

図書館利用者と光が丘図書館長との懇談会

- 1 日時 平成 24 年 11 月 3 日（土） 14 時 30 分～16 時
- 2 場所 光が丘図書館 2 階 視聴覚室
- 3 参加者 利用者 14名
区職員 9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、管理係 3 名)
- 4 配布資料 (1) 図書館利用者と光が丘図書館長との懇談会～これからの図書館サービスについて～
(2) 新しい図書館情報システムの運用について
- 5 次第 (1) 光が丘図書館長あいさつ
(2) 区職員紹介
(3) 懇談

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

本日は資料を 2 枚お配りしています。まず 1 枚目の資料ですが、本日の懇談会の開催にあたりまして「これからの図書館サービスについて」というテーマを設定いたしました。現在、どのような図書館サービスを目指していくか、学識経験者や図書館利用者、公募区民の皆様方による懇談会を設置し、議論を重ねています。その懇談会では、①情報発信拠点としての新たな事業展開、②区民や地域との協働・協力に向けた事業展開、③学校および子育て家庭への支援に向けた事業展開、④図書館の資料や人材などを活用した事業展開、という 4 つのテーマに沿ってご意見をいただいているところです。本日の懇談会もこういった視点からご意見を伺えれば大変ありがたく存じます。

また、本年は練馬図書館が開設して 50 周年という節目の年であり、これを記念して、来年 2 月 16 日に生涯学習センターのホールで、講演と映画の上映を計画しています。併せて、区役所本庁舎 1 階のアトリウムで、2 月 9 日から 2 月 17 日までパネル展示を行います。

さらに、ブックスタート事業という、赤ちゃんに本を渡し、図書を介して子育て親育てをしていく事業につきましては、10 周年を迎えます。各館で記念事業を行っているところですが、その他に来年の 2 月 3 日、区役所本庁舎地下 2 階の多目的会議室で 2 部構成のシンポジウムを行います。1 部は児童文学者の松居直先生に講演をいただき、2 部は松居直先生に加え、練馬ブックスタートの会の関日奈子さん、NPO ブックスタートの大津智美さんをお招きし、パネルディスカッションを行う予定です。

資料の裏面には、図書館資料の受取窓口や、南大泉図書館の分室の整備について記載をしていますので、後ほどお目通しをお願いします。

もう 1 枚の資料ですが、本年 12 月 21 日から来年 1 月 4 日、年末年始を含め休館させていただき、図書館情報システムの入替作業を行います。端末機の入替も含んでいますので、一定程度のお時間をいただくような形になりますが、ご理解とご協力をお願いいたします。

新システムの導入に向けて、①資料の予約方法の簡易化、②予約データ反映時間の短縮化、③予約資料の準備状況のご自身による確認を廃止し、電話等で図書館から連絡する方法へ変更、④ホームページの一新によるトップ画面から利用者メニューへのアクセスや検索方法の簡易化など、準備を進めています。

このような資料を本日はご用意させていただきましたが、そのほかにも、いろいろとご意見、ご要望等を承り、よりよい図書館運営に反映していきたいと考えていますので、本日は短い時間ではありますが、どうぞよろしくお願いいたします。

2 区職員紹介

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 懇談

利用者 CDの歌詞カードやパンフレットは、紛失・汚破損を防ぐためにコピーを提供し、原本は図書館で保管してはどうでしょうか。また、CDを汚破損した利用者は、代物弁済してもらった方がいいのでしょうか。

図書館 CDに限らず本の汚破損を防ぐため、チラシの掲示や傷んだ本の現物の展示など啓発活動を行うほか、貸出しや返却の際には状態の確認を行っています。

歌詞カード等のコピーは、著作権法との関係がありますので、現状のまま原本の貸出しとさせていただきます。なお、紛失・汚損した場合は、利用者に弁償をお願いしています。

利用者 今日、3点ほど申し上げるつもりで来たのですが、不満がありますので4点目を先に申し上げます。

まず、懇談会の形式についてですが、机がないとメモがとれません。従来のように机を設置してほしいです。

2点目に、今まで開催された懇談会や各図書館に寄せられた要望、クレームはどういう形で改善されているのかをお聞かせください。

3点目に、今回の図書館システムの更新によって検索機能は改善されるのでしょうか。具体的には、パソコンの端末に、濁点のある「こうじ」で入力すると、四千何百件の検索結果が表示されます。しかし、最初の300件に「小公子」「孟子」「孔子」や、人名で「井伏鱒二」「井上靖」更に、「甲子園行進曲」「好色一代男」など、「こうし」に絡む言葉が表示され、肝心の「こうじ」が全く出ずに300件が終わってしまうのです。職員にその旨を話したところ、「違う画面で検索してください。」と言われ、やってみましたが結果は同じです。「こうじ」は漢字は二つありますが、平仮名で入力すると何故検索できないのですか。300件で終わらず四千何百件表示するように、あるいは漢字入力ができるようにすればよいと思うのですが、新しいシステムでは改善されるのでしょうか。

4点目に、職員の対応や勉強不足な点を改善してほしいです。過日、週刊誌に古い本の書評が掲載されていて、その本を閲覧したく相談したところ、「カウンタ

一にあるパソコンでは見られないので、事務所のパソコンで調べます。」と言って席を離れ、5分後に「そういう書物はありません。」と言われました。そんなことはないと言ったところ、再び事務室に戻り、どうやら読み方を間違えていたようで、今度は「都内に2か所ありました。」と言うのです。蔵書している館の場所を聞くと、「2～3日で届きますから取り寄せます。」というのでお願いをしました。その後、2回ほど図書館に立ち寄ったところ本はまだ届いておらず、「本が届いたら自動音声でお電話します。」とのことでした。しかし、その後2～3日経っても連絡が来ないので、職員に「2～3日で届くというからお願いしたのに、届かないのならもう一つの図書館に行くから教えてください。自分で取りに行きます。」とお伝えしたところ、責任者らしき人が来て、「図書館として、ほかの図書館に正式にお願いしているので、それを無視して、違う図書館を案内することはできない。」と。引き続き説明を聞くと、本は最短で2、3日で入手できるが、場合によっては1週間～10日かかるとのことでした。そういうことであれば、「2～3日」という言い方ではなく、システム上最大限10日は見てください、と伝えるべきではないですか。また、他の図書館へ行った方が早いですよという案内もすべきです。そういう点で、2件の行き違いがありました。職員にシステムのこと等もっときちんと教育すべきだと思います。

図書館 1点目の懇談の会場形式については、昨年度から、堅苦しくならず忌憚のないご意見をお伺いできるようにと、このような形で行っているところです。ご意見は今後の参考にさせていただきます。

2点目の要望やクレームについてですが、毎年、利用者アンケートや各館に直接、椅子の汚れ、ポスターの表現や見せ方の問題を始め様々のご意見をいただいています。その中でもカウンターでの説明不足や接客方法などに関するご意見が一番多く、そうした要望やクレームは、当該館だけでなく12館の図書館の問題として、館長会など様々な会議体を通じたり、事業者に直接改善を促すなどしています。また、館内の設備ですぐに対応できるものや、パソコンといった電子機器を持ち込んで調べたいというご要望などは、各館で取り組み、できるところから整備に努めています。

3点目の「塩こうじ」については、システムが更新された後は、漢字で「塩麴」と入れていただくと、検索用語と一致する本の一覧が表示されるようになります。今回のシステム更新により、検索の速さや精度が改善され、目録情報の精度も非常に高いものになります。それにより、2通りある「こうじ」の漢字は、どちらでも検索できるようになります。同様に、國木田独歩の旧字体「國」と常用漢字「国」の字が混同し、検索できなくなることがありましたが、今後は、全てできるようになります。また、現在「こうじ」は濁点が反映されずに検索されていますが、今後は1つの「塩こうじ」というキーワードとして検索できるようになります。検索の方法が複雑になりますが、分かりやすい表現で検索できるよう準備を整えていきますのでよろしくお願いいたします。

4点目の接客という部分につきましては、ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。ご案内の方法や内容については基本的なところですので、早速改善するようにします。

利用者 「塩こうじ」ではなくて、「こうじ」で検索した場合「孔子」はでてこないよう改善されるということでしょうか。

図書館 はい、改善されます。

利用者 これは名称選定の問題ではないでしょうか。先ほどの利用者の方は、平仮名で入力した場合のお話を、図書館側は漢字で入力した場合の話をしており、食い違いが生じています。名称選定について詳しく説明した方が良いのではないのでしょうか。

図書館 仮名で登録されているもの、また漢字と仮名の双方で登録されているもの等、目録の登録情報によって検索結果が変わってきます。新システムでは工夫をして、確実に検索できるようにご案内していきます。また、現在も正しく検索できる方法の案内が不十分な点があるかと思いますので、改善をしていきます。

利用者 今回の新システム導入により、「受取館の変更は、資料の輸送中や連絡後は、電話でも受けられなくなる。」ということですが、なぜ今までできたことができなくなるのでしょうか。

図書館 従来は、予約本の受取場所を変更する場合、電話または窓口でお受けしていました。しかし、本の輸送中や受取の準備ができた段階で受取場所を変更すると、場合によっては2週間、次の方に貸出しができない状態になってしまいます。予約の非常に多い本などは、利用者の皆様から早く予約本を手に入れたいというご要望を頂戴していることから、より多くの皆様に早く本をお貸しできるよう、システムを変更するものです。なお、新システムの導入により、従来の予約変更方法に加え、輸送や受取の準備ができる前であれば、ご自身でホームページを通じて変更が可能となりますので、ご理解いただきたいと思います。

利用者 宮部みゆきの「ソロモンの偽証」や、東野圭吾の「禁断の魔術」など予約が殺到している本については分かりますが、予約がない本を取寄せた場合もこれが適用されるのですか。すると、サービス水準が低下するのではないのでしょうか。予約と取寄せの概念が一緒になっているからこうなるので、予約と取寄せを全く別に考えれば、また違った問題が出てくると思うのです。たまたま間違っ、予約が全くない資料の受取場所を誤ってしまった場合でも、変更がきかなくなるのはおかしいのではないのでしょうか。

図書館 考え方として、予約が1件入っている場合は変更を了承し、2件以降は了承しないというように線引きするのがいいのかということです。例えば、予約が全然入っていない資料を、練馬図書館で受取ろうとしたところ、誤って石神井図書館としてしまい、既に輸送の手配が整ってしまったというような場合は、1度予約を取消して、再度予約を取っていただくことになります。一方で、予約者が多く、1回取消すと1,000人待たないといけないというような場合は、状況を伺ったうえで対応させていただきます。

利用者 新システムでも、従来通り検索表示は3,000件までなのではないでしょうか。西東京市などは、同じシリーズを使っていますが、1万件以上表示できます。

図書館 最終的な設計はこれからですが、件数の表示に制限は設けません。表示件数が多

すぎて固まるということもなくなります。ただし、2万件、3万件の検索結果が出力されると、実質使えないということもありますので、最初から絞り込みができるように考えています。

利用者 現在、23区でOPAC（蔵書目録検索機）からプリントアウトできない区は、練馬区と江東区だけですが、今後は練馬区でもプリントアウトできるようになるのでしょうか。

図書館 申し訳ありませんが、プリントアウトはできません。

利用者 それは予算的な問題でしょうか。

図書館 そう考えていただければと思います。

利用者 3点ほどお伺いします。

1点目は、図書館に電話をすると、電話に出られる方が同じ職員の方に対して敬語を使用しています。こういった事例は何度かありました。委託事業者など、今はいろいろな立場の方がいて、バックヤードでは立場に応じて敬語が飛び交っていると思います。それが思わず、図書館外に対しても出てしまうのだろーと思います。その辺りはきちんと分けていただきたいと思います。

2点目は、練馬区はとても貸出資料数が多く、すごく誇りに思っていますが、それは、10点借りられて、3週間借りられるというサービス条件がとてもいいからだと思います。練馬区は居住地で、ベッドタウンですから、勤め人は外に行っていると、図書館の開館時間と合わなくて、平日は利用できない方が多いと思います。ですので、3週間の貸出期間というのは、とてもありがたいことで、私も、勤めていたころは大変よいと思っていました。ぜひこのサービスを守って、これからも引き継いでいていただきたいと思います。

図書館 1点目の電話の対応についてですが、現在、光が丘図書館では一旦、受託従事者が電話を承り、それを職員につないでいます。ご指摘いただきましたとおり、受託従事者と職員は区民の皆様からのお電話を同じ立場で承るべきですので、従事者の電話対応については、受託事業者に対して、引き続き教育訓練を指示していきます。

2点目の貸出期間と件数については、10点を3週間というのをもっと続けてくださいというお言葉をいただいたのですが、10点では少ないという声もあります。逆に、3週間は長い、23区を見ても、練馬を含めて2区のみだよという意見もあります。また、予約本の順番が回ってこないのは、3週間だからじゃないですかという声もあります。良い機会ですので、皆さんにお伺いしたいのですが、現行の貸出件数10点、貸出期間3週間をどのようにお考えでしょうか。

利用者 例えば、一つの例として、村上春樹の「1Q84」ですけれども、去年の今ごろは、まだ予約件数が残っていたと思うのです。当初は、70冊くらい本を用意していたと思いますが、この頃は、貸出回数をホームページで見えますと、200件前後ありました。それが、予約件数がなくなった途端、貸出回数が300件を超えてしまっているのです。これは、明らかに貸出しの時間より、置き置き期間の問題が大きいと思います。

個人的には3週間は魅力的なので、そのまま維持したうえで、1週間の取置期間をなくし、期日がきたらその時点で貸出処理をするのもいいかなと思います。連絡なしの場合、今までは、まず1週間待って連絡してから、さらに1～2週間ほど取置をしていたので、それをなくした方がいいと思います。

利用者 私は視覚障害者ですので、デージーやテープを借りています。先週、CDとデージーをまとめて6タイトルぐらい、その前に滞留していたものもあり、再貸出しで返送したものがたくさんありました。ですので、通常の資料などは余り短くすべきではないけれど、再貸出しや順番を待つというのであれば、予約タイトル数をそれなりに多く認めてもいいのではないかと思います。そのかわり、貸出期限を必ず厳守して、それが到達しそうだったら、再貸出しや、再予約のご案内をした方がよいと思います。

図書館 中には、人気がある本は2週間にして、そうでないものは3週間にといったご意見もありますので、参考にさせていただきます。

利用者 まず、レファレンスと蔵書についてですが、図書館ビジョン懇談会の第3回目の意見シートで、取組状況に、レファレンスで活用するためのデータベース、そして約2,000件の情報を蓄積とあります。これは、どういう形で、どういうものを蓄積しているのでしょうか。

それから、蔵書目録をお見せいただけますか。どういった蔵書があり、それを後に廃棄したか、または閉架に回したかということが明らかではないのです。例えば、大泉図書館はこの4月に指定管理者館となって模様替えをしたのですが、私が頻繁に使っていた辞典類が見当たらなくなりました。書架の場所を移動したのか、閉架に行ってしまったのか分からない状態ですので、もっとオープンにして、情報を公開してください。そうでないと、それについて我々利用者の意見も言えませんので、その点をひとつ明らかにしていただきたい。

2点目に、念願の大泉図書館に友の会の準備会を設けることができましたが、図書館側の担当者が不明確なので教えていただきたい。私は、この友の会を、光が丘と大泉に設立して、残りあと10館、各館に友の会ができればと思っています。各館の特色を生かしながら、図書館と友の会が協力して良い図書館にしていければと思います。ゼロから始めるので、十分にご協力をお願いしたいです。

最後に毎年行うアンケートについてですが、いつも抽象的な回答しかできないアンケート用紙となっており、実態が反映されていません。昨年、南田中図書館で、4つだけ質問項目を作るという独自のアンケート調査を行いました。すると、非常に具体的な回答が出てきているのです。ですので、自由に記入できるスペースをつくっていただくと、非常に具体的な意見が出てくると思うのです。このようにして、なるべく実態に近い回答を反映できるようにお願いしたいと思います。

図書館 1番目の2,000件のデータというのは、レファレンスをいただいて、その回答として例えば、国会図書館のホームページから「練馬大根の発祥」という検索ができますというように、情報をあげているということです。

また、目録については、以前は各館ごとに目録がありましたが、例えば光が丘図書館では現在約30万冊の本があり、紙で打ち出すと検索をする上で時間もかかりますので、コンピューターで見いただければと思います。

また、開架から閉架へなど、本の移動状況が分からないということですが、全てをお示しすることは困難です。貸出状況や本の傷み具合などを見て、ほぼ毎週のように入替作業や、新しい本の購入、開架を閉架に移す、あるいは除籍をしていますので、ご理解いただきたいと思います。

友の会については、地域に根ざした図書館ということで、利用者、ボランティアの方々の力を結びつけられないかとずっと思っていました。図書館の利用の仕方や、運営方法について等、それぞれの立場や経験から、大変高い意識を持っていらっしゃる方が多く、そういう方々と一緒にとてもいい事業ができるのではないかと考えています。担当の職員の設置につきましては、職員削減もありますが、いずれそういった人物を充てられるように頑張りたいと思っています。

アンケートについては、設問数が多過ぎて分かりにくいというご意見もありますので、工夫したいと考えています。

利用者 今行っている、これからの図書館サービスのあり方懇談会で、検討の柱として情報発信拠点としての新たな事業展開という話があります。本の電子化によって空いたスペースを有効活用するということですが、それでは図書館がすかすかになってしまうので、それは避けてほしいです。要望としては、例えば区に提出される指定管理者館の報告書を、図書館の棚に配架することです。書架で手に取って見て、必要なところを情報公開請求する形にさせていただきたいと何度要望しても実現していません。第1回懇談会の事務局長の回答によると、区政情報の提供がまだ足りないという認識はしていらっしゃいます。ですから、余り事業展開といった大枠ではなく、個々のニーズに一つ一つ応えていくところから、徐々にそれが事業みたいに、発展していくような形をとっていただきたいと思います。それを積み上げていけば、立派な情報公開になります。

もう1つ、今回の懇談会は玄関入口の掲示板に張ってありますが、図書館サービスのあり方懇談会の開催周知はインターネットのみでした。再三再四、掲示してくださいとお願いをしましたが、なぜ張り出さないのでしょうか。

図書館 区政情報の提供は非常に重要なもので、区のあらゆる文書は情報公開の手続きによりご覧いただけるようになっています。そうした中で、必要な情報を限られた図書館のスペースで置くということは、なかなかご要望を全てかなえることが難しい状況です。今いただいたご意見などを参考にさせていただきたいと思っています。

利用者 情報公開請求では請求手続は大変ですし、また事務が煩雑になり、双方共に手間がかかります。区によっては、情報公開手続を有料化にして、嫌がらせしているところもあります。先程申し上げた指定管理者館の報告書についても、上司にだけ報告すればよいものではありません。その上には我々区民がいます。我々は雇用者であり、税金を払っています。だから、最終的な報告は区民一人一人に向けて出すべきです。そのことを考えれば、区民に対して利用しやすいシステムをつくる枠があ

ってもいいでしょう。報告書のファイルをそのまま配架すればよいのです。そうすれば、その都度情報公開で手間をかけずに済みますし、皆さんも見ることができるのです。他の報告書では開架にあるものもありますし、ぜひ実行してほしいと思います。

図書館 情報公開は、区の一定のルールにのっとって行っています。図書館だけ特別にというのは難しいところがありますので、その辺りは研究させていただきたいと思います。

今回の懇談会は、利用者の皆様にご参加いただきたいということで、各図書館においてチラシやポスターで周知をしたところです。これからの図書館サービスのあり方懇談会については、傍聴ということで、会議の公開に関する要綱に基づき、ホームページ、その他の方法ということですので、他の審議会等と同様にホームページで公開をしています。

利用者 掲示板に張り出すという一番簡便な方法をなぜとらないのですか。

図書館 ご意見につきましては承らせていただきます。

利用者 これからの図書館サービスのあり方懇談会は、10年後の練馬の図書館を見据えて話し合いをしていると伺っています。そろそろまとめの時期に入っていると思うのですが、どんな話が出ているか具体的にお聞かせください。

また、それと関連して、広い中央図書館の建設といった意見は出ているのでしょうか。私は、光が丘図書館で子どもの絵本を借りることが多いのですが、最近、季節に関係ある、汚れのない本が閉架書庫に入っていることがとても多いです。大人はパソコンで調べて、閉架にあるので出してくださいとお願いすることができますが、子どもは、開架になればなかなか本と出会うことができません。書棚が足りなくて、やむを得ず閉架に保存するということもあると考え、私個人としては、練馬区にもっと広い、ゆったりとした蔵書スペースのある中央図書館が欲しいなと思っています。

最後に、子どもの本の新刊本のコーナーが土日限定で置かれていて、私はどんな本が出ているのか、現物を見て借りる等、いろいろなことをして楽しみにしていました。文庫の仲間でも、平日に利用することが多いので、そのコーナーがなくなったのはとても残念だと言っています。「リストがあるので、カウンターに」と記載されていますが、リストからだけでは中身が分からないので、スペースの問題もあると思いますが、子どもの本の新刊本の展示コーナーを、平日にも復活していただけたらと思います。

図書館 これからの図書館サービスのあり方懇談会は、今まで3回開催しています。まず初めに、こちらの資料にもあります4つの項目についてご意見をいただけないかと提示したところ、図書館というのは、情報の拠点だという委員の皆様の総意があり、このことについて、1回目に若干、そして2回目にご意見を伺いました。情報発信拠点とは何を発信するのか、そもそも図書館の役割として、地域の皆さんの知的欲求に応えるとともに、それぞれの個々の課題を解決するための貴重な資源、資料、そういうものを満遍なく所蔵して、それに応えるということと、それを繋ぐ人の配

置の必要性というものを総論としてお話をいただきました。

3 回目は、2 項目めから 4 項目めに少し入りまして、区民や地域との協働、協力、学校や子育て支援をするために図書館が担うべき役割は何かということ、それぞれの立場からご意見をいただきました。その中で、先ほど出ましたが、友の会をそれぞれの図書館で組織して、連携して事業をする。また、子ども向けや、大人向けの事業など目的によって友の会があり、そのニーズに対応できる方々が集まって一緒に事業を行えば、よりよいのではないかというお話がありました。

学校や子育て家庭の項目では、学校図書館の充実が大変重要であるというお話がありまして、現在、人を配置しているところですが、今以上に、図書館が積極的に役割を担って、活性化に尽力すべきではないか等、具体的なご意見をいただきました。

4 項目めの図書館の資料や人材では、情報の拠点ということで、インフォメーション機能について、人と本を繋ぐ、人と人を繋ぐ、人と地域を繋ぐ、そしてその課題解決をするに見合った人材を、区の職員に限らず育成していくことが大切だというお話をいただいています。4 項目めについては、もう少し議論が要るのかなと感じているところです。

それから、光が丘図書館は「中央館的」な図書館であり、もう少し大きくて、いろいろなニーズに応えられ、ゆっくりと読書や学習ができるような中央図書館の必要性もご意見として出ています。

懇談会はこのような状況で、次回は11月8日に行う予定です。

次に、新刊の展示の件ですが、児童コーナーでは、昨年まではカウンターの前に、月毎に主に季節をテーマにしたコーナーと、その裏面に新刊コーナーを設置していました。光が丘図書館では、毎週金曜日に購入した新しい本の装備が整うことから、土曜日に新刊コーナーに置いていましたが、土曜日と日曜日に新刊がほとんど借りられてしまい、週明けの平日には数冊しか残らないという状態でした。そのため、新刊コーナーの代わりに「よんでみようこんなほん」という、30年目を迎えます地域での文庫活動をされている方と、図書館の児童担当者が一緒に、1年かけて選んだ読書紹介パンフレットと、それに掲載された図書の展示コーナーを新設し、皆様に紹介しています。新刊コーナーとしては、ブックトラックでお出ししていますが、先程申し上げたとおり、週明けには数冊しか残らないため、一般の書架に移してしまっている状況です。今後は、児童の新刊コーナーをどこかにつくるか、また情報をどのようにお伝えしていくか、工夫をしていきたいと思っています。

利用者 私は、いつも時間切れになりますので、意見書として6頁～7頁ほど、一昨日に紙面でお送りしました。項目として相当数がありますのでメールにて議論させていただければ一番いいと思います。

また、懇談会ですが、1時間半ではとても無理です。1日かけて行くくらいの規模を考えてください。

利用者 私の要望であったカラーコピーの設置を受け入れて下さり、ありがとうございます

す。それが一番のサービスではないかと思います。

しかし、春日町図書館に関する問題はまだまだたくさんあります。パンフレットの置き場がないので、早く作るようお願いしていますが、もう10年以上経っています。苦情や要望を取り上げるのがサービスであると思いますし、こういうことは、光が丘図書館だけの開催ではなく、各図書館で懇談会を開き、館長さんに聞いてもらわないとできないことだと思います。そうしないと、要望を取り上げようと思っても、他の地区の人のことは全然、要望を取り上げられないですよ。

12館あるということは、約6万人位の地区に一つずつということなのに、本懇談会の出席者は20人足らずでは、費用対効果からいっても開催することが無駄ではないですか。もっとそういう対策を考えていかなければいけないのではないのでしょうか。

図書館 2年前までは、年に4回、各館を3年かけて回って懇談会を行っていました。昨年と今年は光が丘図書館で開催したわけですが、おっしゃるとおり、各館で行うことの重要性というのは、私も感じています。来年度の課題ということで受けとめさせていただき、少しでもご意見を取り入れて、各館が自分の図書館をどうするかを館長以下が考えていくということが大事であると思っていますので、努力してまいりたいと思います。

最後に、本日は足をお運びいただき、ありがとうございました。先程申し上げましたとおり、お近くの図書館で懇談会が開催された方が、皆様参加しやすいかと思いますので、来年度に向けて検討してまいります。また、これまでいただいたご意見や、本日いただいたご意見を踏まえ、図書館運営、サービスの向上に努めてまいりますので、これからもご意見、ご要望を寄せていただければと思います。これからも職員一同、サービスの向上に努めてまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。今日は本当にありがとうございました。