

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	12月	11日	(問合せメールからのご意見) 貫井図書館に鍵の落し物がなかったか確認してもらいたい。 鍵の特徴も記載あり。	本日、貫井図書館にて落とし物を確認したところ、該当のものと思われる鍵の落とし物はございませんでした。お力になれず誠に申し訳ございません。	終了
2	12月	11日	(問合せメールからのご意見) 南田中図書館をたまに利用するが、ここ最近では毎回暖房が強すぎる。来館してコートを脱いでも、5分もいたら汗が噴き出てくるほどである。極度な暖房は室内の湿度も下げることであり、この時期はウイルスの繁殖にもつながる。中の職員は半袖シャツで働いているようだが、半袖が基準になるほどの温度設定はいかなものか。	南田中図書館を含む区立図書館の暖房の設定温度については、20 前後を基準としております。しかしながら、外気温、空調の吹出口の位置や空気の滞留により、館内の場所によって室温に差が出てしまう場合がございます。お越しの際に室温についてお気づきの点があれば、遠慮なくカウンターの職員にお声がけください。	終了
3	12月	11日	(問合せメールからのご意見) 光が丘図書館の青少年コーナーで学習をしていた。その時に調べものがあつたのでスマホで調べていたら、「図書館なので携帯電話は使わないで」と言われた。こんなことを言われたのは初めてだ。音を出したりしていたら、他の人の迷惑になることは分かるが、ただネットを使っているだけでもダメなのか。意味が分からなかったので理由を教えてください。	図書館内におけるスマートフォンの利用については、通話をする、音を出す、撮影をする等、他の利用者のご迷惑となる場合や、図書館の混雑時に、図書館の資料を利用せずに閲覧席で長時間スマートフォンを利用している場合等にお声掛けをさせていただいております。閲覧席で図書館の資料を利用しつつ、スマートフォン等で調べものを行っていたことについては、問題ございません。この度の職員の対応は不適切なものであり、深くお詫び申し上げます。 今回いただいたご意見を踏まえ、館内の状況を適切に把握し、接遇の向上に努めるよう、図書館職員に対し改めて注意喚起を行いました。	終了
4	12月	19日	(問合せメールからのご意見) 光が丘図書館の東側の広場に、毎日18時頃に犬の散歩の集団がやってくる。犬の鳴き声と飼い主の怒鳴り声がうるさいので、これに対処してほしい。またここは練馬区管轄か、東京都管轄かは分からないが、園内は放し飼い禁止である。	光が丘図書館東側の芝生広場につきましては、都立光が丘公園の管轄となっております。従いまして、練馬区の管轄ではないため、区立図書館からの直接の対応は困難です。 そこで、都立光が丘公園管理事務所へ、ご意見を報告し、掲示物等による注意喚起を依頼しました。	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
5	12月	25日	(問合せメールからのご意見) 図書館情報システム更新のため年末から1月14日まで臨時休館とのことだが、その期間図書館を利用できなくて困っている。臨時休館中に代替として利用できる公共スペースが練馬区内にあればご案内いただけないか。書籍が閲覧できなくても問題はない。静かな環境で学習に集中できればそれで良い。	お住まいが不明なため、お近くの区立施設をご案内することはできませんが、春日町青少年館(春日町4丁目)および南大泉青少年館(南大泉1丁目)には、部屋の団体利用予約がない時間帯に限り、事前申込不要でどなたでもご利用いただける臨時学習室を設けております。また、生涯学習センター分館(高野台2丁目)には、専用の学習室を設けております。 各施設の開館時間等の詳細につきましては、練馬区ホームページよりご確認ください。	終了
運営調整係 なし					
事業統括係					
7	12月	6日	12月3日付けの東京新聞「発言」欄に「推薦帯活用の図書館に感激」との投稿が掲載されていた。本を購入する際には帯に記載されている内容を参考にしており、図書館で本を選ぶ際には戸惑う事が多い。練馬区でも「帯の活用」をご検討いただきたい。	区立図書館では、本の帯は販売促進広告の一種と考え、貼付しない取扱いとしています。ただし、資料の説明として必要と思われる場合は貼付しています。	終了
8	12月	7日	練馬区在勤者です。 利用登録の審査が厳しく閉口しました。免許証と名刺を見せたが駄目でした。社員証ならいいと言うので、再度、社員証を見せましたが駄目でした。このため、この次は図書館指定の「雇用証明書」を持参します。それにしても、免許証を提示しているのに審査が厳しすぎと思います。	練馬区在勤の方の場合、本人を確認できる書類、勤務地を確認できる書類の提示が必要です。勤務地を確認できる書類は、名刺単独では不可で、社員証でも勤務地記載のないものは不可です。 ただし、社員証と名刺を併せてご提示いただければ、確認できるケースがあります。 今回の確認書類の詳細は不明ですが、利用者様の立場にたって親切・丁寧な説明を心がけるよう周知します。	終了
9	12月	27日	図書館が17日間休館し、その理由がシステム更新のことに驚きました。どうしてこのような長期休暇が必要なのでしょう。 私は大規模なサービス業務に携わってきたが、システム更新は、夜間・休日・年末年始に行い、平日までずれ込むことはレアケースでした。それだけにこの長期休館は不思議でなりません。	この度の臨時休館は、区内全図書館等の機器の入替え作業・システム更新を行います。練馬区には図書館12館と1分室、受取窓口6か所、小学校開放図書館3校、全22施設に図書館システムを配備しています。全施設の機器撤去・設置に10日、その他に予備日・点検等に要する日数を含め、年末年始を含む17日間の臨時休館としました。	終了
10	12月	27日	12/24(月祝)に予約確保された資料の取置期限が1/18(金)となっている。この間に、開館している土日が含まれない。平日は図書館へ行けない。今回は図書館都合の臨時休館なので、曜日を考慮して取置期限を定めてほしい。	通常は、取置期限に全曜日が含まれることになっています。この度の臨時休館をはさむ取置期限について、7日間の取置期限の中に一部の曜日が含まれないケースが発生します。しかしながら、今回の事象に対応するためのシステム変更は困難な状況です。ご理解ください。 なお、次の予約者がいない場合は取置期限の延長ができますので、ご利用ください。	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
11	12月	27日	連続17日間の閉館は初めてののことかと思えます。この間に週刊誌の発行が何冊かあります。一度も閲覧されずに予約ルートに乗ることになる。予約しても手元に届くのに数か月かかります。そこで、各館の新刊コーナーに2～3日置くことはできないでしょうか。	年末年始の雑誌の発行は合併号となることが多いこと、臨時休館中の特例に合わせたシステム修正が困難なこと、棚スペースに限りがあることなどから、通常通りの運用とさせていただきます。従いまして、最新刊のみが館内閲覧となり、これ以外は貸出し対象となります。	終了
子供事業統括係 なし					
練馬図書館					
12	12月	13日	【『スピーク・ナウ・ワールド・ツアー・ライブ』というCDを返却した利用者より】 CDに付いているDVDをどうして貸出しできないのか？ どこに保管しているのか？ CDに付いているDVDも貸出できるようにしてほしい。	著作権について説明し、著作権に基づく正当な対応であることも説明した。	終了
石神井図書館					
13	12月	21日	「石神井図書館を民営やNPOの指定管理者にすることは反対。良書を選ぶには、美術館の学芸員と同等の能力がいる。練馬の購読者の知のレベルをみくびってはいけない」との意見があった。	ご意見として承った。	終了
14	12月	24日	カウンターに来られた利用者から「どうして年末年始の休みが1月14日までなのか。区民の何％がシステムの変更を要望したのか。誰も喜ばないことのために長期間休みを取るのは馬鹿げている。誰がそんなことを決めたのか、読みたい本の登録機能などは、自分はパソコンを使っていないし、そんな事を望んでいない。光が丘図書館に意見を言う」との話があった。	対応した委託事業者から、「今年はシステム更新等があるので例年より長い期間の休館となっている。今度、読みたい本の登録ができるなど、利用される方の利便性を考えてのシステム更新である」と説明したが、納得は得られなかった。光が丘図書館に意見内容を申し伝えた。	終了
平和台図書館					
15	12月	3日	スポーツ新聞当日分を読みたいが、長時間1人の利用者が占有している。また当該利用者は寝ているようだ、と対応を求める申し出あり。	長時間占有している方には対応する旨お約束し、また寝ている利用者には随時声かけしている旨説明を加えた。実際に寝ている利用者に対し声かけし、読後速やかに新聞を返却するよう協力を依頼した。	終了
16	12月	7日	<ご意見箱・回答不要> トイレにハンドタオルかペーパードライヤーを置いてほしい。	意見として承る。	終了
17	12月	26日	今年度の練馬区立図書館の「本の福袋」について質問と要望あり。 いつ、どんな形で実施されたのか。 「本の福袋」を年に1回ではなく、もっと開催してほしい。	概要を説明し納得してもらった。 意見として承る。	終了
大泉図書館					

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
18	12月	5日	高齢の利用者が青少年コーナーを指さし「あそこにいるやつらを静かにさせる。前にも言ったことがあるが、直らないから殴ったことがある。」との申し出があった。	お話いただいた段階では、おしゃべりをしている利用者はいなかった。騒ぐようであればこちらから声をかけるのでお伝えください、とお答えした。その後男性スタッフ数人に同じ話をしてしたが、同様にこちらから声をかける旨をお話した。	終了
19	12月	12日	対面朗読室利用者より「対面朗読室の空気が悪い。科学物質などのにおいがする。」と光が丘図書館に連絡があった。	対面朗読室の換気についての見直しを行った。いままで利用時間以外は扉を閉めていたが、ストッパーをはさみ、常に扉が開いている状態にした。また、部屋の中には空気清浄機が設置されているのでボランティアの方に自由に使ってもらえるよう、入室時に声をかけるようにスタッフへ周知した。	終了
20	12月	13日	電話にて「本日利用した際にカウンターで、返却されていない本が1冊あるので自宅を探してほしい、と言われた。慌てて立ち寄った場所や家を探したが見つからず、確認のためにもう一度来館したら、本は返却になっていると言われた。図書館側の返却ミス、こちらの責任のように言われるのは心外なので、ちゃんと仕事をしてほしい。」と苦言があった。	返却漏れによりご迷惑をおかけしてしまったこと、また、不快な思いをさせてしまったことを丁寧に謝罪した。カウンターの対応時にデータ上返却されていない資料があった場合には、お預かりした資料を確認してから、利用者にお伝えするのが手順なので、確認作業を情らなようスタッフに周知した。	終了
21	12月	20日	カウンターにて「web OPACで在架になっている資料を予約し、確認のためにもう一度資料のページを見ると「貸出中」の表記になっていた。時間差で借りられてしまったのかと思いい、キャンセルする、という作業を何度も繰り返し、との申し出があった。	予約を入れ、引き当てられた資料は、web上では「貸出中」の表記になることを案内したところ、「表示が分かりにくいので、分かりやすい表示にしてほしい」と強い要望があった。	終了
22	12月	23日	カウンターにて高齢男性利用者より「年末年始の休館期間が長すぎる。」との申し出があった。	ご迷惑おかけしてしまうことを謝罪し、今回は図書館システム更新に伴う休館であることを説明した。ご理解いただけたようだが「それにしても長すぎるので、伝えてほしい」とのことだった。	終了
23	12月	23日	カウンターにて女性利用者より「本を返却したはずだが、返却になっていないので調べてほしい。前にもこういうことがあり、その時は返却漏れだった。」と申し出があった。	貸出中になっている資料の所蔵館に確認したところ、返却漏れで該当資料は書架に戻っていた。丁寧に謝罪し、今後このようなことがないように注意していく旨をお話した。	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
関町図書館					
24	12月	7日	(ご意見箱「利用者の声」より) 館内の自動販売機に紙パックのジュースなど子供の飲めるものを入れてほしい。	ご意見として承った。館内では蓋付きの飲み物のみ利用可能なため、自動販売機の品揃えもこの基準にあわせている。	終了
25	12月	9日	(ご意見箱「利用者の声」より) 自転車置き場のラックを全て低いものと白線の上に替えてほしい。 12月28日にも同様の意見あり。	駐輪場については、混雑時に可能な限り多くの自転車が駐輪できるように、高低のラックを交互に設置している。問い合わせを受けた際は、低いラックからご使用いただくようご案内することをスタッフへ周知した。	終了
26	12月	9日	(ご意見箱「利用者の声」より) 児童コーナーの自動貸出機に台がほしい。	ご意見として承った。利用者の導線を考慮し、検討する。	継続
27	12月	9日	(ご意見箱「利用者の声」より) 沢山の本があるが、中には目を通さずに除籍する本もあるのでは。	資料の除籍については、練馬区立図書館資料管理要綱に基づいて行っている。区立図書館内での所蔵、購入時期、利用状況、内容などを総合的に検討し決定している。	終了
28	12月	11日	文庫のフォントが小さいと高齢者は読みにくい。フォントが大きい文庫を入れてほしい。	次回選定時の参考意見として承った。	終了
29	12月	26日	自動音声の督促が高圧的で気に入らないとご意見があった。	ご不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、ご意見として承った。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					
30	12月	1日	16時過ぎ、男性利用者より、システム変更に伴い相互貸借資料の到着が年明けとなることだが、期間が長すぎるのではないかと、他区への依頼は12月末からとのことだが、それで予約の処理ができるのか、とのご意見があった。	館長代理より、休館中も内部での事務作業は行うので、きちんと処理をいたしますと説明を行った。	終了
31	12月	7日	17時頃、図書館正面側駐輪場から自転車を出し、帰宅しようとしていた高齢男性が、歩道上で別の自転車とぶつかり転倒し、足を強打した。	通行人の通報により、図書館から救急要請を行い、17時30分頃、警察および救急隊が到着し、事故の検証があり、利用者は病院へ搬送された。相手方自転車はその場で走り去ったため、未確認であった。	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
32	12月	7日	高齢男性より、「新システムについての書類の内容がわからない、28日前とはいつなのか。」との質問があった。	スタッフが説明し、納得いただいたが、案内の書類の書き方がよくないとお話があった。	終了
33	12月	11日	ご意見箱に入っていた用紙に、「眠っている人に、気分が悪いのですか、と声かけするのはよいことではない、逆に気分が悪くなった。」とのご意見があった。	ご意見として承った。	終了
34	12月	11日	開館前に駐輪場に自転車を停めた高齢男性が、自転車が撤去されたことに立腹し苦情があった。「いつもは散歩に行っても大丈夫だったのに、不愉快だ。」とのことであった。	撤去の状況は不明であり、図書館としてはわからないことと、撤去の場合の連絡先をご説明した。	終了
35	12月	23日	12月1日(土)に相互貸借についての苦情を申し立てた利用者から、「月末から他区への依頼を再開すると聞いている。件数が相当あると思われるが、対応しきれぬのか。」との問い合わせがあった。	館長代理より、依頼があったものについては順次対応していくことを説明したが、執拗に質問があった。	終了
36	12月	24日	14時頃、60代男性利用者から、なぜ2年で更新手続きをしなければならないのか、理由を知りたいとの質問があった。	館長より、他区でも実施しており、中には不正利用をしている利用者もあるので、そのような手続きをすることとなったので、ご協力をお願いしたいと説明し、了承を得た。ただし、案内の書類にその旨記載するべきであるとのご意見があった。	終了
稲荷山図書館 なし					
小竹図書館					
37	12月	4日	利用者より電話にて、「毎日図書館に来ている人(高齢の男性)で、図書館の入り口で喫煙する人がいる。注意してもらえないか」という要望が寄せられた。	連絡をくださった方にお詫びして、すぐさま玄関ドアのガラスにも禁煙の掲示を貼り出した。またさらに巡回を強化したところ、以降、喫煙者は現れていない。	終了
38	12月	11日	2F事務室に音も立てずに無断で入室してきた利用者がいた。こちらが気づいて問うと、「自分は精神科医の〇〇だ」と名乗った。注意すると、「自分は声が大きいので窓口ではた迷惑になると思った」と言いながら外に出てくれたが、夏場のような服装であったり、挙動に不審な点が多々見受けられた。	用件を聞くと、武蔵大学図書館の利用希望だとわかったので、とりあえず手続きを行った。	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
39	12月	19日	12/11と同じ人が、今度は「私は英字新聞の記者だ」と名乗り、また2F事務室に入室しようとしたので、制止した。用件をお聞きすると、今度は日本大学芸術学部の図書館利用の紹介状がほしいとのことだった	紹介状の件は、閲覧希望の資料が他区の公共図書館にあり提供可能だったので、一旦お断りした。その手続き中に、ふっと窓口からいなくなった。 しかし、直後、今度は1Fカウンターに現れ、本の貸出手続きをされようとしたところ、既に枠いっぱい貸出本があること、さらには返却期限切れでもあると申し上げると、「自分は借りていない」と言い張ったり、利用者インターネットの使用を申請されたが再起動の時間が待てず、隣でインターネット端末を使っていた女性利用者に頼み込んで勝手に席を譲ってもらったり、さらにカウンターの女性スタッフに退館時間を聞いて食事に誘ったり、横柄な口をきくなど、不審な言動が相次いだ。	終了
40	12月	23日	「図書館のそばの道路に車が駐車していて危ない」という電話があった。	急いで見に行くと、ちょうど図書館の利用を終えて車に乗り込む人がいたので、注意したところ、「以後、気をつけます」という納得された。	終了
南大泉図書館 なし					
南大泉図書館 (こどもと本のひろば) なし					
春日町図書館					
41	12月	5日	(電話にて) 外国人と思われる女性より、「図書館の駐輪場で自転車のチューブを抜きとられた。防犯カメラの設置や防犯シールを貼るなどしてほしい」とのご意見があった。	常勤職員が対応しお話を伺った。駐輪場から自転車を出して帰る途中、タイヤがパンクしていることに気付き、チューブもなかったとのことだった。利用者には防犯対策を検討することを伝えた。また、全体に巡回時に駐輪場の確認を徹底することを再周知した。	終了
42	12月	18日	女性の利用者が、利用者用に資料の持ち運び用として設置している紙袋の中から菓子店の紙袋を取り出し、「前日この紙袋に入っていた菓子箱と、レシートと、デパートのチラシはどこにあるのか」と、カウンターに問い合わせがあった。事情を伺うと、前日の閉館間際に来館し、菓子箱の入った当該紙袋をカウンター前のソファ席に置き忘れて帰ったとのことだった。	常勤職員が対応し拾得物管理表を確認したが、届け出はなかった。また、前日閉館後に見回りをし、朝の清掃時にも館内を見回るが何もなかったと説明した。紛失届の記入は固辞され、誰かに盗まれたとカウンターで訴えていたが、諦めたようで一旦館外に出たが、納得がいかないようで再び入館された。前日の見回りの職員の名前や、状況を知りたいとのことだったので、後日連絡する旨を伝えた。	継続
43	12月	19日	18日の女性利用者に常勤職員が電話をし、前日の夜の見回り状況などを説明した。	改めて該当日に出勤した職員に確認し、夜間の巡回と、利用者退館後の見回りの際に当該紙袋は見当たらず、また忘れものもなかったことを伝え、納得していただけた。	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
44	12月	23日	(電話にて) 30代男性と思われる利用者から「そちらの図書館にダニはいますか」との問い合わせがあった。「図書館に来たら、全身がかゆくなった。ダニアレルギーが再発したのかと思った。床や椅子にダニがいるのでは」とのことであった。	常勤職員が対応し、「毎日の清掃に加え、定期的に床や椅子も洗浄していますが、今回このようなお声があったことは上の者に伝えま	終了
南田中図書館					
45	12月	4日	(光が丘図書館より) 区役所へ電話にて、南田中図書館のカウンターで貸し出しの際、受け答えが馴れ馴れしかった、という苦情があった。	言葉遣いなど再度、気を付けるように、朝のミーティング等でスタッフへ周知した。	終了
46	12月	11日	(光が丘図書館より) 館内の暖房について、「暑すぎる」といった苦情が入った。	館内の温度設定について、スタッフで再度確認をしたあと、巡回時や館内に設置している温度計などを見て、適宜温度を調節していくようにした。	終了
47	12月	26日	(地域文化部 文化・生涯学習課 伝統文化係より) 平成30年3月に南田中図書館で行われた第九回歴史講座「練馬の板碑」について、講演中、事実と異なる内容の解説があったのだが、どういうことなのか、といった問い合わせが他の公共施設にあったようで、その後、あの件はどうなっているのか、という問い合わせが地域文化部 文化・生涯学習課 伝統文化係に入った。	当日のイベント担当者に状況を確認後、イベント当日も特に問題なく終了し、その後も当館へは問い合わせが無かったこともあり、地域文化部 文化・生涯学習課 伝統文化係へその旨を回答し、次回開催時の際に、気を付けることとした。	終了