

平成30年度 図書館利用者と館長との懇談会 ～利用者からの意見等への回答(概要)～

【対応状況・凡例】

- ◎ 現在対応済みの項目
- 早急に対応を行う項目
- 施策・事業を実施していく中で取り組むまたは検討する項目
- － 対応が困難な項目

番号	利用者からの意見・要望の概要	図書館の考え方	対応状況
1	閲覧席から少し席を立つと、他の人が座ってしまうので、「使用中」という札のようなものを作ってほしい。	閲覧席が少なく、大変ご迷惑をおかけしております。席に「使用中」と表示するものを作成すると、それを利用して長時間離席をする利用者の発生が懸念されるため、作成の予定はありません。	－
2	カウンタースタッフの障害者への対応が良くない。 カウンターでの対応が以前より改善された。 (2名より同項目で別意見あり)	カウンターでの対応にご不快な思いをおかけしましたことをお詫びいたします。懇談会終了後、スタッフ全体に対し、練馬区の障害者サービスについての研修を実施しました。今後とも、接遇面での意識向上に努めてまいります。	○
3	自動販売機が入口近くにあるが、転倒しないのか。	アンカー固定器具により床に固定しているため、転倒の恐れはありません。	◎
4	美術館へ行くためのエレベーターの案内表示がわかりにくいので、表示をつけてはどうか。	美術館とも調整のうえ、対応します。	○
5	女性用のトイレのドアが、内開きで開けにくい。改善をしてほしい。	美術館とも調整のうえ、改善を進めます。	□

6	男性用トイレがよく汚れている。 もっと頻繁に点検をしたほうがよい。	清掃業者と相談し、清掃頻度を現状よりできる限り増やすことといたしました。	◎
7	公衆電話付近で携帯電話で通話していた際に、図書館スタッフより声が大きいことを注意された。	スタッフからのお声掛けについて、丁寧にご説明するよう全スタッフへ指導を行いました。館内の構造上、閲覧席へ声が響きやすいため、話声についてはご配慮いただくようお願いします。	◎
8	絵本の新しい物や芥川賞などの受賞作品を図書館に入れてほしい。	受賞作品等の人気のある本は、棚に並ばずに予約で貸出されていることがあります。館内の蔵書状況を調べたい際は、図書館カウンターへご相談ください。	◎