

利用者からの意見・要望について(令和5年6月～令和6年8月15日まで)

(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	24 件
2 資料関連	5 件
3 図書館情報システム	8 件
4 利用者マナー	5 件
5 職員	2 件
合計	44 件

1 施設及び運営全般

Q1	シャッター前のカウンターの席はよく出来ているが、テーブルの先たん部分が薄手の物を着ていると、腕が角にぶつかりたい。(R5.8.10)
A1	本人と直接状況を確認。テーブルの端は丸くはなっていないので、なるべくイスを前にして、体をテーブルにつけて座ることを提案した。
Q2	図書館は本を読む・借りるだけの場所ではない。例えば書斎を持っている人は少ない。図書館が外に在る書斎であれば良い。また若い人が集まる場であってもよい。そこで必要なのがカフェ的な機能だと思う。ゆっくりと少し美味しいコーヒーでも飲みたい。自販機であっても缶コーヒーではなく、ドリップ式がいいと思う。(R5.8.26)
A2	ご意見はごもっともであるが、ドリップ式の自動販売機の常設は予算的に難しい。
Q3	予約コーナーでレシートを出さず本を探していた利用者に声掛けを行った際、レシートは出したくないといわれた。理由は、レシートに ID が記載されてるなどセキュリティが甘いため、といわれた。(R5.9.2)
A3	レシートに ID が必要かどうかも含め検討をする。
Q4	現在の座席利用2時間制限ルールについては、見直しを行った方が良いのではないかと。コロナ対策としては、一定の効果はあったかもしれないが、私が利用している他市の図書館では、既にルールが見直されている。(R5.9.3)
A4	東口図書館でも運用の見直しを行っている。2時間ルールは、コロナ対策だけではなく、利用者になるべく公平に利用していただくために行っている。

Q5	しかけ絵本の世界の企画は良いが、多目的スペースを使わなくても、児童書側スペースの一部で成立する企画であり、午後から満席になる状況を考えると優先すべきは、多目的スペースとしての利用である。図書館は利用されてなんぼである。(R5.10.8)
A5	今回の企画は、一般の方にも多く触れていただくために、多目的スペースを使用した。多くの方に来館いただくため、また東口図書館周知のためにも、多目的スペースを利用した情報発信も大切だと考えている。
Q6	図書館は市民の水準(レベル)・意識を現わすものであり、アート情報の提供などにもっと取り組むべきと思う。(R5.10.21)
A6	具体的にどのようなアート情報を望んでいるのかは不明だが、情報提供に務める。ただし、そのことが市民のレベル云々と関連しているとは思われない。
Q7	お城側スペースでコーヒーが飲める様にできないか。(R5.10.21)
A7	コーヒー以外の飲み物の需要もあり、自動販売機はよく活用されているため、自動販売機を常置する。
Q8	毎週末利用していますが、土・日の午後は座席を利用できない人が居ます。多目的ルームで絵の展示をしていて、席を増やせない状況がある場合に、この状況が発生していると思う。図書館の本来の目的は、図書を読める状態にすることで、絵の展示ではない。スペースの使い方を再考された方が良いと思う。(R5.11.12)
A8	ここ数ヶ月、学生の閲覧席利用が多く、16 時前後より閲覧席の予約者が発生している。多目的スペースでの展示を支持してくれる利用者もいる。多目的スペースの利用に関しては、今後も検討する。
Q9	みんなの声を希望があれば掲示してほしい。(R5.11.23)
A9	ティーンズに関しては掲示を開始した。他のご意見については今後掲示予定。
Q10	冷水器の設置を希望。(R5.11.23)
A10	冷水機は工事等も必要なため、設置予定はない。
Q11	図書館の本に DVD が付いている。DVD を見ることができる外部機器を備えてほしい。利用者がわかるように DVD の取扱い手順の用紙をつけてはどうか。インターネットで YouTube や他の動画サイトを見られるようにしてほしい。(R5.11.23)
A11	図書館でのインターネット PC の性格上、DVD の再生、ユーチューブ動画の視聴ができる仕様にする予定はない。
Q12	本がある場所を検索機でも表示してほしい。館内の表示をわかりやすくしてほしい。請求記号順ではなく、作家でまとめてほしい。(R5.11.29)
A12	以前は検索機に本の場所が表示されていたと主張。中央図書館に確認すると返答。請求記号の件は、難しいと伝えたが納得はされていない。 中央 本の場所の表示については、システム更新時の参考とする。

Q13	閲覧席利用について、現行のルールは、空席が複数あっても時間・回数制限のため利用できず、合理性に欠けます。「2時間制で、満席ではない限り延長可、(同じ席での)延長は1回まで、1日複数回申し込み可」というルールに変更した方がよいのではないか。また、「おしゃべり禁止」のルール追加を希望する。(R5.12.4)
A13	閲覧席の運用に関しては、今後も見直しを行う。追加ルールはご意見として承る。
Q14	閲覧席のブラインド、昼間は光が入る角度にしておいた方が明るくて良いと思う。(R5.12.4)
A14	ご意見として承る。
Q15	こどものコーナーにほぼ人がいない時は、中学生以上も読書や勉強のためにこどもの席を利用しても良いのではないかと。皆が公平に図書館の席を利用できるように、かつ、無駄に空席を残したまま利用制限をしないよう改善してほしい。(R5.12.4)
A15	ご意見として承る。
Q16	学生の利用が多いようですが、利用者の分散を図る為に、近隣の学校や大学と連携して、学校や大学の空き教室を市民等の勉強する為の空間として開放し、セカンド図書館として活用できるようになると良いと思う。(R5.12.4)
A16	東口図書館だけの問題ではないので中央図書館にご意見として報告する。
Q17	星崎記念館が閉館するときに星崎さんの講演を行うということであったが、コロナで中止になってしまった。その後行う予定はあるのか。旧市立図書館にあった郷土資料の移管はどうなっているのか、計画を公表してほしい。(R5.12.10)
A17	ご意見として中央図書館に報告する。 中央 講演に関しては予定していない。資料に関しては、中央図書館に移管している。
Q18	年末年始休館中にブックポストを開けて返却できるようにしてほしい。(R6.1.4)
A18	中央図書館とも相談しつつ運用を検討するが、現在のところ変更の予定はない。
Q19	閲覧席運用ルールについて①閲覧席を利用するために受付をする必要があり煩わしい。好きなところに早いもの順で時間無制限に座れるようにしてもらいたい。②延長できる時、できないときの定義があいまいである。③そもそも席が少なすぎる。(R6.1.7)
A19	受付方法、利用時間を含めた閲覧席の運用については、利用状況などを考慮し、運用の変更を随時検討する。
Q20	CD・DVDの貸し出しもやってほしい。(R6.1.7)
A20	ご意見として承るが、今のところ東口図書館で貸し出しを行う予定はない。(中央図書館では貸し出しを行っている。)
Q21	WiFiの接続について・どうして一定時間で切れるように設定しているか・どうして回数制限があるのか→あまり意味のない事のように感じる。(R6.5.25)
A21	安定した通信を確保するため、60分間操作がない場合、接続を切る設定になっているが、15分程度で切れてしまう事象も確認されたため、業者に確認中。接続の回数制限はない。

Q22	マイナカードが検索機で予約中、受取りをする時に、大きな画面で暗証番号を押下するので、丸見えになっている。これは後ろについたてや見えないようにするべきではないか。(R6.7.6)
A22	衝立の設置は通行の妨げになるため難しいが、画面の手元だけを隠す、端末の向きを変えるなど、対策を検討することで了承いただいた。
Q23	冷房が弱い。春、秋が特に暑い。利用者カード(旧デザイン)のバーコードの部分がうすくなって、かもめ図書館などでは読み取りがうまくできないことがよくある。無料で交換してほしい。(R6.7.13)
A23	館内の温度調節には気を配っているが、感じ方はそれぞれの部分もあるので、要望があれば都度調整する。利用者カードの不良は無料で交換する。
Q24	<p>3周年おめでとうございます。そしてありがとうございます。図書館、この場があることで生活が確実に豊かになりました。(スタッフの方の日頃のお仕事に感謝します)(R5.10.22)</p> <p>入館した時に返した本が本棚にすぐにもどっているのに驚きました。仕事をテキパキとやられているんだなぁと感心しました。(R6.1.28)</p> <p>最近こちらの図書館を利用し始めました。大変良い環境で図書館にいる時間は幸せです。働いている皆様ありがとうございます。(R6.3.23)</p> <p>今日、突然カウンターで泣ける本でどんな本がありますかと聞いたら、スタッフの皆様が色々と尽力して下さって4冊本を借りることができました。あいまいなリクエストで申し訳ありませんでしたが、スタッフの皆さんありがとうございました。(R6.3.30)</p>
A24	お褒めの言葉

2 資料関連

Q1	もっと韓国の小説を置いてほしい。(R5.8.12)
A1	韓国語に限らず、外国の本は今後増やす予定。
Q2	他の新しい図書館では、ZINEというリトルプレス、地域情報誌を収蔵しているところが増えている。カルチャーとして地域情報の提供は必要ではないか。(R5.10.21)
A2	ZINE のようなマイナーな形式での地域情報誌の収集は難しいが、中央図書館と相談しながら収集を検討する。
Q3	家庭画報とか婦人画報？とか年配女性向けのぜいたくな雑誌を扱って頂けると嬉しいです。(R5.11.29)
A3	ご意見として承る。
Q4	週刊ベースボール・月刊ベースボールを置いて欲しい。(R6.4.10)
A4	来年度以降の雑誌購入の参考意見とし承る。週刊ベースボールは中央図書館で購入している。
Q5	依然蔵書が少なく、神奈川の図書からリクエストが多数。それも2～3か月かかってやっとかりられるが貸出期間の延長は認められない。なんとかならないのか？(R6.5.31)
A5	KL(神奈川県図書館情報ネットワーク)に関しては、KL のルールでの運用のため、特に新刊本の場合は、時間がかかることもある。

3 図書館情報システム

Q1	予約の順位がかわっていることがたびたびある。一週間後に変わっていることもある。中央図書館に伝えてほしい。(R5.8.4)
A1	中央図書館へ報告。 中央 各施設の窓口で受付した予約を入力する際に、受付した時間を基に予約順位の変更を行っている。
Q2	予約本コーナーの貸出機の反応がいつもとても遅く感じます。何かコツがあるのか??処理スピードが上がるなら上げてほしいです。(R5.10.11)
A2	検証の結果、処理スピードは他の貸出機と特に違いはなかった。
Q3	新刊本のリクエストを web でできるようにして下さい。(R5.11.5)
A3	システムの問題なので、中央図書館に報告する。 中央 利用者への確認事項(本の名称、出版年月日等)があるため、窓口のみでの受付としている。
Q4	利用者カードをスマホのアプリで表示できるようにして欲しい。利用者カードを忘れる時がある。(R5.11.9)
A4	システムの問題なので、中央図書館に報告する。 中央 令和6年2月からウェブ OPAC や LINE 上で利用者カードのバーコードを表示できるようにする。

Q5	予約照会機と自動貸出機で 2 回やるのがとても面倒なので改善してください。(R6.5.8)
A5	ご意見として承るが、システム上変更は難しい。
Q6	予約コーナーの貸出機の反応が悪いので改善を望みます。(R6.5.25)
A6	確認をしたが、特に反応が遅いということはない。
Q7	アプリの検索がいいかげん。ヤンヨンヒで検索すると彼女の著作はわずか2作。しかし10 頁の関係ないリストが表示される。図書館のスタッフは検索したことがあるのか。(R6.5.31)
A7	ヤンヨンヒで入力した場合、ヒットしたのは 2 件だった。
Q8	自動貸出機で予約本以外の本を読みこんでしまいエラーとなった。エラーに関する説明表示がない。自動貸出機の読み込み方を業者に確認して説明してほしい。(R6.7.13)
A8	各自動貸出機にエラーに関する表示をし、エラーが起こってしまう原因について業者に確認しメールで回答した。

4 利用者マナー

Q1	携帯電話は座席での使用を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。(R5.5.3)
A1	マナーモードに関しては、改めて表示などで呼びかける。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る。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る。
Q2	申込み閲覧席で自分のノートパソコンを持ち込んで作業をしたり、動画を視聴したり、ゲームをするのは、本来の図書館の閲覧席の趣旨から逸脱していると思います。(R5.7.8)
A2	閲覧席でのパソコン使用は禁止していない。勉強、研究に役立つ動画もあるので、一概に注意することもない。ゲーム等であきらかに図書館の秩序を乱していると思われる利用者には声掛けを行っている。
Q3	テラスで食事をしている人がいて、食事のにおいがして本に向き合うことができませんでした。テラスの食事はいかななものかと思います。(R6.4.30)
A3	テラスで食事をしている人も多く、施設サービスの一環でもあるので、限度を考慮する必要はあるが、運用を変える予定はない。不快を感じるようであれば、席の移動をお願いする。
Q4	テラスで新聞を雑にあつかっている人を見ました。お忙しいと思いますが、注意していただけると幸いです。(R6.5.16)
A4	どのように雑に扱っているかを確認し、雑と判断できる場合は声掛けを行う。

Q5	綴じこまれた発行当日紙は閲覧台で読むことを守らせてください。最近、当日分を申し込み席へ持ち込んで居眠りしている利用者がいます。(R6.6.30)
A5	新聞はどこで読んでも自由なので声掛けをすることはない。居眠りしている方には様子を見ながら声掛けをしている。

5 職員

Q1	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ほしい。
A1	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。クレームがあった場合、アルバイトスタッフでは対応できないことも多く、職員、責任者が対応することになる。
Q2	小学生の子供が利用者カードを作るため、東口図書館の窓口へ行った。1度目は住所などが自分で書けず申込書を渡され帰宅。2度目(本日)は保護者の署名がないためカードが作れず帰宅。案内が不十分なのではないか。何度も本を借りれず返されて可哀そうだ。(R5.12.3)
A2	電話にて謝罪。子供が1人で来館した場合、口頭で伝えるだけでなく、保護者へ説明する案内を作成し手渡す等の対応を検討する。