

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	1月	9日	大泉図書館では、開館時(午前9時)、正午、午後1時および閉館時(平日は午後8時、土日祝日は午後7時)に時刻をお知らせするチャイムを鳴らしています。また、2階の読書室は、開館時間中に(平日は午前9時から午後8時まで、土日祝日は午前9時から午後7時まで)ご利用いただけます。	終了
2	1月	9日	春日町図書館の展示室について、つぎの質問に早めに回答してほしい。 ①展示スペースの位置や大きさ、高さなどがわかるもの(平面図や断面図など)をもらえるか。施設の館内図をメールで添付してもらえるか。 ②開館年と展示コーナーが開始された年を教えてください。 ③展示コーナーの運営をしている機関はどのような機関なのか(市での運営なのか、指定管理者の公益財団法人なのかなど)。	終了
3	1月	31日	練馬区に移住を検討している。ついては、光が丘、練馬、平和台、石神井、大泉、小竹、南大泉、春日町、稲荷山、南田中の各図書館の下記内容について教えてください。 1 蔵書数 2 閲覧席(テーブルと椅子のセット)の数 3 自習室の有無と席数 4 飲食可能スペースの有無 自習室は、学生や大人が勉強したりするスペースのことで、PCの持込みやWi-Fi環境についても教えてください。	終了
運営調整係 なし				
事業統括係				
4	1月	5日	借りた資料の履歴が知りたい。	個人情報保護の観点から履歴を残していない旨回答した。
5	1月	5日	他県に住んでいるが、練馬区立図書館にあるCDを借りたい。	豊島区に同じCDがあり、登録住所要件が無いため、そちらを紹介した。

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
6	1月	15日	練馬区立図書館では来館者を増やすためにどんな工夫をしているか。	ホームページのデジタル資料コーナーの行事案内・事業報告を紹介した。	終了
7	1月	17日	メールアドレスを変更したい。	変更方法を回答した。	終了
8	1月	26日	新譜のCDがいつから貸出しになるか知りたい。	発注中だったため貸出可能日はお示しできない旨回答した。	終了
9	1月	31日	外国語図書を寄贈したい。	寄贈方法、最寄りの図書館を案内した。	終了
子供事業統括係 なし					
練馬図書館					
10	1月	5日	現在練馬区に住んでいると主張する方が、利用カードを作りに来た。住所の記載のない、写真付きの証明書により、利用カードを作れとの主張。区内住所の証明書の提示等を求めたが、写真付きの身分証があり、本人が練馬区に住んでいると言っているのだから信用し、今すぐカードを発行しろと怒鳴った。「俺の名前を警察に言えば、警察は知っている」、「川口市だと俺は有名なんだぞ」などと言って、大声を出した。	当該利用者は、記入した申込書を目の前で破り捨て大声で怒鳴り続けた。新しい申込書をお渡ししながら、「区内住所の記載された住民票等をお持ちください」と伝えたが、申込書は投げ返され、そのまま帰られた。他の利用者が警察へ連絡されたため、その後、警察官2名が来て、状況確認をした。	終了
石神井図書館					
11	1月	6日	新規利用登録で来館した利用者について、過去に水濡れによる弁償手続き要請していた利用者だったため、改めて弁償を要請したところ「元々、汚れた状態の本であり、それを新品のもので納めることに納得がいかない。弁償の制度も聞いていない。今後、区立図書館は利用しない。弁償にも応じない」と言って帰ってしまった。	利用登録の際に弁償について利用案内を渡し、弁償についても説明をしている。今回も弁償基準に則り説明をしたが納得してもらうことができなかった。汚損資料は「貸出中」の状態であるため、今後も弁償について理解を求めていくこととした。	継続
平和台図書館					
12	1月	10日	(電話にて) 近隣の方から「図書館スタッフが猫にエサをあげていると周りから聞いたのでやめてほしい。猫が集まってきて車の上に乗ったりして、車にキズがつく。」との苦情があった。	図書館のスタッフはエサやりをしていないことをお伝えし、区役所の連絡先をお話ししようとしたが、「それはわかります」と電話を切られた。 猫のエサを図書館敷地内に放置する方には、再三放置しないようお伝えしているが、解決には至っていない。	継続
大泉図書館					
13	1月	14日	バリアフリー映画会に申し込まれた方より、「チラシに、開催日は建国記念日だと表記した方がよい。西暦と元号を併記したほうがよい。」のご意見をいただいた。	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

No.	日付		内 容	対 応	処理経過
14	1月	15日	「おっぱい」の絵本の検索依頼の電話があった。(かすれ声の30～40歳代の男性の声)	最初はいかにも普通の検索を装っていたが、内容紹介の声に出るときわどい表現の部分を読ませようとするなどエスカレートしていった。男性スタッフが電話を交代したところ、電話が切れた。	終了
15	1月	20日	(カウンターにて) 「予約確保の連絡方法をいつも不要にしてもらっているのに、予約が届いたと電話があった。」と苦情があった。	予約を受け付けた際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した。スタッフ全員に注意喚起した。	終了
関町図書館					
16	1月	13日	(ご意見箱「利用者の声」より) 日本経済新聞をカウンターでの貸出制にしてほしい。	新聞の閲覧方法について、本件以外に今のところ要望等がないため、ご意見として承った。今後、利用の様子を注視する。	終了
貫井図書館					
17	1月	13日	16時頃、カウンターへ利用者女性より、布の絵本『のせてって』の中で、「乳児にはちみつをプレゼントする」という内容であることについて、よくないのご意見があった。	ご意見として承り、貫井図書館所蔵の該当資料2点を開架書架から下げ、光が丘図書館子供事業統括係へ、後日報告を行った。	終了
18	1月	17日	10時30分頃、貫井のブックポスト返却資料に汚れがあったため伝言を残していた利用者が、練馬図書館へ来館し、その後貫井図書館へ来館した。貫井で預かっている資料の確認を行った際に、練馬図書館で電話番号変更手続時の職員の態度が不快であったことについて苦情があった。 また、「明日光が丘図書館へ行き、苦情を申し立てるつもりである」との話があった。	該当資料の処理を行った後、練馬図書館の職員の対応についてお詫びし、その後光が丘図書館事業統括係へ報告を行った。	終了
19	1月	21日	10時頃、利用者より「予約資料確保連絡のメールで、資料名が入っていないのでわかりにくい」とのご意見があった。	ご意見として承った。	終了
20	1月	21日	15時頃、年配の男性より、「駐輪場が狭い」との苦情があり、「改善してほしい」とのご意見があった。	館長代理より、図書館だけでなく美術館の来館者の駐輪場でもあり、本日は美術館で小学校の図工展が開催されているため、大変混雑している」と説明を行った。	終了
稲荷山図書館 なし					
小竹図書館					
21	1月	11日	(館長への手紙) スキージャーナル社が倒産したため、『スキージャーナル2月号』が休刊となった。代替として『スキーグラフィック』を小竹図書館に今月号より置いてほしい。	代替候補は基本的に休刊した雑誌と同分野のものを第一に考えることになっており、『スキーグラフィック』も既に候補に挙がっているが、ほかの候補も含めて選定中であるため、決定まで今しばらくお待ちいただくように回答した。	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
22	1月	12日	(2階調べ物コーナーにて) 利用者同士のトラブル。2階調べ物コーナーで書き物をしていた男性が、対角線上に座って新聞を読んでいた男性利用者に対して「ガタガタと音を立てるな」と注意してトラブルになった。騒ぎを聞いて仲裁に入った小竹図書館のスタッフに、相手を罵倒する言葉を言われたが、当の新聞を読んでいた男性利用者は「私は特に音を立てていません。突然怒鳴られた」という話だった。	事実関係がよくわからなかったため両者の話を聞いた。激昂する男性に対しては、直接相手に注意する前に、図書館のスタッフにお声掛けしていただきたいことを伝え、気になるようであれば別席にご案内できると説明したが、いつの間にか退館されてしまった。	終了
23	1月	31日	(閲覧席にて) 最新号の雑誌の閲覧について。雑誌の最新号を1人で3冊キープしていた利用者に対して、最新号の閲覧は1冊ずつにしていただけないかと声掛けしたところ、「そんなきまりは知らないし、どこにも書いていない」と声を荒げ、返却を渋った。	雑誌コーナーの書架に「雑誌の最新号の閲覧は1人1冊までをお願いします」という掲示をしていることを説明した上で、案内がわかりづらかったことをお詫びした。 今後、利用者の目に留まりやすくなるよう、内容を改善したり、掲示する場所を工夫することを説明し、納得していただいた。	終了
南大泉図書館（こどもと本のひろば なし）					
24	1月	20日	ポケットパークの子どもの声がうるさいとの苦情が電話で寄せられた。	2グループの子どもたちが、ゲームをしたりベイブレードで遊んでいた。大声にならないように何度か注意すると帰宅した。	終了
25	1月	25日	大泉第二小学校の副校長先生より連絡があり、前日の放課後に小学生が中学生にお腹を小突かれたという報告があったとのこと。小学生は図書館員には知らせておらず、学校は図書館が把握していないのではと思い情報提供したとのことだった。	小学生に怪我はなく、図書館員には知らせずに退館したとのこと。巡回時に注意しているが、図書館スタッフに助けを求めることができることを改めてお伝えした。学校でも図書館員に声をかけるよう指導しているとのこと、今後も連絡を密にとることを確認した。職員には本件の内容を伝え、児童室の死角になりやすい箇所に注意するよう再確認した。また、職員数の少なくなる夕方以降の時間帯には児童室を中心に巡回するようにした。	終了
26	1月	28日	館内のソファで新聞を読んでいた男性が、意識のない状態で嘔吐しており、近くの席の利用者が気付いてスタッフに知らせ、すぐに119番通報した。	意識はすぐに戻ったが、顔色が非常に悪くその場を動けない状態。10分弱で救急車が到着し、救急搬送された。救急隊員の呼びかけや質問には問題なく答えており、飲酒したとも言っていた。ソファや周囲の床がかなり汚れていたため、清掃スタッフに掃除を依頼した。その後ソファはテープ等で覆い、使用禁止とした。 後日、ご本人が来館され謝罪の言葉をいただいた。	終了
春日町図書館					
27	1月	7日	新聞ストック棚の前の席が、勉強のための学生等に占められ、新聞の重い束を持って読める場所をウロウロと捜さなければならない。パソコン優先席があるように、新聞閲覧優先席を4～6席程度設けて欲しい。他の図書館では、たいてい新聞を読む専用席や優先席がある。	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
28	1月	17日	19時半頃カウンターで、女子高生の利用者より、大活字本コーナー前の長机を利用していた際に、中年の男性利用者が隣にぴったりと寄り添ってきて怖かった。怖くて帰れないということなので、当該男性がついてきていないか周辺を確認しながら、大江戸線の改札まで付き添った。	今回は怖い思いをさせてしまい申し訳なかった。今後パトロールを強化していくと共に、また、見かけたり同様の事例で困ったことがあれば、すぐにカウンタースタッフまで気軽に声をかけて欲しい旨をお伝えした。以前より、職員の間で若い女性に寄り添ったりじっと見つめたりする中年男性利用者を把握しており、巡回時等で見かけた際は職員が近くで監視するように対応してきた。今回は職員目をすり抜けて来館し、発見が遅れたと思われる。今回のことを踏まえ、春日町交番と、練馬警察署の生活安全課には、盗撮や声かけ、接触が無い場合でも110番通報をすることを伝え、警官に巡回をしていただくように改めてお願いをした。	終了
南田中図書館 なし					