

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	5月	6日	幼児を連れての入館、面倒を見ない親の数が甚だしい。騒いでいても職員は注意する気が無いのか。	閲覧環境の保全に努めるよう、指導を行い、周知・徹底したと回答。	終了
2	5月	16日	館長との懇談会の会議録をHP上掲載しないのは何故か。	HPに掲載の「意見の概要」の中で、懇談会で出た意見や要望は漏れなく抽出しているため、議事録の作成は不要と判断したと回答。	終了
3	5月	19日	電話対応が非常に悪かった。職員のマナーを疑った。(どこの図書館かは不明)	電話対応も含め、懇切丁寧な対応を心がけるよう指導したと回答。	終了
4	5月	20日	勉強に来ている中高生のヒソヒソ話がうるさい。	館内巡回の強化について周知・徹底したと回答。	終了
5	5月	30日	子供のフロアで読書をしていたら、この場所ではあなたが使う場所ではないと注意を受けたが、言い方が良くない。職員の態度を改めてほしい。	職員に周知・徹底した。	終了
運営調整係 なし					
事業統括係					
6	5月	12日	利用カード再登録前に資料の予約ができるか。	在架資料であれば登録を前提に予約可である旨を回答。	終了
7	5月	16日	利用者のページを見たら、練馬図書館にご連絡下さいとのメッセージが表示された。	練馬図書館で忘れ物を預かっているので、連絡いただくようご案内した。	終了
8	5月	17日	他の自治体の図書館から、CDを取り寄せできるか。	CDは取り寄せできない旨を回答。	終了
9	5月	20日	ログインができない。	対処方法を回答。	終了
10	5月	24日	予約したCDが「移送中」のまま、なかなか確保されない。	傷の修理のため研磨処理していた旨を回答。	終了
11	5月	30日	予約の順番がなかなか進まない。	予約資料は回送日数・取り置き期間・貸出期間を合わせて、一人につき1か月程度かかる場合がある旨を回答。	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
子供事業統括係					
12	5月	22日	「トシヤンクイがやってきた」／岡崎ひでたか著について、一般書の取扱いになっている。著者は児童文学者であり、この著作は日本児童文学者協会賞を受賞しているので、児童書に分類するべきではないか。	内容を確認・検討した結果、一般書の取扱いで妥当だと判断したが、ご意見の内容も正当なので、光が丘図書館のみ青少年分類に1冊置くこととする。	終了
練馬図書館					
13	5月	17日	朗読サークル すずしろ会の方から【よみきかせボランティアについて】 練馬図書館でボランティアをしているメンバーから聞いたが、私たちの指導内容と練馬区立図書館でのよみきかせの仕方が異なっている。区では、どのような方が、どのような内容の研修をしているのか？	指導方法の違いがあるようで、ご意見として伺った。	終了
14	5月	19日	【ブックスタート参加保護者の方から】 先日、来館された際、授乳室を使おうとしたらしまっていたため待っていたら、出てきたのは男性1人だった。出てきてからもロビー付近で挙動不審な様子で、それ以降あの授乳室はとても使う気にはなれない。今のままでは誰でも使ってしまうので気持ち悪い。何か対策をとってほしい。	不快な思いをされたことに対して謝った。後日、通常はカギをかけ、使用時にカウンターに声をかけ、使用してもらうこととした。	終了
15	5月	22日	【自動貸出機のレシートについて】 シリーズ名がメインタイトルになっている資料を複数貸りとレシートに同じタイトルが並ぶので、各巻タイトルまで記載してほしい。資料番号で見分けるのは不慣れな者には分かりづらいので、レシートの変更を希望する。	ご意見として伺った。	終了
16	5月	22日	【図書館システムについて】 利用者の方が、ご自分の ipad で予約する際、連絡方法が不要のみしか選択できないのは不便である。またその時点で、iphoneで同様の操作をしてみたところ、受取館も選択できなかった。どうしてこのような不便が起こるのか？ 練馬区立図書館のシステムは全体的に不親切で使いづらい。	京セラに不具合の原因を調べてもらっている。	継続
17	5月	29日	音声対応で延長しようとしたらできなかった。どうしてだ？	延滞してしまうと、延長はできない旨をお伝えしたが、納得されなかった。	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
石神井図書館					
18	5月	1日	(利用者の声) 1年間待たされて、興味が薄れてしまったことがあるので、例えば、高村薫の「空海」など、100名を超える方が待っているような超人気の本は冊数を多く購入してほしい。	発注処理については、図書館業務マニュアル902.203に基づき、予約・貸出状況をみて購入している。なお、回答希望がなかったため、本意見を職員回覧した。	終了
19	5月	4日	車で来館し、「歩行困難者使用中」という公安協会発行の駐車禁止免除のカード提示のみで駐車場に停めていたため、図書館の駐車許可証を掲示していただきたいという説明をしたが納得してもらえなかった。許可証を事前配付してほしいという要望あり。	歩行が困難な方に対して、駐車許可証をまた掲示させるために車まで戻らせるというのではなく、職員が掲示・回収をしてあげる配慮が必要である。そのため、駐車スペース後方に「受付カウンターにお声かけください」との掲示を行った。なお、駐車券を事前に配布することは他館との問題もあり、管理上、支障があるため行わない。この申立者とは連絡がとれないが、処理としては終了とする。	終了
20	5月	11日	(区長への手紙) トイレにハンドドライヤーを設置してほしい。	回答希望がないため、参考意見とする。なお、衛生上の問題もあり、費用対効果から設置はしないが、各館の状況を収集し、必要があれば検討する。	終了
21	5月	15日	新聞閲覧席で鼻をすする人がいて気になる。以前にも同じようなことがあったので「区長への手紙」を書いたが石神井図書館長から返事がなかった。 CD試聴機の台数を増やし、試聴の際にカウンターの話声などが気になるので防音の効いたブースを作してほしい。	以下のことを文書で回答した。①気になることがあれば、まずスタッフにご相談してください。②「区長への手紙」は担当課から回答するため、中央館的機能を持つ光が丘図書館長から回答するシステムとなっている。③CD試聴機は現在の利用状況からして、台数を増やす考えはない。また、CDを「試聴」するためのサービスのため、じっくり「視聴」するような防音室も設置する考えはない。	終了
22	5月	17日	石神井公園駅受取窓口において、未所蔵資料の予約について受取窓口でも受付できるかのような案内をしてしまった。2日後、大泉学園駅受取窓口で断られたことから、案内の不備について謝罪してほしい。	窓口対応した委託職員が受取窓口で未所蔵資料予約ができないことを知らなかったため、誤った案内をしてしまった。その後、光が丘図書館に苦情申立があったが、石神井公園駅受取窓口担当から陳謝し、ご理解いただいた。 ※委託事業者から予約の取扱に関し、周知徹底する旨の報告書が提出されている。	終了
23	5月	20日	(利用者の声) 新聞閲覧席で朝夕刊を独占している者がいるので注意してほしい。委託事業者はしっかり見回りもせずにだらけている。地方公務員法前文も言えず、業務に対する知識もない。 ※委託事業者が当日、21時30分まで対応にあたったが納得しないため、後日、館長が対応した。	新聞・雑誌コーナーでは、一人一部の閲覧であることがわかる目立つ表示を設置するとともに、一人が複数閲覧することがないように見回りを強化することとした。なお、地方公務員法に関しては、前文がなく、ほかにも申立者の発言の意図がよくわからない点が多かったため、委託事業者の知識が足りないという点については問題として認識していないと回答した。一方で、館内で大声を出したり、退館時間を守らない行為は図書館条例に基づき、退館させる場合があることとお話しご理解いただいた。	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
24	5月	27日	(利用者の声) 先日、資料収集のため、区内図書館を回ったところ、関町図書館が改修工事に入る、平和台がリニューアルしたなどの重要事項を初めて知った。地元の石神井図書館に通っていてもわからなかったもので、どこの図書館でも重要な情報がわかるようにしてほしい。	図書館では、施設やサービスに関する重要な情報を区報、図書館だより、チラシ・ポスター、HPでお知らせしている。さらに、このご意見を踏まえて、石神井図書館では、インターネットに不慣れな方や重要な図書館情報を見逃してしまった方に向けた、図書館情報を集約した「区立図書館お知らせ掲示板」を新たに設置した。全体のことについては光が丘図書館に報告することとした。	終了 ※全館の取組については「継続」
25	5月	31日	「石神井図書館に行ったところ、空調が効いておらず蒸し暑かった。温暖化対策で28度設定をしているようだが、利用者のことを考え、空調管理をすべきだ。」との苦情が光が丘図書館管理係にあった。	石神井図書館では、日に数度、館内巡視をし、館内の空調調節には十分、気を使っている。当日は、いつもより設定温度を少し下げっており、他の利用者からの申し出もなかった。空調に対する苦情はよくあり、個人差や服装などによって体感温度は異なる。そのため、館内の6か所に湿度計・温度計を概ね床面から150cm程度の場所に設置し温度調整をしている。	終了
平和台図書館					
26	5月	2日	利用案内を窓口で渡されて、春日町図書館へ行ったが、月曜日で休館であった。利用案内の説明が大変わかりにくい。改善すべきである。 また指をなめて新聞をめくる利用者がいるが、注意してほしい。	利用案内については、ご意見を担当に伝えますと返答した。新聞をめくる時に、指をなめる方には、声かけをするとお答えした。	継続
大泉図書館					
27	5月	13日	朝日新聞記事のオンラインデータベース「聞蔵Ⅱ」のプリントアウト時の印刷倍率の細かい設定方法や、操作全般に関して、素早かつ確に行えるよう、すべてのスタッフが同じレベルでPC操作を習熟してほしい。	聞蔵Ⅱの理論的な研修を、館内で実施予定であることをお伝えした。また細かい操作方法に関しては、スタッフ閲覧用に作成した操作マニュアルを基に、引き続き指導を行うとともに、必要に応じて個々に個別研修を行っていく。	継続
28	5月	16日	新刊雑誌のカバーに貼付している ・おひとり様1冊まで ・読み終わりましたら棚までお戻ください 等の注意事項が記載された表示が、雑誌表紙の文字と重なり、見出しが読みにくいので、表示の大きさを小さくし、貼る位置も考えてほしい。	利用者へは「注意喚起の意味があるので、表示自体を多少目立つようにしている。雑誌表紙の見出しが隠れてしまうのはご了承ください」とお伝えし、ご納得いただいた。カバーに貼付している表示の見直しを行い、大きさをこれまでのものと比べ、縦横約1cm小さくし、貼付位置も雑誌の中心よりやや下段に変え、文字が見えやすいようにした。	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	5月	20日	「相互貸借資料の貸出時に、資料に汚れがあった場合は汚損箇所が記入されたスリップを挟んでいるが、汚れがない場合は、汚れがない旨のスリップを挟んだらどうか」というご意見があった。	ご意見として承った。	終了
30	5月	21日	相互貸借資料の依頼者より「予約日から、1か月弱待っているのに、まだ資料が用意できていないのはどうしてか」と苦情があった。	予約受付した日より、約2週間で届いた資料に「ページ外れ」の不備があったため、他の自治体に再依頼をかけている旨を説明した。お待ちさせている事をお詫びし、ご納得いただいた。	終了
31	5月	29日	利用者用インターネット端末の利用者より「再延長(2度目の延長)時に、15分間の時間を空けないといけないのはなぜか。次の利用者がいないのなら、連続で端末を使わせてほしい」とのご意見があった。	できるだけ多くの利用者へご利用いただきたいので、連続使用の際には、予約者がいなくても15分間の時間を空けての利用をお願いしている旨を説明し、ご納得いただいた。	終了
関町図書館					
32	5月	5日	利用者用インターネットのパソコンではフェイスブックやブログ等がアクセス制限されているが、公的な情報がフェイスブックで公開されている場合もあるので、アクセスできるようにしてほしい。	ご意見として伺った。	終了
33	5月	15日	オンラインデータベース利用の窓口担当者の配置に偏りがあり、非効率的な機器の操作をしている担当者もいる。	ご意見として伺った。	終了
34	5月	19日	関町図書館職員を名乗る者から本を返すよう電話があったが、心当たりがないので確認してほしい。	状況を確認し、該当の利用者には未返却の資料はなく、図書館から連絡していないことをお伝えしたところ、利用者の個人情報が漏れているのではないかと質問があったため、個人情報の管理は適切に行っていることをご説明した。	終了
35	5月	29日	西武新宿線の駅には図書の返却ポストがないので、設置してほしい。	ご意見として伺った。	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
貫井図書館					
36	5月	10日	20時すぎ、女子トイレ個室の壁に落書きがあった。	すぐに、「使用禁止」の表示を行い、管理人に報告し、清掃を行ってもらうよう依頼した。翌日朝にはほぼ消すことができたため、使用可とした。翌々日には完全に消えた。	終了
37	5月	14日	利用者男性より、「予約移送中の資料が届いていないか確認した際、メール便が到着する頃であるにも関わらず、作業室を確認せず、届いていないと返答した。」との苦情があった。	よく確認せずに対応したことについてお詫びし、便が到着したばかりの場合などは、全ての箱を確認することまではできないことを説明し、納得いただいた。	終了
38	5月	16日	利用者より、CDの検索結果画面に、クラシック音楽の場合は、録音年を記載してほしいとのご意見があった。	ご意見として承った。	終了
39	5月	27日	督促の連絡を電話で行った際に、女性より苦情があった。内容は「最近2回カウンターに行ったがその際、返却が遅れている本があることをスタッフが言わなかったから返却していなかった。それなのに、何度も電話で督促されて迷惑である。仕事をきちんと行っていない。」と強い申し出があった。	カウンターでのお声がけがもれたことについて、お詫びをした。	終了
40	5月	27日	利用者男性より、「自動貸出機のレシートや貸出一覧をカウンターでもらった際に、同一シリーズを違う日に複数冊貸出した場合、返却がどれかわからない。」とのご意見があった。	ご意見として承り、システム担当へ必ず伝える旨回答した。	終了
稲荷山図書館 なし					
41	5月	6日	返却時、資料にはバーコードの上に状態表示(水濡れPOO～)が貼られていたが、それ以外に多くのページに水濡れがあったため、スタッフが貸出し当初からの状態か確認をしたところ、「疑われた」とお怒りになった。	不快な思いをさせてしまったことをお詫びした。その後、その利用者は光が丘図書館に来館され、汚破損の基準について説明を求められた。	終了
小竹図書館					
42	5月	3日	(開館直後、60代くらいの女性から、フロアにいたスタッフに) 以前、開館前に並んでいた時、一旦列を離れた人がまたその場所に戻ってきて、後ろの人とケンカになったことがある。後ろに並び直すように表示をしてほしい。	ご意見として伺った。	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
43	5月	8日	(電話にて)インターネットの画面を印刷してほしいが可能か?という問い合わせがあった。	できない旨をご説明するが、以前はやってもらったとしばらく主張された。	終了
44	5月	12日	(館長への手紙) 自動販売機を設置してほしいが、小竹図書館は構造上、設置が難しいのか。図書館で快適に過ごすには、アメニティの充実が必要だと考える。	ご意見として伺った。	終了
南大泉図書館					
45	5月	7日	館内利用男性より、「子どもの話し声が気になる」とのご指摘をいただいた。	巡回を行ったところ、児童コーナーに中学生位の男子が4人いたが、特に話してはいなかったもので、様子をみていたが、しばらくして退館した。	終了
46	5月	8日	電話で、ポケットパークで遊んでいる子どもの声がうるさいとの苦情があった。	遊んでいた子どもに注意を促すとともに、ポケットパークの巡回の強化し、騒がしい子どもたちにはあらかじめ場所の移動をお願いするようにしている。	終了
47	5月	11日	未開封の缶コーヒーを机の上に置いていた男性利用者に缶をカバンの中にしめていただけるようお願いしたところ、声がけの仕方が悪い、缶飲料の使用に関して明文化されていない等の苦情を呈された。	接遇に関して不快なおもいをさせたことについて謝罪した。缶飲料についてはポスター等使用して説明したが、納得されず、閉館直前まで苦情を述べられていた。 後日、苦情内容について全スタッフに周知すると共に改めて接遇・ホスピタリティー研修を実施した。	終了
48	5月	7日	水濡れあとのある文庫本について小学生の利用者に確認した。記憶にないとのことですので返却処理を行った。その後、ご家族の方から子どもが疑われて不快であるとの申し出がカウンターにあった。	ご本人・ご家族の方にご不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。また、利用者の年齢を考慮して保護者・ご家族の方への確認を行うべきであったことを併せてお伝えした。	終了
春日町図書館		なし			
南田中図書館		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
-----	----	-----	-----	------