

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	6月	6日	<p>大学の通信教育課程で司書資格取得を目指している。履修科目の「図書館概論」で光が丘図書館を取り上げたいので、予算、蔵書数、年間増加数、貸出数、業務別職員数(うち、過去数年間の採用者数および司書有資格者数)、収容座席数、図書館サービスの種類と内容について教えてほしい。</p> <p>1 光が丘図書館の所蔵資料数・貸出数・収容座席数について 「練馬区教育要覧」をご参照ください。「練馬区教育要覧」は、練馬区立図書館にてご覧いただけます。 2 光が丘図書館所蔵資料数の推移について 過去3か年の光が丘図書館の所蔵資料数です。 平成28年3月31日現在 図書資料319,741冊、視聴覚資料19,973組 平成27年3月31日現在 図書資料311,176冊、視聴覚資料19,868組 平成26年3月31日現在 図書資料314,813冊、視聴覚資料19,374組 3 光が丘図書館の予算について 平成29年度練馬区当初予算のうち、図書館運営全般に係る図書館費は、2,069,413千円です。そのうち図書等資料購入費は207,671千円で、うち光が丘図書館分(一部他館所蔵分の購入費も含まれています。)は40,141千円です。 4 光が丘図書館の業務別職員数(内、過去数年間の採用者数、司書有資格者数)について 光が丘図書館では、区職員53人(常勤職員・非常勤職員)の他、委託事業者の社員が図書館業務に従事しています。業務委託契約の仕様上、区は配置人数を指定していないため、区職員の人数についてのみ回答いたします。 なお、数値は平成28年4月1日現在のものです。 (1) 業務別職員数 図書館業務 53人 (2) (1)のうち司書有資格者数 29人 (3) 過去数年間の採用者数 区職員は、光が丘図書館で独自に採用するものではなく、区または教育委員会で採用された者が図書館に配属されます。そのため、「光が丘図書館の採用者数」としてお答えできる数値がありません。 5 練馬区立図書館の図書館サービスの種類と内容について 「練馬区立図書館 利用案内」をご参照ください。 (https://www.lib.nerima.tokyo.jp/riyo.html) ※ ご不明の点や詳細についてお問合せの際は、火曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までの間にお電話でご連絡ください。</p>	終了
2	6月	9日	<p>(ご意見箱) 係員の中でネームプレートを裏返しにして見せないようにしている人がいて、はっきりと明示してほしい。</p> <p>ご意見として承った。 ※ 無記名のため回答せず。</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
3	6月	14日	現在、司書資格取得のための講習を受けている。「図書館概論」のレポートで以下のことをまとめるように指示を受けたため、教えてほしい。 予算、蔵書数(光が丘図書館単体)、年間蔵書増加数、貸出数(1日平均、年間平均)、業務別職員数、過去数年間の採用者数と司書有資格者数、収容座席数	No.1とほぼ同様の内容を回答	終了
4	6月	20日	練馬区の図書館で館内Wi-Fiが利用できる館はどこか教えてほしい。	練馬区立図書館におけるWi-Fi環境については、下記のとおり。なお、ルーターの設置場所により、館内であっても電波の届かない場所やフロアがあるので、あらかじめご了承ください。 また、持込みパソコンのご利用については、図書館により持込みパソコンが利用できる座席の設置状況や利用のルールが異なるため、詳細は、ご利用の図書館に直接お問い合わせください。 1 キャリアフリーのWi-Fi環境がある図書館 関町図書館 2 ソフトバンク株式会社のWi-Fi環境がある図書館 光が丘、練馬、石神井、平和台、大泉、関町、貫井、稲荷山、小竹、春日町、南田中図書館 3 KDDI株式会社(au)のWi-Fi環境がある図書館 石神井、大泉、関町、稲荷山、小竹、春日町、南田中図書館	終了
5	6月	20日	大学のレポートで図書館について調べている。光が丘図書館の予算、人員数、蔵書数などについて教えてほしい。	No.1の内容を抜粋したものを回答	終了
6	6月	22日	豊玉受取窓口、石神井公園受取窓口の求人募集があるかを知りたい。 大学図書館で3年と少し働き、司書資格を持っている40代主婦である。週2回ほど朝から14時まで通して働ける。シフトの空きがあればお願いしたい。	豊玉受取窓口および石神井公園駅受取窓口について、現在区では、株式会社図書館流通センターに運営を委託しています。両窓口のスタッフの求人情報については、同社のホームページ等でご確認いただくか、直接同社へお問い合わせください。	終了
7	6月	26日	本をその場で(図書館内で)読んだり、勉強するスペースはあるか。	区立図書館では、図書館の資料を利用して読書や調べものをするための閲覧席を提供しています。この閲覧席は、ご持参の教材等のみを使用しての自習にはご利用いただけません。ご持参の資料と併せて図書館資料を利用する場合には、閲覧席の利用が可能ですので、図書館資料を有効にご活用いただき、学習・研究等にお役立てください。 なお、区内には学習室(コーナー)を設置している施設があります。詳しくは、以下のホームページをご覧ください、利用方法等の詳細については各施設へご確認ください。 【学習室のご案内(個人利用)のページ】 http://www.city.nerima.tokyo.jp/manabu/shogaigakushu/shogaigakushu/onepoint/gakusyu-situ.html	終了 (メールアドレス誤りにより送信できず)

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
運営調整係					
8	6月	2日	上石神井駅近くの図書館資料受取窓口は、もう開館しているか。まだであればいつ開館予定か。	開設時期は、平成29年9月上旬を予定。開設日が決まったら、改めて、ねりま区報や図書館ホームページなどで案内する旨回答した。	終了
9	6月	19日	石神井図書館のカウンターにて、渡した本を投げるように扱ったり、すごく大きな音を立てて作業をしていた。挨拶の声もすごく小さく、目も合わせず、とても不機嫌そうな雰囲気だった。カウンターに立っているときは腕を組んだり、爪を見ていたり接客業とは思えない態度だった。完璧な接客や過剰なサービスは求めているが、利用者に不快な思いをさせるような態度はいかかなものかと思った。	石神井図書館での職員の対応により、ご不快な思いをおかけしたことをお詫び申し上げます。応対した職員には、このようなことがないよう厳重に注意をするとともに、利用者の方にご不快な思いをおかけすることのないよう、挨拶や態度も含めた、親切、丁寧な応対について改めて職員全体に周知・指導した。 なお、「大きな音を立てて作業」とご指摘いただいた点について、図書館では持ち出し防止のために、資料に磁気テープを貼付しており、貸出の処理を行う際に卓上の機械に本の背の部分当てることで磁気を消去している。この作業時の音が原因とも考えられますが、当該作業においても、丁寧かつ、なるべく音をたてない処理を行う。	終了
事業統括係					
10	6月	1日	関町図書館の休憩コーナーで勉強をしている利用者がおり、休憩できない	お知らせや掲示を明示し、状況によってスタッフが席の誘導を行う旨を回答	終了
11	6月	7日	貸出期間が3週間になっている	光が丘図書館の特別館内整理の関係で期間が延びている旨を回答	終了
12	6月	12日	学生の登録者数が知りたい	学生数の統計はとっていない旨回答	終了
13	6月	14日	画面上で資料確保となっているのに、確保メールが届かない	画面表示とメール送信にはタイムラグがある旨を回答	終了
14	6月	14日	予約受取場所の変更をしたい	予約移送中以降の受取館変更はできないため、予約館に電話連絡するよう案内	終了
15	6月	29日	貸出期間の計算方法を教えてほしい	計算方法を回答	終了
子供事業統括係 なし					
練馬図書館					
16	6月	21日	【電話での問い合わせ】 「新しい本で、前知事の本はあるか?」、「何冊あって、貸し出せる状況なのか?」との問合せがあった。	「1冊は貸出中、3冊準備中で、4冊発注している」と回答した。「何が準備中だ、早くしろ、行政は対応が遅すぎる」と怒鳴られ、「誰がどうやって本を選んでいるのか?」など聞かれ、「宅急便、ネットショッピング、前川区長」などのずれた話になり、話を戻そうとすると怒り出し、40分位電話で対応した。	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					
17	6月	16日	(利用者の声) 屋根の上の緑がずっと気になっていた。図書館通信で紹介いただいたが、屋根の上は高すぎて一つひとつの植物をよく観察することができない。屋根の上の植物を全種類プランターに植えて名前の札を立ててもらいたい。	現在、屋上緑化植物としてキリンソウなどのセダム(マンネングサ)6種を植えている。2階ウッドデッキから2m程度の距離であるが現在は利用できない状況である。プランター栽培や地植えが考えられるが、プランター栽培は過去に盗難の事例もあることから、適切な場所に利用者が観察できるよう地植えを検討することとした。	終了
18	6月	30日	(利用者の声) 図書館内を手ぶらで動けるように、コインロッカーを設置したらどうか。	現在、チラシ・ポスター等に関する情報コーナーの整備を行っており、現状ではコインロッカーを置くスペースはなく、設置は考えていない。今後、設置可能なスペースが確保できた場合、他館の利用状況や必要性等を十分に勘案したうえで設置の可否を検討する。	終了
平和台図書館					
19	6月	13日	障害者の方から、正面の障害者用駐車スペースの、一般車に対しての駐車禁止のコーンとバーが、障害者にとって邪魔で駐車の手障となっているとの苦情。	コーンとバーを撤去して、代わりに壁面に障害者専用の駐車スペースであることの表示をした。	終了
20	6月	28日	未所蔵資料のWeb予約ができると聞いたのに、実際はできないと利用者から苦情。また、未所蔵資料のWeb予約ができるようにするべきとの要望も受けた。	未所蔵資料に対してWeb予約ができるとお伝えしたことには、お詫びして訂正した。また、未所蔵資料のWeb予約の要望は承った。	終了
大泉図書館					
21	6月	14日	13時20分頃、対面朗読利用者に部屋の鍵を開けるように言われたが、開始時間が13時45分だったためもうしばらくお待ちいただくよう伝えたと、激怒された。	フロアで光が丘図書館に苦情の電話をかけ始めたため、朗読室に入ってください、お話を伺い失礼をお詫びした。その後光が丘図書館障害者サービス担当からも指示をいただき、利用時間の合間に再び説明とお詫びをした。利用者によると、13時30分開始だと勘違いして思わず怒ってしまった、とのことだった。	終了
22	6月	23日	10時前、男性の怒鳴り声で「昨日お前の所に電話をかけて貸出延長をしてもらったのにできていない。」と電話があった。すでに期限切れで延長ができないことを伝え、「すぐに返しに行くからもういい。」とのこと。数分後に来館し、行政は信用ならないからカードを返して登録を抹消したいと言ってきた。	抹消届の記入をお願いしたところ、「その届も区に残るわけだろう。だから書かない。」との返事。しばらく利用がなければデータは消えることを説明し、その点については理解していただけたが、区議会議員や区政、都政に意見があるようで、カウンターで数分持論をまくしたてて帰った。大泉図書館に電話をしたのではなく、情報ボックスを利用したかうまく使えず貸出更新ができなかったことが、話の中で判明した。	終了
23	6月	27日	カウンターにて高齢で足の悪い常連の利用者から、「早朝から並んで一番に入館したのに、足が悪いために後ろの人に抜かれ、自分が読みたい日本経済新聞を取られてしまう。このようなことは耐えられない、次に同じようなことがあったら新聞を破ったり、相手を突き飛ばしたりするかもしれない、何とか改善してほしい。」と興奮気味に主張された。	しばらく傾聴したところ次第に落ち着かれ、「ひとつの意見として聞いてほしかったのだ。」と言って退館された。 現在日本経済新聞はカウンターで手渡ししていることもあり、利用者の主張も一部理解できるため、早急に対応を考えますとお答えした。	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
関町図書館					
24	6月	1日	(ご意見箱「利用者の声」より) 館内で携帯電話で通話している人がいる。子どもが大きな声を出しても一緒にいる親が注意をしない。ルールを守れない人は図書館に来ないでほしい。(5月14日と同じ利用者)	携帯電話については、今後、気をつけて巡回するようスタッフへ周知した。 館内はエリア、コーナーごとに主に利用する層、利用の仕方が異なり、多様な使い方をしていることを5月14日に既に説明している。	終了
25	6月	8日	スマートフォンで図書館ホームページを開くと大変見難い。拡大しないと文字が読めないが、拡大すると他の部分が見えなくなるため操作がしにくい。	ホームページを管理している光が丘図書館へ報告する旨を伝え、ご意見として承った。	終了
26	6月	9日	40代女性から、館内で男性利用者にずっと見られている気がして怖かったとの申出があった。	現在も定期的な巡回を行っているが、今後、気をつけて巡回することをお伝えした。また、気になることがあればすぐに教えていただきたいとお話した。この件をスタッフへ周知し、巡回時に注意することとした。	終了
27	6月	10日	(ご意見箱「利用者の声」より) 館内が暑い。職員へ扇風機またはサーキュレーターを置いてもらえないか要望したが、他の公共施設もクーラーが効いてなくて同じである。	扇風機またはサーキュレーターについての要望は確認できなかったが、館内の温度は28℃を基準として、空調で管理している。また、館内各所で空調の効きに差があり実温ではムラがあることから、利用者やスタッフの意見や体感も配慮したこまめな空調管理を行っている。こういった要望があった場合、この旨説明し、空調の管理により対応する。	終了
28	6月	11月	利用者用インターネット端末で予約待ちをしていた方の順番を間違えてしまい、苦情となった。	順番を間違えてご案内したことをお詫びし、改善する旨お伝えした。この件を全スタッフへ周知し、手順を再確認するとともに、受付管理簿の書式を改善した。	終了
29	6月	16月	ティーンズコーナーで大きな声で話したり、廊下を走っている小学生のグループがいるので、注意喚起の紙を貼るなどしてほしい。	急ぎ状況を確認したところ、ティーンズコーナーを小中学生の複数のグループが利用しており、コーナー全体でざわついていた。しかし、各々の利用者やグループは、図書館利用として問題があるものではなかったため、コーナー固有の特徴として様子見とした。ご意見をいただいた利用者には目的、好みにあわせてコーナーを使い分けをしてほしい旨お話しした。	終了
30	6月	25月	誰でもトイレを利用し、出たところに親子が黙って待っていたので気分が悪かった。誰でもトイレの数を増やしてほしい。また、区内の図書館に誰でもトイレが何か所設置されているか調べてほしいとの要望を受けた。	誰でもトイレは、設備的にスペースをとってしまうこともあり数が限られていること、また通常のトイレの利用が困難な方に配慮いただき譲り合って利用していただきたいことをお話しした。 区内図書館の誰でもトイレ設置数を調べ、回答した。 →6/27に「区長への手紙」で区内図書館のトイレ設置数の問合せがあったため、現在光が丘図書館管理係にて回答準備中	終了
31	6月	29月	男性利用者から、トイレ使用中に清掃員(女性)が無言で入ってくるので不快であるとの申出があった。	利用者へ不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、清掃事業者に指導した。	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					
32	6月	1日	14時頃、駐輪撤去のまちづくり公社の男性と利用者が口論となる。「駐輪場の整理が悪いから、歩道にとめたのに、なぜ撤去するのか。」という主張であった。	スタッフが、定期的に整理をしていることなどを説明し、まちづくり公社の男性も、公道部分の駐輪について説明を行ったが、全く聞き入れず、大声でどなりつけ、15分程度して立ち去った。	終了
33	6月	2日	12時頃、女性利用者から、館内の案内図が分かりにくいとのご意見があった。	ご意見として承った。	終了
稲荷山図書館 なし					
小竹図書館					
34	6月	20日	(資料購入希望調査カードの回収箱に、メモを投函) 小竹図書館所蔵の『ひと目でわかる「日韓併合」時代の真実』という本を読んだ。様々な意見があつてよいとは思いますが、あまりにも偏った内容でびっくりした。考えられる大人ならともかく、子供には読んでほしくない内容だと思う。	今回の投書は個人的な感想にとどまる内容であり、ご意見として伺った。	終了
35	6月	22日	(カウンターにて) CD試聴を希望される人がカウンターに来られたが、図書館利用カードをお持ちでなかったため、仮カードへの記入をお願いした。ところが、「今のような個人情報をうるさくいう時代に、なぜ住所や名前を書かせるのか」というようなことをおっしゃって、同意していただけなかった。	カウンターのスタッフがご説明した後、責任者が引き取って対応したが、結局、「今日は試聴せず帰る」と言って、そのまま退館された。	終了
36	6月	24日	(イベントで配布したアンケート用紙の余白への書き込み) イベントの前、館内で待っている段階で暑くて帰りたくなった。館内設定温度がおかしいのではないかと。せめて空調を回すとか、ドライ設定にするとかしてほしい。	当館では、区の節電計画(夏季28度)のもと、館内で温度に多少ムラがあることや蒸し暑さ等の条件をも加味して、こまめに空調を調節している。 ご意見を受けて、当日のイベント前後の館内温度記録を調べたところ、冷房は朝から入れており、その時間帯の巡回記録を見ても1階、2階とも問題のある温度ではなかった。また、この時間帯に他の利用者から館内温度についてご意見をいただいたという記録もなかった。 当館の空調設備はドライ機能がなく、ボイラーの強弱によって冷房の強さを調節するだけなので、全てのご要望にこまやかに対応するのは難しい状況だが、なるべく利用者が快適に過ごせるように心掛けている。	終了
南大泉図書館					
37	6月	7日	泥酔した利用者が来館し、資料を寄贈したのに顔を見てもお礼の言葉がない等の苦情を申し立てられた。	寄贈資料については受取時にお礼を申し上げているが、ご不快な思いをさせたことに対して謝罪した。また、他の利用者への暴言等もあり落ち着くまで館外でお話をお伺いした。その後、退館された。	終了
38	6月	21日	広報広聴課にコミュニティーホールが暑いとの苦情が出ているとの連絡を管理係よりいただいた。	同ホールは結露テープ等での対応が構造上難しく、リサイクル市などの特別な場合以外空調を使用していないことをお伝えした。また、同様の苦情をお受けしたのは初めてである点も併せて報告した。	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
春日町図書館 ※全てご意見箱より。対応欄のとおり館内掲示した					
39	6月	3日	閲覧席で隣の人のヘッドホンからの音漏れがうるさい時がある。特に、ヘッドホンからの音は漏れやすいので、できればヘッドホンの使用を禁止にしてほしい。	原則、ヘッドホンの使用は禁止にしております。音漏れなどに関しては、その都度お声掛けさせていただきますので、気になることがございましたらスタッフまでお知らせください。	終了
40	6月	6日	駐輪場側の通用口のドアレバーが固くて開けづらい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。定期的に点検をし、固い時は潤滑油をさして対応いたします。	終了
41	6月	7日	利用者用インターネットの椅子の背もたれが劣化して、寄り掛かると痛いので替えてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。座り方によっては痛い場合もありますので、不都合がございましたらお知らせください。代替えの椅子をご用意いたします。	終了
42	6月	17日	1台の利用者用インターネット端末を、小学校低学年の子どもと親とで閲覧していたら、一人1台だと注意された。他館では注意をされたことがないのに、区内でも館によってルールが違うのか。	区内の図書館では利用要綱をもとに、全館で同じルールで利用していただいています。が、要綱に記載のない事例もございます。当館では、他の利用者の配慮等から、児童であっても一人で利用していただいております。なお、例外もあるため、二人での利用が可能な事例の記載等を検討いたします。	終了
43	6月	23日	予約キャンセルの履歴画面を、もう少し長く表示されるようにしてほしい。 Webページ上で、延滞している資料をもっと分かりやすくしてほしい。	ご意見として承りました。	終了
南田中図書館					
44	6月	4日	利用者OPACや図書館HPから検索をした際、画面の表示がわかりづらい(まず本のタイトルが表示されるが、タイトルをクリックしないと詳細が見れないというのがわからない等)、改善して欲しいという強い要望があった。	ご意見として承る旨をお伝えした。	終了
45	6月	18日	図書館HPで雑誌を予約しようとしたら、「その資料は既に貸し出されています」とメッセージが出て何もできないがなぜか、という問合せがあった。状況を確認し、現在貸出中の雑誌に予約を入れようとしたためだとお伝えしたところ、HPの言い回しやリンクボタンがわかりづらく使い勝手が悪い、こういう意見はどこに伝えたらいいかというご意見を頂いた。	ご意見として承る旨をお伝えした。	終了
46	6月	28日	ご意見箱に、貸出期間を3週間にしてほしいとの投書があった。	ご意見として承った旨を回答し、館内に掲示した。	終了