

利用者からの意見・要望及びその回答  
令和５（２０２３）年１０月～令和６年２月分

## 図書館へのご意見・ご要望カードの対応について

ご意見・ご要望をいただきありがとうございました。いただいたご意見・ご要望の内容及びそれに対する図書館としての対応です。なお、ご意見・ご要望は、ほぼ原文のまま記載させていただいております。

図書館長

|     |    |                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 267 | 日付 | 令和５年１０月１日                                                                                                                                                                                                                                   |
|     | 内容 | いつも新聞を２部とって見えます。ハゲの年配者注意して下さい。                                                                                                                                                                                                              |
|     | 対応 | <p>当館をご利用いただき、ありがとうございます。<br/>いただいたご意見にお答えします。</p> <p>新聞の２点同時持ち出しについては、注意書きを掲示させていただいております。それでも常習的に行っているような場合は職員が声がけをしております。もし、職員が気づいていないような場合は、お手数ですが総合カウンターまでお知らせくださるようお願いいたします。</p> <p>今後ご理解とご協力をお願いいたします。<br/>回答が遅くなり大変申し訳ございませんでした</p> |

|     |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 268 | 日付 | 令和５年１０月１１日                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|     | 内容 | <p>暑かった夏も終わり、日も短くなりすっかり秋らしくなってきました。<br/>さて、図書館 DX についてお伺い致します。御館の予定・計画を教えてください。</p> <p>また、各図書館で行われているセルフ貸出機・セルフ返却機等への予定、計画、考え方等も併せてお願い申し上げます。</p>                                                                                                                                      |
|     | 対応 | <p>当館をご利用いただき、ありがとうございます。<br/>いただいたご意見にお答えします。</p> <p>図書館の DX といえば、電子書籍サービスが思い当たります。すでに県内でも一部の自治体が電子書籍サービスを導入しています。電子書籍サービスは、遠隔地にお住まいの方や、仕事・学校で忙しい方でも、来館することなくサービスを受けられたり、高齢者・弱視者・視覚障害者のための支援機能が使えたりと、様々な利点があります。一方、電子書籍サービスの導入にあたっては、運用ノウハウや経費の問題など、一自治体で対応するには負担が過大となることが懸念されます。</p> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>そのため現在は、県内市町村の協働による電子書籍サービス導入が検討されています。これは、県内の市町村がひとつの電子書籍サービスを運営し、住民に提供しようというものであり、単独で導入するより低コストになると見込まれています。</p> <p>今後も、県内他市町村の動向や、すでに市町村協働による電子書籍サービスを導入している他県の状況を収集して、導入について検討してまいります。</p> <p>また、セルフ貸出機・セルフ返却機の導入につきましては、現在導入されている図書館システムとの兼ね合いもあり、導入するための経費がどのくらいになるかなど課題が多くありますが、スーパーのセルフレジをはじめ人材不足の現状のなか主流になりつつあることもまた事実であります。課題を解決しながら前向きに導入を検討してまいります。</p> <p>回答が遅くなり大変申し訳ございませんでした</p> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|     |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 269 | 日付 | 令和5年11月13日                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|     | 内容 | 新聞をめくる音がきになります。静かな読書時間うるさいです。                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|     | 対応 | <p>当館をご利用いただき、ありがとうございます。<br/>いただいたご意見にお答えします。</p> <p>新聞を読んでいる方のめくる音が気になるのご意見ですが、確かに新聞は大判の薄い紙をめくるため大きな音をたてやすいと思います。新聞を読む方にはなるべく静かにめくっていただくよう啓発してまいりたいと思いますが完全に無音というわけにはいかないと思いますので、ある程度まではお互いの気持ちでご対応いただければと思います。それでも音がひどいようであればお手数ですが総合カウンターまでお知らせくださるようお願いいたします。</p> <p>今後ご理解とご協力をお願いいたします。<br/>回答が遅くなり大変申し訳ございませんでした</p> |

|     |    |                                                                                                                                                                 |
|-----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 270 | 日付 | 令和5年11月14日                                                                                                                                                      |
|     | 内容 | 自動販売機のトマトジュースの表示が信州産となっているが、半年ほど前からのんでいけるけれど、ずっとポルトガル(?)産で残念です。                                                                                                 |
|     | 対応 | <p>当館をご利用いただき、ありがとうございます。<br/>いただいたご意見にお答えします。</p> <p>自動販売機の商品表示と異なるトマトジュースが販売されていたとのことで、大変申し訳ありませんでした。自動販売機の管理商店に確認したところ同じ会社のトマトジュースであったが、商品が変更となったときに商品の表</p> |

|  |  |                                                                                                                                             |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>示を交換することを忘れていたとのことでした。その後、ただちに商品表示の交換を行いました。今後このようなことが無いように管理商店にはお話しさせていただきました。</p> <p>今後ご理解とご協力をお願いいたします。<br/>回答が遅くなり大変申し訳ございませんでした</p> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|     |    |                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 271 | 日付 | 令和5年11月14日                                                                                                                                                                                                                                    |
|     | 内容 | <p>本のリクエストをして、図書館に入れていただくことができたときに、リクエストをした人に優先に貸し出しができるシステムを導入していただけるとうれしいなと思います。</p>                                                                                                                                                        |
|     | 対応 | <p>当館をご利用いただき、ありがとうございます。<br/>いただいたご意見にお答えします。</p> <p>当館の図書購入希望制度は、いただいたご提案を参考に、柏崎市の財産として図書購入を検討するとの方針で行っております。従いまして個人のご要望にお応えするというものではありません。このことから購入希望をいただいた方に優先的に貸し出しすることはしておりません。</p> <p>今後ご理解とご協力をお願いいたします。<br/>回答が遅くなり大変申し訳ございませんでした</p> |

|     |    |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 272 | 日付 | 令和5年12月2日                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|     | 内容 | <p>飲食スペースで3人で利用しようとしたのですが4人席が空いていなかったため1人席と2人席をくっつけて利用していました。店員の方にダメだと指摘されたのですが何でダメなんですか？理由を教えてください。</p> <p>また、指摘された後に私たちの前で他の店員の方にそのことについて愚痴を言っていたのが聞こえたので嫌な気持ちになりました。せめて、私たちのいない所で言ってほしかったです。</p>                                                                         |
|     | 対応 | <p>当館をご利用いただき、ありがとうございます。<br/>いただいたご意見にお答えします。</p> <p>休憩コーナーの座席につきましては、喫茶を担当している事業者と図書館との申し合わせで新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い今の配置となりました。配膳や利用者の動線等を考えて現在の配置となっておりますので原則固定させていただいているところです。また、当日の担当者の言動が不愉快な思いをさせてしまったことに関しましては大変申し訳ありませんでした。事業者にはこのことについて伝えるとともに再発しないように心がけてまいります。</p> |

|  |  |                                                         |
|--|--|---------------------------------------------------------|
|  |  | <p>今後ご理解とご協力をお願いいたします。</p> <p>回答が遅くなり大変申し訳ございませんでした</p> |
|--|--|---------------------------------------------------------|

|     |    |                                                                                                                                                                 |
|-----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 273 | 日付 | 令和 6 年 1 月 16 日                                                                                                                                                 |
|     | 内容 | <p>日頃より大変お世話になっております。</p> <p>大変申し難いのですが、本紙（意見・要望カード）の回答に時間が費る説明を頂きたく、宜しく願い申し上げます。</p>                                                                           |
|     | 対応 | <p>当館をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>いただいたご意見に対する回答が遅くなり申し訳ありません。ご意見の内容によっては事実確認や検討が必要となる場合がございます。今後は、なるべくお待たせすることのないよう回答してまいります。</p> <p>この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p> |