

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ 令和元年7月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
管理係				
1	16日	個人の持ち込みPCを図書館内のWiFiを使用して利用することは可能でしょうか	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を設置する予定です。	終了
2	27日	「利用者用PC2番に座っていたら、右隣の1番席を利用している人に手を触られました。」と困った様子で申出がありました。	1番のPC席を見に行きましたが、行き違いで利用者札を返却済みでした。正面入り口から退館する後ろ姿を確認しました。	終了
運営調整係 なし				
事業統括係				
3	2日	PC優先席ではない閲覧席でPC利用をしていたが、PC優先席に移動するよう促され、案内してもらったが、PC優先席は満席であった。確認してから案内すべきである。なお、PC利用についての掲示等が乏しくわかりにくい。	事前にスペースの確認をしてからご案内すべきでした。また、PCや電子機器の案内が不足しているところのご指摘をうけ、各館に周知を行い、適切なご案内に努めて参ります。	終了
4	26日	利用者のページの有効期限日について	平成31年1月15日から利用カードに有効期限を設定しました。有効期限日の28日前から更新手続きが可能となります。更新手続きを行うと、有効期限日が2年後に設定されます。更新手続きはご本人様にご来館いただき、本人確認書類をご提示ください。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ 令和元年7月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
子供事業統括係				
5	15日	読書通帳(預金通帳タイプとお薬手帳タイプ)を導入してほしい。	各図書館で「読書ノート」を作成しており、春・秋の読書週間や夏休みなどに窓口配布しています。ご希望の場合は、ご利用の図書館へお問い合わせください。	終了
6	15日	梅雨の時期に合わせて、図書館では紙芝居の防水対策をしているか?していなければ、防水対策ができるように防水用のカバンなどを販売、貸出できるようにしてほしい。	区立図書館で個人や団体にバッグを用意することが困難なため、原則ご来館の皆様は資料を持ち運ぶものをご用意していただいております。なお、図書館によっては、ビニール袋を用意しているところもあり、ご利用の際にカウンターにお声かけいただければ、お渡しすることができます。	終了
練馬図書館				
7	4日	冷水器から出てくる水の低さが低いので、高くしてほしい。	数年前に、「水が飛び跳ねて服が濡れてしまう」という意見があり、水量を下げました。今回、飛び跳ねない程度に水の高さを調整した。	終了
8	27日	【返却期限について】 以前は3週間だったのに、2週間になってしまったのを元に戻してほしい。年をとって細かい文字が読みにくくなってきたので、2週間で読み切ることが難しい。	ご意見として、伺いました。	終了
9	27日	いつも新聞を読んでいる高齢の女性が、新聞3紙ほど隠し持っていて読めない。図書館でもっと厳重に注意してほしい。	この女性は、よく新聞数紙を隠し持ってしまう方で、近くを通るたびに注意して見えています。このときは、注意される気配を察したのか、1紙しか確認できませんでした。その後も、「注意して見るようにします」と伝えた。	終了
石神井図書館				
10	17日	4門の498.6疫学・防疫のところの小見出しとして「薬害エイズ・らい病」と記載された差し込み見出しがあるが、「らい病」は一部で差別的な意見で使われてきた用語であるため、図書館で使うのは望ましくない。現に他の図書館では「らい病」ではなく、「ハンセン病」と表記している。石神井図書館も改めてほしい。	指摘のとおり、差し込み見出しを「ハンセン病」に訂正した。	終了
11	18日	拡大読書器の席にいつも一般の人が座っているので、「一般の利用者は座れない」等の表示をして、いつも空けておくべきだ。	視覚等障害のある方ではなく、一般的な意見として承った。既に、A4縦型で「拡大読書器利用優先席」という表示をしており、優先席のため、利用希望の方がいればすぐさま、譲ってもらうこととしている。専用席という考えはないため、これまでどおりの管理を行っていく。	終了
12	18日	利用カードに有効期限日が記載されないのは不便である。追記のシールを貼っているのだから、期限日のシールを貼るなどすべきである。	期限が印刷されたレシートを希望の方にお渡ししていると説明したが納得してもらえず、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7月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
平和台図書館				
13	15日	来館した利用者から、平和台図書館をインターネットで検索したら、「営業時間外」と表示されている、との申し出を受付。	Googleで検索する際に画面右に表示されるナレッジパネルのことを指しているようなので、練馬区立図書館で管理している画面ではないことを説明し、練馬区立図書館のホームページにて確認するようお願いした。利用者は図書館側で把握しておくべきとの主張で、システム担当者への報告を希望された。 ※7月16日、ナレッジパネルは祝日で月曜休館がずれる時など実情にそぐわない場合があることを確認した。事業統括係へ報告。	終了
14	23日	<投書にて> 本が借りられる期間を長くしてほしい。	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、後日事業統括係へ報告した。	終了
大泉図書館				
15	2日	70代くらいの利用者から、「インターネット端末の起動が遅い」「ハードコピーができない」とのご意見があった。	当該利用者は、インターネット端末前に無言で座っていたため、次回からはカウンターへの声掛けをお願いしたこと、対応したスタッフが「ハードコピー」がわからず、意味を聞き返してしまったことがご不満の様子だった。謝罪し、印刷に関しては著作権法上対応が難しいことを伝えたくて、ご意見として承った。	終了
16	2日	よく来館される男性利用者より「大泉図書館の駐車場は、障害者のための駐車場なのに、いつ見ても使っているのが健常者なので注意してほしい。また、利用方法を改善してほしい。」のご意見があった。	ご意見をいただいた1週間ほど前に、巡回スタッフに同様の意見を伝えましたが、改善されていないとお怒りの様子だった。当館スタッフから謝罪し、大泉図書館駐車場は、障害者専用ではなく、一時的なけがや妊娠中などの移動困難者も気兼ねなく使用していただけるよう「優先」駐車場として運用している旨をお話したが、ご納得いただけず、「同内容を区にメールを送付した。障害者手帳を見せてから利用させるなどの運用を考えてほしい。」とのことだった。ご意見として承った。	終了
17	112日	電話にて「ホームページで準備中になっている資料を予約したが、いつごろ到着するのか確認したい。」との連絡があった。	ご予約いただいた資料は新刊ではなく、受入れ時に返却漏れがあり、未排架のまま書架に出ていた資料であることがわかった。予約を入れたのはお電話の前日とのことだったが、お待たせしてしまったことを丁重にお詫びし、すぐに予約の引き当てを行った。翌日の便で送付する旨をお伝えし、ご納得いただいた。	終了
18	12日	カウンターにて「以前、資料返却時のチェックで、本を汚したと疑われたのが悲しかったので、貸出の時にもちゃんと本の状態チェックをして欲しい。」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7月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
関町図書館				
19	20日	(ご意見箱「利用者の声」より) 視聴覚室の閲覧席開放をインターネットで確認できるようにしてほしい。	ご意見として承った。	終了
20	20日	(ご意見箱「利用者の声」より) 利用者インターネットの利用時間を1時間単位にしてほしい。	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
21	24日	(ご意見箱「利用者の声」より) 座席管理席等で最新号の雑誌や当日分の新聞を机の上に置いたまま、読まずにPC操作をしている利用者がいて困っている。読みたい雑誌や新聞を占有しないよう注意してほしい。	ご意見として承った。利用者の資料閲覧については判断が難しいが、巡回時に注視するようスタッフに周知した。	終了
貫井図書館				
22	2日	午後8時過ぎに、視聴覚室から出てくる学生の声がうるさいとの苦情があった。	該当の学生には注意を行った。学校教育支援センターの利用日であった。	終了
23	5日	午後4時頃、カウンタースタッフへ、幼児を連れた母親から声かけがあった。カーペットコーナーで、子どもが飛び跳ねていたことをスタッフから注意されたが、他にも大きな声で話している人がいたのに、自分たちだけ注意されたことが納得いかない、という内容であった。	スタッフより、音が響いていたためであることを説明し、一応のご納得を得た。	終了
24	17日	午後7時頃、参考調査席で、私物の紙をはさみで切っていた男性に対し、スタッフから注意を行った。	納得いかない様子であったが、繰り返し説明を行った。以前よりはさみの利用について注意を行っている利用者である。	終了
25	18日	午後6時頃、カウンターへ、女性利用者より「咳をしたら近くの席の人から注意されたとの申し出がある。	他の利用者へ注意を行った利用者は、以前より同様の行動があり、再三トラブルとなっているため、こちらから声をかけて、注意を行った。男性は納得せず、「中央館の人に、図書館が注意をしないならば、直接注意をするのもやむをえない。」と言われてしまうと強硬に主張。館長より、トラブルを避けるため、「これまでも何度も注意しているが、従っていただけないため、本日はこれで退館してほしい。」と伝えしたが、中央館に自分で電話をして確認するとして、退館を拒否。その後、数時間離席したのち、閉館間際にカウンターへ「区役所に言った。委託業者を変えてもらう。」と申し出て、退館した。	継続中

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ 令和元年7月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
26	18日	午後7時頃、ブラウジングコーナーにて、高齢男性が失禁した。男性より、帰れないのでタクシーを呼んでほしいとの希望がある。	タクシー会社に電話をしたが雨のためか連絡がつかず、また以前にも自宅住所があやふやで、地域包括支援センターに対応を依頼した利用者であったため、110番した。警察官が来館し、送り届けたと思われる。	終了
27	24日	午後6時頃、男性利用者が、コピー機の上に新聞を置き、スマホで撮影していた。	スタッフから、「写真をとるならば、別室でお願いしたい。」と声をかけたところ、「おまえたちがぼんやりしているからだ。」と主張された。	終了
28	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
稲荷山図書館				
29	10日	警察への誹謗中傷が書かれた新聞記事のコピーがご意見箱に投函されていた。	用紙を回収した。	終了
小竹図書館				
30	4日	(YAコーナーの推薦本用紙に記入したものが、館長への手紙の投函箱に入れられていた) 閉館時に流れる音楽をジブリかディズニーのクラシック演奏の音楽に変えてほしい。	ご意見として承った。	終了
31	4日	(電話にて) 当館で貸出中のCDが、プレーヤーから取り出せなくなった。 そのCDは、予約して他館から取り寄せたCDだったが、CDの表面にICタグが添付されているのが原因ではないか。それが機械の中ではがれたりして取り出せなくなったのだと思う。 こういう場合のために、図書館で保険をかけたり、機械の修理をするための費用を出してくれる制度はないのか。	CDにICタグを装着している館はあるが、その館所蔵のCDには、ケースの表面にスロットイン式のプレーヤーではCDの取り出しができなくなるおそれがあり、その点を踏まえて利用していただくよう予め但し書きがついている。 また、修理が必要になった際の保険はなく、修理代の負担も難しいと丁寧に説明したが、この電話の中では、最後まで納得していただけなかった。 結局、この件は、「CDの所蔵館及び光が丘図書館に直接苦情を言いたい」と話されて、電話が切れた。	終了
32	26日	閉館の館内チェック時に、1階男子トイレのゴミ箱にビールの空き缶が捨てられているのを発見した。	調べてみたが、館内で飲まれていた形跡はなかったため、おそらく外から持ち込んだものと思われる。貼り紙をして注意を促した。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ 令和元年7月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
南大泉図書館 なし				
春日町図書館				
33	3日	利用者より、「館内がくさいのでどうにかしてほしい。臭いのきつい人に注意してほしい。」との申し出があった。	館長代理より、特定の利用者に声をかけ、臭いを落としてからの来館をお願いした。利用者は自分ではないとの発言を繰り返し、憤慨した様子だったがしばらくして退館した。	終了
34	3日	ご意見箱より きかんしゃトーマスシリーズが、幼児向けのコーナーに排架してあるが、内容や文字数からすると幼児向けではないと思うので、排架場所を検討してほしい。	ご意見として承った。	終了
35	11日	意見箱の中に、2017年新聞記事のコピーが入っていた。コピーの余白には、警察への誹謗中傷が書かれていた。	用紙を回収した。	終了
36	11日	40代くらいの男性利用者が、血圧計の数値が毎回測るたびに数値が違うのはおかしい。前から言っているのに修理も買い替えもしないとはどういうつもりだと、カウンターで激高した。	常勤職員が対応し、数値は変動することや、メーカーから故障ではないとの回答も得ている旨を伝えた。男性は納得されない様子だったが、他の利用者が通報した警察官が来館すると、捨て台詞を吐いて退館した。 なお、メーカーの問い合わせ電話番号と共に、取り扱い説明書に記載されている血圧計の数値についてのQ&Aをラミネートし、血圧計のそばに設置した。	終了
37	13日	ご意見箱の中に、「ヤフーメールを読めるようにしてください。インターネットの制限が強すぎる。臭い利用者をなんとかしろ。」と、同じ筆跡で書かれたメモ用紙が投函されていた。	ご意見として承った。	終了
38	25日	ご意見箱の中に、2017年新聞記事のコピーが入っていた。コピーの余白には、警察への誹謗中傷が書かれていた。	用紙を回収した。 なお、投函の頻度が増しているため、この件について春日町交番へ相談した。	終了
南田中図書館				
39	11日	16時頃、南田中図書館のCDを借りた利用者から館長あてに電話があった。 「図書館のCDをコンボに入れたところ、出てこなくなったので、修理代を出してもらえないか。また、保険などに加入はしていないのか。」という内容だった。	CDに注意書きもあり、注意喚起はしている事、保険の加入などは行っておらず、図書館での弁償も出来ない事を説明した。 納得はされず、「コンボの故障の原因がCDだったと分かった場合、また連絡する。」と言われ、電話は終了した。	終了
40	31日	16時頃、南田中児童館でかばんの盗難があり、図書館付近の植え込みから、中の荷物がなくなったかばんが発見された。警察の警察官が来館した。 図書館の防犯カメラを見せてもらえないかということだった。	捜査上の書類とセコムが立ち会う必要があることを説明した。 その後カメラ映像が必要なくなったということで、映像は確認せず警察官は退館した。	終了