

平成 29 年度仙台市図書館窓口アンケート及び利用者アンケート集計結果

○平成 29 年度は以下の通り、それぞれアンケート調査を行いました。

| | | |
|-----|---|---|
| (1) | 【直営館】 市民図書館 泉図書館 宮城野図書館 太白図書館 | 窓口サービスアンケート（5～6 月） 仙台市役所が、各庁舎や施設等で、毎年一斉に実施しているアンケート調査。結果については、館内掲示のほかホームページ上で公表。 【集計枚数】市民 177 枚、泉 222 枚、宮城野 159 枚、太白 86 枚 |
| (2) | 【指定管理館】 若林図書館 広瀬図書館 榴岡図書館 | 利用者アンケート（12 月） 市民ニーズの把握に努め施設運営に反映させるため、指定管理業務に係る仕様書で実施を定めており、結果については毎年度行う管理運営状況に係る評価と併せ公表。 【集計枚数】若林 508 枚、広瀬 209 枚、榴岡 229 枚 |

○結果の概要

(1) 窓口サービスアンケート ※平成 30 年 1 月 23 日開催の図書館協議会で報告済

- あいさつや言葉遣い、応対時の印象、身だしなみ、フロアの印象の各項目について、各館とも 6～9 割が「良い」という回答であり、特に泉図書館では、いずれの項目でも「良い」が 8 割を超えている。
- 一方で、案内表示や説明、申請書の書き方等のわかりやすさについては、「良い」との回答が相対的に低く、泉図書館では 6～7 割近くだが、その他の館は 5～6 割に留まっている。昨年度に比べてやや満足度が高まったものの、引き続き改善が必要である。

(2) 利用者アンケート（確定値） ※平成 30 年 1 月 23 日開催の図書館協議会で速報値を報告済

- あいさつや言葉遣い、応対時の印象、身だしなみの各項目について、各館とも 7～8 割が「良い」という回答であり、広瀬図書館が全般的にやや高いものの、各館に大きな開きはなかった。
- 説明の分かりやすさは、「良い」が 6～7 割であった。
- 施設の快適さについては、ほぼ 8 割以上が「満足」「おおむね満足」で、特に若林図書館が 9 割と高く、資料の探しやすさについては、7～8 割が「満足」「おおむね満足」との回答であった。
- 資料の充実度については、地区館として 26 万冊点の所蔵がある若林図書館では「満足」「おおむね満足」が 7 割だが、7～10 万冊点規模の分館である広瀬図書館と榴岡図書館では 6.5 割に留まった。今後、力を入れて欲しい取り組みも、「所蔵資料の充実」が回答者のほぼ 4 割と、昨年度に引き続き最も高かった。
- 図書館の広報など PR 活動についても、「満足」「おおむね満足」とする回答が過半数である一方で「知らない」との回答も 2～3 割前後あり、引き続き、図書館サービスについての PR に努める必要がある。

| | ご意見・ご提案 | 改善内容 |
|-------|--|--|
| 市民図書館 | ・記号で本を探すとき、分かりづらいことがある。例えば【596/シ】という本が複数の棚にあり、探すのが大変だ。 | ・料理や手芸などの本は、ジャンルごとに並べられるように背ラベルに色シールを貼って分けているが（例えば、お菓子の本は【596/シ/モモ】の記号で、桃色のシールの所にある）、今後もわかりやすく利用しやすい所蔵場所の表示に努めていく。 |
| | ・子供用にいつも本を借りているが、コーナー（乗り物・色・食べ物など）を色々作って頂けると本が探しやすい。 | ・本は内容ごとの分類に従って並べているが、イラストなどを用いたより分かりやすいコーナー表示に努めていく。 |
| | ・初めて利用した際、絵本のコーナーがなかなか探せなかった。入口の案内等分かりやすいものがあると良い。 | ・絵本の多くがある”おはなしのへや”（児童書コーナー奥）の入口や壁などに”絵本コーナー”等の表示を行った。分かりやすい表示に努めていく。 |
| | ・館内の照明が暗い。もう少し明るいと良い。 | ・建物内の照明については、すぐさま設備改修することは難しい現状にあるが、状況によって、電気スタンドを用意する等改善の検討を行う。また、可能な箇所について照明の電球数を増やし、明るさを確保した。 |
| 泉図書館 | ・雑誌が折れてしまう。 | ・利用者に気持ちよく雑誌をご覧いただけるよう、大きめのブックエンドやボックスファイル等を活用。できるだけ雑誌が折れないよう工夫していく。 |
| | ・新聞を持って眠っている人が最近目につく。注意するのが職員の仕事である。 | ・これまでも職員の館内巡回等により注意を促してきたが、館内掲示の工夫や巡回の強化などにより、利用者のマナー向上がより一層図られるよう、努めていく。 |
| | ・「こんにちは」に伝えていただけなかったような…よほど小さい声だったのか。「ありがとうございました」には明らかに声での反応ナシ。目線ももらえなかった。 | ・日頃よりカウンター等においては明るく、分かりやすい対応を心掛けているが、再度職員に徹底し、適切な対応に努めていく。 |
| 太白図書館 | ・休館日は道路側にも（本日休館の）表示があると車からも分かり易い。 | ・これまでも、道路側のガラス戸には A3 サイズの紙による「本日休館」の表示をしてきたが、今回の指摘を受け、A3 サイズの紙 4 枚を繋いだ大きさの掲示に改善した。 |
| | ・マナーが悪い利用者がいるので、見回りをして注意して欲しい。 ・他の利用者から宗教のパンフレットのようなものを見せられた。注意して張り紙をして欲しい。 | ・これまでも、利用者のマナーアップを求めるポスター掲示を行うとともに、職員の館内巡回により注意を促している。今後は、きめ細かい心配りや声掛けを一層心がけ、館内のマナーの向上が図られるよう努めていく。 |
| | ・最近はちゃんと挨拶をしてくれるようになったが、まだ人によっては感じが悪いと思う時もある。 ・声が小さすぎて聞き取れなかった。笑顔がない。 ・無言で愛想もなくムスツとしていて感じが悪い職員がいた。 ・カードを無言で受け取り、無言で本を渡す、感じが悪い職員がいる。 | ・全体打合せにおいて、改めて利用者の立場に立った親切な対応や声のトーンなどについて指導を行った。外部講師を招いた接遇研修なども予定しており、今後も利用者一人ひとりに分かりやすく丁寧な対応を行えるよう職員全員の意識を共有し、接遇の一層の向上に努めていく。 |

○いただいた意見と改善内容（指定管理館：図書館利用者アンケート）

| | ご意見・ご提案 | 改善内容 |
|-------|--|---|
| 若林図書館 | ・著名人でなくてもいいので講演を増やして欲しい。 | ・平成 30 年度は文学講座、スポーツ講演会、終活講演会等を実施する。 |
| | ・ディスプレイも季節ごとにととても良い。折り紙やきり紙の技術なども教えると良いと思う。 | ・昨年度に続き、図書館員の手づくり講座を実施する。 |
| | ・本を検索したときに、場所を図で示して欲しい。 | ・書架の配置換えのため、場所の表示は停止していたが、図書館システム更新に合わせ、最新の配架図を表示するように設定した。 |
| | ・子供がうるさい。もっと注意してマナーを教えるか出入させない、または子供コーナーを別にしてほしい。 | ・児童コーナーを別にすることは構造上できないが、これまで同様職員の巡回や声がけを継続し、さらなるマナーアップを図る。 ・また、その他の館内の騒音対策としては、カート使用時の騒音軽減のため、点字ブロックをまたがない位置へ置き場所を変更し、読書環境の改善を図った。 |
| 広瀬図書館 | ・肩のこらない読書会などをして欲しい。 | ・広瀬図書館では、読書会事業として「ひろせしゃべぐる BOOKS」を開催している。読書会に参加されたことのない方でも気軽に参加できるよう、毎回異なるテーマや課題本を設定しているのでこのイベントの案内に、更に力を入れていきたい。 |
| | ・おはなし会は、いつも平日にやっているが、保育園に行っている孫は見られない。土曜日にもやって欲しい。 | ・例年 1 月に開催している「広瀬図書館まつり」において、ボランティア団体との協働による「おはなし会リレー」を土曜日に実施している。平成 30 年度も同様に計画しているので、このイベントの案内に力を入れていきたい。 |
| | ・館内が寒い。ホールと館内の間に壁、またはしきりが欲しい。 | ・図書館の室温については、館内 4 ヶ所に温度計を設置して管理を行っている。特にお申し出をいただいた場合には、該当箇所の温風を強めるなどして、可能な限り対応を行っていききたい。 ・平成 29 年 12 月からは、視聴ブースなど図書館内で自由に使えるブランケットを準備した。 |
| | ・事故本を手にするときがあり、悲しい気持ちになる。返却のときに、元からそうであるのに、自分の罪のような気持ちで申し出ることがある。 ・利用者の中にさわがしい人や子供がいた時、注意しやすいといい。 | ・広瀬図書館では、平成 30 年 4 月より資料修理ボランティアの受入を開始した。ボランティアの方々の協力も得ながら、本の修理を進めていく。 ・マナーアップキャンペーンの実施等を通じて、図書館資料の取り扱いや利用マナーに関する啓発も引き続き実施していく。 |

| | | |
|-------|--|---|
| 榴岡図書館 | <ul style="list-style-type: none"> ・乳児がいるのでおむつ替えできるトイレ、一緒にベビーカーで入れるトイレがあると良い。 | <ul style="list-style-type: none"> ・女子トイレに設置しているベビーベッドを、平成30年3月に使いやすいもの買い替えた。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・持ち帰りや返却の際、文庫本だと助かるので数を増やして欲しい。 ・文庫本貸し出しについて異論が出ていたが、これからも続けて欲しい。 | <ul style="list-style-type: none"> ・榴岡図書館ではハードカバー本を新書版や文庫本に買い替えて、所蔵スペースを確保することを進めている。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・最新の本を置いて欲しい。(例えば、ディズニー関係で2013年など古い本が多い) | <ul style="list-style-type: none"> ・新しい本はすぐに貸出されるか、予約が多数入ってしまい、書架に在庫として戻るまでに年数が経過してしまうことがあるため、在庫として書架にある資料が古いと感じられるかもしれない。発売されている新しい本は、予約することができるので、カウンターに申し出て欲しい。 |

※改善に結びついた意見を抜粋して記載。上記のほか、各館とも感謝の言葉等も寄せられているが、ご要望ではないため記載していない。