

(3) 令和4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5年1月11日（水）～1月25日（水）（全13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

136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	99件	14件	19件	2件	2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	100件	16件	16件	2件	1件	1件
③職員の説明は、わかりやすかったですか	94件	16件	23件	2件	0件	1件
④窓口、記載台は利用しやすかったですか	80件	20件	32件	3件	1件	0件
⑤本日の窓口サービスの総合評価は、どうでしたか	98件	17件	17件	3件	1件	0件
合 計	471件	83件	107件	12件	5件	2件
割 合	69.3%	12.2%	15.7%	1.8%	0.7%	0.3%

(3) 自由意見 (35件)

①お褒めの言葉 (15件)

- ・スピーディーで待たせないのがありがたいです。
- ・マスクをしていても、目元と声のトーンから優しさが伝わりました。
- ・本を探す時に、一緒に足を運んでくれるのがとても暖かい感じがしています！
- ・来館者に、気持ち良く利用していただきたいという思いが伝わってきます。
- ・いつも利用させて頂き、子供と楽しみに通っています。いつもありがとうございます。
- ・とてもオープンで干渉されることもなく本を選択でき、借りることができ満足です。

など

②接遇へのご指摘等 (8件)

- ・窓口に行っても、お話しされてて、気付いてもらえない事が多々ある。
- ・正月期間についての説明が人によって違い、本を借りられなかった。
- ・人によって職員の姿勢が違います。

など

③その他のご意見 (12件)

- ・本の種類について。日本に関する物がほとんどなくなっている。茶道の道具(手作り本等)1冊もなくなってしまう。貸し出しは少なくとも、ある程度の種類は数冊でもいいので残して欲しい。他の本では手芸など、似たようなものが何十冊もあるのに、どうしてかなと思う。
- ・洋服を寄付したいので、回収ボックスを設置してほしいです(ごみ集積所に出すのは少し抵抗があるため)。
- ・身長155cmなので、最上段に届かない。
- ・椅子と机の高さが合っていない。

など