

## ○自由記述について

アンケートにご回答の皆様から、多数のご意見をいただきました。重複するものや類似するご意見も多いことから、下記の通りまとめて回答いたします。

### 【施設・環境について】

#### ◆BGMについて（西部図書館・東部図書館）

利用者の皆様にリラックスできる読書環境を提供することに加え、空調の音や会話の声を軽減する「マスキング効果」も考えて導入いたしました。導入後も好意的なご意見を多く頂戴しておりますが、「BGMが気になる」「不要ではないか」というご意見も一部ございましたので、今後は館内の静謐を保つような曲を選び、音量を絞ってBGMを流すようにいたします。

#### ◆飲食スペースについて

現在は、館内で蓋付きの飲み物に限りお飲みいただくことができます。今後は、館内でよりくつろいでいただけるカフェスペースの設置を含め、居心地の良い読書環境の提供を検討してまいります。ただし、食事については原則禁止の方向で変更ございません。西部図書館に関してのみ、1階生涯学習ルームまなび南郷のスペースの活用も含めて、今後の検討とさせていただきます。

#### ◆座席を増やしてほしい／書棚と座席との距離が狭い（中央図書館）

「座席数を増やしてほしい」というご意見に関しては、図書館での滞在を快適にさせていただくために、極力椅子を設置するよう努めておりますが、実情として設置できる面積が狭いために座席数が少なくご不便をおかけしています。また、書棚と座席との距離が狭いというご意見もいただきましたが、読書のために閲覧席を利用される方が多く、今以上に座席を減らすことが難しい状況です。一方で、車いすでのご利用等バリアフリー面を考慮した場合、一定の通路空間も必要です。ご利用の皆様にはご不便をおかけしておりますが、何卒ご了承くださいますようお願いいたします。

#### ◆空調について（西部図書館）

主に西部図書館での空調の温度について、ご意見をいただいております。西部図書館は、ご存じの通り大きなガラスで公園に面している建物です。特に北西側のエリアは西陽があたり、夏場は暑く感じられることもあるかと思います。また、天井の階高も高く空調が効きにくい環境でもあります。外気温や室内温度のみならず、ご利用の皆様の体感温度も考慮した室温管理を心がけてまいります。

### 【資料について】

#### ◆新刊を増やしてほしい

限られた予算の中で、利用者の皆様の要求と図書館に必要な本を取捨選択しながら収集しております。また、3館とも同程度の冊数で新刊を購入していますが、新刊については貸出中になることが多く、利

利用者の皆様が図書館に来られた時には本棚に並んでいないことも多くございます。市内に在住・在勤・在学の方であれば予約サービスもございますのでぜひご利用ください。

◆さまざまなジャンルの雑誌・新聞・本の要望について

さまざまな書籍や雑誌、新聞等の要望を具体的にいただいております。市内在住・在勤・在学の方であれば、本や雑誌のリクエストをすることも可能ですので、是非窓口にお問い合わせください。また、アンケートでいただいたご意見も今後の資料収集の参考にいたします。

【サービスについて】

◆貸出期間を長くしてほしい

図書館資料の貸出期間は「大東市立図書館条例施行規則」で定まっているため、現状では長くするなどの変更はできかねますが、貴重なご意見として市とも共有させていただきます。なお貸出期間の延長は、貸出期間内で他の方の予約が無い場合に限り1回のみ可能です。電話やインターネットでも受付しておりますので、ぜひご利用ください。

◆市外利用者の予約リクエスト

大東市の公共施設としましては市民の方へのサービスを最優先と考えておりますので、引き続き市外の方には何卒ご了承くださいますようお願いいたします。

◆自習席を作してほしい（中央図書館）

中央図書館は実情として床面積が狭いために、新たに自習席を設けることは困難です。そのため現在は同施設内にある文化ホール・公民館と連携し、空いている部屋があれば自習室として開放しておりますので、そちらをご案内しています。窓口か電話にてお問合せください。

◆学習コーナーの要望（東部図書館）

東部図書館は、同施設内にグラウンドなどのスポーツ施設を備えており、土・日曜日には少年サッカーの試合で利用されることも多くございます。そのためグラウンド利用の歓声が気になるのご意見をいただいておりますが、防音壁の設置などは難しいと考えております。ご利用の皆様にはご迷惑をおかけしておりますが、何卒ご了承くださいますようお願いいたします。また、空席があるにもかかわらず、利用者を隣同士に座らせることについてもご意見をいただきました。これまでは、空調の効きを配慮した結果、空席があっても隣同士でご利用いただく場合がありましたが、今後はできるだけ隣り合わせにならないようにご利用いただくようにいたします。

◆学習コーナーの予約をネットでできるように（東部図書館・西部図書館）

学習コーナーは、web 環境に不慣れな方も含めて幅広い年代の方にご利用いただいているため、利

用の公平性を考えた場合にネット予約システムの導入は現時点では困難です。今後、他施設の状況や社会環境の変化などを鑑みながら検討してまいりたいと考えております。なお、混雑状況については、電話にて図書館にお尋ねください。

#### ◆スタッフの対応

アンケートでは「スタッフの私語や話し声」「レファレンスサービスの質が低い」「不慣れなスタッフが増えていく」など、スタッフ対応の不注意や不手際についてのご意見が寄せられました。不快な思いをされた皆様には心よりお詫び申し上げます。ご指摘いただいた意見を真摯に受け止め、二度と繰り返すことのないようスタッフ一同反省し、業務理解の徹底や再発防止のために館内研修を行います。大変申し訳ございませんでした。

#### 【インターネット・図書館システムについて】

##### ◆電子図書館の充実（東部図書館）

電子図書館についてはコンテンツの充実や雑誌コンテンツの導入、さらには映画や音楽の導入についてのご要望をいただいております。毎年予算の範囲内で定期的に新着コンテンツを登録しておりますが、今後も引き続き充実させていきます。また雑誌コンテンツについては、現時点では導入しておりませんが貴重なご意見として市とも共有いたします。なお、映画や音楽のコンテンツについては、著作権や電子図書館システムの問題により現時点では導入できかねます。

##### ◆WebOPACの機能やインターネットサービスについて

インターネットによるサービスについて、操作方法で実現可能なものや現状のシステムでは対応が困難なものまで、さまざまなご意見をいただきました。お尋ねの中には操作方法やウェブ上の設定で実現可能なこともございますので、まずは窓口のスタッフにお尋ねください。現状のシステムでは対応が難しいものにつきましては、貴重なご意見として市やシステム会社とも共有し、今後の改善項目の参考とさせていただきます。

##### ◆Webでリクエストができるように

Webからの購入リクエストは、現状の図書館システムでは対応できかねます。貴重なご意見として市やシステム会社とも共有し、今後の改善項目の参考とさせていただきます。

##### ◆館内OPACでの本の場所の分かりにくさ

大変申し訳ございません。あらためて利用者の皆様の視点に立ち、分かりやすい言葉や表示方法を検討し、本がより探しやすくなるよう改善に努めます。

【その他】

◆スタッフへのお褒めの言葉や感謝の気持ちを数多くいただきました。ありがとうございました。これに慢心せず、今後も皆様が図書館を気持ちよくご利用いただけるようスタッフ一同努力してまいります。

上記以外にも様々なご意見をいただきました。それらすべての意見を真摯に受け止め、今後のサービス向上に努めます。