

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

平成30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29年11月11日から11月26日まで

アンケート用紙配布回収場所：練馬区立大泉図書館

合計回答人数： 260 人

なお、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。

## 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	-	-
旭丘 2 丁目	-	-
小竹町	-	-
小竹町 1 丁目	-	-
小竹町 2 丁目	-	-
栄町	-	-
羽沢	-	-
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	-	-
豊玉中	-	-
豊玉中 1 丁目	-	-
豊玉中 2 丁目	-	-
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	-	-
豊玉北 2 丁目	-	-
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	-	-
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	-	-
中村北 2 丁目	-	-
中村北 3 丁目	-	-
中村北 4 丁目	-	-
桜台	-	-
桜台 1 丁目	-	-
桜台 2 丁目	-	-
桜台 3 丁目	-	-
桜台 4 丁目	-	-
桜台 5 丁目	-	-
桜台 6 丁目	-	-
練馬	-	-
練馬 1 丁目	-	-
練馬 2 丁目	-	-
練馬 3 丁目	-	-
練馬 4 丁目	-	-
向山	-	-
向山 1 丁目	-	-
向山 2 丁目	-	-
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	-	-
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	-	-
氷川台 4 丁目	-	-
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	-	-
早宮 2 丁目	-	-
早宮 3 丁目	-	-
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	-	-
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	1人	0.4%
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	-	-
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	0.4%
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	1人	0.4%
三原台 2 丁目	-	-
三原台 3 丁目	2人	0.8%
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	-	-
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	1人	0.4%
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	3人	1.2%
東大泉 2 丁目	7人	2.7%
東大泉 3 丁目	13人	5.0%
東大泉 4 丁目	2人	0.8%
東大泉 5 丁目	1人	0.4%
東大泉 6 丁目	4人	1.5%
東大泉 7 丁目	1人	0.4%
西大泉	2人	0.8%

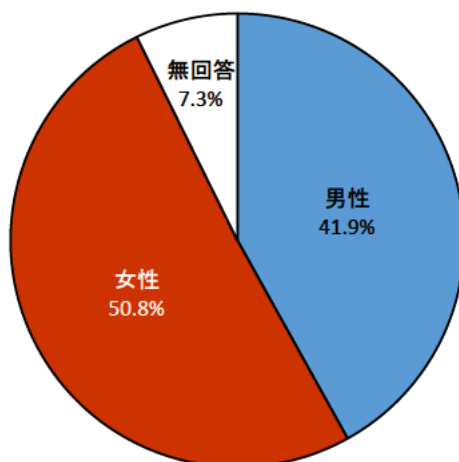
	回答人数	割合
西大泉 1 丁目	7人	2.7%
西大泉 2 丁目	9人	3.5%
西大泉 3 丁目	11人	4.2%
西大泉 4 丁目	7人	2.7%
西大泉 5 丁目	7人	2.7%
西大泉 6 丁目	3人	1.2%
西大泉町	-	-
南大泉	-	-
南大泉 1 丁目	-	-
南大泉 2 丁目	-	-
南大泉 3 丁目	-	-
南大泉 4 丁目	-	-
南大泉 5 丁目	-	-
南大泉 6 丁目	2人	0.8%
大泉町	1人	0.4%
大泉町 1 丁目	2人	0.8%
大泉町 2 丁目	1人	0.4%
大泉町 3 丁目	8人	3.1%
大泉町 4 丁目	6人	2.3%
大泉町 5 丁目	3人	1.2%
大泉町 6 丁目	7人	2.7%
大泉学園町	-	-
大泉学園町 1 丁目	13人	5.0%
大泉学園町 2 丁目	19人	7.3%
大泉学園町 3 丁目	19人	7.3%
大泉学園町 4 丁目	12人	4.6%
大泉学園町 5 丁目	18人	6.9%
大泉学園町 6 丁目	13人	5.0%
大泉学園町 7 丁目	14人	5.4%
大泉学園町 8 丁目	9人	3.5%
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	17人	6.5%
【区内合計】	247人	95.0%

板橋区	-	-
中野区	-	-
杉並区	-	-
豊島区	-	-
西東京市	1人	0.4%
武蔵野市	-	-
和光市	1人	0.4%
新座市	8人	3.1%
朝霞市	-	-
その他	1人	0.4%
【他市区合計】	11人	4.2%

【未記入】	2人	0.8%
合計	260人	100.0%

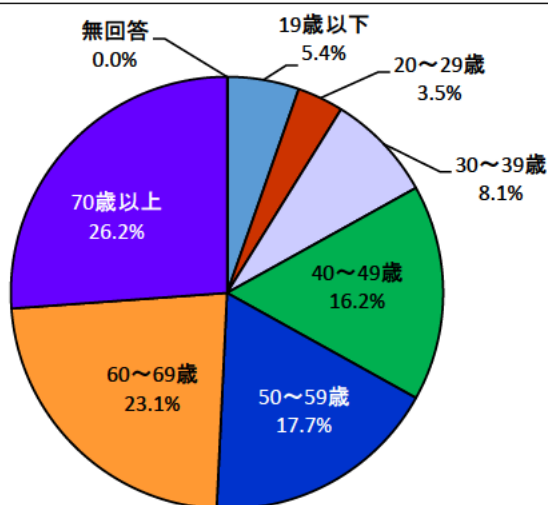
## (2) 性別

	男性	女性	無回答	合計
回答数	109人	132人	19人	260人
割合	41.9%	50.8%	7.3%	100.0%



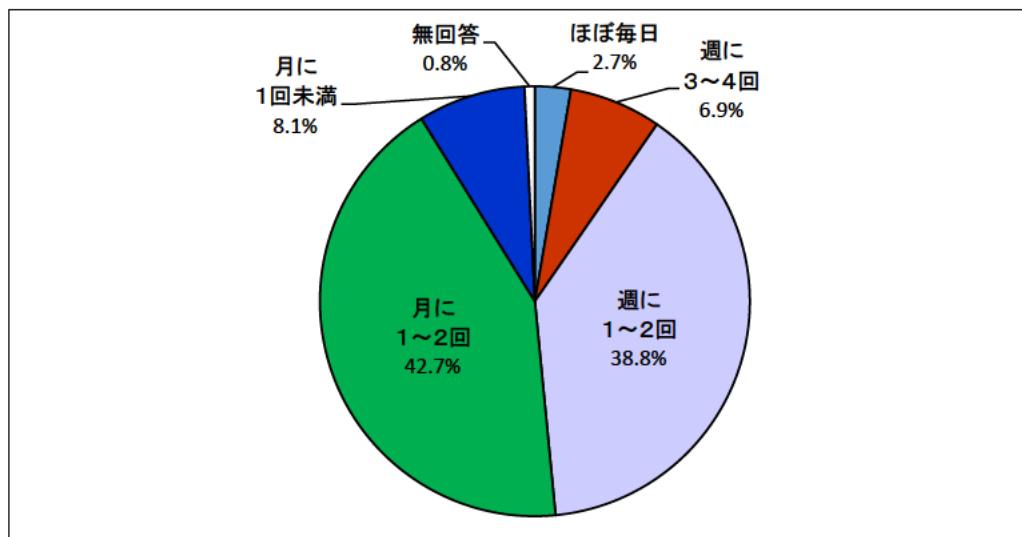
## (3) 年代

	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	14人	9人	21人	42人	46人	60人	68人	0人	260人
割合	5.4%	3.5%	8.1%	16.2%	17.7%	23.1%	26.2%	0.0%	100.0%



## (4) 大泉図書館を利用する頻度

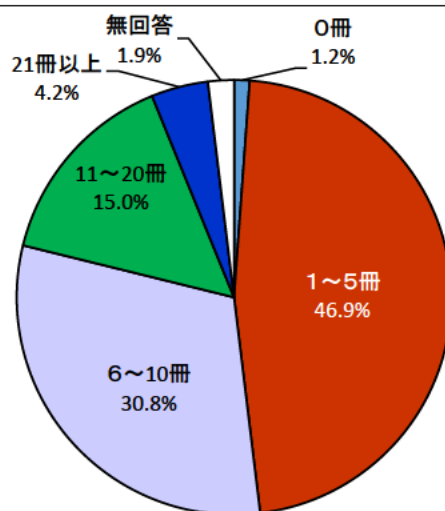
	ほぼ毎日	週に 3～4回	週に 1～2回	月に 1～2回	月に 1回未満	無回答	合計
回答数	7人	18人	101人	111人	21人	2人	260人
割合	2.7%	6.9%	38.8%	42.7%	8.1%	0.8%	100.0%



## (5) 1か月に図書館資料を借りる冊数・点数

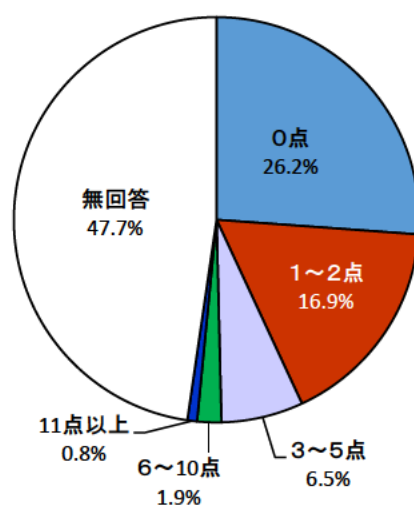
## 【本】

	0冊	1～5冊	6～10冊	11～20冊	21冊以上	無回答	合計
回答数	3人	122人	80人	39人	11人	5人	260人
割合	1.2%	46.9%	30.8%	15.0%	4.2%	1.9%	100.0%



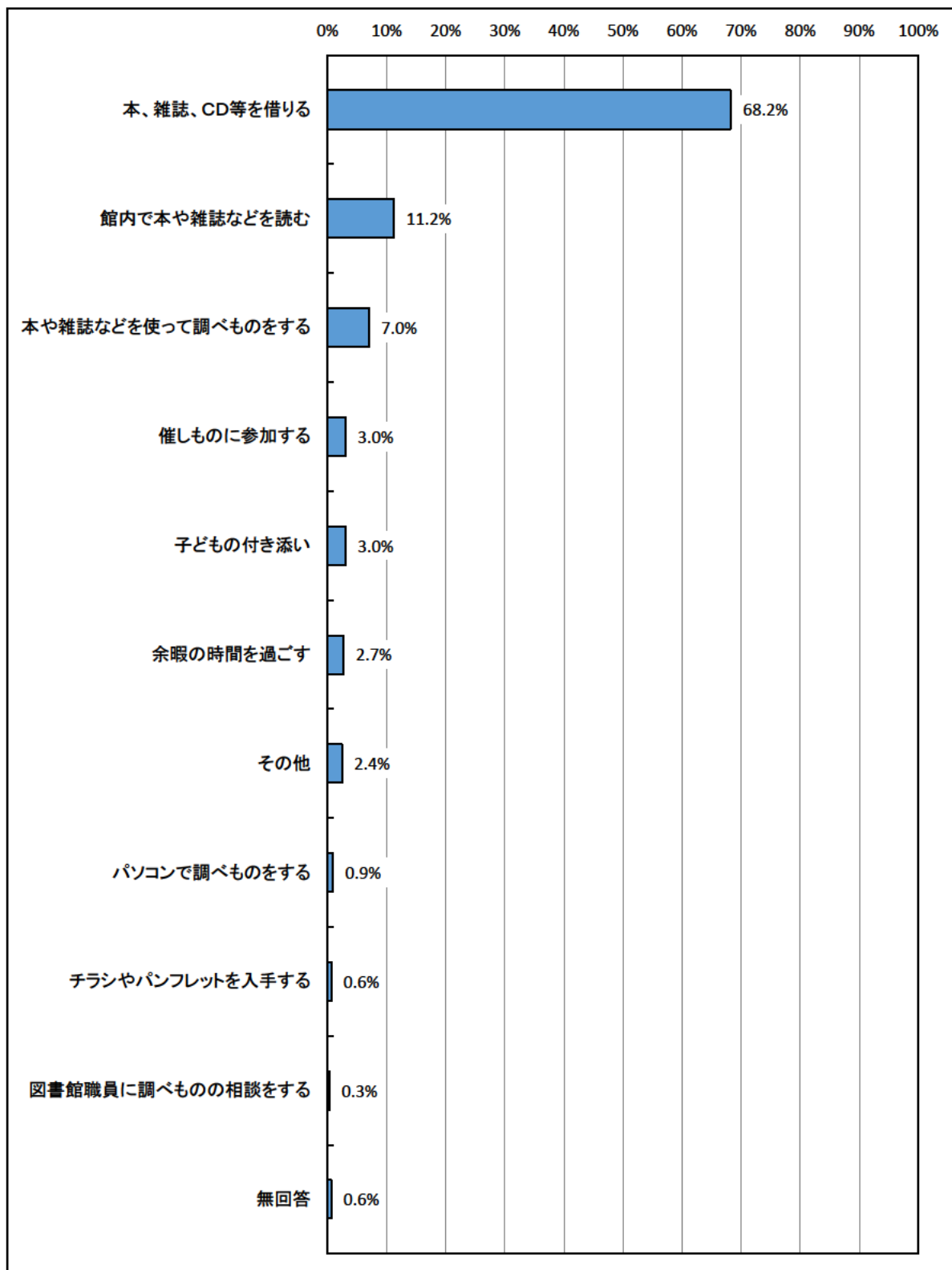
## 【CD等】

	0点	1～2点	3～5点	6～10点	11点以上	無回答	合計
回答数	68人	44人	17人	5人	2人	124人	260人
割合	26.2%	16.9%	6.5%	1.9%	0.8%	47.7%	100.0%



## (6) 大泉図書館を利用する目的【回答数 260 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)

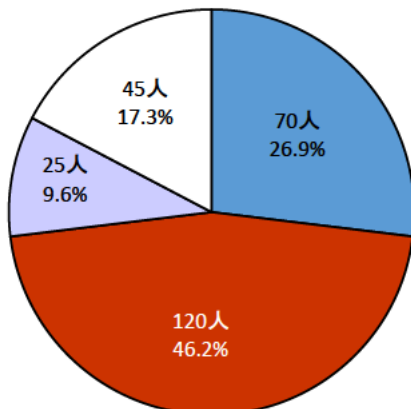


(6)大泉図書館を利用する目的(その他自由意見)

- よみきかせの本をさがす。
- 新聞を読む。
- 勉強。
- 学校の宿題。
- 予約。

## (7) 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	70人	120人	25人	45人	260人
割合	26.9%	46.2%	9.6%	17.3%	100.0%

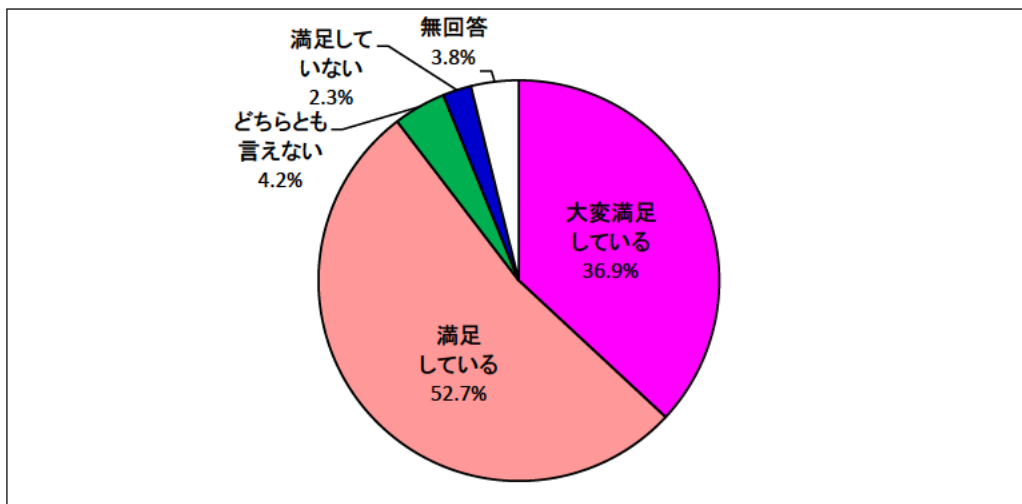


## Ⅱ. アンケート項目

### (1) 開館日について

大泉図書館は、年末年始と週1回程度の休館日を除き、開館しています。

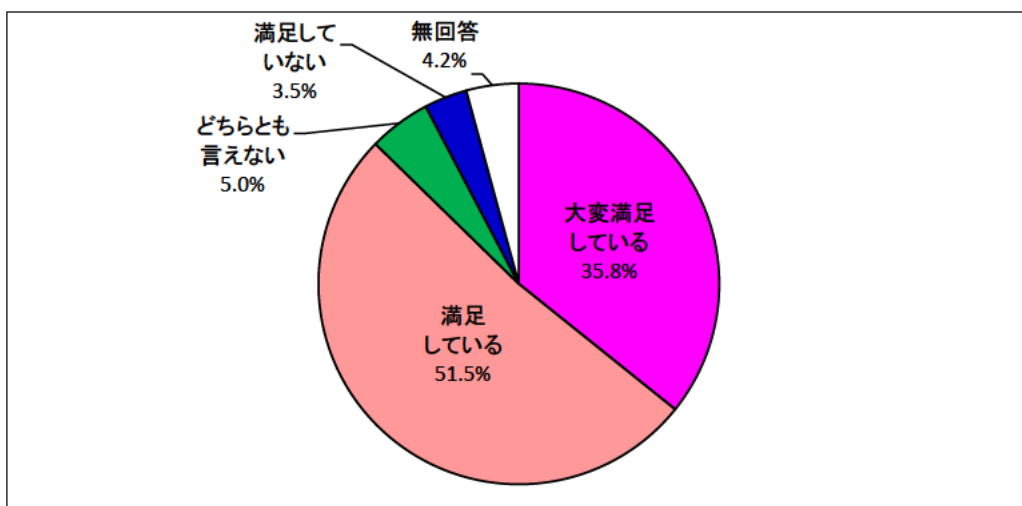
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	96人	137人	11人	6人	10人	260人
割合	36.9%	52.7%	4.2%	2.3%	3.8%	100.0%



### (2) 開館時間について

大泉図書館は、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。

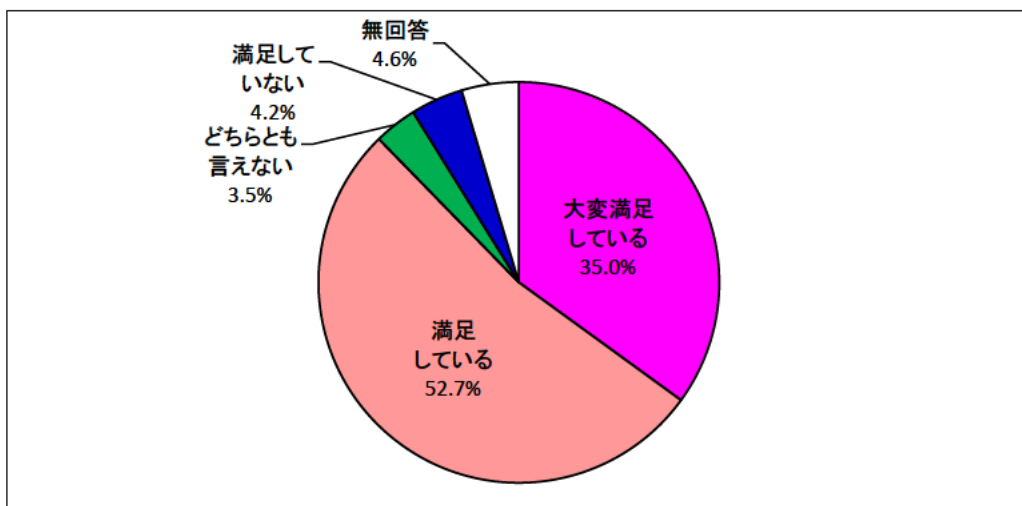
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	93人	134人	13人	9人	11人	260人
割合	35.8%	51.5%	5.0%	3.5%	4.2%	100.0%



## (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。

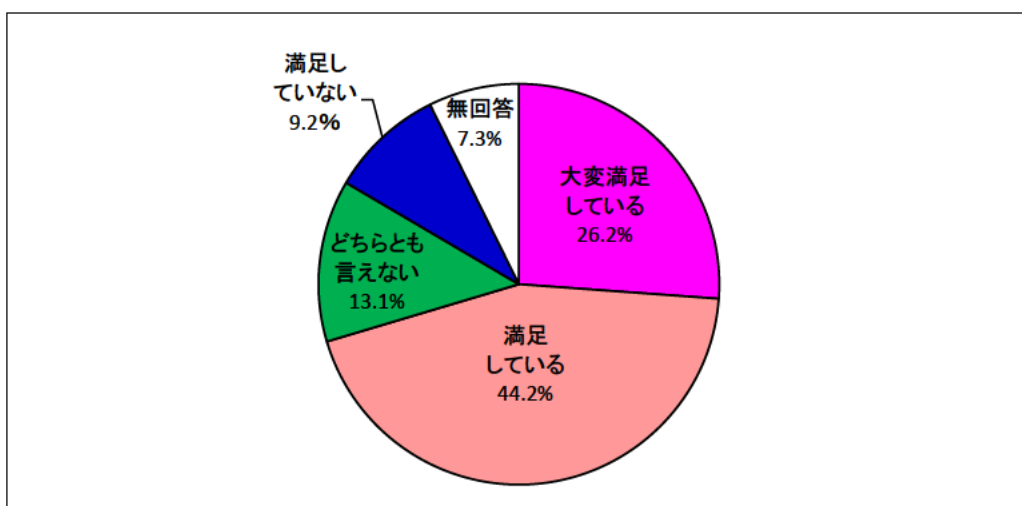
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	91人	137人	9人	11人	12人	260人
割合	35.0%	52.7%	3.5%	4.2%	4.6%	100.0%



## (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。

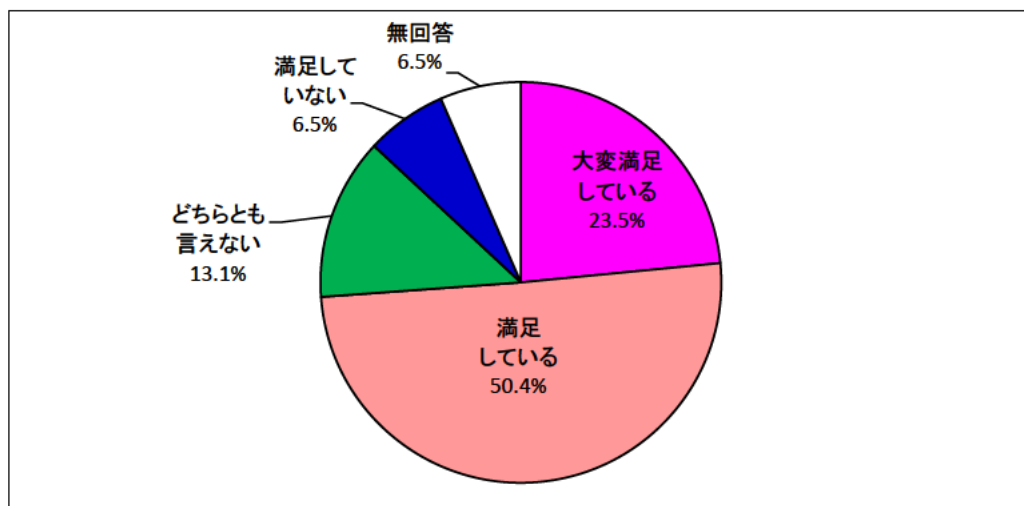
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	68人	115人	34人	24人	19人	260人
割合	26.2%	44.2%	13.1%	9.2%	7.3%	100.0%



## (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。

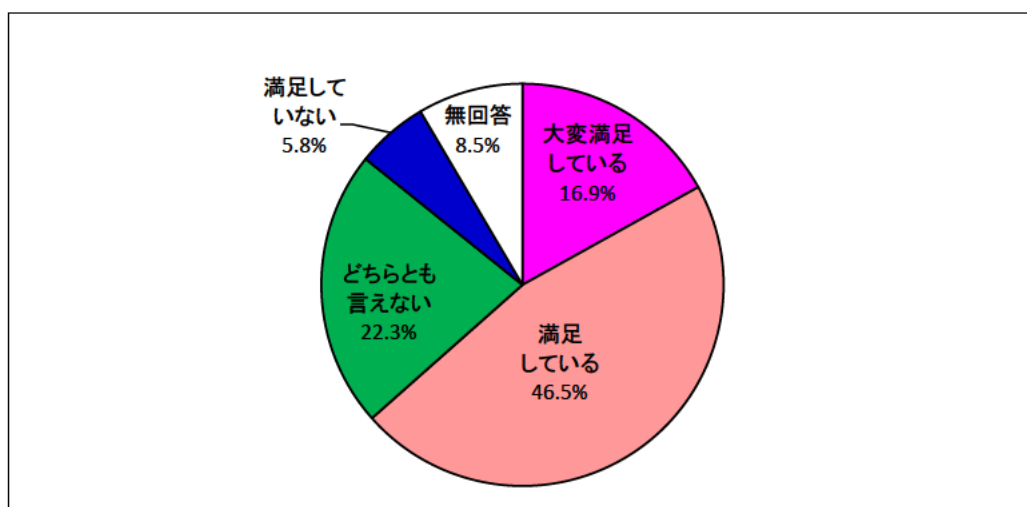
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	61人	131人	34人	17人	17人	260人
割合	23.5%	50.4%	13.1%	6.5%	6.5%	100.0%



## (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。

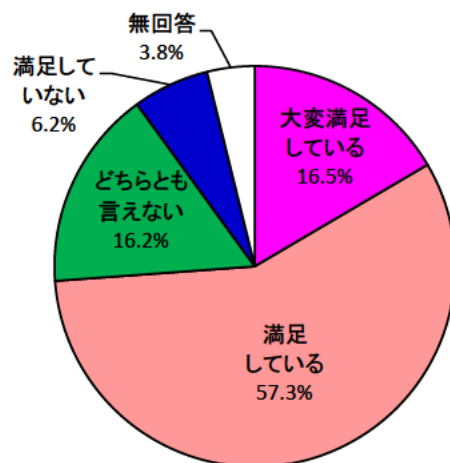
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	44人	121人	58人	15人	22人	260人
割合	16.9%	46.5%	22.3%	5.8%	8.5%	100.0%



## (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大泉図書館利用者のマナーについてはいかがですか。

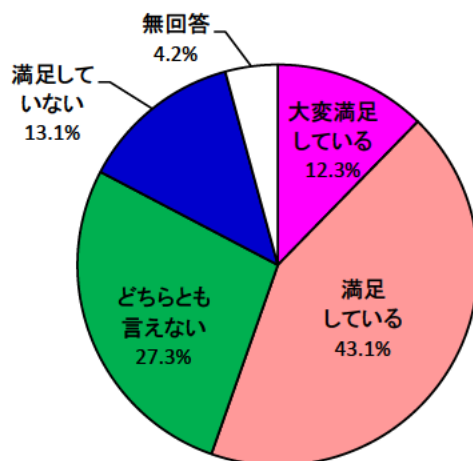
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	43人	149人	42人	16人	10人	260人
割合	16.5%	57.3%	16.2%	6.2%	3.8%	100.0%



## (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。

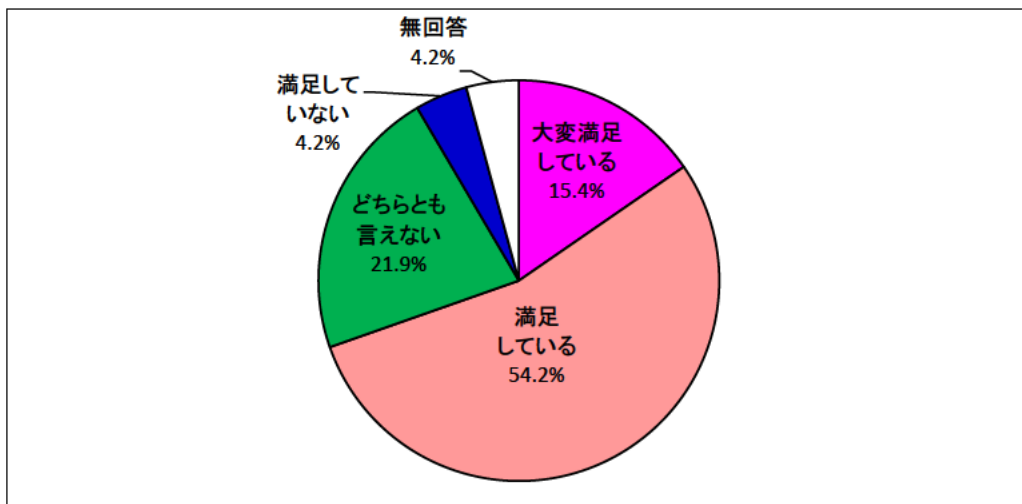
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	32人	112人	71人	34人	11人	260人
割合	12.3%	43.1%	27.3%	13.1%	4.2%	100.0%



## (9) 管理・保存状態について

大泉図書館資料の管理・保存状態(傷みや汚れなど)についてはいかがですか。

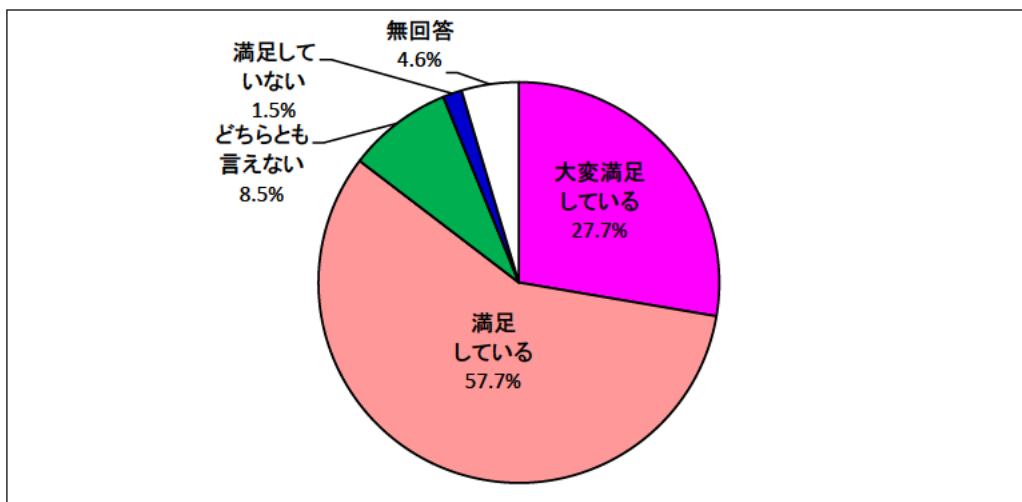
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	40人	141人	57人	11人	11人	260人
割合	15.4%	54.2%	21.9%	4.2%	4.2%	100.0%



## (10) 職員の接遇について

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

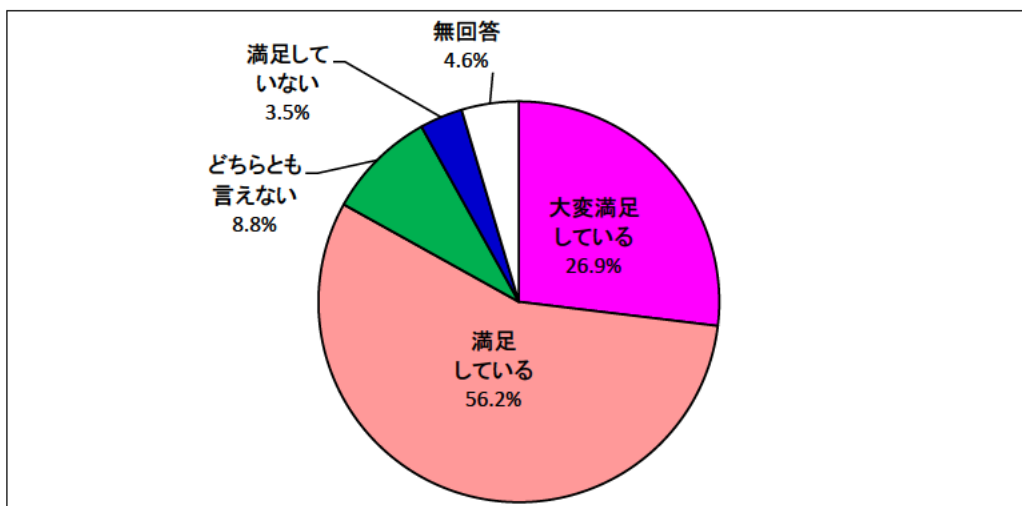
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	72人	150人	22人	4人	12人	260人
割合	27.7%	57.7%	8.5%	1.5%	4.6%	100.0%



## (11) 職員の説明について

大泉図書館の書架・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。

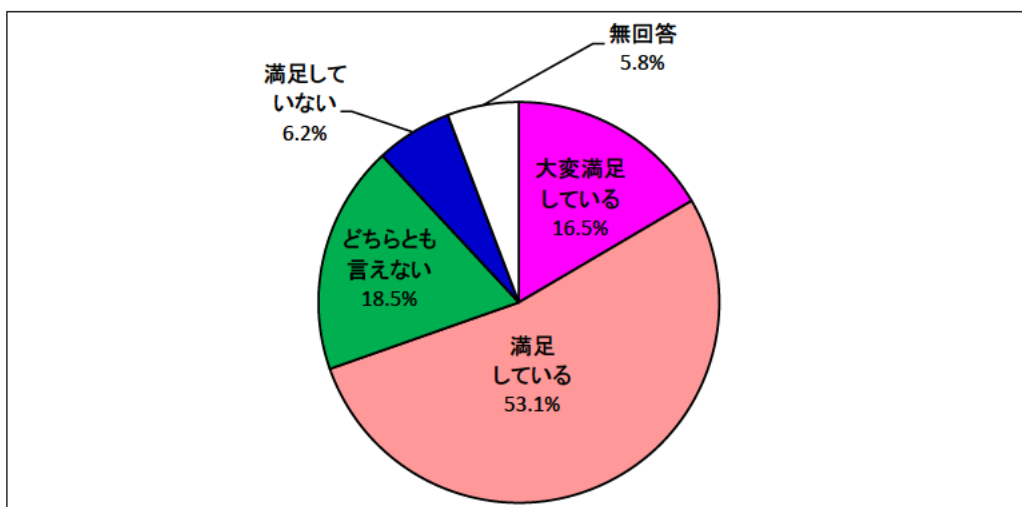
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	70人	146人	23人	9人	12人	260人
割合	26.9%	56.2%	8.8%	3.5%	4.6%	100.0%



## (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布・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	43人	138人	48人	16人	15人	260人
割合	16.5%	53.1%	18.5%	6.2%	5.8%	100.0%

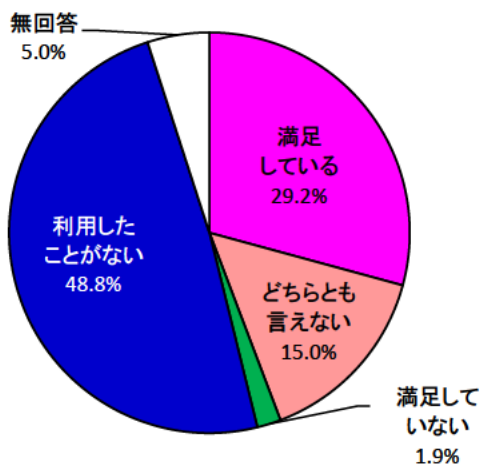




## (13) 図書館で実施する図書消毒機の設置について

大泉図書館では、今年度から図書消毒機を1階に設置しています。これについてはいかがですか。

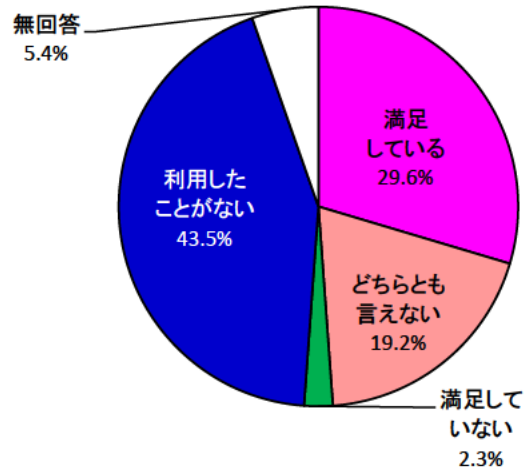
	満足 している	どちらとも 言えない	満足して いない	利用した ことがない	無回答	合計
回答数	76人	39人	5人	127人	13人	260人
割合	29.2%	15.0%	1.9%	48.8%	5.0%	100.0%



## (14) 図書館で実施する事業について

大泉図書館では大人の方を対象として、寄席、文学講演会、散策イベントなどを、また乳幼児から小中学生を対象として、よみきかせ、おたのしみ会、工作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。

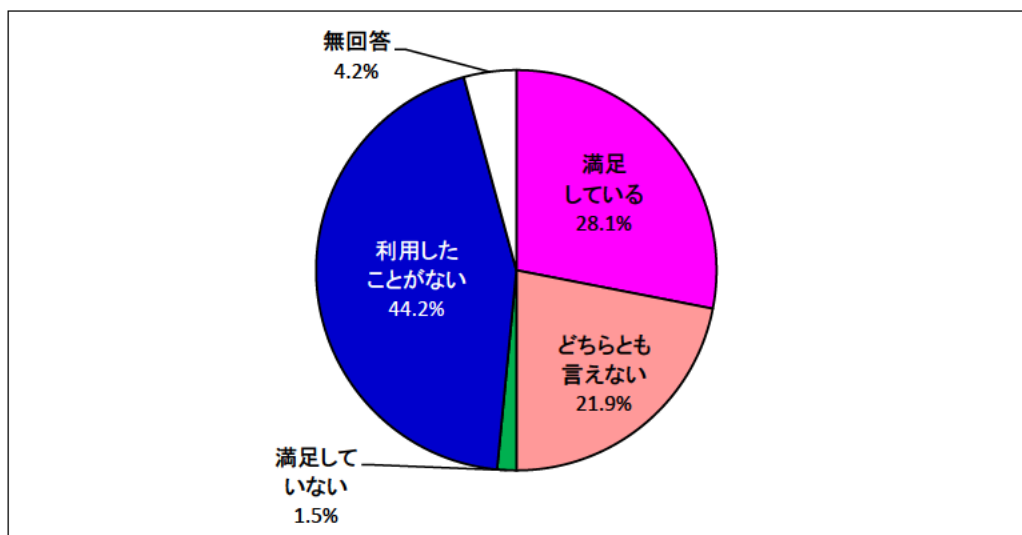
	満足 している	どちらとも 言えない	満足して いない	利用した ことがない	無回答	合計
回答数	77人	50人	6人	113人	14人	260人
割合	29.6%	19.2%	2.3%	43.5%	5.4%	100.0%



## (15) 館内の展示について

大泉図書館では、1階庭園側地域コーナーで地域に関するテーマ展示を実施しています。この内容についてはいかがですか。

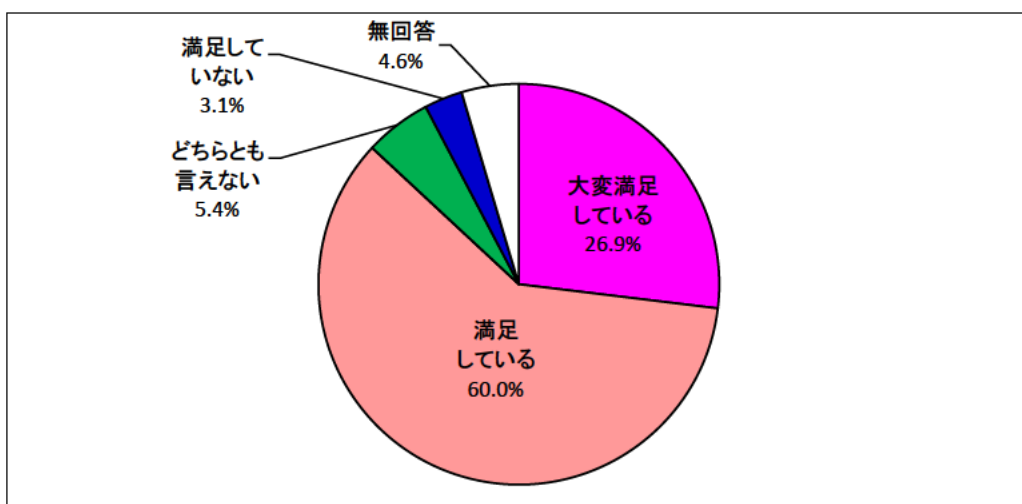
	満足している	どちらとも言えない	満足していない	利用したことがない	無回答	合計
回答数	73人	57人	4人	115人	11人	260人
割合	28.1%	21.9%	1.5%	44.2%	4.2%	100.0%



## (16) 総合的な満足度について

本日、利用している大泉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	70人	156人	14人	8人	12人	260人
割合	26.9%	60.0%	5.4%	3.1%	4.6%	100.0%

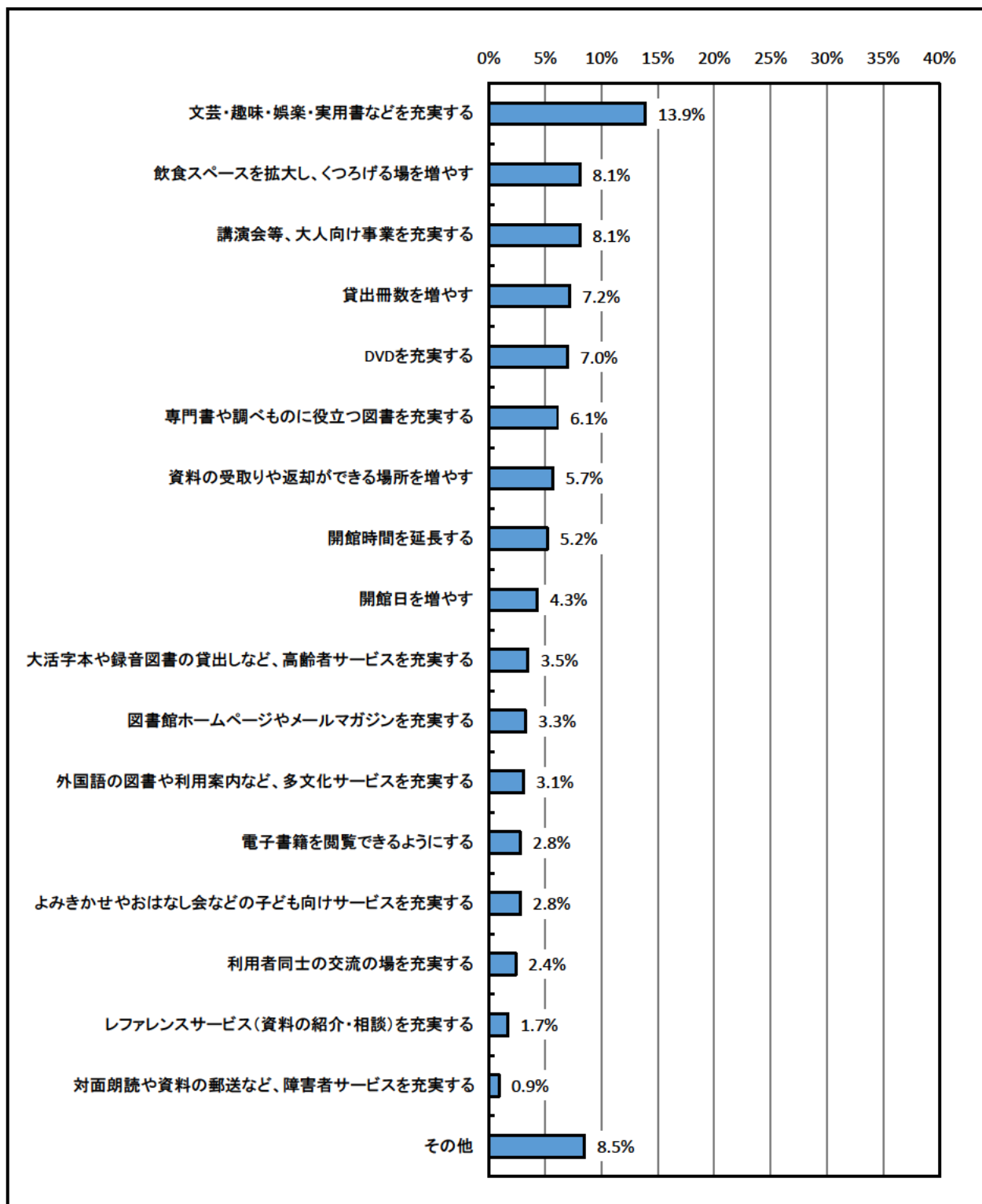


### Ⅲ. 今後の練馬区立図書館に望むことや期待すること

(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 260 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)

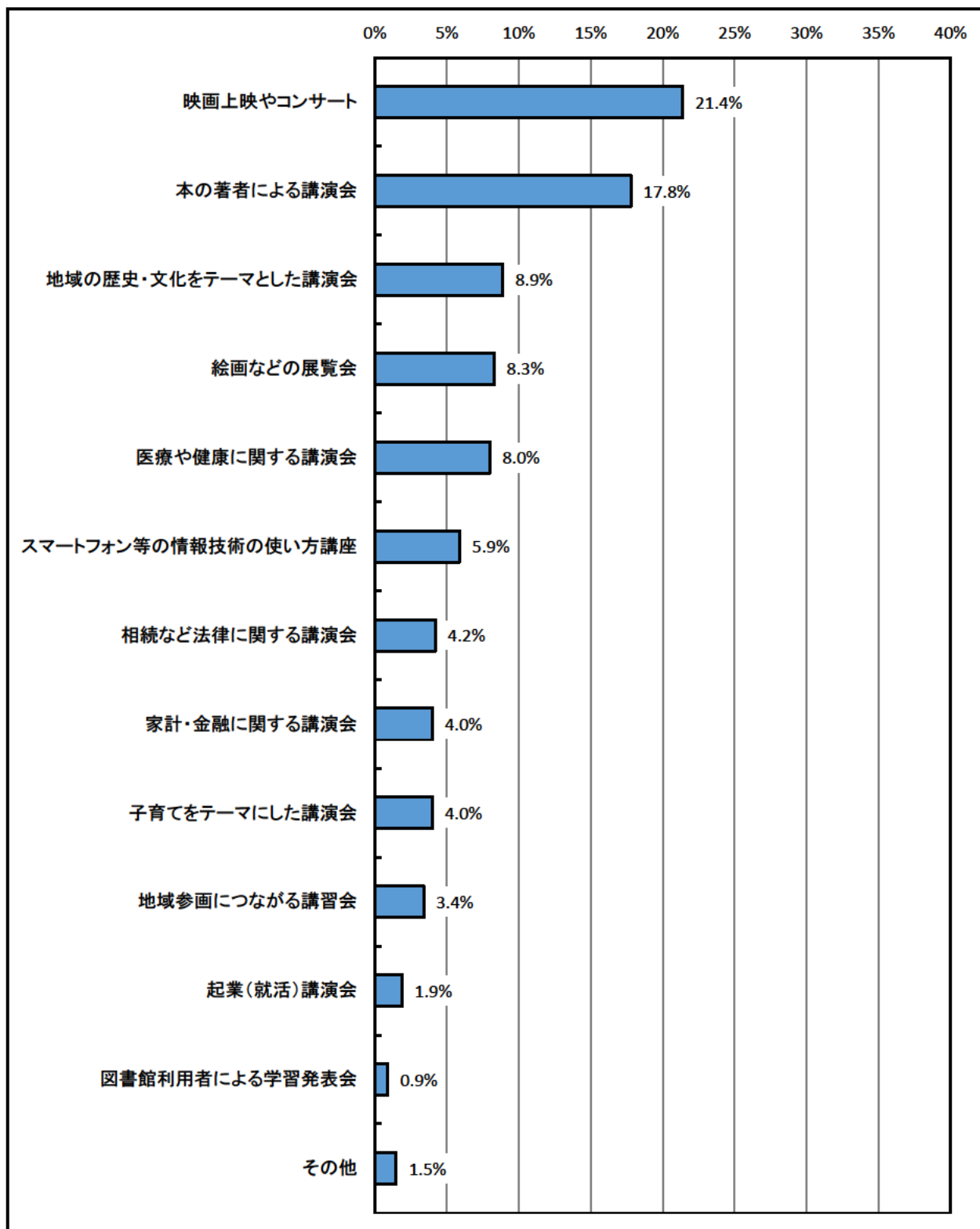
- 休館日を月曜以外の日にしてほしい。
- 利用者のマナー向上。
- 自伝、評伝の類が少ない。全体に蔵書が練馬区全域に少ない。
- 原状で充分。マナーが悪くなるので館内での飲食は実施しないでほしい。カフェに行くべき。
- 障害者の利用者を増やす努力をしてほしい。
- CDを充実する。
- 予約の受付をしてほしい。(現物がこないと出来ないとことわられたので)
- 予約数の増加←取寄は予約数にふくむなど。
- とにかく普通に本を読んだり、調べものをするための椅子や机を充実させてください。
- 和室！！
- 書籍・新刊物の前作品等。
- 本の検索システムを改善して、パソコンに本名を入力したら、すぐ本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。

(〇はいくつでも) 【回答数 260 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)

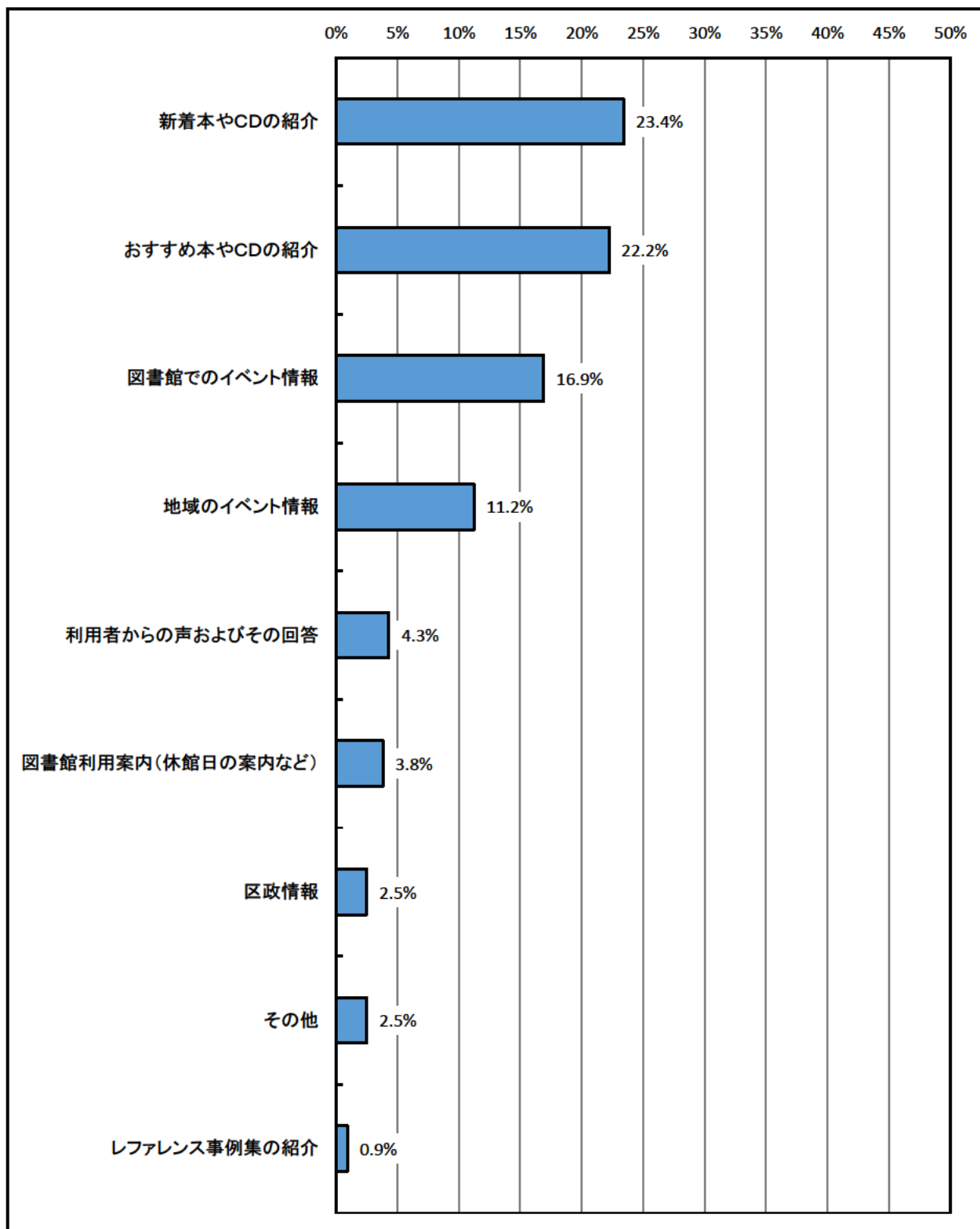
(2) 今後、区立図書館でどのような催し物があれば参加してみたいと思いますか。(13.その他具体的意見)

- 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。

(〇はいくつでも) 【回答数 260 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)

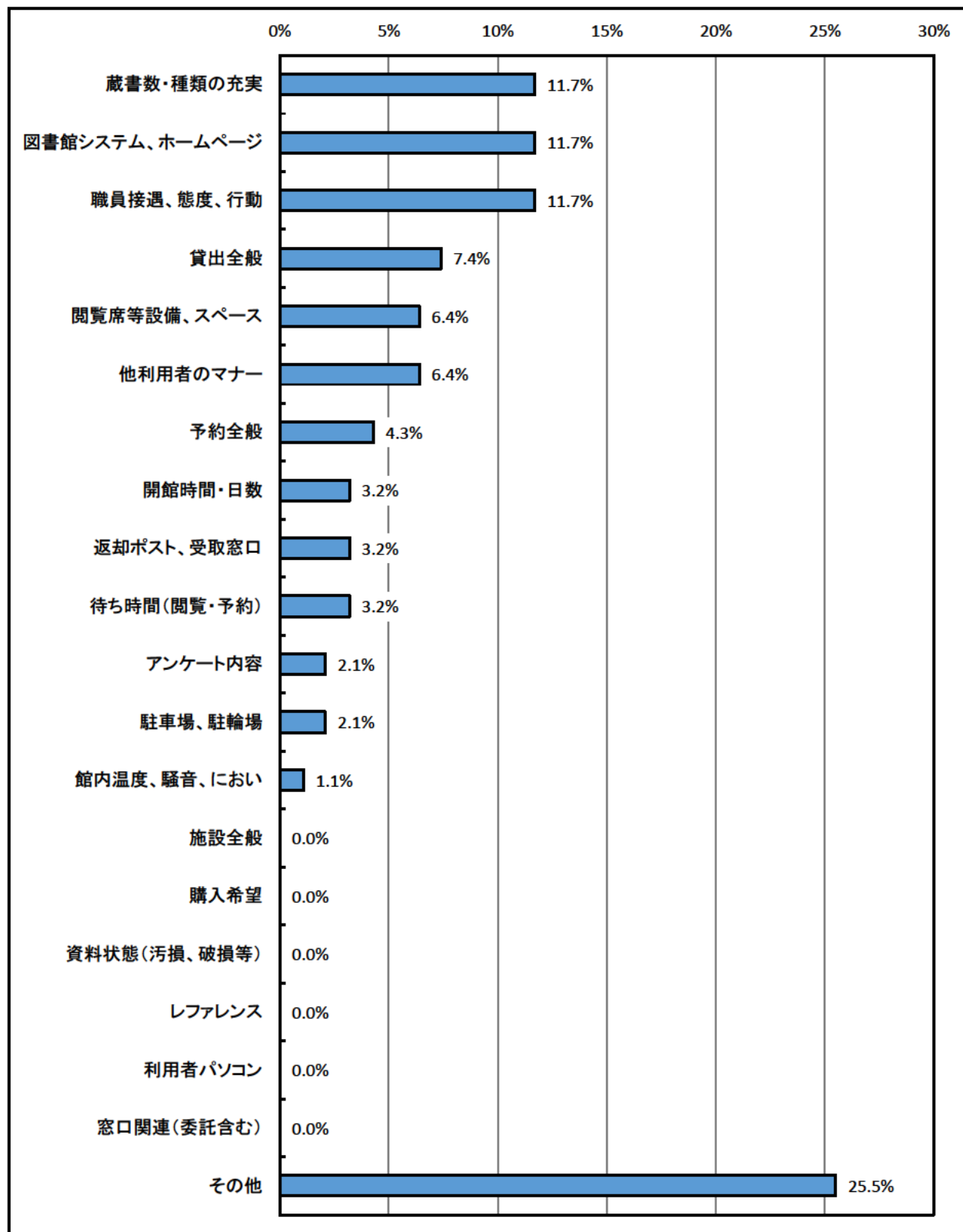


(3) 今後、区立図書館からどのような情報発信をしてほしいと思いますか。(9. その他具体的意見)

## (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 94 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

### 【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います。参考書などその人の持ち物のようにになっているのを見たことがあります。
- 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て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もってほしい。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い。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、本を探すのに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嬉しいです。

## 【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、なんとかなりませんか。
- 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られない。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のが、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。

## 【職員接遇、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いことはわかるが、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週間にもどしてほしい。
- 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、良い本は取っておいてほしいです。かこさとしさんの「いっちくだっ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ち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的サービス（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、自分が使ってお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つけられていると思います。
- 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】

- P2 II 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、統計資料が有れば、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。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、図書館の棚にならばい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。これのメリットは、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は書きました。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す。
- 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。

- 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。大変な業務だと思いますが、これからも頑張りたいと思っております。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。今後共よろしく願います。
- 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頂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頂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。