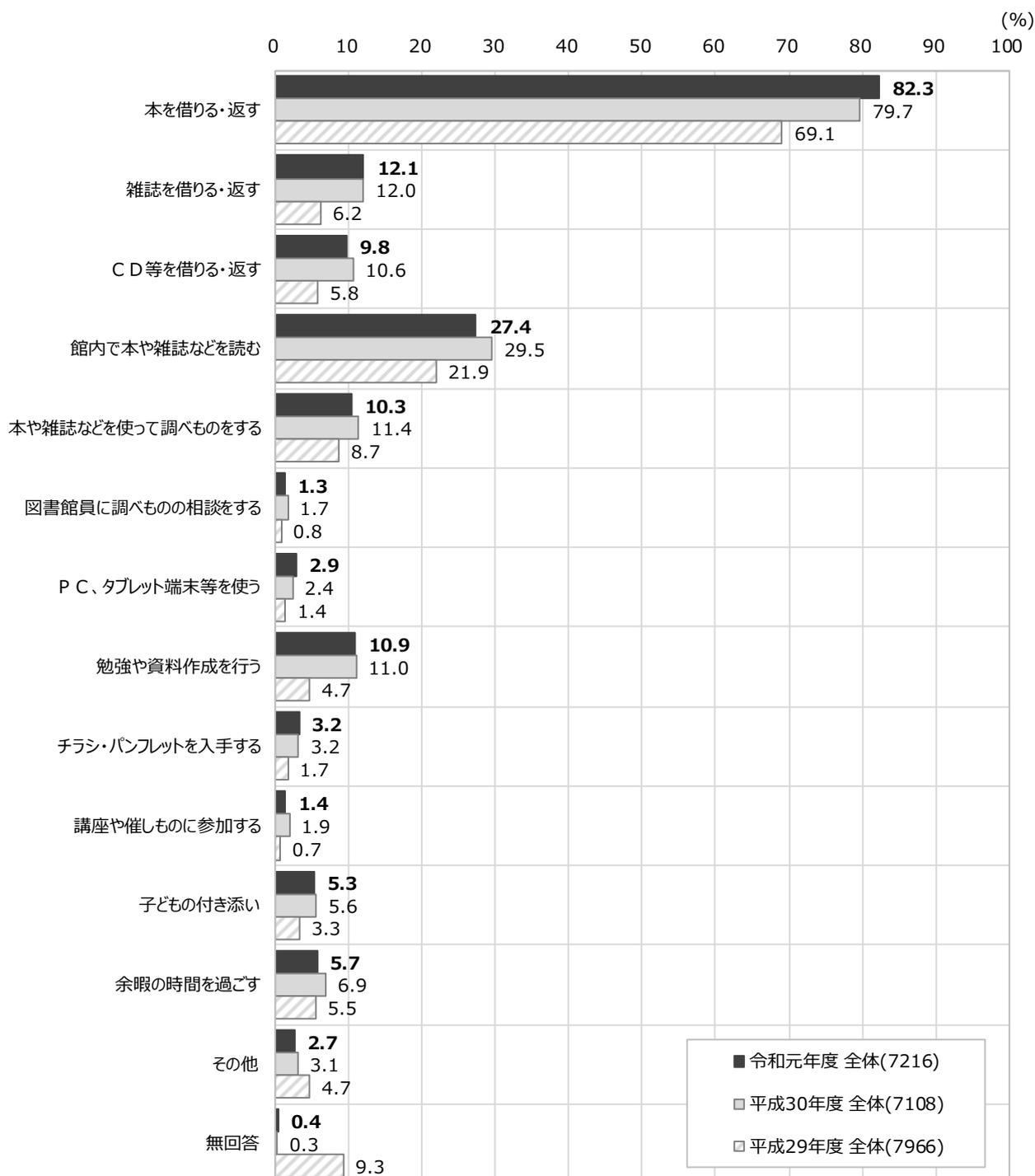


図 2-14 図書館で行うこと(年度推移)(平日)

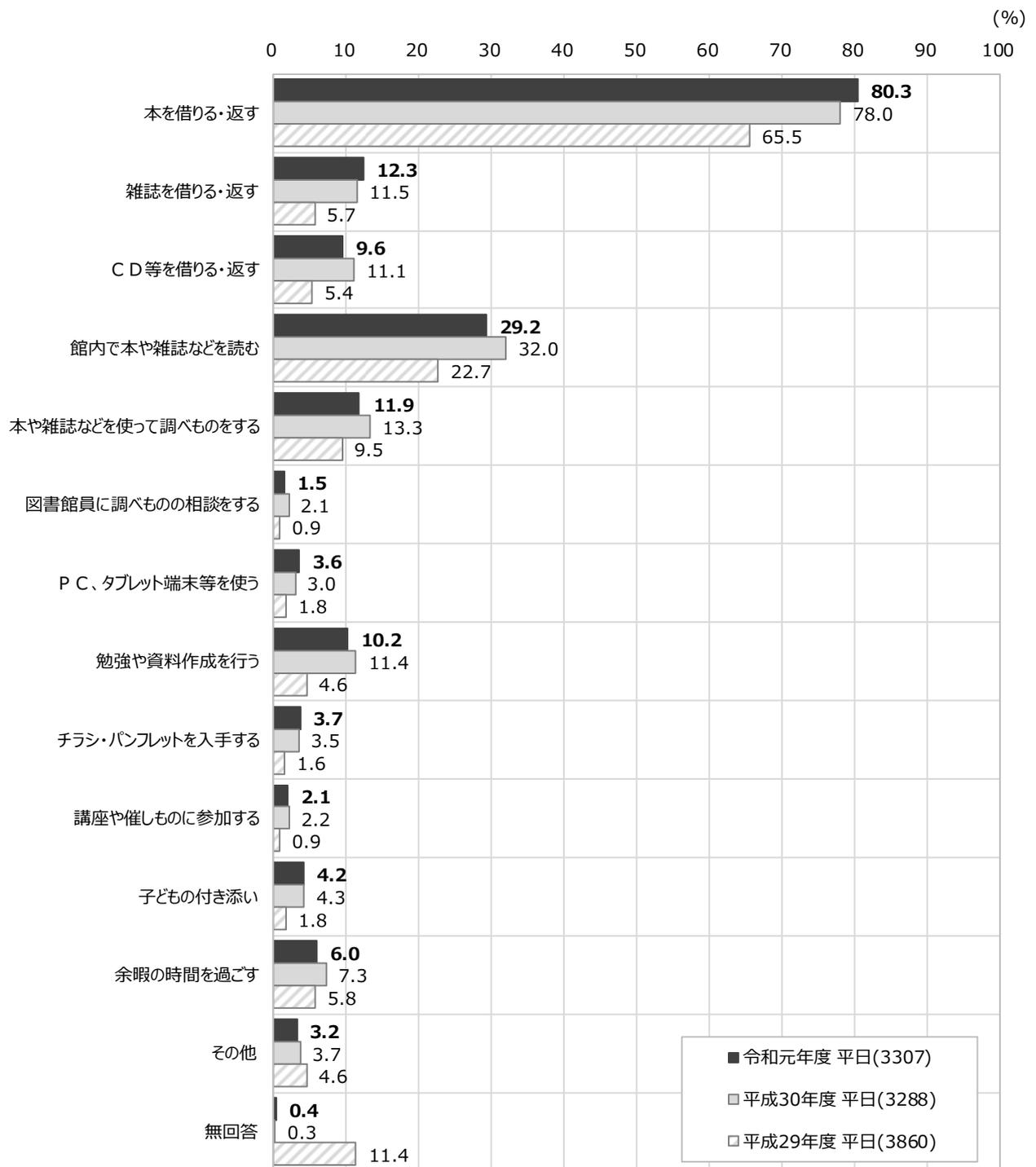
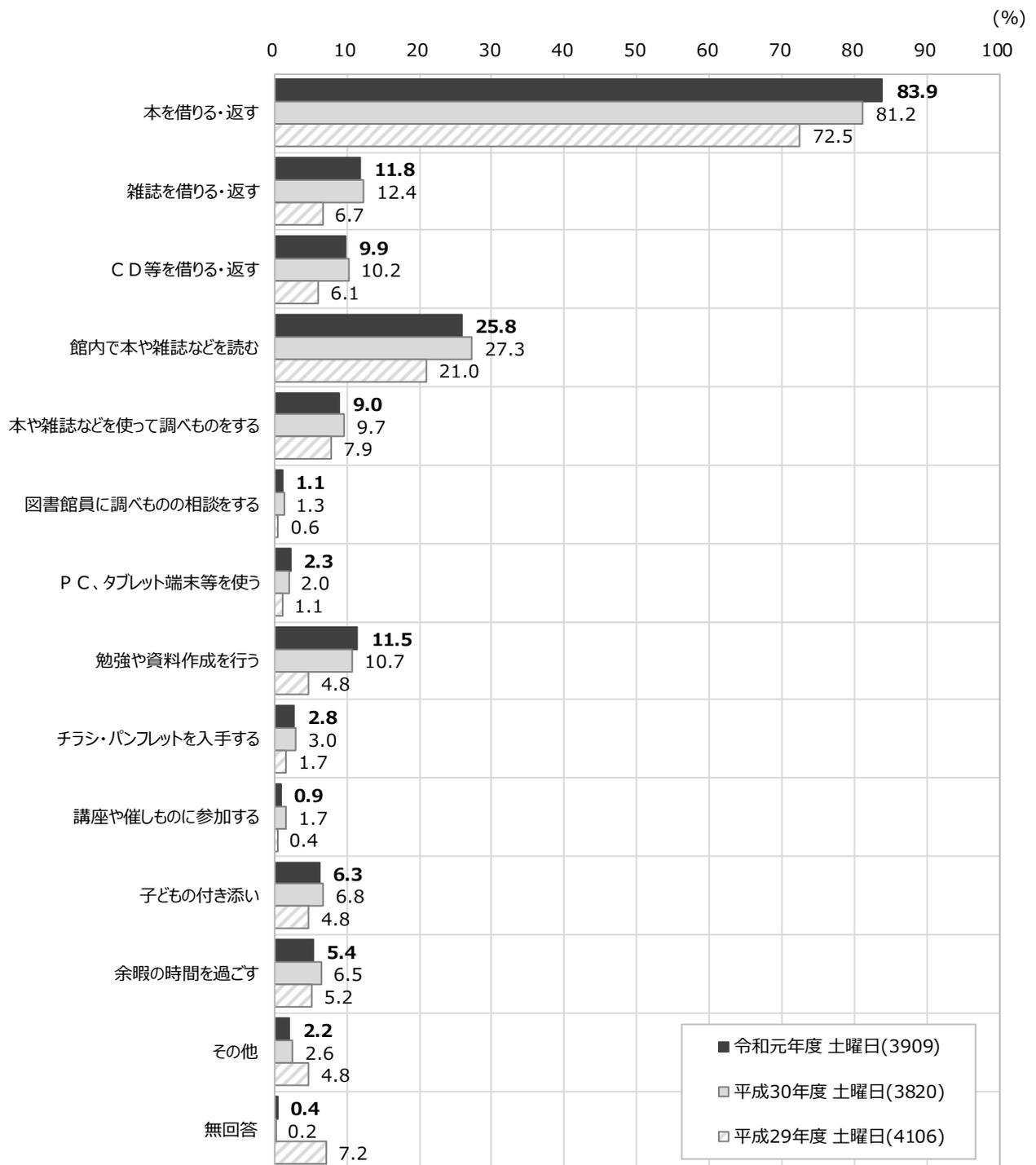


図 2-15 図書館で行うこと(年度推移)(土曜日)



## ○図書館の利用頻度

利用頻度別の割合は、年度による差がほとんどありません。

図 2-16 図書館の利用頻度(年度推移)

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 ことがない	その他	無回答
令和元年度 全体(7216)	8.2	31.7				35.8		11.5	
平成30年度 全体(7108)	9.0	31.3				33.2		9.6	5.0
平成29年度 全体(7966)	8.3	31.4				32.7		10.0	
平成28年度 全体(8276)	8.8	33.9				35.9		11.1	
令和元年度 平日(3307)	5.2	10.8	31.4			33.6		9.7	
平成30年度 平日(3288)	5.2	11.6	28.6			30.7		9.4	
平成29年度 平日(3860)		10.8	30.7			29.5		8.4	
平成28年度 平日(4013)	5.4	11.5	33.1			33.7		9.9	
令和元年度 土曜日(3909)	6.0	31.9				37.7		13.0	
平成30年度 土曜日(3820)	6.8	33.6				35.3		9.7	5.4
平成29年度 土曜日(4106)	6.1	32.0				35.6		11.5	
平成28年度 土曜日(4263)	6.3	34.6				38.0		12.2	5.4

(注) 5%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】令和元年度(3.5 4.5 0.9 0.6 3.2) 平成30年度(3.3 1.1 0.6) 平成29年度(3.1 4.0 1.3) 平成28年度(3.4 4.9 1.6 0.4)

【平日】令和元年度(4.4 0.9 0.6 3.4) 平成30年度(4.5 0.9 0.6) 平成29年度(4.7 3.6 1.2) 平成28年度(4.5 1.4 0.5)

【土曜日】令和元年度(2.2 4.7 0.9 0.6 3.0) 平成30年度(1.7 1.2 0.5) 平成29年度(1.7 4.5 1.6) 平成28年度(1.5 1.7 0.3)

### 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

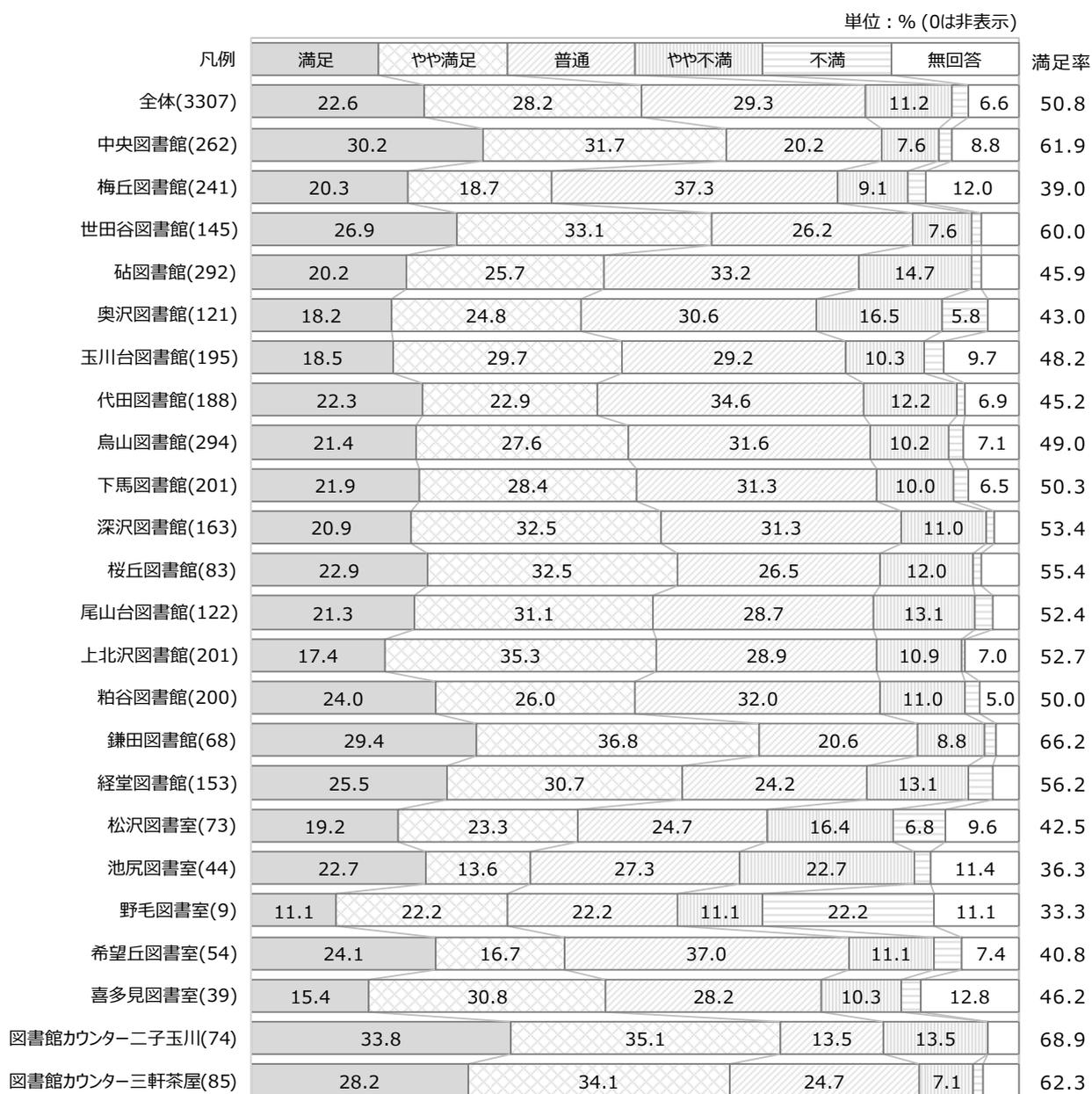
問9 区立図書館の、満足度についてお聞きします。(○は各項目1つずつ)

[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

平日全体(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50.8%です。館別の上位は、図書館カウンター二子玉川が68.9%、鎌田図書館が66.2%、図書館カウンター三軒茶屋が62.3%、中央図書館が61.9%と続きます。

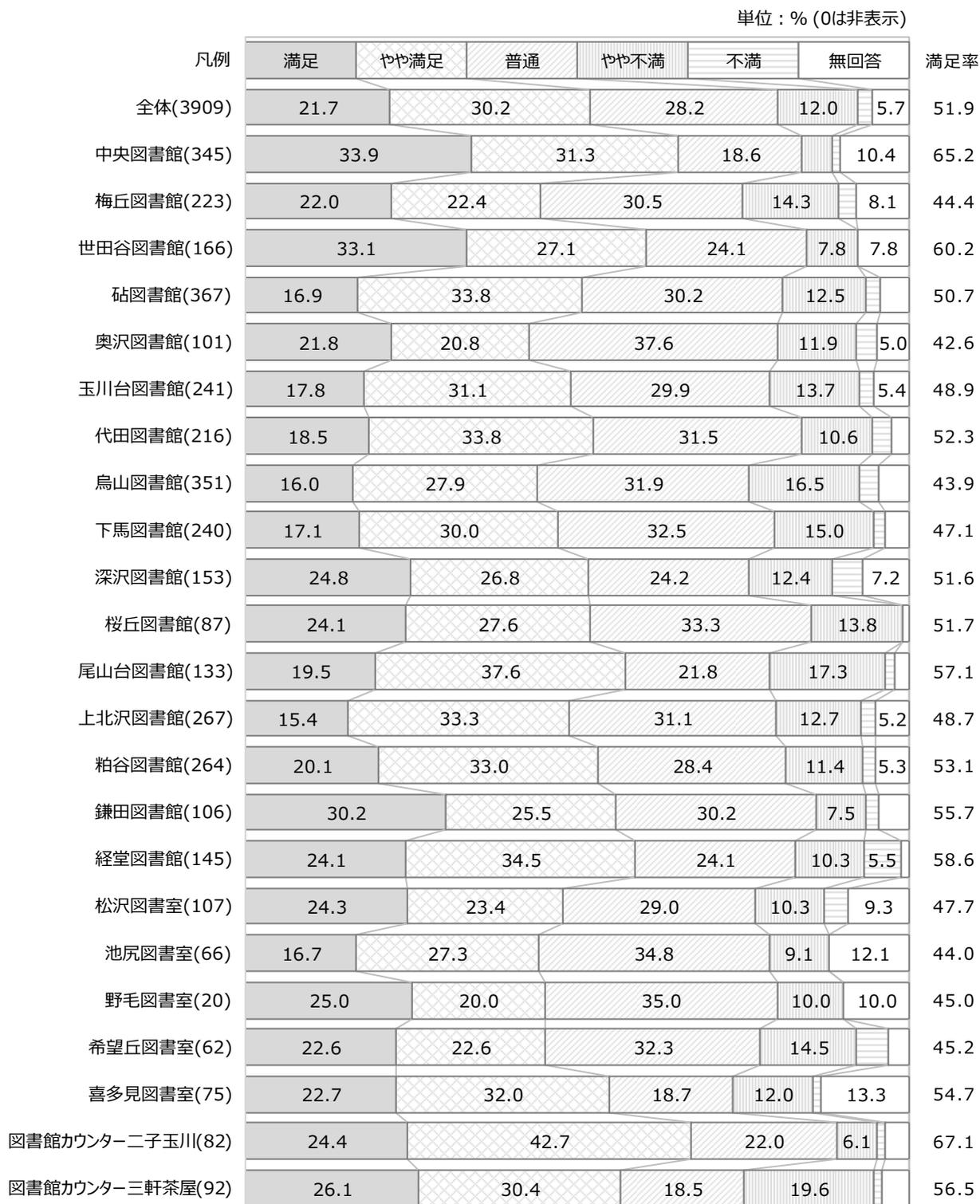
図3-1 本の種類や数に対する満足度(平日)



(注)5%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(2.1) 中央(1.5) 梅丘(2.5) 世田谷(1.4 4.8) 砧(1.4 4.8) 奥沢(4.1) 玉川台(2.6) 代田(1.1) 烏山(2.0) 下馬(2.0) 深沢(1.2 3.1) 桜丘(1.2 4.8) 尾山台(2.5 3.3) 上北沢(0.5) 粕谷(2.0) 鎌田(1.5 2.9) 経堂(3.3 3.3) 池尻(2.3) 希望丘(3.7) 喜多見(2.6) 二子玉川(4.1) 三軒茶屋(1.2 4.7)

土曜日全体の満足率は 51.9%です。館別の上位は、図書館カウンター二子玉川が 67.1%、中央図書館が 65.2%、世田谷図書館が 60.2%、経堂図書館が 58.6%、尾山台図書館が 57.1%と続きます。

図 3-2 本の種類や数に対する満足度(土曜日)



(注) 5%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(2.2) 中央(4.6 1.2) 梅丘(2.7) 砧(2.2 4.4) 奥沢(3.0) 玉川台(2.1) 代田(2.8 2.8) 烏山(3.1 4.6) 下馬(1.7 3.8) 深沢(4.6) 桜丘(1.1) 尾山台(1.5 2.3) 上北沢(2.2) 粕谷(1.9) 鎌田(1.9 4.7) 経堂(1.4) 松沢(3.7) 希望丘(4.8 3.2) 喜多見(1.3) 二子玉川(1.2 3.7) 三軒茶屋(1.1 4.3)

## (2) 雑誌、新聞の種類や数について

平日全体の満足率は41.9%です。館別の上位は世田谷図書館が55.2%、中央図書館が50.0%、経堂図書館が49.1%、鎌田図書館が48.5%と続きます。

図 3-3 雑誌、新聞の種類や数に対する満足度(平日)

単位：% (0は非表示)

凡例	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	満足率
全体(3307)	21.0	20.9	38.4	7.6	10.9		41.9
中央図書館(262)	24.4	25.6	28.2	5.3	16.0		50.0
梅丘図書館(241)	21.6	17.0	35.7	8.7	14.1		38.6
世田谷図書館(145)	29.0	26.2	30.3		10.3		55.2
砧図書館(292)	22.6	16.1	43.2	7.2	9.9		38.7
奥沢図書館(121)	20.7	14.0	43.0	9.1	13.2		34.7
玉川台図書館(195)	14.9	17.9	42.1	9.7	14.4		32.8
代田図書館(188)	21.8	18.1	44.7	7.4	7.4		39.9
烏山図書館(294)	21.8	19.4	35.7	11.6	10.5		41.2
下馬図書館(201)	18.9	26.9	40.3	5.5	8.0		45.8
深沢図書館(163)	22.7	23.9	38.7	8.0			46.6
桜丘図書館(83)	21.7	21.7	37.3		12.0		43.4
尾山台図書館(122)	13.9	24.6	44.3	6.6	9.0		38.5
上北沢図書館(201)	15.4	28.4	40.3		10.9		43.8
粕谷図書館(200)	22.0	22.5	38.0	8.0	7.5		44.5
鎌田図書館(68)	27.9	20.6	35.3	7.4	8.8		48.5
経堂図書館(153)	27.5	21.6	35.9	5.2	9.2		49.1
松沢図書室(73)	16.4	15.1	41.1	11.0	13.7		31.5
池尻図書室(44)	13.6	13.6	43.2	18.2	9.1		27.2
野毛図書室(9)	11.1	11.1	22.2	22.2	33.3		22.2
希望丘図書室(54)	16.7	9.3	53.7	7.4	9.3		26.0
喜多見図書室(39)	20.5	7.7	38.5	10.3	23.1		28.2
図書館カウンター二子玉川(74)	18.9	28.4	36.5	5.4	10.8		47.3
図書館カウンター三軒茶屋(85)	16.5	20.0	38.8	8.2	14.1		36.5

(注) 5%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(1.2) 中央(0.4) 梅丘(2.9) 世田谷(3.4 0.7) 砧(1.0) 玉川台(1.0) 代田(0.5) 烏山(1.0) 下馬(0.5) 深沢(1.8 4.9) 桜丘(4.8 2.4) 尾山台(1.6) 上北沢(4.5 0.5) 粕谷(2.0) 経堂(0.7) 松沢(2.7) 池尻(2.3) 希望丘(3.7) 三軒茶屋(2.4)

土曜日全体の満足率は 40.8%です。館別の上位は中央図書館が 53.0%、世田谷図書館が 48.8%、桜丘図書館が 44.8%、代田図書館が 44.4%と続きます。

図 3-4 雑誌、新聞の種類や数に対する満足度(土曜日)

単位：% (0は非表示)

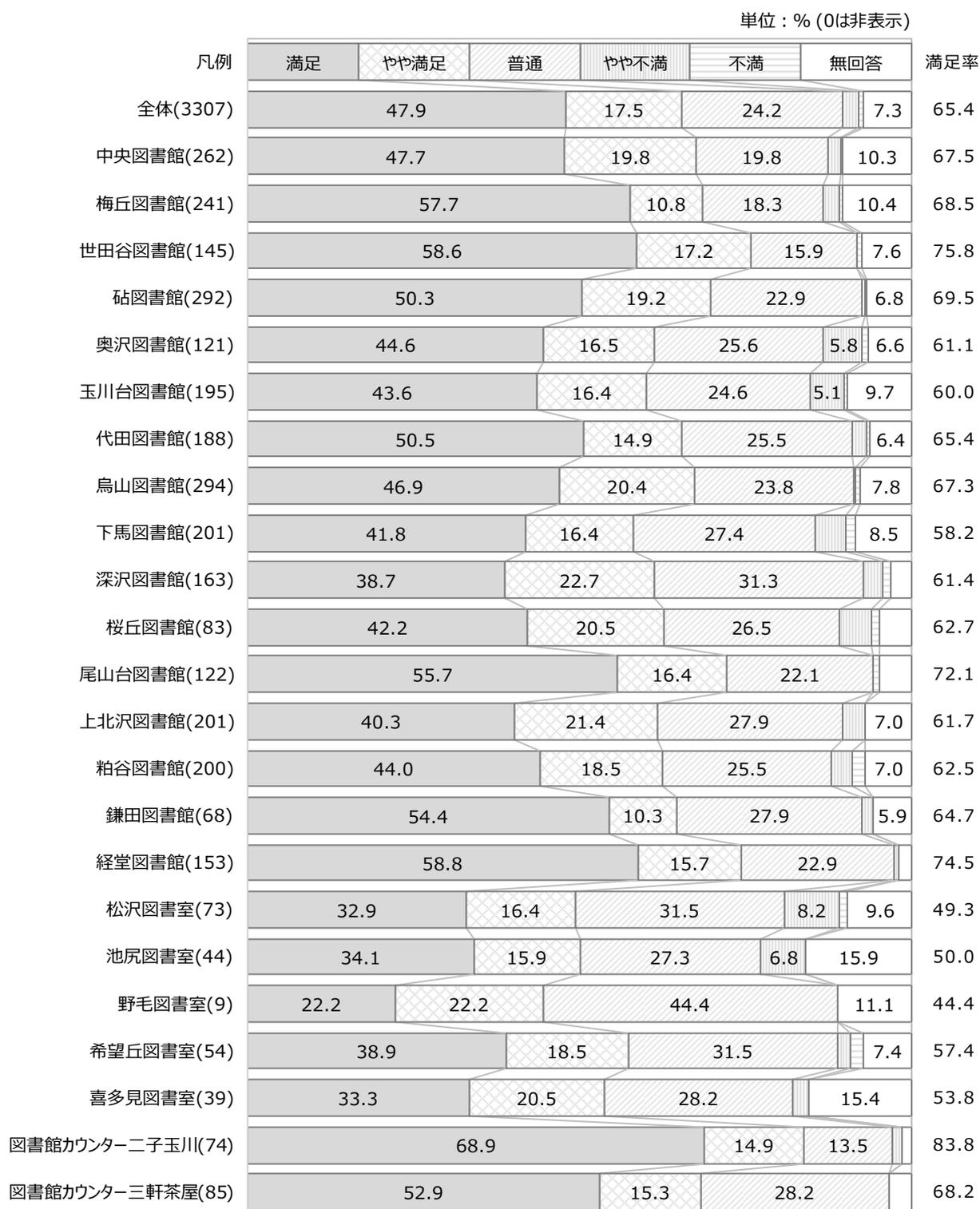
凡例	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	満足率
全体(3909)	19.4	21.4	41.2	7.4	9.5		40.8
中央図書館(345)	30.1	22.9	29.0		12.5		53.0
梅丘図書館(223)	16.6	17.0	40.8	11.7	12.6		33.6
世田谷図書館(166)	27.1	21.7	33.1	6.0	11.4		48.8
砧図書館(367)	14.7	22.6	45.2	6.0	11.2		37.3
奥沢図書館(101)	17.8	13.9	48.5	7.9	7.9		31.7
玉川台図書館(241)	18.3	20.7	39.8	10.0	9.5		39.0
代田図書館(216)	15.7	28.7	39.4	6.9	7.4		44.4
烏山図書館(351)	18.8	20.8	45.6	6.6	7.4		39.6
下馬図書館(240)	18.8	23.8	43.3	5.4	7.9		42.6
深沢図書館(153)	19.0	19.0	41.8	11.1	8.5		38.0
桜丘図書館(87)	23.0	21.8	39.1	9.2	5.7		44.8
尾山台図書館(133)	14.3	21.8	41.4	13.5	8.3		36.1
上北沢図書館(267)	18.7	25.5	39.7	9.7	6.0		44.2
粕谷図書館(264)	17.0	19.7	49.6		6.8		36.7
鎌田図書館(106)	25.5	12.3	46.2	7.5	8.5		37.8
経堂図書館(145)	22.8	20.7	39.3	6.9	9.0		43.5
松沢図書室(107)	23.4	18.7	38.3	5.6	13.1		42.1
池尻図書室(66)	7.6	15.2	48.5	7.6	21.2		22.8
野毛図書室(20)	20.0	20.0		5.0	15.0		40.0
希望丘図書室(62)	16.1	21.0	41.9	14.5			37.1
喜多見図書室(75)	14.7	26.7	33.3	5.3	18.7		41.4
図書館カウンター二子玉川(82)	18.3	25.6	42.7		8.5		43.9
図書館カウンター三軒茶屋(92)	20.7	16.3	43.5	6.5	9.8		37.0

(注) 5%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(1.2) 中央(4.1 1.4) 梅丘(1.3) 世田谷(0.6) 砧(0.3) 奥沢(4.0) 玉川台(1.7) 代田(1.9) 烏山(0.9) 下馬(0.8) 深沢(0.7) 桜丘(1.1) 尾山台(0.8) 上北沢(0.4) 粕谷(4.9 1.9) 経堂(1.4) 松沢(0.9) 希望丘(3.2 3.2) 喜多見(1.3) 二子玉川(4.9) 三軒茶屋(3.3)

### (3) 開館日について

平日全体の満足率は65.4%です。図書館カウンター二子玉川の満足率が83.8%で、全館のうち唯一8割を超えています。館別の上位は世田谷図書館が75.8%、経堂図書館が74.5%、尾山台図書館が72.1%と続きます。

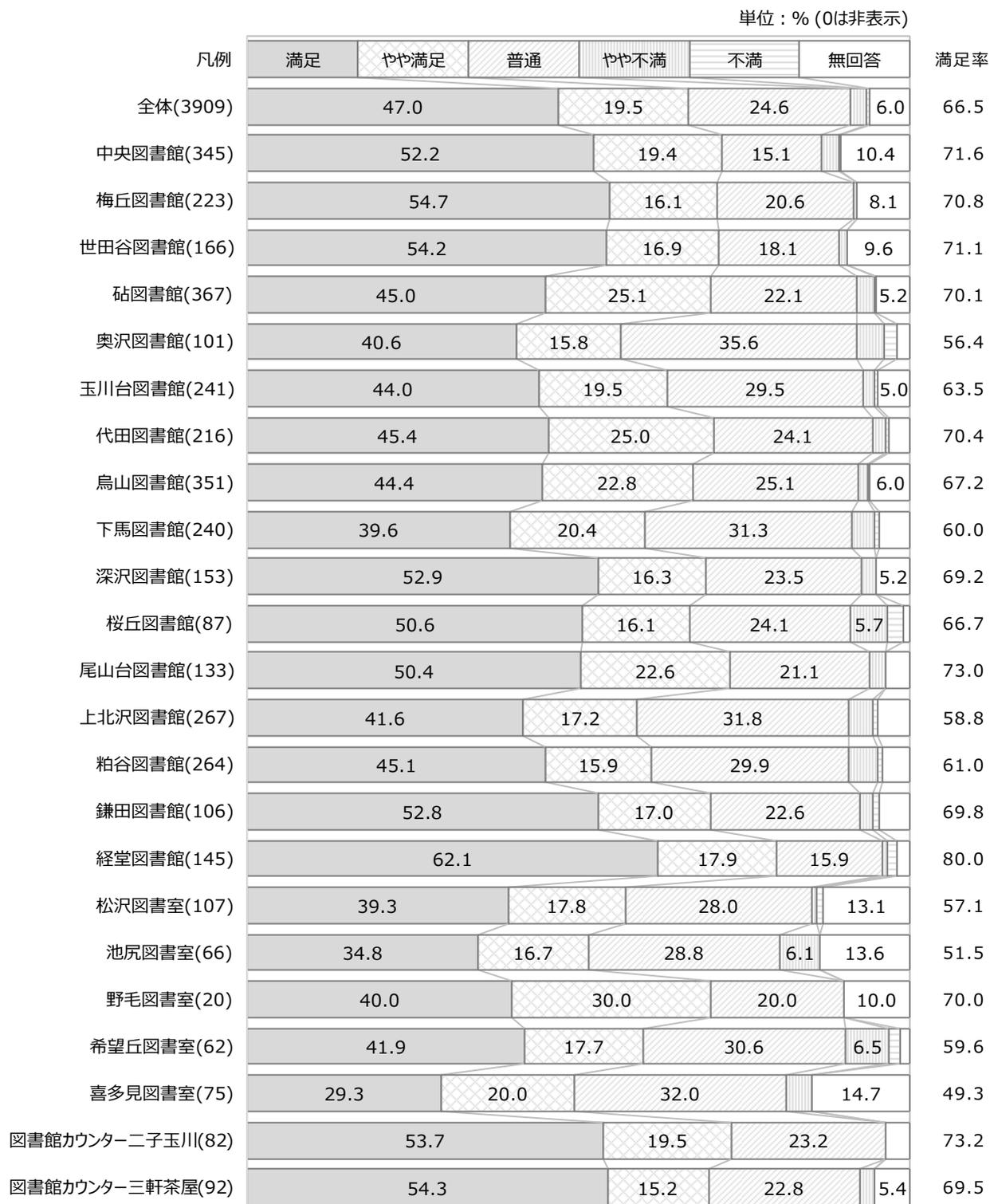
図 3-5 開館日に対する満足度(平日)



(注) 5%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(2.4 0.7) 中央(1.9 0.4) 梅丘(2.5 0.4) 世田谷(0.7) 砧(0.3 0.3) 奥沢(0.8) 玉川台(0.5) 代田(2.1 0.5) 烏山(0.3 0.7) 下馬(4.5 1.5) 深沢(3.1 1.2 3.1) 桜丘(4.8 1.2 4.8) 尾山台(0.8 4.9) 上北沢(3.5) 粕谷(3.0 2.0) 鎌田(1.5) 経堂(0.7 2.0) 松沢(1.4) 希望丘(1.9 1.9) 喜多見(2.6) 二子玉川(1.4 1.4) 三軒茶屋(3.5)

土曜日全体の満足率は66.5%です。館別の上位は経堂図書館が80.0%、図書館カウンター二子玉川が73.2%、尾山台図書館が73.0%、中央図書館が71.6%、世田谷図書館が71.1%と続きます。

図 3-6 開館日に対する満足度(土曜日)

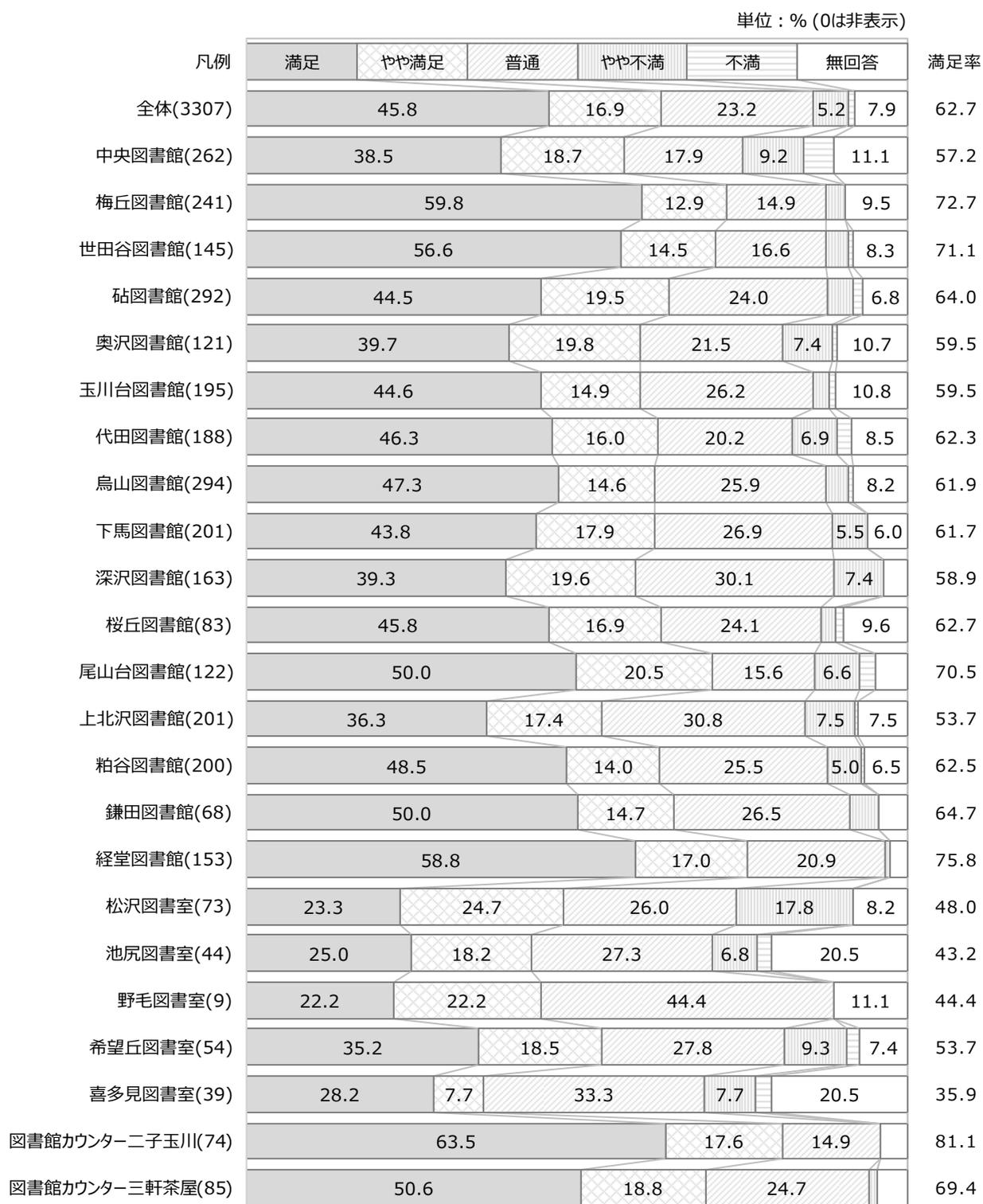


(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：全体(2.4 0.5) 中央(2.6 0.3) 梅丘(0.4) 世田谷(1.2) 砧(2.5 0.3) 奥沢(4.0 2.0 2.0) 玉川台(1.7 0.4) 代田(1.9 0.5 3.2) 烏山(1.4 0.3) 下馬(3.3 0.8 4.6) 深沢(2.0) 桜丘(2.3 1.1) 尾山台(2.3 3.8) 上北沢(3.7 0.7 4.9) 粕谷(4.2 0.8 4.2) 鎌田(1.9 0.9 4.7) 経堂(0.7 1.4 2.1) 松沢(0.9 0.9) 希望丘(1.6 1.6) 喜多見(4.0) 二子玉川(3.7) 三軒茶屋(2.2)

#### (4) 開館時間について

平日全体の満足率は62.7%です。館別の上位は図書館カウンター二子玉川が81.1%、経堂図書館が75.8%、梅丘図書館が72.7%、世田谷図書館が71.1%、尾山台図書館が70.5%と続きます。

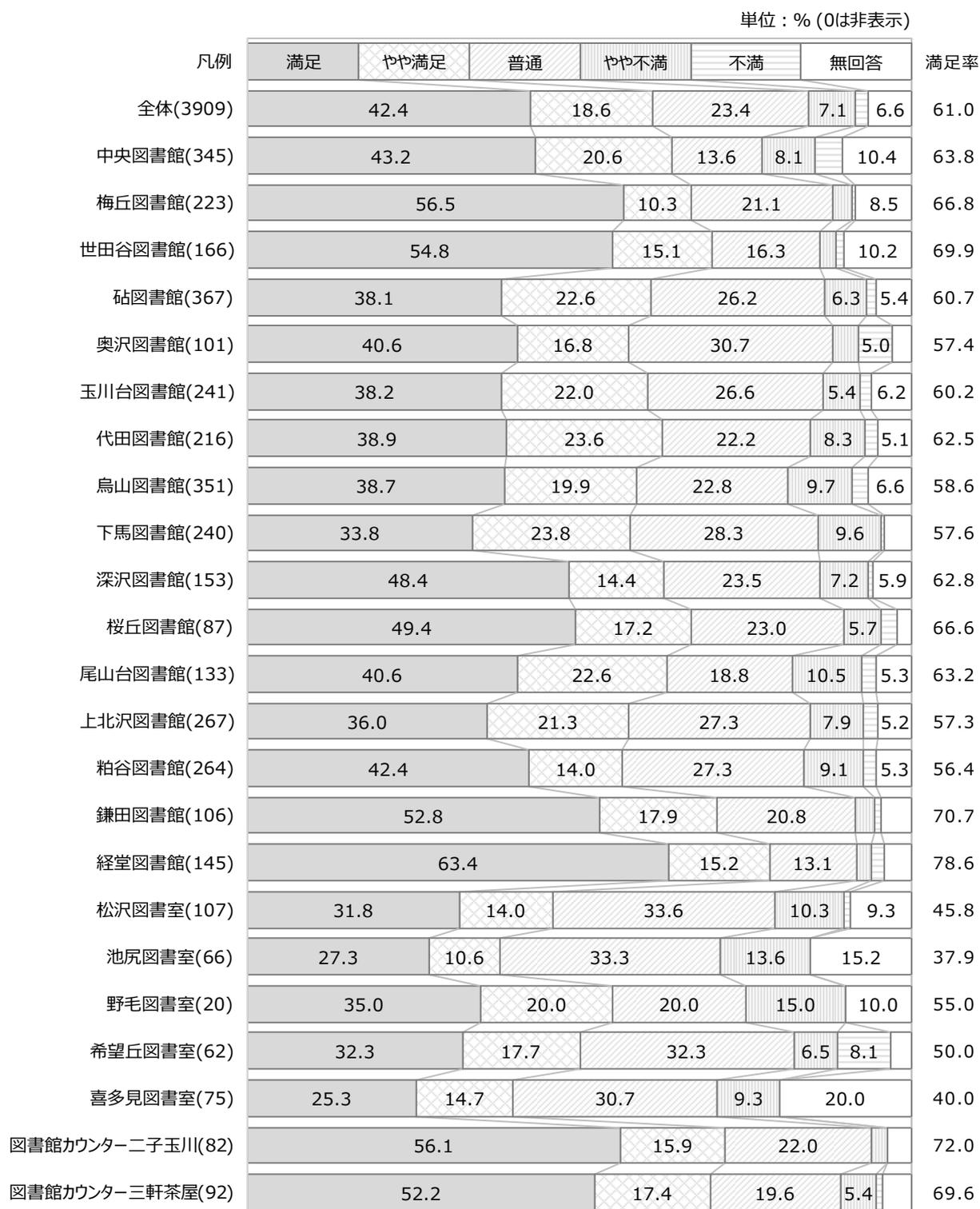
図 3-7 開館時間に対する満足度(平日)



(注) 5%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(1.1) 中央(4.6) 梅丘(2.9) 世田谷(3.4 0.7) 砧(3.8 1.4) 奥沢(0.8) 玉川台(2.6 1.0) 代田(2.1) 烏山(3.4 0.7) 深沢(3.7) 桜丘(2.4 1.2) 尾山台(2.5 4.9) 上北沢(0.5) 粕谷(0.5) 鎌田(4.4 4.4) 経堂(0.7 2.6) 池尻(2.3) 希望丘(1.9) 喜多見(2.6) 二子玉川(4.1) 三軒茶屋(1.2 4.7)

土曜日全体の満足率は 61.0%です。館別の上位は経堂図書館が 78.6%、図書館カウンター二子玉川が 72.0%、鎌田図書館が 70.7%、世田谷図書館が 69.9%と続きます。

図 3-8 開館時間に対する満足度(土曜日)



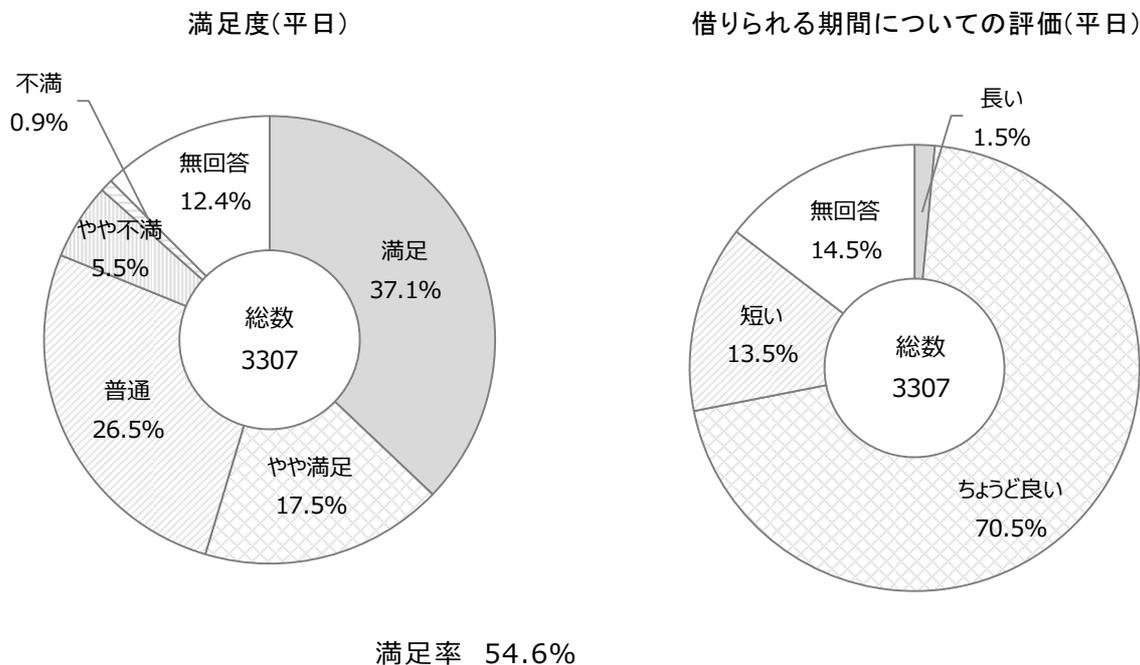
(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：全体(1.8) 中央(4.1) 梅丘(3.1 0.4) 世田谷(2.4 1.2) 砧(1.4) 奥沢(4.0 3.0) 玉川台(1.7) 代田(1.9) 烏山(2.3) 下馬(0.4 4.2) 深沢(0.7) 桜丘(2.3 2.3) 尾山台(2.3) 上北沢(2.2) 粕谷(1.9) 鎌田(2.8 0.9 4.7) 経堂(2.1 2.1 4.1) 松沢(0.9) 希望丘(3.2) 二子玉川(2.4 3.7) 三軒茶屋(1.1 4.3)

### (5) 本を借りられる期間について

平日の満足率は54.6%です。

借りられる期間については、「ちょうど良い」が70.5%、「短い」が13.5%です。

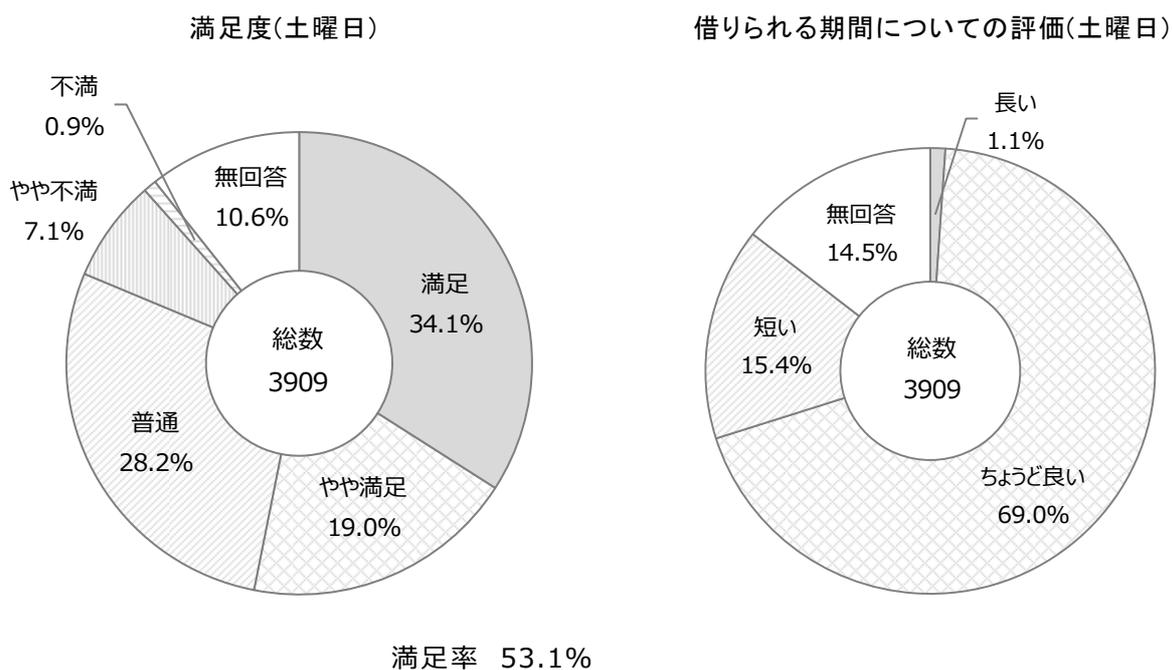
図 3-9 本を借りられる期間に対する



土曜日の満足率は53.1%です。

借りられる期間については、「ちょうど良い」が69.0%で、「短い」が15.4%です。

図 3-10 本を借りられる期間に対する

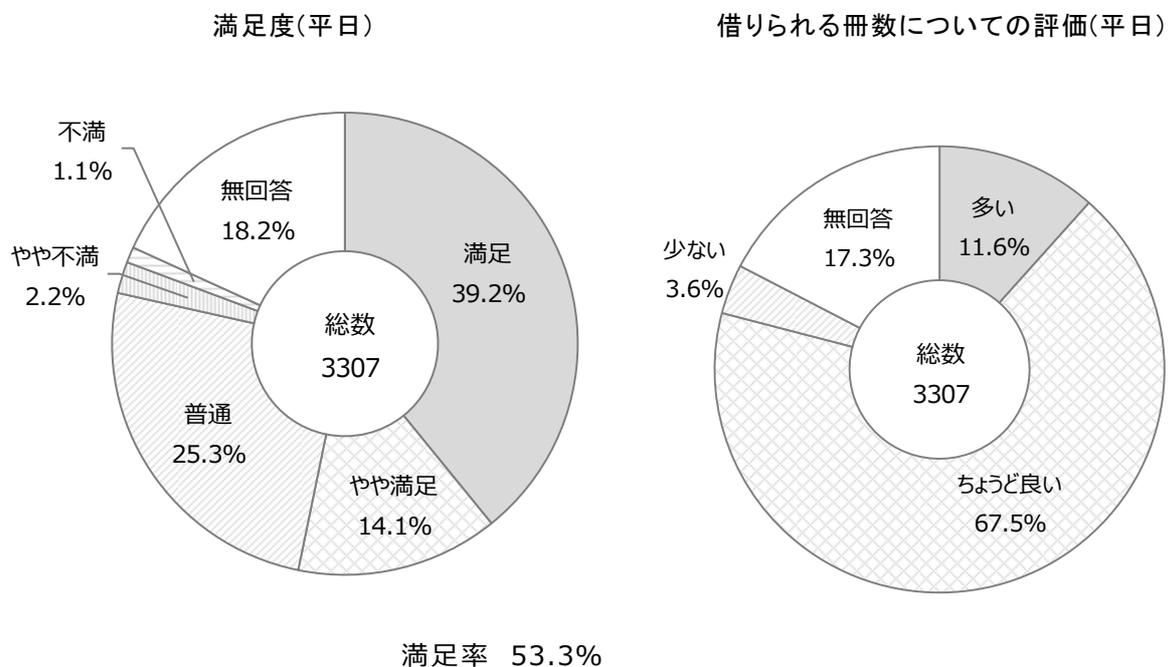


(6) 本を一度に借りられる冊数について

平日の満足率は53.3%です。

借りられる冊数については、「ちょうど良い」が67.5%、「多い」が11.6%です。

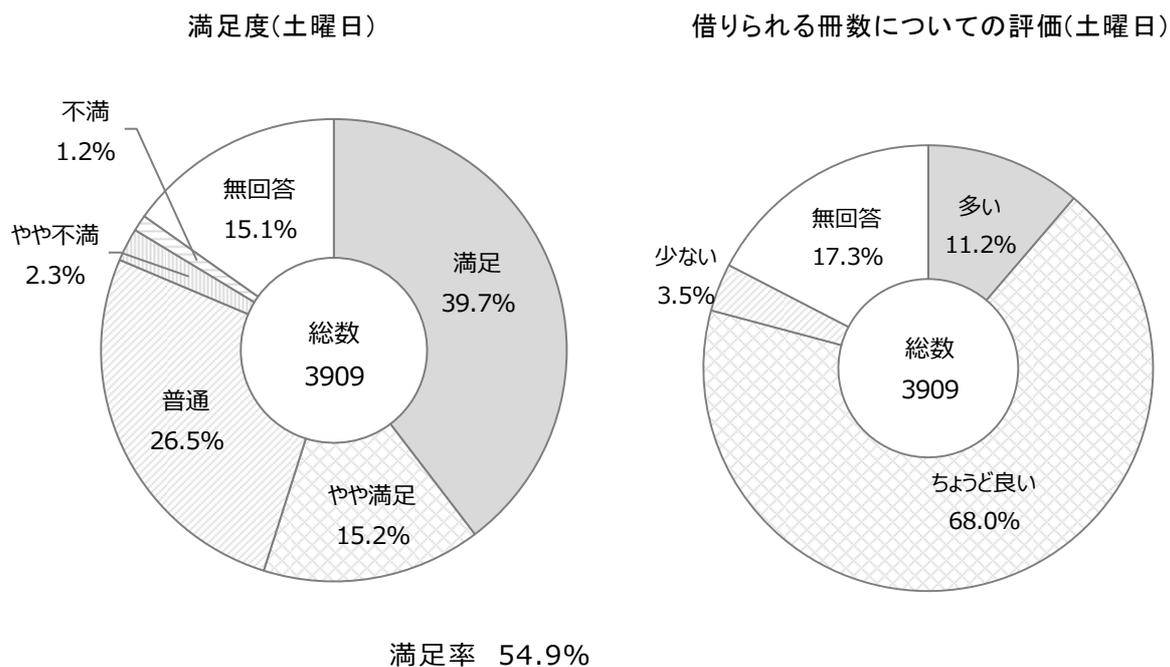
図 3-11 本を一度に借りられる冊数に対する



土曜日の満足率は54.9%です。

借りられる冊数については、「ちょうど良い」が68.0%、「多い」が11.2%です。

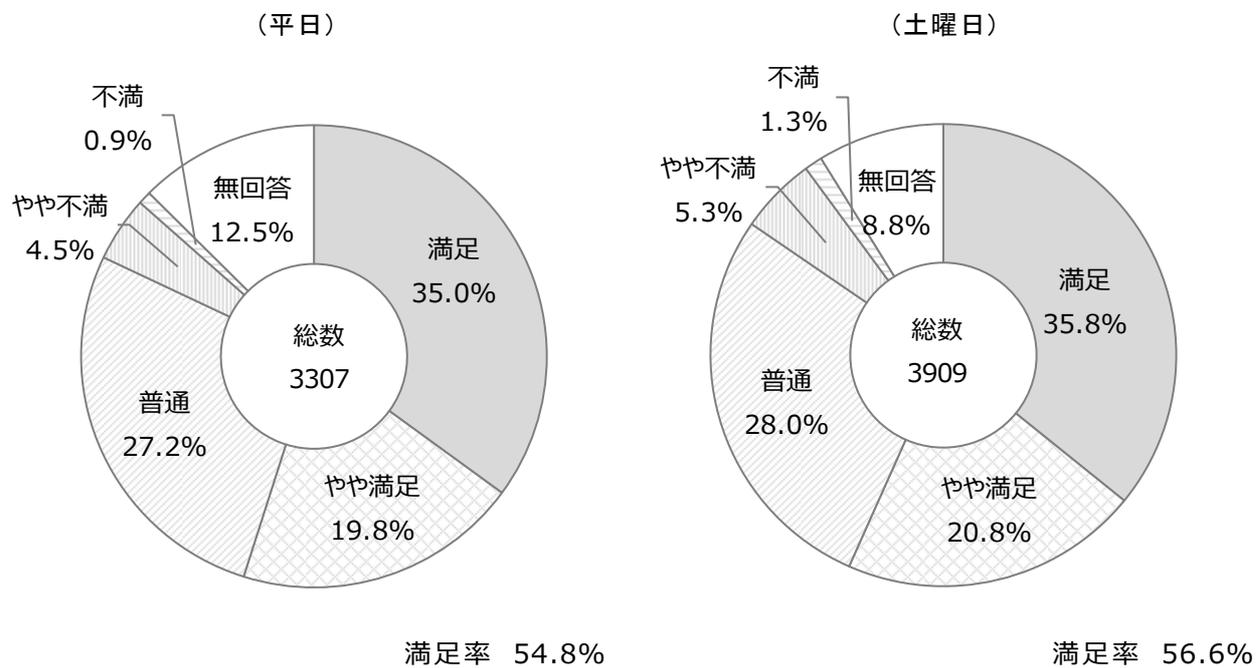
図 3-12 本を一度に借りられる冊数に対する



(7) 本のリクエスト・予約サービスについて

平日の満足率は54.8%、土曜日は56.6%となっています。

図 3-13 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

平日全体の満足率は49.2%です。館別の上位は、鎌田図書館が70.6%、代田図書館が68.0%、世田谷図書館が62.8%、桜丘図書館が60.3%と続きます。

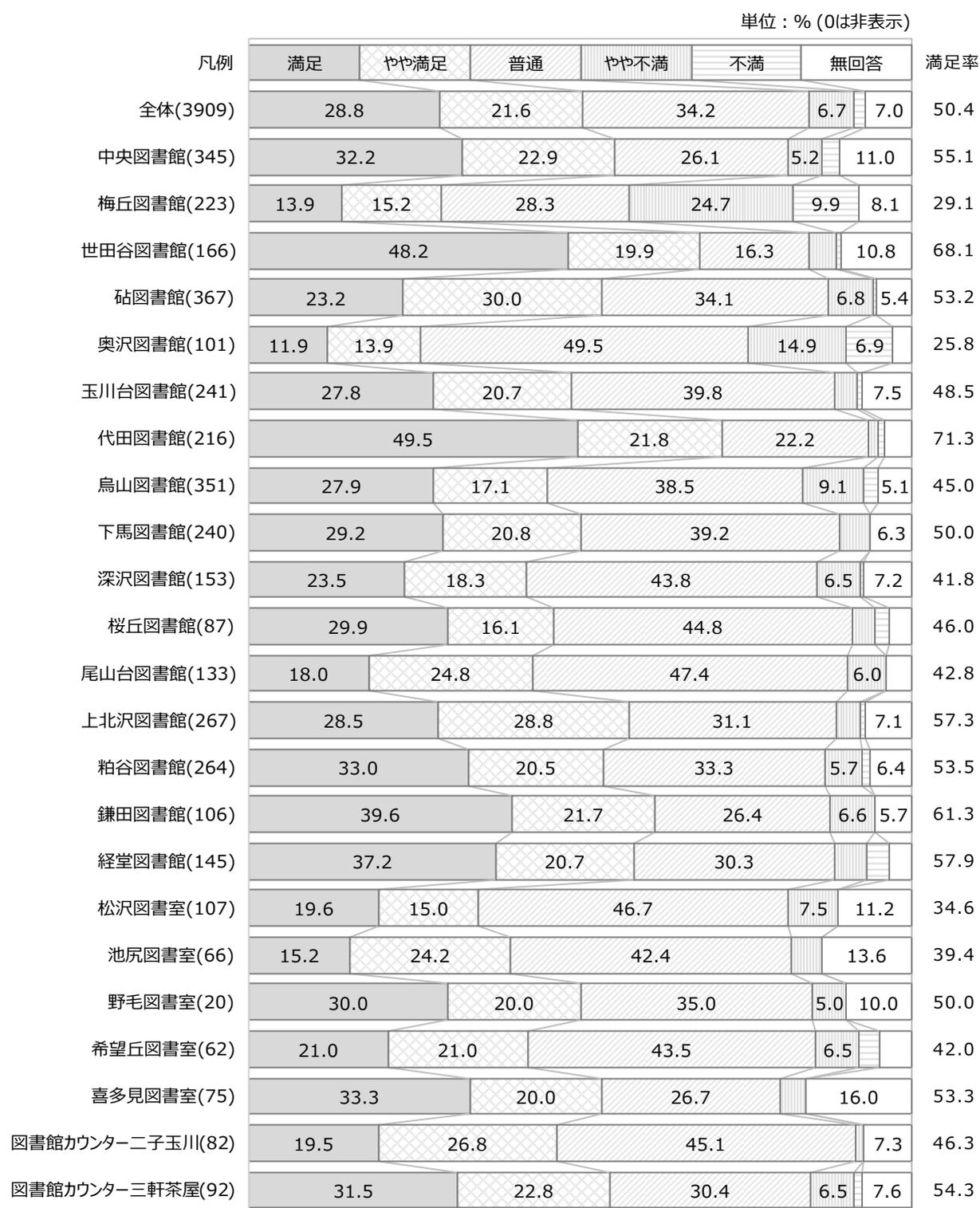
図3-14 図書館の施設や設備に対する満足度(平日)



(注) 5%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) 中央(1.5) 世田谷(4.8 0.7) 砧(0.7) 玉川台(2.6 1.0) 代田(3.2) 烏山(4.8 2.0) 下馬(3.5 0.5) 深沢(2.5 3.7) 桜丘(1.2 1.2) 尾山台(1.6 4.1) 上北沢(4.0 1.0) 粕谷(3.0 0.5 4.5) 鎌田(4.4) 松沢(1.4) 希望丘(3.7) 喜多見(2.6) 二子玉川(4.1) 三軒茶屋(4.7)

土曜日全体の満足率は50.4%です。館別の上位は代田図書館が71.3%、世田谷図書館が68.1%、鎌田図書館が61.3%、経堂図書館が57.9%と続きます。

図 3-15 図書館の施設や設備に対する満足度(土曜日)

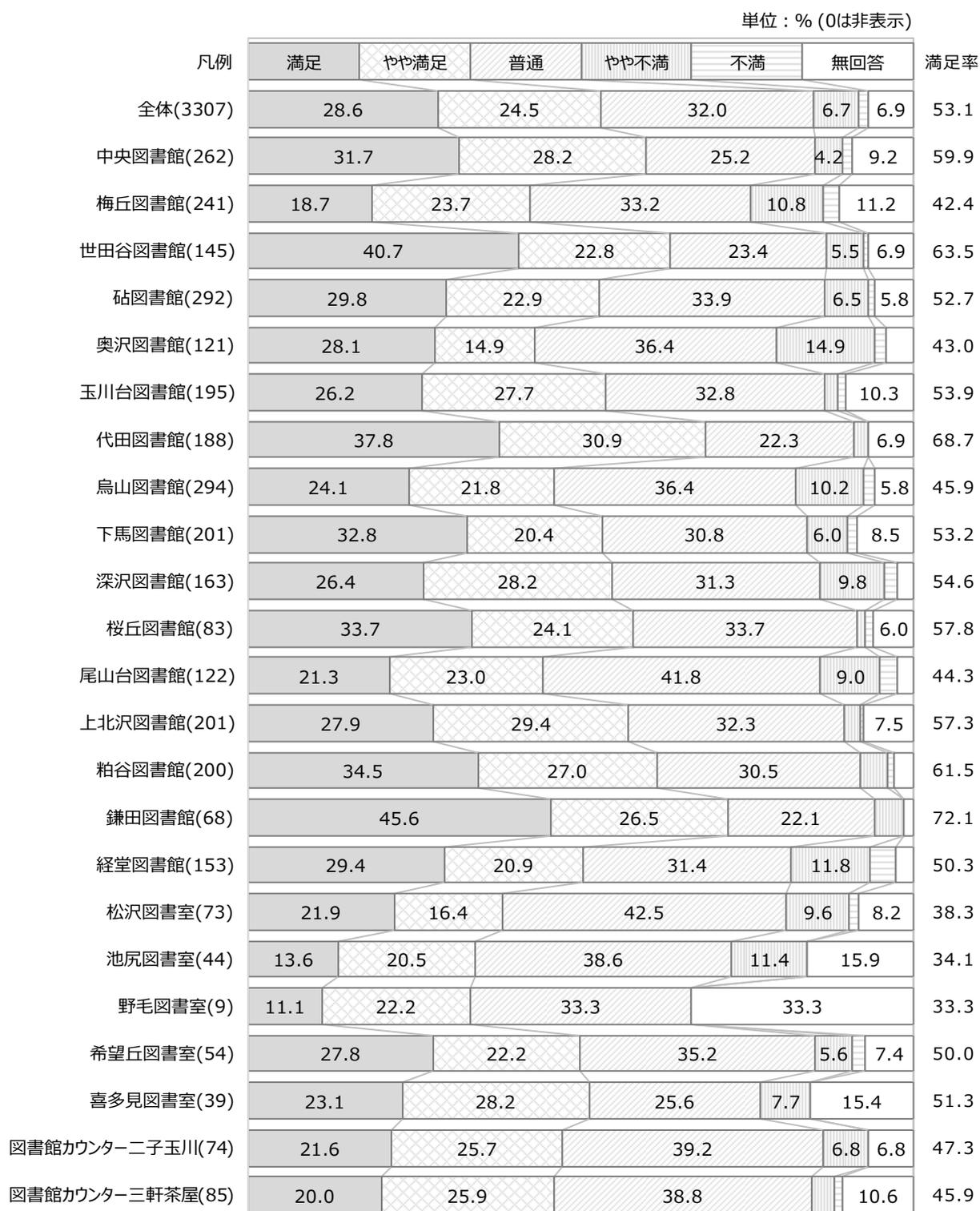


(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：全体(1.8) 中央(2.6) 世田谷(4.2 0.6) 砧(0.5) 奥沢(3.0) 玉川台(3.3 0.8) 代田(1.4 0.9 4.2) 烏山(2.3) 下馬(4.6) 深沢(0.7) 桜丘(3.4 2.3 3.4) 尾山台(3.8) 上北沢(3.7 0.7) 粕谷(1.1) 経堂(4.8 3.4 3.4) 池尻(4.5) 希望丘(3.2 4.8) 喜多見(4.0) 二子玉川(1.2) 三軒茶屋(1.1)

### (9) 図書館内の居心地について

平日全体の満足率は 53.1%です。館別の上位は鎌田図書館が 72.1%、代田図書館が 68.7%、世田谷図書館が 63.5%、粕谷図書館が 61.5%、中央図書館が 59.9%と続きます。

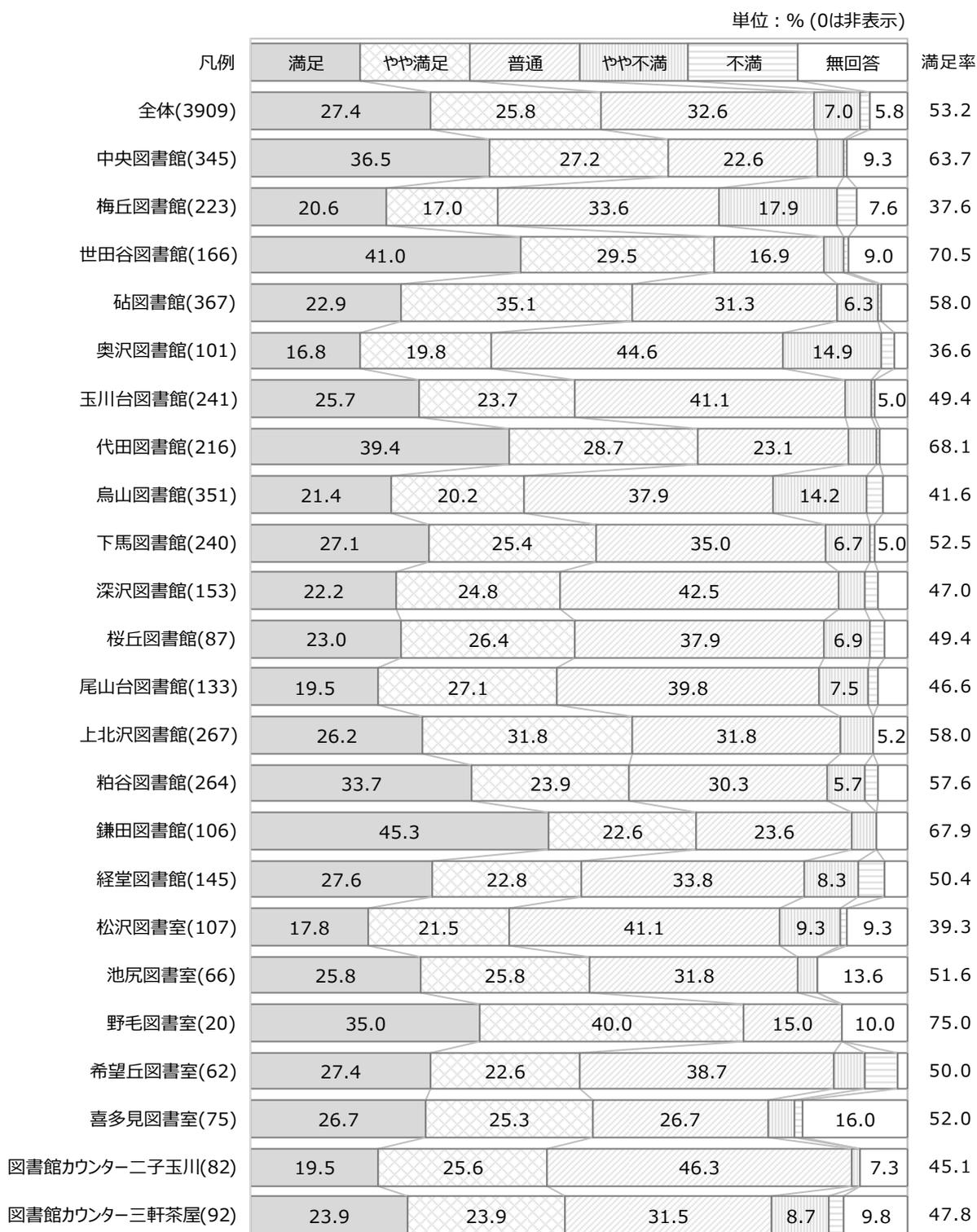
図 3-16 図書館内の居心地に対する満足度(平日)



(注) 5%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(1.4) 中央(4.2 1.5) 梅丘(2.5) 世田谷(0.7) 砧(1.0) 奥沢(1.7 4.1) 玉川台(2.1 1.0) 代田(2.1) 烏山(1.7) 下馬(1.5) 深沢(1.8 2.5) 桜丘(1.2 1.2) 尾山台(2.5 2.5) 上北沢(2.5 0.5) 粕谷(4.0 1.0 3.0) 鎌田(4.4 1.5) 経堂(3.9 2.6) 松沢(1.4) 希望丘(1.9) 三軒茶屋(3.5 1.2)

土曜日全体の満足率は53.2%です。館別の上位は野毛図書室が75.0%、世田谷図書館が70.5%、代田図書館が68.1%、鎌田図書館が67.9%と続きます。

図 3-17 図書館内の居心地に対する満足度(土曜日)

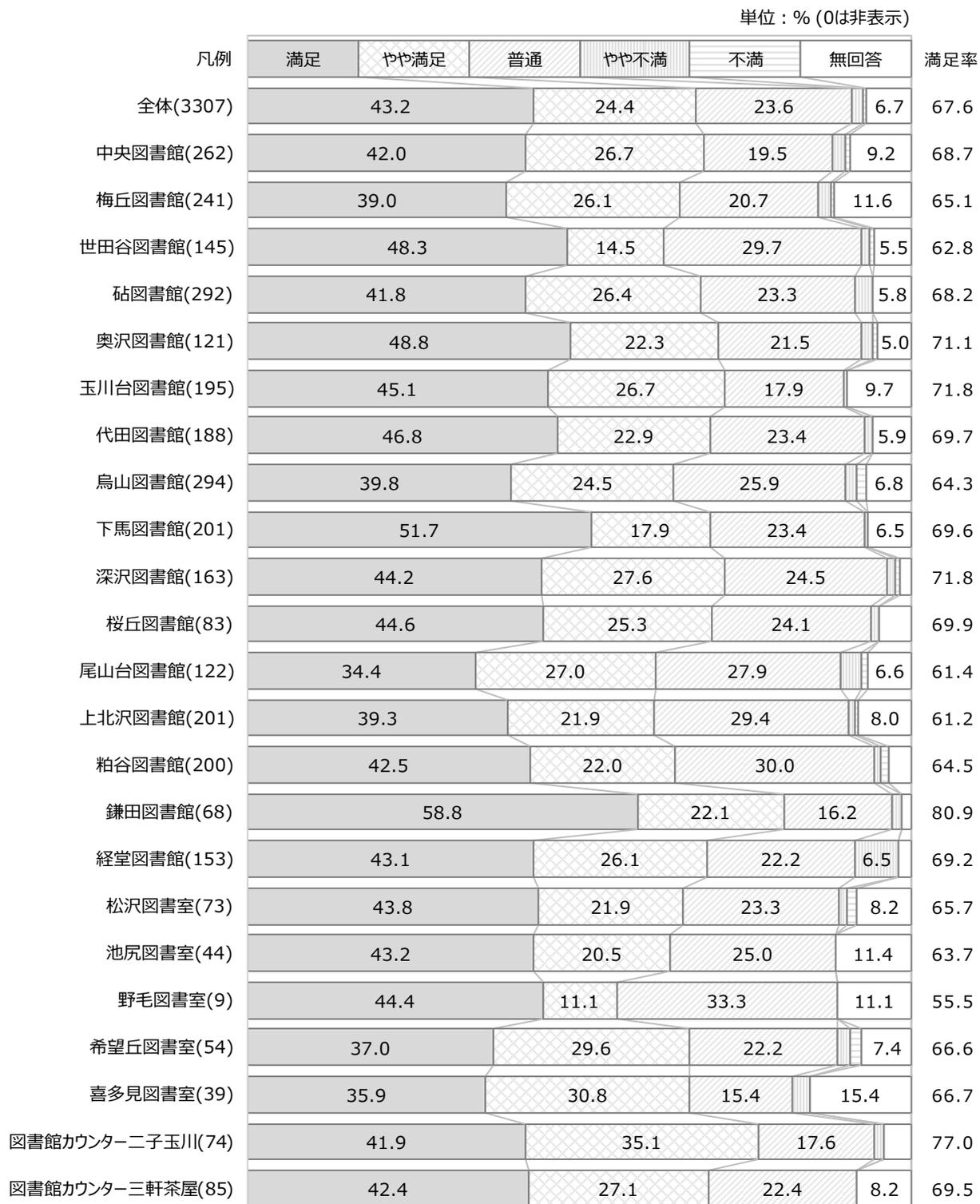


(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載) : 全体(1.3) 中央(4.1 0.3) 梅丘(3.1) 世田谷(3.0 0.6) 砧(0.3 4.1) 奥沢(2.0 2.0) 玉川台(4.1 0.4) 代田(4.2 0.5 4.2) 烏山(2.6 3.7) 下馬(0.8) 深沢(3.9 2.0 4.6) 桜丘(2.3 3.4) 尾山台(1.5 4.5) 上北沢(4.9) 粕谷(1.9 4.5) 鎌田(3.8 4.7) 経堂(4.1 3.4) 松沢(0.9) 池尻(3.0) 希望丘(4.8 4.8 1.6) 喜多見(4.0 1.3) 二子玉川(1.2) 三軒茶屋(2.2)

## (10) 図書館職員の待遇について

平日全体の満足率は 67.6%です。館別の上位は鎌田図書館が 80.9%、図書館カウンター二子玉川が 77.0%、玉川台図書館と深沢図書館が 71.8%と続きます。

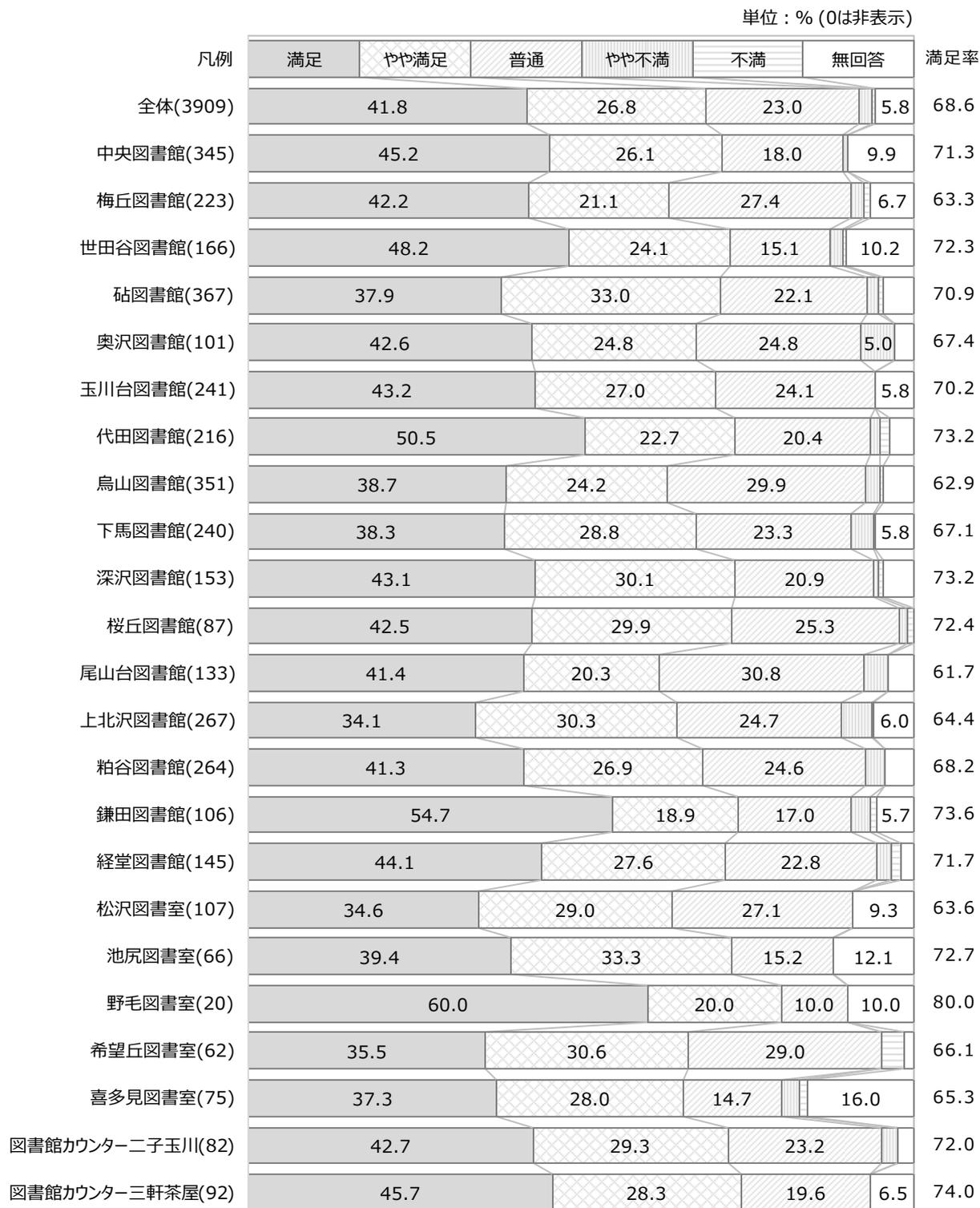
図 3-18 図書館職員の待遇に対する満足度(平日)



(注) 5%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 0.5) 中央(1.9 0.8) 梅丘(2.1 0.4) 世田谷(1.4 0.7) 砧(2.7) 奥沢(1.7 0.8) 玉川台(0.5) 代田(1.1) 烏山(1.7 1.4) 下馬(0.5) 深沢(1.2 0.6 1.8) 桜丘(1.2 4.8) 尾山台(3.3 0.8) 上北沢(1.0 0.5) 粕谷(1.0 1.0 3.5) 鎌田(1.5 1.5) 経堂(2.0) 松沢(1.4 1.4) 希望丘(1.9 1.9) 喜多見(2.6) 二子玉川(1.4 4.1)

土曜日全体の満足率は 68.6%です。館別の上位は野毛図書室が 80.0%、図書館カウンター三軒茶屋が 74.0%、鎌田図書館が 73.6%、代田図書館と深沢図書館が 73.2%と続きます。

図 3-19 図書館職員の接遇に対する満足度(土曜日)

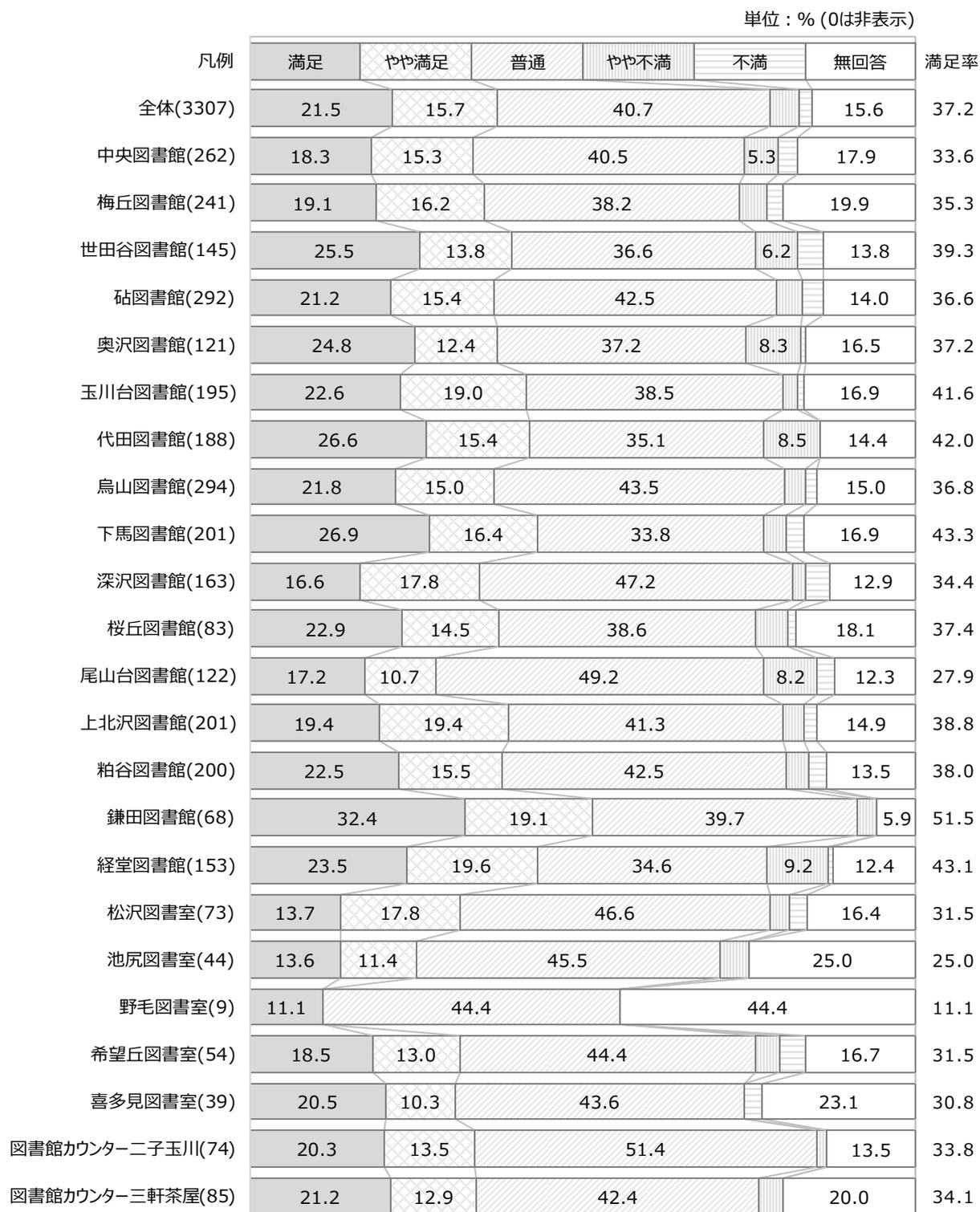


(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載) : 全体(1.9 0.5) 中央(0.9) 梅丘(1.8 0.9) 世田谷(1.8 0.6) 砧(1.6 0.8 4.6) 奥沢(3.0) 代田(1.4 1.4 3.7) 烏山(2.0 0.6 4.6) 下馬(3.3 0.4) 深沢(0.7 0.7 4.6) 桜丘(1.1 1.1) 尾山台(3.8 3.8) 上北沢(4.5 0.4) 粕谷(2.7 4.5) 鎌田(2.8 0.9) 経堂(2.1 1.4 2.1) 希望丘(3.2 1.6) 喜多見(2.7 1.3) 二子玉川(2.4 2.4)

(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

平日全体の満足率は 37.2%です。館別の上位は鎌田図書館が 51.5%、下馬図書館が 43.3%、経堂図書館が 43.1%と続きます。

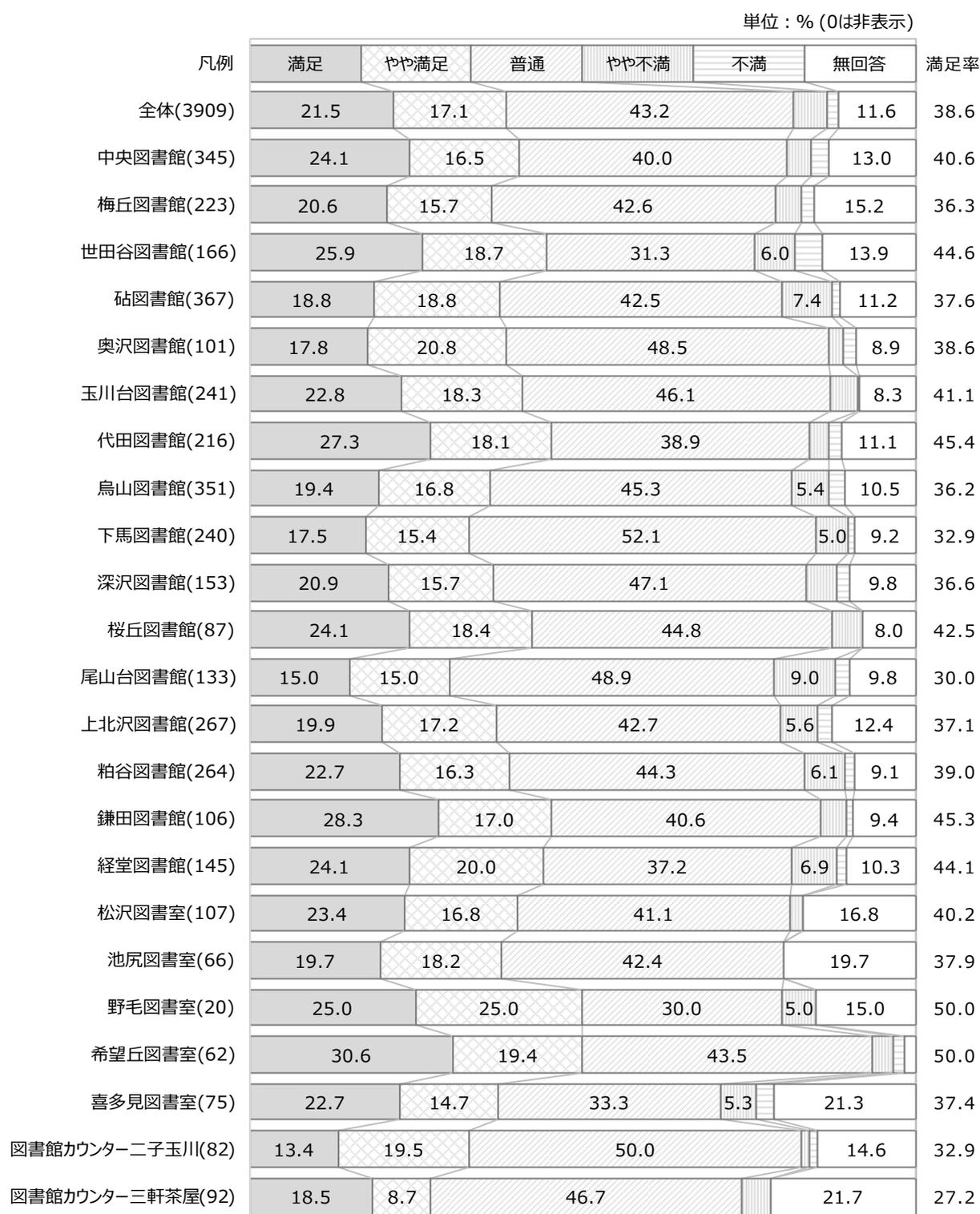
図 3-20 不適正な利用者への職員対応に対する満足度(平日)



(注) 5%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(4.4 2.0) 中央(2.7) 梅丘(4.1 2.5) 世田谷(4.1) 砧(3.8 3.1) 奥沢(0.8) 玉川台(2.1 1.0) 烏山(3.1 1.7) 下馬(3.5 2.5) 深沢(1.8 3.7) 桜丘(4.8 1.2) 尾山台(2.5) 上北沢(3.0 2.0) 粕谷(3.5 2.5) 鎌田(2.9) 経堂(0.7) 松沢(2.7 2.7) 池尻(4.5) 希望丘(3.7 3.7) 喜多見(2.6) 二子玉川(1.4) 三軒茶屋(3.5)

土曜日全体の満足率は38.6%です。館別の上位は野毛図書室と希望丘図書室が50.0%、代田図書館が45.4%、鎌田図書館が45.3%と続きます。

図 3-21 不適正な利用者への職員対応に対する満足度(土曜日)

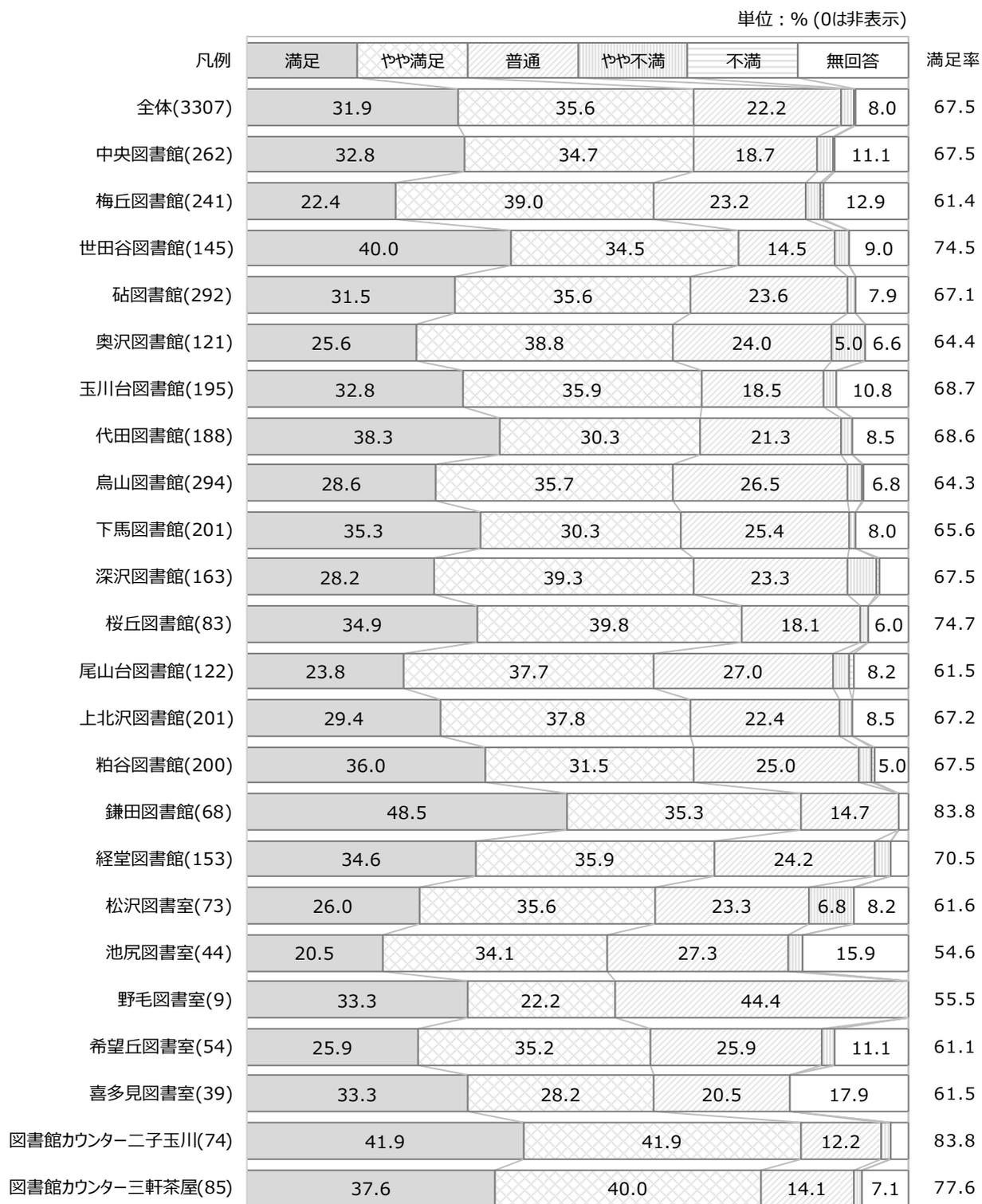


(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：全体(4.9 1.7) 中央(3.8 2.6) 梅丘(4.0 1.8) 世田谷(4.2) 砧(1.4) 奥沢(2.0 2.0) 玉川台(4.1 0.4) 代田(2.8 1.9) 烏山(2.6) 下馬(0.8) 深沢(4.6 2.0) 桜丘(4.6) 尾山台(2.3) 上北沢(2.2) 粕谷(1.5) 鎌田(3.8 0.9) 経堂(1.4) 松沢(1.9) 希望丘(3.2 1.6 1.6) 喜多見(2.7) 二子玉川(1.2 1.2) 三軒茶屋(4.3)

## (12) 区立図書館の全体的な満足度について

平日全体の満足率は67.5%です。館別の上位は鎌田図書館と図書館カウンター二子玉川が83.8%、図書館カウンター三軒茶屋が77.6%、桜丘図書館が74.7%と続きます。

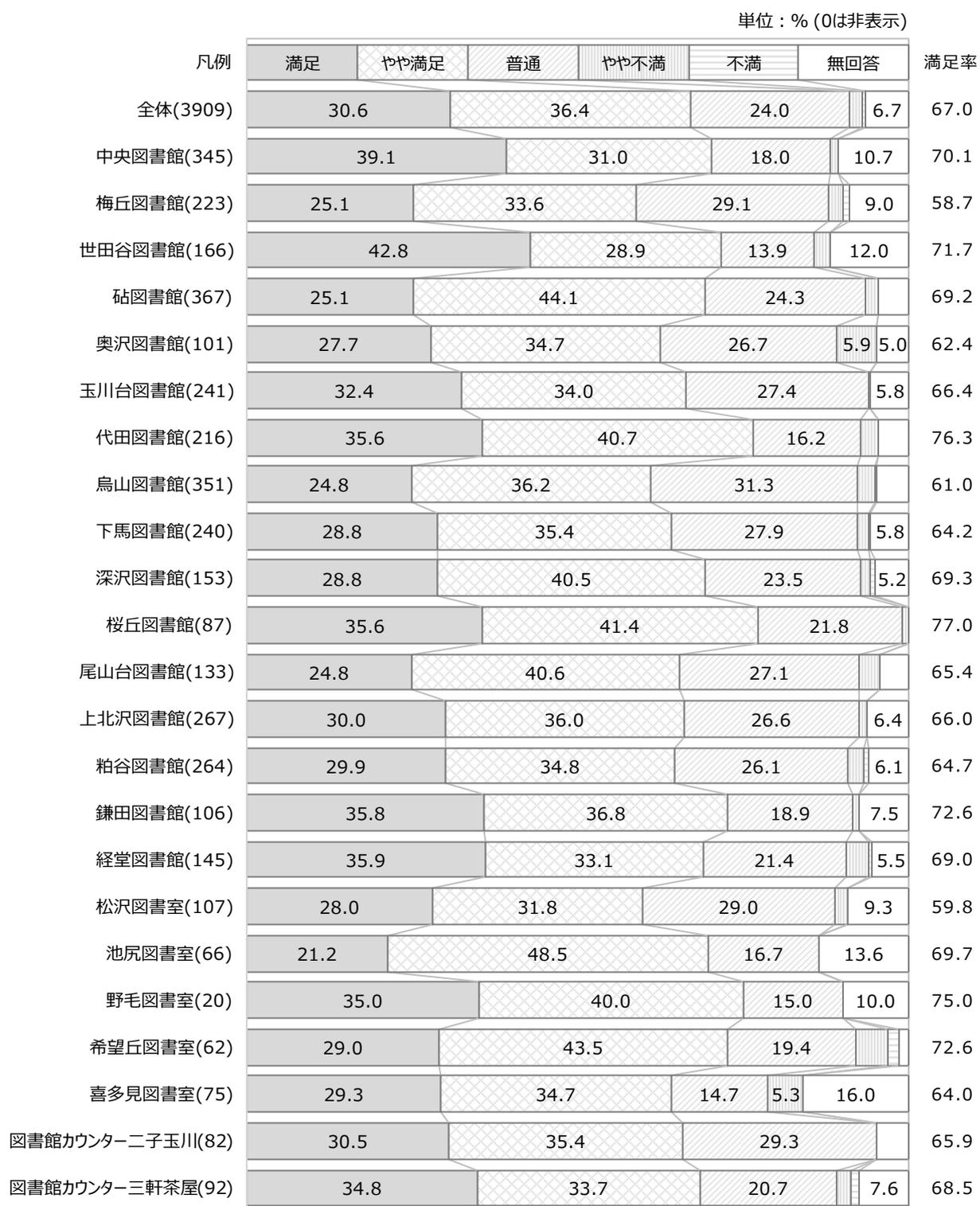
図 3-22 区立図書館に対する全体的な満足度(平日)



(注) 5%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(2.1 0.2) 中央(2.3 0.4) 梅丘(2.1 0.4) 世田谷(2.1) 砧(1.4) 玉川台(2.1) 代田(1.6) 烏山(2.0 0.3) 下馬(1.0) 深沢(4.3 0.6 4.3) 桜丘(1.2) 尾山台(2.5 0.8) 上北沢(2.0) 粕谷(2.0 0.5) 鎌田(1.5) 経堂(2.6 2.6) 池尻(2.3) 希望丘(1.9) 二子玉川(1.4 2.7) 三軒茶屋(1.2)

土曜日全体の満足率は 67.0%です。館別の上位は桜丘図書館が 77.0%、代田図書館が 76.3%、野毛図書室が 75.0%、鎌田図書館と希望丘図書室が 72.6%と続きます。

図 3-23 区立図書館に対する全体的な満足度(土曜日)



(注) 5%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(2.0 0.3) 中央(1.2) 梅丘(2.2 0.9) 世田谷(2.4) 砧(1.9 4.6) 玉川台(0.4) 代田(2.8 4.6) 烏山(2.6 0.3 4.8) 下馬(1.7 0.4) 深沢(1.3 0.7) 桜丘(1.1) 尾山台(3.0 4.5) 上北沢(1.1) 粕谷(2.3 0.8) 鎌田(0.9) 経堂(3.4 0.7) 松沢(1.9) 希望丘(4.8 1.6 1.6) 二子玉川(4.9) 三軒茶屋(2.2 1.1)

## ○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

平日は「本の種類や数」の満足率が 50.8%、「雑誌、新聞の種類や数」の満足率は 41.9%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。

土曜日は「本の種類や数」の満足率は 51.9%、「雑誌、新聞の種類や数」の満足率は 40.8%で、平日の満足率と同程度となっています。

図 3-24 資料の種類や数についての満足度【項目比較】(平日) 総数 3307



(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：本の種類や数(2.1) 雑誌、新聞の種類や数(1.2)

図 3-25 資料の種類や数についての満足度【項目比較】(土曜日) 総数 3909



(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：本の種類や数(2.2) 雑誌、新聞の種類や数(1.2)

## (2) 開館日、開館時間についての満足度

平日の「開館日」の満足率は65.4%、「開館時間」の満足率は62.7%です。

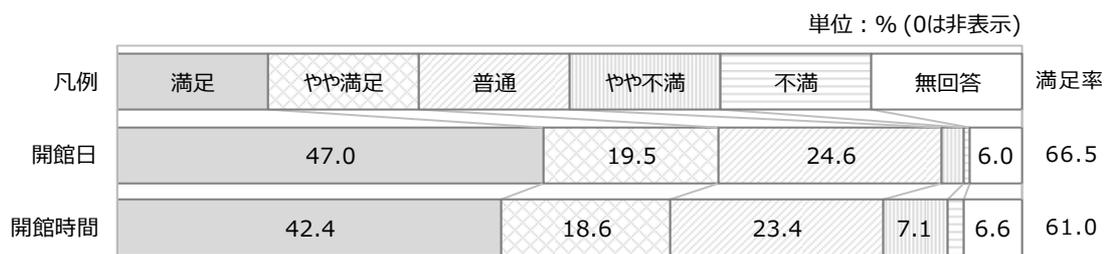
土曜日の「開館日」の満足率は66.5%で、「開館時間」の満足率は61.0%となり、両項目とも平日とほとんど変わりません。

図 3-26 開館日、開館時間についての満足度【項目比較】(平日) 総数 3307



(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：開館日(2.4 0.7) 開館時間(1.1)

図 3-27 開館日、開館時間についての満足度【項目比較】(土曜日) 総数 3909



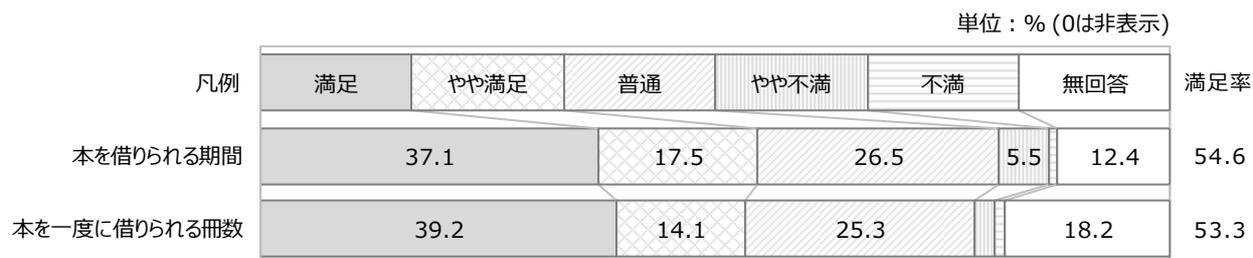
(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：開館日(2.4 0.5) 開館時間(1.8)

### (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

平日の「本を借りられる期間」の満足率は54.6%です。「本を一度に借りられる冊数」の満足率は53.3%です。

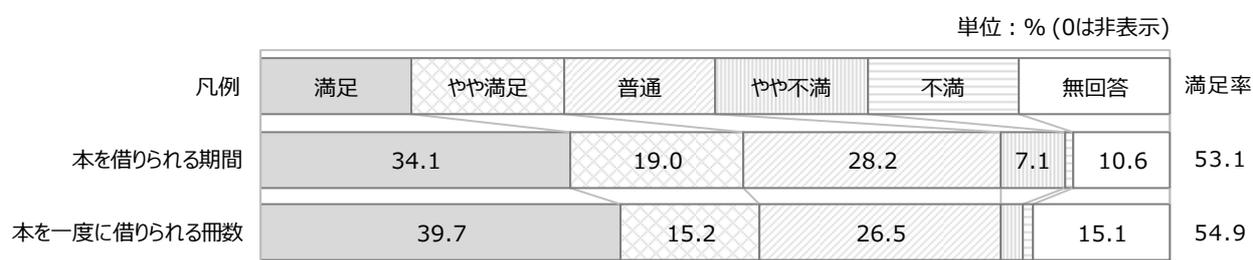
土曜日の「本を借りられる期間」の満足率は53.1%で、「本を一度に借りられる冊数」の満足率は54.9%となり、両項目とも平日とほとんど変わりません。

図 3-28 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】(平日) 総数 3307



(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：本を借りられる期間(0.9) 本を一度に借りられる冊数(2.2 1.1)

図 3-29 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】(土曜日) 総数 3909



(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：本を借りられる期間(0.9) 本を一度に借りられる冊数(2.3 1.2)

#### (4) 図書館のサービスや設備、職員などについての満足度

平日の満足率で60%に達していたのは、「図書館職員の接遇」で67.6%と「図書館の全体的な満足度」で67.5%です。

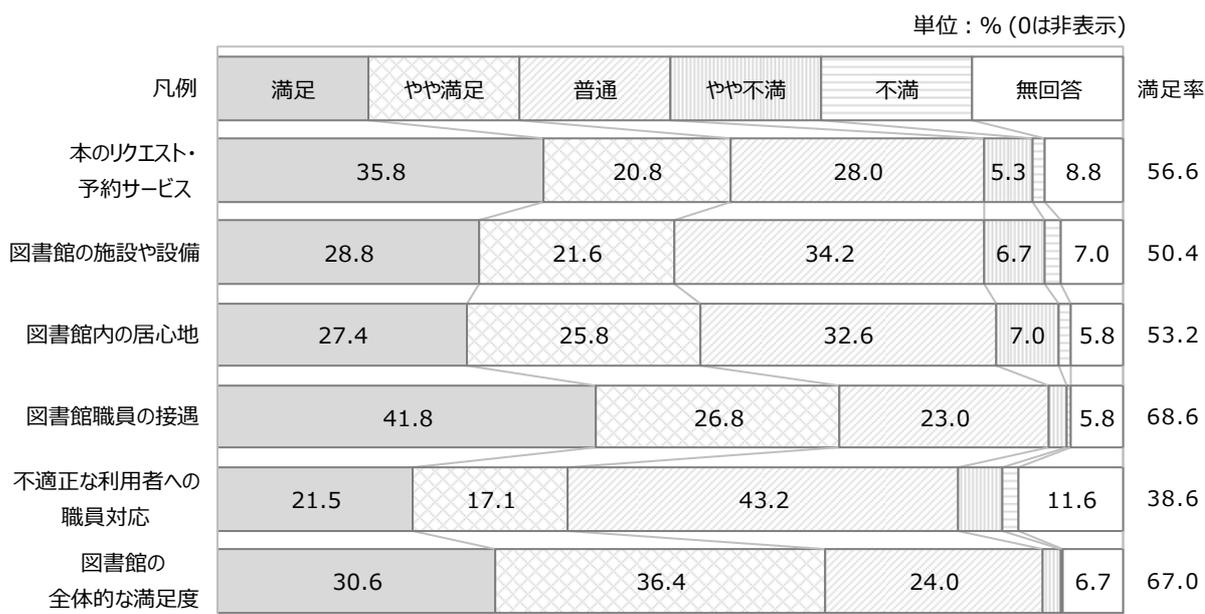
土曜日の満足率で60%に達していたのは、平日同様、「図書館職員の接遇」で68.6%と「図書館の全体的な満足度」で67.0%です。

図 3-30 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】(平日) 総数 3307



(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：本のリクエスト・予約サービス(4.5 0.9) 図書館の施設や設備(1.7) 図書館内の居心地(1.4) 図書館職員の接遇(1.7 0.5) 不適正な利用者への職員対応(4.4 2.0) 図書館の全体的な満足度(2.1 0.2)

図 3-31 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】(土曜日) 総数 3909



(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：本のリクエスト・予約サービス(1.3) 図書館の施設や設備(1.8) 図書館内の居心地(1.3) 図書館職員の接遇(1.9 0.5) 不適正な利用者への職員対応(4.9 1.7) 図書館の全体的な満足度(2.0 0.3)

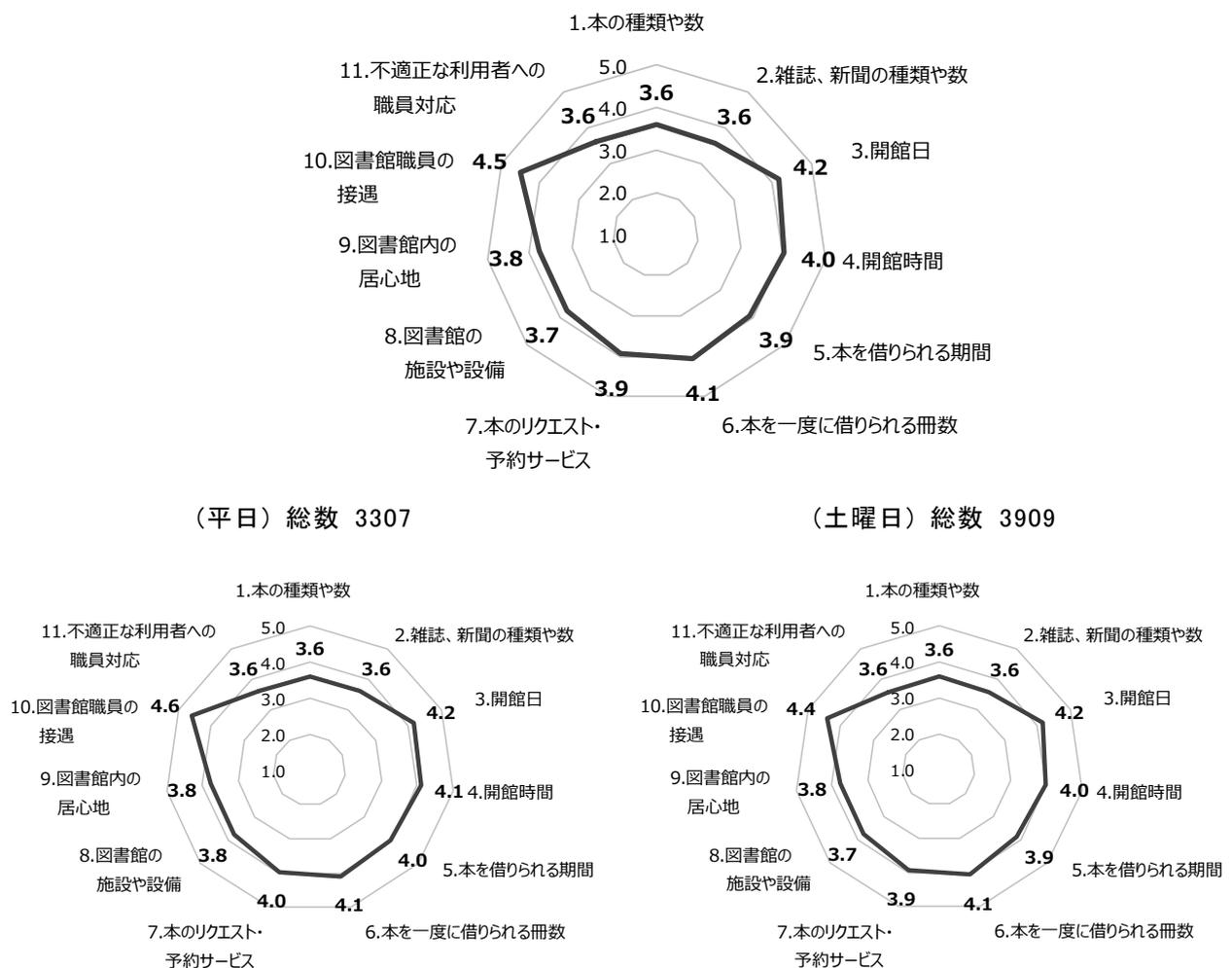
## ○図書館に対する満足度【項目別満足度の平均値】

満足度 11 項目の平均値を比較してみると、全体(平日と土曜日の合計)では、「図書館職員の接遇」が 4.5、「開館日」が 4.2 の順に高くなっています。

一方で平均値が低かったのは、「本の種類や数」、「雑誌、新聞の種類や数」と「不適正な利用者への職員対応」の 3 項目でそれぞれ 3.6 となっています。

平日と土曜日の差はほぼ無く、どちらも全体と同じ傾向でした。

図 3-32 満足度【項目比較】(全体) 総数 7216



### ※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。

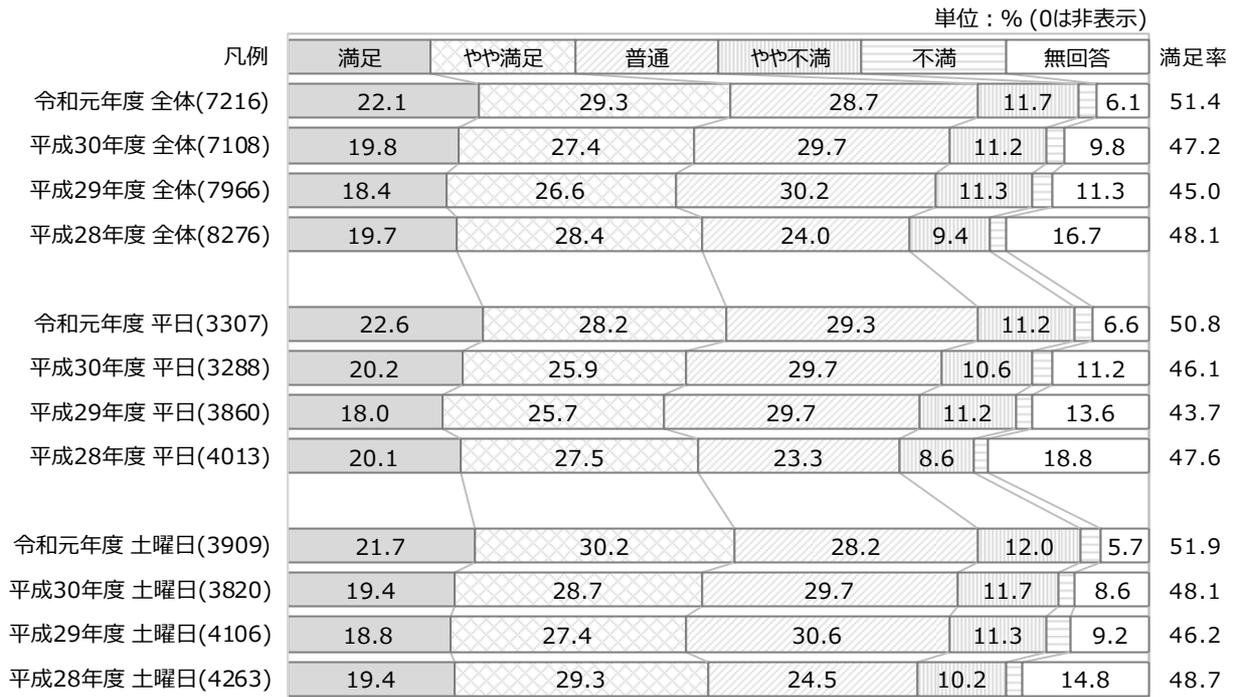
例えば「1.本の種類や数について」の評価で、全員が「満足」とした場合、平均値は最高の 5.0 となり、全員が「不満」とした場合、平均値は最低の 1.0 となります。

## ○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

今年度の満足率は、全体(平日と土曜日の合計)、平日、土曜日すべてにおいて、過年度を上回っています。

図 3-33 本の種類や数についての満足度【年度推移】



(注) 5%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】令和元年度(2.2) 平成30年度(2.1) 平成29年度(2.3) 平成28年度(1.7)

【平日】令和元年度(2.1) 平成30年度(2.3) 平成29年度(1.9) 平成28年度(1.6)

【土曜日】令和元年度(2.2) 平成30年度(2.0) 平成29年度(2.7) 平成28年度(1.8)

## (2) 雑誌、新聞の種類や数についての満足度

全体、平日、土曜日の満足率は、過年度においてすべて30%台でしたが、今年度は40%を上回りました。

図 3-34 雑誌、新聞の種類や数についての満足度【年度推移】

凡例	単位：% (0は非表示)					満足率
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
令和元年度 全体(7216)	20.1	21.1	39.9	7.5	10.2	41.2
平成30年度 全体(7108)	18.4	18.5	40.6	7.8	13.4	36.9
平成29年度 全体(7966)	17.3	18.8	39.3	8.0	15.3	36.1
平成28年度 全体(8276)	18.0	19.3	34.3	7.9	19.5	37.3
令和元年度 平日(3307)	21.0	20.9	38.4	7.6	10.9	41.9
平成30年度 平日(3288)	19.6	17.3	39.8	7.6	14.6	36.9
平成29年度 平日(3860)	17.3	18.7	37.6	7.8	17.3	36.0
平成28年度 平日(4013)	19.0	19.3	31.3	7.7	21.7	38.3
令和元年度 土曜日(3909)	19.4	21.4	41.2	7.4	9.5	40.8
平成30年度 土曜日(3820)	17.4	19.6	41.3	7.9	12.4	37.0
平成29年度 土曜日(4106)	17.4	19.0	40.9	8.1	13.3	36.4
平成28年度 土曜日(4263)	16.9	19.2	37.2	8.1	17.5	36.1

(注) 5%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】令和元年度(1.2) 平成30年度(1.4) 平成29年度(1.3) 平成28年度(1.0)

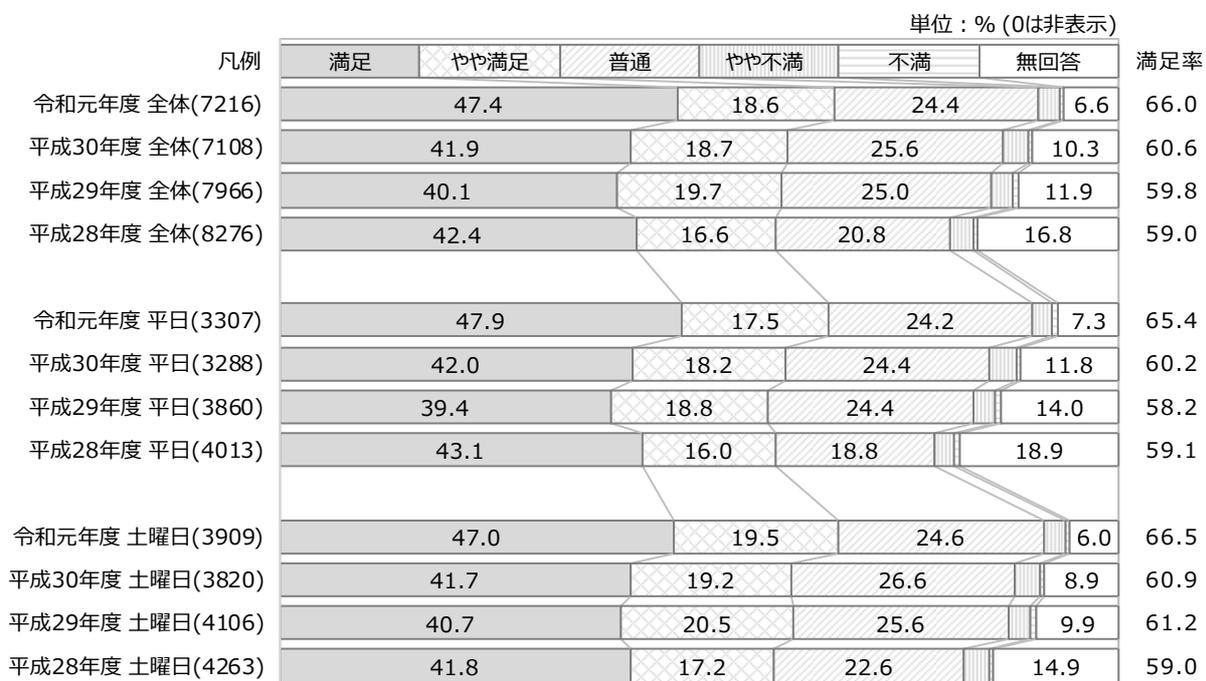
【平日】令和元年度(1.2) 平成30年度(1.2) 平成29年度(1.3) 平成28年度(0.9)

【土曜日】令和元年度(1.2) 平成30年度(1.5) 平成29年度(1.2) 平成28年度(1.1)

### (3) 開館日、開館時間についての満足度

「開館日」の全体、平日、土曜日すべての満足率は、過年度と比較して今年度が最も高くなっています。「開館時間」も同様です。

図 3-35 開館日についての満足度【年度推移】



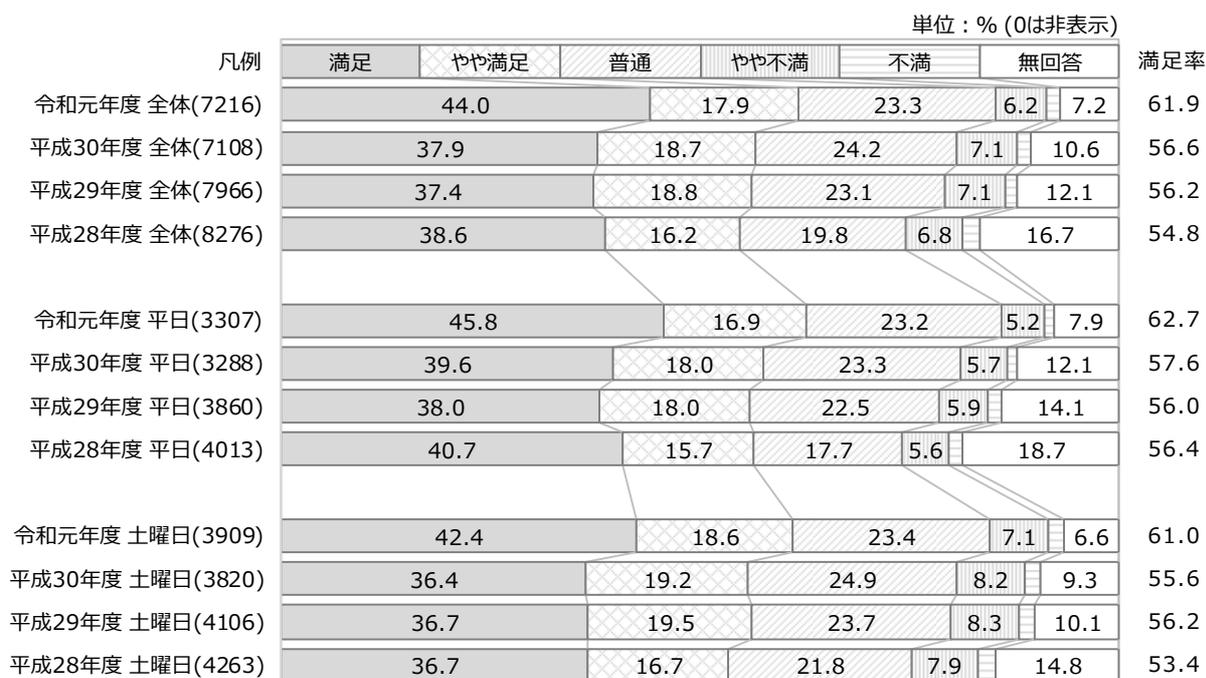
(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：

【全体】令和元年度(2.4 0.6) 平成 30 年度(3.1 0.6) 平成 29 年度(2.7 0.7) 平成 28 年度(2.8 0.6)

【平日】令和元年度(2.4 0.7) 平成 30 年度(3.1 0.5) 平成 29 年度(2.7 0.7) 平成 28 年度(2.5 0.7)

【土曜日】令和元年度(2.4 0.5) 平成 30 年度(3.0 0.5) 平成 29 年度(2.7 0.6) 平成 28 年度(3.1 0.5)

図 3-36 開館時間についての満足度【年度推移】



(注) 5%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】令和元年度(1.5) 平成 30 年度(1.6) 平成 29 年度(1.6) 平成 28 年度(1.9)

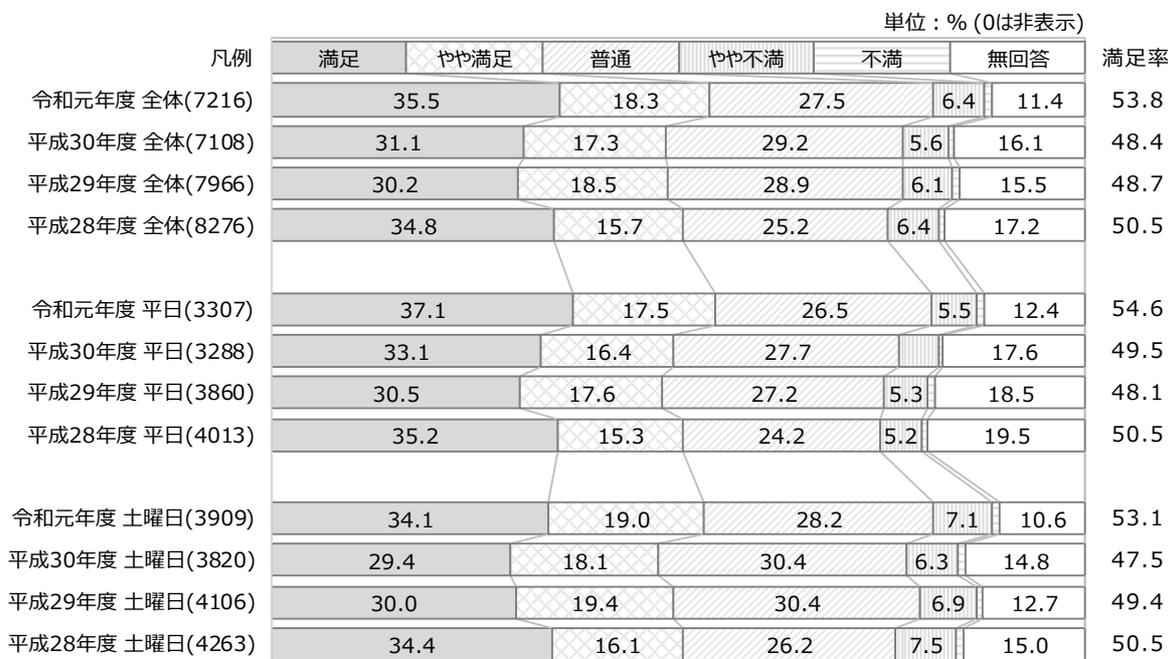
【平日】令和元年度(1.1) 平成 30 年度(1.2) 平成 29 年度(1.5) 平成 28 年度(1.6)

【土曜日】令和元年度(1.8) 平成 30 年度(1.9) 平成 29 年度(1.8) 平成 28 年度(2.1)

#### (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」と「本を一度に借りられる冊数」の満足度は、平成 29・30 年度は全体、平日、土曜日すべての満足率が 40% 台でしたが、今年度は 50% 台となり、上昇しています。

図 3-37 本を借りられる期間についての満足度【年度推移】



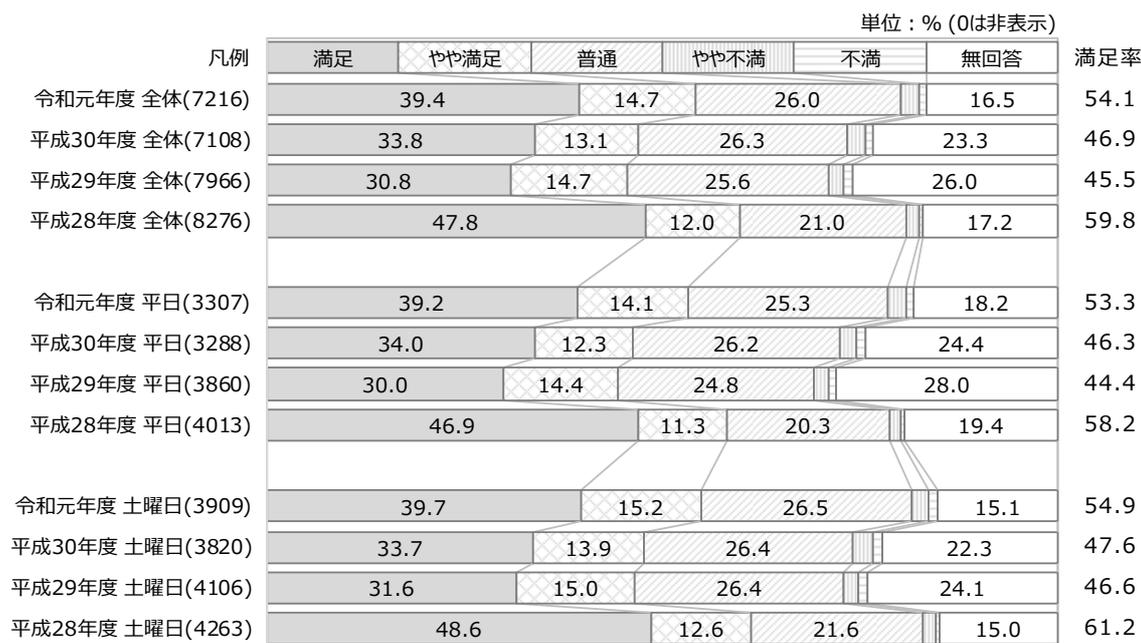
(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載) :

【全体】令和元年度(0.9) 平成 30 年度(0.7) 平成 29 年度(0.8) 平成 28 年度(0.7)

【平日】令和元年度(0.9) 平成 30 年度(4.8 0.4) 平成 29 年度(0.9) 平成 28 年度(0.6)

【土曜日】令和元年度(0.9) 平成 30 年度(0.9) 平成 29 年度(0.7) 平成 28 年度(0.8)

図 3-38 本を借りられる冊数についての満足度【年度推移】



(注) 5%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】令和元年度(2.3 1.1) 平成 30 年度(2.3 1.1) 平成 29 年度(1.8 1.1) 平成 28 年度(1.6 0.5)

【平日】令和元年度(2.2 1.1) 平成 30 年度(2.1 1.1) 平成 29 年度(1.8 1.0) 平成 28 年度(1.5 0.5)

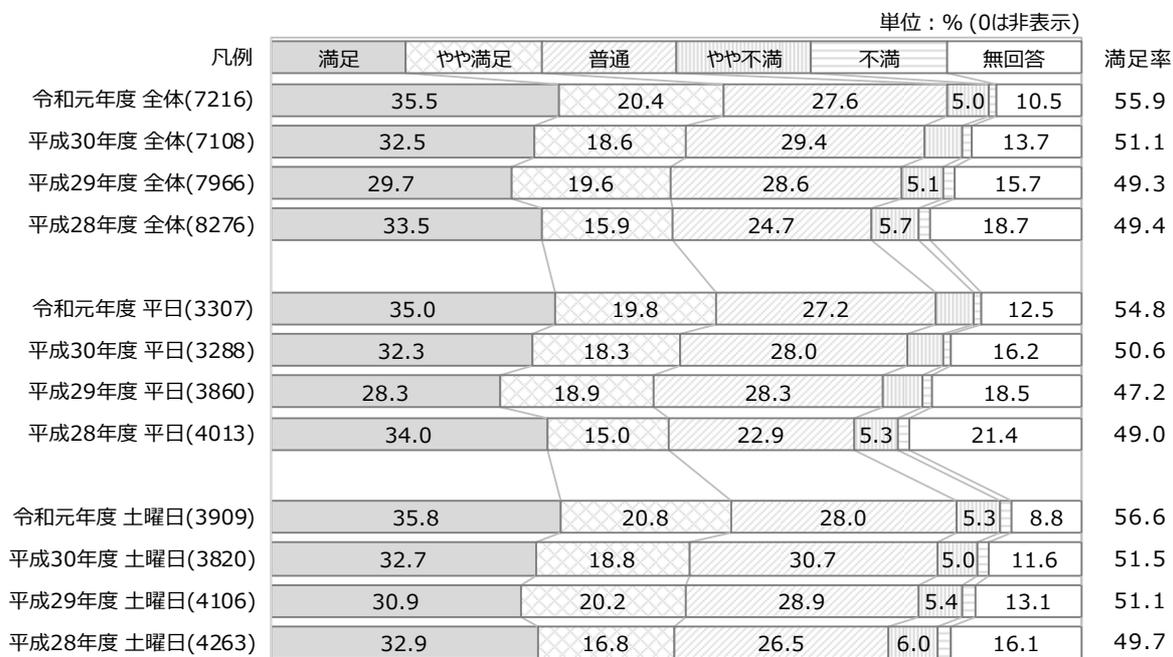
【土曜日】令和元年度(2.3 1.2) 平成 30 年度(2.5 1.1) 平成 29 年度(1.9 1.1) 平成 28 年度(1.7 0.5)

(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」についての満足度は、全体、平日、土曜日すべての満足率が平成30年度から上昇しており、今年度は55%程度となっています。

「図書館の施設や設備」についての満足率も、上昇傾向です。

図3-39 本のリクエスト・予約サービスに対する満足度【年度推移】



(注)5%未満満満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：

【全体】令和元年度(1.1) 平成30年度(4.7 1.1) 平成29年度(1.4) 平成28年度(1.5)

【平日】令和元年度(4.5 0.9) 平成30年度(4.3 1.0) 平成29年度(4.7 1.3) 平成28年度(1.4)

【土曜日】令和元年度(1.3) 平成30年度(1.2) 平成29年度(1.6) 平成28年度(1.7)

図3-40 図書館の施設や設備についての満足度【年度推移】



(注)5%未満満満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：

【全体】令和元年度(1.7) 平成30年度(1.6) 平成29年度(1.5) 平成28年度(1.3)

【平日】令和元年度(1.7) 平成30年度(1.6) 平成29年度(1.5) 平成28年度(1.2)

【土曜日】令和元年度(1.8) 平成30年度(1.7) 平成29年度(1.6) 平成28年度(1.3)

## (6) 図書館の居心地や職員の接遇についての満足度

「図書館の居心地」についての満足度は、全体、平日、土曜日すべての満足率が平成28年度から年々上昇しています。

「図書館職員の接遇」の満足率も上昇傾向であり、今年度は全体、平日、土曜日すべての満足率が68%程度になっています。

図 3-41 図書館の居心地についての満足度【年度推移】



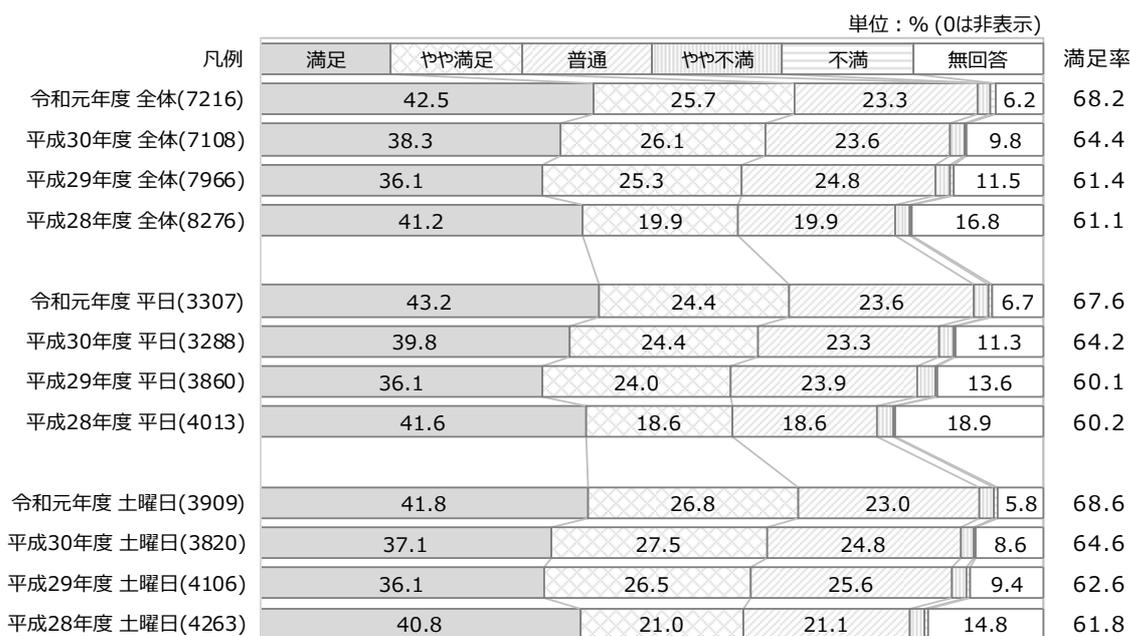
(注) 5%未満満満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：

【全体】令和元年度(1.3) 平成30年度(1.1) 平成29年度(1.2) 平成28年度(1.0)

【平日】令和元年度(1.4) 平成30年度(0.8) 平成29年度(1.1) 平成28年度(1.0)

【土曜日】令和元年度(1.3) 平成30年度(1.3) 平成29年度(1.2) 平成28年度(1.1)

図 3-42 図書館職員の接遇についての満足度【年度推移】



(注) 5%未満満満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：

【全体】令和元年度(1.8 0.5) 平成30年度(1.7 0.4) 平成29年度(2.0 0.4) 平成28年度(1.9 0.4)

【平日】令和元年度(1.7 0.5) 平成30年度(1.7 0.4) 平成29年度(2.2 0.3) 平成28年度(1.9 0.4)

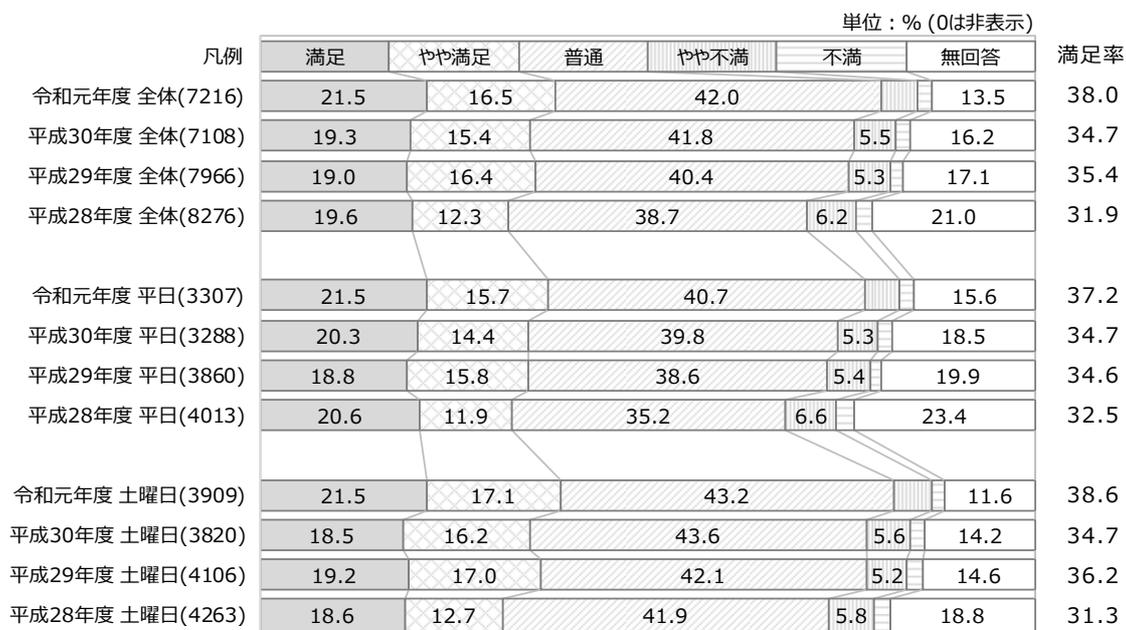
【土曜日】令和元年度(1.9 0.5) 平成30年度(1.6 0.4) 平成29年度(1.9 0.5) 平成28年度(2.0 0.4)

## (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」の満足度は、全体、平日、土曜日すべての満足率が平成30年度より上昇しています。

「図書館の全体的な満足度」は、全体、平日、土曜日すべての満足率が年々上昇しています。

図 3-43 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】



(注) 5%未満満満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：

【全体】令和元年度(4.7 1.8) 平成30年度(1.8) 平成29年度(1.7) 平成28年度(2.2)

【平日】令和元年度(4.4 2.0) 平成30年度(1.8) 平成29年度(1.5) 平成28年度(2.3)

【土曜日】令和元年度(4.9 1.7) 平成30年度(1.9) 平成29年度(2.0) 平成28年度(2.1)

図 3-44 図書館の全体的な満足度【年度推移】



(注) 5%未満満満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：

【全体】令和元年度(2.1 0.2) 平成30年度(2.2 0.2) 平成29年度(2.2 0.2) 平成28年度(2.9 0.4)

【平日】令和元年度(2.1 0.2) 平成30年度(2.2 0.1) 平成29年度(2.1 0.2) 平成28年度(2.4 0.4)

【土曜日】令和元年度(2.0 0.3) 平成30年度(2.2 0.3) 平成29年度(2.4 0.2) 平成28年度(3.3 0.3)

## 4 世田谷区立図書館に対する認知状況・要望・期待

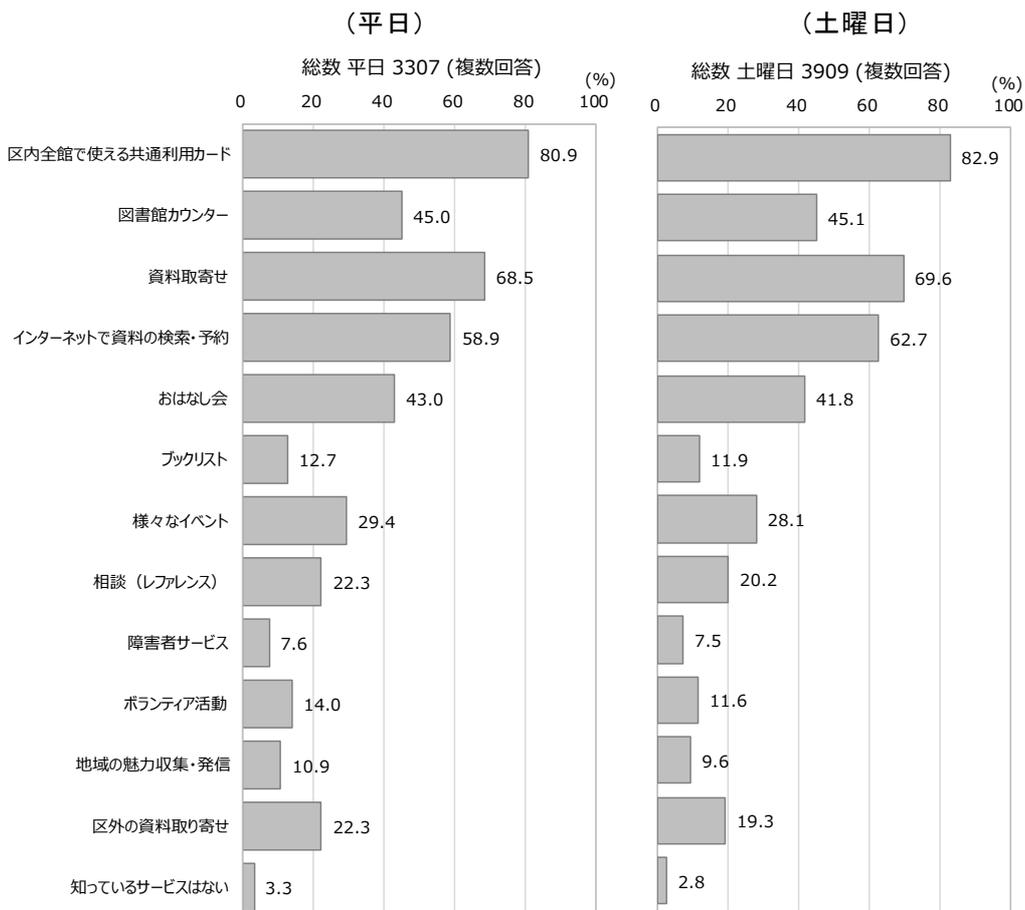
### ○実施サービスの認知状況

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）

平日で認知率が高かった実施サービスは、「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）」80.9%、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）」68.5%、「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）」58.9%と続きます。

土曜日についても、認知率の高い3項目の順位は平日と変わりませんが、その3項目の比率は、平日より高くなっています。

図 4-1 実施サービスの認知状況

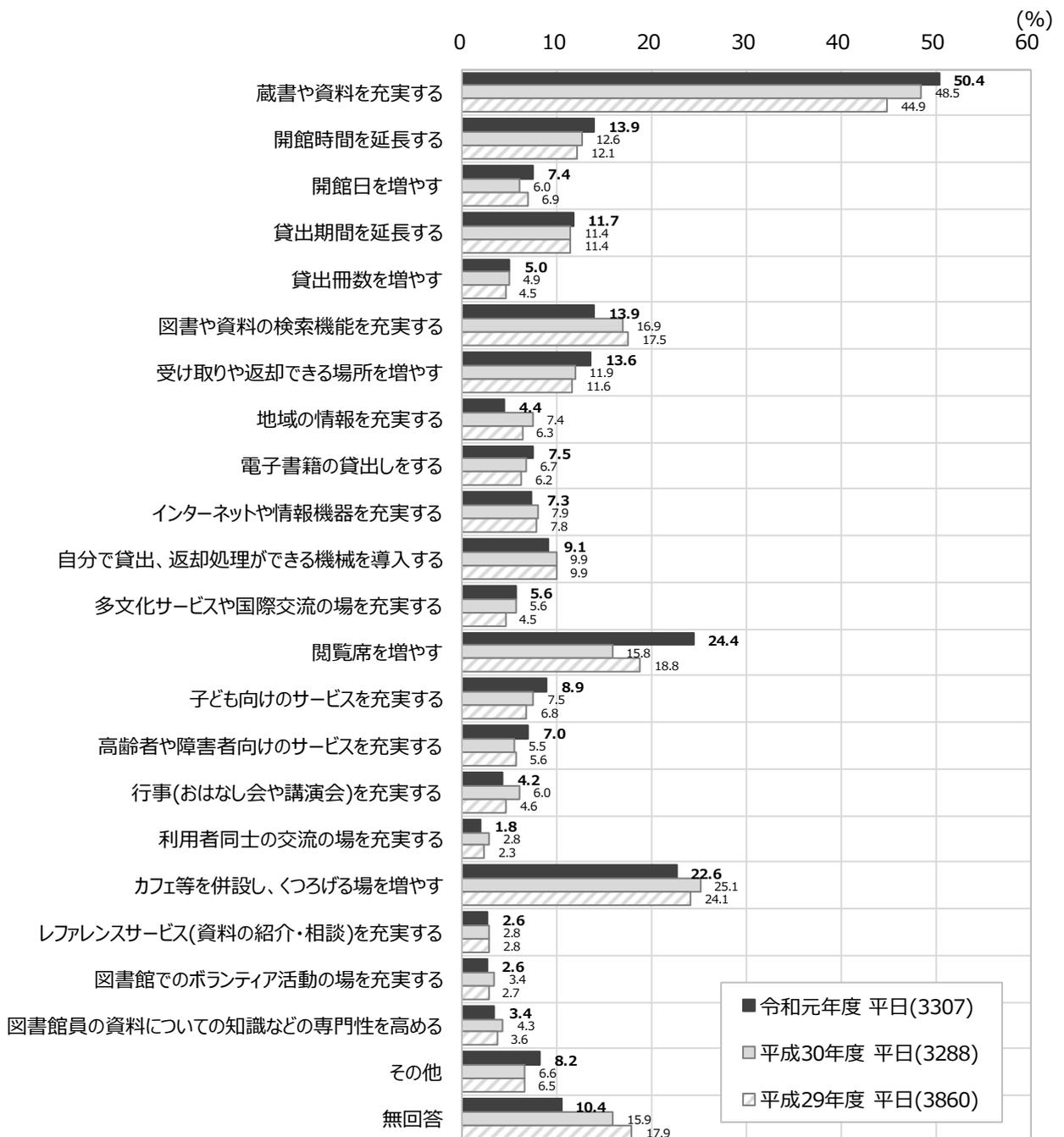


## ○図書館に望むサービス

問 10 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)

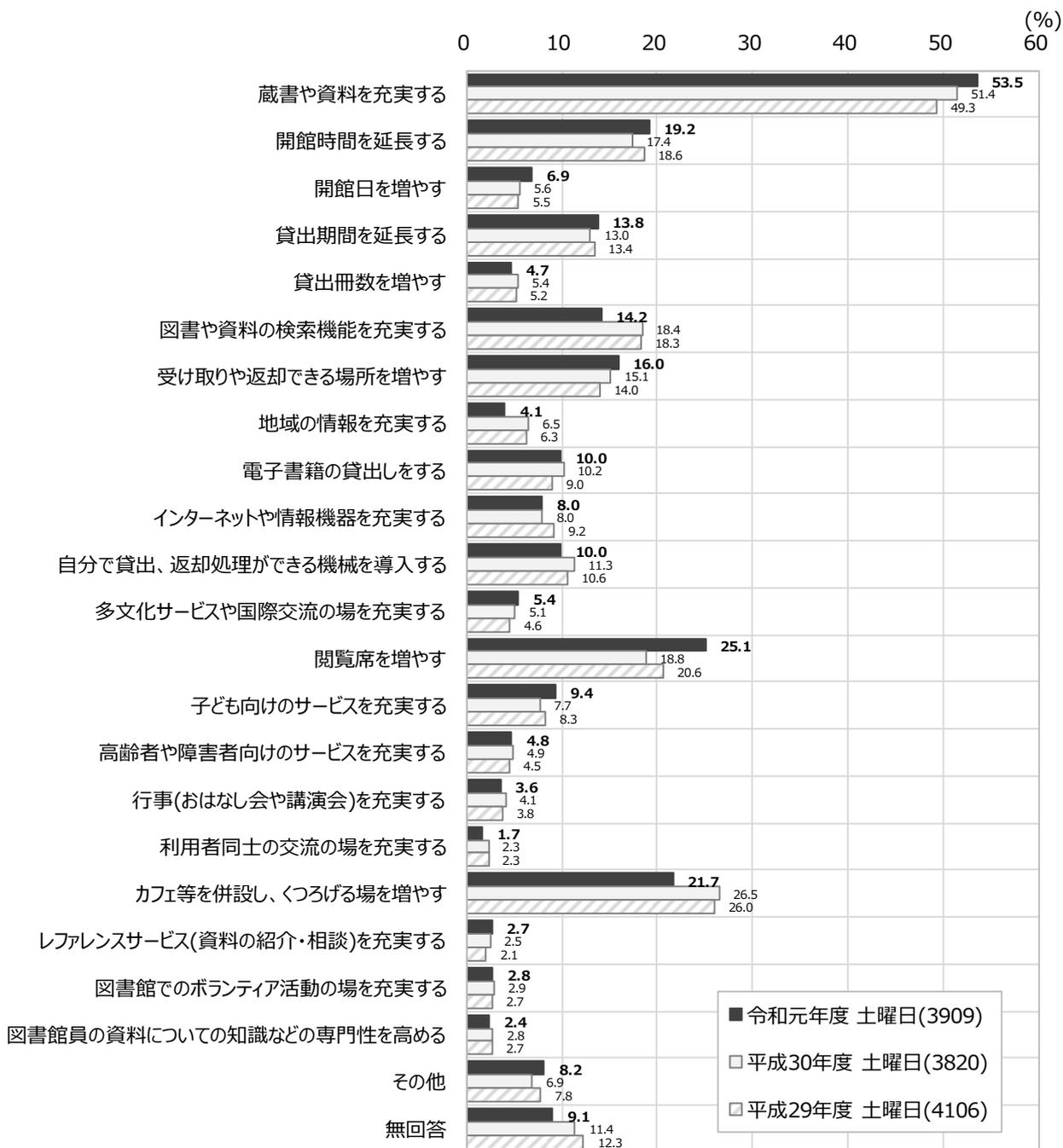
平日の図書館に望むサービスは、「蔵書や資料を充実する」がこれまでの調査期間で毎年1位となっていました。今年度も1位であり、その割合は半数を超えています。また、「閲覧席を増やす」の順位が上昇しており、平成30年度は平日で5位でしたが、今年度は2位となっています。

図 4-2 図書館に望むサービス【年度推移】(平日)



土曜日の図書館に望むサービスは、平日と同様、「蔵書や資料を充実する」が毎年1位であり、今年度も1位です。また、平成30年度は「カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす」が2位、「閲覧席を増やす」が3位でしたが、今年度の2位と3位が逆転し、「閲覧席を増やす」が平日と同様2位となっています。

図 4-3 図書館に望むサービス【年度推移】(土曜日)



## ○参加したい区立図書館のイベント

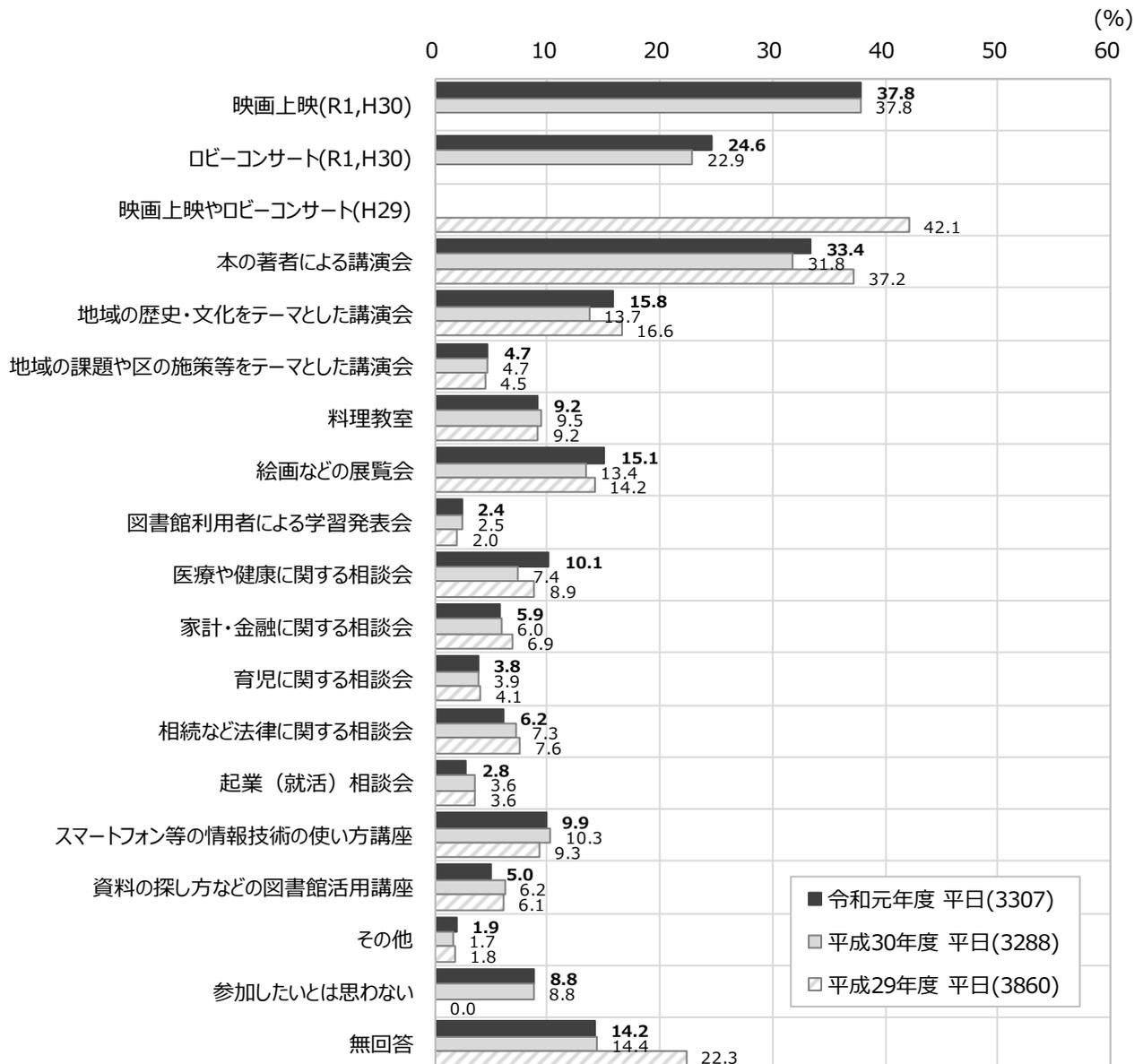
問 11 今後、区立図書館でどのようなイベントがあれば参加してみたいですか。  
(○は3つ程度)

平日は、平成 29 年度では「映画上映やロビーコンサート」、次いで「本の著者による講演会」が人気でした。

平成 30 年度以降は「映画上映やロビーコンサート」の項目の選択肢を「映画上映」と「ロビーコンサート」に分けた結果、「映画上映」が、最も人気のイベントとなりました。

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

図 4-4 参加したい図書館のイベント【年度推移】(平日)

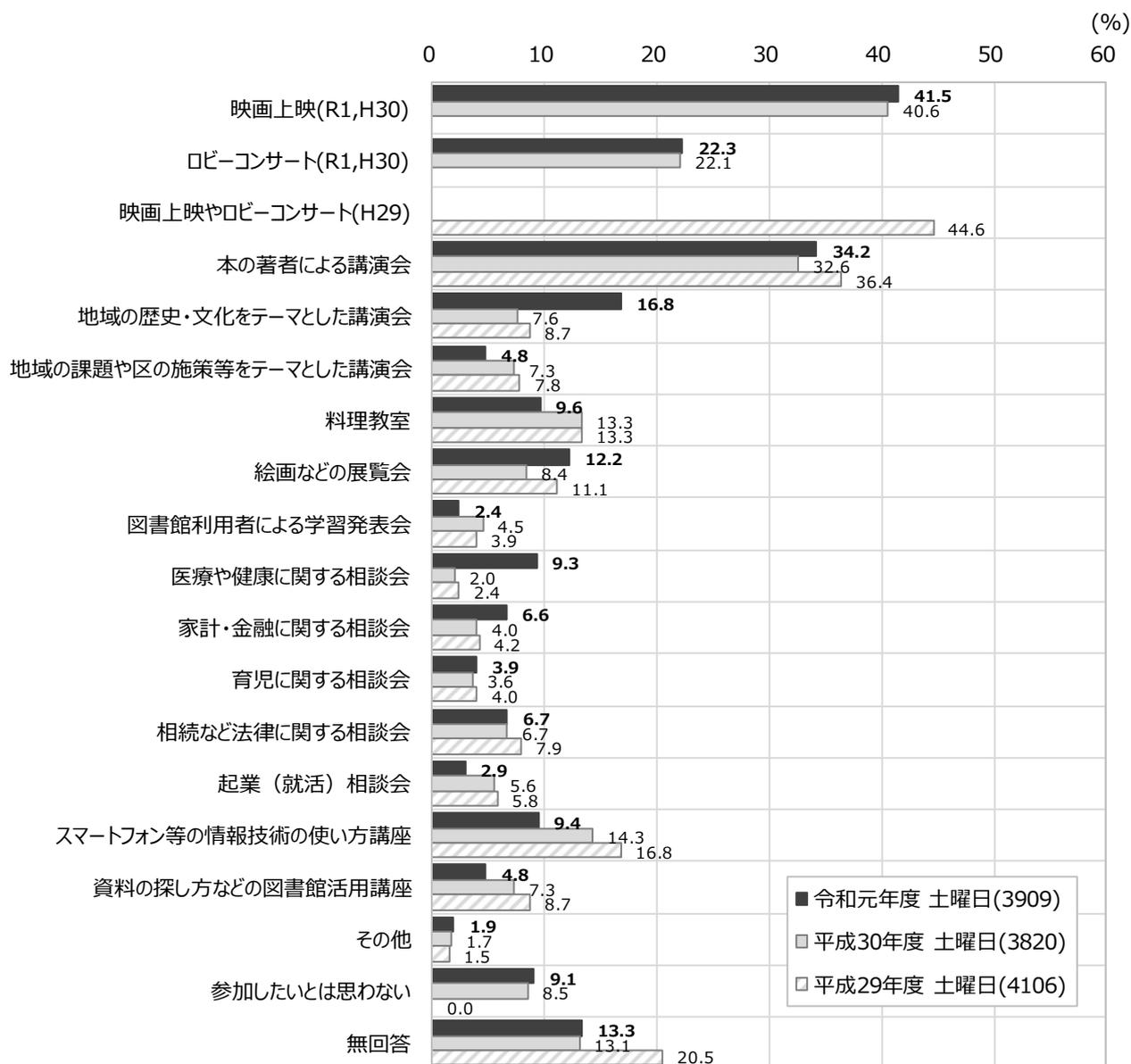


土曜日でも、平成 29 年度は「映画上映やロビーコンサート」、次いで「本の著者による講演会」が人気でした。

今年度は、「映画上映」が 1 位、「本の著者による講演会」が 2 位、「ロビーコンサート」が 3 位となり、平日と同様の傾向を示しています。

平成 30 年度と比較すると、「地域の歴史・文化をテーマとした講演会」と「医療や健康に関する相談会」の割合が急上昇しています。

図 4-5 参加したい図書館のイベント【年度推移】(土曜日)



## 5 世田谷区立図書館を利用した感想

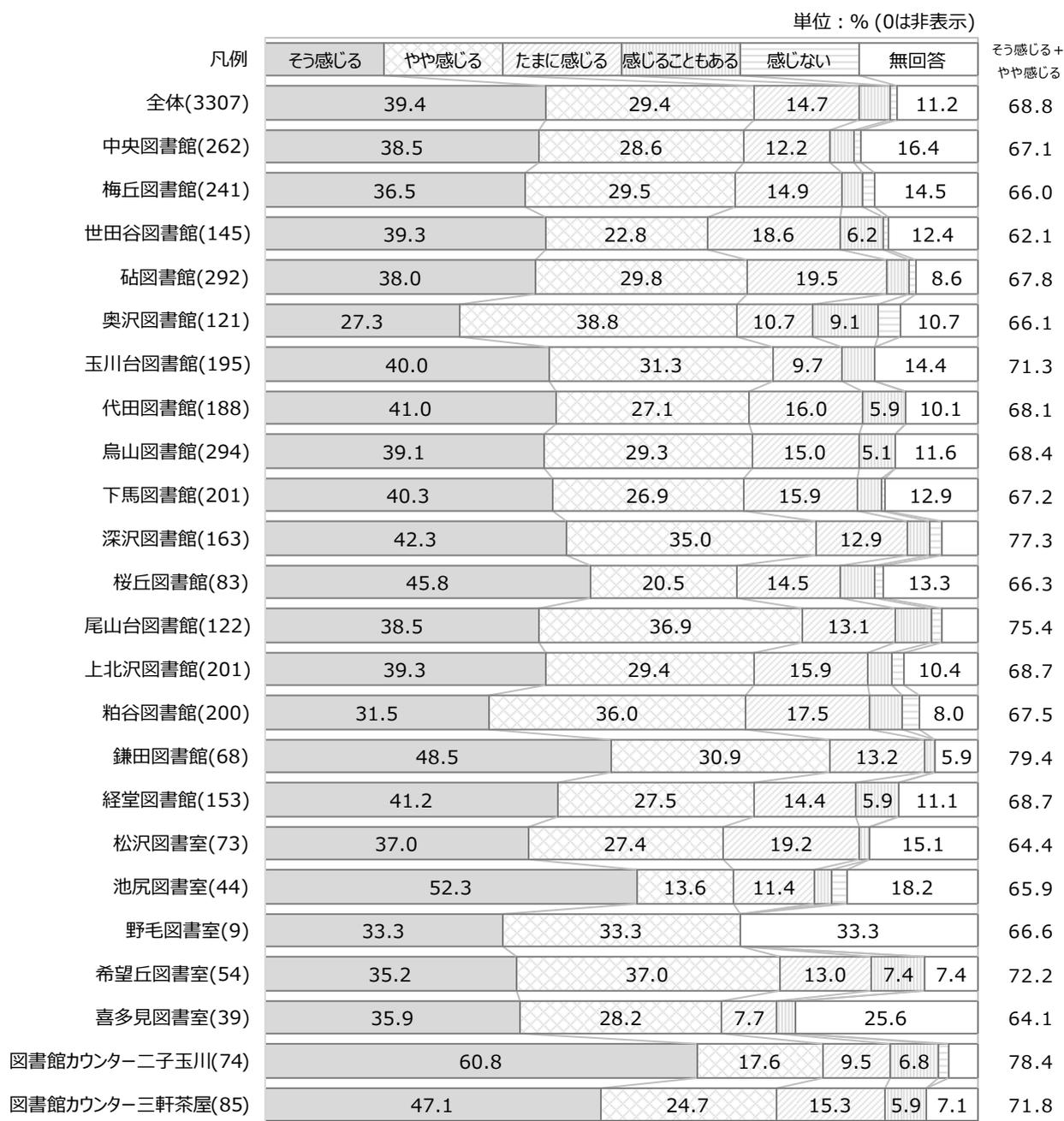
### ○図書館を利用した感想

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

平日全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 68.8%です。館別の上位は鎌田図書館が 79.4%、図書館カウンター二子玉川が 78.4%、深沢図書館が 77.3%、尾山台図書館が 75.4%、希望丘図書室が 72.2%と続きます。

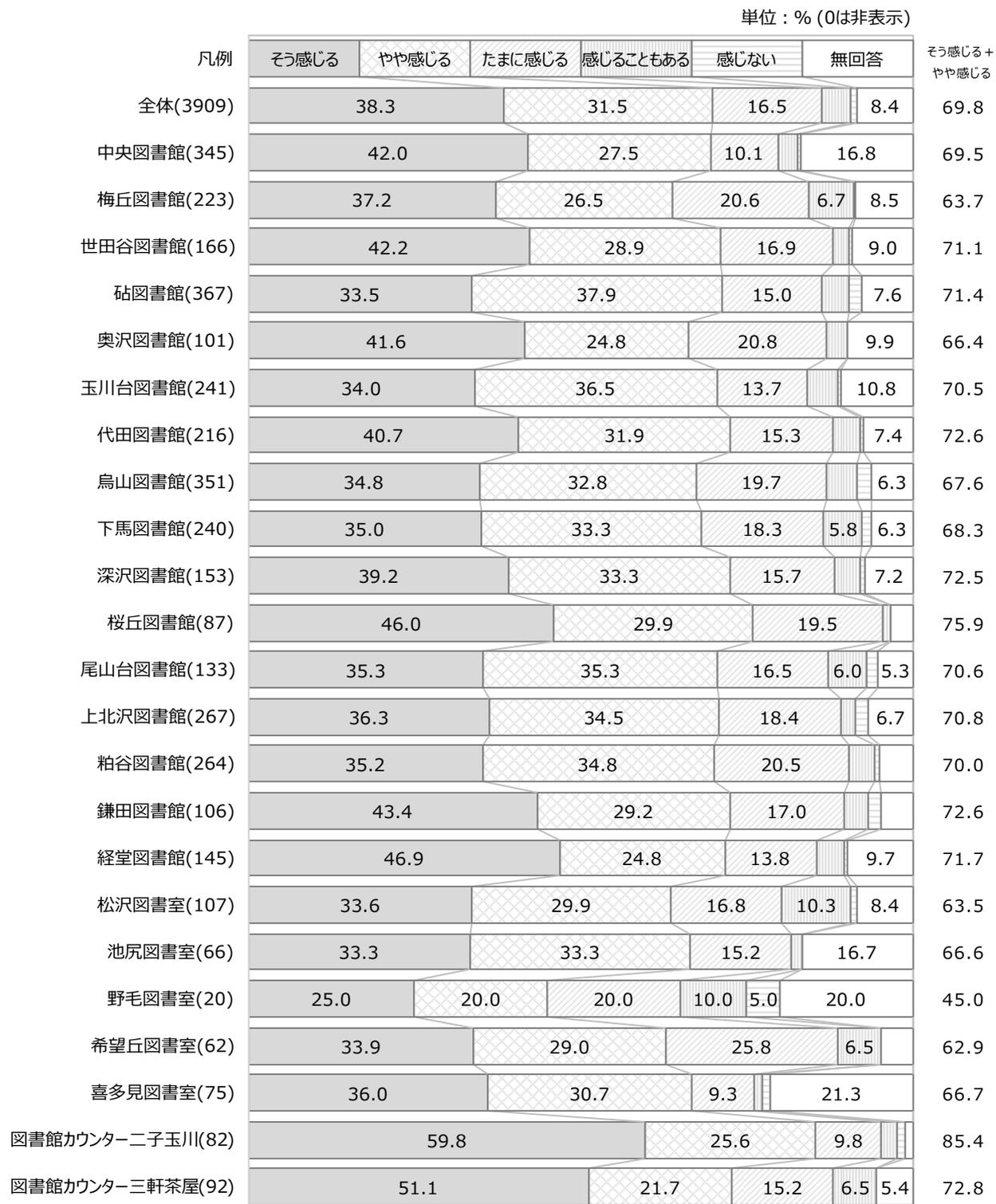
図 5-1 探していた情報や知識を得ることができた(平日)



(注) 5%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(4.4 0.9) 中央(3.4 0.8) 梅丘(2.9 1.7) 世田谷(0.7) 砧(3.1 1.0) 奥沢(3.3) 玉川台(4.6) 下馬(3.5 0.5) 深沢(3.1 1.8 4.9) 桜丘(4.8 1.2) 尾山台(4.9 1.6 4.9) 上北沢(3.5 1.5) 粕谷(4.5 2.5) 鎌田(1.5) 松沢(1.4) 池尻(2.3 2.3) 喜多見(2.6) 二子玉川(1.4 4.1)

土曜日全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 69.8%です。館別の上位は、図書館カウンター二子玉川が 85.4%、桜丘図書館が 75.9%、図書館カウンター三軒茶屋が 72.8%、代田図書館と鎌田図書館が 72.6%と続きます。

図 5-2 探していた情報や知識を得ることができた(土曜日)



(注) 5%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(4.2 1.0) 中央(2.9 0.6) 梅丘(0.4) 世田谷(2.4 0.6) 砧(4.1 1.9) 奥沢(3.0) 玉川台(4.6 0.4) 代田(4.2 0.5) 烏山(4.6 2.0) 下馬(1.3) 深沢(3.9 0.7) 桜丘(1.1 3.4) 尾山台(1.5) 上北沢(2.2 1.9) 粕谷(3.8 0.8 4.9) 鎌田(3.8 1.9 4.7) 経堂(4.1 0.7) 松沢(0.9) 池尻(1.5) 希望丘(4.8) 喜多見(1.3 1.3) 二子玉川(2.4 1.2 1.2)

## (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

平日全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は58.4%です。館別の上位は鎌田図書館が80.9%、図書館カウンター二子玉川が77.0%、尾山台図書館が65.5%、深沢図書館が63.8%と続きます。

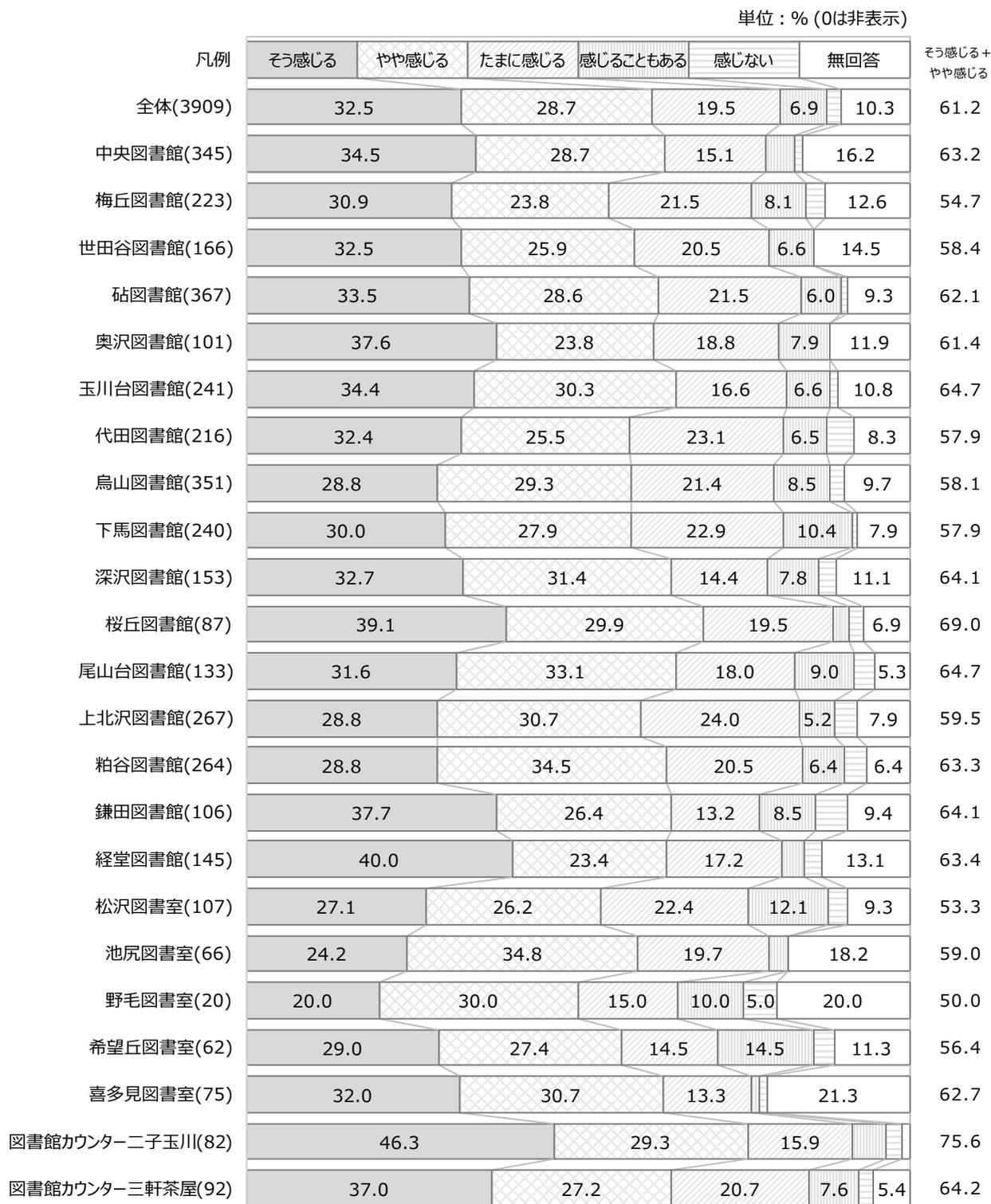
図5-3 関心分野が広がった(平日)



(注) 5%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(2.2) 中央(2.3) 梅丘(2.1) 世田谷(4.1 1.4) 砧(2.1) 玉川台(4.6 3.1) 代田(1.1) 烏山(1.4) 下馬(1.5) 深沢(2.5) 桜丘(2.4) 尾山台(3.3) 上北沢(2.0) 粕谷(3.0) 鎌田(1.5) 経堂(3.3) 松沢(1.4) 池尻(2.3 2.3) 二子玉川(1.4) 三軒茶屋(2.4)

土曜日全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 61.2%です。館別の上位は、図書館カウンター二子玉川が 75.6%、桜丘図書館が 69.0%、玉川台図書館と尾山台図書館が 64.7%、図書館カウンター三軒茶屋が 64.2%と続きます。

図 5-4 関心分野が広がった(土曜日)

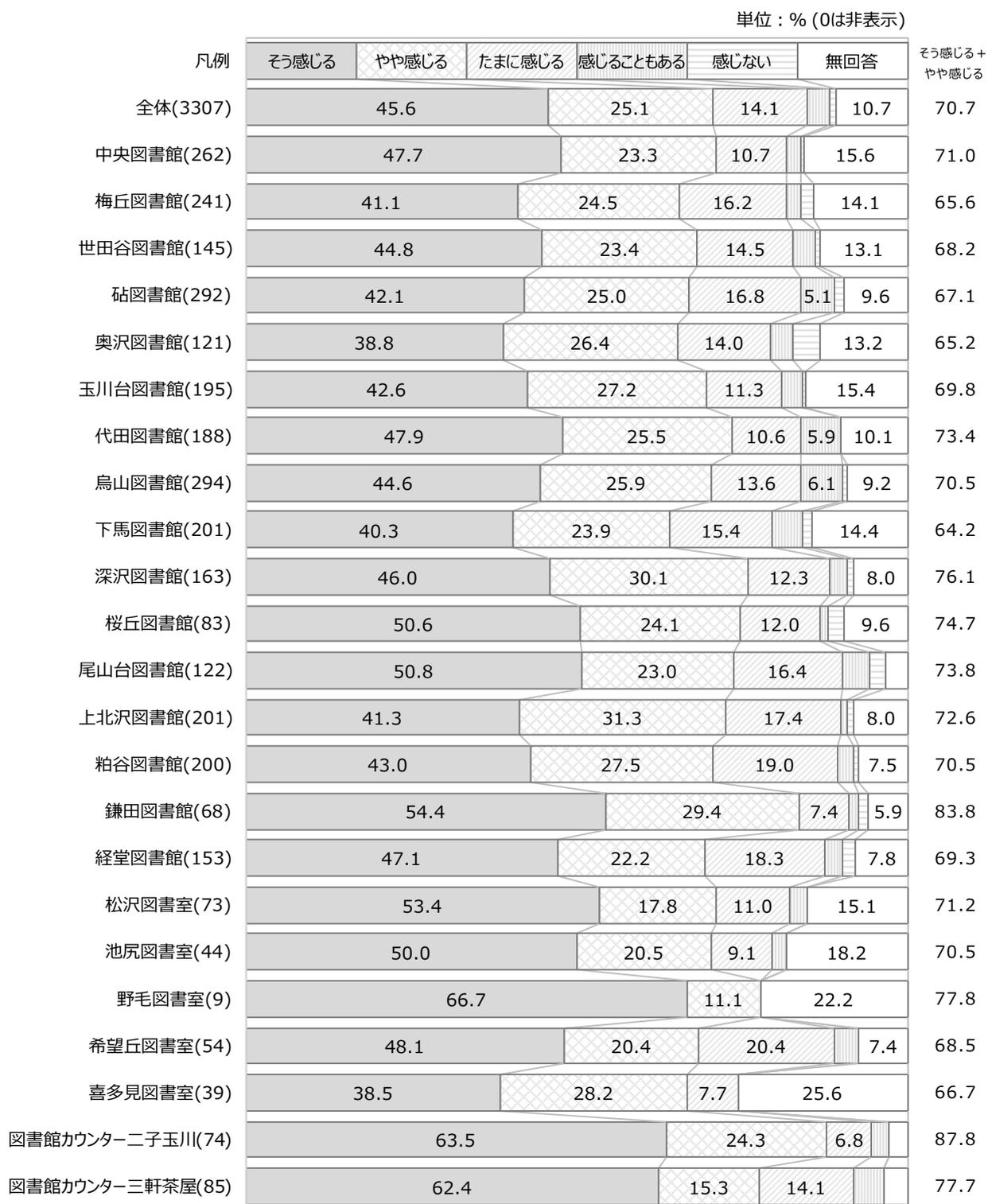


(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：全体(2.2) 中央(4.3 1.2) 梅丘(3.1) 砧(1.1) 玉川台(1.2) 代田(4.2) 烏山(2.3) 下馬(0.8) 深沢(2.6) 桜丘(2.3 2.3) 尾山台(3.0) 上北沢(3.4) 粕谷(3.4) 鎌田(4.7) 経堂(3.4 2.8) 松沢(2.8) 池尻(3.0) 希望丘(3.2) 喜多見(1.3 1.3) 二子玉川(4.9 2.4 1.2) 三軒茶屋(2.2)

### (3) 面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた

平日全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は70.7%です。館別の上位は、図書館カウンター二子玉川が87.8%、鎌田図書館が83.8%、野毛図書室が77.8%、図書館カウンター三軒茶屋が77.7%、深沢図書館が76.1%と続きます。

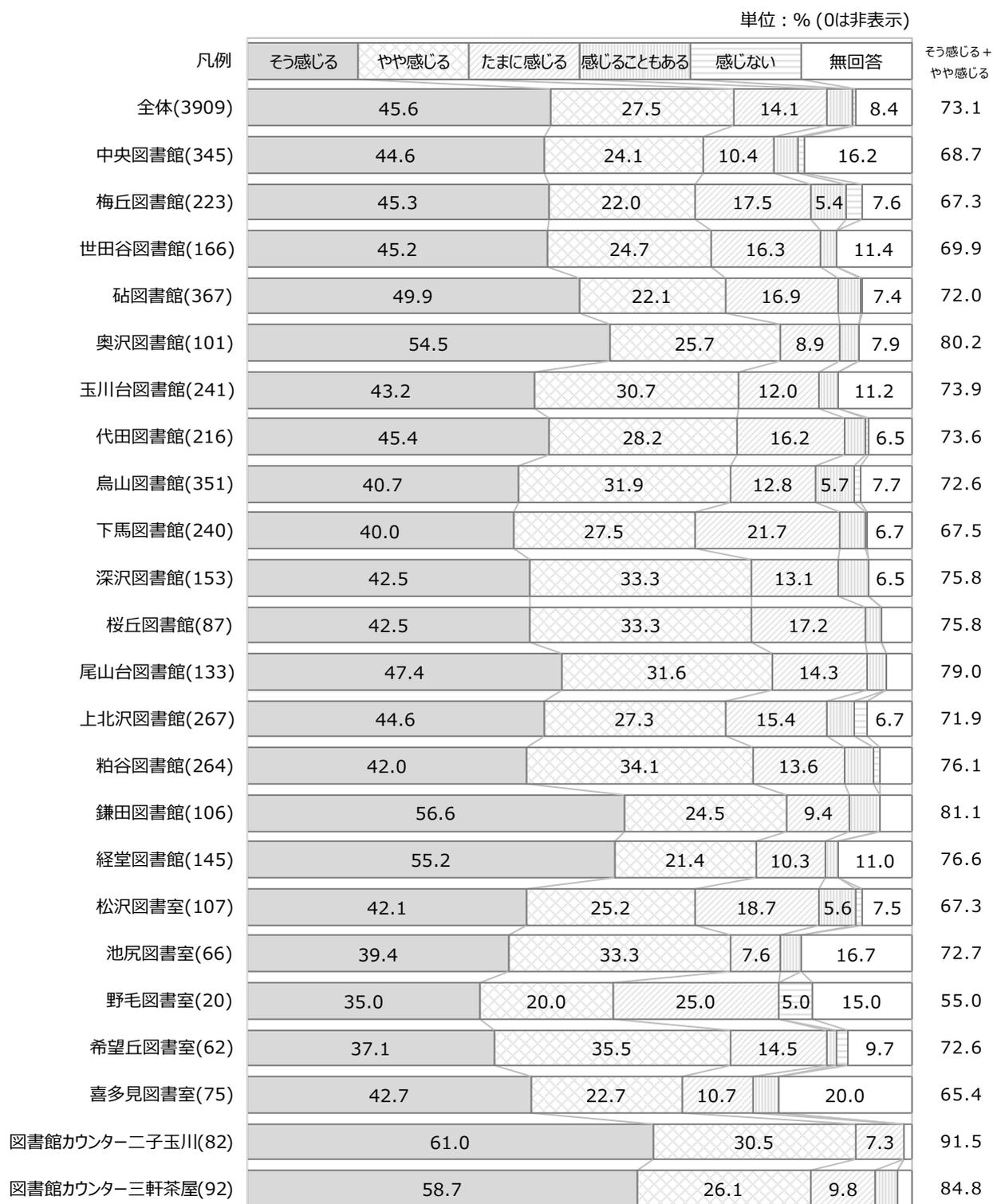
図 5-5 充実した時間を過ごせた(平日)



(注) 5%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(3.4 1.1) 中央(2.3 0.4) 梅丘(2.1 2.1) 世田谷(3.4 0.7) 砧(1.4) 奥沢(3.3 4.1) 玉川台(3.1 0.5) 烏山(0.7) 下馬(4.5 1.5) 深沢(2.5 1.2) 桜丘(1.2 2.4) 尾山台(4.1 2.5 3.3) 上北沢(1.0 1.0) 粕谷(2.5 0.5) 鎌田(1.5 1.5) 経堂(2.6 2.0) 松沢(2.7) 池尻(2.3) 希望丘(3.7) 二子玉川(2.7 2.7) 三軒茶屋(4.7 3.5)

土曜日全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 73.1%です。館別の上位は、図書館カウンター二子玉川が 91.5%、図書館カウンター三軒茶屋が 84.8%、鎌田図書館が 81.1%、奥沢図書館が 80.2%、尾山台図書館が 79.0%と続きます。

図 5-6 充実した時間を過ごせた(土曜日)



(注) 5%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(3.8 0.6) 中央(3.8 0.9) 梅丘(2.2) 世田谷(2.4) 砧(3.5 0.3) 奥沢(3.0) 玉川台(2.9) 代田(3.2 0.5) 烏山(1.1) 下馬(3.8 0.4) 深沢(4.6) 桜丘(2.3 4.6) 尾山台(3.0 3.8) 上北沢(4.1 1.9) 粕谷(4.5 0.8 4.9) 鎌田(4.7 4.7) 経堂(2.1) 松沢(0.9) 池尻(3.0) 希望丘(1.6 1.6) 喜多見(4.0) 二子玉川(1.2) 三軒茶屋(3.3 2.2)

#### (4) 一般教養や幅広い知識を得ることができた

平日全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は58.5%です。館別の上位は、鎌田図書館が79.4%、図書館カウンター二子玉川が68.9%、野毛図書室が66.7%、尾山台図書館が63.1%、代田図書館が62.8%と続きます。

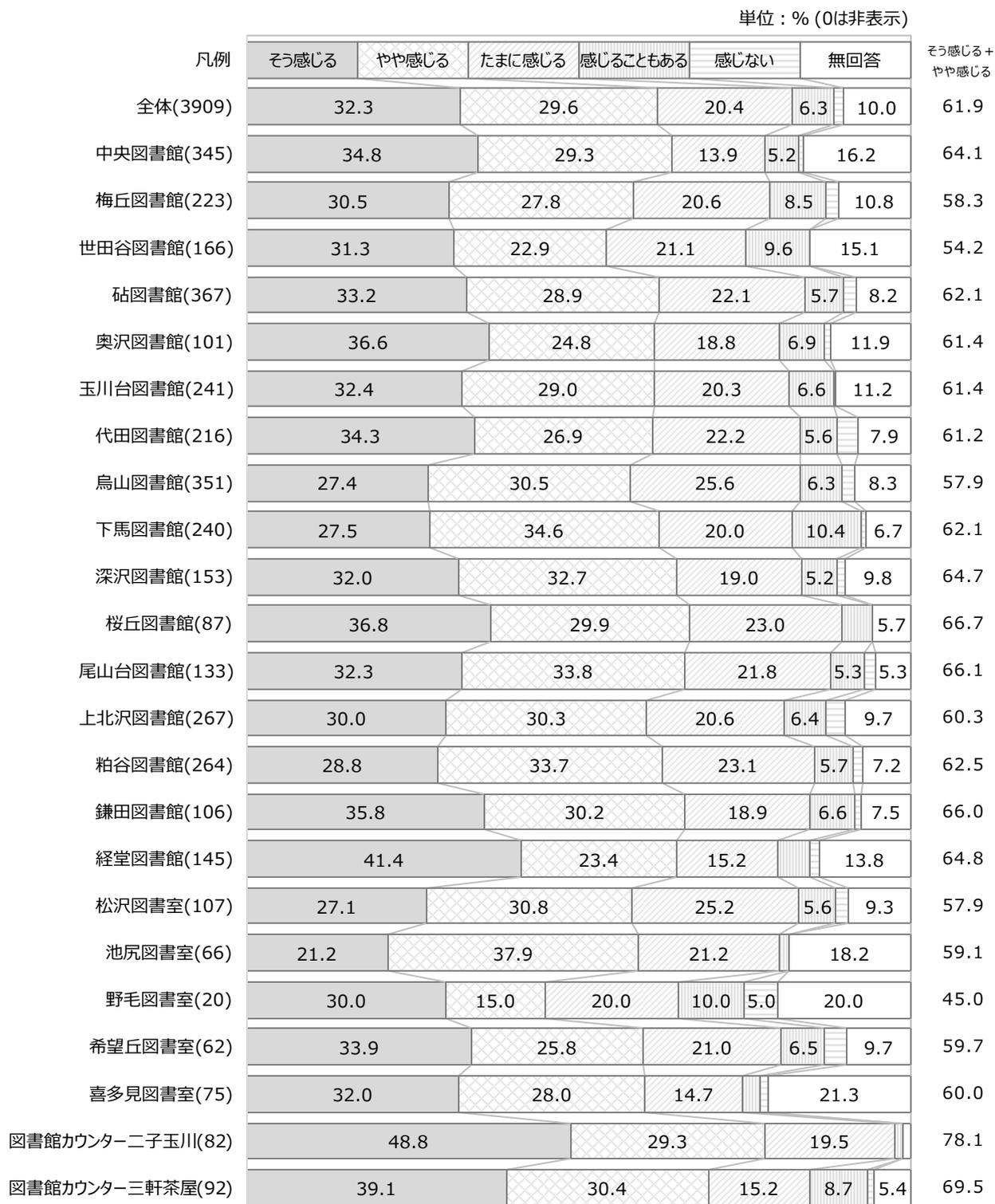
図 5-7 一般教養や幅広い知識を得ることができた(平日)



(注) 5%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(1.6) 中央(0.8) 梅丘(1.7) 世田谷(4.1 2.1) 砧(1.0) 奥沢(4.1) 玉川台(1.5) 代田(0.5) 烏山(0.7) 下馬(1.5) 深沢(1.8) 桜丘(3.6 3.6) 尾山台(2.5) 上北沢(1.5) 粕谷(3.5) 鎌田(2.9) 経堂(4.6 1.3) 池尻(4.5 4.5) 希望丘(3.7) 喜多見(2.6) 二子玉川(2.7 1.4)

土曜日全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 61.9%です。館別の上位は、図書館カウンター二子玉川が 78.1%、図書館カウンター三軒茶屋が 69.5%、桜丘図書館が 66.7%、尾山台図書館が 66.1%、鎌田図書館が 66.0%と続きます

図 5-8 一般教養や幅広い知識を得ることができた(土曜日)



(注) 5%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(1.5) 中央(0.6) 梅丘(1.8) 砧(1.9) 奥沢(1.0) 玉川台(0.4) 代田(3.2) 烏山(2.0) 下馬(0.8) 深沢(1.3) 桜丘(4.6) 尾山台(1.5) 上北沢(3.0) 粕谷(1.5) 鎌田(0.9) 経堂(4.8 1.4) 松沢(1.9) 池尻(1.5) 希望丘(3.2) 喜多見(2.7 1.3) 二子玉川(1.2 1.2) 三軒茶屋(1.1)

### (5) 学業（仕事）上の成績向上や資格取得に役立った

平日全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 29.5%です。館別の上位は、鎌田図書館が 42.6%、図書館カウンター二子玉川が 39.2%、梅丘図書館が 38.2%と続きます。

図 5-9 成績向上や資格取得に役立った(平日)

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(3307)	14.7	14.8	21.1	12.9	14.4	22.0	29.5
中央図書館(262)	13.0	15.6	20.2	10.7	13.7	26.7	28.6
梅丘図書館(241)	21.6	16.6	20.7	10.4	9.1	21.6	38.2
世田谷図書館(145)	19.3	15.2	18.6	11.7	9.0	26.2	34.5
砧図書館(292)	13.7	13.7	21.2	14.0	17.8	19.5	27.4
奥沢図書館(121)	12.4	12.4	19.8	10.7	18.2	26.4	24.8
玉川台図書館(195)	14.9	12.8	21.5	13.3	14.4	23.1	27.7
代田図書館(188)	14.9	17.6	19.7	17.0	10.1	20.7	32.5
烏山図書館(294)	12.2	13.3	22.1	14.6	14.6	23.1	25.5
下馬図書館(201)	15.9	15.4	15.9	12.4	13.9	26.4	31.3
深沢図書館(163)	12.9	19.0	23.3	9.8	16.6	18.4	31.9
桜丘図書館(83)	14.5	8.4	22.9	7.2	24.1	22.9	22.9
尾山台図書館(122)	9.8	13.9	24.6	17.2	19.7	14.8	23.7
上北沢図書館(201)	15.4	16.4	19.9	11.9	10.0	26.4	31.8
粕谷図書館(200)	14.0	17.5	20.0	12.0	16.5	20.0	31.5
鎌田図書館(68)	23.5	19.1	23.5	8.8	11.8	13.2	42.6
経堂図書館(153)	11.1	11.1	24.8	15.7	15.7	21.6	22.2
松沢図書室(73)	12.3	13.7	20.5	20.5	12.3	20.5	26.0
池尻図書室(44)	15.9	13.6	11.4	11.4	22.7	25.0	29.5
野毛図書室(9)	11.1	33.3			55.6		11.1
希望丘図書室(54)	9.3	9.3	29.6	9.3	16.7	25.9	18.6
喜多見図書室(39)	10.3	10.3	25.6	10.3	15.4	28.2	20.6
図書館カウンター二子玉川(74)	20.3	18.9	25.7	14.9	13.5	6.8	39.2
図書館カウンター三軒茶屋(85)	16.5	15.3	21.2	17.6	15.3	14.1	31.8

土曜日全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 32.6%です。館別の上位は、梅丘図書館が 42.2%、鎌田図書館が 40.6%、上北沢図書館が 39.4%、図書館カウンター二子玉川が 37.8%と続きます。

図 5-10 成績向上や資格取得に役立った(土曜日)

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(3909)	16.8	15.8	24.6	12.9	13.7	16.1	32.6
中央図書館(345)	19.4	15.9	22.3	10.1	10.4	21.7	35.3
梅丘図書館(223)	27.4	14.8	21.1	8.5	11.7	16.6	42.2
世田谷図書館(166)	13.9	12.7	27.7	13.3	8.4	24.1	26.6
砧図書館(367)	18.0	19.3	24.0	10.4	13.1	15.3	37.3
奥沢図書館(101)	12.9	15.8	16.8	16.8	16.8	20.8	28.7
玉川台図書館(241)	13.7	14.9	26.6	13.3	15.4	16.2	28.6
代田図書館(216)	20.8	13.0	22.2	17.1	14.4	12.5	33.8
烏山図書館(351)	16.8	14.0	23.1	15.4	14.5	16.2	30.8
下馬図書館(240)	15.8	15.4	28.3	12.9	14.6	12.9	31.2
深沢図書館(153)	13.1	17.0	26.1	13.7	14.4	15.7	30.1
桜丘図書館(87)	11.5	20.7	25.3	9.2	17.2	16.1	32.2
尾山台図書館(133)	9.8	15.0	32.3	15.8	16.5	10.5	24.8
上北沢図書館(267)	18.4	21.0	21.3	12.4	13.5	13.5	39.4
粕谷図書館(264)	17.0	14.0	32.2	12.1	12.5	12.1	31.0
鎌田図書館(106)	19.8	20.8	16.0	8.5	20.8	14.2	40.6
経堂図書館(145)	18.6	11.7	24.8	11.0	13.8	20.0	30.3
松沢図書室(107)	13.1	13.1	24.3	18.7	15.9	15.0	26.2
池尻図書室(66)	9.1	15.2	31.8	15.2	7.6	21.2	24.3
野毛図書室(20)	5.0	15.0	25.0	15.0	10.0	30.0	20.0
希望丘図書室(62)	11.3	8.1	24.2	14.5	24.2	17.7	19.4
喜多見図書室(75)	18.7	14.7	24.0	13.3		26.7	33.4
図書館カウンター二子玉川(82)	19.5	18.3	26.8	9.8	14.6	11.0	37.8
図書館カウンター三軒茶屋(92)	10.9	20.7	18.5	20.7	20.7	8.7	31.6

(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：喜多見(2.7)

## (6) 落ち着いて読書や勉強、考え事ができた

平日全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は43.7%です。館別の上位は、野毛図書室が66.6%、鎌田図書館が57.4%、梅丘図書館が53.5%、下馬図書館が53.3%、粕谷図書館が50.0%と続きます。

図 5-11 読書や勉強、考え事ができた(平日)

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(3307)	22.4	21.3	20.5	10.5	8.6	16.7	43.7
中央図書館(262)	24.4	17.9	21.8	9.9		21.4	42.3
梅丘図書館(241)	26.1	27.4	17.0	8.3	5.0	16.2	53.5
世田谷図書館(145)	25.5	22.8	16.6	6.2	10.3	18.6	48.3
砧図書館(292)	22.6	19.5	20.2	13.4	7.9	16.4	42.1
奥沢図書館(121)	23.1	15.7	19.0	5.8	12.4	24.0	38.8
玉川台図書館(195)	19.5	20.5	24.6	11.8	6.2	17.4	40.0
代田図書館(188)	20.2	28.7	19.1	11.2		16.0	48.9
烏山図書館(294)	19.4	21.4	19.7	11.6	8.5	19.4	40.8
下馬図書館(201)	29.4	23.9	13.9	7.5	6.0	19.4	53.3
深沢図書館(163)	23.3	26.4	20.9	10.4	6.1	12.9	49.7
桜丘図書館(83)	22.9	13.3	16.9	12.0	15.7	19.3	36.2
尾山台図書館(122)	12.3	19.7	27.0	13.1	16.4	11.5	32.0
上北沢図書館(201)	23.4	20.9	21.4	10.4	6.0	17.9	44.3
粕谷図書館(200)	24.5	25.5	20.5	8.5	9.0	12.0	50.0
鎌田図書館(68)	32.4	25.0	19.1	5.9	7.4	10.3	57.4
経堂図書館(153)	17.0	14.4	24.8	11.1	19.0	13.7	31.4
松沢図書室(73)	13.7	20.5	26.0	15.1	11.0	13.7	34.2
池尻図書室(44)	15.9	15.9	13.6	15.9	15.9	22.7	31.8
野毛図書室(9)	44.4		22.2			33.3	66.6
希望丘図書室(54)	20.4	14.8	29.6	14.8	11.1	9.3	35.2
喜多見図書室(39)	17.9	12.8	20.5	12.8	7.7	28.2	30.7
図書館カウンター二子玉川(74)	28.4	17.6	27.0	9.5	10.8	6.8	46.0
図書館カウンター三軒茶屋(85)	16.5	21.2	22.4	15.3	11.8	12.9	37.7

(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：中央(4.6) 代田(4.8)

土曜日全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 42.9%です。館別の上位は、梅丘図書館と鎌田図書館が 52.9%、上北沢図書館が 51.7%、下馬図書館が 49.2%と続きます。

図 5-12 読書や勉強、考え事ができた(土曜日)

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(3909)	22.6	20.3	23.0	11.8	9.0	13.2	42.9
中央図書館(345)	26.4	17.7	20.6	11.0		19.4	44.1
梅丘図書館(223)	33.6	19.3	18.4	8.5	7.2	13.0	52.9
世田谷図書館(166)	28.3	15.1	20.5	9.6	6.6	19.9	43.4
砧図書館(367)	23.2	25.6	22.9	7.1	7.6	13.6	48.8
奥沢図書館(101)	19.8	15.8	19.8	13.9	17.8	12.9	35.6
玉川台図書館(241)	17.4	18.7	25.7	14.9	8.3	14.9	36.1
代田図書館(216)	19.4	24.1	21.8	13.0		11.6	43.5
烏山図書館(351)	19.4	19.4	21.1	16.2	12.3	11.7	38.8
下馬図書館(240)	24.2	25.0	24.6	8.8	8.3	9.2	49.2
深沢図書館(153)	16.3	24.8	26.8	16.3	5.2	10.5	41.1
桜丘図書館(87)	19.5	20.7	26.4	10.3	10.3	12.6	40.2
尾山台図書館(133)	17.3	24.8	26.3	12.8	12.0	6.8	42.1
上北沢図書館(267)	29.2	22.5	19.1	11.6	6.4	11.2	51.7
粕谷図書館(264)	24.6	21.6	23.5	12.9	9.8	7.6	46.2
鎌田図書館(106)	34.0	18.9	18.9	11.3	6.6	10.4	52.9
経堂図書館(145)	15.9	10.3	27.6	15.2	13.8	17.2	26.2
松沢図書室(107)	16.8	15.9	34.6	11.2	10.3	11.2	32.7
池尻図書室(66)	9.1	21.2	28.8	12.1		25.8	30.3
野毛図書室(20)	15.0	20.0	20.0	15.0	5.0	25.0	35.0
希望丘図書室(62)	17.7	12.9	29.0	14.5	11.3	14.5	30.6
喜多見図書室(75)	16.0	26.7	14.7	12.0	6.7	24.0	42.7
図書館カウンター二子玉川(82)	20.7	9.8	35.4	11.0	13.4	9.8	30.5
図書館カウンター三軒茶屋(92)	23.9	19.6	19.6	8.7	18.5	9.8	43.5

(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：中央(4.9) 池尻(3.0)

## (7) 生活が豊かになった

平日全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は56.5%です。館別の上位は、図書館カウンター二子玉川が78.4%、鎌田図書館が73.5%、図書館カウンター三軒茶屋が65.9%、深沢図書館が62.6%と続きます。

図 5-13 生活が豊かになった(平日)

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(3307)	31.8	24.7	19.2	6.9	13.9		56.5
中央図書館(262)	33.2	21.4	17.6	5.0	18.3		54.6
梅丘図書館(241)	29.5	23.7	17.4	7.5	5.4	16.6	53.2
世田谷図書館(145)	32.4	18.6	18.6	7.6	17.9		51.0
砧図書館(292)	33.6	26.0	17.1	8.9	11.0		59.6
奥沢図書館(121)	28.9	23.1	17.4	9.1	17.4		52.0
玉川台図書館(195)	31.3	24.1	20.0	5.1	16.9		55.4
代田図書館(188)	33.0	27.7	19.1	5.3	12.2		60.7
烏山図書館(294)	27.9	23.8	21.4	7.5	16.0		51.7
下馬図書館(201)	28.4	24.4	20.4	8.0	15.9		52.8
深沢図書館(163)	32.5	30.1	20.2	5.5	8.0		62.6
桜丘図書館(83)	32.5	24.1	18.1	6.0	18.1		56.6
尾山台図書館(122)	32.8	23.0	24.6	9.0	6.6		55.8
上北沢図書館(201)	28.9	25.4	23.9	5.0	13.9		54.3
粕谷図書館(200)	27.0	30.0	20.0	9.5	10.0		57.0
鎌田図書館(68)	39.7	33.8	14.7	8.8			73.5
経堂図書館(153)	28.1	29.4	19.0	8.5	12.4		57.5
松沢図書館(73)	32.9	24.7	12.3	11.0	15.1		57.6
池尻図書館(44)	31.8	15.9	20.5	6.8	22.7		47.7
野毛図書館(9)	33.3	11.1	11.1	44.4			44.4
希望丘図書館(54)	29.6	20.4	35.2	9.3			50.0
喜多見図書館(39)	28.2	23.1	17.9	5.1	23.1		51.3
図書館カウンター二子玉川(74)	59.5	18.9	12.2	5.4			78.4
図書館カウンター三軒茶屋(85)	42.4	23.5	14.1	5.9	7.1	7.1	65.9

(注) 5%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(3.5) 中央(4.6) 世田谷(4.8) 砧(3.4) 奥沢(4.1) 玉川台(2.6) 代田(2.7) 烏山(3.4) 下馬(3.0) 深沢(3.7) 桜丘(1.2) 尾山台(4.1) 上北沢(3.0) 粕谷(3.5) 鎌田(2.9) 経堂(2.6) 松沢(4.1) 池尻(2.3) 希望丘(3.7 1.9) 喜多見(2.6) 二子玉川(2.7 1.4)

土曜日全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 59.6%です。館別の上位は、図書館カウンターが二子玉川 70.8%、図書館カウンター三軒茶屋が 69.6%、池尻図書室が 66.6%、経堂図書館が 64.8%と続きます。

図 5-14 生活が豊かになった(土曜日)

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(3909)	31.1	28.5	19.4	7.5	10.5		59.6
中央図書館(345)	32.5	23.5	15.9	8.1	18.3		56.0
梅丘図書館(223)	32.3	28.7	21.1		9.9		61.0
世田谷図書館(166)	33.7	25.3	15.1	7.2	18.1		59.0
砧図書館(367)	29.4	31.1	21.8	6.5	10.4		60.5
奥沢図書館(101)	30.7	28.7	18.8	5.9	6.9	8.9	59.4
玉川台図書館(241)	28.6	29.0	22.0	7.5	11.6		57.6
代田図書館(216)	31.5	27.8	19.0	8.8	9.7		59.3
烏山図書館(351)	24.8	26.5	24.5	10.8	9.7		51.3
下馬図書館(240)	29.2	31.3	20.8	8.3	7.9		60.5
深沢図書館(153)	35.9	28.1	19.6	7.2	7.8		64.0
桜丘図書館(87)	37.9	26.4	16.1	8.0	8.0		64.3
尾山台図書館(133)	30.8	31.6	20.3	6.8	5.3	5.3	62.4
上北沢図書館(267)	29.6	31.1	17.6	9.4	9.0		60.7
粕谷図書館(264)	31.1	26.9	23.5	7.6	6.8		58.0
鎌田図書館(106)	36.8	26.4	17.9	8.5	5.7		63.2
経堂図書館(145)	40.0	24.8	13.1	6.2	12.4		64.8
松沢図書室(107)	23.4	31.8	22.4	8.4	5.6	8.4	55.2
池尻図書室(66)	33.3	33.3	13.6		18.2		66.6
野毛図書室(20)	15.0	20.0	25.0	5.0	10.0	25.0	35.0
希望丘図書室(62)	29.0	27.4	12.9	8.1	8.1	14.5	56.4
喜多見図書室(75)	25.3	38.7	8.0	5.3	22.7		64.0
図書館カウンター二子玉川(82)	41.5	29.3	22.0				70.8
図書館カウンター三軒茶屋(92)	35.9	33.7	14.1	7.6	6.5		69.6

(注) 5%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(3.0) 中央(1.7) 梅丘(4.5 3.6) 世田谷(0.6) 砧(0.8) 玉川台(1.2) 代田(3.2) 烏山(3.7) 下馬(2.5) 深沢(1.3) 桜丘(3.4) 上北沢(3.4) 粕谷(4.2) 鎌田(4.7) 経堂(3.4) 池尻(1.5) 二子玉川(3.7 2.4 1.2) 三軒茶屋(2.2)

## ○図書館を利用した感想【項目比較】

平日の「そう感じる」と「やや感じる」の合計の上位は、「充実した時間が過ぎせた」70.7%、「探していた情報や知識を得ることができた」68.8%です。

土曜日も「そう感じる」と「やや感じる」の合計の上位は、「充実した時間が過ぎせた」73.1%、「探していた情報や知識を得ることができた」69.8%です。

図 5-15 図書館を利用した感想【項目比較】(平日) 総数 3307

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
探していた情報や知識を得ることができた	39.4		29.4	14.7		11.2	68.8
関心分野が広がった	31.4		27.0	19.4	6.5	13.5	58.4
充実した時間が過ぎせた	45.6		25.1	14.1		10.7	70.7
一般教養や幅広い知識を得ることができた	31.9		26.6	19.5	6.0	14.4	58.5
成績向上や資格取得に役立った	14.7	14.8	21.1	12.9	14.4	22.0	29.5
読書や勉強、考え事ができた	22.4		21.3	20.5	10.5	8.6	43.7
生活が豊かになった	31.8		24.7	19.2	6.9	13.9	56.5
全体平均	31.0		24.1	18.4	7.2	14.6	55.1

(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：探していた情報や知識を得ることができた(4.4 0.9) 関心分野が広がった(2.2) 充実した時間が過ぎせた(3.4 1.1) 一般教養や幅広い知識を得ることができた(1.6) 生活が豊かになった(3.5) 全体平均(4.6)

図 5-16 図書館を利用した感想【項目比較】(土曜日) 総数 3909

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
探していた情報や知識を得ることができた	38.3		31.5	16.5		8.4	69.8
関心分野が広がった	32.5		28.7	19.5	6.9	10.3	61.2
充実した時間が過ぎせた	45.6		27.5	14.1		8.4	73.1
一般教養や幅広い知識を得ることができた	32.3		29.6	20.4	6.3	10.0	61.9
成績向上や資格取得に役立った	16.8	15.8	24.6	12.9	13.7	16.1	32.6
読書や勉強、考え事ができた	22.6		20.3	23.0	11.8	9.0	42.9
生活が豊かになった	31.1		28.5	19.4	7.5	10.5	59.6
全体平均	31.3		26.0	19.6	7.6	11.0	57.3

(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：探していた情報や知識を得ることができた(4.2 1.0) 関心分野が広がった(2.2) 充実した時間が過ぎせた(3.8 0.6) 一般教養や幅広い知識を得ることができた(1.5) 生活が豊かになった(3.0) 全体平均(4.4)

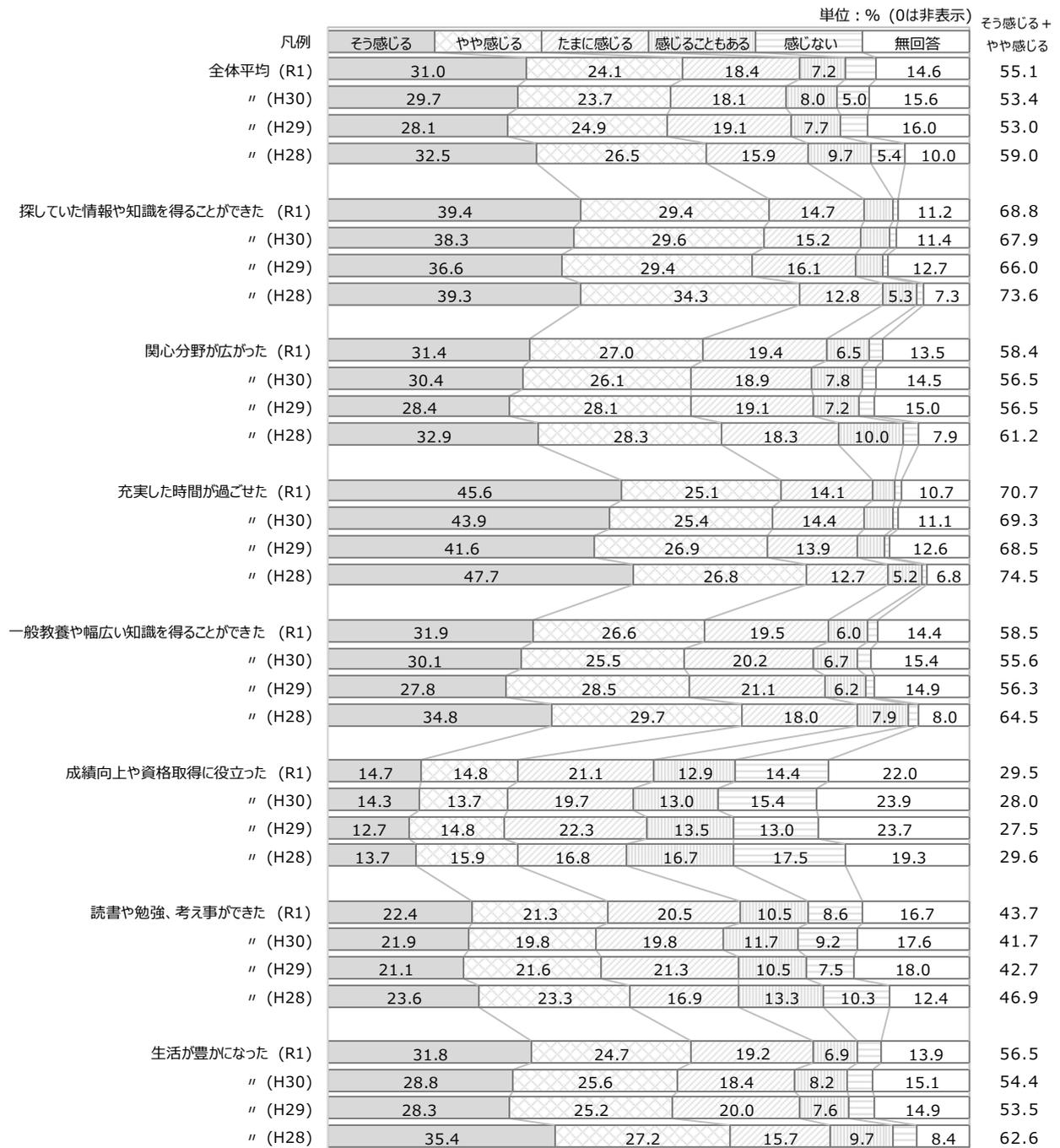
## ○図書館を利用した感想【年度推移】

平日の「そう感じる」と「やや感じる」の全体平均は、今年度が平成29・30年度よりも高くなっていますが、平成28年度より低くなっています。

項目別では「充実した時間が過ごせた」が、各年度で最も高く評価されています。

図5-17 図書館を利用した感想【年度推移】(平日)

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



(注) 5%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】R1(4.6) H29(4.2) 【探していた情報や知識を得ることができた】

R1(4.4 0.9) H30(4.5 1.1) H29(4.4 0.8) H28(1.0) 【関心分野が広がった】R1(2.2) H30(2.3) H29(2.2) H28(2.5)

【充実した時間が過ごせた】 R1(3.4 1.1) H30(4.3 1.0) H29(4.2 0.8) H28(0.8) 【一般教養や幅広い知識を得ることができた】R1(1.6)

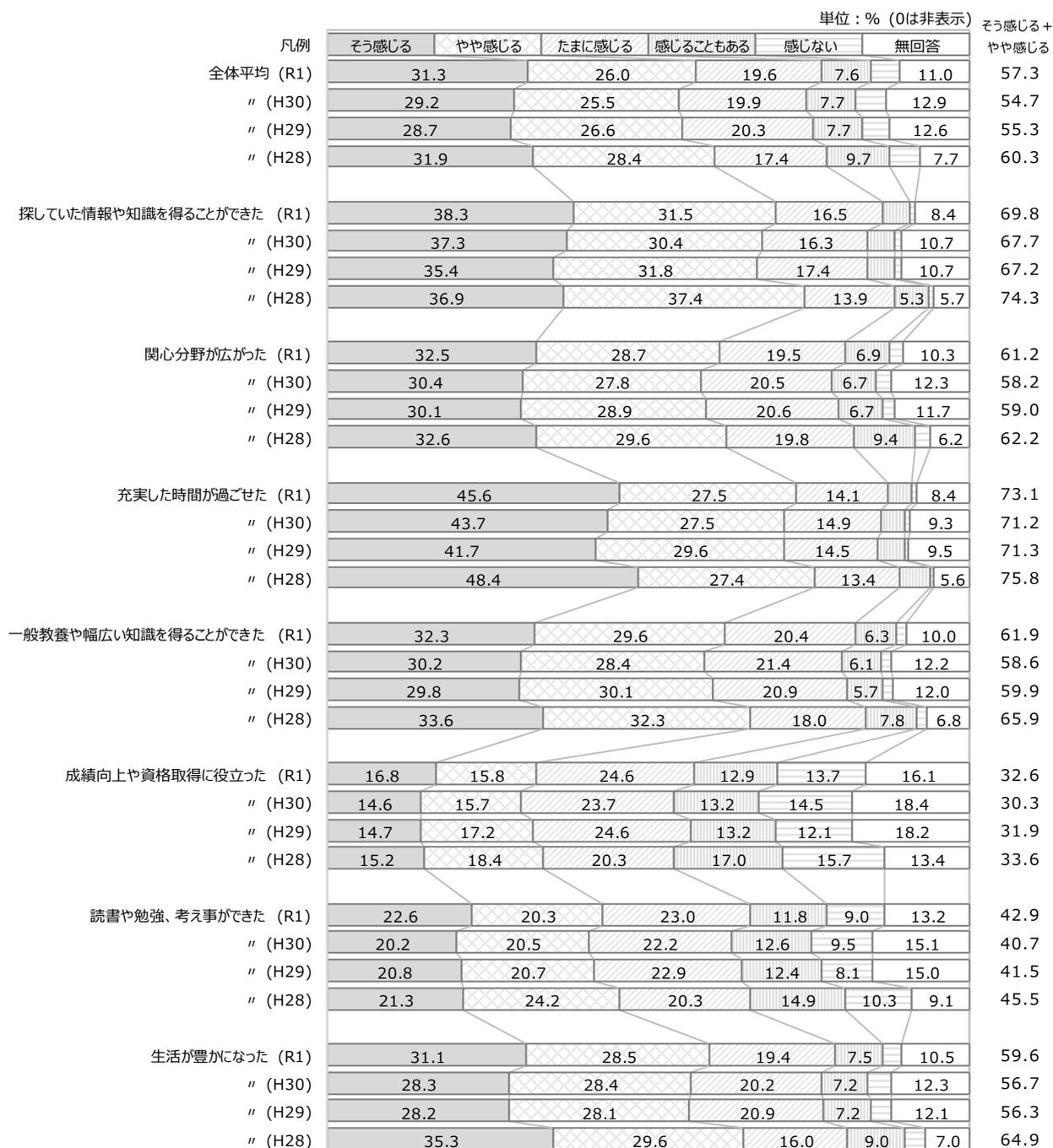
H30(2.2) H29(1.3) H28(1.5) 【生活が豊かになった】R1(3.5) H30(4.0) H29(3.9) H28(3.7)

土曜日の「そう感じる」と「やや感じる」の全体平均も、今年度が平成29・30年度よりも高くなっていますが、平成28年度より低くなっています。

項目別でも平日と同様に、「充実した時間が過ごせた」が、各年度で最も高く評価されています。

図5-18 図書館を利用した感想【年度推移】(土曜日)

R1:総数 3909、H30:総数 3820、H29:総数 4106、H28:総数 4263



(注) 5%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】(R1(4.4) H30(4.8) H29(4.1) H28(4.9) 【探していた情報や知識を得ることができた】R1(4.2 1.0) H30(4.2 1.0) H29(4.3 1.0) H28(0.8) 【関心分野が広がった】R1(2.2) H30(2.4) H29(1.9) H28(2.3) 【充実した時間が過ごせた】R1(3.8 0.6) H30(3.8 0.8) H29(4.1 0.7) H28(4.6 0.6) 【一般教養や幅広い知識を得ることができた】R1(1.5) H30(1.7) H29(1.5) H28(1.5) 【生活が豊かになった】R1(3.0) H30(3.6) H29(3.4) H28(3.1)

## 6 クロス集計

### 1-1 基本属性（全体）

#### ○職業

平日の「ほぼ毎日」来館される人の中でも、「無職」の割合が最も多く、59.1%です。土曜日は、「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」の5項目について、約半数が「会社員・公務員」となっています。

図 6-1 職業(平日)

単位：% (0は非表示)

凡例	会社員・公務員	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(3307)	18.4	9.4	12.0	5.5	17.7	31.8		
ほぼ毎日(171)	7.6	7.6	5.3	8.8	5.8	59.1		5.8
週に3～4回程度(358)	12.6	10.3	11.7	9.8	12.0	37.4		5.9
週に1～2回程度(1037)	17.9	8.8	11.8		18.5	33.3		
月に2～3回程度(1111)	20.9	9.4	13.3		20.7	28.8		
月に1回程度(322)	17.7	10.2	14.6	6.5	22.4	22.4		5.6
年に数回程度(144)	32.6		9.7	12.5	11.1	13.9	15.3	
今まで利用したことはない(31)	51.6			12.9	9.7	16.1		9.7
その他(19)	15.8	15.8		36.8		10.5	21.1	
無回答(114)	8.8	9.6	6.1	13.2		45.6		8.8

(注) 5%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(4.7 0.5) 週に3～4回程度(0.3) 週に1～2回程度(4.1 4.9 0.7) 月に2～3回程度(3.1 3.6 0.3) 月に1回程度(0.6) 年に数回程度(4.9) 無回答(4.4 3.5)

図 6-2 職業(土曜日)

単位：% (0は非表示)

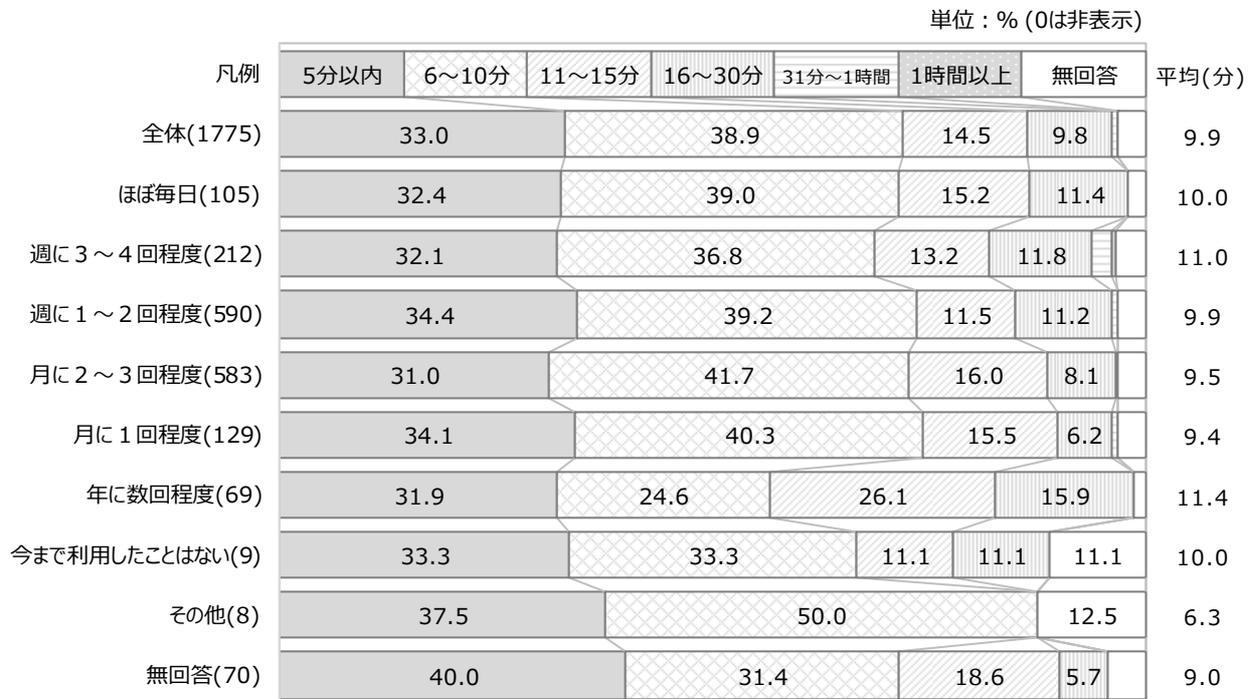
凡例	会社員・公務員	自営業	パート・アルバイト	学生・受験生	家事	無職	その他	無回答
全体(3909)	44.0			6.5	10.3	7.6	9.1	18.9
ほぼ毎日(85)	8.2	9.4	5.9	9.4	8.2	51.8		7.1
週に3～4回程度(234)	19.7	6.4	12.4	11.5	8.1	37.2		
週に1～2回程度(1248)	45.3			6.1	10.8	5.5	9.0	20.1
月に2～3回程度(1472)	47.1			6.9	10.3	6.7	10.1	15.7
月に1回程度(510)	50.8			5.9	11.0	7.5	8.8	12.4
年に数回程度(183)	51.9			6.0	9.3	12.6	7.7	8.2
今まで利用したことはない(36)	47.2			11.1		25.0	5.6	11.1
その他(23)	21.7			43.5		8.7	21.7	
無回答(118)	27.1	8.5	6.8	14.4	5.1	33.1		

(注) 5%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(2.9 0.6) 週に3～4回程度(3.4 1.3) 週に1～2回程度(3.0 0.2) 月に2～3回程度(2.2 1.0) 月に1回程度(2.9 0.8) 年に数回程度(4.4) その他(4.3) 無回答(4.2 0.8)

## ○図書館までの所要時間（徒歩が主な方の）

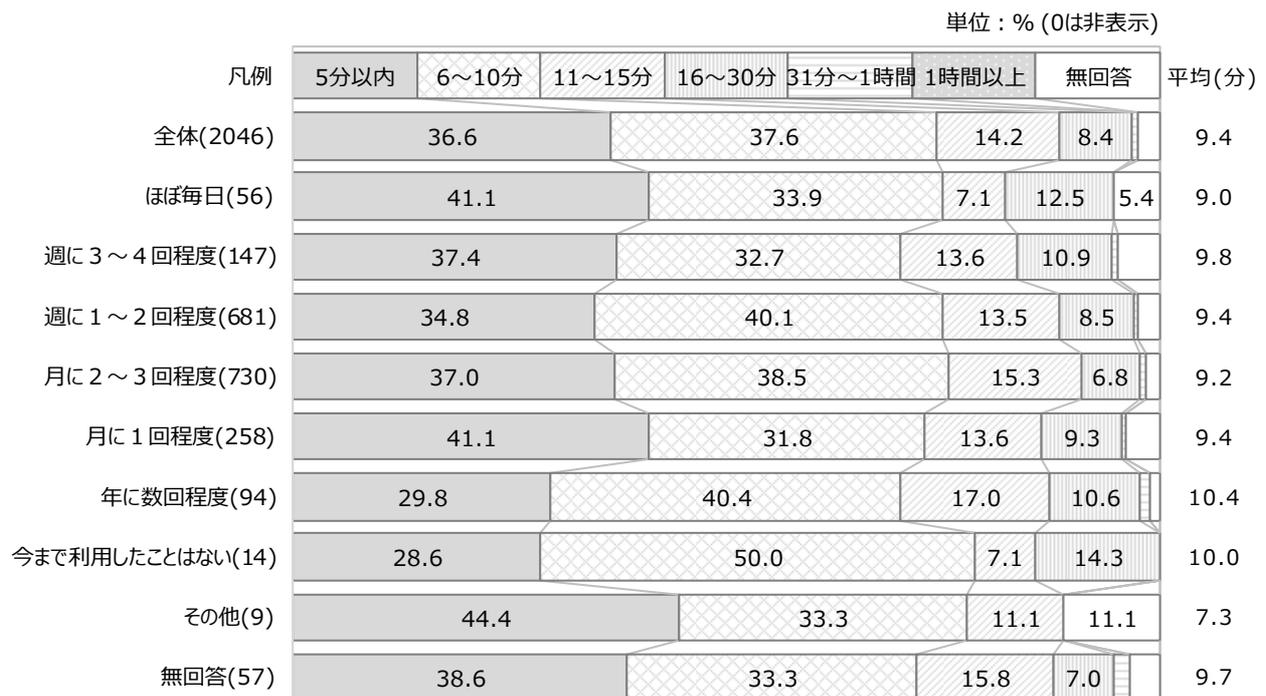
平日も土曜日も、所要時間は利用頻度によって大きく変わらず、多くの方が10分以内となっています。

図 6-3 図書館までの所要時間(平日)



(注) 5%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(0.6 0.1 3.1) ほぼ毎日(1.9) 週に3～4回程度(2.4 0.5 3.3) 週に1～2回程度(0.7 3.1) 月に2～3回程度(0.2 3.1) 月に1回程度(0.8 3.1) 年に数回程度(1.4) 無回答(4.3)

図 6-4 図書館までの所要時間(土曜日)



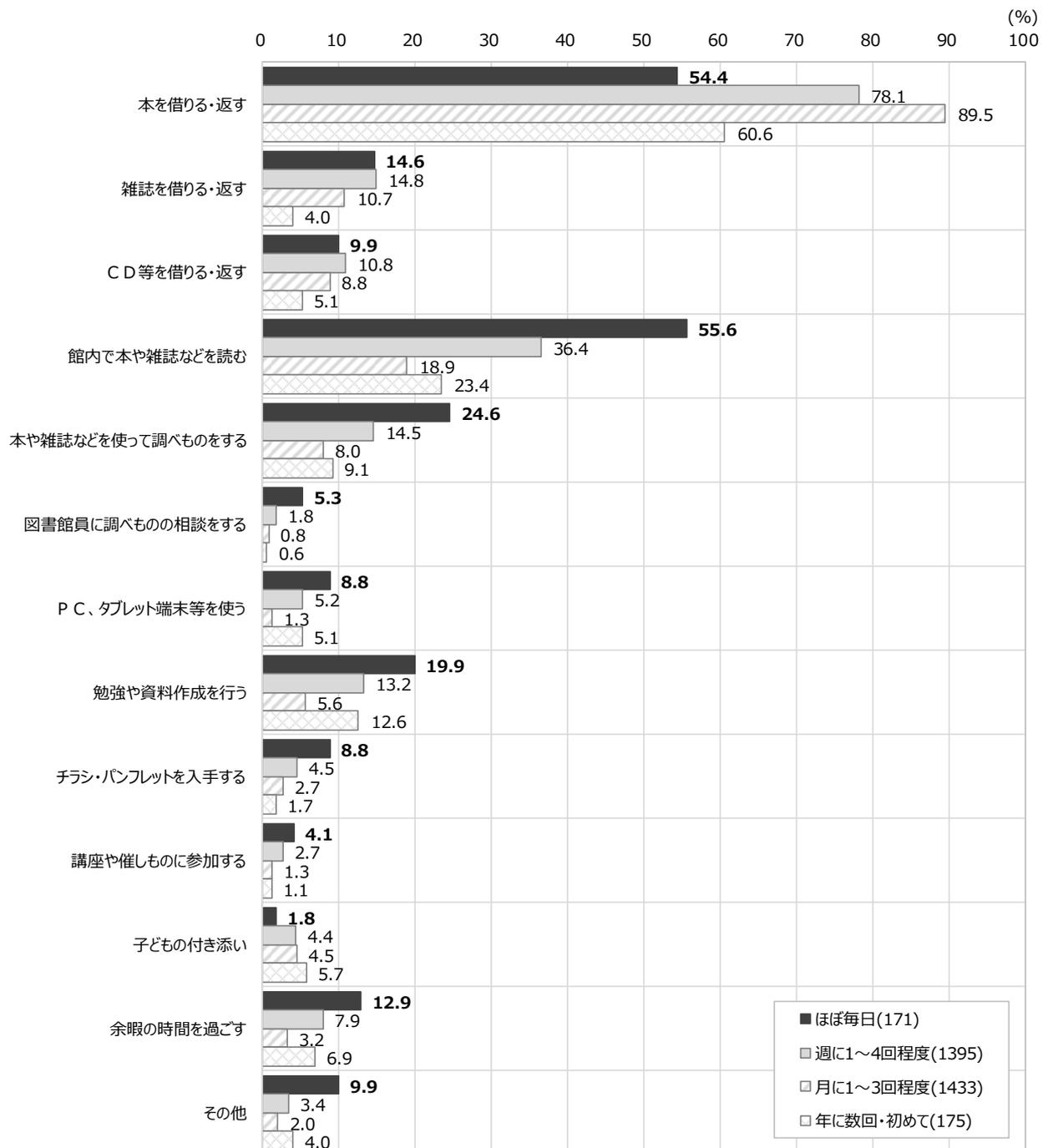
(注) 5%未満数(カッコ内数値はグラフ未掲載項目左から記載)：全体(0.6 2.6) 週に3～4回程度(0.7 4.8) 週に1～2回程度(0.4 2.6) 月に2～3回程度(0.7 1.6) 月に1回程度(0.4 3.9) 年に数回程度(1.1 1.1) 無回答(1.8 3.5)

## ○図書館で行うこと

平日では、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、多くの人が主目的として来館されています。

ただし、「ほぼ毎日」来館される人は、「館内で本や雑誌などを読む」が最も多く、さらに「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」等も選択されていることから、図書館で長い時間を過ごすことが多いと考えられます。

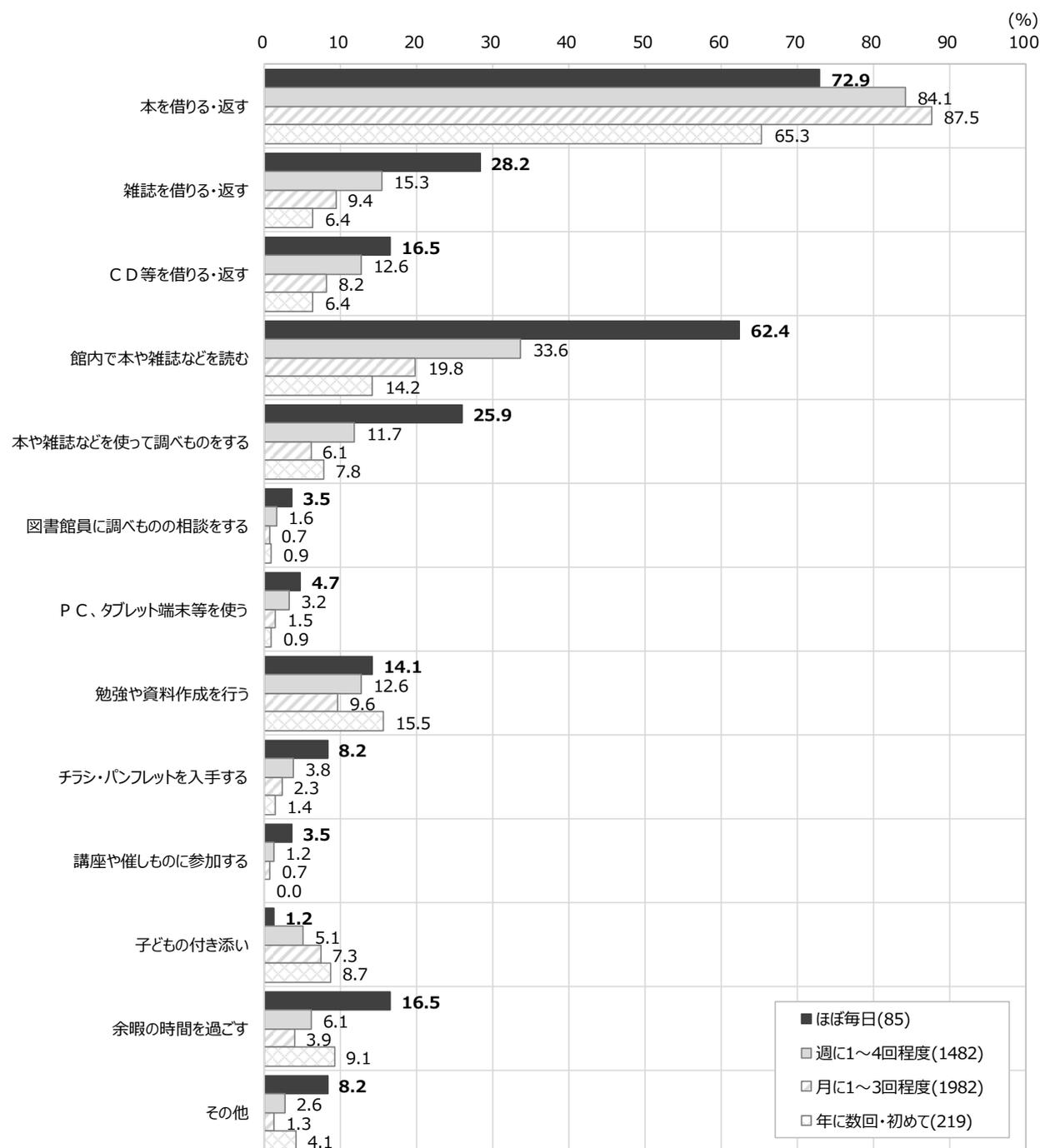
図 6-5 図書館で行うこと(平日)



土曜日でも、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、多くの人が主目的として来館されています。

「ほぼ毎日」来館される人は、平日と異なり、「館内で本や雑誌などを読む」よりも「本を借りる・返す」の割合が多くなっています。

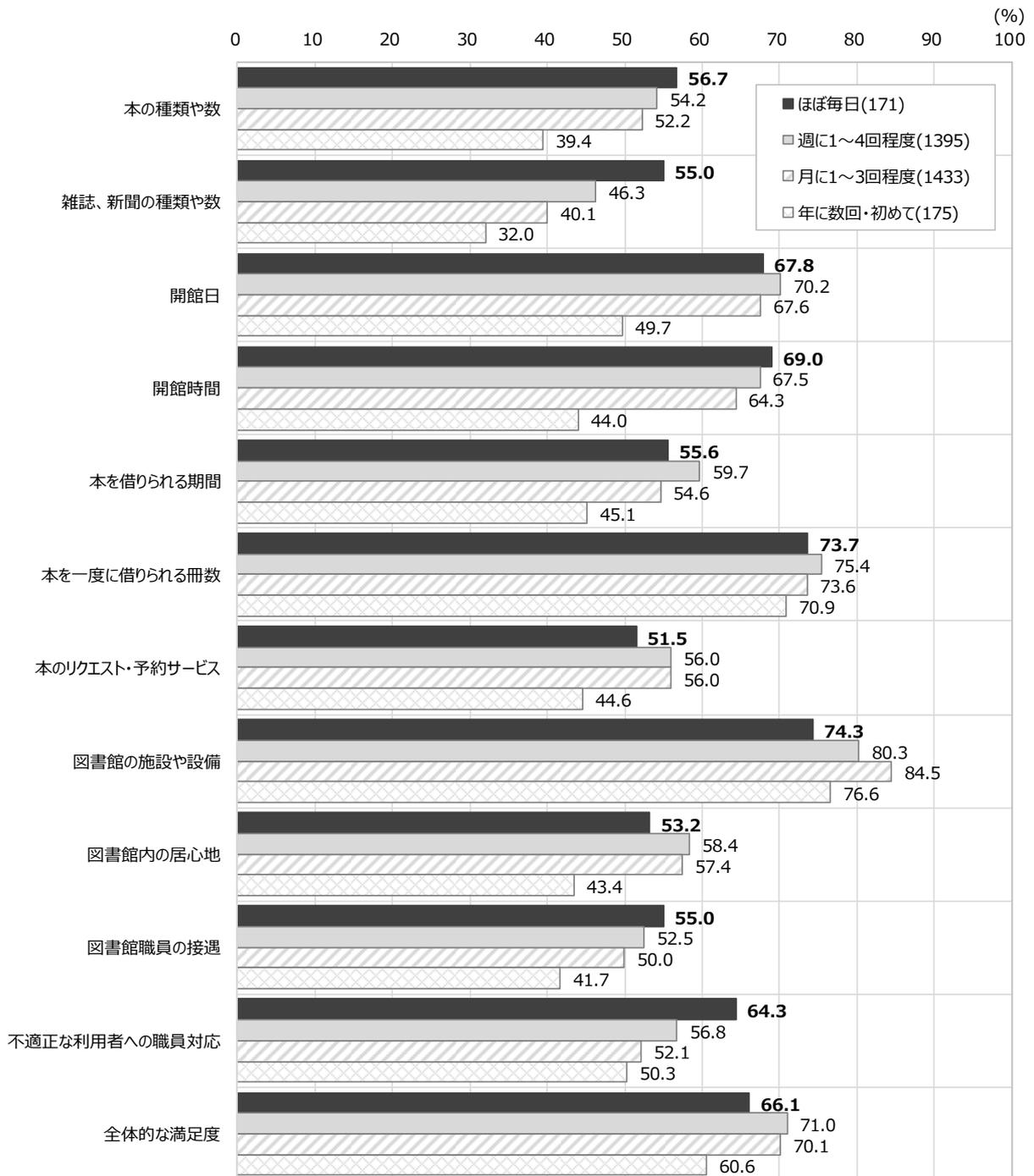
図 6-6 図書館で行うこと(土曜日)



## ○図書館に対する満足度（満足率の値）

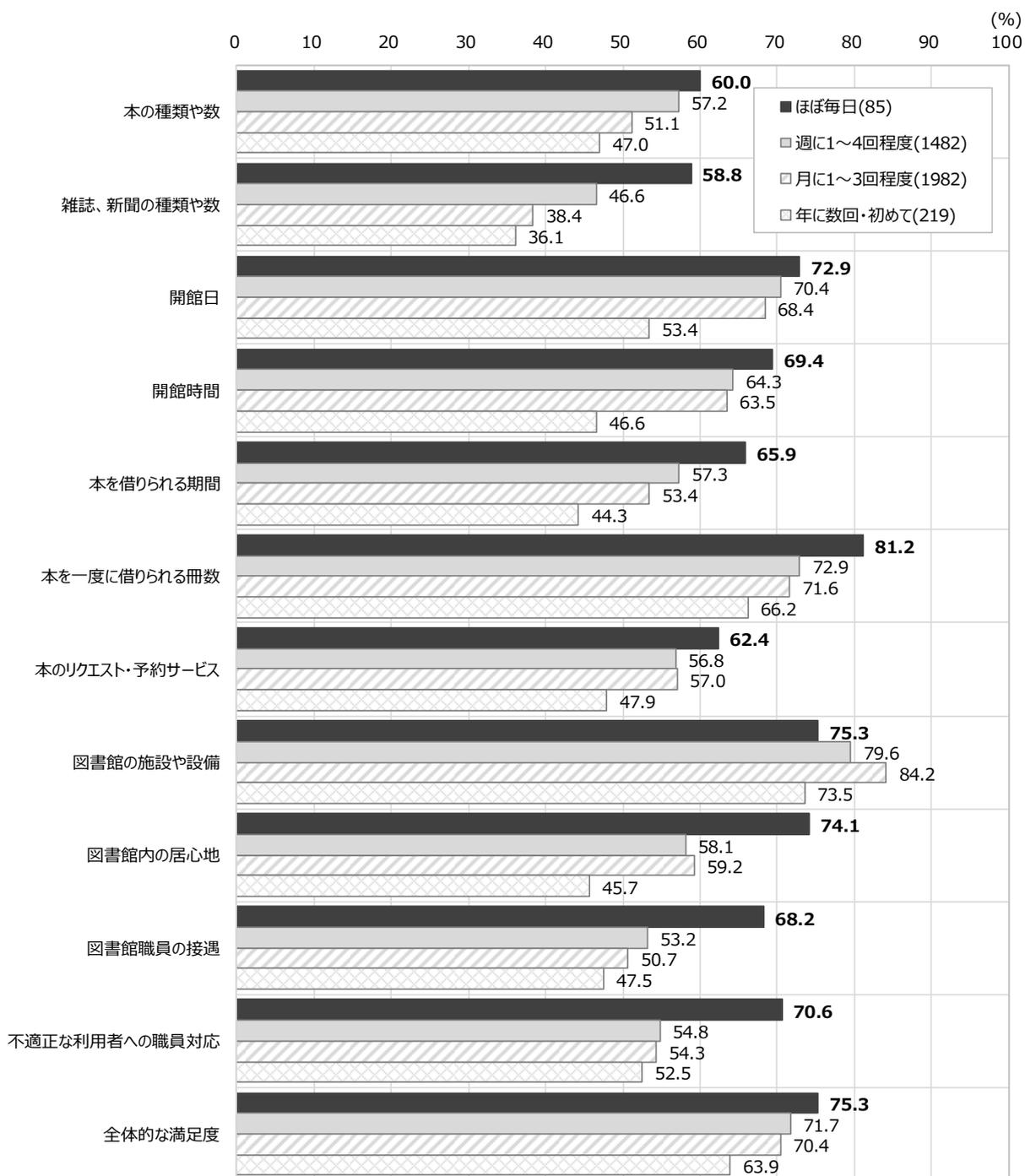
平日は、年に数回または初めて来館される人の満足率が全体的に低くなっています。特に「開館時間」に対する満足率について、年に数回または初めて来館される人と、それ以外の人で約 20% 程度の差が出ています。

図 6-7 図書館に対する満足度(平日)



土曜日も、図書館の利用頻度が高い来館者は満足率が高く、利用頻度が低い来館者は満足率が低い傾向になっています。

図 6-8 図書館に対する満足度(土曜日)



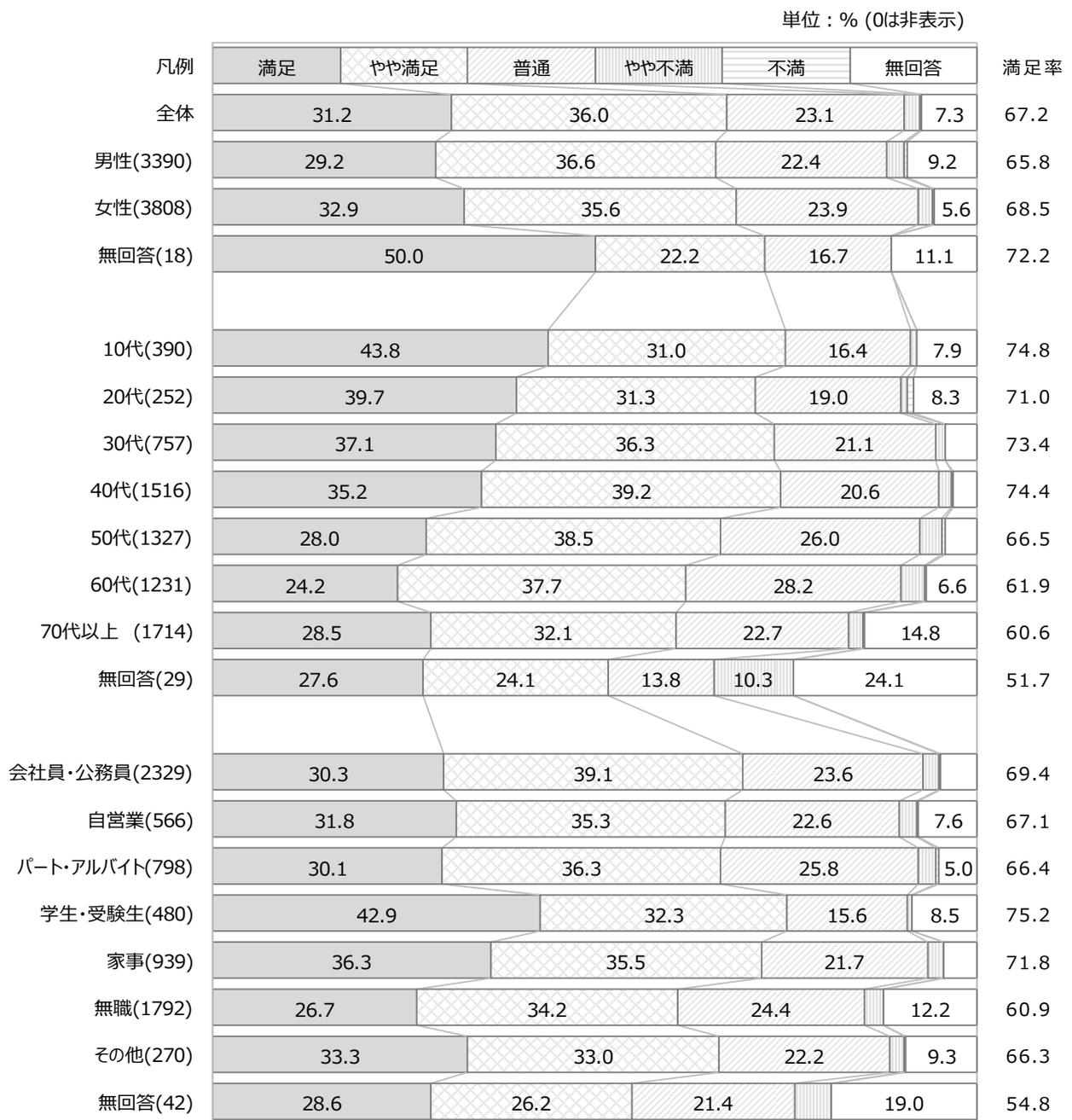
## ○図書館に対する満足度【全体的な満足度】

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 65.8%、「女性」は 68.5%と、男女で差がほとんどありません。

年齢別にみると、「10代」が最も満足率が高く、74.8%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 75.2%で最も高く、「無職」の人が 60.9%で最も低い結果となりました。

図 6-9 満足度【基本属性比較】(全体) 総数 7216



(注) 5%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(2.1 0.2) 【性別】男性(2.4 0.3) 女性(1.8 0.2)  
 【年齢別】10代(0.8) 20代(0.8 0.8) 30代(1.2 0.1 4.1) 40代(1.7 0.1 3.1) 50代(3.0 0.3 4.2) 60代(3.0 0.3) 70代以上(1.8 0.2)  
 【職業別】会社員・公務員(1.9 0.3 4.8) 自営業(2.3 0.4) パート・アルバイト(2.4 0.4) 学生・受験生(0.6) 家事(2.1 0.1 4.3)  
 無職(2.4 0.2) その他(1.9 0.4) 無回答(4.8)

## ○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。

全体で最も望まれているサービスは、「蔵書や資料を充実する」で52.1%、次いで「閲覧席を増やす」が24.8%、次に「カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす」が22.1%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「閲覧席を増やす」、女性が「カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす」となっており、男女で違いが出ています。

年齢別にみると、10代のみ「閲覧席を増やす」が1位になっていますが、その他の年代はすべて「蔵書や資料を充実する」を1位としています。「70代以上」のみ、「高齢者や障害者向けのサービスを充実する」が5位にランクインしています。

表 6-1 図書館に望むサービス【基本属性別トップ5】(全体) 総数 7216

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 (52.1%)	閲覧席を増やす (24.8%)	カフェ等を併設し、 くつろげる場を増やす (22.1%)	開館時間を延長する (16.8%)	受け取りや返却できる 場所を増やす(14.9%)
性別	男性	蔵書や資料を充実する (54.3%)	閲覧席を増やす (25.4%)	開館時間を延長する (18.5%)	カフェ等を併設し、 くつろげる場を増やす (17.1%)	図書や資料の検索機能 を充実する(13.0%)
	女性	蔵書や資料を充実する (50.1%)	カフェ等を併設し、 くつろげる場を増やす (26.4%)	閲覧席を増やす (24.1%)	受取場所や返却できる 場所を増やす(19.2%)	開館時間を延長する (15.3%)
年齢	10代	閲覧席を増やす (49.0%)	開館時間を延長する (40.0%)	カフェ等を併設し、 くつろげる場を増やす (28.2%)	蔵書や資料を充実する (27.7%)	開館日を増やす (19.2%)
	20代	蔵書や資料を充実する (46.8%)	閲覧席を増やす (34.1%)	開館時間を延長する (27.4%)	カフェ等を併設し、 くつろげる場を増やす (24.6%)	電子書籍の貸出しをする (14.7%)
	30代	蔵書や資料を充実する (48.1%)	子ども向けのサービスを 充実する(31.8%)	カフェ等を併設し、 くつろげる場を増やす (29.5%)	受取場所や返却できる 場所を増やす (25.2%)	閲覧席を増やす (22.7%)
	40代	蔵書や資料を充実する (55.1%)	カフェ等を併設し、 くつろげる場を増やす (25.9%)	閲覧席を増やす (23.3%)	受取場所や返却できる 場所を増やす(21.0%)	開館時間を延長する (14.0%)
	50代	蔵書や資料を充実する (59.5%)	閲覧席を増やす (26.1%)	開館時間を延長する (23.2%)	・図書や資料の検索機能を 充実する(17.9%) ・カフェ等を併設し、くつろげ る場を増やす(17.9%)	-
	60代	蔵書や資料を充実する (57.4%)	閲覧席を増やす (21.7%)	カフェ等を併設し、 くつろげる場を増やす (20.0%)	図書や資料の検索機能 を充実する(15.4%)	開館時間を延長する (14.0%)
	70代 以上	蔵書や資料を充実する (48.4%)	閲覧席を増やす (21.4%)	カフェ等を併設し、 くつろげる場を増やす (18.4%)	貸出期間を延長する (12.1%)	高齢者や障害者向けの サービスを充実する (10.7%)

## 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・種類の充実について・・・・・・・・・・・・・・・・・・486件
- ・同じ本、ベストセラーを各図書館に蔵書する必要はない。いろいろな分野の本をまんべんなく収集して保管してほしい。特に現在買うことができない昔の本を捨てずに図書館に置いてほしい。
  - ・新聞の読書欄で紹介された書籍を検索してもまだ区図書館に収蔵していないことが時々ある。なるべく早く揃えてほしい。
  - ・児童向けの洋書がまったく足りない。日本語の本は自分で手に入れられても、洋書は難しいからこそ図書館に充実させてほしい。
  - ・いつも人気のある本は予約がいっぱいなので、同じ本でも注目されている本は冊数を増やすなどしてほしい。
  - ・世田谷に関する資料、文献を充実して下さい。
  - ・出来れば漫画も置いてほしい。
  - ・新刊本の購入を積極的にヒアリング、アンケートをして頂きたい。
  - ・新しく出版された専門書が少ない。いつも他区から取寄せていただいています。「何故この本が世田谷区立図書館にはないのだろう？」と思う本が多すぎる。他区にはあるのに・・・。
  - ・読んでみたい本を全部買うわけにはいかないので、又、本屋さんに無い本もあるので、中(内容)を見てみたい時に図書館で借りてみて読めるのでとてもありがたいです。
  - ・蔵書について：予算の制約があるのは重々承知している。又、区民の要望等に応える必要があることは当然のことと思います。ただ、蔵書が一時的に流行した書物が何冊も購入され、ブームが過ぎれば閲覧されることなく死蔵されるケースが多見されると思います。私の希望としては、流行ものの購入は少なくして、長く読まれるであろう学術的に意味ある書物購入予算にまわして頂きたいと思います。
  - ・旅行のガイドブックを充実させてほしいと思います。
  - ・あらゆるタイプの辞書を増やして欲しいです。
  - ・変なイベントに力を入れず、図書館本来の図書を増やすことに主力を置いてください。
  - ・ベストセラー本を多数購入するのは民業圧迫などと言われ問題になってますが、

確かにあまり多数は控えたほうがよさそう。読みたい人は順番待ってもいいでしょう。

- ・本の充実度はかなり高い。書評に出たような本はまず揃っている。しかし、人気のある本は何百人待ちとかになり、なかなか入手できない。
- ・要望が多いのだろうが、所謂ベストセラーを多数冊揃えるようなことは公共図書館の使命ではない。

## (2) CDやDVD・電子書籍の充実について・・・・・・・・・・・・・・・・ 63件

- ・CD や DVD 等の資料が古い。
- ・クラシックの CD を新調してください。既存の物は音がとんだり、途中で止まってしまったり、雑音が入ったりすることがよくあります。
- ・CD のさらなる充実を望みます。データ化された音楽資料をオンラインで借りられるようになれば理想的です。アメリカの図書館では、そのようなサービスが既にあると聞いています。
- ・DVD 等電子資料についても利用、借りることなど可能にしていきたい。
- ・図書館では主に CD を借りています。数十年前にはジャンルが限られているような印象でしたが、ここ最近は多くの CD が豊富にある様に感じ、大変生活の中で音楽が身近なものになりました。
- ・映像のメディア(DVD 等)の貸出は出来ないだろうか？著作権の問題があると思うが。国内、国外の紀行物とか、寺社、仏像とか、自然、山行とか、動物、植物等。
- ・新しい CD を購入する条件を知りたい。図書は発表 2 か月前に予約できるのに CD はそれができないようですね。
- ・電子書籍の貸し出しを導入してほしいです。

## (3) 開館日や開館時間について・・・・・・・・・・・・・・・・ 120件

- ・時間延長して欲しいです。21or22時まで、有料で構わないので。職員の負担分も金銭面で少しでも援助できればと思い深夜は料金を徴収した方がよいと考えました。
- ・中央図書館の開館時間を9時にしてほしい。
- ・夜9時迄開館している必要はないと思う。
- ・とても満足しています。特に休館日の少なさは助かります。
- ・原発事故もあったことですし、あまり遅い時間まで開館しなくてもいいのでは？たいして利用する人もいないのに、いつまでも電気を使うことの意味を考えます。
- ・夜遅くまで勉強できるように曜日限定でもいいので21時まで開館できるようにし

てほしい。

- ・全ての図書館で開館日数を増やして欲しい。(月曜休館を取りやめて、月1程度の休館にして欲しい。)
- ・年末年始もやって欲しい。毎日22時までが希望。
- ・砧地域にある砧図書館と鎌田図書館の特別整理日が重なるとすごく不便である。
- ・開館時間を20時として頂きたいです。仕事帰りに立ち寄りしたいけど、今の19時では30分程しか利用できないためです。
- ・開館時間が長く駅に図書館があるのは、本当に利用しやすく助かっています。
- ・土・日・祝の開館時間があと1時間延長されると更に利用が広がると思います。全部の土・日・祝でなく、月に二回程度あればよいと思います。

#### (4) 資料の貸出・返却や予約・検索について・・・・・・・・・・・・・・・・311件

- ・まだ図書館に入っていない新刊本もネットで予約できると助かります。
- ・検索機がとても使いにくい。(キーボードもマウスもないので、漢字変換ができなくて、ものすごく長い検索結果一覧から目当ての本を探さなくてはならないのが面倒) 使いやすくしてください。
- ・年末は借りられる冊数を増やす。書庫の本は別枠にするなど、以前行っていたサービスが復活すればいいなと思います。
- ・予約できる件数をもっと増やして欲しいです。人気のある本は借りられるまで何カ月もかかるので!その間すぐに予約したい本が予約できないのは残念です。
- ・予約した本が2年も経つのに回ってこない。人気のある本の冊数をもう少し増やして欲しい。
- ・自働貸出機や返却機がこれから普通になっていくのだろうが、スーパー並みになるのが図書館の将来像なのではないでしょうか?なんでも機械で済ましてしまうのは淋しい。手から手へ、ぬくもりのある図書館が続いていくことを願っています。
- ・まだ購入されていない本の購入希望のリクエスト方法をHP上などに示してほしい。(明示されているのかもしれないが、わかりにくい)
- ・①図書館で購入した時期(年/月)をそれぞれの図書に表示できないか?②以前に借りた本をまた借りてしまうことが時々あります。これを避けるために、貸出手続きの時にカウンターで「重複しているが、どうしますか?」と言ってもらうと助かりますが。
- ・貸出と返却の窓口を別にしてほしい。
- ・開館時間内でもブックポストの返却が可能になると良い。
- ・題名のはっきりわからない本を探すときに、検索でなかなかヒットできず、あるいはヒット件数が多く、見つけれないことがよくあります。機能をアップして

くださるとありがたいです。

- ・お借りして読んだ本（書名）を記録した読書預金手帳等の導入（子供の利用増加につながるため）（他区で実践して好評と聞いたため）
- ・全館の本を予約でお借りできるのがとても便利で嬉しいです。いつもありがとうございます。
- ・お盆休みや年末年始は、予約していた本の pickup を伸ばしてほしいです。数か月待ってようやく予約確保の連絡が来ても何度か取り置き期限までに取りに行けない場合（海外旅行などで留守等）、次の予約の人を先にして、その次に自分の番が回ってくるというのは理想ですけど、システムの難しいと思うので。
- ・強くお願いしたいこと、アンケートに数回書いています「年末年始の長期休館中のブックポストへの返却を可能としてほしい」返却後オンラインでの予約状況照会が更新されなくてもいいです。「更新されない」とホームページに記載すれば良いので。物理的に長期休館中に本を返却したいのです。ぜひともお願いします。
- ・社会人向けに早朝・夜間に利用しやすくなるような方策を考えていただけたら嬉しいです。（ロッカーでの受け取り、開館時間延長等）
- ・返却時にしっかり汚れをチェックしてほしい。
- ・返却の際に一冊ずつ点検をするのが時間がかかって嫌です。開館時も返却 BOX に入れるのと同等の時間で返せるようにしてほしいです。
- ・書籍の一度に借りられる冊数 15 冊は多すぎると思います。
- ・自動貸し出し機及び予約本もスタッフを介さずに貸し出し返却できるように希望。
- ・平日に本を返却できず期日を過ぎてしまいがちなので、駅等に返却ポスト等あるとより利用しやすいですし他の人にも迷惑をかけずにすむと思います。

#### （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・・・ 107 件

- ・PC、スマホのログイン、ログアウトの改善
- ・ホームページで席の空き状況を確認でき、予約できるようにしてほしい。
- ・共通利用カードの更新をネットでもできるようになると仕事等で更新期間に図書館に行けない場合も助かります。
- ・インターネットで自分の今まで「借りた本がわかる」、今は借りないけどいずれ借りたい「お気に入り」などあれば良いと思う。
- ・「資料を探す」→「資料の一覧」に「貸出可」や「予約 3 件」と表示してほしい。資料を 1 つ 1 つタップして貸出し可や予約数を確認しなければならないのが不便。
- ・インターネットのできる PC を増やしてほしい。
- ・インターネットの予約がとても便利になり、本を探したり、借りる手間が簡単になって喜んでいきます。

- ・過去に借りた本をまた借りたいと思った時に題名がわからない時がある。インターネットで過去2年くらいの借りた本の履歴がわかると便利です。
- ・ホームページの利用で不便なことが多い。館内の検索機はさらに使いにくい。
- ・Free Wi-Fi 導入の検討をお願い致します。
- ・図書館でおすすめを棚に出しているのは知っていますが、その本についてのコメントや、なぜおすすめなのかそれをネットでも見られる様にしてはいかが？
- ・図書カードを常に持ち歩くのは面倒なので、スマホと連動してほしい。
- ・ホームページでの資料請求について、書名の一部が違っていると、その本が見つかりませんと表示されます。(ひらがなが漢字だったり) 著者名でも同様です。検索エンジンの向上を願います。

#### (6) 施設や設備、館内のレイアウトについて・・・・・・・・・・・・・・・・430件

- ・トイレの便座に除菌液を置いて欲しいです。手洗いの消毒アルコールも。寒くなりますと必要かと思えます。
- ・冬近くになると暖房が入りますが、外気との温度差が激しく、暖房の熱気で大汗を必ずかきます。しばらく館内にいれば汗で濡れた髪も下着も乾きますが、時間がないとすぐに外に出なければならず風邪をひきます。だって大汗のまま外に出たら冷えますよね。強すぎる暖房をやめてほしいです！
- ・同じ作家のシリーズ物は並べておいてほしい。区内のいろいろな図書館を利用すると並べ方に差があります。
- ・学習室の席数増加、プライベート（個別）重視の機の設置。
- ・PC使用可の席には、電源とライトが欲しいです。
- ・カフェがあったらいいなと思えます。自動販売機をつけて欲しいです。1人の席がもう少し広がれば嬉しいです。
- ・飲食できる場所を作って欲しい。
- ・全体的に古くて暗い印象があるので、もう少し近代的な明るい施設にして頂きたい（お手洗いも含め）
- ・冷・暖房は控えめにお願いします。
- ・図書館を利用する回数が増えたため、カフェ等を設置して頂ければ充実した図書館ライフを過ごせます。
- ・閲覧席が少なすぎる。
- ・勉強スペースがあってテスト前は助かっています。ありがとうございます。
- ・置いてあるチラシやパンフレットは大変生活に役立って助かります。階段途中に飾ってある、区民の絵は大変素晴らしいです。
- ・下の段の本が少し低すぎて見づらいかなど(足がしびれてくるので)。あと席も布

がはがれていたりするので、中々座りにくいなと思ってしまいます。

- ・ 閲覧室と自習席との明確な区分をお願いしたい。
- ・ 粕谷図書館の入り口の自転車の止め方が乱雑で障害者の人が通りにくいのではと感じる。子ども自転車、子供と乗るママチャリ、普通自転車、障害者スペース分けてほしい。
- ・ スペースの都合もあるでしょうが、もう少し落ち着いた清潔感の感じられる空間にして欲しいと思います。全体的に暗い感じがします。
- ・ 子供が騒いでも、くつろいで閲覧できるキッズスペースなどほしい。カフェ併設や勉強用のスペースを分けて設ける。目黒中央図書館のようなひらけたスペースも魅力的。
- ・ 独立した机と椅子（小さくても良い）を多くしてほしい。
- ・ 駐車場スペースがあれば便利。
- ・ 子供と一緒にだとバリアフリートイレは大変助かります。
- ・ カフェのような図書館はあこがれるが民間のブックカフェの多い世田谷区では不要。
- ・ 希望丘図書室は子供部屋ができたので、読み聞かせをしている度に怒られないかな・・・と緊張して読まなくてよくなり、本当に素敵なかけがえのない場所になりました。いつも本当にありがとうございます。(私も本を読むようになりました。)

#### (7) 職員について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 190件

- ・ いつもお世話になっております。職員の方は大変丁寧でありがたく思っています。
- ・ 中学生や高校生が複数人でほぼ常にうるさいです。きちんと見回りをして注意してください。あるいは話してもよい席を作るべき。
- ・ レファレンスがひどいです。PCで検索するだけで答えるのではなく、当日回答ならここまで答えられる、〇日後ならもっと調べて答えられる。等の提案がほしいです。
- ・ モンスタークレーマーや礼節わきまえない利用者に辛抱強く対応されているのをよく見かけます。大変だと思いますが、がんばってください。
- ・ 本の汚れが最初借りた時既にあったのに、返す時に自分がつけたのか聞かれ不愉快な思いをしたことがある。
- ・ 本をお借りして「ありがとうございます」と言うと、反対にお礼を言われて何となく違和感を感じるのですが…
- ・ モラルの低い利用者があるのできちんと注意してほしい。図書館は読書したり勉強をしたりする、静かな所。それを理解した対応を。
- ・ カウンターの対応者の知識によって、探していたものが的確に見つけられる場合

と、そうではなくて終わってしまう時があり、次の機会に又利用しようという気持ちが無くなる事がある。

- ・図書館は人と本をつなぐところなので、その大切な要となる図書館職員、特に司書の果たす役割が大きい。そのためには司書職を専門職として制度化して、司書としての研鑽をつめるようにしていただきたい。現状ではレファレンスは大事と謳っているが、それに対応できる方が少ない。レファレンスではどんなことができるのか、もっとわかりやすく知らせていただきたい。レファレンスしてもパソコンで調べる程度の内容では意味がないので、そのような方を育てるためには、民営化では人が定着しないので、ぜひ直営で運営を行なっていただきたい。
- ・図書館員の専門知識の低さをどうにかしてほしい。レファレンス対応が出来ない人が多すぎます。もっと本をたくさん読んで知識を深めてください。
- ・図書館によって図書館員の質に大きな差があるので改善すべき
- ・職員（司書）の非正規化がすすんでいるといいます。世田谷区図書館では、どうなっているのか？何らかの形で明らかにしてほしい。
- ・図書館のことが好きだと思っておられる方に、図書館職員として働いて頂きたいです。それが利用しやすい図書館の第一歩かと思えます。
- ・係員（司書）の方が親切にしてくださる。調べてほしい外国の作家、作品についてインターネットを駆使して教えてくださったことが2度あり、感謝しています。ありがたいです。

#### (8) 利用者について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・111件

- ・新聞、雑誌を複数持って行く人がいる。一度味をしめると、次からも必ず複数持って行く。だからその都度気が付いた時で良いから、必ず注意してもらいたい。
- ・利用者のマナー向上のため注意喚起は必要。例えば、ルールNGの具体例を動画やポスターで周知できる等
- ・閲覧席で食べ物（お菓子、飴など）を食べている人が複数いる。図書館員さんが巡回して注意して頂きたい。以前に注意したら、食事していることをかばう人がいて困った。
- ・図書館利用者の質が落ちていると感じる。長時間席を占拠していたり、寝ていたり…少しは注意してほしい。
- ・席で寝ている人への声掛けは必要だと思います。最初から寝る為に利用している人も散見されます。
- ・本への書き込みが気になります。利用者のマナーの問題ではありますが…
- ・児童書のコーナーでは少し騒がしくなってしまうても寛大に見守って欲しいなと思いました。赤ちゃんが泣いていた時、注意されて、悲しい気持ちになりました。

- ・時々、声の大きい人、子供の騒ぎ声など不快になる時があります。注意までは求めませんが、入り口の見える所に貼り紙などして注意喚起を願います。(小さな声で充分聞こえますよ) と。
- ・自分も注意しなければならないが、特に老人のマナーが悪い。自宅の居間と間違えていないか？
- ・貸出期間を守らない人がいるようです。その人への対策を考え、実施していただきたい。(予約順のチェックを見て感じます)
- ・昔と比べて図書館内でのマナーが低下していると思います。①雑誌コーナーでのおしゃべり(高齢者)、学習スペースでの声高な会話(学生)、幼児の走り回りなど。②雑誌をひとり複数冊手元に置いておく方も目につきます。大人気ないことですが、禁止ルールの貼紙や看板をもっと掲示することも必要と思われます。
- ・水濡れ有りとなったり、汚れている本に会うと気分が落ち込みます。借りた人は大切に読んで返してほしいです。自分も気をつけたいと思います。
- ・遅滞歴があるなどルールを守らない利用者には一定期間予約の受付や貸出を行わないなど、厳しい対応をしていただきたいです。

#### (9) 図書館で行う催し物について・・・・・・・・・・・・・・・・・・74件

- ・秋にロビーコンサートを初めて参加しとてもステキな時間を過ごすことができたので続けていただきたいです♪
- ・個人的に、イベントで人が多くなりザワついている場所では、ゆっくり本を読めない人なので、あんまりイベントが多くなったり、読書以外の目的(カフェ等)でいつでもザワザワとか、頻繁にザワザワしていると、ゆっくり本を読みたいから図書館に行こう~とならないかも。今の梅丘図書館の雰囲気が好きです。
- ・法律(行政、登記、相続etc)の相談会などできるともっと助かるのですが。
- ・映画上映を定期的(1か月に1度位)に希望します。
- ・定期的に1人の著者を紹介するコーナーを作って欲しいです。以前「かこさとし」さんの作品が紹介されていて、息子がとても好きになりました。一か所に集められていると探す苦勞もなく、知らない作者(著者)等に出会えて楽しかったです。
- ・余計なイベントは除いて本を充実してください。
- ・働く女性が夜間に交流したり勉強会等があればよいと思う。
- ・尾山台図書館でクリスマスに絵本を包んで貸し出していただいたものを利用したことがあります。ワクワクしてとても嬉しかったです。
- ・中高年齢者のための活動の場(仕事、趣味、勉強、交流等オールマイティ)の情報集め、発信、公開、企画、実現。
- ・親子・多世代の交流の場、異文化の交流の場

- ・子供が居るので（3歳）子供がたくさんの本や物語に触れられるよう子供向けのお話を、土曜日曜にもっとしてほしい。
- ・講習会の機会を増やして欲しい。読書（大人の）
- ・70代なので、地域に根ざした情報等をいただくとありがたい。医療相談や法人に関する相談会を開会していただくと、より情報が豊かになり助かると思われま。

**(10) 図書館の立地条件や機能分化について・・・・・・・・・・・・・・・・106件**

- ・1館でいいのでビジネス系に特化したものを設置してください。有料にしても構わない。交通の便利な場所が望ましい。
- ・他分野のサービスとの融合化を図りつつ、地域コミュニティの拠点となる事。
- ・最寄の駅など、アクセスのよい場所での貸出、返却が出来ると良い。PCで予約し返却サービスの1つとして、アクセスできる場所が出来ると嬉しい。
- ・階上（エレベーターを使う）ではなく、1階に図書館を持ってきてほしい。
- ・駅に併設して頂けると便利です。そして数多く。
- ・駅からも自宅からも離れている図書館を利用しているため、本を読み終わっても返却が週末になってしまいます。たくさんの方が待っている本をお借りしている際は申し訳なく感じます。駅にブックポストがあれば効率よく資料が循環するのにと常々思っています。
- ・馬事公苑や上用賀六丁目付近に図書館とは言わないまでも借りたり返したりできる窓口をどうぞつくってください。お願いします。
- ・子どものために本、絵本をお借りすることが多く、図書館に来て「もう読んだ」といわれることがよくあります。たまに足をのぼしたときに別の図書館で本を借りるので、別の区内の図書館と一定期間で本を入れ替えるということができないでしょうか。
- ・図書館によっては、夕方になると特にまわりの様子が暗い環境にある館もある。安心していけるまわりの環境づくりにも配慮してください。
- ・経堂図書館は駅のそばでとても便利です。もう少し蔵書が増えると良いです。
- ・とりあえず、今まで近くに図書館がなく不便を感じていましたが今は二子玉川カウンターが出来たので便利になりました。本当は二子玉川駅付近に図書館自体があつて、本を手にとって借りたり出来るといいです。
- ・高齢になると足腰が弱るため自動車移動図書館で回ってきてくださると助かる。バスの循環車が欲しい。
- ・駅前カウンターは開設時間も長く、休みが少なくとても利用しやすいです。またカウンター脇の本を手に取り面白そうで借りてみることもあり、覗いて見るのが楽しみである。いつも新しい本を入れてもらって、感謝しています。

(11) 図書館の資料や情報等のPRについて・・・・・・・・・・・・・・・・ 43件

- ・区外からの本を予約取り寄せる方法があれば、図書館案内などに明記してほしい。
- ・新しい本の導入時期やリクエスト方法などが知りたい。
- ・地域の特性を踏まえた資料収集については、今一つ分かりにくいのもっと積極的に発信してはいかがでしょうか。職員の方々の日常の取り組みや、研修の成果をどのように業務に反映させているか、成果報告を公開してはと思います。
- ・イベント等の情報や新刊入荷のお知らせなどメールマガジンで欲しいです。
- ・尾山台図書館で〇〇大賞を逃してしまった作家さんのコーナーがあるけれど、こういうの嬉しいです。探す手間はぶけるし、知らない本にも出会えるので。
- ・書籍・CD等の配架基準の公表・周知（新刊書が多く揃えられる一方、数年経過すると利用頻度が極端に低下するように思える。どのような基準で書籍の整理や、無料配布等が行われているか、示してほしい。）
- ・図書カウンターの存在を知らずに、この数年利用したことがなかったが、最近知って頻繁に利用させてもらっています。もっと広く多くの方に知ってもらうための広報を行ってはどうでしょうか？
- ・本の特集コーナーを設けられていることを知ってから、必ず立ち寄るようにしています。手に取ったことがなかった本を知るきっかけになり、嬉しいです。
- ・インターネット予約、カウンターでの受取が出来るようになって各段に読書量が増えました。ポストも大変有難いです。文句なしです。ただインターネットで検索する分、本棚に並んで偶然手に取る本との出会いはなくなった気がします。次に借り手がいない本を並べているスペースをもう少し大きくして図書館員さんのコメント付きお勧めの本を並べてみたらどうでしょう。図書館員さんが今月のテーマとか決めて本を集める等、自由に企画するのもありだと思います。

(12) その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 530件

- ・私も含めてなかなか図書館に行きたくても行くことができない区民が多数いると思います。是非、図書館に来ない区民向けにもアンケートの実施をお願いします。
- ・利用者あつての図書館であることを重く受け止めてください。民営化には反対致します。
- ・貸出の本が不衛生（きたない）。消毒清浄を行ってほしい。
- ・あちこちで公立図書館の閉鎖や縮小の話聞くが、このまま継続してほしい。自分としては資格の取得や新しい本に触れることができ、良かったと思う。
- ・ない本を注文してもすぐ入るし、対応の早さに感謝しています。マイペースで利用できるのが現状のままでいいです。
- ・受験生なので、毎日通って閲覧席で勉強しています。烏山図書館は受験関連の本

(小論文対策の本など) や辞書が充実していてとても助かっています！受験が終わり、大学生になっても試験勉強やレポート作成などの時には、引き続き図書館を積極的に利用したいと思っています！！

- ・自分の本棚のように利用していて本当にありがたいです。近くに図書館があって充実した生活ができています。
- ・高価でなかなか個人では入手できない英語の Webster 3 版を寄贈したが、後程利用状況を Te1 で問い合わせたところ処分してしまったとのこと。こんなことになるなら、高校や大学に寄贈すればよかったと残念至極である。
- ・現状のサービスで満足しているのでこのまま続けていってほしいです。
- ・アンケートの電子化。
- ・パブリックサービスであるが、税金を使っている事には間違いない。⇒コスト意識がもっとあっても良いのでは？例えば、開館時間の短縮(途中休館)(昼食後とか)。貸出の有料化。
- ・アンケートを「サービス向上」に役立てて欲しい。毎年、意見集約、アンケートの集約にとどまっており、アンケートを実施したことでの変化が分からない。
- ・サービス向上と人材、一部の利害などの理由で民営化が進んでいるが、行政としての図書館の存在と意義を認識し、運営できる図書館であって欲しい。
- ・区の財政厳しい中、文化面の充実は大変良い。民間委託しても予算の使い方は変わらないだろうが専門業者に任せることと、区の責任のバランスが取れるよう期待します。
- ・子どもとお散歩すると図書館に寄りたがります。たくさん本があって楽しいそうです。これからも利用させていただきたいと思っています。よろしく願いします。
- ・図書室も充実させてほしい。
- ・赤字が生じる図書館運営を有料にしては・・・「受益者負担」真面目に考えましょう。なぜ図書館だけが冷暖房完備の部屋で「無料」利用できるのですか？子や孫に先送りするのですか？
- ・本の数も多く(小説)、職員の対応も感じが良く、館内も静かで大変満足に楽しませていただいております。図書館のおかげで生活が豊かになり、感謝しております。
- ・子どもに絵本を借りさせるために、長女、次女とで十年以上利用しています。いつもありがとうございます。なんでも変化させたり、拡大させたりすれば良いとは思いません。
- ・図書館の貸出履歴は個人のプライバシーです。その様な個人情報を外部の業者に扱わせるのは疑問です。
- ・区民の為には図書館は民間に委託して、正職の方々は年収に相応しい業務に就く

べきなのではないでしょうか。

- 充分満足しています。開館時間も長いし、ほしい本もすぐ外部から取り寄せていただき、子育てが終わった年代にとって、とても有り難い存在です。健康でいる限り勉強したいです。職員のみなさまいつもありがとうございます。
- いつも丁寧なサービスをありがとうございます。サービスの拡充より、現状のサービスの維持・向上に努めていただければ十分満足です。安易に開館時間の延長や、新規サービスを始めるより、現場の方がのびのび働けて、良い仕事をできる環境づくりに還元して頂ければと思います。利用者目線でも、webの使い勝手も良く、カウンター対応もいつも丁寧で、これ以上のことは特に望まないです。司書の方、いつもありがとうございます。
- 新設の図書館では、自動貸出機が導入されており、とても便利だと思いました。また、しばらく利用していない間に開館時間や貸出冊数も増えており、今はとても便利になり喜んでます。司書の方（受付業務）の人数も増えており、接客マナーもとても良く感心しています。各図書館が工夫を凝らし、〇〇コーナー等設けておられ、大いに利用させてもらっています。
- 公立の図書館として目指すべきところを大切に考えてほしい。時流にのって安易に民間活力導入に転じるのではなく、まずは公立図書館としての努力・工夫を重ねてほしい。
- 他の区立図書館（他の区の、という意味で）には行ったことが無いので一概には言えませんが、とても良い図書館が多いと思います。蔵書数にムラがありますが、予約すれば取り寄せてもらえますし、利用者としてはとてもありがたいです。メディアで報道される地方の図書館が集客に力を入れる為に様々な施策をされていて、今回このようなアンケートを実施されたのでしょうか？今後に期待します！
- カウンター業務が外注になり、サービスが全体的に向上しましたが、不測の事態への対応が弱い（権限がない）と思います。
- 世田谷区立図書館は、東京の他の自治体に比べて図書館が多く、資料が充実しているのが好きです。ただ、近年、直営の図書館が業務委託されるようになり、窓口での対応が直営館より機械的で冷たい感じがするので、これ以上業務委託の館を増やさないでほしいです。
- 昨今カフェなどを併設したりあるいは図書館自体をそのような空間に作り上げている例を見るが、あれは軽薄である。そのようなお金があれば、蔵書を充実させ、コンピュータによる検索能力を向上させてほしい。
- 世田谷区やるね。と他の区民に思われるような革新的なことをしてほしい。期待しています。
- 区内の大学、高校、中学、小学校とも連携し、知のリーダーやまとめ役になっていただきたいと考えます。

- ・前に区内図書館すべてを回ってみましたが、どこも素敵な図書館で区民の誇りです。もっと良くなることを願っております。
- ・いつもたくさんの本を予約し、返却・貸出にお手間をおかけしております。窓口ではいつもにこやかにご対応いただき、とても感謝しております。おかげさまで、子ども達は毎週土曜日に私が予約しておいた本を借りて帰って来るのをとても楽しみにしています。今後ともよろしく願いいたします。

## ○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うに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などのご意見もあります。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のご意見もありました。

### ●開館日・開館時間について

- ・いただいたご意見の多くは開館日・開館時間の拡大を求めるものでしたが、運営経費の増加や働き方改革の観点から、拡大するべきでないなどの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。

### ●延滞や督促、返却時の確認について

- ・貸出期間を守らない利用者に対し、督促の強化やペナルティを課すべきであるというご意見も多くあれば、少し遅れたぐらいで何度も電話で督促するのは税金の無駄遣いであるなどのご意見、何らかの事情があって遅れているのに杓子定

規に督促するのは利用者の立場に立っていないとのご意見もあります。

- ・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で不愉快とのご意見が多い一方で、書き込みや水濡れ等が多いので、もっと厳密にチェックをするべきとの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があれば、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、ショッピングセンター内にある図書館やフロア内に談話ができるカフェがある図書館などの他自治体の例をあげ、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ご意見もあります。特に、小さいお子さんの保護者からは、周りに気を使い小さな声で読み聞かせをしたり、子どもが騒ぎだしたりするとすぐ外に出たりしていても、他の利用者や職員から注意をされることが多く、図書館に行きづらくなったなどの意見も多くいただきました。

#### ● 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、民間委託されて開館時間が延長されたり職員の待遇が良くなったとのご意見もありました。

#### ● 図書館の広報や情報発信について

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

##### (既に実施しているサービスなど)

- ・「都立図書館から取り寄せできるのを、このアンケートではじめて知った」「図書館職員のおすすめの子ども本をホームページで紹介して欲しい」「図書館に新しく入った本をメールで知らせて欲しい」「館内の検索機でその図書館にある本だけを検索したい」など。

##### (本アンケート調査について)

- ・「アンケートの結果を公表するべき」「図書館を利用していない区民へのアンケートが必要」「毎年アンケートに回答しているが何一つ改善されていない」など。

- ・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」
    - ・月曜の開館一鳥山図書館・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、祝日の開館一地域図書室（平成 28 年）
    - ・開館時間の増一世田谷図書館（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一二子玉川・三軒茶屋（平成 27 年）
    - ・地域図書室への図書館情報システム導入一松沢・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）

## ○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。