

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ 令和元年8月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
管理係				
1	9日	どこの図書館に行くにも、交通手段として原付きを使っはいけないのでしょうか？	練馬区立図書館で、原付バイク(50cc)の駐車が可能な館は、練馬、石神井、平和台、大泉、関町、貫井、小竹、南大泉、南田中となります。場所の指定がある館や駐輪場に停めていただく館などそれぞれ異なりますので、利用される直接図書館にお問い合わせください。	終了
2	13日	先日練馬区立図書館を利用させていただきました。その際、ノートパソコンを使いたかったのですが、WIFIがなく利用できませんでした。図書館には貸出用のパソコンがありましたが、私はプログラミングの勉強をしたく、データが入っている自分のパソコンを使いたかったです。インターネットの利用者が増えているので、図書館の利便性の為にもWIFIの設備をご検討いただくのはいかがでしょうか。また、なぜ自習のみの使用はできないのか疑問に思いました。ネットで「自習される方は、半日とか一日中とか滞在時間が長い。面積には限りがあります」という意見を見たのですが、混雑時は時間を制限するなど工夫できると思います。家庭の事情などで家で勉強がしづらい環境の方もいると思うので図書館で自習できれば平等に学業に励めるかと思ひます	持ち込みパソコンの利用につきまして、各図書館にて持ち込みパソコン用利用席の設置状況や使用規定が異なるため、直接利用の図書館にお問い合わせください。 また、区立図書館におけるWi-Fiの設置状況は、以下のとおりです。(省略) なお、区では区立施設に「ネリマフリーWi-Fi」の設置を順次進めております。区立図書館においても、本年度中にネリマフリーWi-Fiを設置し、パソコン等を快適に使用できる環境整備に努めてまいります。 図書館は、収集した資料を区民のみなさまに供することで、その教養、調査研究、余暇等に役立てていただくことを目的としております。このため、閲覧席は、図書館資料を活用したご利用に限らせていただいております。	終了
運営調整係				
3	8日	私が利用している受取窓口は、職員の方が一人に対応している。 先日、19時前に行ったところカーテンが閉まって受付終了の表示が出ていた。休館予定表を確認したが、その日は20時までの受付だった。 すぐに職員の方が「トイレに行っていた」と戻ってきてくれ、予約した本を受け取ることができたが、一時的に席を外す場合は、戻ってくる旨を知らせてほしいと思う。 「受付終了」と表示されていれば諦めて帰ってしまう利用者もいるのではないか。 返却ならば投函すれば済むが、受け取りの場合はまた日にちを改めて行かなければならず、置き置き期限の問題もある。 ワンオペのため席を外すことがあるのは問題ないが、表示についてご検討いただきたい。	確認を行った結果、当該窓口では、職員の「一時離席時」および「業務終了後」の表示板を1枚の表裏で兼用する形となっており、ご利用の時間帯に職員が一時離席した際に、誤って「業務終了後」の面を表示していた。また、一時離席時には、カウンターのカーテンを閉めていた。 今回の件をうけ、以下の改善を行った。 ①一時離席と業務終了後の表示板をそれぞれ1枚ずつ作成し、かつ、保管場所を分けて取り違えないように運用する。 ②誤解が生じることのないよう、一時離席の際もカウンターのカーテンは開けておく。 また、全ての受取窓口において、職員の一時離席の際に、業務が終了していると誤解が生じないように、改めて運用の確認と周知徹底をした。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ 令和元年8月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
事業統括係				
4	1日	CDの貸出時に表面のみチェックを行い、裏面の確認をしていない。自宅に持ち帰り確認を行ったところ、裏面に傷があり、再生できなかった。気が弱い利用者は弁償について不安である。	練馬区立図書館では、すべての資料において返却時に確認を行っております。CDを含む視聴覚資料については、ご返却いただく際に、音飛びの有無など、正常にお聞きになれたかの確認をさせていただいております。お気づきになられた点は、どんなことでもお知らせいただけると幸いです。利用者様自身が破損・汚損していない場合には、弁償事由には該当いたしません。	終了
5	1日	利用者のページログイン後、貸出状況を開くと、「今後読みたい本」の表示がある。現在、貸出中なのになぜこの表示があるのか。	7月29日より、利用者のページの「貸出状況」より「今後読みたい本」の登録が可能となりました。「今後読みたい本」は、今後読みたい本だけでなく、読んだ本を記録する方法としてもお使いいただけます。200点までの登録が可能で、グループ分けができ、メモ(文字制限なし)を書き込むことができます。「今後読みたい本」の機能を自由にお使いいただきたいと考えております。	終了
6	6日	メールマガジンの年号表示について 現在、和暦のみの表示だが、この現代社会、西暦も表示してほしい。	ご指摘をいただきまして、次号以降、元号のほか、西暦を記載する予定です。	終了
子供事業統括係				
7	14日	『森のゲオルグ』という絵本は、内容的によみかさにぴったり、こういう佳作こそ多くの図書館に配架されることを願っている。なるべく多くの方に読んでいただきたい。	練馬区立図書館に3冊所蔵しており、さらに1冊発注しています。良い作品をより多くの方にお読みいただけるよう選書していますので、ご意見を参考とさせていただきます。	終了
練馬図書館				
8	8日	【新聞を利用している70代女性(いつも手袋をはめている人)について】 男性利用者より、「あの女性は当日の新聞をいつも2部抱え込んでいるから注意しろ」とカウンターにて大声で主張し、その後男性は退館された。	すぐ確認に行ったが、その時点では1部しか確認できなかった。時間をおいて再度確認に行ったとき、2部持っていたため注意し、1部を戻した。こちらの注意には全く耳を傾けず、反省はしていないように見受けられた。今後も注視してみる。	終了
9	9日	【資料の弁償について】 弁償して下さり、汚破損資料は渡し済み。汚破損資料の弁償には異論はないが、この程度なら除籍ではなく図書館資料として利用できるのではないかな?	「この汚破損資料は、茶色のしみが文字にかかっており、図書館資料として利用できない。この汚破損資料は弁償した利用者に渡すか、除籍することになっている」と説明した。	終了
10	21日	TBSラジオ番組「森本毅郎スタンバイ!」で紹介された読書通帳のシステムを、練馬区でも導入してほしい。	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 令和元年8月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
石神井図書館				
11	28日	PCを使って作業できる場所を探しているが、無料Wi-Fiと電源が使える、ノートPCを置く机と椅子があるか？また、荷物を入れられるコインロッカーのようなものがあれば、料金体系や仕様を教えてください。	当館には、ノートPCを使用することができる机と席があり、そのうち、電源を使用できる席(キャレルデスク)は1階に5席あります。Wi-Fiについては、キャレルデスクではauのWi-Fiは使えますが、電波の届かない場所もありますのでご注意ください。また、練馬区では、区立施設に「練馬フリーWi-Fi」の設置を順次進めております。なお、荷物を入れられるコインロッカーは設置していません。	終了
12	29日	近所に住んでいた武谷三男氏の著作集を、6月に借りたところ、わざわざ大泉図書館から移送してもらったので、石神井図書館の蔵書とすべきとお話した。その後、所属替えするとの話を聴いていたので今日借りにきたが、まだ大泉図書館にあるとのこと。どうなっているのか？	所属替えの手続きは行っていたが、まだ大泉図書館では除籍となっていなかったため、光が丘図書館に連絡し確認した。ちょうど審査中であったが、審査後、石神井図書館の蔵書として受け入れ処理を行い、9月3日から地域資料コーナーに配架し貸出しすることとなった。	終了
13	30日	石神井図書館のパソコンで小学生や未就学児が検索とは関係のない動画や画像を見てとてもうさく不愉快だ。職員はなぜ注意をしないのか？	「利用者インターネット端末」は年齢に関係なく、さまざまな調査研究に係る情報収集に役立つものであれば、ゲームは別として動画視聴を含めて利用することが可能です(ただし、音声は出ない設定)。 図書館では、定期的な巡回を行い、ゲーム利用で遊んでいたり、友人と複数で利用しているなどの場合は、利用内容を確認した上で、必要に応じて注意指導をし、利用制限をしています。今後も引き続き、職員巡回時の声掛けを徹底していきます。	終了
平和台図書館				
14	4日	スタッフが、長時間保護者の姿がみえず館内を歩きまわる児童(5〜6歳)を確認。しばらく様子を見守るも、保護者は現れず。児童を事務室にて安全確保。	館内アナウンスするも保護者は現れないため、練馬警察署に連絡。迷子の届け出が提出されていた。児童は警察車両送迎により帰宅。その後無事帰宅した旨、保護者から図書館に連絡があった。	終了
15	5日	(問い合わせメールからのご意見:管理係より) 2階閲覧席利用者で悪臭を放っている人がいる。利用に際し不安である。荷物の中身確認をすることはできないか。	(管理係を通して回答) 当該利用者に対しては、臭いについての改善を求める注意喚起を過去複数回行っている。荷物の中身確認は人権上の観点から行わない。定期巡回等により館内状況を見守りながら、他の利用者の迷惑とならないよう今後も注意喚起を実施していく。 (追記) 8月下旬から大きな改善がみられる。	終了
大泉図書館				
16	9日	視聴機を頻繁に利用される方より、「視聴機の横に設置された椅子が、視聴機以外の方が座っていて使えないことがある。南田中図書館のように、ふだんは椅子を設置せず、視聴機利用の際に椅子を貸し出してはどうか？」のご意見があった。	ご意見として承った。	終了
17	12日	カウンターにて「エコノミストなどの薄い雑誌は、大切に扱っても読んでいる時や持ち運び時にシワができてしまうので、補強してほしい。」のご意見があった。	ご意見をふまえ、雑誌担当で検討することとした。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ 令和元年8月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
18	17日	8月9日のご意見と同一の利用者より「相互貸借貸出し中の資料は「今度読みたい本」のリストに登録できるが、そのまま予約ができないのは不便である。また、以前のシステムのように、自分が現在借りている資料の一覧から該当資料を予約できるようにしてほしい。何故できないのか?」のご意見があった。回答を希望とのことだった。	システムに係る部分なので光が丘図書館に確認した。「今度読みたい本」に相互貸借資料が登録できる件は、リストを作成する方の使い方に広域性を持たせるため、登録を可能にしている、との回答だった。(予約することを前提としたリストというだけではなく、読んだ本を登録し読書通帳のような使い方をする等、いろいろな使い方ができる。) また、CLISの際は可能だった貸出中資料の予約の件は、システムがELCIELOに変更になり、そもそもELCIELOとCLISは別のシステムであり、現行のパッケージにその機能が存在しないため、今後できるようになることも無いと思われる、とのことだった。 以上をお伝えし、ご納得いただいた。	終了
19	19日	8月9日、8月17日と同一の利用者より、「自分のようなヘビーユーザーのために、「今度読みたい本」の上限を200以上に引き上げてほしい」とご意見があった。	ご意見として承った。	終了
20	23日	〇〇にお住まいの利用者より、「以前は予約したものは翌日に届き、連絡も翌日には来ていた。最近では3日してからしか連絡がこないが、何故なのか理由が知りたい。」との質問があった。	「その件で光が丘図書館にも連絡を入れ、館長と話したかったが、スタッフ数名にたらい回しにされた。」と大変ご立腹の様子だった。ご自身の予約は夕方から夜のうちにされるとのことだったので、タイミングによっては翌日の便に乗らずに日をまたいでしまうことがあることや、資料到着の時間と連絡の時間に差があるため、到着のさらに翌日の連絡になることが多い、とお伝えしたところ、一応の納得をいただいた。また「以前は翌日届くと案内されていたのに、到着までに2、3日と案内されるようになったのは何故か」という質問には、「本の状態やタイミングによっては、必ずしも翌日とお約束することができないため、以前からそのようにご案内している」と回答した。 また、質問とは別件で、「大泉ではイベントばかりやっていて基本業務が疎かになっている、イベントに気を取られすぎている、人員もころころ変わっている。10年通っているが、館長以外は全員変わってしまっていて顔も知らない。システムも利用者にも不利益が多い。このことは教育委員会にも伝えた。」これを館長に伝えてほしい、と言いおいて退館された。この件に関しては、9月3日に、同一人物と思われる利用者よりTRC本社へも電話でのご意見があった。	終了
関町図書館				
21	8日	(ご意見箱「利用者の声」より) 飲食専用コーナーで宿題をしている人たちがいたので注意してほしい。	定期的に巡回、見回りを行っているが、より一層注意するようスタッフに周知した。	終了
22	9日	(ご意見箱「利用者の声」より) 自動貸出機の音声案内の音量を下げるか無音にしてほしい。	ご意見として承った。音声については、利用者毎に必要な内容、音量が異なるため判断が難しく、必要な方を基準に設定している。今後、利用の動向を注視する。	終了
23	9日	(ご意見箱「利用者の声」より) 閲覧席を全て予約制にしてほしい。	ご意見として承った。	終了
24	10日	返却期限のデットスリップについて、曜日まで標記して欲しいのご意見があった。	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 令和元年8月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
25	16日	館内において、利用者が倒れたため、緊急通報を含む対応を行った。	119番通報、およびAEDを使用した救命処置を行った。救急隊の到着後、対応を引き継いだ。	終了
26	24日	カウンターにて、男性利用者が体調不良を訴えたため、対応した。	貧血のため休ませてほしいと申し出があったため、会議室に簡易ベットを用意し横になってもらった。利用者の希望により保護者へ連絡した。保護者が来館し、ともに退館した。	終了
27	29日	資料の貸出期間について、予約がない場合、1人が何回でも借りなおせるルールをやめてほしい。予約をしていなくても資料の返却を待っている人もいるとご意見があった。	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
28	31日	(ご意見箱「利用者の声」より) 武蔵関駅に返却ポストを設置してほしい。	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

貫井図書館

29	1日	11時頃、男性利用者より、「新聞をコピーすると裏写りする。以前も言ったが改善されない。」と苦情があった。	スタッフより、コピーした紙は裏写りしているのではなく、新聞紙の色が印刷に反映しているだけであるので、そのように説明を行ったが、納得されず、「そんなコピー機はおかしい。」と立腹し、返金を要求した。裏写りしない設定について説明を行ったが、「そんなことは知らない。家族に言われたことも忘れるのに、今言われても忘れる。覚えられない。」との主張で、納得いただけなかった。裏写りしない方法をコピー機に掲示し、今回は返金をする事で終了した。	終了
30	1日	15時頃、女性利用者よりカウンタースタッフに具合が悪いので休ませてほしいとのお話がある。	職員休憩室へご案内し、経口補水液と保冷剤を提供し、お休みいただいた。1時間ほどで、帰宅した。	終了
31	1日	20時30分頃、貸出に来館した女性利用者の様子がおかしいため、スタッフが声をかけたところ、少々脱水気味とのお話があった。	スタッフより、経口補水液を提供し、ソファ席で休んでいただいた。10分ほどで体調が回復した様子が帰宅した。	終了
32	2日	午後9時頃、カウンタースタッフへ、男性利用者から「咳をしたら、咳をしないでほしいというメモを見せられた。」という話があった。	メモを見せた方の男性利用者へ、危機管理スタッフが声をかけ、注意を行った。	終了
33	6日	15時頃、カウンタースタッフへ、「緑地で高齢男性が倒れている。怪我をしているようだ。」との声かけがあった。	スタッフ3名で、状況を確認し、救急へ通報を行った。男性は、意識ははっきりしているが、転倒した際に後頭部を打った様子で出血していた。熱中症で転倒した可能性もあるため、経口補水液を提供し、保冷剤で首を冷やすなどして、車いすで対面朗読室で救急車を待つていただく。15時すぎに救急搬送される。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ 令和元年8月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
34	9日	9時すぎに、男性利用者より、カウンタースタッフへ、「閲覧席に段ボールが置かれている。爆発物などが仕掛けられていると危ないので、どうかしてほしい。」との申し出がある。	スタッフ2名で確認を行ったところ、封のされていない段ボールの小型の箱があり、中に紙類が入っているのが見えた。持ち主が特定できない状況であったため、しばらく様子を見て、持ち主が戻らない場合はメモを置いて荷物を回収すると、申し出た男性に伝える。15分ほどして、確認したところ、荷物はすでに回収され持ち主も退館していた様子であった。	終了
35	15日	午後4時頃、利用者用インターネットを使用している女性利用者が、時間オーバーしており、予約待ちもあったため、スタッフが声をかけたところ、「とりの子供はルールを守っていないから自分も使う。」と主張し、交代を拒否した。	責任者が再度声をかけたが、同様の主張で、「近づくな。気持ち悪い。」と大声を出し、隣の子供に直接注意をし始めたため、利用者間での注意はやめてほしいと伝え、子供にも再度注意をした。しかし、「子供には甘く、自分にはきつい言い方だ。」という発言がある。何度も説明を行って、一応交代には応じ、再度予約を行った。その後カウンターなどで再び不服の申し出があったが、午後5時30分頃、利用を終了し退館した。	終了
36	18日	12時30分頃、男性利用者より「美術の森緑地に足を痛めた鳩がいる。交番にも言ったが、緑地の管理者に伝えてほしいと言われた。どこが管理なのか。」との問い合わせがある。	スタッフが、図書館から連絡を行う旨を伝えしたが、「どのような対応になったか知りたいので、結果を知らせてほしい。」との申し出があった。以前の事例から、区ではカワラバトについては保護をしないと判明していたため、その旨を説明し、納得いただいた。	終了
37	30日	午後1時頃、利用者男性より「くしゃみをしたら、くしゃみをしないようにと書いた紙を見せられた。」との申告がカウンタースタッフへある。かなり気分を害した様子であった。	直ちに閲覧席を確認したが、紙を見せたと思われる男性は席におらず、館内を確認したが見つからなかった。夕方午後6時頃に、閲覧席にいたため、こちらから声をかけ、「以前からそういったことで他の利用者へ注意はしないようにしてほしいと図書館から言っているのに、守っていただけない。今日はもうこれで退館してほしい。」と伝えたと、拒否し、光が丘図書館へ連絡すると言ってどこかに行ってしまった。その後午後8時30分頃戻ってきたため、再度退館してほしいと伝えるが、拒否したため、110番通報をすると伝える。しかし電話をしている間に退館したため、警察にはその旨説明を行った。	終了
38	31日	午前11時頃、利用者用インターネット席1番を利用中の男性が嘔吐し、機器に吐しゃ物がかかってしまった。	スタッフより、体調の確認と、救急車の手配について確認したが、大丈夫とのことで、本人は退館した。パソコン機器については、いったん汚れをふき取り、ビニール袋に入れて閲覧席から引上げ、席については机、椅子とも清掃・消毒を行った。	終了
39	31日	午後4時頃、配架をしていた女性スタッフに対し、「今いる席を代わりたい。君の目はきれいだね。優しそうだから声をかけたんだよ。」などと男性利用者が接近して話しかけてきたと報告がある。	男性とのことであった。午後8時30分頃、該当する服装の男性がいたため、巡回スタッフより、「女性スタッフに不必要な声かけをしないでほしい。」と声をかけた。男性は、「席を代わりたいとは言ったが、そのようなことは言っていない。偉い人を出すように。」とのことで、館長が対応する。「その女性スタッフに直接話したい。」と強硬な主張があったが、「事務室内での担当業務があるため、出られない。」とお断りする。すると「SNSにあげてやる。裁判する。知り合いの弁護士は負けたことがないから、大変なことになるぞ。」と繰り返し、カウンタースタッフにも同様の話を繰り返し、午後8時50分頃退館した。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ 令和元年8月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
稲荷山図書館				
40	15日	午後來館された高齢の男性の方が、会議室を団体 が使用しているため開放されていないことに立腹さ れた。「今日電話して会議室が使えると聞いたのに 閉まっている。今、使っている3〜4人(団体利用 中)を部屋から出して使わせろ。そうでなければ部 屋の前の方を使わせろ。」と大声で何度も主張され た。	会議室については、使用中の方々に出て行ってい ただくことはできない、前の方だけ開放することもで きない旨をお伝えしたが納得いただけなかった。 なお、電話での問い合わせについては、午前中に 当該利用者のご家族と思われる方から電話があり、 午前中は開放していると途中まで答えたところで 電話を切られた経緯があった。	終了
41	21日	午後2時頃会議室を利用していた女性に、「会議室 にいる中学生が話している。ルールを知らないの かもしれない。ポスターなどを掲示してはどうか？」 とのご意見をいただいた。 また、午後4時半頃にも同じ女性から「中学生が ずっとひそひそ話をしている。図書館側で会議室 に貼紙掲示などしてほしい。」と再度ご意見をい たいただいた。	ご不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、中 学生数名に注意を行った。 また、2度目のお申し出時には館内巡回中のスタッ フが様子を確認に行き、注意をした上で中学生達 には席の移動を促した。 会議室には注意書きを掲示した。	終了
小竹図書館				
42	16日	(カウンターにて) 高齢の男性利用者がカウンターで雑誌を返却され た際、表紙に水濡れ跡と軽いハガレがあったので お聞きしたところ、まるで詰問されているようだ と突然大声を出された。 「自分がやった記憶はないし、表紙が少しハガレ ているくらいでは読むのに支障はない。それなの に弁償しろと言うならしてやる」と、なかなかこ ちらの話を聞いていただけない状態となった。	責任者が加わって対応し、最初に対応したスタッ フの口調が詰問と受けとられた点について丁寧 にお詫びした。 そのうえで区立図書館では資料返却時に状態確 認をしたり、時にはご質問させていただく場合 もあるとご説明した。	終了
43	21日	小学4年生の女子児童が、江古田駅方面から自転 車で図書館へ来る途中、目の前に停まっていたラ イトバンに乗っていた男性と目が合った。その横 を通過した際、車が急発進して追いかけてきた。 怖くなったので猛ダッシュで逃げたが、狭い道 を2ブロックほどついてきた。角を曲がった時、 ようやくついて来なくなったが、とても怖か ったとカウンターに言いに来た。	館長が事務所で女子児童に話を聞いた後、事件 性の有無が疑われたので、110番通報したところ、 4人の警官が駆け付けてくださった。事情聴取の あと、警官に付き添われて児童は家に帰った。 警察側は、地域のパトロールを強化するという話 だった。	終了
44	25日	午後5時ごろ、1F男子トイレから玄関外にかけ て、膝丈くらいのズボンをはいた男性(50〜60代) が便を漏らしながら歩いていると、利用者がカウ ンターに言いに来た。スタッフが駆け付けた時、 すでにその男性の姿はなかったが、自分が床を汚 した自覚はあったらしく、汚れた箇所を自分で拭 いた形跡があった。	その後確認したところ、男性が歩いた跡に沿っ て点々と汚れが見つかったので、スタッフがノロ ウイルス専用キットなども使って処理を行った。	終了
45	27日	午前10時ごろ、1F誰でもトイレの便器の外側 に便を塗り付けたような跡と、1F男子トイレの 和式便器の周辺および壁に、同じく便が塗りつけ られているのが見つかった。	清掃スタッフが、消毒や清掃などの処理をした。 25日のトラブルとの関連は不明。	終了
南大泉図書館				
46	17日	図書館正面横の駐輪場に車輪止めを設置し、安 全性を高めた方がよいとの強いご要望をいただ いた。過去にも同様のご意見をいただいている。	指定管理者のみで対応できる規模の工事ではな いため、速やかな対応は困難であることをお伝え した。設置については検討する。	継続
春日町図書館				

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ 令和元年8月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
47	6日	20時半頃利用者より、「一階で男性が出血して倒れている」とカウンターに報告があった。	直ぐに職員が向かったところ、階段下の自動ドア付近で、年配の男性が頭部から出血し倒れていた。意識があったので話を聞くと、近くで酒を飲み、酒気帯びのまま図書館に立ち寄ったとのことだった。その後、エリムの警備員が要請した救急車で男性を搬送した。階段付近は血痕を清掃し、消毒をした。	終了
48	11日	ご意見箱より ちょっと冷房が弱いのではと書かれた紙が投函されていた。	定期点検の際、空調の効きが弱い箇所がある旨を業者に相談した。	終了
49	12日	ご意見箱より トイレに置いてあるポンプ式の石けん入れが使いづらいので、替えて欲しい。また、いつも洗面の奥の方に置いてあるため、小さい子どもは手が届かず、石けんを手を洗えないと思う。	ご意見として承った。	終了
南田中図書館				
50	6日	カウンターにて、未登録カードを持って来館された利用者に登録申込書の記入を求めたところ、「なぜ2年でデータが消えるのか、また以前書いたことのある申込書をまた書きたくない。」と言われ、免許証をお借りして、スタッフが代筆した。区民の声があったことを伝えてほしいと言われた。	ご意見として承った。	終了
51	9日	青少年コーナーで雑誌を閲覧していた利用者より、雑誌「セブンティーン」が切り取られているというご指摘があった。	同様に、人気アイドルを特集している雑誌を確認したところ、雑誌4種類、計9冊の広範囲の切り取りが発見された。特に被害冊数が多かった1誌については、カウンターバックでの保管として注意喚起の張り紙を雑誌架に貼りだした。	継続
52	12日	Wi-Fiの利用に関するお問い合わせがあった。「Wi2 300」を利用したいのだが、認証用のQRコードが見当たらない。電波自体は飛んでいるのだから、自治体として契約をしているはずで、QRコードがなくて使えないのは税金の無駄遣いではないか。区の職員に問い合わせしてほしいとの主張だった。	館内のWi-Fiは個別に契約している利用者が利用できるものであり、自治体として契約をしているものではないが、その場では正確に回答することができなかった。その後、問い合わせがあったときに、スタッフ全員が回答できるようにマニュアルを作成して周知した。	終了
53	19日	コピー機を利用していた方から、「南田中のコピー機はプレビュー機能が無いので毎回、印刷がうまくいかない。なぜプレビュー機能がついた新しいものにしないのか」と言われた。	ご意見として承った。その後、コピー機を設置している会社を確認したが、設定は不可ということだった。	終了
54	28日	「南田中図書館で受け取り希望の予約資料が用意できたという自動音声の通知が毎回非常に聞き取りにくい。練馬図書館で受け取りの予約資料の時は女性の声であるのにどうしてなのか。」といったご意見があった。その際に、録音された自動音声の通知をご持参された。聞かせてもらおうと確かに男性のような声で非常に聞き取りにくいものであった。	要望として光が丘図書館に伝える旨をお伝えした。その後、実際にスタッフが予約してみても確認したところ、女性の声の案内であった。	終了