

## 練馬区立図書館への広聴回答【8月分】

番号	受付日	件名	経緯・内容	回答内容	申出者への 回答日	区分
1396	8月4日	図書館インターネットのフィルタリングソフトについて	図書館インターネット端末のフィルタリングソフトを従来の、ねり丸、が出てくるものに戻してください 今のフィルタリングは、検索結果自体が見られないなど使いにくいです また、せめてフィルタを緩くしてください		参考送付	メール
1405	8月4日	区立施設の休館について	コロナ感染拡大防止の為に、練馬区立美術館と練馬区立石神井公園ふるさと文化館と図書館を、当分の間臨時休館を行って下さい。		参考送付	メール
1457	8月17日	図書館のコロナ対策について	<p>図書の紫外線によるウィルス除去サービスを早急に設置お願いできませんか。</p> <p>埼玉県和光市などはいち早く取り入れ、一回で数冊、ページに風を送りながら紫外線をあてる装置を置いているそうす。練馬区はどうするのですか。どんな対策をしていますか。</p> <p>不特定多数が触れるものに感染の危険があるのは常識で、図書館には行けないままです。コロナ禍のステイホーム、本代もばかにならないし、安心して借りて読みたいです。家族も図書館の本は触らせていません。一日も早くお願いします。そしてその情報をわかりやすく発信してください。</p>	<p>(電話にて回答)</p> <p>送風や紫外線によって殺菌する「図書消毒機」の新型コロナウイルスへの効果については、現在のところ確認されていませんが、インフルエンザなどのウィルスに対しては効果があるとされています。</p> <p>現在、練馬区でも6か所の図書館において図書消毒機を設置し、利用者の皆様にお使いいただいております。</p> <p>資料へのウィルス付着に関する対策は、公益社団法人日本図書館協会の示したガイドラインで、接触感染を防ぐため返却後の資料を一定期間保管・隔離するなどの処理を推奨する事例が示されています。</p> <p>練馬区立図書館ではこの事例を参考とし、全館において返却資料や一度手に取った本については、書架には戻さず、別途設けているかごに入れていただくよう利用者の皆様へお願いしております。その後、職員が本の表面の拭き取りを行うほか、一定期間保管したうえで、貸出しを行っています。引き続き、感染予防対策を講じてまいります。</p>	8月28日	メール
1486	8月24日	区立図書館のPC環境について	私は稲荷山図書館を利用者ですが、この図書館はパソコンの席を2階に置いているが形だけで実態は電源すらありません。 こんな事すらどうにか出来ておらず何年も放置のままです。 返答などいらないからこの辺りどうにかして頂きたい。		参考送付	メール

## 練馬区立図書館への広聴回答【8月分】

番号	受付日	件名	経緯・内容	回答内容	申出者への 回答日	区分
1476	8月25日	暖房便座の温度管理について	サンライフ練馬のトイレを利用したら便座がとても熱かった。この気温で便座のヒーターを入れる必要があるとは思えない。先日利用した石神井図書館の便座もとても熱かったので、きちんとした温度管理をしてほしい。電気代の支払いは、税金だという意識が無いのではないか。納税者はそういうことに敏感である。そのことを感じないからお役所仕事と言われるのだ。オペレーターに苦情を言いたいと言っているのに、苦情の内容をしつこく聞いてくる。そのためだけに6分も費やしてしまった。詳しい話は担当部署で話すので素早く繋いでほしい。掛けている方が電話代を負担しているという意識が欠如しているのではないか。代表電話を管理している部署にも伝えてほしい。		参考送付	広聴へ電話

### 苦情および相談(意見)の共有事案

			電話にて問合せ。「本日返却した資料に、覚えのない破損があり脅すような口調で注意を受けた。その後予約資料を受け取って帰ったが、借り資料に表示のない破損があった。図書館が見落としている可能性もあるのに弁償しなければならないと思うと安心して資料を借りられないので、図書館側の今後の対応を考えてほしい。」というご意見があった。	スタッフの対応を丁重に謝罪した。また、汚破損に関しては状況をお伺いしたうえでの判断となることを説明した。その後、「破損の原因が自分であると納得できない場合はどうすればいいのか」と質問があり、7月20日に「借りた状況にもよるが、発見した汚破損を図書館に一報いただければ、それ以上の追及はしない」とお伝えし、終了した。		
			【メール問い合わせ】 練馬区立図書館全館での図書消毒器導入予定はあるか。大変有益な設備である。	【メール回答】 区内の一部の館に導入しています。全館に一律導入の予定はありませんが、いただいたご意見を参考とさせていただきます。 練馬区立図書館では日本図書館協会の感染症対策ガイドラインを参考として、返却資料の一定期間の保管や、表面の拭き取り処理を行っています。		
			「子供を図書館に置いて買い物に行っている親がいる、何とかして欲しい」という苦情があった。	対応スタッフから、「スタッフ間で共有し、注意をいたします。」と答えた。		