

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	10月	13日	市民公開講座を近隣で開催するにあたり、そのチラシやポスターを図書館に置いてもらうことは可能か。	チラシやポスターの設置の可否は内容を見て判断。設置棚のスペースに限りがあるので、協力できる可能な範囲での設置になると回答した。	終了
2	10月	19日	区内各図書館で、一般入場者が利用できるインターネット接続環境について教えてほしい。	各館におけるWi-Fiの設置状況をお伝えした。	終了
3	10月	22日	日本大学芸術学部演劇学科の公演チラシを図書館に置いてほしい。	チラシやポスターの設置の可否は内容を見て判断。設置棚のスペースに限りがあるので、協力できる可能な範囲での設置になると回答した。	終了
運営調整係					
4	10月	13日	大泉学園駅受取窓口の従事者の対応が、親切だった。図書館と直接関係ない場所への道のりを尋ねたところ、丁寧に教えてくれた。	回答希望ではなく、お礼のメールであった。TRC連絡済。	終了
5	10月	29日	大泉学園駅受取窓口の従事者に、借りた資料を、大泉図書館で返せるか聞いたところ、あいまいな返事だった。わからなければ、確認してほしい。また別の日に、本を入れた袋を返却台に置いたら、「袋から出してください。」とぶっきらぼうに言われた。	回答希望ではなかったため、ご意見として承る。図書館流通センターには事実確認をし、今後このようなことがないよう職員全員に周知徹底してもらうよう依頼した。さらに、TRCでは、利用者から指定のあった、大泉図書館の利用案内を取り寄せ、ブックポストの場所等も、従事者に周知した。	終了
事業統括係					
6	10月	2日	CD版書籍が欠品になっている件	絶版につき入手不可	終了
7	10月	7日	寄贈したい図書のリストを送付する	返信メールにて一覧を送付していただきたい旨送信	終了
8	10月	7日	保谷駅前図書館で予約資料を受け取りたい	同図書館は西東京市立であるため、練馬区立図書館または受取窓口にて受け取っていただくよう説明	終了
9	10月	14日	利用者ログインができない	対処方法を返信	終了
10	10月	19日	南田中図書館で上映した「千年の一滴」の再上映を望む	全国巡回上映のため再上映の予定は無い旨返信 同映画の公式サイトを参照のうえ、今後の上映予定場所での鑑賞をお勧めした	終了
11	10月	28日	「予約できません」と表示される資料があるが、その理由は何か	長期延滞中のためである旨説明 相互貸借手続きをご案内	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
子供事業統括係					
12	10月	21日	ブックスタート事業の実施の際、ブックスタートスタッフと利用者の間で、トラブルがあった。参加者が多い場合、すでに座られている方へ奥に詰めていただくように案内するのだが、何度も座っている場所を移動するよう案内したことや、スタッフの案内の仕方に対して、苦情があった。	案内の仕方が不適切であったことを謝罪。今後は、これまでも行っていたが、すべての参加者が見えやすいよう、座る場所について座る前に声掛けをしていくよう努める。	終了
練馬図書館					
13	10月	4日	『14ひきのひっこし』を児童オーパックで予約したら、英語版だった。一般からだタイトルに英語表示があるが、児童版は詳細画面に表示があるだけ。タイトルに表示を出してほしい。	ご意見として伺いました。	終了
14	10月	9日	書架に置いてあるイスラムの本が古いし、内容がよくない。	イスラム関連の本の1967年～2015年9月までの所蔵リスト見ていただき、新しいものは予約が終了しないと棚に並ばない旨を説明し、納得していただいた。	終了
15	10月	11日	利用者インターネットの利用終了後、カードをカウンターに返した際に、「キモエロ」と言われたと、女性から電話があった。	あまりにひどい言葉でしたので、「お聞き間違いかと思われますが、明確な接客対応を徹底いたします」とお伝えした。事実確認をしましたが、対応した職員は、もちろんその様な接客はしていませんでした。	終了
16	10月	31日	おはなしコーナーに土足で上がった親子がいたため、靴を脱いで上がるよう声をかけたところ、「表示がどこにもなかった」と言われ、そのまま立ち去った。	たまたまその親子しかいなかったもので、そのような態度になったのかもしれませんが。他の人がいて、靴が脱いであれば同じように脱いだ可能性があるので、表示は不要。	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	10月	2日	(職員の接遇について) 登録時にインターネット予約の仕方をきちんと教えてくれなかった。そのうえ、一緒に登録した夫と自分のパスワードを取り違えて渡された。名前のよみがなを間違えて登録された。など、対応が不親切だった。	ていねいにお詫びし、正確な事務処理と懇切な利用者へのご案内につとめるよう、職員に注意した。	終了
18	10月	4日	(会議室の開放状況の告知について) 会議室を開放していないときは、図書館入口にもその旨表示してほしい。	会議室入り口わきに当月の会議室開放予定表を掲示している。会議室開放がない当日は、入り口正面の階段横に、その旨を告知する案内表示を掲示している。 当面この扱いを変える考えはない。(匿名のため、回答できない。)	終了
19	10月	4日	(パソコン優先席の表示について) キャレルデスクがパソコン優先席になったという案内を館内入口に表示してほしい。	全館表示を見直す際に、ご意見として考慮する。(匿名のため、回答できない。)	終了
20	10月	16日	(洗面台の蛇口のセンサーについて) トイレの洗面台の蛇口のセンサーがわかりにくい ため、センサーの感知範囲を広げてほしい。	ご本人に蛇口センサーの位置をご説明し、ご納得いただいた。	終了
21	10月	18日	(利用者用コピー機の表示について) 利用者用コピー機に「トナー交換時期です」という表示が出るので、トナーを交換してほしいというお申し出があった。 表示が出てもしばらく使えますとお答えすると、それならばこのような表示が出ないようにしてほしいというご要望があった。	トナー交換時期表示が出て、しばらくはそのまま使用できるため、従来は実際にコピーできなくなったときにトナーを交換していた。 コピー機の契約使用等を検討した結果、トナー交換時期表示を確認したときは、直ちにトナーを交換することとした。	終了
22	10月	18日	(貸出期間について) 2週間では読み切れないので、貸出期間を3週間に戻してほしい。必ず、区民の声として伝えてほしい。	ご意見としてお聞きした。	終了
23	10月	19日	(返却ボックスについて) 石神井公園駅受取窓口へ10月19日(月)に行ったら、返却ボックスの投入口のところまで返却資料が一杯だったため、資料を入れずに戻ってきた。 持ち去りなどの恐れがあるので、早急に対処してほしい。	運営調整係に報告し、対応を依頼した。	終了
24	10月	24日	(植木の剪定について) 交差点近くの欒の木の枝葉を落としすぎではないか。せっかく枝振りが良くなって楽しみにしてきたのに、貧弱な樹様になってしまい、残念だ。	匿名のため、ご意見として伺った。 ※ 機会があれば、次のご説明をする。 欒の太木は交差点上に大きく枝を張っており、大量の落葉を落としている。毎日車両が通行する中で道路上の落葉を清掃しており、作業の安全のために、落葉期に向けて、強めの剪定を行わざるを得ない。 また、この欒は樹勢が弱っているため、冬に向けて養分を本体に留めるために、枝葉を多めに取り払う必要がある。	終了
25	10月	27日	(利用者用コピー機の用紙について) 利用者用コピー機のA3用紙の紙質が悪いので、白い紙に戻してほしい。	誤って、事務用の白色度が低い用紙を利用者用コピー機に混入してしまっていた。 申出者にはお詫びし、混入が起きないように、職員に注意喚起した。	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
平和台図書館					
26	10月	23日	DVD資料を入れる予定はあるか オペラを勉強しているが、是非、教育を支援する 機関である図書館に所蔵してもらいたい。	ご意見・ご要望として伺いました。	終了
大泉図書館					
27	10月	1日	相互貸借資料が館内閲覧での提供だった場合、 現在、連絡を電話で行っており、電話がつかない 場合はハガキを郵送しているが、「万が一、ハ ガキが届かない、というケースもあるのでメール登 録のある人はメールで連絡するなど、連絡方法の 手段を増やしたらどうか」という意見があった。	ご意見として承った。	終了
28	10月	3日	大泉図書館1階の参考資料席に近い窓の、レー スのカーテンを随時開けてほしい。2階庭園で食 事ができるようにしてほしい。	館内の冷暖房の効率化と、外からの日差しか ら書棚の書籍を守るためにカーテンを閉めて いる。また2階庭園は図書館内と考えていた だいており、お食事はご遠慮いただいている 旨をお伝えし、了承を得ました。	終了
29	10月	12日	「館内にもっと時計があった方がいいのではない か」というご意見があった。	ご意見として承った。	終了
30	10月	28日	館内で配布中のパンフレット「練馬ブックマップ」 について、「定期的に内容更新し、練馬区だけで はなく近隣自治体の情報も入れてくれるとうれし い」という要望があった。	ご意見として承った。	終了
31	10月	31日	「利用案内に掲載されている、平和台図書館の地 図が分かりにくい。近くに郵便局があるので、地図 に入れたらどうか」というご意見があった。	ご意見として承った。	終了
関町図書館					
32	10月	3日	関町図書館には読みたい作家の本がほとんど なく、書棚にある本もかわり映えない。もっと蔵書 数を増やしてほしい。	ご意見として承った。	終了
33	10月	8日	入口ホールで弁当を食べている作業服姿の者 がいたので、注意したところ、食事禁止の注意掲 示はどこにもないと言り返された。館内での食事 禁止の注意を徹底してほしい。	注意書きの掲示はホールにあるが小さかつ たため、気づかれなかったようであった。見か けた場合には、職員に伝えてもらうようにす る。 なお、食事していたのは館の前面道路で工 事をしている作業員と思われるため、館内 では食事できない旨、施工責任会社から現場 に周知してもらった。	終了
34	10月	8日	館内に飲食できる場所がほしい。	ご意見として承った。	終了
35	10月	9日	午後6時以降に児童が一人で利用しているのを 見かけることがあるが危険なので、夕方に児童の 帰宅を促す区の放送が流れる時刻に合わせて図 書館でも声かけなどの対応を行うべきである。	一人で遅くまで在館している児童には声か けを行っている旨説明した。	終了
36	10月	12日	図書館の敷地内でたばこを吸っている者を見か けるので、敷地内禁煙の掲示を増やしてほしい。	屋外向けの注意掲示を増やした。	終了
37	10月	16日	他館にある雑誌(月刊誌)を関町図書館でも購 入してほしいので、要望しているが、購入してもら えない(電話。光が丘にも同じ人物から電話あり)	現状では配架スペースの関係などから雑誌 を増やすことは難しい旨説明し、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
貫井図書館					
38	10月	17日	延滞資料について貸出期間延長の申し出があり、現物が手元がないにも関わらず、誤って延長するとご案内してしまった。データ変更ができなかったため、督促の連絡が行ってしまい、利用者より苦情の電話があった。	利用者にはお詫びをし、資料については、やむを得ずデータ上返却処理した後、ほかの資料の貸出日にあわせ、貸出処理を行った。	終了
39	10月	31日	11時頃、絵本のページを大きく縦に分断するように破ったとの申し出があった利用者へ、弁償の手続きをご案内したが、「修理できるはず。破ったからといって一律に弁償というのはおかしい。」とご納得いただけなかった。	館長代理より、弁償の基準についてご説明し、最終的にはご納得いただき、手続きをしていただいた。弁償の基準についての意見としては、区の担当へあげるようにとの話があった。	終了
40	10月	31日	14時頃、男性利用者同士の言い争いがある。利用者Aの独り言が多く、利用者Bが注意したことが原因で、BがAにつかみかかるような状況となった。	スタッフ複数で間に入り、利用者Aが「もう帰る。また後で来る。」と言って退館し、終了した。	終了
稲荷山図書館					
小竹図書館					
41	10月	2日	2F調べものコーナー閲覧席にて、電卓を使っていた女性利用者に「音がうるさい」と男性利用者が文句を言い、トラブルになっているとの報告があった。	駆け付けた時、当人同士はすでに落ち着いており、お互いに閲覧席を使用していたが、電卓使用の女性利用者にはこの場所では使用不可であることを改めて説明し、納得していただいた。	終了
42	10月	10日	(館長への手紙)1Fカウンターで、本の受け渡しや態度が少し乱暴な女性スタッフがいた。	文面からスタッフの個人名がわからなかったため、本人にそのつもりはなくても、利用者には乱暴な応対に見えることがあるので、接遇にはくれぐれも注意するよう再指導した。	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
南大泉図書館					
43	10月	2日	「ポケットパークで遊んでいる子どもがうるさいので注意してほしい」と、近隣住民から電話で苦情をいただく。	小学校中学年の男子6～7名が遊んでおり、声をかけて静かに遊ぶように促した。時間をおいて再度確認した。	終了
44	10月	11日	【こどもと本のひろば】 幼児が一人でエレベーターに乗り込み、降りられなくなる。	両親が目を見失った隙に1階から上がってきたエレベーターに子ども(2才)が一人で乗り込んでしまい扉が閉まってしまう。泣き声にスタッフが気づいて扉を開けた。エレベーター近辺に子どもがいる場合注意するように徹底し、保護者にも気を付けてもらうよう館内放送で注意喚起するようにした。	終了
45	10月	22日	「自身の予約資料が前の利用者が延滞しているためまだ届かない。延滞しているのだから即刻返すようにという姿勢で督促をしてほしい」との電話をいただいた。	利用者から連日ご連絡いただいた際に督促を行い、近日中に返却するとの回答をいただいている旨を説明し、ご納得いただいた。	終了
46	10月	28日	「返却時、本に元からあった汚れについて指摘された上、今回借りてきた本にも汚れがあり不快な思いをした」という電話をいただいた。	今後気を付けて確認することをお伝えし、スタッフには返却時のチェック強化と利用者対応の注意点について確認した。	終了
47	10月	28日	男性利用者がカウンターに来て、性的なタイトルの本(所蔵資料)2冊をスタッフに見せ、目が悪くて読めないというタイトルを読み上げるように要求した。	視覚障害があるようには見受けられなかったため、お断りすると立ち去った。2名のスタッフが同様の要求を受けた。	終了
春日町図書館					
南田中図書館					
48	10月	15日	利用者用OPACの検索結果一覧で、タイトルにはリンクが貼られているが、わかりにくい場合もあるので、サブタイトルも含めて、もしくは左端の番号だけでもリンクできるようにしてほしいとのご意見をいただいた。	ご意見として承った。	終了
49	10月	28日	読まずに雑誌の最新号を長時間持っている利用者があるというご指摘をいただいた。	その後スタッフが確認した時には読んでいたため、今後図書館でも巡回時に気を付ける旨をお伝えした。	終了