

図書の長期延滞に関する状況調査 問8(検討事項やご苦労されていること)

キーワード	記述内容
移転者対応	住居移転者に対し、市民課に照合して転居先の督促している。
	転居などにより連絡ができない場合がある。
	長期延滞者が域外に転居した時は、対応が困難。
	転居のため連絡がつかない利用者へは、公用請求により、転居先を調査し再督促している。
延滞者減少対策	一年後の督促時点で延滞者は毎月20人前後いる。この延滞者への督促をいかにするか、又延滞自体をいかに減少させていくかが、今後の課題となっている
外国籍利用者	外国籍の利用者への対応
貸出停止期間	貸出停止までの期間の短縮を検討中 貸出停止までの時期の短縮を検討中
貸出履歴対応	督促期間終了後の貸出し履歴の保存期間の検討を要す。
記憶なし(高齢者)	高齢者には、借受けた記憶がない利用者増えている。
基準見直し検討	長期延滞資料整理について除籍基準の見直しを検討。
品切れ絶版資料等の対応	入手困難な資料が未返却になったとき。
	予約が入っている資料や購入できない資料を借りた利用者への連絡が取れないケースが多い。相互貸借で借りている資料が返却されず、弁償したしたケースもあった。
	一冊本の長期延滞における対応
	絶版資料や地域資料等の長期延滞は蔵書形成の大きな損失。 貴重書及び区内に1冊しかない資料の督促をこまめに行っている。やむなく、相互貸借で対応する場合あり。
業務量	貸出量に比例して、督促業務量が増えている。
後日トラブル	対応数年後、督促対象者が図書館を利用しトラブルになる場合がある。
再予約不可対応	長期延滞資料に予約がかけられないよう対処方法を検討する必要あり。
時期や罰則検討	督促時期や罰則の実施を検討中
自宅訪問	延滞者の自宅訪問ができない。
	自宅訪問による督促は、区外の利用者が多く対応困難。 予約が入っている資料、貴重書、視聴覚資料などは職員が自宅を訪問して対応しているが、次の利用者がある場合は購入や相互貸借で対応している。
視聴覚資料	視聴覚資料への対応
自動督促	自動督促メールおよび自動督促電話の導入を検討中
常習者	延滞を繰り返す利用者がある。
	特定の利用者が延滞を繰り返す。
	常習者への対応
	延滞常習者への対応に苦慮 督促常連者が多い
職員対応の限界	長期延滞者への督促は、その他の業務との兼ね合いもあり、徹底して行うことが困難。高価な資料、視聴覚資料は訪問督促でおこなっているが、職員の対応に限界がある。督促を続ける機関や方法について、今後検討する予定で電話督促や訪問督促による職員の事務量増加
資料返却確実性 既返却主張	時間と郵送費、人件費をかけた督促しても資料が戻らないことに苦勞している 返却したはずと答える利用者いる。
相互貸借延滞	相互貸借で貸し出した資料が回収できず、公費弁償した。
	相互貸借資料、視聴覚資料の長期延滞に困っている。長期延滞者へのペナルティについて今後検討。
	相互貸借資料の長期延滞者に苦慮している。
	相互貸借資料への対応 相互貸借資料の延滞を繰り返す利用者への対応
対応不明	返却業務を委託しており、長期延滞者への対応が不明。
着信拒否	着信拒否をされてしまう。 図書館からの電話に出ない利用者がある。
超長期延滞	返却期限から5年以上経過した場合の対応。
直接返却	返却窓口を通さず、書架に直接返されてしまう。
追跡	長期延滞者をいつまで追跡できるかが課題
転居先	転居先不明の利用者への対応に苦慮
	市内在住者で転居先を住民登録に紹介する際の法的根拠を問われている
	県外転居者への督促に苦慮
	長期延滞者が転居し、住所不明になってしまう場合があるため、転居先の住居を市役所等に紹介する手間も発生している。
	域外に転出時に回収不能となる。 転居者への連絡ができない。
	転居先不明者への督促に限界がある。市民課に転居先調査を依頼し、転居先住所に再度、督促はがきを送付するが、近隣在住延滞者への転居先調査は行 転居先不明者への対応
電話不通	電話が繋がらない利用者ある。
登録更新短縮	転居者が多いため、利用者登録を2年で更新。繰り返し長期延滞を行う利用者には、相互貸借利用の際念書の提出を求めている。

登録削除の検討	死亡又は区外転居利用者の登録削除を検討中
督促電話時間	予約がかけられた資料の督促は電話で対応しているが、督促業務時間の確保が困難。
督促普通	督促が不通になる例が多い。
トラブル対応	督促業務はトラブルになりやすく、丁寧な対応に心がけている
認知症対応	認知症ぎみの利用者が延滞する例が見受けられるようになり、家族にどこまで介入してもらって良いのかなど、今後の検討課題となっている。
返却しない	どのような手段を講じても返却しない利用者への対応に苦慮
返却すみ主張	利用者があくまで返却したと主張した場合は、それ以上の追及ができない。 返却ポストの返したと抗弁されることがある。
返却漏れ確認	返却漏れがないかをチェックするのが大変。 延滞者への督促をする前に、返却処理漏れがないか確認する手間が発生している。
訪問督促中止	以前行っていた訪問督促は、訪問先での不慮のトラブルなどを考慮して実施を取りやめた。
未返却資料	返却されない資料は、相互貸借又は購入している。 電話やはがきで督促してもなかなか返却していただけない。
約束未返却	電話で約束しても返却しない利用者がある。
予約者クレーム	未返却資料の予約者からのクレーム
予約資料督促	予約のある資料の督促を電話対応しているが、返却されない場合が多い。
利用頻度大	人気の高い資料の長期延滞に苦慮
連絡先不明	連絡先不明の利用者が多い。 区外居住者及び住居不明者への対応 連絡が取れなくなった利用者への対応
連絡不通	電話に出ない、転居で連絡が取れないなどの利用者に苦慮。 住所不明または電話番号不通の利用者への対応に苦慮している。

