

令和2年11月実施  
練馬区立図書館利用者  
アンケート  
練馬図書館集計結果

令和3年3月

練馬区立図書館

練馬区立図書館利用者アンケート

実施期間：令和2年11月7日から11月23日まで

アンケート用紙配布回収場所：練馬区立練馬図書館

合計回答人数： 666 人

【注釈】

- (1) 資料内の構成比率は、端数処理を行っているため、合計が100%とならない場合があります。
- (2) 自由意見については、原則としていただいたご意見をありのまま掲載しています。個人の意見であり区の見解ではありません。また、記載内容をわかりやすくするなど、文章を整理して掲載させていただく場合があります。ご了承ください。

## I. 回答者について

## (1)住所(町名)

	回答人数	割合
旭丘	-	-
旭丘 1 丁目	1人	0.2%
旭丘 2 丁目	-	-
小竹町	1人	0.2%
小竹町 1 丁目	1人	0.2%
小竹町 2 丁目	-	-
栄町	1人	0.2%
羽沢	1人	0.2%
羽沢 1 丁目	-	-
羽沢 2 丁目	-	-
羽沢 3 丁目	-	-
豊玉上	-	-
豊玉上 1 丁目	-	-
豊玉上 2 丁目	9人	1.4%
豊玉中	1人	0.2%
豊玉中 1 丁目	6人	0.9%
豊玉中 2 丁目	12人	1.8%
豊玉中 3 丁目	23人	3.5%
豊玉中 4 丁目	33人	5.0%
豊玉南	1人	0.2%
豊玉南 1 丁目	7人	1.1%
豊玉南 2 丁目	7人	1.1%
豊玉南 3 丁目	25人	3.8%
豊玉北	-	-
豊玉北 1 丁目	6人	0.9%
豊玉北 2 丁目	9人	1.4%
豊玉北 3 丁目	10人	1.5%
豊玉北 4 丁目	18人	2.7%
豊玉北 5 丁目	30人	4.5%
豊玉北 6 丁目	23人	3.5%
中村	1人	0.2%
中村 1 丁目	24人	3.6%
中村 2 丁目	18人	2.7%
中村 3 丁目	3人	0.5%
中村南	-	-
中村南 1 丁目	32人	4.8%
中村南 2 丁目	4人	0.6%
中村南 3 丁目	3人	0.5%
中村北	2人	0.3%
中村北 1 丁目	23人	3.5%
中村北 2 丁目	8人	1.2%
中村北 3 丁目	1人	0.2%
中村北 4 丁目	-	-
桜台	2人	0.3%
桜台 1 丁目	11人	1.7%
桜台 2 丁目	12人	1.8%
桜台 3 丁目	2人	0.3%
桜台 4 丁目	17人	2.6%
桜台 5 丁目	13人	2.0%
桜台 6 丁目	9人	1.4%
練馬	1人	0.2%
練馬 1 丁目	7人	1.1%
練馬 2 丁目	20人	3.0%
練馬 3 丁目	3人	0.5%
練馬 4 丁目	10人	1.5%
向山	1人	0.2%
向山 1 丁目	-	-
向山 2 丁目	7人	1.1%
向山 3 丁目	6人	0.9%
向山 4 丁目	-	-
貫井	-	-
貫井 1 丁目	1人	0.2%
貫井 2 丁目	-	-
貫井 3 丁目	6人	0.9%

	回答人数	割合
貫井 4 丁目	1人	0.2%
貫井 5 丁目	-	-
錦	-	-
錦 1 丁目	1人	0.2%
錦 2 丁目	-	-
氷川台	-	-
氷川台 1 丁目	-	-
氷川台 2 丁目	-	-
氷川台 3 丁目	1人	0.2%
氷川台 4 丁目	2人	0.3%
平和台	-	-
平和台 1 丁目	-	-
平和台 2 丁目	-	-
平和台 3 丁目	-	-
平和台 4 丁目	-	-
早宮	-	-
早宮 1 丁目	5人	0.8%
早宮 2 丁目	-	-
早宮 3 丁目	14人	2.1%
早宮 4 丁目	-	-
春日町	-	-
春日町 1 丁目	-	-
春日町 2 丁目	-	-
春日町 3 丁目	-	-
春日町 4 丁目	-	-
春日町 5 丁目	1人	0.2%
春日町 6 丁目	1人	0.2%
高松	-	-
高松 1 丁目	-	-
高松 2 丁目	-	-
高松 3 丁目	-	-
高松 4 丁目	-	-
高松 5 丁目	-	-
高松 6 丁目	-	-
北町	-	-
北町 1 丁目	-	-
北町 2 丁目	-	-
北町 3 丁目	-	-
北町 4 丁目	-	-
北町 5 丁目	-	-
北町 6 丁目	-	-
北町 7 丁目	-	-
北町 8 丁目	-	-
田柄	-	-
田柄 1 丁目	-	-
田柄 2 丁目	-	-
田柄 3 丁目	-	-
田柄 4 丁目	-	-
田柄 5 丁目	-	-
光が丘	-	-
光が丘 1 丁目	-	-
光が丘 2 丁目	-	-
光が丘 3 丁目	-	-
光が丘 4 丁目	-	-
光が丘 5 丁目	-	-
光が丘 6 丁目	-	-
光が丘 7 丁目	1人	0.2%
旭町	-	-
旭町 1 丁目	-	-
旭町 2 丁目	-	-
旭町 3 丁目	-	-
土支田	-	-
土支田 1 丁目	-	-
土支田 2 丁目	-	-

	回答人数	割合
土支田 3 丁目	-	-
土支田 4 丁目	-	-
富士見台	-	-
富士見台 1 丁目	1人	0.2%
富士見台 2 丁目	-	-
富士見台 3 丁目	2人	0.3%
富士見台 4 丁目	-	-
南田中	-	-
南田中 1 丁目	-	-
南田中 2 丁目	-	-
南田中 3 丁目	-	-
南田中 4 丁目	-	-
南田中 5 丁目	-	-
高野台	-	-
高野台 1 丁目	-	-
高野台 2 丁目	1人	0.2%
高野台 3 丁目	-	-
高野台 4 丁目	-	-
高野台 5 丁目	-	-
谷原	-	-
谷原 1 丁目	-	-
谷原 2 丁目	-	-
谷原 3 丁目	-	-
谷原 4 丁目	-	-
谷原 5 丁目	-	-
谷原 6 丁目	-	-
三原台	-	-
三原台 1 丁目	-	-
三原台 2 丁目	-	-
三原台 3 丁目	-	-
石神井町	-	-
石神井町 1 丁目	-	-
石神井町 2 丁目	-	-
石神井町 3 丁目	-	-
石神井町 4 丁目	-	-
石神井町 5 丁目	-	-
石神井町 6 丁目	-	-
石神井町 7 丁目	1人	0.2%
石神井町 8 丁目	1人	0.2%
石神井台	-	-
石神井台 1 丁目	-	-
石神井台 2 丁目	-	-
石神井台 3 丁目	-	-
石神井台 4 丁目	-	-
石神井台 5 丁目	-	-
石神井台 6 丁目	-	-
石神井台 7 丁目	-	-
石神井台 8 丁目	-	-
下石神井	-	-
下石神井 1 丁目	-	-
下石神井 2 丁目	-	-
下石神井 3 丁目	-	-
下石神井 4 丁目	-	-
下石神井 5 丁目	-	-
下石神井 6 丁目	-	-
東大泉	-	-
東大泉 1 丁目	-	-
東大泉 2 丁目	-	-
東大泉 3 丁目	-	-
東大泉 4 丁目	1人	0.2%
東大泉 5 丁目	-	-
東大泉 6 丁目	-	-
東大泉 7 丁目	-	-
西大泉	-	-

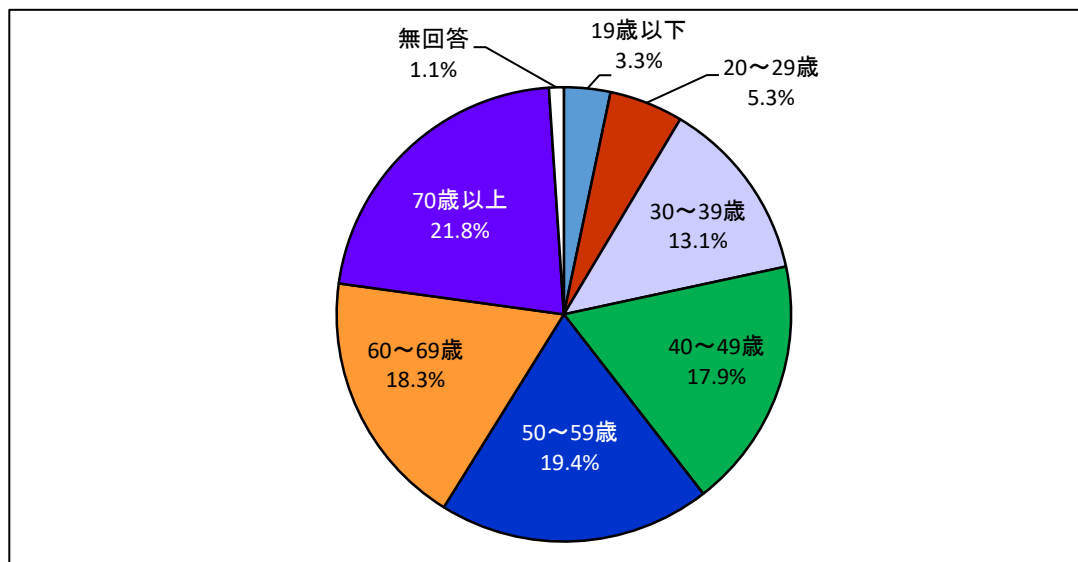
	回答人数	割合
西大泉 1 丁目	-	-
西大泉 2 丁目	-	-
西大泉 3 丁目	-	-
西大泉 4 丁目	1人	0.2%
西大泉 5 丁目	-	-
西大泉 6 丁目	-	-
西大泉町	-	-
南大泉	-	-
南大泉 1 丁目	-	-
南大泉 2 丁目	-	-
南大泉 3 丁目	-	-
南大泉 4 丁目	1人	0.2%
南大泉 5 丁目	-	-
南大泉 6 丁目	-	-
大泉町	-	-
大泉町 1 丁目	-	-
大泉町 2 丁目	-	-
大泉町 3 丁目	-	-
大泉町 4 丁目	1人	0.2%
大泉町 5 丁目	-	-
大泉町 6 丁目	-	-
大泉学園町	2人	0.3%
大泉学園町 1 丁目	-	-
大泉学園町 2 丁目	-	-
大泉学園町 3 丁目	-	-
大泉学園町 4 丁目	-	-
大泉学園町 5 丁目	-	-
大泉学園町 6 丁目	1人	0.2%
大泉学園町 7 丁目	-	-
大泉学園町 8 丁目	-	-
大泉学園町 9 丁目	-	-
関町北	-	-
関町北 1 丁目	-	-
関町北 2 丁目	-	-
関町北 3 丁目	-	-
関町北 4 丁目	-	-
関町北 5 丁目	-	-
関町南	-	-
関町南 1 丁目	-	-
関町南 2 丁目	-	-
関町南 3 丁目	-	-
関町南 4 丁目	-	-
上石神井南町	-	-
立野町	-	-
上石神井	-	-
上石神井 1 丁目	-	-
上石神井 2 丁目	-	-
上石神井 3 丁目	-	-
上石神井 4 丁目	-	-
関町東	-	-
関町東 1 丁目	1人	0.2%
関町東 2 丁目	-	-
練馬区在住 その他	79人	11.9%
【区内合計】	592人	88.9%

板橋区	-	-
中野区	34人	5.1%
杉並区	8人	1.2%
豊島区	3人	0.5%
西東京市	4人	0.6%
武蔵野市	2人	0.3%
和光市	1人	0.2%
新座市	1人	0.2%
朝霞市	-	-
その他	5人	0.8%
【他市区合計】	58人	8.7%

【未記入】	16人	2.4%
合計	666人	100.0%

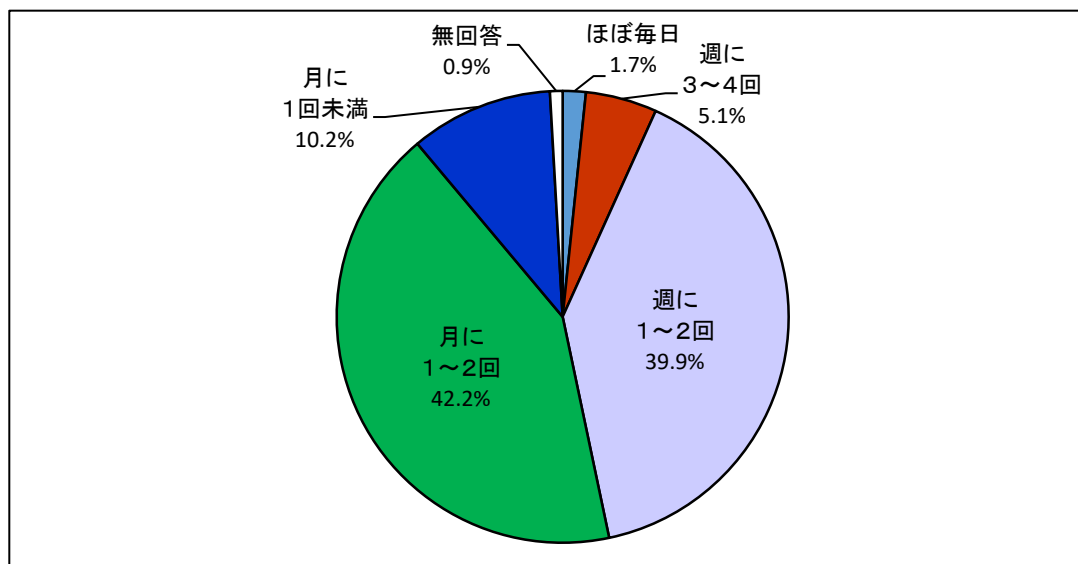
## (2)年代

	19歳以下	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	無回答	合計
回答数	22人	35人	87人	119人	129人	122人	145人	7人	666人
割合	3.3%	5.3%	13.1%	17.9%	19.4%	18.3%	21.8%	1.1%	100.0%



## (3)練馬図書館を利用する頻度

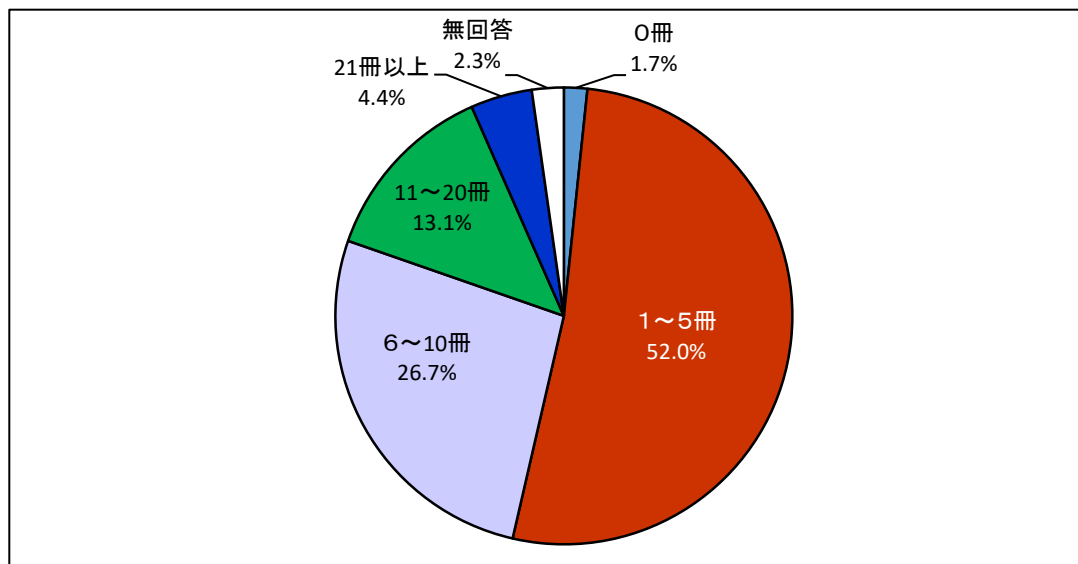
	ほぼ毎日	週に3～4回	週に1～2回	月に1～2回	月に1回未満	無回答	合計
回答数	11人	34人	266人	281人	68人	6人	666人
割合	1.7%	5.1%	39.9%	42.2%	10.2%	0.9%	100.0%



## (4) 1か月に図書館資料を借りる冊数・点数

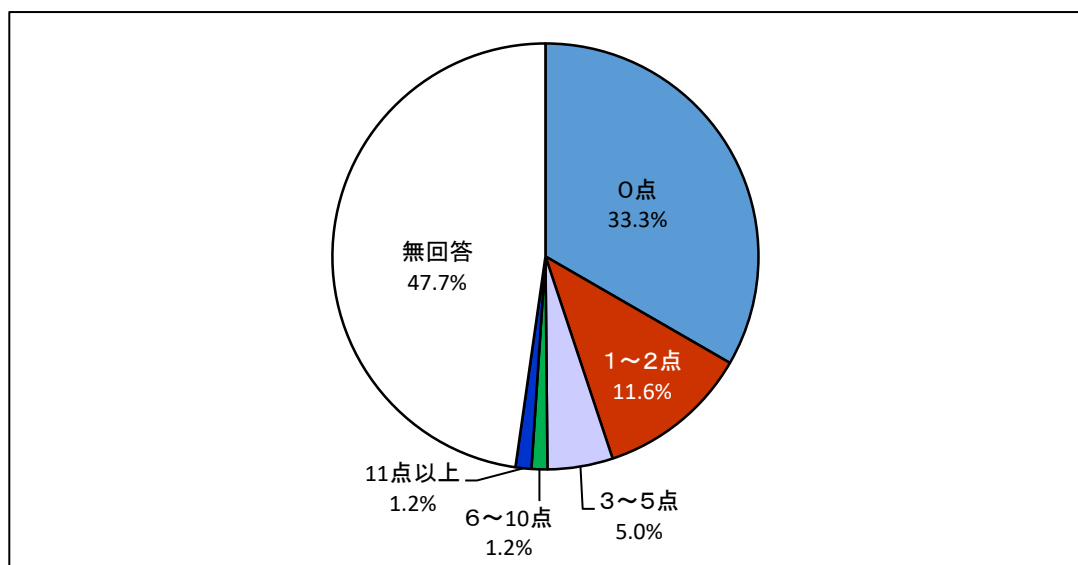
## 【本】

	0冊	1～5冊	6～10冊	11～20冊	21冊以上	無回答	合計
回答数	11人	346人	178人	87人	29人	15人	666人
割合	1.7%	52.0%	26.7%	13.1%	4.4%	2.3%	100.0%



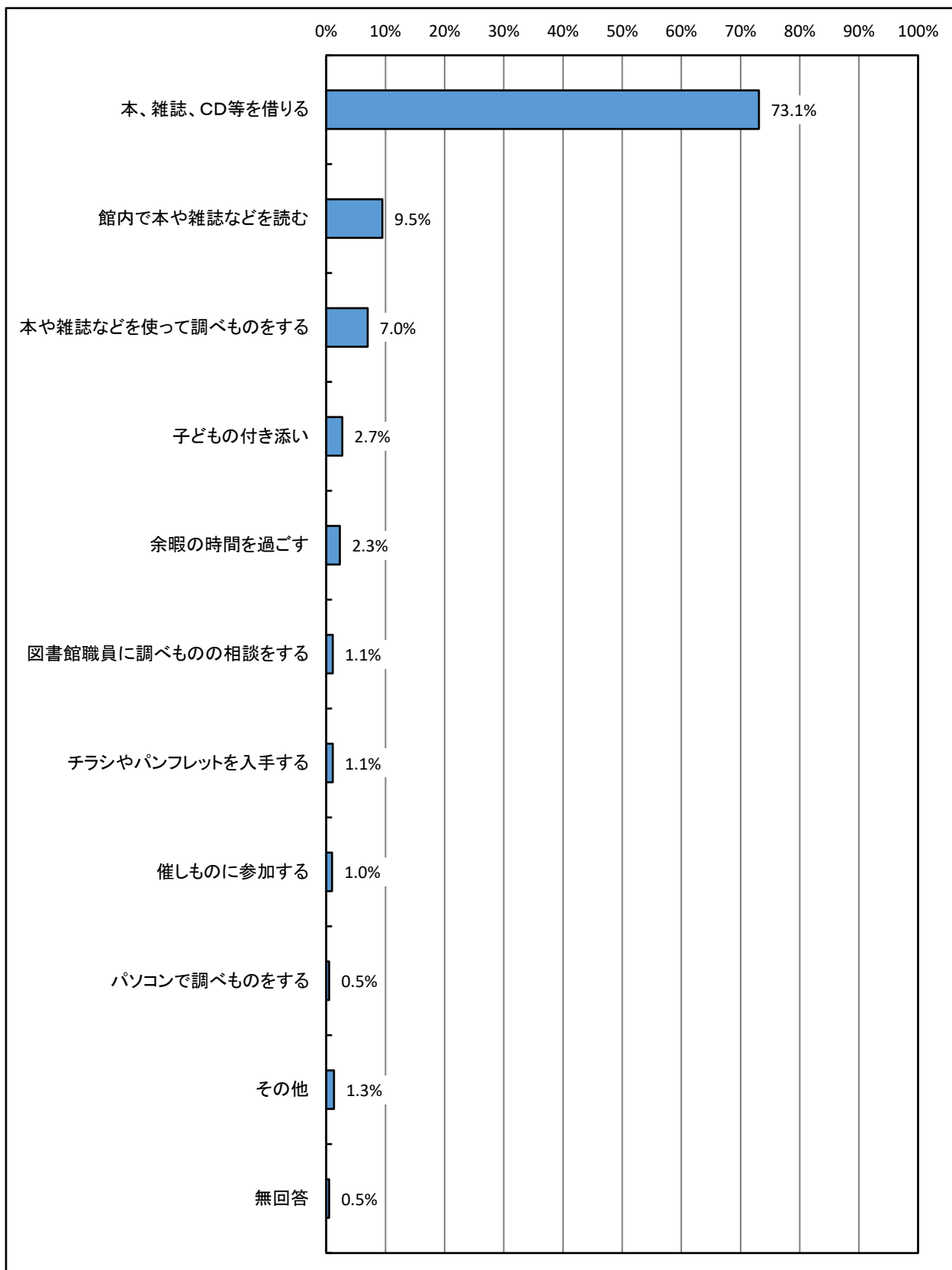
## 【CD等】

	0点	1～2点	3～5点	6～10点	11点以上	無回答	合計
回答数	222人	77人	33人	8人	8人	318人	666人
割合	33.3%	11.6%	5.0%	1.2%	1.2%	47.7%	100.0%



## (5)練馬図書館を利用する目的【回答数 666 人】

※複数意見の回答者がいるため、合計が100%を超えています。



※グラフは、回答数が多い順に並び替えをしています。(その他、無回答は除く)

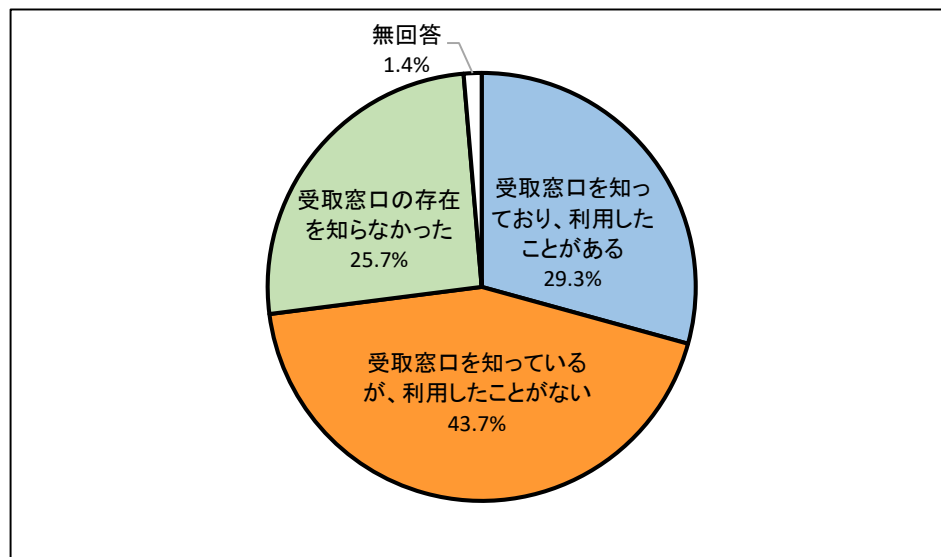
(5)練馬図書館を利用する目的(その他自由意見)

- 生命を豊かにすること。
- 図書館内の喫茶店へ行く。
- 本を借りて帰る。
- 新情報の分析。
- 会議会利用。
- 障害者支援。
- 予約してた本を受け取りに。
- W i F i 利用。
- 新聞をよむ。
- 本に興味を持たせるため。



## (6) 図書館資料受取窓口の利用

	受取窓口を知っており、 利用したことがある	受取窓口を知っている が、利用したことがない	受取窓口の 存在を知らなかった	無回答	合計
回答数	195人	291人	171人	9人	666人
割合	29.3%	43.7%	25.7%	1.4%	100.0%

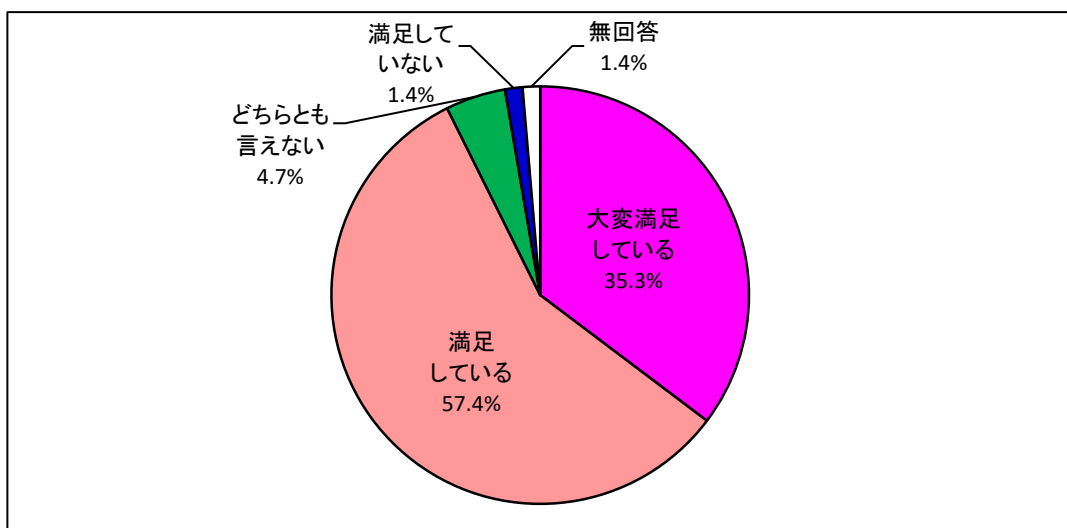


## Ⅱ. アンケート項目

### (1) 開館日について

練馬図書館は、年末年始と週1回程度の休館日を除き、開館しています。

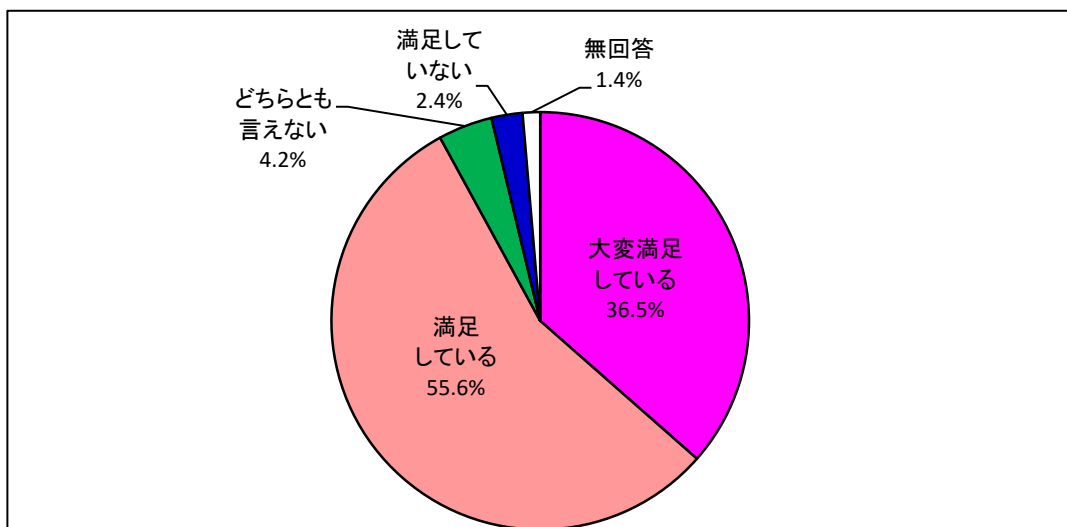
	大変満足 している	満足 している	どちらと も 言えない	満足して いない	無回答	合計
回答数	235人	382人	31人	9人	9人	666人
割合	35.3%	57.4%	4.7%	1.4%	1.4%	100.0%



### (2) 開館時間について

練馬図書館は、平日は午前9時から午後8時まで、土日・祝日は午前9時から午後7時まで開館しています。

	大変満足 している	満足 している	どちらと も 言えない	満足して いない	無回答	合計
回答数	243人	370人	28人	16人	9人	666人
割合	36.5%	55.6%	4.2%	2.4%	1.4%	100.0%



※満足していない理由

(1)開館日について

- コロナ対策で休館にしすぎていたと思う。
- 年中無休がいい。
- 開館日を増やして。
- 中野区は休みが少ない。
- できれば毎日開いて頂けた方が、予約本を受け取れるのでありがたいです。
- 休館日がなければいい。
- 12月上旬にも休みがあつて年末年始に近い。

※満足していない理由

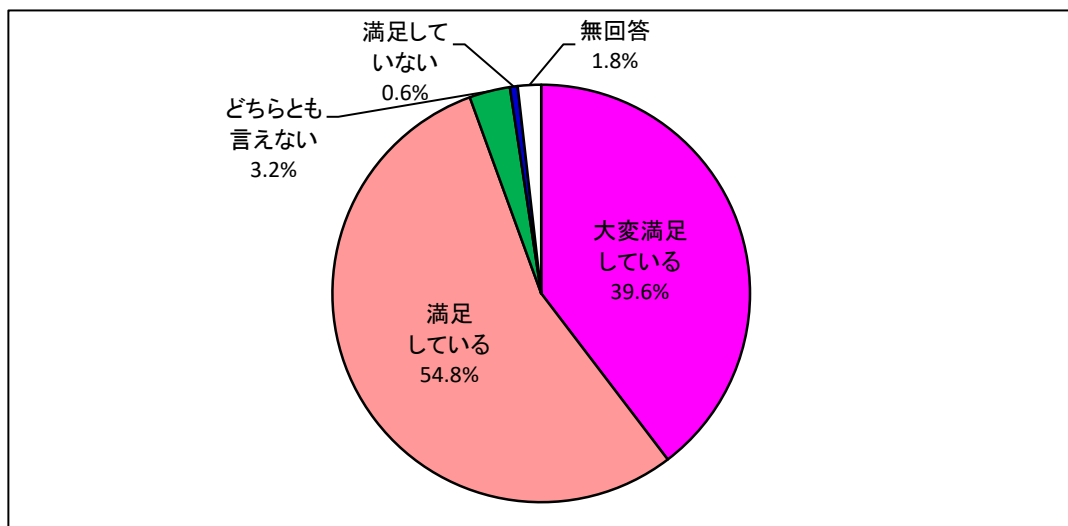
(2)開館時間について

- 9 : 00までしてほしい。
- もう 1 時間遅らせてほしい。
- できれば平日午後 9 時までだと有難いです。
- 9 時閉館ならありがたい。
- 土・日も 8 : 00 p mまで開館だと助かる。
- 朝早くか夜をもう少し遅くしてもいいのでは？と思う（中野は午後 9 時まで）。
- 閉館時間が早い。
- 毎日午後 8 時まで開いてほしい。
- 祝日も 8 時位までがよい。
- 土、日祝休日も 8 時までやってほしい。
- 夜 9 時まで開館してほしい。
- 仕事の都合上、もう少し遅くまで開いているとうれしい。（無理だと思いますが）
- もう少し遅くまで。

## (3) 貸出点数について

図書館資料は、本・雑誌・紙芝居・CD・カセットテープ・レコードは合わせて15点、映像資料(ビデオテープ・DVD)は2点、布の絵本は2点まで借りることができます。

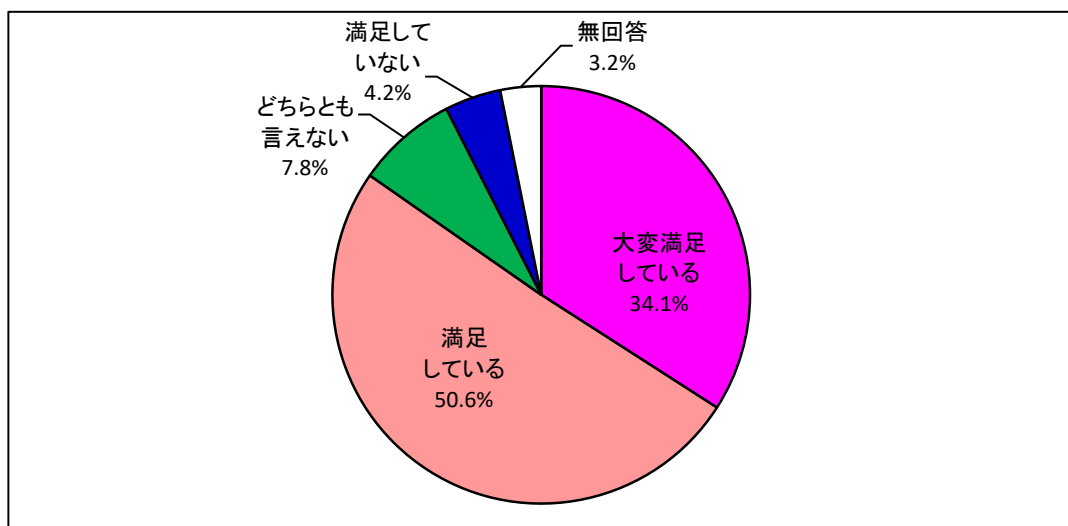
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	264人	365人	21人	4人	12人	666人
割合	39.6%	54.8%	3.2%	0.6%	1.8%	100.0%



## (4) 予約点数について

図書館資料は、貸出点数と同じ数まで予約することができます。

	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	227人	337人	52人	29人	21人	666人
割合	34.1%	50.6%	7.8%	4.4%	3.2%	100.0%



※満足していない理由

(3)貸出点数について

- もう少し借りたいと思ってしまう。(20冊ぐらい)
- DVDが少ない。

※満足していない理由

(4) 予約点数について

- 少ない。
- 予約点数がすぐに埋まってしまう。
- なかなかかりることができない本があり、予約しても時間がかかり、他の本が予約しにくい。
- すぐ、上限に達してしまいます。
- もう少し数が欲しい。20点ぐらい。
- 待ちが多い場合、予約少に限られる もう少し多くてもよい。
- 予約待ちが多いと予約が出来ない。
- 50番目などがあると、実質的に貸りる本が少なくて。
- 練馬は人気のある図書の待ち人数が多く、なかなか回ってこない。
- 点冊数を増やしてほしい。
- 遅れが多数なので20点でも不足の可能性。
- 人気の図書は予約待ちが長いのももう少し予約数を多くしてほしい。
- 予約制限がなければいい。
- 増やしてほしい。
- もう少し増やしてほしい。
- 予約している人が多いものを予約すると、他に予約できる点数が少なく不便なため。
- 貸出点数と同じ。
- なかなか予約が読みたい本が多くて実現されず。
- 予約待ちが多く15点では少ない。
- 一年以上前に予約したのもまだ来ていないので、常に15冊の予約で一杯です。
- 他区では20点の所もあるので。
- 長期間待っている資料があると、他に予約できるものが少ないから。
- 待ち人数が多い場合、予約点数がいっぱいだとなかなか新たに予約できないため。
- 予約待ちの状態が長いので、可能ならば貸出点数よりも多く予約できると嬉しいです。（予約待ちの場合のみ）
- 予約点数は15点でも良いが、検索した本の名を「次に読みたい本」リストに登録できるようにしてほしい。
- 人気のある本は、既に予約している人が、大勢いる。

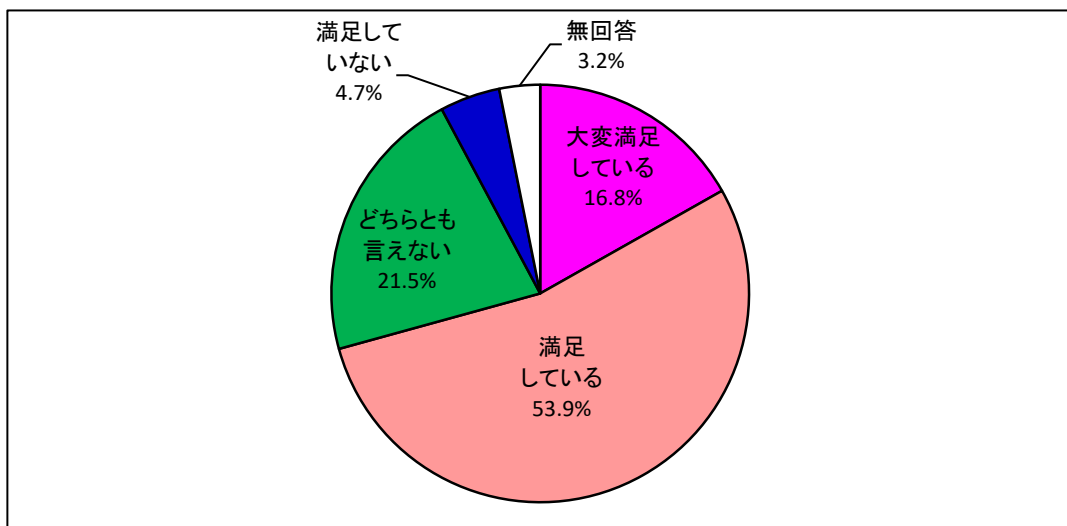
● 足りない。



## (5) 館内設備・バリアフリーについて

椅子・ベンチ・机などの数や清潔さ、閲覧席などの明るさ、障害のある方や高齢者、乳幼児をお連れの方にとっての利用のしやすさについてはいかがですか。

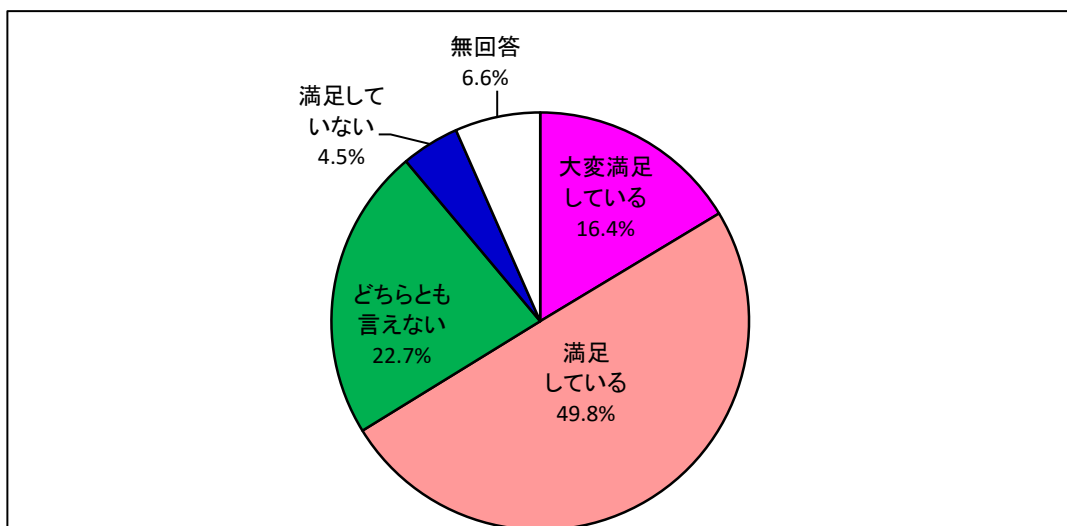
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	112人	359人	143人	31人	21人	666人
割合	16.8%	53.9%	21.5%	4.7%	3.2%	100.0%



## (6) 設置機器について

利用者パソコン、館内検索・予約機、自動貸出機の使いやすさや、各機器の設置台数についてはいかがですか。

	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	109人	332人	151人	30人	44人	666人
割合	16.4%	49.8%	22.7%	4.5%	6.6%	100.0%



※満足していない理由

(5)館内設備・バリアフリーについて

- 机が少ない。
- 机の数が少ないと思います。
- むれティッシュが必要。
- 机やイスが満席のことが多いため。
- 全体的に狭い（もっと広くて蔵書数の多い図書館を望む）。
- 席が少ない。
- イスが、少ない。
- （練馬図書館）読む席が少ない。3密のように間隔がない。子供の読む席が狭い。
- 本を読む席が少ない。学生が勉強しているのに使用している席を減らしてほしい。
- 狭い。下段の本の背表紙がよく見えない。
- 席によっては照明がやや暗いと思う。
- 中野区などと比べて閲覧席が少なく常に満席気味である。
- いつも満席（ソファなど）のようなので、できればもう少し数を増やして頂きたいです。
- 席が足りない。
- 席が空いていない事が多い。
- 練馬図書館は狭い！席が少く、今回のような場合絶対数が足りないことは明白！！
- 椅子が少なく、読むところがない。
- 公園側のドアも自動化してほしい。幼児一人で入れない。
- 閲覧席が少ない。
- ちょっと腰掛けられる椅子が少ない。
- 設置場所がよくないところが多い。
- 机が少ない。
- コロナで席が減った。
- 清潔感がない。
- トイレに行く通路が狭く、双子のベビーカーが通らない場面を見たので。
- 椅子、ベンチが少ない。少々暗い。（最近の図書館はすごく気持ち良い空間の所もある他県）
- もうすこし座れるスペースが欲しい。

※満足していない理由

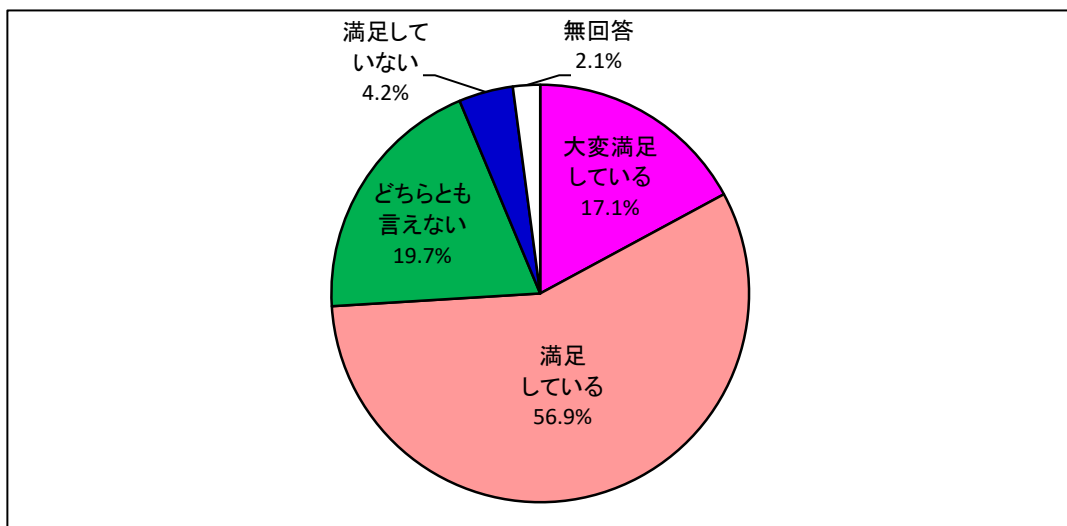
(6)設置機器について

- 台数が少ない。
- 大変使い勝手が悪いしすぐに最初に戻るシステムになっているから不便。
- 利用者パソコンの台数を増やしてほしい。
- 台数を増やしてほしい。
- 持ち込みP Cの利用可能な席を増やしてほしい。
- 検索が使いにくい。
- 制限されているから。
- 使い方がわからない。
- 検索機が少ない、使い方が分からない、分かりにくい。
- 検索機がもっとあればいいと思う時がある。
- 検索機が不足。板橋式の検索図書のリストプリンターの設置希望。
- 練馬図書館は狭い！席が少く、今回のような場合絶対数が足りないことは明白！！絶対数が少ない！利用者数（潜在も含め）対のバランスを考えているのか疑問！！
- アルコールスプレーを置いてほしい。
- W E Bシステムが不便、様々な点で。
- 使える台数が少ない。
- キーボードにカバーがあって押しにくい。
- あと2台位はほしい。
- 他の館にある消毒機があると良いと思います。
- 画面が理解しにくい。
- 少々台数が少なく感じる。
- 館内検索機の使い方が分かりづらい。
- P C少ない。時間短かい。

## (7) 利用者のマナーについて

館内は静かに利用する、本は大切に扱う、返却期限を守るなどといった練馬図書館利用者のマナーについてはいかがですか。

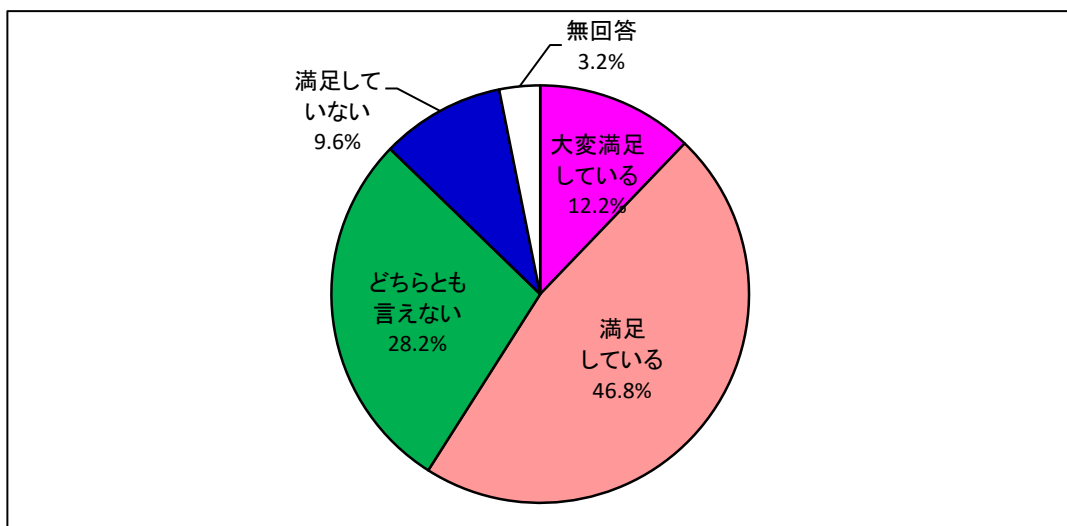
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	114人	379人	131人	28人	14人	666人
割合	17.1%	56.9%	19.7%	4.2%	2.1%	100.0%



## (8) 所蔵資料について

読書や調べものなどでお求めの資料や、新刊の本、話題の本などの所蔵についてはいかがですか。

	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	81人	312人	188人	64人	21人	666人
割合	12.2%	46.8%	28.2%	9.6%	3.2%	100.0%



※満足していない理由

(7)利用者のマナーについて

- ややうるさい人が多い。
- 特に子供コーナーでの大声での会話、走り回る e t c 職員が見て見ぬフリ。
- 他の利用者が雑誌の切り抜きをしているようで困る。
- 本を大切にしない利用者がいると思われる。
- 老人が大声で不必要な会話をしている。
- 子どもの声がうるさい、時がある。←親に問題あり？老人が寝ている。
- 新聞コーナーで長期利用者が多く、読めない。
- 子供の本は汚れが多い。
- 不審な人が時々いる。
- パソコンを持ち込んでの利用しないため、我が物顔で利用している人が多い。
- 子供がうるさい。
- におう人がいる。
- 新聞を読んでいる人がカサカサうるさい。もっと周囲に気をつかうべき。
- 高齢者のケータイのマナーモードオフが多いと思う。今日も2人鳴っていた。
- 返却期限の延長をパソコンなどから出来ると良いのですが。
- 書きこみ、折れ目などが目立つ。
- 時々、本を折っていたり、汚したりしている方がいる。
- 汚れがあっても気づいていない。
- 汚れが目立つ。
- 本が汚いものが多い。
- 迷惑な利用者がいるから。
- 予約図書／雑誌に延滞が多く発生して順番×2 w e e k s よりはるかに待たされることがある。

※満足していない理由

(8)所蔵資料について

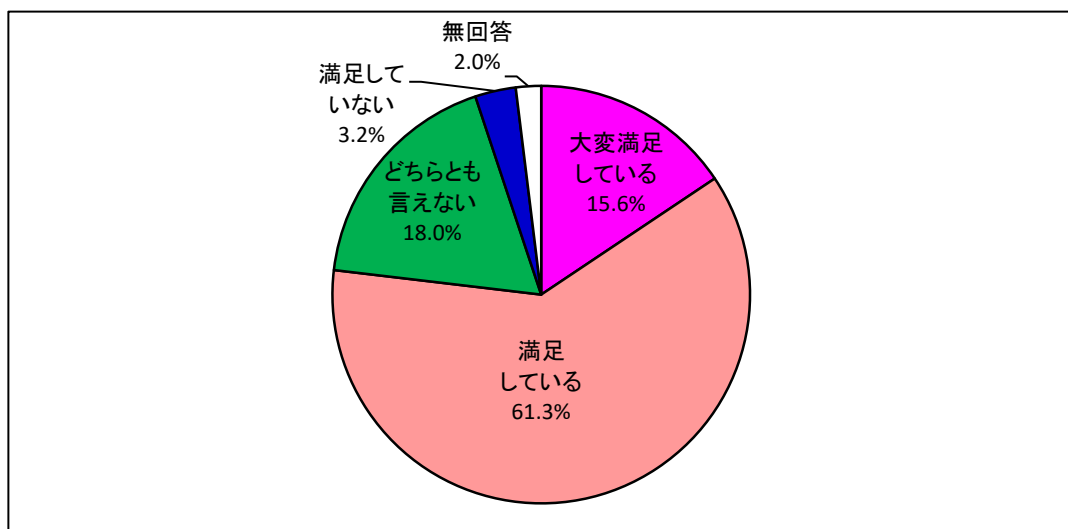
- 専門書が少ない。光が丘まで足を運ぶ事が多い。
- 新刊等借りれない。
- 新刊コーナーを増して照会を。
- 希望する書籍が無い時が多い。
- 新刊の本がすぐ読めない。
- 古くて汚ない本が多く新刊本が少なすぎ。
- 法律系は他の区立図書館に比べて所蔵数、種類が少ないようです。
- 若者向けの雑誌をもっと置いてください。
- 『鬼滅の刃』があつて、新井白石の著作が一冊もないというのはいかなものか。
- 新刊本が少ない。
- 年のせいで低い位置の本の出し入れが一寸苦勞します。
- 図鑑の貸出を増やしてほしい。
- 雑誌が、少なく思う。
- キーワードに関係ない本が引っかかり過ぎている。
- 当然あるべきだと思う本（有名な作家）がない。
- 新刊の購入がとても遅いと感じる。
- 新刊の入庫がおそい。
- 新刊、人気本が少ない。
- もっと増やしてほしい。
- 古すぎて役立てず。
- ほしい本よみたい方ほとんど他からの取り寄せになるのでがんばってほしい。
- 研究書や論文集も置いてほしい。
- 予約数がとても多い本もあるので、数を増やして頂けたら…と思うことがあります。練馬図書館の蔵書数も少ないと思います。
- どういう基準で所蔵を決めるのか示してほしい。
- 読みたい本（主に文庫本）が少ない。
- 各館に十分に揃っていないと思う。

- 女性向、雑誌を多く置いてほしい。
- 大田区では、もっとたくさん本があり、はやく手もとに届く。（今は利用していないが）予約しても一年後とかはちょっといやだ。
- 汚れのひどい本が多い。
- 個人的には、デザインに関連する書籍・雑誌を増やしてほしいです。
- 少ない。
- ジャンルの片寄り、蔵書数が少ない。
- 読みたい本がない時がある。
- 新しい本、話題の本の所蔵が少なく、予約しても順番がまわってこない。
- ある項目についての関連書籍について尋ねても要領を得ない。
- 書数（冊数）が少ない。
- 新刊の本がない（予約できない）。
- 雑誌の種類が少ない。
- 予約してから借りるまで半年以上かかっている。
- 平和台が良いです。読みたい本が少ない、女性生活（料理、インテリア、くらし）が少ない、文庫が少ない。
- 新刊の本、話題の本がないことがある。

## (9) 管理・保存状態について

練馬図書館資料の管理・保存状態(傷みや汚れなど)についてはいかがですか。

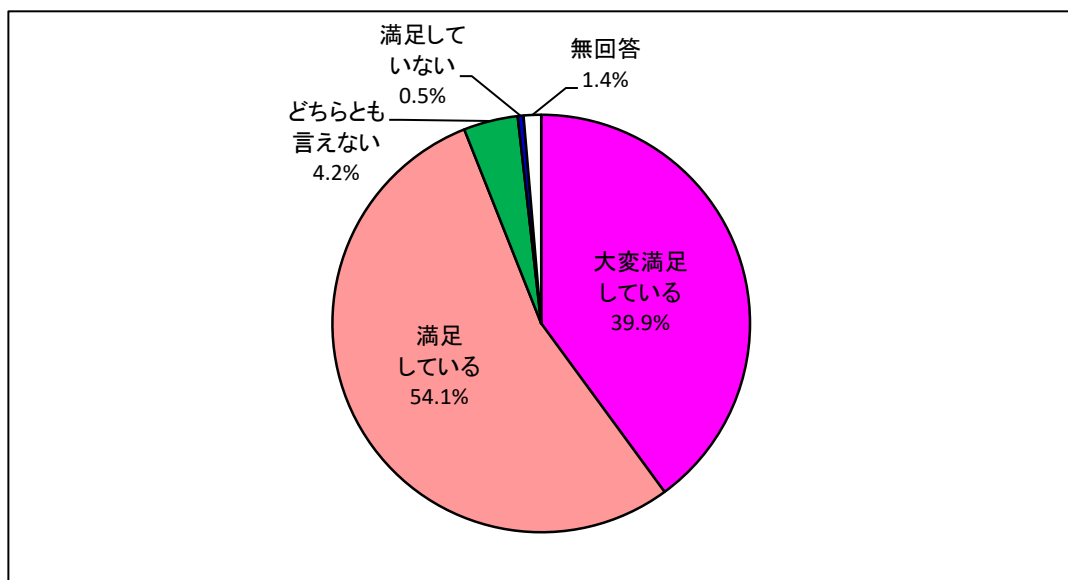
	大変満足 している	満足 している	どちらと も 言えない	満足して いない	無回答	合計
回答数	104人	408人	120人	21人	13人	666人
割合	15.6%	61.3%	18.0%	3.2%	2.0%	100.0%



## (10) 職員の接遇について

窓口や電話の応対・ご案内などでの練馬図書館職員の挨拶や接遇についてはいかがですか。

	大変満足 している	満足 している	どちらと も 言えない	満足して いない	無回答	合計
回答数	266人	360人	28人	3人	9人	666人
割合	39.9%	54.1%	4.2%	0.5%	1.4%	100.0%





※満足していない理由

(9)管理・保存状態について

- 結構汚れている。
- 本が図書館内に実在しているのに検索しても出てこない。
- 古い本が多い（中野・杉並に比べて）。
- 汚れが多い。
- 特に、タバコやお菓子のカス、髪の毛が入っていることが多い。
- 本の汚れがひどい。
- 館内がカビ臭い。
- コミック本が汚いです。
- 保存（汚れ）状態がよくない。
- 汚れている物が多い。
- 汚れが目立つ。
- 汚れている本が多い。
- かなり傷んでいる資料もたまに見られます。

※満足していない理由

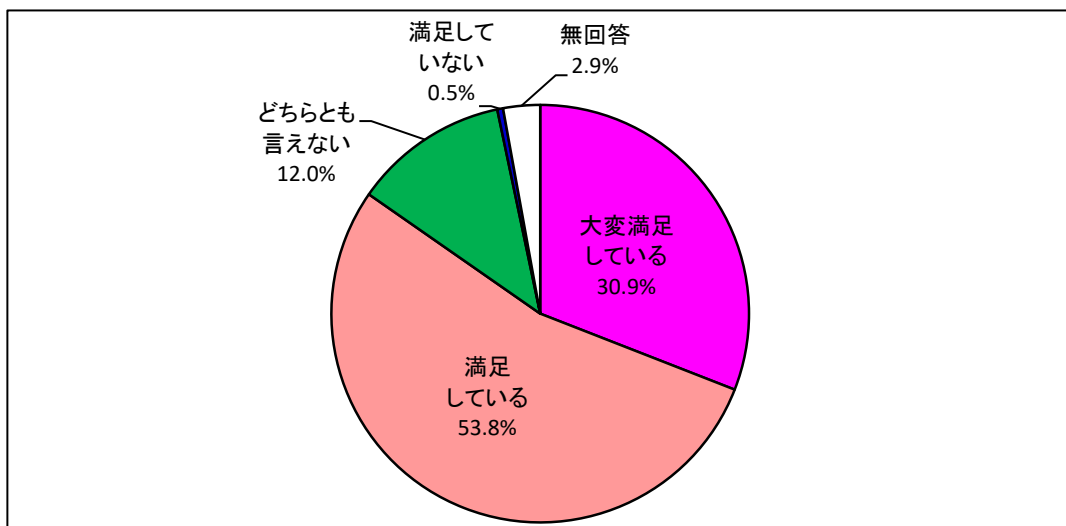
(10) 職員の接遇について

- 私語が多い。高齢者をバカにする様な応対をする男性職員がいる。
- 失礼な応対をしている場面を何度もみた。職員のおしゃべりが多い。
- 態度の悪い人がある。対応してもらえず！

## (11) 職員の説明について

練馬図書館の資料のご案内や、調べものや読書の相談での、図書館職員の対応の正確さ、速さ、分かりやすさについてはいかがですか。

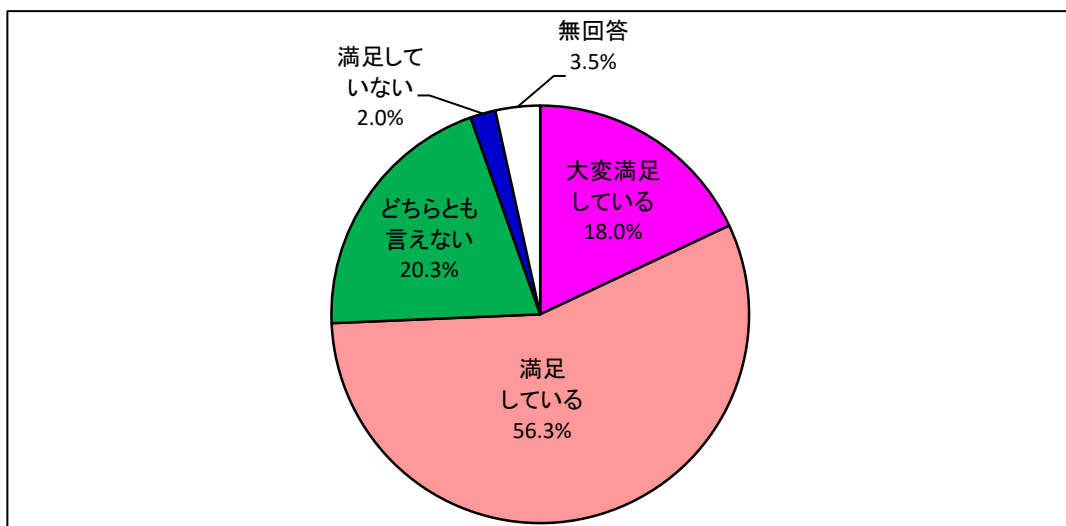
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	206人	358人	80人	3人	19人	666人
割合	30.9%	53.8%	12.0%	0.5%	2.9%	100.0%



## (12) 利用案内および書架案内表示について

利用案内(図書館ホームページ、図書館だよりなどの各種配付・掲示物)の内容、書架案内表示の分かりやすさについてはいかがですか。

	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	120人	375人	135人	13人	23人	666人
割合	18.0%	56.3%	20.3%	2.0%	3.5%	100.0%



※満足していない理由

(11) 職員の説明について

- 利用者によっていい加減な対応をする職員がいる。
- 報連相が徹底されていない。
- 怠慢な人がいる。

※満足していない理由

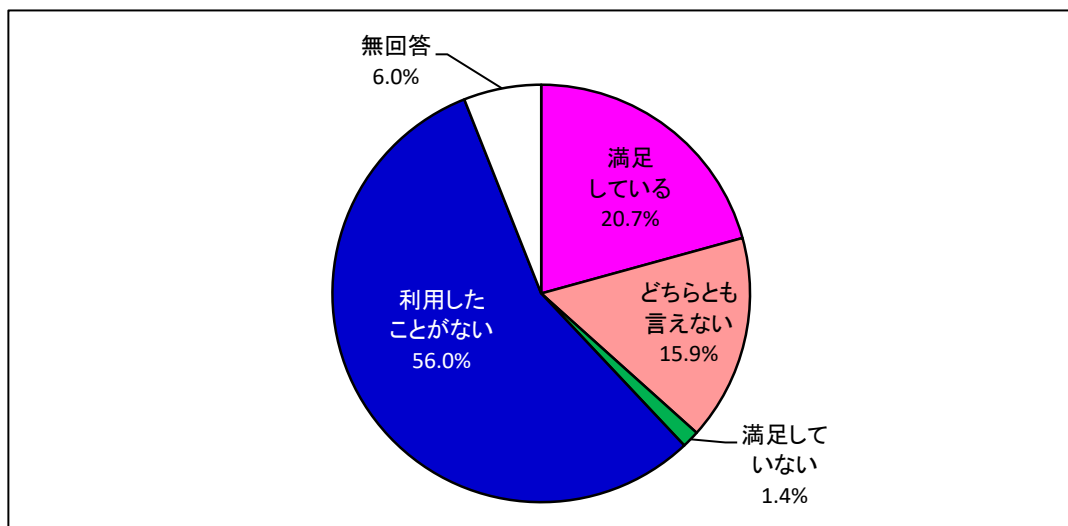
(12)利用案内および書架案内表示について

- “練馬図書館”と検索すると区役所のHPに行く。使い勝手の悪い予約システム。
- テーマを決め、集中的に。
- 返却と貸出の窓口をわけるのはNG。
- 書架案内表示の向きを直してほしい。
- 慣れてきたがログイン画面が2つほどあり見にくいものもある。
- 分かりにくい。もっと見やすい方がいい。
- アンケートを何故か渡されなかったので自発的に取った。
- 作者の名前順だと助かる。
- 非常に探しづらい。
- わりと見当違いな場所が地図で表示されることがあります。
- 分りにくい。

## (13) 図書館で実施する子供向け事業について

練馬図書館では、乳幼児から小学生を対象として、ブックスタート、おはなし会、人形劇、お楽しみ会などの事業を実施しています。これらの事業についてはいかがですか。

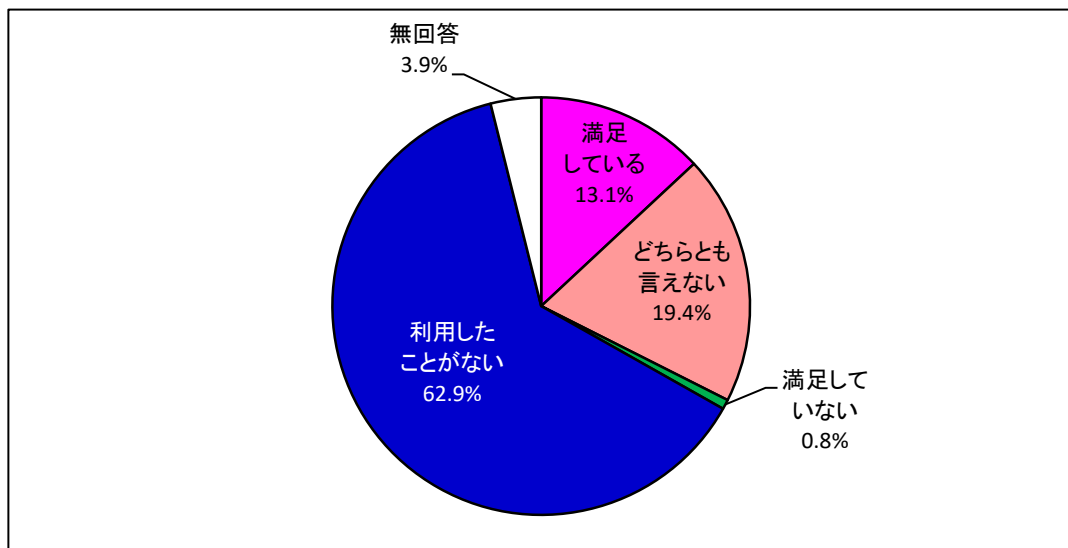
	満足 している	どちら とも言 えない	満足して いない	利用した ことがな い	無回答	合計
回答数	138人	106人	9人	373人	40人	666人
割合	20.7%	15.9%	1.4%	56.0%	6.0%	100.0%



## (14) 図書館で実施する大人向け事業について

練馬図書館では、大人の方を対象として、図書館探検・検索講座や各分野の専門家などを講師に迎えた講演会などの事業を実施しています。これらの事業についてはいかがですか。

	満足 している	どちら とも言 えない	満足して いない	利用した ことがな い	無回答	合計
回答数	87人	129人	5人	419人	26人	666人
割合	13.1%	19.4%	0.8%	62.9%	3.9%	100.0%



※満足していない理由

(13) 図書館で実施する子供向け事業について

- おはなし会（日曜）がなくなり残念。
- もっと増やしてほしい。カード制にしてプレゼントなどほしい。
- いつやっているのか知らない。
- 回数が少ないのではないか。
- おはなし会は月 1 回だと少ないと感じるため。

※満足していない理由

(14) 図書館で実施する大人向け事業について

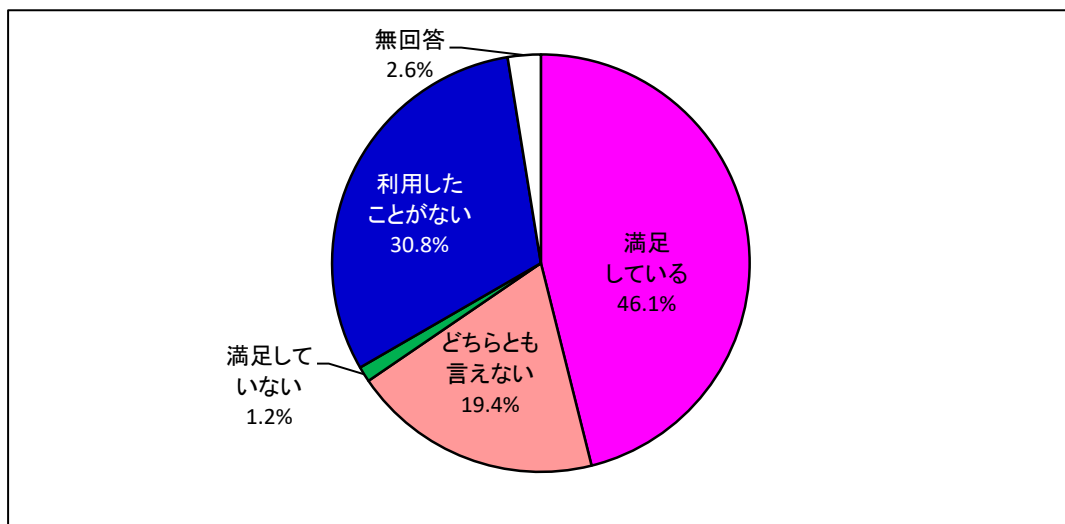
- コロナのため、映画やダンス発表会などできないので。
- 日本の古典や美術などの講座が有ると良い。
- お知らせが不足。



## (15) 館内の展示について

練馬図書館では、1階の館内各所において、月や期間ごとにテーマを決め、テーマに沿った本やCDの展示をし、貸出を行っています。これらの内容についてはいかがですか。

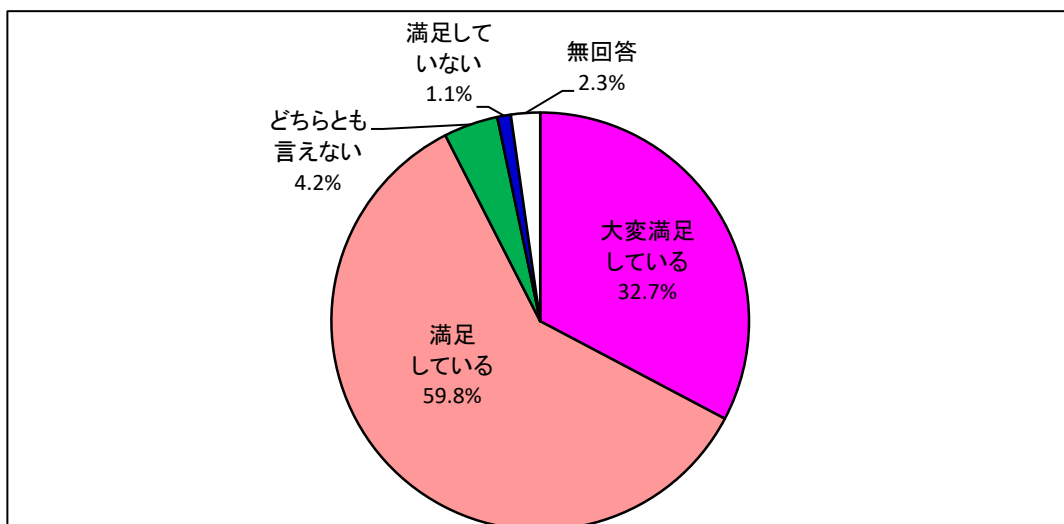
	満足している	どちらとも言えない	満足していない	利用したことがない	無回答	合計
回答数	307人	129人	8人	205人	17人	666人
割合	46.1%	19.4%	1.2%	30.8%	2.6%	100.0%



## (16) 総合的な満足度について

本日、利用している練馬図書館の総合的な評価はいかがですか。

	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	218人	398人	28人	7人	15人	666人
割合	32.7%	59.8%	4.2%	1.1%	2.3%	100.0%



※満足していない理由

(15)館内の展示について

- 気がつかないです。
- どういう基準でやっているのか説明不足。
- あまり目立っていない。もう少し目を引くようにした方が良い。
- 展示がわかりにくいです。
- 展示だけでなくもう一工夫。

※満足していない理由

(16)総合的な満足度について

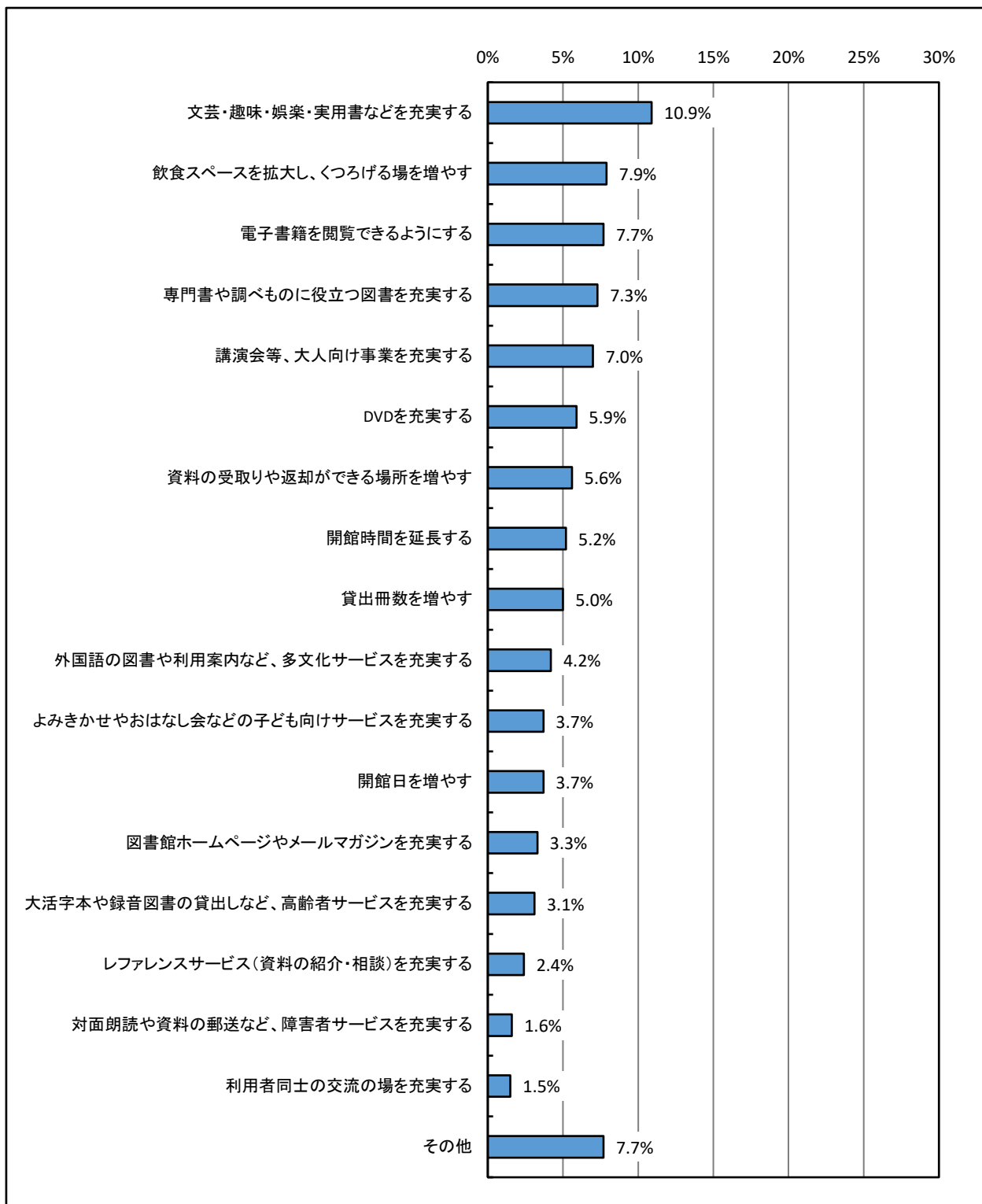
- 職員の再教育を行ってほしい。大声で騒ぐ子供が多過ぎなのに注意をしない。
- 有名な本が蔵書されていないなど。
- 蔵書数
- 蔵書の数が少ない。
- 本を探がしにくいです。
- 返却が不便、練馬駅（ココねり）に窓口を設置してほしいです。

### Ⅲ. 今後の練馬区立図書館に望むことや期待すること

(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。

(〇はいくつでも) 【回答数 666 人】

※複数意見の回答者がいるため、合計が100%を超えています。



※グラフは、回答数が多い順に並び替えをしています。(その他は除く)

(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)

- マンガをもっと増やしてください。
- 予約件数を増やす。
- 勉強スペースの拡大。
- 空調のにおいか図書館内のにおいがあんまり良くない。
- 駅に返却BOXがあると便利。新江古田駅。
- もっと本の種類を増やしてほしい。
- HPを使いやすく、見やすいものにしてほしい、VIなど。
- 職員の方の待遇を良くしてください。
- 飲食スペース、くつろげる場は図書館には不要です。
- 駅中に受取窓口を作してほしい。
- 利用カードのアプリ化（スマホで使えるように）。
- 貸出日数を増やす。
- 貸出期間を3週間にしてほしいです。導入してほしい本をリクエストできる場所が欲しいです。
- 貸出日数を以前のように長くしてほしい。
- 文庫本を充実させてほしい。
- 予約冊数を増やしてほしいです。
- 所蔵の本の検索がやりにくい。本のタイトルを細かいところまで漢字まで一致させて検索しないと出てこない。
- 書道関係の本を増やす。
- ベビー室を増してほしい。
- 職員教育。
- 緑化、換気（コロナ対策）。
- 蔵書数を増やす。なぜ、これが選択肢にないのか、変。
- 予約の本が入った時に本のタイトルがわかるようにしてほしい。メールを見ても何が入荷したかわからない。
- 本重すぎて、沢山借りられない。
- 読みたい書籍の受付けをお願いします。
- 予約した本が早くきてほしい（半年待ちとか困る）。ネットで延長できる回数を増やしてほしい。

- 貸出期間の延長をお願いしたいです。
- 駅にブックポストがあると予約で人気のある本が早く返却できます。
- 老人へのマナー教育。マスクをしない、咳をするなどをしている人が多いので。
- 本棚の近くに座わる所があると嬉しい（ちょっと少ないので）。
- 個人的には図書館として読書推進の活動に取り組んでは？と思います。子供コーナーで親がスマホを利用して、子が本を見ている姿がみられます。
- 満足している。要望は特にありません。
- 貸出期間を増やす。HPの検索精度を高める。
- 新刊を増やしてほしい。
- パソコンを増やす。
- 家庭画報の設置を。
- PC（持込み用）の電源を増やしていただきたい。
- 貸出期間をもう少し長くしてほしい。自分が今までどんな本を読んだか履歴を知りたい。かぶって借りてしまうことがあるので。
- 現状レベルは維持してもらいたい。
- 特に予約が入ってない本はもう少し長く貸りられるとよい。
- 予約冊数を増やす。20冊ぐらい。貸出冊数は15冊でよいです。
- 閲覧席をもう少し充実してほしい。コロナ禍では難しいのかもしれませんが…。
- 昔の本も仕入れてほしい。
- CDの新しい物希望。
- 大体の人が知っている有名な本を蔵書してほしい。例．オーバーロード
- 自習室：スペースを充実させてほしいです。
- 購入リクエストの受付。
- 本当に新刊が、なかなか購入してくれず、全館で扱う数も少なく、手に読むことが、できない。早くまわってくるよう、工夫してほしいです。
- 本の種類を増やす。
- 他の自治体の図書館の本を取寄せることができるとよいです。
- 貸出期間を長くしてほしい。
- 新しい本の購入。
- 予約数を増やす（20点ぐらい）。

- 貸出日数を延長する。
- 高齢化社会では幼児向とインテリ（老人）向けに幼稚園と大学院の差があつてむずかしいだろうが、よろしく健闘を期す。
- 子どもを守る、助ける。
- 貸出し期間を3週間にして。
- 新作の本は、数が少なくていいので、1冊は購入してほしい。沢山購入する本と1冊しか購入しない本の違いがわからない。
- 古くさい匂いが気になる。貫井図書館は臭くないのに…。
- 予約の本（インターネットでの）が入った時にネット上でそれが確認できるか、メールでの知らせを頂けたらありがたいです。（もしかしたら、既にそのようになっているのでしょうか？）使い方をよくわかっていなくてすみません。
- 貸出期間を3週間にしてほしい。
- 閲覧スペースの拡充。
- ホームページの動作（論理？）でわかりにくいことが少なくない。
- 今はコロナの関係で無理ですが、受験生等のために自習室があるといいと思います。
- 音楽CDの充実。
- 練馬駅やココネリなどの駅チカな所に返却BOXをどうか設置してください～！！どうかお願いします。
- 防音ブースやスペースを設けてほしい！！子供が声をだして本を読んでも大丈夫な場所を提供して頂きたいです。
- 読書スペース形態の工夫→気軽さを増やす。
- 利用者のポテンシャル（人口集積や移動）を考えて、最適配置をすべき。
- 貸出期間の延長。
- このアンケートもWeb版にして頂きたいです。今時、紙はムダです。Webで回答出来ない人だけ図書館内で回答する場合に紙というのはわかりませんが。
- 現在満足している。
- 職員のみなさんが、いつもいきいきと働ける環境を練馬区が保障してくれることを願っています。いつもありがとうございます。
- 予約で借りた本、2週間では読み終わらない場合が多いのです。以前は3週間。予約の順番がまわらないのも分かりますが読み終わらず返却するのも気分悪くなります。
- 予約制限をなくす、もしくは増やす。
- 貸出期限の延長についてタイミングによって1日しか延長できない。
- 館内のカビ臭気を除去してほしい。

- 久しぶりに来た。係の方の接遇は大変よい。
- 本を読みながらコーヒーが飲めたらすてき！
- 図書の貸出期間の延長（短かいと思います。）。
- 子供向けの手話の本をもっと増やしてほしい。
- 図書館内に飲食スペースは必要ないと思う。→別の場所を確保するならいいと思う。
- 高齢になり、外へ出かけにくくなっても、希望の本が、自宅に届くようになっていたら、楽しいと思う。家人も少なくなつて、頼みにくくなるだろうから。田舎で見る移動図書館に近いか。返すのは、頼みやすいので、借りる時、自宅またはすぐ近くだとよい。今回、転居するにあたって駅へいく途中に図書館のあるこの地域を選んだが、足が悪くなったら…と思う。
- 入口が奥で気分的に入り易くしたらもっとよい。図書館としては逆に重さをねらっているのでしょうか？それならそれでよい。練馬図書館員の意志でのコンセプトならそれもよい。
- 他区、都立の本の取り寄せをHPでもできるようになると助かります。
- 本の消毒・消臭。
- テーマや特集などでいろいろ紹介を増やしてほしい。
- 新しい本を買ってほしい。希望出しているが、まだ買われていない。
- 閲覧だけでもいいのですが古い絵本が見られるようにしてほしいです。
- 返却されずに滞っている本を早く借りることができるようにしてほしい。
- 満足している。
- 閲覧スペースを増やす。
- 閲覧席を増やす。
- 目黒の図書館で本の消毒できるマシンがおいてありました。借りた人が各自やっていて、これはぜひ置いてほしい。また返却は、図書館の各所にカゴのような物が設置されそこに返却できていて楽そうだと思います。
- 予約のご連絡を頂いても、期限までに受取れないことも多く、後続の人に申し訳なく思ってます（すぐにキャンセルすればいいものを1週間図書館に留置になってしまっている）「次はあなたです」的な連絡メールがあると心かまえができるかと…。
- エコ活動、リサイクル本。
- 換気をよくする。
- 予約点数を増やす／新刊本の入荷ペースを早くする。
- 読書会をしてほしい！
- 返却期限を延ばして頂きたいです。
- 座席の増を希望。
- 蔵書を増やす、スペースを拡充する。

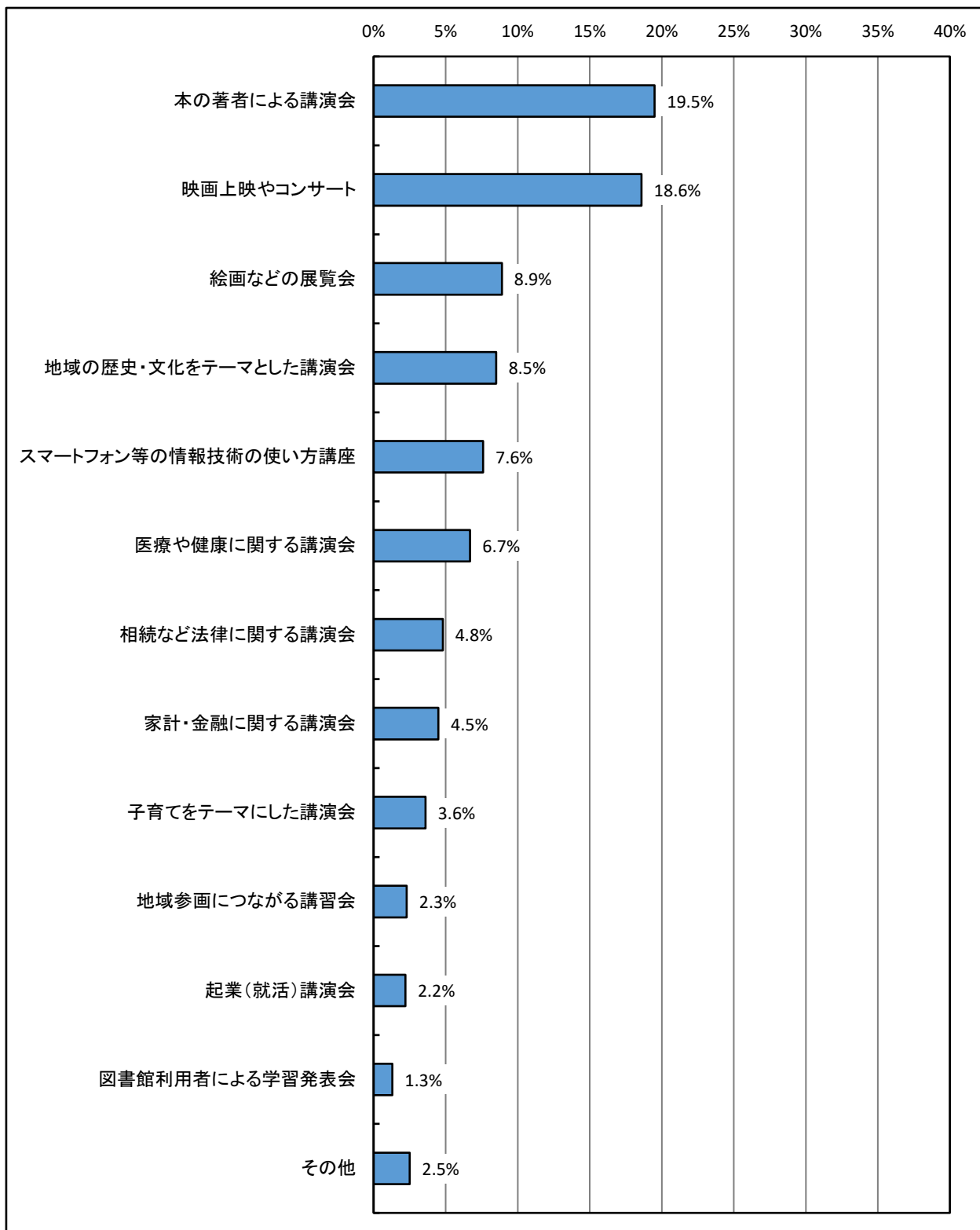


- 貸出期間を延ばしてほしい。
- コロナで全く貸りられなかった時はつらかった。
- 迷惑な利用者への対応。
- 座れる場所を増やす。
- 地域の憩いの場になるように。
- トイレの除菌。
- 今のままで満足している。
- 英語の本の読み聞かせおはなし会があれば、うれしいです。
- CD、マンガをこれからもたくさん導入してください よろしくお願いします。
- 日数が短い。
- 貸し出し期間を3週間にしてほしい。

(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。

(〇はいくつでも) 【回答数 666 人】

※複数意見の回答者がいるため、合計が100%を超えています。



※グラフは、回答数が多い順に並び替えをしています。(その他は除く)

(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)

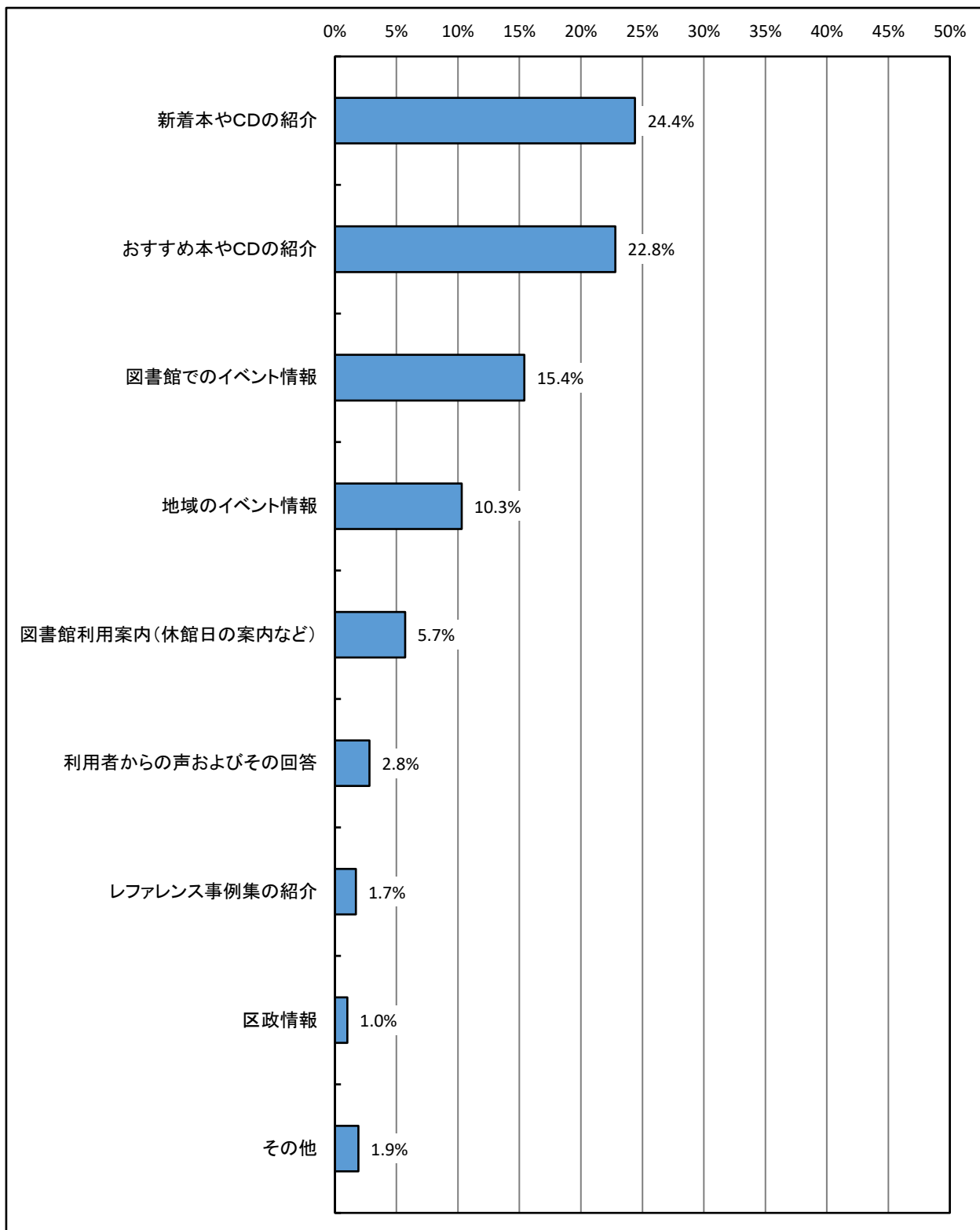
- 老人対象の生き甲斐論や年寄が関心を持ちそうなイベント。
- 生きものが大好きなので動物ものの映画や何かイベント…無理がありますが…。
- 農業などのすすめの講演会。
- 催しに使う予算は図書購入に。
- 食の安全に関する講演等。遺伝子組み換え・添加物・農薬等。
- 防災に関する講演会。
- 保護犬、保護ネコ里親募集の写真展示。
- 区・都の提供サービスの紹介などあれば。
- 生きている図書館みたいな事業があれば参加してみたい。
- 読み聞かせ会の規模拡大クリスマス会など。
- 落語
- マインドフルネス・瞑想
- 種苗法改正案について、自然農法について。
- 野菜の作り方。
- 初心者向けの、和歌や俳句の講座、練馬区ゆかりの『ドラえもん』の作者や作品についての企画展など。
- 親子で参加できるイベント（発達障害の子でも参加できる）。
- 本と音楽のコラボレーション。
- 生涯学習センターや自立グループの活動と余分な重複をしないよう、文化区・地域の施設全般を見通して計画してほしい。
- ワークショップ、ワークショップでの実践。
- エシカル消費・自然農法について。
- 絵本の読み聞かせボランティアをしています。絵本作家さん等による講演会などあれば参加したいです。
- 本間龍、烏賀陽弘道、講演会
- 福祉、カウンセリング、書道、簡単な英会話、手話
- 食糧危機に備える、水質改善、環境問題。
- 子供に発達障害があり、最近、増加しているので私だけでなく困っている人も多いと思うので、啓蒙活動のためにもそうした講演会があれば参加したいと思います。

- 地球環境、平和、人権に関する講演会。

(3) 今後、区立図書館からどのような情報発信をして欲しいと思いますか。

(〇はいくつでも) 【回答数 666 人】

※複数意見の回答者がいるため、合計が 100%を超えています。



※グラフは、回答数が多い順に並び替えをしています。(その他は除く)

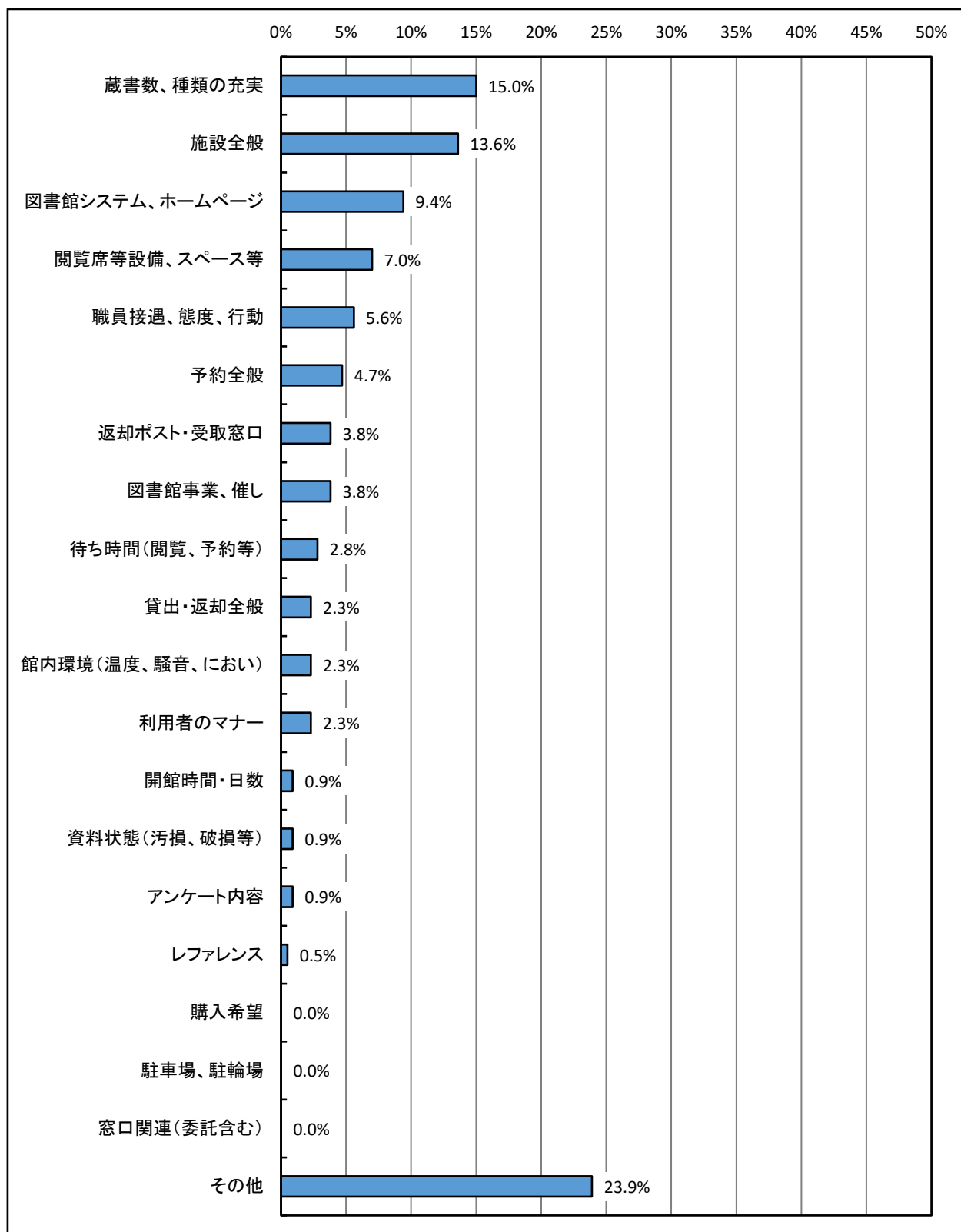
(3) 今後、区立図書館からどのような情報発信をして欲しいと思いますか。(9. その他具体的意見)

- おすすめ本やCD、新着本やCDなどはアマゾンでOK。営利企業できないことを公共空間でやってほしい。→レンタル。
- 練馬区内出身の作曲家、演奏家の紹介、区民が音楽に親しむ機会が増えることを望む。
- テーマを決めての本の紹介 現行のものを充実させてほしい。
- 不要になった、なる資料に関する情報。
- リクエストがあった際、購入を見送った書籍のリストとその理由。
- 植林、森林保全について。
- 区内のお店の情報など。
- フェイクニュースの見分け方。
- 環境問題
- 災害への備え。
- 区全体を見通しての情報提供。
- バーチャル本棚。キーワード検索ではなく背表紙が並んでいるのを見たい。
- SDGs
- 地元のお店などの紹介・福祉・介護など。
- SDGs・区のサービス
- コロナ中のマスクマナーの大事さを発信してほしい。マスクの表面を触ったり、鼻を出したりしている利用者がいると心配になるので。

## (4) 自由意見

施設面の改善や、今後の図書館サービス等に望むことをご記入ください。【回答数 213 人】

※複数意見の回答者がいるため、合計が 100%を超えています。



※グラフは、回答数が多い順に並び替えをしています。(その他は除く)

## 自由意見の概要

※いただいたご意見を、原則としてありのまま掲載しています。個人の意見であり、区の見解ではありません。ご了承ください。

### 【貸出・返却全般】

- 本を借りる時のカゴを用意、本を消毒する機械を入れる、コンビニで本を受け取れる様にしてほしい。
- 返送日の書いてある紙をデフォルトでなしのほうが環境にやさしい。
- 貸出期間を元の3週間に戻してほしい。
- 貸出期間がもう少し長いとうれしいです。
- 本を借りた時の処理をキチンとしてほしい。（貫井）

### 【施設全般】

- インターネットでイヤホンで音が聴けると有難い（イヤホンは本人自参で）。図書館の利用者を増やして、読書する人を増やしてほしい（子供なども）。花や植物をもう少し増やしてほしい。
- 外にベンチがあると嬉しいです。
- 電子書籍化。
- 練馬図書館の建物の西側ドアが重くて大変です。風の事もあるとは思いますが自動ドア等になりませんか。
- 学習室（有料・予約制でよい）の開設。生涯学習センターは団体での文化活動を想定しており、大人が学問に取り組むことを想定していない。学問の基本は独学であるが、それを、サポートするインフラが余りに貧弱なのは。
- 新刊など新たに扱ってほしい図書やCDなどを応募する方法がわからないので、わかりやすくボックスなどを置いてほしいです。
- 本、机の除菌 室内換気。
- 憩いの場づくり、花や植物を増やす。
- PCで音が聴けると有難いです。
- 本の消毒器を置いてほしい。裏の入口のガラススタイルを直してほしい。紙の飾り（窓の）はすてき！
- 国会図書館のデジタル閲覧ができるようにしてほしい。
- トイレにウォシュレットの設置を希望します。
- トイレへ入る通路が狭い。図書館内から行けるようにしてほしい。
- 今後の図書館のサービス等に望む事は本やCDの紹介が分かりやすいです。
- CDの棚が見にくく、探す気がおきないので、見易くなると良い。ちょこっと椅子を増やしてほしい→本を見ている時に内容をちらみしたい時に座って見たい。
- 図書館入口に、女性の像があるが、全裸なので、いつも嫌だなと思う。芸術作品で、作者には申しわけないが、生涯学習センターと図書館には、合わない。すぐ横を通る時、何のために…と思う。



- 貫井図書館に設置されている、本の殺菌装置。練馬にも是非設置してほしいです。
- 貫井図書館にある消毒機を、練馬図書館にも導入して頂きたいです。
- 外観の色がちょっと恐ろしい。もっと入りやすいモダンな建物だと個人的には利用したくなります。
- 練馬図書館内のトイレをウォシュレット対応にしてください。
- 絵本をよく借りに行きますが、本が多くていつも迷ってしまいます。年齢別のおすすめの絵本のランキングや、借し出しのランキングなどわかりやすい場所に提示してくれるとうれしいです。
- インターネットでプリントアウトできるとありがたいです（有料で）。
- 棚から出した本は棚に戻さずにカウンターに持っていくようにと書いてあるが見る本が多くて不可能。棚に戻していけないのなら手押車を用意して欲しいし、こんなことよりは換気をよくすることが重要。換気扇がなかったら付けてほしい。
- 1 F トイレが暗い。そこまで行く通路も狭い。場所もわかりにくい。それ以外は、満足しています。
- 西側の出入口のガラスのブロックの損傷がひどいので修理した方がよい。
- 練馬図書館は、青いタイルがとても素敵で、美しい建物で、他県から来た私はいつも見とれております。が、内部は古いせいか暗いし、本が探しにくく、目あての本がそろってないと思うことがあります。
- コロナ対策をキチンとして安心して居られる様をお願いします。子供たちが本にふれ合う時間を沢山作ってあげてほしい。
- コロナ禍でありますし、本をクリーニングできる「ハッピークリーン」などの機械が、導入されるとより安心して利用できるのではと思います。
- トイレが古い（ウォシュレットを希望したい）。同じ練馬区で光が丘に比べ見劣ります。リニューアルを望みます。

#### 【蔵書数、種類の充実】

- 調べものがあつた際、専門的な本が借りれたので助かった。
- 新しくて人気のある本は冊数を増やすとか借し出し期間を短かくして、読みたい本を読みたいときに読めるよう工夫してほしい。マンガも増やしてほしい。
- 新刊本が少なく、古典的な少し古い本しかない、予算が少ないのは理解できるが、区内の他図書館とのローテーション等で改善できないのかと思う。
- 小学生から英語教育が始まるので、幼児期から英語に親しめる絵本やCDがもう少し増えるとありがたいです。
- ベストセラーを何十冊も仕入れるのは、やめるべき（落ち着いたら、借りる人はほとんどいないため）。リクエスト（図書）を受け付けてほしい 杉並区は実施しているかと思っています。
- 洋書をもっと増やしてほしいです。
- 話題の小説等の在庫を増やすのではなく、隠れた良書の発掘など、司書の方の活躍を期待しています。本屋大賞ならぬ図書館大賞を狙って、いろいろススメてください。

- 新着本が少ない。
- 新しい本購入を希望しますが、時々他の区内図書館と本の入れ替えがあってもいいのでは。
- アナログレコードももう少し多く取り扱っていただけると嬉しいです。
- 子供の絵本、紙芝居は、古い物が多いので、新しい本紙芝居を入れて頂きたいと思います。
- 経済系の本を増やしてほしい。
- 有名な本の蔵書がない。例、オーバーロードなど、シリーズ物は売れているから打ち切りにならないで、シリーズ化出来ているので、それが他区からの取り寄せになるのは困るし、努力が足りない。
- 全館でDVDの扱いを希望。
- いつもありがとうございます。一般に入手しづらい本や専門書等を借りることができ、大変助かっています。今後とも利用させていただきますので宜しくお願い致します。
- 私はマンガが好きなので、練馬区は蔵書が多く、いつもありがたく利用させてもらっています。ものによって、途中で入らなくなっているものなど、残念だなあと感じています。マンガはリクエストできないと伺っていますが、「これ入らないのでしょうか」といったリクエストはできないのかな～と思っています。
- 話題の本がトレンドなものばかりでなく、教養の観点からのおすすめとか、日本人としての知識の点とか、図書館司書さんの独自視点での選書を望みます。
- IT系の技術書をよく利用してましたが、最近は新しい技術に対応した書籍への入替えが進んでいないように感じます。有識者の意見を取り入れ、適宜新しい技術に対応したラインナップを揃えて頂きたいです。
- 欲を言えば蔵書の数が少ない。キャパの関係もあろうが、もう少し蔵書（本の種類にも寄るが）を増やしてほしい。中野の図書館（本館）くらいたくさんほしいとは言わないけれども。
- 本の量が少ないのか、読みたい本が無い事が多い。他の図書館から取り寄せてもらう事が多く、他にあるなら練馬図書館にも置いてほしい。半年ほど待つのがほとんどなので、読みたい気持ちが減っている場合もある。
- 巻数物は最終巻まで所蔵してほしい。
- 区内全館にDVDの所蔵をしてください。DVDのリクエストも可能にしてください。
- 以前は、石川県に住んでいましたが、図書の種類が練馬区の図書館は少ないと感じています。
- CDの品ぞろえが更新されていない。
- 新刊本をたくさん入れてほしい。
- 他の図書館（例 光が丘）より蔵書が少ないのが残念です。特に雑誌は練馬には取り扱いがないものがあり、最新刊が見られない。DVDが無いのも残念。
- 書店と違い図書館は発行が古い本でも良書がそろっているところが魅力的です。「話題本」ではなく内容が「良い」本を集めてほしい（少し話題本に偏っているように思う）。また、辞書類やリファレンスに使う本は、新しいほうが良いので、ときどき新しいものを入れてほしい。
- 取り扱いのない本をリクエストしやすくしてほしいです。

- 新刊本で話題になったものは、複数冊収蔵してほしい。予約が3けたのものもあり、結局書店等で購入せざるを得なくなる。まずは中央図書館に複数冊置いて、一定期間後、地域図書館で未収蔵の館に転配するなど工夫してほしい。
- 雑誌の種類を増やして頂きたい。
- いろんなジャンルの本をたくさん入れてください。
- 新刊が少ないと思うので増やしてほしい。

#### 【職員接遇、態度、行動】

- 本を探す時、借出返却時にスタッフの方が丁寧に親切に接して下さりありがたかった。
- 全職員の意識改革。
- 時々男性職員の方できつめの対応の方がいるのでそこが気になります。
- 直接対面対応して頂いている、皆さんのモラルは大変高いものがあります。裏方の皆さんの状況はどうなのでしょう？本の発注、運搬、仕訳、システム担当 e t c。
- 本が大好きな子供が、長い時間、本と触れあえる場所の提供。遊びまわったり、騒いでるわけではなく、絵本を読み上げていて注意されるのは残念でなりません。
- 職員の方が皆とても良い方でいつも気持ちよく利用させて頂いています。ありがとうございます！
- 若宮に住んでいるので、近くの鷲宮図書館、中野の図書館、井荻の図書館など利用しているが、練馬図書館の職員の応待は実にすばらしい、親切だ。
- 返却の際、汚れチェックがちょっと気分が良くないと思うスタッフの方がいて残念に思います。
- スタッフの皆さんがていねいに対応して下さい、とても嬉しく利用しています。
- 閉館時間をほんの少し過ぎてしまっただけで借出を拒否するという、係員の対応に非常に失望しました。この時勢で来館を減らさざるを得ない中、そういう画一的な対応は以何なものでしょうか。改善を望みます（男性の職員でした）。
- 図書館のスタッフの方々は丁寧に親切に対応してください。11/17からの「電源が利用できる席は2時間まで」とかは、それらの席を使いたい人にとってはとても良いシステムだと思います。
- 返す時はよく見ている。いいことだけど2回も注意され頭にくる。小生が汚したのでないと言うが、借りる時1ページづつまで点検は出来ない。係りの人は黄色の用紙のあるところを調べて見ってくれるがまさか他のページにも汚れがあるとは思わなかった。また返す時は良く見つけたすなあと思った。いいことだ。

#### 【予約全般】

- ネット予約で連載物で巻数順番ごとになっているが、違う順番で確保されることがある。もう少し分かりやすく指定できたら助かります。
- 予約待ちが多い本はもう少し増やしてくれると、とてもありがたいです。予算もあるかと思いますが…。
- 本およびCD等を館内の端末で予約する際に、受付したという証明する意味で控え等をプリントアウト出来れば良いと思います（取り置き期限を忘れずにすむので）。

- 予約資料確保のメールについて、予約日と資料形態の記載があるが、どの本が入ったのか分かりにくいので、本のタイトルもメールに記載するようシステムを改善していただきたい。
- 新しい本もP Cで予約できると助かります。
- 区にない本を予約するのに図書館に来ないとできないのでインターネットから予約できるようになってほしい（調布市などはもうなっています）。
- ネットでの予約は本の題名が分からないと借りられず、不便です。0～2才向けの絵本を借りたかったのですが、絵本では字のたくさんある本も一緒に出てきてしまい、本の中身が分からないと借りられなかったので使いづらいです。
- 予約時に届いたらメールで知らせしてほしい。
- 予約資料の受取りが、一時的に重なり、読み切れない場合があります。受取りを、故意に遅らせる等、の方法も考えて戴けるとありがたい。例）2～3か月前に予約したものが続けて、3～5冊受取可となるケース。
- 予約資料を受け取る際、カードを手渡しでなく非接触で読み取って頂くことは可能でしょうか？今は手渡しした後に丁寧にカードの名前がこっち向きになるよう両手で持って返してもらっているのですが、非接触の方が安心安全で衛生的だと思います。

#### 【図書館システム、ホームページ】

- 中野区の図書館サイトでは過去のレファレンス事例集を検索できるようにしてあり、良いアイデアだと思いました。
- W e bサイトを使いやすくしてほしい。
- 各図書館が使用しているホームページも統一性がなく使いにくい。
- 最近入ったC D（クラシック）で、インターネットで確認できる情報に、指揮者やオーケストラ名など、演奏者が入っていないものが多いので、入れてほしい。
- 以前館内パソコンを利用したが非常に遅くて使えない。
- W e bから予約できるので、気になった本がすぐに貸りられるので、大変ありがたい。
- ネットで季節や新着などおすすめ書籍が閲覧できたら嬉しいです。
- コンピューター管理をしているのなら、主に貸し出しが多い所の管理されていると思うので、自分で休館を考えるのではなく、自動音声での連絡が欲しい。いつも、「〇月〇日までに来てください。」を館内整理があるので、〇月〇日になります。…とコンピュータ化してほしい。
- 検索機へ誘導する等、代替できるものがあるのでそちらを案内してほしい。もしくは予約本も、利用者が自ら取りにいけるようにしてほしい。西東京市はだいぶ前からそうしています。
- 全てアンケートに記入しました。ホームページの検索が簡単でわかりやすく、新作本から順にでるので嬉しいです。
- 図書館の検索機で借りたい本の場所が表示されるが、もう少しピンポイントで本の場所を表示してほしい、駅で本の返却が出来たらうれしいです。
- パソコンでO P A C（？）の一覧をみる方法があるのかな～と。私が知らないだけかもしれないのですが、練馬区のマンガの蔵書一覧がみられたらいいなと思ひまして。マンガの話ばかりではおはざかしいですが…。いつも利用しています。図書館に近いところに引っ越したくらいです！生活の一部です。ありがとうございます。

- W e b サービスが不便です。個人的に実現してほしいのは、特定の書籍のページをセッションと関係なく、開いておけるようになることです（書籍ページが固定リンクとなるイメージ）。過去のサイトでは可能だったのが、リニューアルで不可能となり大変不便になりました。
- W e b の予約が使いつらい。もう少し分かりやすくしてほしい。
- ホームページ全体が読みにくく、使いにくい。
- 新しい本が入った時など、すぐにわかるようなシステムをつくってほしい。また、すでにあるなら教えてほしい。
- スマホの“利用者ページ”は70代の私にとってとても入りずらく毎回何度もやり直してしまいます。もっと入りやすくなると良いと思います。
- 自分が借りた履歴が見られるようにしてほしいです。また、毎回借りる時に今借りている全ての本が分かるように紙が欲しいです（申し出ればもらえますが）。
- H P で予約などをする際、パスワードをひんばんに求められるのが不快で不便。
- H P の使い勝手の改善 「予約一覧」から各項目へ行った後、一覧に戻るボタンの設置、現状、「バックボタン」で戻るとタイムアウトになる仕用のため。

#### 【開館時間・日数】

- 平日と休日の閉館時刻を同じにしてください。
- 問1に回答済。よろしくお願いします。また、年末年始だからこそ図書館利用したいと思います。年末年始で1週間～10日ちかくの休みがある年もあり残念に思います。その間、2－3日でも短時間でも開館して頂けるとうれしいです。コロナ禍いろいろ大変だったと思います。ありがとうございました。

#### 【資料状態（汚損、破損等）】

- 時々書き込みがあるのが残念。
- 今月2回ほど本を返す時、本のページのよごれを指摘されたがその本は20年前の本でだいぶよごれていて、地区よりのため黄色・よごれの紙に書きもれがあったようにおもう。

#### 【閲覧席等設備、スペース等】

- くつろげるスペースが欲しい。
- 閲覧席が少なくなったことに不満を感じている。図書館内だけに、閲覧を限るのではなく、建物全体で閲覧できるように席や机などを用意してほしい。
- 子供達と一緒にくつろげる飲食スペースがあると嬉しいです。
- （閲覧席）（勉強などできる）座席数を増やしてほしい。
- 気候の良い時には、庭（外部）での閲覧が可能にならないか。
- 広い席で利用でき大変満足しておりますが、できれば大きな席では対面で前の方との仕切があるとより落ち着いて利用できると思います。
- 自習室のスペースを広くし、充実させてほしい。
- 閲覧席の待ち予約受付をしてほしい。

- 図書館に来た時にその場で沢山読んで時間を過ごせる、防音ブース的な場所、CDやDVDを観れる場所、学校から病院に行くまでの時間を過ごしたりできるところがあったら嬉しいです。
- 学習、閲覧スペース、飲食スペースを増やし、本、CDの貸出しだけでなく、区民の学び、いこいの場としての役割ももってほしいです。
- いつも子どもとお世話になっています。過ごしやすく月に1～2度通わせていただいています。コロナ禍で色々あるとは思いますがもう少し座る場所があると嬉しいです。
- 図書の内容確認する時に座る椅子が欲しい。ただし椅子があると寝る人がいるので心配。
- 読書スペースも狭いので席の取り合いです。職員の方の対応は親切なので、内部の改装をしてくれたらなぁと感じています。
- 閲覧スペースの椅子・ベンチをもっと素敵なものになったらいいなと思います。座わりやすかったり、ゆったりしたもの、見た目もおしゃれなものなどです。
- 閲覧自由席の増設、CD探索時荷物を置く所が欲しい。椅子は新聞閲覧者に占領されている。

【館内環境（温度、騒音、におい）】

- 利用者にとっても不潔で悪臭の発する老人が居ます。できれば排除してほしい。トイレをもっと清潔にしてほしい。
- におい
- カビ臭をなくしてほしい。
- ただ問題はごく一部の利用者です。一人は薄汚れた格好をした高齢者でよく来館しています。その人はとてもひどい臭いで、近くを通るだけで刺激臭のため、目がチカチカするぐらいです。もう一人の利用者は、カウンター席に座り「グガー」と朝から高いびきをかいて寝ています。何とかしてください！臭いは凶器です！！いびきは騒音です！！
- 室内換気の徹底。

【利用者のマナー】

- これから寒くなると図書館に来て“イネムリ”する人、マスクしない人が多くなるので注意する事が出来る体制にしてほしい。
- 新聞のめくる音がうるさい。分けてほしい。
- 検索機を占領している人がいて困った（2台しかなくて）検索機からの予約方法が分からない（パスワードとは？）。
- 受付で大声を出して話している方が時々いますがとても耳ざわりになります。ウダウダ言うお客様は別室に移動させてお話を聞いた方がいいと思います。
- 都会なので仕方がないですが、館内に変な行動をしたりする方がいて、あまり滞在はしたくないです。

【返却ポスト・受取窓口】

- 中野は駅前に図書館の返却ポストがあります。練馬区もそうできれば本の利用者数、回転率の向上が図れる。
- 図書館が駅からすこし遠い。かつ開館日の平日にあまりこられないので、返送／受取を他の所でもできるとうれしい。
- 練馬駅に返却ポストをつけてほしい。なかなか返しに來れない人がいて本の回りが遅くなる。
- IIIの問1にも書いてしまったのですが、返却BOXを練馬駅やココネリなど駅周辺にもぜひぜひ設置して頂きたいです。図書館や区役所内のBOXは駅から少し遠いので、仕事帰りに必ず通る駅やそのすぐ近くの方が、返し易くてとても助かるようになります。どうかご検討お願い致します。
- 返却が不便で期限までに返せない事が多いため、駅に返却場所を設置して頂きたいです。
- 受取でなくてもよいので、返却だけでもできる窓口を練馬駅近くに作ってほしい。北口在住でどうしても返却が土日になるので、人気の本など読み終えたらすぐ返却できるとよいと思う。
- 返却に関して、ポストに投かんという方法もありかと思います。
- 返却窓口を児童館に設けるなど、近くに返却があると助かります。いつも利用させていただきありがとうございます。

【購入希望】

【待ち時間（閲覧、予約等）】

- 予約した本の順番が、なかなか回ってこない。
- 予約の本を受取るために、カウンターを利用しますが、本のお問い合わせ等をしている方が多く、待つことが多々あります。
- 予約して1年近く待っている本がある。長く待ちすぎと思います。借りる利用者が悪いが、遅延を厳しくするのも手です。
- 予約図書が手元にくるまで少し時間がかかりすぎる。
- 移送を迅速にしてほしい。丸2日、「移送中」となったこともあった。
- 予約図書・雑誌で延滞を続ける人が居て、大変長く待たされることがある（例．予約1番になってから番が来るまで1ヵ月かかることがある）。延滞に対して何んのペナルティーもないからこうなる。

【駐車場、駐輪場】

【図書館事業、催し】

- 福袋は楽しみにしています。自分で選ばない本を知る機会を増やしたいです。
- テーマを決めて図書等を展示しているのはとてもよいと思います。
- 隣にたこ公園があるのでコロナがおさまったら、図書館による公園でできるイベントがあると楽しそうです。
- 練馬図書館は、区内の他の図書館に比べて、文学、科学、その他の講演会が少ないように思います。

- コロナ禍で大変な状況かと存じますが、開館再開直後のお楽しみ袋（数冊おすすめ絵本が入っていたもの）は子どもと楽しく読ませていただきました。工夫と知恵が光っていて素晴らしいと感動しました。ありがとうございました。平日は仕事のため、土日も読み聞かせ会が開催されていると有り難いと思います。
- 子ども（小学低学年）向け読書感想文の書き方などの講座をしてほしい。
- 自宅で食べられる野菜の作り方など知りたい（本、講演会チラシ等）。コロナ対策。
- 2才の子供と利用していますが、子供が自然とたくさんの本を読みたいと思えるように、シールラリーやスタンプラリーのような用紙があるとうれしいです。

## 【窓口関連（委託含む）】

### 【アンケート内容】

- このアンケートは結果の集計で終わらず、どの様に生かされたか、意見や要望への回答などを具体的に公表してください。
- こういうアンケートはwebでできるようにしてほしい。

### 【レファレンス】

- レファレンス、児童などの専門職のスキルアップ。顔の見える職員になってほしい（成長する職員）。

### 【その他】

- 練馬図書館は親切な方ばかりでいつも感謝しております。ありがとうございます。楽しみに通っております。大変な時期ですが体に気を付けてください。
- 外国語本もリサイクルできると助かります（図書館財産にしてもらって貸出できるようにする）。
- 長い休館の後、また利用できるようになってありがたいです。今後の新型コロナウイルス感染拡大状況はまだわかりませんが、なるべく（少しでもいいので）貸出をつづけていただきたいです。
- 図書館は図書館であれ。
- 他の地域の図書館の対応を調べたら良いと思う。杉並区、中野区は古い。武蔵野市図書館（非常に良い）は新しい。東京都内にはもっと良い所があるのでは無いか？
- 字の大きな本がありがたい。助かります。早く読めるので。
- 新型コロナウイルスに注意してください！（インフルエンザ）
- いつも大変お世話になっております。去年度は民間委託等の話が出たり今年に入ってからコロナ対策等とても大変な思いをされているかと思いますが、応援しております。皆様どうぞ無理をせず、お過ごしください。いつも利用させていただき、ありがとうございます。
- CD貼付ラベルの廃止について。CDの表面に整理Noラベルが貼られていますが、シール類の貼付は、CDメーカー、販売元共に、機器故障につながるとして、避けるよう求めています。再生中に異音や振動を生じたり、取出し不能になりかけたことがあります。油性インクのスタンプ等への切替えを望みます。
- いつもお世話になり、サービスには満足しています。
- 手厚いサービスは良いと思いますが、人件費など合理化も必要なのではないかと思っています。



- もう少し年齢の若い頃はよく利用しましたが、高齢になり図書館まで足を運ぶのも大変なので余り利用できないのが残念です。が、できる丈利用したいと思います。若い人達のために頑張ってください。
- 新型コロナ流行の状況下ではありますが、よくやっていると感謝しております。1点言えるとすれば、入口の消毒アルコールの数をもう少し増やしてもらえれば、と思います。
- 巻数物は飛んだり、途中で終了したりしないほしい。
- 現状維持をお願いします。
- 本を増やしてほしい。
- 現状に特に不満はありません。いつも有り難うございます。
- 医療関係の本で時折ニセ科学というか、あやしい内容のものがあ、気になっています。もちろん書店でも売られており、読んでいる方もたくさんおられるのですが…（正規の（通常の）医療を受けるのが遅れてしまうのではないかとすこし心配になります）。
- 年に1度、館内整理を行なう時には、主に利用する図書館（人によっては、1箇所の利用であるので……）からの受取連絡が入った時には、日数を多めに受取日数をとってほしい。
- いつも便利に利用させて頂いています。新型コロナウイルス感染症の影響で、利用出来ない期間があった際あらためて、図書館のありがたみを感じました。たくさん本を置いていただくことで、ますます利用頻度があがる図書館にしていっていただければと思います。
- 子供のうちから本に親しむ習慣を身につけるように来やすい環境づくり。
- エコ活動、リサイクルに協力。
- 子どもを持つ親として全ての学力にとって一番大切なことは国語力だと思っていて、できるだけ活字にふれてほしいけれど、家庭だけで本を利用するのは困難で、図書館の存在に大変助けて頂いています。これからも子どもに本や図書館を好きになってもらいたいと思っています。子ども疑問を解消できる場所でいてもらえたら幸いです。
- まさか図書館が1か月以上休館することがあるとは思ってなかったので、異常事態にびっくりしました。接客や、消毒など、大変でしょうが、頑張ってください。
- 行政サービスの財政基盤が厳しく、スタッフの方々も業務委託のお立場でいろいろ大変かと思いますが、図書館は区民、利用者にとって貴重な財産です（無料で、さまざまな本に触れられる）。今後も、運営をよろしく願いいたします。
- 練馬図書館で本やCDの紹介などの話をして頂き有り難うございました。
- いつも気持ちよく利用させて頂いております。ありがとうございます。
- 職員の雇用の安定です。
- 練馬図書館はたまにホームレスの人が居座っていることがあったので利用するとき不安。
- 大変満足しています。今後もよろしくお願いします。
- いつも本当にありがとうございます。息子と共に楽しませてもらっています。
- 図書館は身近な存在なので上記で選んだことなどが掲示板を通して発信されたりしていると嬉しいです（結構立ちどまって確認する習慣はあるので）。楽しみにしています。

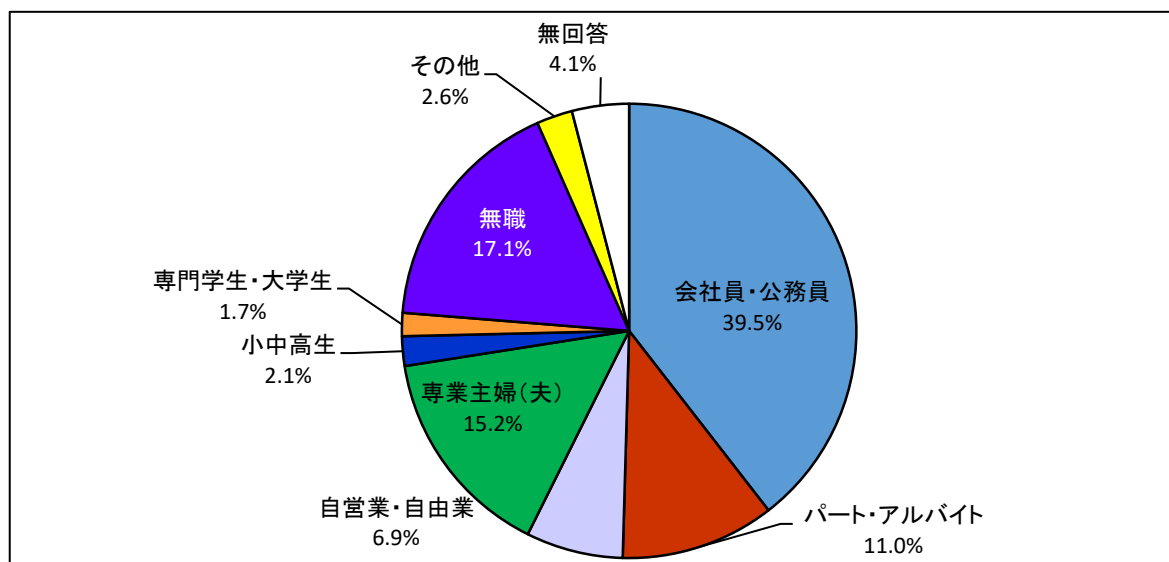
- 現在本を借用するだけの利用ですが、満足しています。
- 感染対策について色々やっていただけて、本当にありがとうございます。今後も無理のない形で、本の貸出をお願いします。
- 図書館利用者のおすすめの本（書名、筆者、どこが気に入ったのかなど）が知れると、特に子どもは同年代の子が読んでいるものに興味を持って読むジャンルが広がるのでは、と思います。
- 練馬区民の、気軽な心の寄りどころ、ワクワクする場所であってほしいです。いつもありがとうございます。
- CDを借りたい時、こちらにないことが多く、他から回ってくる場合があります。どんなCDを持っているのかリスト等見ることができたら有難いです。その中からチョイスできるので、PCを使えばわかりますが、紙媒体のものの方がゆっくり見られて有難いです。
- 本やCDの貸出から一歩踏込んだ価値の追究を希望します。コミュニティー活動の中心としての図書館というコンセプトでいろいろお考え頂くのも良いかも知れません。ブレインストーミング（アイデア）集会を企画されるのも良いかと思います。
- 新しい本を購入した際、館員の方が読んで、中の役立ちそうな項目をキーワードとして取り出しておかれたらどうでしょうか。そうすると、資料を探している人に提供できます。本のタイトルだけで検索なさっているように思うのですが。
- 湿度は40%台が感染しにくいので加湿器も使うといい。家庭内や会食、人込みでの感染に比べると接触感染は少ないと思う。
- 小学生の頃から読書に親しみ、以後読書から離れたことはありません。外地から引き揚げ、小学低学年で両親と死別し、生活困窮の中で育ちました。長姉が内地の大学（奈良女高師）に留学し戦後ずっと高校の国語教師をしており中学から長姉の婚家先に引き取られ高校卒まで育てられ読む本にはあまり不自由せず、（高校では図書室利用）ずっと読み続けられました。60才時、耳の大病で聴覚障がい者に、自分からは話せるのが幸いで、視力も良く、練馬図書館が住いから近く、本当によく利用させてもらって有難うございます。
- 多様なニーズに対応できるための、職員の人数が少ない。そのため相談窓口が不足しているため、サービスが提供しにくいと思う。リサーチも重要だが、時間外作業となってしまうため、もう少し、人の数を非常勤でもよいから増やして、何か事業を展開していけるしくみが必要では？電子機器など、対応は、特に、専門家の配置が必要。
- 非常に満足しています。今後も利用させていただきます。
- 安心できる街づくり。SDGs。
- 動物・植物・弱者にやさしい社会づくり。情報リテラシーを高める。
- 新型コロナウイルス関連の図書館の業務のあり方をしっかり検証していただきたい。当初の対応は台東区、文京区と同じようであったので、区としての独自性を考慮することもなく、都からの通知により一斉に、図書館という性格も考慮に入れず、他の区の施設と同じような対応をとったのではないかと思います。この間の図書館の経過は、3/13から貸出は除いて他の利用が出来なくなる、2/末からは土日閉館、そしてしばらく後から貸出も出来なくなる、5/27から一部業務が再開し、圖書の予約が出来ようになるのは6月。練馬区ではありませんが、ある友人は図書館の書籍を借りることが出来ず、仕事が出来なくなりました。やむなく古本屋を探したが、必要な本は見つからなかった、と大変困ったことになりました。私はそれほどの事態にはなりませんでした。彼と同じような境遇にあります。図書館の本がないと大変困るのです。また、私のような境遇ではない人も、家にいることを求められるような時に、本を借りられないのはおかしい、と言っていました。なお、日頃は光が丘図書館を利用していますが、今は光が丘体育館が工事のため、中村南スポーツ交流センターと中村橋のサンライフ練馬を利用しているので、図書館は主に練馬図書館、時には貫井図書館を利用しています。

- 古い雑誌をとっておく期間が長くなるとうれしい。10年分とか20年分とか（全てでなくても、利用の多いものだけでも）。手芸本とかは、情報の新しさだけでなく、情報そのものにもニーズ。
- カウンターで図書館利用カードを提示する時、カードの受け渡しをしない（つまり図書館の職員の人が、カードをさわらない。コロナ対策の点で）で、利用者が提示したものをスキャンするだけにした方が良いと思いますが、どうでしょう。
- 老眼鏡の配置が欲しい（所々に）。
- 延滞1日につき¥100とかペナルティーを課してほしい（アメリカに住んでいたとき、地元の図書館は1ドル／1日だった）。
- 他区人である私にもご親切にお答え、接して下さりいつも嬉しく、感謝しています。ありがとうございます。

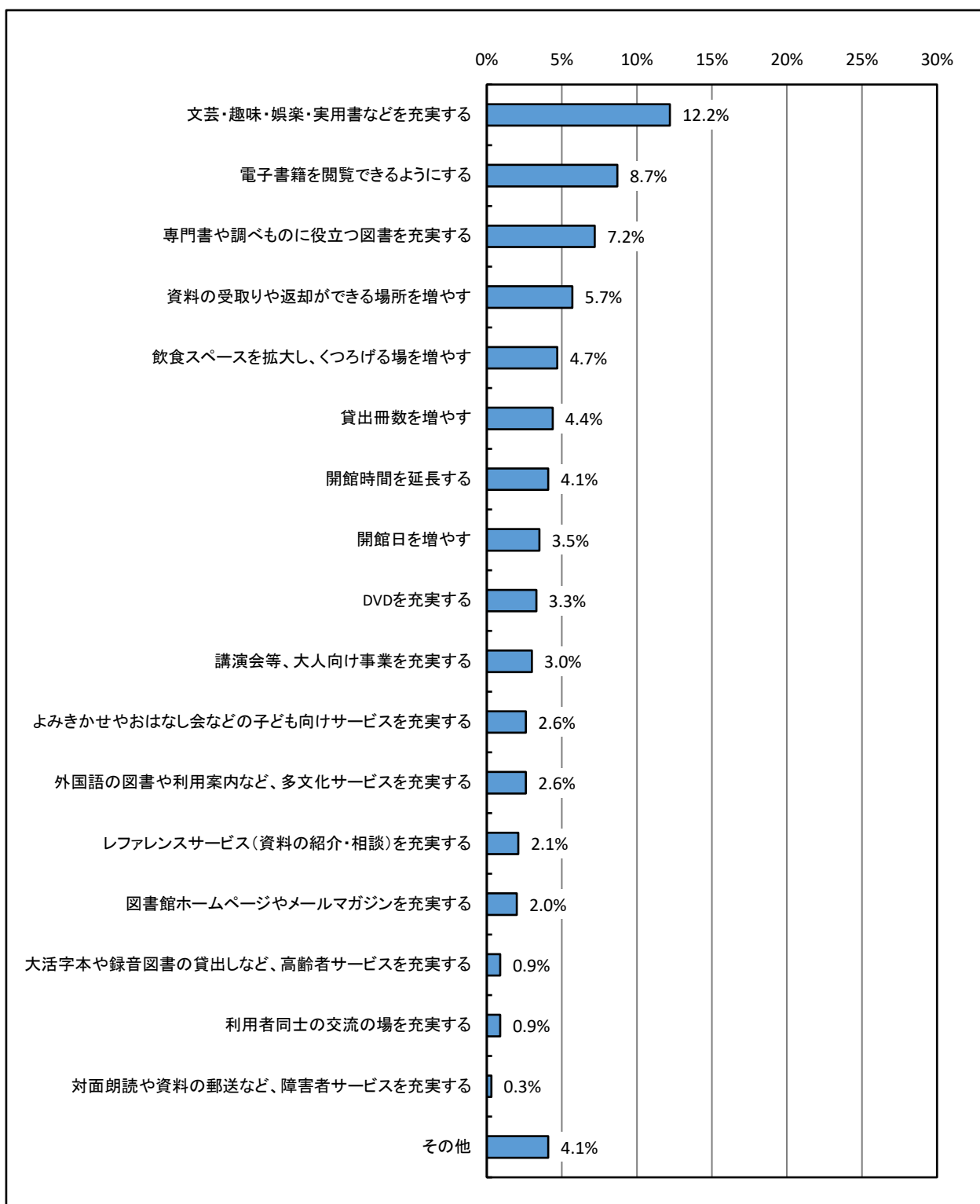
#### Ⅳ. 現在、練馬区で検討中の「(仮称)これからの図書館構想」の参考として

##### (1) 回答者の職業について

	会社員・ 公務員	パート・ア ルバイト	自営業・ 自由業	専業主婦 (夫)	小中高生	専門学 生・大学 生	無職	その他	無回答	合計
回答数	263人	73人	46人	101人	14人	11人	114人	17人	27人	666人
割合	39.5%	11.0%	6.9%	15.2%	2.1%	1.7%	17.1%	2.6%	4.1%	100.0%



(2) Ⅲ・問1に掲げられている項目の中で、図書館に最も取り組んでほしいと思うことは何ですか。  
 (Ⅲ・問1の項目1～17の中から1つ) 【回答数 666 人】



※グラフは、回答数が多い順に並び替えをしています。(その他は除く)