

皆様からのご意見・ご要望への対応について

県立図書館

県立図書館では、利用者の皆様からいただきましたご意見・ご要望を、今後の運営の参考にさせていただき、サービスの向上に努めて参ります。

令和4年11月1日～令和4年11月30日分

番号	ご意見・ご要望の内容	対 応
1	多目的トイレを掃除している方の機嫌が悪いのか掃除している音がうるさかったです。	当館を御利用いただきありがとうございます。 また、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 当館の清掃は業者に外部委託しております。今回お寄せいただいた御意見については、委託業者に報告し、今後、このようなことがないように申し入れました。
2	多目的トイレの電源が入ってなくて便座が冷たかったです。	当館を御利用いただきありがとうございます。 また、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 基本的にトイレの電源は入ったままとなっていますが、トイレを利用した方が何らかの理由で電源を切り、そのままにしてしまうというケースも考えられますので、今後は、職員が定期的に見回ることとします。 今後も利用者の皆様に快適に図書館を御利用いただけますよう施設の適正な管理に努めてまいります。
3	眼鏡を掛けた女性職員さんが人をじーっと見ている時があるのですが、何かあるのかと思って気になります。	当館を御利用いただきありがとうございます。 また、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 カウンター内では、可能な限り利用者の方の動きに目配りし、お手伝いが必要な場合などは、すぐに対応できるよう心掛けております。 そのため、もしかしたらお困りの方では、など気になった場合、確認のため、見守ってしまう場合があります。 今後は、あまり注視しすぎないように留意いたします。 また、お気づきの点等ありましたらどうぞお知らせください。

番号	ご意見・ご要望の内容	対 応
4	女性の職員に分からない事を聞きに行ったらやっぱり女性職員の方が弁が立つのでなんかきちんと説明出来なくなってしまう。それに更に誤解されて怖い。やはり機嫌が悪かったのでしょうか。	
5	パソコンコーナーでパソコンを利用したいからレシートが出る機会にカードを更新したんだけど紙が出なかったの(紙が出なかったら係の人教えてくれるようレシートが出る機会の上に書いてましたので…)レシートの紙が無いです。よってカウンターの人に伝えたら、なんか仕事中でとても忙しかったらしくあまりいい顔されなかった。また利用者が何かやらかしたのではって感じ…	
6	女性スタッフの受け答えがなんだか恐くて、むっとします。 大変で忙しいのは分かるけど、最後まで話を聞かず決めつけてしまうので、もう少し人の話に耳を傾けてほしいです。	
7	スタッフの方に落ち度があるのにどうして謝らなければならないのだろう。本来は逆だ。謝りたくないのだろうきっと。気持ち悪いです。人のせいにしたいんだろ。	
8	パソコンコーナーでレシートの紙が無いです。よって職員に聞いた私が悪かったのでしょうか。不快だったのならごめんなさい。	
9	東奥日報の朝刊ばかり人気があってそこにばかり集中傾向です。椅子にあぐらをかき、あまりにも長時間閲覧している人がどうも気になります。何も言えず待っている人の事を恐らく何も考えてないでしょう。2部あってもこの調子です。なんとかそういう人に時間に制限ありますよ待っている人もいますよって促して欲しいものです。	この度は御不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。 カウンターにお問い合わせをいただいた場合は、利用者の方が何を求めていらっしゃるのかを、状況などについて様々伺いするなどし、しっかりと聞き取りした上で対応することとしております。そのため、こちらで想定し、要因ではないかとお伝えしたことが、「誤解された」と感じられたのかもしれませんが、そうであれば誠に申し訳ありませんでした。 いただいた御意見をふまえ、今後は利用者の方に誤解を受けることがないように、今一度職員間で注意喚起し、留意してまいりますので、御理解くださるようお願いいたします。 なお、レシートについては、定期的に確認してまいります。 当館を御利用いただきありがとうございます。 新聞の閲覧について、御不便をおかけしてしまい、大変申し訳ございません。 『東奥日報』については、多くの方に御利用いただけるよう、2部用意しているところですが、閲覧については時間制限等を設けておりません。 今後は、譲り合って御利用いただくことをお願いする旨、掲示をしていきますので、今しばらくお待ちください。 なお、どうしても急ぎで確認しなくてはならない記事があるなど、ご事情がおありの場合は、カウンターにご相談ください。

番号	ご意見・ご要望の内容	対 応
10	場所とり及び、マスク未着用の男性がおります。サンダル歩く音もうるさいです。ご指導いただけますでしょうか。場所を確保しつつ長時間席を離れております。（カウンターも利用されていればその時にでも注意願います）	当館を御利用いただきありがとうございます。 従前よりポスターや机上メモ等により、マスク着用のお願いや、荷物等での場所取りはご遠慮いただくよう呼びかけるとともに、一般室におきましては定期的な巡回の際に、そのような利用者がいらした場合は、御協力いただけるよう、お声がけをさせていただいております。しかしながら、他の利用者の方への対応等で、巡回・注意が十分行えない場合もありますので、お気付きの際には、お手数ですが、職員にその旨をお伝えくださいますようお願いいたします。
11	東奥日報の朝刊が二つあってもいつも長く見る人がいるって意見がありました。新聞を見る台に譲り合いましょうと直接大きく貼り紙したらどうでしょうか。そうしたら気が付くと思います。	当館を御利用いただきありがとうございます。 また、新聞の閲覧についての御意見ありがとうございました。 新聞コーナーについては、譲り合って御利用いただくことをお願いする内容の掲示をすることとしており、現在作成中ですので、今しばらくお待ちくださるようお願いいたします。

貴重なご意見・ご要望ありがとうございました。

県立図書館では、皆様の声を真摯に受け止め、サービスの向上に努めて参ります。

これからも、御意見・御要望をお寄せ願います。