

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5年6月1日～令和5年6月30日分

番号	ご意見・ご要望の内容	対 応
1	受付の職員に長時間、何かを聞いている利用者の声が館内に響きます。定期的に利用している方のように、本当に聞きたいことがあるというよりは、受付の職員と話したいという印象です。このような方に長時間対応してもキリがないので、専門の職員に対応をお願いするなど、しかるべき対応をするべきかと思えます。	当館を御利用いただきありがとうございます。 カウンターでは、利用者の方から質問を受けることも多く、お探しの本について様々な聞き取りが必要となり、場合によっては、聞き取り時間が長くなってしまいうこともあります。 カウンターでの聞き取りは、できるだけ声を抑えてお話しするようにしておりますが、年配の方や耳の遠い方とのやり取りはお互いに声が大きくなってしまいうことがありますので御了承ください。また、調査や聞き取りが長くなりそうな場合は、調査専用カウンター（参考・郷土室）に御案内し、他の利用者の方が不快に思うことがないよう対応して参ります。
2	受付カウンターで長時間不必要と思われる話をしている利用者がいます。図書館は世間話をする場所ではないと思えますので、図書館と関係ない用件を毎回話すのであれば、職員から注意すべきだと思えます。	当館を御利用いただきありがとうございます。 また、この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 館内のテーブルは、毎日、開館前に拭き掃除をしておりますが、汚れ等にお気づきの際は、御面倒をおかけしますが、カウンターの職員にお伝えいただければその都度対応いたします。 今後も利用者の皆様に快適に図書館を御利用いただけるよう努めて参ります。
3	館内のテーブルがたまにベタベタしており、濡れティッシュで拭くと真っ黒になります。定期的にテーブルを強くこすって拭いた方がいいと思えます。このベタベタは軽くこする程度では落ちません。	当館を御利用いただきありがとうございます。 また、この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 館内のテーブルは、毎日、開館前に拭き掃除をしておりますが、汚れ等にお気づきの際は、御面倒をおかけしますが、カウンターの職員にお伝えいただければその都度対応いたします。 今後も利用者の皆様に快適に図書館を御利用いただけるよう努めて参ります。

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、ご意見・ご要望をお寄せ願います。