

練馬区立図書館への広聴回答

番号	収受日	件名	経緯・内容	回答内容	申出者への回答	区分
2932	10月3日	大泉図書館の読書環境について	大泉図書館で子どもが騒ぐため、集中して利用することができず困っている。以前に子どもを注意し頭を叩いたが、館員に「そういうことはやらないでくれ」と言われた。委託管理者が子どもへ注意を行うように区から指導してほしい。	区立図書館では他の利用者のご迷惑になると職員が判断した場合は、お声掛けをするなどの対応を行っています。 今回のご指摘を受けて大泉図書館に確認したところ、1階カウンター前の青少年コーナーでの話し声が目立った際には注意をしているとのことでしたが、読書環境の維持向上を図るためにも積極的に注意をするよう、大泉図書館の職員には改めて指導いたしました。お気づきの際は職員にお申し付けください。 また、貼り紙やお声掛けを通じて利用者のマナー向上の啓発を行い、一層利用しやすい図書館とするよう取り組んでまいります。	10月11日	区長への手紙
2933	10月13日	図書館のホームページについて	図書館のホームページが見にくい。トップページや利用者ページに情報を詰め込みすぎている。豊島区などほか図書館のホームページを参考にして、ページが見やすくなるように改善してほしい。	練馬区立図書館のホームページは、視覚や色覚に障害のある方にも円滑にご利用いただけるよう、音声読み上げソフトやユニバーサルデザインへの対応をしているため、使用できるフォントや色に一定の制限があり、現在のフォントや色調にしております。 また、ホームページの抜本的な改善は、図書館情報システムやホームページの作成に用いるシステムの入替えの時期までは実施することが難しい状況です。このため、システム入替えまでの間は、現行のシステムで対応可能な範囲でより見やすいホームページとなるよう工夫してまいりますので、ご理解くださいますようお願い申し上げます。 ご紹介いただいた豊島区立図書館のホームページを確認いたしました。必要な情報が読みやすくレイアウトされており、今後のホームページの作成・更新の際に参考とさせていただきます。	10月27日	メール

練馬区立図書館への広聴回答

番号	収受日	件名	経緯・内容	回答内容	申出者への回答	区分
2934	10月16日	光が丘図書館に対する意見に回答がない	3年前から5年前または7年前から8年前くらいに光が丘図書館につぎの意見を言ったが、返事がない。郵送での回答を希望する。 1 光が丘図書館のエアコンの温度が低く寒い。 2 光が丘図書館にだけ警備員がいて、睨み付けてきて気分が悪い。	このたびは、以前光が丘図書館にお寄せいただいたご意見について回答が届かなかったとのことで、真に申し訳ございませんでした。いただいたご意見について、つぎのとおりお答えいたします。 光が丘図書館の室温については、職員が巡回時等に確認をしておりますが、天窓や吹き抜け等の施設の構造上、室温の管理が難しい部分がございます。必要に応じてエアコンの設定温度を変更いたしますので、寒い場合には、職員に遠慮なくお申し付けください。 警備員については、夜間においても安心して図書館をご利用いただけるよう、委託事業者が配置しているものですが、ご不快な思いをさせてしまい、真に申し訳ございませんでした。利用者の皆様の気分を害することのないよう、委託事業者を通じて警備員には改めて指導いたしました。	10月17日	土・日・休日区政案内窓口に来庁
2935	10月17日	こどもコーナーについて	こどもコーナーが、特に週末はたくさんの子供がいて走り回ったり騒いだりしてうるさい。また、親が子供に読み聞かせしていて話し声がうるさい。声が外に漏れないようにカーテンタイプの仕切りを取り付けたらどうか。検討してほしい。	図書館を利用する子どもが走り回ったり騒いだりしていることにお気づきの際は、職員が必要に応じて子ども本人や保護者に注意をいたしますので、遠慮なくお近くの職員にお申し付けください。 ご提案いただきました、遮音を目的とした仕切り(カーテン等)の設置につきましては、館内の見通しが悪くなることにより、防犯上・安全確保上の課題が生じるおそれがあるため、現在のところ設置する予定はありません。	10月26日	区長への手紙
2936	10月18日	大泉図書館の読書環境について	(番号2932の続き) 大泉図書館のガキ共がうるさくて本が読めないと苦情した件については、光が丘図書館から回答が来た。また、大泉図書館も今まで何回も苦情を言っても対応しなかったのが、今回は上の方から言われたのですぐに対応し、貼り紙を机の上に貼り、今のところは問題なし。		参考送付 (解決済み案件のため)	区長への手紙

練馬区立図書館への広聴回答

番号	收受日	件名	経緯・内容	回答内容	申出者への回答	区分
2937	10月20日	「障害者福祉のしおり」の配布場所について	区作成の「障害者福祉のしおり」は、各図書館でも配布しているようだが、図書館受取窓口でも配布しているのだろうか。		参考送付 (福祉部障害者施策推進課にて、配布していない旨を回答)	メール
2938	10月24日	光が丘図書館の警備について	(番号2934の続き) 図書館からは「注意します」との文書をもらったが、そういうことではなく、図書館に警備員は不要である。他の図書館にはいないのになぜ光が丘図書館にだけいるのか。早急に廃止せよ。光が丘図書館に警備員を置いている理由を改めて文書で回答してほしい。	警備員については、夜間においても安全に、安心して図書館をご利用いただけるよう委託事業者が配置しています。同事業者が区から運営を受託している図書館では、光が丘図書館以外にも夜間に警備員を配置しています。 夜間は、酒に酔った方が来館して大声を出す等のトラブルが生じることがあります。利用者の皆様に安全に、安心して図書館をご利用いただくために配置しているものですので、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。	10月26日	土・日・休日区政案内窓口に来庁
2939	10月24日	春日町図書館の老朽化について	春日町図書館は老朽化が目立つ。2階に上がる前からカーペットの汚れが気になるし、2階エントランス前も清潔とは言えない状態だ。清潔感のある、誰もが利用したくなるような施設を目指してほしい。		参考送付	メール
2940	10月26日	地域集会所の学習コーナーの利用時間について	地域集会所の学習コーナーで勉強しているが、午後5時には閉館してしまう。近くの平和台図書館は午後8時までやっているが、いつも混雑しているので席が取れない。地域集会所の利用時間を延ばしてほしい。		参考送付 (地域文化部地域振興課にて回答)	区長への手紙