

利用者からの意見・要望について(令和6年8月16日～令和7年6月15日まで)
(中央図書館)

小田原市立中央図書館では、利用者の皆様から頂いた、ご意見・ご要望を今後の運営の参考にさせていただきます、サービスの向上に努めてまいります。

利用者の方から寄せられた小田原市立中央図書館の管理・運営やサービスについてのご質問・ご提案の内訳は以下のとおりです。

寄せられた意見の概要

テーマ	件数
1 施設及び運営全般	10 件
2 資料関連	5 件
3 利用者マナー	6 件
4 職員	3 件
合計	24 件

1 施設及び運営全般

Q1	視聴覚ライブラリーの貸出袋はマジックテープが効かずDVDを落としそうになったので新調して欲しい。(R6.8.24)
A1	視聴覚資料の貸出袋につきましては、マジックテープの効きが悪いものは使用しないよう注意いたします。
Q2	談話コーナーの机に食べ物のカスがあった。次の人のためにも、定期的な見回りをお願いしたい。(R6.9.6)
A2	館内清掃の方、事業協会、職員に共有し、見回りの際、気づいたら拭いていただくよう周知した。
Q3	入口近くに車椅子マークの方々が駐車できると嬉しいです。ベビーマークも OK な駐車スペースをお願いします。(R6.9.13)
A3	回答は特にいたしません、経費がかかるため、今後の検討とします。
Q4	図書館の敷地内は全面禁煙か。(R6.9.18)
A4	健康増進法(受動喫煙防止対策)の観点から、敷地内は全面禁煙です。
Q5	柱に掲示してある配置案内図について上の色と下の色が同じだと分かりやすい。(同じ分野で色が違うので)(R6.9.29)
A5	正面ロビーから企画本コーナー前の書架案内図及び日本十進分類法の綱目表について、色を統一しました。
Q6	図書館の外の敷地でタバコを吸っていいエリアを教えてください。(R6.10.9)
A6	健康増進法(受動喫煙防止対策)の観点から、敷地内は全面禁煙です。敷地外の喫煙所については掌握しておりません。

Q7	予約本及び自動貸出機のレシートが不要なので、その場で捨てられるようゴミ箱を設置してほしい。(R6.10.10)
A7	自動貸出機のレシートには、返却日等が記載されているため、貸出の本と共にお持ちいただけると幸いです。予約本のレシート用のゴミ箱を西側の自動貸出機横に設置いたしましたので、ご利用ください。
Q8	自販機のコーヒーが全てHOTになっていた。COLDも残してほしかった。(R6.10.22)
A8	ジャパンビバレッジへ情報共有しました。
Q9	昼時の飲食スペースが不足しているので増やしてほしい。(R6.11.4)
A9	談話コーナーは、スペースに限りがあるため、常設の机や椅子を増やすことは難しいと考えております。お席が満席の場合は、可能な限りイスや机の臨時増設も検討いたしますので、その場で窓口にお声がけください。
Q10	蔵書を探しやすくするために、「本のサイズ」を示してもらえると探しやすくなるのではないかと。(R7.4.11)
A10	本を探す際、特に時間を要する絵本コーナーにサイズがわかるよう掲示を追加しました。

2 資料関連

Q1	先日、館内にコーヒーショップがオープンしていた。以前、図書館でおいしいコーヒーが飲めたらいいなと思っていたので、とても嬉しく思った。可能であれば、そのコーヒー豆の原産国の紹介本や、音楽等関連したものが一緒に展示してあると、よりコーヒーが楽しめると思った。(R6.8.25)
A1	今後イベント等実施する際は、関連本の展示など行うよう努めます。
Q2	地元、小田原に関する本のエリアはあるのか？入ってすぐに見つけやすい場所に地元に関する本のエリアがあるといい。地元密着型がいい。(R6.10.7)
A2	小田原に関する本は、2階に地域資料コーナーを設け、小田原地域に関する歴史、地理、文化などに関する資料を取り揃えております。
Q3	谷川俊太郎さんが永眠された。すばらしい作品をたくさん作ってくれた方なので、特集コーナーを作してほしい。(R6.11.18)
A3	11月19日から谷川俊太郎氏追悼の企画本コーナーを設けました。
Q4	読みたい雑誌を定期購入してほしい。(R7.4.18)
A4	皆様から「〇〇」という雑誌を図書館に置いてほしいとのご希望をこれまでも時折頂戴いたします。現在、図書館では図書の購入リクエストについては受付をしておりますが、継続的に購入することになる雑誌タイトルのご希望については、恐れ入りますが受付をしておりません。 市内の図書館等にはない雑誌の「〇月号を読みたい」というご希望については、県内他市町村の図書館で所蔵し貸出可となっていれば、取り寄せて貸出することも可能ですので、窓口へご相談ください。(ただし、取り寄せ可能となるのは、発売から3カ月を経過した号となります)

Q5	蔵書を探しやすくするために、「本のサイズ」を示してもらえると探しやすくなるのではないか。(R7.6.23)
A5	本を探す際、特に時間を要する絵本コーナーにサイズがわかるよう掲示を追加しました。

3 利用者マナー

Q1	閲覧室で「音の出るキーボードの等のご使用はご遠慮ください」とあるが、パソコンキーボードや電卓を使用しタイピングの音がうるさく集中できないので、注意喚起をお願いしたい。(R6.10.23)
A1	事業協会へ共有し、気づいた際にはお声掛けするよう依頼した。
Q2	談話コーナーの利用について、飲食以外の作業をしている人を別の場所に移動するよう注意してほしい。(R6.10.27)
A2	談話コーナーは、飲食可能なだけでなく、談話も可能なスペースとなっております。長時間の利用はお断りしておりますが、お友達と話しながらの勉強や飲食しながらのパソコン作業など、来館者の状況に応じて利用いただいているものと考えておりますため、特に飲食以外のご利用の方にご移動願うことは考えておりません。譲り合ってのご利用にご協力ください。
Q3	閲覧席にスマートフォンのバイブ音が響くと集中出来ないので、サイレントモードのお願いを掲示してほしい。(R7.2.13)
A3	閲覧席の各席にサイレントモードの設定依頼を掲示いたしました。閲覧席は、バイブ音やパソコンのタイピング音も禁止の静かにするスペースになっております。お気づきの際は、職員にお声がけいただければその場で注意をすることもできますので、お気軽に職員までお知らせください。
Q4	談話室でスマホやゲームの音を大きく出している人がいるため、電子機器を使う時は、イヤホンをするように貼り紙をしてほしい。(R7.3.1)
A4	談話室のルールは、電子機器から出る音に限らず一定のルールをすでに掲示しているため、追加で貼り紙をする予定はありません。ルールを逸脱した音がある場合は、職員から個別にお声がけをいたしますので、お手数ですが、窓口までお知らせください。
Q5	参考図書コーナーで、いつもパソコンを使っている人がいる。打撃音がうるさいので、パソコンはパソコンコーナーで使用することを徹底して欲しい。(R7.4.30)
A5	参考図書コーナーでは、静かに利用することをルールとしていますが、パソコンの使用を禁止しているものではありません。ルールを逸脱した音がある場合は、職員から個別にお声がけをいたしますので、お手数ですが、窓口までお知らせください。
Q6	小学生の団体が先生の引率で来ていましたが、すごくうるさくて本に集中できなかった。また、先生方も大声で子どもたちに呼びかけ、うるさすぎて常識を疑うレベル。「図書館では静かにする！テーマパークに来ているのではない」等、事前にしっかり約束をさせてから来館させるべきではないか。(R7.5.28)

4 職員

Q1	朝急いで館内に入ろうとしたら、職員の方に「おはようございます」と声を掛けられた。当たり前のことのようで、自分を見ていない人に声を掛けることは、なかなか出来ることではない。素晴らしい行動に感動した。(R6.12.12)
Q2	17 時をまわり、視聴覚コーナーが閉まっていた返却ができなかったら、総合カウンターの方がものすごく丁寧に対応してくれた。(R7.1.21)
Q3	数か月前から、図書館南側道路の出口付近でタバコを吸っている職員が見受けられる。一市民としてみすばらしい。館内に専用喫煙所を設置する等の対応をお願いしたい。(R7.3.17)
A3	職員に注意した。