

令和3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3年度は、7館全体で164件のご意見やご要望が寄せられました。

（令和4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	4	6	3	8	0	0	0	21
2 資料・書架	14	6	4	8	0	1	0	33
3 施設・設備	15	5	3	1	0	0	0	24
4 利用者のマナー	4	3	1	3	1	0	0	12
5 職員の対応	2	3	2	1	0	1	3	12
6 システム関連	1	3	2	1	0	0	0	7
7 感染症関連	13	1	2	7	1	0	0	24
8 その他	4	23	3	0	0	0	1	31
合計（件数）	57	50	20	29	2	2	4	164

<主なご意見>

1 運営全般	<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間、貸出期間を長く、休館日を少なくして欲しい ・月曜日と休日の翌日は休館しないでほしい ・緊急事態宣言後、急に休館せず土日を含めた数日の猶予期間があっただけ良かった ・市民図書館同様、平日は20時、土日は18時までの開館時間にしてほしい ・図書館開館中も返却ポストを利用できるようにしてほしい ・大量貸出が続くと待たされる ・ローカルルールが多くて混乱する ・地下1階にも荷詰め用の机がほしい ・予約資料を1階で渡してほしい ・図書館の開館時間を分かりやすくしてほしい
2 資料・書架	<ul style="list-style-type: none"> ・電子図書館サービスが便利で楽しいが、もちろん場所としての図書館も好きなので、両方の長所をお互いに高めあえるようなサービスの拡充を楽しみにしている ・図書館で所蔵している薬の本が古くて役に立たない。新しくしてほしい ・修復が行われていない本や、簡易的な修復のため本が傷んでいるものを見かける ・「596キ」の本が6種類に分かれているが、スマホなどで調べたときにわかりにくい ・電子図書館の子ども本（『本好きの下克上』など）をふやしてほしい ・検索機の結果表示に合わせて、本棚に表示してほしい

	<ul style="list-style-type: none"> ・コミックエッセイを一つのコーナーにしてほしい ・古くなったり不要になったりした本を、希望者に無料で譲ってはどうか
3 施設・設備	<ul style="list-style-type: none"> ・館内の照明が暗く、本棚から本を選ぶ時や本を読むとき見づらい ・トイレにウォシュレットの導入予定はないのか ・東京からサッカーを観に来て寄ったが、とても良い図書館でびっくりした ・温度設定が低いのではないかと感じる。アンケートを取ってみてはどうか ・地下にWi-Fiを導入してほしい ・チャイムの音が大きい ・館内に掲示しているポスターが欲しい ・学生が駐輪場に一日中駐輪しているのを注意してほしい
4 利用者のマナー	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館前の路上駐車を注意して欲しい ・大人が児童・中高生コーナーの机を使用すると子どもが使づらい ・スマホで撮影している人がいた ・検索スペースで本を広げている人がいた。注意すべきでは ・駐車禁止エリア内での駐輪・連絡通路への自転車進入が危険である ・座り方で通行の妨げになる利用者がいた ・新聞を勢いよくめくる音が気になる
5 職員の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・カウンターが混んで行列ができて応援職員の補充がされていなかった ・警備員や図書館スタッフのあいさつがない。笑顔が少なく態度が上からである ・いつもみなさまごしんせつに、ありがとうございます ・閉館15分前に入館したら新聞が片付けられていた。片付けは閉館後にしてほしい ・受付の方の態度が子どもに対して冷たかった ・大きくはっきり話してほしい ・何冊か本の予約をすると迷惑そうにされることがある
6 システム関連	<ul style="list-style-type: none"> ・PCの検索システムの使い勝手が悪くキーワードで絞り込めるシステムを導入して欲しい ・自分の借りた本の履歴をマイページ等で表示できるとよいと思う ・Myライブラリログイン後、「戻る」ボタンを使うとログアウトされてしまう ・ジャンル検索ができると便利である ・雑誌の予約開始時刻を一定にしてほしい ・貸出票に利用者カード番号の一部でも表示してほしい
7 感染症関連	<ul style="list-style-type: none"> ・手指の消毒液付近に手荷物を置く台を設置してください ・視聴覚室でのおはなし会は、いつまで続くのか。〈おはなしのへや〉での開催を望む ・出入口を一方通行にして、出る人、入る人の両方がアルコール消毒液を使えるようにしてほしい ・換気の観点から自動ドアを全開にしてください ・消毒液のにおいが強い

	<ul style="list-style-type: none"> ・館内でマスクを外して、くしゃみをする人が多くいる ・マスクを着用していない利用者を注意するよう職員に進言したら頼りない態度だったので、公共施設としての管理意識をきちんと持ってほしい
8 その他	<ul style="list-style-type: none"> ・フリーペーパーを多目においてほしい ・スポーツクラブ利用者の車が一直線に停車していて危ないので、なんとかしてほしい ・親身に本を探してくれて助かった ・拡大読書器、音声読み上げ機の購入経路や金額を教えてください

<対応できた事例>

<ul style="list-style-type: none"> ・手指の消毒液の側に手荷物を置く台を設置 ・書架の見出しに分類番号と内容の表記をしていたが文字の表示を追加 ・図書館前の路上駐車について注意喚起を促す掲示 ・カウンターに利用者専用のボールペンを設置 ・研修などを通じた接遇の改善に引き続き取り組むとともに、警備を委託する業者に意見の内容を伝えて、挨拶が徹底されるようにする旨を回答 ・出版が新しい資料を仙台市図書館のいずれかの館で所蔵していれば、取り寄せて借りることができる旨を回答 ・古くなっていた『くすりの事典（2017年版）』に代わる資料として、『お薬事典（2022年版）』を購入 ・引き続き丁寧な対応を心がけるよう、全体会議などでスタッフに周知 ・開館中でも当日の貸出予定がない場合は返却ポストを利用できる旨追記し、分かりやすい表示に変更 ・図書館利用マナーを呼びかけるポスターを作成し、館内に掲示 ・手指用アルコール消毒液を出入口の左右両側に設置 ・配布用カレンダーの文字が小さいとのご指摘から、倍の大きさでも配布開始 ・大型の雑誌がラックに収まりきらず傷みがちとのご指摘を受け、最新号はカウンターバックに移設しバックナンバーもよりしっかり保管できるよう改善 ・新聞閲覧席付近に利用マナーについての貼り紙を掲示 ・実用書で、色シールで区別しているもので、冊数の多いものについては本棚の仕切りの表示を検索データ上の表記と統一
