

## 図書館利用者と光が丘図書館長との懇談会

- 1 日時 平成 25 年 11 月 9 日（土） 15 時～16 時 30 分
- 2 場所 光が丘図書館 2 階 視聴覚室
- 3 参加者 利用者 18名  
図書館 6 名  
(光が丘図書館長、管理係長、運営調整係長、図書館システム係長、事業統括係長、子供事業統括係長)
- 4 配布資料 (1) 光が丘図書館の紹介「こんな図書館がほしい！～新たな一歩「愛される図書館」づくり大作戦会議～」  
(2) 「夏の図書館肝試し」アンケート結果のご報告  
(3) 練馬区立図書館ビジョン（概要版）  
(4) 図書館だより（第24号）
- 5 次第 (1) 光が丘図書館長あいさつ  
(2) 図書館職員紹介  
(3) 事業紹介等  
(4) 懇談  
(5) 光が丘図書館長あいさつ

### 図書館利用者と光が丘図書館長との懇談会 要録

#### 1 光が丘図書館長あいさつ

本日は、天候の優れない中お集まりくださり、ありがとうございます。

この4月に光が丘図書館長となりました、加藤と申します。改めて、図書館について区民や利用者の皆様の視点に立って考えると、改善すべき点等があると感じています。本日は、今後10年間の練馬区立図書館サービスの方向性を示した、練馬区立図書館ビジョンについて、皆様と一緒に考えながら、意見を交わしていきたいと思っています。

懇談会は、昨年、一昨年と、光が丘図書館でのみ開催していましたが、区民や利用者の方々から広くご意見をいただくため、今年度は12館中8館で各館長との懇談会を開催しています。

皆様の忌憚のないご意見を頂戴し、これからの図書館運営に反映させていきたいと考えていますので、よろしくお願いします。

#### 2 図書館職員紹介

管理係長、運営調整係長、図書館システム係長、事業統括係長、子供事業統括係長

### 3 事業紹介等

#### (1) 光が丘図書館の紹介等

- ア 区内最大の図書館
- イ 所蔵数が約35万点、個人貸出点数が約114万点、個人貸出予約数約28万点
- ウ 区立図書館全12館の中央館的役割を担っている。
- エ 光が丘図書館の懇談会議事録をホームページ上で公開している。

#### (2) 光が丘図書館の事業「夏の図書館肝試し」の紹介

- ア これから借りる本がどのような本か、装丁も全く分からない状態にくるんで貸し出すという企画
- イ アンケートを集計したところ、概ね好評であった。
- ウ 推理作家の辻村深月氏が、本企画を日本経済新聞のコラムで紹介

#### (3) 練馬区立図書館ビジョン（概要版）

- ア 平成25年6月に制定
- イ 今後10年間の練馬区立図書館サービスのあり方の方向性を示したもの

#### (4) 図書館だより（第24回）

- ア 練馬区立図書館全館の案内を掲載
- イ 年3回発行（第24回は今年度2回目の発行、年明けに今年度最終回を発行予定）
- ウ 第24回は、子供読書活動推進会議座長の武蔵大学の漆澤その子先生に寄稿いただいたものや、図書館の色々なサービスの案内等を掲載
- エ 各図書館に限らず、区立施設や地域文庫、学校、近所の病院等にも配布

#### (5) 事業案内

- ア 読書週間の事業の一環で、「和綴じ本をつくろう」という企画を実施
- イ 通常は子供のために開催しているが、今回は、大人のためのおはなし会、大人のためのブックトークを実施

### 4 懇談会

利用者 私は、他区の図書館もかなり利用していますが、光が丘図書館は他区に比べ、管理が非常に良くないです。例えば、館内で携帯電話を使って話している人や、下駄やスリッパで入館する人、鈴を付けて歩いている人がいます。そういう人に対して、光が丘図書館の職員は注意をしません。あまりに管理がひどいので、カウンターにクレームを入れたこともあります。禁止事項を掲示するよう伝えましたが、その後の対策もとらない。のれんに腕押し、糠に釘という状態で、その後の改善が見られません。

また、新聞を、新聞コーナーではなく学習机で読んでいる人が多いです。新聞は、騒音がします。けれど、職員は何の注意もしない。私は、入館者と新聞を読んでいる人とのトラブルを、何回も見ました。場合によっては、けんか沙汰や、警察沙汰になりそうなこともありました。土曜日の16時頃から職員が巡回しているようですが、注意をしない。他の図書館では、ガードマンのような人がいて、そういったことがあった場合、すぐ退館させていました。

図書館の立地に依るのかもしれませんが、少し甘過ぎませんか。この地区はフ

ファミリーが主体という特性もあるのですが、他の図書館とポリシーが違う気がします。

図書館 光が丘図書館は、中央館的役割を担う図書館ということで、地区図書館とは違った雰囲気がありますが、様々な方が集まる図書館として認識しています。

現在、マナー啓発のポスターを掲示していますが、目が行き届かない点があります。また、利用者の中でトラブルがあったことも事実です。

窓口委託事業者と継続して確認をとり、利用者の皆様のマナーの徹底と向上に努めていきます。

利用者 2点意見があります。

1点は、今回「新たな一步「愛される図書館」づくり大作戦会議」というテーマをつけた図書館の思いをご説明ください。

また、資料に、24年度の数字かと思いますが、個人貸出点数114万点と書いてあります。23年度は118万点程だったと思うのですが、かなり貸出点数が減っています。その辺の理由等お聞かせください。

図書館 懇談会のテーマは、多くの利用者の皆様の興味を引いて、参加していただけるよう、職員と相談をして決めました。また、練馬区立図書館ビジョンの基本理念で示した「情報拠点として区民に役立ち、頼りにされ、愛される図書館」の『愛される図書館』とはどのような図書館か、利用者の皆様からご意見をいただきたく、このテーマにしました。「大作戦会議」は、誇張し過ぎかもしれませんが、そのくらいの思いで、皆様からご意見をいただきたいと思っています。図書館は、現在色々変わりつつあります。武雄市図書館は新聞等でご存じかもしれませんが、コーヒーショップとコラボレーションをし、コーヒーを飲みながら読書する場が設けられています。今、図書館は本を貸出だけでなく、様々な事業を行いながら、多くの方にご来館いただき、コミュニティの場、地域の図書館として役立つという役割があります。改めてそういう観点からもご意見をいただきたく、このようなテーマにしました。

2点目の貸出点数ですが、教育要覧等でお調べいただいたかと思いますが。昨年度は、年末年始の図書館システム入替えや、南大泉図書館の改修等により、一部貸出点数が減っていますが、その他は23年度とほぼ同数となっています。1月のシステム改修により、データのとり方が以前と少し変わり、一部の貸出しデータが反映し切れていない可能性がありますので、データ集積の仕方を確認し、別の機会を通して改めてデータを示します。

利用者 私は、今日、視覚障害者の方と一緒に参加しました。

事業統括係は、障害者サービスと事業というように2分割されました。今の発言の中で、貸出点数にすごく大きな数字が出ていますが、障害者用に貸出しているものもカウントされていますか。また、各種事業経費の中に視覚障害等図書経費があります。項目として大きく書いてありますが、実に微々たるもので、障害者関係は抜け落ちるのです。

今日、私がガイドしている方は、糖尿病から視覚障害になり、末梢神経も損傷を受けています。ですので、先ほど、ホームページでご覧くださいということとし

たが、不可能です。この方に限らず、ホームページを開けない方はたくさんいます。

指定管理者館にも対面朗読室がありますが、これは指定管理者の管轄外になってしまっています。指定管理者館の館長は、光が丘図書館からの命令がないと動けず、手もつけられないようです。ですので、対面朗読室、障害者サービスを指定管理者館の館長に任せてほしいです。また、そうすることで、トラブルが少し起きなくなるかと思います。

また、情報から脱落している方々に対する思いやりは、どのように考えているのですか。人数は区民の中のごくごく一部ですし、図書館に利用登録している方は200人位かと思いますが、実際に使っている方はうんと少ないです。今、国連で障害者権利条約のようなことで取り組んでいますので、練馬区として障害者サービスについてどう考えているのか、事業統括係長にお聞きしたいです。

利用者 私は、2005年8月に越してきて、2006年1月からずっと対面朗読をお願いしていました。私が利用している春日町図書館は5差路か6差路になっていて、信号は音声がないので一人では渡れません。2006年の春日町図書館長だった方が、「では、対面朗読をするボランティアに、バス停までお迎えをお願いしましょう。」と言ってくれました。それ以来、私の家側にあるバス停に行って、春日町図書館のバス停で降りて待ち、迎えに来てくださった対面朗読の方と一緒に図書館へ行き、本を読んでもらっていました。また、帰りはバスに乗って帰ると、一人では家側に渡ることができませんので、タクシーに乗せてもらっていました。病気でお休みした2011年3月まで、そういったことが続いていました。9月末にまた対面朗読をお願いしたところ、今度は光が丘図書館の女性の方が、「対面朗読の方は、迎えに行くことも、帰りにタクシーにお乗せすることもできません。自己責任で行ってください。」と言われました。今まで、丸5年半程お願いしていたことが、なぜいきなりだめと言われたのか不思議ですし、とても納得できません。私は、頭から目から、何から何まで病気で、動くのは口だけです。そのため、読んでもらう時間がとても楽しみなのです。テープやCDを利用すればよいではないかと思うかもしれませんが、指にも障害があり、うまく使い分けられません。どうして送り迎えができなくなったか、納得するように教えてください。できたら、もとのように続けてほしいです。

また、光が丘図書館の女性職員から、木曜日は対面朗読室を利用できませんと言われました。なぜ、木曜日を希望できないのでしょうか。色んな病気を抱えており、診療日との兼ね合いもあるため、木曜日の午前中に何とか都合をつけて、春日町図書館へ行くようにしていたのですが。

図書館 まず、障害者用に貸出している点数は、貸出点数に含んでいません。

図書館サービスの前提は、目が見えない方等、障害者の方も、健常者の方と同じようにご利用いただくことです。一方で、一部制約があるということはご理解ください。私がこの4月、光が丘図書館に異動した際、館内に点字本が少ないのではないか、パンフレットも少ないのではないかなどと思いました。また、点字を使わない方に対して、対面朗読が使いづらい等あるようですので、これらの点については改めて確認します。

また、木曜日の対面朗読室が全く利用できないということはありません。ただ、春日町図書館は駅の上にあるため、対面朗読室の需要が非常に多い状況です。そのため、利用希望日が他の利用者と重なる場合は先に予約した方が優先となります。今までずっと木曜日に利用していても、今後も継続してその日時に使えるとは限らないので、ご了承ください。

バス停までお迎えしていたというお話は、私も承知しています。ただ、送迎については、当初は一定区間だったものが、買物の同行や家までの来訪を依頼される等の状況が散見されるようになりました。図書館では、館内での朗読ボランティアをお願いしていますので、利用者が来館するためのガイドヘルパーさん等のご自身で手配をお願いしていますということで、ここ2、3年、整理しています。

利用者　かねがね、館長とお会いしたかったです。私は耳が遠く、補聴器をつけています。先ほどの方と同じですが、障害者に対しての配慮が足りず、事業統括係長と何回も直談判し、色々とお願ひしましたがなかなか改善されません。年に1回の懇談会に参加せざるを得ないと思い、今回初めて参加しました。私の要望は事業統括係長で止まっているのでしょうか、館長まで届いているのでしょうか。

図書館　事業統括係長から、概略については報告を受けています。ただ、詳細については、現場の係長に任せることが多いです。よろしければ、個別にお会いしてお話を直接伺う機会を持ちたいと思います。

利用者　私は館長とお話ししたいのです。そういう機会を今後作ってもらいたいです。

私が、一番懸念しているのは、窓口受託事業者であるカウンターの方々の対応です。色々聞いても、事業統括係長に聞いてみないと分からないということが多いです。例えば、ビデオテープを見ようと思っても、家にもこの図書館にもデッキがないので、「どうやったら見ることができますか。」と聞くと、「いや、それは分かりかねます。」と言われました。そういった質問をQ&Aのようなものにまとめ、皆さんに展開し、事業統括係長に聞かなくても答えられる体制を整えてほしいです。なぜ、こういうことについて、ミーティング等をしないのですか。いつまで待たせるのですか。毎回、毎回、聞いてみないと分からない。何のために窓口業務を委託しているのですか。

図書館　正確なお答えをするため、事業統括係長に確認をとることがあります。基本は窓口で対応できるよう、窓口委託事業者のスキルアップを図っていきます。

利用者　気持ちよく対応できるようにしてほしいので、ぜひお願いします。

利用者　光が丘図書館では、懇談会委員として関わり、それ以来、今年の3月まで手話つきおはなし会のボランティアをしていました。今後は、手話つきおはなし会を年に2回、光が丘図書館で開催すると聞いていましたが、後で図書館だよりを見ると、8月に既に実施していたことが分かりました。私が目を通し切れていなかったということではありますが、ボランティアとして今まで関わってきたので、「今度ありますよ。」という声掛けをしてほしかったです。

3月に辞める時、今までのおはなし会は、健常者向けで、耳の聞こえない人達のためではなかったので、今後はそういう方々をターゲットに会を開きたいと図書館から聞いていました。実際はどのような会だったのか、お聞かせください。

図書館 今年度から、毎月開催していた手話つきおはなし会を、年2回にしました。手話つきおはなし会は、以前は耳の不自由な方の参加が少ない状況でしたが、今回、区報でのPRに加え、特別支援学校へご案内をしたところ、耳の不自由な方が、親子連れも含めて何組か参加しました。PR効果の現れだと思しますので、2月もそのように進めていく予定です。通常のおはなし会ですと、各図書館でも毎月開催していますが、手話つきのおはなし会は、ボランティアとして手話の先生をお呼びしていますので、耳の不自由な方が実際に手話を見て、おはなし会が楽しめる形にしたいと思っています。

ご案内が漏れ、申し訳ございません。2月の時はもっと広くご案内します。

利用者 健常者の方は参加できないということでしょうか。

図書館 もちろん健常者の方も参加できます。今までのおはなし会は、健常者の方が大多数で、耳の不自由な方は少数でした。今回は、耳の不自由な方にも参加してもらうためPRをし、健常者の方と一緒に聞いていただきました。

利用者 新しく導入したエルシエロのOPAC（蔵書目録検索機）の進捗状況を教えてください。使い勝手が悪いため、秋口に修正すると聞きましたが、先日、私が使った限りではまだ問題がかなり残っている感じがしました。もう改修は終わったのでしょうか。

図書館 ホームページやOPACは、以前のシステムに比べて非常に使いづらいというご意見は、更新当初からいただいています。以前のシステムは、長年積み上げた練馬区仕様のため、使いやすくなっていました。今回は費用面を考慮し、パッケージシステムを選定したこともあり、市販の既製品を練馬区仕様に少しずつ合わせるのに時間がかかり、ご不便をおかけしております。

選定当初は、検索システムが早く、便利になるということでしたが、導入してみると、検索で行き届かない部分がありました。また、予約かご機能により、以前の、1点ずつカード番号とパスワードを入力する手間が省け、一遍に複数の資料を予約できるようになった一方で、後から巻数順予約の変更や修正ができなくなりました。システム事業者と協力し、修正に努めていますが、未だに解決に至っていません。現在、一つずつ直していますが、大きな点としては、以前のシステムから別々の入口になっていた、予約の検索画面と、利用者メニューにログインをして予約状況や貸出状況の確認・延長をする画面の入口を統一することです。併せて、巻数順予約の修正等についても直していく予定です。今秋に改善するとお伝えしていましたが、大変申し訳ございませんが、年明けとなる見込みです。

また、ホームページの検索については、検索方法をより分かりやすく示した利用案内を準備しますので、当面の間はご理解ください。

利用者 開架と閉架のことについてお話しがあります。私はこの4月から、大泉図書館で漱石の読書会を主催しています。漱石に関係する本を借りたいと思っても、大泉図書館の開架には全然ありません。石神井図書館では、文庫本はありますが、普通の大きな本は開架に1冊もありません。貫井図書館にも稲荷山図書館にも全然ありません。春日町には展示用の本が1冊あるだけで、他は1冊も開架にありません。文豪と言われる、日本近代文学最高峰の漱石の本を、どうして開架に置いていないの

でしょうか。光が丘図書館には現在、15冊ありますが、閉架に何冊あるか聞いたところ、「分かりません。」とのことで、紙に打ち出してくださいと言っても、「決まりのため出せません。」と言うのです。中野区では、10円払うとA4用紙1枚にして閉架の一覧表を出してくれます。知らなければ、閉架から本を選ぶことはできません。有料で良いので、開架にないなら、閉架にどれだけあるか教えてください。

また、利用者は開架を見て本を選びますので、こういう文芸ものの古典となるような本は、開架に置いてください。光が丘図書館は、中央図書館的機能があるので、全館に国の宝、区の宝となる本に接することができるよう、配慮してください。

図書館 1冊も開架に無いということは恐らくありません。貸出中の場合や、開架に文庫を置き、全集は閉架に置いている等といった状態かと思います。

練馬区の図書館は、それぞれ規模の違いこそあれ、中央館的機能を持つ光が丘もそうですが、あまり大きな館ではありません。開架に置くことができる冊数は、自ずと限られるため、開架、閉架に置くものは、どうしても選別せざるを得ない状況です。全て閉架に置くということではなく、文庫は開架に置き、全集は閉架に置く、また、何冊かは開架に置き、残りは閉架に置く等、図書館で判断していますので、ご理解ください。

利用者 職員に聞きましたら、「開架には置いていない。」とはっきり言われました。

図書館 置いているかについては、確認させてください。

どうしても開架に置ける冊数には限りがありますので、閉架に置いている本もありますが、当然必要な本ということで、所蔵しています。

閉架書庫にある本のリストですが、光が丘図書館は10万冊以上ありますので、それをお出しすることは難しい状況です。本をお調べになる際、例えば、検索機で著者「夏目漱石」と検索すると、それぞれの本について、光が丘図書館での所蔵の有無、開架・閉架書庫どちらで保管しているか、貸出中か否か等が分かります。図書館内にはプリンターがありませんので、印刷してお客様にお渡しすることは困難ですが、窓口にお伝えいただければ、この本は今、光が丘図書館の閉架書庫にあります等ご案内することは可能です。

利用者 ここへお邪魔する前、2時20分ごろ、5番カウンターで出してくださいと言って、実証済みのうえで言っているのです。

図書館 後ほど確認します。

利用者 いつも光が丘図書館を利用しています。練馬区立図書館ビジョンに関するパブリックコメントで、図書館協議会について意見を出したところ、「図書館の運営を円滑に進めるため、現在、実施している『利用者と館長との懇談会』の改組を考えており、その中で検討していきます。」という答えでした。今回、各図書館で分散して懇談会を実施したということが改組だと思いますが、練馬区立図書館ビジョン策定委員会の議事録を見ると、指定管理者制度の導入と運営体制について記載しなくて良いのか、といったことや、図書館協議会等の話等もあります。委員会で出た意見なのだから、点検評価についてきちんと方法まで整理しておく必要があるのではないですか。また、名称は図書館協議会でなくとも、そのことについて、図書館のどこかの委員会が取り仕切って、内部の工程表を作成しているのですか。区との関

係等お聞かせください。

図書館 今のところ、区として協議会形式の会議を運営する考えはありません。今回、各館長との懇談会ということで、当館のような形式の館、アンケートについての回答や自由な意見をいただく館、情報発信拠点としての館のあり方についての意見交換等を行った館等、8館において、様々な形で開催しています。今回の懇談会は、皆様からの意見をいただく場が、このような懇談会形式が良いのか、または協議会形式が良いのかということの検討段階であると、ご理解ください。今後10年間の図書館サービスについて示した練馬区立図書館ビジョンは、5年後を目途に、見直しを考えていますので、それまでに懇談会形式や協議会形式等、検討していきます。

利用者 先日、出席した貫井図書館の懇談会は、「情報拠点として図書館に求めるもの」という大きな題でした。けれど、回答できる区職員が出席しないと、区全体の話について指定管理者の館長は回答できません。実際、貫井図書館の場合、「上に聞いておきます。」や「それは分かりません。」ばかりでした。iPadによる閲覧等、貫井図書館独自で行っている事業については、ある程度答えていましたが、その他の区全体のシステムに関することは全然答えられないのです。ですので、テーマを各館毎に決めても、全然その実効性がありません。図書館利用者アンケートについて話し合うならば、他館も含めて苦情を受け付け、回答するものではないですか。その辺りの運営方法をもう少し考えないと、空振りに終わってしまうと思います。

図書館 私も貫井図書館の懇談会を傍聴しましたが、テーマが拡過ぎると、各地区図書館では検討できないところがあると改めて思いました。本年度の実施状況を踏まえ、今後の懇談会のあり方や、テーマ設定の仕方を検討していきます。また、貫井図書館を始め、各館の懇談会でいただいたご意見を集約し、今後の図書館運営の参考にしていきますので、懇談会が無駄になることは決してありません。

利用者 貫井図書館の懇談会で、光が丘図書館長の人物紹介がありませんでした。指定管理者が開催している懇談会は区の公的な場であり、名乗らずに隅の方で聞いているという形はまずいのではないのでしょうか。

図書館 私は、基本的に各指定管理者館の運営は各指定管理者館長に任せていますので、光が丘図書館長という立場からの発言はしませんでした。しかし、私が不注意でしたので、この場を借りて謝罪します。同時開催の館への出席はできませんが、極力他の指定管理者館の懇談会も傍聴しています。全練馬区立図書館の責任者という立場で聞いているので、今後、そういう場に出る際、改めて自分から自己紹介するようにします。

利用者 各館長と忌憚ない意見を交換しなければいけない場で、上司からの監視みたいな形になっていると、各指定管理者館長も、言いたいことを忌憚なく話せないと思います。

図書館 各館長と私は意思疎通ができおりますので、そういったことはないかと思いますが、一方で、そのような見方もあるということで、ご意見として承ります。

利用者 館内で読書をしていると、閲覧席の一部窓側で日没ぐらいになると電気がつかない所があります。東日本大震災で電球を間引いているのだと思いますが、非常に暗くて読書しにくい席があります。照度基準を350ルクスや400ルクスにしているのか、



もっと暗い基準にしているのか分かりませんが、ある程度暗い席はもう少し明るくして、読みやすくしてください。

図書館 何ルクスか調べていませんが、閲覧環境の向上のため、節電に配慮しながら、閲覧室内の蛍光灯再設置などを行います。

利用者 4点ほど意見があります。私一人の意見ではなく、来られない方の分も集めてきました。1点目が光が丘図書館長について、2点目がガバナンスについて、3点目が購入およびリクエスト却下の理由について、4番目が貸出期間についてです。

まず、前提のお話として、委託事業者に伝えたことは全て館長の責任で対応してほしいです。私達は、その委託事業者に言っているわけではなく、先にも別の方から似たようなお話しがありましたが、あくまでも館長に言っているのです。今から言う要望は全て、光が丘図書館長と練馬区に言っているという前提をしっかりと受け止めてください。

1点目の光が丘図書館長についてですが、メールの回答が全く来ません。現在、区の広聴広報課長にも協力してもらっていますが、メールの回答に、前回の懇談会議事録に、貸出期間について検討する、といったことが書いてあるが、その検討結果の事後報告はどうなっているのですか。問合せをしても、なぜ一向に返事が返ってこないのですか。

図書館 貸出期間の見直しについては、現在検討中です。

利用者 検討中であるならば、その旨をなぜ連絡しないのですか。

図書館 検討段階ということで、お話しをしているかと思いますが。

利用者 回答は返ってきていません。

図書館 いつ頃のお話ですか。春頃でしょうか。

利用者 メールの回答に、「光が丘図書館長」と書いてあるのですよ。自分が回答していないということですね。

図書館 いえ、回答文の内容は確認しています。

利用者 今の回答では納得いきません。

2番目に、館長の資質についてです。登山で持ち歩く地図の購入をリクエストしましたが、1枚の形態だからという理由で却下されました。これは、事実を述べただけで、根拠とはいえません。一步譲って根拠だと認めるとしても、なぜ、1枚の形態だからだめかということを聞いているのです。果たして却下の根拠に正当性があるのか、ディベートで言うバックギンを、お聞かせください。また、なぜ回答しないのでしょうか。

図書館 図書館の方針で、図書のリクエストについては、基本的にメールでは受付けていません。

利用者 先ほど言ったように、館長は回答しません。そのうえ、回答した場合でも理由が不明確です。そういう人は、館長の資質はないと思います。

図書館 ご意見として承りました。

利用者 登山で持ち歩く地図だと使い道が色々ありますし、皆さん山へよく行くので、所蔵してもよいのではないかと提案をしたのですが、1枚の形態のため購入できないというのです。今はなくなってしまいましたが、昔は平和台図書館にその地図があ

りました。なぜ所蔵しなくなったか、その理由を聞いても1枚の形態はだめだの一点張りなのです。山の本はたくさんありますが、一般の山の本は、濡れてしまうと本が傷むため、山に持っていきませんし、ある一定の地図しかないので応用が利きません。でも、登山で持ち歩く地図はウォータプルーフになっているうえに、山が全部載っているの、迷ってもリカバリーできます。

図書館 私も個人的に持っていますが、基本的に23区の図書館で、そのような地図を所蔵しているところは少ないです。練馬区としては、そのような地図は個人で購入するものと判断していますので、所蔵しない考えです。以前に、明確にお答えしていませんでしたので、今改めて回答します。

利用者 そういうことをなぜ、回答せずにこの場で言うのですか。問合せたのは、もうかなり前ですよ。

図書館 申しわけございません。

利用者 2点目のガバナンスについてです。現在、皆さんも感じているように、区民が図書館の運営に全くタッチできない状態が続いています。区の図書館と本は区の財産であり、役人の物、仕事の種ではないです。だから、私は関りたいのですが、窓口が全くない。プリンシパル・エージェント理論、要するに、誰かに仕事をしてもらう時、どうしたら相手方はきちんと履行するかということですが、その時、3つ重要なことがあります、その内の1つが、相手への情報提供です。難しいため、後の説明は割愛します。

図書館 他の自治体では、選書の一部を利用者の方々が行う仕組づくりをしています。練馬区でもそういった取組ができないか今後検討していきます。

利用者 隣の板橋区や中野区では、ご意見・ご要望というホームがありますし、板橋区については、投書箱のようなものがあり、寄せられた意見をきちんと張り出しています。豊島区も、質問という感じですが、パブリックコメントをどうぞと書いてあります。

図書館 一部の練馬区立図書館では、投書箱を設置していますが、光が丘図書館では設置していません。私も設置は望ましいと思っていますので、検討していきます。

利用者 受けた要望を提示して決めていくシステムがないと、全て陰で行われ、ブラックボックス状態となります。すると、同じ質問や要望が出て、二度手間となり、区のコストがかかります。ですので、こちらの要望を受ける窓口がまず必要ですし、寄せられた意見に対する回答の経緯と根拠を提示してほしいです。

図書館 投書箱のようなものを館内に作り、寄せられた要望に対する回答を、根拠を示して掲示することについては検討します。

また、区に対する区民の皆さんからの声と回答は、広聴広報課で区のホームページに掲載しています。相当な量がありますので、なかなか見にくいところがあるかもしれません。図書館に限定して、見やすいような工夫が必要かと思っていますので、検討していきます。

利用者 3点目の購入およびリクエストの却下理由についてです。購入についても、例えば具体的になぜ購入したのか問合せても、返事がありません。「内容を鑑みて総合的に判断した。」と言うのですが、なぜ購入し、なぜリクエストを却下したか理由

を提示してください。

図書館 本来は、一件ずつ丁寧にご返答するものですが、毎月、何百といただいているリクエスト毎に、個別回答することは難しいという現状がありますので、ご理解ください。なお、図書館専門員等が日々、総合的に選書している中で、リクエストされた本を購入することも多くあります。

利用者 リクエストした本については、何か調べているわけですね。

図書館 はい。調べています。

利用者 その時に、カット・アンド・ペーストでも良いので、リクエストした人に回答することは難しくないと思うのですが。それぞれのリクエスト理由等は、あまり見ていないのですかね。

図書館 全体を購入する中でどのリクエスト本を買うか決めていますので、一人ずつにお答えするのは難しい状況です。

利用者 では、リクエストの理由はあまり吟味していないということですか。例えば、新刊ですとまだ出版されていないので、吟味できないのでは。

図書館 全部は読めませんが、書評や、事前に書店から送られてくる本等を参考に吟味しています。

利用者 吟味しているのだったら、本や出版社等が分かると思うので、カット・アンド・ペーストをして、この理由で購入はだめ等、アップできませんか。今後購入する本は、新着のところに、どの本をなぜ購入したかきちんと理由を示してください。

図書館 冊数が多いため、申し訳ございませんが、個別に対応することは困難です。逆に教えてください。他区で実施している館はありますか。実際に、行っている例があるのでしたら、検討したいと思います。私もまだ調べていませんが、恐らく他区でも数が多いので厳しいかなと思います。

利用者 4点目に貸出期間についてです。練馬区は、購入している本の多さの割に、待つ期間も長いです。調べてみると、他の自治体は貸出期間が2週間なのに対し、練馬区だけ3週間のため、本がうまく回転していないのです。たくさん購入しても、回転が悪くてうまく利用されていないということは、要するにコストがかかっているということです。だから、貸出期間は基本的に2週間とし、新着本は待ち期間込みで2週間にしてほしいです。なぜなら、予約がない本については、ネット上ですぐ延長できるので支障はないと思いますし、2週間にすると、経済書等1年待つと価値がなくなってしまう本を、価値のあるうちに提供することができるからです。

図書館 今現在、そういったご意見をいただくことがありますし、23区で練馬区だけが貸出期間3週間ということもありますので、まだ議会等の色々なところにも意見を諮る必要がありますが、来年度に向け、他区同様、貸出期間を一律2週間という方向で検討しています。

利用者 今回出席している職員の方で、今日は休日出勤ということで、給料が割り増しになる方はいらっしゃるでしょうか。すると、逆にコストがかかるのでは。

図書館 本日出勤した者は、基本的に休日出勤ではなく、通常の出勤日とし、休みを別の日に振り替えています。

利用者 貸出期間を3週間から2週間にするというのは、この方の意見であり、私は非常

に助かっているので3週間希望です。結局、延長しても6週間にしかならないのですよ。私は、明治や大正、戦前のもの等、古い本を多く借りています。同じ本を2年半ぐらい借りているものもありますが、延長回数が増えて困ります。色々なものを勘案して考えていただきたい。簡単に変えると言わないでください。

図書館　もちろん勘案しています。相互貸借で他区から借りている本は、1カ月以内に返さなければいけない規定がありますが、練馬区は貸出期間が3週間のため、この規程を守れていません。そのため、基本は2週間の方向で、検討していきます。実施にあたっては皆様のご意見を伺いながら行っていきます。

利用者　延長を3回しても良いということですか。

館長長　そういったことも含めて考えていきます。

## 5 光が丘図書館長あいさつ

本日は、貴重なお時間の中、皆様の忌憚のないご意見をありがとうございました。回答が不十分な点については、ホームページに掲載するとともに、次回以降、事業実施時に皆様にお返しできるよう、努めますので、本日のところをご理解ください。

本日はどうもありがとうございました。