

令和6年度 仙台市図書館利用者からのご意見 —「ご意見・ご要望カード」に寄せられた意見から—

令和6年度は、7館全体で165件のご意見やご要望が寄せられました。

(令和7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	1	4	4	16	1	0	1	27
2 資料・書架	11	3	7	12	0	2	1	36
3 施設・設備	8	11	5	3	6	0	1	34
4 利用者のマナー	9	3	7	1	0	0	0	20
5 職員の対応	10	3	3	7	0	1	0	24
6 システム関連	4	1	0	2	1	0	0	8
7 感染症関連	0	3	2	2	0	0	0	7
8 その他	3	0	0	4	0	0	2	9
合計（件数）	46	28	28	47	8	3	5	165

※若林図書館は大規模改修工事による休館期間（令和6年6月から令和7年1月まで）があったため、日頃窓口やお電話で寄せられたご意見も含めています。

<主なご意見>

1 運営全般	・開館前、エレベーター前に並んでいた人の方が、エスカレーター前に並んでいた人より早く閲覧席を確保している。不公平がないよう対策を検討してほしい ・分室でも視聴覚資料を借りられるようにしてほしい ・小学生の図書室活用の方策として、1冊につき1ポイントで付与し、貯まったポイントは市民センターの行事等で利用できるようにすることを提案する ・コピー機利用の順番待ち案内に改善の余地があるのではないかと ・館内視聴を再開してほしい ・視聴覚資料も返却ポスト利用可にしてほしい ・学生の居場所確保や高齢者の避暑のため、蔵書点検期間は9月の頭は避けてほしい ・閲覧席を増やしてほしい ・閲覧席の使い方を改善してほしい ・イベントが楽しい ・イベントの別時間開催を検討してほしい ・チラシの設置に工夫をしてほしい ・休館日が多すぎる ・ブックトレードをやってほしい
2 資料・書架	・返却された文庫本がラックの最下段にあるが、文字が小さくて読めない。上段に並べてほしい ・本や雑誌、視聴覚資料のリクエスト

	・DVDは各々市に1枚しか所蔵がないため貸出期間を1週間とした方がよいのでは ・借りた本がタバコ臭くて家で読んでいるのにずっとマスクをつけて読んだ。何とかならないか ・視聴覚資料の貸出数全館合計3点は少ない。図書と合わせて20点にしてほしい ・膝が悪くかがむことができない高齢女性が、書棚の最下段の本を見ることができずに帰っていた。せめて最下段の一段上からの陳列にできないか ・本棚の見出し板とネット検索の表示内容を一致させてほしい ・資料がかび臭い。多賀城市立図書館のように除菌機を導入してはどうか ・本の種類が多く楽しめた ・予約多数の本の蔵書数を増やしてほしい ・複本数が多すぎる ・児童書コーナーの消防車特集がよかった ・教科書展示の場所が悪い ・展示がよかった ・日本文学の並び（書架）がわかりづらい
3 施設・設備	・トイレにウォシュレットがついていないことが不思議。設置を希望する ・旅行で来たが、とても素敵な図書館で感動。子どもの本が充実していて椅子も素敵 ・女子トイレの清掃を男性がする場合は「清掃中」の札と共にその旨を示しておくべき ・消しかすを床へはらう人が多い。大きめのゴミ箱を設置してほしい ・3階に4か所くらい時計がほしい ・トイレを改修してほしい ・館内の照明が暗い ・トイレのウォシュレットのお湯が熱い ・自動貸出機を導入すれば返却・貸出にかかる渋滞を緩和できると思う ・地下の書架周りが狭い ・Wi-Fiの設置を希望 ・受験生の子どもを勉強させるスペースがない。半年も休館するとはとんでもない ・PCを使用したい ・駐車場の不便を解消してほしい ・室内のBGMがうるさい。選曲も考えてほしい
4 利用者のマナー	・3階のソファが荷物置き場になっていた ・新聞を持ったまま寝ている人をなんとかしてほしい ・（新聞閲覧台の西側で閲覧いただくよう、東側に案内表示あり）新聞閲覧台の南側で新聞を読んでいる人をよく見るが職員が誰も注意していない。問題ないのであれば表示を外し誰でも読めるようにしてほしい ・寝ている人がいて雰囲気が悪い ・香料が染みついている資料がある。香害についてポスター掲示するなどしてほしい ・マナーの悪い利用者がいて迷惑だ ・学生がうるさい ・テーブルにじかに紙を置いて筆記する音がうるさい ・マナーの悪い利用者に注意しない職員
5 職員の対応	・自分の返却した本が別の人に取りられるのではと不安になるため、返却口に人がいてほしい ・カウンター職員の対応が悪い

	・カウンターの方、親切丁寧に接してくれてありがとう ・カウンター職員の声が大きすぎる。接客に熱心なのはよいが、もう少し声を抑えてほしい ・貸出の時にカードは手渡ししか本の上に乗せてほしい。下に置かれると取りづらい ・もう少し愛想よく対応してもらえると嬉しい ・職員のおしゃべりが気になった ・場所が分かりやすく職員も話しやすい ・子どもへの注意の言葉に配慮してほしい ・ヘッドホンの消毒をしないまま渡そうとされた
6 システム関連	・利用者カードを電子化してほしい ・My ライブラリで予約した本の受け取り方を知りたい
7 感染症関連	・ビニールカーテンを撤去してほしい ・ビニールカーテンを更新してほしい ・換気のしすぎではないか（寒い） ・ノーマスクの方の入館を可能な限り減らしてほしい ・図書除菌機を設置してほしい
8 その他	・予約申込書で複数巻申込みする際に、何枚も記入するのが大変なので 1 枚で済むようにしてほしい ・再貸出カードを返却カウンターに取りに行くのが面倒。再貸出カードをなくす、または貸出カウンター前に置いてほしい ・デザインの綺麗な葉を作ってほしい。利用者に募ってもよいのでは ・マスクを売ってほしい ・名札は見えるように着用してほしい ・「推し本！」の冊子は参考になる ・ブックトレードは良いイベントだと思う。雑誌も受け付けてほしい ・ブックトレードの時間を 19 時まで延長してほしい

<対応できた事例>

・職員の対応が悪いとのご意見を受け、当該職員への注意と指導を徹底し、さらに全職員にも接遇・サービス向上について指導した ・返却図書用ブックトラック下段の文庫本について、文字が小さく見えないとのご意見を受け、一段目に並べるよう変更した ・カウンター後側に設置していた時計を、利用者から見やすくなるよう記載台前に移動した ・カウンターへの動線確保等のため、新聞閲覧台の西側で閲覧いただくよう東側に案内を表示していたが、南側にも案内を追加した ・返却カウンターでお渡ししている再貸出希望の札をエスカレーター乗降口付近にも設置した ・検索した時の表示内容と一致するよう、本棚の見出し板に色シールの表示を追記した ・トイレに手荷物をかけるためのフックを設置した ・換気する窓を見直し、最小限の窓のみ開放することとした ・タバコなどの臭いに注意し、本を丁寧に扱うようマナーアップキャンペーンのポスターと図書館カレンダーに掲載した ・蔵書点検期間は 9 月の頭は避けてほしいとの意見を受け、翌年度の蔵書点検期間の日程を、9 月第 2 週に設定した

- ・筆記音等について周囲への配慮を促す注意書きを閲覧席に掲示した
- ・チラシの設置場所について、常設ラックに加え、チラシの内容に関連する分類の書架付近にも増設した
- ・大規模改修工事にあわせて2階にYAコーナーを新設、学習スペースとして22席の閲覧席を設けた
- ・2階YAコーナーにフリーWi-Fiを設置し、ネットワーク環境の整備を行った
- ・若林区文化センターの地下有料駐車場再開に合わせ、改めて駐車場の利用方法に関する案内を配布した
- ・購入を希望する意見のあった資料について、著者からの寄贈を受けて受入を行った
- ・館内BGMの音量が大きいとの意見を受け、音量を調節した
- ・ブックトレードの開催を月1回から月2回に増やした