

練馬区立図書館への広聴回答

番号	収受日	件名	経緯・内容	回答内容	申出者への回答	区分
7708	6月4日	光が丘図書館の蛍光灯について	光が丘図書館の蛍光灯が切れかかっており、点滅がひどく酔って気持ち悪くなった。早めに交換してほしい。可能なら、都が推進するLEDにしても良いのではないかな。	このたびは蛍光灯の点滅によりご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。館内の蛍光灯を確認したところ、細かく震えるようにチラチラとしている箇所が確認できたため、本日（6月11日）蛍光灯を交換いたしました。 一部、照明安定器の老朽化により不十分な箇所はあるものの、一定の改善を図りました。 今後とも、蛍光灯を早めに交換するとともに、順次LED化を進めてまいりたいと考えております。	6月11日	ねりまちレポーターシステム
7710	6月7日	春日町図書館の職員の対応について	春日町図書館に、他区から取り寄せてもらった本を受取りに行った。貸出手続き終了後に、「他区の本は貸出期間延長は出来ない」との説明があった。それならば借りるのを後日にしようと思い、貸出しのキャンセルをした。そのような大きなことは手続き前に説明するべきだ。 さらに、窓口で説明された取り置き期間が、事前の電話案内で聞いた期限よりも1日早かった。そのことを指摘し、確認簿を見てほしいと要求したが、「確認する必要はない」との答えだった。食い下がったところ、職員の誤りが判明した。謝罪もなく、また苦情も受け付けていないとのことだが、そのような会社に運営を任せてもよいのか。	このたびは、春日町図書館の職員の不適切な対応により、ご不快な思いをされましたことについて深くお詫び申し上げます。 今回のご意見を真摯に受け止め、委託事業者を通じて当該職員に対し、接遇態度を改めるよう厳重に注意いたしました。併せて、取り置き期間の確認等、業務の一つ一つについて親切・丁寧な対応を実施するよう改めて職員全員に周知・指導いたします。	7月11日	メール
7711	6月7日 (5/30広聴広報課へ来庁)	練馬図書館の接遇について	練馬図書館のコピーサービスを利用したところ、つり銭が出ないというトラブルが発生した。職員を呼んで機械の不具合を訴えたところ、対応した職員の態度や言葉遣いが横柄で不快であった。 また、ルールでは許可されている蓋のある容器で飲料を飲んでいたり、注意を受けた。このような職員を改めて指導してほしい。	(広聴広報課へ報告) コピー機トラブルの原因特定はできませんでしたが、職員の接遇により利用者が不快な思いをされたことは事実なので、図書館利用者の立場に立って親切・丁寧な対応を心掛けるよう、改めて図書館職員全体に周知・指導しました。 図書館閲覧席での飲食については全館統一の基準を設けています。この基準は図書資料の汚破損を防止するためのものであり、今回の利用者に対しても基準にのっとり個別にお声がけを行いました。	6月8日 広聴広報課へ報告	広聴受付票 (広聴広報課に来庁)

練馬区立図書館への広聴回答

番号	收受日	件名	経緯・内容	回答内容	申出者への回答	区分
7712	6月11日	図書館資料の受取窓口の運営について	<p>他の自治体からの図書の予約と受取は受取窓口ではできないため、不便である。図書館にわざわざ行かなくても、受取窓口で対応できるよう検討してほしい。</p> <p>もし対応が困難な場合、そもそもが他の自治体に借りなければならぬ状況が解消されればよいので、例えば、他の自治体に複数回予約が入ったような図書は練馬区としても購入を検討するとかできないだろうか。</p> <p>練馬区は、点字関係の一般図書はあるものの、点字ボランティアが利用するような点訳の辞書的な図書の整備が乏しいのが実情である。この方面の図書の充実をも検討していただきたい。</p>	<p>図書館資料受取窓口は、利用者の利便性向上のため、駅に近い場所に窓口を設けております。このため、業務スペースに限りがあり、区立図書館で所蔵していない資料を他自治体から借用する業務は行っておりません。大変ご不便をおかけいたしますが、ご理解くださるようお願いいたします。</p> <p>未所蔵の資料については、点訳に関する資料も含め資料の充実にも努めてまいります。なお、図書館カウンターに「資料購入希望調査カード」をご用意しております。電話でも受け付けておりますのでご利用ください。</p>	7月6日	メール
7713	6月11日	貫井図書館の運営について	<p>貫井図書館は親子の利用者が多く、子供が館内を走り回り、大声を出すため、うるさくて迷惑している。職員から注意をしてほしい。</p>	<p>このたびは、貫井図書館のご利用に際して、ご迷惑をお掛けいたしましたことを深くお詫び申し上げます。</p> <p>区立図書館では、他の利用者のご迷惑になると判断した場合、利用者に対し個別にお声掛けをするなどの対応を行っています。特に貫井図書館では、美術の森緑地側の出入口から入館した子供が大きな声を出しながら冷水機やトイレを利用することがあるため、適宜注意をするよう、職員に対し指導しております。</p> <p>この度のご指摘を踏まえ、館内の状況を十分把握してご迷惑とならないよう、職員に改めて指導いたしました。今後も皆様に気持ちよく図書館をご利用いただけるよう取り組んでまいります。</p>	6月22日	メール