

練馬区立図書館利用者アンケート集計結果：大泉図書館 平成 29 年 11 月実施

(1) 今後、区立図書館に積極的に取り組んでほしいと思うことは何ですか。(18. その他具体的意見)

- ☐ 休館日を月曜以外の日にしてほしい。
- ☐ 利用者のマナー向上。
- ☐ 自伝、評伝の類が少ない。全体に蔵書が練馬区全域に少ない。
- ☐ 原状で充分。マナーが悪くなるので館内での飲食は実施しないでほしい。カフェに行くべき。
- ☐ 障害者の利用者を増やす努力をしてほしい。
- ☐ CD を充実する。
- ☐ 予約の受付をしてほしい。(現物がこないと出来ないとことわられたので)
- ☐ 予約数の増加←取寄は予約数にふくむなど。
- ☐ とにかく普通に本を読んだり、調べものをするための椅子や机を充実させてください。
- ☐ 和室!!
- ☐ 書籍・新刊物の前作品等。
- ☐ 本の検索システムを改善して、パソコンに本名を入力したら、すぐ本をみつけることができるようにしてほしい。
- ☐ 貸出期日を3週間にしてほしい。
- ☐ 圧倒的に本の種類がそろっていない。
- ☐ 出来れば、日数を増やしてほしい。
- ☐ 古いもの、汚れの多いものを新しくできないか。
- ☐ 現在に充分満足してます。
- ☐ 人文(特に精神世界や神智学など)の本をふやしてほしい。(現在は他の区の図書館を利用して借りている)
- ☐ 貸出期間をもう少し長くしてほしい。
- ☐ 予約点数を増やす。
- ☐ パソコン、検索機の講習。
- ☐ 無理は承知ですが駐車場(一般用)があると嬉しいです。
- ☐ 予約冊数を増やす。人気のある本は1年以上待つので、10冊では全く足りない。
- ☐ 貸出期間を延長してほしい。2週間は短すぎる。
- ☐ ホームページの操作性を改善してほしい。昔の方が良かった。また特にスマホでは使いづらい。
- ☐ 外国物の並べ方がすごく、むずかしい。自分で探したいけど、どんな風に並べてるのか??
- ☐ 庭を利用できるようにしてほしい。カフェを作してほしい。
- ☐ あまりにも役所的、民間の意見を取り入れたら。
- ☐ 中・高校生の学習の場をふやしてほしい。
- ☐ CDを6~10枚にしてほしい。
- ☐ 貸出期間1か月にもどしてほしい。
- ☐ 保育関係の本を増やしてほしい。
- ☐ 駐車場の充実。
- ☐ 開館時間 8:00a.m. の日があっても良いのでは?
- ☐ 予約冊数を増やしてほしい。上限はありで。
- ☐ 話題の新刊書の紹介・冊数も増やす。
- ☐ もっと、新しい著者の本も取り入れる。あまり変化がない。
- ☐ 新刊本を多く備えてほしい。

(2) 今後、区立図書館でどのような催し物があれば参加してみたいと思いますか。(13. その他具体的意見)

- ☐ 本を借りる事が出来ればそれで満足です。
- ☐ 農地が多いので野菜作り講座希望(家庭菜園)、区民農園借りているが上手くできないこともある。
- ☐ 板橋の小茂根のように映画上映してほしい。調布「たづくり」のように楽器演奏したい。

(3) 今後、区立図書館からどのような情報発信をしてほしいと思いますか。(9. その他具体的意見)

自由意見の概要

【貸出全般】

- ☐ 後ろに予約者がいなければ延長資料でも返却→貸出ができるのはとても有難いのですが、それをくりかえし利用している人を見かけたことがあります。再貸出をするにしても一度返却、一日なり日をおいてから貸出し、というようにするのが公平なのではないかと思えます。参考書などその人の持ち物のようにしているのを見ることがあります。
- ☐ 以前は3週間かりれたのに、今は2週間で短くなって、少し不便です。
- ☐ 貸出期間の延長をお願いしたい。現状2週間で、インターネットで1回に限り2週間の延長ができるが、これを複数回繰り返し延長できるようにしてほしい。
- ☐ 貸出期間が短くなったのが残念です。館内検索機で目当ての本が在架していない時、予約待ち人数が分かるようにしてほしい。
- ☐ 図書の回転を良くするためと思うが貸出期間を3週→2週になり、あわただしい気がすることもある。
- ☐ 貸出冊数に応じて(大体)貸出期間が長くなると助かります。

【蔵書数・種類の充実】

- ☐ 欲しい資料のアンケート的なものをとってほしい。この意見を反映させてほしい。
- ☐ 宗教的な書物は止めた方が良く。公共の場に一宗教的な物は良くない。
- ☐ 本をもっと増やして下さい。職員の方によってサービスが違います。ネットで調べてから聞いてくれという方もいるし、本を探するのにいていねいに対応して下さる方、とことん調べものに付き合ってくれる方様々です、前者はまれですが。
- ☐ クラシック音楽のCDを増やしてほしい。

- 趣味の本を増やしてほしい。世界の艦船、歴史読本。
- 保育雑誌。パネルシアター。子ども用CDを充実させてほしい。
- ホビー系雑誌の種類を増やしてほしい。
- 図書類、新刊などより充実したものとなることを期待します。
- おすすめの本を増やす。本の場所案内のパソコンをもう1台増やす。
- 本のジャンルを広げていただきたいです。
- 語学、法律の本が貸し出されるとうれしいです。

【図書館システム、ホームページ】

- PCのHPの資料検索が使いにくい。中間一致のヒット数が多すぎてなかなか目的の本にたどりつけない。雑誌コーナーでの高齢者の長時間居眠りや不衛生な服装の出入り、なんかかなりませんか。
- HPの検索があまりにおそまつ、何とかしてほしい。予約した本、1年以上まっていたものと数か月待っていたものと数週間まっていたものがいっしょに届いて、結局読めずに返すことがある。何とかしてほしい。予約10冊ではシリーズ物など予約できない。システム作る時利用者の声きいているのか?大泉で、アルバイトに入りたてだったのか、わけわからない対応されたことがある。せめて、日本語がきちんと通じる人をカウンターにおいて。
- 本の詳細は入れてほしい(HPから見る本の詳細)。何も書いてないことが多い・予約の冊数を増やしてほしい。取寄は予約数に含めないなど・HPからの予約で、毎回図書館を選ばないで、デフォルトの図書館を登録できるようにしてほしい。このまちがえで再予約になったことも・新刊は半年後でかまわない。
- 作家を特集した本の案内や歴史を主体とした本の案内の充実をお願いしたい。
- 本をさがす時にそなえ付のパソコンで検索しているが(本がある可能性のある場所の表示だけでは)、目的の本がみつけれない。各本に整理番号を付けておいて、パソコンに整理番号と場所が表示されるようになれば、目的の本がすぐみつけれられると思う。本の検索方法について改善してほしい。
- 東京都公立図書館横断検索システムが前より使いにくく(見にくく)なった。
- ホームページの件なんとかしてほしい。
- 作家の名を入れたら出てきてくれるパソコン簡単な…。リクエストでいつも係の方に面倒をかけるので自分で調べたい。(パソコンで作者を検索できるのかな?)
- HPで検索して出てこない本のリクエストが出来るようにしてほしい。購入して図書館に置いてほしい。
- 図書館HP、検索後の画面が見づらい。どうやってページを戻るか、とか、利用者マイページはどこか?とか、わかりづらい。色をかえるとか、文字を横につらつら続けて並べないとか、わかりやすくしてほしい。
- WEBで延長できる回数を増やしてほしい。以前は貸出期間が3週間だったが2週間に短縮されたので、せめて延長可能回数を増やしてほしい。

【職員待遇、態度、行動】

- ・長い間図書館を利用しているが最近、1返却しているものをしていないと注意された。(後日図書館から確かに返却されていたと連絡があったが)2借りてもいない本を借りていて返していないと云われた。全くいつも借りるものと違う系統で、その日は別の本を1冊借りているのに、しつこく問われた。返却をきちんとしたことはわかるが、人をうたぐる姿勢がとても問題だ。・貸出し期日が2週間となり忙しい中での読む時間も返却手続きも大変。3週間にもしてほしい。
- 子どもとよく利用しています。スタッフの皆さんがとても良くして下さり、満足しています。40年前に発刊し、復刊していない本が、状態の劣化でリサイクル除籍されているものがありますが、良い本は取っ替えてほしいです。かこさとしさんの「いっちょくだちくあひるのさんぽ」が所蔵がなく、がっかりしたことがあります。
- 職員の方の対応は、満足しています。
- おおむね満足しています。職員の方、いつもありがとうございます。
- 職員の方々の対応がとても気持ち良いです。ありがとうございます。
- 職員の皆様は親切で、図書館へ来る事がとても楽しみです。今後ともよろしく御願い致します。
- 係員については、現在の若い方々は良いとして一方では高齢者を採用して仕事にあたらせてはと思う。利用者は高齢者もいるので、係員の方もその気持がわかる高齢者を採用する事もひとつのサービスであろう。
- 職員、アルバイトも含めあまりにもマニュアルのサービス(公共サービス)とは何かもう一度原点回帰すべし。
- 今の状況に、ケイタイをいじる人、鳴らす人、話す人、寝る人、何冊も本をかかえこむ人、等々、職員の方が注意して下さい。
- 練馬区で一番CDのチェックがしっかりしてると思うが、よけい傷むような気もする…。・保谷駅前のようにパソコンを1回拭いてほしい。・暖房を強くしないでほしい。・「忘れ物ないですね」はなんか上からな感じ。「はい、結構です」でいいと思う。
- 巡回員が非常に怖い。

【閲覧席等設備、スペース】

- 飲食スペースが以前より断然、使用しづらくなった。以前はソファでL字型な事もあり他人同士の相席でも同時に4人は利用できたのに、今は、他人同士だと2人が限界。セマイ。くつろぐ事もできない。それに以前は幼い子供をとなりに座らせても安心だったのに、今の小さい背の高い椅子になったせいで、子供を一人で座らせる事ができなくなった。オシャレより、使いやすさや利用人数を考えた設計にしてほしい。・夏の間、のびきった木の枝がたれさがり、外のベンチは非常に使いづらかった。座っても頭に枝葉がかかる。
- テラスのようなオープンスペースで本を読みたい。・返却や予約図書の受け取り等短時間での駐車場利用を強く望む。
- 消毒機導入は評価します。男性トイレで手を洗う人は1/3程度であり、手洗励行のキャンペーンを提案します。
- 大泉図書館の手芸関連の本がすべて窓下の低い位置にあり、足が悪いためしゃがむことができずとても見づらいので、もっと上の棚にしてほしい。近くに椅子を設置してもらいたい。車のついている椅子を貸し

出すシステムがあるがいちいち取りに行っても戻さなくてはならないので、常にあの場所に置いておいてほしい。自分が今まで借りた本の履歴が残るシステムを導入してほしい。

○ 飲食スペースの椅子が高く腰の悪い年寄りにつらい。一人でも誰かが利用しておると、入りづらく、自分が使っている時は独占しているようでくつろげない。他の人や、見回りの者が、食べ終わったらすぐに出ると言わんばかりに数分単位でのぞくので気が気でない。

○ 飲食スペースをもっと使いやすくしてほしいです。狭すぎるし、一人で独占してるみたいで居ごちが悪い。

【予約全般】

○ 予約資料が、すぐに借りられる場合は構わないが、何百件と予約がある場合それも貸出点数にカウントされるため、急に借りたい資料が借りられなくなるので少し困る。

○ 予約が多くある場合は、取置期間を延長できないようにしてください。

○ 予約の受取りが本人ではなくてはだめだとのこと。身体の調子の悪い時などは家族が受けとれるとありがたいのですが... 予約の本は特に早く読みたいので...

○ 予約の人数が多すぎるときの対処を考えて下さい。時には静かな落ちついた音楽を小さく流して下さい。

【他利用者のマナー】

○ 休館時に外から本を入れて返却する返却ポストで、幾度とトラブルが発生して弁償が発生しているので、改善してほしい。例として、返却ポスト内がいっぱいで、上の方に積まれた本が盗まれたんで弁償しろとか、返却ポストに水を流しこまれたらしく、返した本が濡れてたから弁償しろとか

○ 年々、若い人(特に小中学生)の話し声の大きさ、走り等が気になります。もう少し注意喚起もしくは、レイアウトの再考をお願いします。自販機コーナーは集会所のような様相です。

○ ケータイが鳴ったり、また大声で話す人が多くなったので、入口にはり紙をし、「電源を切って、またマナーモードにして」入館するように注意を。

○ 不審者による子供の安全。

○ 学生の私語が散見されます。また、老人の方のわがままな態度も見られ残念です。巡視の方は良くやっていられると思います。

○ 利用者が静かにするのはマナーですが、これを利用者にマナーとして認識されつづけることを望みます。常識やマナーが消えてしまいそうで心配です。

【開館時間・日数】

○ 開館時間をのばしてもらいたいです。

○ 週に1日または、月に2~3日平日以外の開館時間を延長してほしい。軽食(パン、サンドウィッチ)や飲料(コーヒー等)の販売場所を検討したらどうですか?

○ 開館時間を平日は午前8:20からにしてほしい。子供を送ったついでに寄りたい。平日夜は使用しない19時でいいのではないかな...

【返却ポスト、受取窓口】

○ ネットや受取窓口での未所蔵書籍の予約を可能にすること。

○ 返却することができる機械をとりいれて下さい。

○ 新しい図書の予約や受取りを受取窓口でもできるようにしてほしいです。

【待ち時間(閲覧・予約)】

○ 予約資料について、人気のものは実際に借りられるまで何か月も待つため、所蔵数を増やして頂けると嬉しいです。

○ 雑誌の取扱い館が固定されていて(読みたい雑誌が普段利用している図書館外の取扱いのため)早い時期に読めないのが残念です。・人気のある本・CDは、予約を入れてからの待機期間が長くなり、予約点数が足りなくなり増やしてほしいと思うことがある。・学校の振替休日(多くの場合、月曜日)に開館しているとありがたいです。・配布されているお知らせ、おたよりの数が多くて、ありがたいのですが、「ずらし置き」で情報がうもれてしまっているものもあり、改善してほしいです。(南大泉図書館のようなラック型だと目が行き届くように思います)

○ 予約待ちの本の場合、なかなか順番が回って来ない事があるので返却期限などを守るよう館内にも表示したりなどして呼びかけてほしい。(特に児童書など)

【館内温度、騒音、におい】

○ 新聞をめくる音がいつも気になる。

【アンケート内容】

○ P2II 問7(マナー)に関して、1年度で返却期限を守らない人が年間利用者中何人、何割存在するか、統計資料があれば、提供し問い掛けしたらより回答しやすい。2併せて本の損傷等統計資料も同様12により図書館が併せて訴える事が出来るのでは?

○ 問3で情報発信について、利用者からの声およびその回答とありますので、このアンケートの自由意見でも、回答出来るものについては積極的に回答をお願いします。

○ 大泉図書館にも、オンラインデータベース専用端末の設置をお願いします。

○ 練馬区でも、ナクソス・ミュージック・ライブラリーを導入してその代わりにロック、ポップスのCDを充実してください。

○ 飲食コーナーの自販機をカップ式のタイプにして販売価格を安くしてください。

○ OPACのエルシエロは、次の更新には別のシステムに変えてください。

○ 民間のサービス業では、営業時間短縮が進んでいますが練馬区立図書館は税金で運営しているので、区民が70万人にいてこのアンケートの回答者はわずか5千人程度です。開館時間の延長を希望する利用者が、予約資料の受取りだけなのか、それとも施設を利用するためなのか、きちんと分析して、判断してください。

安易に開館時間を延ばすのではなく、税金を投入しているので費用対効果も考慮してください。ちなみに私は、開館時間が減ってもかまわないので、その分資料費を増やして蔵書を多くしていただきたいです。

○ このアンケートの項目 II は、内容によっては、満足度では回答しづらいものもあるので次回は設問を変えてください。また、このアンケートの結果についてですが、昨年のデータを見ますと、たとえば項目 II の貸出し点数について、満足していない人が回答者 5268 人中 195 人の約 3.7%ですが、項目 III の図書館に望むことでは、貸出し冊数を増やすが、回答者 4792 人中、383 人の約 8%で、同じ内容について、同じ人が回答しているのに結果に違いがあります。サービス内容に反映させるアンケートなので、次回は、設問方法などを変えてください。

○ このアンケートを練馬区立図書館のホームページでも回答出来るようにお願いします。

○ 教育要覧の資料によると図書館の個人利用登録者数が平成 27 年は 23.0 万人で、平成 28 年は、22.2 万人で、1 年間で 8 千人も利用者が減少しています。区職員は、このアンケートの結果が図書館に対して、概ね満足と安心しないで、危機感をもってサービス内容の改善に努めてください。

○ 発売前の新刊予約については、正式な書誌データが出来る前の時点で予約件数が 20 件を超える資料は、雑誌と同じように、1 か月間は、館内閲覧のみにして、話題の本も、新着棚に配架して、多くの利用者の目に留まるようにしてください。

○ 予約件数が多い資料は、複本を購入する際には一定の割合で何冊かは、禁帯資料にしてください。

話題の本が発売から一年の以上も、図書館の棚にたらないのはとても寂しいので。

○ 貸出し期間を 3 週間にする代わりに、予約資料の取置き期間を廃止して、資料が到着してから、3 週間後の日付で返却日を強制的に設定します。このメリットは、予約待ちのない資料については最大で 3 週間取置きが出来て、また、少し手間が掛かりますが予約資料を一度借りて、その場ですぐに返却して、借り直せば、(再貸出)3 週間借りることが出来ることです。デメリットは、予約待ちのある資料については、取置き期間が長くなるとその分、貸出し期間が短くなることです。

【駐車場、駐輪場】

○ 一般向けの駐車場が欲しいです。お願い致します。

○ 駐車スペースを短時間(10 分)なら誰でも利用できるようにしてほしい。返却と受取りだけの時、本が大量で車で行きたい。1 台分は 10 分だけ健常者も使いたい。

【その他】

○ 概ね上記各問の行間に書きました。83 才の高齢ですが、読書をひとつの生き甲斐にしております。

パソコンで検索するとき座れないのは苦痛です。

○ ていねいな対応で、利用させていただいております。年金生活ですので、好きな本がたくさん読めるのでありがたく思っています。

○ 現状で十分と思われま。

○ 新座の者ですが、利用させていただき、有難く思っています。

○ 利用回数の多い書籍等の紹介コーナー。

○ 今までの様に続けて下さい。とても楽しい思いです。

31 大泉図書館

○ 大変お世話になっております。見本にして、田舎(秋田)に帰ってアドバイスしています。

○ 現状に満足しています。子供の頃から利用させて頂いており、とても感謝しております。大変な業務だとは思いますが、これからも頑張りたいと思っています。ただ、もし可能であれば、15 冊程お借り出来る様になると、とても嬉しいのです。

○ 共働き家庭でも幼児に読みきかせに参加させてあげたい。保育園が終る平日遅め夕方にやってほしい。1 度平日 15:00 位の読みきかせで忍者の絵本を上手に読んでくれたお姉さんにまた読んでもらいたがっているけど、平日 15:00 はなかなか連れてこれられない。

○ いつも大変ありがたく活用させて頂いています。今後共よろしくお願いします。

○ 藤沢周平コーナーでなく、住んでいた所に記念館があったら良い!

○ 学校の調べ学習に対する相談に対し、適切なアドバイス、本の紹介をしていただきたい。ネット検索以外の本との出会いを大切にしたい。

○ 図書館が近いので、とても助かります。ありがとうございます。

○ いつも気持ちよく利用させていただきありがとうございます。

○ 時々、思い出したように図書館に出かけています。行くと、ためになることばかり刺激になります。

ほっともします。また近日中に来ようという気持ちで後にしています。ご年配の方が多いためか梅雨季は臭い(加齢臭)がきついのが気になります。

○ 私と同年の大泉図書館、幼少より利用しています。小さい頃、新刊の本を購入希望にいられたことがありました。絵本のまるいコーナーが好きでした。これからも利用します。

○ イベントはおりがみや身近で楽しめる小物作りがあると楽しいと思いました。スワロスキー作り。

○ 新着図書の紹介などを希望します。新座市在住者にも利用させていただいてありがとうございます。

○ 何となく変わりばえがしない。