

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	11月	13日	貫井図書館利用の男性より、貫井図書館での雑誌の最新号の入れ替えのタイミングについて苦情の電話があった。(この後も11月中に2回ほど、同一人物から同様の苦情について、光が丘図書館管理係あてに電話あり。)	苦情の内容について、貫井図書館へ引継ぎ報告を行った。なお貫井図書館においても、当該人物の対応には苦慮しているようである。	終了
2	11月	19日	(休館日中に区役所教育総務課あてに電話) 小学生ぐらいの子供が利用者用PCを使用していた際、キーボードを叩く音がうるさかった。近くに図書館スタッフがいたのに注意していなかったため、今度からは注意をしてもらいたい。 光が丘図書館の本は状態が悪いものが多いので、定期的に入れ替えを行ってほしい。 昨日(11/18)、館内のゴミ箱が撤去されていて困った。これからは撤去する際は周知してほしい。	回答不要のため、ご意見として承った。 なお については、光が丘公園内で大規模なイベントが実施される際に、図書館内のゴミ箱に大量にゴミが捨てられるため、入口付近のゴミ箱を一時的に撤去している。(11/18はJA農業祭が開催されていた。)今後は、ゴミ箱を撤去する際は掲示にて周知を行う。	終了
3	11月	26日	(問い合わせメールからのご意見) 週一ペースで図書館を利用させていただいてます。館内で小さなお子さんが走り回ったり、大声を出したりする場面で、親御さんも図書館職員も注意されないのがっかりします。図書館では私語は慎むのは当たり前ではなかったのでしょうか。改善を希望します。	日頃から館内の適切な読書環境の維持に努めておりますが、お寄せいただいたご意見を踏まえ、他の利用者のご迷惑となるような行動に対し注意喚起を徹底するよう、改めて職員に指導いたします。また、何かお気づきの点がございましたら、ご遠慮なく図書館カウンターまでお声がけください。	終了
運営調整係 なし					
事業統括係					
4	11月	12日	光が丘図書館をはじめ、多くの図書館で輸入盤CDを寄贈することができませんが、それはいったい何故なのでしょう。	練馬区立図書館では輸入盤CDの寄贈をお受けしています。ただし、図書館所蔵の可否は、資料状態や所蔵状況を総合的に判断して決定しています。このため、図書館所蔵とならないケースもございます。ご了承ください。	終了
5	11月	20日	「日本国勢図会」「世界国勢図会」などの最新版の貸出をしてほしい。調べものをするのに不便している。年末年始などの長期休館時だけでも貸出しをお願いしたい。	年鑑・白書等は、最新年度のものを館内閲覧にのみ供しています。これは、最新資料を確実に閲覧いただくための措置です。 また、長期休館期間に貸出す対応は、管理面・公平性の観点から困難です。	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
6	11月	21日	著者を麻原彰晃(松本智津夫)および上祐史浩とする書籍につき、これを除去するか、少なくとも閉架式での貸出しとするよう要望する。	(1)麻原彰晃(松本智津夫)著書…所蔵なし (2)上祐史浩の著書 …「オウム事件17年目の告白」 上記(2)について、一定の配慮が必要であると判断し、閉架資料とします。作業は12月末までに実施します。今後は、「練馬区立図書館資料収集方針」に基づき、引き続き、公平かつ客観的に資料を収集いたします。	終了
子供事業統括係 なし					
練馬図書館					
7	11月	6日	自動音声で連絡してもらっているが、受話器を取ってから始まるまでの間が長いので、改善してほしい。	要望を承りました。事業統括係に連絡済。	終了
8	11月	13日	【館内アナウンスについて】 置き引きの放送が多すぎて、放送が流れるたびにびっくりしてしまうので、放送内容の改善を望む。(飲食や自習の呼びかけについては、気にならない。)	今後、言い方などに気をつけ、アナウンスしていきますとお伝えした。	終了
9	11月	20日	先日、来館した際、「2冊返却されていない本があります」と指摘され、家中探したがなかった。家がないのだから返したと思うが、返してないと言われた。そこで、中野区のように利用カードに貸出した資料が印字され、返却時には印字が消えるようにしてもらえれば、事故発生が防げると思う。トラブル防止のため、採り入れて頂くことを願う。	いろいろとお聞きし書架等を調べたが、2冊の行方が分からないので、不明処理とした。利用カードの印字については、館長に話しておきますと伝えた。	終了
10	11月	24日	【館内アナウンスについて】 放送が長くてうるさく、内容も説教じみている、耳障りだ。利用者の方は、少し興奮されており、それつが回らない状態でした。	アナウンス内容等を検討しますと伝えた。	終了
11	11月	24日	カードのデータに1冊延滞の資料があり、貸出できない状態だった。その1冊を返却しないと貸出ができないことを伝えたと、すべて返却したとのこと。返却は、練馬図書館が小竹図書館でしたとのことだったので、小竹図書館にも確認しようとしたが、急いでいるとのこと、退館された。	小竹図書館に電話したところ、小竹図書館の書架で発見された。利用者に、返却もれのためご迷惑をおかけしたことを小竹図書館から電話してもらったが、連絡つかず、伝言メモと電話要確認のメッセージを入力してもらった。	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
12	11月	27日	男性利用者より、閲覧席で食べている女性がいる。自分の隣に座ってくることが多く、その時は席を替えるようにしているが、替えられない時もあり困っている。5分～10分おき位に食べているようなので、きちんと注意してほしい。職員には、その人の顔も覚えてほしい。	ご意見を受け、複数人で何度も確認に行ったが、その時は食べてはいなかった。	終了
13	11月	27日	男性利用者から、「閲覧席Cに座っている女性(昼に指摘があった女性とは違う方)がお菓子を食べている」とご指摘あり。男性利用者から、「今日は、食べている人を6人見かけた。食べたもの勝ちになっているので、見つけたらすぐに、周りに聞こえるように注意をしなければダメだ。」との意見を頂いた。	すぐに向かったところ、ちょうど口に入るところだったので、注意をしました。巡回を強化し、注意する旨をお伝えした。	終了
14	11月	27日	以前、ご家族のカードを作れば、10冊以上借りられますと言われた。しかし、本日予約の本を借りようとしたら、貸出が一杯で貸出ができないと言われた。説明不足だったのではないかな？	お話を伺い、きちんと説明しなかったことを謝罪しました。今回の内容を、職員全員に周知することを伝えた。	終了
石神井図書館					
15	11月	29日	高齢男性が例月展示図書および小説コーナーブックトラックの文庫本を、持参した黒のリュックに詰め込んでいるとの通報があった。そのまま退館しようとしたため、呼び止めて問いただしたところ、リサイクル本だと思ったとの返答があった。貸出し手続きが必要との説明をしたところ、館内に戻り、元の場所に返却し退館した。翌日も来館し、再び、例月展示の図書を持ち出そうとしたので、呼び止めると、利用カードを紛失したので借りられないと思ったためとのこと。登録手続きをするように説明し、本を元に戻させ帰宅させた。後日、利用登録手続きをし、その後、無断持ち出しは確認されていない。	これまでも展示コーナーの本や文庫本がたびたび不明になっていることから、同一人物の可能性が高いが持ち去りの現場は確認されていない。今後、この利用者を館内で見かけた際には、スタッフ全員で注意を払うこととし、貸出し手続きをしていない図書資料をカバンに入れるような行為が認められた場合には、館長、副館長または委託業務責任者が、事情を聴きつつ、本人の状態を見極めることとする。その際、認知症等の障害が認められるようであれば、家族の方に連絡するなどの対応を検討する。	終了
平和台図書館					
16	11月	14日	<電話にて>回答不要 貸出資料を紛失してすでに購入済みの利用者よりご意見を受付。図書館側が使用する「弁償」という言葉は適当ではないのではないかな、とのこと。	意見として承る。	終了
17	11月	23日	図書館横の駐輪場に至る通路を、多くの者がそのまま自転車に乗ったまま侵入している。「自転車をおりてください」といった旨の表示があるが、表示の方法を含め、抑止できるように検討してほしい。	巡回時の声かけも引き続き行っていく。 掲示方法(場所・文言)は再検討する予定。	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
18	11月	25日	<p>閲覧席の運用についての苦情・要望受付。</p> <p>新聞専用席で雑誌を読めるよう「新聞・雑誌専用席」に名称変更してほしい。</p> <p>閲覧席には図書館資料以外の持ち込み資料や持ち込みPCのみで利用している利用者を多く見受けられる。本来の図書館資料を閲覧したい人のために、上記利用者に対し職員はもっと注意・声かけしてほしい。</p>	<p>現在のところ名称変更は考えていない。新聞専用席のままの運用とする。</p> <p>閲覧席への掲示「図書館資料を閲覧するための席です。持参資料のみの利用はご遠慮ねがいます。」(文面案)にて利用者へルールを周知する。</p> <p>また図書館資料を読みたいが、満席で利用できない場合の対応を精査した上で、一人でも多くの方に利用してもらえる環境作りを目指す。</p> <p>文書による「回答および11月25日対応記録」の提供を求められたので、申出者には作成した文書を12月2日にお渡しした。</p>	終了
19	11月	29日	<p>駐輪場に停めていた自転車のカゴの中の荷物を盗まれた、とカウンターに申し出あり。</p>	<p>利用者は防犯カメラ映像の確認を依頼したが、「練馬区立図書館防犯カメラ運用規程」により警察からの正式要請が無い場合は対応できない旨回答。その上で警察への通報をするか意思を確認した。聴き取りの途中で時間を要することに立腹され退館。通報には至らなかった。翌11月30日に氷川台駐在所の警察官が来館。館に対し注意喚起の掲示など再発防止策を求められた。12月1日駐輪場に「置き引き注意」の掲示をした。</p>	終了
大泉図書館					
20	11月	2日	<p>カウンターにて、ご年配の男性より「新システムで、2年ごとに更新手続きが必要になった理由を明確にしてほしかった、と上の人に伝えてほしい」とご意見があった。</p>	<p>ご意見として承った。</p>	終了
21	11月	6日	<p>カウンターにて「スマートフォンで日付変更と同時に予約状況を確認したところ、「用意ができた」と記載があったので来館したが、資料は移送中だった。以前も同じことがあったが、どういうことか。」とお話があった。</p>	<p>カウンターでお客様のスマートフォンと一緒に確認させていただいたところ、状態は「移送中」であった。ただ、以前にも同じように「用意ができた」と表記がされているのに、実際は「移送中」だったことがあるとのことなので、システムの不具合の可能性があることをお話しし、謝罪した。</p>	終了
22	11月	6日	<p>「以前、確かに返した記憶のある資料を延滞していると連絡があり、書架に該当資料が戻っていないことを確認してもらったうえで貸出リストから消してもらったが、今日書架を見ると、その資料が棚に戻っていた。」とカウンターへお声掛けがあった。</p>	<p>最終処理日確認したところ、当日9時台の返却であった。以前にお返しいただいた際、返却をしない状態でそのまま次の利用者へ提供してしまった可能性があり、丁寧に謝罪した。</p>	終了
23	11月	11日	<p>30代ぐらいの女性から「おりがみの本(請求記号754の資料)、以前は低いところにあったが、棚の高いところに移動してしまい、小学生が手に取りにくくなった。子供が児童書のおりがみの本では物足りなくて、大人向けのものを一人で探したいようなので、低いところに移動するなどの対応をしてもらえないか。」とご意見があった。</p>	<p>ご意見として承った。今すぐの対応は難しいが、多くの利用者様の手に取りやすい書架になるよう工夫する旨を伝えた。</p>	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
24	11月	18日	自動音声へのクレームとして「予約した資料がいつまでたっても連絡が来ないので11月10日に問い合わせをしたら、置き置き期限がきれていた。連絡をもらった記憶はない。調べると図書館からの着信はあったようだが、留守番電話は設定しておらず、葉書も来ていない。おかしいと思いながら再度予約を入れ、様子を見てみると、また着信の履歴だけが残っていた。後日確認してみると、やはり連絡済みになっているらしい。このままでは図書館を信用できない。どういことが調べてほしい。」とのことだった。	CTIシステムの不具合によりご迷惑をお掛けしたことを丁重に謝罪した。システムに関しては大泉図書館ではお調べすることができないので、お時間をいただいてもいいですが、後日調査結果を回答すると、お約束した。光が丘図書館へ問合せをしたところ、不具合は見つからなかったが、CTIシステムが雑音を拾って正常終了してしまうことがまれに存在すること、CTIシステムは全ての電話機に対応できるものではなく、今回は該当利用者の電話機が古いものであることで起きた不具合ではないか、とのことだった。その旨を利用者にお伝えし、今後は電話連絡ではなくFAXでの連絡に切り替える、ということで終了となった。	終了
25	11月	20日	サービス変更のお知らせを読んだ方より「案内を受けたのは大泉図書館なのに、署名が「光が丘図書館」になっていてわかりにくい。光が丘図書館だけの変更なのかと思った。」とご意見があった。	練馬区立図書館の中央館が光が丘図書館なので、全館代表した表記である旨をご案内した。ご納得はいただけたようだが、「それでもわかりにくいので、伝えてほしい」とのこと、ご意見として承った。	終了
26	11月	27日	相互貸借利用者より「25日に依頼した資料が、相互貸借依頼中になっていない。なぜか？」と問い合わせがあった。	1月のシステムの変更に伴い、相互貸借の提供が年明けであることはご案内済みのうえで、状態が依頼中になっていないことに納得いかないようだった。大泉図書館が依頼業務そのものを止める根拠を示してほしいとの要望があり、練馬区全館への指示である旨を光が丘図書館へ確認のうえ、回答した。また、12月26日から依頼を再開するという情報から、「28日に依頼が間に合わなかった資料は、システム停止中にもFAXなどで対応してもらえるのか。」という問い合わせがあり、そのような対応はしないことをお伝えした。	終了
関町図書館					
27	11月	6日	「株式新聞」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
28	11月	15日	(ご意見箱「利用者の声」より) 利用者用インターネット席を自動受付にしてほしい。	ご意見として承った。	終了
29	11月	21日	館内巡回時に、離席が確認された席に置いている紙について、数分席を立っただけなのに紙を置かれるのは納得がいかない。	注意喚起のため置かせていただいている主旨を説明し、納得いただいた。	終了
30	11月	24日	長期間休館する時は、貸出点数を増やしてほしい。	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

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

日付			内 容	対 応	処理経過
31	11月	29日	(ご意見箱「利用者の声」より) (未所蔵の資料について)予約ができるのに、所蔵数が0と表示されるのは分かりにくい。いつごろ、何冊入るのか分かるようにしてほしい。	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	11月	30日	カウンターで作業する音がうるさい。マットを敷くなどしてほしい。	利用者にご不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、スタッフには気をつけるよう周知した。	終了
貫井図書館					
33	11月	2日	18時頃、男性利用者より「スポーツ新聞の競馬の欄が抜かれていることが多い。他区のようにカウンターの奥にしまって、カードと引き換えに渡すようにして、中身をチェックしてほしい。」のご意見があった。	担当が、スポーツ紙を確認すると、確かに競馬欄が抜き取られている状況が確認できたため、最新のスポーツ紙全紙をカウンターバックに下げ、カードと引き換えに閲覧できるように、手続きを変更した。館内に掲示を行い、周知を行った。	終了
34	11月	6日	最新のスポーツ新聞を閲覧希望の男性に、カードを預かりたいと伝えたところ、立腹された。	事情を丁寧に説明したところ、納得していた。	終了
35	11月	7日	6日にスポーツ新聞についてのご意見を述べた男性が、「昨日は怒って申し訳なかった。ただ、カウンター内に置くのではなく、ブラウジングコーナーだけでみられるようにするのはどうか。」のご意見があった。	ご意見として承った。	終了
36	11月	7日	20時頃、男性利用者より電話で、当日のスポーツ新聞をカウンターでの貸出にしたことについての苦情があった。また、新聞に付いているタグの字が小さく、高齢者が読みにくいのご意見があった。	抜き取り、切り取りがあるため、やむを得ずそのようにしたことを説明した。スタッフが見張っていることはできないのか、とのご意見が重ねてあったが、常に見ていることはできないと説明し、納得いただいた。タグについては、ご意見として承った。	終了
37	11月	10日	11時頃、電話にて「図書館前の道路の真ん中に、自転車が停まっていて邪魔である。小学校でなにか行事があるようで、図書館が悪いわけではないとわかっているし、図書館が自転車の整理をしていることも理解しているが、歩行者の迷惑である。図書館からも学校へ働きかけをしてほしい。」のご意見があった。	ご意見として承り、12日(月)に、練馬第三小学校へ、苦情があった旨を電話にて連絡し、保護者への周知を依頼した。	終了
38	11月	11日	閉館時、「スポーツニッポン」11日付が紛失していた。	カウンターに、仮カードがあり、貸出中のままとなっていたため、仮カード記載の利用者へ電話を行った。利用者は「カウンターに返却したはず。」とのことであったが、返却されていないことを伝えると、「隣の席の人に取られた。」との主張に変わった。スタッフより、そのような際はスタッフに申し出てほしいと伝え、電話を終了した。	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
39	11月	11日	10時頃、60代くらいの女性が、返却カウンターにて、「自分には逮捕状が出ている。」と言って、逮捕歴などが記載された書類をスタッフに見せた。	スタッフへ、「見てくれるだけでいい。」と言って立ち去ったと、館長代理へ報告があった。	終了
40	11月	13日	12時50分に、雑誌受入のため、最新号の雑誌を引抜していた際、男性利用者より、「雑誌の差し替えは13時から行うはずだ。」とのご意見があった。	当該男性からは、数年前から時々同じ主張の話があるが、その都度、時間は決めていないことをご説明しているが、全く理解はされない状況である。今回も、同様の状況で、その後、光が丘図書館にも同内容の苦情の電話があったとのことであった。	終了
41	11月	15日	13時頃、男性利用者より、スポーツ紙の貸出時に何度も仮カードを書きたくないとの苦情があった。	スタッフ全体に対し、スポーツ紙返却の際には、当日の利用がないかを確認を行うよう徹底した。	終了
42	11月	17日	10時過ぎに、参考閲覧席利用の男性より、「向かい側の席で新聞の束をめくる人が、指をなめてめくっていることについて、自分でも2回注意したが聞かないので、スタッフから注意してほしい。」との申し出があった。	スタッフが注意に行った際には、当該男性は新聞を戻し退館したところであった。苦情を申し出た男性は「対応が遅い。」と立腹し、館長が対応を代わったところ、「つばをつけてめくる人に対してもっと強く対応するように。」との強い主張があった。紙をめくりやすくするクリムを置いていることを説明したが、「対応がなまぬるい。」と再度強いご意見があった。	終了
43	11月	21日	19時頃、貸出カウンタースタッフが他の利用者対応中であったため、カウンター前で順番を待っていた女性が、貸出カウンターのスタッフがいないことについての苦情を述べ、さらにインターネットのログイン画面に、戻るボタンがないこと、また「今ならキャンセルを承ることができます。」という文言がおかしい、キャンセルを増やして予約を減らそうとしているように見えるといった苦情を申し出た。	ご意見として承った。	終了
44	11月	24日	平成29年11月2日時点で、CDの返却時に解説書がなかったため、該当CDが貸出データに残っている利用者が来館し、解説書は最初からなかったとの主張を繰り返し、新しい貸出ができるようにしてほしいと強く要求した。	該当のCDは、解説書にバーコードが貼付されているタイプであるため、貸出時には解説書があったと思われることを再度説明したが、まったく聞き入れず、自分が高齢で耳が不自由であること、また最初から解説書はなかったという主張を大声で繰り返したため、やむをえず貸出不明処理を行い、CDのみを所蔵館へ回送した。以前より、貸出している資料について記憶がないということが度々ある利用者である。	終了
45	11月	27日	男性利用者より、「カウンターでスポーツ紙を預かるようになって、切り取り、切抜きがかなりなくなった。とてもうれしい。」とのご意見を頂いた。	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
46	11月	28日	光が丘図書館管理係職員より、16時頃貫井図書館利用者より、「雑誌の最新号の差し替えについて、13時に差し替えるという約束が守られていない。館長の管理能力に疑問がある。」との電話があったとの連絡がある。	館長より、管理係職員へ13時に差し替えると言う約束は、全くしていないことなどの、今までの経緯を説明した。管理係職員より「今後は、ある程度13時をめどとして、差し替えをするようにしてはどうか。」との話があった。	終了
稲荷山図書館 なし					
小竹図書館					
47	11月	12日	(カウンターにて) 光が丘図書館が、どんなDVDを持っているのかわかりづらい。	利用者は、図書館HPのトップページ右上の「DVD・大活字・布の絵本」を見ていたらしいが、このページはタイトルでは調べられるが、ジャンル別検索などの機能がないため、一目で探しにくいというお話だった。	終了
48	11月	28日	(館長への手紙にて) 図書館入口横のブックポストの下に花があって返却しにくい。	ブックポストの真下にあった植物のコンテナの花丈が高く成長していたため、少し使いづらくなったのだと思われる。すぐに他のものと入れ替えた。	終了
49	11月	30日	(カウンターにて) (その後、同じ利用者と思われる方から同様の電話あり) 電話で予約資料が届いているかを確認する際、カード番号、氏名、電話番号を確認してから、「まだ届いていない」旨を伝えられるが、これは時間の無駄である。先日の利用者アンケートにも書いたので、規則を変更してほしい。	本が届いたら、自動音声やメールでもお知らせできることを伝えたが、「私は留守電などが入っていることが嫌いだ。だから、連絡不要以外、選びたくない」とのことだった。また、電話の場合は、個人情報の問題もあるので、ご本人確認をさせていただいている旨をご説明した。	終了
南大泉図書館 なし					
春日町図書館					
50	11月	1日	20時半頃男性利用者より、「ラウンジで利用者同士が言い争いをしている」と、カウンターに申し出があった。	すぐに常勤職員が駆け付け状況を確認したところ、当該利用者はラウンジにも館内にも見当たらず、荷物の放置などもなかった。その後、特に異常が認められなかったため、通常通り閉館した。 職員退館時に、1階の職員通用口の外で、警察官より「図書館で盗撮にあったと被害届が出ている。加害者と思われる男性は逃亡した。被害者立ち合いのもと、現場検証がしたい」との依頼があった。館長代理より、以上のことを館長に報告し、後日対応する旨を警察官に伝えた。	継続
51	11月	2日	練馬警察署生活安全課の方より電話があり、館長が対応した。	昨夜、館内で盗撮にあったと女の子から被害届が出ている。11月4日13時から警察官が同行し、本人立ち合いのもと写真を撮る等の現場検証をしたい」とのことだったため、受諾した。	継続

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

日付			内 容	対 応	処理経過
52	11月	4日	11/1(木)の盗撮被害届の件で、警察関係者2名と女子学生が現場撮影のため来館し、館長代理が対応した。	警察関係者が、YAコーナーの閲覧席を確認し、館長代理立会いのもと、YAコーナーの看板と書架を撮影した。なお、施設案内として警察関係者に館内案内図を渡した。図書館側に対し、この件についての質問や、事件の詳細についての話は無かったが、今後の対応として、日々の巡回を強化すると共に、特に児童・YAコーナーでは、夜間利用者の安全に気を配り、防犯に努めることを全体に周知した。	終了
53	11月	9日	ご意見箱より トイレ掃除をされる清掃の方が、床を拭くモップらしきものを女性トイレの洗面台でジャブジャブ洗浄されていました。しかも、洗面台に飛び散った水を拭くこともなく、更にモップを素手で洗った上、トイレの取っ手をその手で触って開閉するなど、感染防止の観点からしても信じられません。改善を希望します。	ご意見を踏まえ、直ちに当該清掃員に注意をし、改善を求めた。また、清掃会社にも以上の旨を報告した。	終了
54	11月	10日	10時半頃、以前より巡回強化中の不審者より、「濡れ跡ありの本を置いていたりするの、こちらが水に濡らすと弁償させる」「割れたCDを貸出しておいて弁償させる」「血圧計が、普段よりも低く設定されている。あんなのは置くな」「夕方図書館に来ると警官がいる。何もしていないのに職質されて不快だ。ミニスカートを着た女子高生が隣に勝手に来てうるさくおしゃべりする。脚を広げて、自分をハゲているとおちょくっている。自分より女子高生を注意しろ」との苦情連絡があった。	お話を伺っているうちに、利用者の口調が激しくなり、こちらからの受け答えを聞き入れない様子で一方向的に電話が切れた。	終了
55	11月	16日	ご意見箱より トイレの手洗い場のせっけん液が出ないことが多々ある。せっけん液の補充をちゃんとしてほしい。	確認したところ、埋め込み式のせっけん液のディスペンサーは、5～6回強く押さないと液が上がってこない状態のため、その旨を手洗い場に表示した。	終了
南田中図書館					
56	11月	16日	16時ごろ50代位の男性利用者より電話で、「予約して借りた本の状態が悪いが、貴館でのチェックはどうなっているのか」という問い合わせがありました。	電話で状態が悪かったことについてお詫びをし、返却の際にカウンターで確認することのないようにする旨お伝えした。	終了
57	11月	17日	16日に電話のあった利用者が来館し、「借りた本のページが落丁しそうだった。はじめからこの状態であるなら表示する等して欲しい」と言われました。	現物を確認したところ、ボンドで補修してあったが、他の紙よりページが飛び出ている状態だった。不快な思いをさせてしまった点についてお詫びし、落丁などで糊付けして現状復帰できるものについては、表示をしていないことを説明した。	終了
58	11月	23日	16時ごろ女性利用者より電話で、「2016年の鹿児島ガイドブックを無くしたが、みつからないので、九州のガイドブックでもいいか」との問い合わせがありました。	貸出されている年度が購入できない場合は、最新号を購入していただきたいとご説明した。鹿児島ガイドブックについてはご納得いただけたが、2016年のものを捜すので、延滞で貸出禁止になっているのを修正してほしい、督促はしないでほしい等、言われた。弁償の手続きをしていただければ最大2か月、期間が延びると説明したが、ご納得いただけないまま途中で電話を切られた。	継続