

平成 28 年 9 月 20 日（火）午後 2 時～3 時 20 分

於：光が丘図書館視聴覚室

図書館長会（9 月）記録

〇 はじめに（管理係長）

大泉図書館の館長が、柿島館長から小野寺館長に代わられた。

《大泉図書館 小野寺館長 挨拶》

5 年前に大泉図書館に赴任し、館長を 2 年間務めました。社内異動でこのたび戻ってきました。よろしくお願いいたします。

子供事業統括係長欠席につき、内田主任主事が代理出席。

1 光が丘図書館長挨拶

台風が接近してきている。ご注意いただきたい。

① 区立図書館は、直営館・指定管理者館ともに、区民から様々なご意見・ご要望をいただくところである。区民は「私たちの図書館」という意識で、職員・スタッフへは常に厳しい目が向けられている。従事する者は皆、後ろ指を指されるようなことが無いように。法令順守はもちろん、モラル、職業倫理を含め、館長から改めてご指導をよろしくお願いする。

② 安全安心の取組みについて。

10 月 1 日からは全国労働衛生週間。従事者の安全な職場環境を守るということは、利用者にとっての安全を守るということ。この機会に改めて、問題が無いか館内を見回してほしい。また、10 月 11 日からは全国地域安全運動が開催される。地域の安全を守るということも、公共施設の使命である。地域のきずな、一人一人が声を掛け合えるということが大切。日々の運営の中で、また、イベント等で、そのような視点で、来館者への声掛け等をお願いする。

＜案件＞

2 報告・連絡事項

（1）管理係報告（資料 1）

① 議会・委員会報告等

《光が丘館長》

現在、第三回定例会開会中。決算特別委員会では、27 年度の決算の審議を行う。この対応で、大変心苦しいがここで中座させていただく。ご容赦を。（光が丘館長退席）

② 図書館関係苦情・相談、広聴回答（7・8 月分）

職員を含め、館全員で内容確認すること。

広聴回答 No.2818 は、7 月の館長会で「オンラインデータベース」のご利用についてご意見を伺った件の方である。苦情・相談（意見）件数表まとめの、7 月の石神井の No.17、大泉の No.24、稲荷山の No.37、38、8 月の稲荷山の No.38 は、同一の方からのご意見である。のちほど情報共有したい。

貫井 7 月 No.34 について。7 月の館長会でお話していたが、9 月 8 日、同一人物と思われ

る方についての注意喚起のメールを各館へ送付した。その時は、光が丘、貫井に、電話で館までの道順を聞いてきて、その時の職員の対応について苦情を言う、という事例だったが、その後、練馬、平和台、小竹からも同様の事例ありとの報告があった。

何か情報が入ったらお知らせください。

《石神井館長》

関連して、「利用案内」等を郵送してほしいと依頼があっても、一般的には送付しないということで考えているが、対応はどのように？

《管理係長》

障害者差別解消法も施行され、状況に応じて臨機応変に対応せざるを得ないのでは？

③ 図書館利用者と館長との懇談会について （資料）

光が丘は、同日に別の事業を実施する関係で、例年より 1 時間前倒しで開始する。

ねりま区報 10 月 11 日号に秋の読書週間の記事の中で掲載予定。

図書館だより（10 月 13 日発行）、HP 等で周知する。この後、館内ポスターを送付するので周知よろしく。

すでに依頼済みだが、懇談会で出たご質問をまとめて 11 月 10 日まで、その後概要版とアンケートについて 11 月 21 日まで、管理係へ送付ください。

《石神井館長》

小学校の方をお呼びしたいと考えるが、平日の実施はどうか？

《管理係長》

そういった事情があるなら、来年度検討する。

④ 平成 28 年度利用者アンケートの実施について （資料）

11 月 19 日から 12 月 4 日を配布期間とする。管理係へ 1 月 6 日までに送付してください。青字部分は昨年度からの変更点。

問 13～15 の各館独自部分の作成をよろしく。10 月 4 日までに、直営館は管理係へ、指定管理者館は運営調整係へ送付のこと。別途依頼する。集計作業は委託する。

回収率を出したいので、配布枚数を管理しておいてください。

《石神井館長》

利用者増のためには、利用者以外にアンケートをとることも必要。来年度以降の課題に。

《管理係長》

一部の指定管理者館では実施している。今後、検討の必要あると考える。

（2）運営調整係報告

特になし

（3）事業統括係報告

① 平成 28 年度新任教員研修等実施 （資料）

ご協力ありがとうございました。

- ② 広聴回答No.2817 のグーグル検索の件。グーグルが勝手に収集した情報を記録していると思われる。グーグルにコンタクト取れず、修正できなかった。

(4) 子供事業統括係報告

① 学校連絡協議会の報告について

今後は、議事録の原本に加え、「写し1部」も併せて送付願います。すでに提出済みの館は、来年度からで結構です。

(5) 各館から

① 対応困難利用者等について

「オンラインデータベース」でレファレンスカウンターを長時間占有される方について。大泉館長からは、レファレンスの上限時間を30分程度とするなど、制限を設けられないかという提案も出ている。

石神井、大泉、稲荷山、南大泉など複数館に来館しているとの報告を受けているが、他館も含め、その後の状況はいかがか。

(各館から対応困難利用者についての報告)

《事業統括係長》

光が丘も、複数名の対応困難利用者の対応中である。

「オンラインデータベース」の方から、本日付で「区長への手紙」を受理した。

「オンラインデータベース」の利用は本来、各館に利用者が自分で利用できる端末を設置すべきという前提でマニュアルを作成している。それが整うまでは暫定的に、レファレンスカウンターで事務用プリンターから必要な部分を印刷し、それを図書館資料とみなして、利用者にコピーしてもらう。今回、印刷時の操作ではそれを拡大はしないとマニュアルに追記したところ。レファレンスについては、「練馬区立図書館読書案内および読書相談実施要領」が根拠規定となる。

条例や規則ではなく「要領」なので、図書館の裁量である程度のことは決められるが、基本的には日本図書館協会の指針に沿ったものである。

本日報告のあった例では、要領の

〔3条の2〕調査に日数を要する案内・相談は、同一利用者に異なる調査中の案件が終了するまでは受け付けないものとする。

〔7条の9〕網羅的な文献目録の作成

〔7条の10〕調査・研究の代行

〔7条の14〕多大な時間または経費等を必要とし、他の業務に支障をきたす調査等に抵触しているとも考えられるが、なかなか難しい。

一般論では、レファレンスに制度的に時間制限を設けることは好ましくないところ。

この方に対しては、まずは「区長への手紙」の回答文で、図書館が提供できるサービスについて、時間・人材・予算に限りがある中で適正な運営をしていくため、節度ある利用をお願いする。

回答したら、各館に情報提供する。

その後の対応については、要領の改正は難しいが、当該利用者への個別利用制限について検討する。

《管理係長》

各館、引き続き対応よろしく。

② スマホの充電等について

《練馬館長》

現状は、PC 優先席には電源が無いので、パソコンの充電は出来ない。閲覧席の周辺の電源は充電禁止にしている。今後は、可能であれば今年度中に、優先席の付近に電源を設けたいと考えている。

《石神井館長》

資料検索目的であれば、スマホも充電させてよいのでは？

最終的には、「制限は設けないが、モラルに任せる」ということで良いのでは？

3 情報交換その他

《管理係長》

資料の訂正。

次第 1 ページ目 3 情報交換その他

(1) ① 光が丘図書館【予定事業】ひかりの王道

誤：10月1日・土 → 正：10月4日・火

《次回は10月17日（月）午後2時から》