

令和5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5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 101 枚、泉 353 枚、宮城野 192 枚、太白 116 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 337 枚、広瀬 284 枚、榴岡 358 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95%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	70.2%	73.7%	68.0%	71.2%	75.6%	49.2%	56.1%	66.6%	64.4%
まあまあ満足	25.8%	23.0%	26.9%	25.4%	19.6%	41.2%	35.7%	28.7%	29.6%
やや不満	0.9%	0.7%	2.0%	0.6%	0.9%	4.9%	2.7%	1.0%	1.2%
不満	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.3%	0.9%	0.3%	0.2%	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	<ul style="list-style-type: none"> ・3階の係員形式ばっている感。やや冷たい感じがします。 ・家内に頼まれてカードを出したら、にらみつける職員がいた。 ・時々こわい人がある。 ・「ありがとうございます。」と言って本を返却したが、何もおっしゃらなかった。 ・人によるが暗い、無愛想な人が目立つ。 	<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"> ・マスクとパネルで受付の声が聞き取りにくい。 ・こちらの耳が難聴なので言葉が聞き取りにくい。もう少し大きな声で話して下さい。 ・今は皆さんマスクをしているので高齢者にとってはちょっと聞こえづらいかもしれません。 ・パネルがあって声が聞き取りづらい。 	<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"> ・本の場所をしめすマップの字がもう少し大きいと助かります。 ・分類の仕方がまだ分からないので、案内をもっと分かりやすく、増やしてほしいと思います。 ・文字が小さく見にくい。もう少し大きくしてほしい。 ・芸術3-1の棚のそばに大きな3Fフロア案内図（書架番号が記載されている）がありますが、これは全然役に立ちません。本の請求番号が記載されていたほうがすぐわかります。でも棚に表示されている本の請求番号は字が小さくて見にくいしどこに表示されているかもわかりません。この大きな3Fフロア案内図を、本の請求番号が記載された案内図を拡大したものに変えていただきたいです。 ・字が小さくてなかなか大変です。 	<ul style="list-style-type: none"> ・フロア案内図について、本の配置や分類などがわかりやすくなるよう、文字サイズやレイアウト等を修正する予定です。
	<ul style="list-style-type: none"> ・経年による劣化ではなく、記入台のほこりなどすみの方の汚れが気になります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・記入台について、汚れをふき取りました。今後は定期的に清掃を行ってまいります。
泉図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・返却が遅れてしまった事を伝えたが何も言われなかった。（返事はありませんでした。） 	<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"> ・声が大きすぎる方がたまにいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員のマスク着用とビニールシートの設置を継続しているため、聞こえやすいよう声が大きくなることもあると考えられます。状況に応じて適切な声量で話すよう、改めて全職員に周知しました。

	ご意見・ご提案	改善内容
泉 図 書 館	<ul style="list-style-type: none"> ・入口正面の案内地図に記された左側のトイレの場所見つけられず。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現状と異なるフロア案内図が掲示されたままとなっておりましてので、訂正いたしました。あわせて1階のトイレの場所がわかりやすくなるよう、図書館の中にあることも表示しました。
	<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、口頭でのお申し出を受けて、右記の改善策を実施しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ブックポストの場所が分かりにくいとのご意見を受けて、表示を大きくしました。
宮 城 野 図 書 館	<ul style="list-style-type: none"> ・椅子の背に寄りかかったまま対応していた。横柄な感じがするので注意してほしい。 ・ひとりの方が笑顔をみせないで対応していた。 	<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"> ・障がい者の付き添いで来館したが、障がい者本人ではなく付き添いの方に対応された。障がい者の社会活動として、本人に対応してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・障がいのある方への接遇について、障害理解促進に関するパンフレットを使用し、改めて職員に指導いたしました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・絵本の在庫がありとなっているのに見つけられない。 ・2~3才向けの本が探しやすいとよい。 ・子どものコーナーの配架図を増やしてほしい。 ・児童図書の整理法が理解できずに探すのに苦労しています。分かりやすい方法はないでしょうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・児童書コーナー配架図の掲示を増やしました。資料の配置について、分かりやすく見つけやすくなるようさらに改善を図ります。
太 白 図 書 館	<ul style="list-style-type: none"> ・1階貸出カウンターの貸出表示に工夫を。 ・読書通帳のシールを貼ってもらう場所に迷った。 ・配架に慣れず、つい職員に尋ねてしまう。 ・ローカルルールの表示が多くてわかりにくい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・手続きや配架場所の案内表示について改善を重ねておりますが、よりわかりやすいものになるよう検討を続けてまいります。
若 林 図 書 館	<ul style="list-style-type: none"> ・学習スペースの充実。 ・2F会場施設、空いている日は自由学習用に開放してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度から、事業のない土日祝日に視聴覚室を学習スペースとして開放しております。開館時間内は自由にお使いいただけます。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ゆったりしたスペースがほしい。 ・館内に読書のための椅子を増やしてほしい。 ・席数をもう少し増やしてほしい。 ・スペースに限りはあろうが、閲覧席を増やしてはどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新聞閲覧コーナー、児童向け郷土資料コーナーに、それぞれ閲覧席（4席分）を新設しました。なお大規模改修工事ではYAコーナーを移設し、閲覧スペースの拡充に努めます。
	<ul style="list-style-type: none"> ・イベントでやっていた覆面展示が楽しく、またやってもらいたい。 ・本の福袋、覆面本の貸出が興味深かった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・完全休館（6月、令和7年1月）の前後に覆面展示本の貸出、本の福袋を企画しております。
広 瀬 図 書 館	<ul style="list-style-type: none"> ・週刊誌をもっとたくさん見たい。 ・週刊朝日がなくなったので、文春か新潮を置いていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・休刊となった『週刊朝日』を代替する資料として、令和6年度から『週刊新潮』を購入することいたしました。

	ご意見・ご提案	改善内容
広瀬図書館	<ul style="list-style-type: none"> 子ども向けのお話し会は土日にも充実してほしい（共働き家庭が増えている） 	<ul style="list-style-type: none"> 「子ども読書の日」特別おはなし会を4月20日（土）と4月24日（水）の2日間に渡り開催いたしました。 おはなし会の土日開催について、参加機会拡充の観点から引き続き検討を行ってまいります。
	<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"> 本の情報コーナーに本の帯を展示している資料について、一覧を見ながら蔵書を検索したいとの窓口でのご意見を踏まえて、館内を携行できる一覧表を整備いたしました。
福岡図書館	<ul style="list-style-type: none"> 長期に渡り男性洗面所の故障が続いている。一事が万事、早めに修理してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> パルシティ管理事務所へ連絡し、業者へ修理依頼していただきました。
	<ul style="list-style-type: none"> 貸出時、図書カードを出した時に受け取らないで、持たせたまま「ピッ」と読みとるのは不快に感じる。コロナ禍も落ち着いたのでなおしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> カードに手を添える等、接遇についてスタッフ間で共有し、同一対応をするようにいたしました。
	<ul style="list-style-type: none"> 閲覧席を増やしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> カウンター付近にテーブルと椅子を2セット増設いたしました。
	<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、下記のご意見について改善策を実施しました。 建物1階にある返却ポストの場所がわかりにくいので、表示を目立つように設置してほしい。 トイレの和便器が使いづらいので、洋便器にしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 返却ポストの表示を新しく設置いたしました。 男性トイレの和便器を洋便器に修繕いたしました。 <p>※いずれもパルシティ管理事務所より業者へ依頼し、対応いただきました。</p>

※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。