

各館苦情・相談(意見)件数表まとめ

令和元年5月

No.	日付	内 容	対 応	処理経過
管理係				
1	5日	若い男性の窓口スタッフの対応が悪いです。社会人としての受け応え、言葉使いなどが全くなっております。 私に飲み物を机に置かないで下さいと、指摘された。しかし、私が注意書きがないので、知らなかったと答えました。 友達と話してる訳でも無いし、自分の正当性を押し付けられても困ります。ちゃんと説明して下さい。 男性職員(若い方)には常識を先ず身に付けて頂きたいです。	この度の図書館職員の対応により、ご不快な思いをなされたことと存じます。真に申し訳ございませんでした。 今回のご意見を真摯に受け止め、図書館職員に、利用者の立場に立って親切、丁寧な対応を行うよう改めていたします。	終了
2	20日	図書カードを渡してこちらに返す時、手交するのではなく、黙ってカウンターに「ぺっ」と置くとか、いつもむっつり下を向いて接客するとか、順番等でこの方にあたると気分を大きく損ねることがしばしばです。	この度は職員の対応により、ご不快な思いをなされたことと存じます。真に申し訳ございませんでした。 今回のご意見を真摯に受け止め、当該職員に、利用者の立場に立って親切、丁寧な対応を行うよう指導、教育してまいります。 今後も利用者の皆様に気持ち良くご利用いただけるよう、努めてまいります。	終了
運営調整係 なし				
事業統括係				
3	7日	パソコンからアクセスしているのに、スマホ画面になってしまう。途中でスマホ画面に切り替わることもあって、利用しづらい。	閲覧する画面サイズに応じて、PC版かスマホ版のどちらかを表示するか、自動的に振り分ける手法となっています。PCでも画面を拡大した場合や、2画面表示で使用している場合、スマホ画面で表示されます。簡易にPC版とスマホ版を切り替えできることをご意見として承りました。	終了
4	17日	対面朗読室に朗読者をともに行く場合「部屋貸し」と言われるが、朗読のために利用しているため、「部屋貸し」と言われることは不快だ。	対面朗読サービスの呼称について検討させていただきます。今後、「部屋貸し」という呼び方は使用しないこととします。	終了
5	17日	インターネット(スマホ含む)予約する場合、レコードとCDの区別がつきにくくわかりにくい。	検索結果一覧の「形態」という項目に「CD」もしくは「レコード」と表示されます。(5月中旬から、表示されるように改善)	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
子供事業統括係				
6	22日	ぬいぐるみお泊り会にぜひ参加したいので、開催を希望します。	平和台図書館と南大泉図書館分室「こどもと本のひろば」で実施予定があり、詳細は図書館ホームページでご確認くださいと案内しました。	終了
練馬図書館				
7	8日	【新聞を閲覧する利用者のマナーについて】 1人1紙ずつと書いてあるのに、2紙以上持っていく人がいる。1紙を肘の下に置いて、別の1紙を読んでいたりと、見えにくい席に何紙も持っていってしまう人もいます。注意したこともあるが、警戒され別の場所に移動してしまう。何とかならないか。	もっと気を付けて巡回し、声がけをすることを伝えた。また、このような場合は図書館職員に言って頂き、こちらで声を掛けますと伝えた。	終了
8	8日	社会人席CとDの机の下に設置している芳香剤を無香料にしてほしい。現在のものは、石けんの香りがして、集中できない。	確認したところ、あまり匂いがしなかったもので、現状のままにしている。	終了
9	10日	相談カウンターに利用者がいるとき、丸イスを持って背後を通る際は、「後ろを通ります」などの声掛けをしてほしい。後ろを通過していることに気付かず、振り向きながら立ち上がったとき、ぶつかりそうだった。	怖い思いをされたことをお詫びした。静かに動くことを心掛けているので、そのときもそうつと通過してしまったのだと思われる。今後は、「通ります」などと声掛けをし、細心の注意をはらって行動しますと伝えた。	終了
10	11日	冷水機を使用する際、うがいをしている人がいた。気持ち悪くて、使えない。	「ここであがいをしないでください」と貼り紙をした。	終了
11	11日	カードの渡し忘れのことで連絡をしたところ、対応等に関してご立腹でした。	来館時にスムーズに渡せるように引き継ぐことを伝え、納得して頂いた。	終了
12	28日	「今度読みたい本」の機能ではなく、希望者だけでも「貸出し本の履歴が残る」ようにしてほしい。	ご意見として伺いました。	終了
13	28日	【60代の男性より】 武蔵大学図書館の利用について、「調整は、その後どうなっているのか」とのこと。	「現在も調整中です」と答えた。いつから使えるようになるのか、とても気になっているようでした。	終了
石神井図書館				
14	12日	利用者用パソコンがいつも子供に占領されているので、児童室に子供用パソコンを置いてほしい。	本来、利用者用パソコンは資料検索用に設置してあるもので、子供の利用の中にはゲーム的な利用をしている者も見受けられる。現在、児童室に利用者用パソコンを置くスペースはないため、当面は不適正な利用のないよう指導していく。	終了
15	13日	進入口脇にある開館時間等利用案内が書かれた看板あるが銀色でまぶしくて高齢者には見えにくい。	改修工事の際に設置された案内板で茶系のステンレス版に銀色の文字で、館名と開館時間等が記載されているもの。一般的には見えにくいものではないため、案内板の近くにある屋外掲示板に同じ内容の案内を掲示した。	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
16	13日	歩道脇の植え込みにある赤い花の名前が知りたい。花の名札(園芸用ラベル)をつけてほしい。	敷地内には何十種類もの樹木や花が植栽されており、一部の樹木には名札がつけられている。図書館にある図鑑で調べることも可能なことではあるが、児童の利用も多いことから、今後、主な植物に関しては名札をつけることを検討する。	終了
17	22日	利用者登録更新に際して、本人確認の書類を持ち合わせておらず、確認の手続きに納得せず、執拗に職員の氏名を尋ねたり、開発行為や練馬区長の批判を大きな声でわめき散らし退館した。	利用者登録更新に本人確認が必要であることを説明した。次回、来館時にも同様の説明を丁寧に行うこととする。	終了
18	22日	区内1点ものの資料を予約したが2週間以上たっても取り置きにならないのはなぜか。団体貸出しは300冊3週間で長すぎ、制度そのものがおかしい。	団体貸出し中の区内1点ものの資料の場合、予約が入った時点で取り寄せることとなっているが、未処理となっていた。こちらの不備を詫び、団体貸出し先から、至急、取り寄せ貸出しを行った。	終了
19	24日	毎年、武蔵大学図書館を利用しているが、今年はまだ利用できない状況が続いている。そのため、武蔵大学に問い合わせたところ、練馬区から何の連絡がないとの回答があったがどうなっているのか？	ご不便をおかけしている旨をお詫びし、現在、光が丘図書館と武蔵大学で調整を続けていることをお伝えした。	終了
平和台図書館				
20	22日	定期巡回にて、男子トイレの洗面台下用具入れから、平和台蔵書がカバー表紙のみの状態で発見された。塩野七生著文庫本3冊。	対象資料のデータはすべて「在架」状態であった。仮除籍処理を行った。またミーティングにて周知・情報共有し、定期巡回の実施を徹底した。	終了
大泉図書館				
21	1日	カウンターにて、利用カードの有効期限が切れていた利用者へ更新手続きをお願いしたところ、納得できないと声を荒らげたため、責任者による対応となった。	4～5年ほど前から毎年春ごろに来館される方で、「以前光が丘図書館で館内閲覧資料を見るために利用カードが必要と案内された。有効期限が切れるとは聞いていない。」と主張された。有効期限を延ばすために毎年資料の貸出しと返却を繰り返しており、前回(2018年春)大泉学園受取窓口での貸出し時には更新が必要という案内はなかった、と納得のいかない様子だった。 光が丘図書館へ連絡し「館内閲覧に利用カードが必要といったご案内はしていないこと、大泉図書館へ来館された際には利用案内をさせていただいたこと」などを確認すると、落ち着いた様子を取り戻し、更新手続きに応じていただいた。その際に「2年ごとに更新が必要になった」旨もお話したが、理解されているようには見えなかったので、また来館される可能性がある。	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	20日	電話にて、「借りている本や期日を確認したい」と問い合わせがあったが、本人確認のためにID、氏名、電話番号を尋ねると、「電話番号の確認は下4桁で十分だろう。それ以上は個人情報 の搾取であり、憲法違反である。」と主張され、それ以上確認が取れなかった。	説明も謝罪もお聞きいただける様子ではなく、話をしようとする と遮るように「この犯罪者め」といった罵声が続いた。「館長を出せ」という流れになり、事情を説明したあと館長による対応となったが、利用者の態度は変わらず、怒鳴り終えた後、電話が切れた。電話番号下4桁では対応しない件については、2017年10月のサイボウズ連絡にて「電話口での本人確認」の注意点が送られてきていることも確認できた。(当該利用者は、大泉図書館以外でも同 じような電話をしている。)	終了
関町図書館				
23	1日	カウンターにて、女性利用者より「隣の席にいた面識のない男性に突然、声をかけられて恐い。スタッフが常に近くにいる座席を利用したい。」と申し出があった。	該当の男性利用者を確認したが通常の閲覧利用をしていたため、申し出のあった女性利用者には一時的に会議室を開放し、閲覧席として利用いただいた。警察への相談も提案したが女性利用者が拒否したため、館内の巡回強化で様子をみた。約30分後、男性利用者が退館したため、女性利用者に伝え通常の閲覧席に移動してもらった。状況を全スタッフへ周知し、終日巡回を強化した。	終了
24	5日	(ご意見箱「利用者の声」より) グループ学習室からよく声が漏れているため、何がしかの対応を求める。5月21日にも同様の投書あり。	グループ学習室の利用者に対して、利用申込み時に大声での会話は控えて頂くようアナウンスすることとした。また、巡回時に音漏れや室内の様子についてより一層注意するようスタッフに周知した。	終了
25	11日	電話にて、「利用カードの更新の際、スタッフの対応が悪く、不案内で、とても不快な思いをした」とご意見があった。	確認したところ、引っ越しを二度されており、更新の際に提示いただいた確認書類の住所が現在の住所ではなかったため、現在の住所がわかる書類の提示をお願いしたがご理解いただけていなかったことがわかった。ご不快な思いをされたことを謝罪し、スタッフに改めて指導、周知するとともに、利用者に改めて現住所がわかる書類をお持ちいただくようお願いした。	終了
26	18日	カウンターにて、雑誌「正論」を購入してほしいとご意見があった。	ご意見として承った。	終了
27	19日	カウンターにて、座席管理席について「座席が空いているのになぜ利用できないのか。」と問い合わせがあった。	座席管理席の趣旨と運用方法をお伝えし、ご理解いただいた。また、閲覧席として開放している視聴覚室をご案内し、そちらを利用していただいた。	終了
28	22日	カウンターにて、1階の冷水機について、「水がもったいないためボタンを押している間だけ流れるようにしたほうが良い。」とご意見があった。	該当の冷水器は、児童コーナー入口に設置しているもので、子どもなど必ずしも押し続けながら飲める人ばかりではないことを説明しご理解いただいた。	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				
29	1日	午後2時30分頃から、ipad等の貴重品を放置したまま長時間不在の席があったため、盗難の可能性を考慮し、荷物の引き上げを行った。その後利用者からの申し出により荷物を返却したが、その際、ipadの附属物であるapple penncilのキャップを紛失したとの申し出があり、弁償の要求が出された。	1日は、清掃の際に発見の可能性があったため保留としたが、発見できなかった。2日に本人より純正品ではなく、安価な代替品でよいので弁償をしてほしいとの要求が再度ある。対応をいったん保留とし検討の上、荷物を動かしたことは事実であるので、8日に再度確認を行った上で代替品の購入を行い、12日に受領書記入の上、代替品を渡し納得をいただいた。	終了
30	2日	午後0時頃、男性利用者が、県外所蔵資料の文献複写について高圧的な申し出がある。飲酒をしている様子である。	練馬図書館へ、当該利用者の申し出について電話にて確認し、当該利用者の対応には、1件ずつの相互貸借手続きとしているとのことであったため、その旨を説明し、また飲酒していない時に来館するように話し、対応を終了した。	終了
31	4日	午後0時頃、2月に予約した本がまだ届かないとの電話での問い合わせがある。貫井の前に、練馬図書館にも何度も電話したとのことである。	区内で1点のみの資料であるので、時間がかかる旨説明を行ったが、30分ほど同じ話を繰り返し、女性蔑視発言などもあった。電話終了後、練馬図書館にも連絡し、情報共有を行った。	終了
32	7日	休館日であったが、職員用入口よりCDを返却したいという利用者および都営住宅入居者募集の冊子がほしいという人も2人来館した。	CDについては、音声自動案内で月曜日が休館となっていたと強く主張されたため、返却資料を受け取った。都営住宅入居者募集については休館のためお断りをした。	終了
33	8日	男性利用者より、相互貸借資料の到着が遅いことについて、苦情がある。	長期の連休のため、遅くなったことを説明するが、相互貸借のやり方が悪いとの主張で、都立図書館へ意見を必ず伝えるよう要求がある。当該利用者には、予約受付時にも、連休のため到着が遅くなることを説明していた。9日に光が丘図書館へ連絡をし、そのような意見があったことを伝えた。	終了
34	19日	複写機で新聞を複写する際、裏写りすることについて、機械の設定が良くないとの苦情がある。	最初に設定を行うと、防げることを説明したが、最初からそのようにしておくべきだとの主張であった。	終了
35	22日	午後3時頃、誰でもトイレの非常ボタンが押されたため、確認した。車いすの男性とその家族が使用中であったが、トイレを使用したあと立てなくなってしまったとのことであった。	大柄な男性であったため、男性スタッフが助け起こすなど対応した。	終了
36	28日	午前10時30分頃、利用者より「南田中図書館のCDはICタグが付けられているので、音質が悪い。他の所蔵館のCDを借りたい」との電話がある。	スタッフより、所蔵館指定の予約は受付していないと説明したが、「ICタグをやめてほしい」との要望があったため、ご意見として伺った。	終了
37	30日	男性利用者より、「新聞をコピーすると裏写りするので、なんとかしてほしい。」との申し出がある。	複写機の設定をスタッフが行ったが、「以前は裏写りなどしなかった。練馬区に意見する。」と立腹して退館した。	終了
稲荷山図書館 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
小竹図書館				
38	1日	(区ホームページからの問い合わせ) (要旨) 4月27日(土)19:05頃に小竹図書館に来館。 すでに閉館していることはわかっていたが、この日が置き置き期限の予約本があったためどうしたらいいかを尋ねようと、インターホンを押したが応答がなかった。スタッフ数名が閉館後の作業をしているのが外から見えたので、入り口の外から大声で声をかけたりしたが、無視された。 「閉館です」と言うなど、何か言葉を交わすなりしてほしかった。	この時間に勤務していたスタッフ全員に聴き取り調査を行ったが、呼び声を聞いていた者は一人もいなかった。 インターホンは2F事務室にしかつながっておらず、閉館作業に出ていったあとは無人になるため気づかなかったと考えられる。閉館後、明るい内部から暗い玄関外は風除室もあって意外に見えにくいこと、また普段も閉館直後にブックポストに返却する人影がよく見られることから、特に注意を払っていなかった。 既に閉館時間を過ぎていたとはいえ、利用者に不愉快な思いをさせたことは事実なので、光が丘図書館にお詫びするとともに、スタッフ全員に注意喚起した。	終了
39	1日	練馬保健所の職員を名乗る人物から不審な電話があった。 最初、女性スタッフが電話を取って名乗ったところ、相手は電話を取ったスタッフの名前を再確認した上で、「実はあなたにお伝えしたいことがある。先だっの健診であなたが感染症にかかっていることが判明した。デリケートな問題なので、人払いしてほしい」などと言い始め、次第に性的な質問に話が変わり始めた。不審に思ったスタッフが本当に保健所かと問いただすと、電話が切れた。	全員に周知し、不審な電話には気を付けるように注意喚起した。	終了
40	8日	(区長への手紙) 以前、館長に照明のLED化を進言したところすぐには難しいと言われたが、LEDは眼に良いので、将来的に医療にかかる税金を考えれば、多少費用がかかっても導入したほうが良いのではないか。	小竹図書館では、平成29年から30年度にかけてLED化を実施済みである。 数年前に同様のご意見を同じ利用者から直接いただいたことがあったので、おそらくその時のご記憶で今回の手紙を書かれたと思われる。	終了
41	17日	(利用者インターネットをご利用の利用者より) 区報に掲載されている「ねりまワインプロジェクト」の活動に賛同し、図書館のインターネットパソコンから「ねりまワインファームメイト」に申し込みようとページ内にあるリンクをクリックしたが、フィルタリングの影響で申し込みのページが開かなかった。区がやっている事業なのに、何とかならないのか。	利用者インターネットでは、個人情報を含む送受信は行えないことをご説明したうえで、ご意見は区に報告しておくとして回答した。	終了
42	18日	利用者より、「児童書架の前に、女性の下着が落ちている」とお知らせいただいたので、確認に行くと、使用済みの女性の下着が落ちていた。	拾得物として預かったが、問い合わせはなかった。	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
43	28日	(電話にて) 本日、他館でパスワードを発行してもらった。その際、「任意の番号に変えるにはどうしたらいいか？」と尋ねると、事務的に「ホームページを見たらわかる」とだけ言われた。帰宅後、スマートフォンで変更しようとしているが、わからない。どうしたらいいか？	本日発行したパスワードでログインした後に、利用者のページからパスワード変更していただくようご案内した。その後、ご本人から「パスワード変更できた」との電話連絡があった。	終了
南大泉図書館 なし				
春日町図書館				
44	9日	ご意見箱の中に、2017年日刊スポーツの新聞記事のコピーが入っていた。コピーの余白には、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				
45	4日	ブックポストに返却された本2冊が、ページが開かず変な匂いがしたため、貸出者に連絡を取った。 「元々足の裏のような匂いがしており、ページも開かない状態で、自宅に置いておくのも嫌で、ビニール袋に入れていた。そんな本を置いている図書館に問題がある。子供には全く触らせないようにしており、私が汚したりは絶対にしない。」との話をされた。	返却処理し石神井図書館所蔵の本だったため、石神井図書館にも連絡した。	終了