

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

平成31年4月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
管理係				
1	1日	小竹図書館の二階の会議室をよく利用しています。飲食スペースを雑談目的で使用されている方が多い。張り紙の位置を変えるか、ドアを閉じられないか。	当館の会議室は通路側からしか会議室の様子が分からず、災害やトラブル発生時に中の様子が分からない状況は避けたいことから、扉を閉めない対応をしている。日常の巡回をさらに増やして、私語禁止の徹底を図るとともに、注意喚起の貼り紙を目立つ位置に変更することで対応していきます。	終了
2	10日	以前、平和台にはコピー機があったと思うが、今もありますか。 また、他の図書館で設置されていますか。	全図書館に館内資料を複写できるコピー機は設置しております。 なお、図書館内の資料以外のコピーはご遠慮いただいております。	終了
3	23日	社会人が資格取得のために勉強することができる自習室はありますか 加えて飲食物など、持ち込み禁止のルールがあれば教えて貰えますか	図書館には自習室は設置しておりません。練馬区立図書館では、図書館の資料を利用して読書や調べものをするための閲覧席を提供しています。この閲覧席は、ご持参の教材等のみを使用しての自習にはご利用いただけません。区内には学習室(コーナー)を設置している施設があります。【学習室のご案内(個人利用)のページ】のホームページをご確認ください。 図書館での飲食については、各館(稲荷山図書館を除く)に設置されている休憩コーナーでのみ可能になっております。お持ち込みも可能です。	終了
運営調整係 なし				
事業統括係				
4	1日	本を検索するときに#を入れると#が消えてしまう。C#関連の参考書を調べたいのですが、対応可能でしょうか。	「#」はシステムの都合上、除去する記号のひとつとなっております。 検索においては、「シーシャープ」とカタカナで入力してください。	終了
5	24日	予約について、1冊目は通ったのですが、2冊目を予約しようとしたら1冊目が予約カートに並んで入り、そこで「予約する」ボタンを押すと「予約されています」となり進めません。 資料を延長したくて更新ボタンをクリックしたところ、2日しか延長されませんでした。 どういう設定なのでしょう。	予約については、複数のウィンドウを立ち上げて操作しているか、バックボタン(戻るボタン)を使用されていると、処理が正常に行えませんのでご注意ください。 貸出期間延長は、更新ボタンを押した日が起算日となり、そこから2週間後が返却日となります。	終了
6	26日	4月26日に図書館へ行ったところ、休館日だった。帰宅後、図書館HPを見たがどこにも出ていない。特別事情で休館する場合は、HP等に大きく掲載してほしい。	臨時休館のお知らせは、4月1日から図書館HPのトップページで周知していましたが、各館のページには掲載されないため、周知が行き届かなかったものと思われます。 図書館の開館・休館状況は、図書館カレンダーでもご案内していますので、ご活用ください。	終了
子供事業統括係 なし				

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
練馬図書館				
7	7日	【武蔵大学の利用について】 いつになったら利用できるかどうかがわかるのか？ 以前に問い合わせたときも、「調整中」と言われた。「さっさとしろ」と光が丘館長に伝えてほしい。他の方からも、カウンターで同様の問い合わせがあった。	ご意見として伺いました。	終了
8	9日	弁償資料(絶版資料)を現金で払えるようにしてほしい。	現在、対応していない旨を説明し、代替資料を指定した。	終了
9	27日	カウンターで資料検索をしてもらい画面を見せられたが、画面が黒くて見えづらかった。なぜ、画面を黒くしているのか？	カウンターの事務パソコンは、個人情報保護のため、画面に液晶保護フィルムを貼付しており、画面が通常より暗くなっていることを説明しました。少し納得していただいた様子でしたが、意見があったことを挙げてほしいとのことでした。	終了
10	27日	【休館日について】 連休前に庁舎で、図書館の開館予定を尋ねたところ、「館によって休みが違う。連休中は大きい図書館は開館しているが、小さい図書館は休みになると説明を受けたが、予約した資料はどうなるのか？」と問い合わせがあった。	事実と違うため、正しい情報を伝えた。区報4/21号に「ゴールデンウィーク中の区立施設の開設状況」の一覧があり、同様の問い合わせが数件あったので、電話当番で引き継ぎ、周知した。	終了
11	28日	HPでログインしたところ、有効期限切れのメッセージが出た。予約ができなかったため、更新手続きのため来館したが、身分証明書等は持っていなかった。HPのメッセージには更新のための必要書類について案内がなかった。今日は更新だけのつもりで来館したため、予約した本の書名は家に帰らないと分からない。窓口での予約もできなかった。	お詫びをして、今回の予約は電話にて承ること、予約本の貸出に来館される際に現住所が記載されたものをお持ちくださいと伝えた。HPを確認したところ主張された通りだったため、事業統括係に伝えた。	終了
石神井図書館				
12	3日	「アベノミクスの真実」の面だし展示はよくないので改善してほしい。	面だし展示は書架ごとに、テーマを設定し、概ね2か月間、展示している。今回のご意見が、長期にわたり展示していることがよくないのか、アベノミクスをテーマとしていることがよくないのか不明であるが、本テーマは長期にわたり展示していたため、他のテーマに切り替え展示することとした。	終了
13	4日	小学生の子供が1階閲覧席で勉強していたところ、図書館の人から、「筆記する音がうるさいので席を使わないでください」との注意を受けた。実際に書く音が大きめだったとしても、注意する言葉にもう少し配慮があってもよいのではないか。	区職員、委託事業者双方に事実確認を行ったが、そのような対応をした者はいなかった。基本的に申し立てのような声掛けをする者はいないため、他の図書館利用者ではないかと思われる。いずれにしても相手に不快感を与えないような声掛けをするよう周知した。	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
14	7日	予約確保の連絡をFAXで登録しているが、連絡日を入れていてもFAXが届かない。書店など他からのFAXは届いている。FAX以外の連絡方法を伝えたが、「FAXで受け取りたいので、連絡できるようにするのはそちらの問題ではないか」と申し立てられた。	登録情報(FAX番号、連絡方法)を確認したが、入力への誤りはなかったため、FAX以外の連絡方法を伝えたが受け入れられず、システム担当に報告し、原因を究明することで納得いただいた。システム担当によると、転送に係る時間などによっては送信しないケースもあるため、FAX機器の状態を把握する必要があるとのこと。電話連絡できない方のため、次回連絡をいただいた際に、状態を再度確認し、調査することとした。	継続
15	19日	女性職員に対して、「人体の図詳図鑑」の内容について、電話によるレファレンス希望があった。書架から資料を持ってくると、男性器の部分の説明を求められたが、通話状態が悪く、一端切れた。不審な内容だったため、再度架かってきた電話に館長が対応したところ、「なぜさっきの女性職員を出さないのか」と強い口調で申し立ててきたため、「このような内容については男性職員が対応することになっている」と話すと一方的に電話が切れた。	他館でも同様のセクハラと思われるレファレンス事例があり、できる限り男性職員が対応するよう館長会でも確認している。今後もこのような電話に対しては同様の対応をとることとし、改めて、区職員および委託スタッフにその旨を周知した。	終了
平和台図書館				
16	3日	(問い合わせメールからのご意見) 平和台図書館は、返却の際の本のチェックが過剰で不愉快である。	返却された方の気持ちに配慮して、丁寧な確認をするよう徹底する旨、管理係から利用者に回答。全体ミーティングにて同内容を周知徹底。	終了
17	16日	利用者用インターネット端末の利用者より。googleなど検索ページが「お気に入り」に入っているのは分かりづらい。その旨掲示するか、タスクバーに表示させるべきである。	5月2日、google、yahooが「お気に入り」に入っている旨、端末に掲示をした。	終了
18	30日	障害者向け駐車場を、障害者が使用していないときは、健常者も使用できるようにするべきである。	設置目的をていねいに説明したが、納得はされなかった。いったん対応終了。	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				
19	2日	利用者用インターネット席の利用者から「今まで(～3/28)見られていたページが、5割以上見られなくなった。(Twitter、Facebook、Instagramなど)」との苦情を受けた。	セキュリティレベルが上がっているの、見られなくなっているページがある、と伝えても納得されず、「見ているページはわいせつなサイトではないし、管理が厳しすぎる。どのように管理してこうなったのか教えてほしい。」と回答を希望された。光が丘図書館のシステム担当に相談したところ、「具体的にどのページが見られないのかを聞いてからの返答となる」とのことで、当該利用者へその旨を伝え、詳細が確認できたので、現在は閲覧できるように設定が変更されている。	終了
20	3日	「関町図書館で「大泉図書館の書架にある」と対応されたので予約してもらったが、大泉図書館に資料を取りに来たら、希望の図書ではないものが用意されていた。カウンターでの対応も悪かった」と光が丘図書館にクレームが入った旨の連絡を受けた。	館長が状況を確認。対応したスタッフは利用者から「予約した資料がある」と言われ通常通り予約資料を引き渡し、一度退館されたが戻ってきた利用者に「資料が違う」と大変お怒りのご様子だったので謝罪し、もう一度タイトルを確認したところ、予約された資料とお探しの資料が違っていた。その後正しいタイトルで検索し、希望の資料は石神井図書館所蔵のものだったため即刻取り置きの対応を行ったが、連絡を待つ間少しお待たせしてしまった、とのことだった。光が丘図書館へ報告済。	終了
21	9日	ブックポストに返却された資料(大活字本)に水濡れがあり、電話にて確認を行ったが、その後返却した本人が来館され、該当資料の状態を確認し「この程度で疑われるのか」とご意見があった。	電話対応を行ったスタッフを呼ぶように言われたが、館長代理が対応を行った。ご意見を傾聴すると、ふだんから大活字本をよく利用しており、以前にも返却で同じように聞かれ嫌な思いをしたことや、そもそも資料確認中に待たされることも不満のようだった。不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、利用案内を確認しながら、場合によっては弁償のお願いをすることがある旨をお話した。日頃抱えている不満を吐き出してスッキリした様子で退館された。	終了
22	9日	住所の確認ができるものがなかったため、利用カードの更新ができなかった中学生の保護者より苦情があった。	「顔が似てるから、親子だと思うだろう？」と聞かれ、対応したスタッフが「(似ているので)そうだと思います。」と答えたところ、「親子だと認めた」と大声で主張を始め、親子だから親の住所確認で更新できると言って引き下がらなかった。当日の貸出しの希望はなく、今後の説明をしようにも、「親子だと認めたと言え」との一点張りで、聞いてもらえなかった。スタッフと館長代理で「認めません」と伝えたことで終了した。対応者の名前を控え、電話すると言って退館された。	終了
23	9日	BDSが鳴ったため、声をかけた利用者から、「泥棒扱いされた！」と館長あてに電話があった。	不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、BDSの役割や、金属磁気帯びの誤作動などを説明したが、「経緯を書面に起こして送付してこい」との主張だった。説明以上の経緯は存在しないため、書面送付対応はしない旨お伝えしたが、「書面が送られてこないなら、区に訴える。」とのことだった。事業統括係長に経緯を報告した。	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
24	9日	利用者より、「昨年9月に予約した資料がまだ来ないと、ほかの図書館で主張したが、暖簾に腕押しで対応してもらえなかった。大泉図書館で購入検討してほしい。」という電話をいただいた。	該当資料は予約が100件程度あるものだったが、現在区内に13点の複本があり、検討はするが、約束はできない旨を伝えると、「旧態依然とした対応ではなく、民間職員ならもっと柔軟な対応をしてほしい。区職員にも伝えてほしい。」とのことだった。ご意見として承った。	終了
25	13日	利用カードの更新について、「本人が来館しているのに、住所確認ができる書類を提示させるのはおかしいのではないか。」というご意見があった。	主張によると、「住所は本人しか書けないのだから、書けばいいじゃないか」とのことだった。記入だけではご家族分なども更新できてしまうため、提示をお願いしている旨を説明して、手続きをとっていただいた。	終了
26	15日	雑誌の書架について、「立った状態では雑誌を戻す時に、下の方の案内番号表示が見えず、どこに戻していいかわからない。自分で棚に戻したいので、改善してほしい。」と、ご意見があった。	4月22日の館内整理日に、該当する棚の表示を、既存の表示以外にもう1枚増やし、立ったままでも表示が見えるように改善した。	終了
27	16日	大泉で相互貸借を受けた利用者から、「スリップへの資料の返却日の記入が間違っていたから、光が丘図書館から注意してほしい。」との連絡が光が丘図書館から入った。	返却日の記載が間違っていることで、延滞したと疑われたくない、とのことだった。対応したスタッフには確認・注意し、他のスタッフにも周知した。	終了
28	30日	データベース利用者より「貫井図書館で聞蔵Ⅱを利用した際、「セッションが無効になっている」と表示され、記事画像が表示されなかった。何が原因なのか調べて、大泉図書館からの回答を希望する。」との要望をいただいた。	貫井図書館に確認したところ、3月にchromeの設定を変更したため、紙面のPDF画像を表示できなかった、とのことだった。光が丘図書館から「Google chromeで聞蔵ビジュアルⅡのPDFが閲覧できない件について」の全館連絡があり、それを踏まえて、大泉では該当データベースへは、インターネットエクスプローラーでログインしていることを事業統括係へ連絡した。大泉の件も含めて伝えてよい、とのことだったため、当該利用者へは次回来館時にお伝えする予定。	終了
関町図書館				
29	14日	座席管理席で運用している札について、置かれていない時間があり、利用者から指摘を受けた。	利用者には謝罪をし、急ぎ札を置いた。運用の徹底について、スタッフに改めて指導、周知した。	終了
30	17日	利用者より利用カードの更新について、身体が不自由で外出ができない者は委任状を不要とするなどの配慮をしてほしいとのご意見があった。	ご不便をおかけしていることを謝罪し、ご意見として承った。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、光が丘図書館へ伝えた。	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	19日	郵送サービスの登録を行った利用者から、「資料の郵送先を西東京市の施設にして欲しかったができないと言われた。できない理由には納得したが、それでは利用するメリットがないので、今後、サービスが拡充されることを望む。」とのご意見があった。	ご意見として承り、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、光が丘図書館へ伝えた。	終了
32	20日	電話にて、利用者より「立野地区区民館に資料受取窓口とブックポストを設置してほしい。練馬区からの回答を希望する。」のご意見があった。	ご意見として承り、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、光が丘図書館に引継いだ。	終了
33	29日	利用者より日経産業新聞のオンラインデータベースを入れて欲しいのご意見があった。	練馬区立図書館全体の運用にかかわる要望として、光が丘図書館へ伝える意見として承ってしまった。 該当のオンラインデータベースは、既に提供している日経テレコンにて利用可能なため、今後同様の意見があったときは、ご案内する。また同様のことが起こらないように全スタッフに提供しているオンラインデータベースについて再度周知した。”	終了
34	29日	水に濡れた資料を返却した利用者へ資料の弁償をお願いしたところ「弁償の基準に納得がいかない。同じ資料を購入して持ってくるのは非常に手間であり、利用者のことを考えていない。」と立腹しその場で弁償に応じなかった。	丁寧に説明したが、納得いただけなかった。対応について光が丘図書館と相談の上、弁償督促を行った。	終了
35	30日	(ご意見箱「利用者の声」より) 閲覧席にPC、電卓不可席を作してほしい。他の市や区の図書館ではやっているので、検討してほしい。	ご意見として承った。現在、専用席を設置する予定はないが、館内の様子や他の利用者の動向に注意し、都度検討する。	終了
貫井図書館				
36	5日	12時頃、酒に酔った男性が、カウンタースタッフへプロレスの雑誌がないことについて大声で苦情を申し立てた。	館長代理より、資料選定について説明をするが、激昂して要領を得ないことを繰り返した。本人も酒気帯びであることを認めたため、退館を命ずるが、その後もカウンターに居続けたため、110番通報する。しばらくして落ち着き、男性は退館した。通報10分後に警察官が到着したが、退館した直後であったため、状況の説明を行った。	終了
37	9日	14時頃、インターネットPCを申込みせずに利用していた男性へ、スタッフから声をかけたところ、激昂して「どこに書いてあるのか。」と怒鳴った。周囲の利用者が、注意書きを示し、声の大きいことを注意したため、さらに激昂して、「館長を呼べ。」と怒鳴って、事務室に勝手に押し入り、押しとどめようとした館長代理を突き飛ばした。	事務室内のスタッフが、入室はご遠慮いただきたいと言ったが、聞き入れず、最初に注意の声かけをしたスタッフの態度が悪いと主張し怒鳴り続けた。館長が対応して、廊下に移動したが、最初のスタッフを呼び、指導をするように主張し続けた。館長より、こちらの説明が不足していたことをお詫びし、指導はこちらで行うとの説明を繰り返したところ、10分ほどで次第に落ち着き、「指定管理者じゃ、かわいそうだからもう言わない。」といって退館した。	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
38	9日	16時過ぎに、利用者Aが閲覧席で咳をしたところ、利用者Bが「咳をするなら場所を移動するよう配慮してほしい」と声をかけたため、口論となり、利用者AがBを小突いた。(利用者Bは3月9日、13日の苦情と同様の人物である。)	館長代理が、二人を引き離し、事情を確認し、利用者Aには暴力を振るわないよう注意を行った。利用者Bには、直接他の利用者へ注意を行わないよう依頼し、図書館では咳をすることで退館をお願いしないということを説明したが、ご納得いただけなかった。	終了
39	10日	18時20分頃、図書館の前で転倒した男性がいるので手を貸してほしいと、女性がカウンタースタッフへ声をかけた。	男性は、雨のため滑って腰を打ったとのことで、ケガはない模様であった。中村橋駅前で待ち合わせをしているとのことであったため、念のためスタッフが、図書館の車いすで駅まで送り届けた。	終了
40	11日	18時30分頃、利用カードの有効期限が切れていた女性利用者に対し、更新手続きを依頼したところ、「更新が必要だなんて聞いていない。システムが変わることは区報に載っていたか？1月にシステムが変わり3月に期限が切れてしまうのは乱暴ではないか。」という苦情があった。	館長代理より、有効期限については、システム変更前より案内を行い、2か月以上は館内掲示を行っていたことを説明したところ、ご納得いただいた。	終了
41	13日	18時過ぎに、4月9日の利用者Bが、隣の席の利用者に注意をして口論となった。	館長代理と危機管理スタッフが、廊下にて、当該利用者に対し、「図書館では咳やくしゃみなどの生理現象に対して注意はしない。」ということを説明したが、「中央館の見解と違う。マスクを配ったり、トイレに退避するよう注意をしようと言っている。」との反論があった。「そのような対応はしない。」と再度説明を行ったが、納得せず、「そちらが注意をしないから、自分が注意をしている。」との主張を繰り返した。館長代理より、「今後同様のことを繰り返すならば、図書館としては、貴方を注意することとなる。」と警告を行った。	終了
42	21日	12時頃、電話でライトノベル15冊の予約を行った利用者が、12時30分頃カウンターへ来館。「先ほど寄贈の話を電話でした際、スタッフの対応が悪かった。名前を教えろ。」との苦情があった。	寄贈の件では該当者がいなかったが、話をよく確認したところ、区内未所蔵資料の予約の件と判明した。「ライトノベルと言っているのに漫画かどうかを確認されたことが不快であった。」とのことであった。館長代理より、すべての資料を把握しているわけではないので、確認をさせていただく場合もあると説明したが、納得いただけなかった。18時頃、再度電話を行い、説明が不十分であったことをお詫びし、相互貸借の手続きについて説明を行い、最後には納得いただいた。光が丘図書館に直接苦情を申し立てたいとの発言があったため、22日に管理係へ状況説明を行った。	終了
43	23日	12時頃、女性利用者が「利用カードの更新に納得できない」と言って、激昂した。	説明を行ったが納得せず、カードを置いて立ち去った。伝言カードを作成し、次の来館時にカードを返却できるように処理した。	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	24日	11時頃、廊下の休憩コーナーにいた高齢男性から、「足が痛くて帰れないのでタクシーを呼んでほしい。」との申し出があった。	館長代理が対応したが、住所が春日町としかわからず、外出目的もわからない様子であったので、中村橋地域包括支援センターへ相談する。光が丘総合福祉事務所が担当と判明し、迎えに来てくれることとなり、車いすに座って館内でお待ちいただく。13時30分に退館。	終了
45	24日	18時頃、男性より「館内で傘が盗まれた」との申し出がある。	忘れ物の傘などを確認したが、該当の傘はなく、男性は帰宅した。	終了
46	24日	ご意見箱に「会議室と図書館間の通路、トイレやエレベーターがあるところでの話し声の音量を下げしてほしい。うるさくて集中できない。」とのご意見が入っていた。	スタッフに、廊下の話し声について注意し、声かけを行うように周知した。	終了
47	27日	12時過ぎに、廊下から怒鳴り声が聞こえたため、確認したところ、高齢男性と40代男性が口論をしていた。40代男性は、高齢男性がカウンターの順番を守らないなどマナーが悪いことに立腹し、「表へ出ろ。」と繰り返しており、高齢男性はそれを拒んで帰宅しようとしているところであった。	館長代理より、大きな声を出さないよう、また何かあったらスタッフに申し出て、直接注意をしないように伝えた。	終了
48	27日	14時頃、男性より「24日に図書館で傘が盗まれたので、防犯カメラを見せてほしい。」との申し出がある。	館長代理より警察に被害届を出すよう伝えたと、15時に●●警察警官2名と男性が再度来館。警察官は防犯カメラの映像を確認した。	終了
49	28日	朝日新聞オンラインデータベース聞蔵Ⅱの利用依頼があり、対応したところ、検索までは可能だが、PDFが開けず閲覧が出来なかった。その時点で原因不明であり、当該利用者は、開けない事がわかると退館した。	利用者退館後調査したところ、原因は、グーグルクロームで開いたためと判明。ブラウザでPDFを閲覧すると、セキュリティ上一旦端末にダウンロードしてからビューワで開く設定に変更している。データベースはダウンロードが出来ないため、これが原因でPDFファイルが開けなかった模様。光が丘図書館に報告の上、以後オンラインデータベースはIEで利用する事となった。	終了
50	30日	4月28日の聞蔵Ⅱの閲覧不具合について、大泉図書館より原因の問い合わせがある。利用者が大泉図書館で確認を求めてきたとの事だった。	5月1日に判明した原因を大泉図書館へ報告した。	終了
稲荷山図書館 なし				
小竹図書館				
51	21日	(カウンターにて) 高齢の男性利用者が来館。しかし、利用カードが長期末利用でデータが残っておらず、このままでは使えないとの説明に激高し、「もう使わない」と退館された。	応対したスタッフがご納得いただけるよう説明しようとしたが、すぐに退館されたため、取りつく島がなかった。データが削除されてしまっていたため、連絡も取れなかった。	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
52	25日	(お電話にて) 以前から、図書館情報ボックスで貸出延長を何度か試みているが、うまくできない。HPの案内も見したが、説明がわかりにくいということだった。	お話を伺っていくうち、操作途中の資料の番号を入力する段階で、本来なら貸出中の資料1点ずつに「1番、2番…」と割り振られた番号を入力するべきところを、誤ってそれぞれの資料のバーコードの番号(資料ID)を入力していたことがわかった。 このことを説明し、次回からは資料1点ずつの番号を入力するようにご説明した上で、今回の延長についてはその場でスタッフが手続きをした。	終了
53	27日	(カウンターにて) 利用者用インターネットを利用中の入よりフィルタリングがきつすぎるとのご意見があった。以前より、お酒関連のショップ、イベントなどの検索をしていたが、最近になってフィルタリングに引っかかるようになった。何とかしてほしいとのことだった。	その後、当館スタッフが実際に利用者インターネット端末を使って検証したところ、閲覧できなかったサイトは、ブロック理由が概ね「アルコール・たばこ」「広告・バナー」となっていることがわかった。 後日、光が丘図書館事業統括係に相談したところ、 ・アルコール関連のサイトは以前からフィルターの対象になっていたが、1月のシステム入替え後、一時的にフィルターに不具合が起き、閲覧できる状態になっていたと思われる。ただし、現在他の方からの要望も来ているので、今後どうするか検討する。 ・「広告・バナー」というブロック理由も、もともと図書館の利用者用インターネットは学習用としての面があり、商業性が強いものはブロックの対象になっていたと思われる。とのことだった。 以上のことを踏まえ、電話にてご利用者に説明したところ、概ね納得していただけた。 ただし、図書館の立場もわかるが、今後はより広く利便性を考慮してもらいたい(例えば酒関係のサイトについては、青少年への悪影響があるとしてもわずかだと思ふし、そもそも図書館の蔵書にも酒関係の本はある)というご意見をいただいた。	終了
南大泉図書館				
54	25日	利用者より男性用トイレの洗面台周辺の床が濡れて滑りやすくなっているとの申し出があった。	すぐに清掃担当者が床掃除を行った。利用者には謝罪とお礼を申し上げた。	終了
春日町図書館				
54	5日	ご意見箱より トイレに除菌スプレーを設置して欲しい。	ご意見として承った。	終了
55	12日	ご意見箱より おはなしの部屋にあるトーマスの絵本が本立てから少し飛び出しており、子供が背伸びをして取るときに落ちてきそうなので、置く場所を検討して欲しい。	棚上に排架していたトーマスシリーズの絵本を通常の書架に排架した。	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
56	14日	書架の棚裏から、背と裏表紙が破り取られている文庫本を発見した。	巡回時や書架での作業中、利用者の不審な動きに目を配るように周知した。	終了
57	17日	年配の男性利用者が退館の際、BDSが作動。スタッフが声がけしたところ「資料は持っていない」と回答されたが、手持ちの袋の中に雑誌3点が入っているのが見えたので、再度確認すると「借りるのを忘れた」とのことだった。	カウンターに誘導し貸出手続を促したが、未登録者と判明した。住所確認書類を持参していなかったため、登録のご案内のみとなった。なお、該当雑誌については、全てにタグ入れ対応とした。	終了
58	25日	ご意見箱の中に、2017年の新聞記事のコピーが入っていた。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
南田中図書館				
59	12日	<p>(光が丘図書館から)同一利用者から南田中図書館のスタッフの対応についての苦情</p> <p>①南田中図書館で行っている古布回収で、古布として回収してもらえないものはどんなものかを教えてほしいとカウンターで尋ねたところ、図書館はあくまで場所を提供しているだけなので詳細は不明と言われた。その後、「回収できないものを持ってくる前提でお聞きですか?」と言われた。</p> <p>②図書館カードを忘れた際に、仮利用カードに記入するように言われたので、番号は記憶しているが記入しないとだめか、と聞いたところ、「口頭で言った番号がたまたま偶然あっていただけだったら困るので、仮カードに記入してください。」と言われた。</p> <p>③館内の椅子に座り読書をしていたところ、もらったリサイクル資料を床に置いていたら「こんなところに置かないでください」とすごい勢いで言われた。</p>	<p>①に関しては、対応したスタッフに確認。「回収できないものを持ってくる前提でお聞きですか」という声かけは行っていないが、利用者の質問の意図が汲み取れず、対応に時間がかかった。後、慎重な対応が望ましいということになった。</p> <p>②③については、全員に確認したが対応したスタッフは不明。</p> <p>いずれも、利用者から意見があったこと、声かけや説明の仕方について改めて注意することを全体に周知した。</p>	終了