

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
2846	1月4日	図書館について	<p>①前回、図書館に対し意見を述べたときに返事が一週間以上かかり、電話で確認した。すると1時間後に光が丘図書館からの回答メールが来た。私が「区民のメールを無視し、区から圧力がかかる」と即座に対応するのはどういうことだ」と尋ねると、手違いで返信が出来ていなかったと言いつけをした。この件についての公式見解を聞きたい。</p> <p>②練馬区に蔵書されていない本は直接図書館に行かないとリクエストが出来ない。杉並区はネットからリクエストすることが可能だった。図書館に行かないでも簡易にリクエスト出来るシステムにしてほしい。</p>	<p>①について 電話にて担当係長から説明したとおり、文章の推敲とその後の確認に手間取ったことにより回答が遅れた。以後、的確かつ迅速なご案内ができるよう注意する。</p> <p>②について 練馬区立図書館未所蔵の資料のリクエストについて、現行システムでは対応していない。平成30年度に予定するシステム更新の機会に導入できるよう調整していく。</p>	1月5日	メール
2847	1月4日	図書館の閉館時間について	<p>月に一度でも良いので、図書館の閉館時間を延ばしてほしい。どうか、前向きに検討してほしい。</p>		参考送付	メール
2848	1月4日	生涯学習センターの喫煙場所について	<p>生涯学習センターの喫煙所は、禁煙時間帯はあるもののドアがなく、図書館に面していて受動喫煙が免れない。完全な部屋にして空気清浄機を設置してほしい。</p>		参考送付	モニターの声

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
2849	1月12日	貫井図書館の対応ミスへのクレーム	年末に蔵書がない本をリクエストしたところ、受付スタッフに早くて1月になると言われた。1月11日に図書館に行った際、リクエスト本の進捗状況を尋ねると、新刊本の取り寄せには3か月かかると言われた。年末に受け付けたスタッフは、新刊本取り寄せには3か月かかることを知らずに対応していた。教育不足だ。また、新刊本取り寄せには3か月かかる旨はどこにも明記されていないので、分かるようにするべきだ。	新刊書については、『刊行の翌月から3か月間、各区図書館の間で相互貸借をしない』という23区内の図書館の申し合わせは対応した職員も理解していた。一方で購入する可否かは各館で判断できないため、これまで新刊書の扱いについて積極的に案内していなかった。今後は新刊書のルールを丁寧にご案内する。また、職員の接遇・対応については全館に厳しく指導していく。	1月18日	メール
2850	1月26日	国立国会図書館所蔵資料の複写物について	昨年の2月頃、難病に関する論文のコピーを国会図書館から取り寄せるよう依頼したが、時間を要するうち、不要となった。しかし、論文のコピーは図書館に届いているはずだが、誰が費用を負担したのだろうか。	関町図書館でお受けした、国立国会図書館所蔵資料の複写物の取り扱いに関する経緯は、平成28年3月18日付文書にて説明した。なお、当該複写物は廃棄し、複写費用については光が丘図書館が国立国会図書館へ支出した。	1月30日	電話
2851	1月30日	小学校教育の地域格差是正について	区内の小学校で、図書館にコンピューター検索が導入されていない所があると聞いた。埼玉県で教員をしていた妹から聞いた。図書指導は大切な教育ツールなので、是非各校で導入すべきだ。		参考送付	都民の声