

平成 28 年度仙台市図書館利用者からのご意見（10 月～3 月分）

これまでの指定管理館 3 館に加え、昨年 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、7 館全体で 140 件のご意見・ご要望が寄せられているところです。

（平成 29 年 3 月 31 日現在）

	市民	泉	太白	宮城野	若林	広瀬	榴岡	全体
1 運営全般	5	4	1	4	0	0	1	15
2 資料・書架	11	16	7	3	0	1	1	39
3 施設・設備	12	4	6	8	3	0	1	34
4 利用者のマナー	6	2	2	4	2	0	0	16
5 職員の対応	12	4	4	1	2	0	3	26
6 その他	0	2	5	0	2	1	0	10
合計（件数）	46	32	25	20	9	2	6	140

＜主なご意見＞

1 運営全般	<ul style="list-style-type: none"> ・ 休館日が多い ・ 貸出冊数を増やして欲しい ・ 利用者カードのデザイン ・ 貸出期限を長くして欲しい ・ 「図書館の自由」の表示が良い ・ 開館時間を早くして欲しい ・ 閉館時間を遅くして欲しい
2 資料・書架	<ul style="list-style-type: none"> ・ テーマ展示へのリクエスト ・ 書架の作家の見出しをもっと見やすく ・ 同じ本ばかりに見える ・ 探していた本があった ・ 職員の頑張りが見える ・ 本の汚れがある ・ 予約多数の人気本の購入数を増やして ・ YA コーナーの充実 ・ 本の切り取り、やぶれ ・ 中に挟まれているものがあり、要点検 ・ DVD を増やす
3 施設・設備	<ul style="list-style-type: none"> ・ 閲覧席を増やして欲しい ・ 座って閲覧するための椅子の増設 ・ 相席しやすい長テーブルの設置 ・ 照明が暗い ・ 壁掛け時計が欲しい ・ バリアフリー対応（椅子、表示など） ・ トイレ（和式、洋式） ・ 室内温度、照明 ・ 水飲み場 ・ インターネット端末の設置 ・ 台車の音
4 利用者のマナー	<ul style="list-style-type: none"> ・ 足を投げ出して座る ・ 特定の書架の前に長時間居る ・ ソファ席で飲食 ・ 寝ている ・ 持ち出し不明本 ・ 雑誌の欠本 ・ 「走らない、大声を出さない」の表示を ・ ・ 新聞をめくる音が気になるので席の分離を
5 職員の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 言葉づかいが感じ悪い ・ 他の図書館に感じの悪い人がいる ・ 職員の印象悪い ・ 操作が未熟 ・ 貸出窓口スタッフがいらない時がよくある ・ 予約連絡の対応が不正確 ・ 予約検索の操作が未熟 ・ 職員が明るくなった ・ 私語が多い ・ 職員からの積極的な声掛けをして欲しい
6 その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者施設からの利用についての考え方について ・ DVD タイトル一覧を設置して欲しい

<対応できた事例>

- ・「図書館の自由」の館内入口への表示（市民）
- ・テーマ展示へのリクエスト対応（市民）
- ・ひじ掛け付き椅子の設置（バリアフリー対応）（市民）
- ・汚損本の買替え（市民）
- ・フリーペーパーの配置（泉）
- ・長時間離席に関する注意喚起文を机上に掲示（太白）
- ・利用者からの寄附により、使いやすい素材のDVD用袋を追加（太白）
- ・雑誌コーナーの椅子の向きを変え、書架と椅子の間を広くし通り易いように改善（太白）
- ・「走らない、大声を出さない」の表示（宮城野）
- ・壁掛け時計の設置（宮城野）
- ・館内巡回の際に声掛け（若林）
- ・西奥書架にクリップ型LED照明を設置、明るさを確保（若林）
- ・全館分のDVDタイトル一覧作成（広瀬）
- ・購入雑誌の追加（広瀬）
- ・利用者マナー掲示に、中学生の職場体験時のマナーを追加（榴岡）
- ・カウンターでの職員の会話について、誤解されないようスタッフ間で共有化（榴岡）
- ・暖房について、ボイラー担当とのこまめな連絡体制を確立（榴岡）