

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
管理係				
1	6月	8日	<p>(館内ご意見箱)</p> <p>3歳の子供が絵本コーナーで少し大きめの声で話ただけで職員から注意を受けた。子供の話し声はある程度仕方ない面もあり、また絵本コーナーという子供しかいないような場所では多少の話し声に目くじらを立てるのではなく、少し寛容に見守るようにしてほしい。</p> <p>このたびは、当館の職員の対応により、ご不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。当日勤務をしていた職員に状況を確認したところ、お子さまの声が2階の吹き抜けを通して1階まで聞き取れる程度の大きさであったため、お声掛けをさせていただいたということでした。しかしながら、今回のご指摘を踏まえ、図書館職員・スタッフには、周囲の状況を確認するとともに、利用者の皆様が不快感をお持ちにならないような対応を行うよう、改めて周知と指導を行いました。</p>	終了
運営調整係 なし				
事業統括係				
2	6月	8日	<p>(館内ご意見箱)</p> <p>鉄道ジャーナルなどの鉄道関係の本を2階から1階に移動してもらえないか。2階は上がるのがきつい。</p> <p>ご意見として承った。 ※返信不要である旨の記載があったため回答せず。</p>	終了
3	6月	11日	<p>練馬区が所蔵する他の区にない資料を借りたくて問い合わせしたところ、区内在住・在勤・在学または近隣区市に在住でないで利用登録できないと言われた。 足立区などは都民なら利用登録できる。同じ都民なのに不公平だ。こんな規制は早急に変更してください。</p> <p>練馬区は利用される方が、区内在住・在勤・在学、近隣区市の方が大多数を占めている。予約資料の順番待ちに関する意見も多数いただくことから、登録要件を広げることは困難と考えている。</p>	終了
4	6月	26日	<p>以前練馬区に住んでおり、練馬区立図書館の利用カードを持っていた。現在は引っ越して他の自治体に住んでいる。練馬区には通院のためや友人が住んでいることもあり、たまに来る。その際に光が丘図書館を利用するので、利用登録を行いたい。しかし現在は練馬区立図書館の利用登録要件を満たしていないため、登録ができない。 今住んでいる自治体は、図書館の利用登録に住所の要件はない。練馬区でも利用登録要件を見直して、近隣の自治体だけでなく、どこに住んでいても利用登録ができるようにしてほしい。</p> <p>ご意見として承った。 ※回答を希望しない旨の要望があったため回答せず。</p>	終了
子供事業統括係 なし				
練馬図書館				
5	6月	2日	<p>【窓口】失効している妻のカードを所持。代わりの登録には、委任状が必要との説明後、「システムを変えろ」と強い要望。</p> <p>ご意見として伺った。</p>	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

No.	日付		内 容	対 応	処理経過
6	6月	19日	予約等（自動音声）の電話連絡の時、電話に出てから話し始める間が長い。	要望を報告しておく旨を伝えた。	終了
7	6月	22日	自動音声の電話番号読み上げが、非常に聞き取りづらい。図書館だよりを持っていたから正確な番号にかけられたが、他の人はどうしているのか？ また、電話をとってすぐに流れないため（5秒間）、不審な電話かと思い、切りかけてしまった。改善してほしい。	要望をお聞きし、事業統括係に伝えた。	終了
8	6月	24日	【利用者用インターネットPCの利用について】 アダルトサイトを閲覧している人がいる。ブロックはかからないのか？ 子どもたちがそばを通るので、注意してほしい。	PC閲覧中の利用者に、調べものに利用していただくためのPCであることを伝え、閲覧の中止を依頼し、中断して頂いた。窓口にお知らせくださった方には、フィルタリングがかかっていますが、全てをブロック出来てはいないことを伝え、お詫びをした。その後、各PCに注意書きを貼った。	終了
石神井図書館					
9	6月	13日	板橋区から借り受けた本が喉割れをしていたが、何の表示もされていなかったため、直接、貸出し館に電話をし、その旨説明した。そこで、板橋区に回送する際に本がこれ以上、傷まないようにビニールに包んでカウンターに持ってきたところ、職員が点検すると言って、その包んだビニールを無造作に開けようとした。板橋区での了解も得ているし、丁寧に包んできたものなのでその対応が不愉快である。	相互貸借本については、練馬区が板橋区からお互いの信頼関係の基で、借り受けているものなので、返却時の点検は行わなければならない旨を説明。点検にあたり不愉快な思いをさせたこととお詫びした。その後、利用者自身に包んだビニールを開封してもらい、点検を行ったが、申し出のとおり、喉割れについての表示もなく、古い本で喉割れになりかかった部分も多い本であることを確認した。再度、図書館員として図書資料の点検は大切な業務であることを丁寧に説明し、ご理解をいただいた。	終了
10	6月	20日	障害者ステッカーを貼った車を健常者が運転してきて、障害者用駐車スペースに止めている利用者がいる。以前も受付カウンターの職員に不正駐車をさせないように話をしたが、一向に改善されていない。	内部障害の方もいるので外見では判断することはできないが、基本的に利用者の申し出により、駐車を許可している。今後は、口頭で障害の程度などを確認した上で、駐車券を渡すことを徹底するとお話しし、ご理解をいただいた。	終了
平和台図書館					
11	6月	1日	図書館駐輪場入口に、幼稚園送迎バスが停車し、お迎えの保護者が集まり、自転車が大変停めづらかった。（カウンターにて）	当該のバスドライバーと同乗保育士に、駐輪場入口から離れて停車するよう依頼し、了承していただいた。（申出者には対応結果を説明済）	終了
12	6月	15日	閲覧席を子ども（小学生以上）と大人を別にした方がよいのではないかと。夕方子どもたちがガヤガヤ閲覧席に来て、どんなに注意してもいつまでもヒソヒソ話をしており、こちらも嫌な気分になる。投書にて受付（回答は不要）。	閲覧席を子どもと大人で分ける案は、ご意見として承る。引き続き巡回にて館内秩序の維持を図る。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

No.	日付		内 容	対 応	処理経過
13	6月	19日	1階ティーンズコーナー利用の中学生グループの話し声がうるさいと、成人男性が、中学生一人を連れてきて苦情を言われた。	中学生グループには、利用マナーについて厳重に注意をした。成人男性には、気になる事があっても直接対応はされずに、我々の方まで知らせてほしい旨をお願いをした。	終了
大泉図書館					
14	6月	5日	男性利用者より、特集展示のタイトル「O・F i l e (オー・ファイル)」について「ここは日本なので、日本語のタイトルをつけるべきだ」とご意見があった。	ご意見として承った。	終了
15	6月	5日	読書席を利用中の女性より「いつも11:00～15:30ごろ席を利用している年配の男性が、自分の気に入った席が使用されていると、小声で暴言を吐きながら威嚇してくるので困っています。」という手紙を受け取った。	すぐに責任者スタッフが様子を確認に行ったが、その日は該当男性の後ろに座っていた利用者が大柄の青年だったこともあり、特におかしな行動は見受けられなかった。相手を選んで威嚇行動にでるらしく、女性や気の弱そうな方のときは後ろの席を頻繁に振り返って睨むといった事があるとお話だったので、スタッフの巡回を強化すること、巡回スタッフへの引継ぎ等をお約束し、終了となった。	終了
16	6月	9日	5月に寄贈持込みがあった男性利用者より「練馬区の本は、全巻揃っていないものが多い。特にレファレンスブックで全巻そろっておらず、欠本を他自治体に借用依頼するのはおかしい」とご意見があった。	ご不便をかけたことを謝罪し、ご意見として拝聴した。	終了
17	6月	18日	高齢男性利用者より「図書館で「キャレル席」という言葉を使うのはおかしい。私は年に1度しか来ないが、専門用語を公共サービス機関で使うな。」とご意見があった。	傾聴し、「ご意見として承る」と伝えながら、使うなの一点張りのまま譲らずに終了となった。	終了
18	6月	20日	男性利用者より「情報ボックスの案内を受け、貸出延長に利用してみたが、音声案内が不十分で処理ができていないかわからなかった。すぐに直接図書館へ連絡したら、情報ボックスでは延長の処理はできないと案内された。正しい方法を案内できないのはおかしいし、音声案内も不親切すぎる。」と苦情があった。	不適切な案内があったことをお詫びし、詳しくお話を伺った。利用者のお話では「確認の下4桁の案内がなく、いろいろ押していたら案内を終了された」とのことだった。下4桁は登録電話番号の下4桁と音声案内があるが、聞き取れなかったものと思われる。正しい使用方法として、情報ボックスで図書の出延は可能であること、音声案内に従っていただく認識で間違いなことを説明し、他にも開館時間内なら直接図書館へ連絡いただいても対応が可能なお話したが、納得されず同じ質問を20分以上繰り返した。また、予約資料の到着時にも自動音声連絡が来ず、直接ハガキ連絡が来たとお話になり、こちらは必ず電話連絡をしてからの対応になるとお伝えしたところ「では、自分は常に家にいるのに電話に一度も気づかなかったというのか!」とお怒りになった。突然の連絡で驚かせてしまった事を謝罪し、最終的に「貸出期間が2週間であること」「延長は申請された日から2週間であること」などの基本的な案内を聞いたところで納得して退館された。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

No.	日付		内 容	対 応	処理経過
19	6月	20日	データベース利用者より「練馬区の図書館はデータベースの対応ができないスタッフが多い。以前光が丘図書館に改善を訴えたが変わった様子はない。研修など実施し、すべてのスタッフが対応できるようにすべきである。」とご意見があった。	例として練馬図書館での対応を指摘していた。返答不要とのことで、ご意見として承った。	終了
20	6月	21日	男性利用者より、電話にて「練馬図書館で予約し、受取を小竹図書館で設定した。火曜日には届くと言われたのに連絡が来ない。どういことだ。」と、木曜日に問い合わせがあった。	お待たせしていることを謝罪し、データを確認する為に名前と電話番号をお聞きしたが「登録の電話番号が間違っていたらどうするんだ!」と、お伝えいただけず、堂々巡りでデータの確認をしないまま電話終了となった。しばらく経ってから同一人物より「小竹図書館に問い合わせたところ、やはり登録電話番号が間違っていたようだ。先程対応してもらったスタッフに謝罪したい。」と電話があった。	終了
21	6月	21日	男性利用者より、カードが古くなったので新しいものに交換したいが、利用番号は変更したくない、と申し出があった。	破損カードとして古いものを新しい利用カードに交換することは可能だが、同一の番号のカードは存在しない為、新しい番号になってしまうことを説明したが、「これだから行政の仕事は駄目なんだ」といった事を一方的にまくしたてるのみで了承していただけなかった。カードは交換せずに終了した。	終了
22	6月	24日	高齢男性利用者より「読書席にシニア優先席があるが、土日は学生が利用していて使えない。閲覧席のように年齢制限を設けて、シニア以外完全に使えないようにすべき。また、図書館スタッフは学生が喋っているのを注意しないから、自分が注意している。もっとちゃんとしてほしい。」とご意見があった。	土日の混雑時にご不便をかけていることを謝罪し、シニア優先席はあくまでサービスの一環で強制力はないことを説明したが、ご納得いただけなかった。また、ご自身がおっしゃるように閲覧席は青少年層の利用者は使用できず、土日でも空席の可能性が高い為、読書席が埋まっている場合の代替としてご利用を案内したがそれも嫌だの一点張りだった。おしゃべりについて、青少年コーナーはカウンターの目の前にあり、度が過ぎて話し声が響いてしまってる時は当館としても注意するようスタッフに徹底しているが「注意しているところを見たことがない」とお怒りになり、気になるときは直接言うのではなくスタッフに声を掛けてほしいとお願いしたが、それもやりたくないと言わなかった。「自分が言わないと行政が変わらない! 区長へ手紙を書くから場所を教えろ!」と言ってカウンターを離れていったが、場所をお伝えする前に退館された。	終了
23	6月	26日	現在平和台図書館を利用中の利用者より、大泉から自動音声の連絡があった、と問い合わせがあった。	データを確認したところ、平和台図書館での予約資料の取り置きがあったので、改めてお伝えした。なぜ大泉図書館から連絡があったのかは不明だが、以前は当館をご利用だったそうなので、自動音声の番号を大泉の番号として登録している可能性がある。混乱させてしまった事を謝罪し、終了となった。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

No.	日付	内 容		対 応	処理経過
関町図書館					
24	6月	6日	座席管理席について、終了時間を待たずに終了し、かつ終了処理を行っていない状態で空席が見られる。予約待ち利用者のためにも終了処理のアナウンスをもっと行ってほしい。また、終了時間前に終わった席（終了処理未）をシステム上で終了させ、次の利用者に早く提供できるようにしてほしい。 6月30日にも同様のご意見あり。	座席管理席については、予約した時間を安心して占有してお使いいただけること、また開始時間については予定された時間に確実にご使用いただけることが、サービスの中に含まれている。このため、使用中の利用者が席を離れているのか、処理をせずに利用を終了したのか判断できないこと、また、図書館としても終了処理のアナウンスについて力を入れていることを説明した。	終了
25	6月	6日	（ご意見箱「利用者の声」より） （配架について）利用者が少ない時に行うなど時間を考えてほしい。また職員の数も多いので減らしてほしい。	ご意見として承った。	終了
26	6月	7日	（ご意見箱「利用者の声」より） 1人で4紙の新聞を独占している利用者を見かけた。1人1紙というルールが守られていない。ルールの周知方法を再考してほしい。	スタッフに対して、巡回時に注意するよう周知した。	終了
27	6月	8日	（ご意見箱「利用者の声」より） ゴルフ専門誌をもっと増やしてください。	ご意見として承った。	終了
28	6月	10月	館内で男性利用者同士が口論となるトラブルがあった。	気づいたスタッフが状況の確認と仲裁を試みたところ、双方ともに警察を呼ぶことを希望し、互いが口を開くと激昂し始めるような状況であった。互いを引き離し、再度双方の意思を確認した後、110番通報して警察に出動してもらった。各々、警察に話をしてもらい、別々に退館した。	終了
29	6月	20月	児童コーナーのOPACについて、自分の子供は未就学児でひらがなが読めない。OPACのタッチパネル機能で検索する際に、ひらがな入力ができないので（現状はカナ入力のみ）、ひらがな入力ができるようにしてほしい。	ご意見として承った。 OPACの利用が難しかったり、わからないことがあった時には、スタッフがサポートするのでお声かけくださいと案内した。	終了
30	6月	22月	（電話にてご要望） 6月21日（木）夕方ころ、児童コーナーにて中学生くらいの子供たちが勉強をしていたが、話し声などがとてもうるさく、本選びと本を読むことに集中できなかった。見回り等の際に注意喚起をしてほしい。	中学生に関わらず、館内巡回、配架の際などに迷惑行為や騒がしい状況があった時は、積極的に声かけや注意を行うようにしているが、今一度、スタッフに周知徹底していく旨を伝えた。 スタッフに巡回時に注意するよう周知した。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

No.	日付		内 容	対 応	処理経過
貴井図書館					
31	6月	3日	10時30分、常連男性がカウンターにて、予約資料状況を確認した。対応スタッフが現在貸出している利用者が延滞しており、返却期限日から1週間経過していないため督促は行われていない旨を説明したところ、立腹した。	貴井図書館では、説明を行ったが、納得されず、その後光が丘図書館へ苦情の電話を行ったとのことで、貴井図書館から貸出館へ予約督促の連絡を行った。	終了
32	6月	3日	12時頃、カウンタースタッフへ、「中野区のカードは貸出情報が印字できるようになっており、練馬区もこれに変えたらどうか。」とのご意見があった。	ご意見として承った。	終了
33	6月	9日	9時過ぎ、館長あてに電話があり、不在であると言うと「光が丘図書館は仕事を放棄している。以前から伝えている検索機の問題を貴井でまとめてなんとかしろ。貴井の館内にいる警備員が不快である。辞めさせろ。」とのご意見があった。	館長代理が、館長に伝えると言うと、一方的に電話を切った。	終了
34	6月	12日	光が丘図書館管理係より、図書館ホームページに貴井図書館利用者から、「子供連れの方が増えて、うるさい。職員が注意しない。」というご意見が寄せられたとの連絡があった。	「適宜注意を行っているが、職員へは改めて指導を行った。」との内容の回答文を、光が丘図書館よりメールで送信した。	終了
35	6月	16日	17時頃、小学校低学年の女儿から、父親とはぐれてしまったという申し出がある。いったん自宅へ戻ったが鍵がかかっているため図書館へ戻ってきたとのことであった。	事務室電話から自宅へかけたが不在。女儿は児童コーナーで待つとのことで、スタッフが電話を30分ごとにつけ続けた。18時20分に父親から図書館へ電話があり、その後すぐに祖母が迎えにきて、帰宅した。	終了
36	6月	26日	ご意見箱に「図書館で居眠りをしていると職員の方が起しに来ますが、やめてほしいです。少々寝て何がいけないのですか。」という投稿がある。	ご意見として承った。	終了
37	6月	26日	ご意見箱に「女子トイレ奥の個室のドアを外開きにしないと出入りがきつい。」との投稿がある。	ご意見として承った。	終了
38	6月	30日	15時頃、60代男性より「貸出しできるCDの数を10枚にするように。」とのご意見がある。	ご意見として承った。	終了
39	6月	30日	15時頃、カウンターへ40代男性から「こんなに混んでいるのに、なぜ奥の会議室をあけないのか。」とのご意見がある。	スタッフより本日は使用団体があることを説明したが納得せず、館長より昼間は団体利用が多いため、夜間のみ開放していることを説明したが、「理解できない。」と言って退館した。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

No.	日付	内 容		対 応	処理経過
稲荷山図書館					
40	6月	1日	BDSが鳴ったため様子を伺い再度消磁をしたところ、当該利用者が「泥棒扱いされた」と立腹された。以前にも同様のことがあり、周りの人たちに見られて不快であるとのことだった。	不快な思いをさせてしまったことをお詫びした。 スタッフ全員に消磁を確実にを行うよう周知徹底した。	終了
小竹図書館					
41	6月	1日	閉館前、2階男子トイレ内のゴミ箱のそばに、タバコの吸い殻が入ったビールの空き缶10本がビニール袋に入れて捨ててあった。	「ゴミは持ち込まないでください」というマナー向上を促すポスターを貼り出した。	終了
42	6月	24日	(YAコーナーに置いてある「YAノート」への記載) YAコーナーから見えるところへ時計を設置してほしい。	現在、1階には6台の時計があるが、確かにYAコーナーからは見づらいので、設置に向けて検討したい。	継続
南大泉図書館					
43	6月	8日	図書館情報ボックスについて「貸出延長をしたいのに電話番号を入力すると電話がきれてしまう」とのお電話をいただいた。	図書館情報ボックスに職員がアクセスした異常は認められず、その旨を説明しご理解をいただいた。	終了
春日町図書館					
44	6月	10日	電話での対応 13時頃、以前より巡回強化中の不審者より、「前から、図書館利用中に女性のスカートを覗いたと通報されたり、職質をかけられたりしている。男性側からするとスカートが短い、露出の多い服装などで座ると見えそうで視線がいつてしまう。中には誘うようなしぐさをしたり、複数人である女子高生などは、視線を集めて遊んでいるように見える。そういう女性の服装をどうにかするべきだ。」と連絡があった。	来館する度に通報をしているのは、警察からの指示で行っている。また、図書館側から服装の指示や声掛けは行っていない。どうしても視線がいつて困るようなら、児童コーナーや青少年コーナーは避けていただくようご案内した。以上のことは、春日町交番へも報告した。	終了
45	6月	19日	電話での対応 高齢の男性利用者より相互貸借の件で、近隣の自治体がこういったサービスを提供しているのか把握、または調べた上で案内して欲しい。また、複写がその場でできず依頼して送付されるまで待つというのは時代にそぐわないサービスだ。利用者の状況にもっと寄り添ったサービスを提供して欲しい。とのことがあった。	近隣の自治体のサービス状況について、HPで公開されているものに関してはご案内したが、それ以上知りたい場合は直接その自治体に連絡して頂くようご案内した。また、その他の事の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

No.	日付		内 容	対 応	処理経過
46	6月	23日	<p>電話での対応</p> <p>18時ごろ高齢の男性利用者より、図書館からの着歴があったと折り返しの連絡があった。確認したところ、本日予約連絡CTIエラーであがってきた利用者で、職員が再度連絡をしたがつながらずハガキを投函していた。以上のことを説明すると、「自分は自動音声を選択しているのになぜそんなことをするのか。つながらないなら再度自動音声で連絡すればいいだろう！電話でつながらなかったら全部ハガキで連絡するのか？そんなのおかしいだろう！」と激高した。</p>	<p>自動音声で連絡してもつながらなかった場合は職員から連絡し、それでもつながない時にはハガキで連絡していると再度説明したが「そんなのおかしい！何のための自動音声だ。最近おかしいよ！」と激高したまま電話が切れた。</p>	終了
47	6月	28日	<p>70歳代と思われる男性利用者より、利用者用インターネットに関して、一人ひとりシャットダウンするのではなく、常にオンラインの状態にしてほしい。タイマーのプログラムに手を加えれば一人につき5分立ち上げの時間を削ることができる。また、立ち上げた時に図書館HPを表示するのではなくデスクトップに検索サイトと図書館HPのアイコンがあれば充分である。サイト内のタグ（リンク）が使えない時がある。特にウィキペディアの「ページ」「ノート」「閲覧」「編集」「履歴表示」のタグがクリックできなくなることが度々ある。改善を望むとのこと要望があった。</p>	<p>ご意見として承った。</p>	終了
南田中図書館					
48	6月	21日	<p>19時30分頃に、利用者の方から駐輪場に駐輪している自分の自転車のかごに、ゴミの入った袋が入れられていることがよくあるとのこと意見があった。</p>	<p>巡回を強化する旨をお伝えした。</p>	終了



## 各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
-----	----	-----	-----	------