

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付	内 容	対 応	処理経過
管理係				
1	10月	1日	<p>(問い合わせメールからのご意見) 今年の都民の日は月曜日。図書館は通常、月曜日が休みなのは承知しているが、学校や幼稚園も休みであるこの日に閉館していることに驚いた。難しいところもあるかと思うが、来年以降は開館を検討いただければ嬉しいと思う。</p> <p>参考意見として収受する。回答は行わない。 都民の日(毎年10月1日)は祝日法に定める休日ではないため、もし開館する場合は練馬区立図書館条例の改正が必要となる。また都民の日が月曜日休館に重なるのは6～7年に1度であることから、具体的な対応は行わない。</p>	終了
2	10月	1日	<p>(問い合わせメールからのご意見) 台風24号の接近で首都圏のJR線の運休が発表されているが、図書館は早期閉館はしないとのこと。従業員が帰宅難民になってもよいというのか。時代に逆行した対応に疑問を感じる。</p> <p>この度の台風24号に関しましては、練馬区内の主要な鉄道路線である西武鉄道や東京メトロ、都営地下鉄が運行を継続していたため、閉館時刻の繰上げを行いませんでした。また、台風等の災害時には、遠距離通勤の職員を早めに帰宅させるなどの対応を必要に応じて行っています。 強い台風等、大きな被害の発生があらかじめ想定される場合においては、利用者の皆様と図書館職員の安全および災害の規模や交通状況等を考慮し、開館時間の変更も含め、今後とも臨機応変に対応してまいります。</p>	終了
3	10月	3日	<p>(問い合わせメールからのご意見) いつも上石神井受取窓口を利用している。先月、返却本のチェックの際に、カウンター職員から本の汚れを指摘された。私がつけた汚れではないと伝えたが、「これほどの汚れならば必ずメモを付けるので、あなたがつけた汚れに違いない」と言われ、不快の上なかった。 また本日借りた本を早速読み始めたら、メモされていない汚れがあった。チェックも完璧ではないではないことを頭の隅に置いて業務にあたっていたきたい。</p> <p>この度の上石神井受取窓口職員の対応により、ご不快な思いをされたことと存じます。真に申し訳ございません。大変失礼な窓口対応であったことについて、深くお詫び申し上げます。 今回いただいたご意見を真摯に受け止め、受取窓口の職員に対し、利用者の立場で親切、丁寧な対応を行うことを指導しました。また返却図書の状態確認についても、適切な処理に努めるよう周知・徹底いたします。</p>	終了
4	10月	26日	<p>(問い合わせメールからのご意見) 本日、大泉図書館にて家族が本の返却時に汚れについて指摘されて大変不愉快な思いをして帰ってきた。業務として確認しているのは理解できるが、返却時に嫌な雰囲気や遠回しに指摘するなら、そもそも貸出時にもっときちんと汚れの確認をしてもらえないか。</p> <p>この度の大泉図書館職員の対応により、大変ご不快な思いをさせてしまい、真に申し訳ございませんでした。今回の窓口対応について、深くお詫び申し上げます。 いただいたご意見を真摯に受け止め、大泉図書館の職員に対し、利用者の立場に立った対応を行うことを指導しました。また、貸出資料の状態確認については、貸出時と返却時に行っておりますが、より一層丁寧に行うよう周知・徹底いたします。</p>	終了
運営調整係 なし				

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付	内 容		対 応	処理経過
事業統括係					
5	10月	1日	障害者郵送サービスにおけるレファレンスおよび資料予約は、光が丘図書館でしかできないのはおかしい。	郵送サービスは、発送に関しては光が丘図書館が一括で担当しますが、レファレンスや資料予約・貸出しは区内図書館でも承ります。	終了
子供事業統括係 なし					
練馬図書館					
6	10月	5日	新聞の一部分をコピーしたが、元の紙面がない横線が入った。コピー機が古いと思うので、新しくしてほしい。	確認のためコピーをしたが、特に異常はなかった。念のため、ガラス面をきれいにふき取った。	終了
7	10月	5日	先日借りたCD(平和台所蔵)の一番聞きたかった曲が、音飛びしてよく聞けなかった。修理するか購入するかして、この曲を聞けるようにしてほしい。	「こちらでも聞いてみて確認します。ご要望があったことを伝えます」と伝えた。後日、平和台にて音飛びがないことを確認した。高級なCDプレイヤーだと、小さなキズもひろうことがあるかもしれない。	終了
8	10月	7日	スポーツ紙を持ったまま寝ている人がいるので、注意してほしい。	巡回を強化することを伝え、寝ている人にお声掛けをした。	終了
9	10月	20日	【高齢の女性から】 利用案内の文字が小さく見づらいので、高齢者向けに文字の大きく要点だけまとまっているような利用案内があればたすかる。	ご意見として伺いました。	終了
10	10月	23日	22日、弁償督促をした際に、添付していた遺失物のメモの内容(既に済んでいた件)を伝えてしまい、利用者を混乱させてしまった。	お詫びを申し上げ、以後気を付けるよう職員に周知した。	終了
石神井図書館					
11	10月	17日	【電話】 昨日カウンターで返却した本が家に帰ってネットの画面を見たら、未返却となっていた。返却時にバーコードを読みとる音も聴き、スタッフからも「ご返却ありがとうございました」とまで言われたのにおかしい。もし、このままだった場合は、未返却として督促がきたり、弁償させられたり、たまったものではない。どうしてこのようなことになるのか。安心して本を借りられない。	返却処理がされていなかったことについて謝罪をした。処理手順としては、返却処理時に音が鳴ったとしても返却処理に至らないことが稀にあるため、その後、カウンターバックで2回返却チェックをすることとなっている。しかし、今回の場合、そのチェックも漏れていたことが判明したため、区職員および委託スタッフに対して、返却処理のチェックを徹底するよう指導を行った。	終了
12	10月	17日	【利用者の声】 CD棚の下から3～4段はとても利用しにくい。CDタイトルは文字が小さく、横書きを90°傾けて表示していることもあり、元々見づらいので、CD棚を改良することを要望する。また、一つの手段としてキャスターの付いたスツールを置くことを奨める。	書架の増設は困難なため、現在ある新刊本コーナーの書籍をブックトラック展示とし、空いたスペースを活用して、最下段にあるCDを移動することとした。 なお、ブックトラック展示については、転倒措置を講じた上で、暫定的な設置とし、今後、開架書架に配架することを検討する。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付	内 容	対 応	処理経過	
平和台図書館					
13	10月	6日	図書館ホームページに、臨時閲覧席の開放情報を掲載してほしい。	意見として承る。	終了
14	10月	13日	来館者(女性)より不審者情報あり。10月13日開館前(午前7時20分前後)に、犬を散歩中の女性が図書館隣接道路上で、見知らぬ女性に怒鳴られた。英語でまくしたてられ、犬を蹴り飛ばされそうになった。危険を感じて、犬を先に逃がしてから、不審者から逃げた。被害女性は警察へ通報。	左記内容をカウンターにて被害女性から報告を受けた。 10月19日、練馬警察署が平和台図書館敷地内の防犯カメラ映像の開示・複製を求めて来館。協力対応をした。	終了
大泉図書館					
15	10月	8日	「大泉図書館で借りたCDが、カーオーディオから取り出せなくなった。そのまま延滞になってしまい、本も借りられない。どうにかならないか。」という申し出があった。	お話を伺ったところ、古いディスクに貼付されたシールが剥がれ、チェンジャーに引っかかってしまっているのが原因で、現在車を修理に出している、とのことだった。「修理費がかかり、延滞資料扱いで本が借りられないとは納得できない。本当は損害賠償請求がしたいぐらいだ。」とご立腹の様子だった。資料の劣化が原因でご迷惑おかけしていることを謝罪し、貸出中の資料に予約が付いていないことも確認できたので、今回は実際の返却日から貸出更新を行い、資料が借りられる状態に戻すことをご納得いただいた。	終了
16	10月	14日	「お金をとっている講演会があるようだ。図書館なのに料金をとるとは何事だ」というご意見があった。	指摘のあった講演会は図書館主催ではなく、視聴覚室利用の外部団体の主催のものであり、「参加費は資料費として発生している」と伺っている旨をお伝えした。	終了
17	10月	21日	15:30頃児童室を利用中の親子(母親と娘)から「児童室で男性利用者にジッと見られたり付け回され、大変怖い思いをした。」と1Fカウンターへ訴えがあった。	申出によると「紺のジャケットを着た、30代くらいの男性で、本を見るわけでもなくふらふらしている」とのこと。報告を受けた館長代理がすぐに児童室、読書室、1Fフロアを見て回ったがそれらしい人物は見当たらず、そのあととも注意するよう巡回スタッフに引き継ぎし、全スタッフへも周知する旨お話しして退館していただいた。 その後、ご家族が来館され、図書館での経緯をお尋ねになったので説明したが、「すぐに探せば犯人は見つかったはずだ。今後のことでもあるので警察にも連絡してほしい」とお怒りになったので、謝罪し、石神井警察に連絡するとお話した。 休館日明けの10月23日、図書館での経過を該当利用者へ連絡した。 ・21日の申し出があった時間前後すべて防犯カメラの映像を確認したが、該当者は特定できなかった。 ・石神井警察署へ連絡し、パトロールを依頼。 ・今後も館内の巡回を強化し、注意していく。 以上3点をお伝えし、不快な思いをさせてしまったことを丁重に謝罪した。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付	内 容		対 応	処理経過
関町図書館					
18	10月	7日	(ご意見箱「利用者の声」より) 武蔵関駅に返却ポストを設置してほしい。	ご意見として承り、練馬区立図書館全体の運用にかかわる要望であったため、光が丘図書館へ伝えた。	終了
19	10月	8日	利用者から、駐輪場に駐輪していた自転車を何者かに壊された。警察を呼んでほしいとの申し出があった。	館長代理が現場を確認し、警察に相談したところ被害にあったご本人から連絡がほしいということであったため、利用者と話をして連絡して貰った。利用者とともに警察官の到着を待ち、状況を説明後、対応を警察へ引き継いだ。その後、利用者から自転車が直ったため、解決したとの連絡があった。	終了
20	10月	14日	利用者から飲食コーナーの使用について、視聴覚室を開放していない日は閲覧席が足りないのだから、他の席が空いていない時は使用可能にする等、柔軟に対応してほしいとの意見があった。	飲食コーナーは、平成29年11月まで飲食優先席と位置づけ、飲食での利用がない場合は他の閲覧席と同様に利用が可能としてきたが、飲食以外を目的とする利用者が常に座席を使用してしまった結果、飲食を意図した利用者がコーナーを訪れても自主的にあきらめてしまう状況となってしまうことをうけての運用であることを説明した。	終了
21	10月	18日	利用者から座席管理席の予約について、開始予定時間から10分以上が過ぎ、キャンセルとなってしまった。注意書きが小さく、最初に説明がなかったのだから席を融通してほしいとの要望をうけた。	座席管理席の時間経過によるキャンセルは、より多くの利用者に座席を使っていただくために行っているものであること、またすべての座席が申込みにより使用されており、融通できる座席がないことを説明した。 注意書きについては、より見やすいものに変更した。	終了
22	10月	23日	飲食専用コーナーで飲食以外の作業をしている利用者へ席の移動をお願いしたところ、「席が空いているのに移動するのはおかしい。」「図書館側で決めたルールは、利用者の事を考えない勝手なルールでありおかしい。」「従う義務はない。」と主張し誘導に従わなかった。	館長代理より、14日と同様の説明と館内の利用についての説明を何度も行ったが納得せず、30分ほど利用した後、退館した。	終了
23	10月	25日	(電話にて) 利用者より視聴覚室の閲覧席開放について、スケジュールを図書館ホームページで公開するか、直近1週間分のスケジュールを掲示する等改善してほしいとの要望を受けた。	ご意見として承り、直近1週間分のスケジュールの掲示等、利用者の利便向上に繋がる対応を検討することとした。また、図書館ホームページでの掲示は、練馬区立図書館全体の運用にかかわる要望となるため、光が丘図書館と相談する旨、お伝えした。	継続
24	10月	27日	(電話にて) 利用者より図書館ホームページに資料の予約方法がどこにも記載されてなく分かりづらいとのご意見があった。	練馬区立図書館ホームページ内の「資料の探し方・予約について」をご案内した。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
25	10月	30月	利用者よりデートスリップの紙質を柔のような素材に変更してほしいとのご意見があった。	ご意見として承り、練馬区立図書館全体の運用にかかわる要望であったため、光が丘図書館へ伝えた。	終了
貫井図書館					
26	10月	2日	12時30分頃、高齢男性が外国語版の区報の配布を希望したが、お渡しに少し時間が必要だったことから苦情となった。対応に不満があるとのことを繰り返し大声で発言したため、声を小さくしてほしいとお願いした。しかし、持っていた雑誌でスタッフの顔、手、腕などを何度もたたき、興奮した状態となった。	暴力行為があったため、警察へ通報したが、警察官が到着後も、怒声を発したため対面朗読室で対応する。以前より状況から認知症が疑われる利用者であったため、中村橋地域包括支援センターへも連絡し来館してもらい、相談の結果、いったん警察預かりとし、後日ケースワーカーを含め今後の対応を図ってもらうこととなった。	終了
27	10月	8日	19時30分頃、女性利用者より、「参考調査席での新聞をめくる音がうるさい。」との苦情があった。20時ごろ、同女性より、先ほどの件はどうなったかとの問い合わせがある。	館長代理より、参考調査席で新聞を読むことを禁止していない旨を説明した。	終了
28	10月	10日	18時30分頃、警察官2名が来館。行方不明の女儿を探しているとのことであった。	館内を巡回し、該当の女儿がいなかったことを確認して退館した。	終了
29	10月	11日	20時過ぎに、電話にて「新聞を友人間で返し読みをしている利用者がいる。図書館スタッフにその旨伝えたが、その件は全スタッフに伝わっているか。」とのお話があった。	電話対応スタッフより、スタッフ全体へ、注意をするようにと周知した。	終了
30	10月	14日	12時頃、男性利用者より、「相互貸借の館内閲覧の資料の連絡は、ハガキではなく伝言カードにしてもらえると助かる。」との申し出があった。	ご意見として承った。	終了
31	10月	15日	9時頃、男性利用者より「いつも新聞を2紙持ってコピーをしている人がいる。何度も図書館に言っているのに、なぜ注意をしないのか。」との苦情がある。	スタッフより、コピーをとっている男性に、注意の声かけを行ったが、「新聞がすぐなくなってしまうので。」という返答であった。ご理解いただきたい旨を強くご説明した。	終了
32	10月	19日	11時30分頃、男性利用者より「新聞をめくるのに、つばをつけている人がいる。風疹がはやっているのに、注意喚起をなぜしないのか。」との意見があった。	ご意見として承ったが、その後担当スタッフで協議し、クリーム状の紙をめくる際に指につけるものを購入し、カウンターへ置いて、新聞コーナーには掲示を行うこととした。19日(金)にクリームを設置、26日(金)に表示も設置した。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
33	10月	24日	16時30分頃、利用者男性より美術館入口の外側階段から、子供が落ちたとの報告があった。小学3年生の女兒が、足をくじいたとのことで、保護者に連絡を取り、状況を説明した。	母親が30分ほどで迎えに来るとのことであったため、館内休憩コーナーで待ってもらい、17時過ぎに母親と共に退館した。	終了
34	10月	26日	9時30分頃、乗り物の絵本などが好きで、駅名のひとりごとを言い続ける男性利用者が、児童コーナーにて、ひとりごとの声が大きくなったので、スタッフが幾度が注意を行った。その後、児童コーナーの机にいた子供が持っている本に興味に移り、そのうちの一冊をいきなり手に取り、子供が驚く場面があった。	注意すると少々興奮するようなそぶりもあり、意思疎通も難しい状況であったので、責任者等が近くに待機し、様子を確認するようにした。14:00頃退館した。	終了
35	10月	27日	電話にて、高齢男性より血圧計について苦情がある。「機器に不具合がある。業者は信用できない。病院は信用できる。」とのことで、かなり激昂した状況であった。	電話にて、ご意見を伺い、機器について説明をしたが、話が要領を得ず、突然電話が切れた。	終了
36	10月	28日	対面朗読室をご利用の方より「今日の対面朗読室の時間の変更を光が丘に依頼したら『できない』と言われた。本来ならばボランティアに確認してから断るべきだ」と苦情があった。	ご意見として承り、光が丘図書館へ内容を連絡した。	終了
稲荷山図書館					
37	10月	2日	資料を紛失し、弁償手続に同意した利用者から、「弁償すると連絡したにもかかわらず、その資料の督促電話があったがどういうことか？システムの的に電話を止めることは出来ないのか。」との苦情があった。	利用者から「紛失した」との電話をいただき、弁償の手続きに来館いただくようご案内したが、その時に返却期限から一週間を過ぎると督促電話が自動的にいってしまうことの説明をしていなかった。不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、現状ではシステムの変更は難しいことをご説明した。また、スタッフ全員に周知、指導した。	終了
小竹図書館					
38	10月	4日	午後、2階の飲食コーナーで、初老の男性が、スマートフォンで音を出してゲームを始めた。	図書館員が2名で注意しに行くと、ゲームを止めて帰った。	終了
39	10月	8日 12日	1階女子洋式トイレに、大量のトイレットペーパーが捨てられており、紙詰まりを起こして使えなくなった。	清掃員が吸引作業を繰り返し行ったところ、修復して使用できるようになった。	終了
40	10月	25日	(利用者インターネットの利用をご希望の方) 利用開始にあたり、再起動にやや時間がかかったことに対し、「こんなに時間がかかるとはきいていない。新宿区や中野区はこんなに時間がかからないぞ」と、不平を述べられた。	お知らせが不十分だったことをお詫びした。	終了

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

	日付		内 容	対 応	処理経過
41	10月	27日	(電話) 16:50頃 不審な電話あり。 土曜日にもかかわらず「練馬区健康保険所のキムラ」と名乗る男性より電話があり、電話に出た若い女性スタッフに、「 さんですね?」 検診の尿検査の結果について知らせたいことがある、今周りに誰もいないか」などと、身に覚えのない検診の結果について話し始めた。 やがて、性病についての事柄に話が及び、近くにいた責任者が異変に気付き電話を替わったところ、一方的に電話が切れた。	迷惑電話だと思われる。	終了
南大泉図書館					
42	10月	12日	資料に添付してあるバーコードの位置が悪いとのこと指摘を頂いた。	該当の資料を確認したところ裏表紙の文字にかかっていたため添付しなおすことをお伝えした。	終了
43	10月	26日	ポケットパークで子どもが騒いでいるとのことお電話をいただいた。	小学生の集団に注意し、しばらく様子をみていた。その後は落ち着いて騒ぐこともなかった。	終了
南大泉図書館(分室) なし					
春日町図書館					
44	10月	13日	利用者より、児童コーナー機の側面にガムが大量に付着しているとの申し出があった。	職員が確認したところ、机の裏側にも6カ所以上ガムの付着を発見した。今後は、付近の様子に気を配るとともに、飲食のマナーについては気付いた時点でお声掛けすることを全体に周知した。	終了
南田中図書館					
45	10月	18日	閉館直前に、女子高生2人より、自転車のかごに不審な手紙が3枚入っていると申し出があった。	手紙はこちらで回収後、以前にも類似したケースが発生したので、気を付けて帰るように注意を促した。	終了