

県民から寄せられた意見（令和6年4月～令和6年9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：R6.4.3）	<p>① 図書館の玄関に入って右側、新書のコーナーに3つの小さい椅子が本棚と本棚の間に置いてある。その椅子に座られると、ぶつかって本が探しにくい。一人が通るのがせいっぱいで完全に迷惑。ゆったり探したい。職員は「利便性が」と言い全然なおらない。危ない、そういう感覚が無い。椅子をそこに置く必要は無い。撤去してほしい。</p> <p>② 新書のコーナーに行く手前の月刊誌等の棚がある通路には大きな3つの椅子がある。導線に障害物を置くセンスを疑う。人が通るところは広くとるべき。本を探すところと読むところは分けるべきだ。撤去してほしい。</p> <p>③ 図書館と公文書館の間の通路の図書館側に傘置き場がある。その横に机を並べてチラシ等が置いてあり、傘置き場より机分が飛び出している。建物の構造上、そのような机を置くことは想定していないはずだ。チラシは中に置けばよい。せめて傘置き場の入口の机1～2台は邪魔なので撤去してほしい。</p> <p>④ 鳥取市立図書館のWifiは一回登録すれば次も使える。県立図書館は毎回Wifiのパスワードを変えている。登録すれば半年使えるそうだが、非効率だ。パスワードを変えなければいい。何故制限するのかと図書館の職員に言ったら、「総務省の方でそうなっている」とのことだった。ものの考え方が硬直化している。Wifi利用は1回登録したら更新しなくても良いようにしてほしい。</p>	<p>玄関に入って右側の椅子につきましては、「雑誌や新刊の近くに座る場所が欲しい」「椅子を増やして欲しい」等の御要望を受けて現在の位置に設置していたものですが、車椅子の方等への配慮の観点から、椅子の移動や削減を行い、通路を広くとることとします。</p> <p>図書館と公文書館の間のスペースの図書館側の壁際に設置している机については、通行を妨げることなく十分な広さが確保されており、また、当該机で配布している試験情報やチラシなどの需要も大変高いため、このまま設置させていただきたいと思います。</p> <p>当館で提供しているWi-Fiサービスについては、利用者の安全性確保や不正利用防止の観点から、総務省から示されている「公衆Wi-Fi提供者向け セキュリティ対策の手引き」（以下手引き）に沿って提供しているところです。</p> <p>このことについては、以前●●様（連絡時に記入）からいただいた同様の御要望を受け、事業者等とも協議の上、これまでのパスワードを毎日変更した利用に加え、パスワード入力に障がいのある方など少人数に限定して、申込みのあった年度の最終開館日まで同一パスワードで利用いただけるサービスをこの度開始し、●●様にも御説明させていただいたところです。</p> <p>今後も事業者等と協議しながら安全かつ利用しやすいWi-Fi環境を整備していきたいと考えますが、現時点ではこの方法がセキュリティ確保等の面から適切であると判断して提供しているものですので、御理解いただきますようよろしくお願いいたします。</p> <p>なお、今後も引き続きパスワード入力等をお手伝いしますので、遠慮なくカウンターでお申しつけください。</p>

2 利用者の意見 7件

項目	意見概要	回答及び対応の概要
① ソファの再設置 (受付日 : R6. 5. 11)	<p>仕事に役立つ雑誌コーナー前のソファがなくなりとても残念です。(とても落ち着いて本を読んでいたの で) できましたら、もとのレイアウトにしていただけるととても嬉しいです。よろしくお願いたします。 どうして移動してしまわれたのか疑問に思います。</p>	<p>雑誌コーナー前のソファについては、座った方がいらっしやると通路が狭くなって通りにくく、本も選びにくいという御意見を受け、移設しました。 当該コーナーは皆様によく利用していただいていたため、苦渋の決断でしたが、車椅子の方や視覚に障がいのある方などへの配慮の必要性からも通路を広くとる必要があると判断したものですので、御理解と御協力をいただきますようお願いいたします。</p>
② Wi-Fi設置 (受付日 : R6. 6. 3)	<p>2階の自習室は、机・椅子・電源等の利用環境は申し分ないが、さらにWi-Fi環境を整えばより良く利用できると思う。 自習室には多くのパソコン利用者がいるが、AIを利用したり多量のデータ処理のために外部のサーバーにアクセスしたりとインターネット環境が必要なことも多いため、自習室のWi-Fi設置を検討していただきたい。</p>	<p>18歳以上の方のフリーWi-Fiの利用については、カウンターで手続をしていただければ小研修室を含め館内どこからでも利用していただくことができますが、小研修室にそのことを掲示しておらず申し訳ありませんでした。 この度の御要望を受け、直ちにこの旨を小研修室に掲示させていただきました。 なお、18歳未満の方については、有害情報の閲覧や視聴の防止の観点からフリーWi-Fiの利用をお断りしています。</p>
③ 館内携帯電話 (受付日 : R6. 6. 28)	<p>6月27日、スマホの呼出音が続けて2人にあり、館内で通話が始まった。このとき勇気を出して注意した人が加害者のように見られて気の毒だった。 この頃館内で平気で通話をする人が増えているが、館外に出て通話したり、マナーモードにしてもらいたい。 図書館職員には平気で通話している人に厳しく注意をしていただきたい。 今更ではあるが、注意喚起の掲示を目のつくところに貼り出してはどうか。 静かに本を読んだり、勉強のできる図書館を望む。</p>	<p>この度は、館内での出来事に関して御迷惑と御心配をかけし、申し訳ありませんでした。 館内での携帯電話の使用については、音声での呼び出しや通話を禁止することを利用案内をはじめ、玄関前の看板や入口のガラス面に記載しており、館内で見かけたときには、電源を切るかマナーモードに設定し、通話は館外でするようお願いしているところです。 館内での通話に職員が気付いていない場合には、お声掛けいただければ職員から注意させていただきますので、お手数ですがカウンター等の職員へお知らせください。 御提案いただいた館内での注意喚起の掲示については、通話できる場所の案内を含め検討させていただきます。 ⇒ (館内に注意喚起のポスターを掲示)</p>

④ 貸出・返却場所の統一（受付日：R6.7.6）

<p>児童の本と大人向けの本の返却・貸出場所をどちらでも可能にして欲しいです。親子で来た時、いつも不便しています。</p>	<p>児童書と一般書の貸出については、いずれのカウンターで手続きしていただいても構いませんが、返却については、児童書は児童図書カウンターに、一般書は中央カウンターに返却していただくようお願いしています。</p> <p>これは、別のカウンターに返却があった場合、本来のカウンターに戻って来るまでに、別途人手や時間を要することとなり、次の貸出が遅くなってしまうため、来館者へ御協力をお願いしているものです。</p> <p>つきましては、御不便をおかけして大変申し訳ありませんが、趣旨を御理解いただき、本の種類ごとのカウンターでの返却について御協力いただきますようお願いいたします。</p>
---	--

⑤ ルール違反者への注意（受付日：R6.7.29）

<p>図書館の植木横の通路に自転車を止めて図書館に入っていく人がいたので、植木の葉の掃除をしていた係員にそのことを報告したが注意されなかった。</p> <p>最近世の中の常識レベルが下がって困ったものだと思うが、せめて図書館だけでも正しいことに目を向けて欲しい。</p>	<p>自転車を所定の置き場ではなく、通路に置かれた方がいらっしまったので、そのようなときにはきちんと注意をし、皆が気持ち良く利用できる図書館であってほしいという御意見ではないかと思えます。</p> <p>自転車が置かれた場所がわからないため、清掃を行っていたのが当館の委託業者かとりぎん文化会館の委託業者か不明ですが、いずれにしても清掃を行っているのは清掃業者の方ですので、権限上その方から注意することはできません。</p> <p>今後そのようなことがあった場合には、当館の職員から注意させていただきますので、お手数ですが館内のカウンター等の職員にお知らせください。</p>
---	---

⑥ 新聞の増刊（受付日：R6.8.18）

<p>何度も読売新聞が読みたくて来館するが、いつも誰かが長時間抱えているのでなかなか読めない。</p> <p>長いときは1時間以上待っても読めないので、読売新聞を2部置いてもらいたい。</p>	<p>当館での長時間の新聞の占有により不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。</p> <p>お気持ちは良くわかる場所ではありますが、この度のようなことは、他の新聞や雑誌などでも起こり得るため、読売新聞を2部購入することでの対応は控えたいと考えます。</p> <p>長時間の新聞の占有については、来館者の新聞の利用目的が多種多様であることから、短時間の閲覧に限定することが難しいため、順番に閲覧していただくがざるを得ませんが、余りに長時間の占有行為は他の利用者の迷惑となるため注意が必要であると考えます。</p> <p>これまでも新聞の閲覧台に注意喚起の貼紙を行っていましたが、この度の案件を受け、さらなる注意喚起のため、貼紙の文字の大きさや文面などの工夫を考えたいと思います。</p>
--	--

⑦ 入学案内配布等（受付日：R6.9.1）

<p>① 青翔開智、湯梨浜学園、鳥取城北の入学案内パンフレットが公立の図書館に置かれている。一私企業のパンフレットを置くべきでない。私立学校の入学案内を置くのは違反である。</p> <p>② 新聞コーナーに時計があるが、これとは別にカウンター上部や2階との間の</p>	<p>いただいた御意見につきましては、以下のように考えておりますので御理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>【①について】 学校法人である私立学校は、教育研究活動を遂行する非営利法人であり、一般的な営利企業のように利益を得ることを目的とはされていません。また、入学案内は、進路選択等のために大変有用な情報であると考えます。</p> <p>【②について】 当館の構造上、館内どこからでも見える高い位置に時計を</p>
--	---

壁にも設置して欲しい。館内のどこからでも見える時計を工夫してもらいたい。閉館時に巡視員が退館の督促をするならまずそれが先決である。

③ガードマンは不要、職員がすべきだ。無駄遣いである。

設置すると維持管理に高所作業車等が必要になるため、故障時に速やかに対応できず、却って誤った時刻をお知らせするなどの問題が発生します。

このため、館内に複数時計を設置し、要所要所で時刻を確認していただけるようにしていますが、ないと支障がある場所があれば教えていただければ設置を検討します。

【③について】

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。