

令和5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5年度は、7館全体で161件のご意見やご要望が寄せられました。

(令和6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	7	0	1	8	0	0	2	18
2 資料・書架	5	3	4	10	1	6	1	30
3 施設・設備	4	3	9	8	4	1	2	31
4 利用者のマナー	6	3	2	6	0	0	0	17
5 職員の対応	11	3	1	11	3	0	3	32
6 システム関連	2	0	2	3	0	1	0	8
7 感染症関連	1	1	2	0	0	0	0	4
8 その他	8	2	0	10	0	0	1	21
合計（件数）	44	15	21	56	8	8	9	161

<主なご意見>

1 運営全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>・休みの日などもう少し遅くまで開いているといい</li> <li>・2週間があつという間で、3週間の貸出にしてほしい</li> <li>・図書館0B、0Gも活用し「市民図書館コンシェルジュ」を配置してほしい</li> <li>・2階の雑誌コーナーのイスの数がコロナ以前と同じ。利便性の視点が感じられない</li> <li>・利用者カードを3年で更新は短い。そもそも転出していないのに更新する必要があるのか</li> <li>・予約本を借りる際に背表紙などを見せて確認を求めるのはやめてほしい。プライバシーが気になる</li> <li>・他の階の本を持って行ったりできないのは不便。児童書と一般書から読みたい本を選んでから借りる本をその中から選択できると助かる</li> <li>・富沢にサービススポットを設置してほしい</li> </ul>
2 資料・書架	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本の並び順がバラバラで本が見つけづらい。借りたい本が借用中ばかりなので少し工夫してほしい</li> <li>・ビデオテープをDVDなどにダビングするサービスをできるようにしてほしい</li> <li>・使用する再生機器によっては音飛びする場合がありますと注意書きのあるCDやDVDは貸し出さないようにしてほしい</li> <li>・入口近くの企画展示を毎回楽しみにしている</li> <li>・漫画など子どもがよるこぶ本を置いてほしい</li> <li>・新聞の広告を見せてほしい</li> <li>・調査中のまま進捗の無い資料があるので、早急に対応して欲しい</li> </ul>

3 施設・設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2階のテーブル席はコロナが5類になっても4人掛けのままだが、そろそろ6~8人掛けくらいに増やしてもよいのでは</li> <li>・障害者専用駐車場に健常者の方が駐車していた。この取り扱いはよいのか</li> <li>・女子トイレを洋式に変えて欲しい</li> <li>・歩行者通路にたくさんの自転車が置いてあり、歩行妨げになり危険なので対策してほしい</li> <li>・書籍除菌機を設置してほしい</li> <li>・個別ブース型の閲覧席が暗いので、デスクライトを設置してほしい</li> <li>・返却ポストで視聴覚資料も返却できるとよい</li> <li>・勉強スペースが狭い</li> <li>・テーブル、イスを増やしてほしい</li> </ul>
4 利用者のマナー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料に多数の書き込み跡や故意にページを折った跡も複数あった。悪質なマナー違反であり弁償に値すると思う</li> <li>・探索機の所で、新聞を読んでいる人、子どもがお絵かきやPCで遊んだりしている。注意しないのか</li> <li>・新聞を一人で何紙も持って行ってずっと読み続ける人は見かけ次第こまめに注意してほしい</li> <li>・男子トイレ利用者が手洗いせず出ていく人が多い。そのまま本や新聞を触るので不快</li> <li>・学生のマナーが悪い。場所取りのため行く先を争って走って机、イスを取る。また、中高年で横入りの方がいた。図書館側から注意してほしい</li> <li>・うるさい人は子供でも注意してほしい</li> <li>・閲覧席で2席占有している人がいる</li> </ul>
5 職員の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・返却したにもかかわらず、借用中になっているときがある。対応を検討してほしい</li> <li>・見たい本が番号のところで見つからず、職員の方に聞くと、番号のところ以外にあったのを探して持ってきてくださった、助かりました</li> <li>・窓口を担当していた女性の対応が悪い。窓口の教育はしているのか</li> <li>・あいさつがなく冷たい感じがする</li> <li>・「あいさつが暗い」との意見があったが、利用者の方が元気に挨拶すると明るく返してくれる。変に元気すぎない、明るすぎないのは図書館の静かなムードを壊さないためだと思う</li> <li>・図書館に在庫がなく店頭でも販売していない雑誌について、所蔵している他の施設を調べてくれて助かった</li> <li>・職員の対応の音がうるさい。声が大きすぎる</li> <li>・対応中に別の職員が介入してきて不快だった。対応を改善してほしい</li> </ul>
6 システム関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>・検索システムを、たとえば作者、本の題名が少しあやふやでもヒットするようにしてほしい</li> <li>・利用者カードの下4桁で認識するシステムのせいか、同じ下4桁の方が予約した本を持って来られることが2017年から5回あった。システムの改善をお願いしたい</li> <li>・バーコード読み取り機の音がうるさい</li> <li>・カード更新はペーパーレスにほしい</li> <li>・カードの電子化を望む。できないならば携帯電話のカード写真を可としてほしい</li> <li>・Myライブラリで自分の借りた本の履歴が確認できるようにしてほしい</li> </ul>
7 感染症関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アクリル板、マスク越しで、職員の声が聞き取りづらい。もうそろそろ外しても良いのではないか</li> <li>・消毒液の側にテーブルを置いてほしい</li> <li>・出入口のサーマルカメラの設定が、マスク着用を促すアナウンスのままになっている</li> </ul>

8 その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの洗面台に置いてあるハンドソープの香りが気になる。最近では人工香料に敏感な方たちが増えているので無香料のものに変えてほしい</li> <li>・図書館周りの道路の路上駐車がひどく、危険である</li> <li>・地下駐車場の無料時間を30分から1時間に延長してほしい</li> </ul>
-------	---

<対応できた事例>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・香りが気になるので、トイレの洗面台に設置しているハンドソープを無香料のものに変更してほしいとの要望があり、変更した。また、人工香料に関する市の啓発用ポスターを掲示した</li> <li>・職員の対応が悪いとの意見を受け、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周知した</li> <li>・気持ちの良い接遇を心がけるよう、改めて職員に指導した</li> <li>・新型コロナウイルス感染防止策として実施してきた2階の雑誌閲覧席の席数制限を撤廃し、4人掛けから8人掛けに戻した</li> <li>・希望の図書が仙台市図書館で所蔵していない場合は、「予約申込書」にてお申し出いただける旨を回答で伝えた</li> <li>・プライバシー保護の観点から、予約資料の貸出の際に背表紙などをお見せすることは行わないこととした</li> <li>・障害者等用駐車場の利用については、これまでは警備員が不在の場合は「駐車許可証」貸出簿の記帳により利用可能となっていたが、今後警備員不在時は職員が直接対応し、利用対象者について確認を行うこととした</li> <li>・トイレ利用者に向けて改めて「手を洗いましょう」というステッカーを掲示した</li> <li>・歩行者同線上への駐輪を禁止する掲示物の掲出を行った。また、警備員に対して、駐輪区域の自転車の整理と歩行者通路の確保を改めて指示した</li> <li>・開館時の駆け込みや割込み防止を含む図書館として守っていただきたい事項については、職員に周知の上、館内掲示や声かけなどにより徹底していく</li> <li>・バーコード読み取り機の音量が大きいとの意見を受け、音量が低くなるよう調整した</li> <li>・個別ブース型の閲覧席が暗いとの意見を受け、デスクライトを設置した</li> <li>・出入口のサーマルカメラの設定を、マスク着用を呼びかけないよう修正した</li> <li>・雑誌架の「女性誌・料理」の見出しは「女＝料理」という偏見を助長するとの意見を受け、見出しを変更した</li> <li>・請求記号496の耳鼻咽喉科・眼科を部位別の配架にしてほしいとの意見を受け、「耳鼻咽喉科」と「眼科」それぞれの見出しを作成し、配架を分けた</li> <li>・閲覧席が使いにくい、自習室がほしいとの要望があり、視聴覚室を週末に閲覧室として開放した</li> <li>・事業のない土日祝日に、学習スペースとして視聴覚室を開放した</li> <li>・閲覧席を増やしてほしいとの要望があり、テーブルと椅子を2席増やした</li> </ul>
---