

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月まで)

(東口図書館)

小田原駅東口図書館では、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、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駅東口図書館の管理・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	7 件
2 資料関連	2 件
3 利用者マナー	4 件
4 職員	4 件
合計	17 件

1 施設及び運営全般

Q1	フリーで座れる席をもっと増やして欲しい。(R6.10.26)
A1	増やせる場所があるか検討する。
Q2	[要約]・本を汚したと指摘があり、有隣堂で購入して返却した。友人に相談したところ、それは民間委託(有隣堂)だからで、かもめ図書館ではありえないといわれた。金儲けに利用されているようで悲しい。(R6.11.7)
A2	東口図書館が回答を作成し、中央図書館を通して回答した。 [要約]本の弁償は、同一資料とするという市のルールがあるので、返却資料が弁償の対象となる場合購入をお願いしている。中央図書館でも同じ対応になる。
Q3	[要約]・上下巻の本をリクエストした際、下巻が先に届いてしまったので、置き置き延長を依頼したが、拒否された。・上下巻の本をリクエストする際、リクエスト用紙を2枚記入するのは手間が2倍になるので、1枚にできないか。(R6.11.20)
A3	中央図書館が回答を作成し回答した。[要約]セット予約をしていないリクエストの場合、下巻が先に届いてしまうことがある。下巻が先に届いても、置き置きの延長はできない。リクエスト用紙への記入も事務処理の関係で1枚にはできない。
Q4	ノートPC用の電源コンセントを入れて下さい。(かもめ(旧)図書館にはあります。)(R6.12.9)
A4	閲覧席の構造上、また使用状況などから検討すべきことが多々あり、すぐに導入することはできないが、今後の参考とする。
Q5	閲覧席の学生利用者があまりにも多いので、社会人専用の閲覧席を設けてほしい。(R7.3.5)

A5	ご意見として承ると回答。
Q6	返却スリップを借りた本毎に1枚ずつ挟んでほしい。複数冊借りた場合、本の返却タイミングが異なること、現在のレシートは小さく、すぐに失くしてしまうため。クレームではないが、こういう意見があることを知ってほしい。参考までに、ハワイの図書館は、本の裏に返却日を押す昔ながらのスタイルを取っている。(R7.3.10)
A6	現在、貸出の際に渡しているレシートは、貸出した本の書名と返却日が記載されているため、スタンプを押す返却スリップより情報が分かりやすくなっていることを説明。ご意見として承った。
Q7	お城の見えるテラス内のイスとテーブルの高さの関係はミスマッチだと思います。テーブルの上に本を置いて読むことが困難です。(R7.5.14)
A7	テーブルとイスはセットではないことを説明。リサイクルでもいいからイスに合うテーブルを希望するとのことご意見を改めていただいた。ご意見として承ると返答。

2 資料関連

Q1	リクエスト 英語の原書。Anthony Horowitz と John Grisham の本。読みやすく面白かったので、もっとそろえていただけると嬉しい。(R6.11.11)
A1	英語の原書は今後増やす予定。
Q2	陸上競技の本で、短距離のトレーニング、跳躍のトレーニングの本、また投てきの本も少なすぎます。(R7.3.21)
A2	選書の参考とする。

3 利用者マナー

Q1	図書館は静かな場所で私語は慎むべきと思っていたが、突然大声で話をする子供たちと指導者らしき人、ここの職員まで一緒になってがやがや始めた。よく見たらおはなし広場となっていたがそういう意味なのか。おはなし会を行う場所かと思っていた。もう来ない。(R6.8.24)
A1	どの程度の声の大きさだったのか不明だが、子どもコーナーでの声出しは、常識の範囲内で許容している。イベントを行うこともあるので、図書館員も声を出すことがある。
Q2	閲覧席でのイヤホンの使用を配慮するよう利用者に働きかけてほしい。もしくは禁止。(勉強ではなさそうな音の音モレが気になった)(R7.1.12)
A2	PC や携帯で映像を見ながら勉強をすることもあるので、一概にイヤホンを禁止することはできない。他の利用者に迷惑がかかるような音量に関しては声掛けを行う。
Q3	新聞のバックナンバーを1週間分すべて取り出して席に持って行って読んでいる方が時々おられます。持ち出す部数を1人1回1～2部など決めていただけると助かります。5

	～6部(5～6日分)いちどに持ち出されると待っていてもなかなか読むことができません。(R7.2.9)
A3	1 度に持ち出す部数を制限することが図書館として妥当かどうかも含めて検討する。
Q4	館内でスマホ電話を大きな声で受け答えしていて迷惑です。電話禁止の表示をしてほしい。先日は注意した人と「アラソイ」をしていました。(R7.4.2)
A4	館内で電話をかけている人には声がけを行ってる。表示もしている。

4 職員

Q1	<p>9月2日夕方 17 時頃、参考文献を探しに東口図書館へ行きました。その際、検索機で読みたい本を探し、棚を見てみたのですが見つけれず、子どもをカウンターに行かせて、スタッフに聞いてくるように話しました。スタッフと子どもが棚に戻ると、スタッフは本を探してくれず、子どもに「このあたりにありますから」と言って探させたので、「見たけどわからないんです」と、私が言ったら、棚を見て、「これですか？」とようやく探しました。こんな不親切な職員は、他の図書館、書店で会ったことはありません。子どもだからとぞんざいな態度を取るとはどういうことですか？こういうスタッフは即解雇してください。なぜならば、以下の権利を侵害されたと考えています。「図書館の自由に関する宣言」ではすべての国民は、いつでもその必要とする資料を入手し利用する権利を有する。この権利を社会的に保障することは、すなわち知る自由を保障することである。図書館は、まさにこのことに責任を負う機関である。指定管理ゆうりん・おだたんグループは、どういうスタッフ研修をしているのでしょうか？責任者によるご回答をお願いします。(R6.9.3)</p>
A1	<p>【以下の文を中央図書館経由で回答】</p> <p>いつも図書館をご利用いただき、ありがとうございます。</p> <p>小田原駅東口図書館統括責任者の青柳と申します。</p> <p>このたびは、図書館員の対応により大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。</p> <p>児童コーナーでは、お子様に本を見つける喜びを知って欲しいという思いから、図書館員がすぐに本を探し出して手渡すことをせず、お子様に見つけていただくという対応をしばしば行っておりますが、今回はご利用者様のご要望をくみ取ることができず、同様の対応をしてしまったことに関して、大変申し訳なく思っております。</p> <p>今後は、図書館員一同改めてご利用者様のご要望にお答えできるよう心掛けてまいります。</p> <p>引き続き、小田原駅東口図書館をどうぞよろしくお願いいたします。</p>
Q2	<p>スタッフの方、みんな笑顔がなくてこわいです。受付がこわい。それは中央も東も同じです。本を返却したとき、「返却ありがとうございました」の一言がなく、スタッフさん無言でした。返却したのだし、一言いってもらいたい。帰るタイミングがつかめず、困りました…。(R6.12.18)</p>

A2	窓口対応の際、来館者に不快感を与えないような表情、声掛けなどについて、改めて確認し、周知した。
Q3	リクエストした本が現在どういう状態になっているのか、という質問に対する回答が人によって違いよくわからない。(R7.2.8)
A3	リクエスト本はすぐに他の自治体に予約を入れたが、その自治体ではすでに予約が数件入っているため、こちらへの貸し出しが遅れていると回答。ご納得いただいた。
Q4	閉館 10 分前頃に飲食スペースにいたところ、髪の短い女性の方から「早く食べてください！」とジェスチャー付きでお声かけされ、その熱量が大変高く、少し恐く感じた。おそらく閉館時間への配慮だとは思うが、食べ物で完食する必要は無いし、「閉館までにご退出ください」といった伝え方が、利用者としても安心して利用できると思う。他者の食事のスピードを指摘するという点、ジェスチャー(かきこむ仕草)付きというインパクトの強さに引いてしまいました。(R7.5.18)
A4	利用者に対し、大変申し訳のない対応をしてしまったことを反省し、今後このような対応を行わないよう職員・スタッフ全員に指導する。