

## 図書館利用者と館長との懇談会

- 1 日時 平成 22 年 6 月 20 日（日）午後 2 時～
- 2 場所 小竹図書館 2 階 会議室
- 3 参加者 利用者 13 名  
区職員 9 名  
(光が丘図書館長・練馬図書館長・平和台図書館長・小竹図書館長・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・小竹図書館次席)
- 4 次第 (1) 開会  
(2) 光が丘図書館長あいさつ  
(3) 区職員紹介  
(4) 図書館概要説明(練馬・平和台・小竹図書館各館長)  
(5) 懇談(フリートーキング)

## 図書館利用者と館長との懇談会 詳細記録

### 1 光が丘図書館長あいさつ

練馬区立図書館は 12 館それぞれが地域的な特色も考えながら事業運営をしています。本年は国民読書年ということで秋に全館連携して企画展など事業を実施する予定です。その事業を通じてそれぞれの図書館の特色を練馬区全体の区民の皆さんにお知らせすることにより、図書館の利用の促進にもつなげて行きたいと思っています。本日は皆様から様々なご意見をいただければと思います。よろしくお願いいたします。

### 2 職員紹介

練馬図書館長、平和台図書館長、小竹図書館長、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、小竹図書館次席

### 3 図書館概要説明

#### 【練馬図書館】

練馬図書館は昭和 37 年に区内で初めての図書館として開設しました。昭和 60 年に現在の練馬公民館併設の建物となりました。練馬図書館の蔵書数は光が丘図書館に次ぐ規模になっています。練馬区では蔵書数の拡充計画があり、拡充を図っているところですが、練馬図書館の現状では書架が増設できませんので、利用率の高い書籍等を効率的に配架するなど工夫してまいります。平成 21 年度の練馬図書館の貸出状況は、貸出者数約 260,000 人、貸出資料件数約 694,000 件です。今年の 3 月に館内に点字ブロックを設置し、対面朗読室までそのままご案内できるようになりました。このため貸出手続確認装置を一部撤去せざるを得ず、図書館利用者がトイレ

をご利用の際に若干遠回りすることとなり、ご不便をおかけします。古い行政関係の地域資料が充実していることが練馬図書館の大きな特徴です。館内のスペースでブックスタート事業を実施していますが、手狭な部分もありますので、併設の公民館の大部屋を利用して実施したいと考えています。引き続き利用者の皆様が利用しやすい環境づくりに努めてまいります。

#### 【平和台図書館】

平和台図書館は、練馬区で3番目の図書館として、昭和51年7月に開館しました。建設に当たっては、車椅子のまま入っていただくため書架間隔を広くとるなど障害をもった方にも利用しやすいように配慮されました。また、2階の読書席が多数あります。地上3階、地下1階で、3階部分は会議室や視聴覚室で、会議等に使用しています。平成19年度からは、読書案内を充実させるために一般書、児童書の展示コーナーを開設しました。当館は、子供関係の読書事業が盛況で「ブックスタート」「お話会」「おひざのうえのおはなしかい」、職員が小中学校に出向いて実施している「ブックトーク」「お話の会」「本の探検ラリー」など子供向け事業を行っています。また、視覚障害者を対象とした録音テープの貸出事業等を実施しています。資料所蔵状況は、図書・雑誌・視聴覚資料合計で約146,000点、年間貸出数は約512,000点、予約数は年間約147,000点で予約も着実に増えてきています。7月1日で築34年になり、施設の老朽化が進んできており、大規模改修を視野にこれからの運営を考えていきます。平和台図書館は、「区民が誰でも気軽に利用でき、親しみのある図書館」を目指し、地域に密着した図書館となるよう努めています。

#### 【小竹図書館】

小竹図書館は、練馬区で8番目の図書館として、平成2年7月に開館しました。蔵書数は約83,000冊、雑誌は約2,500冊、CDやレコードなどが約8,200点で、雑誌は134誌、新聞は24紙です。利用登録者は約14,000人です。小竹図書館の敷地面積は約800㎡で、合計延床面積は約794㎡の小規模館です。武蔵野音楽大学、日本大学芸術学部、武蔵大学がある文教地区に位置しているため、芸術関係の図書、CDや児童書、絵本、青少年向けの図書の収集に力を入れ、コミックコーナーを設けています。また、馬場のぼるさんのコーナー、イプスウィッチコーナーを設置しています。外国語図書は、約2,500冊所蔵しています。1日の貸出人数は約500人で、貸出冊数は約1,200冊です。子供向け事業として、「よみきかせ」「お話会」「お楽しみ会」「ブックスタート」を実施しています。学校向けの事業としては、「ブックトーク」「探検ラリー」、団体貸出を実施しています。小竹図書館は、来年7月、開館20年となります。大規模改修工事は未定ですが、必要に応じた修繕などは引き続き実施いたします。地域の誰もが気軽に利用できる図書館を目指し、図書館を運営していきます。

## 5 懇談

#### 【練馬図書館について】

利用者 練馬図書館の出入口が1箇所閉鎖されましたがどのような経過でしょうか。

図書館 対面朗読室まで点字ブロックを設置するため、ブロックの中心点から書架までの間隔を60cm取らなければならない。そのため書架を動かしたところ、自動貸出手続確認装

置を置くスペースが足りなくなってしまう、自動貸出手続確認装置を1台撤去しました。

利用者 開館時間中に冷水機の冷水の循環をして、利用できないのはおかしいのではないかな。

図書館 4月に冷水機の循環時間のタイマーをリセットしましたので、開館中は利用できます。

利用者 ブックスタートやお話会で子供のコーナーがもう少し明るいといいと思います。蛍光灯のワット数は上げられないでしょうか。最近の図書館は開設時から授乳室がありますが、古い図書館で最初に授乳室を造った練馬図書館に感謝しています。

図書館 カウンターや読み聞かせ、お話会をするスペースには窓がありません。蛍光灯、ペンダントの照明があり、その照明のワット数は大きいものに変えましたが、電球を更に大きいものに変えることは困難です。大規模改修までまだ時間がありますが、その計画での課題にいたします。また、装飾などで工夫したいと思います。

利用者 練馬図書館・公民館の表示はわかりにくい。練馬図書館の建物は、どのような理由であの色になったか説明下さい。桜が対照的に映える色を選んだということですが、はっきりしない。

図書館 建設当時の技術部門の担当からは、日本人にゆかりのある色ということで選んだと聞いています。経過として桜も植えたので、桜の色が映える背景にもなっています。建物の名称等につきましては、公民館との併設となっていますので、公民館にご意見があったということを伝えます。

利用者 レファレンス専門の方が対応せず、レファレンスに時間がかかって大変困ることがありました。また、子供がテーブルのまわりをグルグル回って周りの利用者が迷惑していてもお母さんはあまり注意されない。午後5時になると区の職員は帰りますから、委託の職員の方だけになり注意しないことがありますので、指導して下さい。

図書館 レファレンスについては、館内で調整を取ります。職員がいる間は必要に応じてすぐ職員に引き継ぐようにカウンターの職員に伝えていきます。5時以降の対応につきましてはカウンター職員と協議します。

利用者 地下に10台位の駐車場があるが、全然使われていないので、使えるようにして欲しい。また、毎週日曜日に必ず業者が入っているが、開放して欲しい。

図書館 地下は、設備の関係で一般に開放できないと公民館から聞いています。駐車場は、図書館、公民館を利用する方のためのスペースが3台分あります。公民館をお使いになる方は半日、1日単位ですので、3台分あっても車が動かず、駐車場がないという状態が続いております。申し訳ございません。

利用者 練馬図書館の家庭、料理や裁縫のコーナーに随分前に出た本ばかりがあるように思います。図書館で雑誌を借りたり料理書を借りたりというのは大事な部分です。若いお母さんたちが見て借りたいと思うようなきれいな本を沢山揃えてください。また、発達心理学の本でも今あるような専門的な難しい本ではなくて、手に取りやすい本を揃えて下さい。

図書館 ご意見は、選書会議で検討していきます。

利用者 全館で蔵書の更新を一定のルールに従って行っているのですか。練馬図書館は館が古いために古い本が多いということですか。

図書館 館ごとに選書しているのですが、館によってバラツキはありますが、基本的には図書館向

けの新刊を職員が選書しています。蔵書数を増やしていますので、古い本も捨てきれない部分があります。新しい本は受入すると予約が入っていて借りて行かれるものが多いため、一見新しい本が棚に並んでいないと見えることがあるかも知れません。それは練馬図書館だからではなく、古くできた図書館ほどそうなる傾向があります。

利用者 館によって個々に選書をしているということですが、区全体として調整はどのようにしているのですか。

図書館 予約が多い本や要望があり区として蔵書した方が良い本、予約数に比べて蔵書数が少ない本などは、全館で連絡を取り調整しています。また、業務補完として、図書館としてこういった本は持った方がいいが自分の館では持ちきれないといった本については、月に1回各館の担当者が持ち寄り、区立図書館12館のうちどこかで1冊持ちましょうという共同選書会議を行っています。若い方がすぐに役立つような実用書や入門書的なものは、予約やリクエストを参考にして購入しています。

利用者 図書館の利用者用の資料検索のためのパソコンの情報は始終更新されていますか。

図書館 資料購入後に更新・反映します。インターネットの練馬区立図書館のホームページでも検索ができるようになっており、購入した翌日には反映します。

#### 【平和台図書館について】

利用者 平和台図書館の改修工事は何年後ということが決まっているのでしょうか。3階の畳の和室はブックスタートやお話会に良いので、改修工事の際も和室のことを配慮して欲しい。

図書館 和室のご意見は、大規模工事の参考とします。大規模改修の具体的な予定は未定です。

利用者 今年、平和台図書館で実施した児童コーナーの壁画を作ろう、という児童向けの参加型の企画は良かったです。子供たちは壁画作りに参加すると、自分たちの図書館だな、という気持ちを持つのではないかと思います。

図書館 好評でしたので、館としても今回の企画を参考にして色々と考えて行きたいと思っています。

利用者 平和台図書館に入ってすぐ右側のリサイクルコーナーや休憩室が設置されている場所をもっと明るい雰囲気にして欲しい。子供のコーナーに、靴を脱いで入って本が読める部屋を設置して欲しい。

図書館 リサイクルコーナーは、大規模改修時に検討いたします。子供コーナーは、スペースを生み出すために書架を少なくし本を減らしてしまうと、魅力がなくなってしまうことがあります。その辺を含め大規模改修時に考えていきます。

利用者 自転車置き場で、小学生の女の子がいたずらをされ、危ないところで逃げたということを知りました。玄関前の自転車置き場が狭いので、裏の方に置きますが図書館では、時々巡回していますか。

図書館 自転車の空気を抜かれたことがあってから巡回しています。防犯カメラの設置を大規模改修時の課題として考えています。

利用者 自転車置き場は通りに面しているのに死角になっています。改修のとき検討ください。

図書館 改修時には検討いたします。その前にできることは、行いたいと思っています。

## 【小竹図書館について】

利用者 ①図書館が遠いので、豊玉地域の東、環七の南の辺にもう一つ図書館が出来たらいい。そういう増設の要望は地域からありますか。また練馬区でそういう計画がありますか。②高齢者の方はタッチパネルやインターネットは馴染まないと思います。対策はされていますか。③小竹町の登録者比率は高いですが、周辺はどうでしょうか。④江古田駅の改築説明会の時に江古田駅舎の中に受取窓口ができないか、という質問があり、予定はないという区の回答でしたが、その後予定はありますか。⑤窓口が委託化された時に、人件費を減らして資料の予算が増額するという説明を受けましたが、蔵書数はどれぐらい増えたのでしょうか。⑥新刊本を予約してもなかなか順番がこない時がありますが、資料は購入しているのでしょうか。⑦借りた本にひどく線が引いてあったことがあります。返却時にチェックしているのでしょうか。⑧汚破損を改善するために貸出履歴を13週間保存するというシステムになりましたが、それは今も続いているのでしょうか。汚破損は改善されていますか。⑨借りた時に窓口で「ありがとうございます」と言われるのは違和感があります。直営の窓口だった時は、言われなかったと思います。マニュアルに載っているのですか。⑩全館的にアンケートの結果で、どういう要望が出ていたのか、また具体的に改善された項目があるのでしょうか。

図書館 高齢の方の予約については、インターネットなどが使いにくい方には、電話により職員が対応いたします。

利用者 広報されているのですか。

図書館 利用案内等で広報いたします。小竹図書館から離れますと登録者比率は下がります。小竹図書館の場合は年間約1万冊を買っています。書架が限られていますので蔵書は増えませんが、更新しています。

利用者 資料費は増額されたのですか。

図書館 資料費は、財政状況の厳しい中で前年並みをここ数年維持しています。資料費についてはおおむね横ばいで推移しています。

利用者 委託導入のときは、インセンティブ分を資料費に回すと聞いていたのですが。

図書館 インセンティブ経費は、委託導入時期につきました。

利用者 委託した分は毎年直営の分と差があるので、その分を毎年資料費の増額に回すのではないのですか。

図書館 毎年ではなく、一定期間ということです。

利用者 インセンティブの部分を蔵書の購入に回すことになっていたのではないですか。

図書館 22年度までに練馬区民1人あたり2.25冊に蔵書を増やします。昨年度、長期計画が決定し更に平成26年度までには2.35冊に増やすことを計画しています。毎年新しい図書を購入するとともに、蔵書を増やすための場所を検討しています。昨年度と一昨年度に、石神井図書館と大泉図書館に蔵書拡充書庫を設置しました。これにより約12万冊蔵書が置けるようになり、通常の書架と、拡充書庫をフルに利用して、良いものを増やそうと進めています。委託などによって得たメリットを計画的に生かして行くということです。

利用者 初年度だけのことなら、初年度はこうしますと明記すべきじゃないでしょうか。

図書館 様々な方法で場所を確保しながら、計画的に蔵書数を増やすことを進めています。

利用者 拡充書庫に置く本を選ぶ基準というのはあるのですか。

図書館 まだ利用できる状態にあるものを廃棄しないで、蔵書にしておくことで進めています。

図書館 汚破損の改善のため履歴調査については、小竹図書館では4月から2、3件調査しました。返却された時に十分チェックできれば良いのですが、見逃している部分があります。履歴調査により、汚れや書き込みが減少したかどうかの実態については、把握できていません。

利用者 履歴調査は、まだ続けているのですか。

図書館 続いています。

利用者 以前、経過を見て、有効かどうか結果を踏まえ、改めて見直しをすると説明を受けました。システムの更新が2・3年後には来ると思われますが、更新時期に合わせて検証していただけますか。また、2人目まで遡及して解決したことがあるのかとも以前に質問しましたが、殆どないという回答でした。導入した時点ではしばしば遡及していたようですが、トラブルが多いので抑えているのだと思います。練馬区には図書館協議会がないので予約履歴の改善の問題も含め、システム更新に向け利用者の声も聞く会議を設けて下さい。また、図書館利用者と館長との懇談会に図書館全体的な問題を話し合う場も設けて下さい。

図書館 光が丘図書館で図書館利用者と館長との懇談会を開催する時に図書館全体的な問題を話し合う場を設けます。

利用者 以前は、事前に質問表を出して、当日に回答を聞くことをしていました。

図書館 会議の方法、広報の仕方について意見をいただいています。今回は昨年と同様な方法で開催しましたが、事前の質問を受けることなどについては検討したいと思います。

利用者 図書館各館の説明はデータなど配布資料にすれば済むのではないのでしょうか。そういうことについても、利用者に意見があると思います。

図書館 小竹図書館では、窓口で「ありがとうございます。」と言うことについては、受託者に指示したマニュアルにはありません。受託した業者の事務取扱によります。

利用者 私たち利用者のことを『お客様』と言わないで欲しいのですが。

図書館 職員が窓口で対応していた時も、『お客様』と言っている職員がいましたので、委託業者を導入したからということではありません。「ありがとうございました。」は、「図書館をご利用いただいてありがとうございました。」ということです。

利用者 委託が導入される頃に、「ありがとうございます。」や「お客様」の言葉を使うように、区から言われたと聞いたことがあります。

図書館 区の方針として、お客様の目線に立って仕事をしましょう、区民が中心ですよ、という姿勢でこのような言葉を使っています。図書館もそのような対応をしています。

利用者 カウンターに利用者が並んでいる時に丁寧に「ありがとうございました。」と挨拶されるより、早く手続きしてもらった方が利用者としては助かります。

図書館 アンケート結果の個別の要望については、ホームページに掲示しています。

利用者 図書館では自分で買うことができない高い本、たまにしか見ない本、ラテン語の辞書や法律関係の雑誌などをよく利用します。区長あてに有斐閣の六法全書が3月の中ごろ

出版されていますが、4月には棚に出して欲しいと意見を出したところ、すぐに取り入れられました。法律関係の本は、法改正があると古い本は間違いの元になってしまいますので、買い替えをして下さい。高度な専門書は置かなくて良いので、一般大衆が利用して価値がある本を置いて下さい。区条例ができたらずぐ閲覧できるようにして下さい。

図書館 更新が遅れて、迷惑をおかけしました。

利用者 江古田駅の受取窓口、豊玉地域に図書館増設の計画はないのでしょうか。また、利用者アンケートで改善する方向にある項目はどうでしょうか。

図書館 図書館は、皆様が利用しやすいということを基本として、おおむね1km圏内をカバーできるように12館設置しました。新しい図書館を増やす計画はありませんが、要望等いただいていますので参考にいたします。26年度を目標にする長期計画では、高野台受取窓口と同じような受取窓口を5施設に増やすことを計画しています。場所については、今年度、調査・研究していきます。江古田駅については、受取窓口よりも受取ポストという認識があったようで、受取ポストではごみが入れることがありますので、設置は難しいというやり取りをした職員がいると聞いています。受取窓口を断ったということではないと聞いています。

図書館 アンケートの結果は、「満足している」「満足していない」などの項目を集計したものです。

利用者 折角アンケートを取ったので、満足しているという意見だけではなくて、色々な意見については取り入れてください。

利用者 アンケートの中で、インターネット関連の項目を聞いて欲しい。パソコンに触れられる環境にいるかどうか、図書館を利用するのにパソコンを使っているかどうかなど、インターネット関連でどういう状態にあるかの設問を設けて欲しい。

図書館 次回に生かせるよう検討いたします。

利用者 防犯カメラは、区の指針では録画機能があるところではほぼ一週間程度の記録保存となっていますが、石神井と大泉では14日とか15日になっているのはどういうことでしょうか。警察からの要望があれば記録は渡しますか。

図書館 防犯の抑止力ということで、平和台にカメラをつける方向で考えています。警察には捜査令状がある場合は記録を渡します。

利用者 防犯が目的であれば、1週間より長く録画しても構わないではないですか。

利用者 防犯や安全を理由にしてどんどん拡大されるのは困ります。

利用者 各館のサービスの特徴、収集の特徴を次回に教えてください。

利用者 前回の図書館利用者と館長との懇談会の時に、図書館の所属が区長部局に移るという話があると聞きました。図書館は現状のままで区長部局に移動しないということになったのでしょうか。

図書館 昨年、教育委員会の一部、生涯学習の関係を区長部局に移すという話があり、検討していました。4月に生涯学習を今度どのように展開していくかということに併せて、有識者会議が設置されました。有識者会議の提言では、図書館については教育委員会に残すべきだということで教育長に答申がされました。今のところ、図書館はこのまま教育委員会で事業運営をして行くということです。

利用者 どのくらいの資料を除籍しているのか、いくら貸出資料が返却されないのか、次回の会合で知らせて下さい。

利用者 借りたいマンガをカウンターで調べて貰い中野区にあったので、中野区から借りて欲しいと依頼したところ、貸し借りはできないと言われました。理由を教えてください。

図書館 相互貸借で一般の書籍は他区から借りられるのですが、特別区では、参考図書とかマンガ、CDなどは貸し借りをしないという申し合わせになっています。ただし、分類が726になっているものは、内容がマンガでも借りることは可能です。中野区立図書館には練馬区在住の方は登録ができますので、登録して、借りていただくことになります。

利用者 利用案内には、載っていないですね。

図書館 マンガ、ビデオ、CDは練馬区立図書館で所蔵しているもののみが予約できますと記載しています。

利用者 利用案内の予約のところに、先ほど予約は電話でも受け付けられますというご説明がありましたので、⑤として電話予約を申し込むということを、次回から入れてください。

図書館 わかりました。直す方向で検討いたします。

図書館 長時間にわたり、貴重なご意見いただきありがとうございました。本日の会議録につきましては作成の時間をいただいて要旨として、ホームページに掲示します。本日の懇談会を終了いたします。ご出席ありがとうございました。

終了 午後4時10分