

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	9月	1日	大泉学園駅受取窓口の職員の対応が不快に感じた。	図書館職員・スタッフには、利用者の皆様に懇切丁寧な対応を心がけるよう、研修・指導を行っているが、今回の指摘を受け、改めて全員に指導を行った旨を回答。	終了
2	9月	7日	ウォシュレットを設置してほしい。	ご意見として承った(今年度中にウォシュレット設置工事予定)。	終了
3	9月	23日	光が丘図書館には、自習室や調べものをしたり、勉強できるスペースはあるか。	図書館の座席は、図書館の蔵書を使っの読書や、調べ物をする席として提供している。光が丘図書館に、自習室はないが、夏休み期間中のみ、閲覧席として視聴覚室の開放を行っている旨を回答。	終了
4	9月	23日	冷水機の水が冷たくなかった。	ご意見として承った(事実確認をし、故障していたため、新しい冷水機を設置予定)。	終了
5	9月	26日	誰でも使用できるWi-Fiを設置してほしい。	ご意見として承った。	終了
運営調整係 なし					
事業統括係					
6	9月	1日	利用者ログインができない	ログイン方法を回答	終了
7	9月	8日	区内在勤で利用登録をしたい	登録方法を回答	終了
8	9月	14日	受取窓口を間違えて、現在移送中になっている	移送中については受取窓口の変更は不可。次に予約がないため、一旦取り消して新たに予約して頂くよう案内した。	終了
9	9月	20日	特定の雑誌について、保存期間終了後に譲り受けできないか	特定個人に対して便宜を図り、譲渡することはできない旨を回答	終了
10	9月	26日	ある雑誌の所蔵数が減っているが、なぜか？	所蔵数は減らしておらず、入力タイムラグである旨を回答	終了
11	9月	29日	読書履歴の照会は可能か？	現在ではできないが、ご自身で記録していただく等の方法について調査・検討する旨を回答	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
子供事業統括係 なし					
練馬図書館					
12	9月	9日	利用者に、「机の掃除はしているのか?、いつもほこりだらけだ、いつも消しゴムのカスがある」と注意を受けた。	今後、気を付ける旨をお話しし、机・展示コーナー・拡大読書器等、清掃を行った。生涯学習センター長に報告し、今後の清掃員の清掃箇所とやり方について確認した。	終了
13	9月	18日	新聞コーナーで言い合いがあった。内容は、「俺の友達になにをするんだ」「殺すぞ」「殺せ」「俺は住吉会系だぞ」等。	「やめてください」と声をかけ、しばらくしたら、出て行かれた。	終了
14	9月	22日	図書館における個人情報の取扱いについて話したいとの電話があった。委託会社のパートか何か知らないが、私の家の近所の人が働いている。貸出状況や連絡先など、よく知りもしない人が知っていると思うと不快である。近所の人は採用しないとか、勤務地を交代させるとか方法はないのか?	どこの館のことか、折り返し連絡は必要かなど訪ねようとしたが、名乗らず切れてしまった。館長に報告した。	終了
15	9月	25日	窓口で予約の手続きの方法を説明した後、夜間のカウンターの雰囲気が悪くて、態度が横柄であるとの指摘があった。	館長にその旨を伝えることを話した。館長から、委託会社に話をしてもらい、利用者に対しての態度等をもう一度見直してもらうように注意喚起した。	終了
16	9月	25日	中年男性が書架の間に、顔に布巾をかぶせ仰向けで寝ていていた。声をかけたら、「足が動かないので、立たせてほしい」と手を伸ばしてきた。顔色が良かったので不審に思い、「もう一人、職員を呼んで来ますので、少しお待ちください」と言うと、「じゃあいいです。右手が痺れているからマッサージしてくれないか」と言われ、「具合が悪くて寝ていたのかと思い声をかけました。職員をお呼びしますので、お待ちください」と言うと、「具合は悪くないので、いいです」と言われ、その場から立ち去った。	「不審な人を見かけたら、職員を呼び2人以上で声をかけ、対応するようにする」ことを、再確認した。	終了
石神井図書館					
17	9月	4日	相互貸借資料を貸出しようとしたところ、予約した資料とタイトルは同じだが内容が違うものが用意されていた。	予約カードを確認したところ、申立のとおり内容の異なる資料を用意してしまった。申立者にその旨、説明の上、謝罪し、改めて予約を受付けた。また、職員に対しては内容確認を徹底するよう指導した。	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
18	9月	8日	<p>1 現在、区立図書館の運営は公務員が直接行っているのか？施設数も含めて教えてほしい。</p> <p>2 図書館運営の在り方として、民間が運営することは営利追求であり、ふさわしくない。無償であるところ、実際、お金がかかり、利用しにくくなった。</p> <p>3 民間が運営しているということは、人材派遣されていることなのだから、人件費がかかっている。税金が投入されているわけだから、もっと圧縮すべきで、図書館が多すぎる。図書館を少なくして、受付窓口を増やすべきだ。</p> <p>4 関町図書館が改築工事をしているが、その地域の住民だけが恩恵を受けることになり不公平だ。</p>	<p>1 区立図書館の設置数と運営組織・形態を説明。</p> <p>2 公立図書館は、指定管理になったからといって営利追求となるわけではない。社会教育法、図書館法等に基づき、原則、無償で運営されている。行政改革、委託・民営化方針および現在策定中の(仮)区制改革計画に基づき、区民サービスの向上、財政の健全化を目的として人件費の抑制等に努めていく。</p> <p>3 窓口業務委託および指定管理については、人材派遣ではないが、人件費は圧縮されており、委託化によって区民サービス低下とならないように業務管理を行っている。図書館は図書館法に基づき、図書資料の貸出だけでなく、相談業務や地域づくりに役立つ事業も行っている。そうした地域の情報拠点、教育施設としての役割を果たす以上、身近な場所にある図書館を減らして、単に受付窓口を増やすということは難しい。</p> <p>4 区立施設は築30年、45年といった耐用年数に応じて順次、改修または改築工事を行っている。今後の改修工事計画に関して具体的にはお答えできないが一部の地域の方だけが利益を享受することにならないよう、公平性の観点をもって計画している。</p>	終了
19	9月	9日	<p>(利用者の声)</p> <p>区民のための図書館であるのに、窓口の人がどの人も無愛想である。笑顔も返事もないのはどうなのか？もう少し、サービス業であることを認識すべきである。</p>	<p>区職員に対する苦情であったため、館長自身もカウンターに出て状況を把握するとともに、館内ミーティングで全体に注意喚起を行った。</p>	終了
20	9月	13日	<p>1 住所・氏名・連絡先等の個人情報が漏れいたした場合、公務員は地方公務員法で罰せられるが、委託の場合はどうなのか？</p> <p>2 カウンターの人にも借りた資料を知られたくないので貸出機を利用している。返却機も置いてほしい。</p>	<p>1 委託業者についても契約上、個人情報保護は厳格に規定されており、ご意見にある業務上知りえた情報が外部に漏れることはない。</p> <p>2 自動返却機についてはご意見としてシステム管理部門に伝えたと回答した。</p>	終了
21	9月	25日	<p>(利用者の声)</p> <p>上石神井からだと、どの図書館へも徒歩で相当の距離があるため、上石神井出張所あたりに返却と予約の受付窓口を作ってもらえないか？</p>	<p>現在、区では出張所機能の見直しに併せて、跡施設の有効利用と図書館空白地域の利便性向上を念頭に置き、図書館資料の受取窓口増設を検討している。意見については光が丘図書館に伝えたと回答した。</p>	終了
22	9月	25日	<p>(利用者の声)</p> <p>入口の風除室内の足ふきマットの角がめくれあがっていて危ないので新しいものと交換してほしい。</p>	<p>点検後、マットの向きを逆に敷きなおし、マットのコーナーをガムテープで補強して安全を確保した。暫く様子を見て、場合によっては新しいものと交換することとした。</p>	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 なし					
大泉図書館					
23	9月	7日	以前に大泉図書館で、会議室を普段から自習室として開放していると聞いたが、実際は自習室として利用できなかった。会議室の利用規定を明確にしてほしいとご意見があった。	ご案内に不備があったことをお詫びし、大泉図書館では利用者個人への会議室開放は行っていないこと、改めて視聴覚室・会議室の団体利用規定をご説明し、ご納得いただいた。また利用規定などの説明は、明確に行うようスタッフに改めて周知した。	終了
24	9月	11日 14日 20日	聞蔵ⅡとD1-LAWのデータベース利用者より、7月より区内の図書館でオンラインデータベースの拡大印刷ができなくなったことについて苦情をいただいた。また、そのことについて、区長宛の手紙を用意していると話された。	練馬区内の図書館では、データベース資料の拡大印刷は行わないことを改めてご説明した。また区長宛の手紙に関して、事業統括係へ報告した。	終了
25	9月	17日	図書館2F庭園で、子供の写真撮影を行っていた親子連れに、館内での写真撮影はご遠慮いただいているとお伝えしたところ、「ここは外なのに、どうしてだめなのか」とご意見があった。	大泉図書館の1F・2F庭園は、館内の利用方法に従って利用していただいている旨をお伝えし、館内に設置しているマナーアップのリーフレットをお見せしながら、庭園での飲食や写真撮影などは、ご遠慮いただいていると、ご説明した。	終了
関町図書館					
26	9月	14日	資料の弁償は同一資料を用意する方法だけでなく、現金での弁償など、利用者の事情に応じた臨機応変な対応をとってほしい。	ご意見として伺った。	終了
27	9月	23日	道路沿いに設置してある関町図書館の案内看板が工事により休館になった後も開館時のままになっている。	付近の案内看板を確認したところ、1か所が休館対応になっていなかったため、設置所管課へ対応を依頼した。	終了
貫井図書館					
28	9月	2日	開館直後、カウンターにて、男性利用者より、OPACで予約したい資料をお気に入りに入れて保存しておけるようにしてほしいとの要望があった。	ご意見として承った。	終了
29	9月	7日	利用者より、利用者用OPACで、練馬区未所蔵の雑誌増刊号が表示されているとの申し出があった。利用者からは、予約できないものがなぜ表示されるのか、とのご意見があった。	利用者へはお詫びをし、光が丘図書館システム担当へ引き継ぎを行った。	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
30	9月	20日	13時ごろ、高齢男性よりスタッフへ、「EVで美術館へ行こうとしたが、EVが動かず、閉じ込められたと思った。」とのことで、大変ご立腹であった。美術館は、19日(月)が祝日のため、20日(火)が休館であった。	管理人およびスタッフで話を聞いたが、EV前に美術館が休館であるとの表示がないことに納得いただけなかった。スタッフからお詫びをし、EV横に「美術館休館」の仮表示を行った。翌日、美術館へ状況を報告し、美術館休館の際には、外看板および緑地側入り口だけでなく、EV前にも休館の表示を出してもらうこととなった。	終了
稲荷山図書館					
31	9月	23日	区への電話にて、「図書館から、不在の家族宛に督促の電話があったが、口調が一方的で、家族が本を借りた時期を覚えてくれなかった。」	説明の仕方、質問の受け答えについて丁寧に対応するよう周知した。	終了
小竹図書館					
32	9月	10日	(館長への手紙) 蛍光灯からLED照明に切り替えてほしい。目に優しく、職員・利用者ともに疲れにくいと思う。	ご意見として伺った。	終了
33	9月	18日	(館長への手紙の投函箱にメモ) 17時前後、2F飲食コーナーにて小学生の女児3名が騒いでいた。その間、スタッフ3人がそれぞれそばを通りながら、注意しなかった。見て見ぬふりをしていたのではないかと。	メモの投函に前後して、恐らく同じ利用者が1Fカウンターでも同様の意見を述べられた。一方、スタッフのほうでも、ほぼ同時刻17:05頃に一度注意しており、またご指摘を受けた直後に、カウンターにいた他のスタッフが注意しに行った。2度目の注意後、小学生たちは退館した。小学生たちは、職員が姿を見せるとピタリと話を止め、姿が見えなくなるとまたしゃべりだすということを繰り返していたらしいが、ほかの利用者にご迷惑をかけたのは事実なので、改めて全スタッフに注意喚起を行った。	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					
34	9月	10日	(こどもと本のひろば) 予約資料(他館所蔵)の貸出をしたところ、書込み・汚れが多かったとのご指摘をいただいた。	予約資料の状態確認をこれまで以上に徹底し、再発防止に努めることを説明し、ご理解をいただいた。また、全スタッフへの周知をおこなった。	終了
35	9月	12日	図書館裏手の駐輪場で夜中にバイクをとめて騒いでいる青少年がいるとの電話が近隣住民から光が丘図書館に寄せられた。	駐輪所にコーンとコーンバーによる停止線を作成し、「立入禁止」と表示した。また、警察に巡回を依頼し、了解をいただいた。近隣住民の方には対応を説明し、ご理解をいただいた。	終了
36	9月	19日	データベース「聞蔵」の閲覧を希望した利用者が画面上に見慣れない黒いバーが表示されることにご立腹された。	データベースへのアクセス方法を変えることで該当の黒いバーが表示されない事を光が丘図書館でお教えいただいた。利用者には電話連絡し、謝罪と表示方法を改善した点をお伝えし、ご理解をいただいた。また、アクセス方法については全スタッフに周知した。	終了
春日町図書館					
37	9月	19日	(ご意見箱への手紙) 図書館が大好きですが、カーペットの色や図書館に入った時の独特のにおいが苦手です。清潔さは大事だと思うので、税金から施設を快適に区民が使えるよう費用をきちんと工面してほしいです。	「カーペットの洗浄は定期的に行っています。また日々の清掃も実施しております。カーペットの交換につきましては、今後必要に応じて検討してまいります。」と回答を館内掲示した。	終了
南田中図書館 なし					

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
-----	----	-----	-----	------

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
-----	----	-----	-----	------