

令和5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

令和6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：令和5年11月3日から11月23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：457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ご意見を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。また、記載内容をわかりやすくするなど、文章を整理して掲載させていただく場合があります。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	4人	0.9%
旭丘 1 丁目	9人	2.0%
旭丘 2 丁目	7人	1.5%
小竹町	1人	0.2%
小竹町 1 丁目	7人	1.5%
小竹町 2 丁目	9人	2.0%
栄町	4人	0.9%
羽沢	2人	0.4%
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	2人	0.4%
早宮 3 丁目	-	-
早宮 4 丁目	1人	0.2%
春日町	-	-
春日町 1 丁目	1人	0.2%
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	1人	0.2%
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	1人	0.2%
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	2人	0.4%
光が丘 3 丁目	1人	0.2%
光が丘 4 丁目	-	-
光が丘 5 丁目	-	-
光が丘 6 丁目	-	-
光が丘 7 丁目	1人	0.2%
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	1人	0.2%
富士見台 2 丁目	1人	0.2%
富士見台 3 丁目	1人	0.2%
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	1人	0.2%
南田中 4 丁目	3人	0.7%
南田中 5 丁目	1人	0.2%
高野台	-	-
高野台 1 丁目	-	-
高野台 2 丁目	-	-
高野台 3 丁目	2人	0.4%
高野台 4 丁目	3人	0.7%
高野台 5 丁目	2人	0.4%
谷原	-	-
谷原 1 丁目	-	-
谷原 2 丁目	-	-
谷原 3 丁目	1人	0.2%
谷原 4 丁目	-	-
谷原 5 丁目	2人	0.4%
谷原 6 丁目	1人	0.2%
三原台	-	-
三原台 1 丁目	1人	0.2%
三原台 2 丁目	1人	0.2%
三原台 3 丁目	3人	0.7%
石神井町	2人	0.4%
石神井町 1 丁目	3人	0.7%
石神井町 2 丁目	8人	1.8%
石神井町 3 丁目	3人	0.7%
石神井町 4 丁目	2人	0.4%
石神井町 5 丁目	5人	1.1%
石神井町 6 丁目	11人	2.4%
石神井町 7 丁目	6人	1.3%
石神井町 8 丁目	9人	2.0%
石神井台	3人	0.7%
石神井台 1 丁目	13人	2.8%
石神井台 2 丁目	28人	6.1%
石神井台 3 丁目	31人	6.8%
石神井台 4 丁目	13人	2.8%
石神井台 5 丁目	20人	4.4%
石神井台 6 丁目	9人	2.0%
石神井台 7 丁目	3人	0.7%
石神井台 8 丁目	2人	0.4%
下石神井	2人	0.4%
下石神井 1 丁目	2人	0.4%
下石神井 2 丁目	11人	2.4%
下石神井 3 丁目	9人	2.0%
下石神井 4 丁目	22人	4.8%
下石神井 5 丁目	17人	3.7%
下石神井 6 丁目	27人	5.9%
東大泉	-	-
東大泉 1 丁目	7人	1.5%
東大泉 2 丁目	3人	0.7%
東大泉 3 丁目	-	-
東大泉 4 丁目	-	-
東大泉 5 丁目	4人	0.9%
東大泉 6 丁目	3人	0.7%
東大泉 7 丁目	1人	0.2%
西大泉	-	-

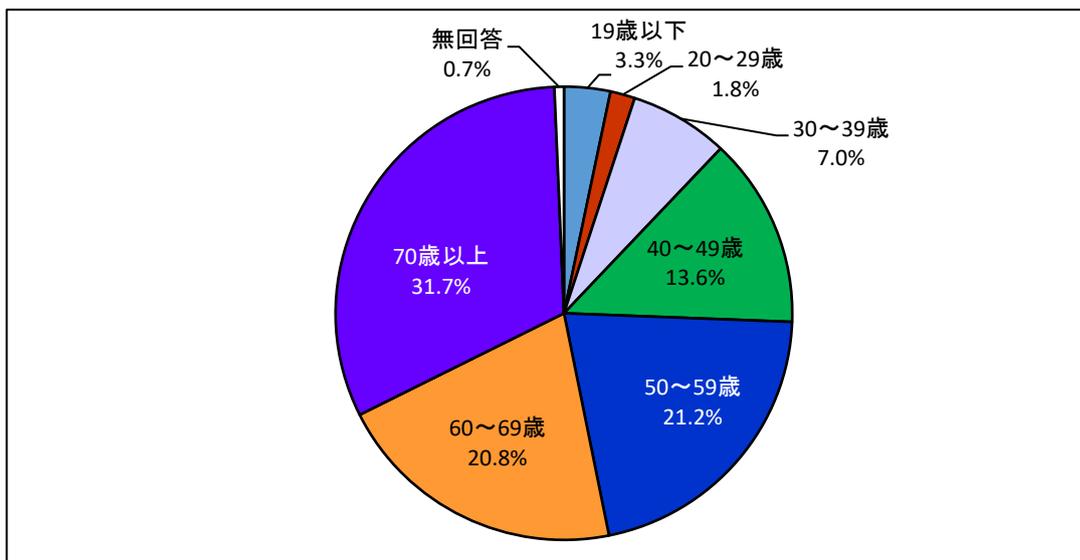
	回答人数	割合
西大泉 1 丁目	1人	0.2%
西大泉 2 丁目	-	-
西大泉 3 丁目	-	-
西大泉 4 丁目	1人	0.2%
西大泉 5 丁目	-	-
西大泉 6 丁目	-	-
西大泉町	-	-
南大泉	-	-
南大泉 1 丁目	-	-
南大泉 2 丁目	1人	0.2%
南大泉 3 丁目	1人	0.2%
南大泉 4 丁目	-	-
南大泉 5 丁目	-	-
南大泉 6 丁目	-	-
大泉町	-	-
大泉町 1 丁目	-	-
大泉町 2 丁目	-	-
大泉町 3 丁目	-	-
大泉町 4 丁目	-	-
大泉町 5 丁目	-	-
大泉町 6 丁目	-	-
大泉学園町	-	-
大泉学園町 1 丁目	-	-
大泉学園町 2 丁目	-	-
大泉学園町 3 丁目	1人	0.2%
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	1人	0.2%
関町南 2 丁目	1人	0.2%
関町南 3 丁目	-	-
関町南 4 丁目	-	-
上石神井南町	1人	0.2%
立野町	-	-
上石神井	1人	0.2%
上石神井 1 丁目	1人	0.2%
上石神井 2 丁目	18人	3.9%
上石神井 3 丁目	27人	5.9%
上石神井 4 丁目	5人	1.1%
関町東	-	-
関町東 1 丁目	-	-
関町東 2 丁目	-	-
練馬区在住 その他	23人	5.0%
【区内合計】	439人	96.1%

板橋区	1人	0.2%
中野区	1人	0.2%
杉並区	8人	1.8%
豊島区	-	-
西東京市	2人	0.4%
武蔵野市	-	-
和光市	-	-
新座市	-	-
朝霞市	-	-
その他	2人	0.4%
【他市区合計】	14人	3.1%

【未記入】	4人	0.9%
合計	457人	100.0%

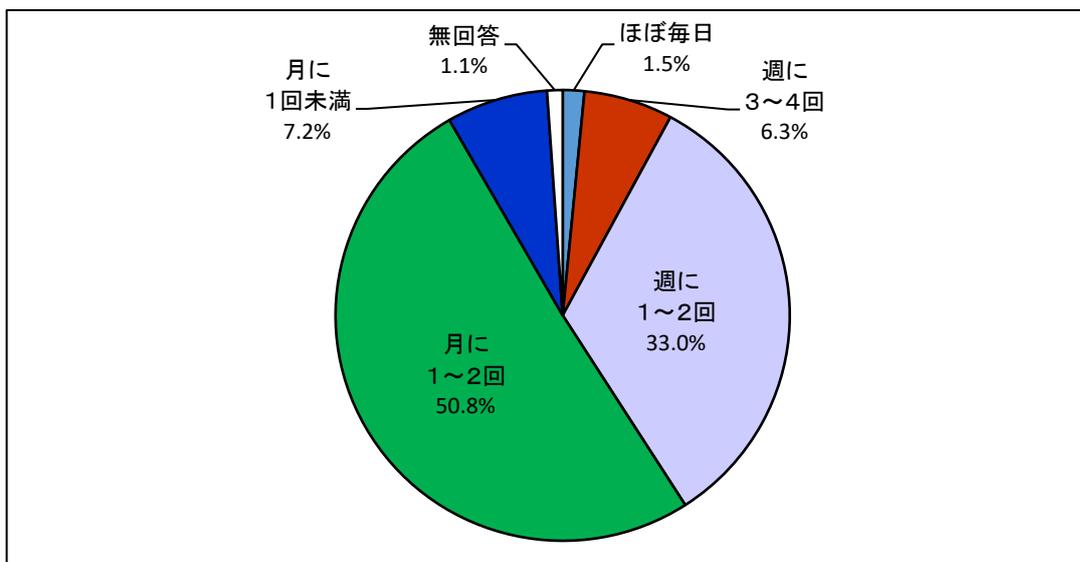
(2)年代

	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	15人	8人	32人	62人	97人	95人	145人	3人	457人
割合	3.3%	1.8%	7.0%	13.6%	21.2%	20.8%	31.7%	0.7%	100.0%



(3) 石神井図書館を利用する頻度

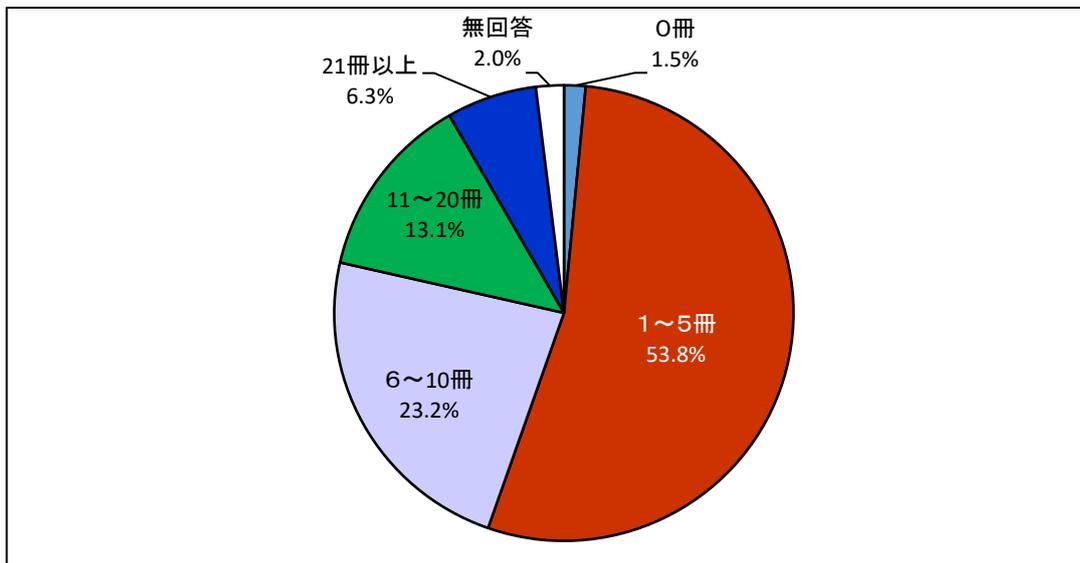
	ほぼ毎日	週に3～4回	週に1～2回	月に1～2回	月に1回未満	無回答	合計
回答数	7人	29人	151人	232人	33人	5人	457人
割合	1.5%	6.3%	33.0%	50.8%	7.2%	1.1%	100.0%



(4) 1か月に図書館資料を借りる冊数・点数

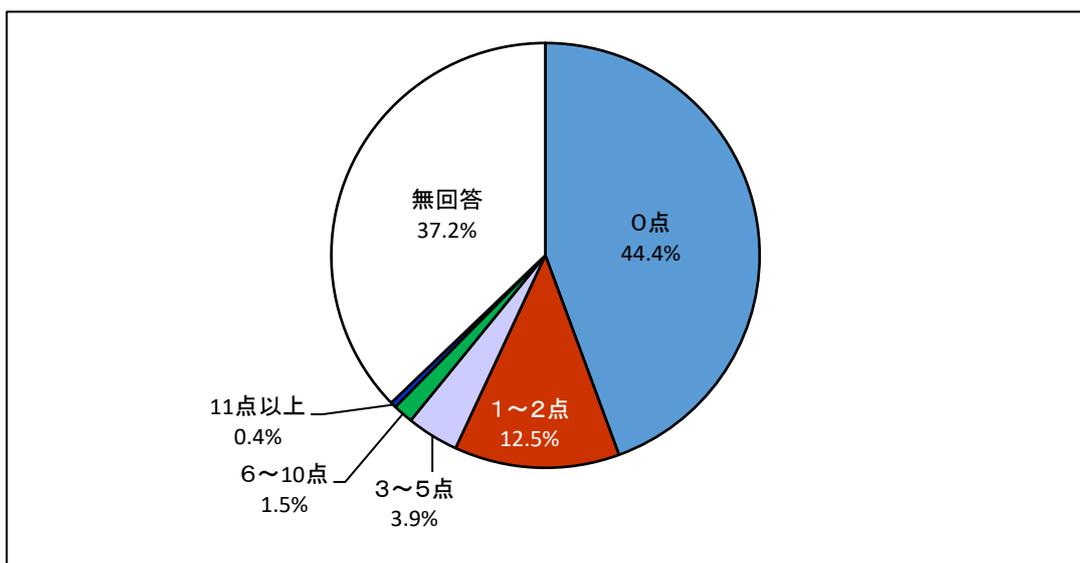
【本】

	0冊	1～5冊	6～10冊	11～20冊	21冊以上	無回答	合計
回答数	7人	246人	106人	60人	29人	9人	457人
割合	1.5%	53.8%	23.2%	13.1%	6.3%	2.0%	100.0%



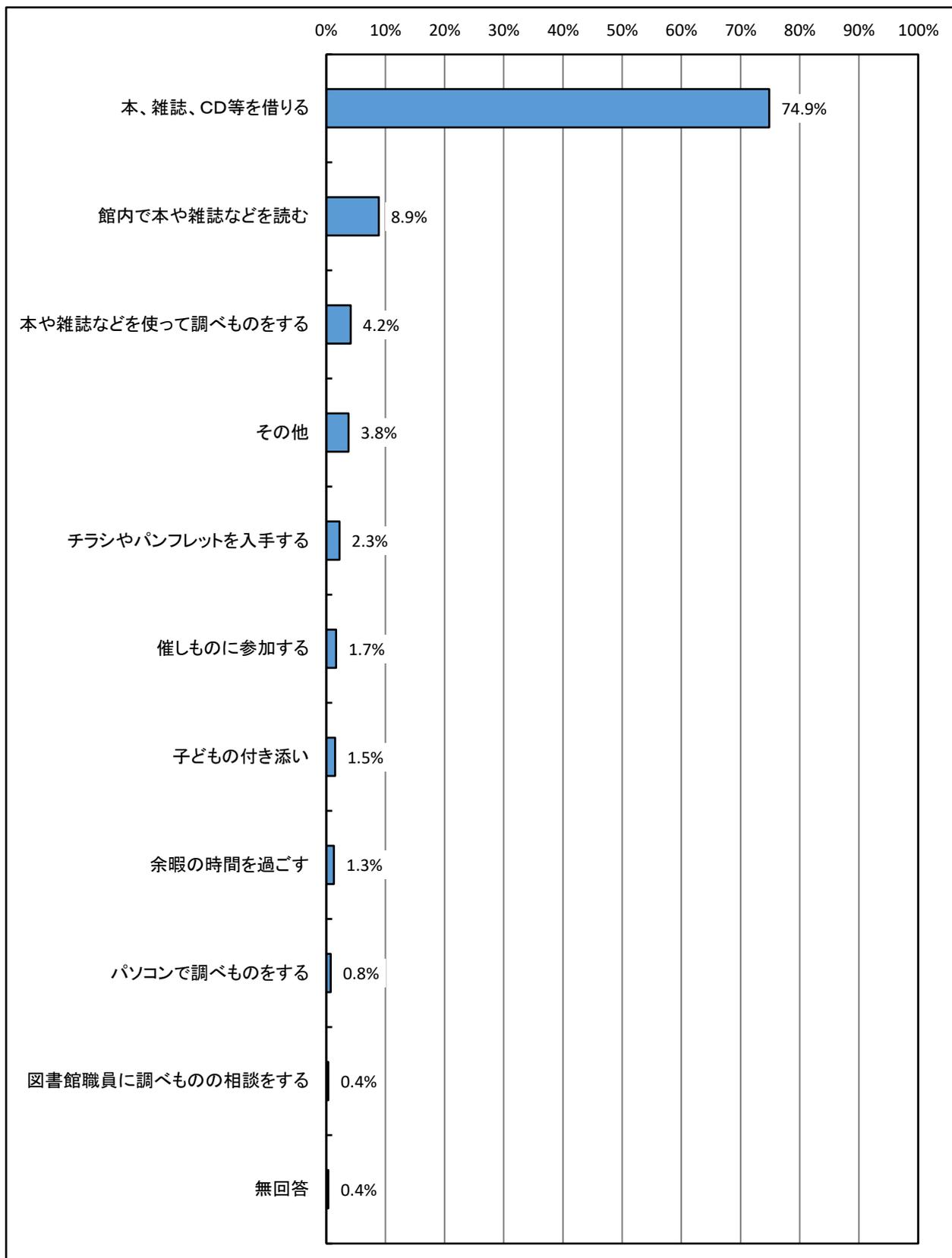
【CD等】

	0点	1～2点	3～5点	6～10点	11点以上	無回答	合計
回答数	203人	57人	18人	7人	2人	170人	457人
割合	44.4%	12.5%	3.9%	1.5%	0.4%	37.2%	100.0%



(5) 石神井図書館を利用する目的【回答数 457 人】【延べ回答件数(無回答含む) 529 件】

※延べ回答件数を基数として割合を算出しています。



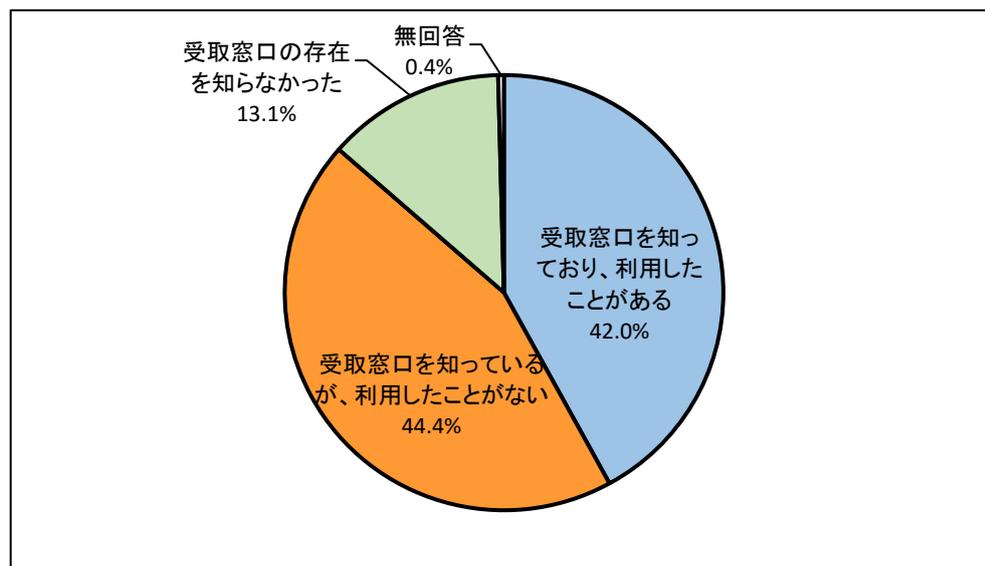
※グラフは、回答数が多い順に並び替えをしています。(その他、無回答は除く)

(5) 石神井図書館を利用する目的(10.その他)

- 勉強
- イベント等の情報を得る。
- 日経新聞、日刊工業新聞や雑誌を見、本は借りる。
- 「ご自由にどうぞ」と古いのを頂くのが大好き！
- 資格試験の学習。
- お仕事のまとめ等。
- 勉強や書類作成するとき。
- 新聞を読む。
- ボランティアサークル
- 布絵本活動
- 本を借り、図書館で少し読む。
- サークル活動（練馬紙芝居）
- サークルの集まりに参加する。

## (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	192人	203人	60人	2人	457人
割合	42.0%	44.4%	13.1%	0.4%	100.0%

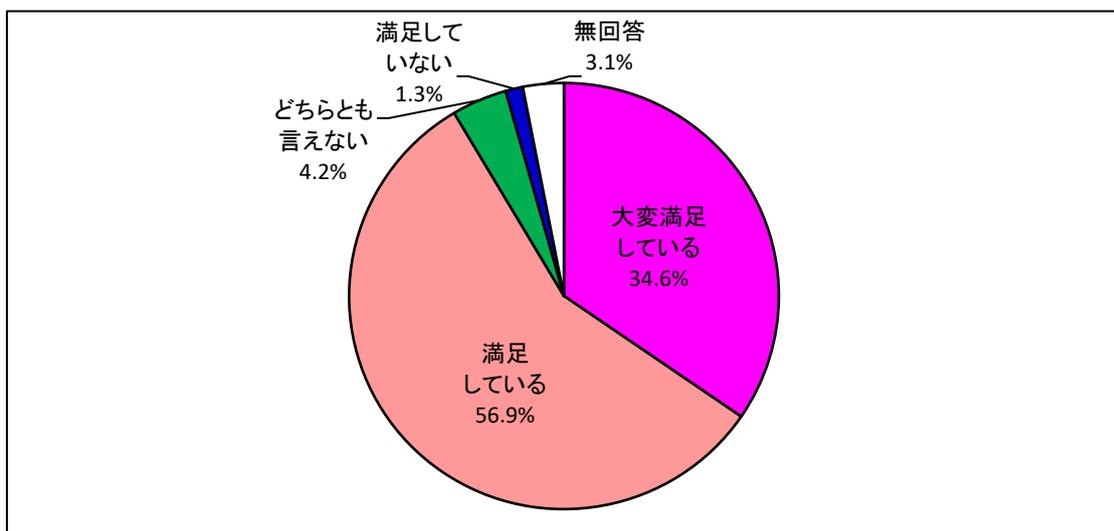


## Ⅱ. アンケート項目

### (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。

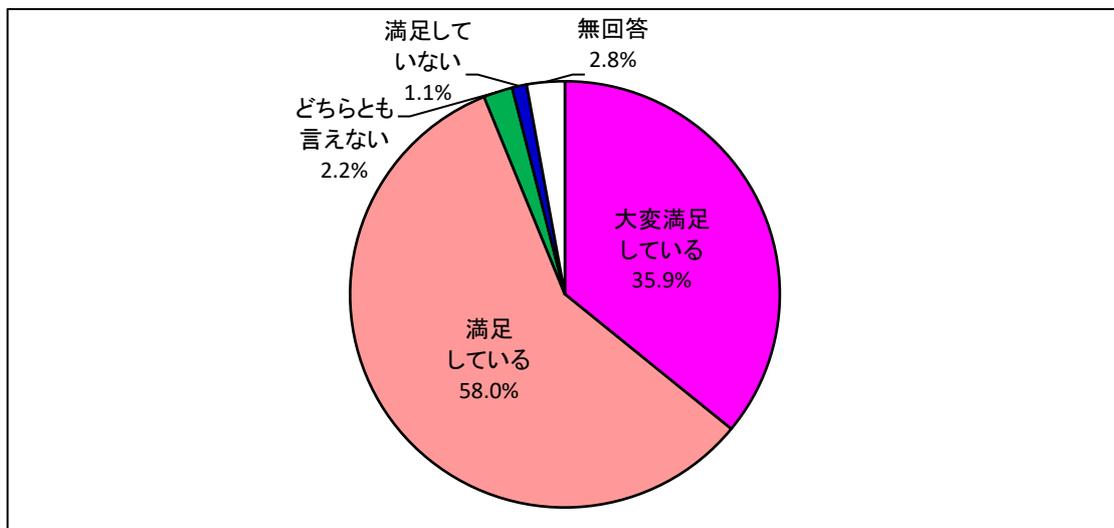
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	158人	260人	19人	6人	14人	457人
割合	34.6%	56.9%	4.2%	1.3%	3.1%	100.0%



### (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	164人	265人	10人	5人	13人	457人
割合	35.9%	58.0%	2.2%	1.1%	2.8%	100.0%



※満足していない理由

(1)開館日について

- 月曜日（4、5週）開いている図書館がない。
- 区内の図書館の休館日は全部月曜ではなく、ずらせると助かる。
- 月曜に借りに行きたい。
- 年末年始開館してほしい。
- 土日は早く閉まってしまう。月が休み。
- 休館する期間が長すぎ。
- 図書館によって、休館日の曜日をずらしてほしい。

※満足していない理由

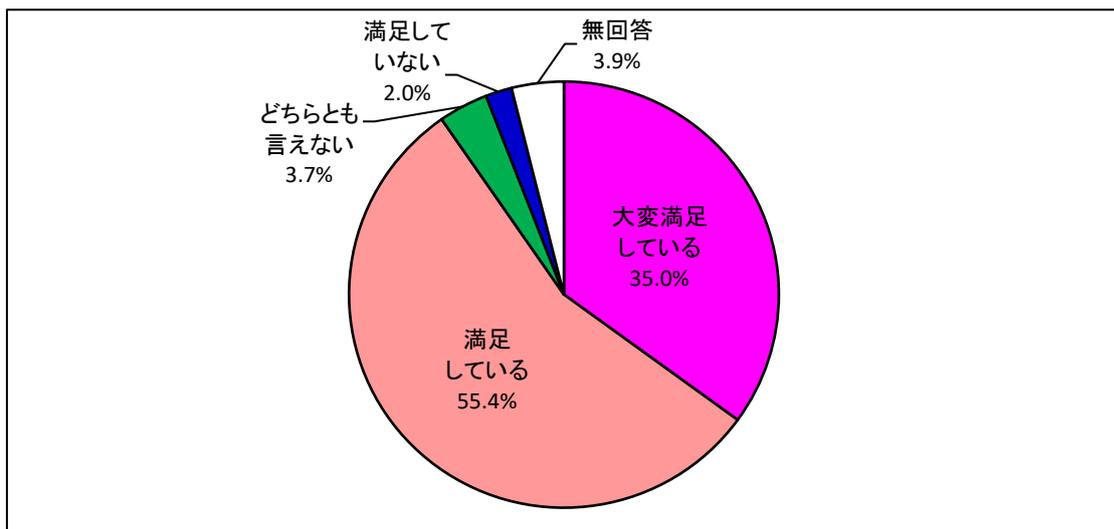
(2)開館時間について

- 春日町、貫井各図書館同様、9時（21時）まで開館すべきだ。
- 平日と休日に差を設ける意味がわからない。
- 午前8時から開けてほしい。

(3) 貸出点数について

図書館資料は、本・雑誌・紙芝居・CD・カセットテープ・レコードは合わせて15点、映像資料(ビデオテープ・DVD)は2点、布の絵本は2点まで借りることができます。

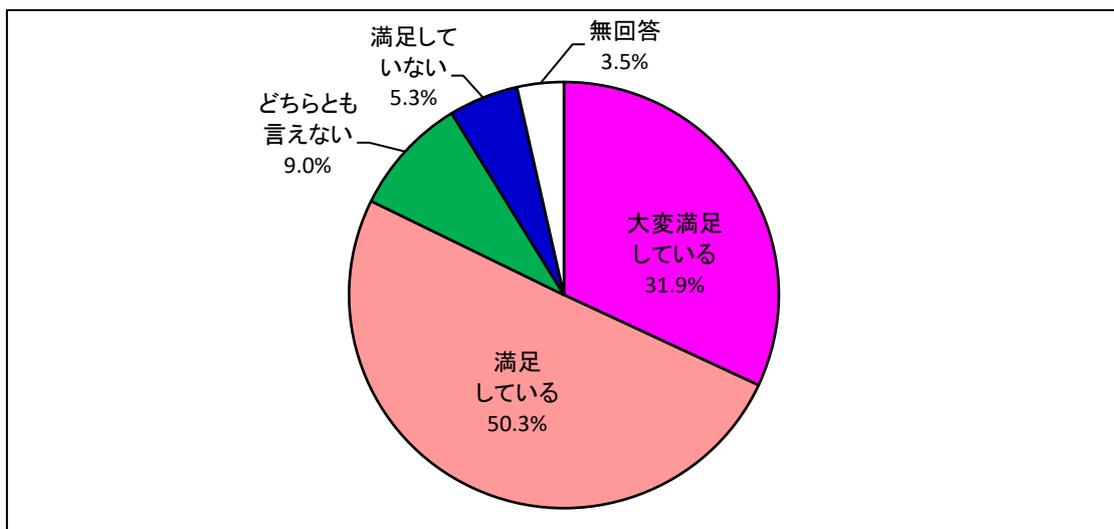
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	160人	253人	17人	9人	18人	457人
割合	35.0%	55.4%	3.7%	2.0%	3.9%	100.0%



(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	146人	230人	41人	24人	16人	457人
割合	31.9%	50.3%	9.0%	5.3%	3.5%	100.0%



※満足していない理由

(3) 貸出点数について

- 20点くらいまで貸出してほしい。
- 20点に増やしてほしい。
- 点数が多いと返却が遅くなる。
- もっといっぱい借りたい。
- 以前は20点以上借りられた（江東区・目黒区）。
- 点数上限に不満。
- もうちょっと本を借りて、たくさん2週間毎日本を読んでいたから。
- 本をもっとたくさん読みたいから。
- 20冊まで借りられるようにして頂きたいです。

## ※満足していない理由

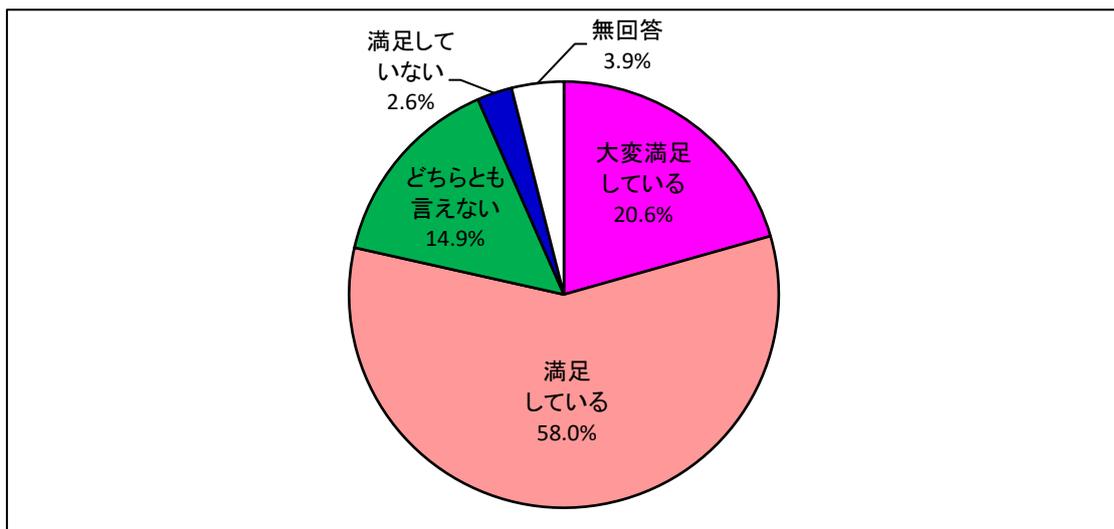
## (4) 予約点数について

- 20点くらいまで予約させてほしい。
- 20点に増やしてほしい。
- 予約可能数を増やしてほしい。20冊程度。
- 人気作家の本は予約待ち時間が長く、点数を増やしてほしい。
- 長く待つ本があると、実質的に予約できる点数が少なくなる。
- もう少し予約したいから。
- 予約している本がなかなか手に入らないので、読みたい本が増え続ける。
- 予約待ちが1年以上になるものもあり、予約数が足りない。
- 予約が多い本は半年以上待たされる。最低20冊は予約したい。中野区、杉並区は20冊可能。
- 他区は20点まで予約可能。
- 予約点数を縛る意味はないと思う。
- 予約待ちの件数が多いので、すぐに読みたい本を予約できない。せめて20冊にしてほしい。
- 予約の順番が回ってくるまで時間がかかりすぎて予約できなくなってしまう。
- 私は本が大好きすぎても、借りられない本があったら全部予約しておきたいから。
- もっとたくさん予約して、たくさん本を読みたいから。
- なかなか順番が回ってこない本を1冊カウントされるのは不便です。
- 予約はもう少し増やしてほしい。
- 予約しても順番待ちが長い本があるので（一年くらい待ったものも）もう少し予約点数を増やしてほしい。
- 数を増やしてほしい 予約してもかなり日数がかかる本もあり、いつも申し込めない。
- ネットで予約して本を借りることが多く、人気の本はかなりの順番を待つことになり、その期間借りれる本が少ないため。

(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。

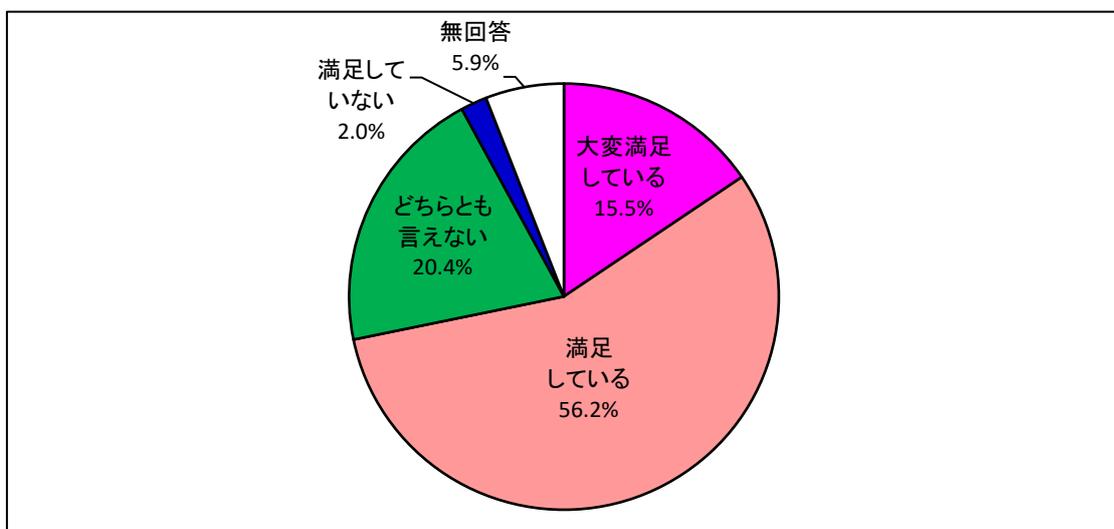
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	94人	265人	68人	12人	18人	457人
割合	20.6%	58.0%	14.9%	2.6%	3.9%	100.0%



(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	71人	257人	93人	9人	27人	457人
割合	15.5%	56.2%	20.4%	2.0%	5.9%	100.0%



※満足していない理由

(5)館内設備・バリアフリーについて

- キャレル席を増やしてほしい。
- 時間帯によっては雑誌など閲覧コーナーの席が満席の場合あり。
- 座れないときが多々ある。
- 混んでいるときがある。
- いつも埋まっていると感じる。
- シックハウスがあるので刺激が辛い。
- 閲覧席が少ない。満席の場合もある。
- ベンチ（ソファ）が少し足りないと思われます。
- 書架のそばに椅子があると良い。借りる本を選ぶとき、ゆっくり目を通したい。
- ベンチの数が少ない。
- 椅子を増やしてほしい。
- 土日は椅子が満席で使えないことが多いため。
- 2階の屋外にベンチとテーブルを増やしてほしい。
- コピー機が古すぎ、鮮明にコピーできない。
- もうちょっと机を広くして、椅子をたくさん設置して、広い机で読みたいから。
- 大人が閲覧できる場所があまりない。

※満足していない理由

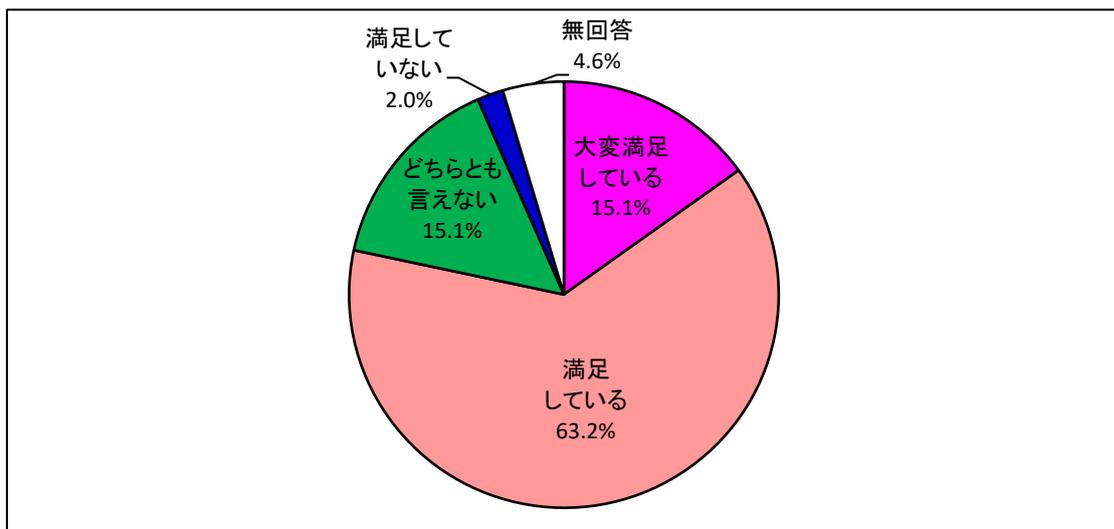
(6)設置機器について

- タッチパネル式が良いだろう。
- 自動貸出機以外あまり利用していないので。時々反応しないことがある。
- 近くに消毒液を置いてほしい。
- パソコンのキーボードカバーは使いにくい。
- 検索予約システムと本人IDとの使い勝手が非常に悪い。
- キーワード検索ではヒットしないことが多い。
- 自動返却機があるとより良い。
- 決して使いやすくはないでしょう。もっと便を図ってください。今どきではないです。
- パソコンが30分なのは良くない。
- 検索結果画面ががちゃがちゃしていて分かりにくいです。
- 必要性を感じない。
- 使いやすくないから。
- 初めての人の打ち込み方が分かりやすいように、文字による表記をしてほしい。

(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。

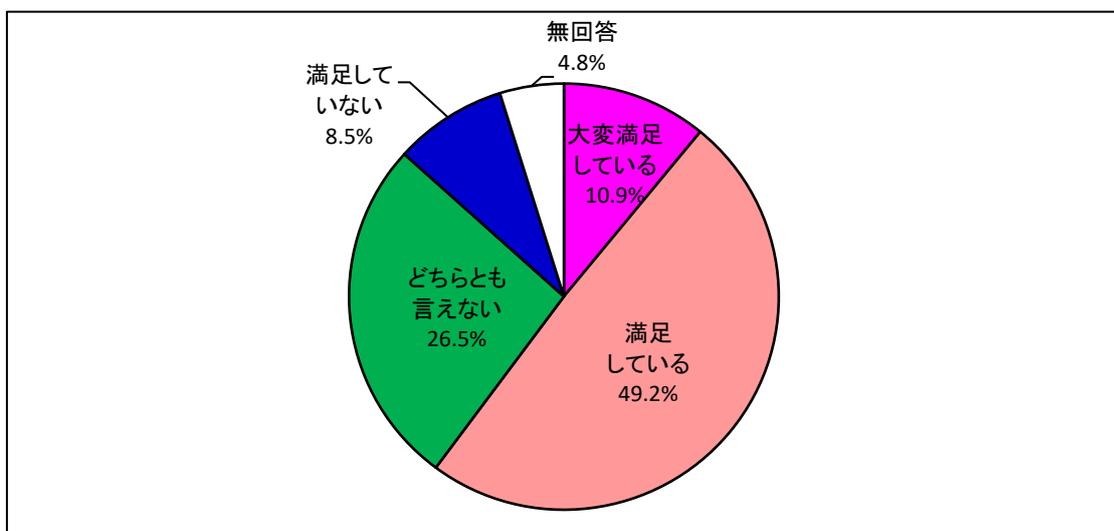
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	69人	289人	69人	9人	21人	457人
割合	15.1%	63.2%	15.1%	2.0%	4.6%	100.0%



(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	50人	225人	121人	39人	22人	457人
割合	10.9%	49.2%	26.5%	8.5%	4.8%	100.0%



※満足していない理由

(7)利用者のマナーについて

- 決して静かではない。
- 雑誌・最新刊を複数手元に置いている人を散見。
- 本に線を引いている利用者がいる。
- 予約本の順番が1番になって3週経っても来ないことがある。線を引いたり、折ったりする輩がいる。
- たまに汚れているものがある。
- 小児がフロア内を走り回ったり、騒がしいことがある。親が注意しない。図書館側も放置。
- 新聞を複数持っていく者がいる。
- 閲覧席利用の小中学生たちがうるさい。満席でも隣に荷物を置いている人もいる。それぞれについて、係員の方々は、見回りや注意をしない。
- 時々大きな声で話している人がいる（自分も高齢者だが高齢者が多いので耳が遠いのかも）。
- 夏休みなど、学生がうるさい時が多々ある。
- 時々、咳、くしゃみが多い方がいるので、その時はすぐに館内から出るようにしている。その日は用事が足せない。
- 話し声が大きい人がいる。
- ルールを守らない人がいる。

## ※満足していない理由

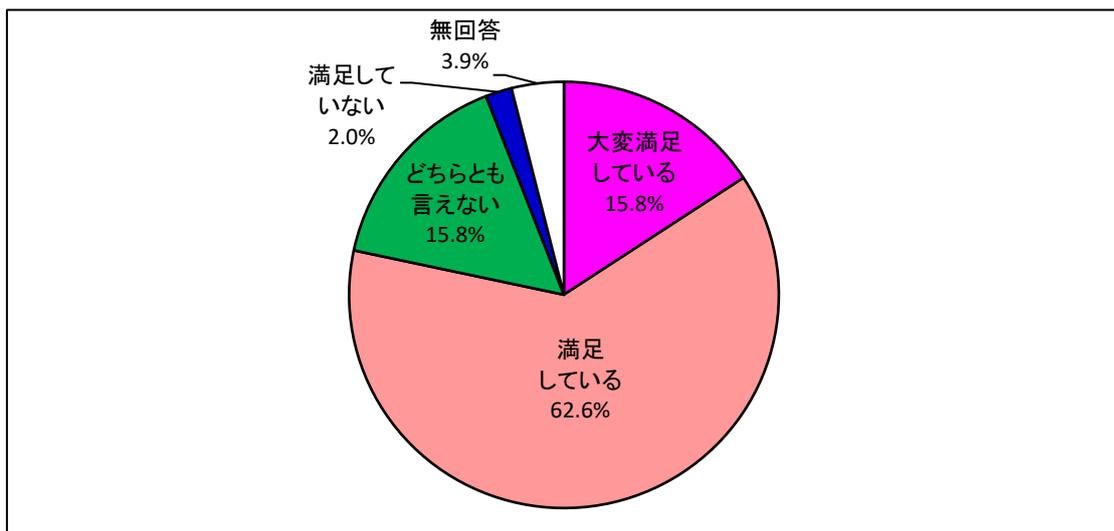
## (8)所蔵資料について

- 蔵書、新刊が少ない。
- 新刊本を充実させ借りやすくしてほしい。
- 俗っぽい本が多く、教養水準に見合わないものが多い。特に歴史と経済。
- 講演会題材の本がない。
- 雑誌がいまいち。
- DVDも扱ってほしい。
- 大型活字の本が少ない。
- 検索して所蔵していない本もよくある。
- 新刊や話題のものは、一過性であり、待てばよいので構わないが、1冊もない本を取り寄せてもらえるとありがたい。
- 話題の本がないことがある。
- 雑誌の種類を多く、新しい本を多くしてほしい。
- 新刊を増やしてほしい（教育関係の本）。
- 新刊本の購入が遅い。
- マイナーな本、専門書、CD等、もう少し取り扱ってほしい。利用者のリクエストを受け付ける等してほしい。
- ザ・図書館的な本だけでなく、世の中の的には軽いだらうと言われてしまう資料も入れてほしい。
- 新刊や、話題になっている本、CDももっと取り扱ってほしい。
- 人気本は予約が多すぎてなかなか回ってこない。
- 人気の本が足りず、順番が来るのが遅い。
- 若者の本が多いように思う。
- 新刊の本の予約待ちが長いので、本の数を増やしてほしい。
- もう少し席を増やしてほしい。
- 目的の物（ジャンル）が少なかった。
- 練馬区内だけでなく、借用可能な全体の施設が検索出来るとよい。
- 新刊本や話題の本を案内するようなスペースがない。
- 絵本や児童書こそ、手にとって読んでみようかな、と入るものだと思うが、手に取れるものが少なすぎる。
- 小学生の人気の本（サバイバルや理科ダマン等）や人気の教育本は、60～90番待ちなどで順番がなかなかまわってこない。人気の本は、所蔵数を増やしてほしいです。

(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。

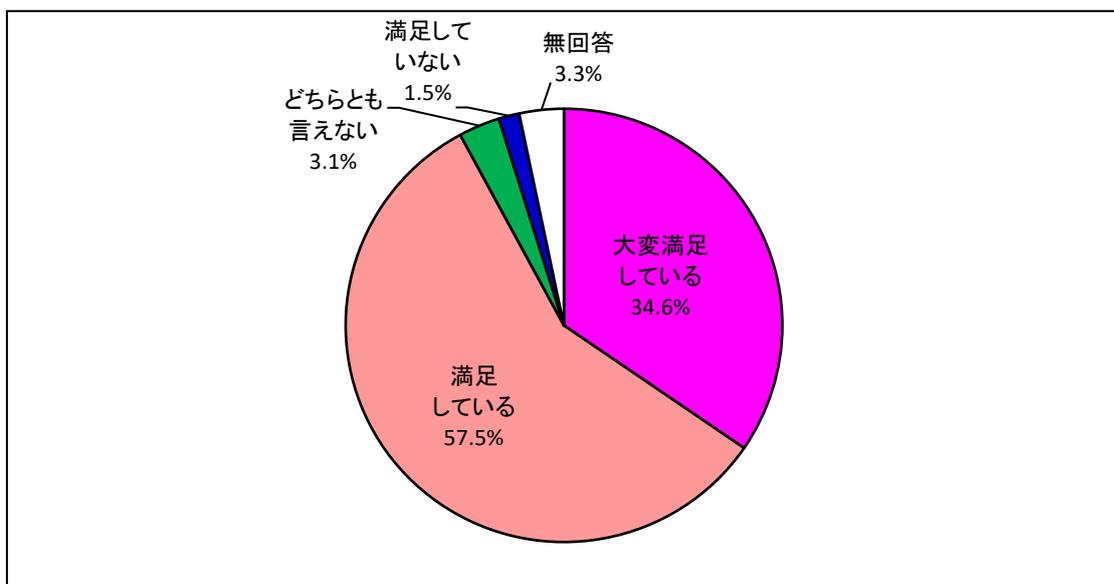
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	72人	286人	72人	9人	18人	457人
割合	15.8%	62.6%	15.8%	2.0%	3.9%	100.0%



(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	158人	263人	14人	7人	15人	457人
割合	34.6%	57.5%	3.1%	1.5%	3.3%	100.0%



## ※満足していない理由

## (9)管理・保存状態について

- 痛んでいたり、汚れているものが目立つ（特に石神井）。
- 文庫本が傷みあり。
- 貴館所蔵本で、年数経過し、劣化してきている本で、たまたま自家に保有中で、自家保有本の方が状態が良いため、貴館に寄贈申出しても、すでに所蔵中として、断られたケースが多い。所蔵本でも、状態の良い寄贈本があれば、支援を検討すべきではないのか？
- 利用者の問題ですが、読んでいる途中で時々汚れがあるとがっかりするので、付箋をつけて、館の方に返却するときお知らせしている。館の職員の方の対応はとても良い。
- まれにブックカバーにしわがよっている製本のものがあります。読んでいてそのしわに引っかかって気分が良くない。自分もブックカバー製本の作業をやったことがあり、失敗したりしましたが、なるべくなくしていただけるとありがたい。他館ですが南大泉図書館に多いような気がします。
- 古くて字が小さすぎるものもある。
- 状態の芳しくない本が散見される。
- 借入者がCDのキズの有無をチェックできないこと。キズが多く、最近ではCDの借入を断念している。
- 古い本がかび臭い。

※満足していない理由

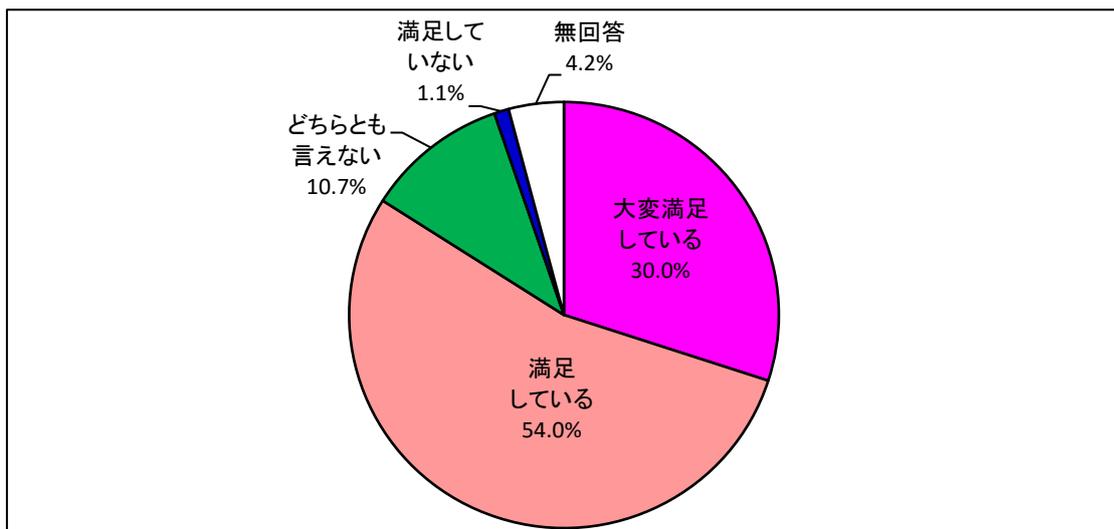
(10) 職員の接遇について

- 本を借りるとき、人によって貸出処理の方法が違うため、効率が悪い方いるため、話し合って統一してほしいです。
- 笑顔がない。
- 予約本の借りられる時期が不明確。
- もっとお話ししたい。
- あまりに濃い色のマニキュアは驚きます。
- 親切心に欠ける。
- すごく対応のいい人もいるが、嫌な対応をするスタッフに当たると、本当に気分が悪くなり、本を借りに来たことを後悔することがある。図書館の責任者がスタッフをちゃんと指導しているのか疑問。
- 窓口の人が立っていても気づかない。感じが悪い。不親切。
- 無愛想。
- 人により、かなり時間がかかる。

(11)職員の説明について

石神井図書館の資料のご案内や、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。

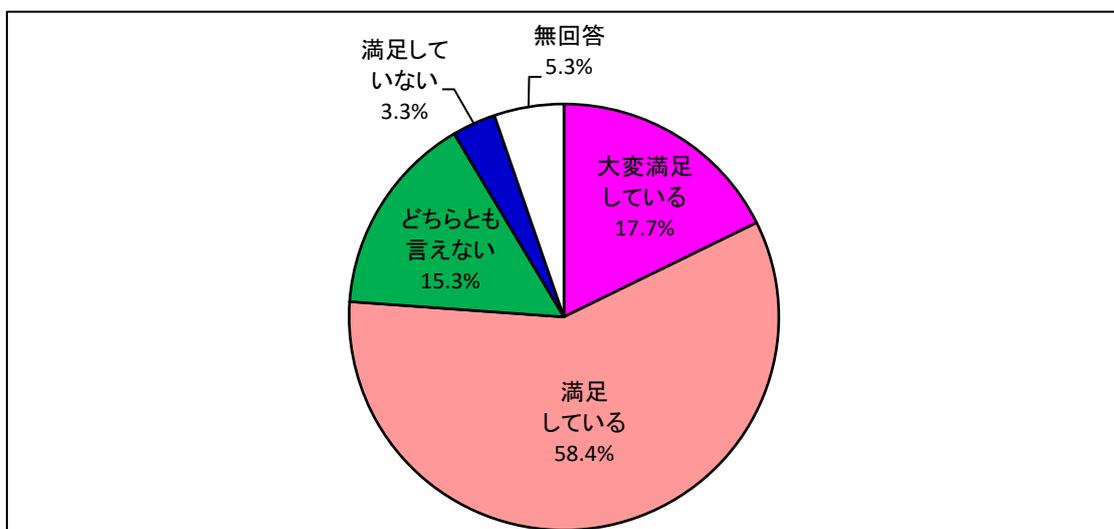
	大変満足している	満足している	どちらとも言えない	満足していない	無回答	合計
回答数	137人	247人	49人	5人	19人	457人
割合	30.0%	54.0%	10.7%	1.1%	4.2%	100.0%



(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	81人	267人	70人	15人	24人	457人
割合	17.7%	58.4%	15.3%	3.3%	5.3%	100.0%



※満足していない理由

(11)職員の説明について

- 練馬にない本でも手配してほしい。断るとか、軽いと思う。他県などにも手を伸ばしてほしい。
- 検索した場所に本がなかった。
- 遅い。
- 分かりにくい。時間がかかる。

※満足していない理由

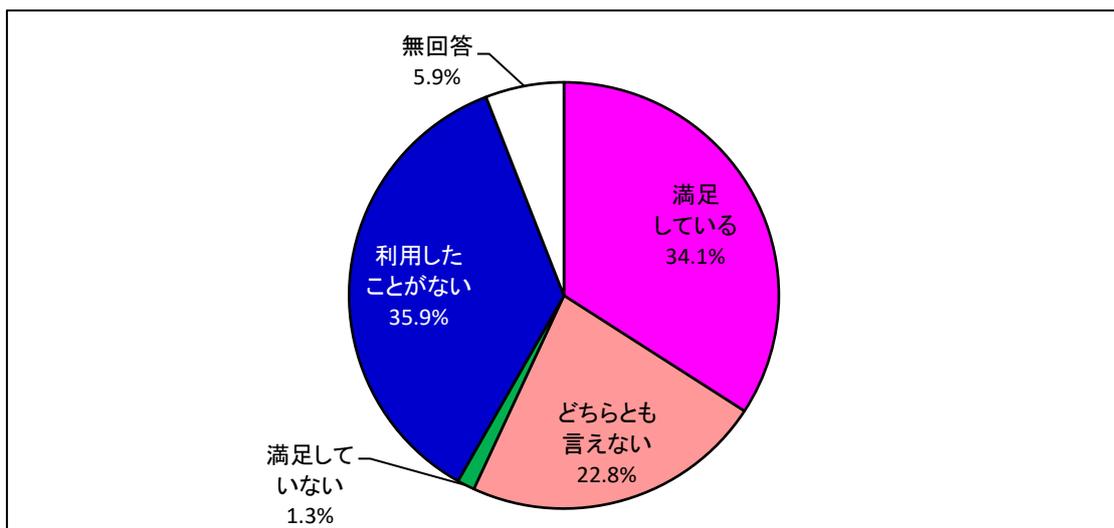
(12)利用案内および書架案内表示について

- 月間カレンダーを見やすいところに貼っていただけると嬉しいです。
- ホームページログイン画面をもう少し簡単に出るようにしてほしい。
- 自分の貸し出し分（過去の）が分かるようにしてほしい。
- 外国文学を主要国別にしてもらいたい。
- 各図書館の特徴。どの分野の本が多いとかを紹介するパンフレットがあっても良いのでは。行き方や場所、写真（建物の）等で紹介してほしい。
- 表示がわかりにくい。
- ウォーキングの本がスポーツ娯楽とガイド本に分かれていたり、CDが作曲者名で並んでいたり、プレイヤーの名で並んでいたり、いまいち使いこなせない。
- 何がどこにあるのかわからない。
- 大活字本の本の検索がしづらい（ホームページ）。
- 分かりにくい。目立たせてほしい。
- 書籍（図書）番号を各冊に表示してほしい。

(13) 図書館で実施する事業について

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、人形劇、お楽しみ会など、大人を対象に各分野の専門家による講演会や地域に関する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。

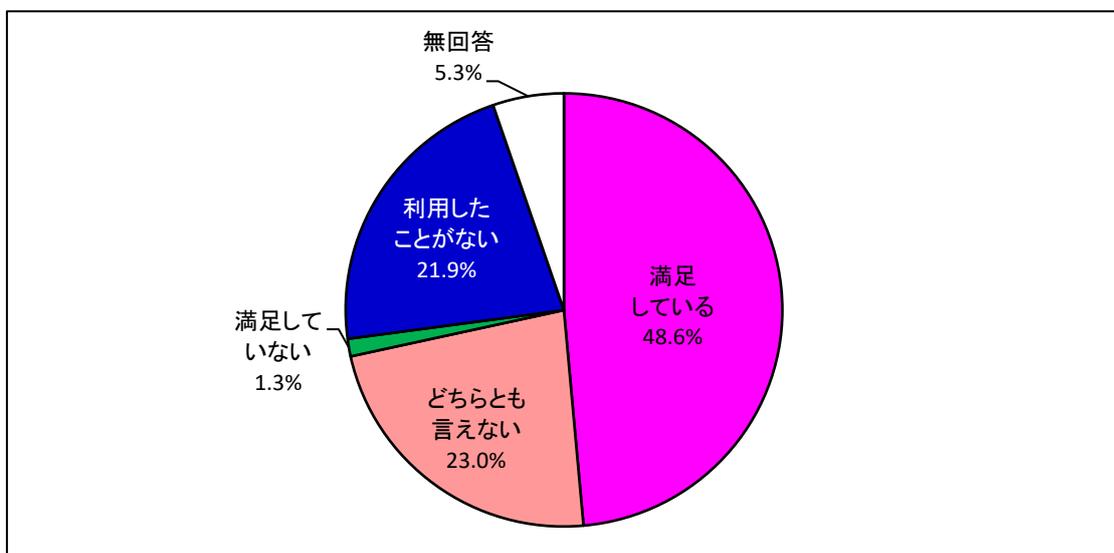
	満足している	どちらとも言えない	満足していない	利用したことがない	無回答	合計
回答数	156人	104人	6人	164人	27人	457人
割合	34.1%	22.8%	1.3%	35.9%	5.9%	100.0%



(14) 館内の展示について

石神井図書館では、1階の一般向け特集展示コーナー、CDコーナー、青少年コーナー、児童室、また、2階の地域資料コーナーなどで、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。

	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	222人	105人	6人	100人	24人	457人
割合	48.6%	23.0%	1.3%	21.9%	5.3%	100.0%



※満足していない理由

(13)図書館で実施する事業について

- 区報等でもっと実施状況を知らせてほしい！
- 最近は積極的な実施がみられる気がしています。
- 地元の作家・アーティストをもっと取り上げてほしいです。
- 子ども向けのプログラムに参加したことはありませんが、興味があります。地域の「文庫」との関わりはどうなっているのか知りたいです。
- 大体申込が定員いっぱいになっている。
- 大人の人も参加したい。
- 個人情報、プライバシーの扱い方に疑問を感じる（公的機関という自覚がないのでは？）。
- もっと増やしてほしい。
- 講演会や地域に関する講座をもう少し増やしてほしい。
- 参加型の事業を増やしてほしい。
- 中高生向けのイベントにたまに参加してみたい内容がある。

※満足していない理由

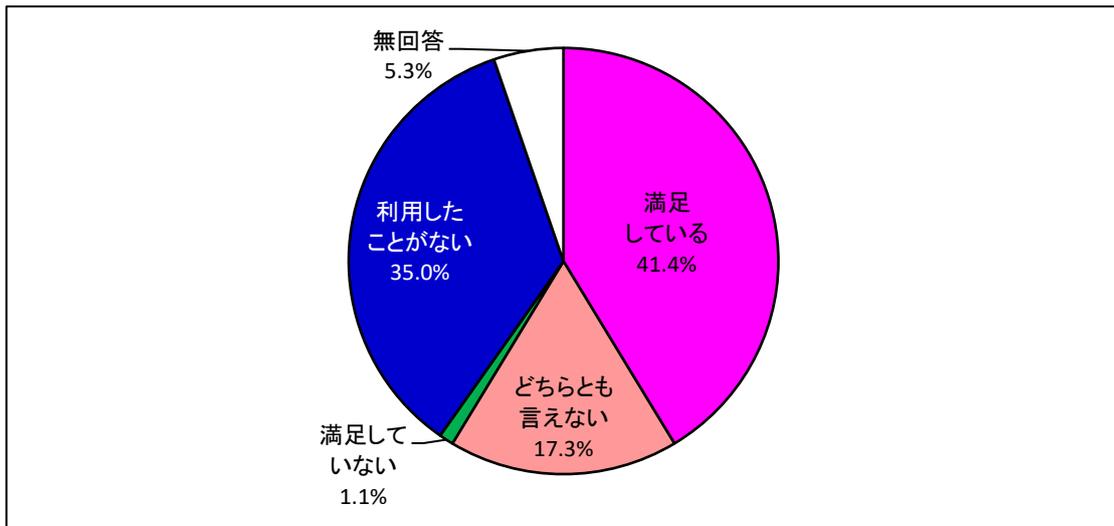
(14)館内の展示について

- CDコーナー探しにくい。
- 2階があまり活用されておらず、もったいないと感じます。
- 2階がそのコーナーがあるとは知りませんでした。
- 展示は承知しているが、展示されている本などは借りるのに憚られる。

(15)館内のコーナーについて

石神井図書館では、2階に地域資料コーナーを設置し、近隣施設である「都立石神井公園」「練馬区立石神井公園ふるさと文化館」「いわさきちひろ美術館」のコーナーを設ける等、地域に関する情報を発信しています。こちらのコーナーの内容についてはいかがですか。

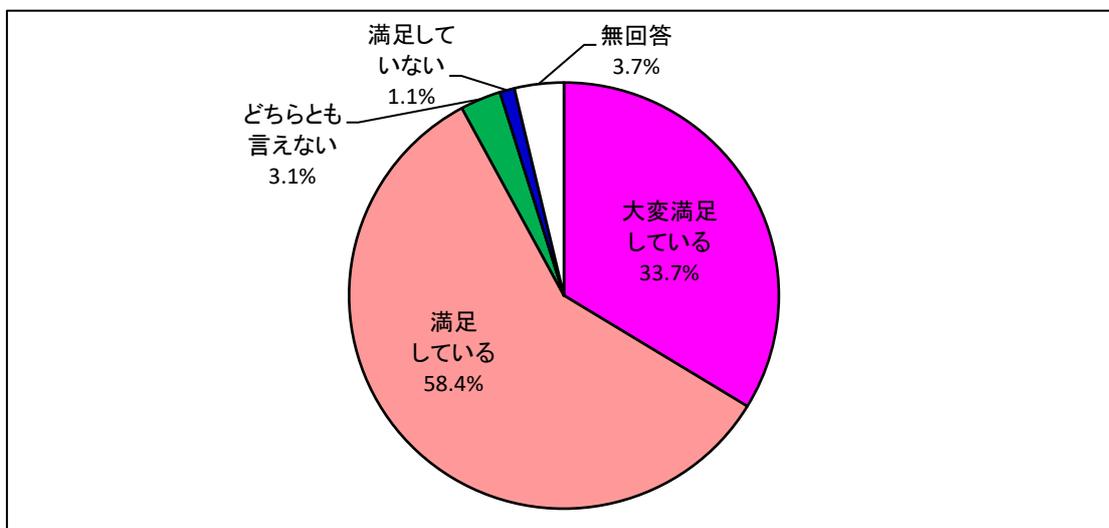
	満足している	どちらとも言えない	満足していない	利用したことがない	無回答	合計
回答数	189人	79人	5人	160人	24人	457人
割合	41.4%	17.3%	1.1%	35.0%	5.3%	100.0%



(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	154人	267人	14人	5人	17人	457人
割合	33.7%	58.4%	3.1%	1.1%	3.7%	100.0%



※満足していない理由

(15)館内のコーナーについて

- もう少し2階の利用者が増えるといいし、2階の利用の仕方を考えた方がいい。
- 2Fの会議室が普段閉じられているので、2Fに上がっていく理由もなく、またわざわざ2Fへ上がっていくのも気後れする。
- あまり2Fに上がらない。
- 分かりにくい。
- あまり魅力を感じない。
- ゆっくり見たことがない。

※満足していない理由

(16)総合的な満足度について

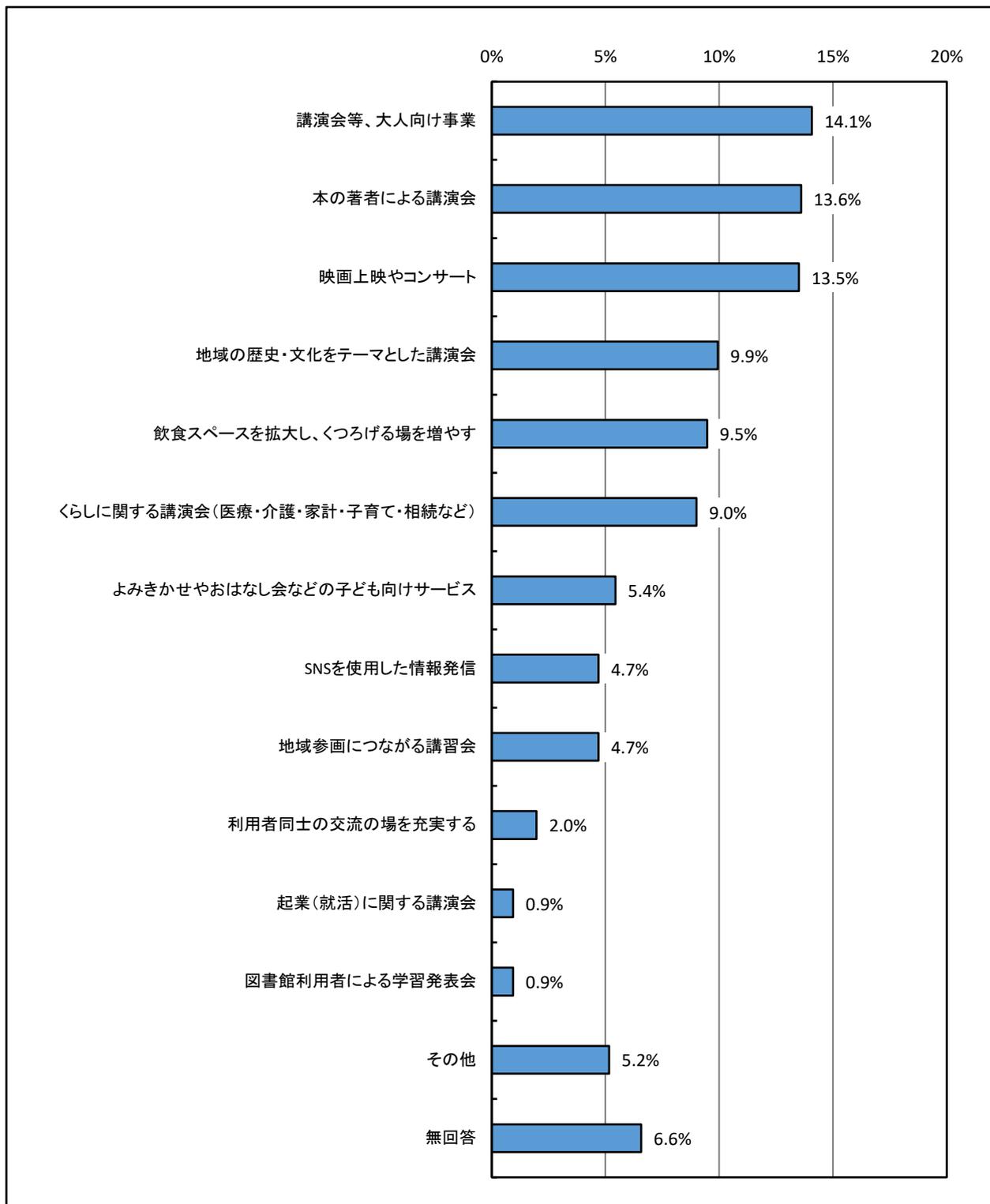
- CD、DVD等視聴覚資料が少ない。
- たとえ1人でも、利用者に接するマナーが悪いと、積極的評価しにくくなってしまう（他は高評価したいのだけど…）。
- 図書システムが使いにくい。
- 若い人用と年配用を分けて展示してほしい。
- 新、旧、本がもっとあったらよい。区内図書館の本の流動性早く、活発に。
- 電子書籍がないため。

### Ⅲ. 今後の練馬区立図書館に望むことや期待すること

(1) 図書館に積極的に取り組んでほしいサービスや催し物は何ですか。

(〇は5つまで) 【回答数 457 人】【延べ回答件数(無回答含む) 1,066 件】

※延べ回答件数を基数として割合を算出しています。



※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)

## (1) 図書館に積極的に取り組んでほしいサービスや催し物は何ですか。(13.その他具体的意見)

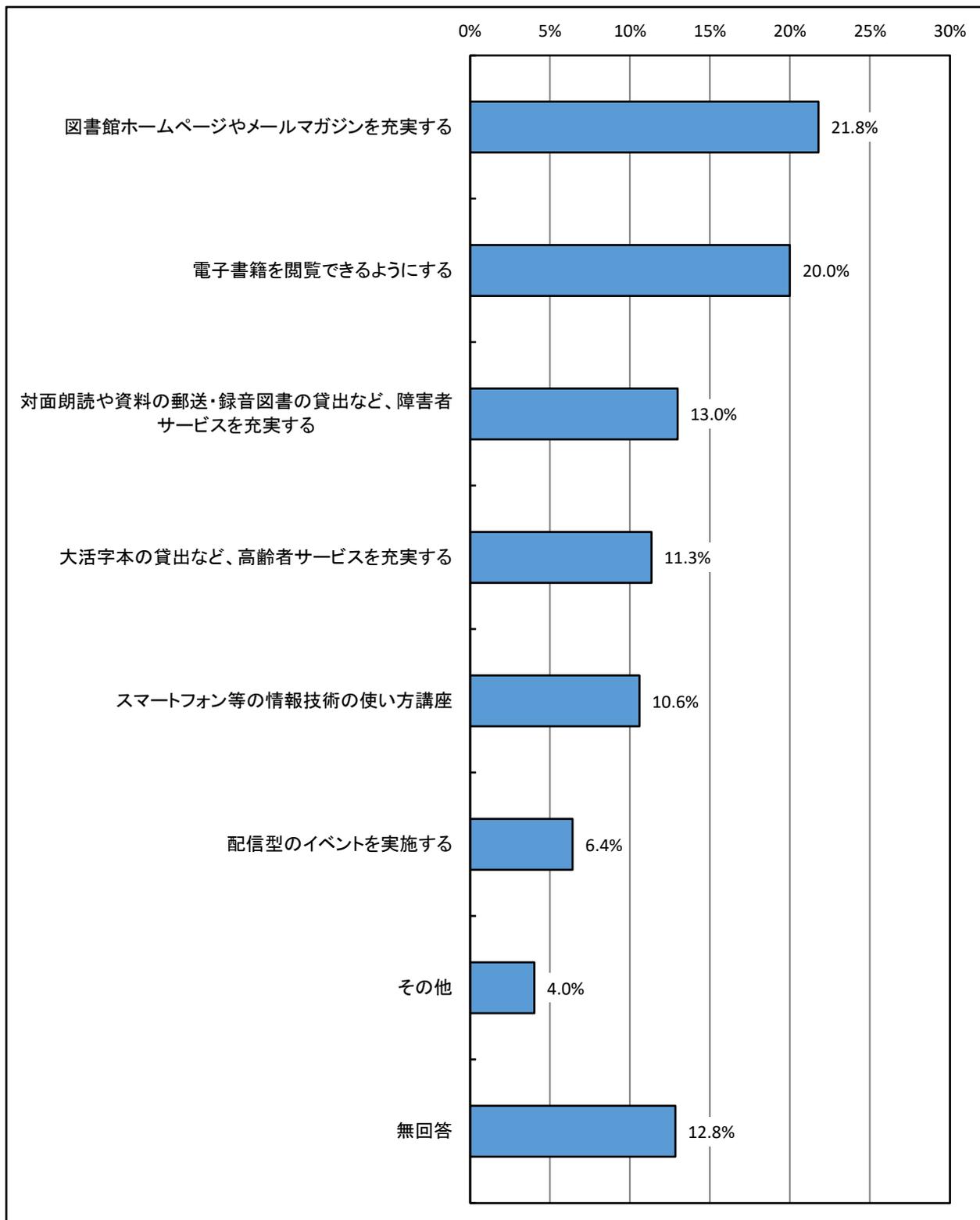
- 人気の本が借りやすくなってほしい。
- 椅子・机があって勉強できるスペースがいつも混みあっていると感じる。そういうスペースをもっと増やしてほしい。
- ナクソスマュージックライブラリー利用できるようにしてほしい。杉並区立図書館の音楽配信サービスを参考にしてください。
- 学習スペースの充実。
- 読書会、電子書籍。
- 全体的に練馬FreeWi-Fiを使えるようにすること。
- リサイクルされた本などを集めた古本市。
- スマホの利用講座（高齢者・初心者向け）。
- CDをもっと充実させてほしいです。
- 本の数を増やす。
- 2Fの会議室を自習室として土日祝は利用できるようにする。
- 机の増設。
- 絶版になっていたりで（あっても古本はプレミア価格がついていたりする）なかなか手に入らない本、雑誌など、借りる人が少ないものでも置いておいてほしいです。
- 利用者のマナーの啓蒙。
- ちょっとした立ち読みのために書架のすぐそばに椅子などがあると嬉しい。
- 託児サービス。
- 検索・予約システムの大幅改善。
- 資料書籍の拡充。PCやWi-Fiの充実。
- 所蔵資料についてのリクエストを受け付けてほしい。また、新刊書や新しい資料（新たに所蔵されたもの）の紹介を、月1回でもしてほしい。
- 検索や予約をパソコンからすることが多いが、図書館やマイページへの入口がいくつも出てきて、スムーズに入ることが難しい。もう少し簡単にいれるようにしてほしい。
- コミックスのセット貸出。5巻、10巻セットなど、予約しようとする、それだけで点数オーバーになってしまう。セット貸出、予約が可能になると良い。
- 大人も楽しめる、手芸、工作、立体など実技の伴うワークショップ。
- 文庫本の充実。
- 蔵書の拡充。私は主に子ども向け絵本が充実すると嬉しいです。
- 徳島市の図書館で、NETで曲が聴ける取り組みがなされていた。同様にこちらでもしてほしい。
- 学校から、ネットでリクエスト配信するとか、電子書籍とか。

- 菜園など園芸の講習会他。
- 図書履歴が分かるようにパソコンや図書履歴帳を発行してほしい。他区では、以前より実施しているところもある。
- 安心かつ気持ちよく音楽（特にクラシック）を聴くことができるよう、貸出用CDのキズをなくす（キズをつけた人へのペナルティを含め）ための方策を再考してほしい。
- 朝8時オープン。
- 以前全く知らない人にスカートの中をスマホで撮られたことがあり、職員の方が対応してくださった時には証拠が消されたということで、怖い思いをしたことがあります。痴漢に注意でしょうか。ポスターなどを貼っていただけるとありがたいです。
- 書籍の貸し出し期間をもう少し長くしてほしい。
- 年中無休営業9時～17時。17時以降に館内作業。
- 電子書籍の導入。
- 大人になっても学びを続ける生涯学習について取り組んでほしい。
- 入り口付近に自転車を置かないでもらえる対策を頼みたい。高齢者の勝手な行動を抑制いただきたい。
- 人形劇、パネルシアター。
- 電子図書配信。
- 電子図書館化。
- 練馬区の農業の促進イベントとの連携など。
- 子ども用書籍をもっと多く陳列してほしい。
- アプリの改善。駐車場の設置。
- 若い世代が座るところ。
- 落語（演芸）のCDを充実して貰いたい。
- カフェを併設してほしい。勉強するスペースを増やしてほしい。
- ①楽譜の充実。②自習室の充実。

(2) 誰もが図書館の情報を利用するために必要だと思うことは何ですか。

(〇は3つまで) 【回答数 457 人】【延べ回答件数(無回答含む) 670 件】

※延べ回答件数を基数として割合を算出しています。



※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)

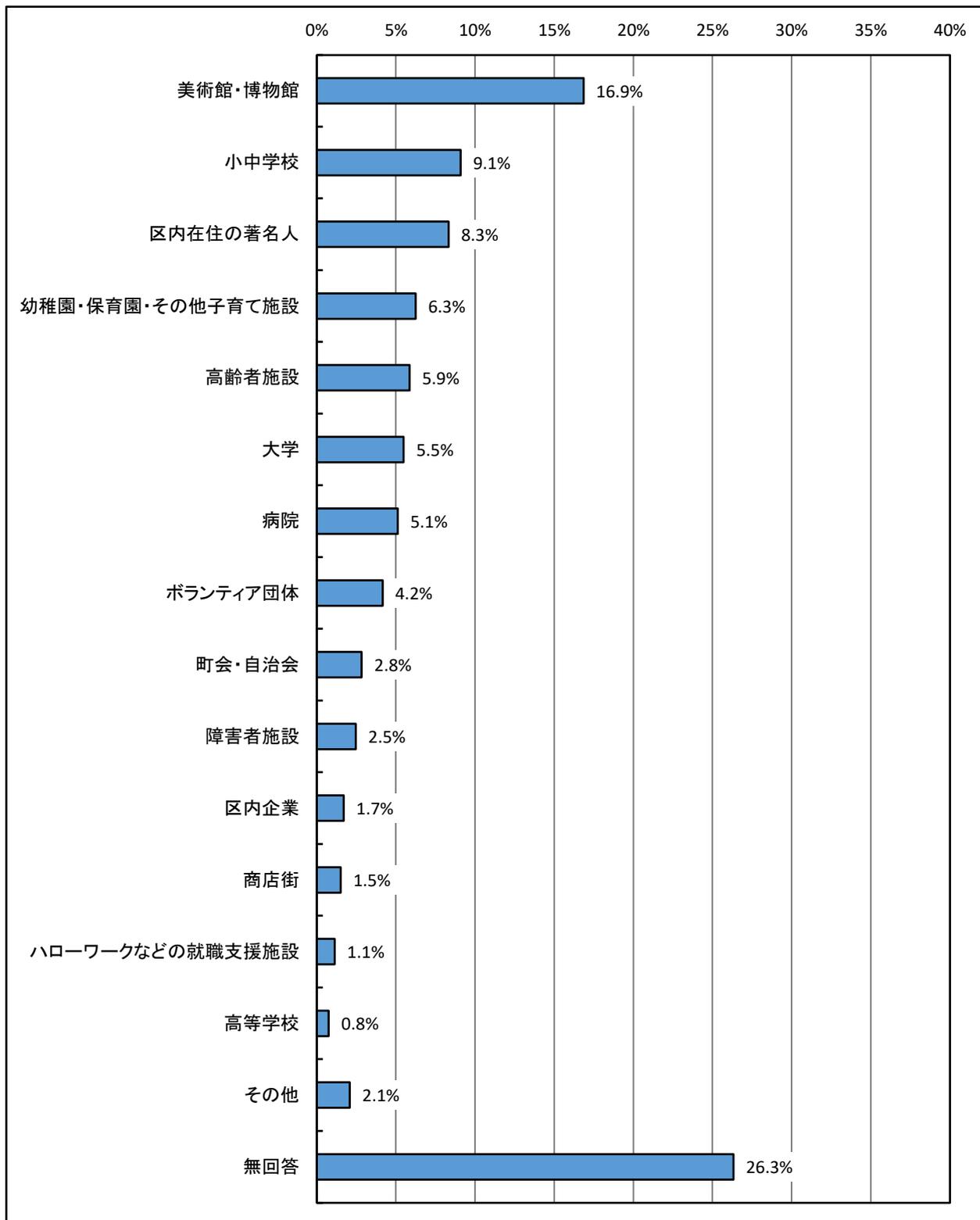
(2) 誰もが図書館の情報を利用するために必要だと思うことは何ですか。(7.その他具体的意見)

- 老人より若い人の使い勝手を考えてほしい。とくにデジタル機器の使用スペース。
- ディスレクシア。字を読むことが困難な子ども向けのサービス。
- 全体的に練馬FreeWi-Fiを使えるようにすること。
- 冊数増加
- 実施されている状況を区報等で広く知らせる。
- 高齢者に特化するのNG。使いにくくなる。
- 本好きな人が落ち着いて利用できればそれでよいです。
- 新刊を早めに借りられたら嬉しい。
- 読書スペースの拡大。勉強ではなく、ゆっくりくつろいで読書できるスペースを拡充してほしい。
- 施設を清潔に明るく保つ。
- 子の託児サービス。
- 蔵書数の拡充。
- 活字を使っての読書が困難な学生とかにも、サービスしてほしい。障害は、これ（対面朗読・郵送・録音図書）ばかりではないです。学校図書館では、限界があるので。
- 練馬区報にコラムを設ける。
- 国会図書館のebookを閲覧し、プリント出力出来るように希望。
- 電子図書館化
- アプリの改善。
- 石神井図書館の隣の石神井小学校の中にきこえと言葉の教室があります。これまでの障害者サービスと言えば対面朗読、郵送サービス、録音図書館の貸し出しが主だったものでしたが、読書バリアフリーの観点のサービスを充実させてほしい。(そうした事に障害のある)子どもや若者のニーズは汲み上げられていない。電子書籍の配信、学校図書館との連携(八王子市のサービスを参考にしてほしい)。
- 読書スペースの充実。

(3) 図書館では、区内の様々な施設や団体・個人と連携した事業を実施しています。今後、どの様な連携先、またどのような連携内容を希望されますか。

(○は1つ) 【回答数 457 人】【延べ回答件数(無回答含む) 528 件】

※延べ回答件数を基数として割合を算出しています。



※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)

(3) 図書館では、区内の様々な施設や団体・個人と連携した事業を実施しています。今後、どの様な連携先、またどのような連携内容を希望されますか。【連携先】(15. その他)

- 敬老館や区民館等。
- PTAなど地域団体。
- JA東京あおば
- その地域に関わること。

(3) 図書館では、区内の様々な施設や団体・個人と連携した事業を実施しています。今後、どのような連携先、またどのような連携内容を希望されますか。【連携内容】

【美術館・博物館】の「連携内容」

- 展示会および講演会。
- その美術館の作品の解説など。
- 専門家の講演など。
- 講演会、内容の案内など。
- 美術作品等に関する専門家の方の講話。
- 小さな美術展とか？
- 資料の拡充。
- 例えば、練馬区にゆかりのある芸術家の特集など。
- ワークショップ（絵の描き方、道具の使い方）小さい子（小学生以下。特に年中長あたりの年齢）が参加できる内容のもの。
- 区内諸施設にある著名美術品の解説。
- 美術展の内容を事前に講義を受け、ガイドしてもらいながら見学できる講演会。
- 練馬区美術館で開催される展覧会とのコラボ。地域の著名・若手演奏家の演奏会。
- 学芸員の方による講演会など。
- 展覧会などの内容に関する書籍やゆかりの物の展示。
- 美術展との連携企画など。無理しなくていいです。
- 美術や音楽などのセミナー。
- 美しい本の展示等。
- 展覧会や会場の紹介。
- 収蔵図書を利用した美術や文化に関する学び講座。美術書だけでなく、哲学、歴史など他ジャンルの図書を横断する。
- 講演会地域の歴史を知りたい。
- 地域連携の講演会など。

【小中学校】の「連携内容」

- 出前講座
- 本のすばらしさを伝える。
- おはなし会
- 本とかの貸し出し。
- 調べる学習の方法や、図書館の活用方法等の案内や指導。

- 図書館と小中学校が連携して、行ったり来たりすることができるようにする。
- 図書館と小学校が連携して、小学校で中休みから昼休みに図書館に行き、本が読めるようにしたい。
- 図書を通じた豊かな生活を実感させるイベント。
- 黒川みつひろさんの講演会。
- 読書への興味や幅が広がっていくような、講演会、読み聞かせ会や紹介の場があればよい。
- 学校図書館を窓口にして、利用者のニーズに応える。

【区内在住の著名人】の「連携内容」

- その方その方の得意分野の話題提供。練馬区に在住しているわけ。ボランティア精神でご協力いただける方歓迎。練馬区の良いところ、魅力と感ずるところなど。
- 講演会、演奏会
- 特集コーナー設置
- 練馬区は漫画家の先生がたくさんいると聞きました。そういった先生の座談会はいかがでしょう。
- 講演会やイベント。
- 区内在住、区にゆかりのある作家さん（漫画家さん）関連のイベント。
- 著名人のおすすめ本の紹介。その方の仕事に関する本の紹介。
- フェーズフリー概念での防災対策。
- 展示会および講演会。

【幼稚園・保育園・その他子育て施設】の「連携内容」

- 出張読み聞かせ等。
- おはなし会、紙芝居など。
- 保育園児が図書館に行き、貸し出しや読み聞かせなどを体験する機会。
- 読み聞かせ会。絵本選び案内。
- 貸し出し（子供に本と接する機会を増やしてほしい）。

【高齢者施設】の「連携内容」

- もっと高齢者用のスペースを広げたらどうか。年齢的にすみ分けが必要では。
- ケアラーをケアする、サポートする、講演会・お話し会・交流会等。
- 出張読み聞かせ
- 高齢者への出張貸し出し。
- 朗読、本の貸し出し。
- 講演会著名人だけでなく、体験談など。
- サロンのように誰もが何気なく参加できる場の提供や内容。

【大学】の「連携内容」

- 地域連携の講演会など。
- 講演会
- 大学図書館を利用できるようにする。
- 各専門分野で今話題になっている事柄と、それに関する本やCDの紹介。特に区内大学の学生さんに、学んでいることを分かりやすくシェアしてほしい。
- 体験学習
- 所蔵図書の貸出。
- 読書と講義を一体化したイベント。
- 出張講義など。
- 大学が選定した講座。
- 社会学や経済学などの基礎的な講義。

【病院】の「連携内容」

- 講演会
- 読書と心の健康（高齢者）。
- 病院で本の受け取り、返却ができるようにする。
- 病気の予防、治療についての書籍の紹介、情報発信。
- 入院でも普段と同じように本を借りられるシステム。
- 入院病児への読み聞かせ。
- 自分の最後の過ごし方。

【ボランティア団体】の「連携内容」

- 活動内容、どんな人を必要としているか。
- 活動内容の案内や報告、参画依頼など。
- 活動説明会
- 交流会
- 目新しいジャンルの団体と、その団体のおもしろみ、強みを生かしたワークショップ！
- 啓発セミナーや講演会？
- ボランティア団体と一緒に活動の場を作ってほしい。
- 具体的にはどのようなことをやっているか知りませんが、高齢者の社会参加につながるが増えればいいと思います。
- 新しい情報通信機器の使い方、悪意の情報からの身の守り方等。

【町会・自治会】の「連携内容」

- 地域おこし、地域の協力連絡体制の構築。

- 情報を共有する。
- 氷川神社でのいのいちのワークショップ読み聞かせなどはやっているが、同じ時期に図書館でも色々と連携するともっとおもしろくなると思う。ちゃが馬作りなど。

【障害者施設】の「連携内容」

- 障害のある方たちとの交流。
- 各障害者の方々の夢をうかがい、その実現に協力する。

【区内企業】の「連携内容」

- 地域の民間企業の事業内容と、地域貢献への考え方を聞く。
- 電子図書館導入ホームページを各館別のものをつくるスマートフォン、タブレットなどの利用講座、メディアリテラシー講座。
- 講演会
- 地域連携の講演会など。

【ハローワークなどの就職支援施設】の「連携内容」

- 高齢者向け就職情報の提供。
- 転職活動に関わる相談など。
- ハローワークまで出向くのは結構大変だなと感じています。仕事斡旋施設が身近にあり、定期的に行われれば有り難いと思います。

【高等学校】の「連携内容」

- 文化祭について。

【その他】の「連携内容」

【敬老館や区民館等】

- スマホの使い方講座や、手芸や脳の活性化…老人向け。

【その地域に関わること】

- 研修などに対する場所提供と協働。

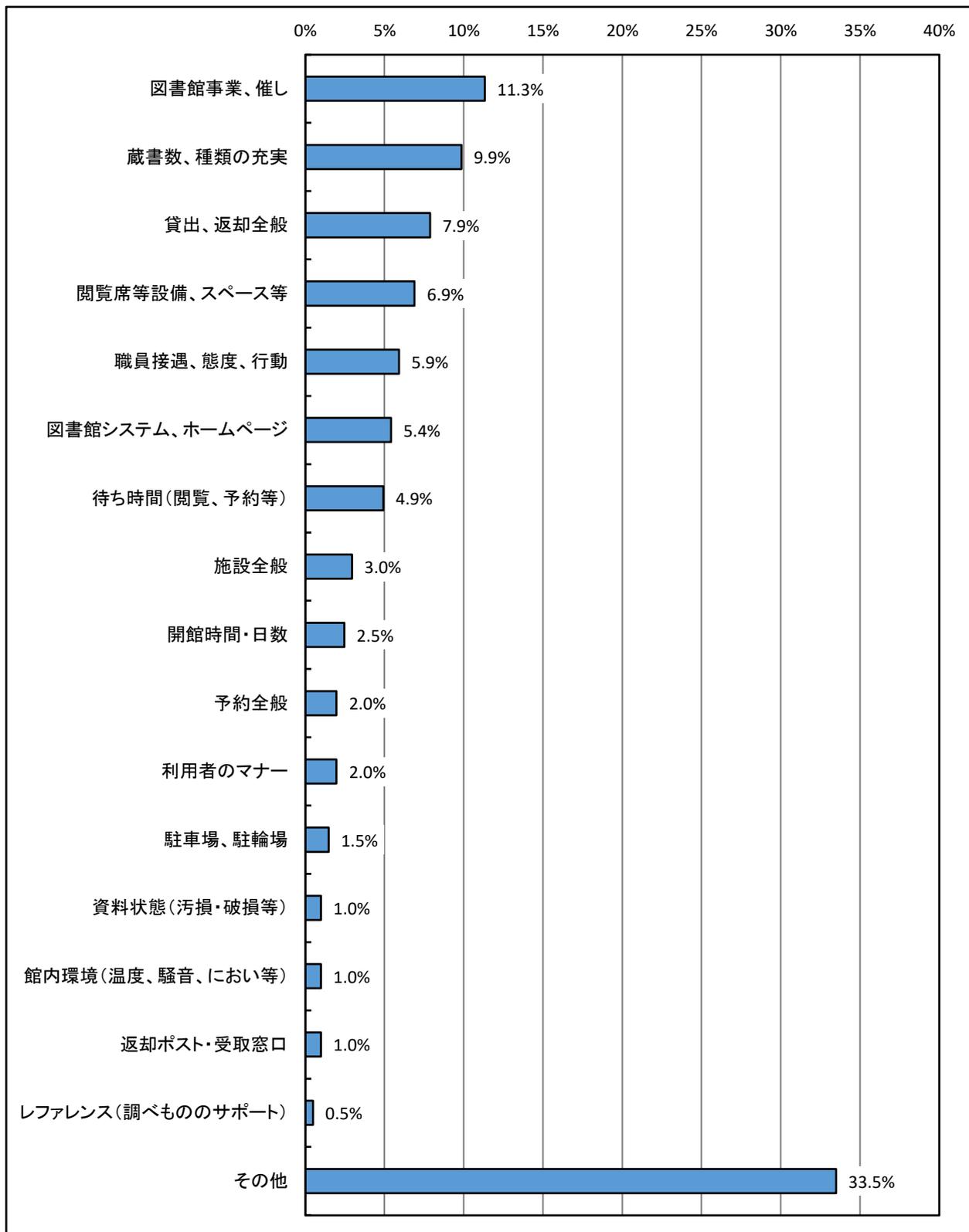
## 【JA東京あおば】

- 石神井秋祭りとして、3施設連携の「読書の秋（図書館）」「勉学の秋（博物館）」「食欲の秋（JA）」と、それぞれの会場でそれぞれの案内とPRを行い、ゾーンで秋をキーワードに盛り上げる。その中に、読書フェスタのチラシにあるよう「本の物々交換」も入れる。さらに「ない本は図書館へ」と誘う。時期設定、期間、連携協力可能かなど検討する事項は多いが、肝心なのは今までにないこうした企画にやってみよう動き出すかどうか。会場はそれぞれのレイアウトや雨天の場合なども考慮しなければならないだろうが、ひとつ、これを機にこうした企画アイデアの検討を。「行楽の秋（石神井公園）」←公園内、横断歩道にものぼりを出す。PRは石神井公園駅、駅前、バス停、公園駐車場、西武線沿線にも。都立公園管理事務所が重い腰を上げるか？

## (4) 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。【延べ回答件数 203 件】

※延べ回答件数を基数として割合を算出しています。



※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

※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。

### 【貸出・返却全般】

- 本その他の貸し出し専用の手提げ袋があると便利かな。
- 貸出期間の2週間は短すぎなので、4週間くらいにしてほしい。新本がなかなか回ってこないことになりませんが、2週間では読み切れないケースが多いから。
- 他区とのCDの交換貸し出し。
- 図書館に借りたい本がすぐに見つけれ、購入が難しいものも読めてとても満足しています。
- 貸出期間を2週間、3週間と本によって区分けできるようにする。
- 貸し出し返却を機械のみにして、職員の対応を軽減する。週に2日はこの対応にする。
- 本、CD、何を何点借りたかのメモは、渡されないのが、ちょっと不安になることがあります。もちろん、自分でしっかり管理すればいいのですが…。杉並区の図書館では、常に返却日も含めて一覧できるメモが渡されるので。予約の入っている本は「予」と書かれます。
- 借りた本を持ち帰る時に入れる袋（貸し出し用）があると、フラッと行った時、袋を持っていないので、助かるなど思った。
- 貸し出し期間が短すぎる。3週にできませんか。
- 勝手ながら、文庫本のみ貸し出しの上限を20冊に上げてほしい。
- 貸出期間の延長（3週間程度）。
- 貸出時に渡される、返却日の書いてある紙は不用だと思う。
- 貸し出しを4週間にしてもらえると、ありがたいです。
- 貸し出し冊数が20冊になれば最高です。
- 貸し出し、返却できる場所が増えると助かります。
- 他に予約のない貸出期間の延長を2回以上にしてほしい。

### 【施設全般】

- 石神井図書館は非常にきれいで、職員の対応も丁寧で、大変満足しています。
- 石神井図書館の入口の植え込みが枯れていて変なので、植え込んでほしい。
- 図書館を増やしてほしい。建設費が難しいならばチェーン店（スタバ等）とコラボして。大学図書館と連携して。
- きれいな過ごしやすい施設ですね。
- カフェ併設希望。
- 石神井公園駅の近くに図書館を開設していただけたら、と思います。

### 【蔵書数、種類の充実】

- 前にも書きましたが、何の反応もなかったなので、再び。岩波書店の『図書』は置いてあって、見えますが、他の出版社、例えば新潮社の『波』とか、いろいろありますが、それも置いてほしい（月刊雑誌。小型だし薄い）。

- 今年7月まで鹿児島県の地方の図書館を利用していたが、新聞の種類や雑誌の種類等豊富で、自分の読みたいものがある、貴重な情報源として活用できます。
- 図書館のネットワークが利用できて、とても良いのですが、IT、科学技術関係の本がもう少し充実するとっと良いと思います。よろしくお願いします。
- 雑誌の種類を増やしてほしい（例 ブルータス、casaブルータス、料理系）。
- 電子書籍、CD、DVD等視聴覚資料の充実。
- 外国の図書館（アメリカ）に比べ、規模他が劣る。ITの活用で、予算を蔵書数へ投じられるよう、今後期待したい。
- 蔵書数を増やしてほしい。
- ハルメク・ZAIも扱ってほしい。
- いつもありがとうございます。蔵書内容も充実しており、質が高く満足しております。
- 映像化されている小説のDVDをもっとそろえてほしい。
- 大活字本をもっと多く充実させてください。
- 宇宙戦艦ヤマトのBGMのCDをよく借りて聴いていますが、あるCDについては予約が入っていたり借りても次の人の予約が入って継続利用できないことがあります。利用頻度が多いCDについては、複数所蔵してもらいたいのと、ヤマトの所蔵していないCDを新たに追加してもらいたいと思います。
- 歴史関係の専門書の充実。
- 視聴覚メディアはBDに変えて、もっと多くの図書館においてほしいです。
- 仕入れに関してユーザーニーズあるものの割合を増やしてもらいたい。図書館界の標準的な仕入れリストで蔵書増やしても全く読まれないものが生まれるだけ。アーカイブ資料は除く。
- Web製作の書籍の充実(Wordpressなど)←情報が古かったり、内容が初心者レベルのみであったりあまり選ばません。スピリチュアル書籍の充実(エイブラハムなど) ←本田健さんが関わってるものなど、複数用意があると予約しやすいです。
- DVDをたくさん入れてほしい。
- 楽譜の充実。

#### 【職員接遇、態度、行動】

- いつもありがとうございます。職員の方々の対応は素晴らしいです。
- 館のスタッフの対応も良く、区民本位の運営を感じます。
- 色々な利用者がいると思いますが、職員の方が丁寧に対応している場面を見て、とても大変な仕事だと思いました。いつもありがとうございます。
- 職員の方も、親切でありがたいです。いつもありがとうございます。
- 係員の服装の白いシャツは、清潔感があって良い。また、ひと目で係員だと判るのも良い。
- 窓口でスタッフ同士がおしゃべりするのをやめてほしい（感じ悪いので）。
- 予約図書を受取時に会員カードを提示しますが、係員のPC照会后、会員カードをすぐ返却、トレイに乗せたまま放置、カードを持って図書を取りに行き図書と一緒にカード返却の3パターンがあります。「すぐ返却」が運用OKなら、それに統一してほしい。

- 接遇でものすごく丁寧な人がいらっしゃいますが、そこまでなくてもよいと思う時があります。クレマー対応など、苦慮する問題があるのかなと思います。司書の方が安心して働ける環境を整えてほしいと思います。
- 今のサービスで大変満足している。職員の方の対応も丁寧でとても気持ちがよい。
- 職員もとても丁寧な方がほとんどですが、一部乱暴な対応の方がおられるように見受けられます。
- いつも気持ちよく利用させていただきありがとうございます。また職員の方の雰囲気、蔵書の質、量ともに大変ありがたく思います。
- おおむね満足しているのではありません。職員さんはいつも丁寧に対応して下さいますし、あらゆるジャンルの本がたくさんあって無料で読めることに感謝しています。ありがとうございます。

#### 【予約全般】

- 予約する数を増やしてほしい。
- 未所蔵資料の予約を簡単にしてほしい。電子書籍、練馬区は他自治体に遅れをとっている…残念。進めてほしい。
- WEBが分かりにくく使いにくい。予約図書確保のお知らせメールで、図書の内容がわかるとよい。この春まで住んでいた杉並区では未所蔵の本も予約登録ができ、他自治体より取り寄せてくれたり購入してくれたりしてよかった。

#### 【図書館システム、ホームページ】

- 自宅から予約する際の「連絡方法」にメールだけでなく「自動音声」を選択できるようにしてほしい。自宅のPCのセキュリティがゆるいため。
- 検索コーナーのPC、トップページ画面上に「本の予約」のアイコンを作成してほしい。時々、使用する際、いつも入口に迷う。「資料検索」は残して、情報が判明している時にダイレクトに予約に進めるようにしてほしい。
- 予約していた本が用意できた段階でWeb上から予約登録解除ができないので不便。
- ホームページで予約状況を確認しているが、待ち状況が少ない本から、ソートして入れ替えられるようにしてほしい（確か、杉並区のHPは可能）。
- 他区図書館からの取り寄せをネットでできるようにしてほしい。
- ホームページもわかりやすく、大変助かっています。これからも、今と同等（あるいはそれ以上でも嬉しい）のサービスをしていただけるとありがたいです。よろしくお願いします。
- 各館面白いイベントを準備してくださっているのに、区の図書館ホームページが地味で、もっと上手に発信できるんじゃないかなと感じています。
- HPでいいね！や一言レビューなど書き込めたら良いかもしれない。以前借りたものを閲覧できたら、便利です。
- インターネットの図書の予約貸し出しサービスをよく利用しています。大変便利で助かります。前に住んでいた八王子市でも同様のサービスがあったのですが、八王子では、借りた本の履歴が残るようになっており、これがとても便利でした。練馬区でも、この履歴サービスをやってもらえると良いなどと思っています。子どもの本を借りる時、前に借りたことあったかどうか～と悩むことがよくあるので。
- 先日富山県の図書館に行った際、予約した本を自分で受け取れる本棚、貸出延長を自分でできる機械があって便利だなと思いました。練馬区でもぜひ導入してほしいです！
- スマートフォンのサイトについて、大量に「こんど読みたい本」に登録してる際、そこから予約する手順がかなり使いにくいです。いちいち元に戻ると、予約した物を「こんど読みたい本」から削除する際にもいちいち元に戻ります。これを改善して頂きたいです。

## 【開館時間・日数】

- 毎週月曜日の休日を各図書館ごとにずらしていただき、どこかは月曜日でも利用できるシフトを組んでいただきたい。第5週がある月は無理かもしれませんが。
- 365日の運営。
- 土日も開館しているのは、私のような会社員にとって、大変ありがたいことです。
- 休館日をなくす。
- 概ね図書館サービスに満足しています。土日も8時まで開館しているとより使いやすいです。

## 【資料状態（汚損、破損等）】

- 本が少し汚れただけで本を除籍しないでほしい。安易な除籍はSDGsにつながらないと思います。
- 本の汚れが以前より多い。

## 【閲覧席等設備、スペース等】

- 岐阜にあるようなコーヒーショップもある図書館。
- 一般書籍の場所を児童館の場所と分けてほしい（1階と2階とかに）。もう少し静かな環境の場所で、ソファーとかもっとゆったりくつろいで本を探し読みたいです。いつもありがとうございます。
- 入館右斜めの文庫コーナー（壁側）とPC利用者の位置が近すぎ。文庫を探すため、右端に立っているのですが、PC利用者（左端）の人は「早く立ち去れ」の雰囲気があります。文庫書庫とPCデスクの間隔をあけてほしい。
- 読書スペースの確保（満席で座れないことがある。臨時に席を設けるなどの工夫はできないだろうか）。
- 閲覧できる椅子を増やしてほしい。
- 座って読める場所を多くしてほしい。
- きれいで使いやすく、大変満足しております。強いて言えば、2F第二会議室の開放回数がもう少し増えるとありがたいです（たまに、席が空いていないため）。
- 近年利用が増えているはずの高齢者のニーズに対応し、サービス（椅子を増やすを含め）の充実。
- 石神井図書館さんいつもお世話になっています。希望としては本をゆったりと閲覧出来るスペースや椅子が増えるとありがたいです。
- 大人も子供も勉強できる勉強室がほしい。
- 平日休日とも座席の多くが暇つぶし目的の高齢者に占拠されており、使いづらい。高齢者向けのスマホ講座などで高齢者の居場所をつくり、リスキリングを行い、図書館以外の場所に分散するようにしてほしい。学生や子供、若い世代が使いやすい場所になることを望みます。
- 閲覧スペースの拡大。高齢者用の閲覧スペースと勉強目的の方とのスペースの分け。
- カフェスペースがほしいです。TSUTAYAのように周りのスペースでコーヒー等が飲めたり、買えたりしたらとても良いです。勉強スペース等も増やしてほしいです。
- 読書スペースの充実。自習スペースの充実。

## 【館内環境（温度、騒音、におい）】

- 夏季の冷房温度が高いためなのか、入館した時に、少し、手あかのようなにおいがしますので、あと1、2度温度を下げた方が良くと思います。節電の都合もあるかもしれませんが…。

- シックハウス対策をしてほしい。

### 【利用者のマナー】

- 石神井図書館のキャレル席は5席と、他館と比較して少ない。それなのに、朝から晩までほぼ毎日居座り、図書利用もせずに配信動画ばかりを見ている利用者がいる。空いている時間はこれでも良いが、夕方など混雑時には、このような利用者の利用を制限し、新規利用者を優先すべきである。特に、児童、生徒、学生の学習時間は、特に優先すべきである。このままでは、公共施設利用の公平性が保たれず、一部の利用者の利益を保護していることにならないのかと思われる。
- 2、3人の小中学生が連れ立って閲覧席を利用し、本人たちは学習しているつもりでも、ささやき合ったり、スマホを見て話し合ったりしている。館内が静寂な分、例え小さな声でも気にかかる。また、年齢にこだわらず、自分の荷物を隣の席に置いて閲覧席を利用する人も少なくなく感じる。利用者が少ない時は、それでも問題ないが、平日夕方や休日など、混雑してきた場合は、譲り合うべきかと思う。以上のようなマナーの悪い事案を認知しても、声を掛けたり、注意したりするのは勇気が要り、揉め事にでもなれば注意した方も良い思いはしない。係員の方々に、混雑の時間帯などでは時々見回りをして、気になる利用者には積極的に声掛けをしてもらいたい。
- 一部マナーの悪い人たちがいらっしゃるので、その方々の行動を控えていただく対応が必要と思います。
- 近隣にあり、なくてはならない存在です。雑誌コーナーがいつも満席で寝ている方がいるのが不満ですが、起こすことはできず。

### 【返却ポスト・受取窓口】

- 「受取窓口」を増やしてほしい。
- 返却ポストをもっと増やしてほしいです！

### 【待ち時間（閲覧、予約等）】

- 本を予約しても、1年待ったりしている。蔵書数は多そうですが、もう少し回転を早くして（遅れた人の催促）いただきたい。2週間借りられるということですが、計算上合わない。
- ベストセラーの本で予約の順番待ちが多いと、借りるまで長期間待たないといけないので、蔵書の数を増やしてほしい。
- 予約図書の待ち日数がとっても長い（人気の書籍の数が少ない）。
- 人気のある本の冊数を増やしてほしい。
- 予約貸出で、5か月以上待たされたことあり。予約時に貸出予定（予測）などがあれば良いと思う。
- 順番待ち1になっても3週間連絡なし。前利用者の返却遅れと思われそうですが、返却督促の連絡はどの図書館が行っているのですか？
- 話題の新刊書の予約が殺到して1年待ちになったりする。予算制約もあり、冊数を増やすわけにもいかないでしょうが、何か名案がないものでしょうか…。
- 区全体としては、話題の新刊は長期間順番を待たなくてはならないので、早めに読めるようになると嬉しいです。予算があるかとは存じますが、これからも区の図書館を活用させていただきます。
- 新刊ベストセラーや話題の本は貸し出し禁止にして館内利用のみに。長期予約待ちさせるくらいならその方が良い。
- 新刊、新譜を借りやすくしてほしい。

### 【駐車場、駐輪場】

- 駐車場が希望。
- 駐車スペース（有料でも可）。雨の日でも気軽に利用できるようにしてほしい。

- 駐輪所の屋根を増やしてほしい。

#### 【図書館事業、催し】

- 特設コーナーがいつも充実していて楽しみにしています。
- 今月のような、人生にからみつつ、おもしろい講演会が良いです。
- 雑誌や本のバックナンバーが閲覧しやすいと思います。
- 教科書以外での本とのファーストコンタクトはとても重要だと思います。私自身、失敗して、成人するまで全く読書はしませんでした。同じ本でも、読む年代によって印象が異なることはよく言われるのですが、非常にもったいないことをしたと後悔しています。大人と小人向けという大雑把な分類だけでなく、年代年代に寄り添ってくれる情報があると良いかと思います。年齢という数字の輪切りだけではなく。
- 高齢者向けのIT利用の講座充実。
- いろいろイベントが予定されているので楽しいのですが、ほとんどポスターを貼って終わり、的な感じがします。より立体的に何かアピールする方法があるともっと良いと思います。うまく言えなくてすみません。
- 介護に関するセミナーなど。
- とてもよく利用していて、ありがたく思っています。今年は、入ったところにあるコーナーに置いてあった韓国の作家さんの本にすうっと目がいき、初めて彼の国の文学に触れ、今すっかり夢中です。あの本をあそこに置いてくださった担当の方、本当にありがとうございます。ちなみに、ハン・ガンの『すべての白いものたちの』です。
- 3～4館に配本される本の場合、石神井か南田中にも配本されてもらえるとありがたいです。
- 小説・新書等の「こしまき」を表紙裏につけてほしい。内容を確認するのに最適。手間がかかるので、業務過多になるかもしれないが、中野区では実施している。
- 子の託児サービスを、予約できた時に利用させていただいています。とてもありがたいです。実施回数や、午後回もあるなど、さらに機能が多くなるととても嬉しいです。有料でも良いと思うほどです（無料はありがたいです）。
- いつも気持ちよく利用させていただいています。子どもの絵本を選んでいた時期が終わり、最近は自分の読めるエッセイや小説を借りることが増えました。でも、いざ大人の本の棚に行くと、なかなか読みやすそうな本が選べず、同じ棚の前をうろうろしたのち、借りずに帰ることもしばしば…。スペース的に難しいのだと思いますが、大人の棚も、今よりもたくさん表紙が見えるように人気の本、読みやすい本を置いてもらえると、手に取りやすいかな、と思ったりします。
- 地元性がまだ弱い。地元の文化等を知らせる▲▲や、地元在住の無名の作家の本が全くないのは問題か。
- いつもありがとうございます。2Fに行く階段の壁の展示資料は大変よくできておりいつも見えています。がんばってください。
- 図書館だよりがカラーできれい。
- 本のカバー内に描かれた絵などを閲覧できる工夫がほしい。
- いつもありがとうございます。おはなし会のイベントとても良かったです。
- 絵本の名作が閉架になっていることが多く、借りることはできるが、面だしできてないことで貸出の機会を逃しているものがありそうで、もったいなく感じております。
- 石神井図書館の階段に飾られてる写真を毎回楽しみにしています。素敵な写真が多いですね。どなたが撮っているのですか？

- ドンドン進む情報化社会にあつて、どうすれば正しく情報機器を利用できるのか、リスクを避けるにはどうしたらいいのかを、教育する場に図書館がなってほしい。特に若者との接点が少なくなってくると、新しい情報がなかなか入ってこない。
- 棚貸し本屋的な「棚貸し図書館」の企画等。
- 夏休みの子供向けの企画。
- 催しが日曜日が多く、土曜日を増やしてほしいです。

#### 【レファレンス（調べもののサポート）】

- 職員さんには、本について、それぞれの専門性を磨き、過去の名著から現在に至るまでの大まかな流れ等について学び、利用者への指南役になっていただきたいと思います。そのような研修の機会があるのか存じませんが、本への愛情とともに豊かな知識もあれば、図書館はとても魅力的なところになると思います。

#### 【その他】

- ナクソスマジックライブラリや映画配信等、自宅PCで視聴できるサービスを充実させてほしい。（例 杉並区立図書館の配信サービスなど）。
- 学習のための時間を費やすスペースを用意することが公共図書館の最も重要な役割です。かつ、老人の余暇つぶしではなく、将来有望な人のための施設であるべきです。
- 大変満足しています。ありがとうございます。
- いつも利用させてもらい、ありがとうございます。職員の方、お疲れ様です。これからも、利用、借用させてもらいます。
- ありがたい存在です。
- 図書館は”知の集積場所”であるだけでなく、現代では図書館の設置されている地域・コミュニティの”知の発信場所”、”知の連携の場所”としての機能を一層強めていくべき存在と考えています。こうした活動の具体化に向けて、いろいろな工夫を続けてくださることを期待しています。
- いつもありがとうございます。行政サービスとして、問題や課題は感じたことはありません。
- 毎回大活字本をお借りしています。ありがとうございます。
- いつもごくろうさまです。
- 練馬区の図書館は、とてもきれいで使用しやすいです。各図書館の特徴、例えば貫井図書館だったら、美術関係、稲荷山図書館だったら、子どもの本など、もっとアピールすると良いと思います。
- もっぱらネットでリクエストして借り、返却BOXに返す利用ですが、ない本の取り寄せや、リクエストの仕方の案内がわからない。何とかしてほしい。
- 図書館はもっと地域コミュニティの核としての役割が担えると良いと思う。
- 障害といっても、色々な方がいらっしゃるけれど、例えば目の見えない小さなお子さんから大人まで、また歩くのが不自由な子、大人。時間帯とか曜日とかあるのですが、私はあまりお見かけしません。もっともっと笑顔があふれる図書館だといいなと思います。では、どうしたらいいのでしょうか？
- 年金生活に入り、特段経済的負担もなく、満足した読書生活、豊かな老後生活を送ることができ、大いに満足しています。ありがたく思っています。
- 古い本では、紹介文がない。目次だけでも記述されていれば良いと思います。
- ありがとうございます！共産党の機関紙が読めるなど、偉い！

- 清潔に、美しく、整理整頓していることで、気持ちよく使えるし、行こうと思えるので、ここを大事に。
- 私の世代では、学習機の奪い合いで、常に学習者でいっぱいでしたが、自分で本を読む力を今の子どもにつけさせる施策が必要と感じました。皆様とアイデアを出し合い、平和で本の大切さを持つ子どもたちに成長させたい。
- 私としては今のままで十分です。
- 今の状態でよいので、永く続けてください。
- 私は80歳代の高齢なので、予約したりして図書館まで何度も行けるほど近くなく、できれば簡単に借りられたらと思います。
- 地域活動に積極的でいいと思います。
- 宅配サービス。
- 公共機関としての自覚を持ち、区民の個人情報（名前・電話番号・写真）をしっかりと守ってほしい。現状ひどすぎて信用できない。
- 高齢者のため、大変利用させていただき、感謝はしています。ありがとうございます。
- いつも気持ちよく本を借りることができ、感謝しています。ありがとうございます。
- 住んでいる場所的に、南田中図書館にも行きます。本の新しさや、時流に合った所蔵といった点で、南田中の方が良いのですが、同じにする必要はなく、石神井のオリジナリティを出して企画してくださいといいな。
- 「利用者の立場」でサービスを提供していただきたい。
- 書き物をするのに、デスクをお借りしまして（机、キャレル席など）大変助かりました。とても落ち着きました。
- 児童向けのサービスがとても良いと思います。
- 読んでみたい本のリクエストBOXがあると嬉しい。
- 現状でいつも親切にいただき大変感謝しております。
- 電子書籍の導入を強く希望します。
- スタッフの正社員化や、給与アップなど、待遇改善をすることで、人材レベルを確保するべき。
- 今64才です。隣の石神井小学校の確か4、5年生の頃、図書館が開館して、当時は学校と橋でつながっていたので、(図書館の敷地は、旧小学校の跡地なので)授業中に見学したのを憶えています。それから50年以上もの間、利用しております。建て替え工事は部分的なものにして良かったと思います。全体に重苦しさのない造りになって、長く使えるものになって好ましく思いました。近くに住む限りは今後も使いたい。これからはおそらく電子書籍が主流となるだろうから、その対応についても傾注願いたい。
- 私は5人家族を代表して2週に1度、30冊前後の本を借りています。子ども、主人のカードを使いながら利用していますが、時折、カードの更新時期があり思うように借りられないことがあります。ごくたまになのですが、その時期がいつ来るのかいつも不安です。また、カードの更新には委任状が必要となり、主人のパスポートを持って更新手続きをしたこともあります(図書館のカードの更新にパスポートが必要なのはやり過ぎな気がしてしまいましたが、普段家にあるものはパスポートしかないので仕方なく)。2週に一度は利用しているカードなので、最終利用日ごとに更新されるというシステムに切り替えて頂ければ嬉しいです。その代わりに、1年以上利用がなければ休眠扱いなど、本当に利用している人にとって利便性の高いものになれば利用者にとってはありがたいです。

- 小さい施設でも良いので、上石神井駅近辺に図書室があると子供と利用できるのに、と感じています。
- 電子書籍の閲覧。
- 早期の電子図書館化。
- 新刊ばかりクエストの柔軟な対応。返答遅い。
- 貸出を管理する図書カードをアプリなどスマートフォンで対応してほしい。また貸出履歴(過去に返却したものを含む)が残るようにしてほしい。
- 誰も読んでいない雑誌の購読はムダだと思います。
- いつも快適に利用させて頂いております。ありがとうございます。
- 電子書籍を充実させて、読書のバリアフリー化をはかってほしい。
- 気持ちよく利用できる環境。
- パソコン持ち込み可への対応。
- 本をゆっくり読める環境を作ってください。
- 様々なテーマを学ぶ上で、身近な調べ物をしたり、読書を楽しむ場であってほしい。
- サロンのように誰もが何気なく参加できる場の提供や内容。