

練馬区立図書館への広聴回答

番号	収受日	件名	経緯・内容	回答内容	申出者への回答	区分
2758	3月3日	図書館の運営について	<p>豊玉受取窓口を利用している。数年前に設置されて以来、顔なじみになったスタッフの方々との会話を楽しみにしていた。</p> <p>ところが、委託会社の変更に伴い、新年度以降スタッフの勤務体制が変わり、ローテーションで働くことになるという聞いた。ローテーション体制の導入で、職場への愛着が薄れ、モチベーション低下になるのではないか。</p>	<p>現在、豊玉受取窓口の業務は、豊玉リサイクルセンターを管理運営している事業者による業務委託を行っているが、平成28年度から別の事業者によって管理運営されることとなった。これに伴い、豊玉受取窓口の業務についても、別の事業者へ委託することになる。</p> <p>新たに受託する事業者は、図書館や他の受取窓口の業務も受託しているため、業務従事者については、複数の場所で勤務する可能性はあるが、引き続き、地域の皆様に愛される居心地の良い空間となるよう心掛けて取り組んでいく。</p>	3月8日	区長への手紙
2759	3月3日	豊玉受取窓口について	<p>豊玉受取窓口を利用している。開設当初からいつも気持ちの良い対応をしていただき、本を取りにいくのが楽しみだった。4月から、運営会社に変更になるということで、がっかりしている。どうして変えてしまうのか。</p>	<p>現在、豊玉受取窓口の業務は、豊玉リサイクルセンターを管理運営している事業者による業務委託を行っているが、平成28年度から別の事業者によって管理運営されることとなった。これに伴い、豊玉受取窓口の業務についても、別の事業者へ委託することになる。</p> <p>新たに受託する事業者は、図書館や他の受取窓口の業務も受託しているため、業務従事者については、複数の場所で勤務する可能性はあるが、引き続き、地域の皆様に愛される居心地の良い空間となるよう心掛けて取り組んでいく。</p>	3月8日	区長への手紙
2760	3月15日	図書館の受取や予約の件	<p>豊玉リサイクルセンター内にある受取窓口を利用しているが、自宅から徒歩20分くらいかかる。できれば桜台地区区民館あたりに受取窓口をつくってほしい。</p>	<p>多くの区民の方がご利用しやすいよう区立図書館を設置するという考えのもと、12館の図書館および1分室を整備している。</p> <p>また、予約した本やCDの受取・返却ができる図書館資料受取窓口を、区内4か所に設置している。</p> <p>現在、新たな受取窓口の設置については検討中だが、ご要望については、検討の際に参考とさせていただく。</p> <p>なお、光が丘図書館では、図書館への来館が困難な方で、要件を満たす方を対象に、郵送による資料の貸出・返却サービスを行っている。</p>	3月28日	区長への手紙

練馬区立図書館への広聴回答

番号	収受日	件名	経緯・内容	回答内容	申出者への回答	区分
2761	3月17日	関町図書館の業務改善願い	<p>関町図書館に、論文の印刷を依頼したが、一部抜けていた。問い合わせたところ、再印刷するので、取りに来てほしいと言われた。仕方なく取りに行ったが、このような事が何度もあった。</p> <p>国会図書館の論文を出してほしいと依頼し、その件で、国会図書館に問い合わせたところ、国会図書館は、練馬区からの依頼は受けていないと言われた。</p> <p>また、国会図書館で借りた資料を返さないでいると「自宅まで取りに行く。失くしたのなら弁償してもらおう。」と言われた。こちらが依頼した仕事をやってくれないから、本を返す気になれなかった。</p> <p>依頼を受けた人は責任をもって仕事をやって欲しい。それが無理なら、引きついだ人に正しく伝わるように改善してほしい。</p>	<p>資料の複写枚数が不足していることが複数回あった件は、一部に複写できない雑誌最新号が含まれていたこと、貸している資料が返却期限を超過していることから、複写受付をお断りしたことがあった。それぞれの経緯については、関町図書館職員からご説明した。</p> <p>また、国立国会図書館所蔵資料の複写については、複写制限のある博士論文であったため、必要箇所を指定するよう伝えたが、返事がなかったため複写できなかった。</p>		電話 (広聴広報課)
2762	3月18日	区の文化施設(特に図書館)定休日分散について	<p>今日、関町図書館長が自宅に訪問してきた。言った言わないの押し問答になり、近所迷惑になりかねないので今日は帰ってくれと言ったところ、扉に肩を突っ込んで家に入ろうとした。これは、住居不法侵入である。警察に連絡を入れるつもりだ。この件については、弁護士または苦情調整委員に話をする。</p>	<p>練馬区立図書館のレファレンスサービスは、要領に基づき、複写範囲を図書館側が判断すること等の調査・研究の代行は行わないこと、多大な時間または経費等を要し他の業務に支障をきたす調査は行わないことを定めている。これらについてご了解いただき利用してほしい。</p> <p>なお、3月18日に延滞している資料を返していただくため、関町図書館長が事前に時間を約束した上で自宅訪問したが、住居不法侵入にあたるような事実はない。</p>		電話 (広聴広報課)
2763	3月22日	国立国会図書館からの資料送付手続きの瑕疵に対する法的根拠について	<p>国立国会図書館と区立図書館とのやり取りの行き違いによって、自分は不利益を被った訳だが、このような場合、利用者に損害を補償するための約款、規約のようなものはないのか。</p> <p>国立国会図書館と区立図書館との資料のやり取りについて、法的根拠、約款などについて答えてもらいたい。</p>			電話 (広聴広報課)