

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付	内 容		対 応	処理経過
管理係					
1	9月	3日	9月2日(日)に春日町図書館にて、CD試聴機の音量について職員から注意を受けた利用者が、館内に警察を呼んだ。 翌日3日(月)、区役所の教育総務課あてに、当該利用者が図書館の対応に関する苦情の電話をかけ、教育総務課職員が1時間30分ほど電話対応を行った。 その後も1週間ほどに渡り、激昂しながら電話や来庁により図書館や職員に対する苦情を繰り返し、春日町図書館、教育総務課、光が丘図書館にて対応を行った。	言いたいことを言い尽くし満足したと思われる、9月12日以降は当該人物に関する事案は確認されていない。	終了
2	9月	6日	(問い合わせメールからのご意見) 図書館利用者が平和台図書館入口正面の駐車場で喫煙や飲食をし、ゴミをポイ捨てしたり、ホームレス風の利用者が洗濯した衣類を干している。また駐車場出入口付近に路上駐車をされ、車両の出入りの妨げになっている。これらについて図書館職員には再三改善を要求しているが、一向に改善が見られない。早急に毅然とした対応を求める。	この度は平和台図書館職員の対応に至らない点がございましたことをお詫び申し上げます。また、駐車場のご利用にあたり、ご不便やご迷惑をおかけし、真に申し訳ございません。 駐車場入り口付近を含む図書館周辺の違法駐車につきましては、館内外の掲示物等により周知を図り、さらに必要に応じて館内アナウンスにて車両移動の呼び掛けを強化いたします。 また、駐車場での喫煙やゴミのポイ捨て、駐車場スペースを利用した物干し行為に関しましては、当該地を管理している駐車場運営会社と協議のうえ、より効果的な対応策を検討してまいります。	終了
3	9月	6日	(館内ご意見箱) 光が丘図書館内にソフトバンクのWi-Fiが使用できるというシールが貼ってあるが、アクセス方法などが記載されたチラシやパンフレット等がなく、不親切である。業者から施設にWi-Fiを置かせてくれと頼まれたから、ただ機器を置いてあるだけでは、無責任ではないか。Wi-Fiを置いてある以上、機器の近くにアクセス方法などを記載したチラシを設置すべきである。	ソフトバンクWi-Fiスポットについて、接続方法等が記載された案内物は備えていなかった。 そこで、ソフトバンク株式会社の公式ホームページを参照のうえ、Wi-Fi接続にかかる端末の設定方法等を記載した印刷物を作成し、9月18日にWi-Fiスポット付近に設置した。	終了
4	9月	9日	(問い合わせメールからのご意見) 日頃からよく石神井図書館を利用している。最近、石神井図書館に浮浪者が現れるようになった。職員から注意をしてもらえないか。 (人物の服装、身体的特徴なども記載あり)	ご連絡いただきました利用者の特徴について、早速、石神井図書館に照会し調査を行いました。該当者を特定するには至りませんでした。 したがって、直接の働きかけは難しいところですが、区立図書館では、他の利用者のご迷惑となるような行為等があれば、発見次第個別に注意やお声掛けをするなどの対応を行っています。引き続き、他の利用者への影響等を考慮のうえ、職員巡回時のお声掛けを徹底してまいります。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
5	9月	20日	<p>(地域振興課地域施設係より相談)</p> <p>中村橋区民センターの利用者から苦情を受けたため、図書館の利用者用コピー機の運用について教えてほしいという相談を受けた。苦情内容は下記のとおり。</p> <p>「中村橋区民センターの利用者用コピー機が今年度から撤去されたので、近隣施設のコピー機を利用している。先日、貫井図書館のコピー機を利用しようとしたら、「図書館資料の複写専用なので、持込みの私物のコピーはお断りしている」と利用を断られた。同じ区立施設なのに図書館だけコピー機が利用できないのは不便である。図書館でもコピー機を利用できるようにしてもらいたい。またできない場合にはちゃんと理由を教えてほしい。」</p>	<p>下記の内容について情報提供を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の区立施設や商業施設と異なり、図書館における複製は法令により利用内容が規定されている。 ・練馬区立図書館に設置しているコピー機も、法令(著作権法第31条)に基づき、図書館資料の複写に限って使用を認めている。 ・法令に沿った範囲における管理・運営を行っていることから、図書館資料以外の持込みの私物等をコピーすることはご遠慮いただいている。 	終了
6	9月	25日	<p>(館内ご意見箱)</p> <p>図書館にWi-Fiを導入してほしい。すぐく田舎の図書館でさえ導入されているのに、都内で使えないのが驚きである。</p>	<p>ご意見として承った。 (回答不要のため、館内周知のみ行う)</p>	終了
運営調整係 なし					
事業統括係					
7	9月	6日	<p>雑誌「選択」受入れが遅い。他の自治体では発売日後から2～3日で書架に出ている。なぜ6日もかかるのか。同じ区立図書館でももう少し受入れが早い館もある。</p>	<p>練馬区では書店組合を通じて資料購入をしている。流通にのらない雑誌は、必ずしも発売日当日に納品とならない場合もある。</p> <p>また、図書館側では、火・木・土を雑誌受入れ作業日としており、納品日と作業日のタイミングで、時間がかかってしまうケースがある。</p> <p>まずは状況を確認し、対応可能な点については改善を検討します。</p>	終了
8	9月	28日	<p>相互貸借において、貸出期間の延長を認めないのはなぜか。</p> <p>自区優先は承知している。しかし、相手方の自治体に連絡をとり、予約者がいなければ延長を認めるべきではないか。時間・経費ともに無駄である。</p>	<p>ご意見はごもっともだと思いますが、現状ではルールに沿った運用をするしかありません。ご理解いただきたい。</p> <p>今後とも、利用者の要望および他自治体の動きに注視していきます。</p> <p>なお、練馬区では、未所蔵予約の資料について、積極的に購入するよう努めています。</p>	終了
9	9月	28日	<p>ヒトラー関連の資料について、なぜ多くの資料が歴史分野に配架されているのか。思想の分野とするべきではないか。どのような方針に基づいた運用なのか。</p> <p>同じ意見を数年前にも伝え、当時の館長・係長が対応したはずである。</p>	<p>資料データを確認したところ、ヒトラー関係の蔵書数が特に多いということにはなかった。分類については、これまでの経緯等を確認し、検討する。</p>	継続

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	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	9月	10日	文庫本は裏表紙にあらすじが書いてあるが、単行本には書いていない。単行本の帯を本に貼ると内容がわかってよいのではないが。	現状ではやっていない旨を話し、ご意見として伺った。	終了
11	9月	11日	日本経済新聞の当日分を閲覧しようとする、いつも誰かが利用していて読むことができない。もう一部増やしてほしい。	予算の関係で、難しいことを伝えた。	終了
12	9月	16日	【利用登録について】 最初に「練馬区の図書館を統括している館は、光が丘図書館か？」との質問。その後、「新宿区民だが、今日子どもの習い事があったのでそのついでに光が丘図書館でカードを作成しようとしたら、できないと言われた。習い事で定期的に行くので、返却できないこともない。隣接してないという事だけで、カードが作れないのはおかしいので、改善してほしい。	練馬区立図書館全体に関わることで、伺ったご意見は光が丘図書館に報告する旨を伝えた。回答は不要とのこと。名前も言わず、電話を切られた。	終了
13	9月	20日	傘立てに入れておいた傘がなくなっていた。これで2度目である。傘立てが設置されているので、そこへ入れてしまうが、このようなことが起こるのであれば、ビニール袋のみにするか、あるいは鍵付の傘立てを置くか考えてほしい。	代わりの傘をお持ちいただいた。鍵付の傘立てについては、予算・場所的なこともあるので、難しいことを伝えた。	終了
14	9月	29日	返却カウンターに本を返した際、中身を確認するのでお待ちくださいと言われたが、今までそんなことはなかった。貸出の際、返してない本があると言われたが、今返却したものがまだ処理されていなかった。また、貸出にいた従業員が特に説明もなくもう一度カードを出してほしいと言ってきた。どうなっているんだ。	夜間のこの時間は返却が立て込んでため、返却処理が遅れたことを謝罪したうえで、丁寧に説明を行い、ご納得いただいた。	終了
石神井図書館					
15	9月	6日	子供が予約した本についてカウンターで確認したところ、まだ準備されていないとのことだったので、自宅で図書館HPを確認したところ、その本は8月31日付で「予約確保期限切れ」となっていた。自分は8月31日に図書館カウンターで尋ねたので、予約した資料は準備されていたのではないかと半年前に予約をして、ずっと待っていた本であり、また最初から待たなければならないのか？	来館時に提示した利用カードが子供本人のものだったかどうか、その時のやり取りが不明なため遡って予約の受付はできない旨、お話しご理解いただいた。その後、当該利用者(予約した本人)の帳票を確認したところ、確保期限が8月30日となっており、取り置き期限が切れていた。しかし、貸出し処理状態をみると、予約取消処理日(予約確保期限切れ)は確保期限の翌日、8月31日午前1時56分となっており、当該申立者がHPで見たものは、この8月31日であることがわかった。利用者からみると、あたかも取消日の31日まで確保されていたかのように見えるため、光が丘図書館にシステムの不備を報告した。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付	内 容	対 応	処理経過	
平和台図書館					
16	9月	6日	<p>図書館向かい側の駐車場契約者より、平和台図書館利用者の図書館敷地外のマナーについて、対応を求めるメールが光が丘図書館に届いた。</p> <p>駐車場敷地内でホームレスが洗濯物を干している。</p> <p>駐車場敷地内で喫煙・飲食をして、ゴミを捨てていく。</p> <p>駐車場入り口付近に停車・駐車して、契約者が出入庫しづらい状況がある。</p> <p>(光が丘図書館の 2と同内容)</p>	<p>敷地所有者(駐車場管理会社)へ電話連絡して、状況を報告。管理会社に対応を求めた。</p> <p>その上で館の対応を以下のとおりと決定した。</p> <p>図書館敷地外のマナーについて現時点では対応しない。</p> <p>区から取り寄せたマナー啓発掲示を駐車場内の2か所に設置した。管理会社には報告済み。</p> <p>図書館敷地内に「路上駐車禁止」の掲示をした。また巡回時等に入庫に支障のある駐車を見かけた際には、移動依頼の館内アナウンスをすることにした。</p> <p>光が丘図書館より申出者には、メール回答済み。</p>	終了
17	9月	7日	利用者向けのOPAC講座を開いてほしい。	<p>今後の一般向けイベントおよび児童向けイベントとして積極的に開催を考える。</p>	終了
18	9月	23日	夕方、近隣のマンションにお住いの車イスを利用されている女性が、マンションエレベーター内で痴漢被害にあわれ、助けを求めに来館された。	<p>かなり混乱している状態のため、安全な場所で時間をかけて事情を伺った。本人の許可をとり、警察に通報。館内にて警察による聴取を行った後、現場検証のため警察官とともに退館。検証後、練馬警察署へ移動される際の警察車両に搬入できるサイズの、館の折りたたみ式車イスを貸し出した。</p>	終了
19	9月	24日	巡回時、館外の植え込みから、平和台図書館所蔵資料と思われる文庫本をバーコードが切り取られた状態で発見。タイトルは『ドラえもん短歌』、ブッカー・背磁気タグ装備。	<p>データ上、平和台図書館所蔵資料は「在架」、書架に現物は無し。</p> <p>バーコードが無く資料特定が出来ないため、除籍処理はせずに「所在不明」データにした。また同資料に発注をかけた。</p>	終了
20	9月	27日	<p>ガイドブック「るるぶ」の電子書籍QRコードについて問合せあり。現在貸出している資料のQRコードが見当たらない。どこに付いているのか。出版社にも問い合わせてみた。</p> <p><電話にて受付></p>	<p>全館統一の運用(平成29年7月 運営連絡会にて決定)として、以下を説明。</p> <p>資料付属のクーポンは取り外す。</p> <p>「クーポンは付けていない」という表示もしない。</p> <p>上記説明を受けて、利用者より、以下2点の意見を承る。</p> <p>については、ある程度は納得。</p> <p>その上で「借りた資料を持ち歩くのは汚破損の心配があるため、出来ればQRコードはそのまま付けておいてほしい」と希望。</p> <p>については、利用者が混乱するので、ぜひ表示してほしい、との意見。</p>	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付	内 容		対 応	処理経過
大泉図書館					
21	9月	6日	「返却カウンターが混んでいたのも、そこに返却分の資料を置き、貸出カウンターで貸出の対応を求めたが、返却が済んでいない、という返却カウンターからの声掛けで足止めをされた。他の館ではそんなことはしていない。大泉だけ厳しすぎるので速攻やめさせろ。」と60代男性利用者に激高された。	不快な思いをさせてしまった事を謝罪し、返却が済んでいない資料があると、利用者へ正確な貸出し状況が伝えられないことや、延滞などで貸出しができないことがあるため、カウンター内で声をかけあっている旨を説明したが、「それは図書館側の都合で、自分には関係ない。そんなことにつきあう義理はない。」と納得していただけなかった。	終了
22	9月	9日	中学生の母親より、「中学生のための読書席がない。社会人席や、高校生以上が利用できる席(キャレル席)はあるのに、中学生だけ差別するのはおかしい」とご意見があった。	該当の中学生は午前中に来館し、長い時間離席していたため、戻ってきたら自分の席がなくなっていた、と母親に訴えたものだった。青少年コーナーのお席には空きがあったので、そちらをご案内したが「独立した席以外は嫌だ。席が確保されるまでは帰らない。」との強い主張があり、今回は他の読書席で30分以上離席されていた場所から荷物を引き上げ対応にあたった。	終了
23	9月	13日	予約カードの項目について、最近は外国人の利用者も増えているので、「名前」「電話番号」等の記入欄は従来の日本語表記だけでなく、「名前(Name)」「電話番号(Tel)」といった英語併記にした方が良いのでは、という声をいただいた。	ご意見として承った。	終了
24	9月	15日	電話対応にて「図書館側から着信があり、折り返し連絡を入れたが、本人確認のためと言って、カード番号・名前・電話番号の他に、住所まで確認された。ふだんはここまで確認されないし、そのスタッフの受け答えも要領を得なかった。住所を言いたくないということではないが、気分が悪いし、いつもと違う確認をされたので、本当に図書館からの連絡なのか疑いたくなった。指導を徹底してほしい。」とご意見があった。	丁寧に謝罪し、指導を徹底するとお伝えして電話は終了した。本件の対応者にはその場で指導し、電話での予約・貸出対応表を再度よく確認させた。また、全スタッフへ周知した。	終了
25	9月	16日	「練馬区未所蔵資料の予約で、「都内公共図書館に所蔵がないので時間がかかる」といった再確認の連絡が2日後に来た。依頼対応は翌日のはずなのに時間がかかりすぎているし、そもそも館内閲覧にも可と返答しているのに「本当に取り寄せるのか」と確認されるのはおかしいのではないか。」とご意見があった。	同一利用者から再三にわたり同じ質問をうけ、毎回同じ回答をしたものだが、基本的に相互貸借の依頼館検索は予約を受けた翌日から始め、依頼を受けた順に対応を行うため、必ずしも翌日に終了するようなお約束はできないこと、国立国会図書館や都外図書館へ依頼する場合は、時間がかかることの他に、依頼後のキャンセルができないので再度確認させていただいていることをお話しした。	終了
関町図書館					
26	9月	1日	(ご意見箱「利用者の声」より) OPACで表示される図書館の地図をもっと詳細(例えばCDはジャンルまでではなく歌手の名前などまで)にしてほしい。	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、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

	日付	内 容		対 応	処理経過
貫井図書館					
27	9月	1日	14時頃、常連の60代男性より、「館内の空調が時々切れるため、体調が悪くなる」との苦情があった。	館長より、空調機器が自動で温度調節をするため、切れることもあることを説明、また機器が古いという事情を説明したところ、概ね納得された。その他中野区の図書館に比べ、練馬区の図書館は全般に良いとお褒めの言葉など、15分程度対応した。	終了
28	9月	2日	ご意見箱に「子供ルームがうるさい。声だけでなく、走り回る音もうるさい。部屋にしておいてほしい。こんなにうるさい図書館はない。」とのご意見が入っていた。	スタッフに対し、一層こまめに子供達の状況を確認するよう周知を行った。	終了
29	9月	4日	11時頃、中村橋区民センターを利用する方より、「1年前に区民センターのコピー機が撤去され、大変不便である。近隣の公共施設である貫井図書館のコピー機をサークル活動でも使用させてほしい。」との申し出があった。 (光が丘図書館の 5 と同一人物と思われる)	館長代理より、図書館のコピー機は図書館資料を複写するために利用者向けに設置してあるため、サークル活動のための複写であれば、近隣のコンビニエンスストアなどをご利用いただきたいと説明したが、納得されず、練馬区に対し、図書館からも苦情を伝えるように言い置いて退館した。	終了
30	9月	8日	15時30分ごろ来館した男性利用者が、利用カードを忘れてきたため、仮カードの記入を依頼したが、住所の記入が出来ず、やりとりも進まない状況となった。	スタッフが、住宅地図でお住まいを指し示すように依頼し、登録住所との一致が確認されたため、貸出処理を行った。以前から不審な行動も確認されていたため、中村橋地域包括支援センターへ連絡したが、当該男性は退館してしまい、センター職員の対応はできなかった。	終了
31	9月	9日	17時40分頃、70代男性より、「子供が騒いでも注意しないのか。」とのご意見があった。	スタッフより、適宜注意を行っている旨を説明した。	終了
32	9月	12日	正面入り口前のスペースに、閉館時間中駐輪されないように立てているポールについて、開館10分前に設置されたままであると苦情があった。	開館前に並んで待っている際、庇の下に入りたいのに入れないとの主張であった。翌日以降、開館準備の最初にポールを移動するように手順を変更した。	終了
33	9月	16日	11時頃、高齢女性から電話があり、資料についての問い合わせとともに、光が丘図書館の障害者サービスへの不満についてのお話が20分ほどあった。	ご意見として承り、内容を光が丘図書館へ連絡を行った。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
34	9月	17日	9時30分に来館した男性が持参した返却資料の天の部分にカタツムリが這っており、カタツムリの体液が本に付着し、黄色く変色していたため、スタッフから弁償を依頼した。	利用者が、弁償に納得がいけないとのこと で、現物弁償の拒否、原価償却の主張などがあつた。館長代理が説明を行ったが納得されず、より高次の判断の要求があつたため、9月18日に光が丘図書館事業統括係へ経緯報告および現物資料を持参し、判断を依頼した。	継続
35	9月	24日	13時15分頃、カウンターにて、足立区から来たと言う高齢男性が能の特集を行っているデジタルコーナー展示を指し示し、「曾我兄弟の絵本が子供の目を引くようなところに置いてある。作品は仇討ちをヒーローのように描いており、子供が仇討ちを英雄の行為と信じるかもしれない。このような形で置くこと、およびこのような絵本を購入することはどうか。」とのご意見があつた。	館長代理から、選書や展示の趣旨などを説明したが、時事的な政治の話題に結び付けた話を繰り返し、納得いただけなかった。	終了
36	9月	24日	ご意見箱に「自転車整理員の方が全く役立たない。人件費は税金ですよね。いかがなものかと。もっとましな方もしくは税金の使い方をお願いいたします。」との意見が入っていた。	ご意見として承った。	終了
37	9月	29日	高齢女性より貸出延長手続きを希望する電話があつたが、「IDと名前だけで特定できるはずだ。電話番号を言う必要はない。」との強硬な主張を繰り返し、「司書のくせにばかなのか。延長するまで電話は切らない。電話代がかかるから早くして。そのようなルールがあるならば館内掲示を行うべき。」とのことであつた。	電話対応を館長代理に変わって再度説明を行ったが納得されず、やむを得ず、こちらから電話番号を読み上げ、本人の確認をとり、延長手続きを行った。後日館内掲示を行った。	終了
稲荷山図書館					
38	9月	4日	警察官の不祥事が記載された新聞記事のコピーと、警察への誹謗中傷が書かれた紙が『ご意見箱』に投函されていた。	用紙を回収した。	終了
39	9月	20日	4日のものと同内容の紙と、警察官の不祥事が記載された新聞記事のコピーが追加されて『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					
40	9月	1日	昼前、緊急ブザーが鳴って、館内のエアコンがダウンした。	すぐに点検業者に連絡し、昼ごろ駆けつけてもらった。2つあるコンプレッサーのうちの1つが壊れてしまったとのこと。もう片方のコンプレッサーひとつで稼働するよう応急処置をしてもらったが、エアコンの効きが悪いいため、館内にお詫びのはり紙をして周知している。	継続

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
41	9月	2日	1階女子トイレが詰まり、使用できないようになった。	スタッフが10分間ほど吸引清掃を続けたところ、解消したが、原因は大量にトイレトーパーを流したことだった。そのため、注意喚起を促すポスターをトイレ内に貼りだした。(9月21日にも同様のトラブルが発生した)	終了
42	9月	4日	この日の前後1週間くらいをピークに、『ドラえもん』をはじめとするマンガ本のページの天の角が指でつまんでちぎったように破り取られる、あるいは天の部分に小さく縦に裂け目が見つかることが多発した。	カウンターで『ドラえもん』等を貸出・返却する際は、特に注意するようスタッフに指示しておいたところ、ある小学生の利用者が数冊返却した際に、ほとんどの本に破れがあることが発覚。本人、および母親に事情を伺った。その結果、そのうちの何冊かは、小さめのリュックサックに本を押し込んで持って帰っていったため、それを出し入れする時にファスナーに引っかかって破れてしまったかもしれないという話だった。そのため、保護者に、今後は少し大きめのかばんを持たせてほしいとお願いしたところ、納得された。その後、同様のことは起こっていない。	終了
43	9月	7日	カウンターにて、本を借りようとした高齢の利用者に「延滞本があるのでお貸し出しができない」旨をご説明したところ、「このカウンターで絶対に返した」と強く主張されたので、書架確認などしたが見当たらなかった。	やむなく不明処理したが、当利用者は以前にも数回同様の主張をされたにもかかわらず、その後、他館で返却されていた。	終了
44	9月	22日	(電話にて) 以前より他館において、外出困難障害者郵送サービスを利用していた方から電話があった。 今回は小竹図書館で予約やレファレンスを行いたいということだったので、お受けした。しかしお話が進むうちに、「図書館では受け付けられないと言われた」や「図書館のスタッフの態度が悪い」など、区立図書館への不満を延々と話し出した。また話をご自身のことや興味のあるCDや本のことになると、非常に饒舌になり、こちらが電話を切ろうとすると激怒したりして、40分間近く対応することになった。また、「電話代がかさむので、いったん切って図書館からかけ直してほしい」とも要望されたが、出来ない旨をご説明した。	その後、23日、30日、10月3日にも何度か電話があり、レファレンスを依頼された。いずれも話が長く、対応したスタッフが気に入らないと、初回に電話に出た責任者を強く指名されたりした。しかしながら、当館はシフト制のため、指名はお受けしていないこと、予約やレファレンスはスタッフ全員で対応することを説明するが、なかなか納得されなかった。	終了
南大泉図書館					
45	9月	24日	60代くらいの男性利用者よりCTIに関するご意見をいただいた。 予約資料の連絡方法を自動音声にしているが、連絡が来ても通話に出られないことが多い。最後には葉書で通知されるがこれは経費の無駄ではないかとのこと。	CTIの機構とメールなどへの連絡方法の変更をご案内したが、納得されなかった。本内容につきましては図書館システムへのご意見として伺いすることをお伝えした。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
46	9月	28日	『新潮45』を図書館に所蔵しているが、内容を読んで図書館で提供するのは不適切であると感じた。図書館に置くことの根拠を教えてくださいと言われた。	図書館は様々な立場で書かれた資料を提供することを信条としている。その資料の利用方法は各利用者様の判断に委ねていることを説明した。また、閉架扱いにするなどの判断は各図書館ではなく練馬区立図書館全体での対応となることもお伝えした。 説明は聞いていただけたが、所蔵状況は改めて確認することだった。	継続
春日町図書館					
47	9月	2日	警察官の不祥事が記載された新聞記事のコピーと、警察への誹謗中傷が書かれた紙が『ご意見箱』に投函されていた。	用紙を回収した。	終了
48	9月	2日	ご意見箱より返却カウンターの対応について本を返すのに待てというのに、先に返ってきた本をチェックしている。優先順位が違うと思う。	今回の件は、他の利用者に対応中である旨を明確にお伝え出来ず、誤解が生じてしまった。今後このようなことがあった場合は、別のカウンターにご案内するなど、スムーズな対応を心掛けるように全体に周知した。	終了
49	9月	2日	19時半頃 試聴席にてCDの試聴をしていた60代男性のヘッドホンから音漏れがしており、広範囲にわたり響いていた。 (50、51、53は光が丘図書館の 1と同様の件)	スタッフが音量を調整していただくように声がけしたところ、「ロックは大音量で聴くものだ」と応じていただけなかったので、スタッフが様子を見ながらジャックの接続部分の確認と音量調整ボタンの操作をした。その後、利用者がカウンターにて、音漏れの注意と音量調整をされた旨を大声で主張されたため館長代理が対応し、スタッフが機器を操作したことについて謝罪した。また、音漏れについては、声がけの上で音量調整をお願いしていること、また機器はあくまでも試聴目的で設置している旨を説明したが納得いただけなかった。その後、利用者は大声で自身の主張を繰り返しながら退館した。	継続
50	9月	2日	19時50分頃 上記の利用者が警察官と共に再度来館し、貸出カウンターに預けてある利用カードを返してほしいとの申し出があった。	館長代理が対応し、先ほどの退館時にお渡ししなかったことを謝罪し、利用カードを返却した。その後、利用者が先ほどの試聴の件について、再度大声で主張を訴え始めたため、警察官に促されて退館した。	継続
51	9月	6日	9時10分頃 50代女性の利用者が 弁償の件で責任者と話したいとのことで来館した。 今回の資料汚破損の経緯は、図書館の駐輪場が子供には使いづらく、エリムの駐輪場に止めようとしたところ、誤って自転車を倒して本を汚してしまった。このような使いづらい駐輪場を設置している図書館に責任があるため弁償には納得がいかない。	館長代理が対応し、詳しく事情を伺った結果、損害賠償免除申請書提出対象である『やむをえない』理由もありと判断し、免除申請書類を作成した。	継続

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
52	9月	12日	10時半頃 9月2日対応の60代男性利用者より電話があり、図書館から謝罪の連絡がないのが不服との申し出があった。	館長が対応し、個人情報取り扱いの観点からこちらからご連絡ができなかったことをお詫びした。また、2日の件でスタッフの対応を謝罪し、厳重注意する旨を伝え、ご納得いただいた。	終了
53	9月	20日	20時45分頃 女性の利用者より、電話にて貸出延長の申し出があった。	常勤職員が対応し、確認のため登録の電話番号を伺ったところ、「電話番号の真ん中しか覚えていない」とのことなので、全てお答えいただかないと処理できない旨を伝え、「他の図書館では聞かれたことがない」と強い口調で主張された。職員が電話番号を確認しなければいけない決まりになっている旨を説明したところ、早口ではあるがお答えいただいたので貸出延長の処理を行なった。その後、「外にいるから個人情報を言いたくない」と言われ、担当の名前を聞かれたのでお答えすると、一方的に電話が切られた。	終了
南田中図書館					
54	9月	13日	18時頃カウンターに、「中学生くらいの男の子が外で集まっているので、正面玄関の外を見てきて欲しい」と男性利用者より話があり、館長代理が確認に行った。 図書館の外で、4人で来ていた男子中学生の1人に対して、30代くらいの男性がかなり厳しく注意をしていた。 中学生は泣ぐんでおり、男性に話を聞こうとしたが、「何をしに来たのか。話は終わったので、帰るところだった。注意するのが刑事罰になるのか」と繰り返していた。	中学生はかなりおびえた様子だったため、館内に入ってもらい、男性と館長代理で話をした。 玄関で肩がぶつかり、男性が注意をはじめたという事だったため、次回から図書館員を呼んでほしいと伝えたが、話をささげって20分程強い口調で怒声を発した後帰られた。	終了
55	9月	26日	19時頃利用者用パソコンを利用していた40代くらいの女性より、「インターネットの動作が遅い。他の館ではこんなことはない」と話があった。	女性は話をされてすぐ帰られたが、利用者用パソコンは通常の操作では問題がなく、ウィンドウが多数開いていたことから、原因の一つではないかと思われる。	終了