

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	8月	10日	<p>練馬区立図書館では、以下に掲げる団体に対して、視聴覚室または会議室の貸出しを行っています。</p> <p>(1) 構成員の半数以上が練馬区民であり、かつ、代表者が練馬区民である団体</p> <p>(2) 練馬区内に所在する事業所または学校</p> <p>また、利用は有料の場合もございます。申出者様の利用目的等を確認させていただいた上で、詳しい利用方法や施設の空き状況等についてご案内いたしますので、利用の希望がある場合には、恐れ入りますが、お電話でお問い合わせくださいますようお願いいたします。</p>	終了
2	8月	14日	<p>(No.1の続き)</p> <p>学習会の会員は主催者である練馬区民の私だけである。学習会の参加者は他の区から来訪する。この場合は、会議室の利用条件はどのようなになるか。</p> <p>練馬区立図書館の視聴覚室・会議室は、「団体」を対象に貸出しを行っております。お問合せのケースについては、申出者様が個人で学習会を主催しておられることから「団体」には該当いたしません。また、学習会の会員が申出者様お一人であること、学習会の参加者は団体の構成員には当たらないことから、申し訳ございませんが、練馬区立図書館の視聴覚室または会議室をご利用いただけません。</p>	終了
運営調整係				
3	8月	14日	<p>石神井図書館のカウンターにいた女性職員の対応について不安な思いをした。カウンターは混雑しており、男性職員が作業室の女性職員に応援をお願いしたが、出てこなかった。さらに混雑してきたので、その女性職員は面倒くさそうに出てきて、対応してくれたが終始面倒くさそうで、本を投げるように手渡してきた。その際に手を挟んでしまったが、謝罪もなかった。予約もしたかったが言える雰囲気ではなかった。</p> <p>石神井図書館の委託職員の対応により、ご不快な思いをおかけしたことをお詫び申し上げます。</p> <p>今回のご意見を真摯に受け止め、対応した職員には、このようなことがないよう厳重に注意するとともに、挨拶や勤務態度も含め、親切、丁寧な対応を徹底するよう、改めて委託職員・区職員全体に周知・指導した。</p> <p>※ 上記内容での回答を予定していたが、何らかの理由によりメールが送信できなかった。</p>	終了
事業統括係				
4	8月	9日	<p>延滞資料の延滞日数が「64497日」になっていた。</p> <p>業者に確認し、システム上で使用している数字が誤って日付として表示されたことが判明したため、修正を依頼し、対応済み。</p>	終了
5	8月	9日	<p>延滞となっている資料を探したが見つからない。既に返却されていないか調べてほしい。</p> <p>貸出館・所蔵館を搜索したが見つからず、申出者に今一度確認してもらおう回答した。現在は返却済み。</p>	終了
6	8月	15日	<p>区立図書館のオンラインデータベースの予算額が知りたい。</p> <p>予算額を回答した。</p>	終了
7	8月	17日	<p>メールアドレスを変更したい。</p> <p>ホームページからの変更方法を回答した。</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
8	8月	25日	大泉学園駅受取窓口で資料の寄贈はできるか。	受取窓口では寄贈は受けられないので、各図書館にお持ちいただくよう回答した。	終了
9	8月	31日	他区からの資料の借受けは可能か。	リクエストの方法を回答した。	終了
子供事業統括係      なし					
練馬図書館					
10	8月	3日	(女性利用者から) 5/23に予約した本が、2か月以上待っても、順番が2番目のままで、なかなか回ってこないのはなぜか。貸出者の延滞があり、それを放置しているのは、図書館の怠慢である。何とかしてほしい。	督促を定期的に実施しており、督促をしても応じない場合は臨戸にて督促をしている旨を回答したが、納得していただけなかった。区役所に言いに行くとのことであった。	終了
11	8月	9日	ポストに返却された図書に書込みがあったため、確認の電話をしたところ、ご家族の方が出られた。本人に確認したいと伝えたところ、本のタイトルを覚えてくれないなどのことで立腹し、電話を切られた。	後日、連絡が取れ、書込みをしていないとのことであったため、気分を害した旨をお詫びした。	終了
12	8月	13日	「3日延滞したが、貸出期間を延長してほしい」との申出があったため、できない旨を回答したところ、「上司を出せ。家が遠い。1週間前に電話したがつながらなかった」との主張をした。	丁寧に説明したが、納得していただけなかった。	終了
13	8月	18日	テレビで図書館通帳を知ったが、練馬図書館では実施していないのか？	図書館通帳は実施していないが、お子さん向けの読書ノートは実施している旨を伝えた。図書館通帳(大人向け)も作成してほしいとの要望があった。	終了
石神井図書館					
14	8月	5日	(利用者の声) アニメ(アイドル)の本とかをそろえたほうがいい。図書館にくる人もふえるとおもいます。	練馬区立資料収集方針に基づき、誰にでも親しめる本を収集していく。 (回答希望ではあったが、申立者は小学生低学年と思われ、住所・氏名の文字の判読ができなかったため回答はしていない。)	終了
15	8月	11日	(区ホームページ:図書館への問合せメール) 石神井図書館のカウンターが混雑していた際に、スタッフが作業室にいた者に声をかけたが、そのブルーのポロシャツを着たスタッフは面倒くさそうに出てきて粗雑な対応をされた。本を投げるように手渡され、その際に手を挟んだが、謝罪もなかった。予約もしづらかったのではないか帰ったが、私の他にも不安な思いをされる利用者が増えぬようお伝えしておく。	光が丘図書館長名で、石神井図書館での委託職員の対応により、ご不快な思いをおかけしたことを文書でお詫びした。対応した職員には、このようなことがないよう厳重に注意するとともに、利用者の方にご不快な思いをおかけすることのないよう、挨拶や態度も含めた、親切、丁寧な対応について改めて職員全体に周知・指導した。 (No.3、運営調整係と同一案件)	終了
平和台図書館					
16	8月	31日	(カウンターにて) 日本経済新聞の記事「いまどきの図書館」に、読書通帳のことが載っていた。ぜひとも読書通帳を作してほしい。	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
大泉図書館					
17	8月	8日	寄贈したCDを受入不可とされた利用者より、「ポピュラーなものでないという理由で返却されたが、納得がいかない。練馬区の取集方針にある“流行”の定義とは何か」と説明を求められた。	担当者の判断で受入不可としたのだが、光が丘図書館視聴覚担当に相談した際、本来この時点で行わなければならない抽出選書がなされていないとの指摘を受け、早急に抽出選書を行い、寄贈CDは光が丘と大泉で受け入れることとした。 8月24日、“流行”の定義について引き続き回答を求めるか本人に確認したところ、必要ないとのことだった。	終了
18	8月	23日	ねりま区報8月21日号に掲載された大泉図書館のイベント参加募集記事について、「“ライブラリハビリ”というのは何だ。周囲が自分に聞いてきたが、自分もそんな言葉は知らない。自分たちの税金を使って発行されるものに、誰もわからない言葉を使用するのは非常に不愉快である。」との電話があった。	講師が発案した言葉であり、この内容を解説する講義を行いたいという趣旨であること、新しい言葉なのでアポストロフィを使用したこと、ホームページやポスター・チラシには説明文をつけたが、区報にはそれができなかったことを担当者と館長が説明したが、納得してはいただけなかった。翌日も同じ申出者から同じ内容の電話があり、返答にはやはり納得していただけなかったが、イベントには参加したいとのことであった。	終了
19	8月	24日	来館者より「ペットボトルはどこに捨てたらいのか」と聞かれ、自動販売機コーナーのごみ箱を案内したところ「ここには缶・ビン専用と書いてあるじゃないか」との苦情をいただいた。	直ちにシールを作成し、表示を貼り替えた。	終了
20	8月	27日	カウンターにて高齢の女性より、「図書館からかかってくる電話が長すぎる」とのご意見をいただいた。	お話を伺ったところ情報ボックスについてであった。様々な方が利用するものとしてお話し、ご理解を願った。	終了
関町図書館					
21	8月	2日	CD架前に書架横のスツールを移動し、座りながらCDを選んで利用者にスタッフが声をかけたところ、激昂し、以前、閲覧席を同様に利用していたところ注意された。自分は足が悪いのでと話したところ、その際、他の利用者に迷惑にならない範囲で、利用の多い閲覧席ではなく空いているスツールならばという話だったという苦情となった。	不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、改めてスタッフ全体への周知を行った。	終了
22	8月	15日	館内が暑いので設定温度を下げしてほしい。また、開館前に入口で待っている際に蚊が多いので対策をしてほしいとの要望を受けた。	スタッフが館内の温度を確認したところ26℃であり、また該当場所も快適な状況であったため、設定温度については継続して様子を見る対応とした。 蚊の対策については、屋外は効果が限定的であるため、現在設置する予定はなくご意見として承った。館内においては、引き続き電気式の蚊取り器を使用し、皆様が快適に図書館を利用していただけよう努めることとした。 (広聴回答No.2926のとおり、「区長への手紙」で同様の要望があったため、光が丘図書館から書面にて回答した。)	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
23	8月	19日	座席管理システムで、予約待ちが多くいる状況で座席が空いているのはなぜかという質問があった。	利用している方が終了予定時間よりも前に終了した場合、予約者は予定時間よりも早く座席を利用できる。しかし、予約者が繰り上げて利用を開始してもらえないと、突発的な空き時間ができてしまうことを説明した。また、予約開始時間よりも前に座席を利用できる可能性がある旨、予約票に記載していることを説明した。	終了
24	8月	19日	(ご意見箱「利用者の声」より) 練馬区の図書館でも読書通帳を作ってほしい。より楽しく読書ができるのではないかな。	ご意見として承った。	終了
25	8月	19日	雑誌『JTB時刻表』と『MY LINE東京時刻表』は内容が同じなので、どちらか一誌にしたほうが良いとの要望を受けた。	ご意見として承った。	終了
26	8月	23日	予約レシートの表記にシリーズや巻号を追加してほしいという要望を受けた。	練馬区立図書館全体の運用にかかわる要望であったため、光が丘図書館事業統括係へ連絡し、利用者へは後日回答する旨お伝えした。9月4日よりシリーズ名と巻号がレシートに表記されるように改善されたため、その旨利用者へお伝えした。	終了
27	8月	31日	飲食コーナーを利用しようとした方より、勉強している人が席を利用していたため、練馬区の図書館には学習室は設けていないのかという質問があった。	区立図書館として学習室は設けていないが、関町図書館ではグループ学習室を設置している旨を回答した。飲食コーナーについては、譲り合いながら利用していただいていること、また状況によりスタッフが誘導を行っていることを説明した。	終了
貫井図書館					
28	8月	2日	風除室の傘たてをカギ付きにしてほしい。	ご意見として承った。	終了
29	8月	11日	女性より、「コピー機が使いづらく、3枚ミスコピーしてしまった。初期設定が自動になっているのがよくない。」との意見があった。	画面がわかりづらいことをお詫びし、ご意見として承った。	終了
30	8月	18日	15時ごろ、中年男性より「休憩コーナーにずっと座っている人がいて飲食ができない。」とのお話があった。	スタッフよりお詫びし、時間制ではないので、退席していただくことは難しいことをご説明した。	終了
31	8月	19日	10時ごろ、60代男性より「予約のメールが来ても本のタイトルが書いていないので、何が来たのかわからない。」とのご意見があった。	ご意見として承った。	終了
32	8月	27日	11時ごろ、初老の男性より、「美術の森緑地内にたくさん自転車が止まっているので注意してほしい。自転車を乗り入れないようにという注意書きが小さすぎる。」とのご意見があった。	ご意見として承り、美術館へその内容を伝えた。	終了
33	8月	27日	14時頃、高齢男性より「美術の森緑の端に鳩のエサがまかれている。」との報告があった。	美術館副館長と現場を確認し、管理人が穴を掘って埋めることとした。	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
稲荷山図書館					
34	8月	2日	表紙部分が雨で濡れてしまった図書を返却にいらした利用者へ「今後は袋に入れるなどご注意ください」とお願いしたところ、突然激昂された。	スタッフの対応で不快な思いをさせたことを謝罪し、練馬区立図書館の規定などをご案内したところ最終的にはご納得され、退館された。	終了
小竹図書館					
35	8月	17日	(電話にて) 督促の電話がかかってきたが、自動電話がつながって音声が始まるまでの間にかなり沈黙の時間があるので気味が悪い。最近はある電話が多いので、勘違いして切ってしまうことがある。そうすると自分は用件がわかっているのに、図書館の人からまた電話がかかってきてしまう。	音声が始まるまでに間があることについては、ご意見としてうかがった。また、自動電話の内容は、ある程度聞いていただかないとコンピュータがエラーとして認識してしまうので、肉声で再び電話がかかってくる事情を説明して、ご理解いただいた。	終了
36	8月	20日	(カウンターにて) 水濡れによる弁償について、全く同じようなご意見が2件続けてあった。 (要旨) 「自分は本をかばん(リュック)に入れて普通に持ち歩いていただけだ。それが、昨日のゲリラ豪雨で、傘をさしていたにもかかわらず雨水がバッグにしみ込み、本が水濡れしてしまった。これは不可効力の天災といえるもので、自分には非がない。弁償を求められるのは納得できない。	このような場合でも、資料の水濡れが激しく、次の方に貸出しできない状態になっていた場合には、どなたにも弁償をお願いしていることを粘り強くご説明したところ、ご納得いただいた。	終了
37	8月	28日	(館長への手紙) YAコーナーの閲覧席で、大学生が勉強したり、お年寄りが新聞や雑誌を読んでいたの、中学生の自分が使えなかった。	日頃同コーナーが満席になることは少ないのだが、当日は夏休み終盤で特に館内が混んでいたため、一般利用者がYA席まで流れてきたものと考えられる。今までも巡回時にお声掛けして移動していただいたことがあったが、今後はより一層注意するようスタッフに周知した。	終了
南大泉図書館					
38	8月	22日	予約本の受取に来られた利用者よりスタッフから私的な内容について質問され不愉快だったとお電話を頂戴した。	利用者との会話の中で該当する内容に触れていたため職員に対し厳重に注意した。また、館内整理日に接遇時の注意について職員全員に改めて指導した。 (広聴回答No.2928と同一案件)	終了
南大泉図書館分室					
39	8月	1日	男性利用者より区報に掲載されている「パネルシアター」とは何かと電話で問合せがあった。内容について説明したところ「区民に分からない言葉を区報に掲載すべきではない」とのご意見で、館長から説明をするよう要求された。	利用者に連絡し、「パネルシアター」は図書館を利用する児童とその保護者にとっては馴染みのある言葉で日本語に置き換えるのは困難であることを説明した。この説明にはご理解をいただいたが、区報にカタカナ語が多すぎるとのことで、区の広聴広報課への連絡を求められた。所管課の光が丘図書館への報告になることを説明し、ご了解をいただいた。	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
春日町図書館					
40	8月	2日	女性の利用者(40代～50代)がインターネットパソコン席で「使用禁止」のテプラをはがし、ふさいであったジャックにイヤホンをさして動画を視聴していた。止めていただくようお願いしたが、止めようとしなかったので「こちらで外してもよろしいですか」と聞きながらイヤホンジャックに手をのばしたところ激高された。利用の際のルールについて改めて説明したが、聞く耳を持たず激高されたまま帰られた。その後5分程して、当該利用者が電話をかけてきて、職員の対応についてと、図書館のインターネットで調べものをしたいときに音声聞けないというのは時代にそぐわない。調べもの目的の際は音声を聞くことを認めるべき、と泣きながら話された。	まず、職員の配慮にかけた対応で不快にさせてしまったことをお詫びした。また、動画の音声を認めるかについては、利用者からのご意見として挙がってきていることを上に伝えるとお答えした。ただし、イヤホンを使うことに関しては今のところ練馬区の図書館では禁止しているので、今後春日町図書館を使われる際にはその点ご了承くださいたいと申し上げた。これに対し、「ではお願いします」とおっしゃっていた。最後は気持ちが落ち着いたようで普通に話されていた。	終了
41	8月	4日	今日、図書館に行った際、なんだか暑く感じられました。窓を開けていましたが、蒸していたので空調を使用すべきだと思います。環境配慮とも思われますが、外気の方が涼しいというのはいかがなものでしょうか。	ご意見ありがとうございます。空調管理は館内の温度計を基準に調整しております。夏は28度冬は19度の設定温度ですが、湿度によって不快に感じることもございますので、夏場は湿度計と併せて調整してまいります。 (広聴回答No.2924と同一案件)	終了
42	8月	21日	春日町図書館を利用しているが、トイレが2つでは少ないように思う。多くするのは無理でも、せめて現在のものに替えて欲しい。	ご意見として承った。 (広聴回答No.2927のとおり、区長への手紙に対して光が丘図書館から回答)	終了
43	8月	29日	館内のOPACの予約候補について、前の利用者の候補が残っていたのに気づかず、予約候補内の資料を全て予約するにチェックして、関係ない資料も予約入力をしてしまった。利用者のページおよび予約候補画面に表示される注意喚起の文言を目立つように大きく表示してほしい。	ご意見として承った。	終了
南田中図書館					
44	8月	5日	利用者より、除籍基準についての質問があった。お話によると、気に入った本がブックオフで売られており、手に取ったみたら練馬区の除籍資料だったとのことでした。	除籍に関しては、複数人の目で見て判断し、練馬区で所蔵数が一点になってしまうものは担当館で保存をするという旨をお伝えしたところ、納得された。光が丘図書館へ報告済。	終了