

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					
1	11月	2日	自分のPCを図書館に持込み作業をしたい。PC持込みを認めている図書館を教えてください。	各図書館のPC利用席の状況をお答えした。	終了
2	11月	2日	フリーWi-Fiスポットはあるか。	各図書館のWi-Fi設置状況をお答えした。	終了
運営調整係					
3	11月	16日	大泉学園駅受取窓口で資料の予約をしようとしたが、パスワードがわからなかったため、窓口で予約を依頼した。しかしカウンターでは予約を受け付けてもらえなかった。(OPACを案内された)	利用者が他館の窓口へ行き、この苦情を申し出た。回答希望無し。受取窓口での予約はカウンターでも受け付けることを委託事業者・事業統括係と確認した。	終了
事業統括係					
4	11月	6日	利用カード再交付の方法を教えてください	方法を返信	終了
5	11月	6日	怪我で予約資料を取りに行けない	カードがあれば他の方でも受取可能と返信	終了
6	11月	11日	読書通帳の発行を検討してほしい	自書方式で検討する旨返信	終了
7	11月	16日	利用者ログインができない	有効期限切れのため再登録を依頼	終了
8	11月	18日	書誌情報に誤りがあった	修正のうえ、申出者に返信	終了
9	11月	30日	ホームページから利用登録できないか	身分証明書確認が必要なため不可である旨説明手続きをご案内	終了
子供事業統括係					
10	11月	16日	“図書館ホームページ・青少年ページ・リンク集”に民間企業の留学情報がリンク掲載されているので、当社の留学情報サイトについてもリンク掲載を検討していただきたい。	リンク掲載の内容を再検討し、民間企業のサイトへのリンクを削除した。については、当該団体の掲載もお断りした。	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
練馬図書館					
11	11月	4日	購入希望を受けた資料が選書に漏れた際、その理由を閲覧できるようなシステムを作してほしい。Webでもかまわない。	ご意見として伺いました。	終了
12	11月	12日	大活字本と利用者用PCの間につい立が欲しい。PC利用者の足が、大活字本の書架の前に出ている、本を選びにくい。	利用者用PC3台を少しずらし、PCと書架の間に空間を作った。全ての棚の右側(PC側)に、スペースを作った。一番下の棚にはなるべく置かないようにした。	終了
13	11月	27日	【本の選書に関して】新刊本コーナーに並んである本の選書が悪い。	選書等で購入した本は、装備後、予約が入っているものは予約者に渡ります。全ての選書本が新刊本コーナーに並んでいるわけではないこと、リクエスト記入していただいで今後検討することを伝えた。	終了
14	11月	28日	「在架となっているが書架にない」ということで探しに行き、一時置場のブックトラックから発見し提供した。「どこにありましたか？」と聞かれ答えたところ、「1週間前から探していたのになかった。1週間以上一時置きブックトラックに置くのは良くないのでは？」	気を付けますと謝罪した。書架のスペースを確保するために、閉架にしたり除籍作業をするよう努める。	終了
15	11月	29日	「367.7」の老人問題の棚が下すぎて本を見たり取るのに大変である。イスを置くか棚から取りやすい場所に移動してほしい。	書架の下2段に配架されていた「367.7」を、下3段使い、一番下の棚にはあまり置かないようにした。	終了
石神井図書館					
16	11月	4日	(図書館への問い合わせメール) 語学本を借りたが、付録のCDが付いていなかった。	ご本人に確認したところ、貸出手続きは自動貸出機で行ったとのことでしたが、システム上貸出処理はされていませんでした。付録のCDは、その日に語学本の書架付近に落ちているのが発見され、本の所在が不明のため、カウンターで保管していました。 直近の来館時に、改めてCDをお渡ししたうえで貸出処理をしました。	終了
17	11月	10日	リサイクル本を持って図書館の入り口を通ると、警報が鳴るという苦情があった。	ブック・ディテクションの消磁もれと思われるので、リサイクル資料を出すときは、消磁を確実にを行うよう職員に注意を喚起した。	終了
18	11月	22日	文庫本コーナーが暗いため、書名が見づらいので、改善してほしい。	照明の増設を検討しています。	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
平和台図書館					
19	11月	3日	光が丘図書館の利用者OPACで「週刊現代」を検索したところ、検索結果一覧画面に「光が丘、平和台(仮設)」と出た、最新号を閲覧したく、平和台図書館仮設事務所へ来たが何もなかった。OPACの紛らわしい表示を改良してほしい。	ご意見として承りました。	終了
大泉図書館					
20	11月	4日	寮の管理人の方より電話にて、「寮に住んでいる人は寮の共通の電話番号を利用しているので、自動音声で予約確保の電話がかかってきて内容を聞きのがした場合、誰に伝えれば良いのかわからなくなる。電話内容をその場で、もう一度確認出来るようにしてほしい」という要望があった。	ご意見として承った。	終了
21	11月	5日	今月2日に発行された雑誌「東洋経済」の新刊が、棚に出ていないと指摘があった。	大泉図書館では休館日は雑誌の配達がなく、11月2日の休館日と、翌日の祝日が連続し、新刊雑誌の配達が遅くなってしまっていた。配達業者に、今後は大泉図書館が休館の日も配達してもらうよう依頼した。	終了
22	11月	14日	カウンターで利用者に背を向けて作業をしているスタッフがいますが、カウンターに来る利用者に気づきにくいのではないかと指摘があった。	カウンターに来られる利用者には、常に注意を払いながら作業をするようスタッフに周知した。	終了
23	11月	18日	傘立ての鍵を、カウンターまで取りに行くのが不便である。また表示がわかりづらい。	ご意見として承った。	終了
24	11月	20日	館内や読書室などで、マスクをせずに咳をしている人が目につく。『咳をする人は、マスクを使用するように』という様な張り紙をしたらどうか。	ご意見として承った。	終了
関町図書館					
25	11月	3日	資料の奥付を破いて弁償を求められたが、資料自体が古かった場合や破損した部位によっては弁償の適用を緩和するなど、柔軟に対応してほしい。一律に借り手に責任を負わせるなら、貸出時にも双方で資料の状態を確認するべきである。	今回の弁償には応じており、ご意見としてお伺いした。	終了
26	11月	15日	参考調査コーナーで新聞を閲覧している利用者の新聞をめくる音が非常にうるさく、調べものに集中できないので、新聞閲覧専用の別室を作してほしい。	スペースの制約があり、別室を作ることはできない。スタッフに声かけしてもらえれば、状況を確認のうえ、利用者に注意する。	終了
27	11月	21日	資料返却時に予約がなければ再貸出しできるようになっているが、返却資料はその場で再貸出ししないで、一度書架に戻すべきである。	ご意見としてお伺いした。	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
貫井図書館					
18	11月	7日	高齢男性が、「予約した資料が2週間たっても来ていない」と立腹された。	スタッフが、「必ず2週間で返却されるとは限らない。」とご説明しましたが、お話をきいていただけず、退館されました。	終了
29	11月	20日	「美術館に来たが、開館していなかった。HPに休館日が書かれていなかったのもっとわかりやすくしてほしい。」との苦情がありました。	美術館の職員の方に、お伝えいたしました。	終了
稲荷山図書館					
30	11月	20日	(ご意見箱)児童事業「いなりやま読書ビンゴ」の記念品について、「しおり」を使うことがないので、昆虫の折り紙の方が良い。	記念品として、年代別におすすめ本を書いたしおりをお渡ししていた。今後は、年齢によって昆虫の折り紙にしたり、記念品の内容を変更する等検討していく。	終了
小竹図書館					
31	11月	14日	夜、利用者さんが身障者用トイレに入っていたところ、突然蛍光灯が消えた。壁にある電気のスイッチを探していたところ、誤って警報ブザーを鳴らしてしまった。	調べたところ、電気のスイッチが老朽化して接触が悪くなっていることがわかった。利用者さんには深くお詫びするとともに、すぐ業者に修理させた。	終了
32	11月	22日	水濡れ本の弁償手続きに来られた利用者さんより、「以前、カウンターに並んでいた時に、CDの歌詞カードがないことを尋ねられたほかの利用者が、『最初から入っていなかった』と言い張って逃げるように帰ってしまったことがあった。私のように正直に弁償する者から見たら、とても不公平だと思う。ああいった人は貸出停止にするなど、ペナルティーを科すべきではないか」というご意見をいただいた。	ご意見として何うとともに、カウンターのスタッフには貸出・返却時のチェックをより丁寧に言うよう指導した。	終了
南大泉図書館					
33	11月	11日	利用者用インターネットをお使いの方から、カウンターのパソコンのマウスの赤い光がまぶしいとの苦情あり。	マウスパッドを反射しない素材のものに替え、マウスの前についたてを設置する。また、操作の際にマウスを浮かさないように、スタッフに周知する。	終了
34	11月	14日	大泉学園駅受取窓口のカウンターで本の予約を依頼したところ、自分でやるようにと言われ、パスワードがわからなかったためとても困った、との苦情の電話をいただく。	お詫びを申し上げるとともに、受取窓口でも予約をお受けしている旨をご説明した。	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
春日町図書館					
35	11月	7日	利用者用パソコンを利用した時、30分経ってまだ番号札を返す前から、次の人を呼んでおいて、カウンターの利用者側で右から左へと番号札を手渡しされた時は、すごく感じが悪かった。	失礼いたしました。 同様のことが起きない様に職員間で情報共有いたします。	終了
36	11月	14日	11月10日(火)に図書館へ着た際、1Fで警備員の方に休館だと言われて帰ったが実際は開館していた。警備員の方にこのことを伝えてほしい。	警備会社の方へ今回の件を、お伝えしました。	終了
南田中図書館					
37	11月	18日	水に濡れたままの本をカウンターで返却したお客様がいた。すぐ気づかずに書架にいらっしゃるところをお声掛けし、今後気を付けてほしいとお伝えしたところ、対応が悪いとお怒りになった。	失礼のないように声をかけたつもりだったが、不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、納得いただいた。	終了
38	11月	29日	自転車で障害者用駐車場の車止めにぶつかってしまった。	反射テープでの注意表示をおこなっているが、見えづらい場合もあるため、さらにカラーコーンの設置による対策を実施予定。	継続