

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	11月	10日	先日、図書館のコピー機を利用した際、途中から不具合(指定していない用紙サイズでコピーが出る)が発生した。職員に伝えたところ、「トナーも用紙も異常はありません。ハサミで余白を切りましょうか」との対応だった。最終的に返金してもらい、他の機器でコピーをしたからよいが、機器に異常がないとはいえ、現に異常が発生している。対応の仕方、言い回しはといったい何のか。発想が幼稚で能書きが多すぎる。モタモタしている。	このたびは、区立図書館のご利用に際しまして、ご不快な思いをおかけし、真に申し訳ございません。 今回の職員の対応および言動には不適切な点がありました。改めてお詫び申し上げます。 今回のご指摘を踏まえ、図書館職員・スタッフには、利用者の皆様に不快感を与えることのないよう、改めて周知と指導を行いました。利用者の皆様には、図書館を気持ちよくご利用していただけるよう、引き続きサービスの向上に努めてまいります。	終了
2	11月	22日	高校生の息子が平和台図書館の2階の机で受験の本を読んでいるのだが、毎日のように異臭のある方が来て、周囲の利用者が帰りだすとのことである。館長から注意はできないのか。	区立図書館におきましては、他の利用者のご迷惑となるような行為等があれば、必要に応じて注意やお声掛けを行っています。お気付きの点がありましたら、カウンターにお申し出ください。当該利用者に対する注意やお声掛けについても、他の利用者への影響等を考慮し、職員の巡回時に館長も含めて行ってまいります。	終了
3	11月	29日	先日提出した、練馬区立図書館利用者アンケートに1件要望を記入し忘れたので追加しておいてほしい。 光が丘図書館のトイレに、借りる書籍、CDや返却する書籍、CDを置ける棚を設置してほしい。棚がないとトイレ使用時に床に置くようになってしまう。	この度は、練馬区立図書館利用者アンケートをご提出くださり、ありがとうございました。メールにご記載いただいたトイレへの棚の設置に係るご要望についても、アンケートの回答として追加させていただきます。 なお、トイレに行く等の理由により、館内で図書資料の取扱いにお困りの際には、ロッカーをご利用いただくか、カウンターへ一時的に預けていただくこともできますので、どうぞご利用ください。	終了
運営調整係					
4	11月	9日	練馬区内の図書館で指定管理者制度導入の際に、公募式で管理者を選定した図書館およびインセンティブ契約を付した図書館を教えてください。また、そのインセンティブ契約の内容についても教えてください。	練馬区内の図書館は12館1分室で運営している。その中で、指定管理者制度を導入している図書館は9館(1分室含む)あり、導入時は全て公募により選定している。なお、インセンティブ契約はしていない。	終了
事業統括係					
5	11月	2日	卒業研究のため、区立図書館の来館者数等を7年分知りたい	区立図書館ホームページに10年分を掲載し、その旨回答	終了
6	11月	8日	区民から、著書を5冊寄贈したいとの申出	内容を検討の上、受入れを決定。最寄りの図書館へお持ちいただくよう案内	終了
7	11月	13日	延滞者は延滞日数分だけ貸出禁止にすべきである	公共図書館としては、現行の「返却があれば貸出禁止を解除」することが妥当と考える旨回答	終了
8	11月	14日	「大学の研究に関わる調査のため、館内イベント等についての話を聞きたい」との依頼	日程等を調整し、依頼を受ける旨担当者から返信	終了
9	11月	22日	住所変更の手続きをしたい	必要書類をお持ちの上、カウンターで手続きしていただくよう回答	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
10	11月	29日	人気のある資料の貸出期間を1週間にしてほしい	事情説明の上、実現不可能である旨回答	終了
子供事業統括係 なし					
練馬図書館					
11	11月	5日	利用カードを紛失した利用者からつぎの申出があった。利用カードを拾って図書館へ届けてくれた男性から、自分に直接電話がかかってきた。どのようにして連絡先を知ったのか不審に思った。	【経緯】 利用カードを拾得した男性は、練馬図書館に事前に連絡した上で、カードを貫井図書館に届けた。練馬図書館から貫井図書館に連絡をし、貫井図書館からメール便で利用カードを練馬図書館に送ってもらった。この間、練馬・貫井図書館とも、拾得した男性に利用者の情報を伝えていない。 【対応】 申出者には、「図書館からは利用者の情報を外部には出していません。推測でしかありませんが、タウンページで名字から探して連絡したのかもしれませんが」と伝えた。	終了
12	11月	15日	【生涯学習センター受付にて】 19時頃、図書館利用者(女性)から、「緑色のリュックを背負った男性に付きまわれている。その男性が図書館を出て居なくなったと思ったので、安心して帰ろうとしたところ、自動ドアの出た所にいた。怖くて帰れない。」と話しかけられた。	【生涯学習センター受付者の対応】 別の出口から出て、一緒に自転車置き場まで行き、その男が自転車で図書館を後にしたのを確認した後、別の方向から利用者が帰るのを見送った。 【図書館・生涯学習センターの対応】 巡回を強化することした。防犯カメラの画像を確認したが、その男性らしき人物は確認できなかった。なお、巡回時には防犯ブザーを携帯することとした。	終了
13	11月	27日	【Webレファレンスに対するお礼】 子供の絵本『どろんこハリー』を読んでいるときにふと思いついた「絵本に書かれている爆弾みたいな物は何か？」という他愛もない疑問だったのですが、関係機関にお問合せまでしていただき、大変丁寧に調査いただきありがとうございました。 友人の現役司書に見せたところ、業務としての調査結果の高度で丁寧な内容に感心し、賞賛していました。このたびはありがとうございました。	【以下のメールを返信】 このたびは、ウェブレファレンスのお礼のメールを頂きましてありがとうございました。職員一同、大変励みになりました。 今後も図書館サービス充実のため、一層の研鑽に励み、皆様からのご期待にお応えしていきたいと思います。これから練馬区立図書館をご利用いただきますよう、よろしくお願いいたします。	終了
14	11月	28日	【臨時閲覧席の利用について】 会議室前の臨時閲覧席の利用カレンダーには、「×」が付いていなかったのに、今来たら閉まっていた。前日などにチェックし、「×」が付いている日は、他館を利用しているので、きちんと表示してほしい。	会議室を図書館の用で使用するため、職員用の表には記載してあったが、会議室前の利用カレンダーに記載するのを忘れていた。お詫びを申し上げ、今後、このようなことがないように注意しますと伝えた。	終了
石神井図書館					
15	11月	28日	1か月分の新聞の束を見ている人の新聞をめくる音がうるさい。新聞と雑誌を閲覧する場所を分けてほしい。また、めくる音に関する貼紙を表示するなど検討してほしい。	新聞と雑誌の閲覧場所を分けることは物理的に無理であること、資料の性質からして雑誌について、一般資料閲覧席の利用を促す考えもないことから、現状形態での利用をお願いした。なお、新聞をめくる音には注意していただくよう、注意喚起の表示を行った。	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
平和台図書館					
16	11月	8日	(皆様の声) 中学生くらいの生徒が閲覧席で話をしている。また、アイスやお菓子を食べたりもしている。職員の方々はもっと目を光らせてほしい。	巡回時ばかりでなく、配架の時にもしっかりと注意をすることを徹底した。	終了
17	11月	21日	(皆様の声) 2階、3階の勉強などをするところで、何人かですっと話をしている。もっと巡回をして注意してほしい。 また、注意されても、すぐに話をするので、無理かもしれないが追い出してほしい。みんなが静かにしているのに、その人達のせいで空気が壊れている。	注意する際に、反抗的な態度にひるむことなく、周りに迷惑になるのと、しっかりと注意をすることを再度徹底した。 また、言っても従わない人には、退席させることを検討する。	終了
大泉図書館					
18	11月	24日	「障害のある子ども(成人)の母親だが、子どもが予約した本のタイトルを教えてください」と、女性から電話があった。「大人の方であればご本人にお伝えします。カードを持ってご来館いただければ代理の方でもお知らせできます。」と答えたが、「年齢によって家族が確認できたりできなかったりするのには差別ではないか」とのこと。	ご意見として承った。	終了
19	11月	25日	汚損返却の相互貸借資料利用者に弁償のお願いをしたところ、「返却時にそちらで見落としていたような汚れを後から弁償ですと言われても納得がいかない。貸出時にはなかったというが、一度見落としているのだから、返却後や貸出前の汚れではないのか」とのご意見であった。	該当資料は、返却カウンター対応者が一度汚れを見落としてしまったもので、そのことについては重々お詫びをしたが、弁償については納得していただかず、所蔵館に問い合わせた上で、もう一度話し合いをすることとなった。	継続
関町図書館					
20	11月	3日	利用者用OPACでCDを検索した際、表示されるタイトルだけでは区別がつかないCDがあるため、背タイトルなどの情報も表示してほしい。	ご意見として承った。練馬区立図書館全体の運用に関わる内容のため、光が丘図書館へ内容を伝えた	終了
21	11月	3日	(ご意見箱「利用者の声」より) トイレにエアータオルを設置してほしい。	ご意見として承った。	終了
22	11月	16日	参考資料コーナーにいる中学生が騒がしい。業務執行妨害で警察に通報するか、学校に相談するべきだ。	参考資料コーナーは、館内でも静かに利用していただけるよう利用者をお願いしている。業務中、スタッフが館内の様子に注意しており、都度注意を行っている。この件の中学生に対しては、マナーを守って利用するように注意し、改善されている旨を説明した。	終了
23	11月	17日	10月に来館した際、カウンターで長く待たされたため、一緒にいた妻が体調を崩した。対応を改善してほしい。	今後の業務改善のため、具体的な内容をお聞きしたが詳細を伝えていただけなかった。対応が遅くなってしまったこととお詫びした。	終了
24	11月	21日	(ご意見箱「利用者の声」より) トイレトーパーの三つ折りは不潔なのでやめてほしい。	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
貫井図書館					
25	11月	2日	13時頃、高齢女性がCDを返却した際、解説書が入っていなかったため、スタッフが確認を行った。女性は貸出時からなかったと強く主張したが、解説書にバーコードが貼付されているタイプのCDであったことから、貸出時は必ずあったと思われたため、再度検索を依頼し、返却処理をしなかった。女性が他の本の再貸出しを希望したが、該当のCDが延滞となっているため貸出しができない旨を説明したところ「もともとないものを返せというのはおかしい。」と激昂した。	責任者が対応を交代し、再度説明したが、納得いただけず、「言いがかりだから警察へ行く。図書館へはもう来ない。」と怒り、退館した。	終了
26	11月	5日	閉館直前に、コピーをしようとしていた男性利用者が、「前にコピーをしている人が、今日の新聞をコピーしているので、注意をするべきだ。」とカウンタースタッフへ声をかけてきた。	コピーを行っている利用者へスタッフが状況確認をするタイミングが遅れたため、スタッフに声をかけてきた利用者から、「図書館で働いてるにもかかわらず、著作権についての理解が足りない。」と強い口調での苦情となった。館長が対応し、1時間ほど話を伺い、最終的には「今日はいらいらして強く言って申し訳なかった。今後も利用させてほしいので、みなさん頑張ってください。」と言って退館した。	終了
27	11月	14日	11時頃、利用者より「予約した覚えのないものが予約になっている。どうしてこのようになったのか。」との申出があった。	光が丘図書館システム担当へ、調査を依頼し、予約入力したスタッフIDを特定し、状況を確認した。別利用者の該当資料の予約を受け、その予約入力をしたことは判明したが、申し出てきた利用者への予約入力の経過は不明であった。予約入力確認作業の際に、誤って入力した可能性があるため、申し出てきた利用者へは人的ミスと思われると説明し、お詫びを行った。またスタッフ全体へ、作業手順の確認を周知した。	終了
28	11月	18日	11時頃、年配の男性利用者より「利用者アンケートの設問が型にはまったようなもので自分の意見がちゃんと伝わらない気がする。」とのご意見があった。	ご意見として承った。	終了
29	11月	18日	13時頃、高齢男性利用者より、「自動音声の話していることが伝わらない。通知するなら聞き取れる言葉にすべき。」とのご意見があった。	ご意見として承った。	終了
30	11月	19日	20時過ぎ、中年男性より、視聴覚室を利用している団体がうるさいとの苦情があった。	スタッフから団体の代表者に注意を行った。	終了
31	11月	20日	参考閲覧席を利用していた男性から、「参考閲覧席の車いす優先席に、車いすではない人が座っていた。なぜか。」との申出があった。	スタッフから「車いす専用席ではなく、優先席であるため、車いすの方が来館された際に利用していただき、いらっしゃらない時は他の方が利用できる席である。」と説明し、ご納得いただけた。	終了
32	11月	24日	17時頃、女性利用者より、「ブラウジングコーナーに臭いがこもっていて不快で、いられない。女性専用席を作るべきだ。」とのご意見があった。	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

No.	日付		内 容	対 応	処理経過
稲荷山図書館					
33	11月	18日	年配の男性より「会議室を利用している時、激しく咳をしている学生がいた。マスクは着けていなかった。図書館は多数の人が集まる場所なので、『マスクをしてください』などの注意喚起の貼り紙をしたらどうか?」とのご意見をいただいた。	ご意見として承り、その後「インフルエンザ・風邪などの感染の広がりを防ぐためにマスク着用のご協力をお願い」という貼り紙を会議室に掲示した。	終了
小竹図書館					
34	11月	2日	若い男の声で、図書館の蔵書数や設立年月日を英語で尋ねる電話があったのだが、質問中も周囲からドットと笑う声が聞こえるなど、奇妙な問合せ電話だった。	いくつかの質問に答えている間に、電話が切れてしまった。おそらく中学生のイタズラと思われる。	終了
35	11月	22日	(カウンターにて) カウンターで利用者から、某宗教団体発行の会報誌のバックナンバーを連番で多数予約したいと言われた。調べたところ国会図書館にしか所蔵がなかったため、取り寄せることになった。ところが、「1冊ずつ予約すると予約枠がすぐにいっぱいになる。薄い冊子なので、10冊まとめて1枠にするとかの便宜を図れないのか」と言われので、それは出来ない旨を説明したが、なかなか納得されなかった。	何度か同じやりとりをし、説明を繰り返した結果、一応納得していただいた。	終了
36	11月	26日	館内の飲食コーナーで、ぐったりとソファにもたれかかり、項垂れて寝ている高齢の男性がいたため、声掛けしたところ、半ば意識がなく、こちらの問い掛けに答えるのもやっとという感じだった。深くかぶった帽子の隙間から見ると鼻梁などから出血し、荒い息をしていたので、救急車の出動を要請した。	救急車で搬送した後、交番から警察官が来て調査したところ、身元の確認がとれ、家族も病院に駆け付けたとのこと。あとからご本人は、「図書館の外で転んだ」と説明していたそうである。	終了
南大泉図書館					
37	11月	4日	参考資料コーナーにて新聞をめくる音がうるさいとのことから男性利用者2名が口論になり、うち一人がかなり激昂されて大声を出された。	最初新聞コーナーにいたがうるさかったため参考資料コーナーに移動したとのことで、場所を分けろとの主張だった。小さな図書館なので場所を分けることは難しいとお伝えした上で、新聞を読んでいた利用者にも周りへの配慮をお願いした。その後怒鳴っていた利用者は「殺すぞ」と言い置いて退館した。この表現については捨て台詞の一種と判断し、警察への通報は行わなかった。	終了
38	11月	11日	オンラインデータベースの利用者が来館し、D1-lawの画面(タスクバー)の見え方について(聞蔵とD1-lawが混ざっているとの主張)の問い合わせをいただいた。	光が丘図書館に問い合わせた上で、14日に電話連絡し、タスクバーの見え方に関する説明を行った。しかし、大泉図書館での見え方が正しい表示の仕方なので大泉図書館に確認するよう求められた。大泉図書館に確認したところ、使用しているブラウザが異なることが判明した。このため16日にD1-lawの表示については大泉図書館と同じ画面が提供できるが、聞蔵と混在していたわけではないことを電話で説明した。	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
39	11月	11日	ピヨピヨサンダルで来館した子供に対し、他の利用者から音がうるさいとのお申出があった。	保護者にお声掛けし、音の出る部分にテープを貼ってもらったが音がもれてしまうため、本を借りてすぐに帰られるとのことだった。 次回からは、ピヨピヨサンダルを履きかえてもらえるように幼児用サンダルを用意することで対応する予定である。	終了
春日町図書館					
40	11月	3日	(電話での対応) 12時半頃、女性の方より当館の会議室の場所や利用方法、駐車場について細かい問合せがあった。9月1日に対応した方と似たような感じであったので同一人物だと思われる。常勤が対応し、お答えしている途中から、やはり話しの内容がコロコロ変わり、怒り口調になったりと情緒不安定の様子で、話の途中で電話を切られた。	前回の対応を教訓に、丁寧に対応しながらも、質問内容で分からないことに関しては、分かりかねますとお答えしていたところ、5分ほどで電話が切られた。	終了
41	11月	3日	(電話での対応) 16時半頃、30代前後と思われる男性から電話を受け、女性スタッフが対応したところ、卑猥な単語の資料検索を依頼してきた。	一旦保留にし、男性スタッフに代わって電話に出ると、すぐに切れた。時間を置いて2回ほど同一人物から同じ内容の検索を依頼され、男性に代わると切れるを繰り返した。	終了
42	11月	24日	(電話での対応) 13時半頃、30代前後と思われる男性から電話を受け、女性スタッフが対応したところ、卑猥な単語の資料検索を依頼してきた。3日の事例と同一人物だと思われる。	対応するうち、通常のレファレンスでないことに気づき、男性スタッフに代わったところすぐに電話が切れた。	終了
南田中図書館					
43	11月	5日	中学生から高校生の男性が、不特定多数の同年代女性に、「生きるのがつらいです。連絡ください」などと書いたメモを渡していた。	渡された女性の証言から男性本人に声をかけ、同年代女性にメモを渡すのをやめてほしい旨と、悩みがあるようなら専門機関を紹介すると伝えた。	継続
44	11月	11日	中学生から高校生年代の女性が、同年代の男性に「死にたい」「助けてください」などと書かれた紙を渡されたと申し出があった。	男性の姿を捜したがすでに退館されていたようで声をかけられなかった。巡回を強化する。	継続
45	11月	12日	閉館時に、閲覧席に「今死にたいほど悩んでいます」などと書かれた紙が置いてあった。	巡回を強化していたが、見えづらい場所に置いてあったため発見が閉館時となった。以降も巡回を強化する。	継続