

## 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)

(中央図書館)

小田原市立図書館では、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	17 件
2 資料関連	5 件
3 利用者マナー	2 件
4 職員	1 件
合計	25 件

## 1 施設及び運営全般

Q1	「本日は定期休館日です」の掲示が低学年には読めない。(R5.6.27)
A1	フリガナを付けて対応した。
Q2	閲覧席が暑いので、温度設定の再考をお願いします。閲覧席側は、屋根への日射の影響で、冷房効率が悪くなっていると思われます。(R5.8.1)
A2	閲覧席側は、日中日差しが入るため、ブラインドを閉めたり、設定温度を低くしていますが、温度が下がりにくくなっています。夏休み期間・土日祝日は、2階の集会室、創作室も開放しますので、ご利用ください。
Q3	受付にボールペンがないのが不便。(R5.9.9)
A3	図書館では、資料の汚損を防ぐため、ボールペンの貸出しは行っておりません。受付カウンターに、鉛筆を備えました。
Q4	試験・受験シーズンなので、咳エチケットを促してほしい。また、空気清浄機を設置してほしい。(R5.12.15)
A4	咳エチケットに関する貼り紙を掲示します。また、館内空調により、外気を取り入れた、空気循環しており、空気清浄機を設置する予定はありません。
Q5	雑誌「ねこのきもち」の前の通路が狭く、通りにくい。椅子と通路が広がるようにしてほしい。(R6.1.10)
A5	ソファを移動し、通路を広げました。
Q6	2階の自習スペースが寒いので、暖房をつけてほしい。(R6.2.25)
A6	暖房はつけておりますが、外気の冷え込みの関係で、暖まりにくかったのかもしれませんが。定期的に職員が見回り、室内の状況を確認し、室内温度を管理します。

Q7	図書館の X(旧 Twitter)開設ありがとうございます。是非 Instagram も開設してください。(R6.2.29)
A7	X は以前より開設していたが、1月末に、Instagram も開設した。QR コード掲載。
Q8	談話コーナーの自動販売機の前が狭い。自動販売機とリサイクルの本棚の位置を変えてもらいたい。(R6.2.29)
A8	電源の問題や、水道との位置関係から、現在の場所になっているため変更できない。
Q9	複数の本を借りたいとき、手に持って館内を探すのが大変なので、ショッピングカートのようなものを導入してほしい。(R6.3.3)
A9	カート2台、館内用の本用バッグ 10 個を導入しました。
Q10	2階の学習室(集会室)が満席だったため、研修室も開放してほしい。(R6.3.3)
A10	学習室として、集会室が満席の際は、研修室を開放する対応は、すでに行っております。3月3日はイベント対応で研修室の机を使用していたため、開放ができませんでした。創作室もフリースペースとして開放しています。ご利用をご検討ください。
Q11	談話コーナーを飲食だけの机にしてほしい。勉強やゲームで長時間利用している人がいて、ご飯を食べるところがない。(R6.4.3)
A11	談話コーナーは飲食・談話可能なスペースであり、飲食専用スペースではありません。中央図書館の使い方の中でも、長時間のご利用はお控えいただくよう定めており、常習的に長時間利用がある場合は、職員からお声がけしています。
Q12	女子トイレの荷物用フックを低くしてほしい。(R6.4.6)
A12	女子トイレの荷物用フックは、既製品として付属しているものに加え、すでに160cmの低さに追加でフックを設置しています。 また、車椅子も入れるトイレには、120cmの低さにフックが付いております。
Q13	麺類や、ライス類、焼きそばなどの自動販売機を設置してはどうか。(R6.4.16)
A13	食べ物の自動販売機の設置についてですが、現時点で設置の予定はありません。図書館の近くにはコンビニなどの施設がないことから、食べ物の提供についても検討しており、キッチンカーの設置や、パン屋さんの出張販売などを実施しているところです。
Q14	子ども用便座が必要なのではないかと。(R6.5.21)
A14	5月23日に、子ども用女子トイレに設置しました。
Q15	市外からの利用者ですが、市の広報など情報誌を置いてほしい。(R6.6.5)
A15	市の広報紙は中央カウンターに毎月初に配架しています。
Q16	パソコンを使えるスペースが少ない。(R6.6.5)
A16	パソコンコーナーは、調べものや作業にパソコンが不可欠な方に利用していただく席で、席が満席になることは滅多にありません。 パソコンの打鍵音の関係で、閲覧席での使用はお控えいただいておりますが、Wi-Fi は館内で使用できますので、談話コーナーでの使用も可能です。譲り合ってのご利用をお願いします。

Q17	みんなでワイワイお昼ごはんが食べられる場所が欲しい。(R6.6.5)
A17	図書館の談話コーナーは、お話しや、食事が可能なスペースです。ぜひ皆様でご利用ください。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、窓口にお声がけください。

## 2 資料関連

Q1	佐賀城本丸歴史館から、「大木喬任伝記資料談話筆記」を公示する旨の案内書を入手したが、歴史資料として貴重な回想録なので、読了したい。「週刊朝日」が廃刊になるが、ぜひ「週刊新潮」を購入してほしい。(R5.5.31)
A1	限られた予算の中で新刊図書を収集しているため、購入をお約束することはできないが、選書の参考とします。 週刊新潮の購入予定はございません。小田原駅東口図書館、けやき図書室、尊徳記念館図書室」の3館で購入しております。
Q2	昔の映画、特に時代劇 VHS を借りたいのですが、展示コーナーに無く、どこに行けば借りられるのか。DVD の所蔵してある一覧表はないのか。(R5.7.8)
A2	VHS の、目録の場所を説明した。
Q3	ラグビーマガジン購入の検討してほしい。(R5.11.21)
A3	東口図書館で購入しています。次号が刊行されますと所蔵館よりお取り寄せによる貸出しも可能です。
Q4	紙芝居のタイトルが背表紙で分からない。その都度引き出すのは面倒。何か工夫をして欲しい。また、年齢別、ジャンル別等の分類もほしい。(R6.3.13)
A4	紙芝居のタイトルは、側面に記載されているのですが、ビニール製の紙芝居手提げ袋に入っているため見づらくかもしれません。より利用しやすくなるよう、ご指摘事項については今後の検討課題として取り組んでいきます。
Q5	こわい本がたくさんあるといい。(R6.6.23)
A5	こわい本には、いろいろな種類がありますが、ここの図書館では、こわい物語がたくさんあります。最近の本では『学校の怪談 5 分間の恐怖』(913/ナカム/アオ)があります。電子図書館では、『3分後にゾッとする話』があります。ぜひ、読んでみてください。

### 3 利用者マナー

Q1	ガムを噛みながら読書している人がいたので、スタッフに注意してもらうように頼んだ。ボトルガムが置いてあるのに注意しなかった。私が席の移動を頼むのは違うと思う。(R5.7.16)
A1	対応したスタッフはガムを嗜好品として認識していた。チューインガムの公正競争規約等を確認した結果、ガムを食べる行為は飲食にあたる為、スタッフの対応が間違えていたと謝罪した。
Q2	新聞をめくるときに、指をなめている人がいて不快だった。(R6.2.8) 身障者用駐車スペースに毎週土曜日午後に駐車している人がいる。障害者であれば、マークを付け、そうでなければマナーを守ってほしい。(R5.7)
A2	掲示などで利用者マナーについて呼びかけを行い、また、気が付いた時には職員が注意します。

### 4 職員

Q1	道路側の郵便ポスト付近で白髪交じりの職員がかなりの頻度でたばこを吸っている。近くを通った時に副流煙を吸ってしまった。喫煙所を事務室内に設置するなど検討してほしい。(R6.8.6)
A1	職員に注意した。