

平成 28 年度仙台市図書館利用者アンケート及び窓口アンケート集計結果

○平成 28 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)	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。
(2)	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。

○結果の概要

(1) 窓口サービスアンケート

- 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 6~8 割近くだが、その他の館は 4~6 割に留まっており、改善の余地がある。

(2) 利用者アンケート

- 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。
- 施設の快適さや資料の探しやすさについては 8 割が「満足」「おおむね満足」。
- 7 割の利用者が予約サービスを利用しており、その過半数が「満足」と回答。
- 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 7.5 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 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 3 割と、最も高かった。
- 行事・講座やレファレンスサービス、商用データベースサービスは、「参加しない」「利用しない」が 4 割程度のほか、「知らない」との回答も 2~3 割と多い。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 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。

○各調査でいただいた意見と改善内容

	ご意見・ご提案	改善内容
市民 図書館	・本を新しくリクエストするにはどうすればいいか「利用方法」など、印刷してあるものに記載して欲しい。	・利用方法について、チラシ「予約ガイド」で案内していたが、提案を受け、検索端末そばへの掲示も行い、より分かりやすくした。
	・ソファで眠っている人がいて座りにくいので、注意の声掛けをして欲しい。 ・携帯をしている人、受けている人に注意して欲しい。	・利用者のマナーアップを求めるポスター掲示の内容等をさらに工夫するとともに、引き続き職員の館内巡回により注意を促していく。
	・自由閲覧席の確保が大変で、1時間程前から並んで待っているが、非常階段の方から駆け足で割り込んで来るケースがよくある。非常階段は開場 5 分後に開ける等対策を練って欲しい。	・エスカレーター、エレベータ、階段のいずれからも入館できるが、入館順に進むよう一層きめ細かく声掛けする。
泉 図書館	・ベビーカーでの利用の際、エレベーターの場所がわかりにくかった。	・子供図書室に近い 2 階ロビーの閲覧室出口付近に、エレベーターの場所の案内を掲示した。
	・開館前にドアに並ぶ際の並び方が不明確。床にペイントするなりして、しっかりと前に詰めて並ぶよう指導する人が必要では？	・閲覧室入口のドアに「開館をお待ちの方へ 2 列に並んでお待ちください。入館の際は危ないので走らないでください」と案内を掲示し、混雑具合に応じて職員を入口前に配置し誘導を行うようにした。
宮城 野 図書館	・たまに、利用者を見無視し（気づかない？）、自分の今やっている仕事を優先する職員がいる。	・業務の都合上、窓口で他の業務を持ち込んで行う場合でも、常に来館者の方に目配りするよう改めて確認した。
	・マスクを使用しているので声が聞き取りにくい。	・指摘のあった点について、職員に注意喚起した。
	・前にアンケートで書いた表示や入口のわかりにくさは改善されてありがたく思っているが、さらにフロア全体の分かる地図が入口に欲しい。	・北側入口から入った正面に、館内全体の配置図を設置した。
太白 図書館	・高齢者にも分かりやすいよう、高めの声で話してもらえると助かる。 ・元気が良いのはわかるが、声のトーンをもう少し抑えてもらいたい。 ・本の貸出の時、利用者カードを無言で受け取り、無言で本を渡す職員がおり、感じが悪かった。	・適切な声のトーンによる説明や利用者の立場に立った対応の徹底について指導した。今後も分かりやすく丁寧な対応を行えるよう、職場内研修等で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。
	・館内での飲食等、マナー違反の利用者について、職員から声掛けをして止めさせて欲しい。	これまで行ってきた利用者のマナーアップを求めるポスター掲示や職員の館内巡回での注意に加え、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る。

	ご意見・ご提案	改善内容
若林図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・大人の朗読会など希望。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 29 年 6 月 4 日（日）「文学講座・只野真葛の世界」において、作品の朗読を行う。
	<ul style="list-style-type: none"> ・料理の本の切り取りが目立つが、何か対策をして欲しい。 ・本は公共の物であるにもかかわらず、内容に線を引いてあるものが多々あり、とても不快。このような事が無い様に借りる人々に周知する事も必要かと思う。コピーした指導書等を貸す時に渡す等お願いしたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・館内にマナーアップにご協力いただくようポスターを掲示するとともに、定期的に館内を巡回しているが、さらに、汚損・破損資料を集め、図書館資料の取り扱い方についての展示を実施した。
広瀬図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・座って本を見るためのイス・机が、市民図書館もその他の館も全く不足している。多賀城の有名な図書館に行ったことがあるが、素晴らしかった。本を見て読む場所という視点が仙台市図書館は欠けている。まるで美術館や博物館のような考えで、本を陳列するための施設になってしまっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・館内の窓際に従来より設置しているスツールやベンチに加え、新聞閲覧コーナーに新しく丸型ソファを設置した。
	<ul style="list-style-type: none"> ・YAコーナーの拡張 ・YAコーナーを広げてくれるとうれしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・YAコーナーの拡張に向け準備中。
榴岡図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・スペースが狭いので広くし、蔵書を多くして欲しい。新刊書コーナーをもっと広く、多くして欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・閲覧席に机のある席を増やして欲しいとのご要望があり、簡易なテーブルが付いた椅子を購入し配置するなど、工夫を重ねてきたが、施設上の対応には限界があり、今後は、ハードカバーの図書を文庫サイズや新書サイズの図書と入れ替えるなど、限られたスペースの活用の工夫に力を入れていく。
	<ul style="list-style-type: none"> ・新聞を読む人は、30分で1度戻して欲しい。 ・新聞をめくる音がうるさい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・時間制限は難しいが、読んでいない様子が確認できた場合は声掛けするようにしている。 ・めくる音に関しては、新聞の破れにもつながるため、丁寧な取扱いを呼びかける表示を新聞掛けの近くに表示した。