

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	3日	卒業研究で公共施設の維持管理に興味をもっている。練馬区立図書館に着目して研究を始めた。石神井図書館長から、光が丘図書館に改修時の資料があるのではないかと聞いた。 閲覧したい資料は、石神井図書館他、関町、平和台の「計画の目的」、「計画の方針」、「敷地概要、施設概要」、「改修に関する考え方」、「改修案」等が示されているものである。	申出者にあらかじめ電話確認の上、光が丘図書館で保存している図面、委員会資料等を提示したが、申出者が求めている内容ではないとのことで、改めて施設整備課が保管している書類(設計業者が作成した基本方針等)を準備した。 用意ができた旨を申出者の携帯電話に10回以上にわたって連絡し、メールでも連絡したが、音信不通の状態。	継続
2	7月	12日	先週、久しぶりに図書館に入ったが、節電エアコン28℃設定と書かれていた、やり過ぎである。暑すぎる。外の方がまだ涼しいくらいで、暑くてまともに本も読めなかった。室温を下げてほしい。	稲荷山図書館の空調は、1階と2階のフロア全体を一括して温度調整する仕組みになっており、館内の場所によっては室温に差が出てしまうことがあります。そこで、空調の設定温度については一律に28度に設定するのではなく、館内を巡回してこまめに調整をしています。ご利用の際に室温についてお気づきの点があれば、遠慮なくカウンターの職員にお申し出ください。	終了
3	7月	18日	先ほど、光が丘図書館を利用する際に、正面入口左の駐輪場を利用しようとした。奥に駐輪できるスペースに余裕があり、わざわざ指を指して奥にありますよ？と問いかけたにもかかわらず、裏の臨時駐輪場へ有無を言わず行くとアホの一点張りで行われた。 図書館利用後には先ほどのスタッフはおらず、誰も案内するスタッフもいなかった。最初に裏に回されたのはいったいなんだったのか。非常に不愉快な思いになった。 祭り行事で混むのであれば中途半端な案内をする臨機応変な対応ができないスタッフは処分すべきである。または、はっきりと封鎖すべきである。	当日は、図書館利用者専用駐輪場が混雑する時間帯を中心に、区職員、よさこい祭の高校生ボランティアおよび同祭の警備員が自転車の誘導をいたしました。図書館利用者専用駐輪場は構造上通路が狭く、入場後に満車で駐輪できなかった場合に自転車の方向転換をすることが困難であるため、駐輪可能台数を上回る自転車が入場しないように臨時駐輪場へと誘導をさせていただきました。 今回のご指摘を踏まえ、今後は誘導の際に丁寧にご説明するとともに、臨機応変に対応するよう職員に周知いたします。	終了
4	7月	24日	長時間本を読んでいると、脳が疲れて5分から10分ほど机の上でうつ伏せで寝ることがある。すると、図書館の職員らしき人から図書館は寝るところではないので、起きてくださいと注意された。 そこで、以下2点質問と指摘をする。 ・この注意は、図書館利用規約上、どの規則に従って行われたのか？職員が利用者の行動を規制する以上、明白な条文上の根拠が必要と考える。 ・もし、図書館利用規約上に、一瞬の睡眠も許容しないとの明文があるならば、脳科学上、うつ伏せで睡眠を取ることは、その後の作業にポジティブな影響を与えるので改正が必要と考える。	一般的に図書館の閲覧席については、他に着席したい方がいらっしゃるが多いことから、閲覧席での居眠りはご遠慮いただくよう個別に声かけをさせていただいております。利用者の行動を規制するといった意味合いではございませんので、居眠りについて条例、規則等に明文の規定はありません。あくまでも、図書館におけるマナーを守っていただきたく、声かけとお願いをさせていただいているものです。このような「図書館からのお願い」については、館内に掲示をさせていただいております。 本を読んでいる眠くなることはどなたにもあることと存じます。眠気を感じた場合には、飲食コーナーや休憩コーナーをご利用ください。	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
5	7月	26日	【ご意見箱】 血圧計が壊れている。107-65なくておかしい。	ご意見として承った。 ※ 無記名のため回答せず。血圧計を確認したが、故障している様子はなかった。	終了
運営調整係					
6	7月	10日	光が丘駅周辺へのポストの設置を検討いただきたい。設置の場所、回収のための人員や設備、防犯対策など課題があることは十分承知しているが、検討いただきたい。なお、返信は不要である。	ご意見として承った。 ※ 返信不要である旨の記載があったため回答せず。	終了
事業統括係					
7	7月	4日	パスワードの再登録はホームページからできるか。	ホームページからはできないため、最寄りの図書館へ連絡いただくよう回答した。	終了
8	7月	10日	石神井公園受取窓口でCDの返却はできるか。	カウンターで返却できる旨を回答した。	終了
9	7月	12日	借りた資料に汚れがあった。	最初から汚れがあったことと、光が丘図書館にメールで連絡したことを返却時にお伝えいただくよう案内した。	終了
10	7月	14日	予約数の上限を増やせないか。	全体の予約件数が多いため困難である旨を回答した。	終了
11	7月	26日	読売新聞・毎日新聞の両紙のデータベースを導入して欲しい。	相当の予算措置が必要なため困難である旨を回答した。	終了
12	7月	28日	資料をスマートフォンで撮影している者がいるが、良いのか。	著作権法上は可であるが、館内秩序の維持に支障があるため、館内要所にわかりやすい形で撮影禁止の表示をする旨回答した。	終了
子供事業統括係 なし					
練馬図書館					
13	7月	17日	パソコン優先席を利用したい方から申出があったが、5席全てが満席であった。5席のうち1席は電卓利用者であったため、席の移動をお願いしたが、以前、臨時閲覧席で電卓を使用していたら職員に注意されたと主張し、パソコン優先席を譲ってもらえなかった。	パソコン利用者が5名となり、パソコン優先席が満席となったため、今回は特別に電卓利用者に臨時閲覧席を使用してもらうこととした。館内整理日に話し合い、パソコン優先席を5席から11席に増やし、様子を見ることとした。	終了
14	7月	23日	利用者開放インターネットの受付延長札を片手でお渡しした事に対して、失礼だと言われた。また、利用時間は30分である旨を伝えたと、パソコンの設置場所に記載してあるので、言う必要はないと言われた。	お詫びを申し上げ、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
石神井図書館					
15	7月	2日	(区HP) CDコーナーが退屈である。定期的に一部を閉架のアイテムと入れ替えてはどうか。	「練馬区立図書館資料収集方針」に基づき、幅広いジャンルから作品を所蔵資料としている。特に流行の音楽については新譜を中心に資料の収集に努めている。配架に当たっては、限られたスペースに新譜のほか、利用者ニーズの高いものを並べ、常に資料の新陳代謝を図っており、閉架資料との入れ替えについては想定していない。他館にあるものも予約して取り寄せられるので、ご活用いただきたい。 なお、本件は区ホームページに寄せられた意見につき、光が丘図書館で回答文を作成し、申立者に送付した。	終了
16	7月	9日	閉架資料の弁償に関して、元々かなり汚れの多い資料だったことから、開架書架だけでなく、閉架書架の資料についても汚破損の状態管理をきちんとしてほしいとのご意見をいただいた。	閉架資料で既に絶版のものなどは状態の悪い資料もあるが、できる限り修理を行うなど貸出できる状態としている。今後も利用者の方に気持ちよく読んでいただけるよう状態管理を徹底していく。	終了
17	7月	17日	大型バイクの利用者にブックポストの前には駐車しないよう注意したところ、自転車と同じところに停めると悪気なく傷をつけられてしまうことがあるので、バイク置き場を別に設置してほしいとのご意見をいただいた。	他の利用者からも、専用のバイク置き場の設置のご要望をいただいているが、今秋からシェアサイクルを設置する予定もあることから、設置スペースに苦慮している。今後、適当なスペースを検討したい。	継続
18	7月	23日	利用者から電話にて、練馬区ホームページのパスワード画面でIDや電話番号を入力する時、ハイフンがあるのかどうか明記されていないのでわかりづらいとのご意見をいただいた。	システム管理は光が丘図書館で行っているため、ご意見を担当に伝えるということでご理解いただいた。	終了
平和台図書館					
19	7月	11日	臨時閲覧室の机が、消しゴムのカス等で汚れている。	臨時閲覧室の使用後、机を拭くことにした。	終了
20	7月	30日	(カウンターにて) 図書館システムの予約について、下記の苦情があった。 1 Webからの予約で、連絡方法が「不要」と「Eメール」しか選べないのは不便である 2 予約確保の電話連絡について、人の手による方法を復活させるべきである。	ご意見として承った。	終了
大泉図書館					
21	7月	7日	来館した利用者から、「督促電話がかかってきた。昨日の昼に返却したはずだ。」との苦情があった。	該当のCDは書架にあったため、ご本人にお詫びし、今後このようなことのないようにするとお伝えするとともに、スタッフに注意喚起を行った。	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
22	7月	13日	カウンターにて、相互貸借について「借用資料がいつ届くか明確な回答が得られないのが不満である。依頼した資料が、今どこにあっていつ届くかが明確になるよう改善を望む。」とのご意見をいただいた。	相互貸借資料については、手続や配送の面で区内所蔵の資料よりも時間がかかることを説明し、進捗状況については現在わかる範囲のことをお伝えした。	終了
23	7月	18日	雑誌スポンサー制度について「HPを見ているが、大泉図書館の所蔵雑誌の一覧はないのか」との電話での問合せがあった。	当館の雑誌一覧表などは用意がなく、HPの雑誌所蔵館のページをご案内したところ、「単価はその雑誌を見ればわかるが、制度を利用するために年間いくらかかるのかなどが分からない。この制度を広げる気があるのか。」とおっしゃられた。ご意見は光が丘図書館に伝えますと回答した。	終了
24	7月	21日	午後5時頃、「正面入口前の樹木の周りで遊ぶ子どもたちが騒がしいので注意したところ“バカ”などと言われた。注意してほしい。」と女性から電話があった。	直ちに現場に巡回員を向かわせ、騒いでいる子どもに注意をした。	終了
25	7月	30日	来館者から、「防災無線がうるさい」との苦情があった。「防災無線の意味や役割は理解しているが、それにしてもうるさい。今日は特にうるさい。」とのこと。	音量については、天候や風向きなどで変わることがあることをお伝えしたが、十分に納得してはいただけなかった。区の設備に関するご意見として承った。	終了
関町図書館					
26	7月	3日	(ご意見箱「利用者の声」より) 土日祝日は利用者が多く、中学生や子供がうるさい。勉強机もないので、できれば入替制にしたらどうか。	ご意見として承った。 (館内はエリア、コーナーごとに主に利用する層、利用の仕方が異なり、目的、好みにあわせて多様な使い方をしている。学習席についても、視聴覚室の利用がない時間に座席を開放している。また、館内の閲覧席の一部は座席管理システムを導入しており、予約も可能な申込み制となっている。)	終了
27	7月	3日	(ご意見箱「利用者の声」より) バイク置場を作ってほしいという要望を出したところ、設置してもらい感謝している。	ご意見として承った。	終了
28	7月	9日	座席管理席の仕組みが難しく不親切である。	掲示や説明、スタッフの説明をよりわかりやすくご案内していく旨をお伝えした。	終了
29	7月	12日	コーラスグループが視聴覚室を利用していた時間帯にティーンズコーナーを利用していた利用者から、音が漏れて気になるとご意見いただいた。(同じ時間に2件)	スタッフが状況を確認したところ、視聴覚室からの音漏れはあるものの、大きな音ではなかった。また、ティーンズコーナーは、小学校高学年や中高生の気軽な利用を想定しており、図書館利用として問題がない範囲での多少のざわつきも許容している。利用者にはこの旨を説明し、1F参考資料コーナーなど、静かにご利用いただける席をご紹介した。	終了
30	7月	30日	(ご意見箱「利用者の声」より) 検索機上の照明が真上過ぎてモニターに反射して見難い。	確認したところ、天井が低いと照明の光が画面に反射しやすいことがわかった。モニターの角度を調整して対応した。	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					
31	7月	14日	閲覧席を利用の方から、「酔っ払いがいて騒がしいので、注意してほしい。」との申出があった。	確認したところ、酒気帯びではなかったが、周囲に話しかけている70代ぐらいの男性がいたため、注意の声かけを行った。しかし、逆にその男性から、「館内にゴミを捨てる場所がない。喫煙スペースがない。」という2点についてスタッフへ苦情があった。その後独り言を言いながら退館した。	終了
32	7月	14日	19時頃、電話で男性から、「視聴覚室前で話をしている女性2人が非常にうるさく迷惑だった。もっとしっかり注意してほしい。」とのお話があった。	お詫びして、今後注意をする旨回答した。	終了
33	7月	15日	15時頃、若い男性がカウンタースタッフに対し、「自分の聞きたいCDが見つけれられない。CDが少ない。探しづらい。」と激昂した。	館長代理が対応を代わり、興奮しているようであるため、ゆっくりお話を聞き対応し、その後落ち着かれたため、予約を入れて1時間ほどで対応を終了した。	終了
34	7月	18日	教育振興部教育総務課宛てに、「貫井図書館内の子供が騒がしいので、職員がこまめに注意してほしい。」との電話があったと光が丘図書館管理係から連絡があった。	スタッフ全体に、館内の状況によく気配りをするように周知を行った。	終了
35	7月	23日	17時30分頃、電話にて男性利用者から、「カウンターで並び、本を返却した際、こちらは返却カウンターではないので、次回からはご注意ください。」とスタッフから言われたことが納得いかない。床の矢印の表示がわかりづらい。」とのご意見があった。	電話対応をした館長代理から、ご案内の仕方についてお詫びを行った。翌日、スタッフ全体に、声かけの仕方について、注意をするように周知を行った。	終了
36	7月	26日	光が丘図書館事業統括係から、「貫井図書館内の騒音について苦情を申し立てている男性から再度苦情の電話があった。」との連絡があった。12時と14時頃の2回、男性利用者からカウンタースタッフへ、「館内で携帯電話を使っている人、話をしている人に注意をなぜ行わないのか。」とのお話があった。	カウンタースタッフが状況を確認したが、大声で話している人はいなかったため、特に注意を行わなかった。 15時過ぎ、再度光が丘図書館へ苦情の電話があり、図書館内で話すること自体を問題視しているとのことであった。	継続
37	7月	28日	18日、26日に館内の物音について苦情を申し立てている男性が、13時に来館した。	館長他2名で対応した。廊下にて、館内が騒がしいことについてのお詫びと、今後は館内の環境向上に努める旨を伝えたが、納得いただけず同じ話が繰り返された。 途中、他の常連利用者が話に加わったが、男性は「もうここには来ない。」と激昂し、暴力を振りそうであったため、当該利用者には閲覧室に戻ってもらった。 その後しばらく最初の主張が繰り返されたが、13時35分頃に退館した。	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					
38	7月	22日	(ご意見箱) 会議室開放を利用している小学生高学年数人の話し声が気になるので注意してほしい。	夏休みに入り小中学生の来館が増えているので、小学生のおしゃべりなどについても都度注意している。館内巡回をより丁寧に行うようスタッフ全員に周知した。	終了
小竹図書館					
39	7月	7日	利用者が「雑誌コーナーで寝そべって雑誌を読んでいる人がいるので、通路が通りにくい」とカウンターに言ってこられた。	スタッフが注意しに行ったが、コミュニケーションがとりにくく、最後に責任者がお話しに行ったら、ようやく立ち上がって出て行かれた。	終了
40	7月	19日	(「館長への手紙」回収箱にメモを投函) 館内が寒い。外が暑かったので薄着をしてきたが、冷房が効き過ぎていると体に堪える。	先月は、館内が暑すぎるというご意見があったが、当館では区の節電計画(夏季28度)のもと、館内での温度のムラや蒸し暑さなども考慮して、こまめに空調を調節している。 この日も朝から冷房は入れていたが、巡回記録を見ても温度に関して特に問題はなく、他の利用者からのご意見もなかった。 当館はボイラーの強弱によって冷房の強さを調節するしかなく、細かい温度設定は難しいが、これからも利用者が快適に過ごせるよう配慮していきたい。	終了
41	7月	28日	(電話にて) 女性の方が、当館の休館日や座席数、机の位置や高さ、会議室の利用条件や申込方法について細かく質問してこられた。しかし、会話の内容がころころと変わったり、脈絡のない質問になったり、突然激昂したり、何度も暴言を吐いたりされ、対応に非常に苦慮した。	電話は約30分間弱に及んだが、こちらは努めて丁寧に対応することに留意した。最後に「また掛ける」と言い残して、電話は切れた。	終了
南大泉図書館					
42	7月	2日	福島民報と福島民友はほぼ同一の内容なのでどちらか1紙ににして別の新聞を購入すべきであるとのご意見をいただいた。	該当の両紙は避難されている被災者の方々に向けてご寄贈いただいているものであり、他紙への変更対象とはならない旨を説明し、ご理解をいただいた。	終了
春日町図書館 なし					
南田中図書館					
43	7月	2日	練馬区の雑誌「俳句」の保存期間が短すぎる。また、全集に掲載されている詩の出典を雑誌データ上で知りたいとの強い要望があった。	雑誌の保存期間が定められているため、それ以前は相互貸借になる旨を説明したが納得していただけなかった。また、全集の詩の出典はデータ上ではわからないため、現物を確認する必要がある旨を説明したが、図書館のデータの作り方が悪いと言われ、退館された。	終了
44	7月	13日	書架付近で年配の男性と30代くらいの男性が通路をめぐる口論となった。お互いを蹴るなどの行為もあった。	職員が制止し、暴力行為への注意と、館内でのトラブルの際は職員へ相談して頂きたい旨を伝えた。双方怒りが収まらない様子で、結果的に30代くらいの男性が退館し、落ち着いた。	終了