

## 令和6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6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131枚、泉271枚、宮城野104枚、太白107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（広瀬図書館・榴岡図書館12月、若林図書館3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350枚、広瀬251枚、榴岡259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96%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	71.1%	73.5%	67.8%	72.5%	75.3%	51.6%	57.0%	67.8%	64.5%
まあまあ満足	26.0%	23.6%	27.7%	24.9%	21.4%	38.7%	36.5%	28.8%	30.4%
やや不満	1.1%	0.8%	1.9%	0.5%	1.0%	6.3%	2.6%	1.3%	1.6%
不満	0.1%	0.3%	0.5%	0.1%	0.3%	0.7%	0.2%	0.1%	0.4%

○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	共用で使う記入台がもう少しキレイに使えるように思う。来館者も職員も、互いに共用部を大事に扱う働きかけを考えられたら・・・とは思う。	利用者の皆様が気持ちよく利用していただけるよう、記入台のマットを交換する予定です。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>番号で呼ぶパネルの数字、ちょっと見にくい。</li> <li>呼び出しの電光掲示の数字が小さく見にくいです。</li> </ul>	電光掲示板に表示される数字はサイズ等の変更ができないため、新たにラミネート加工した番号札を作成し、掲示することにしました。
	<p>【独自の取組み】</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。	利用者の方が選びやすくなるよう、書架に戻す前の返却本の並び順を変更しました。
	<p>【独自の取組み】</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。	これまで返却カウンターだけに配置していた「再貸出カード」を3階フロアの出入口付近にも配置し、利便性の向上を図りました。
泉図書館	(利用者の) 名前が見える書類を窓口で作業しないでほしい。	窓口に限らず、利用者情報の取扱いについて十分注意するよう、改めて職員全員に指導しました。
	貸出窓口にたくさんの人が並んでいたら窓口数を増やしてほしい。	貸出窓口が混み合っているときは登録窓口でも受付するなど、臨機応変に対応するよう周知しました。
	暗くて探しにくい。	特に暗い場所に、携帯型照明を設置しました。
	<p>【独自の取組み】</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。	視聴覚資料コーナーに、大判のジャンル別案内を掲示しました。
宮城野図書館	<ul style="list-style-type: none"> <li>座っているときに腕組み。いつも上から視線。</li> <li>ほとんどの方は問題ないが、中に言葉使いや態度に問題ある方見受けられる。</li> <li>以前、本を借りる時に予約本のことを言わなかった時に「最初から言いなさいよ！」と怒られました。本当に不快になりましたが、周囲の目があるので我慢しました。今後そういう職員の態度は見たくありません。</li> </ul>	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"> <li>次の予約がある本を期日まで持ち帰りたかったが返却された。また、その本を再貸出で分けておいたにもかかわらず、どの本だか不明と言われ、持ち帰る事ができなかった。</li> <li>前回、一度返却してもう一度借りたい本があった時の説明が分かりづらく、対応良くなかった。</li> </ul>	窓口で返却した本を続けて再度借りたいとの要望をいただいた際の対応に関し研修を行い、再貸出希望があった際の手順等を改めて全職員で確認いたしました。

	ご意見・ご提案	改善内容
太白図書館	カウンターの職員の声が大きく気になる。利用者に対応する時も、職員同士の話し声も、もっと抑えてほしい。	適切な声量での対応について、留意し努めてまいります。
	本棚がきつくて本を戻しにくい時がある。	地下1階に書架を増設しました。今後も書架のゆとりを保ちつつ、蔵書増を図ってまいります。
若林図書館	<ul style="list-style-type: none"> <li>自由スペースを設けてほしい。</li> <li>学生の自習スペースを別に用意してほしい。</li> </ul>	2階にYAコーナー(22席)を新設しました。フリーWi-Fiも設置し、ネットワーク環境の整備を行いました。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>小中高校生がもっと利用したくなる企画を望む。</li> <li>小中高生を対象にしたイベントの充実。</li> </ul>	YAコーナーの新設も契機とし、令和7年度は図書館司書講座、図書館YAサポーター、なるには講座など、YA世代に向けたイベントの開催を予定しております。
	<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、右記の通り実施しました。</p>	大規模改修工事に伴う臨時休館時に出前事業を行った関係各所と再開後も連携を継続し、さまざまなイベントの開催を予定しております。
広瀬図書館	本屋大賞受賞の本等、たまには一か所にまとめて手にとれるような企画が欲しい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般書の月替わりのテーマ展示として、令和7年4月に「本屋大賞特集」の展示を行いました。</li> <li>本屋大賞に限らず各種文学賞を特集する展示スペースを令和7年度中に設置する予定で準備を進めています。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>無愛想な職員さんがいます。たかが数分の貸し借りのやり取りなのですが、気分が悪いです。改善をお願いします。</li> <li>説明をしている方の声が小さい上に、説明慣れしてしまって早口で何を言ってるか聞き取れないことがほとんどです。なので、伝えたいことがあるのならゆっくり、丁寧に、心持ち大きい声でお願いしたいです。マスクをしてるからほぼ聞こえないので、マスクをするとどれくらい聞こえているのか職員同士で試してみたいは？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
	<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>	一般閲覧テーブル(一部の席を学習にも利用可)に、消しゴムかすを捨てることのできる紙箱とミニほうき及びミニちりとりを設置し、利用される方が使えるようにしました。
福岡図書館	ブックトレードを土日も開催してほしい。	試験的に毎月第1土曜日の開催を追加いたしました。現在第3水曜日と併せて月2回開催しております。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>閲覧用のイスを増やしてほしい。</li> <li>座るスペースが欲しい。</li> </ul>	閲覧用机を1台、イスを7席増設いたしました。既存の席に加え、現在全17席設けております。(※「閲覧席」としては14席設置しています。)
	図書カードの名前が書かれている面を見えるように置かれる扱いをやめてほしい。	職員に周知し、利用者カードをお預かりする際の接遇を徹底いたしました。

※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。