

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	12月	2日	館内に消毒液のポンプを設置してほしい。	利用者PCの近くに設置した。	終了
運営調整係					
事業統括係					
2	12月	2日	新刊はいつからリクエストできるのか	リクエスト可能時期(新聞広告等で発行年月日が確定)を回答	終了
3	12月	3日	借りた覚えのない資料が貸出になっていた	次の利用者の資料を貸出処理してしまった謝罪して訂正	終了
4	12月	9日	予約した上下巻本の下巻が先に確保された	巻数順予約を案内	終了
5	12月	10日	利用者ログインができない	対処方法を回答	終了
6	12月	17日	ネット予約で自動音声を選択できない	ネット予約ではメールおよび連絡不要のみ選択可である旨回答	終了
7	12月	21日	借りた本を紛失してしまった	返却期限を過ぎていたため、紛失届を出してもらうよう回答	終了
子供事業統括係					
練馬図書館					
8	12月	10日	一般展示のテーマを毎回楽しみにしている。一年を通してのテーマの年間の一覧(5月は〇〇、12月は〇〇など……)があると助かる。(生涯学習センター利用者で、興味のあるテーマなら図書館にも足を運びたいとのことでした)	ご意見として伺い、次回から予告とする予定。	終了
9	12月	13日	カウンターで本3冊返却し、本が濡れているとのこと、弁償と言われ届を出した。弁償の本で入手困難な本があるので、どうしたらよいか。	調べた結果、3冊のうち1冊は入手困難のため、代替資料を指定した。本の返却時、資料が修復できる状態かどうか、弁償資料が購入できるかどうかの調査がされていなかった。カウンターでの対応時、一人で判断しないことなど職員を指導した。	終了
10	12月	17日	【弁償手続きについて】弁償手続きは、同じ本を買って図書館に弁償届の控えとともに提出することになっているが、自分で本を買うとなると手間も時間もかかり、煩雑だ。自分は高齢なので、インターネット注文での支払方法など経験がなく、仕組みがよくわからない。図書館は本を扱うプロなのだから、利用者は図書館に現金で支払うことで弁償が済んで、本を購入する手続きは図書館に任せられるような方法を、将来的に検討してほしい。	館長がご意見を伺い、ご要望内容を確認し、管理係へ報告した。	終了
11	12月	25日	【新聞の閲覧について】毎朝、新聞を数紙独り占めしている人が、2人(中年の女性と男性)いるので注意してほしい。鞆の中にしまったり、1紙の新聞の下にもう1紙隠して確保している。	職員でも把握しており、確認できたときは注意しているが、巡回を強化し、より注意をしていく。注意喚起の掲示もする。	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
石神井図書館					
12	12月	2日	借りたCDの中に髪の毛がたくさん入っていた。悪意を感じるので、貸出・返却時に注意して確認してほしい。	この事例について、職員に周知した。CDの裏側に異物がはさんであった場合は、現行マニュアルでは発見できない可能性がある。	終了
13	12月	2日	(利用者の声) 石神井図書館は、1・2階とも男子トイレに和式トイレが1か所ずつあるので、助かっている。	ご意見としてお聞きした。	終了
14	12月	2日	(利用者の声) カウンター職員の対応が、こちらのあいさつに返事もなく、不愉快だった。きちんと受け答えできる職員を置いてほしい。	接遇の向上について、職員に注意喚起した。	終了
15	12月	4日	(利用者の声) バイク、スクーターの駐車場所は、自転車と分けたほうが良いのではないかと。	バイク、スクーターの駐車スペースを、自転車と分離して設置する方向で検討する。	終了
16	12月	6日	試験時期と会議室を使う催し物は時期をずらしてほしい。会議室の閲覧席利用がなくなると、閲覧席が足りなくなって困る。	ご意見としてお聞きした。	終了
17	12月	13日	玄関の自動ドアの前が、雨が降るとすべりやすくなっている。対応を考えてほしい。	自動ドア前のグレーチングは、滑り止め加工をしてあるにもかかわらず、水にぬれると靴によっては若干すべりやすいので、滑り止め加工ができないか検討する。	
18	12月	18日	(利用者の声) 練馬区の図書館は本を貸出す際に、返却期限を書いたしおりを付けるが、他区のように本やCDのタイトルの入ったレシートを付けてほしい。	ご意見としてお聞きした。 なお、お申し出により貸出票(資料名、返却期限等記載)を発行することができることを周知するかどうか検討する。	
平和台図書館					
19	12月	5日	家族が代理として予約者の利用カードを持参し、資料を受け取りに来たところスタッフから届いている資料はないと言われた。図書館ホームページ上では届いている(ご用意できました)と表示されているのに借りられなかったのはなぜか。	スタッフの確認ミスをお詫びし、再発防止のため手順を全スタッフ再確認した。	終了
20	12月	9日	何日も予約移送中と表示されている資料がある。いつ届きますか。	他館での事務処理ミス(貸出し漏れ、不明処理時の状況確認漏れ、確保解除漏れ)が原因であることがわかった。利用者へは、移送中だった資料が確保できなくなり、準備ができ次第、再度連絡する旨を伝えた。	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
大泉図書館					
21	12月	8日	「雑誌の最新刊も図書館でコピー出来るようにしてほしい」という要望があった。	現状は、著作権法によって複写不可であることを説明し、ご納得いただいた。	終了
22	12月	12日	「練馬区には新潮文庫の夏目漱石作品が、古い『刷』のものしかない。『刷』が新しくなると、記述なども少し変わっている作品もあるので、新潮文庫の夏目漱石作品の新しい『刷』ものを、図書館所蔵資料として一通り揃えてほしい」という要望があった。	所蔵している資料が汚破損で除籍になったり、改版などで内容に大きな変更があった場合などに、購入の検討をさせていただくと説明し、参考意見として承った。	終了
23	12月	13日	上下巻の資料を、WEBにて同時に予約を行った時は、巻数順予約を設定しなくても、自動で巻数順で予約されるようにしてほしい。	ご意見として承った。	終了
24	12月	25日	区へのメールにて、よみきかせについて以下の意見があった。 ①本が2週連続で重複したことがあった。 ②朗読ボランティアが途中で説明を加えると混乱するので、朗読に専念してほしい。 ③自分の子どもが会場内で自由に動き回ったとき、職員に不満そうな顔をされた ④よみきかせ中に、近くで他の親子が声を出してよみきかせをしていたので、職員から声をかけてほしかった	児童担当スタッフ全員にご要望を周知し、すべての項目について配慮するよう指導した。	終了
25	12月	26日	区への電話にて、「カウンターで資料の予約をしたが、予約カードの『連絡方法』に記入して提出したにも関わらず、スタッフより”未記入です”との指摘を受けた。資料は相互貸借となったが、館内閲覧可否について、スタッフの説明が不十分で不快な思いをした」との指摘があった。	スタッフに対して、書類の記載事項の確認を確実に行うように注意し、利用者の立場に立ったわかりやすい説明を心がけるように指導した。	終了
関町図書館					
26	12月	2日	11月24日にブックポストへ資料を返しに来たが、ポストの投入口まで資料が一杯になっていた。	館内整理日に数回行うブックポストの資料の返却処理の間に、資料が一杯になっていた。ポストの状況に十分注意して、返却処理を行うよう徹底する。	終了
27	12月	5日	インターネット利用端末で新聞記事のデータベースを閲覧する際、表示領域の設定を変更できなくなった。システム上の問題があるのではないかな。	インターネット端末のIEⅡバージョンアップをした際、Windowsアップデートが一部できていなかったことが原因であった。事業統括係に確認のうえ、システム業者がアップデートファイルのインストールを行ったことにより、正常に利用できるようになった。	終了
28	12月	6日	日曜日の昼間に図書館の周囲を清掃しているのを初めて見た。もっと頻繁に清掃してもよいのではないかな。	屋外を含めて、休日・平日ともに定期的な清掃を行っていることを伝えた。	終了
29	12月	10日	インターネットを扱えないので、公表されている利用者アンケートの結果が分からない。アンケート結果を分かりやすい場所に掲示してほしい。	アンケート結果は分量が多く、掲示にはなじまないもので、カウンターにアンケート結果を置いて、閲覧できるようにする(27年度結果の公表までは、26年度結果を閲覧できるようにしておく)。	終了
30	12月	17日	当日の新聞架の前で立って閲覧している人がいるため、他の利用者が新聞を取りにくい。注意書きを掲示してほしい。	ご意見としてお伺いした。	終了
31	12月	25日	暖房効率を上げるため、日没時に窓のカーテンを閉めるべきである。	ご意見としてお伺いした。	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
貫井図書館					
32	12月	6日	午前11時頃、男性利用者より、「駐輪場に図書館・美術館を利用していない人が停めている。駐輪スペースがなく、道路に停めようとしたら、(まちづくり公社の人に)注意された。納得がいかない。以前にも貫井図書館長へ話をしたが、改善されないで、光が丘図書館長からの返信が年内に欲しい。」とのお話があった。	文書での回答をご希望であったため、連絡先を伺い、状況を光が丘図書館へ報告した。	終了
33	12月	9日	小学校低学年くらいの子女子児童2名から、トイレ付近で、中学生くらいの男子に「こっち来て」と話しかけられたとの申告があった。その時点で該当する人物は館内にはいなかった。女子児童2名は、隣接の緑地で遊ぶと言って退館した。	女子児童が退館する際に、何かあれば図書館事務室へ来るように伝え、スタッフ全体で状況を共有し、巡回を強化した。	終了
34	12月	9日	利用者アンケートに「男女の別を書くようになってるのに、その他がないのはおかしい。入れたほうがよい」とのお話があった。	ご意見として承った。	終了
35	12月	12日	男性利用者より、「自分が予約している資料を現在借りている人の返却期限を教えないのはなぜか。“移送中”という文言をやめるように言っているのに変更してくれない。貫井図書館に飲食できるコーナーがないこと。」などについてお話があった。	返却期限をお伝えしても、その日に返却されると限らないので、はっきりお伝えはしていないことを説明。その他の事については、ご意見として承った。	終了
36	12月	16日	夜間、中高生3人が正面玄関横駐輪場付近で、物を投げて遊んでおり、暴言を吐かれたと女性利用者からのお話がありました。	注意を行うため、正面玄関に行ったときには、すでに3人はいなかったため、注意を行う事ができなかった。	終了
37	12月	17日	前日に貫井図書館で登録を行ったが、自宅PCでパスワードが発行できなかったとの電話があった。	登録時の入力ミスであったため、お説明し、謝罪を行った。	終了
38	12月	18日	女性利用者より、リサイクルコーナーの資料を持って行ったが、BDSに反応したため、処理をキッチンしてほしいとのお話があった。	誤作動する場合もあることを説明し、謝罪を行った。	終了
稲荷山図書館					
39	12月	13日	スタッフが書棚に本を戻す音が大きい。また、エレベーター前はブックトラックを引く音が大きくなり、気になる。	改善に努めるようスタッフ全員に周知した。	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
小竹図書館					
40	12月	4日	ご高齢の男性利用者がカウンターで資料の予約を希望された。利用カードが有効期限切れだったので再登録が必要な旨をご説明しようとしたが、耳が遠かったためスムーズにやりとりができず、聞き直したところ立腹して暴言を吐かれた。	耳が遠いご高齢の利用者には、文節を切ってできるだけゆっくり丁寧に話すよう、カウンタースタッフを指導した。	終了
41	12月	9日	督促ハガキをカウンターに持ってこられた高齢の男性利用者が、延滞資料が具体的に何なのか教えてほしいと言われた。本人確認のため電話番号等をお聞きしたところ、それではハガキの意味がないとご立腹された。	一旦はご立腹のまま退館されたが、すぐにカードを持参のうえ再来館された。その時は機嫌は直っていた。	終了
42	12月	13日	(館長への手紙)自動貸出機は便利だが、これに依存すると職員の仕事がなくなってしまう。人と人のふれあいが図書館のあるべき姿なのではないか。	ご意見として承った。	終了
43	12月	16日	カウンターにて男性利用者が、自分が先に並んでいたのに順番を抜かされた。並び方がわかりにくい。カウンター前にボールなどを設置したらどうかとご意見を述べられた。	カウンタースタッフは、普段から出来る限り利用者の順番を把握するよう努めているが、カウンター前の通路が狭く一列に並ぶことが不可能なため、混雑時、まれに順番が狂ってしまうことがある。 対応として、カウンター前(横)の床面に並んでいただきたい方向に動物や人の足跡のシールを貼っているが、それが剥がれかけていたので急きょ作り直した。また、ボール設置についても過去に考えたことがあるが、車いすで通過できるスペースがなくなってしまうため、設置は難しく、対応策を検討中である。	対応中
南大泉図書館					
44	12月	18日	区内未所蔵資料について、予約受付時の説明不足から利用者との認識に食い違いが生じ苦情となった。	後日来館された際に説明不足についてお詫びし、未所蔵資料の予約扱いについて改めてご説明して、ご納得いただいた。 職員にも改めて未所蔵資料の予約の流れと利用者対応の注意点を確認した。	終了
春日町図書館					
45	12月	13日	新聞を大きな音でめくったり、下敷きをしないで大きな音でものを書いたり、二つの席を使ったりする人がたくさんいます。もう少し注意してもらえると、ありがたいです。	定時の巡回時以外でもマナー違反の利用者には、お声掛けしてまいります。	終了
南田中図書館					
46	12月	9日	練馬区土木課より、近隣の方から図書館前の路上駐車について苦情が来ている旨の連絡があった。	発見した場合は館内放送する等、図書館でも注意していたが、新たにボールを立てて注意喚起を行うこととした。	終了
47	12月	9日	いつもリサイクルコーナーに時刻表が出ていない。事前に抜いているのではないかとのご意見をいただいた。	毎月除籍の決裁が下り次第、他の雑誌と同様の処理をしてコーナーへ並べている旨、回答した。	終了