

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
- － 対応が困難な項目

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	本日、館長の説明で、図書館でいろいろな事業を開催していることを知った。図書館の館内だけでなく、外でも積極的に広報すべきだ。	募集人員が40人以上のイベント等は、「ねりま区報」で案内をしております。また、図書館ホームページでも周知をしています。 区報に掲載しない小規模な事業等について、館外での広報を工夫します。	□
2	35周年特集展示を行ったと思うが、展示を行う前に練馬区図書館ホームページに情報を載せるべきだ。展示が始まってから載せるのは遅い。	周知が特に必要と思われる事業については、ホームページに掲載しています。掲載する場合は早めにするよう改善します。	○
3	事業のポスターなどは、以下の場所に貼ってはどうか。 ・人通りの多い場所（駅など） ・区内の公共施設 ・勤労福祉会館などにある外部の掲示板 ・バス停 ・スーパー 町会の回覧板を利用してもよい。	先方との交渉や広告掲載に係る費用など、いくつか慎重に検討すべき点がありますが、地域の施設等との連携、協力体制の構築を含めて、今後検討していきます。	□
4	近隣の小中学校で事業の広報をする場合は、生徒の家庭数分のチラシを用意してもらい、配った方が効果的である。	費用対効果を検証し、必要に応じてチラシを用意します。	□
5	初めて図書館を訪れた人を対象とした、わかりやすいガイダンス（利用案内）を実施すべきだ。	現在、利用登録の際には、カウンターで図書館の基本的な情報や使い方について説明しています。カウンター以外でも、親切丁寧なご案内を心がけています。初来館者に特化した説明会（図書館ツアー等）は今後、検討していきます。	□

6	フェイスブックなどSNSを利用した広報もいいと思う。大泉のオリジナルキャラクター“おおちゃん&いずみん”を載せられないか。	SNS利用については、キャラクターとともにどのようなメッセージや情報を発信していくかも含め、慎重に検討していきます。	□
7	大泉という地域にある図書館として、地域の課題を分析し、解決できる図書館であってほしい。	地域住民の皆様や、近隣施設関係者の方々と意見交換を行いながら、有益な情報を発信し、地域貢献の一翼を担っていきたいと考えています。	□
8	スタッフの対応が遅いときがある。人員が少ないようにも思われる。	お客様が集中する時間帯などは、やむをえずお待たせしてしまう場合がありますが、スタッフに対して、極力敏速な対応を心がけるよう、改めて指導しました。	◎

※練馬区立図書館全体に関する質問、意見等については、別項「図書館全体に関する意見、意見の概要」にまとめました。