

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	1月	12日	図書館の中に学習スペースはあるか。	図書館の座席は、図書館の蔵書を使っ ての読書や調べものをする席として提供している旨と、学習室の個人開放を行っている青少年館の案内とあわせて、区ホームページの生涯学習ナビを案内した。	終了
2	1月	27日	求人を見た。再任可とのことだが、最長何年勤務可能か。	図書館専門員の募集のことと思うが、再任回数に限りは無い旨をご案内するとともに、今後はメールではなく電話にて直接問い合わせさせていただくよう案内した。	終了
3	1月	30日	スマートフォンの落とし物があったか教えてほしい。	練馬区内のどの図書館か不明のため、確認できない旨の回答と共に、今後はメールではなく直接該当の図書館に電話にて問い合わせさせていただくよう案内した。	終了
運営調整係 なし					
事業統括係					
4	1月	5日	図書を寄贈したい。	資料担当が確認の結果、受入困難である旨を回答。	終了
5	1月	6日	予約資料の連絡がなかなか来ない。	長期延滞資料で、督促中である旨を回答。	終了
6	1月	10日	予約した資料がいつぺんに来て読み切れない。	巻数順予約を紹介。	終了
7	1月	12日	図書館システムが使いづらい。	現行システムでは対応困難であるため、次期システムの参考にする旨を回答。	終了
8	1月	12日	延滞者に対してペナルティはないのか。	資料が返却されるまで貸出禁止のペナルティがあり、公共図書館としては妥当である旨を回答。	終了
9	1月	26日	予約していた図書が所蔵0となっている。	破損により除籍されているが、再発注している旨を回答。	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					
10	1月	10日	館内で激しく咳き込んでいる人がいる。帰宅するよう言ってもらいたい。	すぐ巡回したが、該当する人を特定できず。	終了
11	1月	15日	【資料の現物優先について】 閉架資料の場合、予約が入っているのに現物優先はおかしい。	お急ぎの場合、窓口に言って頂ければ、現物確保する旨をお伝えした。	終了
12	1月	26日	自分が主に使用している練馬・光が丘・小竹図書館が、同じ第二月曜日以外が休みであるので、休館日の週をバラけるようにしてもらいたい。	ご意見として伺った。	終了
石神井図書館					
13	1月	10日	(区ホームページ) 先日、小学生3年生の息子が石神井図書館に「おせち料理」を調べるために本を探しに行ったところ、職員に「本のタイトルも知らないで調べものをしに来るなんておバカさんね」と陰口をたたかれて傷ついた。親としても心外で意見させていただいた。	区職員および委託スタッフに事実確認を行ったが、そのような言動をした者はいなかった。申立者に対して、「タイトルがわからなくとも図書資料は探すことが可能であること」「利用者に対する適切な対応および言動をするよう、全職員及びスタッフに周知と指導を行ったこと」を光が丘図書館から文書回答した。	終了
14	1月	10日	いつも受取窓口を利用させていただいている。今日は体調が悪く、近くのスーパーのトイレに立寄った後に、CDを含めて10点ほど返却した。手洗い時に一番上にあった本の表紙を水で濡らしてしまい、申し訳なく返却したところ、スタッフから弁償に関して何度も説明されたあげく、目の前で何度も本を拭かれた。弁償に至らなかったが、その対応はどうかと思い電話をした。	委託スタッフに事実確認を行ったところ、弁償には至らなかったが全体的に水濡れしており、一番上の本については表紙がかなり濡れていた。そのため、1点ずつ拭かざるを得なかったとのこと。弁償の説明をする際は、単的かつ丁寧に行い、適切な対応を図るよう指導を行った。	終了
15	1月	12日	先日、電話において延長処理をしてもらったはずなのに、督促の電話が来た。連絡したはずなのに不愉快だ。このようなことが起きないように注意をしてもらいたい。もう二度とこんな電話はさせないでほしい。	貸出処理を確認したところ、延長入力がされていないため、申立者に陳謝した。予約も入っていないため、申出どおり、延長処理をした上、督促詳細を削除した。	終了
16	1月	23日	パソコン優先席で、持ち込んだポータブルDVDプレイヤーを使用して資料閲覧をしていたところ、館内では使用しないよう禁止指示された。根拠のない指示であり、図書館の自由に関する宣言に明示された「知る権利」も侵害している。また、優先席に掲示されている運用基準にポータブルDVDプレイヤーの利用を追記するなど配慮してほしい。	館内における持込みパソコンによる映像資料の閲覧は、調査研究の用途に限り、他の利用者の迷惑にならないければ、所定の場所で使用可としている(音が出る場合はイヤホンまたはヘッドホンをする)。ポータブルDVDプレイヤーも同様に使用可であるが、使用場所の制限はない。禁止指示は委託スタッフの誤った認識によるものであったため陳謝し、全スタッフへの周知の徹底を図った。なお、パソコン優先席はあくまでタイプ音対策で設置したものであるので追記をしないこととした。	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
17	1月	27日	1階の新聞・雑誌閲覧コーナーにあるはずの英字新聞がない。他の場所に持ち出して読んでいるのではないか。	館内巡回したところ、2階休憩コーナーで外国籍の利用者が英字新聞を読んでいたため、声掛けし、新聞は1階の新聞・雑誌閲覧コーナーで読むルールであることを説明し、理解していただいた。館内の利用案内等は、全て日本語標記のため、今後、外国籍の利用者に対する対応を検討する必要がある。	終了
平和台図書館 なし					
大泉図書館					
18	1月	5日 6日	データベース利用者より、「データベース操作のスタッフの熟練度に差がある。また、コピーを長時間使用している人がいるので、コピー機利用する人に時間制限を設けるべきだ」という意見があった。	データベース操作については、今後もスタッフへの指導を続けていくことと、コピー機を利用したい時に、長時間使用している人がいた場合は、図書館スタッフからお声掛けするので、知らせてほしいとお伝えした。	終了
19	1月	15日	男性利用者より、「自販機コーナーで長時間しゃべっている人がいる。使用時間の制限を決めて、張り紙をしたらどうか」というご意見があった。	もともと自販機コーナーには「譲り合って使いましょう」というマナーアップのポスターを掲示している。また毎日の巡回時に、自販機コーナー利用者の声の大きさや、長時間利用していないか、などに気を配るようスタッフに指導した。	終了
20	1月	16日	男性より電話にて、「練馬図書館に電話して、道を尋ねたら『HPを見てくれ』と言われた。他にも本を探してほしいのに一方的に『今日とおきますから』と言われたり、対応が悪い。そのことを光が丘に言っても、あまり取り合ってくれない。対応が悪い職員がいることを訴えているのだから、真摯に受け止めてほしい。指定管理(練馬図書館・光が丘図書館を指定管理者と勘違いしている様子)はどうなっているんだ」と苦情があった。	図書館の対応で、気分を悪くされてしまったことについてお詫びし、ご意見として承った。	終了
21	1月	22日	「数人しか知らない新しい自宅の電話番号に、図書館から督促の電話があった。自分は図書館を利用していない。どういことか調べてほしい」と苦情があった。	調べたところ、延滞資料がある他の利用者の登録電話番号(データ登録日:2010/12/12)が間違っており、お問合せいただいた方の電話番号になっていた。督促の電話がかかってしまった経緯をご説明の後お詫びし、ご納得いただいた。	終了
22	1月	12日 22日 29日	杖を直に机の上に置き、カウンターで利用申請が必要な参考資料閲覧席を、申請せずに利用していた利用者へ、お声掛けしたところ「利用申請が不要な読書席もあるのだから、参考資料閲覧席も利用申請は不要だ。(杖についても)いちいち注意してくるな」とご意見があった。	この利用者へはこれまでも、参考資料など、サイズの大きな資料など閲覧する方の席として、利用申請が必要な専用席を設置している旨と、杖の地面に付く部分を机の上に置くのは、衛生上の観点からもご遠慮願いたいとお願いしており、今後もお伝えしていく。	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
23	1月	31日	これまでも度々、館内で少しでも声を出す子供がいて、子供(家族)に直接注意する男性利用者に、直接注意するやめていただくようお願いしたが、「図書館内で子どもが騒がしいとき、図書館スタッフが注意していない。図書館スタッフとしての職務を果たしていない。静かな環境を保つように積極的に注意しろ」とご意見があった。	この利用者へは「図書館内で子供が騒がしく、他の利用者の迷惑になりそうな場合は、スタッフが都度注意している。また他の利用者へ直接注意するのはやめていただきたい」ということを、幾度となく説明しており、今後もその内容をお伝えしていく。	終了
関町図書館 なし					
貫井図書館					
24	1月	4日	ブックポスト内に、年末年始休館中に、正面玄関自動ドア前に駐輪していた自転車4台の防犯登録No.を控えたメモが投函されており、「違法駐輪に対し断固たる態度で取り締まるように。」との記載があった。	管理人に確認したところ、当該自転車は、夕刻に道路上へ移動させたとのことであった。	終了
25	1月	10日	8時50分頃に、正面玄関直上の3階部分の外壁タイル4枚ほどが落下したと、本庁危機管理室から連絡が入る。	光が丘図書館管理係へ連絡を行い、管理人とともに、正面玄関付近を立入禁止とする。休館日であるが、ブックポストが使用不能となったため、通用口において臨時の返却を受けられるように準備し、通用口の管理人室への誘導表示を行った。その後、美術館施設管理担当者より対応についての連絡を受けた。	終了
26	1月	11日	70代男性より、「自分は汚損届を提出したが、ホームページの利用者画面には、“紛失資料”と表示されるのは、おかしいのではないか」との意見がある。	ご意見として承った。	終了
27	1月	11日	20時50分頃、40代男性より、12月に予約した未所蔵資料の予約がまだ届いていないとの苦情がある。	11月発売の新刊であったため、新刊の予約はまだ相互貸借の手続きができない旨を説明したところ、予約受付時にその説明がなかったことなど、受付時の案内について強い苦情となった。12日、区へのメールでも苦情があったとの連絡を光が丘図書館より受ける。12日夜、館長より電話でお詫びを行う。	終了
28	1月	13日	11日の苦情の男性が20時30分頃来館し、前回とは別の12月発売の新刊を予約する。その際、相互貸借の依頼日について確認があり、4月以降となると説明したところ、それでは3か月ではなく4か月ではないのか、との主張で、再度苦情となる。	11時頃、男性より電話があり、館長が対応する。 「3か月ルールといいながら、実質は4か月であるのは、内部の規則であって、利用者にはわかりにくい。」との強い主張であった。館長より、今後はわかりやすい説明を行うとお詫びした。	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
29	1月	15日	車いすの男性が、カウンタースタッフへ、「美術の森緑地側出入口から入ろうとしたが、閉まっていた。管理人より手振りで向こうへまわれと指示されたが、その様子が大変不快であったので、当人より謝罪をしてほしい。」との苦情があった。	管理人が巡回中で不在であり、代わりにお詫びをスタッフが行ったが納得されず、美術館副館長が対応して終了した。	終了
30	1月	20日	17時頃、カウンター近くのゴミ箱にたばこの吸い殻を捨てている男性がいることを確認し、スタッフから注意をしたところ、「電子たばこであるので、発火の恐れはない。ただのゴミと一緒に。」との主張があった。	15分ほど後に、館長代理および危機管理スタッフへ再度その男性より声がかかり、火の点いたたばこではないことについて再度主張があった。図書館側からは、「館内は全面禁煙で、周辺も禁煙である。吸い殻はご自身で始末してほしいし、誤解を招くような行動は避けてほしい。」と再度説明した。その後一定の理解を得て、終了した。	終了
31	1月	21日	18時30分頃、児童コーナーの椅子に座っていた大学生の女性から、「ガラス窓の外からノックする音が聞こえたため、顔をあげると、窓ガラスの向こうに男がいて不審なしぐさをしていた。」との申告があった。	責任者2人で、館外・内を確認したが、それらしい人物は見つからなかった。女性の家族に迎えに来てもらうように連絡をとっていただき、警察へ通報を行った。 該当箇所は、地面から1m以上高くなっている花壇に面している窓であり、そこに上がったものと思われ、当該窓は、ブラインドを早めに下げるように手順を変更した。	終了
32	1月	28日	午前10時頃、ブラウジングコーナーにて新聞を閲覧する場所をめぐる、男性利用者同士の口論となった。	スタッフおよび責任者が譲りあってご利用いただくようお願いしたが、聞き入れられず、別な場所もご案内したが、どちらも動かなかった。口論がエスカレートしたため、スタッフが強く制止したところ、片方の方が退館した。	終了
33	1月	28日	午前11時頃、高齢男性から「お正月頃美術館に行った際、自転車を撤去された。まちづくり公社へ電話したところ、図書館から頼まれて撤去していると言われた。どういうことか。警告の黄色い紙をつけてから、撤去するのならばわかるが、警告もなしに撤去するのは納得できない。」との申し出があった。	館長より、中村橋駅周辺全体で、違法駐輪に対して撤去を行っていること、美術館・図書館の駐輪場がいっぱいの際は、高架下の公共駐輪場をご利用いただきたいことなどをご説明したが、納得いただけなかった。警告してからの撤去とする手順を強く希望されたため、図書館から、まちづくり公社へそのご意見を伝え、その返答を次に来館した際に伝えるということで終了した。	終了
34	1月	29日	午後2時頃、発注中の資料に予約を希望の男性から、提供可能時期について問い合わせがあった。スタッフより、納品が遅れる可能性もあることも含め、1か月程度とは予想されるが、明確な時期は申し上げられないと説明を行ったところ、立腹された。	館長代理が対応を変わり、欠本の可能性と装備の期間なども必要といったことの説明をさらに行ったところ、一応納得されて退館した。その後、光が丘図書館へ苦情の連絡が入ったとの報告を受けた。	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	1月	31日	28日に自転車を撤去された件で苦情を言った男性が、再度来館したため、まちづくり公社の見解を館長より伝えた。まちづくり公社としては、「条例で、撤去の際に直ちに移動できないものは撤去の対象とすると定められているので、警告をしてから撤去とはしない。」との見解であったことを伝えた。さらに男性からは、「撤去が行われる際に、図書館では館内に声かけをしているが、美術館では行っていないのは同じ施設としておかしい。美術館の考えを聞きたい。」との要望があったため、美術館施設管理担当者と呼んだ。	美術館担当者より、「今後は撤去の際には、館内への声かけをするように改善する。」と話し、お詫びをしたため、男性は納得して、退館した。	終了
稲荷山図書館					
36	1月	28日	図書館前に駐車している人に対し、利用者が駐車禁止である旨を注意したところ、駐車していた人が車の後部座席から棒を取り出し、殴られそうになったと利用者本人からカウンターに申し出があった。	図書館スタッフが報告を受け現場にかけつけると、車は去った後だった。注意した利用者から状況等の事情を伺った。最寄りの交番に報告した。	終了
小竹図書館					
37	1月	19日	忘れ物の携帯電話があったため、すぐに隣の交番に届けた。その後交番で自分の携帯電話を受け取った利用者が、図書館で落としたものは図書館で保管すべきじゃないのかとのご意見を言いに来られた。	携帯電話については、非常に重要な情報が入っているため管理に気を使っていること。ストラップなど特にはっきりとした特徴がなかったり、本人が機種や自分の携帯番号を覚えていないことなどから、お渡しできかねるケースも多々あり、またその際トラブルにもなりやすいので、当館ではすぐに交番に届けるようにしている。 利用者も当日は立腹されていたが、後日また館長を訪ねて来館され、その旨を丁寧にご説明したら納得して帰られた。	終了
38	1月	26日	(館長への手紙)新聞をめくるたびに、指に唾をつけてめくる人がある。注意してほしい。	注意を促す掲示をするとともに、紙めくりクリームを設置した。	終了
39	1月	29日	返却時、利用者をわざわざ待たせてまで本の中をチェックする必要があるのか、借りる前から汚れていることもあるのだから、貸出時にもチェックすべきではないか、という意見があった。	予約本の貸出の際は、あらかじめ当館でチェックをしていることを説明し、理解していた。	終了
40	1月	29日	近所の方より、図書館利用者の車が道路に駐車され、自分の車の車庫入れができないという苦情がカウンターに寄せられた。	以前はセーフティコーン等で駐車禁止を促していたが、隣接する力行幼稚園で大規模工事があって置けなくなったのを契機に、一時的に撤去していたので、早速、セーフティコーンなどを設置した。また周辺道路に違法駐車されないように、館外巡回を増やした。	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
南大泉図書館（こどもと本のひろば なし）					
41	1月	13日	夕方ごろ来館された男性利用者より「練馬区の図書館においてコピー機を長時間使用している利用者がいて迷惑している。コピー機にも使用制限(1回あたりの使用時間等)を設けるべきだ」と考えるが館長としての意見を伺いたい。」との申し出があった。	13日は館長が不在であったため、翌日に電話で対応した。①コピー機について時間制限などの規定を設ける必要性はないと判断している②長時間の利用者がいる場合にはお申し出頂ければ順番を交代してもらえようように声掛けをする の2点を回答した。南大泉での対応に特に不満はない様子だが、練馬区としての返事がほしいとのことで、館長会にて報告した。館長会后、17日に改めて電話し、上記の2点を練馬区全館で確認したことをお伝えした。この電話以降、該当の方からの苦情などは報告されていない。	終了
42	1月	14日	ポケットパークに向かう小道の植え込みに吐しゃ物があるとの申し出が利用者よりあった。	ノロウイルス等の感染症の危険に鑑み、次亜塩素酸による消毒をおこなった。消毒後、吐しゃ物をビニール袋に密閉して処分した。	終了
43	1月	21日	駐輪場に停めた自転車が移動されていた。移動されると探しにくいのでやめてほしいとのご意見をいただいた。22日にも来館され、また移動されていたとの苦情を述べられた。	清掃の方に確認したところ、該当の自転車がブックポスト前の駐輪禁止帯に停めてあったため、移動したとのことであった。このため、以下の対応をした。①自転車の利用が多い場合は移動することがあるとの掲示を行った②移動する場合でも移動距離は極力小さくするように清掃の方と確認した③今回の該当自転車は特徴があるため、移動する場合には細心の注意を払う。22日以降は苦情は寄せられていない。	終了
44	1月	28日	インターネットで購入された弁償資料の天地に店名らしきスタンプが押されていた。このため、代替え資料での弁償をお願いしたところ図書館の方で楽天での購入が可能との案内をしたのに受け取らないのは納得できないとの苦情をいただいた。お急ぎとのことですぐに退館されたが、ほぼ入れ替わりでご主人が来館され、事務室内で対応した。	対応したスタッフに確認したところ、弁償資料が流通していないことを確認していないとのことであったため、弁償資料として受理させていただいた。また、ご不快な思いをさせてしまったことに対して謝罪した。その後、30日・31日に光が丘図書館に苦情の電話が入った。この件に関する詳細は改善項目の欄に記載する。	終了
春日町図書館 なし					
南田中図書館					
45	12月	22日	自転車が風で倒れて危険なので、駐輪場にラックおよび屋根の設置を検討してほしいとの要望を頂いた。	回答を希望されていたので、ご要望にはお応えできないと回答した。	終了