

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	2月	6日	ロッカーの鍵についている札が大きすぎて、ポケットに入らないので困る。	ご意見として伺った。	終了
2	2月	7日	返却カウンターに設置の誘導ポールが邪魔なので、どかしてほしい。	利用者の導線を意識し設置してある旨を説明し、ご理解いただく。	終了
運営調整係 なし					
事業統括係					
3	2月	1日	検索したところ、以前借りた本が見つからない。	修理中のため一時貸し出しを停止した。現在は通常どおり貸出と回答。	終了
4	2月	6日	過去の新聞記事を見たい。	縮刷版、オンラインデータベースを案内。	終了
5	2月	13日	予約資料を家族が代わりに取りに行きたい。	予約者の利用カードを持参すれば家族でも可と回答。	終了
6	2月	15日	予約したCDを検索すると「予約できません」と表示される。	二重予約を防ぐため、本人にはそう表示される旨を回答。	終了
7	2月	21日	取り置き資料により「期限延長」が表示される場合と、されない場合があるがなぜ違うのか。	予約が資料には表示されない旨を回答。	終了
8	2月	28日	練馬区立図書館のリサイクル資料がサイトで出品されている。	利用者の良識に任せるしかないが、モラルに訴える方法を研究・実践する旨を回答。	終了
子供事業統括係 なし					
練馬図書館					
9	2月	25日	【グリーンシア ミニストップ練馬店から リサイクル資料の不法投棄について】 二日続けて、練馬区のリサイクル資料(本、雑誌)を、店の買い物カゴを使い、店の店舗前に捨て去ることがあり困る。このリサイクル資料の不法投棄の対処をお願いしたい。	店舗に行き資料を確認した。資料は約40点あり、練馬区のリサイクル資料シールが貼られている資料は、その中の20点(書籍、雑誌)ほどあった。今回、シールが貼られている資料はこちらで持ち帰り、またこのようなことがあったら、不法投棄と同じ扱いとして、店側で処理をして頂くようお願いをした。	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
石神井図書館					
10	2月	2日	2階のフロアは利用が少なく、このフロアの資料コーナーを利用する人をあまり見たことがない。新聞をここで読んではいけないと言うがもっと利用しやすくするべきだ。また、スタッフも多すぎるし、ろくに働いていない。このような状況が生じているのは館長が怠けているからだ。納税者は厳しい目で見ている。もっと図書館を利用しやすいように改善してほしい。	2階フロアは地域資料コーナーのほか、企画展示など特別な展示スペースとして使用しており、会議室では臨時閲覧室のほか、時折、イベントも行っている。また、この休憩コーナーは食事ができるスペースとして昼前後の利用は多い。いずれにしても、多くの方に利用されるよう、コーナー展示をするなど工夫をしていく。	終了
11	2月	2日	英字新聞を読みたい人が他にもいることはわかったが、ジャパントイムスとインターナショナルタイムスの2紙がホッチキスで留められている。別の新聞であり、2つに分ければ他の人も読める。私はこのことを前にも指摘したが改善されていない。	異なる2紙が留められていることについては、すぐに改善する旨、回答し、翌日から2紙を別々に閲覧できるようにした。	終了
12	2月	11日	(利用者の声) 図書館を利用している子供が、私の顔をチラチラ見るのでとても不愉快だ。気持ちが悪いし、できれば来館してほしくない。他の図書館へ行ってもらいたい。この件について必ず書面で返事がほしい。	「練馬区では子ども読書活動推進計画を策定し、多くの子供たちに図書館を利用してもらうよう働きかけを行っている。成長過程にある子供たちであり、未成熟なところがあるかもしれない。温かく接して地域全体で子どもたちを育ててほしい」との回答をした。	終了
13	2月	11日	閲覧席が満席のまま、いつまでも空きがない。時間制にしてほしい。	現状では閲覧席数を増やすことが物理的に困難なため、2階会議室の利用がない時に限り、臨時閲覧席として開放している。開放型の閲覧席を時間制にすることは困難なため、臨時閲覧席の周知・案内を図ることとした。	終了
14	2月	11日	利用者のページについて、全体的に利用者の立場に立っていない不親切な設計であるとのことで、次の4点の指摘があった。 (1) 検索時、資料が当館にあるかどうかわかるように表示をもっと目立つようにしてほしい。 (2) マイページに入る際の情報入力ミスに関して、「番号」と「パスワード」どちらを間違えたのか分からないのは不親切。 (3) 予約候補から、本予約に移る際の案内がなく不親切。 (4) 予約状況を利用者のPCから印刷できないのは不親切。	システム関係については光が丘図書館が管理しているため、指摘内容を報告する旨、回答した。	終了
15	2月	11日	(利用者の声) 未所蔵図書のリクエストをネットでできるようにしてほしい。	練馬区立図書館では図書資料収集方針に基づき、職員の選書により所蔵図書等をそろえている。ただし、窓口や電話などで、リクエストがあった際には、区内に所蔵がなく、相互貸借でも提供できない場合などは、購入によって対処する場合がある。いずれにしても、未所蔵図書のリクエスト予約をシステムとして運用する予定はない。	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
16	2月	22日	石神井公園受取窓口に寄り、パソコンが使えないので直接、本の予約をしようとしたところ、自分でやるように言われた。混んでいて手が空かないといった状況でもなく、そのような対応はいかがなものか。足が不自由だが館長にお話を伺いたくて来館した。	図書の予約は、昨年度までは受取窓口でできなかったが、今年度から受取窓口においても検索機および直接できることとなった(ただし、区内未所蔵資料の場合は受取窓口では対応できない)。このことをお伝えした上で、委託スタッフに対しては、相手の状態をよく考え、杓子定規な対応とならないよう、注意指導することでご理解をいただいた。	終了
平和台図書館					
17	2月	8日	予約している本の順位がなかなか進まない。今借りている人が延滞しているのではないかな。その利用者に早く返却するよう督促をしてほしい。	延滞している利用者には既に督促をしていることをお伝えし、今後も早く返却をしていただくようできる限りのことをするとお伝えし、了承していただいた。	終了
18	2月	25日	隣の席の電卓の音がうるさい。直接注意していいかな。	図書館側で注意する旨伝え、実際に電卓の音がうるさいことを確認し、パソコン席に移動していただいた。	終了
19	2月	26日	休憩コーナーでウォータークーラーを使おうとした方が、その側のテーブルに座っている方が邪魔で飲みにくいと、二人の間で言い合いになった。	テーブルに座っている方に、椅子の位置をずらしてもらうようお願いした。また、テーブルの椅子の定位置を変えることにした。	終了
20	2月	28日	予約カードの資料IDの欄は、利用者が記入しなくてよいのではないかな。ISBNの欄があるので無駄ではないかな。	ご意見として承った。	終了
大泉図書館					
21	2月	1日	雑誌コーナーで寝ていた男性に、巡回警備員が声をかけたところ「俺に近寄るな」、「暴力を振るっただろう」と激昂された。	館内にこの男性の声が響いていたので、一旦図書館外に出て「館内での居眠りはご遠慮いただきたい」と説得した。その男性は飲酒されていたようで、そのまま退館された。	終了
22	2月	5日	親子の利用者より、読書室の利用について、「長時間にわたり勉強している子供がたくさんいて、なかなか利用できない。また机に荷物を置いての離席も利用の妨げになっている」と意見があった。	読書席や閲覧席の長時間の離席を確認した時は、巡回警備員やスタッフが、注意喚起のお知らせを机の上に置いたり、直接お声掛けしている。またお子様なら、児童室にある机もご利用いただける旨を説明し、ご納得いただいた。	終了
23	2月	5日	男性(港区にお住まいとのこと)より電話にて、「昨年の10月頃、港区にない本を練馬区で閲覧しようと問い合わせたが、練馬区全体の図書館の電話対応が悪い。特に光が丘は中央館なのに、HPを見ろ、地図を見ろ、などと対応が悪かった」と苦情があった。	図書館の対応で、気分を悪くされてしまったことについて丁重にお詫びし、ご意見として承った。5分ほどで電話は終了した。	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
24	2月	15日	データベース利用者より、「長時間コピー機を使っている利用者がいる。コピー機使用の時間制限を決めるべきだ。また、長時間使用する利用者へは、コピーを取るところにあらかじめ付箋を付けさせるなど、図書館から指導すべきだ」と、ご意見があった。	ご意見として承った。また、長時間コピー機を使用している方がいた場合は、状況に応じてスタッフからお声掛けするので、その都度知らせてほしいとお伝えした。	終了
25	2月	20日 23日 25日	データベース利用者より、「スタッフのデータベース操作の熟練度に差がある。スタッフが努力していない」という意見があった。また26日に上記内容に加え、25日に大泉図書館に意見を言った際に、閉館時間を過ぎていたので話が打ち切られた、という内容で光が丘図書館に苦情の電話があった。	データベース操作の軽微なミスについて、この利用者の方が、大声で怒鳴り声を上げたので、大声は出さないようお願いし、スタッフには今後も操作方法を指導していくことをお伝えした。	終了
関町図書館 なし					
貫井図書館					
26	2月	7日	15時頃、自転車を撤去されたという女性が怒って来館した。	撤去の前に美術館図書館とも館内へ声かけを行っていることを説明するが、2階で食事をしていたとの主張で、納得されなかった。16時過ぎに、光が丘図書館から連絡があり、区役所へ同一人と思われる苦情の電話があったとのことであった。	終了
27	2月	8日	数回にわたって、だれでもトイレが詰まり、水浸しになることがあった。	17時頃、管理人より、便器内にS字型の針金のようなものが詰められていたとの報告がある。故意の可能性が高いため、美術館施設管理担当職員と共に確認を行った。	終了
28	2月	10日	11時30分頃、青少年閲覧席にて、読んでいた新聞が、隣の席へはみ出したことが原因で、男性2人が口論となる。	スタッフが仲裁に入り、1人が席が移動し、終息した。	終了
29	2月	10日	この数か月、住所のようなものをメモ用紙に書きちらして館内のいろいろなところに放置している男性がいて、他の利用者からの報告も続いていた。15時頃、当該男性が、メモ用紙を放置しているのを確認した。	巡回スタッフ、館長代理で、男性に迷惑行為はやめてほしいと注意を行った。	終了
30	2月	16日	年配の男性よりCDの除籍について意見があった。「貸出回数が少なくても、廃盤で購入できないものもあるので、考慮してほしい。また書庫に入ってしまうと、ジャケットで覚えているものを検索できないので、書庫にあるものだけを検索できるようになると嬉しい。」とのことであった。	ご意見として承った。	終了
31	2月	23日	10時頃、だれでもトイレの子供用いすの背もたれに落書きがあると、管理人より報告を受ける。	その後、管理人より落書きを消去できたとの報告があった。	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					
32	2月	11日	①図書館内の温度が暑い。特に2階が暑い。 ②エレベーターの扉に貼ってある「エレベーターをご利用ください」のポスターに「高齢者」の表示がない。	①空調は、館内一括で温度管理をしているため、1階と2階では多少温度差が出てしまう。今までどおり、こまめに温度計を確認し調整していく。 ②掲示の内容を見直し、「高齢者の方」の文言を追加したポスターに取り替えた。	終了
33	2月	25日	駐輪している自転車が点字ブロックにかかっている。最近は常識が欠けている人が多いので、図書館がもっと注意喚起をするべきだ。	点字ブロックの上にかかっている自転車を整理した。また、駐輪について注意喚起のポスターを作成し掲示した。	終了
34	2月	28日	雑誌コーナーで利用者同士が言い争いをしているとの報告を受け、駆け付けたところ、幼児連れの男性が高齢男性に怒鳴っていた。高齢男性が幼児の声の大きさが気になり声をかけ、注意されたことに対して父親が激昂したようであった。	利用者同士を引き離した後、個別に話を伺った。高齢男性には気になることがあったら直接注意せず、図書館スタッフに声をかけていただくよう伝えた。親子連れはそのまま退館した。	終了
小竹図書館					
35	2月	4日	(館長への手紙) 蛍光灯は目が疲れるのでLEDにしてほしい。	全照明をLED化すれば確かに明かりのちらつきはなくなるだろうが、実際に目の健康にどのような影響を及ぼすのかを調査しなければならない。また多大な費用がかかるため、今後の課題としていきたい。	終了
36	2月	14日	(電話にて)図書館で私語や居眠りをしている人が多い。公共施設の風紀の乱れは、地域社会の犯罪発生につながると、以前読んだ本に書いてあったので、もっと注意してほしいという内容を何度も繰り返し述べられた。	不快に感じられた出来事があったことをお詫びするとともに、当館では、館内巡回を頻繁にして注意を払っていること、また巡回時でなくても、居眠りや私語といったマナー違反を見かけたときはその都度お声掛けしていることをお伝えした。	終了
37	2月	28日	(館長への手紙) DVD付きの資料が増えているので、館内でDVDが見られる設備やスペースを設けてほしい。	当館には今のところDVD付き資料の所蔵がとても少ないこと、また館内にDVDを見ていただけるようなスペースがないことから、今すぐDVDコーナーを設けることは難しいと説明した。	終了
38	2月	28日	(館長への手紙) トイレ(個室)を使用した後、水を流さない利用者(中高年の男性)がいる。 巡回の頻度を5分間隔でしたり、使用後、自動的に水が流れるような設備を導入してほしい。	以前より、巡回時にトイレの個室室内もチェックしていたが、今後はより一層念入りにチェックすることをスタッフ全員に周知した。	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
南大泉図書館（こどもと本のひろば なし）					
39	2月	16日	19:40頃に来館した20代くらいの男性3名が階段の手すりを滑って遊んでいたため注意したところ一度退館したが、その後再度入館し児童室を使用していた。最初は少し声が大きかったため注意すると、その後はスマホをいじるのみで迷惑行為はみられなかったが、20:00を過ぎて退館を促したがところ退館せずに「延長料金を払う」などのやり取りが続いた。	再三の退館勧告にも関わらず聞く耳を持たない状態であったため110番通報を行った。20:15頃に警官が到着したが、説得に応じたのは10分程経過した後であった。その後も図書館前から帰らず、警官・館長・館長代理で対応した。20:30頃に解散したのを見届けてから施錠等を行った。	終了
40	2月	18日	利用者の方から返却カウンターのスタッフに、館外で女の人が倒れているとの連絡あった。スタッフ2名で確認したところ、図書館入口の階段の上の左手側で年配の女性が座りこんでおり、頭部から出血が見られた。女性に意識はあり、すぐに119番通報した。	目撃者の方が近くにいらしたので、倒れた時の状況をお聞きしながら救急車を待った。ご本人がご家族に携帯で連絡しようとしたが電話はつながらなかった。15時10分ごろ救急車が到着し、状況を説明した後、救急隊員に引きついだ。	終了
春日町図書館					
41	2月	24日	利用者インターネットPCの文字サイズについて、基本設定が小さすぎるので、サイズをもっと大きくしてほしい。また、ページを移動しても設定した文字サイズのまま閲覧できるようにしてほしい。	確認したところ、文字サイズが最少に設定されていたため、文字のフォントを大きくし、ページを移動してもサイズが戻らない様に設定し直しました。	終了
南田中図書館					
42	2月	4日	スタッフが受けた電話にて、「駅に近い図書館を教えてください」という質問に対して、適切でない回答をしたということで激昂された方がいた。また、他の図書館でも同じような対応をされたことがあると言い、区内図書館全体の職員の電話マナーの徹底を行うよう強く言われた。	交代した館長代理が謝罪し、スタッフの教育を徹底する旨を伝えた。	終了
43	2月	16日	スタッフに執拗に話しかけてくる利用者がいた。以前にも同様の行為で注意をしたことがある利用者だった。	他のスタッフがお話を聞き、しばらくして退館された。	終了
44	2月	17日	夕方、会議室に来る中学生たちのおしゃべりがうるさいとの電話があった。	お詫びと共に、日頃対応している旨を伝えた。また、巡回の強化と共に、今後ひどくなるようであれば退館を促すと回答。	終了