

オンライン貸出サービスに係る問い合わせ（利用者用）

青森県立図書館

目次

オンライン貸出サービスについて…………… 3

- Q 1. どんなサービスですか。
- Q 2. サービスを利用するためには、何が必要ですか。
- Q 3. サービスを利用するときに、注意することはありますか。

サービスの利用を始める…………… 4

- Q 4. 利用者ログインができません。
- Q 5. パスワードを変更できません。
- Q 6. メールアドレスが登録できません。

図書の予約…………… 5

- Q 7. 本を検索して見つけたのに、予約ができません。
- Q 8. 予約した本のその後の状況は、インターネットで確認できますか。
- Q 9. 予約の取消はできますか。
- Q 10. 予約できる本の冊数に、上限はありますか。

図書の受取・返却

【青森県立図書館で受取る場合】…………… 6

- Q 11. 図書館に出かける前に予約を入れておいたのに、準備されていませんでした。
- Q 12. 予約していた本を受取りに行ったら「受取期限日を過ぎたので予約解除しました」と言われました。
- Q 13. 本の返却期限が間近ですが、もうしばらく借りたいです。

【市町村の協力館で受取る場合】…………… 7

- Q 14. 本を予約したのに、土曜日になっても「オンライン貸出メール」が届きません。
- Q 15. 県立図書館から、メールの設定を確認するよう連絡が来ました。
- Q 16. 土曜日ではないのに「オンライン貸出サービス担当」からメールが届きました。
- Q 17. 2 週間では 10 冊を読み切れません。次の予約があると延長もできません。
- Q 18. いつまでに予約すれば、次の日曜日からの受取りに間に合いますか。
- Q 19. 本を受取りに行くときに、利用者カードを忘れてしまいました。
- Q 20. よく使う協力館は日曜日が休館日なので、土曜日に受取りに行っていていいですか。
- Q 21. 協力館に本を受取りに行ったら「取置期限日を過ぎたので県立図書館へ返送しました」と言われました。
- Q 22. 借りている本の返却期限を延長したいのですが。

（つづく）

【市町村の協力館で受取る場合（つづき）】…………… 9

- Q23. オンライン貸出で借りた本を、何回かに分けて返却しようとする、専用袋が足りなくなってしまう。
- Q24. オンライン貸出で借りた本を、ブックポストに返してもいいですか。
- Q25. オンライン貸出で借りた本を紛失して（汚して）しまいました。
- Q26. オンライン貸出専用袋を輪ゴムで留めているのはなぜですか。
- Q27. 期日までに返却したのに、オンライン上ではまだ「貸出中」になっています。

協力館について【市町村の協力館で受取る場合】…………… 10

- Q28. 協力館は県内にどのくらいありますか。
- Q29. いつも利用している協力館が、蔵書点検等のために休館する場合、オンライン貸出の引渡し手続きはどうなりますか。
- Q30. 入院することになりました。しばらく利用を休止することはできますか。
- Q31. 転居することになりました。現在予約中の本の受取場所を、別の場所に変更したいです。

その他…………… 11

- Q32. 利用者カードの更新や内容変更も、オンラインでできませんか。

（参考）…………… 12

- オンライン貸出サービス 返却用テンプレート（ひな形）
- オンライン貸出サービス 協力館一覧（オンライン利用者登録セット 配布先一覧）



オンライン貸出サービスについて

Q1. オンライン貸出サービスとは、どんなサービスですか。

A1. 県立図書館の本をインターネットで検索して、貸出や予約の申込みができるサービスです。

貸出の準備ができましたら、予約情報と受取期限日（取置期間）を電子メールでお知らせします。
予約した本の受取り・返却は、県立図書館だけでなく、県内の協力館（→P.13 参照）も指定できます。
県立図書館ホームページで、ご自分の利用状況（貸出・予約）を確認できるほか、貸出期間の延長手続きもできます。

Q2. サービスを利用するためには、何が必要ですか。

A2. 事前に、県立図書館の「利用者カード」と「仮パスワード」の発行が必要です。

県立図書館の利用者カードを新規で発行する際は、窓口、郵便による申込みのほか、最寄りの協力館で配布している「オンライン利用者登録セット」を使ってインターネットから申込む「オンライン利用者登録サービス」でも申込みできます。
すでに利用者カードをお持ちの方は「仮パスワード」の交付のみで、サービスが利用できます。仮パスワードの交付も、窓口、郵便、インターネットから申込みできます。
お手続きの際は、氏名・現住所を確認できる公的書類が必要になります。運転免許証や健康保険証などをご準備ください。

Q3. サービスを利用するときに、注意することはありますか。

A3. 蔵書点検等による休館等により、貸出サービスを休止することがあります。

蔵書点検や年末年始等、県立図書館および協力館の休館状況により、オンライン貸出サービスを休止することがあります。
休止情報は、県立図書館ホームページ（トップページの「本や資料を探す」ボタンを押す）の「オンライン貸出サービスからのお知らせ」に随時掲載しています。



サービスの利用を始める

Q4. 利用者ログインができません。

A4. 古いフューチャーフォン（いわゆる「ガラケー」）は、非対応の場合があります。

通信を暗号化する仕組み（TLS1.2）に対応していない携帯電話等で、ご利用いただけない場合があります。お持ちの機器が対応しているかどうかは、メーカーにお問い合わせください。
パソコンやスマートフォンからのログインができない場合、『利用者番号』または『パスワード』が違います。」とエラーが出る場合は、パスワードの再発行手続きをお試してください。

Q5. パスワードを変更できません。

A5. パスワード再発行の手続きをしてから、再度試してみてください。

パスワードの変更には、現在使用中のパスワードが必要です。失念してしまった場合は、パスワードの再発行手続きをしてから、改めて好きなパスワードへの変更をお願いします。

Q6. メールアドレスが登録できません。

A6. エラーメッセージを参考に、再度試してみてください。

主なエラーメッセージは次のとおりです。

- メールアドレスが正しくありません。
→「@（アットマーク）」が無かったり「.（ドット）」が「,（コンマ）」になっていたりした場合のエラーです。
- メールアドレスは半角英数字で入力してください。
→全角文字が混じっている場合のエラーです。
- 「メールアドレス」と「メールアドレスの確認」の値が違います。
→2か所あるメールアドレスの入力欄の内容が同一でなかった場合のエラーです。
- 現在のパスワードが未入力です。
→メールアドレスの登録には、現在使用中のパスワードが必要です。パスワード欄は、画面が更新されると消えてしまうので、その都度入力してください。失念してしまった場合は、パスワードの再発行手続きをしてから、メールアドレスを登録してください。



図書の予約

Q7. 本を検索して見つけたのに、予約ができません。

A7. メールアドレスが登録されていないと、予約ができません。また、取扱い上、予約ができない資料もあります。

メールアドレスが登録されていない場合は、エラーメッセージが表示されます。ログイン後「登録・変更」メニューからメールアドレスを登録し、再度お試しください。
また、館内だけで利用できる（禁帯出）資料には貸出可の黄色いマークが表示されません。これらの資料には予約ができませんので、ご了承ください。

Q8. 予約した本のその後の状況は、インターネットで確認できますか。

A8. ログイン後、メニューの「利用状況」から確認できます。予約直後（資料を確保する前）は状態が「受付中」になった後に「返却待」に変わります。

「返却待」の後は、受取館（県立図書館か、それ以外か）で、次のように状態が変わります。

- ・受取館が県立図書館の場合：
→（資料確保）→「取置中」→（メール送信）→「受取待」→（カウンターで貸出処理）→「貸出中」
- ・受取館が県立図書館以外の場合：
→（資料確保）→「搬送準備中」→（オンライン貸出処理）→「貸出中」→（搬送・メール送信・引渡し）

Q9. 予約の取消はできますか。

A9. 「利用状況」をご確認ください。本の状態が「貸出中」以外であれば、取消が可能です。

本の状態が「受付中」又は「返却待」の場合は、オンラインからご自由に予約の取消ができます。
「取置中」「受取待」又は「搬送準備中」となっている場合は、お電話でお知らせください。
なお、協力館を受取館として予約した場合で、本の状態が「貸出中」となっている場合は、すでに搬送の作業に入っているため、予約の取消はできません。

連絡先：一般閲覧室カウンター直通 017-729-4300（休館日を除く9：00～19：00受付）

Q10. 予約できる本の冊数に、上限はありますか。

A10. 現在は上限を設けていませんが、今後、システム更新などがあれば、変更となる可能性があります。

現在のシステムでは、利用者ごとに予約候補の本を保存する機能がないため、予約件数には上限を設けていませんが、今後、図書館のシステム更新等で機能が追加された場合には、1人あたりの予約件数に上限を設ける可能性があります。

図書の受取・返却

【青森県立図書館で受け取る場合】

Q11. 図書館に出かける前に予約を入れておいたのに、準備されていませんでした。

A11. 貸出の準備が整うと、本の状態が「取置中」になりますので、その後にご利用願います。

県立図書館受取分の本は、午前と午後の各1回、カウンター職員が確保しています。また、オンライン貸出メールは翌日以降の送信となります。お急ぎの場合は来館前にお電話で取置の希望をお伝えください。

連絡先：一般閲覧室カウンター直通 017-729-4300（休館日を除く9：00～19：00受付）

Q12. 予約していた本を受取りに行ったら「予約解除しました」と言われました。

A12. 受取期限を過ぎると、予約が解除されます。

オンライン貸出メールには、受取期限日が記載されています。メール送信日を除く10日間を過ぎますと、予約を解除し、次の順番の方の取置となります。

Q13. 本の返却期限が間近ですが、もうしばらく借りたいです。

A13. オンラインで、貸出期間の延長手続きができます。

「利用状況」の画面で、返却期限の3日前から延長手続きができます。延長は最大2回までです。なお、他の利用者から予約が入っている本にはメッセージが表示され、延長できませんのでご了承ください。



【市町村の協力館で受け取る場合】

Q14. 本を予約したのに、土曜日になっても「オンライン貸出メール」が届きません。

A14. 「利用状況」を確認してください。予約した本が「貸出中」になっていなければ、処理されなかったことになります。

蔵書点検等の休館によるオンライン貸出処理そのものの休止のほか、本の予約と来館者による貸出のタイミングで確保ができなかった場合など、様々な理由が考えられます。
本が「貸出中」になっているにもかかわらず、土曜日にメールが届かない場合は、登録したメールアドレスに送信できていない可能性があります。県立図書館のドメイン（@plib.pref.aomori.lg.jp）からのメールを受信できる設定になっているか、ご確認をお願いします。

Q15. 県立図書館から、メールの設定を確認するよう連絡が来ました。

A15. 「オンライン貸出メール」を送信した後、何らかの理由でエラーメールが返ってきた方に確認をお願いする連絡をしています。

メールのエラー原因については、わかる範囲でお知らせしていますが、主な原因は次の通りです。

- ・メールアドレスが間違っている
→ アドレス変更で、使われていないメールアドレスを登録していたり、スペルを間違えている場合があります。
- ・県立図書館のドメイン（@plib.pref.aomori.lg.jp）からのメールを拒否している（又は、許可していない）。
→ 携帯電話のキャリアメールで、パソコンから送信したメールを一括拒否していることも多いです。
- ・メールボックスが満杯で、新しいメールを受信できない。
→ 古いメールをずっと保存している等の理由で、容量不足になっている可能性があります。
- ・メールの転送機能を使っている。
→ 転送先・転送元のいずれかで不具合が起きると、メールを送信した側にエラーが返ってくる場合があります。

Q16. 土曜日ではないのに「オンライン貸出サービス担当」からメールが届きました。

A16. オンライン貸出サービスに関係した連絡・確認メールを送信しています。

延滞している本の督促や、利用者カードの有効期限切れ等による貸出保留など、オンライン貸出サービスに関連した連絡・確認メールを送信しています。

Q17. 2週間では10冊を読み切れません。次の予約があると延長もできません。

A17. 貸出する冊数の上限を、10冊までから5冊までに変更できます。

「10冊を5冊に減らしたい」又は「5冊にしたのを10冊に戻したい」いずれの場合でも県立図書館へお電話でご連絡ください。なお、連絡のタイミングによっては、上限冊数の反映が1週間程度遅れる場合があります。

連絡先：一般閲覧室カウンター直通 017-729-4300（休館日を除く9：00～19：00受付）

Q18. いつまでに予約すれば、次の日曜日からの受取りに間に合いますか。

A18. 諸事情により本が確保できない場合もありますが、おおむね毎週木曜日の朝（8：30）までの予約を元に本を確保し、貸出処理しています。

オンライン貸出の図書は毎週木曜日に処理し、当日発送分も含めて、日曜日からの受取に間に合うよう手配しています。木曜日の朝までに回収できなかった本は、次回以降の貸出となります。

Q19. 本を受取りに行くときに、利用者カードを忘れてしまいました。

A19. 県立図書館の利用者カードを提示することで、本人確認をしています（又は、利用者本人からの委託を受けたものとみなしています）ので、必ず持参してください。

「オンライン貸出メール」にも、利用者カードの持参を明記しています。利用者カードの紛失直後でどうしても利用者カードを提示できない場合には、受信した「オンライン貸出メール」を携帯電話の画面や紙への印刷で提示できる場合までとし、それ以外の方法では引渡しをしないよう、各協力館にお願いしていますのでご了承ください。

Q20. よく使う協力館は日曜日が休館日なので、土曜日に受取りに行っていいですか。

A20. 受取開始日は日曜日からですので、日曜日が休館日の場合は、月曜日以降に受取りをお願いします。

受取開始日は、「オンライン貸出メール」明記されており、県内の協力館すべてが同じ条件となっています。また、休館日等は各協力館ごとに異なり、これらに対して個別の対応はいたしかねますので、どうぞご了承ください。

Q21. 協力館に本を受取りに行ったら「受取期限日を過ぎたので県立図書館へ返送しました」と言われました。

A21. 各協力館の受取期限日は日曜日から8日後（翌週の日曜日）までで、この日を過ぎると県立図書館へ返送され、返却処理されます。

取置期限日は、県内の協力館すべて同じ条件となっており、協力館ごとに異なる休館日等に対して個別対応はできませんのでご了承ください。

Q22. 借りている本の返却期限を延長したいのですが。

A22. 本に予約が入っていなければ、オンラインで延長手続きができます。

ログイン後の「利用状況」から、延長手続きが可能です。返却期限日の3日前から、延長できる本にチェックボックスが表示されるので、延長希望の本にチェックを入れて「貸出延長」ボタンを押してください。予約がなければ最大

2回までの延長ができます。

Q23. オンライン貸出で借りた本を、何回かに分けて返却しようとする、専用袋が足りなくなってしまう。

A23. 専用袋の代わりに、お手持ちの紙袋や古封筒など、こちらで処分しても構わない袋に入れ、外から見てわかる部分に「オンライン返却」と書いて、協力館へお返してください。

「オンライン貸出サービス 返却用テンプレート（ひな形）」（→P.12）を袋に張り付けていただいても結構です。なお、紙袋や封筒の中には、色移りして本を汚してしまうものもありますので、避けてくださるようお願いします。

Q24. オンライン貸出で借りた本を、ブックポストに返してもいいですか。

A24. 青森県立図書館のブックポスト以外のご利用はご遠慮ください。

協力館のブックポストはご利用いただけません。県立図書館のブックポスト2か所（正面玄関脇及び新町の県庁舎北棟西側ブックポスト）はご利用いただけます。

Q25. オンライン貸出で借りた本を紛失して（汚して）しまいました。

A25. 現物で弁償してもらう場合がありますが、まずは県立図書館へご相談ください。

まずは県立図書館へご相談ください。本の状態を確認します。補修で対応できない汚破損、または紛失の場合には、全く同じ本を現物で弁償していただく場合があります。

連絡先：一般閲覧室カウンター直通 017-729-4300（休館日を除く9：00～19：00受付）

Q26. オンライン貸出専用袋を輪ゴムで留めているのはなぜですか。

A26. 搬送する際の荷物を小さくまとめるために、仮止めしています。

協力館へ本を搬送する際、できるだけ荷物が小さくまとまるよう、輪ゴムで留めていますが、皆様が本を返却するときには、特に気にしなくても結構です。

Q27. 期日までに返却したのに、オンライン上ではまだ「貸出中」になっています。

A27. 協力館からの週1回の搬送で、県立図書館に届くまでは「貸出中」になっています。

日曜日までに返却された本は、水曜日までに返却処理されるため、木曜日に処理する翌週分のオンライン貸出には影響しません。

一方で、協力館への返却が1日遅れただけで、県立図書館への搬送に間に合わず、返却処理ができないために翌週のオンライン貸出が行われない場合もあります。

協力館について

Q28. 協力館は県内にどのくらいありますか。

A28. 令和3年1月31日の時点で、県内61か所あります。

県内の市町村立図書館や公民館のほか、社会教育施設等も含め、県内61か所の施設に、オンライン貸出サービスのご協力をいただいています。「協力館一覧」(→P.13)をご参照ください。

Q29. いつも利用している協力館が、蔵書点検等のために休館する場合、オンライン貸出の引渡し手続きはどうなりますか。

A29. オンライン貸出の処理を休止する場合があります。休止情報は事前にホームページでお知らせしていますのでご確認ください。

オンライン貸出の処理休止情報は、青森県立図書館ホームページの「オンライン貸出サービスからのお知らせ」に随時掲載しています。

Q30. 入院することになりました。しばらく利用を休止することはできますか。

A30. 原則として、一旦すべての予約を取消すことになります。

現在の本の予約順を、最後尾に変更する(予約を取消して再予約するのと同じ処理)ことは可能ですが、「予約を〇人分だけ後回しにする」等の対応はできませんので、ご了承ください。

Q31. 転居することになりました。現在予約中の本の受取場所を、別の場所に変更したいです。

A31. 受取場所となる協力館の変更を承りますので、お電話でご相談ください。

転居のタイミングにもよりますが、前の週の水曜日(水曜日が休館日の場合は、火曜日)までにご連絡いただきますと、次週の受取開始日(日曜日)に間に合うように変更できます。

連絡先：一般閲覧室カウンター直通 017-729-4300(休館日を除く9:00~19:00受付)

その他

Q32. 利用者カードの更新や内容変更も、オンラインでできませんか。

A32. 電子申請でお手続きが可能です。

「青森県電子申請・届出システム」で、キーワード「図書館」で検索してください。更新登録、内容変更のほか、協力館で配布※している「オンライン利用者登録セット」を使って、利用者カードを再発行することもできます。

※「オンライン利用者登録セット」の配布先については、巻末（→P.13）を参考にしてください。



オンライン貸出サービス

（複数回に分けて返却した等の理由により、専用袋が足りなくなったため、代わりの袋に入れています。）

協力館名	
利用者番号 （お名前は不要です）	
【各利用者様へ】 協力館のブックポストは使用せずに、窓口へ直接ご返却ください。 【各協力館様へ】 資料の確認は不要です。このまま県立図書館へ搬送してください。	

-----2 回分ありますので、切り離すか、半分に折ってご利用ください-----

オンライン貸出サービス

（複数回に分けて返却した等の理由により、専用袋が足りなくなったため、代わりの袋に入れています。）

オンライン貸出サービス 協力館一覧（オンライン利用者登録セット 配布先一覧）

※「オンライン登録セット」は、県内60か所の協力館で入手可能です。
（深浦町公民館岩崎分館のみ、ふかうら文学館を通じての入手となります。）

令和 3.1.31 現在

1	東青地区	青森市	青森市浪岡中央公民館	浪岡
2		平内町	平内町立図書館	平内
3		今別町	今別町中央公民館	今別
4			今別町町民ふれあい文庫	
5		外ヶ浜町	外ヶ浜町中央公民館	蟹田
6		蓬田村	蓬田村ふるさと総合センター	蓬田
7	西北五地区	五所川原市	五所川原市立図書館	五所川原
8			伊藤忠吉記念図書館	金木
9			五所川原市立図書館市浦分館	市浦
10		つがる市	つがる市立図書館	柏
11			つがる市教育委員会「松の館」	木造
12			つがる市森田公民館	森田
13			つがる市牛湯公民館	車力
14		鰯ヶ沢町	日本海拠点館あじがさわ	鰯ヶ沢
15		深浦町	「太宰の宿」ふかうら文学館	深浦
16			深浦町公民館岩崎分館 ※オンライン利用者登録セットの配布なし	岩崎
17		板柳町	板柳町民図書館	板柳
18		鶴田町	鶴田町公民館	鶴田
19		中泊町	中泊町図書館	中里
20			中泊町教育委員会小泊事務所（中泊町日本海漁火センター）	小泊
21	中弘南黒地区	弘前市	弘前市立弘前図書館	弘前
22			弘前市立岩木図書館	岩木
23		黒石市	スポカルイン黒石図書コーナー	黒石
24		平川市	平川市平賀図書館	平賀
25			平川市尾上図書館	尾上
26			平川市碓ヶ関公民館	碓ヶ関
27		西目屋村	西目屋村中央公民館	西目屋
28		藤崎町	藤崎町図書館大夢	藤崎
29			常盤生涯学習文化会館（藤崎町常盤公民館）	常盤
30		大鰐町	大鰐町中央公民館	大鰐
31		田舎館村	田舎館村中央公民館	田舎館
32	上十三地区	十和田市	十和田市民図書館	十和田
33		三沢市	三沢市立図書館	三沢
34		野辺地町	野辺地町立図書館	野辺地
35		七戸町	七戸中央図書館	七戸
36			七戸中央公民館	天間林
37		おいらせ町	おいらせ町立図書館	百石
38			おいらせ町立北公民館	下田
39		六戸町	六戸町立図書館	六戸
40		横浜町	横浜町民図書館	横浜
41		東北町	東北町立図書館	上北
42			東北町立図書館乙供分室（東北町中央公民館）	東北
43		六ヶ所村	六ヶ所村民図書館	六ヶ所
44	むつ下北地区	むつ市	むつ市立図書館	むつ
45			むつ市立図書館川内分館	川内
46			むつ市立図書館大畑分館	大畑
47			むつ市立図書館脇野沢分館（脇野沢地域交流センター）	脇野沢
48		大間町	北通り総合文化センター「ウイング」	大間
49		東通村	東通村教育委員会	東通
50		風間浦村	風間浦村中央公民館	風間浦
51	三八地区	佐井村	佐井村中央公民館	佐井
52		八戸市	八戸市立図書館	八戸
53			八戸市図書情報センター	
54			八戸市立南郷図書館	
55		三戸町	三戸町立図書館	三戸
56		五戸町	五戸町図書館	五戸
57		田子町	田子町立図書館	田子
58		南部町	南部町立名川中学校図書室	名川
59			南部町立福地公民館	福地
60		階上町	階上町ハートフルプラザ・はしかみ	階上
61		新郷村	新郷村教育委員会（山村開発センター）	新郷