令和３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４年４月
世田谷区教育委員会

目　　次

Ⅰ．調査の概要 1

1　調査の目的と方法 3
2　アンケート調査票（来館者調査） 5
3　Web 回答案内 9

Ⅱ．調査結果 11

1　回答者の属性について 12
2　世田谷区立図書館の利用状況 20
3　世田谷区立図書館に対する満足度 24
4　世田谷区立図書館に対する認知状況・要望・期待 44
5　指定管理者制度について 50
6　世田谷区立図書館を利用した感想 52
7　クロス集計 63
8　自由意見 73

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

（2）調査の方法

① 対象者の抽出方法

来館者調査については、令和 3 年 11 月 24 日（水）から 12 月 1 日（水）までの間、各図書館に来館された方（中学生程度以上）を対象としました。

② 調査の方法・期間

来館者調査の方法は、各図書館内に調査票を置き、掲示や声掛けにより回答を依頼し、記載された調査票を回収しました。また、調査票に印刷された二次元コード、及び各図書館内で配布した Web 回答案内の二次元コードにより、Web での回答も受け付けました。

図書館	調査期間
中央図書館 地域図書館(15) 地域図書室(5) 図書館カウンター(2)	令和 3 年 11 月 24 日（水）から 同年 12 月 1 日（水）まで Web 回答：12 月 15 日（水）まで 調査票回収：12 月 15 日（水）まで

※１ 「中央図書館」及び「地域図書館」について

・世田谷区立図書館条例に基づく図書館は中央図書館及び地域図書館である。

※２ 「地域図書室」と「図書館カウンター」について

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

※ 来館者調査については、令和元年度までは 2 日間の調査期間に図書館入口で利用者に調査票を手交していましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和 2 年度より直接手交をしない方式に変更するとともに、調査期間を増やしました。また、調査票や館内で配布した「Web 回答案内」に二次元コードを記載し Web での回答受付も行いました。なお、調査期間中の 25 日(最終木曜日)は中央図書館が館内整理日で休館だったほか、29 日（月曜日）が定期休館日の館もありました。

（３）配布数及び回収数

配布数	回収数	有効回収数	回収率
8,400	4,590	4,590	54.6%

■図書館別　配布数及び回収数

館名		配布数	回収数（紙）	Web 回答数	合計（紙＋Web）	有効回収数
来館者調査全体		8,400	2,529	2,061	4,590	4,590
1	中央図書館	600	43	56	99	99
2	梅丘図書館	350	73	43	116	116
3	世田谷図書館	400	234	139	373	373
4	砧図書館	400	344	286	630	630
5	奥沢図書館	350	74	34	108	108
6	玉川台図書館	400	119	100	219	219
7	代田図書館	400	47	27	74	74
8	烏山図書館	400	232	267	499	499
9	下馬図書館	350	145	54	199	199
10	深沢図書館	350	27	40	67	67
11	桜丘図書館	400	202	105	307	307
12	尾山台図書館	300	46	206	252	252
13	上北沢図書館	350	68	24	92	92
14	粕谷図書館	350	226	57	283	283
15	鎌田図書館	300	40	61	101	101
16	経堂図書館	400	104	78	182	182
17	松沢図書室	300	58	47	105	105
18	池尻図書室	300	39	61	100	100
19	野毛図書室	300	49	20	69	69
20	希望丘図書室	300	113	56	169	169
21	喜多見図書室	300	84	21	105	105
22	図書館カウンター二子玉川	400	106	194	300	300
23	図書館カウンター三軒茶屋	400	56	78	134	134
	図書館不明	－	－	7	7	7

※「配布数」には、「Web 回答案内」の配布数は含まれていません。

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

※「有効回収数」には、回収数から無効票（無記入の状態で回収された調査票）を除いた調査票及び Web 回答の数。また Web 回答で図書館名無回答が 7 件あり、有効回収とするが、館別の集計には含めない。

２アンケート調査票（来館者調査）

世田谷区立図書館についての来館者アンケートご協力のお願い

Web 回答 :12 月 15 日(水)まで
調査票回収 :12 月 15 日(水)まで

いつも世田谷区立図書館をご利用いただきありがとうございます。
令和 3 年 11 月 24 日（水）から 12 月 1 日（水）の間にご来館の皆様に、サービス向上の参考とするためのアンケート調査を行っております。
お忙しい中恐れ入りますが、答えられる範囲での回答で構いませんので、ご回答にご協力をお願いいたします。回答は、この用紙に直接記入していただくほか、右上の二次元コードまたは以下から Web でもご回答いただけます。

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

令和3年 11 月　世田谷区立図書館

【回答時間：5分程度】

問1　年齢をお答えください。（○は1つだけ）

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

問2　職業等をお答えください。（○は1つだけ）

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

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

1．世田谷区（　　）（　　）丁目
2．世田谷区外：（　　）

2）この図書館までの主な交通手段をお答えください。（○は1つだけ）

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

問4　本日、この図書館で何をする予定ですか。または、何をしましたか。（○はいくつでも）

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

問5　区立図書館を、どの程度の頻度で利用していますか。（○は1つだけ）

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

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

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

問7　世田谷区立図書館では、民間事業者に図書館の管理・運営を任せる指定管理者制度を平成 29 年度から経堂図書館に導入しており、来年4月からは烏山図書館、下馬図書館へも導入する準備を進めています。

1）指定管理者制度を導入する図書館が増えることをご存じでしたか。（○は1つだけ）

1.　烏山・下馬図書館に導入されることを知っていた	3.　知らなかった
2.　知っていたが、どこの図書館かは知らなかった	4.　知らなかったし、経堂図書館に導入されていることも知らなかった

2）指定管理者制度には、一般的に次のようなメリットの可能性があるとされています。導入された場合、どのようなことを期待しますか。（○は3つ程度）

1.　管理・運営にかかるコストが低い	5.　窓口応対などスタッフの接遇が良い
2.　開館日・開館時間が拡大する	6.　スタッフに司書資格保持者が増える
3.　民間事業者のノウハウを活用した図書館サービスの向上	7.　わからない
4.　民間事業者の創意工夫による館独自の新たなサービス	8.　特に期待することはない

3）指定管理者制度には、一般的に次のようなデメリットの可能性があるとされています。導入された場合、どのようなことに不安を感じますか。（○は3つ程度）

1.　利益重視になり必要な図書館サービスが低下する	5.　図書館の公共性や個人情報保護が心配
2.　図書館（事業者）によりサービス内容・種類に差が生じる	6.　区の図書館運営の知識やノウハウが失われる
3.　非正規雇用のスタッフが多く、入れ替わりが多いため、人材が育たない	7.　わからない
4.　最長5年で事業者が代わるため、運営のノウハウが引き継げない	8.　特に不安なことはない

問8　区立図書館の、満足度についてお聞きします。（○は各項目1つずつ）

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

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

※1：貸し出し期間は2週間です　　※2：全館で合計 15 冊までです。

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

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

※裏面に続きます

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

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

問11　図書館を利用して、どのように感じましたか。（○は各項目１つずつ）

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

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

ご協力ありがとうございました。

調査票は備え付けの回収箱にお入れいただくか、窓口職員にお渡しくださいますようお願い申し上げます。
なお、調査結果につきましては、令和4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。

3Web 回答案内

世田谷区立図書館
来館者アンケートのお願い

いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。
令和３年 11 月 24 日から 12 月 1 日にご来館の皆様に、
サービス向上の参考とするためのアンケート調査を行っております。ご回答にご協力をお願いいたします。

Web 回答期限：12 月 15 日（水）まで

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

紙の調査票でも回答ができます。ご入用の方は職員までお声掛けください。

世田谷区立図書館

Ⅱ．調査結果

報告書の見方

1　調査の数値

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

（2）　質問に対する回答の選択肢が複数の場合、回答者数を分母として比率（%）を計算しているため、選択肢の数値（%）を合計すると 100%以上となっています。

2　図表の見方

（1）　本報告書では、回答すべき箇所が回答されていないものは「無回答」として扱います。

（2）　本報告書では、回答する必要のない箇所及び回答すべき箇所でないところを回答している場合は「非該当」として扱います。

（3）　グラフの中で、アンケート調査票の選択肢の文章が長い場合、要約して短く表現している場合があります。

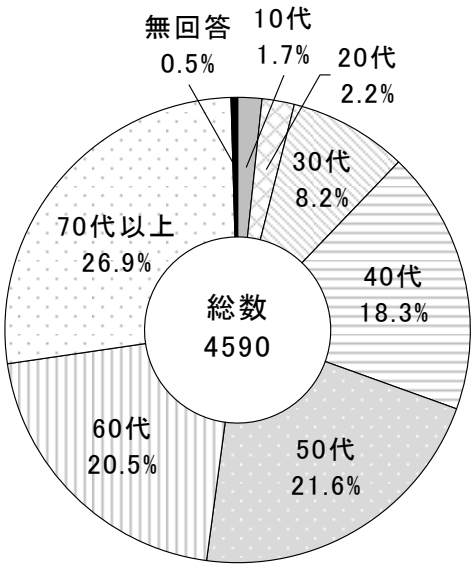
（4）　帯グラフの場合、原則として回答者が 0 の場合には 0 を表記していません。

１回答者の属性について

１－１基本属性（全体）

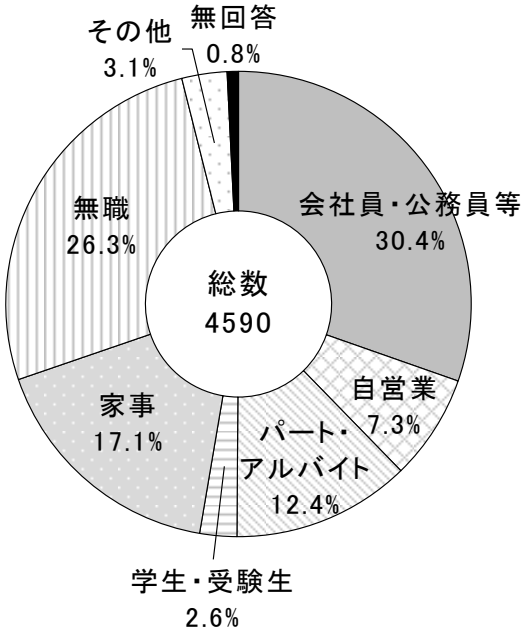
○年齢

年齢については、「70 代以上」が 26.9%と最も多く、次いで「50 代」が 21.6%、「60 代」が 20.5%となっています。



○職業

職業については、「会社員・公務員等」が 30.4%と最も多く、次いで「無職」が 26.3%、「家事」が 17.1%となっています。

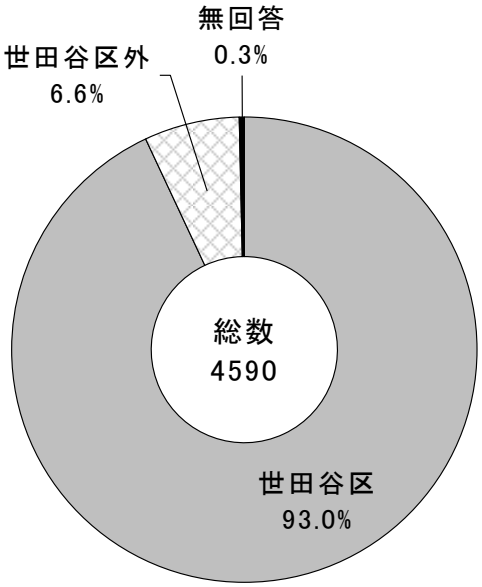


○居住地域

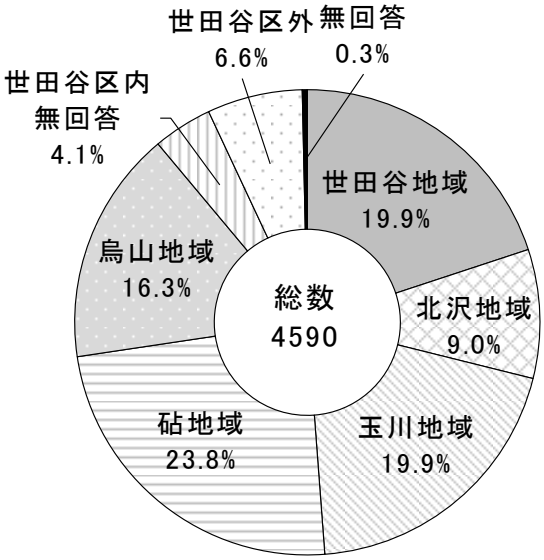
居住地域については、「世田谷区」が 93.0%、「世田谷区外」が 6.6%となっています。

地域別については、「砧地域」が 23.8%と最も多く、次いで「世田谷地域」、「玉川地域」がともに 19.9%となっています。

【居住地域】

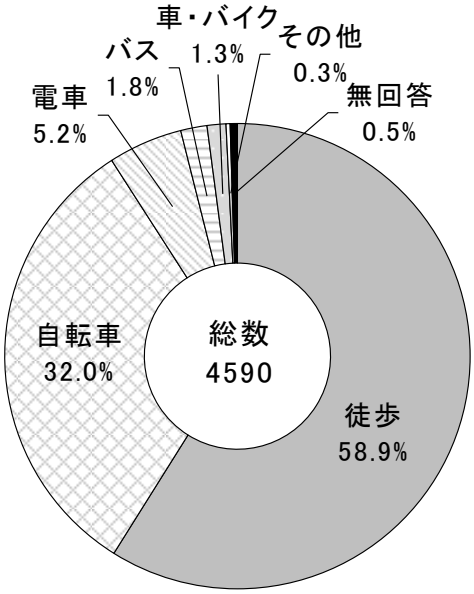


【地域別】



○図書館までの主な交通手段

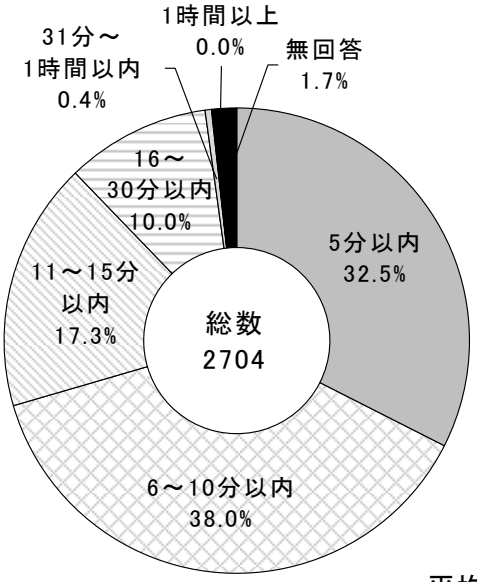
図書館までの主な交通手段については、「徒歩」が 58.9%と最も多く、次いで「自転車」が 32.0%、「電車」が 5.2%となっています。



○図書館までの所要時間（主な交通手段が徒歩の方のみ）

主な交通手段が徒歩の方における、図書館までの所要時間については、「6～10 分以内」が 38.0%と最も多く、次いで「5 分以内」が 32.5%、「11～15 分以内」が 17.3%となっています。

また、平均所要時間（徒歩）については、8.6 分となっています。



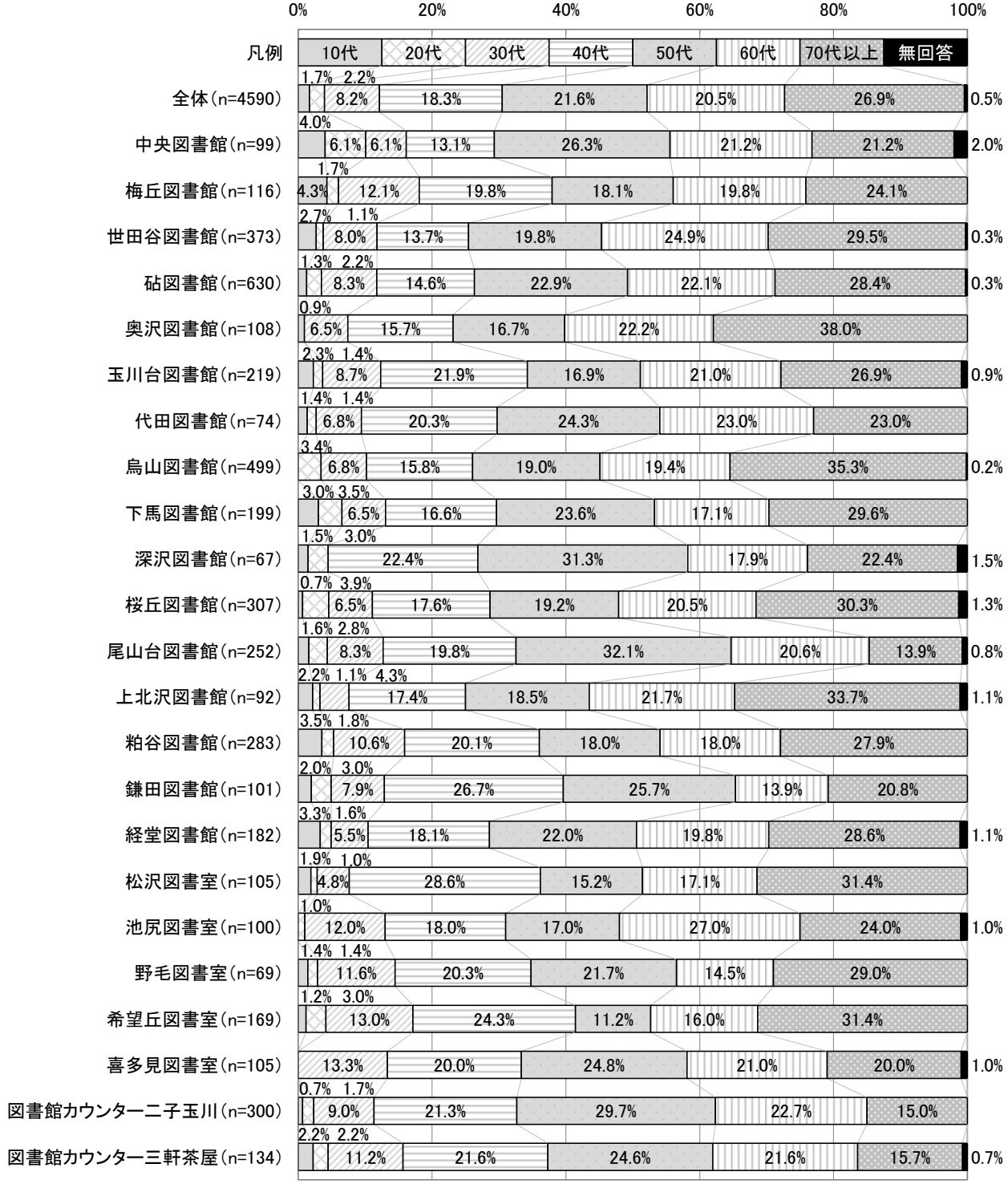
平均所要時間（徒歩）
8.6分

１－２基本属性（利用図書館別）

○年齢

「60 代」と「70 代以上」が多い傾向があるのは、奥沢図書館で 60.2%、次いで、上北沢図書館で 55.4%、烏山図書館で 54.7%となっています。

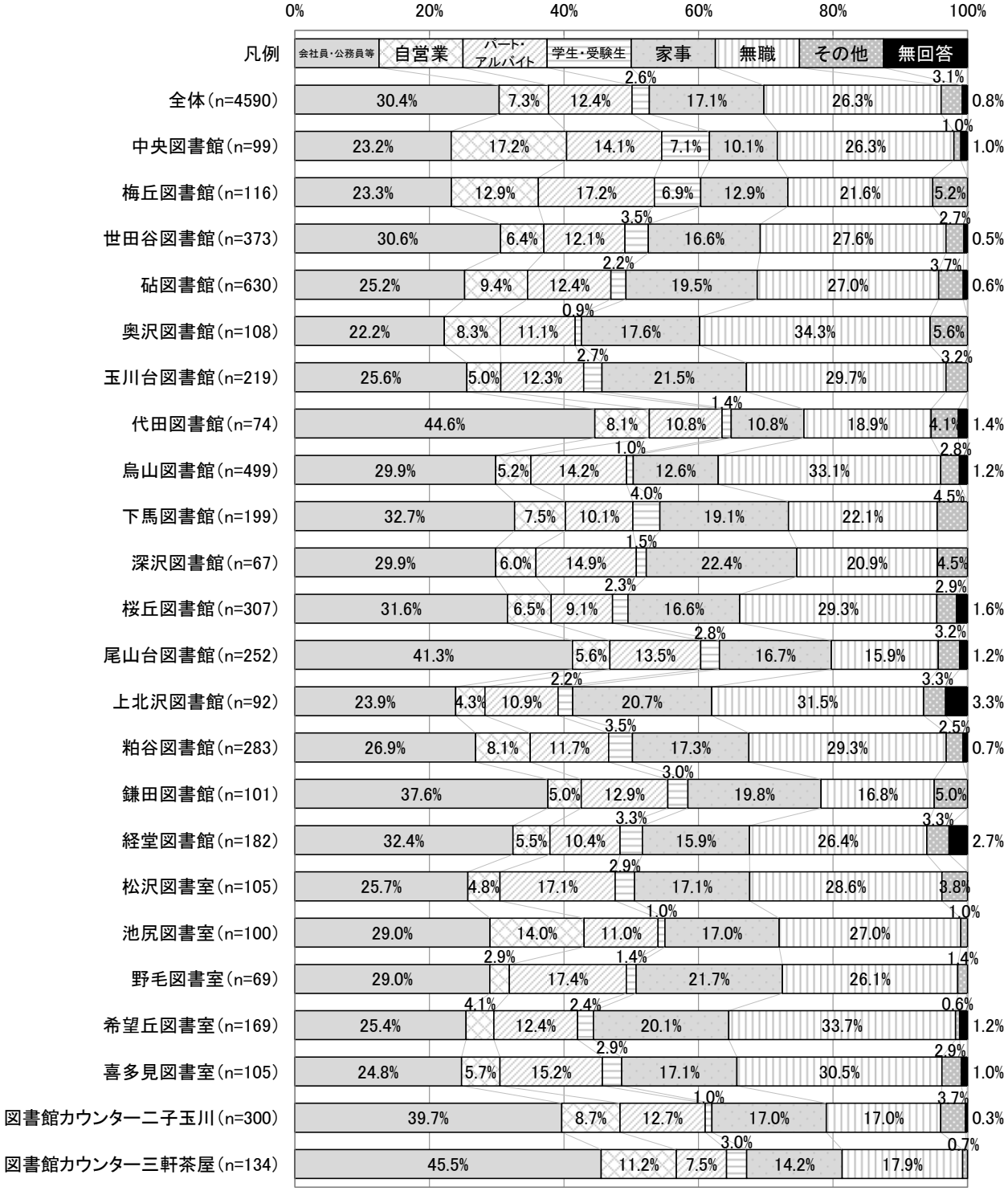
「10 代」から「50 代」までの割合が多い傾向にあったのは、鎌田図書館 65.3%、次いで、尾山台図書館 64.6%、図書館カウンター二子玉川で 62.4%となっています。



○職業

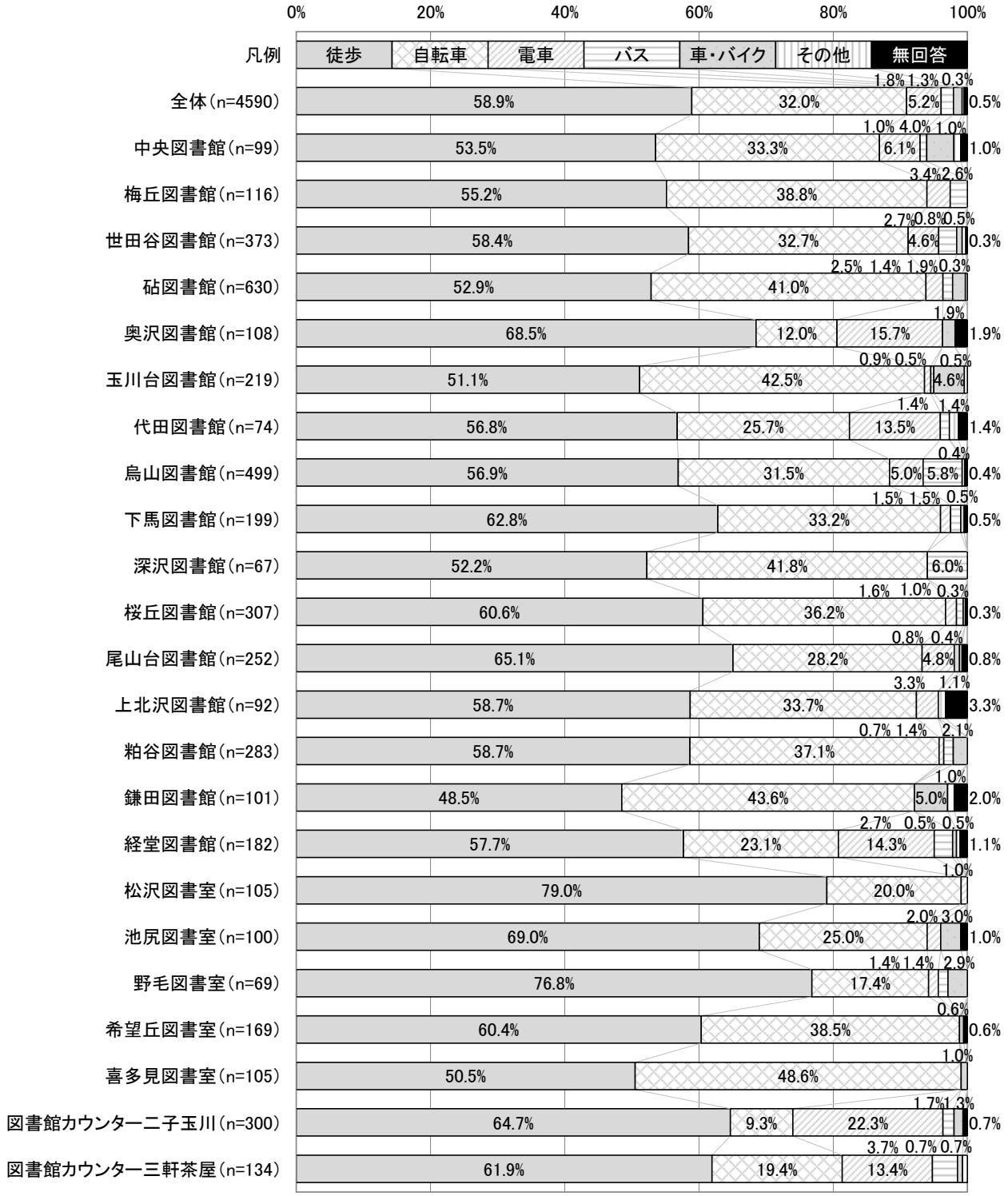
全体として「会社員・公務員等」が多い傾向にあり、その中でも「会社員・公務員等」が4割以上と多かったのは、図書館カウンター三軒茶屋、代田図書館、尾山台図書館です。

「会社員・公務員等」以外では、「家事」で深沢図書館、野毛図書室、玉川台図書館、上北沢図書館、希望丘図書室が2割以上となっています。



○図書館までの主な交通手段

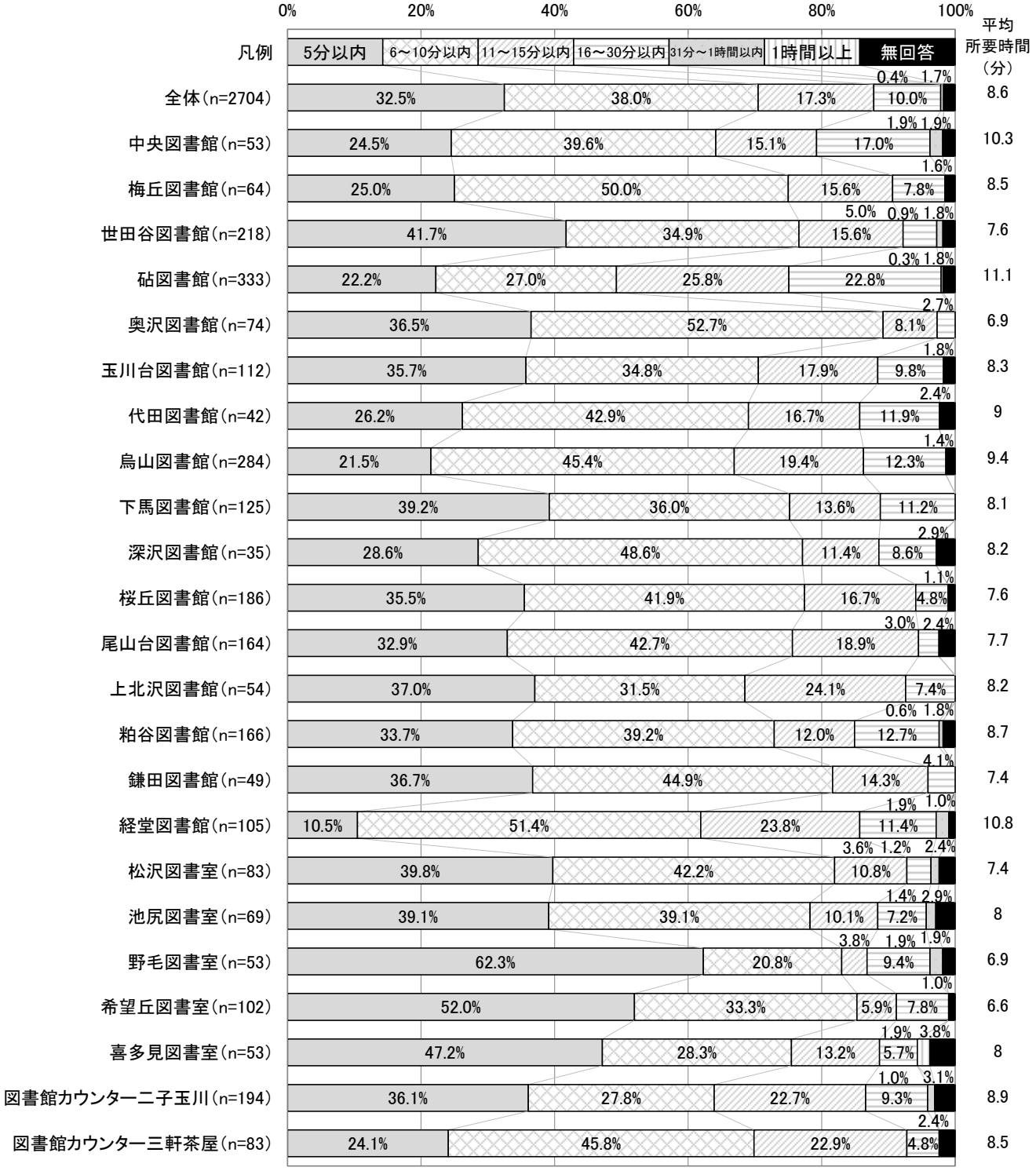
図書館までの主な交通手段については、ほとんどの館で「徒歩」の割合が多くなっています。「徒歩」の割合が７割以上だったのは、松沢図書室で 79.0%、野毛図書室で 76.8%となっています。



○図書館までの所要時間（主な交通手段が徒歩の方）

図書館までの平均所要時間については、最も短かったのが希望丘図書室で 6.6 分です。次いで奥沢図書館と野毛図書室の 6.9 分となっています。

また、平均所要時間が最も長かったのは、砧図書館で 11.1 分です。次いで経堂図書館の 10.8 分です。

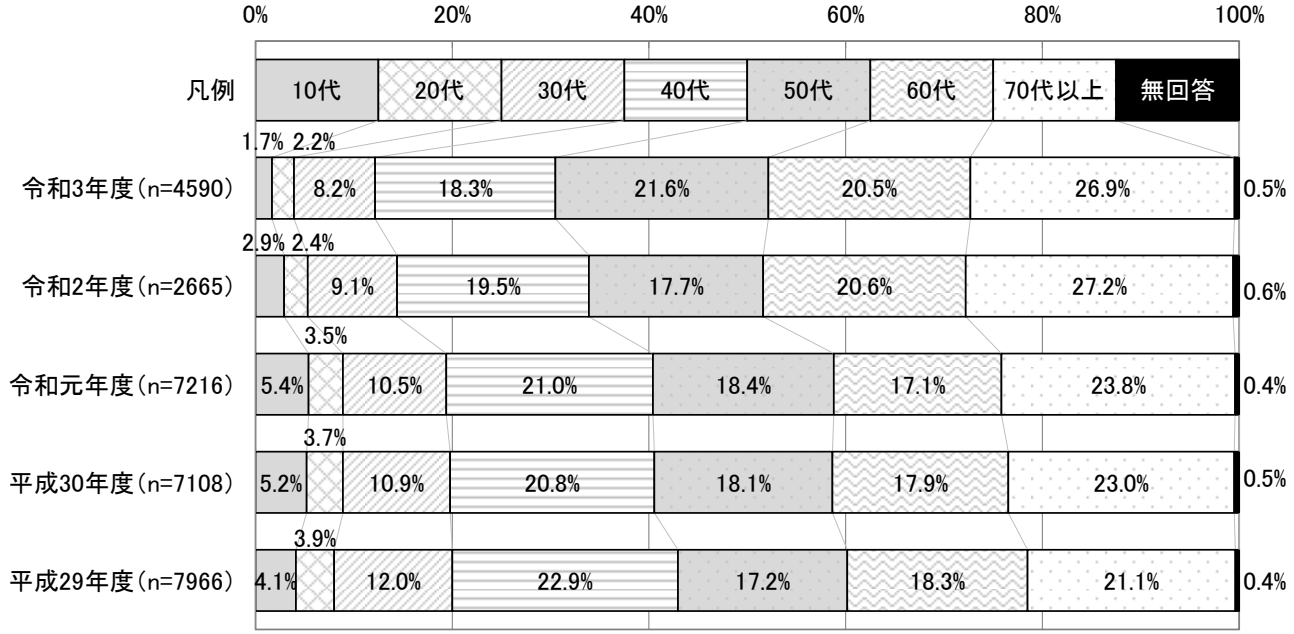


１－３基本属性（年度推移）

○年齢

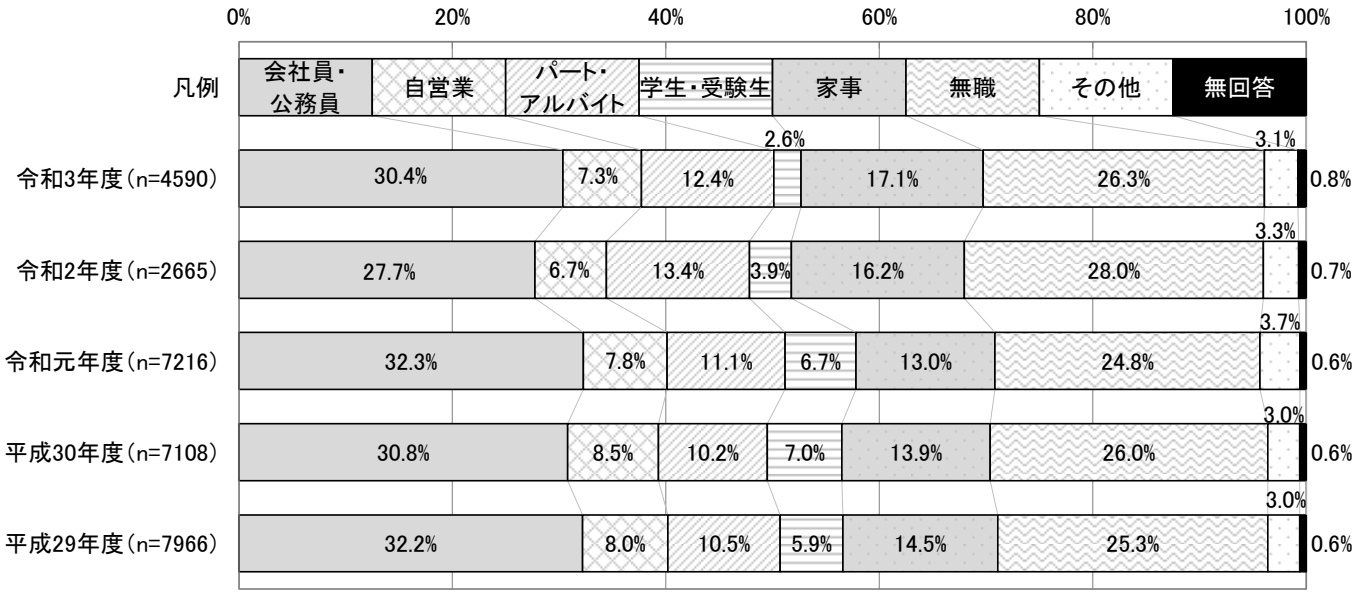
年齢では、「50 代」が増加傾向になっており、「60 代」「70 代以上」は横ばいとなっています。

また、「10 代」、「20 代」、「30 代」は減少傾向となっており、過年度と比較しても最も低くなっています。



○職業

職業については、年度による差はほとんどありませんが、令和２年度に減少した「会社員・公務員」が 2.7 ポイント増加し、反対に令和２年度に増加した「無職」が 1.7 ポイント減少しています。



２世田谷区立図書館の利用状況

２－１世田谷区立図書館の利用状況

○図書館で行なうこと

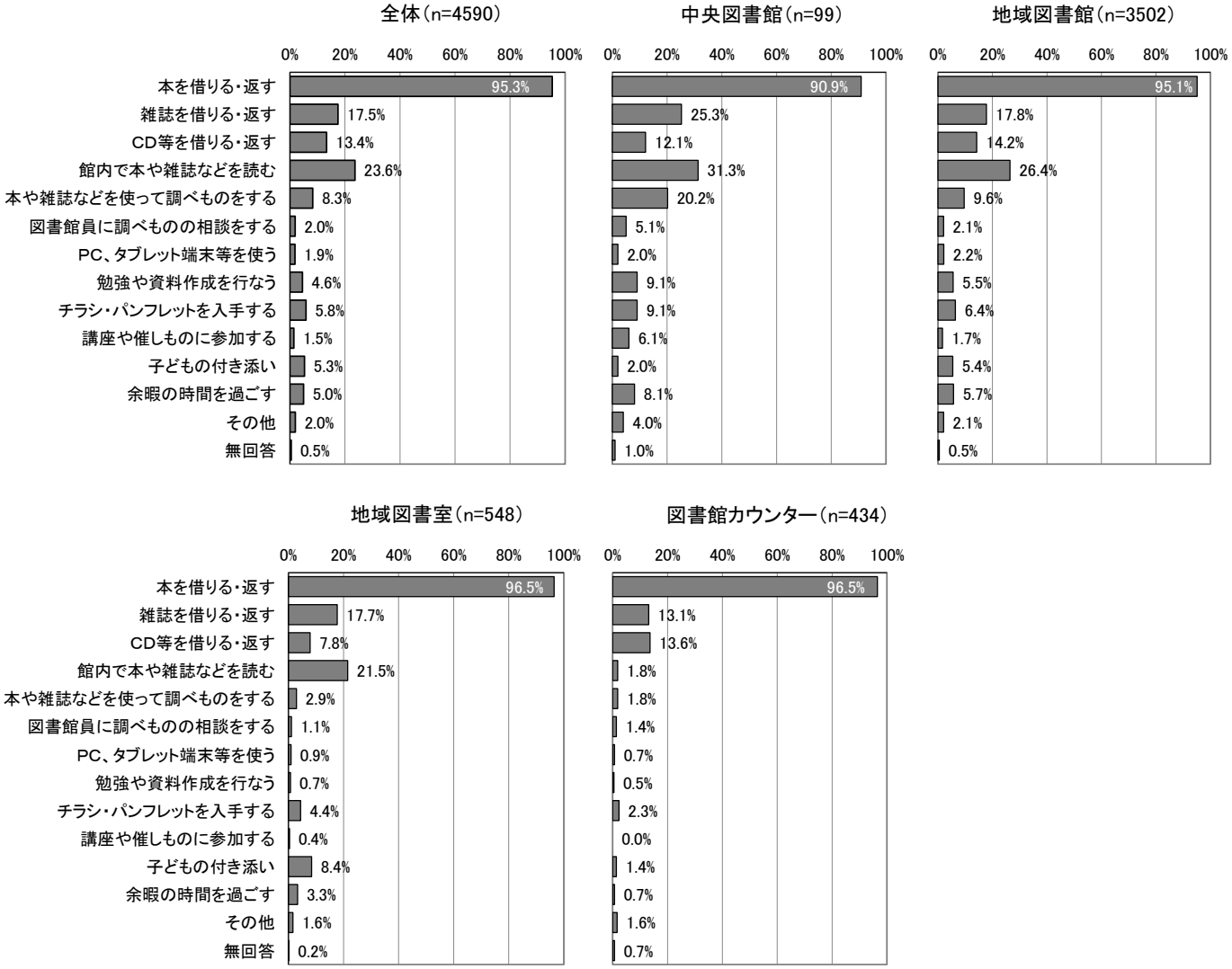
問４　本日、この図書館で何をする予定ですか。または、何をしましたか。
（○はいくつでも）

図書館で行なうことについては、全図書館合計（以下、「全体」とする。）で「本を借りる・返す」が 95.3％で最も多く、次いで「館内で本や雑誌などを読む」が 23.6％となっており、1 位と 2 位で大きな差が見られます。

中央図書館では「勉強や資料作成を行なう」や「チラシ・パンフレットを入手する」などが全体と比べて多い傾向にあります。

地域図書館では全体と大きく変わりませんが、「ＰＣ、タブレット端末等を使う」で 2.2％と全体と比べて多くなっています。

地域図書室は「ＣＤ等を借りる・返す」が全体と比較して少なくなっています。図書館カウンターはその特質上、「本を借りる・返す」に集中が見られます。

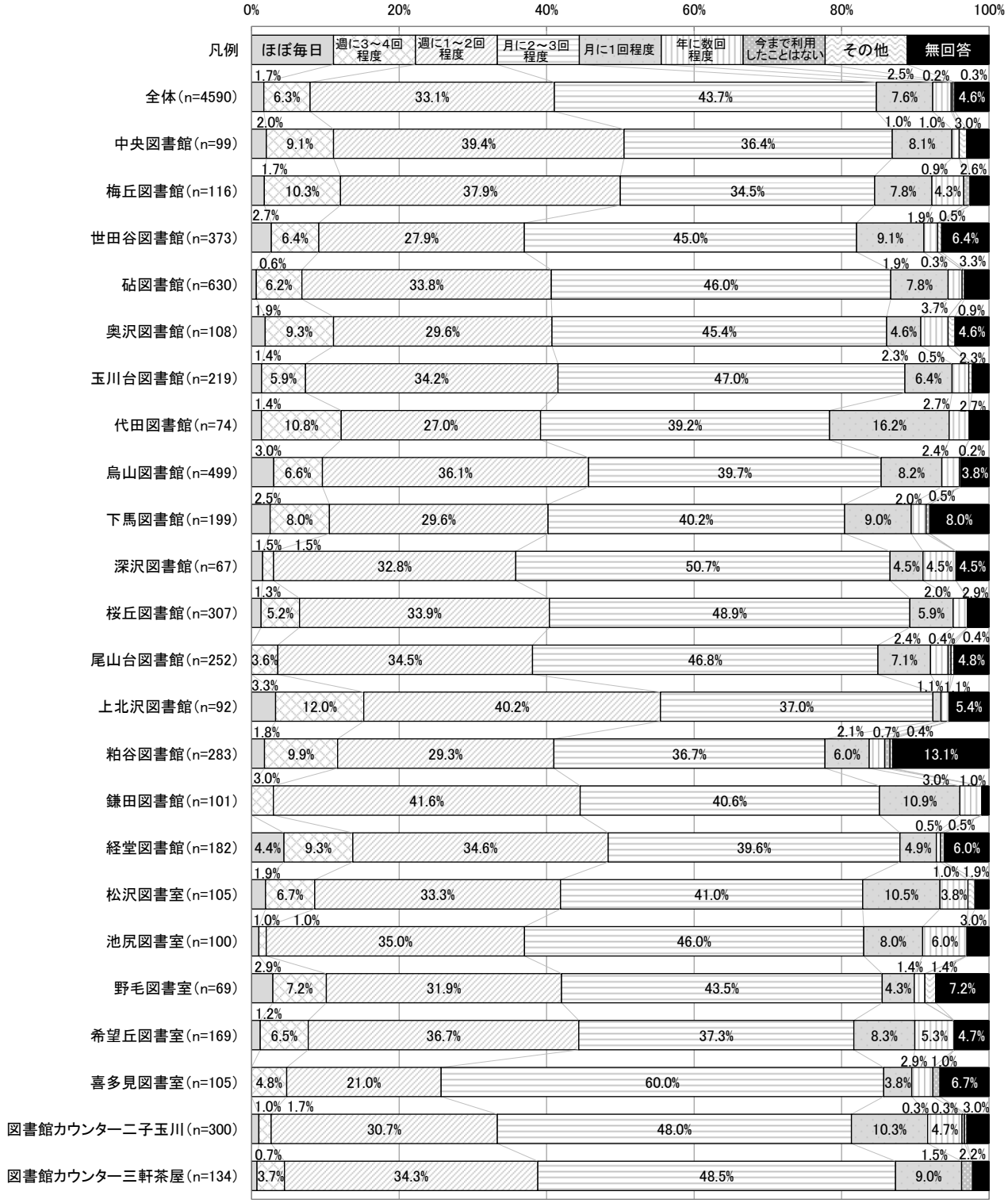


○図書館の利用頻度

問５　区立図書館を、どの程度の頻度で利用していますか。（○は１つだけ）

図書館の利用頻度については、全体で「月に 2～3 回程度」が 43.7％と最も多く、次いで「週に 1～2 回程度」で 33.1％、「月に 1 回程度」で 7.6％となっており、2 位と 3 位で大きな差が見られます。

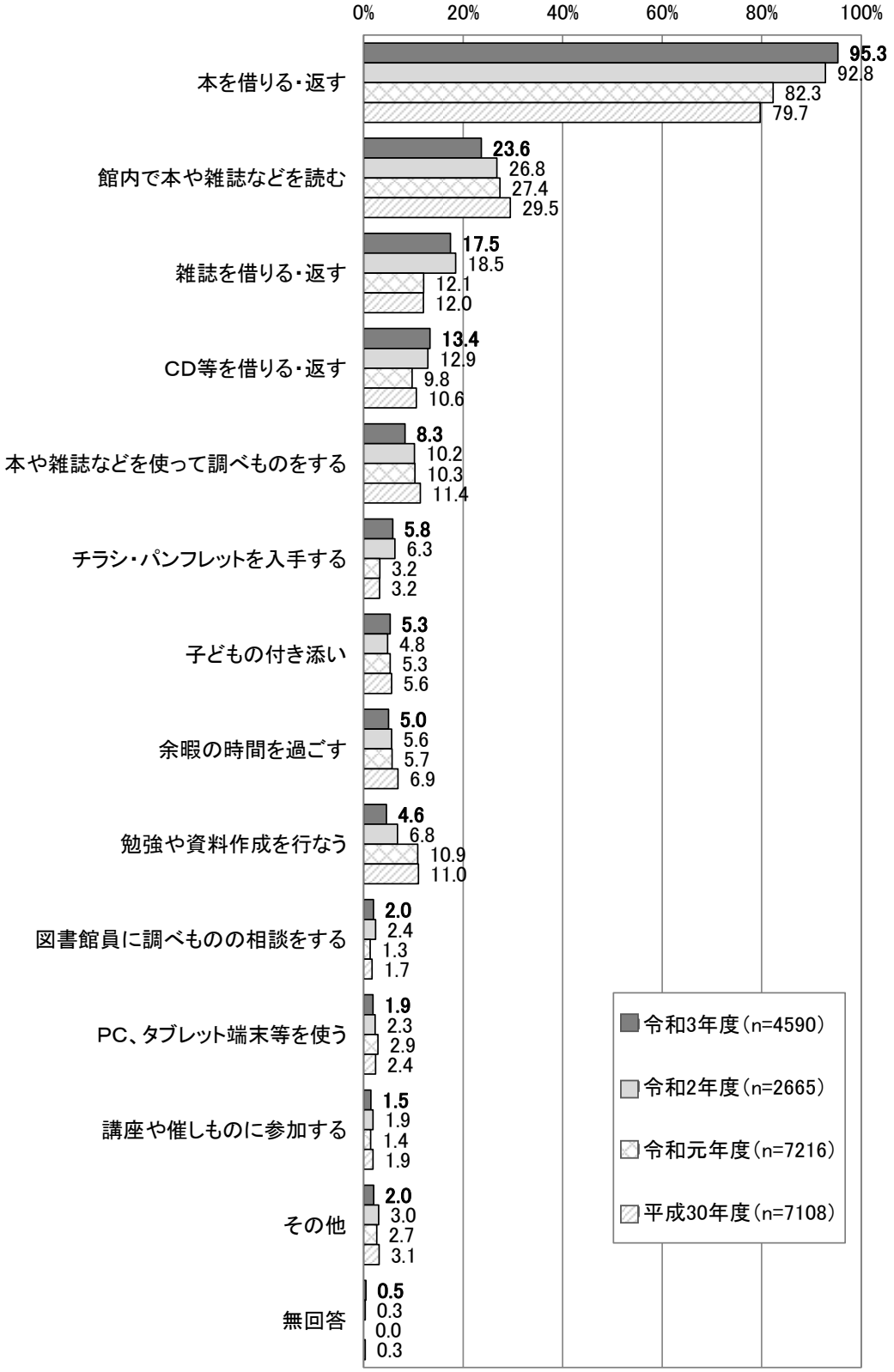
また、「今まで利用したことはない」の割合が最も多かったのは、図書館カウンター三軒茶屋で 1.5％です。反対に「ほぼ毎日」の割合が最も多かったのは、経堂図書館で 4.4％です。



２−２世田谷区立図書館の利用状況（年度推移）

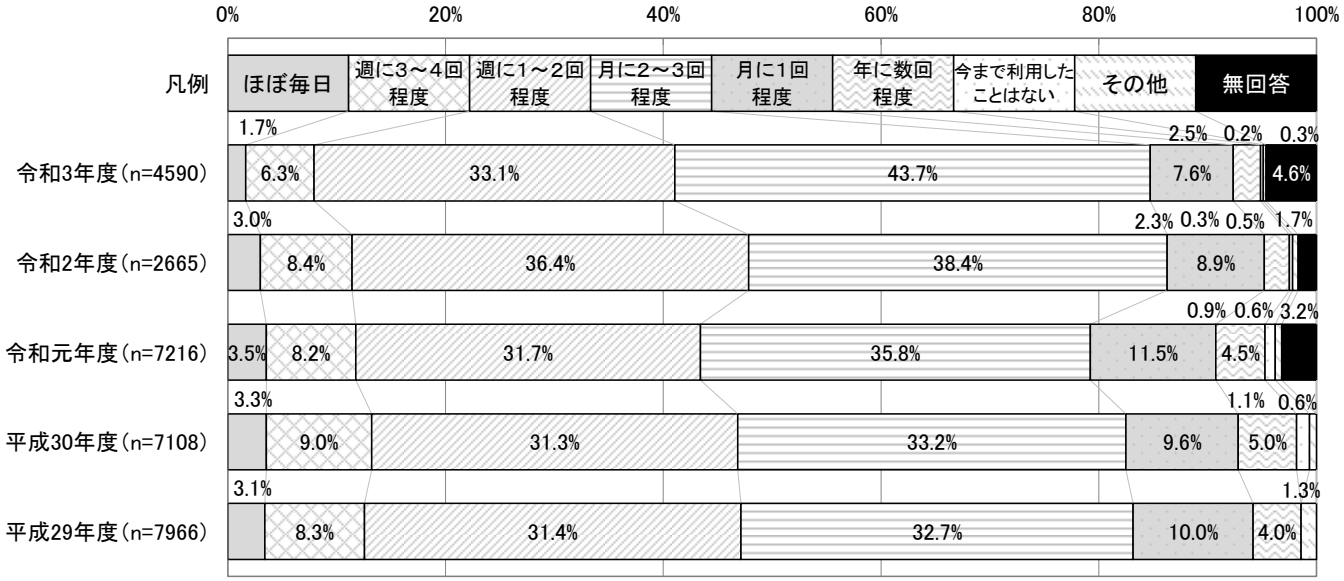
○図書館で行なうこと

図書館で行なうことについては、「本を借りる・返す」「ＣＤ等を借りる・返す」が増加傾向にあります。また、「館内で本や雑誌などを読む」、「本や雑誌などを使って調べものをする」、「余暇の時間を過ごす」、「勉強や資料作成を行なう」では平成 30 年度から令和 3 年度にかけ、減少傾向になっています。



○図書館の利用頻度

図書館の利用頻度については、平成 29 年度から令和 2 年度では「ほぼ毎日」の割合が 3%程度となっていましたが、令和 3 年度には 1.7%と減少しています。



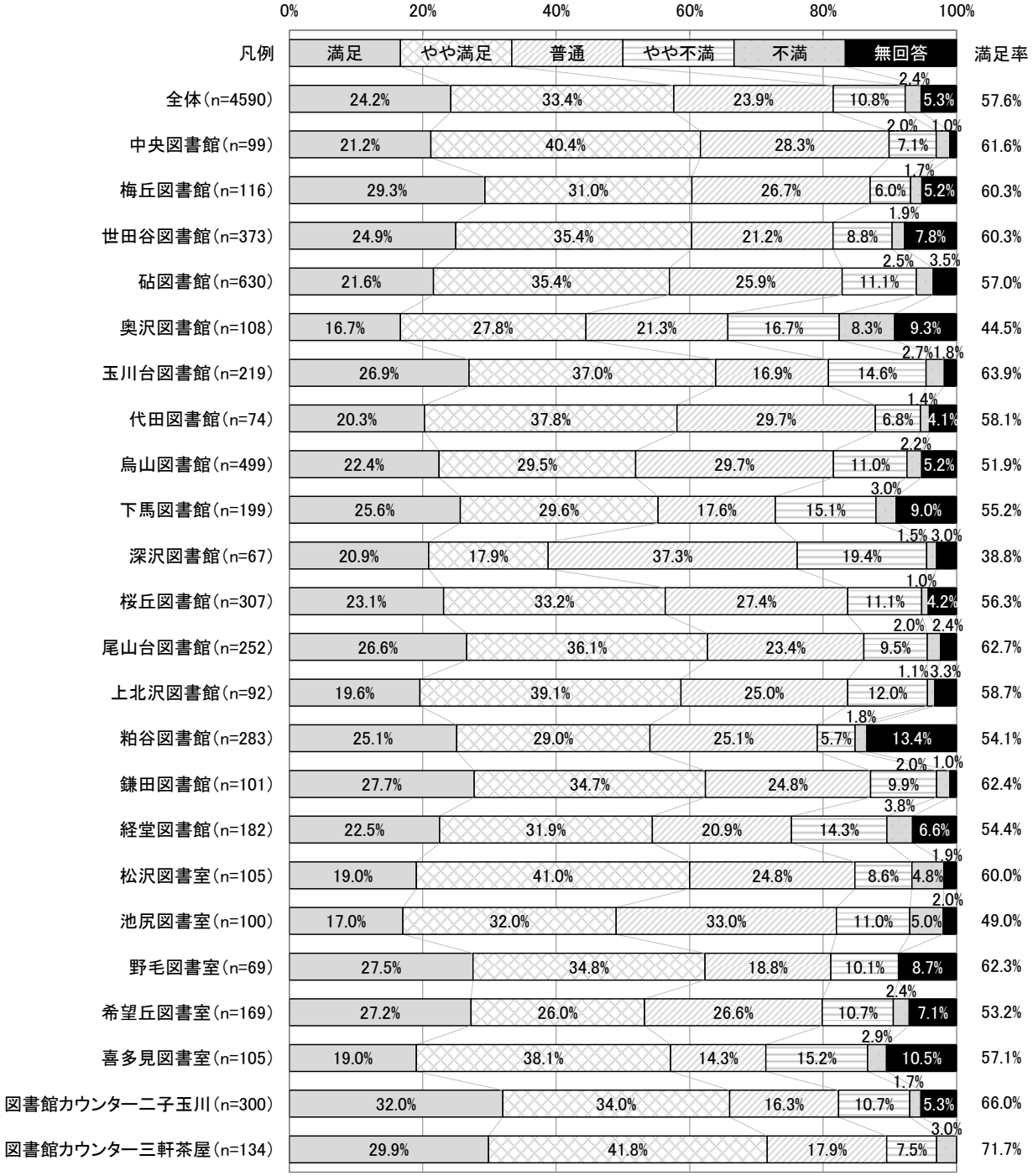
３世田谷区立図書館に対する満足度

○図書館に対する満足度

問８　区立図書館の満足度についてお聞きします。（○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ください。

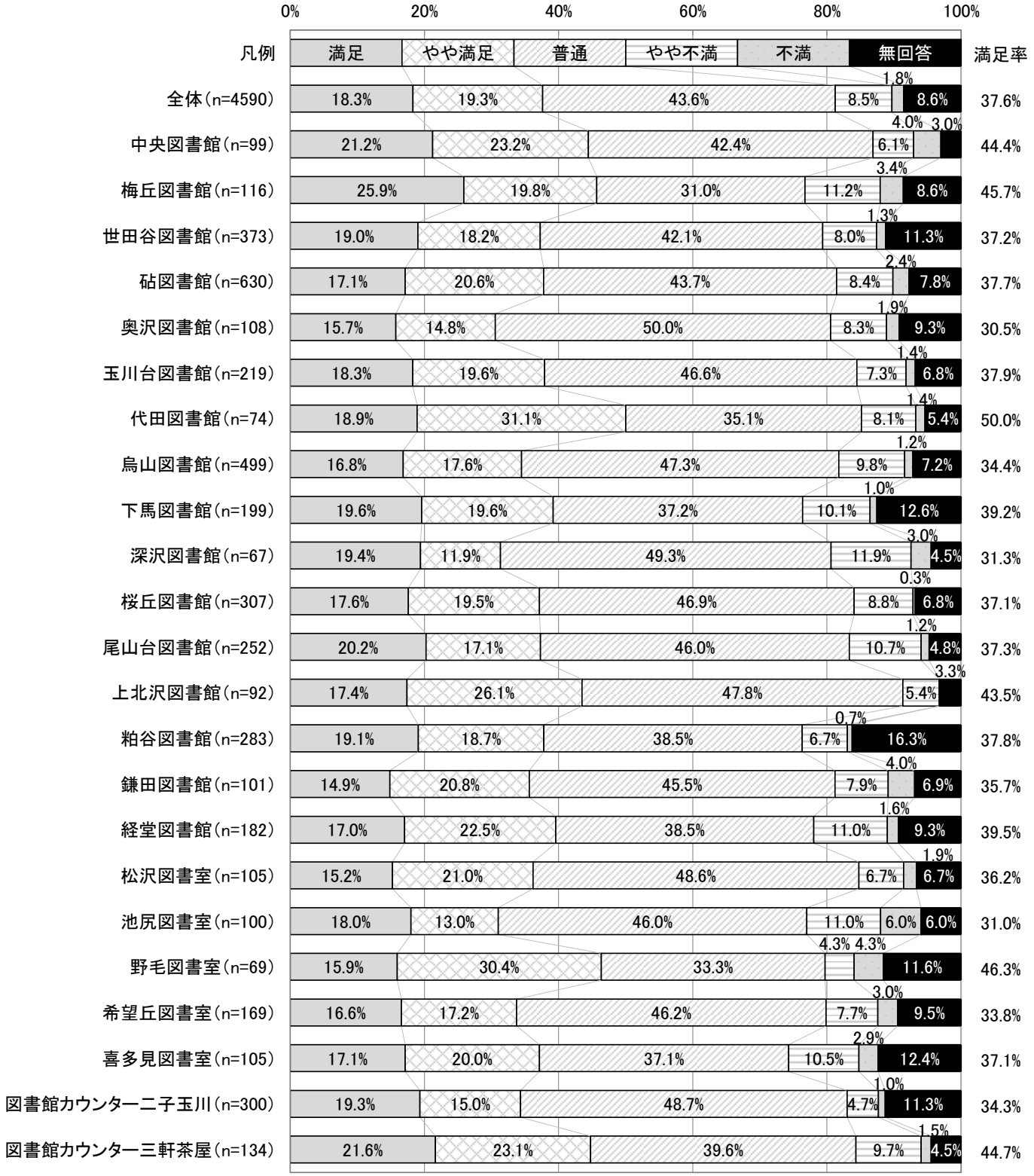
（１）本の種類や数について

本の種類や数については、全体の「満足」と「やや満足」の合計値（以下「満足率」とする。）は 57.6％となっています。館別の上位については、図書館カウンター三軒茶屋で 71.7％、図書館カウンター二子玉川で 66.0％、玉川台図書館で 63.9％と続きます。



（２）雑誌、新聞の種類や数について

雑誌、新聞の種類や数については、全体の満足率は 37.6％です。館別の上位は代田図書館で 50.0％、野毛図書室で 46.3％、梅丘図書館で 45.7％、図書館カウンター三軒茶屋で 44.7％と続きます。

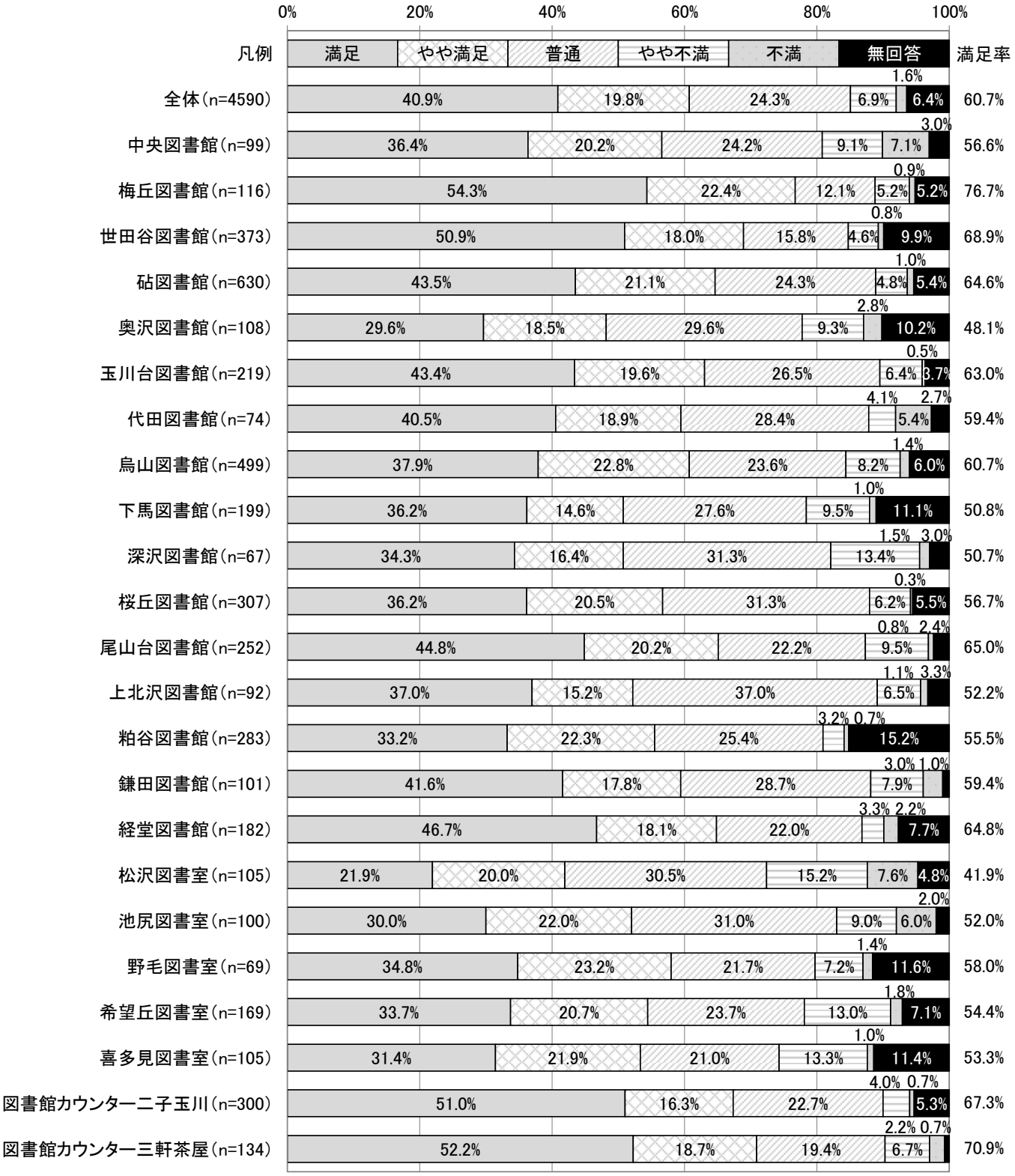


（３） 開館日について

開館日については、全体の満足率は 64.0％です。館別の上位は梅丘図書館で 75.8％、尾山台図書館で 73.8％、図書館カウンター三軒茶屋で 72.4％、世田谷図書館で 72.1％と続きます。

（４） 開館時間について

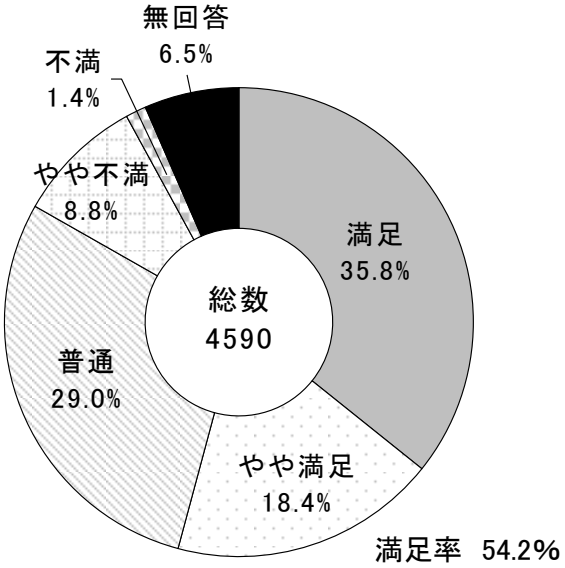
開館時間については、全体の満足率は 60.7%です。館別の上位は梅丘図書館で 76.7%、図書館カウンター三軒茶屋で 70.9%、世田谷図書館で 68.9%、図書館カウンター二子玉川で 67.3%と続きます。



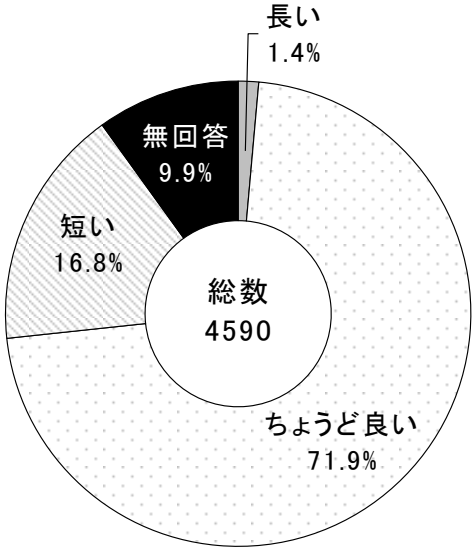
（５） 本を借りられる期間について（貸出期間は 2 週間です。）

本を借りられる期間については、満足率が 54.2%に対し、「不満」「やや不満」の合計値（以下、「不満率」とする。）は 10.2%となっています。また、借りられる期間の長さについては、「ちょうど良い」が 71.9%と最も多く、次いで「短い」が 16.8%、「長い」が 1.4%となっています。

本を借りられる期間に対する満足度



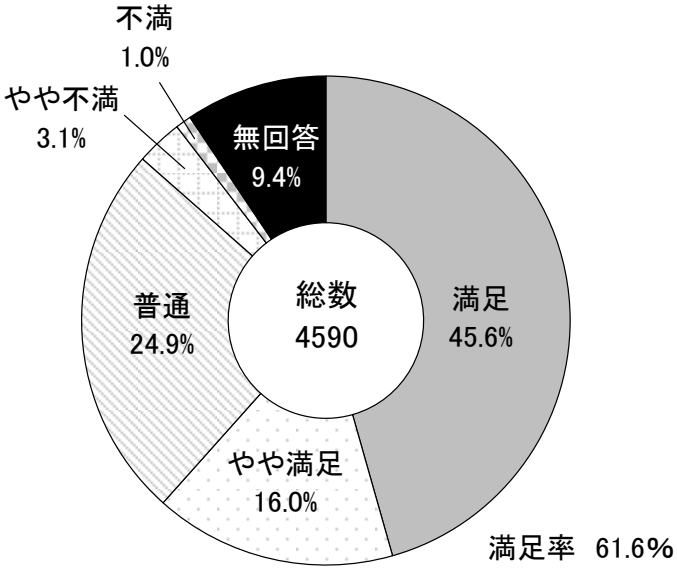
借りられる期間についての評価



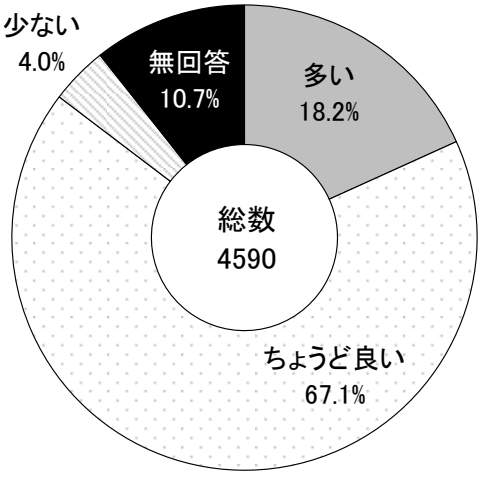
（６） 本を一度に借りられる冊数について（全館で合計 15 冊です。）

本を一度に借りられる冊数については、満足率が 61.6%に対し、不満率は 4.1%となっています。また、借りられる冊数の多さについては、「ちょうど良い」が 67.1%と最も多く、次いで「多い」が 18.2%、「少ない」が 4.0%となっています。

本を一度に借りられる冊数に対する満足度

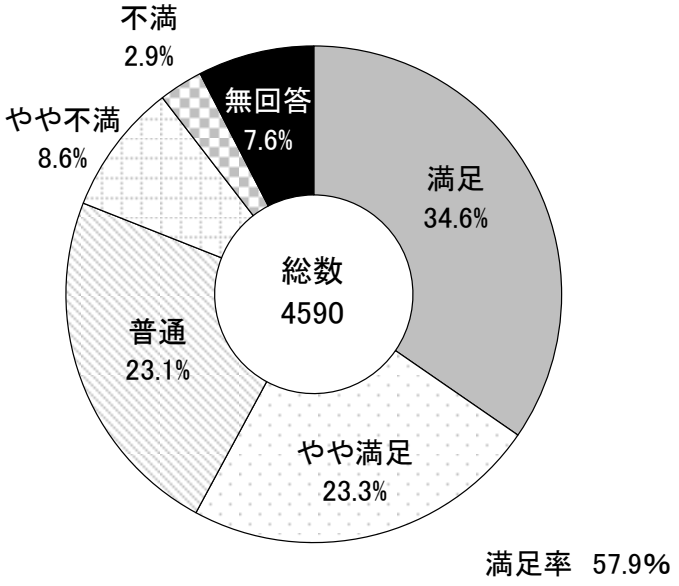


本を一度に借りられる冊数についての評価



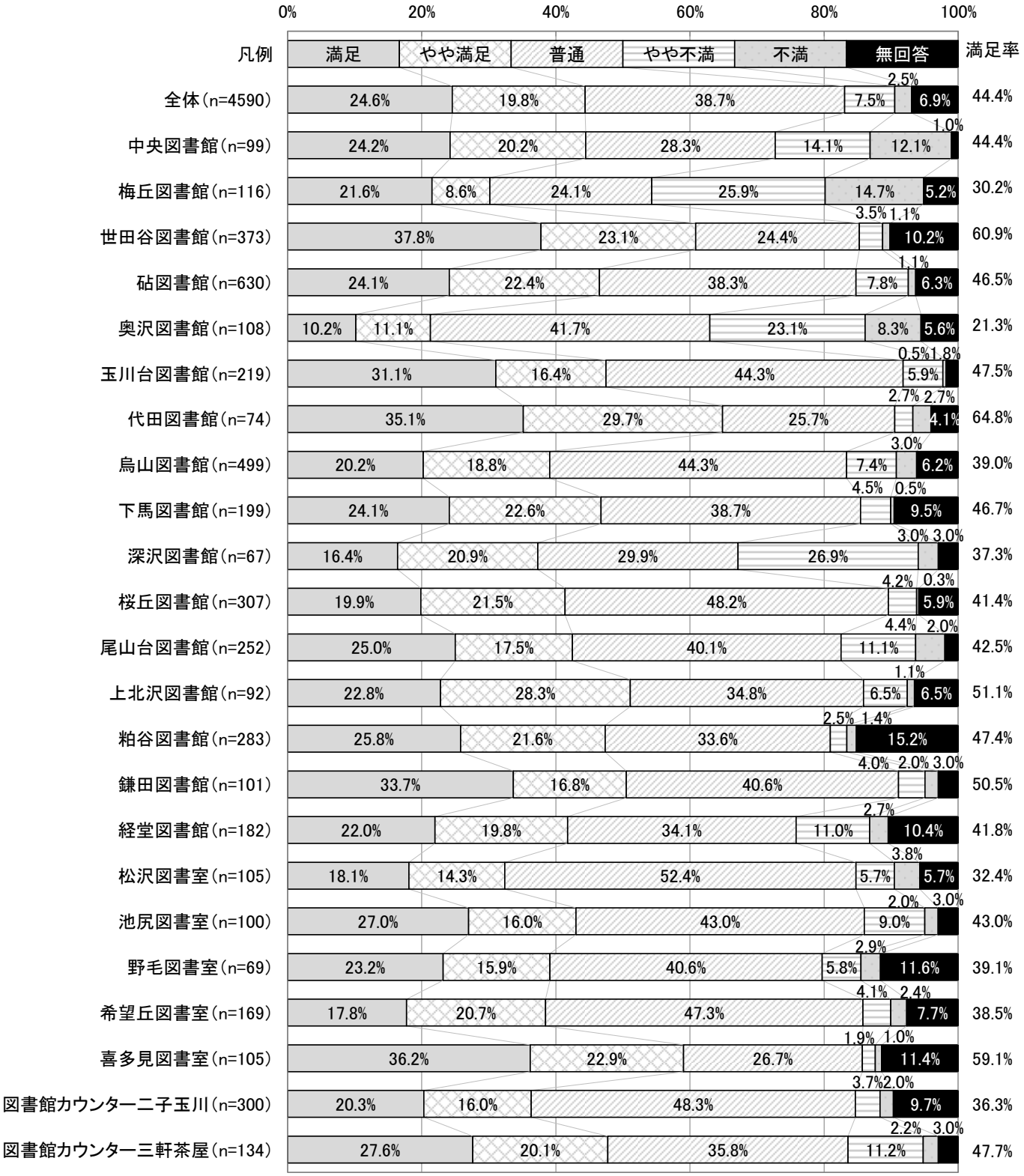
（７） 本のリクエスト・予約サービスについて

本のリクエスト・予約サービスについては、満足率が 57.9%に対し、不満率は 11.5%となっています。



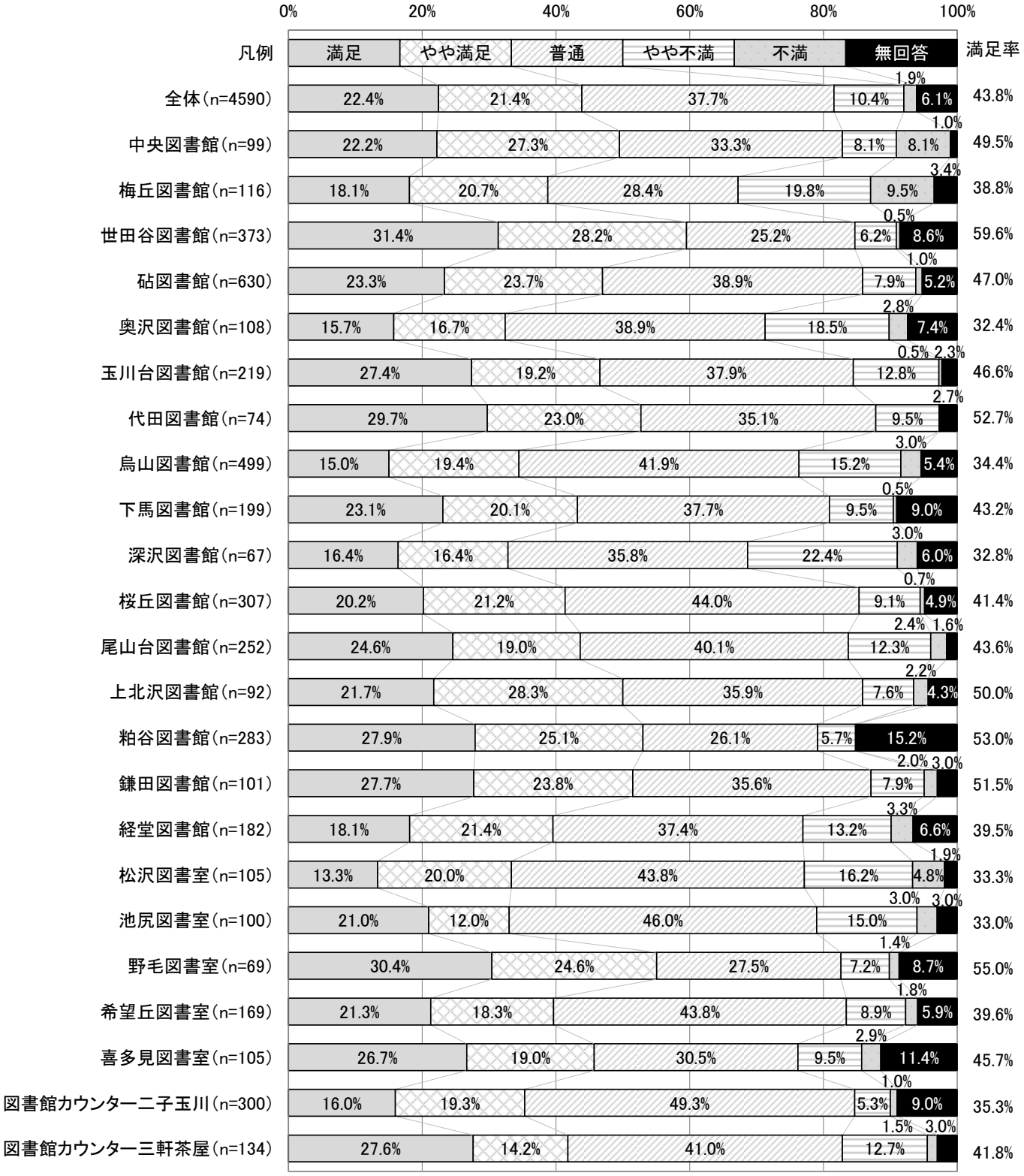
（８）図書館の施設や設備（照明やトイレ、バリアフリー、サイン等）について

図書館の施設や設備については、全体の満足率は 44.4％です。館別の上位は代田図書館が 64.8％、世田谷図書館が 60.9％、喜多見図書室で 59.1％、上北沢図書館で 51.1％と続きます。



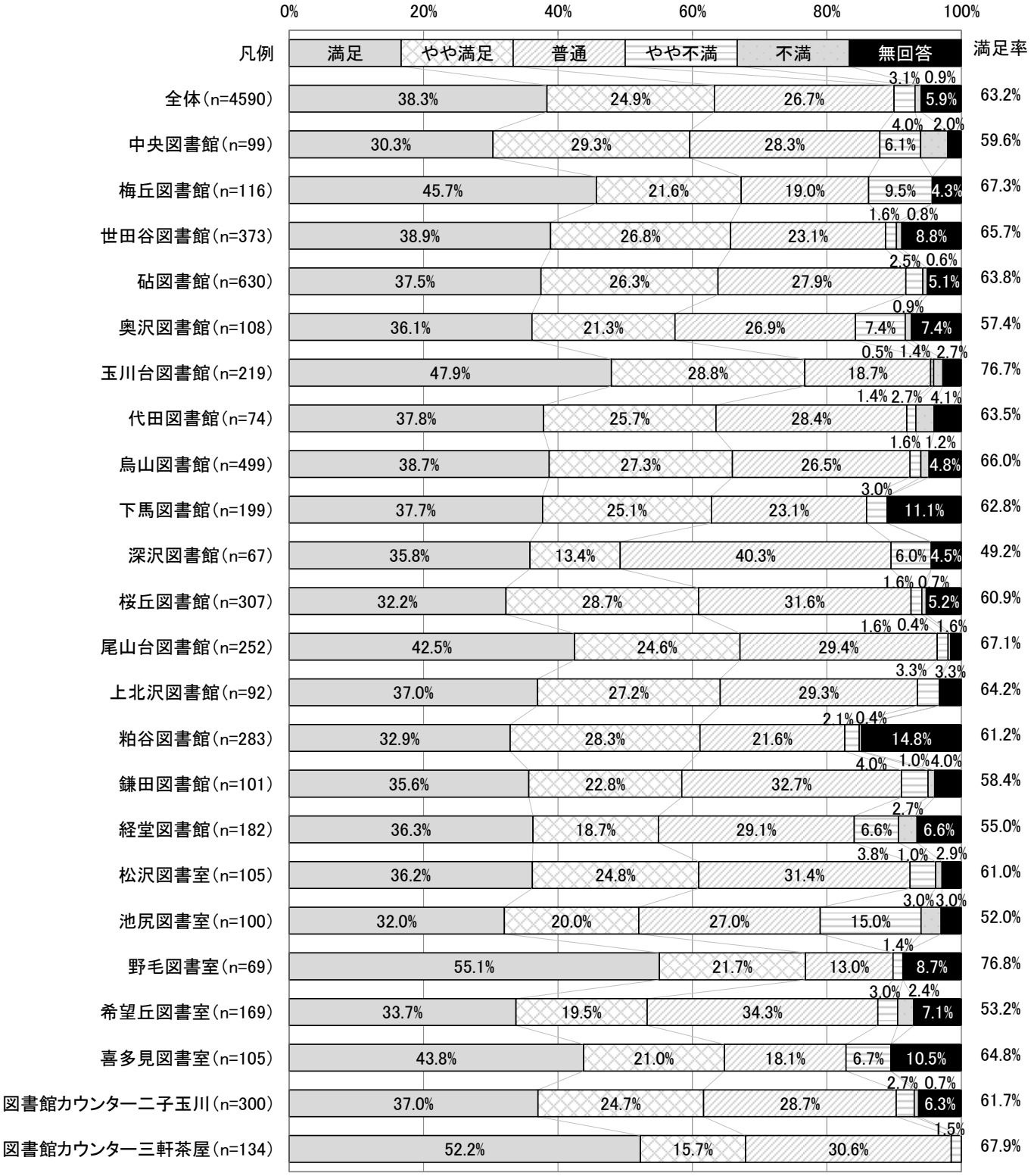
（９）図書館内の居心地について

図書館内の居心地については、全体の満足率は 43.8％です。館別の上位は世田谷図書館で 59.6％、野毛図書室で 55.0％、粕谷図書館で 53.0％、代田図書館で 52.7％と続きます。



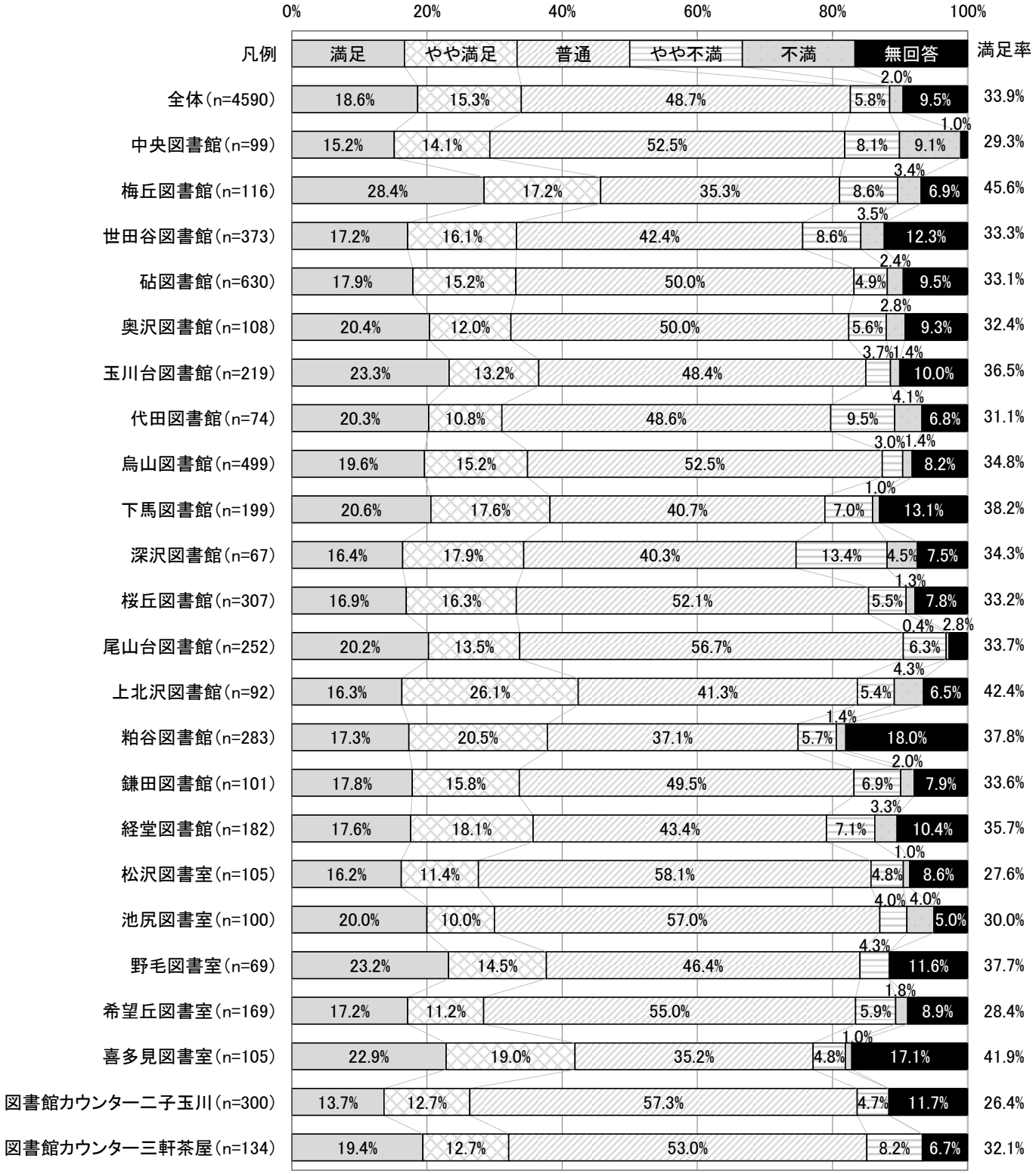
（１０）図書館職員の接遇について

図書館職員の接遇については、全体の満足率は 63.2％です。館別の上位は野毛図書室で 76.8％、玉川台図書館で 76.7％、図書館カウンター三軒茶屋で 67.9％、梅丘図書館で 67.3％と続きます。



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

大声で騒いだり、館内を走り回るなど不適正な利用者への職員対応について、全体の満足率は 33.9％です。館別の上位は梅丘図書館で 45.6％、上北沢図書館で 42.4％、喜多見図書室で 41.9％、下馬図書館で 38.2％と続きます。



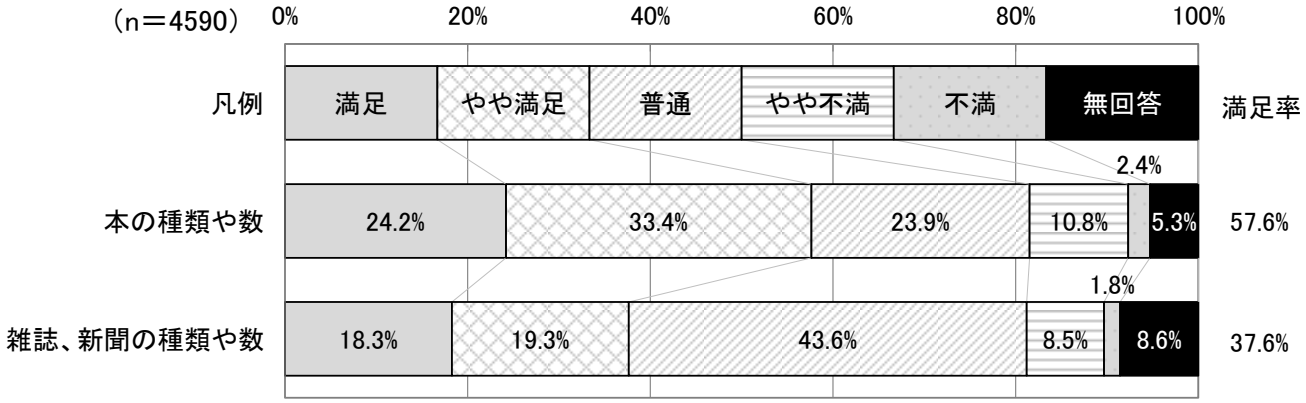
（１２）区立図書館の全体的な満足度

区立図書館の全体的な満足度については、全体の満足率は、68.2%です。館別の上位は玉川台図書館で 76.2%、図書カウンター三軒茶屋で 74.7%、世田谷図書館と鎌田図書館がともに 72.3%と続きます。

○図書館に対する満足度【項目比較】

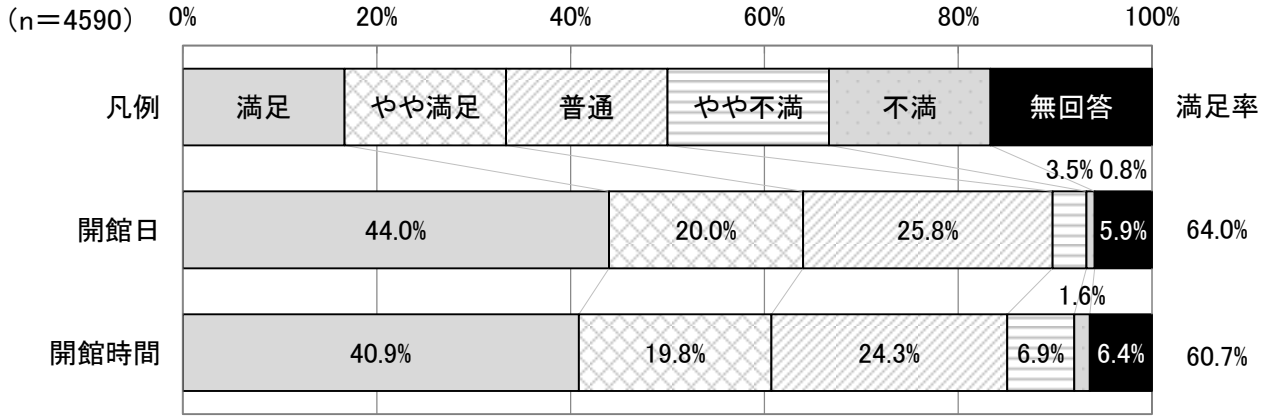
（１）資料の種類や数についての満足度

資料の種類や数についての満足度は、「本の種類や数」の満足率が 57.6%、「雑誌、新聞の種類や数」は 37.6%で、「本の種類や数」の満足率の方が高くなっています。



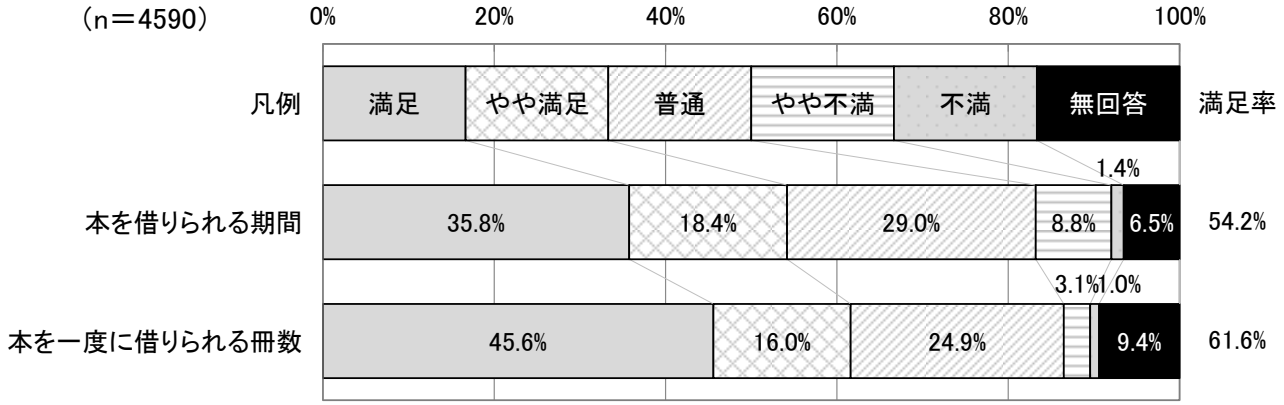
（２）開館日、開館時間についての満足度

開館日、開館時間の満足度については、「開館日」の満足率が 64.0%で、「開館時間」の満足率は 60.7%となっています。



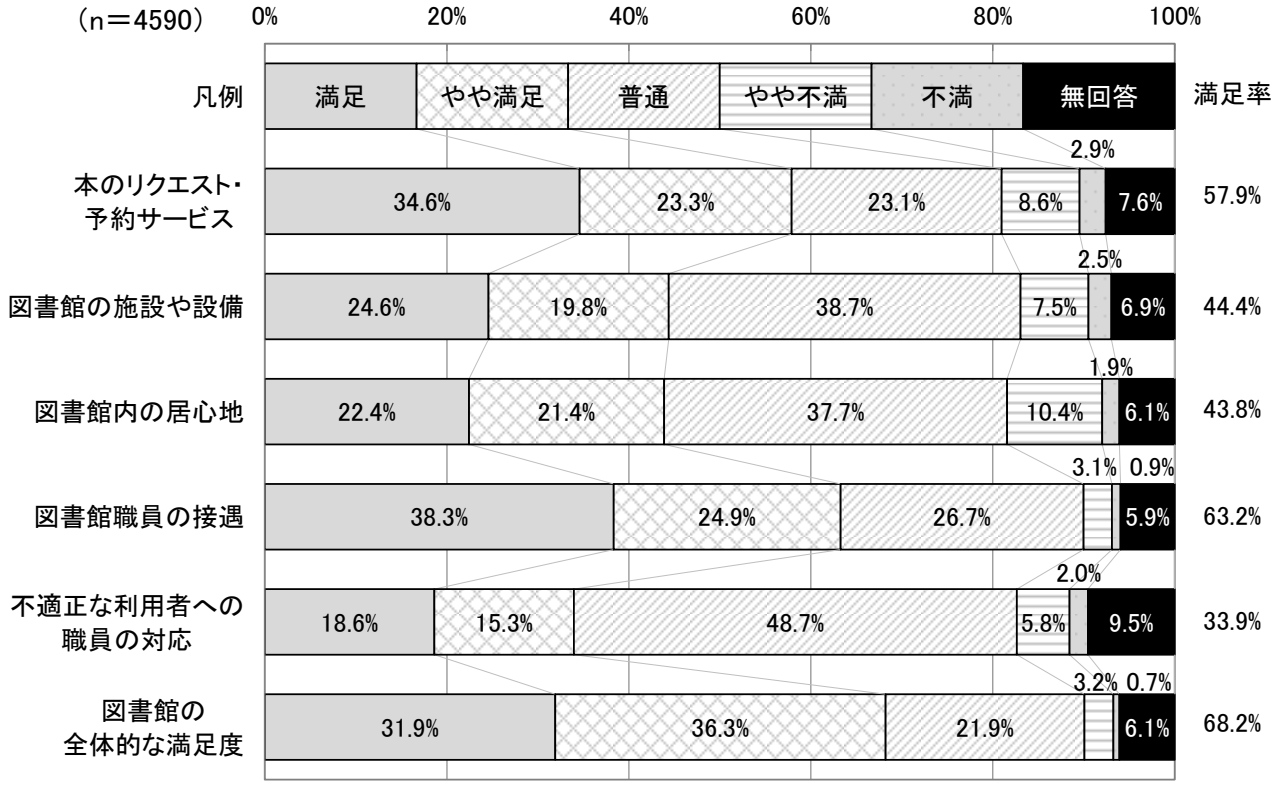
（３）本を借りられる期間、本を一度に借りられる冊数についての満足度

本を借りられる期間、本を一度に借りられる冊数については、「本を借りられる期間」の満足率は 54.2%、「本を一度に借りられる冊数」の満足率は 61.6%となっています。



（４）図書館のサービスや設備、職員などについての満足度

図書館のサービスや設備、職員などについては、満足率が最も高い項目は「図書館の全体的な満足度」で 68.2%となっています。次いで、「図書館職員の接遇」が 63.2%、「本のリクエスト・予約サービス」で 57.9%となっています。

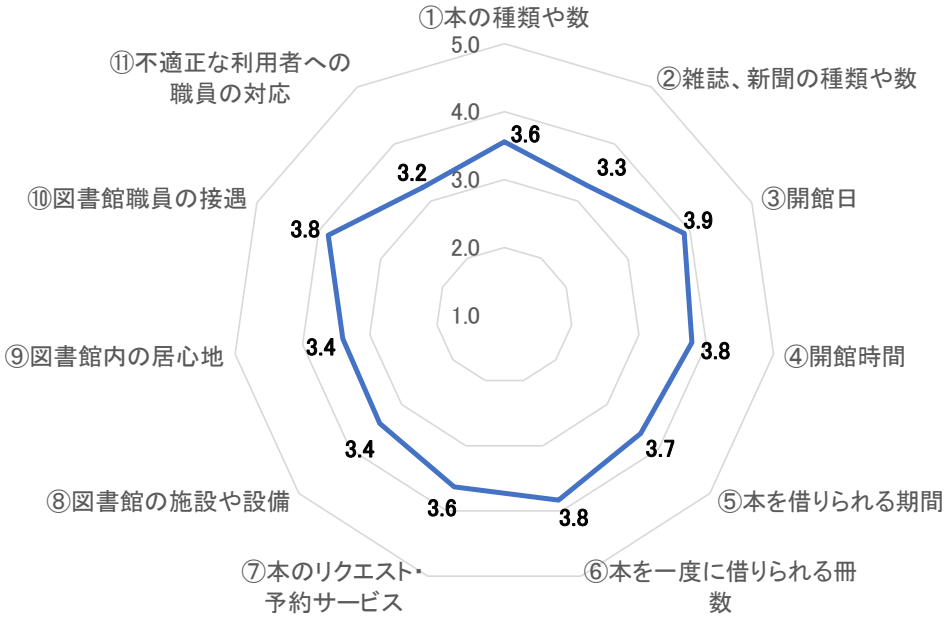


○図書館に対する満足度【項目別満足度の平均値】

図書館に対する満足度（問８の 11 項目）の平均値を比較してみると、「開館日」が 3.9 と最も高く、次いで「開館時間」、「本を一度に借りられる冊数」、「図書館職員の接遇」の 3 項目でそれぞれ 3.8 となっています。

一方で平均値が低かったのは、「不適正な利用者への職員対応」で 3.2 となっています。

（n＝4590）



※平均値

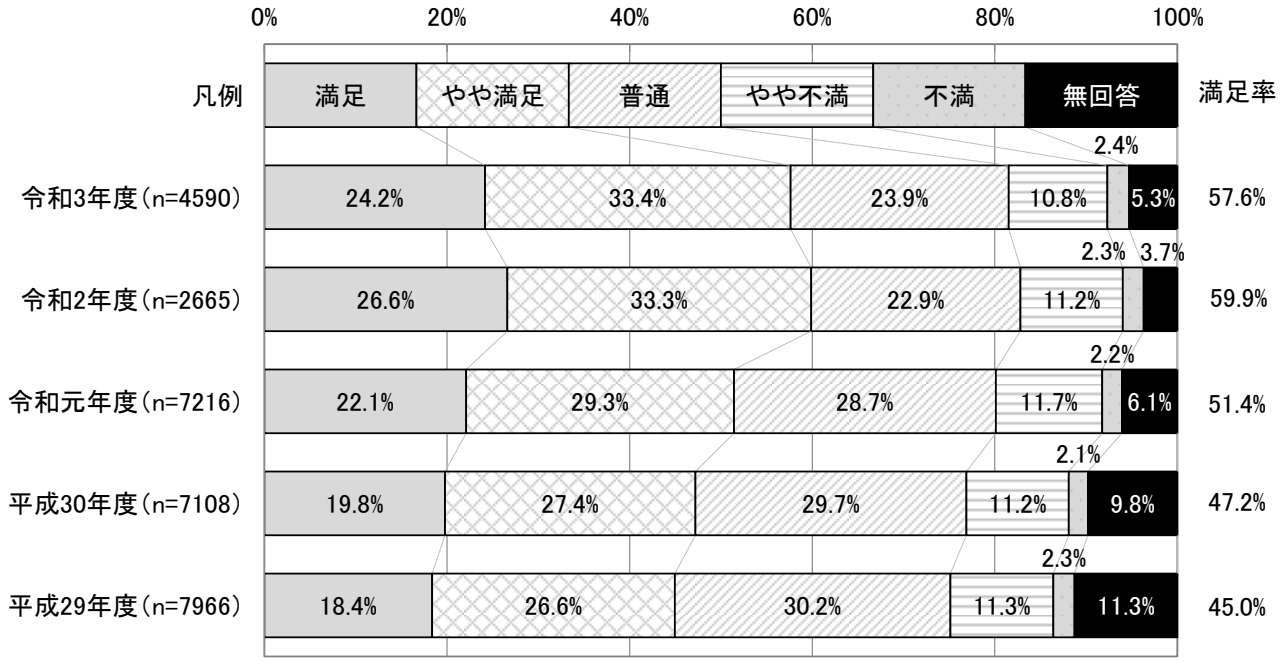
平均値は満足度の選択肢である「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」に対して、順に 5 点、4 点、3 点、2 点、1 点の得点を与え、各項目の得点合計をそれぞれの回答者数で割って算出しています。

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

○図書館に対する満足度【年度推移】

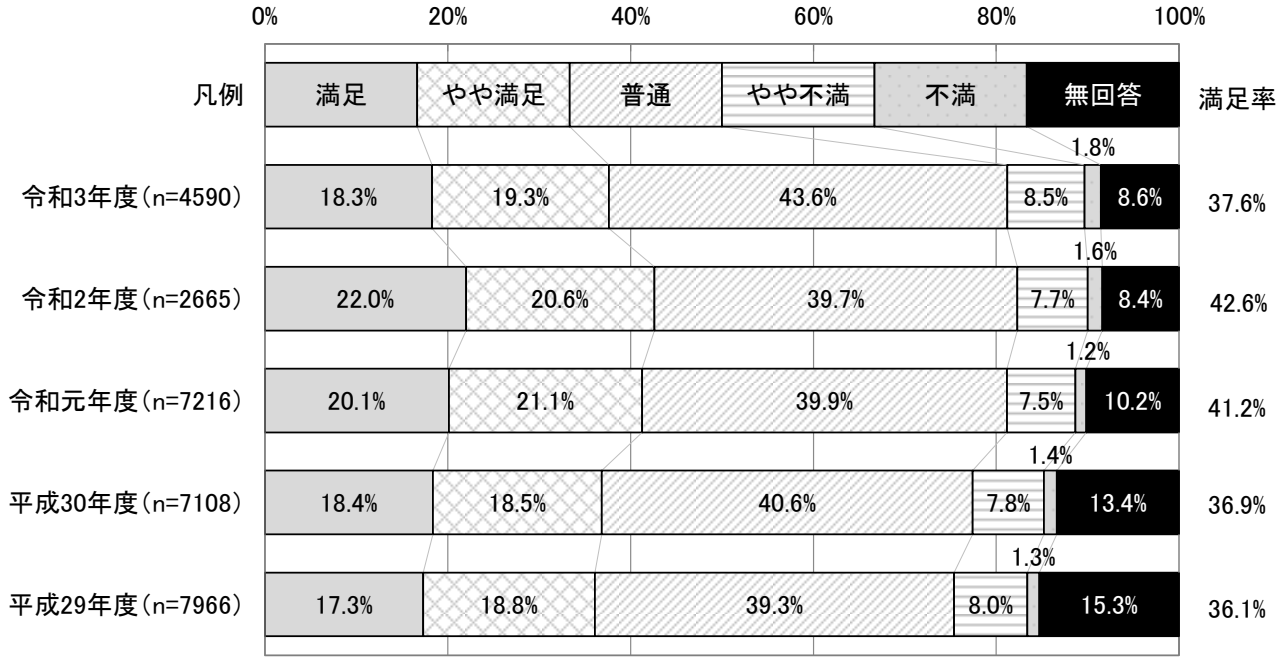
（１）本の種類や数についての満足度

本の種類や数に対する満足度については、令和３年度の満足率が 57.6％と前年度に比べ、若干減少しています。また、不満率は 13.2％と過年度と比較して最も低くなっています。



（２）雑誌、新聞の種類や数についての満足度

雑誌、新聞の種類や数に対する満足度については、令和３年度の満足率が 37.6％となっており、前年度に比べて５ポイント減少しています。また、不満率は 10.3％と過年度と比較して最も高くなっています。

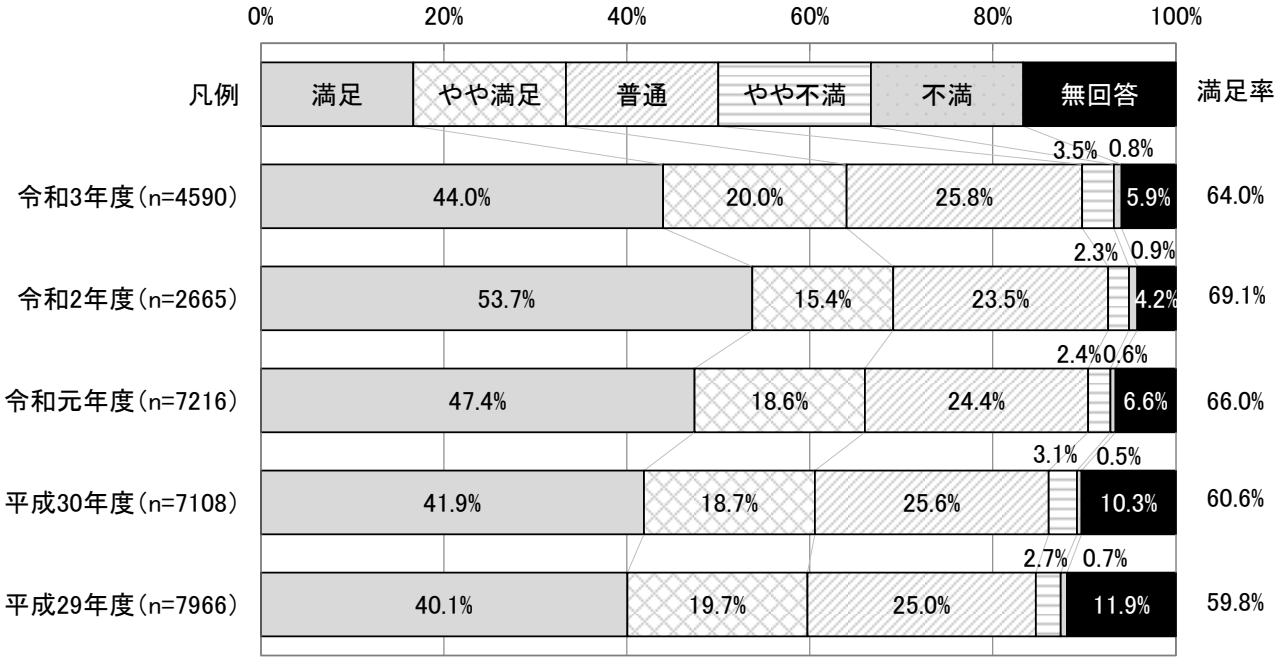


（３）開館日、開館時間についての満足度

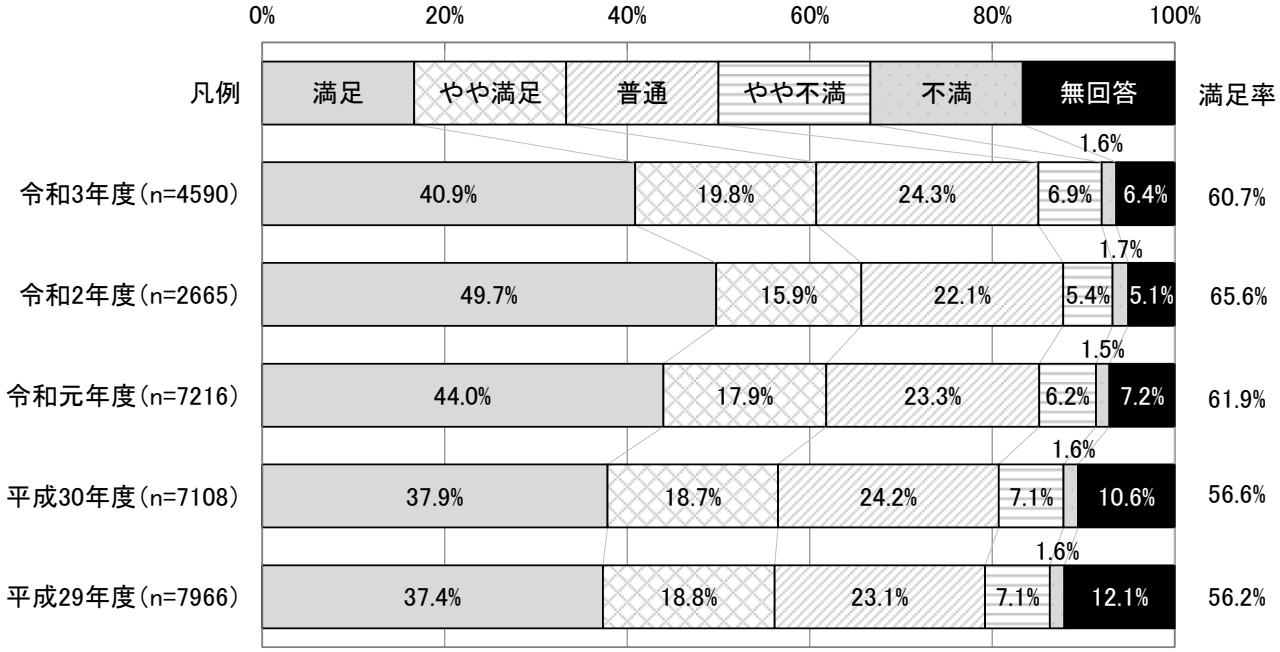
開館日に対する満足度については、令和３年度の満足率が 64.0%となっており、前年度に比べて 5.1 ポイント減少しています。また、不満率は 4.3%と過年度と比較して最も高くなっています。

開館時間に対する満足度については、令和３年度の満足率が 60.7%となっており、開館日の満足度と同様に前年度に比べると、4.9 ポイント減少しています。

【開館日についての満足度】



【開館時間についての満足度】

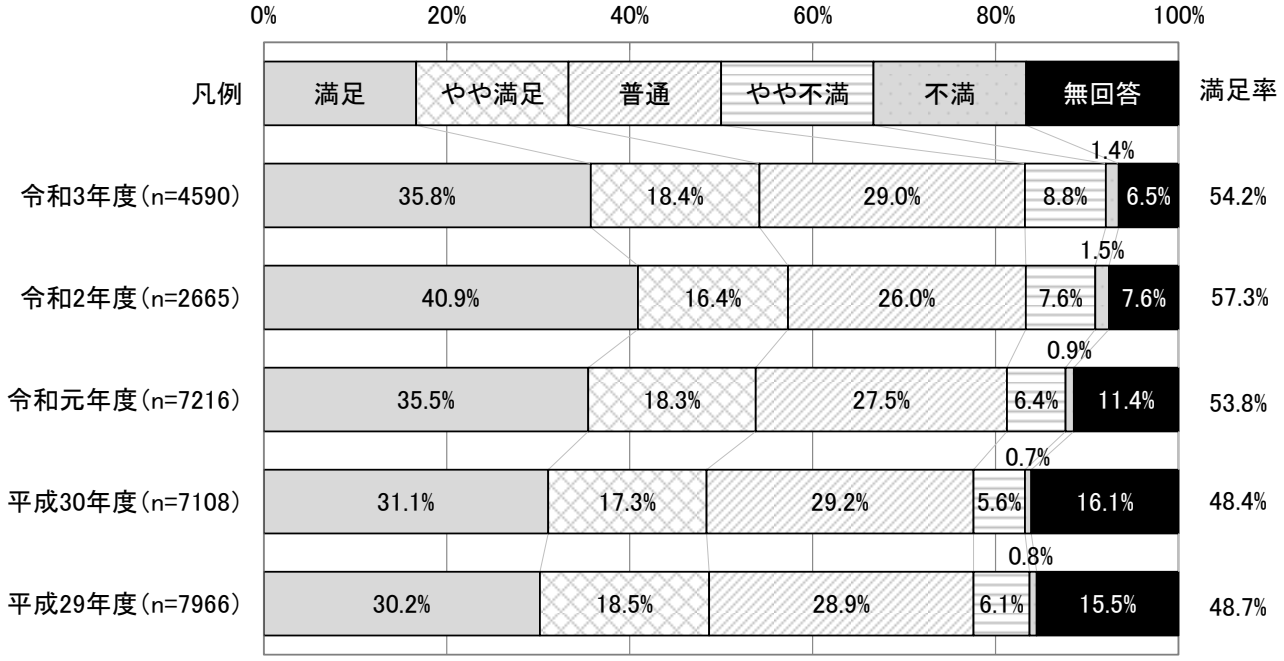


（４）本を借りられる期間、本を一度に借りられる冊数についての満足度

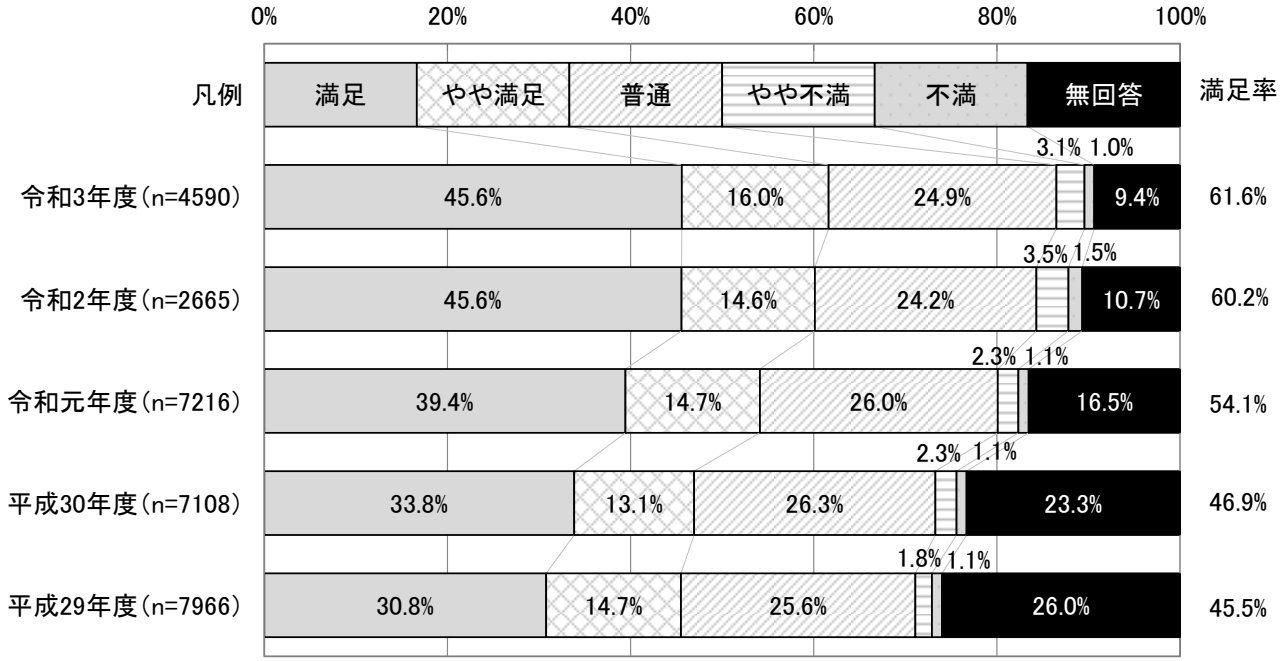
本を借りられる期間に対する満足度については、令和 3 年度の満足率が 54.2%となっており、前年度に比べて 3.1 ポイント減少しています。また、不満率は 10.2%と過年度と比較して最も高くなっています。

本を一度に借りられる冊数に対する満足度については、令和 3 年度の満足率が 61.6%となっており、過年度と比較して最も高くなっています。

【本を借りられる期間についての満足度】



【本を借りられる冊数についての満足度】

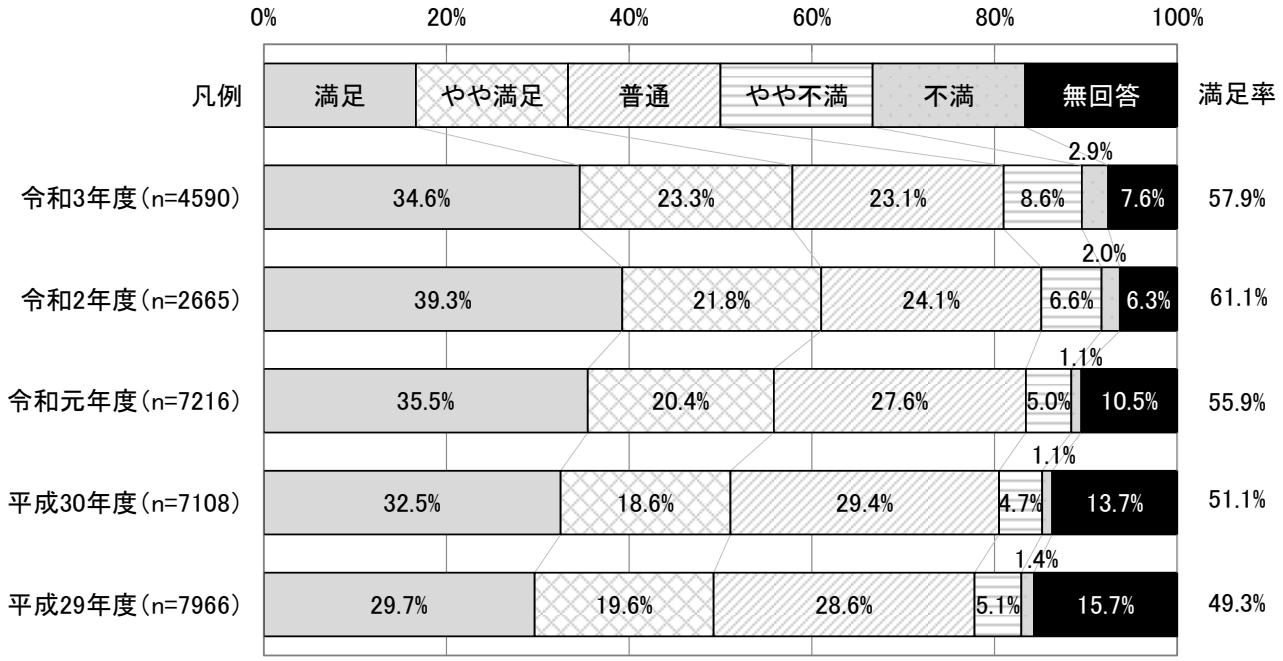


（５）本のリクエスト・予約サービスや図書館の施設や設備に対する満足度

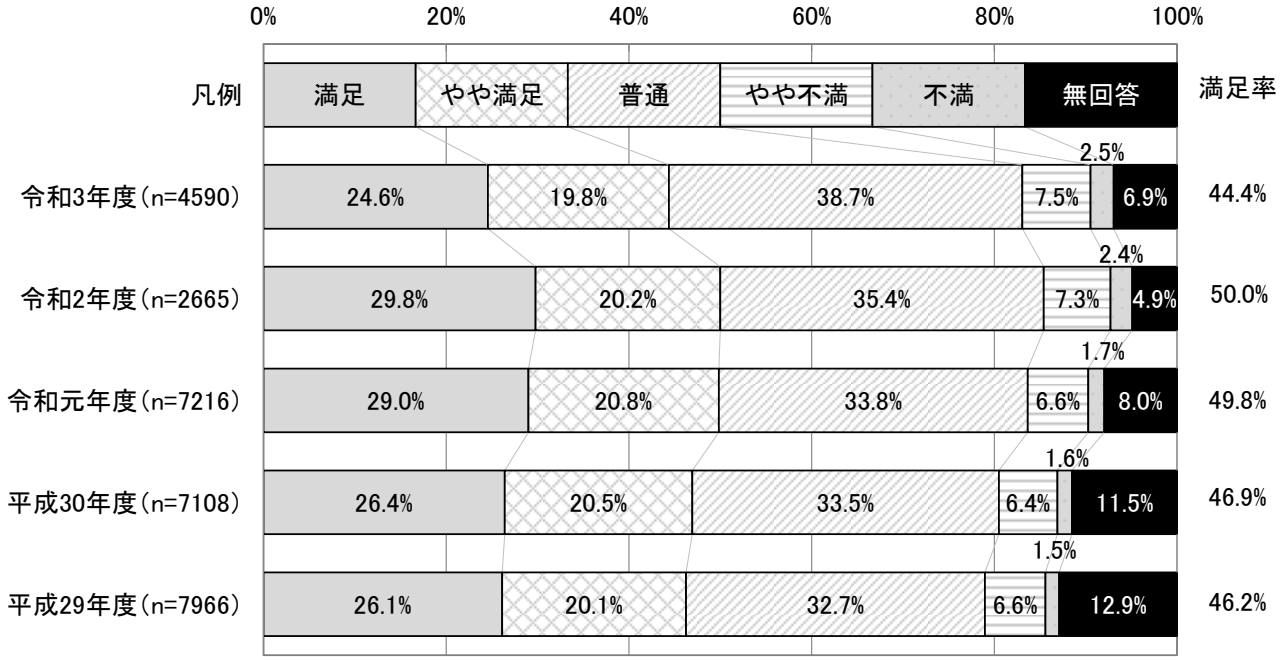
本のリクエスト・予約サービスに対する満足度については、令和３年度の満足率が 57.9％となっており、前年度に比べて 3.2 ポイント減少しています。また、不満率は 11.5％と過年度と比較して最も高くなっています。

図書館の施設や設備に対する満足度については、令和 3 年度の満足率が 44.4％となっており、前年度に比べると 5.6 ポイント減少しています。

【本のリクエスト・予約サービスに対する満足度】



【図書館の施設や設備についての満足度】

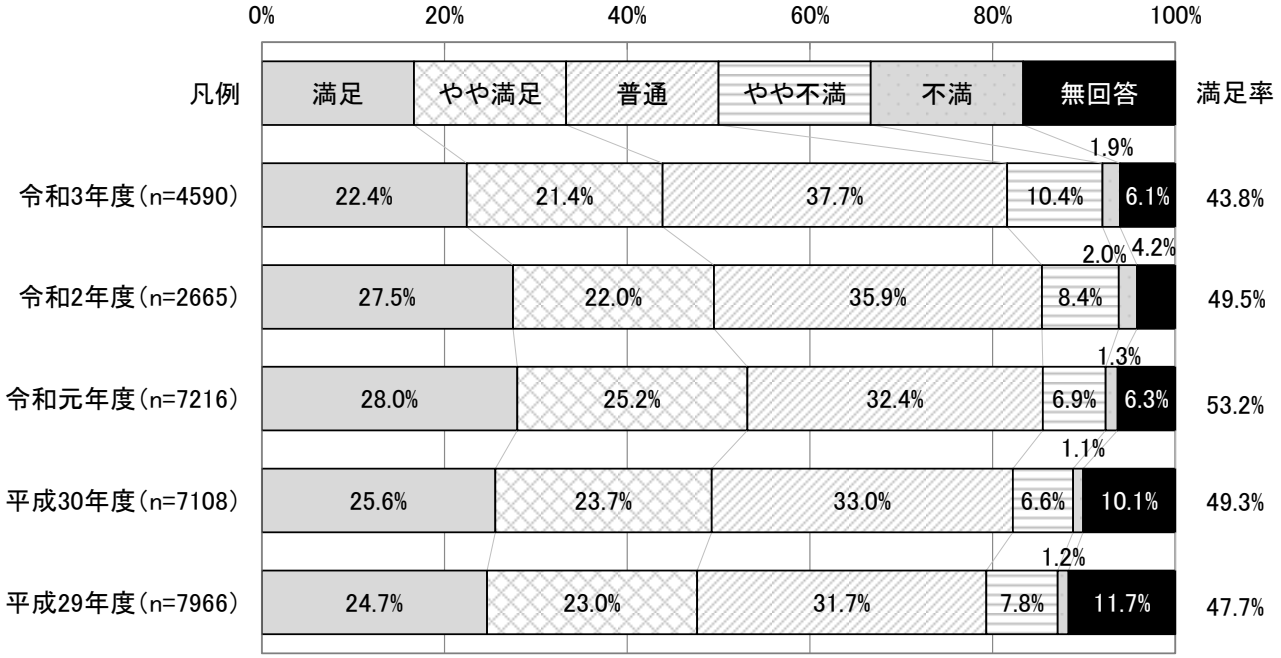


（６）図書館の居心地や職員の接遇についての満足度

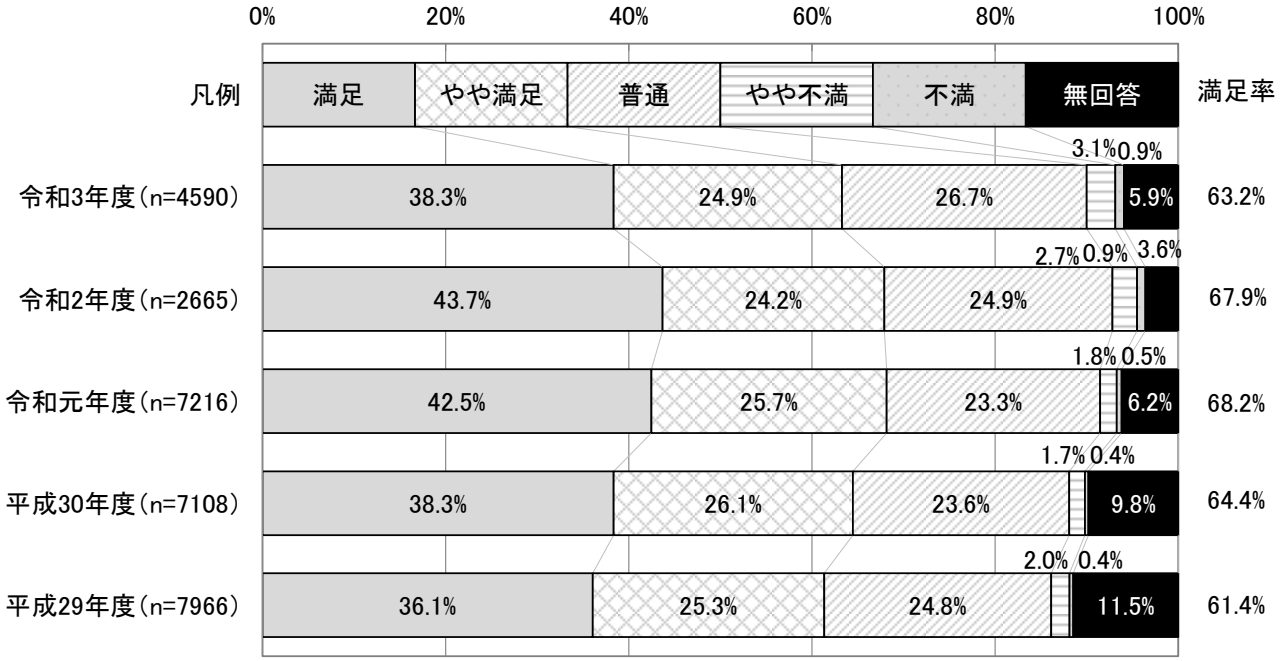
図書館の居心地についての満足度は、令和３年度の満足率が 43.8%となっており、前年度に比べて 5.7 ポイント減少しています。また、不満率は 12.3%と過年度と比較して最も高くなっています。

図書館職員の接遇に対しての満足度については、令和 3 年度の満足率が 63.2%となっており、前年度に比べると 4.7 ポイント減少しています。

【図書館の居心地についての満足度】



【図書館職員の接遇についての満足度】

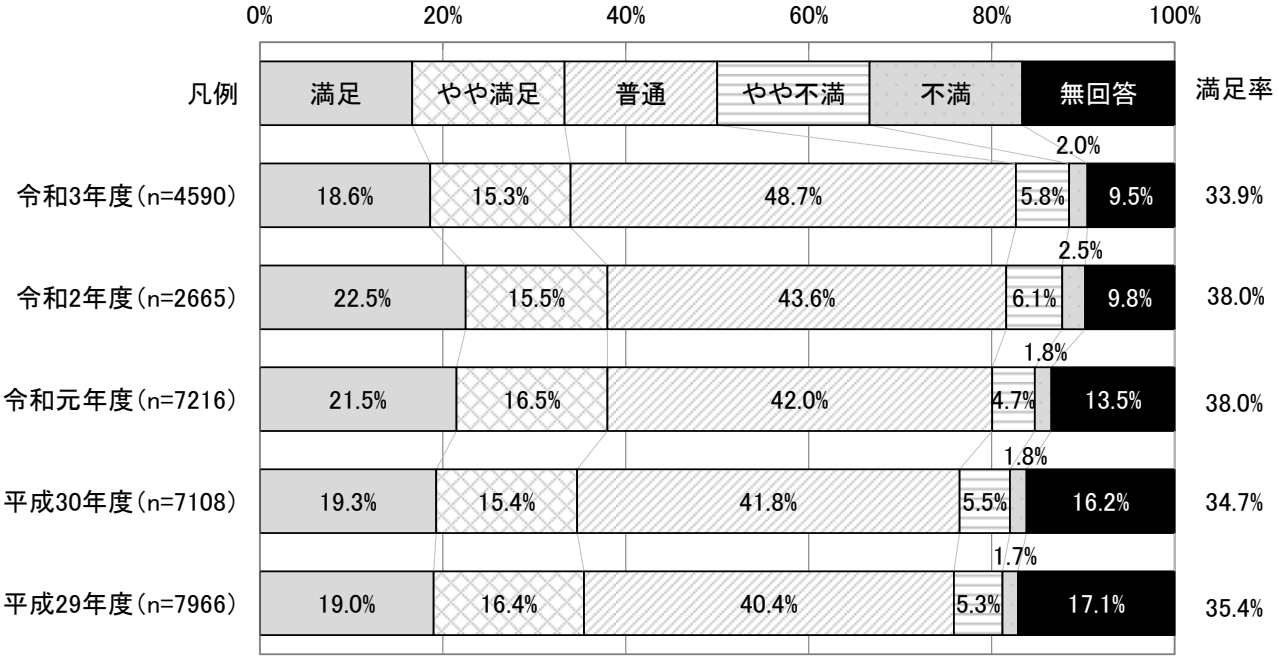


（７）職員対応や総合的な満足度

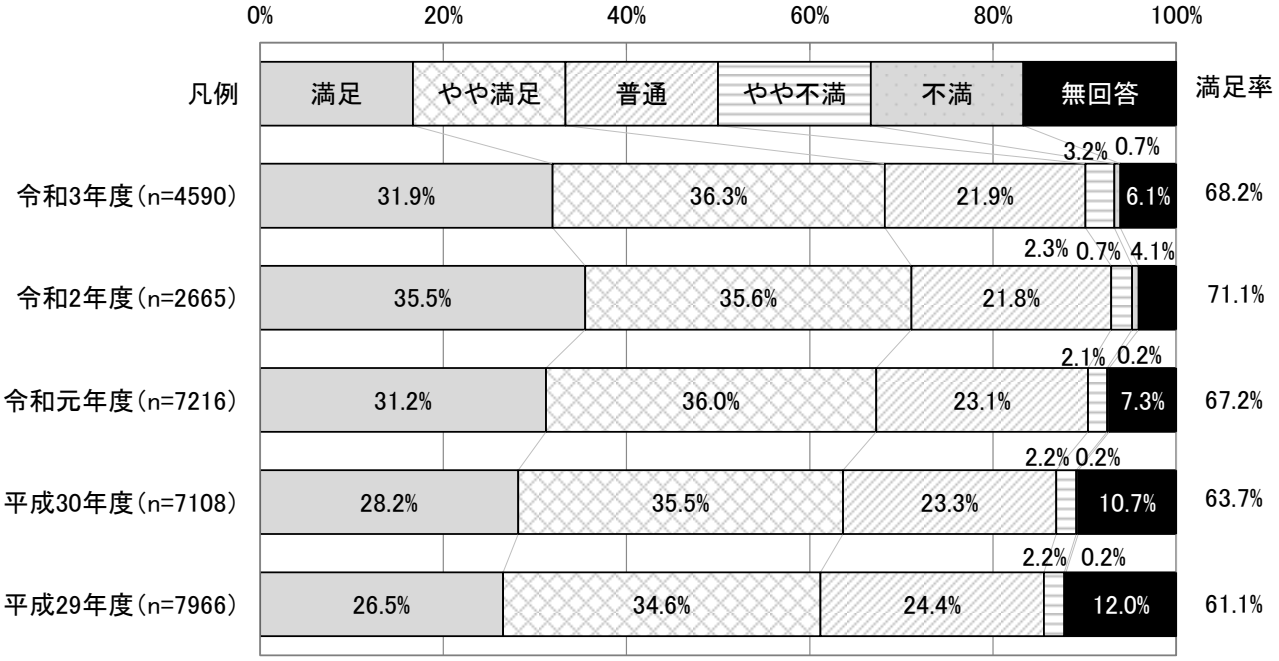
不適正な利用者への対応の満足度については、令和 3 年度の満足率が 33.9%となっており、前年度に比べて 4.1 ポイント減少しています。また、不満率は 7.8%で前年度と比較すると 0.8 ポイント減少しています。

図書館の全体的な満足度については、令和 3 年度の満足率が 68.2%となっており、前年度に比べて 2.9 ポイント減少しています。また、不満率は 3.9%で過年度と比較すると最も高くなっています。

【不適正な利用者への対応の満足度】



【図書館の全体的な満足度】



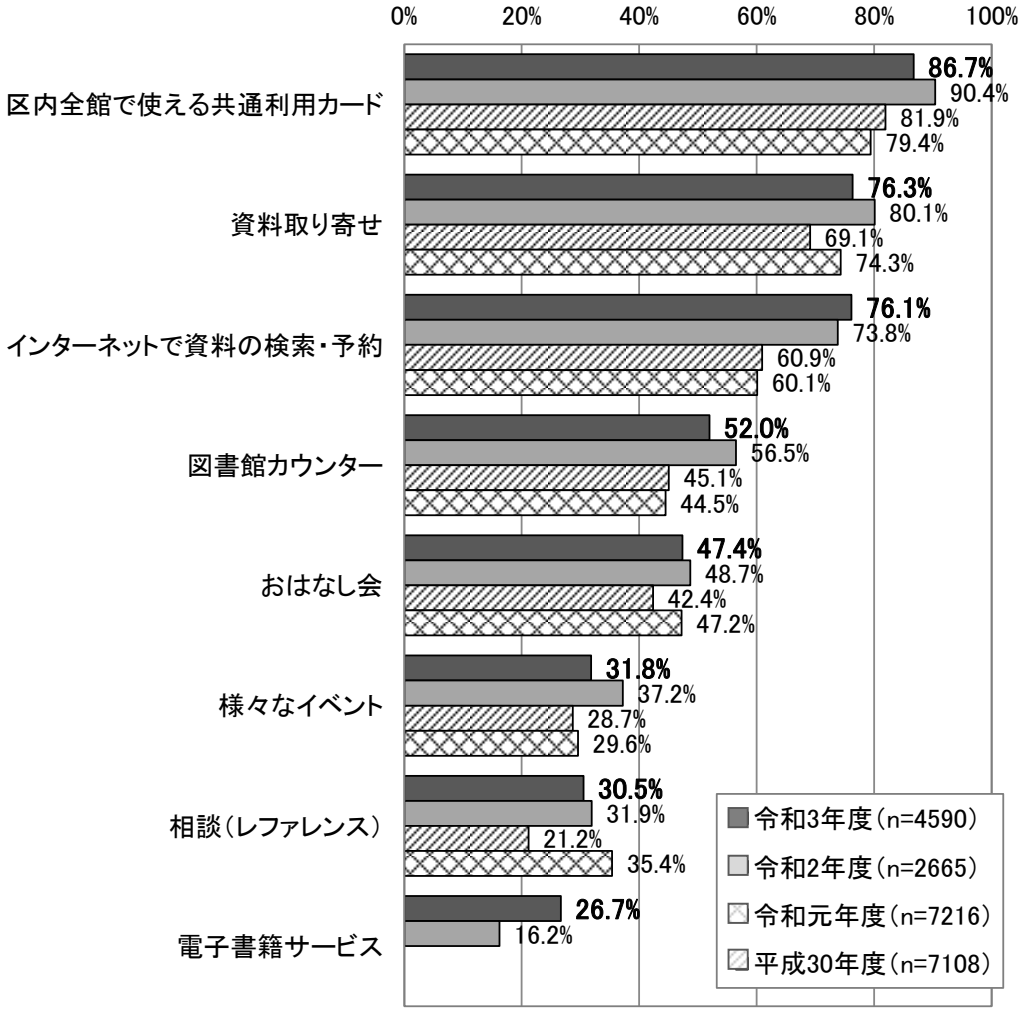
４世田谷区立図書館に対する認知状況・要望・期待

○実施サービスの認知状況

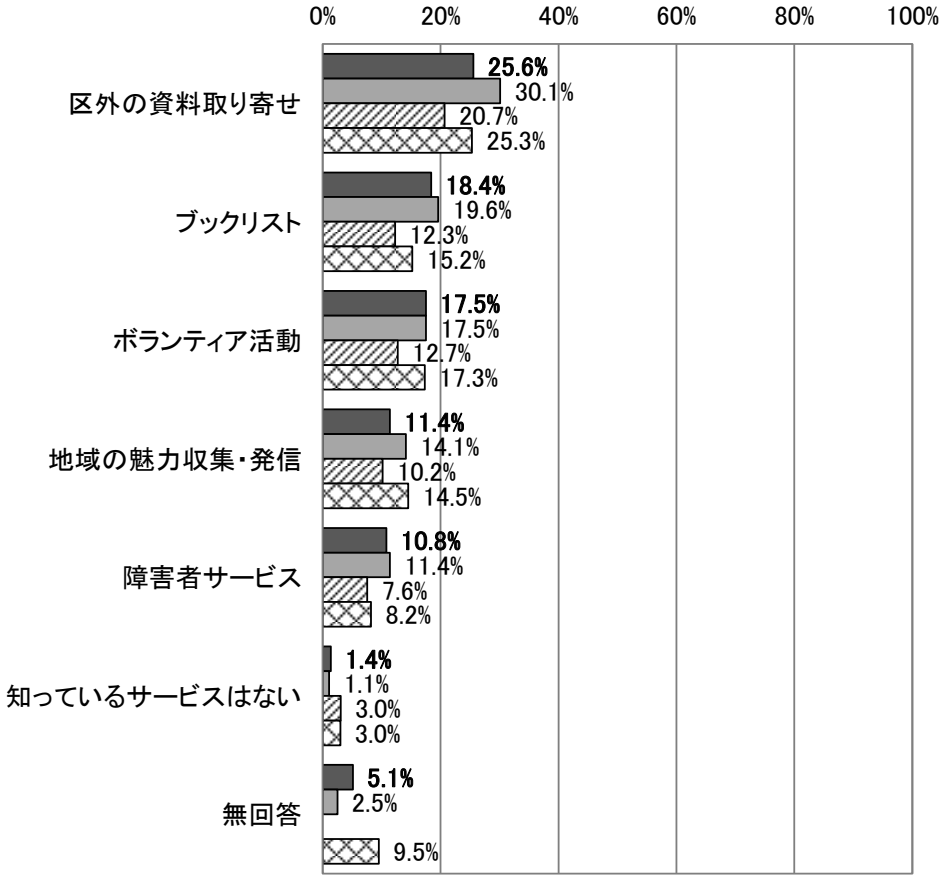
問６　現在、区立図書館で実施しているサービスで、ご存知のサービスはありますか。
（○はいくつでも）

実施サービスの認知状況としては、前年度と比較すると全体的に減少傾向にあります。最も多いのは、「区内全館で使える共通利用カード（区内の中央図書館、地域図書館、地域図書室で共通利用カードが使える）」が 86.7%で、次いで「資料取り寄せ（読みたい資料を予約して、他の区立図書館から取り寄せて借りることができる）」が 76.3%、「インターネットで資料の検索・予約（パソコンや携帯電話から資料の検索や予約ができる）」が 76.1%となっています。

また前年度よりも上昇した項目としては「電子書籍サービス」が 26.7%で、前年度と比較すると 10.5 ポイント増加しています。次いで、「インターネットで資料の検索・予約」が 76.1%で、前年度と比較すると 2.3 ポイント増加しています。



【このグラフは、前頁からの続きです。】

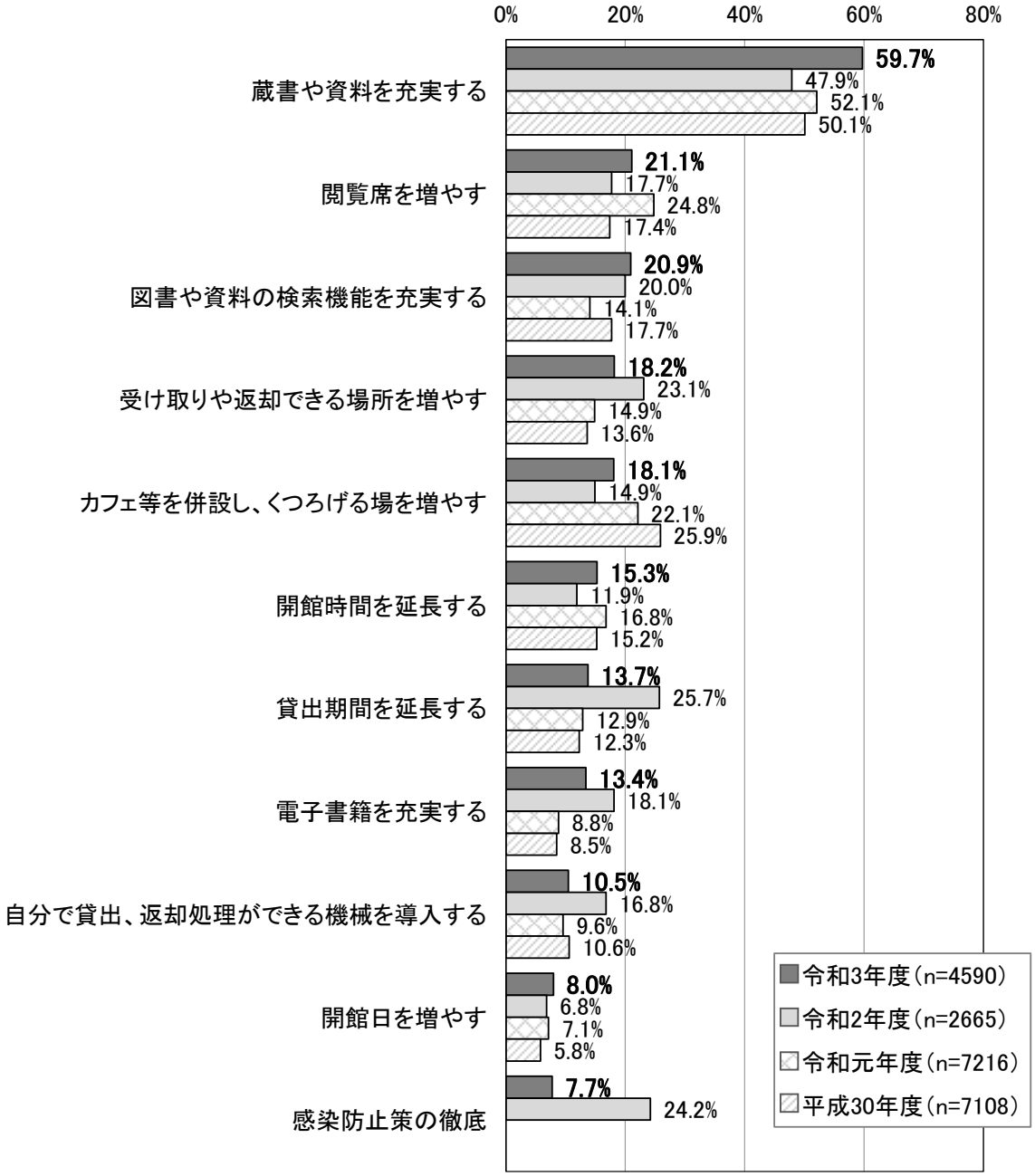


○図書館に望むサービス

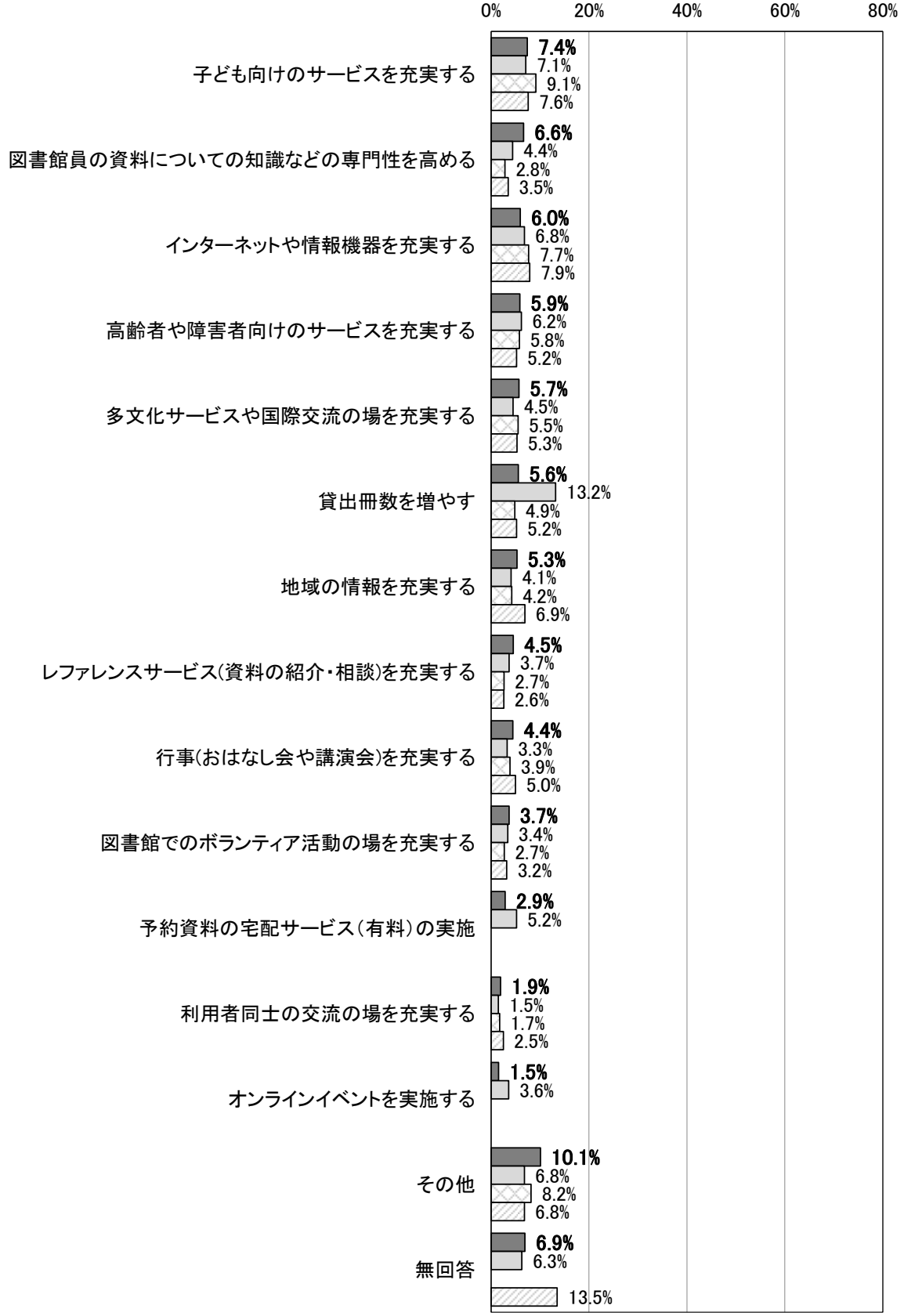
問９　今後、区立図書館が積極的に取り組んでほしいことはどのようなものですか。
（○は３つ程度）

図書館に望むサービスについては、「蔵書や資料を充実する」が 59.7%と最も多く、次いで「閲覧席を増やす」が 21.1%、「図書や資料の検索機能を充実する」が 20.9%となっています。

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



【このグラフは、前頁からの続きです。】



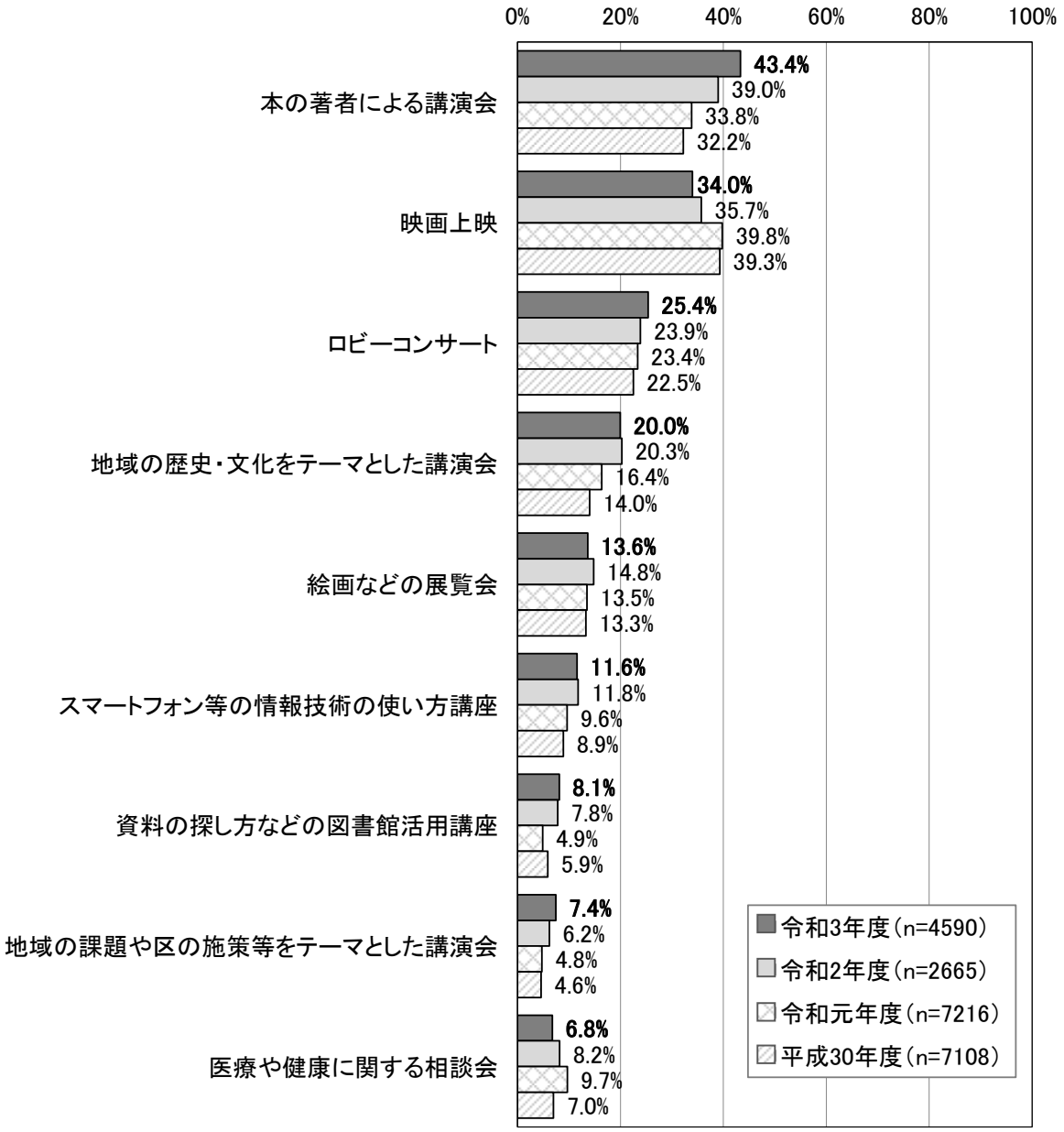
○参加したい図書館のイベント

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

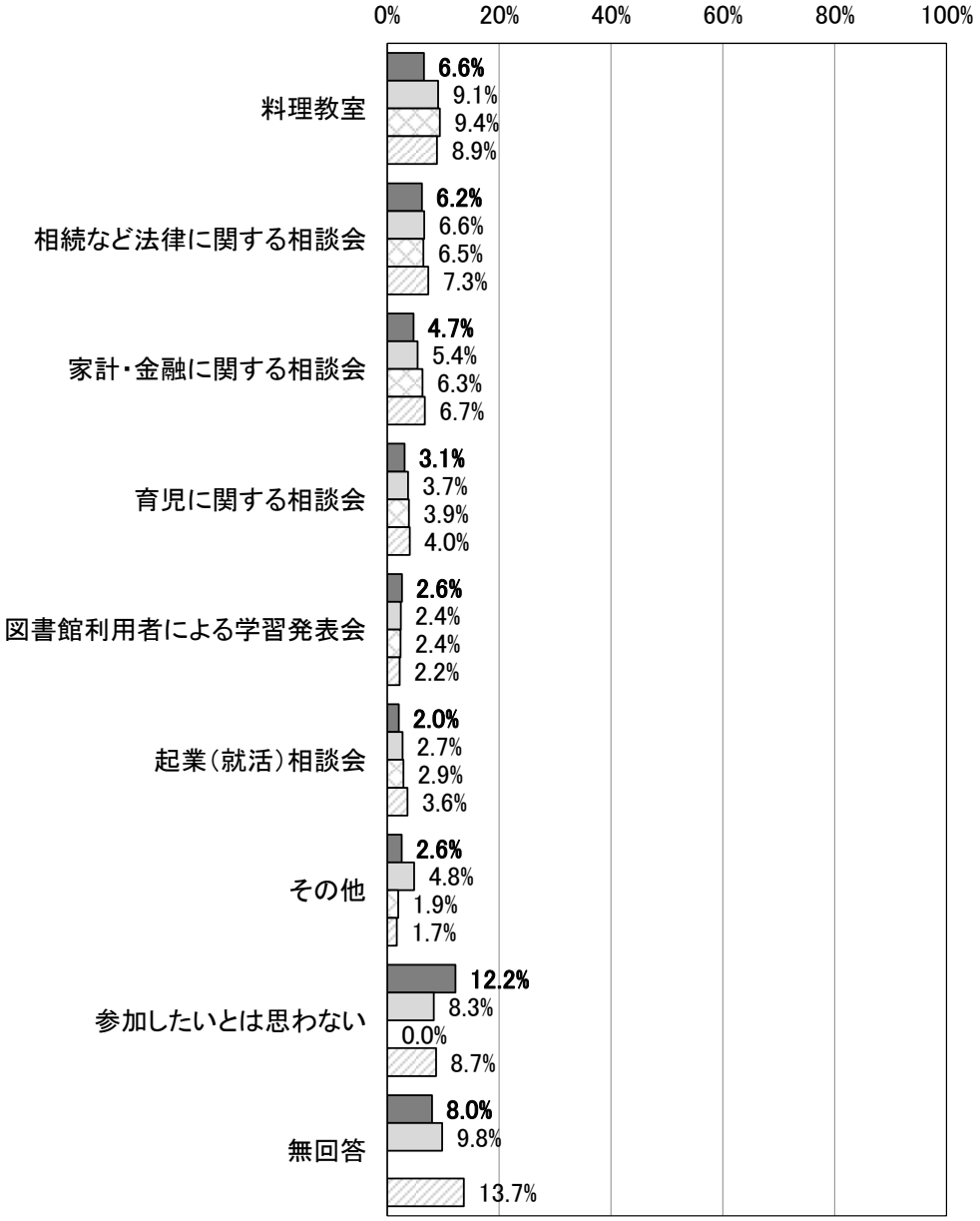
今後参加したい図書館のイベントについては、「本の著者による講演会」が 43.4%と最も多く、次いで「映画上映」が 34.0%、「ロビーコンサート」が 25.4%となっています。

また、過年度から徐々に減少傾向となっているのは「映画上映」、「料理教室」、「相続など法律に関する相談会」、「家計・金融に関する相談会」、「育児に関する相談会」、「起業（就活）相談会」となっています。

一方、「参加したいとは思わない」が 12.2%となっており、過年度と比較して最も多くなっています。



【このグラフは、前頁からの続きです。】



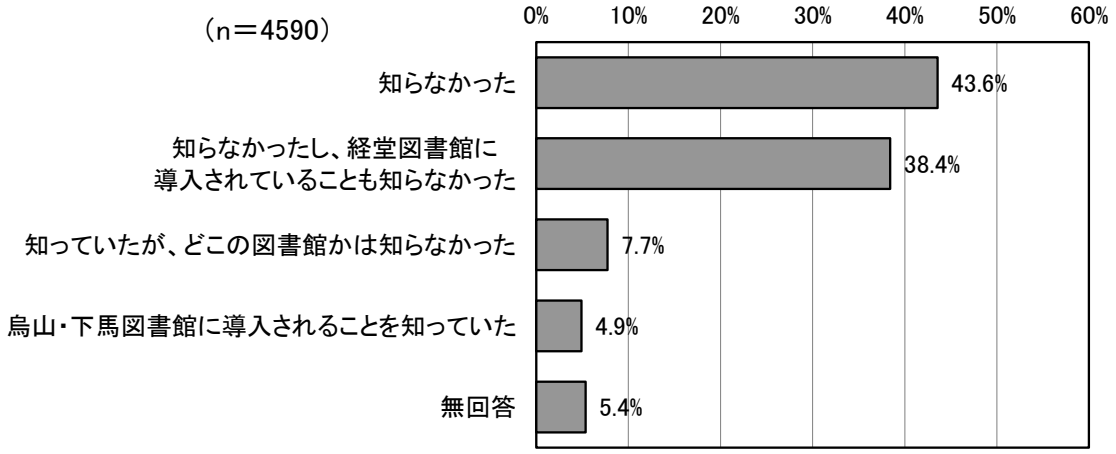
５指定管理者制度について

○指定管理者制度について（認知状況・期待・不安）

問７　世田谷区立図書館では、民間事業者に図書館の管理・運営を任せる指定管理者制度を平成 29 年度から経堂図書館に導入しており、来年４月からは烏山図書館、下馬図書館へも導入する準備を進めています。

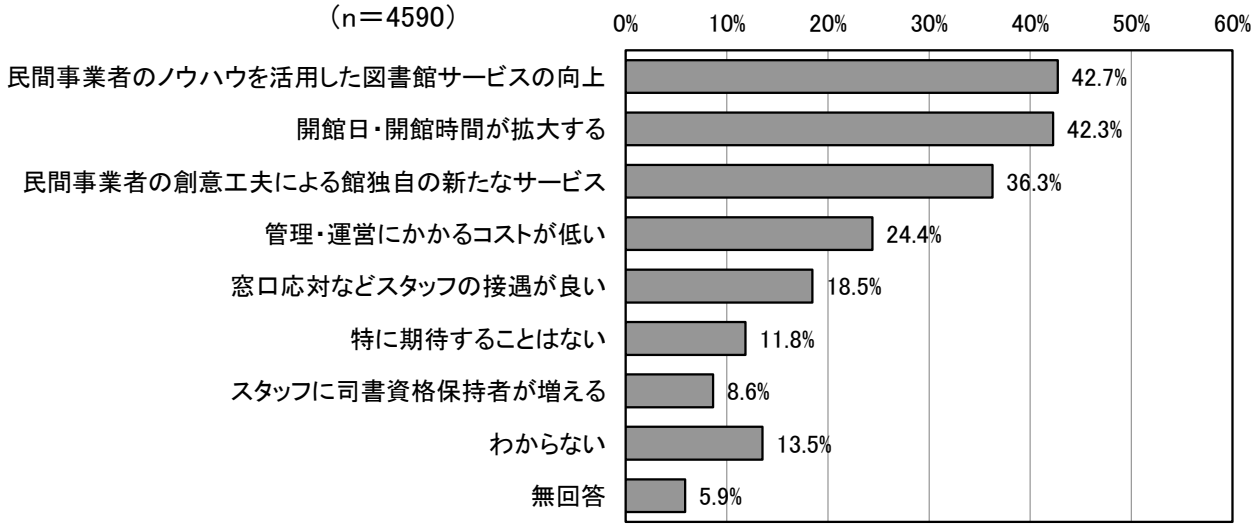
（１）指定管理者制度を導入する図書館が増えることをご存じでしたか。（○は1つだけ）

指定管理者制度を導入する図書館が増えることについては、「知らなかった」が 43.6%と最も多く、次いで「知らなかったし、経堂図書館に導入されていることも知らなかった」が 38.4%、「知っていたが、どこの図書館かは知らなかった」が 7.7%となっています。



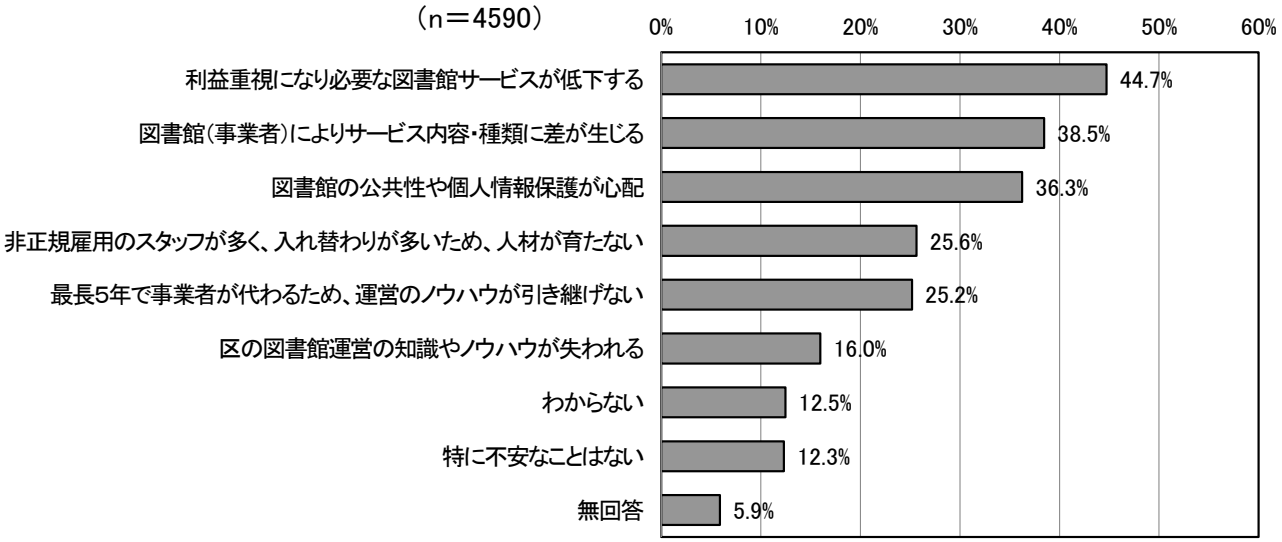
（２）指定管理者制度には、一般的に次のようなメリットの可能性があるとされています。導入された場合、どのようなことを期待しますか。（○は3つ程度）

指定管理者制度の導入に対する期待については、「民間事業者のノウハウを活用した図書館サービスの向上」が 42.7%と最も多く、次いで「開館日・開館時間が拡大する」が 42.3%、「民間事業者の創意工夫による館独自の新たなサービス」が 36.3%となっています。



（３）指定管理者制度には、一般的な次のようなデメリットの可能性があるとされています。導入された場合、どのようなことに不安を感じますか（○は3つ程度）

指定管理者制度の導入に対する不安については、「利益重視になり必要な図書館サービスが低下する」が 44.7%と最も多く、次いで「図書館（事業者）によりサービス内容・種類に差が生じる」が 38.5%、「図書館の公共性や個人情報保護が心配」が 36.3%となっています。



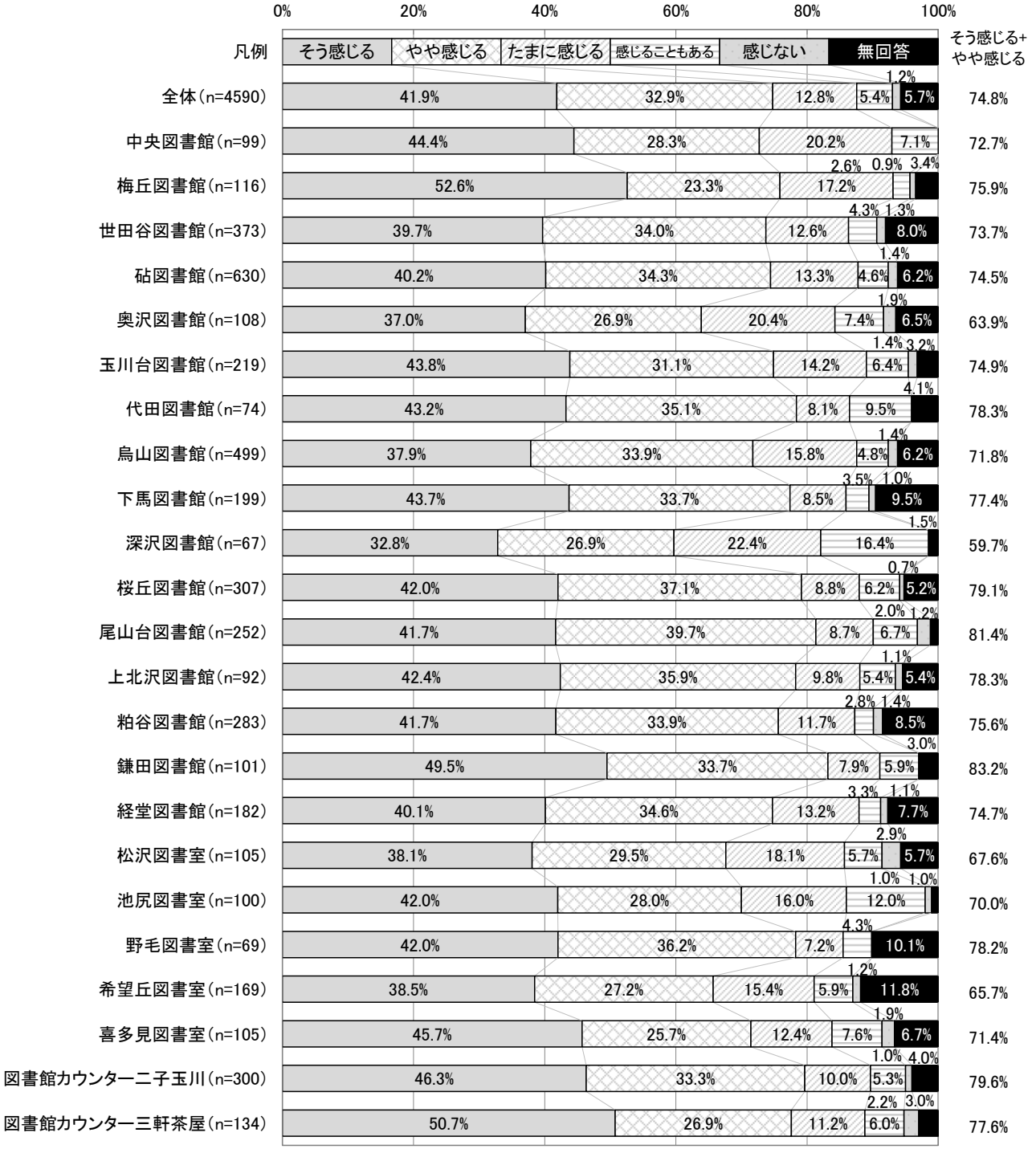
６世田谷区立図書館を利用した感想

○図書館を利用した感想

問１１　図書館を利用して、どのように感じましたか。（○は各項目１つずつ）

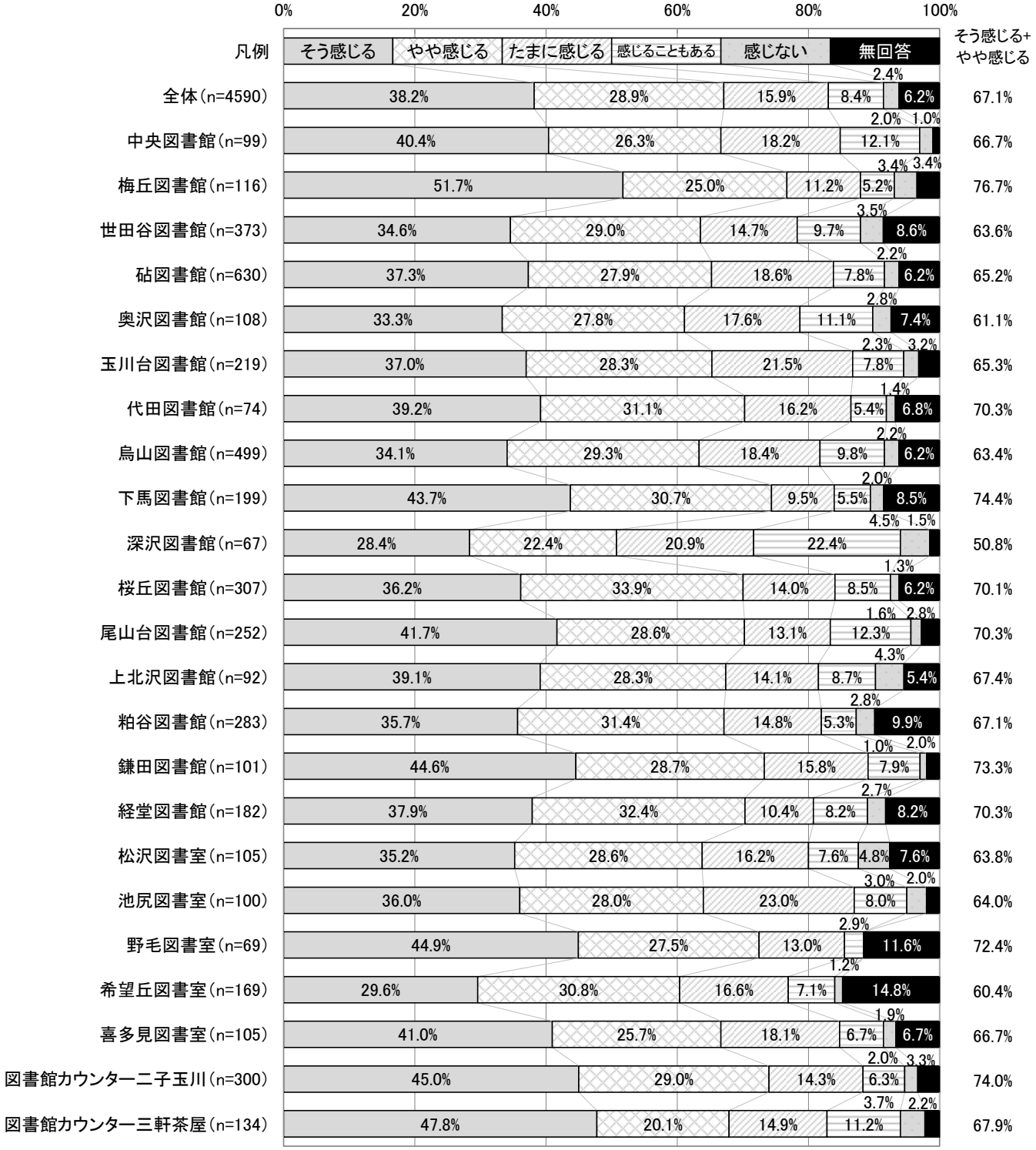
（１）探していた情報や知識を得ることができた

探していた情報や知識を得ることができたことについては、全体の「そう感じる」「やや感じる」の合計は 74.8％です。館別の上位は鎌田図書館が 83.2％、尾山台図書館が 81.4％、図書館カウンター二子玉川が 79.6％、桜丘図書館が 79.1％と続きます。



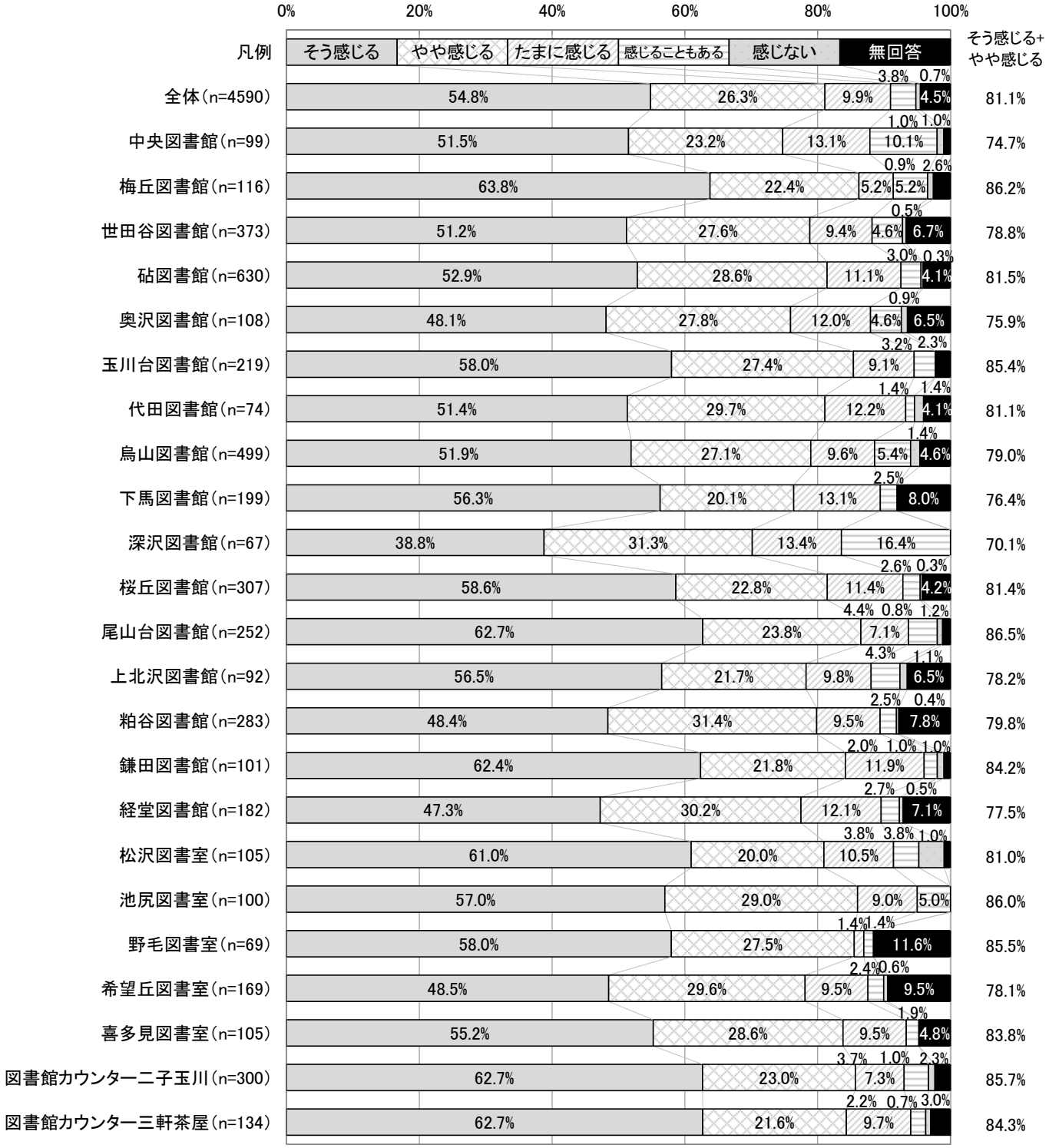
（２）今まで知らなかった世界や考え方を知り、関心分野が広がった

今まで知らなかった世界や考え方を知り、関心分野が広がったことについては、全体の「そう感じる」「やや感じる」の合計は 67.1％です。館別の上位は、梅丘図書館が 76.7％、下馬図書館が 74.4％、図書館カウンター二子玉川が 74.0％、鎌田図書館が 73.3％と続きます。



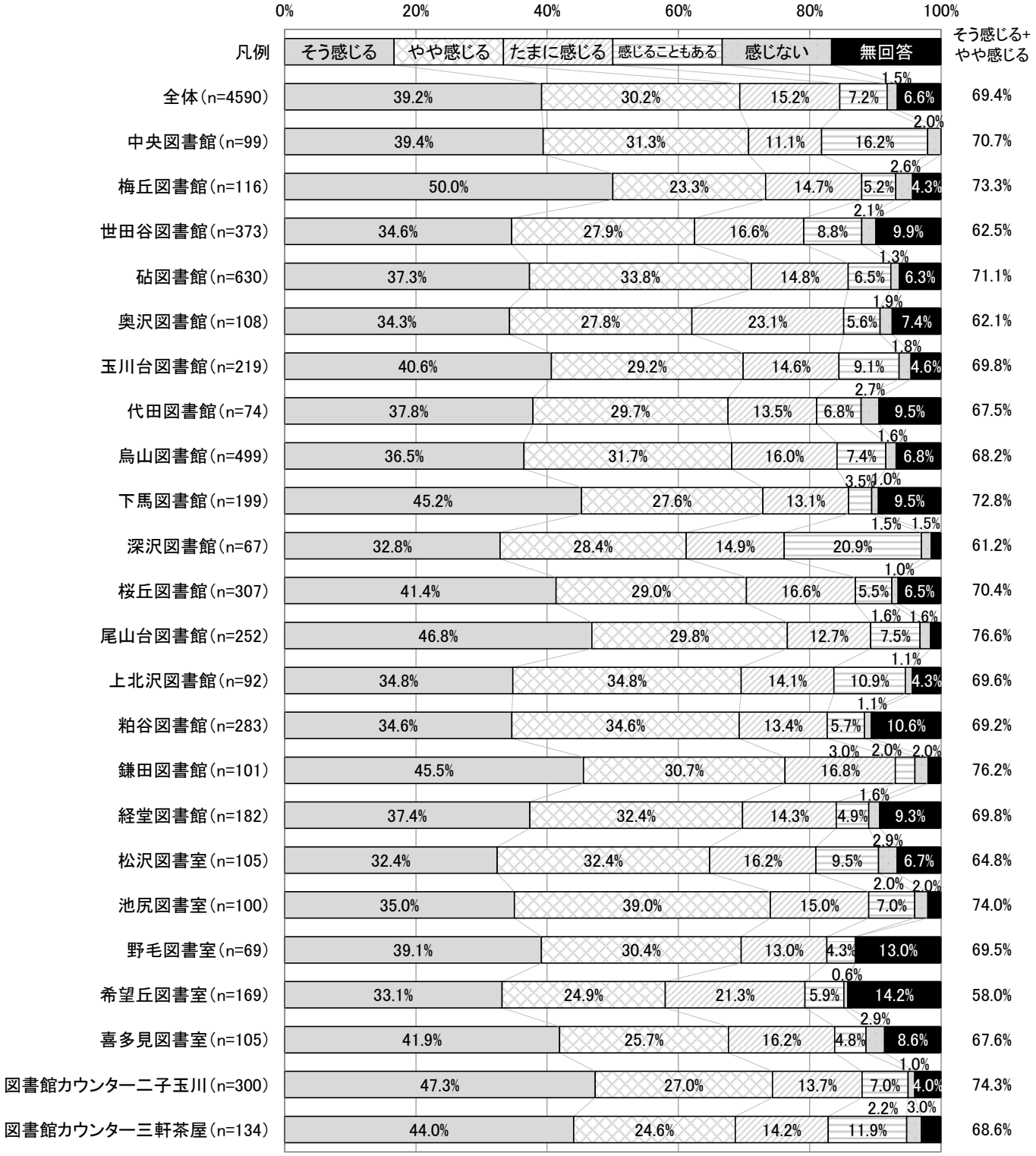
（３）面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた

面白い本に触れて、充実した時間を過ごせたことについては、全体の「そう感じる」「やや感じる」の合計は 81.1％です。館別の上位は、尾山台図書館が 86.5％、梅丘図書館が 86.2％、池尻図書室が 86.0％、図書館カウンター二子玉川が 85.7％と続きます。



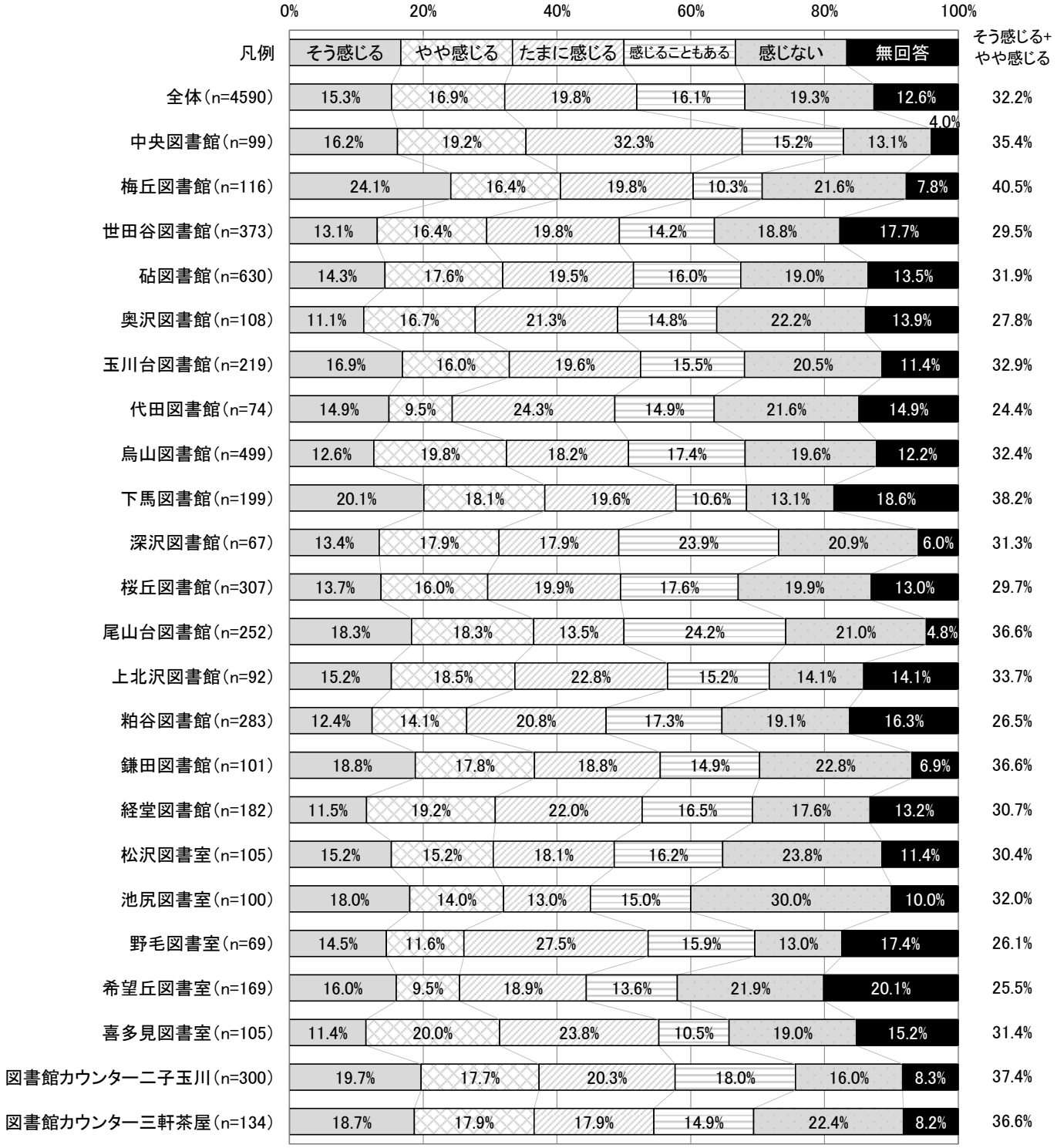
（４）一般教養や幅広い知識を得ることができた

一般教養や幅広い知識を得ることができたことについては、全体の「そう感じる」「やや感じる」の合計は 69.4％です。館別の上位は尾山台図書館が 76.6％、鎌田図書館が 76.2％、図書館カウンター二子玉川が 74.3％、池尻図書室が 74.0％と続きます。



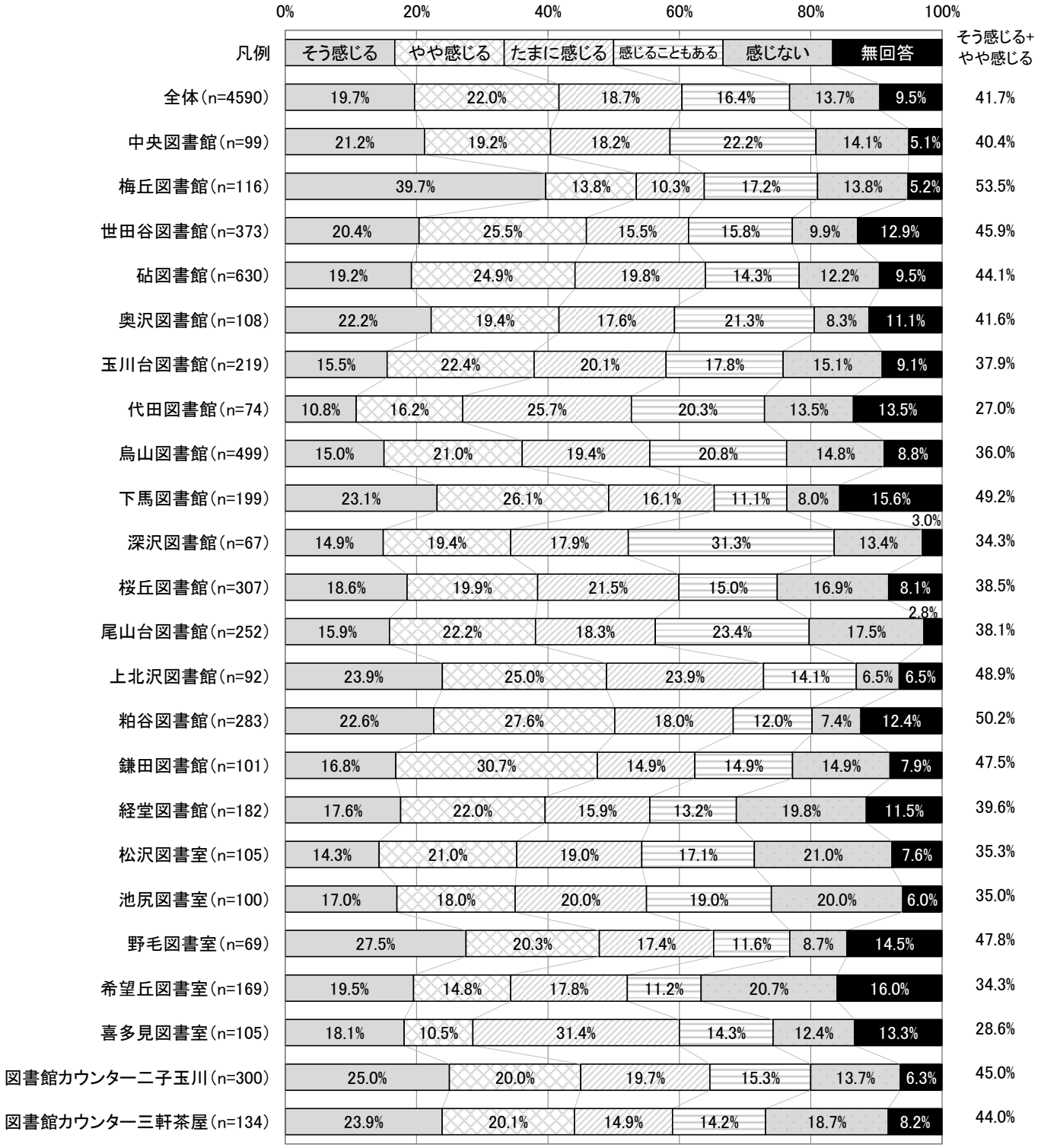
（５）学業（仕事）上の成績向上や資格取得に役立った

学業（仕事）上の成績向上や資格取得に役立ったことについては、全体の「そう感じる」「やや感じる」の合計は 32.2％です。館別の上位は、梅丘図書館が 40.5％、下馬図書館が 38.2％、図書館カウンター二子玉川が 37.4％、尾山台図書館、鎌田図書館、図書館カウンター三軒茶屋がともに 36.6％となっています。



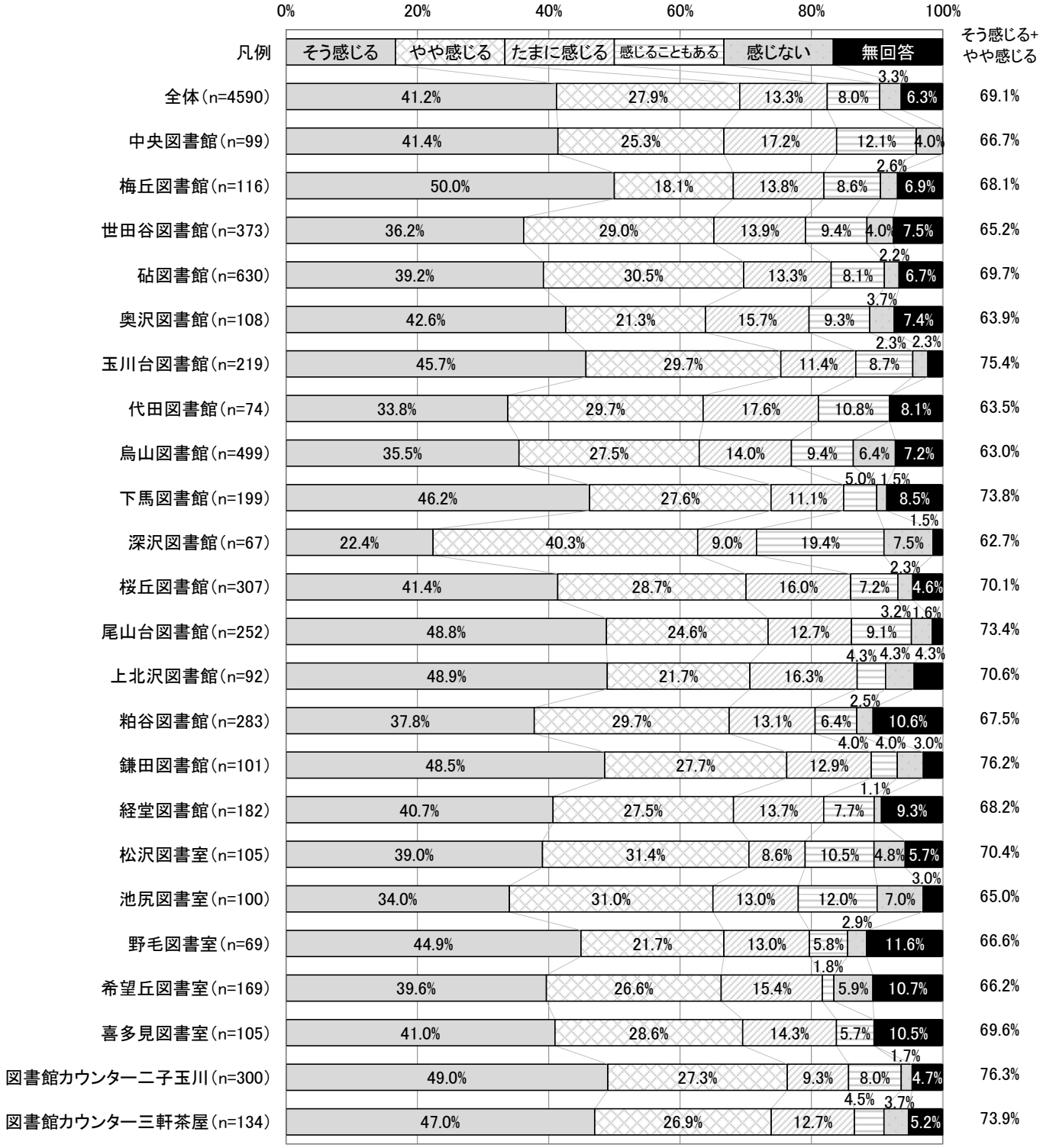
（６）落ち着いて読書や勉強、考え事ができた

落ち着いて読書や勉強、考え事ができたことについては、全体の「そう感じる」「やや感じる」の合計は 41.7%です。館別の上位は、梅丘図書館が 53.5%、 粕谷図書館が 50.2%、下馬図書館が 49.2%、上北沢図書館が 48.9%と続きます。



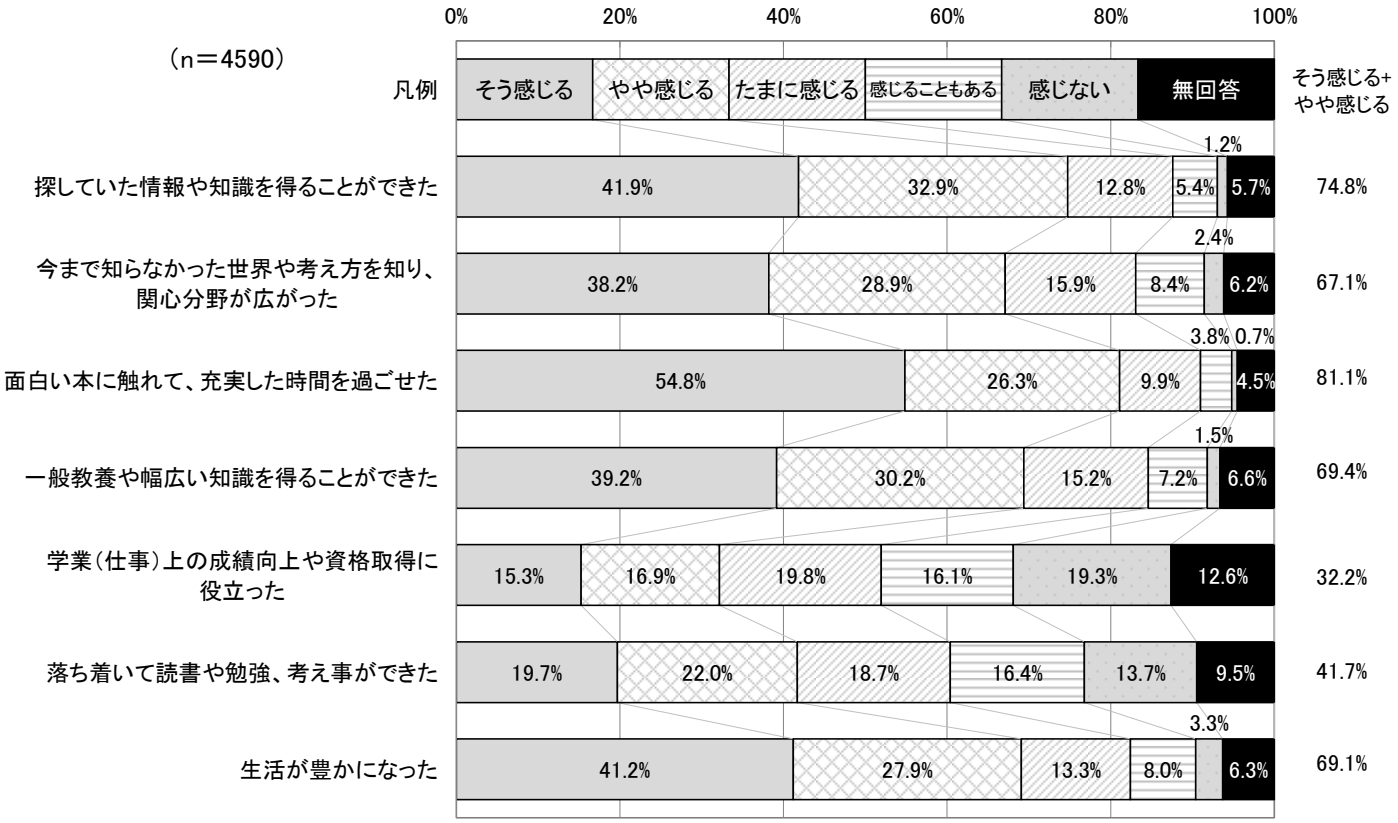
（７）生活が豊かになった

生活が豊かになったことについては、全体の「そう感じる」「やや感じる」の合計は 69.1%です。館別の上位は、図書館カウンター二子玉川が 76.3%、鎌田図書館が 76.2%、 玉川台図書館が 75.4%、 図書館カウンター三軒茶屋が 73.9%と続きます。



○図書館を利用した感想【項目比較】

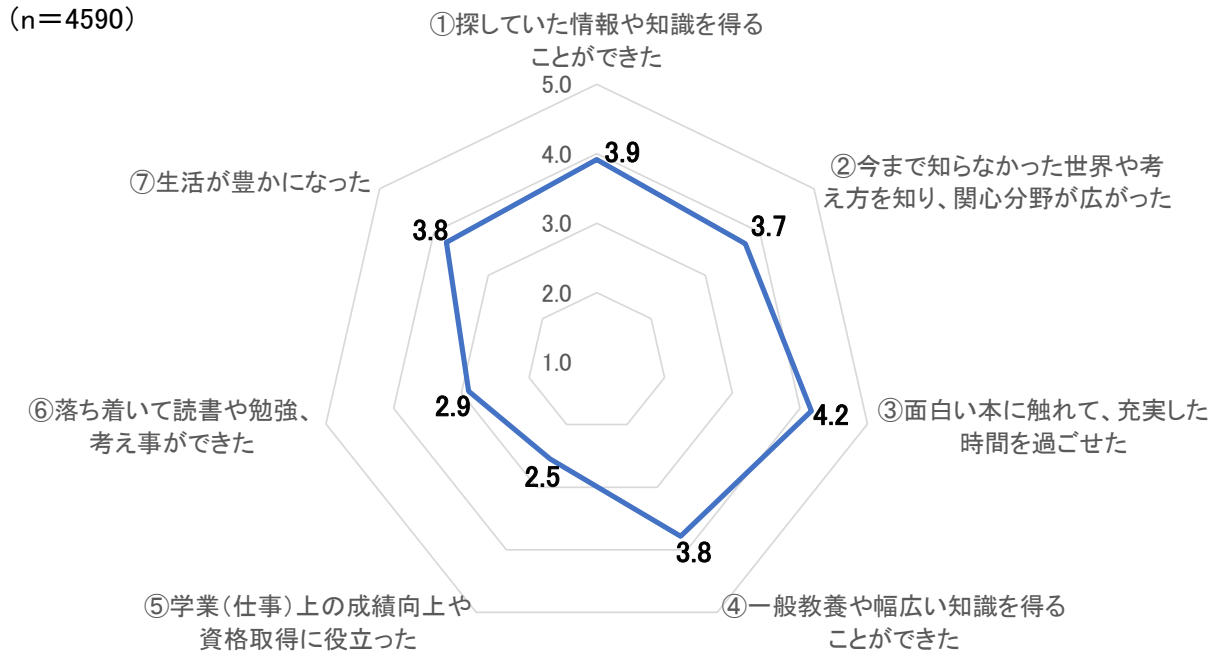
図書館を利用した感想については、「そう感じる」「やや感じる」の合計の上位は、「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」が 81.1%、「探していた情報や知識を得ることができた」が 74.8%、「一般教養や幅広い知識を得ることができた」が 69.4%です。



○図書館を利用した感想【項目別平均値】

図書館を利用した感想７項目の平均値を比較してみると、「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」が 4.2 と最も高く、次いで「探していた情報や知識を得ることができた」が 3.9 と続きます。

一方で平均値が低かったのは、「学業（仕事）上の成績向上や資格取得に役立った」が 2.5 と最も低く、次いで「落ち着いて読書や勉強、考え事ができた」が 2.9 となっています。



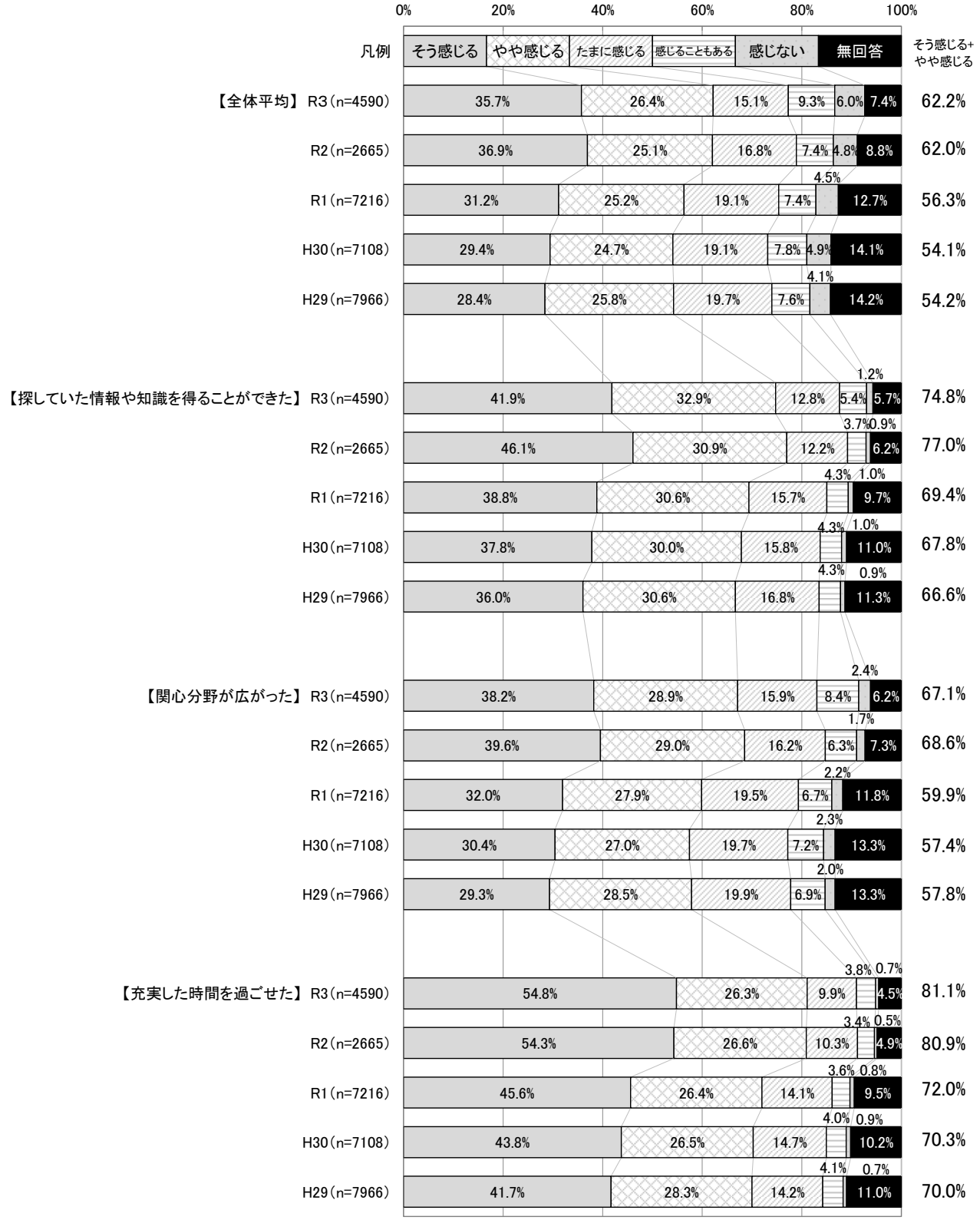
※平均値

平均値は、選択肢である「そう感じる」「やや感じる」「たまに感じる」「感じることもある」「感じない」に対して、順に５点、４点、３点、２点、１点の得点を与え、各項目の得点合計をそれぞれの回答者数で割って算出しています。例えば、「①探していた情報や知識を得ることができた」の評価で、全員が「そう感じる」とした場合、平均値は最高の 5.0 となり、全員が「感じない」とした場合、平均値は最低の 1.0 となります。

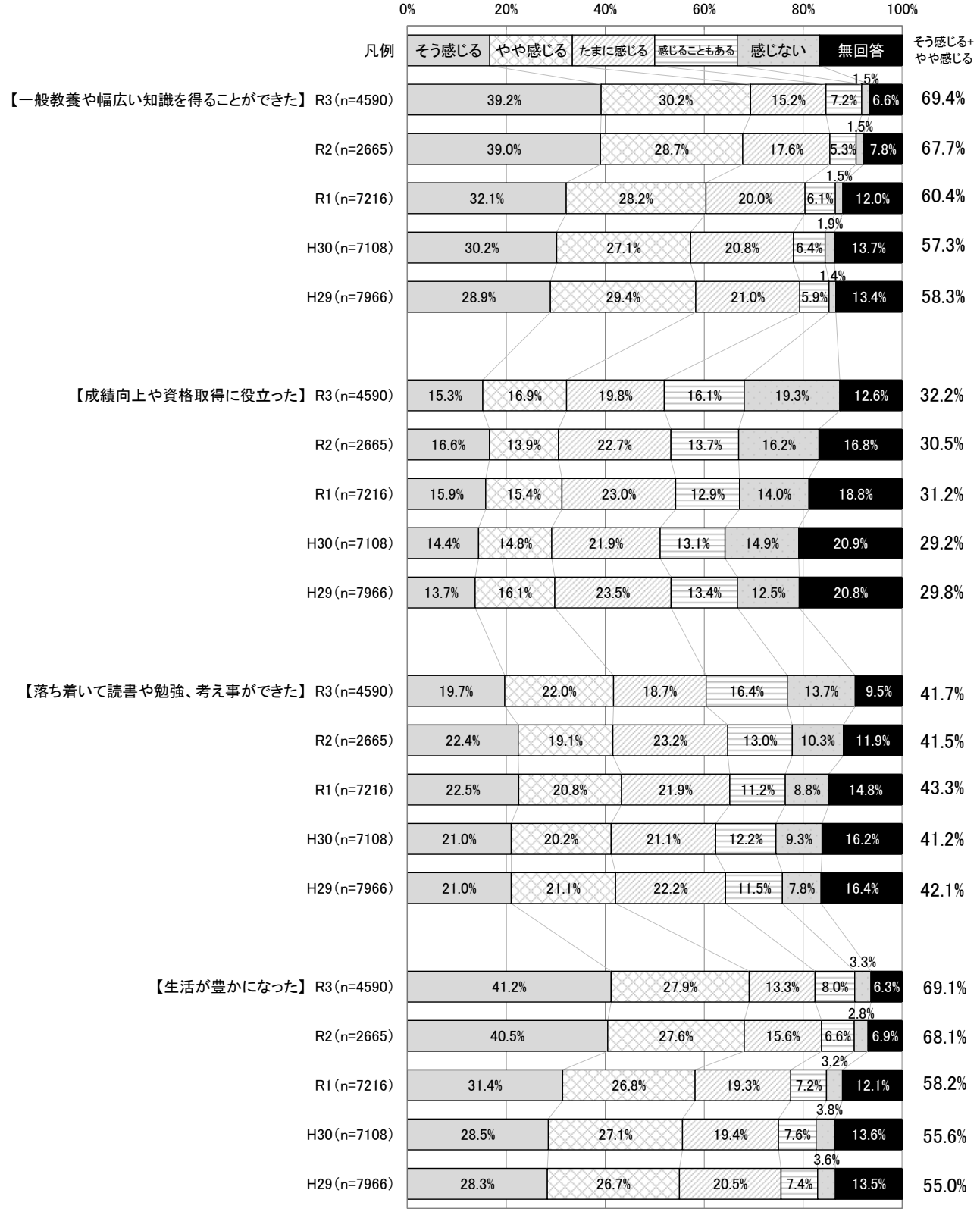
○図書館を利用した感想【年度推移】

図書館を利用した感想については、「そう感じる」と「やや感じる」の全体平均は62.2%となり、過年度と比較して令和3年度が最も多くなっています。

項目別では「探していた情報や知識を得ることができた」と「関心分野が広がった」はやや減少していますが、その他の項目で前年度と比較すると数値が上昇しています。



【このグラフは、前頁からの続きです。】

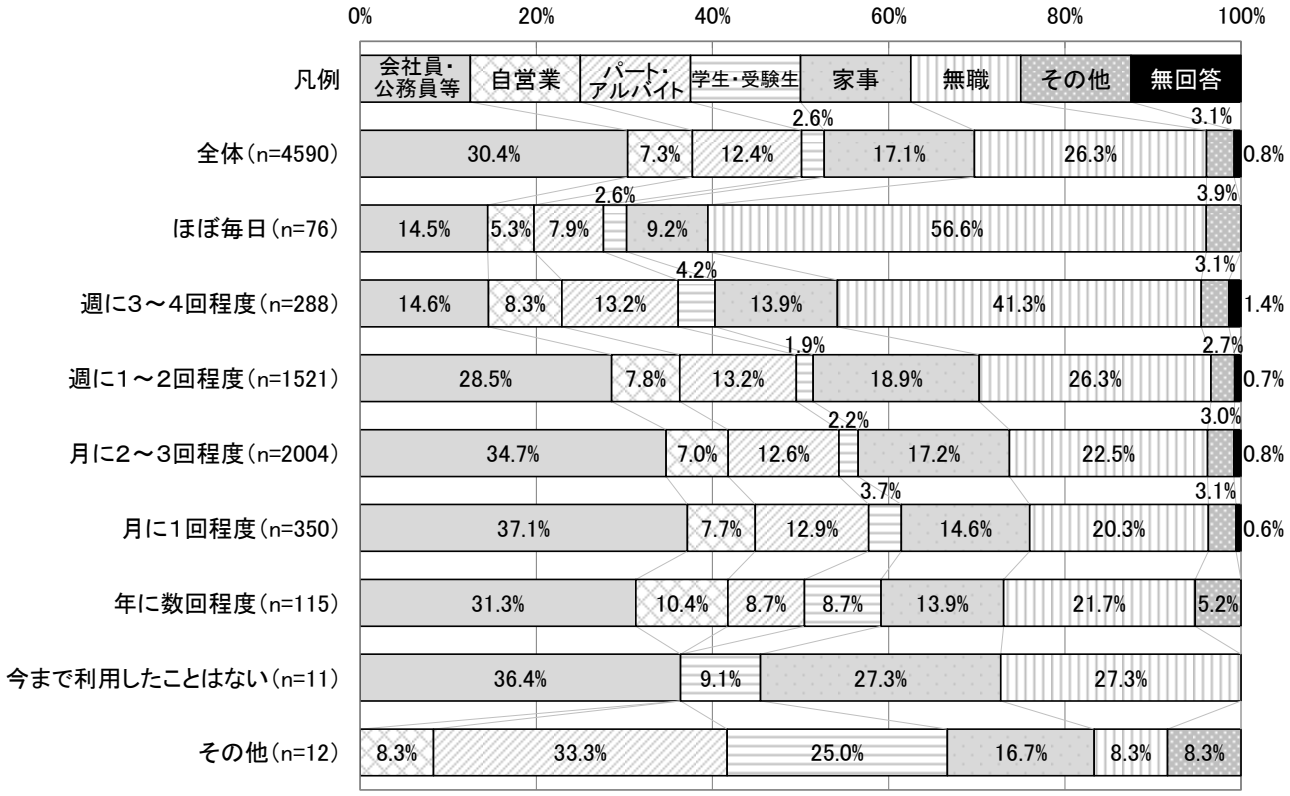


７クロス集計

７－１クロス集計（利用頻度）

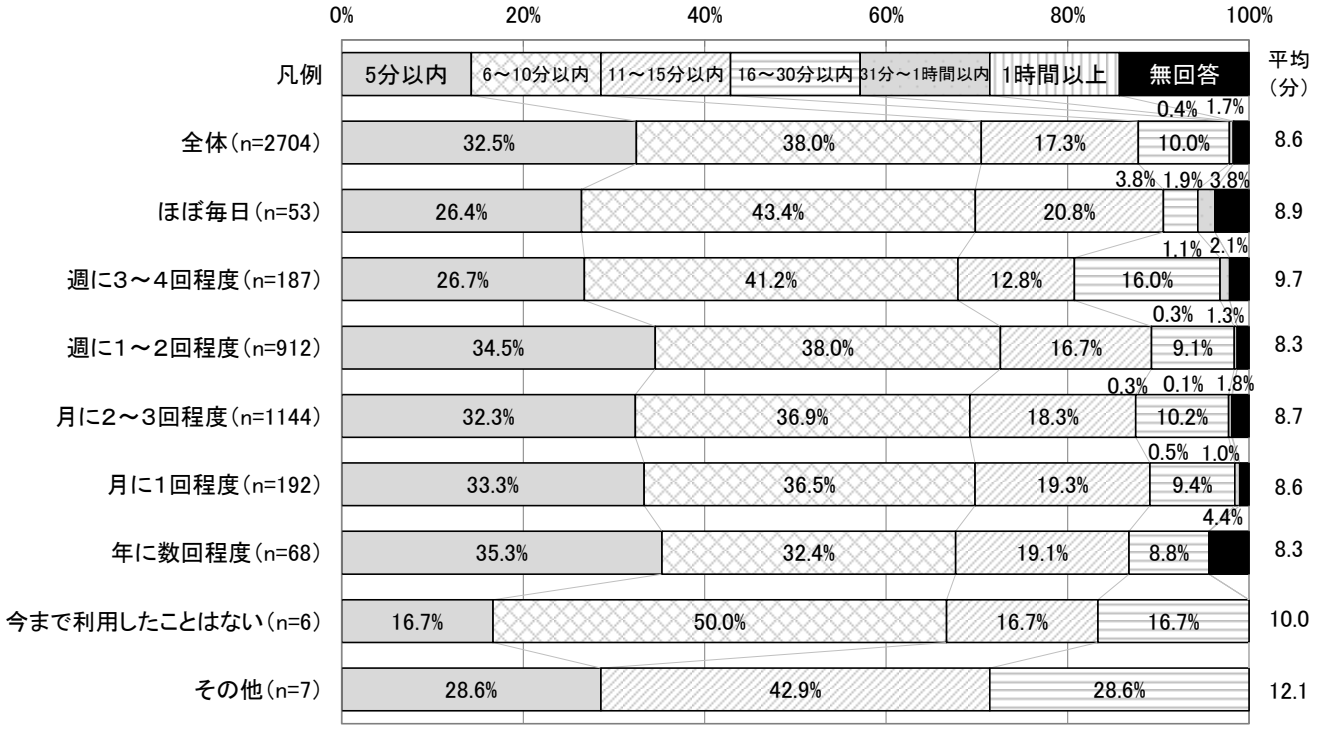
○職業

「ほぼ毎日」や「週に 3～4 回程度」など来館頻度の多い方は「無職」の割合が最も高く、「年に数回程度」を除き来館頻度が低くなるにつれて、「会社員・公務員等」の割合が高くなる傾向にあります。



○図書館までの所要時間（徒歩が主な方）

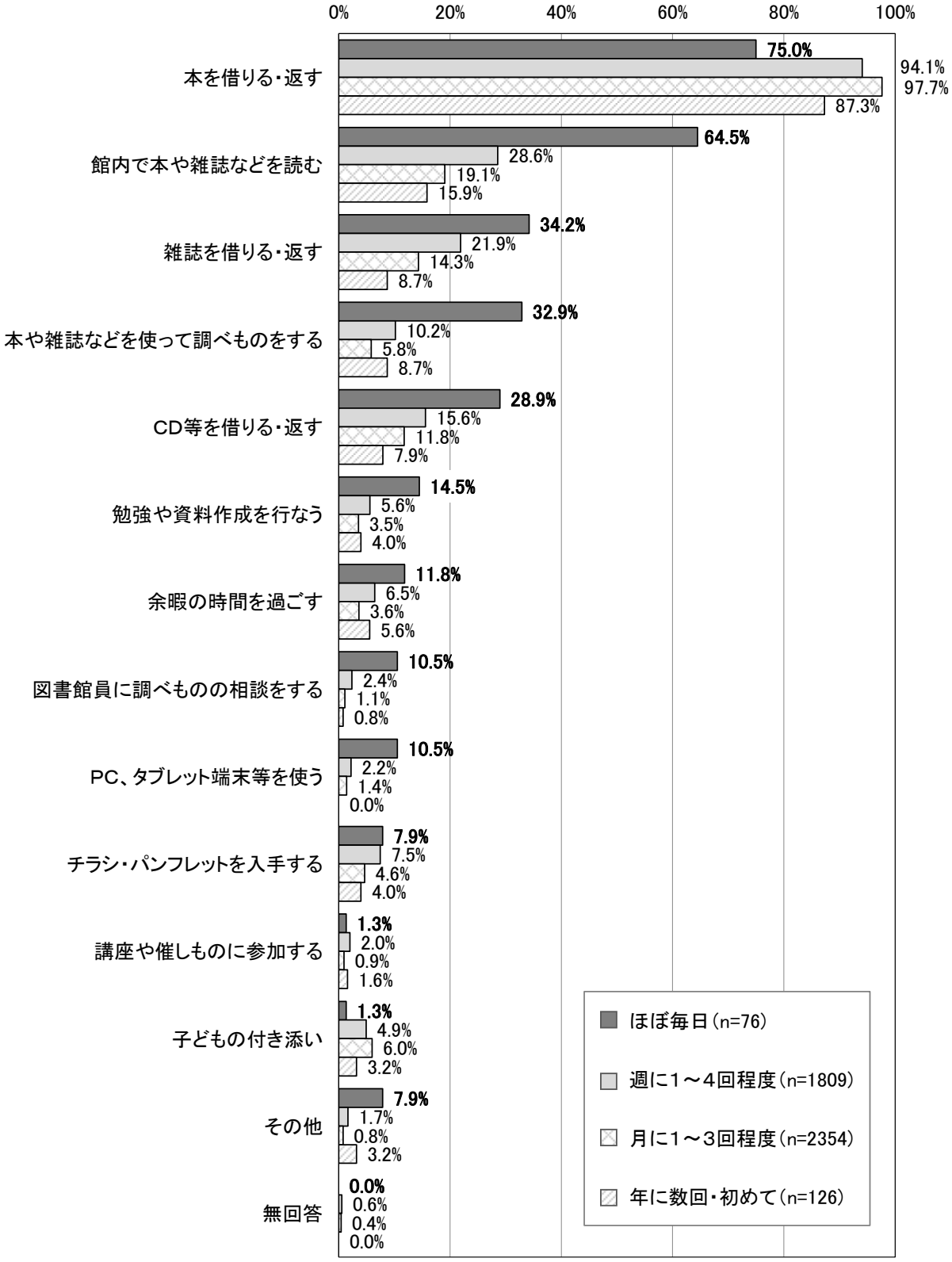
所要時間については、利用頻度によっては大きく変わらず、多くの人が 10 分以内となっています。



○図書館で行なうこと

図書館で行なうことについては、「本を借りる・返す」は利用頻度に関わらず、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、「本を借りる・返す」のほかに、「館内で本や雑誌などを読む」や「雑誌を借りる・返す」などが多い傾向にあります。

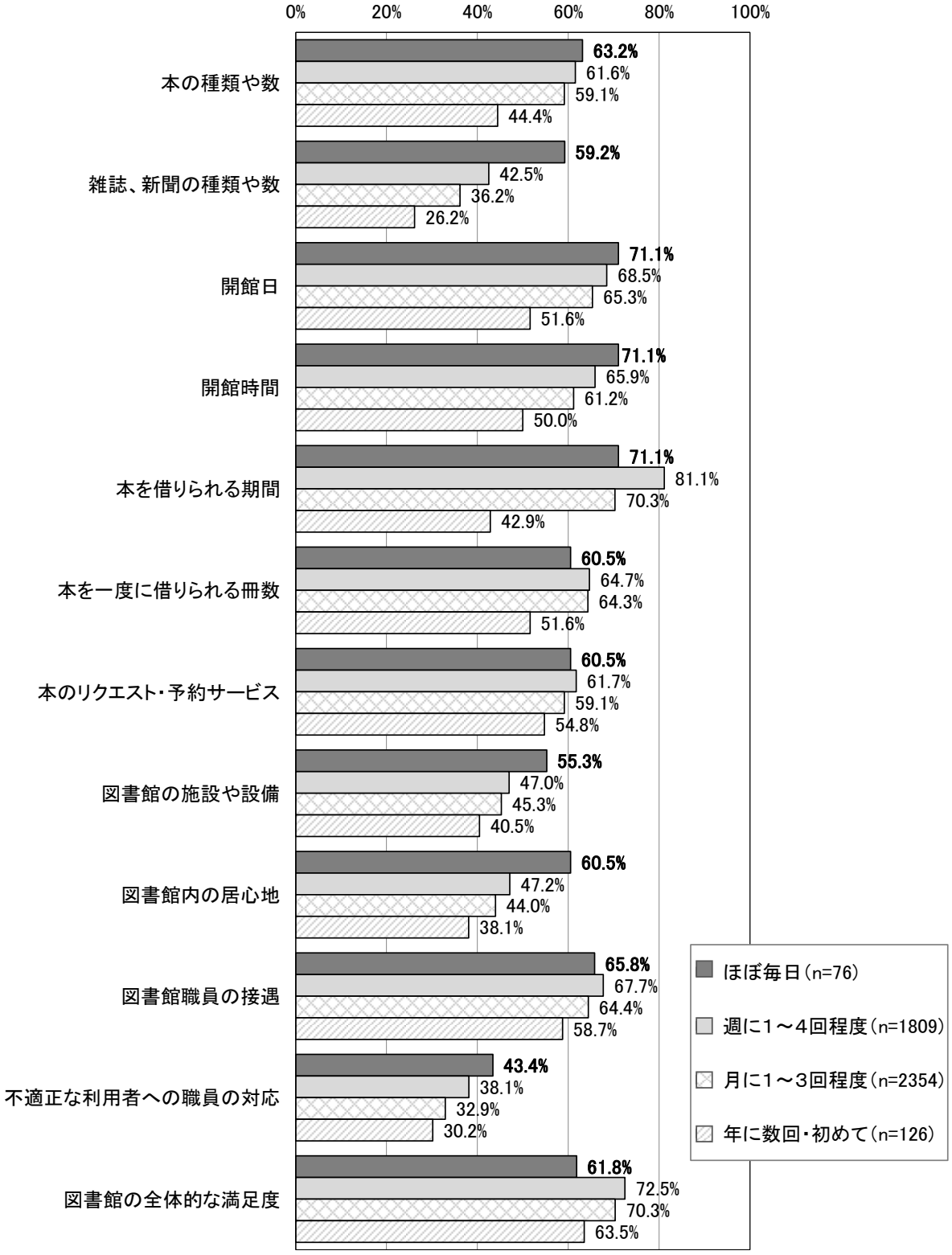
また「月に 1～3 回程度」や「年に数回程度」来館される人は、「本を借りる・返す」が最も多く、1 位と 2 位に大きな差がみられます。



○図書館に対する満足度（満足率の値）

図書館に対する満足度については、「ほぼ毎日」来館される人は「開館日」、「開館時間」、「本を借りられる期間」の満足度が 70%以上と多くなっています。

また、「月に 1～3 回程度」、「年に数回・初めて」来館される人については、「図書館の全体的な満足度」は多い傾向にありますが、「図書館内の居心地」、「雑誌、新聞の種類や数」の項目で「ほぼ毎日」来館される人と比較すると、満足度に大きな差があります。

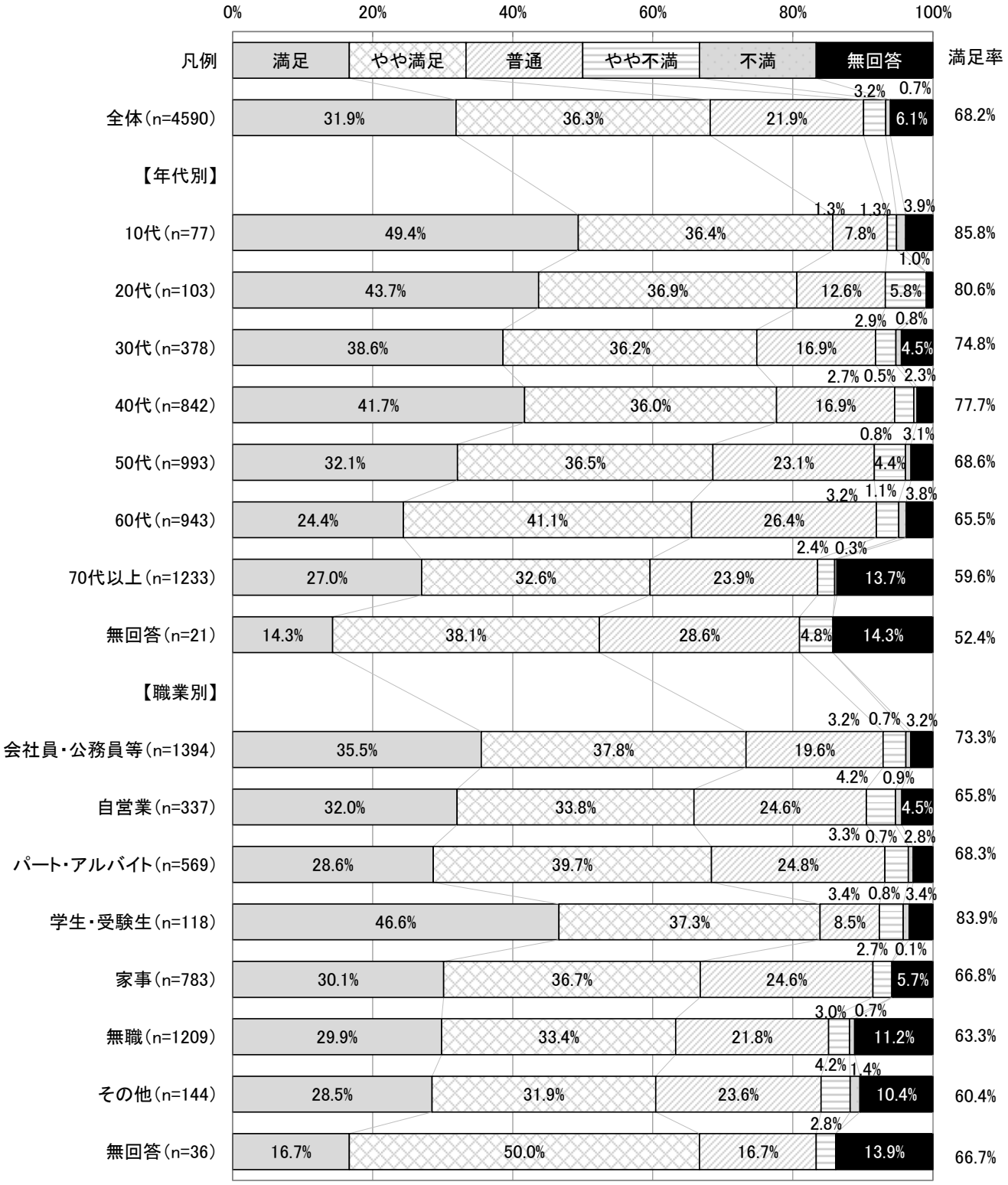


７－２クロス集計（基本属性）

○図書館に対する満足度【全体的な満足度】

図書館の全体的な満足度については、年代別にみると、「10 代」の満足度が 85.8％で最も多くなっています。一方で「70 代以上」では、59.6％で最も低い結果となっています。

職業別にみると、「学生・受験生」の満足率が 83.9％で最も高く、「無職」の人が 63.3％で最も低い結果となりました。



○図書館に望むサービス【年代別トップ５】

図書館に望むサービスについて、年代別で上位５位までをまとめました。

10 代では「閲覧席を増やす」が 1 位、20 代以降は「蔵書や資料を充実する」が 1 位となっています。10 代は 1 位と 2 位の割合に大きな差は見られません。

一方、20 代～70 代以上の順位については、1 位と 2 位の割合に大きな差が出ており、1 位の「蔵書や資料を充実する」に集中がみられます。また、10 代では 1 位の「閲覧席を増やす」が 20 代と 70 代以上で 2 位となっています。

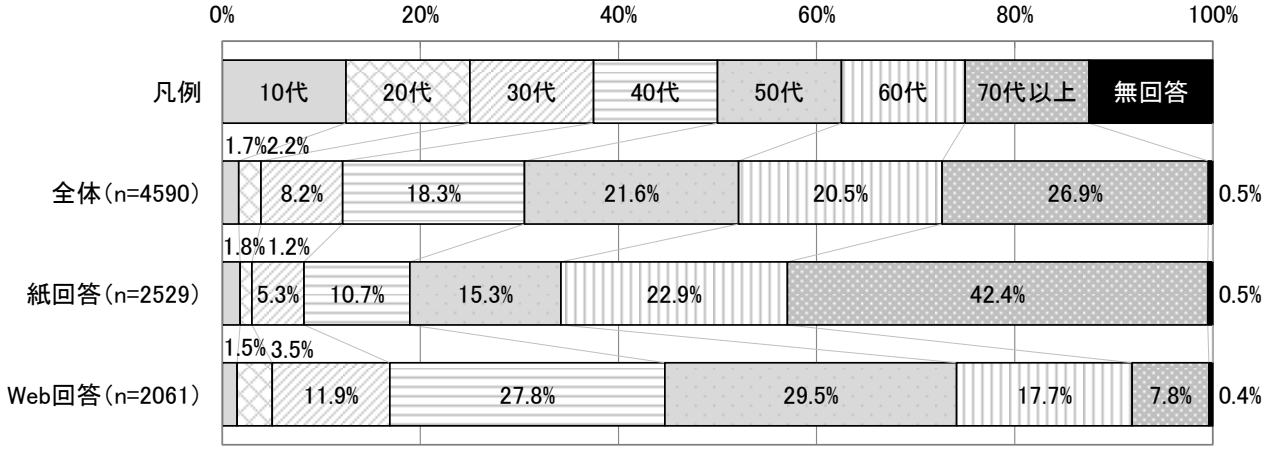
基本属性	第1位	第2位	第3位	第4位	第5位
全体	蔵書や資料を充実する（59.7%）	閲覧席を増やす（21.1%）	図書や資料の検索機能を充実する（20.9%）	受け取りや返却できる場所を増やす（18.2%）	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす（18.1%）
10代	閲覧席を増やす（50.6%）	蔵書や資料を充実する（41.6%）	開館時間を延長する（32.5%）	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす（28.6%）	貸出期間を延長する（26.0%）
20代	蔵書や資料を充実する（61.2%）	閲覧席を増やす（27.2%）	開館時間を延長する（26.2%）	電子書籍を充実する（23.3%）	図書や資料の検索機能を充実する（22.3%）
30代	蔵書や資料を充実する（62.2%）	図書や資料の検索機能を充実する（28.0%）	受け取りや返却できる場所を増やす（25.4%）	子ども向けのサービスを充実する（24.9%）	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす（22.5%）
40代	蔵書や資料を充実する（61.4%）	受け取りや返却できる場所を増やす（25.1%）	図書や資料の検索機能を充実する（22.0%）	閲覧席を増やす（19.6%）	電子書籍を充実する（19.2%） カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす（19.2%）
50代	蔵書や資料を充実する（63.6%）	受け取りや返却できる場所を増やす（23.3%）	図書や資料の検索機能を充実する（22.6%）	閲覧席を増やす（21.2%）	開館時間を延長する（20.5%）
60代	蔵書や資料を充実する（63.9%）	図書や資料の検索機能を充実する（22.9%）	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（17.1%）	受け取りや返却できる場所を増やす（16.6%）
70代以上	蔵書や資料を充実する（52.8%）	閲覧席を増やす（20.8%）	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす（16.3%）	図書や資料の検索機能を充実する（15.5%）	貸出期間を延長する（12.5%）

７－３クロス集計（回答方式）

○年齢

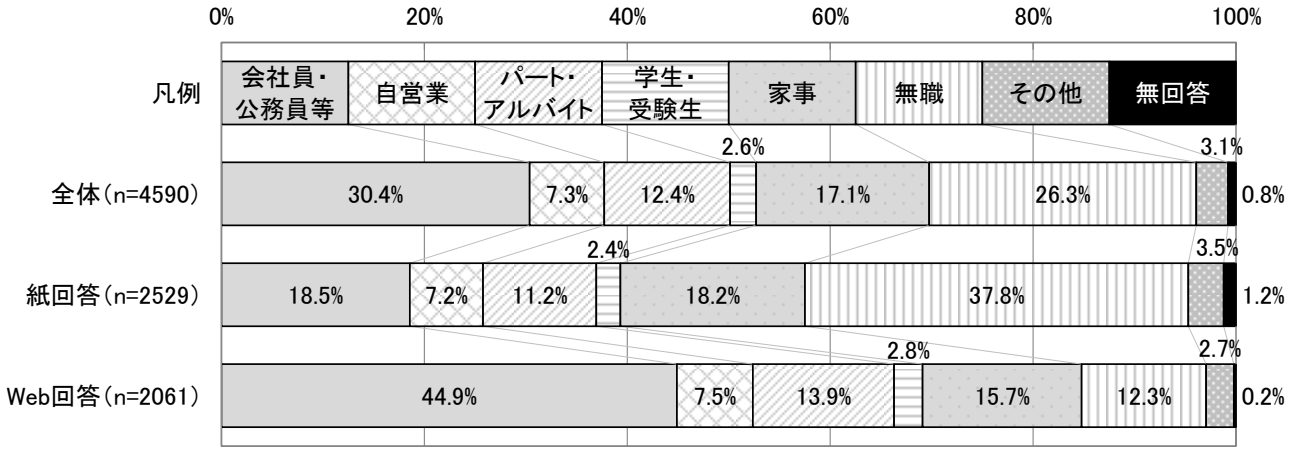
紙回答者は、「70 代以上」が 42.4%と最も多く、次いで「60 代」が 22.9%となっています。Web 回答者は、「50 代」が 29.5%と最も多く、次いで「40 代」が 27.8%となっています。

また、回答方式で大きな差が出ていたのは「70 代以上」で 34.6 ポイント、「40 代」で 17.1 ポイントとなっています。



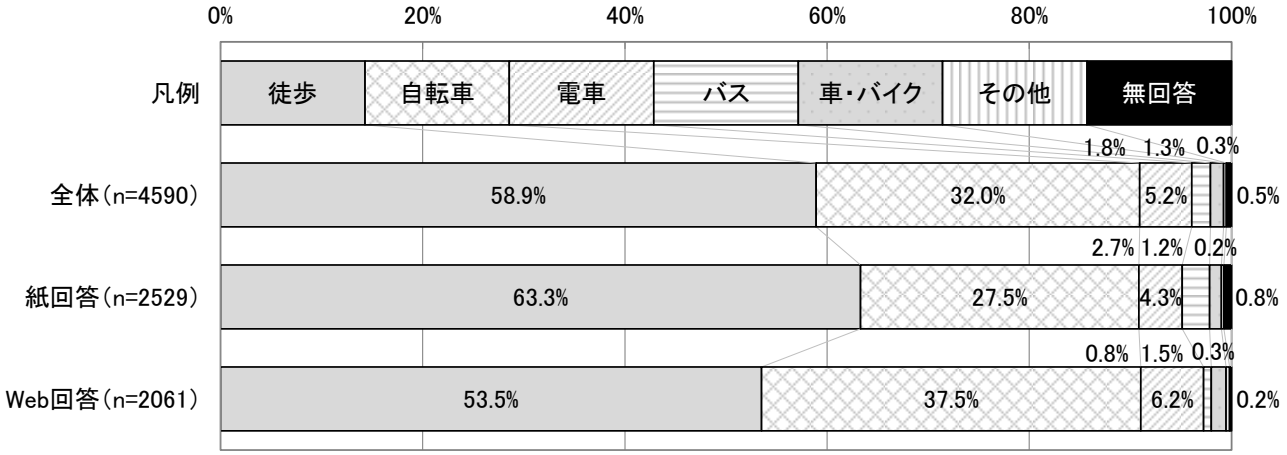
○職業

紙回答者は「無職」が 37.8%と最も多く、次いで「会社員・公務員等」が 18.5%となっています。Web 回答者は「会社員・公務員等」が 44.9%と最も多く、次いで「家事」が 15.7%となっています。



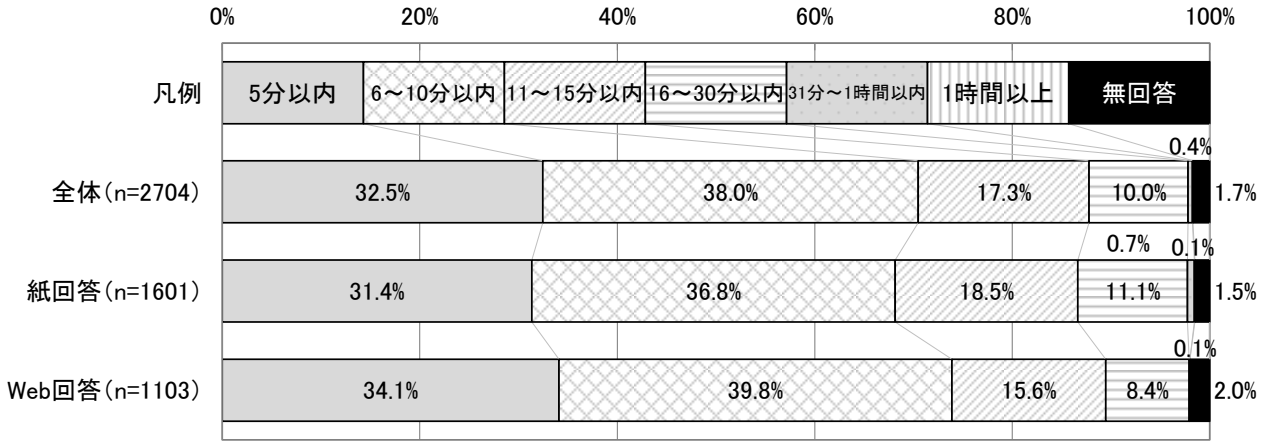
○図書館までの主な交通手段

図書館までの主な交通手段については、紙回答者の「徒歩」が 63.3%であるのに対し、Web 回答者は 53.5%となっています。



○図書館までの所要時間（主な交通手段が徒歩の方）

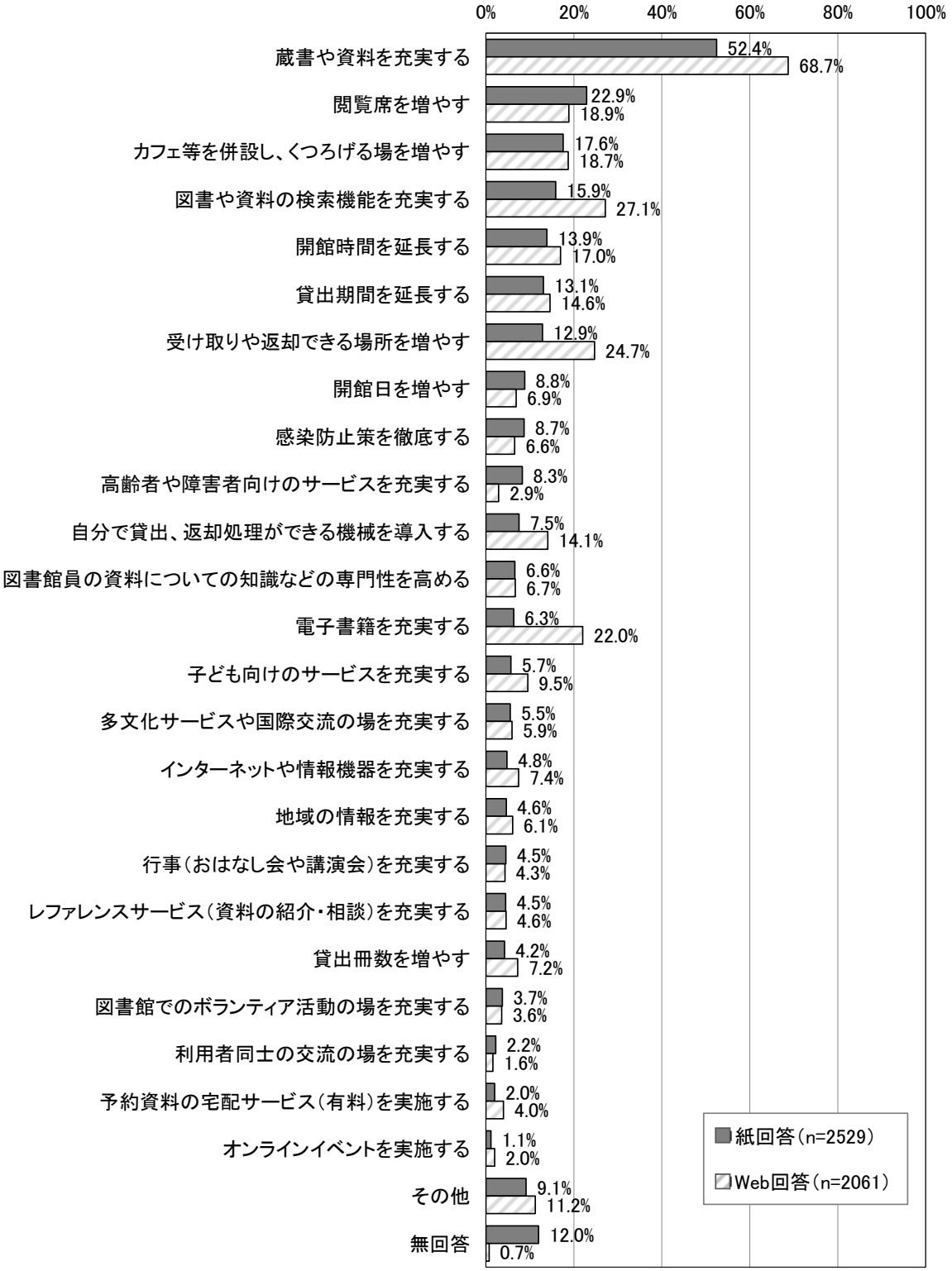
図書館までの主な交通手段が徒歩の方で、図書館までの所要時間については、回答方式で大きな差はありません。



○図書館に望むサービス

図書館に望むサービスについては、多くの項目で紙回答者よりも Web 回答者の意向が高くなっています。特に「蔵書や資料を充実する」、「図書や資料の検索機能を充実する」、「電子書籍を充実する」、「受け取りや返却できる場所を増やす」といった項目で、差が大きく出ています。

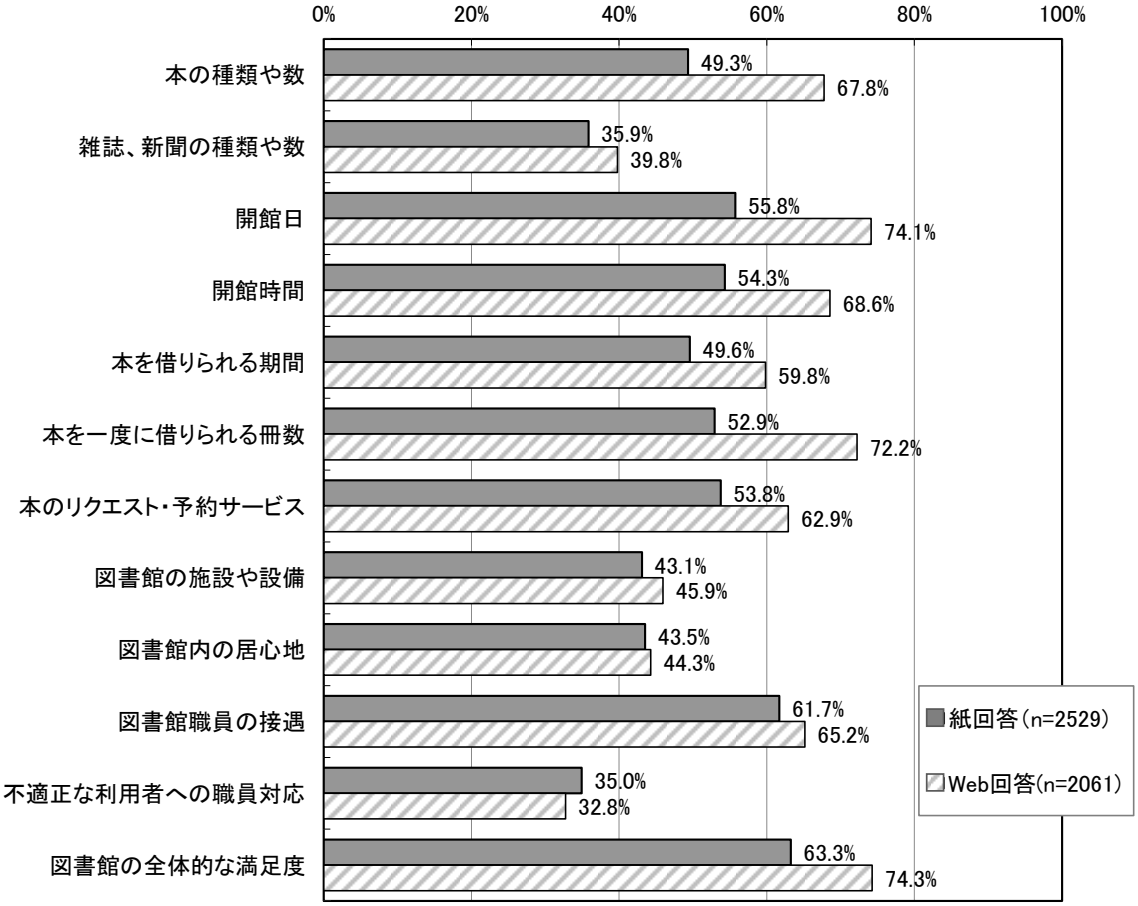
一方、「閲覧席を増やす」、「開館日を増やす」、「感染防止策を徹底する」、「高齢者や障害者向けのサービスを充実する」などの項目では Web 回答者よりも紙回答者の意向が高くなっています。



○図書館に対する満足度

図書館に対する満足度については、「不適正な利用者への職員対応」を除いてすべての項目でWeb回答者の満足率が紙回答者と比較して高くなっています。

また紙回答者とWeb回答者で比較して「本の種類や数」「開館日」「開館時間」「本を一度に借りられる冊数」といった項目で、大きく差が見られます。



８自由意見

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

ここでは、回答を項目別に分けて、主な意見を原則として原文のまま紹介します。

（1）資料の量･種類･質の充実について・・・・・・・・・・・・・・・・・368 件

■新刊本を増やしてほしい。コミック本を増やしてほしい。最新のものを充実させてほしい。（50 代、パート・アルバイト）

■とにかく蔵書の質的向上(専門書、学術書、高額書)を目指してほしい。　（40 代、自営業）

■たくさんの本と出合う事ができ、とても楽しい時を過ごせています。最近世田谷や瀬田など住んでいる地域の郷土文化や歴史に興味を持ち、図書館で調べものをしますが、なかなか出合えません。地域の本が増えるとうれしいです。　（40 代、会社員・公務員等）

■ベストセラーや流行の書籍の購入は減らして、長く読まれるもの、資料としての価値が高い書籍の収集を強く願います。　（40 代、会社員・公務員等）

■学術的な本（書籍）と、趣味的な内容の本の比率をもっとバランスよくしたらいかがですか？専門的な内容 or 趣味的な内容 etc の再考を。学術的な部門は、学校（大学、高校でリカバリーすると思います)。学生、生徒の入館者が少ないので、もっと趣味的な内容のラインナップにしても良いと思います。(60 代、パート・アルバイト)

■活字本だけではなく漫画もおいてほしい。　（50 代、自営業）

■基本的に今のままで良いと思う。新刊書の貸出希望が重なって入手まで時間がかかることもあるけれど、無理に同一書籍を多部数購入することも必要ないと思う。出来るだけ多彩な収集に今後も務めて下さい。　（60 代、会社員・公務員等）

■区内図書館の蔵書の並べ方を揃えてほしい。シリーズもので抜けていることがあったので全巻そろえるようにしてほしい。　（10 代、学生・受験生）

■実物を見て本を選びたいので、時々蔵書を他の館と入れ替えたりして、いろいろな本が手に取れるようにしてほしい！いつもの図書館だと、いつも同じ本しかないのでわくわくしなくなってしまいます。　（40 代、会社員・公務員等）

■新刊書の導入スピードが他区（目黒・江東）に比べて遅いように思いますので、改善を希望します。　（50 代、会社員・公務員等）

■新刊本や話題の本、ベストセラーなどの蔵書数を増やしてほしい。今日借りた本は、１年２ヶ月前に申し込んだ本であり、こんなに長期間待たされるのは、区民サービスに反しているのではないか？借入の順位が分かるということは、図書館サイドでも、データとして把握している筈なので、借入希望者が多い書籍等については、追加で購入し、蔵書数を増やすようにすべきではないか？もっと利用者目線に立って、サービス提供してほしい。　（70 代以上、無職）

■図書館の機能充実は今の程度で充分。図書館本来の機能（図書の充実）を強化してほしい。ただし、欠けた本がないようしっかり管理すること。連続本なのに欠けた巻があると読む気がしないし大変残念に思う。　（70 代以上、無職）

■蔵書の幅を充実させてほしい。ベストセラーだからといって同じ本を多量に購入するより個人では買いづらい高額の本を揃えてほしい。　(60 代、パート・アルバイト)
■低俗な週刊誌は税金の無駄です。図書館より数の多いコンビニで売っているものを買えば良いのです。何でも区役所がタダで行う必要はないです。　(60 代、無職)
■中国語の絵本を増やしてほしいです。(30 代、家事)
■中学生用の本が少なく、多くの本と出会えない。だから、今人気の本（ベストセラー）や中学生にためになる本を増やしてほしい。　(10 代、学生・受験生)
■購入図書の選択について、新聞、雑誌等の書評など客観的な判断を行い、それらを見える化してほしい。　(60 代、無職)
■23 区の他の行政区から最近転入してきましたが、利用者数に対してあまりにも蔵書数が少なすぎると感じます。読みたい本があっても数百人待ちがほとんどです。改善していただけたらありがたいです。　(30 代、会社員・公務員等)
■いつも利用していますが基本満足しています。調べ物するのにリニューアルした杉並区に比べると書籍が少ない様に感じます。　(30 代、会社員・公務員等)
■とにかく、人気本の冊数を増やしてほしい。1 冊の本に何十人もの待ちがある。新刊の入荷が遅い。雑誌の購入を増やしてほしい。　(60 代、自営業)
■英語の児童書を増やしていただきたい。漫画の貸し出しも充実するとうれしい 。(40 代、自営業)
■英語の絵本を増やしていただけると嬉しいです。日本語と英語を併記してある本が多い気がします。英語のみの絵本が増えると嬉しいです。(30 代、パート・アルバイト)
■活字の大きめの本を増やしてほしい。　(70 代以上、無職)
■寄付蔵書の受け入れについて、ルール、やり方を明示していただきたい。　(60 代、その他)
■ベストセラー本を沢山用意することには批判的です。早く読みたいなら買って読めば良いと考えています。それより、たとえ読む人が少数であっても多分野の様々な本を、古本も含めて用意して頂きたい。世田谷区だけでは大変でしょうから、東京都の図書館全体で用意し、互いに融通すると良いのでは。(70 代以上、無職)
■いろんな分野の蔵書と保存を希望します。図書館には今本屋にはない貴重な昔の本などもあり、とても重宝しています。　(40 代、パート・アルバイト)
■古い本が廃棄されずに保存庫に収納されているところが良い。(狛江市の図書館は収納スペースがなくすぐ処分してしまうので）今後も新刊書の充実だけではなく古いものの保存も続けてほしい。(60 代、無職)
■新しい本も嬉しいのですが、子どもの絵本などもう手に入らない古い本があるのがとてもありがたいなと思っています。また本屋さんだと似たような本が並んでいるので、その点でも図書館は貴重でありがたいです。(40 代、家事)
■マイナーな本も区全体で、一冊は確保してほしい。閉架を増やすのも良いのでは。　(50 代、会社員・公務員等)
■新着図書が、専門分野が狭すぎです。「これを誰が借りるのだろう？」という本が棚に並んでいます。専門的すぎる！！もっと区民のリクエストに答える方向の図書を入れていただきたい。　(50 代、自営業)

■貸し出し本（特に文庫本）に「水濡れ」や「汚れ、シミ」等がある物が結構多い。可能な限り、あまりにひどいものは新しいものを購入してほしい。(60 代、無職)

■絵本など、昔から変わらない本は古くて汚れているものが多い。新しい本の購入をしてほしい。(70 代以上、家事)

■予約の多い本を何冊も購入していただけるのは、借りる方としてはありがたいのですが、一時的なベストセラーはその後どうなのかと思うので、上限を決めてその分、いろいろな本が入るのもありがたいと思います。　(60 代、家事)

（2）CD や DVD･電子書籍の充実について・・・・・・・・・・・・・・・56 件

■電子書籍が多くなるのでしょうが、紙の文化も大事なので今まで通りの本は、絶やさないでほしい。　(70 代以上、家事)

■映画などのＤＶＤなどもあるとありがたいです。　(60 代、無職)

■電子書籍で絵本の種類が増えるといいです。読みづらさ、使い勝手の悪さも改善されると、図書館に足を運ぶことなく読めていいなと思います。(30 代、パート・アルバイト)

■電子書籍を音声で聴けるサービスを充実させてほしい。　(30 代、会社員・公務員等)

■主にＣＤを借りているのだが、同じ人のＣＤが多かったりするので色々な人のＣＤがあれば良いと思う。　(50 代、自営業)

■ＣＤが増えると有り難いです。時代錯誤かもしれませんが。　(20 代、会社員・公務員等)

■ＣＤが古いものしかないので、リクエストを受け付けて新しいものを入れてほしい。(50 代、会社員・公務員等)

■オペラのＣＤを借りる際、しばしば解説書なしということがある。オペラのＣＤで解説書なしで、価値が半減どころか、ほとんど価値がなくなるので、ネットで予約する際の書誌情報に、解説書がないのであれば、その旨を記載してほしい。　(60 代、パート・アルバイト)

■映画ＤＶＤ貸出、音楽配信サービスを期待します。　(70 代以上、会社員・公務員等)

■電子書籍の蔵書数がもう少し増える事を期待します。読みたい電子書籍は予約が入っている事が多く、まだ、一度も利用した事がありません。しかしながら、紙の蔵書数が充実しているので、事足りており満足しています。(40 代、自営業)

（3）開館日や開館時間について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・52 件

■学校帰りに寄りたくても閉まっている時があるので閉館時間を 21:00 まで延長してほしいです。　（10 代、学生・受験生）

■現在は定年退職しフリーですが、会社員の頃は、仕事帰りに図書館があいていると良いと思いました。（12 時頃まで）ただ、費用対効果、又、利用人数にも関係すると思います。（60 代、無職）

■イレギュラーに早く閉館する日があり、がっかりして帰ることがある。出来るだけ一定の開館時間にしてほしい。（40 代、会社員・公務員等）

■中央図書館の開館時間を早めてほしい。（70 代以上、無職）

■開館時間の延長及び休館日の大幅削減。　（70 代以上、無職）

■昨今の「働き方改革」もあることだし、今後は無理に開館時間を長くしたり、開館日を増やしたりする必要は無いと思う。（50 代、パート・アルバイト）

■週に 1 日でもいいので、平日の開館時間を 19 時から 20 時頃までにしていただけるとありがたいです。　（40 代、パート・アルバイト）

■夜遅くまで開けてほしい 22 時とか、せめて受け取りだけでも。（50 代、会社員・公務員等）

■自宅から３つの図書館に自転車で通っています。アンケートでも回答しましたが、開館日を図書館ごとに変えているのはいい事です。（70 代以上、無職）

■開館時間も適切だと思います。利用する人が少ないのに開館時間を延ばしたら、無駄なコストがかかりませんか。　（70 代以上、無職）

（4）資料の貸出･返却や予約･検索について・・・・・・・・・・・・・・297 件

■人気の本は予約してもなかなかまわってこないため、予約のわくがすぐいっぱいになり困っています。予約数がもう少し増えると助かります。　（50 代、会社員・公務員等）

■新刊本（区内図書館にまだ無い）の予約方法（リクエスト）がわからない。予約できる冊数は、もう少し多くしてほしい。待ち人数の多い本を予約してしまうと、待ちは無いが最寄図書館に無い本を予約で取り寄せる事ができない。（50 代、自営業）

■貸出冊数を増加してほしい。複数予約している場合、特定の日に同時に複数貸出が重なることがある。そうしたとき一時的に次に予約している人に順番をゆずる機能があると良い。（50 代、会社員・公務員等）

■コロナ禍で本の貸し出しが再スタートした時に、予約した本を郵送で送っていただいた事がとても嬉しかったです。（40 代、無職）

■まとめて本を借りた場合、今の貸出期間では、ゆったりと読書することが出来ない。もう少し貸出期間を長くしていただきたい。　（70 代以上、パート・アルバイト）

■延滞している本があるのに更に借りられるのはおかしいと思う。その結果、予約図書の待ち時間が長くなる。　（50 代、その他）

■借りる際に毎回頂く貸出期限の書かれたレシートのような紙は要らないと思います。家で結局捨てることになるので、資源がもったいないです。ウェブで期限は確認できますので。（20 代、自営業）

■コロナが終息したあとも常にブックポストが使えるようにしてほしい。（開館時間内も使えるように）　（30 代、家事）

■予約してから借りられるまで数年経つ事もあります。３桁の予約番号では図書館の利用価値がありません。予約数が 50 を超えたら増冊するといった適切な対応が必要なのではないですか？　（40 代、会社員・公務員等）

■予約本は次の予約があると貸出期間を延長することができません。2 週間で読み切れないことがあるので、延長できるようになればいいと思います。　（60 代、無職）

■区外の図書を借りられるというのは何となく知ってはいますが、手続が全く分かりません。図書館の HP からも予約ができるようにしていただけないでしょうか。　（50 代、会社員・公務員等）

■どこの図書館に、その本があるか分からない時は、お電話で予約します。すると館員の方々がとても親切に対応してくださいます。感謝いたしております。もし、その予約本が郵便ポストまで届いたら、どんなにいいかと思っています。それも年金生活者に優しい価格でと。（70 代以上、無職）

■無料で本を借りる事に、作者の事をかんがえるとこれで良いのかなと思う事もあります。希望する人からは有料で貸し出すということも、考えていただきたいと思います。　（50 代、家事）

■他区と比べて蔵書が充実しているのでとても良い。人気が殺到している本（予約が 1 冊あたり 5 人以上だとか。）は受け取りや貸出期間を短くした方が良いかも。1 週間もあれば読めるはず。　（60 代、会社員・公務員等）

■延長をしてから、さらに延長したい場合、次の方が予約をしていない書籍に関しては、ネットで再延長できるようになると助かります。　（40 代、家事）

■新しく出版、人気の本 etc は、貸出期間を短くすれば、早く皆が読めるのでは？（70 代以上、無職）

■貸出期間（2 週間）は良いが、貸出冊数 15 冊は改めてほしい。2 週間で 15 冊、一日一冊読む人が多いとは思えない。そのために、図書館の本棚がガラ空き状態になるのは好ましくない。図書館の本棚巡りで新しい本に出会って、手に取って選ぶ喜び・期待感が失われ、図書館に行く楽しみがない。　（70 代以上、無職）

■予約システムなど便利になりました。自分の借りた本の履歴が残ればありがたいです。（読書ノートを作ればいいことなのですが）（70 代以上、家事）

■予約システムはとても使いやすく、スマートフォンやパソコンで自宅から探せ、予約できてとてもありがたいです。　（40 代、会社員・公務員等）

■予約している資料がなかなか来ない人気のものを予約してしまうと予約が一杯で他の予約がすぐできなくなってしまうので、予約できる数をもう少し増やしてほしいです。（30 代、家事）

■予約本は、自分で棚から取り出して、自分で予約手続きできるようにしてほしい。　（50 代、家事）

■貸出期間を長くするというのは一見サービス向上に見えるが、待機している予約者にしてみればこれは逆行している。一律２週間ではなく、予約が集中しているあるいは在庫の少ない図書、待機が多い図書については例えば１週間とか貸出期間を短くするのも一手であり、柔軟に運用してほしい。（60 代、無職）

■予約図書の取置上限（現在、受取可となった日を含めて 9 日間）が長過ぎる。希望者の多い図書の回転を一層悪くしている要因の一つと思われる。平日勤務している人の事情を考慮していることと思われるが、せめて7日間にすべきではないか。　(70代以上、無職)

■コロナ禍の対応のためか自動貸出機を導入されたのはとても良いことだと感じました。今後も AI を利用した必要と思う需要の高いサービスはどんどん入れてほしいです。　(40 代、家事)

■他県などで利用をきく、読書通帳などを導入して頂きたいです。子供には（高校生まで）似たような制度がありますが、貸出履歴なども消えてしまうため、少しアナログな、利用してワクワクするようなものを希望します。　(20代、無職)

■1 日でも返却が遅れたら新しい本の貸し出しは禁止するのが当然だ。世田谷区は甘すぎる。(60代、会社員・公務員等)

■返却期限を過ぎても返却しない場合は何らかのペナルティを課してほしい。人気のある書籍は貸出期間を短くするなど、多くの人が早く読むことができるようにしてほしい。　(40代、家事)

■図書館に設置してある検索機で、その図書館に現在その本があるのかどうかを一目瞭然にしてほしい。(40代、家事)

■インターネットでの検索機能がもう少し汎用性をもってほしい。(かなとカナを異なって入力すると検索に引っかからず、資料を探せない。)　(40代、家事)

■雑誌の最新号がカウンターの場合は、カウンターで受け渡ししてもらわないと、今月号の特集や内容がわからないので、表紙のコピーをラックのところに掲げてほしい。→その内容を見てからカウンターに借りにいくか決めたい。

■窓口は返却と貸し出しを分けないでどちらも担うほうが効率的だと思います。　(50代、会社員・公務員等)

■共通カードの電子化を希望します（50代、会社員・公務員等）

（5）館内でのインターネットの利用、図書館ホームページについて・・57 件

■インターネットを利用しての図書館の資料検索機能を充実させていただきたい。たとえば、新刊の情報を月一ペースで希望者に情報配信し、アクセスできるようにするとか。　(60代、会社員・公務員等)

■インターネット予約で貸出履歴が見れるようにしてほしい。　(40代、会社員・公務員等)

■リモートワークも増えていることだしフリーWi-Fi と電源を使えるパソコン利用スペースがほしい。(40代、自営業)

■HP での検索で、表紙の画像が出ると、本のイメージがわかって良いと思う。　(40 代、パート・アルバイト)

■Web 上のマイページで、すぐに借りるわけではないが気になる本をブックマークする機能を実装してほしい。　(30代、会社員・公務員等)

■ホームページから子どものページで利用者ページにアクセスできるようにしてほしい。子どもも区からタブレットをもっているのに、必ず一般のページから利用者ページを使用しなくてはいけないのは使い勝手が悪いと思う。　(30代、家事)

■Wi-Fi のまだらを少なく。接続の悪いところが多い。　(70 代以上、無職)
■インターネット予約がしにくい。パスワードが自分で設定できるようにしてほしい。　(50 代、会社員・公務員等)
■ネットを使える環境（パソコン）を増やしてほしい。　(60 代、無職)
■ウェブレファレンスを使用したとき、世田谷区のことしか答えられないとの返答でしたが、世田谷区以外のことも答えてほしいと思います。(50 代、パート・アルバイト)
■閲覧席の予約や空席状況などがオンラインでわかるようになったら嬉しいです。　(10 代、学生・受験生)
■カードの更新について、コロナ禍においても対面でというのは疑問？オンラインで手続きができるしくみ作りが必要！　(50 代、パート・アルバイト)

（6）施設や設備、館内のレイアウトについて・・・・・・・・・・・・・228 件

■学生が安心して利用できる自習室スペースがあると嬉しい。(子どもが勉強していたら注意を受けてしまったので)　(50 代、無職)
■カフェなどのくつろぎスペースを作る場合は、私語や一回の利用時間について、制限を設けてください。　(50 代、会社員・公務員等)
■感染拡大時の滞在時間 2 時間以内は、今後、再度導入すべきではないと思います。閲覧席を大幅に減らしているので、それで充分だと思います。(30 代、会社員・公務員等)
■未だコロナ禍で難しいとは思いますが、館内の椅子を増やしてほしい。(以前と同じくらいに)　(60 代、家事)
■施設が老朽化し、館内が暗い。快適に読書、資料閲覧をする空間・雰囲気になっていない。新設・改築は予算の関係で無理でも、せめて館内のリフォームは少しづつでも検討実施してほしい。(トイレ、照明、本棚のレイアウト、閲覧スペース、椅子等備品 etc.)(70 代以上、その他)
■トイレの充実（温便器、ウォシュレットの採用等）をお願いしたいです。　(50 代、パート・アルバイト)
■カフェがあれば、高齢者がゆっくり読書等ができ、引きこもりがちのお年寄りが、出掛けるきっかけになりそうです。　(70 代以上、無職)
■もう少し本の所がわかりやすい所を希望する。探し物がわからないので、又本をとりやすいようにしてもらえたらいいと思います。　(60 代、無職)
■くつろぎスペース、勉強スペースなどもっと多く作っていただきたいです。どこの図書館も無駄な注意事項の貼り紙等が多いと感じます。照明やインテリア等にも気を配って、素敵な本の空間を提供していただけたら嬉しいです。また、中高生の自習スペースも増やしていただきたいです。　(50 代、家事)
■生活圏内で数館利用します。各館で蔵書の並べ方や見せ方に特徴があり、同じ世田谷区内の図書館でも、目につく本が変わります。(40 代、家事)
■こどもたちが図書館は居心地が良くて楽しいところ、本はおもしろい、と感じることのできる本のラインナップや閲覧場所の配置を期待しています。　(30 代、家事)

■コロナの感染者も減ったので閲覧席の座席数を増やしてほしい。特に休日は、学生か社会人が作業、勉強に使用するため、現状かなり混雑している。　（10 代、学生・受験生）

■フルタイムでの仕事を引退して図書館ライフを堪能しております。ただ高齢者が多く、結果、週末や祝日に勉強をする学生に閲覧席が行き渡らないことが気になります。高齢者は時間があるので、週末や祝日は学生や現役世代のみ閲覧席開放とかの工夫も必要かと思います。（60 代、自営業）

■今後高齢化が進むので、高齢者や障害者対応の設備に改修してほしい。段差をなくす。車椅子が入れるようにする。トイレの改修など。　（60 代、無職）

■施設が古いので空気が澱んでいます。トイレもエレベーターも怖いです。明るくて清潔で、ホッとできる空間にして頂きたいです。　（60 代、家事）

■梅丘図書館を建て替えても、カフェなんかつくらないでほしいです。今のレトロな雰囲気を大切に。できたらリノベで。　（40 代、会社員・公務員等）

■勉強できるスペースが充実すると良い。個人、グループ学習ともに。　（40 代、会社員・公務員等）

■本棚の一番下が、しゃがまないとみられないので何か工夫してほしいです（お年寄りの方がつらそうです）。（60 代、パート・アルバイト）

■幼児スペースを拡大してほしい。　（30 代、会社員・公務員等）

■飲食可能な小さなスペースがあれば便利。図書館内ではなくともビルの中のスペースを利用し飲食が出来ればリラックススペースになる。　（60 代、無職）

■老人と若者の学習するスペースをはっきり分けてほしい。　（70 代以上、無職）

■感染対策とやらでソファに養生テープベタ貼りしているのが汚らしいので、ディスタンス取るなら取るで、もう少しセンスよくやってほしい。　（30 代、パート・アルバイト）

■地方の図書館のようにカフェなんていらない。そんなスペースや資金があるのなら、蔵書を増やしてほしい。特に狭い経堂図書館の閲覧席は撤去して、本棚を設ければ良い。　（40 代、会社員・公務員等）

■子どもへの読み聞かせができるスペースがあるといい（親が）。現状では、一律静かにという大前提があるので、なかなか子供を連れて来にくい。子ども用のスペースはある程度話したり、歩きまわったりしてもいいように周知してもらえたら、幼児を連れて来たいと思う。（40 代、パート・アルバイト）

■イベントやサービスも大切かもしれませんが、本を選んだり読んだりする空間が使いやすいか快適かを優先して考えてほしいです。　（40 代、家事）

■中央図書館の子どものコーナーは、小さい子が動き回ってもあたたかい目で見てくださるので赤ちゃんの頃から安心して通うことができ、おかげですっかり絵本好きに。図書館が子どもにとって大切な居場所です。おはなし会の再開は親子ともに待ち侘びていました！こどもの本のコーナーの地続きにおはなしの部屋があるのも、ふらりとおはなし会というものに出会えて良いと思います。（30 代、会社員・公務員等）

（7）職員について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・205 件

■専門知識のある職員が配置されず、図書館が貸出中心の場になっている。レファレンスこそ重要な役割ではないかと思う。新米の親は絵本 1 冊選ぶのにも悩んでいる。「図書館に行っても並んでいるだけで何を選んでいいかわからない」との声を聴く。　（60 代、家事）

■貸出しの際「こちらでよろしいですか？」とタイトルを見せるのはやめてほしい。他の利用者に見られたくないし、冊数が多いときは一瞬で自分が予約した本かを判断できない。中には何も言わず貸し出してくれる方もいるので、その時はホッとする。（40 代、自営業）

■せっかく予約した本が届いているのに、忘れていて、他の本の貸出だけして帰ってしまうことがある。貸出時に画面でちょっと調べれば分かると思うので、気を利かせて教えてほしい。（40 代、会社員・公務員等）

■2～3 日返却が遅れることがあった時、そんなに叱責しないでほしい。体調だったり、悪天候だったり、うっかりしたりすることもあり、心苦しいのですが、お願いします。　（60 代、家事）

■今回レファレンスをお願いさせて頂きました。自力では見つけられないような資料まで発掘していただき大変ありがたかったです。今後とも頑張って下さい。ありがとうございました。（30 代、会社員・公務員等）

■赤ちゃん連れや、小さな子供が声を出すことに対して厳しすぎます。ウチの子供はもう高校生ですが、赤ちゃんの時に少し声を出して叱られたのが、16 年も経った今でも覚えてるくらい、嫌な気持ちになりました。区立なのに、こんなにも赤ちゃんに厳しいのかと、孤立育児をしている心が折れました。悲しくて、図書館を出た所で泣きました。赤ちゃんが騒ぐのは、マナー違反とは違います。静かにする場所だと理解できてる大人が騒ぐマナー違反と区別してほしいです。（40 代、自営業）

■休日が月 1 回、開館時間が延長され職員が増加したが、職員のレベル差があり、単純に喜べない。休日を週 1 回でも良い。職員を減らすべきである。区の財政を考慮して少しでも区民の税金を減らすべきである。（70 代以上、無職）

■図書館職員の対応にとっても満足しています。その場所が好きになるかどうかは人で決まるように思います。借りる人の立場になって、知識を持った人が対応にあたって下さる。また訪れたいと思う図書館作りを願います。　（60 代、無職）

■図書館員のレファレンス能力が低いと感じます。他館では司書をやっていますが、途中で交替して回答したくなることが多々あります。職員の研修などはあるのですか？ぜひ研鑽を積んでがんばっていただきたいです。（50 代、会社員・公務員等）

■受付カウンターにて職員の方へ、横柄な態度、暴言を吐く、罵倒するなどの行為をする利用客がいました。もっと毅然とした対応で公共の場での秩序を守らせるか、利用禁止にして頂きたい。毎回行く度に恐怖を思い出してしまいます。　（40 代、無職）

■職員の人が、高圧的な人がいて身に覚えのない注意をされたり、とても丁寧すぎてお客様扱いされたり、対応に差がある時どちらにも違和感を感じた事がある。専門員として親切に、かつ毅然としていていただきたい。クレーマーのような利用者が大声で怒っている場面を見て、職員が気の毒だと思った。公共の施設だが、そのような利用者を許すべきではないし、反対に普通に利用している人に必要以上に声かけなどして不快感を与えないでほしい。　（50 代、会社員・公務員等）

■職員の方によって対応が異なり、戸惑う事があります。統一した対応をして頂ければより利用しやすくなると感じます。（60 代、無職）

■接遇は普通で、概ねいいと思う。ときどき、気になることもあるが、最後は個人なのでしかたないと思っている。もちろん、細かいことに気が利いていて、素晴らしいと思うこともある。例えば、貸出しカードをちょうどいいときに返す、借りる本をちょうどいいときに、いい順番で渡すなど。本当に細かいことではあるが、その素晴らしさに感動する。（50 代、会社員・公務員等）

■図書館の中でたまに小さな子供が大きな声を出していることがあり、ある程度は仕方ないが、注意を促す対応はお願いしたい。　（30 代、会社員・公務員等）

■返却日を一日過ぎただけで注意された。それ以降はなるべく夜間や早朝に、返却ボックスに返すようにしている。そのため期日を過ぎてしまう事がある。スタッフの人選、質の向上を希望する。　（60 代、自営業）

■感染対策が極めて甘い。利用者が安心して利用できるよう、マスクをしていない者、外している者は、厳しく入館を断ってほしい。　（40 代、会社員・公務員等）

■いつもカウンターで接遇してくださる図書館員の方々にはよく対応してくださり感謝しています。彼らの待遇が改善されるといいと思っています。　（50 代、家事）

■カウンターに人が並ぶとスタッフの方があわただしくなることがあります。常にゆとりの心で動いていただけると安心して利用できます。　（60 代、無職）

■司書を専門職として育成することが、長い目で見ると図書館の質の向上につながると思う。（40 代、パート・アルバイト）

■毎回ほとんどの職員がとても優しく丁寧に対応してくれて、気持ちが良い。図書館に行くと穏やかな気持ちになれ、また借りたいと思える。そんな人材育成を引き続きお願いしたい。（30 代、その他）

（8）利用者について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・47 件

■最近、新聞の切り抜きが発生して、一部の新聞の一部の曜日が、カウンター預かりになりましたね。マナーの悪い人がいて、利用者全体的に不便になって、スタッフの方のお仕事が増えてしまって残念です。いずれ落ちついて、普通に新聞を自由に読める日が来ることを願っています。(50 代、家事)

■時々本にラインを引いたりしている方がいるようで、不快に感じます。お茶等の汚れも気になります。借りる方のモラルの向上をお願いしたいところです。　(70 代以上、無職)

■借りた本を大切に扱うよう更に啓蒙することを望みます。水濡れの本を見ると悲しいです。（60 代、会社員・公務員等）

■本を汚したり、返さない人からは、お金を取って新しい本を買ってほしい。
（50 代、会社員・公務員等）

■雑誌、新聞コーナー等の常連者の居座り行為が気になる。　(50 代、無職)

■返却期限を守っていない人が目立つ、約束を守れない人には厳しく当ってほしい。貸し出し制限をするとか待っている人のことを考慮すべきである。　(70 代以上、無職)

■香害… 本に柔軟剤の香り等がある場合がありその場合、図書館の方が新聞紙を 1 ページずつ挟んで対処してるとの事ですが、それでも取れない化学物質の香りの凄さ… どうにかならないものかと思います。　(50 代、パート・アルバイト)

■週刊誌を持ったまま居眠りをしている人が多いので読んだら早く返却してほしい。　(70 代以上、会社員・公務員等)

（9）図書館で行なう催し物について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・29 件

■外国人の方向けの日本語教室などを開催しても良いかなとも思っていました。すでに実施されてるかもしれませんが。　(40 代、会社員・公務員等)

■魅力的なイベントが中央図書館に偏っているように感じます。世田谷区は広いので、そのような拠点が複数あるとよいです。　(40 代、家事)

■イベントの開催が平日の昼間にしかないので、働く世代では興味があっても参加出来ず、子供や高齢者寄りの運営に感じています。　(50 代、会社員・公務員等)

■季節のテーマで括ってコーナーを設けてくださるので、普段手に取らない著者に出逢えるのが嬉しいです。学生向けに、読書感想の書き方についてのワークショップを開くなど、本に造詣の深い方々からのアドバイスに触れる機会があれば有難いです。　(40 代、家事)

■コロナが落ちついたら、お話し会を、またやっていただきたいです。　(30 代、家事)

■区全体としての図書館のイベントを充実させてほしい。指定管理になると図書館ごとのイベントになり、全体としての大きなイベントがなくなってしまうので、そこを考えて図書館活動をおこなってほしい　(60 代、自営業)

■読書会グループなどが自然発生出来るような、平常からの感想発表コーナーの設置など、孤立した読書体験を共有化できる機会を増やす方法を考えてほしい。(70 代以上、無職)

（10） 図書館の立地条件や機能分化について・・・・・・・・・・・・・118 件

■世田谷区は、身近に図書館があって、感謝している。高齢者の健康に、非常にプラスであり、社会福祉費を抑える効果が上がっている。　（60 代、パート・アルバイト）

■駅から遠い図書館が多いので、返却だけでも駅などでできるようにしてほしい。延滞も減ると思う。　（40 代、家事）

■二子玉川カウンターがあることにより、図書館を利用するようになり、読みたいと思っている本をほぼ借りられることにとても満足しています。ありがとうございます。本を読む頻度が格段に高くなりました。（40 代、会社員・公務員等）

■住民の図書館利用率が高い地域に認知症の方が少ないという統計があるそうです。これからの高齢化社会に向けて、知的好奇心、学習など、多くのリソースを含む図書館をより多くの人が利用しやすいように工夫していってほしいと思います。（60 代、自営業）

■カウンターが、二子玉川と三軒茶屋の田園都市線沿線に 2 ヶ所あります。世田谷区随一の乗降者数を誇りターミナル駅である「下北沢駅」になぜ、設置されないのか？世田谷区七不思議になっています。せめて、タウンセンター入り口あたりに返却ポストだけでも置いていただくのが、長い間住民一同お願いし、希望していることです。そうすれば、高齢者、通勤勤労者などの利用もますます増えると思います。　（50 代、パート・アルバイト）

■貸出・返却のみの図書カウンターでも十分です。通常の図書館を減らして、図書カウンターを乗降客の多い駅のそばに増やした方が、より多くの世田谷区民が利用できるのではと思います。　（40 代、自営業）

■駅周辺や図書館以外の公共施設に図書等の受け取りや返却できる場所を増やしていただきたい。　（60 代、会社員・公務員等）

■地方の図書館にあるようなゆったりした自然をとりいれた環境の図書館があれば良いと思う。居心地のよさを望む。　（50 代、パート・アルバイト）

■梅丘図書館の建築計画がなくなってしまわないよう願います。また、予算不足等によって、予定が改悪？縮小？されないよう願います。　（60 代、パート・アルバイト）

■二子玉川に図書館を作ってください。（30 代、会社員・公務員等）

■図書館設置場所が偏っているように感じます。下北沢近辺にあると便利で良いのですが、高齢者の私にとりましては、身近にないのがとても残念で、いつまで自分自身で利用させていただけるのかこころもと無いのです。　（70 代以上、無職）

（11） 図書館の資料や情報等の PR について・・・・・・・・・・・・・・44 件

■図書館によって、書籍の数・種類がことなる印象があります。図書館ごとの特徴をインターネット等で示してもらえると良いと思います。（鎌田図書館が改修のため、いろんな図書館にいき、違いを感じました。）（30 代、家事）

■中央図書館に中平記念東大出版会コーナーがありますが、なかなか素晴らしいですのでもっとアピールすべきです。東大駒場キャンパスは目黒区ですがお隣ですので推薦文ぐらいもらってもよいと思います。　（40 代、会社員・公務員等）

■会員登録した人には、メルマガ配信などで、図書館の新着図書情報など、情報発信サービスをしてほしい。　（40 代、会社員・公務員等）

■貸し出しカウンターの前にピックアップしている本のセレクトがとても良いです。これからも楽しみにしています。　（40 代、会社員・公務員等）

■趣味、芸術の分野において、図書館ごとに特徴を持たせて、その情報を適時周知してもらいたい。　（60 代、会社員・公務員等）

■他の区の本を取り寄せることができるのは知らなかったです。そういったサービスがあるなら、もうちょっと分かりやすく案内して頂きたいです。（40 代、会社員・公務員等）

■本や資料の探し方など説明（分かりやすい）マニュアルや人員配置があれば良い。　（70 代以上、無職）

（12） 指定管理者制度･民間の活用について・・・・・・・・・・・・・・228 件

■良い本に巡り会えると、本当に幸せな気持ちになる。そのような機会を提供してくれている図書館には、とても感謝している。図書館には、社会インフラとしての機能もあるので、あまり効率化を追求しすぎない方が良い。人気のある本ばかり揃えられてもどうかと思う。（50 代、会社員・公務員等）

■指定管理者制度により、公共性や、運営ノウハウも蓄積が失われるのではないかと心配しています。他の自治体での失敗例などを考えると反対です。古い蔵書を安易に処分する例もあるようで、蔵書の管理・処分は慎重であるべきです。（50 代、自営業）

■民間委託は、サービス向上、コスト面でも、今後推進すべき。（70 代以上、会社員・公務員等）

■運営する会社が違っても区立の図書館であれば均一のサービスを求めます。同じ税金を払ってるのに不公平です。　（40 代、会社員・公務員等）

■指定管理者制度を全ての館に導入するのは反対です。中央図書館は直営のままとか調整できたらいいのにと思います。目黒区など明らかに委託業者によりサービス対応の差がでているのを感じるので今の世田谷の図書館の良さが（接遇、雰囲気など）保たれるといいと思います。（40 代、パート・アルバイト）

■アンケートをきっかけに指定管理者制度導入計画を知りました。拙速に民間活用を進めず、区民と共に、図書館は区民が快適に利用できるために、議論と再検討を希望します。　（60 代、無職）

■民間委託ともなればサービス向上は必須で、働く人には優しくないかもしれませんが、利用者にはとてもやさしい図書館になってくれると期待しています。　（60 代、パート・アルバイト）

■印象としては専ら貸し出しに注力しているように感じる。貴重な生涯学習の場として様々な可能性があると思われるのに大変もったいない。ニューヨークの図書館にはとても及ばないにしても、もっと活性化が図られるとよい。仮に職員では難しいということであれば、各地域図書館で区民サポーターを募って多様な企画(イベントという範疇を越えて）を展開することを本気で考えてほしい。民間委託を発想する場合にも、こうした視点をもとに単なる貸館業を脱却することを明確にしてほしい。　(60 代、無職)

■区の図書館運営のノウハウが低下することを恐れています。指定管理者制度を導入することによって、図書館運営、図書館行政そのものの丸投げになることは強く反対しています。（50 代、家事)

■子育てや自分自身の充実も含め図書館なしには考えられません。非常に役だっています。指定管理者制度が図書館ならではの選書に悪い影響がないようにお願い出来ればと思います。地域ならではの資料や専門書などは図書館ならではだと思います。　(40 代、会社員・公務員等)

■指定管理になり開館時間が延長されることには意味を感じません（19 時が妥当だと思います)。ただ区の直接運営だと人材の差が著しく、レファレンスも面倒臭そうにされたり、OPAC の検索ワードの入れ方もまともに答えられずにあしらわれることもあり、お役所仕事だなとがっかりすることがあります。その点、指定管理や業務委託のカウンター等は、サービスが安定して利用者としては安心です。運営会社がどこであっても、そういった人によるサービスの質を上げていくことを、重視していただき、また利用したいと思える地域のプラットホームであってほしいです。　(50 代、会社員・公務員等)

■指定管理者制度については、性急に進めるのではなく、導入したところでの検証を踏まえた上で、他の館に導入するようにしてほしい。　(40 代、会社員・公務員等)

■指定管理者制度は賛成だが、優秀な事業者を選定する努力をしてほしい。(30 代、会社員・公務員等)

■指定管理導入によるデメリットが多く、また経費も節減とはならないと聞いています。区直営による運営の継続を希望します。　(60 代、会社員・公務員等)

■図書館を利用する側にとっても、また図書館職員の方々にとってもメリットとなるように適切に民間活用が導入されることを望みます。　(40 代、無職)

■図書館での大切な仕事は、地域の傾向を把握する所として窓口の対応だと思う。それを形にする選書作業がもう一つの大切なことだ。これらのことを受け止め継続していくには、指定管理者ではだめで、やはり職員が行う作業だ。　(70 代以上、無職)

■図書館の運営自体の不安定さも心配ですが、民間会社で働く非正規雇用の職員の労働環境の不安定さも心配です。よって安易な指定管理者制度には反対します。　(50 代、パート・アルバイト)

■世田谷区における指定管理者制度導入に関して、現在苦悩しています。指定管理というものが図書館にはそぐわないと国の方で言われていると聞いています。世田谷区が図書館から指定管理に丸投げしていることに憂いを感じています。なぜ直営ではだめなのか？数値はもちろん各関係の方々からのご意見を伺っていき、きちっと説明をしてほしいです。世田谷区にしっかりしてほしいです。　(70 代以上、家事)

■指定管理者制度は良いが、人を使い捨てにするのではなく、地方公共団体としてどう文化を育んでいくかを考えて、運営してほしい。　（50 代、その他）

■この良好な区立図書館を是非末永く維持してほしい。その意味で問 7 にある民間委託には不安を感じる！はじめは条件が良いが次第に効率化が求められサービスが低下する心配が強い。（70 代以上、その他）

■本当にサービスレベルが高いと思います。指定管理者の方の接客レベルも高く、ストレス無く利用させて頂いています。今後も、サービスレベルの維持をお願いします。　（40 代、会社員・公務員等）

■民営化によって経費も消滅されないしサービス情報も守れる保障もなく、働く人たちの賃金や条件も良くないと聞いている。何故民営化するのか、しっかりと説明してほしい。　（60 代、無職）

■民間の事業者が入ることはいいと思いますが、蔵書が事業者の指向に左右されることのないように、区の監督機能がしっかり入ることや、ユーザーからの評価が区に入れられることを望みます。　（40 代、自営業）

■民間委託することは良いと思うが、委託料を安くおさえてスタッフの資質の低下にならないように、適切な委託をしてほしい。　（60 代、無職）

■民間委託に必ずしも反対ではないが、利用者の意見を聞くべきではないか。区民不在で決めるべき問題ではない。今からでも説明会の開催を求める。　（50 代、会社員・公務員等）

■民間事業者に管理を委託するメリットがよくわかりません。ＰＲ不足です。効率優先になるのではないでしょうか。本の購入も選別されて、学者の本など読まれない本は、置かなくなるのではないか。　（70 代以上、無職）

■民間のノウハウなど良い点も取り入れながら、公共的な施設として、区民へのサービス向上に努めてほしい。　（60 代、会社員・公務員等）

■目黒区の図書館の民間業者の導入を見ても、表面上は接客等スマートになっていますが、図書館は本屋さんとは違います。優れた図書は宝です。図書館という文化の発信場所を、利益重視の民間に移行するのではなく、区の運営する大切な財産として大切に育ててほしいです。（60 代、家事）

■利益重視や効率優先といった短期的視点にのみとらわれ過ぎず、長期的視点で図書館の将来のあるべき姿の追求や、利用者や区民の知識欲向上など、税金で運営している公共施設にしかできないことを、行うようにしてほしいです。　（50 代、会社員・公務員等）

■指定管理には賛成です。世田谷や都内では既に様々な情報に触れる機会がありますし、蔵書はかなり充実しているので、マルチにサービスを拡充するよりも、世田谷らしい特長ある運営をめざしてほしいです。（電子書籍の充実、都市型の営業運営システム、世田谷のカルチャーやクリエイティブな蔵書に強みをもつ、など）　（40 代、会社員・公務員等）

■図書館は知的好奇心を満たしてくれる大事な場所であり、営利からは最も遠い場所であり、公共によって運営することが望まれると思います。そのために私たちは税金を払っているのだと思います。　（70 代以上、無職）

（13） その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・375 件

■コロナで一時期閉館しましたが、その後は開館していることをありがたく思います。図書館は一般的な娯楽施設とは異なり、国民への知の提供という使命がある公共施設ですので、簡単に閉館してよい存在ではないと思います。今後似たような非常事態があっても、できる限り開館されることを望みます。(40 代、家事)

■一時、コロナのため図書館の中で本が選べなくなった時には困りました。予約・取り寄せはできても、やはり手にとって中を確認しないと分からないこともあり館内での資料調べは（仕事の資料調べなどが多いので）とても大切なのです。(改めて図書館のありがたさを実感しました。)　(60 代、自営業)

■過剰なサービス提供拡大検討はやめてほしい。税金であることを自覚して、一部の者のみの利益供与に繋がるサービス拡大はすべきではない。　(50 代、会社員・公務員等)

■コロナの影響でオンラインだとかデジタルだとか AI だとか言われてますが、やはり大切なのは人と人との対面ではないでしょうか。変に AI とかを入れないでほしいです。(30 代、パート・アルバイト)

■サービス向上を期待して毎年回答している。アンケート集計結果は見ている。どんな利用者がいるのかを把握するのも大事と思うが、気づきや改善した点等も教えていただけるとうれしい。　(50 代、家事)

■図書館にはいつも満足と感謝をしています。利用者がボランティアで協力できる機会があればぜひお手伝いしたいです。　(40 代、会社員・公務員等)

■アンケートの主旨が良く分からない。利用者の意見を集約しそれをどう図書館運営に反映させているのかが全く伝わってこない。一言でいえば「自己満足」のため、一応利用者の意見を聞いている、との言い訳のため、との印象を受ける。本当に大事なのは利用者の意見がどう反映されたかが分かる調査結果である。　(70 代以上、無職)

■いつも穏やかでのんびりした時間を過ごさせていただきありがとうございます。日常生活に追われる中で図書館で過ごす時間はリフレッシュできる貴重な時間です。今後も今までと変わらず区立図書館が運営される事を望んでおります。　(40 代、パート・アルバイト)

■コロナでの自粛期間に、図書館を活用し、多くの知識を得ることが出来ました。窓口の方々の対応に不便を感じたこともありません。世田谷区の各図書館から本を取り寄せることもインターネットで簡単にでき満足しています。民間、区立に関わらず、今後も利用させていただきたいです。　(40 代、会社員・公務員等)

■ユニバーサルサービスに、当事者の意見を聞いて、取り組んでほしい。　(50 代、会社員・公務員等)

■昨年の緊急事態宣言中、図書館が長期にわたり閉館となり私の生活にどれ程図書館が役立っていたのかを痛感しました。私の生活に図書館はなくてはならないものなので、いつもありがたく使わせていただいています。　(60 代、家事)

■四半期ごとにアンケートを取って利用者の意見を聞き、サービスにいかしてほしいです。(70 代以上、無職)

■市民に向け知識・文化・教養の提供の場として（時代ニーズにあった）ますます　ひらかれ発展し、よりよく活用できるところとなるのを期待します。アンケートをとっていただきありがとうございました。(60 代、自営業)

■私にとって、図書館や紙の本はなくてはならないものなので、末長く続けてほしい。また、コロナ禍で大変だと思いますが、できれば機械ではなく図書館員の方から本を借りたいです。機械化される場合でも、ちょっとしたことを尋ねることができるカウンターがあると良い。（50 代、会社員・公務員等）

■図書館カウンターを頻繁に利用させていただいており、とても便利で有難く思っております。今後も是非続けていただきたいと願っております。　（50 代、会社員・公務員等）

■図書館として十分な機能、サービスが提供されていると思います。本の種類を増やすなどは大歓迎ですが、あくまで図書館の本分に忠実に、余計なサービスなどでコスト増を招くことがないようにしていただきたいと思います。　（50 代、会社員・公務員等）

■このアンケートが図書館ウェブサイトからアクセスできないのはなにか理由があるのでしょうか？区役所のページまでたどっていくのが、よく理由がわからなかった。（40 代、会社員・公務員等）

■図書館は私にとって心のオアシスです。コロナで外出できなくなり、どれだけ本の世界に救われたことか。図書館からの学びにいつもドキドキワクワクしています。ありがとうございます。　（60 代、その他）

■母のために大活字本利用しています。他区の状況も調べてみましたが、全く置いてないところも、また、あっても少量であったりという結果だったので、世田谷区立図書館を利用できてよかったと思っています。図書館まで足を運ばないと存在も知らない人が多くいると思います。認知機能を保つために、やりたくないドリルなどやるより楽しみながら読書できることはとても良い事だと感じております。　（70 代以上、家事）

■本の貸し出しと返却、整理整頓だけの無料貸本屋ではなく、読書の魅力を伝える、本との出会いを積極的に働きかける図書館になってほしい。　（60 代、会社員・公務員等）

■いつも図書館を利用しています。自宅に近く気軽に利用出来るのが魅力です。財政状況等難しいこともあると思いますが、引き続き地域に密着した図書館として活躍されることを祈念致します。　（60 代、その他）

■コロナ禍で、家で読書する時間が増え、読みたい本を予約して借りることができるため、ありがたく利用させていただいております。本で様々な著者のいろいろな考え方を知ることは、自分の幅を知らないうちに広げているようにも思います。これからも、お世話になります。いつもあたたかなサービスをありがとうございます。　（30 代、会社員・公務員等）

■ふるさと納税窓口があるといいと思います。（図書館充実のため）デジタル化が進み、いずれ紙の本はどうなってしまうのか不安です。いつまでも紙の本で読書を楽しめる世の中を望みます。　（50 代、会社員・公務員等）

■図書館だからこそできることは何かなと考えています。便利さだけではなく大切なことがあると思うので。その地域ごとに必要なことも多分ちがってくる。専門性とこまやかさが大切にされるとよい。いつもありがとうございます。　（60 代、家事）

■インターネットを主とする世代が図書館を利用する機会が増えるように、ネットと紙の書籍を繋いでいく取り組みが必要になっているように感じます。
（50 代、家事）

■他区の図書館の機能を時々調査して世田谷区として機能アップ出来るものはドンドン進めてほしい。　（60 代、その他）

■図書館の存在そのものや蔵書は区の大切な財産だと思います。（今や絶版のものなどが読める）特別なサービスなどはなくても安心して利用できる施設として以後もあってほしい。　（70 代以上、無職）

■地域町中に本屋さんがなくなって、本に触れる、接する機会が減っていると感じます。世の中、視覚、聴覚、指先の働きが活発になっても、本を手にする幸福感までなくならないよう、図書館の在り方、充実を望みます。　（60 代、パート・アルバイト）

○自由意見の内容等について

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

●資料の充実や予約の多い資料の購入、予約可能件数・貸出冊数等について

・予約の多い資料について購入冊数を増やして早く提供するようにというご意見を数多くいただきました。一方では、一時的な人気の本を何冊も購入するよりも、個人で購入しない高額な本、専門的な本など図書館にあるべき本を購入することを求めるご意見も多くありました。

・資料の充実については、調べものなど専門的な資料の充実を求める意見のほか、利用の少ない専門書よりも利用者ニーズの多い小説・実用書などを優先的に購入するべきとの意見もあります。

・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多くありますが、予約可能件数や貸出冊数が多すぎるから安易に予約されて順番が遅くなるので減らすべきとのご意見もあります。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とのご意見もありました。

・貸出期間についても、予約の多い資料は通常よりも短く１週間にするべきとのご意見もあれば、予約資料がまとめて用意できたときなど読み切れないので他の方の予約が入っていても１回は延長を認めるべきとのご意見もいただきました。

●開館日・開館時間について

・いただいたご意見の多くは開館日・開館時間の拡大を求めるものでしたが、運営経費の増加や働き方改革の視点から、拡大するべきでないとのご意見もありました。

・拡大を求める方でも、経費増にならないよう開館日を減らして夜間遅くまでの開館を望む方や夜間よりも早朝開館を求める方、曜日限定での夜間延長を望む方、また夜間延長の希望の時間も２０時までから２３時までなど、様々なご意見要望をいただきました。

●返却時の確認について

・返却時の資料の確認については、待たされたうえに疑われているよう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、もっと厳密に貸出時にもチェックをするべきとのご意見を多くいただきました。

●閲覧席や館内の静寂について

・コロナ対策のため閲覧席が少なくなっているため、元に戻して欲しいとの多くのご要望をいただきました。一方で、今後も感染予防のために、また隣との距離があり快適なので席数減を継続するようにとのご意見もありました。

・閲覧席が学生などの自習利用が多く、図書館の資料を使って調べものをしたいときに利用できないという意見もあれば、自習スペースをもっと増やして欲しいというご意見や寛げるような一人席が欲しいという要望もありました。

・図書館は勉強や読書の場であり静かであるべきと考える方々からは、子どもの声や歩き方、学生のおしゃべり、新聞をめくる音などに対して厳しく注意するようにという意見が寄せられています。一方で、居場所として気軽に利用したいと考える方々からは、少しの会話や子どもたちの宿題の相談の声にまで、注意しなくて良いのではないかとの意見もあります。また図書館資料を読む場、自習をする場、談話ができる場、子どもが過ごせる場などの、すみわけが必要だとのご意見もいただいています。

●図書館の運営体制について

・今回は「指定管理者制度について」の設問項目を設けたため、自由記入欄でも多くのご意見をいただきました。アンケート結果（P50 参照）では、設問項目で指定管理者制度導入についてメリットに感じること、デメリットに感じることの回答者数には大きな差はなかったのですが、自由意見欄に記入されたご意見では指定管理者制度導入に対する課題や疑問をより多くいただきました。

・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や導入するにしても、現在の導入館の評価、利用者向けの説明、優良な事業者の選定が必要などのご意見をいただきました。一方、開館時間の延長やサービス内容の拡充、コスト削減になるので進めるべきとの意見もありました。また導入の有無にかかわらず、区立図書館として均一で良好なサービスを継続し、利用者にとっても働くスタッフにとってもやさしい運営を望むとのご意見もありました。

●図書館の広報や情報発信について

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

（既に実施しているサービスなど）

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

（本アンケート調査について）

・アンケート結果は、毎年度報告書にまとめ、ホームページで公開しているほか、概要版を作成し、館内での掲示等を行っています。またアンケート結果やご意見・ご要望については、区立図書館のサービス向上を検討・実施する際の参考資料とさせていただいています。

・アンケート結果を踏まえ、サービス向上を実施した主な項目は以下のとおりです。

◇「開館日・開館時間を増やして欲しい」

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

◇「近くに図書館がない」「駅近くに返却できる場所が欲しい」
・図書館カウンターの設置―二子玉川・三軒茶屋（平成 27 年）、下北沢（令和 4 年）
・地域図書室への図書館情報システム導入―松沢・池尻・野毛・希望丘（平成 28 年）

◇「貸出冊数が少ない」
・貸出冊数を変更（平成 26 年）

◇「図書館ホームページが使いづらい」「予約確保メールに書名を記載して欲しい」
・図書館ホームページのリニューアル、検索機能の向上、各種メールサービスの開始、予約確保メールへの書名記載（平成 30 年）
・電子書籍サービス導入（令和 2 年）、アンケートＷＥＢ回答（令和 2 年）

○自由意見の内容等のまとめ

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