

令和4年度（2022年度）

三鷹市立図書館の基本的運営方針に基づく点検・評価

三鷹市立図書館

目 次

点検・評価の実施について	1
1 数値目標に対する点検・評価	2
2 図書館活動に対する点検・評価	3
「知る」「調べる」「学ぶ」を支える図書館	3
すべての人に読書の楽しみを広げる図書館	5
市民とともに歩み、交流する図書館	7
市民の期待に応える図書館	8
3 三鷹市立図書館協議会の意見書	11

【参考資料：三鷹市立図書館利用者アンケートの実施結果について】

1 利用者アンケートの実施について	14
2 集計結果	14
3 自由記入欄に寄せられたご意見・ご要望	26

点検・評価の実施について

1 点検・評価の目的

- (1) 三鷹市立図書館（以下「図書館」という。）は、「三鷹市立図書館の基本的運営方針（以下「基本的運営方針」という。）」に基づき、具体的な数値目標及び図書館活動について点検・評価を行い、課題や取組の方向性を明確にし、めざす図書館像『人と本と情報がつながり、市民に役立つ身近な図書館』の実現を図る。
- (2) 図書館は、図書館が行った点検・評価に対して三鷹市立図書館協議会（以下「協議会」という。）の評価・意見を聴取することにより、図書館サービスや実施する事業、図書館の管理運営に関する実績について、その課題解決や、より質の高い取組の方向性をめざす。
- (3) 点検・評価に関する報告書を作成し、広く市民に公表することで、図書館サービスの向上を図る。

2 点検・評価の対象

基本的運営方針に掲げている①数値目標、②図書館活動に対する評価について点検・評価を実施する。

3 点検・評価の実施方法

- (1) 点検・評価は、前年度の図書館の管理運営に関する実績、図書館サービスや事業の取組状況を総括するとともに、今後の課題や今後の方向性を示すものとし、毎年度1回実施する。
- (2) 図書館活動の取組状況を取りまとめ、協議会委員と図書館事務局が意見交換を行った上で、協議会の評価・意見を聴取する。
- (3) 協議会から協議会委員の評価・意見を取りまとめた意見書を受領し、点検・評価結果とともに、広く市民に公表する。
- (4) 本文中に掲載する数値は、明示しない限り連携館である井の頭コミュニティ・センター図書室（以下「井の頭CC図書室」という。）の実績を含む。

【参考法令等】

図書館法（昭和25年法律第118号）

（運営の状況に関する評価等）

第7条の3 図書館は、当該図書館の運営の状況について評価を行うとともに、その結果に基づき図書館の運営の改善を図るため必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

（運営の状況に関する情報の提供）

第7条の4 図書館は、当該図書館の図書館奉仕に関する地域住民その他の関係者の理解を深めるとともに、これらの者との連携及び協力の推進に資するため、当該図書館の運営の状況に関する情報を積極的に提供するよう努めなければならない。

1 数値目標に対する点検・評価

	R3年度 実績	R4年度 実績	前年度比	目標値	達成率(%)
図書館の利用者数 (人)	836,256	845,367	9,111	950,000	88.99
図書館の資料数(点)	971,933	986,673	14,740	975,000	101.20
貸出点数(点)	2,016,110	1,924,996	△91,114	1,750,000	110.00
予約点数(点)	433,945	421,617	△12,328	307,000	137.33
有効登録者数(人)	40,084	42,635	2,551	48,000	88.82

※ 数値は、井の頭CC図書室、みたか電子書籍サービスの実績を含む。図書館の資料数には、雑誌・新聞は含まない。

有効登録者は、令和5年3月31日登録者のうち、令和3年4月1日以降貸出実績のある登録者を示す。

目標値は、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響による第5次三鷹市基本計画策定期限延伸のため、令和4年度までの目標値を数値を示す。

■ 利用者アンケートの実施について

今回の点検・評価にあたっては利用者アンケートを令和5年2月21日(火)から3月5日(日)までの間、来館者及び図書館ホームページ利用者を対象に実施し、335件(うちWEBによるもの210件)の回答を得た(昨年度回答総数234件)。

■ 新型コロナウイルス感染症感染拡大等による影響について

閲覧席や館内での飲食を制限、図書館・図書館資料の利用前後の手洗いやうがい、手指消毒の徹底、適切な換気を実施、少人数短時間での利用をアナウンスするなど、感染予防対策を徹底し、図書館運営を行った。おはなし会や講演会は、参加者のマスク着用、検温、消毒の協力、三密を避けるための人数制限等を行いながら行った。一方、これまで休止していた本館のイベントである図書館フェスタ、わん!だふる読書体験、南部図書館のみんなみフェスタなどを再開するとともに、本館のガーデンカフェを感染拡大に配慮しながら春のオープンガーデンとして開催した。

図書館の利用者数

令和4年度の利用者数は、対前年度比9,111人増の845,367人となった。

三鷹市立図書館利用者数が、前年度比5,156人増、井の頭CC図書室の利用者は、対前年度比3,955人増となった。新型コロナウイルス感染症の影響がなかった平成30年度の861,641人と比較しても少なく、まだ図書館の利用状況は新型コロナウイルスの影響下にあるものと考えられる。

図書館の資料数

資料数は全体では986,673点となり、前年度比14,740点の増となった。

市立図書館としては三鷹市立図書館資料収集方針等に基づき、年間31,495点の資料の収集(寄贈を含む)を行い、三鷹市立図書館資料除籍基準に基づいて25,831点の資料の除籍を行った。また、みたか電子書籍サービスの拡充も資料数の増に寄与した(899点の増。全2,703点)。井の頭CC図書室においても、2,037点の購入、除籍649点を行い、目標値の975,000点を超える実績となった。

貸出点数及び予約点数

資料貸出点数は、全体で 1,924,996 点。前年度比 91,114 点減と大幅に減少した。しかしながら、みたか電子書籍サービスの貸出実績は 17,958 点。前年度比 3,604 点と増大した。

全体の予約点数は、421,617 点。前年度 433,945 点で、12,328 点の減。そのうち、みたか電子書籍サービスの予約実績は 3,319 回（前年度 3,311 回）でほぼ同数であった（KinoDen には予約機能がないため、LibrariE&TRC-DL のみの実績である。）。貸出点数、予約点数とも目標値を達成している。

有効登録者数

有効登録者（過去 2 年以内に貸出実績がある利用者）数は、42,635 人で前年度比 2,551 人増となった。

うち、新規登録者は 6,035 人で前年度比 219 人減だった。毎年減少していた有効登録者数は、当該年度には上昇に転じ、ほぼ令和元年度実績値まで回復した。

2 図書館活動に対する点検・評価

「知る」「調べる」「学ぶ」を支える図書館

事業項目	図書館施設の整備
取組内容	・市民が快適に利用できる施設・設備の維持及び滞在・交流型施設へのリニューアル
取組状況	図書館施設の維持補修については、本館の老朽化していた受変電設備等の更新を行うとともに、職員通用口及び警報装置移設による職場環境の改善を図った。また、三鷹駅前図書館では児童用トイレの洋式化を行うなど利便性向上に努めた。

事業項目	図書館サービス網の整備
取組内容	・井の頭 CC 図書室との連携及び移動図書館ひまわり号の有効活用による市民の読書活動を支える図書館
取組状況	井の頭 CC 図書室は来館者が対前年度 3,955 人増の 60,698 人と利用者が増大した。貸出点数は 144,454 点で、対前年度比 1,165 点減となったが（前年度 145,619 点）、資料数は 51,100 点、有効登録者数は 1,575 人で、前年度（1,330 人）比 245 人増となった。 井の頭 CC 図書室とは、自殺予防月間や秋の子ども読書フェアなど図書館で実施する全館共通展示への協力などを通して、その連携を深めた。次年度も、その独自性を尊重するとともに、更なる利用の拡大に向けて連携を強化していく。 移動図書館ひまわり号は、はなかいどうステーションの改修工事を終了し、6 月より巡回を再開し、臨時の牟礼団地ステーション巡回を終了した。中原地区公会堂ステーションは、改修工事で休止せざるを得なかったが、その代わり、巡回日が同日で近隣の中原すすく児童遊園ステーションでの滞在時間を延長するなどして対応した。

事業項目	図書館資料の充実
取組内容	・図書館資料収集方針に基づく図書館資料の充実と内容の充実 ・電子書籍の導入に向けた検討
取組状況	引き続き、三鷹市立図書館資料収集方針及び三鷹市立図書館資料収集基準に基づく選書・購入・保存に取り組んだ。購入、寄贈などによる増加分は、図書 31,420 点、視聴覚資料 75 点である。また、資料の老朽化（汚損・破損含む）、内容に改訂等のある資料の除籍は、図書 25,539 点、視聴覚資料 292 点となった。 利用者アンケート結果において、一般向け図書資料の「満足」「おおむね満足」の回答は、全体（326）の 59.82%（195）にとどまり（3 年度 64.41%）、一方で、30.06%（98）が「不満」「やや不満」と回答している。自由記入欄でも、蔵書構成や質や量、1 タイトルの複本の少なさなどについて 36 件の意見があった。利用者ニーズと図書館で所蔵すべき図書とのバランスを再認識しながら、選書力の強化を引き続き図る。 みたか電子書籍サービスは、年度末利用可能ライセンス数 2,703 点となり、期間限定で閲覧終了した資料もあったが、前年度から 899 点の増となった。 今度も適切な状態の資料や最新情報の提供に努め、資料数の増加と内容充実に取り組んでいく。

事業項目	地域資料及び行政資料の収集
取組内容	・地域資料及び行政資料の網羅的な収集及び保存 ・地域資料などのデジタル化の推進
取組状況	行政資料や地域資料については、平成 30 年度に確立した庁内連携手法（相談・情報課で集約し図書館に送付する。）による寄贈資料の受入や購入等により、321 件の収集を行った。また、資料室所蔵の三鷹に関する地域資料を活用し、本館玄関ロビーで展示紹介を定期的に行った。また、本館展示ホールでは、「みたかの風景」くらしと子どもたち編を、昨年に引き続き、三鷹の昭和時代後半の写真を公開展示した。 みたか電子書籍サービスにおいて実施している地域資料のデジタル公開も継続した。 引き続き三鷹市立図書館資料収集方針等に基づき収集を行いながら、展示公開も継続して行っていく。

事業項目	開館日及び開館時間の検討
取組内容	・すべての世代が利用できる開館日及び開館時間の検討
取組状況	ハッピーマンデー開館（7 月、9 月）を試行した。広報みたか（1 面掲載）や図書館ホームページ、図書館だより等で告知を図った。また、夜間開館時間延長の試行を 7 月 26 日から 8 月 5 日までの 8 日間行い、どちらも想定とは異なる不本意な結果であったが、利用者アンケート（15 件）でも要望があるため、次年度も引き続き試行を継続し、課題の洗い出しを行い、利用者ニーズの有無も含めて検証することとする。

事業項目	レファレンスサービスの充実
取組内容	・レファレンス資料の充実 ・的確なレファレンスサービスの実施

取組状況	本館資料室を中心に、レファレンス資料の充実に向け選書・購入を進め、前年度比較 278 点増の 27,145 点となった。 利用者からの所蔵調査や文献紹介、図書館利用についての質問に答えるレファレンスサービスは、三鷹市立図書館各館カウンターで 合計 6,467 件、WEB レファレンスサービス (WEB 調べもの相談) で 60 件を受付し回答した。職員の接遇の点では利用者アンケートでも全体の 81.29%が、満足、おおむね満足と回答しており、一定評価はいただいているが、今後もカウンターでの受け答えや的確なレファレンスサービスが提供できるよう、自己研鑽や研修の機会を持ち、レファレンス力の向上に努める。
------	---

事業項目	情報通信技術（ＩＣＴ）の進展に対応するサービスの提供
取組内容	・利便性を向上させる新たなサービスの研究 ・インターネット端末及びデータベース端末等の利用促進
取組状況	みたか電子書籍サービスは、年間で新規に 1,347 点購入した（令和 4 年度末には所蔵数 2,703 点）。4 月より電子百科事典（ブリタニカ・アカデミック・ジャパン）の導入をし、令和 4 年度は 569 件の閲覧があった。7 月には電子雑誌サービスの提供を開始し、延べ利用人数 2,100 人、5,870 回閲覧された。音楽配信サービス（ナクソス・ミュージック・ライブラリー）は、7,352 アクセス（前年度比 879 件減）。うち、みたか電子書籍サービス経由では、全体の半数以上の 4,935 アクセスがあった 国会図書館デジタル化資料送信サービスは、本館のみの提供だったが、12 月より分館でもサービス提供を開始し、全館で 38 件の利用があった（うち分館での利用は 1 件。）。 10 月 14 日、講座「みたか電子書籍サービスを使ってみよう」を開催し、興味はあるが使い方がわからないと感じている利用者に働きかけを行った（参加者 5 人）。 次年度も、新規購入を定期的に継続し、引き続き利用者の利便性の向上を図る。

すべての人に読書の楽しみを広げる図書館

事業項目	読書の楽しみを提供する図書館活動の充実
取組内容	・講演会、講習会、図書館フェスタ、みんなみフェスタなど読書の楽しみを広げる事業の実施 ・多様なテーマの展示図書の実施
取組状況	令和 4 年度は、感染対策を講じながら、11 月 23 日みんなみフェスタ（講演会「中央ユーラシアから読み直す世界の歴史」等実施）や 12 月 17 日ティーンズ向け講座「スマホによる動画編集のやり方とネットに潜むリスク」、2 月 4 日文庫連講習会「絵本から広がる算数～懐かしい未来のために」を再開した。10 月 24 日「読み聞かせ入門講座 読み聞かせの“きほん” 本選びを中心に」、11 月 17 日「おはなし会ボランティア向け講座パネルシアターの演じ方」は昨年に続き実施した。 同じく図書館フェスタ、春のオープンガーデンもカフェサービスや飲食を制限したが、新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を講じながら再開し、多くの市民の参加があった。 各図書館では、毎月、季節や世相に合わせたテーマで本を集め、テーマ図書として展示貸出しを行っている。また、生活の様々な課題に合わせた展示を高齢者支援課と 10 月 4 日から 10 月 23 日まで「認知症にやさしいまち三鷹」、健康推進課と 8 月 9 日から 9 月 11 日まで「ココロをちょっと、ひと休み」と 3 月 7 日から 3

	月 26 日まで「あなたの心を支える 1 冊、見つけよう」、障がい者支援課と 12 月 6 日から 12 月 11 日まで「障害者週間 心のバリアフリー」など関係部署と共催し図書とともに展示した。 次年度も、対象となる年代を意識したテーマを設定して講演会や講習会を行い、興味や課題解決の参考となる催しを企画開催していく。
--	--

事業項目	すべての人に届くサービスの充実
取組内容	・移動図書館ひまわり号の巡回 ・配達サービスの実施 ・対面朗読サービスの実施 ・大活字本やDAISY図書などの充実
取組状況	移動図書館ひまわり号は、市内 19 か所のステーションを 2 週に 1 回巡回している。令和 4 年度は、施設工事の関係で中原地区公会堂ステーションを 9 回休止したが、その代わり、同日に巡回し近隣の中原すすく児童遊園ステーションの巡回時間を延長しサービス提供に努めた。また、10 月、3 月の車両メンテナンスによる、ひまわり号運行停止のときも、予約資料の貸出や返却本の受付は継続し、サービス提供が途切れないように努めた。ひまわり号の年間貸出者数は対前年度 47 人減の 13,111 人、貸出点数 498 点減の 37,207 点であった。利用者アンケートにおいて、ひまわり号の職員の対応は回答数 10 人が「満足」「おおむね満足」と回答している。引き続き誠実な利用者対応とともに、安全に確実に巡回できるような体制づくりに努める。 配達サービスの登録者は 14 人（うち当該年度新規登録は 5 人）。前年比 5 人増となった。サービスを利用した登録者は 6 人、配達回数は 10 件増の 31 回となった（貸出点数 149 点）。 対面朗読サービスは利用者 2 人に対して 230 回のサービス提供を行った（前年度実績 3 人、252 回）。新型コロナウイルス感染症対策として、集会室を利用することでソーシャルディスタンスを確保し、換気を徹底したり、朗読時間を 2 時間から 1 時間に短縮したりするなどの工夫をしながら実施した。大活字本は 54 点、DAISY 図書は 6 点新規受入して、総数はそれぞれ、4,398 点、516 点となった。

事業項目	『みたか子ども読書プラン 2022』の推進
取組内容	・児童書、絵本、紙芝居、ティーンズ図書などの資料数の拡充及び内容の充実 ・子ども向け読書活動推進事業の実施 ・「中学生・高校生世代」向け読書活動推進事業の実施
取組状況	三鷹市立図書館の児童書の蔵書数は対前年度 4,224 点増の 213,671 点となった。また、ゼロ歳から 18 歳を対象とした図書館資料では、資料総数は 4,644 点増の 249,013 点となった（参考：井の頭 CC 図書室の児童書総数 18,733 点、対前年度 981 点増）。 令和 4 年度は、おはなし会や科学あそびなどの参加型事業については、感染対策のため人数制限などの制約の中での実施を継続し、これまで休止していた「わん！だふる読書体験」は再開することができた。 三鷹ゆかりの児童文学作家神沢利子さんの 99 歳の誕生日 1 月 29 日に「神沢利子さんお誕生日映画会」、1 月 10 日から 1 月 29 日までは神沢利子さんのおくりもの展で寄贈資料の公開、3 月 25 日にはくまの子ウーフのお話からヒントを得た「たからばこ」を作るワークショップを開催し、多くの子どもが参加した。次年度は生誕 100 歳を迎えることから、記念する展示会を中心に、星と森と絵本の家と共催した事業も展開し、神沢さんの 100 歳のお祝いをするとともにその功績をあらためて市民に周知する機会としていく。

	図書館オリジナルバッグや手ぬぐいのデザインを手掛けた石倉ヒロユキさんから寄贈された絵本原画の展示会を3月9日から3月26日まで本館で開催し、絵を見てクイズに答える参加型の展示に多くの子どもが参加しにぎわった。 学級文庫は、公立小学校の学級に対し学期ごとに図書貸出をしている制度で、事業開始以来主に各学級の保護者が選書や配送を行っていたが、その配送負担を軽減するため事業の見直しを図った。 ティーンズ向け事業として、7月21日から8月28日まで第10回中高生にオススメ！POP大賞を開催し、32点の応募があった。12月17日には、スマートフォンによる動画作成をテーマにした講座の開催をした。冬季休業中に集会室を自習スペースとして利用してもらう「ティーンズ対象まなびの場提供事業」を本館で12月27日から1月6日までの間で5日間試行実施した。実績は多くなかったものの、利用した学生からは「また利用したい」「時間を延ばして欲しい」などのアンケート回答があり、次年度も夏季休業など長期休業時に事業を継続することとした。
--	--

市民とともに歩み、交流する図書館

事業項目	ボランティアの育成と活動の支援
取組内容	・ボランティア向け講演会及び講習会の実施 ・活動する場の提供と連携事業の実施
取組状況	小学校などで読み聞かせをする保護者向けの講座を10月に、図書館でおはなし会に参加しているボランティアのためのスキルアップを目的として、パネルシアターをテーマにした講座を11月に開催した。学んだことを活かせるよう、パネルシアターを貸出できる仕組みづくりに令和5年度は取り組む予定である。 音訳技術レベルアップ講座は、感染予防の観点から開催ができなかったが、令和5年度から再開の予定である。

事業項目	「みたかとしょかん図書部！」の活動の充実
取組内容	・ビブリオバトル、交流イベントの企画・運営 ・同世代への情報発信
取組状況	「みたかとしょかん図書部！」は、三鷹図書館で活動する中学生から20歳くらいのグループで、読書や図書館の楽しさを同世代に向けて発信する活動をしている。4月24日のキックオフミーティングには14人の参加があり、部員は19人になった。活動内容は部員次第で、月1回の定例会を実施し、皆で相談して活動内容を決めている。当該年度は、「しおりコンテスト」「ショートショートコンテスト」の企画運営、「部内読書会」「図書館フェスタ用謎解きイベント」「幼児向けおはなし会」の実施、部誌の発行等を行った。 次年度も5月14日にキックオフミーティングを行い新年度の活動を開始する。

	図書館サポーターの養成と活動の推進
取組内容	・活動内容の充実及び活躍の場の拡充 ・協働と交流の活動の推進

取組状況	令和4年度も、本館では、書架整理、本の修理、おはなし会開催の活動を実施した。東部では、本の修理、花壇の整備、南部では、ガーデニング、装飾、子ども向けイベント、お助け隊、本の修理のサポーターが活動した。 西部図書館サポーターは、前年度はサポーターを募るだけにとどまっていたが、4月に本の修理、7月に花壇の手入れを行うサポーターの活動を開始し、本の修理は11日活動延べ40人、花壇の手入れは、7日活動延べ30人が参加した。 サポーターが参加して本館の図書館フェスタ、春のオープンガーデン、南部のみんなみフェスタを行った。図書館フェスタでは、本の修理の実演、古本市、おはなし会を行い、みんなみフェスタでは、人形劇をサポーターが行った。 各館のサポーターは随時募集をしており、時折問い合わせを受け、見学したり体験したりして、活動に加わる市民もいる。引き続き各サポーター活動が持続して活動できるよう図書館としてその活動を支えていきたい。
------	---

事業項目	市民団体との連携と活動の支援
取組内容	・三鷹市文庫連絡会との協働事業の実施 ・ボランティア団体の活動紹介
取組状況	令和2年度から休止していた三鷹市文庫連絡会定例会を8月に開催し、各文庫の代表が集い、情報交換などを行った。三鷹市文庫連絡会共催の講習会は2月4日に再開し、「絵本から広がる算数〜懐かしい未来のために」という興味深いテーマに17人の参加者があった。図書館から地域文庫へ新たに39冊の長期貸出を行った。 図書館ホームページでは、おはなし会で活動中のボランティアグループの紹介ページを作成し公開している。あまり積極的に更新ができていないのが課題であるが、引き続きグループの紹介を継続して行っていく。

事業項目	市民との協働と交流による事業の推進
取組内容	・市民参加型事業の充実 ・人と人が交流する事業の充実
取組状況	令和4年度、本館、東部、西部、南部の図書館サポーター活動は、感染予防対策を講じながら活動を行った。本館の図書館フェスタは3年ぶりに再開し、サポーターによる本の修理の実演やおはなし会、外国人によるビブリオバトル、ビジネス支援相談会、大成高校ハンドベル部によるミニコンサートを行った。新型コロナウイルス感染症感染拡大に配慮して、ガーデンカフェの代わりに3月25日実施した春のオープンガーデンでは、来館者の持ち込んだ本の修理も再開し、依頼者から感謝の声が寄せられた。 同様にみんなみフェスタでも、サポーターによる人形劇、デスクベルの演奏を行い、コロナ渦前には行っていたみんなみサポーターによるお茶のサービスはできなかったが、花壇の植え替え、館内装飾などみんなみフェスタに向けたサポーター活動が活発に行われた。

市民の期待に応える図書館

事業項目	図書館サービス網の更なる充実
取組内容	・井の頭CC図書室との協働による読書活動の推進 ・移動図書館ひまわり号の巡回ステーション及び巡回予定の継続的な見直し

取組状況	井の頭 CC 図書室とは、2 月に定例の連絡会を開催するとともに、随時連絡を取り合い、情報や課題を共有した。また蔵書点検の実施に協力した。移動図書館ひまわり号については、臨時ステーションの牟礼団地で利用者が増大し、本来のはなかいどうステーションに戻っても、その利用者が継続して利用している傾向がある（はなかいどう平均貸出者数前年度比 48.10 人増、平均貸出冊数前年度比 151.93 冊増）。 次年度も引き続き、利用者拡大に向けた安定したサービス提供に努める。
------	--

事業項目	市民のニーズに対応する人財の育成
取組内容	・専門的知識の習得に向けた職場研修の実施 ・外部機関による実務研修への派遣 ・司書資格取得のための支援
取組状況	本館において、レファレンス研修を行い、図書館資料の適切な活用について情報を共有し、技能向上に努めた。司書講習、児童図書館員養成専門講座へ各 1 人の職員を派遣した。また、都立図書館主催子供の読書に関する講座を 2 人、東京都市町村職員研修所主催図書館科研修を 3 人受講し、図書館の基礎的な知識などを学び、実務に活かすことができた。 また、培った専門知識を活かす場として、講師依頼を受け、以下の 3 件に対応した。 6 月 都立図書館主催子供の読書に関する講座「絵本」1 人派遣 7 月 芸術文化課主催子どもと絵本ボランティア講座「おはなし会」1 人派遣 10 月 三鷹市立中央保育園職員研修「図書館での絵本の取組から学ぶ」1 人派遣 次年度以降も、実務研修や司書資格取得などで知識を積み上げ、その培った知識を市民活動に活かせる場があれば積極的に取り組んでいく。

事業項目	学校図書館との連携
取組内容	・合同研修の実施 ・リサイクル図書の提供
取組状況	土曜日の学校図書館地域開放事業は一部の小学校、中学校の空調更新工事で休止したほかは、ほぼ通常通り事業を行うことができた。 学校司書の新任研修や、学校司書と市立図書館との連絡会は、2 年ぶりに集会形式で開催することができた。 小学校、中学校延べ 15 校に対して、756 冊をリサイクル図書として提供した。学校支援セット（※）や、図書館から司書が予約した資料を貸出配送して提供し、調べ学習用図書資料等の提供に努めた。 ※ 学校支援セット ユニバーサルデザインや SDG s などのテーマに沿った図書を数十冊まとめたもの。このセットは学校図書館のみ貸出可能。現在 32 テーマあり。

事業項目	関係部署及び関係団体との連携
取組内容	・共催による事業や企画展示の実施 ・出前型事業の実施
取組状況	10 月認知症にやさしいまち三鷹、3 月あなたの心を支える 1 冊を見つけようなど、例年行っている企画展示のほか、9 月 10、11 日に SUBARU 総合スポーツセンターで開催された「みたか防災マルシェ」に初参加し、防災関連図書の展示と貸し出しのほか、手作りうちわのワークショップ、ミニおはなし会を行った。11 月には図書館では初めて、子ども家庭支援センターりぼんと共催で「虐待予防・養育

	家庭普及啓発キャンペーン」関連図書展示とキャンペーン内容を紹介する展示を行った。 図書館では、様々なジャンルの図書を収集している。課題解決のひとつの糸口として図書館利用できるように広く市民に周知するためにも他部署連携は積極的に実施していきたい。 総合保健センターで実施される母親学級における図書館利用法紹介事業は年 11 回実施（193 名参加）、すくすくひろばで行う「あかちゃんであえとしゃかんにここにこ」は、年 6 回開催した（貸出人数 71 人、貸出冊数 213 冊）。
--	---

事業項目	情報発信の充実
取組内容	・多様な媒体での情報発信 ・関係部署等との連携による情報発信
取組状況	広報みたか、「みたかの教育」、市及び図書館ホームページ、図書館だより（年 4 回）、メールマガジン（定期発行 12 回＜70 号から 81 号まで＞）により、図書館から事業案内やその募集などの情報を発信した。10 月 28 日からは、Twitter を開始した。7 月の電子雑誌サービス開始時には、広報みたか 1 面への記事掲載、FM ラジオ番組「三鷹くちこみテレフォン」、J:COM の広報番組「みるみる三鷹」にも出演し、周知したことに大きな反響があり、電子書籍サービス利用拡大に効果があった。 図書館オリジナルてぬぐいについて、リビングむさしの 4 月 8 日号に記事掲載。神沢利子さんのおくりもの展について、毎日新聞 1 月 16 日に掲載された。 わん！だふる読書体験について、産経新聞 9 月 10 日、毎日新聞 12 月 19 日に内容紹介する記事が掲載された。とくに 9 月の新聞掲載後、他自治体図書館から 3 件、視察対応した。 「みたかの教育」には、「テーマ図書」「ユニバーサル図書、布えほん」の記事を掲載し利用者の認知度の低いサービスの紹介を行った。 次年度以降も、様々なメディアを活用し、図書館の存在をアピールしていく。

事業項目	点検・評価の推進と利用者意見の収集
取組内容	・利用者懇談会の開催 ・利用者アンケートの実施
取組状況	利用者懇談会については新型コロナウイルス感染予防に配慮し、実施を見送った。 令和 3 年度の実績等を確認し、図書館活動に対する点検・評価を実施、三鷹市立図書館協議会の意見を付して教育委員会で審議し、その結果を公表した。 令和 4 年度の点検・評価にむけて、2 月 21 日から 3 月 5 日にかけて図書館ホームページと各館で、利用者アンケートを実施した。

『令和4年度 三鷹市立図書館の基本的運営方針に基づく 点検・評価』に対する意見書

第21期三鷹市立図書館協議会

第21期三鷹市立図書館協議会は、令和5年5月及び6月の図書館協議会定例会において『令和4年度 三鷹市立図書館の基本的運営方針に基づく点検・評価』について意見交換を行い、本意見書をまとめた。

1. 全体的意見

令和4年度は、コロナウイルス感染症拡大が続く中、令和2年以降の経験を活かして活動した一年間であった。コロナウイルス感染症拡大前同様とまではいかないものの、比較的計画にもとづく事業実施ができたと評価できる。

点検・評価のあり方については、将来的に、他分野（コミュニティ・スクール等）で行われている手法の採用も考えられる。そのことにより、図書館による自己評価を図書館協議会としても適切に評価できるようになると考える。また、課題が明確化し、改善に結びつけやすくなることも期待できる。今後の検討を希望する。

2. 数値目標に対する評価

令和4年度は、現行の「三鷹市立図書館の基本的運営方針」に基づく活動の最終年となる予定であった。しかし、各種計画の実施期間が1年間延長されたため、令和5年度が最終年となることとなった。それに伴い、数値目標の目標達成も1年間後ろ倒しされる。とはいえ、本来、今年度の目標達成が目指されていたわけであり、ここではその観点から評価をしたい。

5つの数値目標のうち、「図書館の資料数」「貸出点数」「予約点数」の達成率が100%を超えたことは評価できる。しかし、「図書館の利用者数」「有効登録者数」は88%台にとどまったことは課題である。本協議会の提言などを活かしつつ利用者拡大を目指してほしい。

あわせて、以下の点について、検討を求めたい。①「貸出点数」については、数年前に集計方法の変更があった。集計方法変更之际は、変更内容、時期等を明示することが望ましい。②「1. 全体的意見」とも関係するが、「点検・評価」には取組状況の他に図書館にとっての「課題」や「課題解決に向けた方策」を挙げてほしい。そのことにより図書館協議会としても課題の共有が可能になる。③

「図書館の利用者数」などの説明で、コロナウイルス感染症拡大前の数値との比較も記載してほしい。④電子書籍サービスの満足度が改善しているものの、他の満足度と比べると低い。利用者ニーズに即したサービスとなるよう、引き続き努力を求めたい。⑤多くの市民の声を集める努力をより一層してほしい。電子書籍のみの利用者もいることから、電子書籍サービスのウェブページなどでの告知も期待したい。

3. 図書館の活動に対する評価

今年度も、多数の項目に対して、詳しく点検が実施されており評価できる。個別の事業項目に対する意見は以下のとおりである。

3.1.「知る」「調べる」「学ぶ」を支える図書館

・図書館サービス網の整備

井の頭コミュニティセンター図書室との連携について「独自性を尊重する」と記述されている。この点について、具体例を示してほしかった。現状、連携はうまくいっていると考えられる。今後は他のコミュニティセンター図書室との連携拡大を期待したい。

・図書館資料の充実

「みたか電子書籍サービス」についてライセンス数などの記述はあるが、貸出点数などの情報も記載することが望ましい。これまで、多くの図書館で電子書籍の貸出点数はあまり伸びていないとされている。コロナ禍を経て変化が見られるかもしれない。

・開館日及び開館時間の検討

夜間開館時間延長の試行実施は評価できる。その際、どのような課題が見えてきたのかを知りたかった。課題の洗い出しと、効果的な開館時間延長の取り組みを検討した上で今後の取り組みにつなげてほしい。

・レファレンスサービスの充実

WEB レファレンスの受付件数が、カウンターの受付件数と比較して少ない。対面を含めて、さらなるレファレンスサービスの周知を期待したい。

・情報通信技術（ICT）の進展に対応するサービスの提供

アンケートによると電子書籍サービスの使い方がわからないという意見が多い。しかし、実際に講座を開いても参加者は少ない。市民にどのようにアプローチすればよいか、図書館としての検討を期待する。

3.2.すべての人に読書の楽しみを広げる図書館

・すべての人に届くサービスの充実

配達サービスの利用者が増えたことは評価したい。今後もサービスの利用について、一層の広報が必要と考える。また、視覚障害者等の読書について、読書バリアフリー法が制定され、国の基本計画も策定された。今後、三鷹市としても東京都や周辺自治体の取り組みを注視しつつ、積極的な取り組みを期待したい。

・『みたか子ども読書プラン 2022』の推進

学級文庫の配送は、PTA 連合会や図書館協議会の要望を実現したものであり、高く評価できる。今後、継続していきながらよりよい制度としていってもらいたい。また、仕組みの変更により、学級文庫の稼働がどの程度増えたか数値で示してもらおうとよりよかった。

「ティーンズ対象まなびの場提供事業」について、次年度以降の継続実施を評価したい。「滞在型」とまではいなくても、自習スペースが提供されることによって、図書館利用の少ない世代の利用が増えることを期待したい。

3.3.市民とともに歩み，交流する図書館

・図書館サポーターの養成と活動の推進

図書館サポーターによって様々な取り組みが行われたことは評価できる。今後，より一層図書館サポーターの主体的・積極的な取り組みの支援を期待したい。

3.4.市民の期待に応える図書館

・関係部署及び関係団体との連携

図書館が「課題解決のひとつの糸口として」活用できることを周知することはとても良い。ことあるごとにこのフレーズを用いて，直接市民にアピールするとよい広報になる。

なお，全体に関わることで，それぞれの取組状況について，実績の数値は示されているが，これらのみでは増減やトレンドを読みとりにくい。過年度との対比などがあつたほうがよい。

4. アンケート集計結果について

アンケートの集計結果について以下2点を指摘したい。

- ・サービス面では「大人向けイベント」の利用者満足度が「2.77」と低い（（2）利用者満足度イ）。今後，大人向けのイベントのあり方を検討した上で，さらなる充実を期待したい。
- ・資料面では「外国語の本・絵本」の利用者満足度が「2.46」と低い（（2）利用者満足度ウ）。今後，外国にルーツを持つ市民が増加することも考えられる。三鷹市立図書館単独で資料を充実することが難しいのであれば，周辺自治体や市内関連機関等と連携を深めるなどして市民の期待に応えてもらいたい。

参考資料：三鷹市立図書館利用者アンケートの実施結果について

1 利用者アンケートの実施について

(1) 調査期間

令和5年2月21日（火）から3月5日（日）まで

(2) 調査方法

アンケート用紙を三鷹市立三鷹図書館（以下「本館」という。）、東部図書館（以下「東部」という。）、西部図書館（以下「西部」という。）、三鷹駅前図書館（以下「駅前」という。）、南部図書館みんなみ（以下「南部」という。）、移動図書館ひまわり号（以下「ひまわり号」という。）に設置し、記載した来館者が市立図書館各館設置の回収箱に投函する方式と、図書館ホームページからアンケート回答する方式の2種類により調査を行った。

(3) 回収件数

ア 記入式アンケート 125 件

内訳：本館 52 件、東部 13 件、西部 16 件、駅前 13 件、南部 31 件、ひまわり号 0 件

イ 三鷹図書館ホームページ 210 件

ウ 回収合計 335 件

エ 回答数 326 件

回収合計数 335 件のうち 9 件は、よく使う図書館を井の頭コミュニティ・センター図書室と回答したため回答数に含めず、326 件とした。

2 集計結果

(1) 集計にあたって

質問2「どこの館を一番よく利用しているか？」の回答をもとに、館別に分類した。

よく利用する図書館

館名	本館	東部	西部	駅前	南部	ひまわり	館不明	合計
回答数（件）	159	38	23	46	40	10	10	326
割合（％）	49	12	7	14	12	3	3	100

全体（326）のうち、半数近くがよく利用する館として、本館（159）と回答した。なお、記入式アンケートで、よく利用する館を複数館選択した 10 件については、館不明として集計した。

(2) 利用者満足度（4 点満点）

利用者満足度は、①満足 4 点、②おおむね満足 3 点、③やや不満 2 点、④不満 1 点として集計し、点数化した満足度の指数をいう。⑤わからない、⑥記載無は利用者満足度を計る対象外とし、①～④を有効回答数として集計した（※小数点第三位以下四捨五入）。

ア 施設に関する利用者の満足度

質問項目		有効回答数 （件）	利用者満足度（点）	
			R4 年度	R3 年度
施設(空調、トイレ、照明など)		312	3.13	3.05
バリアフリー(段差、エレベータ、授乳室など)		259	3.18	3.12

案内表示・掲示物	297	3.11	3.07
座席数	292	2.66	2.65

イ 図書館サービスに関する利用者の満足度

質問項目		有効回答数	利用者満足度	
			R 4 年度	R 3 年度
	貸出冊数・期間	311	3. 23	3. 24
	開館日数・開館時間	312	3. 06	2. 97
	障がい者向けサービス（対面朗読、配達サービス等）	55	3. 04	3. 20
	図書館システム（館内検索用パソコン、自動貸出機、予約照会機など）	301	3. 13	3. 11
	図書館からの情報発信（ホームページ、メールマガジン、図書館だより等）	195	3. 03	2. 80
	職員の対応（本や調べものの相談、態度、言葉づかい、対応の早さ）	294	3. 35	3. 23
	大人向けイベント	128	2. 77	－
	子ども向けイベント	92	3. 15	－

ウ 図書館資料の充実度に関する利用者の満足度

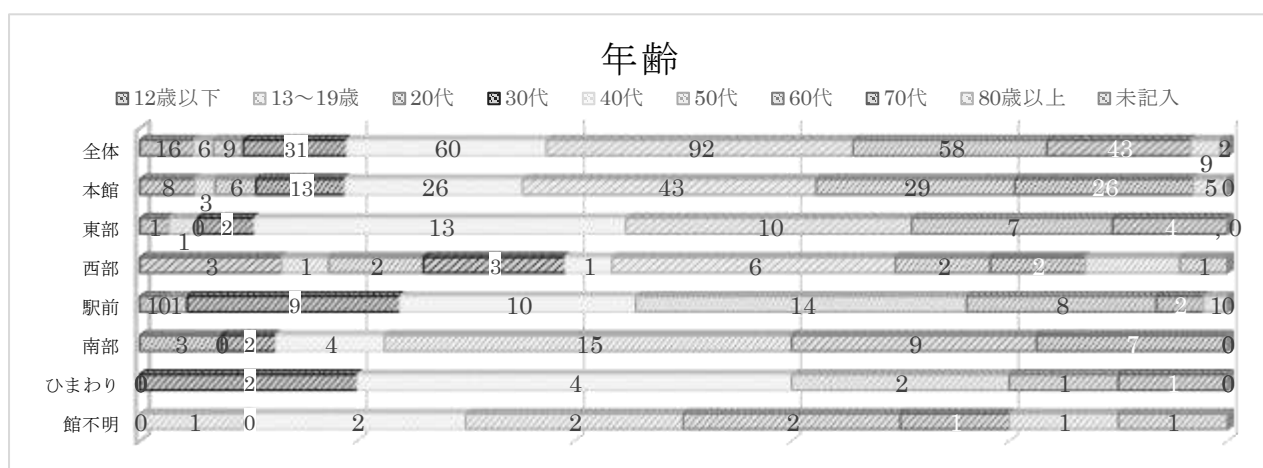
質問項目		有効回答数	利用者満足度	
			R 4 年度	R 3 年度
	一般向け図書（文庫本含む）	293	2. 78	2. 79
	中学・高校生向け図書	111	2. 94	2. 92
	児童向け図書（絵本、紙芝居含む）	141	3. 06	2. 96
	ユニバーサル図書（点字、布えほん、大活字本、L Lブック等）	55	2. 96	2. 70
	外国語の本・絵本	87	2. 46	2. 58
	地域資料や行政資料	93	2. 82	3. 03
	雑誌	214	2. 73	2. 77
	新聞	134	3. 19	3. 13
	C D	103	2. 29	2. 39
	オンラインデータベース（ヨミダス等）	81	2. 72	2. 69

エ みたか電子書籍サービスの満足度

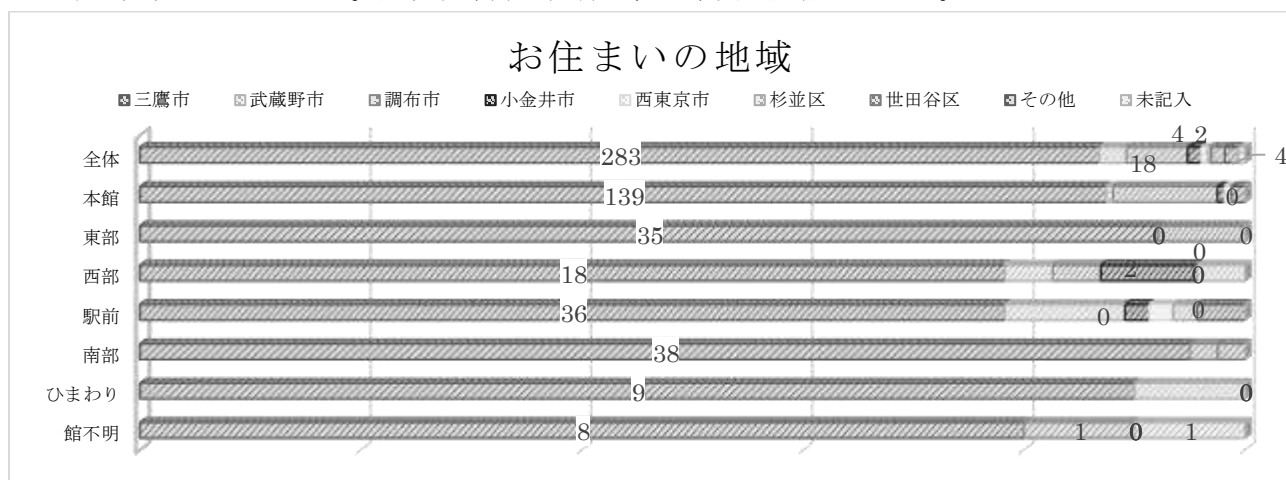
質問項目		有効回答数	利用者満足度	
			R 4 年度	R 3 年度
	電子書籍の蔵書数や構成	97	2.09	1.39

(3) 利用者アンケートの詳細（※小数点第三位以下四捨五入）

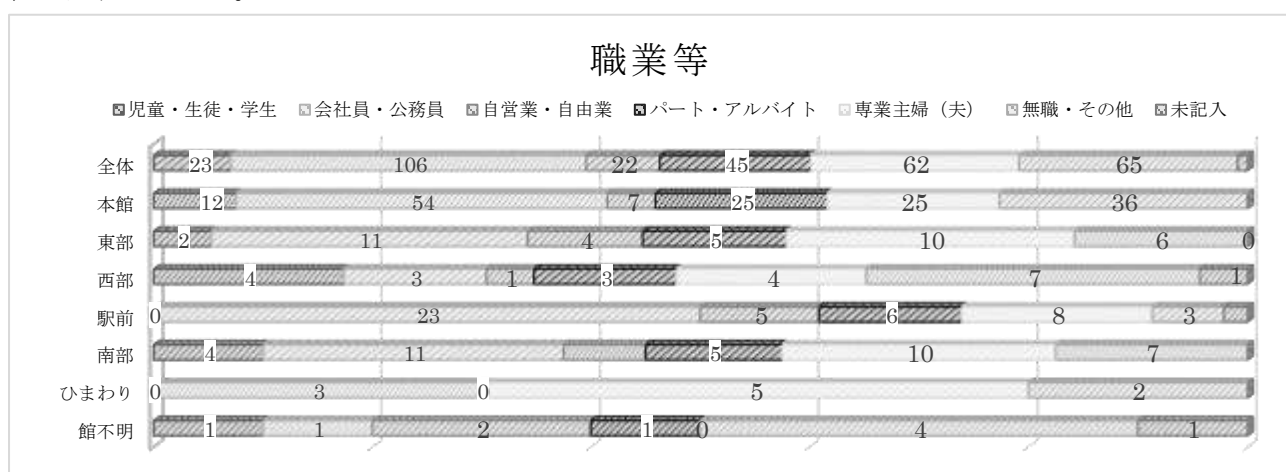
ア 回答者属性結果



全体（326）では、50歳代が一番多く 28.22%（92）、続いて40歳代 18.40%（60）、60歳代 17.79%（58）となっている。回答者年齢別割合は、3年度と同様であった。



全体（326）の 86.81%（283）が市内在住と回答している。3年度も全体（190）85.59%が市内在住と回答している。



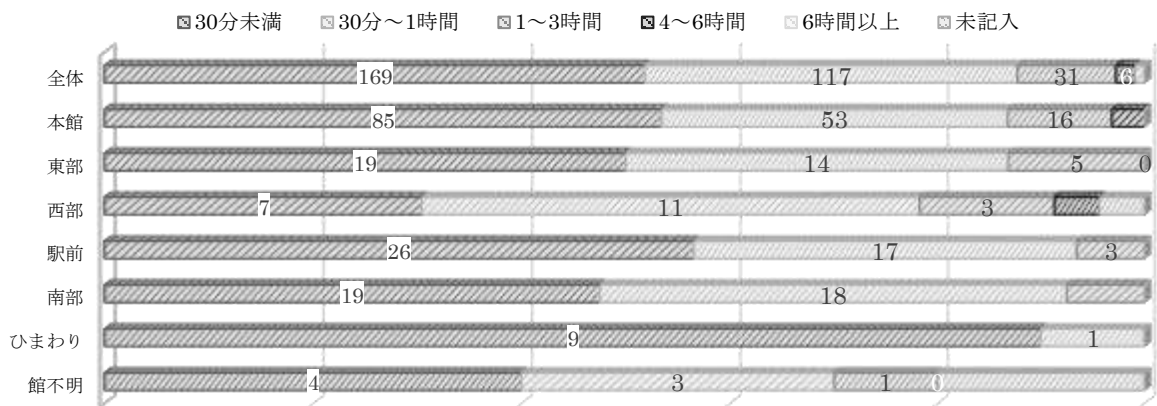
全体（326）の 32.52%は、会社員・公務員（106）と回答している。続いて割合が高いのは、無職・その他（65）19.94%、専業主婦（夫）（62）19.02%である。3年度（全体 222）の割合は、会社員・公務員が 36.49%、専業主婦（夫）20.27%、パート・アルバイト 12.61%だった。

図書館の利用頻度



全体（326）のうち、ほぼ毎日（33）、2週に一度程度（205）と回答した利用者が全体の73.01%を占めた。日頃から図書館をよく利用する方からの回答が多くを占めていることがわかる。3年度（全体222）は、73.87%がほぼ毎日、2週に1回程度と回答していた。

1回あたりの利用時間



全体（326）のうち、30分未満（169）が51.84%、30分～1時間（117）35.89%で、回答者の87.73%が1回あたりの利用時間が1時間未満になっている。3年度（全体222、87.39%）とほぼ同数で、短時間利用が主な傾向であることは変わらない。

利用目的（複数回答）全回答計 587

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	⑯
全体	311	16	81	55	49	12	6	0	20	5	3	17	2	5	3	2
本館	150	6	40	26	23	10	5	0	11	2	0	7	1	3	0	0
東部	36	1	10	5	8	0	1	0	3	3	0	1	0	0	2	0
西部	20	1	8	3	3	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	1
駅前	46	6	8	11	4	2	0	0	0	0	1	5	0	2	0	0
南部	40	1	9	8	7	0	0	0	3	0	0	2	1	0	0	0
ひまわり	10	1	2	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0
館不明	9	0	4	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

利用目的の選択項目

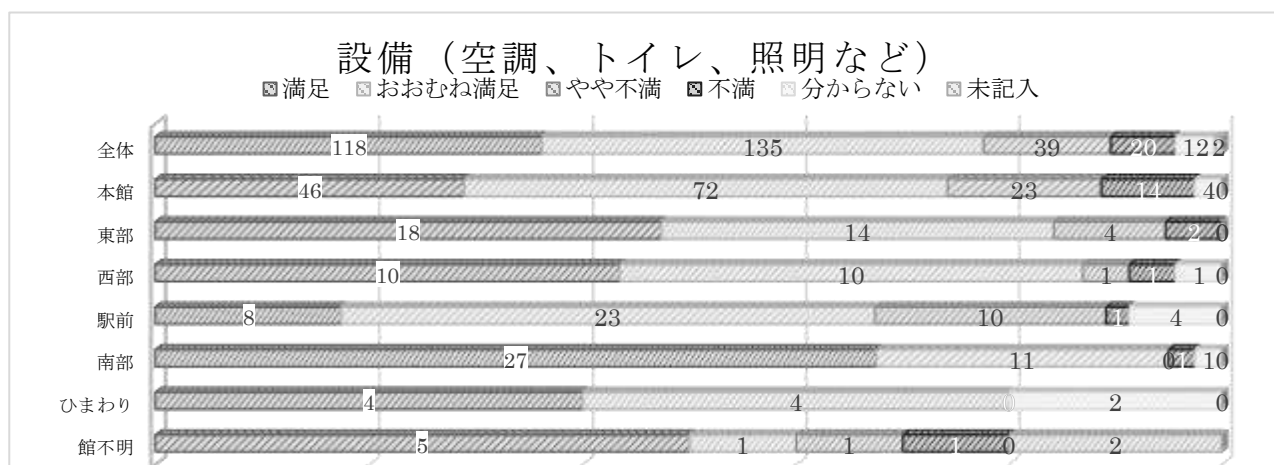
- ①本・雑誌の貸出返却 ②CD等の貸出返却 ③本を読む ④新聞雑誌を読む ⑤調べもの ⑥企画展示を見る ⑦インターネット、無線LANの利用 ⑧オンラインデータベースの利用 ⑨自習 ⑩ボランティア・サポーター活動 ⑪団体利用（学級文庫等）⑫子どもなどの付添い ⑬特に目的はない ⑭広報やチラシの閲覧 ⑮その他 ⑯未記入

館により来館目的にほぼ差は見られない。①本・雑誌の貸出返却（全体 311）52.98%、③本を読む（全体 81）13.80%、④新聞雑誌を読む（全体 55）9.37%が主な利用目的である。

3年度（全体 438）回答でも本・雑誌の貸出返却が48.40%の回答だったので、ほぼ変化は見られない。

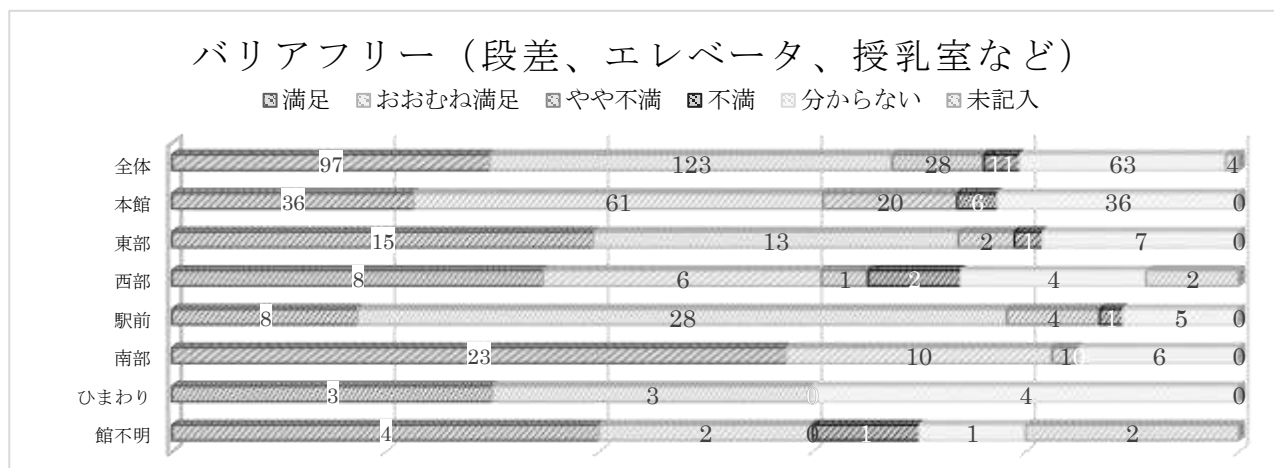
回答者の利用傾向として、貸出期間の2週間ごとに短時間（1時間未満）利用で、資料の貸出返却だけする滞在型ではない利用が回答者の主流で、3年度と同様の傾向といえる。

イ 施設に関する満足度調査結果（よく利用する図書館の設備等に対する満足度）



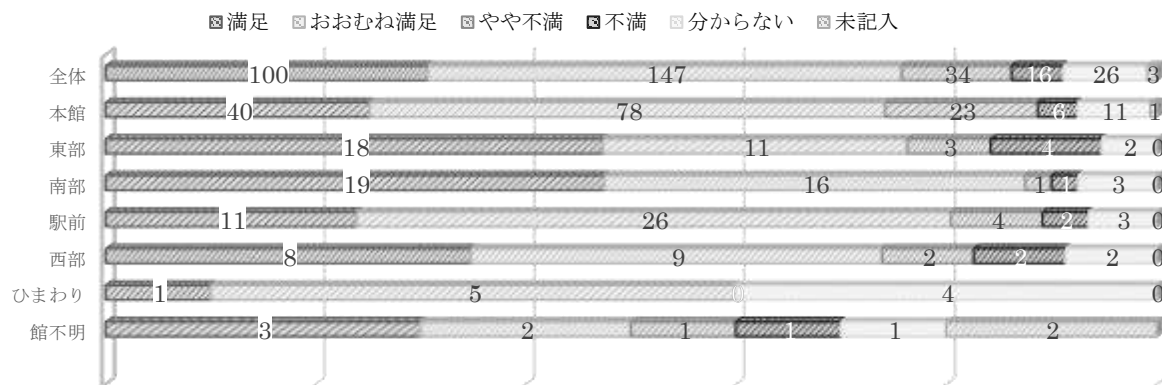
全体では、77.61%（253）の回答者が、「満足」「おおむね満足」と回答した。最も新しい館、南部（38）95.00%、リニューアルした西部（20）86.96%、東部（32）84.21%は、設備に満足している。

昭和59年開館の本館は、74.21%（3年度67.39%）平成6年度開館の駅前（31）67.39%（3年度82.99%）となっており、リニューアル有無や開館からの年数が満足度に影響している傾向は変わらない。



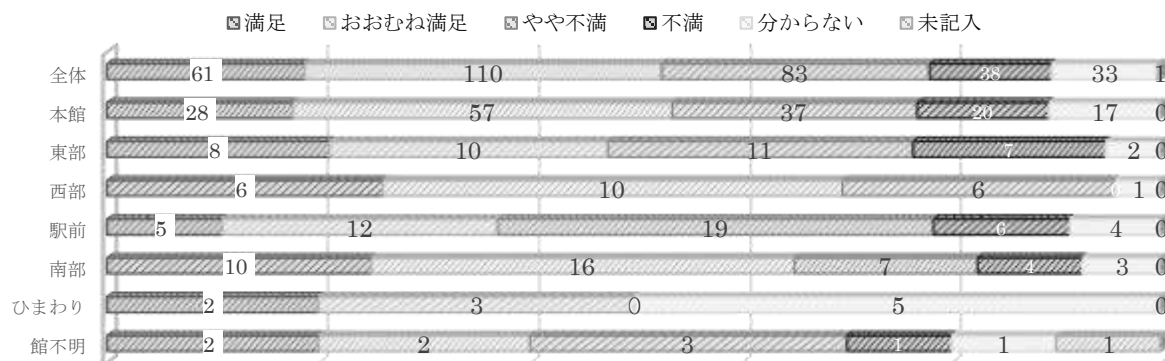
全体（326）では、67.48%が「満足」「おおむね満足」と回答している。（3年度66.67%）

案内表示・掲示物



南部（40）の満足、おおむね満足（35）は、87.50%と全体（326）の 75.77%（247）と比較して大幅に満足度が高かった。季節ごとに変化するサポーターによる装飾が高評価につながる要因と思われる。本館（159）は 74.21%と低めの結果となった。

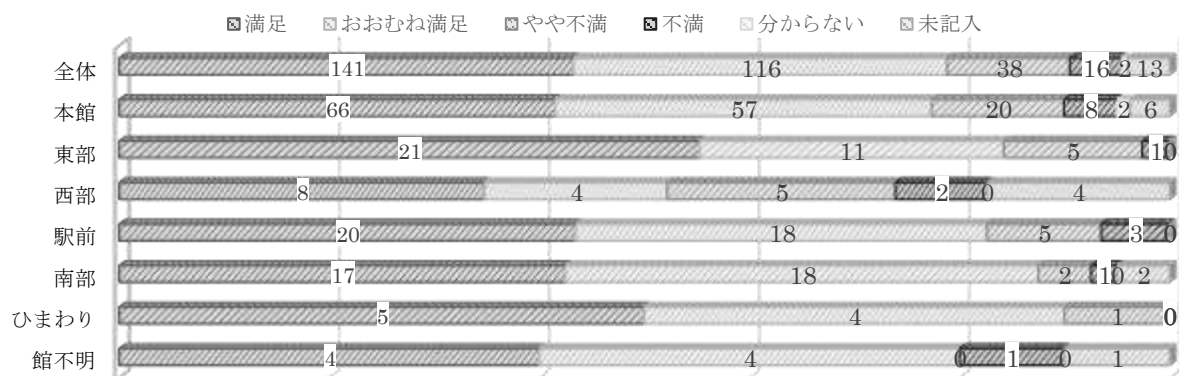
座席数



全体（326）では、52.5%（171）が「満足」「おおむね満足」と回答した。（3年度 53.60%）「やや不満」「不満」（121）37.12%（3年度 37.39%）であった。館別では一番高くて西部 69.6%（16）にとどまり、新型コロナウイルス感染症の感染予防対策により座席数を大幅に減らして運用していることが満足度低下に影響していると思われる。

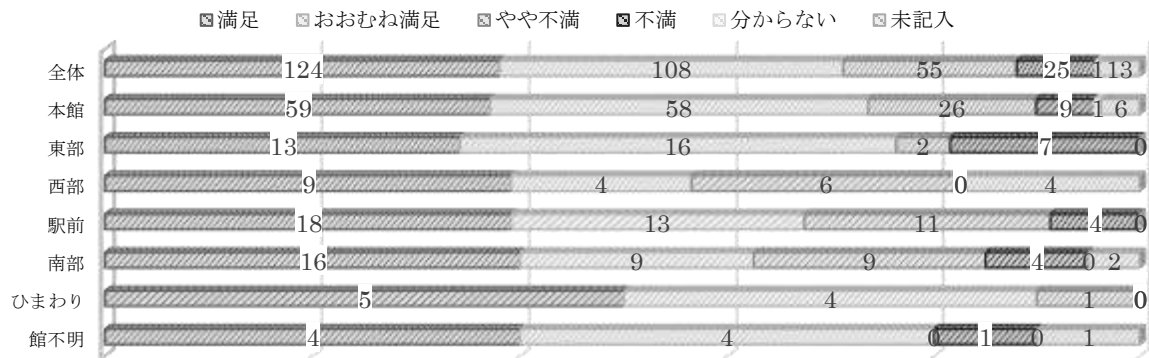
ウ 図書館サービスに関する満足度調査結果

貸出冊数・期間



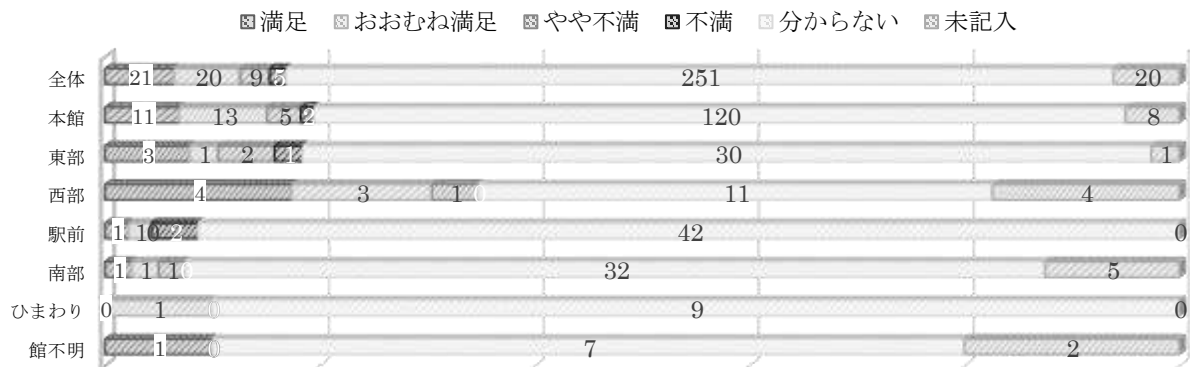
全体（326）で、78.83%（257）（3年度 86.04%）が「満足」「おおむね満足」と回答している。

開館日数・開館時間



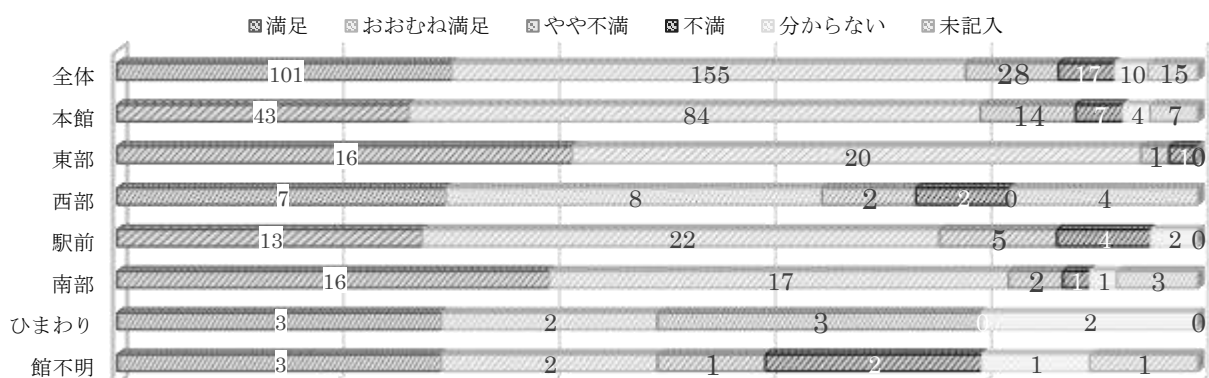
全体（326）で71.17%（232）（3年度71.62%）の回答者が「満足」「おおむね満足」と回答している。館別で一番満足度が低かったのは、西部（13）56.52%だった。

障がい者向けサービス



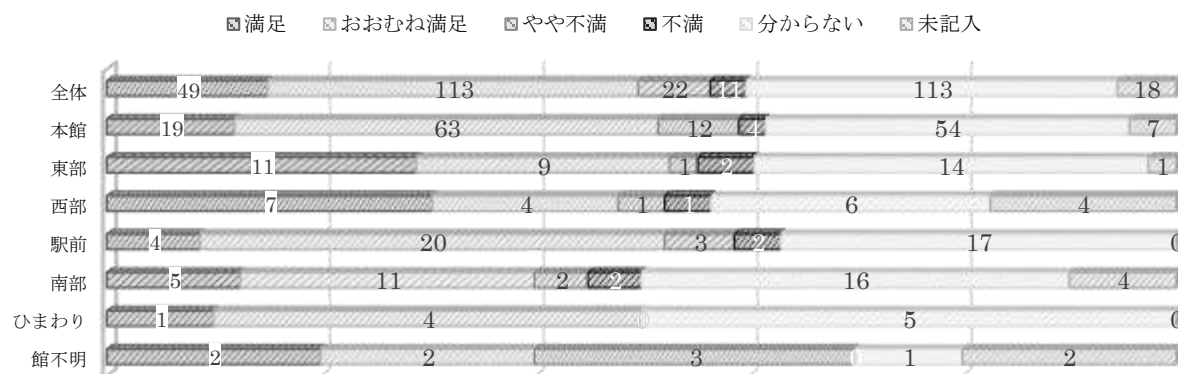
「分からない」「未記入」が全体（326）の83.13%（271）である。（3年度75.23%）「満足」「おおむね満足」と回答した全体（41）のうち、本館58.54%（24）の割合が半数以上なのは、サービスを主に本館で提供しているからと思われる。

図書館システム



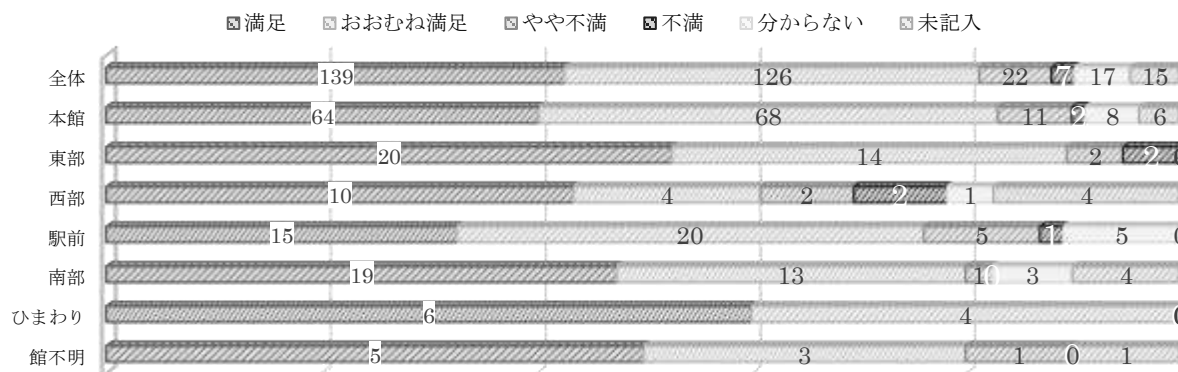
全体（326）の78.53%（256）が「満足」「おおむね満足」と回答した。（3年度75.68%）館別では、東部94.74%（36）の満足度が非常に高い。

図書館からの情報発信



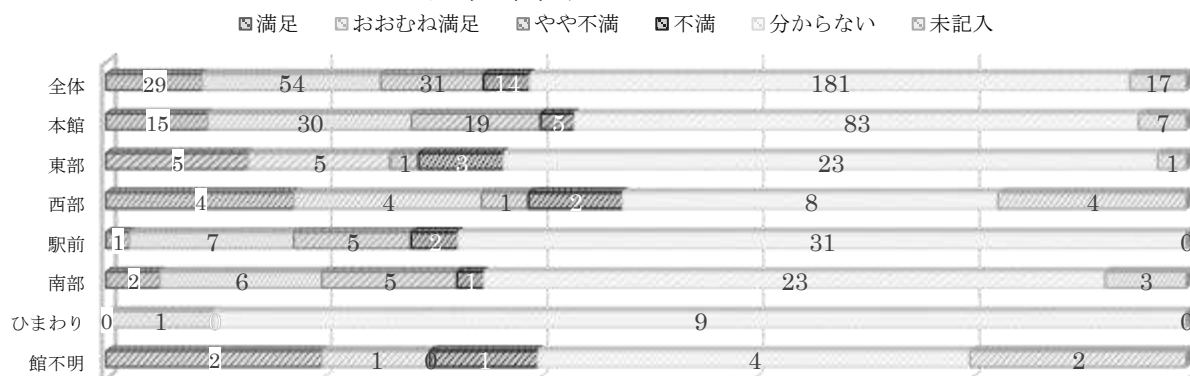
全体（326）では、49.69%（162）が「満足」「おおむね満足」と回答した。（3年度 60.36%）3年度は、「分からない」「未記入」が 24.32%（54）だったが、今回の回答では、40.18%（131）に増えてしまった。

職員の対応



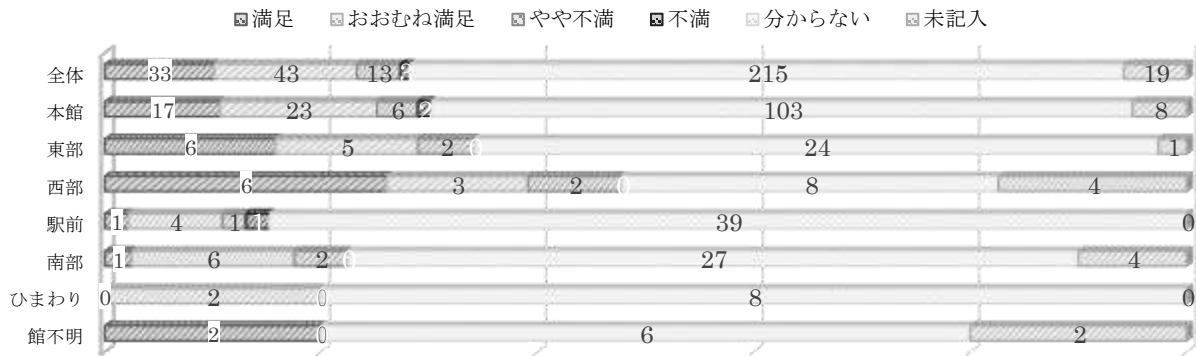
全体（326）の 81.29%（265）（3年度 81.08%）が「満足」「おおむね満足」と回答している。館別では、ひまわり 100%（10）、東部 89.47%（34）の満足度が高い。

大人向けイベント



3年度はほぼイベントを休止し、設問にないため比較はできないが、全体（326）の 60.74%（198）は、「分からない」「未記入」だった。「分からない」「未記入」を除いた回答（全体 128）では、「満足」「おおむね満足」64.84%（83）の回答を得ている。

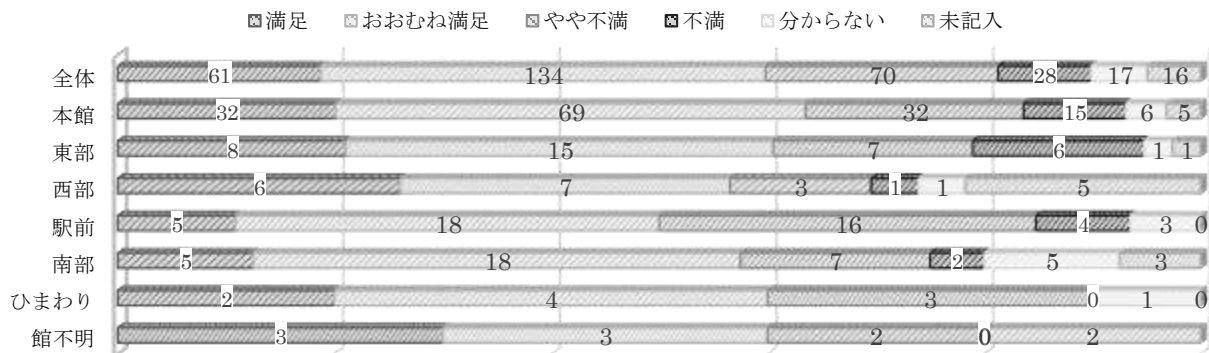
子ども向けイベント



こちらの設問も大人向けイベントと同様であるが、大人向けより「分からない」「未記入」71.78% (234) が多かった。「分からない」「未記入」を除いた回答（全体 92）では、「満足」「おおむね満足」82.61% (76) と高い評価を得ている。

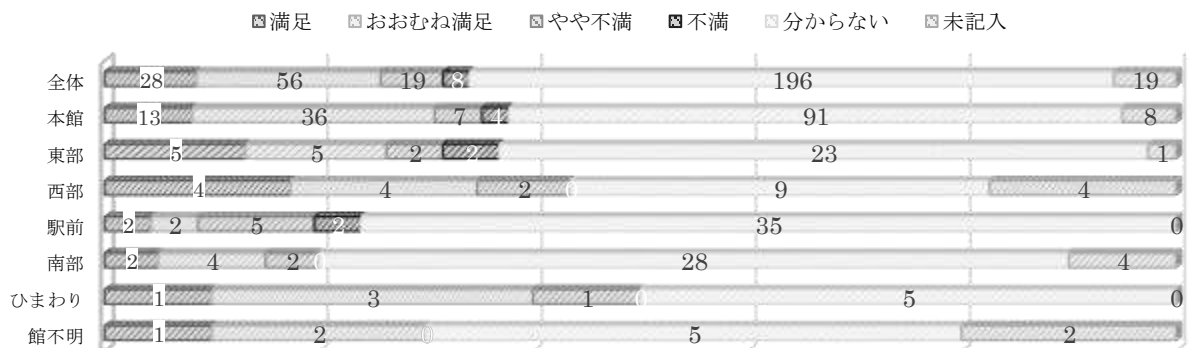
エ 図書館資料の充実度に関する満足度調査結果

一般向け図書（文庫含）



「満足」「おおむね満足」の回答は、全体（326）の 59.82%（195）にとどまる。（3年度 64.41%）一方で、30.06%（98）が「不満」「やや不満」と回答した。（3年度 30.63%）

中学・高校生向け図書



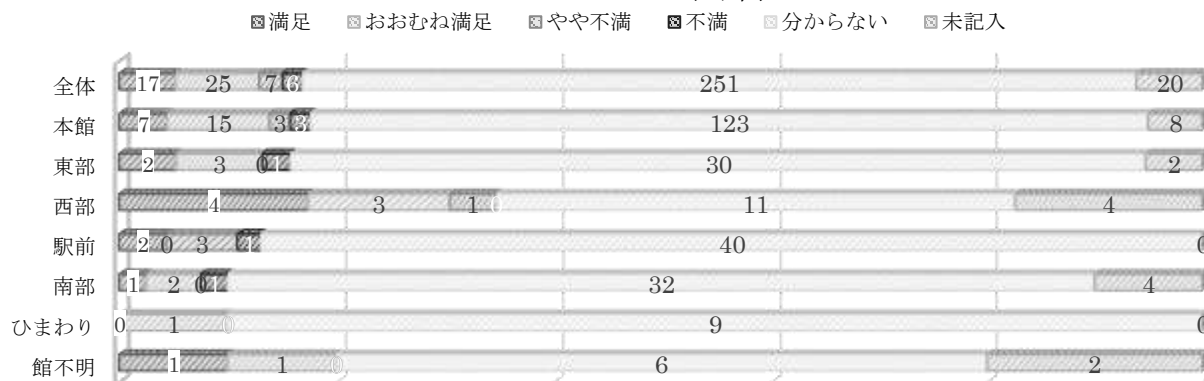
全体（326）の 65.95%（215）が「分からない」「未記入」である。回答者の年齢層が影響していると思われる。「分からない」「未記入」を除く回答（111）だと、75.68%（84）。（3年度 30.18%）が「満足」「おおむね満足」と回答している。

児童向け（絵本、紙芝居含）



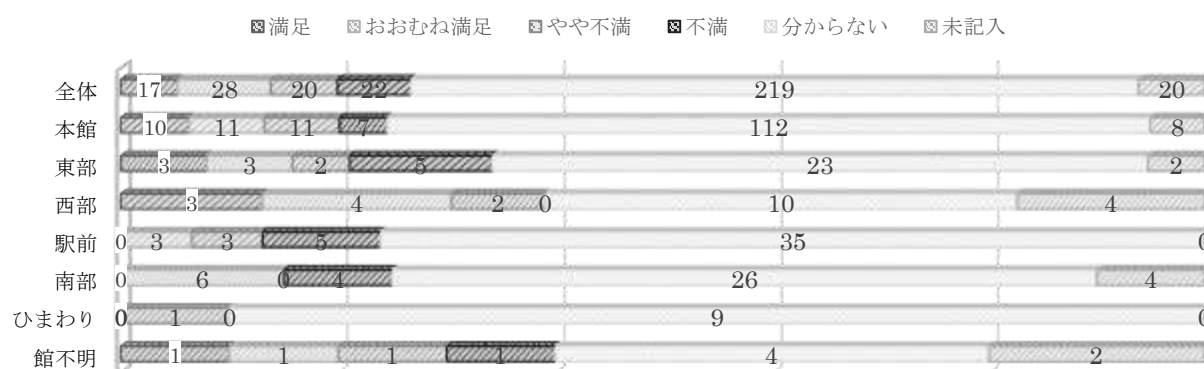
全体（326）から、「分からない」「未記入」（185）を除いた回答数（141）では、81.56%（115）が「満足」「おおむね満足」と回答した。館別では、西部 100%（12）、ひまわり 87.50%（7）という満足度であったが、本館（68）では、76.47%（52）にとどまり、23.53%（16）が「不満」「やや不満」と回答した。

ユニバーサル図書



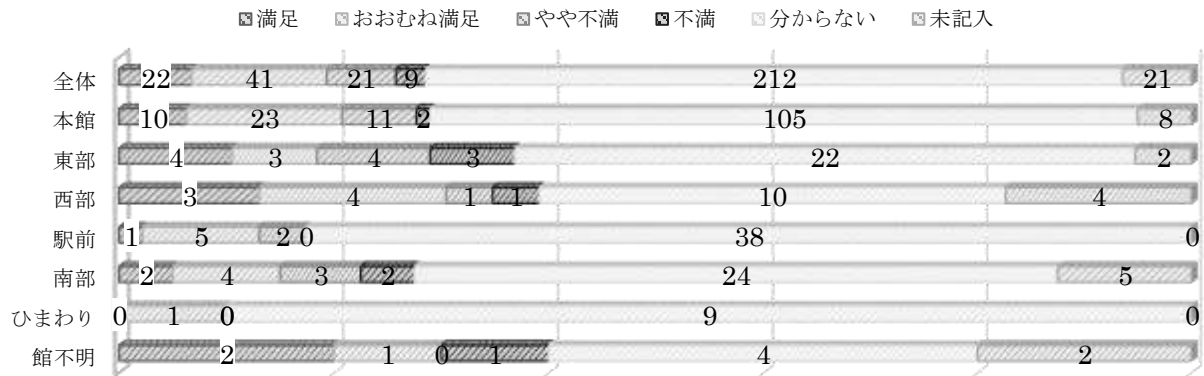
全体（326）の 83.13%（271）は、「分からない」「未記入」だった。児童書コーナーに設置していることが「分からない」理由の一つと推測する。

外国語の本、絵本



全体（326）のうち、73.31%（239）が「分からない」「未記入」だった。（3年度 70.27%）「分からない」「未記入」を除く回答（87）では、「満足」「おおむね満足」51.72%（45）（3年度 56.06%）となった。

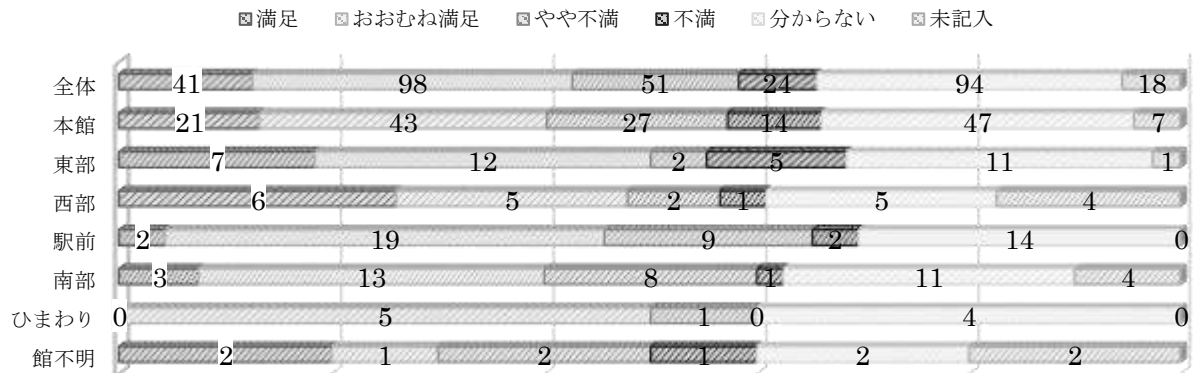
地域資料や行政資料



全体（326）のうち、「分からない」「未記入」が71.47%（233）だった。

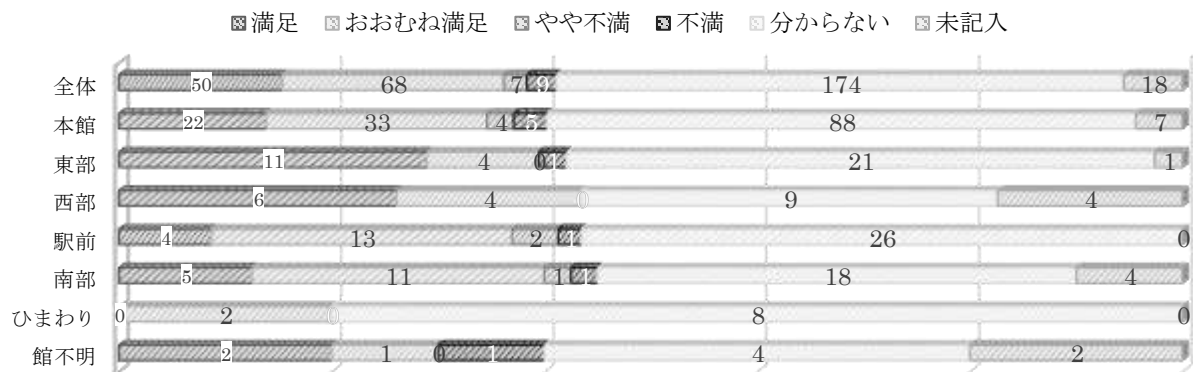
「分からない」「未記入」の回答以外（93）では、67.74%（63）が「満足」「おおむね満足」と回答した。

雑誌

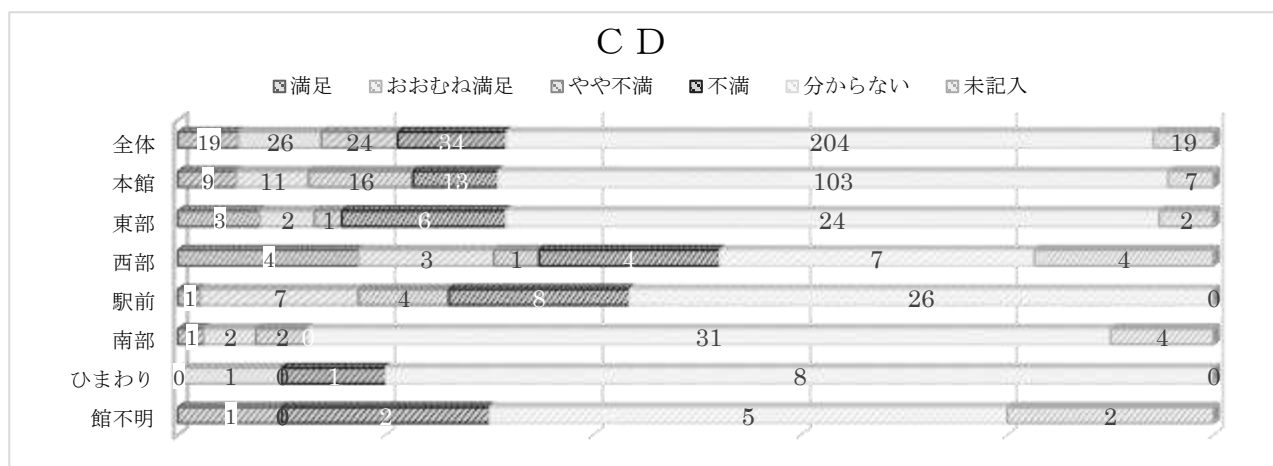


全体（326）のうち、42.64%（139）は「満足」「やや満足」と回答した。一方で、34.36（112）は、「分からない」「未記入」と回答した。

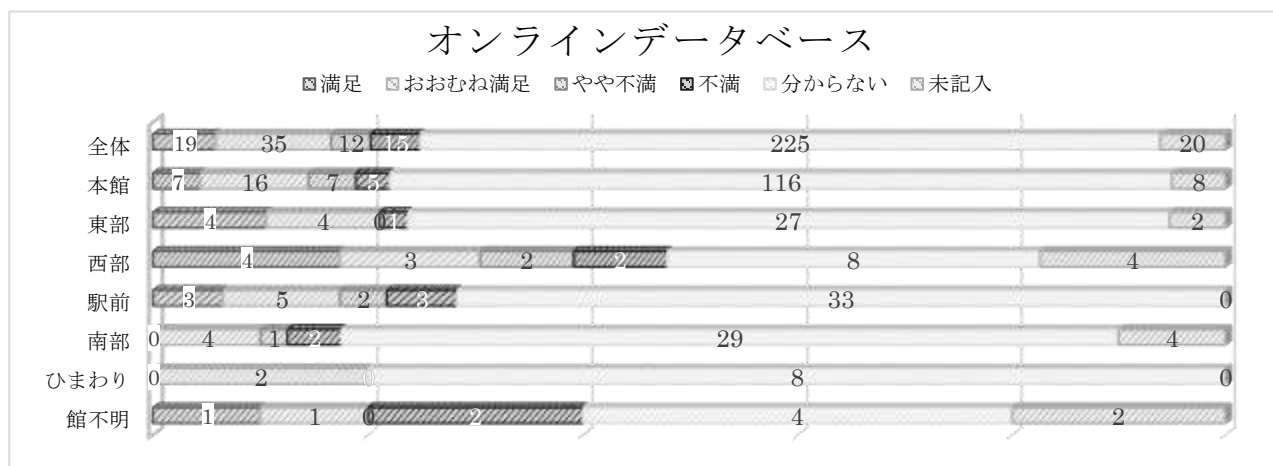
新聞



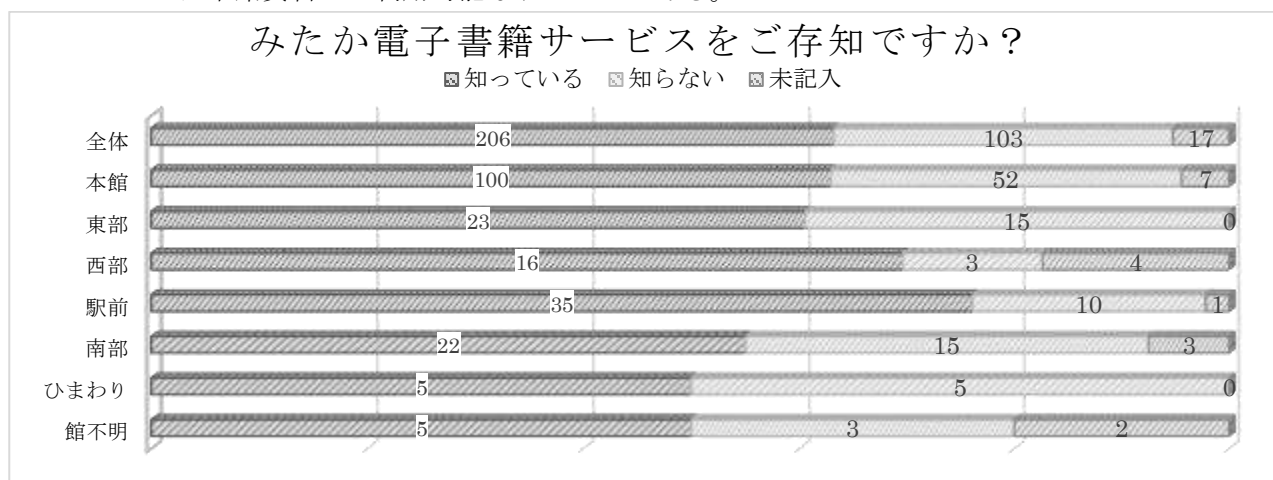
全体（326）のうち、36.20%（118）は「満足」「やや満足」と回答した。（3年度 42.34%）そして、58.90%（192）は、「分からない」「未記入」と回答した。回答者の傾向として、短時間利用が多いため、新聞閲覧には至らないのかもしれない。



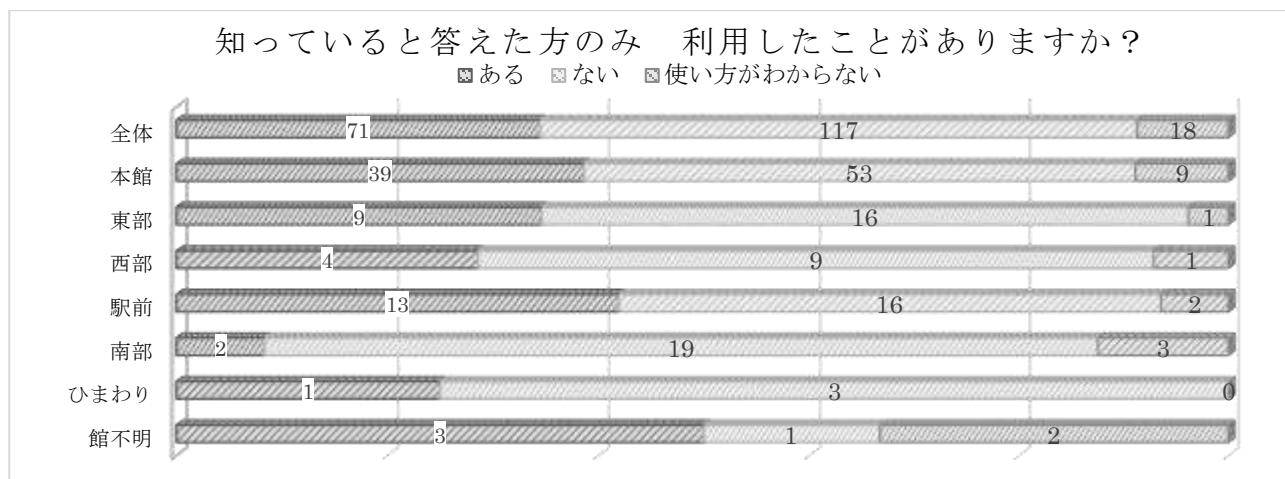
全体（326）の 68.40%（223）は、「分からない」「未記入」と回答した。C Dは駅前しか所蔵がなく、全館で貸出し返却が可能になっているが、所蔵点数が少ないこともあり、このような回答になったものと思われる。「分からない」「未記入」以外の回答（103）では、56.31%が「不満」「やや不満」と回答している。



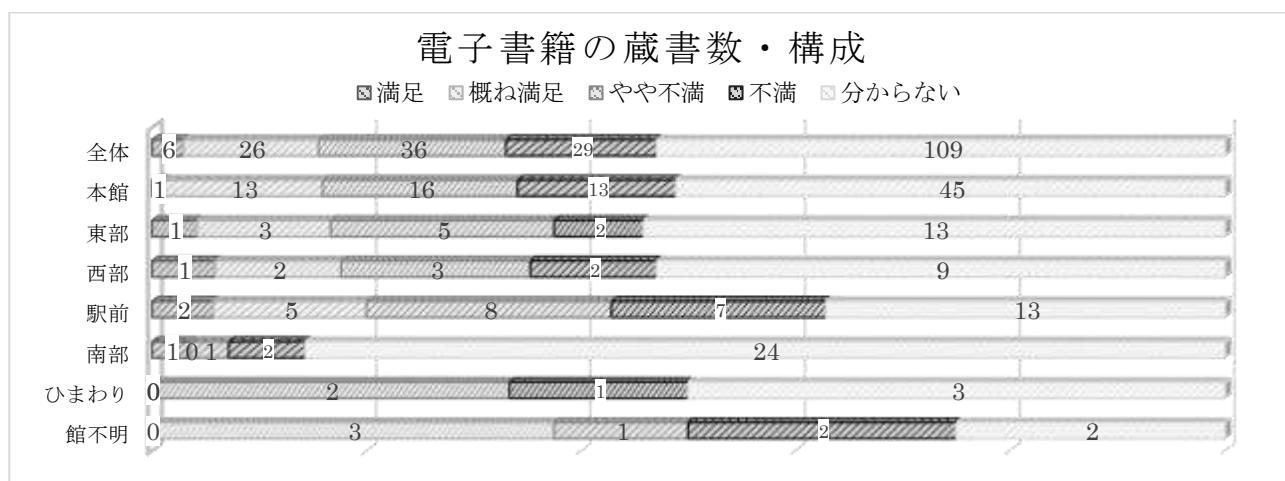
全体（326）の 75.15%（245）は「分からない」「未記入」である。オンラインデータベースは、ほとんどは本館資料室で利用可能なサービスである。



全体（326）のうち、知っていると回答したのは、63.19%（206）で、3年度 67.57%を下回った。2週に一度利用している回答者でもまだ認知度が高まらない。



知っていると回答した（206）のうち、利用したことがあるとの回答は 34.47%（71）だった。利用したことが無い（117）、使い方がわからない（18）と回答した方も多かった。



全体（206）の中で、「分からない」（109）を除く回答数（97）のうち、「満足」「おおむね満足」と回答したのは、32.99%（32）であった。

3 自由記入欄に寄せられたご意見・ご要望

1 施設や設備に関連するご意見・ご要望

- ・閲覧席数の増設に関する要望について（9件）
- ・返却場所の増設（7件）
- ・図書館の設備（椅子、館内用カート、検温器、照明）に関する要望、意見について（10件）
- ・図書館の施設（トイレの改修、新設、建て替え希望、リニューアルを評価。（22件）
- ・業務内容について（返却、館内放送、チラシ設置）（5件）

2 資料の質、種類の充実に関連するご意見・ご要望

- ・一般向け蔵書資料の充実に関する要望・意見について（36件）
- ・雑誌・新聞の種類や内容について（4件）
- ・児童図書及び絵本の充実及び並び方などの要望について（2件）
- ・本の並び方、展示の仕方、棚の配置についての要望（10件）
- ・漫画の収集について（6件）

- ・CDの充実について（4件）
- ・みたか電子書籍サービスの蔵書の充実に関する要望・意見について（11件）

3 開館日、開館時間に関連するご意見・ご要望

- ・月曜祝日開館へのご要望（2件）
- ・開館時間延長などに関する要望について（15件）
- ・その他の休館日に関するご意見・ご要望（13件）

4 貸出、返却、予約、検索に関連するご意見・ご要望

- ・予約に関する意見・要望（予約期間の長さ、受付件数、他自治体の制度など）（17件）
- ・貸出に関する意見・要望（方法、冊数、期間など）（12件）
- ・資料検索に関する意見・要望（1件）
- ・井の頭コミュニティ・センター図書室資料の貸出制限について（3件）
- ・延滞資料に対する督促について（2件）

5 図書館システム、HP、館内インターネットに関連するご意見・ご要望

- ・図書館システム周辺機器（自動貸出機、カードリーダー、利用カードなど）の操作性に関する要望（8件）
- ・図書館ホームページの操作性に関するご意見・ご要望について（14件）

6 職員に関連するご意見・ご要望

- ・職員の接遇、専門性などに関するご意見（10件）

7 利用者に関連するご意見・ご要望

- ・利用者のマナーに関する要望について（6件）

8 その他

- ・図書館の運用に関する要望等について（5件）
- ・障がい者サービスの充実について（2件）
- ・イベント（大人、児童）の充実について（7件）
- ・井の頭コミュニティ・センター図書室との利用連携についての要望（3件）
- ・アンケートについて（1件）
- ・図書館への感謝のお言葉（15件）