

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	7月	20日	大泉学園駅受取窓口までのアクセスが分かりづらい。	案内表示の見直しを検討していく旨を回答。	終了
2	7月	26日	第四月曜日に開館している館をつくってほしい。	館内整理日の必要性を説明した。	終了
運営調整係 なし					
事業統括係					
3	7月	7日	予約した資料が所蔵から消えた。	関町図書館の所蔵資料であったため、後日新たに所蔵する旨を回答。	終了
4	7月	12日	資料を寄贈したい。	寄贈の方法を回答。	終了
5	7月	20日	予約資料の順番が全く変わらない。	延滞資料であるため、督促する旨を回答。	終了
6	7月	21日	予約の連絡方法が変更できない。	受付中・移送中等の表示がある場合、変更できない旨を回答。	終了
7	7月	22日	新規登録ができない。	調査の結果、新規登録ではなくパスワード発行であったため、方法を回答。	終了
8	7月	27日	セットもののCD一枚が検索しても出てこない。	破損により除籍になり、廃盤のため再購入不可である旨を回答。	終了
子供事業統括係 なし					
練馬図書館					
9	7月	5日	光が丘図書館に行った時、受取を練馬図書館に希望したはずが、2冊は光が丘受取のまま、1冊は光が丘の棚に用意されてしまった。	1冊は予約削除後、再予約、練馬受取にして至急メール便で送ってもらい、2冊は練馬受取に変更した。光が丘に報告済み。	終了
10	7月	6日	カウンターの荷物置き場、工夫されていてとても嬉しい。	利用者目線で工夫し、感謝の言葉をいただいた。	終了
11	7月	7日	【返却ポストについて:電話】 開館時間中も開けておくべきだ。利用者は時間との戦い。自動ドアを開けて、返却カウンターに行く時間がない。期限切れ資料を返却ポストに返したい。	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
12	7月	9日	本の帯を付けておいてもらえると、借りる時内容の検討がついて助かります。他区では、付いている区もあります。	ご意見として伺った。	終了
13	7月	27日	練馬図書館の対面朗読室を予約するため、光が丘図書館へ電話したら、練馬へ電話するように言われた。対面朗読室の予約は、光が丘で受付けていたのに、どうなっているのか？また、以前は障害者サービス専用の電話があったのに、なくなってしまい不便だ。担当につないでもらうまでに時間がかかり、明らかなサービス低下だ。	光が丘に確認したところ、電話受付者が予約受付の方法を知らなかったことがわかった。利用者に謝罪すると共に、対面朗読室を確保した旨を伝えた。また、利用者の意見を光が丘の担当係長に伝え、今後とも利用していただくよう言い添えた。対面朗読室の予約は代表番号で、委託事業者が対応することを確認した。	終了
石神井図書館					
14	7月	3日	(利用者の声) 改築後、化学物質過敏症の利用者にとって利用しづらくなった、	建築材料については、ホルムアルデヒドなどシックハウス症候群の要因となるものは規制値内であり、申立者との関係は不明。これまでどおり換気等に注意をしていく。	終了
15	7月	11日	(教育総務課への電話) 本を借りに行ったところ、利用者カードを「かせよ」と言って、ひったくられるような粗雑な対応を受けた。	当該職員に、利用者に誤解のないよう、親切・丁寧なサービスを心がけるよう注意した。	終了
16	7月	11日	(図書館への問合せメール) 図書館清掃に従事する障害者の方がカウンターを長時間占領している。きちんと指導するとともに、高齢者や障害者専用のカウンターを設置できないか。	光が丘図書館から、「障害がある方や高齢者にとって、わかりやすい対応を取るには多少、時間がかかる場合があるが、他の利用者の受忍限度を超えない範囲で適切な対応に努めるよう職員に周知したこと、障害者等の専用カウンターの設置はレイアウト等物理的な問題もあり困難であること」を回答した。	終了
17	7月	14日	データベース閲覧を画面拡大した状態で印刷できなくなったが、利用しやすいようにすべきだ。また、相談カウンターを占領されては困るというが等倍の資料を利用者は拡大コピーしなければならず、かえって時間がかかっており、主張が矛盾している。	区では、データベースからプリントアウトした資料を拡大して提供しておらず、原則、利用者が好きな大きさにコピー機を使って拡大してもらっている。相談カウンターはコピーサービスをするところではないことを重ねてお話ししたが、納得はしていないとのこと。	継続
18	7月	20日	関町図書館の所蔵目録を検索したら、表示されなかったがどうしてか？また、リサイクル本のリストを一覧に載せることはできないのか？	関町図書館は改修工事のため、休館しており、所蔵資料の貸出を休止している。そのため、利用者検索機および図書館ホームページの検索では表示されない。また、リサイクル本のリストアップについては現在、考えていないことをお伝えした。	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
19	7月	22日	(利用者の声) 机やマウスのほか図書資料もベタベタしていることがあるので、拭いて清潔にしたい。そのためのアルコール性消毒液を入口に設置してほしい。	インターネットPCなどについては、マニュアルで職員・スタッフによる画面やマウスの清掃が明記されている。実際、貸出カウンターにはアルコール性消毒ティッシュが常備されており、定期的に清掃することを徹底する。なお、O157やインフルの予防のために、入口にアルコール消毒スプレーを置くことは良いが、マウスの清掃のためのティッシュの設置はごみ箱の設置などの問題があるので行わない。	終了
20	7月	28日	うるさい子供たちの指導を徹底してほしい。大声で騒ぐ大人がいれば、すぐに警察を呼ぶと思うが図書館は警察官立寄り所になっていないのか。不審者対応のために全館にガードマンを配置すべきである。	子供たちの場合、目につく状態であれば、職員が注意・指導を行い、保護者にも指導を促している。また、警察官立寄り所とはなっていないため、立寄りの依頼や表示については今後、検討する。なお、警備員の配置については意見として聞き置いた。	終了
21	7月	29日	図書館で通路をふさいでいた男性の前の書架から本を取ろうとしたら、突然、「人の前に近づくな！馬鹿野郎！」と罵声を浴びせられ、不愉快な思いをし、今後、利用する気持ちが薄れてしまった。	電話での話だったので、今後、利用された際にお気づきの点や不都合なことがあれば、職員に声をかけるようお伝えした。	終了
22	7月	30日	館内の自動販売機で飲み物を買おうとしていた子供がいたが、以前より高くなっていたためか、買うことができなかった。公共施設なのだから、安く提供してほしい。	館内の自販機については、個別入札ではなく、区が障害者就労促進協会を通して設置しているもので某販売会社が納入している。商品は一般販売価格であるものの、他と比べて特段、高いものばかりではないが、青少年が多く利用する時期などにはできるだけ低価格な商品を入れてほしい旨、納入業者に要望した。	終了
平和台図書館 なし					
大泉図書館					
23	7月	4日	区へのメールにて、「冷房が効き過ぎていて寒い。また、図書館内に蚊がいるので対処してほしい」と要望があった。	管理係を通して「現状は28℃を上回った場合に、冷房を入れていることと、よりきめ細かな温度の確認と調整を心がける」という旨の回答をした。 また、読書室の2台のエアコン吹き出し口に、風が直接利用者に当たらないようにするプレートを取り付けた。 蚊の対策としては、図書館入口付近の新聞雑誌コーナーに電子式の蚊取り器を設置した。	終了
24	7月	9日	新聞データベースを区内すべての館で、自分で操作しプリントアウトできるようにしてほしい。また、カラーコピー機は図書館には不要、リース費用の無駄なので撤去すべき、というご意見があった。	現状の練馬区のデータベース閲覧の運用状況をご説明し、ご理解をいただいた。 カラーコピー機については、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
25	7月	10日	図書館資料を複写する際に、申込制を導入するなら、利用者がコピーした用紙を、その都度図書館スタッフがチェックするなど、もっと厳密に管理すべき。	ご意見として承り、その場で改めて練馬区立図書館の複写申込についてご説明し、ご理解をいただいた。	終了
26	7月	21日	資料の貸出し期間が、3週間から2週間へ短くなったので、貸出し期間の延長できる回数を、現状の1回から2回に変更してほしい。	ご意見として承った。	終了
27	7月	22日	区へのメールにて、「1階、2階ともに読書席の小学生がうるさい。高校生以上の利用というルールにしてほしい。また、図書館員ももっと周りに目を向けて注意してほしい」と要望があった。	管理係を通して「今後、巡回強化と騒がしい利用者へは声かけを積極的に行い、館内のマナーアップに努める」という旨の回答をした。 また、警備担当者とスタッフには改めて、館内の状況に気を配るよう周知した。	終了
28	7月	24日	高齢者を対象に、予約や貸出した資料を、自宅に配達してくれるようにしてほしい。	ご意見として承った。	終了
関町図書館					
29	7月	3日	電動車いすを使用しており、仮設事務所入口前のスロープを上がれない。	入口前から利用者の電話があり、スタッフが補助して事務所へ入ってもらった。事務所前の状況に十分注意するよう徹底した。	終了
30	7月	6日	利用した本の履歴を掲載した「図書館通帳」を導入してほしい。	ご意見として伺った。	終了
31	7月	8日	仮設事務所にOPACをもう1台設置してほしい。	ご意見として伺った。	終了
32	7月	10日	仮設事務所で借りた資料を持って他の館へ行くと、BDSが反応して職員に貸出手続きの確認を取られる。仮設事務所に消磁機を設置して、希望する利用者には消磁してから貸し出すようにしてほしい。	ご要望に沿った対応は難しいことをご説明した。	終了
貫井図書館					
33	7月	1日	インターネットPCを利用する11歳の男児が、アダルトサイトをたびたび閲覧しているため、再三注意を行ってきた。しかし、同じことを何度も繰り返すため、事務エリアに呼んで、注意を行った。	男児が、今後は閲覧しないと約束したため、今後の利用を制限することにはせず、注意のみにとどめた。	終了
34	7月	15日	15時頃、貫井図書館までの道順を聞く電話があったが、電話で対応したスタッフの対応が悪いと苦情となる。	館長が対応を代わり、再度道順の説明を行い、10分ほどで終了する。	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
35	7月	24日	16時すぎ、文庫本書架にて、本にガムがつけられているのをスタッフが発見する。	資料4点は、修復が難しく除籍とした。防犯カメラからも死角となっており、犯人は特定できなかった。	終了
36	7月	30日	利用者より、ソファ席にいたずら書きがあると申し出があり、閉館時に確認する。	ソファに「SOS」と黒いマジックで書かれていた。清掃スタッフに清掃を依頼したが、消すことができなかった。	終了
稲荷山図書館					
37	7月	15日	相談カウンターにおいて、聞蔵Ⅱ等のデータベース資料の操作に不慣れなスタッフが多い。減多に利用がないからと言って、操作に習熟していないのは怠慢だ。	聞蔵Ⅱの操作に不慣れだったことをお詫びした。後日スタッフにオンラインデータベースの操作研修を行った。	終了
38	7月	15日・20日	区内の他の館も利用しているが、7月からオンラインデータベースの拡大印刷をしてもらえなくなった。図書館の自由に関する宣言の「図書館は資料提供の自由を有する」に反するのではないか。	資料の提供は加工せずに行っており、拡大印刷は出来ないことをお伝えした。	終了
小竹図書館					
39	7月	9日	現在、他の利用者に貸出中の資料の返却期限を教えてほしい。返却期限日だから個人情報でもなかろう。いつごろ返ってくるのか、利用者として知る権利がある、という内容の電話があった。	利用者によっては、返却期限日以前に返却される場合もあるし、残念ながら遅れる方もいるので、前の方の返却期限日を言うとかえって次の予約者に混乱を招くおそれがあるのでお伝えできないとご説明した。しかしながら、トラブル回避という理由は区側の都合にすぎないなどの自論をひとしきり主張された後、電話が切れた。	終了
40	7月	16日	予約カードの、利用者の氏名欄をもう少し大きくしてほしい、高齢者には小さくて書きづらいという声がカウンターに寄せられた。	ご意見として承った。	終了
41	7月	29日	小竹図書館の2階の室温が高いが、なんとかならないかというご指摘があった。	当館の冷暖房設備は、ボイラーのつまみを回して温度調節する古いタイプのもので微調整がしづらいこと、また館内でも場所によって温度差があることから28度よりは若干低い温度になるよう調節してあること、また2階会議室は希望の温度設定ができるルームエアコンが設置してあるので、こちらは27度で設定している旨などをご説明した。	終了
42	7月	29日	朝、女性利用者が当日の朝刊を2部取ったところ、男性利用者から「一人1部だ」と叱られた。一人1部なら、そういう掲示を出しておいてほしいという内容の館長への手紙があった。	新聞コーナーには以前から「新聞閲覧は一人一部ずつをお願いします」という掲示をしていたが、今回、新しく作り直し、掲示を増やした。	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
南大泉図書館					
43	7月	2日	「利用者インターネットを利用していた子が、違法サイトを見ているようだが、フィルタリングはしないのか」とのご意見をいただいた。	調査・研究に支障のない範囲でフィルタリングを行っていることを説明した。また、インターネット利用時に、図書館の端末は調査・研究用であることを利用者にお伝えすることを再度徹底した。	終了
44	7月	16日	「ポケットパークの声がうるさい」との苦情のお電話をいただいた。	中学生くらいの男子3名がいたので注意様子を見守った。再度電話があったので注意したところ、声を出してしまったとの謝罪があった。	終了
45	7月	28日	利用者より、見覚えのない予約が入っているとのことのお申し出があった。	館内OPACから予約されており、前に使用した方の予約候補と一緒に予約された可能性をお伝えし、ご納得いただいた。また、ご利用後のログアウトをお願いする掲示をOPACにおこなった。	終了
46	7月	31日	敷地内に喫煙所がないことにご立腹の方がいた。区の施設は全てに喫煙所を設置すべきであるとのことご意見を長時間に渡って述べられた。	ご意見として承る。	終了
47	7月	12日	【こどもと本のひろば】 館内を裸足で走り回っている男児の母親に、衛生面で問題があるので、靴を履いていただくようお願いした。翌日光が丘図書館にクレームの電話をいただいた。	スタッフの説明の仕方にご立腹されたことに鑑み、今後の対応に活かすためにスタッフに周知した。また、ご理解をいただくために、対応者を統一するよう徹底した。	終了
春日町図書館					
48	7月	24日	春日町図書館に図書を返却する際、すべてをバラバラとチェックされますが平和台図書館へ行ったら全くチェックが無く拍子抜けしました。チェックは必要なことと思いますが区立図書館で統一されていない事が気になりました。統一の見解で行って欲しいと思います。	春日町では資料の返却時に汚れや破れなどの他、私物の混入も併せて実施している。返却時のチェックは他館でも実施しているが、確認方法に違いがある。今後は他館とも情報共有し検討していく、と回答。	終了
南田中図書館					
49	7月	16日	寄贈の際に所蔵しない場合は返却希望と伝えたが、まだ連絡が来ていない。	対応が遅くなってしまったことをお詫びし、処理手順を改善した。	終了
50	7月	19日	閲覧席に荷物を置いたまま長時間不在の方がいらしたため、荷物を回収する旨の表示をして事務室にてお預かりした。御本人が戻った後、荷物を動かされたことで気分を害し、回収するならば館内に表示をしてほしいとの要望を受けた。	長時間不在の場合は荷物を回収する旨、閲覧席に掲示した。	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
-----	----	-----	-----	------