

## ご意見への回答

平成29年 7月 11日

図書館長

### 【件名】

コピー機の利用に関する職員の対応について

### 【ご意見】

平成29年 6月30日 女性 30代

私物の本をコピーしようとした時、図書館員の方に止められたのですが、その注意の仕方が不快でした。二人がかりで注意されることで羞恥心が増幅し、周囲の目も気になり余計に反発心がふくらみどうしようもない怒りがこみ上げました。

より良く注意されれば余計な押し問答もなくなるのではないのでしょうか。どうか注意を受ける側への配慮もご一考いただければと思います。

- ① 二人がかりで注意→周囲の目が気になり余計恥ずかしい。
- ② コピー機から勝手に硬貨を出す。→人の現金に勝手に触らないで欲しい。
- ③ 注意の声が大きい。→周囲の目が気になり余計恥ずかしい。

### 【回答】

ご意見にお答えいたします。

今回、コピー機の利用についてご説明した際に、配慮の欠けた対応になってしまいお詫び申し上げます。

今後は、このようなことのないよう丁寧で適切な対応を心がけてまいりますので、今後とも当館をご利用くださいますようお願いいたします。

また、当館では、利用者の方の的確に対応するため複数の職員で当たる場合もあることを申し添えます。

(担当：資料情報サービス部長 電話 024-535-3218)