

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	19日	貸出手続が終わっている本について、既に別の男性職員に貸出手続をしてもらった旨を話したのに、人の話を全く聞かず、「当日借りた本を渡してください」と言ってきた窓口の女性について、自分が正しいと押し付けるのではなく、利用者の言うことに耳を傾けてほしい。	バックヤードで行った新規予約の手続について、完了していることを画面で直接確認してもらうために、手続を行ったもの。しかしながら、対応の目的や理由を説明しなかった点が不適切であった。 利用者に不快感を与えることのないよう改めて周知と指導を行った旨を回答。	終了
2	4月	21日 ※上記の 続き	新規予約の予約画面を見せてもらうときは、説明がきちんとあった。 問題は、男性職員による貸出手続後、女性職員に新規予約をしてもらい、その後、女性職員が「当日借りた本を貸してください」と言った際に説明がなかったこと。私は「きちんと(女性の)隣にいた男性に手続をして頂きました」と言ったにもかかわらずである。手続をしていないと疑われたと思った。	2冊の貸出手続が既に済んでいる旨の申出者様の発言に適切な対応をせず、一方的に「当日借りた本を貸してください」という発言を繰り返した女性の職員には、申出者様への配慮や説明が欠けていた。また、女性の職員と貸出手続を行った男性の職員との相互の連携にも問題があったものと認識している。このたびはご不快な思いをおかけし、真に申し訳ないと回答。	終了
3	4月	28日	司書を目指している大学1年。質問が2点。 ①練馬区の図書館で働いている方は区から派遣される公務員の方ではないのか。 ②練馬区立の図書館でアルバイトを募集しているところはあるか。	①練馬区立図書館のうち、光が丘、練馬、石神井図書館の3館は、区から業務委託を受けた民間事業者の職員と、公務員の身分を有する職員とが勤務している。これら3館を除く9館1分室においては、指定管理者制度を適用しているため、区の指定を受けた民間事業者の職員が勤務している。 ②上記3館においては、現在アルバイトは募集していない。他館については、各図書館に直接問い合わせしてほしいと回答。	終了
運営調整係					
4	4月	3日	上石神井の前出張所に受取窓口ができると聞いたが、予定を教えてください。	(仮称)上石神井受取窓口と(仮称)北町受取窓口の2か所を整備する。(仮称)上石神井受取窓口の開設は平成29年9月上旬を予定。 開設日が決まったら、区報や図書館ホームページなどで案内する旨を回答	終了
5	4月	7日	西武池袋線沿線ばかりでなく、西武新宿線沿線にも受取窓口の設置をお願いしたい。受け取りが難しいのであれば、返却ボックスだけでも設置できないか。借りるのは休日でも良いが、返却が平日にできれば読み終わった本を効率よく次の方へ回せると思う。	(仮称)上石神井受取窓口と(仮称)北町受取窓口の2か所を整備する。(仮称)上石神井受取窓口は、西武新宿線上石神井駅南口から徒歩3分の、上石神井出張所跡施設(現在、上石神井南地域集会所が入っている施設の2階)に開設する。駅至近のため、上石神井駅周辺住民だけでなく、西武新宿線利用者にも利用しやすい場所と考えている。 開設時期は平成29年9月上旬を予定。開設日が決まったら、区報や図書館ホームページなどで案内する旨を回答	終了
事業統括係					
6	4月	4日	練馬区に無いCDを取り寄せたい。	CDは他自治体からの取り寄せが出来ない旨を回答。	終了
7	4月	10日	Eメール登録ができない。	登録方法を説明。Eメール登録済み。	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
8	4月	18日	利用者登録したい。	登録方法を説明。	終了
9	4月	21日	郵送サービスを利用したい。	申請方法を説明。	終了
10	4月	24日	予約資料がなかなか回ってこない。	延滞資料のため督促中である旨を回答。	終了
11	4月	24日	新規パスワード作成の際に、パスワードをメールで送信できないか？	次期システムの検討課題とする旨を回答。	終了
子供事業統括係      なし					
練馬図書館					
12	4月	4日	武蔵大学図書館の利用申請の際、『利用目的の書き方の注意点など』、武蔵大学から練馬区に依頼されているルールを示したものが何もないので困る。	申請時、区立図書館にはない武蔵大学で所蔵している資料に限り利用できること、練馬区立図書館で受付はするが、不明な点は武蔵大学に問い合わせしてほしいことを伝えた。申請者は、武蔵大学を利用する目的がはっきりしておらず、利用目的を書くにあたり困惑した様子であった。そのことで、大学のルールに不信感を持ったよう。今年の4月は他の申請者でも、書名や利用目的を書くのに困惑している人が多かったように思えた。	終了
13	4月	19日	練馬図書館に消毒機が入る予定があるのか。	今のところ予定はないと、回答。	終了
14	4月	30日	練馬区では、電子書籍の扱いはないのか。除籍して練馬区で所蔵の無くなってしまう本や、著作権の切れた書籍について扱ってほしい。また、他区で扱っている区はあるのか。	練馬区のデジタル資料については、検討していることを説明。電子書籍の取扱いについては、千代田区のweb図書館を案内した。練馬区も同様のシステムを導入してほしいとのことだったので、要望として承った。	終了
石神井図書館					
15	4月	1日	(利用者の声) かけ足で新聞を取りにいく人がいる。もう少し静かにしてもらいたい。うるさくて静かに新聞も読めない。ルールが守れないのならば、図書館に来てほしくない。また、風邪をひいて、マスクをしている人が多いが、中には鼻をズーしたり、咳払いをしている人がいる。気が散ってうるさい。もし、風邪を引いているのであれば、鼻をかむとかマスクをすとかしてほしい。	新聞閲覧者のマナーについては、申立本人から昨年10月に同様の意見をもらっており、以降、入館時に職員が注意を促しているところである。 また、隣の利用者の咳払いなどがうるさいという方が多いため、状況によりスタッフが声をかけ、他の利用者への配慮をお願いしている。	終了
16	4月	2日	(利用者の声) パソコンの台数が足りないので増やしてほしい。	利用者用インターネットパソコンについては現在3台。学生の長期休暇期間や気候のよい土日などは、利用者も多く一時的に台数が足りなくなることがあるが、時間制限により対処している。館のスペースを考えると、物理的な問題として台数を増やすことは困難と考えるので、現行のルールにて対応していくこととする。	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
17	4月	5日	(利用者の声) この館はCDのみ試聴可能のようだが、閉架等にはカセットテープがある。光が丘図書館のようにカセット対応にしてはどうか。	当館では一般的に利用の多いCDに対して試聴コーナーを設けている。館のスペースの関係上、カセットテープ専用の試聴コーナーを設けることはできないが、希望に応じて、カセットデッキ(CD兼用)を貸出し、試聴コーナーで使用できるようにした。	終了
18	4月	12日	(利用者の声) 水木しげる先生のマンガ本を増やしてほしい。私が調べたところによれば、区内には水木しげる著作のマンガがないようなので、是非、石神井図書館で収蔵してほしい。「ゲゲゲの鬼太郎」で日本全国に妖怪ブームを起こしただけでなく、「敗走記」「総員玉砕せよ!」などの戦火での体験も残しており、単なる娯楽で終わらない「何か」がある作品が多い。	練馬区図書資料収集方針に基づき、選書の上、購入の可否を決定することとなるが、現在、区立図書館には「水木しげる」に関する蔵書が378冊ある。石神井図書館には手記や体験談などの関連本はあるがマンガそのものは少ないため、他館とのバランスをみて検討する。	終了
19	4月	12日	(利用者の声) CDコーナーのジャズ、クラシックについて、ジャンル札はあっても「作曲者別」「歌手別」に記した札がないので目当ての作品を探そうにもあまりのCDの数に混乱してしまう。	CDコーナーについては、曲名で配架してある資料と、ジャズ、ポピュラーなどのように演奏者(ラストネーム)で配架しているものと混在している。初めて書架を探される利用者にとっては棚の配架ルールがわかりにくいいため、「作曲者別」「歌手別」といった表示を行った。	終了
20	4月	16日	資料返却の際に、表示のない汚れ(水濡れあと、複数のページにカビのような黒い斑点)があり、利用者を確認した上で、弁償手続きを進めたところ、「ある程度の汚れに関しては今まで何も言われたことはなかったのに、今回はどうして弁償になるのか、また、様々な利用者が借りて読んだものを全額、同じものを購入しないといけないというのは納得がいかない」との苦情があった。	対応した者の説明により、一応、納得いただいたが、弁償基準については図書館として説明責任が生じる事項であり、利用者に対して公平なサービス提供をする上で、どのような場合に弁償となるか利用者にわかりやすく説明できるシートの検討が必要。また、返却された際、弁償対象となる資料を見逃すケースが全くないとはいえないため、今後も返却資料の確認について、もれがないよう周知徹底を図った。	終了
21	4月	23日	返却された資料全体に、水濡れあとがあったため、利用者を確認したところ、利用者自身がされたと認めたため、弁償手続きを進めた。手続きの説明をしているうちに、利用者から「注文の仕方がわからない」「弁償手続きはできない」「今後、石神井図書館は利用しない」と言われ電話を切られてしまった。	利用者本人が水濡れを認めているものの、弁償方法がよくわからないとのことで、立腹してしまったケース。いざ弁償となると、断られるケースも少なくないことから、図書資料は区民の共有財産であることを理解していただくために、簡潔に分かりやすい説明に努める必要がある。結果、修理回送で対応した。	終了
22	4月	28日	昼頃、駐輪場に自転車を30分程停めておいたところ、籠に入れておいた荷物的一部が無くなっていった。食べ物と思われる。図書館として管理を考えてほしい。	無くなったものが食べ物ということだと、カラスの仕業と考えられる。既に、駐輪場の柱、6か所に「自転車籠に食べ物等荷物を放置しないように!」と注意書きを貼ると共に、カラスよけのCDをぶら下げている。これ以上は、自己管理の徹底を図るほかないため、このような申し出があった際は、荷物を放置しないよう注意喚起を図る旨、職員に周知した。	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
23	4月	30日	(利用者の声) 自分の仕事場の近くにある図書館では、本をいちいち取らなくても一度に貸出ができる。そのようなシステムをなぜ導入しないのか？また、いまある自動貸出機は、利用カードの読み取りが不完全な上、本を置くときの置き方がわかりにくい。改善してほしい。	一度にできる装置(ICタグ)については、一部の図書館で試験的に導入しているが費用対効果を考えると、現時点では全館導入は難しい。自動貸出機の利用カードの読み取り、本の置き方についてはエラーの原因となるため、画面及び音声案内に加えて、正しい使用方法について説明表示をすることで対応した。	終了
24	4月	30日	(利用者の声) 1枚で怪獣を折るブームがあって、白山のギャラリー「おりがみハウス」のプロたちの基本体を生かして、東宝、大映、円谷プロとコラボで協力して6本足のキングギドラ、サソリ+セミのバルタン星人などの怪獣たちを折ってほしい。	今年度の児童対象の事業として「折り紙教室」を開催することは考えていない。また、要望のあった団体については、一回の材料費が高く、怪獣を折ることだけで、その団体に折り紙教室の指導を依頼することは難しい。	終了
平和台図書館					
25	4月	5日	トイレの洗面台でコンタクトレンズを流してしまった。業者を呼んで排水管を開けてほしい。	スタッフが排水管を外し、中を確認したが見つからず、終了した。	終了
26	4月	10日	(教育総務課に電話) 1階で騒ぐ子どもを注意してほしい。	1階で子どもが騒いでうるさい場合は、そのお子さんか保護者の方に注意するよう徹底する。	終了
27	4月	10日	(教育総務課に電話) 職員が着用している腕章がゆるくて、ブラブラしていてだらしがない。きちんと着用してほしい。	巡回の時に着用する腕章が、スタッフにより着用の仕方がまちまちなので、きちんと着用するよう徹底する。	終了
28	4月	10日	(教育総務課に電話) 長時間トイレの個室に入っていると、職員が外から扉をどんどん叩くのはやめてほしい。	通常、巡回時にスタッフが個室にノックすることはないが、異常が感じられた場合はノックして異常の有無を確認することは了承していただく。	終了
29	4月	13日	トイレにゴミ箱があるべきである。	今まで、トイレのゴミ箱に弁当ガラや果物の食べカス等が捨てられることが多く、不衛生なことで、危険物が捨てられないようにするため撤去したとお答えした。	終了
30	4月	22日	判例六法を寄贈したいがなぜ受け入れないのか。	需要等を勘案して現在のところ受け入れないとお答えした。	終了
31	4月	28日	(利用者の声) 館内に設置してある血圧計の椅子を、高さが変えられるものにしてほしい。	現在の椅子では血圧を測りにくい場合があるので、高さを調節できる椅子を置くことにする。	終了
大泉図書館					
32	4月	2日	図書消毒機について、消毒の科学的根拠を示してほしい。消臭剤には界面活性剤など人体への影響が心配である。	使用されている消臭抗菌剤の主成分を説明し、人体には無害であることをお伝えした。	終了
33	4月	4日	光が丘図書館で、禁帯出資料閲覧には利用登録が必要と言われ、登録した。その後何度も館内を利用しているのに、有効期限が切れているというのはどういうことか。	概ね2年以上貸出がなければデータの自動更新ができないことを説明したが、登録時にそんな説明は受けてないと主張されたため、お詫びして改めて説明させていただいた。システム改善へのご要望は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
34	4月	9日	利用者が並んでいるのに人を呼ばない、人員が足りないのなら増員すべき。	お待たせしたことをお詫びした。混雑時には応援の要請や、返却端末等を貸出し用にする等の対応を図るよう職員へ周知した。	終了
35	4月	16日	電話にて、「先ほどまで読書室を利用していたがイヤホンをしている人からの音漏れが、非常にうるさかった。図書館でイヤホンをして音楽を聴くことは許されるのか。注意してほしい。」との苦情をいただいた。	「イヤホンを使用すること自体は禁止していないが、音漏れなどのマナー違反はこちらから注意しますのでお知らせください。巡回等強化します。」と、お詫びとお願いをした。	終了
36	4月	18日	12日に自分でメールアドレスを登録し、大泉図書館で電話番号を削除してもらったのに、予約通知がメールではなくハガキで届いた。登録の際には確認メールを受信したのに、送信されないのはどういうことか。	電話番号を削除した際に、予約連絡方法の変更をしなかった人的なミスであったことを確認し、お詫びして改めて連絡方法を変更した。	終了
37	4月	19日	電話にて、「インターネットで巻数順貸出の手続きをしたが、下巻が先に来てしまった。案内の表記をもっとわかりやすくしてほしい。」とのご意見をいただいた。	ご意見として承った。	終了
関町図書館					
38	4月	6日	改修工事前より利用者用駐輪場に雨除けの屋根を設置するように要望を出していたが、設置されない。職員用駐輪場には屋根がある。	経緯について光が丘図書館へ確認後、利用者へ電話連絡。駐輪場に屋根を設置すると建築面積の変更となり、建築確認申請から行うことになる。大規模改修においては、建築面積の増加は想定されていないことから、今回、設置しなかった。なお、職員用駐輪場の屋根は、改修前から設置されていたものである旨を説明した。	終了
39	4月	6日	トイレに扉を設置しないでほしい。ドアノブを触りたくない。	ご意見として承った。	終了
40	4月	6日	利用者用データベースの印刷の設定が光が丘図書館の設定と違うので間違ってしまった。	印刷については利用者ご自身の責任においてやっていただいていることを説明した。	終了
41	4月	6日	どのカウンターに並べばよいのか分からない。	当面の対応として、貸出カウンターに「左のパソコンへお並びください」の案内を出し誘導することとした。フロアの床に表示を出すことを準備している。	終了
42	4月	13日	案内相談カウンターの業務用端末で「聞蔵」を印刷する際の設定を変えたほうが使いやすい。	業務用端末の設定は、業務を総合的に勘案して図書館側が行うことを説明した。	終了
43	4月	13日	(ご意見箱「利用者の声」より) 汚してしまった本を見てもらい、結局弁償しなくてよいことになったので謝ったが、反省しているのに「お気をつけ下さい」と言われたことにカチンときた。	利用者への説明の仕方について、相手の気持ちをくんだ対応に留意するよう、スタッフへ周知した。	終了
44	4月	13日	CD架の前で新聞閲覧席の椅子に座ってCDを見ている方がいたためお声掛けしたところ、足が悪いため誰も座っていなかった椅子を利用したと主張された。新聞専用席の椅子なので、別の椅子をご用意しますとお話したところ、使えない椅子であればその旨を椅子に表示してほしいとおっしゃった。	椅子への表示は難しいが、書架の側面に「お困りの方はカウンターへお声かけください」と表示をすることでご理解いただいた。	終了
45	4月	16日	(ご意見箱「利用者の声」より) 書棚の下が見づらい。立ち上がるのが大変。	CDや文庫など、段の高さが短く、最下段が特に使用しづらい書架について、全体的に上へずらず、一段分減らす等の対応を検討、順次行う。	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
46	4月	16日	(ご意見箱「利用者の声」より) 本を借りるときも汚れを点検してチェック。返すときもチェックで気持ち良く返却できる。	ご意見とした承った。	終了
47	4月	21日	ティーンズコーナーの話声がうるさい。	状況を確認できなかったが、巡回時間以外にもスタッフ全員で気を付けるように周知した。	終了
48	4月	21日	利用者用インターネットを利用する際に再起動しないしてほしい。	セキュリティの観点からの練馬区全館での共通運用であることを説明。ご理解いただいた。	終了
49	4月	27日	23日に駐輪場に停めていた子どもの自転車のサドルが刃物で切られていた。	ご不快な思いをさせてしまったこととお詫びした。巡回スタッフに注意して巡回すること、スタッフ全員に巡回時間以外も館内外の様子に注意することを指示した。	終了
50	4月	27日	(ご意見箱「利用者の声」より) 座席管理席で持ち込みパソコンを使用する際に、音が気になるためマウス使用を禁止にしてほしい。	ご意見として承った。	終了
51	4月	29日	(ご意見箱「利用者の声」より) 視聴覚室のピアノをもっと活用するべきではないか。	ご意見として承った。	終了
貫井図書館					
52	4月	7日	16時頃、男性利用者より「閲覧席が少なすぎる。書棚を減らしてでも増やすべきである」とのご意見があった。あわせて、「駐輪場が少ない。整備するように。」のご意見もあった。	ご意見として承った。	終了
53	4月	7日	17時30分頃、美術の森緑地のオブジェから転落したという女兒とその友達が来館した。	友達とともに館内の椅子で休んでもらい、保護者へは女兒が自分で連絡した。出血はないが、打撲した足と腰の痛みがひどいようであったので、保冷剤を渡した。 18時30分頃、母親が来館したため、経緯を伝え、女兒の自転車を一晩預かることにした。	終了
54	4月	8日	17時、中年男性が来館。3月26日に来館した男性で、昨秋の延滞に関する図書館の説明と、税金の支払いのことで、3月26日と同様の話がある。	酒気帯びの様子であり、激昂して大声での話が続いたため、110番通報する。館内利用者からも110番通報があり、警察官が到着し、男性と図書館双方から事情を聴取する。18時10分、警察官との話の結果、男性は退館する。	継続
55	4月	15日	20代の男性が、15時過ぎに来館。昨夜図書館で落し物をしたとの申し出がある。	拾得物管理簿には該当のものがなかったの、預かっていないと伝え、「なんで預かっていないんだ。」と怒り出す。スタッフが繰り返し状況を説明したところ、次第に落ち着き、CDの予約を行って退館した。	終了
56	4月	16日	4月8日に来館した男性が、17時頃来館。これまでの経緯について文書にまとめて渡すようにとの要望がある。	文書の提出ができるか否かを含め、光が丘図書館に確認しなければ回答できないと答え、「文書を出すことを検討しろ。」と言い置いて、退館する。	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
57	4月	30日	中年男性より、「美術の森緑地へ犬を連れて入っている人がいるので、注意した方がよい。」との話があった。	ご意見として承り、美術館へ報告を行った。	終了
58	4月	30日	4月8日、16日に来館した男性が、14時30分頃来館。16日に文書での回答を求めた件について、「どうなっているのか。」と質問があった。	館長代理2人で対応し、文書での回答はできない旨を伝えたが、納得せず、その理由を求められる。同じ主張が繰り返されるため、警察へ通報を行う。14時50分警察官が到着したが、さらに同じやりとりが続き、15時10分に、「回答に納得できないのでまたくる。」と言い置いて退館した。	継続
稲荷山図書館 なし					
小竹図書館					
59	4月	13日	(館長への手紙) 当日の新聞を持ったまま利用者インターネットを使う人がいるが、新聞かインターネットかどちらかにしてもらえないか。	今後、もしそういった人を見かけたら、注意することを全員に周知した。	終了
60	4月	14日	夕方、エントランスのBDSが作動したので、利用者の男性に声掛けを行ったところ、「少し前に来て新聞を読んだだけで、何も借りていない。これで2回目だが、次に鳴ったら苦情を言うよ」と言われた。	資料をお持ちでなくても、装飾品などに反応してブザーが鳴る場合もあることを説明し、丁寧に詫言した。 おそらく、そのときに身に付けていらっしやったブレスレットに反応したものと思われる。	終了
南大泉図書館					
61	4月	9日	一週間督促によりFAXを受け取られた利用者より、「延滞1週間で貸出停止になることが明示されていない」とのご指摘を受けた。明示されていないにもかかわらず貸出停止になるのは納得できないとのことだった。	9日のお電話時にはご不快な思いをおかけした点のみ謝罪した。翌日、事業統括係と相談し、「1週間と明示するとそこまでは延滞しても構わないと曲解される可能性があり、明示できない」ゆえをお電話でお伝えし、ご理解をいただいた。	終了
62	4月	16日	ポケットパークで遊ぶ子どもの声がうるさいとのお電話があった。	すぐに確認したが注意するほどではないと判断し、子供たちの周囲を巡回するにとどめた。その後、注意して巡回したが問題になるような状況は存在しなかった。	終了
63	4月	22日	複写資料申込書に「図書館資料以外の複写はできません」と書いてあるが、近所のコンビニも閉店し不便な状況を勘案して私物のコピーがとれるように改善すべきであるとお申し出があった。	私物のコピーはご遠慮いただいている旨説明した。図書館のコピー機については、図書館資料の複写のために設置しているものであることを今後も説明していく。	継続
64	4月	25日	40代くらいの男性利用者が児童室で寝転んでいた。	寝転ばないように注意し起き上がったが、また寝転んでいたため再度注意した。その後、退館された。	終了
春日町図書館					
65	4月	12日	雑誌の表紙の真ん中に紙が貼ってあるので見づらい。光が丘図書館は下方にあって良い。	ご意見ありがとうございます。表示の位置を下方にし、表紙を見やすくする作業を順次おこなってまいります、と回答。	終了
南田中図書館 なし					