

平成30年11月実施
練馬区立図書館利用者
アンケート
小竹図書館集計結果

平成31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：平成30年11月10日から11月25日まで

アンケート用紙配布回収場所：練馬区立小竹図書館

合計回答人数： 484 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内容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、不適切な表現を省いたり、記載内容をわかりやすくするなど、文章を整理する場合があります。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	14人	2.9%
旭丘 2 丁目	27人	5.6%
小竹町	1人	0.2%
小竹町 1 丁目	58人	12.0%
小竹町 2 丁目	42人	8.7%
栄町	28人	5.8%
羽沢	1人	0.2%
羽沢 1 丁目	12人	2.5%
羽沢 2 丁目	29人	6.0%
羽沢 3 丁目	9人	1.9%
豊玉上	-	-
豊玉上 1 丁目	12人	2.5%
豊玉上 2 丁目	-	-
豊玉中	-	-
豊玉中 1 丁目	-	-
豊玉中 2 丁目	2人	0.4%
豊玉中 3 丁目	-	-
豊玉中 4 丁目	-	-
豊玉南	-	-
豊玉南 1 丁目	-	-
豊玉南 2 丁目	-	-
豊玉南 3 丁目	-	-
豊玉北	-	-
豊玉北 1 丁目	7人	1.4%
豊玉北 2 丁目	1人	0.2%
豊玉北 3 丁目	-	-
豊玉北 4 丁目	-	-
豊玉北 5 丁目	-	-
豊玉北 6 丁目	-	-
中村	-	-
中村 1 丁目	-	-
中村 2 丁目	-	-
中村 3 丁目	1人	0.2%
中村南	-	-
中村南 1 丁目	-	-
中村南 2 丁目	-	-
中村南 3 丁目	-	-
中村北	-	-
中村北 1 丁目	1人	0.2%
中村北 2 丁目	-	-
中村北 3 丁目	-	-
中村北 4 丁目	-	-
桜台	1人	0.2%
桜台 1 丁目	6人	1.2%
桜台 2 丁目	22人	4.5%
桜台 3 丁目	28人	5.8%
桜台 4 丁目	-	-
桜台 5 丁目	2人	0.4%
桜台 6 丁目	3人	0.6%
練馬	-	-
練馬 1 丁目	-	-
練馬 2 丁目	-	-
練馬 3 丁目	1人	0.2%
練馬 4 丁目	-	-
向山	-	-
向山 1 丁目	-	-
向山 2 丁目	1人	0.2%
向山 3 丁目	-	-
向山 4 丁目	-	-
貫井	-	-
貫井 1 丁目	-	-
貫井 2 丁目	-	-
貫井 3 丁目	-	-

	回答人数	割合
貫井 4 丁目	-	-
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	1人	0.2%
氷川台 2 丁目	1人	0.2%
氷川台 3 丁目	3人	0.6%
氷川台 4 丁目	1人	0.2%
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	2人	0.4%
早宮 2 丁目	-	-
早宮 3 丁目	2人	0.4%
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	-	-
春日町 6 丁目	-	-
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	1人	0.2%
北町 7 丁目	1人	0.2%
北町 8 丁目	-	-
田柄	-	-
田柄 1 丁目	-	-
田柄 2 丁目	1人	0.2%
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	-	-
旭町	-	-
旭町 1 丁目	-	-
旭町 2 丁目	-	-
旭町 3 丁目	1人	0.2%
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	-	-
富士見台 2 丁目	-	-
富士見台 3 丁目	-	-
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	-	-
高野台 3 丁目	-	-
高野台 4 丁目	-	-
高野台 5 丁目	1人	0.2%
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	1人	0.2%
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	-	-
石神井町 8 丁目	-	-
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	-	-
東大泉 5 丁目	-	-
東大泉 6 丁目	-	-
東大泉 7 丁目	1人	0.2%
西大泉	-	-

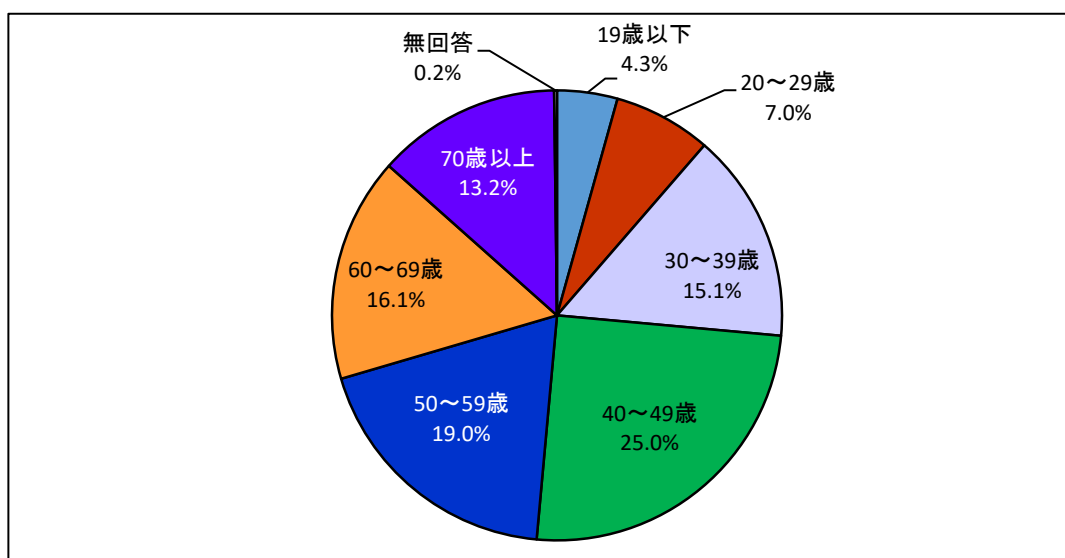
	回答人数	割合
西大泉 1 丁目	-	-
西大泉 2 丁目	-	-
西大泉 3 丁目	-	-
西大泉 4 丁目	-	-
西大泉 5 丁目	-	-
西大泉 6 丁目	-	-
西大泉町	-	-
南大泉	-	-
南大泉 1 丁目	-	-
南大泉 2 丁目	-	-
南大泉 3 丁目	-	-
南大泉 4 丁目	-	-
南大泉 5 丁目	-	-
南大泉 6 丁目	-	-
大泉町	-	-
大泉町 1 丁目	-	-
大泉町 2 丁目	-	-
大泉町 3 丁目	-	-
大泉町 4 丁目	-	-
大泉町 5 丁目	-	-
大泉町 6 丁目	-	-
大泉学園町	-	-
大泉学園町 1 丁目	-	-
大泉学園町 2 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	-	-
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	-	-
関町東 2 丁目	-	-
練馬区在住 その他	42人	8.7%
【区内合計】	369人	76.2%

板橋区	62人	12.8%
中野区	6人	1.2%
杉並区	-	-
豊島区	31人	6.4%
西東京市	1人	0.2%
武蔵野市	-	-
和光市	2人	0.4%
新座市	1人	0.2%
朝霞市	2人	0.4%
その他	3人	0.6%
【他市区合計】	108人	22.3%

【未記入】	7人	1.4%
合計	484人	100.0%

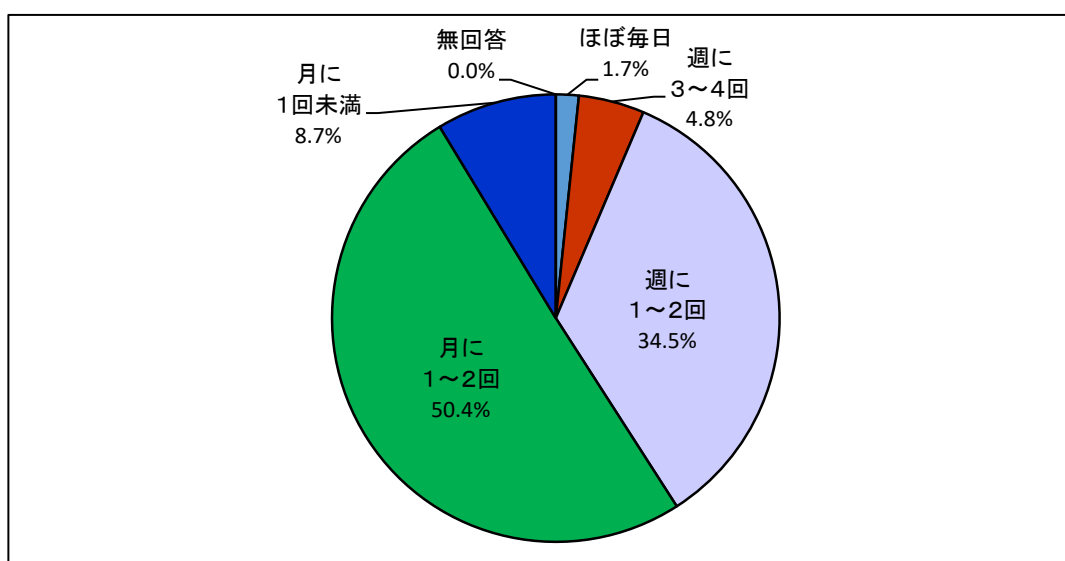
(2)年代

	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	21人	34人	73人	121人	92人	78人	64人	1人	484人
割合	4.3%	7.0%	15.1%	25.0%	19.0%	16.1%	13.2%	0.2%	100.0%



(3)小竹図書館を利用する頻度

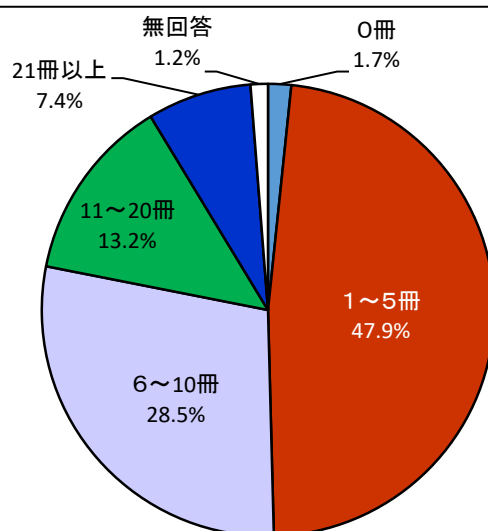
	ほぼ毎日	週に3～4回	週に1～2回	月に1～2回	月に1回未満	無回答	合計
回答数	8人	23人	167人	244人	42人	0人	484人
割合	1.7%	4.8%	34.5%	50.4%	8.7%	0.0%	100.0%



(4) 1か月に図書館資料を借りる冊数・点数

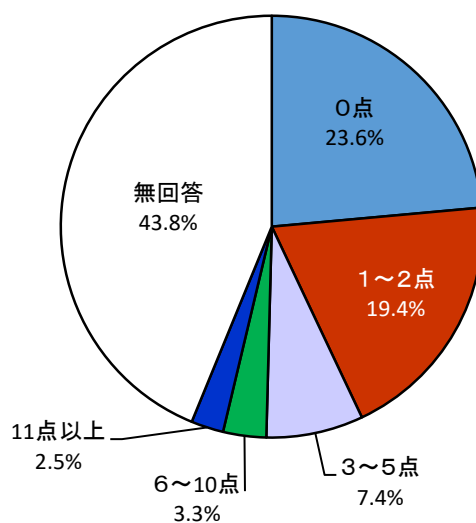
【本】

	0冊	1～5冊	6～10冊	11～20冊	21冊以上	無回答	合計
回答数	8人	232人	138人	64人	36人	6人	484人
割合	1.7%	47.9%	28.5%	13.2%	7.4%	1.2%	100.0%



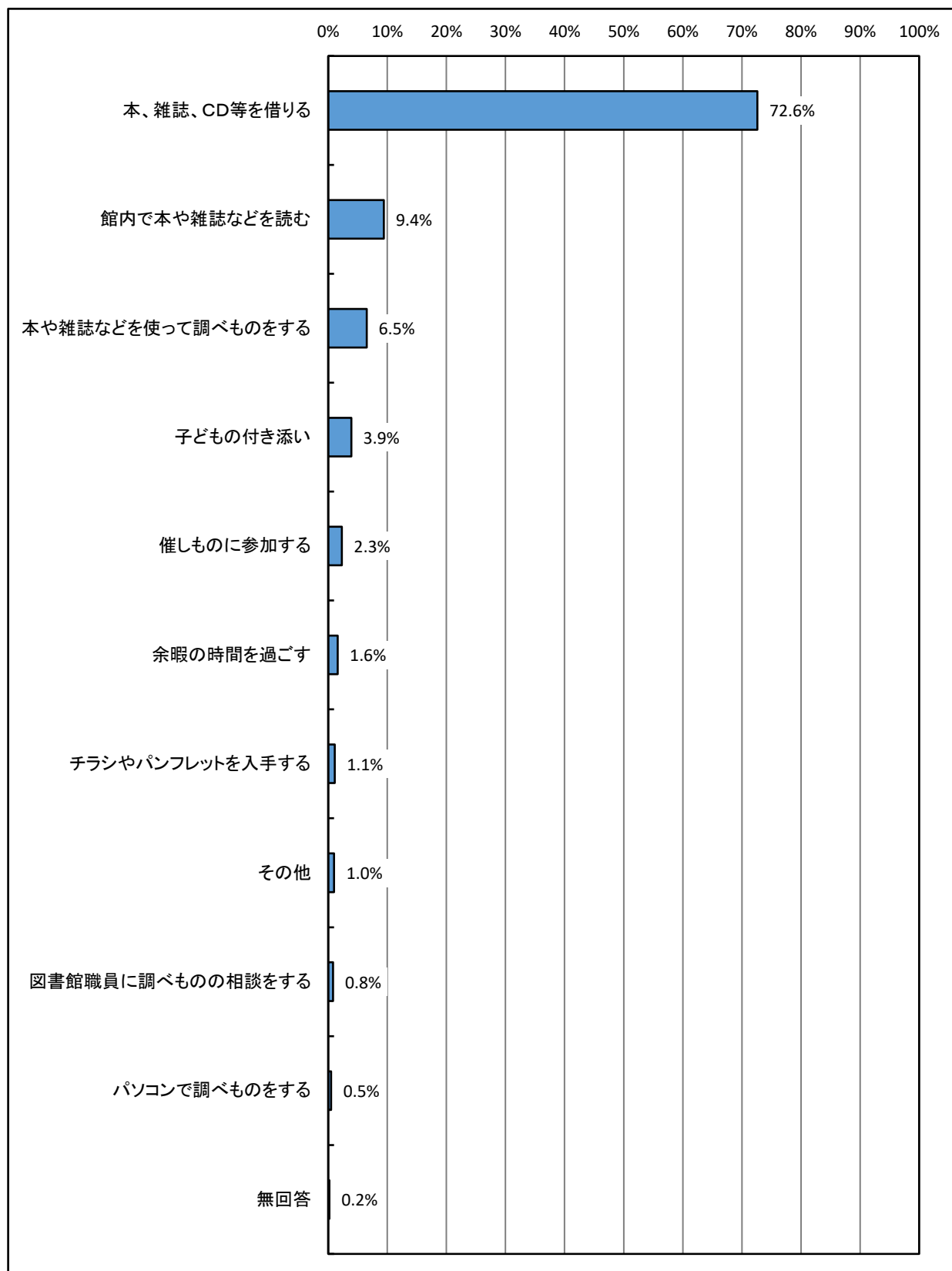
【CD等】

	0点	1～2点	3～5点	6～10点	11点以上	無回答	合計
回答数	114人	94人	36人	16人	12人	212人	484人
割合	23.6%	19.4%	7.4%	3.3%	2.5%	43.8%	100.0%



(5) 小竹図書館を利用する目的【回答数 484 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。



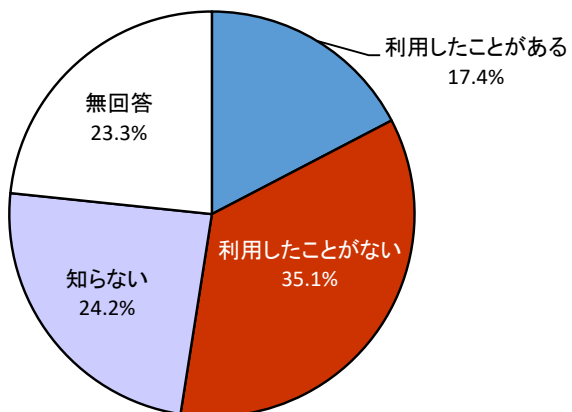
※グラフは、回答数が多い順に並び替えをしています。(その他、無回答は除く)

(5)小竹図書館を利用する目的(その他自由意見)

- 新聞等
- 家から近く、キレイ。
- 学校の課題。
- 会議室の使用。
- 本を借りる。
- 本の返却と予約の本引きとり。

(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	84人	170人	117人	113人	484人
割合	17.4%	35.1%	24.2%	23.3%	100.0%

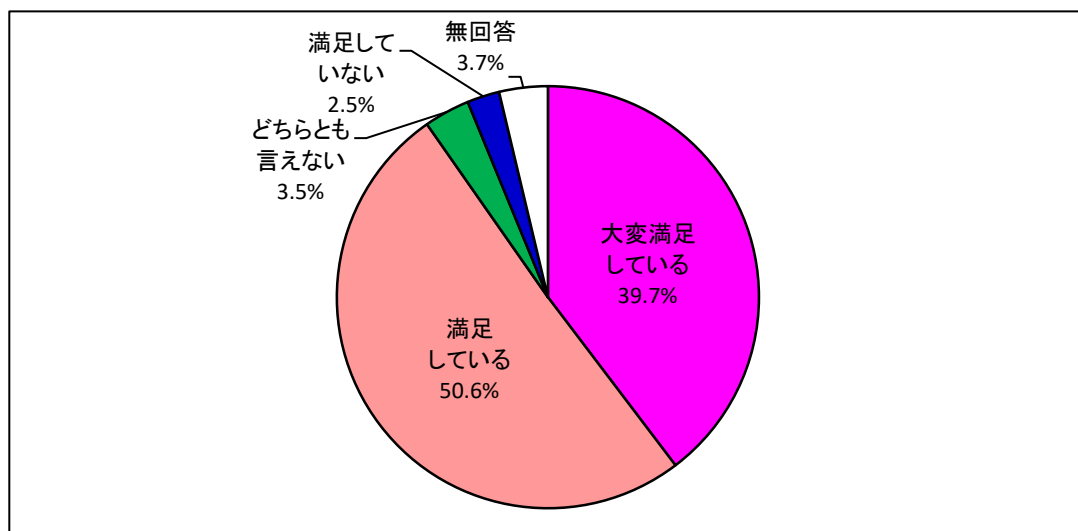


Ⅱ. アンケート項目

(1) 開館日について

小竹図書館は、年末年始と週1回程度の休館日を除き、開館しています。

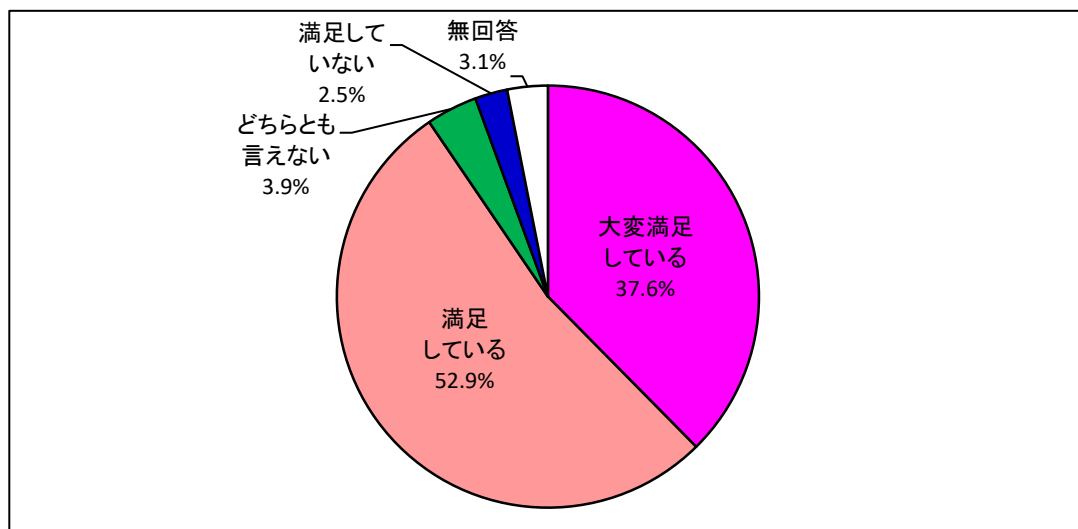
	大変満足 している	満足 している	どちらとも 言えない	満足して いない	無回答	合計
回答数	192人	245人	17人	12人	18人	484人
割合	39.7%	50.6%	3.5%	2.5%	3.7%	100.0%



(2) 開館時間について

小竹図書館は、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。

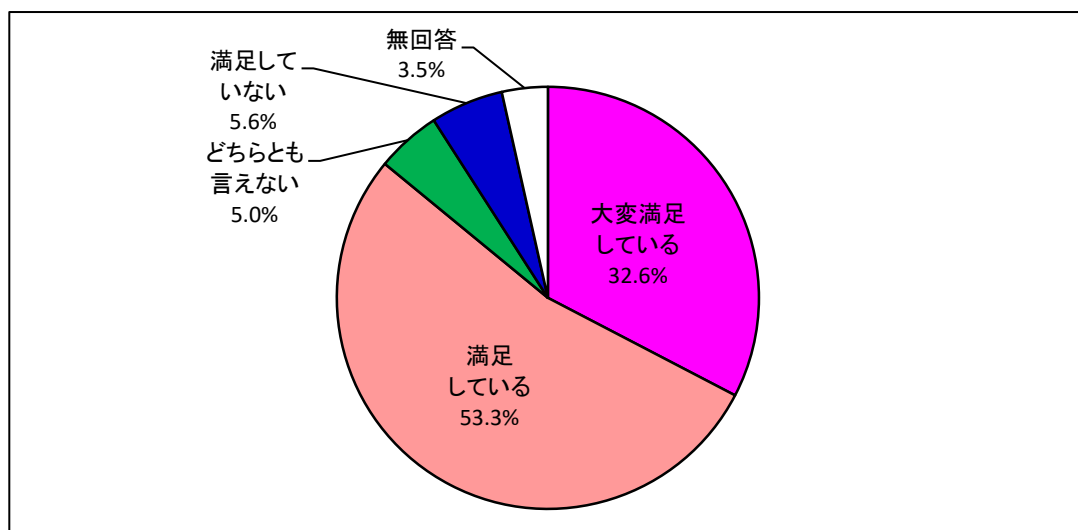
	大変満足 している	満足 している	どちらとも 言えない	満足して いない	無回答	合計
回答数	182人	256人	19人	12人	15人	484人
割合	37.6%	52.9%	3.9%	2.5%	3.1%	100.0%



(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。

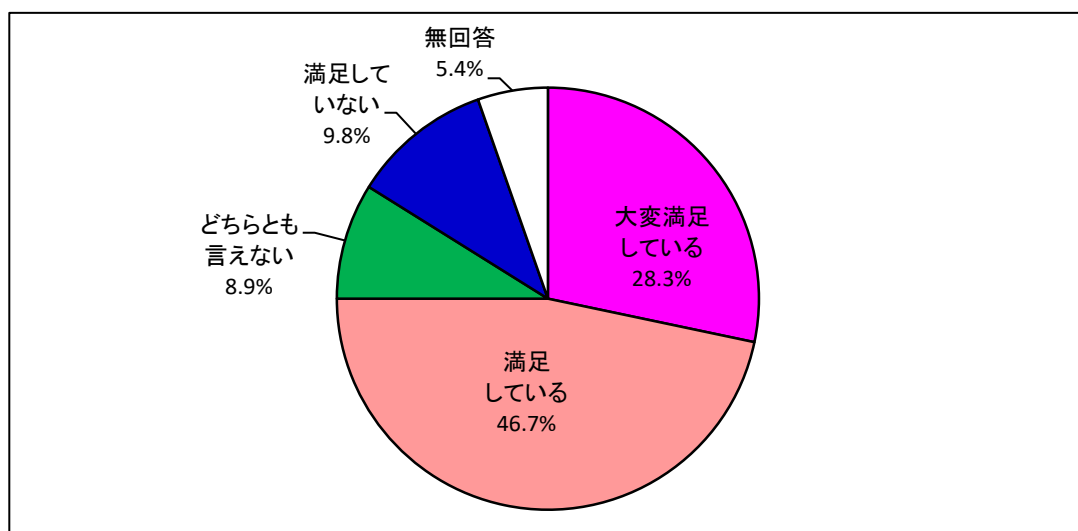
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	158人	258人	24人	27人	17人	484人
割合	32.6%	53.3%	5.0%	5.6%	3.5%	100.0%



(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。

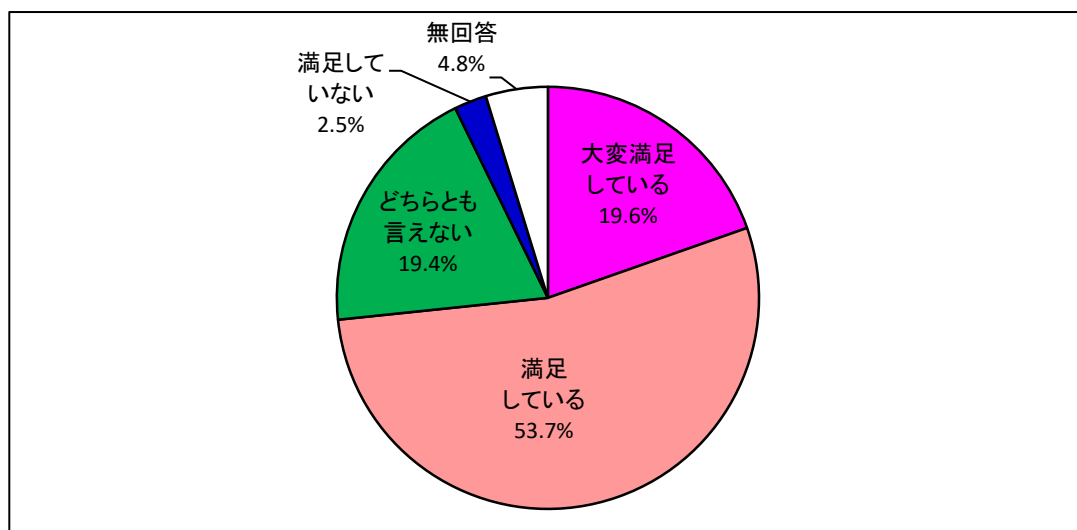
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	137人	226人	43人	52人	26人	484人
割合	28.3%	46.7%	8.9%	10.7%	5.4%	100.0%



(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。

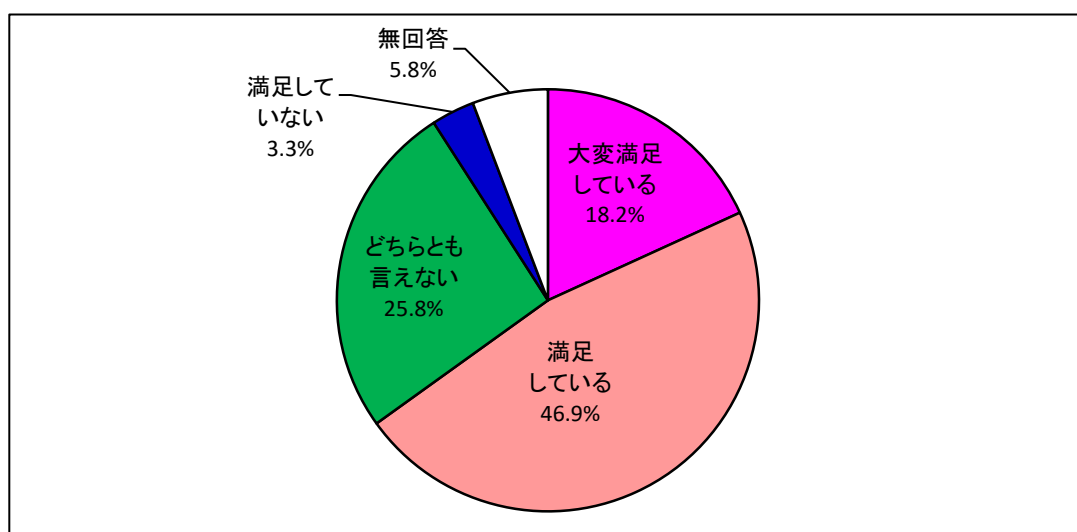
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	95人	260人	94人	12人	23人	484人
割合	19.6%	53.7%	19.4%	2.5%	4.8%	100.0%



(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。

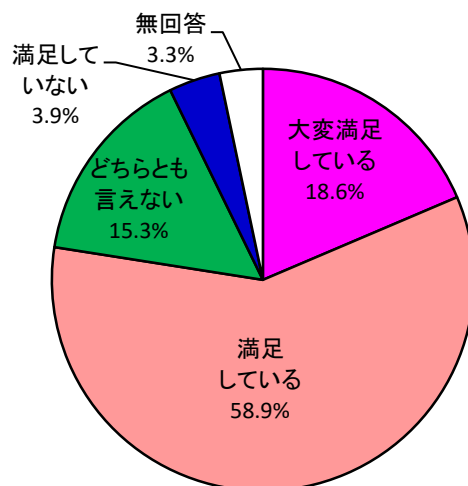
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	88人	227人	125人	16人	28人	484人
割合	18.2%	46.9%	25.8%	3.3%	5.8%	100.0%



(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小竹図書館利用者のマナーについてはいかがですか。

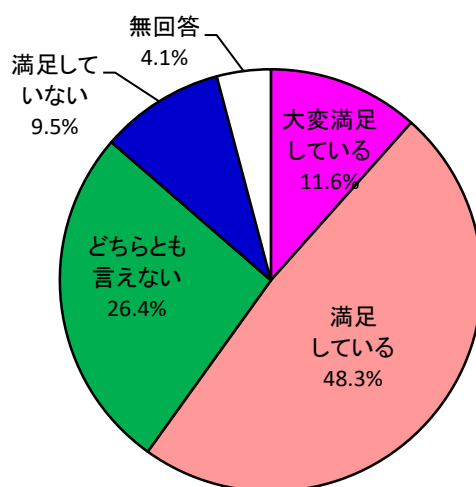
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	90人	285人	74人	19人	16人	484人
割合	18.6%	58.9%	15.3%	3.9%	3.3%	100.0%



(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。

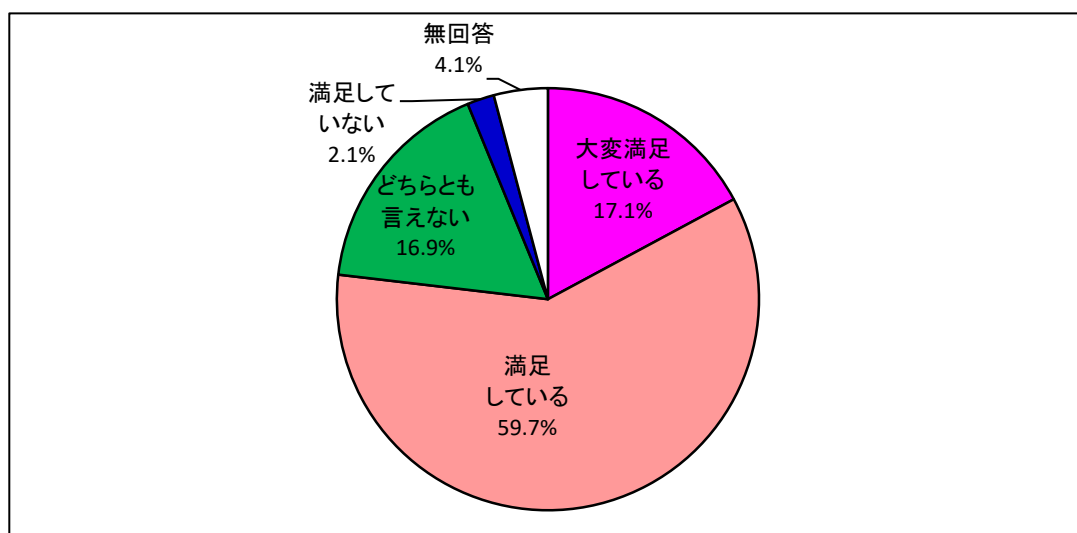
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	56人	234人	128人	46人	20人	484人
割合	11.6%	48.3%	26.4%	9.5%	4.1%	100.0%



(9) 管理・保存状態について

小竹図書館資料の管理・保存状態(傷みや汚れなど)についてはいかがですか。

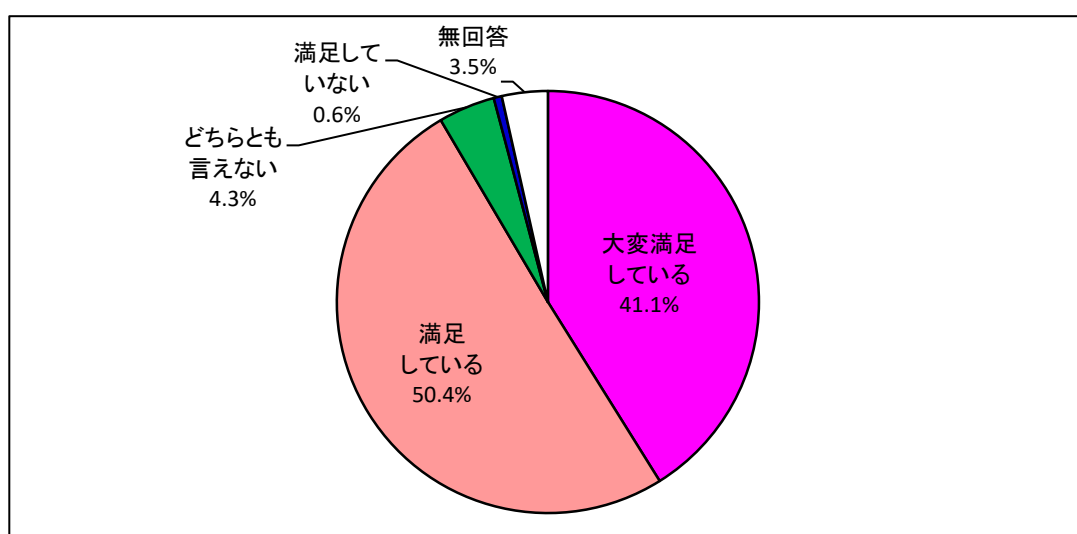
	大変満足 している	満足 している	どちらとも 言えない	満足して いない	無回答	合計
回答数	83人	289人	82人	10人	20人	484人
割合	17.1%	59.7%	16.9%	2.1%	4.1%	100.0%



(10) 職員の接遇について

窓口や電話の対応・ご案内などでの小竹図書館職員の挨拶や接遇についてはいかがですか。

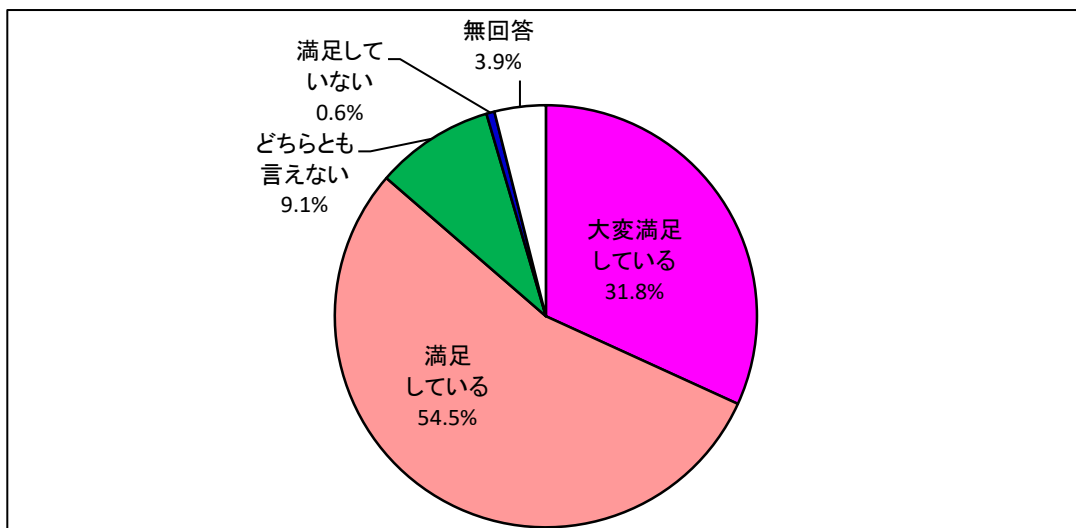
	大変満足 している	満足 している	どちらとも 言えない	満足して いない	無回答	合計
回答数	199人	244人	21人	3人	17人	484人
割合	41.1%	50.4%	4.3%	0.6%	3.5%	100.0%



(11)職員の説明について

小竹図書館の書架・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。

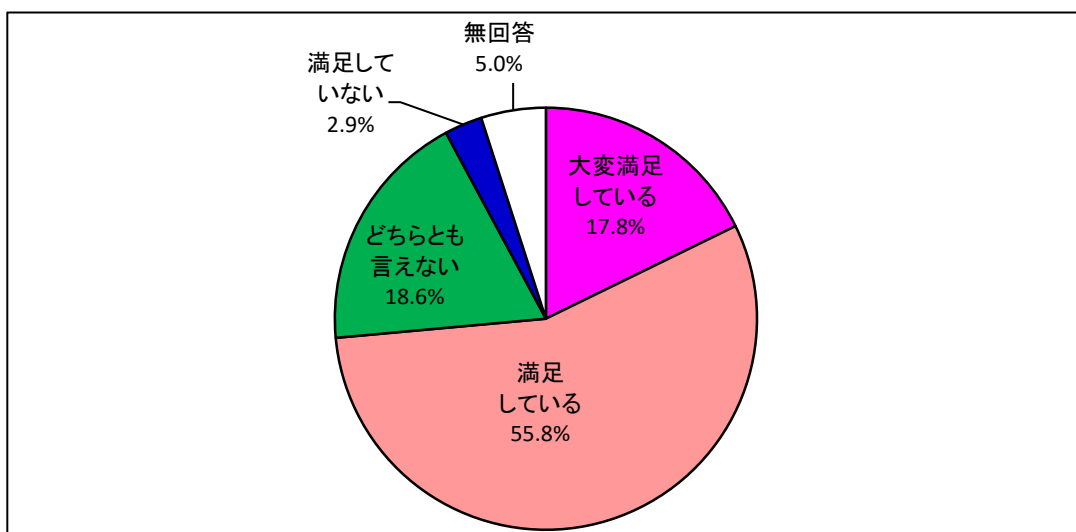
	大変満足 している	満足 している	どちらとも 言えない	満足して いない	無回答	合計
回答数	154人	264人	44人	3人	19人	484人
割合	31.8%	54.5%	9.1%	0.6%	3.9%	100.0%



(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。

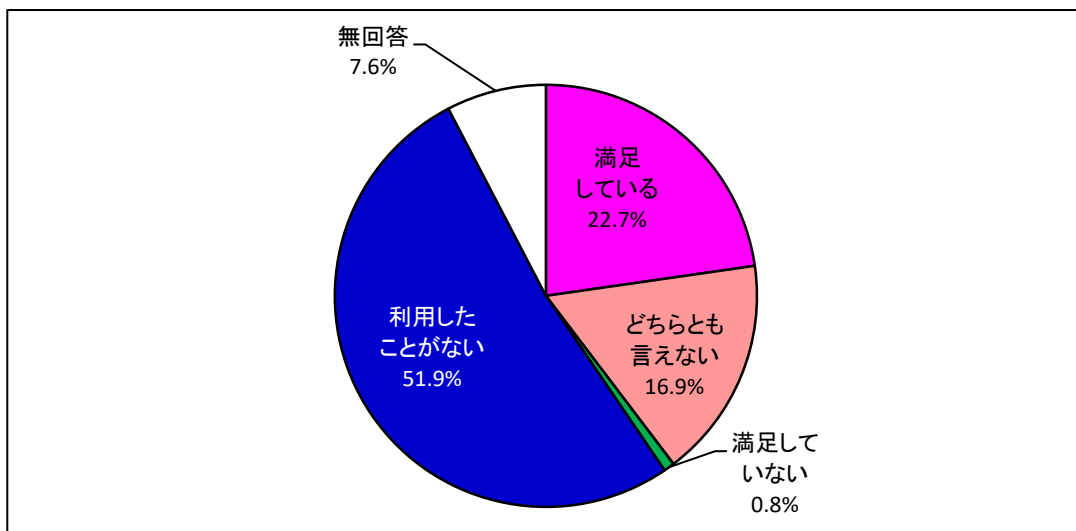
	大変満足 している	満足 している	どちらとも 言えない	満足して いない	無回答	合計
回答数	86人	270人	90人	14人	24人	484人
割合	17.8%	55.8%	18.6%	2.9%	5.0%	100.0%



(13) 図書館で実施する子供向け事業について

小竹図書館では、乳幼児から小中学生を対象に、ブックスタート、おはなし会、人形劇、お楽しみ会、科学あそび教室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。

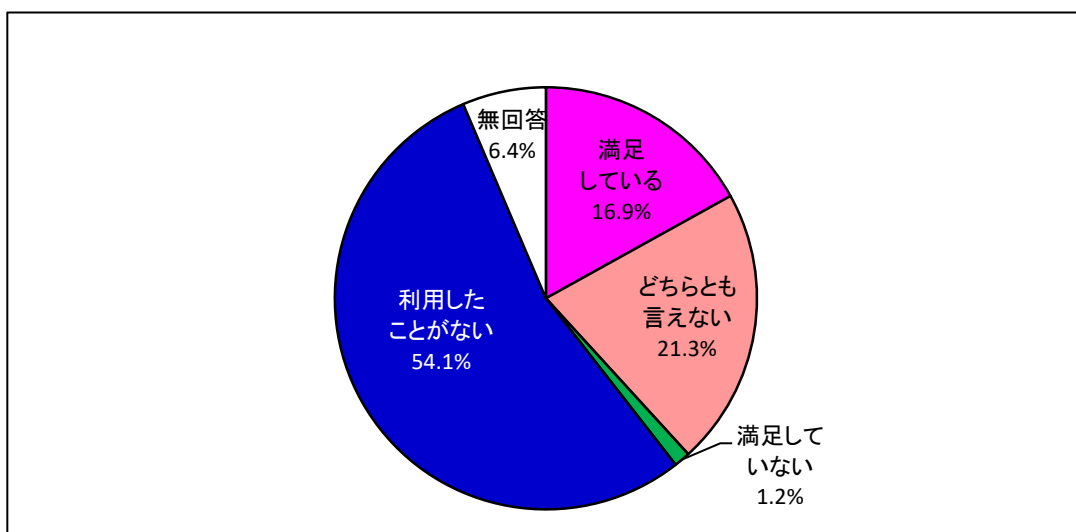
	満足 している	どちらとも 言えない	満足して いない	利用した ことがな い	無回答	合計
回答数	110人	82人	4人	251人	37人	484人
割合	22.7%	16.9%	0.8%	51.9%	7.6%	100.0%



(14) 図書館で実施する大人向け事業について

小竹図書館では、乳幼児から小中学生を対象に、ブックスタート、おはなし会、人形劇、お楽しみ会、科学あそび教室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。

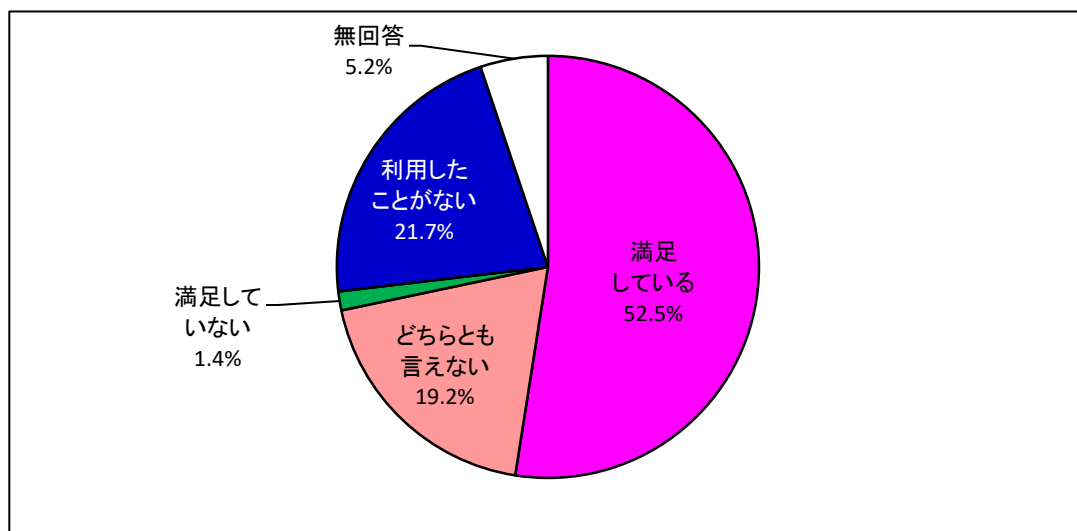
	満足 している	どちらとも 言えない	満足して いない	利用した ことがな い	無回答	合計
回答数	82人	103人	6人	262人	31人	484人
割合	16.9%	21.3%	1.2%	54.1%	6.4%	100.0%



(15)館内の展示について

小竹図書館では、1階の入り口正面やカウンター前、2階の北側窓辺の展示コーナーで、毎月テーマを決めて関連本の展示をし、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。

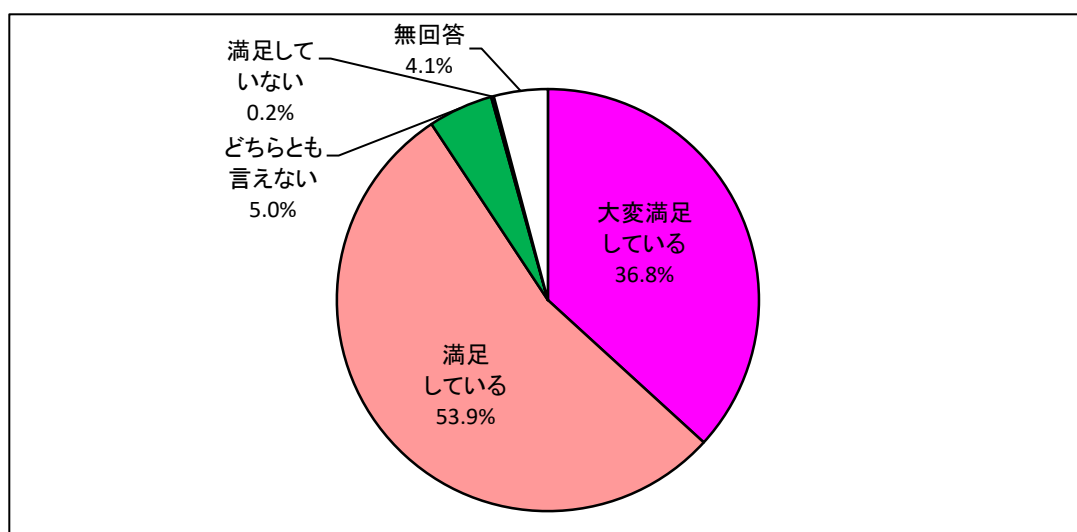
	満足 している	どちらとも 言えない	満足して いない	利用した ことがない	無回答	合計
回答数	254人	93人	7人	105人	25人	484人
割合	52.5%	19.2%	1.4%	21.7%	5.2%	100.0%



(16)総合的な満足度について

本日、利用している小竹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	178人	261人	24人	1人	20人	484人
割合	36.8%	53.9%	5.0%	0.2%	4.1%	100.0%

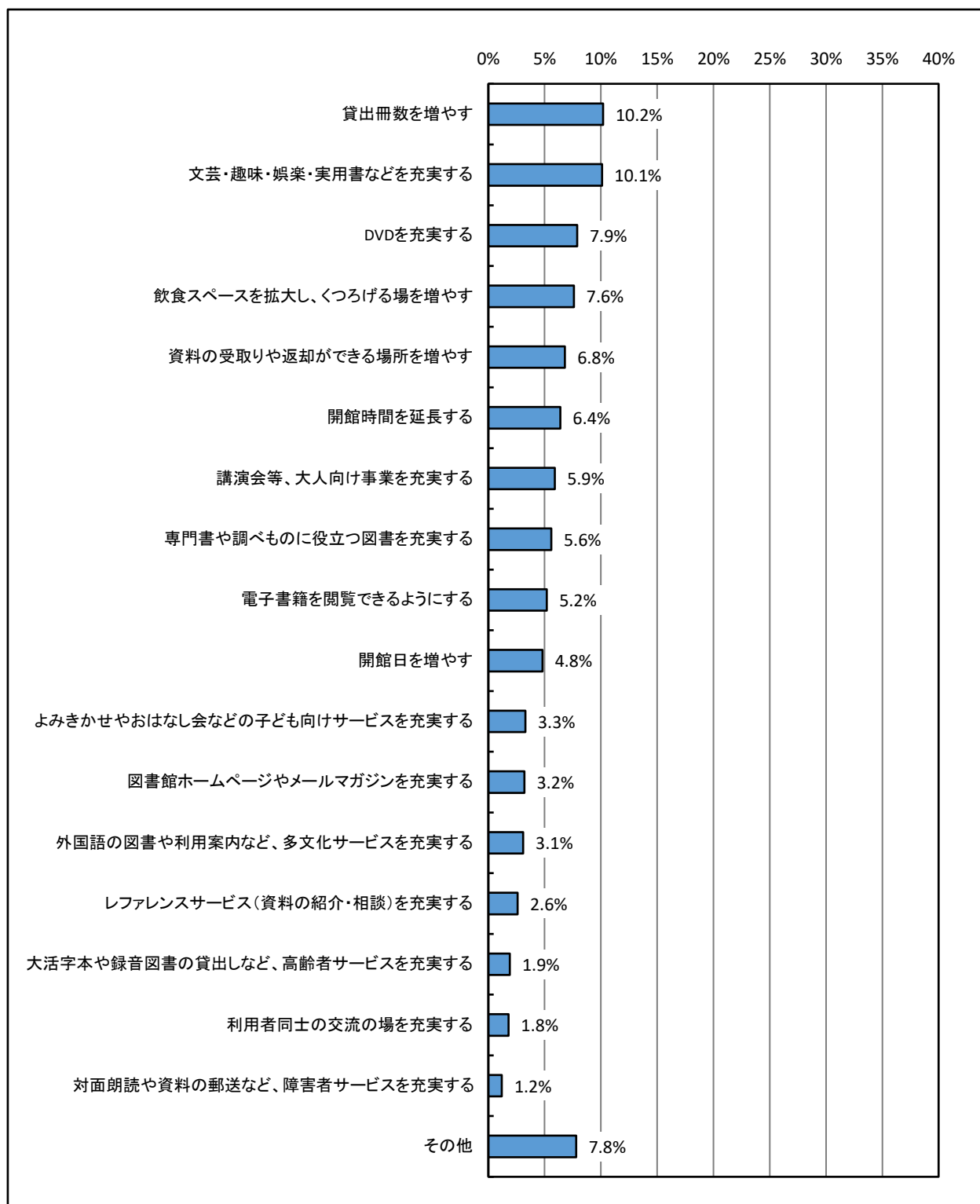


Ⅲ. 今後の練馬区立図書館に望むことや期待すること

(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 484 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。(無回答は除く)

(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)

- 駐車場の確保、設置。
- 借りた本の履歴を残してほしい。
- 貸出し期間を長くしてほしい。2週間では短い。
- 予約冊数を増やしてほしいです。
- テーマを決めた本の紹介をもう少しふやす。
- 本を読める場所や、イスの追加。
- 新刊本の充実。
- 予約数増加。
- 予約出来る冊数を増やしてほしい。
- HPが見にくいのでもう少し改善していただけるとありがたいです。
- 予約点数を増やしてほしい。
- 貸出機が1冊ずつで手間です。
- ホームレスに近い状態の方が寝ているとソファーを使いにくい。
- 新書を増やす。
- 人気の本は長く予約を待つので予約できる本数を増やしてほしい。新しい本が購入されるまでに時間がかかる。
- 今のままで満足しています。
- 他区の図書館からの貸し出し。
- 他地区(板橋、中野など)との共通化。検索結果表示の統一。精度向上。
- 自動貸出機のところにも紙のしおりを置いてくれるとありがたいです。
- 春、夏、秋(今と同じ時間)冬、早く閉める。
- 予約をしてもなかなかまわってこないのので所蔵数を増やしてほしい。
- 館内で本が読めるイスをふやしてほしい。
- Webサイトで自分のページ内でレキやウォッチリストなどがあればとてもうれしい。
- ハードカバーよりも文庫を充実させてほしいです。
- 次に予約の入っていない本については複数回貸出延長または以前のように3週間程度借りることができるとうれしいです。
- リライトカードにしてほしい。
- 自習スペースが欲しい。
- 予約数をふやしてもらいたい。パソコンの持込スペースが欲しい。(調査に使用したい。)
- 新刊書をもっと入れてほしい。

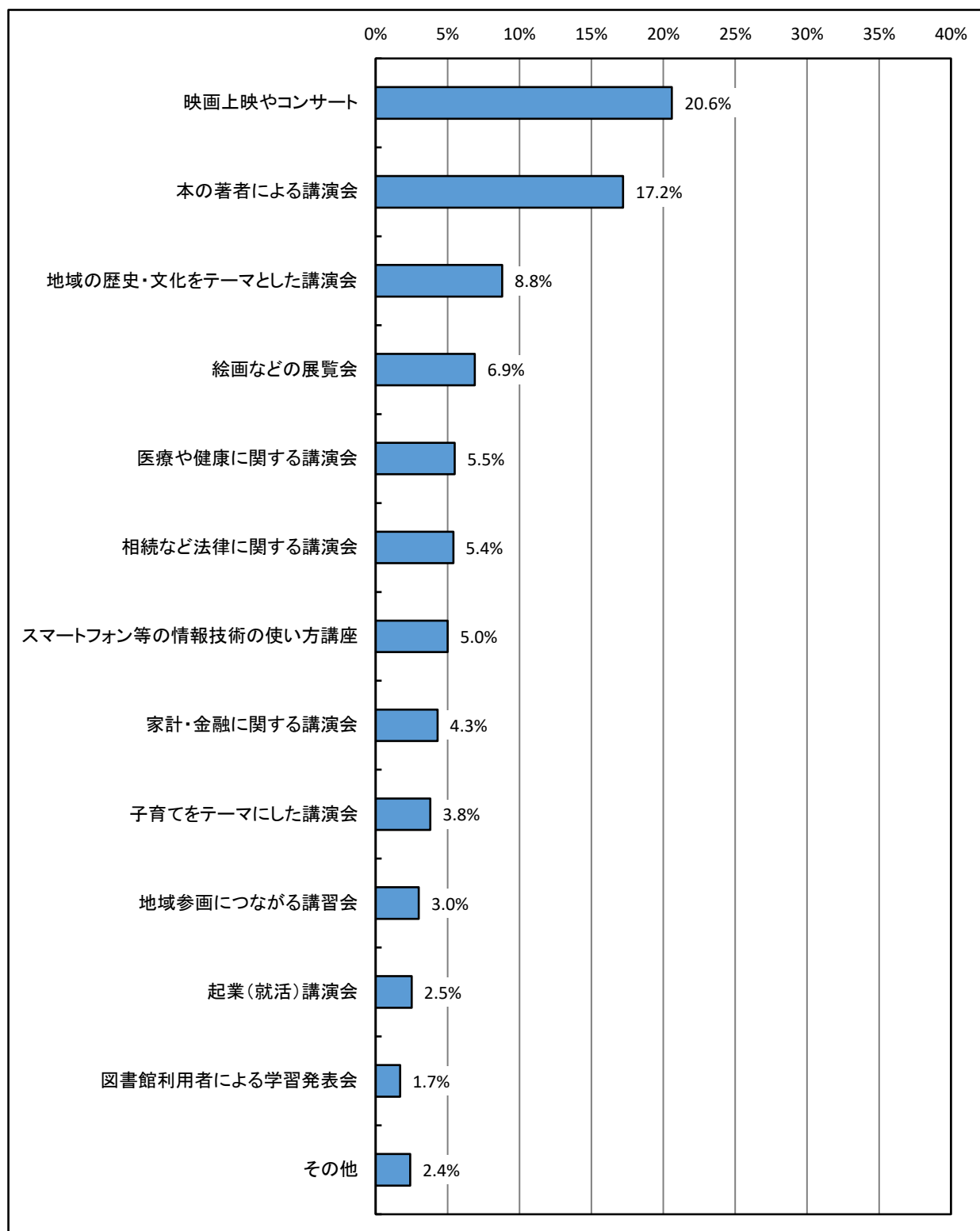
- 検索結果をプリントできないので、閉架の資料を頼みにくい。自分の知ってる、文京区、新宿区など全てでプリントできます。練馬区だけじゃないの。
- OPACを細かく調べられるようにしてほしい。目録など。
- 紙しばいを調べやすいようにしてほしい。たいていの人は大量にかりている。なので、現物を見てかりているがどのような紙しばいがあるか一覧が欲しい。
- 閉館日を増やす→月曜日が開いていればと思う時がある。
- 貸出し期間を3週間までに戻してほしい。
- HPの（とくに予約画面）見やすさ・改善。
- ホームページが使いづらい。
- 新刊図書の予約方法の改善。
- 子どもコーナーに柵があると助かります〜。
- Wifiが欲しい。
- いす+テーブルの空間を大人向けに欲しい。
- リクエストに対する方針の明示化→「資料購入希望調査カード」のトレース、分析、公表をお願いします。
- 予約冊数を増やす。貸出期間を3週間に戻す。
- 最新の小説をおいてほしい。
- 夏時間と冬時間に分ける。
- 予約期間が長すぎるので短くしてほしい。
- 本の種類が少ない。
- 区内の他の図書館にはあるけれど普段利用している図書館にはない、ということが多いので、置く資料を定期的に交換などしていただきたい。
- 分類の見直し。（佐村河内守の本を音楽の棚から移動する。）
- 小竹図書館の閲覧席を増やしてほしい。
- 自分的には今のままでも十分だと思います。不満とかありません。
- 読書、調べものをする机、イスをふやす。
- 新刊の予約を速やかにできるように。
- 図書の検索くアナログ的に。
- 本のやきをBOOK OFFのような研磨機で処理してほしい。
- 予約の数が増えたらうれしいです。
- 休館日が月曜じゃない日だといい。（週の初めに図書館に行こう！と思い立つ回数が多いため。）
- 今の形をつづけてほしい。飲食は不用。
- 予約システムの改善。
- 新刊の購入を増やす。

- 月曜日休みではない日が欲しい。
- コミックを増やしてほしい。

(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 484 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。(無回答は除く)

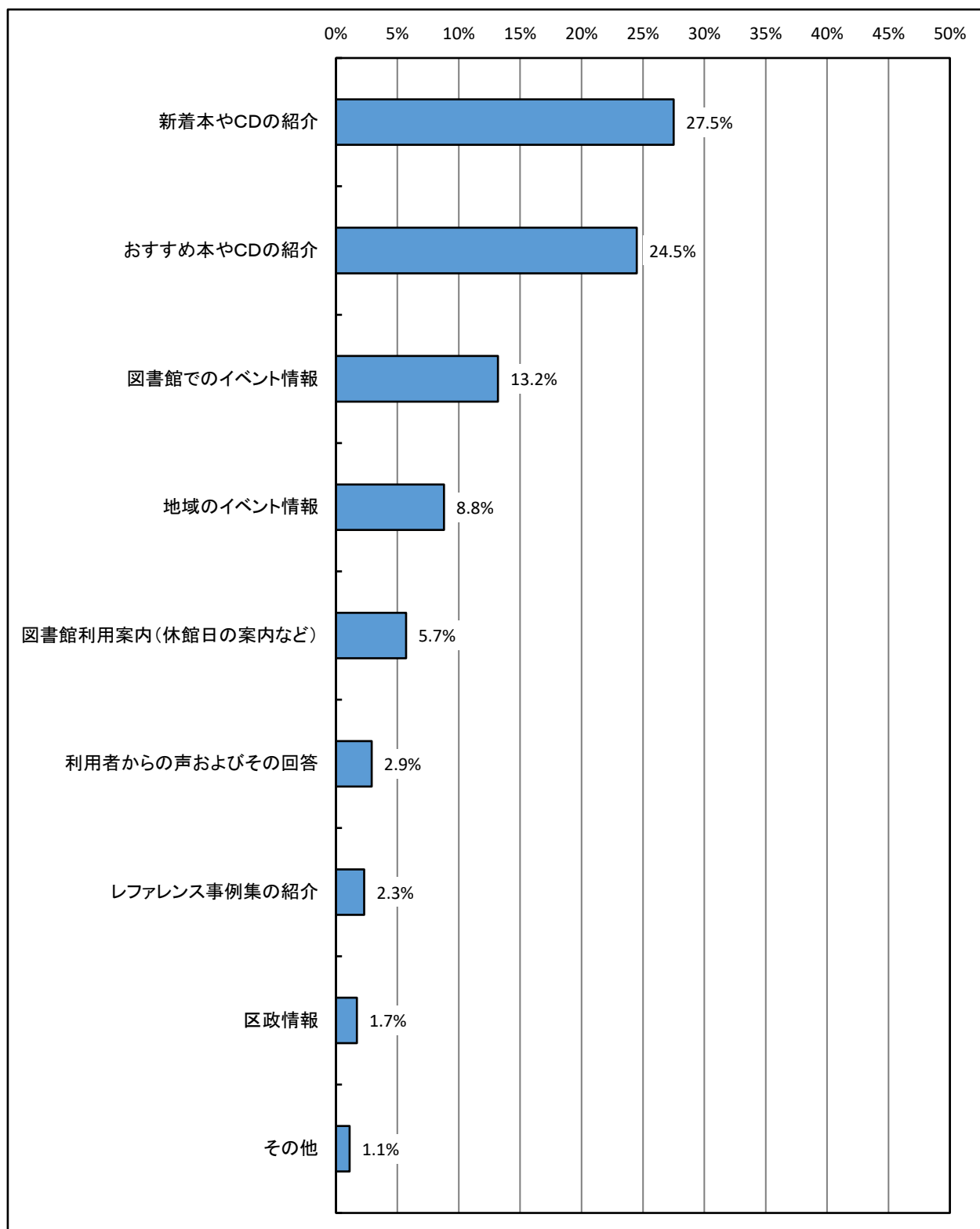
(2) 今後、区立図書館でどのような催し物があれば参加してみたいと思いますか。(13.その他具体的意見)

- 落語会
- 談話会、利用者が集まりただおしゃべり、これが意外とやる相手がなくて…。
- 現状で満足です。
- 「詩」の雑誌をおいてほしい。
- 趣味講座
- 落語研究会（日大）
- 女性職員有志による文芸会、発表会。
- なくてもいい。
- 2か月に一回程度、映画やレコードコンサートを催してほしい。

(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 484 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。(無回答は除く)

(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)

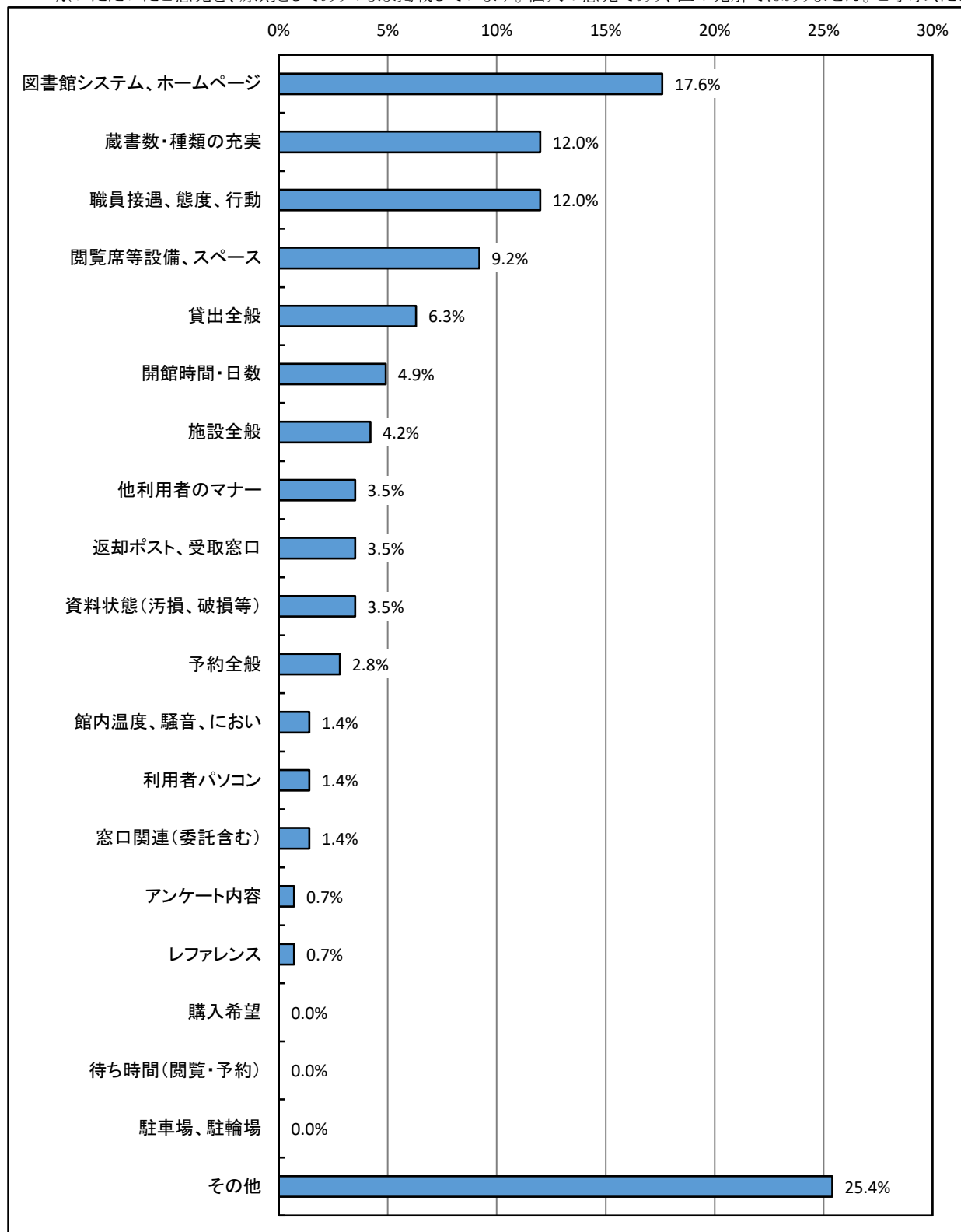
- 文芸賞関連本の展示、児童向け文芸賞受賞作の展示。
- 今のままでよいと思います。
- おすすめの本や雑誌を女性職員が対面式で朗読したり批評すること。
- レファレンスのすばらしさをもっと広めてほしい。最近まで知りませんでしたので。
- 購入リクエストカードと返事、対応の公開。(オンラインでも。)

(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 142 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。

※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。



※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)

【貸出全般】

- 来年から予約数が15冊になるとのこと。うれしいです。
- 貸出、及び返却時の図書の状態チェックが小竹図書館は他の区内図書館に比べ非常に厳しく感じる。そこまでやるなら、貸出時のチェックをもっと徹底しないと返却時に疑われて気分が悪いです。
- 14日の貸出期限は短い。21日にしてもらえないかなー。借りてもよみ切れない。
- 貸出冊数は多くしてほしい。
- 来年より貸し出しの本が増えるのは助かります。今後もよろしくおねがいします。
- 貸出期限を2週間から3週間に戻してほしい。
- 借りる日数が短いため期日迄に返却するのが大変です。
- 貸出期間をもう少し伸ばしてほしい。
- 本の借りられる期間が2週間から延びると、ありがたいです。

【蔵書数・種類の充実】

- 以前あった蔵書が減っているのが残念です。スペースに限りはあると思いますが、閉架にして保存しておいてもらえると予約しなくても借りられるので、ありがたいのですが…。
- もうすこし本をふやしてほしい！！
- 新刊入るのが他区より早いのでありがたいです。
- 東京都以外の県の図書館を見ると図書館の数、本の数の少なさにビックリします。東京都の図書館はこれからも充実してほしいです。
- 美術系雑誌が増えてくれるとありがたい。
- 予約サービスがとても便利で活用させて頂いています。人気書籍の冊数を増やして頂けると有り難いです。
- いつもありがとうございます。もう廃盤になっている古いCDなどもおいてあって大変助かっています。
- 予約数が多い図書の購入数を増やしてほしい。コミックを増やしてほしい。
- 雑誌が古いタイプの（人気のない）ものばかりです。今ドキの雑誌は春日町等で取扱いがあるので、小竹も見直しをおねがいしたいです。
- 高齢者向けの雑誌が増やしてほしい。
- 新聞広告の本の取り寄せ。
- 子供向けの図書が充実していて良い。
- 専門書の充実をお願いしたい。
- 900番台図書（日本文学）の充実。（石神井・南田中と同様規模。）

- 近所に、こちらのように、明るく落ちついた清潔な開かれた図書館があることをありがたく思っています。所蔵書籍も文芸・趣味・娯楽・実用書いずれにもわたって、充実していますし、常に最新の本もとりに入れてくださっていて、とても助かっています。現在の大きさが大変に利用しやすいです。気楽に、いつでも訪れたい図書館です。
- 蔵書はほとんど小説などで、2階があまり充実していないと感じるのが少し残念である。
- 来年からCDの貸出点数が増えるのでよかったです。

【図書館システム、ホームページ】

- HP等で気軽に図書館に入りたい本を申請出来るようにしてほしい。申請フォームを追加する等…。
- HPがメチャクチャ使いづらい！スマホ、タブレット対応にしてー！！（泣）。
- いつもとても気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。予約の点数やお気に入り入りのシステムができることなど大変うれしいです。
- 検索結果の表示欄に略語でいいので各館の所在情報欲しい。一冊ごとに開かないとどの館にあるかわからないのが少々手間どる。
- 回数的にはあまり利用させて頂きませんでしたが今回パソコンで書籍をさがし利用できましたが10数冊調べ有ったのは2冊でした。今後もっと利用させて頂きたいと思います。
- 資料検索機をふやしてほしい。
- 2F会議室の使用頻度が多く、本を読む等で使えないことが多い。PCのホームページで会議室利用状況を発信してほしい。
- 現在のウェブサイトがとても不便で使いにくい。マイページの充実や、戻るボタンのわかりやすさなど変更されたらうれしい。
- ホームページが他区と比べて非常に使いづらいです。新システムになるようで、期待しています。休館日も多すぎるのでは？
- webのサービスは文京区の方がすぐれてると思われる。
- HPのログインがもう少し簡素化してくれば良いと思う。妻と2人何回も見なければならぬから。たとえば1度に両方見る事ができれば便利だと思う。
- 検索結果をプリントできないので、閉架の資料を頼みにくい。自分の知ってる、文京区、新宿区など全てでプリントできます。練馬区だけじゃないの。
- 図書館ホームページ内で、資料の検索、予約をすることが多いのですが、操作性が非常に悪いです。特に、ログイン状態が維持されない館内での利用時は、ユーザIDを何度も入力させられます。あたり前のナビゲーションをあたり前に用意してください。とにかく使っていてとても混乱して憤りを感じます。
- 新刊図書の予約を図書館窓口ではなくホームページで予約可能にしてほしい。
- 新着資料は2か月、HPで参照できるようにしてほしい。現状の1か月では少ない。
- パソコンからの分類検索で図書（一般書）のジャンルを検索できるようにしてほしい。
- 図書館には、子どもの頃大変お世話になっております。本は電子化の流れが多いですが、個人的には紙の本で読む事が好きなのでこれからも図書館のサービスはなくなるらないでほしいです。いつもありがとうございます。
- パソコンの検索技術というか要領。ホームページの出し方etc。
- Webで本を調べるとき、漢字の少しの間違いがあってもフィットしないのでその辺もう少しあいまいでも検索できるようにしてほしい。

- 1月より新しいシステムが導入されるようで、いろいろ便利になるのか期待しております。
- ネットで声が出ないのでイヤフォンをしますので音声が出るようにしてもらえませんか。閲覧+αを望みます。
- ホームページが使いにくいです。予約と検索と一覧のページを自由にいたりきたりできるようにしてほしいです。
- 予約資料が図書館に届いた後にもキャンセルができるようにWEBを改修してほしい。
- 今まで読んだ本の記録は図書館ではないということなので、ブックログというアプリで管理しています。そのような外部のサービスを紹介、提携して頂けるとより図書館を活用できるかと思えます。スマホのトップ画面にブックマークを設定しています（練馬図書館の）。かわいいアイコンがあると嬉しいです。渋谷図書館はくまさん？になっています。読みたい本を登録できるようになるとのことなので、欲しかった機能なので楽しみにしています。
- ①予約システムは以前のアンケートでも使いづらさが多数指摘されていますが今回の入替えて改善されますか。②予約専用端末は不要だと思います。利用している人を見たことはありません。③予約資料確保のお知らせメールに資料名を表示してほしい。予約日も資料形態も表示の無いメールが来たこともある。画面プリントを添付しました。板橋区の例も添付しました。

【職員接遇、態度、行動】

- 返却時、本に汚れがあったようで、それを最初から私が汚した、と決めつけたような言い方で確かめられて非常に不愉快だった。疑うならば貸出しの時にチェックすることを強化したり印をつけるなり何か対策を考えてほしい。
- 返却時、本の汚れ・破損のチェックがくどい。何度も本をめくり直してチェックする人がいる。度が過ぎる。そもそも汚れた本を店頭で返却するのは考えにくい。
- 係の方が皆親切で丁寧です。ありがとうございます。
- いつも丁寧な対応をしていただいております。
- 返却の時に、じっくり見すぎな気がします。貸出の時に普通に借りたのに、返却の時に1P切り取りがあった事を伝えたら、家族の方とかは読みませんでしたか？と言われて、不快でした。だったら、最初からもっと見てほしいです。
- 職員の人の対応が親切、ていねいなので、豊島区図書館よりも、ここを利用しています。
- 一度本を返却した際、「ここに汚れがついています」と指摘されました。すでについていた汚れだったのでその旨伝えましたが、なかなか納得してもらえず不快な思いが残りました。
- もともとあった汚れ、やぶれを自分のせいと疑われ、いやな思いをしたことが複数回あります。妹ももともとあったやぶれを指摘したら、“これからは気をつけましょう”などと言われたことがあります。憤っています。ねり丸はかわいいですね。
- もう少し声を大きくして。
- 子供が本好きで豊島、新宿、練馬といくつも図書館を利用していますが、小竹が最も係員の方々のオペレーションの手際がよく、たいへん満足しています。
- ひとつ注意は、汚れる本はミスが困ります。確認してよく見てください。協力してください。おねがいします。
- いつでもていねいに対応していただきありがとうございます！
- 読みかせ：周りの方に配慮されてるのかと思いますが、声がとても小さい時もあります。またお行儀の悪い子にはちゃんと言うべきかと思いますが。小竹図書館は皆様、親切にご対応いただき、いつも感謝しております。いつもありがとうございます。
- 対応もていねいに親切でありがたいです。

- 取り寄せ資料の到着の有無をTelで確認する際、利用者番号の他に電話番号並びに氏名を聞いた後で、「届いていない」との回答があります。届いていない場合、電話番号と氏名を聞く必要がないと思いますが如何でしょうか？（お互いの手間が省けるのでは？）。
- 騒々しい子供を注意してほしい。親に期待は出来ないから。
- ときどき電話に出る方の対応が冷たい（特に他区資料問合せ時）。

【施設全般】

- いつもありがとうございます！トイレが暗いかな…と思います。雰囲気含め。
- こちらにこしてきて、利用しましたが明るくて、見やすくて利用しやすいと思います。いすもすわり心地がよさそうです。
- 敷地内、別棟でいいのでコーヒー飲めるスペースが欲しい。（簡易カフェ？コンビニの100円コーヒーの機械を置くだけでもOK）
- 他区の図書館も利用していますが、その中でも練馬がいちばん利用しやすいです。小竹図書館についても開館したときから来ていますが、当時は洋館風でステンドグラスや丸窓がすてきで花も多く、カフェの入口のようだったのですが、ゲートが設置されたあたりから、エントランス付近が物置のようになってしまっているのは、とても残念です。必ず置かなければいけないものもあるのですが、チラシ類とか、あのばしょでは立ちどまってみることもできません。もう少し片づけて昔の姿にもどしてほしいものです。
- くつろぎ空間が小竹図書館に欲しいです。
- 小竹図書館正面入口に、センサー式ライトがついていますが、点灯時間が短いです。たぶん本体で調整できると思います。もう少し長く点灯するように調整してください。

【閲覧席等設備、スペース】

- 文学のコーナーに小説と示されて、ノンフィクションやエッセイもいっしょなのは直してほしい。
- 妊娠、育児に関する本をもう少し目線に近い高さに置いてもらえると助かります。おなか大きいとき、しゃがんで本をえらぶのはツラかったのと、抱っこヒモで子供の本をみるのもちょっと体がつらいので。
- 2F男性用お手洗いの前に本棚が置いてある。女性の私がそちらの本を見ていると、お手洗いで出てきた男性とハチ合わせしてしまい気まずい。もっとゆっくり見たいなと思う反面、恥ずかしくて近寄れないことがある。
- 催し物自体は特に悪いとは思わないが、そのあいだ読むスペースが減ってしまうのは、困っている。
- 1階に新書コーナーが欲しいです。
- その後、学生らの勉強室利用はいかがになっていますか？大昔、利用しました。とてもよい思い出になっており、後の方々にもできるようにしてあげたいです。
- 絵本コーナーにゲートをつけてほしい（本をえらんでいる時に子供が出ていってしまう）。
- 子供用のスペース＝入口付近の一段高いスペースをガラス張りの小部屋等にして防音効果があるように出来ないか。
- 図書・持ち込みPCの両方を使って調べ物・学習ができるよう、無料Wifiが欲しい。
- 学習用会議室の机は、もう少ししっかりしたものにしてほしい。（現状ではガタガタして巾の狭いものなので）。

- いつも一階を中心に利用させていただいております。児童書など月別に企画展示がなされ、新しい本との出会いもあり、たいへんうれしく思っています。いつも新しい版のものが（名作ものも含めて）用意されていて、本がきれいです。（特に板橋区の図書館と比較して）。ただ、私の利用する時間帯では、本棚の本がきちんと並べられておらず、ちょっと乱雑な印象を受けることが多くあります。
- 調べ物や書き取をしたい時、大人向けの机が少ない。新聞を読むにも机が欲しい。
- クラシックの番号（協奏曲＝3、など）がわりと間違っている（棚を見ると）。いろいろ書きましたが、いつも助かっています。ありがとうございます。

【予約全般】

- 月刊誌等CDいつから予約できるのか、窓口の方にきいてもハッキリしない。発売日の何日前から等、はっきりしてほしい。
- 予約本、期間が長いものが沢山あると、中々追加で本がたのめません。予約本冊数がふえるとうれしいです。
- 予約可能点数を増やしてほしいです。
- 貸出予約点数はもう少し多くしてほしい。

【他利用者のマナー】

- 利用者のルールを守らない人を（新聞雑誌等何冊も持っている人が多い）もっと正しく見て注意してほしいです。
- 書架台の近くで、長時間居の方がおられるが、只座っているだけであれば、別のスペースで、お願いしたい。本を見る、探すときに少々気になる。
- 並ぶところがわかりにくくきちんと並べない人が多い。
- 雑誌を切り抜き等することにより、窓口で借りなければならず、面倒。
- 防犯をお願いします。女性、子供が安心して使用出来るトイレ・洗面。女性コーナー（性犯罪コーナー）に（アダルト）雑誌が入れられていた（傷付く人がいます）。入口付近でタバコをすう人（わざわざ入口付近でタバコをすわなくても良いと思う（子供が多いのに））がいると喘息のため副流煙が気になる。ベンチは禁煙にしてほしい。

【開館時間・日数】

- 平日の開館時間が早いので、利用しづらいと思っています。
- 月曜日に開館してるの知らなかったです。ありがとうございます。おつかれ様です。またちょくちょく利用させていただきます。
- 冬には早く閉館してもいいのではないかな。
- 月曜日を必ず休みとしない休館日があるといいなと思います。
- 夜遅くの営業してるとうれしい。
- 土・日に本が読みおわる人が多いので、できれば月曜日も開館してもらえるとうれしいです。
- 毎年年末年始の休館日が長すぎて不便なので、時短になってもいいので開けてほしい。特に12/29と1/4は行政は仕事しているので、図書館もやるべきと思う。

【返却ポスト、受取窓口】

- CDの返却がポストでできないのも不便です。
- 駅前（小竹向原など）に返却ポストがあったら便利だと思います。
- 石神井、南田中、等利用しますが小竹で受け取るための作業が、大変そうで申し訳ないと思います。もう少し簡素化できればと思う。
- 江古田駅でも本の返却ができるようにしてほしい。
- 返却場所、借りれる場所が区内どこでも大丈夫であれば、もっと利用しやすくなると思います。

【資料状態（汚損、破損等）】

- 書籍の書込みが余りにも多過ぎます。
- 紛失した場合は仕方がないが汚したりした場合はどの程度で弁償しなくてはいけないかよくわからない。また返却時元々汚れたりシミがあったりしたものを、自分が汚したのではないかと聞かれるが、元々ついているものが多いのでそのチェックの徹底をお願いしたい。
- 新刊なのに汚れている本がたまにある。読む気をなくす。汚れていない本と交換してほしい。
- 貫井図書館に「本をクリーニングする機械」（？）がありますが、あれは効果があるのでしょうか？もし、ニオイなど、効果があるのなら他の図書館にも設置して頂ければと思います。
- たまに資料がベタベタしていたり、持ち帰ったあと本を開くたびに喉が痛くなったことがあったので、時々でよいので資料のふきとりなどして頂けたら嬉しいです。

【館内温度、騒音、におい】

- 換気がもう少しコマメだとよい。空気こもっている。
- パソコンや検索機がベタついている事がよくあります。自分で拭きたいくらいです。何とか、よろしくおねがいします。

【アンケート内容】

- ネットでもアンケートに答えられるようになってたらよかったです。

【レファレンス】

- 日本や韓国の歴史について調べていることがあるが、司書の方の窓口は相談しにくい。

【利用者パソコン】

- パソコンで調べる時、字が細かくすぎてわかりにくいからそこを直してほしい。
- 〈パソコンについて〉中野の図書館のパソコンは、分かりやすく簡単に使える。同じ会社のものを導入してほしい。区によって扱い会社（パソコン）がちがうが、この声を聞いて変更できるように努力してほしい！！まず、中野のパソコンを調べるなり、研修するなりしてほしい。

【窓口関連（委託含む）】

- 石神井図書館と練馬図書館に指定管理者制度を導入する方針と聞きました。直接契約の非常勤職員（協力員）が雇い止めになることに反対です。以前小竹図書館が上記（非常勤職員（協力員））の配置された時、さがしている本を尋ねたとき即座に案内してくれて見つけることができました。現在の委託先の職員はまずパソコンで検索して、探すので見つけてもらうのに時間がかかります。長年、非常勤として働き、図書館業務を担ってこられた方々（多分殆んどが司書資格有）の貢献を、無視した雇い止めは止めていただきたい。
- 質の高い選書やサービスをこれからも維持するためにも、業務委託ではなく、きちんと区が直接関与していくあり方を求めます。練馬区の図書館は誇りです。

【その他】

- 予約した本をいつも準備して頂いているので大変助かっています。いつもありがとうございます。
- おおむね満足。
- 本屋大賞のようにおつとめされる皆様のおすすめの本をどんどん紹介してほしい。図書館は、図書館員と利用者の交流の場であるはずなので。いつもありがとうございます。
- ありがたく利用させてもらっています。
- 区外在住ですが便利に利用させて頂いております。
- これからも利用させていただきます。とても便利で助かります。
- 自身も演奏しており、谷川俊太郎さんの本とのコラボレーションコンサートをしたりしている。住む町の図書館と協力し、区の人々を中心に楽しんで頂き、本を通じて芸術とのつながり、すばらしさを実感して頂ける企画ができれば幸いです。
- おりがみをおしえてください。
- いつも有効に利用させてもらっています。ありがとう。
- いつもありがとうございます。大変便利に利用させていただいています。
- 豊島区民ですが、自転車10分程の場所に住んでおります。自区に無い本を中心に、予約・貸出を主に利用させていただいています。幅広い選書、いつもありがたく思っております。兄の感想になってしまいました。すみません。
- 他区では、映画上映や手芸のワークショップなどあるのを見ました。近隣に大学が3つもあるので、若い方との企画で、何かできると良いのではないのでしょうか？音大さんや日芸さんの何かをご披露する場の提供とか…。
- いつも気持ち良く利用させていただいています。ありがとうございます。
- 今のままで特に不自由していません。
- 利用させていただき、ありがとうございます。大変満足しています。
- いまのままですごく便利です。
- 普段仕事をしますので、図書館をそんなに頻繁に利用してません。自分にとっては、いまの図書館は十分です。不満のところはまったくありません。いつもありがとうございます！！
- いつも利用させてもらっています。子供も本が大好きになりました。
- いつもありがとうございます。本好きにとって、図書館は大切な場所です。
- いつもお世話になっています。0歳から参加できるよみきかせ、ありがたかったです。
- 速読の講座をやってほしいです。

- 講演会の充実をお願いします。
- 近くに図書館があることは本当に嬉しいです。