

令和2年度 仙台市図書館利用者からのご意見（4月～3月分）

—「ご意見・ご要望カード」に寄せられた意見から—

令和2年度は、7館全体で144件のご意見やご要望が寄せられました。

(令和3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	5	1	3	4	1	1	0	15
2 資料・書架	10	4	2	5	0	2	1	24
3 施設・設備	6	11	1	4	0	0	0	22
4 利用者のマナー	1	2	2	2	1	0	0	8
5 職員の対応	6	0	3	7	0	0	1	17
6 システム関連	1	2	0	2	0	0	0	5
7 感染症関連	17	8	2	9	0	0	0	36
8 その他	1	12	0	2	2	0	0	17
合計（件数）	47	40	13	35	4	3	2	144

<主なご意見>

1 運営全般	<ul style="list-style-type: none"> ・月曜日も開館してほしい ・土日祝日も夜7時まで開館してほしい ・貸出冊数・予約冊数を増やしてほしい ・いろいろなイベントを開催してほしい ・視聴覚資料の貸出袋が煙草臭くて不快だった ・不登校の子の受け入れをしてほしい
2 資料・書架	<ul style="list-style-type: none"> ・ベトナム語やネパール語のテキストが少ない ・書架の仕切り表示を変更してほしい ・視聴覚資料もリクエストを受け付けてほしい ・文庫本の購入冊数を増やしてほしい ・図書館で所蔵するVHSテープをDVD化し、新しいものを入れてほしい ・子どもの絵本は、五十音順に並べた方が、子どもが探しやすいと思う ・視聴覚資料の貸出点数を2点から3点にほしい ・新聞をめくる音がうるさいので、新聞はいらない
3 施設・設備	<ul style="list-style-type: none"> ・学習用テーブルを増設してほしい ・書架案内図が分かりにくい ・Free Wi-Fi を使えるようにしてほしい ・電源のとれる席を設置してほしい ・図書館利用者のための保育スペースを設置してほしい

4 利用者のマナー	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指につばをつけて新聞をめくる人への注意喚起をしてほしい ・ 南側出入口付近に駐停車している車から煙草の煙が館内に流れてくる ・ ソファで寝ている利用者がある ・ 歌ったり大声を出したりする親子がいる ・ 資料閲覧席で勉強している人がいるので声がけしてほしい
5 職員の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ マスクと仕切りで職員の声が聞き取りづらい ・ 語尾をのびした言い方で対応されると、馬鹿にされているように感じる ・ 騒がしい利用者には職員がちゃんと注意してほしい ・ 接客や雰囲気が良くなった ・ 親切で親近感が持てる、心づかいがありがたい
6 システム関連	<ul style="list-style-type: none"> ・ 資料検索機能を改善してほしい ・ 最新雑誌を WEB で予約した時は順番が 1 番だったが、後日見ると 2 番になっていた ・ 処理音が頻繁で音が大きすぎる ・ 借りた本を自動で記録できるシステムにしてほしい
7 感染症関連	<ul style="list-style-type: none"> ・ 図書消毒機を設置してほしい ・ 椅子を増やしてほしい ・ ソーシャルディスタンスを十分とらない利用者がある ・ テーブル席に、個々人を区切る衝立を設置してほしい ・ 非接触型の体温計は設置しないのか ・ 新型コロナ対策で休止している館内視聴を再開してほしい ・ 貸出・返却時、表面だけでも資料を拭いてほしい ・ 換気のため窓が開いているので、室温を上げてほしい
8 その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ s m t のように折り紙作品を置いてほしい ・ 大人用の読書通帳を作してほしい

<対応できた事例>

- ・ 視聴覚資料の貸出点数を2点から3点に拡大（全館）
- ・ 明るく丁寧な対応を行うよう職員に接遇・言葉遣いについて周知（市民、若林、泉、広瀬）
- ・ ベトナム語およびネパール語の書籍を購入（市民）
- ・ インターネット利用者向けのサービスとして「My 本棚」を周知（宮城野）
- ・ 郵便・切手コーナーの棚を移動した案内が行き届いていなかったため、サインを分かりやすくした（若林）
- ・ 児童書架の並び順が見やすいように、インデックスを差し込むなど表示や案内などの整理を随時実施（榴岡）
- ・ 紙芝居をジャンル別に分けし、タイトルの表示位置を整理する等探し易く改善（太白）
- ・ 書架側面の表示板に、本への貼付と同じ色のテープでコーナー名を表示（泉）
- ・ 安全面を配慮し、子供図書室の作業室に配置しているブックカートの利用について、館内に案内掲示（泉）
- ・ 指につばをつけて新聞をめくる等、新聞の利用に関する注意喚起の掲示を増設（市民、泉）
- ・ 館内の巡回や閲覧席利用の啓発を強化（泉）
- ・ 貸出袋などで、臭いが強いものには消臭剤の使用を徹底（宮城野）
- ・ 文化センターの駐輪スペースを常に最大面積を開放（宮城野）