

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	10月	6日	10月5日の午後6時前に貫井図書館を利用した際に、障害者の女性が窓口の図書館員の男性に大声で抗議をしていた。詳細はわからないが、図書館員の男性に、どうかお気になさらずと伝えてほしい。	※ 申出者から、私信のようなものなので公開は控えてほしいとの希望があったため、以下の内容で受信確認のメールを返信した。 職員へのお心遣いに感謝申し上げます。 今後とも、練馬区立図書館をご利用くださいますようお願い申し上げます。	終了
2	10月	10日	10月7日午前11時から11時半頃に、2冊の本を返却した。うち1冊にはもともとボールペンで線が書き込まれているページがあり、裏表紙に書き込みページ数を記載したシールが貼ってあった。カウンターで返却後に館内に戻ると、カウンターにいたネームプレートに研修中と記載がある女性が追いかけてきて、「これ…」と書き込みのあるページを見せてきた。もともと書き込みがあり、その旨が裏表紙のシールに書いてある旨を説明すると納得していたが、そもそも利用者が説明することではなく、周囲の先輩に確認してから利用者に声をかけるべきである。返却期日を守り、本を大切に扱っているのに不快感が残った。きちんと教育してほしい。	申出者様のご指摘のとおり、研修中の職員については、周囲の職員に確認をする等の慎重な行動が求められます。図書の裏表紙のシールについて十分な確認をせずに、何ら落ち度のない申出者様に書き込みについてお声掛けしてしまい、大変申し訳ございませんでした。 今回のご指摘を受けまして、対応した職員にはこのようなことがないよう注意するとともに、挨拶や勤務態度も含め、親切、丁寧な対応を徹底するように改めて委託職員・区職員全体に周知・指導いたしました。	終了
3	10月	10日	10月7日夕刻に、小竹図書館にて「生涯学習団体届出名簿」の閲覧を依頼した。ところが、受付の男性職員から「所蔵していないので取り寄せになる」と言われた。区ホームページには各図書館に名簿があり、閲覧できる旨の記載があると何度も説明をしたが理解せず、結局他の女性職員がカウンター内にあった名簿を持ってきてくれた。 閲覧するまでに数分の無駄な時間を要した。所蔵している資料について職員に教育・周知を徹底して円滑な対応ができるようにしてほしい。	受付をした職員が図書館で管理する資料について十分に把握していなかったことから、申出者様にはお忙しい中お時間を取らせてしまい、大変申し訳ございませんでした。 今回のご指摘を受け、対応した職員にはこのようなことがないよう注意するとともに、図書館が所蔵・管理する資料について職員一人ひとりが日々確認・把握し、誤った対応をすることのないよう、職員全体に改めて周知・指導いたしました。	終了
4	10月	20日	(ご意見箱) いずれも利用者が気を付けなければならないことは思うが、何らかの方法で注意を喚起されたい。 1 トイレへの閲覧物の持込み(新聞・雑誌含む。) 2 発臭衣服のまま入館し、席でのPC操作	ご意見として承った。 (1は巡回時に声掛けを行う。2は既にマナーとして掲示してある。)	終了
5	10月	26日	練馬図書館には自習室があるのか。あるのであれば、何時から何時まで利用できるのか。	練馬図書館には自習室は設置しておりません。練馬図書館を始め、練馬区立図書館では、図書館の資料を利用して読書や調べものをするための閲覧席を提供しています。この閲覧席は、ご持参の教材等のみを使用しての自習にはご利用いただけません。ご持参の資料と併せて図書館資料を利用する場合には、閲覧席の利用が可能ですので、図書館資料を有効にご活用いただき、学習・研究等にお役立てください。 なお、区内には学習室(コーナー)を設置している施設があります。詳しくは、以下のホームページをご覧ください、利用方法等の詳細については各施設へご確認ください。 【学習室のご案内(個人利用)のページ】 http://www.city.nerima.tokyo.jp/manabu/shogaigakushu/shogaigakushu/onepoint/gakusyusitu.html	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
運営調整係 なし					
事業統括係					
6	10月	4日	豊玉受取窓口に貼ってある告知ポスターを撮影したところ、職員に強い口調で怒られた。	職員に厳重に注意した旨回答 他に利用者がいる場合には撮影をご遠慮いただくようお願い。	終了
7	10月	4日	予約資料がなかなか借りられない。	延滞者宅へ臨戸したところ返却されたため、提供可となった旨回答	終了
8	10月	5日	利用者のページのログインパスワードを忘れた	パスワードの初期化および再登録の方法を回答	終了
9	10月	18日	貫井図書館で借りた本を南田中図書館で返却しても良いか	区立図書館所蔵の資料は、どの区立図書館でも返却可能である旨回答	終了
10	10月	25日	予約確保済みの資料の受取館を変更したい	予約移送中以降の変更は不可であるため、一旦予約を取り消し、再予約するよう案内	終了
11	10月	31日	返却期限が過ぎたが、雨のため図書を返却しに行けず、もうしばらく借りたい	返却ポストの利用を案内	終了
子供事業統括係					
12	10月	19日	俳優を目指している。絵本の読み聞かせを関町小学校などで父兄に混ざって行っている。区立図書館において、絵本の読み聞かせをさせてもらえるようなイベントはないか。	練馬区立図書館で定期的を開催しております「よみきかせ」や「おはなし会」の事業については、ご登録いただいているボランティアの方に活動していただいております(ボランティアの登録については、一定の基準を設けております。)。個別の事業については、各図書館での対応となりますので、お申出をいただいた内容を区立図書館全館に周知させていただきます。	終了
練馬図書館					
13	10月	4日	小学生が3人で1台のインターネット端末を使用していた。1人が使用し、他の子供達は近くで見ている状況だった。静かに使用するよう利用開始時に声をかけて様子を見ていたが、隣の利用者から声がうるさいことと、利用は1人1台であるのではないかと苦情があった。	隣の利用者から苦情が出たことと、静かに利用するようにと最初に声をかけたことが守れなかったことから、利用を中止してもらった。	終了
14	10月	21日	利用者から窓口で、「私は貫井図書館に図書を返却したのに、南田中図書館から督促の電話がきたが、どうなっているのか」と質問を受けた。データを確認したところ「貸出中」になっていたが、南田中図書館に確認をしたところ書架に戻っていた。どの図書館に返却をしてもよいはずなのに、返却した旨のデータが速やかに反映されていないことに立腹していた。	データにて全部返却されていることを再度確認し、ご迷惑をおかけしましたと謝罪した。	終了
15	10月	26日	江東区在住・練馬区在勤の方が、マイナンバーカードを持参して、図書館の利用カードを作りたいと窓口に来たため、在勤の証明になるものの提示を求めたら無いとのこと。雇用証明の様式をお渡ししようとしたら「そんな面倒なことばやれない」と怒られた立ち去った。	図書館を立ち去った後、生涯学習センターの窓口に行き、苦情を言って帰られたとのこと。	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				
16	10月	18日	<p>南田中図書館のCDを予約したが、届いたCDにタグが付いており、このCDを家で再生すると、CD再生機器から「ブーン」というような大きな音がして、音楽を聴くどころではない。また、再生することにより、CD再生機器にも悪い影響があるのではないかと心配である。CD資料にタグを付けるのは、やめてもらいたい。このことを図書館全体で考えてもらいたい。</p> <p>内容が、南田中図書館だけの問題ではなく、区立図書館全体の問題であったため、事業統括係に報告した。</p> <p>事業統括係において、タグの製造業者に確認をしたが、同一のタグについて本件のような不具合の報告が他にないため、原因は特定できないとのことであった。同様の事例が発生しないかを注視するとともに、次回は不具合の発生したCDを確保した上で、図書館においても再生テストをする等、原因の究明に努めることとする。</p>	継続
17	10月	24日	<p>貸出しを受けたCDの盤面が汚れているものが少なからずある。利用者が借りたCDを自分で利用できるCDクリーニングマシンを館内に設置してほしい。ツタヤなどにはそういう機械が設置されている。CDの返却時に職員がCDの不調がなかったどうかをいちいち問合せしているが、そういう手間も省略できるのではないか。</p> <p>ツタヤに設置されているようではあるが、利用者がクリーニングをできるかどうかまで詳しい調査はしていない。今後、必要性の有無を含めて検討を行う。</p>	終了
18	10月	24日	<p>(利用者の声)</p> <p>インターネットで予約する際に、予約状況を示すものとして ○/○と表示されているが凡例もなく意味が分からない。わかるように表示してほしい。</p> <p>図書館ホームページについては、利用者がインターネット予約や図書資料検索ができるようになっているが、その中の「利用者のページの使い方」をクリックすると、予約状況の見方についても説明が記されている。10月25日に渡部副館長から申立者に電話をし、そのことをお伝えし、ご理解いただいた。</p>	終了
平和台図書館				
19	10月	3日	<p>図書館の外の地面のタイル地が、雨で濡れると滑りやすい。</p> <p>ご意見として承った。</p>	終了
20	10月	7日	<p>CDの試聴機が、自分の前に使った人が通常使わないボタンを操作し、そのままになっていた。自分が使う時に元に戻すのに苦労したので、使用後はチェックをしてほしい。</p> <p>通常使用しないボタンはカバーを付けて、使えないようにした。</p>	終了
21	10月	17日	<p>「書庫にある資料の請求用紙」に記載されている「資料ID」の言葉と、OPACの「資料バーコード」という言葉が違うのでわかりにくい。至急直してほしい。</p> <p>検討するとお答えした。</p>	終了
22	10月	18日	<p>図書館の向かいにある駐車場から出る際、駐車場の入口の路上に駐車している車が邪魔である。図書館利用者と思うので対処してほしい。</p> <p>図書館の近くに路上駐車している車を見つけた場合は、館内放送で移動をお願いすることにする。</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
大泉図書館					
23	10月	1日	対面朗読開始5分前に部屋の鍵が開いておらず、対面朗読利用者よりお叱りを受けた。	度重なる不手際をお詫びしたが、館長からの謝罪がほしいとのことだった。10月7日の利用時に館長がお話を傾聴し、図書館利用者への配慮が足りなかったことをお詫びした上で、今後は施錠せず、来館されたら対面朗読室の中でお待ちいただけるように改善したことをお伝えし、ご理解をいただいた。スタッフにもその旨徹底するよう周知した。	終了
24	10月	3日	(広聴概要番号2932と同一事例) カウンター前の席の子供がうるさいが、スタッフが注意していない。	注意喚起の掲示物を作成し、各テーブルに設置した。後日、即刻対応したことを評価する内容の連絡があったことを管理係よりお聞きした。	終了
25	10月	6日	電話にて「本日図書館で書架案内を受けた際、対応したスタッフに『何か食べているんですか。』と聞かれた。入れ歯が鳴ってしまうのでそう見えたのであろうが、気分が悪かった。」と高齢の女性から苦情があった。	お詫びし、対応したスタッフには個別に注意をした。	終了
26	10月	14日	女性の利用者より「借りた資料に書き込みがあった。利用者の中にこんなことをする人がいると知り、がっかりした。本を大切にしよう呼びかけてほしい。」とのこと。	お持ちいただいた資料には、6カ所ほど鉛筆で傍線を引いてあった。お詫びし、引き続き館内掲示等で利用マナーについて周知していく旨お答えした。	
27	10月	20日	女性の利用者より電話にて「情報ボックスで貸出更新の手続をしようとしたが、本当にわかりにくい。」というお話をいただいた。	ご意見を承った上で、図書館に直接電話していただいても同様の処理ができることをお伝えし、更新手続をした。	終了
関町図書館					
28	10月	11日	電話で大型絵本を予約したいと伝えつつも、実際には普通の絵本が届いていたとカウンターにて言われた。	行き違いがあったことをお詫びした。利用予定日が迫っていたため、光が丘図書館で直接借りていただいた。対応したスタッフに確認したところ、大型絵本という話は全くなく、そのため通常の資料として処理された業務であった。情報をスタッフに共有し、今後の業務時に注意することとした。	終了
29	10月	14日	(ご意見箱「利用者の声」より) 子どもが館内を走って騒いでいる。職員も見かけたら注意してほしい。	確認したところ、既にスタッフが該当利用者と話をし改善されていた。改めて館内の様子には気を配るようスタッフへ指示した。	終了
30	10月	15日	(ご意見箱「利用者の声」より) 1Fの座席管理席以外の席も予約制にしてほしい。	ご意見として承った。	終了
31	10月	17日	(ご意見箱「利用者の声」より) 1F男性トイレ洋式便器のフタが開いていることが多い。閉めるよう案内を掲示してほしい。	ご意見として承った。 巡回時に注意するようスタッフに周知した。	終了
32	10月	17月	(ご意見箱「利用者の声」より) カウンター付近にて利用者に貸し出しているボールペンに盗難防止のため図書館名を記入した方がよい。	利用者に貸し出しているボールペンには、通常館名が入ったシールを貼付しているが、一部にはがれてしまっているものがあったため貼付した。	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	10月	19日	利用者へ貸し出した資料に汚損があったため表示してほしいと要望を受け、対応した。その際に前委託事業者のカウンターでの対応が不快だったとのご意見をいただいた。	ご意見として承った。	終了
34	10月	22日	(ご意見箱「利用者の声」より) 館内にいる子供の声がうるさい。	14日に同様のご意見があったことから、注意して業務に当たっており、当日の利用は日曜日のため家族連れの来館などで多少のざわつきはあったものの通常の利用として許容されるものと確認している。図書館は、様々な方の利用があり用途毎にエリアに特性を持たせているので相互に配慮いただきたい。	終了
35	10月	25日	(ご意見箱「利用者の声」より) 児童室にいる子供の声がうるさい。	同様の投書が何度かあり、注意して業務に当たっている。こどもコーナーの当日の利用は、子供の図書館利用として許容されるものだった。図書館は、様々な方の利用があり用途毎にエリアに特性を持たせているので相互に配慮いただきたい。	
36	10月	28日	(ご意見箱「利用者の声」より) だれでもトイレに入って、入口のドアのすりガラス越しに外に男の子が立っているのが分かったので、「なにをやっているんだ」と中から声をかけたが、なにも言われなかったので気味が悪い。不審な人がいたら職員さんから声をかけてほしい。	ご意見として承った。 以前にも同様の投書をいただいたため、巡回等で注意して業務に当たっている。だれでもトイレは一人の方しか入室できませんので、次の方は廊下で待つことになることはやむをえないもののご認識いただきたい。	
37	10月	29日	利用者に弁償手续をお願いしたところ、「登録の際に弁償の説明を受けなかった。台風の日にビニール袋へ入れずにカウンターで渡されたのに弁償するのは納得がいけない。」とご立腹された。	弁償については利用案内やデートスリップでも案内をしていることなど説明し、納得いただいた。	終了
貫井図書館					
38	10月	1日	9月22日にも連絡があった男性が、電話で予約を希望されたため、名前、カード番号、電話番号で本人確認をしようとしたところ、「電話番号の下2桁だけしか言いたくない。」との主張であった。	ルールでそのようになっていると説明したが、納得せず、「ファシズムだ。憲法違反だ。」と繰り返し、一方的に電話を切られた。	終了
39	10月	3日	15時過ぎ、高齢男性が、「毎日新聞が12時から戻っていない。ずっと待っているのに読めない。」とカウンターへ申出があった。	館内を確認したが、目視できる範囲で毎日新聞を持っている人はいなかった。男性には「新聞の閲覧時間を定めてはいない。またずっと同じ人が読んでいるのかどうか不明であるので、もう少しお待ちいただきたい。」と伝えたが、「所在不明になっているならば、夕刊の配達時に朝刊をもう一部届けさせるようにしてほしい。」と強硬に主張した。責任者より、「閉館時に所在不明の場合は、翌朝販売店にお願いしているので、今はできない。」と説明を行い、翌日もう一度来ていただくことで納得いただいた。	終了
40	10月	5日	15時頃、高齢女性より、「雑誌の棚が取り出しにくい。」との申出があった。	すぐに改善はできないことを説明し、ご意見として承った。	終了
41	10月	5日	視覚障害をお持ちの方から、「以前登録した際に、視覚障害者としての登録ではなく、一般の登録になってしまった。」との苦情があった。	登録に最初に来館された際、ご本人から特にお申出がなかったため、一般での登録を行ったことを説明し、対応が不十分であったこととお詫びした。	

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
42	10月	14日	14時頃、60代男性より、「OPACからは連絡不要しか選べない。自動音声にできないのは不便だ。」とお申出があった。	ご意見として承った。	
43	10月	14日	40代男性より、「相互貸借資料貸出の際に渡される袋は、チャック部分から水が入ってしまうので、この袋はやめた方がいい。」とのご意見があった。	ご意見として承った。	
44	10月	20日	20時頃、男性利用者より電話にて「閲覧席の隣の席の人の咳がひどく、風邪がうつりそうだったので帰ってきた。こういった咳をする利用者に対して、図書館はどのように対応しているのか。」とのご意見があった。	体調が非常に悪いようであればお声かけする場合もあるが、それ以外には特別に対応はしていないと説明を行った。	終了
45	10月	22日	20時頃、カウンターにて中年男性より、「雨の中わざわざ濡れないように返却に来たのに、ちょっと濡れてしまった。そこを指摘されて気分を害した。故意ではなく、それほど濡れていないのに声をかけるのはよくない。」とのご意見があった。	責任者より、「水濡れについてはお声をかけさせていただいてる。」と説明し、紙を挟んでプレスして本を修復している状態をお見せしたところ、納得いただいた。	終了
稲荷山図書館 なし					
小竹図書館					
46	10月	3日	(館長への手紙) 2階北側、窓際の低書架の上に小さなイーゼルを立てて本を数冊展示しているが、それがこしばらく変わっていない。テーマや意図があるなら、明確にしてほしい。	該当個所については、置ける本の冊数が7～8冊と非常に少ないことと、窓を開けていて風が強くなると本が床に落ちるおそれがあることから、これまでは貸出しがあった場合に入れ替える程度だった。 ただ、現状では確かに変化に乏しくテーマ性もないため、今後活用の方で検討することにした。	終了
47	10月	5日	(館長への手紙) 女子トイレについて。トイレを使用した直後に清掃員やスタッフが入ってくることがある。使用後の個室を覗かれたこともあり、非常に不愉快だった。マナーの悪い利用者もいるようなので致し方ないと思うが、チェック目的なら一言声をかけてほしい。	おそらく、清掃員による清掃や、スタッフによる巡回のタイミングが重なったものと思われる。スタッフに聴き取り調査をしたところ、全員が、人が入っている気配がするときはトイレに入らないようにしているとのことだったが、念のため、「明らかに使用直後と思われる場合には少し待ってから入るように」と、清掃員も含めて全スタッフに周知した。	終了
48	10月	11日	(館長への手紙) 新聞・雑誌の応募券等の切抜きが腹立たしい。図書館の本は練馬区民の貴重な税金を使って購入しているということが分かっているのだろうか。みんなが気持ちよく利用できるように、もっと利用者マナー向上の啓発活動をしてはどうか。	ご意見として伺った。 なお、新聞・雑誌の応募券等の切抜きについては、当館では最近、見つかっていない。	終了
南大泉図書館					
49	10月	1日	スマートフォンで女性を撮影しているのではないかとご連絡をご利用者からいただいた。	該当の男性(40代くらい)の手元を確認するとスマートフォンの画面が起動状態となっていたが、画面に画像等を確認することはできなかった。しばらく該当の男性を複数で注視していたところ、15分ほどで退館された。この間、スマートフォンは手にしていたが撮影している様子は見受けられなかった。	終了
50	10月	29日	聞蔵を使用する利用者が来館し、聞蔵のアイコン位置やD1-Lawの画面表示などについて自論を展開された。	利用者からの要望にあわせてアイコンを新設するなどの対応はできないことを説明した。D1-Lawの画面については自論を撤回されていないが、聞蔵に関しては落ち着いて利用されていた。	継続

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(分室)					
51	10月	3日	女性利用者から、女の子を連れのお父さんが子どもの付き添いで女子トイレに入っていたとの報告をいただいた。	だれでもトイレには取付型の幼児便座を置いており、その旨ドアに表示をしているが、改めて女子トイレ入口にもだれでもトイレを案内する表示を行った。	終了
春日町図書館					
52	10月	4日	足立区在住で、在勤在学なしだが利用登録をしたい。他の23区自治体は利用登録ができたので、利用できないのはおかしい。誰でも登録できるようにして欲しい。	利用範囲外のため登録はお断りをして、登録条件の改正のご要望として承った。	終了
53	10月	6日	エレベータ横の棚に置いてあるパンフレット類が、先頭の文字が見えない置き方で大変探しづらい。 他ではこういう並べ方は見たことがないので何か理由があるのでしょうか。	『練馬区の情報コーナー』に設置しているパンフレットは、限られた場所にできるだけ多くの情報を皆様にご提供するため、パンフレットの表紙が若干重なる置き方しております。設置の乱れは整理に努めてまいります。ご理解のほどよろしく願いいたします。と回答	終了
54	10月	9日	18時頃、児童コーナーのおはなしかいしつで、他の子どもが持っていた紙芝居の角が、自分の子どもの目に入ると保護者から連絡があり、図書館側の対応を求められた。	紙芝居を持っていた子どもとその親は既に帰った後で、当事者同士の話し合いもできないことから、図書館としてできることは限られるが、何かあれば館長が相談に乗る旨を伝えた。 その後子どもは元気な様子で、親からの相談は特に無かった。	終了
55	10月	14日	男性利用者(30代くらい)が利用者用インターネットを使用の際、時間を守らず使い続け、こちらからの再三の注意やお願いも無視をし、15:00～17:45まで使い続けた。終了時、返却の札を返さずにいつの間にか姿を消した。この利用者は以前から同様の態度を取り、職員の声掛けに対しても振り向かずインターネットを続け、マウスを投げるなどの行為をしていた。	連日のインターネット使用で、改善の態度が見られないことから『今後は使用を禁止にします』と伝えたが無視。 以上のことを踏まえ、今後の窓口での対応を全員に周知した。注意後、この方のインターネット利用申請は、10月28日までなし。	終了
56	10月	17日	選挙公報について、練馬区は小選挙区が9区と10区に分かれているのに、春日町図書館には9区の公報しかないのはなぜか。 館内での閲覧用のみでも、10区分を1部送ってもらう等の対応が可能か、選挙管理委員会に伝えて検討して欲しい。	春日町は9区に含まれるため、9区のみを設置とご説明し、ご意見として承った。	終了
57	10月	20日	40代くらいの男性利用者から、春日町図書館で作成しているレファレンスバッジのポスターに関して、「レファレンス」という言葉は一般に普及しているとは思えず、年輩の方には分かりづらいと思う。「相談」等分かりやすい言葉を用いれば良いのに、なぜあえて分かりづらい表現をするのか。また、職員のエプロンの表記も「Library Staff」でなくてはならない理由があるのか。図書館は幅広い年齢の方が利用するのだから、誰が見てもわかる表現を心がけるべきではないか。とのご意見があった。	分かりにくい表現のポスターであったことをお詫びし、「レファレンス」という表記に関しては、幅広く知っていただきたい理由もあることを伝え、別の文言に置き換えるのではなく説明文を記載することで納得していただいた。表記等については、できるだけ分かり易い表現を心掛けることをお伝えした。	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
南田中図書館					
58	10月	3日	利用者から、雑誌の弁償処理時に、当該号ではなく最新号で弁償とは社会通念上本末転倒であり、またなぜ現金で弁償できないのか、再度来館するまでに根拠を資料で示してほしいと強い申出があった。	光が丘図書館に相談の上、再度来館された時にHPより条例等をお見せしながらご説明したが、弁償資料を自ら入手するのが困難とのことだったため、現金を受け取って図書館側で弁償手続きをした。	終了
59	10月	6日	利用者よりお電話で、HP上でパスワードを発行しようとしたところ、カードの期限が切れていたため出来なかった。2年以上利用がない場合は期限が切れる旨をHP上に明記して欲しい、また以前から何度も言っているがHP上で利用登録ができるようにして欲しいとのご要望があった。	ご意見として承った。	終了
60	10月	14日	図書館のサービスとして、無料で使えるWi-Fiを設置して欲しいとの強いご要望があった。	ご意見として承った。	終了
61	10月	17日	利用者より、CDの試聴機をもっと増やしてほしい。また、試聴時間が一時間では短いのもっと延長してほしいとのご要望があった。	試聴機は利用状況から適切な台数であること、次に待っている利用者がいない場合は試聴時間をもう1時間延長できることをお伝えして納得された。	終了
62	10月	24日	(ご意見箱にて) 会議室の開放予定をWEBサイトに掲載して欲しいというご要望があった。	WEB上では掲載する予定はないが、開放予定カレンダーを配布しているので、そちらを参考にしていただく旨、掲示にて回答した。また、当日電話にて確認いただくのが、確実なことも併せて掲示し、回答した。	終了
63	10月	29日	10代の女性利用者より、会議室を利用していたところ、背後から不審な手紙を渡された、気味が悪いとの申告があった。手紙は「おなか痛い。どうすれば治るのか教えてほしい」といった内容で、最後に電話番号が記載されていた。他の10代の女性利用者の机の上にも類似した手紙が発見され、声をかけたところ、席に戻ったら置いてあったとのことだった。	スタッフが会議室を巡回したところ、状況から判断し、手紙を書いたと思われる10代の男子利用者に声をかけたが、やっていないとのことだった。その後、頻繁に様子を見に行くなどし巡回を強化した。男性利用者は夕方頃に退館された。	終了