

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	館内で携帯電話を使って話している人等のマナー違反者に対して、職員が注意をしない。カウンターにクレームを入れたこともあるが、改善が見られない。	現在、マナー啓発のポスターを掲示していますが、窓口委託事業者と継続して確認を取り、利用者の皆様のマナーの徹底と向上に努めていきます。	○
2	24年度の個人貸出点数が114万点とあるが、23年度は118万点ほどだった。貸出点数が減った理由は何か。また、今後どのように検討するのか。	昨年度は、年末年始の図書館システム入替えや、南大泉図書館の改修等により、一部貸出点数が減っていますが、その他は23年度とほぼ同数となっています。1月のシステム改修により、データのとり方が以前と少し変わり、一部の貸出しデータが反映し切れていない可能性がありますので、データ集積の仕方を確認し、別の機会を通して改めてデータを示します。	○
3	指定管理者館の館長に、指定管理者館の対面朗読室の管理と、障害者サービスを任せてほしい。	①対面朗読室は、貸出予定のない場合には、各館長の判断で利用することは可能です。 ②障害者サービスについては、資料の作成や貸出しなど光が丘図書館で対応していきます。	① ◎ ② －
4	対面朗読をしてくださる方に、バス停までのお迎えと帰りのタクシーをお願いしていたが、なぜ、急にできなくなったのか。 また、木曜日は対面朗読室を利用できないと言われたが、なぜだめなのか。	①送迎については、当初は一定期間だったものが、買物の同行や家までの来訪を依頼される等の状況が散見されるようになりました。図書館では、館内での朗読ボランティアをお願いしていますので、利用者が来館するためのガイドヘルパーさん等のご自身で手配をお願いしています。 ②木曜日の対面朗読室が全く利用できないということはありませんが、利用希望日が他の利用者と重なる場合は先に予約された方が優先となりますので、ご了承ください。	① － ② ◎
5	カウンターの方に質問をしても、即答できないことが多い。一度受けた質問事項をQ&Aのようなものにまとめ、職員に聞かなくても答えられる体制を整えてほしい。	正確な答えをするため、職員に確認をとることがあります。基本は窓口で対応できるよう、窓口委託事業者のスキルアップを図っていきます。	○

6	<p>新しく導入したエルシエロのOPAC(蔵書目録検索機)の使い勝手が悪い ため、秋口に修正すると聞いたが、改修は終わったのか、進捗状況をお尋ねしたい。</p>	<p>大変申し訳ございませんが、改善は年明けとなる見込みです。今後、予約の検索画面と、利用者メニューにログインをして予約状況や貸出状況の確認・延長する画面の入口統一や、巻数順の予約修正ができるよう改修する予定です。</p>	○
7	<p>夏目漱石の本を、開架に置いてほしい。 また、閉架に置くならば、中野区のように有料でも良いので、閉架本の一覧表を出して、どんな本があるか分かるようにしてほしい。</p>	<p>スペースの関係上、開架に置く本には限りがあるため、文庫は開架に置き、全集は閉架に置く等、図書館で判断していますので、ご理解ください。 開架・閉架書庫どちらで保管しているか等、パソコンの画面でご確認をお願いします。図書館で印刷してお客様にお渡しすることは困難です。</p>	—
8	<p>図書館ビジョンに関するパブリックコメントで、懇談会の改組の中で、図書館協議会について検討するとあるが、具体的に委員会を設けて工程表等作成しているのか。</p>	<p>現時点では、区として協議会形式の会議を運営する考えはありません。5年後を目途に、練馬区立図書館ビジョンの見直しを考えていますので、それまでに懇談会形式や協議会形式等、検討していきます。</p>	□
9	<p>懇談会のテーマが広過ぎると、区職員が参加しない限り、指定管理者館は、区全体に関すること等、答えられない。また、各館で話し合われたことを積み上げていくことはできない。懇談会の運営方法を考え直すべきではないか。</p>	<p>本年度の実施状況を踏まえ、今後の懇談会のあり方や、テーマ設定の仕方を検討していきます。また、各館の懇談会でいただいたご意見を集約し、今後の図書館運営の参考にしていきます。</p>	□
10	<p>東日本大震災以来、館内の蛍光灯が抜かれているが、本が読みにくい場所もあるので、蛍光灯を入れてほしい。</p>	<p>閲覧環境の向上のため、節電に配慮しながら、閲覧室内の蛍光灯再設置などを行います。</p>	○
11	<p>購入希望のリクエストに対する回答がないのはなぜか。</p>	<p>本来は、一件ずつ丁寧にご返答するものですが、毎月、何百といただいているリクエスト毎に、個別回答することは難しいという現状がありますので、ご理解ください。</p>	—
12	<p>選書に関わりたい。</p>	<p>他の自治体では、選書の一部を利用者の方々が行う仕組づくりをしています。練馬区でもそういった取組ができないか今後検討していきます。</p>	□
13	<p>他区にならって、投書箱のようなものは設置しないのか。</p>	<p>投書箱の設置については検討します。</p>	□

14	本の回転数を上げるため、貸出期間を3週間から2週間にするのはどうか。	議会等の色々なところにも意見を諮る必要がありますが、来年度に向け、他区同様、貸出期間を一律2週間という方向で検討しています。	<input type="checkbox"/>
15	貸出延長の回数が増えるので、貸出期間は3週間のままにしてほしい。	基本は2週間の方向で、検討していますが、実施にあたっては皆様のご意見を伺いながら行っていきます。	<input type="checkbox"/>