

利用者からのご意見・ご提案等について(令和 4 年 5 月～令和 5 年5月まで)  
(東口図書館)

寄せられた意見の概要

テーマ	件数
1 施設及び運営全般	22件
2 貸出・返却	2件
3 資料収集	11件
4 利用者マナー	9件
5 図書館情報システム	3件
6 職員	1件
合計	48 件

1 施設及び運営全般

Q1	小田原市 HP からダウンロードできる「化学物質過敏症へのご理解・ご協力をお願いします」を図書館に掲示していただけるか。香料により体調が悪くなることがあります。(R4.6.13)
A1	翌日(6/14)利用者カード登録のため来館された際、市の PC よりダウンロードして貼り出すことを伝えました。
Q2	ごみ箱(トイレも含む)があると嬉しいです。(R4.6.15)
A2	ごみはお持ち帰りいただくことを基本としているので、ごみ箱を設置する予定はありません。申し出があればカウンターでごみを受け取ります。
Q3	座席番号の申告する方法を改善して欲しい。 座席番号指定「ディスプレイ表示板」を作り、利用者がタッチして選択し、同時に「終了時間」レシートが発行される様にすれば、受付する人が不要になる。タイムオーバーになると赤表示にする。レシートはディスプレイに戻す。どうか検討してください。人件費の削減になる。ディスプレイにも利用時間を表示する。座席利用状況がわかりやすくなり便利になる。(R4.7.10)
A3	予算の関係もあり、現在のところ座席指定用の機械を導入する予定はありません。
Q4	WIFI すぐ切れる。どんな設備？やってみて改善。いなかの図書館。改善しろ。(R4.7.10)
A4	WIFIの接続場所や接続が切れるタイミング等の細かい記載がないため、状況を確認できません。(WIFI設定上、15 分以上操作をしないと、切断される仕様になっています。)連絡先の記載がないため、直接、問い合わせがあった時に回答します。
Q5	お城の見えるテラスから見る小田原城と箱根の山々は素晴らしい。しかし、出来たらその山々の名前や特に小田原城に関与する「一夜城」などの場所が解る写真などがあると一層好い。小田原は観光地でもあります。(R4.7.10)
A5	写真による解説ができないか検討しています。

Q6	電子図書館をもっとPRした方がいいのではないか。(R4.11.12)
A6	中央図書館に報告します。 中央機会を捉えて、広報活動を行っています。
Q7	(要約)閲覧席について 席がガラガラにもかかわらず、延長も再貸出しもできない硬直化したシステムに腹が立った。臨機応変なシステムにならないか。(R4.11.22)
A7	学生が閲覧席を占領して利用ができないという苦情が、以前市長あてにありました。コロナ禍もあり、また東口図書館のコンセプトが短期滞在型であるため、2時間の時間制を継続しています。以前から延長、再貸出しの要望もあり、今後運用を検討します。 ※R5.4から混雑中以外の日一回、2時間延長を許可しています。
Q8	座って本を読めるスペース(椅子)が少な過ぎると思います。(R4.12.23)
A8	スペースの関係で、これ以上イスは増やせないなので、閲覧席の利用を案内します。
Q9	(1)他の階へ階段を利用して行けない。 (2)普段、エレベータが混んでおり、屋上の足湯へ行く人が多く、この階はエレベータが止まらない。 (3)普通、どのビル、デパートでも手軽に階段を利用できる。→オープン時から言っているが放置されている。(R5.1.5)
A9	建物の構造上の問題のため、図書館へはエスカレーターをご利用いただくようご案内します。
Q10	西テラスの自動販売機の騒音が気になる。落ち着かない。(R5.1.13)
A10	自動販売機の飲み物の補充があったのでその音かもしれません。飲み物の補充の際、多少音がでてしまうことに対してはご理解をいただきたいと思います。
Q11	暖房がききすぎて暑く感じます。その為にゆっくりといられないです。外国の人(フィリピンの人など)が読める本入れて欲しいです。(R5.2.9)
A11	開館準備時や館内巡回の際、室温にも気を配っているが、要望があれば温度を調整します。外国人が読める本に関しては、フィリピンの公用語である英語の本の選書も行っています。フィリピン語などの特定言語は、需要の関係もあり、この規模の図書館で所蔵するのは難しいと考えています。
Q12	室内の温度が低いようで、座って静かに本を読んでいると、体が芯まで冷えてしまいます。いま少し室内を暖かくしていただけないでしょうか。省エネ問題が存在することは理解できますが、せっかく立派な図書館を設けたのに、心安く読書できないのは残念です。(R5.2.15)
A12	暖房時、空調の換気口の近くは寒い可能性があります。要望があれば、その付近の暖房の温度を上げるなど対応します。
Q13	2022年10月の図書館協議会で、「利用者の声(みんなの声)」に対する図書館の対応状況が報告されていないようでした。毎回きちんと報告するようにしていただきたい。(R5.3.1)
A13	以前の議事録には、対応の報告があったとのこと。(3/2) 次回の図書館協議会で利用者の声について取り上げると回答しました。(4/3)

Q14	なぜ利用者カードがあるのに電子図書館が使えないのかとの苦情があった。(在勤登録をしていなかったため電子図書館は使えない状態だった)(R5.4.7)
A14	(電子図書館を利用できる方は、小田原市在住・在勤・在学で、利用者カードをお持ちの方。市は、電子図書館をスタートさせる際、利用者登録を一括で行いました。)利用者(開成町在住)は、利用者カードを持っていましたが、在勤登録がされていなかったため、登録はされていなかったようです。市外在住者が、電子図書館を利用する場合には、在勤証明書を窓口を持参し、システムに登録する必要がある、また、システムへの反映は、翌日以降となります。
Q15	東口図書館が出来て、本当に嬉しく利用しています。新しい本が身近にあると感じることはすばらしい。パソコン(スマホ)で予約をしていますが、なぜか安定感ないです。行ったり戻ったり途中で切れる。もう少し利用しやすくしてほしいです。(R5.4.21)
A15	ご意見として中央図書館に報告します。 中央利用者がどのような環境で Web-OPAC に接続しているか不明のため、使用している端末の状態に起因している可能性もあります。図書館システムで安定した接続状況を提供できるよう定期的にメンテナンスを行っています。
Q16	「鎌倉の図書館では、こういう冊子を配布している。小田原でも作成してほしい」と現物と共にご意見あり。(R5.4.23)
A16	市内全館分の新聞、雑誌の購入一覧だったので、中央図書館に報告済み(現物も送付)。 中央作成については検討しています。
Q17	館内が、気分が悪くなるほど臭う。多くの人が気持ちよく使えるようにしてほしい。(R5.4.29)
A17	近くの席に、体臭が強い利用者が座っていたためと思われます。対象者には、お声掛けを行いました。
Q18	ブッククリーナーの機械を中央図書館にも置いてください。(R5.5.2)
A18	中央図書館にご意見として報告します。 中央1台当たり100万円前後。重要度、緊急性を考慮し、優先順位は低いと判断しています。
Q19	ノートパソコンの使用が禁止になったら、より嬉しいです(キーボードのタッチ音が響くため)。また筆記用具類のペン先の音対策でビニールシートをテーブルに敷いて欲しいです。(ご意見箱の筆記台のもののような)(R5.5.12)
A19	パソコン、携帯の利用者が多く、禁止は現実的ではないと考えます。ビニールシートについては、ない方がいいという意見もありますので、経費面も含めて検討します。
Q20	◎自動販売機(テラス)について 暖かくなり、自販機の飲み物が全て冷たく(アイス仕様)になりましたが、これから梅雨寒や冷房が入ったりするので、一部温かいもの(HOT 仕様、出来れば甘味のない緑茶や麦茶、十六茶など)を入れて欲しいです。(R5.5.21)
A20	自動販売機の業者に利用者のご意見として伝えます。

Q21	<p>(1)ドリップコーヒーの自販機の設置 本を読んだり、調べたりすることは、文化的な営みであり、缶コーヒーではなく、ドリップ式のもの設置を希望する。(ドリップ式のものであれば、ある程度の味と香りがある。)</p> <p>(2)閲覧席が混雑している時は、多目的スペースを開放するフレキシブルな運営をするべき。駅前の地価の高い場所の運営として、イベントが有るから…という理由(月に何度も有るわけではない)では納得できない。</p> <p>(3)職員対応 クレーム等に対し「上の職位に言って欲しい」は駄目。クレームを聞き取り、上に報告する程度の職員教育は実施して欲しい。(R5.5.28)</p>
A21	<p>(1)ドリップコーヒーについては、コスト面から現状での導入は難しいと考えます。</p> <p>(2)閲覧席については、満席の際、多目的スペースを開放することを今後検討します。</p> <p>(3)クレームを受けた際、すぐに職員を呼びに行こうとした事例があった。 内容によって、アルバイトスタッフでは対応できないことがあり、必要があれば上司が、組織としての結論を出すので、ご理解いただきたいと思います。</p>
Q22	<p>小さな子を連れており、なかなかゆっくり本を探せないの、予約して予約本コーナーに置いていただけるのがとても助かっています。いつもありがとうございます。(R4.6.28)</p> <p>良い施設だと思います。遅くまで開館、お休みも少なく便利です。心配なのは職員さんの休み。もう少し休館があっても良いと思いますよ。(R4.11.22)</p> <p>先日のみんなのおすすめ本よかったです。また楽しみにしています。(R4.12.10)</p> <p>予約照会機にカバン置き場が新設されてとても使いやすく助かります。ありがとうございました。(R5.2.15)</p>
A22	お褒めの言葉

## 2 貸出・返却

Q1	<p>貸出しいただける本の冊数を 10 冊から 20 冊へ増やしてください。10 冊ではすぐ読んでしまいます。子供の学力向上ひいては未来の小田原の税収 UP に直結すると考えるといかがでしょうか。(R5.4.10)</p> <p>一人 10 冊では満足な調べものは完遂できないため、20 冊としては如何でしょう。引越してきて少ないなあと思いました。さいたま市では 20 冊+αCDだったと記憶しております。(R4.7.21)</p>
A1	<p>東口図書館だけでは決められないため、ご意見として承りました。 中央貸出冊数の10冊は、公立図書館として妥当なものと考えています。</p>
Q2	<p>秦野市在住の者です。秦野にも図書館はありますが、こちらのように医学的な図書がそろっていません。なので、利用者カードを申込める範囲をもう少し広げて欲しいと思いました。(R5.1.18)</p>
A2	ご意見として承りました。

### 3 資料収集

Q1	医学の棚「病気がみえる」シリーズに関して、所々抜けていてそろっていません。よろしければシリーズで全てそろえていただけると幸いです。「病気がみえる vol.2 循環器」だけでも置いていただけると有難いです。(R4.6.30)
A1	東口に所蔵あります。
Q2	雑誌で、月刊誌『栄養と料理』(女子栄養大学出版部)713 円のリクエストを致します。雑誌購入はどちらでリクエストしたらよいか分からなかったもので、こちらに出させてもらいました。ただの料理レシピ本ではなく、健康との関わりをテーマに出版されているとても良い本です。どうぞご検討をよろしくお願いいたします。(R4.7.5)
A2	令和 5 年度の雑誌購入の際に参考にします。 中央他にも料理に関する雑誌を何冊か購入しているため、購入を見送りました。
Q3	本の種類が極端に少ない。設備は一流、蔵書は三流。改善を希望する。中央も含めて蔵書が少ない。哲学で原書がない。千葉県は蔵書が多かったとのこと。(R4.6.19)
A3	ご意見として承りました。
Q4	本のリクエストをWebでできるようにして欲しい。(R4.7.26)
	本のリクエスト申し込みをインターネットから申し込めるようにして欲しい。(R4.12.10)
A4	中央図書館にご意見として報告します。 中央リクエスト申込時に書名や出版年月等を確認させていただくため、カウンターでの申込をお願いしています。
Q5	「世界で最も有名な図書館 ニューヨーク公共図書館」をみて、蔵書の数でなく(全然少ないし質もないが)公共という観点も考えて欲しい。(R4.8.1)
A5	ニューヨークの図書館とは成り立ち、規模等の違いがあり、東口図書館として利用者にご満足いただけるよう努力いたします。
Q6	仙台市から小田原に引っ越して来た者です。以前住んでいた町で「美術の窓」を楽しみに読んでおりました。図書館に置いていただければ幸いです。(R4.10.9)
A6	予算等があり、希望に沿えないかもしれないがご意見として承ります。(本人に回答)
Q7	地球の歩き方以外の aruco のような外国の本を多く入れて欲しい。海外のガイドブックでるぶののようなものも欲しいです。(R4.10.21)
A7	今後海外のガイドブックも増やす予定なので、選書の参考とします。
Q8	子供が本の購入リクエストをしましたが、1 冊につき 1 枚手書きする必要があるとのことでしたが、とても大変だなと思いました。例えば、インターネットでリクエストできるようにする、リクエストの書式の電子ファイルをダウンロードさせる、手書きだとしても 1 枚で複数の本をリクエストできるような書式に変更して欲しいです。(R4.11.13)
A8	リクエストカード 1 枚 1 枚に書名と署名を記入していただくことの大切さを説明しました。ダウンロードに関しては、今後の課題にします。(納得いただきました。)
Q9	ネパールについての本を置いて欲しい。
A9	ネパールの観光の本(ガイドブック等)か、歴史・文化に関する本かわかりませんが、ご意見として承りました。

Q10	ハルメクがいつも一冊もない。どうして？
A10	書店では手に入らない人気の雑誌のため、貸し出し中となっています。
Q11	東口図書館が出来て雑学的なことを折にふれて知る機会が増え、日々の生活が豊かになったこと心嬉しく思っています。ありがとうございます。「大きな活字本」がふえたら嬉しいです。増やしてください。(R5.2.28)
A11	大活字本は徐々に増やしています。R5.3.31 時点で 1,793 冊(中央・東口)

#### 4 利用者マナー

Q1	館内デスク上でのキーボード作業をどのようにお考えでしょうか？読書中に隣でキーボード作業をされると、読書に集中できない場合があります。何らかの指針を示していただければ、有難いです。(R5.1.30)
A1	スペースの関係もあり、PC 専用の閲覧席は設けていないため、閲覧席での PC、スマートフォンの利用は自由としていますが、付近の利用者に迷惑となるような音をたてた場合などは、お声掛けを行っています。また、PC 利用者を一カ所にまとめられるかどうかについては、今後の検討課題とします。
Q2	先日、小田原駅東口図書館に行きましたが、マスクを着用せずお話しされている方(大人)が数人いらっしゃいました。コロナの感染者が増大している時期でもありますので、市民が安心して利用できるよう対策していただけないでしょうか。強制できるものではないことは重々承知しておりますが、大きな貼紙やお声掛けなど、できる対応策はあるかと存じます。市民の安全を守るためにも切にお願いいたします。(R4.7.25)
A2	現在、マスク着用についての声掛けは積極的には行っていないですが、マスクなしで会話をしている方への注意は、積極的にいたします。
Q3	「8 月 18 日 11 時頃、小学 6 年生女子(3 人組)が閲覧席に座っていたところ、不審男性から『えらいね』『かわいいね』等話しかけられ、怖くなった 3 人は直ぐに帰宅した」と、母親から連絡があった。(R4.8.19)
A3	以前から女子生徒に声をかけている男性と判明し、警察に相談しました。 8 月 20 日に不審者と図書館員が直接話をしたところ、声を掛けたことを認めたので、次、声を掛けた場合は、図書館の安全を確保するためにも出入り禁止にすると通告しました。(警察官に、1 日 2 回のパトロールを 2 日間実施)

Q4	<p>2022年5月、お城の見えるテラスにて、座って飲食しようとしたが、席は高齢者がすべて座っていた。ほとんど高齢男性で、仮眠をとっている人だった。東口図書館のリーフレットを見ると、「お城の見えるテラス/小田原城を望み、飲食が可能です」と記載。図書館スタッフに私が「仮眠をとっている人で席がなくて座れない」と意見を言ったが、彼女は「お城の見えるテラスは、自由に過ごしていいことになっているので、何も言えません」と言った。しかしリーフレットに「自由に過ごしてよい、仮眠をとってもよい」など書かれていない。入浴施設の休憩スペースではない。仮眠を取りたければ、家ですか、別の適切なところで眠るべきだ。図書館は公共スペースである。いびきがうるさい事もある。仮眠を許可すると他の図書館利用者に迷惑だ。スタッフの「自由に過ごしていいことになっている」の根拠もわからない。利用者の誰もが気持ちよく利用できる図書館にするべき。(R4.9.15)</p>
A4	<p>小田原駅東口図書館の「お城の見えるテラス」(以下テラス席)は、本を読むだけでなく、飲食も可能であり、周りに迷惑にならない程度の会話をする、イヤホンで音楽を聴く、タブレットを操作する、お城の写真を撮る等での利用も可能。特にパンフレット等には明文化していませんが、そのことを広く「自由」と表現しています。</p> <p>ただ「自由」とは、他のご利用者に迷惑をかけない範囲内での「自由」であり、長時間の居眠り、いびきをかいての居眠り、大きい声での会話、携帯電話での会話等は「自由」の範囲外のため、発見の際はお声掛けを行っています。</p> <p>居眠りに関しては、体調が悪い場合もあり、様子を見ながらお声掛けを行っていますが、テラス席は利用時間の制限がなく、お声掛けを行ったとしても、席をお譲りいただけない可能性もあるので、この点は、ご理解をいただきたいと思います。</p> <p>この度の図書館員の「自由に過ごしてよい」「何も言えない」などの対応は、言葉が足りず、適切ではありませんでした。今後改めてテラス席利用の説明ついて図書館員の意識の統一を図り、今後このような対応を行わないよう周知徹底いたします。</p>
Q5	<p>女子高校生から、10月13日(木)18:10頃に図書館内の女子トイレで盗撮されたとの申し出あり。一般女子トイレ個室(左側)に入っていたところ、個室ドアの上からスマートフォンをかざしているのが見えた。</p> <p>※母親と相談し、図書館へ注意喚起のため連絡することにしたが、警察へ被害届は出さないとのこと。</p>
A5	<p>防犯対策について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・女子トイレの入口に「防犯カメラ作動中」の貼紙をしました。</li> <li>・来館者が少ない夕方以降の時間帯は、特に注意して巡回を行います。</li> </ul>
Q6	<p>駅前図書館のお城の見えるテラスに毎日いる白いダウンの高齢の方の匂いがキツイです。咳もゴボゴボしているし迷惑になっています。なんとかしてください。(R5.1.22)</p>
A6	<p>周囲の人が著しく不快を感じるような体臭、周辺を汚すなどの行為は、図書館は、多くの方が利用する公共施設であることに鑑み、他の利用者が不快に感じる行為はしないよう、お声掛けをしています。また、継続のお願いにも関わらず、協力いただけない場合は、利用を遠慮していただく場合もあることを伝えました。</p>

Q7	利用者の中で(高齢者)、外でも会話できる内容を長々と、更には咳や鼻水でシュクシュクでもマスクなし、マスクしても鼻だし。学生や一般の方はどう思うのでしょうか。入館時に注意等お願いします。インフルエンザ流行中です。(R5.2.16)
A7	令和5年2月16日現在は、マスクなしで咳や会話をしている人にはお声掛けをしています。マスクの着用は強制できないので、入館時にお声掛けを行うことはできません。
Q8	館内での最低限のマナーを見直していただきたい。 ・携帯の着信音、通話(大声)←緊急時は別ですが ・マスクの着用 5月から5類とのコロナ状況もありますが、インフルエンザなど感染源は存在しています。健やかに利用するための環境作りをお願いいたします。 ※返答を希望しないが、みんなの声を掲示してください。(R5.2.20)
A8	・携帯の通話に関しては、お声掛けを行っているが、着信音は長く鳴っている場合以外はお声掛けを行うタイミングが難しく、お声掛けを行っていません。 ・マスクの着用については、強制できませんが、掲示などでマスク着用のお願いは今後も行っていきます。掲示については検討しています。(令和5年2月20日現在)
Q9	携帯電話で鳴るのをもって来ているので座席で使用禁止にしてもらいたい。マナーモードを徹底してもらいたい。学習座席と新聞閲覧席を分けてもらいたい。音が気になる。(R5.5.20)
A9	マナーモードに関しては、改めて表示などで呼びかけます。閲覧席と新聞閲覧席は離すことができないので、希望者には新聞閲覧席から遠い閲覧席を案内する等の対応をとります。また新聞閲覧者に対し、新聞をめくる音への注意喚起の表示等を考えます。

## 5 図書館情報システム

Q1	図書館の蔵書だけではなく、小田原市内の個人蔵書をデータ化(※)し、共有するシステムを作ることはできないか？小田原市民の蔵書を共有できたら、大きな財産となる。専門書などは図書館での所蔵よりも、個人蔵書が多いはず。 以前から要望を出しているが、実現する気配がない。 ※資料を貸出しても良い市民を募る。(R4.12.1)
A1	ご意見として承り、中央図書館へ報告する旨をお伝えしました。 神奈川県内の図書館をつなぐKL-NETはご存知で、埋もれている個人蔵書を活用する場を作りたいとのこと。ご本人も専門書を多数、所蔵されているご様子です。 中央個人蔵書は図書館で管理できず、常に最新の状況を確認できないため、データ化は不可能と捉えています。
Q2	インターネットを使って本の予約をしていると、最後予約ボタンを押した後に『タイムアウト』と表示され、また最初から本を選ばなければならないことが多い。どうすればタイムアウトにならずに予約できるか知りたい。(R5.1.15)
A2	図書館のWi-Fiではタイムアウトにならなかったもので、図書館システムの問題ではなく、携帯の設定、またはプロバイダの問題の可能性が高いと返答しご納得いただきました。



Q3	<p>Web-Opac 画面から、小田原市立図書館や小田原駅東口図書館のHPへリンクするボタンが欲しい。</p> <p>ブックマークを追加登録したくないため、蔵書検索サイトから、直接、東口図書館のイベントページへ移動したい。サブメニューのお知らせ一覧に掲載するのも良い。(R4.10.15)</p>
A3	<p>Web-Opac は独立したサイトであるため、バナー等でリンクすることは難しい旨をお伝えしました。お知らせ等でリンクすることができないか、中央図書館へ要望としてお伝えすることです承いただいた。</p> <p><b>中央</b>中央図書館において、Web-Opac のサブメニューに東口図書館HPへのリンクの追加対応を実施しました。(令和 4 年 10 月 27 日)</p>

## 6 職員

Q1	<p>以前閉館した後すぐに立ち寄って予約した本をできたら借りようとしたが、「時間外なのでまた明日来て欲しい」とのこと。仕方がないと思い、次の日行くとお休みの日でした。基本的なことですが、いつが休みか従業員間できちんと把握していて欲しいです。(R4.4.7)</p>
A1	<p>再発防止のため職員・スタッフの接遇に対する意識を高めます。</p>