

## (7) 令和3年度 窓口サービスアンケート（図書館）の結果について

### 1. 事業概要

#### (1) 実施期間

令和4年1月12日（水）～1月26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載欄を設けた。

### 2. 結果の概要

#### (1) 回収数

287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職員のあいさつや身だしなみについて、どうでしたか	204件	23件	58件	0件	0件	2件
②職員の言葉づかいや態度について、どうでしたか	202件	36件	43件	2件	0件	4件
③職員の説明は、わかりやすかったですか	185件	39件	56件	2件	1件	4件
④用件が済むまでの時間は、どうでしたか	198件	32件	53件	2件	0件	2件
⑤本日の窓口サービスの総合評価は、どうでしたか	204件	33件	40件	3件	0件	7件
合 計	993件	163件	250件	9件	1件	19件
割 合	69.2%	11.4%	17.4%	0.6%	0.1%	1.3%

### (3) 自由意見 (88件)

#### ①お褒めの言葉 (43件)

- ・窓辺に季節の催しが飾られてそれがとても楽しみである。
- ・笑顔で応対して下さるので何かお聞きしたい時にも気軽に声をかけられる。
- ・全体的に親しみやすく、形だけでない丁寧さを感じられ良いと思う。
- ・図書館検索でも見付からなかった本について、インターネットを使って調べていただき、探していただけた。
- ・絵本が多く、子供とよく伺うので、子供に優しい声かけをして下さっているのをいつも有難く思っております。

など

#### ②接遇へのご指摘等 (10件)

- ・敬語を使わない、馴れ馴れしい職員がいて不快である。
- ・口調のきつい人が多い。忙しいのはわかるが、もう少しやわらかく発声してもらいたい。
- ・職員間の私語が多い時があります。
- ・マスクをしていない利用者に対して注意する職員がいない。

など

#### ③その他のご意見 (35件)

- ・自動貸出機を導入してほしい。
- ・DVDの所蔵数が少ないと感じる。
- ・貸出期間を3週間にしてほしい。
- ・リクエストした本が届くのに何か月もかかることがある。
- ・駅前開発で図書館が南町からなくなってしまうのは困る。分室でいいので残してほしい。
- ・上段の本がとりにくく、高齢者には困る時がある。
- ・夜7時まで開いていると、とても助かる。
- ・手指の消毒をしないで入る人がいる。

など