

## 平成 28 年度 中野区立図書館 利用者懇談会報告

### 1. 開催日時および会場

	開催日時	
中央・野方 ※	平成 29 年 3 月 4 日 (土)	14 : 00～15 : 00
本町	平成 29 年 3 月 13 日 (月)	14 : 00～15 : 30
南台	平成 29 年 3 月 8 日 (水)	10 : 00～11 : 00
鷺宮	平成 29 年 3 月 12 日 (日)	14 : 30～15 : 30
東中野	平成 29 年 3 月 7 日 (火)	11 : 00～12 : 00
江古田	平成 29 年 3 月 8 日 (水)	11 : 00～12 : 00
上高田	平成 29 年 3 月 8 日 (水)	10 : 30～11 : 30

※ 中央図書館が工事休館のため、野方図書館と合同開催

### 2. 出席者

職員：館長、副館長、業務責任者(中央図書館のみ)、業務副責任者、中野区教育委員会事務局職員

参加者：中央・野方 2名、本町 3名、南台 2名、鷺宮 1名、東中野 2名、江古田 3名、上高田 2名

### 3. 式次第

- (1) 開会挨拶
- (2) 職員紹介
- (3) 今年度実施事業報告および来年度実施予定事業紹介 (参考：中野区立図書館の事業報告書)
- (4) アンケート結果報告 (参考：利用者アンケート結果)
- (5) 質疑応答
- (6) 閉会挨拶

#### 4. 懇談内容（質疑応答一覧）

館名	No.	質問 および ご意見	回答
中央	1	デジタルサイネージを設置予定とのことだが、どこに設置されるのか。	現在の計画としては、中央図書館に最低一台設置されることとなっています。
本町	1	「個性づくり」事業の、本町図書館以外の館のテーマも知りたいが、ホームページに載っているのか。	図書館ホームページの左側に図書館発行物の項目があり、その中に「個性づくり展示 パスファインダー」という項目があります。その中に各館の担当しているテーマと原稿の内容が掲載されています。
	2	中央図書館で新聞を読んでいる時、iPad で写真を撮っていたら、iPad を使用しないように注意された。コピーするのと一緒だが、何が違うのか。	中野区立図書館では、館内での写真撮影を禁止しています。そのため、お声がけさせていただいたものかと思われます。
	3	これまで、紙芝居の舞台を借りる時に紙袋だったが、布になったのでこれはありがたい。	紙袋が破れたので、布袋に切换えました。今後ともご利用ください。
	4	本の修理はどの程度の頻度で行うのか。	少しでも破れていると、そこから破れが広がるので、発見したらすぐに修理をしています。ただし、時間がかかりそうなものはまとめ、修理の時間を設けて作業しています。
	5	アンケートの自由記載欄に、「いたずらなどに対する貼り紙が少し物々しく思いましたが、心中お察しいたします」とあるが、どういうことか。	最近の事例ですと、以下のとおり、たくさんのいたずらがされています。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書の無断持ち出し。</li> <li>・ 貸出をせず無断持ち出しし、汚破損した状態で戻される。</li> <li>・ ほぼ全ての閲覧席の下にガムを付けられる。</li> <li>・ 書架の下や、図書の後ろに紙ごみを隠していく。</li> <li>・ 落書き。</li> </ul>
	6	アウトリーチサービスとして、小学校や児童館等に向いてのサービスを行っているが、これは向こうから依頼されて行くのか。	先方からの申し込みがあつて伺います。ブックトークも、申し込みがあつて伺いました。

館名	No.	質問 および ご意見	回答
本町	7	中学校でもブックトークを行ってほしいが、これも依頼がないといけないのか。	現在、ブックトークは小学校3年生から6年生までを対象として行っています。実施するとすれば、特別おはなし会、出張おはなし会に近い形での実施となります。現在、中学校から職場体験以外の依頼はなく、団体貸出の依頼があるのみです。
	8	中学校で団体貸出はどのくらいあるのか。	館ごとに担当校が決まっており、当館の受け持ちは第二中学校ですが、年1回、10～20冊程度の貸出です。
	9	中学校の団体貸出が少ないのはなぜか。	小学校のように学級文庫としての貸出ではなく、調べ物のための特定資料の貸出であるため、少なくなっています。
	10	杉並区では保健所で子どもの健診の際、ブックスタートを実施し、本1冊とバッグをくれる。中野区ではできないのか。	中野区では絵本講座をブックスタート事業として捉えており、そこではブックリストを渡し、本の紹介をしています。本を差し上げるという考え方もありますが、中野区では無料配布するのではなく、図書館には様々な本がありますので、是非、図書館に来ていただきたく、絵本講座で利用登録できるようにしています。
	11	地域資料の配架場所には2階からしか行けず、危険に思える。職員は1階の入口から出入りしている。建物の特殊性は分かるが、なぜ利用者は通れないのか。	事務室エリアのため、お通しできません。該当の場所は元々書架ではなく、スペースが足りず拡張した場所であるため、ご理解いただけると幸いです。
	12	文芸書などはかなり古くなっているが、買い替えは定期的に行っているのか。	状態の悪いものは買い替えています。特にロングセラーになっているものや、資料価値の高いものは、可能な範囲で買い替えています。
	13	中野区立図書館に利用者登録できる要件を満たした者以外にも、中野区に来る機会の多い者もいる。利用料を徴収し、そのような者も中野区立図書館を利用できるようにしたらいいのではないか。	図書館法に基づき、公立図書館では利用料を徴収することはできません。 利用者登録せずとも閲覧等でご利用いただくことは可能なため、その範囲内でご案内していきたいと思っております。

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答 ※()内はその後の対応
本町	1 4	個性づくり事業のパスファインダーに、「パスファインダー」という表記がなくて分かりにくい。また、どこに設置されているのか分からないので、分かるようにしてほしい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。 (ご意見を受け、カウンターにパスファインダーを設置し、個性づくり展示スペースでは掲示物にて積極的な案内に努めています。)
	1 5	新宿区は外国人が多いので、外国語(英語・フランス語・韓国語)のおはなし会を実施している。語学の勉強にもなるので、大人も参加できる外国語のおはなし会を中野区でも実施してはどうか。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
	1 6	不登校の子ども達は行くところがないので、図書館を居場所として支援したらいい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
	1 7	日本の分類(NDC)は古いので、日本で統一した新しい分類にしていくべき。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
	1 8	中野区の図書館のホームページは使いづらく不便。特に延長に手間がかかる。チェックボックスを付けて、必要な資料を一括で延長できるようにしたほうがいい。また、本のタイトルをクリックすると書誌情報が出てくるが、これは不要な情報で、その下まで降りないと延長できない。延長しても日付が直ぐに表示されない。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
	1 9	毎回ホームページを見ているわけではないので、図書館主催のイベントがいつ掲載されるか分からず、見逃すことがある。図書館でも「RSS」を導入したほうがいい。図書館側も手間がかからない。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
本町	20	もっとたくさんの講座を設けてほしい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
	21	席の占拠がある。ここで読む気にならない。	巡回の際、閲覧席の利用に関して問題のある方には今後も引き続きお声掛けを行い、皆様に気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
	22	「10か年計画」など区政資料が一定期間、館内閲覧のみだが、貸出用と閲覧用の2部用意してほしい。	いただいたご意見は所管部署に伝えさせていただきます。
南台	1	中央図書館が11月から3月まで休館中のため、南台図書館にも利用者が流れてきていると聞いたが、どれくらい利用者が増えているのか。	<p>具体的な人数は分かりかねますが、土日にカウンターに立ち寄られる方が非常に多く、中央が休館する以前も土日の利用は多かったのですが、それ以上に混む時間帯が増えています。</p> <p>南台受取の予約資料が届く量も増えており、特に週末は予約棚に入りきれない程なので、ブックトラックに載せて一時的にカウンター内に置くという措置を講じています。</p> <p>そして、来館者が増えたことは利用促進につながっており、全体的に書架の資料がよく利用されているために、書架がきつい棚も本が取りやすい状況になっています。</p>
	2	アンケート結果で接遇などの満足度が高いと伺った。図書館員のスキルアップのための研修計画を立てていると思うが、平成28年度はどのような研修をしたのか。また、来年度の研修では特化していきたい点があるか。	平成28年度は指定管理者の代表企業である株式会社ヴィアックスのテクニカルサポート室から講師を招き、おはなし会に関するスキルアップ研修を行いました。また、児童担当で経験の浅い職員のために、児童サービス強化のための研修を行いました。様々な利用者に対応できるよう、中野警察署生活安全課の署員をお招きした防犯研修や、テクニカルサポート室の資料補修に関する研修への参加なども実施しました。来年度も児童サービス強化の研修を引き続き行いたいと考えています。資料補修についても、補修ができる人員を増やしたいので、引き続き研修への参加を検討しています。

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
南台	3	レファレンスに関して、まだ自力で問題解決される利用者が多いため、今後も引き続き話しかけやすい雰囲気を作っていきたいとのことだが、具体的にどういったことをしていく予定か。	南台図書館は、利用者が来館されたとき丁度正面にカウンターがあるため、利用者が入って来られた時に「おはようございます。」などの挨拶を以前から行っていました。以前のアンケートで、その挨拶が馴染みやすいなどのご意見をいただいております、それを引き続き実施していきます。 利用者から「面白い本がないか」といったご相談などにもお答えしていますが、そのような日々の業務を通じて職員に親しみを持っていただき、お尋ねいただける回数が増えるよう努力していきたいと思っております。
	4	本日の配布資料に、利用者アンケートの結果の記載があるとより良いのではないかと感じた。 企画事業の認知度が低いことについては、今後、新しい企画を立ち上げて広報していかないと改善にならないのではないかと。また広報の仕方にも考えていかないと企画事業の認知度を上げることにつながらないのではないかと。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
鷺宮	1	中央図書館が5カ月間閉館していたが、鷺宮図書館への大きな影響はあったか。	特に影響はなかったと思います。鷺宮図書館は中央図書館から離れているうえ、乗り換えなしでは来られないため、中央の代わりに鷺宮にお越しいただく方は少なかったのではないかと考えられます。貸出数や利用者数を見ましても大きな変化はありませんでした。
	2	おはなし会の曜日を変えて参加人数が増えたということだが、年間の参加人数はどれくらいか。	通常のおはなし会は、1回平均5～6名の参加で年間250名ほど。うさぎおはなし会は1回10名ほどの参加がありますので、年間70～80名ほど。特別おはなし会は1回それぞれ25名ほどの参加で、「戦争と平和」夏の子ども会だけ少ない目ですが、合わせて年間100名ほどになります。

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
鷺宮	3	すこやか福祉センターでのおはなし会において、「鷺宮図書館でおはなし会が行われているのを知らなかった。」という声が寄せられたとのことだが、鷺宮図書館自体が個性づくり事業のテーマとして「子育て・応援」をテーマにされている。子育て世代に向けて直接的にアピールするような活動は行っているか。	「すこやか福祉センター出張おはなし会」がその取り組みの一つなのですが、図書館を利用されていない方が地域にはまだ多くいらっしゃいます。図書館が待っているのではなく、図書館に来たことがない、図書館を利用する習慣が今までなかったという方のところにこちらから出向き、図書館の存在をアピールするということが必要だと思ひまして、すこやか福祉センターにお願いしておはなし会をさせていただくことになりました。今後も、すこやか福祉センター以外でも行っていきたく思います。
	4	幼稚園や保育園に、「おはなし会を開催していますよ」というような直接的な働きかけはしているのか。	現在はしていません。ただ、鷺宮児童館には絵本講座で年1回伺っています。また、地域連携事業の都立家政での出張図書館は、地域の保育園や児童館、小学校にチラシをお届けしたり、ポスターを貼らせていただいたりしています。日常的な働きかけはしていませんので、来年度以降、実施可能なことがあれば検討していきたく思います。
	5	鷺宮図書館は非常に良い活動をしていると思う。それを知ってもらうためにも、既存利用者の満足度向上とともに、新規利用者開拓の取り組みを強化したらいいのかなと感じた。	ありがとうございます。「鷺宮講座」や「さぎのみや寄席」など、子育て世代以外の方々にも注目していただける企画事業を行っていますので、そういった事業をきっかけとして図書館の利用を促進できるように活動していきたく思います。
	6	図書館の情報発信のために地域の情報誌などは活用しているか。	「鷺宮地域ニュース」には必ず企画事業や児童行事を掲載していただいています。また、「鷺宮.net」という地域の情報を発信しているホームページにも企画事業を掲載していただいています。都立家政商店街が発行している「かせいチャンネル」というフリーペーパーには、地域連携事業を載せていただいています。

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
鷺宮	7	パスファインダーを発行していることを、情報を求めている方にアピールしているか。	図書館内では、展示中のテーマのポスターを数カ所に掲示しています。また、すこやか福祉センターにパスファインダーを10部ほど配布用に置かせていただいています。
	8	今日の懇談会の掲示は部屋の入口にしかなかったようだが、1階に掲示をして、なるべく多くの参加者を呼び、利用者の生の声を聴くことが鷺宮図書館のためになるのかなと思った。	ありがとうございます。次回から、予告の掲示物だけではなく、当日のお知らせも出すようにしたいと思います。
	9	階段の壁面にポスターがたくさん貼ってあるが、エリアごとに貼り分けているようであれば教えてほしい。	図書館の事業や中野区からのお知らせは、エレベーターを待っている時に目に入るところに貼るようにしています。階段の途中には、展覧会などのポスターを貼るようにしています。
	10	掲示について、文字情報が多すぎるという印象を受けた。階段壁面をコーナーとして考え、東京都・中野区・博物館・美術館などエリア分けをすることで、限られた場所を有効活用できるのではないか。図書館としても、例えば「美術館情報だったら何階のどこにある」ということが分かっていたら、説明しやすくなるのではないか。	ご意見ありがとうございます。早急に見直したいと思います。



館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
鷺宮	1 1	鷺宮文庫は良い活動だと思う。地域に根差した情報を収集し、利用者へ提供するの是非常に良いことである。今後の予定を伺いたい。	<p>地域の古い写真を収集してファイルした「アーカイブファイル」を作成しており、それらを「デジタルアーカイブ」としてインターネットで公開する予定があります。</p> <p>現在は、若宮地域の写真が少ないなど、地域によって収集している写真にばらつきがあります。若宮地域については都立家政商店街の方が写真をお持ちになっているという情報も得ていますので、新たな写真の発掘をしながら、今後実施するデジタルアーカイブの充実を図っていきたく考えています。</p>
	1 2	鷺宮図書館移転の話があると聞いているが、具体的な時期を伺いたい。	平成 35 年度に鷺宮小学校と西中野小学校が統合し、現在、第八中学校のある場所に移転します。その後、鷺宮小学校跡地に鷺宮区民活動センターと図書館が移転するという計画になっています。
東中野	1	利用者アンケートの結果報告について、だいたいの回答数が知りたい。	およそ 150 人にご回答いただきました。
	2	土日に来館すると、閲覧室がほぼ埋まっている。腰掛けて本を読みたくても空いていない時間帯が多い。平日は割と空いている。東中野の利用者数は区内の図書館とくらべてどの程度か。また、この東中野図書館は閉館すると聞いたが、東中野の図書館は維持されていくのか、東中野在住者として気になっている。	<p>昨年 11 月から今月末まで中央図書館が休館しており、その影響で中央図書館の利用者が相当数東中野図書館を利用しているため、特に土日の閲覧席は混雑しています。</p> <p>通常時の利用者数は、区内の図書館の中では特別多いわけではありません。また、東中野図書館統合移転の件は、指定管理者は直接携わっていないため、詳細は中野区のホームページ等でご確認いただければと思います。</p>
	3	中央図書館から他館へ予約受取館変更をした人数はどのくらいか。また、統計を取っていない場合、それはなぜか。	中央図書館の 1 日の利用は多く、その半分程度は予約リクエストを利用していると考えられます。図書館システム上で予約受取館変更をした人数を集計することができないため、統計は取っていません。

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
東中野	4	来年度の中野区立図書館の活動の目玉はなにか。	来年度は広報に力を入れたいと考えています。中央図書館では、デジタルサイネージを活用した情報発信と、地域資料・行政資料を電子化し、4月以降に図書館ホームページで公開できるよう準備しています。具体的には、古い区報をはじめ、地域に住む方や中野区を調べる方にニーズがあるものを、今後5ヵ年で継続して電子化していく予定です。
	5	利用者懇談会の参加者数はどの程度なのか。	多い館で5名前後、少ない館では2,3名の方にご参加いただいています。
	6	中野区立図書館の蔵書数と蔵書の収集について伺いたい。	中央図書館の蔵書数が約50万点、地域図書館が約5万～8万点、全館で100万点程度所蔵しています。全館で同じ資料を揃えることはできないため、それぞれの館に特性を持たせ、分担収集という収集方法で、8館全体で様々な資料を収集しています。
	7	中央図書館の開架と閉架の所蔵数の割合を知りたい。	中央図書館は、開架約20万点、閉架書庫に約30万点所蔵しています。
	8	利用者懇談会は毎年開催しているのか。	毎年年度末に実施しています。今年度の事業報告と来年度の事業計画等を説明し、質疑応答を最後に行っています。
	9	予約件数が多い資料も多い。本を増やせばそれだけすぐに予約者に回るが、どの程度まで本を購入してもらえるのか。	中野区としては、複本として購入する資料は1館1冊の全館合計8冊までとなっており、それ以上は利用者から寄贈いただいた資料を活用しています。
	10	雑誌購入の見直し頻度はどの程度か。	1年ごとに見直していますが、雑誌は逐次刊行物なので一度購入すると1年でやめることはなかなかできません。雑誌には休刊や廃刊があるので、その場合は同様のテーマを扱った雑誌を新規に購入するよう配慮しています。
	11	映像資料について、DVDを揃える予定はないのか。	中野区は視聴覚資料よりも図書資料を充実させる方針であるため、視聴覚資料に関しては他の自治体と比べると所蔵数は多くありません。

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
東中野	1 2	4月からの中央図書館再開にあたって、予約受取館の変更のお知らせが分かりにくい。文章は利用者サイドに立って分かりやすく作成してほしい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
	1 3	職員の端末の習熟度を高めてほしい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
	1 4	利用者懇談会を各館で開催せず、中央館で一括開催しても良いのではないか。	中野区内であっても特定の図書館までの距離や、生活圏から外れてしまったりということもあるため、身近な各図書館での開催を今後も計画しています。
	1 5	年間購読しないと読めない雑誌こそ、図書館で受け入れるべきだ。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
	1 6	予約やリクエストを利用しない利用者も多いと思う。中野区立図書館全体の蔵書計画があるのは分かるが、それぞれの館にある程度いろいろな図書が置いてある方が、その場にある図書しか借りない利用者にとってはありがたい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
江古田	1	レファレンスサービスとはどんなサービスなのか。誰でも受けられるサービスなのか。	レファレンスサービスとは、本を探す利用者のお手伝いをすることであり、利用者が調べている事項に関する資料を提供するなど、誰でも受けられるサービスです。今後はレファレンスサービスを行っていることを分かりやすく掲示し、周知を強化していきます。
上高田	1	企画事業に参加したいが、どのような広報をしているのか教えてほしい。	館内にポスターを掲示し、チラシを配布しています。また、図書館ホームページにも掲載しています。児童向けの事業については、近隣小学校、幼稚園、保育園へ「かみたかだとしょかんだより しまりすだより」と一緒にポスターとチラシをお送りし、参加を呼びかけています。

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
上高田	2	「図書館福袋」は、図書とCDが一緒に入っており充実していて良い。来年度も実施するのか。	上高田図書館の福袋の特長は、本とCDがセットになっているところです。本を読みながら音楽も楽しんでいただきたいという意図があります。とても好評なため来年度も実施します。また、来年度は中高生向けのYA福袋も企画します。ご期待ください。