

墨田区立図書館 利用者アンケート結果（概要）

【実施概要】

調査期間	令和7年（2025）1月17日から2月19日まで
調査方法	区立図書館において配布・回収、インターネット回答
回答内訳	窓口回答 74 件
	ウェブ回答 508 件
	計 582 件

【回答者の属性】

以下、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。なお、全体はコミ館・共生社会推進センターも合わせた数値である。

問4 年齢

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
12歳以下	14人 (2.4%)	4人 (1.7%)	2人 (2.1%)	5人 (6.0%)	0人 (0.0%)
13~15歳	14人 (2.4%)	8人 (3.5%)	1人 (1.0%)	4人 (4.8%)	0人 (0.0%)
16~18歳	27人 (4.6%)	25人 (10.9%)	1人 (1.0%)	1人 (1.2%)	0人 (0.0%)
19~29歳	26人 (4.5%)	20人 (8.7%)	2人 (2.1%)	0人 (0.0%)	2人 (2.3%)
30歳代	95人 (16.3%)	32人 (14.0%)	17人 (17.7%)	18人 (21.4%)	12人 (13.8%)
40歳代	120人 (20.6%)	47人 (20.5%)	22人 (22.9%)	14人 (16.7%)	16人 (18.4%)
50歳代	114人 (19.6%)	39人 (17.0%)	22人 (22.9%)	10人 (11.9%)	19人 (21.8%)
60歳代	110人 (18.9%)	37人 (16.2%)	20人 (20.8%)	15人 (17.9%)	23人 (26.4%)
70歳代	43人 (7.4%)	12人 (5.2%)	6人 (6.3%)	13人 (15.5%)	8人 (9.2%)
80歳以上	19人 (3.3%)	5人 (2.2%)	3人 (3.1%)	4人 (4.8%)	7人 (8.0%)
合計	582人 (100.0%)	229人 (100.0%)	96人 (100.0%)	84人 (100.0%)	87人 (100.0%)

問5 居住地

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
区内在住	511人	197人	93人	67人	80人
区外在住	70人	32人	3人	17人	6人
合計	581人	229人	96人	84人	86人

【アンケート内容】

問2 利用頻度（上位順）

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
1位	月に1~2回 242人 (41.7%)	週に1~2回 86人 (37.6%)	月に1~2回 49人 (51.0%)	月に1~2回 43人 (51.2%)	週に1~2回 34人 (39.1%)
2位	週に1~2回 206人 (35.5%)	月に1~2回 76人 (33.2%)	週に1~2回 33人 (34.4%)	週に1~2回 29人 (12.7%)	月に1~2回 32人 (36.8%)
3位	週に3~4回 55人 (9.5%)	週に3~4回 25人 (10.9%)	週に3~4回 6人 (6.3%)	週に3~4回 7人 (3.1%)	週に3~4回 9人 (10.3%)
4位	年に数回 43人 (7.4%)	年に数回 24人 (10.5%)	週に3~4回 6人 (6.3%)	ほぼ毎日 2人 (0.9%)	ほぼ毎日 7人 (8.0%)
5位	ほぼ毎日 30人 (5.2%)	ほぼ毎日 16人 (7.0%)	ほぼ毎日 2人 (2.1%)	ほぼ毎日 2人 (0.9%)	年に数回 4人 (4.6%)
6位	初めて 5人 (0.9%)	初めて 2人 (0.9%)	初めて 0人 (0.0%)	初めて 1人 (0.4%)	初めて 1人 (1.1%)
合計	581人 (100.0%)	229人 (100.0%)	96人 (100.0%)	84人 (100.0%)	87人 (100.0%)

問3 利用目的（複数回答）（上位5位）

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
1位	図書・雑誌の貸出(505件)	図書・雑誌の貸出(167件)	図書・雑誌の貸出(94件)	図書・雑誌の貸出(81件)	図書・雑誌の貸出(80件)
2位	図書の閲覧(199件)	閲覧（学習）席の利用(103件)	図書の閲覧(33件)	図書の閲覧(26件)	図書の閲覧(41件)
3位	閲覧（学習）席の利用(150件)	図書の閲覧(76件)	閲覧（学習）席の利用(14件)	新聞・雑誌の閲覧(13件)	新聞・雑誌の閲覧(15件)
4位	新聞・雑誌の閲覧(82件)	新聞・雑誌の閲覧(26件)	新聞・雑誌の閲覧(12件)	視聴覚資料の貸出(10件)	閲覧（学習）席の利用(12件)
5位	視聴覚資料の貸出(51件)	調べもの（調査・研究） (21件)	視聴覚資料の貸出(9件)	閲覧（学習）席の利用(10件)	視聴覚資料の貸出(10件)

問6-1 充実や改善したほうがよいと思う書架（ジャンル別）（複数回答）（上位5位）

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
1位	文学（日本）(198件)	文学（日本）(76件)	文学（日本）(29件)	文学（日本）(29件)	文学（日本）(35件)
2位	コンピュータ関係(71件)	政治・法律・経済(31件)	コンピュータ関係(19件)	芸術・音楽・映画(15件)	地理・旅行(15件)
3位	芸術・音楽・映画(70件)	コンピュータ関係(26件)	文学（海外）(16件)	社会・教育・民族(11件)	文学（海外）(14件)
4位	政治・法律・経済(69件)	芸術・音楽・映画(26件)	地理・旅行(15件)	コンピュータ関係(10件)	家政学（衣食住など）(13件)
5位	地理・旅行(68件)	歴史・伝記(25件)	政治・法律・経済(13件)	家政学（衣食住など）(10件)	芸術・音楽・映画(13件)

問6-1 充実や改善したほうがよいと思う書架（資料区分別）（複数回答）（上位5位）

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
1位	雑誌(69件)	中高生向け（ティーンズ）の本(26件)	雑誌(14件)	雑誌(15件)	こども向けの本(10件)
2位	DVDなど（映像資料）(63件)	DVDなど（映像資料）(22件)	DVDなど（映像資料）(12件)	こども向けの本(14件)	雑誌(9件)
3位	CDなど（録音資料）(56件)	CDなど（録音資料）(20件)	CDなど（録音資料）(10件)	絵本・紙芝居(13件)	CDなど（録音資料）(8件)
4位	中高生向け（ティーンズ）の本(56件)	洋書（外国語の書物）(20件)	こども向けの本(9件)	DVDなど（映像資料）(11件)	DVDなど（映像資料）(7件)
5位	こども向けの本(53件)	雑誌(19件)	中高生向け（ティーン	中高生向け（ティーン	絵本・紙芝居(5件)

問6-3 案内表示

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	178人 (30.8%)	74人 (32.6%)	33人 (34.4%)	27人 (32.1%)	23人 (26.7%)
満足	190人 (32.9%)	74人 (32.6%)	23人 (24.0%)	31人 (36.9%)	36人 (41.9%)
ふつう	171人 (29.6%)	66人 (29.1%)	30人 (31.3%)	24人 (28.6%)	22人 (25.6%)
不満	29人 (5.0%)	11人 (4.8%)	8人 (8.3%)	2人 (2.4%)	4人 (4.7%)
とても不満	10人 (1.7%)	2人 (0.9%)	2人 (2.1%)	0人 (0.0%)	1人 (1.2%)
合計	578人 (100.0%)	227人 (100.0%)	96人 (100.0%)	84人 (100.0%)	86人 (100.0%)

問 6 - 4 職員の接遇

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	315人 (54.4%)	119人 (52.4%)	50人 (52.1%)	46人 (54.8%)	57人 (65.5%)
満足	162人 (28.0%)	62人 (27.3%)	30人 (31.3%)	27人 (32.1%)	22人 (25.3%)
ふつう	85人 (14.7%)	41人 (18.1%)	11人 (11.5%)	10人 (11.9%)	7人 (8.0%)
不満	13人 (2.2%)	3人 (1.3%)	4人 (4.2%)	1人 (1.2%)	1人 (1.1%)
とても不満	4人 (0.7%)	2人 (0.9%)	1人 (1.0%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)
合計	579人 (100.0%)	227人 (100.0%)	96人 (100.0%)	84人 (100.0%)	87人 (100.0%)

問 6 - 5 職員の対応

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	150人 (26.1%)	56人 (24.7%)	21人 (21.9%)	27人 (32.5%)	30人 (35.7%)
満足	183人 (31.9%)	64人 (28.2%)	31人 (32.3%)	29人 (34.9%)	29人 (34.5%)
ふつう	103人 (17.9%)	45人 (19.8%)	20人 (20.8%)	12人 (14.5%)	7人 (8.3%)
不満	9人 (1.6%)	3人 (1.3%)	3人 (3.1%)	1人 (1.2%)	0人 (0.0%)
とても不満	8人 (1.4%)	2人 (0.9%)	1人 (1.0%)	0人 (0.0%)	2人 (2.4%)
質問等したことはない	121人 (21.1%)	57人 (25.1%)	20人 (20.8%)	14人 (16.9%)	16人 (19.0%)
合計	574人 (100.0%)	227人 (100.0%)	96人 (100.0%)	83人 (100.0%)	84人 (100.0%)

問 6 - 6 表示等や職員による案内

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	117人 (20.3%)	53人 (23.3%)	16人 (16.7%)	18人 (21.7%)	20人 (23.5%)
満足	194人 (33.7%)	73人 (32.2%)	35人 (36.5%)	23人 (27.7%)	33人 (38.8%)
ふつう	184人 (31.9%)	67人 (29.5%)	35人 (36.5%)	29人 (34.9%)	26人 (30.6%)
不満	29人 (5.0%)	13人 (5.7%)	5人 (5.2%)	7人 (8.4%)	1人 (1.2%)
とても不満	12人 (2.1%)	5人 (2.2%)	1人 (1.0%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)
利用したことがない	40人 (6.9%)	16人 (7.0%)	4人 (4.2%)	6人 (7.2%)	5人 (5.9%)
合計	576人 (100.0%)	227人 (100.0%)	96人 (100.0%)	83人 (100.0%)	85人 (100.0%)

問6－7 展示

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	109人 (19.0%)	41人 (18.1%)	13人 (13.5%)	18人 (21.7%)	23人 (27.1%)
満足	206人 (35.8%)	71人 (31.4%)	43人 (44.8%)	32人 (38.6%)	31人 (36.5%)
ふつう	187人 (32.5%)	78人 (34.5%)	26人 (27.1%)	27人 (32.5%)	27人 (31.8%)
不満	8人 (1.4%)	1人 (0.4%)	2人 (2.1%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)
とても不満	2人 (0.3%)	1人 (0.4%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)
興味がない	63人 (11.0%)	34人 (15.0%)	12人 (12.5%)	6人 (7.2%)	4人 (4.7%)
合計	575人 (100.0%)	226人 (100.0%)	96人 (100.0%)	83人 (100.0%)	85人 (100.0%)

問6－8 児童コーナー・こどもとしょじつ

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	61人 (10.8%)	29人 (12.9%)	8人 (8.3%)	7人 (8.8%)	11人 (14.1%)
満足	96人 (17.1%)	28人 (12.5%)	19人 (19.8%)	17人 (21.3%)	15人 (19.2%)
ふつう	73人 (13.0%)	16人 (7.1%)	11人 (11.5%)	15人 (18.8%)	16人 (20.5%)
不満	14人 (2.5%)	2人 (0.9%)	3人 (3.1%)	4人 (5.0%)	0人 (0.0%)
とても不満	4人 (0.7%)	2人 (0.9%)	1人 (1.0%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)
利用したことがない	315人 (56.0%)	147人 (65.6%)	54人 (56.3%)	37人 (46.3%)	36人 (46.2%)
合計	563人 (100.0%)	224人 (100.0%)	96人 (100.0%)	80人 (100.0%)	78人 (100.0%)

問6－9 ティーンズコーナー

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	40人 (7.1%)	22人 (9.8%)	4人 (4.2%)	3人 (3.8%)	7人 (8.8%)
満足	59人 (10.5%)	18人 (8.0%)	13人 (13.5%)	4人 (5.1%)	16人 (20.0%)
ふつう	87人 (15.4%)	24人 (10.7%)	16人 (16.7%)	15人 (19.0%)	15人 (18.8%)
不満	15人 (2.7%)	6人 (2.7%)	5人 (5.2%)	2人 (2.5%)	0人 (0.0%)
とても不満	5人 (0.9%)	2人 (0.9%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)
利用したことがない	358人 (63.5%)	152人 (67.9%)	58人 (60.4%)	55人 (69.6%)	42人 (52.5%)
合計	564人 (100.0%)	224人 (100.0%)	96人 (100.0%)	79人 (100.0%)	80人 (100.0%)

問 6 - 1 0 イベント・講座

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	51人 (8.9%)	19人 (8.4%)	3人 (3.1%)	7人 (8.5%)	16人 (19.3%)
満足	101人 (17.7%)	30人 (13.3%)	13人 (13.5%)	11人 (13.4%)	33人 (39.8%)
ふつう	87人 (15.2%)	29人 (12.9%)	14人 (14.6%)	14人 (17.1%)	10人 (12.0%)
不満	19人 (3.3%)	5人 (2.2%)	7人 (7.3%)	4人 (4.9%)	1人 (1.2%)
とても不満	4人 (0.7%)	1人 (0.4%)	0人 (0.0%)	1人 (1.2%)	0人 (0.0%)
参加したことがない	309人 (54.1%)	141人 (62.7%)	59人 (61.5%)	45人 (54.9%)	23人 (27.7%)
合計	571人 (100.0%)	225人 (100.0%)	96人 (100.0%)	82人 (100.0%)	83人 (100.0%)

問 6 - 1 1 イベント・講座を知った方法

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
区報（墨田区のお知らせ）	72人 (12.6%)	32人 (14.2%)	5人 (5.2%)	10人 (12.2%)	13人 (15.5%)
図書館ニュース	39人 (6.8%)	15人 (6.7%)	5人 (5.2%)	8人 (9.8%)	5人 (6.0%)
図書館ホームページ	88人 (15.4%)	36人 (16.0%)	15人 (15.6%)	9人 (11.0%)	10人 (11.9%)
館内ちらし・ポスター	242人 (42.3%)	77人 (34.2%)	47人 (49.0%)	39人 (47.6%)	46人 (54.8%)
墨田区公式ツイッター・フェイスブック	4人 (0.7%)	2人 (0.9%)	2人 (2.1%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)
友人・知り合いから	2人 (0.3%)	0人 (0.0%)	1人 (1.0%)	0人 (0.0%)	1人 (1.2%)
実施していることを知らない	112人 (19.6%)	59人 (26.2%)	17人 (17.7%)	16人 (19.5%)	6人 (7.1%)
その他	13人 (2.3%)	4人 (1.8%)	4人 (4.2%)	0人 (0.0%)	3人 (3.6%)
合計	572人 (100.0%)	225人 (100.0%)	96人 (100.0%)	82人 (100.0%)	84人 (100.0%)

問 6 - 1 2 障害者サービス

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
知っていて、すでに利用している	10人 (1.7%)	4人 (1.8%)	1人 (1.0%)	0人 (0.0%)	3人 (3.5%)
知っているが利用していない	157人 (27.3%)	62人 (27.6%)	30人 (31.3%)	19人 (22.9%)	24人 (27.9%)
知らない	115人 (20.0%)	41人 (18.2%)	17人 (17.7%)	21人 (25.3%)	17人 (19.8%)
当事者ではない	293人 (51.0%)	118人 (52.4%)	48人 (50.0%)	43人 (51.8%)	42人 (48.8%)
合計	575人 (100.0%)	225人 (100.0%)	96人 (100.0%)	83人 (100.0%)	86人 (100.0%)

問 7 - 1 改善してほしい設備

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
閲覧席の数	179人 (31.3%)	90人 (40.0%)	36人 (37.5%)	16人 (19.5%)	17人 (20.5%)
書架の配置	21人 (3.7%)	7人 (3.1%)	7人 (7.3%)	3人 (3.7%)	0人 (0.0%)
資料検索機の数	18人 (3.2%)	8人 (3.6%)	2人 (2.1%)	4人 (4.9%)	1人 (1.2%)
自動貸出機の数	15人 (2.6%)	3人 (1.3%)	2人 (2.1%)	3人 (3.7%)	2人 (2.4%)
部屋の明るさ	12人 (2.1%)	5人 (2.2%)	0人 (0.0%)	2人 (2.4%)	0人 (0.0%)
空調	23人 (4.0%)	10人 (4.4%)	2人 (2.1%)	5人 (6.1%)	2人 (2.4%)
トイレ	52人 (9.1%)	17人 (7.6%)	8人 (8.3%)	5人 (6.1%)	14人 (16.9%)
特にない	223人 (39.1%)	70人 (31.1%)	34人 (35.4%)	42人 (51.2%)	41人 (49.4%)
その他	28人 (4.9%)	15人 (6.7%)	5人 (5.2%)	2人 (2.4%)	6人 (7.2%)
合計	571人 (100.0%)	225人 (100.0%)	96人 (100.0%)	82人 (100.0%)	83人 (100.0%)

問 7 - 2 清掃

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	268人 (46.6%)	120人 (53.3%)	48人 (50.0%)	37人 (44.6%)	36人 (41.9%)
満足	180人 (31.3%)	61人 (27.1%)	32人 (33.3%)	24人 (28.9%)	29人 (33.7%)
ふつう	102人 (17.7%)	28人 (12.4%)	13人 (13.5%)	22人 (26.5%)	20人 (23.3%)
不満	16人 (2.8%)	7人 (3.1%)	3人 (3.1%)	0人 (0.0%)	1人 (1.2%)
とても不満	9人 (1.6%)	9人 (4.0%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)
合計	575人 (100.0%)	225人 (100.0%)	96人 (100.0%)	83人 (100.0%)	86人 (100.0%)

問 8 - 1 電子書籍の利用頻度

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
ほぼ毎日利用している	11人 (1.9%)	2人 (0.9%)	0人 (0.0%)	5人 (6.2%)	1人 (1.2%)
週に3~4回利用している	4人 (0.7%)	1人 (0.4%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)
週に1~2回利用している	13人 (2.3%)	5人 (2.2%)	3人 (3.1%)	1人 (1.2%)	4人 (4.9%)
月に1~2回利用している	24人 (4.2%)	14人 (6.3%)	3人 (3.1%)	3人 (3.7%)	1人 (1.2%)
これまでに数回利用している	79人 (13.9%)	25人 (11.2%)	19人 (19.8%)	8人 (9.9%)	14人 (17.3%)
利用していない	436人 (76.9%)	177人 (79.0%)	71人 (74.0%)	64人 (79.0%)	61人 (75.3%)
合計	567人 (100.0%)	224人 (100.0%)	96人 (100.0%)	81人 (100.0%)	81人 (100.0%)

問 8 - 2 - ア 電子書籍の充実度

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
とても満足	24人 (4.2%)	11人 (4.9%)	4人 (4.2%)	4人 (4.8%)	2人 (2.3%)
満足	26人 (4.5%)	10人 (4.4%)	4人 (4.2%)	4人 (4.8%)	4人 (4.7%)
ふつう	52人 (9.0%)	17人 (7.6%)	10人 (10.4%)	6人 (7.2%)	10人 (11.6%)
不満	26人 (4.5%)	8人 (3.6%)	6人 (6.3%)	1人 (1.2%)	5人 (5.8%)
とても不満	10人 (1.7%)	5人 (2.2%)	1人 (1.0%)	2人 (2.4%)	1人 (1.2%)
未回答	429人 (74.6%)	173人 (76.9%)	71人 (74.0%)	64人 (77.1%)	59人 (68.6%)
合計	567人 (98.6%)	224人 (99.6%)	96人 (100.0%)	81人 (97.6%)	81人 (94.2%)

問 8 - 2 - イ 電子書籍で主に読んでいる図書（ジャンル・その他）（上位 5 位）

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
1 位	文学（日本）(81件)	文学（日本）(23件)	文学（日本）(19件)	文学（日本）(12件)	文学（日本）(11件)
2 位	雑誌(32件)	雑誌(15件)	コンピュータ関係(6件)	コンピュータ関係(3件)	雑誌(8件)
3 位	コンピュータ関係(21件)	コンピュータ関係(8件)	文学（海外）(4件)	哲学・心理・宗教(3件)	絵本(6件)
4 位	歴史・伝記(14件)	哲学・心理・宗教(7件)	社会・教育・民族(3件)	歴史・伝記(3件)	家政学（衣食住など）(5件)
5 位	哲学・心理・宗教(13件)	歴史・伝記(6件)	総記・参考図書(2件)	社会・教育・民族(2件)	コンピュータ関係(2件)

問 8 - 3 電子書籍を利用していない理由

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
知らなかった	119人 (21.0%)	53人 (23.7%)	23人 (24.0%)	17人 (21.0%)	16人 (19.8%)
利用する必要がない	136人 (24.0%)	59人 (26.3%)	15人 (15.6%)	25人 (30.9%)	21人 (25.9%)
利用したい図書がない	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)	0人 (0.0%)
読みにくい	45人 (7.9%)	17人 (7.6%)	13人 (13.5%)	3人 (3.7%)	7人 (8.6%)
その他	64人 (11.3%)	23人 (10.3%)	6人 (6.3%)	13人 (16.0%)	4人 (4.9%)
合計	364人 (64.2%)	152人 (67.9%)	57人 (59.4%)	58人 (71.6%)	48人 (59.3%)

問 8 - 4 電子書籍で読みたい図書（ジャンル・その他）（上位 5 位）

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
1位	文学（日本）(175件)	文学（日本）(72件)	文学（日本）(26件)	文学（日本）(25件)	文学（日本）(31件)
2位	雑誌(128件)	雑誌(47件)	雑誌(25件)	雑誌(22件)	雑誌(13件)
3位	芸術・音楽・映画(61件)	芸術・音楽・映画(24件)	芸術・音楽・映画(13件)	家政学（衣食住など）(9件)	芸術・音楽・映画(11件)
4位	地理・旅行(53件)	地理・旅行(22件)	文学（海外）(10件)	社会・教育・民族(8件)	地理・旅行(9件)
5位	家政学（衣食住など）(50件)	政治・経済・法律(22件)	家政学（衣食住など）(10件)	絵本(8件)	文学（海外）(8件)

問9-1 電子申請で利用したい手続き

	全体	ひきふね図書館	指定管理館		
			緑図書館	立花図書館	八広図書館
新規利用登録（マイナンバーカードによる本人確認）	106人（12.4%）	40人（11.8%）	20人（13.7%）	11人（10.2%）	18人（14.0%）
氏名、住所、連絡先等の変更手続き	226人（26.4%）	88人（26.0%）	34人（23.3%）	26人（24.1%）	38人（29.5%）
2年ごとの有効期限の更新手続き	417人（48.7%）	169人（49.9%）	76人（52.1%）	51人（47.2%）	56人（43.4%）
転居等に伴う貸出券の返納手続き	72人（8.4%）	29人（8.6%）	11人（7.5%）	10人（9.3%）	13人（10.1%）
その他	35人（4.1%）	13人（3.8%）	5人（3.4%）	10人（9.3%）	4人（3.1%）
合計	856人（100.0%）	339人（100.0%）	146人（100.0%）	108人（100.0%）	129人（100.0%）

問10 図書館システムに希望する機能、機器

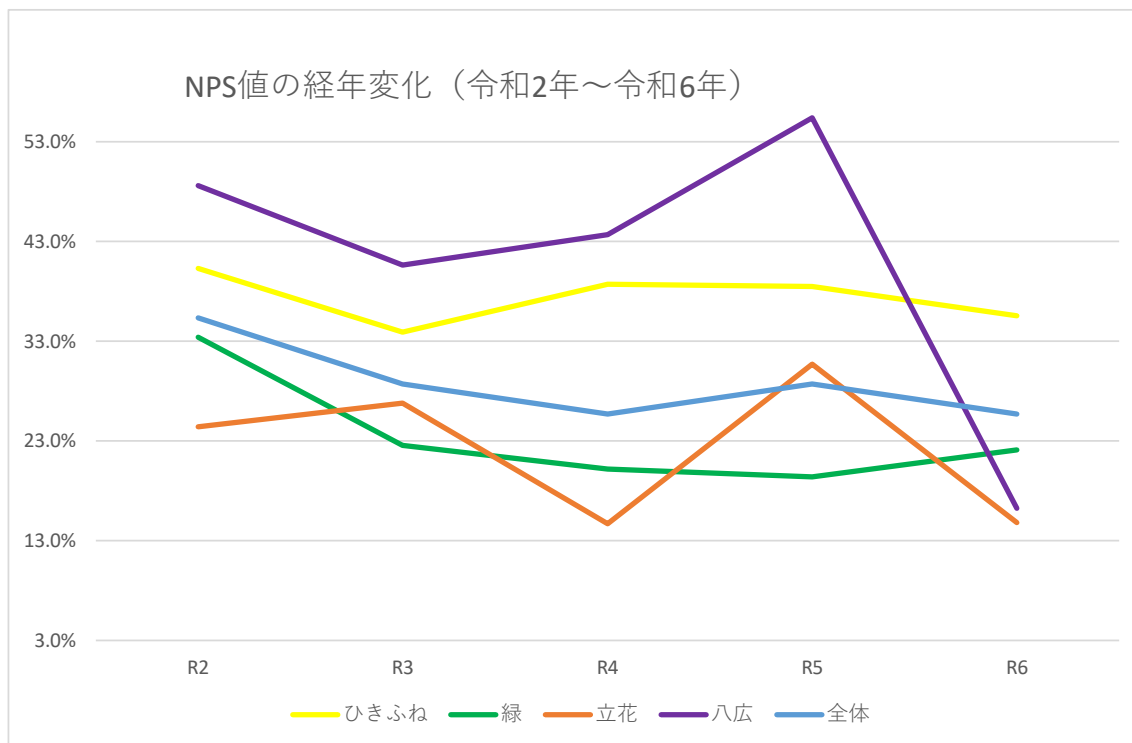
- ・予約が入っていない資料の貸出延長回数の増加
- ・利用履歴等からお勧めの本を紹介する機能
- ・館内在庫の資料がどこにあるか館内図で表示する機能
- ・予約した資料を無人で受け取ることのできるロッカーの駅前等への設置
- ・wi-fi機能の強化
- ・図書館HP検索時に所蔵している資料だけでなく、公開情報の他館所蔵資料、論文等もヒットするとよい
- ・館内の混雑状況がHP上で分かるシステム
- ・事前に登録したキーワードに関係する新刊が所蔵された際にメール等で通知するシステム
- ・予約待ち資料の現在貸出中の返却期限が分かる機能

問 1 1 総合評価【NPS】ネットプロモータースコア

※ネットプロモータースコアとは：0点から10点の11段階で評価してもらい、9～10点を「推奨者」、7～8点を「中立者」。0～6点を「批判者」と分類し、

4 館	22.3%	昨年度結果	
	ひきふね	35.6%	38.5%
	緑	22.1%	19.4%
	立花	14.8%	30.7%
	八広	16.3%	55.4%
	(指定管理館（3 館）計	17.7%	36.0%)

・ ひきふね	+ 評価	蔵書が多い、館内が清潔、職員が親切
	- 評価	閲覧席が少ない、利用者のマナーが悪い。
・ 緑	+ 評価	職員が親切、蔵書が多い、雰囲気がよい。
	- 評価	座席が少ない、蔵書が少ない、施設が古い。
・ 立花	+ 評価	職員が親切、展示が良い
	- 評価	蔵書が少ない、工事対応が不満、イベントが少ない
・ 八広	+ 評価	職員が親切、イベントが面白い。
	- 評価	蔵書が少ない、施設が古い、閲覧席が少ない



	R2	R3	R4	R5	R6
ひきふね	40.3%	33.9%	38.7%	38.5%	35.6%
緑	33.4%	22.6%	20.2%	19.4%	22.1%
立花	24.4%	26.8%	14.7%	30.7%	14.8%
八広	48.6%	40.6%	43.7%	55.4%	16.3%
全体	35.3%	28.7%	25.7%	28.7%	25.7%

問12 ご意見、今後の図書館サービスに望むことなど

- ・ ひきふね図書館の駐輪場が使いづらいので、地上に設置してほしい
- ・ ひきふね図書館以外の館での閲覧席の充実、ネット予約対応
- ・ 区施設、商業施設へのブックポストの設置
- ・ マナーを守らない利用者への毅然とした対応
- ・ 職員の接遇、能力の向上
- ・ 会話ができるスペースの確保
- ・ 飲食可能なスペースの確保
- ・ マングの所蔵を増やす