

## 県民から寄せられた意見（令和4年8月～令和5年2月）

### 1 県民の声 1件

項目	意見概要	回答及び対応の概要
① 相互貸借した図書の撮影（受付日：R4.12.5）		
	<p>この度、宇部市立図書館を通じて、中国5県の図書館協定に基づき、相互貸借して戴いた資料の写真撮影が不許可になったことについて、宇部市立図書館と山口県立図書館に改善に向けた対応を求めました。</p> <p>鳥取県に対しても、鳥取県立図書館における不都合な部分（他館では許可していただけるのに、鳥取県立図書館のみ不許可となる写真撮影）の改善をお願いしたく、山口県立図書館に送った要望メールと同じものを送付させて戴きます。</p>	<p>鳥取県立図書館では、館内の秩序維持のため、利用者による館内での撮影は、報道等の特別に許可した場合を除き、複製することによって損傷する恐れがある資料に限って著作権法の範囲内で認めています。</p> <p>ただし、これは鳥取県立図書館におけるルールであり、相互貸借によって他の図書館にお貸しした図書については、当該借り受けた図書館のルールに沿って閲覧等を行っていただいております。</p> <p>宇部市立図書館からお問い合わせを受けた際にもこの旨回答したところですが、うまく伝わっていなかったようで申し訳ありませんでした。</p> <p>以上のことから、宇部市立図書館内における撮影については、宇部市立図書館の館内撮影に係るルールによることとなりますので、宇部市立図書館に相談していただければと思います。</p>

### 2 利用者の意見 6件

項目	意見概要	回答及び対応の概要
① スマホでの延長（受付日：R4.7.16）		
	<p>現在3週間の貸出ですが、スマホで延長手続きをすると2週間に短縮されます。このことによって早く返却しなければならないのはおかしいです。</p> <p>早急に改善をお願いします。</p>	<p>新型コロナウイルス感染防止対策のため、貸出期間を臨時的に2週間から3週間に延長していますが、延長期間は2週間のまま変更していません。</p> <p>この2週間の延長期間は、スマホで申し込んだ場合だけではなく、カウンターや電話で申し込んだ場合も同じです。</p> <p>なお、貸出期間開始後1週間以内に延長手続きを行うと、その日から2週間の延長期間となって当初の3週間より短くなってしまうため、そのようなことにならないよう申込画面で注意喚起をしています。</p> <p>以前は当初の返却期限日から2週間延長していましたが、貸出直後に延長をして本を占有する方がいたため、予約貸出に支障が生じないようこのような取扱いとしているところですので、御理解いただきますようお願いします。</p>
② ライトノベル購入依頼（受付日：R4.8.3）		
	<p>「櫻子さんの足下には死体が埋まっている」を入れて欲しい。</p>	<p>当館に未所蔵で御希望の資料（図書）がありましたら、リクエストをしていただければ、購入を検討させていただきます。</p> <p>リクエストをいただいた場合は、当館で購入するか、他館からの借り受けで対応していますので、準備できましたらご連絡いたします。</p> <p>なお、該当の図書は、鳥取市立中央図書館、わかさ生涯学習情報館等に所蔵があるようですので、そちらのご利用が可能でしたら、早急に借りていただければと思います。</p>

③ 相談カウンター対応ライトノベルについて (受付日 : R4. 7. 22)

14時30分頃、資料相談カウンターで探してもらいたい資料があったが、司書を相手に宗教や戦争の話をしている人がいた。17時頃、資料が見つかって、コピーをお願いする際、その人はまだ大声で話していた。他の利用者もうるさいと感じていたと思う。

このような人から問い合わせがあった場合、要点・要件のみを聞いてお引き取りいただいた方が良く思う。話し相手になるときりがない。公共スペースでは平等な対応が求められる。

対応する司書には、精神論で会話を助長するようなことはやめていただきたい。何も対策をしない司書にも問題があると思う。給料は税金である。

このたびは資料相談カウンターの長時間の占有について、不快感を抱かれたとのことで、申し訳ありませんでした。

当館では研修等を通じて利用者へのより良いサービスに努めているところですが、いただいた御意見を踏まえ、職員の聴き取り技能の一層の向上を図っていきたいと思います。

なお、資料相談カウンターには職員1名が常駐しておりますが、

- ・資料調査を希望される方が職員に声をかけやすくなるよう案内を掲示する。
- ・相談者の相談が長時間にわたる場合にはご用件を伺った上で一旦離席をお願いする。

など相談を希望される方にお待ちいただくことがないような対応を実施したいと思います。

④ 警備員の配置 (受付日 : R4. 8. 27)

入口の警備員の入退出時のあいさつは即やめてもらいたい。

①新聞を読むのにじゃま。声がうるさい。

②県庁や市役所ではあいさつはない。無言で良い。

③警備員不要。県費の無駄づかい。

④あいさつするなら他者に任せず、正規雇用者たる図書館職員がすれば良い。警備員も迷惑だろう。県議会で議題にして欲しい。

⑤図書館に警備員はなじまない。利用する市民は犯罪者か。

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、館内での盗難や凶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、図書館業務の一部の委託であるため、業務中の警備員は図書館職員と同等であり、警備員が来館者へのあいさつを行うことは必須であると考えています。

また、警備員のあいさつは、閲覧の支障にならない程度の大きさであると認識していますが、気になるような場合は、お近くのカウンターなどにお声掛けください。

⑤ 館内の温度（受付日：R4.11.5）

1週間に2～3度来館します。  
館内の温度が低いので、長居が出来かねます。もう2～3℃上げてもらおうとゆっくりと調べものができるのにとおもいます。  
省エネのためにもその方がよろしいのでは。

館内の室温調整については、12月1日からは自動的にエアコンが入るようにしておりますが、それまでは手動での調節が必要です。  
今年度は、電気料金の高騰により、電気代が例年を大きく上回る見込みとなっており、運営に当たっては一層の節電に努める必要があります。  
今後は、館内の室温に注意しながら必要に応じてエアコンを入れていく予定ですが、どうしても寒いようなときは、お近くのカウンターで申し出ただけであれば対応を考えたいと思っております。  
なお、当館では現在、新型コロナウイルス対策のため、常時館内の窓を開けて換気をしています。このため、窓の近くでは夏は暑く、冬は寒くなりやすくなっていますので、お近くを利用される際には防寒着を着るなど、運営に御理解・御協力いただきますようよろしくお願いいたします。

⑥ 貸出・返却カウンター対応（受付日：R4.12.14）

12月12日、12:10分頃、本の貸出窓口に向い、「この本ありますか」と尋ねたら、「あちらで検索できます」とのこと。  
一言「パソコンは使えますか」とか「利用されたことはありますか」と聞いて頂けないものでしょうか。  
特に忙しくしておられる様子ではないのに…。  
もう少し高齢者が読書（本を借りる）をするのに協力・寄り添っていただけませんか。  
途中からプリントアウトの方法等を丁寧に教えていただいた女性の方、ありがとうございました。

この度は、カウンターでの対応に配慮が不足し、大変申し訳ありませんでした。  
貸出・返却カウンターで本のお問い合わせを受けた際には、カウンターが滞るのを避けるため、検索を担当している隣の「登録カウンター」又は「相談カウンター」をご案内させていただくこととしております。  
次の利用者が貸出や返却に来られないような場合には、貸出・返却カウンターの職員が検索させていただくこともあり、いずれにしても利用者に直接検索をお願いするような手順とはしておりません。  
しかしながら、この度のように不快な思いをされるに至ったことを重く受け止め、職員に対する指導を徹底し、接遇の改善を図っていきたく思います。  
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たく思いますので、お気づきのことがあれば遠慮なく御指摘ください。