

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	8月	6日	全ての図書館に言えることだが、館内の掲示物や案内表示等の文字が小さくて読みづらい。特に、貫井図書館の新聞立てに表示してある文字はとにかく小さくて見えない。図書館利用者は高齢者も多いのだから、もっと配慮してほしい。	ご意見として承った。また貫井図書館には個別に報告を行う。	終了
2	8月	9日	(問い合わせメールからのご意見) 南田中図書館の窓口で問い合わせた際に、職員の態度が悪く、まるでこちらをクレーマー扱いするような対応が非常に不快だった。 51の南田中図書館対応に関するご意見	この度の南田中図書館職員の対応により、ご不快な思いをされたことと存じます。真に申し訳ございません。お客様のご意向を十分把握できなかっただけでなく、大変失礼な窓口対応であったことについて、深くお詫び申し上げます。 今回いただいたご意見を真摯に受け止め、当該職員に接遇態度を改めるよう厳しく指導するとともに、利用者の立場で親切、丁寧な対応を行うことを当館職員に周知・徹底しました。	終了
3	8月	13日	(問い合わせメールからのご意見) 石神井公園駅受取窓口の、とある職員の態度がものすごく悪い。中に入った途端にだるそうな態度で、声も小さく、こちらに八つ当たりしているようにしか思えない。	この度の石神井公園駅受取窓口職員の大変失礼な窓口対応により、ご不快な思いをされましたことについて、深くお詫び申し上げます。 今回いただいたご意見を真摯に受け止め、当該職員に接遇態度を改めるよう厳しく指導するとともに、利用者の立場で親切、丁寧な対応を行うことを職員に周知・徹底しました。	終了
4	8月	14日	(区ホームページのサイト評価より) 図書館で資料をお借りした時の貸出履歴はいつまで保存され、いつ破棄されているのか。信条及び思想の自由とプライバシー保護の観点からお伺いする。個人情報保護方針を掲示するのが適切だと思う。	これまでに貸出履歴の閲覧に関する問合せが複数寄せられていることから、図書館ホームページの「よくある質問」コーナーに貸出履歴に関するQ&Aを追加した。 なお区立図書館含む全ての施設は練馬区個人情報保護条例に基づいて個人情報を取り扱っている。	終了
5	8月	20日	(区ホームページのサイト評価より) 光が丘図書館の館内見取り図等が必要。読書スペースがどのくらいか、自習室はあるのか、情報が分からない。	ご意見として承った。 連絡先不明のため回答せず。	終了
運営調整係 なし					
事業統括係					
6	8月	21日	CDを借りようとしたところ、「現在、区内に提供できる資料がありません」となる。どういう意味か。	資料を確認したところ、長期延滞資料であった。廃盤のため購入不可であったため、代替資料をご提案した。 また、該当館に督促に努めるよう依頼した。	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
7	8月	21日	雑誌の予約受付について、受付開始日に一定のルールがあるのか。発売当日に予約できるものとそうでないものがあったり、翌日に確認したら既に複数の予約が入っている場合がある。	雑誌予約開始日の規定はない。毎週火・木・土に登録作業を行っている。この曜日を一つの目安として考えていただきたい。	終了
8	8月	28日	「利用者のページ」から「トップページ(資料検索はこちら)」に戻った場合、HTTPSが外れてしまう。対策をしてほしい。	至急システムを修正し、現在は通信の保護が保たれた環境で利用していただける。	終了
子供事業統括係 なし					
練馬図書館					
9	8月	5日	単行本に帯を貼ってもらえると、内容がわかってよいので、検討してもらいたい。	ご意見として伺いました。	終了
10	8月	14日 15日	【14日】利用者用PCの3番を使用していた利用者が、PCが固まって動かないと申し出あり。再起動して使っていたが、閉館間際、再度固まってしまったとのこと。閉館間際だったため、スタッフへそのことを言い置いて、退館された。 【15日】上記と同じ利用者より、2番のPCを使っていたが、10キーで入力できないとの申し出あり。Nnm Lockキーが押されていたので、Nnm Lockキーを押したところ、ランプは点灯するものの、入力ができなかった。空いていた3番へ移っていただき、10分延長の上ご利用いただいた。その後、2番を再起動し、通常通り入力することができた。また、同様の利用者より、閲覧していたサイト内のリンクをクリックすると別のタブでページが開いてしまうとの申し出あり。	PCが固まってしまうとか、10キーの入力ができなかったことに関しては、再起動をしたり、マウスを変えてみたりした。通常、再起動すれば、直るので様子を見ることとした。 別のタブの件に関しては、サイトの仕様と思われるので、図書館側では改善が難しい旨をお伝えした。	終了
11	8月	31日	検索機で調べた後、今どき紙に書くというのは、どうなんだろう？ 他の区では印刷が引き、それをカウンターに持って行っている。	ご意見として伺いました。その後、事業統括係に伝えました。	終了
石神井図書館					
12	8月	9日	インターネット利用席で漫画を読んでいた小学生に対して大声でしつこく注意をしていた男性利用者がいたため、他の利用者と職員で止めに入ったが収まらなかった。制止を聞かずに大声を出し続けたことに対して、館長が退館を命じた。	館外で話を聞くと、当該小学生がインターネット席で漫画を読んでいたことに加えて、何度も繰り返し1時間以上に渡って利用していたことが気に障ったとのこと。館内では大声は出さないよう改めて注意すると共に、他の利用者の不適切利用をみかけた場合はスタッフから注意するので声をかけていただきたい旨を話し、ご理解いただいた。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
13	8月	12日	図書館利用者から、JA東京あおばに車を駐車して図書館を利用し、帰宅しようとした所、JA東京あおばの営業時間が終了していたため、駐車場出入り口のポールチェーンを掛けられ出られなくなった。JA東京あおばに開けてくれるように申し出たところ、石神井図書館長に連絡を取る言われた。	業務委託責任者が当該利用者と共に、JA東京あおばに赴き、謝罪の上、開錠してもらい出庫した。後日、館長とJA東京あおばアグリセンター所長が話しをし、館内に、図書館利用者がJA東京あおば駐車場には駐車しないよう、近隣の有料駐車場を利用してもらう旨の注意喚起の張り紙をすることとした。	終了
14	8月	26日	石神井図書館のトイレは、真夏であるにも関わらず「便座ウォーマー」で便座が温かくなっている。電気代の無駄でエコじゃない。「今すぐ全部消すように」という匿名の電話があった。	館内の様式トイレ便座を確認したところ、便座ウォーマーの設定が「ON」になっていたため、便座ウォーマーの電源を全て「OFF」にした。今後、冷暖房の稼働時期に合わせて調整することとした。	終了
平和台図書館					
15	8月	14日	2階閲覧席を利用の男性より「自分はペースメーカーをしているので、となりのスマホをいじっている若者を注意してほしい。自分が言っても聞く耳を持たない。」との申し出。	当該利用者にスタッフより、配慮が必要な方への対応ということで協力をお願いし、席を移動いただいた。	終了
16	8月	17日	相互貸借資料を返却ポストにも返せるようにしてほしい。忙しい身としては大変不便である。	相互貸借のしくみ・資料破損のリスクなど説明をしたが、納得はされず。「議会で意見をあげる」と仰られて一旦終了。	終了
17	8月	22日	映画関係の雑誌が少なすぎる。他区の図書館には『スクリーン』『DVDでーた』『映画秘宝館』が所蔵している。(投書)	意見として承る。	終了
大泉図書館					
18	8月	5日	小学生の保護者の方から連絡があり、「館内のYAコーナーの読書席を使用した際、自分の子供が椅子をテーブルにして本を読んでいたところ注意を受けた。YAコーナーを利用していたのは、児童室が混み合っていて座れなかったためだし、椅子を利用していたのは、2人用のテーブルスペースを1人で使用している人がいて、椅子だけが空いていたからである。その人には注意をしないで、自分の子供だけが注意を受けるのは納得いかない。まずは広く場所を占拠している人を注意すべきではないか。指導を徹底してほしい。」とのご意見をいただいた。	不快な思いをさせてしまったことを丁重に謝罪し、今後指導を徹底する旨を伝えた。実際に注意を行ったスタッフには、館巡回時は机や椅子に荷物を置いてあるだけの場所がないかも確認する事、また、場所の移動等をお願いする場合には、十分にお席が確保できることを確認の上で案内するよう指導した。また、全スタッフに周知した。	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
19	8月	18日	「OPACで巻数順予約をする際、先に1巻から3巻を予約し、予約枠が空き次第、追って4巻から6巻などを入力すると、場合によっては4巻から先に到着してしまう。状態が予約受付(在架予約照会中)になってしまうと、自分で修正することもできない。カウンターに申し出るのは大変に手間です使いにくいので、どうかしてほしい。これを必ず光が丘図書館に伝えるように。」とご意見をいただいた。	カウンターやお電話で変更できることはご承知の上でお話されているため、ご意見として承った。	終了
20	8月	25日	相互貸借資料の巻数順指定予約をされた利用者より、「現在上巻を借りているが、返却日近くなっても下巻が来ない。できれば一緒に読みたいから、上下巻が揃ったら連絡してほしい。」というご要望があった。	ご予約受付時の説明として、巻数順予約を指定すると、資料到着の時期がずれることについて了承を得てから対応した利用者で、セット予約は相互貸借資料だけではなく練馬区の資料でも対応できないこと、相互貸借資料は他自治体所蔵の資料であることから、所蔵している自治体での貸出しが優先となるため、提供の時期は正確にはお伝えできないことを再度説明したが、納得していただけなかった。 その後、依頼先の自治体へご自身が確認の電話を入れ、現在送付中であることの確認がとれたからそれでいい、と報告の電話があった。	終了
関町図書館					
21	8月	2日	(ご意見箱「利用者の声」より) 座席管理席で利用終了時間前に終わった人が終了手続きをせずに帰っている。終了手続きの周知を徹底してほしい。	座席管理席の終了手続きについては、座席の掲示、利用開始時のレシート内記載にて行っており、先月新たに座席にサインを追加した。スタッフ巡回時により一層注意するよう周知した。	終了
22	8月	2日	(ご意見箱「利用者の声」より) 資料を持ったままくしゃみや咳をしている人がいる。ポスター掲示等対策を行ってほしい。	くしゃみや咳に限らず、資料の取り扱いについては皆様共有の財産としての配慮を日頃からお願している。スタッフ巡回時にも注意するよう周知した。	終了
23	8月	2日	(ご意見箱「利用者の声」より) 月齢に則した乳幼児向けの本を選ぶコーナーを設置してほしい。	資料や棚の配置については、他のサービス等との連動から各々の皆様のご意見にすぐ対応できるものではないが、今後、問合せがあった際には、「ほんだな」や「よんでみようこんなほん」を案内し資料を探すお手伝いをする。	終了
24	8月	3日	机上に消しゴムのカスを入れられるものを設置してみてもどうか。	清掃員とも相談し各机にゴミ入れを設置するのではなく日々の清掃で対応することとした。	終了
25	8月	10日	(ご意見箱「利用者の声」より) 椅子に荷物を置いたままにしているものを注意してほしい。飲食コーナーで勉強している人などを注意してほしい。	スタッフの巡回時に気をつけているがより一層、注意するよう周知した。	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
26	8月	14日	(ご意見箱「利用者の声」より) 落葉清掃をしてほしい。	落葉清掃は日々行っているが、台風や強風後に小枝などが一時的に散乱していることがあった。清掃員とも相談し、素早く対応できるよう体制を変更した。	終了
27	8月	31日	(ご意見箱「利用者の声」より) トイレの手洗い場に荷物用のフックや棚を設置してほしい。	手を洗う際の荷物や資料の置き場を用意できるよう適当な棚を設置できるか検討する。	継続
貫井図書館					
28	8月	4日	9時過ぎ、スタッフより「児童コーナーで不審な行動をとる男性が、下着姿でズボンを履いていない。」との報告がある。	男性スタッフから、当該男性に注意を行ったところ、「暑かったから。」と言いながらズボンをその場で履いた。	終了
29	8月	7日	18時50分頃、コピー機を利用していた高齢男性より「印刷が薄い、整備不良ではないのか、機械も古い様だし、新しくすべき。」との指摘があった。	コピー機自体に異常は見られず、機器の点検も行っている。印刷が薄いという指摘については、基本的に印刷設定で濃くする事をすすめている。機械が古いという点についてはご意見として承った。	終了
30	8月	8日	女性利用者から、「リサイクルコーナーにて、常連男性の独り言が気になる。」との苦情があった。	危機管理スタッフが男性利用者に声をかけたところ、すぐに退館した。	終了
31	8月	9日	14時30分頃、女性利用者より、「リサイクル本を多数館内に持ち込んで読んでいる人がいる。1人10冊までであるはずだ。その人は閲覧席に荷物を置いて2席占領している。当日の新聞を複数キープしている人もいる。なぜ取り締まらないのか。利用者PCも時間をオーバーしている人がいる場合は強制終了すべきだ。」とのご意見が強くある。	館長代理より、「リサイクル本については、ずっと監視ができないので、利用者の方の常識にお任せしている。館内でご覧になっている場合は返却されることもあると思われるため、お声かけはしません。閲覧席については、広がっている荷物についてお声かけし、1席の利用にしていたらいい。」との説明を行ったが、すべてご納得はいただけなかった。	終了
32	8月	10日	16時頃、9日に来館した女性から再度ご意見がある。「ビニール袋に入れてある食べ物や飲み物が透けて気になる。リサイクル本を決められた冊数以上持ち出す人は軽犯罪を犯す可能性がある。暇つぶしに来ている人を見ると勉強している人はいらいるのではないのか。閲覧席を時間制にするのはどうか。」といったご意見であった。	ご意見として承った。	終了
33	8月	11日	14時頃、児童コーナー絵本の書架の奥に飴が付着しているのをスタッフが発見する。	資料を棚から出して清掃を行い、資料に付着した飴をふき取ったが、4点は除籍せざるを得ない状態であった。	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
34	8月	14日	13時頃、9日、10日にご意見があった女性利用者より、常連男性の荷物が隣の席まで広がっていることについて苦情があった。	当該男性は、混雑してきたら必ず片付けるので、空席がある現状は使用してほしいとのことであったので、了承した。また、同時に男性より、「館内で咳をする人について、図書館はなぜ何もしないのか。中野区はマスクを配っている。」との苦情があった。	終了
35	8月	16日	11時頃、青少年コーナー閲覧席で男性利用者が寝ていたため、スタッフが声をかけた。	声をかけたスタッフに対し、「うるせえ、声をかけるな。」と怒鳴ったとの報告があった。	終了
36	8月	19日	16時30分頃、児童コーナーにいた幼児の父親より、「さっきから同じところをうろうろして、何もしていない人がいる。」との申し出がある。	スタッフより、児童コーナーにいた該当と思われる男性に「何かお探し物ですか?」と声をかけたが、「大丈夫」との返答であった。その後もスタッフ全体で注意を続けた。	終了
37	8月	22日	13時30分頃、閲覧席の利用者より、机の上に置いた便箋がなくなったとの申し出がある。	スタッフが状況を確認したところ、短時間の離席であったとのこと。警察へ被害届を出すようにと伝えた。	終了
38	8月	26日	16時30分頃、休憩コーナーにいた高齢男性の意識がないようだ利用者より声かけがあり、救急車を呼ぶ。図書館前の違法駐輪取り締まりのまちづくり公社の男性で、熱中症のようであった。	声をかけたところ、意識が戻ったため、経口補水液や保冷剤を提供した。17時頃、救急隊が到着した。	終了
39	8月	26日	20時頃、数字本書架横のソファに座っている若い男性が足を投げ出しており、通行の妨げとなっていたため、再三声かけを行った。声かけを繰り返したところ、最終的に「うるさい」と声を荒げ体を大きく動かしたため、スタッフの体に足がぶつかった。	本人も足を当てたことで怯んでおり、厳重注意をした。	終了
40	8月	28日	閉館間際に警察官が来館し、近隣を全裸の不審者が歩き回っており、図書館には来ていないかとの確認があった。	館内を確認した。また、出入口は正面入口のみ開いている時間帯であり、不審者はカウンターで確認されておらず、侵入は無かったと考えられるため、警官にはそのように報告した。スタッフの帰宅時には十分注意をするよう周知した。	終了
41	8月	29日	11時頃、高齢男性より「コピー機の二色刷りがおかしく、以前から申し出ているが、改善していない。」との苦情があった。	印刷物を確認したが、異常は見受けられなかった。7日の利用者と同一人物と思われる。濃淡については設定での対応をすすめるが、納得はしていない様子だった。	終了
稲荷山図書館 なし					

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付	内 容		対 応	処理経過
小竹図書館					
42	8月	10日	(電話にて) 先日、電話で区内末所蔵本の予約を申し出た際、対応した男性職員に「電話ではできないからカウンターで予約の手続きしてほしい」と言われた。 間違った対応をされたので、上の人に報告してほしい。	謝罪のうえ、上司に報告すると伝えた。ただ、その後当館の男性スタッフに聴き取りしたところ、最近このような対応をした記憶がある者はおらず、実際にどういことがあったのかはよく分からない。ただし、同様なことが起こらないように、スタッフ全員に周知を徹底した。	終了
43	8月	28日	(カウンターにて) 10代の女性利用者が、「退館して駐輪場に向かっていたところ、いきなり若い男に話しかけられて怖い思いをした。一人では戻れないので男性職員についてきてほしい」とカウンターに言ってこられた。	カウンターにいた男性職員が駐輪場まで付き添い、女性は無事帰宅した。 その後、館内巡回の回数を増やしたりしているが、同様のことは発生していない。	終了
南大泉図書館					
44	8月	6日	利用者から「スマホの音漏れがしている人がいる」とのご指摘をいただき、該当の利用者に音量を下げるよう要請したところ逆切れされた。その後、音量を下げることは応じたが、責任者と話したいとお申し出を受けた。	館長が対応したが、はっきりとした要望等はなく、「自分は議員の知り合いである」「大きな農家の後盾がある」等の発言を続けられた。音量を下げるよう要請したこと自体に謝罪を求めていると推察されたが、要請そのものは妥当と判断したため謝罪は行わなかった。1時間弱同じ話を繰り返していたが、体を入れ替えた際につま先同士が触れると、「今度は蹴るのか」との発言があった。このため、警察の同席を求めると告げたところ、すぐに退館された。その後、同様の苦情は起きていない。	終了
45	8月	28日	男性利用者より電話で駐輪場にとめていた自転車がパンクさせられたとお申し出を受けた。修理は自分で行うが、警備を厳重にするよう要請された。	ご不快な想いをさせたことに謝罪し、すぐに駐輪場を巡回したが異常は認められなかった。また、パンクの状況をお聞きし、警察に被害届を出すか確認したがその必要はないとのことだった。本内容はスタッフに周知し、巡回時などに注意するよう徹底した。	終了
南大泉図書館分室 なし					
春日町図書館					
46	8月	8日	本のブッカーの貼り方が悪くて、空気が入っていたり端がしわになっているものがあるので大変気になる。注意してほしい。	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
47	8月	8日	16時半ごろ、40代女性利用者が小学生のお子様と来館した。書架での話し声が大きく響いていたため、職員が図書館出入口付近で、お声が響いているのでお静かにしていただくようお声掛けしたところ「他の図書館も使っているが声の大きさに注意されたことはない。なぜ自分が注意されるのか。」と憤慨された。その様子を見ていた他の利用者から「うるさい」と声が上がった。	職員が、「他のお客様のご迷惑になりますので」と言って館外へご案内したが、利用者は「子どもの前で騒ぎたくないのもういいです」と言って退館した。 1時間ほどして、上記の利用者より春日町図書館に電話があり、やはりいろいろと納得できないので館長と話したいとのことだったが、館長が不在の為その旨を伝え、14日に利用者より図書館に連絡するとの事で電話が切れた。	終了
48	8月	14日	10時ごろ、上記の利用者より電話があり、館長が対応した。利用者は、「子供に図書館の使い方や良さを教えている最中で、子供も興味を示しているようだった。あと数歩で退館する状況で突然職員から呼び止められたのは大変失礼であり、接遇としてまるでない。子供もいる状況でこんな嫌な思いをするのは納得がいかない。館としてどのような対応をするのか」と、かなり憤慨した様子で話された。	まずは、お子さんが図書館に慣れ親しんでいただく機会に水を差す形になったことをお詫びした。また、一定時間話を続けただけでも、お声がどうしても気になってしまうという方もいらっしゃるため、職員からお声掛けさせていただいたこと、また、接客態度については厳重注意するとともに会社にも報告をして指導をしていく旨を伝えた。利用者より、この件について教育委員会に報告する。それから、会社としてどのように指導したのか教えてほしい。また連絡すると言って電話が切られた。	継続
49	8月	28日	11時ごろ、60代男性利用者が相談カウンターにて千円札を差出し、両替をしてほしいと申し出た。	カウンタースタッフが両替はしていない旨を伝え、対応が悪いとお怒りになった。その後、館長が副館長と話したいとの事だったが、両者とも不在だったためその旨を伝え、苦情を言いに来たと言って退館した。	終了
南田中図書館					
50	8月	2日	図書の返却期限が短いので、3週間くらいにしてほしいという、ご意見があった。	ご意見として承った。	終了
51	8月	8日	利用者の方より、「貸出資料図書10点となっているが、内1点はDVDなので、表示か登録がおかしい。直してほしい」と、カウンターにてお申し出があった。	その場で、利用者の貸出状況を確認したところ、業務端末で見ると、図書9点、映像資料1点となっていたので、貸出一覧表を出力してお見せしたが、「今は確認できないけれど、私が見たときは図書10点だった」とご納得いただけない様子で帰られた。 (その後、練馬区ホームページの問合せフォームへの投稿があった。) 2の問い合わせメール	終了
52	8月	24日	(ご意見箱にて) 練馬区立図書館ホームページを練馬区ホームページ同様、スマートフォン閲覧対応してほしいというご意見を頂いた。	ご意見として承った。	終了