

練馬区立図書館への広聴回答

番号	受付日	件名	経緯・内容	回答内容	申出者への 回答日	区分
4	4月1日	平和台図書館の図書 返却時の職員対応について	<p>返却の際の本のチェックが過剰で不愉快。それならば貸し出す前にチェックして欲しい。</p> <p>小竹や春日町も利用した事があるがどちらもそんなに失礼な扱いは無かった。</p> <p>館によってチェックの差があるのも納得出来ない。</p>	<p>貸出し時の確認が不十分でありながら返却時のみ厳しくチェックすることによりご不快な思いをさせてしまいました。</p> <p>いただいたご意見を真摯に受け止め、受託事業者および当該職員に対し利用者の立場に立って丁寧な対応を行うことを厳しく指導いたしました。今後は、図書資料の状態確認については、返却される利用者に配慮し可能な限り迅速に行うよう周知・徹底いたします。</p>	4月15日	メール
18	4月3日	図書館の利用登録更新について	<p>インターネットで予約をしようとしたら、利用登録期限切れと表示され、予約できなかった。</p> <p>利用登録の更新処理に身分証の確認など、図書館に行く必要は理解できる。図書館に行ったときに手続きすればよいと思う。</p> <p>しかし、貸し出しの予定もないのにわざわざ図書館に向くのは、不合理だ。</p> <p>予約の資料を借りに図書館へは行く。その際に更新処理を行えばよいと思う。</p> <p>予約を更新手続き前にも出来るようにしてほしい。</p>	<p>現在のインターネット予約システムは、登録者の利便性を図る一つの手段であり、利用資格のない方（未登録者、未更新者）への対応はしていません。</p> <p>利用登録カードが期限切れであることを知らずに来館された方で、登録に必要な身分証明書等をお持ちでない方については、救済措置として1回は貸出・予約ができ、次回来館されたときに手続きが出来るよう案内している。</p> <p>ご不便をおかけするが、ご理解をいただきたい。</p>	4月3日	電話