

## 令和2年度仙台市図書館窓口アンケート及び利用者アンケート集計結果

令和2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。

(1)	【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、各庁舎や施設等で、毎年一斉に実施しているアンケート調査。結果については、館内掲示のほかホームページ上で公表。 【集計枚数】市民 120 枚、泉 252 枚、宮城野 105 枚、太白 183 枚
(2)	【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 429 枚、広瀬 244 枚、榴岡 246 枚

### ○結果の概要

#### (1) 窓口サービスアンケート

- 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」をあわせた割合が直営館平均で97%を超える評価を得た。
- 案内表示の分かり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。

《直営館4館平均》

	1 職員のあいさつ、声かけ	2 職員の言葉づかい	3 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	72.0%	75.5%	67.6%	71.6%	77.1%	51.3%	57.1%	66.9%	64.6%
まあまあ満足	25.9%	22.5%	28.5%	25.9%	20.5%	39.9%	35.6%	30.4%	30.0%
やや不満	1.1%	0.8%	1.9%	1.2%	0.7%	6.0%	2.3%	1.3%	0.8%
不満	0.2%	0.3%	0.6%	0.0%	0.7%	0.8%	0.9%	0.0%	0.6%

#### (2) 利用者アンケート

- あいさつや言葉づかい、応対時の印象の各項目について、各館とも70～80%が「良い」という回答であった。
- 施設の快適さ、資料の探しやすさについては、「満足」「おおむね満足」とする回答が80%以上である一方、資料の充実度は指定館全体で66.4%にとどまり、力を入れて欲しい取り組みの中でも、最も要望が多かった。
- 図書館の広報などPR活動について、「満足」「おおむね満足」が過半数である一方、依然として「知らない」との回答も指定館全体で29.1%と多く、引き続き図書館サービスについてのPRに努めていく。

○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	・本がどこにあるか分かりにくく、探しづらい。	・各フロアごとの配架図を準備しておりますので、窓口にお問い合わせいただければ、配架図に印をつけてご案内いたします。お困りの利用者を見かけた際は、声をかけるなど親切丁寧な対応をするよう全職員に指導いたしました。
	・新刊がどこに並んでいるか、分かりづらい。	・2階児童書フロアでは入口付近に、3階一般書フロアではカウンター付近に、新着図書コーナーを設けておりますが、より分かりやすい表示となるよう工夫を行いました。 また、3階新着図書コーナーでは、貸出中の新刊の予約がしやすいよう、新刊の資料票を掲示する取り組みを始めました。
	・閲覧席で、寝ている人や音楽を聴いている人が複数おり、本当に使用したい人にとっては無駄だと思う。	・感染症予防のため、閲覧席は短時間でのご利用をお願いしており、その旨表示をしております。図書館の資料を閲覧したい場合は、窓口にお申し込みいただければ、専用の閲覧席をご利用いただけます。
泉図書館	・笑顔があればもっと良いと思います。 ・返却カウンターの職員にもっと笑顔があってもよいのでは。	・来館者のみなさまに気持ち良く利用していただけるよう、接遇について改めて職員に周知徹底いたしました。
	・個人情報の管理がゆるいと思う。窓口など他の人に見えないよう、また手に取れないように置いたり、管理してほしい。 ・名前、連絡先など記入された紙、印字された予約票など、すべてシュレッダー処理されているのか気になる。	・個人情報が書かれた紙類については、利用者から見えないように全て裏返し、所定の場所に仮置きした上で、保管ないしシュレッダー処理しています。なお、印字された予約票には個人情報は含まれておりません。
	・案内表示が多すぎるのでないか。何が重要かわからない。	・重要性の低い内容の掲示は外すなど、全体的な掲示物の見直し・整理を行いました。
宮城野図書館	・本の返却に当たり、列ができていても関わらず、本の返却後、スキャナーでの処理に追われ、窓口から返却者の退出を指示せず、時間がかかっていた。	・確認の済んだお客様には、お声かけをするようにしておりますが、なお、職員に徹底してまいります。
	・CD・DVDの検索が、アーティスト、題名で検索出来るようにしてほしい。	・カウンターでお話しいただければCD・DVDをお探します。また、館内の検索機でも、アーティストや曲名での検索が可能です。詳しい使い方は職員にお尋ねください。
	・宮城野図書館のキーボード付端末を増やしてほしい。長時間使っている人がいて、なかなか使えない。	・現在、新型コロナウイルス感染症対策として、キーボード付きの検索機3台のうち2台のみを稼働させております。混む時間帯に2台とも使用されることもありますので、タッチパネル式(3台)もご利用いただければと存じます。また、カウンターでも本のお問い合わせに応じております。
	・貸し出しのカウンター前に台を置いてほしい。 ・コロナ対策のビニールのしきりが、もっ	・現在、コロナ対策の仮設のしきりをカウンター前に置いていますが、そのためお客様がカウンターに荷物を置きにくくなり、ご不便をおかけしておりま

	と透明だとよい。	す。また、シートの透明度もアクリル板などには及びません。今後、予算の範囲で改善を検討してまいります。
太白図書館	<ul style="list-style-type: none"> <li>・声大きい。</li> <li>・声小さい。</li> <li>・マスクもしているため、元々小さいと感じていたが、更に聞こえづらくなった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染防止のため、マスクの着用や飛沫防止シートの設置をしているため、声が聞き取りにくくなったり、逆に大声になってしまったと思います。職員には改めて利用者の方が聞き取りやすい声で応対するよう指導いたしました。</li> </ul>
	・自分流の本しか見ないので、何かのテーマでお薦めできるコーナーを新しくしてほしい。	・1階の一般展示コーナーでは、1カ月毎に職員が選んだテーマに沿った本を展示している他、新着図書の本の左横の棚にはタイムリーな話題に対応した本を展示していますので、是非ご覧になってみてください。
	・地下1階でも予約できると助かる。	・館内の検索機からご希望の本の資料表を印刷してお持ちいただければ、地下1階でも本の予約を受け付けていますので、ご利用ください。
若林図書館	・図書館の本のカバー貼り（フィルムコーティング）の体験をしたい。	・毎年開催している事業「図書館見学ツアー」のプログラムで体験できます（昨年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となりました）。機会があればぜひご参加ください。
	・借り手の問題だが、本の汚れが気になる。本が大切にされていないと感じる。	・マナーアップを促す葉の配布や図書館だよりでのお願い、貸出頻度の高い雑誌にステッカーを貼付するなど呼びかけを行っております。また不定期ではありますが、汚損・破損資料の展示を行い、取り扱いを考える契機としています。
	・視聴覚貸出袋のタバコ臭が不快。	・返却時に確認をし、タバコ臭以外でも異臭のある貸出袋は消臭剤を使用して消臭しています。視聴覚貸出袋に限らず、図書資料でも同様にしております。
広瀬図書館	・図書のデジタル化について検討を進めてもらいたい（必要に応じて利用者を委員とした検討会を設置して…）	・仙台市図書館における非来館型サービス充実の一環として、電子図書館サービス導入の準備を進めております。
	・貸し出し出力伝票、当日分だけになり不便になった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館システムの更新に伴い、貸出票については一律当日分のみ出力される形となりました。</li> <li>・全資料分を別途出力してお渡しすることもできますので、希望される場合はお申し出ください。</li> </ul>
	【独自の取組み】 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。	・タッチパネル式の資料検索端末を操作しやすくするタッチペンを設置しました。
榴岡図書館	・本が詰め込みすぎていて取り出しにくい。	・返却された本を書架に戻す際、取りやすい量を考慮しながら整理するよう改めてスタッフに周知いたしました。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新刊を借りるにはどのようにすれば良いか、情報が欲しい。</li> <li>・人気の本が知りたい。</li> </ul>	・人気の資料トップテンを、「予約ベスト」として入り口付近に掲示板を配置しております。また掲示板内に資料票を貼付し、在庫確認と予約がスムーズにできるようにいたしました。さらに、こちらのお知らせを分かりやすく、目につきやすいよう表示を作成いたしました。

※改善に結びついた意見を抜粋して記載。上記のほか、各館とも感謝の言葉等も寄せられているが、ご要望ではないため記載していない。