

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付	内 容	対 応	処理経過
管理係				
1	2月	5日	<p>(問い合わせメールからのご意見) 区のシェアサイクル事業について、稲荷山図書館周辺にもステーションを増設してほしい。稲荷山図書館周辺は交通の便が悪いものの、魅力的な緑地が多くある。また図書館の利用者増にもつながるため、地域の賑わいも増えると考えられる。以上の理由から、ぜひステーション増設を強く希望する。</p> <p>シェアサイクル事業を担当する交通安全課から回答。</p> <p>練馬区では、シェアサイクルの利用動向や継続性を調査する社会実験を行っている。サイクルポートの設置は、区内の地域特性を踏まえた実験区域内で取り組んでおり、稲荷山図書館周辺への増設のご要望に沿うことはできません。</p>	終了
2	2月	6日	<p>(問い合わせメールからのご意見) 関町図書館前の喫煙、路上駐車について。土日に図書館前を通ると、タバコを吸っている大人をよく見かける。図書館は子供が集まる場所であり、隣に中学校や住宅街もあるので、喫煙を禁止し、取り締まるべきではないか。また喫煙だけでなく図書館前の路上駐車やアイドリングも多いので、同様に取り締まりが必要である。</p> <p>さらに、このエリアは出勤前のサラリーマン等の歩行喫煙も目立つため、改善のきっかけを求める。</p> <p>光が丘図書館と環境課の連名で回答。</p> <p>(図書館) ・敷地内は全面禁煙である。掲示物等の呼び掛け、巡回時のお声掛け等を行う。 ・図書館前の路上駐車等は適宜お声掛けを行うが、改善が見られない場合は警察に対応を依頼する。</p> <p>(環境課) ・区内全域で歩行喫煙とタバコのポイ捨て行為を禁止し、喫煙マナーの向上等を図っている。当該地域にマナーアップ指導員による集中巡回を実施する。</p>	終了
3	2月	10日	<p>(問い合わせメールからのご意見) 貫井図書館の授乳室は、図書館のスタッフに依頼してからでないと使えない。誰かひとり利用している場合は空くまで待たなければならない。虫がたくさんいる。おむつ替えはしてはいけない、など大変使い勝手が悪い。改善を希望する。</p> <p>「こどものとも0・1・2」、「こどものとも年少版、年中版、年長版」について、バックナンバー含めすべてを開架に出すようにしてほしい。 (貫井 41と同様意見)</p> <p>授乳室については、防犯等の観点から利用のない時間帯は施錠しています。ご利用の際にはスタッフへお声掛けください。なお、授乳室が使用中の際にはスタッフにお知らせください。また、こちらの授乳室は、ベビーベッドやオムツ交換台の設置が難しいため、オムツ替えについては「だれでもトイレ」または女性用トイレをご利用いただいております。</p> <p>授乳室の虫については、大変申し訳ございません。こまめに清掃を行うとともに、乳幼児への影響が無い方法での殺虫・防虫を検討いたします。 (「こどものとも」配架は貫井図書館にて対応)</p>	終了
4	2月	12日	<p>(教育総務課への電話) 以前、光が丘図書館に質問があって電話をかけたが、保留ボタンを押さずに15分ほど電話を放置された。待ちきれずに電話を切ってかけ直したことがある。私の事を認知症かと思っていいい加減な電話対応をしたのではないか。以前東京都でも同様の扱いを受けたことがあり、失礼である。</p> <p>ご意見として承った。</p>	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
5	2月	12日	(問い合わせメールからのご意見) 平和台図書館利用者の迷惑行為について。中学生が席を占拠して困っている。また飲食禁止なのに席でおにぎりを食べていたり、ゲームをしたり、15分以上席を離れたりしている。しかも、知り合い同士なのか周りをうるちよるとしていて目障りである。	区立図書館では、他の利用者のご迷惑になると判断した場合、個別にお声掛けするなどの対応を行っています。今回のご意見を踏まえ、当館職員に対し、改めて館内巡回やお声掛けを徹底するよう指導しました。	終了
6	2月	13日	(問い合わせメールからのご意見) 2階の勉強場所で、いびきをかいて寝ている太った方がいるので注意してほしい。またパソコン優先席を使ってニンテンドースイッチをやっている小学生がいるので迷惑だと感じている。 (具体的な館名は不明)	区立図書館では、他の利用者のご迷惑になると判断した場合、個別にお声掛けするなどの対応を行っています。	終了
7	2月	24日	(問い合わせメールからのご意見) 本を返却した際、汚れについて一方的に犯人扱いされた。その本は貸出のときから「汚れあり」を示すシールが貼ってあり、安心して借りていた。そのことを返却時に職員に伝えたが、聞いてもらえず不愉快な思いをした。 資料名およびメールアドレスの照合から、貫井図書館の利用者ではないかと推測。 (貫井 45と同様意見)	ご意見を真摯に受け止め、利用者の立場に立った対応を行うことを職員に指導いたしました。また、図書資料の状態確認については、貸出時と返却時に行っておりますが、より一層丁寧に行うよう周知・徹底いたします。	終了
8	2月	26日	(問い合わせメールからのご意見) 借りたときからあった汚れについて、その旨を伝えているにも関わらず、「お心当たりはありませんか」と疑われるような対応を2週連続で受けた。図書館側の確認の必要性も分かるが、返却するたびに毎回犯人扱いされるような対応は非常に不快である。責任ある立場の者からの回答をお願いしたい。	この度の職員の対応により、大変ご不快な思いをされたことについて、お詫び申し上げます。 ご意見を真摯に受け止め、利用者の立場に立った対応を行うことを職員に指導いたしました。また、図書資料の状態確認については、貸出時と返却時に行っておりますが、より一層丁寧に行うよう周知・徹底いたします。	終了
運営調整係 なし					
事業統括係					
9	2月	4日	各館の行事案内が全く表示されません。	スマートフォン用画面の場合、トップページ最下部の『区立図書館一覧』から、各館アイコンをタップしても「お知らせ」「行事案内」の項目が空欄になっています。現在、修正中ですので、トップページ中ほどの『行事案内』からご確認ください。 2月末現在、システム修正完了。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

日付			内 容	対 応	処理経過
10	2月	4日	図書館ホームページから都立図書館にアクセスする方法を教えてください。	スマートフォン用画面には、「リンク」の設定を行っておりません。都立図書館へ直接アクセスしてください。システム修正を検討します。 2月末現在、システム修正完了。 (スマホTOPページ左上のメニューアイコンへ)	終了
11	2月	5日	PCから検索しても何故かスマホ検索の検索結果で表示されます。 InternetExplorerでは問題ないのですが、Chromeではスマホ版の検索結果になります。なぜでしょうか。	ブラウザに関わらず、PC画面の表示幅と画面の拡大率に応じて、自動的にPC版またはスマホ版の画面に切り替わります。PC画面の表示設定の調整をお試しください。	終了
12	2月	26日	1年前に借りた書籍を借りたいと思い検索したが、「該当する資料がありません」と表示される。 廃棄処分になったのか。 廃棄処分になったとしたら、その基準は？ 廃棄資料一覧をHPで周知するべきでは？ 検索結果に「該当資料なし」ではなく、何年何月廃棄処理と表示せよ。	該当資料は除籍しました。除籍は、主に提供できないほど痛みのある資料について行っています。 除籍資料について、HP周知や検索結果への表示は困難です。ご意見として承りました。	終了
子供事業統括係 なし					
練馬図書館					
13	2月	1日	小竹図書館でDVDを練馬受取で予約した。連絡方法を自動音声からメールに変更したかったが、小竹の職員が、連絡方法を変更する方法はシステム変更直後でマニュアルもないのでわからないと言うので、自分で館内OPACで予約を取消した。取消後、再予約(連絡方法をメールにした)で対応した。その結果、予約削除履歴が残ってしまい、気分が悪い。	確認した結果、利用者が予約入力をした時点では、OPAC、ネットとも、利用者ログインで変更可能だったと思われる。利用者はカウンターで職員にも尋ねているので、業務用端末で連絡方法変更は可能だったと思われる。 光が丘にこのことを伝え、京セラに依頼してもらい、利用者の希望にもとづき履歴を削除した。	終了
14	2月	6日	借りたCDを自分のプレイヤーで再生したところ、音飛びがあった。一度取り出して、再度試したら、ディスクを入れてもエラーが出て再生されない。その後、自分で所有しているCDを入れたら、「NO DISK」と表示され、プレイヤーが使えなくなった。プレイヤーが使えなくなったのが、エラーが出たCDのせいと認定された場合、修理費用は払ってくれるのか？	話を伺った後、謝罪し、費用については「申し訳ありませんが、そういった対応は難しい」と答えた。	終了
15	2月	9日	【本の装備について】 杉並区で本を借りた際、帯に書いてあるあらすじの部分の切っ、見返しに貼付してあり、とても良かった。練馬区の本も、見返しにあらすじを付けてはどうか？	ご意見として承りました。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
16	2月	14日	以前、閲覧席で食べ物を食べている人がいると話したが、また食べている人がいる。食べていないと注意ができないので、見に行った時、顔をしっかり覚えて、その人が来ていたら、よく見るようにしてほしい。	ご意見として承り、確認に行きました(30～40代の女性)が、その時は食べていませんでした。注意して、見回るようにしますと回答し、夜間も確認してほしいと引き継ぎました。	終了
17	2月	19日	検索で著者名で検索すると、タイトルにその著者の名が入ったものも出てくる。著者名で引いているのに、別人の著者が出てくるのもおかしい。	業務端末だけでは、「著者完全一致」の機能があるが、OPACなどには、その機能がない。事業統括係に連絡し、詳細検索画面の「検索条件」に「完全著者名」の条件を設けてもらい、その結果を報告しました。	終了
18	2月	23日	システムでの読書通帳を導入してほしい。昔、読んでもう一度読みたくなった時にすぐわかるし、子供の読書意欲につながる。個別に回答の必要はないとのこと。	夏休みに期間限定で配布していたことや、新システムで「今度読みたい本」が登録出来るようになったので、「読み終えた本」としての使い道もあるとお伝えした。自分で入力するのではなく、銀行の通帳のように印字されるタイプが良いとのこと意見をいただいた。	終了
石神井図書館					
19	2月	2～7日	2月2日(土)昼、3日(日)6日(水)の夜間、7日(木)午後4時頃と、誰でもトイレに漫画本が放置されていたり、トイレトーパーを便器や流しに1～3本分投げ込まれ、流しの水が出しっぱなしにされるという悪質ないたずらが立て続け発生した。	7日の防犯ビデオで1、2階のトイレを行き来する不審な高校生がいたため、漫画本の放置について声掛けをしたが、本人が放置したものではないとのこと、犯人の特定には至らなかった。事件概要を書いた張り紙をし注意喚起を図り、巡回強化を行ったところ、7日以降、漫画本の放置を含めて、いたずらは発生していない。	終了
20	2月	7日	2階だれでもトイレが施錠された状態(使用中)であるにも関わらず、照明が消えていたため、外から解錠したところ、アルコール臭のする男性が床で寝ていた。	図書館では飲酒しての入館は他の利用者の迷惑になるのでお断りしていると注意し退館させた。	終了
21	2月	20日	利用者から資料を寄贈したいとの申し出があったため、「図書館の所蔵にならなかった場合は、リサイクルコーナーへお出しすることありますがよろしいでしょうか」と伝えたところ、「図書館の人間が本を物のように考えて、不要なものは機械的にリサイクルに回すという風に案内することに納得できない」と叱責された。何度か寄贈している利用者で、短絡的にリサイクルコーナーへ供すと委託スタッフが案内したことが不快だったようで、しっかり教育すると言われた。	翌日、区担当者がその利用者に連絡し、前日のやりとりを踏まえた上で、寄贈図書の本所蔵判断についてお話し、検討の結果、収蔵する旨お伝えした。委託スタッフには事務的にならないよう、丁寧な対応に努めるよう指導した。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
22	2月	20日	<p>利用者がOPACを利用したところ、直前に使っていた利用者が予約本をカートに入れたままの状態に放置したため、自分のログイン操作により、自分の予約となってしまった。慌てて予約資料を取り消したが、取消履歴が残るので気分がよくないとのことであった。また、他館では入力設定をいじってアルファベットを入力させない(CapsLockなどのことか?)という人もいるので困るとのことだった。</p>	<p>前の利用者が予約カートを空の状態にせずに離席し、次の利用者が新たにログインすると、取消した履歴が残ってしまうことが原因。直前の利用者が終了時に予約カートを空にするか、次の利用者が予約カートの内容を確認し、取消操作をしてからログインするほかに、各OPACの画面上部に「利用開始にあたっては、画面右上の予約件数が「0」になっていることをご確認ください。利用件数が入っている場合には取消操作を行ってからログインして下さい」との表示をした。加えて、巡回時にOPACの予約カートの状態を確認することとした。</p>	終了
23	2月	22日	<p>利用者用インターネットを30分間利用したが、次に待っている者がいなかったため延長をしたところ、次の利用者が入ったので席を譲るように言われた。30分の延長途中で代わるように言われたのは初めてで他の図書館でもそのようなことはない。スタッフによって対応が異なるのか、ルールが変わったのか。</p>	<p>「石神井図書館では以前から、利用者用インターネットの利用は原則30分としており、次に待っている人がいない場合に限り延長を認めるが、次の利用が入った時点で譲っていたかどうかをお願いしている。」と説明し、今後、職員および委託スタッフ全員に周知徹底するとお話しした。他館の対応が異なるのであれば対応を統一するよう検討するとお伝えした。</p>	終了
24	2月	24日	<p>23日に、石神井公園駅受取窓口で返却された絵本に汚れなどがあったため、委託事業者が確認の連絡を入れたところ、「最初から汚れていた」と回答があった。「実際に読んでいた子供にも確認してほしい」と再度、確認を求めたところ、同様の回答であった。翌日、両親が来館し、「こちらが汚したと頭から決めつけられ傷ついた。汚れが元からかどうか証明できるのは図書館側のみであるため、どのように対応しているのか、もし利用者の申告に頼るのであれば、日頃からカウンター等で周知すべきではないか、今後、同じことが起こらないようためにはどう対処していくのか」と叱責された。</p>	<p>委託事業者から、「普段、返却時や予約の引き当ての際に、中身をチェックしているが、書架の全ての本に汚れや見逃しが無いとはいえないため、利用者に確認することがある。今回、決めつけたような対応をしてしまったこと、書架の本が全てチェックできているものとは限らないということをスタッフに指導徹底する」とお話しし、納得いただいた。 なお、汚れていた絵本は、石神井図書館の蔵書であり、返却チェックは区職員も行う業務であることから、確認作業の徹底を図るよう職員に周知した。</p>	終了
平和台図書館					
25	2月	3日	<p>貸し出しで順番待ちの利用者より。カウンター内の職員はカウンターバックの仕事に集中せずに、並んでいる利用者を最優先すべきである。サービスが悪い。館長を呼べ。</p>	<p>館長不在のため、館長代理が対応。左記ご意見を伺った。翌日館長からおわびの電話を入れた。スタッフには、カウンター端末が空いていない状況でも可能なカウンターフォローの方法(待っている利用者への声かけ・誘導)を周知。接遇改善を目指す。</p>	終了
26	2月	5日	<p>【ご意見箱より】 インターネットのつながりが異常に遅い!!これで30分なんてふざけてる!!もっとサクサクつながるようにしてくれ!! 左側のパソコンが遅すぎるとの声もあり(21日)。</p>	<p>職員による調査を行うが、処理速度の遅さは確認がとれなかった。連絡先未記入の投書のため回答・事実確認が不可。いったん対応終了。</p>	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

日付			内 容	対 応	処理経過
27	2月	5日	【ご意見箱より】 DVDを予約しているのだが、なかなか順番が回ってこない！！DVDレンタルは一週間にしてくれませんか？北区は、同じ理由で、一週間レンタルになりました。二週間は長すぎ！！	意見として承る。	終了
28	2月	11日	<新聞(持ち込み)をめくる音がうるさいとの苦情を受けて対応した利用者より> 新聞・大型本を読む場所と、受験勉強等自習をする場所がきちんと分かれていない。新聞を気兼ねなく読むためにも新聞閲覧席と一般閲覧席を分けるべきである。現状の新聞席4席では足りない。	持ち込みの資料のみの利用はできない旨説明をした上で、現時点では新聞席の増設は考えていない旨回答した。利用者は文書としての回答を希望され、後日管理係と協議のうえ回答実施。	終了
29	2月	21日	【ご意見箱より】 利用者インターネット端末利用時間に対する要望。予約待ちが無ければ、延長のあとに再延長。再々延長を可能にしてほしい。どこの区の図書館もそうしてる。何度も申し込みできる。利用と利用の間に15分間隔を空けるといのはバカバカしい。	意見として承る。	終了
30	2月	23日	【ご意見箱より】 書籍は区民の財産です。破損等はしっかり修復して書架にお戻しください。	今後研修実施などにより、修理技術・意識の向上を目指す。また積極的な買い替え検討も引き続き行う。	終了
31	2月	27日	【ご意見箱より】 ずっとしゃべっている高校生くらいの男子生徒たちがいたが、近くにいた職員の方が声をかけることがなかった。次回からは、大きい声でしゃべっている人たちがいたら、すぐに注意するようにしてほしい。	ミーティングにて巡回時等の声かけの徹底を促す。 試験期過ぎるまで引き続き様子を見守る。	継続
大泉図書館					
32	2月	9日	カウンターにて「日経新聞がカウンターでの預かりになって、バックナンバーの棚が空いているので、2誌置きしている新聞を移動してはどうか？」とご意見があった。	ご要望として承った。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
33	2月	16日	「返却したはずの資料が返却されていないようだ」とのお電話があった。	<p>一度書架を探してから「いつ、どこで」返されたのかを確認したところ、「開館中のブックポストに返却した」とのことだった。開館時はブックポストは使えないことを説明すると、「代理の方に返却を頼んだ。その方は新座市の図書館も利用しているので、確認してみる」とのことだった。後日、カウンターで同内容の問い合わせがあり、「代理の方にも確認したが「返したと思う」と言われた。新座にも誤返却はなかった。」とのことだったが、いつ、どこで返却されたのか代理の方へ確認はしていなかったため、再度確認のお願いをした。</p> <p>2月19日に再び電話があり、「連絡がないが、どうなっているのか」と、お怒りの様子だった。傾聴したところ「自分は何度も確認しているのに、図書館はこちらが悪いというだけ」とのこと。また「代理の人に何度も確認はできない」と、カウンターでの問い合わせ以降は代理人とは確認を取っていなかった。もう一度書架等を確認し、貸出履歴からは消す対応となる旨をお話しすると、「原因と経緯を書面に起こして持ってきて」と電話を切られてしまった。利用者様の話も曖昧な点があるため、光が丘図書館に相談し、全館搜索となったが、該当資料は見つからなかった。</p> <p>2月23日、返却漏れのほか、システムにも異常がないことを全館で確認していただいたこと、これ以上の究明は、代理で返却をされた方にもお話を伺うようになることなどを含めて利用者様に連絡し、今回の経緯を書面に起こして送付することでご納得いただいた。</p>	終了
34	2月	20日	資料の弁償対応となった利用者より「署名をしたので、書名をした方の書類のコピーが欲しい。」という希望があり、お断りしたところ、「ならば区に抗議します」とお怒りの様子だった。	紛失届の複写はお渡しできないので、代わりに控えをお渡ししていることを説明したが、納得されなかった。ご意見として承る旨も御了承いただかず、光が丘図書館の連絡先を控えて退館された。	終了
関町図書館					
35	2月	5日	未所蔵資料を利用者PCからでも予約できるようにしてほしい。	ご意見として承り、練馬区立図書館全体の運用にかかわる要望であったため、光が丘図書館へ伝えた。	終了
36	2月	5日	雨天時に、資料保護のため、専用の袋を用意してほしい。	ご意見として承り、練馬区立図書館全体の運用にかかわる要望であったため、光が丘図書館へ伝えた。	終了
37	2月	14日	(ご意見箱「利用者の声」より) 駐輪場に自転車の空気入れがあると良い。	ご意見として承った。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付	内 容		対 応	処理経過
貫井図書館					
38	2月	1日	11時頃、女性利用者が、配架スタッフがカウンターに入れないことについて苦情を申し立てた。	館長代理が説明を行ったが納得せず、「そのようなスタッフがいることを掲示したらどうか。」と言い置いて退館した。	終了
39	2月	3日	10時頃、男性利用者より、新システムになって自分の受取館が大泉図書館が初期値になっていることについて、「パソコンに監視されているようで気持ちが悪い。勝手に初期値として設定されない方がミスも少ないのではないかと。なんらかの回答が光が丘図書館からほしい。」とのご意見があった。	館長代理がお話を承り、光が丘図書館にご意見を伝えるが、回答があるかは確実にはお約束できないと説明を行った。他の館でも同様の意見を言ったようであった。	終了
40	2月	4日	14時頃、休館であったが、通用口より高齢の女性が「都営住宅の申込み用紙を取りに来た。」と声をかけてきた。	館長代理より、「本日は休館日であり、貫井図書館での配布は5日火曜日からになる。」と説明したが、「わざわざ無理してきたのだからなんとか1部もらえないか。」と身の上話を始め、納得しなかった。館長と電話連絡を行い、本来なら渡せないが、今回のみと説明しお渡しした。	終了
41	2月	10日	光が丘図書館より、区ホームページに、貫井図書館の授乳室についてのご意見が寄せられたとの連絡がある。 「貫井図書館の授乳室は、図書館のスタッフに依頼してからでないと使えない。誰かひとり利用している場合は空くまで待たなければならない。虫がたくさんいる。おむつ替えはしてはいけない、など大変使い勝手が悪いものでした。」とのご意見および、「『こどものとも0・1・2』、『こどものとも年少版、年中版、年長版』については、バックナンバー含めすべてを開架に出すように検討ください。」とのご意見があった。	光が丘図書館より、メールにて21日に回答を行った。内容としては、「授乳室については、管理上施錠させていただいていること、おむつ交換はだれでもトイレ、女性トイレで可能であることなどを説明し、虫については美術館施設管理担当とも相談し、防虫の方法について検討する。『こどものとも0・1・2』につきましては書架の変更について検討する。」と回答した。 なお、2月25日(月)に『こどものとも0・1・2』の閉架にあるバックナンバーすべてを開架にあげ、書架を変更した。他の『こどものとも』については、スペースの関係上、発行年の新しいものを中心に開架に置いている現状のままとすることとした。	終了
42	2月	16日	18時すぎに、カウンターにて、女性利用者より、延滞中の資料について、「返却したはず。」との申し出があった。ご本人は貫井図書館の資料を貫井図書館で貸出し、石神井公園受取窓口で返却したとの主張であったが、データ上は石神井図書館の資料を石神井図書館で貸出になっていた。	石神井図書館所蔵資料であるため、石神井図書館へ連絡し、書架確認をしたが、棚にはなく、スタッフより、状況の説明を行った。しかし、利用者は全く受け入れず、データが間違っているとの強い主張があり、さらに当該資料を貸出した日に寄贈をした資料についての返事がない。」との話も発生した。 延滞資料については不明処理をし、寄贈の資料については貫井図書館の寄贈の記録を確認し、該当するものがないことを説明し、一応お話は終了となった。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
43	2月	18日	利用者より、駐輪場にオートバイを止めたいが、車体の大きさで判断してもらいたいとの意見があった。	館長代理より、法律で排気量区分が定められている事を説明し納得いただいたが、今後原付2種も止められるよう、検討してほしいとの意見があった。	終了
44	2月	21日	12時頃、新聞をめくる音が原因で、高齢の利用者同士が口論となった。	スタッフ2名で対応し、新聞をめくる音について配慮いただきたいこと、何かあればスタッフにお声かけいただきたいことを双方の利用者をお願いした。	終了
45	2月	25日	光が丘図書館より、24日に貫井図書館と思われる館で、本を返却した際のスタッフの対応についてのご意見が区ホームページに寄せられたと連絡があった。	該当資料を確認したが、利用者へ声かけした理由は、小口に茶色のべとべとしたものが付着し、ページがくっついてしまっていたためであり、ご本人がご存じないとのことであったため、除籍を検討するため修理中としたものであった。 お声かけの仕方について、丁寧に行うよう全スタッフに対し、あらためて周知を行った。	終了
稲荷山図書館					
46	2月	17日	(ご意見箱より) 自動貸出機が置いてある台が以前より狭くなり、本を置くスペースがない。	自動貸出機が置いてある台の向きを変えることで、本を置くスペースを広げた。	終了
小竹図書館					
47	2月	7日	(カウンターにて) 「図書館南側に沿った歩道の幅が狭く、親子2人で並んで歩きづらい」と利用者が言われて来られた。	ご意見として承った。 (該当の道路は、昨年歩道などを整備したばかりで、まだ新しく、壊れたりしている個所は見当たらない)	終了
48	2月	7日	(カウンターにて) 「予約本の順番が回ってくるのが遅い。時間がかかるなら、その旨連絡してほしい」というご意見があった。	ご意見として承った。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
49	2月	13日	小学生の女子児童が、館内で見知らぬ30代の男性利用者に、ボンボンと頭を撫でられた。	直後、女子児童とその友達がカウンターで今起こったことを話したが、確認したら触った部分が頭だけだったこと、彼女たちが笑いながら報告したため、スタッフは大事とは思わず、「ほかに何かされたらすぐに言いに来てね」と、注意を促すにとどめた。 ところがその後、女子児童たちが交番へも通報したため、警官が来館して男性を聴取するという事態になった。結果、やはり特に事件性は認められないという結論になった。	終了
50	2月	21日	(カウンターにて) 「館内OPACすべてにレシートプリンターを設置すると便利だ」というご意見があった。	ご意見として承った。	終了
51	2月	22日	(館長への手紙) 予約しているCD、DVDの順番が全然回ってこない。貸し出しが2週間というのは長すぎる。1週間にしてほしい。	ご意見として承った。	終了
52	2月	26日	会議室にて資料を閲覧中の男性が、机の上に、プラスチック製のふた付のコーヒーカップ(底のほうにコーヒーが残っていた)を置いていたのでご注意くださいところ、「私はここで飲むほど非常識な人間ではない。飲みながら図書館に来て捨て場所がなかったから、置いていただけだ」と、激昂して反論された。	こちらはできるだけご理解いただけるようにご説明したが、興奮してなかなか納得していただけなかった。	終了
南大泉図書館 なし (こどもと本のひろば なし)					
春日町図書館					
53	2月	1日	女子児童より、友達と児童コーナーの机で勉強していた際、本だな(EBカ)の陰から若い男性がこちらをジッと見ていた。席を立てて移動するとついて来たので怖い。と、カウンタースタッフに申し出があった。	スタッフが女子児童より不審者の特徴などを聞いている途中で、女子児童から怖いので早く帰りたいとの申し出があったため、1階のエントランスまで付き添い、迎えに来た女子児童友人の保護者に引き渡した。その後、スタッフが館内を見回すがそれらしい人物は見当たらなかった。	継続

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
54	2月	1日	電話にて 先ほどの女子児童の保護者より、子供が図書館で怖い目にあったと言っている。どのような状況だったか教えて欲しいとの連絡があった。	館長が対応し、上記の内容をお伝えした。さらに、保護者が女子児童に状況を尋ねると下半身を露出し、見せていたとのことであったため、図書館から直ちに通報する旨を伝えた。また、怖い思いをさせてしまったことを謝罪した。その後警察対応となり、女子児童が両親と共に来館したため、児童コーナーにて現場検証をした。警察関係者より防犯カメラの画像データの開示請求があり、正式な要請書類を提示いただくようお願いし、後日対応することとした。	継続
55	2月	5日	上記の件で、警察関係者2名が防犯カメラの画像確認のため来館した。	要請書類を確認後、防犯カメラの画像データを館長立ち合いのもと再生した。警察関係者より、捜査の過程で画像データのバックアップが必要となった際は再度連絡すると申し出があり受諾した。	終了
56	2月	3日	60代の女性が一冊本を借りに、カウンターに来た際、4日延滞の資料があったためその旨をお伝えした。その後、貸出をしようとしたところ女性が憤慨した様子で、デースリップには延滞がある場合貸出はできない旨記載があるが、なぜ貸出しができるのかとお怒りになった。	女性利用者の「なぜ載せないのか」との問いに、基本は返却期限に返していただく前提であることと練馬区のルールに則って貸出を行っている旨、回答した。	終了
57	2月	5日	館内の閲覧席において、隠れて飲食をしている人たちをもっとしっかり注意してほしいとのご意見があった。	巡回を強化し、書架で作業中の際にも気を配って注意をすることをお伝えした。また、注意喚起の掲示に加え巡回時に利用者の様子がよく見えるように閲覧席の机の配置を変えた。	終了
南田中図書館					
58	2月	17日	公園口風除室ベンチに「教員の負担削減へ小6女子10人」と書かれたノートが落ちていた。	筆跡から以前の手紙の人物と同一人物かと思われる。スタッフへ周知し、巡回を強化した。	終了
59	2月	18日	「カウンター前の電灯をLED蛍光灯にしてほしい」と利用者から要望があった。	ご意見として承った。	終了
60	2月	21日	公園口にあるリサイクルコーナーに「ありがとう」と書かれた紙が置かれていた。	筆跡から17日のノートの人物と同一人物かと思われる。スタッフへ周知し、巡回を強化した。	終了