

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	5月	1日	<p>館長会の記録については、会議の要旨をまとめた会議要録を作成しています。会議要録の閲覧をご希望の場合には、つぎの事項についてメールまたはお電話でご連絡ください。</p> <p>＜ご連絡いただきたい事項＞</p> <p>1 いつの館長会の会議要録か(例:「平成30年4月分」など)</p> <p>2 情報提供の方法(例:「5月〇日の午前中に来館」、「データをメールで送ってほしい」など)</p> <p>なお、会議要録の写しが必要な場合には、申出者のご負担でコピーをしていただきます。分量が多い等、コピーが困難な場合は、会議要録のデータ(PDF形式)をメール等でお送りすることもできます。</p>	<p>終了</p> <p>※メール送信不可のため回答できず。</p>
2	5月	7日	<p>(館内ご意見箱)</p> <p>2階のじゅうたんコーナーを利用し、他の人がいないので少し大きな声で子供に本を読ませ、また少し寝そべった姿勢になったら、即きつい内容の注意を受け、とても不愉快だった。状況判断と言ひ方に配慮をお願いしたい。</p>	<p>ご意見として承った。</p> <p>※無記名のため回答せず。</p> <p>終了</p>
3	5月	14日	<p>【石神井図書館経由】</p> <p>いつも家族で練馬区立図書館を利用させていただき、大変お世話になっております。11歳になる娘が石神井図書館で借りてきた漫画本「みつどもえ」についてです。</p> <p>表紙の絵柄を見る限り、かわいらしく、女兒向けのようですが、内容は、主人公である女兒の根柢の描かれ方に小児性愛があり、成人男性向けと見受けられました。(半裸の絵柄や胸に関する記載が多いです。)</p> <p>表現の自由、練馬区における収蔵ガイドライン等、さまざまな要因があるかと推測いたしますが、せめて児童が誤解のうえ借りてしまわないような工夫をしていただけないでしょうか。</p>	<p>漫画本「みつどもえ」は、作者である女性漫画家が、『週刊少年チャンピオン』の第60回新人まんが賞特別奨励賞を受賞しており、ギャグ漫画として、テレビ放映もされていたことなどから、練馬区立図書館資料収集方針にある「各ジャンルにおいて評価が定まり、多くの人に読まれている資料」として配架をいたしました。</p> <p>一般的に東京都青少年健全育成審議会が指定する不健全図書を収蔵することはありませんが、本作品はその指定を受けておりません。しかし、改めて内容を確認したところ、近年のギャグ漫画特有の表現部分が多いものの、ご指摘どおりの箇所が散見されました。そのため、子ども達が自由に閲覧できる開架書庫に置くのではなく、閉架書庫に場所を移動して管理することとしました。ご理解の程、お願い申し上げます。</p> <p>終了</p>
4	5月	23日	<p>上石神井受取窓口に労働図書館案内パンフレット設置をお願いしたい。</p>	<p>スペースの都合上、受取窓口ではチラシ等の設置はお断りしている旨を回答。ただし図書館であればスペースに余裕があることをお伝えし、もし各図書館での設置を希望であれば、後日改めて連絡をいただく。</p> <p>終了</p>

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					
5	5月	28日	石神井公園駅受取窓口の職員の来館者に対する態度に疑問を感じた。その方の態度は終始仏頂面で、挨拶もなく、とても不快な思いをした。 最近の区民サービス窓口の担当者の方の態度はすばらしいと思うが、図書館窓口サービス担当の方はあまり良い印象が無い方が多いと感じられる。中にはとても感じの良い方もいるので、必要以上に笑顔を振りまく必要はないと思うが、来館者に挨拶することは普通のことではないか。それ相応の教育等、必要ないものとしているのか。	石神井公園駅受取窓口での職員の対応により、ご不快な思いをおかけしたことをお詫び申し上げます。 今回のご意見を真摯に受け止め、応対した職員には、このようなことがないよう厳重に注意するとともに、挨拶や接客態度も含めた、親切、丁寧な応対を行うよう、改めて職員全体に周知・指導した。	終了
事業統括係					
6	5月	28日	11月に予約した図書が5月によく順番がまわってきたが、メールが届かなかったため、受取期限を過ぎてしまった。 メールを送ったと言われた日のメールを全て確認したが見当たらない。こちらに非はないのに再予約しないといけなのか。	図書館の管理データでは送信済みとなっており、送信できなかった場合のエラーメールも確認できません。エラーが確認できないため、他の利用者の予約順序を変えることはできません。ご了承ください。	終了
7	5月		(匿名の手紙によるご意見) 高野台受取窓口のブックポストについて、夜間9時頃に行ったが門に南京錠をかけられて利用できない。夜間は開放していると聞いたのに、一体どういうことなのか。	高野台受取窓口のブックポストは、生涯学習センター施設内にあるため、施設の閉館時間午後9時30分以降は利用できません。 また、裏門は閉館時間を待たずに施錠され、表門に回るよう案内板が出されます。案内方法について検討中です。	継続
子供事業統括係 なし					
練馬図書館					
8	5月	20日	【図書館HPからの延長手続きについて】 借りた日(5/16)の翌日に延長の手続きをしたが、1日しか(6/1→6/2)延長出来ないのは、おかしい。	延長手続き日から2週間の延長となる旨を伝えましたが、納得いただけませんでした。	終了
9	5月	26日	【書誌の内容不足について】 大泉所蔵『聖書』の書誌に「22cm」とあったため予約をしたが、大きさが違っていた。書誌の大きさの違いや、書誌の内容不足についてご立腹で、希望通りの聖書を用意するよう主張された。	書誌の「資料の大きさ」が間違っていたことに関しお詫びし、書誌を変更した。条件に合いそうな資料を取り寄せをし、現物を見て、希望の条件に合致した資料『聖書 旧約聖書続編つき』(日本聖書協会 稲荷山所蔵)をお貸しした。	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	5月	31日	<p>【練馬図書館の利用環境について(電話・匿名)】</p> <p>練馬図書館へいつ来ても同じ利用者が、靴を脱いで足を投げ出して寝ているのをときどき見かける。席を占領されているようで、図書館が使いにくい。靴を脱いでいるので不潔な感じがして、最近は春日町図書館を利用するようになった。春日町では注意だけではなく、退館してもらっている光景を見た。練馬でも職員が注意しているのを見かけて知っているが、春日町のように退館してもらうような強い対応をしていただけないか、検討していただきたい。</p>	今後の対応について、検討することをお伝えし、ご意見として承りました。	継続
石神井図書館					
11	5月	9日	<p>【利用者の声】</p> <p>自転車を利用しているが、雨の強い日は雨がっぱが濡れて館内がびしょびしょになるばかりでなく、図書を濡らすおそれがある。雨がっぱを干せるラックを設置してほしい。</p>	利用者の雨がっぱについては、盗難の恐れもあり、自己管理を基本としている。一方で、館内や図書を濡らす可能性は否めないため、何らかの対策は必要と考える。しかし、現状ではラックを置く適当な場所はないため、当面、ビニール袋持参の啓発を行うことや、一時的に濡れた雨がっぱを収納できるビニール袋の貸出しなどを検討する。	終了
13	5月	18日	<p>板橋区から取り寄せ借りている本の督促があり、家庭の事情で2週間程返しに行くことができないため、他の図書館では大丈夫だった郵送での返却をお願いしたところ、執拗に図書館に直接、返却すると言われた。受取窓口がだめならば郵送すると話し、電話を切ったが、再度、電話があり、郵送でもよいが本が傷まないようにゆうパックにしてほしいと言われた。光が丘図書館に聞いたところ、普通郵便で返送いただくこともあるし、受取窓口でも預かることは可能との話だった。図書館として一律の対応をお願いしたい。</p>	郵送で返却したいという申出に対して、他自治体から練馬区が借りた資料なので、石神井図書館に返却してほしい旨をお話した。特段の事情を考慮し、引き取りにお伺いしてもよいとも話したが拒否され、結局、ゆうメールで返却された。光が丘図書館に確認したところ、相貸本を郵便や受取窓口で扱えると回答した事実はなかった。今後、相貸本を利用する際には、改めてルールを説明するように、職員および委託スタッフに周知した。	終了
14	5月	20日	<p>【利用者の声】</p> <p>図書館がこれまで購入していた「判例時報」が昨年3月で中止となり、代わりに「法学セミナー」を購入する形となったが、それも今年の5月号で購入停止となった。利用者に対する明確な理由の説明もなく、このような措置が取られることは残念なことである。区内の図書館を利用すればよいというが、それは他の図書や雑誌も当てはまることであり、理由としては薄弱である。客観的な根拠(理由)が必要であり、購入または停止をした基準が公正であることを利用者に説明する必要があるのではないかな。</p>	雑誌の収集は、練馬区立図書館条例、練馬区立図書館資料収集方針を根拠としており、資料の廃棄に関しては図書館条例および練馬区立図書館資料管理要綱を根拠としている。特に、廃棄、停止については、同要綱に基づき、内容が古い、利用頻度が少ない等の一定の基準により行っている。ご指摘の「法学セミナー」は、関町図書館に移管した「判例時報」に代わり収蔵したが、貸出し数が極端に少なく、12館のバランスも考えて他の雑誌に入れ替えたものである。今後、雑誌の購入停止に際しては、できる限り早い時期に、その旨の告知を行なうこととした。	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
平和台図書館				
15	5月	3日	<p><カウンターにて受付> 各館でもDVDを所蔵してほしい。手に取ってパッケージが見られるのは、利用者の立場からすれば好ましいと思われる。</p>	<p>回答不要。意見として承る。</p> <p>終了</p>
16	5月	6日	<p><投書にて受付> 図書館資料の貸出期間を1か月に延ばしてほしい。</p>	<p>回答不要。意見として承る。</p> <p>終了</p>
大泉図書館				
17	5月	5日	<p>2月24日にCDのよごれの指摘について意見を伺った利用者から、「自分は汚していないし、あの後気が付いた汚れには紙を挟んで指摘している。後日表示がされていなかったら怒る。この件について館長はどのように考えているのか電話をよこせ。」と意見があり、電話にて対応した。</p>	<p>2月からこれまでの日報で確認している件をお伝えした。利用者からは「他の館ではCDの状態チェックなどしていない」とのご意見だったが、練馬区の統一手順であるとお伝えした。また、利用者から指摘された汚破損部分に関する表示の徹底について、指摘部分を修理対応にするか表示対応にするかは図書館側での判断となる旨をお話した。「もういい」といって電話は終了した。</p> <p>後日(5月27日)当該利用者が来館時に「館長と話した。表示は図書館が判断するといわれたのもう知らない。いろいろは言わないが、自分に聞いてきたら怒るからな！」と涙んで帰って行った。</p> <p>終了</p>
18	5月	6日	<p>「他自治体に資料を依頼して1年ほど待つが、まだ来ない。こんなに待っているのに何故区で購入しないのか」との電話があった。</p>	<p>提供が遅れ、お待たせしていることを謝罪し、相互貸借資料の場合、所蔵自治体の都合によって順番が前後してしまう可能性もあり、予約時にも時間をいただくにご了承いただいている事、予約されている資料は1年ではなく半年程前の出版物だったが、その間予約が増えることはなく、該当資料が特定メーカーのカatalog資料であることなどの要因があり、収集方針に従って購入を控えている事などをお伝えした。「他のメーカーのカatalogや似たようなタイトルの本は購入しているのにどうしてこれは買わないのか」と再度購入検討に挙げるよう強く希望され電話は終了となった。(該当資料を所蔵している他区では予約多数、例に挙げられた類似資料も現在区内予約多数のものだった。)</p> <p>終了</p>

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
19	5月	8日	データベース利用者より「5月1日に関町図書館でデータベースを利用しようと申込んだところ、先に利用している者がいたが、相手は申込みせず勝手に使っていた。勝手に使っていたのだから「違法占拠」だと申し立てしたが、「先に使っていた方が優先」と待たされ、閉館時間の関係で規定より短い時間しか使用できなかった。正規の申請をした者と、無断利用した者のどちらが優先なのか、法律を知っている者ならわかるはずだ。」という関町図書館へのご意見をいただいた。	こちらでは他館の状況は当事者でないためわからないと前置きし、ご意見を傾聴した。5月1日の件については5月5日に利用者本人へ関町図書館から連絡があり、その内容に納得できないため大泉図書館への持ち込みとなった様子。さらに5月21日に来館された際「どちらが先の利用だったか防犯カメラで確認しろと伝えたのにしていない」「5月17日にはデータベース端末の画面に終了告知のポップアップが多数出ていた。終了したら電源を切るべきなのに切っていないから申請なしで使えてしまう。スタッフは何をやっているのか」などの意見をA4ノートでメモを取るよう指示を受けた。大泉図書館に関しても「目の前で鼻をかまれた」「横にある椅子を無言で移動された」と一言断りを入れるマナーはないのかと指摘された。当館のスタッフのマナーについては教育していく旨を伝え謝罪した。後日、当該スタッフには注意・指導した。5月22日に「光が丘図書館では把握されていなかった。ちゃんと伝えたのだろうか？」と確認があった。	終了
20	5月	21日	60代男性より「新着本を棚から手に取ったが、どこに戻して良いのかわからない。資料を戻す場所がわかるように表示をすべきだ。」とご意見をいただいた。	「書架がわからない場合はスタッフにお渡しいただければもとの位置に戻します」とお伝えすると、「そんなことをさせるために税金を払っているのではない。利用者が自分で戻せるよう工夫すべきである。」の2点を主張し、譲らなかった。「今すぐ何とかしろ」と言われたので、「それについてはお約束できないが、回答が必要なら後日連絡する」と伝えたところ、また来ると言って退館された。以前にも「雑誌を戻す場所がわからない」という同様のご意見を主張された利用者だった。	終了
21	5月	23日	インターネット利用者より、背後にある視聴覚資料棚へ排架する音がうるさいスタッフがいう、とのご意見があった。	ご意見を傾聴したうえで謝罪し、当該スタッフには注意・指導した。また、排架の際は大きな音が出ないように、全スタッフに周知した。	終了
22	5月	27日	寄贈資料をもって来館された方より、「寄贈の受入れ基準についてインターネットで見られるようにしてほしい。寄贈の受け付けもインターネットでできるようにしてほしい。PDFで構わない。」とのご要望をいただいた。	選定の基準は現在練馬区立図書館ホームページで閲覧できると回答。また、寄贈の受付に関して、実際に資料をお持ちいただき、手元に資料がある状態で複数人での選書が前提となるため、受付自体はネット上からは難しいと回答したが、「PDFで」というのは寄贈結果連絡希望の受付票の事のように、そちらはご意見として伺った。	終了
関町図書館					
23	5月	2日	駐輪場のラックの傾斜が急であり駐輪に苦労している。全てのラックを傾斜が緩いものに取り換えられないか。	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
24	5月	3日	(ご意見箱「利用者の声」より) 血圧測定の際に腰かけるイスの高さを調整が可能なものへ変更してほしい。	ご意見として承った。	終了
25	5月	5日	データベースについて、利用の希望が重なったためスタッフが順番を整理し利用してもらった。	データベースの利用希望があった際、座席に他の利用者が着席していたため状況を確認したところ、座っていた利用者は、データベースを利用したかったが申し込みのことを知らなかったため利用を開始してしまっていたことがわかった。このため、この時点の状況を整理し、先に来ていた利用者にはそのまま利用してもらい申込みもしてもらった。2番目に来た利用者には次の利用をお願いした。 後日、2番目に来た利用者から大泉図書館に、自分が優先されるべきだとの意見があったため、関町図書館からもう一方の利用者は故意ではなく申し込みのことを知らずに利用を始めており、この時点で先に来ていたのは、もう一方の利用者であったため順番とさせてもらったことを改めて説明した。	終了
26	5月	6日	(ご意見箱「利用者の声」より) 自動貸出機付近に荷物置きがほしい。	ご意見として承った。	終了
27	5月	13日	(ご意見箱「利用者の声」より) 土日に図書館を利用する中学生のマナーの悪さが気になる。閲覧席を確保しながら飲食コーナーでゲームをする等長時間離席している。対策を考えてほしい。	年度が変わり新規に図書館を利用される学生が増えている。これらの方が利用に馴れるまでの間、巡回を強化し、図書館の利用方法やマナーについては都度、注意や説明を行っている。	終了
28	5月	16日	練馬区に所蔵していない資料について、過去に他の自治体から借用があったものはOPACに表示してほしい。	ご意見として承った。	終了
29	5月	18日	1階閲覧席にて、隣に座っていた利用者同士で口論が発生した。	スタッフが仲裁に入り、その後は互いに離れた席を利用してもらった。	終了
30	5月	19日	荷物で席取りを行い、長時間離席している席があったため、荷物を一時的に預かり利用者が戻った際に注意した。 20日にも、同様の行為が見られたため、やはり荷物を預かり利用者が戻った際に注意したところ、40分で荷物を預かれるのは短いとの意見を言われた。	多くの方に利用してもらうため、40分という時間の問題ではなく、荷物を置くことによる利用のない座席の確保を遠慮してもらっていることを説明した。また座席管理席についても、利用方法と設置趣旨を説明した。	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
31	5月	20日	(ご意見箱「利用者の声」より) 閲覧席が学生で埋まっている。駐輪場もいっぱいになっている。	ご意見として承った。	終了
32	5月	20日	(電話にて) 離席をしたり、隠れて飲食をするなど、学生のマナーが悪い。自分は席に座れなかった。	利用にあたり不快な思いをさせてしまったこととお詫びをし、巡回時に注意していく旨説明した。また座席管理席の予約についても説明した。	終了
33	5月	23日	(ご意見箱「利用者の声」より) 利用者用インターネットで検索した情報を印刷できるようにしてほしい。	ご意見として承った。	終了
貫井図書館					
34	5月	2日	17時50分、常連男性より、「閲覧席でいちやいちやしている人がいる。本来の目的以外で図書館を利用する人に限ってマナーが悪い。」とのご意見があった。	状況を確認したが、該当するような人はいなかったため、ご意見を承るのみとした。	終了
35	5月	3日	ご意見箱に「辞書類を貸出不可にしてほしい。『オックスフォード現代英英辞典』(第7版)が長期にわたって貸出中になっていて不便である。改善してほしい。」との投書があった。	状況を確認すると、確かに貸出を繰り返していると思われる状況であったため、当該辞書の第9版を購入し、そちらを貸出禁止とする予定とした。他の参考資料も状況を確認し、対応を担当で協議した。	終了
36	5月	4日	2日にご意見を承った常連男性より、「閲覧席にいる人が咳をしているが、図書館として注意をしないのか。」とのご意見があった。	館長が状況を確認したが、特にひどく咳をしている利用者はいなかった。男性には「咳をするだけでは利用をしないようにお声かけはしない。」と説明をした。	終了
37	5月	4日	対面朗読室を利用した視覚障害者の方より、「春日町図書館では、対面朗読ボランティアの引継ぎ用のノートがあるが、貫井図書館では用意しないのか。」とのご意見があった。	館長より、「個人の読書記録のようなものを作成保管することは考えていない」との返答を行った。ご納得はいただけないようであったが、話は終了し、利用者は退館した。	終了
38	5月	8日	対面朗読ボランティアの方より、「第2対面朗読室の椅子が滑るため、床にカーペットを敷くか、キャスターを外すかしてほしい。」との要望があった。	館長代理より、改善を検討する旨回答した。後日、キャスターのない椅子に買い替え、交換設置した。	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
39	5月	12日	利用者より、南田中図書館所蔵のICタグ付きCDが利用できないため、他館のCDにしてほしいとの要望があった。	光が丘図書館事業統括係へ対応策を相談の上、事務カードで「貸出」か「修理中」にして、引き当たらないようにしておく方法を実施。全館に関わる案件であるとともに、この手順では南田中所蔵資料が短期間ではあるが利用できないデメリットも生じるため、より統一的で有効な対応策を検討していただきたい旨、事業統括係へ相談した。	終了
40	5月	15日	2日、4日とご意見を承った常連男性より、18時頃、「閲覧席で咳をする利用者をなんとかしてほしい。30分に5回咳をしている。」との意見があった。	館長代理より、「咳をするだけで退出を求めるのは難しい。」と返答したが、納得しない様子であった。	終了
41	5月	18日	12時頃、女性より電話にて、「美術の森緑地への出口付近で、喫煙者が大変多い。子供がぜんそくの持病があるので、喫煙をしないようにしてほしい。」とのご意見があった。	ご意見として承り、美術館副館長へ内容を伝え、対応について依頼した。	終了
42	5月	19日	17時50分、2日、4日、15日とご意見を承った常連男性より、「閲覧席に高校生が多く、高校生はマナーが悪く、咳をしていることが多い。そのため高齢者が帰ってしまう。今はしかが流行っているから感染防止についての注意喚起などができないのか。練馬区の図書館としてどうなのか。」とのご意見があった。	館長より、「咳をすることを理由として退館をお願いはできない。はしかについては確認する。」と回答した。その後閲覧席の状況を確認したが、咳をする人はいなかった。 はしかについては、光が丘図書館管理係へ連絡し、練馬区としては現状では特に対応しないことを確認した。	終了
43	5月	23日	14時30分、2日、4日、15日、19日とご意見を承った常連男性が参考調査席の札を持たずに利用しているためスタッフが声をかけたところ、「館長としか話をしない。」とのことであった。	館長が対応。「咳をする人がいるので、参考調査席に避難をしてきている。咳をする人がいなければ利用しないので札はとらない。」との主張であった。館長より、「状況は理解するが、参考閲覧席を利用する際は札をとってほしい。」と依頼したが、「お前の管理能力がない。」と声を荒げて、参考閲覧席から退席した。	終了
44	5月	24日	教育総務課へ電話が入り、「貫井図書館のオレンジ色のソファ席に、デイサービス帰りの男性がたくさん座っており、座れない。昨年から同じことを苦情として申し立てているが、区の方針が定まらない。」とのご意見があったと、光が丘図書館管理係から連絡がある。	館長より、「特にデイサービス帰りの男性と思われる利用者として特定できるようなひとはいない。高齢男性がよく利用されている席ではあるが、どなたでも利用できる場所であり、限られた席であるので、譲り合って利用していただきたい。」と説明を行い、教育総務課へ再度連絡があった際に回答いただくようお願いした。	終了
45	5月	25日	14時頃、60代くらいの男性より、「貸出履歴を1か月くらい残すのが、区民サービスとして正しいのではないかな。予約候補を選択した場合、予約できなかった場合のため、次回もその履歴が確認できるようにしてほしい。」とのご意見があった。	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
46	5月	25日	ご意見箱に「インターネットの使用時間が30分なのは短い。豊島区は1時間である。」との意見が入っていた。	ご意見として承った。	終了
47	5月	31日	18時20分頃、よく来館する高齢男性が、館内で缶ビールを飲みながら雑誌を読んでいた。	館長代理と危機管理スタッフから「館内での飲酒はご遠慮いただきたい。フタのない飲み物の持ち込みもしないでほしい。」と声かけしたが、「缶を入れる場所はどこか。」と繰り返すばかりで、声かけした内容を理解していただいたか不明であった。10分ほどして、空き缶を持って退館した。	終了
稲荷山図書館					
48	5月	31日	返却時、雑誌の地の部分に汚れがあったため利用者に確認したところ、「借りたが読んでいない」とのことだったのでお預かりした。しかし当該資料の貸出が一回目だったこともあり、再度こちらから確認をした。利用者は退館されたが、その後また来館し、資料の状態の確認方法についてあらためて質問され、またカウンタースタッフの対応に苦情を言われた。	資料の状態の確認方法について説明をし、スタッフの対応について不快な思いをおかけしたことをお詫びした。	終了
小竹図書館					
49	5月	12日	男性の利用者が紛失で弁償となった。ところがその本が絶版だったため、マニュアル通りに代替本を指定したところ「代替本は自分で選べないのか」と質問された。 詳しくお話を伺ったところ、「購入できない場合もあるので、複数代替本のリストを作ったり、著者のリストを作ったりして、その中から利用者自身が代替本を選ぶシステムにしてほしい」とのことだった。	練馬区では図書館側が代替本を指定するきまりになっていることや、蔵書のバランスなどから図書館側が代替本を指定していることなどを説明し、ご納得いただいた。	終了
南大泉図書館					
50	5月	24日	70代くらいの男性利用者よりお手洗いの自動点灯の時間設定が長すぎるとの苦情があった。他の施設ではお手洗いから出るとすぐに消灯されるが、南大泉図書館では6分かかるとのことだった。	3年ほど前にも同様の苦情があり、練馬区内の他の図書館の状況も確認したが、点灯時間に差はなかった。この時の比較結果を伝えるとともに障害を持たれている方への配慮などについても説明したが、ご理解を得ることはできず退館された。	終了
南大泉図書館分室 なし					
春日町図書館					
51	5月	6日	17時半頃、参考資料近くの閲覧席を巡り、「どうして俺の席に座ったのか」などと言いながら40代くらいの成人男性が小学生男児を問い詰め、反論した男児に対し暴言を吐くなどし、利用者同士のトラブルになった。男児は走って逃げ、成人男性が追いかけてきたため同建物内の宝石店に駆け込んだ。	宝石店従業員が春日町交番に連絡し、駆けつけた警官2名で相互の事情を聞き、男児は警官に保護され帰宅した。男性はエリムの警備員と警官に付き添われ館内に戻り、その後は落ち着いた様子で19時頃まで閲覧席を利用し、退館した。	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
52	5月	24日	ご意見箱の中に、警察官の不祥事の新聞記事をA4でコピーした用紙が、5枚ほど折りたたまれて入っていた。コピーの余白には、警察への誹謗中傷が書かれていた。	用紙を回収した。	終了
53	5月	26日	15時過ぎ、カウンター前のテーマ展示用に設置してあった透明なブックラックが、ソファ席側に倒れ、高齢の女性利用者の首のあたりに当たった。	直ぐにスタッフが駆けつけ、お詫びしたところ、利用者は「大丈夫です。」と言いながら退館した。ブックラックは転倒防止のために養生テープで留めていたが、本の重みに加え何らかの衝撃によって倒れたと思われる。今回の件で、ブックラックは撤去し、ブックエンドと面出し用のブックスタンドのみで展示をすることとした。	終了
南田中図書館					
54	5月	4日	「CanCam」と「sweet」雑誌2誌合計6冊に渡り、広範囲のページの切り取りを発見した。	1誌においては、区内1点しかない点を考慮し、カウンターバックで管理することとした。	終了
55	5月	9日	意見箱に、DVDの貸出をして欲しい。DVDリクエストの用紙がないのはおかしいという投書があった。	DVDは光が丘図書館に所蔵がございます。お取り寄せまたはご予約でご利用いただけること、また、リクエストについては、一般に販売しているDVDと購入経路が異なるため、用紙を用意する予定がない旨掲示にて案内した。	終了
56	5月	18日	9時15分朝の巡回時、出窓下の植え込みに「この世からいじめがなくなればいい」と書かれたメモを発見した。	館内での巡回を注視することとした。 光が丘警察署生活安全課防犯係と、石神井保健相談所へ情報提供を行った。	継続
57	5月	26日	閉館時、1階正面入り口から1階男子トイレにかけて、下痢状の汚物が点々と続いており、男子トイレ内も水浸しで汚物まみれとなった。	自館での清掃が困難なほど汚れていたため、翌開館日は1階男子トイレを閉鎖し、翌々日に清掃業者を呼んで清掃を行った。	終了
58	5月	29日	閉館時男子高校生より、自分の自転車の前かごに「不登校の人は居場所がなくて困っています。」などと書かれた紙がクリアファイルに入った状態で置かれていたと通報があった。	18日と同様の事例と思われるため、館内での巡回を注視することとした。	継続