

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	8日	5月4日に平和台図書館に行ったら、2階の座席コーナーに異臭者(60歳代くらいの男性)がいた。職員の見回りの時にうまく注意できないか。明らかに周囲の人も迷惑をしている。	区立図書館においては、他の利用者の迷惑となるような行為等があれば必要に応じて注意や声掛けを行っている。お気づきの点はカウンターへ申出をしてほしい。職員巡回時の声掛けも必要に応じて実施する旨を回答。 ※ メール回答を行ったが架空のアドレスであったため、送信できず。	終了
2	5月	8日	大学で図書館について学んでいる。公共図書館の実態調査をすることになった。練馬図書館の以下の項目について質問したい。 1 練馬図書館の職員人数について 2 自動貸出機の利用状況 3 雑誌スポンサーについて	下記の事項を回答。 1 区職員35人(常勤職員・非常勤職員)のほか委託事業者の職員が従事。区は配置人数を指定していないことから、区職員の人数のみ回答する。35人のうち、司書有資格者は31人。採用者数については、区または教育委員会で採用を行っているため、練馬図書館の採用者数として答えられる数字はない。 2 平成25年度 30,837人(利用率14.8%) 平成26年度 33,816人(利用率15.4%) 平成27年度 37,971人(利用率:16.6%) 3 雑誌スポンサー制度の開始は平成27年3月から。対象は練馬区立図書館全館で実施。詳細は区図書館ホームページを参照。	終了
3	5月	8日	平和台図書館利用者と思われる人が、図書館入口前の駐車場前の歩道で喫煙している。吸殻を道路に捨てる、灰皿代わりにした空き缶を路上の放置する等の行為を見かけるので、利用者への注意徹底、または対策をお願いしたい。	図書館内は全面禁煙のため、利用者が路上で喫煙することはあり得る。館内で他の利用者の迷惑となるような行為があれば、必要に応じて声掛けを行っている。お気づきの点はカウンターへ申出を。 図書館の出入口付近に貼り紙をする等、図書館利用者の喫煙マナーの向上に向けた取組について検討する旨を回答。	終了
4	5月	8日	(ご意見箱) 荷物を置くためのロッカーについて、鍵を紛失しないように、プールのロッカーのように、手にはめることができるタイプの鍵にしてほしい。	ご意見として承った。 ※ 無記名のため回答せず。	終了
5	5月	22日	(ご意見箱) なぜ「声優グランプリ」があって、「ユリイカ」がないのか。	ご意見として承った。 ※ 無記名のため回答せず。	終了
6	5月	31日	光が丘図書館のWi-Fi送信機の設置場所を変更して、PC利用席から接続できるようにしてほしい。	光が丘図書館のWi-Fiルーターについては、通信事業者から、休憩コーナー付近への設置が望ましい旨の提案を受けて設置した経緯がある。その際は、電源を確保でき、スマートフォン等を利用する方が多いことから休憩コーナーの近くに設置を認めた。 このたびの意見を踏まえ、通信事業者に問い合わせたところ、新たなルーターの設置や中継機の設置には応じてもらえなかった。事業者は、各施設に1つの目安でルーターを設置しており、その電波範囲は限られているが、現時点でこれを拡張することは困難であるとのことである。 なお、区では練馬区情報化基本計画に基づき、無料公衆無線LANを平成31年度までに区立施設等に整備することを予定している。練馬区立図書館への整備の具体的な時期は未定だが、今後、図書館の利用者の皆様の利便性が向上するものと期待している。	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
運営調整係                    なし					
事業統括係					
7	5月	2日	メールアドレスの登録方法が分からない。	登録方法をご案内した。	終了
8	5月	2日	資料の中で6巻本の3・4巻が検索できないものがあるが、所蔵がないのか。	3・4巻は破損等の理由により所蔵なし。未所蔵予約をご案内した。	終了
9	5月	15日	未所蔵の新刊(又吉直樹「劇場」)を予約したい。	未所蔵予約をご案内した。	終了
10	5月	24日	図書館ホームページにスマートフォン版は無いのか。	次期システムの課題として検討する旨を回答	終了
11	5月	30日	利用カードを図書館に忘れた旨の連絡があったが、しばらく預かってもらいたい。	お預かりし、カウンターにお申し出頂くよう回答。	終了
12	5月	31日	検索すると「予約できません」と表示される資料があるが、どうしてか。	二重予約防止のため、ご自身が既に予約している資料の場合に表示される旨を回答。	終了
子供事業統括係					
13	5月	8日	平和台図書館で2017年1月に実施されたぬいぐるみお泊り会に参加した。写真が後日ホームページに掲載されると聞いていたが、いまだに掲載されていない。 4月になって電話で図書館に問い合わせたところ、もうすぐ掲載すると言われたが、3週間ほどたった今も掲載されていない。掲載日を教えてほしい。	この度は、事業報告のホームページ掲載までに時間がかかり、大変お待たせし、真に申し訳なかった。平成29年1月ぬいぐるみお泊り会事業報告を5月9日にホームページ上に掲載した旨を回答。	終了
練馬図書館					
14	5月	4日	3月に予約を入れた本が、まだ準備できていないのはどうしてだ。買ってくれば、すぐ準備できるだろうに。この本を購入しない理由は何なのか？買わないくて、他区から借りることを決めた時点で、連絡をしてくれてもいいじゃないか？	予算の状況や、選定した中で、購入せずに他区から貸借する事になっているので、お時間をいただきますと伝えましたが、「買えば済む話でしょ」と、返された。23区では北区で購入されていて、刊行後3カ月は制限があるため、依頼は7月以降になりますとお伝えした。	終了
15	5月	14日	パソコンを利用したいが、パソコン席が空いていない。タブレット利用で席を利用している者を移動させてほしい。	閲覧席が全て埋まっていたので、会議室を開放したら、タブレットの方の移動をお願いしようとしたが、この2人の利用者が直接やりとりする事態になってしまった。	終了
16	5月	20日	「手紙を書きたいが、書式はあるか？」と聞かれ、「区長への手紙」を渡したところ、区長まで行かなくても練馬図書館長宛てで良いとのことでした。業務で使用している「苦情・要望事項票」はあるが、館長宛となっていないので館長宛の要望書に書きたい。	必ず館長にお渡しすることと、必要でしたらこちらから回答もいたしますと話し、「苦情・要望事項票」を渡したが、そのまま持ち帰られた。	終了
17	5月	30日	喫煙コーナーが外にあるが、禁煙にしてほしい。	禁煙時間を「10時～11時30分と、13時30分～16時30分」の2回設けている。喫煙者には、吸わない方への受動喫煙防止に十分な配慮をお願いしているので、ご了承いただくようお願いした。	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
18	5月	30日	資料を貸出しする際の袋がほしい。	ご意見として伺った。	終了
石神井図書館					
19	5月	4日	(利用者の声) 石神井図書館は大概「相談」の窓口で多くのことをやるようだが、今の表示は大雑把でわかりにくい所もあるので扱う業務を表示したらどうか(光が丘図書館のように分けすぎてもいけないが)。きっとそれぞれの人が「相談」に集中しなくなると思います。	当館のカウンター配置は、図書資料の貸出・返却カウンター(基本2か所、繁忙時3か所)と相談カウンター(1か所)となっている。一般的には図書の貸出・返却の利用者がほとんどのため、それ以外の業務については相談カウンターで行うこととしている。現行では、特段、問題が生じていないが相談カウンターで扱う業務の表示がなく、利用者にわかりやすくするため、新たに業務内容の表示を行うこととした。	終了
20	5月	21日	(利用者の声) 石神井図書館地下1階に一般の人も行かれるようにしてほしい。	なぜ地下1階を利用したいのか意図が不明であるが、管理強化のため、エレベーター操作盤等に「地下へは関係者以外行かれせん」との表示を行った。図書館入口にある館内表示板および配付用館内開架配置図には地下の開架書庫の表示がないが、一般利用者が立ち入れない部分であり、敢えて表示をする必要はないと考えている。ただし、カウンター等で利用者から質問を受けた場合のみ、開架書庫についての説明をすることとした。	終了
平和台図書館					
21	5月	1日	日本経済新聞がどの時間帯でも読むことができない。	新聞を鞆に入れてしまう利用者があるので、お声掛けして返してもらようにした。また、新聞綴り込みカバーをつけて鞆に入れられないようにした。	終了
22	5月	21日	近隣の方から、図書館の敷地内に生えている草の種が大量に飛び交って、洗濯物について困るとの苦情。	翌日の館内整理日に図書館敷地内の該当の草を刈った。	終了
23	5月	23日	利用者用インターネットPCの利用者より、終了時再起動をかけるので、開始時には再起動は必要がない。やめるべきである。	開始時の再起動は使用時間を測るためにしているので、必要であることをお伝えした。	終了
大泉図書館					
24	5月	3日	区報を見た人から、6月4日の藤沢周平と大泉の会主催の講演会に参加したいと電話があったが、当館では受付をしていない旨伝え、と、「表記がわかりにくく誤解されると思う。図書館で受付をしてはどうか」とのご意見をいただいた。	当館主催の行事でないことを説明し、表記へのご意見は主催者側に伝えるとお話した。	終了
25	5月	11日	電話にて、「練馬区では本の切り取り対策を何か講じているのか。ポスターなどで啓発したり、管理を徹底してほしい。」とのご意見をいただいた。	区では現在全体の状況を把握しているところで、管理についてはこれまで以上に徹底していくと回答した。 また、このご意見について事業統括係にも報告した。	終了
26	5月	13日	レファレンスで時間がかかりそうな時や、カウンターから事務室に下がらなければならないときは、ひと言声をかけほしい。時間がかかることを言ってもらえればこちらも理解して待ってられる。	声をかけずにお待たせしたことをお詫びし、スタッフにも指導を徹底するとお伝えした。	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
27	5月	23日～ 24日	カウンターにて男性利用者に、予約資料が関町に届いていることを伝えると「そんなはずはない」と怒り出した。また、現在借りている資料の期限延長を求めてきたが、すでに一度貸出更新済で再延長ができないことを伝えるとさらに怒って帰ってしまった。当方のミスで受取館を間違えたような口ぶりであったので、受取館を関町から大泉に変更し、それをお伝えするために何度か電話をしたが、つながらなかった。 翌24日、「受取館を勝手に変更された」と抗議の電話があった。	ご本人の意向をはっきりお伺いする前に受取館を変更したことについては、あつてはならないことであり深くお詫びするとともに、スタッフに嚴重注意をし、今後このようなことがないようにするとお伝えした。 期限延長の件では、「貸出更新」と「返却資料の再貸出」の違いを丁寧に説明することでご理解いただけた。	終了
関町図書館					
28	5月	10日	2F休憩コーナーを利用していた利用者より、1Fから階段を上がってきたスタッフの話声が気になるとご意見をいただいた。	スタッフへ業務中の会話について、エリアや利用者へ十分配慮して業務にあたるよう改めて周知、教育した。	終了
29	5月	11日	事務室から出てきた業者が携帯電話で電話をしていた。	該当業者を特定し、館内での通話について注意、説明した。	終了
30	5月	13日	閉館30分前に一度全ての利用者インターネットを再起動してほしい。閉館前に使いたい場合、再起動を待つ間に閉館時間となってしまう不利益である。	ご意見として承った。 (先月、同じ方より同様のご要望があり、再起動の理由について説明済み)	終了
31	5月	14日	入口付近など、特に土日になると利用者の大きな声が気になる。館長より回答をもらいたい。	館内はエリア、コーナーごとに主に利用する層、利用の仕方が異なり、多様な使い方をしていることを説明した。目的、好みにあわせて使い分けをしてほしい旨、館長より回答しご納得いただいた。	終了
32	5月	16日	(ご意見箱「利用者の声」より) 改修で館内は良い空間になったが、子どもの本の並べ方が変わっていないことが残念だった。また、隣の中学校の中の様子が見えてしまうため、柵に目隠しをするなど対策してほしい。	ご意見として承った。 (改修前と特に状況の変更はない。)	終了
33	5月	17日	相互貸借受付時、提供にかかる時間などもっと詳しく説明するべきである。	ご案内が足りなかった点をお詫びし、スタッフへも丁寧な案内をするように周知した。	終了
34	5月	20日	(ご意見箱「利用者の声」より) 利用者同士の会話がうるさい。	このようなご意見があったことをスタッフ全員に周知し、館内の巡回時など改めて注意するように指示した。	終了
35	5月	20日	(ご意見箱「利用者の声」より) テラス席に蚊が多い。	館内については、要所毎に虫除けを設置した。屋外席については、抜本的な対策が難しいため、課題として検討事項とした。	終了
36	5月	20日	(ご意見箱「利用者の声」より) バイク専用駐輪場を設置してほしい。	駐輪場におけるバイク駐車スペースがわかりにくく、自転車の方が駐めてしまうことでバイク利用者のかたのご利用に支障が出ていることを把握しており、6月12日に地面にサインを追加した。	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
37	5月	21日	4月から新刊資料の提供が他の自治体に比べて非常に遅い。要因を調べてほしい。	24日に電話にて提供が遅くなっている要因をお伝えしたところ、答えになっていないとお怒りになられた。光が丘図書館に連絡をしてみると、電話を着られたためこの場では終了となった。苦情・相談対応について、スタッフへ再教育を行った。	終了
38	5月	27日	他の自治体の本を返却する際に中身確認のため長い時間待たされたが、そのことに対してお詫びがなかった。	ご不快な思いをさせたことに対して謝罪した。	終了
貫井図書館					
39	5月	6日	8時15分頃、館長代理がブックポスト側駐輪場にうつぶせになっている男性を発見。声をかけると反応はあるが、泥酔していると思われた。警備員より110番通報を行った。	8時30分に警察官到着。警察官が声掛けと行ったところ、足取りはおぼつかないながらも、一人でその場から離れた。	終了
40	5月	11日	11時頃、年配の男性より、「紙芝居の棚が探しにくいので、レコード屋のように縦にいれるようにすべき」とのご意見があった。	ご意見として承った。	終了
41	5月	12日	20時30分頃、正面玄関の植え込みに、高齢女性が座り込んでいると、通行人の女性から申出あり。同女性が交番に通報するとともに、図書館内で高齢女性には休んでいただいた。	20時40分頃、警察官到着。高齢女性から住所と電話番号を聞き取り、連絡を行う。家族が来るまで、交番で待つとのことで、パトカーにて交番へ移動することとなり、21時に図書館を出た。	終了
42	5月	14日	15時30分頃、3月4月と連続して来館し、図書館の対応についてのご意見を主張する男性が来館した。	駐輪場脇の歩道にて、館長が対応。飲酒している様子で、以前と同じ主張を繰り返す。通行人が交番へ通報したようで、警察官が到着し、話を聞き、帰宅するように促すが納得せず、大声で自分の主張を繰り返した。16時15分頃、「また来るから返事を用意しておけ。」と言い置き退館した。	継続
43	5月	20日	50代男性から、「いつもスポーツ紙を読んでいる人がいて読めないの、2部ずつ置いてほしい」とのご意見があった。	ご意見として承った。	終了
44	5月	20日	60代男性から、「利用者用インターネットで、競馬の結果のページを見ることができないのはおかしい。公営だし、公序良俗に反しているものではないので、ブロックされるのはおかしい。担当部署に伝えるように。」のご意見があった。	ご意見として承った。	終了
45	5月	28日	70代男性から、「5月14日に予約したが、その時は2番目と言われた。なぜまだ来ないのか。」とお話がカウンタースタッフへあった。	館長と話したいとのことであったが不在であったため、館長代理が廊下で話を聞き、置き置き期間があることを説明した。その他にも「移送中」という言葉についてのご意見や、飲食スペースのことでの話があった。	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	30日	9時45分頃、閲覧席で何かを食べていた利用者に対し、近くにいた他の利用者2人が注意を行ったため、互いに声を荒らげ、口論になった。	スタッフが止めに行ったところ、食事をしていた利用者は退席したところであった。注意をした利用者へ、「今後はスタッフから注意を行うので、何かあったらスタッフへお知らせいただきたい」とお願いした。	終了
稲荷山図書館					
47	5月	21日	「2階の絨毯のシミがひどい。」とご意見があった。また、日頃の清掃員の清掃について「もっと丁寧に清掃してほしい。」とのご意見をいただいた。	利用者の方にお詫びをした。清掃については、以前から同様のご意見をいただくことが度々あり、委託事業者に清掃の仕方について注意をした。	終了
小竹図書館					
48	5月	19日	(館長への手紙) 利用者用インターネットの処理能力が遅い。立ち上がりも5分ぐらいかかっている。利用者の利便も考えてほしい。	ご意見として伺った。	終了
49	5月	23日	利用者用コピー機の前にいた利用者が「コピーができない」と事務室に言ってこられた。見に行ったところ、変形サイズの私製ハガキを自動モードでコピーしようとしていたので、「これは、本来、図書館の資料をコピーする機械なので——」とご説明しようとしたところ、いきなり「公共の施設なんだから何をコピーしようというじゃない」と大声を上げ、コピーせずに走って退館された。	きちんとご説明したいのだが、その後、来館された様子はない。またスタッフには、今一度利用者コピー機について周知した。	終了
50	5月	25日	利用者インターネットを使っていた人が、「インターネットの画面を館内で印刷できるようにしてほしい」という要望をカウンターに言ってこられた。	ご意見として伺った。	終了
南大泉図書館					
51	5月	9日	駐輪場に停めていた自転車のカゴにちぎった雑誌が入れられていたとお申出があった。	該当の雑誌は所蔵のものではなかったが、巡回時に注意するようスタッフに周知した。	終了
52	5月	18日	女子トイレの消臭剤が1つなくなっているとの報告があった。翌日には中身が抜かれるという被害があった。	消臭剤の蓋をテープでとめることで対応した。また、トイレ巡回時に悪戯されていないかのチェックを強化するよう職員に周知した。	終了
53	5月	23日	リサイクル棚に当館から出したものではない資料が多数置かれていた。確認したところ、非常に状態が悪く虫がついているものもあった。	資料は処分し、リサイクル棚に個人の資料を遺棄しないように表示をおこなった。	終了
54	5月	30日	返却カウンターで水濡れの本に関してお心当たりをお尋ねしたところ、「練馬区民に対して聞く権利があるのか?」とご立腹された。	区民に対して疑いをかけるようなやり方は練馬区で統一して止めるべきだとのご意見は最後まで主張されていた。しかし、資料チェックの必要性についてはご理解をいただき、カウンタースタッフに声を荒げたことに関しては謝罪のお言葉をいただいた。	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
南大泉図書館分室					
55	5月	28日	駐輪場に小型犬を繋いだままで利用されている方がいらした。飼い主の方にお声掛けしたところ、すぐに本を選びますとのことだった。	子どもたちが犬に興味を示していたため、利用者が 戻るまで見守っていた。数分程度で利用者が戻られ、すぐに退館された。	終了
春日町図書館					
56	5月	3日	カウンターバックにあるCDを、実際に見ながら選びたい。	カウンター内の貸出用CDは、スタッフがその都度お出ししますので、お気軽にお声掛けください。と回答	終了
南田中図書館					
57	5月	5日	ご意見箱にて、CD試聴機を置いてほしい。また、練馬区内にある図書館にCD試聴機があるか。という投稿があった。	練馬区内の図書館全てに試聴機がある旨を回答し、館内に掲示した。	終了
58	5月	9日	利用者から、どの図書館から送られてきたかわからない督促のFAXがあり、督促の覚えもないというお電話があった。	確認すると、再貸出処理漏れのため督促になってしまっていた。処理漏れに関しては丁寧にお詫びし、了承いただけた。FAXのシステムに関して改善を強く希望されたため、光が丘図書館へ報告した。	終了
59	5月	10日	ご意見箱にて、CDの予約を本と同じ10点にして欲しいという投稿があった。	ご意見として承った旨を回答し、館内に掲示した。	終了
60	5月	13日	ご意見箱にて、予約の連絡方法を自動音声に設定しているが、留守番電話の応答メッセージの最中からこちらの音声の録音が始まってしまうため、録音を受け付ける「ピーッ」という音の時点で肝心の部分(何冊用意できて、いつまでの取り置きか)が聞き取れず録音が終わってしまう。という投稿があった。	予約連絡の音声についてのしくみをご説明するとともに、ご使用の電話の説明書を確認し、対応していただく旨、館内に掲示した。	終了
61	5月	23日	アサヒカメラ最新号のヌードの頁の一部が切り取られているのをスタッフが発見した。	「切り取りあり」の表示をし、巡回を強化した。	終了
62	5月	24日	ご意見箱にて、図書館のトイレトペーパーが頻繁に盗まれているようだが、鍵をかけられるホルダーに変えるなどされてはいいかかという投稿があった。	ご意見として承る旨を回答。	終了
63	5月	31日	何度か来館されている利用者で、利用者用インターネット及び新聞閲覧で一方的な要求を繰り返し、責任者が対応したが、暴言を吐いたり拳で小突いてきたりなどしたため、事務室へ案内したところ退館された。	暴力行為についてはその場で厳重注意した。常習であるため、スタッフに周知し、次回来館時も同様であれば責任者の対応とするとした。	終了