

平成 30 年 12 月 貫井図書館指定管理者連絡調整会議 議事要録

日時	平成 30 年 12 月 20 日（木） 14 時 00 分から 14 時 40 分まで
場所	光が丘図書館 第一会議室
出席者	<p>(1) 光が丘図書館（以下「光」） 管理係長、運営調整係長・係員（2）、事業統括係長、子供事業統括係長 光が丘図書館長は欠席</p> <p>(2) 貫井図書館指定管理者（株式会社図書館流通センター）（以下「貫」） 貫井図書館長、同館業務従事者（2）、本社スタッフ（2）</p>
内容	<p>施設管理について</p> <p>（光）大雪対策について （貫）貫井図書館は、管理人室に昼は管理人、夜は警備員が常駐しており、融雪剤の購入、散布、雪かきなどの対応を早目にいただいている。開館前には、図書館スタッフも清掃の方も雪かきを行う。スタッフに早朝出勤の業務命令は行っていない。交通機関の状況により出勤できるかが心配である。</p> <p>（光）9 月に設置した自動販売機について （貫）設置以降、トラブルは発生していない。寒くなり、売れ行きが良くなったと販売業者から聞いている。</p> <p>職員体制について</p> <p>（光）新しいスタッフの研修について （貫）本社研修を基本とし、複数のベテランスタッフによる OJT 期間を長くすることで、業務スキル、接客スキルの向上に努め、効果を上げている。具体的には、返却カウンター、登録、貸出しおよびレファレンスカウンターをそれぞれ 10 日以上、マンツーマンで丁寧に教え、情報検索の方法についても研修を行っている。難しいレファレンスについては、番号札を渡しお待ちいただき、チームでバックアップして対応をしている。</p> <p>一般事業について</p> <p>（光）10 月実施の「FM かじま」について （貫）メインパーソナリティをされている方が本社研修の講師をされ、受講後にお声掛けいただきゲスト参加することとなった。録音は電話で行い、練馬区および貫井図書館の紹介を行った。FM 放送のほか、インターネットでも視聴することができる。</p> <p>（光）11 月実施の「映画「もうろうをいきる」上映会」について （貫）音訳ボランティア団体の方からご紹介いただいた「盲ろう者たちの生活を追ったドキュメンタリー映画」を、字幕と音声ガイド付きのバリアフリー上映で行った。聴覚障害の方の参加もあり、手話通訳の派遣を手配した。音訳や点訳のボランティア、手話サークルの方などの間で広まり、多くの方に参加いただくことができた。参加者アンケートにも熱意のある感想をいただき、好評であった。</p>

児童・青少年サービス事業について

(光) 学校支援員による読書旬間の取組について

(貫) 小学校は、ブックトークを全学年全クラス、特別支援学級も含めて行った。中学校は放送ブックトークのほか、本の福袋を実施した。心が温かくなる本、心が弱ったときに読む本、嬉しいときに読む本など、入っている本のヒントを表示し、好評だった。練馬中学校では、子供達の希望もあり、今年も司書教諭の先生の発案によるクラス対抗読書リレーを実施した。

(光) 「第2回 練馬区立貫井図書館 図書館を使った調べる学習コンクール」について

(貫) 昨年度は、近隣の私立中高の中学3年生からの卒業制作としての応募が多かったが、今年度は高校生の夏休みの宿題として応募をしていただいた。取組に熱心な司書教諭の先生の協力をいただき、参加者の幅を広げることができた。他の近隣の高校にもチラシをお送りしている。調べる学習コンクールを実施した大泉、関町、貫井、南田中、平和台図書館の合同で行った2次選考会は、多彩な見応えのある作品が集まった。

その他

(光) 10月のサービス向上の取組「紙めくりクリームの設置」について

(貫) カウンターにお声掛けいただいてご利用いただいているが、利用は多くない。

(光) 11月の苦情等の「スポーツ新聞のページ抜き取り」について

(貫) 競馬欄のページが抜き取られていることが多いと苦情があった。カウンター内にスポーツ新聞を置き、カードと引き換えで閲覧できるようにしてはどうかという利用者のご意見に応え、スポーツ新聞の閲覧はカードと引き換えに行うこととした。

(光) 年明けの開館を契機に、警告表示を出して開架に戻してはどうか。

(貫) 表示内容を含めて相談する。

(光) 11月の苦情等の「スポーツ新聞の閲覧手続き」について

(貫) スポーツ新聞を読みにいらっしゃる方は利用登録をしていない方が多く、新聞を借りる度、仮カードを書きたくないという苦情があったため、全スタッフに、スポーツ新聞返却の際に、当日の閲覧利用の有無を確認し、閲覧される場合は仮カードを回収せずにお返しするよう周知した。中には、仮カードの記入が面倒なため利用登録をする方もいた。

(光) 11月開催の「利用者懇談会」について

(貫) 毎年、関係団体の方に参加のお声掛けしているが、児童および障害者関係の団体の話に2極化する傾向があったため、懇談会をどう進行するのがよいか考えている。今年は、新しく参加された一般利用者の方からもご意見をいただくことができて良かった。

(光) 11月実施の「利用者アンケート」について

(貫) 館内の記載台にアンケートを設置したほか、貸出し時、イベント時にお声掛けして配付した。総合満足度は、毎年少しずつ高くなっている。スタッフに対し、研修などできめ細かく接遇の指導をした成果ではないか。接遇に関する自由意見は、お褒めの言葉を多くいただいたが、返却処理漏れ、レファレンススキルのレベル差、カウンター対応の不慣れなスタッフに関して、3件ご意見をいただいたため、新しいスタッフの底上げを日々行っていく。