

# 利用者からの意見・要望等について（令和3年5月～令和3年9月まで） （中央図書館）

## （1）カウンター受付

	受付日	内 容	対応状況	備考
1	R3. 4. 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中央図書館と東口図書館の情報共有はどの程度行われているのか。</li> <li>・東口図書館の多目的ホールの使用基準を知りたい。</li> <li>・東口図書館に置いてあったパンフレットの尾崎展の内容について聞いたが、答えられなかった。</li> <li>・文学散歩について聞いたところ、「ガイド協会に聞いてください。」と言われ、ガイド協会に電話したら「図書館に聞いてくれ。」と言われた。</li> <li>・東口図書館の本の数が少ない、読みたい本がない。</li> <li>・住宅地図がカウンター奥のガラスケースに置いてあった。いろいろな制限がある。もっと自由にできないのか。</li> <li>・閲覧席の利用の制限が2時間になっているのはなぜか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中央図書館と東口図書館の情報共有については、月に数回の打合せのほか、状況に応じて情報共有をしていると説明。</li> <li>・多目的ホールの使用基準について、確認して折り返す旨を伝えたとこ、近いうちに中央図書館に行くので折り返しはいらないと言われた。</li> <li>・質問に対して、情報を知らないとは言え、説明できなかったことを謝罪し、東口図書館へ今後中央図書館に確認して回答するなどの対応を依頼。</li> <li>・本数が少ないことについては、新しい本を入れるため、最初の蔵書数を抑えていること、多くの方にご利用いただき貸し出しているため、常時数が少ない旨説明。</li> <li>・住宅地図については、著作権の関係で複写はページの半分までである、カウンターで確認している旨説明。</li> <li>・閲覧席の利用制限については、利用ニーズが増加したため、より多くの方に利用いただけるよう制限を設けている旨説明。</li> </ul>	
2	R3. 5. 4	1階フロアの配置図が現状と一致していない。	資料の配置換えに伴い、一部表示が以前のままだったので、表示を修正した。	
3	R3. 5. 4	予約棚の本をカウンターに持参して借りようとした利用者がいたので、利用者への周知を徹底してほしい。	予約棚の本は近くの自動貸出機で貸出手続きを行うよう案内を貼っており、引き続き周知の徹底を図る。	
4	R3. 5. 4	自動予約棚とリユースコーナーが似ていて間違えた。	棚の側面に、大きく「予約棚コーナー」と表示を行った。	
5	R3. 5. 4	貸出処理をしたはずなのに、ICゲートが鳴ってしまった。	確認したところ、貸出処理をした本が仮返却になっていたことが判明。システム業者に連絡し、自動返却機及びICゲートの調整を行った。	
6	R3. 5. 4	VHSの小田原の郷土資料をDVD化すべき	参考意見として承った。	

	受付日	内 容	対応状況	備考
7	R3. 5. 17	自動返却機に雑誌の返却が見られるため雑誌を入れないよう掲示をしてほしい。	「雑誌は入れないで下さい」との張り紙を行った。	
8	R3. 5. 19	文庫本のシリーズ物が1巻からそろっていない。	要望の多い文庫シリーズのうち、旧市立図書館にあるものは随時移管する。	
9	R3. 5. 19	同じ本なのに保管場所が違う。（中央は一般開架、東口は郷土開架）	図書によって一般にするか郷土にするかの細部はその館の考え方なので、統一はできないと考える。（資料収集基準に大まかな考え方は示されている。）	
10	R3. 5. 20	WEB・OPACの利用状況画面で赤字で「貸出延長」ボタンが表示されているが貸出延長可能の意味に捉えられず「貸出延長済」のように錯覚し、混乱してしまう。	ボタン表示の色や配置場所の変更は可能かシステム業者に確認したところ、変更は出来ないとの回答であった。	
11	R3. 5. 21	2階視聴覚ホール入り口の階段に利用者が座っていた。	同様の事例がないか注意する。	
12	R3. 5. 26	新聞を一人で3紙持って閲覧している人がある。何とかならないか。	現状で表示はないが、大多数の利用者は1紙ずつ閲覧しているため、引き続き状況を注視する。	
13	R3. 5. 30	WEBでDVD が4点予約できたので貸出してほしい。他館でも貸出返却可能にしてほしい。	DVDの貸出点数は3点までだが、6点まで予約可能になっていたため、貸出点数と合わせ3点以内に修正した。他館での貸出返却については、視聴覚資料は破損の恐れがあるため、中央図書館のみで行う。	
14	R3. 6. 3	視聴覚資料の視聴について、終了時間を超過しても繰り返し視聴している	受付時に視聴終了時間は、説明チラシとともに利用者に告げている。時間超過した場合は声掛けを行う。	
15	R3. 6. 8	従来のカードに「市立図書館」「かもめ図書館」と表記されたままなのはおかしい。	希望者には有料で新しいカードを発行している。旧デザインのカードをお持ちの方で、表記が気になるようであれば、個人で表記を修正してもらう案内をする。	
16	R3. 6. 9	東口同様、殺菌機を設置してもらいたい	検討中	
17	R3. 6. 13	DVD、CDの視聴について、従来は1日1回の利用であったが変更ないか。	特に休日は満席の状態であり、多くの方に視聴の機会を保障するため、1日1回を継続する。	

	受付日	内 容	対応状況	備考
18	R3. 6. 15	視聴覚資料について、本人以外の家族に貸出を認めてほしい。	貸出者本人の利用カードの提示が必要。代理の場合は代理者の利用カードを提示していただく。	
19	R3. 6. 17	C Dの貸出延長が東口の窓口でできないと言われた。理由の説明がなかった。	東口図書館青柳統括に伝え、理由の説明など丁寧な対応をお願いした。	
20	R3. 6. 24	WE B O P A Cで郷土図書の利用が1 7時までと表示していない。	検討中	
21	R3. 6. 29	マロニエのO P A Cで検索したところ作家名を入力したら予測変換で自分の氏名が表示された。	マロニエの検索端末の文字変換候補を削除した。	
22	R3. 6. 30	予約照会機の横にレシート廃棄用のゴミ箱を設置してほしい。	参考意見として承った。	
23	R3. 6. 30	1階男子トイレの洗面台に設置してある石鹸が1つしかなく、前にも複数配置をお願いしたが、そのままなのでお願いしたい。	ポンプを購入し、各トイレに複数配置した。	
24	R3. 7. 6	予約カート内資料がログアウトすると消えてしまうので改善してほしい。	検討中	
25	R3. 7. 7	予約カート内資料がログアウトすると消えてしまうので改善してほしい。	検討中	
26	R3. 7. 11	中央図書館の学習席や学習室を東口図書館のように予約制にしてほしい。	参考意見として承った。	
27	R3. 7. 18	新着C D、D V Dが少ない。	限られた予算の範囲で購入していく。	
28	R3. 7. 29	貸出処理が必要なことが分かりにくい。 自動予約棚の本を持ち出ししている例が見られる。	通常の書架と区別するため、自動予約棚の表示と予約者以外は図書を持ち出さないよう注意表示を行った。	
29	R3. 8. 4	視聴が1日1回という理由を説明せよ。 空いているならば何度でも見せるべき。	直近の利用実績では、平日は午前中に空席があるが、土日はほぼ満席になっている。 短時間のシリーズ物など配慮する余地はあるものの1日1回視聴の原則は踏襲すべきと考える。	
30	R3. 8. 7	持参したパソコンを館内で使用したいが電源を使えるようにしてほしい。	検討中	

	受付日	内 容	対応状況	備考
31	R3. 8. 11	閉館日の館内掲示がなくわかりづらい。	検討中	
32	R3. 8. 15	新聞用ページめくり文具が設置されたが、不特定の人が利用するので不衛生ではないか。 新聞を複数持っていく人やマスクをしていない人などを注意したらどうか。 去年のように臨時休館したらどうか。	指舐めの防止には有効な器具と考える。 内部にはアルコールが入れられないので水で代用している。乾燥しやすいので3日置きに水の点検補充をしている。	
33	R3. 8. 15	レコードの貸出終了について告知してほしい。貴重な資料と思うが今後どうするか。	検討中	
34	R3. 8. 15	自動貸出機で貸出処理をしたら、貸し出せませんというエラーメッセージが出る。	ICタグが貼られていない資料があるため、その都度対応する。	
35	R3. 8. 19	WEBで視聴覚資料のVHSを予約できない。	視聴覚資料のWEB予約を開始した昨年12月からVHSの予約貸出設定が不可となっていたため、パラメータ設定を修正した。	
36	R3. 8. 19	マスクを着用していないとカウンターに伝えられるケースが頻発している。	一人掛けのソファ席で時々見られるようなので、発見したらその場で注意する。	
37	R3. 8. 21	東口図書館が延滞本を貸出延長している運用がある。共通の運用が必要。	運用について現在協議中。	
38	R3. 8. 22	中央図書館でも英語の赤ちゃん絵本を置いてほしい。	検討中	
39	R3. 8. 25	雑誌の最新号が排架されていない。	雑誌担当者から書店に再三催促したが、取次会社の問題があるように言われている。	
40	R3. 8. 27	予約棚照会機や自動貸出機から出力されるレシートに記載されている利用者番号を削除してほしい。	システム業者に確認したところ、端末毎にレシートの利用者番号を削除することは可能とのこと。作業日程について調整中。	
41	R3. 9. 7	検索用書誌レシートに参考資料の資料状態が利用可能と表記されていても、禁帯区分が表記されていないので貸出可能かわかりにくい。	検討中	

	受付日	内 容	対応状況	備考
42	R3. 9. 11	東口図書館は駐車場がないので大変不便。利用者用に料金を免除できるコインなどを発行したらどうか。	参考意見として承った。	
43	R3. 9. 12	雨の日に濡れてしまう。自転車置き場に屋根をつけてほしい。	参考意見として承った。	
44	R3. 9. 12	新聞を長時間占用して読めないことが度々ある。閲覧時間制限を設けてほしい。	参考意見として承った。	
45	R3. 9. 19	館内視聴用VHSも貸出可能のはずだが、禁帯区分が「貸出禁止」となっている。	禁帯区分が「貸出禁止」のままだったため、「貸出可能」に修正した。	
46	R3. 9. 19	産経新聞日曜版を中置しているのはなぜか。工夫ができないか。	トラブルの原因となった産経新聞日曜版の中置は、平成22年くらいからの措置で、切り取りなどの状況も変わっていると考えるので通常閲覧に戻す。	
47	R3. 9. 22	東口図書館の電話対応が非常に横柄であった。東口図書館に伝えてほしい。	東口図書館青柳統括に伝え、改めて窓口対応について親切丁寧を心掛けるよう周知していただくこととした。	