

平成30年11月実施  
練馬区立図書館利用者  
アンケート  
石神井図書館集計結果

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：練馬区立石神井図書館

合計回答人数： 252 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	-	-
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	1人	0.4%
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	-	-
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	1人	0.4%
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	1人	0.4%
高野台 1 丁目	1人	0.4%
高野台 2 丁目	1人	0.4%
高野台 3 丁目	4人	1.6%
高野台 4 丁目	1人	0.4%
高野台 5 丁目	2人	0.8%
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	1人	0.4%
三原台	1人	0.4%
三原台 1 丁目	1人	0.4%
三原台 2 丁目	-	-
三原台 3 丁目	-	-
石神井町	-	-
石神井町 1 丁目	2人	0.8%
石神井町 2 丁目	3人	1.2%
石神井町 3 丁目	2人	0.8%
石神井町 4 丁目	2人	0.8%
石神井町 5 丁目	3人	1.2%
石神井町 6 丁目	7人	2.8%
石神井町 7 丁目	3人	1.2%
石神井町 8 丁目	4人	1.6%
石神井台	1人	0.4%
石神井台 1 丁目	8人	3.2%
石神井台 2 丁目	13人	5.2%
石神井台 3 丁目	23人	9.1%
石神井台 4 丁目	10人	4.0%
石神井台 5 丁目	11人	4.4%
石神井台 6 丁目	3人	1.2%
石神井台 7 丁目	-	-
石神井台 8 丁目	-	-
下石神井	2人	0.8%
下石神井 1 丁目	2人	0.8%
下石神井 2 丁目	5人	2.0%
下石神井 3 丁目	5人	2.0%
下石神井 4 丁目	9人	3.6%
下石神井 5 丁目	11人	4.4%
下石神井 6 丁目	19人	7.5%
東大泉	-	-
東大泉 1 丁目	2人	0.8%
東大泉 2 丁目	3人	1.2%
東大泉 3 丁目	-	-
東大泉 4 丁目	-	-
東大泉 5 丁目	4人	1.6%
東大泉 6 丁目	1人	0.4%
東大泉 7 丁目	-	-
西大泉	-	-

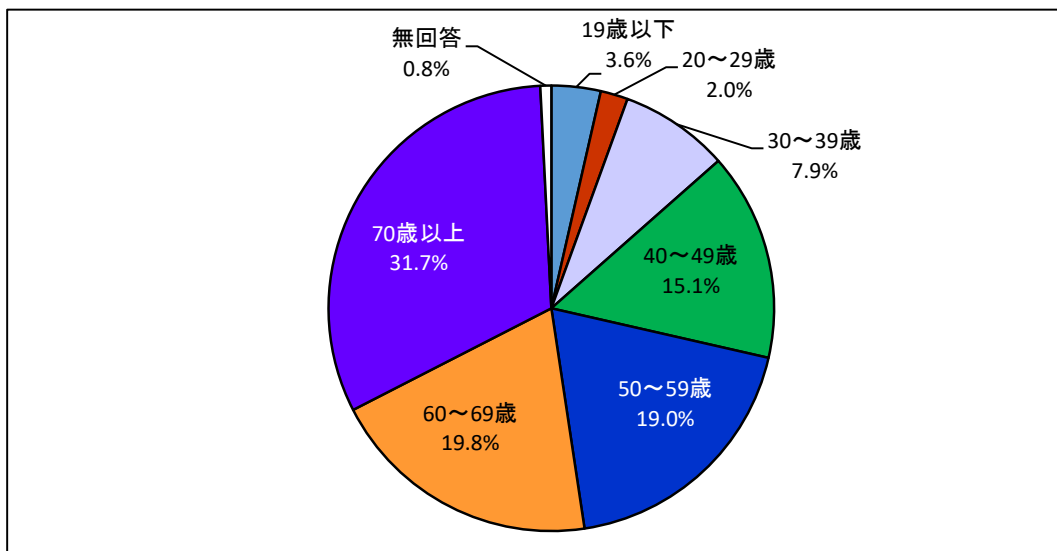
	回答人数	割合
西大泉 1 丁目	-	-
西大泉 2 丁目	-	-
西大泉 3 丁目	-	-
西大泉 4 丁目	-	-
西大泉 5 丁目	-	-
西大泉 6 丁目	-	-
西大泉町	-	-
南大泉	-	-
南大泉 1 丁目	-	-
南大泉 2 丁目	-	-
南大泉 3 丁目	-	-
南大泉 4 丁目	-	-
南大泉 5 丁目	-	-
南大泉 6 丁目	-	-
大泉町	-	-
大泉町 1 丁目	-	-
大泉町 2 丁目	1人	0.4%
大泉町 3 丁目	-	-
大泉町 4 丁目	-	-
大泉町 5 丁目	-	-
大泉町 6 丁目	-	-
大泉学園町	1人	0.4%
大泉学園町 1 丁目	-	-
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	1人	0.4%
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	1人	0.4%
立野町	1人	0.4%
上石神井	-	-
上石神井 1 丁目	2人	0.8%
上石神井 2 丁目	11人	4.4%
上石神井 3 丁目	21人	8.3%
上石神井 4 丁目	4人	1.6%
関町東	-	-
関町東 1 丁目	-	-
関町東 2 丁目	-	-
練馬区在住 その他	28人	11.1%
【区内合計】	244人	96.8%

板橋区	-	-
中野区	1人	0.4%
杉並区	3人	1.2%
豊島区	-	-
西東京市	-	-
武蔵野市	1人	0.4%
和光市	-	-
新座市	-	-
朝霞市	-	-
その他	1人	0.4%
【他市区合計】	6人	2.4%

【未記入】	2人	0.8%
合計	252人	100.0%

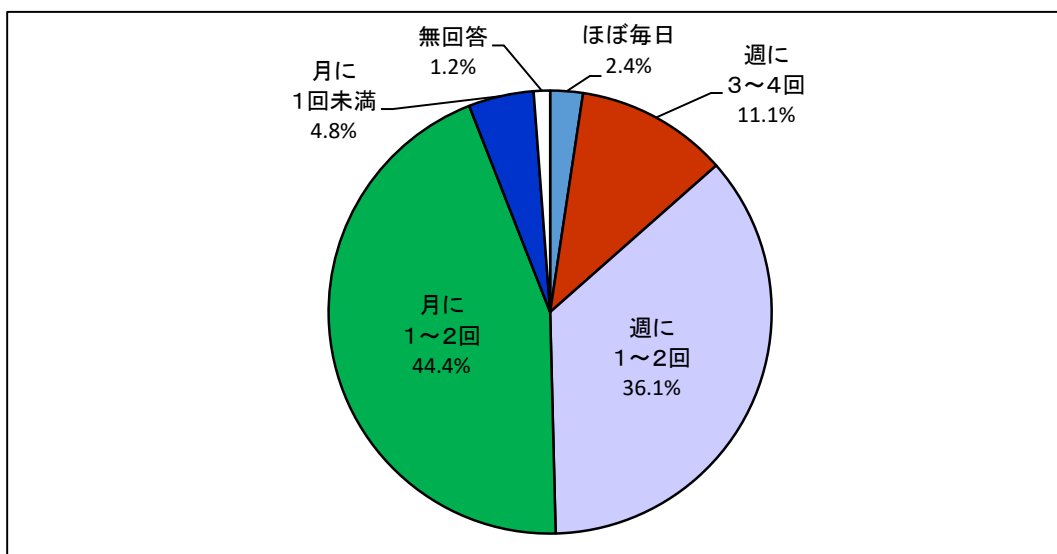
## (2) 年代

	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	9人	5人	20人	38人	48人	50人	80人	2人	252人
割合	3.6%	2.0%	7.9%	15.1%	19.0%	19.8%	31.7%	0.8%	100.0%



## (3) 石神井図書館を利用する頻度

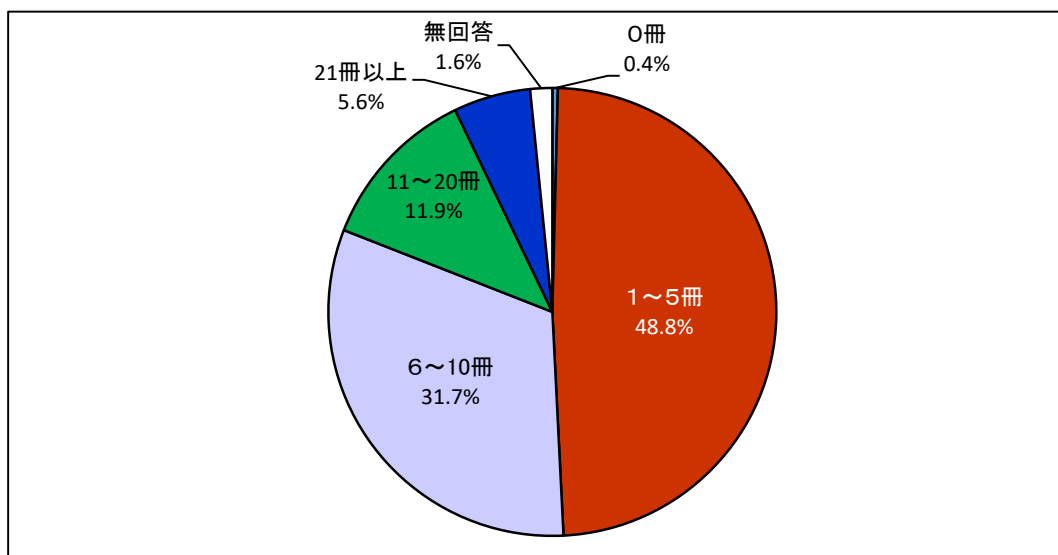
	ほぼ毎日	週に3～4回	週に1～2回	月に1～2回	月に1回未満	無回答	合計
回答数	6人	28人	91人	112人	12人	3人	252人
割合	2.4%	11.1%	36.1%	44.4%	4.8%	1.2%	100.0%



## (4) 1か月に図書館資料を借りる冊数・点数

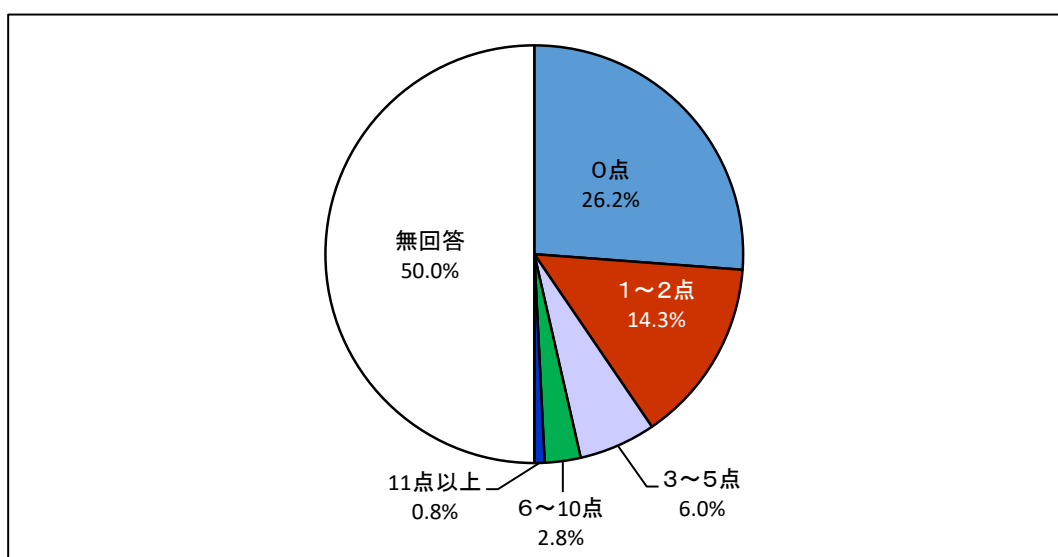
## 【本】

	0冊	1～5冊	6～10冊	11～20冊	21冊以上	無回答	合計
回答数	1人	123人	80人	30人	14人	4人	252人
割合	0.4%	48.8%	31.7%	11.9%	5.6%	1.6%	100.0%



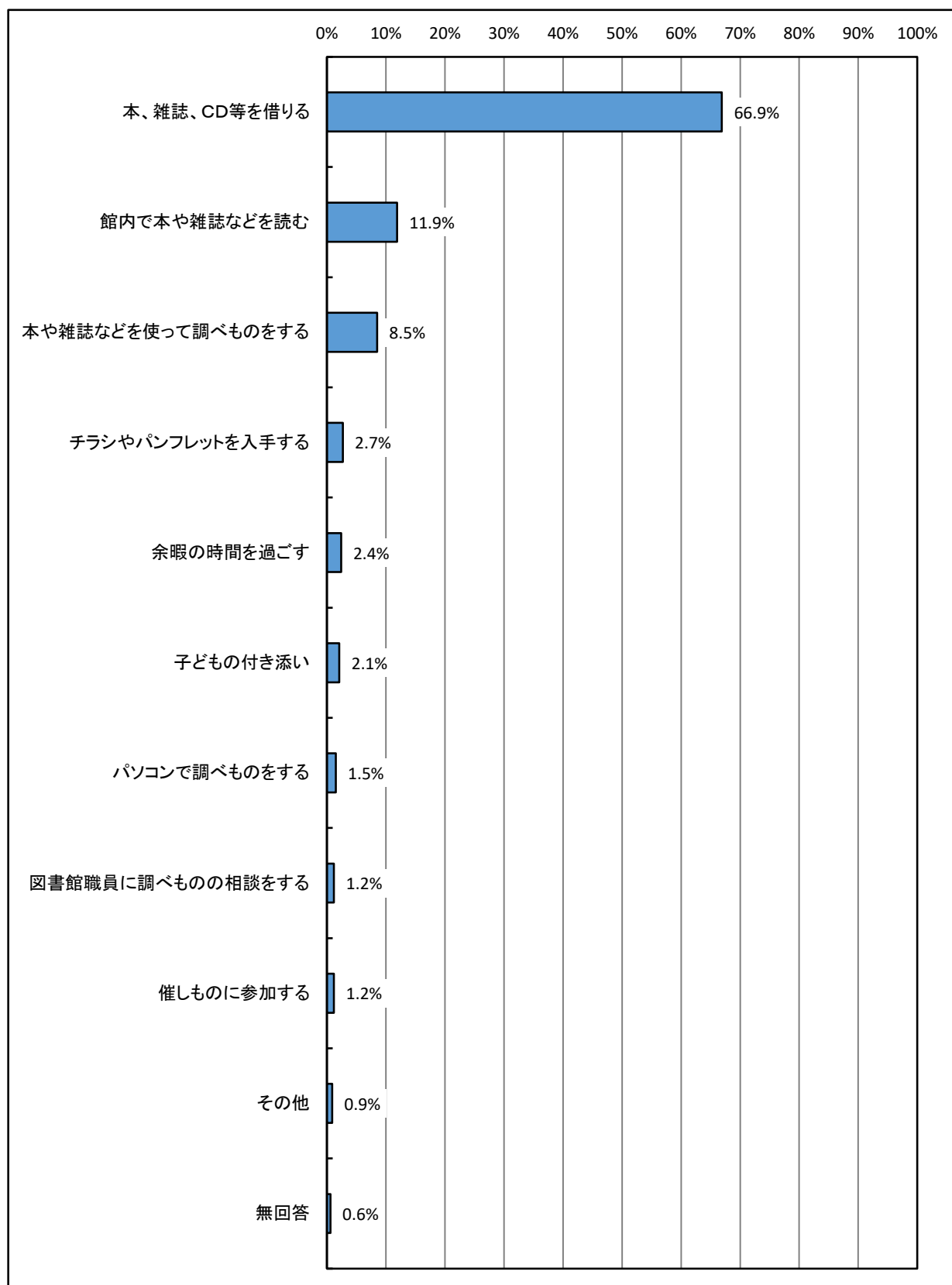
## 【CD等】

	0点	1～2点	3～5点	6～10点	11点以上	無回答	合計
回答数	66人	36人	15人	7人	2人	126人	252人
割合	26.2%	14.3%	6.0%	2.8%	0.8%	50.0%	100.0%



## (5) 石神井図書館を利用する目的【回答数 252 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)

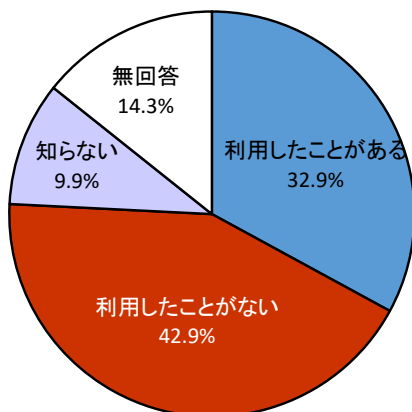
(5) 石神井図書館を利用する目的(その他自由意見)

- 学習
- 近いから。
- 勉強



## (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	83人	108人	25人	36人	252人
割合	32.9%	42.9%	9.9%	14.3%	100.0%

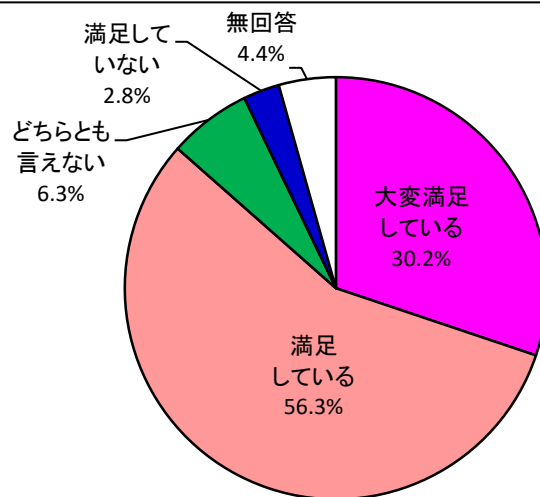


## Ⅱ. アンケート項目

### (1) 開館日について

石神井図書館は、年末年始と週1回程度の休館日を除き、開館しています。

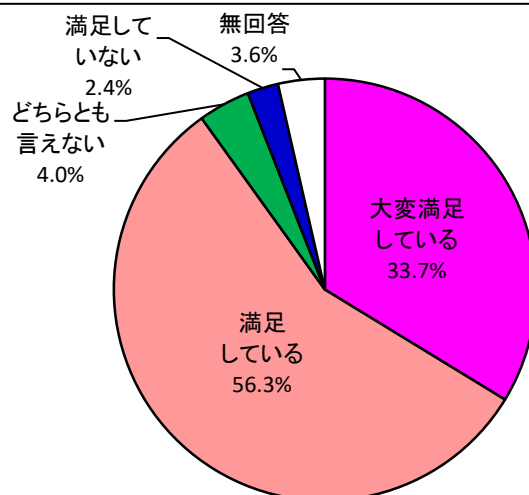
	大変満足 している	満足 している	どちらとも 言えない	満足して いない	無回答	合計
回答数	76人	142人	16人	7人	11人	252人
割合	30.2%	56.3%	6.3%	2.8%	4.4%	100.0%



### (2) 開館時間について

石神井図書館は、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。

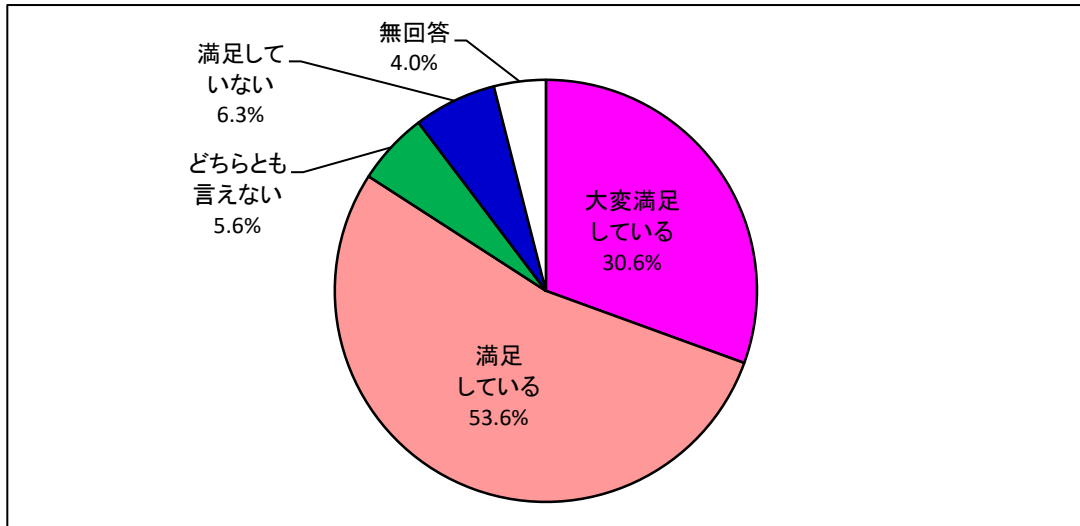
	大変満足 している	満足 している	どちらとも 言えない	満足して いない	無回答	合計
回答数	85人	142人	10人	6人	9人	252人
割合	33.7%	56.3%	4.0%	2.4%	3.6%	100.0%



## (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。

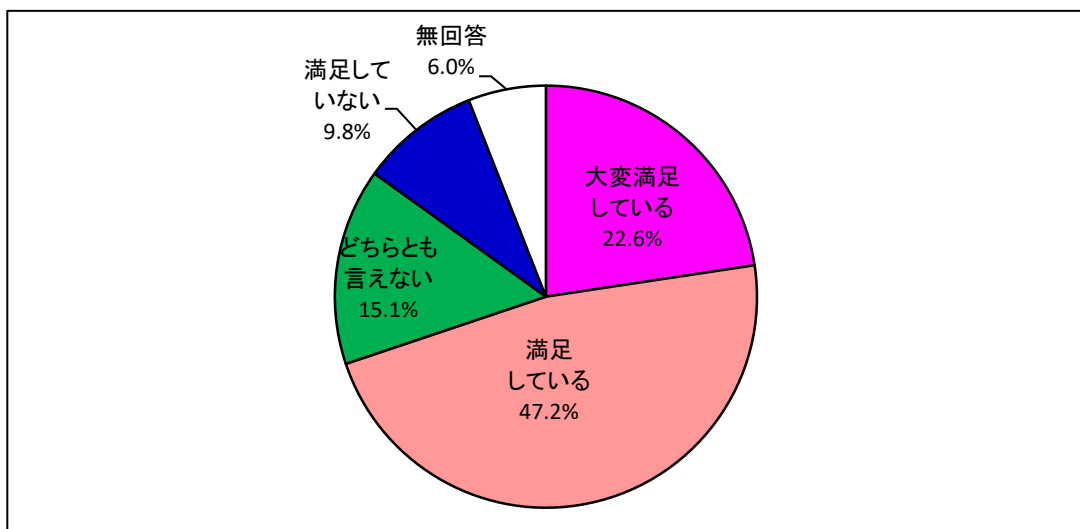
	大変満足 している	満足 している	どちらとも 言えない	満足して いない	無回答	合計
回答数	77人	135人	14人	16人	10人	252人
割合	30.6%	53.6%	5.6%	6.3%	4.0%	100.0%



## (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。

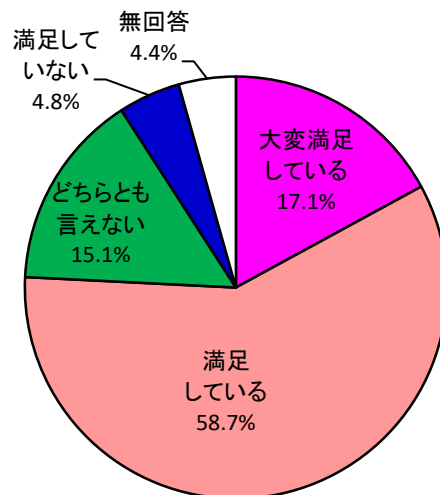
	大変満足 している	満足 している	どちらとも 言えない	満足して いない	無回答	合計
回答数	57人	119人	38人	23人	15人	252人
割合	22.6%	47.2%	15.1%	9.1%	6.0%	100.0%



## (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。

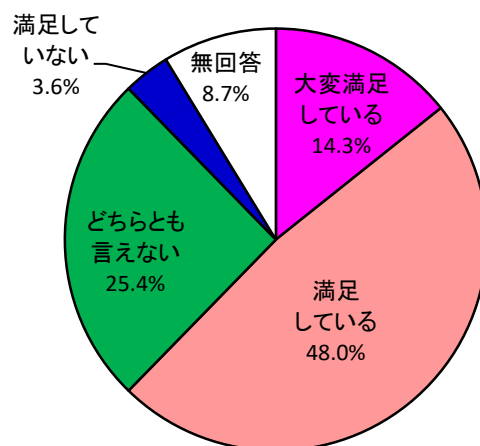
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	43人	148人	38人	12人	11人	252人
割合	17.1%	58.7%	15.1%	4.8%	4.4%	100.0%



## (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。

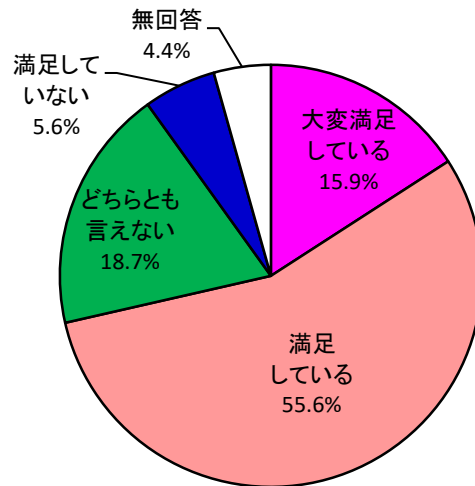
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	36人	121人	64人	9人	22人	252人
割合	14.3%	48.0%	25.4%	3.6%	8.7%	100.0%



## (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石神井図書館利用者のマナーについてはいかがですか。

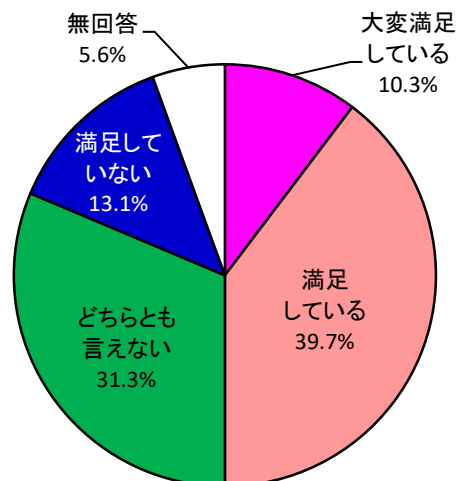
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	40人	140人	47人	14人	11人	252人
割合	15.9%	55.6%	18.7%	5.6%	4.4%	100.0%



## (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。

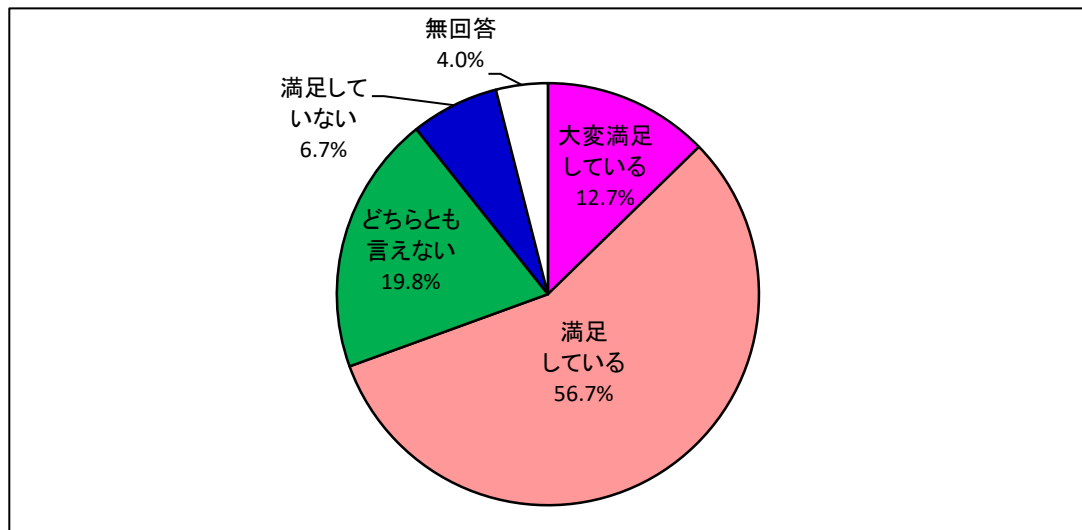
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	26人	100人	79人	33人	14人	252人
割合	10.3%	39.7%	31.3%	13.1%	5.6%	100.0%



## (9) 管理・保存状態について

石神井図書館資料の管理・保存状態(傷みや汚れなど)についてはいかがですか。

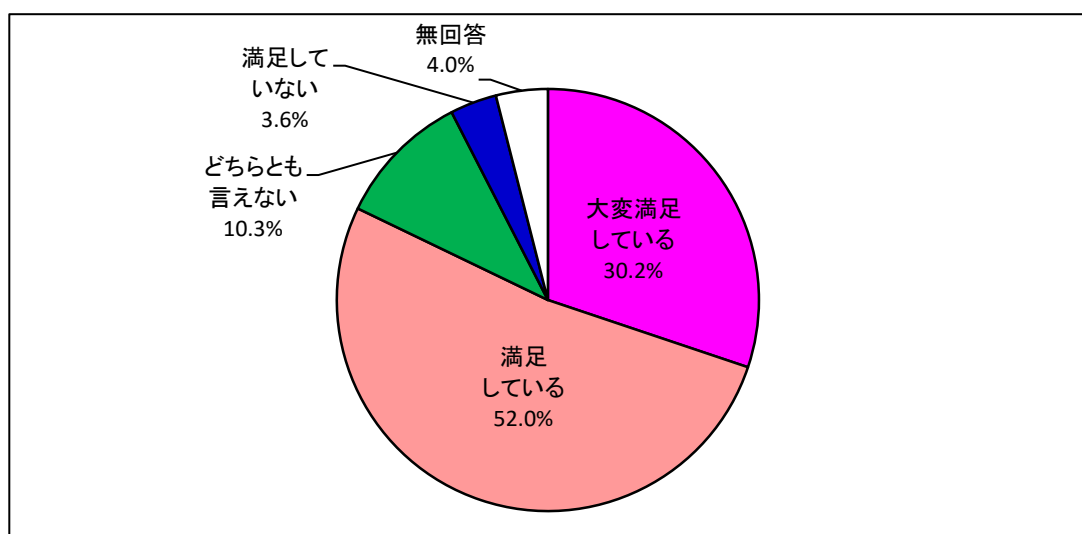
	大変満足 している	満足 している	どちらとも 言えない	満足して いない	無回答	合計
回答数	32人	143人	50人	17人	10人	252人
割合	12.7%	56.7%	19.8%	6.7%	4.0%	100.0%



## (10) 職員の接遇について

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

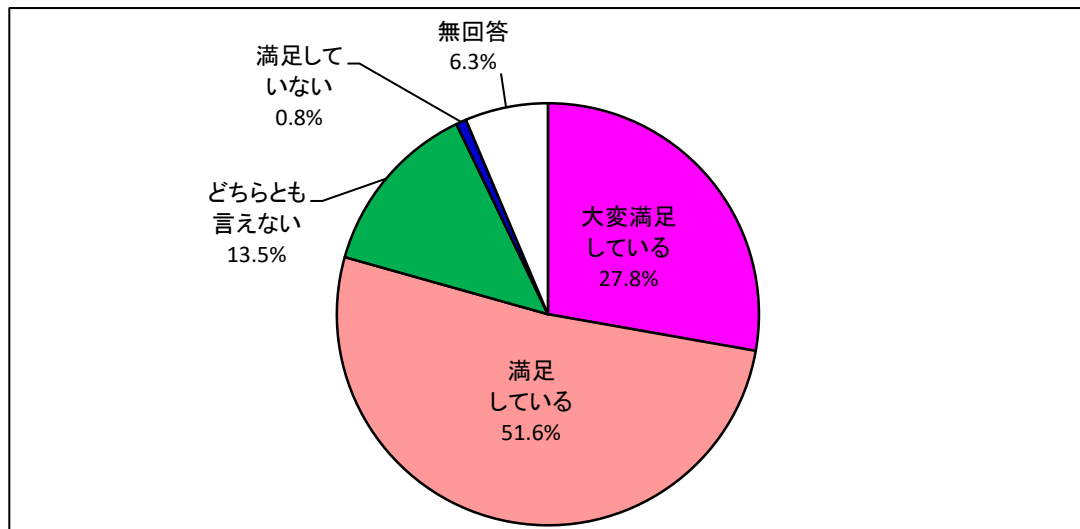
	大変満足 している	満足 している	どちらとも 言えない	満足して いない	無回答	合計
回答数	76人	131人	26人	9人	10人	252人
割合	30.2%	52.0%	10.3%	3.6%	4.0%	100.0%



## (11) 職員の説明について

石神井図書館の書架・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。

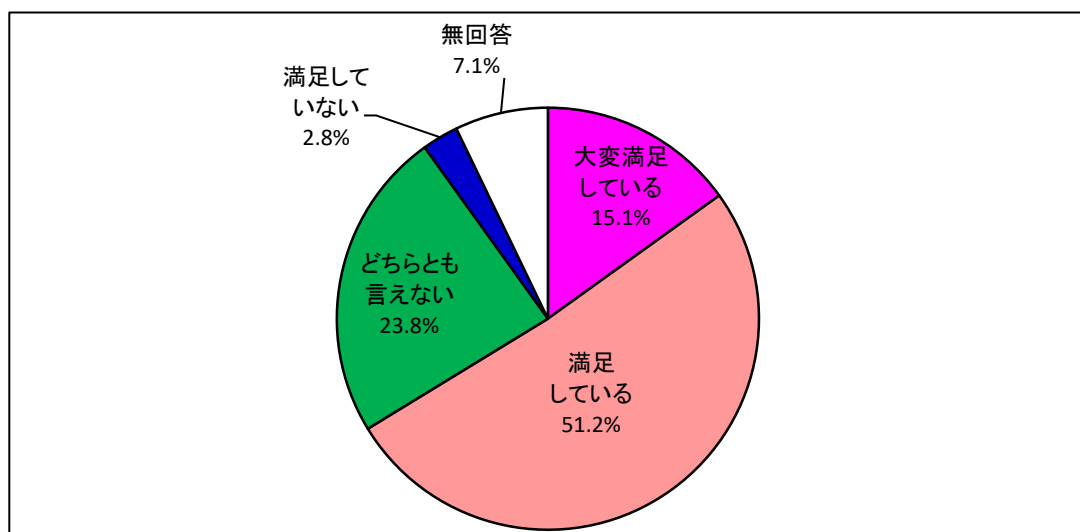
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	70人	130人	34人	2人	16人	252人
割合	27.8%	51.6%	13.5%	0.8%	6.3%	100.0%



## (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。

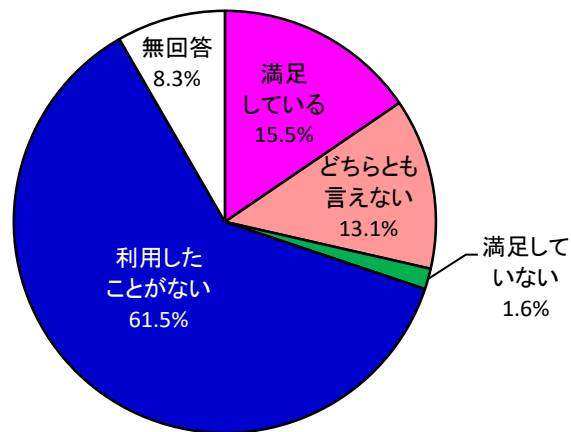
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	38人	129人	60人	7人	18人	252人
割合	15.1%	51.2%	23.8%	2.8%	7.1%	100.0%



## (13) 図書館で実施する子供向け事業について

石神井図書館では、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、お楽しみ会、自由研究応援講座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。

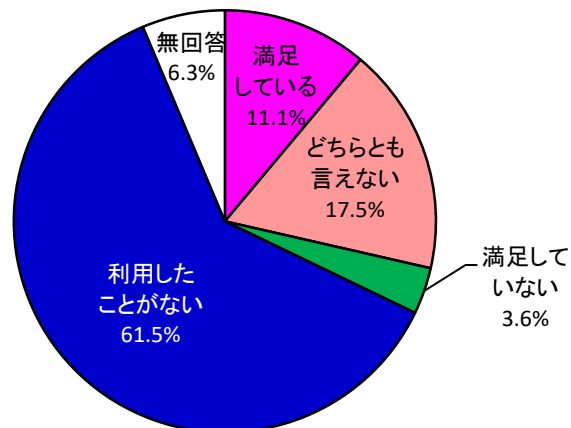
	満足 している	どちらとも 言えない	満足して いない	利用した ことがな い	無回答	合計
回答数	39人	33人	4人	155人	21人	252人
割合	15.5%	13.1%	1.6%	61.5%	8.3%	100.0%



## (14) 図書館で実施する大人向け事業について

石神井図書館では、大人の方を対象として、地域課題を捉えた講座、作家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	28人	44人	9人	155人	16人	252人
割合	11.1%	17.5%	3.6%	61.5%	6.3%	100.0%

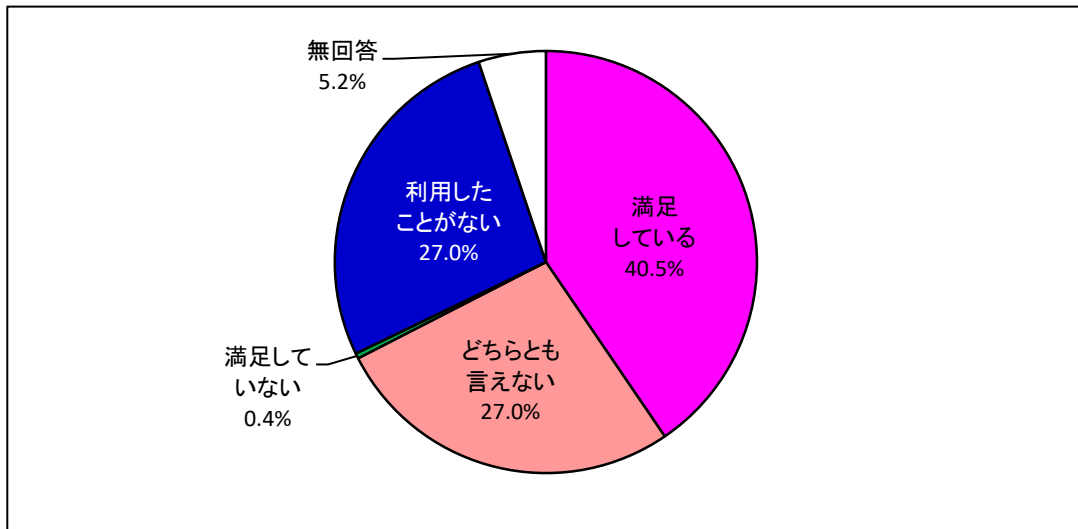




## (15)館内の展示について

石神井図書館では、1階カウンターエリアや児童コーナーなどで、新刊本紹介のほか、月や期間ごとに定めたテーマ展示や、主催講座・講演会関連展示、石神井公園ふるさと文化館特別展連携展示などを行い、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。

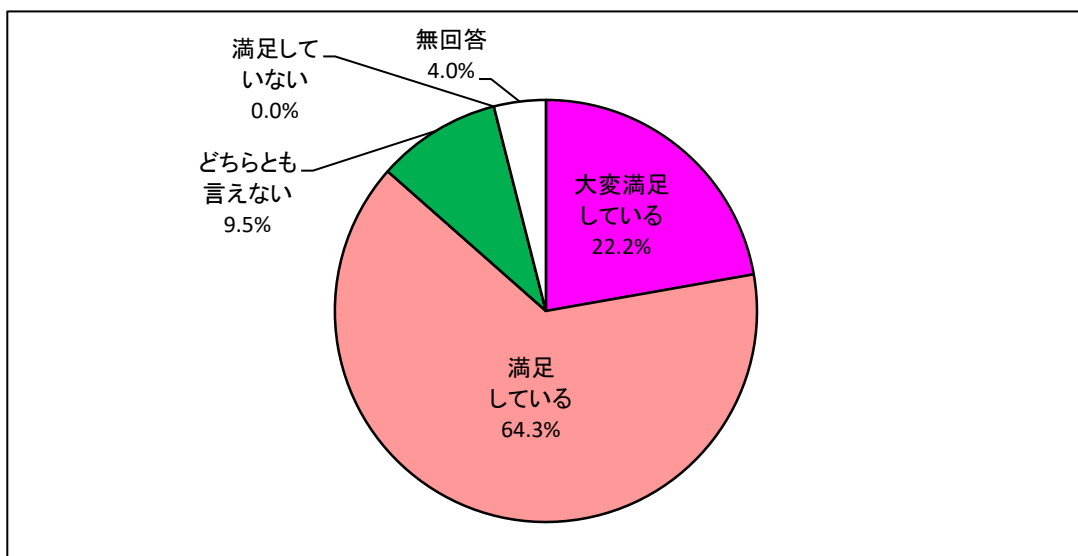
	満足している	どちらとも言えない	満足していない	利用したことがない	無回答	合計
回答数	102人	68人	1人	68人	13人	252人
割合	40.5%	27.0%	0.4%	27.0%	5.2%	100.0%



## (16)総合的な満足度について

本日、利用している石神井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	56人	162人	24人	0人	10人	252人
割合	22.2%	64.3%	9.5%	0.0%	4.0%	100.0%

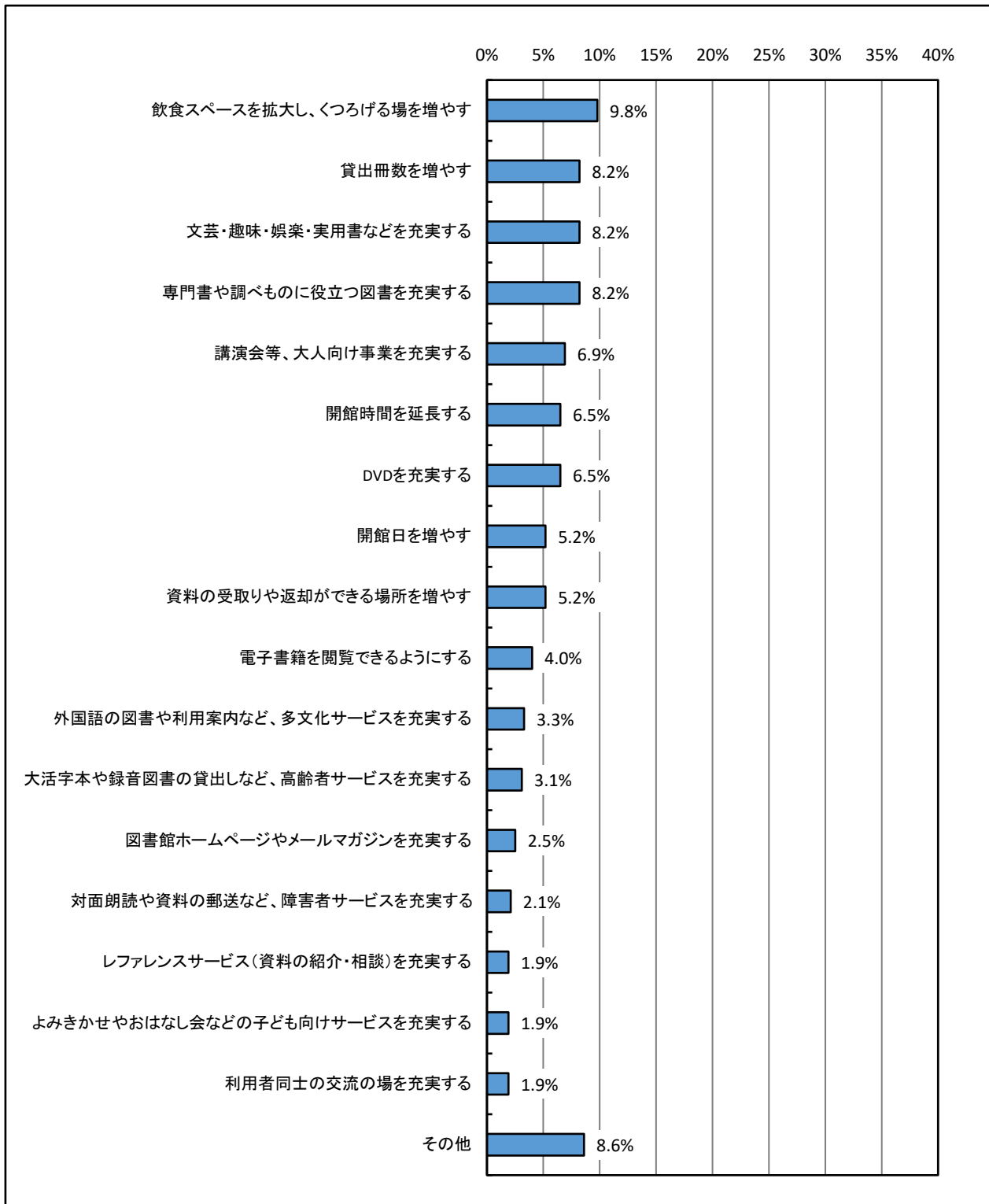


### Ⅲ. 今後の練馬区立図書館に望むことや期待すること

(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 252 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)

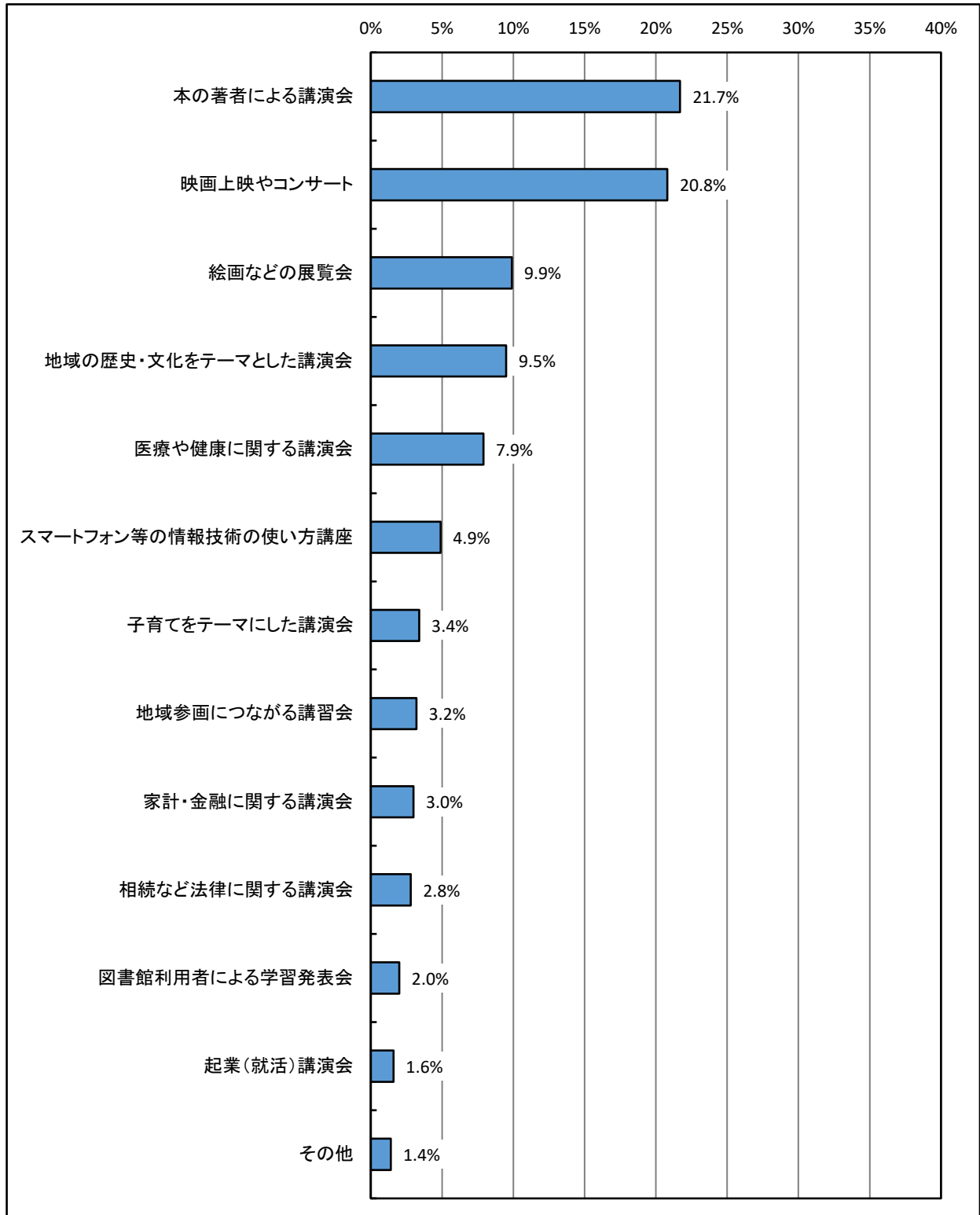
- 貸出期間を長くしてほしい。
- 区外の図書館の資料をONLineで申し込めるようにしてほしい。
- 予約点数をふやしてほしい。
- マナーの悪い利用者（たとえば、ぶつぶつしゃべっている人、新聞等を複数とってしまう人がいる。）の利用者（年輩の人が多い）に対し、積極的に注意してほしい。
- 同じ本を多量に入れるのではなくていろいろな本をいれてほしい。
- ほぼ現状で満足です！
- いすをふやしてほしい。勉強のテーブルは、いごこちがよくない。（勉強じゃないので。）
- 貸出期間を3週間にしてほしい。
- 練馬区になくて他区や都にある本をもっと借りたいがパソコンで予約出来るようにしてほしい。
- 職員の対応をフレンドリーに！お役所気質がありすぎる。
- 予約できる本を増やしてほしい。英語の本が少なすぎる。レベルをわけ、増やしてほしい。
- 日数を増やしてほしい。
- できれば貸し出し期間を3週間に戻す。
- 貸出期限を長くしてほしいです。
- 雑誌の種類を増やす。
- 予約まちが長すぎる。単に冊数をふやすのではなく、きちんと返すことをしっかりうながしてほしい。ペナルティとして有料化すれば、もっと返すと思う。
- 新しいマンガとか人気のある本が少ないと思うからふえてほしい。（七つの大罪など。）
- 貸出日数を3週間に。
- 月刊誌の貸出を早めにしてほしい。
- 視聴覚施設の設置。（CD、DVD）
- DVDなどの視聴スペース。
- ピアノの本（楽譜）をふやしてほしい。
- 文芸書を充実してもらいたい。
- 予約しても全く順番が進まない時があります。未返却のものの返却をうながす努力をもう少ししてほしいです。
- 新刊本など依頼したらすぐ手配してほしい。電話またはe-mailで依頼できるようにしてほしい。山中湖図書館はすぐ買ってくれる。
- 検索をもっと簡単にしてください。旅行ガイドブックなどは、国内、海外、場所で直ぐ検索出来ません！
- 貸出・返却時のみ短時間の駐車を検討してほしい。
- CDが古いように思う。

- 話題になっている図書の購入すいしん。（1冊だけでなく3～4冊同時に。）
- 予約点数をふやす。指定した資料の状況を他区の図書館も含め表示する機能の追加。（パソコン）
- 予約冊数を増やす。
- 軽喫茶コーナーを！
- なるたけ早く毎年毎年のベストセラー読めるように本棚に置く。
- 動物の小説が好きなのですが、その本がどこにあるのか一観書のような物があればいいと思う。
- 自分の貸出し歴が見たい。
- DVDを、みたい。としょかんで。
- 調べものをする机の数を増やす。
- 屋根の上に出られるようにしてほしい。
- へんな人が暖をとっていることがあり、不潔な印象がいなめない。みんなが使用する権利があるのは分かるが利用券を通さないと入館できない等工夫していただけたらありがたい。
- 書籍の分類方法の検討。①新書は1か所にまとめる。②小説とエッセー、随筆を分ける。
- 予約冊数を20冊位まで増やしてほしい。

(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 252 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)

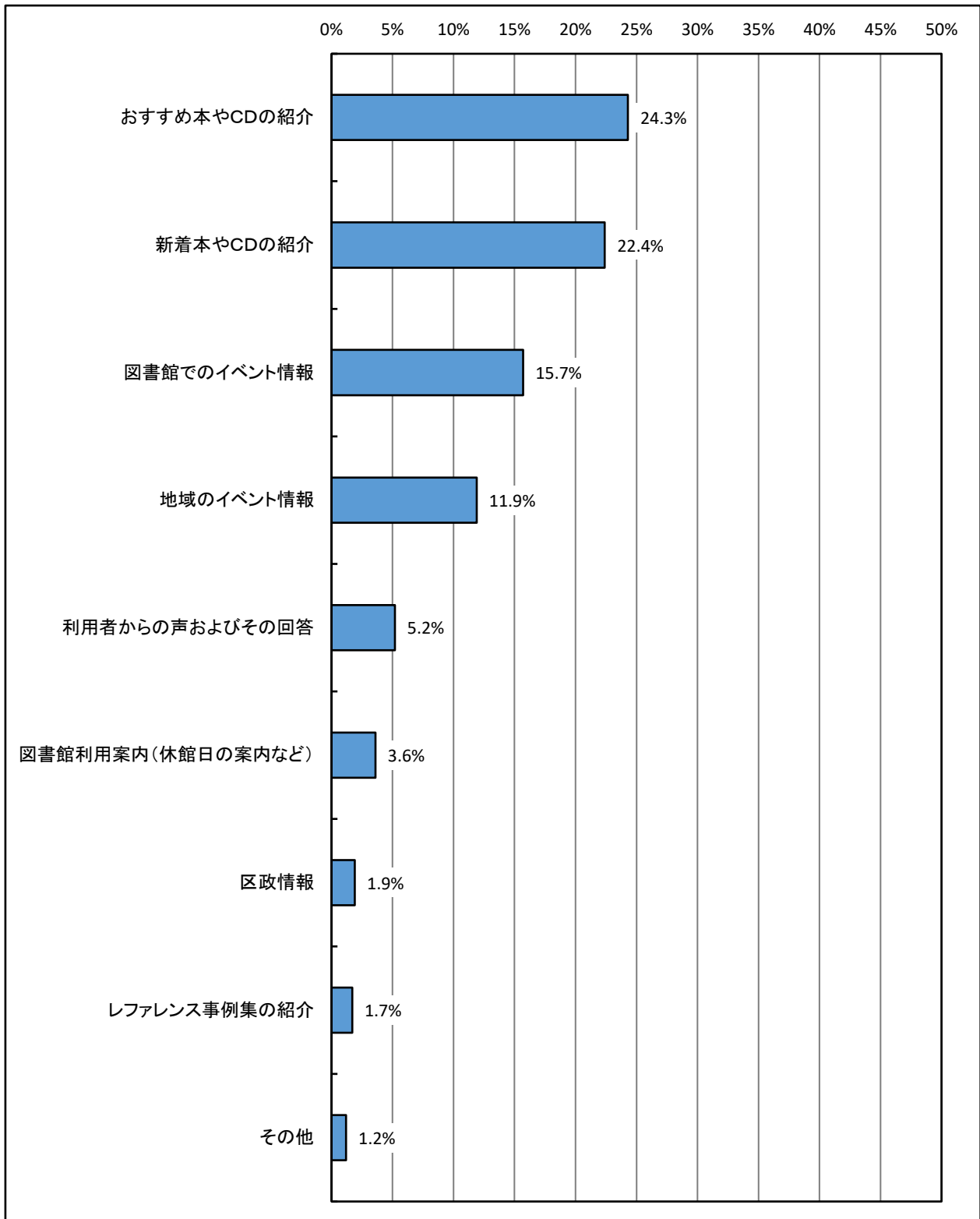
(2) 今後、区立図書館でどのような催し物があれば参加してみたいと思いますか。(13.その他具体的意見)

- 区内の情報についての説明会。
- 1 回ごとのおためしの趣味講座。
- 図書館は本（CD、DVD）の貸し出しのみでいい。
- 工作、手芸、楽器演奏、日本文化（茶道、生花など）などの体験講座。←大人向、子供向ともに。
- A・クリスティー好き（マニア）（人気作家ごとに…）によるわたしのBest 5.を語り合う会（ネタバレしない）はいかがか？

(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 252 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)

- 読書会のようなもの。
- 賞味期限（関心がなくなったと思われるものや、時代遅れのものなど。）を過ぎたと思われる図書の廃棄処分を早めてはどうか。
- 人気の本Best10（地域図書館別も）発表、予約本のランキング、私のおススメ本・ひとことコーナー。（利用者も、図書館からも。）
- 除籍する本。

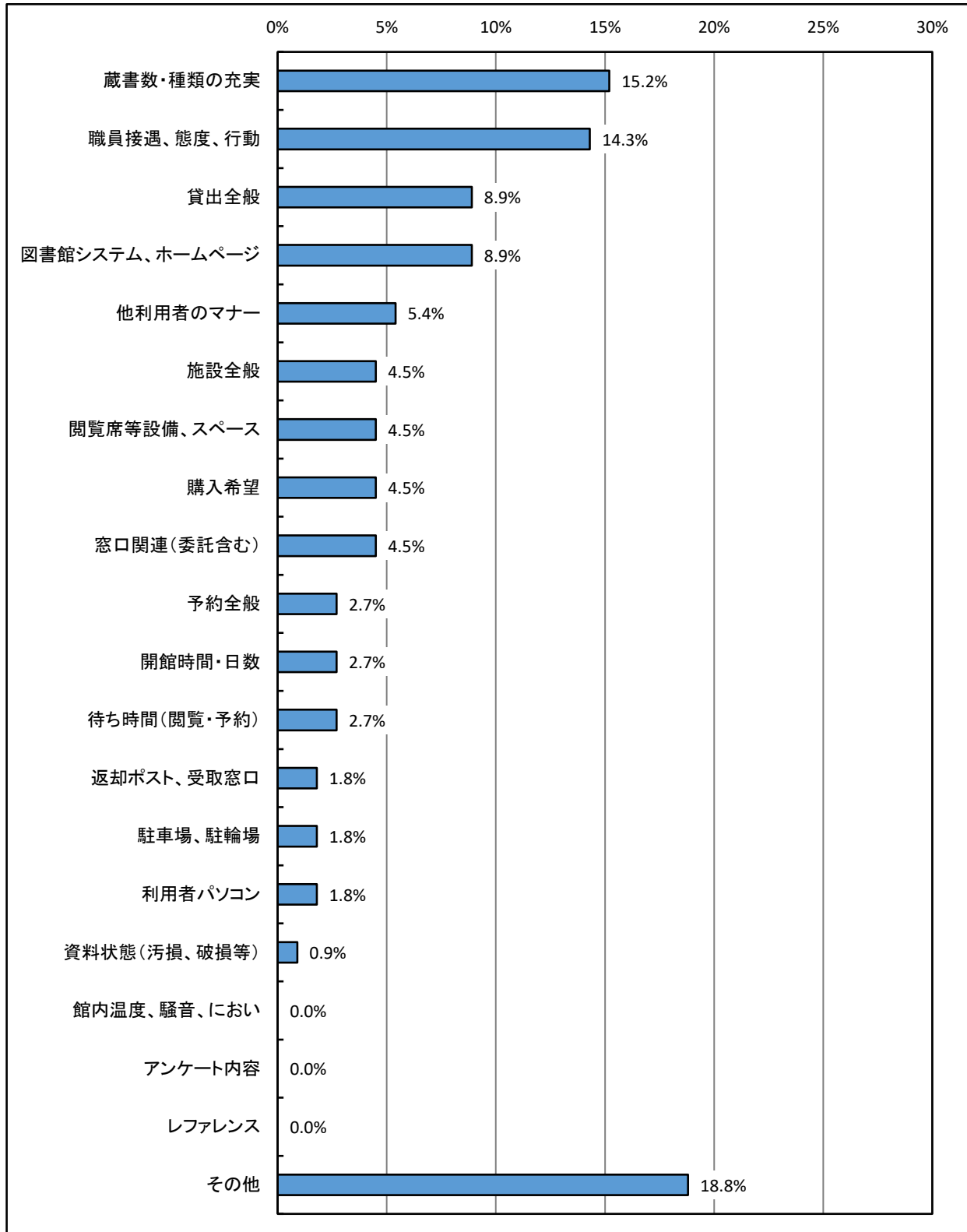


## (4) 自由意見

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 112 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】

- 予約のある本は貸出期間を短縮してほしい。
- 貸出用に専用袋などを作ってほしいです。
- 貸し出しが15冊までになるときいて、今まで以上に本、CDが回らなくなるのでは、と危惧している。3週間で本を10冊よむのはたいへんなことです。それが15冊になれば、かかえこんでしまう人がふえるわけで、心配です。また、予約が100人をこえるような本は、1週間で返却するとか、今のシステムではムリなのではないでしょうか。
- 貸出点数が多いと、その資料を待つ者にとってはつらい。
- 新刊本がもっと早く読めるようにしてほしい。
- 2019年から貸出冊数が15点までになるとのこと。たいへんありがたいです。
- 貸出日数を3週間にしてほしい。
- 貸出期間2週間で3週間に延長してほしい。特に次に予約のない本は、それでもいいのではないかと。10冊借りれたとしても2週間では読めず、必然的に少ししか借りることができない。
- 貸出期間を3週間～1か月にしてほしい。
- 貸し出しのとりに行く期限ですが、Webで、とり置き期限日が、例えば11/23の場合、22日までに行かないと戻されてしまうのでしょうか？11/23ちょうどに行くとなるときがあつて、あれ？？って思いました。かんちがいだったらすみません！いつもありがとうございます。平日の夜も開いてくださるのが助かります。

## 【蔵書数・種類の充実】

- 願わくば、医療関係本などは新情報のものに更新（積極的に）希望です。
- 音楽CDを充実させてほしい。
- 人気のある本は数か月待ちになることも多いので、冊数を増やしてほしい。購入希望用紙をおいてほしい（webでも）。
- 以前と比べてきれいな本が増えたけれど、全体の冊数は少なめかな、という気がして少し残念。年季の入った本は、それはそれで楽しめる（時代、重みを感じる）。
- 本もだいぶ少なくなっているように思う。調べものに来るので、もう少し専門書が欲しいです。
- 新刊や人気の本は予約待ちの人数が多いので、手元に来るまでに時間が掛かるので、予約できる冊数を増やしてほしい。
- 最新号の雑誌については借りることができないので、区内の全ての図書館で読めるように、同じ雑誌を置いてほしい。
- マンガ本を充実させてほしい。
- CD（小説物）を増やしてほしい。昔から変わらず古いものばかり…。新しく購入してもらえないでしょうか。
- 書籍数がたりない。建築関係の雑誌等がたりない。
- マンガ（子供向けの物）を増やしていただけるとうれしいです。私はこの図書館が大好きです。これからも、よりよい場所にしてください。

- いつも読みたい本をかしていただいて満足しています。洋裁の本で古い本もさかのぼって見てみたいですが、前にあっても古いとなくなっていてちょっと残念です。絶版のものも残してほしいです。
- ベストセラーで一時的に話題になっている本は、すぐに読まれなくなるので多くいらないと思います。
- 新刊本や新しいCD/DVDは、書店その他で入手できるし、単に利用者のコスト・セーブの意味が強くなるし、出版者・販売者側にとっては、マイナスになる側面もあり、（それはそれで必要とは思いますが）より特色を出すためにも、古いものでも、各々の分野での名著、名作など、今となっては入手しづらいものなど「新訳」「新解釈」や、うもれた作品などを充実し、紹介していただくようなことが面白いと思いますが。（古書店その他で、調達しても良いかも）。図書館ごとに、重点ポイント、個性を出してPRすると面白いし、コスト的にも良いかも。せつかくの「公設民営」の流れでしょうから、それでこそ（経費削減だけでなく）、「プロ」が運営する意味が増すと思います。
- 専門書の充実を望む。

#### 【図書館システム、ホームページ】

- 検索時、文庫本指定が出来ると助かります。
- 自分の借りてきた図書の今までどんな本を借りてきたかの貸出履歴を過去にさかのぼって見れるといいと思う。
- 電子書籍、資料のダウンロード、印刷を可能にすることはできますか？
- スマートフォンでHPや予約画面が見にくいのでスマホ用ページも作ってほしい（アプリ）もです。
- HPからパソコンによる資料検索・予約・巻数順予約をするが、非常に使い勝手が悪く、特に巻数順予約は特にひどい。ソフトの全面改訂を望む。
- スマホの専用アプリがあれば便利かと思います。
- 利用者のページ（ログイン後）の操作性がよくないと感じます。ログイン後の検索など、ログイン前のトップページに戻ったりすることなく、利用者ページ内のリンクをわかりやすく、直感的に操作できるように作り直してほしい。
- 登録しているメールアドレス宛に返却期限前日に返却日を通知するサービスを実施してほしい。返却日までに読み終わらない際、ネットから延長手続きをしていますが、気づかず返却日翌日になり延長できなくなってしまうことが多いからです。
- 本のリクエストをネット上でできるようにしてほしい。
- 以前、世田谷に住んでいたのですが、世田谷区図書館の方が、ネットで予約する時の画面が見やすかったです。例えば、新着図書には「抄録」があり、借りようかどうかという時には目安になります。

## 【職員接遇、態度、行動】

- 受取館（石神井公園）の職員は無愛想な人が多く残念。返却チェックの際も最初から付いていた傷なのにもあなたが付けたんですかと言う態度で後味が悪かった。2人で待ち構えるように立っているのも威圧感あり。単純な作業で退屈かもしれませんがせめて愛想良くしてほしいです。
- 以前子供が絵本をやぶいてしまい、買ってかえました。やりとりはとても親切とは言えず、こちらから本を探す手間がかかり、できたら金額を支払うのでかわりに図書館側で購入などをしてほしい。
- 気づいたことをその都度指摘しているが対応が冷たい。当番だからやっている処理するという態度。本について知らない。電話での連絡のうちムダなことを改善すべき。ウェブなど持ってない。
- 貸し出しの際のチェックをもう少し綿密に。つまり返却の際にクレームをつけられても、当初から汚れ等あるものが多い。大体、本は汚れるもの、破れるものという認識が館員に薄い。紛失の場合のペナルティも厳しすぎる。大体、本、CDは紛失するものである。それ位の覚悟が欲しい。
- 別の受取窓口に予約本が届いている事、教えてくれるスタッフさんもいれば、そうでない方もいる。前者の方が親しみがわき、うれしくなる。
- 段々良くなって来たが区から来てる男性職員が無愛想。
- 本の貸借の窓口（受付）が混んでいることがあるが、まずは良好。特に注文は今のところありません。図書館の係の皆さんの御尽力に感謝いたします。
- 複写をした貴重な資料を、館内に忘れた際に、親身になって探し出して頂き感謝しています。
- 委託している職員の質がとても悪い。ピンクの紙で予約を申し込んだら、パソコン検索もしないで「この本は練馬区では予約を受けつけません」と言い、理由を問うても「受けつけない」の一点ばりで拒否をされた。後日、練馬区の職員の時に申し込んだら受けつけ本は購入された。申し込んだのはシリーズもので、すでに1巻・2巻は練馬区で購入されていた本です。
- 図書館のスタッフについて。貸出カウンターに係の方は、ずっと立って、利用者が出るのを待っています。イスに座って他の作業をしつつ、貸出もした方がムダがないと思います。他の市町村ではそうしていると思います。
- スタッフの皆さんの接し方が、少し固いような雰囲気がみられる。公共のスタッフなのだからもっと利用者にサービスすると言った心構えと精神のトレーニングが必要と思われる。とにかく何かnanaな感じが漂っているし、もっとなごやかな接遇の仕方を考慮してほしい。
- 職員の方の対応は感じ良く、大変満足しています。ありがとうございます。
- いつも利用者させていただいてます。ありがとうございます。しかし、行くたび職員の方の対応がすごく残念に感じられます。
- 関町図書館に11/24（土）18:20～10分間ぐらい10回以上かけつづけたが、でない。変。
- 利用カードを返却する際、片手で返すのはいかがかと思います。民間企業の接客業においては、客からうけとったものを返すとき、片手で返すのはありえません。新入社員の研修時「両手で」と教育されます。以前に比べてかなり改善されているとは思いますが、一部（特に若い方）あまり好ましくない態度の方がいらっしゃるように思います。残念です。
- 受付内カウンターの中では、司書さんにイスに座って対応してほしいです（職員の方の健康のため）。

## 【施設全般】

- 2ページにもかきましたが、子づれだと荷物が多く、絵本を子どもの分もかりると20冊以上もち歩くこともあります。カートが欲しいです。
- 出来れば、喫茶店やレストラン等を入れて、出来るだけ複合施設化する方向を考えてほしい。のんびり過すことが出来たり、利用者が増加することも考えられる。但し、勤務者の労働環境が悪くならないようにしなければならない。余裕が出来、接客やサービスにゆとりが出来るようにしてほしい。今後他の施設と合体して、合理的に運営していくと良い！！
- 調べたり集中して読んだりする場所。くつろいでのんびり雑誌・本・CD等音楽を楽しむ場所。利用者同志and（+図書館員を含む）情報交換など。ここに来れば本の話ができる、場所。すみわけできて全部かなうといいなあと思う。カフェコーナーが庭の方にでもあればなあ〜。◎図書館はいい場所。でももっとよくなるかな…と。
- 自販機（のみもの）を入り口の近くに置くといいと思います。寒くなってきたので、温かいものがあると助かります。
- 喫煙エリアの設置（屋外でも可）

## 【閲覧席等設備、スペース】

- 問1の⑭の件ですが奥の席に座る時の空間がせまくて出たり入ったりが気になり中に入って行きづらいです。もう少しゆったり、空けてくれればと思います。
- 持込みパソコンが使える席を増やしてほしい。
- 不特定多数の人達が手に触れる本ですので消毒用アルコールを設置してください。
- ソファを増やし、楽な姿勢で読書出来るようにしてほしい。
- 新聞雑誌の閲覧室は、椅子席が少なくて利用しにくいのでもう少し椅子を多く置いて頂き度い。もう少し明るさも欲しいと思います。

## 【予約全般】

- 長い間予約でまっていた本が、たまたま用事があり借りに行けず流れてしまうととても残念。仕方がないことだが何か考えてほしい。
- 予約の電話がかかってきていないです。
- 予約図書の連絡方法にメールがあることを、最近知りました！メールはずっと以前に登録したので、その方法があるのをすっかり忘れていたのもあるが、カウンターの方も「連絡方法は、電話でいいですか？」とおっしゃるので「はい」と言っていたが、そのときに「電話かメールか、どちらにしますか」ときいていただいていたら…と、思いました。Telをとりそこねてハガキで連絡がきたときは、とても恐縮してしまいました。ハガキがもったいないです。いつも子どもと、たくさん利用させていただいています。いつもありがとうございます！

### 【他利用者のマナー】

- バイクの駐車場所を守らせてほしい。（巡回）。新刊雑誌、一人一冊を守らせてほしい。（巡回）。
- 今年の夏は、酷暑が続いたこともあり、年寄りや失業者等（男性が多い）が長時間図書館に滞留（？）して、雰囲気が悪くしていた。何とかならないものか、と思う。
- 知的障害者（特にダウン症）について優遇するのではなく、社会人として平等に扱ってほしい。他の利用者や職員に対する遅延行為には毅然たる態度をとるか、保護者同伴にするべきだ。本人のためでもある。
- 1人の人が、家族のカードも含めたくさんの本を借りたり、返却されていてとても待たされました。カードは本人だけ限定する等、考えてほしい。
- 図書館は保育園ではない。走りまわったり大声で騒いでいる子の親に注意してください。
- 小・中・高校生が騒がしいことがあるので、何人かで連れだってくるときには小・中・高校生が社会人専用席や資料閲覧席を利用できないようにしてほしい。

### 【開館時間・日数】

- いつもたいへん満足しています。時間の延長だけ望みます。
- 平日の開館時間は満足ですが、できれば土、日も20:00にしてくださいと嬉しいです。
- 土曜日の開館時間を8:00PM迄延長してほしい（開館の始業時間を10:00AMにしてもよい）。

### 【購入希望】

- 購入希望本の方法、予約をいれても保管数が0の本は購入になるのか否か。何か月もゼロのまま動かない。
- 自民、公明、国民民主、共産、社民等政党の新聞は置いてあるのに、何故野党第一党の立憲民主党の新聞は置いていないのか、その理由を伺いたい（立憲民主党に新聞の発行の有無を問い合わせたところ、発行しているとのことであった）。
- 新刊本に限らず取り扱いのない本について、リクエストをしたらすぐを買うか、他の図書館から手配してほしい。山梨県では県下全体の図書館から手配してくれる。特に、山梨県立図書館の蔵書が多いので助かる。
- コナンの95巻がなければ、買ってコナンがかりれるところにだしてほしい。
- 新刊本など「購入してほしい本」を、どういう風に申し込めばよいのか、わからない（広報されている？）。

### 【返却ポスト、受取窓口】

- 予約図書を受け取りが上井草駅でもできるとありがたいです。上石神井駅は定期券外のため。
- 相互貸借でいつもお世話になっています。相互貸借資料の受付／貸出が受取口でも行えると助かります。受取口はどこの図書館の分室のような扱いなのであれば、貸出返却もできるのでは…と思うのですが。図書館に気軽に行けないひとが、相互貸借の利用ができるようにしていただければ助かります。すぐ近くに図書館がない人にとっては、大仕事になると思いますので。

### 【待ち時間（閲覧・予約）】

- 新着本、CD等は借りてが多く1年以上待たなければならない物が有ります。新着物は貸し出し日数を短くしてはどうでしょうか！特にCDなどは短くしても良いのではないのでしょうか！（貸し出し数を増よりも）。借りてが落ち着いたら元に戻しては！
- 予約した図書が1年位待つことが多いのもう少し冊数を増やす等、改善してほしい。
- 予約の待ちが多いものは増冊するなど対策をしてほしい。現時点で2か月待っている本があるが、あと1か月半程は、待たされそうです。長すぎると思う。

### 【資料状態（汚損、破損等）】

- 福音館書店の月刊絵本のバックナンバーから、時々見たい本を探しますが、背表紙の下の方に発行年月日、月号などが印刷されているところに、テープが貼ってあって、探したい本を見つけにくいので何とかしてほしい。前にもアンケートに書きましたが、何年たっても変わりません。

### 【駐車場、駐輪場】

- 駐車場をつくってほしいです。
- 駐車を設置してほしい。

### 【利用者パソコン】

- パソコンの台数を増やしてほしい。（利用したくても大抵ふさがっていて利用できない）。
- インターネットの数（台数）を増やしていただけるとうれしいです。

### 【窓口関連（委託含む）】

- 外部の人になってから、窓口がこんでいても、ひまそうに話をしているのに窓口に来ない（窓口が1人の時でも）。外部の人の本の知識がなさすぎ。
- あんまり民間だとダメ。最初は良いと思っても、後は無責任。
- 民間にせず、区の図書館をふやしてください。
- 2020年に本館（21年に練馬）も指定管理者制度が導入されるようだが増々全体的統一が失われるので絶対に止めるべき。最初の導入時の「サービスが良くなる」の宣伝文句は全くの大嘘で、学校支援、障害者支援も大きく後退している。場所柄夏期蚊が多いので感染症のこともあり対策をしてほしい。
- ふるさと納税で本来練馬区に納めるべき税金を他自治体に納めた人は区立図書館の利用も控えてもらえたら良いと思います。石神井図書館、練馬図書館、民営化反対です！！

### 【その他】

- 近くで大変便利にしております。
- 小さくても良いので、図書館の数が増えてほしいです。
- 漫画が多くて良い。
- 図書館の職員の皆様、いつも大変お世話になっております。親切なご対応ありがとうございます。練馬区へ本のカバーを用意し、そこに広告スポンサーを募り、広告宣伝料を取って運営の一助にしてはどうか？
- 現状にほぼ満足です。

- いつもありがとうございます。皆が利用しやすい図書館でありますように。
- やはり、地域文化の拠点だと思います。ありがたく利用しています。
- いつもていねいな対応をしていただき、気持ち良く使わせていただいております。ありがとうございます。
- 今月（あるいは今週）の蔵出し本コーナー？（テーマはなんでも可）。
- いつもありがとうございます！
- 年末年始に実施していた本の福袋は良かったです。今年も実施してほしいです。
- 図書館により、本の内容にかたよりがあるように感じるのですがあるとしたら、どういう分類は××図書館というのを公開してほしい。
- いつも有意義に活用させていただいています。温かい雰囲気でもとても気持ちのいい対応、ありがとうございます。
- 今のところ、読書で満足しています。webを使わないので本借、予約の時、よくお世話になっています。皆さんとても親切。
- 利用者のリサイクル本・CD等の対応。
- 1. 講演会の開催を増やしてもらいたいです。2. 大変助かってます。（読書好きですが、年金生活になり、購入するのも大変なので。）
- 作家さんのサイン会。
- 地域密着の図書館、歩いていける距離に図書館があるということ本当に幸せだと思います。駅の近くにあるのが理想だなんてとんでもない！！
- 非常に満足しています。
- サービスはとてもよいと思います。これ以上望むことはありません。
- 好きな絵本の絵をかいて展示する小さなイベントに参加しましたが、とても良かった。これは、いろんな本を知る機会にもなると思うので、多くの参加を呼びかけ、大人でも参加できるようにしてはどうか。それにしても展示のスペースがないと思うのでもう少し検討必要か。