

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	3月	9日	<p>このたびは、関町図書館の職員の応対により、ご不快な思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。また、貸出しを行ったDVDの管理が行き届いておらず、申し訳ございません。</p> <p>今回のご意見を真摯に受け止め、委託事業者を通じて当該職員に対し、接遇態度を改めるよう厳重に注意いたしました。併せて、挨拶や勤務態度も含め、親切・丁寧な応対を徹底するよう改めて職員全体に周知・指導いたします。</p> <p>今後とも、利用者の皆様に気持ち良く図書館をご利用いただけるよう、接遇の向上に取り組んでまいりますので、これからも練馬区立図書館をご利用くださいますようお願い申し上げます。</p>	終了	
2	3月	28日	<p>(ご意見箱)</p> <p>光が丘図書館のPC利用席にLAN端子を設置するか、無料のWi-Fiが接続できるようにしてほしい。飲食コーナーではWi-Fiがつながるが、机がないためPCを利用できないし、PC利用席にはWi-Fiの電波が届かないため、通信ができない。</p> <p>図書館の蔵書(PC雑誌等)を参考にPCにソフトをダウンロードする際などに不便である。</p>	ご意見として承った。	終了
運営調整係 なし					
事業統括係					
3	3月	5日	<p>返却時に他の延滞資料の案内をするべき。通話中のFAX送信の間隔を短くしてほしい。区職員を常駐させてほしい。</p>	<p>返却処理の際は利用カードを読まないためその場でお伝えできない。</p> <p>FAXは自動送信となっている。</p> <p>土日は委託職員に意見をいただければ職員に報告することになっている。</p>	終了
4	3月	6日	<p>「現在、区内に提供できる資料がありません」になっている資料について、返却の見込みがない資料に予約枠を取られ続けるのはいかがなものか。</p>	<p>督促した結果、該当の資料は返却された。</p> <p>延滞防止対策について引き続き検討していくと回答した。</p>	終了
5	3月	15日	<p>図書の予約点数を20冊などに増やしてほしい。</p>	<p>予約・貸出業務以外にも多くの役割を有しており、処理能力の限界を超えるものとする。</p> <p>予約点数を増やすことは困難と回答した。</p>	終了
6	3月	16日	<p>郵送サービスのCD返却方法について、介護ヘルパーが郵便局に行っても良いか。</p>	<p>介護ヘルパーが了承済みなら問題ないと回答した。</p>	終了
7	3月	19日	<p>過去の貸出記録について、過去半年の貸出履歴を確認したい。</p>	<p>貸出履歴は個人の思想・信条に関わる重要な個人情報のため、返却と同時に削除される。</p> <p>ご自身で記録していただく等、新たな仕組みを調査・検討すると回答した。</p>	終了
8	3月	20日	<p>寄贈可能な書籍と方法について知りたい。</p>	<p>各図書館で寄贈を受け付けています。寄贈いただける場合はお近くの図書館へお持ちください。</p>	終了
子供事業統括係					

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
9	3月	20日	<p>各図書館で行われている「おはなし会」「読み聞かせ」等だが、ホームページや図書館の掲示板を見ても、年齢の目安が書かれておらず、参加できるのか迷う。</p> <p>貫井図書館の「よみきかせ」「おはなし会」「ぬくぬくベビーおはなし会」の適正年齢を教えてください。</p>	<p>貫井図書館で実施している子供向け事業についての年齢の目安は、次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・よみきかせ 2歳～小学校低学年程度 ・おはなし会 年長～小学生程度(ひとりできける年齢) ・ぬくぬくベビーおはなし会 0～3歳程度の乳幼児と保護者 <p>練馬区立図書館では、他にも子供向けの楽しい催しをたくさん行っています。今後とも練馬区立図書館をご利用くださいますようお願い申し上げます。</p>	終了
練馬図書館					
10	3月	2日	<p>自転車置場に駐輪するとき、よけてくれた男性に「すみません」と声をかけたら、図書館の入口まで来てぶたれた。</p>	<p>帰られる時、一緒に自転車置場まで同行し、帰られた。</p>	終了
11	3月	4日	<p>匂いが強い利用者がいて、席に座ってられない。「出入り禁止にできないのか」と、かなりご立腹な様子だった。</p>	<p>出入り禁止等の対応は出来なかったため、申出者にその旨を伝え謝罪した。</p>	終了
12	3月	10日	<p>リサイクルボックスの表示が、わかりにくい。</p>	<p>「こちらのリサイクルボックスに利用者が直接置くのではなく、カウンターへ持参してください」と説明し、表示も修正した。</p>	終了
13	3月	11日	<p>予約資料が届いた時、自動音声で連絡をもらっているが、話し始めの数秒間、間があくのが、いたずら電話なのではないのかと心配になってしまう。すぐに「練馬図書館です」と話してくれると助かる。</p>	<p>システムの問題なので、すぐ対応することは難しいですが、ご意見として承りましたとお伝えした。</p> <p>他の利用者からも同様のご意見を伺っており、事業統括係に報告した。</p>	終了
14	3月	29日	<p>予約資料を受取に来館された際、取置きされていた資料は予約した記憶がないとの申し出があり、以前にもそのようなことがあったとのこと。利用者は館内OPACのみ利用。パスワードは自分しか分からないようにしているとのこと。</p>	<p>ログアウトしないまま席を離れた可能性を考え、利用者と一緒にOPACを操作した。利用者の使い方には問題がなく、その場では原因が分からなかったため、念のために新しいパスワードを発行した。また、同じことがあれば、お申し出くださいと伝えた。</p>	終了
15	3月	29日	<p>予約した資料を巻数順に予約していたが、1巻目と2巻目が1日違いで届いてしまった。2巻目の取置き期間をもっと長くしてほしい。</p>	<p>現在のシステム上、難しいとお伝えした。</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
石神井図書館					
16	3月	2日	(区HP) 石神井図書館をいつも利用しているが、新しい従業員の接客態度が、愛想が悪く、威圧的など、接客する態度ではないので注意してほしい。	申出の内容からだと、区・委託を含めて職員 の特定はできないため、区職員、委託スタッフ 双方に対して、接遇についての周知・指導を 行い、併せてメールにて申立者に謝罪をし た。 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、申出者に送付した。	終了
17	3月	13日	(区HP) 練馬区在住で、現在、中学の帰国クラスに 通っている中学1年の息子がおり、春休みの 宿題でボランティア活動というものがある。家 から近い石神井図書館で読みかせボラン ティアなど、何かできることをお願いしたい。	申出者に、石神井図書館から、職業体験ボ ランティアの受け入れは可能であるが、詳細を お聞かせ願いたいので一度連絡がほしい旨 を連絡。その後、本人と直接、内容について 調整を行い、3月29日の8時30分～15時 まで、職場体験ボランティアとして受け入れ を行った。	終了
平和台図書館					
18	3月	3日	孫に恵まれ、児童書コーナーの充実に驚 き、有り難い想いで一杯です。一つ希望があ りますのは、高齢になりますと、冷えますの で、一部ホットカーペットを付けて下さると 有り難い。ご配慮ねがいます。	ご意見として承った。	終了
19	3月	3日	利用者インターネット席について。 ①音が出ないので困っています。他の人の 迷惑にならないようにイヤフォンで聴ける ようにしてほしい。 ②ブース式の個室にしてほしい。 ③練馬区に住民登録がある人に利用制限し てほしい。	ご意見として承った。	終了
20	3月	3日	ご自身の予約資料がいつ用意できるか正 確に教えてほしい。 →あくまで目安しかお伝えできず、正確な 日時までは教えかねる旨説明。 →納得されず、対応スタッフを大声で罵倒。	書店に確認して、大まかな目安を教えても らった。東販に在庫があれば1週間程度、無 ければさらに数日かかる、いずれにしても正 確な日時はお伝えできない、とのこと。利用 者にその旨伝え、対応終了。	終了
21	3月	11日	静かでもとても勉強しやすかった。また来 たいと思った。長時間いられるので良かった 。雰囲気がとても良く集中出来た。	ご意見として承った。	終了
22	3月	30日	保存期限切れとなった『時刻表』をリサイ クル資料として提供してほしい。	保存期限切れ雑誌についても、1階リサイ クル本コーナーにて随時配布している旨回 答。	終了
23	3月	31日	男子トイレの大便器の汚れが気になる。ブ ラシを置けば、利用者に掃除してもらえる のではないかな。	ご意見として承った。 ※現状は、清掃委託による清掃の他、1時 間毎の定期巡回にて発見の場合も対応して いる。	終了
大泉図書館					

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
24	3月	18日	「リクエストされた資料が他府県の図書館にしかない場合、なぜ取り寄せるかどうかの確認を再びするのか。区のルールなのか。」との質問を受けた。	光が丘図書館にも確認し、区のルールであると回答した。	終了
25	3月	21日	「データベース利用後コピーをする際に1枚ずつコピーを取るのは手間なので、今度コピー機を入れ替える時には何枚も一度にコピーできる機種にしてほしい。」とのご意見をいただいた。	ご意見として承った。	終了
26	3月	25日	利用者より、「情報ボックス電話で延長の手続きをしたのに督促の電話がかかってきた。」と苦情の電話があった。	情報ボックスの操作が完了しなかった可能性が高く、改めて利用方法を説明したが、ご本人が変更は完了したはずだと強く主張されたため、操作日などをお聞きしたうえで返却日のデータを変更した。	終了
27	3月	30日	カウンターにて、ご自分が利用者アンケートの自由欄に書いた意見について、「箇条書きの文体をくっつけて文章を変化させ、オリジナルの文体を尊重していない。書いた文章に対する人格権を侵害している。以前にもアンケートで指摘したが改善されていない。光が丘図書館からの回答がほしい。」というお話をいただいた。	お話を承り、光が丘図書館管理係に報告することとした。	継続
関町図書館					
28	3月	8日	【利用者の声より】 雑誌『選択』3月号について、3月1日の前日までに届けられているはずで、他の図書館では2日か3日に出されている。他の雑誌でも提供が遅い傾向にあり、杉並、武蔵野等の隣接図書館に比べてサービスが悪い。	確認したところ、雑誌『選択』について納品時に雑誌ではなく図書として他の資料に混ざって扱われてしまっていたことが判明した。急ぎ受入し閲覧出来るようにするとともに、今後このようなミスが起きないように確認工程を改善しスタッフへ周知した。 他の雑誌については、書店からの納品や提供が遅れているということはなかった。今後、同様の問い合わせに対しては、区立図書館共通で雑誌については火、木、土曜日に地域の書店から納品され提供していることをご理解いただけるよう説明する。	終了
貫井図書館					
29	3月	1日	20時、男性利用者より電話にて、「危機管理スタッフの目つきが悪い。」「出版物の誤植を見つけたので、カウンタースタッフへ言った。司書ならば記録をとることが法律で義務になっているのだから、そうすべきだ。」とのお話があった。	ご意見として承った。	終了
30	3月	3日	男性利用者より、「公衆電話でテレホンカードが使えない。公共機関に置いてあるのに、何事か。」という苦情があった。	お詫びをした後、業者へ修理依頼を行い、テレホンカード挿入口の交換を行った。	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
31	3月	6日	『現代魔術の源流』(資料ID:1014971475)利用中の男性利用者より、この本について館長へ説明をしたいので、本を預かってほしいとの申し出があった。	館長不在であったため、館長代理が本を預かった。	終了
32	3月	7日	17時頃、6日に本を置いて行った男性利用者が来館。「当該資料の内容に間違いが多い。悪書であるので、追放してほしい。」との意見を述べ、本は返却するとのことであった。	ご意見として承り、所蔵館である光が丘図書館へ連絡し、修理回送状態で送付した。	終了
33	3月	8日	17時頃、中学生男子2名が、利用者用インターネットでアダルトサイトを閲覧していた。	危機管理スタッフが注意を行い、2名はすぐに退館した。	終了
34	3月	9日	練馬区立光が丘図書館管理係より、3月8日に広聴広報受付の苦情があったとの連絡がある。 高齢男性から、貫井図書館の照明が暗い、書架も古く、閲覧用の机も狭い、課題として認識してほしいとのご意見があったとのことであった。	ご意見として承った。	終了
35	3月	19日	3月1日、3月6日、3月7日に対応した方と同じ男性利用者より、20時頃、「最新号の雑誌は、書店ではもう発売されているのだから、図書館でも貸出しができるはずだ。」とのご意見があった。	スタッフより、最新号は閲覧希望の利用者が多いため、館内閲覧としている旨説明したが、納得いただけず、予約も不要とのことで退館した。	終了
36	3月	20日	19日にご意見があった方と同じと思われる男性利用者より、10時頃、電話にて、「図書館システムであいまい検索ができない。アルゴリズムが間違っている。」「石神井図書館の雑誌『レコード・コレクターズ』のデータがおかしい」「危機管理スタッフの威圧的な態度が失礼である。今後も続くようなら警察を呼ぶ。身の危険を感じたら、防衛本能で手が出るかもしれない。」といった苦情があった。	館長代理が対応。『レコード・コレクターズ』については、石神井図書館へ連絡し、データ修正を依頼。 危機管理スタッフについては、ご不快な思いをさせてしまったことについて謝罪を行うとともに、「館内で暴力的なことがあればこちらとしても警察を呼ばざるを得ない」とも説明を行った。	終了
37	3月	21日	14時頃、20日に電話があった男性と同一人物と思われる方より、館長宛に電話がある。雑誌のデータの状態が意味のわからない状態になっていたこと、検索のシステムがアルゴリズム検索ができないことについて、苦情がある。その後、「危機管理スタッフが接近してきたら、20センチ以内はパーソナルスペースであるので、自衛のために手が出るかもしれない。昨日電話に出た人は警察を呼ぶと言ったから腹が立った。危機管理スタッフは首にしる」との意見を述べ、電話が切れる。 15分ほどして再度電話があり、「先ほどはきつい言い方をしたが、自分は暴君ではない。意見を押し付けているわけでもない。左翼でもないし、図書館で本を読む権利がある。謝罪してくれないとおさまらない。」といった主張を繰り返す。	館長より、「危機管理スタッフの対応について、今後こちらとしても考えてみます。」と回答したところ、電話は切れた。	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
38	3月	28日	17時頃、20代男性が、館内のOPACで検索していた際、隣の女性から声をかけられたことについて腹をたて、大声をあげたり、リサイクル本を床になげつけるなどした。	危機管理スタッフが声をかけたが、興奮して大声をあげるため、対面朗読室へ案内し、話を聞いた。その後次第に落ち着いて17時50分頃退館した。	終了
39	3月	30日	開館前にブックポスト返却資料を確認した際、苦情の手紙が入っていた。「諸事情により返却日に間に合わない旨を連絡したにも関わらず、何度も督促が来て不快であった。」との内容であった。データからみて、自動音声による督促と思われる。	練馬区に対しても苦情を申し立てるとのことであったので、光が丘図書館管理係へ、状況の報告を行った。スタッフ全体に対しては、そのようなお申し出があった場合には、自動音声やメールでの督促を止めることはできないことをきちんと伝える様、改めて周知を行った。	終了
稲荷山図書館 なし					
小竹図書館					
40	3月	24日	(カウンターにて) ある利用者が、図書館利用カードのものと思われるバーコードが表示されているスマートフォンの画面を出して、これで貸し出してほしいと、カウンターで主張された。利用カードの掲示もしくは仮カードの記入をお願いするが、「今の時代、電子画面でも対応するべきではないか。なぜ現物のカードを出さないといけないのか？」と主張された。	図書館のルールを説明したところ、最終的には納得していただき、出してもらったカードで貸し出した。	終了
41	3月	25日	子供向けイベントに申し込んでいて、当日楽しみにして会場に向かったが、参加できなかった。	該当の利用者は、キャンセル待ちでの申し込みとして受け付けており、その際、保護者に説明していた。だが、説明にやや不十分な点があったのか、正しく理解されていなかったようで、不手際をお詫びすると同時に、全スタッフに注意喚起した。	終了
南大泉図書館 (こどもと本のひろば なし)					
42	3月	17日	ポケットパークで騒いでいる子どもがおり、投げたボールが図書館の窓にぶつかることもあった。	図書館の敷地なので利用者に配慮するよう2度ほど注意した。その後、解散した。	終了
春日町図書館					
42	3月	2日	ご意見箱への投函 パソコン閲覧優先席の使用法ですが、パソコンを使用していない人が多く、本来の意味がありません。なんとかしてください。勉強机になっています。優先といいつつどうしたらよいのでしょうか。例えば席の発行券を出すとか。さらに、意見用の紙がこれですか。	パソコンを使用していない利用者で優先席が満席の時は、カウンターに申し出て頂くようご案内した。 また、ご意見箱の側面に設置してある用紙ではなく、メモ用紙に記載してあったため、用紙が目立つように設置直した。	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
43	3月	3日	ご意見箱への投函 異臭老人たちを何とかしてほしい。臭くてかなわない。服に臭いがうつる。最近は数が増えた。	臭いのきつい利用者には、「苦情がでているので、清潔にしながら来館ください。ご協力をお願いいたします。」と書いたメモを渡し、対応することとした。また、気になる箇所には消臭剤を散布することにした。	終了
44	3月	21日	16時頃、小学校低学年の女兒2人から、「青少年館で遊んでいたら、高校生くらいの男子数人に図書館まで追いかけられた。青少年館に戻りたいが怖くて戻れない」とカウンターに申し出があった。	少年たちがギャラリーにいることを確認し、図書館1階の入口まで女の子を送った後、少年たちがついて来ないかしばらく見守っていた。少年たちは、30分ほど館内にとどまり、ギャラリーと館内を行き来していたが、騒がしいので注意すると、帰っていった。19時頃警察が当該児童の保護者より巡回を頼まれたとのことで来館したため、上記内容を伝えた。	終了
南田中図書館					
45	3月	13日	利用者より「日曜日18時半ごろに図書館を訪れたが、中が暗く閉館していて入れなかった。」という電話があった。	日曜日は開館日であり、その時間帯も開館した旨を何度もお伝えしたが、ご納得いただけず、途中で電話を切られてしまった。	終了
46	3月	27日	区内所蔵のCDについて、「自分も司書であるが、練馬区にカラヤンのような指揮者のCDが多いのは疑問である排除しろ」と主張する利用者が来館された。	蔵書バランスの調整は随時行っており、特定の著者や演者の資料排除は行わない旨、説明したが「練馬区はリベラルじゃない、自民党にそう言えと指示されているのか、官僚的な回答だ、自分は司書だ」などと発言をした後、退館された。	終了
47	3月	28日	巡回時に新聞架に失禁していると思われる利用者がいると申し出があった。	該当の利用者にお声掛けをして椅子を回収し、確認を行った。目立った汚れは確認できなかったため、消毒をしたうえで閉館時に椅子を元の位置に戻した。	終了