

図書館利用者と石神井図書館長との懇談会

- 1 日 時 平成26年11月8日（土）午後2時～4時
- 2 場 所 石神井図書館2階会議室
- 3 参加者 利用者 6名
図書館 3名
(石神井図書館長、副館長、副館長)
- 4 配布資料 (1) 練馬区立図書館利用案内
(2) 練馬区教育要覧
(3) 平成26年2月実施図書館利用者アンケート集計結果
(4) 図書館だより第27号
(5) 館内案内図
- 5 次 第 (1) 館長挨拶、職員紹介
(2) ミニ・バックヤードツアー
(3) 図書館事業概要説明
(4) アンケート結果説明
(5) 意見交換
(6) まとめ

図書館利用者と石神井図書館長との懇談会 要録

1 石神井図書館長挨拶

本日はお忙しい中お集まりいただき、ありがとうございます。昨年に引き続いて、改修後2回目となる、利用者と石神井図書館長との懇談会を開催させていただきます。利用者の皆様から、石神井図書館へのご意見や日頃疑問に思っていることなどをお聞きしたいと存じます。

2 ミニ・バックヤードツアー

(参加者全員で、カウンターバックや閉架書庫など、日ごろ利用者の目に触れない図書館の裏側を見学)

3 図書館事業説明

(1) 運営方法について

平成26年度練馬区教育要覧の図書館の部分の冒頭に、13の図書館が載っております。一番上の光が丘図書館を除いては開設順で載っています。練馬図書館が最初にできた図書館ということになります。練馬図書館が昭和37年にでき、2番目として昭和45年にできたのが、この石神井図書館です。その後、順次、図書館が増えてきました。

(2) 各図書館の特色

所蔵資料数について、光が丘は、一般書が20万9,000冊。青少年向け、児童書、その他を加えると、図書に関しては合計31万4,000冊の蔵書がございます。

大泉の蔵書が21万3,000、石神井は約20万冊です。この蔵書数ベストスリーの3館とも、建物も比較的大きいのですが、閉架書庫が大きいのです。

個人貸出者数という項目では、多い順に、光が丘が36万7,000人、練馬が20万8,000人、石神井が20万1,000人という数になります。

図書館とは別に高野台受取窓口、豊玉受取窓口というのがありますが、本の受取と返却だけをする施設です。今年の4月に、3か所目となる「石神井公園駅受取窓口」ができました。

4 石神井図書館の特色について

敷地としては、光が丘図書館とほぼ同じ面積を持っています。建物の建築面積では、光が丘が3,500㎡、こちらが2,400㎡ですから、3分の2弱ですか。それでも、結構大きく、地方都市の中央図書館並みの規模と言えるでしょう。

他の区立図書館と比べると建物が大きく閲覧席が多いので、滞在型図書館としての快適性が高いのではないかと考えています。この面はさらに向上させていきたいと思っています。

また、専用の児童室が広さ、蔵書とも充実しており、こどもや親子対象のよみきかせ、おはなし会などの参加者が多い（年間63回、参加1,434名）ということも特色の一つといえると思います。

5 アンケート結果について

アンケート結果については、石神井図書館分を資料としてお配りしました。分量がありますので、後程お読みいただければと思いますが、図書館だより第27号の中に要点を1ページにまとめたものがありますので、こちらを使ってお話ししたいと思います。

- ① 貸出期間の短縮について
- ②施設の充実について
- ③利用者のマナー
- ④所蔵資料の充実について

6 意見交換

改めて、石神井図書館について、ご質問とか、あるいは日ごろ思っているご意見とかがあるかと思うので、それについてお答えするというよりは、できれば、意見交換、懇談という形でやっていきたいと思っております。

区立図書館全体にかかわることについては、答えられる範囲のお答えはいたしますけれども、最終的なことについては保留し、光が丘図書館に内容を報告します。また、光が丘図書館の懇談会も予定されていますので、そちらで発言していただければと思います。

そういうことで、お一人お一人、ご意見等を伺っていきたいと思っております。

利用者 DVDは、著作権上、難しいというお話だったのですけれども、これは東京都全体でそんな感じなのですか。

図書館 これは全国的にです。

利用者 私は出張で名古屋とかに行ったことがあって、そこで、すごくいい図書館だなと思ったのが長久手市の図書館。すごくあそこはセンスがいい図書館だなと思ったのですけれども、あそこはDVDを借りられるのですよね。ヘッドセットとかを使って視聴できる設備もあります。こういうのもできるのだなと思っていたのですけれども。そうすると、あそこは割と特殊なところということなのですか。

図書館 私は実際に見ていないのですけれども、近くだと、池袋にある豊島区立中央図書館、あそこもDVDを置いていますね。ところで、本とかCDは図書館が正価で買って、それを皆さんに貸すことができるのだけれども、DVDは、（映画の著作物といいます。）は著作権法上それができません。

DVDを図書館で取得して皆さんにお貸しするとしたら、使用許諾付きの（業務用）DVDを買わなければいけません。それが大体、一般用の3倍から5倍くらいします。例えば5,000円で市販されているものを図書館で購入するとすれば、1万5千円とか2万円以上になります。これは負担になります。

また、例えば利用者の方が、もしそれを破損とか、なくされた場合は、申しわけないけれども、その方に弁償をお願いすることになります。その場合も、市販の一般用ではなく、業務用の高いものをご用意いただくことになります。それは多分、ものすごくトラブルになると思うのです。そのうえ、民業圧迫という問題も出てくるので、なかなか踏み切れないと思います。

それらを踏まえた上で、敢えてそれをやるのだと判断している自治体もあると思いますが、練馬区としては、踏み込めないと思います。

利用者 貸出期間ですけれども、2週間にされたということで、私は、今はもう仕事をやめていますのでそれほど不便には感じないのですけれども、何かテーマを持って本を調べたいというとき、複数冊をお借りして、ある程度、一定期間借りておきたいというようなケースですね。小説など読んではっとお返しできるようなものは別として、いろいろと複数冊で研究テーマに取り組んでいらっしゃる時に、短いと感じるのです。

そういう場合に、例えば、今ですと、短縮したデメリットを利用者目線でもう少し簡単に、今までのサービス期間、例えば一回電話で延長すれば、今までは6週間借りられたわけですね、3週間、3週間で。そういうことを考えれば、例えば今は2週間になったけれども、2回は電話すれば借りられるとか、パソコンで自動延長できるとか、そういうサービスが減じた分を相殺するような方策はとれないものかなということです。

それから、最近、貸出数がとても減っている館が多いですが、ここの館は順調に伸びているということで、何か、例えばイベントをしたときに本の貸し出しに結びつくようなことをなさっているのかどうか。

それから、今日、拝見して、ぐらりと回ったときに、すごくおもしろいと思ったのは、私たちはボランティアでかかわっている者なのですが、図書館のスタッフ側が展示本を選んで出す図書館が多いと思うのですが、ここは利用者の方がコメントを書いて、「私はここがおもしろかった」みたいな展示を

されていますよね。

ああいうメンバーというのは、日ごろ出入りしている図書クラブみたいなものがあるのでしょうか。定期的な人なののでしょうか。おもしろい試みだなと思いました。

図書館 ありがとうございます。とりあえず三つということで、それにお答えします。延長をしやすいしてほしいというご意見は、他にもいただいております。館長会でも話題になっていまして、しばらく様子を見ながら、何らかの方向を検討しようという話にはなっています。お時間をいただいて検討していきたいということで、ご勘弁ください。

貸し出しが伸びている理由というのは、実は、正直、わからないのです。ただ、思っているのは、例えば1階に新刊の棚があり、特集コーナーがあるのですけれども、これは3年ぐらい前まではありませんでした。

本の見せ方やディスプレイなどについて、ほかの館は、結構、早い段階からやっていたのですけれども、石神井はかなり遅れてやっています。最近、そういう小さな工夫の成果が出てきているのかなという気はしております。

なお、4月に石神井公園駅の受取窓口ができて、一時貸出数が減りましたが、現在は昨年比で微増の状態です。

2階で開催しています、ポップを作ってその本と一緒に展示する企画ですが、これは、普通に一般募集して出していただいたものです。正直に言いますと、職員のものも入っていますし、委託職員のものも入っていますけれども、全く関係なく応募してくださった利用者の方も大勢いらっしゃる。

名前も出ていないですから、そのまま期間が終わったら捨てますという話で、大変申しわけないのですけれども、そんな形で試みとしてやって、意外と好評だったので、またやろうかなという感じで思っております。

また、会場が2階なので、なかなか上がってくる人がいないので、もったいない。本当は1階でやりたいのですけれども・・・。

利用者 私もあの紙をいただいて、書いてと言われたのですけれども、「名作」というのに抵抗してしまったのです。

図書館 なるほど。

利用者 名作と言われると、名作と大威張りで書けるのがないような気がして。私が

「おもしろいよ、薦めたいよ」という本であれば書けるのだけれどもというのでやめてしまったのです。

だから、そういうことも少しつけ加えて書いておいていただけたら。「私のお薦めの一冊」とか軽く書いておいて。

図書館 敷居を低くするような。

利用者 ええ。

図書館 そういう工夫を、さらに充実したいと思っております。

利用者 それと、昨日、ブックトークを伺いに来たのですが、2回のうち、2回目に伺ったのですが、いらっしゃった方は少なかったのですよね。

図書館 そうでした。

利用者 堅かったのかな。もう少し庶民的というか、海をテーマにして、庶民的なものもいろいろと入っていたのですけれども、足を踏み入れるのに堅いようなイメージだったのかなと思ったので、あれは、ぜひ、続けていただきたいのですけれども、もう少しやわらかいのもいろいろとまぜて、主婦向きとか、子育て向きとか。

海がテーマだったのですけれども、昨日の場合は、全部、歴史を追って、古代からずっとだったのですが。今はいろいろな、海上の問題とかありますよね。そういうこととか、環境の問題とか、そういうことにもあれると、もう少し若い子たちも来られるかなと思ったりしたので、ぜひ。

図書館 ご意見、ありがとうございます。

利用者 あれは、いろいろな方にやっていただきたいと思いました。

図書館 とりあえず、一回やってみようということで始めましたので、反省点は多々あるのですけれども、ご意見は次に生かしたいと思います。暖かいご意見をいただいて、ありがとうございます。

利用者 幾つかあるのですけれども、一つは、新聞とか雑誌とか、ああいう購入というのは、この図書館だけの判断でやっているのですか。それとも、どこかで統一的に、例えば練馬区は、どこの図書館は何々と、何々というようなあれで購入というのか。

図書館 これは各館独自でやっています。

利用者 そうしますと、一つ、新聞などを見ますと、スポーツ新聞は3紙とっているで

しょう。

図書館 はい。

利用者 あれを見ると、ほとんどプロ野球のことばかりです。誰それが契約金をどれくらいもらいましたとか。そんなプライベートな、個人個人の選手のあればかり書いてあるのが、みんな同じような。

プロ野球の選手のあれはそれだけ関心があるのかもしれないけれども、私の個人的なあれだと、プロ野球の選手がどのくらい年収を取ったとか、契約更新したなど全く関心ないものだから、あんなのに3紙も取るというのは、あれは結構高いでしょう、幾らしているのか知らないけれども。

だから、せいぜい、1紙とは言わないけれども、2紙ぐらいにしたらどうなのですか。3紙取れという人が多ければ、しょうがないのでしょうけれども。

それから、あとは雑誌ですが、雑誌を見ると「VOICE」だとか何とか、みんな右翼的な雑誌ばかりです。週刊新潮でしょう、週刊文春でしょう。それから、文藝春秋。文藝春秋も、前はリベラルな割と中立的なあり方だったが、今はもう右翼的なあれですね。そして、中央公論なども、読売の傘下に入ったものだから読売の別働隊みたいなものです。言っていることが、基本的には読売新聞と同じような論調で。

そうすると、僕はそういう本を置くなとは言いませんけれども、そういう本を置くのならば、それと均衡を保つ意味で、いろいろな意見もあるのだということで、もっとリベラルな雑誌なり何なりを置いておいてもらいたいと思うのです。

一つは、「週刊金曜日」がありますね。あれは、リベラルというのか、もっと左の方だけれども。あと、もう一つ置いてもらいたいというのは、岩波で出している「世界」という雑誌があるでしょう。

あれなどは、非常に執筆者も、岩波で出している以上、相当な執筆者が書いているし、日本の問題のT P Pにしても、集団的自衛権にしても、日本の背景にあるものは何なのか、それから、本質は何なのかということを「世界」では突っ込んで書いてあるのです。

そうすると、「世界」を置いてあるのは、ここには置いてないでしょう。あそこの関町図書館には置いてあるのです。あとは、光が丘図書館。それから、大泉図書館は、たまたま、あそこを通ったときに寄ってみたら、あそこには置いてあ

るのです。

ここで、もし予算的に無理ならば、この近くに南田中図書館があるでしょう。あそこにも置いてないのです。どちらかに置いておいてもらえれば、「世界」を読もうと思っても、バックナンバーを読むとか、買って読めばいいのだろうけれども、関町図書館に行ったり、光が丘図書館に行ったり、大泉図書館にわざわざ行くというのは、時間的にも無理だし。

それから、あとは新聞で、前に、公明新聞と赤旗というのは、忘失数が多いから、受付まで来て借り出してくれと出ていましたね。今はもうそんな・・・。

図書館 今は出していますよね。

利用者 練馬のほかの図書館に行くと、そんなことは書いてないのです。みんな、きちんと置いてあって。今は自由に閲覧させられるけれども。

例えば公明新聞を読みたい、何々紙を読みたいとなるでしょう。そうすると、わざわざ受付に行って「公明新聞を読みたいけれども、貸してください」と言うと、思想調査をされているみたいです。内心の信条なり何なりを調査されている。知られてたくない、プライベートな問題であるし。そうすると、必然的に借りるのをちゅうちょしてしまうのです。

だから、本当にこの図書館だけ忘失してしまうのか。そんなたちの悪いのがこの地域にはいるのかなと、僕は何か疑問に思っていたのですけれども、今はそんなことはなくなりましたけれども。

そのほかの図書に関して非常にありがたいと思っているのは、例えば書評などに出ている本を読んできたいなと思って検索するでしょう。そうすると、ここの図書館には大抵置いてありますね。ここの図書館に限らず、練馬の。そして、びっくりするのは誰かしらが借りているのです。

だから、それだけ日本人の読書熱は高いのかなと思うし、それは本当にありがたいと思っているのです。だから、本を買うことなどは必要なくなってしまうし、大体、本に関してはそのぐらいです。

あとは、開館時間なのですが、午前9時から午後8時まで。これは普通の日はいいのですけれども、土日・休祭日は午前9時から19時になっています。あれを、ふだんどおり午後9時というのは無理かもしれないけれども、午前10時から午後8時とか、そういうようにできないものなのだろうか。

そして、午前9時からというと、我々社会人にとっては、午前9時から出かけるというのは、利用者が多いのかもしれないけれども、午前10時ぐらいでいいのではないかと思っているのですけれども。

休日は、ぜひ、普通の日と同じように、夜の7時というとすぐたってしまうのです。1時間あると、結構、新聞を読んだり、コピーをとったりすることができるのですけれども、その点、ふだんの日には別に問題ないのですが。

それから、土曜日に祭日が重なると、大抵、祭日はやっていますよね。あれは、本当にありがたいと思っているのです。我々に利用できるのは祭日が大いに利用できるから、これは非常にいいあれだと思っている、

それからもう一つ、細かいことなのですが、コピー機が置いてあるでしょう。あのコピー機は本当に使いづらいのです。あのコピー機は、こう置くでしょう。そうすると、ふたをいっぺんにボタンとおろさないと、ずれたりなんかしてしまうのです。

前のコピー機は、こう置くでしょう。そうすると、ふたをこうやって、ここで一旦押さえて、そして、こういうふうにしていたのです。前のコピー機はそうだったのです。

今のは、ふたが一枚板になっているものだから、新聞のある箇所だけとりたいと思うと、いろいろなところを押さえないと、複写キーを押した時にずれたりしてしまうのです。それに比べ、南田中図書館のは以前のものと同じで使いやすい。

そして、例えば縮小などでとるときとか、1回A4縮小にセットするでしょう。そして、ちょっとたって、また、そのとおりA4で縮小になっているかと思ってやると、元どおりになってしまうのです。

今、普通、どこもコピー機の代金は10円でしょう、例えばコンビニなどで。

利用者 100円ショップでは5円です。

利用者 あれは5円なのですよ。あそこにスーパーがありますね。あそこも5円です。5円でサービスできるような、ああいうコピー機を入れられないのですか。

税務署とかに行くと1枚20円取るのです。裁判所の記録などをとろうとするときは1枚50円だったかな。なぜだろうなと思って。

10円というのは普通だけれども、5円でやっているところがあるから、5円できないことはないのではないかと思っているのですけれども。

図書館 今のお話で、スポーツ新聞に関しても、これはもういろいろな意見があります。もっと種類を増やせというご意見を、つい先日いただいたばかりです。

いろいろな意見の人がいらっしゃるので、何を外す、何を入れるというのは簡単にはお答えできないことです。また、今あるものを変えるのはなかなか難しいのです。

去年も申し上げたかと思いますが、廃刊とか、何らかの理由で取れなくなったときに、次に何を入れるか検討するというやり方で現実にはやっています。そのときは、前と比べて似たようなものはどうか、あるいは近隣の図書館とどうなのかという話で、そういったことを総合的に勘案して決めているので、例えば、大泉や関町にあるものを石神井で入れる可能性は逆に低いです。ご意見としては伺いました。

ただ、雑誌の方に関しては、基本的に、新しい号のものが入れば、以前の号のものを借りることができますので、多少遅くなりますが、それでご勘弁いただきたいと思っております。

公明新聞と赤旗の件については、確かに、一時、破られたり、いたずらされたりということが頻発したので、窓口でお渡しするような形でしばらくやっていました。

前回、見直してほしいというご意見を伺って、私の方で改めて様子を観察して、特に問題がないという判断をし、今は元の一般の開架のところに置くようにしております。

ただ、特定の雑誌とか新聞にいたずらをするとか、持っていくとかという事件は残念ながら時々起きます。以前私がいた他の図書館でも同じようなことが起きて、ある新聞を、一時窓口対応にしていたことがあります。

最近ですと、餃子店の無料券というのが、毎月16日の読売新聞だけに載るのですが、これを紙面から切りとって持っていく人がいました。対策として、テープをべたっと張ってはがせないようにしたりとか、「石神井図書館」のスタンプを押すなどしたところ、被害がなくなりました。

しばらくたって、対策をやめていたところ、つい先月また切り取られてしまいました。このようなことが実際に起きています。

開館時間については、さまざまなご要望をいただいておりますので、引き続き

検討しています。条件を総合的に考えて、伸ばした方がいいという判断をしたところについては、例えば、先ほど申し上げた春日町と貫井については、場所的な条件も整っているので、1時間延ばしています。

個人的には、石神井図書館の閉館時間を遅くまで延ばすというのはどうかと思っています。夜になると、ここは全く人通りが途絶えてしまうので、どうなのかなど。

朝については、午前10時開館では、多くの区民のご理解はいただけないのではないかと思います。

利用者 普段は、大体、午後6時か午後7時になると人はかなり減りますよね。

図書館 そうですね。

利用者 土日なので、余り伸ばす必要はないのかなと個人的には思ったりします。朝の方が、多分、需要があると思います。

図書館 朝早くからご来館いただいております。昨年の懇談会では、逆に夏だけでも午前8時開館にしてはどうかというご意見もありました。

先ほどのアンケートを見ていただくとわかるのですが、現在の図書館の利用者は圧倒的に高齢の方が多いのです。60歳以上が4割、50歳以上で6割です。昔の図書館は、私のイメージでは子どもとか学生が来る場所だと思っていたのですが、今では、特に朝一番で来ていただければわかると思いますけれども、高齢の方の利用が多いですね。

リタイアされて、平日などは特に時間の自由な方々がたくさんいるということで、これからは、高齢者のための施設という覚悟もしなければいけない。生涯学習のための施設として、お金をかけずに教養を高め、趣味も充実できるというような施設として、考えていかななくてはなりません。

コピー機の問題については、これも去年お話があったような気がしますが、

料金の問題については、図書館のコピー機は特殊なので、図書資料以外のものをとってはいけないというのが建前となっておりますので、限定的です。それほど使用枚数は出ないです。

あれは区が直接置いているのではなくて、業者さんが置いている。置かしてあげているというものなので、条件はそんなに、コンビニや何かと比べるともうかる要素は少ないのかなとは思っています。

それでも、以前と比べれば料金は安くなっているのかなと思っていますので、そういった利用者の要望があるということも担当に伝えて、それが今後の契約更改のときに多少なりとも生かされるように努力いたします。

利用者 ということは、あれの売上は業者さんの売上になっているということで。

図書館 そうです。考え方は自動販売機と同じです。

利用者 この図書館で借りた本を、5 円のコピーをやっているところでコピーをとるというのは、これはいいのでしょうか。それは半分の値段でできますから。

図書館 私的複写ということであれば、法的にはいいことになります。

利用者 他の大学の図書館に関するイベントに出たら、そこでも図書館を利用するのは子どもか年寄りだと先ほどのお話と同じようなことを言っていて、20代、30代、40代ぐらいの本当に働いている人は、そんなのは行ったことないとか、利用したことがないという意見がすごく多くて、おかしかったのですけれども。

それと関係して、カフェと併設が今はやるみたいですが、私が古い人間だからかしらないですが、昔は、飲み物とか、食べながらだと、本が汚れるからという、そういう時代の人間なものですから、何か、「えっ」と思ってしまいます。

武蔵野プレイスとかもカフェが併設されていて、コミュニティセンターみたいな、そのようなものが何かウケているみたいだし、だんだん世の中はそういうふうに変わってきているのですか。

図書館 そういう認識はしております。

利用者 佐賀県の武雄市の図書館が、結構、話題になっていますよね。ああいうのは、どうお考えですか。

図書館 私は武雄市長の講演をじかに聞いたことがあります。武雄市立図書館がオープンする二、三か月前です。

武雄市は人口約 5 万人で、人口は減少傾向です。失礼ながら皆さんも佐賀県武雄市なんて聞いたことがなかったでしょう。私も知りませんでした。

あの市長は、東大を出て、総務省の官僚をやった後、地元に戻って市長になった方です。何もない・・・何もないと言っては失礼ですが、特色のない、小さな地方都市をどうやって活性化するかと彼は考えたのだと思います。そのときに、地域のランドマークにもなり、全国的に、観光も含めて人を呼べるような

ものをつくりたいということを、あの市長は図書館を使ってやろうと思ったのですね。

彼は、カルチャー・コンビニエンス・クラブ・・・ツタヤを運営している会社の本社に直接乗り込んで、代官山ツタヤのイメージで人の集まる図書館をつくりたいと、持ちかけるのですね。その後もある意味で強引に話を進めて行ったわけです。例えば練馬区長が、あるいは東京都知事が、陣頭指揮して図書館をつくるなんてことは、考えられないですよ。

彼の考えは、まちおこしだと思います。そういう意味で、従来の図書館の持つ、静かで、飲み物など冗談ではないというようなイメージにはとらわれず、人が集まりやすい、今までと違うものとして図書館を構想したのだな、と思いました。魅力的だと思いました、話を聞いていて。

武雄市の名前を全国的にただけでも大成功だと思いますし、多賀城市だとか、いくつかの市が同じ型の図書館をつくろうとしています。地方には滞在型のああいう図書館があってもいいのではないかと思います。ただ、同じことを大都市でやってもどうなのかという気はします。

今後、もし、練馬区が新しい図書館をつくるとするならば、（今は図書館を新しくつくる計画はありませんが、）喫茶スペースの設置は、検討課題になると思います。

ところで、小さなことですけれども、従来は閲覧席では飲み物を飲まないでくださいとお願いしてきました。机の上に出さないでと言ってきました。この夏にそのルールを変えて、ふた付きのものであれば飲んでもよく、ただし飲まないときはバッグ等にしまうようお願いするようになりました。

熱中症対策が第1の理由ですが、武雄市の例などを踏まえて、区民の要望に応える形で、多少ルールを見直しました。他にも細かいところでは、全般に規制を少し緩くしていく方向にはなっています。

利用者 絶対、何か飲んだら、食べ出しますよね。絶対、手を汚しますよね。

図書館 可能性は高くなりますね。図書館ではなくて、もう単なる遊び場だと思って来る方も増えるのかなという気はしますけれども。

利用者 自分で本を買って、汚そうがどうしても自分は自分で、飲みながらも何でも読んでもらう。しかし、図書館は図書館。

図書館　そうですね。そう言えればいいのですけれども。

だから、いろいろな考え方の方がいて、そういったことで、利用者同士でトラブルに、口論になってしまったりということも時々あります。

それを私ども館の方で事前に察知する、あるいは声があったらすぐに対応するということが必要なのかと思っています。

利用者　ちょっとずつ規制を緩くしてとおっしゃいましたね。あれだけはやめてほしいのです。ペットボトルをちゃんとしまってくれる人ならいいのですけれども、今、氷を入れた魔法瓶があるではないですか、あれがすごくうるさいのです。

図書館　音が。なるほど。

利用者　本当に勉強している人にとっては、例えば文学本とかを読んでいるだけのときは別にいいのです、こうやって見ているけれども。こうやって何か入れなくてはいけないというときに、あれをやられると困ってしまうので。

だから、さっき言った、そういうツタヤ図書館ではないのですけれども、飲みながらというのは、本によると思うのです。暗記しなくてははいけないというのだったら、そんな悠長なことは言っていられないです。それを隣でやられたら頭に入らないではないですか。頭に入れるために来ているのに。

だから、そういう人たちは、ちゃんとああいうところがあるのだから、出して、閉めて、ゆっくり優雅にやってもらいたいのです。

利用者　私は3点述べたいと思います。まず一点目は、利用者アンケート。区民の声について。第2点目は、10月8日付、25練教光図第1329号について。3点目が、練区政推進基本条例について。

1点目は利用期間の短縮について。かなり前の懇談会で議題に上がって、そのときの回答が、「以降の参考にします」でした。　昨年、私どもが、さっきおっしゃっていたような理由を光が丘館長に提示したときには、「利用者アンケートにより、3週間が妥当で、期間短縮は考えていない」という回答でした。

さらに、さっきおっしゃったような理由で提示したら、一切、回答を無視されました。それにもかかわらず、なぜ、今回、期間短縮になったのか理由を知りたいので、お知らせください。

図書館　それは、昨年の光が丘図書館長との懇談会であったことでしょうか。

利用者　懇談会前から、「2週間」のさっき言ったようなメリットがあると言ったのに、

館長は、「利用者アンケートにより、期間は3週間が妥当で、期間短縮は考えていない」という回答を送られたのです。でも、私は反論して、「こういう理由があるから、どうなのですか」と言ったら、以降は、もう回答無視なのです。

それにもかかわらず、今回、期間短縮になったので、理由を提示してくれと言っているのですけれども、まだ回答無視なのです。だから、今回、理由を提示してください。

図書館 その経緯を私は存じ上げないので、私が答えることではないですね。

利用者 では、何も聞いていないということですよね。「練馬区政へのご意見」があるではないですか。それにも提示しているのですけれども、回答無視です。

図書館 確かに、以前から2週間にすべきだというご意見もたくさんいただいていた。その中のあなたのご意見にどう回答したか、私はわかりません。ただ、そういう声が増えてきたので、期間を変更することになったということです。

利用者 では、とりあえず、この回答は知らないということですね。

図書館 そうですね。経緯がわかりません。

利用者 知らない。わかりました。利用者アンケート、今、区民はこれで訴えるしかないのですけれども、これで機能しているとお考えかどうか。

例えば杉並区とかでは、ウェブのページに、区民の要望窓口みたいながあります。要望フォームみたいな形で。でも、練馬区はない。問い合わせ窓口しかない。練馬区の図書館のホームページには「問い合わせ」しかない。かつ、練馬区のホームページから、「区政運営へのご意見」で、さっき言ったようなことを言っても無視されるのです。全部シャットアウトなのです。

例えば、さっき、この1番目の問題として挙げたのは区民の声についてですけれども、例えば、このアンケートの21ページ。ここに「トイレが狭い」とあるのですけれども、これは一体どこのことを言っているのかわからないではないですか、区民にとっては。

図書館 私にもわかりません。

利用者 だから、利用者アンケートというのは、やめてもらいたいのです。私たちは所有者なので、利用者ではないのです。こんな感じで「やったよ」みたいなことを言われても考えようがない、議論のしようがないではないですか。言っている意味はわかりますか。

これで今提示されても、私たちが、そうだね、そうだねと議論の発展のしようがないではないですか。

図書館 この自由意見（欄）というのは、とりあえず、いただいたものは全部載せますという考えでやっています。

利用者 それで、さっき言ったように、区民の訴えるところは、今のところ、杉並区と違って、要望窓口がない。区政へのご意見は、さっき言ったように無視される。私たちは、言う場所がどこにもないのです。

でも、こういうふうに上がってきているではないですか、現に。それを、そちらで考えないでくれということを言いたいのです。もっとこちらに、こういうことが上がっているのだから、どういうふうに発展するか、事後報告も何もないではないですか。

さっき言ったように、期間短縮はもう何年か前に言っているのです。私も、去年も言いました。今年あったと。そちらから、こういう提案があって、どういう経緯でこういうふうを考えているとか、そういうのを提示してくれないと、こちららは全くタッチできないのです。言っている意味はわかりますか。そちら側で何でも決めないでくれと言いたいのです。

図書館 「決めないでくれ」というのは、わからないのですけれども。

利用者 だから、こういう区民の声が実際出ているわけではないですか。それを、こうだよと言われても、議論のしようがないではないですか、この人数だけで。

図書館 これは自由意見で、ここで直ちに議論するということにはならないかと思えます。

利用者 こういうのも実際にあると。でも、知らないではないですか、普通の区民の人は。だから、どういう議論が上がっているのかというのを、もっと区民に、ふだんから提示してくれないと議論のしようがないのです。言っている意味はわかりますか。

図書館 はい。いろいろな考え方があると思いますが、これも一つの情報開示の方法だと考えています。

利用者 一つではなくて、ほかに情報開示は何がありますか。ほかに何もしていないではないですか。だから、何か要望窓口をつくるなり。

図書館 わかりました。そういった窓口なり、ホームページの欄なりをつくってほしい

というようなことで・・・。

利用者 板橋の図書館は要望ボックスがあつて、掲示板もあります。こういう声がありましたと。ないですよ。ここはないですよ。だから、やりようがないのです、こちらは。区の図書館でも、平和台図書館は、掲示板はあるのです。ボックスもあつて。ここは何もない。春日図書館は、ボックスはある。でも、紙はない。自分で持ってきてくれみたい。だから、要するに、聞く耳がないと、提示する気もない。だから、こういう貴重な声とかがどんどん実際にあるのだから、それを提示して、職員だけで考えないで、こちらは所有者だから、所有者で考えていこうとしたいのです。

だから、「トイレが狭い」も、そちらであればトイレが狭いといったら、狭いから広くしようと考えてしまうではないですか。こちらであれば、こちらがお金を出しているから、「トイレが狭い」と言ったら、「我慢しろ」と言いたくなるではないですか、そのぐらい。こちらが金を出しているのだから。

図書長 なるほど。

利用者 例えば、さっき、各館ごとにどの本を買うか決めているとおっしゃいましたよね。ある本で調べたら、隣の板橋区は1冊しかそろえていない、豊島区は1冊、中野区はゼロ冊、杉並区は1冊。でも、練馬区は9冊もあるのです。

それは各館で何を買うとかを決めているから、そういう無駄になっているのが多い。今はどこの図書館でも予約できて、どこからでも借りられるのだから、1か所で、練馬区全体として、資産をそろえるという考えでないと無駄が多いとわかりますよね。

図書館 おっしゃりたいことはわかりますが、ただ、ニーズが多いから多いのか、その辺は・・・。

利用者 でも、さっき言ったこれも、ニーズも、「トイレが狭い」ではないですけども、図書館は図書館の役割があるではないですか。幾らこちらが言っても、「それは図書館に要らないだろう。自分で買いなよ」とか、「トイレが狭くても我慢しろ」と。区民が考えれば、そういう発想が出るけれども、そちらからだ、
「スポーツ紙が4紙欲しいと」いったら、「では、4紙考えようか」となってしまふではないですか、サービス業みたいだから。

でも、区民からすれば、「4冊要らないよ。却下」。「トイレが狭い、我慢し

ろ」と、金を出しているのだから。

利用者 71万区民の意思統一はできない。

利用者 だから、こちらで考えさせてもらいたい。だから、もっと提示して、区民の窓口をつくって。最近、マーケットなどにもよく出ているではないですか。こういう要望があったと。こちらに、これはこうで、こうでと、回答するとか。そういう見える形にしてほしいということですね。一つのアイデアとしてね。こちらは大人だから。それに、利用者ではないのです。所有者なのです。

図書館 なるほど、おっしゃる意味は分かりました。

利用者 だって、利用者アンケートはアンケートではないですか。もう質問事項も決まっていますよね。それ以外に答えられない。書けないのです。書いたとしても、こんな紙だから、ちょっとしか書けない、事情を書いても。そんな利用者アンケートで機能しますかというと思っているのです。コミュニケーションをもっととったらいいいのではないかということですよ、要するに。

期間短縮も、もう何年か前に言っているのです。それを、館長は「以降の参考にします」と、前々から。去年は「利用者アンケートにより、期間短縮は考えていない。2週間が妥当であり、考えていない」と言ったのです。でも、今回、短縮しているのです。

では、次のときに光が丘にも行きますので、その理由をちゃんと考えてください。

図書館 それは伝えます。

利用者 2点目は、その。

図書館 これは何ですか。

利用者 これも、「何ですか」となるから、平和台図書館長に、こういう問題はこうだから、要望窓口があるではないですか。懇談会に行くから、どれかわからないけれども、だから、事前に全部連絡しておいてくれと。私たちの、それが館長の回答なのです。メールの回答なのです。

だから、そのメールの問と回答を渡しておいてくれと言ったのです。でも、聞いていないのですね、やっぱり。

図書館 そのように言われても、申しわけないのですけれども、わかりません。

利用者 だから、私が言っているのは、平和台図書館の要望に入れたと。でも、要望に

入れても平和台にしか行っていないのです。そうしたら、例えばこのパターンでいくと、1個の要望があったら、こちらにも来なくてはいけない。平和台にも行かなくてはいけない。光が丘にも行かなくてはいけない。大泉にも行かなくてはいけないということになりますよね。そうではなくて、問題は練馬区図書館の問題だから。

図書館 申しわけないのだけれども、要望や苦情などは13館まとめると相当の量になります。概要は全部、館長は見ていますが、ただ、それを、例えば1年間分ためると膨大な量になるので、そういう言い方をされても、正直言って、それは無理ですよ。

利用者 だから、ちゃんとまとめてくれたら、私たちもそんな無駄な質問はしないです。

図書館 これは単に石神井の集計ですから。

利用者 これではなくて、ただ、こうやってただで、ほかに、いろいろと、今回、あるではないですか。それを、ちゃんと提示してくれば同じ質問などはしないのです。

でも、これも何回も言いましたけれども、ちゃんと言ったのですよ。懇談会に間に合うように、ちゃんと用意してくれと。そうしたら、「わかりました」。でも、用意しない。

では、これも今言いましたから、光が丘に行きますので、ちゃんと答えを用意しておくように、これも言ってください。

図書館 伝えます。

利用者 3番目の、練馬区政推進条例。「区政へのご意見」がありますよね。そこに、区民がご意見として、回答希望で出した。でも、これが返ってこない。これは、回答無視というのは、条例に違反するかどうかをお伺いしたいです。

図書館 どういうケースなのか、具体的な経緯がわからないので、お答えできません。

利用者 経緯ではなくて。条項としては、区政への参加をうたっているのです。区政への参加ではないですか。

図書館 申しわけないけれども、それは石神井図書館の運営に関する中身とは違うのかなと思うのです。

利用者 違わないです。

図書館 一般論として言えば、区民の質問等については、基本的に誠実に答えなければ

いけないと私どもは思っています。

利用者 「答えなければ」ではなく、これが条例に違反するかどうかだけを教えてもらいたいのです。

図書館 どの条文にというふうに言っていないと正確には答えることはできません。

利用者 では、わかりました。私は後でメールアドレスを渡しますので、回答無視は条例違反か、違反ではないかだけ、回答を下さい。何を言っているか、最後の方はこんがらかってしまいましたけれども、いろいろと問題については、こちらのページに載っていますので・・・これは議事録に入れてくださいね。

図書館 こちらは控えますので。

利用者 これは、私だけの意見ではないので、私は代表して来ているので。

図書館 何という団体ですか。

利用者 このページを見ればわかります。では、知らないと。

図書館 何か中身が違ような気がしますので

利用者 ここのメールを光が丘図書館長が回答無視したと。

図書館 ですから、それは、今、この場で私が答えるべき中身ではないと思いますので。

利用者 だから、答える問題ではなくて、練馬区の図書館の問題として。

図書館 一般論で各論の話を突っ込まれても、それは無理ですよ。

利用者 聞いてください。関係しているのです。というのは、練馬区図書館の問題として提示しているのです、私たちは。ということは・・・。

図書館 申しわけないけれども、時間がかなり押しているのです。

利用者 では、もういい。知らないのですね。

利用者 次の質問、いいですか。

図書館 予定の時間を過ぎていますがけれども、皆さんよろしいですか。・・・ありがとうございます。では、もう少しだけ石神井図書館の中身に関して。

利用者 図書館の開館時間を、何年か前に一斉に伸ばしましたよね。

私は、個人的には、別に開館時間を延ばす必要はなくて、もう少し図書館の本来のサービスを充実した方がいいと思っていたのですがけれども、実際に経過を見るとこのような意見もあったと思うのです。とりあえずやってみて経過を見ると。

図書館の中には、住宅地にあって、午後9時までやっても人が来ないだろ

うろうと思うような図書館がたくさんありますよね。その辺をもう少し、データが何か出していращやるのでしょうか。

もしあれでしたら、データを出して、こんな状況だというふうに言ったら、区民の理解も得られるのかなと。

図書館 データというのは。

利用者 来場者というか、来館者の。

利用者 これだけ効果が上がっているとか、何か、そういう結果が全然わからない。

利用者 見えないですね。

図書館 なるほど。

利用者 こんな長時間やる必要はないのではないかという気が、私自身はするのです。

書籍にお金をかけた方がいいように私は思うのです。

図書館 例えば、時間帯別の来館者数であるとか、というようなデータを出してほしいということですか。

利用者 そうですね。時間延長した分がどの程度の効果になったのか、サービス向上になっているのかとか。

図書館 わかりました。そういうご意見があったということを光が丘図書館に伝えます。

利用者 石神井図書館に一つ、施設のことをお願いがあるのですけれども。児童室の入り口のそばに検索機がありますよね、二つ。あそこは、とても暗いのです。ふっと座ってキーをたたこうとすると、「暗いな」という感じ。あれは、きっとブースになっているので、その影で、横から光が来るだけなのでだと思うのですけれども。できたら、上から何か少し工夫していただけないかなと思います。

図書館 なるほど。

利用者 本当は、画面はむしろ暗い方がよく見える。

利用者 画面は見えるのですけれども、キーでたたくときに、「暗い」という感じがするのですよね。

図書館 なるほど。わかりました。すぐにできるかどうかわからないけれども、様子を見てみます。去年から少しずつ、施設の改善を進めているのですが、それは気がつきませんでした。

利用者 検索したときに、時々、変になるのはしょうがないのですか。

図書館 機械ですね。時々、トラブルすることがあるということですか。

利用者 私は何も予約していないのに、予約が満杯になりましたとか出るときがあったりします。もう一回、別の機械でやり直すとオーケーだったり。

図書館 そうですか。それはまた、できたら症状が出たときにおっしゃっていただけるとありがたいです。時々、トラブルことはありますが、その症状を再現するのが難しいので。後から「こんなことがあったのよ、昨日」とかと言われると、なかなか再現が難しいです。

利用者 もう一つ、いいですか。情報の提供で、今、パソコンでかなり図書館情報は提供しているのですね。それで、すごく機敏で、よくなったなと思っているのですが、パソコンをしない人で、パソコン上に出ているデータを欲しいという人が何人かいるわけです。

その場合に、図書館でプリントアウトして、有料でも結構なのですけれども、その人に渡すということはできないのでしょうか。

書籍になっていなくて、印刷になっていなくて、公開している情報を入手したいけれども、パソコンが苦手だというお年寄りの方とかがいらっしゃるのです。

図書館 ご自分の例えば借りている本のリストがほしいとかではなくて、区のホームページの記事とか・・・？

利用者 選書を図書館はこういうふうに考えていますというのも、情報として出ているのです。練馬区の選書はこういうやり方でやりますという、そういう選書の判断を知りたいと主張している人が、冊子ではなかなか探せないの、プリントアウトできればと。

図書館 選書の基準とか。個々にそういうお申し出があった場合などは、お渡しすることもあります。

利用者 当たり前、パソコンができる人はそこで見ればいいのですけれども。パソコンが余りできないという人で、そういった基準を知りたいのに、どうなっているのだと言う人がいるので。

利用者 依頼したら、出していただければいいなと思っているのですけれども。いけないような、法律的にひっかかるとか、コピーとか、難しいところがあるのかなと思って。

図書館 いえ。これは、どの役所の窓口でも、その窓口の業務にかかわることで、例えば条例が欲しいとか、基準が欲しいとかと言われたときにはお渡しすることがあ

ります。

なお、図書館資料に関するもので、パソコン上の情報として掲載されたもの、それを打ち出して、そのプリントアウトしたものをお渡しすることはできないのですけれども、それをお貸しして、コピー機でとっていただくのはオーケーにしています。

利用者 例えば選書方法です、具体的に言えば。

図書館 基準だとかというのは、区側というか、行政側の方のものですよね。そういうことでしたら、それはまた、図書館業務の中の資料検索というものとは別な問題になってくると思います。

利用者 違いますね。簡単に、そういう意味で、頼めばできるということでもいいのですか。

図書館 図書館業務としてカウンターで扱うものとは違う中身なので、ご面倒でも、事務室の方に来ていただきたいと思います。

利用者 館長の個人的なご意見でもいいのですけれども、今、世の中で電子書籍が結構出てきているではないですか。そういったものに、今後、図書館が対応していくような考えとかはありますか。

図書館 いつかはやらなければいけないのだろうと思います。試験的にやっている図書館が幾つかありますけれども、なかなか難しい問題があるのだというふうに思っています。

DVDと同じように、権利を買うことになるのでソフトにお金がかかります。それを安く扱うという仕組みが今できつつあるようですが、幾つかの会社で。だから、それに乗るのかという話と、それからハードをどうするのか。

テストをやっている図書館などでは、ハードもお貸ししてというセットでやっていますけれども、では、それがテスト段階を超えて、大々的に全部の図書館で導入するというふうには、今のところ、僕には見えないので。

やはり、経費の問題が大きいのかなと思っております。ただ、それはだんだんに解決されていくのかな、とは思っています。

利用者 今後、端末が普及して行って、誰でも持っているような状態になるとか、そういった普及というのでしょうか。

図書館 そうですね。

利用者 みんなが電子書籍を使うのが当たり前になったぐらいになったらという感じが
すか。

図書館 と、ならざるを得ないのでは。もともと、そういったものについてノウハウも
持っていて、端末も持っている人は、即、明日にでもやってくれというふうにお
っしゃるかもしれないけれども、一方、いまだに携帯も扱えないというような方
がいらっしゃって、そういった方のことも配慮しなければいけません。そこで、
時間をかけて、だんだんに移行していく形なのかなと私は個人的に思っています
が、公式見解としては、「引き続き、課題として検討させていただきます。」と
いう答えになってしまうのかなと思います。

利用者 ありがとうございます。

図書館 予定より遅くなってしまいましたが、いろんな意見を聞かせていただいてよか
ったと思います。

利用者 もっと、そちらだけで考えずに、こちらにも渡してください。

図書館 だからこそ、こういう会をやらせていただいています。

利用者 これしか集まらないのですよ。そうではなくて、もうネット社会なのだから、
ページでぼんぼん。だから、所有者なのですから。

図書館 そういったご意見も、しっかりお聞きしました。

利用者 1、2、3、4、5、6、7。これだけですよ。

図書館 少人数でも、必要だと思っております。

利用者 それは志が低過ぎますよ。もっとこちらはパワーがあるのであります。そちらだ
けで考えないでください。

利用者 でも、せっかくの展示が2階でもったいないですね。

図書館 1階に移すには、何かを潰さなければいけないのですけれども。

利用者 わざわざ上がってきていいのかしらと。

図書館 2階などに上がったことがない人は結構いると思うのですよ。

利用者 私も、今日初めて上がりました。

図書館 用がなければ、だって、2階に来ないでしょう。それで、飾りつけを工夫した
り、ポスターを作ったり。

利用者 利用者懇談会のこのチラシだって、あんなきれいなチラシ、以前はなかったで
すよね。

図書館 ありがとうございます。本日のご意見なども踏まえて、これからもできることからやってまいります。長時間ありがとうございました。