

令和元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

令和元年度は以下の通り、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（10～11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 141 枚、泉 165 枚、宮城野 139 枚、太白 173 枚 ※令和元年度から質問項目を変更して実施。
(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 469 枚、広瀬 222 枚、榴岡 260 枚

○結果の概要

(1) 窓口サービスアンケート

- 言葉づかいやあいさつ、身だしなみの各項目について、各館とも「満足」という回答が多く、「満足」と「まあまあ満足」をあわせた割合が直営館平均で 96% を超える評価を得た。
- 案内表示の分かりやすさや書類の書きやすさについては、「満足」の回答が相対的に低いことから、引き続き改善が必要である。

《直営館 4 館平均》

	1 職員のあいさつ、 声かけ	2 職員の言葉づかい	3 分かりやすさ	4 職員の身だしなみ	5 手続き等にかかった時間	6 案内表示（見つけやすさ）	7 書類の書きやすさ	8 窓口のきれいさ	9 プライバシーへの配慮
満足	68.2%	73.7%	66.2%	68.6%	73.2%	45.3%	48.3%	62.6%	60.1%
まあまあ満足	28.2%	23.0%	29.0%	27.5%	20.8%	42.6%	42.8%	30.9%	31.5%
やや不満	1.0%	0.7%	1.4%	0.9%	1.4%	5.5%	2.6%	1.5%	1.2%
不満	0.2%	0.3%	0.5%	0.2%	0.3%	0.6%	0.7%	0.5%	0.5%

(2) 利用者アンケート

- あいさつや言葉づかい、応対時の印象の各項目について、各館とも 70～80% が「良い」という回答であった。
- 施設の快適さ、資料の探しやすさについては、「満足」「おおむね満足」とする回答が 80% 以上である一方、資料の充実度は指定館全体で 71.6%にとどまり、力を入れて欲しい取り組みの中でも、最も要望が多かった。
- 図書館の広報など PR 活動について、「満足」「おおむね満足」が過半数である一方、依然として「知らない」との回答も多く、引き続き図書館サービスについての PR に努めていく。

○いただいた主な意見と改善内容

	ご意見・ご提案	改善内容
市民図書館	・施設の天井が破損した後、一部が網で覆われており、これによって少し暗い雰囲気になった。	・令和2年1月から2月にかけて天井改修工事を行い、その後、網を撤去いたしました。
	・絵本コーナーで表紙を出して本を置いておくことが無くなり、知らない本と出会いにくくなったように思う。	・利用の少ないものや状態のあまりよくないもの等を確認し、書庫へ移動するなどして、表紙を出して展示できるようなスペースをなるべく確保できるよう取り組む予定です。
	・マスクをしていたためか、やや声が聞き取りにくかった。表情も暗く、必ずしも感じは好ましくなかった。	・来館者の皆様に気持ち良く利用していただけるよう、接遇について改めて職員に周知・徹底いたしました。
	・南側のソファで横になったり、靴を脱いで足を上げている人をなぜ放置するのか。	・今後も定期的に巡回し、気持ちよく利用できる館内の環境整備に努めます。
泉図書館	・図書の配列がわかりにくい。	・新たに図書の種類別に配架場所をまとめた配架図を制作し、1階入口付近に掲出しました。
	・名前や番号の入った物などは裏返すなり、シュレッダー廃棄する等、配慮が必要だ。たくさんの人の目に触れる。すぐ写真など撮られる時代だ。	・利用者申込書など個人情報を書かれた紙類については、所定の場所に裏返して保管することとしておりますが、ご指摘を踏まえ、職員に周知徹底しました。
	・駐車場から玄関の入口までの通路に自転車が止めてあり、行き帰りの人がすれ違えない。	・駐車場への通路につき駐輪しないよう、呼びかける掲示物を3カ所に掲示しました。
	・資料以外の持ち込み禁止といつつつ、土日は教科書などを持ち込んで、勉強する中高生でいっぱい、私語も目立つ。	・当館では様々な利用に適切に対応するため、本年8月に閲覧席を「資料閲覧席」と「自由閲覧席」に分け、「自由閲覧席」の利用については制限を設けず、資料の持ち込み勉強などにも利用できることといたしております。なお、職員が巡回しており、私語が目立つ場合には注意するよう、周知しました。
宮城野図書館	・汚い本が最近目立つような気がする。	・ご利用の多い小説等は買い替えも行ってありますが、年数が経過している本の汚れは特に注意して確認するようにいたします。
	・おすすめの本などのコメントや、並べ方を工夫してもらえると、より興味がわき、手に取りやすい。	・当館の展示コーナーでは、月替わりでテーマを設け、関連する本やCD・DVDを展示しておりますので、ご利用の参考にいただければ幸いです。また、新たな試みとして、貸し出されることの少ない良書を選んで展示し、本へのコメントを募集するイベントを行いました。
	・空調が夏は寒く、冬は暑い時もある。	・夏は28℃、冬は18℃を基準としつつ、同じ建物内の施設の気温との差も考慮して空調の温度を設定しております。暑い・寒いなどの状況に応じて調整いたしますので、職員にお伝えください。
	・本のページに髪の毛が挟まっているなど、不愉快な時があるので、よく点検してほしい。	・返却を受けた際に、ページのチェックを行っておりますが、行き届かないこともあるかと思っております。申し訳ありません。お気づきのときは、職員にお伝えください。

太白図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・ワゴンにのっている返却用の本は、少し置いてほしい。見ている前で手を出して持っていくのは気分が悪い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本の返架をする場合には、利用者の方の都合を優先して行動するよう、職員やアルバイトはもちろん、ボランティアの方にも、改めて注意をいたしました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・全体的に静かで良いのですが、時折声の大きい職員さんや私語の多い職員さんがいる。忙しかったのか、子ども（5才）が本の予約をお願いすると、イライラした様子だった。もう少し優しく対応して欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・カウンターでの対応は常に親切丁寧に当たること、声の大きさに注意するとともに、私語は慎むことを、改めて職員に注意をいたしました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・破損している本が今まで二度あった。返却時の確認が必要だと思う。 ・前人の貸出カード用紙が入っている事が多々ある。返却時、中身の確認も必要ではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・返却時の破損の有無や私物混入の確認は日頃から実施しておりますが、一層注意して確認するようにいたします。
	<ul style="list-style-type: none"> ・視聴覚資料の貸出袋が薄すぎて不安。メディアテークや他の図書館のように丈夫なものにしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当館ではCD等の小さめの資料につきましてはご指摘の薄めの布の袋をお渡ししていましたが、今後はなるべく厚めの布ケースや丈夫なビニールの袋でお渡しするようにいたします。
若林図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・新しく入った本や入る予定の本の紹介が見やすい場所に掲示してあるとうれしい。 ・これからたくさんの本を置いて下さい。 ・新しい本をもっとたくさん読みたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新刊図書専用のディスプレイラックを購入し、これまでの新刊コーナーより目立つ場所に設置、手に取りやすくしました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・カートが全部使用中で使えないことがあるので、カートの数を増やしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ブックカートを4台購入しました。また古くなったカートのバスケット部も交換してまいります。
	<ul style="list-style-type: none"> ・もっと本をていねいに扱うようにアピールしてもいいと思う。線を引いたり、乱雑にしないようになど。 	<ul style="list-style-type: none"> ・汚損資料、破損資料の展示を行い、マナーアップ向上を図りました。
広瀬図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・新年の福袋のような図書貸し出し何冊か入っているのが楽しみなので、ぜひ来年もやってほしい。 ・福袋を楽しみにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・1月11日・12日の2日間限定で「本の福袋」の貸出を実施いたしました。 ・令和2年度におきましても、今年度までと同様に「広瀬図書館まつり」期間中の取り組みとして、「本の福袋」の貸出を計画しております。
	<ul style="list-style-type: none"> ・言葉づかいがきつく、印象が悪い人がかなりいる。改善してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修への参加や館内指導を通じて、窓口対応の改善を図ってまいります。
	<p>【独自の取組み】</p> <p>アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「新聞をめくる際に指を舐める人がいて不快」との声があることを踏まえて、新聞・雑誌コーナーに新聞の取扱いマナーに関する表示を行いました。 ・希望者には新聞をめくりやすくするクリームの貸出を実施することとしました。
福岡図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・本にタバコの臭いが染みついている不快感がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ボックスに臭いがついてしまった本と消臭剤を入れて3～5日間消臭しています。
	<ul style="list-style-type: none"> ・本と本の間隙間がなく、取りづらく戻しにくい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・返却された本を棚に戻す際、取りやすい量を考慮して整理するよう改めてスタッフに周知しました。
	<p>【独自の取組み】</p> <p>アンケートでのご意見はありませんでしたが、右記の改善策を実施しました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・貸し出した本を入れて持ち帰るための、紙袋リユースかごを設置しました。紙袋の利用と補充は利用者自身が行います。

※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。