

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	1月	18日	光が丘図書館周辺をはじめ光が丘地区全体の受動喫煙に関するご意見。図書館出入口付近で喫煙者を見かけたら、職員から注意をしてもらいたい。受動喫煙により図書館来館者の健康が損なわれる。	ご意見として承った。	終了
2	1月	22日	図書館のカーペットコーナーを良く利用するが、カーペットの隅にほこりが溜まっていていつも汚いと感じている。先日も幼い子供がほこりをつまんで口に入れそうになった。長年溜まったほこりのように見えたので、定期的に清掃してほしい。	児童コーナーのカーペットは掃除機等により定期的に清掃を行っておりますが、清掃が十分に行き届いておりませんでした。清掃を徹底するよう改めて指導しました。	終了
3	1月	26日	閲覧席などで勉強をする際に、ペンが机に当たるコツコツという筆記音が目立つことがある。ほとんどの方が周囲に気を遣って勉強しているが、特に小中高生はマナー意識や周囲の気遣いが足りていないと感じる。注意する方もされる方も気持ちの良いものではないため、マナー啓発の掲示物等を設置するなど対応をお願いしたい。	ご意見を踏まえ、各館の状況に応じ、注意表示等を掲示するなど、利用マナーの向上に努めてまいります。	終了
4	1月	28日	(区民の声窓口への来訪) 石神井公園駅の受取窓口にある返却ボックスは、受取窓口が空いている時間は使用できず、不便である。中野区などの近隣区は駅のそばに返却ボックスがあり、24時間返却できる。区民の利便性向上のため、常時返却ボックスを使用可能にしてほしい。	回答を希望されず、連絡先等の情報もお伺いしていないため、参考意見として承る。	終了
5	1月	29日	昼12時頃、1階カウンターにて「館内で男性利用者に付きまといわれ携帯電話で写真を撮られた」と女性利用者より申出があった。はじめは無視をしていたが、余りにも長く付いてきたので、カウンターに相談したとのこと。	当該男性利用者はすでに帰っていったとのことだったので、職員間で情報を共有し、巡回をさらに強化する旨をお伝えした。なお、もう少し状況をお伺いしようとしたが、早く図書館から出たかった様子で、すぐに帰られた。	終了
6	1月	31日	石神井図書館でWi-Fiは使用できるか。またパソコンを持ち込んでの勉強は行えるか。	石神井図書館へ聞き取りのうえ、館内Wi-Fi環境を回答。また図書館の閲覧席は持参資料のみの勉強利用はできない旨をお知らせする。 (ご持参の資料と併せて図書館の資料を利用する場合には、閲覧席の利用は可能ですので、図書館資料を有効に活用いただき、学習・研究等にお役立てください。)	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
運営調整係 なし					
事業統括係					
7	1月	18日	更新手続きが追加されたのは何のためですか。さらに、身分証証明書の提示を求めるようにした理由は何ですか。	利用登録者の住所・氏名が登録時と異なる場合があります、資料返却のご連絡ができず長期にわたり資料が返却されないことや、登録要件を満たさなくなった方が継続して利用されることがあるため、利用登録者の要件を正確に把握するために行うものです。ご理解・ご協力をお願いいたします。	終了
8	1月	18日	利用者のページが細分化され、しかも11件目から2ページ目になってしまいます。1ページにまとめて閲覧したり、印刷できる機能を作ってください。	貸出ページと予約ページが別になりました。これは修正ができない部分です。 11件目で2ページ目になってしまう部分については、1ページで表示できるよう修正いたしました。	終了
9	1月	25日	子どもが図書館のパソコンを1時間以上視聴していたことがありました。利用のルールやプライバシー設定、閲覧禁止サイトなどあるのでしょうか。 他の方が見たYouTubeなど(アダルト等)子どもが見ないかどうか心配です。	1回の利用時間は30分です。次にお待ちの方がいない場合は30分の延長が可能です。アダルト・暴力などの不適切なコンテンツは、フィルタリグで制限しています。 パソコン使用終了時には再起動しており、再起動することで履歴やクッキーは削除されます。	終了
10	1月	27日	更新手続きを窓口を利用する度催促されるのは不愉快です。「次に来た際に手続きしてください」とまで言われました。早く手続きしてもらいたい気持ちは分かりますが、対応についてご一考いただきたい。	「次に来た際に手続きしてください」というご案内は、行き過ぎたご案内でした。申し訳ございません。 しかしながら、有効期限の設定は、練馬区立図書館では初めての取り組みです。このため、ご案内に漏れが無いよう対応しております。 何度も同じ案内をお聞きになることは不快なものと存じますが、ご理解を賜りますようお願いいたします。	終了
子供事業統括係 なし					
練馬図書館					
11	1月	15日	電話での予約の確認の際に行う本人確認(氏名と電話番号確認)について、必要ないと思う。	現状は、確認させて頂かないと出来ないことを説明し、理解していただいた。	終了
12	1月	26日	登録時の確認書類について、資格の認定証と名刺で行えないのは、おかしい。他の区では、これで通る。	提示していただいたものには、名刺にしか住所の記載がなかった為、登録ができないことを説明した。住所を確認できるものとして、運転免許証などの例を示し理解を得ようとしたが、あまり納得されなかった。	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
石神井図書館					
13	1月	19日	利用カードの落とし物があったので、利用者に連絡したところ、子供のカードを母親が使用していた。そこで「次回、来館される時にはお子様の証明書を持ってきてください」とお願いしたが、「なぜ子供の証明書まで必要なのか」と納得してもらえなかった。	証明するものがないのであれば、母親が来館時に、仮カードに住所・電話番号等を記入してもらい、登録データと一致すれば忘れ物の利用カードを渡す旨、お話しした。	終了
平和台図書館					
14	1月	16日	図書館ホームページを変更するのであれば、メールなどでその旨知らせるべきである。年末年始利用したい時期に使用できず、再開されても仕様が変更されていて困っている。	「新システムに関する苦情・意見 受付票」にて、光が丘図書館・事業統括係・システム担当に提出。	終了
15	1月	16日	AEDの設置場所を検討した方がよい。（現在は、1階休憩コーナーの奥に設置している）施設内だけでなく外部の人でも利用する可能性もあるので、正面出入り口横か、職員のいるカウンター横など求められた時にすぐに取り出せる位置へ設置した方がよい。	現在行っている館内レイアウトの変更作業にて、正面出入り口横に変更する方向で検討中。	継続
16	1月	17日	図書館ホームページの操作方法の説明を、紙にして配布してほしい。またパスワード登録画面の「電話番号」という表記は何の電話番号かわかりづらいため、「図書館に登録の」という文言を入れてほしい。	「新システムに関する苦情・意見 受付票」にて、光が丘図書館・事業統括係・システム担当に提出。	終了
17	1月	22日	【館内投書にて・回答不要】利用者インターネット端末の処理速度が春日町図書館に比べて遅い。	後日職員が確認するも、処理速度の遅さは確認できず。引き続き様子は見守るが、いったん対応を終了とする。	終了
18	1月	22日	【館内投書にて・回答不要】雑誌『映画秘宝』および『SCREEN』を平和台図書館に所蔵してほしい。	現在、平和台図書館では、映画関係の雑誌は2誌（『FLIX』『キネマ旬報』）所蔵しており、全体のバランスを考慮すると適切であると判断している。所蔵2誌は利用も多く、受入雑誌の変更は必要ないと考える。ただし雑誌の休刊時には、新規購入雑誌の候補として検討する。	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
19	1月	22日	【館内投書にて・回答不要】 DVD(洋画)をもっと増やしてほしい。北区、港区、渋谷区は豊富に所蔵している。	意見として承る。	終了
20	1月	25日	館内で男性につきまとわれていると、女性利用者からの申し出があり。(前年度にも女子中学生を追い回した男性と思われる。)当該男性は女性から申し出があったタイミングで退館。その後館内には戻らず。	女性は帰宅に際し、不安を感じていたため、男性職員同伴のもと無事帰宅された。近隣の早宮交番には情報提供を行った。パトロールの一環で平和台図書館にも来館されることを約束いただいた。 館としては今後当人への声かけも視野に入れて警戒を継続する。	終了
21	1月	29日	利用者インターネット端末の画面表示について。以前は表示されていた「現在時刻」が表示されていない。不便なので表示してほしい。	「新システムに関する苦情・意見 受付票」にて、光が丘図書館・事業統括係・システム担当に提出。	終了
大泉図書館					
22	1月	15日	年配の男性利用者より電話にてお問合せ。「図書館利用カードの有効期限が2年間に変わったことについて、なぜ理由の説明がなかったのか。問い合わせをすれば回答しているそうだが、そうした理由は配布するチラシやホームページなどに掲示すべきではないか。11月にも同様の問い合わせをしたが、伝わっていないようだ。必ず光が丘図書館へ伝えてほしい」とのご意見があった。	有効期限の設定についてはQ&Aから回答をした。理由には納得いただけたが、その周知方法が問い合わせのみであることに、「一方的である」と不快な思いをされたようだった。謝罪し、ホームページにシステム変更にあたってQ&Aの掲載等がないことを確認ができたので、必ず報告する旨をお約束して、ご意見として承った。(11月2日の報告と同一利用者)	終了
23	1月	15日	利用者用インターネット端末から、時計の表示が消えている。不便なので復活させてほしい。	ご意見として承った。	終了
24	1月	15日	タッチOPACの表記方法がわかりにくくなった。予約資料受取館変更などのプルダウンアイコンがアイコンとわかりにくい表現になったため、クリックできると認識できずに混乱してしまった。	ご意見として承った。	終了
25	1月	16日	図書館利用カード更新手続きの際に、有効期限についての文言が書かれたシールを貼るようだが、これと一緒に次の更新日のシールも貼ってほしい。	ご意見として承った。	終了
26	1月	16日	年末に配布された更新手続きの案内に記載された「更新時に必要な書類」をもっと具体的に書いてほしい。	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

	日付		内 容	対 応	処理経過
27	1月	17日	図書館利用カード更新手続きの際に、有効期限についての文言が書かれたシールを貼るようだが、これを貼りたくない。	記載の文言が違うから、更新手続きについては知らない、ということにはならない旨を了承いただいたのち、他館で同様の質問が上がった可能性があったため、光が丘図書館に相談した。「説明とシールを利用者にお渡ししたうえで、シールの貼付は任意」と回答をいただいたので、それをお伝えした。	終了
28	1月	19日	利用者用インターネット端末から、タスクバーが使用できなくなっており、不便である。	ご意見として承り、報告する旨をお話ししたが、23日にも同様の問い合わせがあり、また光が丘図書館へも同様の意見と、数回にわたる問い合わせに対応がなかった、と苦情が挙がっていた。緊急性の判断ができなかったことを反省し、些細なことでもその都度システム質問報告に挙げるとお話しして終了となった。タスクバーの設定については、28日の業者来館をもって解決した。	終了
関町図書館					
29	1月	17日	(ご意見箱「利用者の声」より) 駐輪場の柵の幅が狭く、子乗せ自転車が入りづらい。改善を望む。	駐輪場のラックは、標準的なサイズのことを設置しているが、車輪が入りづらい場合は、ラックに乗せずに駐輪をお願いしている。今後、このような問い合わせがあった場合は、ご案内できるようにスタッフへ周知した。	終了
30	1月	19日	駐輪場のバイクスペースの1台あたりの区画が狭い為、大きいバイクだと入れることができないので改善してほしいと要望があった。	バイクスペースの大きさは、標準的なサイズで設置しているため大型バイクの駐輪についてご不便をかけていることを謝罪した。ご意見として承り、大型バイクでの来館時は工夫して駐輪していただくようお願いした。	終了
31	1月	19日	利用カードについて、中野区のようなライトカードにしてほ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
32	1月	19日	(ご意見箱「利用者の声」より) お菓子を食べている人がいるので、見回りを注意してほしい。	定期的に巡回、見回りを行っているが、より一層注意するようスタッフに周知した。	終了
33	1月	22日	(ご意見箱「利用者の声」より) 雑誌コーナーの背もたれ付き閲覧用ベンチの配置を変更してほしい。ベンチの背同士がくっついている現状の配置だと、他の人が動くたびに振動が伝わってくるので検討してほしい。	レイアウトの変更ではなく、ベンチの間隔を空けることで対応した。	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
34	1月	29日	予約確保メールに資料名を入れてほ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
35	1月	30日	(ご意見箱「利用者の声」より) 以前、一番奥の閲覧デスクはPC不可と伺いましたが、使用している利用者がいます。ルールの徹底化を望みます。	再開館後は、館内でのパソコンの利用について制限をしておりません。	終了
貫井図書館					
36	1月	20日	男性利用者より、図書館ホームページの4月30日が、カレンダー上では平日となっているが、ここは本来ならば休館となるのではないかと、との問い合わせがあった。	31年度が通常と違う設定になることは納得されており、確認しただけとのことであった。	終了
稲荷山図書館 なし					
小竹図書館					
37	1月	16日	(カウンターにて) 新聞ラックにかけてある各種新聞を元の位置に戻さない利用者がいて迷惑している。	お詫びして、戻す位置が一目でわかるような表示をした。	終了
南大泉図書館 (こどもと本のひろば)					
38	1月	15日	(こどもと本のひろば) 「1月15日から図書館サービスがかわります」とのチラシを見て、15日に有効期限更新しなければいけないと判断された高齢の利用者から情報提供の仕方が悪いとお叱りを受けた。	15日を強調した文体が誤解を与えたことをお詫びしたうえで、有効期限の2年更新についてご説明した。説明内容はご理解いただき、有効期限更新も終了した。	終了
春日町図書館					
39	1月	21日	ご意見箱より 最近、新聞の綴じ穴が記事にまでかかり、内容が分からなかったり、特に数字の場合は困ります。今後注意をお願いします。	できるだけ記事にかからない場所に穴を開けられるように、パンチの奥行を調整した。	終了
南田中図書館 なし					