

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	12月	1日	(ご意見箱) スタンドの付いていない自転車を駐輪するための設備(ラック等)スペースを設けてほしい。スポーツタイプの自転車にはスタンドの付いていないものが多い。駐輪するのに適した場所がほとんどなく、いつも困っている。	匿名であったため、ご意見として承った。	終了
2	12月	4日	先日、2歳と1歳の子とカーペットコーナーを利用した。下の子は本を出す行為が楽しかったようで、片づけても出すという繰り返しだった。スタッフに「ここから出てください」ということを言われた。上の子を見ながらだったので散らかしてしまっただけで、言い方が感じ悪く不愉快だった。赤ちゃんを連れて行ってはいけないのか。	ご指摘を踏まえ、図書館職員・スタッフには、利用者の皆様に不快感を与えることのないよう、改めて周知と指導を行いました。 練馬区立図書館では、子育て家庭への支援を図書館サービスの柱の1つと位置付け、乳幼児期から青少年期まで、家庭を含めた切れ目のない読書活動の支援を行っています。多くのお子さまに読書に親しんでいただくために、図書館職員・スタッフは、お子さまや保護者の皆様に寄り添った親切な対応をすることができるよう、引き続きサービスの向上に努めてまいります。	終了
3	12月	8日	12月8日に、稲荷山図書館の絵本コーナーで、子供に絵本の読み聞かせをしていたところ、皆さんが本を読むところなので静かにしてください、と職員から注意された。 いつもと違い、未就学児が他におらず静かだったため、余計に声が響いたのかと思うが、決して騒いではいなかった。普通の会話よりやや抑えた音量だった。職員が「うるさい」と感じる基準がわからず、釈然としない。 子供への読み聞かせが禁止なのであれば、わかるように大きく記載してほしい。 注意を受けたことが不快なのではなく、基準はどこ?なぜ?という疑問が晴れず、今後の利用を躊躇してしまうため、問い合わせた。	館内の話し声の大きさについては、客観的な基準は設けておりませんので、当日の利用者の人数や年齢層によって、話し声が目立ってしまう場合とそうでない場合とがあるものと存じます。 また、稲荷山図書館のじゅうたんコーナーは、読み聞かせのご利用をいただいておりますので、今後ともご利用ください。 12月8日については、絵本を選んでいただいている際の会話の音量が、カウンターまで内容がはっきりと聞き取れる程度の大きさであったため、お声掛けをさせていただきました。 皆様に満足してご利用いただけるよう運営に努めておりますが、一方で話し声に関するご意見もいただいている現状がございます。今後とも、様々なご意見にお応えしながら、皆様が利用しやすい図書館となるように努めてまいります。	終了
4	12月	11日	(ご意見箱) 社会人席を増やしてほしい。または会議室など学習できる机を増やしてほしい。時間帯によって混んでることがあり、座れない。	(「利用者の声」記載の住所に回答を郵送したが、宛所に尋ね無しで返送された。) 曜日や時間帯により混雑で閲覧席がご利用いただけず、ご迷惑をおかけして真に申し訳ございません。 光が丘図書館では、スペースの都合上、図書館内の座席を増設することが難しいため、学生の利用者が増加する夏休み期間中において、2階の視聴覚室を青少年向けの臨時閲覧席として開放しております。 今後、混雑状況を踏まえて、図書館の資料を閲覧せずに長時間閲覧席を占有する方への声掛け等、閲覧席の適切な利用の促進や視聴覚室等の臨時閲覧席としての開放について、検討いたします。	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
5	12月	12日	<p>長男が一時帰国の際に大学の勉強で図書館の利用を希望している。一時帰国のため住民登録をしないが、図書館の利用はできるのか。</p> <p>また、利用料とWi-Fi設備の有無を知りたい。Wi-Fi設備の利用は有料なのか。金額も教えてほしい。</p> <p>開館時間と年末年始の休館日も教えてほしい。</p>	<p>住民登録や図書館の利用登録がなくても、図書館の館内において資料を閲覧できます。図書館の資料の貸出し(館外でのご利用)をご希望の場合には、練馬区に住民登録があり、図書館の利用登録があるご実家のご家族の方等に、代わりに借りていただくのがよろしいかと存じます。</p> <p>また、図書館の閲覧席は、ご持参の教材のみを利用してお勉強はご遠慮いただいておりますが、ご持参の資料と併せて図書館の資料を利用する場合には、利用が可能です。</p> <p>なお、練馬区立図書館のご利用に際して、入館料や利用料はかかりません。</p> <p>※併せて、練馬区立図書館のWi-Fi環境および開館時間・年末年始の休館日も回答した。</p>	終了
6	12月	20日	<p>(区公式ホームページ「サイト評価」への書込み)</p> <p>貫井図書館には自習するところがあるのか。</p>	匿名であり、連絡先の記載もないため回答ができなかった。	終了
事業統括係					
7	12月	1日	受取窓口で寄贈を受け入れているか。	受取窓口は最低限の職員数で運営しているため各図書館にお持ちいただくようお願いした。	終了
8	12月	6日	ホームページから貸出し延長をしたが、1日しか延長されなかった。	貸出延長は、延長手続をした日から2週間の延長である旨を回答した。	終了
9	12月	12日	古い雑誌を借りたい。	最寄りの図書館でご予約いただくよう回答した。	終了
10	12月	15日	予約をキャンセルしたい。	転送済であったため、受取希望館にキャンセルの電話をいれていただくよう回答した。	終了
11	12月	22日	ホームページからパスワードの設定ができない。	パスワードが既に発行済みであったため、区立図書館にお電話いただくか、カウンターへおいでいただくよう回答した。	終了
12	12月	27日	家族全員のパスワードが発行できない。	全員有効期限切れだったため再登録をお願いした。	終了
子供事業統括係					
13	12月	7日	<p>(ご意見箱)</p> <p>マンガが少ない。</p>	匿名であったため、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
14	12月	8日	<p>昨年娘が生まれ、4か月児健診の際にブックスタートチケットをもらった。しかし、その直後から現在に至るまで娘は入院しているため、本を貰いに行けていない。最寄り平和台図書館だが、病院での付き添いの都合もあり、対象日に行くことは難しい状況である。何より、娘がいない状態の私一人で、同年代の親子を見る事は耐え難い心境である。しかし、娘は本が大好きで病室で読み聞かせをよくしているため、本を頂きたい。</p> <p>そこで、例外的に対象日でない都合のつくタイミングでの受取りをすることはできるか。検討をおねがいしたい。</p>	<p>大変お忙しい中、ご連絡いただきましてありがとうございます。</p> <p>練馬区立図書館で実施しているブックスタートについては、開催日時にご都合がつかない場合でも、図書館開館中はカウンターで絵本セットをお渡しすることができます。区立図書館全館で受け取りが可能ですので、ご都合の良い時にお越しください。絵本セットの引換えの際は、絵本引換券と母子健康手帳をお持ちください。</p>	終了
練馬図書館					
15	12月	13日	<p>車道(図書館出入口スロープの前)に停車している車があった。運転手はちょっとの間だけだかと思っているかもしれないが、非常に迷惑している。施設側で、コーンを置いて駐車できないようにするなどの対策をしてほしい。</p>	<p>生涯学習センターに伝え、後日、コーンを置いて対応した。</p>	終了
16	12月	24日	<p>新聞を唾をつけてめくっている人がいて、不愉快だから、何とかしてほしい。</p>	<p>唾をつける方は特定できなかった。新聞コーナーの机に「メクール」を置き、使用を促す旨の表示をしているため、表示を目立つようにした。</p>	終了
17	12月	24日	<p>カートを引いた利用者が図書館に入ってきて、「警備員を呼べ」と何度も大声で言った。生涯学習センターの喫茶店の人を指さして、「危険だ」、「110番しろ」と大声をあげた。</p>	<p>生涯学習センターの施設管理員では対応できず、図書館職員がその利用者に付き添い玄関まで見送り、対応した。その間に、他の利用者が何度も静かにしてくれとカウンターに言いに来た。その後、センターに申入れをし、今後の対応を確認した。</p>	終了
石神井図書館					
18	12月	12日	<p>(利用者の声)</p> <p>読み切れない本があった場合、再貸出しの申出時点からではなく、当初の貸出期間最終日から起算して2週間としてほしい。また、貸出期間が過ぎていても予約が入っていなければ再貸出申請をできるようにしてほしい。</p>	<p>練馬区立図書館では、できるだけ多くの方に利用していただくために、図書の貸出期間を2週間としている。要望を可能とした場合、借りた初日に延長を申し出れば、当初の期限からさらに2週間、併せて4週間で最大で利用できることとなり、2週間という基本ルールの意味がなくなってしまうおそれがある。また、返却期限を過ぎてしまった場合も一度返却する必要があり、現行のルールを変更しない旨、回答した。</p>	終了
平和台図書館					
19	12月	5日	<p>駐車場に車を停めた利用者、障害者専用の駐車場であると注意をしたところ、障害者の子どもを送って来たのであって、よく確認せずに注意をするとは何事かとお怒りになった。</p>	<p>駐車場に停めた利用者には、障害者専用の駐車場であることを、失礼のないようにお伝えするようスタッフに徹底した。</p>	終了
20	12月	27日	<p>臭いのする利用者、にしっかり注意をするべきとの苦情。光が丘図書館にも電話で同様の苦情。</p>	<p>当該の利用者に注意をするも、「うるさい」と言って聞かず。</p>	継続

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
大泉図書館					
21	12月	5日	11月25日に相互貸借弁償の件で交渉中の利用者が来館。当館では受入時に確認していることを再度説明したが自分が汚したのではないとの主張を繰り返され、弁償することを了解してはいただけなかった。	また今回、登録者以外が利用していたことを当該利用者が認めたため、今後の相互貸借の利用について、カードの持ち主が利用すること、貸出時に予約担当または責任者とともに汚破損箇所を確認し、納得いただいた上で貸出手続をすること、返却時も同様にすること、また、相互貸借資料は相手自治体の弁償基準に沿うため取扱いにご注意いただくこと等を話し合い、了解していただいた。	終了
22	12月	14日	CDを寄贈した利用者より、「選定されても所蔵されるまでの時間がかかりすぎているので、もう少し早い処理をしてほしい。」とのご意見があった。	ご意見として承った。	終了
23	12月	18日	カウンターにて「雑誌の最新号のカバーについている表示が、表紙の写真や見出しの文字にかかって見えづらい。」とのご意見をいただいた。	ご意見として承った。	終了
24	12月	23日	男性の来館者が退出される際にBDSが作動したため、スタッフが声をかけたところ、「俺を何だと思っているんだ。システムのエラーを俺のせいにするな。」と激高された。	貸出時の消磁が不十分だったことが原因であった。深くお詫びし、消磁をやり直して一緒にゲートを通り抜けお帰りいただいた。	終了
25	12月	27日	区内の多数館でオンラインデータベースを利用している男性より、「関町のセルフデータベースでエラー表示が出たときの責任者の対応が気に入らなかった。また、12月14日に利用した練馬図書館をはじめ、各図書館のスタッフはデータベースを提供するための知識がなさすぎる。」等のご意見をいただいた。	関町図書館の件については、ご意見を関町図書館に伝えるとお答えした。 データベース提供の際の技術については、区立図書館全体へのご意見として承った。	終了
26	12月	28日	男性利用者より「弁償期限を1月15日まで延長してもらい、昨日弁償手続を済ませたのに督促のハガキが届いた。なぜそういうことになるのか。」との苦情があった。	データ上の期限更新処理がされておらず、こちらのミスであると考えられたため、お詫びし、再発防止に努める旨お話した。スタッフ全員に注意喚起した。	終了
関町図書館					
27	12月	3日	団体カードで予約した本が届いたという連絡を待っていたのに期限切れになっていた。予約時に適切な説明を行ってほしい。	予約受付時に説明を行っているが、利用者へ丁寧な説明を心がけるようスタッフへ周知した。また、団体カードでの予約に関する説明チラシを配布することとした。	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
28	12月	8日	飲食コーナーにて最新号の雑誌を、持ち込みの機材(スキャナー)で複写している男性利用者がいたため、複写のルールを説明したところ、大声を出し怒りはじめた。利用者に対して協力をお願いすることはできるが強制は出来ない、区から委託されているスタッフは利用者の許可を得ない段階で話し出してはならない、資料は利用者のものであり、使用方法を制限できない、と主張。	他の利用者への配慮から館外、別室へと移動し対応した。改めてルールについて説明を行ったが、こちらから注意した行為については答えず、スタッフの接客態度について持論を主張されたので、対応すべき所については対応する旨説明した。	終了
29	12月	16日	上記8日と同じ利用者が来館し、館内の写真撮影を始めたため、スタッフが声をかけたところ怒り出した。	館内での写真撮影についてのルールを説明し、撮影は中止いただいたが、ご納得はいただけなかった。コピー機付近に「資料複写申請用紙」を記入するためのペンの設置と、利用者用インターネット席にメモ用紙とペンの設置を要望されたため、この件については設置して対応した。	終了
30	12月	21日	(ご意見箱「利用者の声」より) 図書館で居眠りする人が多いので起こして欲しい。	館内で眠っている利用者がいた場合は、様子を見ながら声をかけを行っているが、巡回時に注意するようスタッフへ周知した。	終了
31	12月	26日	松葉杖を使用している利用者が杖を故意に壁などに当てている音がうるさく、時々独り言を言っている。	スタッフが様子を見ながら対応しており、数度注意を行っていたため、その旨説明した。巡回時にいっそう注意し、他の利用者の安全や館内の秩序維持にも配慮するようスタッフへ周知した。	終了
貫井図書館					
32	12月	10日	12時頃、50代男性より、長時間離席して朝日新聞を追いたままになっているとカウンターへ申出があった。「前にも同じ人が同じことをしていた。出禁にすべきだ。」との主張があった。	男性にお詫びをし、離席している閲覧席にメッセージを置き、新聞を回収した。	終了
33	12月	15日	13時頃、女性よりお電話にて、「図書館ホームページの貫井図書館の交通案内の項目に、路線名がなく中村橋駅としか出てこない。路線名まで書いてほしい。」とのご意見があった。	ご意見として承った。 →事業統括係で他館分含め修正済み	終了
34	12月	23日	15時頃、年配の女性利用者より、「検索画面の著者名のところがわかりにくい。CDを探したいが、どこに入力すればいいのかわからない。著者名(歌手名)などわかりやすくしてほしい。」との要望があった。	ご意見として承った。	終了
稲荷山図書館					
35	12月	8日	(区HP) 絵本のじゅうたんコーナーにて子供によみきかせをしていたところ、声が大きいとの注意をうけた。よみきかせの時の音量に基準があるのか疑問である。	よみきかせ時ではなく絵本を選んでいる際の声が大きく、カウンターまで届くほどだったため「もう少し小さい声でお願いします。」とお声掛けした。じゅうたんコーナーでのよみきかせは今後ご利用いただきたい旨を光が丘図書館より回答いただいた。	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
小竹図書館					
36	12月	21日	(カウンターにて) ある高齢の利用者がCDを返却するとき、これまでも臭いがついていて何度も注意してきたが、「身に覚えがない」という返答を繰り返されていた。本日返却されたCDの解説書には、これまで以上に強い臭いとしみがついていたため、しみがひどい場合は弁償になることもあるので取扱いには十分注意してほしいと再度注意したところ、「こんな20～30年も前のCDを弁償させるなんて言いがかりだ、因縁をつけているのか」と激高。大声で怒鳴りはじめたため館外に誘導したが、こちらの説明を全く聞かず、興奮状態で大声を出したり、「殴るぞ」と威嚇したりしたのち、最後には「もう借りない」と言い残して帰って行かれた。	過去にはひどい臭いが返却後何日たっても消えず、やむを得ずCDケースを全て取り替えたこともあった。 取扱いに注意してほしいと伝えなかったのだが、利用者は「弁償」という言葉が受け入れられなかったらしく、理解は得られなかった。	終了
37	12月	24日	(電話にて) 弁償について。2歳の子どもの紙芝居を破いて弁償になったが(弁償手続は既に済んでいた)、弁償の基準を教えてください。また、幼児がやったことなのに弁償とするのは厳しすぎるのではないかと、とのご意見をいただいた。	紙芝居の1枚を真っ二つに裂いてしまった破損だったため、区の基準では弁償になる旨を説明した。その結果、一応納得していただいた。	終了
38	12月	24日	(カウンターにて) 予約待ち資料について。10月9日に予約した本(予約順位1番目)がまだ届かない。これほど待たせるのは失礼ではないかという不満を言われた。	予約資料は区内1点もので、貸出館にて督促・臨戸をしてもらっていたが、まだ長期延滞になっていないため、現時点では他区からの取り寄せが難しい旨を説明したところ、ようやく理解していただいた。 なお、当該資料はその翌日、延滞していた利用者から返却された。	終了
南大泉図書館					
39	12月	9日	参考資料コーナーの利用者から2階青少年館の足音が響いてうるさいので別の場所に移転させてほしいとの要望があった。	青少年館の職員と相談し、レクホールで活動中の団体に配慮をお願いした。また、移転については参考意見として伺った。	終了
40	12月	23日	利用者用インターネットを頻繁に利用する小学生の男子が不適切な画像を閲覧していた。	利用申込みの際に「図書館のパソコンは調べものの用であること」をお伝えし、スタッフが様子を確認するように再度徹底した。	終了
41	12月	27日	図書館入口からポケットパークにかけて子供が鬼ごっこをしていた。その声が返却カウンターまで響いてきた。	遊んでいた小学生に注意したところすぐに解散した。	終了
42	12月	28日	「谷川俊太郎の詩を探している」という男性利用者からの電話があり、『夜のミッキーマウス』という詩集に載っている性的な表現を言わせようとしている意図が感じられた。	現在南大泉書架には該当の資料がなく、予約をするか確認したところ「わかりました」と電話を切られた。	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
南大泉図書館（こどもと本のひろば）なし					
春日町図書館					
43	12月	8日	18時半頃、50代～60代の男性が退館される時にBDSが鳴ったため、カウンターにいたスタッフが追いかけて呼び戻した。その際、男性より「盗難を疑われた」「機械が鳴って声を掛けられるのは2回目だ」と強い口調で訴えられた。また、借りた本を「もう借りない」と返して帰られた。	まず、男性に対し不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、携帯電話などの磁気にも反応してしまうことを説明した。また、貸出しの際には磁気をしっかり取ることを全体に周知した。念のため、カウンターの消磁器を事務所のものと取り換えた。	終了
南田中図書館					
44	12月	1日	夕方頃学校支援のスタッフより、南田中小の児童が、図書館に隣接する南田中公園で不審なメモを拾ったという届けを受けたという報告があった。現物を確認すると、以前より南田中図書館で何度も発生している、若い女性に不審なメモを渡す男子学生の筆跡と内容が酷似していた。「死にたい、殺してください」などと書かれており、拾った児童も怖がっていた。	巡回などを引き続き強化し、児童館へも情報共有を行った。また、光が丘警察署生活安全課防犯係へ相談し、周辺地域での協力を依頼した。	終了
45	12月	5日	20代ぐらいの女性より、「死にたいけど死ねない。ぶん殴って欲しい」などと書かれた手紙を受け取ったと申出があった。	館長代理2名が巡回したところ、渡したであろう相手は発見できなかった。引き続き巡回など強化していく。	終了
46	12月	7日	閉館間際、男子中学生のグループが仲間の鞆に未貸出の本を入れてゲートを通過したため反応した。無断貸出が目的ではなく、仲間内でふざけあっている模様だった。以前より同じグループで度々同様の行為を行っていた。	全員に厳しく注意をし、今後同様の行為をした場合も厳しく注意することとした。	終了
47	12月	17日	ご意見箱に、本は10冊予約できるのに、なぜCDは5点しか予約できないのか、CDも10点できるようにしてほしいという投書があった。	ご意見として承った旨を回答し、館内に掲示した。	終了