

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	5日	フリーWi-Fiの設置をしてほしい。	SoftBankおよびauのフリーWi-Fiの設置(南大泉を除く)を説明し、他社の導入も検討する旨を回答。	終了
2	8月	17日	(ご意見箱) 入口ドアの「ピンポン」の音の意味は何か。読書のさまたげになる。	ご意見として承った。	終了
3	8月	18日	(ご意見箱) 血圧計が壊れているようなので、調べてほしい。	ご意見として承った。 (調べたが、正常に作動していた。)	終了
4	8月	24日	(ご意見箱) トイレの扉が全開になっていることがあり、気分が悪い。極力、閉めておいてほしい。	ご意見として承った。	終了
運営調整係					
5	8月	30日	図書の返却ボックスを、公共交通機関の駅に設置してほしい。	現在、駅に返却ボックスを設置する計画はない。近隣に図書館がない地域や、駅の近くに「図書館資料受取窓口」を設置しているので、そちらをご利用いただきたい旨ご案内する。	終了
事業統括係					
6	8月	4日	西東京市民だが大泉学園駅受取窓口で利用登録できるか。	利用可能である旨と登録方法を返信。	終了
7	8月	9日	利用者のページで貸出資料の内訳数を表示してほしい。	表示変更する旨を返信、同日変更を確認。	終了
8	8月	12日	受取館変更をしたい。	受付中・移送中等の表示がある場合変更できない旨を回答。	終了
9	8月	12日	借りていた雑誌を返却した日を知りたい。	返却処理後は確認できない旨を返信。	終了
10	8月	16日	自習可能スペースはあるか。	図書館資料を使用しての自習であれば閲覧席で可能である旨を返信。	終了
11	8月	23日	パスワードを忘れた。	新規パスワードの発行方法を返信。	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					
12	8月	10日	【自動貸出機から出力されるレシートの内容について】 同一タイトルで複数ある資料の1冊を借りた時、レシートを見ただけではどの巻を借りたかわからない。各巻タイトルまで印字すべきだ。	事業統括係に確認した。現システムでは、貸出票に表示させることは困難。カウンターの画面上には表示されるので、貸出票には手書きで記入することをお願いした。なお、システムの大規模改修時等には、対応可能かもしれない旨を伝えた。	終了
13	8月	19日	水濡れの本を返却されたので伺ったところ、図書館の入口ですべって転んだため水に濡れた。施設の管理が悪い。それなのに水濡れなどと言うのは、おかしい。	入口の白い大理石の部分が雨で濡れていたので、館長・生涯学習センター長に報告し、清掃の方に拭いてもらった。現状では、カラー・コーンを置いて注意喚起をしている。	終了
14	8月	21日	生涯学習センターの受付の人に「出て行け！臭い」と言われ、図書館のカウンターにいられた。センター受付者が図書館カウンターまで来て、その利用者に再度注意をしていた。	「図書館は出て行けとは言いません。ただ、大きな声でお話しされると、読書されている方がおりますので静かにお願いします」と伝え、まもなく出て行かれた。センター受付者には、センター長から注意をしてもらった。	終了
15	8月	27日	女性(70代位)が、新聞・雑誌閲覧席で男性(70代位)に「写真を取らせて下さい」と言われ、返事もしていないのに勝手に撮られて怖いとの、申し出があった。(以前も、その男性に声をかけられたことがあった)	その男性を探したが、見当たらなかった。新聞・雑誌閲覧席以外の場所に移りたいとのことと、臨時閲覧席(会議室)に移動してもらった。帰る時も姿が見えなくなるまで見送った。	終了
石神井図書館					
16	8月	2日	(利用者の声) キャップ付の飲み物しか認められていないが、子どもも利用するのでキャップ付の牛乳を入れてほしい。規則があつて方策がないのはとても不便である。	自販機飲料は、熱中症対策を兼ねて設置しているが、個々の嗜好に合わせて商品を選べることは難しい。特に、キャップ付牛乳は製造業者も限られ、賞味期間も短く、家庭での対応をお願いしたい。	終了
17	8月	6日	資料確保の連絡方法をメールに設定したのに電話で連絡がきた。家族から伝言が伝わらない事もあるので希望した連絡方法を徹底してほしい。	今回の場合、相互貸借資料の確保連絡であつたが「館内閲覧のみ」の制限があつたため、マニュアルどおり電話連絡をした。受付時の説明不足があつたことを謝罪し、ご理解いただいた。	終了
18	8月	14日	図書館入口の展示コーナーのテーマが「地獄」となっているが、なぜ、そのようなテーマで本を展示するのか？明るい雰囲気になる本を薦めてほしい。	テーマ展示については、その月の担当が企画・選書を行い、館長等が内容審査して実施している。今回は暑い夏が涼しくなるように、ダンテの作品「神曲」などの名作を集めて展示した。今後も多様な利用者のニーズ等を考えテーマ設定や選書を行っていく。	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
19	8月	14日	(利用者の声) 秋田県の図書館に行った際、机の上をきれいにするための刷毛と消しゴムかす入れ(古新聞紙利用)があった。検討してほしい。	1階の各閲覧テーブル上に、手作りの消しゴムかす入れを設置した。なお、刷毛については設置していない。	継続
20	8月	14日	(利用者の声) 今月のテーマは「地獄」だけでは少なく、2テーマ選定すべきである。また、文庫の新刊本が1冊では少なすぎる。	テーマ展示についてはスペース等の問題があり、テーマを増やすのは困難だが検討課題とする。新刊本展示は貸出中などの理由もあったが、常に補充を行い、新刊本リストを見やすくするなど、利用者にわかりやすいような工夫をする。	終了
21	8月	19日	「以前、郵送で石神井図書館に寄贈資料を送り、結果を連絡してほしいと希望し、その後もハガキを送ったが何の連絡もない。どうなったのか。電話連絡は不要で、都合の良い時に石神井図書館に行き確認する。」との電話が関町図書館にあった。	7月にハガキは届いていたが、寄贈資料は平成26年10月から保管していた。受入れ可否の結果と返却方法を相談すべく、留守電にメッセージを入れるなどしたが来館されず連絡がとれなかった。連絡が伝わりにくい方のため、本人と連絡が取れた際には「寄贈本の保管期限を9月末までとし、その後は処分する」旨を伝えたいと考えている。	継続
22	8月	24日	テーマ展示図書に、舛添前知事による人生設計の提言に関する本があった。先日、問題となった後だけに、このような本を薦めるのはおかしい。誰がどのように選書しているのか、よく内容を確認すべきである。	申立者には、テーマ展示は、担当者が季節にあったテーマで、本に親しみ、名作にふれられる内容の本を選書しており、館長等の審査を経ている。今回のケースのような図書は、お薦め本から除外するなど十分、精査していくことでご理解いただいた。	終了
23	8月	25日	(利用者の声) 先日、テレビで子どもの利用者を増やす取組として、通帳型のノートのようなものに借りた本が印字され、レベル認定などを行うことが紹介されていた。練馬区でも検討していただきたい。	生涯学習では学習・活動履歴など、学習者のポートフォリオを記録する「生涯学習パスポート」の取組がある。ご意見の内容は、「読書ノート」といわれるもので、今後、検討していきたい。	終了
24	8月	30日	新聞を読む際に、指に唾をつけてめくる人がいるので注意してほしい。	巡回の際、見つけた場合にはその都度、声をかけるようにしているので、そのようなことがあればスタッフにお声かけいただきたい。	終了
平和台図書館					
25	8月	18日	2階の座席に座っている利用者から、冷房の風が直接当たって寒いとの苦情。	座席の上にある吹き出し口のルーバーを調節し、風が直接当たらないようにした。	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
大泉図書館					
26	8月	9日	WebOPACの予約画面で、予約の取り消し履歴が複数あると見づらいので、履歴が画面に残らないようにしてほしい。	ご意見として承った。	終了
27	8月	10日	読書席で荷物を置いたまま、席を外す人がいる。使用しないのなら、他の人に譲るように注意してほしい。	ご意見として承った。長時間荷物を置いて席を離れている利用者を見かけた時は、スタッフが巡回する際に机に張り紙を貼る、声掛けするなどを行っており、今後も読書席・閲覧席の様子には注意を払うよう、スタッフに周知した。	終了
28	8月	14日	図書館入り口わきのガラス面内側に埃がある、とご意見があった。	雑誌書架を大幅に移動しないと清掃できない箇所のため、特別館内整理日に清掃する予定。	継続
29	8月	27日	図書館資料を複写する際の、複写申込書について、複写後の資料を、その都度図書館スタッフがチェックするなど、もっと厳密に管理すべき。また貸出した資料のコンビニや自宅での複写についても、警告の告知を貼るなど規制を行うべき。	ご意見として承り、その場で改めて練馬区立図書館の複写申込についてご説明し、ご理解をいただいた。	終了
関町図書館					
30	8月	9日	図書の消毒機を導入してほしい。	ご意見として伺った。	終了
31	8月	13日	利用者が仮設事務所付近で路上駐車している。	前面道路など付近の状況に気を配るよう、スタッフに周知した。	終了
32	8月	19日	図書館ホームページの利用者ログインのたびに、ログイン画面にカード番号を入力するのは面倒なので、カード番号の保存ボタンを作してほしい。	ご意見として伺った。	終了
貫井図書館					
33	8月	2日	16時頃、児童用トイレに入ろうとする障害のある男性利用者に注意を行ったが、全く聞き入れず、何度も同じことを繰り返した。	巡回スタッフより、保護者の方に、注意をしてもらうように依頼した。	終了
34	8月	7日	10時過ぎ、障害のある男性利用者が児童用トイレに何回も入り、その都度注意を行った。	保護者の方に、注意をしてほしいことをお願いしたが、「注意してもきかないから」という返事であった。	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
35	8月	9日	女性利用者が館内OPAC利用時に、隣の椅子に荷物を置いていたため、男性利用者がどけてほしいと声をかけた。女性利用者が断ったため、男性利用者は逆上し、女性利用者の荷物を持ってカウンターまで来た。	女性利用者はすぐに荷物を取りに来て、そのまま退館した。男性利用者からは、「こういう迷惑利用者がいるから公共図書館はだめなんだ」というご意見を承った。	終了
36	8月	16日	11時頃、館内で倒れた高齢の男性がいたため、休憩室をご案内し、休んでいただいた。	熱中症のようであったので、緊急用のOS-1をお渡した。20分ほど休み、一人で帰宅した。	終了
稲荷山図書館					
37	8月	6日・11日	会議室の開放について、イベントのため利用できないときがある場合、図書館HPに掲載してはどうか。	ご意見として承った。 稲荷山の会議室開放予定は、会議室前に掲示してあることとお電話いただければ最新のスケジュールをご案内できる旨を伝えた。	終了
38	8月	1日・25日	7月から区内の図書館でオンラインデータベースの拡大印刷ができなくなったことに関してのご意見を述べられた。	資料の提供は加工せずに行っており、拡大印刷は出来ないことをお伝えした。	終了
小竹図書館					
39	8月	4日	本を雨で濡らしてしまった利用者が弁償となり、本人は納得して手続きをした。その後、代理人が納得できずに来館し、そもそも雨で濡らしたら弁償になることを全利用者に説明しているのか確認された。 また、弁償本が絶版になっていたため、代替本を指定したところ、「図書館が勝手に決めるのは納得できない」と言われた。	弁償に関しては利用登録の際にお渡ししている利用案内を見せて、明記している旨を説明した。 代替本についてはご意見として伺い、現状のルールに従ってもらった。	修了
40	8月	13日	飲食コーナーで読書をしていた利用者から飲食コーナーの照明が暗いという指摘があった。	今ついている電球は切れていなかったが、震災後、間引き照明していたので、読書に影響のある部分の電球を追加するなどして対処した。	修了
41	8月	14日	相互貸借の資料の返却時、汚破損チェック表に記載のない水濡れがあったため利用者に確認したところ、チェック表に記載のないものを聞くのはおかしいと指摘があった。	チェック表には貸出前の状態を記載していることを説明し、ご納得いただいた。	修了
42	8月	20日	弁償したくない利用者より、長時間の電話があった。	弁償の基準について説明をして、根気よく説得した。	修了

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					
43	8月	4日	雑誌最新号が所定の位置に戻っていないことがあり、探せないことがあるとのご意見をいただきました。	他の利用者の方が利用中の可能性があることをご説明したうえで、後日所定の位置へ戻す事へのご協力を呼びかける張り紙をした。また、書架整理時等に注意するよう再度徹底した。	終了
44	8月	6日	児童閲覧コーナーで勉強中の親子の声がうるさいというご指摘をいただいた。	親子の利用者に声量を落とすようにご協力をお願いし、ご了解をいただいた。その後も巡回を行ったが、特に問題はなく、再度のクレームにもならなかった。	終了
45	8月	9日	12:30頃、男子トイレの便器の中にマンガが放置されていることを清掃の方よりご指摘いただいた。	状態を確認したところ在架中の資料であり、故意に置かれた可能性が高いと判断された。巡回を強化し、その後は同様のケースは報告されていない。	終了
46	8月	12日	利用者用インターネット端末の机にガムがつけられていた。	端末の後ろ側につけられていたため、利用終了後に丁寧に確認するようにした。	終了
47	8月	24日	コミュニティーホールに設置しているリサイクル棚(除籍済みの資料を提供しているボックス型の棚)にガムがつけられていた。	巡回を徹底し、悪戯の有無を確認するようにした。以降の被害は報告されていない。	終了
春日町図書館					
48	8月	28日	ラウンジのテーブルを朝から夜まで長時間占有している利用者がある。個人が自宅のように長時間利用するのではなく、すべての利用者が公平に利用できるようにするべきではないのか。	現状、ラウンジでは利用時間の管理をしていないため、時間による利用制限はしない。ただし、席を離れる際に荷物を置いたまま席を確保する事は認めていないので、対象利用者には注意していく、と回答。	終了
南田中図書館					
49	8月	30日	南田中図書館で借りた本から時々異臭がする。 (光が丘図書館へメールにて連絡あり)	カウンターでの返却時に臭いの強い本については消臭している。今後再度スタッフへ周知し、消臭できない本については提供しないようにする。	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
-----	----	-----	-----	------