

令和7年度  
豊島区立駒込図書館  
利用者満足度調査結果報告書

指定管理者  
株式会社 図書館流通センター

## I .調査の概要

1.調査目的：豊島区立駒込図書館の利用者に対し、利用の満足度を調査し、今後の図書館のサービス向上に資する。

2.調査機関：令和7年11月1日(土)～11月21日(金)

3.調査設問数：

◆ 一般用

A. ご自身のことについて	6問
B. 施設、設備について	5問
C. 図書館サービスについて	8問
D. 総合評価、意見	2問
E. 【追加質問】駒込図書館について	2問

計 23問

◆ 児童用

A. あなたのことについて	5問
B. くりつとしょかんについて	7問
C.【ついかしつもん】こまとしんぶんについて	1問

計 13問

4.調査方法：アンケート用紙の館内存置、カウンターでの手渡し、館内設置回収箱への投函方式、及びWebアンケート

5.有効回答数：計 338件

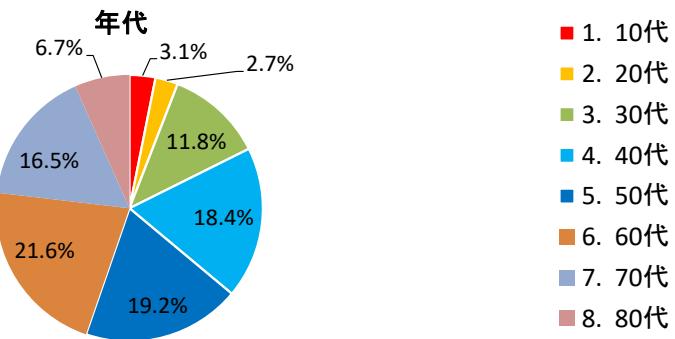
一般 256件（紙回答147件、Web回答109件）  
児童 82件（紙回答 81件、Web回答 1件）

## 1. 豊島区立駒込図書館 利用者アンケート(集計結果/件数)

### 1. ご自身のことについて

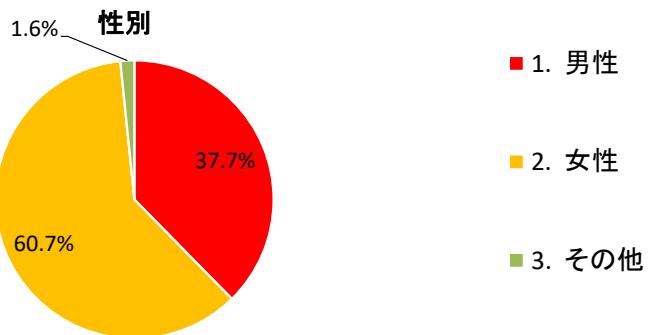
#### 年齢

1. 10代	2. 20代	3. 30代	4. 40代	5. 50代	6. 60代	7. 70代	8. 80代
8	7	30	47	49	55	42	17
3.1%	2.7%	11.8%	18.4%	19.2%	21.6%	16.5%	6.7%



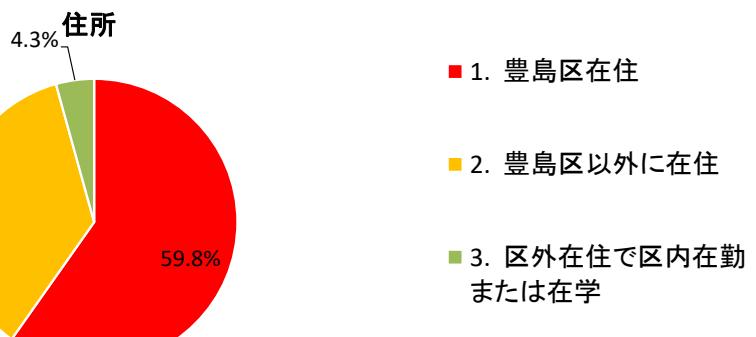
#### 性別

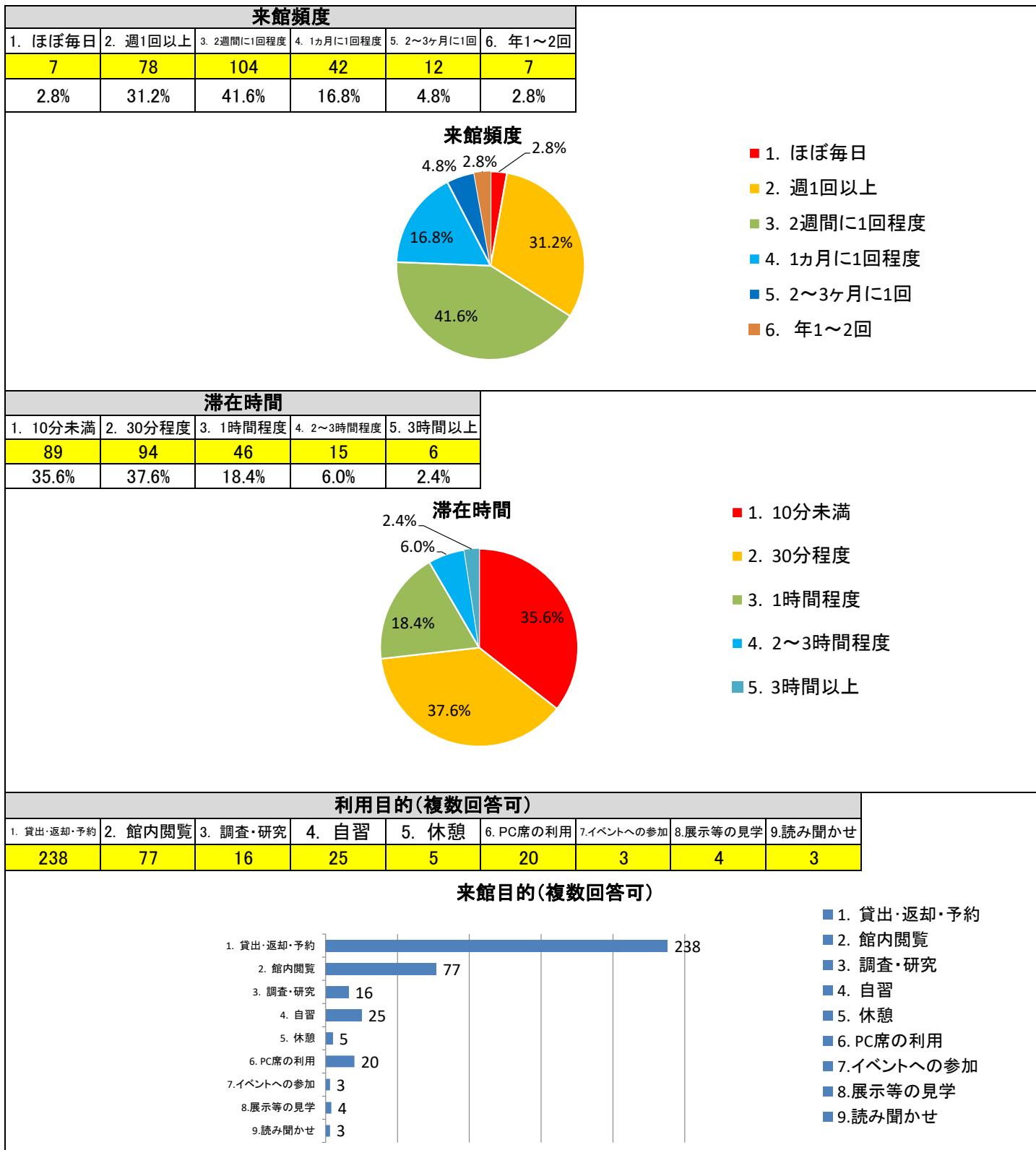
1. 男性	2. 女性	3. その他
93	150	4
37.7%	60.7%	1.6%



#### 住所

1. 豊島区在住	2. 豊島区以外に在住	3. 区外在住で区内在勤または在学
153	92	11
59.8%	35.9%	4.3%

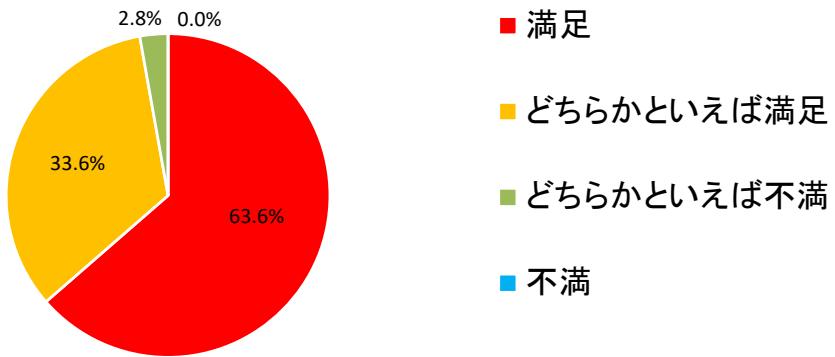




## 2. 図書館施設・設備について

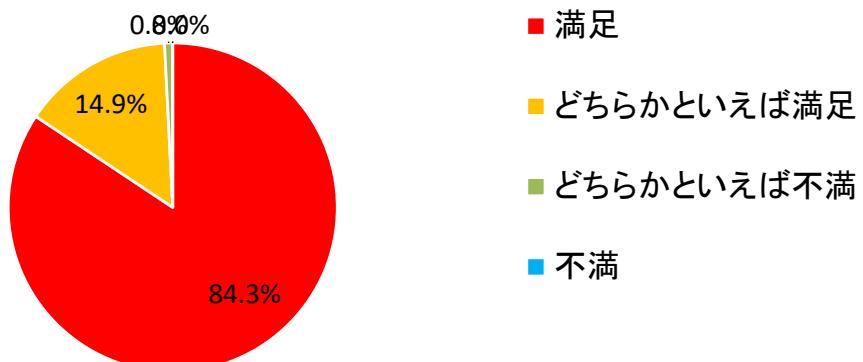
		満足	どちらかといえれば満足	どちらかといえれば不満	不満
①図書館の雰囲気、居心地	件数	159	84	7	0
	構成比	63.6%	33.6%	2.8%	0.0%

雰囲気、居心地



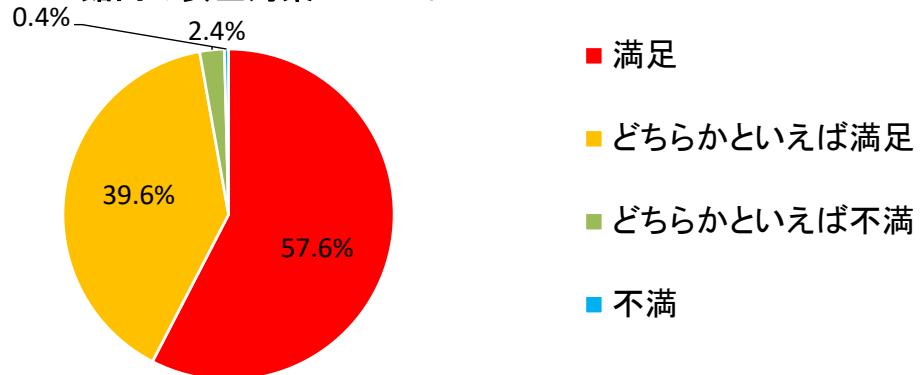
		満足	どちらかといえれば満足	どちらかといえれば不満	不満
②館内の清掃状況について	件数	210	37	2	0
	構成比	84.3%	14.9%	0.8%	0.0%

館内の清掃状況について

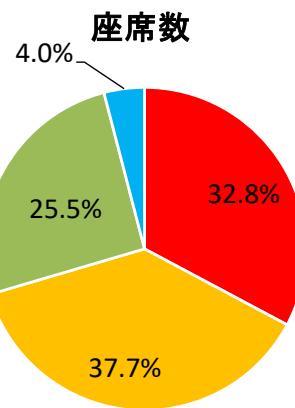


		満足	どちらかといえれば満足	どちらかといえれば不満	不満
③館内の安全対策について	件数	144	99	6	1
	構成比	57.6%	39.6%	2.4%	0.4%

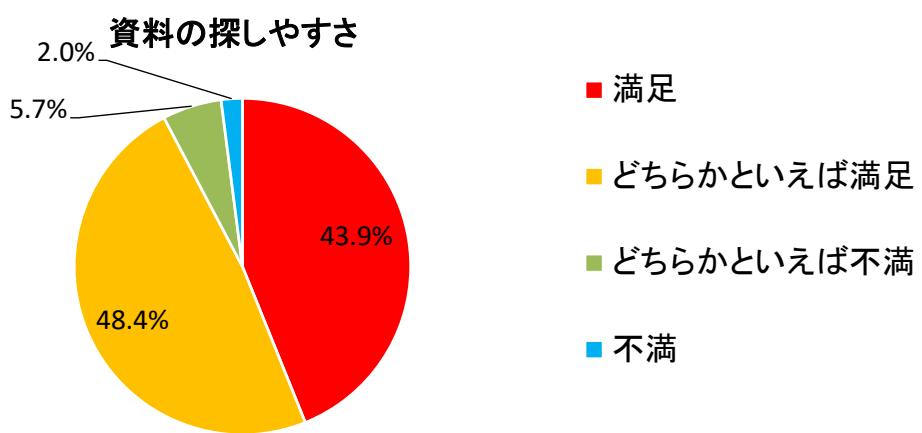
館内の安全対策について



		満足	どちらかといえれば満足	どちらかといえれば不満	不満
④座席数	件数	81	93	63	10
	構成比	32.8%	37.7%	25.5%	4.0%

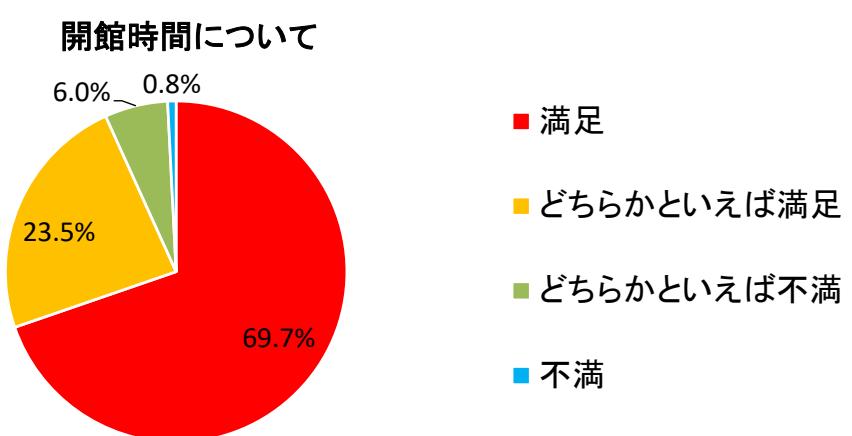


		満足	どちらかといえれば満足	どちらかといえれば不満	不満
⑤資料の探しやすさ	件数	108	119	14	5
	構成比	43.9%	48.4%	5.7%	2.0%



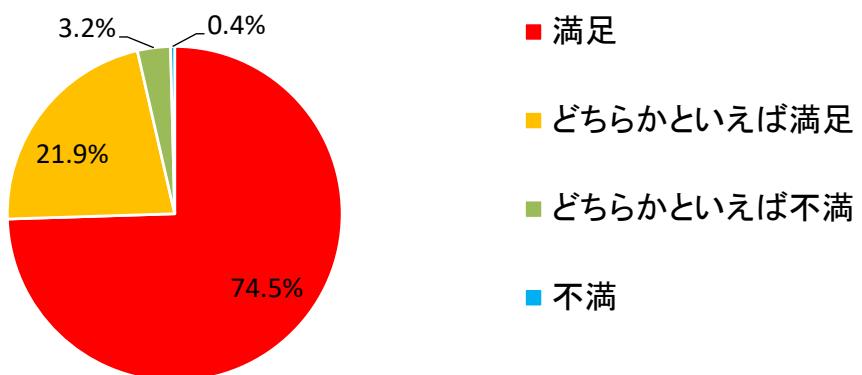
### 3. 図書館でのサービスについて

		満足	どちらかといえれば満足	どちらかといえれば不満	不満
①開館時間について	件数	175	59	15	2
	構成比	69.7%	23.5%	6.0%	0.8%



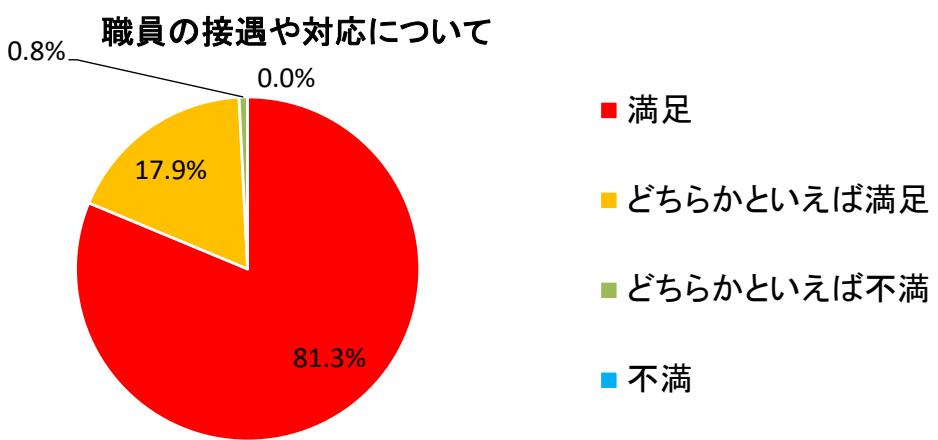
		満足	どちらかといえれば満足	どちらかといえれば不満	不満
②貸出点数について	件数	187	55	8	1
	構成比	74.5%	21.9%	3.2%	0.4%

貸出点数について



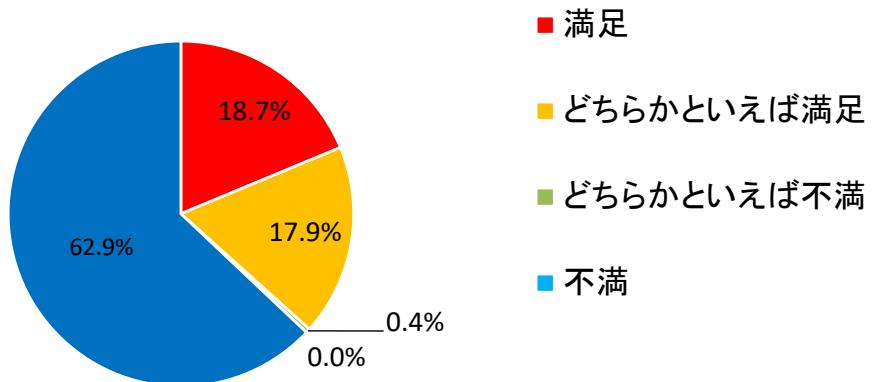
		満足	どちらかといえれば満足	どちらかといえれば不満	不満
③職員の接遇や対応について	件数	204	45	2	0
	構成比	81.3%	17.9%	0.8%	0.0%

職員の接遇や対応について



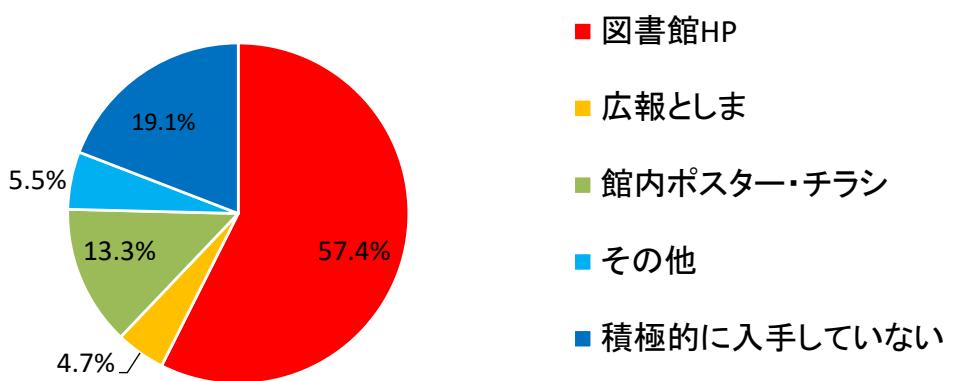
		満足	どちらかといえれば満足	どちらかといえれば不満	不満	参加したことがないわからない
④図書館の講座・講演会・特集展示について	件数	47	45	1	0	158
	構成比	18.7%	17.9%	0.4%	0.0%	62.9%

図書館の講座・講演会・特集展示について



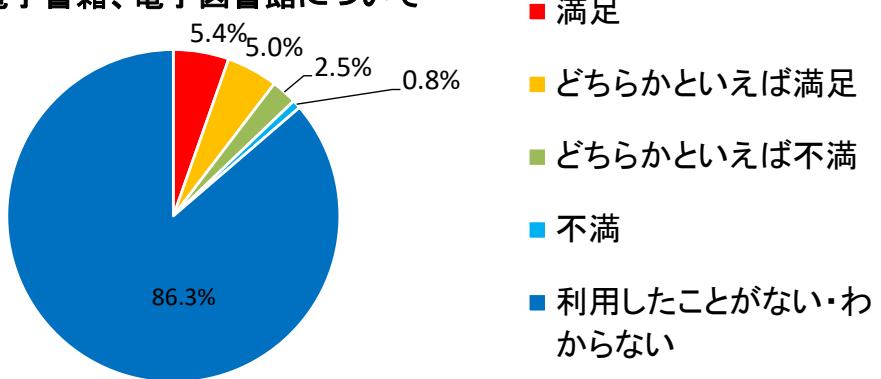
		図書館HP	広報としま	館内ポスター・チラシ	その他	積極的に入手していない
⑤豊島区立図書館に関する情報をどのように入手していますか	件数	147	12	34	14	49
	構成比	57.4%	4.7%	13.3%	5.5%	19.1%

### 豊島区立図書館に関する情報をどのように入手していますか



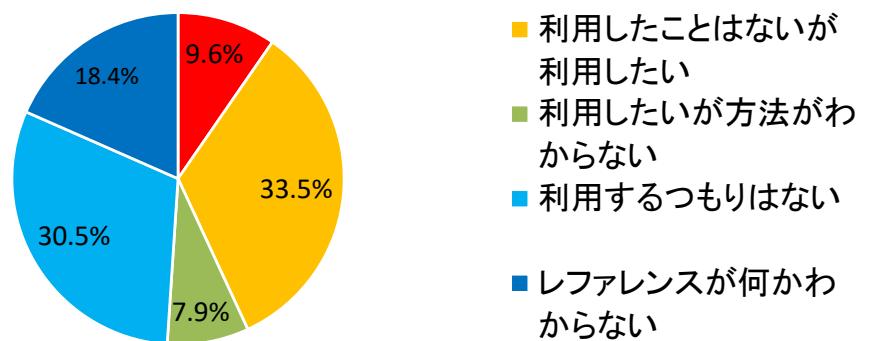
		満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	利用したことがない・わからない
⑥電子書籍、電子図書館について	件数	13	12	6	2	208
	構成比	5.4%	5.0%	2.5%	0.8%	86.3%

### 電子書籍、電子図書館について



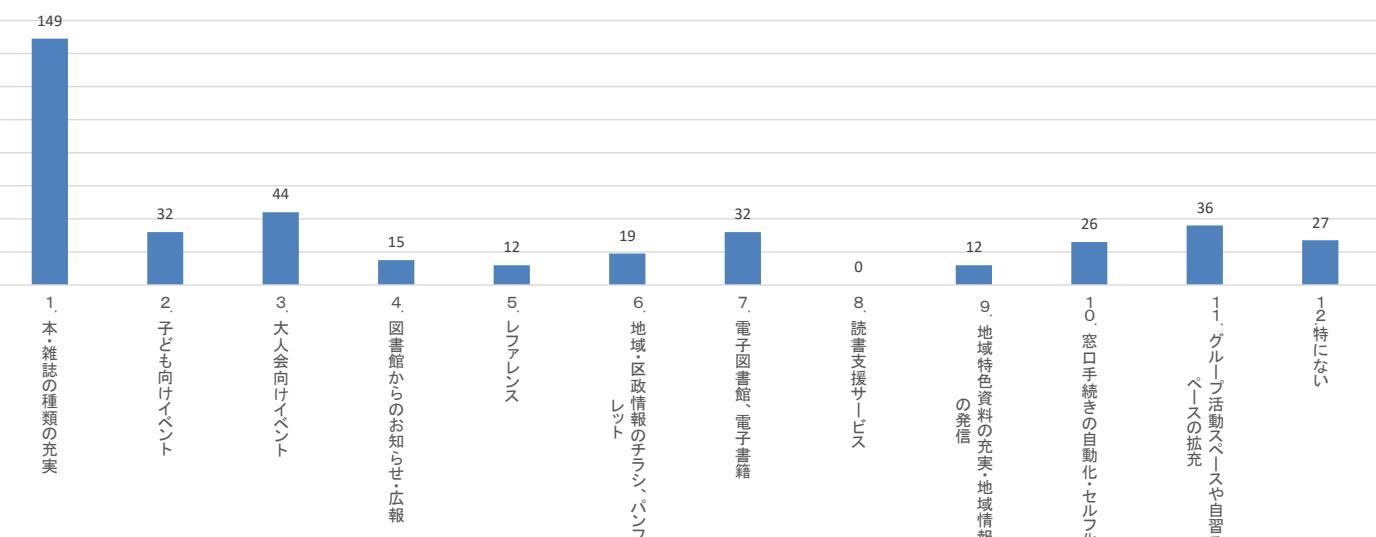
		既に利用している	利用したことないが利用したい	利用したいが方法がわからない	利用するつもりはない	レファレンスが何かわからない
⑥レファレンス(調べもののお手伝い)について	件数	23	80	19	73	44
	構成比	9.6%	33.5%	7.9%	30.5%	18.4%

### レファレンスについて



⑧今後どのようなサービスの充実を希望しますか？(複数回答可) 1. 本・雑誌の種類の充実    2. 子ども向けイベント 3. 大人会向けイベント    4. 図書館からのお知らせ、広報 5. レファレンス    6. 地域情報・区政情報などのチラシ・パンフレット 7. 電子図書館、電子書籍    8. 読書支援サービス 9. 地域特色資料の充実・地域情報の発信 10. 窓口手続きの自動化・セルフ化 11. グループ活動スペースや自習スペースの拡充    12. 特にない	1	149	5	12	9	12
		35.8%		2.9%		
	2	32	6	19	10	26
	7.7%	4.6%	6.3%			
	3	44	7	32	11	36
	10.6%	7.7%	8.7%			
	4	15	8	0	12	27
	3.6%	0.0%	6.5%			

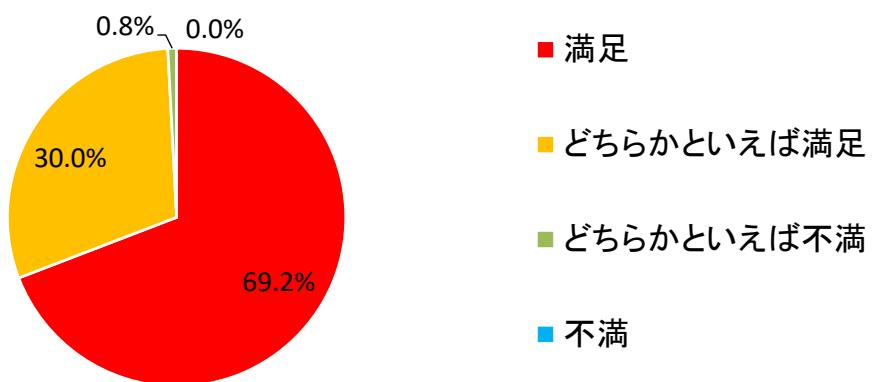
今後どのようなサービスの充実を希望しますか？(複数回答可)



#### 4.総合評価・意見

①「駒込図書館」のサービスに満足していますか	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
	件数	構成比	件数	構成比
	166	69.2%	72	30.0%
	0	0.8%	2	0.0%

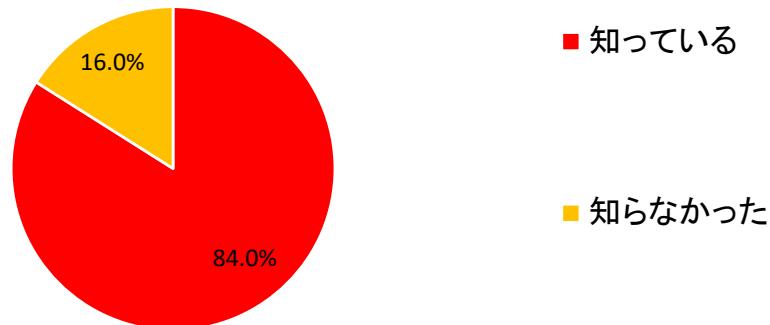
#### 「駒込図書館」のサービスに満足していますか



## 5. 【追加質問】駒込図書館について

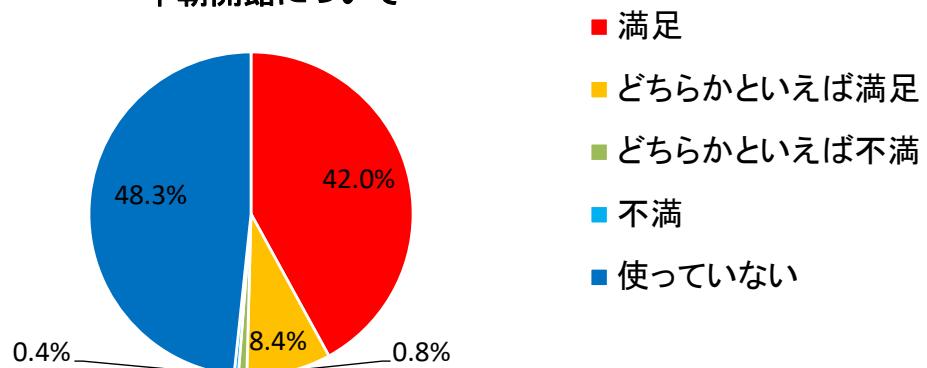
		知っている	知らなかつた
件数	199	38	
構成比	84.0%	16.0%	

ソメイヨシノライブラリーとガラス展示ケースを知っていましたか



	満足	どちらかといえれば満足	どちらかといえれば不満	不満	使っていない
件数	100	20	2	1	115
構成比	42.0%	8.4%	0.8%	0.4%	48.3%

早朝開館について



#### 4-② 豊島区立駒込図書館のサービスについて感想、お気づきの点、ご意見をお聞かせください。

##### 【主な意見】

- ・もう少し図書数が多いとうれしいのですがスペース的に難しいのだと思います。ホームページの予約を利用してカバーしています。
- ・業界地図など最近版をすぐに見れる状況にすることが利用者にとって必要な書籍は貸出不可でいつでも閲覧できる状態にして欲しいです。
- ・インターネットの接続について席位置でバラつきがあると感じます。
- ・電子図書館の本をもっとふやしてほしい。
- ・毎回親切な応対だと思っています。言葉づかいもよく心地よいです。日々ご苦労さまです。
- ・初めての人にとってパソコン優先席の説明がわかりづらい。カードを作る→受付をするなどの初めての人にもわかりやすい書き方を掲示してほしい。
- ・子に合わせた絵本で何を借りればいいかわからず、いつも同じ本になってしまいます。可能であれば、月齢や季節に応じた絵本のおすすめをわかる様にしてほしいです。
- ・借りたい本がないとき（検索にも引っかからない）に要望を受け付けるようなシステムがあつたら嬉しいです。
- ・朝8時から予約資料の受け取りができるサービスに助けられています。開館時間が延びてしまってご負担になってしまっているとは思います。
- ・北区、文京区、豊島区の図書館を利用していますが、駒込図書館が最も好印象で利用頻度が高いです。いつもありがとうございます。
- ・子どもの本を借りるために利用しています。職員の対応も良く、気持ち良く利用しています。
- ・夜になると予約席が結構暗い。窓側か席に電灯を付けてほしい。
- ・PC利用席については目視で空きがあるのに予約が埋まっていて待たされたり、うっかり終了時間を越えてしまいまだ空席があるのに再予約となり改善してほしい。
- ・図書貸出の時に出てくる紙は要らないようにしてもらえば機械ができるのですがムリなのでしょうか？ただゴミになるだけなのでよろしくお願ひします。
- ・読んだ人からのオススメコーナーなどがあると知らなかった作家さんの本にも興味がわきそうです。ポップなどで簡単な感想やオススメ本を掲示していただくと良いです。
- ・図書館ホームページで新しい入荷した書籍の一覧表を見る際に、何月何日に新しく入ったということが明示されていないので、同じ頁を繰り返し見てしまう。
- ・21時迄開館してほしいです。
- ・大人も参加できる体験イベントをもっと増やして欲しいです。
- ・本の探していたが、どこにあるのか分からなかった。折角パソコンで検索しているので、どこにその本があるのか案内図で、ハッキリ示してほしい。
- ・フロア面積の問題は理解しているが、もっと読書スペースがあると良い。
- ・借りた本の消毒機械があるが、その近くに荷物台がなくなってしまい大変不便になった。消毒後の本をリュックやバックにしまいたいのですがスペースがほしい。
- ・雑誌コーナー前の様に、座って本を読める席を増やしてほしい。デスク席は勉強の為に利用してる人が殆ど。
- ・早朝の予約本の貸出対応は重宝しており、また新しい本の定期的な追加もとても感謝しています。

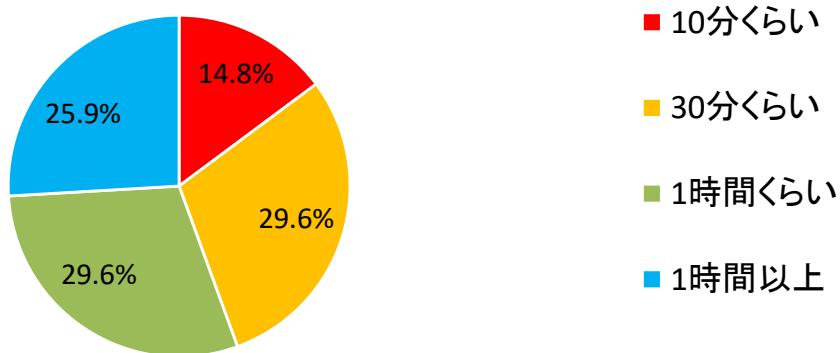
- ・本も探しやすく、お手洗いも職員の方のいるカウンター近く、安心して子どもと利用させていただいている。ありがとうございます。
- ・北区、文京区、荒川区の図書館を利用させていただいているが、駒込図書館はとても明るく(照明も)、いい環境の図書館です。清潔を感じます。
- ・豊島区にない資料をリクエストする場合、紙でしか対応ができないことが非常に不便なため、WEBで行えると大変助かります。
- ・この地域に豊島区の施設が少ないので区の窓口施設など兼ねてくれると嬉しい。土日の方が遅くなる可能性があるので平日と同じくらいに閉館時間を延ばしてほしい。
- ・私はスマホ内アプリ（ラジオフランス語学講座）で自習していますがその際スマホの充電等を図書館ではしていないことになっていますがPCと同じようにコンセントを利用したい。
- ・（本・雑誌の種類ではなく）数の増加（同じ本、一冊のケースが多いが、希望が多いと予想されるものは複数（二冊）あると助かる。）
- ・職員の皆様方何時も親切に対応してくださいます。年寄りなので感謝です。（90才）
- ・駒込駅から直ぐ、利便性が飛び抜けています。
- ・いつも、カウンターの職員の方が親切丁寧に対応してくださり気持ちがいいです。入館する際は、必ず顔を上げて挨拶してくださいます。
- ・お借りした本を窓口でお返しした際、私の質問に丁寧に対応して下さり、更にプラスの情報まで頂き、とても感激致しました。
- ・授乳室や親子が使いやすそうな点が良いと思います
- ・展示や装飾（折り紙、切り絵その他）がとても落ち着いています。
- ・派手じゃないのに楽しい感じがとても図書館らしくて素敵です。
- ・児童書の本の探し方がよくわからない。慣れていないせいもあるのかもしれませんがあやうって搜せばいいのか、どこの項目をみつければよいかアドバイスをお願いします。
- ・たくさんマンガがそろってていい。
- ・パソコン利用席のシステムが良い。
- ・おトイレの便座を拭き取るアルコール製剤の導入と手洗い後の空気乾燥をつけて欲しい
- ・利用カードがスマホで表示できるようになって便利になりました。
- ・新刊本、お勧め本等の図書館員（司書）によるブックトークの企画があると良いと思う。
- ・こまごめ通信が置いてあるのも、地域にねざしている感じがして素敵だと感じています。
- ・「本日返却された本」をすぐに戻さずしばらくそのままにしておいてほしい。かるる本の参考にしたいので。
- ・図書館に限らず、公共施設において、お手洗が清潔であることは大事だと思っております。散歩がてら立ち寄ってますが不満はありません。
- ・入口のポストに投かんして返却できるようになって大変よかったです。
- ・江戸時代の植物に関する書籍をときどきお借りしています。当時の園芸文化、植物画などの書籍を引き続き充実させていただければありがたいです。

# 1. 豊島区立駒込図書館 小学生用利用者アンケート(集計結果/件数)

		1年生	2年生	3年生	4年生	5年生	6年生
①あなたの学年をおしえてください	件数	12	12	28	15	8	3
	構成比	15.4%	15.4%	35.9%	19.2%	10.3%	3.8%
<b>学年をおしえてください</b>							
		■ 1年生	■ 2年生	■ 3年生	■ 4年生	■ 5年生	■ 6年生
		15.4%	15.4%	35.9%	19.2%	10.3%	3.8%
②図書館には、どのぐらい来ますか？	件数	56	24	2			
	構成比	68.3%	29.3%	2.4%			
<b>図書館には、どのぐらい来ますか？</b>							
		■ 週に1回くらい	■ 月に1～3回くらい	■ 年に2回～3回くらい			
		68.3%	29.3%	2.4%			
③図書館には、だれと来ることが多いですか？	件数	36	29	13	4		
	構成比	43.9%	35.4%	15.9%	4.9%		
<b>図書館には、だれと来ることが多いですか？</b>							
		■ 家族と	■ 友達と	■ 一人で	■ その他		
		43.9%	35.4%	15.9%	4.9%		

④図書館には、どのくらいいますか？	件数	10分くらい	30分くらい	1時間くらい	1時間以上
	構成比	14.8%	29.6%	29.6%	25.9%
		12	24	24	21

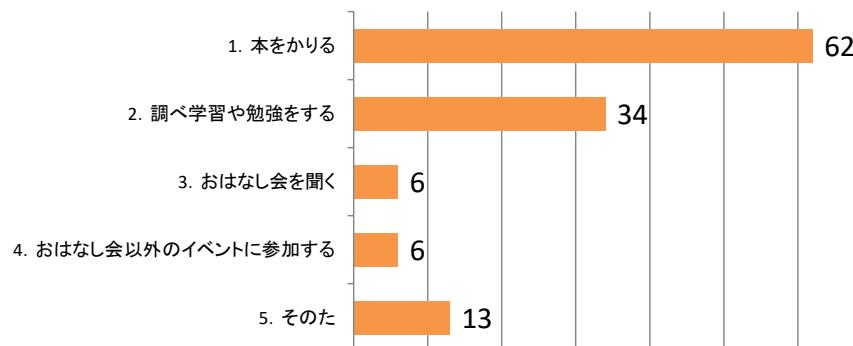
### 図書館には、どのくらいいますか？



### ⑤図書館には、なにをしにきますか？(いくつでも)

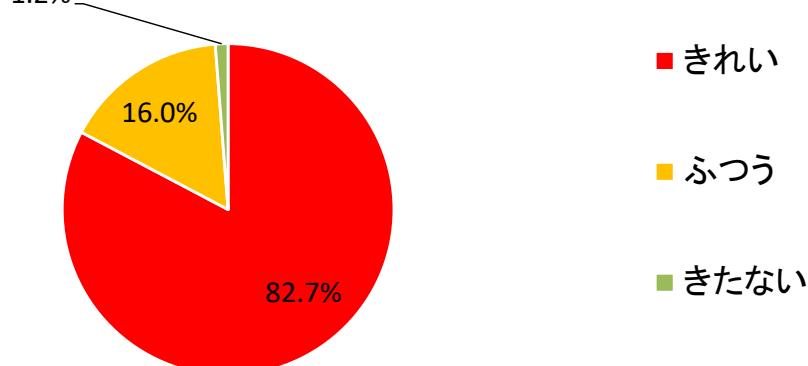
1.本をかける	2.調べ学習や勉強をする	3.おはなし会を聞く	1	2	3	4	5
4.おはなし会以外のイベントに参加する	5.そのた		62	34	6	6	13

### 図書館には、なにをしにきますか(いくつでも)



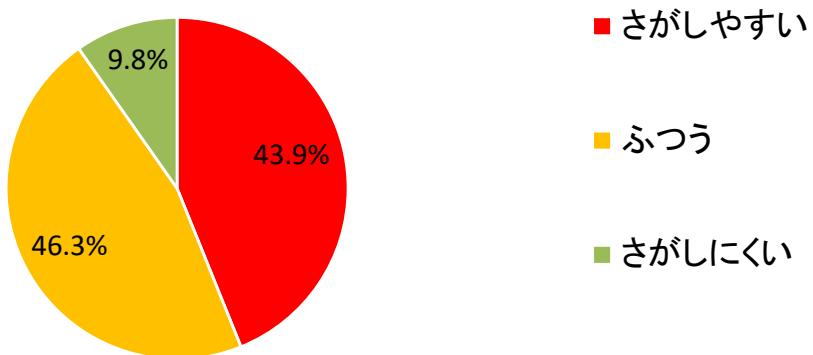
⑥図書館はきれいですか？	件数	きれい	ふつう	きたない
	構成比	82.7%	16.0%	1.2%

### 図書館はきれいですか？



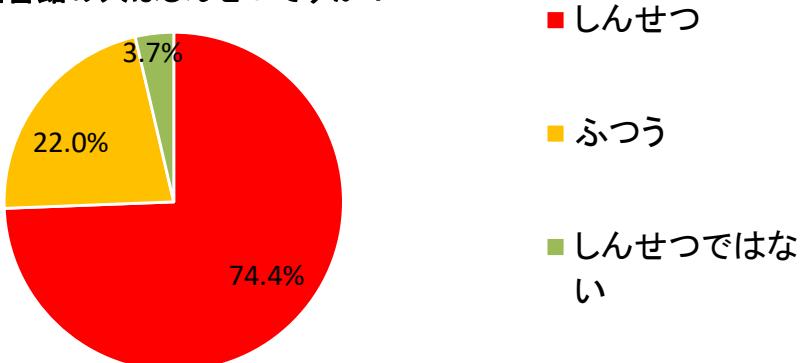
	さがしやすい	ふつう	さがしにくい
件数	36	38	8
構成比	43.9%	46.3%	9.8%

本はさがしやすいですか？



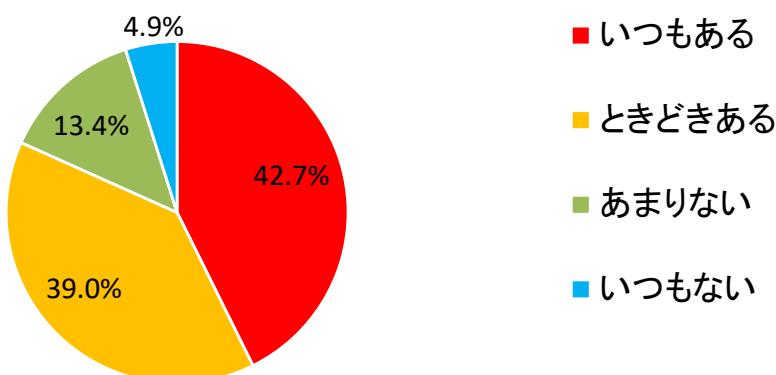
	しんせつ	ふつう	しんせつではない
件数	61	18	3
構成比	74.4%	22.0%	3.7%

図書館の人はしんせつですか？



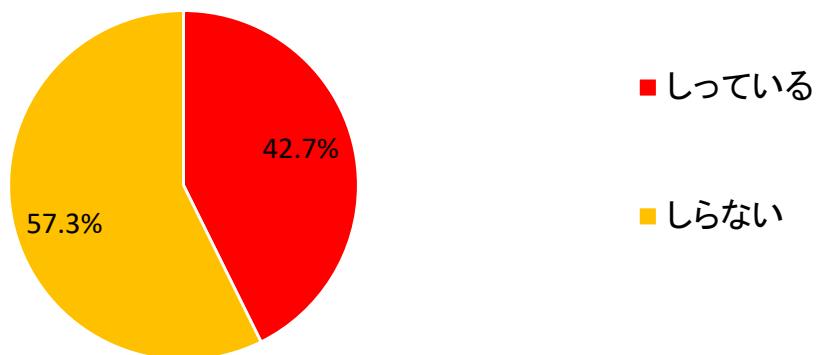
	いつもある	ときどきある	あまりない	いつもない
件数	35	32	11	4
構成比	42.7%	39.0%	13.4%	4.9%

よみたい本(さがしている本)がありますか？



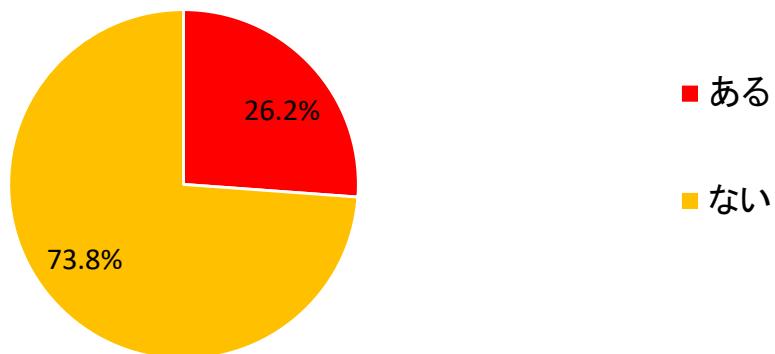
	しって いる	しらない
件数	35	47
構成比	42.7%	57.3%

図書館の人が本についての相談にのってくれることを知っていますか？



	ある	ない
件数	17	48
構成比	26.2%	73.8%

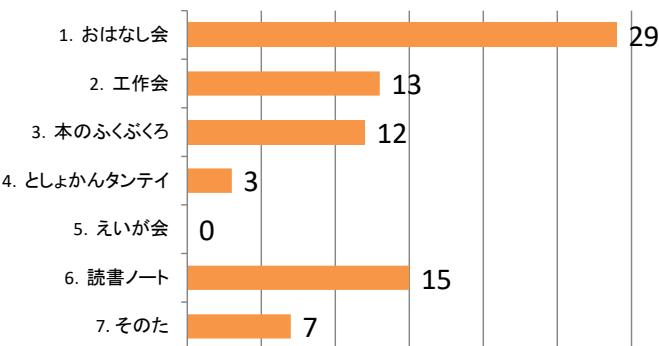
図書館の人に本についての相談をしたことがありますか？



⑫知っているイベント・参加したことがあるイベントはありますか？(いくつでも)

1.おはなし会	2.工作会	3.本のふくぶくろ	4.としょかんタンティ	1	2	3	4	5	6	7
5.えいが会	6.読書ノート	7.その他		29	13	12	3	0	15	7

知っているイベント・参加したことがあるイベントはありますか？(いくつでも)



		しっている (よんだことがある)	しっている (よんだことはない)	しない						
⑬「こまとしんぶん」をしっていますか？	件数	26	18	19						
	構成比	41.3%	28.6%	30.2%						
<b>「こまとしんぶん」をしっていますか？</b>										
<table border="1"> <tr> <td>■ しっている (よんだことがある)</td> <td>41.3%</td> </tr> <tr> <td>■ しっている (よんだことはない)</td> <td>28.6%</td> </tr> <tr> <td>■ しない</td> <td>30.2%</td> </tr> </table>					■ しっている (よんだことがある)	41.3%	■ しっている (よんだことはない)	28.6%	■ しない	30.2%
■ しっている (よんだことがある)	41.3%									
■ しっている (よんだことはない)	28.6%									
■ しない	30.2%									

⑭図書館へおねがいしたいことや、おこなってほしいイベントなどがあれば自由に書いてください。

【主な意見】

- ・もう少し本を増やしてほしいです。
- ・新しい文庫本がもっと増えると嬉しいです。
- ・子どもむけの音楽会のイベントをしてほしいです。
- ・ほんをじぶんでつくるイベント、としょかんのしごとたいけんをしてほしいです。
- ・私はこのまえかりた、デカ杉デッカ君をたくさんおいてほしいです。
- ・「本当はこわい話」1～最終話までおいてほしい。
- ・こまっているとき声をかけなくとも、としょかんの人から声をかけてほしいです。それがおねがいです。本を見つける会やべんきょうコーナーをつくってほしいです。いつもありがとうございます。
- ・クリスマスツリーをかざってほしい。
- ・もっと、みんながほしい本やマンガを入れてほしい。
- ・マンガをふやしてほしい。
- ・いろいろなとしょかんからすこしづつ、ばんぱくのように、わたしのとしょかんには、こんなことがありますという、イベントがあるとうれしいです。
- ・ぬりえのイベントをやってほしい。
- ・読書通帳を作ってほしいです。
- ・できたらマンガをふやしてほしい。読書カードをつくって、いってい数よめたらけいひんもらえるみたいのがあればいい。
- ・人気の本のランキングを作ってほしい。

# ◆豊島区立駒込図書館 利用者アンケート◆

スマホ等からも回答できます。  
右の QR コードを読み取ってください。



## 1. 自身のことについて(該当の項目を○で囲んでください)

### ①年齢

1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60代 7. 70代 8. 80代以上

### ②性別

1. 男性 2. 女性 3. その他

### ③住所

1. 豊島区在住

2. 豊島区以外に在住(お住いの区市町村 )

3. 区外在住で区内在勤または在学(お住いの区市町村 )

### ④来館頻度

1. ほぼ毎日 2. 週に1回以上 3. 2週間に1回程度 4. 1か月に1回程度  
5. 2~3か月に1回程度 6. 年1~2回程度

### ⑤図書館の滞在時間

1. 10分未満 2. 30分程度 3. 1時間程度 4. 2~3時間 5. 3時間以上

### ⑥主な利用目的(複数の選択可)

1. 図書館資料の貸出・返却・予約 2. 図書館資料の閲覧(閲覧席の利用)  
3. 図書館資料を使った調査、研究(調べもの) 4. 自習 5. 休憩  
6. パソコン利用席の利用 7. イベントへの参加 8. 展示等の見学 9. 読み聞かせ

## 2. 施設、設備について

### ①図書館の雰囲気、居心地

1. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満 4. 不満

### ②館内の清掃状況について

1. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満 4. 不満

### ③館内の安全対策(防犯、避難路の表示など)について

1. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満 4. 不満

### ④座席数

1. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満 4. 不満

### ⑤資料の探しやすさ

1. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満 4. 不満

## 3. 図書館のサービスについて

### ①開館時間について

1. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満 4. 不満

### ②貸出点数について

1. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満 4. 不満

### ③職員の接遇や対応(あいさつ、案内、説明)について

1. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満 4. 不満

### ④図書館の講座・講演会・特集展示について

1. 満足 2. どちらかといえば満足 3. どちらかといえば不満 4. 不満

5. 参加したことがない、わからない

**⑤豊島区立図書館に関する情報をどのように入手していますか**

1. 豊島区立図書館ホームページ      2. 広報としま      3. 館内ポスター・チラシ  
4. その他( )      5. 特に積極的に入手していない

**⑥電子書籍、電子図書館について**

1. 満足      2. どちらかといえば満足      3. どちらかといえば不満      4. 不満  
5. 利用したことがない、わからない

**⑦レファレンス(調べもののお手伝い)について**

1. 既に利用している      2. 利用したことはないが利用したい      3. 利用したいが方法がわからない  
4. 利用するつもりはない      5. レファレンスがなにかわからない

**⑧今後どのようなサービスの拡充を希望しますか(複数回答可)**

1. 本・雑誌の種類の充実
2. 子ども向けイベント
3. 大人向けイベント
4. 図書館からのお知らせ、広報
5. レファレンス(読書相談、調べもののお手伝い)
6. 地域で行われるイベント、区政情報、お店の情報などのチラシ、パンフレット
7. 電子図書館、電子書籍
8. 読書支援サービス(手話のできるスタッフ、読書支援機器、バリアフリー資料、対面朗読など)
9. 地域特色資料の充実、地域の特色をまとめた情報発信
10. 窓口・手続きの自動化・セルフ化(自動返却機、予約資料受取コーナーの導入など)
11. グループ活動スペースや自習スペースの拡充
12. 特にない

**4. 総合評価・意見**

**①「駒込図書館」のサービスに満足していますか**

1. 満足      2. どちらかといえば満足      3. どちらかといえば不満      4. 不満

**②図書館のサービスについて感想、お気づきの点、ご意見をお聞かせください。**

(良い点、不十分な点、改善すべき点、その他感想、ご意見など自由にご記入ください。)

**5.【追加質問】 駒込図書館について**

**①地域特色コーナーであるソメイヨシノライブラリーとガラス展示ケースを知っていましたか**

1. 知っている      2. 知らなかった

**②早朝開館(平日8時～9時の間の資料返却および予約貸出)について**

1. 満足      2. どちらかといえば満足      3. どちらかといえば不満      4. 不満  
5. 使っていない

※アンケート内にご記入いただいたご意見、ご要望への個別の回答はおこなっておりません。

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。



スマホ等からも回答できます。  
上の QR コードを読み取ってください。

① あなたの学年をおしえてください 小学( )年生

② 図書館には、どのくらい来ますか？

1. 週に1回くらい 2. 月に1~3回くらい 3. 年に2回~3回くらい

③ 図書館には、だれと来ることが多いですか？

1. 家族と 2. 友だちと 3. 一人で 4. その他

④ 図書館には、どのくらいいますか？

1. 10分くらい 2. 30分くらい 3. 1時間くらい 4. 1時間いじょう

⑤ 図書館には、なにをしますか？（いくつでも）

1. 本をかりる 2. 調べ学習や勉強をする 3. おはなし会を聞く  
4. おはなし会以外のイベントに参加する 5. その他( )

⑥ 図書館はきれいですか？

1. きれい 2. ふつう 3. きたない

⑦ 本はさがしやすいですか？

1. さがしやすい 2. ふつう 3. さがしにくい

⑧ 図書館の人はしんせつですか？

1. しんせつ 2. ふつう 3. しんせつではない

⑨ よみたい本（さがしている本）ありますか？

1. いつもある 2. ときどきある 3. あまりない 4. いつもない

⑩ 図書館の人が本についての相談にのってくれることを知っていますか？

1. 知っている 2. 知らない

⑪図書館の人に本についての相談をしたことがありますか？

1. ある      2. ない

⑫知っているイベント・参加したことがあるイベントはありますか？（いくつでも）

1. おはなし会      2. 工作会      3. 本のふくぶくろ  
4. としょかんタンティ      5. えいが会      6. 読書ノート  
7. ( )

⑬「こまとしんぶん」をしっていますか？

1. しっている（よんだことがある）  
2. しっている（よんだことはない）      3. しらない

⑭図書館へおねがいしたことや、おこなってほしいイベントなどがあれば自由に書いてください。

---

---

---

---

---

---

---

---

---

ご協力ありがとうございました。