

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	1月	12日	(利用者の声) 新しく設置された傘立ては鍵がないので、取違いが起きやすいと思う。鍵付に戻してほしい。	ご意見として承った。	終了
運営調整係					
事業統括係					
2	1月	4日	これまでに借りた本を確認したい。	個人情報保護の観点から不可である旨を回答した。	終了
3	1月	13日	メールマガジンを解除したい。	解除方法を回答した。	終了
4	1月	15日	「絶歌」に関するアンケート	可能な範囲で回答した。	終了
5	1月	21日	英語のオーディオブックの所蔵はあるか。	区内所蔵資料を紹介した。	終了
6	1月	21日	予約したCDの状況を知りたい。	延滞資料であったため、貸出し館に督促依頼を行った。	終了
7	1月	29日	本を予約したいが入荷日は何時か。	予約開始は入荷日からではなく、新聞広告等での発行日確定時からである旨を回答した	終了
子供事業統括係					
練馬図書館					
8	1月	5日	予約確保の電話連絡が来た際、音声の後半の部分しか聞こえなかった。原因を究明してほしい。	お使いの電話機の状態などによって、自動音声聞きづらくなっている可能性もあることを説明。光が丘図書館に問い合わせ、本人に説明済み。	終了
9	1月	8日	受付の職員の態度があまり感じよくなかった。	本人に確認し、注意をした。	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
10	1月	21日	練馬駅の北側に住んでいるので、練馬駅近く(ココネリ辺り)に返却できる場所があると助かる。	ご意見として伺いました。	終了
11	1月	21日	早朝、ブックポストの周りを待ち合わせに使っている幼稚園がある。道がふさがって、ポストに本を入れられないので、どうにかしてほしい。	待ち合わせ場所を少し移動してもらい、ブックポスト周りをあけてもらった。	終了
12	1月	30日	1.どうして新聞『日刊ゲンダイ』を図書館に置かないのか。 2.フィデルカストロの本:チェゲバラの亡くなった日が39歳なのに、49歳と記されているのか。 3.図書館は24時まで開放して、ホームレスの人たちに、スープなどを供するようにしてほしい。	1.駅売は置かない旨を説明。2.出版社に確認中。3.管轄が違う旨を説明したが、そういう縦割行政だから、ダメなんだと言われた。	終了
石神井図書館					
13	1月	10日	若者のパソコンの長時間利用を制限してほしい。公共施設として、青少年保護の立場から、対策をお願いしたい。 自分の子ども(中学生)がパソコン依存症気味で困っている。家でパソコンの時間制限をしているので、図書館のパソコンでツイッター発信を行っているようである。	放課後の時間帯や土日は利用希望者が多いので、パソコンを長時間利用することは事実上できないことを伝えた。また、青少年の利用だけを制限することは困難なことを説明した。 ご意見については、館長会で検討することをお伝えし、ご納得いただいた。	終了
14	1月	11日	(利用者の声) 西武新宿線沿線にも受取窓口を作してほしい。	ご意見として伺った。	終了
15	1月	13日	(利用者の声) カウンターに対応が無愛想な職員がいる。教育をしっかりとやってほしい。	職員には接遇の改善について指導した。	終了
16	1月	13日	(利用者の声) 授乳室に石鹸を用意してほしい。	授乳室の流しに石鹸を置いた。	終了
17	1月	24日	(利用者の声) テーマ展示が興味深く、楽しみです。 「今月生まれの人」の作品あるいは評伝なども、取り上げてはいかがでしょうか。	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
平和台図書館					
18	1月	24日	予約した資料が準備されたことを知らせるメールに「資料タイトル」を表示してほしい。 届いたものが「CD」なのか「図書」なのかかわからないので困っている。	ご意見として承った。	終了
大泉図書館					
19	1月	13日	電話にて「雑誌ダイヤモンドなどの新刊雑誌が、他の館では受入されているが、大泉ではまだ受入されていない」という指摘があった。その後、この利用者は事業統括係に問い合わせの電話をされ、「後ほどその利用者より、大泉図書館長宛に電話がある」という連絡を事業統括係よりいただいた。(その後、この利用者から大泉図書館に連絡はなかった)	今月、1月12日(火)が休館日だったため、雑誌受入予定日に誤差が発生し、受入に1日遅れが生じてしまった。今後、火曜日が休館日と重なった際は、翌日に遅滞なく受入するようにする。	終了
20	1月	15日	予約資料確保の連絡の際の自動音声システムについて「受話器を取った後数秒無言になるので直してほしい」という要望があった。	ご意見として承った。	終了
21	1月	20日	「自分が今、何冊借りているかを資料を返却した時に、常に伝えてほしい」という要望があった。	カウンターや電話などでお問い合わせいただいたら、その都度お答え致します。ということをお伝えし、ご納得いただいた。	終了
22	1月	25日	飲食コーナーに学生たちがたくさんいる時があり、飲食コーナーを使用できない時があるということで、以下の2点の要望があった。 ①飲食コーナーを拡大するか、1階・2階庭園を飲食スペースとして開放してほしい。また区にも自分の意見を上げてほしい。 ②飲食をしていない人が飲食コーナーにいる時は、注意して飲食コーナーを他の人に譲る様に伝えてほしい。	要望をいただいた時点では、ご意見として承ったが、「今後どのように対応するか 의견が聞きたい」とのことで帰られたので、次回この利用者が来館された時は下記をお伝えする。 ①いただいたご意見は報告書にて区に報告した。今後検討していきたい。 ②飲食をしていない人の飲食コーナー利用に関しては、長時間利用者への注意を促すなど張り紙の掲示を行う。	継続
23	1月	26日 27日	「コピー機で複写した用紙に横線が入る」という苦情があった。	コピー機の業者を手配し修理を行った。その後異常なし。	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					
24	1月	13日	館の前面道路に利用者が路上駐車しているのを見かける。通行の妨げになるので、駐車している者へ注意してほしい。	巡回時などに現場を確認のうえ、注意していることをお伝えした。 前面道路沿いの「路上駐車禁止」の掲示を増やした。	終了
25	1月	21日	資料が書架に並ばない状態(未所蔵・未配架)から予約を受けていることは、実物を確認してから借りたい利用者やインターネットで出版情報を調べられない利用者にとって不公平である。	ご意見としてお伺いした。	終了
26	1月	28日	関町など近くの図書館は住まいから2km以上離れており、体調不良や天候不良の際に大変困っている。上石神井駅付近に受取窓口を設置してほしい。	ご意見としてお伺いした。	終了
27	1月	29日	参考調査コーナーで携帯電話を何度も鳴らす利用者がいるので、その利用者へ来館時に注意してもらいたい。	現場で注意するため、利用者の携帯電話が鳴った際、職員に声をかけてもらうようお願いした。	終了
28	1月	31日	駐輪場の歩行スペースに自転車を置く者があり、小さな子どもがぶつかる危険がある。	駐輪状況に十分注意し、歩行の支障となるような場所にある自転車は適宜移動することをお伝えした。	終了
29	1月		バイク置き場の区画用コーンの入口の幅が大型バイクを入れるのには狭い。	大型バイクでも無理なく入れられるよう、コーンの幅を広げて置くようにした。	終了
貫井図書館					
30	1月	9日	16時頃、男性利用者より、「新聞をめくる音がうるさくて集中できない。スペースをわけてほしい。」との苦情が、カウンタースタッフへあった。	スペースの関係で、完全に分離することが難しい事をご説明したが、納得いただけなかった。	終了
31	1月	11日	利用者より、「ゼンリン住宅地図の新宿区を閲覧したいが、貫井には所蔵が無いのはなぜか」とのご意見があった。	所蔵が1冊のみで、貸出中であつた。購入を検討するとご説明し、納得いただいた。	終了
32	1月	16日	11時頃、女性利用者より、資料を予約した際、取り置き期間が1週間とは聞いていなかったため、予約確保資料が流れてしまったとの苦情があった。	予約確保連絡は、自分では聞いていないのでわからないとの主張であつたため、お詫びして予約割り込みで対応した。	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
33	1月	16日	12時頃、利用者男性より、駐輪場に自転車をとめたら、奥に押されて出せなくなったと、ご立腹され、別室での苦情申し立てを希望された。	館長および館長代理2名で対応。45分ほど、駐輪場の不足問題、高齢女性の館内長期滞在、飲食可能なスペースがないことなどのお話をされた。ご意見として承った。	終了
34	1月	21日	練馬区ホームページへのメールで、貫井図書館で、スタッフから注意を受けた際の言い方についての苦情があった。廊下での私語に対する注意の仕方が、命令口調であったとのことであった。	スタッフ全体へ、利用者へのお声かけの仕方について、丁寧に行うよう指導を行った。	終了
35	1月	31日	10時頃、利用者より、「利用者用OPACの予約確保期限切れの日にちと、予約確保解除を行った日にちがずれているのはなぜか。31日に確保解除となっているものは、31日まで置き置きだと思った。」との苦情があった。	30日までの置き置き期限のものを、翌日確保解除している旨をご説明し、一応のご納得をいただいた。	終了
稲荷山図書館					
小竹図書館					
36	1月	11日	図書館ホームページ上で新規パスワードを発行する際、市外局番が不要だという説明がほしい。また、利用者IDとは何なのか、初心者にもわかるような説明をつけてほしい。	ご意見として承った。	終了
37	1月	12日	(館長への手紙) 『週刊文春』最新号にかかっているビニール・カバーが汚い。他の雑誌も含めて点検し、汚れているものは替えてほしい。	すぐに総点検して、汚れをふき取ったり、新しいものに替えたりして処理した。	終了
38	1月	16日	2階の調べものコーナーが、勉強する学生でいっぱい、新聞を閲覧するスペースがない。	調べものコーナーで勉強していた人たちに呼びかけて、一部会議室に移動していただき、スペースを確保した。	終了
39	1月	24日	1階誰でもトイレにて、電動車いすを使った利用者がトイレから出ようとする際、扉を開けたとたんにすぐに閉まり始めるため、車いすがつかえてなかなか出られなくなるという事態が起った。	別の利用者がカウンタースタッフに知らせてくださったので、駆けつけて扉を支え、無事出ていただいた。	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					
40	1月	5日	最新号雑誌カバーに貼付してあるタイトル名のシールや複写不可の表示により、雑誌の表紙・特集名が見えにくい、との苦情を受ける。	著作権法などについてご説明し、ご理解をいただいた。	終了
41	1月	6日	資料の盗難や切り取りを防ぐために、警備員の配置についてのご意見と提案をいただく。	館内の巡回等についてご説明し、ご意見として伺う。	終了
42	1月	10日	(こどもと本のひろば) 走り回る子どもと、子どもによみきかせをする母親の声がうるさいとの苦情をいただく。	走り回る子どもとよみきかせの母親は同じ家族で注意は行っていたが、不快にさせたことについてはお詫びし、今後の対応について説明し、ご理解をいただく。	終了
43	1月	14日	(こどもと本のひろば) 子ども連れの親子が館内撮影をしていたため、お断りをしたところ、ご立腹され苦情をいただく。	撮影お断りの仕方に工夫が足りず、不快にさせたことにお詫びをし、今後の対応について説明し、ご理解をいただく。今後は専門的な説明は避け、分かりやすい言葉で説明することを周知する。	終了
44	1月	28日	(こどもと本のひろば) 子ども連れの母親から、「BDSゲートの磁気対応」について電磁波等のご質問をいただく。	「本を持っていない子どもはゲート脇からの入館はできるか」との質問については、安全性を考慮してお断りする。「電磁波レベル」についての質問には、体には影響のないレベルになっているが、病気等で気になるようであれば通用口も案内できることを説明する。	終了
春日町図書館					
45	1月	1月16日	インターネットを利用している時、隣の席で小さな子供が母親を呼んで大声で会話しながらゲームの画面を呼び出してもらって遊んでいた。とてもうるさくて迷惑だった。小さな子供は一人で静かに使えるのかを確認するべきではないですか。	ご迷惑をお掛けして、申し訳ありませんでした。今後は利用に問題がないか、きちんと確認します。	終了
46	1月	1月21日	外国語の棚が乱れていて、見づらい。	申し訳ございません。同様のご指摘を受けないように書架整理をしてまいります。	終了
南田中図書館					