

令和元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—

令和元年度は、７館全体で１９７件のご意見やご要望が寄せられました。

(令和２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	6	2	1	7	0	0	1	18
2 資料・書架	16	12	8	10	0	1	0	47
3 施設・設備	4	21	11	7	2	0	0	44
4 利用者のマナー	6	3	8	10	2	0	0	29
5 職員の対応	3	2	2	12	0	0	2	21
6 システム関連	1	1	0	6	1	0	1	10
7 その他	10	11	0	5	0	1	1	28
合計（件数）	46	52	30	57	5	2	5	197

<主なご意見>

1 運営全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 10時開館は遅いので、もっと早く開館してほしい</li> <li>・ 月曜日に開館してほしい</li> <li>・ 予約の本が早く届くように、貸出期限を1週間にしてほしい</li> <li>・ 必要に応じて開放していた視聴覚室について、毎日開放してほしい</li> <li>・ 視聴覚資料を、閉館後に返却できるようにしてほしい</li> <li>・ 本の貸し出し冊数を無制限にほしい</li> </ul>
2 資料・書架	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新着図書の置き場所を変更してほしい</li> <li>・ 書架に本が隙間なく並んでおり取り出しにくい</li> <li>・ 仙台市内の大学図書館の資料を借りたい</li> <li>・ 古い本が多い。新しい本も入れてほしい</li> <li>・ 本の福袋を借りられなかったので、そのリストを公表してほしい</li> <li>・ 料理関係の書架の仕切りを分かりやすくしてほしい</li> <li>・ リクエストから購入までの期間や購入冊数が、資料によって違う</li> </ul>

<p>3 施設・設備</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・セルフ貸出機を設置してほしい</li> <li>・資料検索用端末をキーボード付きにほしい</li> <li>・館内で食事ができるスペースがほしい</li> <li>・トイレを直してほしい（洋式に、ウォシュレットに、きれいに等）</li> <li>・2階の子供図書室にも1階のようにカゴを設置してほしい</li> <li>・借りた本をバッグに入れる際に荷物を置ける台がほしい</li> <li>・減少した視聴ブースの席数を増やして欲しい</li> <li>・身体障害者用駐車場の標識が重く、駐車時に移動させるのが大変</li> <li>・夏場は館内が冷えすぎるので、温度調節を適切にほしい</li> </ul>
<p>4 利用者のマナー</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・荷物を置いて長時間不在にしている利用者がいる</li> <li>・新聞を持ったまま居眠りしている利用者がいる</li> <li>・最新号の雑誌の閲覧は一度に一冊ずつにほしい</li> <li>・館内で子どもが騒いでいる</li> <li>・CD等を入れるビニール袋やケースがたばこ臭いことがある</li> </ul>
<p>5 職員の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カウンター付近（事務室）で職員の話声がうるさい</li> <li>・開館直後は返却カウンターが混雑するので、入口でかごを持って回収してほしい</li> <li>・業務に不慣れな職員は、「研修中バッチ」をつけてほしい</li> <li>・館内の巡回を徹底してほしい</li> <li>・分からない時、優しく教えてくれる、親切だ</li> </ul>
<p>6 システム関連</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約資料の取り置き期限延長をホームページからできるようにしてほしい</li> <li>・館内の資料検索用端末が使いづらい</li> <li>・過去の自分の貸出履歴を見たい</li> <li>・図書館利用に応じた特典や貸出ベストの紹介があるとよい</li> </ul>
<p>7 その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宮城県図書館の本が返せてありがたい</li> <li>・図書館ツアーやOPAC検索方法などの講習会を開いてほしい</li> <li>・仕事帰りに参加できる時間帯に講座を開催してほしい</li> <li>・絵本の原画展を開催してほしい</li> <li>・本を好きになった</li> </ul>

## <対応できた事例>

- ・開館時間を繰り上げ、9時30分に変更（全館）
- ・新任職員等が研修中である旨を名札等に表記（全館）
  
- ・利用者が本を取り出しやすい配架を心掛けるよう職員に周知（市民、太白）
- ・本の福袋のリストを館内に掲示（泉）
- ・料理関係の書架の表示を分かりやすく変更（宮城野）
- ・未所蔵資料のリクエストの仕組みについて説明し、提供までに一定の時間を要する旨回答（広瀬）
  
- ・資料検索用端末をスペースの状況に応じて順次キーボード付きに変更（市民）
- ・1階だけでなく、2階の子供図書室にも利用者が館内で利用できるカゴを設置（泉）
- ・機器の故障により減少していた視聴ブースについて、新しい機器を購入し増設（太白）
- ・施設管理者と調整し、利用者が身体障害者用駐車場の標識を移動しなくても駐車できるよう配置変更（若林）
  
- ・接客及び職員同士の会話の音量について、職員に対し適切に対応するよう周知（市民、榴岡）
- ・館内巡回の回数を増加（宮城野）
  
- ・図書館ホームページで貸出ベストを確認できる旨回答するとともに、館内掲示を継続（若林）
  
- ・新規事業として、「大人のための泉図書館バックヤードツアー」（2回開催）や「図書館活用講座「上手な本の探し方～初心者向け」」を開催（泉）