

県民から寄せられた意見（令和3年1月～令和3年7月）

1 県民の声 1件

項目	意見概要	回答及び対応の概要
① 室温管理の改善（受付日：R3.5.20）		
	<p>5/15、県立図書館を利用しました。1階は窓が開いていてよかったのですが、2階はあまりの暑さに息苦しさを覚えました。2階は窓が開かないのでしょうか。</p> <p>外気温は29度なのですが、エアコンを入れるなど対応していただかないと利用者は体調を崩してしまいます。</p>	<p>県立図書館を御利用いただきありがとうございます。</p> <p>当日の2階の室温を確認したところ、御指摘のとおり、昼頃に28度台を記録していました。</p> <p>2階の窓については、上部の一部を開けてはいますが、室温が高くなっていったようで申し訳ありません。</p> <p>今後は、開ける窓の数を増やすことにより、冷房使用期間前の室温の調整を図りたいと思います。</p> <p>なお、冷房については、例年どおり6月から使用できるようシステム設定等を業者に発注していましたが、今年度の気温の状況に鑑み、作業を前倒しして冷房を使用できるようにしました。</p> <p>今後は必要に応じて冷房も使用しながら利用者の皆様が体調を崩されないよう注意していきたいと思いますが、何かお気づきのことがあれば遠慮なくお伝えください。</p>

2 利用者の意見 8件

項目	意見概要	回答及び対応の概要
① 釣りの本の購入依頼（受付日：R3.1.24）		
	<p>鳥取県は海も山もあるのに、釣り人の本がほとんどありません。</p> <p>①海釣りの本 ソルト ②川釣りの本 ③ボード関係の本 入れてくれるとうれしいです。</p> <p>よろしくお願い致します。</p>	<p>県立図書館をいつもご利用いただきありがとうございます。</p> <p>今回いただいたご意見は、資料購入検討の際の参考とさせていただきます。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p>
② 図書館利用者専用駐車場の創設（受付日：R3.3.13）		
	<p>子どもと本を借りにきたのですが、他のイベントで駐車場がいっぱいで入れませんでした。非常に困ります。</p> <p>図書館利用者専用のスペースを作っていただきたいです。</p>	<p>県立図書館をいつもご利用いただきありがとうございます。</p> <p>駐車場は3館（図書館、公文書館、とりぎん文化会館）共同で使用しています。</p> <p>ご意見のように各館個別に専用駐車場を設けると他館利用者に制限がかかり、専用駐車場に空きがあっても他館の利用者は駐車できないなど、図書館利用者にも更なるご不便をおかけすることにもつながります。3館共同での利用が効率的であると考えていますのでご理解ください。駐車場が満車の際は、平日は県庁北側駐車場を、休日は県庁駐車場・県庁北側駐車場をご利用いただけます。</p> <p>なお、当該駐車場は文化政策課が所管し、とりぎん文化会館が管理していますので、ご意見をお伝えします。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p>

③ 館内の話し声等 (受付日 : R3. 3. 25)

男性の方で、本を読みながら口笛を吹いたり、鼻歌を歌っている方がいます。少しの間なら我慢しますが、5分以上されると気が散ってきます。

司書さんと本の話を読んだり、場所を聞いたりするのは良いですが、友達同士でずっと何でも話をする(近所の方の話やテレビなど他愛のないことなど)人がいてイライラします。

県立図書館をいつもご利用いただきありがとうございます。

他の図書館利用者の話し声や音などで気分を害され、大変ご迷惑をおかけしました。

そのような行為を職員が見つけた場合は、その利用者にご注意をするようにしていますが、常に館内全部の個所を確認できていません。直接注意をされると利用者同士のトラブルになりかねませんので、大変申し訳ありませんが、気が付かれた際はお手数ですが職員にお知らせください。

今後とも職員一同、お客様に満足していただける図書館を目指してまいります。ご意見ありがとうございました。

④ 2階アクリル板の目隠し (受付日 : R3. 3. 26)

2階アクリル盤で、横に新聞を読む台がある所、あの場所の下を通ると、スカートの中がまる見えの人がいたので、何かポスターを貼るか、目隠し的なことをした方がいいと思います。(闘病記文庫とか書いてある上)

県立図書館をいつもご利用いただきありがとうございます。

2階のアクリル板への目隠しについては、以前に同様のご意見をいただき渡り廊下側に設置しました。今回ご意見をいただいた場所は普段人が通らないところであったため設置はしていませんでした。

今回ご意見をいただき、緊急の対応としてポスターを貼って目隠しとしましたが、渡り廊下側と同様の目隠しを設置したいと思います。

今後とも職員一同、お客様に満足していただける図書館を目指してまいります。ご意見ありがとうございました。

⑤ 日本語検定問題集の設置場所 (受付日 : R3. 4. 9)

2階の国際交流コーナーに「日本語検定」の問題集がおいてありますが、「日本語検定」は日本人向けの検定なので、1階の資格コーナーに置いた方が自然な気がしました。

「日本語能力試験」が外国人向けの検定です。

県立図書館をいつもご利用いただきありがとうございます。

ご指摘のとおり、県立図書館では、「日本語検定」に係る書籍を、日本語を学んだり、日本を紹介する書籍と一緒に国際交流ライブラリーの外国語学習のコーナーに配置しています。

「日本語検定」を実施している特定非営利活動法人日本語検定委員会に確認したところ、受検者の多くは日本人であるとのことでしたが、「日本語検定」は日本語を使うすべての人を対象としており、受検される外国籍の方も一定数いらっしゃるとのことでした。

県立図書館の実際の貸出しにおいても、外国籍の方に日本語を教える際の参考として利用される事例が多くあるところでは、

つきましては、これまでどおりの配置としたいと思いますが、利用に当たっての参考となるような表示方法については、検討して改善したいと思います。

ご意見ありがとうございました。

⑥ カウンターにおける接遇（受付日：R3.4.15）

受付（貸出、返却）の職員の数人の方が無愛想です。貸出カウンターに立っても、「よっこらせ」のように他の作業を仕方なく止めてというのが伝わってきます。とにかく声も小さく、あいさつははっきりされた方がいいと思います。民間でこのような接客をしたら、ありえないレベルです。せっかく日本一の図書館と言われているのにもったいないと思いました。

県立図書館をいつもご利用いただきありがとうございます。カウンターは図書館の顔であり、お客様にまた来たいと思っただけのような対応を行う必要があるものと考えておりますが、ご利用に当たって不快な思いをされることとなり、大変申し訳ありません。県立図書館では、お客様に気持ちよく利用していただくことを目指し、接遇に係る研修、日々の業務を通じた職員への指導等を行っているところですが、この度のご指摘を受け、全職員に改めてあいさつの励行や丁寧な接遇について徹底しました。今後とも職員一同、お客様に満足していただける図書館を目指していきます。ご意見ありがとうございました。

⑦ スタッフへのお礼（受付日：R3.4.19）

初めて来館させていただきました。非常にスタッフの方が親切でとても気持ち良かったです。また利用したいと思いません。

県立図書館をご利用いただきありがとうございます。温かいお言葉をいただき、職員一同うれしく思うとともに、お客様への丁寧な対応の重要性を改めて認識させていただいたところです。今後ともお客様に満足していただける図書館を目指していきます。ありがとうございました。

⑧ 返却ポストのわかりづらさ（受付日：R3.6.27）

返却ポストがわかりづらいです。他県のようにポストと一目でわかるようにしていただけると嬉しいです。

県立図書館をご利用いただきありがとうございます。返却ポストは、全部で3か所設けていますが、そのうち1か所（駐車場側）の表示がはがれて見えなくなっていたので、新たに表示をし直しました。今後ともお客様に満足していただける図書館を目指していきたいと思っておりますので、お気づきのことがあれば遠慮なく御指摘ください。貴重な御意見ありがとうございました。

