

葛飾区立図書館の利用に関するアンケート結果について

平成 28 年度報告書

平成 29 年 3 月

葛飾区立図書館

目次

I アンケートの概要

1	アンケートの目的	1
2	実施場所	1
3	実施期間	1
4	実施方法	1
5	アンケート対象者	1
6	アンケート回収状況	1
7	アンケート結果を見る上での注意事項	2

II アンケート結果の詳細

問1 お客様ご自身についてお伺いします

(1)	年代	3
(2)	性別	3
(3)	職業	4
(4)	お住まい	4
(5)	来館頻度	5
(6)	利用登録	5
(7)	主な利用館	6
(8)	来館目的	6

問2 葛飾区立図書館のサービスについてお伺いします

集計表【全体】	7
グラフ【全体】	8
電子書籍について	8

【クロス集計】年代×電子書籍	9
----------------	---

自由意見集計表	10
---------	----

自由意見（一部抜粋）	11
------------	----

I アンケートの概要

1 アンケートの目的

「葛飾区立図書館の基本的な考え方【取組方針】」（平成 26 年 12 月）に掲げた目標の着実な推進に向け、アンケートを実施することで取組状況や成果を明らかにするもの。

※「葛飾区立図書館の基本的な考え方【取組方針】」第 5 章参照。

2 実施場所

- (1) 葛飾区立全図書館
- (2) 図書館ホームページ（インターネット上でのアンケート実施）

3 実施期間

平成 28 年 10 月 28 日（金）から 11 月 10 日（木）

4 実施方法

- (1) 紙でのアンケート（来館者）

来館者用のアンケート用紙を各館に置き、利用者に配布する。

- (2) インターネットでのアンケート（来館者、非来館者）

図書館ホームページ上にアンケート収集サイトへのリンクを配置する。

また、葛飾区公式ホームページには図書館ホームページへのリンクを配置する。

※個人情報（氏名、住所、電話番号、メールアドレス、図書館利用者 ID）等は収集しない。

5 アンケート対象者

中学生以上の方

6 アンケートの回収状況

中央図書館	468 件
地域図書館	793 件
（立石 162 件・お花茶屋 106 件・上小松 164 件・亀有 121 件・水元 134 件・鎌倉 106 件）	
地区図書館	357 件
（四つ木 79 件・西水元 53 件・青戸 70 件・奥戸 46 件・こすげ 72 件・新宿 37 件）	
インターネット	567 件
合計	2,185 件

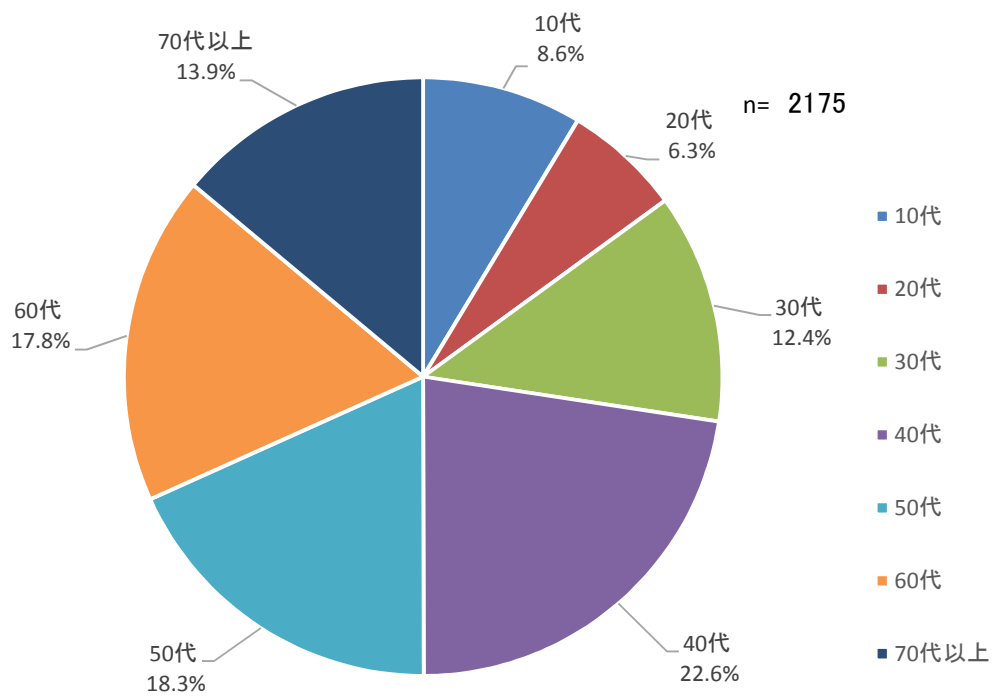
7 アンケート結果を見る上での注意事項

- ・グラフに使われている「n」は、各設問に対する回答者数である。
- ・百分率（％）の計算は、小数第 2 位を四捨五入して、小数第 1 位まで表示した。したがって、単数回答（1 つだけ選ぶ問）においても、四捨五入の影響で、パーセントの合計が 100%にならない場合がある。
また、複数回答（2 つ以上選んでよい問）においては、パーセントの合計が 100%を超える場合がある。
- ・本文中、表、グラフは、表示の都合上、調査票の選択肢等の文言を一部簡略化している場合がある。

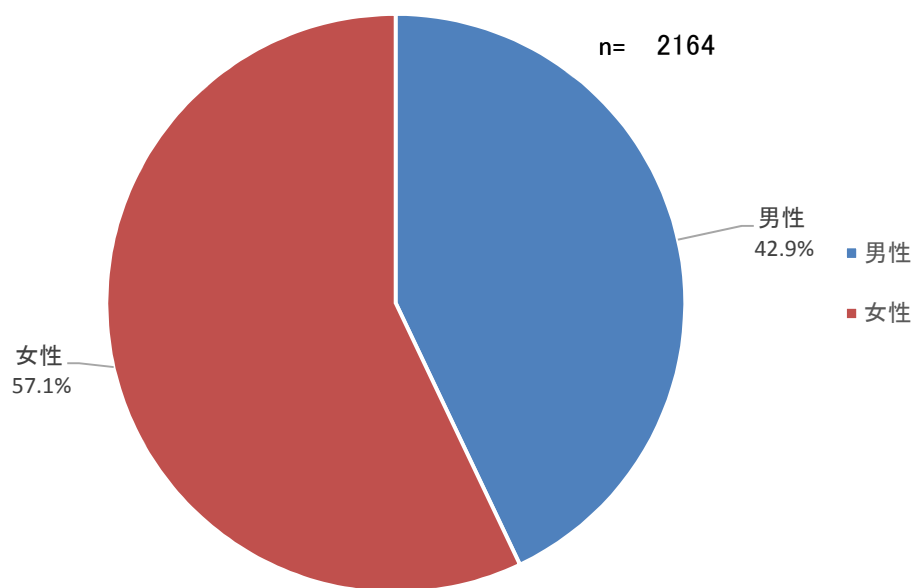
II アンケート調査結果の詳細

問1 お客様ご自身についてお伺いします。(該当する番号を○で囲んでください)

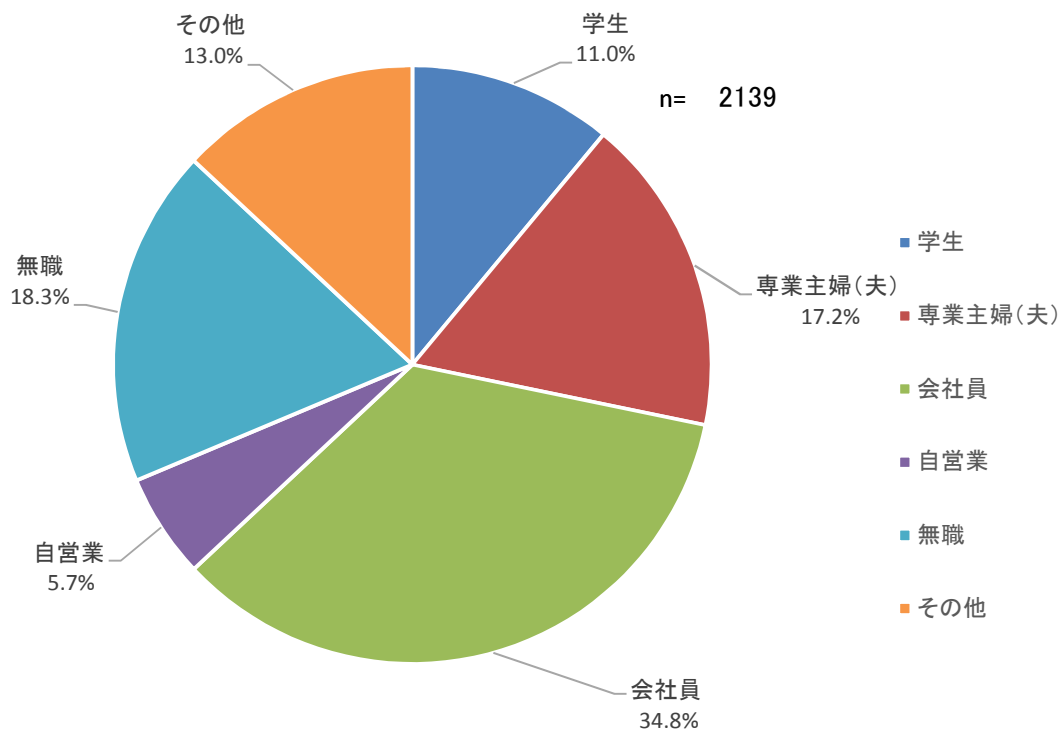
1 年代



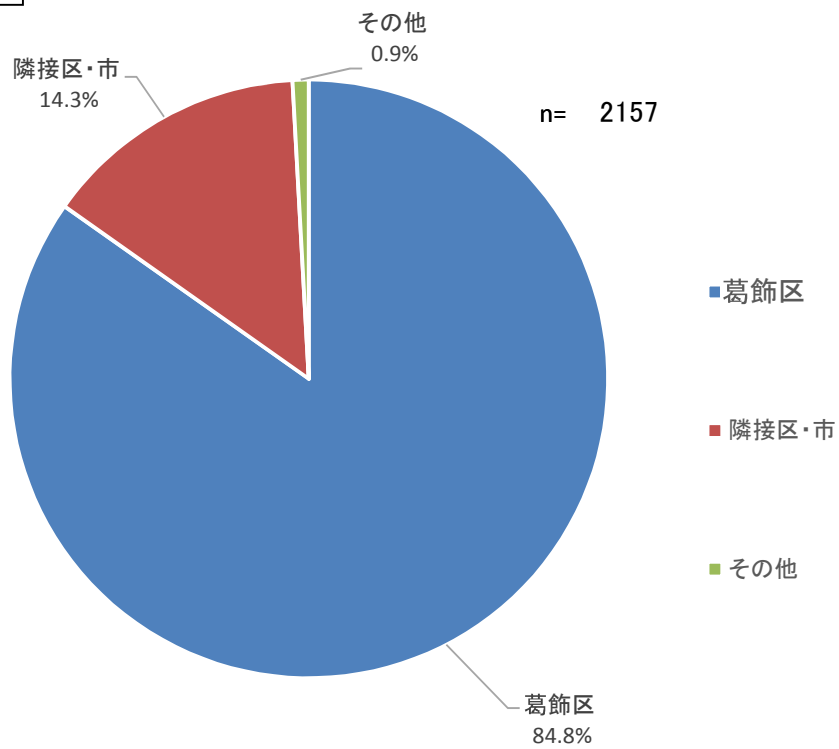
2 性別



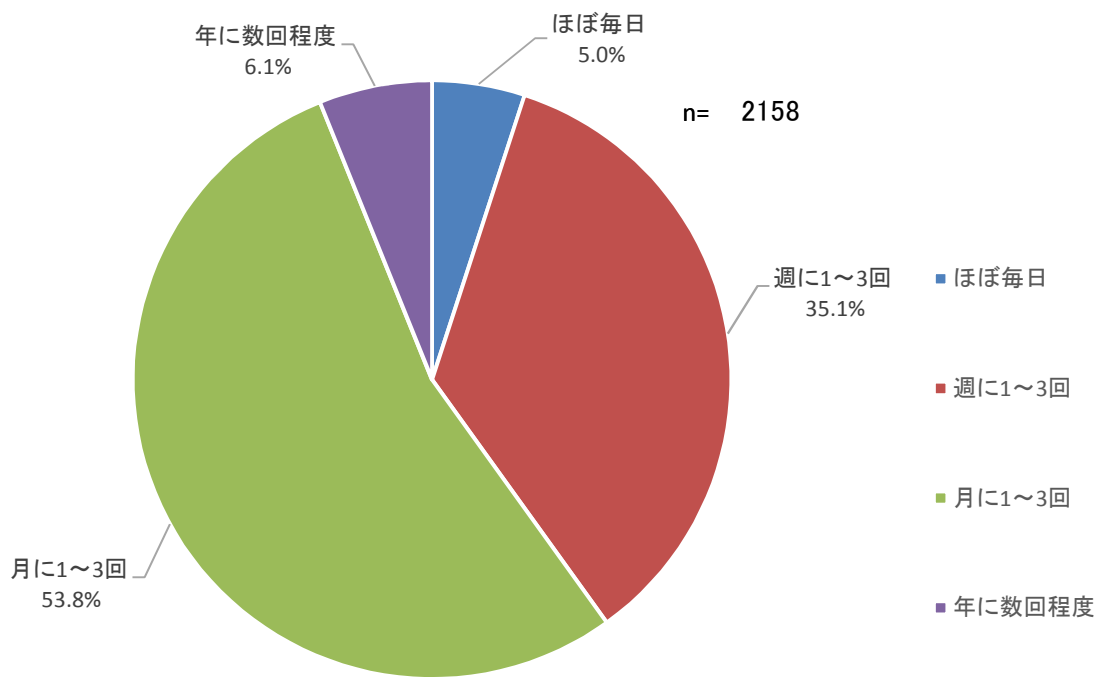
3 職業



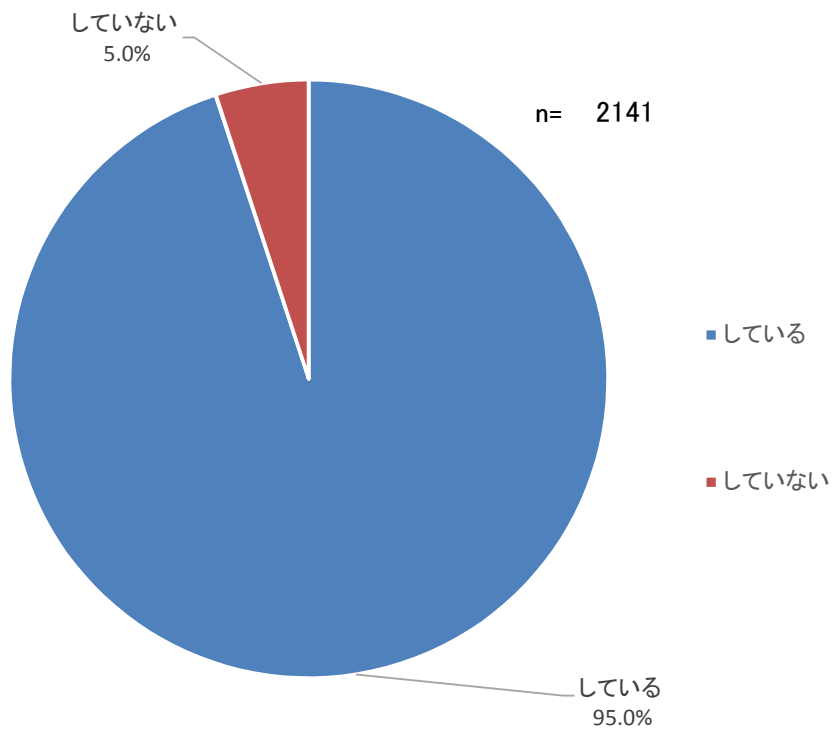
4 お住まい



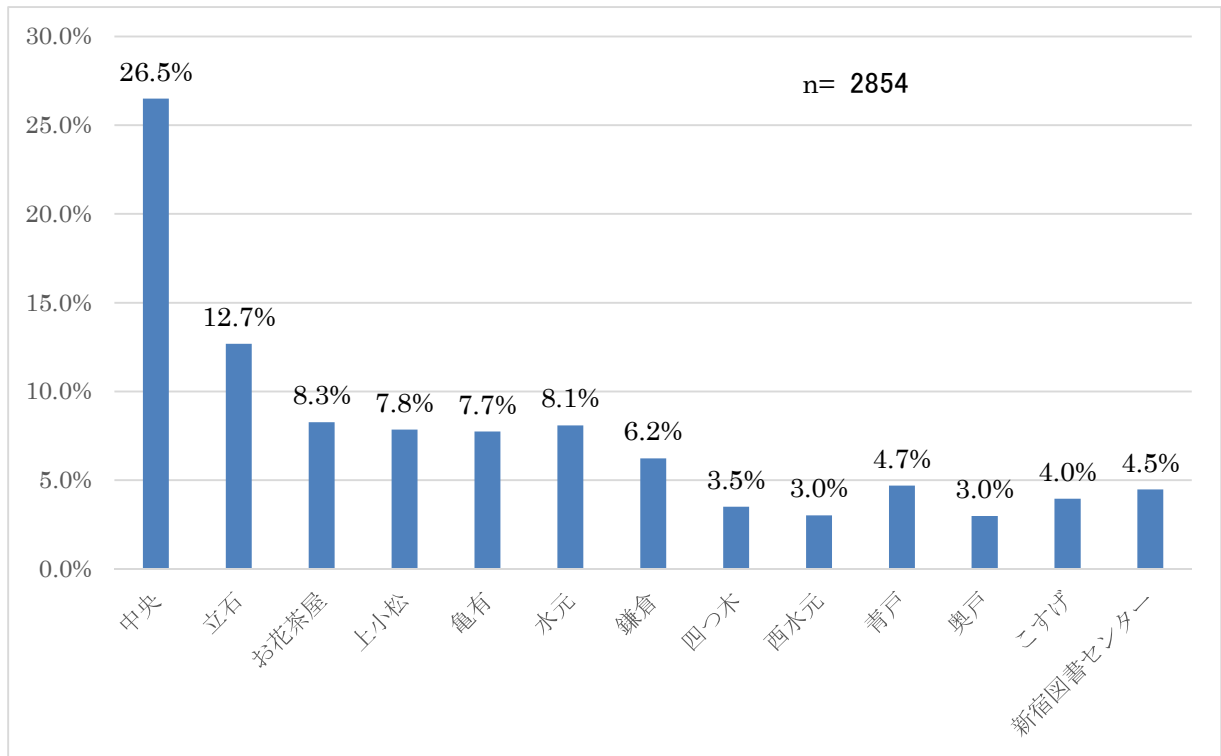
5 来館頻度



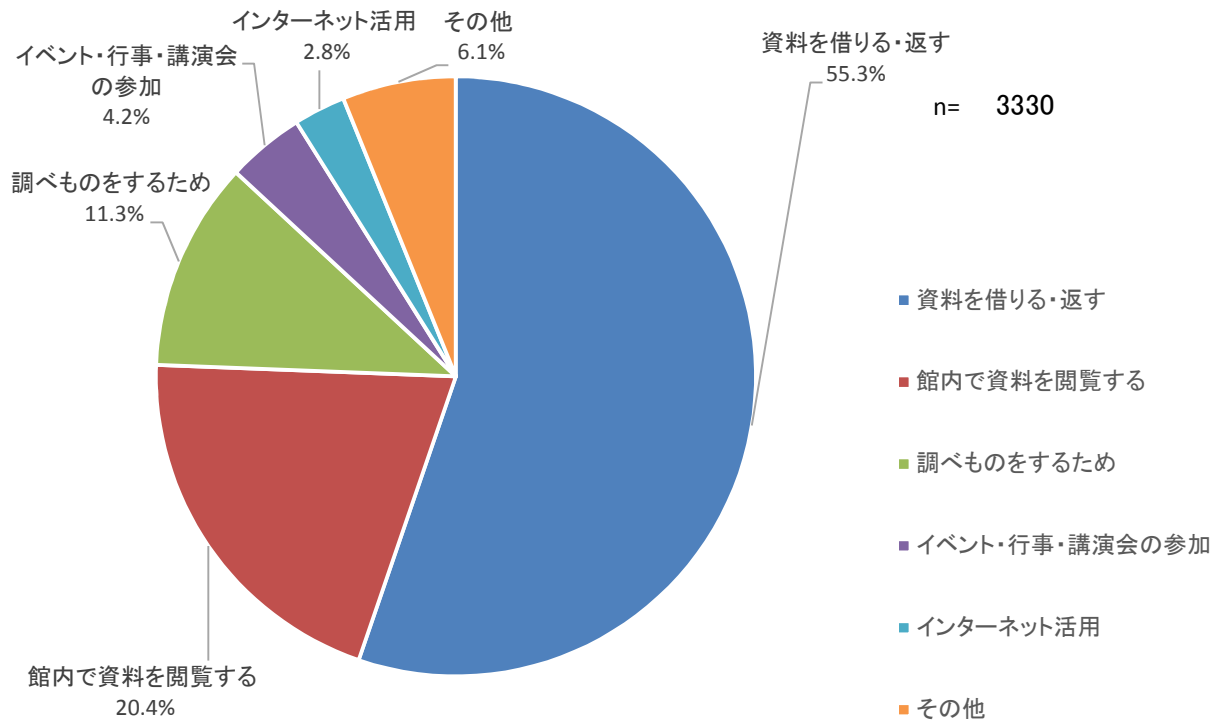
6 利用登録



7 主な利用館



8 来館目的

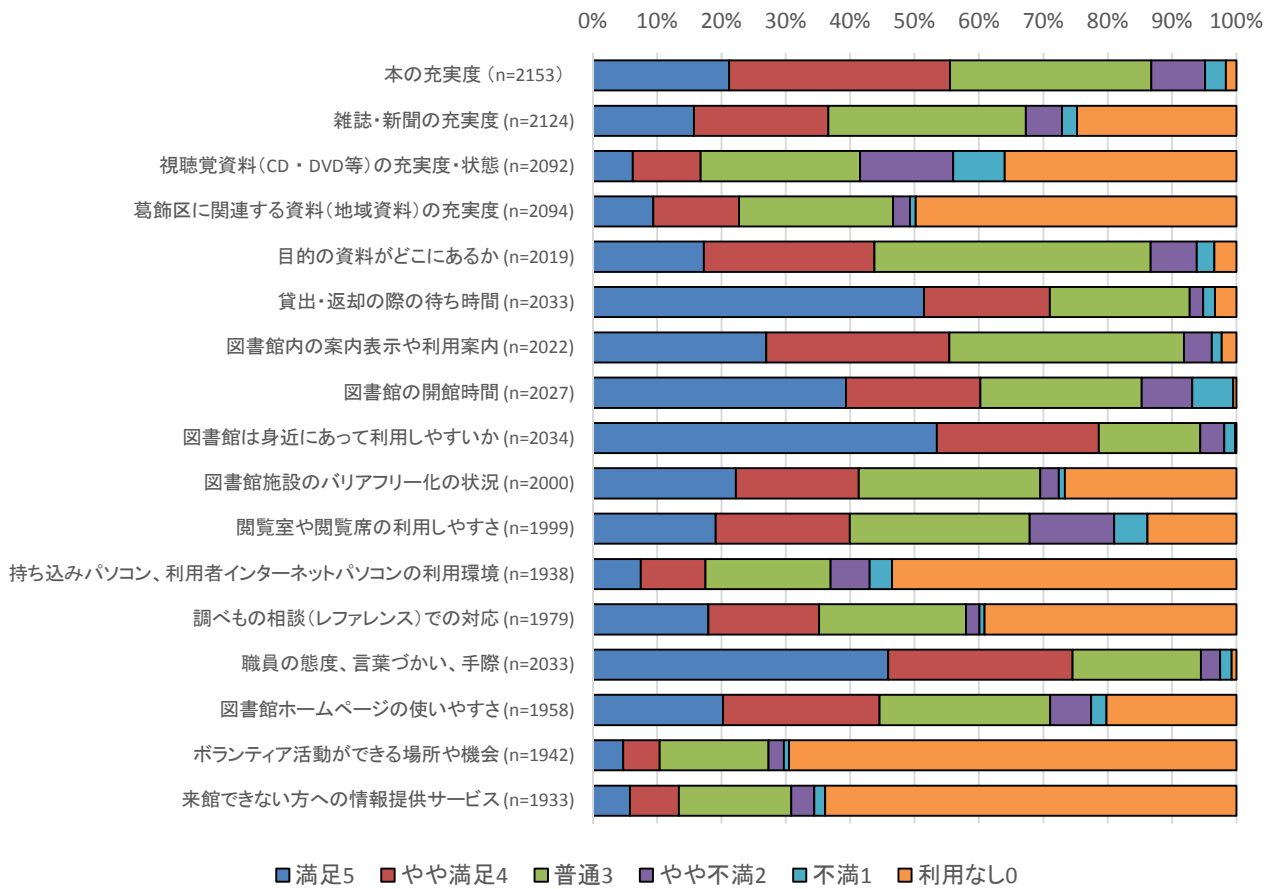


問2 葛飾区立図書館のサービスについてお伺いします。(該当する番号を○で囲んでください)

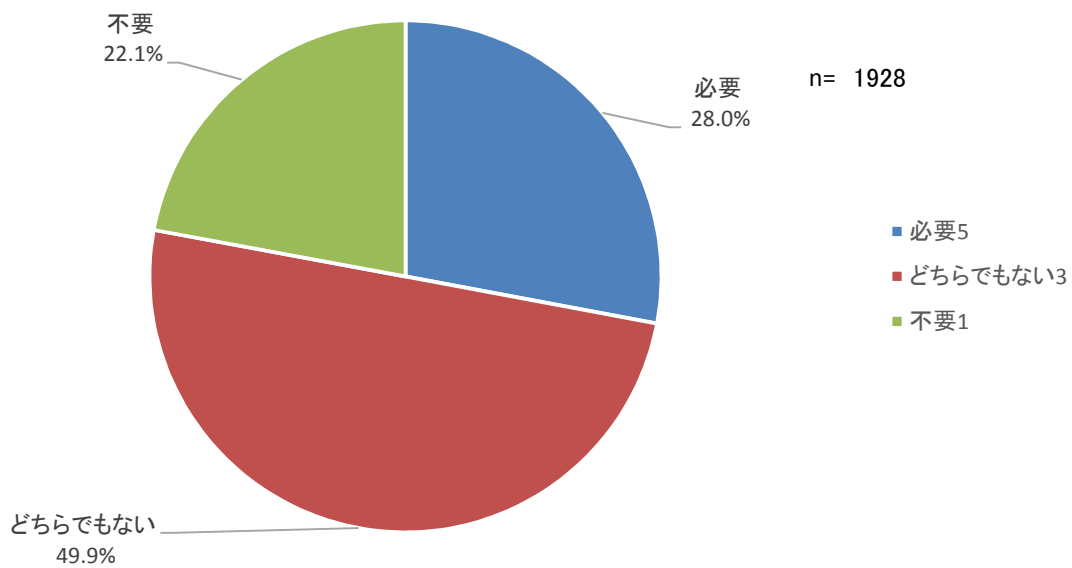
集計表【全体】

No.	質問事項	(n=)	満足 5	4	普通 3	2	不満 1	利用なし 0
1	本の充実度	2153	21.2%	34.3%	31.3%	8.4%	3.3%	1.6%
2	雑誌・新聞の充実度	2124	15.7%	20.9%	30.6%	5.6%	2.4%	24.8%
3	視聴覚資料(CD・DVD等)の充実度・状態	2092	6.2%	10.6%	24.8%	14.5%	8.0%	36.0%
4	葛飾区に関連する資料(地域資料)の充実度	2094	9.4%	13.3%	23.9%	2.6%	0.9%	49.8%
5	目的の資料がどこにあるか	2019	17.3%	26.5%	42.9%	7.2%	2.7%	3.4%
6	貸出・返却の際の待ち時間	2033	51.5%	19.6%	21.7%	2.1%	1.8%	3.3%
7	図書館内の案内表示や利用案内	2022	27.0%	28.4%	36.4%	4.4%	1.5%	2.3%
8	図書館の開館時間	2027	39.3%	20.9%	25.1%	7.8%	6.4%	0.5%
9	図書館は身近にあって利用しやすいか	2034	53.4%	25.2%	15.8%	3.7%	1.7%	0.2%
10	図書館施設のバリアフリー化の状況	2000	22.3%	19.1%	28.2%	2.9%	1.0%	26.7%
11	閲覧室や閲覧席の利用しやすさ	1999	19.1%	20.8%	28.0%	13.1%	5.2%	13.8%
12	持ち込みパソコン、利用者インターネットパソコンの利用環境	1938	7.5%	10.0%	19.5%	6.1%	3.5%	53.5%
13	調べもの相談(レファレンス)での対応	1979	17.9%	17.2%	22.8%	2.1%	0.8%	39.1%
14	職員の態度、言葉づかい、手際	2033	45.9%	28.7%	19.9%	3.0%	1.8%	0.7%
15	図書館ホームページの使いやすさ	1958	20.2%	24.4%	26.5%	6.4%	2.4%	20.2%
16	ボランティア活動ができる場所や機会	1942	4.7%	5.7%	16.9%	2.4%	0.8%	69.5%
17	来館できない方への情報提供サービス	1933	5.8%	7.6%	17.4%	3.6%	1.7%	63.9%
No.	質問事項	(n=)	必要 5	どちらでもない 3	不要 1			
18	電子書籍の提供	1928	28.0%	49.9%	22.1%			

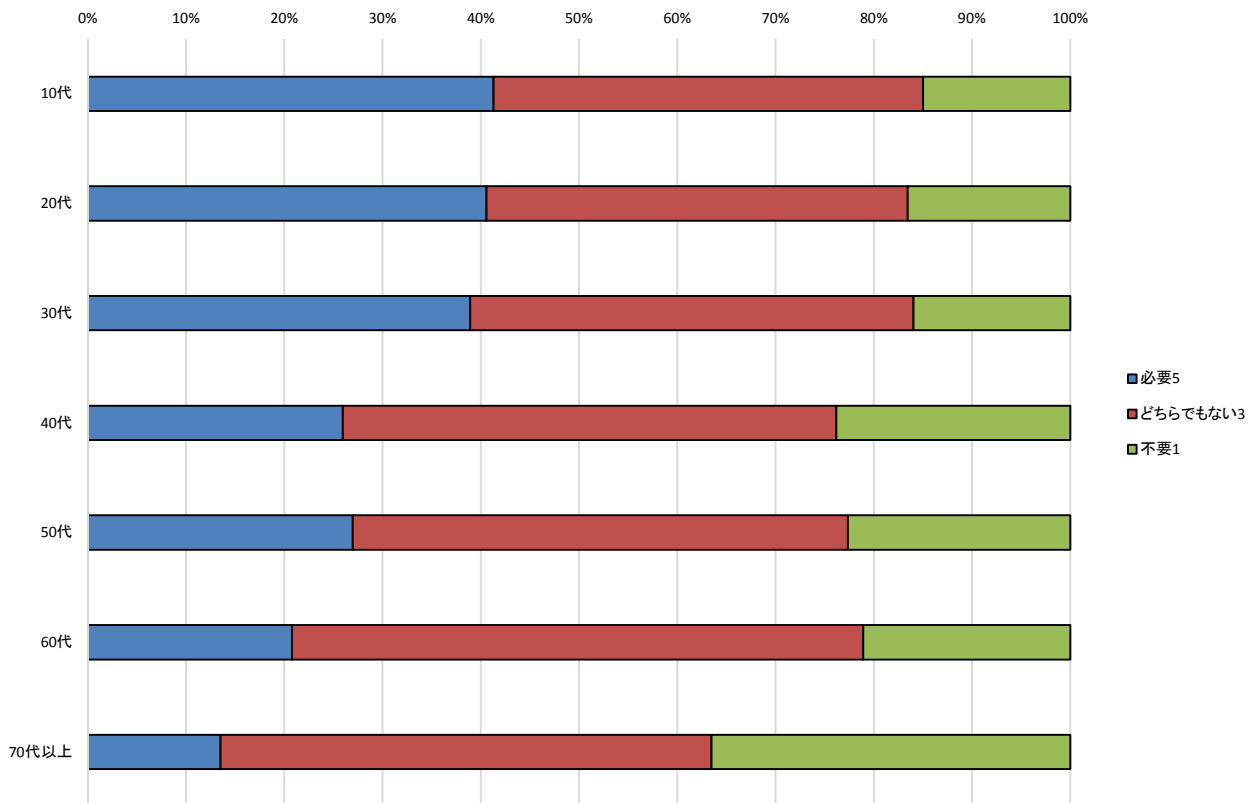
グラフ【全体】



電子書籍について



【クロス集計】年代×電子書籍



図書館利用者アンケート自由意見集計表

全体数字	1,004		1,004
1 資料について	202	AV	種類・数を増やして(18)、特定の分野の希望(12)
			傷ついている(3)
			その他(3)
		図書	蔵書の充実(60)、新刊本・人気本について(53)、雑誌・新聞(24)
			本が古い・汚い(13)
その他	その他(11)		
		その他(5)	5
2 評価する	177	満足している	113
		便利	36
		対応がよい	28
3 サービスについて	177	開館時間・開館日について	89
		利用規則について	23
		予約した資料の提供について	11
		図書館イベントについて	8
		貸出・返却時	8
		未返却利用者に対する罰則	7
		資料のリクエストについて	6
		相互貸借資料について	4
		資料のリサイクルについて	2
		宅配サービスについて	2
		その他	17
4 施設について	217	座席(閲覧席、学習席)	54
		館内環境・設備について	42
		返却ポストの設置・利用について	33
		換気・温度について	22
		トイレ	11
		床の音が響く	10
		本の配置・案内表示がわかりにくい	9
		駐輪場・駐車場について	8
		飲食コーナーについて	8
		図書館の新設・移転	4
		ゴミ箱の設置	3
		図書消毒機の設置	2
		その他	11
5 職員について	53	対応が悪い	32
		職員の私語	10
		警備員の対応	4
		その他	7
6 苦情	64	利用者のマナー	27
		注意してほしい	25
		その他	12
7 システム	95	検索機能の充実	16
		ホームページ	14
		読書履歴	12
		電子書籍	9
		リクエストの受付	8
		貸出延長・再貸出	8
		インターネットパソコンについて	7
		無線LAN	6
		個人閲覧席(中央図書館)	3
		館内設置機器について	2
		予約削除履歴について	2
		予約順位のスキップ機能	2
		その他	6
8 その他	19	新宿図書センターの休館について	5
		その他	14

葛飾区立図書館に対するご意見・ご要望について（一部抜粋）

資料について
キューピー3分クッキングの本がない
各分野においてもう少し増書していただくとありがたいです。
漫画の種類をもう少したくさんしてほしい
ある程度の専門書の充実を(古典、古代、等)
洋書がすくない
もっともっとYAコーナーの本を増やして欲しい!
直木賞・芥川賞等の新刊も置いてほしい。及び案内表示(どの辺にあるか)
大活字本を増やしてください。
もっと文庫を増やしてほしい。
新書も用意していただくとうれいです。
葛飾区に関する資料があると嬉しい。
図書が少ない。CD.DVDは特に少ないと思う。図書館の充実度で地域の住民意識が変わると思います。所得が少ない私が知的に暮らすためには図書館の存在は重要です。よろしくお願いします。
図書館によっては、置いてある本がまちまちで、こんな本はめったに読まないだろうと思う本が何冊もあつたり、読みたいと思う本がなかったりする。
新書の数が随分すくないので貸出(予約)に時間がかかりすぎると思います。予約でいっぱい⇒もっと本の数を増やす等の対策要だと思いました。
全館で1冊しかない本に予約がたくさん入っている。そういう本はせめて2冊は所蔵してもらいたいです。
人気の資料は予約してから借りられるまでかなりの時間がかかるので数を増やすなどして頂きたいと思います。
新しく発売された本を多く入れてほしい。
新刊をもっと沢山入れて欲しい。早く借りられる様に発売後早く揃えて欲しい。
住まい近くに利用出来る場所があり、大変よこんでいます。それに相互利用も便利です。ただ新刊の充実をもう少しはかっていただけると嬉しいです。時代物のシリーズ新刊などすぐに読めるといいですね。
本の待ち人数が100人を超えるものは、本の数を増やしてもらいたい。
他区に比較して、一度に購入される新刊本の冊数が、少な過ぎる。
資料が充実しているのと、遅くまで空いているので仕事終わりに寄れるのがとても助かります。利用者が多いので仕方ないとは思いますが、予約数によってかなり待つのが残念です。
雑誌はいつもみられません。冊数がたりないか、みたらもの場所返却してくれたら見れるのにとおもいます。
立石のスポーツ紙の所蔵について 報知新聞、日刊スポーツ以外にも全紙(スポーツニッポン、サンケイスポーツ、デイリースポーツ、中日スポーツ)扱ってほしいです。一般紙全紙揃っているのは当たり前ですが、スポーツ紙の所蔵も拡充させてください(できれば東京スポーツ、夕刊フジも扱ってほしいです)
ファッション雑誌・女性誌を増やして欲しい(区民 60代女性)
江戸川区ですが近いのでよく利用させていただいています。もうすこし雑誌が充実したらと思います。
貸出・返却時の無人化は時間短縮で便利ですが、資料の汚れ、ページの折れ等(「しおり」を配布してみても？予算もあるでしょう)のチェックがされないため目立つ。チェック方法はないのでしょうか?
汚れ本が多い。などかして欲しい。
古い本ばかり(10年前) 新作28年度は無理でも2~3年の本に変えてほしい(区民 50代女性)
本の汚れ具合がひどいので借り難く諦めることがある。
本が汚い。他の区はもう少しキレイ。返却された本をちゃんと拭いていますか?足立区はスプレーかけて拭いてましたよ…。借りた本はいつもアルコールで拭いているのですが、結構ドロドロです。手間ですか返却の時にさっと拭けばいいのでは。中央にある紫外線の殺菌機より、拭いて欲しい。…殺菌されてもベタベタじゃ意味ないと思う。
本の表紙に手垢がついて、ざらっとして、不潔に思う。マジックリンを薄めて拭いたら布に真っ黒い汚れが大分ついた。お忙しいとは思いますが、時間のある時に本の手入れをしてほしい。(受付で座っている方を見かけるが、申し訳ないが、時間に余裕があるように見える)洗剤1本あれば大分きれいになります。
古くて汚い本が多い気がします。新しい版が出たものもあるので買い替えてもらえると嬉しいです。小説よりも園芸や料理、健康に関する本を増やして欲しいです。本がたくさんあるので仕方ないとは思いますが、棚の上にある本が見えにくくて取りづらいです。もっと取りやすく本のタイトルが見やすければいいのにといつも思います。
あまりにも汚い本は捲るところを研磨して欲しい。
シリーズ物の本が1つの館でそろっていないことがあります。
連続した本が途中でしかない場合が何度もありました。最終回まで本を借りれたらと思います。
様々な地図を充実してほしい。
週刊誌は自由に読めたらいいのに、と思います。
地域の図書館利用向上には専門書の充実よりも種別の充実、裾野が広いことが重要に思われる。読み終わった本はどんどん寄贈させて頂くので、受け入れ体制を整えてほしい。図書館での新刊本の充実は出版業界に悪影響との意見もあるが、私は図書館で試し読みし、気に入った本は購入している。年々購入する作家さんも増え、読書生活が充実している。
ベストセラー本を中心に人気がある本は予約数も多いので受け入れる冊数も多くなるのは理解できますし貸出回数が高く需要が高い本を受け入れる事は来館数を上げる大切な事だと思います。しかし図書館は資料の収集、資料の保管、資料の提供が本来の社会的役割だと思うので貸出回数重視で目先のベストセラー本を追いかけてばかりでは無料の貸本屋だと思われてしまい図書館の社会的必要性が薄れてしまうと感じます。葛飾区立図書館では10、20年先を見据えた資料収集をお願いしたいです。
DVDをもう少し増やしてほしい
CDの数をもう少し増やしてほしい
私は葛飾区と江戸川区の区界に住んでおり両区の図書館を利用している。江戸川区に比べ葛飾区はCD関係が不足していると思います(江戸川区民 70代男性)
視聴覚資料について、ここ10年くらい新譜がほとんどない。買わないのならそれでよいので、他区のようにナクソミュージックライブラリーに加入してほしい。
ベストセラーだけではない良質な書籍資料(文学、文化)が充実しており、隣接区ですがメインで利用させていただいています。音源(クラシック)は、文京区などに比べると見劣りがしますので、さらに充実するといいいなと思います。とはいえ区の特徴もあって良いと思います。中央館は少し遠いので頻繁には行きませんが、大好きな館です。良質な電子書籍、音源が利用できるようになると素晴らしいです。これからも期待しております。
名作映画のDVDがもっとほしい。(若い人が行きやすい上映会などあるとなおよい)

葛飾区立図書館に対するご意見・ご要望について（一部抜粋）

話題になっているアニメのCD・DVDや漫画など新しいものを置いていただけると嬉しいです。
クラシックのCDが少なすぎる
音楽CDの利用者の扱ひも悪く、読み取れない傷が付くのはどうしたものか。
CDにキズのあるものがある(管理をお願いします)
音楽用CD関係はあまり利用しないのだが、たまに利用すると傷の入ったCDが多くて、同じ個所を繰り返して演奏したり、機械が受け付けなかったりすることがある。デスクが偏心している事例もある。大抵の場合そのまま返却してしまうが。
文芸の新刊書の入手は1年くらいはひかえるべきと思う。著作者に配慮すべきだと思います。貸本屋になっていないか。
地域資料の収集保管は地域の図書館の大事な使命だと思います。どこかの図書館みたいに関覧者がいないことを理由に破棄したりしないでください。お願いします。
他区にあり借りたくてもできない本があることがわかりました。”年代別図書館においてほしい本”というアンケートをして、もっと充実させるべきだと思います。
評価する
講演会が充実していて満足です。現在は土曜日でも参加できるのですが、平日の夜とか日曜日にもあると良いです。
個人閲覧席がとてもしやすいです。飲食スペースがもっと増えて、カフェコーナーなんかあれば素敵だなと思います。
個人閲覧席がとておちついて読書できる。
カンペキ！最高！言う事なし！
今年葛飾区に転入したのですが、図書館にはとても満足しています！キレイで雰囲気もいいし、働いている方たちもとても感じがよくて、対応してもらう度にこの図書館が利用できて幸せ…と思います。通勤であちこちの図書館を利用したことがありますが、葛飾の中央図書館はその中でもNo1だと思います。雑誌も本も、読みたいものは大体置いてあるので、通うのが楽しみです。これからも正しく利用していきますので、どうぞよろしくお願いします。
近くに大きくて利用しやすい図書館があって本当に感謝しています。使い勝手も良く、これといった不満はありません。こちらにくるようになって図書館をもっともって利用しないともったいないと思いました。
平日夜10時まで開いている図書館はあまりないので、助かってます。ありがとうございます
立石図書館4Fの学習スペースを利用しています。使われる方のマナーが基本的に良いと思います。22:00(平日)まで利用できるので便利です。(開館時間について)これからも続けてほしい。
誰にでも愛される充実して満足できる図書館にしてください。
2階の児童室をよく利用させて頂いております。沢山の本をわかりやすく調べやすい工夫がされていて子どもたちとともに穏やかに過ごせる居場所のひとつです。これからも宜しくお願いします。
イベント数ももっと多くても良い。江戸川区中央もよく利用するが、イベントが充実している(区民 50代男性)
館内がない本をリクエストすると早く取り寄せて頂けるので助かります。カウンターのスタッフの皆さんもとても親切でありがたいです。
子どもの夏休みの感想文の本をいねいに探してくれてすごく助かりました。
主に利用は近くにある青戸地区図書館なので、限られるスペースの中での蔵書やサービス内容に不満はあります。ただ、狭い中でも、子どもの読み聞かせ等の実施など、イベントがあることに満足しており、今後も続けてほしいです。青砥駅構内に返却ボックスの設置を希望します。
立石図書館は夜遅くまで開館していて受験生の時にとてもお世話になりました。今社会人になって利用回数は少なくなりましたが、やはり夜遅くまで開館しているのはとても利用しやすいです。いつも遅くまで働いてくださっている職員の皆様に感謝申し上げます。
個人的に電子書籍は利用していませんしするつもりもありませんが、時代の流れとしては導入してもよいとは思いますが。スマホで本を読めるようになれば、読書を楽しめる若者もでてくるかも。毎日毎日遅くまで開けておいてくれて本当に助かります。ありがとうございます。インターネットで検索、予約できるのも凄く便利です。もう充分くらいサービスは充実していると思いますので、町の図書館としてこれからも存続して欲しいです。
職場に近い女性センターの図書室を利用しています。とりあえず、小菅で回答しました。地元で図書館がなく、大変助かっています。
レファレンスでずい分助けていただきました。ありがとうございます。
いつもご丁寧な対応、接遇に感謝しています。
今後お客様のニーズに対応できるようサービス向上を願っています。
とても利用しやすく、困った時の調べ物の際、すごく助かっています。職員の方も親切で頼りになります。いつもありがとう。
中央図書館は個人閲覧席もあるので、とても使いやすいです。どの図書館の職員の方も親切で、頼りになる方ばかりです。ありがとうございます。
受付の方はとても感じが良いです。
開館時間が長くスタッフ数も多く、全般的にサービスレベルが高いと思います。スタッフの雇用条件や待遇に無理がかからないよう、運営を続けてほしいと思います。
ホームページの貸出記録が見られる機能がとても便利でうれしいです。ありがとうございます。
年末年始に開館しているのがとてもありがたいです。
堀切地区センターに返却できるようになって便利になった。
住居の近くに図書館(こすげ)ができ、今まで少し遠いお花茶屋図書館の時より利用回数が増えました。
図書館のサイト先日から追加された「お気に入り」登録、とても良いです。すてきな機能作っていただいて、ありがとうございます。
インターネットで、お気に入りや過去の履歴が残せるようになってますます使いやすくなりました。なかなか行けないのですが、講演会など行きたい企画が多くあります。今後も期待しています。
サービスについて
開館時間を早くしてほしい
日曜の閉館時間を30分～1時間延ばしてほしい
8時30分オープンや早朝オープンの日などがあるといいですね。
利用時間をもっと拡大してほしい。朝8時～
中央は22時までやっているが、他は例えば水元なども21時頃までしていただくと嬉しいです。

葛飾区立図書館に対するご意見・ご要望について（一部抜粋）

青戸図書館の年末年始の休館日が多いので、もう少し短くするか、間に1日開館してほしい。
子どもの絵本を借りる時、17時以降も利用できると良いです(区民30代女性会社員)
児童室を閉めるのが少し早い気がします。
足立区民ですが、アクセスが良く、職員の方が丁寧で好印象な為、葛飾区の図書館しか利用していません。大変通いやすく、居心地の良い図書館です。一点改善していただきたいことは、予約資料の管理です。1ヶ月近く待っても入荷連絡がなかったため、来館し直接受付の方に問い合わせたところ、前に借りた方が紛失した為、時間がかかっているということでした。そのような場合はご一報ください。
返却期間を過ぎた図書の催促を促進して待っている人に早く届けられるようお願いいたします。
貸し出しまでの待ち時間が長いので、返却期限を過ぎた人には催促してもらいたい
予約資料がなかなか回ってこない事が多いので、返却が遅い・返さない人には半年間貸出禁止等のペナルティ制を導入しても良いと思う。図書館の中の浮浪者(臭い)を退出させてほしい。タバコ臭い本がたまにある。
映画会はもう少し気を配ってほしい。2時間を楽に過ごせるイス、暗さ、係員のスムーズな対応
イベント関連や催し物の行事やフリーマーケットなどをもう少し増やしてほしい。映画会をもう少しふやしてほしい。
・子供たちが喜ぶイベント(読み聞かせ、絵本作り等)を企画してほしい。 ・高齢者の喜ぶイベント(読み聞かせ、昔の映画の上映等)を企画してほしい。
図書館の中の業務とか、どのような流れの仕事とか社会科見学のようなツアーがあるといいです。
利用期間2週間は短い。もう少し長くはできないのですか。または、待ち受ける人がいない場合は、延長を2回程度継続できればいい。
隣接区在住だから不可なのかもしれませんが、次の予約が入っていない図書に関しては貸出期間の延長ができるとうれしいです
予約の件数を40件ほどに増やしてほしいです。人気のある本を1年以上待つこと自体は問題ないのですが、その書籍を予約の1件とカウントされると、すぐに件数が上限を向かえてしまい、とても不便に感じます。ただ、新作の本を積極的に取り入れてくださる点はとても助かっています。どうもありがとうございます。
調べ物テーブルを借りた札を返却するだけの時、本の貸出しや返却者の長い順番を待つのではなく、返却ポケットを作って欲しい。返却に並ぶ時間をもたないです。よろしくお願いします。
貸出や返却の際、丁寧に資料を確認してほしい。
貸出、返却時に一冊ずつ確認されるのですが、たくさん借りると次に並んでる人に悪いと思ってしまう。一番嫌な時間です。
返却の時に時間が掛かりすぎる。
リクエスト本、新書の時、時間がかりすぎだと思います。
同じ本を予約した場合、他県にいる知り合いの方が順番が回ってくるのがかなり早い。
いまのままでいいが、予約本の入荷をもっと早くしてほしい。予約制限を20冊では少ないので少なくとも30冊くらいにしてほしい。
本の購入依頼をしてから、貸し出しされるまでが数ヶ月かかるので、もう少し早くほしいです。未所蔵資料のインターネット予約できる冊数を3冊まででなく、5冊くらいまでに増やしてほしいです。
宅配サービスがあるのを、このアンケートで初めて知りました 柴又6丁目の児童館で予約の本の取り置きや、本の返却を受け付けて下さると嬉しいです
1利用毎に有料で宅配サービス(返却時も利用可能)が欲しい。有料であれば宅配事業者はアウトソーシング出来る。地域の新聞配達業者とタイアップすると早いかと。人気のある資料は予約待ち人数の統計を出して資料数を調整して欲しい。特に待ち人数が常に10人以上となっている様な資料は何か対策を考えて欲しい。
中央図書館は広くてキレイだが、小さな子どもを連れていきづらい。西水元と水元は子どもがゆくり本を選べるのでよく利用します。ただ子供が具合が悪く休んでいる時など、絵本を子どものカードで貸出できないところに問題を感じる。
施設について
学生の「自習」のために席が占有されている。「自習」は自宅でやってほしい。
個別席増加を考えています。
個人閲覧席の数をもう少し増やしてもらとうれしい。
個人閲覧席でのパソコンの使用を禁止にして欲しい。(キーをたたく音がうるさい)
閲覧室・席の数が少ないと思います。
閲覧室、持ち込みパソコンコーナーのどちらもとても使いやすく助かっています。ただ、隣の人との仕切りをつけてほしいです
電子書籍については必要とされている方がいらっしゃれば提供しても良いと思います。立石図書館はとても環境が整っていて便利に利用させて頂いております。4階閲覧席の電気を終日全点灯にしたらとありがたいです。
いつも利用させていただいています。最近ネット予約や読書記録機能が充実してくださっているので、仕事をしている身にはありがたいと思います。座席の数がもう少しあると助かるなあとも思っています。
閲覧席は学生が多い時期になるととても騒がしくて使いづらいです。座席を図書館側で指定して連れの知人同士は席を離す等の工夫が必要であると感じます。また、立石図書館の研修室が使われていない時間が多い気がするので、有料で住民に開放する等の有効活用をご検討いただければと思います。
以前、日曜日にパソコンを使用できる個人閲覧席を利用するため来館したが、席数がいっぱい利用できなかった。利用者の多くは学生で、図書館の資料を調べる目的ではなく、試験勉強のために利用しているようであった。会社員は図書館利用が原則週末に限定されるので、学生の利用を制限して欲しいという訳ではないが、普段から会社員としてきちんと税金を収めているのであって、それにも関わらず週末しか利用できない図書館を利用できない状況はぜひ改善してほしい。週末は座席数が足りなくなるのは十分に予測でき得ることであるから、例えば学生さんが勉強の為に使用できる会議室を用意する等の対策は十分に可能なものとする。図書館利用の主な目的は新薬開発に関する調べ物や情報収集である。薬を望む多くの患者さんに早く薬を届けたいという思いに基づく要望であることも考慮してほしい。
高砂に返却ポストが欲しい
ネット予約した本に関しては、地域の地区センターで受け取れると多くの方が利用すると思います。
休館日でもCDの返却が出来るとうれしい。
高砂・柴又方面に図書館がなく不便です。
駅前のブックポストが増えるとよいと思います。通勤で読み終えた本を返却できるので週末に図書館に行く時間が取れない時に便利です。

葛飾区立図書館に対するご意見・ご要望について（一部抜粋）

予約した資料の貸出サービスコーナーがほしい。(駅中とかに) 仕事をしているので、また主婦、子育て中であり、図書館に行く時間が限られているため。
自宅近く(柴又エリア)に予約貸出と返却のできる場所があればとても嬉しいのですが。
返却だけの場合があるので、開館中でもポストが利用出来ると便利だと思います。
いつも中央図書館を利用していますが、できれば金町駅構内か駅前に、本の返却ポストを設置してほしいです。
冷暖房が場所により差が激しすぎる！！
空調の設定がよくない。夏は暑く、冬は寒い。
建物が古いのでしょうかがわからないかもしれないが、冬は寒くて閲覧室でゆっくり読書や勉強をする環境ではない。
お手洗いが掃除されておりますが、においがいつも気になります。便座クリーナーを再度使用できるもの設置して欲しいです。
トイレに消音装置をつけてほしい
トイレをもう少しキレイにしていただけると嬉しいです。(区民 30代女性)
トイレを新しくしてほしい。閲覧室を明るくしてほしい。
中央のみ:フロアが木であるため足音がうるさい
床が板ばりの所がカツカツって歩きにくいので、じゅうたんをひくなど対策があるととても助かります。仕事前に利用するとヒールで来ることもあるので…。スリッパのレンタルとかでもかまいません。
カーペット張りの所は足音は気にならないがフローリング張りはきつい。カツコツ正直うるさい。
中央図書館の床の靴音が気になります。
中央図書館をもっと利用したいが、自転車置き場が不便です。
電車を通っているため、駐輪場を整備していただきたい。徒歩3分程度なら館外でもありがたい。本建物の上階ならなおよい。その他の点は申し分なく大変良い図書館です。
駐輪場が狭い
いつも大変お世話になっており感謝しています。ありがとうございます。駐車場のない図書館については、近くに提携した料金のリーズナブルな駐車場があればいいと思います。
ラウンジが汚すぎる！きれいにお願いします！
休憩スペースものすごく汚い。時間ごとに掃除してほしい。
区内の図書館によってハード・ソフト両面の差がありすぎる。
以前住んでいた市川の図書館に比べ見劣りする。災害時が心配です(70代以上女性)
赤ちゃん連れでも利用しやすいようにしてほしいです。ベビーカーが非常に通りづらいです。また、トイレが古すぎる。おむつ替えコーナーや、授乳コーナーの充実を求めます。葛飾区の赤ちゃんの駅がもっともっといろんな場所に広まってほしいです。図書館にも赤ちゃんの駅を設置してもらえないでしょうか。駅周辺などもっとふやしてほしいです。
案内表示の文字が小さく読みづらい、暗くてよく見えない。大きな字で、はっきりと見えるようにしてほしいです。
中央図書館は分類法がわかっているものにとっては本がとても探しにくいですが。また、24時間返却ポストはとても便利だと思います。利用案内は文字がたくさんで読み気がわかりません。図書館HPはトップページから文字がたっぷりで探しにくいですがね。また、ページによっては注意事項が多く、長すぎてやはり読む気がしません。注意文章はもちろん必要だと思うので、読みやすいデザイン作りをしてほしいです。また、来館できない方のサービスはそろっていると思うのですが、区民全員というより必要な方に必要な情報が届くようにしてもらえるといいと思います。電子書籍は資格の問題集や、人気作など資料の種類を選んでぜひ実施して欲しいです。
いつも利用させていただいております。もう少し大きな案内があると、初めて来た人やお年寄りには分かり易いと思います。
自習スペースを普段利用するのですが、もう少し防犯面を強化する上で防犯カメラの数を増やしていただくことを要望します。
読みたい本があるとまず検索して予約します。昔からよく来て好きな図書館ですが、少しワクワク感が足りないかな…(安心感があります)
職員について
若い男性職員の態度がとてもよくないです。ぶっきらぼうすぎて聞いた方が悪かった気持ちになります。
職員について、敬語の使いかたが間違っている若い人がおおい。身内に敬語など。
警備、職員の対応が悪い。飲み物が机から見え怒られた。飲食の場所を設けて欲しい。
日中、職員同士の話しが夢中で、職員が多すぎるのではないかと感じた。
職員の方がもう少し愛想が良ければいいと思う。一部がいまいちです。
職員によって失礼な人もいる。教育をきちんとしてほしい。Ex.汚れた本がたまたま返却したとき、私の落ち度にされた。職員がきちんと処理していない結果のことがある。
前回のアンケート回答結果で「借りる際にカードを受け取らず(持たせたまま)ピツとされるのが不快」という意見が出ていたので「ああ、自分だけじゃなかったのか、こうやって表に出したくらいだし改善されるかな…」と思っていたら、まだやっていて驚いた(前回アンケート以前からいた人)。アンケートって何のためにしているのですか？
こちらに図書カードを持たせたままバーコードを読み取る司書がいて非常に不愉快(男性・女性各1人)。カードを受け取り・返す、たったそれだけの動作がそんなに面倒ならば図書館司書などという不特定多数の人数を相手にする職業は選ばないで欲しい。
警備員の態度が悪い。
立石図書館のサービスには満足しています。だけど守衛の方の態度が…。まったく挨拶はしない他の図書館とは雰囲気の違いがすごいですね。
利用者ではなく、STAFFの話し声がうるさい
レファレンス担当者の声大きい
利用者がいない時、職員が話をしている時があります。私的な話はやめて欲しいです。
苦情
立石をよく利用します。以前に比べ学生さんや団体できたときのおしゃべりに対して職員が注意してくださるようになりました。気になっていたことなので改善されているように感じます。最近閲覧席で何かを食べている方を目撃することが何日かありました(禁止ですよ?)職員の目の届かない場所なので、職員の方は気が付かないようですが、利用者としては不愉快です。何か対策をしていただけるよう希望します。

葛飾区立図書館に対するご意見・ご要望について（一部抜粋）

利用者でうるさくしている人にはもっと積極的に注意してほしいです。
館内の静粛を徹底してください。突然奇声を発する乳幼児(保護者)。館内を走り回る小学生。私語が止まらない中高生。大きな足音と振動を出しながら歩く若者と中年男女。質問、要望、クレームを大声で何度も繰り返すお年寄り。本を整理・移動中に本を落として大きな音を出す図書館職員。
女子高生がうるさい。警備の方は注意や図書館への報告もない状態で放置なのではないでしょうか。直接注意をお願いしてもきちんと対応しきれていないように見受けられます。そこが残念ですが、非常に素晴らしい施設だと思います。
話し声や独り言が気になって集中できないので見回りの際注意してください
休憩コーナーにゴミ袋をもった汚い身なりの不潔な人が寝ていて弁当を食べたい人など皆こまっている。休憩ではなく、作業や読書で陣取っている人もいます。館内で居眠りの人に声掛けして廻る暇があるなら、そういうところにこそ、きっちり目配りして対応しかりしてください。
葛飾区立図書館の本は汚いです。何を予約しても必ず水濡れありの本をつかまされます。私はある大学図書館に勤めています。防護フィルムがないにもかかわらず、みなさんきれいに丁寧に扱ってくださいます。借りた物を丁寧に扱うのは人としてのマナーだからです。誰かに言われなくても大人なら皆知っていることです。葛飾区立図書館はそういったマナーの啓蒙はしないのですか？大人だからしないのですか？設備とか蔵書数とかを気にする前に、まず利用者の質を高めていただけませんか？
色を変えるボールペンの音を何百回も繰り返す者がいるのに、そのまま放置されていること。カチカチうるさい。
中央図書館に、かなり臭い人がいる
図書館員の方の忙しさも理解できますが、もっと利用者へのモラルのアピールをやっていただきたいとお願いする次第です。今後ともよろしく願います。
ホームレスの人が寝ていたりして不衛生な図書館がある。気持ちよく利用できる図書館を希望。
いつもお世話になっています。いつも図書館に対して思っていることを書きます。図書館で『におい』で嫌な思いをしたことが過去に数度あり、それ以来正直なところ長居したくありません。お風呂に入れていない人、閲覧コーナーでわざわざ音をたてて放屁するなど、モラルのない人などに遭遇しました。それ以来図書館は、汚い、臭い、嫌な思いをする場所のイメージがあります。あからさまにそういった利用者が居なくとも、空気が淀んでいる感じがします。ですので、本やCDを借りた際は、帰宅してすぐ薄めた漂白剤やアルコールスプレーで拭くようにしています。本はなるべく予約してカウンターで受け取り、すぐに退出します。たまに館内で徒然に興味をひかれるまま本を探す事もあります。そんなマイナスイメージがあるためか、呼吸するのが嫌な感じがするので、ゆったり本を選ぶということが出来ません。こんなことを書いていますが、私は特に潔癖症ではないと思います。ですが、実は同じように思っている人は一定数いるのではないかと考えています。休日の朝や仕事帰りに、本を落ち着いて読むために寄りたくなる、そんな心地の良い空間になることを望んでいます。
システム
HPでの検索が使いづらい、分類毎の絞り込み＋発行年度機能が欲しい 例えば、システムエンジニアを意味する"SE"で探したいのに絵本まで出て来る
蔵書検索で、漢字・ひらがな・カタカナの違いを許容してほしい
ネット上での検索は以前のバージョンのほうが使いやすかった。
ホームページからの検索がしづらいので改良して欲しい。
wifiを利用できるようにしていただきたい。
WiFi使用可能な館が増えると嬉しいです。まずは立石だけでも使えると大変便利なのですが。
無線LANが利用できる環境を各図書館に備えてほしい。隣接市町村区より遅れていると感じるし、書籍＋インターネットというのが諸々の調べ物には最も効率がいいはずで、早急に無線LANの導入を進めてもらいたい。ちなみに、私の場合は居住地域の関係もあって、無線LANを使用したい場合は江戸川区の図書館(中央)を利用しているが、やはり葛飾区の図書館を利用したい。
個人閲覧席の空き状況がネット上から分かるようにしてほしい。
windowsソフト(Excel、powerpoint、wordなど)使用できるものが欲しい。ただ時間制限を2H制等で区切るなどをして…
新刊の予約(リクエスト)ができるようにしてほしい。PCで。
新規図書購入をホームページでもできるようにして欲しい
いつもお世話になります。本のリクエストも、ネットからできる様になるとありがたいです。リクエストした本に何人の方がリクエストされているかも表示されるとよいです。ご検討よろしく願います。
電子記書籍に関しては、寝たきりの人、入院中の人、図書館にくることのできない人にとっては必要
電子書籍の提供は是非ともお願いしたいです。
電子書籍、インターネット、DVD等、メディア利用がもっと充実していると良い。
電子書籍の提供は是非お願いします！
電子書籍について、個人でやるべき。
貸出中の本で次の予約者がいないものは、パソコン画面上でもう一度貸出できるようにしてほしい。もう一度借りようとする図書館までいかないとダメなので面倒
貸出期間の延長を期限の1週間前にできるようにしてほしいです。従来の3日前ですと他に予約している方がいる場合、近くに図書館がなく小さい子どもがいる私には期限までに返すことが難しいことがあります。
セキュリティ対策により携帯からの利用予約ができなくなりました。不便です。ホームページに書いてあったと担当の方は言いましたが、館内掲示はあったのでしょうか。利用登録しているとわざわざホームページは見ません。パソコンもなく、なかなか来れない人はどうしたらいいのでしょうか。携帯を買い替えしないといけないのでしょうか。
うっかり返却期限を過ぎてしまうことがあります。期限を過ぎてしまったときに、翌日の朝などにメールが入るような機能が使えるようにしてほしいです
その他
現在は近くにあって便利だが、無くなる話も聞いているのでこまる。
新宿図書センターが数年後に縮小されると聞き、大変残念に思います。赤十字産院の一面であってもできるだけ今のレベルのサービスをご提供いただけるようお願いしたいです。
新宿図書センターの場所に日赤が移転すると知ってびっくりしました。ここは保育園や小・中・高校と学校が多くある所なので今後も今までと同じもしくはそれ以上の図書館を望みます。休止期間をなるべく短くし、休止中でもできるだけ不便がないように配慮して頂きたいです。
近所の新宿図書センターをよく利用していましたが、最近閉館が多く中央図書センターまで足をのばさざるをえません。日赤の移転が影響しているのだと思いますが、現在の状況は少し残念です

葛飾区立図書館に対するご意見・ご要望について（一部抜粋）

新宿図書センターは、建替しても残して下さい。
時流に乗る必要はありません。「図書館は静かに本を読む場所」で充分です。イベント、利用者数にとられず良書をそろえてください。保育園児？向けの歌付きイベントは不要。「しっかり字が読めるようになったら来館」が良いのです。
他にもいろいろあるのに、自分たちが聞きたい質問欄に比べて、意見・要望欄が狭すぎる。本当に向上したいのか疑いますので是非改めてください。
リサイクル待ちの棚の本は広報でお知らせいただけるとありがたいです。電車とバスでくるので何度もこれません。閉架図書のリサイクル処分日をお願いします。閉架書庫に何の本があるかを知るにはどうするればいいですか。かつしか広報でお知らせください。いろいろすごい設備でびっくりしました。ありがとうございました。
こちらのアンケートのこの要望記入欄が小さいのもう少しスペースがあると書きやすいです。年々使いやすい機能が増えて便利に感じております。この意見が少しでも役に立ちますようお願いしております。
上小松図書館のみの利用ですが、施設がいかに古いのと思います。先日、初めて江戸川中央図書館を利用したのですが、駐車場もあり施設も新しく蔵書も多いように感じました。貸し出し冊数及び予約が20冊まで出来るのは非常に便利です。主にインターネットで予約等を(スマホから)行っていますが、こちらは江戸川のモノより使い易く思います。それでも所々使いにくく感じる部分もありますが… 職員の方の対応は特に問題なく、サッパリとしていてむしろ好ましく感じています。また、こういったアンケートを実施して頂ける時点で、皆さんの努力を感じます。今後に期待しています！
葛飾区立図書館のレベルはかなり高いと思う。TSUTAYA図書館や外部業者に運営を委託することだけは絶対にやめてほしい。本を破る人がいるらしいが、小学校には学校図書館司書が配置されているので、きちんと指導してほしい。
いくつかの図書館がありますが、それぞれもっと特色をはっきりとつけた方がいいのではないかと思います。個性的な図書館の集合体というのは魅力です。