

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	9月	28日	<p>飲みかけのペットボトルを閲覧テーブルに置いて読書したら、スタッフからカバンにしまうよう注意された。注意の貼り紙にも同じ事が書かれていた。なぜそのようなルールになっているのか、理由が分からない。</p> <p>時々都立中央図書館も利用するが、そこではそのような注意は一切ない。</p> <p>ペットボトルは使用後、通常蓋を閉めて置くため、万が一倒れても、書物を汚す事は無いと考える。都立図書館では規制されていない事をなぜ練馬区図書館で規制するのか、誰でも納得できる合理的な根拠を教えてください。</p>	<p>「熱中症等の対策のため、蓋が完全に閉まるもの限り、閲覧席での利用を認めていますが、利用時以外は鞆等に収納していただくようお願いしています。これは、ペットボトル等の結露や蓋の閉めつけが不十分な状態での転倒等による図書資料の汚破損および利用者間のトラブルを防止するために、お願いしているものです。</p> <p>なお、図書館におけるマナーとして利用者にとどのようなお願いをするかは、地域の特性等の事情もあるため、図書館の設置者により判断が異なる場合があるものと考えております。」と回答。</p>	終了
2	9月	28日	<p>図書館の机をお借りして絵を描くことは可能でしょうか？A4サイズのスケッチブックに鉛筆で描く程度で、絵の具などは使用しません。</p>	<p>「区立図書館では、図書館の資料を利用して読書や調べものをするための閲覧席を提供しています。閲覧席は、スケッチブック等に絵を描くためのみに利用はできませんが、併せて図書館資料を利用する場合には、閲覧席の利用が可能です。</p> <p>なお、絵を描く際には、図書資料の汚損にご注意いただき、他の利用者のご迷惑にならないようご配慮ください。」と回答。</p>	終了
3	9月	28日	<p>文京区にある(公財)東洋文庫で書籍・雑誌の編集をしている者である。10月14日・15日に「学術刊行物のための編集術・校正技術」という市民講座(有料)を開講するが、練馬区立図書館の利用者にも告知したく、各図書館にある掲示板などのスペースにA3のポスター掲示、あるいはA4サイズのチラシを置きたいが、可能か。</p>	<p>「区立図書館では、チラシ設置の可否について内容を見て判断させていただいております。設置棚のスペースに限りがありますので、可能な範囲で設置させていただきます。</p> <p>設置をお断りするのとは、公序良俗に反するものおよび特定の個人または団体に向けた営利を目的とするものです。また、チラシと一緒に優待券等を設置することはできません。</p> <p>なお、お送りいただいたチラシを館内で設置したか否かについてはお知らせいたしませんので、あらかじめご了承ください。」と回答。</p>	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
4	9月	29日	<p>【No.1】の回答への再質問 「ペットボトルを机上に置く事を規制するルール」の根拠が薄弱で、「何としてもルールを変えたくない」という結論ありきの、通り一遍の回答に感じた。下記の3点について再質問する。</p> <p>1 「結露や転倒等による図書資料の汚破損および利用者間のトラブルを防止するため」とあるが、これまでそのようなトラブルが有ったのか？過去のデータを教えてほしい。図書館を自由に利用する利用者の権利を制限するためには、明確なエビデンスが必要である。</p> <p>2 「地域の特性等の事情もあるため、設置者により判断が異なる場合がある」とあるが、「地域の特殊性等」とは具体的にどういう事か。都立は都立で、練馬区は練馬区で自由に決めますと言っているだけで、なぜ練馬区にこのルールが必要か答えになっていない。</p> <p>3 都内の区立図書館で、練馬区と同じルールを制定している図書館がどれだけあるか調査したのか。調査済みならば23区中、練馬区と同じルールの区が何件か。</p>	<p>「1について、統計は取っておりません。利用者間のトラブルは、複数の事例があります。利用時以外は鞆等に収納していただくことは、図書館を自由に利用する利用者の権利を制限するものではありません。図書館でお願いをしている様々なマナーのうちの一つとしてご協力をお願いしているものです。</p> <p>2について、練馬区は23区の北西部に位置し、23区中2番目の人口規模の住宅都市です。乳幼児から高齢者まで幅広い年齢層の利用者が来館するといった特性があり、練馬区立図書館においては必要なマナーとしてお願いをしているものです。</p> <p>3について、調査は実施していないため、具体的な区数はお答えできませんが、同様の取扱いをしている区は複数区あります。」と回答。</p>	終了
運営調整係					
5	9月	11日	<p>徒歩圏内に図書館、もしくは予約図書受取場所が無く不便を感じている。図書館の新設は難しいと思うので、田柄2丁目(地下鉄赤塚)近辺に受取窓口を設置してもらいたい。それが無理であれば、東京メトロの駅(小竹向原～地下鉄成増)のどこかに設置を検討してもらいたい。</p>	<p>区立図書館について、現在のところ新たな図書館を新設する計画はない。</p> <p>そこで、利用者の皆様の利便性の向上を図るため、平成18年度から図書館資料受取窓口を駅の近くを中心に開設し、これまでに区内の6か所に設置している。今後の新たな受取窓口の設置については未定だが、ご要望については、検討の際の参考とする旨回答した。</p>	終了
事業統括係					
6	9月	7日	<p>9月6日に予約した資料が7日に用意できたのに、9月4日(月)に移送中になった資料が7日になっても用意できていないのはなぜか。</p>	<p>6日予約の資料は受取希望館所蔵資料。4日のものは他館資料のため7日午後に用意が完了した旨を回答した。</p>	終了
7	9月	16日	HPが使いづらい	次期システムへの課題として回答した。	終了
8	9月	20日	<p>予約資料がなかなか借りられない、延滞者に対する対応・罰則を知りたい。</p>	練馬区立図書館での対応・罰則について回答した。	終了
9	9月	21日	<p>メールアドレスを変更する予定だが、フリーメールでも良いか。</p>	フリーメールも可能である旨を回答した。	終了
10	9月	25日	<p>石神井公園駅受取窓口でのみ図書の汚れについての確認を受けるが、当該窓口のみ特殊なシステムを採用しているのか。</p>	区立図書館全館で、汚れがあった場合は確認をさせていただいている旨を回答した。	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
11	9月	27日	図書を寄贈したい。	ご都合の良い区立図書館各館にお持ちいただくよう回答した。	終了
子供事業統括係					
12	9月	12日	多人数が参加するイベントなどで利用できる、大型の絵本のリスト、所蔵館について教えてほしい。	「大型絵本については、練馬区内の小・中学校、幼稚園、保育園、児童館その他施設等で、子供の読書推進のために、また高齢者などに対して、無償で読み聞かせ活動を行う個人または団体のみなさまに貸出しを行っております。貸出用大型絵本は、光が丘図書館で一括して所蔵しております。リストにつきましては、各図書館カウンターにお問い合わせいただくか、練馬区立図書館ホームページからご確認ください。」と回答。	終了
練馬図書館					
13	9月	3日	入口付近の喫煙コーナーを撤去してほしい。子供もたくさん利用しているので、時間を決めるのではなく、全面喫煙にしてほしい。	生涯学習センターに伝えた。	終了
14	9月	9日	喫煙場所で常時、煙草が吸えるようにするべきだ。喫煙者のことを考えろ。	ご意見として伺った。	終了
15	9月	9日	コピー機不具合の申出があり、対応したところ、コピー原本が持ち込みのプリントだったため、図書館コピー機の利用ルールを説明して、学習センターのコピー機を案内した。そのことについては納得して頂いたが、そのコピーについては、区役所から頼まれてコピーをしに来た。図書館のコピー機の利用ルールがあるなら、案内が良くない。どの部署からの指示かは、言わなかった。	他の部署の説明は、間違いだったことを伝えた上で、ご意見として伺った。	終了
16	9月	20日	ブックポストに相互貸借の資料が返却されていたため、利用者に電話連絡をしたところ、休館であったために、返却ポストに入れてしまったとのことであった。また、返却ポストの位置が分かりづらいので、正面入口に返却ポストの位置を示す分かりやすい表示板を設置してほしいとの要望があった。	相互貸借の資料の取扱いに関しては、丁寧に説明し、納得していただいた。ブックポストの表示に関しては、現在もその付近に表示はあるが、もっと分かりやすくする工夫が必要であるため、今後の課題とする。	終了
17	9月	27日	利用者から、受取館を間違えたので、関町図書館に変更してほしい旨の電話があった。予約で待っている方が多数いる資料であったため、変更はできない旨を回答したが、「取置期限をそのまま、関町に送れ。何の問題があるのか。できるか上司に聞け。」と言われ、電話を切られた。	副館長から、利用者に「全館の取決めのため、受取館変更はできない」と説明したが、納得していただけなかった。	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
石神井図書館					
18	9月	9日	(利用者の声) 本・雑誌が入るカートを20台ほしい。気軽に借りたい本をカートに入れてそのまま受付にもっていきける。	現状では、カートを置くスペースがないため、カートの利用希望の申出がカウンターにあれば、カゴ等業務用のものを貸し出している。利用者のカートについては今後、検討していく。	終了
19	9月	9日	(利用者の声) 全巻セットの貸出しがあればうれしい。目黒区八雲図書館では昔の手塚シリーズやちばてつやから、最近のものまで貸出しの際はプラスチックのマンガ全巻セットにバーコードが付いており、それをカウンターに持って行って借りることができた。	練馬区では利用者数、利用傾向などを考えて、できるだけ多くの方に公平に図書資料が提供できるように、利用者一人につき、図書・雑誌および地域資料は10冊、貸出し期間は2週間と練馬区立図書館条例施行規則で定めている。全巻ものは数冊のものから何十冊のものまであり、特に、マンガについては一般図書に比べて所蔵数が少ないので一人の方に一度に全巻貸し出すことは 現状では困難である。	終了
20	9月	9日	(利用者の声) 新聞のチラシがほしいので新聞コーナーにおいてほしい。	新聞折り込みのチラシについては、飲食店や不動産関係等営利関係のものが多く、区立図書館資料収集方針に基づけばほとんどが対象外であり、営利誘導につながるため、社会教育施設としてそのようなチラシを提供することはできない。ただし、例外として区民の公共の福祉に資する講座・講演会等の学習資料、区民の地域活動の推進に資する資料については、社会教育施設の役割として掲出する。	終了
21	9月	13日	カウンターに貸出処理のために並んでいたが、一人しかいなくて待たされた。受付端末が空いているにもかかわらず、奥にいた職員は誰も作業から手を離さず、出てこなかった。利用者優先で対応してもらいたい。	通常、3名体制で受付業務に当たっているが、申出者が並んでいた時は、相談カウンターは対応中で、一人は閉架対応のため、受付カウンターには一人しかいなかった。職員はいつでもカウンターに気を配り、利用者が待っている場合は、受付担当でなくとも対応できるよう職員に周知した。	

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
22	9月	24日	(利用者の声) 受取窓口で大型絵本の予約受付貸出し、返却も取扱いをお願いしたい。大きくて重たいので、自転車に乗せて運ぶ際にも近くで返却できた方がダメージも減るし、相互にメリットがあると思う。小学校や児童館でたくさんの人に向けて利用でき、読書の楽しさを伝えられると思う。	以下の理由により、現状では受取窓口での取扱いは困難である旨、文書にて回答。 (1) 一般資料と異なり、大型絵本を取扱う場合には、受取窓口で業務に当たるスタッフの人数では時間がかかってしまうだけでなく、窓口のスペース(カウンターや予約棚)が狭いなどの物理的な制約もあるために、取り扱わないこととしています。 (2) つぎのとおり、大型絵本の取扱いには一般資料とは異なる点があるため。 ① 貸出しの際に「申込書」を利用者様に記入していただく必要がある。 ② 貸出基準(ア. 使用場所が練馬区内であること。イ. 使用目的が多数の子供や高齢者などへの無償の読み聞かせであること。)があり、基準に該当するか否かその場のスタッフの判断を必要とする(該当しない場合は貸し出せません。) ③ 予約者様(利用者様)への貸出し(返却)について、他の資料と違う点の説明が必要となる(貸出点数、返却場所など)。 ④ 貸出しの際、利用者様の目の前で貸出資料の状態を確認する必要がある。	終了
23	9月	26日	(利用者の声) 新聞・雑誌の閲覧コーナー等でページをめくる時に唾をつけながら指でめくっている方を多く見かける。特に、男性でかつシニア層の人が多く。おそらく自分では気が付かないのかもしれませんが、何度も舌で指をなめ、そして新聞等をめくっているのをみるとゾッとする。お互いに衛生的に利用したいと思うので大きな文字で「指なめ禁止」の掲示を何か所かに掲示していただきたい。	9月27日の開館時から、新聞ボックスのところに「指なめご遠慮ください！ すべり止めクリームをご利用ください」との表示を行った。併せて、大テーブルに2個、窓側の閲覧席に1個のすべり止めクリームを置き、自由に使えるようにした。また、職員巡回時に見かけた際は注意をし、すべり止めクリームの利用を促すこととした。	終了
平和台図書館 なし					
大泉図書館					
24	9月	7日	男性より電話にて、「朝一番で読める日本経済新聞の札を受け取った人が、新聞を受け取らずにトイレに入りなかなか戻ってこない。新聞があるのに誰も読めないことになってしまう。なんとかならないか。」との問合せがあった。	「対処します」と伝え、当該利用者には翌日、すぐに受取りに来なかった場合の状況を説明して、理解と協力をお願いした。	終了
25	9月	8日	16時過ぎ、「雑誌『文藝春秋』最新号の予約をしたい」との電話があった。発売日は今日だが未所蔵のため予約ができないと伝え、と、「いつも30分ぐらいの差で順位が何番も下がってしまう。名前を聞いておいて、予約ができるようになったら入力してくれるサービスがあってもいいのではないか」との意見があった。	ご意見として承った。	終了
26	9月	10日	男性利用者より、「新聞を読むスペースが少ない。港区ではちゃんと新聞の閲覧スペースがあってゆったり読めるのに、わざわざ重い新聞の束をもって奥の広いテーブルに移動するのか。奥にスペースがあるのだからそこ(参考資料席)を新聞閲覧席にすればよい。」のご意見をいただいた。	各コーナーにスペースに限りがあることなどを説明したが、納得してはいただけず、最後は「もういい」と言って退館された。	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
27	9月	12日	紛失届を提出した方のご家族から電話があり、「弁償の手続をしたらその弁償が終わっていないのに貸出しができるようになるのは筋が通らないのではないか。」との意見があった。	ご意見として承った。	終了
28	9月	13日	利用者より家族の登録情報の変更(FAX番号の削除)を求められたので、ご本人または委任状持参の代理人による登録が必要なことを伝えたと、家族は忙しくて図書館には行けない。この時代に、個人情報を変更するのに全員来館しなければならないのか。それをネットでできるようにしてほしい。」とのご要望をいただいた。	ご要望として承った。	終了
29	9月	27日	14時20分に、14時45分から利用予定の対面朗読利用者が来館したところ、入室をしばらく待つように言ったところ、お怒りになった。	6月にも同様の件でお叱りを受けていたため、周知が足りなかったことを重々お詫びした。	終了
30	9月	27日	電話にて「昨日紛失届を出し先程カードをもらいに行ったのに、今日住所が確認できるものがないと発行できないと言われた。昨日登録用紙を出し、保険証も見せたのに。」との苦情があった。	昨日の用紙は電話番号変更のために受け取ったことを説明した上で、昨日の説明が十分でなく、ご迷惑をお掛けしたことをお詫びし、スタッフにも紛失届受付時、利用者に誤解を与えないように案内するよう周知を図った。	終了
関町図書館					
31	9月	3日	(ご意見箱「利用者の声」より) 日経産業新聞を入れて欲しい。日経新聞とは違った視点で書かれており、参考になる。	ご意見として承った。次回選定時の参考にする。	終了
32	9月	6日	(ご意見箱「利用者の声」より) 利用者同士のトラブルがあって職員さんが暴力をふるわれたらすぐに警察を呼んでください。	同日中に利用者同士の口論があったため、こういったご意見が入っていたと思われるが、特に暴力はなく、両者ともすぐ退館された。状況により警察への通報、協力を仰ぐ対応は現在も行っている。	終了
33	9月	7日	(ご意見箱「利用者の声」より) 時々2階の男性トイレが汚れていることがある。	清掃業者に気を付けて見回るように指示し、スタッフへも巡回時やトイレを使用する際に汚れている場合は報告するよう伝えた。	終了
34	9月	8日	近隣住民の方より、図書館前の落ち葉が多いので対応してほしいとの電話を受けた。	謝罪し、対応する旨を回答。毎日落ち葉掃きを行っているが、清掃業者へ改めて落ち葉清掃に留意するよう伝えた。	終了
35	9月	22日	参考資料コーナーも座席管理席にしてほしい。	ご意見として承った。関町図書館では、エリアやコーナーの特性に合わせて、利用形態の異なる閲覧席を設けていること、参考資料コーナーの座席については、長時間集中して調べ物などをする利用を想定していることから、現在のところ座席管理席とする予定はない旨を伝えた。 (広聴概要No.2931と同一案件)	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
36	9月	23月	分類を記した館内の見取り図を掲示してほしい。	ご意見として承った。館内の案内図やサインについてはご意見も参考にしつつ随時、改善を検討する。	終了
37	9月	24月	(ご意見箱「利用者の声」より) 検索機が2台しかないのは少ない。	検索機は1階に3台(一般用2台、児童用1台)、2階に1台(ティーンズコーナー)設置している。今後問合せがあった場合は、設置場所をご紹介します。	終了
38	9月	28月	新聞閲覧コーナーで新聞を読んでいるとき、カウンターにいるスタッフが気になるため、カウンターとの間に柱もしくは観葉植物を設置してほしい。	ご意見として承った。	終了
貫井図書館					
39	9月	8日	15時頃、男性利用者より電話にて、「区内1点のCDに予約を入れた。予約1位なのに、まだ届かない。」との連絡があった。	状況を確認したところ、現在貸出中の利用者は延滞ではなかった。スタッフより、その前の貸出しの方が延滞していた可能性があること、必要に応じて、督促を行っていることを説明した。男性は、「延滞している者のカードを差し止めることを検討しろ。」と立腹されたが、最終的にはご納得いただいた。	終了
40	9月	9日	高齢男性より、「新聞を複数入れてほしい。他の人が読んでいる間、待ちたくない。」との申出があった。	ご意見として承った。	終了
41	9月	22日	14時頃、男性利用者より電話にて、現在の予約状況を確認したいとの連絡があった。スタッフが、利用カードの番号と名前、電話番号を確認したところ、「カード番号と電話番号の下2桁しか言いたくない。これで本人確認になるはずだ。」との主張であった。本人確認のためにお願ひしたいと言っても全く聞き入れず、激昂して、「憲法違反だ。個人情報保護法違反だ。光が丘図書館館長にもそれは伝えてある。」との主張を一方的に続けた。	予約状況については開示せず、光が丘図書館へ報告を行った。	終了
稲荷山図書館 なし					
小竹図書館					
42	9月	27日	15時前、2階書架前で、並んでいる本の背表紙に自分の参考書を立てかけて、立ったまま勉強している20代の女性がいるのを巡回中の図書館員が見つけた。「ここは書架なので他の利用者が本を探せなくなるので、ほかに移動していただけないか」とお願いしたが、その人は「自分は骨粗鬆症なのでずっと座ってられない。自分のような病人は、図書館で勉強してはいけないのか」と言い、継続しようとした。	責任者二人で、書架前を塞ぐことによって起こる他の利用者への影響を説明した。その人は最初「図書館は税金で建てられたものだから、私がどう使おうと勝手である」などの持論を述べられていたが、やがてあきらめたようにその場を立ち去って行かれた。	終了
43	9月	28日	(館長への手紙) YAコーナーで当日の日経新聞を読みながら利用者インターネットの順番待ちをしていた人がいた。自分の順番が来ると、その場所に新聞を置いてから上に自分の荷物で重石をするように確保したまま、利用者用インターネットをやりに行ってしまった。本人に直接文句をいうわけにもいかず、私はその間、日経新聞が読めなかった。	早速巡回を強化したところ、翌29日、手紙の内容と全く同じことをしていた利用者がいたので、注意をした。	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					
44	9月	10日	図書館入口に子どもが座っていて往来の妨げになっていると利用者から指摘を受けた。	小学校高学年くらいの女子児童数名が図書館入口の階段に腰かけていた。歩行者が優先であることを説明し、移動してもらった。	終了
春日町図書館					
45	9月	1日	(電話での対応) 閉館間際、女性の方より、当館の会議室の場所や利用方法について細かい問合せがあった。お答えしている途中から話しの内容がコロコロ変わり、説明の仕方が悪いと激昂され話の途中で電話を切られた。	コロコロ変わる内容についても、努めて丁寧に対応したが、揚げ足を取るように文句を言われた。お答えしている途中でいきなり電話が切れた。	終了
46	9月	9日	ラウンジの冷水器の水の出が悪い。目の前の貼り紙には「水が勢いよく出ることがあります」とあるが、弱すぎて飲めない。	ご不便をおかけして申し訳ございません。冷水器の水量は、使用頻度により、内部の部品がゆるみ強弱が発生する場合がございます。飲みづらい場合は調整いたしますのでお気軽にスタッフまでお知らせください。	終了
47	9月	9日	11時過ぎ、返却カウンターに女性(70代)が来館。かなりご立腹であり、事情を伺うと、返却期限前なのに9/9に督促の連絡がきた。事情を説明してほしいとのこと。	当該資料を調べると、9/1返却期限のため、督促を行ったと説明したが納得されず、「自分の借りた本の返却期限は把握している。私がボケているということか」と怒りがおさまらなかった。利用者は9/1が返却期限になる8/17と、9/9が返却期限になる8/24に図書館に来たと答えており、8/17に貸し出した資料に対しての督促ですと説明したが、聞き入れてもらえないまま、退館された。	終了
48	9月	26日	19時過ぎ、書架の大活字本あたりの閲覧席で、女子中高生の隣に座り、女の子をじっと見るなど、不審な行動をしている中年の男性を発見。その女の子が場所を移動すると、当人はラウンジに移動した。ラウンジにも女子中高生2人がおり、男性はしばらくしてから退館した。	男性を発見した時より、巡回を強化し対応した。	終了
49	9月	28日	ご意見箱の中に、警察官の不祥事が記載された新聞記事のA3コピーが2枚、折りたたまれて入っていた。コピーの余白に、警察への誹謗中傷が書かれていた。	用紙を回収した。	終了
南田中図書館					
50	9月	5日	利用者から、冷水器につばを吐いている男性がいるとのことご報告があった。	巡回時に注意して見て対応すると伝えた。	終了
51	9月	6日	利用者より、会議室の開放状況をホームページで確認できるようにしてほしいとのことご要望があった。	現状は電話で確認していただくよう説明し、ご意見として承った。	終了