

練馬区立図書館では、平成 25 年 6 月に策定した「練馬区立図書館ビジョン～これからの図書館サービスのあり方」（以下、「図書館ビジョン」といいます。）に基づき、様々な図書館サービスを提供しています。毎年、来館者の皆様から、図書館に対する満足度やご意見・ご要望をうかがう利用者アンケート（満足度調査）を実施し、その結果をサービス内容に反映させてまいります。

つきましては、お忙しいところ誠に恐縮ですが、アンケートにご協力をお願いいたします。

- ◇ 調査期間 平成 29 年 11 月 11 日（土）から 11 月 26 日（日）まで
- ◇ 回収場所 アンケート用紙を受け取った図書館の回収箱に投函してください。
- ◇ 集計結果 図書館ホームページにて公表します。

I 回答者について、おうかがいします。

- 1 お住まいの地域はどちらですか。区内在住の場合は町丁名を、区外在住の場合は市区町村名を、いずれかの欄にご記入ください。

区内在住のかた : 練馬区 丁目	区外在住のかた :
【記入例】 区内在住のかた : 練馬区 光が丘3 丁目	区外在住のかた : 板橋区

- 2 あなたの性別をお答えください。（○は 1 つ）

男 ・ 女

- 3 あなたの年齢をお答えください。（○は 1 つ）※該当する番号につけてください。（以下同様）

- | | | | |
|------------|------------|------------|------------|
| 1. 19 歳以下 | 2. 20～29 歳 | 3. 30～39 歳 | 4. 40～49 歳 |
| 5. 50～59 歳 | 6. 60～69 歳 | 7. 70 歳以上 | |

- 4 光が丘図書館を利用する回数について、お答えください。（○は 1 つ）

- | | | |
|-------------|-------------|-------------|
| 1. ほぼ毎日 | 2. 週に 3～4 回 | 3. 週に 1～2 回 |
| 4. 月に 1～2 回 | 5. 月に 1 回未満 | |

- 5 1 か月に図書館資料を借りる冊数（点数）について、お答えください。（○は各項目 1 つずつ）

- | | | | | | |
|------|--------|----------|-----------|------------|-----------|
| 本 | 1. 0 冊 | 2. 1～5 冊 | 3. 6～10 冊 | 4. 11～20 冊 | 5. 21 冊以上 |
| CD 等 | 1. 0 点 | 2. 1～2 点 | 3. 3～5 点 | 4. 6～10 点 | 5. 11 点以上 |

- 6 本日、光が丘図書館を利用する目的について、次の中から最も近いもの 1 つに○をつけてください。

- | | |
|----------------------|---------------------|
| 1. 本、雑誌、CD 等を借りる | 2. 館内で本や雑誌などを読む |
| 3. 本や雑誌などを使って調べものをする | 4. 図書館職員に調べものの相談をする |
| 5. 催しものに参加する | 6. パソコンで調べものをする |
| 7. 子どもの付き添い | 8. 余暇の時間を過ごす |
| 9. チラシやパンフレットを入手する | 10. その他（ ） |

※中面へ続きます

7 図書館資料受取窓口の利用について、お答えください。(○は1つ)

練馬区では、図書館のほかに、予約した本やCDなどの受取と返却ができる「図書館資料受取窓口」を6か所開設しています。

1. 受取窓口を知っており、利用したことがある。
2. 受取窓口を知っているが、利用したことがない。
3. 受取窓口の存在を知らなかった。

Ⅱ 本日、利用している光が丘図書館について、満足度をおうかがいします(○は各項目1つずつ)。

問1 《 開館日について 》

光が丘図書館は、年末年始と週1回程度の休館日を除き、開館しています。

- | | | | |
|-------------|-----------|--------------|------------|
| 1. 大変満足している | 2. 満足している | 3. どちらとも言えない | 4. 満足していない |
|-------------|-----------|--------------|------------|

問2 《 開館時間について 》

光が丘図書館は、平日は午前9時から午後8時まで、土日・祝休日は午前9時から午後7時まで開館しています。

- | | | | |
|-------------|-----------|--------------|------------|
| 1. 大変満足している | 2. 満足している | 3. どちらとも言えない | 4. 満足していない |
|-------------|-----------|--------------|------------|

問3 《 貸出点数について 》

図書館資料は、本などは10冊、CDなどは5点、映像資料は2点、布の絵本は2点まで借りることができます。

- | | | | |
|-------------|-----------|--------------|------------|
| 1. 大変満足している | 2. 満足している | 3. どちらとも言えない | 4. 満足していない |
|-------------|-----------|--------------|------------|

問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。

- | | | | |
|-------------|-----------|--------------|------------|
| 1. 大変満足している | 2. 満足している | 3. どちらとも言えない | 4. 満足していない |
|-------------|-----------|--------------|------------|

問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。

- | | | | |
|-------------|-----------|--------------|------------|
| 1. 大変満足している | 2. 満足している | 3. どちらとも言えない | 4. 満足していない |
|-------------|-----------|--------------|------------|

問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。

- | | | | |
|-------------|-----------|--------------|------------|
| 1. 大変満足している | 2. 満足している | 3. どちらとも言えない | 4. 満足していない |
|-------------|-----------|--------------|------------|

問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光が丘図書館利用者のマナーについてはいかがですか。

- | | | | |
|-------------|-----------|--------------|------------|
| 1. 大変満足している | 2. 満足している | 3. どちらとも言えない | 4. 満足していない |
|-------------|-----------|--------------|------------|

問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。

- | | | | |
|-------------|-----------|--------------|------------|
| 1. 大変満足している | 2. 満足している | 3. どちらとも言えない | 4. 満足していない |
|-------------|-----------|--------------|------------|

問9 《 管理・保存状態について 》

光が丘図書館資料の管理・保存状態（傷みや汚れなど）についてはいかがですか。

- | | | | |
|-------------|-----------|--------------|------------|
| 1. 大変満足している | 2. 満足している | 3. どちらとも言えない | 4. 満足していない |
|-------------|-----------|--------------|------------|

問10 《 職員の接遇について 》

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

- | | | | |
|-------------|-----------|--------------|------------|
| 1. 大変満足している | 2. 満足している | 3. どちらとも言えない | 4. 満足していない |
|-------------|-----------|--------------|------------|

問11 《 職員の説明について 》

光が丘図書館の書架・図書館資料のご案内や、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。

- | | | | |
|-------------|-----------|--------------|------------|
| 1. 大変満足している | 2. 満足している | 3. どちらとも言えない | 4. 満足していない |
|-------------|-----------|--------------|------------|

問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。

- | | | | |
|-------------|-----------|--------------|------------|
| 1. 大変満足している | 2. 満足している | 3. どちらとも言えない | 4. 満足していない |
|-------------|-----------|--------------|------------|

問13 《 図書館で実施する子供向け事業について 》

光が丘図書館では、乳幼児から小中学生を対象として、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。

- | | | | |
|-----------|--------------|------------|--------------|
| 1. 満足している | 2. どちらとも言えない | 3. 満足していない | 4. 利用したことがない |
|-----------|--------------|------------|--------------|

問14 《 図書館で実施する大人向け事業について 》

光が丘図書館では、大人の方を対象として、おはなし会、工作会、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。

- | | | | |
|-----------|--------------|------------|--------------|
| 1. 満足している | 2. どちらとも言えない | 3. 満足していない | 4. 利用したことがない |
|-----------|--------------|------------|--------------|

問15 《 館内の展示について 》

光が丘図書館では、1階の展示コーナーや2階の児童コーナーなどで、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。

- | | | | |
|-----------|--------------|------------|--------------|
| 1. 満足している | 2. どちらとも言えない | 3. 満足していない | 4. 利用したことがない |
|-----------|--------------|------------|--------------|

問16 《 総合的な満足度について 》

本日、利用している光が丘図書館の総合的な評価はいかがですか。

- | | | | |
|-------------|-----------|--------------|------------|
| 1. 大変満足している | 2. 満足している | 3. どちらとも言えない | 4. 満足していない |
|-------------|-----------|--------------|------------|

※裏面へ続きます

Ⅲ 今後の練馬区立図書館に望むことや期待することについて、おうかがいします。

問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）

1. 開館日を増やす
2. 開館時間を延長する
3. 貸出冊数を増やす
4. 電子書籍を閲覧できるようにする
5. 資料の受取りや返却ができる場所を増やす
6. 文芸・趣味・娯楽・実用書などを充実する
7. 専門書や調べものに役立つ図書を充実する
8. DVD を充実する
9. レファレンスサービス（資料の紹介・相談）を充実する
10. よみきかせやおはなし会などの子ども向けサービスを充実する
11. 対面朗読や資料の郵送など、障害者サービスを充実する
12. 大活字本や録音図書の貸出しなど、高齢者サービスを充実する
13. 外国語の図書や利用案内など、多文化サービスを充実する
14. 飲食スペースを拡大し、くつろげる場を増やす
15. 利用者同士の交流の場を充実する
16. 講演会等、大人向け事業を充実する
17. 図書館ホームページやメールマガジンを充実する
18. その他（具体的に： ）

問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)

1. 映画上映やコンサート
2. 本の著者による講演会
3. スマートフォン等の情報技術の使い方講座
4. 地域の歴史・文化をテーマとした講演会
5. 絵画などの展覧会
6. 図書館利用者による学習発表会
7. 医療や健康に関する講演会
8. 家計・金融に関する講演会
9. 子育てをテーマにした講演会
10. 相続など法律に関する講演会
11. 起業（就活）講演会
12. 地域参画につながる講習会
13. その他（具体的に： ）

問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）

1. おすすめ本やCDの紹介
2. 新着本やCDの紹介
3. 図書館でのイベント情報
4. 図書館利用案内（休館日の案内など）
5. 地域のイベント情報
6. 利用者からの声およびその回答
7. レファレンス事例集の紹介
8. 区政情報
9. その他（具体的に： ）

問4 《 その他の自由意見 》 今後の図書館サービス等に望むことをご記入ください。

--

ご協力ありがとうございました。



練馬区公式アニメキャラクター「ねり丸」©練馬区

去年の利用者アンケートの結果はWEBで

練馬区 図書館 アンケート



見ることが出来るねり！

情報拠点として 区民に役立ち 頼りにされ 愛される図書館