

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	4月	4日	(利用者の声) 洗浄機付き便座を設置してほしい。	ご意見として承った。	終了
2	4月	6日	(利用者の声) 血圧計を早く直してほしい。	新しい血圧計を購入し、設置した。	終了
3	4月	25日	(利用者の声) 前の血圧計の方がよかった。	ご意見として承った。	終了
4	4月		(利用者の声) 自動販売機の飲料のラインナップが大人向きすぎる。小さい子供が好むような飲料を入れてほしい。	ご意見を承り、自動販売機の事業者に要望した。	終了
5	4月	26日	だれでもトイレ内に荷物置き場を設置してほしい。 また、便器洗浄の水圧が強くと水が飛沫するので、改善してほしい。	(※春日町図書館のことと思われる) 荷物掛け用フックを取り付ける。水圧については指摘のようなことはないが、注意喚起の張り紙をする。	終了
運営調整係 なし					
事業統括係					
6	4月	1日	メールアドレスを変更したい。	変更方法を回答。	終了
7	4月	6日	古い雑誌を借りたい。	練馬区では5年保存だったため長期(10年)保存している区を紹介。	終了
8	4月	12日	中野区在学神奈川県在住者は、利用登録可能か。	利用登録は不可である旨を回答。	終了
9	4月	15日	ログインができない。	対処方法を回答。	終了
10	4月	18日	受取窓口の開館時間を延長してほしい。	現在のところ予定はないが、参考にする旨を回答。	終了
11	4月	20日	しおりヒモに結び目がある本があった。	注意して確認し、マナー向上の訴えかけを行う旨を回答。	終了
子供事業統括係 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
練馬図書館					
12	4月	3日	【返却窓口にて】 返却本が濡れていた(一部シミのような跡があった)。資料は、かろうじて弁償対象にはならない状態でしたが、注意をした。	丁寧に口頭で注意をしたところ、「雨が止んだすきに自転車カゴに入れて持ってきたから、濡れていない。返却期限を守っているのに、なぜそのような注意を受けなければならないのか？」練馬は本の汚れに厳しすぎる」と主張され、注意が受け入れられない様子で帰られた。	終了
13	4月	6日	【図書館情報ボックスの音声について】 予約確保連絡の際、受話器を取ったとき、音声の流れ出すのに時間がかかるため、いたずら電話だと思ってしまうことがよくある。いきなり音声聞こえるのも良くないが、もう少し音声聞こえるまでの時間を短くしてほしい。	システム担当に要望を伝える旨を伝えた。	終了
14	4月	13日	【CTI(4/13分)の督促対象者から】 携帯電話への着信が4回もあった。1回で十分なのではないか？	「CTI督促不能分リスト」抽出の利用者と確認済み。機械で3回、つながらない場合、人の手によって1回督促をしている旨を説明し、この仕様を変更することはできないと伝えた。Eメールアドレスを登録するとEメール1回で済みます、と案内した。納得されて、帰られた。	終了
15	4月	30日	新聞の綴り途中の分の下側に、カバーがないので棚に戻しにくい。他区では、両面透明カバーを付けているので、改善してほしい。回答不要とのこと。	新聞・雑誌担当チーフに伝え、改善を検討中。	終了
石神井図書館					
16	4月	22日	(利用者の声) 1階小説コーナーにある持ち込みパソコン優先の閲覧席を利用しているが、図書資料を一般書架から運ぶのが大変である。一般書架コーナーにある参考資料閲覧席でも持ち込みパソコンを使えるようにしてほしい。	一般書架コーナーでは打鍵音が気になる方がいるため、キーボードのないタブレットPC以外は認めていない。 高齢者や障害者などで、何冊かをまとめて閲覧する場合、身体的な負担が生じる方に対しては、希望があれば業務に支障がない範囲で、カウンター内にある業務用ワゴン付カートの一時的な貸出ができるよう検討する。	継続
平和台図書館					
17	4月	23日	PC優先席を勉強に使用している利用者が多く、PC席が空いていないため、専用席にするべきである。 マウス利用で、キーボードを使用しない場合は、一般の閲覧席も使用できるように配慮してほしい。	一般閲覧席については、対応はできないが、専用席については、現在検討中であることを伝える。	継続

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
大泉図書館					
18	4月	5日	利用者より「図書館内で子どもが騒がしいときは、親子連れの場合などでも、図書館スタッフが積極的に注意してほしい」という内容の、館長あて文書を受け取った。	文書を持参された利用者へは「現在、図書館内で子供が騒がしい場合は、スタッフが注意している。またご家族が一緒のときは、他の利用者の迷惑になりそうな場合に、保護者にも注意を促す場合がある」ということを、幾度となく説明しており、今後もその内容をお伝えしていく。	継続
19	4月	6日・22日	オンラインデータベースをプリントアウトし、複写する前に図書館印を押印するか、しないか統一してほしい。また、「D1-law」と「聞蔵Ⅱ」の起動から、印刷倍率の細かい設定など、操作全般に関して、すべてのスタッフが素早く的確に行えるようにしてほしい。	押印については、運営連絡会で決定された通り「今後は押印しない」ということを利用者にお伝えした。「D1-law」と「聞蔵Ⅱ」に素早くアクセスできるように、デスクトップにショートカットを作成した（「聞蔵Ⅱ」は以前より有り）。また、現在事務所内にスタッフ閲覧用として設置しているデータベース操作マニュアルをもとに、引き続き、すべてのスタッフが操作を正確に素早く行えるよう、操作方法の周知を行っていく。	継続
20	4月	13日	目線が低い高齢者のために、館内の掲示やトイレの案内などを、床面に貼ったかどうか。	ご意見として承った。	終了
21	4月	17日	OPACの分類検索の項目「旅行ガイド」で、Gのガイド本だけではなく、2類の地理系の本も検索結果に入れたらどうか。また、分類検索の項目を「CD」、「雑誌ジャンル」、「旅行ガイド」以外にも増やしてほしい。	ご意見として承った。	終了
22	4月	20日	高齢の利用者より「児童室に貼ってある掲示物の位置が高く、字も小さく見にくいので、全体的に下に貼った方がいい」というご意見があった。	ご意見として承った。今後、児童だけではなく高齢の利用者にも見やすいように、掲示物作成時の文字の大きさや、掲示する位置にも留意するようスタッフに周知した。	終了
23	4月	29日	予約確保時の自動音声の音声通知内容に「図書館名」を入れてほしい。	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
関町図書館					
24	4月	1日	試聴コーナーの利用に時間制限があるのは納得できない。	ご意見として承った。	終了
25	4月		改修工事中の仮設事務所に設置するOPACの台数は1台では少ない。	仮設事務所の規模や業務内容から1台を予定していることをご説明した。平和台図書館改修時の仮設事務所でも同様な設置状況だったことを合わせてご説明したところ、利用者の潜在的な不満があったはずであるとのことをご意見をいただいた。	終了
26	4月	6日	利用者用インターネットのパソコンで公的な求人申込や申込用紙の印刷などができれば便利ではないか。	ご意見として承った。	終了
27	4月		1階の一般閲覧コーナーの机で学習している学生がいるので、2階へ移動するように注意してほしい。	利用時の机の空き状況によっては、1階を利用させていることをご説明した。	終了
28	4月	14日	改修工事中の仮設事務所には、駐輪スペースをどの程度設けるのか。	仮設事務所は貸出・返却受付業務を主とし、利用者の長時間滞在を想定していないため、駐輪スペースも現状よりかなり少なくなることをご説明した。	終了
29	4月	20日	挙動不審な利用者については、在館中の行動を見張ってほしい。	在館中、利用者に不審な行動があった場合には、ただちに当人へ注意するほか、複数人で必要な対応を図るようにする。	終了
30	4月		複写利用申請書を記載するための専用記載台を設置してほしい。	複写機のそばに新たに記載台を設置するスペースの余裕がないため、現状どおり、そばにある相談コーナー等で記載してもらうようにする。	終了
貫井図書館					
31	4月	16日	11時頃、男性利用者より「相互貸借で取り寄せた館内閲覧資料についての連絡を、連絡がつかない場合、すぐ葉書での対応にせず、5日間程度連絡をしてから葉書を書くように配慮してもらえないか。	ご意見として承った。	終了
32	4月	19日	15時頃、男性利用者より、「閲覧席で新聞をめくる音がうるさい。」との苦情があった。	館内での新聞の閲覧場所について説明をおこなったが、ご納得いただけなかった。	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
33	4月	23日	13時頃、OPACの椅子に座っている高齢男性が、具合が悪い様子であった。	スタッフが声をかけ、和室で休んでもらった。14時にタクシーで帰宅した。	終了
34	4月	27日	ご意見箱に、児童コーナーの奥によく立っている男性について、「子どものコーナーであるのに男性がずっと立っているのが不安だ。子どもだけで行かせられない。」との投書があった。	責任者が該当の男性に声をかけ、児童コーナーではないところで閲覧してもらえよう依頼をしたところ、納得して頂き、一般書書架付近で閲覧するようにしてもらった。	終了
稲荷山図書館 なし					
小竹図書館					
35	4月	17日	(館長への手紙) 和光市在住で区内在勤の方より。本の返却を小竹向原駅、もしくは和光市の図書館でもできるように検討してほしい。	事業統括係に相談の上、小竹向原駅に返却ボックスを設置したり、他区・市の図書館で返却受付をしたりする予定は現在のところないと説明した手紙を送り、ご理解をお願いした。	終了
南大泉図書館					
36	4月	5日	当日の新聞二誌を閲覧中の利用者に一誌づつお読みいただくよう声がけしたところ、誰も読んでいないし戻すのも手間だと言われた。	新聞の閲覧は利用者間でのトラブルに発展する可能性があることを説明し、ご理解をいただいた。なお、閲覧中の新聞は担当したスタッフが所定の場所に配架した。	終了
37	4月	9日	雑誌最新号の表紙(ビニール製)に貼られた注意事項(著作権等)が雑誌の見出し等を見にくくしているとのことご意見をいただいた。	注意書きの用紙サイズを1/3程度に縮小し、貼付位置を表紙の最下部に移動させた。なお、館内整理日に全雑誌の切り替えを終了した。	終了
春日町図書館					
38	4月	18日	「ゆうゆう」という雑誌(50代～を想定している)が書架の下の段にあって手にしにくい。もう1段でも上だと良いと思う。	ご意見として承った。	終了
39	4月	27日	YAコーナーでお菓子を食べている中高生がいて、他の利用者から指摘をいただいた。	すぐに当該者へ注意した。「館内では指定容器での飲料以外の飲食はお断りしております。皆様のご協力をお願いいたします。」と掲示もしている。	終了
南田中図書館 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
-----	----	-----	-----	------