

図書館利用者と光が丘図書館長との懇談会

- 1 日時 平成 30 年 11 月 10 日（土） 14 時～16 時
- 2 場所 光が丘図書館 2 階 視聴覚室
- 3 参加者 利用者 18名
図書館 5 名
(光が丘図書館長、管理係長、運営調整係長、事業統括係長、
子供事業統括係長)
- 4 テーマ 「私が期待する図書館サービスとは」
- 5 配付資料 (1) 教育要覧（図書館部分抜粋）
(2) 練馬区立図書館ビジョン（概要版）
(3) 図書館だより（第39号）
- 5 次第 (1) 光が丘図書館長挨拶
(2) 図書館職員紹介
(3) 図書館概要説明
(4) 懇談
(5) 光が丘図書館長挨拶

図書館利用者と光が丘図書館長との懇談会 会議録

1 光が丘図書館長挨拶

みなさん、こんにちは。本日は、光が丘図書館の利用者の皆様と図書館長との懇談会にお越しいたきまして、誠にありがとうございます。

この懇談会は各図書館ごとに行っておりまして、今年度は先月27日から今月の3日まで各館で行っておりまして、今日は光が丘でその締めということでございます。

今年度は図書館情報システムの更新がございます。さまざまにご確認されたいこと等もあると思いますので、私の挨拶もほどほどにしまして、本題に入りたいと思います。よろしくお願いします。

2 図書館職員紹介

管理係長、運営調整係長、事業統括係長、子供事業統括係長

3 事業紹介等

(1) 教育要覧に基づく練馬区立図書館事業等の紹介

ア 開館時間、開館日

イ 所蔵資料数、利用状況等

今年度版より、布の絵本とマルチメディアデジターの所蔵数を記載

個人貸出者数 約227万人、団体貸出点数 約15万点

受取窓口の各施設ごとの利用状況等を別表に記載

ウ 各図書館の特色

エ 区立図書館施設一覧

指定管理者図書館の職員数は、年間1,500時間を1人として換算し、小数点第2位を四捨五入した数値を記載

オ 図書館サービス

- ①図書館資料受取窓口
- ②図書館システム
- ③図書館事業
- ④障害者サービス
- ⑤子供読書活動推進事業
- ⑥協働事業

(2) 図書館だより（第39号）

ア 年3回発行

イ 最終ページで図書館情報システムの更新に伴う休館を周知

(3) 練馬区立図書館ビジョン

ア 平成25年6月に制定

イ 今後10年間の練馬区立図書館サービスのあり方の方向性を示したもの

ウ 項目別の取組について、平成30年度に実施状況を公表予定

(4) 各図書館の懇談会で挙げられた、図書館全体に関わる意見の紹介

4 懇談会

利用者 配布資料のマルチメディアデイジーというところで、光が丘図書館で88となっていますが、他館は入れていないのですか。これは貸出が光が丘だけということですか。

図書館 こちらはハンディキャップサービスということで、HSの資料は全部、光が丘1か所ですべて管理しています。当然、貸出等の希望があれば光が丘からお貸しします。

利用者 段階を踏まなければいけないということですか。

図書館 そうということです。

利用者 分かりました。あと、毎度言っていますけれども、職員の指定管理のところで、司書の人数を前年の実績を載せると言っていたのですけれども、載っていないのです。

図書館 司書についてでございます。この職員数のところは、平成30年4月1日現在の職員数でございます。そこで、先ほど説明しましたとおり、指定管理者につきましては1,500時間換算でしております。

利用者 だから、基準を満たしたかどうかくらいは記述してもいいのではないかな。

図書館 そこで、指定管理における司書あるいは司書補の有資格者でございますけれども、57.8%が資格を持っているところでございます。

利用者 だから、それを載せてください。来年は載せてくださいね。それを。来年度版には。今年はもう載っていないのだから。そのパーセンテージがわかっているのだから。

図書館 再度ご説明を申し上げます。平成30年4月1日現在、指定管理者の職員は332名でございます。

一方で、332名中192名が有資格者ということでご説明を申し上げました。指定管理者の小数点付きを全部確かめると305になりますので、305と、先ほど申し上げた332と、ほぼ近いのかなというところで、この数字というのが、1,500時間換算しておりますけれども、実態の職員の人数に近いのかなと。ただ、厳密に言いますと、時間数等が職員によって違ったり、さまざまな勤務時間がございますので、こういう表現をしております。

この教育要覧につきましては、継続的にこういう表記をしておりますので、1,500時間換算をしておくことによって、経年変化も含めて把握できるということも思いますし、一方、ご質問のように、きちんと有資格者がいるのかというご質問もあるかと思しますので、それについては、検討していきたいと思っております。

利用者 見ただけでは判断ができません。利用者が。

利用者 1,500時間はわかるのですが、それと併記して、実在の人数を入れればいい。あとは、見る人がどう検討するかだけなので。

わざわざ1,500時間にこだわるからおかしくなるので、1,500時間としても、人数も記載すると同時に、実数、人によっては、4時間かもしれないし、フルタイム8時間働く方もいると思うので、その人数も入れてもらえればいいと思うのです。

図書館 実数の表記につきましては検討したいと思っております。実数ということですが、それが比較としてどうなのかということもございまして、ご意見の趣旨はわかりますので、検討したいと思います。

利用者 今日は練馬全体の会です。最初に進行係が地域と言ったでしょう。地域の会ではないです。つまり、大泉の会も、石神井の会も、光が丘でしか回答できないことは皆さん光が丘に行ってくださいと、そう言っています。だから、中央図書館の能力が試されているわけです。なぜ、地域と言うのですか。私は、区全体から、各施設、一人でも住んでいる最寄りの図書館、そういうふうに決めていると思います。それでよろしいのでしょうか。そうでないと、地域、地域と言われて、地域図書館のことを言っている場合ではない。いかがでしょうか。ご回答ください。

図書館 ありがとうございます。この光が丘図書館は、当然、練馬区の中央館的機能ということで、全図書館の運営についての検討ということで、この懇談会でお話をいただきたいと思いますし、一方、光が丘地区にお住まいの方のご利用も多い。なので、二つのことを併せ持つということで懇談会を開いているつもりでございます。したがって、両方についてお願いしたいと思っております。

利用者 さっき館長から説明がありました、この図書館ビジョンですね。皆さんは、これ（概要版）が全てだと思っておられますが、とんでもないことで、普通のビジョンがこれ（冊子版）です。皆さんが区民に知らせるのは、このぺら

ぺら1枚だけです。これでは内容はわかりません。

つまり、これには、ここ10年のビジョンですから、5年たてば検討するということが載っております。何ページに載っているか言いましょうか。

今年はあと4か月くらいしかないのです。その準備はどうなっているのですか。かわってくるかわからないから、5年ごとに検討してつくったものであると。我々が苦勞してつくったのです。そういうことを知らないのではありませんか。前期5年間のことをどういうふうにつくり上げると館長は思っているのですか。お示ください。

図書館 図書館ビジョンの本文のところに、2ページに、この位置づけがございます。この図書館ビジョンにつきましては、おおむね今後10年間の図書館サービスについてお示ししていますということが、まず基本的でございます。

その上で、お話しにありました10ページでございますけれども、図書館サービスの反映というところの中で、項目別取組については、おおむね5年経過後に、その状況を取りまとめ公表します。その取組状況をもとにして、必要に応じて取組内容の見直しを行いますと、こういうことでございます。そこで、10年間の経過でございますけれども、中間年の5年の段階でその状況について取りまとめをしますと。

利用者 私が読みましょうか。これの20ページ。これは、当時の座長さんが、今の教育長に出した報告があります。「練馬区立図書館が今後、おおむね10年間で取り組むべき方向性や事業展開を想定して検討を進めました。なお、おおむね5年を経過した時点で、あらためて検討する必要があると考えます」と、はっきり言っています。20ページと21ページにまたがりまして。これはどうなっていますか。

図書館 今、読んでいただきましたのは、これからの図書館サービスのあり方懇談会の座長から教育長に、平成24年12月5日に出された答申の本文でございます。対象期間ということですが、練馬区立図書館が今後おおむね10年間で取り組むべき方向性や事業展開を想定して検討を進めました。なお、おおむね5年を経過した時点で改めて検討する必要があると考えますということでございます。この部分を含めて答申をいただきました。

それを踏まえまして、先ほどご説明したとおり、おおむね5年経過後に状況を取りまとめて公表しますというご説明をしたところでございます。

利用者 あとで公表していただけるのですね。

図書館 平成30年度に、項目別取組について取りまとめて公表するというところでございます。

利用者 他にもありますから、あとでまた質問させていただきます。

利用者 来年、システムが変更ということで、現在の京セラのE L C I E L Oを練馬区では入れていると思うのですが、来年度の採用のシステムはどのようなものになるのかお答えいただきたいのですが。

図書館 プロポーザルで選定した結果、そのまま同じく京セラがとりまして、E L C I E L Oのバージョン3.1というところで、次のパッケージを入れる予定でござ

ざいます。

利用者 E L C I E L Oに関してですけれども、しょっぱなの段階は非常に検索スピードが速いのですけれども、時間がたつごとに、いろいろとメンテナンスをしていかないと非常に速度が遅くなっている傾向があります。あと、私は先日、浦安市立図書館に行ったのですけれども、そこもE L C I E L Oを使っているけれども、そこは非常に遅いし、目黒区に関しては去年入れ替えたので今年は多少早くなっているのですけれども、入れ替えないと非常に遅くなっているの、その辺を考慮していただけると助かるかなということです。

図書館 ありがとうございます。レスポンスにつきましては、この間、事業者と打ち合わせをするときにも一番こだわったところです。今回は、京セラの言葉を信じれば、レスポンスについては自信を持っていますということなので、それで採用の中の加点というか、採用の要件の中にも入ったということです、間違いなく今よりは早くなるとは思っているのですけれども、経過と共にカスタマイズが入ってくると遅くなってくるという問題については、我々でも承知していますので、注意していきたいと思います。

利用者 あと、E L C I E L Oでもう一点だけ。現在、E L C I E L Oは本当にブラックボックスが多かったのです。例えば、本当に素人が扱えば、この数字で、こういうのが出てきてきたのかなとなって、いい部分もあるのだけれども、図書館をよく利用すると、なぜこのキーワードで、こういったのが出てきてしまうのかと気持ち悪いところがあるので、その辺が、もう少ししっかりすれば助かるかなと思います。

図書館 わかりました。

利用者 今の質問に関してですけれども、私も図書館の検索が始まって、非常に使いやすいと思うところと、非常に使いにくいと思うところがあるのです。大泉の館長との懇談会でも申し上げましたけれども、そういう意見というのは、実は、巻数指定のトラブルも私でして、それを大泉にお伝えしたのですけれども、大泉の図書館からは、光が丘には日報でも上がっていますし、各館のトラブルは全て光が丘で把握しているはずですということで、安心しているのですが、例えば、一番最初のシステムが始まった直後くらいに、このシステムのこういうところは直せないのですかと聞いたら、一括購入して何年かの間は、システムはさわれないのですというお話しでした。それでギブアップしたのですけれども、その何年後かというのが来年だということを私は気がつかなかったのですが、どこかにそれが前もって公表されていたのか。それと、区民がそういう使い勝手が悪いと思っているところが、今回、新しくなるシステムに反映されているのか。そのところを教えていただきたいと思います。

図書館 現行のシステムの使いにくさの改善というのは、おそらく多くの方が思っているのかなと思っています。特に、先ほどは検索のスピードの話がございましたが、今は機能の話として、巻数指定という話でございました。いろいろな形で、要望、ご質問は来ております。例えば、区長の手紙であったり

とか、あるいは、私どもの図書館へメールでのご質問、あるいは手紙等であります。使いにくい、あるいは、ほかと比べて使いにくい、こうやった方がいいのではないかというご意見はいただいているところでございます。その中で、全てを反映するのは難しいですけれども、軽微な内容で反映できるものについては少しずつ直してきましたが、抜本的な部分、根幹的というのは、なかなか厳しいところがございます。

今回のバージョンアップにおいて、それをクリアした部分というのは、多くはないと思いますが、この利用者と、システムを提供している側のギャップについては、事業者と話をしておりますので、それが何とか改善するようなシステムを、逆に標準としてつくってもらえないかなというのは正直なところでございます。さまざまなご要望をいただいておりますので、今回のシステム更新に際して、区で、どこまでできたかというのはございますけれども、より使いやすいものにするというのは共通の思いでございますので、今後検討ということにしたいと思っております。

利用者

次回からは、システム改定前に、公の場で区民にどこを直してほしいかということを知ることとできないのでしょうか。例えば、図書館というのは、貸本屋さんではなくて、情報の中核機関なわけですよね。今、情報に関しては、それこそ、みんなSNSから始まって、若い人たちはものすごく使いこなしているわけです。そのレベルから見たら図書館の検索機能というのは非常に稚拙というか、例えば、著者名で検索したら、漢字が一文字間違っているだけで、この著者の本はありませんと出てきたりするわけです。

それが若い子だったら、こういうことなのだなと変えられると思うのですが、図書を読んでいる人のおそらくかなりの部分は、私以上の年寄りだと思うので、そういう人たちが、この人の本は練馬の図書館には置いていないと誤解するような、そういう検索のあり方というのは全然時代に合っていないと思うし、それくらいのノウハウは京セラさんあたりだったら持っていないはずがないわけです。それを、情報を提供するという重大な機能を持っている図書館が、企業に対して、そういうプロポーザルを逆にできないということは、これは図書館として非常に恥ずべきことだと思うのです。せめて一般区民がこういうふうにしてほしいみたいな意見を、もちろん取捨選択は図書館に任せていいと思うのですが、みんなが不便だと思っていることは必ずあると思うので、その辺のところを一般に聞いてから、こういうことができる業者を使おうという形にしていいただければと思います。

私は、音訳ボランティアをやっております、常々、図書館がどっちを見てサービスしているのかというのが疑問になることがありまして、今回、こうやって館長との懇談会を開いてくださるということは、広く意見を聞こうという姿勢は非常にありがたいことだと思いますけれども、普段からそういうふうにご利用者にちゃんと目を向けているのか、利用が増えるような形での仕事を本当に図書館がしてくれているのかということに対しては、私は普段、非常に疑問を持っておりますので、せめてそういうところからでも始めてい

ただきたいと思います。

図書館

貴重なご意見ありがとうございました。ご発言につきましては、しっかりと記録に残させていただきまして、今後のマイナーのシステム修正で反映できるものもあるのかもしれませんが、入れ替えのときなのかもしれませんが、利用者の方がお考えになっているご要望について、しっかりと把握する、システムについては考えていきたいと思ってございます。どうもありがとうございました。

利用者

いいですか。システム関係で一つ。仕様書を見ると、セキュリティー要求のところで、ログを取得し、最低1年分は保存するということが書いてあります。それは、昔、ある職員さんがいたのですけれども、そのときの口約束というか、口頭で、1年分を目処に削除するということになっていたのです。それを明確化していただけますか。これだったら、だらだら保存しておいてもいいということになってしまいますよね。この仕様書を読んだ限りで言っているのですけれども。

それで、12の学校開放図書館のアクセスログを自動的に収集するということになっていますけれども、それはどの程度の範囲とか、学校は生徒が使ったりして、学習指導などに使うという、そこは含んでいますか。学校開放図書館の、そういうシステムのアクセスログは。今、即答しなくてもいいです。それが問題があるということ。

それと、関町でWi-Fiが今度入ったのですけれども、改装になって全館どこでも使える。今度は、光が丘もそうなりますか。

図書館

まずは、1点目のセキュリティーの関係でございます。こちらにつきましては、何か不具合、あるいは侵入事案があったりというようなときに、どのようなことになっているのかについて、セキュリティー確保のために残しておかないといけない部分でございますけれども、その仕様書の関係と、それから実際のログの保存期間については、今後、しっかりと必要とされる部分が強化されるようにしていきたいところでございます。

利用者

その1年間というのも、ちゃんと確定して回答いただいていますか。それと、Wi-Fiの件ですけど、即答しなくていいです。言うだけで。それこそ、セキュリティーの関係で注意喚起をしてほしいということです。

例えばの話で、学習室でパソコンを前にしてWi-Fiを盗聴すれば、いくらでも勉強するふりをして、できてしまうわけですね。だから、図書館に情報アクセスするときは「https」で暗号化されて、それを排除されていると思うのですけれども、関町に入れたのはフリーWi-Fiですから。いろいろな場面で使うことが、危ないということを喚起することを、チラシのどこかに入れておくように言っておいてください。回答はいいです。お願いします。

図書館

まず、Wi-Fiについては、有線よりも一般的には危険度が高いと言われてはいますけれども、一方、Wi-Fiで暗号化を必須としてございます。関町に入れていますWi-Fiについては、システムで暗号化していると認識

してございます。

利用者 フリーだと、普通にアクセスしたら、暗号化していないことになる。だから図書館がアクセスすると頭に「h t t p s」と言うのがつくので、暗号化対応しているので、普通は「h t t p」となるのですけれども、それにしていないだけで、盗聴されてしまうのです。アクセス相手によって。

図書館 インターネットの中での関係で、「h t t p s」であれば、その間は暗号化されますので、途中で誰かが盗聴してもわからない話になっているということでございます。したがって、これは情報セキュリティの一般の考えとして「h t t p s」を使うというのは、やってないといけないことだと。

利用者 わかりました。注意を喚起ということでお願いします。

利用者 私は視覚障害者ですが、サピエ図書館というオンライン上の点字と、それから音声ソフトの図書館を普段利用しています。これは、家でダウンロードしてSDカードにとって、自分のメディアで読んだり、見たりできるものですが、練馬区立図書館内で制作されている点字図書に限って、検索しても出てこないのです。光が丘図書館に電話をかけて確かめたのですが、ダウンロードができるような部分はサピエには載せていませんという回答をいただきました。どうしてダウンロードできないようにしているのかを知りたいです。

図書館 承知してございませんので、個別にご説明を後日させていただきたいと思えますけれども、よろしいでしょうか。

利用者 ここで答えられないということですか。分からないということですね。信じられません。あとで確実に回答をください。

図書館 申し訳ございません。

利用者 関連してお伺いします。聞こえない面もあったのですけれども、そもそも練馬区の費用でつくった点字図書を、サピエ図書館という日本の点字図書館などが全国を対象にしている開かれた図書館があるのですけれども、そこに納品というか、登録しているのでしょうか。そのことをまずお尋ねしたいと思います。

私は、日常に貫井図書館の対面朗読を利用しています。もし、サピエに登録してないとすると、非常に多くの費用をかけてつくった練馬区内の資料が、全国では利用できないということになっていて、全国の人に対しても不都合だし、練馬区としては全国でつくられたものをサピエを通して使っているわけですので、心苦しいことになりますので。それから、それが費用的に、練馬区は何時間分くらい、あるいは、金額的に朗読グループにどのくらい練馬区から支払われているのか。その辺をお尋ねしたいと思います。

図書館 すみません。正確ではないことを言うわけにもいかないので、こちらの件につきましては、二つともあわせて別に回答したいと思います。

利用者 いつご回答ですか。

図書館 月曜日には調べてということになりますけれども。

利用者 そうですか。何を通してですか。

図書館
利用者
事務局
利用者

それぞれご連絡いたします。
個人に電話で。
はい。
電話で回答してもらいますと証拠として残りませんので、できれば文章でお願いしたいのですが。

図書館
利用者

わかりました。
私は全盲で点字しか読めませんので、そこを何とかしていただけるととても助かります。とりあえず、最低限、普通文字で構いませんので、至急お願いしたい。もう一つ、一番始めに、障害者サービスのことを「HS」とおっしゃっていた方がいらっしゃいました。それは、多分ハンディキャップサービスのことだと思うのですが、それを、例えば障害者本人の前で、受付カウンターの方が「HS登録していますか」とおっしゃることが、私はとても嫌な印象を持っているのです。

それは、仲間内や、図書館のスタッフ間の言葉としてはいいと思うのですが、私たちの中で「HS」という言葉は知られていませんでしたので、たまたま、ほかの場所から、それがそういう類の言葉だということを聞かされたので、貫井図書館の受付の方にも言ったことがあるのですが、それは別に絶対言うなどとは言いませんけれども、それを口に出された方が差別しているつもりはおそらくないでしょうけれども、聞いている方と言われた方は、あまりいい気持ちはしないと思います。

図書館

大変申し訳ございません。図書館の職員同士のところで、障害者サービスという言葉の代わりに使ってということでございますけれども、ご本人、皆様方に、その言葉が、あまりにも考慮なく使われていることで、大変ご迷惑をかけていることを改めて認識いたしました。私からも、各館、各職員に、言葉についてはきちんと留意して、ご本人の前、あるいは利用者の前では言わないようにということで徹底したいと思ってございます。大変申し訳なく思っております。

利用者

図書館は指定管理の図書館の中に対面朗読室というのがあります。対面朗読室は、図書館をつくる時につくらなくてはいけないというしほりがあると伺っていたのですが、この指定管理の中での対面朗読室の管轄は、光が丘図書館です。何かあった場合に、いちいち光が丘に問い合わせなくてはならない。だから、指定管理の館長さんには全然権限がない。そこら辺のところを、指定管理であっても、各図書館の館長さんに対面朗読室の責任は持っていた方が、何か緊急のときに便利だと思います。

たまたま、貫井では館長が分かってやってくださっているので何とかやっていますけれども、3.11のときにボランティアが帰ってしまったということもあるのです。障害者を置いて。だから、そういうときのとっさの判断というのは各館の館長が持っていないとおかしいと思うのです。なので、対面朗読室は、もちろん光が丘に責任を持っていたきたいのですけれども、指定管理であろうとも指定管理の館長さんもその責任を持つというふうにしてい

ただけないでしょうか。

図書館
利用者

対面朗読室につきましては。

「対面音訳室」と、ほかの図書館は言っています。対面朗読室と言っているのは練馬だけです。ほかは、みんな、都立の多摩でも対面音訳室と言います。朗読ではありません。前に視覚障害の方がいて、音訳をするのですから、対面朗読室という言い方もあまりに古すぎる。

図書館

すみません。練馬区では部屋の名前が対面朗読室と、どこも看板が出ているのですけれども、文言については検討します。こちらは、場所の確保と、音訳するボランティアの人の確保という二つのことをあわせるために、光が丘で一括して受付をしています。

利用者

ところが土日は全然、通じません。

図書館

土日も受けることにはなっているのですけれども。

利用者

それは、業務委託の方がいるからです。

図書館

緊急時の話のところについては、昨年度もお話があったのですけれども、ここについては、今年度は春からずっと館長会等でも伝えていまして、利用者が来たときは当然施設の中に入ったら、そこはもう館長が責任を持ってということで、それは徹底しているところではあります。

ただ、受付のところについては、今、光が丘で一括でやっているというところは変更が難しいところがございます。利用したその当日については、当然一般の利用者と同じですので、そこは館長の責任で安全確保を図るようということとは伝えているところがございます。

利用者

その場で館長が責任を持つというのは、本当に各館の館長が責任を持つのですか。何か本当に事故が起こったときに。

図書館

対面朗読室、この名前は先ほどご指摘いただきましたが、あと会議室もそうですけれども、図書館の施設としてご利用いただく、それは朗読室であろうが、会議室であろうが、あるいは、一般の開館部分も同じでございます。何か有事の際に、その利用者、来館された方々の安全を確保するのは当然、館の責任で。

利用者

法律上、指定管理と言っても、そこが分離されていますので、管理が。

悪い言葉で、管理を丸投げということで、全てその館が負わなければいけないわけですよ、何かが起こったときには。入館したとたんに、その館の館長が、館長というか会社ですよ。その業者が全てを負わなければいけない、それが指定管理制度というものです。だからそこを、前回も言いましたけれども、そういうあやふやなことをやっていいのですかという疑問を投げかけたわけです、以前から。

去年の場合ですと、そこをすり抜けて何とかやっているようなことを言っていましたけれども、先ほどの方が言ったように、責任を本当にとってもらえるのですか。完全な形ですよ。裁判とかなった、そういうときにでも通用するような。

図書館

館の運営を指定管理者に委ねているものでございます。非常時の安全確保を

含めて、それを指定管理者の責任において行うということでございます。

利用者

だから、何年か前の話でも、プールで指定管理者が事故を起こして、裁判沙汰になったことがあるではないですか。そういう場合に、そこまで区が責任を持つのかどうか。なすりつけるのかどうかとか。もちろん、そのときになってみないとわからないのだけれども、いろいろなケースが考えられると思うのです。そこをもうちょっとはつきりしておかないと、裁判沙汰になったときに困ると思いますよ。その話も答えなくていいですけどね。そういう話があるということです。

利用者

余分なことを申し上げます。対面朗読室のことについてですが、実はこれは、私は昭和45年ころから使いまして、昭和47年のある本の雑誌に「対面朗読」という言葉を使いました。それ以来、ずっと全国の図書館で対面朗読室というのがつくられて、今はおおよそ3,000くらいの図書館の、2,000図書館くらいに対面朗読室があると思うのです。

随分前に発言して、対面朗読室というのが一人歩きというわけではありませんけれども、私としてはありがたかったですけれども、定訳に対する音訳という、そういう概念がそのころはなかったのです。それで、朗読という言葉が普通に使われていたので、対面朗読室になりましたが、私は対面音訳室で一向に差し支えありません。何の権限もあるわけではなく、たまたま私が使い出しということです。

話は飛びますけれども、4か月か5か月前に、大阪地区に限られた地震がありました。その1週間後くらいに、今の対面朗読室がガラッとかわりました。雑多なものが一切なくなって、きれいな棚になってヘルメットが2個置いてある。これはおそらく、大阪の地震で小学校の児童が塀に倒されて気の毒に亡くなりましたけれども、あれ以来、おそらく点検しようという通達があつて、それで起こったものかなと思って。私は大地震が来たら、どなたかが私を引き連れて安全なところに避難してくださるのかなと思いましたけれども、具体的に貫井図書館は、非常に大阪の地震以来、すっきりといたしました。

ついでに言いますと、私は非常によく図書館を利用します。それは光が丘図書館を通して、いろいろと希望を言って、何月何日に対面朗読を受けたい、あるいは、何月が何曜と何曜に朗読を受けたいと言っているのですけれども、きちんとやったださっています。朗読者の割り当てもあるし、朗読者の変更があれば私のところに変更が来るし、実によくやってくれていると思います。とにかく図書館は非難されますけれども、私が貫井図書館を利用している限り、非常にうまくいっていると思います。

今日も、この会議の前に、午前中にある方に朗読をしていただきまして、その足で図書館事業とは違いますけれども、練馬区の同行援護というサービスで車いすを押していただいて、ここまで無事に来られましたし、これからも帰るわけで、図書館サービスだけではサービスは成り立たないので、練馬区全体として、私は非常にうまくいっているというふうに思っています。余分なことですけれども、感謝ということではなくて、非常にうまくいっている

ということを、非常に便利に思っていますので、そのことをお伝えしたいと思います。

図書館
利用者

ありがとうございます。

先ほどもシステムのことで出ていましたけれども、学校の開放図書室に入っていますOPACですが、前回、京セラになったときから非常に使いにくいというか、問題点がいっぱいあるのです。それで、修正をお願いしたのですが、何か修正できないと。一番問題なのが1冊でも本が借りられていると、その本を予約すると予約がいっぱいですぐには届きませんとメッセージが出ます。だから、子どもたちはそれを見ると、私たちが調べると各館に何冊も残っていて、図書館全体として、例えば10冊あっても1冊でも借りられていると「借りられていて貸出まで時間がかかります」と。それを直してほしいということを、5年前に申し上げたのですが、このシステムは修正がなかなかできないと言われて5年間我慢してきましたが、それで今度システムが変わるということで、そのことも話したのですが、無理かもしれないと言われて

あとは、文字が1行くらいずれているのです、昔のものより。その辺も直してほしい、それすらもできないと言われて、メンテナンスをするのに非常に不都合なシステムなのか、その辺はよくわかりませんが、こんな簡単なことがどうしてできないのだろうと思うくらい、簡単なものも全然修正してもらえないというのがありまして、不便しています。

今度、できるのであれば、1冊でも借りられていたら、貸出中で時間がかかりますというメッセージは変えてほしいと思います。

あとは、児童書なのですが、棚に、例えば季節の本とか、ある時期になるとほとんどなくなるのです。それが、実は閉架にはあるのですが、来た人たちは書架の中で見えるので、なくなったら閉架から上に上げてほしいなど。それはできないのでしょうか。例えば貸出をしたときに、季節の本、みんな、例えば秋になったらどんぐりの本が借りたいと思うけれども、図書館には並んであるはずの本ですが、借りられて抜けています。閉架にはたくさん残っているのですが、それが上に上がってきていない。慣れている人は検索機で探して閉架にあるなというので窓口で言うのですが、子どもたちは、なかなかその辺が探せない。こんなことを言ったらだめかもしれませんが、カウンターの人すら、ないと答えているところに出くわしたことがあったりして。光が丘の窓口ですけれども、カウンターの人がすごく変わるのです。新しい人が入ったときとかは、そういうことがきちんと伝わってなくて、子どももきちんと話せないで、レファレンスはあるので、そこで聞いてくださいと言ってくればいいのですが、それも何もしないことがあったりする。子どもが聞いたときにレファレンスがあるということを伝えたり、あるいは閉架にどのくらい残っているのかとか、そういうことを調べるように、カウンターの人に、みんなわかるように伝えていただければと思います。

図書館

今、児童書についてございましたけれども、これは一般も同じかと思います

が、特に児童書は団体貸出で大量に抜けてしまうことがあるということで、顕著だと思えますけれども、開架の状況について、日々刻々に確認して、閉架書庫にあるものにつきましては開架に持って行くというのは図書館の当然の職務でございます。それがなされていないことがあるのだというご指摘でございますので、その点については、館長会等を通じて、それがないように監視していくということでございます。申し訳ございませんでした。

利用者

今の件ですけれども、去年、「くるりとねりま」という地域資料があったと思うのです。それを展示資料にしていたと思うのです。今、聞いていたら、閉架にはたくさんあるけれども開架にはなく、開架で借りられてしまうと、閉架を探さないといけない。例えば、「くるりとねりま」のときは、展示資料だったのでそれを禁帯にしたのです。例えば、それをカウンターに持って行ったら、禁帯で借りられないけれども、そこでバックしなければ、職員の人だったら、すぐにそれが閉架にあるとわかると思うので、そういう形にしたらだめなのではないでしょうか。展示資料は雑誌と同じように禁帯にしたら。展示資料と貸出と二つに分かれていて、展示資料については禁帯になったから借りない。普通の人には知らないから多分それはカウンターを持って行くと思うのです。それで、カウンターの人が初めてわかるから、これは閉架にあるのだと、そうすると棚には1冊残るので。

図書館

ご指摘ありがとうございます。必ず展示することでお預かりしてきた、あるいは図書館に配置しています。逆に、貸出しない形で展示しておりますが、一方、こちらを実際に借りたいということでございますので、そこについては、きちんと要望に応えるように、どういう形で展示、それから、あとは閉架、開架で分けていくかについては、考えていきたいと思っております。

利用者

去年のアンケートで、外国人の利用も増え、光が丘図書館利用者のマナーが年々悪くなってきているという回答があったのです。それで、その方は悪いマナーの事例をいろいろと挙げているのですけれども、それは全て日本人がやるようなことばかりなのですよね。それで、確認ですけれども、職員の方で、個人的な感覚でもよろしいのですけれども、そういう事例が一つでもあるとか、そういう感覚、外国人が起こすマナーの悪さが目立っていることがあるのかどうか、それを確認させてください。あるかどうか実感でいいです、職員の方で。利用者の方でも、あれば事例を挙げていただきたいです。

図書館

私自身、あるいは何かそれを職員から言われた、あるいは、利用者の方からそういう苦情が挙がっている等についての認識は実際にはございません。

利用者

ありませんね、いいです。それと、練馬区の歴史資料のデジタルアーカイブというのを宣伝していますね。それで、練馬区史というのが公開されているのですけれども、要望ですけれども、普通のだったら、目次を探すと、その目次の項目のところでクリックするとそのページに飛ぶのです。そういう形式になっていないのです。単に、目次のページがただ開くだけで、単に普通の民間の人がやる、自炊と俗に言うのですけれども、本をばらして、ばっとスキャンして見られるように、そうしたものでしかないのです、あれは。大

げさに言う割には。国会のデジタルサービスのような、一つでものぞいていただければわかると思うのですけれども、目次の項目で、そのページに飛べるとか、そういう操作がないと、ものすごく不便で、あんなのは使い勝手が悪くて使わないと思うのです。あれは、光が丘の責任で立ち上げた事業ですかね。練馬区史のデータ化は。

図書館 練馬区史のデジタル化は、光が丘でございます。

利用者 そうですね、でき上がったときに、研修とか何かのときに調べたときに、そのときに一人でもそういう意見が出なかったのかというのが、不思議でなりません。使おうと思えば、使い勝手が悪いの是一目瞭然なのです。回答はいいです。時間がないので。ありがとうございます。

利用者 受取窓口が増えたということは、とても便利に思っているのですが、あそこは、ほかの一般館と違って、図書館便というのが回る回数は少ないのですか。前に大泉学園駅のことを聞いたときに、あそこは週に2回しか行かないのと言われたのですけれども、それを同じようにすることはできないのか。というのは、音訳者は時々、図書館間の便を使ってお互いの音訳の資料行き来させるのです。読んだものを校正したり、それをデジタル化したりという作業は別々の人間がやりますので、それが一番無料で簡単に早く翌日に着けるのが図書館便なので、みんなよくそれを使うのです。私などは仕事をしているので、本当は大泉学園駅の受取窓口がそれを使えば一番助かるのです。大泉図書館は非常に不便なところにありますので。

でも、それを使おうと思ったら、週2回しか便がないので、それを使ったら逆に遅くなってしまうよと言われたのですが、それを他の館と同じように便利に使えるようにしていただきたいなという要望だけお伝えしておきます。

図書館 今のご要望ということであります。

利用者 今度の指定管理で練馬と石神井の2館が2020年と2021年に指定管理になるであろうという、区からちゃんと通達があった。それは、一体どういうふうになるのか、中央図書館として。特に図書館専門員、これが57人、全部いなくなってしまうのでしょうか。これは、大変な宝を切ることになって、練馬の図書館のランクが一番最後まで落ちてしまうのではないかと、尻から数えた方が早いということになるわけです。こういうことをやろうとしているのです。あなた方はどういうふうにご考えておられるのですか、どういう対応をしたいと思っておられるのですか。区民にわかるようにご回答を願いたい。

図書館 石神井図書館と練馬図書館の指定管理者制度の導入についてのご質問でございます。こちらにつきましては、今年になりまして、練馬区公共施設等総合管理計画〔実施計画〕を区で策定いたしました。その中で、石神井図書館への指定管理者制度の導入の検討、それから練馬図書館等への運営方法の検討を行うというふうに行っているものでございます。現在、教育委員会におきまして、今言ったことについて検討を行っているところでございます。

それで、現在、組合との交渉中でございますので、個別のことはお話しで

きませんけれども、先ほど図書館専門員の職というお話もございました。この指定管理者制度導入の検討に当たっては、図書館専門員の方々の雇用を守るということを前提にお話をしておりますので、解雇ということは全く考えていないことを申しつけ加えたいと思います。

利用者

よろしくお願いいたします。

利用者

こちらの教育要覧の資料ですけれども、いつも毎年見ていて、変な数字がたくさん出てくるのです。今回、12ページで図書館情報システムという場所があると思うのですけれども、こちらの予約点数ですけれども、28年度に比べて29年度は大幅に数字が下がってしまして、貸出件数が逆に上がっているのですけれども、この約27万から28万点ほど下がっている、これについてお伺いしたいのですけれども。

図書館

今、担当の係長が見ていますけれども、ちなみに27年度のところを申し上げますと、27年度の予約点数は216万点余、それから、インターネットからの予約点数が165万点余、予約割合が76.7%でございます。ですので、それをつけ加えますと、27年度が76.7%、28年度が70.2%、29年度が80.1%ということでございますが、この予約点数、それから、内インターネットでの予約の点数につきましては統計数字ということで、この数字がどうしてこうなったかという解釈については、係長の方でも多分ないのかなと思いますけれども。

利用者

約30万点ありますよね。予約点数は一人10点です。3万人の人が、この1年間で全く予約できない、例えば予約待ちが1年中続いている、できない可能性だったのか、それとも何かの集計ミスなのか。あと考えられるのは、今回、受取窓口に約30万点くらいの予約点数があるのです。それをこちらに足されると似たような数字になるので、何かの集計ミスの可能性もある。

図書館

集計ミスはないかという可能性をご指摘いただきましたので、改めて確認いたしますけれども、そのことがあるのか、ないのかを含めて確認したいと思います。いずれにせよ現状としても、この数字の増減については、原因との認識はございませんので、これだけ多くの数に変動することについて、何か原因があるのかについては、検証していきたいと思っております。

利用者

今年度から、懇談会の議事録を公開されるということで、ありがたいことですが、昨年度の各指定館の情報公開をとろうとしたら、半数が全然記録を残していないというような、ずさんな管理だったのです。それで、区の情報公開条例とか、ああいうのにも指定管理者の項がありまして、そこにちゃんと区に準ずるように書いてありますので、そこを徹底するようにお願いできますか。文書管理について。業者が作成した文書について、区の職員が作成する文書と同一だということを、その館長会か何なりで通達願います。回答はいいです。お願いだけで。

利用者

まだ、二、三あるのですが、一つだけ申し上げます。館長に、この間いろいろとお世話になって、ありがとうございます。今でも、私どもの読書会のチラシが区民事務所に、大泉の入口のところに残っているのです。預けてありますから、よろしくお願いいたします。つまり、情報を、読書会でも、

あるいは単体で、図書館にはいろいろな団体がありますけれども、読み聞かせとか、いろいろとありますね。大泉だけでも20ぐらいあるのです。それが、情報がなかなか区民に通らない、情報発信が12館で風通しがいいように、我々の情報が通るようにしていただきたいと思うのです。

それから、もう一つ、区民事務所も六つあるのですか、あれも地域の中核になるのですから、ねりコレでつくった小冊子が飛ぶように売れている、置いても、置いても売れている。我々も、ただで置きたいです。だから、そういうものをぜひ、区自身なら聞くけれども、あなた方が来ても言うことを聞かないということで、あなた方だけは預かるということで昨日も預けてきたのです。だから、一つよろしく願いいたします。これは、区民ひろばに載せても、ここは生涯学習に取られて、我々は載せる場がないのです。だから、区の団体のように、我々はボランティアと一緒に、金をかけずに、200円、300円の会費でやっているのですから、何よりも自分たちでこうしてやっているのですから、ボランティアで。そういうことも考慮してください。情報発信だけ、よろしく願いいたします。

利用者

去年の、利用者アンケートの中で、蔵書の資料についての満足度が一番低かったのです、評価で。ほかのは、大体それほどはないのですけれども、蔵書資料に関しては、どちらとも言えないと、満足していないというのが、半分近くあるのですが、これについて、蔵書が少ないのか、それとも選書が悪いのか。この辺がどういうものなのか一つ聞きたいのと、個人的に、児童書をよく利用するのですけれども、去年まで1冊あった本が翌年はなくなっているのです。児童書というのは傷みやすいのはよく分かるのですが、なくしてしまう、廃棄の基準がきちんとしているのかなとか、あるいは古い本だと、練馬区は1冊もなくなってしまって、今はいろいろなところから借りられるので、杉並から来ることが結構あるのですけれども、その辺が、蔵書の管理を例えば1冊は絶対に確保するとか、その辺のところはどうなっているのか。

多分満足度が一番低いのは、ほしい本がなかなか見つからない、棚に並んでいないということも一つありますし、去年まであった本がなくなることがすごく多いなと私は感じております。特に児童書に関しては、多分破られたり壊れたりすると思うのですけれども、最後の1冊は大事にしてほしいなと思っています。

図書館

ご意見をありがとうございます。おそらく人気の本については、予約がいっぱい入ってしまして、書架に並ぶことなく、返却されますと次のご希望のところへ送っていますので、多分ご覧いただくことがないのでほしい本がないというふうにおっしゃる方もいらっしゃるのか。むしろ、蔵書のバラエティとして、予算やスペースの関係で全ての本を買えないものですから、類書はあるのだけれども、ほしい本がないということもあるのかもしれません。

また、各図書館におきまして、毎週、廃棄をしています。私も、その決裁を全部見ておりますけれども、汚損して破損してというところで回ってくるのでございます。その中には貴重な本もあるのですけれども、とてもお貸しす

ることができないほどに汚れてしまっているということで、仕方なく廃棄しているものがございます。一方、区としては、最後の1冊は何とか残してということでやっているのですが、それでも貸し出すことができないくらいの状態で、仕方がなくということがございます。

いずれにしましても、貴重な本でございます。その本が買えるものであれば、買い足してというのがあるのですけれども、古い本で販売がないものもございます。これは、日々の選書、あるいは廃棄のところで、しっかりと図書館員が認識し、また考えていかなければいけない問題と思ってございます。

利用者

今の件ですけれども、新刊の予約について、一つ訂正してもらいたいところがあるのです。例えば、東野圭吾とか宮部みゆきといった人気作家の本ですけれども、はっきり言って、ごく一部の人はアマゾンの新刊の発売日を見て、発売1か月前から予約を入れてしまうわけなのです。だから、普通の一般の人は、例えばOPACの画面に移されてから予約するときには100件を超えているのです。そういったところをもっと訂正した、例えばアマゾンとかで検索できる人はいい思いをしているのですが、ごく一部の人は、本当に予約順位1桁の人は、例えばすぐに来てしまうから、またすぐに、先ほど言ったように予約があくのですからまた予約できるのです。でも、100件を超えた人は、多分1年ぐらい待たなければ借りられない、いつまでたっても借りられない、予約もあかない。

例えば、目黒区では、雑誌ですけれども、新刊については予約を抽選にするとか、いろいろとやっているの、予約について、例えば抽選がだめだったら、発売前の新刊については予約を受けないとか、何か方法を考えた方がいいかと思うのです。

図書館

貴重なご意見として、受けとめたいと思います。

利用者

あと、もう一つあります。例えば、新刊ですけれども、どうせ複本するのだから、例えば1冊は禁帯にしておいて、館内では読めるようにした方が、新作棚を見ても、新刊は全く並ばないじゃないですか。例えば、館内閲覧だけでも見られればいいかなという人もいますので、一つくらいは館内閲覧で確保にするとか、しばらくしたら貸出するとか、そういったこともできないのか。雑誌はやっているの、他でもできると思うのです。

図書館

図書については、例えばハリー・ポッターみたいな人気のものと大量に買うのですけれども、一つは16冊というところを基準にしているのです。これ以上人気があるのは、そういうものはもちろん買っているのですけれども、禁帯を1冊はいいアイデアだなと思ったのですけれども、12館でやるとすると、それで、禁帯が12冊。考えさせてください。目黒区の話も出たので、参考にしたいと思います。発売前の予約の扱いですね。

利用者

練馬区は25万人いて貸出が650万冊ほどです。目黒区は12万人で420万冊なのです。目黒区のすごいところは、練馬でも石神井はたまにやるのですけれども、新刊を業者に回さないで、自館で装備してしまうのです。だから、新刊が2日くらいで棚に並んでしまうのです。練馬区は、どうしても2週間ぐら

いかかってしまうので、石神井はたまに自館装備しているみたいですがけれども、だから、その辺が違うのかなと。

図書館 貴重な意見として、ありがとうございます。検討させてください。

利用者 私は図書の購入希望を出しています。購入希望に入っているということですがけれども、一月以上、二月ぐらいたっていますけれども、まだ届いていないのです。購入希望に入っているのであれば、もうその本は発行されているわけですから、早く購入手続を取っていただきたいと思います。

図書館 2か月たっているということですが、一月ちょっとかかるころまでは一般的なのですがけれども、二月はかかり過ぎなので、月曜日にも早速確認を。

利用者 はっきりは分からないのですが、「視覚障害教育Q&A」という本で、2006年ぐらいに前のものが出て、その改訂版が最近出て、発行以後、私は注文を出したつもりです。

図書館 わかりました。調べて、直接ご連絡いたします。

利用者 今日、出していただいている資料は、練馬区の中の、図書館のいろいろな資料、数字ですがけれども、23区の中で練馬区の図書館はどういう位置づけになっているのか、例えば、個人当たりの資料数が少ないとか、区民一人当たりに対する図書館の面積が少ないとか、他に劣っているところがあると思うのですが、資料の、こういう予算とか、当面どういうことになっているのでしょうか。来年度、再来年度あたり、近々の図書館の方向はどんなぐあいなのでしょうか。最近、貸出窓口ぐらいしか増設されていなくて、図書館は新設されるような動きが出ていないわけですね。お伺いします。

図書館 23区の状況でございます。私の手持ちの古い資料ですがけれども、特別区の統計というのが毎年度出ておりまして、最新版ではない数字なので、ずれていたら申し訳ございません。

28年4月1日現在の数字でございますけれども、個人の登録者数は、1位が世田谷で37万でございます。練馬は5位で23万余でございます。貸出数につきましては、1位が練馬区660万、これは平成28年のときでございます。2位が世田谷ということになってございました。最新版につきましては、特別区の統計等が載っておりますので、もしよろしければ後ほどご覧いただければなと思ってございます。

それから、図書資料の購入費でございます。27年度、28年度、29年度もそうですが、主に横ばいでございます。29年度の決算数値で申し上げますと、2億2,300万円余でございます。ちなみに、27年度が2億1,900万円余、28年度が2億2,300万円余でございます。予算をいただきまして、その中で購入しているということでございます。しかしながら、実は本の購入というのは計画的に買っていくのが難しく、3月ぎりぎりのときに買いたい本がないと実際に余ったりするのです。この金額につきましては、これ以上の予算を確保しているのですが、毎年このような状態で推移しているということでございます。

それから、図書館の施設の関係でございます。現在、12館1分室と6個の受

取窓口でございます。増やすという計画は今のところございません。

利用者 どうもありがとうございました。

利用者 情報公開で来ると、みんな各館に監視カメラというのが備えてありますよね。こちらでは、名前は言わないかもしれませんが。それで何件か警察にデータが渡っているわけですよ。そうした場合に、何日の、ここからここまでのデータを渡したとか、そういう細分の詳細みたいなものは、ちゃんと統計みたいなものを取っていて、文章として残していただけますか。それがなかったのです。それで、そのデータを渡すときに、例えば、図書館の中での窃盗事件とか、そういうものだったら、その場面の何時から何時までの間の、その部分、部分を取ればいいわけであって、一日分全てを渡すとか、1週間分全て渡す、どれぐらい渡っているのかどうか知りませんよ。そうしたことの対応を早急にやっていただけますか。全て警察に渡っちゃうと、今は画像処理で、一篇に画像処理して、どこかでテストをやっていますよね、終わったかどうか知らないけれども。画像処理で、通行人がみんな全て画像処理でデータを取っておくと、そうしたものも一気に機械を通せばできてしまいますからね、データを渡してしまえば。だから、その部分を渡すような形にするのと、こういうデータじゃなくても、今は何か事件があると、地域周辺のDNA検査みたいなものをやるじゃないですか、一部任意とか何とか言っているけれども、法的根拠のないような形で、全て検査するような形にしているケースなどがあるのですよね、杉並かどこかであった事件で。そういった部分で、監視カメラ設置条例みたいなものがあるのですけれども、そういう警察や捜査機関に対して渡す、そういうところまで細かく詰めた条例になっていないのですよ。そこのところをご議論していただくようお願いして終わります。返答はいいです。最終的に、新たに文書を出しますので、細かいことを含めて。

図書館 ありがとうございます。それでは、おおむね終了予定時刻となりましたので、本日の懇談会は閉会させていただければと思います。

5 光が丘図書館長挨拶

本日は、大変貴重なご意見を多々いただきまして、ありがとうございました。今日いただきましたご意見は、今後の日々の図書館運営に生かしていきたいと思っております。