

## 平成 30 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 30 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 163 枚、泉 110 枚、宮城野 156 枚、太白 152 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 366 枚、広瀬 233 枚、榴岡 295 枚

## ○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、の各項目について、各館とも「良い」という回答が多く、直営館平均で 80%を超える評価を得た。身だしなみ、フロアの印象の項目でも「良い」の回答が 73%であり、直営館全体とし「良い」の割合が昨年の結果より 2.3 ポイント上昇した。
- 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」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》

	a あいさつ・職員からの声 がけ	b 言葉づかい	c 応対時の印象 (感じの良さ、親切さなど)	d 身だしなみ	e わかりやすさ			f フロアの印象 (窓口の様子や整理整頓 状況など)	割合
					(1)案内表示 (目的地への 行きやすさ)	(2)説明につ いて (声のボリューム 等も含めて)	(3)申請書の 書き方 (記載例や手 続きを解説し た資料)		
良い	80.8%	81.6%	81.5%	73.8%	64.3%	66.8%	63.9%	73.2%	73.8%
普通	18.5%	18.4%	17.6%	26.2%	33.5%	31.7%	35.0%	25.8%	25.4%
悪い	0.7%	0.0%	0.9%	0.0%	2.2%	1.5%	1.1%	1.0%	0.8%

## (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 70～80%が「良い」という回答であり、職員の応対は、指定館全体で「良い」が 74.5%であった。
- 施設の快適さについては、80%以上が「満足」「おおむね満足」で、資料の探しやすさについても、75%以上が「満足」「おおむね満足」との回答であった。
- 図書館の広報など PR 活動について、「満足」「おおむね満足」とする回答が過半数である一方、「知らない」との回答もあったことから、引き続き、図書館サービスについての PR に努めていく。



○いただいた意見と改善内容（窓口サービスアンケート）

	ご意見・ご提案	改善内容
市民図書館	・本があるべき場所にないことが時々ある。「在庫」であるのに、本棚にないことが時々ある。	・返却された直後は、書架ではなくブックトラックに乗せていることもありますので、見つからない時はお気軽にカウンターでお問い合わせください。
	・本が詰めすぎて取り出しや返却が困難である。	・館前に職員が書架整理をし、古くなった本や複本の抜き取りなど行っておりますが、行き届かないところがあり、申し訳ございませんでした。改めて職員に周知し、改善して参ります。
	・1階入り口に図書館への行き方の看板や3階に子どもの本はどこにあるかの案内がほしい。 ・雑誌コーナーは、わかりづらいです。	・ご指摘を受け、より分かりやすくするために案内表記を追加作成することとしました。
	【独自の取組み】 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。	・本を選ぶ際にご利用いただけるよう、買い物籠を設置いたしました。
	【独自の取組み】 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。	・今月のテーマ展示のコーナーをフロアの目立つ場所に移動し、本の表紙を見やすく、手に取りやすくしました。
泉図書館	・どこか1つのカウンターが混んでいる時は、臨機応変な対応を望みます。	・貸出等の際にカウンターでお待たせして誠に申し訳なく存じます。今回、カウンター以外の業務を行っている職員の作業方法の一部見直しを行い、混雑時には、バックヤードで作業中の職員等が適宜カウンターの応援に出られるような取組を始めました。
	・本のある（目的の所）場所の説明が、声が小さい分もう少し分かりやすく話してほしい。結果、見つからず、何度も聞くのもためらう。	・適切な説明ができず誠に申し訳なく存じます。この度のご意見を踏まえ、皆様へのご説明の際には、声の大きさも含め、配置図をお示ししながら分かりやすくお話するよう、改めて職員に指導いたしました。
	【独自の取組み】 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。	・ブックカートを4台程度館内に配備し、利用したい方が自由にお使いいただけるようにいたしました。
	【独自の取組み】 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。	・再貸出しを希望される方へスムーズに対応するため、返却窓口で「再貸出」の札を配布し、図書と一緒に貸出窓口へ出していただくようにいたしました。
宮城野図書館	・子供が貸出カードを渡したら、親ではなく子供に返してほしい。とても喜ぶので。	・お子様に限らず、カードを提示された方にお返しするように、あらためて職員に周知いたします。
	・最新の本を入れてほしい。 ・もっといろいろなジャンルのものがあると良い。	・各書店からも情報をいただき、新しい本の充実に努めております。ジャンルについてもできるだけ偏りなく、様々なニーズにお応えするよう努めております。文学作品が充実していることが当館の特色であり、人気作・話題作などもなるべく取り入れてまいります。
	・本が少々古いのでは？古びた本は新しい版に替えてほしい。 ・開架にある本は一部だと思うが、入れかえてほしい。	・汚れや傷みで貸出しに耐えない本は処分しておりますが、古くても人気や評価の高い本などは、積極的に買い替えを行っております。また、書庫にも保管している本はございますが、貸出のご要望が見込まれる本は、スペースが許す限りフロアに配架するようにしております。

宮城野図書館	・拡大写本のコーナーを充実してほしい。	・拡大写本は、ボランティアの方々の手作りで、長年の活動を通じ、毎年、1、2点ずつ作成しており、今後も充実に努めてまいります。
	・図書館でも大人向けのイベントをやってほしい。	一般の方向けに朗読コンサートや製本ワークショップなどのイベント、障害者支援をテーマにした講座などを開催しております。案内チラシをカウンターに配架するなど、さらなる周知に努めてまいります。
太白図書館	・（窓口にいる）職員によっては、無言の場合もある。声掛け運動や挨拶運動をもっと積極的にしてほしい。	・挨拶は窓口業務の基本であり、朝礼にてご意見を紹介し、積極的に挨拶をするよう指導いたしました。
	・図書館にあまり来たことがなく、（講座の会場である）視聴覚室の場所が分からなかった。経路の表示があると良いと思います。	・今後視聴覚室で講座等を開催する場合には、分かり易い案内表示等を行うことといたしました。
	・本の貸出しの際、予約本が受取可能であることを知らされず、そのまま帰宅した。	・朝礼にてご意見を紹介し、貸出しの際に受取可能な予約資料がある場合には、必ず利用者の方にお知らせするよう再確認いたしました。
	【独自の取組み】 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。	・図書資料を手さげ袋等に入れるための長机を、貸出し窓口付近に新しく配置し、利便性の向上を図りました。
【独自の取組み】 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。	・地下1階雑誌閲覧コーナーの長椅子について、密集した配置から分散した配置に変更し、快適性の向上を図りました。	
若林図書館	・利用者のマナーにもよるが、汚れている本が多いので、買い替えをしてほしい。	・マナーアップを求めるポスターを刷新するとともに、今後も汚損・破損資料については買い替えを進めていきます。
	・子ども用トイレが和式で不便。	・2つあるうち一方を洋式トイレに改修し、利用しやすくしました。
	・図書館主催の講演会を開催してほしい。	・平成31年度はスポーツ講演会、朗読コンサート等を実施します。
広瀬図書館	・館内での乳幼児の大声や駆け回り等注意してほしい。また、おはなしのへやの音が騒がしいので扉を設置してほしい。	・マナーアップを求めるポスターを刷新し、利用マナーについて啓発するとともに、職員の巡回や声掛けを継続し、読書環境の維持を図ります。
	・開館時間を9時に出来ないでしょうか。 ・開所時間を長くしてほしい。10時からでは遅すぎる。 ・本が古く汚れがあったりするので改善していただくと嬉しい。	・平成31年2月に開館時間を9時30分とするものの試行を実施しました。今後、試行の状況を精査し、本格実施に向けた検討を継続してまいります。 ・本の汚れについては、図書館職員や修理ボランティアによる拭き上げを随時実施しています。 ・今後とも図書館職員と修理ボランティアが修理本や汚損本の状況を共有し合いながら、汚れの除去を含む本の補修作業を継続してまいります。
榴岡図書館	・返却や貸出スペースにいらっしゃるスタッフの方々が少しにぎやかかなと思う時があります。	・事務室内やカウンターなど職員同士の声の音量について、スタッフ間で共通意識化を確認し、適切な対応に努めてまいります。
	・利用者へ雨の日のマナーなど声掛けしてほしい。袋やぬれない工夫。	・雨天時などは貸出時にビニール袋での貸出を利用者に声掛けし、希望があれば入れて貸出しています。今後はマナーアップも含め、濡れないよう注意喚起の検討を進めます。

※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。