

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					
運営調整係					
事業統括係					
1	2月	3日	国会図書館のデジタル資料サービスに参加の予定はないか	平成28年度から光が丘図書館で導入予定。	終了
2	2月	5日	借りた本に落丁があった	返却時に落丁箇所を示していただくようお願い。	終了
3	2月	5日	利用者ログインができない	対処方法を回答。	終了
4	2月	10日	パスワードの新規登録ができない	システム作業の影響であることを説明。 ※復旧済	終了
5	2月	16日	未所蔵資料を予約したい	予約方法を回答。	終了
6	2月	29日	図書館の広報についてのアンケートの協力を	回答を返信。	終了
子供事業統括係					
練馬図書館					
7	2月	16日	新聞をめくる時、ツバをつけてめくる人がいるので貼紙等で注意喚起してほしい。	貼紙で注意喚起をする予定。	終了
8	2月	16日	巡回中にスタッフ(女性)が、自分の顔を見て立ち去り目が合ったのに失礼だと、男性利用者から言い寄られた。	巡回の際、館内のチェックで利用者の方と目が合ってしまうこともあるなど事情を説明し、不快な思いをさせてしまったことにお詫びをした。委託事業者に注意をした。	終了
9	2月	22日	【投書箱(投函者不明)】 1. キックボードで生涯学習センターに入る少年がいるので、注意してほしい。 2. 図書館で借りた本を落としながら帰宅する幼児(2歳ぐらい)がいて、親が全く気にする様子がない。親が帰宅するまで持ってあげるべきだ。	1. 生涯学習センターに伝え、お互いに気を付けることとした。 2. ご意見として伺う。	終了
石神井図書館					
10	2月	7日	(利用者の声) 手芸の本、特に編物の新しい本を入れてください。	ご意見として伺った。	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
11	2月	7日	(利用者の声) 2月POP展示”じどうしつからこんにちは”について、とてもよい展示だと思いました。今はやりの絵本だけでなく昔の良い絵本を、これからも紹介してってください。	ご意見として、ありがたく伺った。	終了
12	2月	14日	(利用者の声) カウンター内で職員が私語をしていた。	委託事業者に伝え、注意を促した。	終了
13	2月	20日	(利用者の声) 西武新宿線沿線(例:上石神井駅)に受取窓口を設置してほしい。	ご意見として承った。	終了
14	2月	26日	講演会&鑑賞ツアー「ちひろの愛した石神井」について、平日午前では勤め人は参加できない。日程を検討してほしい。	ご意見として今後の事業企画の参考とした。	終了
平和台図書館					
15	2月	13日	入口ドアに掲示してある「休館日のお知らせ」の貼る位置が悪い、今日(2/13・土)は、休館日かと思った。	利用者の誤認による意見であるが、トラブル防止のため「休館日のお知らせ」と「今月のお休み案内」の掲示位置をずらした。 ※「休館日のお知らせ」には、休館日 第一月曜を除く月曜日と記載してあります。 「今月のお休み案内」は、当月の休館日を記載してあります。	終了
大泉図書館					
16	2月	1日	区への電話にて、「雑誌『ランナーズ』最新刊が、図書館HPをみると、大泉では受入されていないようだ」という指摘があった。	発売日に新刊雑誌の書架棚に配架されていたが、新刊雑誌の受入時に配架処理が未処理だったため、データ上未配架となってしまうていた。新刊受入・登録時の作業工程の見直しを行い、棚に出す前の配架処理に漏れがないようにした。	終了
17	2月	4日	「火花」など、予約が多く人気のある資料は、すべての所蔵資料を「貸出可」の状態にせず、館内閲覧用として、何冊か図書館に確保しておいてほしい。	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
18	2月	8日	光が丘図書館への電話にて、利用者より「大泉は子どもがうるさい」、「スタッフが注意しない」と指摘があった。	「大泉のスタッフは、子供が騒がしい場合は必ず注意している。大泉には改めて、巡回と注意を徹底するよう伝えたので様子を見ていただきたい」という内容を、光が丘図書館管理係より、ご指摘の利用者へ連絡していただいた。 スタッフには、 ・巡回の際やカウンターに立つ際などは、館内に十分気を配ること。 ・館内に子供がいる場合は、大きな声を出しても出さなくても、様子を見ること。 ・子供が大きな声を出した場合は、必ず注意すること。などを改めて周知した。	継続
19	2月	10日	雑誌最新号の予約を、図書館に受入データがまだつくられていない状態でも、予約可能にしてほしい。	ご意見として承った。	終了
関町図書館					
20	2月	1日	試聴コーナー利用者へ試聴機からの音漏れについて音量を下げてもらうよう声をかけたところ、激昂し、不快感を示して帰ってしまった。	館内ルールに関する利用者への声かけには細心の注意を払うよう徹底する。	終了
21	2月	4日	練馬区にしか所蔵のないCDは都民(大田区民)にも借りられるようにしてほしい。	ご意見としてお伺いした。	終了
22	2月	5日	都民が練馬区立図書館のCDを練馬区の隣接区市の住民のように借りることができないのは何故か。(4日と同一人)	全区的な内容であるため、光が丘図書館に確認してもらうよう伝えた。	終了
23	2月	10日	カウンターの職員の私語、態度が大変不快に感じられた。	業務中、利用者に対して誤解を招くような言動のないよう周知徹底した。	終了
24	2月		返却資料の表紙に少し汚れがあったため、利用者へ今後気をつけてもらうよう伝えたところ、金銭で弁償することを主張した。汚れの程度から弁償の必要はないことを伝えると、一旦退館したが、再度来館し、強く同様の主張を行った。	何度説明しても、金銭による弁償の主張を崩さず、光が丘図書館に伝えると言って、退館した。(11日に光が丘図書館へも同様の主張を行う。)	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
25	2月	21日	現在の弁償手続きは、弁償本を購入し、図書館に持って来なければならない。手間がかかり、利用者を図書館から遠ざけてしまうことになるため、現金による資料の弁償も受け付けるようにしてほしい。	ご意見としてお伺いした。	終了
26	2月	28日	図書館が自宅から遠いので、西武新宿線の駅にも資料の返却ポストを設置してほしい。	利用者のご意見として光が丘図書館に伝えた。	終了
貫井図書館					
27	2月	9日	朝9時に年配の男性よりお電話があり、「予約の本が日曜日から“移送中”となっているが、届いていない。期待を持たせるような表示は良くない。“移送”という言葉が犯人を移送することを連想させ、良くない。貫井図書館の駐輪場は混雑して困る。杉並区に比べ、練馬区はサービスが悪い。」といったお話があった。	予約の本は、9日に届いていない場合にはご連絡すると申し上げ、他のことについてはご意見として承った。	終了
28	2月	14日	16時頃、利用者用インターネットPCについて、「今までより機動が遅く、動作が重い。再起動時に毎回マウスを認識するからではないか。」とのご意見があった。	ご意見として承った。	終了
29	2月	15日	利用者女性が、CDを返却し、再貸出を希望したが、当該CDは、延滞の状態であり、かつ区内1点で予約があったため、スタッフから再貸出はできないことを説明し、再予約をお勧めした。女性は激昂し、「国は認めていない。宇宙の問題だ。」と主張し、再貸出を強く求めた。	スタッフが、再度貸出できないことを伝えると、納得はしていない様子ではあったが、退館した。	終了
30	2月	17日	10時頃、ブラウジングコーナーで、高齢男性同士が、新聞閲覧スペースについてトラブルとなった。付近にいた他の男性がうるさいと言ったため、3者でつかみあいになりかけた。	責任者2名が間に入ったが、おさまらず、おひとりに館外へ出て頂き、そのまま退館となった。新聞閲覧用の机が小さいことへの苦情と、新聞の購入を2部ずつとするようにとのご意見があった。	終了
31	2月	18日	区役所へ年配男性が来庁し、貫井図書館の中庭にけがをした鳩がいることについて、「何も対処しないのはダメだ。」という苦情を申し立てた。	光が丘図書館管理係より、当該苦情について、連絡を受けた。「鳩については、施設管理の美術館も承知しており、生きている鳩をつかまえて保護することはできないため、エサと水を置いて、状況を見ている。」と説明した。	終了
32	2月	20日	利用者より、利用者用インターネットPCを利用する際、豊島区のようにPCのセルフ予約機を導入したらどうかとの意見があった。	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
33	2月	20日	高齢男性が来館し、「予約の雑誌が届いたと連絡があつて来たのに、延滞資料があるので貸出できないと言われたため、再度来館し資料を返却した。しかし、すでに取り置き期間が過ぎていたため、予約資料の貸出ができなかった。最初に対応したスタッフが返却すれば借りられると言ったことがおかしい。」と、立腹された。	最初の来館時に雑誌については再予約を行っており、その時点で貸出ができないことをご説明しているはずであったが、ご納得いただけなかった。自動音声による予約の連絡がわかりずらいとお話もあり、取り置き期限をご存じなかった様子であったため、責任者がお詫びをし、再予約の連絡方法は個別にお電話するとお伝えした。それでも納得されない様子であったが、退館された。	終了
34	2月	26日	雑誌を借りた利用者より、「切り取りがあるというメモがついていたが、ページが無く読めない。切り取りページがあるなら、捨てるか、無いページをコピーしてはさんでほしい。」との苦情があった。	石神井図書館所蔵の雑誌で、練馬図書館の仮ラベルが貼ってあった。利用者には、お詫びした。	終了
35	2月	27日	男性利用者より、「利用者用インターネットは立ち上がるまで5分ほどかかるので、その時間を加算して終了時間を設定すべきである。他館ではそうしているところもある。」とのご意見があった。	ご意見として承った。	終了
稲荷山図書館					
小竹図書館					
36	2月	3日	館長への手紙 (モード写真や絵画を掲載する)「芸術新潮」「アサヒカメラ」は、図書館に置くのはいかがなものか。子供からお年寄りまで利用する小竹図書館のイメージダウンになる。撤去しろとは言わないが、せめて閉架にしてほしい。	ご意見として承った。	終了
37	2月	7日	高齢の男性利用者。 台東区にある商業施設の場所を知りたいとのこと、台東区の住宅地図をご覧になっていたが、新しくできた施設のため、記載されていなかった。2Fレファレンス・カウンターで調査することになり、業務端末にてインターネット検索して場所を特定し、住宅地図上では現在この場所にあたるとご説明した。 利用者はその時点では感謝されていたが、最後にネット情報のプリントアウトがほしいと要望され、丁重にお断りすると、以前はしてもらったと急に不機嫌になり、退館された。 その後も納得いかなかったらしく、ほどなく電話をかけてきて、苦情を言われた。	利用者は、「規則は規則だろうが、利用者サービスなんだから融通を利かせろ」と、怒っている様子だった。こちらとしては、ご理解いただくようお願いするしかなく、しばらくお話をお聞きするうちに、電話が切れた。	終了
38	2月	12日	高齢の男性利用者より電話での問合せ。 以前申し込んだ予約資料の到着見込みについてのお尋ねだったが、カウンターで予約した際に聞いた日数と違うと主張された。	こちらは区内の所蔵冊数と現在の待ち人数を申し上げ、あくまでも見込みしかお伝えしていないとご説明したが、納得していただけたかと思うと、最初是这样言ったと議論が振り出しに戻るということを延々と繰り返された。それでも、最後にはまだ到着に時間がかかるということを理解していただけたようだった。	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
39	2月	16日	1Fカウンターにて、音飛びのあるCDの表示について、「音飛びあり」と表示されているだけでは、何曲目に支障があるのかが分からない、というご意見が寄せられた。	現在、CDに音飛びがあると、「○曲目、音飛びあり」と表記しているが、利用者が手にされていたのは、「音飛びあり」とのみしか表記されていないCDだった。該当のCDはかなり古いもので、改めて試聴し音飛び箇所を特定して表示した。ただ、ほかにも古いCDには同様のものがあるかもしれないこと、それらすべてを今すぐ把握することは難しいとご説明したところ、とりあえず納得された。	終了
南大泉図書館					
40	2月	4日	車いす利用の方より、道路と図書館敷地の境界にある段差が不便であるのご意見をいただく。	ご意見として伺う。段差解消用のスロープを購入前提として検討する。	終了
41	2月	7日	付近の住民と思われる方から、ポケットパークで遊んでいる子どもの声がうるさいとの苦情をいただく。	様子を見に行くと少年3名がカードゲームをしていた。夕方だったこともあり、口頭で注意して帰宅を促す。	終了
42	2月	14日	WebOPACについて、クラシックのCDをお探しの方から、演奏家がわからず検索しづらいのご意見をいただく。	「詳細情報表示」から演奏家等の表示ができることを説明したが、一目でパッと一覧できるように改善を希望された。	終了
春日町図書館					
南田中図書館					
43	2月	13日	光が丘図書館で対面朗読サービスを受けている方より、光が丘は遠いので南田中図書館でも対面朗読サービスを行なって欲しいという要望をいただいた。	ご意見として承り、光が丘図書館障害者サービス担当へ伝えた。	終了