

### (3) 令和2年度 窓口サービスアンケート（図書館）の結果について

#### 1. 実施概要

##### (1) 実施期間

令和3年1月13日（水）～1月27日（水）（全12日間実施）

##### (2) 実施場所

図書館1階 カウンター

##### (3) 実施方法

期間中、来館者に回答用紙を配布し、記入いただいた回答用紙をカウンターに設置した回収箱に投函いただいた。

##### (4) 調査内容

下記の設問項目について、「よい（満足）」・「ややよい（やや満足）」・「普通」・「やや悪い（やや不満）」・「悪い（不満）」の5段階で評価。併せて、具体的にどこが悪かったか、良かったのかを記入していただく自由記載欄を設けた。

#### 2. 結果の概要

##### (1) 回収数

133件

##### (2) 設問項目ごとの結果

	よい	ややよい	普通	やや悪い	悪い	無回答
①皆様をお迎えする職員の姿勢（笑顔、礼儀等）はどうでしたか	91件	19件	21件	2件	0件	0件
②職員は親切に用件をお伺いし、対応していましたか	93件	19件	19件	0件	1件	1件
③職員の説明は、わかりやすかったですか	86件	16件	27件	1件	1件	2件
④窓口、記載台は利用しやすかったですか	73件	26件	29件	4件	0件	1件
⑤本日の窓口サービスの総合評価は、どうでしたか	89件	21件	20件	1件	0件	2件
合 計	432件	10件	116件	8件	2件	6件
割 合	65.0%	15.2%	17.4%	1.2%	0.3%	0.9%

### (3) 自由意見 (43件)

#### ①お褒めの言葉 (19件)

- ・館内はコロナ感染対策が徹底されていて良い。
- ・探し物をしていると声をかけていただき、バックヤードからでも見つけてきていただきありがたい。
- ・返却・貸出を空いている窓口で手際よく受け付けしてくれるので、待ち時間が少なくて助かっている。
- ・いつもやさしく子供に接していただきありがたい。
- ・よく利用しているが、嫌な思いをしたことは一度も無い。
- ・職員の動きがテキパキしていてさわやかな気分になれる。
- ・図書館に行くのが楽しい。
- ・職員の受け答えがやさしく、感じも良い。

など

#### ②接遇へのご指摘等 (7件)

- ・予約本を受け取る際に、名前とタイトルを読み上げないでほしい。
- ・返却や貸し出しの列に割り込む人がいるので、対応をお願いしたい。
- ・本の返却時に、未返却の本があることを指摘しないでほしい。
- ・私語が多いうるさい時がある。

など

#### ③その他のご意見 (17件)

- ・蔵書が少ない。
- ・緊急事態宣言中でも新聞と最新号の雑誌を閲覧したい。
- ・お菓子の食べクズが本に食い込んでいるのを見かけるときがある。
- ・貸出期間を3週間にしてほしい。
- ・CDを充実させてほしい。
- ・閉館時間を午後7時にしてほしい。
- ・スマートフォンで貸し出しが出来ると便利だと思う。
- ・高いところにある本がとりにくい。

など