

# ご意見箱

受付期間

8月1日～8月31日

「ご意見箱」に寄せられた図書館への意見・提言について回答します。

また、ご意見等は、毎月末日にとりまとめの上、館内において検討後、回答させていただきますので、お急ぎの際や必ず回答が必要な場合は、直接職員にお尋ねください。

## スタッフの対応等について

### 【ご意見】

- ① カウンター職員が話をしている話しかけづらい
- ② スタッフの対応が悪い。とくに男性職員がいつも注意をして感じが悪い。
- ③ 職員がカウンター等の決められた定位置にいない。
- ④ 館内を歩きまわるのをやめて欲しい。

### 【回答】

この度は、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。カウンターでのおしゃべりについては、普段から注意するよう指導していますが、私語は慎むよう再度徹底します。

また、総合窓口やレファレンスカウンターに職員がいないのご指摘ですが、レファレンスやコピー対応等で席を離れることがあります。その際は、不在している旨の掲示をカウンターに出していますので、お手数をお掛けしますが少しお待ちいただくか、お近くの職員にお声掛けいただきますようお願いいたします。

なお、職員の巡回については、図書館の安全管理上、必要なことであり、マナーを守っていただけない利用者に対する注意についても、館内秩序の維持のため、やむを得ず行っていることとあり、ご理解いただきますようお願いいたします。

## インターネット席の利用について

### 【ご意見】

インターネット席の1日の利用回数が5回では少ないと思う。

### 【回答】

インターネット席は、限られた席を効率よくご利用いただくため、1回につき30分、1日5回までと制限しています。利用状況を見ましても現行の運用で十分対応できていると考えていますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

## 図書館運営について

### 【ご意見】

隣の江津市立図書館や浜田市立図書館の金城、三隅図書館は、司書の人数が少ないのにとっても工夫され、また選書のセンスが良い。中央図書館は、建物以外に特徴がなく、使い勝手が悪い。図書館の機能をきちんと発揮していないのではないか。

### 【回答】

ご意見をいただきありがとうございます。図書館の機能を果たしていないのご指摘ですが、公共図書館に求められる機能としましては、1 図書資料・情報の提供、2 学習機会の提供、3 図書館資料・情報の収集・保存、4 調査・研究開発といったことが挙げられます。当館としましてもまだまだ改善すべき点や解決すべき課題があると認識しています。これからも図書館機能の充実に取り組んでまいります。

また、図書館資料の選書につきましては、浜田市立図書館全館の司書資格を有する職員で構成する選書会議を開催するなかで、バランス良く図書を購入するよう努めているところです。読みたい本が浜田市立図書館で蔵書がない場合は、リクエスト制度をご活用ください。

## 駐車場の安全確保について

### 【ご意見】

駐車場の入庫や出庫の際、地面に描いてある矢印を無視して走行する車があったり、子どもが不注意に駐車場に飛び出すことがあり、事故が起きなければ、と思うことがある。対策として、運転手や子どもに向けて注意喚起する掲示を行うか、玄関前に横断歩道を描いてはどうか。

### 【回答】

貴重なご意見をいただきありがとうございます。駐車場での事故につきましては、幸い人身事故の発生がありませんが、最も注意すべきことだと考えます。注意喚起掲示物を館内に貼り出すなど、対応を検討します。

## 学習コーナーについて

### 【ご意見・ご要望】

- ① 学習コーナーの利用について、予約時間より早く退席する場合、システムに退席処理の機能があることを知らない人が多い。空席がもったいないので、退席処理について周知してはどうか。システム横に置いてある「手引き」にも退席処理の記載がない。
- ② 学習コーナーの椅子について、小学校低学年の子どもが椅子の上げ下げで苦勞しているところを目にする。学習に支障をきたしているようなので、子どもの椅子を用意してはどうか。
- ③ 学習コーナーがいっぱい有的时候に他の場所で勉強できるコーナーを設けて欲しい。

### 【回答】

「退席処理」についてのご提言ありがとうございます。「退席処理」機能は、システム運用後に問題となったため追加した機能であり、現行の利用手引きに「退席処理」の記述がありませんでしたので、新たに追加させていただきます。

また、子ども用の椅子の設置についてご提言ありがとうございます。まずは、学習コーナーに設置してある机に対応できる子どもの用椅子があるのかを確認し、対応について検討します。

なお、学習コーナーの拡大については、図書館建設以前から市民の皆様の様々な意見を調整した結果、現行のスペースを確保したものであり、現在の利用状況を見ましても、十分なスペースを提供できていると考えています。したがって、現状では学習コーナーを拡大する予定はありませんので、ご理解いただきますようお願いいたします。

平成 26 年 8 月の学習コーナーの利用率  
41.92% (利用時間÷利用可能時間)

## 希望する雑誌を入れて欲しい

### 【ご要望】

10 代向けの女性ファッション誌を入れて欲しい。

### 【回答】

雑誌の選書につきましては、浜田市立図書館全館でバランス良く、また特定のジャンルに偏ることがないように配慮しています。ご要望につきましては、現行雑誌の見直しの際、参考とさせていただきます。

## 館内環境について

### 【ご意見・ご要望】

- ① 空調について、もう少し温度を上げて欲しい。
- ② とても使いやすいが、子どもの声などで集中できない。

### 【回答】

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。空調については、利用者の皆様が快適にお過ごしいただけるよう、今後も注意して調整しますが、日照や天候に大きく左右されることから、お気付きの点などございましたら、お近くの職員までお申し付けください。

また、子どもの声については、子どもの年齢に応じた注意をしているところですが、子どもにとっては出来れば職員より保護者に注意された方が聞きやすいといったことがありますので、その点についても啓発に努めてまいります。

## 雑誌書架・新着本コーナーについて

### 【ご意見】

雑誌書架の改善について、多くの意見が出ているが、開館から1年が経過し、少しは改善していただけたら嬉しく思う。

また、新着本コーナーについて、書架の一番下に本が置いてあるのは非常に見にくいと思う。

### 【回答】

ご不便をお掛けして申し訳ありません。雑誌書架については、これまでもたくさんのご意見をいただいております。ただし、雑誌書架の改修にはかなりの費用を要すること、改修の際、利用者の安全を確保するため新たに休館日を設ける必要があるなど課題も多くあります。こうしたことを総合的に判断して対応しますので、今しばらくお時間をいただきますようお願いいたします。

また、新着本コーナーについては、現行の書架スペースを利用している関係上、物理的にスペースを拡大することは困難です。コーナーに設置する本の設置期間の短縮など、運用面での対応を検討します。

サービス向上に努めてまいりますので、今後ともご支援・ご協力のほど、お願いいたします。