

令和3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3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（11～12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 319 枚、泉 218 枚、宮城野 148 枚、太白 187 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 540 枚、広瀬 267 枚、榴岡 262 枚

○結果の概要

(1) 窓口サービスアンケート

- 職員のあいさつ、声かけや言葉づかい、身だしなみの各項目について、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	71.6%	74.9%	69.5%	73.2%	79.9%	53.5%	58.0%	70.1%	67.8%
まあまあ満足	26.0%	23.4%	26.2%	24.1%	16.9%	38.2%	36.2%	26.9%	28.4%
やや不満	0.5%	0.3%	1.7%	1.1%	1.5%	6.0%	2.6%	1.4%	1.3%
不満	0.6%	0.4%	0.6%	0.2%	0.5%	1.0%	0.7%	0.2%	0.7%

(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は各館とも 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 76% 以上であった。
- 図書館の広報など PR 活動については、「満足」「おおむね満足」が半数であり、引き続き図書館サービスについての PR に努めていく必要がある。

○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"> ・”こんにちは”とか言ったことに対して挨拶して欲しい。 ・電話対応で、言葉づかいが友達のようなだった。 	<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周知徹底いたしました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・音量が小さく聞こえづらいこともある。 ・声がアクリル板で聞こえづらい時があるので、スピーカーを付けては。 ・説明はわかりやすいけど、アクリル板やエスカレーターの音で声が聞き取りにくいことがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・3階窓口の2か所にスピーカーを設置していますが、全ての窓口ではありません。聴き取りにくいと感じられる利用者の方へは、大きな声でゆっくりと話すよう、改めて職員に指導いたしました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・書架表示にもう一工夫を。 ・館全体の表示、どのジャンルの本がどこにあるかをもっと大きく、しかも目立つところにあると良い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・3階書架案内図を大きくポスター印刷して通路沿いに設置いたしました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・新聞閲覧席の照明が未だに故障したままである。一部分でも良いから、LED照明に変えたほうがよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該箇所につきましては修繕予定についての説明を表示した後、修繕いたしました。
泉図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・今はマスクをしているので、声の大きさ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・マスク着用により聞きづらくなることを意識し、適切な声の大きさと話すよう、職員に周知徹底いたしました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・マスクをする必要がある理由に納得できない。その為、しない利用者を頭ごなしに「マスクは？」という言い方に不満を感じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止の一環として、図書館をご利用の際は、ワクチン接種の有無にかかわらず、常にマスクを正しく着用いただくようお願いしております。なお、接遇については、改めて職員に周知徹底いたしました。
	<p>【独自の取組み】</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・視聴覚コーナーのレイアウトを見直し、利用者の方が見やすく、探しやすいように、資料の配置換えを行いました。 ・作者名や分類などの見出し板表示を増やし、利便性の向上を図りました。
宮城野図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・私服がOKなのはよいが、身だしなみにも気をつけて欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・来館者のみな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周知徹底いたしました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・本を探すのに、もう少しわかりやすい工夫があると助かります。(数字のほかに)言葉で表示や色遣いなど。 ・表示は文字をもう少し大きく、(光の)反射を抑えた材質で。 ・慣れないうちは図書が探しにくい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・より多くの方にスムーズにご利用いただけるよう、配架図や書架ごと・作家や分野などの見出しの表示など、見やすさやわかりやすさの工夫と向上にこれからも努めてまいります。
	<ul style="list-style-type: none"> ・入口の消毒液の近くに小さな棚をおいてもらおうと使いやすい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消毒液の脇に荷物置き台になる椅子を設置いたしました。
太白図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少しはっきり大きな声で。 ・耳が遠いのではっきりと少し声高に。 ・必要以上に声の大きい職員がいる。 ・透明の幕とマスクのせいで聞こえにくい時がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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ことにより、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。職員には利用者の方が聞き取りやすい声で応対するよう改めて指導いたしました。

	<ul style="list-style-type: none"> ・本を汚さない、書き込みをしない等のポスターを掲示して欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ポスターの掲示に加えて、1月28日から2月23日までの期間、汚れたり、破れたりした本の展示を行い、本を大切に扱っていただくようお願いしています。今後も機会を見てこのような展示を行いたいと考えています。
	<ul style="list-style-type: none"> ・足が不自由なので地下と1Fの通路が館内は階段しかないのが不便だし、予約本の受取が地下なのも大変だ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・1階と地下1階の行き来については、1階カウンター脇からエレベータホールへの通路がございますので、エレベータも是非ご利用ください。また1階カウンターの職員にお声がけいただければ、職員が地下1階から予約資料をお持ちいたします。
若林図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・本の汚れが目立つ様に思う。借りる側の問題とも思うが、ていねいに読書するよう啓発してほしい。 ・いつも、雑誌や本をキレイにして貸しだししてくれてありがたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・マナーアップを促す葉の配布や図書館日より、図書館カレンダーでのお願い、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継続して行っております。
	<ul style="list-style-type: none"> ・おはなし会が毎週水曜日に決まっていると、水曜に来られない人は、1度も参加できない。 ・子供達の行事がたくさんあり喜ばしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度はオンラインによるおはなし会を開催しました。土曜日の開催で、ご家族での参加もあり好評でした。オンライン行事も含め、今年度もさまざまな事業を実施予定です。
広瀬図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・以前職員が選んだ図書(絵本も含め)コーナーが私の好みにピッタリ！それ以来絵本に興味！大人向け絵本コーナーをぜひ！ 	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館職員が交代でテーマ設定や選書を担当する「広瀬図書館スタッフのMY本棚」について、令和4年度は常設で実施予定です。(例外時期あり) ・令和4年5月25日まで実施中の第14期展示においても、絵本を多数展示しています。
	<ul style="list-style-type: none"> ・電子図書館サービスについて、こちらのアンケートで知った。窓口での広報があれば、もっと分かりやすいのに、と感じた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新規登録や更新等の手続きを受けられた方に、電子図書館の利用案内を配布しています。 ・令和4年2月より、図書等の貸出を受けられた方に、葉としても利用できるミニチラシの配布を実施しています。
	<p>【独自の取組み】</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新聞の過日版について、ひと綴りにする期間を半月から10日間(月の1/3ずつ)に変更しました。 ・同じ綴りに対する閲覧希望が重なる状況を抑制できたほか、一束の嵩や重量が小さくなったことで資料を利用しやすくなりました。
福岡図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・イベントスケジュールを子どもにも分かるように掲示して欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・子ども向けイベントを3か月分ずつ掲示するようにいたしました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・居眠りをしている人がいる。唾をつけて新聞を読む人がいるので注意してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・掲示物を定期的に見直し、新しいものに替えるようにいたしました。また、館内巡回を増やし、居眠りなどで新聞等を独占している方へはお声がけするよう、改めて全スタッフへ周知いたしました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・おはなし会を午前中もやってほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・実験的にはありますが、5月から2~3歳児向けのおはなし会を月1回から2回へ増やしました。2~3歳児向けですが、参加年齢は問いませんので是非ご参加ください。

※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。