

## 図書館利用者と貫井図書館長との懇談会

- 1 日時 平成 26 年 11 月 9 日（日） 13 時 30 分～15 時
- 2 場所 貫井図書館 視聴覚室
- 3 参加者 利用者 6名（1 名途中参加）  
図書館 5名  
(貫井図書館館長、館長代理3名、学校総括支援員)
- 4 配布資料 (1) 平成26年度「図書館利用者と館長との懇談会」次第  
(2) 利用者懇談会アンケート  
(3) 図書館利用状況 統計  
(4) 平成26年2月実施 練馬区立図書館利用者アンケート 貫井図書館集計結果  
(5) 平成26年度 一般事業  
(6) 平成26年度 児童事業  
(7) 「大泉・貫井・南田中図書館3館合同『疎開した40万冊の図書』映画上映会・トークショー」チラシ  
(8) 「お勤め帰りに『我が家の食と防災』を語り合いましょう」チラシ  
(9) 「バリアフリー映画会」チラシ  
(10) 貫井図書館だより  
(11) むくいとしょかん11月の特集展示  
(12) 練馬区立貫井図書館美術パスファインダー07 シェイクスピアについて調べる  
(13) 練馬ブックマップ
- 5 次第 (1) 貫井図書館長あいさつ  
(2) 貫井図書館職員自己紹介  
(3) 参加者自己紹介  
(4) 貫井図書館 事業報告  
(5) 懇談

### 図書館利用者と貫井図書館長との懇談会 要録

#### 1 貫井図書館長あいさつ

本日は「図書館利用者と図書館長との懇談会」にお越しいただきありがとうございます。  
わたくし貫井図書館長の田中と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

練馬区立図書館では、10月27日から11月9日の読書週間に合わせて、区内9館で利用者の皆様と館長との懇談会を開催しております。貫井図書館は昨年度に続いての開催です。

今年は「これからの貫井図書館を考える」をテーマに懇談会を行います。貫井図書館をより良くするために、皆さまのご意見を伺いたいので、どうぞよろしくお願いいたします。

## 2 貫井図書館職員自己紹介

館長代理3名、学校総括支援員1名

## 3 参加者自己紹介

利用者： 光が丘に住んでおり、図書館関係団体に所属しています。視聴覚室をよく利用するのですが、電話で仮押さえをした後に申込書の提出を忘れていた際、図書館から電話をくれたのがとても嬉しかったです。他の図書館だとおそらく連絡なく、予約が流れてしまうと思います。プラスのサービスとして、とても良いと感じました。

利用者： 練馬区の図書館が設立する時、建設懇談会に参加していました。貫井図書館は区内6番目に設立した図書館であり、普段から利用しています。特に、参考調査コーナーを週4日くらいの頻度で使っており、図書館を利用する上であのような調べものをするための席を設けてくれるのは大変ありがたいと思っています。

また今回の懇談会では、どうすれば利用者がより満足できるか、ということについて意見を伺いたいと思っています。時々このような懇談会を開くだけでは不十分です。どのように利用者と職員がカウンターで接していくかということを考えたいです。

利用者： 図書館関係団体に所属しています。30年ほど前、大泉図書館に関わっていました。TRCの受託館はよくイベントをやっている印象があります。ぜひそのようなイベントを通じて、利用者を増やして欲しいと思います。

利用者： 視覚障害者のための音声訳資料作成と対面朗読をする生涯学習団体に所属しています。普段は平和台の図書館をよく利用しています。利用していて閲覧席が少ないと感じます。来館する時間帯が悪いのかもしれませんが、座れる椅子がないのは辛いです。

また、お金がかかる有用なネット上の情報（商用データベースのような）を図書館で使えるようにしてほしいと思っています。

利用者： 同じく生涯学習団体に所属しています。私も視聴覚室を利用する時に、申込書の提出を忘れてしまったことがあります。図書館から連絡をくれたので、大変ありがたいと思いました。ただ、音訳資料の受取りの際に慣れていない職員にあたると手惑う時があると感じます。

## 4 貫井図書館 事業報告

- ① 児童、一般の特集展示（①②共にプロジェクターを使用し写真を投影しながら紹介）

月ごとに季節に関するテーマや、利用者の関心が高いと思われるテーマで資料を集め、展示しています。貫井図書館の特色としては、所蔵している和装本をデジタル化した資料をiPadで館内閲覧できるようにしています。

## ② 実施事業紹介

子供からお年寄りまで、いろいろな利用者を対象とした事業を実施しています。定期的に行っているものには、図書館ツアーや音読講座、よみきかせ大臣などがあります。

今年度は偕成社の出版本「世界のともだち」の写真パネルを借りて大規模な展示を行いました。またそれにちなみ、モンゴル相撲関係者の講演会や、モリンホールの演奏会を実施しました。他には近隣の保育所に出張しておはなし会を行ったり、練馬区立貫井子ども家庭支援センターと協力して「産後のパパママ学級」を開催したりと、近隣施設との連携事業も行っています。

## 5 懇談

図書館： 貫井図書館は今年が開館29年目で、来年には30周年を迎えます。これを機に、「これからの貫井図書館」について利用者と共に考えていきたいと思っております。配布資料に「平成26年2月実施 練馬区立図書館利用者アンケート 貫井図書館集計結果」がありますが、これを参考に懇談会を進めていきます。

### <資料について>

図書館： 貫井図書館では事業報告でも申し上げた通り、おすすめ本の展示などをして貸出の促進を図っていますが、来館者は多いものの予約の受取りが多く貸出にあまり結びつかない傾向があります。利用者の方々は、日頃図書館の資料を利用する上で何かお気づきの点などがありますか。

利用者： （議題は資料についてですが）貫井図書館を含め、TRCの受託館はイベントをたくさんやっているようですが、そのコンセプトは一体何なのかを伺いたいです。

図書館： まずは普段図書館に来ないような利用者にも足を運んでいただくことを目的の一つとして考えています。イベントの中でも資料の展示などを行い、図書館の利用促進につなげることを目指しています。

利用者： イベントを開催して、図書館にはどんな情報が残りますか？ 図書館はアンケートなどをとっているのですか？

図書館： アンケートは行事開催時にはほぼ毎回実施しています。

利用者： アンケートで利用者の意見は残るかもしれませんが、その後の図書館運営に反映されているのでしょうか。職員と利用者の繋がりをもっと大切にしなければいけないと思います。イベントも、地域が求めているものをやるべきです。

図書館： 事業を行う際にアンケートでのご意見を参考にさせていただくことはありますが、例えばどのようなイベントの実施を求めていますか？

利用者： 最近の利用者は意外と図書館の利用法を知りません。開架だけでなく、普段は見られない閉架などを見せてほしいです。そうでなければ、図書館にどんな本があるのか分かりませんし、選ぶことも出来ません。もっと図書館に親しみを持ってもらうようにしなければならないと思います。

図書館： 図書館の利用法の説明や、閉架を含めた施設案内をする図書館ツアーを定期的の実施しています。

利用者： そういう図書館に直接つながるイベントをもっとやるべきです。

利用者： 確かに、最近は「レファレンス」という言葉を知らない青少年が多いと感じます。こういう点についての講演があっても良いのではないのでしょうか。

図書館： 図書館内で働いていたり、このような懇談会に集まってくくださる関心の高い人たちの中で話していたりすると気づきにくい点ではありますが、今後は普段あまり図書館を使うことのない利用者にも配慮し、イベントや普段の利用案内でも働きかけたいと思います。

利用者： 夏に児童向けの調べ学習講座があったと伺いましたが、今後は若い人たちにもしっかりと図書館を活用してもらうことが大切になってくると思います。

図書館： 学校支援員が学校図書館でも図書館の利用法についてお知らせしています。夏の調べ学習では参加者からの反応も良く、子供からは「こんなに調べものに集中できたのは初めて」という声があり、保護者の方々にも大変喜んでいただきました。

利用者： 今は親世代の大人も図書館の使い方を知らないことが多いと思います。

#### <施設について>

図書館： 改修の予定はありませんので、それ以外で改善できるような点があればお伺いしたいです。貫井図書館の施設について、何か気になることなどはありますか？

利用者： 視聴覚室の椅子が重いです。今日はクッションを出していますが、これは普段の利用の時も使えるのでしょうか。冬場は寒いので、あるとありがたいです。

図書館： お声かけいただければ普段から使っていただけます。以前から上映会などで2時間近く座っているとお尻が痛くなるという声が多数あげられていたのでご用意しま

した。

利用者： レファレンスについて話したいことがあります。

図書館： 今の議題は「施設について」なので、できれば施設に関する意見を伺いたいです。

利用者： 施設で特に気になることはありませんが、視聴覚室を利用する時、入口から電気のスイッチが遠いので部屋に入った時に暗くて困ります。（他の利用者からも同意の声があがる。）

図書館： 視聴覚室の扉は二つあり、スイッチに近い方の扉も同じ鍵で開閉できるので、そちらを利用していただけのが良いかもしれません。

利用者： 知りませんでした。他にも同じように困っている人がいるかもしれません。

図書館： 普段、施設を利用してどのような点で利用者がお困りかがわかりました。今後は案内表示などをより充実させたいと思います。

利用者： 先ほど、利用者に閉架を見せることがあるとおっしゃいましたが、いつでも見られるのですか？

図書館： 安全面を考慮し、いつでもというのは難しいです。図書館ツアーを定期的実施しているので、ぜひそちらに参加していただきたいと思います。

#### <接遇について>

図書館： 初めにお話をいただきましたが、カウンターで慣れていない職員の対応について、新人の職員にはベテランの職員がついて指導していますが、研修等を通じた教育を職員全員で引き続き行って参ります。日頃ご利用になられていて接遇についてお気づきのことなどはありますか。

利用者： 巡回のスタッフと親しくなり、よく話をします。しかし、本来ならば巡回スタッフではなく、最も利用者に近いカウンターの職員とそのような関係になれないのが残念です。本当は職員がもっと利用者の声を聞き、どう感じているかを知って欲しいと思っています。

利用者： レファレンスで調べてもらった本がとても良かった時、カウンターでそのことを伝えて良いのでしょうか？

図書館： 利用者からのそのような反応があると、こちらの遣り甲斐にもつながるので大変

ありがたいです。貸出・返却カウンターは日中など混んでいることが多いですが、美術レファレンスカウンターは比較的空いていることが多いので、そこに座っている職員にでも伝えていただけると嬉しいです。

利用者： 窓口委託・指定管理者になってから雰囲気が突然変わった時期がありました。前は職員ともっと話ができましたが、今はできません。

利用者： 職員の異動が多いです。やっと顔を覚えても、気づいたらいなくなってしまうです。

図書館： 本社内での異動もありますので。

利用者： 本社にも言うべきです。

利用者： 今日の懇談会のような利用者から声をあげる機会が少ないと思います。何か言いたいことがある時はどうすれば良いのでしょうか？

図書館： 館内にご意見箱を設置しているので、そちらに投書していただきたいと思います。

利用者： 回答はされるのですか？ 平和台図書館は回答をしていたと思うのですが。

図書館： 現在、貫井図書館では投書されたものに関して回答はしていません。意見として伺い、事業に反映することで回答に代えています。もしくは直接声をかけていただければ、すぐに回答できることであればお答えします。

利用者： 気になるのですが、普段から練馬区内の図書館同士で意見交換をしていると思って良いのでしょうか？

図書館： 毎月、練馬区の全図書館長が集まる館長会があります。全館で共有しておくべき案件はこの会を通じて把握するようにしています。

利用者： 掲示物についてですが、同じ系列の会社が受託している図書館の掲示物しか貼らないのですか？

出入口の図書館だよりは春日町図書館などのものしか貼っていません。ここからだとな練馬図書館が近いですが、練馬図書館の特集展示などに関する掲示物はないのでしょうか。全館の情報がわかると良いと思います。

図書館： 各館の図書館だよりは作成している館としていない館があります。掲示スペースの問題もありますが、作成した館から届いたものはすべて貼り出すようにしていま

す。

同じ系列の会社が受託している図書館の掲示物しか貼らないということはありません。図書館の特集展示に関する情報は、練馬区立図書館HPで見られるようになっています。

利用者： 先月から始まった貸出期間2週間への変更について意見があります。もとの3週間に戻してもらえないでしょうか。2週間だと返却を忘れていて、督促の回数が増えたと困っている人が周りにたくさんいます。この機会に、他の利用者がどう感じているかを聞いてみたいです。

図書館： 貸出期間の変更については館全体の問題なので、今は貫井図書館のテーマについて話をさせていただきたいと思います。

利用者： 図書館に実際に来る人の意見なので聞いた方が良いのではないですか？ 現在、延長は1回しかできないことになっていますが、2回にしてはどうですか。そうすれば、最長の貸出期間が6週間になり、以前利用していた時と同じ期間だけ借りることができます。

図書館： 意見として伺います。練馬区の図書館全体の問題については、まとめて光が丘図書館に報告します。

利用者： やはり2週間だと気忙しいです。一つのテーマを追って調べていると、とても2週間では足りません。

利用者： 以前自分が仕事をしていた時は、3週間の貸出期間がとてもありがたかったです。今でも仕事をしている人は図書館に頻繁に来ることが出来ないのも助かっていると思います。実際に困っている人の声が聞こえてこないのも問題の一つだと感じます。

図書館： 貸出期間については、練馬区は人気本などの予約数が多いので、待ち時間を緩和させるためにそのような措置をとりました。また、近隣の自治体の多くが貸出期間を2週間に設定しているので、そちらに合わせています。

利用者(接遇について懇談している時に途中から参加した)

： そもそも、この懇談会をやる意味はあるのですか。いつも同じ人しか出席していないし、高齢者の意見ばかりなので意味がないと思います。

図書館： そのようなお話しは、今はご遠慮いただけますでしょうか。

利用者： それならば、そろそろ本題の話をしたいのですが。接遇について言いたいことが

あります。

図書館： 接遇については他の利用者とすでに話し合いました。他にも議題があるので、そちらに移らせていただきます。接遇についての意見は後で改めて伺います。

利用者： それでは後で個別に伝えます。

<行事や貫井図書館の特色について／30周年に向けて>

図書館： 貫井図書館30周年に向けてこういう事業をしてほしいなど、希望はありますか？

利用者： 図書館事業の中で障害者サービスを今後どう位置付けていく予定ですか？

図書館： 障害者サービスは、光が丘図書館が取りまとめをしています。

利用者： 光が丘に伝えるだけでは、本当に意見が通じるのかわかりません。何か具体的な事業があるのでしょうか。

図書館： 明日、閉館日ですが障害者向けの図書館ツアーを実施する予定があります。聴覚障害者の方が10名ほど来館するので、図書館内で利用案内などを行います。

利用者： 10名は少ないのではないですか？

図書館： 先ほど申し上げた通り、閉架などの狭い部屋にも入ることの他に、手話通訳者・要約筆記者も複数名必要とするため、10名くらいが妥当と考えています。児童を対象に図書館ツアーを実施する時も多くて10名を定員としています。

図書館： 普段、夜間に図書館に来ることはありますか？ 貫井図書館は、開館日は毎日21時まで開館しているので、夜間に実施する事業を検討しています。

過去に実施済みの事業の中では、普段の時間ではなかなかイベントに来られない利用者也参加できるように、夜間の時間帯で上映会を行ったことなどがあります。アンケート結果での反応も良かったです。近日だと、健康推進課と連携して食と防災に関わる企画を行う予定があります。

利用者： 貫井図書館の特色として、夜にイベントをやるのは良いと思います。

利用者： 全館の利用者アンケートに対して、要望への回答はないのでしょうか？ 回答の冊子を作ってほしいです。やはり、何か反応があった方がアンケートを記入した人のコメントのしがいもあります。

利用者： 同意です。光が丘図書館は作成しています。（前年度の光が丘での懇談会の資料



を提示)

利用者： 意見として何うだけでなく、今後実際にやるのかやらないのか、はっきりと回答すべきだと思います。そうでなければ、来年の懇談会でも同じ意見が出てくることになってしまいます。

図書館： アンケートに対しては、業務の改善や事業を行うことでご要望にお応えしています。現在、文面での回答は行っていません。

## 6 おわりのあいさつ

皆様のご意見を参考に、来年の貫井図書館30周年に向けてより良い図書館の運営を目指して参ります。短い時間ではございましたが、本日は貴重なお時間をありがとうございました。