

令和7年度 仙台市図書館利用者からのご意見  
—「ご意見・ご要望カード」に寄せられた意見から—

令和7年度は、7館全体で145件のご意見やご要望が寄せられました。

(令和8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	3	2	1	18	0	0	1	25
2 資料・書架	5	1	5	15	2	1	0	29
3 施設・設備	2	10	2	10	2	5	0	31
4 利用者のマナー	6	1	4	2	1	1	3	18
5 職員の対応	5	6	1	7	4	0	1	24
6 システム関連	2	4	0	3	1	0	0	10
7 感染症関連	0	1	0	0	0	0	0	1
8 その他	2	0	2	0	1	0	2	7
合計（件数）	25	25	15	55	11	7	7	145

<主なご意見と対応事例>

1 運営全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月曜に毎週休館しているのはいかがなものか</li> <li>・久々に訪れたが相変わらず好きな空間だった。このまま進化して行ってほしい</li> <li>・オススメ本が面白く、世界が広がる</li> <li>・若林と同じように土日の閉館時間を18時まで延長してほしい</li> <li>・貸出期間を延ばしてほしい。予約件数や貸出資料点数を増やしてほしい</li> <li>・「今後の参考にいたします」と回答した要望に関してその後の状況を知らせてほしい</li> <li>・雰囲気が悪くなった</li> <li>・2F スペースを学生専用の学習室にすることにしたということはそれだけ逼迫した事情があるのか。誰にでも開かれている図書館の精神に反するのでは</li> <li>・CDの貸出袋がかび臭いことがあった</li> </ul> <p>→CD、DVDの貸出袋については返却時の汚損の確認の徹底するよう注意喚起を行った</p>
2 資料・書架	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本や雑誌のリクエスト</li> <li>・本が探しやすいよう、フロア図に請求記号を載せてほしい</li> </ul> <p>→現在の書架案内を補完し、簡単に分かるような資料を作成した</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・絵本を読んで心が洗われた</li> <li>・図書資料や視聴覚資料をもっと購入してほしい</li> <li>・予約資料の待ち期間が少なくなるようにたくさん購入してほしい</li> </ul>
3 施設・設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料検索用PCを多めに配置してほしい。キーボードを付けてほしい</li> </ul> <p>→検索用PCの1台にキーボードを設置した</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館内でもWi-Fiを飛ばしてほしい</li> <li>・館内の椅子を増やしてほしい</li> </ul>

<p>3 施設・設備</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コンセントのある席が少なく、幅が狭い</li> <li>・ 横表記の配置図（館内マップ）を縦に貼っているのはなぜなのか。小さくて使えないし、入口にしかない</li> <li>→ <u>館内マップの掲示方法を変更（サイズ拡大／横向きに統一）したほか、マップを建物や書架などと向きを揃えて見たい方のために「配布も行っている」旨をあわせて掲示した</u></li> <li>・ こどもたちの声が響き、集中できないので「おはなしのへや」のドアを閉めてほしい</li> <li>・ おはなしのへやの脇にある手洗い場に石けんを置いてほしい</li> <li>→ <u>館内の手洗い場にハンドソープを設置した</u></li> <li>・ イスやパソコンのキーボードなど市民が直接触れるものがとても汚くて残念。自分の身になってみてほしい</li> <li>→ <u>館内に設置している椅子のクリーニングを行った</u></li> <li>→ <u>検索端末で使用するキーボードの定期清掃を徹底した</u></li> <li>・ 開館直後なのに、机が消しかすで汚れていることがある</li> <li>→ <u>清掃スタッフに開館前の清掃の作業項目の確認を行った</u></li> <li>・ 閲覧席に消しかす入れと小さなほうき（ブラシ）が置いてあるのがよい。こういう小さなことが良い評価につながる</li> <li>・ 駐輪場が狭く、常に満車である</li> <li>・ 駐車場の無料化を</li> <li>・ 緊急車両スペースになぜキッチンカーが出店しているのか</li> <li>・ 近隣の地下駐車場について開場時間を早めて欲しい</li> <li>→ <u>近隣の駐車場については所管部署へ意見を情報共有した</u></li> <li>・ 空調の音が大きすぎる</li> <li>・ 男子トイレに柵を設置してほしい</li> <li>→ <u>男子トイレ個室に荷物掛け用フックを設置した</u></li> <li>・ トイレに温水洗浄便座とエアタオルをつけてほしい。洋式化を進めてほしい</li> </ul>
<p>4 利用者のマナー</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者に対して配慮しすぎ。もっと職員が働きやすいよう改善すべき</li> <li>・ 検索機の椅子に座って新聞を読む利用者がいる</li> <li>・ タイピング音についての注意書きを掲示してほしい</li> <li>→ <u>タイピング音について館内掲示済だったが、掲示物が見やすくなるよう変更した</u></li> <li>・ 寝ている利用者には注意してほしい</li> <li>・ 大きな声で会話する人に注意してほしい</li> <li>・ 指をなめる高齢者がいるのが気になる</li> <li>・ 本などを破損させた人には必ず弁償させてほしい</li> <li>・ 館内でポリポリと何か食べている人がいる。見回してほしい</li> <li>・ 自由閲覧席の特に学生のマナーが最悪だ</li> <li>・ 南側の出入口でタバコを吸っている利用者がいる。子供に迷惑だ</li> <li>・ 来館者のサンダル履きをやめさせてほしい</li> <li>・ 土日は親子連れが読み聞かせをしていて本を選んでいるのに気が散る</li> <li>・ 故意的な資料のページ折り込みが目立つ</li> <li>→ <u>返却時、ページの折り込みがないかの確認を徹底した</u></li> <li>・ 閲覧席の机にカバン等を置かれて座れない時がある</li> <li>→ <u>閲覧席の机上に「カバン等での席の確保はご遠慮ください」の表記を設置した</u></li> </ul>
<p>5 職員の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ カウンターの職員、丁寧で明るく対応してくれてありがとう</li> <li>・ 職員の態度がわるい</li> </ul>

<p>5 職員の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・言い方がきつくて不愉快</li> <li>・職員がずっとしゃべっていて不快</li> <li>・職員の声が非常に大きく、周りに内容が聞こえてしまっていた</li> </ul> <p>→<u>職員の話し声がうるさい、言い方が不愉快との意見を受け、当該職員への注意と指導を行い、さらに全職員へも接遇・サービス向上や窓口対応時は適切な声量で話すよう改めて指導した</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・腕組みをしていて感じが悪い</li> <li>・カウンター職員で無愛想で怖い人がいる</li> <li>・返却カウンターで本を読んでいる職員がいる</li> <li>・男性の低い声、女性の笑い声が耳障り</li> <li>・声が聞き取れない</li> <li>・貸出・返却のカウンターが特に分かれていないため、わざわざ貸出か返却か聞かれるのが煩わしい</li> <li>・ブックトレードを利用した際スタッフにジロジロ見られて嫌な気分だった</li> <li>・職員が本棚を動かす音が気になった。点検休館日にやってほしい</li> <li>・映画上映会を見に来館し、本の返却をしてから会場に行ったら満員ですと帰された。途中途中の人数の報告を頂いてもよかったのでは</li> </ul> <p>→<u>次に開催した映画上映会から、整理券の事前配布方法について広報した</u></p>
<p>6 システム関連</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・セルフ貸出機を設定してほしい</li> <li>・OPACの書架案内図が小さすぎる</li> <li>・web予約時も電話で準備できた旨の連絡がほしい</li> <li>・付与されるパスワードは本当に安全か</li> <li>・9冊所蔵がある本で、4冊が貸出中で在庫が5冊あるのに、予約があるため延長ができないといわれた。在庫があるときは延長できるようにしてほしい</li> <li>・機械音声による予約連絡電話について、留守番電話の場合「1」を押してもメッセージを聞くことができない</li> <li>・カードレスにして欲しい（スマホでログインした後に会員証バーコードを表示するなど）</li> </ul>
<p>7 感染症関連</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ対策で行ってきたビニールカーテン、体表面温度計は本当に意味があったのか、効果があったのか検証してほしい</li> </ul>
<p>8 その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ブックカーの剥離紙で作った付箋代わりのしおり（コピー機横に設置）は良いアイデア</li> <li>・持ち帰り用の紙袋のサービスがとても良い</li> <li>・「推し本！」のイベントはとても楽しい企画</li> <li>・ブックトレードの本を持ってきたが汚れていないのに断られた</li> <li>・香害化学物質啓発ポスターを掲示してほしい</li> </ul> <p>→<u>香害化学物質啓発ポスターの掲示範囲を広げた</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・バスの時刻表を掲示してほしい</li> <li>・募金箱を設置してほしい</li> <li>・予約されていない資料を何度も借り直して私物化している利用者があるようだから、モラルの向上を促してほしい</li> </ul>