

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付	内 容		対 応	処理経過
管理係					
1	3月	7日	(館内ご意見箱より) 光が丘図書館内にある蛍光灯をLED照明に更新してもらいたい。	ご意見として伺った。 光が丘図書館のLED照明切替えは、1階書架部分はほぼ完了し、2階書架部分はダウンライトのみ完了している。	終了
2	3月	7日	(問い合わせメールからのご意見) 練馬区の図書館に自習スペースはあるのか。ある場合にはどの図書館に確保されているのか。	練馬区立図書館では自習スペースは設置していません。図書館では、所蔵の資料を利用して読書や調べものをするための閲覧席を提供しています。この閲覧席は、ご持参の教材等のみを使用しての自習にはご利用いただけません。ご持参の資料と併せて図書館資料を利用する場合には、閲覧席の利用が可能ですので、図書館資料を有効にご活用いただき、学習・研究等にお役立てください。 なお、区内には学習室(コーナー)を設置している区立施設があります。詳しくは、以下のホームページ[練馬区ホームページ「学習室のご案内」のURL貼付]をご覧ください、利用方法等については各施設へご確認ください。	終了
3	3月	7日	(館内ご意見箱より) 老齢のため膝を痛めており、男子トイレの和式便器は使うことができない。予算の都合もあると思うが、様式便器への変更を要望する。	ご意見として伺った。	終了
4	3月	28日	(館内ご意見箱より) 現在のりサイクルコーナーは、雑誌など大判な本が一番下の棚に横置きされており、座りこまなければならず、不便である。横置きの本は一番上の棚に配置してほしい。	ご意見として伺った。	終了
運営調整係 なし					
事業統括係					
5	3月	4日	ネット検索について サイトが新しくなってから検索ができない。 検索条件が反映されず、すべてが検索条件になっています。 (スマホ、safari)	スマートフォン用の検索範囲を調査したところ、条件を付した検索であっても広範囲にわたる検索をしていました。 このため、スマホ用OPACの詳細検索で「書名」を指定したときの検索範囲を狭めるシステム修正を行いました。 ただし、完全一致ではないので一定程度幅のある検索結果となります。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
6	3月	5日	メールマガジンに「おやすみカレンダー」「図書館だより」等の配布物にリンクを貼ってほしい。手間も時間もかからず確認でき、印刷費の軽減にもなるのではないのでしょうか。	実施の方向で検討します。 システムの検証等、少々お時間をいただきます。 貴重なご意見ありがとうございました。	終了
7	3月	6日	返却時の本の状態チェックについて 本を返却し、図書館を利用して帰宅した後、着信があった。 折り返し連絡したところ、待たされ、資料の水濡れに心当たりはないかと言われた。 貸出時から水濡れ跡はありました。 今までも表記なしの汚れは多々ありました。 今後は、借りる側で本の総点検をし、不備を報告すべきなのではないでしょうか。	ご指摘のとおり、図書館ですべての箇所をチェックすることは困難なため、返却カウンターで状況確認の質問をさせていただくことがあります。このことは、どうぞご了承ください。 しかしながら、今回は一度返却カウンターを通った資料でした。図書館員には、資料の状態確認について、より一層丁寧に行うよう周知徹底いたします。	終了
8	3月	7日	読書通帳の導入要望 ATM通帳と同じように記帳できる読書通帳を練馬区にも導入してほしい。 子供の読書量が増え、大人でも図書館を利用するようになります。 (類似意見ほか1件)	練馬区では、印字できるタイプの読書通帳を導入する予定はございません。 しかしながら、今年1月に「今度読みたい本」の登録機能を新設しました。200冊までの登録が可能でグループ分ができます。ただし、印刷機能や他の記録媒体へのデータ移行はできません。また、利用登録がないと使用できません。一定の制約はありますが、ご都合に合わせてご利用いただけるものと考えています。 この他、記入するタイプの読書ノートを窓口配布しています。配布期間・デザイン・対象年齢は利用館にお問合せください。	終了
9	3月	8日	全集やシリーズ物上中下巻のような続き物の場合、欠本なく揃えておくべきなのは常識で、図書館員として最低限の役割であると思います。 正規ルートで入手困難な書籍は、利用者などに積極的に寄贈を呼び掛けてほしい。 図書館員の熱意を私は感じたい。	全集やシリーズなどの長編資料を図書館で全巻所蔵すべきだというご意見は、図書館として然るべき役割であると考えています。 しかしながら、入手困難資料の寄贈を呼び掛けることは有用ですが、すべてのご厚意を受けることは困難であり、保管スペースにも限りがあります。 図書館に求められる役割と実情を鑑みながら、今後の課題として検討させていただきます。	終了
10	3月	18日	エラーメッセージについて HPを開くと左上に「エラーが発生しました」と表示が出る。 実質的な問題はないが、修正した方がよいのではないか。 Mac Safari Ver.12.0.3です。	図書館システムは、一連の操作を保持するためCookieの設定を必要なものとしています。 場合によってはHPに入れないこともあります。 操作を安定させるためにCookieの「有効」設定を推奨します。 なお、HPのQ&Aに「ログインできない場合」としてCookieの設定を説明していますが、例示を増やすなどして周知を図ります。	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

	日付	内 容	対 応	処理経過
練馬図書館				
11	3月	9日	【新聞の折込チラシについて】 南図書館のように利用者が閲覧できるようにしてほしい。捨ててしまうより、見る人がいるなら、置いてはどうか？	ご意見として承った。 終了
12	3月	10日	今日、豊玉受取窓口で練馬図書館から借りた相互貸借資料を返却に行ったが、豊玉受取窓口では返却ができないと言われた。普段は近くの豊玉受取窓口を利用している。区内の資料は受取窓口を含む区内のどこの図書館でも返却できるのに、なぜ他区から借りた資料は豊玉受取窓口で返却できないのか？ 利用者の利便性を考えるなら、相互貸借資料も受取窓口を含む総ての図書館で返却できるようにしてほしい。	相互貸借の仕組みを説明し、そのため返却は貸し出した図書館でしかできないことを伝えしたが、理解していただけなかった。回答は希望されずに、退館された。 終了
13	3月	17日	PCで予約したが、画面の見方がわからず予約できているか、わからない。	画面で確認し、予約できていることを伝えた。該当資料は予約中であることをお伝えしたところ、理解して頂いたが、「予約待ち」とかの表示のようにわかりやすい表示にほしいとのこと。ご意見として承ったことを伝えた。 終了
14	3月	21日	【武蔵大学図書館利用申請について】 4月1日から利用したいので用紙がほしい。毎年、このくらいの時期に受付をしている」と申し出があった。指示どおりに「まだ、具体的なことが決まっていないので、わからない」と伝えたところ、「早く利用したいので、早く教えてほしい」。	以前も同じことをカウンターでおしゃっていたようです。 継続
15	3月	23日	【音声対応について】 予約・督促は、機械ではなく、肉声でお願いしたい。練馬図書館は「02」であるが、一番古い図書館であるのに「01」でないのはおかしい。 【夜間の対応】 いかにアルバイトのようで、昼間なみにしてほしい。	【音声対応について】 現状を説明し、納得していただいた。 【夜間の対応】 「職員の接遇向上に努めます」と回答した。 終了
16	3月	27日	【館内OPACについて】 予約入力時、間違いがあって「戻る」を押すと、入力情報が全て消えて面倒である。また、どこが間違っているかもわかりづらいので、わかるようにしてほしい。予約終了後、受付完了を何か書面等に印字できるようにしてほしい。	わかりづらさを謝罪し、ご意見として承りますと伝え、光が丘図書館にも伝えた。 終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
17	3月	28日	雑誌の薄いものを借りたとき、挟む厚紙も一緒に貸してほしい。	検討する旨を伝えた。	継続
石神井図書館					
18	3月	19日	参考資料コーナーの指定席管理について、あまり意味を感じない。席の番号札を渡そうが渡すまいが、勉強席として使われることに変わりはないし、札を忘れていってしまう人もいる。どういう意味があって札を運用しているのか。図書館で誰が使用しているのかといった管理を特にしていないようなので不思議だ。	ご意見として承った。	終了
平和台図書館					
19	3月	3日	<投書にて> 閲覧席にて、30分以上の離席(荷物放置)、居眠りが散見される。声かけ等の対応を求める。個別回答希望だが、連絡先(電話番号)の記載が無く回答不能。	館内巡回での声かけは引き続き行っていく。居眠りには適宜声かけを行っている。荷物放置には利用希望者からの申し出があった場合のみに対応している。申し出を受けてから15分以上の離席(荷物放置)に対して荷物を回収し、利用希望者に席を提供している。	終了
20	3月	8日	返却期限日が近づいたら、お知らせメールが届くと嬉しい。	意見として承る。	終了
21	3月	30日	利用カードの更新手続きについて苦情。貸出に来館された際、同更新手続きについて説明を行うと、大声で、「システム変更に伴う告知を受けていない。自分を困らせて楽しいのか。」と訴えられた。	対応スタッフは丁寧に説明を試みるも、利用者は納得されず、更新手続きをせず退館された。	終了
22	3月	30日	<投書にて> 利用者インターネットの接続が遅すぎる。対応してほしい。	利用者インターネット端末を確認するも、接続の遅さは確認とれず。	終了
大泉図書館					
23	3月	2日	利用者用インターネット端末でIMEパットが使用できない。	1月から申し立てをしているのに改善されない、と苛立った様子だった。光が丘図書館へ再度の連絡をし、後日IMEパットが使用できるように改善された。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
24	3月	13日	70代男性利用者より、「更新手続きに住所記載の身分証明書が必要と言われるのは納得できない。本人であることは間違いなく、住所は口頭で言える。一方的なマニュアルの押し付けである。」とお怒りの様子だった。	話を聞くと、図書館だけではなく、各所で住所確認書類の提示を迫られることにお怒りのようだった。マニュアル通りの対応で融通が利かないことにも憤りを感じているようで、責任者が対応した際に「責任者なら融通を利かせるべきだ」との主張だった。「ご意見として承るが、円滑な図書館利用のためにもルールの変更は難しい」と伝えたとこ、同じ主張を繰り返し、「教育委員会に物申す」と言って退館された。	終了
25	3月	22日	カウンターにて、「移送中のCD の受取館を変更してほしい。」という希望があった。	移送中資料に関して受取館の変更はできないとお断りしたところ、「以前はやってくれた。HPにもできると書いてある。」と主張されたので、HP該当部分を提示し、できない旨の記載があることを確認していただいた。	終了
26	3月	22日	CTIの未連絡リストから利用者へ連絡したところ、「電話に出たが、図書館名を名乗ったあたりで電話が切れてしまった。何かの不具合か？」という問い合わせがあった。	当日、不具合があるような報告は受けていないが、このような事象が続くようなら図書館に相談してほしいとお伝えし、終了した。	終了
27	3月	26日	カウンターにて、「どこかの図書館で、金額も記載される読書通帳があると聞いた。練馬区にも設置してほしい」という希望があった。	ご要望として承った。	終了
28	3月	28日	「3月27日に返却した相互貸借の資料に水濡れのあとがあった、と帰宅後に連絡があった。濡らした覚えがないと主張したが、図書館ではあらかじめチェックを入れているので、借りた方が濡らしたものだ、と決めつけられて、たいへん嫌な思いをした。館長と話がしたい。」と電話があった。	初めから自分がやったことのように決めつけられ、話が進んだことがたいへん不快であったこと、相互貸借であったため、弁償になるかどうかは練馬区で判断できないとはどういうことなのか不信に思ったこと、現在同じく相互貸借で借りているものがあり、確認したところチェックのない汚れは多数存在していたが、この後こちらも自分のせいだと言及されるのかと不安に思ったことの3点を主張され、弁償には応じない、とのことだった。3月29日に本人が来館され、館長・予約担当責任者でお話を傾聴し、決めつけるような態度をとってしまったことについて謝罪した。その上で再度確認していただき、今回は弁償対応にならない旨お伝えした。	終了
関町図書館					
29	3月	2日	図書館の駐輪場付近で政治活動のビラ配りをしている人にビラを渡され不快に感じたが苦情があった。	すぐに状況を確認し、ビラ配りをしている人には敷地内でのビラ配りはできないこと、苦情が出ていることを伝えた。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
30	3月	17日	(ご意見箱「利用者の声」より) 映画上映会を増やしてほしい。	ご意見として承った。	終了
31	3月	23日	利用カードを武蔵野市の図書館のようなりライトカードにしてほしい。	ご意見として承り、練馬区立図書館全体の運用にかかわる要望であったため、光が丘図書館へ伝えた。	終了
32	3月	30日	予約確保メールに資料名を入れて欲しいと要望があった。	ご意見として承り、練馬区立図書館全体の運用にかかわる要望であったため、光が丘図書館へ伝えた。	終了
33	3月	30日	三鷹市に引っ越し、登録要件から外れてしまったので、4月以降に利用カードを返納する予定だが、自宅からだに関町図書館が一番利用しやすいので、登録要件の改善を希望する要望があった。	ご意見として承り、練馬区立図書館全体の運用にかかわる要望であったため、光が丘図書館へ伝えた。	終了
貫井図書館					
34	3月	7日	10時頃、高齢男性より、「傘たてに置いたビニール傘がなくなっている。貫井図書館でなくなるのは2度目であり、前回なくなった傘が傘たてにあるので、持ち帰りたい。」との申し出があった。傘には記名があり、申し出者と一致したため、返却をした。その際、その傘が濡れていたため、「図書館の管理はどうなっているのか。防犯カメラを見て、傘を持って行った人、持ってきた人を特定してほしい。」と立腹された。	館長代理より、防犯カメラの画像はお見せできないことを説明し、警察へ届けを出すことをお勧めする。男性より、「傘がなくなっているの、表示などを改めてほしい。」との要望があり、警察へ届けるとのことで、退館した。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
35	3月	9日	20時30分頃、カウンターへ女性利用者より、「閲覧席で咳をしたら、向かいの男性が机をバンとたたいて怖かった。」との申し出があった。向かいの男性は、以前より、閲覧席で咳をする人に強く注意するように主張している男性であった。	女性にはお詫びを行い、席を移動していただいた。男性には、女性が退館した後に、館長と危機管理スタッフで声をかけ、机をたたくようなことはしないようにお願いした。男性はそのようなことはしていないと否定し、「他の図書館では、咳をする人に注意をするが、この図書館だけはそれをしない。中央図書館に言う。」との返答があって、平行線のまま終了した。3月11日に、管理係へ報告。基本的に咳をすることで図書館利用を妨げるものではないことを確認した。	継続
36	3月	13日	女性利用者より、「くしゃみをしたら、男性利用者からくしゃみをしないよう強く言われた。」との申し出があった。女性は、不快な様子で退館した。3月9日と同様の利用者である。	危機管理スタッフより、当該男性に、「そのような場合はこちらに申し出てほしい。直接注意をしないでほしい。」との声かけを行った。	終了
37	3月	13日	女性利用者より、カウンターにて、貸出履歴を保持せず削除しているのは、どういった根拠でしているのか、との質問がある。	確認し、ご連絡するとお答えして、いったん退館いただく。事業統括係へ確認し、「個人情報保護条例」および日本図書館協会の『貸出業務へのコンピュータ導入に伴う個人情報の保護に関する基準』の2点を教えていただいた。3月14日に、女性利用者へ連絡したところ、当該2点の根拠について紙でほしいとの希望があった。14日午後來館した際に、該当の2点を渡し、ご納得いただく。	終了
38	3月	14日	19時頃、電話にて女性利用者より「昨年、子供が絵本を破いてしまって、弁償したが、破いてしまった絵本を今見ていたら、他にも破れて直したところがあるものであった。自分が弁償したことに納得がいけないので、弁償した本を返してほしい。」との申し出があった。	館長が電話対応を代わり、最初のご説明が不十分であったことをお詫びし、いつ頃のことかを確認すると「去年」とのことであった。弁償時点でサインをいただいていること、去年のことでは時間が経過し、すべての事務処理が終わっており、今から本はお返しできない。と説明。女性は同じ主張を繰り返し、「正直に言ったものが損をする。これから自分は嘘をつくようにする。」という発言もあったが、10分ほど話をし、電話は終了した。本のタイトルから確認したところ、昨年の8月の手続きと思われる。	終了
39	3月	15日	管理係職員より、光が丘図書館へ貫井図書館利用者より電話があり、「貫井図書館は咳をする人が多く、それに対して掲示物などで対応するようにしてほしい。」という内容であったと連絡があった。	管理係職員より、「激しく咳き込んで衛生上の問題がある場合を除いて、生理現象については注意をしない。何かあればスタッフに申し出てほしい。」と伝えたとのこと。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
40	3月	19日	12時頃、図書館前の歩道に自転車を止め、チラシを配布している2人がいたため、館長代理より「通行の邪魔にならないようにしてほしい。」と声かけを行った。それに対して男性が激昂し、「他にも駐輪が多いのになぜ我々だけに注意するのか。言論の自由の妨げである。」とのお話が30分ほど続いた。	館長代理より、チラシを配布している人が、点字ブロックの上に立っているため、「点字ブロックをふさがないように。」ということで注意をしていることを説明し、全部の自転車へ注意が行き届いていないことを謝罪した。 また、当該男性が棒を持っていたため、「男性が、棒を振り回して、若い女性をいじめているようだが大丈夫か。」との申し出を、別の利用者がカウンタースタッフにしたため、他の館長代理から、そのような申し出があったことを2人に伝えて、終了した。	終了
41	3月	22日	カウンタースタッフへ、利用者より、昨晚図書館前の歩道の点字ブロックが欠けている部分につまづいたとの申し出があった。	館長より、東部土木出張所へ連絡し、補修の依頼を行った。午後、現状を確認に来ていただいた。	終了
42	3月	24日	ご意見箱に、「自転車置き場に自転車を置いた際、カゴの中の食品を盗まれた。自転車置き場に夜間ライトと防犯カメラを設置してほしい。」との意見が入っていた。	美術館施設管理担当者へ、このような意見があったことを伝えた。	終了
43	3月	29日	10時頃、カウンターへ来館した男性のデータに伝言カードが入っており、警察に財布の落とし物が届いていることを伝えたが、「身分証明書」がどのようなものがわからない様子で、メモを取るのも困難な様子であった。	中村橋地域包括支援センターに連絡し、職員に来てもらい、対応を依頼した。職員が家まで付き添って退館した。午後になり、再度来館し、財布はどうすればよいのかとの申し出があったため、センターに再度連絡し、先ほどの対応内容を確認し、本人に説明したところ、納得した様子であった。	終了
稲荷山図書館 なし					
小竹図書館					
44	3月	1日	駐輪場に置いた女子高校生の自転車の前かごに、「猫の砂」という大袋にゴミが入れて置かれていた。中身は弁当ガラなど、食べもの関連のゴミだった。	女子高校生が気味悪がっていたので、お詫びしてこちらでゴミを処分した。	終了
45	3月	19日	弁償を拒否している利用者より電話があった。「汚れは修正液で消したり、砂消しなどでも取れると思うので、図書館でやってほしい」という主張だった。	該当の資料は、大量に食べもののシミがつけられているので、前にもご説明したように、弁償していただくほかに方法がないことを再度ご説明した。	終了
46	3月	22日	(館長への手紙) 武蔵大学図書館の利用申込みに来たが、来年度のことはまだ決まっていないので、申込受付ができないと言われた。そういうことはネットなり区報なりに載せてほしい。 また、日大芸術学部や武蔵野音大の図書館は利用できないのか。	ご意見として承った(なお、この手紙が投函されたは、区立図書館HP等に武蔵大学図書館の利用についてのお知らせが出る直前のタイミングだった)。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	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）					
47	3月	14日	教育委員会に「館内で小学生が走ったり騒いだりしているのが気になった」との匿名の電話があった。	電話をいただいた当日には館内で騒いでいる小学生は確認できなかった。職員全員に館内でのマナー違反についてフローワークや巡回時に注意するよう改めて指示した。	終了
春日町図書館					
48	3月	1日	ご意見箱より 春日町図書館のロビーの椅子、テーブルの数を増やして欲しい。	ご意見として承った。	終了
49	3月	10日	ご意見箱より ジャニーズのCDや新譜をもっと置いてほしい。	ご意見として承った。	終了
50	3月	23日	利用者より、CITでの予約通知コール数が短いのもう少し長くできないかとのご意見があった。	ご意見として承り、光が丘図書館のシステム担当に報告した。	終了
南田中図書館					
51	3月	2日	巡回中に不審な手紙を図書館の裏口で発見したスタッフがあり、館長と館長代理が公園を巡回したところ、ビニール袋に入った大量の手紙が発見された。筆跡などから、以前図書館に「死にたい」等のメモを残していた少年と同一人物ではないかと思われる。	児童相談所等に連絡し、経過を見ている。	終了
52	3月	5日	ご意見箱に50代男性利用者より、「貸出手続きをする際に自分で言わないと貸出票の打ち出しをしてくれないことが不便だ、今まで知らなかった。」との投書がありました。	ご意見として承り、封書にて利用者に回答した。	終了
53	3月	17日	コピーをとるときに、20円入れて2枚コピーを取ろうと思ったら、1枚しかコピーが取れなかった。という問い合わせがあった。	10円返金し、コピー機の不調をお詫びした。	終了
54	3月	21日	60代くらいの男性利用者が、マイナンバー通知書を持参されたが、本人確認書類にはならないことに納得されなかった。図書館ホームページに通知書は不可だと明示して欲しいとの話があった。	マイナンバー通知書は総務省のホームページ上でも本人確認はできないことが明示されていることを説明した。図書館ホームページについてはご意見として承った。	終了
55	3月	28日	11時頃停電があった。練馬区の一部地域で発生した影響だと思われる。館内に混乱はなく、5分程度で復旧した。	停電中はバッテリー駆動のノートパソコンで非常時貸出を行った。	終了
56	3月	29日	16時頃近隣で火災が発生し、18時頃鎮火した。館内にも煙が流入したが、特に混乱はなかった。	煙については、自動ドアを開放して対応した。	終了