

○ 品川図書館の運営

Q 4月より品川図書館の運営スタッフが変わったようだが、今月に入りスタッフのサービスが低下した。あまり格差のないサービスをお願いしたい。

具体的には、国立国会図書館の電子資料を閲覧しに品川図書館へ出かけた。職員が調べてくれたが、「閲覧できません」で終わった。帰宅し、PCで改めて調べると品川図書館で閲覧できると書かれてあり、品川図書館へなぜ閲覧できないのか問い合わせた。

折り返し電話がきた別の職員は、「探している資料は品川では閲覧できない」、そのうえ図書館へ行った私に対し「担当は閲覧できると言ったようです」と言った。それであれば私は資料を閲覧せず、なぜ帰宅したのか。しかも私が再度インターネットで国立国会図書館の「デジタルコレクション」では閲覧できると書いてあると問い正すと「今、わかりました。閲覧できます」と回答を変えた。

なんだか誠意のない回答で愕然とした。司書の資格はあるかもしれないが、情報検索に時間がかかり、調べもしないで返答しようとする態度にがっかりした。その後、別の女性の職員が代わって電話に出て、ようやく趣旨が伝わりひと安心した。指定管理者制度の導入により経費が削減できるのかわからないが、失ったものがあることを伝えておきます。住民サービスの質を落としてはいけません。

A この度は品川図書館のカウンターおよび電話で、国立国会図書館の電子資料閲覧のご希望に的確な対応ができず、ご迷惑をおかけしましたこととお詫びいたします。

平成27年4月から品川区立図書館は、品川図書館を除く地区館9館で指定管理者制度を導入いたしました。一方、品川図書館につきましては、平成27年度から昨年度とは異なる事業者へ窓口等業務を委託しております。

ご指摘のとおり、サービスの質は落としてはならないものであり、カウンターや電話での正確で迅速な対応は、図書館運営の基本で、今回のような対応はあってはならないことだと考えます。

委託事業者に対して、研修の実施や業務確認の再徹底によりカウンターや電話での正確で迅速な対応を行うよう指導いたしました。

これからも気持ち良くご利用いただけるよう、図書館の運営に努めてまいりますので、今後も引き続きの品川図書館のご利用をお待ちしております。

(教育委員会事務局品川図書館)