

平成30年度

墨田区立図書館についての利用者アンケート

1 調査期間

平成30年12月1日(土)～平成30年12月28日(金) (27日間)

2 調査方法

- (1) アンケート用紙を受け取った区立図書館(ひきふね・緑・立花・八広)の回収箱に投函
- (2) インターネットによる回答

3 回収結果

回収場所	回収枚数(件)	
ひきふね図書館	291件	29.4%
緑図書館	251件	25.4%
立花図書館	166件	16.8%
八広図書館	122件	12.3%
Web回答	160件	16.2%
内訳 Web	(112)	
スマートフォン	(48)	
携帯	(0)	
合計	990件	100.0%

4 集計結果

- ※ 各設問において未回答だったものは、件数にカウントしていない。
- ※ 割合(%)については、小数点第2位を四捨五入の上、記載している。

問1 主に利用する図書館(室)は、どこですか(1つのみ選択してください)

- ①ひきふね図書館 ②緑図書館 ③立花図書館 ④八広図書館
- ⑤東駒形・梅若橋・横川コミュニティ会館図書室 ⑥すみだ女性センター情報資料コーナー

ひきふね	緑	立花	八広	コミ館	女性C	合計
342件	282件	171件	126件	60件	1件	982件
34.83%	28.72%	17.41%	12.83%	6.11%	0.10%	100%

問2 問1でお答えいただいた図書館の利用頻度は、おおよそどのくらいですか

- ①ほぼ毎日 ②週に3～4回 ③週に1～2回
- ④月に1～2回 ⑤年に数回 ⑥初めて

[館別]

	毎日	週3-4	週1-2	月1-2	年数回	初めて	合計
ひきふね	20件	37件	129件	122件	28件	4件	340件
緑	24件	32件	113件	93件	15件	5件	282件
立花	5件	16件	61件	77件	11件	1件	171件
八広	3件	30件	50件	40件	1件	0件	124件
コミ館	4件	5件	22件	23件	6件	0件	60件
女性C	1件	0件	0件	0件	0件	0件	1件
全体	57件	120件	375件	355件	61件	10件	978件

	毎日	週3-4	週1-2	月1-2	年数回	初めて	合計
ひきふね	5.9%	10.9%	37.9%	35.9%	8.2%	1.2%	100.0%
緑	8.5%	11.3%	40.1%	33.0%	5.3%	1.8%	100.0%
立花	2.9%	9.4%	35.7%	45.0%	6.4%	0.6%	100.0%
八広	2.4%	24.2%	40.3%	32.3%	0.8%	0.0%	100.0%
コミ館	6.7%	8.3%	36.7%	38.3%	10.0%	0.0%	100.0%
女性C	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
全体	5.83%	12.27%	38.34%	36.30%	6.24%	1.02%	100.0%

[年齢別(全館)]

年齢層	毎日	週3-4	週1-2	月1-2	年数回	初めて	合計
小学生以下	2件	2件	14件	9件	4件	1件	32件
中学生	1件	1件	4件	5件	3件	0件	14件
高校生	5件	3件	5件	2件	2件	1件	18件
19~29歳	7件	7件	10件	19件	8件	2件	53件
30歳代	4件	11件	43件	60件	5件	1件	124件
40歳代	4件	23件	80件	68件	19件	1件	195件
50歳代	2件	21件	64件	71件	7件	3件	168件
60歳代	14件	23件	75件	61件	9件	1件	183件
70歳代以上	18件	29件	80件	60件	4件	0件	191件
全体	57件	120件	375件	355件	61件	10件	978件

年齢層	毎日	週3-4	週1-2	月1-2	年数回	初めて	合計
小学生以下	6.3%	6.3%	43.8%	28.1%	12.5%	3.1%	100.0%
中学生	7.1%	7.1%	28.6%	35.7%	21.4%	0.0%	100.0%
高校生	27.8%	16.7%	27.8%	11.1%	11.1%	5.6%	100.0%
19~29歳	13.2%	13.2%	18.9%	35.8%	15.1%	3.8%	100.0%
30歳代	3.2%	8.9%	34.7%	48.4%	4.0%	0.8%	100.0%
40歳代	2.1%	11.8%	41.0%	34.9%	9.7%	0.5%	100.0%
50歳代	1.2%	12.5%	38.1%	42.3%	4.2%	1.8%	100.0%
60歳代	7.7%	12.6%	41.0%	33.3%	4.9%	0.5%	100.0%
70歳代以上	9.4%	15.2%	41.9%	31.4%	2.1%	0.0%	100.0%
全体	5.83%	12.27%	38.34%	36.30%	6.24%	1.02%	100.0%

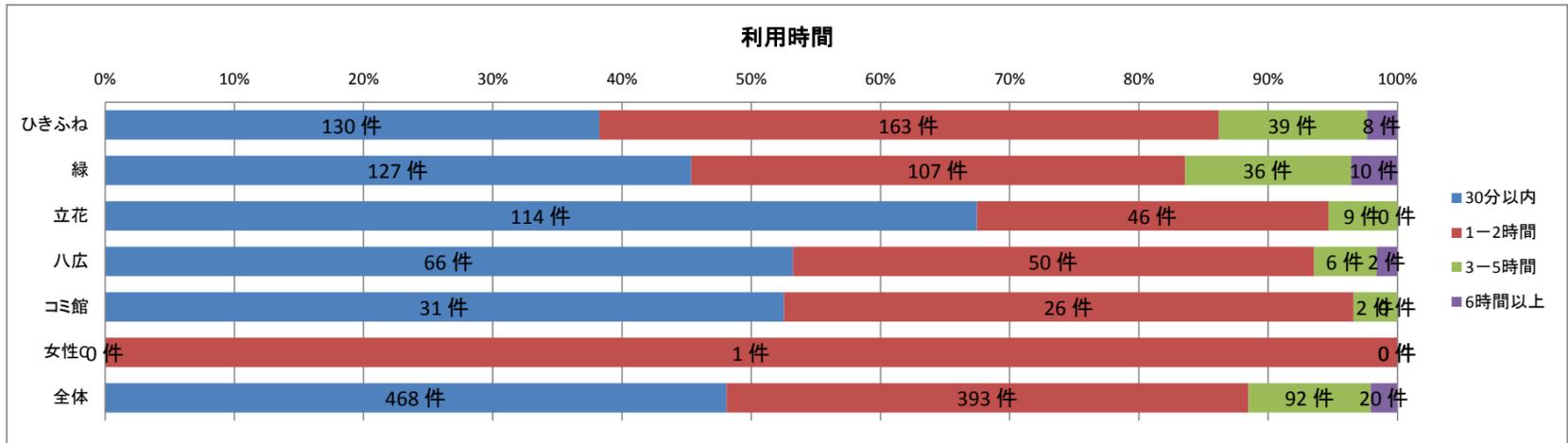
問3 問1でお答えいただいた図書館の1回あたりの利用時間はおよそどのくらいですか

- ①30分以内 ②1～2時間 ③3～5時間 ④6時間以上

[館別]

図書館名	30分以内	1～2時間	3～5時間	6時間以上	合計
ひきふね	130件	163件	39件	8件	340件
緑	127件	107件	36件	10件	280件
立花	114件	46件	9件	0件	169件
八広	66件	50件	6件	2件	124件
コミ館	31件	26件	2件	0件	59件
女性C	0件	1件	0件	0件	1件
全体	468件	393件	92件	20件	973件

図書館名	30分以内	1～2時間	3～5時間	6時間以上	合計
ひきふね	38.2%	47.9%	11.5%	2.4%	100.0%
緑	45.4%	38.2%	12.9%	3.6%	100.0%
立花	67.5%	27.2%	5.3%	0.0%	100.0%
八広	53.2%	40.3%	4.8%	1.6%	100.0%
コミ館	52.5%	44.1%	3.4%	0.0%	100.0%
女性C	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
全体	48.1%	40.4%	9.5%	2.1%	100.0%

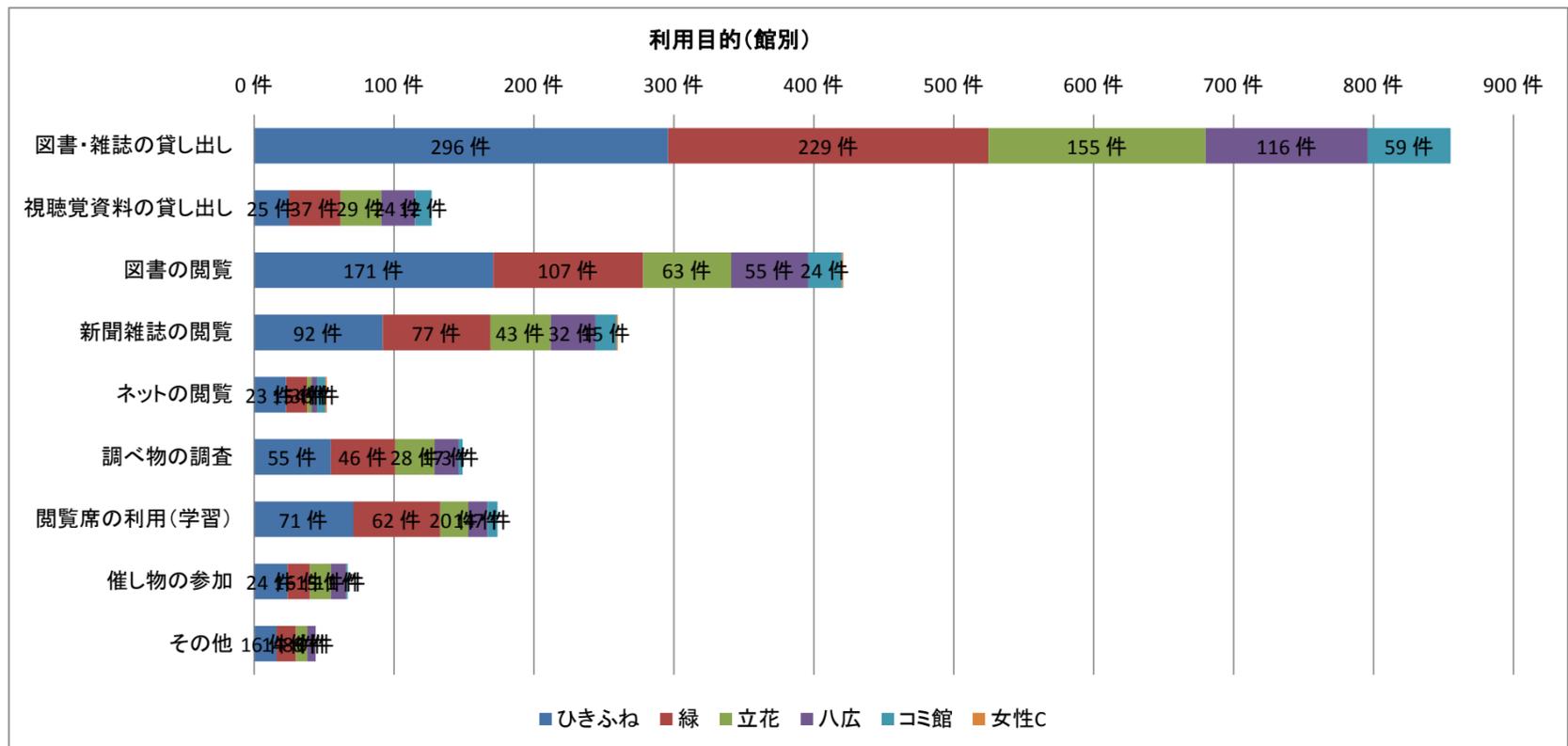


問4 問1でお答えいただいた図書館の主な利用目的はなんですか (3つまで記入ください)

- ①図書・雑誌の貸出し ②視聴覚資料の貸出し ③図書の閲覧
 ④新聞・雑誌の閲覧 ⑤インターネットの閲覧 ⑥調べものの調査
 ⑦閲覧(学習)席の利用 ⑧催し物への参加 ⑨その他

[館別]

	図書・雑誌の貸出し	視聴覚資料の貸出し	図書の閲覧	新聞雑誌の閲覧	ネットの閲覧	調べ物の調査	閲覧席の利用(学)	催し物の参加	その他	合計
ひきふね	296件	25件	171件	92件	23件	55件	71件	24件	16件	773件
緑	229件	37件	107件	77件	15件	46件	62件	16件	14件	603件
立花	155件	29件	63件	43件	3件	28件	20件	15件	8件	364件
八広	116件	24件	55件	32件	4件	17件	14件	11件	6件	279件
コミ館	59件	12件	24件	15件	6件	3件	7件	1件	0件	127件
女性C	0件	0件	1件	1件	1件	0件	0件	0件	0件	3件
全体	855件	127件	421件	260件	52件	149件	174件	67件	44件	2149件



問5 あなたの年齢を教えてください

- ① 12歳以下 ② 13～15歳 ③ 16～18歳 ④ 19～29歳 ⑤ 30歳代
⑥ 40歳代 ⑦ 50歳代 ⑧ 60歳代 ⑨ 70歳以上

[館別]

図書館名	小学生以下	中学生	高校生	19～29歳	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	合計
ひきふね	11件	4件	3件	17件	38件	54件	70件	77件	66件	340件
緑	11件	6件	15件	17件	40件	61件	46件	38件	48件	282件
立花	7件	2件	0件	8件	28件	46件	19件	29件	32件	171件
八広	2件	0件	0件	4件	14件	23件	19件	25件	39件	126件
コミ館	1件	2件	0件	7件	4件	11件	14件	14件	6件	59件
女性C	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	1件	1件
全体	32件	14件	18件	53件	124件	195件	168件	183件	192件	979件

図書館名	小学生以下	中学生	高校生	19～29歳	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	合計
ひきふね	3.2%	1.2%	0.9%	5.0%	11.2%	15.9%	20.6%	22.6%	19.4%	100.0%
緑	3.9%	2.1%	5.3%	6.0%	14.2%	21.6%	16.3%	13.5%	17.0%	100.0%
立花	4.1%	1.2%	0.0%	4.7%	16.4%	26.9%	11.1%	17.0%	18.7%	100.0%
八広	1.6%	0.0%	0.0%	3.2%	11.1%	18.3%	15.1%	19.8%	31.0%	100.0%
コミ館	1.7%	3.4%	0.0%	11.9%	6.8%	18.6%	23.7%	23.7%	10.2%	100.0%
女性C	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
全体	3.3%	1.4%	1.8%	5.4%	12.7%	19.9%	17.2%	18.7%	19.6%	100.0%

問6 あなたのお住まいの地域はどちらですか。

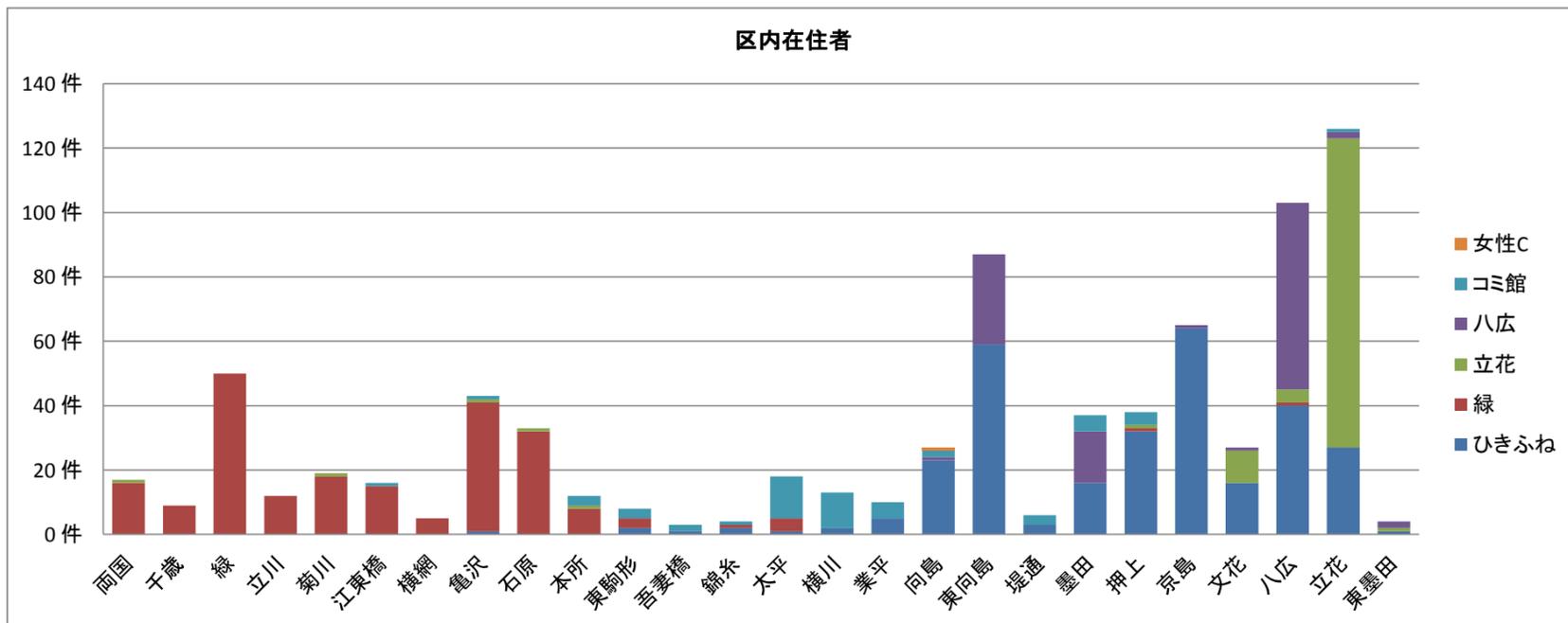
(区内在住の場合は町名を、区外在住の場合は市区町村名を、ご記入ください。)

[区内在住者] (80.8%)

図書館名	両国	千歳	緑	立川	菊川	江東橋	横網	亀沢	石原	本所	東駒形	吾妻橋
ひきふね								1件			2件	1件
緑	16件	9件	50件	12件	18件	15件	5件	40件	32件	8件	3件	
立花	1件				1件			1件	1件	1件		
八広												
コミ館						1件		1件		3件	3件	2件
女性C												
全体	17件	9件	50件	12件	19件	16件	5件	43件	33件	12件	8件	3件

図書館名	錦糸	太平	横川	業平	向島	東向島	堤通	墨田	押上	京島	文花	八広
ひきふね	2件	1件	2件	5件	23件	59件	3件	16件	32件	64件	16件	40件
緑	1件	4件							1件			1件
立花									1件		10件	4件
八広					1件	28件		16件		1件	1件	58件
コミ館	1件	13件	11件	5件	2件		3件	5件	4件			
女性C					1件							
全体	4件	18件	13件	10件	27件	87件	6件	37件	38件	65件	27件	103件

図書館名	立花	東墨田	合計
ひきふね	27件	1件	295件
緑			215件
立花	96件	1件	117件
八広	2件	2件	109件
コミ館	1件		55件
女性C			1件
全体	126件	4件	792件



[区外在住者(近隣区)] (14.6%)

図書館名	中央区	台東区	江東区	荒川区	足立区	葛飾区	江戸川区	合計
ひきふね		6件	5件		6件	11件	3件	31件
緑	6件	2件	29件		3件	2件	6件	48件
立花			2件			1件	45件	48件
八広		3件	1件		1件	6件		11件
コミ館			4件			1件		5件
女性C								0件
全体	6件	11件	41件	0件	10件	21件	54件	143件

[区外在住者(その他)] (4.6%)

図書館名	その他都	埼玉県	千葉県	神奈川県	合計
ひきふね	4件	1件	4件	1件	10件
緑	2件	1件	8件	2件	13件
立花		1件	2件		3件
八広	1件	11件	2件		14件
コミ館		5件			5件
女性C					0件
全体	7件	19件	16件	3件	45件

[館別-合計]

図書館名	区内在住者	隣接区在住	その他区外在住者	合計
ひきふね	295件	31件	10件	336件
緑	215件	48件	13件	276件
立花	117件	48件	3件	168件
八広	109件	11件	14件	134件
コミ館	55件	5件	5件	65件
女性C	1件	0件	0件	1件
全体	792件	143件	45件	980件

図書館名	区内在住者	隣接区在住	その他区外在住者	合計
ひきふね	87.8%	9.2%	3.0%	100.0%
緑	77.9%	17.4%	4.7%	100.0%
立花	69.6%	28.6%	1.8%	100.0%
八広	81.3%	8.2%	10.4%	100.0%
コミ館	84.6%	7.7%	7.7%	100.0%
女性C	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
全体	80.8%	14.6%	4.6%	100.0%

問7 図書館の業務について、お聞かせください

(1) 所蔵資料の状況について、特にどの部門の書架(書棚)を充実や改善したほうがよいと思いますか

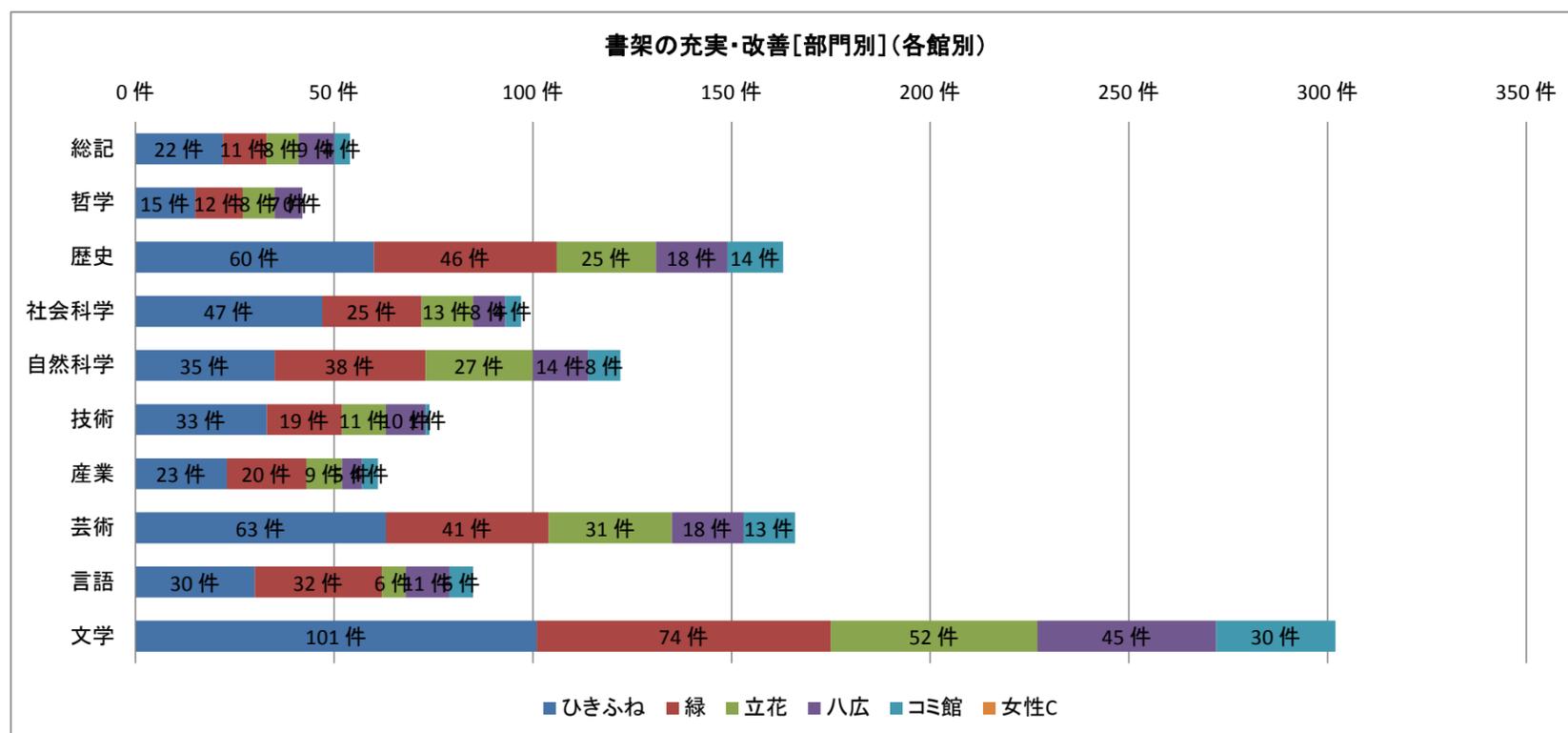
部門別・種類別から、それぞれ2つまで記入してください

[部門別-設問]

- ①総記 ②哲学 ③歴史 ④社会科学 ⑤自然科学
⑥技術 ⑦産業 ⑧芸術 ⑨言語 ⑩文学

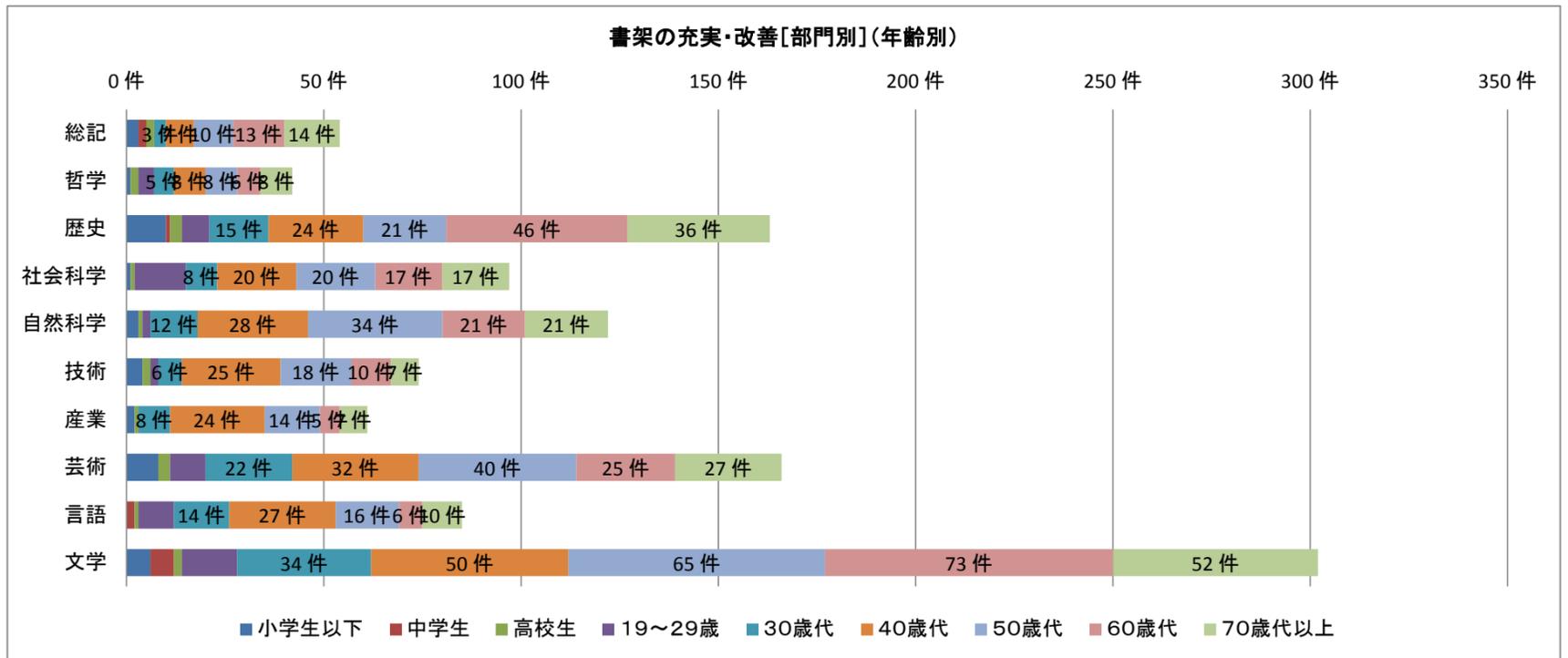
[部門別-館別]

図書館名	総記	哲学	歴史	社会科学	自然科学	技術	産業	芸術	言語	文学
ひきふね	22件	15件	60件	47件	35件	33件	23件	63件	30件	101件
緑	11件	12件	46件	25件	38件	19件	20件	41件	32件	74件
立花	8件	8件	25件	13件	27件	11件	9件	31件	6件	52件
八広	9件	7件	18件	8件	14件	10件	5件	18件	11件	45件
コミ館	4件	0件	14件	4件	8件	1件	4件	13件	6件	30件
女性C	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件
全体	54件	42件	163件	97件	122件	74件	61件	166件	85件	302件



[部門別－年齢別 (全体)]

年齢層	総記	哲学	歴史	社会科学	自然科学	技術	産業	芸術	言語	文学
小学生以下	3件	1件	10件	1件	3件	4件	2件	8件	0件	6件
中学生	2件	0件	1件	0件	0件	0件	0件	0件	2件	6件
高校生	2件	2件	3件	1件	1件	2件	1件	3件	1件	2件
19～29歳	0件	4件	7件	13件	2件	2件	0件	9件	9件	14件
30歳代	3件	5件	15件	8件	12件	6件	8件	22件	14件	34件
40歳代	7件	8件	24件	20件	28件	25件	24件	32件	27件	50件
50歳代	10件	8件	21件	20件	34件	18件	14件	40件	16件	65件
60歳代	13件	6件	46件	17件	21件	10件	5件	25件	6件	73件
70歳代以上	14件	8件	36件	17件	21件	7件	7件	27件	10件	52件
全体	54件	42件	163件	97件	122件	74件	61件	166件	85件	302件



[種類別－設問]

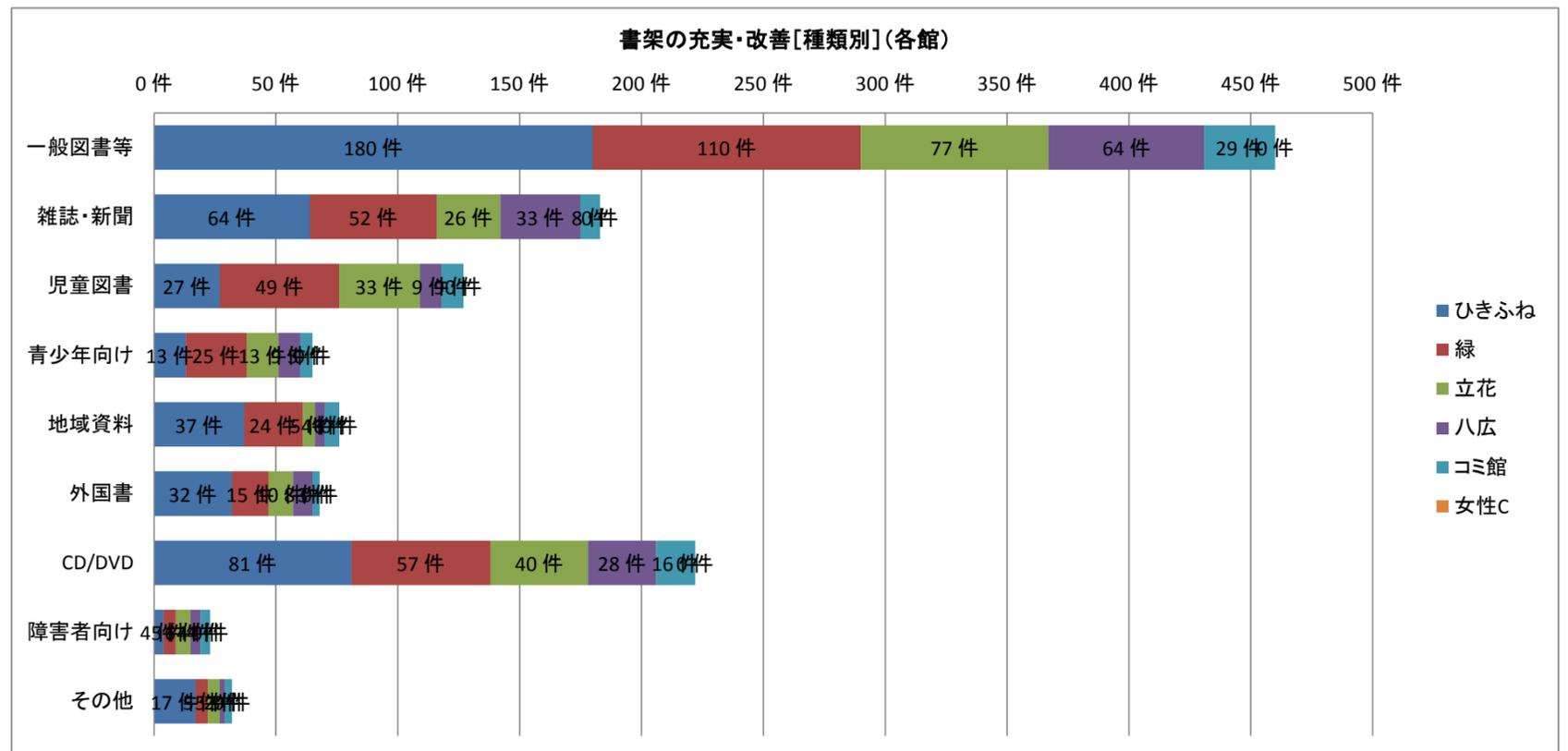
- ①一般図書等 ②雑誌・新聞 ③こども向けの本 (絵本を含む)
- ④中高生向け (ティーンズ) の本 ⑤地域資料 ⑥外国書
- ⑦CD・DVD ⑧障がい者向けの本 (大活字本含む) ⑨その他

[種類別－館別]

図書館名	一般図書等	雑誌・新聞	児童図書	青少年向け	地域資料	外国書	CD/DVD	障害者向け	その他
ひきふね	180件	64件	27件	13件	37件	32件	81件	4件	17件
緑	110件	52件	49件	25件	24件	15件	57件	5件	5件
立花	77件	26件	33件	13件	5件	10件	40件	6件	5件
八広	64件	33件	9件	9件	4件	8件	28件	4件	2件
コミ館	29件	8件	9件	5件	6件	3件	16件	4件	3件
女性C	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件
全体	460件	183件	127件	65件	76件	68件	222件	23件	32件

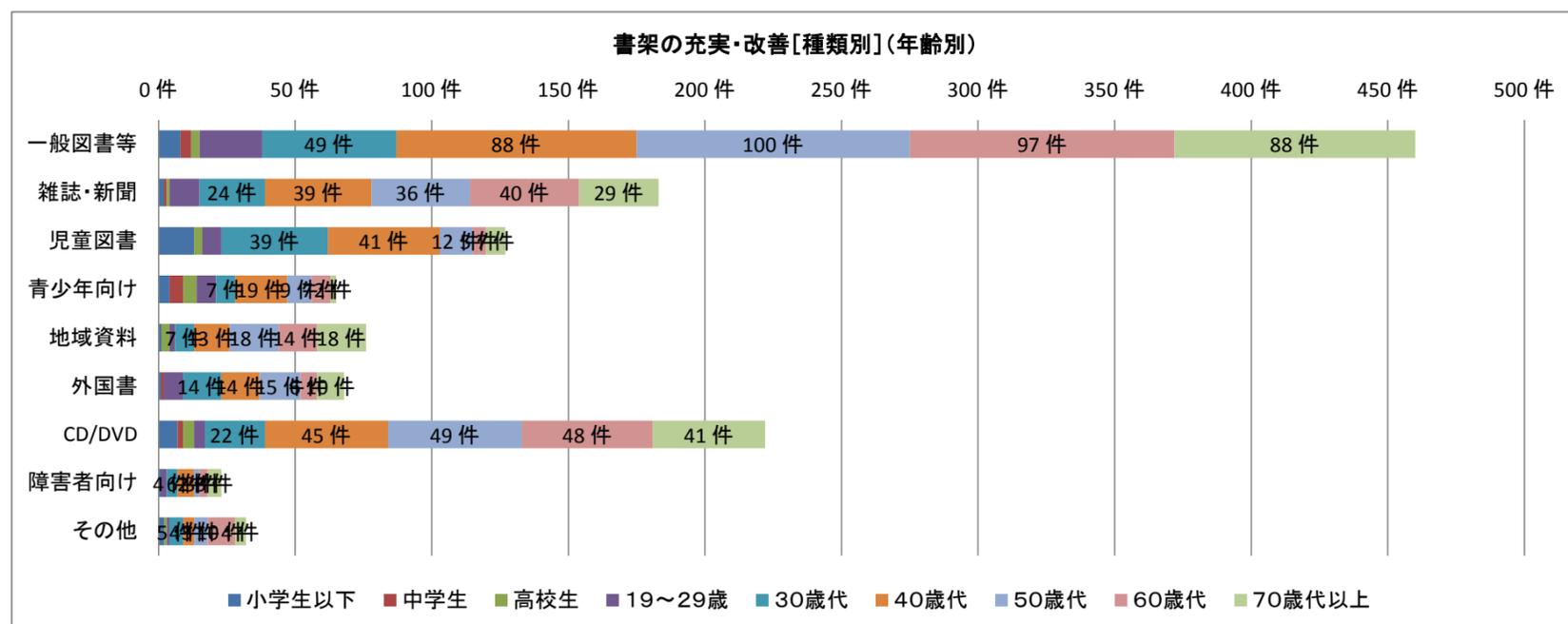
[種類別－⑨その他の回答]

- ・ まんが (～12歳、50歳代)、ノウハウ本のマンガ (40歳代)
- ・ コンピューター関連図書 (40歳代)
- ・ 医療 (60歳代、2名)
- ・ 介護の本 (体験談等) (60歳代)
- ・ 旅行ガイドブック (60歳代)、旅行の本 (ガイドブック以外のコラム的なもの) (30歳代)



[種類別-年齢別(全体)]

年齢層	一般図書等	雑誌・新聞	児童図書	青少年向け	地域資料	外国書	CD/DVD	障害者向け	その他
小学生以下	8件	2件	13件	4件	1件	1件	7件	1件	2件
中学生	4件	1件	0件	5件	0件	1件	2件	0件	0件
高校生	3件	1件	3件	5件	3件	0件	4件	0件	1件
19~29歳	23件	11件	7件	7件	2件	7件	4件	2件	1件
30歳代	49件	24件	39件	7件	7件	14件	22件	4件	5件
40歳代	88件	39件	41件	19件	13件	14件	45件	6件	4件
50歳代	100件	36件	12件	9件	18件	15件	49件	2件	5件
60歳代	97件	40件	5件	7件	14件	6件	48件	3件	10件
70歳代以上	88件	29件	7件	2件	18件	10件	41件	5件	4件
全体	460件	183件	127件	65件	76件	68件	222件	23件	32件



(2) 案内表示等はわかりやすいですか

館内の利用案内(掲示物)の内容、書架案内表示(サイン)の分かりやすさについて
 ①とても満足 ②満足 ③ふつう ④不満 ⑤とても不満

[館別]

	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	合計
ひきふね	60件	104件	116件	17件	3件	300件
緑	42件	95件	96件	3件	2件	238件
立花	25件	62件	63件	3件	1件	154件
八広	18件	51件	43件	2件	0件	114件
コミ館	7件	22件	22件	4件	0件	55件
女性C	0件	0件	1件	0件	0件	1件
全体	152件	334件	341件	29件	6件	862件

	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	合計
ひきふね	20.0%	34.7%	38.7%	5.7%	1.0%	100.0%
緑	17.6%	39.9%	40.3%	1.3%	0.8%	100.0%
立花	16.2%	40.3%	40.9%	1.9%	0.6%	100.0%
八広	15.8%	44.7%	37.7%	1.8%	0.0%	100.0%
コミ館	12.7%	40.0%	40.0%	7.3%	0.0%	100.0%
女性C	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
全体	17.6%	38.7%	39.6%	3.4%	0.7%	100.0%

(3) 職員の接遇は適切ですか

館内の窓口や、電話の応対・案内などでの職員の挨拶や接遇について
 ①とても満足 ②満足 ③ふつう ④不満 ⑤とても不満

[館別]

	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	合計
ひきふね	120件	103件	70件	9件	4件	306件
緑	90件	101件	45件	5件	0件	241件
立花	69件	69件	18件	1件	0件	157件
八広	60件	44件	11件	0件	0件	115件
コミ館	20件	25件	9件	2件	0件	56件
女性C	0件	0件	1件	0件	0件	1件
全体	359件	342件	154件	17件	4件	876件

	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	合計
ひきふね	39.2%	33.7%	22.9%	2.9%	1.3%	100.0%
緑	37.3%	41.9%	18.7%	2.1%	0.0%	100.0%
立花	43.9%	43.9%	11.5%	0.6%	0.0%	100.0%
八広	52.2%	38.3%	9.6%	0.0%	0.0%	100.0%
コミ館	35.7%	44.6%	16.1%	3.6%	0.0%	100.0%
女性C	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
全体	41.0%	39.0%	17.6%	1.9%	0.5%	100.0%

[主な理由]

- ・ いったずねでも親切・ていねいに対応してくれるため（ひきふね図、ほぼ毎日利用、とても満足、19～29歳）
- ・ 解り易く説明してくれます（ひきふね図、週1～2回利用、とても満足、50代）
- ・ 質問をすればていねいに対応してくれる（ひきふね図、週3～4回利用、満足、70歳代～）
- ・ 不要なあいさつが煩わしい（ひきふね図、月1～2回利用、不満、70歳代～）
- ・ いつも親切に対応してくれます。（緑図、週1～2回利用、とても満足、30歳代）
- ・ 問いあわせ時にややつめたかった（緑図、月1～2回利用、不満、30歳代）

(4) 書架の案内や本に関する質問等への職員の対応に満足していますか

書架・図書館資料の案内、調べものや読書の相談での、職員の対応の正確さ、速さ、分かりやすさについて

①とても満足 ②満足 ③ふつう ④不満 ⑤とても不満

[館別]

	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	合計
ひきふね	99件	104件	88件	6件	1件	298件
緑	66件	94件	63件	4件	1件	228件
立花	53件	66件	32件	2件	0件	153件
八広	48件	49件	19件	0件	0件	116件
コミ館	13件	20件	19件	1件	0件	53件
女性C	0件	0件	1件	0件	0件	1件
全体	279件	333件	222件	13件	2件	849件

	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	合計
ひきふね	33.2%	34.9%	29.5%	2.0%	0.3%	100.0%
緑	28.9%	41.2%	27.6%	1.8%	0.4%	100.0%
立花	34.6%	43.1%	20.9%	1.3%	0.0%	100.0%
八広	41.4%	42.2%	16.4%	0.0%	0.0%	100.0%
コミ館	24.5%	37.7%	35.8%	1.9%	0.0%	100.0%
女性C	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
全体	32.9%	39.2%	26.1%	1.5%	0.2%	100.0%

[主な理由]

- ・ 指定した図書をすぐに探してくれるから。（ひきふね図、ほぼ毎日利用、とても満足、12歳以下）
- ・ 丁寧に対応してくれる。（ひきふね図、月1～2回利用、とても満足、30歳代）
- ・ 親身になって捜してくれた（ひきふね図、ほぼ毎日利用、とても満足、70歳代以上）
- ・ 対応がスムーズ（ひきふね図、月1～2回利用、満足、60歳代）
- ・ 個人差がある（ひきふね図、ほぼ毎日利用、満足、70歳代以上）
- ・ あまり問合せをしないのでわからない（ひきふね図、年数回利用、普通、50歳代）
- ・ 概ね良いのですが、一度レファレンスでものすごく見下された対応をされたので、間をとりました。（ひきふね図、月1～2回利用、普通、30歳代）

(5) 館内の機器について、表示等や職員による案内は適切ですか

インターネット閲覧用パソコン、館内資料検索機、自動貸出機の案内や、Wi-Fi環境などの案内について

①とても満足 ②満足 ③ふつう ④不満 ⑤とても不満

[館別]

	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	合計
ひきふね	65件	96件	102件	22件	1件	286件
緑	59件	77件	82件	7件	2件	227件
立花	38件	51件	53件	0件	1件	143件
八広	37件	48件	30件	1件	0件	116件
コミ館	9件	15件	27件	1件	0件	52件
女性C	0件	0件	1件	0件	0件	1件
全体	208件	287件	295件	31件	4件	825件

	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	合計
ひきふね	22.7%	33.6%	35.7%	7.7%	0.3%	100.0%
緑	26.0%	33.9%	36.1%	3.1%	0.9%	100.0%
立花	26.6%	35.7%	37.1%	0.0%	0.7%	100.0%
八広	31.9%	41.4%	25.9%	0.9%	0.0%	100.0%
コミ館	17.3%	28.8%	51.9%	1.9%	0.0%	100.0%
女性C	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
全体	25.2%	34.8%	35.8%	3.8%	0.5%	100.0%

(6) 館内のテーマ展示の充実度はどうですか

図書館で行っている月や期間ごとの特集展示や、そのテーマに沿った本やCDの展示状況について

①とても満足 ②満足 ③ふつう ④不満 ⑤興味がない

[館別]

	とても満足	満足	普通	不満	興味がない	合計
ひきふね	44件	85件	118件	9件	37件	293件
緑	47件	79件	81件	7件	14件	228件
立花	37件	59件	47件	3件	6件	152件
八広	36件	42件	35件	1件	3件	117件
コミ館	9件	18件	18件	3件	7件	55件
女性C	0件	0件	1件	0件	0件	1件
全体	173件	283件	300件	23件	67件	846件

	とても満足	満足	普通	不満	興味がない	合計
ひきふね	15.0%	29.0%	40.3%	3.1%	12.6%	100.0%
緑	20.6%	34.6%	35.5%	3.1%	6.1%	100.0%
立花	24.3%	38.8%	30.9%	2.0%	3.9%	100.0%
八広	30.8%	35.9%	29.9%	0.9%	2.6%	100.0%
コミ館	16.4%	32.7%	32.7%	5.5%	12.7%	100.0%
女性C	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
全体	20.4%	33.5%	35.5%	2.7%	7.9%	100.0%

(7) 上記(6)の館内の展示について、気に入った展示や、こんな展示をやってほしい等があれば、記入してください

[主な「こんな展示をやってほしい」]

- ・ 雑誌に関するランキング（ひきふね図、ほぼ毎日利用、19～29歳、とても満足）
- ・ 介護の本（ひきふね図、週1～2回利用、60歳代、ひきふね図、満足）
- ・ 音楽（ジャズ・クラシック）の本（ひきふね図、週1～2回利用、19～29歳、満足）
- ・ スポーツ（野球やフィギュアスケート）（ひきふね図、月1～2回利用、30歳代、普通）
- ・ ツボマッサージの本、経済書、資格本の展示（ひきふね図、週1～2回利用、50歳代、普通）
- ・ 墨田区に関わる展示（ひきふね図、週1～2回利用、50歳代、不満）

[主な「気に入った展示」]

- ・ ティーンズコーナーの掲示物とか見ていて楽しいです。（緑図、月1～2回利用、40歳代、普通）
- ・ まめに展示を変えていて、丁寧に興味をひくようなポップがよいと思う（緑図、月1～2回利用、40歳代、普通）
- ・ 赤ちゃん関連の展示がよかった（立花図、月1～2回利用、30歳代、とても満足）
- ・ 季節のイベントの展示は本選びにいつも参考にしていて気に入ってます（立花図、年数回利用、40歳代、とても満足）
- ・ 絵本コーナーやイベント合わせの展示が本選びに大変助かっております。（八広図、月1～2回利用、30歳代、普通）

(8) 図書館の児童コーナー（ひきふね図書館は、こどもとしよつ）の充実度はいかがですか

児童やその保護者の方が利用しやすいような本の配置や蔵書等について

①とても満足 ②満足 ③ふつう ④不満 ⑤利用したことがない

[館別]

	とても満足	満足	普通	不満	利用したことがない	合計
ひきふね	29件	43件	28件	7件	146件	253件
緑	26件	41件	35件	7件	94件	203件
立花	20件	34件	25件	1件	49件	129件
八広	16件	24件	15件	2件	40件	97件
コミ館	10件	5件	6件	5件	20件	46件
女性C	0件	0件	0件	0件	1件	1件
全体	101件	147件	109件	22件	350件	729件

	とても満足	満足	普通	不満	利用したことがない	合計
ひきふね	11.5%	17.0%	11.1%	2.8%	57.7%	100.0%
緑	12.8%	20.2%	17.2%	3.4%	46.3%	100.0%
立花	15.5%	26.4%	19.4%	0.8%	38.0%	100.0%
八広	16.5%	24.7%	15.5%	2.1%	41.2%	100.0%
コミ館	21.7%	10.9%	13.0%	10.9%	43.5%	100.0%
女性C	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
全体	13.9%	20.2%	15.0%	3.0%	48.0%	100.0%

[年齢別（全館）]

年齢層	とても満足	満足	普通	不満	利用したことがない	合計
小学生以下	14件	6件	4件	1件	2件	27件
中学生	4件	2件	1件	0件	3件	10件
高校生	0件	1件	1件	0件	11件	13件
19～29歳	11件	7件	5件	1件	22件	46件
30歳代	21件	28件	20件	5件	38件	112件
40歳代	26件	35件	33件	8件	64件	166件
50歳代	12件	30件	17件	4件	75件	138件
60歳代	8件	19件	20件	2件	75件	124件
70歳代以上	5件	19件	8件	1件	60件	93件
全体	101件	147件	109件	22件	350件	729件

年齢層	とても満足	満足	普通	不満	利用したことがない	合計
小学生以下	51.9%	22.2%	14.8%	3.7%	7.4%	100.0%
中学生	40.0%	20.0%	10.0%	0.0%	30.0%	100.0%
高校生	0.0%	7.7%	7.7%	0.0%	84.6%	100.0%
19～29歳	23.9%	15.2%	10.9%	2.2%	47.8%	100.0%
30歳代	18.8%	25.0%	17.9%	4.5%	33.9%	100.0%
40歳代	15.7%	21.1%	19.9%	4.8%	38.6%	100.0%
50歳代	8.7%	21.7%	12.3%	2.9%	54.3%	100.0%
60歳代	6.5%	15.3%	16.1%	1.6%	60.5%	100.0%
70歳代以上	5.4%	20.4%	8.6%	1.1%	64.5%	100.0%
全体	13.9%	20.2%	15.0%	3.0%	48.0%	100.0%

[主な理由]

- ・ 大まぞく！！☺ (ひきふね図、週1~2回利用、12歳以下、とても満足)
- ・ 図書の数がとても多いため (ひきふね図、月1~2回利用、30歳代、とても満足)
- ・ いろいろな本があっかかりれるから (ひきふね図、週1~2回利用、12歳以下、とても満足)
- ・ 清潔で明るい雰囲気 (ひきふね図、月1~2回利用、50歳代、満足)
- ・ 紙芝居や絵本が充実している (緑図、週1~2回利用、30歳代、とても満足)
- ・ (本が) 少ない (緑図、月1~2回利用、19~29歳代、不満)
- ・ 少しせまいのでは。書架も高すぎる。 (緑図、週1~2回利用、50歳代、不満)
- ・ 子どもが見やすい目線で作っている (立花図、月1~2回利用、40歳代、とても満足)

⑨ 図書館のティーンズサービスコーナー (TSコーナー) の充実度はいかがですか

中学生・高校生の方が利用しやすいような本の配置や蔵書等について

①とても満足 ②満足 ③ふつう ④不満 ⑤利用したことがない

[館別]

	とても満足	満足	普通	不満	利用したことがない	合計
ひきふね	10件	18件	35件	7件	179件	249件
緑	19件	29件	50件	7件	98件	203件
立花	11件	16件	18件	2件	72件	119件
八広	5件	10件	16件	4件	55件	90件
コミ館	4件	6件	4件	4件	27件	45件
女性C	0件	0件	0件	0件	1件	1件
全体	49件	79件	123件	24件	432件	707件

	とても満足	満足	普通	不満	利用したことがない	合計
ひきふね	4.0%	7.2%	14.1%	2.8%	71.9%	100.0%
緑	9.4%	14.3%	24.6%	3.4%	48.3%	100.0%
立花	9.2%	13.4%	15.1%	1.7%	60.5%	100.0%
八広	5.6%	11.1%	17.8%	4.4%	61.1%	100.0%
コミ館	8.9%	13.3%	8.9%	8.9%	60.0%	100.0%
女性C	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
全体	6.9%	11.2%	17.4%	3.4%	61.1%	100.0%

[年齢別 (全館)]

年齢層	とても満足	満足	普通	不満	利用したことがない	合計
小学生以下	5件	2件	4件	1件	13件	25件
中学生	4件	2件	0件	0件	3件	9件
高校生	3件	1件	4件	0件	6件	14件
19~29歳	8件	11件	9件	1件	16件	45件
30歳代	6件	10件	18件	2件	68件	104件
40歳代	10件	19件	36件	4件	89件	158件
50歳代	5件	18件	21件	9件	86件	139件
60歳代	4件	8件	19件	7件	85件	123件
70歳代以上	4件	8件	12件	0件	66件	90件
全体	49件	79件	123件	24件	432件	707件

年齢層	とても満足	満足	普通	不満	利用したことがない	合計
小学生以下	20.0%	8.0%	16.0%	4.0%	52.0%	100.0%
中学生	44.4%	22.2%	0.0%	0.0%	33.3%	100.0%
高校生	21.4%	7.1%	28.6%	0.0%	42.9%	100.0%
19~29歳	17.8%	24.4%	20.0%	2.2%	35.6%	100.0%
30歳代	5.8%	9.6%	17.3%	1.9%	65.4%	100.0%
40歳代	6.3%	12.0%	22.8%	2.5%	56.3%	100.0%
50歳代	3.6%	12.9%	15.1%	6.5%	61.9%	100.0%
60歳代	3.3%	6.5%	15.4%	5.7%	69.1%	100.0%
70歳代以上	4.4%	8.9%	13.3%	0.0%	73.3%	100.0%
全体	6.9%	11.2%	17.4%	3.4%	61.1%	100.0%

[主な理由]

- ・ もっと、本を増やしてほしいと思う (ひきふね図、ほぼ毎日、16~18歳、とても満足)
- ・ 本が少なく、席も少なく思う (ひきふね図、年数回、60歳代、不満)
- ・ 大人は入りにくい。ティーンズの本はおもしろいが。。 (ひきふね図、月1~2回利用、30歳代、利用したことがない)
- ・ 興味をそられる本ばかりだったから。 (緑図、ほぼ毎日利用、16~18歳、とても満足)
- ・ 年齢に合ったおもしろそうな本が内容別に配架されている。 (緑図、週1~2回利用、40歳代、満足)
- ・ このコーナーは必要なのか疑問 (八広図、週3~4回利用、40歳代、利用したことがない)

(10) 大人向けのイベント・講座の充実度はどうですか

①とても満足 ②満足 ③ふつう ④不満 ⑤参加したことがない

[館別]

	とても満足	満足	普通	不満	参加したことがない	合計
ひきふね	13件	32件	65件	8件	160件	278件
緑	15件	25件	37件	4件	131件	212件
立花	10件	14件	25件	2件	90件	141件
八広	10件	19件	23件	0件	53件	105件
コミ館	1件	5件	9件	2件	33件	50件
女性C	0件	0件	1件	0件	0件	1件
全体	49件	95件	160件	16件	467件	787件

	とても満足	満足	普通	不満	参加したことがない	合計
ひきふね	4.7%	11.5%	23.4%	2.9%	57.6%	100.0%
緑	7.1%	11.8%	17.5%	1.9%	61.8%	100.0%
立花	7.1%	9.9%	17.7%	1.4%	63.8%	100.0%
八広	9.5%	18.1%	21.9%	0.0%	50.5%	100.0%
コミ館	2.0%	10.0%	18.0%	4.0%	66.0%	100.0%
女性C	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
全体	6.2%	12.1%	20.3%	2.0%	59.3%	100.0%

[年齢別 (全館)]

年齢層	とても満足	満足	普通	不満	参加したことがない	合計
小学生以下	2件	1件	2件	0件	20件	25件
中学生	0件	0件	0件	0件	8件	8件
高校生	0件	0件	3件	1件	9件	13件
19～29歳	7件	3件	5件	0件	32件	47件
30歳代	8件	14件	15件	0件	72件	109件
40歳代	13件	18件	35件	2件	102件	170件
50歳代	8件	18件	27件	4件	92件	149件
60歳代	5件	16件	43件	6件	73件	143件
70歳代以上	6件	25件	30件	3件	59件	123件
全体	49件	95件	160件	16件	467件	787件

年齢層	とても満足	満足	普通	不満	参加したことがない	合計
小学生以下	8.0%	4.0%	8.0%	0.0%	80.0%	100.0%
中学生	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
高校生	0.0%	0.0%	23.1%	7.7%	69.2%	100.0%
19～29歳	14.9%	6.4%	10.6%	0.0%	68.1%	100.0%
30歳代	7.3%	12.8%	13.8%	0.0%	66.1%	100.0%
40歳代	7.6%	10.6%	20.6%	1.2%	60.0%	100.0%
50歳代	5.4%	12.1%	18.1%	2.7%	61.7%	100.0%
60歳代	3.5%	11.2%	30.1%	4.2%	51.0%	100.0%
70歳代以上	4.9%	20.3%	24.4%	2.4%	48.0%	100.0%
全体	6.2%	12.1%	20.3%	2.0%	59.3%	100.0%

(11) 上記(10)の充実度について、「参加してみたいイベント」や「参加したことがない理由」などを記入してください

[主な「参加してみたいイベント」]

- ・ 整理収納のイベント (ひきふね図、週1～2回利用、30歳代、満足)
- ・ 地域の歴史に関わるイベント (ひきふね図、週1～2回利用、50歳代、普通)
- ・ 健康、コミュニケーションに関するイベントがいい (ひきふね図、週1～2回利用、40歳代、不満)
- ・ 戦争体験者による講演 (ひきふね図、週1～2回利用、50歳代、参加したことがない)
- ・ 工作会 (八広図、週1～2回利用、30歳代、満足)

[主な「参加したことがない理由」]

- ・ 日時が合わないことが多い。(ひきふね図、月1～2回利用、60歳代、参加したことがない)
- ・ イベント自体知らなかった(緑図、初めて利用、16～18歳、参加したことがない)
- ・ 回数を増やしてほしい(八広図、週3～4回利用、40歳代、満足)

(12) 子ども向けのイベント(おはなし会など)の充実度はどうですか

①とても満足 ②満足 ③ふつう ④不満 ⑤参加したことがない

[館別]

	とても満足	満足	普通	不満	参加したことがない	合計
ひきふね	5件	16件	15件	3件	211件	250件
緑	22件	29件	21件	0件	131件	203件
立花	20件	17件	26件	1件	66件	130件
八広	12件	9件	8件	1件	61件	91件
コミ館	3件	4件	3件	0件	35件	45件
女性C	0件	0件	0件	0件	1件	1件
全体	62件	75件	73件	5件	505件	720件

	とても満足	満足	普通	不満	参加したことがない	合計
ひきふね	2.0%	6.4%	6.0%	1.2%	84.4%	100.0%
緑	10.8%	14.3%	10.3%	0.0%	64.5%	100.0%
立花	15.4%	13.1%	20.0%	0.8%	50.8%	100.0%
八広	13.2%	9.9%	8.8%	1.1%	67.0%	100.0%
コミ館	6.7%	8.9%	6.7%	0.0%	77.8%	100.0%
女性C	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
全体	8.6%	10.4%	10.1%	0.7%	70.1%	100.0%

[年齢別 (全館)]

年齢層	とても満足	満足	普通	不満	参加したことがない	合計
小学生以下	2件	5件	2件	0件	17件	26件
中学生	0件	0件	0件	0件	8件	8件
高校生	0件	1件	2件	0件	10件	13件
19~29歳	8件	0件	3件	0件	34件	45件
30歳代	23件	21件	13件	2件	54件	113件
40歳代	15件	26件	25件	2件	93件	161件
50歳代	7件	8件	12件	1件	108件	136件
60歳代	1件	8件	9件	0件	107件	125件
70歳代以上	6件	6件	7件	0件	74件	93件
全体	62件	75件	73件	5件	505件	720件

年齢層	とても満足	満足	普通	不満	参加したことがない	合計
小学生以下	7.7%	19.2%	7.7%	0.0%	65.4%	100.0%
中学生	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
高校生	0.0%	7.7%	15.4%	0.0%	76.9%	100.0%
19~29歳	17.8%	0.0%	6.7%	0.0%	75.6%	100.0%
30歳代	20.4%	18.6%	11.5%	1.8%	47.8%	100.0%
40歳代	9.3%	16.1%	15.5%	1.2%	57.8%	100.0%
50歳代	5.1%	5.9%	8.8%	0.7%	79.4%	100.0%
60歳代	0.8%	6.4%	7.2%	0.0%	85.6%	100.0%
70歳代以上	6.5%	6.5%	7.5%	0.0%	79.6%	100.0%
全体	8.6%	10.4%	10.1%	0.7%	70.1%	100.0%

(13) 上記(12)の充実度について、「参加してみたいイベント」や「参加したことがない理由」などを記入してください

[主な「参加してみたいイベント」]

- ・ 絵本の講座をもっとやってほしい (ひきふね図、週1~2回利用、30歳代、満足)
- ・ おはなし会 (ひきふね図、週1~2回利用、12歳以下、普通)
- ・ お話し会や「工作づくり」がもっとあるとよい。(立花図、月1~2回利用、30歳代、普通)

[主な「参加したことがない理由」]

- ・ 時間があわないから (ひきふね図、週1~2回利用、13~15歳、参加したことがない)
- ・ 知らなかった (緑図、初めて利用、16~18歳、参加したことがない)

[その他]

- ・ 点字イベントが楽しかった (立花図、週1~2回利用、12歳以下、とても満足)
- ・ いろいろ趣向を変えてやっていると思う。(八広図、週1~2回利用、70歳代以上、満足)

(14) 図書館で実施している障がい者サービスをご存じですか

点字図書、録音資料、拡大写本などを利用できること、対面音訳を実施していることなどについて

- ①知っている ②知らない ③すでに利用している

[館別]

	知っている	知らない	すでに利用している	合計
ひきふね	113件	157件	4件	274件
緑	90件	131件	0件	221件
立花	54件	86件	1件	141件
八広	46件	65件	1件	112件
コミ館	20件	27件	2件	49件
女性C	0件	1件	0件	1件
全体	323件	467件	8件	798件

	知っている	知らない	すでに利用している	合計
ひきふね	41.2%	57.3%	1.5%	100.0%
緑	40.7%	59.3%	0.0%	100.0%
立花	38.3%	61.0%	0.7%	100.0%
八広	41.1%	58.0%	0.9%	100.0%
コミ館	40.8%	55.1%	4.1%	100.0%
女性C	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
全体	40.5%	58.5%	1.0%	100.0%

[年齢別 (全館)]

年齢層	知っている	知らない	すでに利用している	合計
小学生以下	7件	16件	1件	24件
中学生	1件	7件	1件	9件
高校生	2件	11件	0件	13件
19~29歳	21件	26件	0件	47件
30歳代	40件	70件	0件	110件
40歳代	75件	90件	3件	168件
50歳代	62件	83件	0件	145件
60歳代	67件	77件	2件	146件
70歳代以上	48件	87件	1件	136件
全体	323件	467件	8件	798件

年齢層	知っている	知らない	すでに利用している	合計
小学生以下	29.2%	66.7%	4.2%	100.0%
中学生	11.1%	77.8%	11.1%	100.0%
高校生	15.4%	84.6%	0.0%	100.0%
19~29歳	44.7%	55.3%	0.0%	100.0%
30歳代	36.4%	63.6%	0.0%	100.0%
40歳代	44.6%	53.6%	1.8%	100.0%
50歳代	42.8%	57.2%	0.0%	100.0%
60歳代	45.9%	52.7%	1.4%	100.0%
70歳代以上	35.3%	64.0%	0.7%	100.0%
全体	40.5%	58.5%	1.0%	100.0%

(15) 図書館で実施しているイベント・講座はどのような方法で知りましたか

- ①区報（墨田区のお知らせ） ②図書館ニュース ③図書館ホームページ
 ④館内ちらし・ポスター ⑤墨田区公式ツイッター・フェイスブック
 ⑥実施していることを知らない ⑦その他

[館別]

	区報	図書館ニュース	図書館HP	ちらし・ポスター	ツイッター等	知らない	その他	合計
ひきふね	56件	20件	42件	94件	5件	57件	8件	282件
緑	30件	20件	41件	87件	0件	31件	4件	213件
立花	23件	10件	18件	64件	1件	21件	2件	139件
八広	29件	6件	6件	56件	1件	12件	1件	111件
コミ館	8件	2件	12件	16件	1件	6件	1件	46件
女性C	1件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	1件
全体	147件	58件	119件	317件	8件	127件	16件	792件

	区報	図書館ニュース	図書館HP	ちらし・ポスター	ツイッター等	知らない	その他	合計
ひきふね	19.9%	7.1%	14.9%	33.3%	1.8%	20.2%	2.8%	100.0%
緑	14.1%	9.4%	19.2%	40.8%	0.0%	14.6%	1.9%	100.0%
立花	16.5%	7.2%	12.9%	46.0%	0.7%	15.1%	1.4%	100.0%
八広	26.1%	5.4%	5.4%	50.5%	0.9%	10.8%	0.9%	100.0%
コミ館	17.4%	4.3%	26.1%	34.8%	2.2%	13.0%	2.2%	100.0%
女性C	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
全体	18.6%	7.3%	15.0%	40.0%	1.0%	16.0%	2.0%	100.0%

[年齢別（全館）]

年齢層	区報	図書館ニュース	図書館HP	ちらし・ポスター	ツイッター等	知らない	その他	合計
小学生以下	4件	3件	2件	8件	1件	7件	1件	26件
中学生	0件	0件	1件	2件	0件	6件	0件	9件
高校生	2件	0件	0件	8件	0件	2件	1件	13件
19～29歳	5件	2件	10件	16件	2件	8件	0件	43件
30歳代	9件	12件	23件	43件	2件	15件	4件	108件
40歳代	26件	12件	25件	88件	1件	20件	2件	174件
50歳代	21件	11件	34件	55件	0件	20件	4件	145件
60歳代	35件	5件	18件	55件	1件	28件	1件	143件
70歳代以上	45件	13件	6件	42件	1件	21件	3件	131件
全体	147件	58件	119件	317件	8件	127件	16件	792件

年齢層	区報	図書館ニュース	図書館HP	ちらし・ポスター	ツイッター等	知らない	その他	合計
小学生以下	15.4%	11.5%	7.7%	30.8%	3.8%	26.9%	3.8%	100.0%
中学生	0.0%	0.0%	11.1%	22.2%	0.0%	66.7%	0.0%	100.0%
高校生	15.4%	0.0%	0.0%	61.5%	0.0%	15.4%	7.7%	100.0%
19～29歳	11.6%	4.7%	23.3%	37.2%	4.7%	18.6%	0.0%	100.0%
30歳代	8.3%	11.1%	21.3%	39.8%	1.9%	13.9%	3.7%	100.0%
40歳代	14.9%	6.9%	14.4%	50.6%	0.6%	11.5%	1.1%	100.0%
50歳代	14.5%	7.6%	23.4%	37.9%	0.0%	13.8%	2.8%	100.0%
60歳代	24.5%	3.5%	12.6%	38.5%	0.7%	19.6%	0.7%	100.0%
70歳代以上	34.4%	9.9%	4.6%	32.1%	0.8%	16.0%	2.3%	100.0%
全体	18.6%	7.3%	15.0%	40.0%	1.0%	16.0%	2.0%	100.0%

問8 図書館の施設設備について、お聞かせください**(1) 備品等の施設設備について改善してほしいところがありますか**

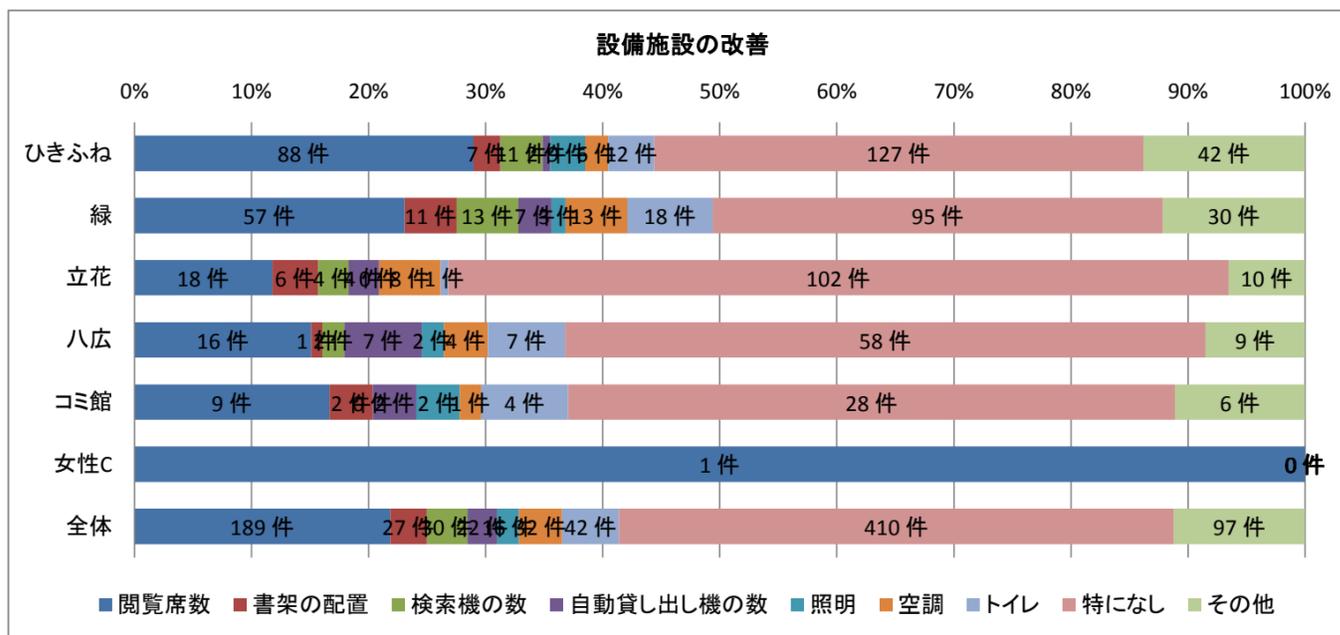
椅子、ベンチ、机、書架などの配置や、利用のしやすさについて

- ①閲覧席の数 ②書架の配置 ③資料検索機の数 ④自動貸出機の数
 ⑤部屋の明るさ ⑥空調 ⑦トイレ ⑧特になし ⑨その他

[館別]

図書館名	閲覧席数	書架の配置	検索機の数	自動貸出し機の数	照明	空調	トイレ	特になし	その他	合計
ひきふね	88件	7件	11件	2件	9件	6件	12件	127件	42件	304件
緑	57件	11件	13件	7件	3件	13件	18件	95件	30件	247件
立花	18件	6件	4件	4件	0件	8件	1件	102件	10件	153件
八広	16件	1件	2件	7件	2件	4件	7件	58件	9件	106件
コミ館	9件	2件	0件	2件	2件	1件	4件	28件	6件	54件
女性C	1件	0件	0件	1件						
全体	189件	27件	30件	22件	16件	32件	42件	410件	97件	865件

図書館名	閲覧席数	書架の配置	検索機の数	自動貸出し機の数	照明	空調	トイレ	特になし	その他	合計
ひきふね	28.9%	2.3%	3.6%	0.7%	3.0%	2.0%	3.9%	41.8%	13.8%	100.0%
緑	23.1%	4.5%	5.3%	2.8%	1.2%	5.3%	7.3%	38.5%	12.1%	100.0%
立花	11.8%	3.9%	2.6%	2.6%	0.0%	5.2%	0.7%	66.7%	6.5%	100.0%
八広	15.1%	0.9%	1.9%	6.6%	1.9%	3.8%	6.6%	54.7%	8.5%	100.0%
コミ館	16.7%	3.7%	0.0%	3.7%	3.7%	1.9%	7.4%	51.9%	11.1%	100.0%
女性C	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
全体	21.8%	3.1%	3.5%	2.5%	1.8%	3.7%	4.9%	47.4%	11.2%	100.0%



[年齢別 (全館)]

年齢層	閲覧席数	書架の配置	検索機の数	自動貸し出し機の数	照明	空調	トイレ	特になし	その他	合計
小学生以下	5	0	1	1	1	0	1	14	2	25
中学生	4	0	1	0	1	1	0	5	0	12
高校生	1	0	0	1	0	2	2	7	2	15
19~29歳	18	0	1	1	0	5	2	19	4	50
30歳代	27	2	4	7	0	5	4	49	17	115
40歳代	36	13	6	3	3	9	14	77	18	179
50歳代	41	4	10	4	3	3	8	68	16	157
60歳代	33	6	6	2	5	3	4	77	24	160
70歳代以上	24	2	1	3	3	4	7	94	14	152
全体	189	27	30	22	16	32	42	410	97	865

年齢層	閲覧席数	書架の配置	検索機の数	自動貸し出し機の数	照明	空調	トイレ	特になし	その他	合計
小学生以下	20.0%	0.0%	4.0%	4.0%	4.0%	0.0%	4.0%	56.0%	8.0%	100.0%
中学生	33.3%	0.0%	8.3%	0.0%	8.3%	8.3%	0.0%	41.7%	0.0%	100.0%
高校生	6.7%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	13.3%	13.3%	46.7%	13.3%	100.0%
19~29歳	36.0%	0.0%	2.0%	2.0%	0.0%	10.0%	4.0%	38.0%	8.0%	100.0%
30歳代	23.5%	1.7%	3.5%	6.1%	0.0%	4.3%	3.5%	42.6%	14.8%	100.0%
40歳代	20.1%	7.3%	3.4%	1.7%	1.7%	5.0%	7.8%	43.0%	10.1%	100.0%
50歳代	26.1%	2.5%	6.4%	2.5%	1.9%	1.9%	5.1%	43.3%	10.2%	100.0%
60歳代	20.6%	3.8%	3.8%	1.3%	3.1%	1.9%	2.5%	48.1%	15.0%	100.0%
70歳代以上	15.8%	1.3%	0.7%	2.0%	2.0%	2.6%	4.6%	61.8%	9.2%	100.0%
全体	21.8%	3.1%	3.5%	2.5%	1.8%	3.7%	4.9%	47.4%	11.2%	100.0%

(2) 上記(1)について、その理由を記入してください

[主な理由]

- ・ 閲覧席の数、いつも一杯なような気がする。特に曳舟図書館。(八広図、週1~2回利用、50歳代)
- ・ 部屋の明るさ、もう少し明るい方がいいと思う。(ひきふね図、週3~4回利用、60歳代)
- ・ 椅子と机、(閲覧席の)机の高さに対して、椅子の高さが少し高い気がします。(ひきふね図、週1~2回利用、40歳代)
- ・ Wi-Fiのつながりやすさ、混雑しているときはつながらない(ひきふね図、週3~4回利用、40歳代)
- ・ 座席確保の端末を増やしてほしい、混んでいると15~20分かかかる。改善を強く望みます。(ひきふね図、月1~2回利用、50歳代)
- ・ ひきふね図書館の駐輪スペースの確保。(ひきふね図、月1~2回利用、40歳代)
- ・ 緑図書館の自転車置場、いつも満車で、公園横にとめることになる(緑図、月1~2回利用、30歳代)

(3) 施設の清掃は適切ですか

①とても満足 ②満足 ③ふつう ④不満 ⑤とても不満

[館別]

	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	合計
ひきふね	108	151	60	2	2	323
緑	76	123	49	3	0	251
立花	48	78	35	1	0	162
八広	39	54	21	0	0	114
コミ館	12	24	18	0	0	54
女性C	0	0	1	0	0	1
全体	283	430	184	6	2	905

	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	合計
ひきふね	33.4%	46.7%	18.6%	0.6%	0.6%	100.0%
緑	30.3%	49.0%	19.5%	1.2%	0.0%	100.0%
立花	29.6%	48.1%	21.6%	0.6%	0.0%	100.0%
八広	34.2%	47.4%	18.4%	0.0%	0.0%	100.0%
コミ館	22.2%	44.4%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%
女性C	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
全体	31.3%	47.5%	20.3%	0.7%	0.2%	100.0%

問9 主に利用している図書館の総合的な評価について、お聞かせください

(1) 主に利用している図書館を家族や友人にどの程度お勧めしたいと思えますか
10点満点（すすめたい10点～すすめたくない0点の間）で点数を記入してください

NPS(ネットプロモータースコア)

複数の利用者に対して調査を行い、推奨者の割合から批判者の割合を引くことで得られる数値がNPS（ネット・プロモーター・スコア）と呼ばれ、-100%～100% の間の数値で表される。NPSを有効活用させるためには、図書館の平均や他図書館のNPSと比較、経年変化等で、自館がどのような状況にあるのかを認識し、改善を図りたいと考えている。

(件数)

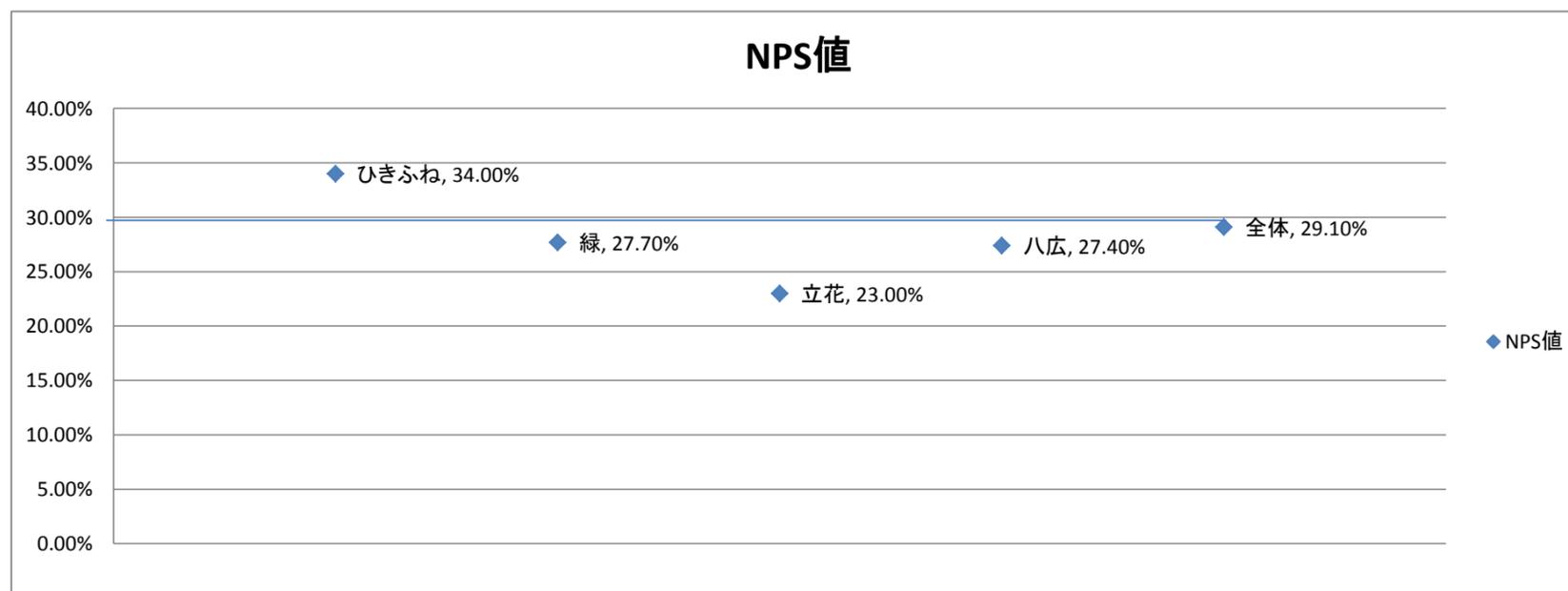
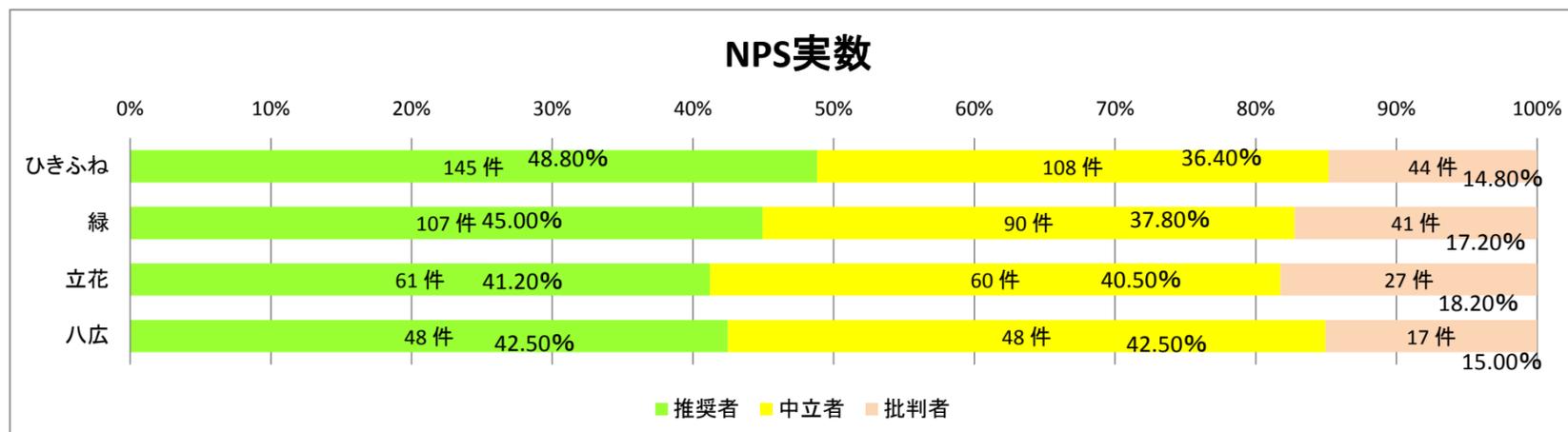
評点	推奨者		中立者		批判者							未回答	合計	
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0			
ひきふね図書館	94	51	80	28	9	21	7	1	1	0	0	5	45	342
緑図書館	66	41	53	37	22	12	0	2	0	2	3	44	282	
立花図書館	50	11	38	22	10	13	3	1	0	0	0	23	171	
八広図書館	34	14	34	14	6	8	1	0	0	2	0	13	126	
コミュニティ会館	17	3	16	7	3	6	1	1	0	0	0	6	60	
女性C	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	

※館無回答等、8件

以下、図書館のみの値を基に、NPS値を算出する。

評点	10-9	8-7	6-0	合計
	推奨者	中立者	批判者	
ひきふね	145件	108件	44件	297件
緑	107件	90件	41件	238件
立花	61件	60件	27件	148件
八広	48件	48件	17件	113件
全体	361件	306件	129件	796件

%	10-9	8-7	6-0	NPS値 (推奨者-批判者)
	推奨者	中立者	批判者	
ひきふね	48.80%	36.40%	14.80%	34.00%
緑	45.00%	37.80%	17.20%	27.70%
立花	41.20%	40.50%	18.20%	23.00%
八広	42.50%	42.50%	15.00%	27.40%
全体	45.40%	38.40%	16.20%	29.10%



(2) 上記(1)で記入した点数(お勤め度)の理由を教えてください。

ひきふね図書館 計196件 (40%)

- ・ [10] 蔵書が充実しているので、ぜひすすめたい。(年数回利用、30歳代)
- ・ [10] 駅から近く開館している時間が長い(月1~2回利用、50歳代)
- ・ [9] とてもきれいで、資料が充実している。取り寄せもできる。(週1~2回利用、19~29歳)
- ・ [9] 静かだし図書館の方々に好感が持てる(週3~4回利用、50歳代)
- ・ [8] 全体的に良い雰囲気だから(月1~2回利用、13~15歳)
- ・ [8] 遅くまでやっていて、休みも少なく利用しやすい(週1~2回利用、40歳代)
- ・ [8] 書架の数もほどほどで、見やすいレイアウトになっている。(月1~2回利用、50歳代)
- ・ [5] 土日は混み過ぎ。子供も多く、席がない。(月1~2回利用、30歳代)
- ・ [4] 席の少なさ。共有スペースのなさ(月数回利用、19~29歳)
- ・ [2] 使い勝手が悪い、蔵書が少ない(ほぼ毎日利用、70歳代)

緑図書館 計142件 (25%)

- ・ [10] 全体的に質が高く、充実した図書があるからです。加えて言うとイベントも充実していると思います。(週3~4回利用、19~29歳)
- ・ [10] 地域の図書館の割には充実しているなと思います。(週1~2回利用、50歳代)
- ・ [9] 職員の方も親切で、雰囲気がとても良い。(週1~2回利用、40歳代)
- ・ [8] 大規模図書館ではない良さ(職員さん温かい等) 落ち着いて本が楽しめる。(週1~2回利用、60歳代)
- ・ [7] 勉強しやすい。Wi-Fiがある。(年数回利用、16~18歳)
- ・ [7] サービスは十分だが、在庫数は多いとは言えない。(月1~2回利用、30歳代)
- ・ [6] ゆっくりできる…しかし、やや書架が少ない(週1~2回利用、50歳代)
- ・ [5] 特殊な図書館ではなく普通の図書館である(ほぼ毎日利用、70歳以上)
- ・ [1] 利用の目的にもよるが席が少ないので利用者には増えてほしくないのでは他の図書館を進めます。
事実蔵書数や閲覧席だけなら曳舟の方がはるかに充実しています。(週1~2回利用、50歳代)

立花図書館 計95件 (20%)

- ・ [10] お勤め図書コーナーなど明確でわかりやすい案内があり素晴らしいと思います。色々勉強になります。(年数回利用、19~29歳)
- ・ [10] 職員の方々の雰囲気や対応が良いため(月1~2回利用、19~29歳)
- ・ [10] アットホームで利用しやすい(週3~4回利用、40歳代)
- ・ [10] わざわざ江戸川区から行く友達がいる。よほど良いらしい(週1~2回利用、40歳代)
- ・ [8] コンパクトが良い(週1~2回利用、40歳代)
- ・ [8] 静かで清潔(月1~2回利用、60歳代)
- ・ [7] サイズ的には規模的には十分な機能を保っていると思います。(週1~2回利用、60歳代)
- ・ [5] あまり広くないため(年数回利用、40歳代)
- ・ [4] 普通(月1~2回利用、19~29歳)

八広図書館 計70件 (15%)

- ・ [10] イベントもいいし、司書の方たちの対応もよく居心地がよいから。(週1~2回利用、40歳代)
- ・ [10] ひきふねよりもコンパクトで使いやすく、身近に感じてよい(週1~2回利用、70歳以上)
- ・ [10] 親しみやすく、ホッとする図書館です。(週1~2回利用、70歳代)
- ・ [9] 広すぎないのでかえって本が見やすく、子供と一緒に利用しやすい。(月1~2回利用、40歳代)
- ・ [8] 毎月いろんなイベントをやっている。(月1~2回利用、50歳代)
- ・ [8] わかりやすく並んでいるので探しやすい(月1~2回利用、70歳以上)
- ・ [6] 本の数が少ない。せまいので仕方ないですね。(月1~2回利用、60歳代)
- ・ [1] ひきふね図書館の方が大きく資料が充実しているのでひきふねをすすめる(週1~2回利用、30歳代)

問10 今までの設問に対するご意見や、今後の図書館サービスに望むことなど、自由にご記入ください

合計426件

1	資料に関する事	98件	(蔵書の充実、書架の改善についての意見 など)
2	感想等に関する事	73件	(満足している、これからもよろしく、特にありません など)
3	施設に関する事	67件	(駐輪場が不便、カフェコーナーの設置要望 など)
4	貸出・予約に関する事	37件	(貸出期間の延長、予約本の待機期間が長い など)
5	図書館運営に関する事	35件	(開館時間の延長、返却ポストの設置要望 など)
6	閲覧(学習)席に関する事	31件	(座席数が少ない、パソコン席の増設 など)
7	職員の対応に関する事	30件	(対応が良い、親切である など)
8	システムに関する事	23件	(機能の追加や操作についての意見 など)
9	イベントに関する事	17件	(新たなイベントの提案、回数の増加要望 など)
10	利用者マナーに関する事	9件	(子どもや学生の声やパソコンの打音が気になる など)
11	本アンケートに関する事	6件	(質問数が多い など)