

# 各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

令和元年6月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
管理係				
1	2日	<p>ヤングコーナーの閲覧席を利用していたところ、中学生の生徒さんが大きな声でお喋りをしていました。</p> <p>ヤングコーナーでは会話は自由なのでしょうが、また、コンセントのある席に充電器を指して長時間席を離れている方もいたようなのですが、そのような利用の仕方でも許容範囲内なのでしょうか。</p> <p>どちらの場合も何度か館内の方が通ったのですが、特に注意を促すようなことはありませんでした。</p>	<p>ヤングコーナーの閲覧席は、大きな声でおしゃべりができる場所ではありません。充電器を差したまま長時間の離席も認めてはおりません。他の利用者の皆様にご迷惑がかかるかと判断した際は、必要に応じ職員がお声がけさせていただいております。</p> <p>職員の対応に不十分な場合がございますので、お気づきの点などありましたら職員にお申し付けいただければと存じます。</p> <p>(館名不明)</p>	終了
運営調整係 なし				
事業統括係				
2	2日	<p>利用者死亡、利用者の配偶者より死亡した利用者に貸出し中の資料があったが、すべて見つからなかった。死亡した旨を図書館カウンターで伝えたが、死亡確認もできないの一点張りであった。結局資料は貸出中のままとなっていて、非常に不愉快だった。死亡した場合の取り扱いはどのようにしているのか。</p>	<p>死亡の連絡を受け、貸出し資料が残っている場合は返却していただくことをお願いするが、見つからない等、返却が難しい場合には、不明処理をする。</p> <p>(7月運営連絡会にて報告・協議)</p>	終了
3	19日	<p>図書館での新聞閲覧制限について豊島区では、新聞閲覧カウンターを設けており、閲覧時間も30分である。練馬区の図書館では新聞を独占する利用者がいて読みづらい</p>	<p>(回答不要)</p> <p>新聞閲覧時間を設けることはしていないが、同じ利用者が長時間独占している場合には、図書館スタッフから声がけする。</p>	終了
子供事業統括係 なし				
練馬図書館				
4	6日	<p>「武蔵大学の利用について、どうなっているのか。申し込みは出来ないということなのか。毎年、使えていたのに」、という意見。</p>	<p>「現在、調整中のため、申し込みは出来ないこと。決まり次第、すぐHP等でお知らせすること」を伝え、待たせていることをお詫びした。「どうしてこんなことになっているのか、早くしてほしい」との要望を承る。</p>	終了
5	7日	<p>「練馬図書館のCDが壊れている」との電話。全く聴けないということですか？ と尋ねたところ、「わからないけど」とのこと。</p>	<p>詳しい状況や名前、資料名を聞く時間もなく、またCDに不備があったことを返却時に申し出て頂くようお願いすることも出来ず、電話を切られた。</p>	終了
6	20日	<p>CTI督促電話をした利用者から、折り返し電話があった。6/19に抽出されて、自動音声電話1回、6/19有人電話1回、6/20有人電話1回後に折り返し。名前を伺い延滞本があるのでその件で電話したことを伝えたところ、「そんなことぐらいで、何回も電話するな、常識をわきましろ」との意見を頂いた。</p>	<p>不快感を与えてしまったことを謝罪し、延滞があり、連絡が付かなかったため、何度も電話したことを説明したが、再度、「常識をわきましろ」と言われ、電話を切られた。</p>	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				
7	14日	武谷三男著作集(全7巻)を大泉図書館から移送してもらい読んでいます。武谷三男さんは石神井図書館のすぐ近くに住んでいた有名な理論物理学者である。地域に住んでいる(いた)方の著作や資料をもっと収集すべきではないか。この著作集も所蔵替えなどできないのか？	大泉図書館が4門最後の一冊収蔵館のため、本資料を収蔵していたが、大泉図書館に相談し、地域ゆかりの資料として所管替えを行った。なお、その後、地域資料コーナーで「武谷三男」ミニ展示を行った。	終了
8	18日	返却時に借りた資料のチェックをしているが、館内閲覧をした利用者が汚した資料を貸す場合があるのだから、貸出し時にもチェックをすべきでないか？なぜしないのか？以前、自分が汚していない資料を弁償させられそうになったことがある。	区立図書館では、自動貸出機および貸出し業務の時間短縮の関係もあり、返却時チェックを原則としており、貸出し時にはチェックはしない。また、館内閲覧時に汚された資料を貸出ししてしまう場合については、利用者の申し出(事情の聴き取り)により弁償判断している。	終了
9	18日	風除室に雑誌などがちぎられて散乱しているとの申し出があった。	調べたところ、前日に風除室に配架したりサイクル資料5点(雑誌4点、書籍1点)であることがわかった。リサイクル資料といえども図書館の管理下にある資料であるため、悪質な器物損壊行為として、「不審な行為を見かけた方はスタッフまで情報提供していただきたい」旨の掲示を行った。	終了
10	20日	新聞コーナーのすべり止めクリームは効き目がない。ハンドタオルを湿らせておいたらどうか？	ハンドタオルは衛生的に良くないことと、新聞紙自体が濡れてしまう恐れがあるため設置しない。当面、巡回時に指なめする利用者には注意するとともに、すべり止めクリームを継続することとした。	終了
11	21日	1 予約で相互貸借された図書資料が一度にこないでバラバラに提供されるので改善できないか。 2 マークを使った書誌検索が不十分で、電子図書のようにワードでいろいろ検索できるといい。	1 先方の図書館の都合もあるので一概にこちらだけで解決するものではないが、検討したい。 2 インターネットの目録検索が普及しているのに対して遅れているが、今後の課題としたい。	終了
12	29日	児童コーナーに「朝、図書館に出かけて直ぐに帰ってくるはずの息子(8歳)が帰ってこないで家族で探している。図書館にきたかどうかを教えてもらうことはできないか」と父親が来られた。	父親と対応中に母親からの連絡がケータイに入り、まだ見つからないとのことであったため、個人情報保護上、本来は教えられないが切迫した状況と判断し、父親の免許証を確認後、子供の名前で仮カードを記入してもらった上で、貸出した時間だけを伝えた。	終了
13	29日	1階閲覧席に社会人優先席とあるが、学生と社会人を分ける必要はない。	夏休みなど学生の方で席が埋まってしまうので、社会人優先席を設けている旨の説明をしたが、区別すること自体に不満があるようで納得してもらえなかった。この席はあくまで「優先席」であり、社会人が利用できる席の確保は必要と考えているので現状のままとする。	終了
14	29日	新聞コーナーにある拡大読書器席について、いつも同じ利用者が使用しており、その上、拡大読書器を使っている様子もない。使いたいとその利用者に言うのはばかられる。使いたい人が使えるように管理を徹底してほしい。	スタッフにお声掛けいただければ、別の席に移動していただくようにお伝えしますと、お話ししたが代わってもらったことをその相手に知られるのが嫌だとのこと。今後、拡大読書席であることをがわかるよう、優先表示を置くこととする。	終了
平和台図書館				

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
15	18日	<p>&lt;投書にて&gt; 2階にいる中学生男子がとてもうるさい。彼らがおとなしくなったのは、職員の方が見回りに来て注意をした時だけ、とのこと。</p> <p>※学校の試験期間にあたり、同様の苦情が19日、23日、25日、27日にもあり。</p>	巡回等で注意・声かけおよび注意した後の状況確認を行うことを周知徹底した。同様の状況は試験期間ごとに発生しており、次の段階として、閲覧席運用の改善を検討中。	
16	21日	館内で男子中学生Aから、面識のない男子中学生Bにからまれた、とカウンタースタッフが報告を受ける。つきまとわれ、トイレに連れて行かれたが、Aはすぐに立ち去り何もされていない、とのこと。	事務室にて、中学生Aとその友人2人から状況を聴き取り、館内に残っていた中学生Bの様子を見守るが、その後問題行動は見受けられなかった。Aは無事に帰宅した。巡回時のポイント整理と、トラブル発生時の手順を再検討・徹底した。	終了
大泉図書館				
17	8日	16時ごろ巡回スタッフが誰でもトイレに黒い手提げバックの忘れ物を発見し、中を確認したところ、財布、ペンケース、眼鏡等と利用者カードが入っており、利用者へ連絡し引き取りに来ていただいた。	中身を確認した際、「財布にカード類は入っていたが現金類入っていなかった」とお伝えしたところ、財布には1万円程度入れていたとのことだった。今回は「自分の不注意もあるので諦めます」と、訴えることはしない、とのことだった。	終了
18	13日	カウンターに、2階読書席をご利用中の方から「隣の席利用者の、物書きの音がうるさい」とご意見があった。	すぐにスタッフが確認に向かったが、うるさいと感じるような物書きをしている人物は見当たらなかったため注意等はせずにカウンターへ戻った。その後、再度同じ利用者から同様の申し立てがあり、責任者がしばらく様子を見ることになったが、騒音と感じるようなことはなかった。引き揚げた後も巡回時には注意して見ていたが、騒音はなく、2度目以降は利用者からのご意見もなくなった。	終了
19	15日	対面朗読室利用者より、「雨で利用をキャンセルしたいのだが、光が丘図書館に電話が繋がらない。」とお怒りの電話があった。	丁寧に謝罪し、光が丘図書館が特別館内整理期間で休館していることと、休館期間中は利用予定館へ直接連絡してほしい旨を伝えた。また、光が丘図書館へ確認したところ、対面朗読利用者及びボランティアには紙面での連絡をしている、とのことだったが、対面朗読利用者に対しては、手紙の確認は難しいものと思われる。	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
20	17日	近隣保育園の保育士から「今朝、当園に不審者情報の手紙投函があった。念のため警察に届けたが、図書館でも何か情報はないだろうか？」と相談があった。	手紙の内容を確認させていた。図書館でも不審な動きがないか様子を見て情報共有していく、とお話した。	終了
21	22日	14時半ごろカウンターに、「駐車場を使いたい が全て埋まっていて使うことができない」と申し出があった。	「石神井図書館では障害者手帳を提示した後に駐車場利用プレートを渡される。大泉ではそういった運用はないのか。」とのことだった。大泉の駐車場は障害者専用駐車場ではなく、優先駐車場なので、利用者には車体ナンバーを申告してもらい、有事には移動をお願いする、といった運用をしている旨をお伝えした。また、申告のあった時間帯は作業用トラックなどが停車しない時間だったので、一時的に作業用駐車スペースをご案内した。	終了
22	25日	カウンターにて、「HPのシステムが変わり、使い易くなった。ただ、パソコンは家族全員で使うものなので、検索履歴が家族に見えてしまうのは大変気まずい。履歴が残らないようにHPの設定でできないか？」と申し出があった。	ご意見として承った。	終了
23	29日	カウンターにて、「OPACを毎日利用するが、動作が遅くて気持ちが悪い。今日はなにかメンテナンスでもしているのか？」とご意見があった。	特にメンテナンスの連絡は受けていない、とお伝えした。「システムが変わり、検索がスムーズにいかないことが多くなった。利用者として、それが大変ストレスになっているので、システムを管理する職員さんに伝えてほしい。」とのことだった。ご意見として承った。	終了
関町図書館 なし				
貫井図書館				
24	6日	午後3時30分頃、女性利用者からカウンタースタッフへ、入口の視覚障害者用誘導チャイムがうるさいと苦情があった。	スタッフより、チャイムの目的を説明し、一応の納得はいただいた。	終了
25	14日	午前11時30分頃、カウンターへ「図書館のシステムを管轄している部署はどこか」との問い合わせがある。内容を確認したところ、「2か月ほど前に館内の検索機で予約を入れ、カウンターで予約状況を確認したところ、自分が入れた覚えのない予約が3件入っていた。」とのことであった。	スタッフから、他の人の予約が入ってしまったと思われると説明をしたが、納得を得られず、「システムがおかしい。キャンセルすればいいと言うものではない。問題意識がない。」と納得はいただけなかった。担当の光が丘図書館へ報告することを伝え、回答は不要とのこと、一応の終了となった。	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
26	15日	午前11時頃、閲覧席ではさみを使用している男性に、危機管理スタッフから「はさみの利用はご遠慮いただきたい。」と声かけを行った。	男性は、「そんなことはどこに書いてあるのか。根拠を示せ。」と大声を出したため、閲覧席の掲示を示したところ、「こんなものは知らない。はさみを禁止にしたらいい。」と言いついて退館した。	終了
27	18日	午後5時30分頃、対面朗読室利用者が、自身の読書記録ノートを提示し「春日町図書館では、読書記録ノートをリスト化しており、現在読んでいる資料を読み終わる前に、次の資料を図書館が選んで用意している。拠点を貫井に移したので、同様にしてほしい」との申し出がある。	200冊を超える資料がリストアップされていたが、それら資料を読了しているかどうか本人も把握しておらず、個人の読書記録を図書館が管理していると認識していた様子。また、資料を指定するのではなく、ノートの中から、現在の研究対象に関する資料を図書館で選定して提供する様に要求されるが、具体性に欠け、どこまで研究が進んでいるのか等は本人にしかわからず、どのような資料(データなのか実例なのか理念なのかなど)が必要なのかも答えていただけなかったため、この内容では受けかねる旨を伝えるも、納得を得られず。一旦保留とし、館長及び光が丘図書館と協議する旨を了承いただき、ノートを預かり18日は終了した。春日町図書館に相談し、読書記録ではなく職員の業務メモ程度であり、読書管理ではない事を確認する。	終了
28	19日	対面朗読室利用者より、18日の件で、同様の要望を改めて受けた。	19日午前に光が丘図書館障害者サービス担当職員に、要望内容について相談し、「個人の読書記録は作成しないこと。本人持参のノートでの管理と予約受付は対応可能であること。」を確認した。 午後、対面朗読で来館時に再度18日の内容を強く要求されるが、個人の読書記録の作成は図書館では行わない旨回答したが、納得せず、障害者サービスは通常の図書館サービスとは異なるのがわからないのか、等と激昂。光が丘図書館担当部署へ苦情を申し立てると言いついて退館した。	終了
29	20日	午後3時頃、館内の検索機を使用しようとしたら予約カートにすでに入っている状態であったことについて、「なぜこうなるのか。」との質問が利用者からあった。	スタッフが、状況を説明したが、なかなか納得が得られず、15分ほど同じ説明を繰り返した後、終了した。	終了
30	21日	午後2時頃、中学生男子3名が、館内を大きな声で話しながら歩き回り、カーペットコーナーに寝そべるなどしていた。幼児の母親からも注意をしてほしいとの要望がある。	女性スタッフが声をかけ注意をしたが、茶化すような言動があったため、複数スタッフにより強く注意を行った。	終了
31	26日	利用者より、高齢者が正面入り口の前で転倒した様子で、座り込んでいるとお知らせいただく。	意識はあるも立ち上がれず、怪我をしていたため救急へ連絡、その間、車椅子で空いていた対面朗読室へ案内し、常備の経口補水液で水分補給してもらうなどする。その後救急隊により搬送。	終了
32	26日	対面朗読利用者より、18日、19日で要望のあった読書記録ノートについて、図書館でコピーをとって予約の管理をするようにとの要望がある。	ノート原本をお借りして、予約を行うと説明したが、納得されず、激昂した。 27日に光が丘図書館障害者サービス担当者へその旨報告を行った。	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
33	28日	小学校高学年～中学生と思しき男児が、携帯電話と保険証、診察券などを持ち、両耳を塞いだまま、動揺した様子でカウンターに助けを求めてきた。	何らかの障害を持っていると思われ、雨が降ってきた事に動揺した様子で、意思疎通が難しかった。雨が怖くて帰れない事と、周囲の音が気になるとの事だったため、自宅へ電話をすすめたが、嫌だと断られる。 動揺も治まらないため、資料を1点選んでもらい、音の静かな第一対面朗読室を案内した。暫くは落ち着かない様子だったが、一人にしてあげたところ、落ち着いて本を読んでいた。暫くして雨が止んだと教えてあげたところ帰る気になり、また、ちょうど親御さんから本人の携帯電話に連絡があり、帰ってくるように言われた事もあって、退館した。念のため傘を貸し出し、袋に保険証等を全て入れて渡した。	終了
34	30日	20時15分頃、男性2人が口論となる。	2人は閲覧席で近くに座っていたとのことで、双方とも相手が自分に対して文句を言ってきたと主張。どちらが先に声をかけたかで、言い争いになり、危機管理スタッフが間に入り廊下で話を聞く。男性Aが防犯カメラを確認するように主張したため、館長より、防犯カメラ映像は外部に出すことは出来ない旨を説明する。男性Bは納得しなかったが、男性Aは、自分はこれ以上関わり合いにならないと言って、これ以上話しかけないと約束し退席した。その後男性Bから再度丁寧に話を聞き、納得いただいた。男性Aには、危機管理スタッフが再度注意した。	終了
稲荷山図書館				
35	27日	(ご意見箱より) 子供が図書館を利用しているが、真夏になると館内がとても暑くなり困るとのこと。エアコンの温度設定が決まっているのかもしれないが、28度は適温ではないと思うので区へ相談して欲しい。	館内巡回時に館内の温度計をチェックし、エアコンの温度設定を調節していく。 (連絡先等未記入のため回答はなし)	済
36	28日	午後5時頃、女性から「小学生の娘が図書館で不審な男性に声をかけられた。怖くなり走って逃げて帰ってきたと言っている。図書館ではこのような人を把握しているか？」との電話があった。	お子さんに怖い思いをさせてしまったことをお詫びした。  該当男性は30代位で、独り言を言いながら移動したり、閲覧席では利用中の小学生の女児の顔を覗き込んだりしていたため、スタッフが男性に声をかけていた。男性は多動の傾向が見られ、落ち着きなく館内を歩き回った後に退館した	済
小竹図書館				
37	6月2日	(カウンターにて) スマートフォンに取り込んだご自分の利用カードのバーコードを提示して、これをスキャンして貸出ししてほしいという申し出があった。	区立図書館のルールで、原則、利用カードを提示していただくことになっており、個人携帯に映し出されたバーコードへの対応はしていないとご説明したところ、「カードをたくさん持ち歩くと財布が重くなるので、早く対応できるようにしてもらいたい」と言いながら、利用カードを出されたので、それで貸出した。	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
38	6月8日	小竹図書館所蔵の『Tokyo Walker』についているプレゼント応募券が、館印などによる消込みができていなかった。しっかりチェックしてほしい。	応募券については、雑誌の受入れの作業の際にチェックしているが、今回はそれが不十分だったと思われる。 今後、また見逃しを起さぬよう、スタッフに注意喚起した。	終了
39	6月9日	幼児が貸出中の絵本を破ってしまい、一緒に来館していた父親に紛失届を提出していただいた。ところがその後母親から、こちらが破いてしまったので非があるのはわかっているが、1ページ破っただけで弁償になるのは納得できないとの抗議の電話があった。	今回の場合は、ページが天から地まで断ち切られているので、区の基準として弁償になることを説明した。 しかし母親は、小さい子供が読むものなのである程度仕方ないのではないかと、また破れた部分を失くしたわけではなく、修復できそうなのに弁償しなければならないのは納得できない。こんなことで毎回弁償になってしまうのなら、今後図書館で子供の本を借りるのをやめようかと思うと主張し、なかなか納得していただけなかった。  (しかし、後日来館された際には、まったく抗議することなく資料を弁償していただいた)	終了
南大泉図書館 なし				
春日町図書館				
40	14日	ご意見箱の中に、2017年新聞記事のコピーが入っていた。コピーの余白には、警察への誹謗中傷が書かれていた。	用紙を回収した。	終了
41	16日	15時40分頃、排架中のスタッフからYAコーナーでショートパンツ姿の女児の足をじっと見ている30代くらいの不審な男性がいるとの報告を受けた。	男性職員が確認のため現場に向かった。不審者はYAコーナーで、立ち読みをする振りをしながら横目で女児を見ていた。その後も場所を移動しながら女児を見続けていたため、「閲覧席が空いていますのでご利用ください」と声掛けした。 その後、館内を巡回したが不審人物は退館したようで、見当たらなかった。	終了
42	16日	19時頃、利用者から「ラウンジで吐いて倒れている人がいる」とカウンターに報告があった。職員が現場に向かい確認をすると、30代男性が食べたものを吐いており、意識がなかったため救急車を要請した。	救急隊と、ほどなくして警察官が到着した。救急隊が男性を担架に乗せて退館した後、警察官による現場検証後、男性が倒れていたソファ付近をノロウイルス除去セットを用い清掃、消毒した。また、警察官より来館時からの状況把握と事件性も鑑み、防犯カメラの画像データの開示請求があり、正式要請のもと開示を許可した。	終了
43	17日	ご意見箱より以前にも投書したが、利用者用インターネットで音声を聞けるようにしてほしい。音声からの情報が無いと内容の分からないケースが多いので、いつの日か可能になるように願っている。	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

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
44	22日	利用者より、図書館駐輪場に自転車を止めて、帰りに確認したらタイヤの空気が抜かれていた。以前も同様の件があり、図書館でも注意してほしいとのことであった。	駐輪場の巡回時に注意を払うことを周知し、注意書きのポスターを掲示した。	終了
45	30日	利用者より、「児童コーナーのおはなしのへやにプラスチックの破片が落ちている」と報告があった。	職員が確認したところ、1ミリ×5ミリほどの先が尖ったプラスチックの破片が落ちていた。怪我の危険性があるため、おはなしのへやを一時的に立ち入り禁止にして、全体的に掃除機と粘着ローラーを掛けた。清掃終了後、複数名で現場を確認してから立ち入り禁止を解除した。	終了
南田中図書館				
46	8日	利用者用インターネットを使用中の利用者から時間延長の申し出があったが、予約待ちが入ったためお断りしたところ、隣の端末を利用していた人は延長できたのに自分ができないのはおかしいと主張された。予約が入ったタイミングが偶然、隣の方が延長した後だったためとご説明したが、納得がいかない様子で退館。その後、光が丘図書館に電話があり、上記の件が納得いかないことに加え、2階児童コーナーの端末が空いており、そちらを使わせることもできたはず、利用条件がよく分からないと主張された。	光が丘図書館にて南田中図書館よりご説明し、頂いた連絡先に南田中図書館より電話をかけ、時間を延長できる条件について端末の前に掲示で明記していることと、1階と2階の利用者用インターネットでは、利用対象を区別していることを説明した。	終了
47	23日	パソコンを持ち込んで使用する閲覧席と通常の資料を読むための閲覧席を分けるべきではないか、というご意見があった。	ご意見として承った。	終了
48	30日	16時頃30代位の男性利用者より、「1階の窓際の席や、柱の下の席など足を組んでいる利用者がよくいるが、下段の本を取りたい時や、通路の妨げになることがある。椅子を置く場所を検討してもらえないか。」という要望があった。	ご意見として承った。	終了