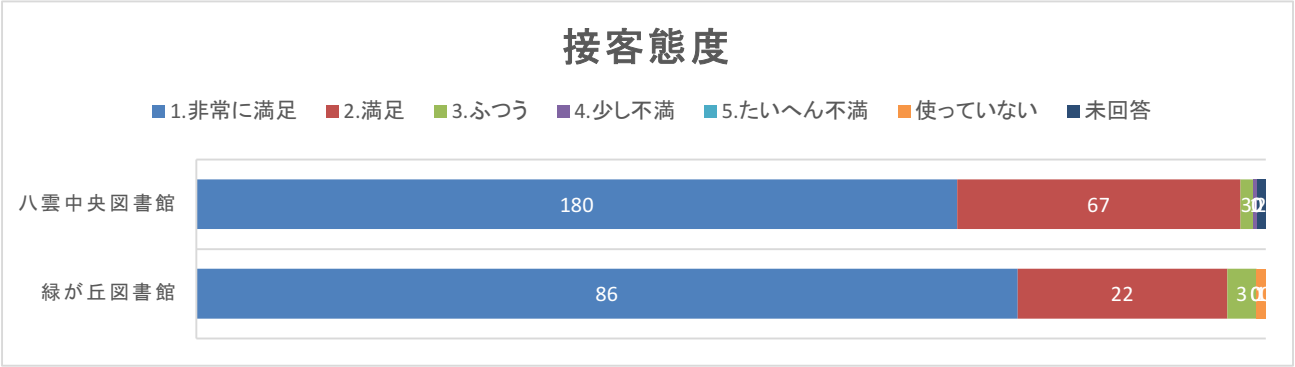


問1 貸出返却カウンター

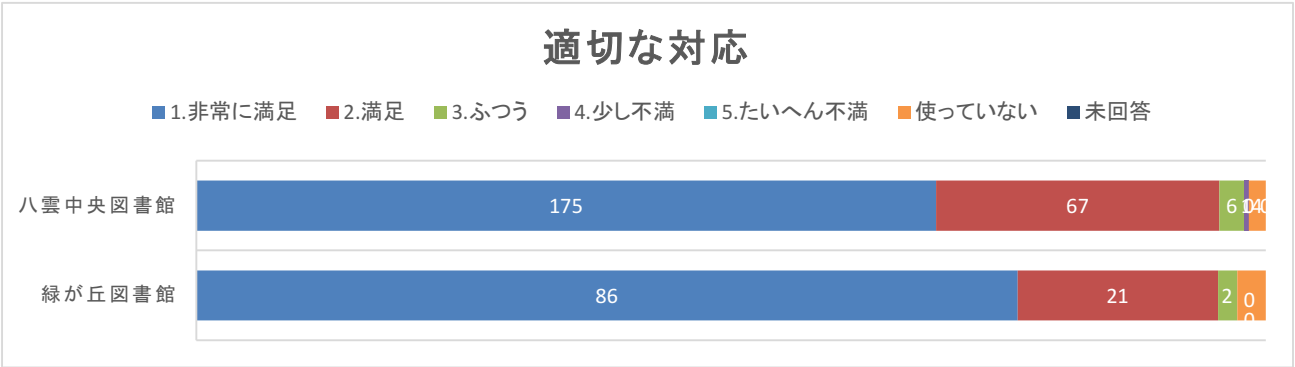
(1)接客態度

(人)	1.非常に満足	2.満足	3.ふつう	4.少し不満	5.たいへん不満	使っていない	未回答	計
八雲中央図書館	180	67	3	1	0	0	2	253
緑が丘図書館	86	22	3	0	0	1	0	112
計	266	89	6	1	0	1	2	365



(2)適切な対応

(人)	1.非常に満足	2.満足	3.ふつう	4.少し不満	5.たいへん不満	使っていない	未回答	計
八雲中央図書館	175	67	6	1	0	4	0	253
緑が丘図書館	86	21	2	0	0	3	0	112
計	261	88	8	1	0	7	0	365



問2 資料相談カウンター

(1)カウンター対応

(人)	1.非常に満足	2.満足	3.ふつう	4.少し不満	5.たいへん不満	使っていない	未回答	計
緑が丘図書館	37	11	5	1	0	58	0	112
計	37	11	5	1	0	58	0	112

カウンター対応

■ 1.非常に満足 ■ 2.満足 ■ 3.ふつう ■ 4.少し不満 ■ 5.たいへん不満 ■ 使っていない ■ 未回答

緑が丘図書館



(2) 調査結果

(人)	1.非常に満足	2.満足	3.ふつう	4.少し不満	5.たいへん不満	使っていない	未回答	計
緑が丘図書館	34	8	7	0	1	62	0	112
計	34	8	7	0	1	62	0	112

調査結果

■ 1.非常に満足 ■ 2.満足 ■ 3.ふつう ■ 4.少し不満 ■ 5.たいへん不満 ■ 使っていない ■ 未回答

緑が丘図書館



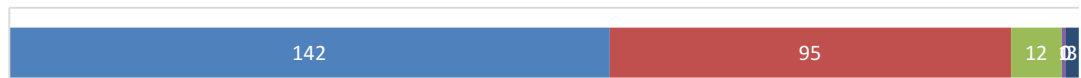
問3 館内の使いやすさや居心地

(人)	1.非常に満足	2.満足	3.ふつう	4.少し不満	5.たいへん不満	使っていない	未回答	計
八雲中央図書館	142	95	12	1	0	0	3	253
緑が丘図書館	44	34	22	2	3	0	7	112
計	186	129	34	3	3	0	10	365

館内の使いやすさや居心地

■ 1.非常に満足 ■ 2.満足 ■ 3.ふつう ■ 4.少し不満 ■ 5.たいへん不満 ■ 使っていない ■ 未回答

八雲中央図書館



緑が丘図書館



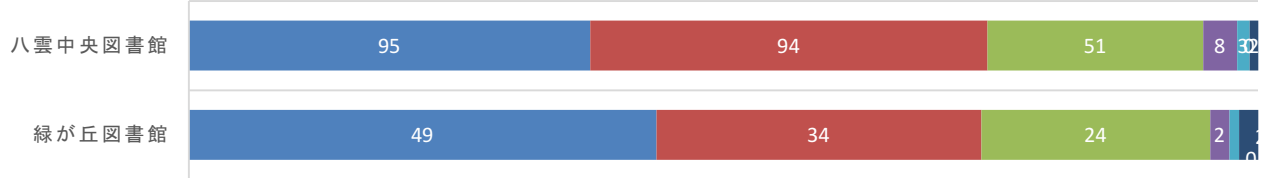
問4 資料について

(1) 探しやすさ

(人)	1.非常に満足	2.満足	3.ふつう	4.少し不満	5.たいへん不満	使っていない	未回答	計
八雲中央図書館	95	94	51	8	3	0	2	253
緑が丘図書館	49	34	24	2	1	0	2	112
計	144	128	75	10	4	0	4	365

探しやすさ

■ 1.非常に満足 ■ 2.満足 ■ 3.ふつう ■ 4.少し不満 ■ 5.たいへん不満 ■ 使っていない ■ 未回答

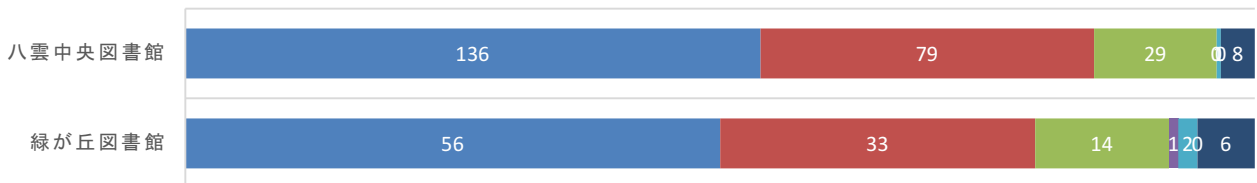


(2) 整理整頓

(人)	1.非常に満足	2.満足	3.ふつう	4.少し不満	5.たいへん不満	使っていない	未回答	計
八雲中央図書館	136	79	29	0	1	0	8	253
緑が丘図書館	56	33	14	1	2	0	6	112
計	192	112	43	1	3	0	14	365

整理整頓

■ 1.非常に満足 ■ 2.満足 ■ 3.ふつう ■ 4.少し不満 ■ 5.たいへん不満 ■ 使っていない ■ 未回答



※問4までは、比率を棒グラフ等で示す。

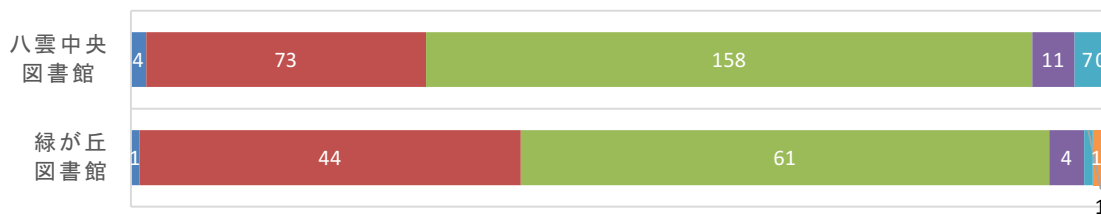
問5 利用状況

(1) 来館利用頻度(○はひとつ)

	毎日	週に数回	月に数回	年に数回	初めて	未回答	計
八雲中央図書館	4	73	158	11	7	0	253
緑が丘図書館	1	44	61	4	1	1	112

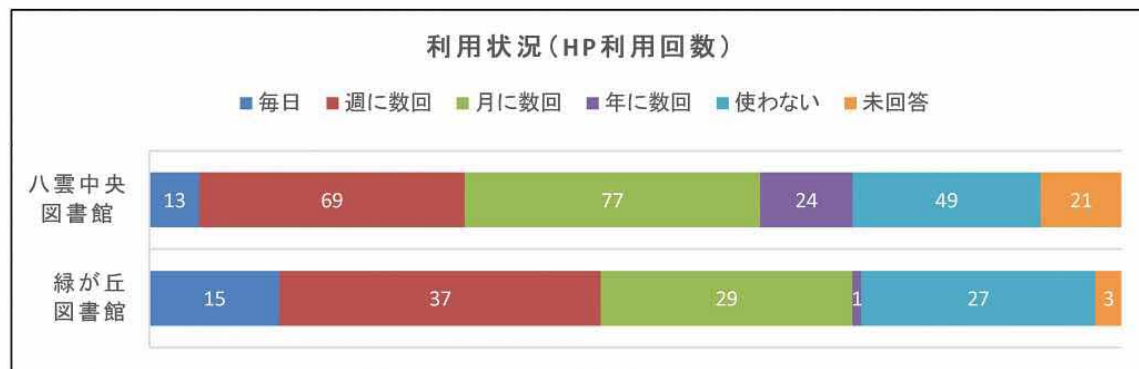
利用状況(来館回数)

■ 毎日 ■ 週に数回 ■ 月に数回 ■ 年に数回 ■ 初めて ■ 未回答



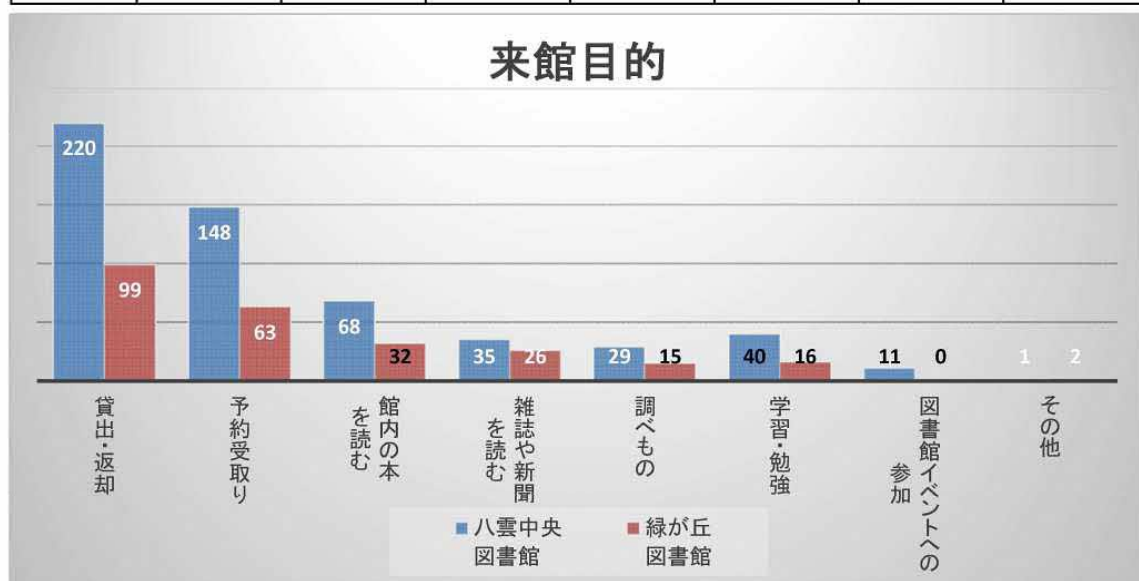
(2) 図書館HP利用頻度(○はひとつ)

	毎日	週に数回	月に数回	年に数回	使わない	未回答	計
八雲中央図書館	13	69	77	24	49	21	253
緑が丘図書館	15	37	29	1	27	3	112



問6 来館目的

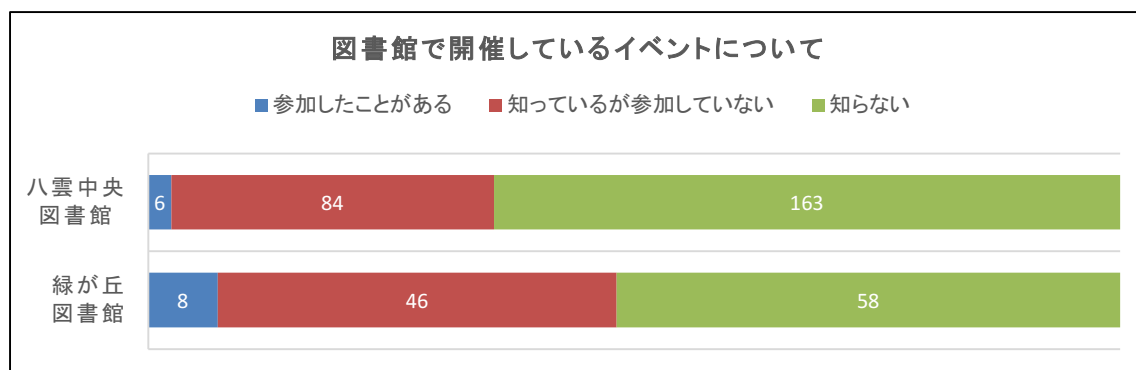
	貸出・返却	予約受取り	館内の本を読む	雑誌や新聞を読む	調べもの	学習・勉強	図書館イベントへの参加	その他
八雲中央図書館	220	148	68	35	29	40	11	1
緑が丘図書館	99	63	32	26	15	16	0	2



問8 図書館で開催しているイベントについて

- (1) 八雲中央図書館で毎月第4土曜日に開催している「ちょっと大人のおはなし会」について(八雲中央)
図書館で開催している、おはなし会、スタンプラリー、本の紹介等のイベントについて(緑が丘)

	参加したことがある	知っているが参加していない	知らない	計
八雲中央図書館	6	84	163	253
緑が丘図書館	8	46	58	112



問7 書架の様子やテーマによる展示など

	感じたこと
緑が丘図書館	・新しい発見があります。 ・時期やその時の話題に合わせて図書コーナーの内容が変わるのが気に入っています。自分では借りることのないような本があるので興味の幅が広がってうれしいです。 ・知らなかった本やなじみのない分野の本が紹介されていてとても良いと思います。いつも展示を見ています。 ・毎回楽しみにしています。来館の度、必ず寄ります。 ・見やすい場所に展示してくださっているので目に留まりやすいです。

	要望や意見
緑が丘図書館	・3類（自然科学）・倫理学に関する本を展示してほしいです。 ・季節に応じた展示がもっとあると子供が喜びます。 ・食と健康・スポーツ（マラソン、駅伝）・骨、消化器系の健康 ・購入希望は可？ ・英語の新書が読みたい。 ・身近な材料のカウンター飾りがとてもいいです。おすすめ本のコーナー（棚）があまり変わらないので・・・。 ・本だけでなく、CDで展示してほしい ・Golf雑誌を増やしてほしい。古い本が多いので、本の入れ替えをお願いします。 ・テーマが色々あって楽しいと思います。80年代特集など、年代ごとに流行した文字や、映画原作特集などがあると良いなと思います。 ・専門性の高いテーマ（介護、保育、医療など）を増やしてほしい ・大人向けの健康をテーマにしたものを実施してほしい。子供、幼児は本を読むというよりは時間をここでつぶして過ごしているように思われる。うるさい子は別館に誘導すべきである。大人や高齢者の中にも本を読むというよりは涼みに来てる人も沢山いて、本当に本を読んでいる人は少ない。娘が（高校生）時々利用するが気持ち悪く、空気もよんでいる感じがする。換気も含めて、場所もよいのできれいな環境にしてほしい。 ・現在取り組んでおられるようなおすすめ本のコーナーがもう少しあってもいいと思います。大きいテーマだけでなく、小さいテーマの物もいいのではないのでしょうか。 ・災害時に向けての心構え（一年中必要かと）自然を通しての気づきについて（身近な空、土など）

問8 イベント実施

	開催されたら参加してみたいイベント
八雲中央図書館	・今読書会がブチブチなので一度見てみたいです。 ・子供、赤ちゃん向けのイベント（読み聞かせetc） ・なぞなぞの会、目黒区の歴史を学ぶ会、本のキャラクターの絵を描く会 ・大人向けの読み聞かせ ・子どもハロウィン読み聞かせ。仮装してハロウィンに関する本を読んでももらえると楽しそう。 ・おすすめ本の紹介 ・話題の作家の講演会

	・ボランティアの人じゃなくて自分たちが小さい子に読み聞かせする ・朗読の会、朗読劇など（すでに開催されているのかもしれませんが・・・） ・大人のよみきかせ ・目黒区に住む知識人・経験者によるお話会 ・作家とのトーク ・国別図書や観光に役立つ勉強会 ・バックヤードツアー 社会問題や話題の事象に関する学習会 映画の上映会 ・作家さんの講演会（編集者さんでもOK） ・歴史の話 人物や、建物など ・本屋が少ないので書店などと本の大切さ目黒区教育委員会などと共催ですと良いのでは。 ・絵本作りのワークショップなどあれば子供と一緒に参加したいと思います。 ・本お探し方講座、バックヤードツアー、子供がカウンターなどでのお仕事体験。小学生が参加したいです。 ・同じ本を読む。読書会など。 ・月のテーマ等でおすすめの絵本や本をもう少し沢山教えてもらえると興味を引きます。 ・ブックトーク 本の修理と保存に関する講習会 ・「安全」に関する本をもとにしたイベント。例、防犯、学校や園の安全など ・ちょっと大人のおはなし会は知らなかったです。もっと周知されるよう案内を多くしてみてください。 ・映画会 ・大人向けのもの 講演会とか 図書館からのお話とか（おすすめ本・人気本etc） ・書評会など大人向けのイベントがあれば参加してみたいです。 ・イベントを行っていることをアンケートで初めて知りました。調べてみます。
緑が丘 図書館	・無理な話かもしれませんが、宇宙関連（プラネタリウム）などを開催してほしいです。 ・ビジネス系のセミナーなど ・古本リサイクル ・ハロウィンイベントなど季節もの ・子供と触れ合うイベント ・落語会、講演会、ただし本職の物、アマチュアの物は聴いていて疲れることが多い。 ・読み聞かせ、音読 ・著名作家の講演 ・目黒区民以外でも参加可能であれば ・大人向けのイベント ・ブックカバーの作り方講座 ・作家の講演会 ・古本市 ・大人向けの本の紹介や読書イベント。普段なかなか読書に費やす時間がとられないですが、きっかけになるような紹介があると嬉しいです。平日の夜図書館貸し切りイベント。また、子供たちにも名作＆新しい本、いろんなジャンルの本紹介もやってほしいです。（小学生中学生以上向） ・イベントは平日働いている方が参加しやすい、閉館ギリギリの15分や30分の物があるといいなと思う。 ・朗読の発表会 ・イベントなどは特に必要ないと思う。時々、本の紹介を歴史的なものや植物のものをしてほしいが。 ・夏休み、冬休み、春休みには、子供向けのイベントが色々なテーマで開催されるといいと思います。 ・テーマ別の本についての紹介（ブックトーク）午前中（幼児、乳児とお母さん、保護者向け）午後、休日（大人、中学生以上向け） ・申し訳ありません、イベント等をやられていたこともよく知りませんでした。これから、今話題の本、話題の作家等の紹介があったら参加してみたいです。

問9 自由意見(原文のまま)

(1) 貸出返却カウンター対応について

	よい評価や意見
八雲中央 図書館	・スタッフの方、いつも感じが良いです。 ・いつも丁寧に対応ありがとうございます。

緑が丘 図書館	・いつも丁寧に対応してくださり、ありがとうございます。
------------	-----------------------------

	良くない評価や意見
八雲中央 図書館	・返却時に並ばないように工夫してほしい。確認作業が無くなったのに、もう一工夫が必要なのでしょうか。
緑が丘 図書館	・貸し出し窓口で対応している担当者の隣から先輩担当の方と思われる方から比較的きっぱりとして口調で口を挟んできた。あまり感じがいいものではないので、隣から口出しするときのタイミングは考えてほしい。

(2) 資料相談カウンター対応について

	よい評価や意見
緑が丘 図書館	・いつも気持ちよく利用させていただいています。雑誌種類多くうれしいです。子供にとっては漫画があるのがすごく気に入っているみたいです。以前、子供の本について相談した際も、とても丁寧に回答くださり、家で寝る前に読書週間が出来ました。ありがとうございました！！！！

	良くない評価や意見
緑が丘 図書館	特になし

(3) 資料について

	よい評価や意見
八雲中央 図書館	・目黒区の図書館は蔵書が多く、読みたい本が必ず見つかるので、大変助かっています。いつもありがとうございます。 ・本の品ぞろえが良い。新聞等で紹介された本や出版予定の本が素早く購入され読むことが出来る。 ・概ね蔵書の数が多いように感じているので満足しています。
緑が丘 図書館	・いつも大変お世話になっております。目黒にしかない本の選書が素晴らしいかつ迅速でこれからも応援しています。 ・いつも楽しく伺っています。棚の特集本もよく借りています。近所に良い図書館があつてとても助かります！ ・目黒区立図書館には他の区の図書館では置いていない本が置いてあるので非常に助かります。一番利用しやすいです。

	良くない評価や意見
八雲中央 図書館	・とても使いやすく、蔵書も多いので満足しています。マンガやCDも最新のものをに入れてくれると嬉しいです。 ・同じ著者の物で、なかなか他の図書館（世田谷）でないものを主にネットを使って検索しますが、是非新刊本でなく話題の本についても蔵書拡充願います。 ・ジャンルごとに年代別のおすすめランキングを月1でやってほしい。新しい本と出会う機会創出になる。 ・日経新聞は2紙ほしい。長時間独占する老人が多いため。 ・新刊の本の数が他区に比べて圧倒的に少なく、待ち時間がとても長いように思います。新刊をもう少し多めにに入れてくださると宜しいと思います。 ・英語の絵本をほぼすべて読んでしまったので、読みたい本を他区から借りる手続きがwebでできないのが不便で最近では読めていないので、子供の勉強にも支障が出ていると感じている。洋書をどんどん増やすか、目黒に所蔵の無い本を手軽にwebで予約できるようにしてほしい。 ・おすすめの本一覧を展示してください。
緑が丘 図書館	・文庫本色々充実してください。漫画（手塚治虫）（山崎マリ）シリーズをお願いします。 ・絵本の読み聞かせをしているのですが、見返しに本のカバーが貼り付けされているのが残念。見返し全体が見せられるようなカバーを希望します。絵本の読み聞かせでは見返しとても大切な見せ所です。作者の意図が見れるので。宜しくお願いします。 ・発刊されてから蔵書となるまで時間がかかったり、蔵書とならない書籍がたまにあるのでできるだけ早期に貸出対応いただけるとありがたいです。 ・雑誌の冊数を増やしてほしい。 ・いつも利用しています。ビジネス関連の本が増えると嬉しい。 ・購入している雑誌の見直しをしていただきたい。

(4)施設・環境について

	よい評価や意見
八雲中央図書館	・テーマ展示いつも楽しく見えています。 ・広くてきれいで利用しやすいです。私は生まれも育ちもパーシモンホールの近くなのですが、横浜生まれの主人は「こんなに広くてきれいな図書館が近くにあるなんて恵まれている！！」といつも言っています。これからもずっと利用したいです。 ・とても落ち着いた環境で良い。 ・たいへん綺麗で広くてとても居心地の良い場所です。 ・八雲図書館は本当に綺麗で素晴らしいと思います。 ・テーマ別の本展示はとても良いと思います。日頃目にしない本を知ることが出来、興味深いです。続けてください（色々なテーマ頻度を多くしてはどうか） ・Wi-Fiが使えるようになったのはありがたいです。スマホのカードを利用しているので。開館時間が長いのも助かっています。いつもありがとうございます。児童コーナー隣の図書紹介コーナー、自分が手に取らない本に目が止まって借りることも多いです。いつも楽しみにしています。 ・区内でも一番の図書館だと思います。
緑が丘図書館	・紙袋のリサイクル助かっています！いつもありがとうございます！ ・図書館はいつも助かっています。（自分一人家では出来ない知の増強など）区で予算を増やして改築するなど、区民にとってますます使いたくなる場所になると嬉しいです。

	良くない評価や意見
八雲中央図書館	・お茶を飲みながらゆっくり本を読める大人だけのスペースがあると嬉しいです。 ・託児室を設けて母や父が少しゆっくり本を選んだり読んだりできるとより良いかなと感じます。 ・本屋さんのように、平置きスペース（おすすめ本）がもっとあると興味を広げるきっかけになると思います。各コーナーではなく入館してすぐのスペースにあるといいと思います。 ・学習スペースを土日には増加してほしい ・閲覧席を予約できるのはいいと思いますが、数が少なく利用が難しいです。仕方のないことかもしれませんが ・館内の空調がききすぎて夏は寒い、冬は厚い、席に荷物を置いて本を読んでいる人を見かける、適宜注意すべきではないか。返却遅れをもっと厳しく注意すべき ・たまに書棚で探そうと思うとき文庫と単行本（外国もの）が離れていたりしてうまく探せません。記号の書いてある書棚案内板が大きく置いてあるといいなと思いました。 ・物を置いてせきをとっているのに物をどかしてつくえをつかう人がいる。貸出券が無くても本を借りられるようにしたい。 ・閲覧席が中高生の勉強に使用されていて席が無いことがあり帰宅することがある。残念！！指定席は小生のようにパソコンを利用しないものには予約ができない。残念！！ ・机を増やしてほしい。本を探しやすいしてほしい ・車を利用し、来館しているが（目的は図書の受け取り）短時間（5～6分）の利用にもかかわらず、予約の受け取りの時間がかかる等の理由により駐車場代金がかかってしまう場合がある。10分程度まで駐車場代金が無料であればストレスなく利用できます。ご配慮ください。 ・席がいっぱいの時があるので、スペースの関係で難しいと思いますが、机といすを増やしてほしい。 ・本を探している時、本の整理の方がちょっとどいてくれないことがあります。 ・子どもの本をかりに来るのですが、本のある場所を探すのが大変で毎回手伝っていただきます。図書番号？から本棚の場所が分かるようになると嬉しいです。もしかしたらもうそのようなシステムがあるのかもしれませんが・・・ ・たまに本の戻し場所が間違えて入っていることがあります。 ・自習室の予約できるスペースを増やしてほしい。また120分以上確保できるようにしてほしい。 ・机、席の数がもう少し多いと嬉しいですが、スペース的に難しいですね。 ・公開書庫でスマホがつながりません。 ・図書館の性質上仕方ないと思うが、足元の冷風が寒いです。（夏でも） ・一つ気になるのは、勉強に来ている子供がドリンクだけでなくお菓子を食べていること。机の上に出しているのを見ます。巡回やポスターで何故禁止なのか彼らに伝えてほしいです。

	・時々蔵書の図書館間の移動・変更・交換をしてみてもどうか。普段八雲を利用しているが、いつもの本というイメージがあり、他の図書館の蔵書と交換されていると新たな発見と新鮮さがあると思う。
緑が丘図書館	・館内で雑誌のページをスマホでたくさん撮っている方がシバシバ目にする。前回注意しているスタッフもいたが、今はほとんど目にしない。スマホを使用していけないのなら、きちんと本のカバーに書いてほしい。音がするので迷惑である。 ・目黒区は週休だが、大田区は月1の休日のみ ・緑が丘図書館は座席が少ないのもっと閲覧席を増やしてほしい。 ・学習室などのスペースを広くしてほしい。小、中高、大学生が利用できるようにすると良いと思う。 ・二子玉川では駅のところに本の返却ボックスがあつてうやまい。自由が丘駅、緑が丘駅に返却ボックスがあると大いに助かるのだが・・・。 ・もう一時間開館して下さるとうれしいです。 ・閲覧席、キャレル席は独立性があつて非常に使いやすいので、席数を増やしてほしい。八雲中央図書館にも同様の物を設置してほしい。 ・机を増やしてほしい。勉強する場所を提供してもいいと思う。子供、大人ともに静かな環境で勉強できる場もこれからの日本にとっても役に立つと思う。お金のある人はカフェなどでできるが無い人は図書館や自宅しかないのだから。

(5)運用・システムについて

	よい評価や意見
八雲中央図書館	・快適で蔵書もサービスも充実していて都会が恵まれているな—と思うのはこんな時です。スマホアプリに貸出券機能を取り入れたのも都内でかなり早かったのでスゴイ！えらい！と感動しました。いつもお疲れ様です！ ・webサイトが使いやすいです。 ・電話で予約できるのもSNS等の不案内の高齢者にも利用しやすい。
緑が丘図書館	特になし

	良くない評価や意見
八雲中央図書館	・貸出券をスマホに入れても館内の電波が悪く、アプリがつかないマイページが開けず不便 ・webでの検索が不満 ・貸出期間が少し短い ・図書館サイトで本のお気に入り登録が1000件までしかできないのが困る。読んでない本を検索したくても登録したものをダウンロードして保存しないとすぐに1000件超過してしまうので、読んで登録した本なのか検索できない。 ・過去に自分が借りた本を検索・確認できるようにしてほしい。 ・予約席システムで利用可能枠が探づらいです。ボタン選択形式でもいいと思います。 ・区外の人でも早く貸し出してほしい。区外とはいえ近所なので
緑が丘図書館	・マンガの取り寄せをOKにしてほしい。なぜだめなのかわからない ・ネット予約の使いやすさを願望します。 ・ウェブ上のマイページで過去の自分の借りた履歴が分かると助かります。子供のために借りたものが重複してしまったことが何度もあります。 ・最近でもないですが、学習机（？）が予約制になり、ふらっと寄って本を読んだり、調べものが出来なくなりました。予約の仕方も分からないし、聞けばいいのですが・・・そこまで予定が分からないし、予約制と書いてある場所も人が座っていないことが多く、予約者が入っていない時間を示し座れるようにしていただきたいです。30～1時間程度しか使わないので空いてる席があるとラッキーと思いますが、勝手なお願いばかりですが、ご一考いただけると・・・いつも皆様には感謝しております。

(6) その他ご意見ご要望

	よい評価や意見
八雲中央図書館	・いつも丁寧なご対応で気持ちよくつかわせていただいています。八雲図書館が近くて本当にラッキー。ありがとうございます。
	・いつも子供とお世話になっています。本と一緒に探して下さってありがとうございます。
	・とても使い勝手が良く、気持ちよく利用しています。いつもありがとうございます。
	・とても使いやすくとても良い図書館だと思っている。人気図書でも数カ月で予約が回ってくるのでありがたい。大学のために上京して今年で四年目になり、もう来れなくなってしまうのが残念に思いうらい世話になりました。ありがとうございます。
	・いつもお世話になってます。ありがとうございます。
	・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。
	・いつもありがとうございます。
	・いつも気持ちよくつかわせていただいています。
	・とても素晴らしい場所です。大好きです。いつもありがとうございます。
	・老々介護の毎日なので、週一回くらいの割合で夫と私のために本を借りられることがとても有り難いです。家から徒歩で15分程度で来られるのも有り難いです。
	・もっと利用させていただきたいと思います。
緑が丘図書館	・いつも学習目的や貸し出し目的で来ています。静かで学習に疲れたときに読書に切り替えられるので非常に僕にとってありがたく、いつも図書館にお世話になってます。ありがとうございます！
	・とても使いやすい図書館です。
	・いつもお世話になってありがとうございます。
	・スタッフの方へ、いつも優しい対応をありがとう、そして清潔な室内感謝しています。
	・いつも気持ちよく利用させて頂いています！
	・いつも有難うございます。娘も喜んでます。
	・いつもありがとうございます！
	・毎回御連絡（貸出）いただき助かっております。
	・職員の方々の礼儀正しさ親切さ等いつも感心しています。時には来館者の方の対応に苦心されることもあるかと思います。新聞、雑誌のコーナーのやたらひとり言を言う人、赤ちゃんの号泣など仕方ないと思いますが、親はまったく対応しないときは少しの間外に出てもらうなど、少しは強い立場で対応してほしいなと思います。（なかなか無理なこととは思いますが。）退館したくないけど帰るようにしています（音に対する病もあるので）・・・ともあれ図書館の皆様にはいつも感謝しています。これからもよろしくお願いします。

	良くない評価や意見
八雲中央図書館	・区役所の職員はいらないのでは？奥で何しているかもわからない。館長？出てこないの顔も分からない。すべて民間で良い。あとレストランの跡地早く入ってほしい。
	・赤ちゃん向けのおはなし会に参加したいのですが、朝寝をしている時間帯でなかなか参加できず…タイミングが合えば行きたいです。
	・借りた本を「少し」汚してしまって、弁償させられたことがあります。資料状態が一部不良な本もあるうえで、本を読むうえで差支えない範囲だとしても受け付けてもらえませんでした。どの程度汚れたらという明確な基準があらかじめ提示されていなかったことが大変不満です。気持ちよく利用するためにもその点改善を求めます。
緑が丘図書館	・地方の図書館に比べ、人気の資料の予約がはるかに遠いので格差を感じる。また、購入資料について区民にもっと意見を聞いてほしい。また、キャレル席については利用者間の引継ぎの際、前の時間帯の利用者に嫌がらせをされることがたまにあり、予約していない人が席にいることもあるので不便を感じる。
	・臭い客の対応ごろうさま。某図書館では職員に追い出されていました。
	・まれにマナーの悪い人が居ます。
	・新聞雑誌コーナーで一人で何点も占有している人がいて困る。