

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	6月	13日	自動車を路上駐車している図書館利用者がいる。駐車場入口付近にとめるため、迷惑をしている。※図書館特定なし	各館へメールを送付し、申出者へは図書館職員による施設周辺の巡回を強化するよう周知した旨を回答した。	終了
2	6月	28日	大泉学園駅受取窓口はどこにあるか。	場所を案内した。	終了
運営調整係 なし					
事業統括係					
3	6月	6日	DVD資料の購入希望	著作権処理された資料に限るため、希望は受け付けられない旨を回答。	終了
4	6月	7日	予約した資料がなかなか提供されない。	延滞資料であったため、督促する旨を回答。	終了
5	6月	8日	前に借りたCDが検索しても出てこない。	破損のため除籍になった旨を回答。	終了
6	6月	14日	パスワードを忘れてしまった	対処方法を回答。	終了
7	6月	23日	予約した資料が移送中のまま数日たっている。	関町図書館受取だったため、仮設事務所開設までお待ちいただくよう回答。	終了
8	6月	27日	前に借りた本が検索しても出てこない。	所蔵後3年を経過し、利用頻度が低いため除籍した旨を回答。	終了
子供事業統括係					
9	6月	20日	高校生の奉仕活動を受入れてくれるかどうかの相談	区内に在住・在学の方に限り受入れていることと、希望があれば電話で連絡するよう案内した。	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
練馬図書館					
10	6月	7日	臨時閲覧室(会議室)で、PC作業(1名)・新聞閲覧(2名)の利用者がうるさいので、注意してほしい。	所定の席に移動をお願いしたところ、2人は納得して移動してくれたが、新聞閲覧者(1人)は、怒ってカウンターや新聞コーナーで、「税金払っているのに、うるさい!」と大声を出し、立腹した。	終了
11	6月	7日	現在、貸出中の資料の延長を電話で受けたが、返却期限が切れていたもので、再貸出しは持参しての手続きとなるとお答えした。その後、督促ハガキも来て、不愉快である。電話での延長処理を望む。	一方的に話され、館長に伝えてほしいと言いつけられた。ご意見として伺った。	終了
12	6月	8日	臨時閲覧席(会議室)での、他の利用者の新聞をめくる音が気になる。	新聞閲覧席が満席のため仕方がない旨を伝え、新聞をご覧になっている方には、音が気になる利用者の方がいるので、静かにめくっていただくよう、お願いした。	終了
13	6月	12日	【文藝春秋 62年3月～5月号】 共同書庫の雑誌を、6/10(金)17:55に予約したが、6/12(日)現在動いていない。共同書庫について、HPに明記してほしい。	共同書庫について、説明した後、光が丘図書館にメールで連絡をした。	終了
14	6月	15日	借用した書籍の中から、虫が出てきた。 資料【『老いの楽しみ』1997年受入】	謝罪をし、資料は除籍した。貸し出し時に、中身の確認を徹底することを周知した。	終了
15	6月	18日	予約された資料が、届かない。データを確認したら、6日延滞中の資料でしたので、督促連絡しますとお伝えしたが、こちらから言わないと督促しないのか、とのこと。	延滞者への督促の事をお伝えしたが、すぐに連絡するべきとのこと。返答不要。ご意見として伺った。	終了
16	6月	21日	資料を探すために席をはずしていたら、机の上に「大きな音を立てて本をドスドスと置かないで下さい。うるさいです。」というメモが置かれていた。自分は体が不自由だから理解してもらわないと困る。	「図書館なので、音を気にされる方もいるので、ご配慮下さい。重い本を運ぶ時に、大変であれば声をかけてくだされば、お手伝いします。」とお伝えした。	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
石神井図書館					
17	6月	4日	「婦人画報(5・6月号)」を読みたいが、石神井図書館には入っていない。予約しているが10人待ちの状況。それほど待っている人がいるのだから、入れるべきだ。	「婦人画報」は南田中図書館で入れており、石神井図書館では、全ての雑誌を揃えるのは困難なため、棚の状況をみてリクエストの多かった同じ系列の「家庭画報」を入れている。このことを説明し、ご理解いただいた。	終了
18	6月	10日	(利用者の声) トイレの手洗いについて、水を出すセンサーの範囲がせまくて、よく手が洗えない。工事をしてセンサーの範囲を広げてほしい。	業者に確認したところ、センサー自体は標準仕様となっており、センサーの範囲を広げることとはできない。蛇口の真下に手をかざして使用するよう説明し、ご理解いただいた。	終了
19	6月	17日	閲覧席を利用した際、知らないで番号札のある指定席に座ってしまった。離席中に勝手に荷物を移動されるなど不愉快な思いをした。案内が不十分であり、番号札を渡す際にはスタッフが確認してから渡すべきだ。また、番号札席で盗難にあった場合、館で管理責任を負ってくれるのか。	指定制の閲覧席の表示と案内をわかりやすいように新しくした(黄色などの目立つ色を使用した表示)。また、番号札は閲覧席を確保するための整理番号である。番号札を渡すことで館の管理責任が発生するものではなく、貴重品等は自己管理をすることが原則であることをお話しし、ご理解いただいた。	終了
20	6月	30日	相談カウンターにおいて、「聞蔵」などのデータベース資料を請求する際、元のデータサイズを自分が利用しやすいサイズに拡大して提供してもらいたいという操作に不慣れたスタッフがいた。若くてパソコン操作に慣れた職員に対応させるべきだ。その後、データベース資料を拡大・縮小してもらえなくなったが、そのようなサービスをしないのは間違っている。	相談カウンターでは、お探しの図書資料などをお調べして提供すること、予約や弁償などのご相談に応じるためにあるもので、利用者の求めに応じて資料を拡大・縮小などして提供するというコピーサービスを行うところではない。提供された資料を加工することはコピー機において利用者自身で行っていただくよう説明をした。これまで徹底されていなかったことについてはお詫びをした。さらに、光が丘図書館から全館に適正な扱いについて周知を行った。	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
平和台図書館 なし					
大泉図書館					
21	6月	1日	区へのメールにて、「手芸関連コーナー棚の、最下段の本が見にくいので、最下段に本を配置するのはやめてほしい」と要望があった。	事業統括係より「現状は予算やスペースの関係上、改修などは難しい。ご不便を感じた場合は、図書館スタッフにお声掛けください」という内容で返答していただいた。また、手芸関連コーナーに掲示していた、『座ったまま本を選ぶ「車輪付きのイス」があります』という案内掲示の数を増やした。	終了
22	6月	5日	区へのメールにて、「バイクで来たが、バイクを止められるスペースが無かったのに、図書館警備員が何もしようとしなかった。また、仕方なくバイクを止めた場所も『歩行者の通路だから』と注意された」と、苦情があった。	光が丘図書館より、「今後、駐輪場への巡回の強化・自転車の整理・空きスペースの確保・車両の誘導に努める」という内容で返答のメールをしていただいた。また、警備担当者と、スタッフにも改めて駐輪場の状況に気を配るよう周知した。	終了
23	6月	18日	「ブリジット・ジョーンズの日記」を予約しようとしたが、予約候補画面では「恋に仕事に子育てにてんやわんやの12か月」などの副題が表示されないの、巻数順予約をするときに分かりにくい。副題もすべて表示するようにしてほしい。	ご意見としてお伺いした。	終了
24	6月	21日	雨の日などは（開館前に外で待っているのがつらいので）開館時間を早めてほしい。また、傘立てだけではなく、傘を入れるビニール袋を用意してほしい。	ご意見としてお伺いした。	終了
25	6月	29日	新刊雑誌を、雑誌棚に戻す時に、どこの雑誌棚に戻したらいいかがわからなくなるので、番号表示などつけてほしい。	近々すべての新刊雑誌カバーに、棚番号を貼付していく予定。現在準備中。	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					
26	6月	5日	南田中図書館のCDにはICタグがついており、カーステレオなどスロットイン式の機器では不具合が生じる場合があるため、南田中のCDは予約を入れたくない。南田中所蔵のCDだけ、書誌を分けてほしい。	ご要望に沿うことは難しいことをご説明した。	終了
27	6月	6日	利用者がカウンターのスタッフに上半身を露出し、自分の腕を見るよう要求した。他のスタッフが対応のため近づくといったん退館したが、再び来館し、スタッフにチラシを見せながら、意味不明な言動を繰り返したため、他のスタッフが対応したところ、退館していった。	不審者が現れた場合は一人で対応せず、近くのスタッフを集めて複数で対応するよう徹底した。 ※同一人物が7日、9日に来館した際は複数人で対応した。	終了
28	6月	12日	オンラインデータベースの常連利用者が貸出カウンターに並んでいたため、順番待ちをしていると思い、スタッフが声をかけたところ、突然激昂し、大声で怒鳴った。	別のスタッフが当人に注意をしたが、興奮状態でデータベース利用上の苦情を言った後、退館した。	終了
29	6月		週末になると、図書館の利用ルールを守らない利用者が多くなり、他の利用者は迷惑をこうむっている。利用ルールを守らせるよう徹底してほしい。	誰もが快適に利用できるよう、利用ルールを守らない利用者に対しては適時声かけを行い、注意を促すなど、対応を徹底した。	終了
30	6月	14日	図書館の資料の利用にあたり、自分勝手に資料を扱っている者が目立つ。他の利用者の迷惑となり、不快に感じるような資料の扱いをしている利用者には厳しく対応してほしい。	利用者全体のものである図書館の資料を自分勝手に扱わないよう改めて周知し、館内の巡回などにより、該当する利用者に対しては適時注意を行うことを徹底した。	終了
31	6月	19日	過去の雑誌には、現在では逆効果とされる健康情報が載っていることがあり、そうした古い情報を提供しているのはおかしい。また、痴呆症や部落など、古い言葉の書かれた図書を図書館が容認していることは許せない(電話)。	図書館では、雑誌の保存期限を設け、開架には新しいものを置いていること、表現の自由や知る権利を守る立場からあらゆる情報を提供しており、情報の判断の主体は利用者であることをご説明したが、無責任だと声を荒げ、納得できない様子であった。 ※光が丘にも同様の電話をしたことがあるが、改善されないと主張していた。	終了
32	6月	25日	仮設事務所前のブックポストの利用の仕方について表示が必要である。	ブックポスト閉鎖時に、開館中はカウンターへの資料返却を促す表示を行った。	終了
33	6月		前面の歩道に駐輪している利用者が見受けられる。	駐輪スペースが分かるように掲示を作成し、駐輪の区画をテープで表示した。	終了
34	6月		新刊本に予約が引き当たらない場合、倉庫送りにしないで、休館中、他の図書館の書架に並べてほしい。	ご意見としてお伺いした。	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
貫井図書館					
35	6月	4日	男性利用者より、館内での新聞の閲覧場所を練馬区で共通のルールとしてほしいとご意見があった。	貫井図書館館内での新聞閲覧のルールについて説明し、ご意見として承った。	終了
36	6月	4日	男性利用者より「一般ビデオを廃止し、DVDにするならば、公共ビデオも同じではないのか。また弁償の際に高額となることがチラシに表記されていない。」とのご意見があった。	ご意見として承った。	終了
37	6月	5日	雑誌の所蔵についての問い合わせを行った男性利用者へ、当該号が長期延滞となっていると説明したところ、長期延滞者に対する対応方法について質問があった。	館長代理から、「住居を訪問し、回収を行う場合もある」と説明を行ったところ、回収に向く基準について質問があった。 翌日館長より電話にて説明を行ったが、納得せず、「このような人を放置しておくのは図書館としても本を大切に考えていない証拠で怠慢である。2週間の期間を一生懸命守っているものは割に合わない。」との主張を繰り返した。 6月10日に、相互貸借で提供した該当資料の貸出の際にも同様の主張を繰り返した。 6月14日に再度連絡をとり、現状の対応の基準を説明し、一応の納得をいただいた。	終了
38	6月	15日	12時頃、光が丘図書館より連絡がある。 15日の貫井図書館のブックスタートに参加した母親から「ブックスタートの際に運営スタッフより、お子さんの写真を撮らせてほしいと言われ、いったんは了承したが、帰宅後怖くなったので、データを削除して欲しい」と電話があったとのことであった。	館長代理より、光が丘図書館子供事業統括係長へ連絡し、ブックスタートボランティアスタッフへの連絡をお願いした。	終了
39	6月	17日	利用者より、「美術の森緑地のトラのオブジェの周辺にスズメバチがいる」との話がある。	管理人に連絡し、巣が無いかの確認をしてもらったが、周辺に巣はなかった。	終了
40	6月	27日	利用者男性より、「自動貸出機のレシートや貸出一覧をカウンターでもらった際に、同一シリーズを違う日に複数冊貸出した場合、返却がどれかわからない。」とのご意見があった。	ご意見として承り、システム担当へ必ず伝える旨を回答した。	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
稲荷山図書館					
41	6月	22日	6/20(月)(休館日)の16時頃、稲荷山図書館前の道路を通ったとき、図書館敷地内にある少女の銅像に抱きついている30～40代男性の不審者を見かけ、気味が悪かった。	情報提供のお礼をし、開館中は図書館前も巡回を行っていること、今後巡回を強化していく旨をお伝えした。	終了
42	6月	29日	図書館前のベンチで食事をしていたところ、図書館玄関前に、エンジンをふかした状態のバイクを停めて図書館に入ってしまった人がいた。しばらくして出てきて、近くに自分がいるにもかかわらず、バイクをそのまま発進させて出て行った。食事中なのにそばでエンジンをふかされ不快な思いをした。また、子供も通るところなのでエンジンをふかしっぱなしなのは危険ではないか。	巡回時等で気が付いたときには館内放送をいれ対応していること、今後巡回を強化していく旨をお伝えした。	終了
小竹図書館					
43	6月	4日	1Fフロアにて、CD架の下段のCDが取りづらいと高齢の利用者からご意見をいただいた。	過去にも同様のお声があったことから、現在では足元の最下段にはCDを置いていないが、一方でCDを増やしてほしいとの要望もあり、苦慮しているところである。当利用者には、いつでもスタッフに声をかけていただければお手伝いする旨を伝えた。	終了
44	6月	29日	(館長への手紙)利用者の私語がうるさい。私語禁止の張り紙のほかに、口頭でももっと注意してほしい。	この日、中学生数名が調べ物に来館しており、話し声がうるさい時があって数回注意していた。私語を慎むように促すポスターを館内に増やすとともに、館内をこまめに巡回するようスタッフ全員に周知した。	終了
45	6月	30日	14:00頃、開放中の2F会議室にて、ある男性利用者が鉛筆でコツコツ音を立てるのにイライラした別の男性利用者が、対抗して自分のノートをビリビリ破るという事態が発生した。	他の利用者から通報があったため、職員がノートを破っていた利用者に事情を聞くとともに、何か困り事があればすぐにカウンターに言ってきてほしいと説明したところ、納得され、その場は収束した。	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					
46	6月	4日	ポケットパークで遊んでいる子どもの声がうるさいとの苦情が近所から寄せられた。	確認したところ、道路で遊んでいる子どもたちの歓声であったため、様子を見守りつつ巡回を行った。	終了
47	6月	7日	借りた雑誌が汚れていたとの苦情をいただいた。	不快な思いをおかけしたことについては謝罪し、今後十分に気を付けることをお伝えし、ご理解をいただいた。	終了
48	6月	16日	児童コーナーで不審な動きをしている男性利用者(高校生くらい)がおり、近くに小学生くらいの女子児童が閲覧中であった。	男性利用者が退館するまで様子を伺いながら継続して巡回を行った。	終了
49	6月	18日	母子でトイレを利用し、別々の個室を利用したところ、子どもの入った個室の鍵が開けられなくなったと母親より申し出があった。	スタッフが外側から開錠し、すぐに扉を開けることが出来た。子どもは泣いていたが、大事には至らなかった。	終了
50	6月	24日	男子中学生6～7名が館内で飲食を行っていた。	複数で何度も注意した。注意を受けた直後は飲食を止めるものの、閉館まで同様の行為を繰り返していた。	終了
51	6月	25日	子ども(5歳くらい男児)がトイレで嘔吐したとの申し出が母親よりあった。	誰でもトイレのベッドを案内し様子を見守り、落ち着いてから退館された。退館後、母親より謝意を伝える連絡があり、同時に感染症の疑いはないとの診察結果をご報告いただいた。	終了
春日町図書館					
52	6月	1日	館内アナウンスのトーンが低過ぎて威圧的です。また、「～なさらぬよう、お願いします。」は古典調で強い口調でもあります。変えた方が良いと思います。	ご意見として承った。	終了
53	6月	18日	駐輪場のレールは欠陥商品ではないのか。高齢者には自転車の車輪をレールに乗せるのが大変で非常に使いづらい。	ご意見として承った。	終了
南田中図書館			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
-----	----	-----	-----	------