

## 光が丘図書館：利用者アンケート（平成 29 年 11 月）

### 【貸出全般】

- 貸出返却期間が 2 週間に短縮されて久しいが、3 週間位の貸出返却期間に延ばしてほしい。
- 借り出し期間をもう少しのばしていただきたい。
- 散歩のついでによく利用しています。区外ですが、貸し出していただき感謝しています。上にも書きましたが、コミックの新しいものを増やし、棚も広げていただきたいです。
- 貸し出し本の書名を書かれている紙をなくしてしまうので、貸出カードに書名が印字される設備(カード)にしてもらおうと、返却忘れがなくなるのではないかと思います。
- 新刊書本、人気本は、発売後すぐに貸し出しするのはやめた方がよい。予約しても数百人待ちだったり、そうすることで、書店の経営を圧迫していると思う。せめて、発売後 1 年以上経ってから扱うようにしたらと思う。
- 保有 CD の全リストがみられるサイトをつくってほしい。
- 貸出期間を 3 週間にもどしてほしい。
- 新聞で見た「紹介本」「推薦本」など、100%借りられるので、図書館は本当にありがたいと思っています。図書館で借りた本のうち、長く手もとに置きたいものは(くり返し読みたい本は)、BOOKOFF で購入しています。(年 1 冊程度)
- 新刊や予約の多い本は貸し出し期間を 1 週間にする。
- 専門書を 1 つの場所にあつめておいてほしい。たとえばニーチェ関連の本が欲しいとすると、Amazon で本の存在を確認してから、他図書館にあるのをネット予約する。しかし借りてみると開いただけで思っていた本ではない事が多い。1 つの図書館にニーチェの本が全てそろっていれば、手に取り比較しながら借りられるメリットがある。
- 貸し出し期限の延長について、これまでは、希望を出した日から 2 週間延びていますがこれを、もともとの期限から 2 週間に変更できませんか？
- 絵本のならび方が作家の方の順番になっていると、えらびにくさを感じます。→絵本の場合、作家の方より題名が優先のような気がします。できれば書籍の題名の方が(題名をみてさがすことが多いので)、私としてはえらびやすいです。(例えば、あきのテーマだったらあ行をみてみるとか...でさがしやすい)学校によりみきかせのボランティアにいているのですが、その絵本選択でやくだつ情報が得られるとうれしいです。(特に季節や行事にあわせておすすめの本を年代別においてあるといいなと思います。)
- 本の返却日を従来のような 3 週間にしてほしい。このアンケートにも貸し出し期間の希望もあってよいのではないかな？
- 本の貸出期間をその本の人気度(予約数)によって変えてほしい。人気のないものは以前のように 3 週間貸出期間がほしい。
- 10 巻以上出版されている本を予約貸出がきっかり 10 冊なのが困ります。まとめて読みたいので。
- 古くなった月(季)刊誌などの貸出しがあるとうれしい。
- いつも楽しみに利用しています!ただ本の貸し出し期間が 3 週間~2 週間になり、読みきれずに返却期限になってしまう事があり、残念です。
- 数年前から貸出期間が 2 週間になりましたが、どう考えても短いです。読み切れません。おそらく、人気作品に予約が集中し、貸出しの回転が悪くなることをさけるため、というのが理由の 1 つと考えておりますが、いかがでしょうか?図書館はただ「人気作品を無料で読むことができる施設」ではないと思います。貸し出されることの少ない良書、また、読みこむことに時間のかかる資料(小説等ではなく)までもが 2 週間貸出とまとめられていることには納得がゆきません。システム上難しいかもしれませんが、人気作・新作のみ 2 週間の貸出にする等、考慮頂きたい部分です。
- 休館期間は、貸出期間が延長されるだけでなく貸出数も増やしてほしいです。
- 貸し出し期間について、延長希望。小さい子供がおり、予定していてもどうしても来れないことがあります。期間をすぎてしまっても職員さんは優しく対応してくださいますが、ネットなどで延長できるシステムがあるとべんりだと思います。
- 返却の遅れている資料への対応。
- 制限をつけても構わないので、区外居住者も図書を借りられるようにしてほしい。・閲覧席や勉強用の席などのルールがわからない(わかりにくい)ため利用できない。利用ルールなどの明確化、チラシなどでの情報展開に行ってほしい。・ホームページをわかりやすくしてほしい。・細かい要望はありますが、広くて、丁寧な利用しやすい図書館だと思います!!
- 外国文学の棚を作者のアイウエオ順ではなく、国別、言語別に並べること。

### 【蔵書数・種類の充実】

- 一般の図書を増やしてください。
- 予約から半年~1 年近く待つ本があるが、一時的に増やしていただけると有難いです。
- ・話題の本を借りやすくしてほしい。・人生が(心豊かな)豊かになるような映画、ほのぼのとした心あたたまる映画、人間性向上になるような映画など弱き人を助けるような映画ためになるような映画の DVD、ビデオを多く置いてほしい。
- 人気の本は、所蔵を増やしてほしい。(例)週刊ダイヤモンド、等、必ず予約が多く入るものと、そうでないものの、蔵書が同じだと、利便性に欠ける。
- 予約の多い本については、もっと蔵書数を増やしてほしい。処分本の古本市のようなイベントをしてほしい。
- 文庫本がもっと充実するとうれしい。マナーの悪い人には職員が積極的に注意してほしい。
- 専門書の充実を願います。(医療系)

- ・一般向け図書を充実させてほしい。・職員の官庁型勤務は見直せないか。・閉架図書を充実させ。・指定管理制度の負の面がいろいろ現われているが、第三者の評価はどうか。・図書資料の消毒をしてほしい。・スタッフのユニホームは色が淡くて明るくてよい。・選考に区民を加えたらどうか。
- ・春日町図書館と、光が丘図書館と、そなえてある雑誌が違うので、どちらの図書館でも読めるようにしてほしい。・雑誌があるのはとてもよいことだと思う。・現在、対面朗読(読み手)のボランティアをしている。ボランティアの数が足りないとのことだが、もっと情報発信をして、利用者(障がい者)・読み手が共に増えてほしいと思っている。
- 以前よりマンガが少なく残念。文庫本をもう少し増やしてほしい。
- 色々難しいと思うが専門書などの種類を増やしてほしい。特定の本の冊数を増やすより種類を増やしてほしい。
- 海外の実用書の充実。借りられる日数を3週間に戻してほしい。(予約数が多いとなかなか借りられないという難点はあるが、15日間だとやはり短く感じる)
- ベストセラーは、購入冊数を減らしてはどうでしょうか?(作家の収入増にもなる。)すぐ読みたい人には、買ってもらうのが良いと思います。
- 充分蔵書があり、歩いて来れるので、大変満足しています。
- 七緒の購入を検討してほしい。
- 住まいの近くにこのような素晴らしい図書館があること自体、大変恵まれていると思っています。強いて申し上げれば、予約数100件等となるCD等は、一体何年後に借りられるのかと思いますので、人気のあるものは多めにストック頂き、人气が落ち着いたらリサイクルする等はいかがでしょうか。
- 期間が過ぎた縮刷版の読売がありません。どうぞ可能にしてください。
- 写真集の所蔵をふやしてください。
- 病気に関する本は新しいものが欲しいです。(治療法とか考え方とか変わっていて、今あるものとはちがうことが知りたいです)
- 閉架になっている本が多い。(借りたい本の中で)
- 美術書、芸術書をふやしてほしい。美術の全集を多く入れてほしい。
- 図書は新刊・旧刊併せて欲しいと思うものはほぼ手に入るがCDは新規入荷が少なくもの足りないと思います。
- 外国語の本の新刊を増やしたら、うれしいです。
- 子供向けの英語の絵本、文庫本などをもっと増やしてほしいです。
- 文庫本は手軽にどこでも持ち運び出来るため。これ以外借りたことがない。もっと充実させてほしい。
- 貸出、予約が集中している書籍があるが冊数を増やすことはできないか。本を一人で10冊も借りる人はどんな人?(物理的に読めないと思いますが)昼寝場所に使っている人は排除すべき。
- 発行年の古い本が以前はありましたが、昨今処分されているように思います(板橋区では在庫あり)新刊本もうれしいですが、昔の本も区で一冊くらいあった方がよいと思います。
- 文庫本の種類を増やしてほしい。光が丘図書館(調べものの時に)にない本が多い。(他の図書館に行ったりとり寄せていただいたりしたことがあります)
- 新刊の本の所蔵は図書館の役割ではない。
- ・実用書(特にあみもの)が少なく、配架が雑(洋裁・和裁・手芸・きものなどごちゃごちゃ)で本を探しにくい。・ベビーのもの、女性(年代別)などもっとわかりやすく置いてほしい。・常に棚が、ぎゅーぎゅーになっている。
- 人気本の予約の待行列が長くなりすぎるので、冊数を増やしたり、貸出し期間を縮めたり(Ex.1週間)してコントロールしてほしい。
- III 問1の7に尽きる。専門的な書物を求めているけれど、閲覧する人は少なからうから購入は難しいと思うが。特に新刊ではなく古い本が欲しい。
- 新しい本、話題の本を積極的に増やしてほしい。
- 資料の収集、購入に偏りがあるのが気になります。新刊の購入や人気ある(予約数)の多い新刊の購入は理解できますが、しばらく時間が経つと複数の複本が書架に残っているのが見受けられます。一方、汚損(破損)の本がそのまま貸出されていることもよくあります。汚損の本は、できるだけ新規に購入する方向で、バランスのよい予算の使い方を願います。
- 人気の本は館内で読めるように、1冊は貸出ししない本として置いてあれば良いと思う。雑誌コーナーのように。新着図書を1週間は館内で閲覧にするとか?

#### 【図書館システム、ホームページ】

- インターネットでの予約が前に利用していた図書館に比べてわかりにくい。
- 電子書籍も見られるように。
- 予約図書の受取に来て休館日だったことがたびたびあります。メールに休館日を入れられませんか。
- 検索しづらい。
- 予約のwebサイトが使いづらい。ホームにもどる際、予約完了後わかりづらい。全体的にみにくいので改善してほしい。
- インターネット予約は続けてほしいです。予約の取消しも自由にできるともっと良いと思います。
- 予約通知メールに本の名前を載せてほしい。(どの本がきたのかメールだけでは、わからない。)
- 自動貸出機を武蔵野市にあるような最新のものにしてほしい。
- HPが使いづらい。ひらがな、カタカナなどがちがうだけで、本の検索ができないのはおかしい。分らないで調べていることも多いのに。
- 更にマルチメディアへの対応図ってほしい。
- パソコン端末機の増大・短時間利用パソコン(インターネット)専用台の設置。5分~10分に限定して、ちょっと調べたい人のためのスピード優先制度。

- ホームページのスマホ対応・google home,Amazon Echoなどのスマートスピーカーを使って音声対応サービスをする。
- インターネットでの予約システムのユーザインターフェイスが使いにくい。
- インターネットでの検索サービスの改善と、図書館からのおしらせの方法についてまた、職員がしりあいでかりにくいなど、考えてもらいたい。
- OPACで過去の自分の貸出し履歴を参照したい。
- ホームページを使いやすくしてほしい。借りた本は履歴に残るとか、確保できた本をキャンセルできるとか。
- 本の予約を検索機で簡単にできるようにしてほしいです。検索機でその資料の画像が見れると助かります。
- 自分の貸し出し履歴が分かるようにしてほしい。
- PCのデータベースを増やしてほしい。DVDの所蔵数を増やしてほしい。
- スマートフォン用の図書館サイトを作してほしい。もしくは現サイトを使いやすくしてほしい。(検索がどこかいつも分からない)
- 所蔵しているDVDやCDの一覧(印刷したもの)があると助かります。
- ホームページは、スマホ対応など、リニューアルすべき。
- 検索したあと、本の場所を自分で写真にとったりメモして探さなければいけないのが現状とても不便です。本棚の場所名、探す番号とあわせて、地図のプリントアウトが出来るようになってほしいです。
- 現状のシステムでおおむね満足してます。インターネットサービスのPC、だいぶ重くなってきてますので早い時期にwindows10のPCに替えた方がいいと思います。(すぐにムリなら2020年のwindows7サポート終了までには)
- CDに関して、検索資料の内容表示を増やしてほしい。例えばクラシックCDなどでは作曲家/曲名/演奏者名(団体、個人)/録音年)
- 自分が借りた本の過去の履歴を見えるようにしてほしい。
- パソコン(館内)、ホームページの検索の使いやすさの向上。
- コピー機が使いづらい。
- 図書館の利用者のページで過去に自分がかりた本の履歴などをみることができたらいいなと思います。
- 入庫してほしい本をネットからお願いを出したい。入庫してほしい本を記入できる用紙を置いてほしい。同じ本はわけないでほしい。(※かいけつゾロリのちきゅうさいごの日など、予約申込時に2種にわかれていた本がある。)
- HPのスマホ版を充実させてほしい。
- 備えてほしい書籍についての希望提出と採用された場合購入後優先予約扱いで直ぐに読めるシステムを作してほしい。

#### 【職員接遇、態度、行動】

- 待遇をもっと良くしてあげてください。
- 係の方の対応はいつも気持ち良く行っており感謝しています。何かあればこれからもっと質問等して利用していきたいです。
- いつも明るく、キビキビの姿勢に心より満足し感謝です。ありがとうございます。
- 運営業務委託の結果、たいへん利用しやすくなりました。一方で過失により雨で書籍を濡らしてしまった子供を手厳しく叱責するスタッフの姿を見たことがあるが、やり過ぎはいかがかと。
- 接客は、立たなくてもよい!
- 予約カウンターで複数の人が待っている時、係の人が奥に行っていると、なかなか応援の人が来ない。となりの貸出の人が手があいていても、予約の方に人が並んでいるかどうかしっかり真横まで首をまわさないとかわからない。前方しか見ていないので、しかたなく声をかけて、だれか来てもらうことになる。気付いてくれれば親切な対応をしてくれるのでちょっと嬉しい感じ。
- 窓口の接遇は、良いと思いますので、これからもよろしくお願いします。
- 職員のみなさんはとても丁寧で親切な方が多く、気持ちよく利用させてもらっています。たまに、小さな子供に対して、丁寧な言葉使いはいいけれど、無表情な方がいらっしゃるのが気になります。大人だとそれほど気になりませんが、小さな子供には冷たい印象を与える気がします。子供には私のように図書館が好きになってほしいので、小さな子供には丁寧さよりやわらかい対応をお願いしたいと思います。
- お仕事がんばってください。
- 時々利用させて頂いております。係の皆様、大変良く接して頂いて満足しています。いつもありがとうございます。
- 返却時の資料の確認が、図書館毎によって違う、余り厳しくチェックしても、劣化等もあり、その辺りは、平そくを取るべき。光が丘位が丁度良いと思う。稲荷山はやりすぎ。
- 返却窓口での本のチェック(汚れ等)はあまり機能しておらず逆にイヤな思いをすることも多い。やめたらどうか。汚した人がこのご返しに来るとも思えず、追跡して弁償をさせるとも思えず、疑われて(高飛車な態度の係員もいる)不愉快な思いをするだけ。高い住民税を払わされている方の身にもなってほしい。
- 1.返却したのに、チェックされずに処理されていた。今回3回目です。2.購入している本がどのように選ばれているのか疑問です。
- ・職員の入替えが頻繁で業務が蓄積されていない。研修がされてなく毎回機器操作を教えている。窓口業務委託及び指定管理者制度は止め直営に戻すべきである。・国会図のデジタル配信サービスを、コピー可能まで早急に拡大してほしい。・関町図の改修に先立ち、利用者への説明会を開くよう光が丘にも要求したが「前例が無い」と拒否された。システム更新時にも言えることだが、事前に説明を果せば事後の手直しが少なくて済む。
- 職員の方々が大変親切に相談にのって戴けるので感謝しております。有難うございます。
- 貸出返却相談の係の方々お疲れさまです。とても礼儀正しく親切でいつも感心しています。これからも宜しくお願い致しますね!!

- 職員皆様の対応が素晴らしいです。うれしいです、ほっとします。
- 返却時のチェックのし方が、人によってとても感じが悪いときがある。きれいに読んで返しに来てるのに、汚しているかと思われているかと、悲しい気持ちになる。
- 返却時に本がこわれてて、「かりた時からこわれていたのか?」をくりかえしきかれることは不満。前の人が返却して、棚にならんで、不特定多数の人が見て、チェックもなく貸し出されている状況なのに、貸し出した人だけをうたがうのはおかしい。帰ってきてから本がこわれていることに気づくこともあるし、たくさんを一度に返却してこわれていた所を伝え忘れることもある。あと、レンタル DVD も貸出前にチェックされているか知りませんが、借りた DVD でデッキがあかなくなったトラブルが以前あった。(ツタヤでかりたもの)一方的に借りた人が悪いとも言えないと思うので、DVD がとりだせなくなった場合の責任をすべて利用者におしつけるのはおかしいと思う。
- 職員のみなさんのていねいな対応に、本当に感謝しています。プラスαの要望というのは、実はあまりありません。是非このまましっかり続けてほしいです。ただ、あえていうなら、イベントや発信ではなく、蔵書と貸出、それも自分で買っていく本にリソース投入していただきたいです。
- スタッフの皆様対応が早くて、待たされることはないのですが、もうすこし表情が明るい方が(笑顔があると)いいと思います。

#### 【施設全般】

- いつも大変お世話になっています。充実した図書館が家の近所にあることは恵まれていると思ってます。ありがとうございます。
- 1F トイレのドアが重すぎるので、あけっぱなしにして、カーテンか、ついたてを設置してほしい。職員がもう少し親切にしてほしい。
- 光が丘図書館は、雑誌の種類がとても豊富で楽しませて頂きありがとうございます。トイレをもう少し近代化・きれいにしていただけるとうれしいです。
- 冬期になると日が落ちるのも早くなります。できましたら早めに明かりの補充をお願いします。
- 簡単な喫茶店を作って(区民センターの様な)ください。
- 最近手持の古いレコード盤の復活、楽しんでます。図書館内の保管レコードバンの作曲者名、曲名のわかりやすい掲示をよろしく!
- トイレが汚い時がある。借りる期間がもう少し長いと良い。
- 料理や健康、老人の生き方等、身近な事を分かりやすい場所に設置。
- 地域に関連するコーナーを充実してほしい。雑誌コーナーを絞るべきだ。(週刊誌は不要)
- 借りる人ではなく司書さん達からのオススメをコメントつき(名前つきで)で紹介してくれるブースがあったらいいと思う。
- 1階の男子トイレを洋式にしてほしい。
- 図書区分をわかりやすくしてください。
- 武雄市図書館のようになると、借りる以外の使用をしたいと思う。
- 私は高齢者なので、散歩しながらの訪館ですが、いつも静かで居ごちの良さを感じます。無料で利用することが、出来て、本当に感謝の気持ちで、いっぱいです。練馬区に住んで 59 年になるけど本当に良かったと感謝申し上げます。出来れば飲食する場所があれば願っております。注、テーブルも...
- トイレや洗面台をもっと清潔にしてほしい。
- 2階の会議室、一般に貸し出しているようですが、ほとんど使われていないのではないのでしょうか。もっと、気軽に借りられるようにして、有効活用した方が良いのではないのでしょうか。(料金は高いですし、半額免除の条件もなかなかハードルが高く、一般の人たちは使用しにくいと思われます。)
- 夏は暑さ、冬は寒さよけのため、図書館を利用されている(家だと電気代がかかったり、冷暖房なかったりなのではと思われる方の利用)のではと、みうけられますが、職員さんは寛大な気持ちで見えて見ぬふり。光が丘図書館のように入りやすく、利用しやすいといいですね。

- CD の紹介。
- 軽食コーナー(会話可能な)独立した広いコーナーで飲物以外の自販機を設置してほしい。
- 玄関の出入で、ぶつかる。右側か左側かわかるように!!
- 1F 奥のスペースがあまりにも静かすぎて、子供の洋裁の本などを探すのに利用しづらい。子供をつれていとゆっくり見れない。子供関連の本だけ上の階にするなど長くいられるようにしてほしい。
- テーマや季節に合わせた本の提示が楽しみです。普段手にしないものを手にとる機会になっています。学習机利用の際、イヤホンからの音もれや携帯をいじっているだけの方も見受けられます。放送などで注意を促してくれると助かります。・ 11/13 の 9:00 に窓の机へ向うと、男性の 50~60 代の方から、「いつも使用している机だから、ゆずってくれ」と大声を出されて困惑しました。次回、同じことがありましたら、注意して下さい。すみません。
- トイレ、両方とも洋式にしてほしい。
- 男子トイレを洋式にしてください。区外の図書館と連係して、シリーズ本や専門書のたりない巻を取り寄せやすくしてほしい。
- 今まで以上に利用して楽しい図書館を目指してほしいです。
- 初めて光が丘図書館を利用したので良くわかりませんが、案内が出入口に近い方が良いかも。
- ファッション誌、音楽誌、車関係誌、料理本、この辺がとても見づらい。もっと見やすい場所に願う!
- 児童コーナーの月ごとのテーマにお勧めの本があり、とても楽しみにしています。
- すごく便利で使いやすい図書館です。いつも有難うございます。
- 広くて快適な図書館です
- 新着本のあらすじや内容紹介があるとそれをきっかけに読もうとする時がある。
- どこにどういう関連の本があるかを、入口にパッとわかるような表示をしてほしい。(デパ地下の表示のような)

- コーヒー店など軽・飲食のできるコーナーを検討(設置)してほしい。
- トイレ環境が(ウォシュレット完備など)もう少し整えてほしいです。本来図書館は私語を慎むところだと思うのですが、騒がしいと感じる日が増えてきました。図書館側からアプローチしていただませんか。
- 光が丘図書館のトイレに借用または返却する書籍、CDなどが置ける棚を設置して頂けると有難いと思います。棚がないとトイレの床に置かなければならないので。
- 催し物、飲食スペースの拡大より、図書館の本来の目的を見失わないようにしてほしい。
- いろいろなおもしろい本や、サービス、館内での工夫など、いっぱい、いいところがある光が丘図書館が大好き!
- 話題の本等の場所がわからない(新刊の本等も)1か所にまとめ、コーナーを作してほしい。
- 乳幼児向けのトイレの設備を充実させていただきたいと思っています。

#### 【閲覧席等設備、スペース】

- 直射日光が強くない限り、窓のカーテンは開けておいてほしい。
  - 館内の照明をもう少しと明るい方がステキですね。グリーンの森のイメージが(緑の観葉植物)ちょっと欲しいです(テラス席とかあったらうれしいです。)よろしくお願いします。
  - いずれ改修の折は、音のでにくいテーブル、床になるよう願ってますが。
  - パソコンが使える機の拡大。パソコンはノート代わりなので、もっとパソコンが使える机を増やしてほしい。
  - 勉強出来るスペースを拡大してほしい。
  - 2階のマンガコーナーの立ち読みを禁止してほしい。通行のジャマで、大変に不快。ものを置いてガラスによりかかれぬようにするなど対処してほしい。
  - 勉強できる部屋を用意してほしい。
  - ・土、日は2階は座って読むことも出来ない位混んでいるので、空いているなら会議室を開放してくれたら...と思います。・巡回している方がいらっしゃいますが、2階おはなしの部屋の方は、職員の方から死角になっており、子供が安心して読書するためにも、相談コーナーをそちらに移すとかしてくれると安心です。(子供が少し怖い思いをしたことがあるので)・以前住んでいた新宿区の図書館では、子供向けおはなし会を毎日やっていました。形式ばったものではなく、集まった子供の年齢やリクエストに応じてやっていて、とても楽しく、図書館へ行くきっかけになっていました。ご検討いただけると、嬉しいです。
  - ・もう少しやわらかいソファなどの椅子が欲しいです。・ばく然と「ノンフィクションで、動物関係の本が読みたい」などの質問にも対応していただける職員の方がいらしゃるとありがたいです。・予約の本が、いざ読みたい時をはるかに過ぎてから来るのが残念です。
  - 育児書や料理、インテリア、手芸等の本棚を、もう少し広い場所に移してほしい。子供と一緒にいく事が多いので、静かに読書されている方の真横の本棚では気をつかってしまい、全然探せなかったり、そもそもそこへ行くことすらあきらめてしまうので...
  - 館内で座るスペースが少ないと思います。テーブルをなくしてベンチにしてほしい。中央にあるベンチはかたくて痛いので、クッション性があるものにしてほしいです。
  - 勉強専用の部屋(スペース)があるといいと思う。パソコン台数が増えるといいと思う。
  - 勉強するスペースをもっと確保してほしい。
  - 千代田区の図書館のように、学習スペースの充実。ワーキングスペースの設置。会議室の貸出しなどを検討してほしい。
  - 2階漫画コーナーに机か椅子があると良いです(子供がしゃがみ込んでいるので)線を引く、書き込みをする、等は厳しく注意するよう手を打ってほしいです。
  - くつろげるスペースがないので長居はしない。本を借り返すだけの利用。内装を変えて明るく自由な...気持ちのいい雰囲気になったら、図書館行ってみようかと思う。いろいろな人が図書館で時間過ごそうかと思うような所になったら、いいね。
  - くつろげるスペースを拡充してほしい!
  - 勉強のスペースをいつも1日中、学生?に専占されている気がします。ある程度時間を制限してもらわないと、一般の人が使用できないと思います。よろしくお願いします。
  - いつも混んでいて、ベンチにすわって、雑誌や本を読んでいるのですが、背もたれがあると非常にありがたいです。あと、イスとデスクの高さが合っているとみんな喜ぶと思います。飲食コーナーが、なんかうす暗くて、しんきくさいので明るくすごしやすいスペースにしてくれるとありがたいです。でもいつも「え!!これがあるの?」っていうものが入っていてありがたいです。ありがとうございます。
  - 光が丘図書館を利用しています。私は本を借りるのをメインに利用しています。本を読みたい時に、ちょっと座って読むスペースを増やしてほしいです。机のスペースは勉強組が長時間利用して、つかいづらいです。学習室スペースと読書スペースを分けていただけたらいいなと思います。
- 春日町図書館はその点、利用しやすいと思いました。

#### 【予約全般】

- 予約冊数を増やしてほしいです。お正月の福袋は面白かったです。
- 予約可能冊数を貸出冊数(10冊)より多くしてほしい。予約待ちになる本もあるので、10冊ちょうどを次回受け取るために前もって予約しようと思うと困るので。
- DVDは、音楽関係は予約出来ないのか?(例、グレイ、globeとか)CD、本の予約件数増やす事は出来ないのか?
- 本の予約について、自分の順番がまわってきた時に不在で1週間の取りおき期間に行かれないことがあった。自分の順番をスキップして、後にずらす。1番→2番に順番をかえるなどでできればよいと思う。(実際には、電話で、行かれない旨を伝え、次の方にまわしてもらったことあり)
- 予約資料の到着メールに資料名の記載をしてほしい。他区は記載あります。

- 貸出冊数は現状のままでよいので、予約冊数を増やしてほしい(15冊ぐらい)休館日が月曜日に集中しているのが不満、毎月の休館日の日数を減らすか、月曜日休館を月に1度ぐらいまで減らしてほしい。
- 今の図書の分類でよいですが、もう少し分かりやすい分類法はないですか。CD図書の新しい入荷分は、どうしたら予約が出来ますか?
- 予約点数が10点は少ない。予約した本が借りられるまでに半年や1年かかる場合が多く、なかなか空が出来なく借りたい本が予約出来ない。あと5冊程増やしてほしい。借りる期間が、3週間から2週間に減ったのは良い。上下巻の場合、上の貸出しから2、3日で下の貸出しがあったが、もう少し間を空けてほしい。
- 人気の本は予約してもなかなか順番が来ず、残念に思います。
- 予約点数をもう少しふやしてほしい。たくさんの人が待っている本はなかなか借りられないのでそのような本を予約すると他の本が予約できなくなる
- 本の予約はもっとたくさんできるようにしてほしい(15冊とか?)400~500名待ちの本は、もう1冊購入してほしい。
- ネットで検索して予約できるのでとても便利に利用させていただいています。図書カードを電子化してスマホのみで借りられるように出来ると更に便利になると思います。
- 予約した本は1週間とりおいてもらえ、2週間借りられます。最大3週間になりますが、これをもっと柔軟に運用して下さい。例えば、長期出張で取りに行けず、長く待った予約本を受け取れないことがありました。貸し出し期間を1週間にしても良ければ2週間とりおくことができるようにしてください。

#### 【他利用者のマナー】

- 館内で大声で話したりしている人がたまに居るが、気づいたら、注意するなどマナーを徹底させてください。本に落書きや線を引っぱっているのを見受けますが、もう少し防止できる方法はないのでしょうか。
- 1Fの右奥の文庫本のコーナーや、文芸、趣味のコーナーあたりの本が机やイスがあり、なんとなく見に行きにくい。日、祝日の日など、図書館を休憩所のように使用し、おしゃべりしている人や、携帯のベルを鳴らす人、電話に出る人などマナーの悪い人が多いと思う。時々注意してほしいナーと思います。
- マナーの悪い人に対する厳然たる指導、注意。例、子供の館内走り。大人の雑誌、数冊独占読み。
- 高齢者の利用が多く見受けられるようになりました。携帯電話使用のマナーが悪いですね。自覚がないからある程度しかたがないな、と感じていますが、お年寄りにわかりやすいマナーてついでを促すお知らせを、作っていただきたいです。
- 高齢者、乳幼児連れの母親のマナーの悪さがめだつ。利用する側の問題なので、申し訳ないが、本当にがっかりする。高齢者クレマーなどは、本当に嫌。図書館員にわめきちらす様子は、こちらも気分が悪くなる。職員さん、大変ですね。
- ときどき、「調べものコーナー」等の机の上で、飲食(お茶、お菓子、パンなど)をされている方々がいます。におい、音、など気になりますので、控えるような注意掲示などがあれば良いのではないのでしょうか。
- お年寄りの方が、いつもカウンターで図書館員の方達に迷惑をかけているように思えます。失礼な態度で話が長いお年寄りが多いです。彼らは公共施設でつけ上がりすぎ...なのではないのでしょうか?
- 新聞・週刊誌などを何冊も確保している人をよく見かけます。また、盗難が多いようで、モラルの低下と区民として恥かしく思う。絶対止めてほしい。図書館側からも、閲覧・利用者に対し、苦情、お願い等を発してほしい。
- 2階の子どもコーナーからの声が気になります。平和台図書館のように、コーナーごとに部屋のようにすれば、より利用しやすくなると思います。
- 利用者のマナー(本を大切に、汚れなどつけないよう)返却が遅れた場合のペナルティー。(貸出制限や日数など)
- お年寄りの方のマナーの向上を促してほしい。
- 何度か高齢者の方が図書館の方へどなっているのを見かけたことがあり、ひどいなと思いましたけどどうすることもできず...。わけのわからないクレームつける人もいますががんばってください。
- ・家族づれの利用者の話し声が気になるので、館内で読むことはほとんどありません。(注意して子供がだまるというものでないでしょうが大人は自重してほしいと思います)・イスや手すりなどの消毒を日中もして下さると使いやすいかと思います。
- いつも利用させて頂き、ありがとうございます。利用者以外の方が、イスなどで寝ていらしたりする場合がありますと、座って本を読む事ができないのが困ります。また、児童コーナーで、お子さん以上に親の方の話し声が気になります。
- マナーの大変悪い人との対応もきちんとしており、とても良いと思います。
- 新聞を読む人は静かにページをめくる時の音が気になる。時々、雑誌に嫌な臭いをふりかけていく人が居ます。他人に迷惑をかけないという基本的な姿勢があれば、静かに本が読める。嫌な臭いとか、音波のようなものが流れていた時に相談できる窓口があればよいと思うのですが。
- 本を借りる人のマナー向上を願います。本を大切に扱うという基本をもっとわからせないと駄目だと思います。食べながら読むなんていけません!!
- 外国人の利用も増え光が丘図書館利用者のマナーが年々悪くなってきている。また、練馬図書館と比べると図書館としての威光さが足りないので「図書館利用者心得」をはっきりと誰にでも分かるように掲示してほしい。光が丘公園での催し物の際、催し物の担当者に図書館で監視してもらいたい。(よさこい祭り→参加者がひどい。トイレトペーパーで汗をふく。手をふく。流しに髪の毛(つまる)ゴミの山 etc.)・図書館に行くのに片道徒歩30分。土支田、谷原、光が丘(笹目通りの西)のはずれの利用者のために「みどりバス」の開通を検討してほしい。・目に余る行動。ベビーカーでの子連れの母達の私語、親が子供を叱責する声、難聴者と職員との相談時の声(職員配慮不足)、下駄や響くヒールの音、本への鉛筆での線引き、本の左側のページの折目。

#### 【開館時間・日数】

- サービスは充分です。いつもありがとうございます。これ以上のサービスは求めません。従業員の方々の生活もあるでしょうがもうすこし余裕をもたせて、たとえば休館日を増やした方がよいと思います。
- 月曜日にも必ず開いていると助かります。(月曜休みの仕事なので)機械物は苦手。慣れだとは思いますが....
- 開館時間が平日長いので嬉しいです。職員の接遇も良くてありがとうございます。
- 近隣の図書館と休館日を一緒にしないでずらしてほしい。みんな月曜日にしなくても良いのでは?
- 平日、仕事帰りに勉強するため利用しているので1時間延長して頂きたいです。また、仕事は平日では月曜休みがほとんどで、図書館ですごくしたくても毎回休みなので困っています。分かりにくいですが、休館日は曜日バラバラで設定していただけるとありがたいです。いつも利用させて頂き助かっております。
- 不満は閉館時間だけです。10時頃まで(毎日ではなくていいです。例えば金曜日だけとか)他は、非常に満足しています。光が丘図書館があるということで光が丘に引っ越しで来ました。いつも、ありがとうございます。よろしくお願いします。
- ・予約の受け取りを時間外でも受け取れる窓口が欲しいです。・他区図書館にある資料のリクエストをインターネットからできるようにしてもらいたいです。・予約数が20くらいあれば。・延期ができるので、2週間から3週間にしたほうがよいです。
- 年末年始に開館して下さい。元旦だけ休んではどうですか?何も貸出ししてくださいと言っているのではない。ただ、一番、ゆっくり読めるのです。日頃忙しくて、行けないから行きたいのです。役所並みに、区民特権をふりかざすのではなく、対応できる人数で、開けて下さい。歓迎も、応援もしますし、協力します。
- 週1~2回本やCD、DVDをお借りし、とてもサービスに満足しています。図書自体は多少いたみ(これは利用者側に問題があるのですから...)(水ぬれあと、汚れ、書き込み)もありますが、スタッフの方のてきぱちしたサービス、いつもとても有難く受けています。閉館前に飛び込んで大急ぎで返却と貸出手続きする事が多く、欲を言えば土日祝も8:00pmまでだといいなと常々思っています。最近DVDが少しずつ増えて来て、行く度楽しみます。今後とも今のようないいサービスをいただけますよう、お願い致します!!
- とにかく休みが多すぎる。また、閉館時間が早い。

#### 【購入希望】

- 音楽CD、とくにマイナーなものや歴史的な資料となるもの、を充実させてください。(文京区がすぐれています)
- 電気技術系の雑誌オーム社の月刊オームを置いてほしい。
- 『サラサーテ』という音楽系の雑誌をおいてくれるとうれしいです。
- DVDの数が少ない気がする。成増寄りに住んでる練馬区民にとって、光が丘は少し遠いので、図書館をつくってほしい。
- 紛失本を古書購入で補ってほしい。
- 1最近日経・朝日新聞の購読を止めました。(止める人多し)たまには、新聞もよみたくないので、週刊の「新聞の新聞」をおいてください。(春日町あり)2足が不自由で好きな旅行も出来ません。時刻表の古いのがあったら、廃棄処分ならおいてください。時刻表で旅行気分になります。
- 落語CDをもっと豊富に揃えてください。
- 「ゴルゴ13」をもっとそろえてほしい。他館でも。
- CDをよく借ります。充実していますが1stがなかったりとびとびなアーティストがあります。全種類そろえてほしいな。いつもお世話様です。
- 以下の本を買ってほしい。・東京喰種・東京喰種:re・中学受験に関係する本。・ヒグチユウコ著
- 大全集2016(CD)をお願い。(アーティストは問わない)
- CDの歌謡曲、ナツメロ曲が少ないため、中々借りる事が出来ませんので今後検討の件、よろしくお願い申し上げます。また、本(文庫本)も同様に。

#### 【返却ポスト、受取窓口】

- 図書の返却用の設備を、駅近くに設置できないでしょうか。北町窓口を利用していますが、例えば東武練馬駅構内など。
- 光が丘駅に返却BOXをつくってほしい。
- 駅で資料の返却ができるようになると便利です。
- 借、返をコンビニや駅などで可能にもらいたい。駐車場が欲しい。
- 旭町3丁目の端(板橋区と隣接)から図書館は、歩くと30分はかかる。脚力に支障がない現在はいいが、今後年をとるにつれ、利用がむずかしくなる。PCで予約できるのだから、地区区民館等で受けとり、返却が可能にしてほしい。「ハルメク」「毎日が発見」など通販の雑誌は、本体よりも通販カタログのほうが多い。通販カタログまで全体にして貸し出さなくても...?
- お世話になり、いつもありがとうございます。今読みたいと思う本を近場にて貸していただける図書館に感謝です。
- すべての地域の徒歩圏内に受取窓口や返却窓口があると助かります。ケガや病気のときに図書の返却ができなくなってしまい遅れてしまったことがあります。(台風や大雪のときもあると助かります)

#### 【待ち時間(閲覧・予約)】

- 人気の本の予約待ちが、とても長い、もう少し何か対策はないのかと思う。
- 閉架図書を借りる際、人によって対応時間がバラバラ。もっと早く借りたい。
- リクエスト本が、1年以上になったりすると予約の幅が狭くなる。予約日数が、100番以上になったりする場合、別扱いにならないでしょうか?
- パソコンで本の予約をすると在書なしの表示になるが、1週間程して、同じことをすると予約できた。数十人中のビリだったが、購入本の関係だとは思いますが、いかがなものかとも考えてしまいます。



○ 人気の本は予約しても数か月待ちになることが多い。人気の本ばかり予約したいが予約できる 10 冊にすぐ達してしまい、借りられずただ数か月待つだけになるので思うとおりには予約できない。

#### 【資料状態(汚損、破損等)】

- 夏目漱石や、明治昭和の文豪の全集や文庫本を借りたい読みましたが、とても本が古かったりするので、予算に限りはあると思いますが、最新のものに替えてほしいです。本自体が古いと読みにくいです。
- 以前、本をぬらしてしまって 2 冊弁償することがあった。2 冊のうち 1 冊はかなり傷んでしまっており本当に申し訳なく感じたがもう 1 冊は、いつも借りている本で、一部水ぬれありなどのコメントがついた本と同レベルほどだった。あえて文句を言わず従ったがその際の係の方の態度が高圧的で感じが悪かった。また、手続上の手違い等もあり(本来は、自宅に持ち帰らないのに、返されたので持って帰ったら、違っていましたということがあった)また弁償の手続書類を作成するのに担当が不慣れだったためかかなり時間がかかり待たされた。
- ガイドブックなど、古いものは更新して、新しいものにしてほしい。
- CD の音飛びがよくあり、研磨を定期的に行ってもらいたい。
- 汚い本が多いと思います。ひどいものは新しく購入してほしいです。表紙部分だけでもふき取ってほしいです。
- 下段の本がほこりまみれ。あまり高いと見えにくい。古い本は新しくしてほしいです。
- 以前はるるぶ(旅行ガイド)の返却の際は地図部分(※購入したら別頁だてのふろくは切れないようにしっかりテープをはってほしい!!)のチェックをしていたが、今の委託業者はやらなくなったので借りた長野版(地図を確かめなかった)を開いたらなかった。(ネットでは全体図がわかりづらいので)これがみたくて借りたのに、がっかりして次の日に返却したら、やはり知らないらしくチェックしなかった。(以前は表紙にない場合は「地図がない」等表示があった)でも汚れや水ぬればかりみるので返却に時間がかかる。出勤前に寄るので返却が並んでいると、帰りにポスト返却になる。ポスト返却ではノーチェックなのは反対に?昔のことだが、漫画の購入をしているのに希望図書に漫画を出したら後から電話でえらそうに「漫画はダメです!」と言われた。基準を示してほしい。「とにかくダメです」と切られた。量のへやがなくなったのは残念。座るところがたりないからあのテーブルの周囲にもベンチをおいてほしい。禁→新聞の机には勉強する子供を座らせないでほしい。このアンケート用紙を書く前に、用紙のある箱からとって(家でかこうと)みたらだれかの記入済のものだった。「アンケートはこちらへ」等の表示をはっきり出してほしい。半分に折ってるから提出箱にみえたのが年寄りがわからなかったのか??しらないけど、わざわざ又出かけたので 2 度手間でした。

#### 【館内温度、騒音、におい】

- 唯一、トイレの臭いが気になります。他は皆様とても良くされていると思います。いつもありがとうございます。
- 空調について。室温が暑すぎるように感じます。コートを着ていると暑くて不快です。定期的な空気の入換えをお願いしたいです。または、コートなどを預けられるコインロッカーの設置を検討してください。

#### 【アンケート内容】

- 貸出期間についてのアンケート項目が無いのですが、意図的でしょうか?不便極まりないです。
- アンケートの項目が多すぎると思います。
- アンケートの量が多すぎる。

#### 【レファレンス】

- レファレンス事例集の紹介→これは重要です!!
- 心から調べ物に協力してくれる職員と非常に事務的な職員がいます。何のために図書館に来たのか分らない時があります。窓口でやたらと「インターネットで確認できます」と言われるのが不快である。スマートフォン等を持ち合せない者は、どうすれば良いか、機器を持っていないから図書館に行くのです。

#### 【利用者パソコン】

- スマートフォン向けサイトをつくってほしい。光が丘駅に受取、返却窓口を設置してほしい。
- 隣接の地区に住んでいます。読書が好きで、ネットで予約や新着がわかってとてもうれしいです。ありがとうございます。
- 家のパソコンで分類番号をチェックして図書館で探そうと思ったがなかなかみつからなかった。入口のボードに分類表はあるが、どこにその本があるのか明記してほしい。ホームページで予約したい本を検索して、一覧表の中から予約候補を選べるのは良いが、その後利用者のページへリンクできないのもどかしい。経験のないもの、わからないものについての回答はどちらともいえないにしました。・3 年ほど前 2 階の児童書コーナーで娘が不審者に立ちよみしていたらスカートの中を盗撮されたということがあったので時々警備巡回してほしい(特に 2 階)

#### 【窓口関連(委託含む)】

- お借りしたいもの(本、CD)が詳しく伝えられない時などとても親切に調べて下さり有難く思っております。予約したものが順番がきた時等連絡下さる丁寧さには感謝です。

#### 【その他】

- いつもありがとうございます。
- テーマ毎に展示する図書の企画はとてもよい。著者やその本にかかる人の講演なども一緒に企画されるといい。



- 本の展示を利用することで戦争のことなど自発的に手を出さない本を読む機会になります。テーマを決めた展示を設けてほしいです。
- 現在のままで充分満足しています。有難うございます。
- 練馬区の図書館サービスは、とても充実し、他市より優れたもので十分満足しています。予算制約の中で、いつも大変だとは思いますがよろしくおねがいします。
- 特になし。いつも気持ちよく利用させていただいてます。ありがとうございます。
- 近頃あまり利用できていませんが、昔からお世話になっています。ありがとうございます。
- いつもお世話さます。光が丘図書館は、他の東京都内の公立図書館では、私の見受けられるかぎり、全時間帯において一番入館者数が多く(特に、土・日のはれている日は通勤ラッシュなみの入館数で立ち閲覧になってしまうので!)、特に、閲覧席の増設と自動貸出機の増設は急務だと思います。今後とも更なる区民ファーストな図書館を期待します。開館時間については、春日町図書館で更に延長をのぞむ。ふだん、つとめている方々に加え、うつなどの精神疾患など、多様性に配慮した形で23時までの延長(平日)をした方がよい。駅に非常に近いため。他の館は平日は7時(19h)までに戻してもよいと思う。板橋区の成増みたいに屋根付のテラス(机といす付)のフリースペースを増設(閲覧席に加え)してほしい。私設のショッピングモール光が丘 IMA の分もふくめ、マガジンコーナー以外でも情報提供してほしい。光が丘新聞や、イオン練馬のイベント情報などもフリーペーパーとしておくとよい。
- 有効に利用させていただき、感謝しています。
- 英語のクリスマスソング集のCD・DVD 見つけられませんでした。
- 読む作家の人が決まってきたしまっているけど、どんな人がどんな本をかいてるのか、普段読む人以外の本がわからないので、本のPOP とかをつけたおすすめ本コーナーのようなものを増やしてもらえると、手にとるキッカケになると思う。(本屋のように)・あとHPのトップにある検索はつかいやすいけど詳細検索になると少しわかりづらいです。
- 老人が増加しますので、対する講演等希望致します。ねりま区報にて図書館PRをもっとなさってください。図書館で勉強する楽しみがわいてきます益々充実してください。
- 夫を旅立たせて淋しく、本に頼りたいのに、作者の本の系統が分らず、読んで一層苦しい気持ちになったりしている。ユーモアにあふれた本とか、本の内容の区別をして示してほしい。もがいている気持ちが、一層深くなる事が多くそんな相談に答えてくれるとうれしい。
- 中村文則さんや伊坂幸太郎さんが好きなので、講演会があったら必ず行くとおもいます。
- 図書消毒機が、あったら嬉しい。
- いつも楽しく使わせてもらっています。図書館は夢の国のようです。いつもありがとうございます。
- 先日、南田中図書館で、絵本作家いせひでこさんを映画化した“いのちのかたち”上映があり、その映画の監督:伊勢真一さんと映像文化批評家:四方繁利さんの対談があり、大変充実していました。この図書館では定期的に環境映画を上映しているようです。
- 昔光が丘図書館の脱出ゲームに参加しました。とても楽しかったです。いつもありがとうございます。(欲をいえば、楽譜が増えたら嬉しいです...)
- 大活字本は、とても有り難く思っております。が、とても重いです。
- 大人向けイベントを知らなかったなので、その案内を見やすく、分かりやすい場所に掲示していただきたいです。
- わたしは本が大好きです。とくにちはやふる(マンガ)が、好きです。
- 高齢者なので、活字が大きい事をのぞみます。
- 外国語のマンガなど英語の勉強などとりくむのに役に立っています。
- 講演会を定期的にしていきたい。
- CDのジャンルがとても広く、いつもありがたく利用させていただいております!今後もたくさん利用していきたいです。
- 1つのテーマで1回の講演というのではなく、大学の公開講座のように1つのテーマで、2~4回の講演で内容を深く知れるような催しをしてほしい。
- 今後増々老人が増加する時です。活字の大きく読める本を増加してほしい。
- 家に近いし、ほぼ満足している。著作者による本の説明講演会を企画してほしい。例:中野京子さん、無理かな。五木寛之さん、歴史で本郷和人さん。劇画、中国、韓国の歴史、翻訳本を入庫してほしい。
- 新刊の本などは人気があつてなかなかまわってきません。購入したいけれど読み終ったからいらなくなったという方の本を寄附していただいたりすると本の数が増えて、はやく読めるかと思います。(そもそも寄附された本も蔵書として扱われているのかも知りませんが...)
- インターネット等が使えない者達も、置き去りにしないでください。お願いします。(高齢者の一部ですが...)
- 一般常識にとらわれずに、斬新な企画等を図書館事業のプランに含めた活動を切望致します。具体案は、館員(司書の方も含む)の方々皆さん独自で作ってください。
- 光が丘図書館にも図書の消毒機を導入してほしい。練馬区内の他の図書館には導入されたのに、いつまでたっても光が丘には導入されないのが不思議に思っていました。