

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 なし					
運営調整係 なし					
事業統括係					
1	3月	2日	利用者のページで有効期限切れと表示される。	再登録が必要であること、およびその方法を回答。	終了
2	3月	9日	DVD資料の今後の所蔵方針・新規所蔵DVDの調べ方を知りたい。	29年度に500タイトルを購入予定であること、新規所蔵は、新着情報から検索可能である旨を回答。	終了
3	3月	17日	ホームページから新刊書をリクエストしたい。	現行システムでは対応困難であるため、次期システムの参考にする旨を回答。	終了
4	3月	23日	マイクロ資料を扱っているか。	光が丘図書館でマイクロフィルムを所蔵しており閲覧可であるが、老朽化によりプリント機能が使えない旨を回答。	終了
5	3月	30日	パスワード発行が上手くいかない。	IDおよび電話番号は「-(ハイフン)」を除いて入力すること、さらに電話番号は「03」を除くよう回答。	終了
6	3月	31日	ホームページからの予約制限数について教えてほしい。	予約制限数は図書10件・CD等5件であるが、システムの都合上1回に10件までしか予約できないため、2度に分けて予約するよう回答。	終了
子供事業統括係 なし					
練馬図書館					
7	3月	2日	【窓口】 新宿区在住の男性から、「借られますか？」との問い合わせがあったため、練馬区の隣接区市にお住まいの方なら利用登録できることと、閲覧は自由ですと説明した。隣接区市とは具体的にどこを指すのか。紙媒体で説明できるものがないのはおかしいとご立腹の様子でした。	利用案内には区市名がないため、マニュアルの登録要件の部分をお見せし、納得していただいた。図書館ホームページには載っているが、利用案内にも載せたほうがよいと思い、光が丘に報告し、29年度版に載せてもらいました。	終了
8	3月	7日	館内放送はうるさいだけで、意味がない。巡回しているが、見て見ぬふりをしているではないか。職員が声掛けをしていない。利用者のマナーが悪いので、注意してほしい。	館内放送は、音量の調整をした。現在も定期的に巡回し、寝ている人に声掛けなどしているが、今後はもっと積極的に声掛けをしていくことを職員・委託スタッフに周知した。	終了
9	3月	22日	【練馬警察署より リサイクル本の処理について】 練馬図書館のリサイクル本を大量に持ち去り、練馬区役所近くのミニストップの買い物カゴに置いていく事例が発生している。黒いカバンの女性ではないか？ 思い当たる人物はいないか？ とのことでした。そちらで見かけたら注意していただくか、リサイクル本の置き方等を検討してもらえると助かります、とのこと。	人物が特定できないため、リサイクル本置場に、注意書きを貼りだした。	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
石神井図書館					
10	3月	13日	(利用者の声) 配架作業の際、踏み台を足で押しながら移動させたり、本専用の荷台の上で「ガンカンカン」と高い音を出した後、手に持った数冊の本を整頓しながら棚に戻すスタッフがいる。音がとても大きく、座って読書している利用者が何度も振り返るほどである。	受託事業者のスタッフであったことから、配架作業時は、利用者の迷惑にならないよう、十分な配慮をもって作業するよう指導した。	終了
11	3月	19日	(利用者の声) 東京都の地図を館内のコピー機を使ってカラーコピーをしたところ、「フルカラーコピーをご利用くださいとあったので、「オート」ではなく、「フルカラー」を選択してコピーをしたが、緑色と水色が全く出なかった。全体に薄く、全く役に立たない地図が出てきて、だまされたような気分でごんなに不愉快な気持ちになったのは記憶にない。地図に不向きなコピー機ならば、一言添えてほしい。	対応したスタッフが濃度を最大にあげたり、コピー対象物を「地図」に変更してみたが、薄くて番地や細かい区画が見えづかったため、お詫びして返金した。 後日、メンテナンス業者に確認してもらったところ、薄紙や新聞などのコピーの際、裏写りしないように下地調整を基本設定していることがわかった。電話で改めて説明の上、謝罪し、カラー地図をコピーする場合の手順書をコピー機に貼って対応することをご理解いただいた。	終了
12	3月	24日	(利用者の声) 1階のだれでもトイレを使用していたところ、人影が見え、入っているにも関わらず無理にカギを開けようとされた。よく利用しているが「入っています」と返事をしても、「すみません」という人は少なく、殆どの人は何も言わない。だれでもトイレの扉にわかりやすく何か表示をするか、内側にカギを付けてもらいたい。また、できればトイレの入口上やトイレの中に防犯カメラをつけるよう、検討してもらえないか。	だれでもトイレの使用中表示の部分に、「表示が赤い場合は使用中です」との注意書きを表示し、使用していることがわかりやすいようにした。 なお、だれでもトイレの性質上、新たな内鍵をつけることは障害者等に事故などがあった場合に外から開けることができなくなるため、安全上の問題から取り付けない、また、防犯カメラの設置についても、プライバシー保護の観点から取り付けない旨、回答した。	終了
平和台図書館 なし					
大泉図書館					
13	3月	24日	トレットペーパーが頻繁になくなるということだが、ステンレス製の鍵のついたペーパーホルダーを設置してはどうか。 公共物を盗むのは犯罪だという貼紙をしてはどうか。	ご意見として承った。	終了
関町図書館 なし					
貫井図書館					
14	3月	5日	18時頃、参考閲覧席ではさみを使用している男性利用者に対し、使用を遠慮してほしい旨を説明したが、納得されなかった。	再度館長代理も含め、刃物であり危険なこと、資料を誤って切ってしまう可能性もあることを説明し、今後館内掲示を行うことで、一応の納得を得た。 後日、館内ではさみなど刃物の使用をしないほしい旨の館内掲示を行った。	終了
15	3月	7日	18時頃、男性利用者より、雑誌『週刊新潮』の最新号をカウンターバックに置いていることについて、質問があった。	スタッフより、パズルの部分に書き込みがあるためと回答すると、「パズルの部分を切り取って出せばよいではないか」との主張がある。図書館資料を切り取ることはできない等の説明を行ったが、納得できない様子であり、その後退館された。	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
16	3月	8日	光が丘図書館より、貫井図書館の館内室温が高すぎるといった内容の区長への手紙が届いたとの連絡を受ける。	美術館施設管理担当者および管理人へ確認し、美術館収蔵庫の室温管理のための設備の影響で、館内温度が高めになる傾向があるが、なるべく高くならないように注意するとの回答を得る。	終了
17	3月	9日	10時頃、女性利用者より電話があり、「ブラウジングコーナーに男性しか座っていないため、女性が座りにくい。男女入れ替え制にしてはどうか。」との意見がある。 その後、光が丘図書館へも同様の意見を言ったようで、再度電話にて、館長会の議題としてほしいという希望があり、後日連絡をするので回答を聞きたいとのことであった。	光が丘図書館管理係へ連絡し、3月21日館長会での議題とする旨確認する。 3月21日館長会にて、現在入れ替え制の閲覧席を設けている館はないことを確認する。3月31日現在回答を求める連絡はない。	継続
18	3月	11日	10時頃、だれでもトイレが詰まっているため、業者を呼ぶ旨、管理人より報告を受ける。	15時、業者が来館し、使用可能となる。	終了
19	3月	16日	10時40分頃、美術の森緑地で高齢女性が倒れているため救急車を呼ぶので住所を教えてください、若い女性がカウンターへ申し出。住所を伝えて119番通報をしてもらう。	10時50分に救急車が到着し、搬送された。	終了
20	3月	16日	19時30分、若い男性利用者より、「OPACにプリントアウトできる装置があった方がよい。」との意見がある。	ご意見として承った。	終了
21	3月	22日	16時40分頃来館した高齢女性の返却資料に汚れがあり、前回相互貸借資料返却時にも2冊に同様の汚れがあったため、館長より声かけを行った。本人は借りた時からとの主張であり、その後スタッフの対応等、多方面にわたっての苦情となる。	汚れについては本人は汚していないとの話であったので、所蔵館へその旨連絡し回送した。 接遇面での苦情については、お詫びをしたが納得されず、貫井図書館受け取りの予約資料をすべてキャンセルし、練馬図書館受け取りで新たに予約を入れなおすようスタッフへ指示して、退館した。	終了
22	3月	26日	15時頃、男性利用者が来館。昨秋に予約資料の現在の貸出者の貸出期間をカウンターで尋ねた際に、図書館スタッフがあいまいな表現で対応したことを、「嘘をつかれた。」と主張され、「貸出期間を質問した際のことを再度確認し、図書館が嘘をついたことを収納課に伝えるように。」との話であった。	館長代理が対応し、図書館としては嘘はついていないこと、お話は光が丘図書館を通じて収納課に伝えることを説明した。	継続
稲荷山図書館 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
小竹図書館					
23	3月	7日 ・ 13日 ・ 22日	小学校高学年の男児が、トイレに行きたいが自分でできないのでトイレを手伝ってほしいと言って、ほかの利用者やスタッフに付き添いを求める件が数回あった。	最初は男性スタッフが付き添ったが、男児一人でできることがわかったので、以後は自分でやるように促している。	終了
24	3月	25日	夕方、小学校高学年の女児が一人で児童コーナーで本を読んでいたところ、背の高い男に付きまとわれた、と本人とその母親がカウンターに言ってこられた。男は話しかけはしないが、女児のすぐそばに寄ってきて離れなかった、場所を替えてもしつこくついて来たのでとても怖かったそうだ。詳しく話を聞こうとしたが、女児が詳しい人相等を覚えておらず、母親も2階で本を選んでいたので直接男を見てはいなかったとのこと。	お話を聞いてすぐに館内を見回ったが、それらしい人物は見当たらなかった。その後、巡回時には特に児童の様子に気を配るとともに、カウンター内からも児童コーナーで不審な動きがないか、常に目を光らせるように気をつけている。	終了
25	3月	25日	女性利用者が、「2階で配架する音がうるさくて本が読めない。1階に逃げてきたら他の利用者の新聞をめくる音がうるさい。会議室も今日はイベントでふさがっているし、静かに読書できる環境にしてほしい」とカウンターに言ってこられた。	お詫びするとともに、配架していたスタッフに厳重注意した。また、後日、配架時の注意事項について全員に注意喚起した。	終了
南大泉図書館（こどもと本のひろば なし）					
26	3月	5日	図書館入口のスロープ側で小学生がローラーブレードで遊んでいた。	転倒などの危険があるため注意した。様子を確認していたところ、すぐに退館した。	終了
27	3月	6日	児童の書架において数名の中学生が大きな声で会話をしていた。	複数のスタッフが数回にわたって注意した。その後しばらくして退館した。	終了
28	3月	23日	17時ごろポケットパークで遊んでいた小学生男子10人ほどが止水板を乗り越えるなどして騒がしかった。	止水板を超えた場所は急であり、図書館の閲覧室にも接しているため注意を促した。すぐに遊ぶのをやめ、敷地からも退出した。	終了
春日町図書館					
29	3月	31日	会議室の利用案内で営利目的は禁止とあるが、資料作成などに掛かる経費の徴収も認められないのか。	営利を目的としない資料作成等の経費の徴収は認められております。	終了
南田中図書館					
30	3月	4日	公衆電話を探していた利用者に館内には設置していないので、近隣の公衆電話をご案内した所、公共施設に公衆電話が設置されていないのはおかしいと強く訴えられた。	ご意見として承った。	終了
31	3月	30日	ご意見箱に女子トイレを両方ウォッシュレット付き洋式にしてほしいとの投書があった。	ご意見として承った。	終了