

# 『図書館の利用感についてのアンケート 2』の集計結果について

## 具体例記入一覧

利用館	1 している	2 して いない	3 どちらとも いえない	
				②【職員の接客態度について】 ●●図書館の職員(スタッフ)は、好ましい所作や応対でもって皆さまに接していますか？
本	1			あいさつ
本	1			あいさつが嬉しい
本	1			あいさつが丁寧で、一生懸命作業されていて、好印象です
本	1			明るい声での対応に好感を持っています
本	1			以前は豊丘児童館に通っていたついでにそちらの図書館を利用していましたが、一人、私語に夢中になりカウンターに人が来ていることにも気づかず、気づいてきても何も言わずに作業だけして愛想も何もない感じの悪い方がいました。しかし本館の方々には熱心に仕事をされており、こちらもちょうどよく利用させて頂いています
本	1			いつもていねい。親切でこちよ
本	1			応対中の窓口に並ぼうとしても、すぐに気付いて下さり、空き窓口を案内して下さいます。対応もとても親切で、嫌な思いをしたことはありません
本	1			応対は好感もてる
本	1			応対申し分なし
本	1			貸出口を客の立場に立って迅速に運用している。待たされたことがほとんどない
本	1			唐木田は民間の会社の方達でしょうか？本館のスタッフの方達の方が親切で暖かみを感じます。地域の話も聞けますし。対応もキメ細かくいつも気持ちよく訪れたくなります。本館のように多摩市民をスタッフとして採用していただきたいです
本	1			基本的に親切丁寧だと思うが、時々非常にマイペースでこちらが対応に困るときがある。ちゃっちゃとやってほしい
本	1			基本的に特に不満はない。民間委託の場合とコスト的な差があるのかを知りたいですが、知る方法はあるのでしょうか？
本	1			サービス業の様に本を借りると「ありがとうございます」と言ってくれる
本	1			児童書で本の内容がわかっているのだけと書名がわからなかった時、親切に対応してくれ一緒に探してくれた
本	1			所詮蔵書がすくない
本	1			調べ物などに積極的に協力してくれる
本	1			親切に対応していただいています。館内の雰囲気も良いですよ
本	1			親切によく対応して下さいとあり、感謝しております
本	1			姿を見かけると即窓口へ寄ってくる 挨拶がある 言葉がある
本	1			対応は好ましいのですが・・・以前カウンターで中年の女性の方二人の仕事とは関係ない世間話(おしゃべり)がずっと続き静かな図書館内にひびき渡り「声がひびいていますよ」とお伝えしたところ「それは失礼しました」ととても不快そうに言葉をかけられました・・・仕事をする自覚のない主婦のおばさんパートはいららないと思いました
本	1			たまに・・・たまにですが、とても事務的な男性がいらして・・・その方に受付されるとちょっと・・・な時がありますが
本	1			通常の応対については親切でいねいで好感が持てる
本	1			月に2回程利用しています。いつも気持ちよく接していただきありがとうございます。カウンターに飛んで来られます。調べものは手のあいた皆さんがいっしょに加わり手際よくしていただけます
本	1			丁寧かつ迅速です
本	1			ていねいな言葉使いをしていました
本	1			丁寧に接客してくれている(探したい本がある時に)
本	1			丁寧に接して下さいと思っています
本	1			手続きが早く、動作が良い
本	1			とてもみなさん丁寧です。ただ、たまに「？」と思う人もいます。できれば本好きで本のことをよく知っている人が図書館にはいて欲しいです
本	1			パソコン等の予約につきましても、私のような老人に対しても懇切丁寧に教えてくださいます
本	1			人によって差があるかと思えます。女性の方は差を感じませんが男性の方はすこし「おおへい」？かなと思えます。定年して男性(公務員?)が多い気がします。若い男性の方がいい!
本	1			表情にこやか(へらへら笑いではない)節度感ありGOOD! 貸出・返却等のセクションで無人だったり手薄だと、すぐに他所の人がきて対応してくれる。当たり前だが、市役所本局の各課の窓口では見られない柔軟さが感じられる
本	1			返却カウンターで荷物整理(返却する本・CDとそれ以外の持ち物)をしていたのを感じ良く待ってもらいました
本	1			返却が遅れてしまった時など「遅れました」とこちらが言うのと「次回からお気を付け下さい」など適切な声かけをしてくれます
本	1			本が少ない。汚れている本が多い
本	1			本が見つからない際、探していただきました
本	1			本を返すと、いつも「ありがとうございます」と言ってくれる
本	1			皆様感じがよいので心配ない
本	1			よく児童の本コーナーに立ち寄ります。ほとんどのの方が「こんにちは」と声かけしてくれるので気持ちが良いです。入口から真正面に無愛想な方が座っていると、入りにくい雰囲気になりますので・・・
本	1			論文作成のための多くの資料をお借りしています。多摩図書館にない資料も都市図書等から取り寄せていただき感謝しています。またリクエスト担当の方からも取り寄せでもない資料等のある研究所等メールで案内いただいております。ありがとうございます
本	1			わざわざ書架まで案内していただいた
本	1	1		女性スタッフはどの方もていねいすばらしいです。気になるのは男性スタッフ(中高年)がカウンターの奥でボーッと立っている姿をよく見ることです。きちんと仕事しているのでしょうか？唐木田を一度利用し、女性ばかりで感じが良かったです。接客態度は館による違いというより、感じの良い女性スタッフかボーッとした中高年の男性スタッフかという違いでしょうか
本	1	1		基本的に、大体において市民対応サービスが円滑に行われていると云う感じを持っているが、一部の職員(多分専任の市職員と想定)に適切に対応できない方がおられるようだ。50代とも見受けられ、再教育・研修での回復は無理と思われるので、市民と直接対応する仕事ではなく、ルーティン・ワークをこなせばとされる仕事場に異動させてあげたら本人も楽なのでは

本	1	いつも最低最悪、公務員としての最低限のマナーもサービス精神も欠いています
本	1	最低です
本	1	対応がのろく非常に不親切。特に1Fの老人の男性の方、もっと要領よく誠意のある対応してほしい
本	1	個人により異なる
本	1	事務的に対応している。女性の方で時々笑顔で対応して下さる方がいます。その時はとても心がホッとします。公務員も接客マナーが大事だと思います
本	1	出版後間もない本を借りた時、受け取った時点ですでに表紙が汚れていた(帰宅してから気付いた)。返却した際に窓口の人から「汚れていることについて心当たりありませんか？」という趣旨のことを聞かれた。仕事とはいえ不愉快になった。「あなたが汚したのですか！」と言われていたみたいだった。返却時にそんなことを言うなら、本を貸出す際に窓口の人が汚れないかチェックすべきだ。本の状態をチェックするのは借りる人の仕事ではない！職員の仕事だ！
本	1	親切な方もいらっしゃいますが、事務的な方もいらっしゃいます
本	1	対応の良い方も無愛想な方もいます
本	1	たまに感じの悪い中年のおじさんが居る。もう少し愛想よくした方がいいと思います
本	1	人によってできていない人とそうでない人の差が激しい 公共サービスであっても仕事は仕事 接客のひとつも出来ない人は窓口置くべきではないと思います こちらが挨拶しても無言の方がいます マナーの悪い人に対して大変だと思いますが厳しく対応してください (特に携帯電話は年輩の方がひどいです)
本	1	人による。カウンターで表情の固い人だと一瞬ちゅうちょする。カードはすぐしまいたいののでスキャンしたら返して下さい
本	1	もう少し笑顔で接して下さるとなおよいと思います。最低限の仕事はされていますが
東	1	・笑顔でいること・だらけていないでいること・言葉使いとても丁寧(m(-)m)上から目線ですいません
東	1	挨拶してくれる
東	1	ありがとうございます の言葉が好ましく感じます 利用しているのは私の方ですが…
東	1	いつも笑顔であいつて下さる 探している本などを素早く対応して下さる 姿勢(精神面、体形面)がシャキッとする口数が多からず、少なからずでよい
東	1	いつも笑顔で親切に対応してくれる。子供にも優しく接してくれる。困った時たずねやすい雰囲気である
東	1	いつも丁寧に静かに対応して下さっています。さわがしい子どもに注意をちゃんとしてくれていて有難かったです
東	1	いつも丁寧に電話して下さいます
東	1	いつも予約の電話をいただきありがとうございます 日曜日の方が少し時間がかかりすぎの時があります
東	1	インターネットで予約する際に疑問だった点を親切に教えていただきました。いつもていねいに対応していただいています
東	1	過日調べもので古い資料が必要となり、その所在を調べていただきましたところ、聖ヶ丘図書館にある事が判り、その確認と手配を手際よくとって下さり、お陰様でスムーズに終了出来ました事、お礼申し上げます。ありがとうございました
東	1	子供が絵本が好きでよく行きます。毎回優しく子供に接してくれています
東	1	子供の貸出カードが更新を迎えていたのですが、子供にも分かりやすくていねいで優しく接していただきました
東	1	コンピュータの操作等 常に笑顔で親切に指導してもらえ感謝している
東	1	親切である
東	1	テキパキと貸出・返却に対応して頂いています
東	1	話しかけやすい態度で接して下さるので、うれしいです
東	1	病院に入院した時、返却しないで継続して貸してもらえるか妻に電話で問い合わせた時等、親切に対応して下さいました
東	1	本の返却と貸し出しが同時にある時は、同じ場所に対応して欲しい
東	1	もう少し大活字の本があると良いです
東	1	読み聞かせの本で悩んだ時にアドバイスをいただいた事があります
東	1	(1名だけ)その方は気になる。待っているのに自分のやっていた作業を止める事なくカウンターへ立つことがなかった。対応もよろしくない。他の方が良すぎるので余計に目立つ
東	1	好ましい人とそうでない人が居る。私に対してではないが、ため口で対応している人や、高齢の方に幼児言葉で対応している人を見かけた。やめて欲しい
豊	1	年々改善されているのを感じていますが気になることを二つ ①2年ほど前のこと、本を返却した時にいきなり「本に液体をコボすとこのように傷むから注意してください」と言われ「借りた時のママです。借りた時にすでに水濡れの跡があり本がゆがんでいましたよ」と答えましたら「その時に係りに確認してもらうべきです」との返事。冷たいヘリクツとしか思われませんでした②1年ほど前のこと、豊ヶ丘図書館で本を借り、その足で永山図書館へ回り本を閲覧して出ようとしたら、係りの人が飛んできてカバンをあらためられ、中に入っていた豊ヶ丘の本を「無断持出し」と難詰されビックリ。経緯を説明して了解されましたが、不愉快なことでした
豊	1	本の返却や貸出の際、ありがとうございます、おはようございますなどの挨拶をしてくれる(こっちも応じる、自然に)本が見つからない時は一緒に探してくれる
豊	1	印象はよい。ふんい気も申し分ない
豊	1	豊ヶ丘図書館に置いていない本をパソコンでていねいに探してくれた
豊	1	すぐに何でも答えていただいています
豊	1	待たされる事がない
豊	1	特に問題とするところはあります。唯、こうした人間についての言及は語り難いところもあることを承知して下さい
豊	1	いつも笑顔で、手のあいているスタッフがすぐ寄ってきて処理してくれる
豊	1	いつも子供たちに優しく声をかけて下さって嬉しく思っています
豊	1	・リクエスト本の対応なども親切にやってくれます ・リクエスト本が入った時でもマメに連絡してくれます
豊	1	あいさつ、声かけなど積極性が見られる
豊	1	いつも気持ちよく挨拶して下さいます
豊	1	いつも気持ちよく利用させていただいております
豊	1	著者名の読み方を調べてくれた。現在蔵書中の4冊の本の名前を印刷してくれた。親切にもらった
豊	1	テキパキ作業して下さいます
豊	1	優しくて親切です
豊	1	いつも親切に対応して下さいます。高い所の本など取っていただくこともあります
豊	1	受け答えが丁寧です。周囲に十分気くばりされています。時折見かける横柄な人やわけのわからない人に対しても失礼がない様気を使っている様子に感心します
豊	1	対応が丁寧で明るい
豊	1	いつも親子で利用させて頂いています。母が大人の図書コーナーで借りる本などをえらんでいる間など、お忙しい仕事にも関わらず、待っている娘にさりげなく声をかけて下さりとても有難いです
豊	1	多摩市のすべての図書館にお世話になっていますが、それぞれの場所に個性もあり、なじむところもあり、読書は私の生き甲斐なので感謝しています。皆さんありがとう！

豊	1		対応が親切で気持ちが好い
豊	1		あいさつなど、態度は適切で良い
豊	1		カウンターでいやな思いをしたことは一度もありません。明るくにこやかに対応していただいています
豊	1		応接が明るくていいであり好感がもてる
豊	1		皆様感じが良く気持ちが落ち着きます。室内は清潔でいいのですが、本が古い物が多いと感じました
豊	1		昔はそつけない対応の方もいましたが、今のところそれは見受けられません
豊	1		あいさつが良い
豊	1		いつも感じ良く対応されています
豊	1		云うこと無し。100点
豊	1		いつも笑顔で挨拶して下さり、テキパキと処理してもらえます
豊	1		奉仕員の意味がわかりません
豊	1	1	一部の方(男性職員)で笑顔がとても素晴らしい対応の方がいらっしゃいます。他の方は普通かそれ以下でしょう
関	1		1. 応対時の言葉使いも適切でやわらかい 2. ちょっと気になるところは、じろじろみている感じ(男性の方)がしました(看視している様な)
関	1		①待っている人がいればすぐに応援にくる ②言葉づかいがていねいで無駄がない
関	1		2. に〇をしたいのですが、これは以前の事なので今回は1. にしました。以前の事です(他の図書館)2日ほど返却が遅れた時、強い言葉で「日を守って下さい」と言われました。「入院していたので申し訳ありません」と謝りました
関	1		挨拶・言葉遣い・本の受け渡し、とても丁寧で気持ちよく対応していただいています
関	1		あまり意識したことなし。常識的接遇だと思う
関	1		囲碁の本の閲覧。もう少し新刊が欲しい
関	1		一部の方は笑顔で対応してくれますが、なかには事務的で無機質?な人もいらっしゃいます
関	1		いつも気持ちよく対応して下さいます
関	1		いつも気持ちよく対応してもらっています
関	1		いつもていねいに対応していただいています。ありがとうございます
関	1		笑顔であいさつして下さいます
関	1		笑顔で穏やかな話し方で接して下さるのでホッとして嬉しいです
関	1		延長して借りたい本が次の予約が入っており仕方なく返却した際、ハードカバーなら今すぐにあると教えてくれてわざわざ持ってきてくれた
関	1		多くの女性職員の方の話し言葉が美しい(例外もあります)
関	1		カードを返すときはこちらに向けて返すのが常識
関	1		貸し借りが大変スムーズで待たされない。言葉づかいもていねいで誠実な接客です
関	1		貸出・返却時に列ができるのと直ぐに他の所から声がかかり対応してくれた
関	1		貸出処理がとても遅い人がいます。もう少しテキパキと処理して欲しい
関	1		貸出で待っているとき、使っていない窓口を開けて呼んでもらえた。でも基本的に図書館に“接客”を求めているので、妙に愛想良くされたりすると逆にひいてしまうので程々にして頂ければ、と
関	1		貸出に際し、いつも迅速に対応していただきありがとうございます
関	1		貸出の際、カウンター前で並んでいると待たせないようすぐにスタッフさんが来てくれる。とてもありがたいのですが、そんなに急いでくれなくとも少しくらい待っています。スタッフさん気を使いすぎです。逆に申し訳ないです
関	1		貸出しの列ができないように気を配って下さっている
関	1		貸出しの列に並ぶと、手の空いている方がすぐに来てくださいます
関	1		借りる方がありがたいと云うべきところ、職員の方がありがとうございますと先に云って下さる
関	1		感じがよい
関	1		きちんと説明して下さい対応が良いですし、コピーも接客が無い時は教えて頂きます
関	1		希望の本の名を調べて予約して下さいました
関	1		気持ち良く対応して下さいます
関	1		極力、待たせない様に努力している所
関	1		検索してもわからない本の所在について親切に探してもらいました
関	1		高齢者がふえると共に耳が遠くなったり動作に時間がかかるようになっていく事に根気良く対応していると思います
関	1		高齢者の男性(横柄で威圧的な態度)で横入りしようとする方をよく見かけるのですが、きちんと先に並んでる人を誘導して頂けるので好印象です。いつもありがとうございます
関	1		声かけがよくできている
関	1		言葉がていねい。まめに動いて頂いています
関	1		子供に図書カード(年長)をつくる時、利用の注意等の話を子供に説明してくれた対応。子供も一人前の扱いをしてもらえて真剣に聞いていました
関	1		細かく教えてくれました
関	1		困っていると、すぐていねいに助けてくれました。笑顔がいいです
関	1		仕事で図書館の方に本を探していただくのは申し訳ないと思っていました。でも欧米ではそういう支援を積極的にしていると聞き、罪の意識が少しなくなりました。これからもよろしくおねがいします
関	1		自分で備えつけのパソコンを使いこなせず、スタッフの方について頼ってしまいます。皆さん、いやな顔せずに対処して下さい助かっております、有難うございます
関	1		順番を待って並んでいる時も、手のあいた職員さんがすぐに気付いてくれる。貸出・返却・予約で接する時もどなたもていねいで優しい対応をしてくれる
関	1		新刊が多いたいへん良く思います
関	1		親切に対応して下さい、ありがたく思っています
関	1		迅速な対応をしていただき、何も言うことはありません、満足しています
関	1		親身になって要望に答えてもらえた。接し方の感じがとても好感がもてた
関	1		総じて丁寧に対応してくれる
関	1		相談カウンターの女性が非常によくしてくれた。感謝している
関	1		対応が早く親切
関	1		対応はとても良いです。一人一人の感じがとても良いです
関	1		度々お世話になっております(15年以上)いつも親切に意欲をもって対応して頂き感謝のみです
関	1		男性の職員の方が親切と一緒に本を(医学書)探して下さいました。対応がとても良かったです
関	1		常に親切に対応戴いており感謝しています
関	1		ていねいな対応を頂いています
関	1		手際よく対応してくれている

関	1	時折、女性の方の中で上から目線の対応をされる事あり。他の人にも同じ様な態度でした。セキュリティーチェックに反応された事がありました、永山で一回、関戸で一回。永山の時は私もびっくり職員もびっくり。その時はもう一度出入りして下さいとの事でこちら余りショックはありませんでしたが、関戸の時はとんできてかばんの中を見せて下さいと言われました。誤作動だったとの事でしたがとても不快でした。バーコードが絶対に正確とはいきれるものでないのならもう少しおだやかな対応があってもいいのではないのでしょうか
関	1	時々、利用者意識丸出しの横柄な利用者がいますが、職員の方々は根気強く対応されていて感心します。何かにつけてルールを守らない(期限どおり返却しない、本を汚す、ページを破るなど)利用者が多く見られるのは残念です
関	1	時々書棚の前の椅子に座って眠っている人がいます。迷惑な時があるので注意して頂きたいと思います
関	1	図書館に無い本のリクエストにも直ぐ手配をしてくださいました
関	1	図書館のスタッフは多摩市の職員と同じかと思いますが、市役所・出張所の職員と違い明るく接していただき、大変好ましく思っております。今後もよろしくお願い致します
関	1	場所柄、落ち着いた姿勢を求められるのでぶっきらぼうに見える時があるが概ね良い対応だと思います
関	1	閉館間際だったのですが、本を借りたかったので利用者カードの作成をお願いしたところ、大変丁寧に対応していただき、詳しく説明していただけ有難かったです
関	1	他の都内の図書館(例えば府中など)よりずっとよい。えげない、笑顔、すぐ教えて呉れる(PC検索など)
関	1	本が見やすく、大変助かっています
関	1	本の貸出返却時の対応が迅速で待たされることがない
関	1	本の返却を2日程忘れ、お叱りを受けるかと思いましたが、大丈夫ですよと笑顔の対応。ホッとして又利用しようという気にさせて頂きました
関	1	本を借りに来た人にあまり干渉しないところがいいです
関	1	本を借りるために並んでいても、他の仕事を休んでさっさと手続きをしてくれます。本は重いので大変だと思います、頑張ってください。本を読むこと大好きです
関	1	本を借りる時に待たせないように常に気配りして下さっているのがとても嬉しいですよ(並ぶとすぐにスタッフが駆けつけてくれる)
関	1	皆さんとてもよく接している
関	1	無理かなあ〜?と思っても一応きいてみると(あやふやな記憶で調べるのに手間がかかるから申し訳ないと思いますが)いやな顔もせずいいねいに調べて下さいます
関	1	迷惑な利用者に対してはいい態度でした。ただし、小学生はマナーを守っていない子が多いので、注意していただければと思います(おしゃべり、飲食)
関	1	要望する事に適切に対応して戴きました。笑顔がうれしいですね
関	1	予約した本の受け取り方とか、各種手続きについて、親切に教えていただきました。ありがとうございました
関	1	予約中の資料の状況確認の問い合わせに、親切に調査していただきました。貸出の待ち行列ができると、可能な範囲で受付取扱者の人数を増やして対応している、など
関	1	利用者カードは読み取ってすぐ返して戴き、借用する本は後から返して戴いているのが良い(カードをしまってから重たい本をバッグに入れられる)以前は同時に返される事が多かった
関	1	利用者にとって必要な情報をすすめて下さる。希望図書への対応もよい
関	1	利用者の便宜を第一に考えてくださっています。ありがたい
関	1	順番を守らない人がいたのに、何の注意もなく手続きを行っていました。並んでいたのに後になってしまった人への声かけなどもありませんでした。
関	1	職員の方によりますが、今回(10/11)貸出時に対応して下さった方(女性)の態度には少しおどろきました。図書カードをうばい取るように強く雑に私の手から引っぱり、せっかちで事務的な対応で口調もきつい感じを受けました。愛想を良くしてとまではいいませんが、せめて不快感を感じさせない柔らかい対応をしていただきたいと思います
関	1	2~3年位前に返却や希望する本があるか調べる場所にいた男性(わりに背が高く首が長く眼鏡をかけていてだちょうの様な感じの人)は、この本ありますかと訊くと「そのパソコンで調べて」と面倒くさそうに。私はパソコンは出来ないと言いますとしぶしぶ調べてくれました。お名前を見たくてもいつも首からかけているヒモを長くて裏返しにして名前を見せない様にしていた気がします。市役所の職員で仕事が出来ず不親切な人と同じ感じでした。最近もつつけんどんな女の人があります。きちんと名前が見える様にして下さい。明るく親切な人に受付けて頂きたいです
関	1	貸出と返却のいい方へまとまってスタッフが行ってしまおう。貸出は、いつ人が来るかわからないので常に人を配置してほしい。返却はヒマを見てやればできるのだから。まとまって一つの仕事をしないで
関	1	貸出の折たまに上から目線を感じる。本の場所を聞いた時も自分で探してよ!という態度を取る
関	1	人によって差がある。待たせていても平気な人もいる
関	1	無愛想なスタッフもいる。あまり感じは良くないと思う
関	1	普通の対応だと思う。そっけないと思うこともあるし..
関	1	ほぼ満足対応だが、受付順などマナーを守らせることをスタッフが示して下さい。黙を出している人には退場を言って下さい
聖	1	・貸出しシートは全員に必ず出した方がよい・稲城図書館では全員に出している 理由 返却日を見るのに都合が良い
聖	1	あるんですけどかじかんがないのでかきません
聖	1	以前の市職員より余程良い。以前は無愛想で本を借りに来る人を顧客とは思っていない表情の人がおられましたから一緒に本を探してくれたりまさに親身になって対応してくれる人と、事務的に処理なさる人が居ますが、総体的にはベリーグーですネ!感謝しています。格差のある点は個性(?)と理解
聖	1	いつも感じがよく、本を貸し出すコーナーの飾りつけなどもきれいにしてくださっています。たくさん本を借りても嫌な顔や驚いた顔を見ないのがうれしいです
聖	1	いつも丁寧にテキパキやっております
聖	1	笑顔で丁寧に接してくれるところ
聖	1	カウンターの前に立った時はすぐに対応してくれる
聖	1	京王線沿線相互図書館利用制度で多摩市図書を借りたり閲覧しています。府中市図書館利用者ですが、府中になくて同図書館のレファレンスで調べて当多摩市にあることが多く、大変便利です。蔵書数の多い府中、八王子、小平、町田になくて当多摩市にあるのは大変小生の研究ジャンルと合致して幸いに思っています。遠いですが本館(学校あと)の建設を期待しています
聖	1	高齢の為大活字本を主に利用している。最近は読みづくて増本を希望する
聖	1	こちらが窓口に行けば、御自分のされている仕事を中断しても受け付けてくれます、恐縮するほどです
聖	1	コピーをとる時、色々良くしてくれました
聖	1	システムの説明をていねいに分かりやすくしてくれた。とても感じが良かった
聖	1	自然体でものごし良好
聖	1	親切に応じてくれる

聖	1		すすんであいさつをしてくれます
聖	1		スポーツ・政治の単行本をいつも借りていますが、80~90%読み終わりました。約2年半の間ですが、永山他の図書館にあるものとそっくり入れ替えるとかやって下さい
聖	1		先日、本を捜している方に、2人で懸命にどうの本を捜しているのか対処していました。本当にご苦労様です
聖	1		対応が丁寧で細やか、明るい雰囲気を感じている
聖	1		大変お世話になっております。いつも気持ちよく過ごさせて頂いてます
聖	1		たまに予約の操作に不慣れな方がいて待たされてしまうので、すぐベテランの方にきいて処理してもらいたいと思うことがあります
聖	1		近い所にあり助かります。旅行の本貸出2週間は助かります。永山図書館よりすいている気がします。広さがちがうからでしょう
聖	1		図書館に無い本のリクエストにも直ぐ手配をしてくれました、心よく、挨拶が気持ち良い
聖	1		図書の貸出と返却の際に接するのみであるが対応はいいである
聖	1		聖ヶ丘図書館はいつも静かで職員の方の対応もとても親切ですし、利用者の方々のマナーも良く、私は稲城市民ですがいつも利用させて頂いています。館内もとてもきれいでいいですね。以前借りた本がなかなか見つけれなかったときもとても親切にしてくださいました。無事に借りられ助かりました
聖	1		人をまたせないで即対応していて気持ちいい
聖	1		本の在庫、質問等したときにパソコンに向けて話さずに質問者に向けて話してほしい。耳が遠くなると聞きづらいときあり
聖	1		窓口まで行くと、他のお仕事をされていてもすぐに来て貸出の手続きをしてくださり、とても感じがよいです
聖	1		皆様感じのよい方ばかりです
聖	1		皆さん、一所懸命です
聖	1		皆さん親切丁寧に対応して下さいますので何時も気持ちよく来館し帰らして頂いて居ります
聖	1		問題ありませんよ！
聖	1		読みたい本をリストアップしてメモして行ったら、手元にそろえていただけ、聖館に無い本は取り寄せの予約を入れていただけ、そろいました。テキパキと素晴らしいスタッフの方々です(いつもです)ありがとうございます
聖	1		礼儀正しい接し方をされていると思います。並んで順番を待っていると他の方がすぐに対応して下さいます
聖	1		仲間内で話しているのが目につく(ただし私語かどうかは分からない)
聖	1	1	数冊借りると重くなりますが、持参した袋等に入れたりする時、手があっても決まりなのか手をかす事はないのには少々不満です
聖	1	1	少し遠慮がち、少し暗い
聖	1	1	ないです
聖	1	1	もう少し明るい対応を
聖	1	1	悪い対応はされたいと思います。しかし、以前住んでいた所の図書館では子供に声をかけて下さったりしていました。求めすぎかもしれませんが笑顔があるとずっと良いと思います
永	1		●●さんとても優しく、親切な方だと思います。中国語の発音もきれいです
永	1		・メガネや筆記用具を親切に貸して貰った・探していた本を教えてください
永	1		あいさつ 笑顔 親切
永	1		以前は困った人が居ましたが、ここ2~3年以來皆さんとても親切にして下さいます、いつもありがとうございます
永	1		いつも親切で袋を忘れると貸して下さったり探すのも親切に対応してくれるのでとても感じが良い！
永	1		いつも丁寧に應對して頂いています。嫌な思いをしたことは一度もありません
永	1		いつもレシート要りますかかき所がいいですね
永	1		笑顔が少ない気がします
永	1		カードを忘れてしまったが親切に対応していただきありがたい
永	1		カウンターに並ぶ人の待ち時間を短くするよう全員が細かく配慮している 笑顔で対応するよう心がけている職もいて、気持ちが良い テキパキと仕事している
永	1		貸出カウンターが少しでも混んでくるとすぐに応援がかけつけてくれます。話し方もいいですし、探すものも声をかけると自分のやりかけの仕事を中断してすぐに探して下さいます
永	1		携帯電話の音がでている方にやんわりと注意して下さっていた
永	1		子ども(小学生くらい)たちに図書館マナー等をみにつけるように指導して欲しい
永	1		子どもに優しく接してしてくれる 不愛想気味の人もあるが、外食産業と違う個性があってもいいと思います
永	1		こんな本をさがしていると問い合わせると似たような本も一緒に検索して助かりました
永	1		探している本が見つからなかった時に親切に本棚迄来て下さった
永	1		雑談などしながら接客してくれるので嬉しい。本の知識などが頭の中にたくさん入っていてすごいなと思います。
永	1		さわやかに気持ちいい
永	1		自分のパートだけでなくチームワーク良くやってくれている 待たさないように動作して下さっている
永	1		職員の方は返却の場所で仕事をしていても、私たちが並んでいるとすぐ来てくれる。そんなに急いで気を使わなくても良いですよ・なんて申しわけないように思う時もあるくらいです
永	1		スタッフの方が業中でも利用者優先で対応して頂いています
永	1		聖蹟桜ヶ丘周辺に住んでいるので主に関戸を利用していますが、たまに永山も利用します。特に気になる所はありません
永	1		対応が丁寧 混んでいるとすぐに別のカウンターで貸出してくれる
永	1		対応が丁寧である
永	1		対応が丁寧でわかりやすい表現できちゃんと説明してくれる
永	1		大変良いと思います 都内はひどいところもあります
永	1		棚に本がなくなると、他の図書館より取り寄せてくれた
永	1		丁寧親切な対応に感謝しております
永	1		いいですね素晴らしい対応だと思います
永	1		丁寧に接して下さいます
永	1		電話連絡の時、名前を言う人と叫ぶ人がある。名前を言ってもらおうと気持ちが良い
永	1		登録の際の説明がわかりやすく、いいねでした
永	1		とても丁寧だと思います
永	1		どの職員の方も言葉づかい、平易な対応、全てに関してとても満足しています。これからは宜しく..
永	1		ひとりだけ運悪く気になりました "●●さん"
永	1		古い本が多くて何々新刊が読めません
永	1		本が見つからずにリクエストしたらいいねいに見つけてくれた
永	1		本の上下巻がある時に予約は同時にしましたが上巻待ち人が下巻より少なくなく、先に下巻が来るのではと言った時、いろいろ説明して頂いたり、本のさがしかたなども丁寧に教えて頂きました。皆様大変好ましい方達ばかりです

永	1		本の題名がはっきり分からずあいまいだったのですが、いろいろ本を出して来て下さって調べて下さって本を借りる事が出来、ありがたかったです
永	1		毎回楽しみに図書館に来ています 今後ともよろしく
永	1		待っている人が多くなった場合、率先して空いている方が対応してくれます
永	1		皆さん親切で好感がもてる
永	1		みなさん誠実に仕事をこなしていらっしゃいます している・していない の選択肢はどうかと思います 設問が疑問と思う
永	1		昔と比較したら、大変良くなっている
永	1		もともと図書委員会所属だったため、色々な面で接しているところを見ると好ましく思います
永	1		良い接客です
永	1		よく利用しますが、親切丁寧で気持ちよく対応して頂いています
永	1		読みたい本を順番にくるようにじょうずに予約してくれた
永	1		リクエストする本を丁寧にパソコンで探して下さいます ありがたいことです たくさんリクエストしてもいやな顔をせず予約して下さいます
永	1		私の接する限りでは皆さん忙しそうではありますが、にこやかに丁寧な態度で対応して頂いています
永	1	1	している方とそうでない方(一人だけ)います。お名前を書きませんが、とても偉そうにして、他の職員の方々も働きにくそうな様子を目にすることもありました
永	1		いつでも感じが悪い
永	1		専門嘱託職員と思われる方々は、きちんとした言葉遣いや丁寧な態度で接しておられる。しかしながら、常勤職員と思われる者(レファレンスカウンターにいる者など)には、なかなかはかなり横柄な態度で利用者者に接している者もいる。駐車場の駐車券のことについて尋ねたとき、こちらは丁寧な言葉で問うているにも関わらず、上から目線でつっけんどんに答えられたことがある。これは多摩市に限らず、他の自治体の図書館職員にも共通して見られる現象である。特に、年配の常勤職員の傲慢な態度は目に余る
永	1		態度が好ましくないと感じる。冷たい。目をあわさない。説明が足りない。ぶっきらぼうな印象を受ける。笑顔を見たことがない
永	1		ほとんどの職員がぶっきらぼうで不愉快に感じる。唯一、●●さんという職員は笑顔で丁寧でとても好感を持った
永	1		皆、くそ野郎だ
永	1	1	あいさつがとぼしい
永	1		以前にとっても不愛想な対応をされた
永	1		笑顔が少ない気がする
永	1		貸出で多くの人が並んでいる時に、他の作業で手が空いていなくとも、貸出対応を優先してほしい
永	1		職員によっては、腹立たしい人もいる
永	1		職員のレベルに差がありすぎる時があり、特に男性職員の中には対応に(?)という人が居る。サービスという事をもっと自覚してほしい
永	1		大半の職員の方は丁寧に優しく接して下さるが、時折(夕方頃)対応の冷たい職員がいる
永	1		但し、寝ている人を見かけたらちゃんと注意してほしい。イビキをかいている人も見かけます
永	1		とても感じのよい人が多いと思いますが、悪い人もいて、悪い人の態度が目立ちます(豊ヶ丘図書館においてです)
永	1		比較的男性の職員の方や年配の女性の方の方がいい感じで感じの良い接し方、適切な言葉遣いをしてくださっている気がします
永	1		人によっては対応が異なる為、きちんとしている人もいればムスツとしてるように見受けられる方もいる
永	1		返事は「ハイ」といってください。「ウン」と背くのは論外です
唐	1		・いつも明るい挨拶がうれしい ・利用者カードはサイフにしまいたいので、先に返して下さるのがありがたい(他の図書館では借りる本と一緒に返されるので少々まごつく)
唐	1		アイコンタクト有
唐	1		挨拶 笑顔 はっきりとした声で対応いただいています
唐	1		あいさつ、言葉遣い等。こちらがちよっと迷った風だと、すぐ声掛けしてくれる
唐	1		あいさつがよくできていて、気持ちよいです
唐	1		あいさつの声が好感がもてる
唐	1		いつもあいさつをしてくれて気持ちがよいです。笑顔の対応もうれしいです
唐	1		いつも笑顔 来館者への声掛けなど
唐	1		いつも笑顔で必ずあいさつしてくれる
唐	1		いつも気持ちよく利用できるの
唐	1		いつも気持ちのよい挨拶をしてくれ、返却貸出についても手の空いている人がさっと対応してくれる
唐	1		いつも気持ちのよい対応をありがとうございます
唐	1		笑顔での接客はもちろんですが、窓口で待たせないように配慮していただいています
唐	1		対応はいつも親切なおで丁寧です。読みたい本がそろっていて利用するのがたのしみ
唐	1		オープン間もないせいか対応に関しても礼儀、挨拶含め大変良いと思います
唐	1		貸出冊数について詳しく教えていただきました たくさん本を借りた際には紙袋も貸していただきました
唐	1		貸出などの詳細説明、本の返却等対応について
唐	1		感じのいい人ばかりです。本を借りに行くのが楽しみです。嫌な思いをした事はいちどもありません
唐	1		言葉がはっきり明瞭でよい。態度も礼儀正しく好感がもてる。
唐	1		言葉使いがきれい。対応がていねいで好感が持てる
唐	1		言葉や接客態度がとても丁寧で好感がもてる 声のトーンも一様に落ち着いていて良い印象をもっている
唐	1		親切なとり方をしている。気が付くところが多い
唐	1		親切にしてくださっています
唐	1		親切に対応していただいています 落合本館の職員より新設でした
唐	1		すぐ対応して下さり とても気持ちよく図書館を利用させていただいております
唐	1		少し「ていねいすぎる」感じ。もう少し自然に
唐	1		スタッフ全員かんじがいいよ
唐	1		スタッフ皆様が比較的控え目で謙虚さが感じられます
唐	1		対応がていねい
唐	1		大変親切です
唐	1		手馴れた対応であるがもう少し明るさがほしい 蔵書が本館に比し貧弱 大衆週刊誌程度は備えてほしい
唐	1		電話予約等丁寧に対応して頂いていると思います
唐	1		図書予約方法がわからずたずねると、親切に教えてくれて即手続してくれた
唐	1		とても感じよく毎回気持ちよく利用しています
唐	1		とても親切に対応いただいています。市の他の図書館よりもよいと思います

唐	1		にこやかでとても親切です
唐	1		他館の貸出本の予約にあたり、返却期限の書かれたシールの発行、借用本が到着した際の電話連絡など、年輩者に対する対応も含め、都立図書館よりも好ましく感じております
唐	1		本がどこにあるのかおたずねすると、親切に場所を教えていただきとてもありがたいです。いつも気持ちよく対応していただき、図書館に行くのも楽しみになります
唐	1		町田市民です。初めて利用し、勝手がわからないでいるところを声をかけて誘導していただきました。どうもありがとうございました
唐	1		皆様とても親切に対応していただいています
唐	1		もっと笑顔があればさらに望ましい
唐	1		優しい声掛けをしてくださいます。受け答えの声のトーン、話すリズム(速すぎない)笑顔など、ホッとできる。
唐	1	1	【している】探しているテーマの本がなく職員に相談して他館からリクエストで取り寄せた時、見えそうな類似の本も一緒に取り寄せてくれた【していない】おはなし会に参加した時、本の楽しさを伝えるはずの会が機械的に感じられた。未熟な人もいるのももっと努力してほしい
唐		1	カウンターで見張られているようで中まで入りにくい。制服が威圧感がある
唐		1	(1)受付で来館者に対し「いらっしゃいませ」というのは、利益獲得目的の商店へ来るお客さんではないのですからやめた方がよいと思います。そう声をかけられると却って閲覧室に入りにくい気がします (2)著作権保護のためかも知れませんが、いちいち受付に申しなくても自由にコピー(複写)できるようにしてほしい。それの方が利用しやすくなり利用者も増えると思います。他館ではいちいち申しなくてもコピーができるので、当館でコピーせずわざわざ他館に行ってコピーをしています。当館はその点を改められたらぜひ改めて頂きたい
唐		1	一部の方が少し固い表情でいらっしゃるの、なるべく笑顔をお願いします
唐		1	少し固くらしい
唐		1	特に好ましい対応とは思えません。営業ではないので多くは求めませんが、入館した雰囲気もう少し明るいものだと気持ち良く利用できると思います。もう少し元気な声と笑顔があればいいなと思います