

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ 令和元年9月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
管理係				
1	19日	WIFIサービスの方針はありますか	区では区立施設に「ネリマフリーWi-Fi」の設置を順次進めています。区立図書館13館(南大泉図書館分室含む)においても、本年度中にネリマフリーWi-Fiを設置し、パソコン等を快適に使用できる環境整備に努めます。	終了
運営調整係				
2	27日	9/26(木)17時過ぎに豊玉リサイクルセンターに借りていた本ので返却に伺ったところ、「席を外しています」の札がかかっていて、本が返却できず困った。 トイレに行かれているとは思ったが、戻る時間がわからない。リサイクルセンターに預かってほしいとお願いをしたところ、会社が違うので、できないといわれた。 私は今回が初めてではないが、私以外の皆さんはいつまでも係の方が来るまで待っているのか。 「席を外しています。返却の方は、また来てください。」などできると思うので、対策を望む。	豊玉リサイクルセンター内の図書館資料受取窓口において、職員の一時離席の間お待たせすることとなり、ご迷惑をおかけしたことをお詫びする。 同窓口については、基本的に職員1人体制での運営となっている。 ご意見をうけ、表示する札に離席の目安時間(〇分程度)を記載し、一時的な離席であることがわかるよう変更した。	終了
事業統括係				
3	2日	スマホで「今度読みたい本」のグループ登録の仕方を教えてほしい。	スマホ用HPでは、グループの作成・編集ができません。スマホからグループ分けを利用する場合は、スマホ画面の右上のメニューボタンから「PC用検索へ」をクリックいただき、パソコン用画面からログインをしてください。	終了
4	11日	朝日新聞の「声」に投稿された記事をみて、練馬区立図書館は、貸出時の資料確認についてどのように考えているのか。	練馬区立図書館では、すべての資料において返却時に状態確認を行っています。ご返却の際に、資料に汚損や破損があった場合、貸出し時から同じ状態であったかどうかの確認をさせていただいております。利用者様ご自身による破損・汚損でない場合は、弁償事由には該当いたしません。 返却時に状態確認を行っていることから、貸出しの際には、速やかにお貸しできるよう簡易な確認のみ行っております。当初より汚損や破損があった場合には、ご返却時にお知らせいただくようお願いしています。	終了
5	12日	図書館閲覧席で電卓の使用はやめてほしい。図書館員も巡回してマナーの悪い人へ注意してほしい。頼りなく感じる。	他の利用者の発する音が気になる場合は、図書館スタッフにお声掛けください。図書館スタッフより対象の利用者にお声掛けします。 今回のご意見を踏まえ、他の利用者にご迷惑となる方に対し、積極的にお声掛けするよう各館に周知し、利用者マナーの向上に努めます。また、区内の学習室(コーナー)を設置している施設の周知も併せて行うよう検討します。	終了
6	25日	仕事終わりに図書館にいき、閉館1分前にカウンターで予約資料の受取をしようとしたら、パソコンの電源を落としたため、貸出しできないと対応された。閉館時間までは貸出しできるような状態にしてほしい。	返信不要のメールのため、全館に参考送付。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ 令和元年9月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
子供事業統括係				
7	4日	読書通帳を導入してほしい。	各図書館で「読書ノート」を作成しており、春・秋の読書週間や夏休みなどに窓口配布している。ご希望の場合は、ご利用の図書館へお問い合わせください。 また、読書通帳とは異なるが、HPの「今度読みたい本」の登録機能で読んだ本を記録することができます。	終了
練馬図書館				
8	9日	PC利用席の幅が狭く窮屈なので、改善してほしい。	席の数を確保するために、このような状態になっています。現状では、希望にすることはできませんが、今後の課題とします。	終了
9	16日	インターネットで予約しようとしたら、「利用カードの有効期限が近づいています」とメッセージが出た。どうしたらよいかわからなかったので尋ねたが、メッセージに対応方法(～を持参してカウンターに来てくださいなど)まで記載すべきだ。	記載不足でご迷惑をおかけしたことをお詫びし、検討することを伝えた。	終了
10	22日	【保護者の方から】娘(中学生か高校生)が会議室で斜め後ろの席の男性(高校生か大学生)から、スマホをチラチラ向けられた。盗撮されたかもしれないという申し出があった。	娘さんには、離れた席に移動していただいた。20分後位に、男性は退館した。	終了
石神井図書館				
11	3日	本を予約したところ、下巻が確保されたとの連絡を受けて来館した。その際、窓口の委託職員に「下巻から来ているので、上巻が先に来るように組み替えることができる」と説明されたが急いでいたのでそのまま帰った。その後、上巻が先に来よう予約を組み替えてほしいと話したが、「一旦、確保されてしまうとそれはできない」と言われた。窓口では、確保された資料の予約方法を変更できないとは言っていなかった。対応した職員を誰か特定して確認してほしい。	既に確保された資料は、予約方法等を変更することができないため、下巻が一番最後の順位で予約を取り直すよう話をしたが、できるとの説明があったと強く主張された。結果、説明不足を理由に特例措置として遡って上巻を巻数順予約とした。	終了
12	18日	新聞・雑誌コーナーの閲覧席4人掛け、6人掛けの机に一人分のスペースがわかるようにテープを貼ってほしい。読んでいる時にスペースの目安があれば、はみ出さなくなと思う。	現在、机にはいくつか注意書き等が貼られているため、新たにテープなどをはることは避け、当分、現状を見守ることとした。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ 令和元年9月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
平和台図書館				
13	10日	「資料複写申込書」の記載項目についての要望受付。記入時間短縮のため資料名記入欄を資料番号記入欄に替えてはいかがか。 ※提出された当帳票自体に意見書き込みあり。	ご意見として承り、練馬区立図書館全体の運用にかかわる要望であったため、後日事業統括係へ報告した。	終了
14	10日	利用者インターネットパソコンにて音声を聴くためのイヤホンを設置してほしい。	ご意見として承り、練馬区立図書館全体の運用にかかわる要望であったため、後日事業統括係へ報告した。	終了
15	21日	自身の利用カードが使用できなくなっていることへの苦情受付。長らく図書館を使っているがこんなこと(2年ごとの更新が必要)はなかった、との主張。	2年ごとの更新手続きが必要になった旨を丁寧に説明を試みたが、納得はされず、区へ申し出ると言われ退館された。	終了
16	29日	『スポーツ報知』競馬欄に切り抜き、『日刊スポーツ』競馬欄に書き込みがあることを利用者より報告を受ける。	過去の所蔵を確認してみた結果、2019年7月下旬から9月にかけて『スポーツ報知』は切り抜き、『日刊スポーツ』は書き込みの被害が複数確認がとれた。 厳重注意の掲示物を複数箇所に掲示した。掲示後一定期間様子をみて、その結果によってはカウンター保管も検討している。	継続
大泉図書館				
17	3日	電話にて、「館内で使用できWiFiがソフトバンクだけでは足りない。ルーターが1階にあるため2階では使用できないのも不便である。また、インターネット端末が1階にしかないのも不公平である。」とご意見をいただいた。	不便をかけていることに謝罪し、ご意見として承った。話を聞いたところ、「2階の学習席でYoutubeを再生し音楽を聴きながら勉強がしたいのでWiFiが必要である」とのことだった。インターネット端末利用サービスはあくまで調べもの手段としての提供であること、大泉図書館ではパソコン利用を禁止していないが、ご用意があるのは学習席ではなく読書席であり、読書や調べものをするための席であることをお伝えしたが、納得はいただけなかった。	終了
18	13日	8月23日にもご意見のあった[]にお住まいの利用者より「光が丘図書館にも伝えたが、区内の資料が翌日届かないのはおかしい。他の自治体(板橋区・杉並区など)ではできているのに練馬区でできないのはすべての窓口対応をしているTRCの仕事が遅いのではないか」と、再度同様の苦情があった。	前回同様にお話を聞き、メール便による他館への資料移送システムは練馬区全館で適応されており、TRC側で変更できるものではないこと、また、窓口のすべてがTRCのスタッフではないことをお伝えしたが、ご理解いただけなかった。 「メール・自動音声連絡については、光が丘図書館からも説明を受け納得はしたが、2〜3日かかるという案内にはやはり不満がある。」とのご意見には「どうしても翌日に欲しい急ぎの用事である、との事であれば、所蔵館に連絡し翌日の便に必ずのせてもらうよう計らうことは可能なので、相談してほしい。」と伝えたとこ、そんなサービスは初めて聞いた。」とのことだった。	終了
19	19日	電話にて、「再貸出希望資料をカウンターで預かってほしい、と伝えたとこ断られた。理由を聞いても「決まりです」としか説明されなかった。また、以前雑誌を手元に2冊持っていたら、「1人1冊をお願いします」と言われた。そういう決まりはどこに表示してあるのか？どちらもあまりに不親切ではないか？」とご意見をいただいた。	館長にしか話したくない、との要望があり、館長対応となった。どちらの件も、上からの物言いと捉えられかねない対応であり、不快な思いをさせてしまったことをおわびした。再貸出し希望資料は返却し「本日中預かり」とメモで引き継ぎをしたうえであれば預かれたもの。雑誌に関しては新刊か既刊かを確認できなかったため判断できない部分ではあるが、「新刊は閲覧希望が多いので1部ずつ利用してほしい」とことや、ファイルにもその旨が表示してあると説明すべきであり、既刊ならそもそも何部手に取っていても問題はない。唐突に注意だけを伝え、トラブルになってしまうことは多いので、親切な対応を心掛けるようスタッフに周知した。 また、別件だが、「練馬区では隣接市区町村在住で利用カードが作れるのに、朝霞市は朝霞市に在住でないと利用カードが作れない。理不尽じゃないか。」とご意見をいただいたが、自治体ごとの方針によるものなので、「朝霞市の資料であっても練馬区でかりることができる」相互貸借サービスの案内をし、傾聴するにとどまった。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ 令和元年9月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
関町図書館				
20	1日	(ご意見箱「利用者の声」より) 予約資料を自動貸出機で貸出できるようにしてほしい。	ご意見として承り、練馬区立図書館全体の運用にかかわる要望であったため、光が丘図書館へ伝えた。	終了
21	2日	(ご意見箱「利用者の声」より) 座席管理席のシステムを廃止してほしい。	ご意見として承った。座席管理席については、以前にすべての席を管理席にしてほしいといったご意見をいただくなど賛否双方のご意見をいただいている。座席の利用方法に多様性を持たせたいと考えているため、否定的なご意見の方には、別の座席も用意している旨説明し、そちらをご利用いただいている。	終了
22	23日	(ご意見箱「利用者の声」より) 資料を利用する際、指に唾をつける人がある。注意喚起をしてほしい。	巡回時に、他の方の不快になる行為をしている方には声かけを行うようスタッフに周知した。また、新聞の閲覧については指にはめる滑り止めの設置を検討する。	終了
23	28日	カウンターにて、関町図書館のオンラインデータベースのメニューに「国立国会図書館デジタル化資料送信サービス」があるが利用することが出来ないと申出があった。	利用者に、「国立国会図書館デジタル化資料送信サービス」は、光が丘図書館でのみご覧いただけるサービスであったことを説明し、紛らわしいメニューであったことをお詫びした。後日、光が丘図書館へ相談し、このサービスは非表示とした。	終了
貫井図書館				
24	3日	午後8時40分頃、男性利用者が貸出カウンターへ、返却資料と貸出資料を同時に持ってきたため、スタッフが「次回からは返却は返却カウンターへお願いします。」とお声かけをした。それに対し、「返却と貸出を分ける必要があるのか。効率が悪い。」と激昂した。	館長代理が、「本日は混雑していないが、繁忙日には大変込み合うため、ご協力をお願いしたい。」と説明したが、なかなか納得を頂けなかった。閉館時間まで話をして退館した。	終了
25	7日	午前9時過ぎに、電話で雑誌最新号を予約したいと言ってきた利用者に対し、スタッフが雑誌タイトルを先に尋ねず、名前、カード番号を尋ねてから、雑誌を検索し、最新号が受入前であったため予約できないと伝え、「こちらの個人情報を先に聞いておいて予約できないとはどういうことか。」と立腹し、「これからそちらへ行く。」と言って電話が切れた。	11時頃、来館し、責任者が対応した。「先日カードの再発行をしたが、そのために良くない利用者だということがデータに入っているのではないか。フリーダイヤルならともかく、電話代がかかるのに、先に個人情報を聞かないと予約ができないのはおかしい。そのように区報に載ったのか。今日はここまで来たのだから予約を入れる。」と強い主張を繰り返す。その間にデータが入力されたため、予約入力可能となったので、予約を入れた。責任者より、「利用者のマイナス情報などのデータは蓄積されておらず、個人情報の管理は厳しく行っている。」と再三説明した。	終了
26	27日	午後8時頃、返却カウンターで本を返却した利用者から、「手紙が入っているので読んでほしい。」との申し出があった。手紙を確認したところ、「本の中に小さい虫が多数挟まっていた。最近本の状態が良くないものが多い。たばこ臭いものもあった。点検を強化してほしい。」との内容であった。	スタッフ全体に注意するよう周知した。	終了
27	28日	午後2時45分頃、男子トイレにて、喧嘩が発生した。男性(甲)が洗浄レバーを足で踏んだのを見た男性(乙)が注意を行ったところ、甲が乙に対しつかみかかり、乙も甲の襟首をつかんでどなりあう、という状況であった。	スタッフが、2人を引き離し、落ち着くよう声をかけたが、まったくおさまらず、乙が警察を呼ぶように主張したため、14時55分に110番する。15時に警官1名が来館し、2人を説諭し、甲が謝罪をして終了した。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ 令和元年9月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
稲荷山図書館				
28	11日	電話にて「本の返却時、汚れなどについてこちらがやっていないことを聞かれて不快な思いをした。また、対応するスタッフによって確認作業に差があるのでそれを解消して欲しい。」との要望を受けた。	不快な思いをさせてしまったことをお詫びした。「確認作業の差」については、利用者に確認する汚れの基準をなるべく統一するよう努めることを伝えた。後日、全スタッフ対象に研修を行った。	終了
小竹図書館				
29	5日	(カウンターにて) 利用者より、自動貸出機で借りた場合にも、現在の貸出情報(延滞の本があるなどを表示する)が表示されるようにしてほしいというご意見があった。	ご意見として伺った。	終了
30	7日	(館長への手紙にて) 「60歳代の男性利用者が、今朝の朝刊1部と、新刊の『週刊新潮』と『文藝春秋』を抱えていた。注意したかったが、怖くて言えなかった。ルールを守らない人がいるのは残念です」	巡回を強化するとともに、スタッフ全員にこのような人を見つけたら注意するようにと周知した。また、新聞コーナーに注意を促すポスターを増やした。	終了
31	21日	酒気帯びの男性利用者が、2階会議室で開催されたに参加しようとして、2階カウンターでレファレンスにかこつけて女性スタッフをからかったりした。	イベントは健康講座で、エクササイズを行うメニューもあつて酒気帯びでは危ないので、入室をお断りした。ところが、その後、2階レファレンス・カウンターに現れて、世間話をしたり、女性スタッフをからかったりしたので、館長が「酒気が抜けてからご来館ください」と出口まで付き添って、退館を促した。	終了
32	23日	中年の女性利用者が、「昼に来るメール便のトラックが時々、駐輪場の出口をふさぐように駐車するので、困っている」と言ってこられた。	利用者にお詫びするとともに、光が丘図書館管理係に相談。早速運送会社に連絡を取り、停車位置が駐輪場出口にかからないように話し合った。	終了
南大泉図書館				
33	19日	特別支援学校の生徒が図書館を利用している際に80代くらいの男性利用者から「うるさい」「かわいそうだがこの場にそぐわない」などの意見がカウンターに寄せられた。この際の利用者の声が先生の耳に届き、生徒を引率して退館された。	カウンタースタッフは公共図書館としてどなたでもご利用いただけることをお伝えし、理解を求めた。特別支援学校に館長代理が連絡し、今後ご利用いただけるようお伝えした。学校からは「その場にはいない方が良く判断し、退館した。ご連絡をいただいたことに感謝します」とのお話を頂戴した。	継続

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ 令和元年9月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
春日町図書館				
34	1日	高齢利用者より、新聞のホッチキスの位置について、[上下2箇所を止めるだけでは読んでいっているうちに広がってしまうため読みにくい。]とのご意見があった。	ご意見を踏まえ、上下2箇所に加え、折り目の両脇にもホッチキス止めをすることとした。	終了
35	10日	利用者より、書架の本の間にいかがわしい写真が挟まっていると報告があった。	職員が確認に行き、7類の本の間にヌード雑誌の切り抜きが複数枚挟まっているのを発見したため、その場で回収した。	終了
36	12日	閉館近くに利用者より、ラウンジでリサイクル資料をビリビリに破いて捨てている高齢男性がいると報告があった。	職員が確認に行き、当該利用者に声をかけるも、こちらの話を聞き入れず大声をあげて拒否を続けたため警察に通報した。なお、ラウンジのゴミ箱からビリビリに破かれたリサイクル資料の残骸を発見、回収した。当該利用者は、到着した警官からの説得や指示に従わず「自分の必要な部分だけを持って帰る。重いから捨てているだけだ」と強い口調で主張を繰り返した。職員から、迷惑行為の禁止、職員への暴言をやめてもらうように伝えたのち、リサイクル資料の残骸を持って帰るように促した。当該利用者は、憤慨しながら警官と共に退館した。	終了
37	28日	小学生の女兒2名より、50～60代男性に館内OPAC付近で腕を触られたり、手を握られたとの報告があった。	直ちに複数名の職員で館内を巡回したが、当該男性は見当たらなかった。女兒2名には、怖い思いをさせてしまったことを謝罪し、今後も何かあれば、すぐにカウンターに相談するように伝えた。また、女兒の友人保護者が来ていたため、事情を説明し、警察への相談を勧めた。	終了
南田中図書館				
38	6日	巡回中のスタッフが、雑誌CUT2018年10月号に切り取りがあるのを発見した。	今後も切り取りが続かないよう、関係雑誌のCUTとFLIXを閉架保管とすることにした。	終了
39	21日	本の返却の際に、汚れの確認をされて不愉快な思いをしたというご意見用紙の投函がありました。	ご意見として伺い、スタッフには確認の際に不快な思いをされないよう、言い方に注意するよう周知しました。	終了
40	29日	会議室の開放日以外は机の数が少なくなるので、勉強しづらい。机を増やしてもらえないか、というご意見の投函がありました。	ご意見として承りました。	終了