

図書館利用者と館長との懇談会

- 1 日時 平成 22 年 8 月 22 日（日） 午後 2 時～4 時
- 2 場所 南田中図書館 会議室
- 3 参加者 利用者 14 名
区職員 9 名
(光が丘図書館長、石神井図書館長、貫井図書館長、南田中図書館長、光が丘図書館管理係長、同計画調整係長、同事業係長、同子供サービス係長、同障害者サービス係長)
- 4 次第
 - (1) 開会
 - (2) 光が丘図書館長あいさつ
 - (3) 区職員紹介
 - (4) 図書館概要説明 (石神井・貫井・南田中図書館各館長)
 - (5) 懇談 (フリートーキング)

図書館利用者と館長との懇談会 議事録

- 1 光が丘図書館長あいさつ
練馬区立図書館は 12 館となりまして、それぞれが地域的な特色を生かしながら運営をしています。今年は国民読書年ということで、秋には全館連携して企画展など事業を実施する予定です。ぜひ見ていただきたいと思います。本日だけでなく、何かお気づきの際にはご意見・ご要望などお聞かせください。よろしくお願いいたします。
- 2 職員紹介
石神井図書館長、貫井図書館長、南田中図書館長、管理係長、計画調整係長、事業係長、子供サービス係長、障害者サービス係長
- 3 図書館概要説明 (石神井・貫井・南田中図書館各館長)
【石神井図書館】
石神井図書館は、練馬区で 2 番目の図書館として昭和 45 年 12 月に開館しました。約 40 年を経過した平成 21 年 4 月から大規模改修工事を行い、翌年 3 月に全面開館しました。バリアフリー化に取組み、エレベーターやスロープの設置、車椅子等の館内移動のための書架間のスペースの確保を行いました。また、床暖房機能付きの児童催し物スペースや授

乳室などを備え、さらに屋上緑化や壁面緑化に取組み、子供からお年寄り、障害のある方まで本に親しむことができる図書館として開館しました。今回の改修では蔵書拡充計画に基づき、地下に8万冊収容できる閉架書庫を設置しました。石神井図書館の蔵書は現在15万冊程度です。昨年度は、改修工事により貸出し件数が少なかったのですが、平成20年度は57万件で区内4番目の貸出数でした。石神井公園やふるさと文化館が近隣にあるなど立地条件もよいので、ほっとできるような図書館を目指しています。

【貫井図書館】

貫井図書館は、練馬区で6番目の図書館として昭和60年7月に開館しました。蔵書は平成21年度末で図書が143,515冊、雑誌が4,450冊、視聴覚は9,487点です。また、利用登録者数は24,891人となっています。美術館との併設施設となっており、その特徴を生かして画集や展覧会図録の充実を行っております。西武池袋線中村橋駅から徒歩3分以内のため、近隣の方だけでなく沿線に住んでいる方の利用も多く、南田中図書館の開館と石神井図書館リニューアルオープン後は予約の受取が1.5倍増えました。貫井図書館の課題として施設の老朽化がありますが、視聴覚室と対面朗読室のカーペットの張替えを行いました。できるところから改善していきたいと思います。

不法駐輪の問題では、図書館、美術館および土木部で話し合い、月1回の一斉撤去を行っています。引き続きマナーアップも心がけていきます。駅に近いことや美術館との併設であるという特性を生かして、どなたにも気軽に快適に利用していただける図書館を目指していきます。

【南田中図書館】

南田中図書館は練馬区で12番目の館として昨年5月に開館しました。南田中図書館の特徴として4点あげられます。まず一番目に、学校支援モデル事業を実施していることです。周辺の小学校4校と中学校2校に支援員を派遣し、学校図書館の運営のサポート、配送便のサービスなどの活動を行っています。二番目としては環境に配慮した図書館というコンセプトがあり、太陽光・風力発電を設置して発電電力を利用しています。蔵書面においても、生物多様性やエコ生活に関する図書など、環境問題を身近に感じられるような図書の収集やテーマ展示を行っています。三番目は、区内で初めてICタグを導入したことです。自動貸出手続きの簡便化、紛失の防止などに効果をあげています。四番目としては、練馬区立図書館として初めて指定管理者制度が導入された図書館であることです。21年度は、来館者数25万人、1日800～900人程度の利用がありました。運用の特徴としては、練馬区立図書館全体との一体性を保ちつつ指定管理者の利点を生かすことや、地域・行政の課題を他の11館と共通の認識とし、協力をこころがけている点です。また、各種の展示コーナーを生かして情報の発信を行っています。地域図書館なので、周辺の区民に気軽に利用していただけるようなサービスを提供していきたいと思っています。

4 懇談

利用者： 各館長が説明されたことを、文書で用意してもらえないでしょうか。

図書館： 次回には用意します。

【石神井図書館】

利用者： 石神井公園の生物・昆虫の写真展をやってはどうかでしょうか。住民に公募をして秋の企画展など良いのではないのでしょうか。

図書館： 今年度、国民読書年の取り組みで企画展を行う予定となっています。その中で一緒に考えていきたいと思っています。

利用者： 1階のレファレンスカウンターを利用します。わからないと区職員へ聞きに行き時間がかかってしまいます。

図書館： 職員体制として、区職員の削減のため窓口は委託しています。しかし、区職員が主体となってやっていくことは基本です。

利用者： 電話をすると、障害者サービスの担当は「休みです。」とよく言われますが交替制で出来ないのですか。どこの図書館でも障害者サービスの対応が出来るようにしてほしいです。

図書館： 光が丘で障害者サービスの取りまとめを行っています。交替で休みを取っており、他館の件では、ご迷惑をおかけしました。

【貫井図書館】

利用者： 図書館の入口が自転車で混雑しています。間口の広さなどは考慮してもらえないでしょうか。

図書館： 玄関は、貸出手続確認装置があるので狭くなってしまっています。車椅子では通りにくいので、改修の際には配慮したいと考えています。違法駐輪の件は、監視員がいる時はよいのですが、いない時は増えてしまいます。歩道上に置いてある場合、図書館の利用者か駅の利用者か判断がつかないのですが、図書館

利用の妨げになってしまう時などは、引き続きの月1回のみではなく、土日にはタイミングをみての撤去も考えるなど、美術館と協力し、道路管理部署へ伝えていく方法で検討したいと思います。

利用者： 自転車で利用しています。夜間の視聴覚室利用の際、チェーンが掛かってとても出しにくいです。

図書館： ご迷惑をおかけしました。視聴覚室利用の時間を考慮せずに、チェーンを閉めていましたので視聴覚の室利用がある際は、気をつけるようにします。

利用者： 図書館利用が、趣味・娯楽からビジネス調査へ変わってきています。レファレンスはどうか、これからどのようにしていくのか、お聞かせ下さい。

図書館： 貫井図書館は、全館の中でもレファレンスを多く受ける館です。利用者が望んでいることを、粘り強く探して、ヒントだけでも見つけて提供出来るよう努力しています。

利用者： 方法は。

図書館： 研修もありますが、時間をいただける場合は、職員全員で相談して考えるようにしています。

利用者： 石神井図書館は。

図書館： 利用者が何を求めているのかを考えて、レファレンスするようにしています。ミーティングの時などに話し合い、事例を個人レベルではなく共有することにより、レベルアップを図っています。ミーティングで全体の情報の共有をしています。

利用者： 南田中図書館は。

図書館： 大切なことは、利用者が何を求めているかということです。日常の接遇の中で、何をどう引き出せるかということが、大事なことです。個々の育成についてはOJT以外ありません。そのOJTを有効にするために、日常的に出てきた難しい事例を、ミーティング等で発表して皆で考えるようにしています。

利用者： 12 館同じと思ってよいですか。

図書館： 大切にしているのは、委託者と受託者の関係を超えたコミュニケーションによる情報の共有化です。月 1 回の館長会での情報の共有化やマニュアルの整理も行っています。

利用者： 練馬区には、レファレンス専門に対応できるようなセクションはありますか。

図書館： 光が丘にレファレンス担当がおります。また、インターネットでも質問は受け付けています。難しい事例は、都立図書館や国会図書館へ相談するシステムもあります。

利用者： 貫井図書館について

①美術館と併設していて、どちらも老朽化している。会議室の一つが美術品の倉庫になっており、とても不便にしております。改修の際は、会議室と視聴覚室の二つを持っている図書館に戻して欲しいです。

②美術書の収集についてですが、図録の収集をしていることを、もっとアピールしたらどうでしょうか。

図書館： ①財政的な面を考えて、改修がいつになるかは断言できませんが、利用者のニーズを考えて検討します。

②図録の寄贈はかなりあります。どういう形で P R を行うかは検討させていただきます。

利用者： 図書館だよりも書くなど、有効に使ってみてはどうでしょうか。

【南田中図書館】

利用者： 全体に関わることもかもしれませんが、図書の購入は、誰が決めているのですか。

図書館： 南田中以外の 11 館は、基本的に各館で選定しています。取次店から本が送られて選んでいます。

利用者： 誰が判断しているのですか。

図書館： 合議により区職員が判断しています。それ以外に、予約やリクエストなどの情報を参考に書店に注文する形をとっています。

利用者： 図書館の利用者が、カウンターでリクエストしたものが、うまく取り込めているかどうかということだと思うのですが。

図書館： リクエスト用紙もありますし、検討もしています。

利用者： 選定の方法が、業者や職員が選ぶのではなく、その場に住民が入るとかそういうことは考えられないでしょうか。

利用者： 選定に関しては、利用者はいつも受け身になってしまっている。

図書館： 雑誌に関してはアンケートもとりますが、発行部数や需要の多いものを考慮して、最終的に各館で選定します。光が丘図書館を例にとりますと、年末から年明けにアンケート用紙を置きます。

図書のリクエストや要望を記入する用紙は、各館に置いてあります。

図書館： 購入希望調査カードを回覧します。多数の方の意見を取り入れる1つの手段として用意している一例です。

利用者： 私は、便利に利用させていただいています。新聞の書評や本の広告を読んで面白いものがあると、予約カードに書いて出します。図書館に無いものは、他の自治体から借りたり購入したりして、だいたい一か月位で手元に届き、大変助かっています。

利用者： ①指定管理者（民間）であることの利点を教えてください。
②学校支援モデル事業の進捗状況を知りたいのですが・・・。

図書館： ②については、順調に3か年の計画で進んでいます。電算化は、現在、作業を進めています。モデル校6校の図書館において、今年中に、コンピュータで蔵書検索や貸出し・返却ができるようにいたします。来年度は、モデル事業のまとめをやっていきます。

図書館： ①南田中の利点についてご説明いたします。
民間の利点はたくさんありますが、民間としての利点は、人材の豊富さという

点が一番に挙げられます。これは、区との協定およびそれに伴う実施細目で要求されている点ですが、現在ほとんど全国の自治体で、いわゆる司書職の採用は困難であります。私どもが協定を結ぶ際、練馬区は、全従事者の5割以上が、司書または司書補資格を有する者となっています。南田中では、33名中、資格のない者が6名だけとなっています。

利用者： 弁償の基準についてお伺いします。
水濡れや破れなど、ひどいものには弁償をお願いしますとあるが、私が借りた本など水濡れがひどいものなどありますが、弁償はされていないのですか。

図書館： 弁償はあります。気を付けているのですが、そういう本がありましたことは大変申し訳ありませんでした。返却の際、確認して水濡れがあった場合はプレスしたり、汚れがあった場合はサンドペーパーをかけたりしています。

利用者： 何ページにもわたって歪みがあったりします。そういったものは、買い取ってもらい、新しい本を入れた方が良いのではないかと思います。

図書館： 汚破損した利用者が特定できない場合や、同じものが入手できない場合は、やむを得ず汚破損のシールを貼って出すこともあります。練馬区のルールに従って、これからも遺漏のないようやっていきたいと思いますので、そのようなものがあったことは、お許しいただきたいと思います。本来、区民の皆様のもので、汚破損があった場合は、弁償をしてもらいます。

利用者： 前回のアンケートで、閲覧席がないのは施設の欠陥ではないかという意見があるのですが。関わった方はどのようにお考えでしょうか

図書館： 特に今のような夏休みは、閲覧席不足という事態も出ております。ですが、年間を通しては足りていると考えています。

利用者： 設計上、「ああすれば良かった。」と感じる点はありますか。

図書館： 懇談会でも意見がありましたが、蔵書が少ないことと、席が少ないことではどちらがいいのかという話し合いは行いました。蔵書を増やすためには、これで良かったと思っています。

利用者： 席が不足する夏休みなどは、会議室は開放しているのですね。

図書館： その通りです。

利用者： 建設途中、建築上の条件で1階が狭くなっています。
書架の大きさを小さくし、通路を狭くしたかわりに、どこかに余裕を持たせるという考え方でしたが、基本的には、本をたくさん入れるということだけではなくて、本と閲覧席とのバランスの上で決まったと私は理解しています。閲覧席が少ないので欠陥図書館と言われていますが、私はそうは思いません。本来は、区民をもっと誘い入れるような図書館にしてほしいです。

利用者： 前回の小竹図書館の懇談会にてお尋ねした、年間の紛失や除籍の数をまだお知らせ頂いてないのですが、どうなっていますか。

図書館： 対応します。

図書館： 長時間にわたり貴重なご意見ありがとうございました。最後に光が丘図書館 内野館長より挨拶申し上げます。

図書館： お暑いなか、お集まりいただきありがとうございました。
今回は、石神井図書館、貫井図書館、南田中図書館とそれぞれ、ご意見・ご要望をいただきありがとうございました。
また、全体に関わる問題も、毎回、いただいているところではありますが、私ども真摯に受け止め、時間のかかる部分もございますが、しっかり返答させていただいて、反映していきたいと考えております。
先程申し上げましたけれども、こういった会だけではなく、気がついた時に、さまざまなご意見を聞かせていただければと思います。
本日は、貴重なお時間をいただきまして、本当にありがとうございました。