

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	4月	2日	<p>(大泉図書館より引き継ぎ) 大泉図書館カウンターにて、ご自分が利用者アンケートの自由欄に書いた意見について、「箇条書きの文体をくっつけて文章を変化させ、オリジナルの文体を尊重していない。書いた文章に対する人格権を侵害している。以前にもアンケートで指摘したが改善されていない。光が丘図書館からの回答がほしい。」というお話をいただいた。</p> <p>集計結果の記載方法について不快な思いをさせてしまったこと、過去にご指摘いただいたにも関わらず改善が出来なかったことを謝罪した。 ホームページに集計結果を掲載するにあたり、必ずしも原文のまま掲載せず、概要を記載する取扱いをしていることを併せて説明のうえ、該当の自由意見の記載を修正した集計結果を改めてホームページに掲載した。</p>	終了
3	4月	27日	<p>予約本確保の電話連絡で、スタッフから「予約本の取り置き期間は3週間だ」という説明を受けた。後日図書館へ予約本の受け取りに行ったら、「取り置き期間が過ぎているので再度予約が必要」と言われた。カウンターで事情を説明しても、まるで他人事のような対応をされた。結局予約をやり直し、また数か月間待たなければならなくなった。</p> <p>予約本の取り置き期間について誤ったご案内を行い、真に申し訳ございません。またその後のカウンター対応においてもお客様へ大変失礼な対応がありました。 今回いただきましたご指摘を踏まえ、図書館職員・スタッフには、利用者の皆様へ誤った情報をお伝えすることのないよう徹底するとともに、利用者の立場に立って親切、丁寧な対応を心掛けるよう指導いたしました。 今後とも、利用者の皆様に気持ち良く図書館をご利用いただけるよう、サービスの向上に取り組んでまいりますので、これからも練馬区立図書館をご利用くださいますようお願い申し上げます。</p>	終了
運営調整係 なし				
事業統括係				
4	4月	10日	<p>著書の時代小説を寄贈したい。過去にも別タイトルの著書を寄贈し、貸出し中になっているようだ。</p> <p>寄贈本の受入れは総体的に判断して決定している。蔵書にならない場合もあり、その場合はリサイクル資料として取り扱うこともある。</p>	終了
5	4月	11日	<p>予約本の保管期限が切れてしまったため、新たに予約し直そうとしたら出来なかった。</p> <p>保管期限を過ぎても受け取りがないという理由で予約できなくなることはない。ただし、二重予約はできないので、再度利用状況を確認してください。</p>	終了
6	4月	11日	<p>借りているCDケースを破損してしまいました。弁償になりますか。</p> <p>ケースだけであれば弁償の対象外だが、返却時にはCDの状態を確認するのでご了解ください。</p>	終了
7	4月	27日	<p>図書館ホームページから貸出予約をするとエラーになる。対応方法はありますか。</p> <p>調査の結果、プログラムに問題はなかった。さらに調査を希望の場合は、お使いのパソコン環境をお知らせください。</p>	終了
子供事業統括係 なし				
練馬図書館 なし				
石神井図書館				

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
8	4月	5日	4月4日(水)夜間に、委託スタッフが預かったチラシが、区の共催・後援がなく、参加費有料、地域性もない催しであったため、置くことができない旨、電話をしたところ、「これまで置いてもらっていた。他館では置いてもらっているので理解できない」と主張され、詳しい説明を求められた。	翌日、当該団体の事務局長が来館され、当館ではスペースの関係もあり、一定のルールを設けている旨、説明をした。話の中で、当該団体は区の生涯学習団体の届出をしていること、区の外郭団体の助成事業を受けていることがわかったため、チラシの掲出を認めることとした。	終了
9	4月	5日	電話で予約した図書の順位について問い合わせたところ、豊島区には借用依頼中で豊島区では2番目と言われた。予約した時点では、予約者は「0人」なので、1～2週間で用意ができると言われた。借用先の区民が優先になり、順位が後回しになるとの説明がなかったため、1カ月近く待っていた。豊島区で1番に借りられるようにしてほしい。また、予約を受けた者に改めて説明をしてほしい。	翌日、館長から、「通常、相互貸借の際は、自区優先であることが殆どで、順位は変動することがあるため、本区の予約順位しかお知らせしていない。また、相互貸借が可能な場合、一般的に、早くても1～2週間はかかるとお伝えしている」旨、お話しした。今回、予約申込をしている区の予約順位を誤ってお伝えしたことなど、説明が不十分であったことをお詫びした。また、1番に借りられるようにはできないことを説明し、納得いただいた。	終了
平和台図書館					
10	4月	20日	パソコンのタイピング音がうるさいとの苦情を受け、当該利用者にパソコン優先席への移動をお願いした。その方と思われる方から、「自分は迷惑をかけるような音を出していない。パソコン専用ではなく、パソコン優先席ならば、たとえ空いていたとしても、席の移動の声かけはおかしい。申し立ての人から私は暴力を受けた。もっと見回りを強化してほしい」との投書があった。	対応スタッフは音が気になるレベルである事を確認後、移動をお願いした。暴力行為については確認できなかったが、スタッフにはパソコン使用の運用および声のかけ方と、巡回時の注意について再度徹底した。	終了
大泉図書館					
11	4月	3日	「本の地部分の汚れを指摘されたが、棚の粘着テープの跡だと思う。汚したと疑われるのも嫌だし、本も取り出しづらいので、撤去してほしい。」との指摘を受けた。	資料落下防止用すべり止めの跡が劣化し汚れている部分について声をかけてしまったため、不快な思いをさせてしまったことをお詫びした。滑り止めは、災害時の安全対策のため撤去することはできないが、劣化したものは現在新しいものに交換しており、汚れについてはこちらで対応する事と、スタッフへすべり止めの件を周知するとお話しし、ご了解いただいた。	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
12	4月	6日	目の前で貸出をしたCDをその場で返却をする50～60代男性の利用者から「以前、光が丘図書館で禁帯資料を館内閲覧する際、カード登録を迫られ作成したが、閲覧利用のみで貸出しをしないので有効期限が切れてしまい、再度手続きをするように言われた。有効期限があるなど登録時には説明を受けなかったし、利用案内ももらわなかった。資料を借りてはいないが、利用はあるのに有効期限が切れるのはおかしい。システムに問題がある。また、今現在も光が丘図書館では利用案内をしていないのかすぐに確認し、この件について光が丘図書館から回答が欲しい。」と希望された。	登録時の説明不足と、利用案内をお渡ししなかった件をお詫びし、光が丘図書館へ確認の電話をした。光が丘図書館ではきちんと対応をしている事をお伝えし、有効期限の設定についてはご意見として承った。光が丘図書館からの回答について「電話回答では記録が残らないから困る」と主張され、図書館では利用者向けに伝言を残す方法もあることを説明したが納得はされず「登録住所へ文書の送付」と「長い期間待つ気はないので、ゴールデンウィーク前には回答しろ」と強い主張があり、要望として光が丘図書館への報告となった。	終了
13	4月	27日	カウンターにて、視聴覚資料の相互貸借はできないと案内したところ「そんなことどこにも書いてない、見せられる案内がないのはタックスペイヤー(納税者)に対して説明責任を果たしていない、おかしい。」と激高された。	利用案内を確認しながら「練馬区にない資料でも他の自治体から取り寄せることができる場合がある」を用い「貸出してくれる自治体があれば提供は可能だが、視聴覚資料は現在貸出可能な自治体がないため受付をお断りしている」と説明し、相互貸借にもできない場合がある旨をお伝えしたが、逆に「CDについて厳密な記載がない」とお怒りになり、納得はしていただけなかった。ご意見として承ります、とお伝えしたが「もういい」と言って帰られた。	終了
関町図書館					
14	4月	1日	(ご意見箱「利用者の声」より) 視聴覚室でPCを利用する人のキータッチの音がうるさい。席を分けるなど規制してほしい。 4月7日(土)に同内容の投函あり。	視聴覚室の閲覧席開放は、館内閲覧席の数を増やし出来るだけ多くの方に利用してもらうことを目的に実施している。このためキータッチの音についての制限は特に設けていない。今後、問い合わせや口頭によるご意見をいただいた際には、この旨説明し、参考調査コーナーなどより静かに利用できる座席をご案内する。	終了
15	4月	1日	返却時に資料の状態確認で利用者を待たせるのは納得がいかない。	ご不快な思いをさせたことをお詫びし、ご意見として承った。	終了
16	4月	7日	(ご意見箱「利用者の声」より) コンセントを設けている席でコンセントを利用せずに長時間自習等をする利用者への対策を講じてほしい。	ご意見として承った。	終了
17	4月	8日	Webで資料を予約する際、予約連絡を選ぶときに自動音声を選ぶようにしてほしい。	ご意見として承った。	終了
18	4月	18日	(ご意見箱「利用者の声」より) 館内の明かりが眩しすぎる。	ご意見として承った。	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
	4月	20日	(ご意見箱「利用者の声」より) ・トイレの個室の手提げ用のフックをもう少し低い位置に設置してほしい。 ・トイレの手洗い場に物を置くスペースがほしい。	ご意見として承った。	終了
貫井図書館					
20	4月	1日	中年男性より、館内閲覧資料のご用意ができた連絡ハガキの文言が、「延滞資料がある場合は閲覧できない」となっていることについて、「閲覧権の侵害だ。納得いかない。」との主張があった。	館長代理より、相互貸借資料は延滞があった場合は貸出ができないことを説明し、ハガキの文言がわかりにくかったことについてはお詫びをしたところ、納得していただけた。	終了
21	4月	12日	20時すぎに、60代ぐらいの男性利用者から、「閲覧席の机に、鼻をかんだティッシュを置いて人になぜ注意をしないのか。」との苦情があった。	館長より、「利用者の方のマナーにお任せしている範疇と考える。」との回答を行ったが、納得せず、鼻をすする音やかむ音が、40デシベル以上であることを強く主張し、他の図書館では注意をしているとの意見をくりかえし述べた。館長より、他館の状況を確認し、検討すると伝え、40分ほどで対応を終了した。	終了
22	4月	14日	13時頃、高齢女性より、スポーツ新聞が最新号以外が事務室内に保管されていることについて「無礼である。」とのご意見があった。	スタッフより、置き場所のスペースの問題などを説明し、10分ほどで対応を終了した。	終了
23	4月	16日	高齢男性より、新聞を閲覧する場所について、以前は場所が決まっていたはずだが、なぜどこでも読めるようにしたのか、新聞をめくる音がうるさい。」との苦情があった。	スタッフがご意見として何うに対応したが納得せず、館長の名前を教えろとのことであったので、館長名を提示し、さらに練馬区へも話をするといい置いてそのまま退館した。	終了
24	4月	24日	13時頃、駐輪所の自転車の籠に、小型犬が入っており、リードがつながれていなかった。	館長代理が、飼い主の退館時にリードをつないでほしい旨を依頼したところ、飼い主の高齢女性は「変な言いがかりをつけるな。自転車が倒れたら下敷きになるので残酷だ。」との主張で、納得せずそのまま退去した。	終了
25	4月	25日	16時すぎ、スタッフへコピーをしたいと60代ぐらいの男性が声をかけた。スタッフがコピーについて説明すると財布を投げつけ、「練馬区長の名前を教えろ。上のやつを出せ。」と大声で怒鳴り始めた。	男性はブラウジングコーナーのソファに座り、「おれは〇〇区に住んでいる。区長の名前を教えろ。お前が館長なら名刺をよこせ。高齢者をなぜ排除するのか。」といったことを大声で話す。館長が対応し、区長の名前を伝え、名刺の利用方法を尋ねたところ、「ではこれに書け」と紙に名前を記入するよう指示し、記入するとすぐに退館した。	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
26	4月	28日	16時すぎ、「図書館の角の道で、鳩が死んでいる。駐輪所付近に立っているスタッフに言ったが、なぜ何もしないのか。」と複数の利用者から申し出があった。	管理人から、掃除事務所へ連絡をして回収を依頼した。「駐輪所付近に立っているスタッフ」とは、まちづくり公社の人であると思われ、図書館スタッフではない。	終了
稲荷山図書館 なし					
小竹図書館					
27	4月	21日	<p>年輩の男性利用者が武蔵大学図書館の利用手続きの際、利用予定資料3点や研究内容について、「私はさまざまな研究をしているので書けない」と記入を拒否された。これでは受付できない決まりになっていると伝え、自分が直接、武蔵大学に抗議すると言い出されたため、先方のご迷惑になるのでお止めいただくよう説得した。</p> <p>その場は一旦納得されたが、再び窓口を訪れ、1冊の資料名を記入しただけで、これで受け付けするようにと主張された。再度ご説明するが、「今日は書けない、家で書いてくる」と言い残し、退館された。</p>	何度説明しても、なかなか納得していただけなかった。どうやら以前に利用したことがあるので、手続きが簡便にすむと思われていたようだ。これ以降、まだ来館されてはいない。	終了
南大泉図書館					
28	4月	19日	<p>閉館前の時間帯に70代くらいの女性より清掃職員に対する苦情があった。図書館に来るたびに男性の清掃職員から監視するような視線を感じて不快とのことだった。ご不快な想いをおかけしたことに対してはその場で謝罪した。</p> <p>しかし、4月20日(金)16:30頃に上記の利用者が再度来館され、該当の男性職員は女性がトイレを使用している時もトイレに入ってくる。他の施設では女性用トイレの清掃は女性が行っているの、図書館でもそのようにしてほしいとの要望をいただいた。</p>	<p>男性用トイレには用具入れがなく、女性用トイレの用具入れにトイレトペーパーや清掃用具を入れている。このため女性トイレの清掃だけでなく、用具の出し入れで出入りをしていると説明した。また、清掃の責任者に昨日の苦情の内容を伝え、監視ととられるような行為のないよう指導したこともご説明した。説明に対してはご理解を頂いたが、女性用のトイレに男性職員が入らないようにと要望は変わらなかった。</p> <p>4/21に清掃の責任者と相談し、以下の回答をえた。①女性用のトイレに置いていた清掃用具を別の場所に移動する②女性用トイレの清掃は女性の清掃職員が担当する。該当の利用者はほぼ毎日来館されているが、①および②の実施以降の苦情などは寄せられていない。</p>	終了
春日町図書館					
29	4月	6日	高齢の男性利用者より、『芸術新潮2018年4月号(最新号)』について、内容が過激であり、図書館資料としてふさわしくない。閉架にするべき、と再三に渡り申し出があった。	内容を確認し、検討の結果切り取り被害の可能性も考慮して、最新号の間だけカウンターバック置きとした。	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
30	4月	11日	ご意見箱への投函 子ども(赤ちゃん)のためのイベントの紙(スケジュール)がまとめられたものが欲しいです。通りがかりに見ても忘れてしまうので冷蔵庫に貼っておけるものがあるといいと、いつも思っています。ご検討ください。	来館者の目につきやすいように、配布用の児童イベントカレンダーを、1階のエントランスにも設置した。	終了
31	4月	14日	ご意見箱への投函 図書、CDの返却が西武池袋線、または大江戸線の練馬駅付近に設置されていると有り難いです。ご検討よろしく願いいたします。	ご意見として承った。	終了
南田中図書館					
32	4月	20日	利用期限の過ぎた利用カードを持参した方が来館され、期限切れでデータが消えていたため、再登録のお願いをしたところ、「2年利用がないと使えなくなるという案内をうけていないがどこかに記載があるのか」と尋ねられた。利用案内に記載があることをお伝えしたが、「利用案内をもらっていない」とのことだった。後日再登録をお願いして帰られた。 約1時間後、同利用者より電話連絡があり、他の館に確認したところ、以前の利用案内には載っていなかったとのこと。利用カードの裏面には利用制限について記載がある旨をお伝えすると、自分で確認したいのでそのカードは廃棄しないようにとのことで、電話を終了した。	後日、ご来館され利用カード裏面を確認後、納得されて帰られた。	終了
33	4月	21日	カウンターにて「語学のCDの試聴のため、ポータブルCDプレーヤーが図書館にあると良い」とのご意見があった。	ご意見として承った。	終了