

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	12月	19日	各図書館の開館時間を確認したいのに、ホームページを見ても記載されていなかった。	申出者にお詫びをし、区ホームページの施設案内の図書館のページに、各図書館の開館時間および休館日の記載を行った。	終了
2	12月	27日	(直接管理係へ電話あり) いつも練馬図書館を利用しているが、昼間にいる職員は、皆親切で気分が良いが、17時以降にいる職員は不親切で態度が悪い人が多く、とても不愉快な気持ちになる。	ご意見として承り、運営調整係より、練馬図書館長および窓口委託業者へ連絡をした。	終了
運営調整係					
3	12月	19日	大泉図書館の従事者に、本を書架の奥に戻さないよう何度も注意を受けた。	大泉図書館に事実確認をしたところ、外見等からも、該当する従事者はいなかった。従事者ではない可能性もあるため、今後何かあった場合は、カウンターの職員に声掛けいただくよう回答した。	終了
事業統括係					
4	12月	1日	貸出延長期間が時によって違う	延長期間は『手続きの日から』二週間である旨を回答	終了
5	12月	8日	大泉図書館の除籍本はいつ表にでるのか	リサイクル棚の空き状況により不定期である旨を回答	終了
6	12月	14日	電話番号を変更したい	カウンターで変更届を出してもらうよう依頼	終了
7	12月	19日	本を寄贈したい(著者より)	区立図書館利用者のため、日頃利用している窓口にお持ちいただくよう依頼	終了
8	12月	21日	都立図書館統合検索へはいつ復帰するのか	都立側のシステムの問題であるため未定である旨を回答	終了
9	12月	28日	区立図書館ホームページで有効期間切れの表示がでる	改めての利用登録を依頼	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
子供事業統括係 なし					
練馬図書館					
10	12月	17日	【利用者からのメール】 返却の際、うっかりしおりの代わりにクリップを付けていたため、本に跡がついてしまった。それに関しては完全に私の不注意であり反省しているが、受付で図書館にはふさわしくない声量でまくしたてられ不愉快な思いをした。今後も図書館を気持ちよく利用したいので、改善してほしい。	【メールでの回答】 不快な思いをおかけしたことをお詫びし、当該職員に対しては、利用者にも懇切丁寧に説明するように指導した。今回の指摘を踏まえ、全ての職員には、利用者の皆様に不快感を与えることのないよう、改めて周知・指導を行った。	終了
11	12月	22日	10月から予約本を待っているが、なかなか順番がこない。貸出冊数を1人に10冊貸さないで、減らしてほしい。	貸出点数を2週間にしたり、督促したり努力している旨を伝えた。	終了
12	12月	23日	全館のお休みカレンダーを常備してほしい。パソコンを見れない人もいる。	ご意見として伺った。	終了
13	12月	23日	「自動音声のアナウンスがわからない」と電話で問合せがあった。順序よく(アナウンス通り)丁寧に説明したが、「よくわからない、不親切だ」と言われ、電話を切られた。	ご意見として伺った。	終了
14	12月	27日	新聞専用席を利用の男性(年配・よく来館される方)より、新聞専用席で、いつも「本」を読んでいる席を汚して帰る人がいるので、追い出してほしいとの申し出あり。	「その方を追い出すことはしない。ルールに則ってない利用者の方には、適宜注意をする。」と答えた。新聞専用席で「本」を読んでいる方には、席の移動をしてもらった(夕刊が届くのをいつも待っているとのこと)。	終了
石神井図書館					
15	12月	9日	(利用者の声) 石神井図書館に限らず、区内の図書館全般に言えることだが、娯楽本ばかりでなく調べ物や研究に使えるような専門書をもっと増やしてほしい。	平成24年4月に定めた「練馬区立図書館資料収集方針」に基づき、区民すべてに対しての学習支援になるよう、各分野における基本的な資料や解説書など基本書を中心に資料収集を行っている。そのため、専門書が少ない傾向にあるが、特定の専門書を希望する利用者に対しては、区内の武蔵大学図書館を案内したり、国会図書館、都立図書館などとの相互貸借により対応している。	終了
16	12月	11日	(利用者の声) 1 2階から1階に降りようとしたところ、スマホを見ながら耳にヘッドフォンをして上がってくる人がいた。危ないので見かけ次第、注意をしてほしい。マナーが守れないならば図書館に来館してほしくない。 2 駐輪場にずっと放置自転車があるので、確認して早く撤去してほしい。	1 一般的に「歩きスマホ」はマナー違反であり、本人の自覚が求められる。そのような行為に対しては、社会一般的に注意喚起が行われているため、個別の注意はしないが、「歩きスマホ禁止」の貼り紙を掲示した。 2 放置禁止の警告書を貼り、一定期間経過後、警察署に盗難自転車かどうかの照会を行い、該当しない場合は年度末に処分することとしている。	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
平和台図書館					
17	12月	11日	予約点数の枠10点を、もう少し増やしてほしい。	ご要望として承った。	終了
大泉図書館					
18	12月	13日	臨戸の督促手紙を出した利用者より、電話にて「個人情報がかばれている時に、何度も督促の手紙が来て気持ちが悪い。自宅に本を取りに来るなんて、脅迫のようで常識がない。自分で返しに行くから家には来ないでくれ」と苦情があった。	図書館の規定に則り、督促業務を行っている旨をお伝えし、気分を悪くされたことについてお詫びした。 その後、区の職員を電話に出すよう言われたが、指定管理者である旨をお伝えしたところ、「会社名と区の職員のいる館はどこか」と聞かれたのでお答えした。	終了
19	12月	18日	「だれでもトイレ内のトイレットペーパーの残りが、いつも少ない」と、ご意見があった。	毎日のスタッフの巡回時に、トイレットペーパーの残りもチェックするように指示した。また、だれでもトイレに予備のペーパーを置くホルダーを設置した。	終了
20	12月	18日	「週末は人の出入りが多いので、他の人の話し声や、自動ドアの開閉音が耳について気になる」と、ご意見があった。	自動ドアは定期的に点検しており、もし異音や音が大きくなったら、すぐに修理を行う旨をお伝えした。また話し声に関しては、週末に限らず館内での話し声が目立っていたら、その都度スタッフが注意を行っているところと説明した。	終了
関町図書館					
21	12月	10日	携帯から予約したCDの予約順位が予約時の1位から2位に繰り下がっていた。理由を説明してほしい。	確認したところ、当人を含めて複数の予約の入った他館の在架の資料が貸し出されたことにより、予約画面の順位が変わっていたことが分かった。電話で理由を説明したが、納得せず、憤慨した。（その後、職員対応への不満を含め、区ホームページへ苦情があり、光が丘が状況確認のうえ、回答した。）	終了
22	12月	17日	光が丘以外の各館でも利用者がオンラインデータベースを直接閲覧できるよう、利用環境を整えてほしい。（11月17日とほぼ同じ書面で受け付け。光が丘にも同じ申し入れあり。）	ご意見としてお伺いした。	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
貫井図書館					
23	12月	6日	12時30分頃、男性利用者より、雑誌の最新号の差し替えの時間はいつも13時と決まっているのに、今日は12時20分に引き上げたという強い苦情があった。	館長より、差し替えの時間は特に決まっていないことを説明したが、納得いただけなかった。利用希望の4誌について、本日のみの対応であることを説明したうえで、差し替え前のものを時間を区切ってお渡した。	終了
24	12月	6日	14時頃、高齢男性利用者が、正面駐輪場に面したガラス面にぶつかり、鼻血を出しているとの他の利用者から申し出があった。	スタッフおよび館長代理にて、鼻血の手当てを行い、休憩室でお休みいただいた。本人は救急車の要請は必要ないというお話であり、1時間ほど休憩して、退館された。	終了
25	12月	18日	高齢男性利用者が、2～3日前から毎日カウンターに同じ番地への道順を尋ねていた。また、館内のトイレや出口がわからないといったことが続いていた。	12月6日に鼻血を出した方と同一人物と思われる。認知症の疑いがあるため、練馬高齢者相談センター中村橋支所へ該当の利用者について報告した。中村橋支所でも、確認をしている男性であったことが判明したが、症状の進行が早いようであるので、今後さらに対応をしていただくこととなった。	終了
26	12月	20日 21日 22日	20日13時30分に、男性利用者から電話により、webOPAC上の「予約移送中」の「移送」の文言について、悪いイメージの言葉であるから変更するように、またすぐに資料が用意できると期待させるので、表示をしないようにという苦情があった。さらに、夜間に予約入力をした場合、翌日開館時に用意ができていなかったことについての苦情があった。 21日、22日にも同様の電話があった。	(20日)館長より、「移送」の文言については、27年度光が丘図書館長よりお出した手紙の通りであること、また予約資料確保の手順などを説明したが、納得いただけなかった。 (21日)スタッフが電話を受け、話を伺った。 (22日)館長代理が電話を受け、同様の説明をしたが、納得いただけなかった。	終了
27	12月	21日	10時過ぎに、女性利用者より、「借りたはずの本が、予約確保期限切れとして予約画面に表示されている。なぜか。」との申し出があった。	館長代理が状況を確認し、貸出手続きのもれにより取り置き期限切れとなったため、その日に貸出処理を行ったことを説明し、お詫びしたが納得いただけず、「OPACから表示を消してほしい。」との強い希望があった。光が丘図書館システム担当および京セラ丸善へ連絡を行い、該当利用者の表示の消去をお願いし、対応いただいた。	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
28	12月	23日	20日から22日にかけて苦情の電話をかけてきた男性が、14時頃来館。閉架請求を2冊行い、貸出を希望したが、貸出可能枠が1冊しかなかった。このため、直前に来館した練馬図書館貸出資料3冊を返却した。しかし貸出枠が2冊しか増えなかったため、状況について確認を求められた。スタッフより、練馬図書館で貸出の漏れがあったのではないかと説明したところ、自分が悪者にされそうになったこと、BDSが反応しなかったことなどについて、苦情となった。	貸出カウンタースタッフ、館長代理、館長で対応し、最終的には「貸出漏れがあったと考えられる練馬図書館から一筆欲しい。貫井図書館からは、該当資料を必ず練馬図書館に返却したことについて一筆欲しい。」という話になった。さらに、以前春日町図書館で、苦情を申し立てた際、2時間立ったまま話をしたことについての苦情があり、他区の図書館などの話も交えて、合計2時間ほどの話となった。練馬図書館へは、状況を連絡し、今後の対応を依頼した。貫井図書館からは、利用者へ「該当資料を練馬図書館に確かに送付した。」という書面を渡した。	終了
29	12月	27日	17時30分ごろ、女性利用者が相互貸借資料を返却の際、「黄色の汚破損箇所記入の上は、利用者には不要である。新刊本ではない以上、すべての汚破損について記入できるはずはなく、かえって細かな点が気になって、心理的に負担になる。また、ブックポストに返却できないというルールも、期限に遅れてしまうよりは良いはずなので変更すべきだ。このような規則を続ける必要があるなら、未所蔵資料については、所蔵自治体だけを知らせて貸出はしないことにした方が良い。」とのお申し出があった。	ご意見として承った。	終了
稲荷山図書館					
30	12月	4日	1F男性トイレを利用する際、出入口のドアを開めたところ清掃員の男性に怒鳴られた。一方的に怒りをぶつけられ、怖い思いをした。	利用者の方にお詫びをした。委託事業者に、今後は利用者の方に丁寧な対応をするよう注意をした。	終了
小竹図書館					
31	12月	10日	「閉館時に流す音楽の音量が大きすぎるのではないか」というご意見がカウンターに寄せられた。	ここ数年、閉館をお知らせする放送は同じ音量で流してきたが、そういったお声もあることを考慮して、翌日より若干音量を小さくして流している。	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
南大泉図書館（こどもと本のひろば なし）					
32	12月	2日	マンガ用の書架近くの閲覧席を利用していた男性利用者より、「人の行き来が多くて落ち着かない」とのご意見をいただいた。	開館中には対応できないが、閲覧席の位置を少し移動させることをお伝えし、ご理解をいただいた。閉館作業時に閲覧席とマンガ書架の位置関係を若干変更した。その後、同様の申し出は受けていない。	終了
33	12月	11日	女子トイレに新刊雑誌が置き去りになっており、巡回時に回収した。確認したところ特集ページが6ページ分切り取られていた。	該当書架に切り取りに関して注意を促す掲示を行った。なお、該当の雑誌は予約が入っていたこともあり、新たに発注した。	終了
34	12月	14日	ポケットパークで遊んでいる子どもたちの声がうるさいので注意して欲しいとの電話がよせられた。	確認したところ、小学生数名が遊んでいた。声が響きすぎないように注意を促したところ素直に謝罪してくれた。その後、何度か巡回したが30分ほどで解散した様子であった。	終了
春日町図書館					
35	12月	10日	編物の本は、主に年輩の女性がこの時期に読むものなのに、書架の一番上にあり、タイトルが見づらい上に取りづらい。置き場所を検討してほしい。	編物以外にも季節の本はあり、スペースが限られていることから移動するのは難しい状況です。お困りの際は、お近くの図書館員やカウンター職員へお気軽にお声かけください。	終了
南田中図書館					
36	12月	16日	南田中でも本の福袋を行ってほしい。	ご意見として承った。	終了