

図書館利用者と館長との懇談会 平成 21 年度第 3 回会議要録

- 1 日時 平成 21 年 10 月 18 日（日） 午後 2 時～ 4 時
- 2 場所 貫井図書館 1 階 視聴覚室
- 3 参加者 利用者 10 名
区職員 10 名（光が丘図書館長・貫井図書館長・練馬図書館長・春日町図書館長・南田中図書館長・計画調整係長・事業係長・子供サービス係長・障害者サービス係長・貫井図書館職員）
- 4 議事 (1) 光が丘図書館長あいさつ
(2) 区職員紹介
(3) 図書館概要説明（貫井・練馬・春日町・南田中図書館各館長）
(4) 懇談

会議の内容（見出し）

- (1) 光が丘図書館長あいさつ
- (2) 区職員紹介
- (3) 図書館概要説明（貫井・練馬・春日町・南田中図書館各館長）
- (4) 懇談（フリートーク）

会議の内容（概要）

(1) 光が丘図書館長あいさつ

練馬区立図書館は今年の 5 月に南田中図書館が開館して全 12 館体制となっております。お蔭様で年間貸出数が 100 万冊を超える状況となっております。この懇談会では日頃、各図書館をご利用の皆様に関井を中心といたしまして各図書館に対するサービス向上のためのご意見などを頂戴できればと考えております。本日は 4 時までの 2 時間、まず、各図書館の概略等を説明させていただいた上で、各館長から日頃の運営の中で考えていることなどを紹介させていただきながら、それについてのご提案やお知恵を拝借できればたいへん有難いと考えております。私自身、貫井図書館に足を運ぶことは年に何回もないのですが、駅に近いなど良い立地条件の中、皆様が快くご利用いただけるように努めて参りたいと考えております。短い時間ではありますが、この時間が有意義なものとなるよう宜しくお願いいたします。

(2) 区職員紹介

計画調整係長

計画調整係は今年の 4 月にできた係で、大規模改修などの事業に関することや、業務委託に関すること、また、情報システムに関することなどを担当しております。

事業係長

事業係は区立図書館相互の調整・連絡等を担当しております。この会議を通じて皆様のご意見などを伺うため参加させていただきました。

子供サービス係長

子供サービス係は光が丘図書館の児童・青少年サービスに関すること、全12館の児童・青少年サービスに関する取りまとめをさせていただいております。

障害者サービス係長

障害者サービス係は練馬区立図書館全体の障害者サービス、光が丘図書館の障害者サービス事業を担当しております。

(3) 図書館概要説明（練馬・春日町・南田中・貫井各館長）

【練馬図書館】

練馬図書館は区内最初の図書館として昭和37年の8月に開館しました。現在の建物は昭和60年6月に改修されたものでございます。利用状況につきましては、1日平均貸出者が概ね1000人前後でございます。また、貸出資料の点数は1日平均概ね1500点程度となっております。当館の課題としては、現在のところ今の建物が改築されてから24年経過しているために、様々な面で老朽化が目立っております。特にトイレや床のカーペットなどが安全面や衛生面から見ても改善が必要であると考えています。ただし、区の財政状況が依然として厳しいため、限りある予算の中で、できることから効率的に改善していきたいと考えております。また、もう一つの課題としては事業の充実があります。特に児童向けのサービスについては手薄な部分があったので、今年度から夏休みに子供向けの事業を開催することとしました。本年は8月に小学生以下のお子様を対象としたお楽しみ会を開催いたしました。また、今年の12月にも冬のおたのしみ会を開催する予定です。また、近隣の小学校につきましてもブックトークを既に1校実施しておりますので引き続き学校に足を運んで事業の充実を図って参ります。簡単ではございますが、当館の事業としては子供向けのサービスを中心に充実を図りながら利用者の皆様に対するサービス向上に努めて参りたいと考えております。

【春日町図書館】

春日町図書館は練馬区の公共図書館の中で11番目の図書館として平成8年の8月に開館しております。施設の特徴としては、駅に隣接して交通の便が良い図書館ということで通勤・買い物に合わせて図書館を訪ねる方が多いように感じております。また、建設当初からコミュニティー機能を合わせ持つ施設として、会議室、憩いの場所としてのラウンジ、展示スペースなど多数の方にご利用いただいております。館内は壁面がガラス面で覆われており、それに沿って椅子を配置しており、非常に明るい図書館でございます。蔵書数は約105,000点、視聴覚資料が約9,500点、雑誌が147種類、新聞も26種類ほど所蔵しております。登録者数は平成21年度当初で約13,600人、団体登録は35件でございます。以前、春日町図書館で開催された利用者懇談会の中でも、利用者アンケートの中でもご意見・ご要望の多かったソファについて現在張替え工事を行っております。本日お集まりいただいた皆様からお気づきの点、ご意見を頂戴いたしまして今後の図書館運営に生かしていきたいと考えております。

【南田中図書館】

南田中図書館は練馬区で12番目の図書館として本年5月1日に開館しました。当館の特徴は4点ほどございます。1点目は学校支援のモデル事業の実施ということでございます。2点目は環境に配慮した図書館というコンセプトです。3点目は練馬区の図書館として初めてICタグを導入し、その運用をしているところでございます。4点目は練馬区の図書館として初めて指定

管理者として事業を行っていることです。本年5月1日の開館から9月末日までの利用状況は、利用者数86,000人余、曜日によって異なりますが概ね1日平均500～600名のお客様にご利用いただいております。登録者数は現在2,600人余で開館して最初の1ヶ月は1,000人程のご登録がありましたがそれ以降毎月400、300、200と概ね落ち着いてきている状況です。貸出冊数は9月末で約21万冊、1日平均約1,500冊程度でございます。学校支援事業についてはなかなか指標が掴みにくいのですが、学校の方が図書館にお見えになった回数は小学校が44回、内訳は南田中小学校が39回と大部分を占めており、他校は距離の問題から数回の規模となっております。また、中学校の訪問回数は5回、内訳は一番距離的に近い南が丘中学校が4回、他校は1回となっております。また、よみきかせの回数は、小学校においては支援員によるよみきかせが162回、うち石神井東小が62回、あとは各校概ね30回程度です。また、中学校でもよみきかせを36回やっております。学校支援は調べ学習の支援を中心に行っており校外学習の支援も含め、歴史、国語、社会等各学科の調べ学習や、その他授業に関係あるものにも支援を行っております。館内においては展示なども行っており、地域の方の協力を得て映画のフライヤーを用いたご案内なども新しい取り組みとして行っております。これからも練馬区の図書館の一翼を担い、皆様に親しまれる図書館にしていきたいと考えております。

【貫井図書館】

貫井図書館は、練馬区で6番目の図書館として、昭和60年7月に開館しました。蔵書数は、20年度末で、一般書が91,048冊、青少年図書が5,151冊、児童書が41,211冊、録音図書が520点その他図書86冊、合計138,016冊、雑誌4,617冊、CDやカセットなどが10,286点あります。利用登録者は24,833人で、うち12歳以下のお子様のご登録が3,127人となっております。

当館は美術館併設施設で建物の規模は、鉄筋コンクリート造地上3階地下1階、敷地面積は2,243.9㎡、建築面積は1,430.84㎡。1階図書館部分の延べ床面積は1,430.84㎡となっております。美術館併設の特色を生かし、画集や展覧会図録などの芸術関係の図書を充実させています。また、西武池袋線中村橋駅から徒歩3分以内と交通の便が良いことから近隣の方だけでなく、沿線にお住まいのお勤め帰りの方のご利用も多く、他館でお借りになった資料の返却等も数多くお受けしております。図書館の事業といたしましては、子供読書の日に実施する小学生によるよみきかせ大会の他、夏・冬のお楽しみ会、例月のおはなし会やよみきかせ、ブックスタートなども実施しております。また、近隣小学校でのブックトークの実施や、団体貸出なども行っております。当館の課題としては開館から24年が経過し、施設の老朽化も出始めております。そこで開架スペースや視聴覚室などのカーペットの張替え・館内の照度アップなどの改善処置を序々に行う予定です。また、駅前に立地していることから図書館前の違法駐輪が多く、ご利用の皆様やご通行中の皆様の妨げとなっています。これにつきましては区の道路管理部局等とも協議しながら自転車利用の皆様へのマナーアップを心がけて参ります。当館では駅に近い立地の優位性や美術館併設の特性を活かし、地域に親しまれる「どなたでも気軽に・快適にご利用いただける図書館」を常に心がけております。

(4) 懇談

図書館 　　まず貫井図書館から皆様にご教示いただきたい点についてお話しします。

　　貫井図書館は美術館併設施設ですので絵画や芸術などの分野の図書の収集に力を入れております。図書館に勤務する職員あるいはスタッフは、図書のことについてはある程

度知識を持っておりますが、美術関係・芸術関係の中身については門外漢で判断がつきにくいことがあります。この点、皆様が他の館ではこんな取組みを行っているなどの情報をお持ちであればご教示下さい。

利用者 美術館関連ではありませんが発言します。貫井図書館に来館して調べ物のためにレファレンスサービスを活用していますが、本日配布された利用案内にはレファレンスカウンターの記載がありません。良いことをやっているのでは是非表示して下さい。また、貫井図書館ではレファレンス申込書に記載しておく、後日多くの資料を紹介してくれ有り難いです。利用案内の中に図書資料等についての相談がカウンターでできることにも記載して下さい。

図書館 利用案内を次回の改訂する際に記載します。

レファレンス申込書は、外部に配布するものではなく、委託スタッフと職員がより詳しくコミュニケーションをとるための用紙です。職員のいない時間等にカウンターで疑問点を一番良くおわかりのお客様に用紙をお書きいただくこともあります。

利用者 今の用紙は貫井独自の様式なのですか？

図書館 様式については全館共通ですが、館により活用方法に違いがあるようです。

利用者 練馬図書館についてはどうですか？

図書館 活用方法は同じです。

利用者 職員や 委託スタッフの中に司書の資格を持っている人といない人がいるのならば、名札をつけてわかるようにしていただけると利用者としてレファレンスなど相談がしやすいと思います。また館長等が異動した際は館内のどこかに表示をして責任者が誰か、利用者に知らせるべきだと考えますがいかがでしょう。

図書館 レファレンスについては、職員、スタッフにはレファレンスが得意な者と、そうでない者がおります。将来にわたって、メンバー構成が変わらないということならば、表示もすることも可能ですが、人事異動など流動的な要素でメンバーが換わってしまうことがあります。職員が研鑽をして、誰でも利用者の皆様のご要望に対応できるのが、最も望ましいと考えますが、そこまで至っていないのが現状です。レファレンスが得意な者をお客様がわかっている場合には、その者の在、不在によってレファレンスをするかしないかお客様ご自信に判断していただくこともできますが、先ほど申し上げた事情もあるので、カウンターに連絡していただければ、詳しい者がいなくても対応できるようにいたします。

利用者 どうしても名前を出したくないのですか？

図書館 名前を出す、出さないではなく、適切なレファレンスができる体制を整えたいと考え

ております。

利用者 「していきたい」ではいつのいなるかわからないので、例えば、貫井図書館のレファレンスの責任者は誰で、その下に委託の誰がついている程度の情報は明らかにしておくべきではないでしょうか？またその他に、見た目で資格の有無がわかるように表示をすれば良いのではないのでしょうか。レファレンスできる方は誰か、館長が替わったのであればいつから誰にかわったか利用者にわかるようにしていただきたいと思います。

図書館 今の話は、貫井固有ということだけでなく、全館でそのような取り組みをした方が良いという意見として受け止めます。各図書館ではレファレンス担当や、予約の担当などが決まっています。実際どのような形で表示できるかについて職員のローテーション等の事情もあり研究の必要があります。

利用者 20数人の委託スタッフがいる中で、司書の資格をもっている方は数名しかいないと聞いています。カウンターには必ず司書の資格を持っているスタッフが座るという仕組みにはなっていないと思いますが、各館の状況はいかがでしょう？

図書館 司書の資格を持っているものだけが特定のカウンターに常時配置されているわけではありません。相談カウンターのスタッフで対応できない場合は職員に引き継いで、職員はベテランの非常勤職員とも相談しながらご利用者のレファレンスに対応しています。

利用者 引継ぎなど段階を追うのでは時間がかかりすぎます。ですから光が丘図書館のレファレンス専用の6番カウンターは大変有難く感じています。これは委託化された事による評価できる点だと考えています。

利用者 とりあえずカウンターに出ているスタッフにレファレンスができる人をわかるように表示していただけないでしょうか。

図書館 スタッフの司書の資格表示については検討いたします。

利用者 光が丘図書館をよく利用者しています。5時になると職員が帰ってしまうので、何時までレファレンスが受けられるかはっきり明示していただきたいと思います。

図書館 5時以降については先ほどのレファレンス申込書に記入していただくなどして、翌日以降お答えしています。

利用者 貫井図書館の特徴として美術関係の図書を充実しているとの説明がありましたが、演劇、建築、文芸等美術以外のものは収集していないのですか？

図書館 芸術は幅広い概念なので、どんなものを収集していくかについては図書館内でも議論があります。しかし、少なくとも絵画集や図録等のみに収集を限定することにはしておりません。利用者の皆様のご予約から判断されるニーズ等と予算を勘案しながら収集し

ていきたいと考えております。

利用者 貫井図書館が芸術関係の資料について力をいれて収集していることを今日、初めて知りました。このことは区民にあまねく周知されているのですか。

図書館 練馬区立図書館では、それぞれの館で分野別に保存担当が決まっています。貫井図書館は美術館併設図書館ということで芸術分野を中心に収集することになっております。

利用者 せっかく美術館と併設しているので、美術館の学芸員との連携などはできないでしょうか。

図書館 今まで共同してイベント等を実施したことはありません。しかし、展覧会図録など美術館に全国から集まったもののうち、美術館に収蔵できなくなったものを図書館の蔵書として受け入れたり、図録の購入ニーズが生じた時、美術館からの情報をもとに購入するなど資料受入、購入ベースでの連携を行っております。

利用者 人的にも交流を深めるべきだと思います。

図書館 心がけていきます。

利用者 自宅近くの図書館でも気軽にレファレンスできるような体制の充実を望みます。また利用者がどこに行けばレファレンスができるのかわかるようなコーナーを作ることや、レファレンス場所の明示などをするなど、練馬区立図書館として統一的な対応を図っていただけないでしょうか。

図書館 貫井図書館でもレファレンス専門カウンターがあれば利用者のニーズに迅速に対応できると考えますが、貫井固有の問題として、鉄道駅に近いことから、通常の利用登録されているお客様の他、フリーのお客様も数多くご来館されます。両者の来館しやすい時間帯が土日の夕刻に利用が集中することから、貸出・返却を主として行うカウンターの他にレファレンス専門のコーナーを作ると混雑時に対応しきれなくなる事態が懸念されます。そこで、そのような時にはカウンターのバックヤードで別の仕事をしているスタッフがレファレンスの対応をさせていただいているのが現状です。

利用者 レファレンスのレベルが館によって大きな差があります。光が丘図書館の5、6番カウンター程度のスタッフを配置するなどして、各館のレファレンスのレベルアップをお願いします。

図書館 誰に質問して良いかわからない、光が丘図書館以外の11館についてもレファレンスを大切にしてほしいというご意見はもっともです。レファレンス力の向上は、委託スタッフと職員が相互にがうまく連携して皆様のニーズにお答えできるよう検討させていただきます。どうしても光が丘図書館の方が各館より人数が多いので、多少の差がでることは考えられますが、お客様の日常レベルのレファレンスに対応できるよう委託担当とも協

議していきます。

利用者 区職員の勤務時間を工夫して5時以降も障害者サービスに対応できるようにしていただけないでしょうか。

図書館 職員の勤務体系上、難しい問題がありますが、委託スタッフが用件をその場で伺い、翌日スタッフから引き継ぐなどして対処していきます。

利用者 電話しても、委託スタッフが職員を探し回って、結局いないことがありました。また、たまにスタッフが電話を誤って切ってしまうこともありました。

図書館 今後は失礼のないようにいたします。

図書館 次に練馬図書館についてのご意見を伺います。練馬図書館からのご提案等がありますか？

図書館 今年の3月に行った利用者アンケートの中で皆様からいただいたご意見に対応させていただいた事項がありますのでお伺いします。図書館の入口に喫煙コーナーがあるのはいかがなものかというご指摘を多数いただきました。そこで今年の8月から今まで終日喫煙可であったところに禁煙時間を設けました。午前中が1時間30分ほど、午後が3時間30分ほど禁煙にして、その間は灰皿を撤去することにしました。実施してから3ヶ月弱経過しましたが、皆様の感想を伺いたいと存じます。

利用者 喫煙は人体に害もあるし、CO₂の問題もあるので禁煙にすべきです。

利用者 トイレで喫煙している人をよく見かけます。図書館は、図書資料という紙を取り扱うので、火気は避けるべきです。

利用者 練馬図書館は公民館と一体となっています。公民館は喫煙を全面禁止しているのではないですか？

図書館 入口の喫煙スペースは図書館と公民館の共用の喫煙場所です。

利用者 喫煙場所を移動してはいかがでしょうか。

図書館 アンケートでは喫煙場所自体を無くした方が良いという意見が多いです。

利用者 練馬区の公共施設での喫煙は全面禁止ではないのですか？

図書館 練馬区では来年から歩行喫煙等を禁止します。喫煙場所を設けておかないとマナーの悪い利用者がいろいろな所で喫煙したり、吸殻を勝手に捨てられてしまうことがあるので、喫煙コーナーを設けました。しかし設置場所が適切でなかったなので、撤去する前段

階として禁煙時間帯を設けさせていただきました。現在、場所を移すか、全面撤去するか検討中です。

利用者 練馬図書館の児童コーナーの奥の、おはなしの部屋がもう少し明るい方が良いと思います。ブックスタートをやる時に部屋が明るいと言われているムードが出るので明るくできないでしょうか？照明の専門家に見てもらえば良い具合に明るくなると思います。

図書館 確かに、暗いことは承知しています。他の利用者の方からもお声をいただいています。照明を変更するには、まず構造上の問題があり、全面改修時でないとは対応はできないのでご理解下さい。それ以外の方法として、例えば60Wを100Wに変えるといった対応については今年度の予算を執行していく中で配慮していきたいと考えています。

利用者 構造上、窓がないので止むを得ないことは理解できます。スポットで照らされるものがあると絵本などは映えると思います。

図書館 スポットの照明については、向きを変えられる照明が無いので、設備改修が必要となり、大掛かりになってしまいます。今後の課題とさせていただきます。

図書館 今年の夏にそのような話が出ています。公共施設を整備する際は居室の照度などは電気専門家の手により、設計上は基準が守られています。しかし実際は確かに暗い部分があるので、ワット数等を上げる等の取り組みを行っていききたいと考えています。

利用者 いろいろな図書館に行きますが練馬図書館は窓がなくて損をしていると思います。

図書館 練馬図書館については、本庁舎に近いということもあり、また貫井図書館とも地理的に近いことから、貫井図書館の利用者も利用していただいていると期待しているところです。貫井図書館についてはカウンターのすぐ後ろに事務室があって、職員がいる構造になっており、見回りなどもしやすい条件が整っています。練馬図書館は事務室が地下にあるので、利用者の要望が肌で伝わりにくい構造になっています。そのあたりにつき、アイデア、ご要望等があれば、教えていただけますか？

利用者 大改修の時には、関町図書館と練馬図書館の点字ブロックの設置の不備があるので、つけ替えてください。

図書館 関町図書館と練馬図書館の点字ブロックの設置の不備があることは承知しています。施設上の問題があり、改善については大規模改修時になってしまうことを、ご理解下さい。（練馬図書館については書架の移動も含めて、平成21年度中の点字ブロック設置を検討しています。）

図書館 続いて春日町図書館について、お願いします。

図書館 春日町図書館の施設の改修についてお話した中で、開設から13年経って、ソファー

が臭う、ラウンジが臭う、といった利用者アンケートの意見が寄せられています。そこで現在、館内のソファやラウンジの床を張替えて環境を良くすることに取り組んでいます。以前に開催した懇談会の時に、館内がわかりにくいとの意見も頂戴しています。特にパンフレットの位置や子どもコーナーの位置がわかりにくいのご指摘をいただいているので、館内の施設等が一目でわかる表示をしたいと考えており、具体的に今、進めています。また春日町図書館は複合施設の2Fなので、図書館の閲覧室の真ん中に大きな柱があり、図書館全体が見渡せないという問題があり、委託業者も含めて見回っていますが、目の届かない部分があります。特に資料の書き込み、水濡れなど資料の管理に関する対応について良い考えがあればご教示下さい。

利用者 汚破損の問題で、以前、貸出者履歴を確認のため2人まで遡って閲覧できるシステムになりましたが、その後2人まで遡って汚破損を追求したケースはありますか。

図書館 春日町図書館では2人まで遡ったケースはほとんどありません。1人目まではかなりあります。

利用者 利用者アンケートでは汚破損確認を受けて、疑いをかけられているようで憤慨したというご意見があります。そのようなケースはどれくらいありますか？

図書館 職員が連絡をとってトラブルになったケースはほとんどありません。図書館が当事者に連絡をとって概ね解決しています。また館内の資料についても、目の届かないところで書き込み等があるので、汚破損防止の表示をしています但件数が減りません。

利用者 図書を返却する時、カウンターで記録をつけているということですが、それ以前に、返却カウンターで資料の状況をきちんと確認することが基本です。十分に確認していないのが現状であると認識しています。ほとんど行っていない館もあります。

図書館 ご指摘の通り、その場で確認を行うのが原則です。ただし、利用者の多い図書館では、混雑時には返却カウンターが滞留しがちとなります。午前中など比較的用户の少ない時間帯はきちんと確認することが可能ですが、土日、夕方などの混雑時には、お客様を並ばせて長い時間お待たせしてはいけないという意識があるので、ややもすると確認がおろそかになることもあるかと思います。

利用者 知り合いから聞いた話ですが、本を返却する際、急に雨が降って来たので、カウンターで急に雨が降ってきたので少し濡れてしまった事を申し出たところ、その場で弁償になると言われたそうです。雨で少し濡れた程度で弁償になってしまうのですか。また、その時の、カウンターでの接遇のし方にも問題があると思います。

図書館 お知り合いに対して、そのようなきつい言い方で申し上げたとすれば大変申し訳ございませんでした。ただお客様の中には本が雨で濡れても大丈夫だと考えている方がいらっしゃるの、雨で濡れた場合でも弁償になる場合があるという主旨で申し上げたのだと思われます。最近、気候が不安定で、急に雨が降ったりすることが多く、このような

場合には不可抗力であると考える方もいると思いますが、貸出してから返却するまでの間は利用者の責任で資料を適正に管理していただく必要があります。例えば、急に雨が降ってきて資料が濡れた場合、ページ毎に吸い取り紙等をはさんでプレスして、きちんと乾かした場合には弁償の対象にならない場合もありますが、水濡れを放置して、ゴワゴワになっている、或いは文字がにじんでよく読めなくなっている場合には同様のもので弁償していただくことになります。もちろん図書の表面にはブッカー等もかけているので、表面に雨粒が少しついていて程度であれば、拭けば問題なく弁償の必要はありません。おそらくカウンターでそのようなことを申し上げたのは、コーヒー等着色性のある物で濡らした場合だけでなく、水に濡らした場合でも弁償になる可能性があることをお話させていただいたものと思われます。もし、お話の仕方に失礼があったとしたら、お詫びいたします。

利用者　　以前は急に雨が降ってきた場合などは、大丈夫ですよ、ちょっと見てみますね、というような親しみのある声かけがありましたが、今は事務的に水濡れなら弁償ですよ、たたみかけるように言われることがショックだったと思います。

図書館　　カウンター業務は人と人とのつきあいなので、お客様に丁寧なお声がけをするように努めていきます。

図書館　　次に南田中図書館についてご意見を伺います。南田中図書館から何かご提案がありますか？

図書館　　南田中図書館は学校支援のモデル事業を実施する図書館であることが特徴ですが、新規開館から6ヶ月経過する中で、学校支援に限らず南田中図書館の運営に対する皆様のご意見をいただきたいと思います。

利用者　　学校支援について伺います。指定管理者を受託している業者の企画書を見ると、学校支援事業の中で専任のスタッフを配置するとなっていますが、実際に配置されているのですか。

図書館　　各6校に対して学校図書館支援を小学校が200日、中学校195日以内に配置しており、実際にスタッフが学校を訪問しています。

利用者　　他館でレファレンスの関係や汚破損の話題が出たので南田中での状況について教えてください。

図書館　　まず、レファレンスについては、光が丘の6番カウンターのような窓口は設けていませんが、カウンターのスタッフがその都度対応しています。もし、行き届かないところがあれば、すぐに他のスタッフが応援できる体制をとっています。スタッフのレベルアップについては、課題が出た時に指導するOJTの方法を中心として、スタッフのレファレンス能力アップに努めてまいります。レファレンスでは、お客様が本当に知りたい内容までどのようにたどりつくかがポイントとなります。従って、お客様

の気持ちを引き出すためのコミュニケーション能力の涵養が重要と考えます。また、汚破損の確認についても他の区立図書館と同様に行っております。汚破損であることが明白な場合は弁償を求めることもあります。内部努力として万力を使ってプレスして現状回復を試みるケースもあります。また、この２ヶ月間に図書資料の間から現金が見つかり、利用者に感謝されたこともあります。

利用者 汚破損の中で履歴を遡って２件目まで確認したケース、あるいは問題になったケースはありますか。

利用者 汚破損について、自分も借りたHS資料のCDに傷がついている・テープが伸びているなどの場合があってその旨のメモを添付しておいたのですが、その後音飛び箇所等の確認の連絡がありません。適切にチェックされているのでしょうか。

図書館 返却されたHS資料については、巻数が揃っているか、音飛び等はないか確認しています。また、一般の資料については、カウンターでご利用の方から不備な箇所の指摘を受けることもあり、職員が当該CDを全てではないが聴取して、研磨に出すこともあります。研磨回数１回程度であれば資料が復元することもあります。しかし、研磨で１００％復元するわけではありません。一般資料の場合にはご指摘いただいたご利用者に対してその結果等をご連絡していません。図書館側で研磨等の対応を行い復元できるものは資料として貸出等に出すが、損傷がひどいものについては残念ながら除籍処理をしています。

利用者 相互貸借の図書資料を返却したとき、カウンターで書き込みを指摘されましたが、その書き込みは自分が借りる前からあったものであるため大変不快な思いをしました。その資料をよく見ると某図書館に個人が寄贈したものでその表示しか見ていませんでしたが、他の書き込みを見逃していました。従って、書き込みをした利用者を特定することはかなり困難が伴うと思います。もし厳格に行うとすれば、貸出をする前に事前に写真等記録をとるなどの措置が必要になると思います。また、区内未所蔵図書のレファレンスについて所蔵している図書館名のみ回答する館と相互貸借を駆使して取り寄せる館とばらつきがありますが対応を統一することはできませんか？

図書館 自分以外の書き込みを指摘されて気分を害されるのはよくわかります。図書館側としても事前にしっかり確認をして貸出しできれば良いのですが、１ページずつ確認する時間も労力もないのが現状です。そこで返却の都度ご利用の方に書き込みの有無等について確認させていただいています。声のかけ方としては疑いを前提として声をかけているのではなく、あくまで確認するという姿勢であり、声のかけ方には十分配慮いたします。最近、自分で書き込んだり汚したりしたにもかかわらず知らぬ顔で返却ポストに投入するなど資料を借りるなど利用者のマナーが悪化しており、図書館側として返却時の書き込み等の確認は止むを得ないと考えているのでご理解下さい。

図書館 時間も迫ってきたので、今までの議論も含めて練馬区立図書館サービスの館による違いなどについてお話しします。水濡れ等や図書館のサービスの館による違いについ

ても総括的には接遇の領域に属するものと考えます。図書館に勤務する職員・委託事業者含めて皆様に気持ちよく利用していただけるような接遇体制を整えるのは図書館の責務です。不快な思いをさせていることについてはこの場を借りて深くお詫び申し上げます。また、指摘されたことを深く反省する中で、一つでもできることを実施して参りたいと考えております。一つだけご理解・ご容赦いただきたいこととして接遇は究極的にはその個々の職員等の個性等に左右されるということです。それらも踏まえながら一人一人の職員の育成・指導を強めて参ります。また、委託事業者等については担当係から常日頃から日報・月報等の報告を受ける中で指導していきます。委託スタッフ数が現在全館で二百数十名に上っています。職員についても常勤で 74 名、非常勤でも 54 名、また再任用・再雇用の職員、派遣会社の社員も数名ずつ在籍しており、トータルで 400 名近い職員等が働いています。そのため、仔細な部分まで管理するのは難しいですが、図書館が向かっていく方向性や図書館は利用者のためにあるのだということを念頭におき、指導を一層強めて参ります。今日のご意見については深く受け止めさせていただきます。本日は貴重なご意見を頂戴してありがとうございました。

利用者 南田中図書館に質問します。計画書によると南田中図書館にはビーケーワンシステムを導入するとありますが、実際に導入しているのですか。

図書館 ビーケーワンとは指定管理者を導入する際の提案書に記載があった内容ですが、今回は導入していません。

利用者 前回の図書館利用者と館長との懇談会において、現在策定中の練馬区新基本構想の勉強会の提案をしましたが正式な回答がありません。説明を加えて回答を下さい。図書館側に連絡したところ勉強会の計画はないとの返事でした。計画があるなら懇談会で提案する必要はありませんが、計画がないから勉強会の提案をしました。できないなら理由を付して回答して下さい。

図書館 先の懇談会で提案というところえかたをしていなかったのは不足だったのかもしれませんが、しかし、基本構想の話でありこれは区の企画担当が策定しているものなので、行政の組織論からも行政の一組織である光が丘図書館という所管課が所管課の単位で勉強会を開くことは困難です。

利用者 今の話は勉強会についての内容です。説明会については前回開催すると確言しているはずです。

図書館 説明会については 10 月 9 日の段階で生涯学習部という所管課の単位で説明会を開催させていただきました。

利用者 説明会開催の周知はどのように行ったのですか？

図書館 関係団体には事前に連絡すると同時に図書館にポスターを掲示しました。

利用者 図書館ホームページには掲載しましたか？

図書館 掲載していません。

利用者 なぜ広報をしっかりとしないのですか。自分は全く知りませんでした。

図書館 区の内部調整の中で生涯学習部組織に上申し、開催させていただきました。

利用者 前回の懇談会のあとすぐに説明会を開催すればパブリックコメントを出すにも都合が良かったと思います。前回の懇談会で説明会を開くということを約束したはずです。

図書館 説明会を開く方向で調整すると申し上げました。

利用者 調整した結果はどうだったのですか。

図書館 生涯学習部という組織の中で周知の仕方も含めて検討しました。

利用者 少なくとも前回の懇談会参加者に対しては説明会の案内通知を出すべきであったと思います。

図書館 調整する中で周知の方法も含めて調整の上、決定するという約束でした。

利用者 提案を受けてそれで終わりということですか。遅くても良いので説明会をすぐに開いて下さい。

図書館 説明会を開催する予定はありません。生涯学習部という組織の中で周知の仕方も含めて検討し 10 月 9 日に開催しました。基本構想を策定する中で、様々な場面で説明会を開催していますが、前回の懇談会の中では図書館として説明会を開催することについては図書館単独ではなく組織を挙げて組織として対応するよう調整をすると申し上げました。

利用者 調整した結果はどうだったのですか。

図書館 生涯学習部という組織の中で周知の仕方も含めて検討し、関係団体に連絡し、図書館内にポスターを掲示し周知を図りました。ホームページに掲載しなかったことについてご批判もありましたが調整の結果ということでご理解下さい。