

令和 7 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8年4月

世田谷区教育委員会

令和 7 年度 世田谷区立図書館についてのアンケート 調査結果

目次

第 1 部 調査の概要.....	1
1. 調査の目的と方法.....	2
2. アンケート調査票・Web回答案内.....	4
第 2 部 調査の結果.....	9
1. 基本属性.....	10
2. 世田谷区立図書館の利用状況.....	17
3. 世田谷区立図書館に対する満足度.....	21
4. 世田谷区立図書館に対する認知状況・要望・期待.....	42
5. 世田谷区立図書館を利用した感想.....	52
6. クロス集計.....	64
7. 自由意見.....	73

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

(2) 調査の方法

① 調査対象者

来館者調査の対象者は、令和7年11月28日(金)から12月5日(金)までの間に、各図書館に来館された方(中学生程度以上)です。

② 調査の方法・期間

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

表 1-1 来館者調査の調査日

図書館	期間
中央図書館 地域図書館(15) 地域図書室(5) 図書館カウンター(3)	調査票配布期間： 令和7年11月28日(金)から同年12月5日(金)まで Web回答及び調査票回収期間： 令和7年11月28日(金)から同年12月19日(金)まで

※1 「中央図書館」及び「地域図書館」について

世田谷区立図書館条例に基づく図書館は中央図書館及び地域図書館です。

※2 「地域図書室」と「図書館カウンター」について

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

※ 来館者調査については、令和元年度までは2日間の調査期間に図書館入口で利用者に調査票を手交していましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年度より直接手交をしない方式に変更するとともに、調査期間を増やしました。また、調査票や館内で配布した「Web回答案内」に二次元コードを記載しWebでの回答受付も行いました。なお、調査票配布期間中の12月1日(月)及び12月4日(木)は定期休館日の館がありました。

(3) 調査票の配布と回収

調査票の配布・回収数は以下の通りです。

表 1-2 来館者調査 図書館別調査票配布・回収数

館名		配布数	回収数(紙)	Web 回答数	合計 (紙+Web)	有効回収数
来館者全体		6,000	1,391	3,887	5,278	5,275
1	中央図書館	500	110	269	379	379
2	梅丘図書館	200	27	77	104	104
3	世田谷図書館	300	87	283	370	370
4	砧図書館	600	125	339	464	464
5	奥沢図書館	200	45	96	141	141
6	玉川台図書館	200	29	265	294	293
7	代田図書館	300	57	176	233	233
8	烏山図書館	500	146	248	394	393
9	下馬図書館	200	27	116	143	143
10	深沢図書館	300	52	137	189	189
11	桜丘図書館	200	47	109	156	156
12	尾山台図書館	200	45	259	304	304
13	上北沢図書館	300	113	185	298	298
14	粕谷図書館	200	90	130	220	220
15	鎌田図書館	200	36	38	74	73
16	経堂図書館	500	142	205	347	347
17	松沢図書室	100	37	90	127	127
18	池尻図書室	100	13	41	54	54
19	野毛図書室	100	24	23	47	47
20	希望丘図書室	100	15	40	55	55
21	喜多見図書室	100	33	72	105	105
22	図書館カウンター二子玉川	200	18	238	256	256
23	図書館カウンター三軒茶屋	200	60	238	298	298
24	図書館カウンター下北沢	200	13	213	226	226

※ 「配布数」には、「Web 回答案内」の配布数は含まれていません。

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

※ 「有効回収数」は、回収数から無効票(無記入の状態での回収された調査票)を除いた調査票及び Web 回答の数です。

※ 本調査実施時点において、施設改修等の理由により、梅丘図書館及び奥沢図書館は仮事務所で、玉川台図書館はサービスを制限して運営していました。

2.アンケート調査票・Web 回答案内

(1) 来館者調査票

世田谷区立図書館についての来館者アンケート

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。
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。
答えられる範囲で構いませんので、ご回答にご協力をお願いいたします。



対象となる方	令和7年11月28日(金)から12月5日(金)までにご来館いただいた方
回答期限	令和7年12月19日(金)まで
回答方法	本用紙に直接記入して提出、もしくは、右上二次元コードや下記 URL から Web で回答 https://www.city.setagaya.lg.jp/02261/28677.html

令和7年11月 世田谷区立中央図書館
【回答時間：5分程度】

問1. 年齢をお答えください。(1つ選択)			
1. 10代	2. 20代	3. 30代	4. 40代
5. 50代	6. 60代	7. 70代以上	

問2. 職業等をお答えください。(1つ選択)			
1. 会社員・公務員等	2. 自営業	3. パート・アルバイト	4. 学生・受験生
5. 家事	6. 無職	7. その他()	

問3.					
1) お住まいの地域はどちらですか。(1つ選択し、記入)					
1. 世田谷区内(町丁名まで)	例:世田谷区弦巻3丁目)				
2. 世田谷区外(市区町村名まで)	例:〇〇県〇〇市)				
2) ここの図書館までの主な交通手段と所要時間をお答えください。(1つ選択し、記入)					
1. 徒歩	2. 自転車	3. 電車	4. バス	5. 車・バイク	6. その他()
所要時間()	例:15分)				

問4. 本日、こ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。(当てはまるものを全てを選択)	
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()	

問5. 区立図書館を、どの程度の頻度で利用していますか。(1つ選択)

- | | | | |
|-----------|-------------|-------------|-------------|
| 1. ほぼ毎日 | 2. 週に3~4回程度 | 3. 週に1~2回程度 | 4. 月に2~3回程度 |
| 5. 月に1回程度 | 6. 年に数回程度 | 7. 今回が初めて | |
| 8. その他() | | | |

問6. 現在、区立図書館が実施しているサービスで、ご存じのものはありますか。(当てはまるもの全てを選択)

- | | |
|-------------------------|---------------------------------------|
| 1. 全館で使える共通利用カード | 区内の中央図書館、地域図書館、地域図書室で共通利用カードが使える |
| 2. 図書館カウンター | 二子玉川、三軒茶屋、下北沢の図書館カウンターで予約資料の貸出・返却ができる |
| 3. 図書館ブックボックス | 下北沢、烏山の図書館ブックボックス(ロッカー)で貸出資料の受け取りができる |
| 4. 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られる |
| 5. インターネットでの資料検索・予約 | パソコンやスマートフォンから資料の検索や予約ができる |
| 6. おはなし会 | 子どもや乳幼児向けのおはなし会を行っている |
| 7. ブックリスト | 乳幼児から中高生までの対象別に、お薦め本のブックリストを作成・配布している |
| 8. 各種イベント | 講演会や落語、朗読会、館内コンサートなどのイベントを行っている |
| 9. 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 |
| 10. 障害者サービス(バリアフリーサービス) | 図書館利用に不自由がある方に向け、資料の宅配や対面朗読を行っている |
| 11. 電子書籍サービス | パソコンやスマートフォンで借りて読むことができる、電子書籍を提供している |
| 12. 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 |
| 13. 地域の魅力収集・発信 | 各図書館が、地域の特性を踏まえた資料収集をしている |
| 14. 区立図書館以外からの資料取り寄せ | 区立図書館にない本を、国立・都立・区外図書館などから取り寄せることができる |
| 15. 知っているサービスはない | |

問7. 図書館で貸出・閲覧している雑誌についてお聞きます。

1) 図書館で雑誌を借りたことはありますか。(1つ選択)

- | | |
|-------------|-------------|
| 1. 借りたことがある | 2. 借りたことはない |
|-------------|-------------|

2) 図書館の閲覧席などで雑誌を閲覧したことはありますか。(1つ選択)

- | | |
|--------------|--------------|
| 1. 閲覧したことがある | 2. 閲覧したことはない |
|--------------|--------------|

3) 世田谷区立図書館で運用されている「雑誌の貸出開始日のルール」をご存じですか。(1つ選択)

- | | |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

4) 雑誌は情報の鮮度に価値があるため、多くの方が新しい情報にアクセスできるよう、図書館の雑誌は一定期間(週刊誌:6日間、月刊誌:28日間、季刊誌:88日間)は貸出することはできず、図書館内での閲覧のみとさせていただきます。図書館内での閲覧のみとされている期間について、どのように感じますか。(1つ選択)

- | | |
|--------------|-----------|
| 1. 適切な期間と感じる | 2. 長いと感じる |
| 3. 短いと感じる | 4. その他() |

問8. 区立図書館の満足度はどの程度ですか。(項目ごとに1つ選択)					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
1. 本の種類や数	1	2	3	4	5
2. 雑誌、新聞の種類や数	1	2	3	4	5
3. 開館日	1	2	3	4	5
4. 開館時間	1	2	3	4	5
5. 本を借りられる期間 ※1	1	2	3	4	5
本を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 ※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	1	2	3	4	5
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)	1	2	3	4	5
9. 図書館内の居心地	1	2	3	4	5
10. 図書館職員の接遇	1	2	3	4	5
11. 大声で騒ぐ、館内を走り回るなど、不適正な利用 への職員の対応	1	2	3	4	5
12. 総合的にみた、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:借りられる冊数は全館合計15冊までです

問9. 今後、区立図書館に積極的に取り組んでほしいことはどれですか。(希望するものを3つ程度選択)	
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. ブックボックスの数を増やす	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. イベントを充実する
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を充実する
23. ボランティア活動の場を充実する	24. 図書館員の専門性を高める
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。(希望するものを3つ程度選択)

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

問11. 区立図書館を利用して、どのように感じましたか。(項目ごとに1つ選択)

	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、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、来年4月ごろに図書館ホームページ等で公表させていただく予定です。

(2) Web 回答案内

世田谷区立図書館 来館者アンケートのお願い

いつも図書館をご利用いただきありがとうございます。

令和7年11月28日(金)から12月5日(金)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19日(金)まで

世田谷区ホームページ> オンライン手続き >
区民向け手続き > 文化・スポーツ・生涯学習 >
令和7年度世田谷区立図書館アンケート調査

紙の調査票でも回答ができます。ご入用の方は職員までお声掛けください。

世田谷区立図書館

第2部 調査の結果

報告書の見方

1. 調査の数値

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

2. 図表の見方

- (1) 本報告書では、回答すべき箇所が回答されていないものは「無回答」として扱います。
- (2) 本報告書では、回答する必要のない箇所及び回答すべき箇所でないところを回答している場合は「非該当」として扱います。
- (3) グラフの中で、アンケート調査票の選択肢の文章が長い場合、要約して短く表現している場合があります。
- (4) 帯グラフの場合、原則として回答者が0の場合は0を表記していません。

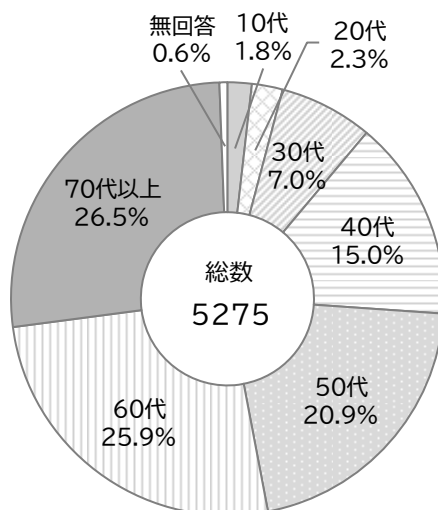
1. 基本属性

1-1. 基本属性(全体)

○ 年齢

年齢については、「70代以上」が26.5%で最も多く、「60代」が25.9%、「50代」が20.9%、「40代」が15.0%と続いており、60代以上で5割以上となっています。

図 1-1 年齢



○ 職業・居住地域

職業については、「会社員・公務員等」が33.2%と最も多く、次いで「無職」が24.8%、「家事」が13.8%と続きます。

居住地域は、「世田谷地域」が20.6%で最も多く、次いで「玉川地域」が19.6%、「北沢地域」が14.2%と続きます。また、「世田谷区外」は6.4%となっています。

図 1-2 職業

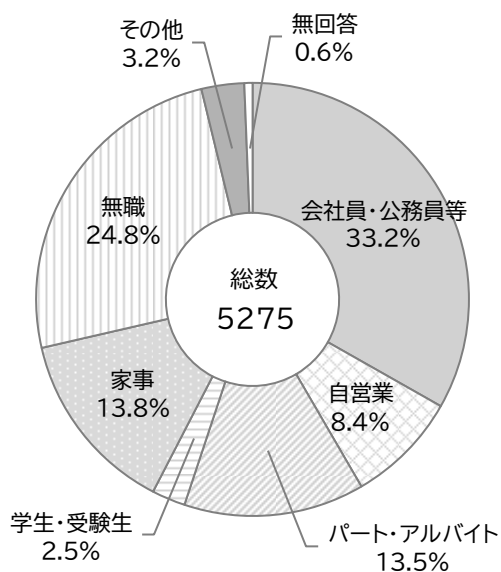
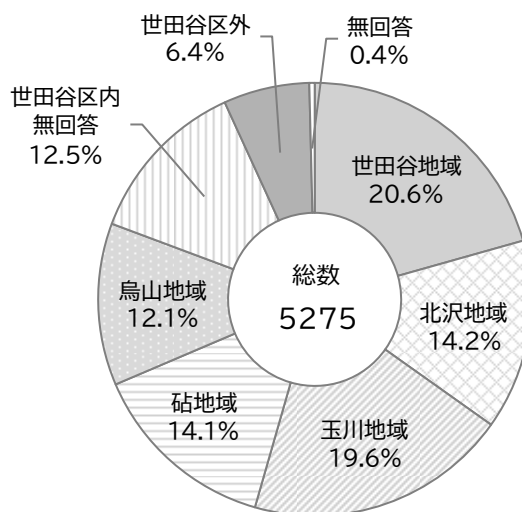


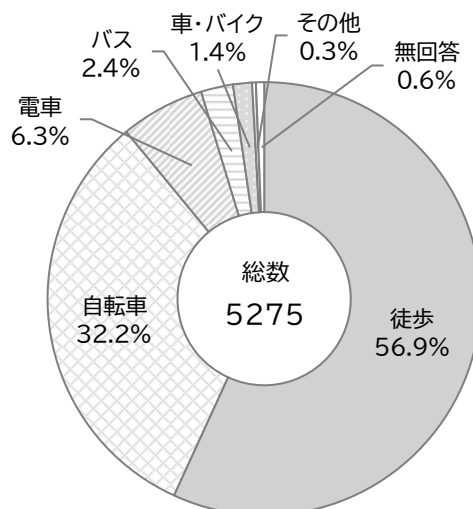
図 1-3 居住地域



○ 図書館までの主な交通手段

図書館までの主な交通手段については、「徒歩」が 56.9%と最も多く、次いで「自転車」が 32.2%となっており、「徒歩」と「自転車」で 9 割近くを占めています。

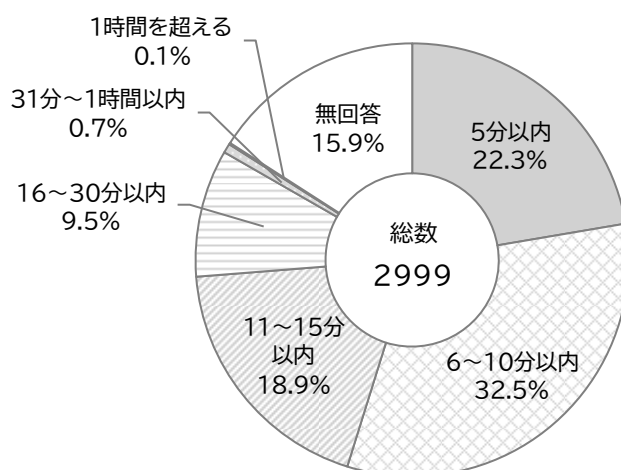
図 1-4 図書館までの主な交通手段



○ 図書館までの所要時間(主な交通手段が徒歩の方のみ)

主な交通手段が徒歩の方における、図書館までの所要時間については、「6～10 分以内」が 32.5%と最も多く、次いで「5 分以内」が 22.3%と続いており、10 分以内で 5 割半ばを占めています。また、平均所要時間については 11.1 分です。

図 1-5 図書館までの所要時間



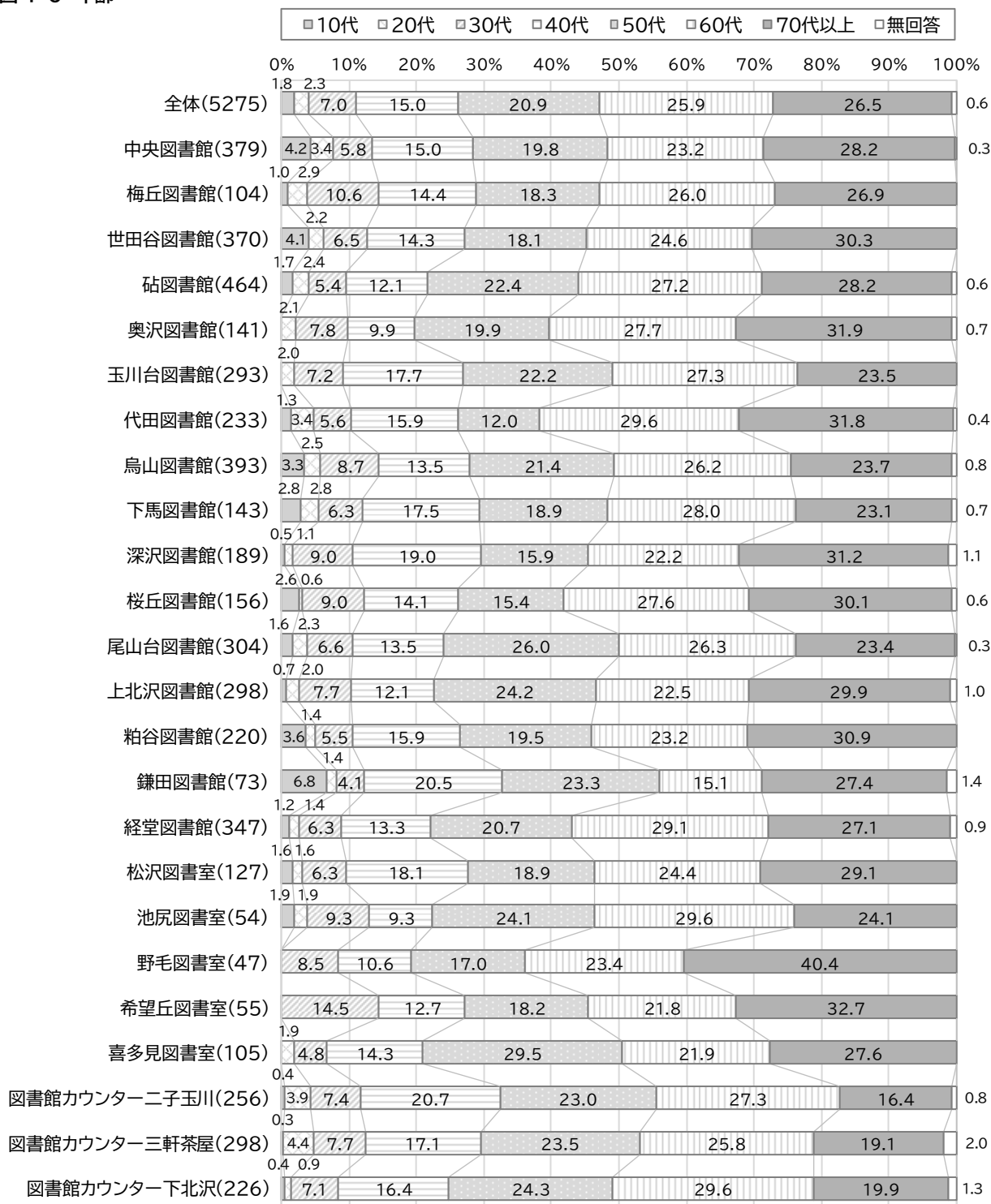
1-2.基本属性(館別)

○ 年齢

「60代」と「70代以上」が多い傾向があるのは、野毛図書室で63.8%（回答数が少ないので参考値）、代田図書館で61.4%、奥沢図書館で59.6%となっています。

一方、「50代」以下の多い傾向があるのは、鎌田図書館で56.1%（回答数が少ないので参考値）、図書館カウンター二子玉川で55.4%、図書館カウンター三軒茶屋で53.0%となっています。

図 1-6 年齢

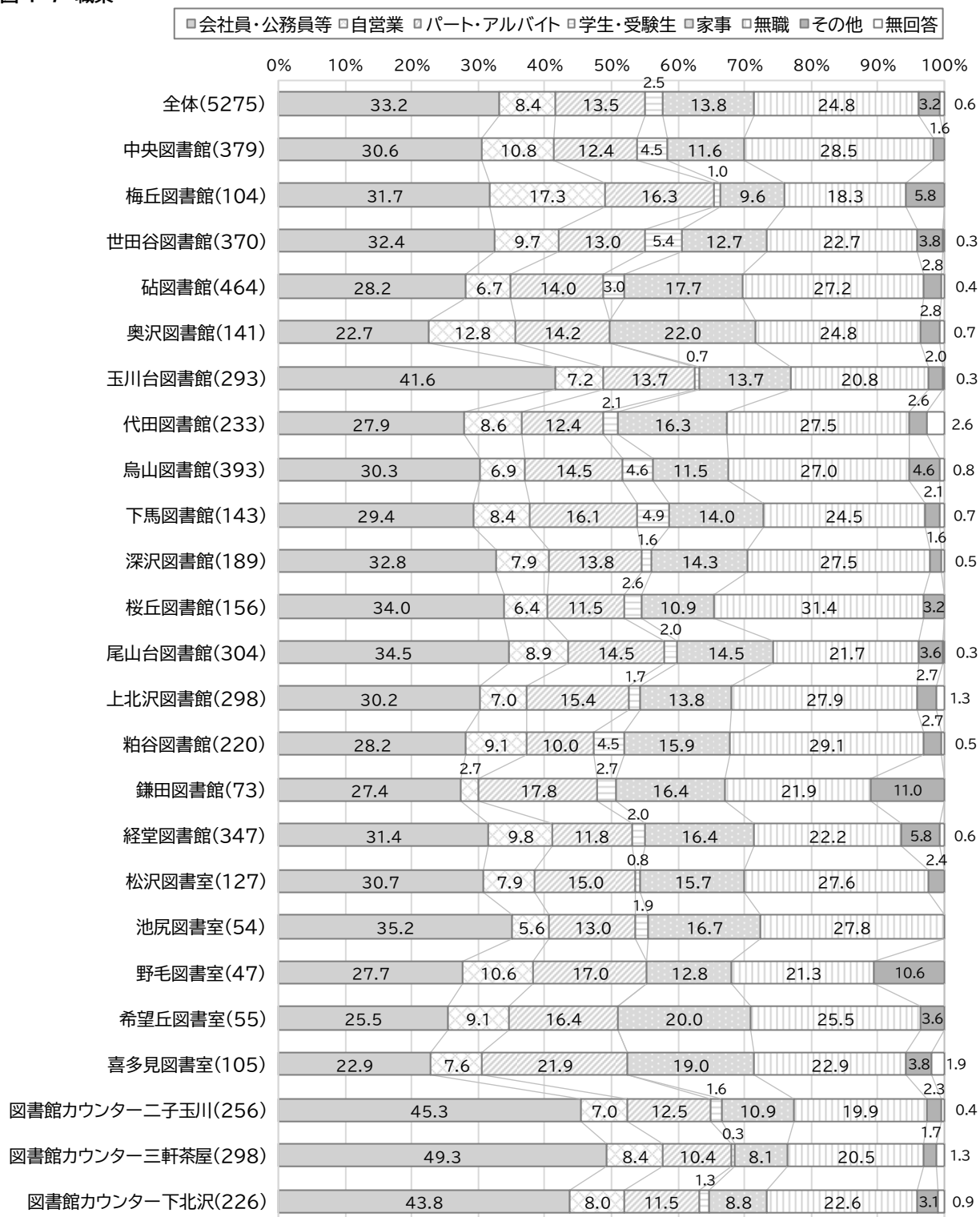


○ 職業

全体として、「会社員・公務員等」が多い傾向にあり、その中でも「会社員・公務員等」が4割以上と多かったのは、図書館カウンター三軒茶屋、図書館カウンター二子玉川、図書館カウンター下北沢、玉川台図書館です。

また、奥沢図書館、希望丘図書室(回答数が少ないので参考値)、喜多見図書室で「家事」の割合が高い傾向が見て取れます。

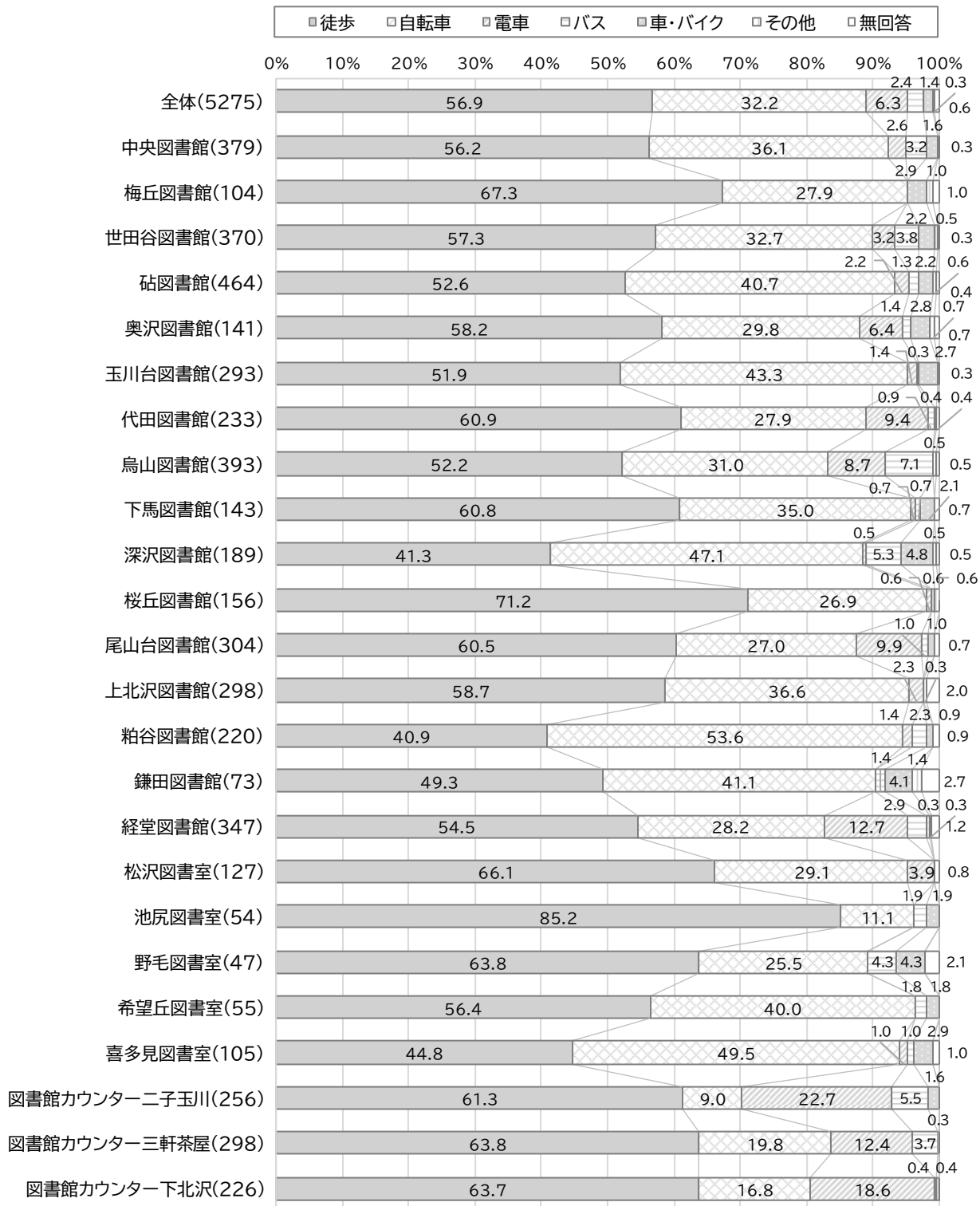
図 1-7 職業



○ 図書館までの主な交通手段

図書館までの主な交通手段については、多くの館で「徒歩」の割合が高くなっています。徒歩の割合がもっとも高かったのは、池尻図書室で 85.2% (回答数が少ないので参考値)、次いで桜丘図書館の 71.2%、梅丘図書館の 67.3% です。

図 1-8 図書館までの主な交通手段

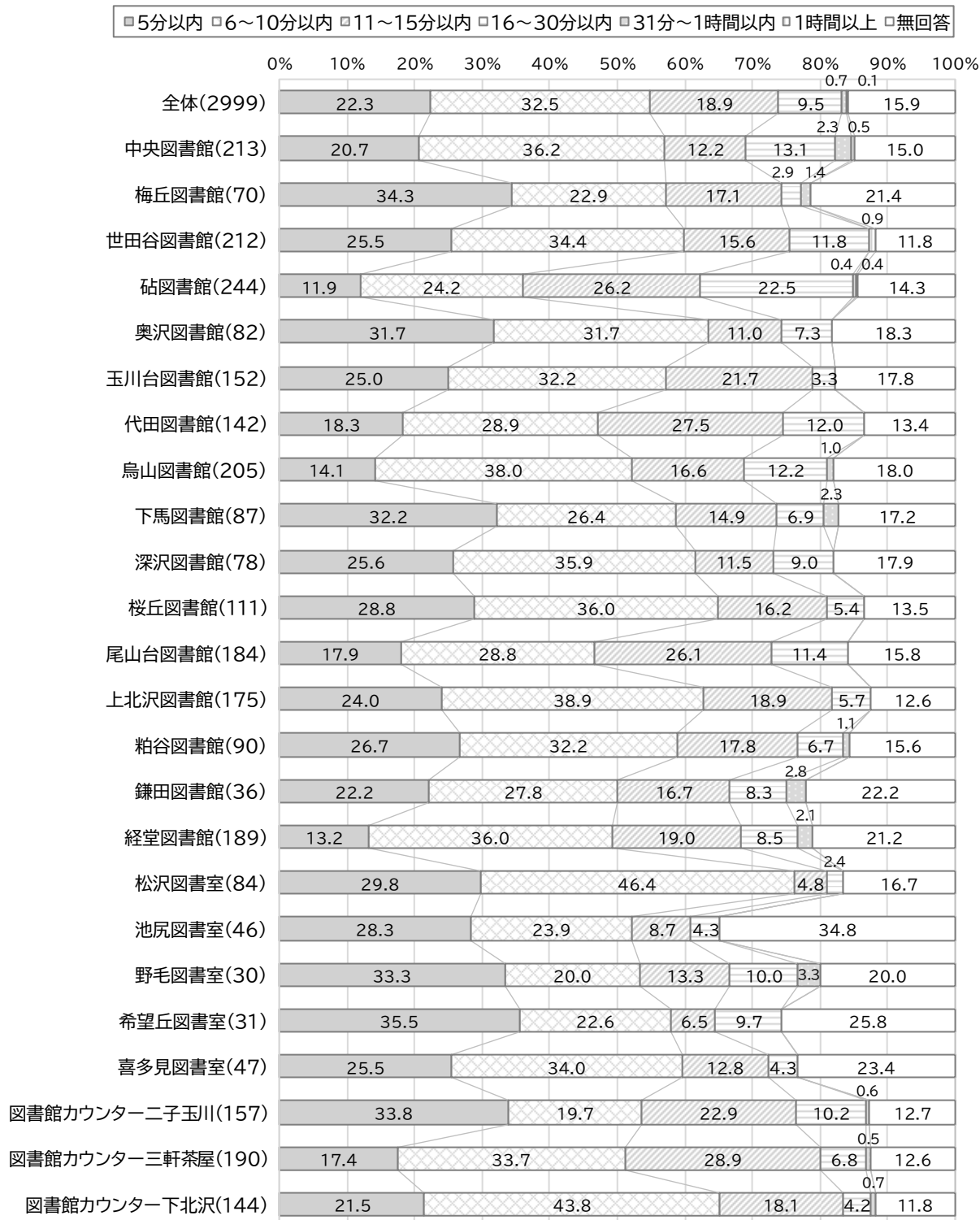


○ 図書館までの所要時間(主な交通手段が徒歩の方のみ)

図書館までの平均所要時間が短かったのは、松沢図書室の 8.3 分、次いで池尻図書室の 8.7 分(回答数が少ないので参考値)、桜丘図書館の 9.2 分です。

また、平均所要時間が最も長かったのは、砧図書館で 14.2 分、次いで中央図書館の 12.7 分、烏山図書館の 12.0 分です。

図 1-9 図書館までの所要時間



1-3.基本属性【年度推移】

○ 年齢

年齢の割合については、年度による大きな変化はありませんが、「60代」が増加傾向にあります。また、令和6年度と比較して、「30代」以下と「70代以上」がわずかに減少しました。

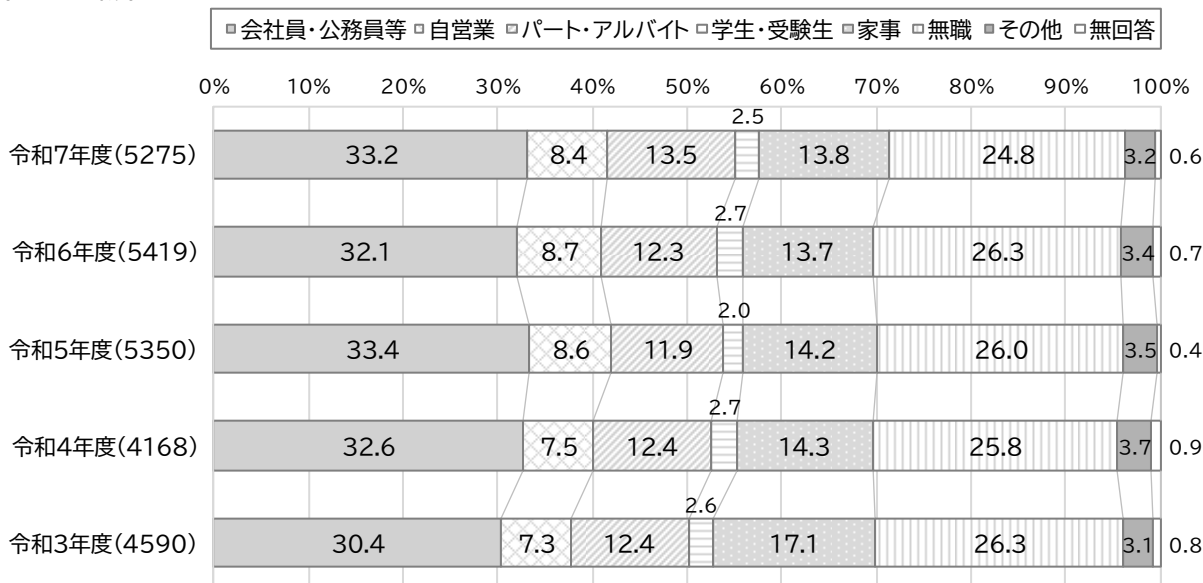
図 1-10 年齢



○ 職業

職業別の割合については、年度による大きな変化はありませんが、「会社員・公務員等」、「パート・アルバイト」が令和6年度からわずかに増加し、「無職」がわずかに減少しました。

図 1-11 職業



2.世田谷区立図書館の利用状況

2-1.世田谷区立図書館の利用状況(館別)

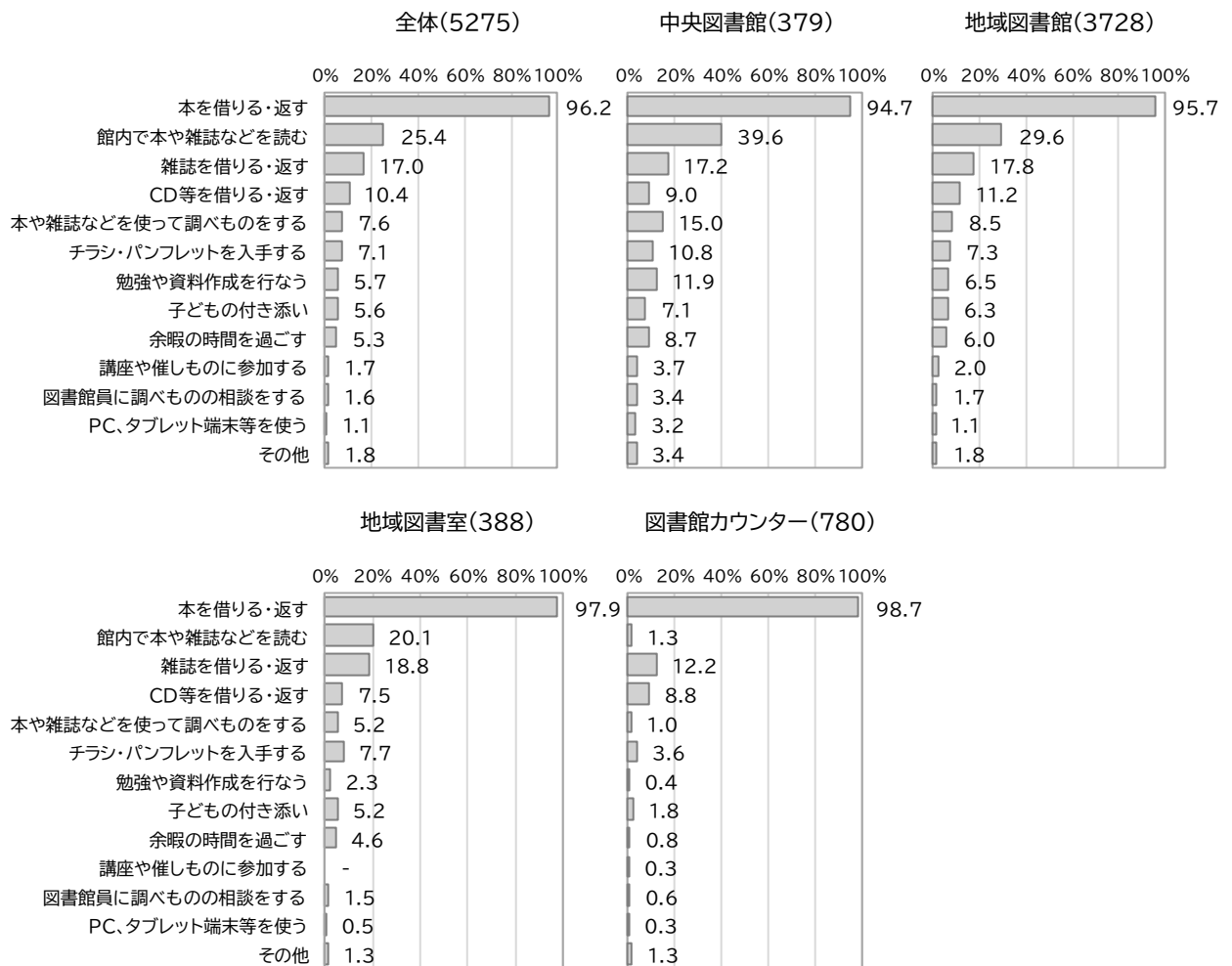
○ 図書館で行うこと

問4 本日、ここの図書館で何を予定ですか。または、何をしましたか。
(当てはまるもの全てを選択)

図書館で行うことについては、全図書館の合計(以下、「全体」とする。)で、「本を借りる・返す」が96.2%と最も多く、次に「館内で本や雑誌などを読む」が25.4%で、1位と2位に大きな差が見られます。

中央図書館は「館内で本や雑誌などを読む」、「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なう」で全体と比較してやや多くなっています。地域図書館は全体と比較して大きな差はありません。地域図書室は「館内で本や雑誌などを読む」が全体と比較してやや少なくなっています。図書館カウンターはその特質上、「本を借りる・返す」に集中が見られます。

図 2-1 図書館で行うこと

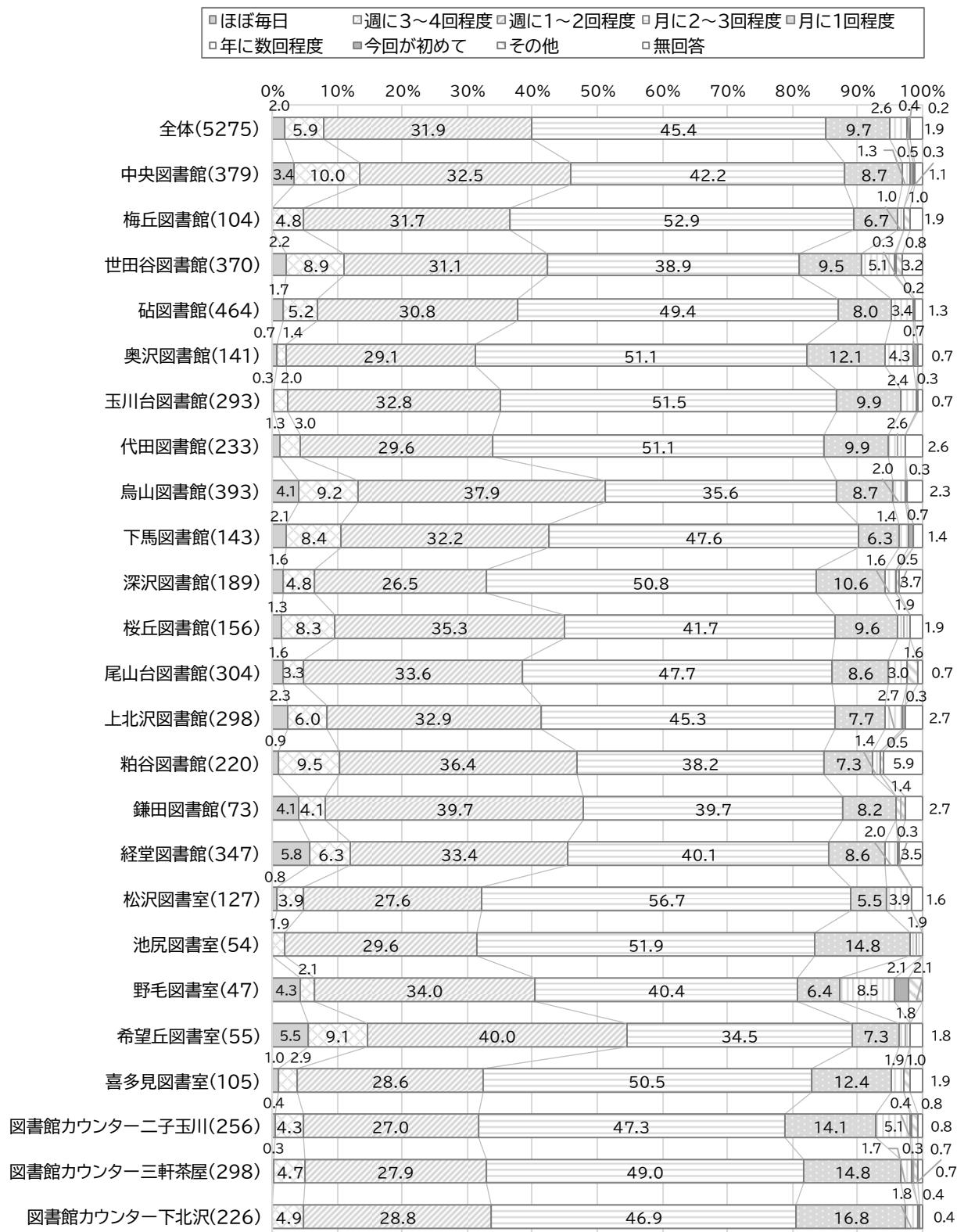


○ 図書館の利用頻度

問5 区立図書館を、どの程度の頻度で利用していますか。(1つ選択)

図書館の利用頻度については、全体で「月に2～3回程度」が45.4%で最も多く、「週に1～2回程度」が31.9%、「月に1回程度」が9.7%と続きます。

図 2-2 図書館の利用頻度

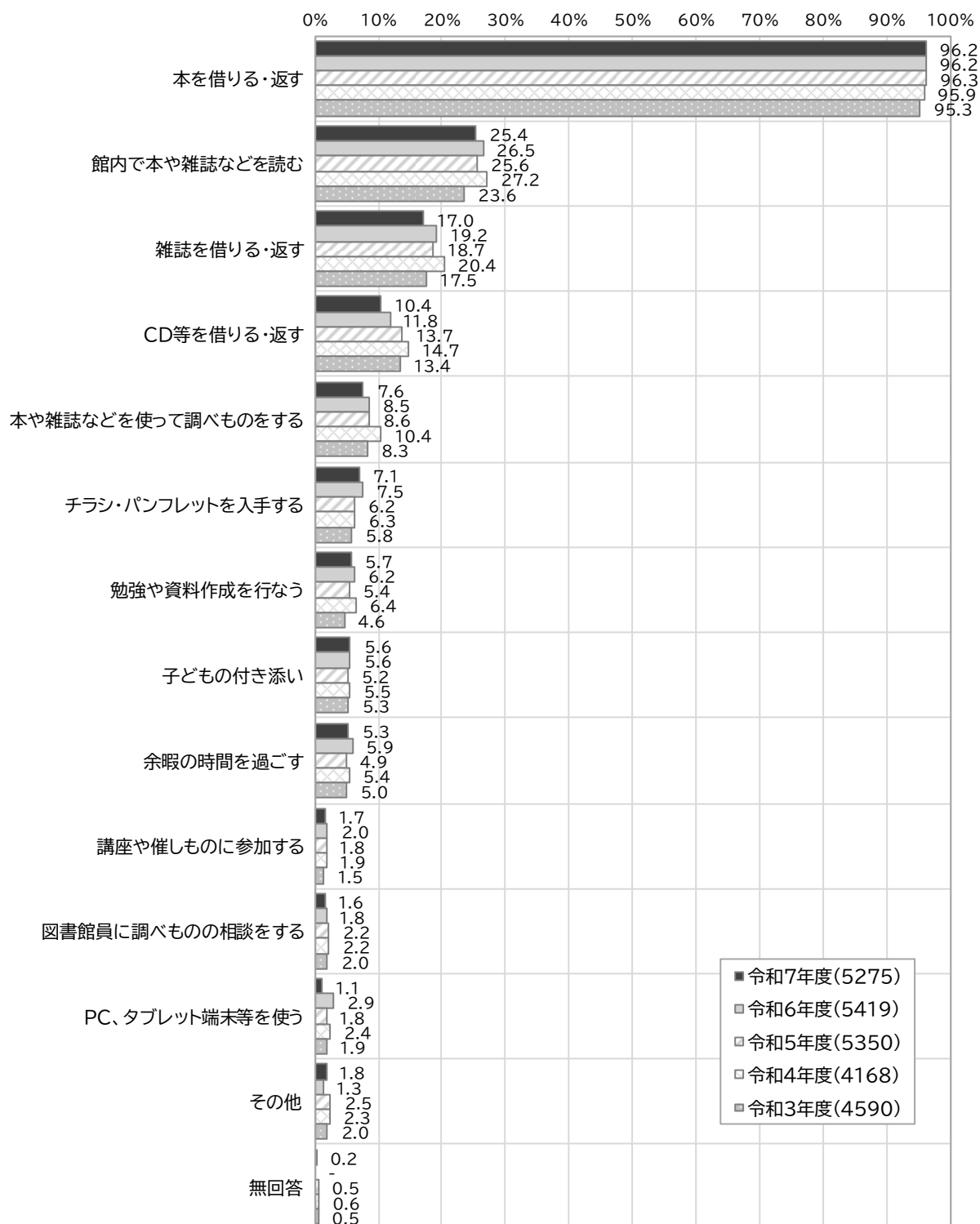


2-2.世田谷区立図書館の利用状況【年度推移】

○ 図書館で行うこと

図書館で行うことは毎年「本を借りる・返す」が最も多く、次いで「館内で本や雑誌を読む」が続きます。全体として大きな変化はありませんが、「雑誌を借りる・返す」や「CD等を借りる・返す」は減少傾向がみられます。

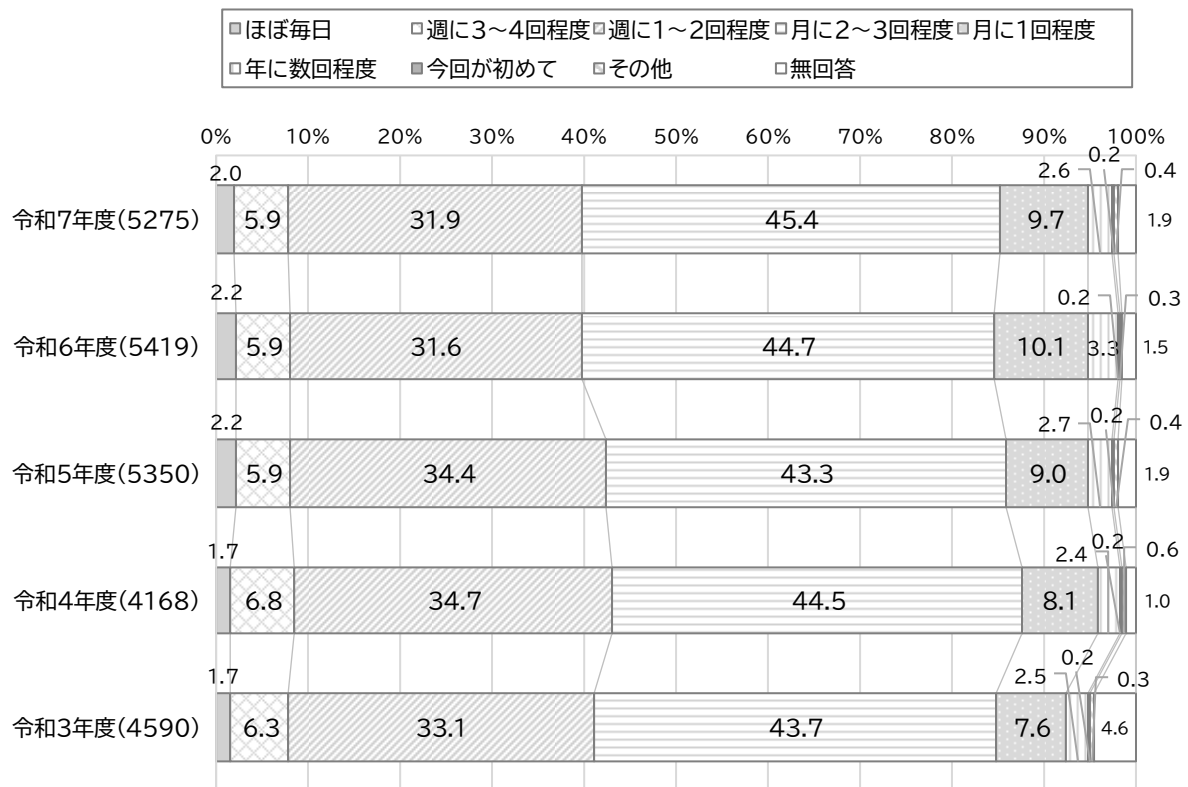
図 2-3 図書館で行うこと(年度推移)



○ 図書館の利用頻度

図書館の利用頻度別の割合については、大きな変化はありませんが、令和6年度と比較して、「週に1~2回程度」、「月に2~3回程度」が微増しています。

図 2-4 図書館の利用頻度



3.世田谷区立図書館に対する満足度

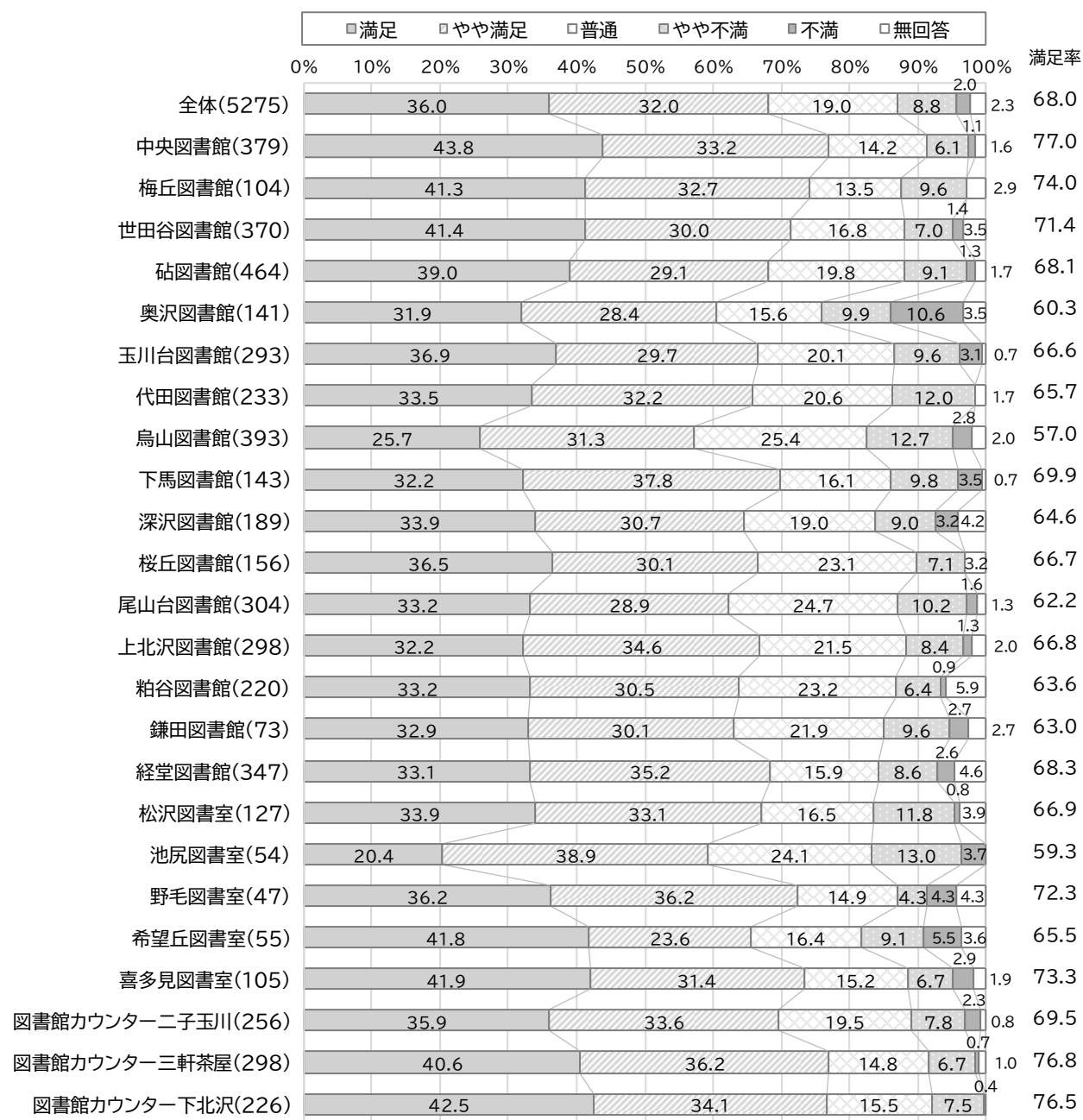
○ 図書館に対する満足度

問8 区立図書館の満足度はどの程度ですか。(項目ごとに1つ選択)

(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68.0%です。蔵書をもたない図書館カウンターを除くと、館別の上位は中央図書館が77.0%、梅丘図書館が74.0%、喜多見図書室が73.3%と続きます。

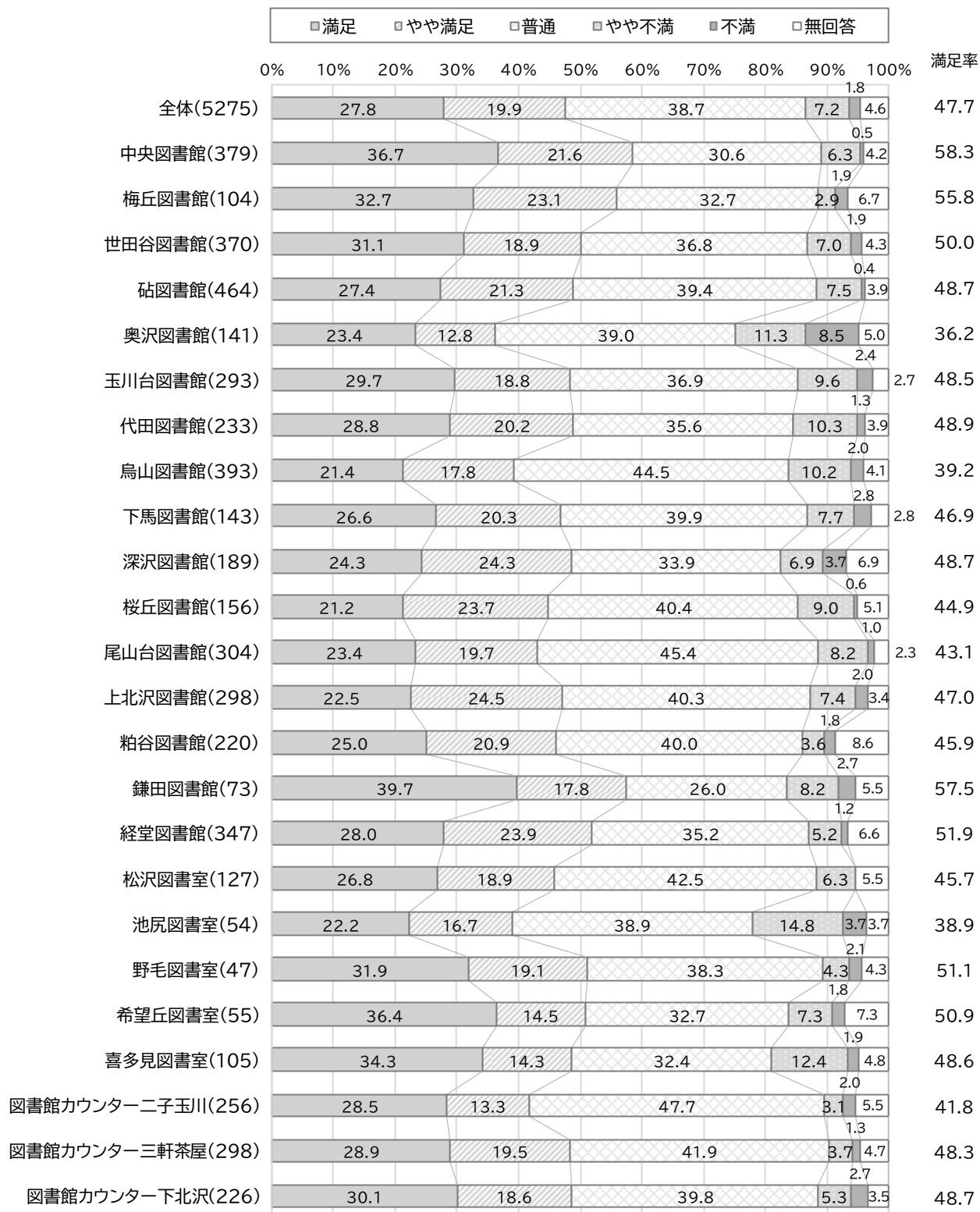
図 3-1 本の種類や数に対する満足度



(2) 雑誌、新聞の種類や数について

雑誌、新聞の種類や数については、全体の満足率は47.7%です。蔵書をもたない図書館カウンターを除くと、館別の上位は中央図書館が58.3%、鎌田図書館が57.5%(回答数が少ないので参考値)、梅丘図書館が55.8%と続きます。

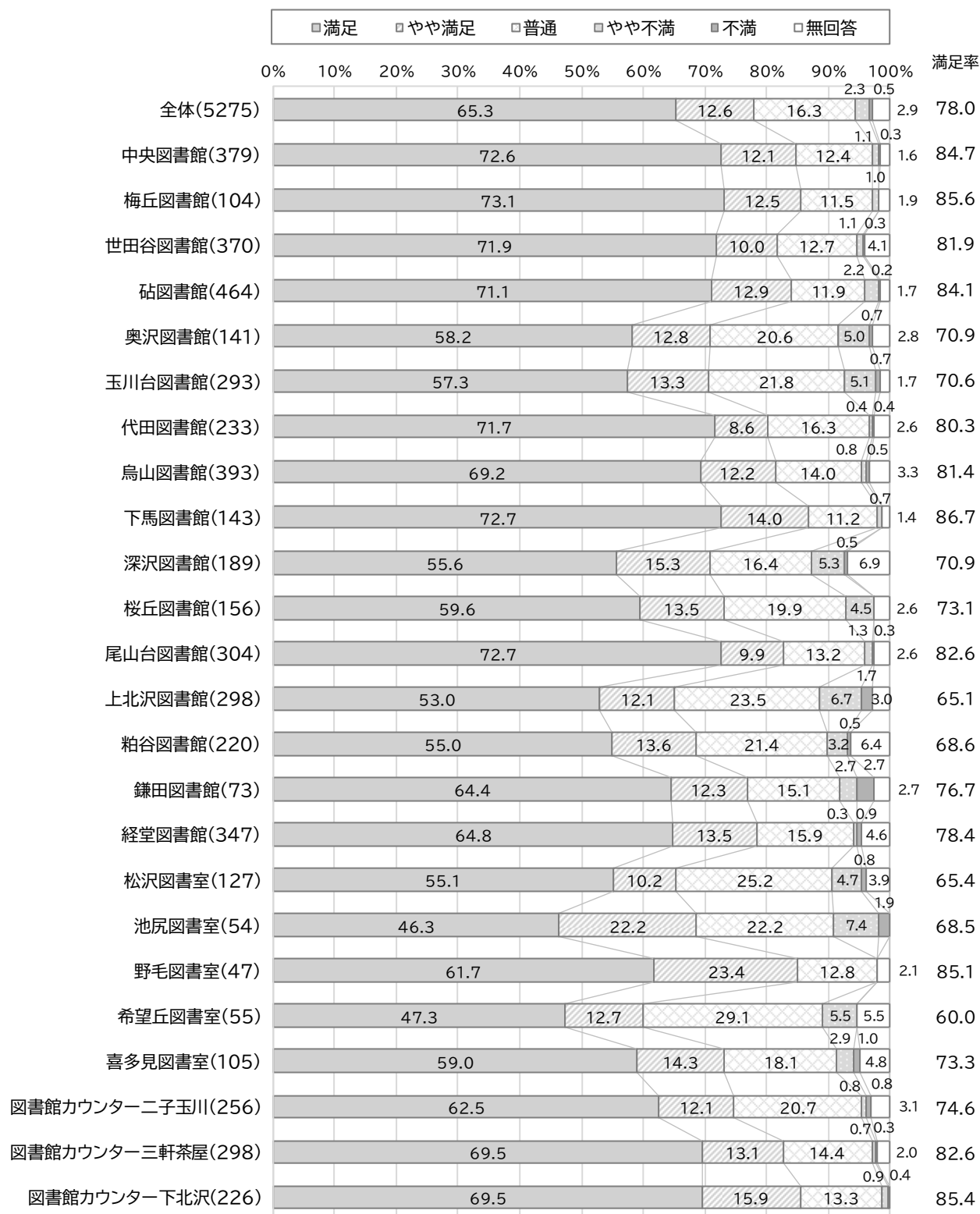
図 3-2 雑誌、新聞の種類や数に対する満足度



(3) 開館日について

開館日については、全体の満足率は 78.0%です。館別の上位は下馬図書館が 86.7%、梅丘図書館が 85.6%、図書館カウンター下北沢が 85.4%と続きます。

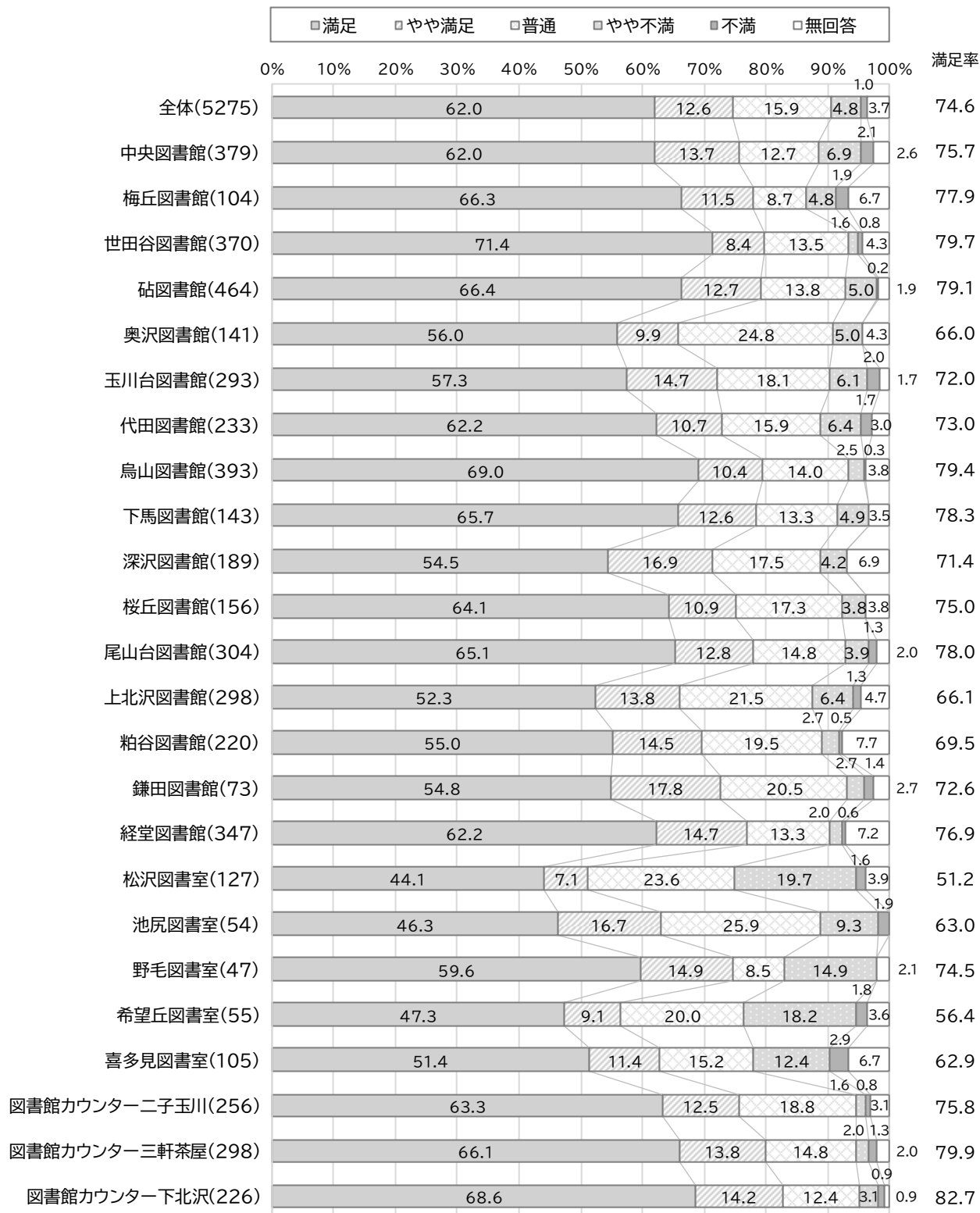
図 3-3 開館日に対する満足度



(4) 開館時間について

開館時間については、全体の満足率は 74.6%です。館別の上位は図書館カウンター下北沢が 82.7%、図書館カウンター三軒茶屋が 79.9%、世田谷図書館が 79.7%と続きます。

図 3-4 開館時間に対する満足度



(5) 本を借りられる期間について(貸出期間は2週間です。)

本を借りられる期間の満足率は67.5%です。

本を借りられる期間の長さは、「ちょうど良い」が78.2%、「短い」が14.8%です。

図 3-5 本を借りられる期間に対する満足度

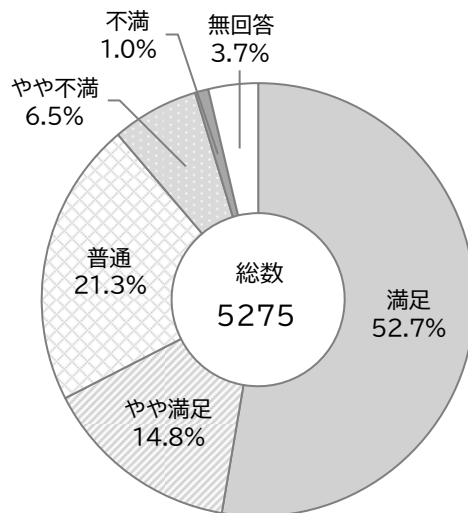
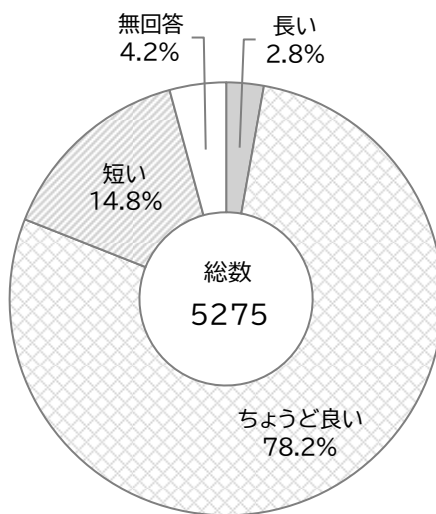


図 3-6 本を借りられる期間についての評価



(6) 本を一度に借りられる冊数について(全館で合計15冊です。)

本を一度に借りられる冊数の満足率は70.2%です。

本を一度に借りられる冊数については、「ちょうど良い」が68.8%、「多い」が21.5%です。

図 3-7 本を一度に借りられる冊数に対する満足度

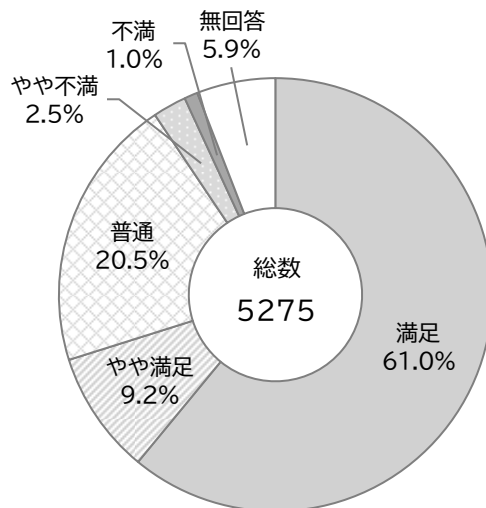
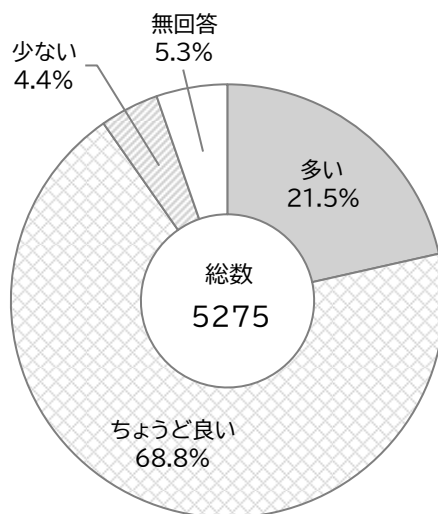


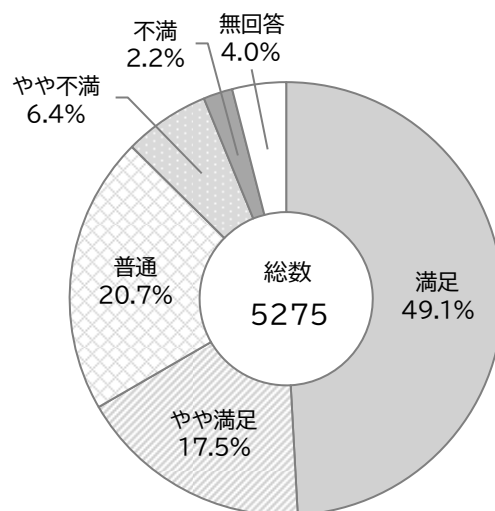
図 3-8 本を一度に借りられる冊数についての評価



(7) 本のリクエスト・予約サービスについて

本のリクエスト・予約サービスの満足率は66.6%となっています。

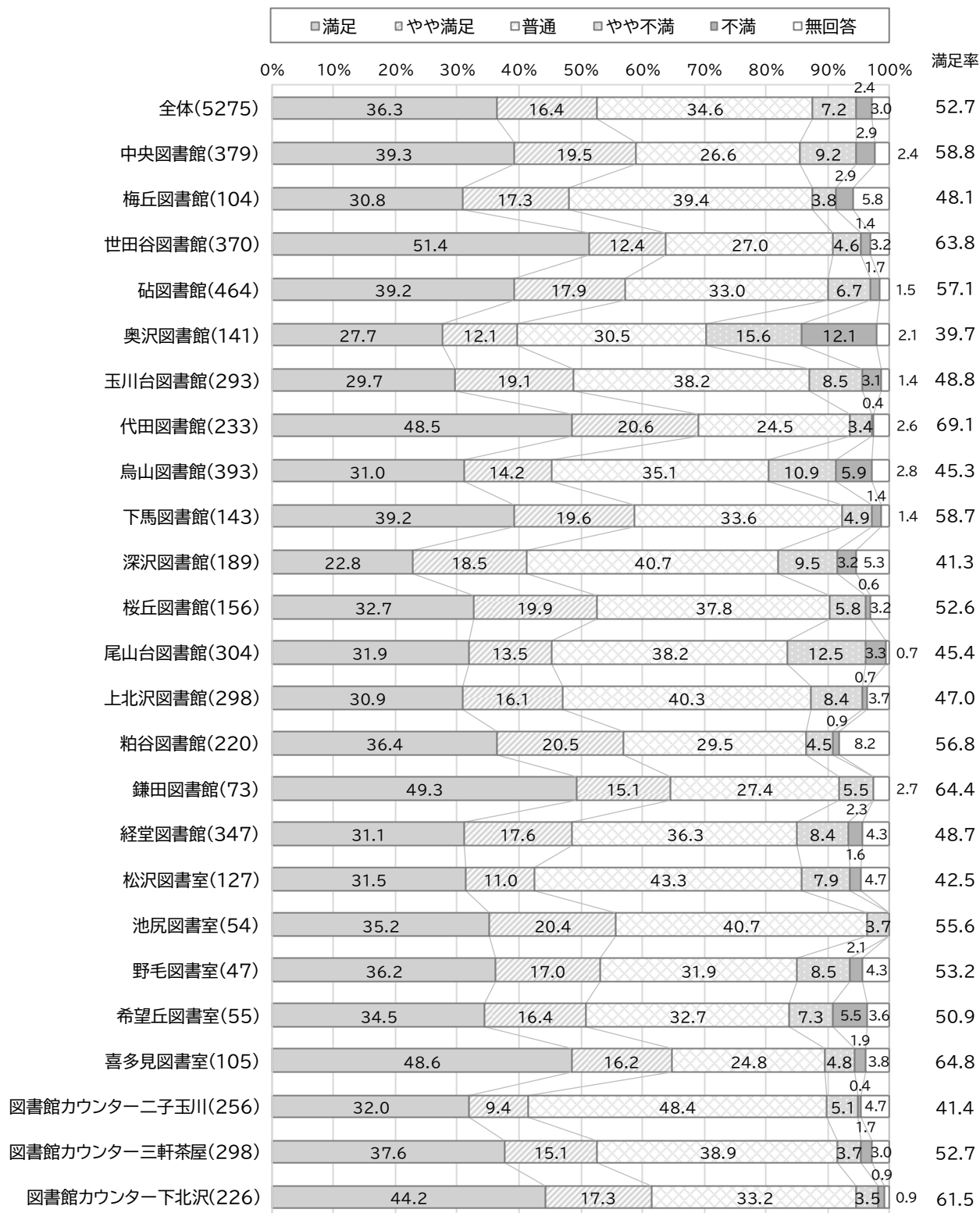
図 3-9 本のリクエスト・予約サービスに対する満足度



(8) 図書館の施設や設備(照明やトイレ、バリアフリー、サイン等)について

図書館の施設や設備については、全体の満足率は52.7%です。館別の上位は代田図書館が69.1%、喜多見図書室が64.8%、鎌田図書館が64.4%(回答数が少ないので参考値)と続きます。

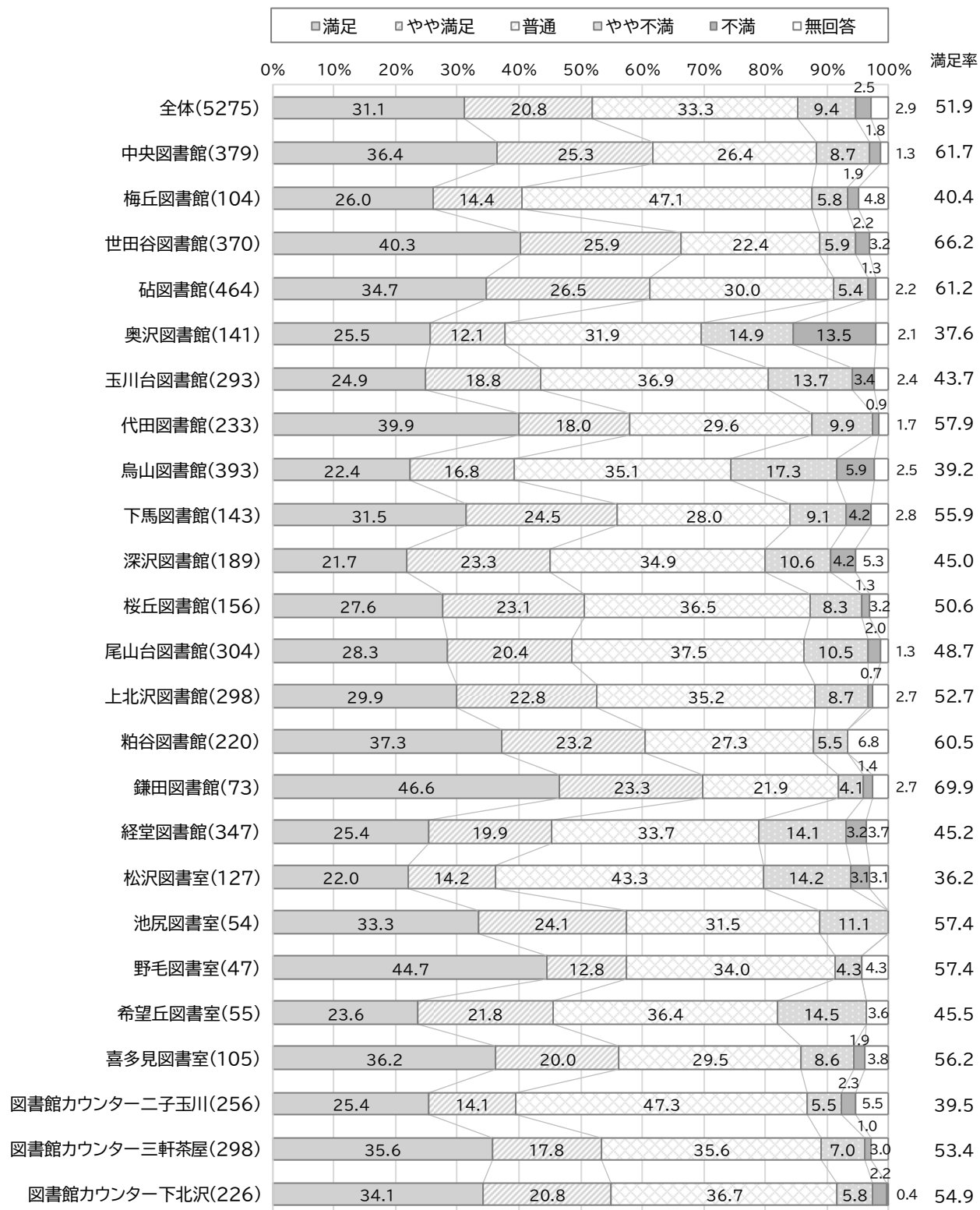
図 3-10 図書館の施設や設備に対する満足度



(9) 図書館内の居心地について

図書館内の居心地については、全体の満足率は 51.9%です。館別の上位は鎌田図書館が 69.9%(回答数が少ないので参考値)、世田谷図書館が 66.2%、中央図書館が 61.7%と続きます。

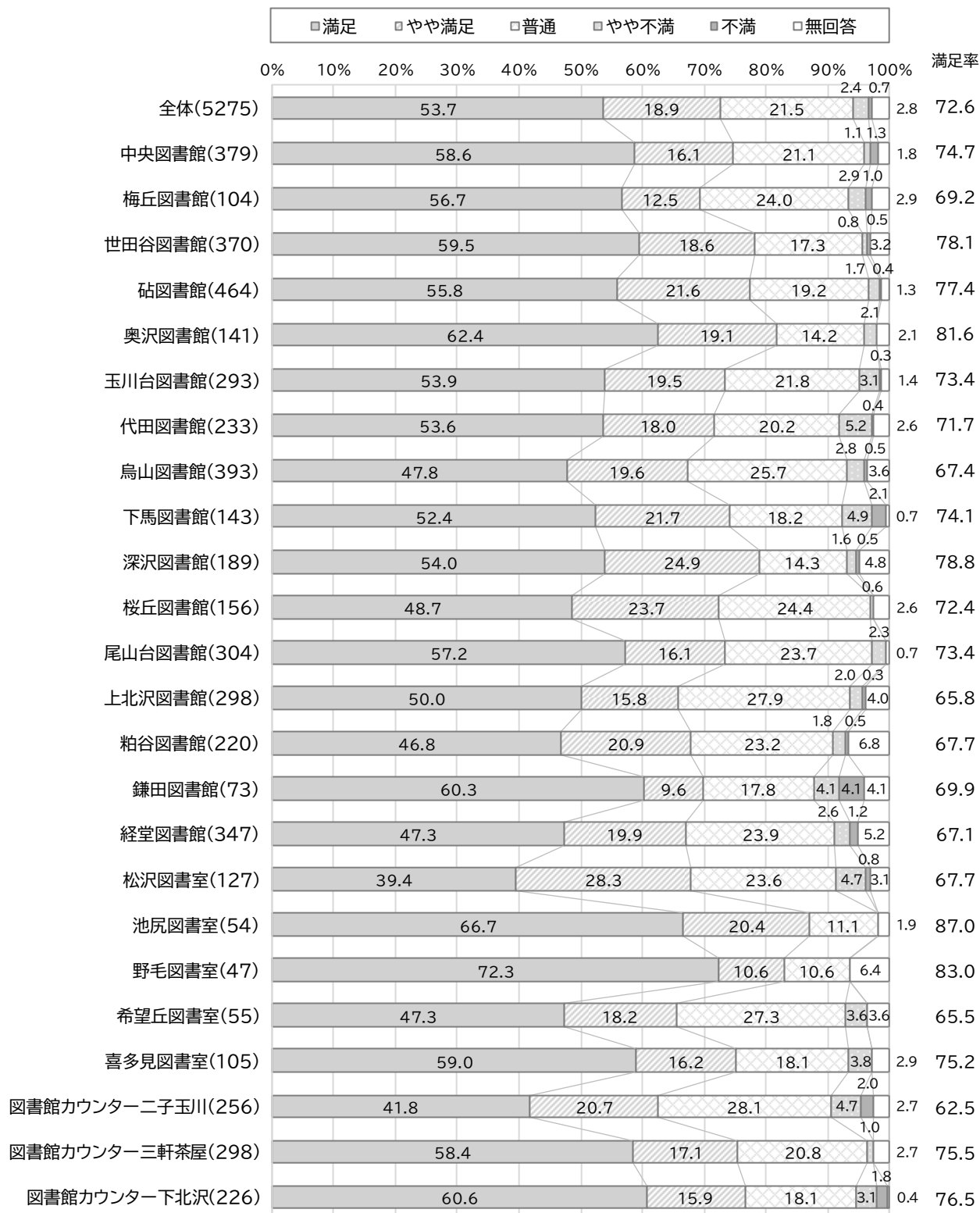
図 3-11 図書館内の居心地に対する満足度



(10) 図書館職員の接遇について

図書館職員の接遇については、全体の満足率は 72.6%です。館別の上位は池尻図書室が 87.0%(回答数が少ないので参考値)、野毛図書室が 83.0%(回答数が少ないので参考値)、奥沢図書館が 81.6%と続きます。

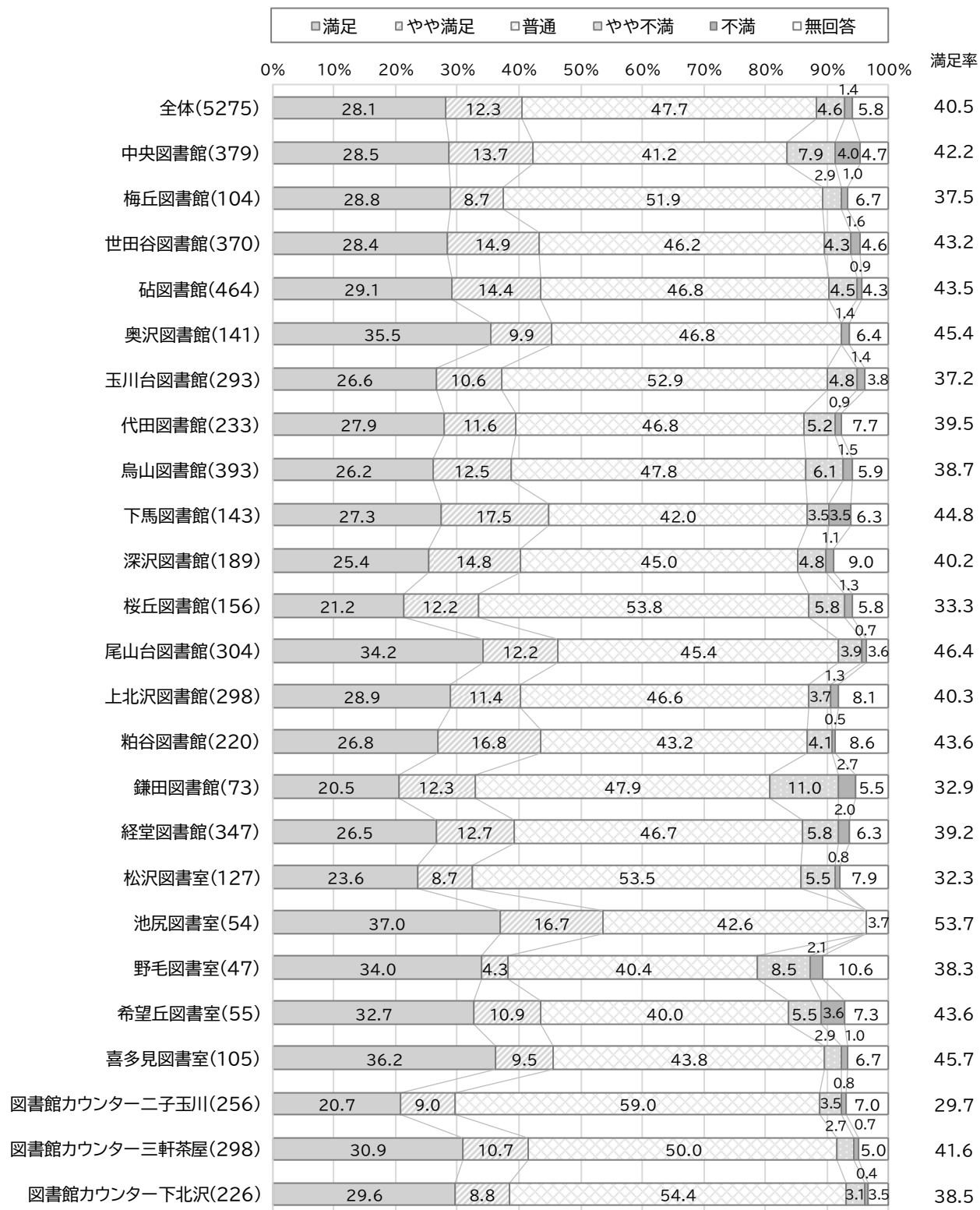
図 3-12 図書館職員の接遇に対する満足度



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

大声で騒いだり、館内を走り回るなど不適正な利用者への職員対応については、全体の満足率は40.5%です。館別の上位は池尻図書室が53.7%(回答数が少ないので参考値)、尾山台図書館が46.4%、喜多見図書室が45.7%と続きます。

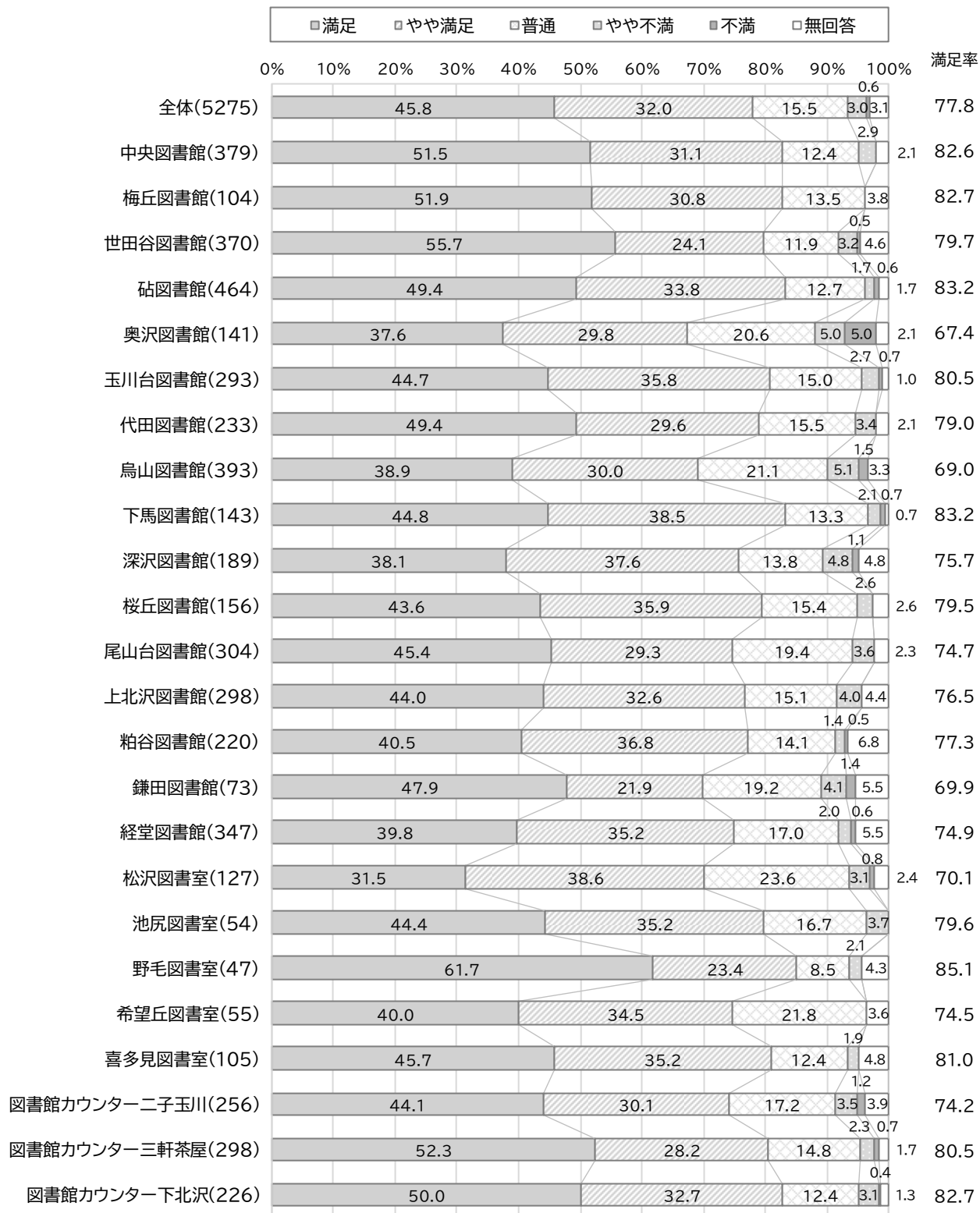
図 3-13 不適正な利用者への職員対応に対する満足度



(12) 区立図書館の全体的な満足度について

区立図書館の全体的な満足度については、全体の満足率は77.8%です。館別の上位は野毛図書室が85.1%(回答数が少ないので参考値)、砧図書館と下馬図書館が83.2%と続きます。

図 3-14 区立図書館に対する全体的な満足度

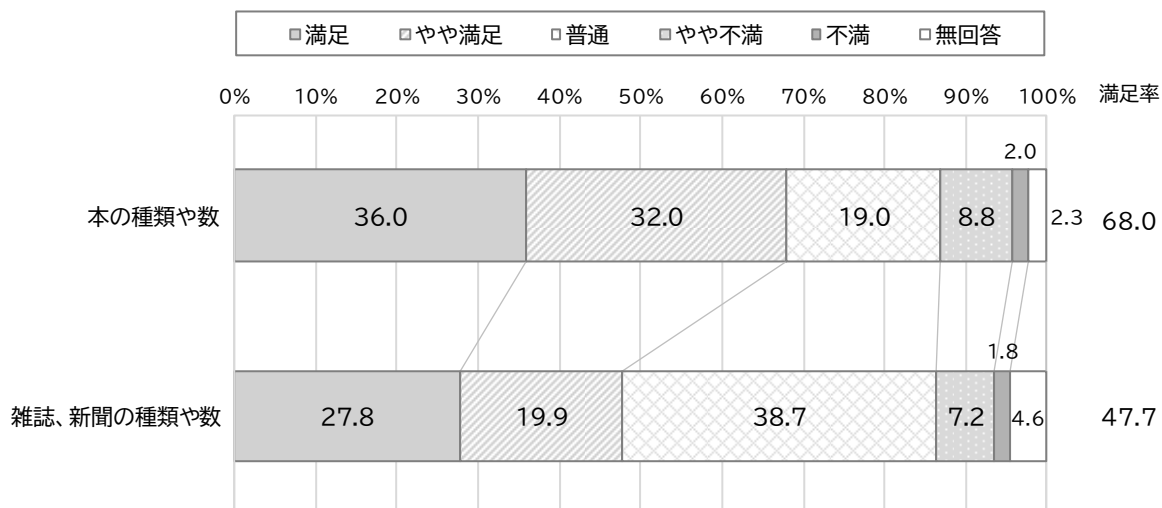


○ 図書館に対する満足度【項目比較】

(1) 資料の種類や数についての満足度

資料の種類や数についての満足度は、「本の種類や数」の満足率は 68.0%、「雑誌、新聞の種類や数」の満足率は 47.7%で、「本の種類や数」に対する満足率の方が高くなっています。

図 3-15 資料の種類や数についての満足度



(2) 開館日、開館時間についての満足度

開館日、開館時間についての満足度は、「開館日」の満足率は 78.0%、「開館時間」の満足率は 74.6%です。

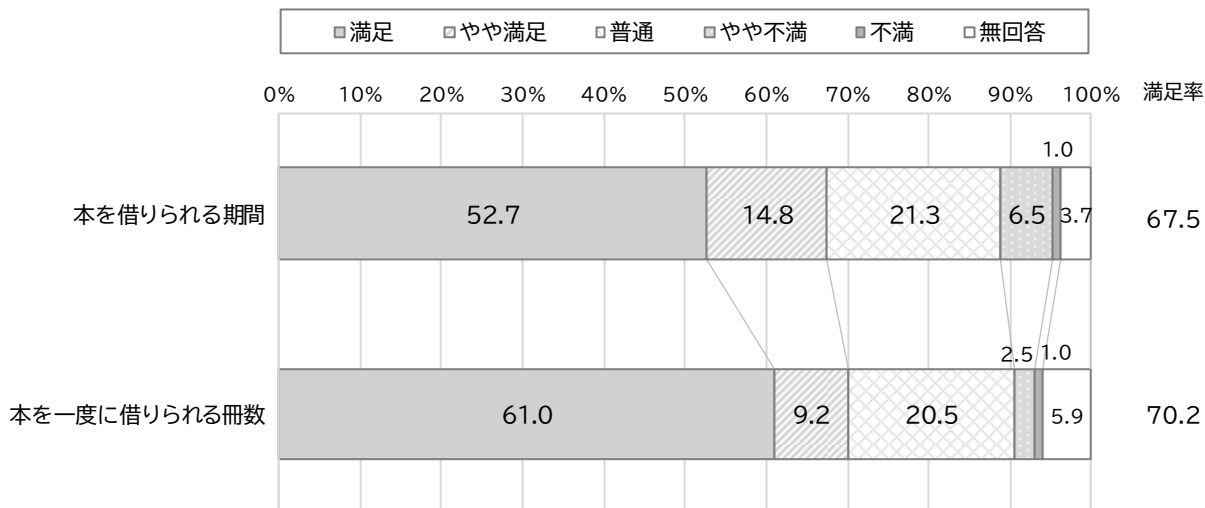
図 3-16 開館日、開館時間についての満足度



(3) 本を借りられる期間、本を一度に借りられる冊数についての満足度

本を借りられる期間、本を一度に借りられる冊数については、「本を借りられる期間」の満足率は67.5%、「本を一度に借りられる冊数」の満足率は70.2%です。

図 3-17 本を借りられる期間、冊数についての満足度

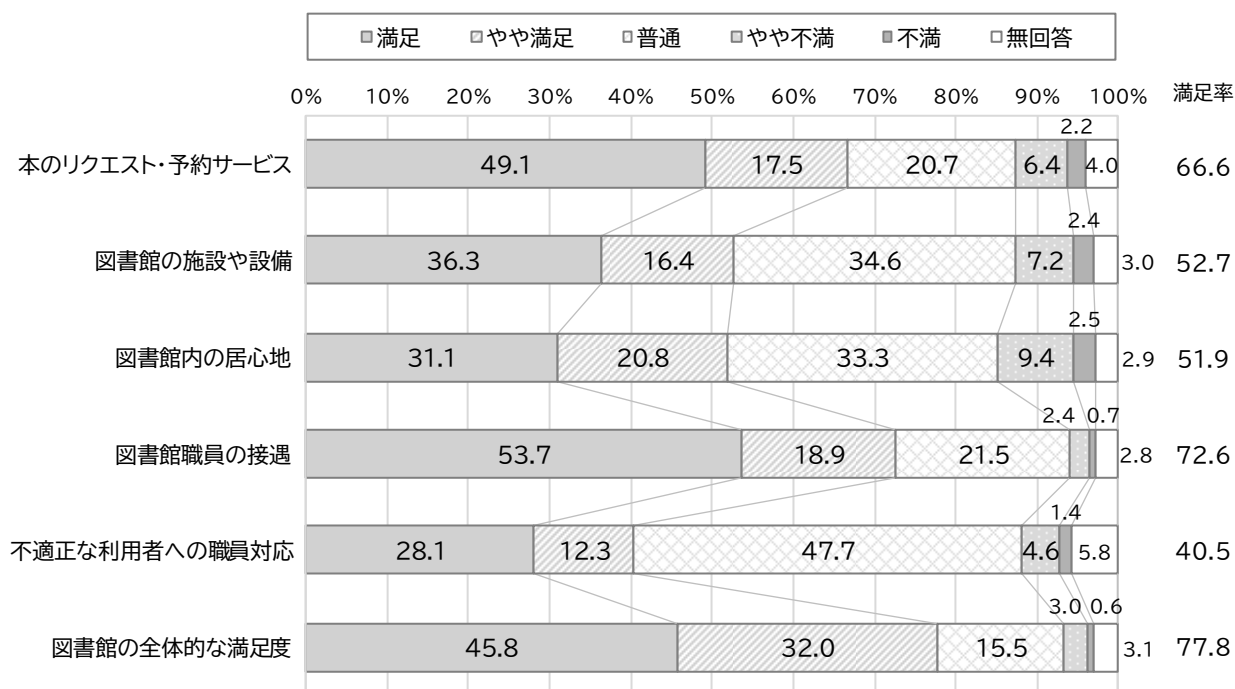


(4) 図書館のサービスや設備、職員などについての満足度

図書館のサービスや設備、職員などについては、満足率が最も高い項目は、「図書館の全体的な満足度」で77.8%と8割近くとなっています。

次いで、「図書館職員の接遇」で72.6%、「本のリクエスト・予約サービス」で66.6%となっています。

図 3-18 図書館のサービスや設備、職員についての満足度

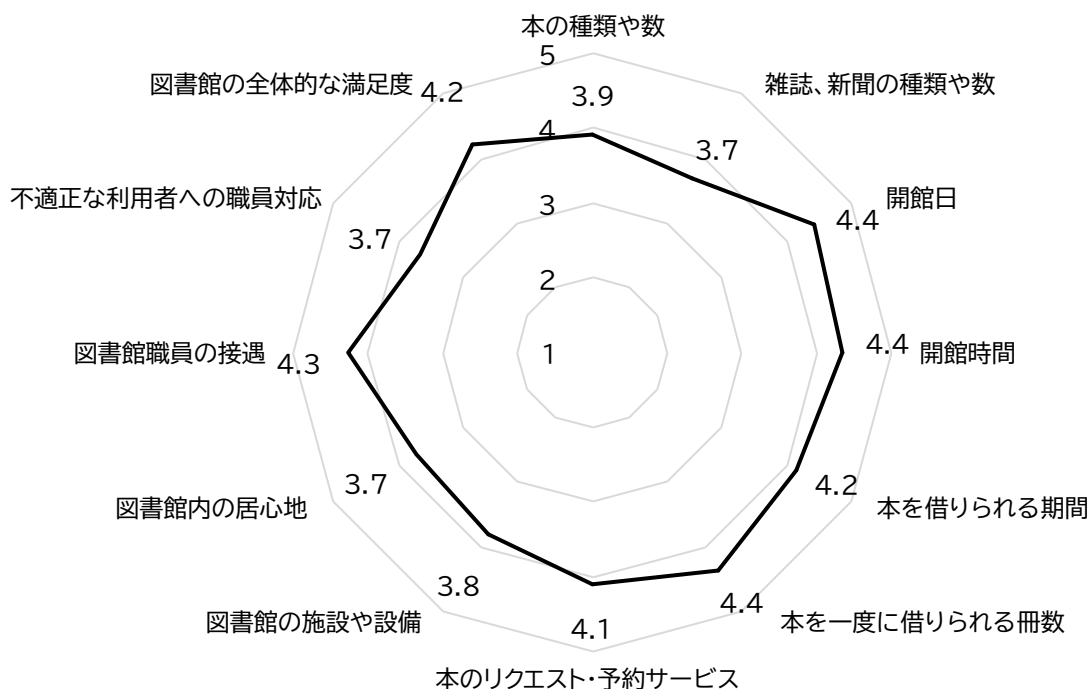


○ 図書館に対する満足度【項目別満足度の平均値】

図書館に対する満足度(問8の11項目)の平均値を比較してみると、「開館日」が4.4(4.44)と最も高く、次いで「開館時間」と「本を一度に借りられる冊数」が4.4(4.35)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」が3.7(3.65)、「雑誌、新聞の種類や数」が3.7(3.68)、「図書館の居心地」が3.7(3.71)となっています。

図 3-19 図書館に対する満足度【項目別満足度の平均値】



※ 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。

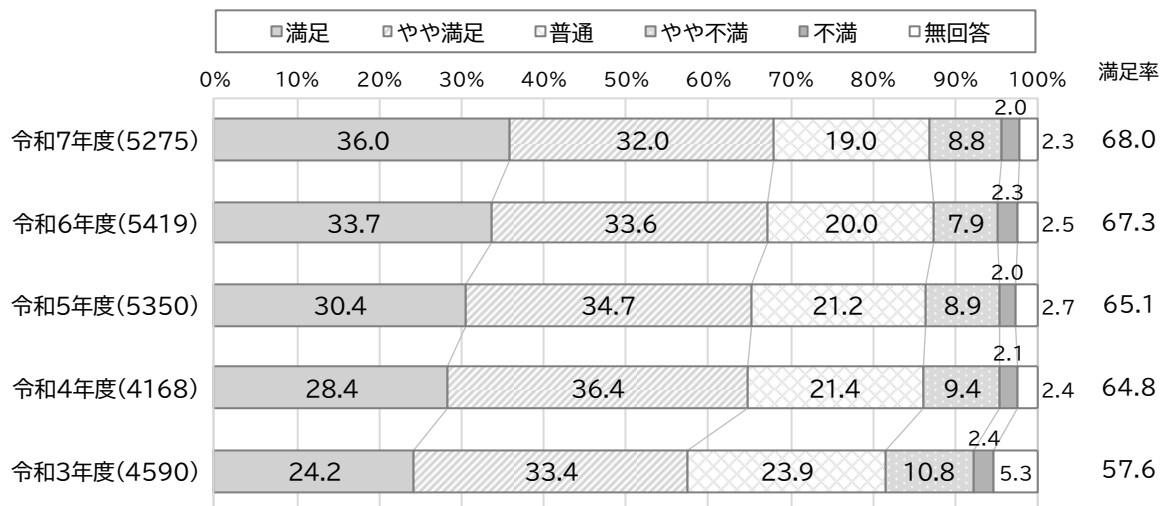
○ 図書館に対する満足度【年度推移】

(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7年度の満足率は68.0%で、令和6年度より0.7ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

また、「不満」と「やや不満」の合計値(以下、「不満率」とする)においても10.7%で、令和6年度より0.5ポイント増加しています。

図 3-20 本の種類や数についての満足度

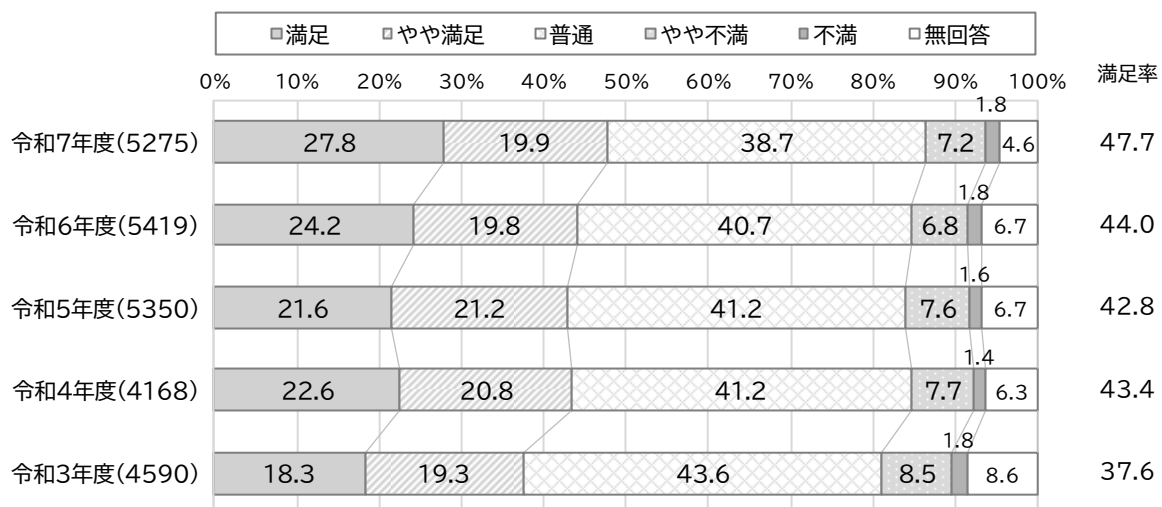


(2) 雑誌、新聞の種類や数についての満足度

雑誌、新聞の種類や数に対する満足度については、令和7年度の満足率は47.7%で、令和6年度より3.7ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

また、不満率においては9.0%で、令和5年度より0.4ポイント増加しています。

図 3-21 雑誌、新聞の種類や数についての満足度



(3) 開館日、開館時間についての満足度

開館日に対する満足度については、令和7年度の満足率は78.0%となっており、令和6年度より2.6ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

また、不満率は2.8%で、令和6年度と同じ水準です。

開館時間に対する満足度については、令和7年度の満足率は74.6%となっており、令和6年度より2.0ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

また、不満率は5.8%で、令和5年度より0.3ポイント減少しています。

図 3-22 開館日についての満足度

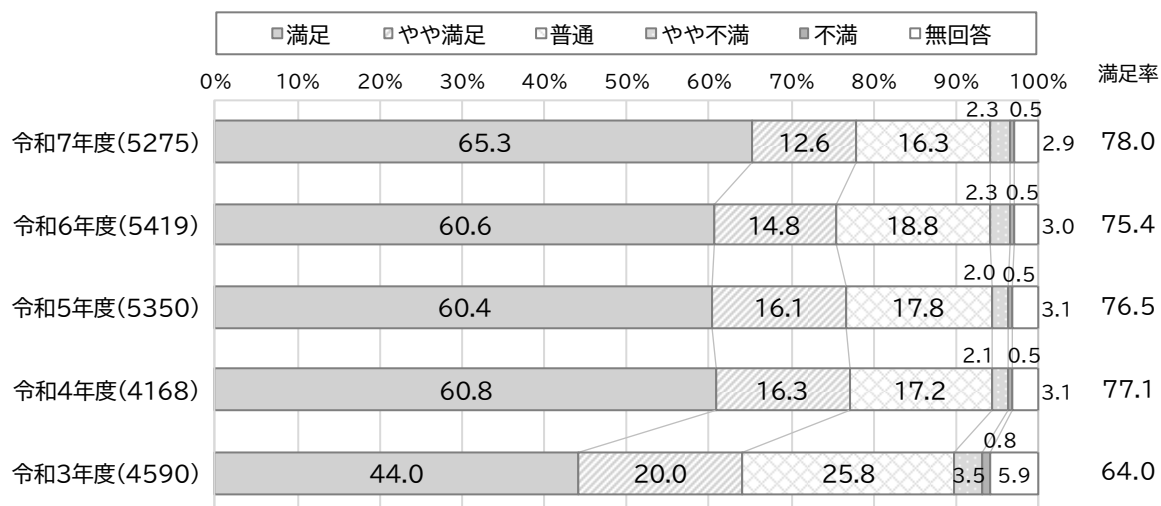
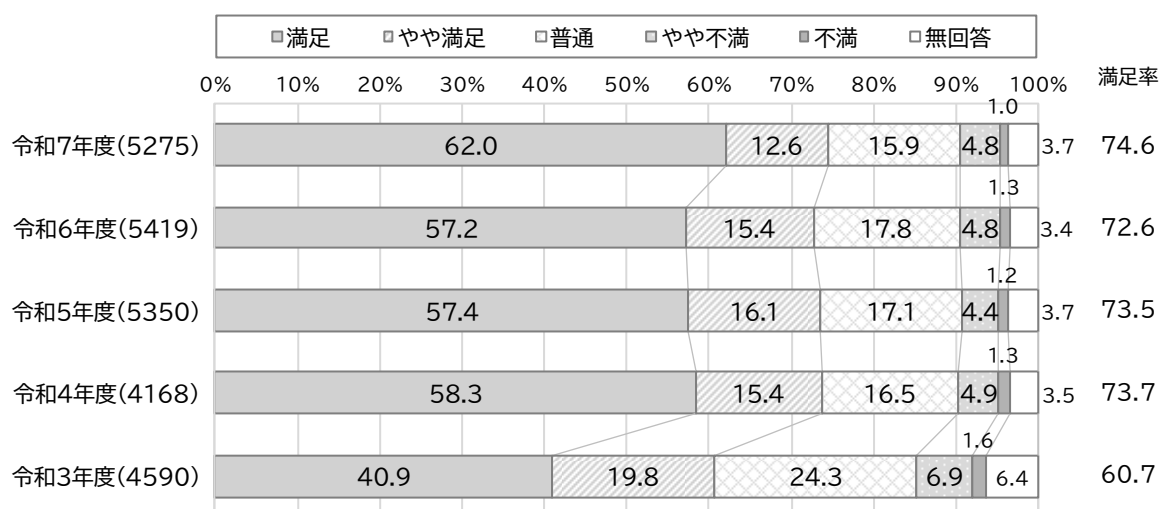


図 3-23 開館時間についての満足度



(4) 本を借りられる期間、本を一度に借りられる冊数についての満足度

本を借りられる期間に対する満足度については、令和7年度の満足率は67.5%となっており、令和6年度より4.6ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

また、不満率は7.5%で、令和6年度より1.6ポイント減少しています。

本を一度に借りられる冊数に対する満足度については、令和7年度の満足率は70.2%と令和6年度より1.6ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

また、不満率は3.5%で、令和6年度より0.6ポイント減少しています。

図 3-24 本を借りられる期間についての満足度

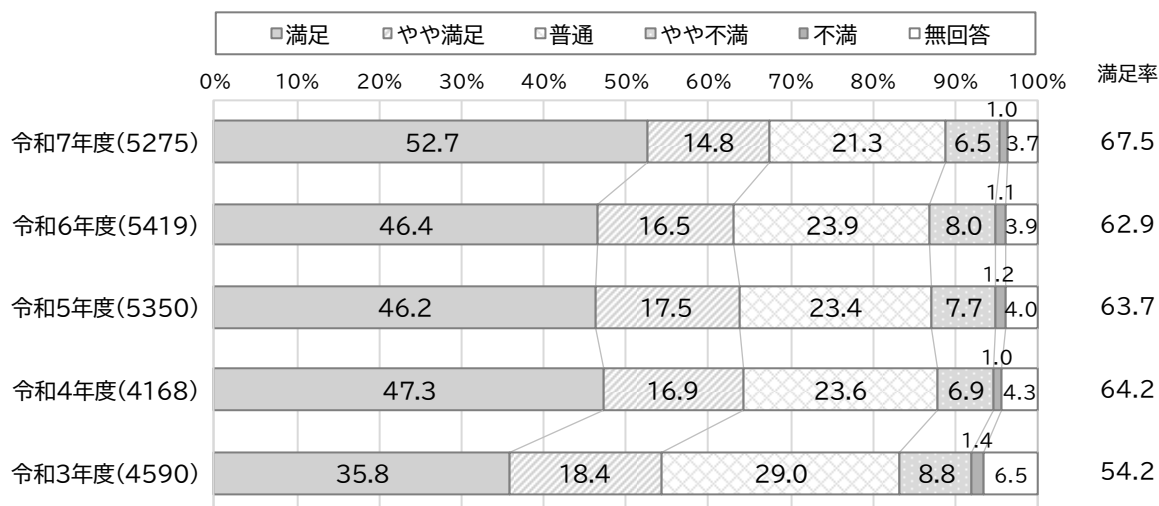
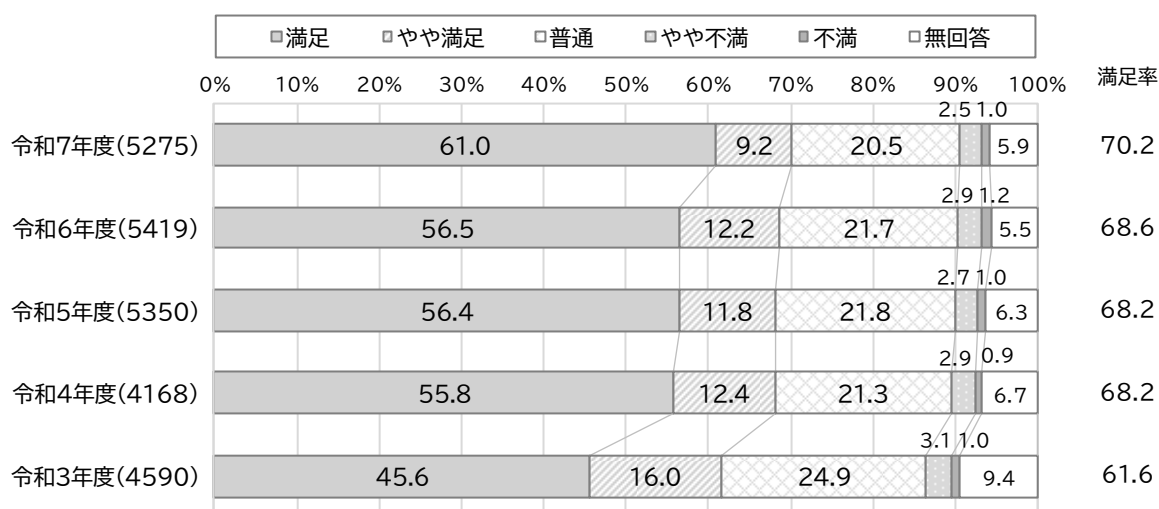


図 3-25 本を借りられる冊数についての満足度



(5) 本のリクエスト予約サービスや図書館の施設や設備に対する満足度

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7年度の満足率は66.6%で、令和6年度より3.7ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

また、不満率は8.6%で令和6年度より1.0ポイント減少しています。

図書館の施設や設備に対する満足度については、令和7年度の満足率は52.7%で、令和6年度より0.7ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

また、不満率は9.6%で、令和6年度より0.7ポイント減少しています。

図 3-26 本のリクエスト・予約サービスについての満足度

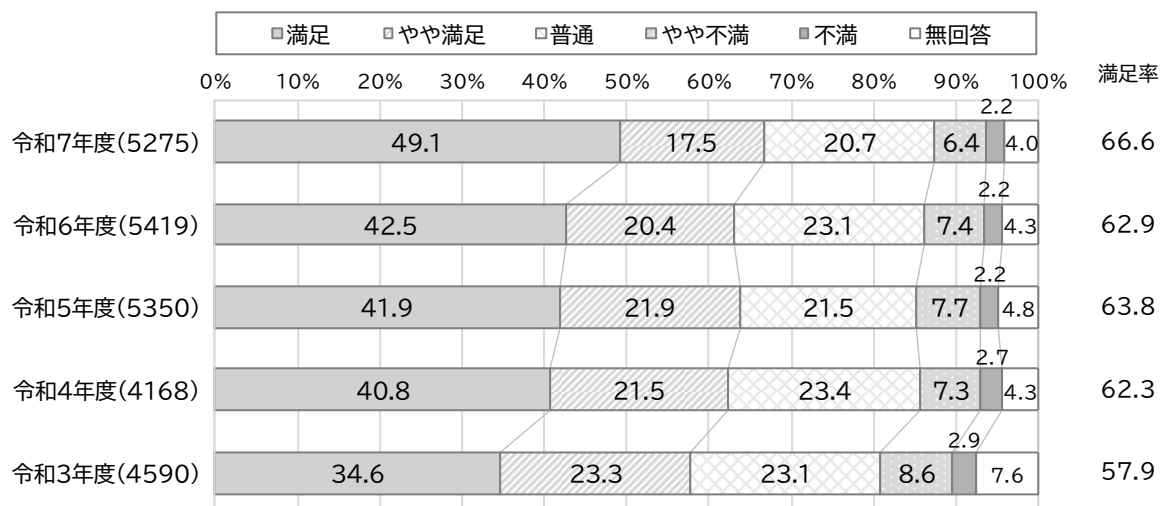


図 3-27 図書館の施設や設備についての満足度



(6) 図書館の居心地や職員の接遇についての満足度

図書館の居心地についての満足度については、令和7年度の満足率は51.9%で、令和6年度より1.5ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

また、不満率は11.9%で、令和6年度より0.4ポイント減少しています。

図書館職員の接遇についての満足度は、令和7年度の満足率は72.6%で、令和6年度より0.1ポイント低下しています。

また、不満率は3.1%で、令和6年度より0.1ポイント増加しています。

図 3-28 図書館の居心地についての満足度

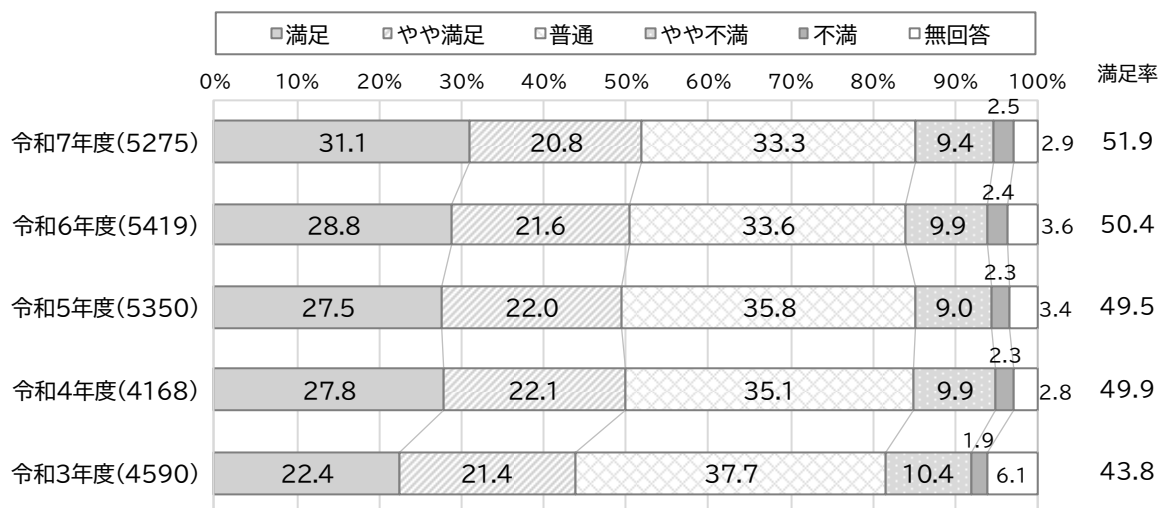
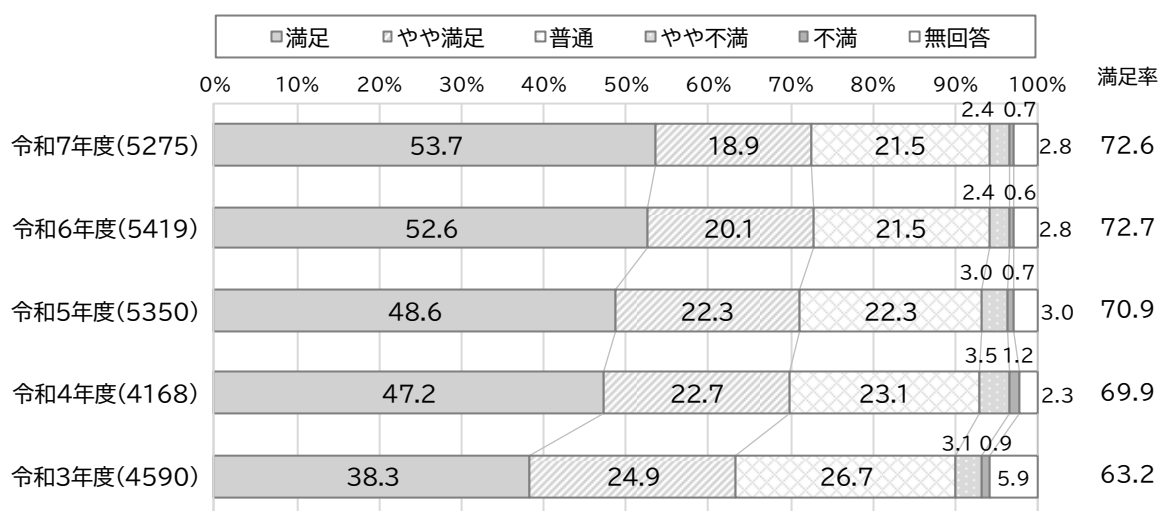


図 3-29 図書館職員の接遇についての満足度



(7) 職員の対応や総合的な満足度

不適正な利用者への対応に対する満足度については、令和7年度の満足率は40.5%で、令和6年度から1.8ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

また、不満率は6.0%で、令和6年度から1.0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7年度の満足率は77.8%となり、令和6年度より0.6ポイント上昇し、過年度と比較して最も高くなっています。

また、不満率は3.6%で、令和6年度より0.6ポイント減少しています。

図 3-30 不適正な利用者への職員対応についての満足度

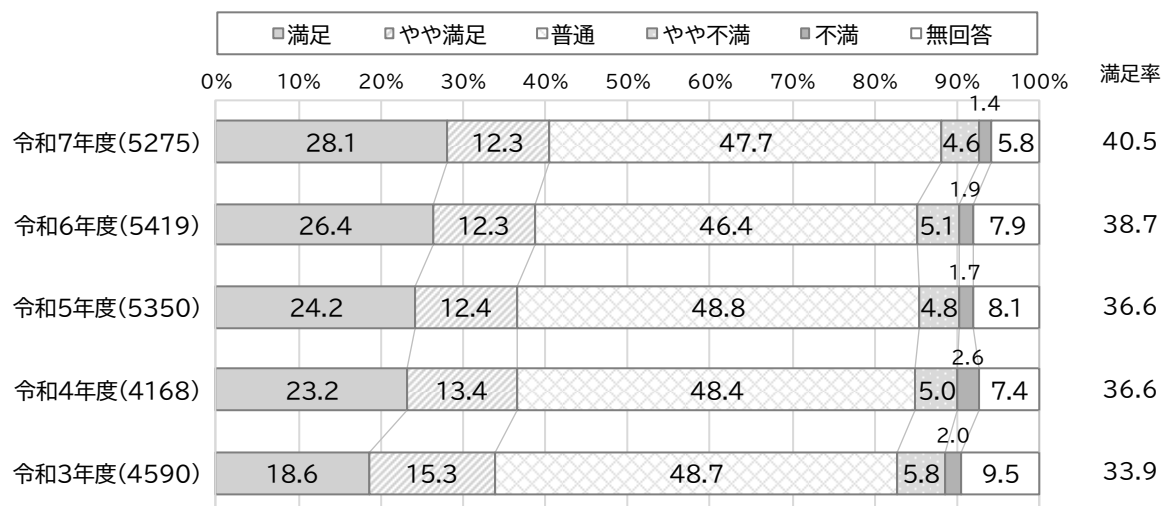
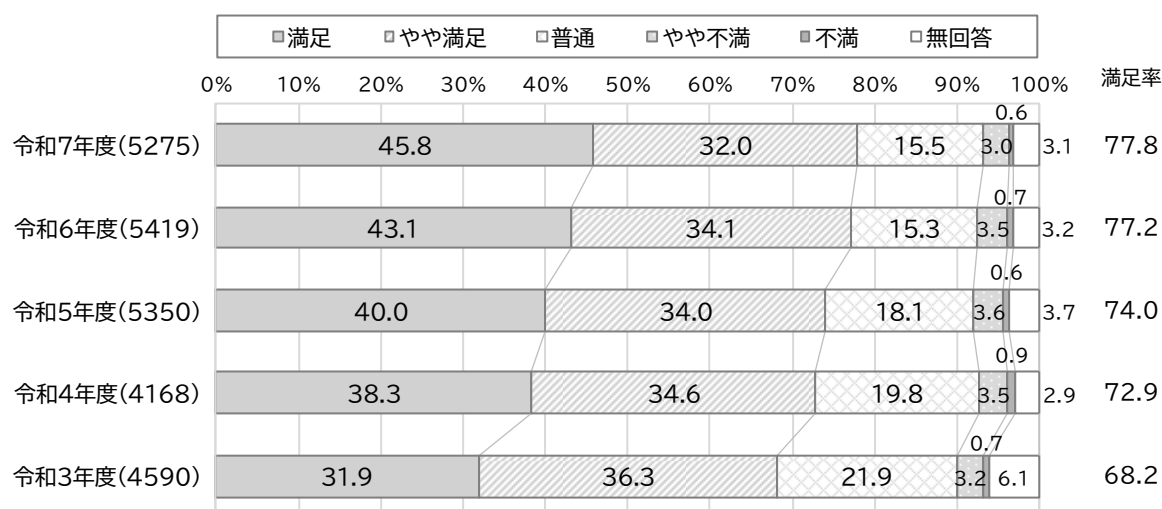


図 3-31 図書館の全体的な満足度



4.世田谷区立図書館に対する認知状況・要望・期待

○ 実施サービスの認知状況

問6 現在、区立図書館が実施しているサービスで、ご存じのものはありますか。(当てはまるもの全てを選択)

実施サービスの認知状況に、全体としては大きな変化は見られませんでした。しかし、「電子書籍サービス」は認知度の上昇が比較的目立ちます。

認知度の高いサービスは、「全館で使える共通利用カード(区内の中央図書館、地域図書館、地域図書室で共通利用カードが使える)」が 89.3%で最も高く、次いで「インターネットで資料の検索・予約(パソコンやスマートフォンから資料の検索や予約ができる)」が 79.8%、「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られる)」が 78.8%と続いており、令和6年度と上位3サービスの順位は変わりませんでした。

また、今年度より追加した項目「図書館ブックボックス(下北沢、烏山の図書館ブックボックス(ロッカー)で貸出資料の受け取りができる)」の認知度は 26.7%でした。

図 4-1 実施サービスの認知度【年度推移】1/2

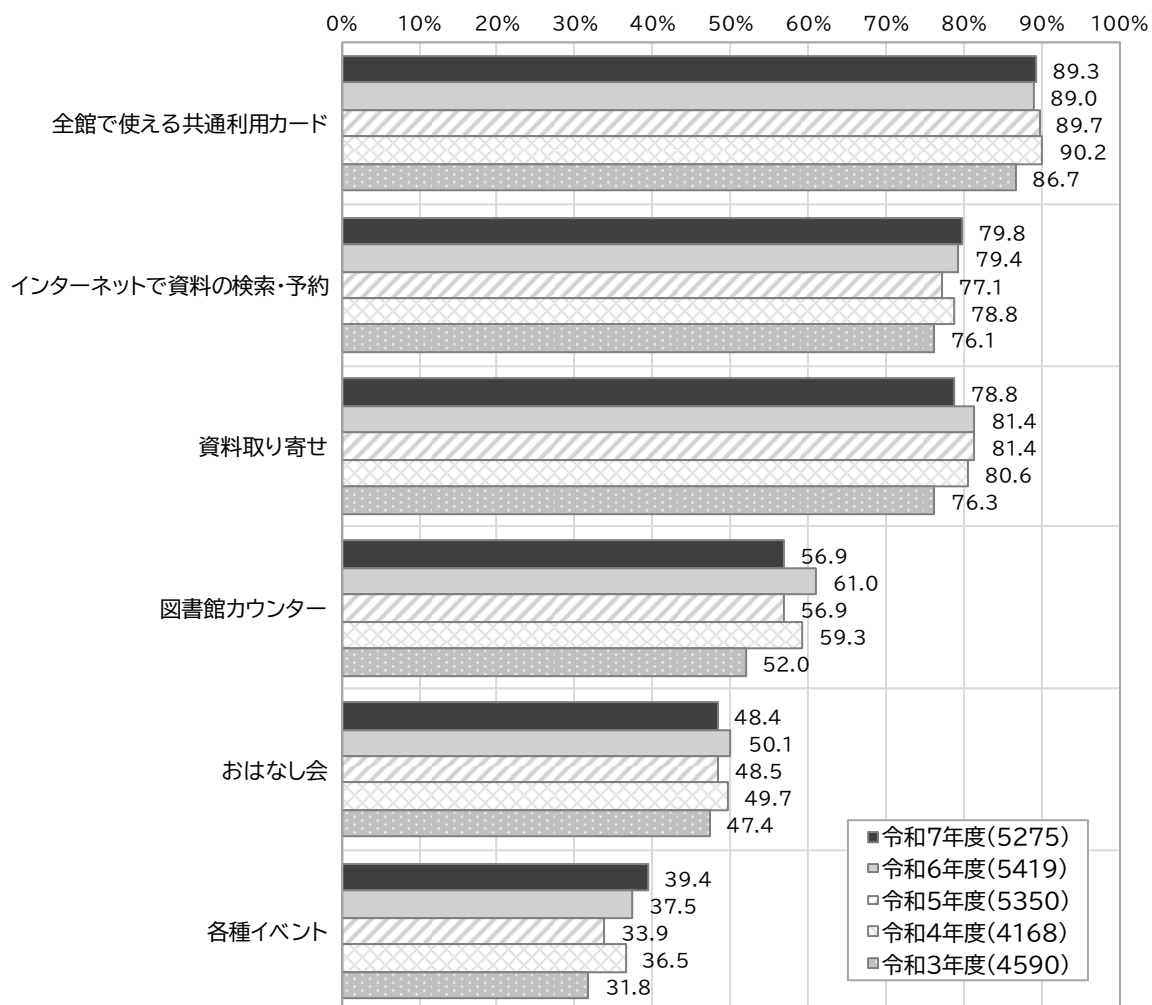
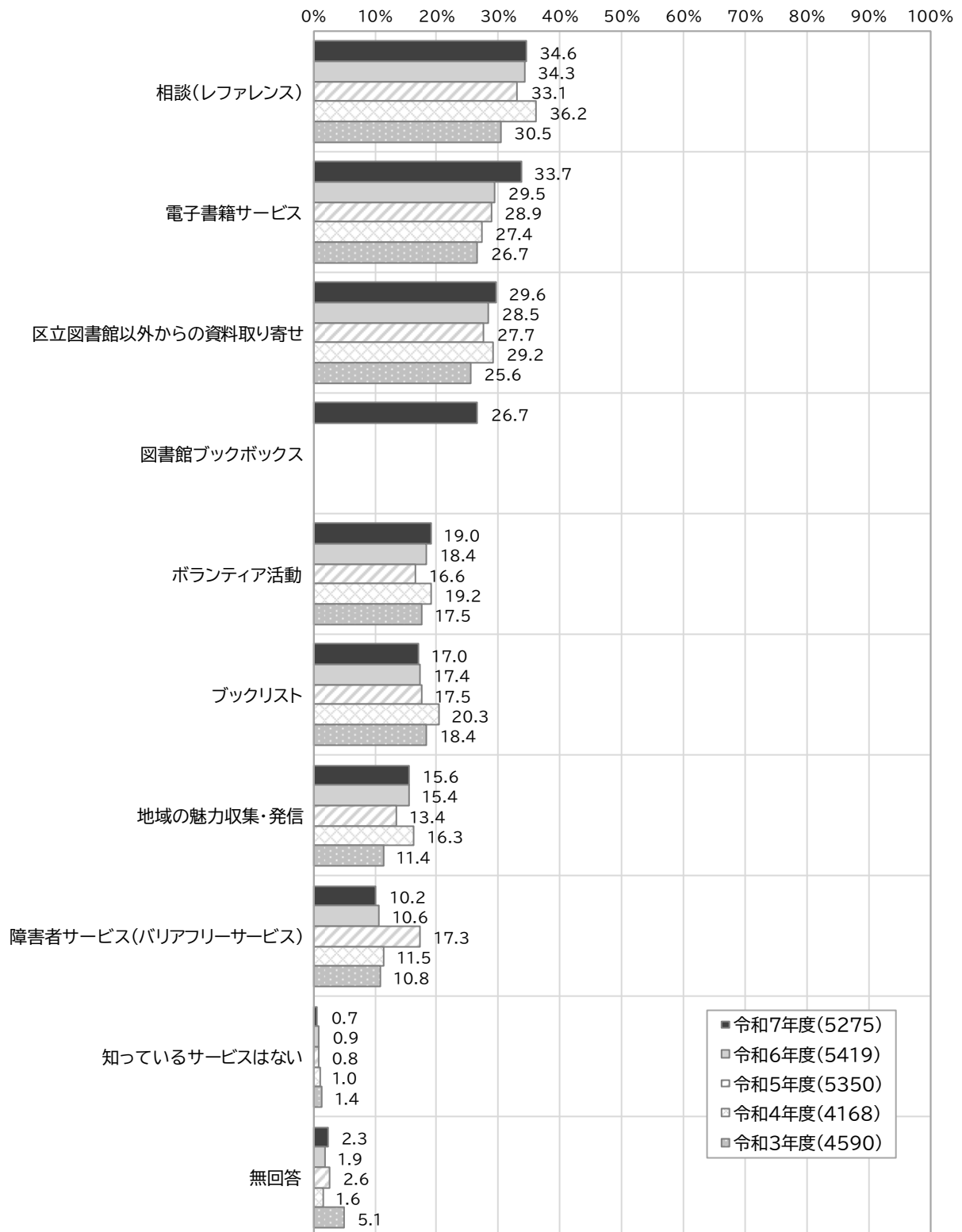


図 4-1 実施サービスの認知度【年度推移】2/2

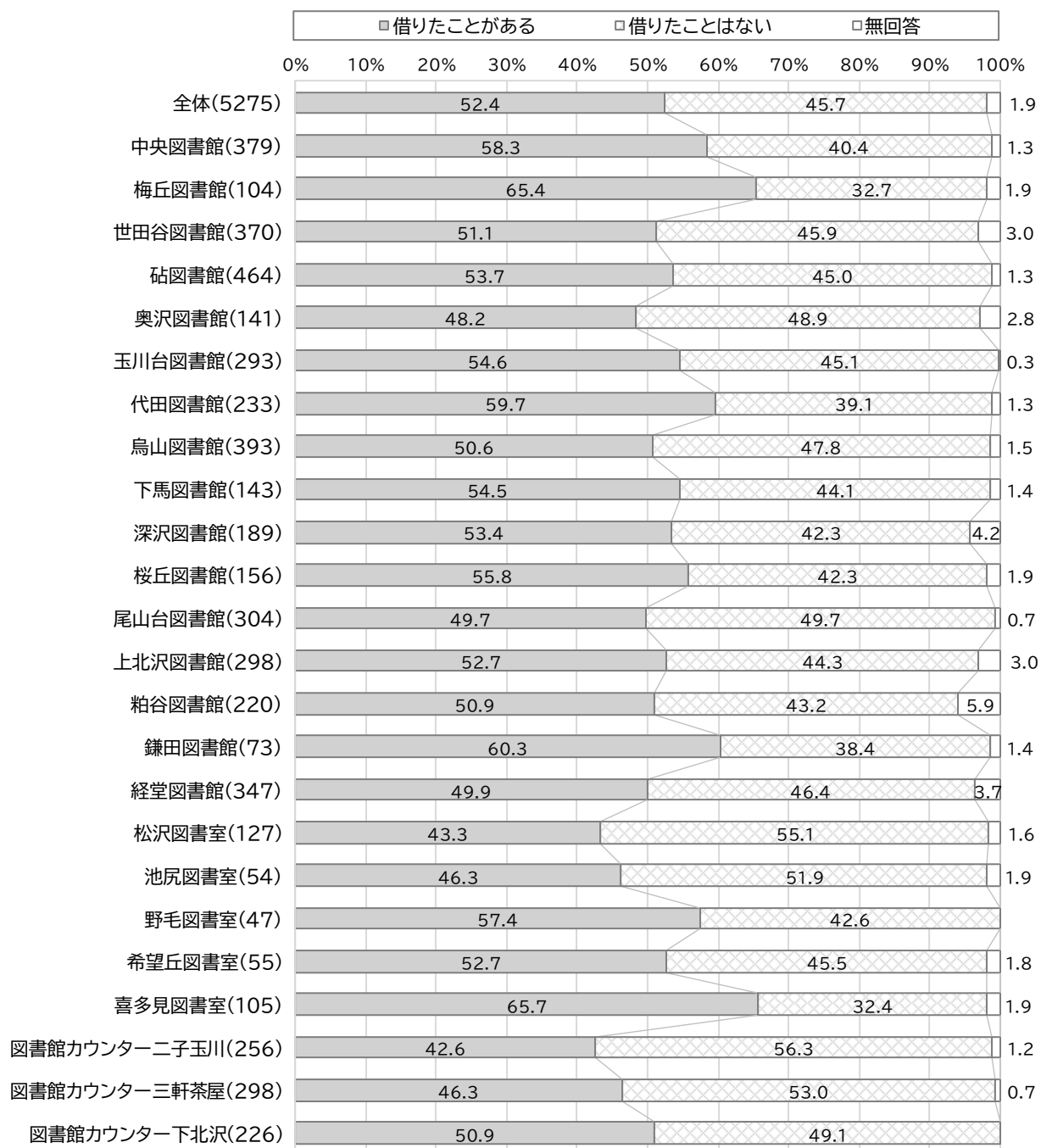


○ 雑誌の貸出・閲覧について

問7(1) 図書館で貸出・閲覧している雑誌についてお聞きします。図書館で雑誌を借りたことはありますか。(1つ選択)

図書館で雑誌を借りた経験については、全体で「借りたことがある」が 52.4%でした。館別では、喜多見図書室が 65.7%で最も高く、次いで梅丘図書館が 65.4%、鎌田図書館が 60.3% (回答数が少ないので参考値)と続きます。

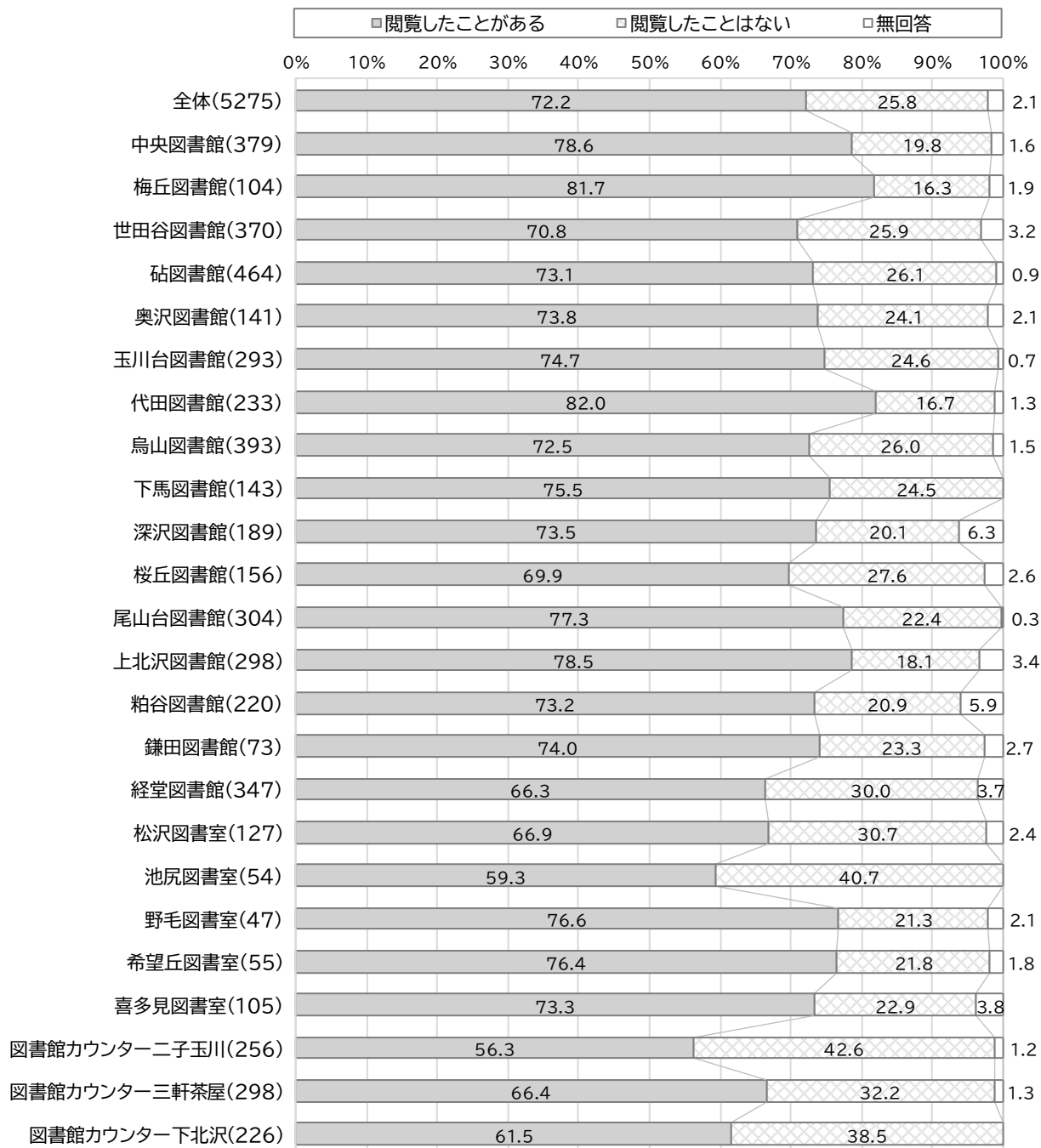
図 4-2 図書館で雑誌を借りた経験



問7(2) 図書館の閲覧席などで雑誌を閲覧したことはありますか。(1つ選択)

図書館の閲覧席などで雑誌を閲覧した経験については、全体で「閲覧したことがある」が72.2%でした。館別では、代田図書館が82.0%で最も高く、次いで梅丘図書館が81.7%、中央図書館が78.6%と続きます。

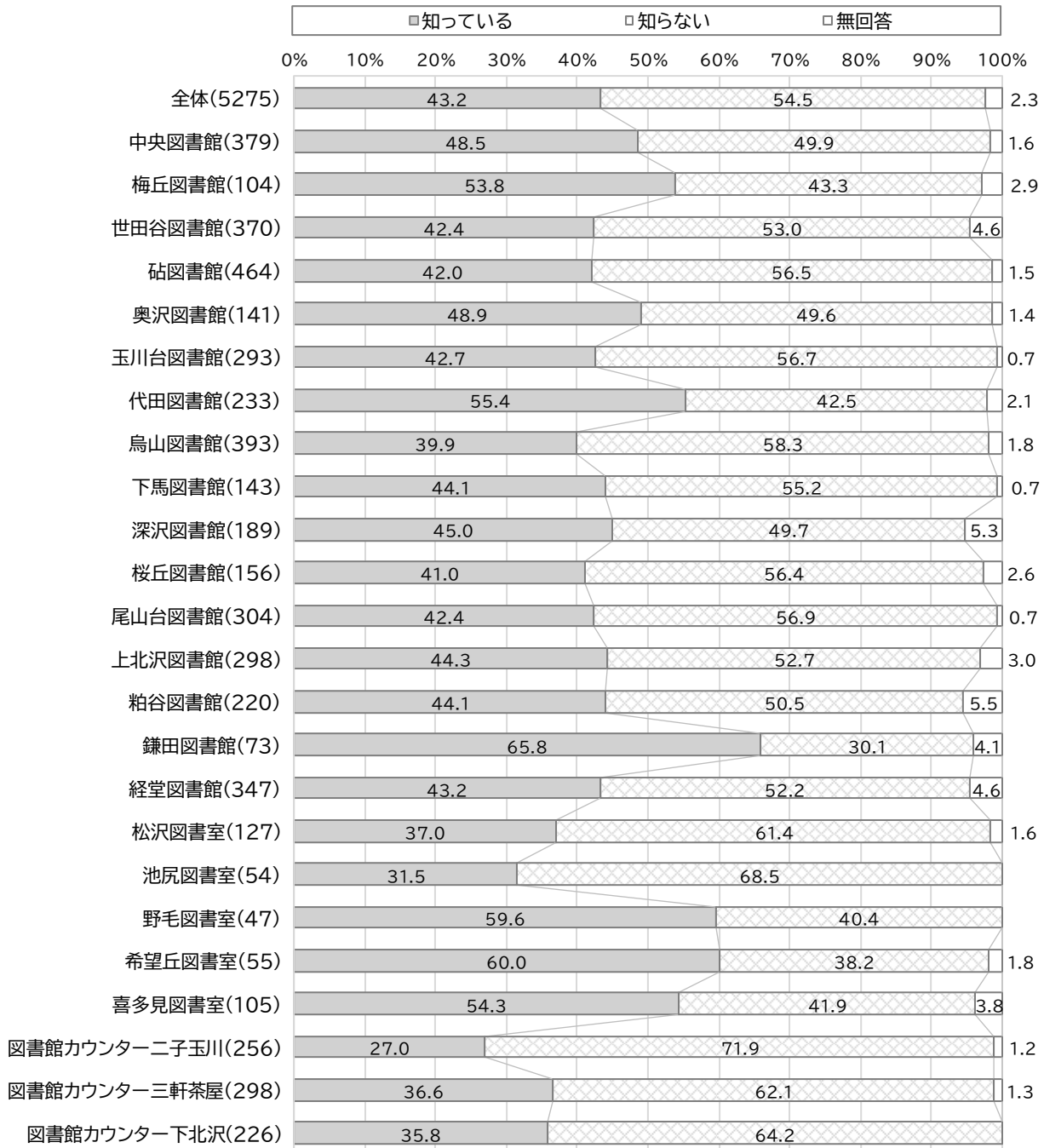
図 4-3 図書館で雑誌を閲覧した経験



問7(3) 世田谷区立図書館で運用されている「雑誌の貸出開始日のルール」をご存じですか。(1つ選択)

世田谷区立図書館で運用されている「雑誌の貸出開始日のルール」の認知度については、全体で「知っている」が43.2%でした。館別では、鎌田図書館が65.8%(回答数が少ないので参考値)で最も高く、次いで希望丘図書室が60.0%(回答数が少ないので参考値)、野毛図書室が59.6%(回答数が少ないので参考値)と続きます。

図 4-4 世田谷区立図書館の「雑誌の貸出開始日のルール」の認知



問7(4) 雑誌は情報の鮮度に価値があるため、多くの方が新しい情報にアクセスできるよう、図書館の雑誌は一定期間(週刊誌:6 日間、月刊誌:28 日間、季刊誌:88 日間)は貸出することはできず、図書館内での閲覧のみとさせていただきます。図書館内での閲覧のみとされている期間について、どのように感じますか。(1つ選択)

図書館内での閲覧のみとされている期間については、全体で「適切な期間と感じる」が82.8%でした。館別で「適切な期間と感じる」比率は、砧図書館が87.1%で最も高く、次いで梅丘図書館と桜丘図書館が86.5%と続きます。

図 4-5 雑誌の図書館内でのみの閲覧期間について



○ 図書館に望むサービス

問9 今後、区立図書館に積極的に取り組んでほしいことはどれですか。
(希望するものを3つ程度選択)

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61.8%と最も多く、次いで「閲覧席を増やす」が24.1%、「カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす」23.1%と続きます。

また、令和6年度と比較して各項目とも(その他を除く)減少が見られ、特に「貸出冊数を増やす」「開館日を増やす」、「開館時間を延長する」、「貸出期間を延長する」といった項目で大きな減少が見られます。

今年度より追加した項目「ブックボックスの数を増やす」は7.6%でした。

図4-6 図書館に望むサービス【年度推移】1/2

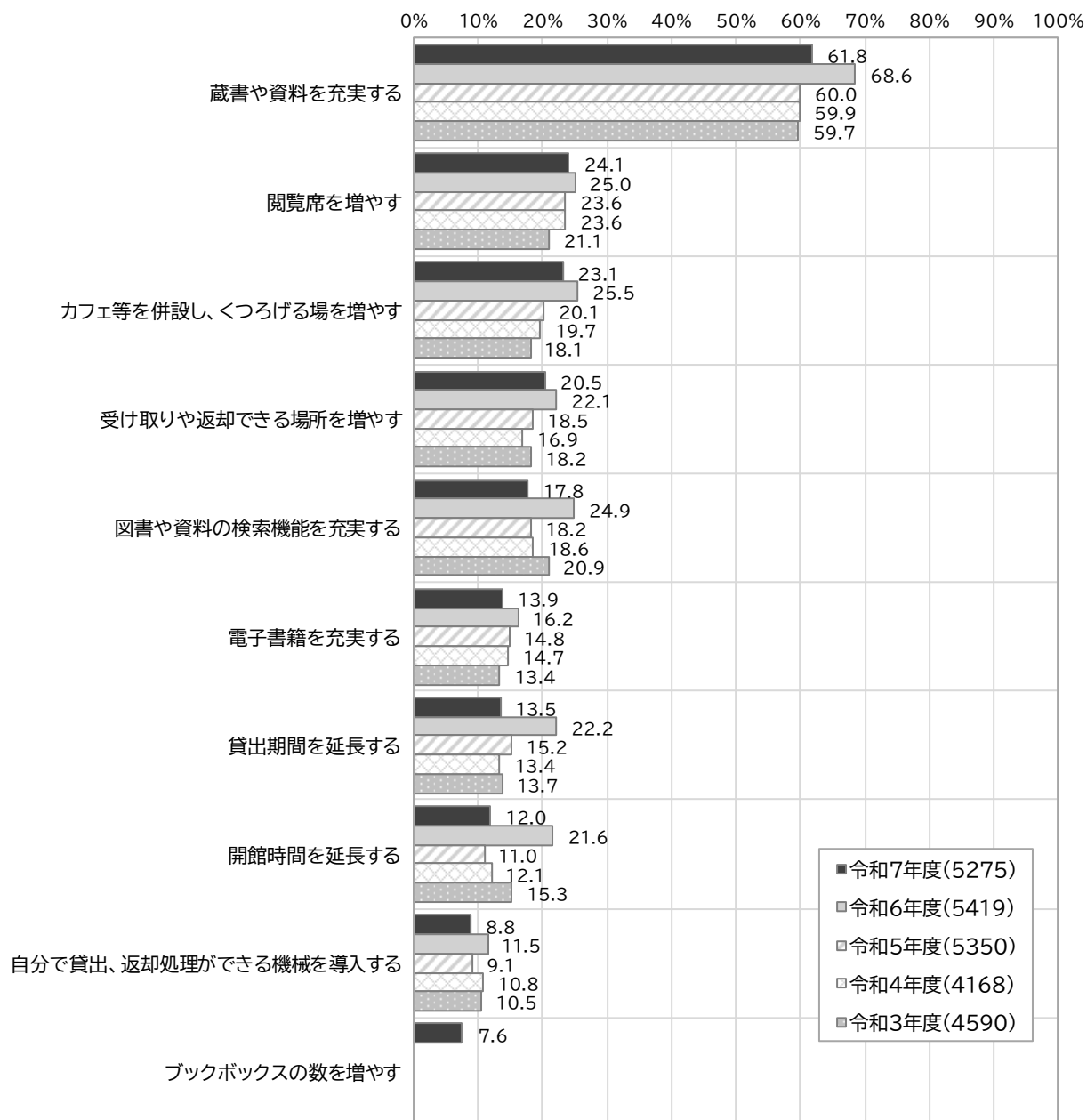


図 4-6 図書館に望むサービス【年度推移】2/2



※1 「イベントを充実する」は、前年度まで「行事(おはなし会や講演会)を充実する」として聴取

○ 参加したい図書館のイベント

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

今後参加したい図書館のイベントについては、「本の著者による講演会」が45.7%と最も多く、次いで「映画上映」が36.7%、「ロビーコンサート」が26.4%と続きます。令和6年度と比較すると、減少している項目が目立ちますが、「本の著者による講演会」、「スマートフォン等の情報技術の使い方講座」といった項目で増加が見られます。

図 4-7 参加したい図書館のイベント【年度推移】1/2

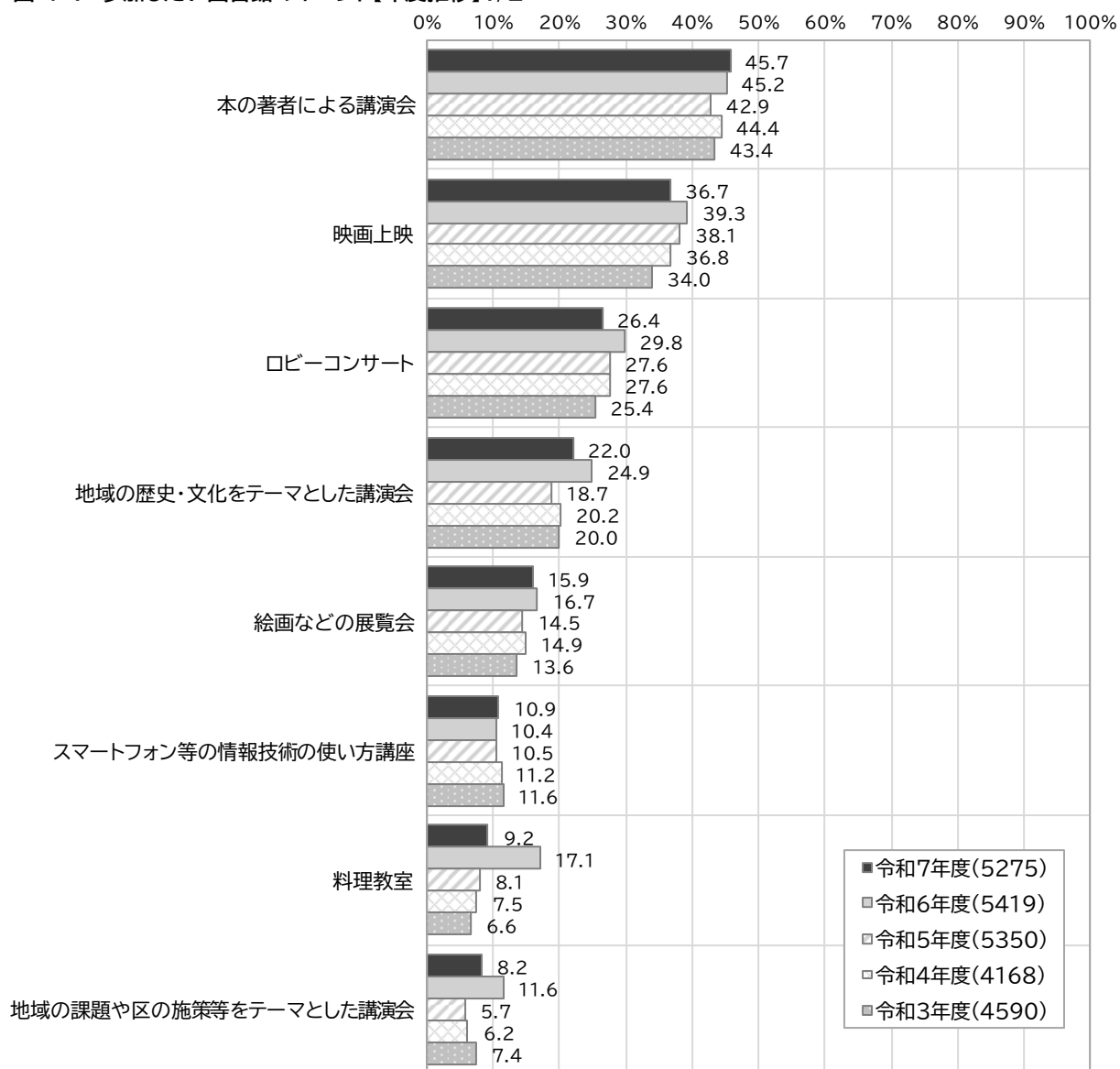
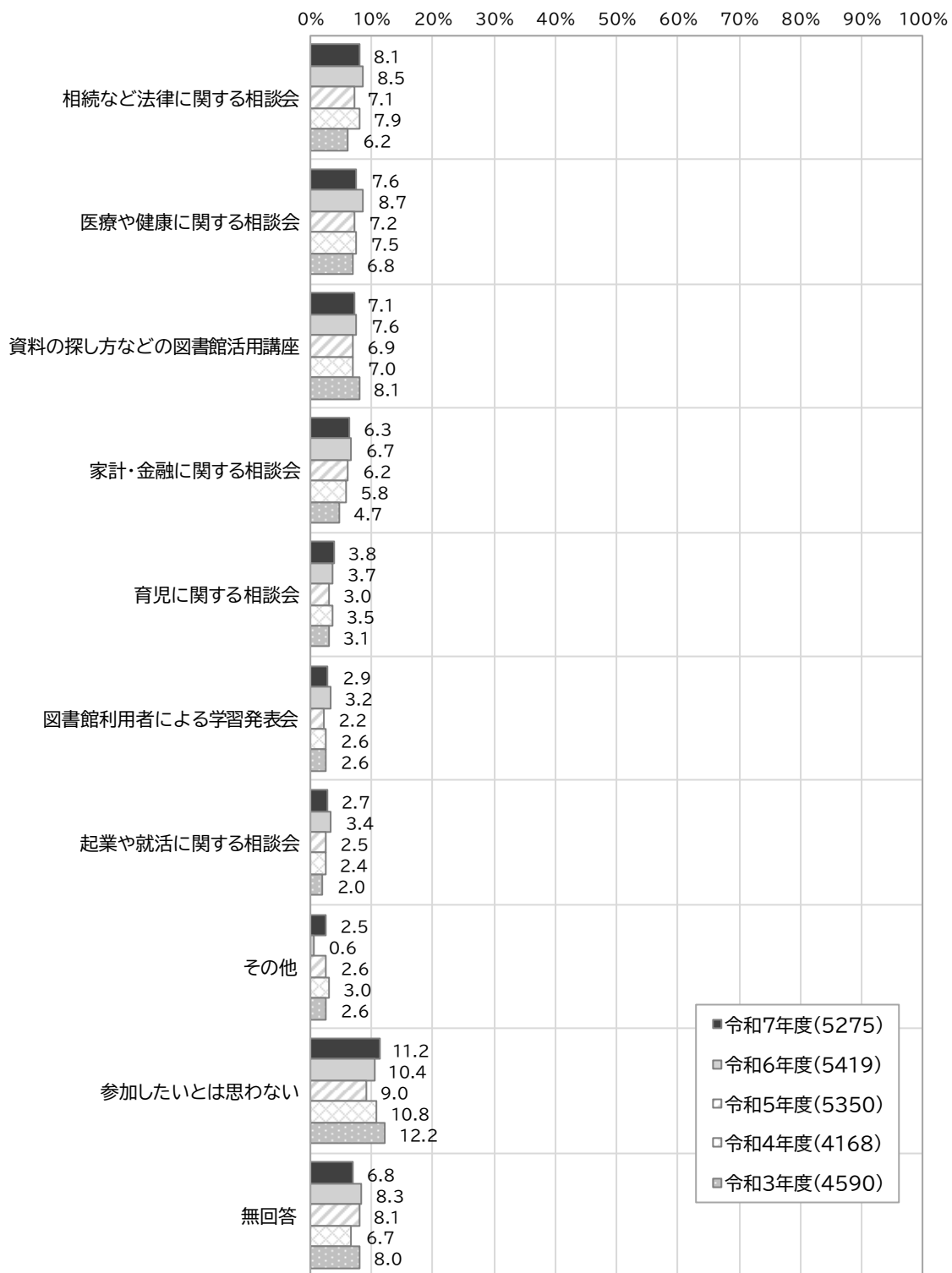


図 4-7 参加したい図書館のイベント【年度推移】2/2



5.世田谷区立図書館を利用した感想

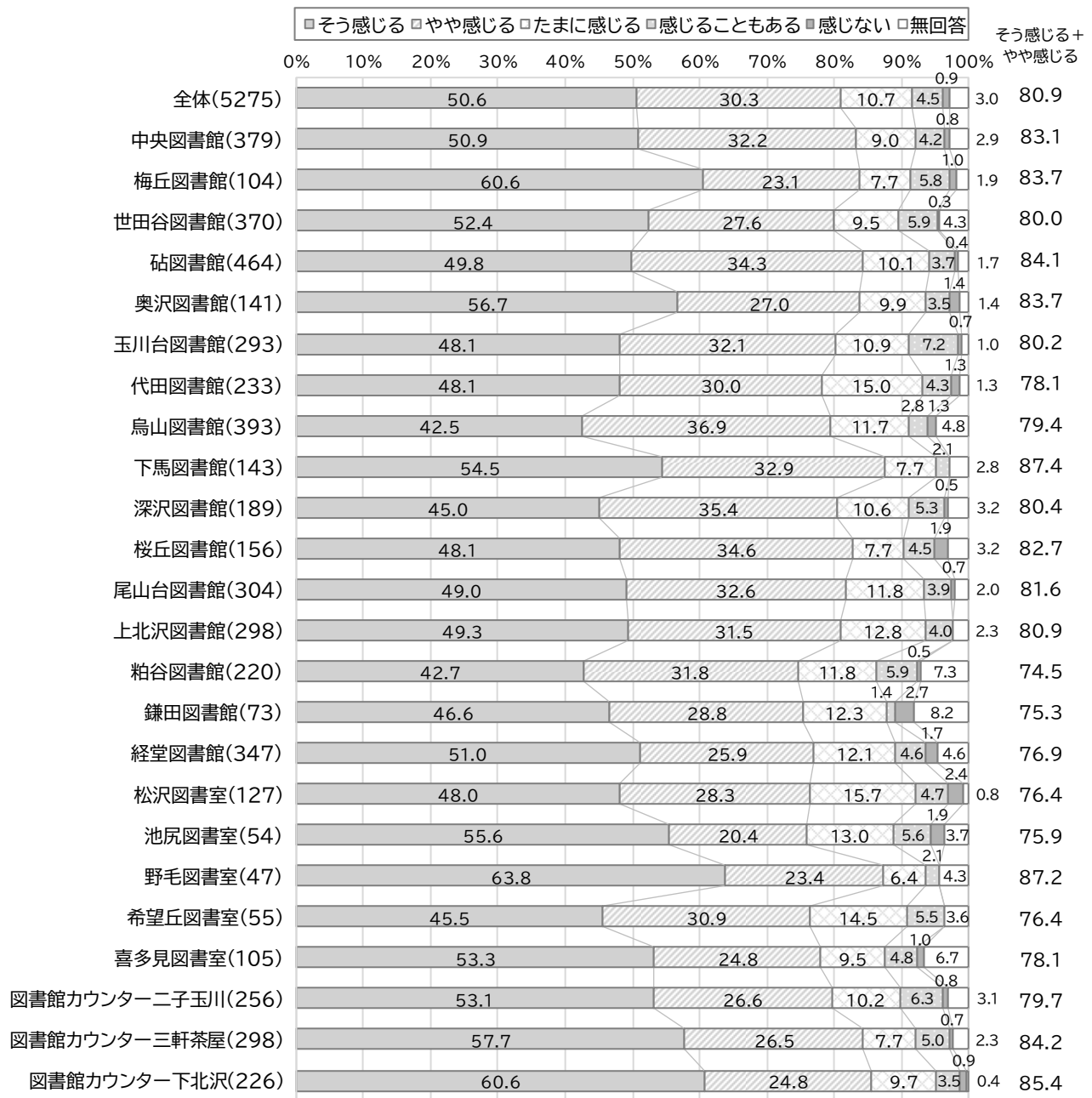
○ 図書館を利用した感想

問 11 区立図書館を利用して、どのように感じましたか。(項目ごとに1つ選択)

(1) 探していた情報や知識を得ることができた

探していた情報や知識を得ることができたことについては、全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は80.9%です。館別の上位は下馬図書館で87.4%、野毛図書室が87.2%(回答数が少ないので参考値)、図書館カウンター下北沢が85.4%となっています。

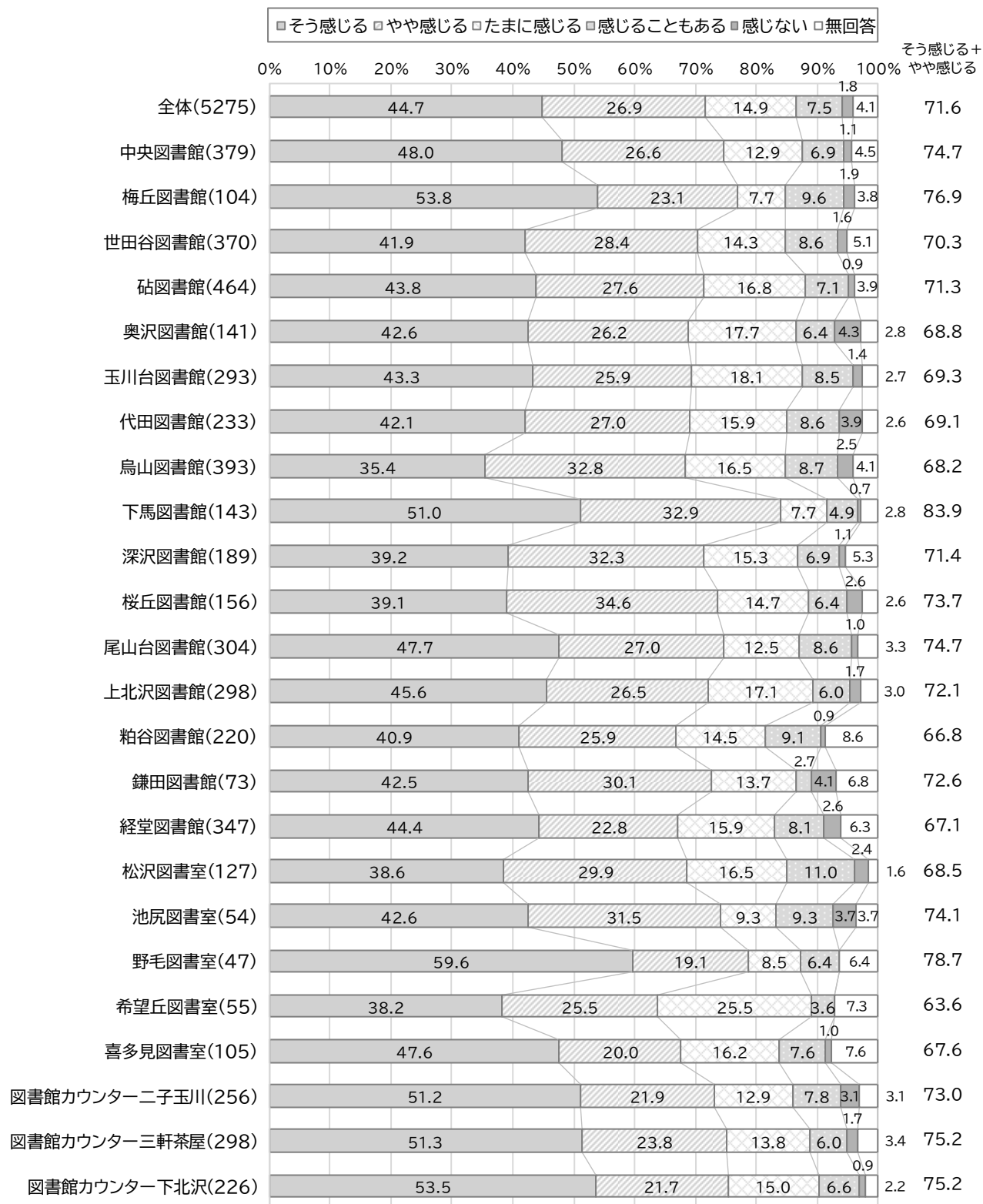
図 5-1 探していた情報や知識を得ることができた



(2) 今まで知らなかった世界や考え方を知り、関心分野が広がった

今まで知らなかった世界や考え方を知り、関心分野が広がったことについては、全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 71.6%です。館別の上位は下馬図書館で 83.9%、野毛図書室が 78.7%(回答数が少ないので参考値)、梅丘図書館が 76.9%となっています。

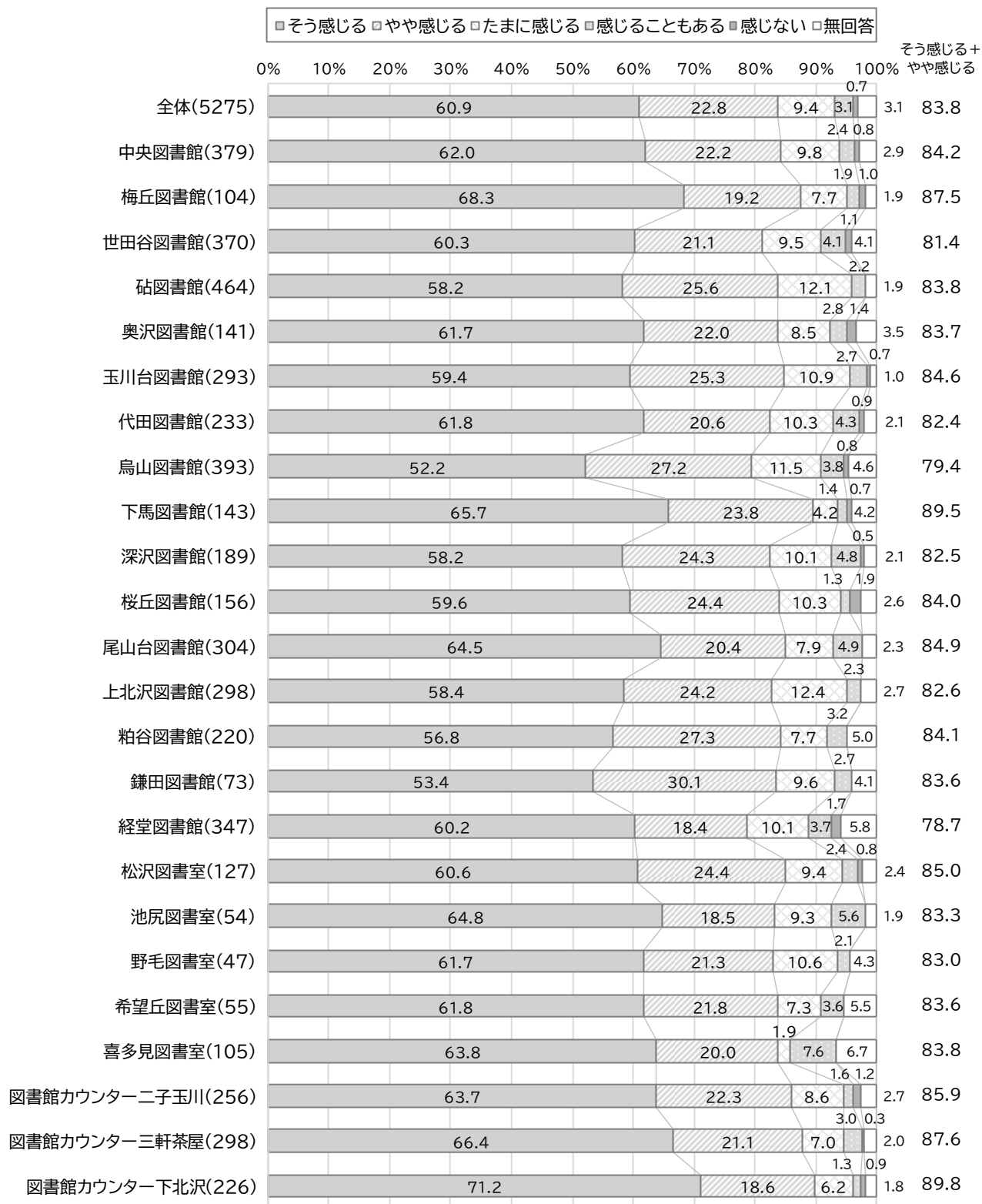
図 5-2 今まで知らなかった世界や考え方を知り、関心分野が広がった



(3) 面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた

面白い本に触れて、充実した時間を過ごせたことについては、全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 83.8%です。館別の上位は、図書館カウンター下北沢で 89.8%、下馬図書館が 89.5%、図書館カウンター三軒茶屋が 87.6%となっています。

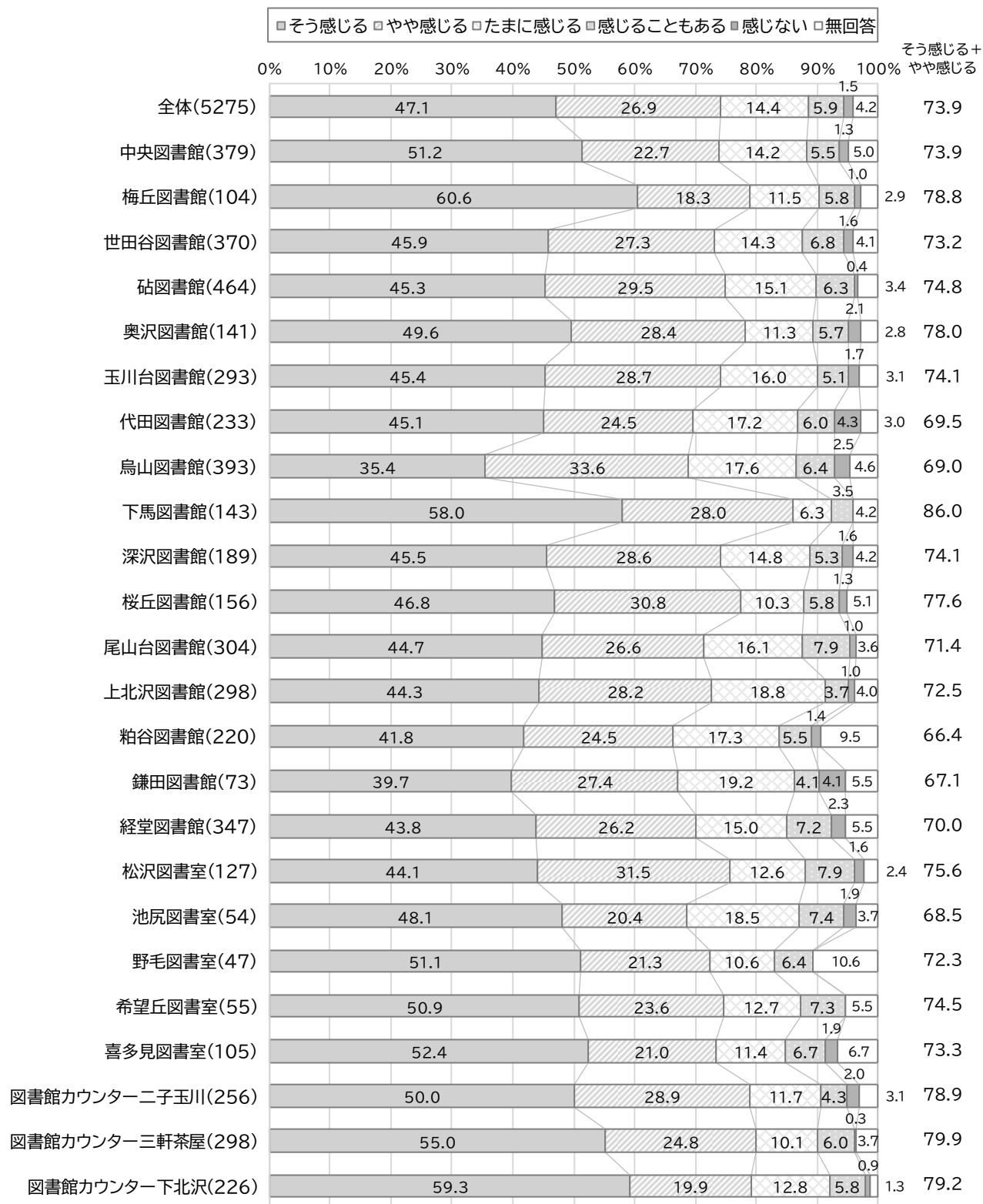
図 5-3 面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた



(4) 一般教養や幅広い知識を得ることができた

一般教養や幅広い知識を得ることができたことについては、全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 73.9%です。館別の上位は、下馬図書館で 86.0%、図書館カウンター三軒茶屋が 79.9%、図書館カウンター下北沢が 79.2%となっています。

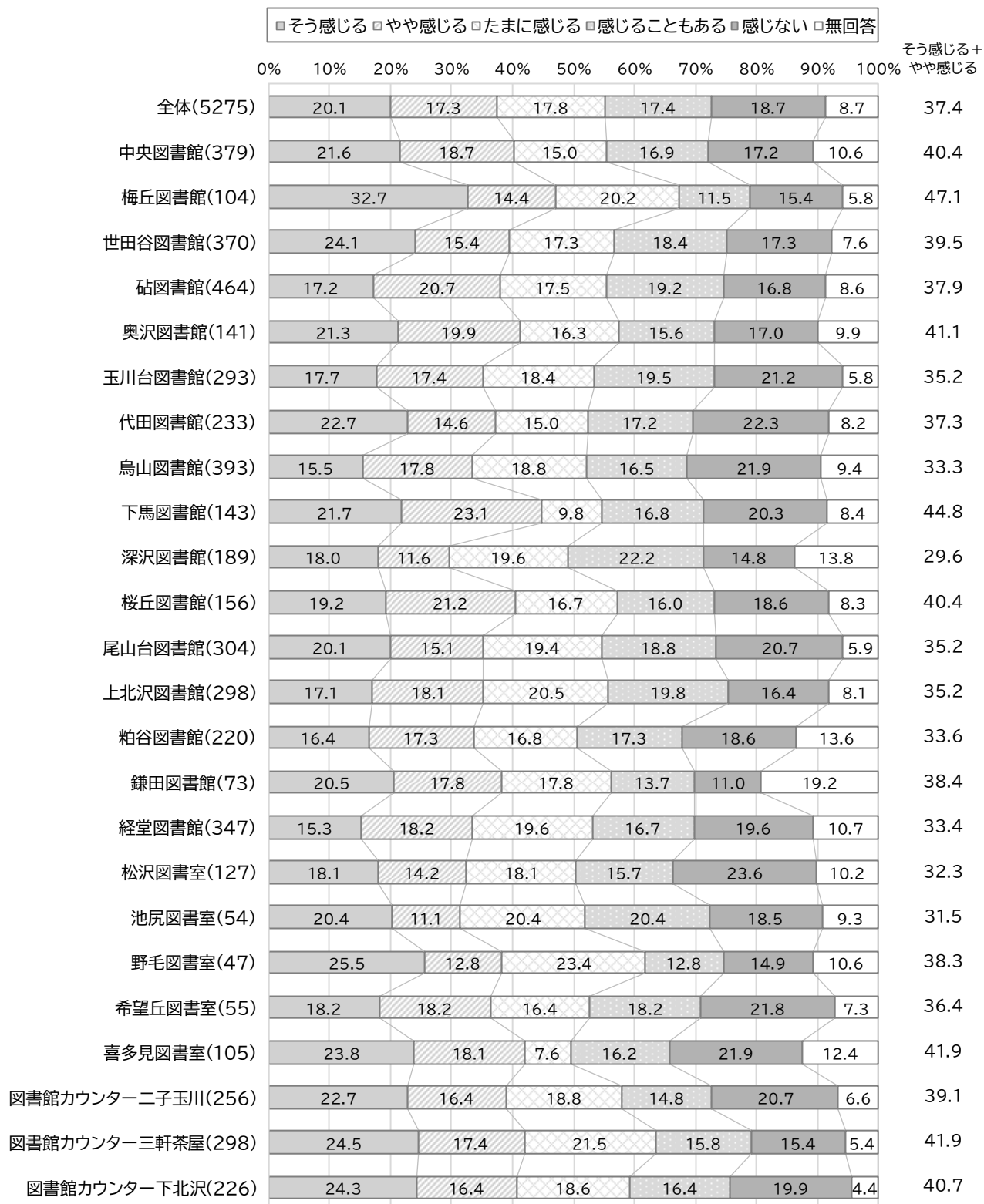
図 5-4 一般教養や幅広い知識を得ることができた



(5) 学業(仕事)上の成績向上や資格取得に役立った

学業(仕事)上の成績向上や資格取得に役立ったことについては、全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 37.4%です。館別の上位は、梅丘図書館で 47.1%、下馬図書館が 44.8%、喜多見図書室と図書館カウンター三軒茶屋が 41.9%と続きます。

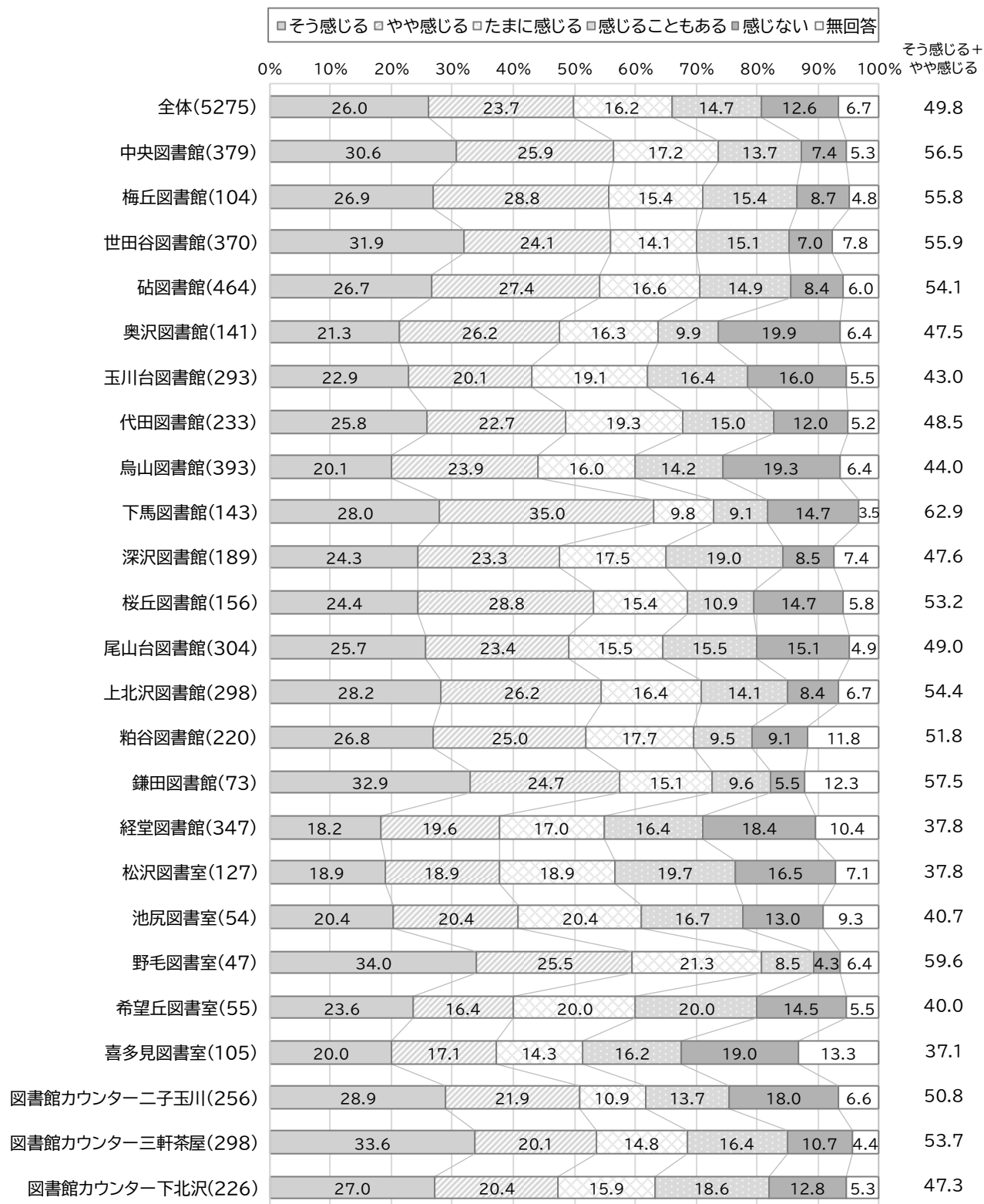
図 5-5 学業(仕事)上の成績向上や資格取得に役立った



(6) 落ち着いて読書や勉強、考え事ができた

落ち着いて読書や勉強、考え事ができたことについては、全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 49.8%です。館別の上位は、下馬図書館で 62.9%、野毛図書室が 59.6%(回答数が少ないので参考値)、鎌田図書館が 57.5%(回答数が少ないので参考値)となっております。

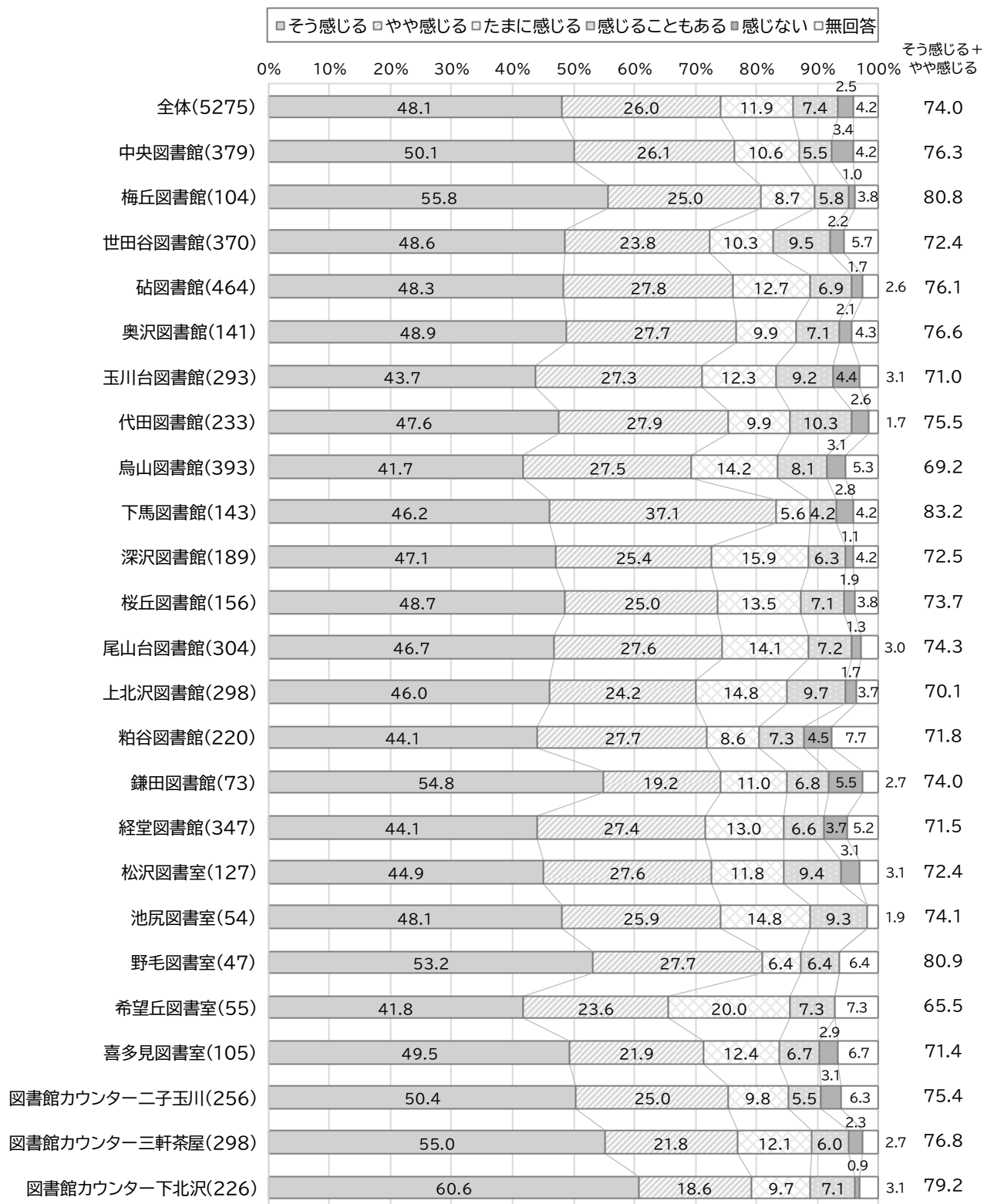
図 5-6 落ち着いて読書や勉強、考え事ができた



(7) 生活が豊かになった

生活が豊かになったことについては、全体の「そう感じる」と「やや感じる」の合計は 74.0%です。館別の上位は、下馬図書館で 83.2%、野毛図書室が 80.9% (回答数が少ないので参考値)、梅丘図書館が 80.8%と続きます。

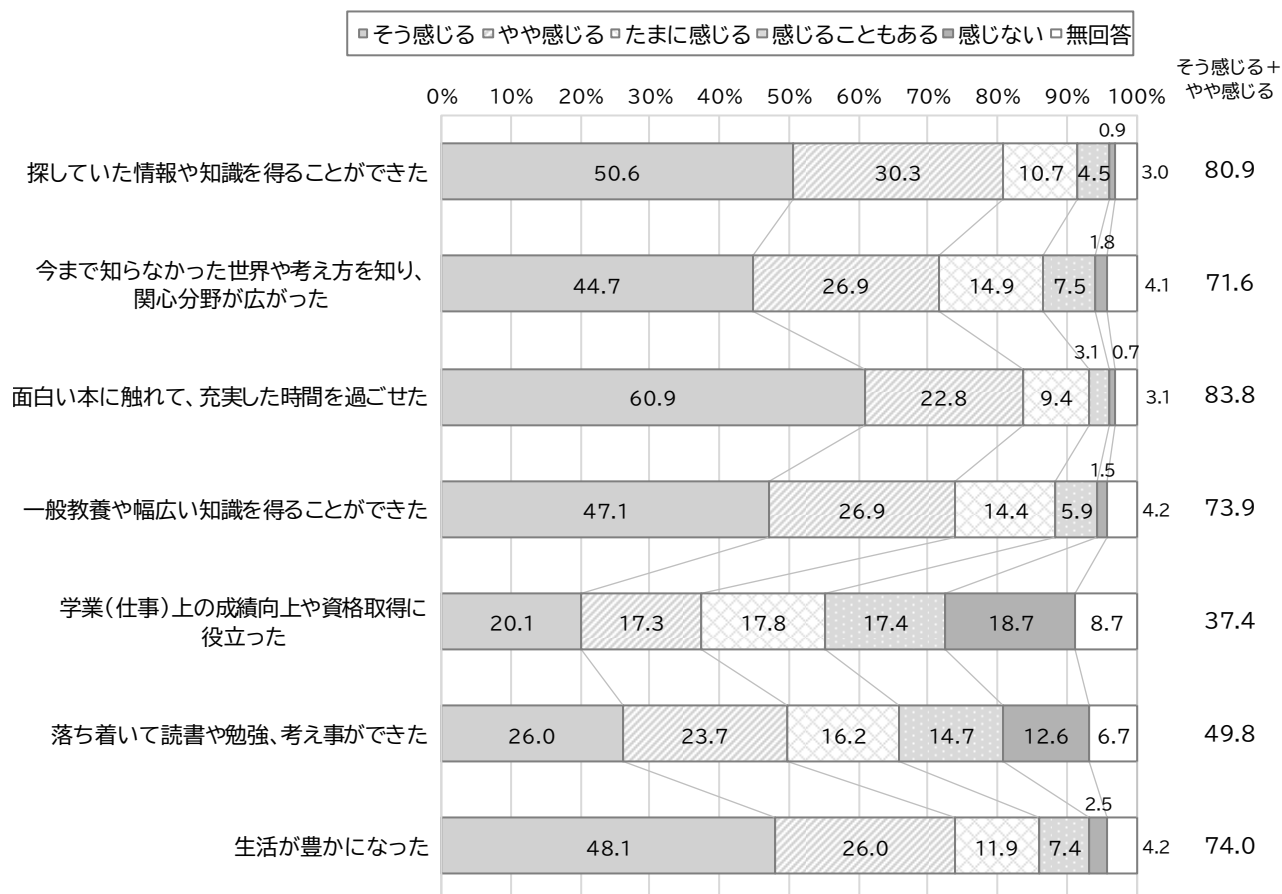
図 5-7 生活が豊かになった



○ 図書館を利用した感想【項目比較】

図書館を利用した感想については、「そう感じる」と「やや感じる」の合計の上位は、「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」が 83.8%と最も多く、次いで「探していた情報や知識を得ることができた」が 80.9%、「生活が豊かになった」が 74.0%と続きます。

図 5-8 図書館を利用した感想【項目比較】

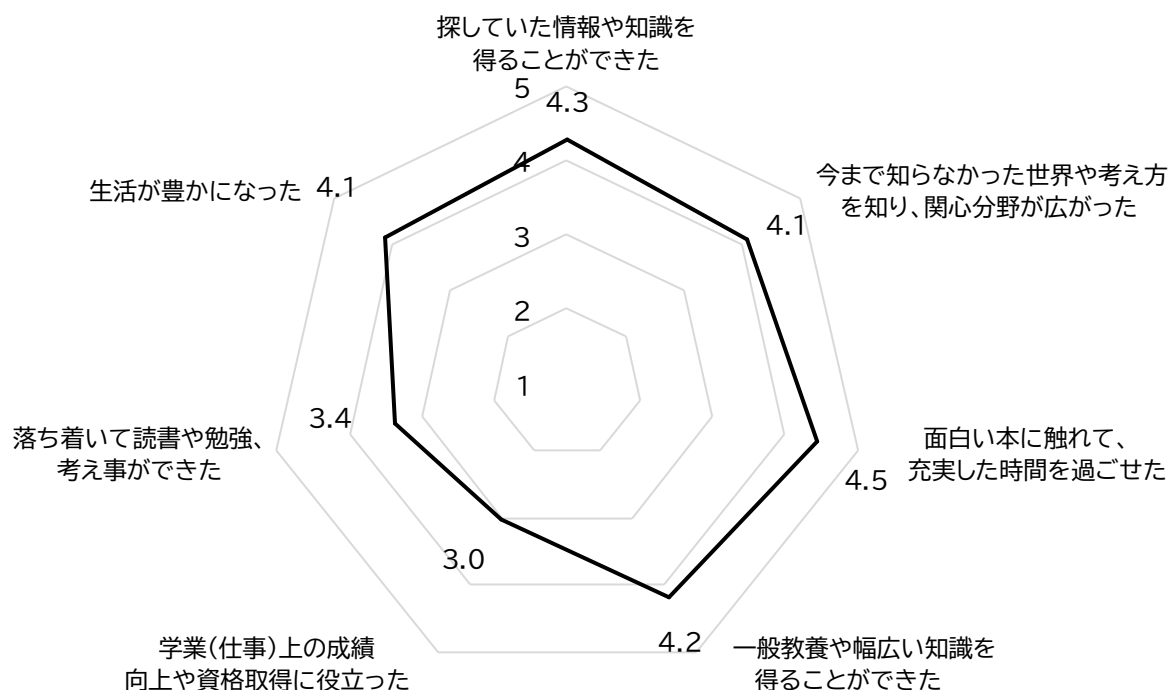


○ 図書館を利用した感想【項目別平均値】

図書館を利用した感想 7 項目の平均値を比較してみると、「面白い本に触れて、充実した時間を過ごせた」が 4.5 と最も高く、次いで「探していた情報や知識を得ることができた」が 4.3 と続きます。

一方で平均値が低かったのは、「学業(仕事)上の成績向上や資格取得に役立った」が 3.0 と最も低く、次いで「落ち着いて読書や勉強、考え事ができた」が 3.4 となっています。

図 5-9 図書館を利用した感想



※ 平均値

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

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

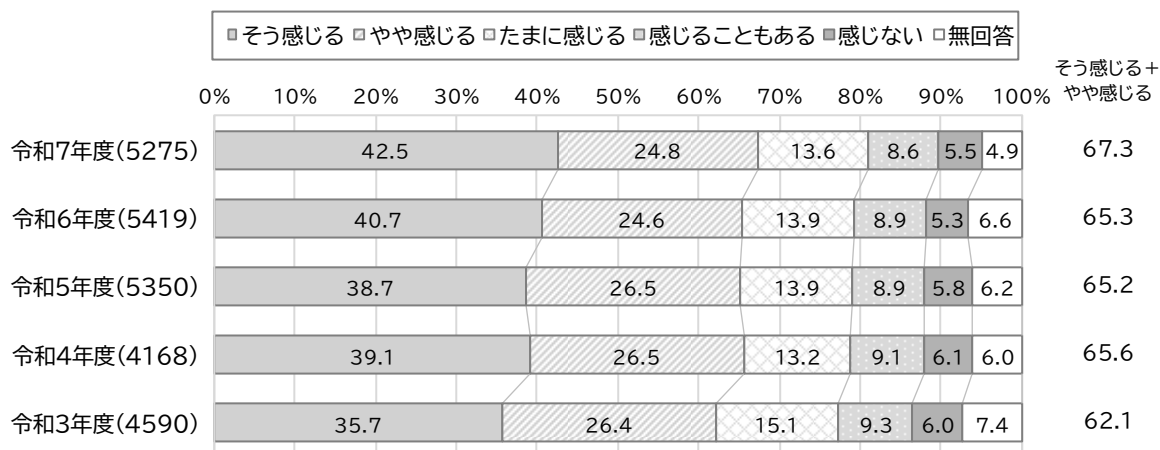
○ 図書館を利用した感想【年度推移】

図書館を利用した感想については、「そう感じる」と「やや感じる」の全体平均は 67.3%となり、令和 6 年度より 2.0 ポイント上昇しました。

項目別で令和 6 年度と比較すると、全項目で評価が上がっており、特に「探していた情報や知識を得ることができた」と「生活が豊かになった」では、3.1 ポイントの上昇となっています。

図 5-10 図書館を利用した感想【時系列】1/3

【全体平均】



【探していた情報や知識を得ることができた】

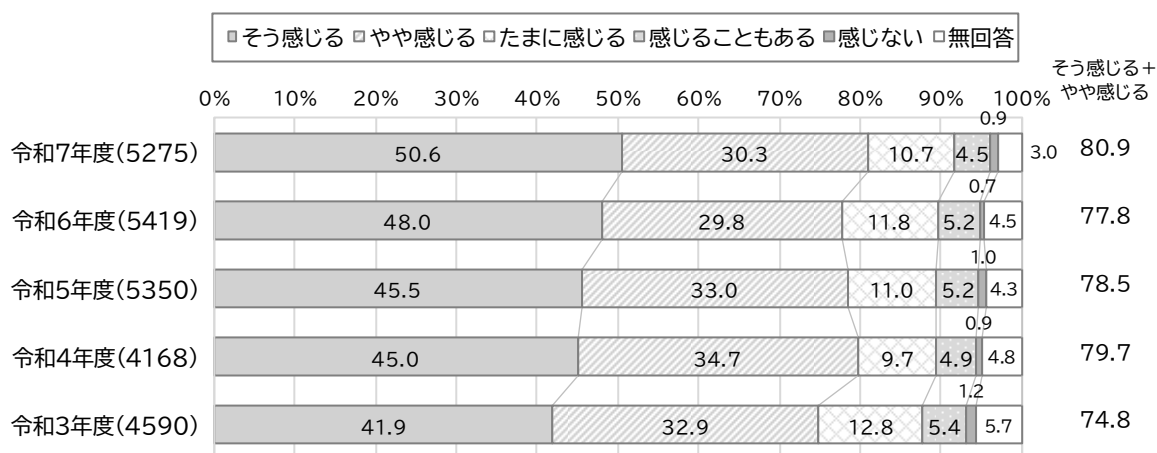
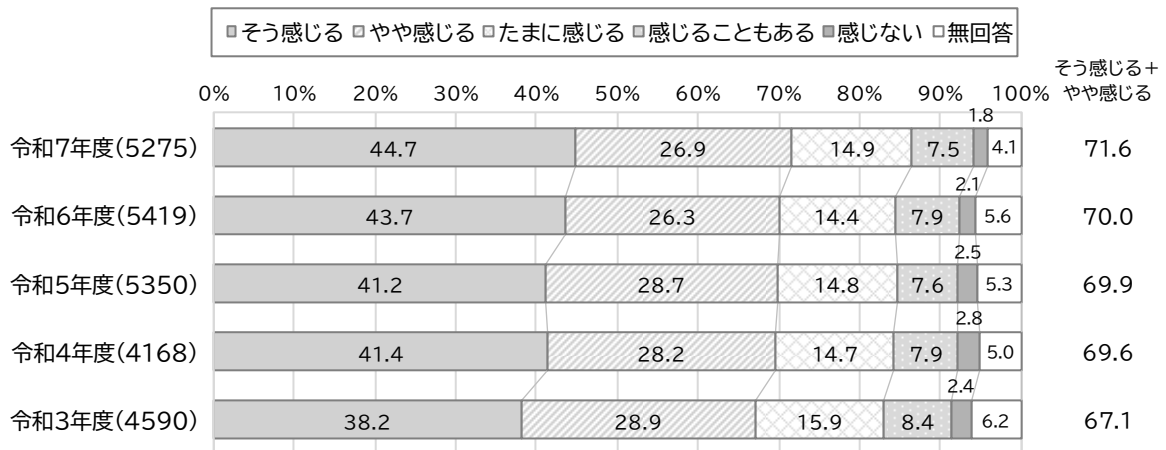
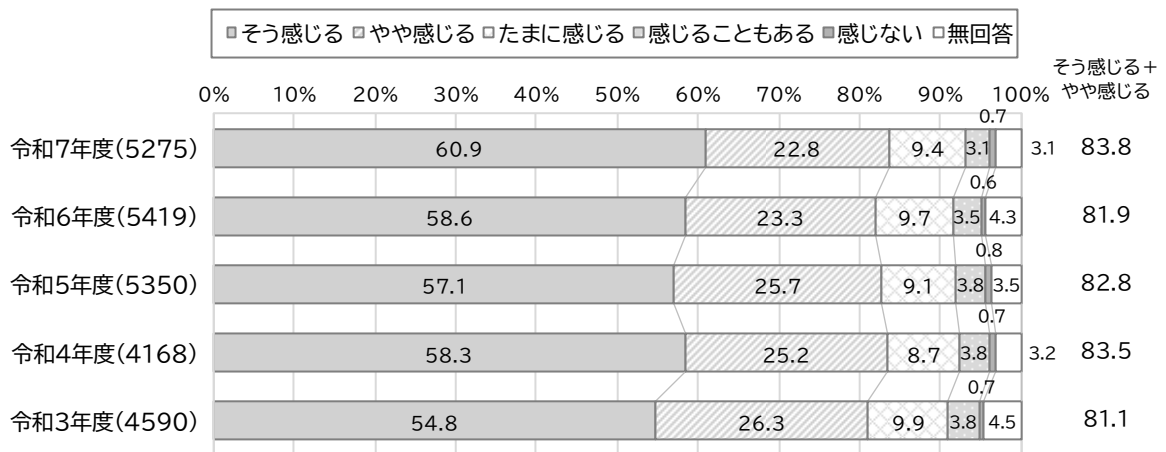


図 5-10 図書館を利用した感想【時系列】2/3

【関心分野が広がった】



【充実した時間を過ごせた】



【一般教養や幅広い知識を得ることができた】

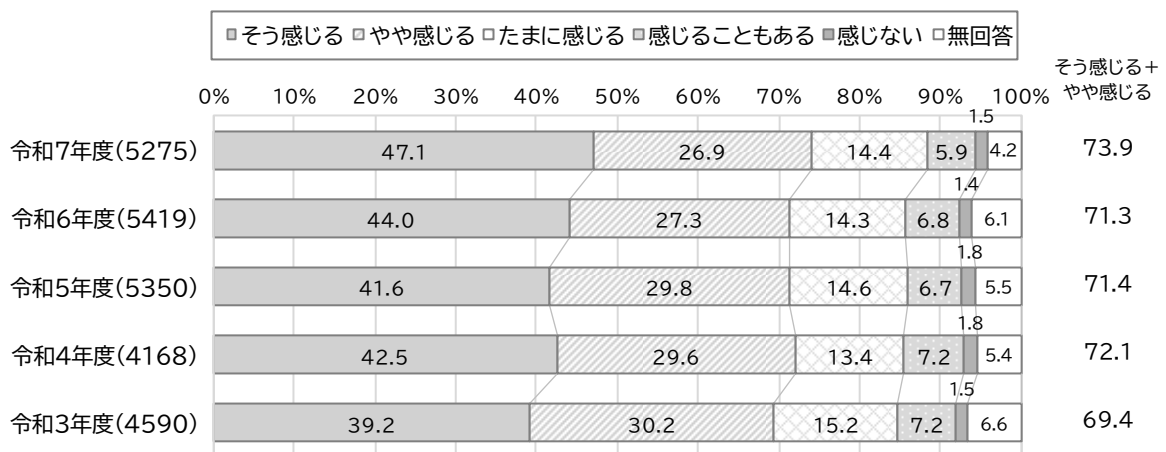
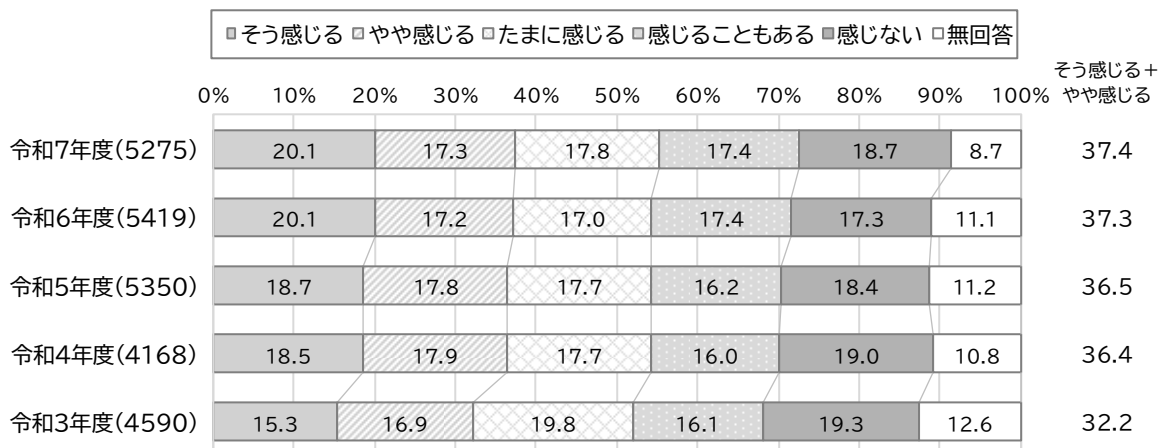
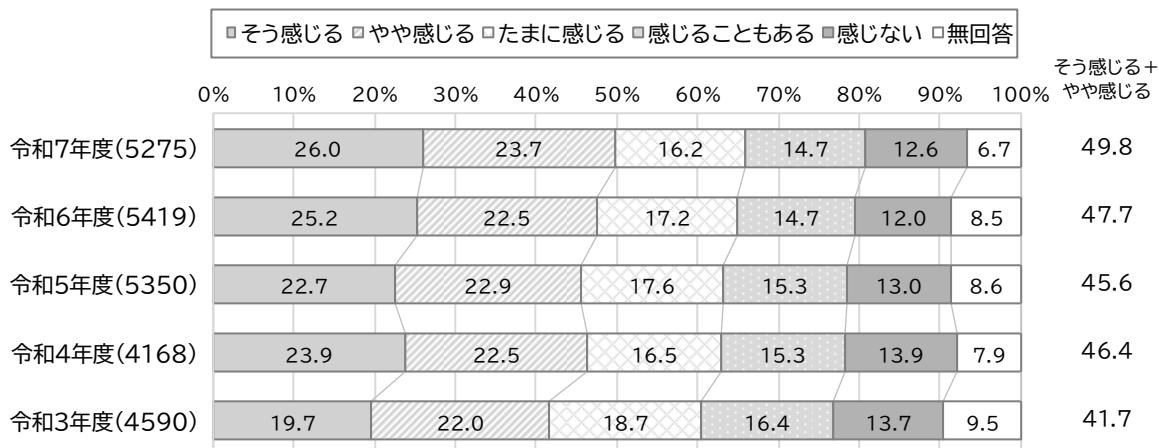


図 5-10 図書館を利用した感想【時系列】3/3

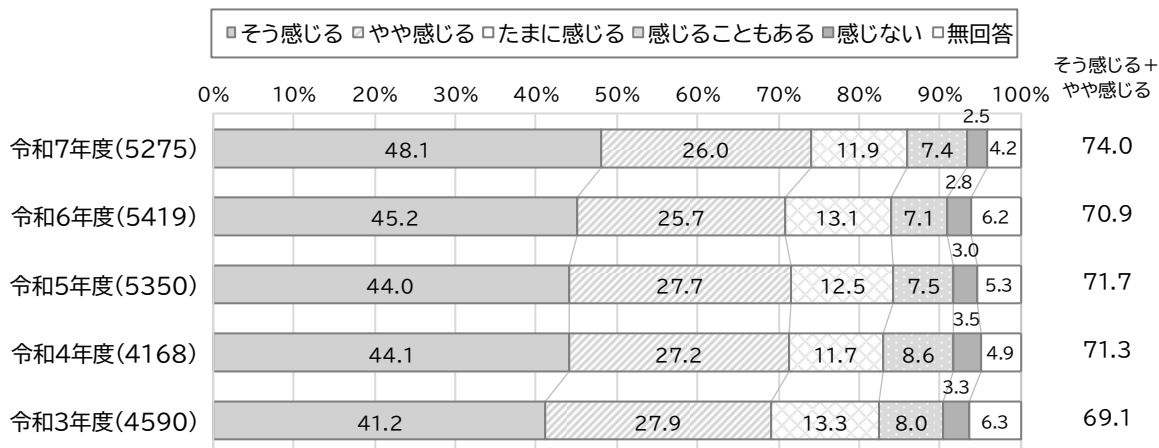
【成績向上や資格取得に役立った】



【落ち着いて読書や勉強、考え事ができた】



【生活が豊かになった】



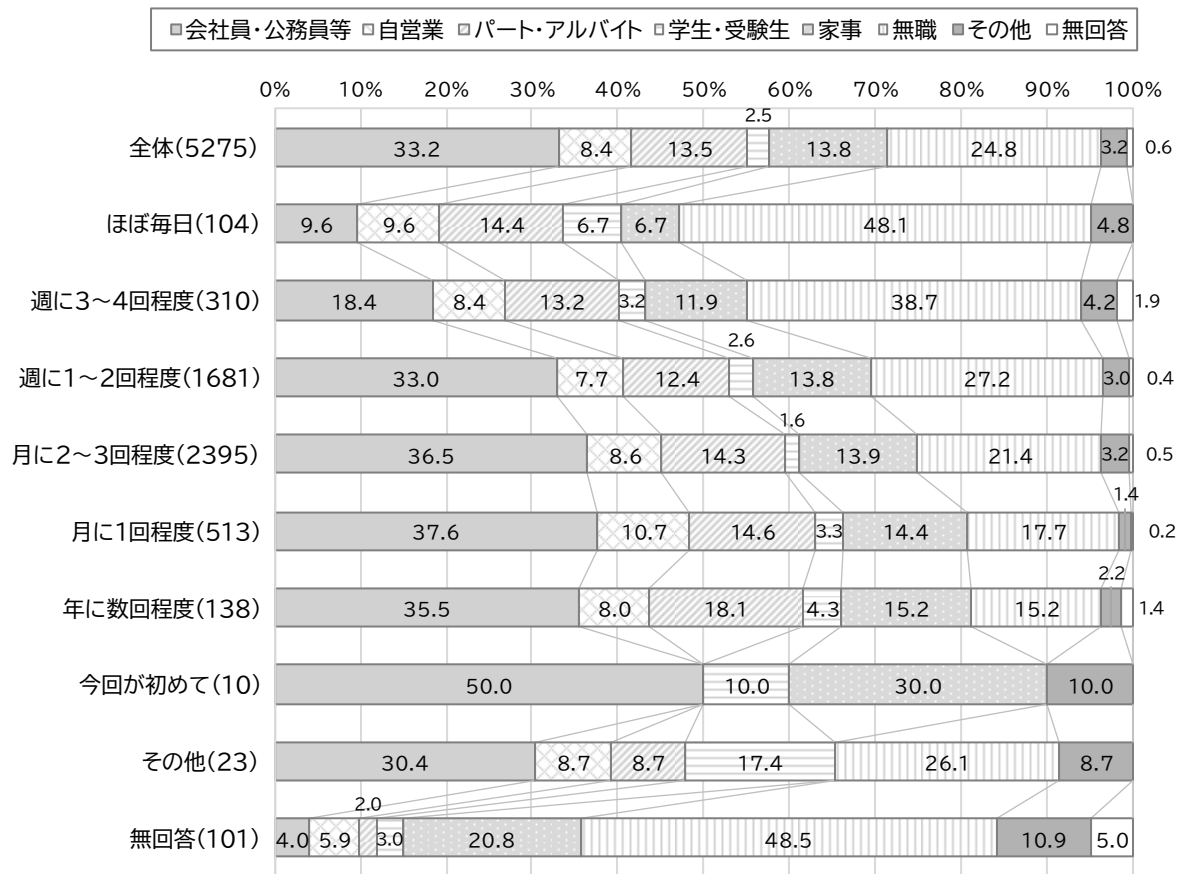
6.クロス集計

6-1.クロス集計(利用頻度)

○ 職業

「ほぼ毎日」や「週に 3~4 回程度」など利用頻度の高い方は、「無職」の割合が最も多く、「週に 1~2 程度」以下の比較的利用頻度の低い方は、「会社員・公務員等」の割合が多くなっています。

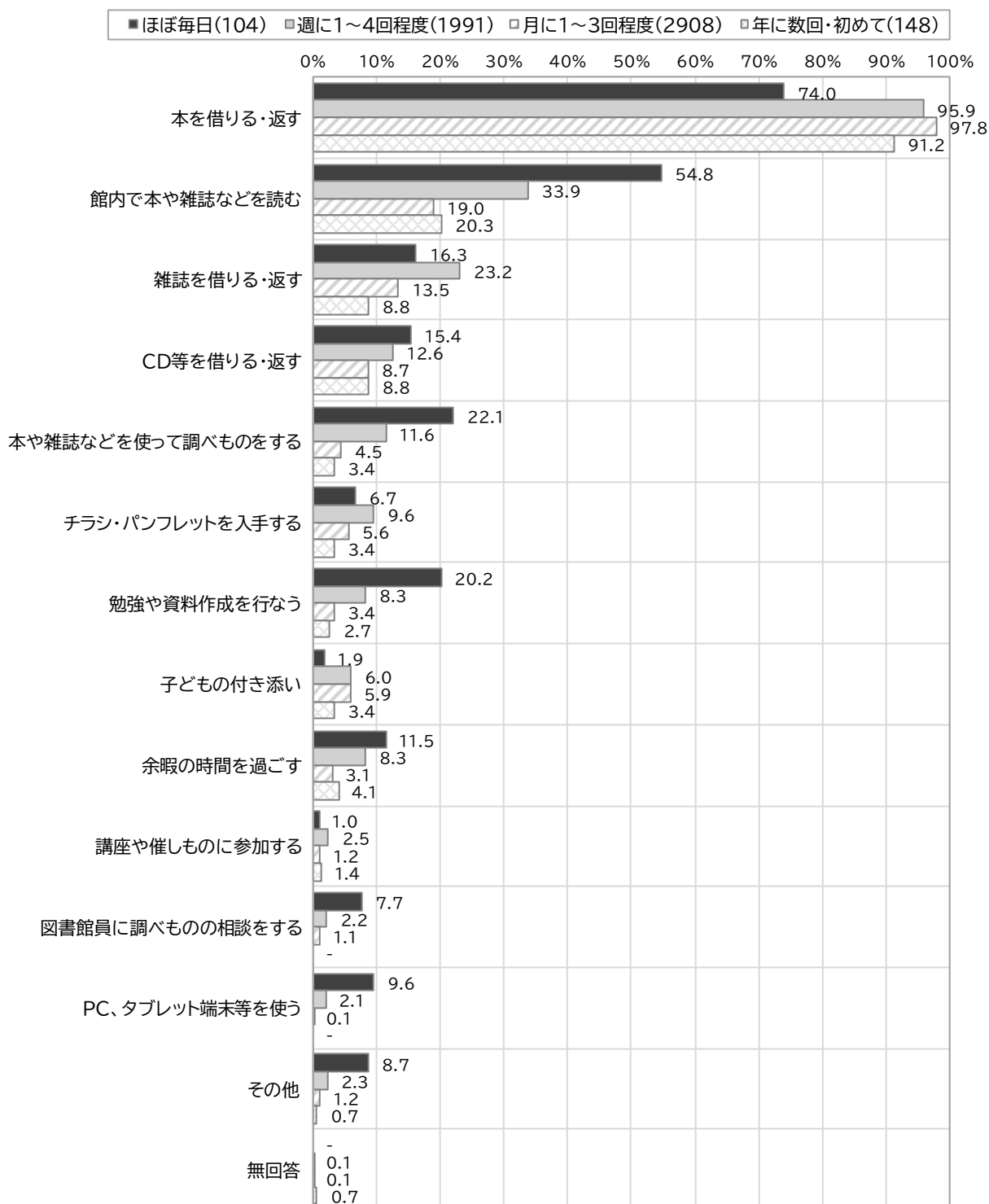
図 6-1 職業



○ 図書館で行うこと

図書館で行うことのうち、「本を借りる・返す」は利用頻度に関わらず、多くの方が主目的として来館されています。「ほぼ毎日」来館される方は、「館内で本や雑誌などを読む」や「本や雑誌などを使って調べものをする」、「勉強や資料作成を行う」などが多い傾向にあります。

図 6-2 図書館で行うこと

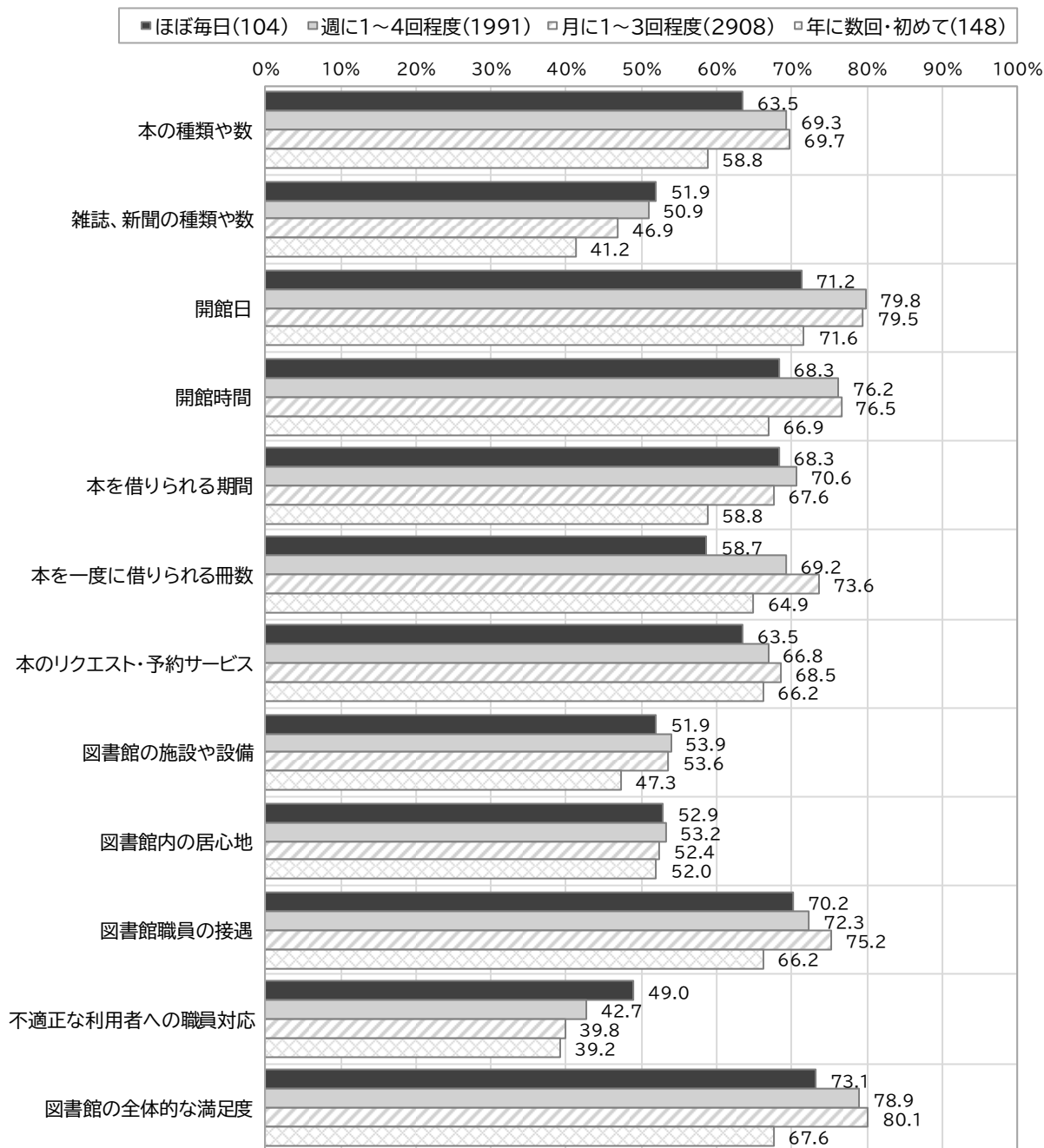


○ 図書館に対する満足度(満足率の値)

利用頻度ごとの満足率は、多くの項目で 10%程度の範囲に収まっており、大きな差は見られませんでしたが。

一方で、「雑誌・新聞の種類や数」「不適正な利用者への職員対応」「本を借りられる期間」では高頻度層(「ほぼ毎日」+「週に 1~4 回程度」)の評価がやや高く、「本を一度に借りられる冊数」では低頻度層(「月に 1~3 回程度」+「年に数回・初めて」)の評価が高いなど、利用頻度によって感じ方に差が表れる項目も見られました。

図 6-3 図書館に対する満足度



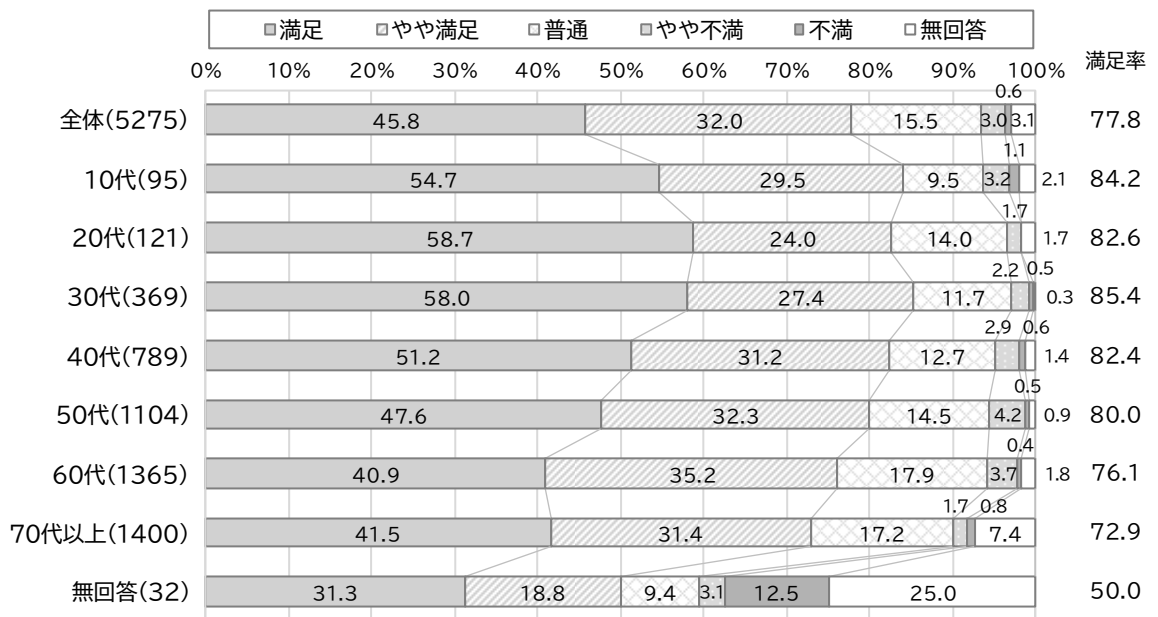
6-2.クロス集計(基本属性)

○ 図書館に対する満足度【全体的な満足度】

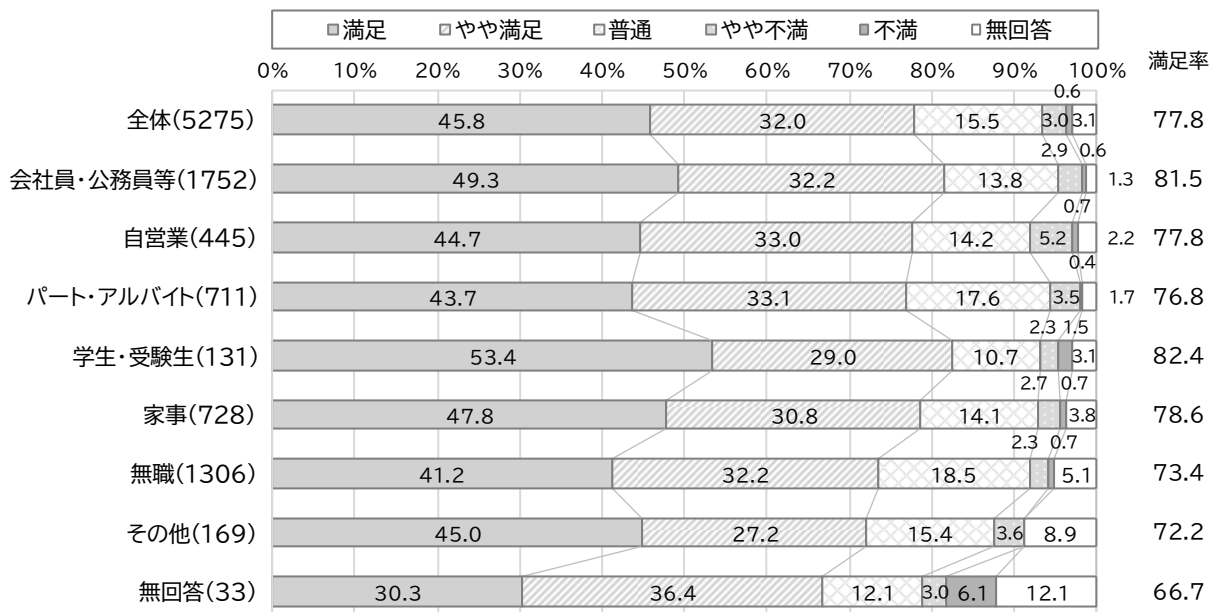
11 項目の満足度を総合的にみた「図書館の全体的な満足度」を年代別にみると「10代」や「30代」の満足率が高く、30代をピークに、年齢が上がるにつれて低くなる傾向にあります。

職業別にみると、「学生・受験生」の満足率が82.4%で最も高く、「無職」の方が73.4%で最も低い結果(「その他」「無回答」を除く)となりました。

図 6-4 図書館に対する満足度
【年代別】



【職業別】



○ 図書館に望むサービス

図書館に望むサービスについて、年代別で上位 5 位までをまとめました。

全体で最も多かったのは、「蔵書や資料を充実する」で 61.8%、次いで「閲覧席を増やす」が 24.1%、「カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす」が 23.1%でした。

年代別に見ても、10 代を除く全年代で「蔵書や資料を充実する」が 1 位となっています。

全体 2 位の「閲覧席を増やす」は、10 代から 70 代以上まで幅広い年代で上位に入り、特に中高年層で安定して高い支持が見られます。

全体 3 位の「カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす」は、若年層ではやや順位が低いものの、中高年層では上位に入り、年代が上がるほどニーズが高い傾向が見られます。

表 6-1 図書館に望むサービス【年齢別】

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 (61.8%)	閲覧席を増やす (24.1%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (23.1%)	受け取りや返却できる場所を増やす (20.5%)	図書や資料の検索機能を充実する (17.8%)
年代	10代	閲覧席を増やす (51.6%)	開館時間を延長する (43.2%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (41.1%)	蔵書や資料を充実する (38.9%)	貸出期間を延長する (26.3%)
	20代	蔵書や資料を充実する (59.5%)	閲覧席を増やす (29.8%)	開館時間を延長する (21.5%)	受け取りや返却できる場所を増やす (20.7%)	貸出期間を延長する (18.2%)
	30代	蔵書や資料を充実する (60.2%)	受け取りや返却できる場所を増やす (28.5%)	子ども向けのサービスを充実する (23.6%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (21.7%)	閲覧席を増やす (19.5%)
	40代	蔵書や資料を充実する (62.6%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (28.8%)	受け取りや返却できる場所を増やす (27.6%)	閲覧席を増やす (23.7%)	図書や資料の検索機能を充実する (19.5%)
	50代	蔵書や資料を充実する (62.8%)	閲覧席を増やす (25.8%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (25.3%)	受け取りや返却できる場所を増やす (23.2%)	電子書籍を充実する (19.4%)
	60代	蔵書や資料を充実する (67.7%)	閲覧席を増やす (23.7%)	カフェ等を併設し、くつろげる場を増やす (21.1%)	受け取りや返却できる場所を増やす (21.0%)	図書や資料の検索機能を充実する (19.5%)
	70代以上	蔵書や資料を充実する (57.1%)	閲覧席を増やす (22.6%)	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 (15.9%)	貸出期間を延長する (12.6%)

6-3.クロス集計(回答方式)

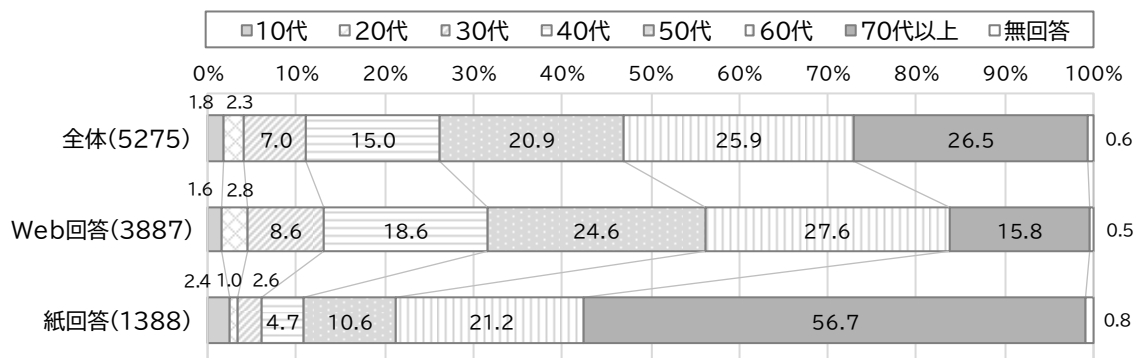
○ 年齢

紙回答者は「70代以上」が56.7%と5割半ばを占めています。

Web回答者は「60代」が27.6%と最も多く、次いで「50代」の24.6%となっています。

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

図 6-5 年齢



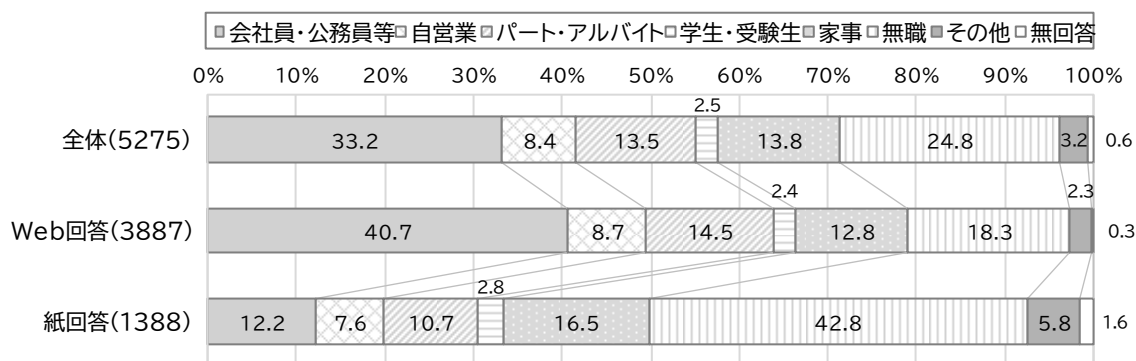
○ 職業

紙回答者は「無職」が42.8%と最も多く、次いで「家事」が16.5%となっています。

Web回答者は「会社員・公務員等」が40.7%と最も多く、次いで「無職」が18.3%となっています。

職業別の傾向としては、Web回答では「会社員・公務員等」が多く、紙回答では「無職」が多くなっています。

図 6-6 職業

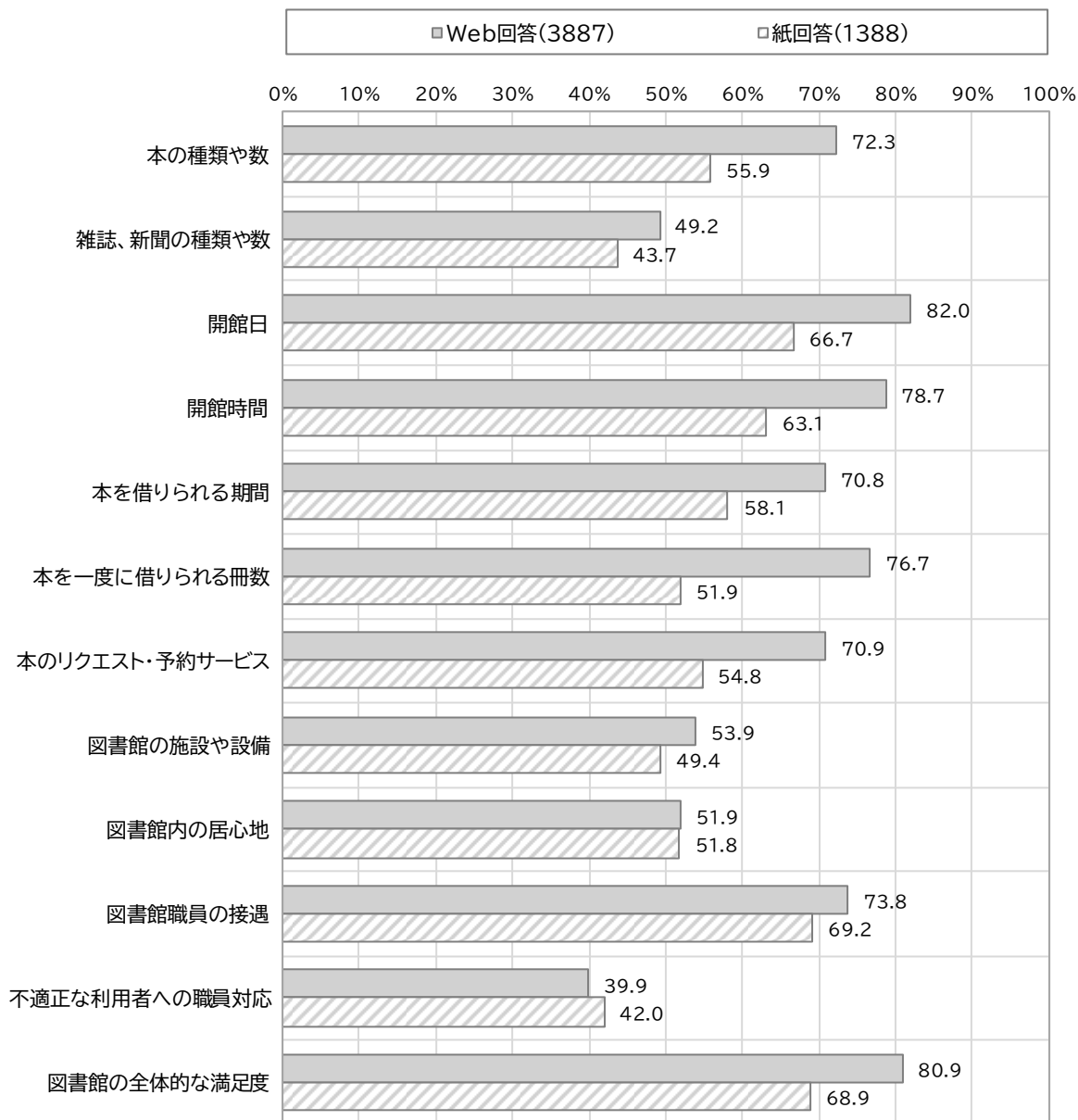


○ 図書館に対する満足度

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

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

図 6-7 項目別満足率



○ 図書館に望むサービス

図書館に望むサービスについては、多くの項目で、紙回答者より Web 回答者の方が、要望率が高い傾向が見られます。

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

図 6-8 図書館に望むサービス【回答方式別】1/2

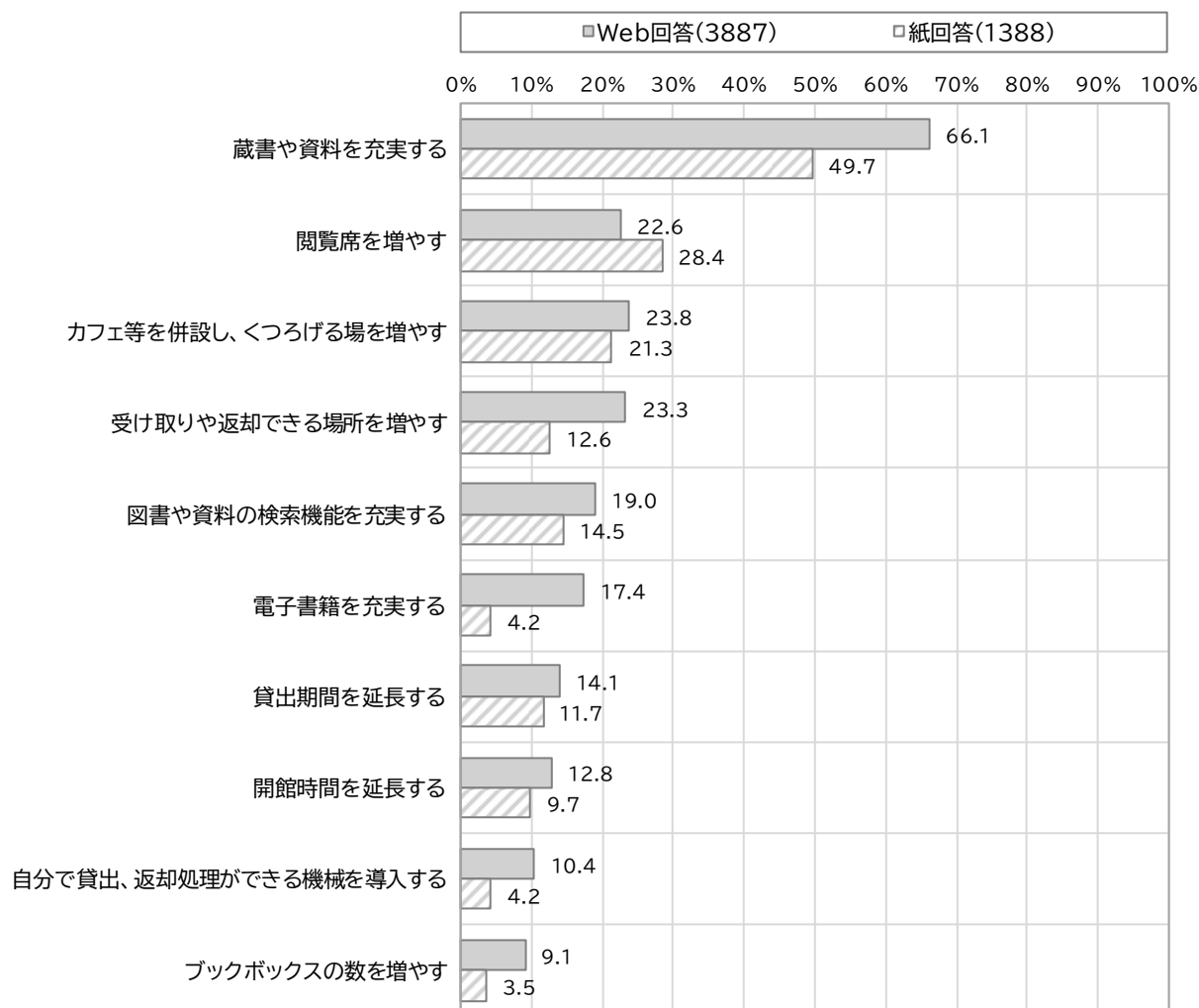
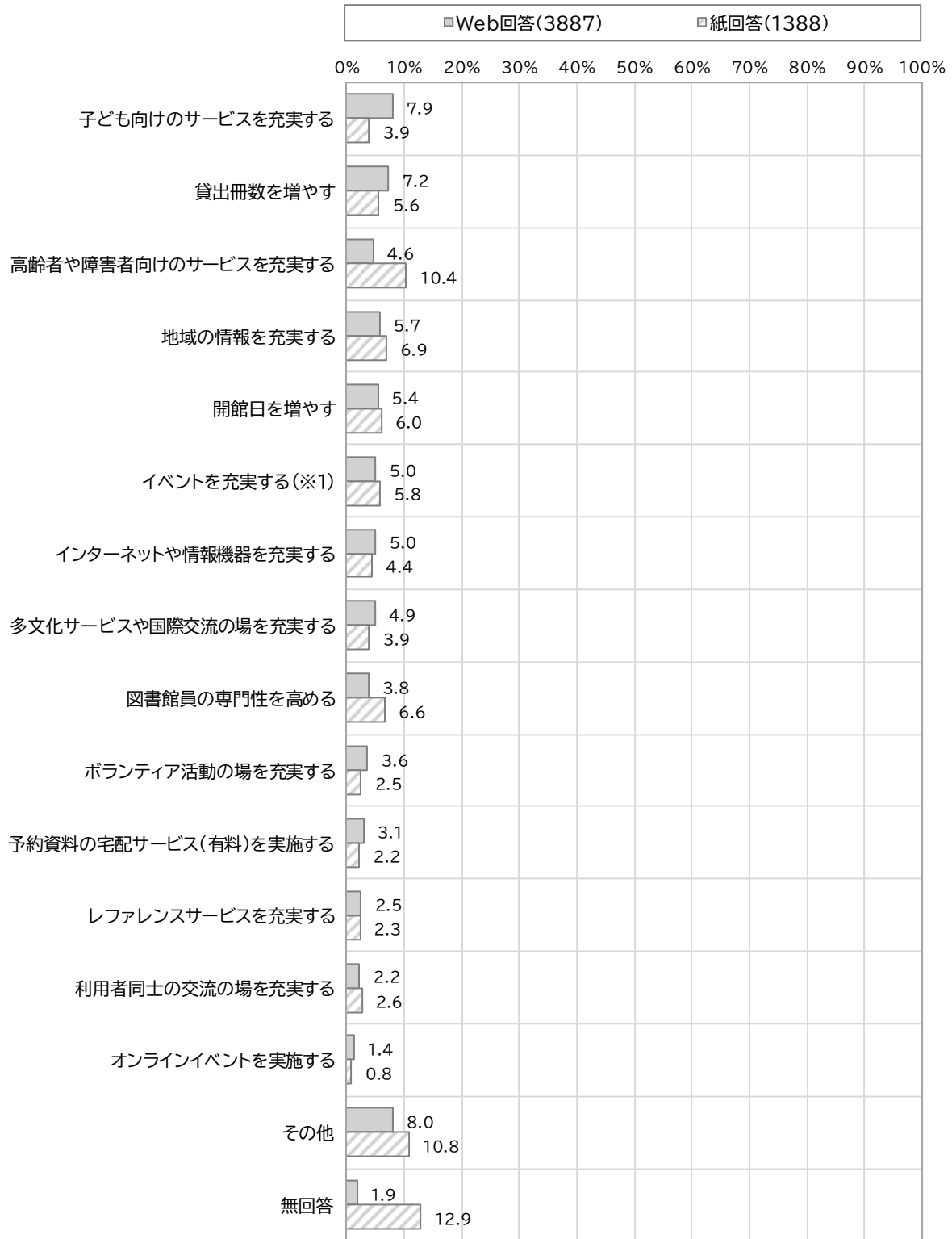


図 6-8 図書館に望むサービス【回答方式別】2/2



7.自由意見

ここでは、回答を項目別に分けて、いただいた主なご意見を原則として原文のまま紹介します。

(1) 資料の量・種類・質の充実について.....(690件)

- 新刊をもう少し早く、蔵書化して頂きたいと思います。(60代、無職)
- 収蔵の無い本のリクエストの方法が分からないのですが、リクエストできるのであればやり方が知りたいです。(60代、家事)
- ベストセラー作家の本を増やして頂けると有難いです。(60代、パート・アルバイト)
- ベストセラーの本を大量に購入せず、予約者が相当数増えても、本当に読みたい人は購入して読んでもらうようにし、ベストセラー10冊買うなら、質の高い、蔵書として揃えておくべき本を10冊購入して欲しい。(60代、無職)
- アーユルヴェーダや鍼灸、ハーブやオーガニックコスメなどの分野の本が古い。おしゃれな本屋に平置きしてるような意識高めナチュラル自然療法的な本がもっと読みたい。(50代、会社員・公務員等)
- 品川区や目黒区の図書館に比べて、新刊本の購入が遅く、かつ、区の人口に比べて本数が圧倒的に少なく、予約しても、なかなか読めない。並行して予約した他区の図書館のほうが早く借りれるため、交通費を使って他区の図書館に行かざるを得ない。(70代以上、無職)
- プロアマ問わず世田谷区は陶芸の区と言っていいほど陶芸人口を持っています。陶芸関係の書物を古書を含めて充実させて欲しいです。(60代、その他)
- 作者に対する補償が必要であると思います。本が売れなくなると、作家も育ちません。ベストセラーを数10冊も購入するのは、やり過ぎだと思います。(60代、会社員・公務員等)
- 前は少なかった漫画が充実してきてとても嬉しいです。これからもぜひ子どもも大人も楽しめる名作漫画を増やしてほしいです。(40代、パート・アルバイト)
- 粕谷図書館のような、小学生の子供向けの本が充実している図書館を増やして欲しい。小学校の課題や教科書に載っている内容に関する本(食べものの産地図鑑など)を増やして欲しい。(年代無回答、職業無回答)
- 高齢社会になり、細かい文字が読みづらくなったという話を私も含めてよく聞きます。文庫本が読みづらいと。文字のポイントの大きい本を充実して欲しいと思います。(70代以上、無職)
- どのような作家の本を多く置いてもらいたいアンケートを取ってもよいかと思っています。あまり知られてない作家の本が大量にあったり、片寄りがあると感じます。(70代以上、無職)
- 韓国文学の本があまりありません。一般的な本屋に置いてあるメジャーなものも、世田谷区では保有してないことが多いです。幅広い需要に对应いただければ幸いです。(40代、会社員・公務員等)
- 情報系の技術に興味を持つ子どもがまず触れられるような、ゲーム制作や3Dモデリングなどの入門書に子供達が図書館で気軽に触れられたら、とても有意義だと思います。そういう本は子供達にとって高価だったり、子供用コーナーにそういう本が無かったりして、そもそもそういう世界に入ること自体が難しいと思うのです。プログラミングや数学などに興味を持っている子供は多くいると思います。(20代、学生・受験生)

- もう販売していない、していても値段が高騰して買えない本も借りられて大変ありがたい。(40代、無職)
- 頻りに幼児用の絵本を借りているのですが、食べカス、おやつ等が本に付着していることが多いです。(20代、会社員・公務員等)
- ベストセラーに偏った購入は避けて欲しい。ベストセラーは時間の経過で複数の冊数は不要になってしまう。決められた予算で購入しているなら、結果的にバリエーションがなくなる。(60代、会社員・公務員等)
- 蔵書が古い 傷んでいる本が多いと感じる。(70代以上、自営業)
- どんな本も必ず1冊は館内に置くことは困難でしょうか？人気の本でも1冊は貸し出し禁止にして館内で読めたら嬉しい。本の装丁、文字の並び、形なども借りる時の目安にしているので実物がやはり見たい。(60代、無職)
- 人気の本の冊数をもっと増やしてください。予約してから一年も二年もかかるのは待ちきれません。(60代、無職)
- 理系の蔵書を拡大してほしい。大学の教科書レベルの本は、文系のもはそれなりにあるけれど、理系のもが少い。(40代、会社員・公務員等)
- 人気のある書籍の所蔵数は多い一方、専門書はそもそも所蔵していないものも多いと感じる。図書館の意義を踏まえ、幅広い所蔵をお願いしたい。漫画の選定基準が不明。学習に役立つか否かを選定基準にするのは時勢にあっていないと思う。こちら幅広い所蔵をお願いしたい。(30代、会社員・公務員等)
- 通勤時間に持ち歩き読みたいので、軽い文庫を好みます。文庫の数を増やして欲しいです。(40代、パート・アルバイト)
- 余りにも手垢がついて、一部分だけ茶色く変色している本などがある。返却時などに確認して、定期的に交換などして欲しい。借りたい本が汚いと借りる気が失せる。(40代、パート・アルバイト)
- 蔵書の種類を増やしていただくと嬉しいです。自分で買うには値段が高いような本(3000円以上)や専門性が高い本が気軽に読めたらありがたいです。ただそうすると管理が大変になるのでしょうか…。(20代、パート・アルバイト)
- 人気の著作を予約することが多いのですが、なかなか順番が回ってきません。蔵書を増やすのは予算上難しいとは思いますが、予約が落ち着いた時のそれらの本をリサイクル販売するなど工夫して、蔵書数を増やしていただければ嬉しいです。(60代、パート・アルバイト)
- 子供向けの本が少ないです。蔵書数や種類が少なく、所蔵していない本は紙に記載しての予約の必要があるので、面倒に感じます。(40代、会社員・公務員等)

(2) CDやDVD・電子書籍の充実について (100件)

- 他の自治体に比べて CD、DVD が圧倒的に少ないのは改善していただくとありがたい。(50代、会社員・公務員等)
- これ以上、本を増やすと置き場がないと思うので、電子書籍を増やすと良いように思いました。特に、流行りのものや有名な作家のものは全館で二冊程度の所蔵とし、可能な限り、電子書籍にして欲しい。(40代、会社員・公務員等)

- 子ども向け(小学生くらい)の本の電子書籍を充実させてほしい。持ち歩くには大きい本が多く、新幹線などで長時間移動する時などに読ませたいので。(40代、会社員・公務員等)
- 旅行のガイドブックを増やしてほしいです。または電子書籍にしてほしいです。(50代、家事)
- DVDも、貸し出し対象にしてほしい。(60代、パート・アルバイト)
- CDの新規購入のアンケートを定期的に募集して欲しいです。(40代、会社員・公務員等)
- CDも新しいのが増えると嬉しいです。(40代、パート・アルバイト)
- CDの購入をもう少し見直して欲しい。落語、クラシック、懐メロ、ベストばかり。もう要らないと思います。(60代、無職)
- 書籍だけでなく、音楽CD、映像DVD・Blu-rayを充実させて欲しい、あまりにも少ない。(60代、無職)
- 世田谷区電子図書館:画像タイプのもが多く、iPhoneの音声読み上げに対応した書籍が必要です。雑誌や娯楽物が多く、税金の使い方を考えさせられます。公金を使わずに雑誌や娯楽物は、本屋で買いたい人が買えば良いと思います。(年代無回答、職業無回答)
- CDのリクエストもできるようにして欲しい。(30代、パート・アルバイト)
- CDをよく借りますがもう少しわかりやすく並べて下さい。(70代以上、無職)
- 電子図書をもっと充実させ、予約数をもう少し増やしてほしいです。(50代、会社員・公務員等)

(3) 開館日や開館時間について (120件)

- 前回、開館時間を長くするリクエストをしたところ、長くしていただけて、とても便利になりました。ありがとうございます。(40代、家事)
- 各図書室の閉館時間を、もう少し遅くして頂けたらと思います。区外に通勤、通学している家族は利用できず困っております。(50代、家事)
- 21時まで開いてなくてOKです。時間外貸出可のところを増やしていただければいいかなと思います。(60代、パート・アルバイト)
- 以前に比べて、開館日が増え、開館時間も長くなりました。ありがとうございます。(60代、会社員・公務員等)
- 図書室利用で閉館時間が早いので、週一でもいいので閉館時間の遅い日を作ってほしい。(40代、会社員・公務員等)
- 21時まで開館している図書館が近所にはなく、予約したものを受け取れないことが多々ある。残念。(40代、会社員・公務員等)
- 月曜日が休みなのでよく忘れていて来ています。(70代以上、家事)
- 開館時間の変更。紫外線の強い夏(初夏~晩夏)は、日中路面の暑さで歩くのは、きつい日があり、季節に合った時間帯で開館、曜日(例えば金曜日)は夜間利用も可能にすると、利用者の層が広がるのではないのでしょうか。(60代、無職)
- 開館時間を19時までから21時までに延長してほしい。その場合、19時から21時までには閉架式にサービス変更してもよい。(50代、自営業)
- 閉館時間を延ばして欲しい。一方で働き方の関係で難しいのはわかります。可能ならです。

(60代、会社員・公務員等)

- 開館時間について、時間自体を長くしなくてもよいので、早朝開館(その日はその分早く閉館)の日などあるとよいと思います。(50代、無職)
- 他の区に比べて休館日/月当りが多い様に感じます。もう少し開館日/月を増やして欲しい。(70代以上、無職)
- 烏山図書館は午後9時まで開館しているが、利用者も少なく、職員の方の負担、電気代もかかる。貸し出しのポストも設置されたので、閉館時間の短縮を検討いただきたい。(50代、無職)

(4) 資料の貸出・返却や予約・検索について..... (531件)

- 新しい文庫本が少ないと感じる。リクエストして他の図書館から取り寄せなくてはならないことがほとんど。(70代以上、家事)
- オンラインで予約しているが、長期間待つてようやく貸出連絡がきても、出張などで取りに行けないことが多々ある。予約順番の繰り下げを可能にして欲しい。(60代、自営業)
- 貸出期間延長は、予約が無ければ1回だけでなく、2回にしてほしい。(60代、無職)
- 検索機で書籍検索をする際、画面が後ろの人に丸見えとなるため配慮がほしい。(40代、パート・アルバイト)
- 返却用紙を 現 ○月○日までに… 改 ○月○日(曜日)までに…と曜日を入れるようにしてほしい。曜日を入れる事によって、返却日を意識しやすくなるため。(50代、会社員・公務員等)
- 予約図書の入荷や返却期限をメールで知らせてもらえるのがありがたい。電子図書についても予約しているものが閲覧可能になったらメールしていただけないでしょうか?なかなか順番が回ってこないのを毎日チェックするのを忘れていたら、いつの間にか自分の番になっていたのを気づかずに失効してしまったので。(60代、家事)
- 1000人以上待ちの人気本を1年近く待つて、ようやく順番が来た時にたまたま1週間以上の旅行とぶつかって、泣く泣くまた待ち行列に並び直して半年以上待つたことが複数回ある。順番の一時停止などの措置をできないだろうか。(60代、無職)
- 予約に関して 不満があります まだ未入荷の本を予約することがあります(人気があったりシリーズものだったり ほぼ入荷があると予測ができ 他区の図書館で入荷予定があることがわかるため)その場合予約票を書いて提出し予約しますが 予約した時点では 一桁番目(おおむね 3.4番目)なのに 実際入荷後の予約番号を見ると二桁番目以降の番号(だいたい20番台以降)となっていて驚きます。(60代、パート・アルバイト)
- 区外資料の取り寄せ方法がよく分からない。ハードルが高そうで取り寄せを躊躇している。スマホで手軽に申し込みできるとありがたいです。(50代、会社員・公務員等)
- 「厚い本・長編本」と、薄くて短編本の返却期間を同一にするのは不合理かと。(60代、無職)
- 貸出と返却が完全に別れているので、返却後新たな貸出をするのに再度並び直す必要がある。返却後の貸出は一緒に手続きしてもらえると助かります。(60代、会社員・公務員等)
- 小説などで蔵書が少なく長い時間が待たされるのは仕方ないと思います。ただ上下巻があ

る場合上巻が返したら即下巻を借りる事が出来る仕組みを作って欲しい。(60代、パート・アルバイト)

- 本の返却をするときに、カウンターで返すと疑いの目で念入りにチェックされ足止めさせられるのに、ブックポストだと無チェックで不公平感があります。チェックで足止めさせられるせいか図書館の開館時間中でもブックポストに入れる人がいます。(70代以上、無職)
- ひとつ不便に感じていることは、新着図書の予約がほんの少し遅れるだけで、予約順位が大幅に遅くなってしまうことです。別の自治体では、新刊が入荷してから一定の期間、予約を住民のみに限定する制度を設けています。区民の利便性を高めるため、世田谷区立図書館においても、新刊が入荷し貸出可能になった時点で、1週間程度、オンラインでの予約を区民に限定する制度の導入をご検討頂ければと思います。(40代、家事)
- 毎回答えているのですが、読みたい本の予約待ちが長くなっているのもう少し予約する本の冊数が増やせたらいいなと思います。借りる限度は15冊でも、予約待ちは20冊までとかだと嬉しいのですが？(60代、会社員・公務員等)
- 図書館カードが3年で期限が切れます。少し前に更新を願い出たところ、ここからまた3年になるのもう少し後が良いのではと提案されました。その後期限切れ手前で伺えず期限切れ後に更新したところ、予約中の本や貸し出し履歴がリセットされてしまいました。そのようになるなら先に更新しておきたかったです。早めの更新を薦めていただくか、期限切れ後も履歴を残していただくか、いずれかの対応を要望いたします。(40代、会社員・公務員等)
- 貸出資料の期間延長のルールを返却期限から2週間にして頂きたいです。(50代、会社員・公務員等)
- 返却期日内に返却しても「返却期日を過ぎています」のメッセージが出る事があり気分が良くありません。個々の図書館の開館日やシステムのご都合なのだと推測しますがきちんと期限内に返却しているのですからこのようなメッセージは出ないように改善できますでしょうか？(50代、家事)
- OPAC? 検索機能が弱いと思います。一度借りた本でも検索できないことがほとんどです。(70代以上、無職)
- 予約の多い本は貸出期間を少し短くするとかできないでしょうか。(60代、パート・アルバイト)
- やっとリクエストが回ってきても急な子どもの病気などに追われ2週間で読みきれないことが多々あり、そういった時にもう少し貸出を延長させてもらえたら嬉しいです。(40代、会社員・公務員等)
- 区内に蔵書がない資料についても区外図書館からの相互貸与をしてくださることが多く、とても助かっています。(年代無回答、学生・受験生)
- 予約の本が一度に複数来てしまい、読みきれずに返し、もう一度予約すると半年以上かかる、順番待ちを変える事ができる様にしてほしい。(50代、会社員・公務員等)
- 電子書籍サービスについて:予約しておいた本の順番が来た時に、連絡がほしい。借りている人がいつ返却するのかによることもあると思うが、暫くして確認した時にキャンセルされている。自分でも気が付かないこともある。5から6人目となると忘れてしまう場合もあり、困難。頻繁に確認をと言われたが改善してほしい。(60代、パート・アルバイト)
- インターネット検索で、例えば漢字を一字でも間違えると、ヒットしない。ひらがなだと全く検

索できない。もっと類推の効くシステムにして欲しい。(70代以上、無職)

(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 .. (203件)

- 予約サイトで、取寄図書館は決まっているので、デフォルトに出来る様にして欲しい(これは既に区に要望済みです)。(70代以上、無職)
- AIがさまざまところに使われるようになりましたが、今までの読書履歴からAIがオススメ本を紹介してくれる、などというサービスもいいと思います。(60代、会社員・公務員等)
- オンラインで図書館未購入の本やCDを予約出来るようになれば便利ではないでしょうか。(70代以上、無職)
- 図書館のマイページ(検索、予約)のUIは昔に比べて格段に使いやすくなりました！刷新ありがとうございます。”お気に入り”として、気になった本をブックマークしておく機能が大変便利です。予約も便利になりました。(40代、パート・アルバイト)
- 希望を強いて言わせていただくと、予約した本の貸出可能予定日を、目安として表示できる機能がwebサービスにあると、借りるスケジュールが組みやすいかなあと考えています。(50代、会社員・公務員等)
- 「貸出状況」をスマホで見ると、画面が小さいのでやや見づらく感じます。「タイトル」の次に「返却期限」が見えるなど、もう少し表示を整理するなど工夫していただけるとありがたいです。(50代、自営業)
- Webでの資料の検索画面を充実させて欲しいです。図書館カウンターのみ利用しか経験がありません。Web予約をする際、著者名やタイトルを知っている本しか予約できません。履歴の傾向からおすすめの本が提案されたり、人気の本のおすすめなどが提案されるともっと借りたいと思う本が増えると思います。(60代、無職)
- 図書館ホームページの各図書館のページにあるイベント・お知らせ欄の表示件数を増やして欲しい。8件しか表示されないので、直近のおはなし会イベントの日程等を確認しようと思っても、翌月の予定が更新されると消えてしまいそこからアクセスできずに不便。(30代、家事)
- オンラインでの資料の検索で、資料形態マンガで検索するのは絞り込みの際のみで単独では無理というのが現状だと思うのですが、単独で使用できるようにしてほしいです。(40代、無職)
- ”お気に入り資料”内の本→検索機能について「所蔵館」等で絞り込めるようにして欲しい(即、借りることが可能になる)。予約した時点で”お気に入りリスト”から削除か残すか等選べると嬉しい。予約時に以前借りたことの有無がわかるとうれしい。(60代、家事)
- 図書館のWebサイトが重くて処理が遅い。Webサイトで検索時、リスト一覧画面にて予約とお気に入りがワンクリックでしたい。検索時、図書館の指定もしたい。今いる図書館に限って検索したいことが多いので。(20代、会社員・公務員等)
- ネットの予約サービスを利用しています。子供二人分ネット予約して、親が取りにきますが、カードがないと予約分を受け取れません。携帯のバーコードでは借りられないとのこと。自宅が遠いので子供達が来るのは難しく、親が気軽に借りたいです。(40代、会社員・公務員等)

- WEB ページが他の区と比較してかなり利便性が劣る。最も不満なのはトップページ以外は複数語検索ができないところ。ログオフ・ログオン切替時に利用者メニューにすぐに遷移しないあたりも利便性が劣る。(60代、会社員・公務員等)
- 予約数の少ない、またはページ数の多い書籍などの貸出日数はwebサイトなどで延長できるようになると便利。(50代、会社員・公務員等)
- 区内全ての図書館でパソコンを置いて、インターネットがやれるようにお願いします。(50代、無職)
- 国や都がデジタル化を毎年進めているのに図書館のWiFi機器の速度が著しく遅い。つまり国や都の方針から外れている。最早、老若男女が、日常的にWiFi機器を使用する時代なのだから、図書館もしっかりデジタル化の予算を取り実行して頂きたい。(60代、無職)
- 館内で書籍を探すときにスマホの図書館のサイトを利用するための通信環境が脆弱。中央図書館が特に弱く本が探せないのを改善してほしい。(50代、会社員・公務員等)

(6) 施設や設備、館内のレイアウトについて..... (616件)

- 椅子・ソファを座り心地のよいものにしてください。(70代以上、その他)
- 新着図書にデザイン書籍やエッセイなど本屋さんで人気の書籍(20-30代くらいむけでしょうか)のようなコーナーがあったら嬉しいです。(40代、会社員・公務員等)
- 粕谷図書館のお座敷スペースは、お座敷の周りに本がなく、取りに行こうとしても回り込む感じでとても動線が悪く、実質とても使えないと、ママ友同士でよく話題になります。(30代、自営業)
- 本の除菌機を全ての図書館に配置していただきたいです。(40代、無職)
- 深沢も中央も何故地下に閲覧室を設けるのか。閉塞感が高い。(70代以上、その他)
- 世田谷図書館の閲覧席をよく利用しますが、空席があるかどうかを確認するのにいちいちカードを読み取る必要があるのが不便です。作業がしやすそうな席がなければ利用しないこともあるので、空席の確認にはカードの読み取りを不要にして、端末ですぐに空席があるかの確認が出来るようにしてほしいです。また、恐らく利用を早めに終えられた方が退席処理をしないままの席が複数あることが頻繁にあり、明らかに利用が終わっているのに利用出来ない状態になるのを改善して頂きたいです。(30代、自営業)
- 尾山台図書館は洋式トイレが少なすぎます。和式を使ったことがない子供が圧倒的に多いし、中高年以降はしゃがむのが辛くなってくる。改修をのぞみます。(60代、会社員・公務員等)
- 1階に障害者や高齢者運営のカフェがあると良い。有料駐輪場やレンタルサイクルを増やしてもいい気がする。(40代、無職)
- 閲覧席について:勉強してる人ですぐに埋まってしまう。閲覧席では、本を読みたいので勉強する人用の席を、別枠で設けてほしい。(30代、その他)
- 新しく完成する、梅ヶ丘図書館が楽しみです。ゆっくりできるスペースがあると嬉しいです。(70代以上、無職)
- ひとつお願いがあります。閲覧席で利用できるカゴを用意していただけますか。荷物・上着等を置く場所がなくいつも困っています。他自治体の図書館では、折り畳み式の長方形のカゴが用意しており、必要な人が好きにとってきて利用できるようになっています。(50代、

会社員・公務員等)

- 先日金沢県立図書館に行きこなら毎日でも行きたいと感じました。建物の刷新は難しいですがお喋りできる図書館も良いと思います。(60代、会社員・公務員等)
- 飲食スペースの席数を増やして欲しい。床の汚れが気になる。併設の食事処の決済手段を増やして欲しい。(60代、家事)
- 中央図書館東側入口の階段の黄色いフチどりを塗り直してください。(視えにくくなっている)(70代以上、無職)
- 以前から感じていたことですが中央図書館うら池付近がとても歩きづらく、うちの家内がつまずいてケガをしたことがありました。これは簡単ではありませんが、年数もかかりますがもっと歩きやすい道路に変えていただきたくご検討いただければと思っています。(70代以上、無職)
- 個室トイレの洋式化を期待しています。(70代以上、無職)
- 是非お願いしたい事があります。冬期の過剰暖房を是正して下さい。環境省でも室内 20℃未満を推奨しているのですから、これに向けて努力して頂きたいと思います。(60代、自営業)
- 一番下にある本が低い位置にありすぎる所があり、お年寄りなどには不便なのではと思います。(60代、家事)
- お弁当を食べる所があると嬉しい(会話やお茶を飲むようなことをしない)5分から10分で食べれるところ・ちょっとしたゴミを捨てれるゴミ箱があると嬉しい(鼻をかんだティッシュなど)生活ゴミは捨てない。(60代、自営業)
- 閲覧席がもう少し充実するとありがたいです。(10代、学生・受験生)
- 閲覧席のパーソナル化。(最低でもついたてが欲しい)(50代、自営業)
- 中央図書館を含めてそれぞれの図書館は古く狭く、デジタル対応がダメ。他の分野の無駄な予算を削って、新たな総合文化・芸術施設を作してほしい。(60代、無職)
- 利用している代田図書館はスペースの問題で、読書スペースが限られています。具体案はありませんが、本を閲覧できるスペースを拡充していただければ嬉しいです。(50代、会社員・公務員等)
- 主に利用しているのが図書館カウンターなのですが、ゆっくり出来るスペースがあったらもっと良かったと思います 難しいとは思いますが。(50代、パート・アルバイト)
- 情報社会生活が進歩する中で図書館で情報機器端末の設置を増やす必要があると感じます。(60代、パート・アルバイト)
- 三茶のカウンターを利用させていただく事が多いのですが、「本日返却された本」をもっとたくさん並べていただけると、意外と自分では借りない本に出会えて「これも借りてみようかな」という気持ちになるので。(50代、無職)
- 本の数は十分なので椅子や自動貸し出し機を増やしてほしいです。(10代、学生・受験生)
- 希望ヶ丘図書室は靴を脱いだ子供のフリースペースが広く、乳幼児連れには大変ありがたいです。そのような場所が他の図書館でも増えたらありがたいです♪(30代、自営業)
- 図書館カウンター二子玉川、カフェなどの飲食スペースを設けて欲しい。(30代、会社員・公務員等)
- ブックボックスを利用しています。返却もできると嬉しいです。(40代、会社員・公務員等)

- 机のある閲覧席がいつも満席なので、時間制にしてほしい。(40代、会社員・公務員等)
- 学生の勉強のために夏休みのみではなく、空いている部屋を用意して欲しい。(30代、会社員・公務員等)
- 館内の空気が悪いと感じるので、定期的に測定したり、換気方法が改善されるといいと思います。(60代、家事)

(7) 職員について.....(420件)

- 子供に優しく対応いただけることにもいつも感謝しています。(40代、会社員・公務員等)
- 貸出、返却どちらも待っていても職員が違う窓口で気付かずポツと立ってる事が有る。周りに気を配って欲しい。貸出時の本の題名確認もしないで貸出作業に入る職員も多いです。1冊だけの貸出でも必ず確認作業をするよう新人のみでなく全職員に徹底して頂きたいです。(60代、会社員・公務員等)
- どの図書館も、職員が少し多すぎるのではないか。(70代以上、その他)
- みなさん一生懸命働いてくださっていて、社会にとってなくてはならない大切な仕事です。現在の職員の方のモチベーションアップや、今後もっとなりたい人が増えるように、お給料を見直してください。以前、調べ物をお願いしましたが、たくさんの資料を用意して、大変丁寧に教えていただきました。(40代、パート・アルバイト)
- どうして笑顔で対応できないのか疑問です。感じが悪いわけではないが、良いわけでは決していないのがとても残念。(60代、自営業)
- 留守番電話に入れていただくメッセージもいつもとても気持ちよく、丁寧な対応でありがたいです。(50代、会社員・公務員等)
- 予約資料の貸出対応についてお願いしたいことがあります。カウンターで貸出予約資料の確認をする際に、表紙または背を持ち上げるようにしてこちらに示されることが多いのですが、周りの人に見られるのではないかと恥ずかしいので、机の上に置いた状態で見せてほしいです。(60代、パート・アルバイト)
- 図書館の本が汚されたり、ページが切り取られたりすることは良くあること、また図書館の方々が困っておられることは承知しています。しかし、そのような状況があるとは言え、利用者を通じて疑うのはどうなのかなと思います、ここに書かせて頂きました。(50代、家事)
- 地味だけど良い本がどんどん廃棄されている。廃盤になってしまい手に入らなくなる本が増えていて、他の地域から取り寄せると2週間かかったりする。世田谷区にどんな本を残していきたいのかきちんと考えて欲しいし、そういう人を雇用して欲しい。(40代、家事)
- 足の悪い私に気がついて即私のところへ来てカードを受け取り貸し出し手続をしてくれた女性の職員さん。こういう方が評価され報われるような図書館になって欲しいと思います。(70代以上、無職)
- 図書館職員の待遇が現在低すぎると思います。図書館は地域の宝です。報酬を十分にスタッフの皆さんの専門性をさらに高めていただくため、必要な研修に参加する費用、時間などの負担を自治体・国にさせていただきたいと思います。(70代以上、自営業)
- 図書貸し出しカウンターの方たちは、座って業務をしていただいても全く問題ないと感じています。ある時から、全員が立っているように感じております。様々な年齢や立場の方が利

用する図書館ですので、全ての方が心地よく感じるサービスは難しいと思います。図書館としての当たり前の機能の維持をぜひお願いいたします。(50代、会社員・公務員等)

- 女性や若い男性の職員は挨拶等対応は良いのですが、なぜかほとんどの年配の男性職員は対応が良くない(挨拶は全くしない)ので、改善して欲しい。(50代、会社員・公務員等)
- 本に柔軟剤などの匂いが移行していて臭くて読めないものがある。紙は匂いを吸収するので利用者に注意喚起して欲しい。(40代、会社員・公務員等)
- 世田谷区内の各図書館に環境や対応が違うことがあります。またマナーを守らない利用者の差があり、その為か職員の対応も違うことがあります。(50代、無職)
- トイレの清掃はとてもきれいに実施していただいて気持ち良く使わせていただいています。職員の方、清掃員の方には感謝しています。(60代、無職)
- 掃除のおばさんが独り言が怖すぎるのと、態度が悪すぎて引くのでちゃんとしてください。他の利用者にめっちゃくちゃ言い返されてたりするほど、言い方も態度もきついです。別に丁寧にしろというわけではなく、もういっそ独り言含めて話して欲しくないです。(50代、パート・アルバイト)
- 何ヶ所か利用しているが、館ごとのサービスにバラツキが多い。ほぼ一定水準で良いとは思われるが、カウンター内でのおしゃべりが気になる時があった。(70代以上、無職)
- スタッフの男性でひとり非常に居丈高でつけんどんな対応をする方がいて感じが悪いです。その方に窓口対応してもらうのが苦手で嫌です。(40代、パート・アルバイト)
- 返却依頼時、作業が遅い人がいるので、やや不快。(20代、会社員・公務員等)
- 貸し出しの職員で声が大きな男の人がいて耳障り。読書や本を探す時に集中できない。図書館として妥当な人選でないと感じる。(60代、パート・アルバイト)
- 館員の皆様には極めて適切な対応をしていただき感謝している。あまりに丁寧にそこまでしなくていいのではと思うこともしばしば。(70代以上、無職)
- たまに、職員がこそこそと、笑いながら、立ち話をしているのが、気になる。工作中だから、やめて欲しい。話してるわりには、借りた本に、前の人の紙などが入っている。本の貸し出しの前に、きちんとチェックをして欲しい。(60代、無職)
- 昨今、非正規公務員の待遇の悪さが問題となっているが、もしそうなら、モチベーション、その他のためにも改善すべきと感じる。(40代、会社員・公務員等)
- 概ね満足してます。カウンター業務に関しては、区の職員さんの方が、委託業者の方より感じが良いです。決まった仕事をしているだけな感じがして、区の職員さんの方が小声で話をしていても感じが良いです。(60代、パート・アルバイト)
- レファレンスの対応が薄いように感じます。あっさり「ない」「わからない」と言わず、時間かかってもいいのできちんと調べてほしいです。(60代、会社員・公務員等)
- 以前、調べ物をお願いしましたが、たくさんの資料を用意して、大変丁寧に教えていただきました。このような場はもっと知られてほしいですし、これからも継続して行っていただきたいです。(40代、パート・アルバイト)
- 貸出、返却、レファレンスの際、司書の皆様がとても親切に対応をしてくださり、「今日も図書館へ行って良かった」といつも思います。ありがとうございます。(40代、会社員・公務員等)

(8) 利用者について (127件)

- 週末になると絵本コーナーでお父さんやお母さんが我が子に大きな声で読み聞かせをしている場面によく出くわしますが、集中して絵本を探したいので、スペースを区切るか、職員の人に注意して欲しいと感じます。(40代、家事)
- 常連の人(シニア)の行いが良くない。学生が友達どうして来てうるさい。職員の巡回頻度を多くしてマナーを守っていない人(多い)に注意欲しい。イヤホンしてPC作業しているタッチ音に本人が気づかずうるさい。新聞を読んでいる人の捲る音がPCのタッチ音よりうるさいので張り紙等で注意喚起して下さい。(常連で新聞を読みにだけ来る人)(70代以上、パート・アルバイト)
- 奥の方で一部の子供たちが毎日ゲーム機を持ち込み、おやつを食べて、騒いでいます。何回か注意喚起をお願いしましたが、子供たちは隙を見てはゲーム機で騒いでいます。子供ファーストみたいな感じで、図書館も騒いでいてもそこまで気にしてもらえません。前はここまで酷くはなかったのに、ここ数年で変わってしまいました。職員の入れ替えがあったようで、それ以降騒がしい感じになりました。子供たちが居ても構いませんし、公共の施設なので、本が好きで通っている大人にも配慮してほしいです。もう少し見回り、特に子供たちが騒いでいる奥の方にいくとか、ちゃんとしてほしいです。あと、注意喚起の表示なども、子供たちが見て理解するような仕組みを作ってほしいです。(50代、パート・アルバイト)
- 閲覧席で居眠りをしている人、涼みに来た人、暖をとりに来た人は、区民センターの空いている部屋を開放してそこを利用できるようにしてほしい。(40代、会社員・公務員等)
- 図書館法で利用を断るのはできないとは知っていますが、ときどきホームレスのような方が利用しています。衛生上の問題を感じます。せめて椅子や本などの消毒をこまめにおこなっていただくとありがたいです。また他の図書館でもカスハラを見かけますが、カスハラは周囲の人を不快にさせます。ルール作りをして毅然とした対応をし、カスハラが少なくなるようにした方がいいと思います。(60代、パート・アルバイト)
- 休日の夕方より定期的にはほぼ外国人のみが集まって世田谷区在住の住人とは思いますがなんのコミュニケーションなんでしょう。狭い駐輪スペースに車を駐車して迷惑してます。同区住人と同様に近くに時間貸出しの駐車場もあるのでそちらにお願いしたいです。(60代、会社員・公務員等)
- 対面座席利用者の風邪感染者のマナーが気になる。感染の場を提供しないようなマナーを設定してほしい。(70代以上、無職)
- 閲覧席でのマナーのことで、お願いがあります。新聞をめくる時に「バサバサ」と大きな音を立てる方がいました。とてもうるさくて私は本が読めず退席しました。「図書館では静かに」というルールの中に新聞をめくる音も含めていただきたいです。(本や雑誌をめくる音は大きくないと思います)注意喚起の貼り紙をするなどできないでしょうか。(60代、会社員・公務員等)
- 全体的に閲覧席が少ないこともありますが、本を手にとってすらいず、ずっとスマホを触っている人が座っていると、モヤッとします。また、職員に暴言を吐いている人など、普通の商業施設より見かけることが多い気がします。監視カメラの設置なども検討してはどうでしょうか。(40代、パート・アルバイト)

- 不潔な利用者、声の大きい高齢男性、子供の部屋の入り口に座り込む高齢者へ毅然とした対応をしてほしい。(30代、会社員・公務員等)
- 児童コーナーの椅子のところに荷物を置いておはなしの部屋で遊んでいる児童をよく見かけます。遊ぶなら児童館へと促して欲しいです。(40代、会社員・公務員等)
- 雑誌を複数占有する利用者には注意して欲しい。(50代、会社員・公務員等)
- 学生が席にノートなどを広げて席をずっとはずしているの、声かけをしようと思いますが司書さん方のご迷惑となつてはいけないかと思ひ我慢しています。かといって時間制も本来ではないと思うので悩んでいます。またうるさくて使った後も汚いです。(40代、自営業)
- 減ったが、本に三角折り目を付ける、食べ物かすを付ける等の共有財産の認識が欠如した非常識な方へのペナルティの検討。(60代、パート・アルバイト)
- 過去に予約した資料の順位が1番なのに中々確保の連絡が無い事がしばしば有りました。職員の方に問合せると、直近に借りた人が返却予定日を大幅に過ぎているとの事でした。とても迷惑なので、返却日を守れない利用者への対応を改善して欲しい。(60代、会社員・公務員等)

(9) 図書館で行う催し物について(94件)

- 図書館の専門的な知識を必要とする司書さんの仕事を披露されるイベントなどあったら、ぜひお話を聞きに参りたいと思います。よろしくお願ひします。(50代、パート・アルバイト)
- 子ども達(と親御さん)の本離れが深刻で、平日はどここの館も利用者が少ないと感じる。良い絵本や児童書を充実させ、素話や読み聞かせ、講演を聞く等の機会を増やして、読書の楽しさや大切さを多くの方にもっと知って欲しい。(50代、家事)
- 年齢別テーマ別のお話し会があると嬉しい。例えば昆虫のお話し、植物のお話し、雲や空のお話しなど。(40代、会社員・公務員等)
- 図書館カフェの併設やイベント増加は個人的にはあまり望んでいません。それよりも、建物設備の強化・改修に費用を充ててほしいです。(30代、会社員・公務員等)
- 未来ある子どもたちへ豊かな読書体験を提供してもらえような施策や企画をぜひ、よろしくお願ひいたします。(40代、家事)
- 粕谷図書館でやっていた「本の福袋」は本との出会いがとても面白かったし、プレゼントのような包装も嬉しかったので、ぜひまたやってほしい。また、子どもが参加できるイベント型の感想文掲示などは図書館に行くモチベーションになるので、ぜひたくさん行ってほしい。(40代、会社員・公務員等)
- おはなし会が開催されてるのは良い事だと思うのですが、時間が14:00からに設定されているため、乳幼児はお昼寝時間のため見に行けません。11:00~14:00頃は多くのお子さんがお昼寝の時間ではないかと思ひますので、その時間を避けて開催していただくと良いのではないかと思ひました。(30代、会社員・公務員等)
- デイケアに行くと皆さん歌うことが好きです。みんなで歌を歌う会なども企画して欲しいです。(70代以上、無職)
- 読書は孤独な趣味なので、読書好きな人が集えるイベントがあると嬉しいです。
- 日頃図書館に行くと、誰かと話すわけではないのですが、「本が好きな人がこんなにたくさん

いるんだな」と図書館の中を眺めていて嬉しくなります。区内在住在勤の色々な分野の専門家の方を招いてお話を聞く会などがあると参加したいなと思います。(50代、会社員・公務員等)

- メールや LINE などを使ったイベントの通知サービスがあるとよいと思います。(60代、家事)
- サックスのコンサートよかったです！子供参加のイベントを今後増やしてほしいです。(40代、家事)
- 道の駅みたいに地元野菜とか売ってコーナーとか、不用品交換のジモティみたいなシステムを対面で出来たらいいと感じる。でも新規予算が増えないのなら、あまり手広くしないで今あるものを充実させて欲しい。(50代、会社員・公務員等)
- 図書館利用者は知識を得たり新たな考え方を知るのが好きな人が多いと思うので、哲学カフェのような答えのない問いに繋がりのない様々な人が集まり対話しながら考えるような機会をぜひ作って欲しい。(40代、会社員・公務員等)
- 「絵本セラピー」を行っていただけたら嬉しいです。(60代、無職)
- 子育てや子の教育についての識者の話などあれば嬉しい。(70代以上、無職)

(10) 図書館の立地条件や機能分化について (316件)

- 二子玉川駅から徒歩圏内に図書館があるといいのに、と常日頃考えます。図書カウンターはありますが、やはり自分の目で見て本を選べる環境が理想的です。多くの人が住む駅周辺に図書館がないことはとても残念です。(50代、パート・アルバイト)
- 世田谷区内の図書館はよく利用させていただいています。今住んでいる地区の徒歩圏内には無くて困ってましたが、カウンターができた事でとても助かっています。ありがとうございます！(50代、会社員・公務員等)
- 甲州街道以北に図書館か図書室を設置してください。現在、給田や北烏山に図書館がなく、最寄りの図書館まで甲州街道を超えて2km以上、子供の足では40分かけて図書館に行く必要があります。(50代、会社員・公務員等)
- 経費上厳しいかも知れませんが、駅近の予約本貸出しカウンターをもう少し増やしていただくと助かります。「図書館」は駅から遠いところが多いため(60代、無職)
- 区内の図書館均一ではなくある種の専門性を持たせても良いのでは。ここにいけば〇〇が充実等。(70代以上、無職)
- 宅配ボックスのように予約本を早朝や遅い時間や休館日に受け取れると便利だと思う。(40代、会社員・公務員等)
- 各図書館の蔵書の特色を出して欲しい。例えば音楽に強いとか。(70代以上、パート・アルバイト)
- ちょっと専門的な資料がほしいときは中央までお散歩ついでに本をお借りしたり、返却したいときは喜多見や砧、鎌田など使い分けています。(60代、その他)
- 奥沢図書館を早く再開してほしい。(40代、パート・アルバイト)
- 世田谷に転居してきてから、羽根木の図書館をはじめ、二、三ヶ所利用しています。借りた書籍はどこへでも返却できるのは便利だと思います。(70代以上、家事)

- 玉川台図書館が改修工事でしばらく予約本しか受け取れない事。改修工事中ブックポストが使えない事。(40代、会社員・公務員等)
- 駅に設置のブックボックスで、返却本を返せるボックスが設置されていると大変有難いです。(70代以上、無職)
- 粕谷図書館と砧図書館の両方を活用していると、公の図書館でも、ずいぶん違いがあるなあ…と感じます。それぞれのよさを活用して(利用して?)いきたいです。(60代、会社員・公務員等)
- 駐車場があればありがたいです。(無理は承知ですが)(50代、家事)
- もっと近場で貸出できる施設が欲しい。烏山図書館だと4階まで行かないと借りれないのが手間です。(40代、会社員・公務員等)
- 大和市のような図書館が5地区それぞれに一つずつあってもよいかと思う。(50代、会社員・公務員等)
- 三宿周辺に大きな図書館がなく、不便です。周辺に池尻図書室と下馬図書館しかなく、どちらも古く、本の数も少ないです。良い本もあり、公園に隣接している立地は子供と行くのには良いのですが、せめて下馬図書館を改装して欲しいと思います。(40代、家事)
- 烏山エリアの人口対比で、もう少し大きく、新刊の充実した図書館を作ってほしいです。(40代、パート・アルバイト)
- 予約した本の受け取りや返却のできる場所が増えると嬉しいです。例えば空き店舗などがそのような施設に改装されるととてもありがたいです。(50代、会社員・公務員等)
- 鎌田図書館は近いけれど坂が急すぎて小さな子を連れている身では容易に行けません。(40代、会社員・公務員等)
- 代沢は、世田谷区の外れのためか、区の施設へのアクセスが非常に悪いと感じます。理想としては中央図書館の近くに住んでる人と同じくらいの利便性を感じたいもの。(50代、パート・アルバイト)
- 上用賀地区はどの図書館へもやや遠く、子供たちが気軽に図書館を利用することができません。現在開発中の上用賀の運動公園(関東中央病院脇)の施設に二子玉川や三軒茶屋にあるような図書館の貸出返却カウンターを作っていただきたいです。自然と文化が共存している場所であると有難いです。(50代、会社員・公務員等)
- 玉川台図書館が自宅から近いので利用していましたが、今は改装中で使えず残念です。早く再開して欲しいです。(60代、家事)
- 各図書館がそれぞれ専門分野を分担して、広く浅くでなく、個性を出したらいかがでしょう。(70代以上、パート・アルバイト)
- 奥沢図書館は2カ所に分けて再開予定とのことですが、利便性の向上の為に、以前のような規模で奥沢図書館を運営してほしいです。(30代、会社員・公務員等)

(11) 図書館の資料や情報等のPRについて(79件)

- 知らない方が時々みられるので、閲覧席の使い方、他区の本の取り寄せなどのやり方の周知法を考えてください。(70代以上、家事)
- 以前別の区に住んでおりましたが、そちらでは破れた絵本を借りることはほぼなかったです。

世田谷区は絵本のチェックが甘いのか、たびたび破れた絵本やページが取れかかっている絵本が回ってきます。「破れなどあればぜひご連絡ください」など、利用者に年一回など注意喚起するとともに、スタッフの方々のチェックも強化して欲しいです。(40代、自営業)

- 時折、図書館の資料をスマホで撮影している人が居るので、そこら辺の周知も法治国家として、重要なのではないのでしょうか。(40代、無職)
- 中央図書館を利用していますが、入り口近くにある選書コーナーがとても良いなと思っていつも見えています。(特に10代の方々向けに、LGBTQ+などのセクシュアルマイノリティの方々についての理解を促進する選書や、おすすめ海外文学の紹介は凄く良いと思いました)(20代、会社員・公務員等)
- 砧図書館の「昔話題になった本コーナー」で普段読まなかった分野の本を読んだら面白く、以後このコーナーには必ず立ち寄るようにしています。目的無くふらっと立ち寄った時にも本を選びやすいのでとても良い企画だと思います。職員さんおすすめの本なども紹介いただきたいです。いつもありがとうございます。(40代、会社員・公務員等)
- 区外図書館などからの取り寄せも(このアンケートによると)できるようですが、目にしたこともないので、掲示や広報で知らせていただけるとありがたいです。できればメールマガジンを発行されて蔵書の追加やサービス内容など、お伝えしていただけるとありがたいです。(50代、会社員・公務員等)
- 蔵書のための本の購入手続き・過程について告知してほしい。例えば、区の蔵書にしてほしい本があったら、どういう手続きでリクエストしたらよいか、など。(60代、自営業)
- 想い入れのある書籍や作家の特徴など自身のエピソードを交えて庶民に伝えてくれたら、楽しいです。(50代、会社員・公務員等)
- 奥沢図書館がいつ新しくなるのか見通しすら分からないのでどういうことかと思います。せめて何年後でもはっきりとした見通しがあればいいのですが。(70代以上、家事)
- 以前対面朗読のボランティアに申し込みましたが、朗読を希望する人が少ないと結局何のご依頼もありませんでした。障害者の方々に対して、図書館のサービスの仕方および広報が不十分に感じます。(70代以上、無職)
- 司書さんとか働いている方の個人的なお勧め本みたいな知りたいなあと思います。(50代、パート・アルバイト)
- カウンターで企画等など知れたら良いと思います(既に取りましたらごめんなさい)(50代、家事)
- イベント開催など、もっと図書館側からの積極的な発信があると楽しいかな、と思います。(60代、会社員・公務員等)
- 図書館発のイベントがある、というのは知っているのですが、どこから発信されているのかがわかりづらいので、なにか案内があればいいなあ、と思います。(40代、会社員・公務員等)
- 区民の自主的な活動(区主催ではないが区の施設を利用している活動)、例えば趣味(合唱や人形劇等)や教養(哲学、思想、社会問題の分析や討論等の知的刺激を伴う活動)、生活改善の勉強会(料理やスマホ活用等)を紹介し参加を呼び掛けるパンフを活動主体に作成して貰い、その様なパンフを掲示(もしくは陳列)することによる区民の交流増進の支援。(70代以上、無職)
- 館内で閲覧するとき、親子連れの声が大きいことがよくある。職員はほぼ注意せず。今は、

図書館内で大きな声で話しても良いのか、そうであれば周知してもらわないとこちらの対応が困る。また、閲覧席で小学生がゲームだけを出して遊んでいた。職員に聞いても、静かならいいと言われた。館内にゲームをするために来るのはOKなのか。それならそれで、そう周知してほしい。要は、文句を言いたいのではなく、現状なにがよくて何がダメなのか、わかるようにしてほしい。こちらもそれに対応するので、よろしくお願いします。(50代、パート・アルバイト)

- 館ごとの特色をわかりやすく”見える化”してほしい。(70代以上、職業無回答)

(12)雑誌について.....(86件)

- アンケートにもありましたが季刊誌の禁帯期間は長過ぎるのでは。(70代以上、その他)
- 電子書籍の数や範囲(雑誌や新書へ)の拡充。月刊雑誌が最寄りの図書館には無く、他の図書館まで行っているが、電子なら自宅でも読める。なお、雑誌の電子書籍は、貸し出し形式でなく同時アクセス数制限をつけて閲覧のみとする(2時間などの時間制限でも可)。(60代、無職)
- 中央図書館では雑誌の最新号を借りる際に利用者カードを預ける必要があり、モバイルで利用者のバーコードを提示するだけでは借りることが出来ません。改善をお願いします。(60代、無職)
- 書籍のオンライン化が進み、雑誌の廃刊も少なくないので、物理的な書籍・資料に加えてインターネットでの資料閲覧対応については検討を要すると思います。個人的には廃刊となった雑誌がオンライン版で復活したので利用している例があります。(60代、会社員・公務員等)
- 美容院などにおいてあるタブレットで雑誌が読めるサービスがあれば嬉しいです。持ち出し禁止で館内閲覧用にタブレットなどを貸していただけると嬉しいかな。(50代、学生・受験生)
- 世田谷区立図書館の週刊誌は、6日間館内での閲覧のみとなっているので(例えば月曜日にでたものは、土曜日まで貸出しない)合併号(年末年始、お盆、祝日をはさむ時)が、でた時長期間週刊誌が置いてある所が、からっぽ状態になります、周辺他区の図書館は次号ができるまで館内での閲覧のみとなっているので、いいと思います。世田谷区立図書館も同様になってほしいと思います。(60代、パート・アルバイト)
- 新聞の別刷りは現在本紙と一緒にとじられていますが、別刷りは週刊誌として連載の記事が主体です。カウンターで個別に閲覧するようにご検討下さい。(70代以上、会社員・公務員等)
- 作家の方や街の本屋さんには申し訳ないが、図書館の本を借りていろいろな本にめぐりあい楽しい毎日がおこなれているので雑誌も前のものが借りられて助かっています。(70代以上、家事)
- 月刊雑誌は、置いている図書館でないと最新号は読めないなので、なるべくたくさん図書館に置いて欲しい。(60代、家事)
- 雑誌は若い方向けが多いと感じます。(70代以上、パート・アルバイト)
- 雑誌、新聞の取扱いが少ない。(60代、会社員・公務員等)

- 雑誌が少なくなった、残念。(40代、会社員・公務員等)
- 雑誌を借りたいと思っても、予約ができないうまく借りられた試しがない。図書館に適切な時間に行ける人だけに優先で不公平だと思う。(60代、パート・アルバイト)
- CD購入、雑誌購入に関してリクエストを受け入れて欲しい。(60代、無職)
- 今、雑誌の購入削減とテレビで見ましたが、良書は継続させて欲しいと切望します。(70代以上、家事)
- 雑誌の種類を増やしてほしい。(20代、会社員・公務員等)
- 雑誌の予約開始日をネットから確認出来るようにしてもらいたい。(70代以上、無職)
- 中高年向きの人気雑誌の保有数増やして頂きたいです。(70代以上、無職)
- 俳句に関する雑誌を利用したいのですが、1年前貸出しOKの月(例えば今が11月なら、2024年の11.12月号)が貸出されて季節内に戻されていない。延長されている様子。季節を重視する雑誌の延長貸出を止めて欲しい。(年代無回答、家事)

(13)その他.....(633件)

- 図書館で働きたいので(過去に図書館でアルバイト経験有り)、短時間雇用を増やして欲しい。(60代、無職)
- 近くのカウンター図書館には他の方の返却されている本を閲覧することができ、そのおかげで多様なジャンルの本を読むことができありがたいです。(70代以上、パート・アルバイト)
- トイレのウォシュレット化を進めて欲しい。トイレの改築の為にふるさと納税の利用をしては。(70代以上、無職)
- 中央図書館も古くなっているが、計画的に修繕等していつまでも存続してほしい。クラウドファンディングなどもいいと思う。(40代、会社員・公務員等)
- カウンターで販売しているクッキーがとてもおいしいのでずっと置いていただきたいです。詰め合わせなど購入できたら嬉しいです。(40代、会社員・公務員等)
- 古い本がいつの間にかなくなっている、処分されていることがある。蔵書は区民の財産であるので、処分する場合には図書館ホームページで広く周知した上で、区民優先に払い下げる等すべき。(60代、無職)
- 図書館運営の裏側といいますか、選書の基準ですとか、どういう流れで購入されるのか、ですとか、ご勤務されているみなさんがどういうお仕事をされているのか(一般利用者には見えない仕事)ですとか、とても興味があります。(40代、会社員・公務員等)
- 図書館の充実度が健康寿命に関係すると云う毎日新聞の記事を読みました。これからもよろしく願います。(60代、会社員・公務員等)
- いつも有り難うございます。玉川台がどんな風に改装されるか楽しみにしています。(50代、会社員・公務員等)
- 購入しないので著者や出版社には申し訳無い部分もありますが、借りられた回数や評価などで著者などに還元出来る仕組みがあっても良いですね。(50代、会社員・公務員等)
- 世田谷区で欲しい本のリスト、冊数を公開し、寄付してもらおうのはどうでしょうか？ネットで確認出来れば、寄付する方も、こんな本が必要なのかとわかって便利。図書館の汚れた文庫本とか入れ替えちゃうのは、いかがでしょうか。(60代、無職)

- いくら予算を使っているか、細かく知りたい。(70代以上、無職)
- 人気作家さんの新作が何百人待ちとなってしまうことがあります。その本を購入して寄付した場合、なにかサービスを受けられるといいなと思います。例えば、次の予約時にたとえ200人待ちでも3番目に繰り上げられるなどできないでしょうか。待ちきれず購入することがありまして、読んだ後にとくに作品を気に入らず、古本屋に売ったり、捨てたりするのであれば図書館に寄付しようかと思うことがありました。同じように思っている人も多いのではないかと書いていただきました。(40代、自営業)
- 読まなくなった本を数回寄贈させて貰いましたが、あの制度は良かったと思います。復活する案はありますか？(50代、パート・アルバイト)
- お借りした本に、鉛筆などで、訂正(誤植であろうところ)があつたりしますが、図書館員さんなのか、借主なのか不明でそのままにしています。伝えた方が、良いのでしょうか？(60代、パート・アルバイト)
- 世田谷区らしい図書館でありつづけて下さい。砧図書館はウルトラマンのコーナーや折り紙など砧らしきも感じれて嬉しいです。(40代、その他)
- 書物の終わりの頁、広告・奥付…など、意外や重要なことが記されているものなのにですよ、ここに図書館の”主張”を示す「はり物」をされると、困ってしまうのです。貼った人の人間性を疑ってはいけません(かしら)！？(70代以上、無職)
- 役所っぽい感じで圧迫感、緊張感、威圧感、監視されてるような雰囲気があります。図書館との連絡も電話や紙、お手紙を使わずに、全てメールやデジタル対応を増やしてください。(年代無回答、職業無回答)
- この様なアンケートで、利用者の考えを確認して下さることに感謝いたします。これからもよろしくお願いします。(60代、会社員・公務員等)
- これまで図書館に縁が無かった、本が苦手な人にも、生きていくのに必要な、書類の書き方など、助けになれるような図書館であって欲しい。(60代、パート・アルバイト)
- 購入するには悩んでしまうような本を借りられたり特に読むつもりもなかった本と思いがけず出会えたりする図書館は、大切に大好きな場所です。(30代、会社員・公務員等)
- ボランティアとして活動できる機会があれば、参加したいと思っているので、募集があれば情報発信をお願いいたします。(40代、自営業)
- 置いてある区内外のイベント、展覧会などのチラシも自分では知り得ない、思いがけない発見、出会いがあつたりして見逃せません。(50代、会社員・公務員等)
- 不要な蔵書を無償でもらえるなどのサービスがあれば嬉しい。(50代、自営業)
- 新聞をバラバラにならないようホッチキス留めして下さっていますが、半年ほど前にホッチキスの針の先端が指に引っかかって出血したことがあります。係の方から絆創膏をくださるとのお申し出がありましたが、小さいキズだったのでお断りしました。その際、針が出っ張らないようなホッチキスに変える等、安全対策をお願いしましたが、その後も改善されていません。区内の別の図書館の新聞は針一つ一つにセロテープが貼ってあって安全に配慮されています。お手間がかかるかとは思いますが、ケガをしないようなご対応をお願いします。(60代、パート・アルバイト)
- 今までには読みたい本があると購入していましたが図書館で借りられることにより節約になっているとともに、今みでは読まなかったジャンルにも挑戦することができています。(30代、

会社員・公務員等)

- 図書カードを更新時に新しくしてほしい。もしくは紙ではなく、プラスチック製にしてほしい。(50代、パート・アルバイト)
- 行政合理化を理由に図書館を縮小する自治体があると聞きます。世田谷区は図書館サービスを充実こそすれ、絶対に縮小しないでほしい。(70代以上、無職)

○ 自由意見の内容等について

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

資料の充実や予約の多い資料の購入、予約可能件数・貸出冊数等について

- 資料の充実について、予約数の多い本の蔵書数を増やしてほしいというご意見を多くいただきました。一方で、同じ本を複数購入するよりも、その予算を多種類の本を購入することに充ててほしいとするご意見や、予約数の多い人気の本に関しては、蔵書数を変えず貸出日数を短くするなどの、対処をしてほしいというご意見もありました。
- 予約可能冊数の上限の改善を望むご意見を多くいただきました。中には、予約資料の提供が遅く新たな予約を入れられないので、予約可能冊数を増やしてほしいとのご意見がありました。また、新刊本の予約を Web で行えるようにしてほしいなどのご意見がありました。
- 予約していた蔵書の順番が一度に来てしまうことがあるため、予約本の受け取る順番をずらせるようにしてほしい、予約本の受け取り期間を延長して欲しいというご意見もありました。一方で、予約の多い本を早く受け取るために、受け取り期間を短くしてほしいというご意見もありました。
- 貸出期間については、2週間では借りた資料を読み切れないため、より長くすべきというご意見がある一方で、長すぎて予約待ちが消化されないため 1 週間に短縮すべきとのご意見がありました。そのほか、資料の容量によって貸出期間を調整してほしいとのご意見も寄せられました。

開館日・開館時間について

- 図書館カウンターや一部の図書館が遅くまで開館していることが有難いというご意見がある一方で、図書館・図書室の開館時間の延長を希望されるご意見をいただきました。一例としては、21 時くらいまで開館していると、学校や会社帰りに利用しやすいというご意見がありました。
- 休館日が多いためもっと開館して欲しいというご意見がある一方、経費削減や職員の負担軽減のため、休館日の増加や営業時間を短縮しても良いのではというご意見もありました。
- 一律に開館時間を延長すること以外のご提案として、「曜日ごとに閉館時間を変える(一部の開館時間を延長する)」「開館日や開館時間を延長せずに、時間外でも受け取れるロッカーを設置する」等といったご意見もありました。

返却時の確認について

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

督促・延滞者へのペナルティについて

- 予約本の延滞督促を速やかに行って欲しいというご意見がありました。また、返却が遅れた人には、延滞期間に応じて少なくとも半年間は貸し出し冊数制限、あるいは貸出開始時期の延期等の、より厳しい措置を望むご意見もありました。

閲覧席や館内の静寂について

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

返却ボックス、カウンターを設置について

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

雑誌について

- 雑誌の種類や冊数を増やして欲しいというご意見を多くいただきました。
- 雑誌の貸出期間については、「一週間にすべき」「次の号が届いてから貸出すべき」といったご意見を頂戴しました。

図書館の広報や情報発信について

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

(既に実施しているサービスなど)

- 「音響資料(CD など)のリクエストをできるようにしてほしい」「区外の図書館から資料の取り寄せができることを初めて知った」「世田谷区でもマンガの貸出を検討してほしい」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について

■ 「開館日・開館時間を増やして欲しい」

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

■ 「近くに図書館がない」「駅近くに返却できる場所が欲しい」

- 図書館カウンターの設置—二子玉川・三軒茶屋(平成 27 年)、下北沢(令和 4 年)
- 地域図書室への図書館情報システム導入—松沢・池尻・野毛・希望丘(平成 28 年)
- 図書館ブックボックス(貸出機能のみ)の設置—下北沢駅構内(令和6年)、烏山区民センター(令和7年)
- ブックポストの設置—玉川総合支所・砧総合支所入口付近(令和8年)

■ 「貸出冊数が少ない」

- 貸出冊数を変更(平成 26 年)

■ 「延滞者への督促等の強化」

- 督促の強化、延滞者への新規予約停止、貸出停止の強化(令和 5 年)

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

- 図書館ホームページのリニューアル、検索機能の向上、各種メールサービスの開始、予約確保メールへの書名記載(平成 30 年)
- 電子書籍サービス導入(令和 2 年)、アンケート Web 回答(令和 2 年)
- 図書館ホームページのリニューアル、検索機能の向上、読書記録照会、お気に入り資料照会、予約取消照会、電子書籍連携機能の追加(令和 5 年)
- 図書館ホームページに図書館共通利用カードのバーコード表示機能を追加(令和7年)

○ 自由意見の内容等のまとめ

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