

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	3月	14日	大学の部活動で会議室を利用したいが、3月21日は空いているか。	利用予定の図書館に電話で直接問い合わせるよう案内した。	終了
運営調整係					
2	3月	28日	練馬駅付近に、図書館資料の返却場所をつくってほしい。	練馬駅周辺には徒歩6分の場所に練馬図書館があるので、現在のところ、練馬駅周辺に返却場所をつくる計画はないことを回答。	終了
事業統括係					
3	3月	2日	5年前の週刊文春を借りたい	杉並区または江東区から相互貸借可能である旨を回答。	終了
4	3月	2日	練馬区内の住宅地図の所蔵はあるか	有る旨を回答。	終了
5	3月	4日	予約受取館の変更は可能か	移送中だったため区立図書館へ予約取り消しの申し出をしてもらうよう回答	終了
6	3月	4日	メールアドレスの登録法が分からない	登録方法を回答	終了
7	3月	16日	資料を紛失した	紛失届および弁償方法を回答	終了
8	3月	23日	CDは寄贈できるか	寄贈できる旨を回答	終了
子供事業統括係			なし		
練馬図書館					
9	3月	4日	【閲覧席を利用している女性より】離れた席にいる男性の鼻をかむ音がうるさい。	状況を確認した上で、音の配慮をお願いしました。カウンターのティッシュも少し差しあげた。その後、トラブルも無く、二人とも帰られた。	終了
10	3月	11日	小学生が、女子トイレの中(女子生徒)と外(男子生徒)で騒いでいて、不快な思いをした。	「館内でマナーが気になる方がいましたら、お気軽にカウンターまでお声をかけてください。状況を確認した上で、注意・声かけをします。」と回答。状況を確認したが、誰もいなかった。	終了
11	3月	19日	・CDケースの裏側に、曲目次のコピーを貼るな。(曲目の英文に片仮名のふり仮名が付いているものをわざわざ貼るのはめざわり。 ・館名シールの貼り方に気をつけろ。(演奏者の顔や体の上に、シールを貼るのは変だ。	ご意見として伺った。	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
石神井図書館					
12	3月	14日	(利用者の声) おはなし会で、こどもと本のひろばや貫井図書館のようにスタンプカードをつくってほしい。	ご意見として、参考にさせていただく。	終了
13	3月	15日	雑誌の保護カバーに貼ってある図書館の注意書きのために、表紙の特集記事の字が見えない。不便なので、改善してほしい。	雑誌の保護カバーの表示の大きさ、位置などを見直して、特集記事内容等が見やすくなるよう、工夫する旨お伝えした。	終了
14	3月	25日	(利用者の声) 2階だれでもトイレのウォシュレットのシャワーが、故障してから1か月以上たっているのに修理されていない。	業者に修理を依頼しているが、メーカー対応工事となったため、時間がかかっている。速やかに修理または交換できるよう対応を急ぐ。	終了
平和台図書館			なし		
大泉図書館					
15	3月	4日	雑誌の新刊に予約を入れる際に、図書館でまだ受入がされていない状態でも、受入予定の新刊雑誌の予約は入れられるようにしてほしい。	ご意見として承った。	終了
16	3月	16日	予約を複数した場合、タイミングによって一度にたくさんの本が確保される時がある。返却期限も2週間になって読みきれないので、確保される資料の冊数の調整を図書館で行ってほしい。	現状では、確保される本の冊数を図書館側で調整するのは難しいので、利用者様で予約資料の冊数の調整などを行っていただきたいとお伝えし、納得いただいた。	終了
17	3月	25日	練馬区立図書館HPで公開されている「図書館利用者と館長との懇談会」のデータについて「今までは『意見の概要』『会議要録』『アンケート結果』が公開されていたが、今年度から『会議要録』が掲載されていない。具体的な質疑応答などが記載されている『会議要録』は公開すべきだ」という意見をいただいた。	ご意見をいただいた利用者様には、管理係に相談後「会議の要旨は『意見の概要』に集約されており、内容が重複するので『会議要録』の掲載はしていない。来年度以降は、利用者より多くの要望があれば、掲載を検討していきたい」とお伝えし、納得いただいた。	終了
18	3月	25日	予約確保の自動音声で、いつも電話を取った瞬間切れてしまう。	事業統括係へ相談し、利用者へは原因が分かり次第ご連絡する旨をお伝えした。またメールでの確保連絡方法をご案内し、納得いただいた。	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
関町図書館					
19	3月	4日	カウンター内の職員が大声で話していた。うるさくて、本が読めず、大迷惑である。。	勤務態度に注意を払うよう各職員に徹底した。 ※以前、巡回時に職員から注意された利用者が、職員の様子をうかがいながら、苦情として大げさに言っている。	終了
20	3月	12日	開館前に自動ドアを開けて入館してきた利用者から、入口前で立って待っていた足を痛めている別の利用者を館内に入れて待たせるよう申し出があった。	申し出者には開館前に利用者を入館させることは施設管理上できないことをお伝えし、足を痛めている利用者には外へイスを出して座ってお待ちいただいた。防犯上の観点から、開館前には自動ドアの鍵を開けないよう徹底する。	終了
貫井図書館					
21	3月	6日	午前11時頃、60代女性より「予約本が届いていたのに、自動音声の連絡が来ていないため、相互貸借で取寄せた本が取り置き期限切れとなった。」との苦情があった。確認したところ、電話番号変更時に、末尾1ケタを間違えて登録してあることが判明した。	電話番号変更受付館のミスであることをお詫びし、再度予約を入力し、相互貸借の手続きを行った。	終了
22	3月	19日	午前10時頃、弁償の手続きを求めた利用者から、「複数回貸出をした資料に対して、同額の資料を購入することが、どうなのか。」とのご意見があった。「弁償しなければならないということは、どこに書いてあるのか。」との質問もされた。	利用案内をお見せし、ご説明をした。 金額については、ご意見として承った。	終了
23	3月	23日	高齢の男性利用者より、「資料を購入しないのに予約を受付するのはおかしい、購入を検討すると言ったのに、結果の連絡がないのもおかしい。」と立腹された。	未所蔵資料の予約についてご説明したが、納得いただけない様子で退館した。	終了
24	3月	30日	午後6時頃、ブラウジングコーナーで新聞を閲覧していた高齢女性の持ち物が、紛失したとの申し出があった。隣に座っていた男性が不審な様子であったと、近くにいた男性から申し出があり、置き引きと思われ、女性が110番をしてほしいと要望があったので、責任者が110番通報をした。	来館した制服警官の方が、被害にあった女性と、不審な男性を見た男性から状況を確認し、女性の被害届を被害届を作成して、帰った。被害額は現金3万円程度。	終了
25	3月	31日	図書館への問い合わせメールで、貫井図書館閲覧席利用者から、他の利用者の筆記具の音がうるさいとの苦情があった。	光が丘事業統括係より、連絡を受け、「巡回時の閲覧席の状況確認の際、注意をする。他の人に迷惑がかかるような状況の際は、スタッフへ申し出て欲しい。」との返信を行った。	終了
稲荷山図書館			なし		

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					
26	3月	4日	(館長への手紙) 雑誌『Tokyo Walker』のクーポンが破り取られていた。こういうことをする犯人は図書館資料が公共物だという意識がなく、悪意でやったに違いない。万引きと同じことではないか？ ということによって小竹図書館のイメージが悪くなるのは堪えられない。	クーポン券には、所蔵館のゴム印を押したり、ブックーを貼ったりして、勝手に利用できないようにして対策を講じているが、今後さらに徹底させていく。	終了
27	3月	5日	(館長への手紙) ・(おそらく前日と同じ利用者からの投稿) 雑誌『Tokyo Walker』のクーポンが切り取られていたが、こういう人物は調子に乗るので、今後は購入中止にするだけでなく、すべて排除すべきだと思う。切抜き等の対応に図書館員の手間やコストをかけるのは無駄。こういうくだらない人のために図書館運営に支障があってはならない。	ご意見として承った。	終了
28	3月	21日	(館長への手紙) ・デートスリップに、返却日だけでなく資料名まで印刷していただけると非常に便利だと思う。	ご意見として承った。	終了
29	3月	29日	(館長への手紙) ・持ち込みPCを使用できる席を増やしてほしい。1席のみだと非常に使用しづらい。 また、1F奥にある古典文学全集を研究のため使いたい、そばの閲覧席は青少年席なので、2Fに持ち運ばなければならず不便である。	PC席を増設したいが、今のところスペース的に難しい。青少年席(YAコーナー)については、中高生がいない時間帯は一般利用でも利用可能なのでお困りの方を見かけたら案内していく。	終了
南大泉図書館 なし					
春日町図書館					
30	3月	13日	利用者用パソコンの順番待ちで、番号札を持っている人を呼び出す声がうるさい。機器を持たせて読んだ方が迷惑にならないのでは。	呼び出し用の機器を利用することは現状考えていない。今後も声で呼び出しを行うが、ご理解いただきたいと回答。	終了
31	3月	21日	雑誌コーナーのソファ席に座って本を読んでいた向かい側に座った男性がスカート覗き込むように見てきた。前に座れない場所へ移動したら、図書館から出て行った。	巡回以外にも図書館員が館内の不審者への目配りを強化するようにした。不審な人を見かけたら、すぐに近くの図書館員へお知らせくださいと回答。	終了
南田中図書館 なし					