

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。

平成29年4月1日～平成29年7月26日分

番号	ご意見・ご要望の内容	対 応
1	オーム社の新電気、電気と工事、OHM、設備と管理月刊誌もあればよい。 オーム社の月刊誌コーナーもあればよい。	当館をご利用いただきありがとうございます。 雑誌は、限られた予算のなかで、利用者の皆様からのご要望・ご意見を参考に、分野（ジャンル）の均衡が取れるよう収集・提供に努めております。本年は既に年間購入契約を済ませており、今回いただいたご意見は、今後の収集の参考とさせていただきます。
2	一般の閲覧席での電卓の使用を禁止してほしい。 (カチャカチャ音がして、読書ができない)	当館をご利用いただきありがとうございます。 電卓・パソコンの使用については、ご指摘の「音が発生する。」という理由で、長く専用席を設け、利用者の方々にご協力をお願いしてまいりました。 専用席の撤廃(一般閲覧席でもご使用いただけるようにしましたのは、昨年のシステム(機器)更新休館明けの12月です。 専用席の撤廃は、① 機器の性能向上により音が抑えられている。② 図書館資料を利用した調査・研究などで、パソコン、電卓を併用したいが、専用席は狭く、また、席が空いていない。(一般閲覧席は空いている。)というご指摘とともに専用席を無くして、どこでも使えるようにして欲しいという利用者の方からの、ご要望・ご意見によるものです。 ご指摘の、気になるような音を発して利用される方もいらっしゃいますので、今後は、掲示等で注意喚起を十分にしていきたいと思います。
3	研究社のルミナス英和辞典を備え付けてほしい。	研究社のルミナス英和辞典は、2005年の発行をもって終了しております。2005年のものは、当館で所蔵しており、書庫での保管となっております。開架に排架する冊数は限られておりますので、お手数をお掛けしますが、利用ご希望の際は、カウンター職員にお申し付けください。利用をお待ちしております。
4	オンライン貸出サービスを利用しています。「延長したい場合ホームページで申し込む」と書かれてありますが、ホームページ上のどこから申し込めばいいのかわかりません。	当館をご利用いただきありがとうございます。 オンラインでの貸出延長は、当館ホームページでご利用中の資料をご覧いただいている画面に、返却期限の3日前になると表示されます。 ホームページ上の説明、案内が不十分であり、4日前までは延長の操作画面も表示されないため、利用者の皆様には分からない状態となっており大変申し訳ありません。 現在、できるだけ分かりやすい案内表示となるようプログラムの修正を行っております。 修正完了までご不便をお掛けいたしますが、ご理解、ご了承いただくようお願いいたします。
5	朝日新聞閲覧コーナーの蛍光灯が修繕されているようですが、まだ修理中の紙がはられたままです。	ご指摘ありがとうございます。 今後は、このようことがないように十分注意してまいります。

番号	ご意見・ご要望の内容	対 応
6	育児や出産等に関する本の場所が変わり、妊婦、子供連れには不便な場所となり残念です。 以前のように座ってゆっくり、荷物を置き、リラックスして見られる所が欲しいです。 子供の絵本コーナーにあってもいいと思います。	当館をご利用いただきありがとうございます。 「子育てコーナー」では、出産、育児をはじめ教育まで、子育てに関係する本を提供してまいりましたが、出版点数が多く、また内容が多様で、限られた書架では十分紹介できない状態となっております。 一般の書架にも同様の本があるのに「子育てコーナーの本だけ」と誤解してしまう。といった声も寄せられ、一般の書架に戻したものです。趣旨をご理解いただき、より多くの本を目にし、今後ご利用いただければと思います。 また、読書スペースとしては、児童室奥に、外の景色を眺めながら、また明るく広い、親子での利用や出産を控えた方に寛ぎながら読書していただけるスペースを設けております。案内が不十分で申し訳ありませんでした。 是非、ご利用ください。
7	トイレの入口のドアは必要ないので、はずしてしまった方がずっと良いと思います。(管理上も利用上も衛生上も)	ご意見ありがとうございます。 当館のトイレは、1階は男女の入口が向かい合わせで設置されているなど、トイレ入口のドアを撤去した場合、トイレ内の様子を伺われることに不快感を感じられる方もいると想定されますので、ドアの撤去予定はございません。ご理解をお願いいたします。
8	カウンターでの電話対応はやめてほしい。 男性職員の電話対応の声が館内に響いて耳障りです。	当館をご利用いただきありがとうございます。 カウンターでの電話対応では、取り置き中の本についてや、本や新聞の内容など、一般閲覧室内で対応しなければならぬものも多くあります。職員の声の大きさには十分注意を払ってまいりますが、高齢者の方など、大きな声で対応しなければならぬ場合もありますので、ご理解、ご了承いただくようお願いいたします。
9	利用者の中に新刊の棚から20冊以上も自分で席に持ち出し、かくすように椅子の上に置き、ゆっくり新聞をみている方がいます。 貸し出しは(新刊の)3冊までとなっていますが、自分の席への持ち出しも〇〇冊までとして下さい。 結局はその方も借りるわけではなく元の棚に戻すので、今のところはルール違反ではないけれど、あんまりな自分勝手な行動だと思います。 何らかの処置をお願いします。	当館をご利用いただきありがとうございます。 新着図書の利用について改めて確認したところ、利用者の方のなかには、ご指摘のような状況が見られました。 新着図書を出す水曜日の開館時に職員が書架につき、また、掲示による注意喚起もするなどの対応により改善してまいります。
10	館内1階部分に約1時間居ましたが冷房がきき過ぎて寒い。このままで行きますと体調も悪くする可能性有り。もう少しエアコンをやわらかくしてほしい。	当館をご利用いただきありがとうございます。 閲覧室内の温度につきましては、外気温の変動や出入口の開閉などにより影響を受けることから、閲覧室内の巡回により室内温度を確認したうえで調節することとしておりましたが、徹底されておらず申し訳ありません。 改めて、室内温度の確認と随時の温度調節に留意し、快適な環境の保持に努めてまいります。
11	申し訳ないんですけど、ちょっと肌寒いです。 シャツとエプロンを着た職員の方にはちょうどいいのかもしれませんが、設定温度を少し上げていただけませんか。 当方20代の男ですが、20代前半とみられる女性もブランケットを巻いて寒そうにしていました。	
12	予約状況票の書籍に著者名の記載をお願いします。 (予約から受取りまで長い時は半年程度になる時があり、著者を忘れてしまうこともあります)	当館をご利用いただきありがとうございます。 館内の検索端末から出力される予約状況一覧のレシートは、本のタイトルや予約日など項目を限定して印字しております。 著者名を確認したい場合は、誠に申し訳ありませんが検索端末の画面でご確認いただきますよう、ご理解をお願いいたします。

※ このほか、図書館職員や施設・設備についての感想などがありました。

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、ご意見・ご要望をお寄せ願います。