

令和7年度仙台市窓口サービスアンケート及び図書館利用者アンケート集計結果

令和7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。

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（11月） 仙台市役所が、各庁舎や市民利用施設において毎年一斉に実施しているアンケート調査。結果と改善策については、館内掲示のほかホームページで公表。 【集計枚数】 市民 165 枚、泉 340 枚、宮城野 118 枚、太白 6 枚
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 271 枚、広瀬 235 枚、榴岡 183 枚

○結果の概要

- あいさつや声かけ、身だしなみ、手続きにかかった時間の各項目について、各館とも「満足」という回答が多く、「満足」と「まあまあ満足」をあわせた割合が全館平均で93%を超える評価を得た。
- 案内表示の見つけ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。

《図書館7館平均》

	1 職員のあいさつ、声かけ	2 職員の言葉づかい	3 説明の分かりやすさ	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	69.6%	70.2%	61.4%	69.4%	75.3%	50.6%	56.8%	62.6%	63.2%
まあまあ満足	24.0%	21.0%	31.0%	24.7%	18.5%	34.0%	32.4%	28.9%	28.2%
やや不満	1.4%	6.1%	1.9%	0.6%	0.9%	9.5%	6.4%	5.9%	3.2%
不満	2.6%	0.6%	3.2%	2.7%	2.8%	3.0%	0.4%	0.1%	2.5%

○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	<ul style="list-style-type: none"> ・聞こえるレベルの音量であいさつできない職員やあいさつをしない職員がいる。 ・身だしなみ、笑顔のなさ、暗い感じ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の皆さまに気持ちよく利用していただけるよう、接遇について改めて職員に指導いたしました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・学生さんらしき人達に、館内説明員が“君達”と言っているのに驚いた。上から視線はこの時代改めるべき。公務員もサービス業を勉強した方がよい。 ・高圧的な応対をする職員がいて、非常に不愉快。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の皆さまに気持ちよく利用していただけるよう、接遇について改めて職員に指導いたしました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・カウンターやパネルがあつて、マスクもしているから仕方がないが、声が聞こえづらく、聞き返してしまう。 ・声が大きい職員がいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の皆さまが聞き取りやすいように、声の大きさや話すスピードに注意して話すよう、改めて職員に指導いたしました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ペンがかすれる 	<ul style="list-style-type: none"> ・開館前のチェックを確実に行うよう、改めて職員に指導いたしました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・3階に見やすい時計があるとよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の方が見やすくなるよう、カウンター後方にあったデジタル時計を記載台に移しました。
	<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"> ・児童書コーナーの資料検索端末はタッチパネル式だけでしたが、1台の端末にキーボードを設置し、利便性の向上を図りました。
<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"> ・資料閲覧席の利用方法を変更し、職員が席を指定するのではなく、利用者の方が自分で好きな席を選べるようにしました。 	
泉図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・声が大き過ぎて、かえって不快。 ・マスクをつけている上にボソボソ喋るので聞き取りにくい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員全体打ち合わせ等で、窓口対応時は適切な大きさの声で、はっきりと丁寧に話すよう、改めて指導しました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・小学中高年の楽しく読めそうな本が絵本と比べると少ないような気がする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当館はこどもに関する取組を重点的に行っており、本市図書館の中で小学生向けの読み物を最も多く所蔵している図書館になります。本棚のレイアウトを工夫し、小学生向けの読み物が目に入り、選びやすくなるよう面出し展示を増やしました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・検索したら「書庫2」との記載があり、どこかわからず窓口で聞いた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・書庫は閉架式で職員が持って来ることになるため、そのことが分かるよう、館内の各資料検索端末にカウンターへお問い合わせいただくよう表示するとともに、掲示していた「所蔵場所一覧」を更新し、書庫について明記しました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・配架図の字が少し小さいと感じた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・1階の各資料検索端末に備付の「一般書フロア配架図」のサイズをA4からA3にするとともに、大まかな「1階フロア案内図」と資料検索端末から印刷した「資料票（レシート）の見方」をA4で両面印刷し、ご自由にお持ちいただけるようチラシ架やカウンターに設置しました。

泉 図 書 館	<ul style="list-style-type: none"> 返却後すぐに予約の本を借りて帰りたいかったが、なかなか返却処理させず、時間がかかり、私が返していないのではと思われたりすることがあった。返却の本がたまっていたら人を増やして対応を。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員全体打ち合わせで、返却本が多く滞っているときは、空いている貸出窓口の職員が補助するか、作業室の職員を呼び出して対応するように改めて指導しました。
宮 城 野 図 書 館	<ul style="list-style-type: none"> 一人機嫌が悪いのか感じが良くなった。 マスク着用しているなので、早口ではなくややゆっくり話していただけると嬉しい。 対応があっちだ、こっちだと指さしだった。あっちこっち行き疲れた。遠くからの指さしはわかりにくい。具体的な説明がよい。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の皆さまに気持ちよく利用していただけるよう、接遇について改めて職員に指導いたしました。 利用者の方が聞き取りやすいよう、話すスピードに注意すること、具体的で分かりやすい説明を行うことについて、改めて職員に指導いたしました。
太 白 図 書 館	<ul style="list-style-type: none"> 職員の対応、言葉づかいが、上から目線の対応で、すごく不快。 	<ul style="list-style-type: none"> 待遇について今一度全体で確認を行いました。また、様々な利用者の方に寄り添ったわかりやすい対応を行うために、館内で「やさしい日本語研修」を実施しました。
若 林 図 書 館	<ul style="list-style-type: none"> 荒井サービススポットの開設時間が限定的で使いづらい／開設日を増やしてほしい。 中高生向けおすすめコーナーでもテーマを決め、定期的に展示してほしい。 <p>【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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 利便性向上を目指し、普段荒井サービススポットをご利用になっている方を対象に、開設時間帯に関するアンケートを実施することにいたしました（4月29日～5月31日）。 図書館 YA サポーターによる YA 通信「Young Woods」のテーマに合わせた展示やおすすめ本の紹介等、同世代からの発信を継続いたします。 返却ポスト付近に、資料返却時に一時的に手荷物等を置くことができるような台がほしいという要望を受け、投函口両側にかばんをかけられるようフックを設置しました。
広 瀬 図 書 館	<ul style="list-style-type: none"> 図書館の方がいつも少し怖い感じがあって近寄りたいため、もう少しだけ和やかな雰囲気だとありがたい。 窓口対応職員の多くが、愛想なさすぎて不快。もっと明るく接客すべき。 本を返しに行ったら、挨拶もない上に手帳？を書いていて、しばらく気づかれなかった。あとから来た職員が丁寧に対応してくれたが、もう少し気をつけてほしい。 1年程度休みになるとの事だが、どの様に改装するのか。又、改装期間中の図書館の運用はどうなるのか。詳細が分かったら図書館内掲示やパンフレットで知らせてほしい。 広瀬図書館の工事期間中の代替措置について知りたい。移動図書館や出張所のようなものは考えているのか。措置がある場合、図書館内のポスター等で広く知らせてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の皆さまに気持ちよく利用していただけるよう、接遇について改めて職員に指導いたしました。 カウンターでの手帳やメモ帳の記入について館内で検討し、原則禁止とすることを決定いたしました。 広瀬文化センター大規模改修工事に伴う休館期間中に設置する臨時窓口について、市政だよりに掲載したほか、図書館内のお知らせを更新した。仙台市図書館ホームページの「重要なお知らせ」にも情報を掲載しました。臨時窓口で提供するサービス内容や設置場所を記載していません。

広瀬図書館	<ul style="list-style-type: none"> 直木賞や芥川賞の歴代の書物のコーナーを作ってほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 各種文学賞を特集する展示スペースを令和7年より設置し、過去を受賞作や候補作などもあわせて展示しています。こちらのスペースで直木賞や芥川賞を特集することについて検討いたします
福岡図書館	<ul style="list-style-type: none"> 本はきれいに扱うよう声がけなりしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 返却時に汚れ等がある場合はお声がけし、心当りがあるか確認を徹底しました。また、マナーアップキャンペーン時に汚損本の見本を展示しました。
	<ul style="list-style-type: none"> 事務室にいる方も含め、職員同士の会話の大きさが気になることがあるので気を付けていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 事務室内で作業している職員含め、全員に会話時の音量に気を付けるよう周知を徹底しました。
	<ul style="list-style-type: none"> 落語と散策のイベント、本の福袋や押し本のイベントは大変いい企画だった。 	<ul style="list-style-type: none"> 大変好評をいただきましたので、次年度も継続して実施するよう計画いたしました。内容の充実も図ってまいります。
	<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"> 閲覧席利用の際隣の席を荷物で占領している方がいらっしゃったため、荷物での占領はご遠慮いただく旨の表示を設置しました。

※改善に結びついた意見等を抜粋して記載。上記のほか、各館とも感謝の言葉等が多数寄せられている。