

平成28年度図書館利用者と館長との懇談会 ～各館で出た図書館全体関連案件一覧～

- ◎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  
 ー対応が困難な項目  
 ★その他、上記以外のもの

	利用者からの意見・要望の概要	図書館の考え方	対応状況	質問が出た館
1	貸出期間が3週間に戻ると便利である。	平成26年10月から図書資料の予約待ち日数の短縮と、より多くの方が利用できるよう、貸出期間を2週間に変更しました。23区標準の貸出期間であり、戻す予定はありません。	—	南大泉 こどもと本の ひろば
2	高齢者は読む速度が遅いので、貸出期間が2週間しかないのは短い。			小竹
3	貸出期間が2週間から3週間になって、利用者の反応はどうか。また、その結果を公表する予定はあるか。	練馬区立図書館ホームページで、平成27年度の利用者アンケート結果を公開しています。以前の貸出期間を望む声も一部あります。	◎	春日町
4	近隣の自治体に比べて貸出冊数の上限が少ない。貸出期間が短くなったのだから、もっと積極的に利用者の利便性があがるようにしてほしい。	資料の効率的な活用の観点から、蔵書数、ひとり当たりの貸出点数、予約点数などを隣接自治体の利用状況等と比較して検討した結果、現在の貸出・予約点数、貸出期間が妥当と考えています。	—	大泉
5	21時まで開館時間が延びたことで来館者数に変化はあったか。今後、開館時間において他館への波及は考えているのか。	21時まで開館している貫井、春日町の両図書館では、夜間の貸出率が高い傾向が見られます。当面は、鉄道駅から近い両館の閉館時刻を継続していきます。	□	春日町
6	練馬区の蔵書数が少ない。	資料の所蔵能力に限りがあり、人口や貸出数に対する蔵書数が少ないのは、ご指摘のとおりです。今後、施設の大規模改修等の機会をとらえて、書庫の増設を図っていきます。	□	春日町
7	新刊（所蔵前）をリクエストしてから提供されるまでの時間が他の自治体より長いように感じる。	新刊図書の多くは、週一回の選書会議で購入の可否を決定し、購入したものは、データ入力や透明カバーの装備を施してから貸出しされます。また、発売時点で図書館に届かないものもあり、この場合は取次店に注文し納品までにさらに時間を要します。自治体によっては、データ入力や装備が済んだ図書を納品する契約を結び、提供までの時間を短縮しているところがあります。	—	南大泉

平成28年度図書館利用者と館長との懇談会 ～各館で出た図書館全体関連案件一覧～

- ◎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  
 ー対応が困難な項目  
 ★その他、上記以外のもの

	利用者からの意見・要望の概要	図書館の考え方	対応状況	質問が出た館
8	団体貸出で借りた本は、なぜ借りた館以外で返却できないのか。	団体貸出しは、300冊までの貸出点数であることから、貸出館以外の館に返却したときに通常の資料運搬方法では運びきれない場合があること、また、迅速にお貸しする必要があるときに貸出館の判断で貸出手続確認装置の非鳴動処理を省略する場合があることなどから、「練馬区立図書館資料貸出し等実施要綱」で図書館資料を受け取った館に返却しなければならないこととしています。	—	春日町
9	団体貸出は、受取窓口を利用できない。学校から図書館まで距離があるので、冊数に応じて受取窓口も利用できるように、検討してほしい。	冊数が多く、混乱を防ぐためにも貸出した図書館が管理を担っています。物流や置き場所の問題などがあり、現在のところ実施は困難です。	—	石神井
10	宅配サービスは、有償でもよいからしてほしい。	区内にお住いの肢体不自由1・2級、もしくは内部障害1～3級または要介護1～5の外出困難な方を対象に、図書館資料の郵送サービスを行っています。今後対象者の拡大について検討します。	□	平和台
11	読書通帳の導入を検討してほしい。	預金通帳と同じように印字する機器の導入は、費用面・技術面から困難ですが、一部の図書館では、手書きする「読書ノート」を配布しています。「読書ノート」の利用状況を参考にして、今後の配布拡大や新たな仕組みについて調査・検討していきます。	□	南田中
12	大活字本がある本については、元の本の背表紙にわかるように何か表示をしてほしい。	資料管理上表示することは困難です。大活字本については、ホームページで一覧を表示するページを用意しているほか、カウンター職員がご案内いたします。	—	南田中
13	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。	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。	◎	光が丘

平成28年度図書館利用者と館長との懇談会 ～各館で出た図書館全体関連案件一覧～

- ◎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  
 ー対応が困難な項目  
 ★その他、上記以外のもの

	利用者からの意見・要望の概要	図書館の考え方	対応状況	質問が出た館
14	対面朗読のボランティアの方で、スマートフォンやタブレット端末の操作ができない人がある。操作できるボランティアを派遣してほしい。また、操作できるように講習会などを開催してほしい。	対面朗読ボランティア養成講習等で対面朗読に必要なスキルを習得できるよう検討します。機器操作に長けたボランティアを優先して手配することは困難です。	□	貫井
15	ウェブレファレンスという言葉が配付資料（利用案内）の説明にあるが、わかりづらいので、『相談』などのわかりやすい表現にして欲しい。実際にレファレンスサービスを利用したが、丁寧に調べてもらえて良かった。サービスの内容そのものは良いので表現を工夫して欲しい。	「レファレンス」という語には適切な訳語がなく、国立国会図書館や都立図書館においてもこれを用いています。練馬区立図書館ホームページでは「WEBレファレンス（調べもののご相談）」と表記しています。レファレンスサービスの内容をわかりやすく案内し、一層ご利用いただけるよう工夫していきます。	□	練馬
16	若い世代は、紙という媒体で書物を読む習慣がなくなりつつある。図書館でも電子書籍やタブレットなどの時代に対応した設備を取り入れてほしい。	練馬区がかつて編纂した区史等のデジタル化を進めるとともに、費用面・技術面で現時点では課題のある電子書籍貸出サービスの導入について、検討していきます。	□	小竹
17	図書館ホームページの利用者画面が見にくいので、以下のように改善してほしい。 ①貸出期限が切れたら赤く反転させてほしい。 ②貸出履歴が使用できるようにしてほしい。 ③お気に入り登録ができるようにしてほしい。	①今後のシステム改修の参考にさせていただきます。 ②③個人情報保護を保護する観点、さらにデータベースの容量の制約から、図書館に資料を返却された時点で、貸出履歴を消去しています。また、同様の理由でお気に入り登録の機能も用意しておりません。	□	南大泉
18	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いる。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。	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。	□	光が丘

平成28年度図書館利用者と館長との懇談会 ～各館で出た図書館全体関連案件一覧～

- ◎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  
 ー対応が困難な項目  
 ★その他、上記以外のもの

	利用者からの意見・要望の概要	図書館の考え方	対応状況	質問が出た館
19	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。	ー	光が丘
20	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。	□	光が丘
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。	□	光が丘
22	パソコン持ち込みの利用者のために、Wi-Fiの環境を整備してほしい。	南大泉図書館を除く各図書館では、SoftbankまたはauのWi-Fiを設置しています。利用者の学習や、研究活動の環境充実のため、今後は他社の導入も検討していきます。	□	平和台
23	学校図書館においても保護者がボランティアでよみきかせを行っている。学校としてはお任せのところが、図書館司書の方に相談できるような仕組みがあるとよい。	支援員は、ボランティアの方々の相談をお受けする立場にはありませんが、よみきかせなど今後も連携を図るよう、支援員に指導していきます。	□	石神井
24	学校支援モデル事業は継続されなくなる可能性はあるのか。	学校図書館活性化事業検討会などで検証し、継続について検討していきます。	□	大泉
25	学校支援事業の担当校で、近い距離にある小学校と中学校の担当図書館が違う。同じ図書館が担当した方がよいのでは。	担当校は、学校の規模なども考慮し決めています。現在の担当校を変更する考えはありません。	ー	稲荷山

平成28年度図書館利用者と館長との懇談会 ～各館で出た図書館全体関連案件一覧～

- ◎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  
 ー対応が困難な項目  
 ★その他、上記以外のもの

	利用者からの意見・要望の概要	図書館の考え方	対応状況	質問が出た館
26	子供たちが図書に触れることは大事なことだと思う。ねりま若者文化祭を練馬文化センターで開催しているが、ロビーなどの場所で読み聞かせなど幼児・小学生向けの取組ができればよい。	青少年やその家族が多く来場する催しでの共同企画は子供たちの読書推進にとっても大変よいことと考えます。実施にあたっては地域の図書館にご相談ください。	□	石神井
27	文科省が図書館の運営について、地域・学校・図書館の連携が重要と言っている。これについてどう取り組んでいくのか。	児童・生徒の読書活動の推進のため、団体貸出・ブックトーク・本の探検ラリーなど図書館から学校へ支援しているほか、教員と図書館との連絡協議会の開催など引き続き連携を深め、学校図書館のさらなる充実を図っていきます。また、保健相談所、美術館、生涯学習センター等と連携し地域住民の日々の生活での課題解決を支援する場として、利用者に役立つ資料や地域の情報等を提供していく取組を行います。	◎	南田中
28	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。	★	光が丘
29	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。	□	光が丘
30	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。	—	光が丘

平成28年度図書館利用者と館長との懇談会 ～各館で出た図書館全体関連案件一覧～

- ◎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  
 ー対応が困難な項目  
 ★その他、上記以外のもの

	利用者からの意見・要望の概要	図書館の考え方	対応状況	質問が出た館
31	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。	★	光が丘
32	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。 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。	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。	★	光が丘
33	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。	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。	★	光が丘
34	石神井図書館の指定管理の検討について最近の区報に記載されていたが、どんなことなのか事情をお聞きしたい。	指定管理者制度を導入している各館では、民間の知恵と経験を活用し、効率的・効果的な運営を行っています。石神井図書館についても、区民サービスの向上と、財政運営の効率化に取り組むため、指定管理者制度の導入を検討します。	□	石神井
35	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。	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。	□	光が丘

平成28年度図書館利用者と館長との懇談会 ～各館で出た図書館全体関連案件一覧～

- ◎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

	利用者からの意見・要望の概要	図書館の考え方	対応状況	質問が出た館
36	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のような）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。	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。	□	光が丘
37	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と。	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。	◎	光が丘
38	石神井図書館の利用者比率の中で、成人の一般利用者の数が増えてきていると思うが、蔵書構成やレファレンスなど、世の中の動きに対応しているか疑問がある。	図書館資料については、最新の情報を積極的に収集するとともに、長期間保存していく必要も併せ持っています。双方のバランスを図りながら利用者の要望に応える蔵書構成となるよう留意していきます。	□	石神井
39	自動販売機の飲み物は、庁舎のように安くして欲しい。	自動販売機については、練馬区障害者就労促進協会が設置しているもので、障害者の自立と社会参加を図る一助となっています。ご理解とご協力をお願いいたします。なお、練馬図書館の自動販売機は、生涯学習センターで管理しているものです。	—	練馬
40	コピー料金10円は高いので、安くして欲しい。	民間施設に設置してある10円未満のコピーは、設置者が一部料金を負担しているものと思われます。区がこの設置料金を負担することは困難なため、現状の料金でご理解ください。	—	練馬
41	施設に入居されている方が、一人で外出できるように、駅と図書館との送迎バスのようなものがあるといい。	図書館で対応することは困難です。	—	南田中

平成28年度図書館利用者と館長との懇談会 ～各館で出た図書館全体関連案件一覧～

- ◎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  
 ー対応が困難な項目  
 ★その他、上記以外のもの

	利用者からの意見・要望の概要	図書館の考え方	対応状況	質問が出た館
42	本を読みたい気持ちはあっても、図書館に行くことのできない人もいる。移動図書館のようなものは導入できないか。	近くに図書館がなく、かつ鉄道駅から近い利便性の高い場所に、予約した図書館資料の貸出・返却ができる受取窓口の増設を予定しています。移動図書館の導入はできませんが、外出困難な方を対象とした図書館資料郵送サービスについて対象者の拡大を検討していきます。	□	小竹 南田中
43	介護士の資格をもったスタッフが、図書館にいてもらえると助かる。 ※送迎は施設のスタッフができるが、図書館滞在中ずっと付き添うわけにいかないため、専門の人がいれば、時間になったら迎えにくるなどできる。	図書館で対応することは困難です。	—	南田中
44	近隣に南田中カフェの設立を検討してほしい。（街かどケアカフェのような、誰でも気軽に利用でき、お茶などが飲める場所）	図書館で対応することは困難です。	—	南田中
45	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。	□	光が丘
46	懇談会のテーマをもっと絞ったものにしたらどうか。 子ども向けのサービスについての懇談会は、春の子ども読書週間に別にやるよう光が丘図書館に伝えてある。	懇談会の実施方法については、今後も引き続き検討していきます。	□	大泉
47	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。	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。	○	光が丘



平成28年度図書館利用者と館長との懇談会 ～各館で出た図書館全体関連案件一覧～

- ◎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  
 ー対応が困難な項目  
 ★その他、上記以外のもの

	利用者からの意見・要望の概要	図書館の考え方	対応状況	質問が出た館
48	<p>練馬区には社会教育課がなく、図書館では子供向け事業は多い。大人・高齢者向けのものが殆どないのは、担当課がないのが原因ではないか。文化・生涯学習課があるが芸術には力を入れているが文芸に関することは少ない。文芸振興には素晴らしい中央図書館を作る必要がある。また、大人向けの社会教育の担当課はどこか教えていただきたい。</p>	<p>現在、練馬区には社会教育課という名称の組織はありませんが、青少年、成人、高齢者などに対する社会教育は、それぞれの所管課が区政課題に対応した事業を行っています。また、光が丘図書館が中央館的機能を担っています。</p> <p>なお、社会教育計画や学習相談など社会教育に関することは、教育施策課に配置されている社会教育主事が担当しています。</p>	□	石神井