

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
2945	12月5日	図書館の利用について	<p>12月3日午前10時半頃、石神井図書館の新聞・雑誌コーナーは満席状態だった。利用者の中には学生が数名勉強していたが、新聞・雑誌を引用して勉強しているようではなかった。「混雑しているときは」このコーナーを利用する人を優先したいので、他の場所を利用するように促すことはできないか。</p> <p>職員にこのことを質問したら、「試験対策の勉強」は特に問題ないような返答だった。学生優先で、一般利用者は我慢してくださいと聞こえたが、この職員の言い分は正しいのか。</p>	<p>このたびは、対応させていただいた職員の説明において、学生の利用について誤解を招くような発言がありましたことをお詫び申し上げます。</p> <p>石神井図書館では、新聞・雑誌コーナーが混雑している場合には、新聞・雑誌を閲覧する方に優先してご利用いただいております。今後、新聞・雑誌コーナーが混雑しているときに図書の閲覧や試験勉強等をしている利用者に対しては、他へ移動していただくように声掛けをするなど、適切な利用を促すよう全職員に指導を徹底してまいります。</p>	12月14日	メール
2946	12月15日	図書館について	<p>光が丘・関町と所管以外の図書館において、職員が、朝日新聞記事データ提供コンテンツ（聞蔵）が内蔵されたパソコンにより、希望する記事データを拡大印刷したものを無償貸与することを求めている件について、平成29年7月27日付けで光が丘図書館から回答文が届いたが、納得のできる回答ではなかった。今後、納得できる回答がされないようであれば、報道機関にこれまでの図書館とのやりとりを情報提供するつもりだ。また、実現するまで、区に何度も要望するつもりだ。</p>		参考送付	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	収受日	件名	経緯・内容	回答内容	申出者への回答	区分
2947	12月19日	職員への苦情について	苦情。職員がうるさい利用者を注意しない。		参考送付	メール
2948	12月19日	Wi-Fiの整備について	Wi-Fiが練馬駅や大泉学園駅で利用できるようになったが、整備が遅すぎる。図書館、地域集会所にもWi-Fi環境を早急に整備してほしい。また、災害時にWi-Fiを利用できるようにするため、避難拠点である小中学校でも整備が必要だ。		参考送付	メール
2949	12月25日	春日町図書館の窓口対応について	<p>練馬、平和台、春日町図書館を主に利用している。以前より3館の中で、春日町だけが貸出・返却時に何か違和感を感じていた。春日町は無表情で事務的で、面倒くさそうな態度だからだと気づいた。人それぞれかと思ったが、全員が同じ対応・態度である。</p> <p>先日、小雨が降る中、本を返却に行った際、小学校低学年と思われる女の子が私の前に返却をしていた。おそらく傘をたたむときに水滴1、2滴が本のカバーに付いたと思われるが、図書館員は、大切な蔵書なので取扱いに気を付けるようにと執拗に注意していた。女の子は泣きそうな顔で走って帰っていった。たまりかねて、その図書館員に、蔵書の大切さはわかるが、言い過ぎではないかと意見をしたら、無視して返却手続をしていた。その女の子は二度と春日町図書館を利用しないだろう。若者の本離れが進んでいるのに悲しい気持ちになった。誰もが気持ちよく利用できるように改善を求める。</p>	<p>このたびは、練馬区立春日町図書館のご利用に際しまして、ご不快な思いをおかけし、真に申し訳ございません。また、春日町図書館の職員の接遇に至らない点がありましたことをお詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘を踏まえ、春日町図書館につきましては、接遇のあり方について改めて周知と指導を行いました。利用者の皆様に気持ちよく図書館をご利用いただけるよう、今後とも、指定管理者制度の受託事業者等を含め、練馬区立図書館全体における接遇の向上に努めてまいります。</p>	1月16日	メール

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
2950	12月25日	図書館の本の貸出しについて	<p>70歳を過ぎて、やっと本を読める時間が持てるようになった。しかし、新刊本はほとんど1,000円を超える。年金3万円余の生活では毎月5、6冊買う余裕がない。図書館では在庫がなく、100人、200人待ちといわれる。</p> <p>練馬区は文化・教養に使う予算が少なすぎる。200人待ちの本は、50冊くらい買えばよいのではないか。</p>	<p>練馬区立図書館では、全館(12館)での予約が100件を超えた資料は各館で少なくとも1冊、また、予約が300件を超える資料は大規模館で3冊・小規模館で2冊程度の追加購入をしています。</p> <p>幅広く資料を収集し、図書館資料を充実させることが区立図書館の役割であることのご意見もあることから、限られた予算の中で上記の方針に基づき資料を購入しています。効果的な予算の活用を行い、利用者の皆様にとって利用しやすく魅力的な図書館となるよう努めてまいります。</p>	1月18日	区長への手紙
2951	12月26日	関町図書館の設備について	<p>関町図書館を利用するが、空調がないため、夏は暑くて冬は寒い。エアコンはあるのか。エアコンを設置してほしい。</p> <p>また、他の練馬区内にある図書館はどうなっているのか。</p> <p>もう一つは、トイレの床がいつもびしょ濡れで汚れているので、エアータオルを設置してほしい。</p>	<p>エアータオルについては、運転時に音が発生することから、現在のところ関町図書館に設置する予定はありません。巡回時等に、トイレの床の状態についてこまめに確認してまいります。</p> <p>また、関町図書館のエアコンについては、平成29年8月21日付け29練教光図第42号ー26においてお答えいたしましたとおり、すでに設置してあります。巡回等により適切に室温管理を行っておりますが、館内が暑い場合や寒い場合には、スタッフに遠慮なくお申し付けください。また、他の練馬区立図書館にもエアコンは設置しています。</p>	1月10日	区長への手紙