

県民から寄せられた意見（令和4年3月～令和4年6月）

利用者の意見 11件

項目	意見概要	回答及び対応の概要
① 多目的トイレ手洗い不良（受付日：R4.3.19）		
	手洗いの水が出にくいです。困っています。	確認したところ、問題なく水がでていました。管理者にも点検してもらいましたが、異常はありませんでした。 今後同様の不具合が生じた場合には、カウンター等の職員に報告いただければ、速やかに確認等を行わせていただきますので、遠慮なくお申し出ください。
② ウォシュレット設置（受付日：R4.3.27）		
	普通の男子トイレにもウォシュレットを付けてほしい。そうすれば、多目的トイレを使わなくても良くなる。至急をお願いしたい。	1階のトイレには男女とも洋式トイレがありますが、ウォシュレットは設置していませんので、御要望いただいたのは、1階のトイレについてだと思います。 様々な理由からウォシュレットの要望があることについては十分理解できますので、設置に向けて前向きに検討したいと思います。 ただし、相当額の費用に加え、電気工事を伴う一定の工事期間を要することからすぐには設置できないことについて御理解ください。
③ かご設置（受付日：R4.4.11）		
	私は、図書館を利用する度に多くの（大方5～10冊位）本を借ります。 本が持ちきれず、何度かバラバラと落としてしまったこともありますので、本を入れて館内で持ち運べるかごのような物を設置するか貸し出していただけたら嬉しいです。	当館では、従来、利用者の利便性向上のために、館内利用のためのかごの貸出を行っていましたが、現在、新型コロナウイルス感染防止のため貸出を中止しています。 新型コロナウイルスの感染が収まれば、再開する予定ですので、それまでは御自身で入れ物を準備していただくなど御協力いただきますようよろしくお願いいたします。
④ 新聞占有（受付日：R4.4.11）		
	同じ人がいつも朝日新聞を1時間以上独占して読み続けています。とても迷惑です。私が来るといつも朝日新聞が読めません。自宅の新聞を替えるのにどれをとろうか考える為に来ていますが…。 やはり当日のものを読みたいです。	長時間新聞を占有している人がいるため、読みたい新聞が読みたいときに読めない状況があったとのことで、申し訳ありませんでした。 お気持ちは良くわかりますので、できれば御希望に添いたいと思いますが、来館者の新聞の利用目的は多種多様であり、一人当たりの閲覧時間を一律に限定することは難しいと考えます。 このため、順番に閲覧していただくざるを得ませんが、おっしゃるとおり、余りに長時間にわたって占有する行為は他の利用者の迷惑になるため、新聞の閲覧台に注意喚起の貼紙を行いました。

⑤ セルフ貸出機（受付日：R4.4.8）

本日図書を借りるために、セルフ貸出機に挑戦していたところ頼んでもいないのに、館内案内人のような人が近づいてきました

30 cmくらいのところに近づき話かけるので「離れてください」とお願いしたところ「近づかないとできません」といわれ4冊ほどの貸出手続をされました（一体なんのためのセルフ貸出機なんでしょうか？）。

説明をみながらゆっくり操作を覚えたかったのにとっても不愉快でした。第一コロナで大騒ぎしている中で、無神経ではありませんか。適切な対応を責任者には求めます。（貸出窓口のあたりで14時半頃の出来事です）

いつも図書をお借りしている立場なので、クレームは言ったことはありませんがこの10年くらいで最近ほど職員対応の悪い感じがします。いつも丁寧な対応だったのに。

この度は、コロナ禍における職員の配慮が足りない事案について御指摘をいただき、ありがとうございました。

おっしゃるとおり、セルフ貸出機の導入は、コロナウイルス感染防止も目的のひとつであり、申出があったにも関わらず、不適切な距離で御案内してしまい、大変申し訳ありませんでした。

セルフ貸出機の導入後に機械の不具合が続いたこと、使い方に戸惑われる方が多く、セルフ貸出機の利用が進まないこと等があったため、使い方の案内を行っていたものですが、コロナ禍における配慮が足りなかったと反省しております。

コロナウイルス感染拡散防止に配慮し、利用者の皆さまに安心して図書館をご利用いただけるよう、様子を見ながら声掛けをするなど適切な御案内に努めます。

⑥ 自習室等（受付日：R4.5.2）

①岡山の倉敷市中央図書館3階にあるような自習室を設けてもらえないか。

（県庁の自習スペースは勉強する場所ではない。うるさいし、食べ物のおいがる。倉敷はとても静かだった。）

②館内が騒がしい（問合せ対応、苦情、乳幼児の声、ラジオの音漏れ等）ので、2階の研修室を使わない日は開放してはどうか。公文書館の2階も有効活用してはどうか。

③コロナの影響で座席数を減らすなら、何らかの形で増やしてもらいたい。

④他の図書館を手本にしてレイアウトを見直してもらいたい。

当館では、利用者の様々なニーズ（静かに読書したい、学習スペースとして活用したい、グループワークで利用したい等）を踏まえ、2階の研修室の開放を検討しているところであり、新型コロナウイルスの感染が治まった後に実施したいと考えています。

閲覧席数の件については、図書館を安全・安心に利用していただくことが最優先であると考えており、当館の限られたスペースにおいて席数を増やすのは困難な状況です。今しばらく御協力いただきますようお願いいたします。

図書館は老若男女、様々な方々が様々な目的で利用されており、高齢者との会話では、職員も比較的大きい声で話すことがあります。今後は筆談やコミュニケーションボード等を取り入れながら、より伝わりやすく、大声にならない工夫をしていきたいと思っております。

注意しても大きな声を出すのをやめられない方については、他の利用者に落ち着いて利用いただけるよう、閲覧室の外で意見を聞くなどの対応をしたいと思います。

施設の有効利用の方策については、県民の皆様のご意見や他県の施設の例なども参考にしながら、検討してまいります。

⑦ 新刊貸出冊数（受付日：R4.5.2）

<p>希望です。よろしくお願 いします。 新刊書の貸出冊数を、例 えば5冊までとかに減らして はどうでしょうか。 【理由】貸出希望者が多く、 少しでも多くの方に読んで いただくため（現状では 12冊全て新刊書で貸出 可能）。他の方（私を含め） は、旧刊書を借りる状況と なっています。</p>	<p>新刊本を楽しみにしていただ いているにも関わらず、他の 利用者が多数借りられること により借りにくい状況が生じ ているとのことで、申し訳あ りません。 当館では、現在、新型コロナウイルス感染拡大防止のため に、貸出冊数を12冊から20冊に増やし、返却期限を2週 間から3週間に延長して接触機 会の減少を図っています。 このため、以前に比べて本の返却サイクルが遅くなっており、このことが影響しているのではないかと考えますが、利用者の安全・安心のため、今しばらくこの取扱いを継続させていただきたいと思 いますので、御理解くださ いますようお願いしま す。 なお、当館の図書館システムは、新刊本だけを抜き出して管理することができない仕様であり、新刊本に限った貸出冊数や返却期限の設定も困難ですので、現行の取扱いについて御理解いただきますよう重ねてお願 いします。</p>
--	---

⑧ 空調・文庫本（受付日：R4.5.5）

<p>週2、3回利用します。 いつ来ても毎回寒いのは あきれます。 館内はお年寄りが多いの で、もっと空調に気を配っ てほしい。 小説、それも、どこでも読 める文庫本を多く入れてほ しく思います。</p>	<p>室温調節が不十分で寒く感じられたとのことで、申し訳ありませんでした。 今後は、日々の寒暖の差が激しい中にあっても快適に図書館を御利用いただけるよう適切な室温管理に努めてまいります。 また、当館では限られた予算を有効に活用するため、原則として小説類は壊れにくいハードカバーのものを収集し、できるだけ長い期間、市町村立図書館を通じて全県での利用に供することができるようにしています。 文庫しか出版されない場合には購入しておりますが、このような取扱いについて御理解いただきますようよろしくお願 いします。 なお、県立図書館と市町村立図書館との役割分担により、文庫本については市町村立図書館で多く収集していますので、市町村立図書館での御利用についても御検討いただければと思 います。</p>
--	--

⑨ 座席数増（受付日：R4.5.30）

<p>コロナ禍により、座席数が本来の約半数に減らされ、利用者間の距離をとる工夫がされているのは仕方ないとは思 うが、5月26日の知事記者会見において知事が「感染防御型 With コロナ」のマスク着用としてメリハリのあるマスク着用を呼びかけ、図書館で一人で読書をするなど人との距離が確保でき、会話をほとんど行わない場合にはマスクを着用しなくても大丈夫である旨の発言をしている。 この知事発言を踏まえ、中央カウンター正面の一人席9席分については、座席数を元に戻してもらえないか。</p>	<p>知事が記者会見で発言したように、現在、国や県の指針において、距離を確保して行う図書館の読書については、マスクの必要がないものとされており、当館でもその旨の掲示等を行っています。 このことについては、知事会見直後に国から通知があり、マスクを着用する必要がないのは、人との距離が確保でき、かつ、会話をほとんど行わない場合であることに留意するよう示されたところです。 このため、座席数を増やしたい気持ちはありますが、座席の距離が確保できない環境では、マスクを外してくつろぎたい方や障がい等によってマスクを着用することのできない方が利用しづらいこととなり、悩ましいところです。 これまで、マスク着用が原則であったため、マスクを着用しないこと、着用できないことに伴う制限等については、やむを得ないものとして受け入れていただいていたましたが、県立図書館には様々な方が利用できる環境を提供する責務もあることから、上記のような方にも利用していただけるよう、当面は、隣の方と一定の距離がとれる現在の座席数を維持したいと考えます。</p>
---	--

<p>土日に座れないで困ることがあるので、前向きに検討していただきたい。</p>	<p>なお、椅子のみの設置とはなりますが、本棚の横に置いている椅子には間隔に少し余裕がありますので、できるだけ増やして館内での閲覧場所を確保したいと思います。</p>
<p>⑩ 警備員配置（受付日：R4.6.4）</p>	
<p>図書館に警備員はふさわしくない。経費もかかるため速やかに廃止されたい。 見張られ、ガン見されたのでは図書館の憩いの場の雰囲気は崩れる。 閉館の合図は館員が声掛けすれば良い。 ここは警察設備ではない。 図書館に警備員がいるのは聞いたことがない。</p>	<p>当館では利用者及び職員の安全確保並びに火災、盗難、痴漢、破壊行為等の防止のため警備業務を警備会社に委託しています。 警備のプロによる暴力行為や迷惑行為への迅速な対応は、利用者のみならず女性が多い当館職員の安心・安全に大きく寄与しているところであり、館内での盗難や図書の不正持ち出し等の未然防止にもなっています。 警備員による対応は、利用者や職員の安全を最優先に考えてのものであり、安心して図書館を利用していただくことにもつながっていますので、御理解と御協力をお願いします。</p>
<p>⑪ 警備員配置2（受付日：R4.6.11）</p>	
<p>図書館に警備員はふさわしくない。閉館後見守る程度で良い。入館・退館になぜお礼を言われるのか。逆である。言う方も大変だ。 ここは銀行でも警察署でもない。警備不要。やめて欲しい。経費・税金の無駄遣いである。 必要なら館員が見廻る程度で良い。自由な雰囲気が壊れる。警備員も気の毒だ。図書館にふさわしくない。県議会で取り上げて欲しい。 常駐させている理由は何か。掲示してもらいたい。</p>	<p>当館では利用者及び職員の安全確保並びに火災、盗難、痴漢、破壊行為等の防止のため警備業務を警備会社に委託しています。 警備のプロによる暴力行為や迷惑行為への迅速な対応は、利用者のみならず女性が多い当館職員の安心・安全に大きく寄与しているところであり、館内での盗難や図書の不正持ち出し等の未然防止にもなっています。 警備員による対応は、利用者や職員の安全を最優先に考えてのものであり、安心して図書館を利用していただくことにもつながっていますので、御理解と御協力をお願いします。 なお、警備員配置理由の館内掲示については、検討させていただきます。</p>