

利用者からの意見・要望等について（令和3年12月～令和4年2月まで）
（東口図書館）

	受付日	内 容	対応状況
1	R3. 12. 10	小田原は、文化、教育の街として西の雄として、図書館の充実を願いたい。移住して1年、東京の図書館と単純に比較してはいけませんが、こんな大きな図書館なのに、本数が少ない、特にCD、朗読、音楽など全然ないのは、大変ショッキングだった。中味の充実を強く希望するものである。	電話で回答。朗読CDを特においてほしい、交通費をかけて中央に行く気はないなどの話がでた。朗読CDに関しては、東口で所蔵する予定はないと返答。ご理解いただいた。
2	R3. 12. 11 ※R4. 1. 4にも同様の意見があった（筆跡から見てもおそらく同一人物と思われる）	駅近の便利な場所に図書館が出来て、有効的に利用させてもらっており、本当にありがたく思っている。ジャンルは問わないが、大活字の本がたくさん読みたいので、お願いしたい。	選書の際の参考意見として承った。
3	R3. 12. 26	2か月前に予約したが（『実力も運のうち』マイケル・サンデル著）順位が13番目である。自分の順番がくるまで数か月かかるのは遅すぎる。予約の多い本を追加で購入するのがサービスというものではないのか？市内に図書施設がたくさんあるのだから、図書館だけでなく他の施設でも購入するべきだ。新着本のコーナーにはすぐに貸出されない本もある。幅広いジャンルの本を収集する意味は分かるが、本には匂いがあることを考えてほしい。	中央図書館に確認中（12/27）中央図書館からの回答をベースに対応予定。 【中央図書館方針】 新規図書購入は原則として、図書館（中央図書館・東口図書館）が選書・購入している。予約が多い図書については、両館で協議するが、限られた予算の中で、出来る限り多種の図書を利用者に提供するため、同書は各館1冊までとし、寄贈等があった場合には、図書室・図書コーナー等の関連施設に送ることもある。なお、両館を除く、他の施設は図書館ではないが、関連施設としてネットワーク上（ウェブOPAC）で一体管理している。各施設とも、施設の予算の範囲や設置目的に応じて購入を行っているが、予算を有効に使うため、重複購入を回避するなど対応している。
4	R4. 1. 6	本の福袋はすごく素敵な取り組みだと思う。定期的に、本のバレンタインプレゼント（貸し出し）とか、本の暑中見舞いとか、またこういう取り組みがあったら嬉しい。	とても参考になる意見として、今後の企画に活かす予定。

	受付日	内 容	対応状況
5	R4. 1. 8	本は棚や予約本コーナーから貸出しされた時、家に帰って必ずアルコール消毒しているが、いつもとてもきたない気がする。図書館では返却時にふいてから貸出棚に格納していないのか？きれいにふいてから戻していただきたい。	本の返却時に、汚れなどが見受けられる場合は、汚れを取り除いている。今後も利用者に不快感を与えないよう汚れなどには気を付ける。
6	R4. 1. 21	以前利用していた星崎図書館（小田原城址公園内）には、要らなくなった本を置く場所があり、自由に欲しい人が取って、利用していた。そのような本棚があったら不用の本を持ち込みたい。	1/22電話にて回答済。 お城の見えるテラス（自動販売機隣）に、本のりさいくるコーナーを設置しており、このコーナーに置いてある本は、5冊までお持ち帰りいただける、ご寄贈の場合は、カウンターへ本をお持ちいただき、図書館での受入れを検討した後に、スタッフがコーナーに本を置いていると説明。
7	R4. 1. 27	インターネット端末の文字が小さい。	使用の際、申し出があれば、文字を大きくすることは可能である。
8	R4. 2. 1	新聞の折込チラシについて 以前住んでいたところでは、「ご自由にお持ちください」というBOXに置いてあった。地域の店を知るのにチラシは便利なので、捨ててしまうなら置いて欲しい。	チラシを配布している自治体もあるが、一度に何枚も持ち帰る人がいるなどのクレームも発生する。今のところ配布は予定していないので、ご意見として承る。
9	R4. 2. 2	集団（グループ）で、受験勉強する人たちには、学習室を使用する等、してもらう方がよいと思う。ずっとおしゃべりしてたり、本をバタバタと音をさせる、通路を走る等、集中できなくなる。（学習室でも苦情が出てくるとは思うが）	現状では、一般と学生を振り分けるのは難しいので、おしゃべりなど他の利用者に迷惑がかかる行為に対しては、引き続き声掛けを行う。
10	R4. 2. 10	会社を休職して療養中なので、よく東口図書館を利用している。新着図書や特集など来るたびに変わっていて毎日足を止めて見ている。閲覧席をお願いするときも、やさしく席の希望など聞いてくれ、気持ちが良い。いつもありがとう。	
11	R4. 2. 12	コロナでまん延防止措置が出ているのに、マスクを着用していない人がいる。ここの図書館は子供も多いので、子供に感染させないためにも、大人がマスクをするべきではないか。あと、新聞のバックナンバー置き場のところで閲覧されると、取り出しにくいときがあるのでなんとならないか。	マスクをしていない方には声掛けを行っているが、引き続き声掛けを行うようにする。 以前、資料の閲覧場所が少ないとの苦情もあり、バックナンバー置場での閲覧を禁止することはしない。

	受付日	内 容	対応状況
12	R4. 2. 24	<p>以前予約本コーナーの棚からお取り置きしていただいた本を借りようとしたが、既に自動貸出機を使っている方がいたので、素早く中の本を取り、予約本コーナーを出てすぐ正面の自動貸出機で貸出手続きをした。その際、スタッフから「音が鳴ってしまうので予約本コーナーから出ないでください。」と注意をされたが、コロナ禍なので融通をきかせていただきたい点、すごく悲痛な顔で、うったえるような感じで怖かった点が気になった。音が鳴るのでコーナーの内でのというのは承知しているが、過激なルールの強制の仕方が恐ろしかった。</p>	<p>必ずしも予約本コーナー内で手続きをしなければいけないわけではないので、図書館スタッフに、伝え方、言葉遣い、表情に注意するよう周知。</p>