

## 平成 29 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	平成 30 年 3 月 3 日 (土)	14:00~15:00
本町	平成 30 年 3 月 12 日 (月)	14:00~15:00
野方	平成 30 年 3 月 6 日 (火)	11:00~12:00
南台	平成 30 年 3 月 5 日 (月)	10:00~11:00
鷺宮	平成 30 年 3 月 4 日 (日)	14:30~15:30
東中野	平成 30 年 3 月 7 日 (水)	11:00~12:00
江古田	平成 30 年 3 月 7 日 (水)	11:00~12:00
上高田	平成 30 年 3 月 6 日 (火)	10:30~11:30

### 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、リーダー(地域図書館のみ)、サブリーダー(地域図書館のみ)、  
中野区教育委員会事務局職員

参加者：中央 5名、本町 2名、野方 2名、南台 3名、鷺宮 3名、東中野 2名、江古田 3名、上高田 3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	図書館ホームページの管理はどこが行っているのか。	中野区立図書館の指定管理者が行っています。
	2	図書館ホームページのマイページにログインした際、自動でログアウトされるまでの時間が短すぎる。銀行等なら分かるが、図書館ならセキュリティ面でそれほどの配慮はいらぬ。	マイページは、貸出状況や予約状況が確認できるようになっており、当館としては保護すべき重要な情報だと考えています。他の自治体と同様、プライバシーに最大限配慮する方針です。 ログアウトまでの時間については、短いというご意見を他でもいただいているので、今後検討させていただきます。
	3	マイページで貸出の延長をする際、単純な計算にもかかわらず、すぐに返却期限が更新されないのはおかしい。	ホームページでご入力いただいた情報は、サーバー上で書き換えをしてから、ホームページ上にアップしています。また、業務用サーバーとホームページを管理するサーバーは別であり、どうしても差分の時間が発生してしまうため、リアルタイムの更新は難しいことをご理解いただければ幸いです。しかしながら、平成31年度にシステムリプレースを予定しており、今後、改善の方向性を模索していきたいと考えています。
	4	マイページで貸出の延長をする際、書名をクリックすると出てくる書誌情報は不要であり、延長ボタンをすぐに表示させるべき。	いただいたご意見は、次回のホームページリニューアルの際の参考とさせていただきます。
	5	マイページで貸出の延長をする際、一冊ずつしか手続きできないのは非効率である。	既に同様のご要望を複数いただいているため、次回のシステムリプレースに向けて検討を始めています。

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
中央	6	<p>「ズパゲッティ」を検索すると、「スパゲッティ」もヒットする。また、「靴」を検索すると「靴下」もヒットする。ピンポイントで検索できないのがボトルネックであり、不要な情報を表示させる必要はない。</p>	<p>できるだけ多くの情報を提供するという観点より、検索条件を設定しています。</p> <p>濁点については、すべて付いていないものとして認識し検索する設定となっており、例えば人名や固有名詞など、時代や媒体によって濁点の有無に揺れが生じる場合等に、片方の条件のみで検索し不十分な情報提供となることを避けるという意図があります。</p> <p>「靴」と「靴下」の例については、完全一致での検索の場合、不十分な情報提供となることが予測されるため、入力したキーワードを一部に含むものを検索結果として表示させています。NOT 検索については、次回のシステムリプレイスでの課題とさせていただきます。</p> <p>なお、検索の絞り込みもできるため、複数の条件を追加しての検索もご利用ください。</p>
	7	<p>「日本十進分類法」に基づく分類は、分かりにくいし、日本の現状にそぐわない。もっと分かりやすい別の方法で分類し、配架したらどうか。特に、料理や裁縫に関する蔵書が多いので、探しやすくなるよう、もっと細分化して配架してほしい。また、館によって分類、配架に違いがあり、分かりにくい。</p>	<p>「日本十進分類法」は改訂を重ね、現在は新訂 10 版となっています。最先端の分類法とまでは言えませんが、時代に合わせた改訂の努力が続けられており、現状としては「日本十進分類法」に基づく分類、配架が最善と考えています。</p> <p>中野区立図書館は、地域館で 10 万冊、中央館で 50 万冊程度の規模であり、必ずしも精密な分類が必要だとは思われませんが、資料を探しやすくするために、館の規模に応じて分類の深度や配架場所を決めています。また、特定テーマの資料を探す場合は、蔵書検索システムで配架場所を特定できるようにもなっています。</p>
	8	<p>利用者アンケートの結果報告が簡素すぎる。グラフ等で表示しないのか。</p>	<p>グラフ等による表示については、次回以降の配布資料に反映させていきたいと思っております。</p>

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
中央	9	アンケート用紙のチェックボックスについて、国際基準では、一つしか選択できない場合は丸、複数選択できる場合は四角と決まっている。	選択できる回答数については設問の横に記載していますが、いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
	10	講演会等の開催時、座席にノートパソコンを置けるような机がほしい。	机の数が足りないため、バインダーを各席にご用意し、メモが取れるよう配慮させていただいており、ご理解いただければ幸いです。
	11	本町図書館と東中野図書館の統合新図書館の「個性ある図書館」事業のテーマは何になるのか。	新図書館は中学校の併設施設となるため、子育て支援およびビジネス支援がテーマとなります。
	12	他区の図書館と比較すると開館時間も長く、リサイクル資料の提供等にも感謝している。	いただいたご意見は今後の励みとさせていただきます。
	13	本町図書館と東中野図書館の統合に際し、新図書館に関する要望を述べられるような公聴会を開催してほしい。新図書館には、館内利用時に限らず使えるようなロッカーがほしいと思っている。	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。
	14	図書館システムについて、ブロックチェーン等、新しいテクノロジーも取り入れて改善して欲しい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
本町	1	先日、良い本なので図書館で所蔵してほしいと思いリクエストしたところ、相互貸借されてしまった。自分では持っている本だったので、借りる必要はなかった。購入希望のためだけの用紙等があるといい。	現在は「予約」と「リクエスト」が同じ用紙になっており、ご不便をお掛けしています。購入希望の場合は、個別にお申し出ください。
	2	購入を希望した平和の絵本が所蔵資料となったが、児童室ではなく、一般書架に置かれていた。それでは意味がない。とてもショックだった。	中央図書館と相談の上、所蔵区分を決定しました。今後、特集等での別置対応で、児童室への展示を検討いたします。

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
本町	3	本町図書館は今年で50年目になるが、何か特別企画を考えているのか。	現時点では、企画等は検討しておりません。
	4	本町図書館とあゆむ会では、本町図書館の50周年について、会報に掲載したいと思っている。本町図書館の古い写真や開館当初の図面があれば、貸してもらえると嬉しい。また、本町図書館との思い出を募集したいと思っており、募集箱を図書館に置いてもらえないか。	本町図書館に所蔵している資料はないため、中央図書館に確認のうえ後日回答いたします。 (後日の対応：中央図書館に確認のうえ、中央図書館の参考・地域行政資料コーナーをご案内しました。募集箱については、4月7日より本町図書館に設置しています。)
	5	中央図書館の利用者懇談会は終わったのか。	中央図書館の利用者懇談会は終了しており、当館が最後になります。
	6	利用者カードの更新はなぜ、1年と短いのか。	区内在住者とそれ以外の利用者でサービスに若干の差があるため、1年毎に確認をさせていただいています。
	7	利用者懇談会の参加者がいつも少なくて寂しい。カウンターで利用者懇談会のチラシを渡したら、参加者が増えると思うので、よろしく願いしたい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
	8	テーマを決めて特集展示をしているのは知らなかったが、そのような努力は必要だ。人から薦められるのは大きな動機になるし、それが図書館の良さだと思う。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
野方	1	図書館職員の研修はどのようなことを行い、その結果をどのように現場へ還元しているのか。	「情報サービス」や「児童サービス」の研修を行い、館内整理日に他のスタッフへ伝えるなどしています。
	2	図書館の企画をPRする場合は、区の掲示板や図書館ホームページの他にはないのか。	野方商店街や区民活動センター、野方まつりなどでポスター掲示などのPRができないか検討しています。
	3	夏に「みどりのカーテン」でゴーヤを育てているということだが、そのゴーヤを使って何か事業を行っているか。	収穫したゴーヤを使ってということは特にありませんが、図書館に来館していただいた区民の皆様に、観賞用としてお持ち帰りいただいております。ゴーヤの絵を描いて持ってきてくれた児童もいます。

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
野方	4	児童のおはなし会でスタンプカードを配布しているということだが、スタンプを集めるとどうなるのか。	参加のスタンプ3個で、図書館員が折った折り紙を一つ差し上げています。スタンプを24個集め、折り紙を8個もらうと、「水族館」や「動物園」等のシート1枚が完成する仕組みになっています。一番よくおはなし会に参加している児童は5シート目まで到達しており、次のシートをどんなシートにするか図書館で検討しているところです。
南台	1	実施事業の参加者数は、去年と比べるとどうなのか。	昨年度と比較すると参加人数は減少していますが、昨年度は中央図書館の長期休館期間があったため、南台図書館にも中央図書館の利用者が来館し参加人数が多かったものと思われます。
	2	何年か前に、特定の図書館資料を破損させる事件があったが、今もそういったことはあるのか。	最近はそのような事例はありません。資料の状態については、返却時等に確認するようにしています。
	3	貸出中の本を予約して待っている時に、前の利用者が延滞をしている場合、予約の待ち時間が長くなってしまふ。延滞者に督促をしているのか。	延滞者への督促は実施しています。メールや電話、ハガキの郵送、状況により延滞者宅を訪問する督促も実施しています。
	4	館内で所在不明になってしまう本がいくつかあるだろうが、対策として実施していることはあるか。	雑誌については、最新号やバックナンバーをカウンターバック置きにしています。それ以外の資料についても、巡回の実施や掲示による注意喚起等で対応しています。
	5	利用者用のインターネット端末について、一般の家庭と同じようにインターネット検索で有害なサイト等も閲覧できるのか。また、犯罪等に使用されることはないのか。	図書館のオープン利用端末は調査・研究のために設置しており、制限をかけているので全てのサイトが閲覧できるわけではありません。 オープン利用端末の利用には中野区立図書館の利用登録が必要になるため、利用登録時に住所・氏名・生年月日を確認できる証明書を提示いただいています。また、オープン利用端末の利用時にカウンターでの手続きが必要なため、誰でも自由に利用できるものではありません。

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
南台	6	南台図書館は場所が区境にあるので、中野区外在住者の利用も多いのか。	隣接している杉並区や渋谷区にお住まいの方も、一定数のご利用があります。
	7	雑誌の所蔵数が少ないので、予約数に応じて冊数を増やしてほしい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
	8	延滞利用者に対して難しいと思うが、何らかのペナルティを実施してほしい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
鷺宮	1	この会の目的と趣旨を教えてください。	利用者のご意見ご要望ご質問を直接伺い、今後の図書館運営に活かしていくために開催しています。指定管理者での運営になって以降は、中央図書館だけでなく全館で開催し、よりきめ細かく各館においてのご意見を伺っています。
	2	図書館の統合や学校と同じ建物内に図書館を作るという案が出ている一方で、こうした利用者の意見を聞く場が設けられている。区の姿勢として一貫していないように思う。	利用者懇談会については、図書館の統合案が出る以前から毎年開催しているものであることをご理解いただけると幸いです。
	3	今日は建物入口の張り紙を見て懇談会があると知って参加した。せっかくこのような会を開催しているのだから、もっと多くの方に参加してもらいたいのではないか。	今後もより多くの方に参加していただけるよう努力していきます。

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
鷺宮	4	鷺宮文庫の、所蔵図書や鷺宮アーカイブファイルはとても良い内容だと思うが、認知度はどの程度なのか。	<p>アーカイブファイルに納められた撮影場所不明の写真について、写した場所を教えてください方や、場所の間違いを指摘してくださる方がいらっしゃいました。また、地域の活動でアーカイブファイルの写真を使いたいという申し出があったこともあります。</p> <p>鷺宮文庫の発足は、鷺宮区民活動センター事業「鷺宮文化村研究会」での成果発表の場所を図書館に設けて欲しいという要望がきっかけになっています。鷺宮は自分たちの居住地区に関心の高い方が多いという実感があるため、鷺宮文庫の資料を見たり活用したりしている方は多いと思います。</p>
	5	利用者アンケートについて、「図書館員に質問をするか」「指定管理者の企画事業を知っていた」など去年から数値が好転しているものが多い。工夫や苦勞した点などはあるか。	以前から、声を掛けやすい、親しみやすい図書館づくりを続けていることが、ここへきて実を結び始めていると感じます。企画事業についての認識が高まった要因としては、「さぎのみや寄席」のように目に付きやすい事業展開をしたことが挙げられるのではないのでしょうか。
	6	おはなし会の時間について、現在は主に14時半からだが、それだと未就学児はお昼寝の時間にかかってしまい、兄弟も連れて来づらい。午前の時間帯のおはなし会を増やしていただくと参加しやすいので、嬉しい。	貴重なご意見をありがとうございます。今後の検討材料にさせていただきます。
東中野	1	劇場公演鑑賞会は、今後も開催する予定か。開催する場合、同じ場所か。	次年度も同じ劇場で、別演目の開催を予定しています。
	2	何度か企画事業に参加しているが、企画事業を行った際に展示した資料のリストは配布していないのか。	次年度より配布したいと思います。

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
東中野	3	劇場公演鑑賞会について、会場の危険性は問題ないか。公演が始まると場内が暗くなり、出入口の場所が分からなくなる。始まる前にアナウンスしないのか。	劇場内の設備等に関しては、ご意見があったことを劇場へ伝えます。
	4	利用者アンケートは、子どもや外国人など、日本語や漢字の読めない利用者からの意見も聞いているのか。例えば聞き取りで回答を得る等。	カウンターへいらした方に対してアンケート用紙をお渡ししているため、子どもの回答は少ないのが現状です。アンケート実施方法に関しては、今後の参考にさせていただきます。
	5	東中野図書館と本町図書館の統合移転についての利用者説明会は開催しないのか。	指定管理者が主体となる説明会は予定していません。 統合移転に関する情報は、中野区のホームページで公開していますのでご覧ください。
	6	図書館ホームページが使いにくい。延長がすぐに反映されない。マイページにログインしても切れるのが早い。予約状況の内訳を細かく表示する必要性を感じない。	いただいたご意見は、システム担当へ伝え、今後の参考にさせていただきます。
	7	開館中に来館できない利用者のために、料金が発生してもかまわないので、閉館後も予約資料の受け取りができる場所を設置してほしい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
	8	中央図書館以外にも、利用者用のロッカーを設置してほしい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
	9	受託会社が同じ別自治体の図書館との情報共有をすべき。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
	10	企画事業をもっと増やしてほしい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
東中野	1 1	「日本十進分類法」に基づく分類は、分かりにくいし、日本の現状にそぐわない。もっと分かりやすい別の方法で分類し、配架したらどうか。	現状としては、「日本十進分類法」に基づく分類、配架が最善と考えています。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 2	東中野図書館と本町図書館の統合移転に関する情報は、中野区立図書館のホームページでも公開してほしい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
江古田	1	来年度に向けた課題で挙げていた「利用者に対する周知強化」は、具体的にどのようなことを考えているのか。	<p>建物の構造上、2階に書架があることを知らない方もいらっしゃるため、まずは2階にも本があることを周知できたらと考えています。1階で行っている展示コーナーのボードには、「スポーツ関連や、医療・健康情報の本は2階にあります」等の表示を行っていますが、より分かりやすい形で増やしていきたいと思います。</p> <p>また、区民の優先サービスである他の自治体から本が借りられる相互貸借や、パソコンが苦手な方でもリクエスト用紙で受付を行っていること、レファレンスサービス等々、様々なサービスがあることを、より分かりやすく周知できたらと考えています。</p> <p>近々、図書館の近くに大型マンションが完成する予定であり、そういったところにも、「図書館では様々なサービスがある」ということを積極的に周知していきたいと思います。</p>

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
上高田	1	<p>企画事業「ひみつの地図をつなげよう！」は、大人は参加できないのか。興味があり、内容を詳しく知りたい。</p>	<p>基本的に児童が児童室で参加する企画ですが、これまでも館内でポスターをご覧になり興味を持たれた一般利用者の方より、質問をいただくこともありました。</p> <p>児童室の資料を5つの分類に分け、第1期から第5期まで色別のタイトルを付けて割り振りました。第1期は、緑色の旗が立っている棚から本を選び、借りると緑色の地図にスタンプを押してもらえます。緑色の地図を貼りつける地図帳も一緒に渡しました。各色の地図を地図帳に順番に貼ってもらい、約1年間展開していきました。</p> <p>各期は約2ヶ月間で、渡した地図にスタンプを押していくと4回程度は来館することになります。参加している子どもたちからは、「あとひとつで、スタンプが全部集まるよ」、「次は、何色の地図になるの」といった声が聞かれ、子どもたちがこの企画を楽しみにしている様子が伺えました。</p> <p>最初のうちは、自分の好みの本を借りていた児童には「ここの本も借りてみない？」と図書館職員が紹介しました。児童は「ひみつの地図」を集めながら、様々な分野の本を借り、継続して図書館へ通ってくれました。</p> <p>地図は図書館職員がオリジナルで作成し、5枚の地図が全部揃うと「ひみつの町」は上高田周辺の地図になるという仕掛けにしました。子どもたちにこの地域を知ってもらいたいという気持ちもあり、上高田周辺地域の文化施設なども「ひみつの地図」に入れ、ゴールは上高田図書館になっています。</p>

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
上高田	2	<p>図書館施設の空間が居心地良いと感じた。展示や、館内にゆとりがある。どういう視点で考え、工夫をしているのか。</p>	<p>近隣にお住まいの方々に、自分たちの生活の中で困ったことが起きた時、上高田図書館へ行き相談すれば解決できる場所であると思っただけよう努めています。そのためには、利用する皆さまへ居心地のいい空間を提供したいと考えています。</p> <p>図書館の分類の知識のない方でも、棚に展示してある本から、どのような内容の資料が並んでいるかを推測していただけるように工夫しています。また、親子連れの利用者が育児に関連する資料選びに迷われていましたので、分類ごとに分かれていた関連資料を入口近くにまとめ、育児コーナーとしました。</p>