

令和4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4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（11～12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 229 枚、泉 157 枚、宮城野 108 枚、太白 97 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 506 枚、広瀬 314 枚、榴岡 304 枚

○結果の概要

- あいさつや言葉づかい、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94%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	70.0%	71.2%	65.0%	69.9%	72.9%	50.7%	55.8%	67.1%	63.3%
まあまあ満足	25.7%	24.5%	28.6%	26.1%	22.0%	37.9%	36.1%	27.8%	30.6%
やや不満	0.7%	1.3%	2.0%	0.5%	1.5%	6.3%	2.1%	1.2%	1.3%
不満	0.5%	0.1%	0.4%	0.0%	0.1%	0.6%	0.3%	0.1%	0.2%

○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"> ・聞こえにくいので、もう少し声を大きくしてほしい。 ・もっとハキハキ話してほしい。 ・早口で話されると聞き取れない事がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の方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"> ・借りる窓口で図書の問い合わせを延々としている人がいる。借りる窓口は借りることに限定し、問い合わせは別窓口にしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口の状況により対応する職員を増やし、待ち時間が長くないよう配慮してまいります。
	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人には英語その他の言語表示がなく使用しにくいかもしれない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・仙台在住外国人支援資料コーナーに新たに外国語利用案内を設置いたしました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・老眼鏡がほしい時がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「老眼鏡・ルーペを貸し出します。ご希望の方はカウンターにお申し出ください。」の掲示を拡大いたしました。
泉図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応にもう少しあたたかみがあると良い。 	<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。
	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口案内の表示をもっとはっきりしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口の案内表示について、よりわかりやすいものとなるよう改善を図ります。
	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の老朽化（特に床のコンクリートの剥がれ）が怖い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場入口にあったアスファルトの穴を埋める補修を行いました。
	<p>【独自の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・館内視聴の利用がスムーズになるよう、受付窓口を変更いたしました。
宮城野図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・以前利用した際、スタッフが無表情で挨拶もなく、話しかけづらい印象だった。職員がもっと親しみやすければいい。 	<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。
	<p>【独自の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・最下段が傾斜しておらず、かがまないと題名が見えないため本を探せない文庫本の書架について、最下段を使用しないよう書架を整理し、本を探しやすくしました。 ・児童書の書架の配置を工夫し、面出しを多くすることで、より見やすく探しやすいレイアウトにしました。
太白図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・資料の場所が分かりにくく、探しにくい。大きくわかりやすく表示してほしい。 ・背表紙のラベルでは本が見つけにくい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・資料の配架場所の案内について、わかりやすく見つけやすいものにするよう改善を図ります。
	<ul style="list-style-type: none"> ・再貸出、予約図書の案内がもっとわかりやすい案内だと良い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・カウンターでの手続きの案内について、よりわかりやすいものとなるよう改善を図ります。

	ご意見・ご提案	改善内容
若林図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・たまに本に書き込みやラインマーカーで引いているのを見かける。再発防止のために、カウンターあたりにでも【本への書き込み・線引きはしないよう願います】みたいな文言で掲示したほうが良い。 ・本を汚したり頁を「しおり」がわりに折る人が多いので、注意を促して欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・マナーアップを促す葉の配布や図書館だより、図書館カレンダーでのお願い、貸出頻度の高い雑誌へのステッカーの貼付など、継続して呼びかけを行ってまいります。 ・資料の汚損・破損については返却、予約回送時の確認を確実に言い、利用される皆様が不快にならないよう修理等の対処をまいります。
	<ul style="list-style-type: none"> ・若林図書館が工事の為お休みになると知り、工事中でも近所で借りられる様にして頂けると非常にたすかる。 ・大規模な改修が有るとの事、その間の利用を何らかの方法で充実して欲しい。例えばプレハブ等を造って貸出し等や、予約システムを充実させる等である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・休館中は臨時窓口を設置し、予約資料や一部新着資料の貸出等、できる限りのサービスを継続いたします。 ・令和5年6月、地下鉄東西線荒井駅内メモリアル交流館2階に開設するサービススポットは、工事期間中もサービスを継続いたします。
	<p>【独自の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館に来館することなく、ご自宅で参加できるオンラインおはなし会を継続して開催いたします。
広瀬図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・以前、借りた本をぬらしてしまい、弁償した。その際の職員の対応がとても冷たかった。こちらが悪いのはわかっているので、言い方に気をつけて欲しかった。 ・きつく注意する人がいたので、もうちょっとやさしく注意などをしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用される皆様が気持ちよく図書館を利用できるよう、相手の立場に立った接遇のあり方について、職員への指導を継続的に実施いたします。 ・弁償に関わる対応では、利用者責めのような言動を慎むなど、特に配慮が必要であることの指導を実施しております。
	<ul style="list-style-type: none"> ・今後はレファレンスサービス、商用データベースサービスも利用してみたいと思っている。どのようなことに利用でき、どのように利用するのかなどのPRがあれば、と思う。 <p>【独自の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・広瀬図書館で利用できる商用データベース等の使い方を職員がご案内する「図書館データベースガイダンス」を実施しております。 ・今後は「せんだい電子図書館」の使い方案内も含むガイダンス事業として、より積極的にPRを実施していきたいと考えております。 <ul style="list-style-type: none"> ・資料検索機に付属するマウスの操作性が悪いというご意見を踏まえ、マウスパッドを設置しました。
榴岡図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・不審者が来たときの対応が心配である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・警察官を講師に招き、職員向けの防犯研修を実施しました。また、同建物内の生涯学習支援センター、パルシティ仙台管理事務所とも改めて連絡体制を確認しました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・時々色々な物がはさんであるので、もう少し確認してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・返却時や予約回送本到着時等、忘れ物や図書館の貸出票等が挟まっていないか確認していましたが、改めて周知し、強化を図りました。
	<p>【独自の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・書架に設置している分類の表示にピクトグラムを加え、より分かりやすい分類表示に改善しました。

※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。