

令和元年度 図書館利用者と館長との懇談会 ～利用者からの意見等への回答(概要)～

【対応状況・凡例】 ◎ すでに対応している項目 ○ 早急に対応を行う項目 □ 施策・事業を実施していく中で取り組むまたは検討する項目 ー 対応が困難な項目 ★ その他、上記以外のもの			
---	--	--	--

番号	利用者からの意見・要望の概要	図書館の考え方	対応状況
1	寄贈本について。一目で「寄贈本」と分かるようにしてほしい。	寄贈の本とわかるようにすることを検討します。	□
2	図書館に外郭団体を作りたい。	外郭団体はありませんが、図書館運営をする上で皆様からご意見をいただき、それを反映していくように努めます。	ー
3	ストライキが起きそうになった背景とその経過、決着についてお聞かせ願いたい。	練馬図書館で働いている専門員が、図書館が指定管理館になることで、処遇や今後の図書館のあり方を考えて、ストライキを起こす動きがありましたが、練馬区の図書館の中で、専門員が持っているスキルや経験を生かせる場を確保するという形で妥結し、回避しました。	◎
4	懇談会のやり方について。一つのテーマに対して皆で討論するような形にしてもよいのでは。	懇談会の実施方法については、引き続き検討していきます。	□
5	活動場所の提供に関して、地元に住む外国人も地域活動に参加したいと望んでる人もいます。そういう人たちを加えて、一緒に地域活動を行うという発想が必要だと思う。	図書館は様々な形での場所の提供が必要と考えます。図書館側も何か一緒に出来ることがあれば、ご教授いただくという視野を持ちたいと思います。	□

6	光が丘図書館が開館して25周年を迎えるにあたり、利用者の会で何かお祝いの行事を考えている。賛同する団体や個人の方がいたら、ぜひ一緒にできないかと考えている。検討してほしい。	周年行事について、賛同する団体や個人がいれば図書館をハブにして色々な活動団体につなげていければと思うので、その方法を模索したいと思います。	★
7	チラシを有効活用することで、図書館の利用率を上げることに貢献できないか。	ご意見として承ります。	—
8	図書館資料検索システムにおける音声入力について、検討していただけないか。	音声入力するにあたり、声を出すことから、館内のブース分けが必要となるため、すぐに対応することは困難ですが、今後、検討していきます。	—
9	図書館のルールを分かりやすく館内掲示してほしい。	利用者にわかりやすく表示するような工夫を検討します。	□
10	館内巡視のやり方が、人によってばらつきがある。	各職員が一定のスキルを持って巡回し、よりよいサービスが提供できるよう、周知・徹底していきます。	□
11	国会図書館のオンラインサービスの使用時間を30分から1時間にしてほしい。また、延長も1時間にしてほしい。	ご意見として承りますが、今のところルール変更の予定はありません。	—
12	国会図書館オンラインサービスの画面を、事務室内のパソコンからプリントアウトできるように設置してほしい。	ご意見として承ります。	—
13	大泉図書館には「新着図書目録」があり、そこに、寄贈・弁償・購入と記載されている。同じように各館でも新着図書目録を作成するように検討してほしい。	ご意見として承ります。	—
14	「はじめてのはたらくくるま」という子ども向けの本がある。その中に働く車として、自衛隊の車や戦車が載っており問題になった。区では4冊ほど持っているようだ。練馬区ではどういう取扱いとするのか。また、各館へどのような対応をとるよう指示しているのか確認したい。	区立図書館の選書基準に基づき購入したものです。貸出の制限を行うものではありませんが、各館では、閉架に置いています。	◎

15	<p>以前、ある文献が、新潟の図書館にしかないというケースがあった。光が丘図書館に取り寄せをお願いしたら断られた。訳を聞くと、目的を説明してもらわないと、簡単には新潟の図書館からは借り受けできないと言われた。担当者によって扱いが変わることがないようにお願いしたい。</p>	<p>相互貸借については、マニュアルに基づき行っています。引き続き、均等なサービスを提供できるよう努めます。</p>	◎
16	<p>サービスの向上が素晴らしい。混んでいるときに、どの窓口で声をかけても職員が駆け付け対応してくれるので、感謝している。</p>	<p>引き続き、接遇の向上に努めます。</p>	◎
17	<p>遠方の図書館の資料を取り寄せていただきたいという、予約の申請用紙はあるのか。</p>	<p>練馬区に所蔵していないものは、未所蔵予約申請をお願いします。</p>	◎
18	<p>協力貸出の際に職員が借りる目的を聞くのは断固あつてはならないことなので、絶対にやめてもらいたい。</p>	<p>借りる目的を聞くことはありません。このようなことが無いように、気を引き締めて対応します。</p>	◎
19	<p>石垣島にしか所蔵がない千円の本。この本は都内でも売っている。この本を借りたかったので、協力貸出依頼をしたが、石垣島からの郵送費の方が、この本の値段より絶対に高いはず。しかし、現在もその本は購入されていないので、石垣島からわざわざ借りている。これはどういうことか。</p>	<p>選書については、値段だけではなく、色々な基準に基づき行っています。そのため、協力貸出郵送料の金額は、所蔵にする判断材料にはなりません。</p>	◎
20	<p>読み終わった本を寄贈しようと図書館に持参したが断られたという話を聞いた。職員の個人的な対応かもしれないが、寄贈本の受け入れに関するガイドラインなどはあるのか。</p>	<p>一般的な寄贈については、受け入れるかどうかは、すぐにはわかりませんというスタンスです。寄贈されたものを見てみて、必要なものは受け入れ、不必要なものはリサイクルコーナーに回します。</p>	◎
21	<p>不特定多数の人を集めてイベントを行う際、消防法で定員のルールがあると思うが、最近、少し緩くなったように感じる。図書館としてどういうスタンスを取っているのか。</p>	<p>図書館の会議室は、不特定多数の人を集めるイベントの実施で使用することを想定しておりません。各部屋には定員が定めてありますのでその範囲での利用をお願いします。</p>	★

22	学校図書館蔵書管理システムを導入しているが、学校支援員や先生などの関係者が児童の読書履歴を活用する事がないように注意していただきたい。	学校蔵書管理システムは、管理員、支援員、先生が児童・生徒の読書履歴を見ることができないよう制限をかけています。システムは適正な蔵書管理や調べ学習の支援等を目的に導入するものです。	◎
23	懇談会の議事録はどのようにして公開されるのか。	図書館ホームページに掲載します。	◎
24	今はU n i c o d eを使う時代だから、早急に改善した方がいい。	ご意見として承ります。	—