

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	21日	光が丘図書館の図書館員数と司書の人数が知りたい。	それぞれの数を回答し、図書館ホームページのデジタル資料コーナーを案内した。	終了
2	11月	24日	図書館や自習室の利用は誰でもできるか。また、Wi-Fiは完備されているか。	図書館は誰でも利用できるが、本の貸出には登録が必要。また、自習室はないが、図書館の座席は、図書館の蔵書を使つての読書や、調べものをするために提供している。Wi-Fiは、SoftbankまたはauのフリーWi-Fiを設置している旨を回答。	終了
3	11月	31日	(ご意見箱より) 光が丘図書館の冷水器は、2か月以上冷たい水が出ていなかったが、最近、修理され、冷たい水が飲めるようになり感謝している。しかし、対応がやや遅く感じる。また、冷水器の壁が以前は黒かったが、修繕して白くなり、気持ちがいい。	ご意見として承った。	終了
運営調整係					
4	11月	4日	春日町図書館職員のカウンター対応が悪い。	応対した職員には、嚴重に注意するとともに、春日町図書館全職員についても、利用者の立場に立って、親切、丁寧な対応が行えるよう接遇研修の実施を指導した旨を回答した。	終了
5	11月	7日	上石神井地区は図書館の利用に不便である。	区では、現在、「出張所跡施設活用計画(素案)」を公表しているが、その中で上石神井出張所の跡施設として、平成29年9月を開設予定に、図書館資料受取窓口の整備を検討している旨を回答した。	終了
事業統括係					
6	11月	11日	予約図書の受取館変更をしたい。	予約確保済みのため、旧受取希望館に電話で変更依頼をしていただくよう回答。	終了
7	11月	21日	読書履歴の表示は可能か。	現行では不可能だが、何らかの方法を考えている旨を回答。	終了
8	11月	21日	パスワードの再発行は可能か。	カウンターまたは電話で初期化した後、再発行が可能である旨を回答。	終了
9	11月	24日	海外出張が延長になり期限までに返却できない。	予約の入っていない本なので、帰国後の返却でかまわない旨を回答。	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	26日	ホームページの新着図書をみて予約すると、既に多数の予約が入っていることがあるのはなぜか。	発行日が確定していれば、カウンター・電話で予約可能である旨を回答。	終了
11	11月	29日	新着案内画面のボタン表示が小さい。	パッケージの仕様であるため、ブラウザ表示の拡大で対処いただくよう回答。	終了
子供事業統括係 なし					
練馬図書館					
12	11月	10日	騒いでいた児童を職員が注意したが、しばらくするとまた騒いでいた。その後、利用者が児童を激しく注意をしていて危険に思えたので、注意は職員が行うことを告げたが、「職員は下がっている」と何度も言われ激怒し、別の職員が間に入ったところ、「俺が注意するからお前は黙っている」と言い、振り払った手が職員に当たった。 児童は危険なので帰宅させたが、利用者が「注意の仕方が悪い」と騒ぎ、別の利用者からうるさいと言われ利用者同士で口論となった。 別の利用者は帰宅したが、誰かが警察に通報し、警官がパトカー2台で9人来館し、事情を聴かれ、利用者には警察が厳重注意した。利用者も「お騒がせした」と謝罪し、警察と共に退館した。	今後の対応：利用者は高齢男性であり、女性蔑視の発言を行うなどの問題も以前からあることから、今後、その行動を注視し、必要に応じて高齢者相談センターと連携するなどの対策を講じていきたい。	継続
13	11月	17日	図書館から遠いので、上石神井地区に返却ボックス設置希望。	上石神井出張所跡施設に受取窓口を設置予定。	終了
14	11月	27日	電話で予約本の対応をしていたところ、こちらの言葉尻を捉えてからんできた。「上司にどう伝えるのか言ってみろ、辞表を出せ」と、一方的にしゃべって、電話を切られた。	名乗らなかったが、以前も電話をかけてきたことがある。前日も土日の昼頃、常勤職員がいない日を狙ってかけてきたよう。	終了
石神井図書館					
15	11月	8日	(利用者の声) 他人がトイレを使用しているにも関わらず、無理にドアを開ける人がある。中から「入っています」と声をかけても殆どの人は何も言わない。「すみません」とか「ごめんなさい」とか言ってほしい。ドアノブの下の使用中表示が小さいので、できれば、ドアの所に張り紙をしてもらえないか。	使用中である表示がもっとわかるようにしてほしいという意見だが、改修工事以来これまでのところ、申立者以外にこのような意見がないため、当面、様子を見ることとした。	終了
16	11月	24日	返却された紙芝居が返却ポストに入っていたため、次回からはカウンターへ返却するよう電話を入れたところ、「紙芝居は返却ポストで返せない旨、言われていなかった。このような電話がくることに納得がいかない。本庁に苦情を言う」とのこと。	登録の際に、利用上の注意を書いたパンフを渡しているが知らなかったため、返却ポストに入れてしまったケース。返却ポストにはCD、紙芝居、布の絵本は入れられない旨の表示はしてあるが見ていなかったと思われる。貸出の際には、一言添えて貸出するように、職員および委託スタッフに注意を促した。	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
17	11月	25日	(利用者の声) ①椅子を増やしてください。どうして減らしたのか、まったく理解できない。 ②アンケートも名前や連絡先をわざわざ記入させるのもどうかと思う。	①椅子はレイアウト上、最大限置いているところであるが、今年度の利用者アンケートにも椅子の増設要望が多かった。当面は2階の臨時閲覧席への案内を徹底することとし、今後の状況をみてレイアウト変更の際に椅子の増設を検討する。 ②利用者アンケートには、町名の記載はあるが氏名を記入する欄はない。利用者の声と利用者アンケートと混同しているものと考えられる。	終了
18	11月	30日	(利用者の声) 開館時間について、一週間に一度でいいので夜、9時まで延ばしてほしい。	開館時間の変更は地域性や利用者数などさまざまな観点から検討が必要である。現在の開館時間も十分な検討の上、条例で定められている。現在、一部の図書館が夜9時まで開館しているが駅に隣接しているなどの特殊な事情がある館に限られる。石神井図書館については、利用状況等をみても、現在のところ、夜9時まで開館する考えはない。	終了
平和台図書館					
19	11月	11日	高齢で図書館へ来られない人たちのために、車で巡回するような移動図書館を設けてほしい。	ご意見として承った。	終了
20	11月	23日	コピー機で拡大する時に、拡大率の設定の仕方が分かりにくい。	拡大率の指定等の設定は、コピー機の「簡単画面」のボタンを押して詳細設定画面に切り換える、との説明文をコピー機に付けた。	終了
21	11月	26日	予約資料が、延滞のため提供が遅れており、きちんと督促をするべきだ。また遅れることを連絡するなどの対応をしてほしい。	定期的に督促は行っていること、今回もすぐに貸出館へ督促依頼をすることを伝えた。個別の対応についてはご意見として承った。	終了
大泉図書館					
22	11月	3日	カウンターにて利用申請が必要な参考資料の閲覧席を、申請をせずに利用していた利用者にお声掛けしたところ「利用申請が不要な読書席もあるのだから、参考資料閲覧席も利用申請は不要だ」とご意見があった。	利用申請が必要な理由として、サイズの大きな資料が閲覧できる席として、参考資料棚のコーナーに専用の席を設置しており、通常の読書席と利用方法を区別している旨をご説明した。	終了
23	11月	18日	「練馬区名誉区民である狂言師、野村万作氏のDVDの所蔵が練馬区にはない。練馬区にゆかりのある人物のDVDを率先して所蔵していくべきだ」とご意見があった。	ご意見として承った。	終了
24	11月	19日	館内に設置している、ちらしやパンフレットの種類が多く分かりにくいので、もう少し分かりやすく置いてもらいたい。	パンフレットを綴じているクリアファイルに、テプラで表示を貼り、また、分類が可能なものは、ジャンルごとに置き場所をまとめるなどを実施した。	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
関町図書館					
25	11月	16日	予約した複数冊の資料が在架照会中のままになっているので、状況を確認してほしい。それ以前に予約した資料は既に予約移送中になっている。	確認したところ、該当資料が指摘のとおりであったため、在架のあった他館に引き当てを依頼した。利用者には対応を説明し、お詫びした。	終了
26	11月	17日	インターネット利用者用端末からオンライン・データベースにログイン可能なので、光が丘以外の各館でも利用者が直接閲覧できるようにするなど、利用環境を整えてほしい。(他館の利用者懇談会で出た要望の内容を確認し、まとめた書面を受け付け)	ご意見としてお伺いした。(書面を光が丘へ送付した)	終了
貫井図書館					
27	11月	6日	青少年コーナー閲覧席で、ガイドブックを閲覧し、スマートフォンを充電している利用者がいたため、「充電はできません」とスタッフがお声かけした。その際は、調べものをしていての利用者の説明によりお話を終了した。しかし30分後にカウンタースタッフに対し、「先ほどは、スマホで調べものをしていて、正当な使い方をしているのにもかかわらず、声をかけられ不愉快な思いをした。」と苦情があった。	館長代理が30分ほどお話を伺い、お詫びを行った。	終了
稲荷山図書館					
28	11月	5日	巡回時、図書館敷地内にある少女の銅像に抱きついていて中年男性がいたため注意をした。	6月22日にも同様の件があったため、光が丘図書館に報告、相談し、石神井警察署に不審者情報を提供した。	終了
29	11月	17日	(ご意見箱より) 図書館の外(駐車場・出入り口付近)が暗いため、照明等対策を考えてほしい。	ご意見を承った。	終了
小竹図書館					
30	11月	1日	利用者よりカウンターに、新聞雑誌コーナーの「ブーン」という機械音が耳障りだという指摘があった。	調べたところ、蛍光灯についている安定器が経年劣化のため低音を発していることがわかった。また、館内の他の場所でも同様のことが何件か発生しているようなので、現在さらに調査を進めている。	継続
31	11月	6日	返却された2枚組のCDのうちの1枚が、コピーされた複製盤だった。カラーコピーしたラベルがCDに貼られており、一目ではなかなか気づきにくい精巧な偽物だった。	借りていた利用者(高齢の女性)にお尋ねしたところ、「借りて帰ったが、家のCDプレーヤーが壊れていたため、一度もケースから出していない」というご返事だった。なお、貸出したのは他館であり、返却に来られたのが小竹図書館だった。	終了
32	11月	27日	利用者より「自分が予約待ちをしている資料の現在の利用者の返却期限日を教ええないというルールは納得がいかない。●月の●旬とかではなく、はっきりした日付を教えてください。返却日など、個人情報ではないから、教えても問題ないはずだ」という意見があった。	前に借りている人が期限日に返却しに来られるか、それより前か、あるいは少し遅れて返されるかはわからないので、返却日をお教えすればかえって混乱を招くおそれがあることをご説明したが、なかなかご理解いただけなかった。	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
南大泉図書館					
33	11月	27日	館内で怒鳴るような声が聞こえたため、確認に行ったところ、障害者と思われる男性とその介助者(資格者カードを所持)が資料を借りるか借りないかで口論していた。	介助者の目配せで大丈夫ということはわかったが、声が大きいことや胸ぐらを掴んだりしていたため声がけし、退館されるまで付き添った。 他の利用者也驚いていたが、対応が早かったので図書館スタッフが対応しているのであれば大丈夫だという認識で見守ってくれていた。	終了
34	11月	3日	(こどもと本のひろば) 該当なしポスト返却された書き込みのある本の確認で電話したところ、利用者が来館され疑われたようで少し気分が悪かったと申し出られた。	返却された資料の状態確認は利用者の方全員にお願いしている事を説明し、貸出時から書き込み等、気になる点があれば、カウンターまでお持ちいただくようお願いした。また、電話対応でご不快感を与えたことについては謝罪し、ご理解をいただいた。	終了
35	11月	30日	(こどもと本のひろば) OPACを利用していた年配の利用者から、ナムロックがかかったと復旧を依頼され、すぐにスタッフが対応した。その後またナムロックがかかったとカウンターで大声をあげられた。	再度ナムロックを解除するとともに、ロックが生じる可能性のあるキー操作について簡単に説明し、ご理解をいただいた。	終了
春日町図書館					
36	11月	22日	最近、新聞のチラシが全く見当たらないようです。自由に持ち帰って良いものなのでしょうが、一人で独占しない様に対応していただけないでしょうか。	先着順で、お持ちいただいております。設置場所に「必要なものだけ、お持ちください。」の表示を貼り直しました。	終了
南田中図書館					
37	11月	5日	冷水器を衛生的に良いものにしてほしい(意見箱への投函)	冷水器の清掃を入念に行ってもらえるよう、清掃業者へ依頼した。	終了
38	11月	17日	1階男子トイレの入口ドアの建付けが悪い	いただいたご指摘を元に調査し、修理が必要と判断した。	終了
39	11月	20日	寄贈について、練馬区立図書館で一度除籍としてリサイクルに供した資料を再寄贈しに来館した利用者に、除籍寄贈の再寄贈についてはご遠慮いただきたい旨ご説明したところ、納得されず、区役所へ意見苦情をすと言いついて退館された。	光が丘図書館へ相談の上、リサイクル資料の再寄贈については、柔軟に対応する事を確認の上、職員に周知した。区役所への投書については現在確認されていない。	終了
40	11月	26日	開館時に正面玄関の扉を開けた際、子供が駆け込んできて押された。子供に注意するとともに、掲示をしてほしい。	開館時にスタッフが注視して対応する。	終了