

平成28年度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
 ★ その他、上記以外のもの

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	練馬区教育要覧における職員数のところで、石神井図書館と練馬図書館は、夜間は委託職員が従事しているが、その数が記載されていないが。	練馬区教育要覧における区立図書館の職員数は、直営館においては、区の職員数について記載しています。 今回、指定管理館については、指定管理者が施設の管理・運営を担っていることを鑑み、一定の労働時間を用いて換算した職員数を記載することとしました。	★
2	練馬区教育要覧の区立図書館施設一覧中で、学校支援員を何校に出しているのか、また、図書館別に小・中学校に学校支援員を何人出しているかわかるような記載をしたほうがよい。	支援員の人数の記載は困難ですが、各図書館が担当している区立小・中学校を記載することを検討します。	□
3	練馬区教育要覧の区立図書館施設一覧に「指定管理者図書館」の記載はあるが、どの会社が指定を受けているかを加えてほしい。同じ会社がどのくらい受託しているのか等、わかるようにしてほしい。	練馬区教育要覧に指定管理者の事業者名を記載することは、他部署を含めた全体の整合性から困難です。 各図書館では、指定管理者制度を導入している図書館と事業者名を一覧にして掲示しています。また、練馬区ホームページの「指定管理者制度を適用している施設一覧」から、指定管理者をご確認いただけます。	—
4	公共施設等総合管理計画にて、石神井図書館が指定管理者導入に向けて検討とあるが、どういう経緯でこのようなことになったのか。	公共施設等総合管理計画（素案）では、区立施設の運営については、民間ならではの創意工夫を発揮し、区民ニーズに応じてサービスを向上させる仕組みに変えていくなどとしています。石神井図書館についても、指定管理者制度の導入を検討することとしたものです。	★

5	<p>光が丘・練馬・石神井図書館に指定管理者制度を導入しないのは、指定管理者館を管理するため、また、図書館業務を職員に継承するという意義があったと思う。</p> <p>大規模改修工事が済んでいるから石神井図書館を指定管理者導入の対象とするのは、指定管理者導入ありきという感じで違和感を覚える。</p>	<p>石神井図書館については、平成22年3月に大規模改修をしていることから、指定管理者制度を導入後、相当の間、休館することなく安定的な運営が見込まれるため、指定管理者制度の導入を検討することとしました。</p>	★
6	<p>大規模改修工事は、なぜ指定管理者館は実施できなくて、窓口業務委託館は大丈夫なのか。</p>	<p>練馬区では、指定管理者の指定期間を5年間としています。一方、窓口業務委託は1年契約で、大規模改修工事で閉館する期間中の人材の確保の問題も生じにくいと考えられます。</p>	★
7	<p>朝、光が丘図書館のカウンターで会ったスタッフと、夕方に大泉学園駅受取窓口で会うことがある。これは、何らかの形で交通費がかかっているということになる。コストカットを考えれば、受取窓口に近い図書館から人を出した方が良いのではないか。</p>	<p>スタッフがどの図書館を兼務するかは事業者が決めることであり、区側が指示することはできません。</p>	—
8	<p>石神井図書館を指定管理者館にするにあたり、モニタリングやチェック機能を持てる職員の育成、練馬図書館における職員配置の見直し、また光が丘図書館の体制の変更等、これらの検討があって初めて石神井図書館における指定管理者導入の検討に入るべきだ。</p>	<p>石神井図書館における指定管理者導入を検討する中で、職員の育成や配置、体制についても併せて検討していきます。</p>	□
9	<p>懇談会配付資料にページが振っていないので、非常に見づらい。</p>	<p>次回の懇談会から配付資料にページを振ります。</p>	○
10	<p>指定管理者における障害者サービスの責任は、光が丘図書館が担っているため、対面朗読室の使用の際、何かが起こっても（例えば東日本大震災の時ような）指示は光が丘図書館に仰がなければならない。指定管理者館でも館長に責任を持たせるべきだ。</p>	<p>ご指摘のとおり、対面朗読に係る業務は現在の指定管理者は担当していませんが、緊急時等に柔軟な対応ができるよう、協定の見直しを検討します。</p>	□

11	<p>本日の懇談会に、障害を持っている方の参加が見受けられないが、障害者サービスを謳っていないながら、情報が届いていないのではないかな。</p>	<p>懇談会の周知方法は、区報（10月11日号）、練馬区立図書館ホームページならびに館内ポスターにて周知していますが、障害のある利用者にも届くような周知方法を検討します。</p>	□
12	<p>懇談会事務局側の名前が分かるよう、席に名札を置いてほしい。</p>	<p>次回の懇談会から氏名のプレートを設置します。</p>	○
13	<p>AEDの使用等、指定管理者が、緊急な措置が必要なときに、その都度光が丘図書館に指示を仰ぐことにより、利用者に不利益が生じるようなことが起こったら、法的責任、管理責任が問題になってくるのではないかな。</p>	<p>区立施設にはAEDが配備されていますが、指定管理者を含めて施設を管理する者は、機器の管理を行うとともに、必要な場合には機器を使用します。 そのほか、事故や事件が発生した場合は、関係機関に通報のうえ、迅速かつ適切に対応することになります。</p>	◎
14	<p>昨年からの懇談会の会議録が公表されなくなった。理由は、不必要と判断したからという回答をもらった。 会議を開くときの事務取扱要綱には、会議録は速やかに作成するものがあるが。</p>	<p>議事録は意見の概要と同じ性質の文書であると判断したため、ホームページへの掲載をしませんでした。来年度実施分からは議事録も公表します。</p>	○
15	<p>光が丘図書館の視聴覚室に、電子ピアノを設置してほしい。</p>	<p>検討します。 →後日、寄贈により電子ピアノを設置しました。</p>	○○◎
16	<p>著作権の講座を開催してほしい。また、著作権に関する注意点などが記載されている冊子またはチラシを無料配布してほしい。</p>	<p>今夏、一部の図書館で子ども向けに宿題の引用を例にした著作権を学ぶ講座を実施しました。今後、日常生活や図書館の利用に際しての著作権に関する講座を実施するとともに、コピー機の利用等について、著作権法上の注意点を掲示するなど、必要な情報提供を進めます。</p>	◎
17	<p>オンラインデータベースについて。光が丘図書館で、必要な資料を自分で出力することは問題ないが、他の図書館で、職員の手によって出力した資料を、さらに自分でコピーしている利用者がある。この行為は、孫コピーに当たり、著作権上問題があると思うが、いかがかな。</p>	<p>著作権上問題がないことを確認していますが、光が丘以外の図書館にも課金プリンタを設置するよう検討します。</p>	□

18	現在、図書館端末の印刷はできないが、なぜか。印刷を可能にしない理由を教えてほしい。	著作権法上、図書館資料は一定の要件を満たせば著作権者の許諾なしに複製することが可能ですが、インターネット画面のプリントアウトはこれに含まれないために現状では印刷することはできません。所管官庁の文化庁においてこれを可能にするための検討が行われていますが、法改正には至っていません。	—
19	Cookieを有効にしてほしい。Cookieを無効にすると、図書館端末のページが全然見れない。以前、システム担当者に伝えたが、対応は可能か。	システム保守事業者の設計上の方針で、Cookieを有効にしてご利用いただく運用になっています。他社システムにおいても同様の運用が見られます。ご意見は次期システム選定時の参考にさせていただきます。	<input type="checkbox"/>
20	利用者アンケートで、インターネット関連の設問を設けるよう、何年も前からお願いをしている。 図書館側も、どういう状態で利用者がアクセスしているかなど、状況を把握した方が良いと思う。	ご意見として承ります。	<input type="checkbox"/>
21	館内で使用するためのノートパソコンの貸し出しを行ったらどうか。	練馬区の情報化施策を踏まえて検討します。	<input type="checkbox"/>

※光が丘図書館は中央館的機能を有する館のため、区立図書館全体に関する質問、意見等についても回答しています。