

県民から寄せられた意見（令和5年8月～令和6年2月）

利用者の意見 8件

項目	意見概要	回答及び対応の概要
① 通信環境（受付日：R5.8.21）		
	<p>電波状況が悪すぎる。 過去の回答に携帯の電波は通じているとあったが、実際には1本程度しか立たず、つながらない。 本を読みながら携帯で調べたり、翻訳アプリを使いたいが、できないので不便。窓際に運が良ければつながる程度。 通話スペースもないので、せめてメッセージ等の受診をしたいが、できず連絡が遮断される。仕事で利用する際も不便。 小研修室が開放され、そこだときりぎりつながるが、本を読むときの場所としては不便。あと送風機が設置されてからうるさすぎて利用できなくなった。</p>	<p>当館が建設された平成2年当時は、携帯電話やスマートフォンが存在しておらず、それらを館内で使用することを想定していなかったため、元々の構造として電波がつながりにくくなっています。 このため、館内にアンテナを増設し、通信環境の改善を図っていますが、接続に御不便を感じられているとのこと申し訳ありません。 当館ではWi-Fiを整備しており、館内どこからでも使用できているようですので、一度試していただければと思います。 なお、通話については、2階に電話ボックスを用意しておりますので、そちらから御利用ください。 小研修室については、既存のエアコンの効きが悪いことに加え、防犯のため入口の扉を開放する必要があり、室温が30度を超えてしまうことから、熱中症防止のためスポットクーラーを設置しているものですので、送風音への御理解をお願いします。 静かな環境を御希望の場合は、閲覧室等でのWi-Fi利用を試していただきますよう重ねてお願いします。</p>
② カウンター対応（受付日：R5.9.16）		
	<p>カウンターの資料相談コーナーで、高齢の男性が若い女性職員と度々大声で話をして、周りに迷惑をかけている。 内容は資料相談ではなく世間話であり、若い女性と話したいとしか思えない。職員も話を切り上げることなく付き合っている。 我々の税金がこんな者を相手にする職員の人件費に充てられるのは許せない。 今後は、世間話目的のこのような者には、適切に対応するようお願いしたい。</p>	<p>いただいた御意見を踏まえ、カウンターでのやりとりは、他の利用者の支障にならないようできる限り小さな声で行うとともに、相談の内容が世間話的なものに止まる場合には、話を切り上げて次の業務に当たるなど適切な対応に努めたいと思います。 なお、資料相談においては、会話をしながら相談者の意図や課題を明確にしていくこともあり、よく聞いてみないと質問の趣旨がわからないこともあるため、一見無駄に思えるようなやりとりがあり得ることも御理解いただければ幸いです。</p>
③ 利用の音（受付日：R5.9.18）		
	<p>机にカバンや参考書等を音を立てて置く者がいる。 図書館でパソコンは使用できないのに、電卓は良いのか。どちらもカタカタ音がする。 警備員にあいさつをしても無視する者がいる。</p>	<p>当館の資料とともにパソコンや電卓を使用するのは想定している利用方法であるため、通常の使用音についてはお許しいただきますようお願いいたします。 なお、乱暴な行為によって大きな音や振動が生じている場合や、パソコン等の音が著しく大きい場合などには、お近くのカウンター等の職員にお知らせいただければ、注意させていただきますので、お申し出ください。 警備員のあいさつにつきましても、他の利用者の方から威圧感を感じる等の御意見を多くいただいたため、威圧感を感じず、閲覧の支障にならない程度の軽微なものとしていただいておりますので、ご了承ください。</p>

④ 閉館時間延長（受付日：R5.9.25）

午後5時の閉館後に出ようとするといつも出口の自動ドアが閉まっていて警備員さんに脇のドアを開けてもらっている。
午後5時ちょうどに閉めなくても、ギリギリまで利用する人も多いので、午後5時5分とか少し間を空けても良いと思う。

当館では、閉館時刻に直ちに出入口のドアを閉めるのではなく、お客様が退館される時間を考慮して10分間は空けておくようにしています。
したがって、閉館時刻が午後5時の日には、午後5時10分まで出入口は空いており、その間、誤ってお客様が入館されないよう職員の立哨も行っています。
また、閉館時刻とその10分前には、閉館をお知らせする館内アナウンスをして退館の準備をしていただくようお願いしています。
閉館時間いっぱい利用したいというお客様の気持ちに沿えるよう、このような運用を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いたします。

⑤ パソコンの使用音（受付日：R5.10.30）

パソコンの使用は決められた席で行うこととなっているが、共用する席でパチパチとうるさく音を立てて使用する人が時々いる。一人用の席で静かに使うならまだしも、こんなにうるさく音を立てられては同じデスクにいる者には大変迷惑である。
時々見回りをする方がパソコンを普通席で使用している人を見かけたら注意してくださると助かる。
貴重な時間をイライラしながらまとめもできずにいる。

閲覧室でのパソコン使用音について、不快な思いをされたとのことで申し訳ありません。
御指摘のとおり、限られた閲覧席を有効に利用するため、当館の資料を使わない閲覧席でのパソコンの使用は御遠慮いただいています。
このため、そのような事例を見かけた場合は、御遠慮いただくようお願いするか、2階小研修室のフリースペースを御案内させていただきたいと思っております。
なお、当館の資料で調べたことをまとめる場合など、パソコンが使用できる場合において、キーボードの音がある程度聞こえるのはやむを得ないと考えますが、あまりにうるさいようでしたら職員から注意させていただきたいと思っておりますので、お近くのカウンター等の職員にお知らせください。

⑥ 開館時間変更（受付日：R5.11.24）

土・日・祝日が県民には利用しやすいため、開館時間を午後7時までにしてもらいたい。
平日より休日の利用が多く、年末年始等も同様だと思う。
平日を休みにした方が良い。

できれば土日等も平日と同じように開館時間を延長してもらいたいですが、それが難しいのであれば、平日の開館時間を減らすことなどで対応できないかという御提案ではないかと思っております。
図書館を利用したいというお気持ちは大変ありがたいと思いますが、御提案のとおり単に開館時間を延長することは財政的に困難です。
また、平日の開館時間を減らすことについても、以下のような理由により難しいと考えますので、現行の開館時間について御理解いただきますようお願いいたします。
(理由1) 飲食店や観光施設など、土日等を中心に就労している方がいる。
(理由2) お子さんが学校等に通学・通園している時間帯(平日の昼過ぎ位まで)でなければ利用が困難な方がいる。
(理由3) 平日に勤務している方が多く存在し、そのような方に平日の勤務終了後に立ち寄っていただいている。
(理由4) 県立図書館は、本の貸出だけでなく、学校や企業などに対する様々なサービスを平日に行っている。
(理由5) 県立図書館には市町村立図書館を支援する責務があるため、当館と同様の開館時間である市町村立図書館に合わせて連携していく必要がある。

⑦ 大型コピー機導入（受付日：R5.12.18）

資料のコピーについて、ブランケット判の新聞の紙面を1枚でコピーできるコピー機を導入して欲しい。

現在、当館2階の郷土資料室には、ブランケット判の新聞をコピーできるコピー機を設置しておりますが、コピーサービスはA3判までの大きさで行っています。
鳥取県の行政機関におけるコピーサービスは、鳥取県情報公開条例及び鳥取県情報公開条例施行規則によって料金が定められており、A3判までは単色刷りの場合一律1枚10円、A3判を超える場合は実費額とされています。
ブランケット判の料金がA3判に比べて高額になると想定されていたため、これまでA3判までの大きさでのサービスを行ってきたところですが、現時点の実費額を算定した結果、安価に提供できることが判明したため、準備ができ次第ブランケット判でのコピーサービスを開始します。

⑧（受付日：R6.2.9）

図書館へ行こうキャンペーンでヨシタケシンスケさんのイラストバッグが実現した経緯を鳥取発で是非全国に伝播させていただきたい。

この度のイラストバッグ実現には次のような背景がありました。
はじめに、県立図書館ではかねてから図書館を「居場所」として活用していただく取組を進めてきていますが、そのシンボルとなるイラストを、令和元年度にヨシタケシンスケさんに描いていただき、全県の図書館で利用させてもらってきたということがありました。
次に、令和5年4月に倉吉博物館で開催された「ヨシタケシンスケ展かもしれない」のオープニングイベントに来場されていたヨシタケシンスケさんにお会いし、鳥取県のみなさんに向けたメッセージとなるイラストを描いていただいたということがありました。
そして、後日そのイラストを、県内図書館振興のイベント「図書館へ行こうキャンペーン」で利用させていただくことをお願いしたところ、キャンペーンの趣旨に賛同され、利用を御了解いただいたものです。
このように、過去からのお付き合いや取組の経緯があった実現したことで、全国の他の図書館の参考になるかどうかはわかりませんが、機会があればこの度の取組について紹介してみたいと考えます。