

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	10月	21日	図書館のカウンタースタッフに、髭を伸ばしている人がいるが、練馬区ではいいのか。	事実確認を行ったところ、「髭をのばしている」職員は見受けられなかった。しかし、髭が濃く、夕方になるとうっすら生えてくることがあったものと思われる。区としては「執務時の標準的な服装」として、「服装以外にも清潔感を損なわない心がけが必要(頭髪や爪、ひげなど)(一部抜粋)」としており、髭を禁止にはしていない。しかし、窓口において利用者へ不快感を与えないような服装、髪型等で対応することは当然のことと考える。 今回の指摘を踏まえ、図書館職員・スタッフには、利用者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、と回答。	終了
2	10月	24日	勉強可能なスペースはあるか。	区立図書館の座席は、図書館の蔵書を使つての読書や、調べ物をする席として提供している。青少年館では、学習室の個人開放を行っている、として、練馬区ホームページの「生涯学習ナビ」のページを案内した。	終了
3	10月	31日	図書館の空調について、冷え込んでいるのにもかかわらず、冷房をきかすのはなぜか。	練馬区では、区立施設の室温を、夏は28℃、冬は19℃に設定している。図書館において書籍等の保護のために、室温を設定することはない。今後も図書館を気持ちよく利用していただくために、館内環境の向上に努める、と回答。	終了
運営調整係      なし					
事業統括係					
4	10月	4日	本を寄贈したい(著者より)。	区立図書館に所蔵があり、貸出もある著者の著書のため、送付先を連絡し寄贈を依頼。	終了
5	10月	7日	予約をしようするとエラー表示が出る。	システムには異常がなかったため、申出者のPCの異常の可能性がある旨を回答。 後日、申出者より自身のPCの異常であった旨のメールあり。	終了
6	10月	17日	読書通帳を導入して欲しい。	現行システムでは不可だが、自身で記録する等の仕組みを研究する旨を回答。	終了
7	10月	20日	ログイン時「期限が切れています」と表示される。	再登録のご案内を回答。	終了
8	10月	24日	2か月ほど関西に滞在するため、弁償届が出せない。	今回のみ職権で処理する旨を回答。	終了
9	10月	31日	予約の連絡方法が「連絡不要」しか表示されない。	メールアドレスの登録を依頼。	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	10月	4日	【10/2受付、10/4弁償受取時に、弁償についての苦情】 「忙しい中、同じ本を取り寄せ買わせるなんて、図書館は楽をしている。お金で払えないのがおかしい。また、しらばっくれて返さない人もいるのでは？」区長に手紙を出すとのこと。	延滞者には、定期的に督促していますと、説明した。	終了
11	10月	5日	利用者が返却カウンターに図書4冊返却。その中の文庫本の奥付ページに、「著者名」と「所蔵印」の2か所にボールペンで印(黒丸●)があったので、「最初からありましたか？」と尋ねたところ、「そんなところは見えていない。前に水に濡れた本の時も、見覚えが無いのに言われた」と大声を出された。練馬図書館では、奥付に同じ印が付けられることが頻繁にあったので、注意して返却本を見ていた。	館長、主任が同席して、利用者に謝罪をした。確認をしたつもりで、声をかけたのだが、利用者を疑うようなことになってしまった。利用者に対する接し方を、再確認した。	終了
12	10月	6日	【年配の女性】 雑誌『明日の友』の新刊は、他館(5館 光が丘、平和台、大泉、小竹、南田中)にあるが、遠くて見に行けない。練馬図書館の雑誌構成が偏っている。見直してほしい。	購入希望カードに記入していただければ、次回の検討分として扱いますが、必ずしも購入されるとは限りませんと、お伝えした。	終了
石神井図書館					
13	10月	3日	(利用者の声) CD試聴機を2時間近く利用していたことについて、委託スタッフから声掛けされた。そのスタッフは以前から自分に対して不当な対応をするので、今後、不当な言動や対応があった際には文科省所属全図書館統括官あてに内容証明郵便で訴える。	CD試聴機は他の利用者のために、時間等一定の制限があり、スタッフがお声掛けすることがあることの理解を求めた。また、スタッフ一同、公共図書館を運営する者として、今後も利用者には心の通った接遇に心がけ、どなたに対しても公平なサービスを提供できるよう努めている旨の回答をした。	終了
14	10月	4日	(利用者の声) 他館を含めて、会議室(閲覧席利用時)におけるマナーが乱れている。特に、午後(～6時頃)に小中学生が利用する場合、複数人の子どもたちが来て向かい合ったり、近くに席をとってひそひそ声や時には普通の声で雑談しているのが目に余る。注意を促すにも道徳観がないことから、逆切れされてしまう。 入口や室内の白板に大きく「厳禁事項」を打ち出してほしい。それにより、注意する際に正当性をもってしやすい。また、時折、巡回して注意願いたい。	会議室内に「他の利用者がいるため、おしゃべりはしないように！」といった掲示をしたほか、巡回を強化して利用マナーの啓発を図っている。	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
15	10月	6日	予約した図書資料が受取窓口が届くのが遅いので、石神井図書館を経由しないで届けるルートを作してほしい。	委託スタッフが電話で受けた要望。光が丘図書館に伝えるということでご意見として聞き置いた。	終了
16	10月	21日	(利用者の声) 新聞コーナーに来る利用者(特に高齢者)が、開館と同時に駆け込む人が多いので、きちっとマナーを守ってほしい。ルールが守れないならば、図書館に来ないでほしい。たぶん、貼り紙をしても注意を守れないでしょう。	図書館は利用者の皆さんがマナーをもって利用することを前提としている。新聞は一人一紙で読むようにといった張り紙をしているが守れない人がいるのが現状である。張り紙よりも口頭で注意を促す方が効果があることから、しばらくの間、開館時に走らないように直接、職員から口頭で注意を促すようにする旨、回答した。	終了
17	10月	23日	(利用者の声) 子供たちも多数利用している図書館の外で喫煙している人を多く見かける。受動喫煙にもなる行為であり、直ちに全面禁煙してほしい。区は喫煙に関する規制が甘いので、違反者については罰金・罰則等を設けてもらいたい。他の区では2000円の罰則を科している。	匿名のため、回答はしていない。石神井図書館では館内は禁煙だが、館外(敷地内)喫煙については、周辺に喫煙場所もないため、利用者のモラルに任せて特段、規制をしていない。文科省から受動喫煙防止対策の強化についてのたたき台が示され、社会教育施設についても規制対象となりうる可能性があることから、今後の動向をみて検討する。	継続
平和台図書館 なし					
大泉図書館					
18	10月	1日	紛失資料の弁償免除の手続きに「遺失物届」を持参された利用者により、「盗難届」でないこと弁償免除にはならないとお伝えしたが、その後、警察に行かれた利用者より「今回は盗難ではなく、紛失になるので警察からは盗難届は発行できないと言われた。弁償手続きの案内は明確におこなうべきだ」と苦情があった。	弁償手続きの際のご案内に不備があったことをお詫びした。また担当したスタッフに対し、弁償に限らず手続きの説明などは、しっかりとお話を傾聴し、明確に説明するように改めて指導した。	終了
19	10月	16日	「大泉受取窓口で、希望する資料の予約数が4件待ちと案内され、他区に相互貸借を依頼しようとしたが、ここでは出来ないが、大泉図書館なら相互貸借の手続きが可能と案内された」という利用者が来館された。 区内に所蔵のある資料なので、相互貸借は行えない旨と、希望された資料は予約数が8件入っているとお伝えしたところ、大泉受取窓口で聞いた内容と違う、と苦情があった。	区内に所蔵がある資料は、他区へ相互貸借を行わない旨をご説明し、予約数のご案内でも不備があったことをお詫びし、改めて予約を受付することでご納得いただいた。また、今回の経過を光が丘図書館の委託窓口へ連絡した。	終了
関町図書館 なし					

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					
20	10月	9日	17時頃、男性より館長へ苦情が言いたいと電話がある。「雑誌の受け入れの際、祝日などの関係で通常発刊曜日よりも早く発刊された場合でも、通常発刊曜日を厳守して提供すべきである。最新号で禁帯出の期間がまちまちになり、来館しても読むことができない場合があるのは困る。」との主張であった。	以前にも同じことを申し出た際、「そのようにする」との返答があったとの主張であった。貫井スタッフおよび光が丘図書館へ過去の対応の有無を確認したが、そのようなことはなかったと思われる。10月12日以降に再度連絡をいただけるように依頼してあったが、12日以降に連絡はなかった。 10月11日に光が丘図書館に電話があったとのことである。	終了
21	10月	12日	まちづくり公社より連絡がある。「10月9日に貫井図書館の駐輪場がいっぱいであったため、やむを得ず歩道に駐輪したが、黄色い注意の紙をつけられた。駐輪場をもっと整理すべきである。必ず図書館に言うように。」との苦情がまちづくり公社へ入ったとのことであった。	まちづくり公社担当者へ、駐輪場の整理については注意して行っていく旨を伝えた。	終了
22	10月	21日	18時頃、カウンターで団体貸出を行った際、貸出リストを渡さなかったことについて、「管理がしづらくなる。いつもリストをもらえるのに、なぜ今日はもらえないのか。」と立腹された。	今後は、貸出時にリストが必要かをお伺いすると申し上げ、お詫びをした。	終了
23	10月	22日	カウンターにて、男性利用者より、「練馬区所蔵資料が複数あった場合、予約待ちの場合でも所蔵館の資料を指定して、予約を入れられるようにしてほしい。」のご意見を承った。	現在のシステム上は難しいことをご説明し、ご意見として承った。	終了
24	10月	23日	閲覧席に空席がない場合に、荷物を放置したまま離席している席に、注意喚起の紙を置いているが、女性利用者より、「こんなものを座席に置くのは失礼だ。これのせいで病気になったら責任をとれるのか。」との強い苦情があった。	少しだけ席をたたえたただけの場合でも、巡回時間であれば、紙を置いてしまうことを説明し、お詫びをしたが、納得いただけなかった。	終了
稲荷山図書館					
25	10月	12日	カウンターで資料の検索をお願いしたところ、スタッフに不愉快な顔をされた。利用登録を抹消したい。	お詫びしたが、ご納得いただけなかった。 利用登録抹消については、手続きの書類に記入をお願いしたが拒否された。	終了
小竹図書館					
26	10月	1日	カウンターにて利用者より「予約連絡は、今後、何が届いたかがわかるハガキにして欲しい」とのご要望があった。	この利用者はメールアドレスも電話番号も登録されている人だった。ハガキ連絡にしても書名の記載はないことを説明したところ、一応納得されたものの、「融通が利かない」と不満げに言われた。	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
27	10月	16日	14時半過ぎ、利用者より「確保済みになった資料の受取館変更ができないことがホームページに記載されていない。不親切ではないか」という電話があった。	ホームページに書いてあることを説明したが、「わかりづらい」とお叱りを受けた。	終了
南大泉図書館					
28	10月	7日	ポスト返却された水濡れ本の弁償についてご案内したところ、「聞いていない」「弁護士に相談する」等のお申し出があった。	新規登録時にご説明している他、利用案内やデットスリップにも記載していることを説明し、次回からは弁償に応じていただけるとのご理解をいただいた。	終了
29	10月	10日	小学生の女子生徒4名が駐輪場で騒いでいたため注意を促したところ、暴言を吐いて退館した。20分後に図書館入口に自転車を放置し、図書館のトイレでお化粧をしていたため再度注意したが、暴言を繰り返した。	スタッフ全員に状況を周知し、こまめに巡回を実施するようにした。その後も図書館の利用はされているが、自転車を放置する様子は見られなくなった。	終了
春日町図書館					
30	10月	23日	最新号の雑誌・新聞を複数保持する利用者に対する声掛けができていない。	大変申し訳ございませんでした。巡回時または館内での作業時に確認し、発見した際は速やかにお声掛けいたします。と、回答を館内に掲示。	終了
31	10月	23日	閲覧席で持込み資料を使って勉強している利用者への声掛けができていない。	閲覧席は図書館資料を使って読書や調べものをする席です。状況に応じて適切なお声掛けに努めてまいります。と、回答を館内に掲示。	終了
南田中図書館					
32	10月	2日	飲食スペースを増やしてほしいという要望(ご意見箱への投函)	スペースの増設が可能か検討。	終了
33	10月	6日	弁償時、現金で支払いたいとの申し出があり、スタッフが説明を行ったところ、納得をされず大声を出した。	大声が他の利用者の迷惑になるため、館外に出ていただき男性スタッフが再度説明を行ったが、納得されず帰られた。	終了
34	10月	21日	だれでもトイレに消臭剤を設置してほしい。	元々設置していた消臭剤の残量が少なくなっていたため補充を行った。	終了