

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	5日	いつも練馬図書館を利用している。閲覧席を利用し読書や学習を行っているが、時折、不潔な行為や広範囲に酷い悪臭を放つ人がいる。だいたい年配から高齢者の男性だが、閉館した後など、閲覧席やその周囲の清掃や消毒はしているのか。読書、新聞、パソコンなどのデスクや椅子、不特定多数で無料の施設であるため、病原菌の侵入や感染が非常に心配だ。	この度は、練馬図書館のご利用に際し、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。区立図書館におきましては、他の利用者のご迷惑となるような行為等があれば、必要に応じて注意やお声掛けを行っています。お気付きの点がありましたら、カウンターにお申し出ください。 練馬図書館では、開館前の清掃時にカーペットに掃除機を掛けるとともに、机や椅子を清掃しています。また、月に2回洗剤を用いて机や椅子を清掃しています。 図書館は、不特定多数の方がご利用する施設であるため、清潔な環境を保持するには日常の清掃のほか、手洗いやマスクの着用等、利用者一人ひとりのご協力も不可欠です。館内にポスターを掲示する等して引き続きご協力を呼び掛けてまいります。	終了
2	2月	7日	(ご意見箱) 2月6日午前10時少し前に本を返しに来た際、カウンターの年配の女性がにこりともせず、おはようございますもなく、無表情で処理をしていた。基本的なマナーに欠けている方だと残念な気持ちになった。図書館は気持ちよく利用したいものだ。	ご意見として承った。	終了
3	2月	13日	駐車場はありますか？何台停められますか？	練馬区立図書館には、障害をお持ちの方等のための駐車場(概ね各館1台分)を除き、図書館には駐車場を整備していません。ご来館には公共交通機関のご利用をお願いしています。 なお、練馬区立光が丘図書館は、都立光が丘公園の来園者用駐車場(利用料金は1時間まで300円、以後30分毎に100円。駐車台数は251台(うち身障者用5台))から徒歩約2分のところにあります。図書館利用者への駐車料金の割引等はございませんので、あらかじめご了承ください。駐車場について詳しくは、こちらのウェブサイトでご確認ください。 ( <a href="https://www.tokyo-park.or.jp/park/format/access023.html">https://www.tokyo-park.or.jp/park/format/access023.html</a> )	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
4	2月	27日	練馬区の図書館で正規雇用で働くためにはどうすればよいのでしょうか。直営、業務委託、指定管理で変わってくると思うのですが、どのように違いますか。直営は特別区の職員(事務)の採用試験、業務委託と指定管理はそれを行っている民間の会社の採用試験ということでしょうか。	<p>練馬区立図書館は12館1分室ございます。練馬区の直営は現在、光が丘図書館、練馬図書館および石神井図書館の3館です。これら以外の9館1分室は、指定管理者制度を導入しているため、雇用形態も含めて採用試験等の詳細については、指定管理者である事業者へ直接お問い合わせください。事業者については、区ホームページ (<a href="http://www.city.nerima.tokyo.jp/kusei/shiteikanri/shisetsuichiran.html">http://www.city.nerima.tokyo.jp/kusei/shiteikanri/shisetsuichiran.html</a>)でご確認ください。</p> <p>また、練馬区の直営である3館の窓口業務については、光が丘図書館は全日、練馬図書館は夜間、石神井図書館は夜間および休日の対応を事業者へ委託しています。雇用形態等も含めて採用試験等の詳細については、受託事業者である株式会社図書館流通センター (<a href="https://www.trc.co.jp/index.html">https://www.trc.co.jp/index.html</a>)に直接お問い合わせください。</p> <p>上記時間帯以外の窓口業務その他の図書館業務については、区の常勤職員と非常勤職員が担っています。申出者様がおっしゃる「正規雇用」が区の常勤職員を指すのであれば、特別区職員採用試験を事務の職種で受験し(特別区には「司書」の職種がありません。)、区の職員として採用され、図書館に配属された場合に、区立図書館で勤務することになります。配属先が図書館になるとは限らないこと、事務職の職員は原則として数年で他の部署に異動することから、申出者様がイメージなさる勤務条件とは異なるかもしれません。図書館の運営形態が複雑であり、文章でご説明するのは難しいため、ご不明な点がございましたら、下記担当までお電話でご連絡ください。</p>	終了
5	2月	28日	(区HPサイト評価への書込み) 改装後雰囲気も良くなり、よく利用させていただいております。 ところでお問い合わせなのですが、布ばりの椅子にダニがいるようでチクチクします。子供がアトピーなので心配です。軽量家庭用掃除機に布団掃除用のノズルをつけ、掃除をして頂けると改善できると思います。多少手間がかかりますが、最先端に行く練馬区なら可能かと思えます。よろしくお願い致します。キッズルームのカーペットも丁寧なお掃除お願い致します。		終了
運営調整係 なし					
事業統括係					
6	2月	1日	受取窓口で寄贈を受け入れているか。	受取窓口は最低限の職員数で運営しているため、各図書館にお持ちいただくようお願いした。	終了
7	2月	6日	ホームページから貸出しの延長をしたが、1日しか延長されなかった。	貸出延長は、延長手続きをした日から2週間の延長である旨回答した。	終了
8	2月	12日	古い雑誌を借りたい。	最寄りの図書館でご予約いただくよう回答した。	終了
9	2月	15日	予約をキャンセルしたい。	転送済であったため、受取希望館にキャンセルの電話をいれていただくよう回答した。	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	2月	22日	ホームページからパスワードの設定ができない。	パスワードが既に発行済みだったため、区立図書館にお電話いただくか、カウンターへお越しいただくよう回答した。	終了
11	2月	27日	家族全員のパスワードが発行できない。	全員有効期限切れだったため、再登録をお願いした。	終了
子供事業統括係 なし					
練馬図書館					
12	2月	10日	2月9日午前は自動音声で、夕方は電話で督促の連絡があった。返却が遅れたのは申し訳ないと思うが、何度も同日に督促が来るのは不快だ。どうしてこのようなことが起こるのか？システムの問題であるならば、改善してほしい。	「自動音声を一定時間聞いて頂かないと、未連絡と判断されてしまうため、個別にご連絡をさせて頂いています。」と、現状を説明し、ご理解をお願いした。	終了
13	2月	10日	先日、カウンターでCDの検索を依頼した際、とても時間がかかり、その間何をしているのか、どのように検索しているのか説明のないままだった。以前には、このようなことはなかった。名札を付けていなかったのも、名前を確認できなかったが、検索の出来ないような人を、カウンターに立たせるのはやめてほしい。	検索の内容・点数などによっては、お待ちいただくこともあると思うが、一定の時間が過ぎた時点で、検索の経過をお話するなど、接遇改善をしたいとお伝えした。	終了
14	2月	12日	2月11日夜、カードが無くなったので、電話で個人情報等を言ったら、カード番号IDを教えてください。教えて良いのか。	「カード番号を教えることはない。事実を確認し、事務改善をします。」と伝えた。その後、パスワードがわからないとおっしゃったため初期化した。なお、その方には過去9回再発行し、平成30年2月3日にも再発行している。	終了
15	2月	12日	図書館のコピー機で私物の持込資料をコピーしていたため、図書館資料以外は複写できない旨をお伝えしたところ、「図書館は一般の人が使う場所であるのに、なぜコピー機が使えないのか？ 図書館のコピー機が空いているのに一般の人が使えないのはおかしい。」	ポスターや複写申込書に、「図書館資料以外の複写はできない」旨の表示をしており、説明の上、生涯学習センターのコピー機をご案内したが、ご理解いただけなかった。	終了
16	2月	23日	借りたCDに音飛びがあって、1曲目が聞けなかった。そのCDは図書館で修理してもらうことになり、他館が所蔵する同じタイトルのCDの予約を入れてもらい、代わりに借りることになった。しかし、実際に届いたCDは、以前音飛びがあったものと同じものが届き、しかも音飛びが直っていない。本当に修理したのか。いつになったら正常なCDを借りられるのか。	所蔵館に音飛びを確認したところ、こちらが修理回送にしたにもかかわらず、音飛びの確認をせず、新たに予約の引当てをしたため、元の利用者に引き当たったことが判明した。担当者カードで予約を入れ直し、他館が所蔵する音飛びのないCDを提供することにした。	終了
石神井図書館					
17	2月	9日	インターネットを利用し、30分経過した頃に、スタッフから「30分経ちましたが、延長なさいますか」と声をかけられた。先日も他のインターネット席が空いているにもかかわらず、同様のことを聞かれた。これまでこのようなことがなかったのに、スタッフの対応が統一されていないのではないか。	インターネット利用のルールについて、改めてスタッフに周知徹底を図った。	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
18	2月	16日	(利用者の声) 全図書館には、CD試聴機が1台しかないの で、もっとたくさん増やしてほしい。椅子も置いて ほしい。あと、リクエストでウルトラシリーズ全 集(CD)を入れてほしい。	図書館では、利用者が視聴覚資料の内容を 確認するために、CD試聴機を設置している。 台数は各館のフロアのスペース等に応じて設 置しており、2台設置している館もある。台数 は利用状況や施設のレイアウトなどを考慮し て設置しているが、当館では今後、増設する 予定はなく、椅子を置くスペースもない。リクエ ストについては、利用者の声ではなく、記載台 にあるリクエストカードに書いて受付カウン ターのスタッフに渡してほしい。 以上の内容を文書で回答した。	終了
平和台図書館					
19	2月	27日	【管理係 No.5と同一案件】(区HPサイト評 価) 改装後雰囲気も良くなり、よく利用させてい ただいております。ところでお願いなのですが、 布ばりの椅子にダニがいるようでチクチク します。子供がアトピーなので心配です。軽量 家庭用掃除機に布団掃除用のノズルをつけ、 掃除をして頂けると改善できると思います。多 少手間がかかりますが、最先端に行く練馬区 なら可能かと思えます。よろしくお願い致し ます。キッズルームのカーペットも丁寧なお掃除 お願い致します。	ご意見として承った。	終了
大泉図書館					
20	2月	16日	カウンターにて「区の財産である資料を提供 しているのに、貸出時に“ありがとうございます ”と言われることに違和感を覚える。利益を 得ているわけではないし、他の区営施設では 言われたことがない。他の図書館でもそのよ うな対応をしているのか。」とのご意見をいた だいた。	館としては“図書館をご利用いただきありが とうございます”という気持ちをお伝えする意味 で使用している旨お話ししたが、納得してい ただけなかった。館長会で他館の状況など 尋ねた上で、次回来館時に回答することとし た。	継続
21	2月	17日	「誰でもトイレが使用中かどうかわかりづらく、 使用中に開けられそうになる。鍵の位置が悪 いから付け替えたほうがよい。」と、ご意見を いただいた。	ドアノブを交換することは費用の上からも難 しいため、ドアの外側に使用中かどうかの確 認を促す表示をすることとし、納得していただ いた。	終了
22	2月	24日	館長と話をしたいという男性利用者より、「昨 日CDを返却した際に解説書の汚れについて 尋ねられ、不快な思いをした。あのような汚 れはたくさんあるし、他館は大泉のようにチェ ックもしていない。今後自分には聞いてくるな。」 とのこと。	館長代理が対応。当時のスタッフの対応は 非礼なものではなかったと確認したが、不快 な思いをさせてしまったことについては謝罪し た。返却時には今後もお伺いすることがある かもしれないが、気付いた汚れなどお伝えい ただけるとありがたいとお話しし、納得してい ただいた。	終了
関町図書館					
23	2月	2日	(ご意見箱「利用者の声」より) 借りた本の履歴を図書館ホームページで確 認できるようにしてほしい。	ご意見として承った。	終了
24	2月	6日	(ご意見箱「利用者の声」より) 4月より株式新聞を購入してほしい。	ご意見として承った。	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
25	2月	10日	オンラインデータベース席を利用中の男性と男子児童が揉めていたため、図書館スタッフが間に入り対応した。	<p>男性利用者が激昂していたため、児童から離し、両者から話を伺った。男性利用者の主張は、児童がコインベンダーのつり銭を取ろうとしたというもの。男子児童の主張は、ゴミを捨てるため運んでいたところ落としてしまったのでとろうとしたというものだった。</p> <p>対応に当たった時点で事実関係は確認できず、両者の主張を裏付けられるものはなかった。各々に対して両者の行動を説明、冷静に対応するようお願いした。男子児童については、あわせて怖い思いをさせてしまったことをお詫びし、何かあれば最寄りの図書館員やカウンターに助けを求めるよう伝えた。</p> <p>後日、男性利用者より警察を呼ばなかった事に対し不満のご意見をいただいたが、上記の説明とお願いを再度行った。また、当日は児童に対し突然怒鳴り声をあげたという事であったので、不審に思ってもまずは確認の声かけをするようお願いした。</p> <p>また、男子児童の保護者も別途来館し、経緯を知りたいとのことであったので、館長から上記の説明と怖い思いをさせてしまったことを改めてお詫びした。</p>	終了
26	2月	16日	(ご意見箱「利用者の声」より) 利用者用インターネットの申込方法を武蔵野市立図書館と同じ、カードにしてほしい。席の近くに職員が居ないこともあるので非効率である。	ご意見として承った。	終了
27	2月	17日	(ご意見箱「利用者の声」より) 2階ティーンズコーナーおよび視聴覚室における利用者の私語が多い。スタッフの巡回を強化してほしい。2階ティーンズコーナーの音が響くため、隣の視聴覚室のドアを閉めてほしい。	回答希望であったため、後日、電話でつぎのとおり回答した。巡回は定期的に行っているが、当日は、中学生の試験勉強の利用が多く、注意が行き届かなかったことをお詫びした。ドアの開閉については、安全面から外がいつでも見えるようにしているため、今後も閉めることは検討していないとお伝えし、納得していただいた。	終了
28	2月	25日	【広聴回答No.2961と同一案件】 試聴コーナーに「試聴時間は延長できます」という表示が欲しい。	ご意見として承った。 試聴時間についての表示があると利用者の利便に繋がるものと思われるため、文言は異なるが説明の表示を行うこととした。	終了
貫井図書館					
29	2月	8日	光が丘図書館より、「女性利用者から貫井図書館に対して苦情の電話があった。」と連絡がある。「貫井図書館のカーペットコーナーで、スタッフから子供をドタドタ歩かせないでほしいと注意を受けた。図書館を利用しないでと言われたのと同義である。もう貫井図書館は利用したくない。」とのことであった。	<p>対応したスタッフに確認したところ、1、2歳ぐらいの子供が大きな声を出しながら、カーペットコーナーを走っており、親御さんは注意をせず友人と話していたため、「走らないで、静かにしてね。」と声かけをしたとのことであった。</p> <p>苦情となったことを受け、スタッフ全体へ、注意の声かけの際には、配慮した言葉づかいとするよう周知を行った。</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
30	2月	9日	12時頃、強い尿臭があったため館内を確認したところ、ズボンが濡れている高齢男性がブラウジングコーナーで新聞を読んでいた。臭気について他の利用者から苦情があったため、「お洋服が汚れていらっしゃるようなので、いったん着替えてきていただけないでしょうか。」と声かけを行ったが、「大丈夫。」とのことで、動いてはいただけなかった。	高齢者相談センター中村橋支所へ連絡し、職員に来ていただき、ケアカフェへお茶を飲みにきてはどうかと誘っていただき、当該男性はケアカフェへ移動した。男性の座っていた椅子は、他の椅子と交換し、清掃スタッフが洗浄した。 後日、高齢者相談センターより、ケースワーカーが対応したことの報告があった。翌日から、着替えをして臭気の無い状態での来館となった。	終了
31	2月	19日	9日に対応した高齢男性が来館。この日は臭気はなかった。カウンターにて予約資料の貸出しを求めたため、利用カードの提示をお願いしたところ、「そんなことはどうでもよい。俺の言うとおりにしろ。」と激昂した。スタッフが交代し、仮利用カードの記入をお願いしたところ、予約資料の点数が違っていると再び激昂し、しばらく怒っていたが、その後急に落ち着いて退館した。	認知症が疑われる状況であるため、スタッフへ、対応には注意をするように周知を行った。	終了
32	2月	19日	19時30分、足にビニール袋をまきつけている男性が来館。強い臭気があった。	館長代理と危機管理スタッフで、退館をお願いした。	終了
33	2月	20日	13時30分、60代ぐらいの男性利用者が来館。自分の予約している資料が、カルト教団の本で危険な内容であるのに、光が丘図書館で購入したことに対する意見を述べ、光が丘図書館の選書担当者の氏名を教えろと主張した。	館長が対応。確認してお知らせできるようにしておくことと返答し、後日、館長宛てに連絡をいただくこととして、その日は退館した。館長より、光が丘図書館へ連絡し、対応内容の確認を行い、事業統括係長の氏名を伝えてよいとの許可をいただいた。	継続
34	2月	21日	練馬区の大型絵本貸出しの運用について、「近隣の区に比べサービスが悪い。」と女性利用者が大変立腹し、「個人的な目的で利用できない」「開架に出ていない」「予約カードの記入が必要」といったことについて苦情となった。	ご意見として承った。	終了
35	2月	24日	10時30分頃、高齢男性がカウンターにて、仮カードの記入にはなぜ氏名と電話番号だけでなく住所の記入が必要なのか、との強いご意見があった。	氏名、電話番号、住所の3つの記入が必要である根拠を示せというので、マニュアル(133利用カード不携帯の処理の項)を提示し、一応の納得を得る。その他、以前館内で携帯電話が鳴って風除室に出た際、新聞を持って出たためスタッフから注意を受けたことについての苦情や、コピー機の荷物置き台が小さいなど様々な話が30分ほどあり、その後退館した。少々酒気の臭いあり。	終了
36	2月	28日	20日に選書担当者の氏名を教えろと言った男性から電話があった。 図書館の検索システムがあいまい検索に対応しないことについても苦情があり、改善するようにとの主張があった。	館長より、光が丘図書館事業統括係長の氏名を伝え、システムの苦情については、ご意見として承った。	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   なし					
小竹図書館					
37	2月	3日	<p>スタッフが館内でアメを食べようとしている利用者に注意したところ、男性はいったん納得したが、その後「ペットボトルがよくて、なぜアメはダメなのか。アメがダメだというなら、もっとわかりやすい貼り紙をしろ」などと苦情を言い始めた。</p> <p>館長が応対し、図書館は館内飲食禁止になっていること、飲食する場合は飲食コーナーに移動していただいている旨などを説明したが、男性は納得されず、最後には罵声を浴びせて帰って行った。</p>	館内に、飲食は専用の飲食コーナー以外ではできない旨のポスターを新たに作って目立つ場所に掲示し、周知を促した。	終了
38	2月	9日	<p>2階飲食コーナーにいた男が、別の男性が立ち上がったところ、後ろから「ふざけるな!」と叫びながら蹴りつけるということが発生。知らせを受けたスタッフが駆けつけるも、すでに不審者の姿は見られなかった。</p> <p>その後、不審者の男が飲食コーナーでさらに別の男性の頭をたたき、大声をあげながら館の外に出て行ったことがわかった。</p> <p>不審者は中肉中背で、上下紺色のジャージ姿、マスクをしていたため、年齢はよくわからなかった。自転車に飛び乗って逃げたらしい。</p>	いずれの被害者の方も特にケガなどはなかった。警察に報告するとともに、館内の見回りを強化した。	終了
39	2月	17日	<p>最近練馬区に引っ越してきたという女性から電話があった。最初、家から一番近い図書館を尋ねてきたが、自分の住所や最寄駅は言わず、小竹図書館の最寄駅に質問が変わり、地下鉄ではなく西武池袋線の江古田駅からの道案内を求められる。</p> <p>だいたいの方角で構わないとのことだったので、スタッフが駅の改札の出口やおおまかな行き方を伝えるが、次第に詳細な情報を求めはじめ、そのスタッフが普段江古田駅を利用していないとわかったと、別のスタッフに交替することを主張した。</p> <p>スタッフが替わって江古田駅からの道順を簡潔に案内すると、今度はすぐに納得されたが、「それほど難しくない道なのに、案内できないなんてさっきの人は白痴じゃないのか」などと、最初のスタッフへの苦情に発展。10分間ほど繰り返し同じ意見を主張された。</p>	こちらの説明がわかりにくかった不手際を繰り返してお詫びしたが、女性はやがて納得されなかった。最後に一方的に電話は切れた。	終了
40	2月	28日	<p>返却カウンターにいた男性利用者に、入口から入ってきたばかりと思われる20代の若いマスクをした男が後ろからぶつかった。怒った男性利用者が「待て」などと声をかけるが、男が無視して奥の方に立ち去ろうとした。トラブルになりかねなかったため、スタッフが男に事情を聞こうと声をかけながら追い始めたが、男は早歩きのまま振り返ることなくこちらを振りきり、結局館内を大きく一周した形で再び館の外へ出て、自転車に乗って逃げた。</p> <p>そこに追いかけてきた利用者が自転車の後ろカゴをつかみかけ、暴力沙汰に発展しかねなかったため、スタッフが制止した。逃げた男は「ストーカー」と何度も大声で絶叫しながら走り去った。</p>	<p>ぶつかってきた男の話を聞けなかったため何とも言えないが、当時カウンターは混雑していなかったことから、故意にぶつかった可能性がある。</p> <p>また、その場では気づかなかったが、背格好や服装、自転車に乗っていたことから考えると、逃げた男は2月9日にトラブルを起こした男と同一人物の可能性はある。</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
南大泉図書館（こどもと本のひろば なし）					
41	2月	6日	カウンターで若い女性が新規の利用登録をしていたところ、近くの書架にいた男性が徐々に近づいてきて、最終的にはカウンター前の椅子に座り女性のことをじっと見ていた。また、業務端末の画面をのぞき込むような仕草も見られた。	カウンタースタッフが男性の不審な行動に気付き、登録作業を事務室内で行った。また、複数のスタッフで巡視していたところ、女性の登録が終わる前に退館した。退館時も何度も振り返るなど行動が不審であったため、図書館周囲の巡回を行った。女性利用者からは特別の申出はなされなかった。	終了
42	2月	6日	図書館入口のスロープにいつもはされていないチェーンがかかっていたため、子ども(女子児童)がこのチェーンに引っかかって転んで額を打ったとの連絡が19:30頃に母親より寄せられた。	南大泉青少年館の職員が閉館作業時にチェーンをかけることになっているため現状を確認したところ、実際にチェーンがかかっていた。青少年館の職員に事情を尋ねると、今日に限って早い時間にかけてしまったとのことだった。このため、館長代理と青少年館職員でお母様に謝罪した。 お母様は怪我の状態をみて再度報告することとで退館された。7日に青少年館職員(6日とは別の職員)に改めて確認したところ、通常その時間にチェーンをかけることはないとのことだった。以上の経緯について光が丘図書館および春日町青少年館に報告した。通常チェーンがかかっていない場所にチェーンがあることは非常に危険であり、青少年館には閉館作業の時間確認を怠らないようあらためて要請した。 現在のところ、保護者からの再度の申出は受けていないが、保護者は図書館の利用者でもあるため、館内でお見かけした際には職員からお声掛けするよう打合せ済みである。	継続
春日町図書館					
43	2月	20日	光が丘図書館、平和台図書館等複数館をよくご利用するという高齢の男性が、春日町図書館へバイクで来館した際、エリム春日町の屋外バイク駐輪スペースが満車のため、そのそばに駐車した。その際、警備員からひどく注意をされ、「そもそもこのスペースは、商業施設の利用者のためのもので、図書館利用者用ではない」と言われた。図書館は自転車駐輪場しかないが、今後ともバイク利用者は来るという考えなのか。それとも、図書館としてバイク駐輪場を作るのか。今考えを示せ、との電話が光が丘図書館にあった旨の報告を受けた。	光が丘図書館からの連絡を受け、今回の経緯について警備員2名と警備隊長に確認した。当該利用者が、20日にバイクで来館した際、屋外のバイク駐輪スペースが満車のため歩道にはみ出した状態でバイクを停めていた。利用者のバイクはエリムの駐輪場には駐車できない125CC以上ある大きなバイクだったため、注意をすると腹を立て、警備員の話では納得ができないとのこと、そのままエリム春日町の管理事務所に行き、管理人の方と30分近く話をして帰った。また、対応した警備員は「商業利用スペースなので図書館利用者は停められない」とは言っていないことを確認した。当該利用者は、この他にも苦情や要望が多い者で、警備員も把握をしていた人物であり、今後来館した際、大きいバイクの駐輪スペースは練馬春日町駅近くの民間の有料駐輪スペースをご案内することで、警備員全体に周知をした。図書館側からは、エリム春日町の駐車場・駐輪スペースは図書館利用者も使用することを、警備の方全員に改めて周知するよう依頼した。 なお、今後バイクでの来館の問合せには、区立図書館は障害のある方等を除いて、原則として公共交通機関でお越しいただきたいことを伝えた上で、エリム春日町の125CCまでのスペースは、2時間まで無料であることと、125CCを超えるバイクについては、情報提供としてニチモウパーキング練馬春日町をご案内することとした。	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
44	2月	27日	(ご意見箱への投函) マナーの悪い利用者について キャップをかぶった老齢の女性が、いつも自分の読んだ本を山ほど積み上げたまま帰ってしまいます。元の位置に戻すように注意願います。	当該利用者が来館した際、お読みになった本は元の位置に戻していただくか、難しいようならば帰る際にカウンターに声を掛けていただくようご案内することとした。	終了
南田中図書館					
45	2月	24日	(ご意見箱) 女性誌で休刊になったcomoの代わりに、日経ウーマンかマリソルを置いて下さい、という投書があった。	ご意見として承った旨を回答し、館内に掲示した。	終了
46	2月	24日	(ご意見箱) 返却日の1日前など、利用者が希望する日にメールなどで返却日を知らせる連絡が届く機能が欲しい、という投書があった。	ご意見として承った旨を回答し、館内に掲示した。	終了
47	2月	28日	閉館間際、女性利用者から、予約をしたいがOPACの使用方法がわからないと問合せがあり、カウンターにいたスタッフが対応した。途中カウンターに他の利用者が来たため、女性利用者に声掛けして一旦カウンターに戻ったところ、突然大声で激昂された。スタッフが戻ったところ「人を変えろ」とさらに激昂したため、別のスタッフが対応した。	最初に対応したスタッフのクレームを自治体にあげたいのだがどうしたらいいかというお話だったため、館長が対応しようとしたところ、「なぜあなたに代わるのか、2番目に対応した子と話がしたい」と言われた。その後2番目に対応したスタッフがOPACの使用法を説明し、予約を入れて退館された。	終了