

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 29 年度報告書

平成 30 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
電子書籍の提供	8
図書返却ポストの利用	9
利用した図書返却ポスト	9
【クロス集計】年代×電子書籍の提供	10
【クロス集計】年代×図書返却ポストの利用	10

自由意見集計表	11
自由意見（一部抜粋）	12

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 29 年 10 月 27 日（金）から 11 月 9 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	453 件
地域図書館	713 件
（立石 135 件・お花茶屋 131 件・上小松 203 件・亀有 113 件・水元 31 件・鎌倉 100 件）	
地区図書館	315 件
（四つ木 77 件・西水元 53 件・青戸 83 件・奥戸 59 件・こすげ 43 件）	
新宿図書サービスコーナー	2 件
インターネット	465 件
合計	1,948 件

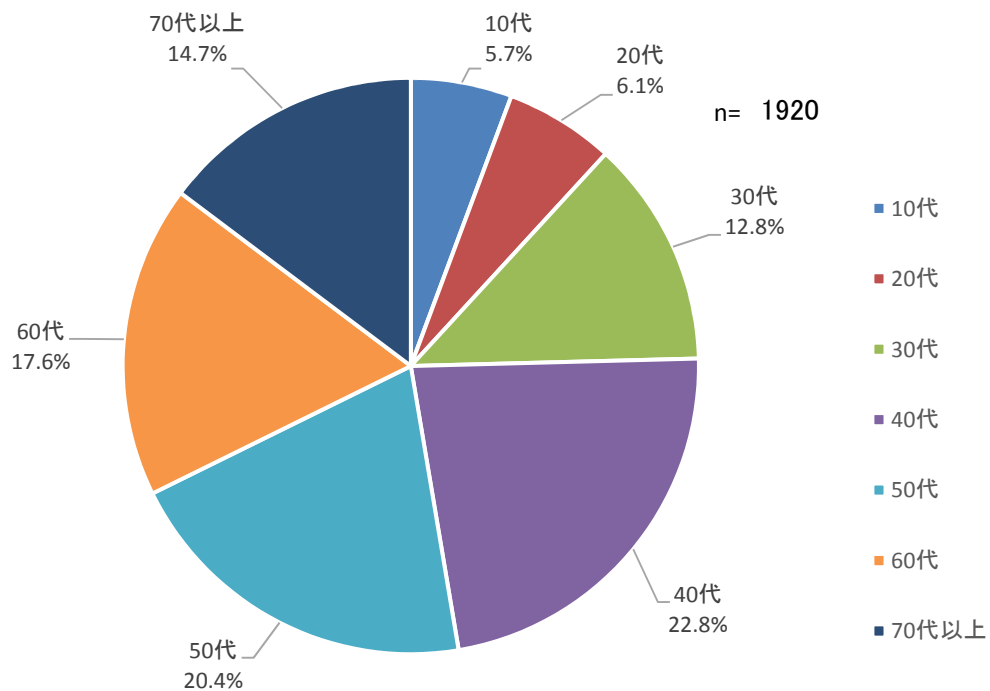
7 アンケート結果を見る上での注意事項

- ・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。

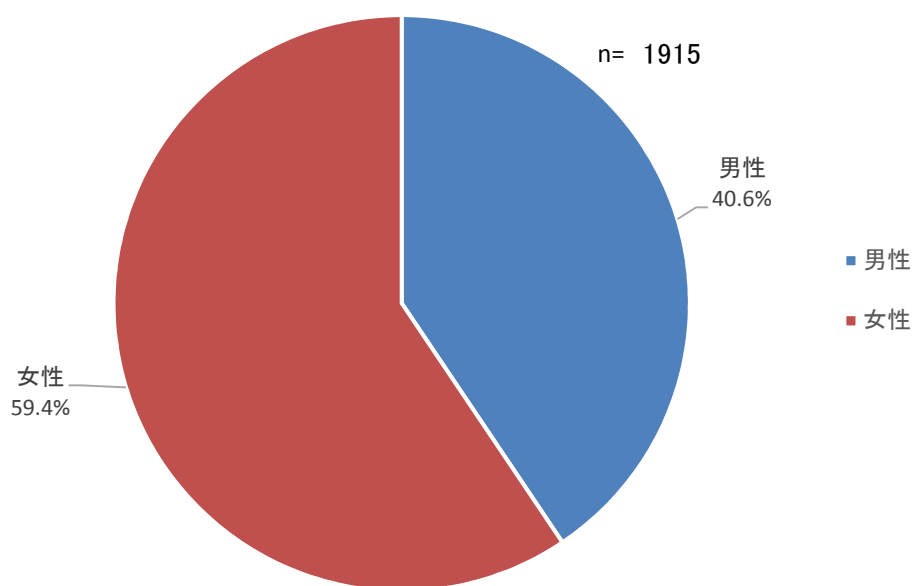
II アンケート調査結果の詳細

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)

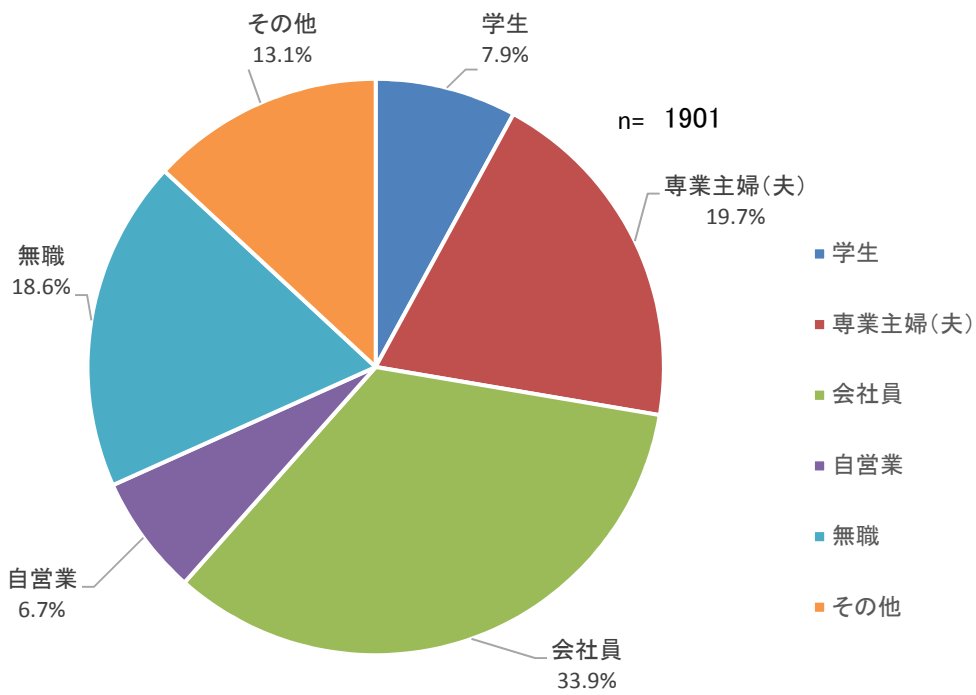
1 年代



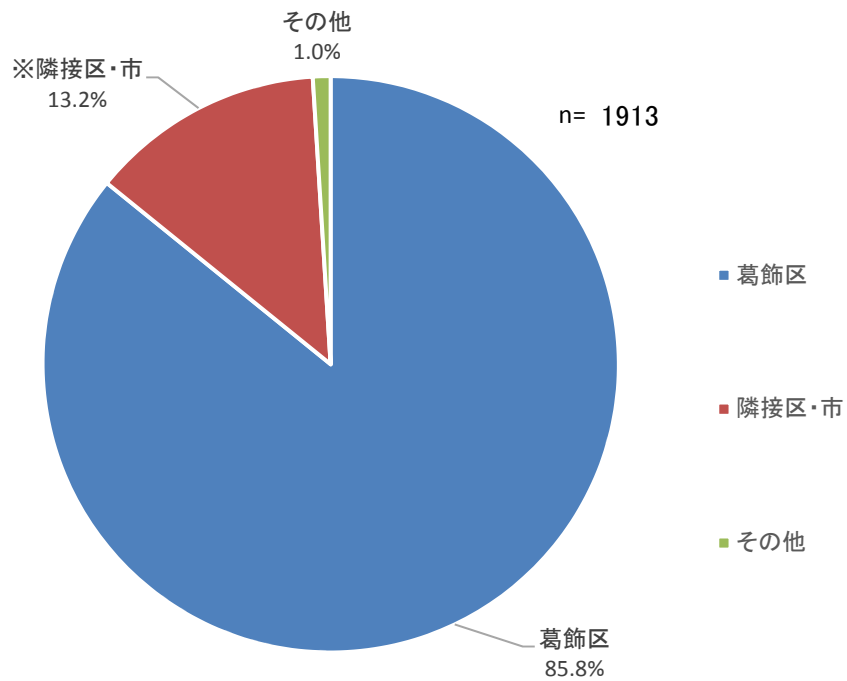
2 性別



3 職業

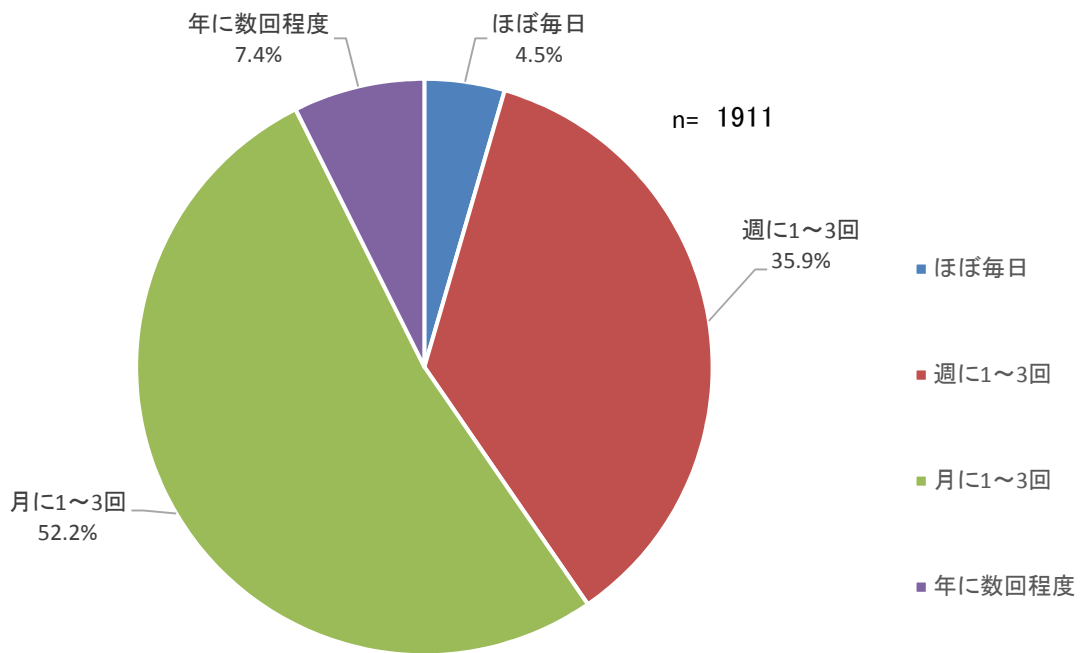


4 お住まい

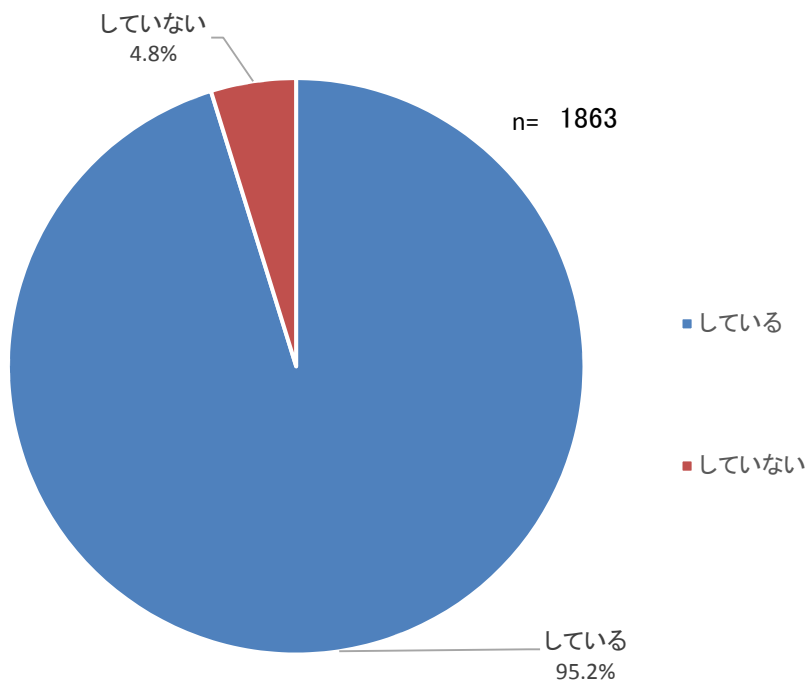


※隣接区・市（足立・江戸川・墨田・江東・松戸・市川・三郷・八潮）

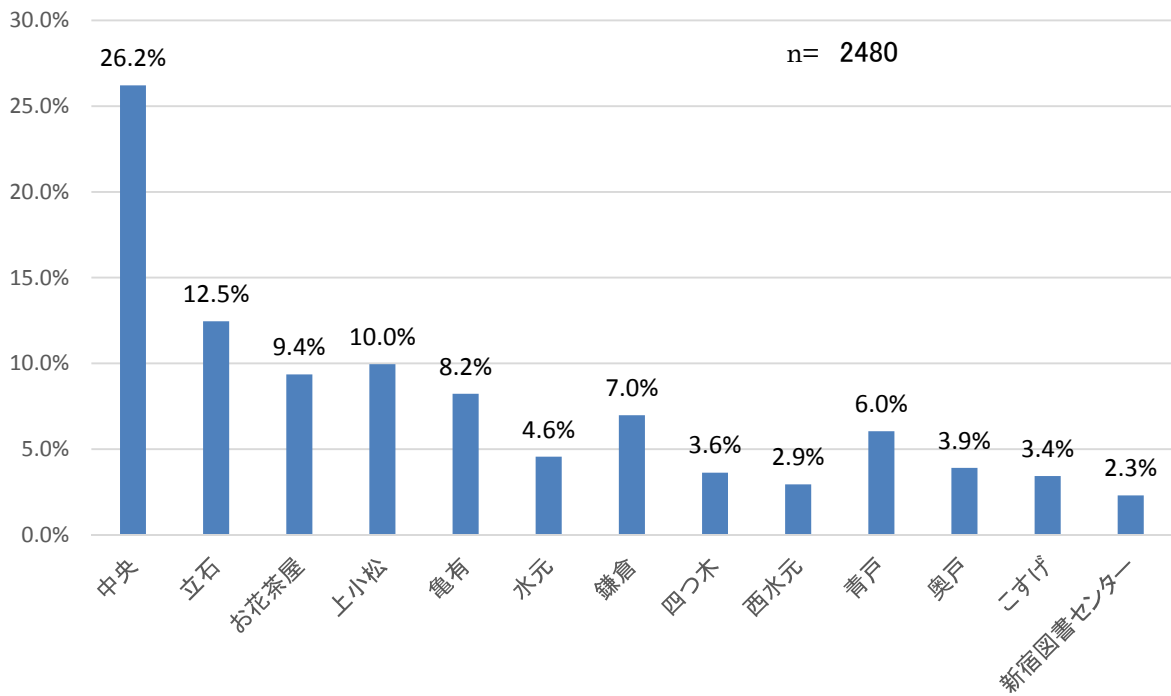
5 来館頻度



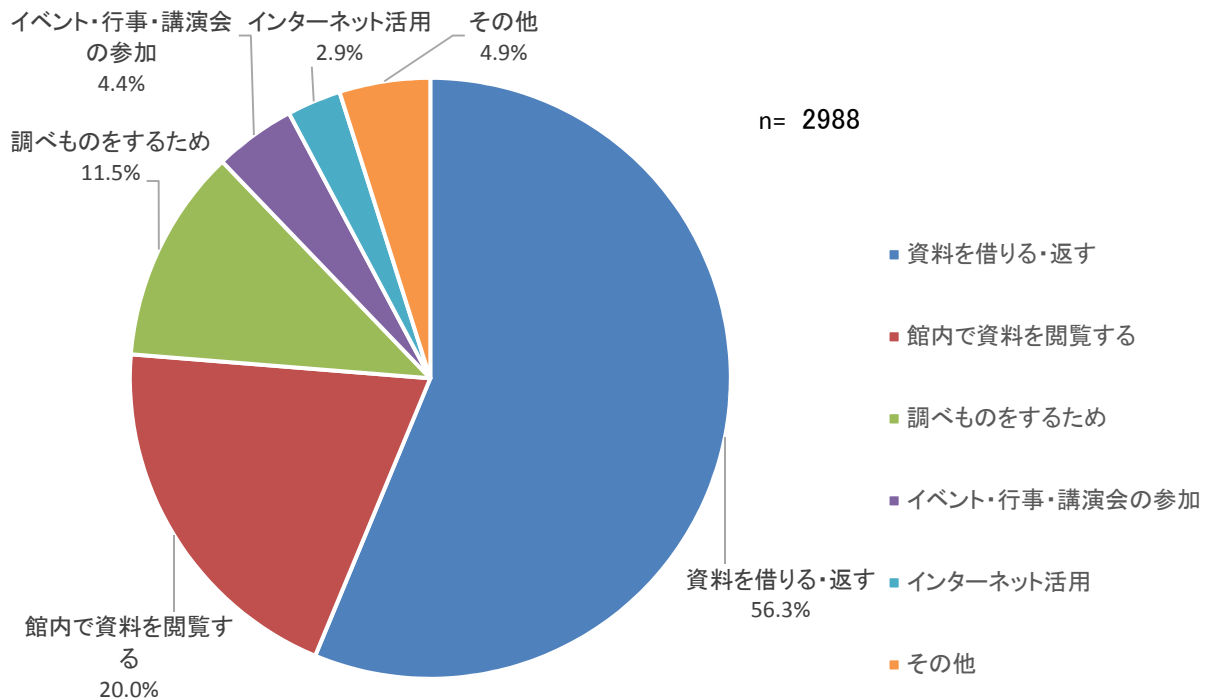
6 利用登録



7 主な利用館



8 来館目的

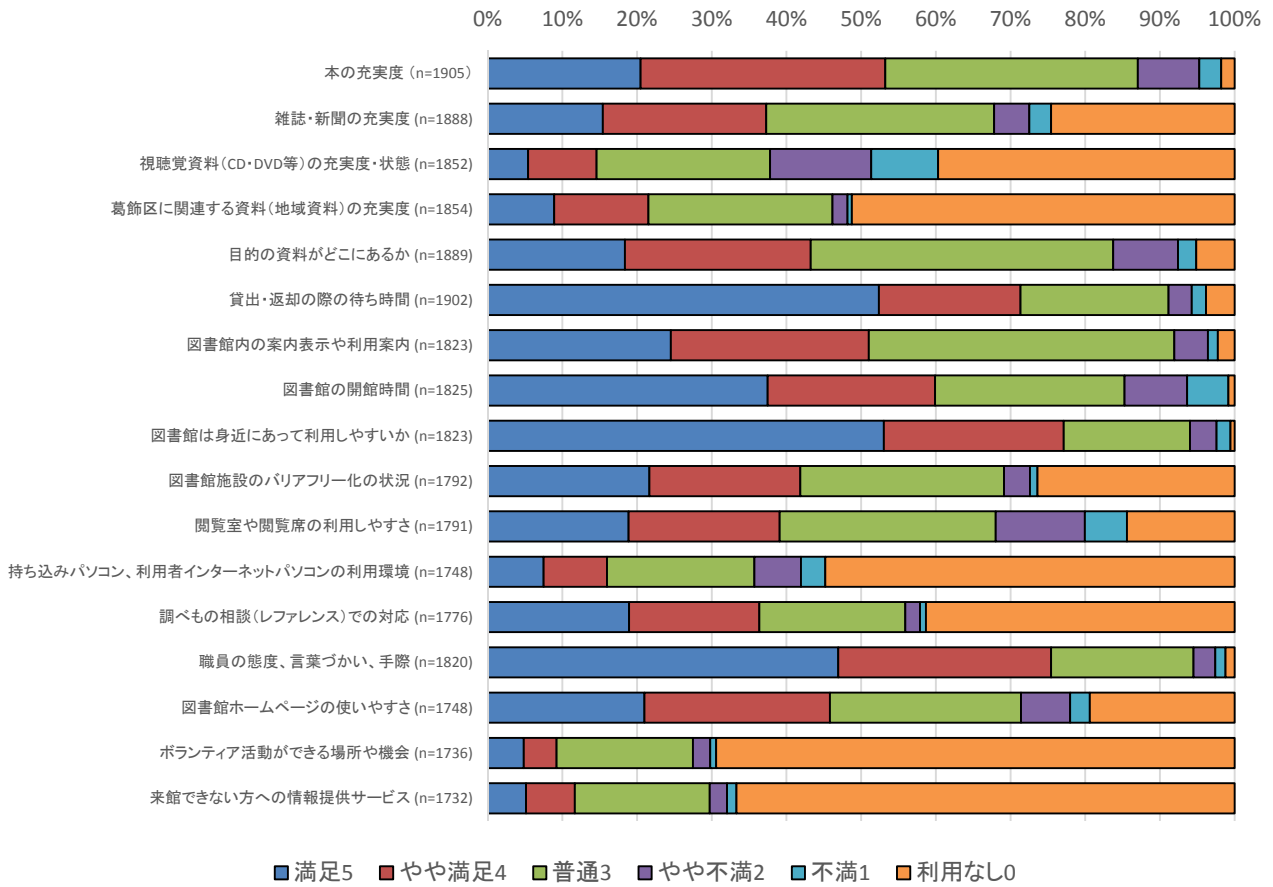


問2 葛飾区立図書館のサービスについてお伺いします。(該当する番号を○で囲んでください)

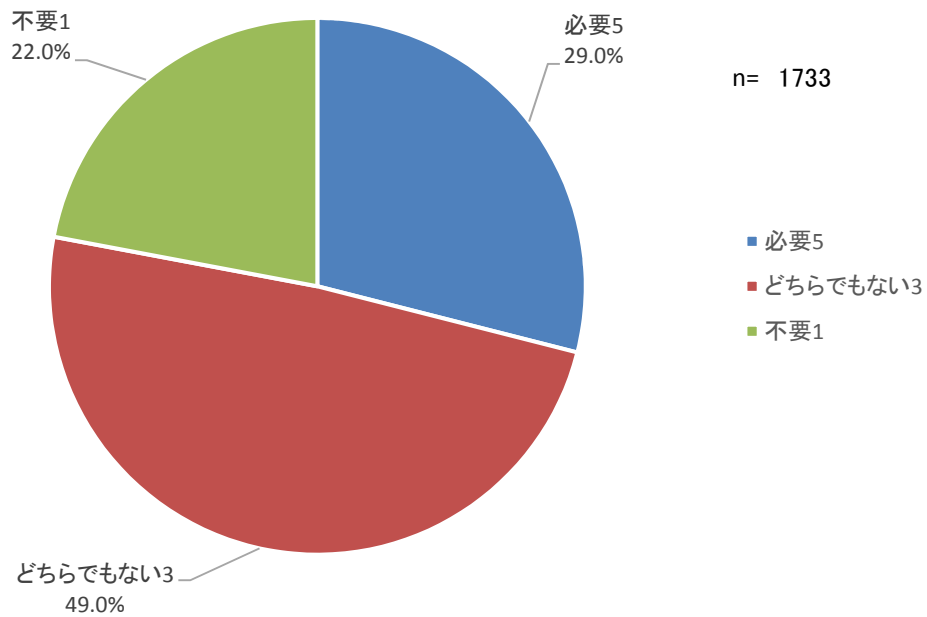
集計表【全体】

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	1905	20.5%	32.8%	33.8%	8.2%	2.9%	1.8%
2	雑誌・新聞の充実度	1888	15.4%	21.9%	30.5%	4.7%	2.9%	24.6%
3	視聴覚資料(CD・DVD等)の充実度・状態	1852	5.4%	9.2%	23.2%	13.6%	9.0%	39.7%
4	葛飾区に関連する資料(地域資料)の充実度	1854	8.9%	12.6%	24.6%	2.0%	0.6%	51.2%
5	目的の資料がどこにあるか	1889	18.4%	24.9%	40.5%	8.7%	2.4%	5.1%
6	貸出・返却の際の待ち時間	1902	52.4%	19.0%	19.8%	3.1%	1.9%	3.8%
7	図書館内の案内表示や利用案内	1823	24.5%	26.5%	40.9%	4.5%	1.3%	2.2%
8	図書館の開館時間	1825	37.5%	22.4%	25.4%	8.4%	5.5%	0.8%
9	図書館は身近にあって利用しやすいか	1823	53.0%	24.1%	16.9%	3.6%	1.9%	0.5%
10	図書館施設のバリアフリー化の状況	1792	21.7%	20.2%	27.3%	3.5%	1.0%	26.4%
11	閲覧室や閲覧席の利用しやすさ	1791	18.9%	20.2%	28.9%	11.9%	5.6%	14.4%
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	1748	7.5%	8.5%	19.7%	6.2%	3.3%	54.8%
13	調べもの相談(レファレンス)での対応	1776	18.9%	17.5%	19.5%	2.0%	0.8%	41.3%
14	職員の態度、言葉づかい、手際	1820	46.9%	28.5%	19.1%	2.9%	1.4%	1.2%
15	図書館ホームページの使いやすさ	1748	21.0%	24.8%	25.6%	6.6%	2.6%	19.4%
16	ボランティア活動ができる場所や機会	1736	4.8%	4.4%	18.3%	2.3%	0.8%	69.4%
17	来館できない方への情報提供サービス	1732	5.1%	6.5%	18.1%	2.3%	1.3%	66.7%
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	1733	29.0%	49.0%	22.0%			
No.	質問事項	(n=)	ある 5	ない 1				
19	図書返却ポストの利用	1799	38.4%		61.6%			
	利用した図書返却ポスト (「ある5」を選んだ人が対象)	409		新小岩東北広場 堀切地区センター前	青戸駅高架下公共広場	新柴又駅前		
			42.8%	13.4%	34.2%	9.5%		

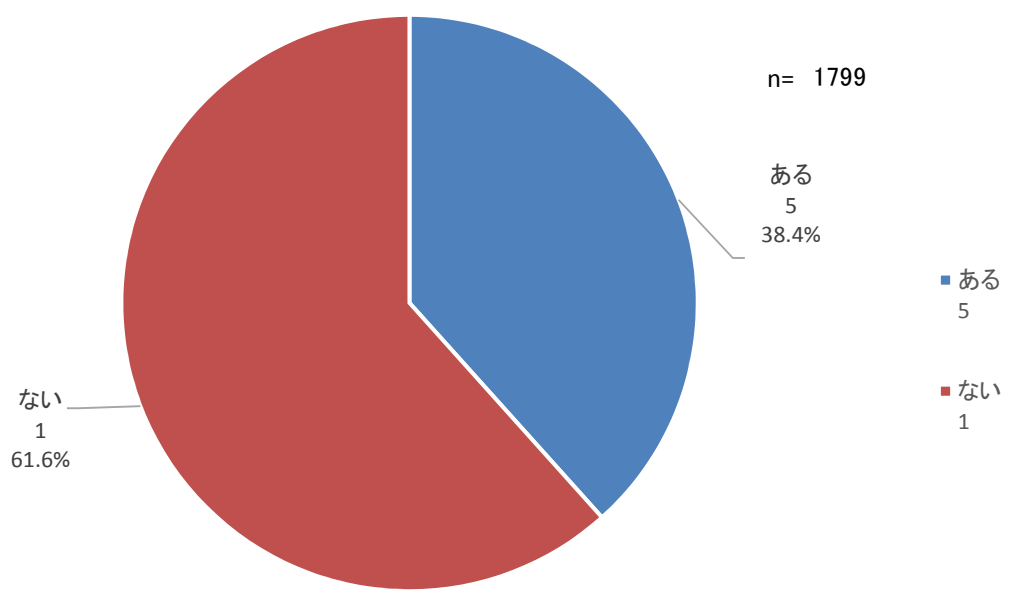
グラフ【全体】



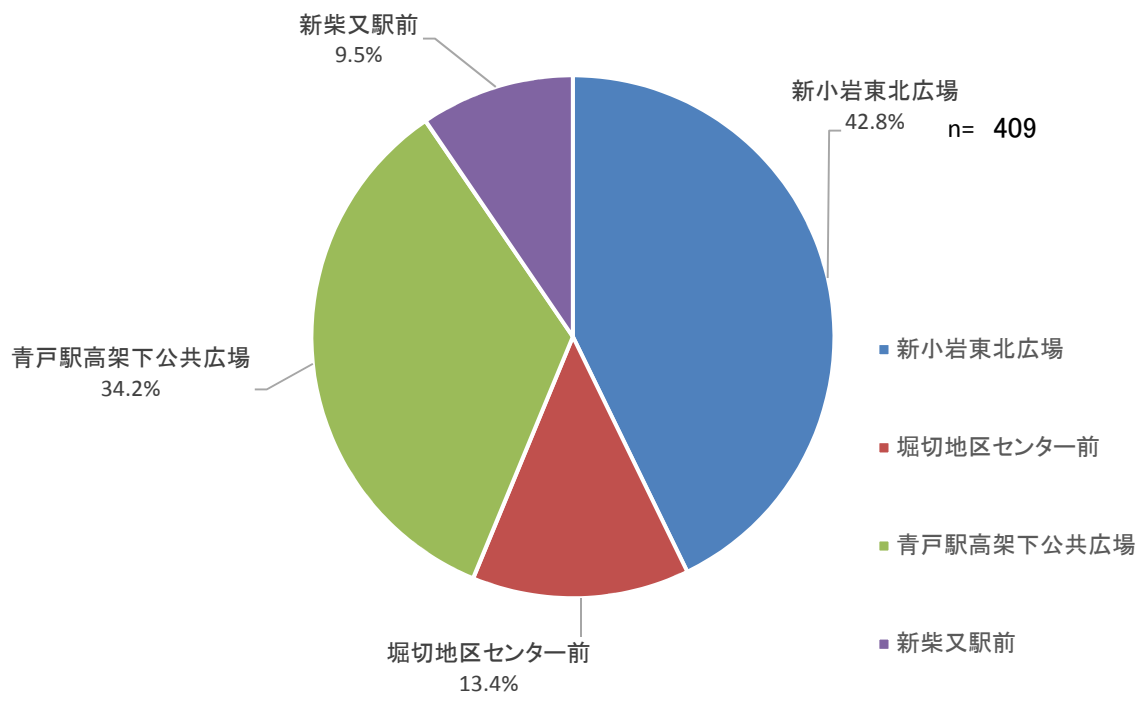
電子書籍の提供



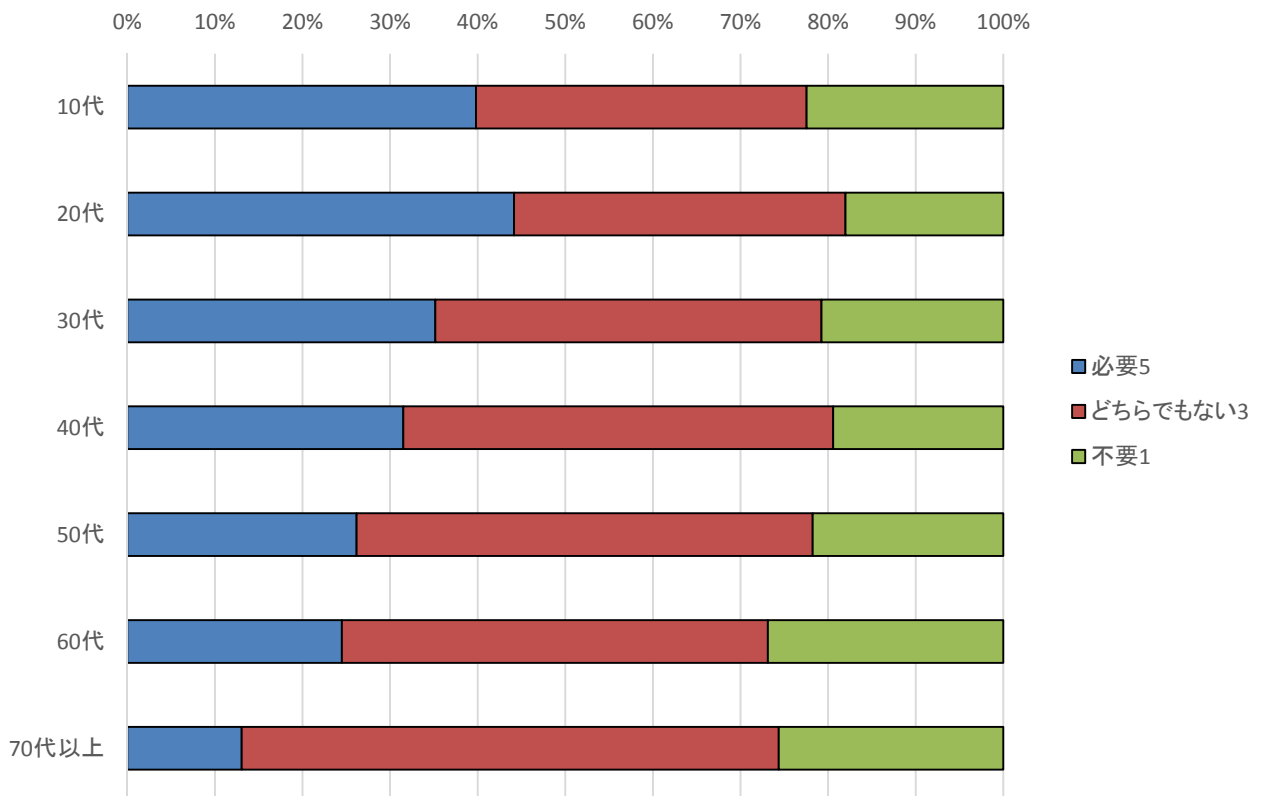
図書返却ポストの利用



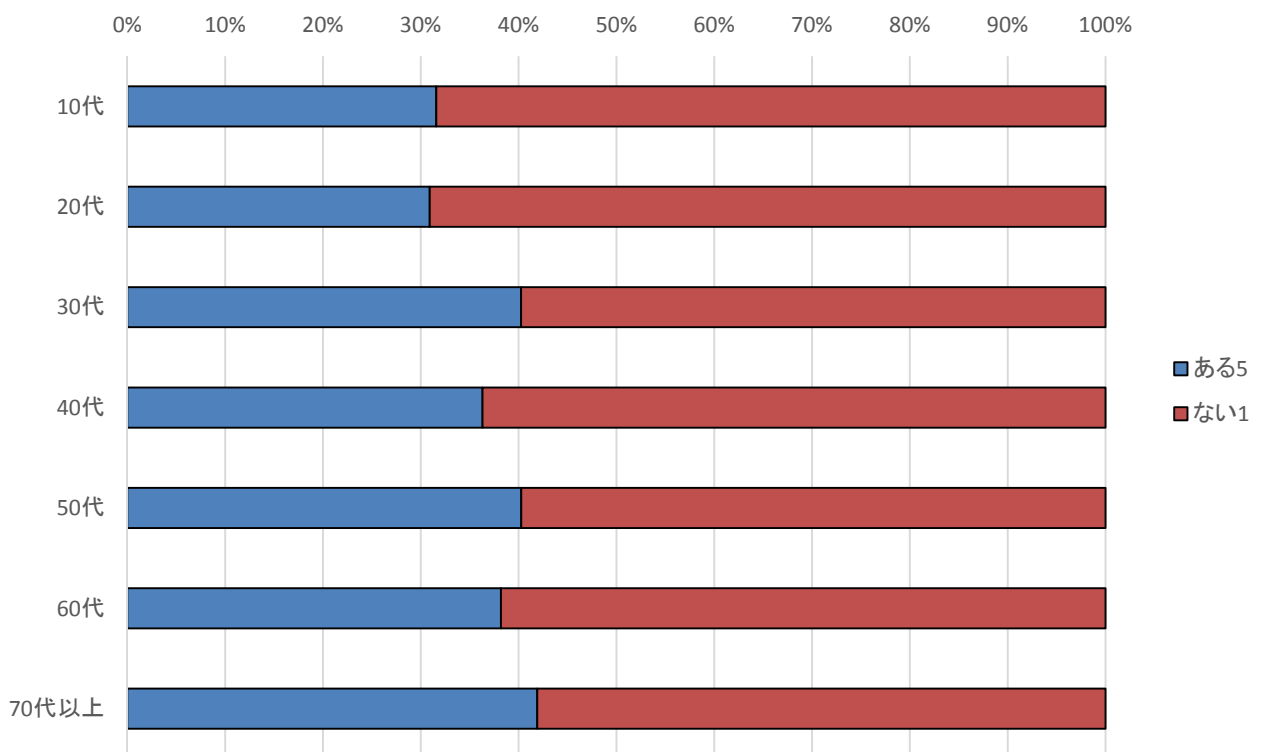
利用した図書返却ポスト



【クロス集計】年代×電子書籍の提供



【クロス集計】年代×図書返却ポストの利用



図書館利用者アンケート自由意見集計表

全体数字	1,064		1,064	
1 資料について	193	AV	種類・数を増やして(11)、特定の分野の希望(10)	35
			古い・傷ついている(3)	
			その他(11)	
		図書	蔵書の充実(17)、新刊本・人気本について(33)、雑誌・新聞(8)、特定の分野の希望(50)	149
			本が古い・汚い(21)	
その他	その他(20)	9		
2 評価する	170	満足している	111	
		便利	21	
		対応がよい	38	
3 サービスについて	204	開館時間・開館日について	89	
		利用規則について	25	
		予約した資料の提供について	21	
		図書館イベントについて	14	
		貸出・返却時	8	
		資料の未返却について	8	
		資料のリクエストについて	12	
		相互貸借資料について	6	
		資料のリサイクルについて	3	
		宅配サービスについて	1	
		その他	17	
4 施設について	281	座席(閲覧席、学習席)	75	
		館内環境・設備について	51	
		返却ポストの設置・利用について	36	
		換気・温度について	20	
		トイレ	16	
		床の音が響く	9	
		本の配置・案内表示について	27	
		駐輪場・駐車場について	7	
		飲食コーナーについて	10	
		図書館の新設・移転	7	
		ゴミ箱の設置	4	
		図書消毒機の設置	8	
		その他	11	
5 職員について	52	対応が悪い	37	
		職員の私語	3	
		警備員の対応	4	
		その他	8	
6 苦情	75	利用者のマナー	22	
		注意・対策をしてほしい	32	
		その他	21	
7 システム	60	検索機能の充実	10	
		ホームページ	10	
		読書履歴	2	
		電子書籍	4	
		リクエストの受付	1	
		貸出延長・再貸出	2	
		インターネットパソコンについて	5	
		無線LAN	9	
		個人閲覧席(中央図書館)	4	
		館内設置機器について	10	
その他	3			
8 その他	29	新宿図書センターの休館について	4	
		図書館の格差	4	
		その他	21	

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

音楽、映像ビデオを種類を増やす、CD、DVDを増やすなど充実してほしい。
 音楽CDについてはもっと多く頻繁に入れてほしい。本に比べると少ない。
 落語DVDをそろえていただきたい。談志、小さん、その他オーケストラ、J-POP、等々。
 本やCD等古すぎる。
 映画はDVDではなくBlu-rayを充実させて欲しい。CDはクリスマスなどseasonのオススメなどを見つけやすい様になっていたら嬉しいです。
 CD・DVDのケースが良くない。ライナーノーツを貼り付けない方が良い。江戸川区の図書館の方がきれいに管理されている。
 他区の書籍(雑誌類も含めて)は種類が多いですが葛飾は少ない気がします。図書館の方たちはとても感じ良いし、手続きも迅速だとおもいます。
 隣接する江戸川区立中央図書館と葛飾区中央図書館と比較しても圧倒的に、江戸川区側に、多様な情報が揃っていて、新聞にしても、一般紙だけでなく、地方紙や政党紙等や、地方自治に関する書籍等 行政に関する書籍も揃っていて、葛飾区中央図書館と対比すると、江戸川区側の方が利用しやすいのと書籍全体が新しい。
 新刊の本の入荷が遅い、ベストセラー本ばかりでなくもっといろいろなとそろえて欲しい。
 ベストセラー本の充実をおねがいします。
 予約すると100番目ぐらいの本がある。そういう本はふやしてほしい。
 もう少し新しい本(温泉の本など)あればうれしいです。日々変わっているのでもあまり古いと内容がちがってくるので。
 いつも予約で本を借りている。人気のある本ばかりなので待ちの日数は仕方ないと思うが、半年以上も待っていると忘れたころの貸し出しになってしまう。人気の本はたくさん取り入れ、貸出人数がへってきたところで、中古として販売や施設へ寄付などしてはどうか。
 雑誌類の充実を希望致します。
 子供や赤ちゃん絵本で新しい本がもう少し増えると良い。
 葛飾区にはろう者が多く、手話を勉強されたりボランティアやサークルに参加されたりしている方が多いのに手話関連の本が少なく、またとても古いものばかりなのが気になります。これも予算の都合はあると思いますが、東京都や葛飾区が手話通訳士や手話奉仕員を増やそうとしていますし、ぜひご配慮いただけたらと思います。どうぞよろしく願いいたします。
 漫画の本数を増やしてもらいたいです。ハイキューなど人気な少年漫画などは予約が多すぎて借りれないので…。出来れば種類も増やしてコーナーをもう少し広くなってほしい。アレルギーや、アトピーなどの専門の本ももう少しあると嬉しいです。最新の情報を読みたいです。グルテンフリーなどのアレルギーの人の料理本や最新の洋楽なども増やしていただけたら嬉しいです。何度か問い合わせしたことなどありましたが、対応が丁寧で親切でした！
 貧困家庭が多い中、資格の新刊を最低でも各図書館に毎年入れてほしい。簿記、危険物など高卒までに独学で取得できる教材があれば家庭が助かる。
 借りた時点で相当汚れていたりすると特に返却のときに責任になったりするの不安になります。
 老眼で細かい字が読みにくい。文庫本などは新しい方が読みやすいので、昔の名作などの文庫本を除々に新しいものにかえてほしいです。
 状態の悪い本や嫌な臭いがついた本をなんとかして下さい。本をぞんざいに扱う人は同じ人だろうから、チェックを厳しくし弁償を求めては。
 例えば本が第〇版となっているときは最新の第〇版があれば購入してほしいです。
 ポンポン本買すぎ。
 原典にあたるようにしておいてほしいです。特に意見(見方)の対立があるものについては。事例、東京裁判(特にパル判事の意見書)についての解説本2冊(中島岳氏のもの渡部昇一氏のもの)は、正反対と言っても良いほどの解説がなされていました。そこで、この2冊が元にしていたパル判事の意見書(日本語版・1960年代の解説付。絶版)を読んでみようとしたところ、上下巻のうち上巻しかありませんでした。他区の図書館との連携で読むことはできましたが、下巻が失われていたことは残念です。
 本の選択(図書館で購入する方)がでたらめ。ひどい本が沢山ある。
 シリーズ物の本で、本が揃ってないので、なるべくそろえて置いて頂けたらと思います。
 1歳児にたくさん本を読んであげたいのですが、破いてしまったりして借りられません。破れにくい本(固いもの)を増やしてほしいです。
 他図書館との蔵書の入れ替え
 読みたい本は常に貸し出し中でいつ行っても読めない。一冊は貸出禁止にして館内に置いてほしい。
 報知新聞、日刊以外のスポーツ紙全紙を扱ってほしい(サンスポ、スポニチ、デイリー、東京中日)一般紙はそろっているのに、スポーツ紙をそろえないのはおかしい。できれば、東京スポーツ、夕刊フジも置いて欲しい。
 区における、購入図書費用の年間予算、購入図書の決定過程をホームページで情報提供してほしい。
 各資料について「汚れあり」などの表示はやりすぎな気がするものがある。小口の変色などは、書店で新規購入するならイヤなものだが、皆の手に渡る資料なら(手垢がついても不思議はない)許容して良いのではないかと思う。また、返却資料に汚れがあったと連絡を受けたことがある。資料の破損を防ぐための措置だと思うが、貸出時にその汚れが無かったと言い切れない以上(汚れの判断には幅があるようだし、見逃された可能性もあると思う)、いきなり犯人扱いするのはやりすぎだと思う。身に覚えの無かった私の方も、汚さなかったことを証明しようがなく、本当に困った。(その後別の職員が「心当たりが無いなら構わない」とした。私としては有難かったが、対応の基準がまちまちなのも変だと思う)
 私は「人気作家の本を沢山入れて！」の意見に反対で、むしろ新人を含め、種類を多く購入して欲しい。必要以上の同一作家・同一作品の購入は、作家の収入・出版社への影響が大きすぎると考えます。読書の全てを図書館で賄おう。と考える人もいるだろうけれども、図書館はそういう人達には忍耐を求めべきです。

評価する

中央図書館を利用していますが、何時行っても開館しているのでとても便利に利用させてもらっています。蔵書数、新刊の準備状況、いたって満足しています。
 静かな環境は大変よいと思いますのでぜひ継続して下さい。
 全てが充実していて満足しています。正月も開館しているので助かっています。これを維持して下さい。
 警備員がいらっしゃるので安心です。

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）

自分では経済的になかなか購入できない専門書の類いを気軽に読むことができるので、大変助かっています。いつもありがとうございます。ございます。
昨年もお答えしましたが、とても利用しやすい良い図書館だと思います。蔵書の充実度やネット予約などの便利さもさることながら、職員の方達がとても親切で、皆さん優しい。嫌な対応をこれまで一度も取られたことがないので、あちこち図書館を利用してきましたが、私の中でNO1図書館だと思います。これからもよろしくお願いします。
とても充実した図書館で、広めのセミナールームもあって、良い施設だと思います。
住居の近くに返却ポストを作って頂きとても助かりました。自転車利用しなくては行かれないので、天候不順だったり、時間外になっちゃったりすることがあったので、気軽に返却できるのは、とても助かりました。ありがとうございます。
いつもお世話になっています。読み聞かせをしているので、立石や中央図書館にある読み聞かせおすすめコーナーはとてもありがたいです。お話会も参考になります。また、メールで予約図書の入荷や返却期限を教えていただけるサービスも助かります。
いろいろ赤十字の移動とかあって大変ですね。好きな作家さん(小説ではない)けっこうそろっているのでありがとうございます。
いつも学生が勉強しやすい環境を提供して下さいまして、有難うございます。
葛飾区にない場合、他から取り寄せて頂き助かっています。今後とも利用させて頂きたくよろしくおねがい致します。
読み聞かせ会が毎週開催されているので利用しやすく、有難いです。子供の成長を地域の方々にも見てもらっているということが実感できる唯一の場所です。
はてなボックスは子供が楽しめました！何が入っているかわからないのが良いです。
図書館が近くあり、勉強になり大変うれしいです。(日頃わからない事がよくありますがすぐ調べに行きます)
入口の特集コーナーなど、とても充実していて気づきが多いです。いつも親切な対応に感謝しています。これからもよろしくお願いします。
小学校のブックトークで子どもが興味を持つと「借りてきて」と頼まれる。本に親しむいいきっかけになっているのでありがたい。ぜひ続けてほしい。
今年の10月は講演会も目白おしで、小児科医の先生のお話拝聴しました。次回も期待しています。
葛飾の図書館は近隣に比べてレベルも高いし利用しやすい。都内でもレベルが高いと思う(ホームページを見たら各自自治体のレベルがわかる。)中央図書館や立石図書館への意見の中の利用者の中には何も知らずに色々言う変な人がいて、大変だなと思うこともあります。これからもよろしくおねがいします。
税金を納めていて良かったと思えるのは、唯一図書館です。これからも図書館に力を入れて下さい。みんなの図書館
経済的には、年金生活になり文庫本でも値上がりしているため現在は図書館で読書を継続できる。利便性としては、ネット予約で携帯に連絡が入るシステムはとっても便利。
青砥駅の返却ポストの設置で図書館まで返却に行かなくてもよくなり、とても楽になりました。通勤時などに利用させていただいています。ありがとうございます。また、インターネットでの本の予約・最寄り図書館以外からの本の取り寄せ、貸出期間の延長がとても便利です。今後もこれらのサービスを継続して利用できるととてもうれしいです。
ネットによる予約がとても便利です。予約順位がわかったり、あと何番目お知らせメールが届くなど、とても良く利用しています。
図書館脇のポストを使うことが多いが、助かります。
レファレンスコーナーでとても親切にご教示頂いた。感謝。
パソコン等で本を調べる時、不明な点がある時、使い方が分からない時、すぐに対応していただき親切に教えていただいております。なんでもすぐに聞くので申し訳なく思っております。
サービスについて
祝日、日曜日も22:00まで開館してほしい。
全面開放ではなくてもいいので、一部だけでも早朝読書の場所を作って欲しい。朝早く本を読むと一日充実した気持ちと頭の中を整理できるから。わがままですが、よろしくお願いします。
外に、開館日、閉館日を確認できるカレンダーがあるとわかりやすい。
年末年始の開館は、今後も継続されるのだろうか？ 小売業でも何でも正月からやっているところは多いが、日本の正月の風景が失われるようで寂しさを感じる。図書館が年末年始も開館していることに、何の意味があるのだろうか。正月の開館が新規の利用者登録者増につながるとは思えないし、開館することによって経費を無駄遣いしていると思えない。年末年始くらい休館してもいいのではないだろうか。再考を望む。
閉館日が多すぎる。他区ではこんなに多くない。
出来れば今まで以上に休館日の設定をエリアごとにずらして設けてほしい。例えば第1.3週をお花茶屋に、第4週を亀有のような・・・私が休めるのが月曜日が多いもので希望しました。
閲覧室の机に仕切りがない。
DVDの貸出本数を増やして欲しい。
予約できる数を増やして欲しいです。
点字について勉強をしているので、障害者の方だけでなく一般向けにも点字資料の貸し出しを行って欲しい。
CDも本と同様にオーダー可能にしてほしい。
もっと貸し出し期間を長くして欲しい(3週間程度)。
忙しい子供にかわり、たくさん本を借りて家においておきたいのですが、子供の利用カードを保護者が使用しても可にしていただけないでしょうか。
マンガをまとめて借りられるとありがたいです。1～10巻セットのようなものが荒川区にはありました。
いつもネット予約で借りています。所蔵館の情報では、だいたい他館からの取り寄せになっているようです。予約件数が20件では足りません。人気の本は半年から1年待ちもざらです。その間ずっとその予約が残っているわけですから、ほかの本の予約ができません。せめて30件は欲しいところです。
資料のお取り寄せが時間がかかりすぎると思います。そのため、電子版で図書館の資料を共有したら、そういう問題がなくなります。
借りたい本やDVDは人気があるせいか混んでいて残念です。
新刊は貸出期間を短くして、多くの方が閲覧できる仕組みにすべき。
児童室の利用時間の延長(夏などの日照時間が長いとき)
以前予約した本(電話にて連絡)が、いつまで経っても連絡ナシ。来館したら、書架にあったが、すでに他で借りてしまっていた。しっかりしてほしい。

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）

<p>図書の回収してから希望図書館まで転送するサイクルが遅い。</p> <p>以前墨田区に住んでいたのですが、他館の本を取り寄せしてもらおうとすぐに(翌日くらい)受け取ることができました。時間がかかるというのも多少は仕方ないかなとは思いますが、急いでいる時に翌日は来ず、その次の日は休館日、その翌日…となって困った時がありました。できればもう少し早いとうれしいです。また、他館から利用館へ、もう少ししたら着くという時に、その日の何時ころ着くかということカウンターで教えていただくと来館の目安になるので大変ありがたいです。</p> <p>移動中の本がなかなか来ない。順位1位の本も同様に来ない。</p> <p>10月より「乳幼児への絵本の読み聞かせ」講座を受講していますが、とても勉強になりました。朗読も読み聞かせも単発の講座で終了してはもったいない！是非、継続して勉強できるように、例えば半年とか1年とか(月2回でもよいので)長いスパンで講座を設けていただくと嬉しいです。そして、受講後にはボランティアとして活動できる場も提供してほしいです。また、スキルアップの為の講座も希望します。</p> <p>点字打ちなどの勉強会を開いて欲しい。</p> <p>セミナー等(生涯学習の充実を希望します)の多様性</p> <p>映画会はもっとリラックスできる環境に。例えばイス、あかり漏れ、タイトルを完全に。</p> <p>館内の空調が寒すぎる。</p> <p>朗読会、落語映画音楽会、折り紙教室、絵手紙、編み物、楽しい企画待ってまーす。</p> <p>いつも大変お世話になってます。自分の利用もですが、子供たちもおはなし会すごく楽しみにしています。中高生くらいの子達がボランティアとかで読みに来てくれたら、また違った感じでおもしろくなったりするかな？と思います。上の子が下の子に読む時おもしろいので。</p> <p>中央図書館の貸し出しが機械化しすぎていて味気ない。予約した本を取りに行くのに自分で棚から探すなんて…時間がかかるしわかりづらい。そのくらい係りの方がいるのだから有人でしていただくと助かります。</p> <p>保育園、幼稚園来所の際に本をかりにくい状況を改善して欲しい。別の部屋で行うなど。(月のカレンダーに来所日を記入しておいてくれればその日はさけることができる。)</p> <p>返却の時にチェックで待たされるが、できれば受取だけにして欲しい。</p> <p>区役所で返却できるようにしてほしい。</p> <p>CD、DVDの利用者で長期間(例1年以上)返却されていないにも拘らず、返却させないで放置されているケースあり。厳しい対応をとって、公共機関として公正平等を示して下さい。</p> <p>ずっと借りられっぱなしの本を確認できないのがつらい。</p> <p>返却が毎度遅い人への対応はペナルティでもOKでは。</p> <p>視聴覚資料の要望書を置いて欲しい。選定や購入の参考にしてもらいたいの。</p> <p>なぜ図書館にない本は小学生はかりられないのですか？小学生も図書館にない本をかりられるようにして欲しいです。</p> <p>他区の資料もポストに返却できるような仕組みができると非常にありがたいです。</p> <p>区外の本の取り寄せがかんたんにできるようにしてほしい。</p> <p>予算の関係もあると思うが、区外の人も書籍注文ができる様にして欲しい。</p> <p>本の宅配便サービスは、税金でそこまでやらなくてもいいと思う。(利用者が障害あり、ねたきりなどではないなら)</p> <p>新着情報は受入日表示が(〇〇日～〇〇日)といった情報がほしい。</p> <p>30年度はこの分野に重点的に予算を割くといった、特色ある館作りを期待します。最大公約数ではなく、少し目立つ特長特色を作ってほしいです。スポーツ系の充実とか歴史書の充実など(例として)</p> <p>入口から目に付く所にコーナーを設けて、民間書店の様なテーマ性をもったコーナーを作って、毎日テーマを変更して欲しい。</p> <p>葛飾区立図書館は隣接市区住人に貸出サービスしているが、隣接市(松戸・市川・三郷)は葛飾区民への貸出していない。この不平等を改善してほしい。</p> <p>現状では難しいかもしれないが、都内の他の図書館からの資料の取り寄せがもっと短時間でできるようになれば嬉しい。区内の介護・福祉施設と図書館友の会で共働できることがあれば良いと思う。(介護施設訪問や 大活字普及活動など)</p> <p>子供達が困っている「感想文」の書き方を指導していただくとありがたい。</p>
<p>施設について</p> <p>自由に座れる席数がもうすこし増えると、夕方以降も利用しやすいと思います。</p> <p>個人席は高校生以上の利用にすべき。</p> <p>フリーの勉強スペースの拡大をして欲しい。</p> <p>閲覧室での新聞を見る事をやめてほしいです。音が大きくページをバサバサする人がいます。</p> <p>中央図書館の雑誌コーナーのイスのすわりごちがよろしくない。(かたい。すべる)</p> <p>閲覧室、閲覧席とも全く利用しにくい。2時間も3時間もそれ以上待たなくては利用できないなんて納得できない。その一方奥にある集会室にはいつ見ても空いている。早急に善処されんことを強く求めます。</p> <p>コンピュータの持込み利用をもっと楽に自由にして下さい。</p> <p>PC用の席が勉強机となってしまう、本来の調査を本を利用して使用できない。</p> <p>本棚付近の1人用いすが気になる。人が座っていると資料を探すのに遠慮してしまう。</p> <p>館内の座席の利用で、自由に利用していいのか、予約が必要なのかが少しわかりづらいので、自由席にもその旨の掲示がほしいです。(別の区の図書館で席の利用について嫌なことがあったため)</p> <p>個人利用席は非常にありがたいと感じているが、だからこそ改善していただきことがある。個人利用席でなくても、個人のパソコンを使用して調べ物や学習ができる場所を増やして欲しい。具体的には個人利用席のように電源とWifi環境があるスペースがほしい。</p> <p>こどもコーナーの学習スペースの席数を増やして欲しい。親子で読書や学習をできる場所が少なく感じます。</p> <p>ソファのガムテープ補修は見た目が悪く、気持ちよく利用できない。新しい物と交換すべきだと思います。</p> <p>他区の図書館では、学生の学習のためだけに専用の席を設けている図書館があります。(おそらく、荒川区だったと思いますが…)そういった取り組みをすることによって、子供にとってもより身近な図書館になるのではないのでしょうか。</p> <p>DVDを視れる席があると嬉しいです。</p> <p>かざりつけた方がよい。</p> <p>本を借りたとき、バックにしまうための手荷物用机があるといい。</p>

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）

<p>節電も大切だが、少し暗すぎるのでは。レファレンスカウンターは声をかけづらい雰囲気、諦めてしまう。書架で本を見ていると、すぐに整理のためか職員がやってくる。なんだか監視されているようでいつもインターネットで予約して借りに行く。</p> <p>葛飾中央図書館は、冬場の暖房が強めに感じます。省エネ、適温かやや低めの設定をお願いいたします。</p> <p>青戸地区センターの図書館は、改装したけどあまりかわらず、本もすくないため広げたり増やしたりしてほしい。学校が近くにあるわりにはせまい。予約はできるが、やはり目でみて借りたいとおもうため。特に絵本が少ないと思う。また、子供が絵本を読む場所も亀有のように靴を脱いで見られるスペースがほしい。</p> <p>図書検索パソコンに立ったまま行うのは少し不便をかんじます。(立石図書館内)他図書館では、イスにすわって行えるので、同じ様なスタイルに是非お願いします。</p> <p>什器の痛みがあるものは早めに更新して欲しい。</p> <p>もう少し増築し本数を増やしてほしい。</p> <p>学生の勉強する場所を別に。</p> <p>図書館の場所がわかるように周知してください。</p> <p>返却ポストを主要駅、公共施設(例えばスポーツセンター等)に増やして欲しい。</p> <p>返却ポスト投入からコンピューターでの返却処理までのタイムラグがあります。ポストからの引き取りをできれば1日2回お願いします。</p> <p>返却ポストがとても便利です。CDの返却もポストを検討して欲しい。</p> <p>返却ポストから本を返したところ、電話が掛かってきて、「水ぬれがひどく再利用できない、現状を確認に来るように」とのこと。結局、直接図書館に出向いたが、最後まで犯人扱ひされた。(返却時に雨は降っていない)返却者を疑い、連絡をするのなら、「職員に直接手渡し」以外の返却方法を採用しなければよいと思う。</p> <p>パソコンはパソコン室専用する必要がある。キーボードの音が気になるので読書とパソコン席の共用はやめにするべきである。</p> <p>新しい図書館はあらゆる点で使用しやすくなっていますが、古いタイプの図書館は本を借りるだけならよいのですが、閲覧室などは使いにくい面があります。</p> <p>図書館内が一部くさい。におい対策を。</p> <p>夏の閲覧室、閲覧席が暑すぎるので(特定のエリアだけでもいいから)空調の温度を下げるか、扇風機をもっと増やして効果的に利用してほしい。6月～9月は私には(半袖1枚でも)あまりに暑すぎて利用できない。</p> <p>酸素がうすい時がある。(特に冬)勉強や読書の妨げになるので、空気清浄機や加湿器の設置があれば尚良いと思う。</p> <p>化粧台に台ふきを置いてほしい(手洗い後洗面台が汚れるため)。</p> <p>トイレを新しくして欲しい。</p> <p>床を全面ジュータンにしてほしい。とにかくうるさくてしかたない。少しずつでよいから工事をして、全面じゅうたんにして下さい。気が散る!集中できない!</p> <p>館内(特に書棚)表示を大文字にしてほしい。</p> <p>高齢者には上や下の棚の本はとでもとりづらいのです。並べ方、配置に工夫していただければ幸いです。</p> <p>館内図(どんなジャンルの本がどこにあるか)をもっと多く設置してほしい。例えば雑誌コーナー近くの検索端末の横。</p> <p>バックナンバーは別な棚にあるのも利用しにくい。雑誌の種類も読みたいものが葛飾区にはなく残念です。</p> <p>水分補給できる場所をわかりやすく示してほしいと思う。</p> <p>雑誌が横積みされているので取り出すのに力がいる。立てかけてほしい。</p> <p>休館日に整理と思っているが、作家の本は違う所にある時が多々ある。</p> <p>雑誌は本屋さんのようにジャンル別に置いて欲しい。バックナンバーなどもどこにあるのか、ないのか貸し出し中なのか倉庫なのか、解りやすくして欲しい。</p> <p>中央図書館の自転車置き場を改善してほしい。</p> <p>館内利用ルールの見やすい掲示を乞う。</p> <p>飲食コーナーでのBGMを流して欲しい。他の方の食事音が空間的に共鳴する為。</p> <p>飲食コーナーの壁面ポスターは多すぎてみっともない。所定の場所へ限定して欲しい。</p> <p>飲食場が狭い。</p> <p>現在は、自宅から少し離れていて不便ですが、数年後、西新小岩に予約した資料の貸出しと返却できる施設ができるようなのでもっと、利用したいし、期待しています。CDの予約と貸出し枚数が、もう少し増えると嬉しいです。</p> <p>殺菌する青い光がでる装置を全部の図書館に置いてほしい。</p> <p>ロッカーを増やして欲しい。</p> <p>ハンディキャップの方向けの席に杖等をたてかけるものがあると良いと思う。(困っている人をみたことがある)</p> <p>屋外のテラスの植込に植物を植えて欲しい。花等も植えて欲しい。せっかく散水装置が有るのにもったいない。</p>
<p>職員について</p> <p>職員の対応について、ていねいではあるが、事務的で温かみを感じられない。(すべての図書館というわけではないと思うが…)</p> <p>2回くらいですが、ちゃんと返却してあるのに、「返却してない」と言われました。本棚調べたらちゃんとあったので疑いは晴れましたが、疑われるのはとてもショックです。もちろん、こちらのうっかりミスもあるのですが…</p> <p>スタッフにムラ、とても感じの良い方と…。全ての方がすばらしいスタッフであることを期待します。</p> <p>利用者に云々言う前に、職員のマナーこそがなっていない区、という印象を受けている。(多くの方は違うのだが)毎回ためいきをつきながら、横柄に手続きをされ、こちら不快。</p> <p>図書館利用カードのバーコードを読み取らせる際に、カードを利用者に持たせたままでスキャンさせる職員がおり、不愉快に感じる。かつてまだ国鉄時代の頃の話だが、「持たせ切り」と称して、改札での切符切りの際に、同様に利用者に切符を持たせたまま、はさみで切りこみを入れる行為を問題視されたことがあったのと同様に、好ましくないと感ずる。</p> <p>返却時、借り出し時の点検が人によりまちまちで、大雑把な人、丁寧な人と別れ困ることがあります。</p> <p>以前、図書館側の手違いで返却した本を返却されてないと言われたことがあり、そのことに対する謝罪があまりなかったことが残念。</p> <p>貸出時に既に汚れていたり水濡れがあったのに、疑われたことが2度あり、特に謝罪もして頂けず、非常に不愉快でした。自転車を置いて帰ってしまい、次の日に取りに行ったら注意書きの紙が針金でぐるぐる巻きに取り付けてあり、酷いことをするなと思いました。リサイクルコーナーで働くおじいさんたちの態度が悪いことが多く、監視役が必要だと思います。</p>

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）

司書の方のあきらかに仕事以外の話し声が耳ざわりです。利用者は静かなのに・・・
警備員がどなってこわい。
一時間おきに巡回に来られるが、時間を指定して欲しい。例えば、15分～20分とか40分～45分とか。ガードマンさんの巡回はありがたい。
職員の仕事の作業の音もあまり気にしている様に思われない。
カウンター内の職員の数、多いのでは？
苦情
中央図書館で、新聞がない。(一人の人が長く読んでいる。一人で2つの新聞を持っていく人がいる)
中高生がうるさい。
用途外利用(会社の仕事を持ち込んで)人とか、特にうるさい。やめさせてほしい。
個人閲覧席で、資格取得の為、本を閲覧したり、学習していますが、時々、閲覧席で、新聞を読んでいる人がいます。申し訳ないのですが、新聞をめくる音が、個人差はありますが、大きくとても耳ざわりです。新聞は、スタンドの近くで読んで下さい。ひまつぶしに読んでいる人には特に感じます。
PC使用者のマウスのクリック音がとてもうるさい。マウスを使ってゲームをしている人もいます。図書館としての機能を保つため、静音タイプのマウス以外は使用禁止にするなど対応を図られたい。
トイレで着替え(ぬれタオルで身体を拭いている)をしていたり、異臭を放つ人が散見されます。多少の対策が必要なのでは？
閲覧者の動作がうるさく感じる事が多い。子供の時から、図書館ではなるべく音を立てない様に教育されて来たものですが・・・
館内に点在する1人用イスにすわっている人がじゃまになる時がある。通路に平行に座るように指導してほしい。
本を大切にしよう注意して下さい。
電卓等を平気で使用している人もいますので注意して下さい。
汚れ・破損・ページの折れなどに対して利用者に注意喚起して大切に利用してもらえるように促していただきたい。
人気の文春とか新潮又はスポーツ紙を手元において、他の本を見ている人が居るけど、係の方は貸し出すだけでなく、気を配ってください。
利用しやすい環境にあると思います。スタッフの皆様にお礼申し上げます。臭いが気になる事があります。(個人臭だと思います)
受験勉強をするためだけに閲覧室などのテーブルの席を長時間多人数の人が利用するために、図書館の資料を使って調べものがしたい時に席がないのが困る。どうにかして対処できないものか。また、受験勉強のためだけに利用する学生をどのように考えているのか教えていただきたい。
相談コーナーでの話しがうるさいことがある。うるさいのは質問者ですが、これを抑えるのは難しいでしょうから、長引くようであれば(5分以上)事務室なりの、席に移動することはできませんか。
電卓使用可となっていますが、ずっとカチャカチャと打音を出されると図書館に来た効果が半減してしまいます。簿記の勉強等で必要な方もいらっしゃると思いますので、禁止にする必要はありませんが、せめてゴムボタン式に限定して打音を軽減する対策をしてもらいたいです。
システム
インターネットの葛飾区立図書館のサイトで本の検索(特に簡単蔵書検索)をしたときに表示できる件数に上限をかけないでほしいです。中央区立図書館では館内の端末で検索した時に1万件以上表示可能でした。そこでは、表示件数を500件までか無制限かを自分で選択できて便利でした。
蔵書検索して予約をした後、検索した内容がクリアになってしまうなど不便を感じる事があります。使い勝手の良さを求めます。
サイトのお気に入り本登録一覧出る時に、所蔵館も出ると尚いいと思う。近くに行くときに楽。
蔵書外の区外図書館蔵書がネットでわかるとありがたい。
パソコンで調べても、出てこないマンガ・本がある。
HPの検索で、想像したのと違う本に当たることが多い。年齢層の区分(絵と文のバランスや内容)がわかると予約しやすい。内容が分かるのと分らない場合がある。
インターネットで本の検索が使いづらい。分野ごとの本(新しく来た本以外)を上手く捜せない。
未所蔵検索のログアウトボタンが見辛い位置にあり、詳細検索→未所蔵検索→ログアウト→詳細検索→未所蔵検索とやり直すのが手間に感じるので、未所蔵検索の項目を作ってほしいと思います。
HPの利用者メニューのインターフェイスがすごく使いにくいので改善していただけると助かります。
ホームページの本の紹介について、本の写真をのせるなどして、とても見やすいものがあります。(江戸川等)ぜひ検討してみてください。
便利に利用させてもらっています。DVD等の返却予定日等が表示されればいいと思いますが・・・が、とくに必要とも思いません。
ホームページに利用の仕方、貸出ができるもの、持ち出せないもの、など子供が見てもわかるような感じで書いてあると嬉しいなと思います。
ホームページのどのページも文字が多すぎる。わからなければ「ヘルプボタン」から説明が表示されるような工夫がほしい。
図書館のHP(スマートフォン版)のトップ画面にカレンダーを表示してほしいです。(表示、非表示、表示する図書館も任意で設定できると尚便利になると思います。)地区図書館は休館日が多いので、見やすい所にカレンダーを表示してほしいと思います。
蔵書検索及びお気に入り資料照会で同じ本を何度も借りてしまいます。タイトルだけでは既に借りたのか、未だ借りてないのかわからないので、蔵書検索お気に入り照会に「この本は借りました」という表示があると分かりやすくなると思います。
電子書籍について。貸出の順番待ちがなくなるのであればぜひ。そうでなければあれば利用するが、なくても困らないというレベルです。
電子書籍提供は来館出来ない区民も利用できるもので積極的にすすめてほしい。人気のある作家はもちろんのこと、電子書籍としてあるかわからない資格関係の問題集などがあると助かると思う。
ホームページからの予約で何タイトルも予約したい時、「ログイン→予約カゴ」を使わずとも1タイトル目の予約でログインされてつづいて他タイトルも予約が出来る便利(例えば足立区立図書館)。
延長の期間が1週間→2週間になればよいのですが。

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）

貸し出しの延長が一週間でもできればありがたいです。
パソコンコーナーの動画を復活してほしい。
パソコンで印刷できないのは非常に不便である。有料でいいから何とかして下さい。
インターネットでのプリントアウト(有料)を可能にして欲しい。
wi-fiのスピードがちよっと遅いです。
Wifiの設定アドレスを月ごとに変更しないでほしい。設定がいちいちめんどくさい。
各館にWi-fiを入れて欲しい。特にパソコン席のある立石、水元、鎌倉、お花茶屋、上小松は必須。また、電源も欲しい。上小松はライトも欲しい。水元と鎌倉はパソコン席をもっと充実して欲しい。
Wi-fiがあれば尚嬉しく思います。
中央：個別机予約方法をもっとフェアーにして欲しい。予約をしてから、開いている机が(使用していない)あります。予約したあとで戻って来るのでしょうか、その間使用されていないことは、大変不便で、フェアーではないと思います。対処して下さい。
個人閲覧席に午前から午後へ連続利用する場合一旦退席しないとだめなのは不便である。
墨田区の図書館ではインターネットで閲覧席の予約サービスが可能なので、同様のサービスを行って欲しい。また、閲覧席が少ないので増やしていただけると良い。
インターネットでお気に入り登録した書籍データを図書館に設置されている検索器でも確認できるようにして欲しい。
自動貸出は楽に短時間で借りられて便利。ただ、冊数が合わないことがある。
利用者インターネットパソコンがもう1台あるとありがたいです。
私が不注意だったのですが、他の図書館の本を返却した際、一緒にしてしまいましたが、コンピュータではチェックできないのでしょうか。図書館の方から連絡をいただきお手をかけてしまいました。
貸出予約状況が館内PCで見れ、いつごろ借りれるかがわかれば良い。
お気に入り資料照会にも「貸出日の新しい順」「貸出日の古い順」で表示できるようにして頂けると、古い記録に遡って探す時に便利になると思います。
その他
新宿図書館の再建に立っては閲覧室を今まで以上に充実して下さい。
新宿地区の図書館がなくなって困っている。
図書館によって、充実している所としていない所がある。(まあ、それは仕方ないですよね…)
なぜ立石図書館と中央図書館ばかり優遇されるのか？他の図書館はきたない。子供達にとって楽しい所と思われるのか？と思う。わが子は絵本が大好きだが、ファーストブックやセカンドブックはいらない。それより図書館をもっと魅力的にすべき。
中央図書館ばかり充実させて、他の図書館はあまり気が使われてない、小さいところにも気を配ってほしい。
中央はきれいだが子供を連れて行きにくい。
他の区より、子供の来館が少ないので不思議。
1歳児がいます。本をもっと読みたいのですが、図書館に来ること自体がおっくうに感じてしまったり、つれてきても、さわいでしまうので、予約しておいてすぐに帰ることが多いです。子供にももっと絵本を読んであげたいのですが、やぶいたり、汚したりするので、あまり借りません。今、忙しいながらも時間はあるので、とてももったいないなと感じます。