

## 窓口対応アンケート調査結果（平成28年11月実施）

- 1 調査目的 職員の窓口対応の実態を把握し、市民から喜ばれる対応等が図るよう実施する。
- 2 調査期間 平成28年11月20日（日）～12月10日（土）21日間
- 3 調査場所 天童市立図書館の受付窓口
- 4 回収数 28年度 76枚（前回：26年度 317枚）
- 5 結果の分析

### ○回答者基礎データ

（単位：％）

		性別			年齢構成							
		男	女	無回答	20代未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答
図書館	28年度	30.7	69.3	0.0	2.7	5.3	13.3	18.7	21.3	30.7	8.0	0.0
	26年度	30.3	66.6	3.1	1.3	6.3	21.1	21.8	14.5	23.3	11.4	0.3

### ○アンケート結果

（単位：％）

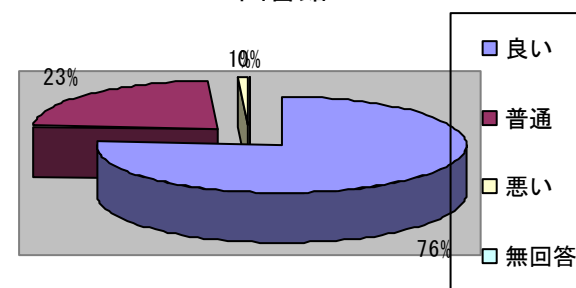
項目		回答結果	前回結果
窓口でのあいさつはどうでしたか	良い	85.3	69.8
	普通	14.7	29.3
	悪い	0.0	0.6
	無回答	0.0	0.3
職員の言葉づかいはどうでしたか	良い	80.0	70.0
	普通	20.0	28.7
	悪い	0.0	0.3
	無回答	0.0	1.0
職員のみだしなみはどうでしたか	良い	77.6	61.5
	普通	22.4	36.0
	悪い	0.0	0.3
	無回答	0.0	2.2

項目		回答結果	前回結果
説明はわかりやすかったですか	良い	72.4	59.4
	普通	26.4	37.5
	悪い	1.1	0.3
	無回答	0.0	2.8
受付（手続き）等はんたんでしたか	良い	84.1	69.4
	普通	15.9	29.0
	悪い	0.0	0.0
	無回答	0.0	1.6
その受付（手続き）が済むまでの時間はどうでしたか	良い	72.0	69.4
	普通	25.8	27.1
	悪い	2.2	0.3
	無回答	0.0	3.2

項 目		回答結果	前回結果
その受付（手続き）が済むまでの時間はどれくらいかかりましたか	3分以内	92.6	61.5
	5分以内	7.4	5.7
	5分以上	0.0	5.4
	無回答	0.0	27.4
窓口の案内表示はわかりやすいですか	良い	56.5	52.1
	普通	42.4	44.2
	悪い	1.1	0.6
	無回答	0.0	3.2
個人情報・プライバシーへの配慮はどうか	良い	62.5	50.8
	普通	35.4	44.5
	悪い	2.1	0.0
	無回答	0.0	4.7

項 目		回答結果	前回結果
全体的に対応について満足できましたか	満足	79.0	69.7
	普通	19.8	27.1
	不満	1.2	0.3
	無回答	0.0	2.9
施設の平均	満足	76.2	63.4
	普通	23.0	30.9
	不満	0.8	0.8
	無回答	0.0	4.9

図書館



頂戴したご意見

	コメント内容	回 答	年齢性別
1	いつも親切に対応していただいています。ありがとうございます。	いつもご利用いただきありがとうございます。今後とも接遇や利用者サービスの向上に努めてまいります。	60代男性
2	片付ける時、本をたなに入れるときの音が気になることがあります。利用者のマナーは、自分も含め気をつけなければと思います。	書架の整理時には音に配慮しておりますが、なお注意して対応してまいります。また、利用マナーについて、入り口掲示板及びホームページにも掲載しておりますので併せてご確認いただきたいと思います。	30代女性
3	質問等については、いろいろていねいに教えていただき、いつもありがとうございます。	利用者の方の求めに応じていろいろ情報を探したり、複数の資料を使って調査相談を行うのは、図書館の重要な仕事のひとつです。どうぞご利用ください。	30代女性

4	貸出日数が14日となっておりますが、21日位にして頂けるとありがたいです。	貸出期間は、より多くの方に利用していただけるよう2週間の期間としております。予約が入っていないければ続けて借りることができますので、どうぞご利用ください。	70代女性
5	新書（いろんなジャンル）がたくさんあればいいと思う。	購入については、天童市立図書館管理基準に基づき、各分野の基本的な図書資料を収集するとともに、専門的な図書資料についてもそれぞれの内容や価値を考慮しながら、適切な選定割合により幅広く収集するという基本方針に沿って、選定を行っています。なお、当館に所蔵がない資料は、県内の図書館から無料で取り寄せることができますので、ご希望の資料がある場合はリクエスト制度をご活用ください。	60代女性
6	図書館でコピーする場合に手続きが必要というのが面倒。借りてどこかでコピーしたりするのならば一緒では。	図書館内におけるコピーについては、著作権法第31条に基づき、図書館の資料を図書館内でコピーできるのは、著作権の範囲内で個人の研究に利用する場合に限られています。また、図書館内及び図書館外で複写する場合は、著作権法上個人の責任で行われるものですので、ご理解のうえ利用をお願いいたします。	30代女性
7	天童市立図書館の方が受付で何か仕事をしていたりすると、声をかけづらい時がある。	利用者の方がカウンターに来られた時はすぐに対応するよう心掛けておりますが、なお、利用者優先で対応するよう配慮してまいります。	30代女性