

平成 29 年度仙台市図書館利用者からのご意見（4 月～3 月分）

—「ご意見・ご要望カード」に寄せられた意見から—

これまでの指定管理館 3 館に加え、平成 28 年 10 月より直営 4 館において、「ご意見・ご要望カード」による常設の「意見箱」を設置し、平成 29 年度は 7 館全体で 244 件のご意見・ご要望が寄せられているところです。

(平成 30 年 3 月 31 日現在)

	市民	泉	宮城野	太白	若林	広瀬	榴岡	全体
1 運営全般	10	8	5	6	0	0	0	29
2 資料・書架	10	16	8	10	0	1	1	46
3 施設・設備	12	10	8	13	1	0	0	44
4 利用者のマナー	4	2	5	11	3	0	1	26
5 職員の対応	12	9	4	23	1	0	4	53
6 システム更新	5	1	0	20	2	0	0	28
7 その他	2	6	5	3	2	0	0	18
合計（件数）	55	52	35	86	9	1	6	244

<主なご意見>

1 運営全般	<ul style="list-style-type: none"> ・ 土日開館ありがたい ・ 第 4 木曜日の休館をやめて欲しい ・ 休館日は一律月曜ではなく館毎に別の曜日に ・ 古くなった本の市民への譲渡 ・ 開館時間を長く（平日 20 時まで、土日 19 時まで） ・ 貸出冊数・点数を増やして ・ 貸出期間を長く ・ 予約冊数を多く ・ 予約数が一定超えた時点で一度予約をメ切って欲しい ・ 利用者カードの次回更新時期の表記 ・ 利用者カードのデザイン ・ カード更新をもっと簡単に ・ 駅前や市役所への返却ボックスの設置 ・ 新システムについて利用者からの意見に柔軟に対応して ・ オンライン関連の予算額が資料購入予算を上まわっているので予算の見直しを
2 資料・書架	<ul style="list-style-type: none"> ・ 単行本・CD・雑誌・テーマ展示へのリクエスト ・ 本を増やして（予約の多い本・音楽・娯楽関係・健康雑誌） ・ たくさん本があり嬉しい ・ 絵本に汚れや破れのあるものがあり、補修して ・ 本の帯は借りる時の参考になるのでつけたままで装備を ・ 昭和 30～40 年代発行の児童書を閉架書庫ではなく開架に ・ 新聞の番組欄を切り取られないようにして ・ 本棚に本が詰まりすぎていて取り出しにくい ・ CD へのラベル貼付は、表紙デザインに配慮して

	<ul style="list-style-type: none"> ・上映会が良かった ・音楽DVDによる音楽会を開催してみても ・電話でも貸出延長手続きをできるようにして ・インターネットで借りた履歴が見たい ・CD・DVDは古いものばかり ・配架図の記号がわかりにくい
3 施設・設備	<ul style="list-style-type: none"> ・照明が暗い ・館内のWi-Fi環境の整備 ・トイレへのハンドドライヤー設置 ・西日のまぶしさを和らげて ・駐輪場が遠い ・路上駐車への対応 ・勉強用の席を増やしてほしい ・検索機やブックカートの館内奥への設置 ・コンピューター（検索機）の増設 ・インターネット端末への机と椅子設置 ・記入しやすいよう意見箱の設置場所を変更して ・点字ブロックをまたがないカートの置き場所移動、閲覧席の位置変更 ・カウンター前の並ぶ列を示すテープの位置を貼り直して良くなった ・図書館の場所や入口が分かりにくい ・ビデオ席が少ない ・館内の臭いが気になる ・閲覧席をブースにすべき ・買い物籠の設置
4 利用者のマナー	<ul style="list-style-type: none"> ・辞書・新聞・雑誌の占有 ・本の無断持ち出し ・館内での携帯電話の使用 ・館内の静寂（話し声等がうるさい、寝ている人のいびき） ・閲覧席確保列への割り込み ・閲覧席の長時間離席 ・子供が検索機で遊んでいる ・菓子を食べたりペットボトルのお茶を飲んでいる ・居眠り ・宗教勧誘 ・ソファ席で足を投げ出して座る ・カウンターでの順番無視
5 職員の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応が悪い（対応が事務的、窓口対応を丁寧にして） ・職員の声（私語がうるさい、電話の声が低い） ・貸出処理の遅い職員 ・貸出しの際のバーコードのなぞり漏れ ・カゴの置き方が乱暴 ・館内の静寂維持のための改善策や注意喚起を ・マナーが悪い利用者への注意 ・いつ来ても感じのよい対応 ・親切 ・職員が明るくなった ・本を運ぶ紙袋が破損しているのを見て職員が新しい紙袋をくれた ・カードの受け渡しは両手で ・名札は、はっきりと見えるように
6 システム更新	<ul style="list-style-type: none"> ・システム更新後のホームページが使いにくい ・貸出票に、以前同様に予約ありの場合「予」の印字を希望 ・インターネット予約が難しい ・検索システムが使いにくくなった ・新しい貸出票の印字の大きさ ・用紙の大きさが小さくなり読みにくい
7 その他	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館ボランティアを始めたい ・読書通帳のように、利用履歴の残るものを ・パソコン講習会を開催して ・DVD上映会は、同日に2本（午前・午後）だと両方は参加しにくい ・定期的な書庫ツアーの実施

<対応できた事例>

- ・ 児童用の読書通帳の配布を開始（全館）
- ・ 利用者カードの次回更新時期の表記を改善（全館）
- ・ 利用者カードのデザイン刷新（全館）
- ・ 貸出冊数を7冊→10冊（H30年度中を予定）（全館）
- ・ 電話での貸出延長手続き（全館）
- ・ 貸出票への予約あり資料の「予」印字（全館）

- ・ 館内巡回の際に声掛けを実施（市民）
- ・ 照明の電球数を増やし、明るさを確保（市民）
- ・ 配架の際に本を詰め込みすぎないようにした（市民）
- ・ 館内のWi-Fi環境の導入（市民）
- ・ 買い物籠の設置（市民）

- ・ 新聞の番組欄を切り取られないようブッカーを貼って補強（泉）
- ・ 西日のまぶしさ対策に遮光のためのパーテーションを設置（泉）
- ・ 意見箱の設置場所を出入口付近に変更したところ、以前より多くの意見を頂けるようになった（泉）
- ・ 館内の臭気対策として脱臭機と脱臭剤を設置（泉）
- ・ 新聞・雑誌の利用マナー（最新のもの是一人1紙・誌）の掲示を拡大したものを追加（泉）

- ・ 健康雑誌を1タイトル追加（1月）（宮城野）

- ・ 館内巡回の強化（太白）
- ・ 勧誘行為禁止、閲覧席の適切な利用等のマナーに関するポスターの掲示（太白）
- ・ 左右に間仕切りがある閲覧席2席を、壁際に新しく設置（太白）

- ・ 点字ブロックをまたがずに移動できるよう、カートの置き場所を変更（若林）

- ・ カウンターでの職員同士の会話について、声の音量等スタッフ間で共通意識化（榴岡）
- ・ ペットボトルのお茶を飲むことについて、閲覧席の注意書きに追記（榴岡）
- ・ スタッフの対応について、説明時誤解を与えないよう対応する旨全体会議で周知（榴岡）