

平成30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31年3月2日(土)	14:00~15:00
本町	平成31年3月11日(月)	14:00~15:00
野方	平成31年3月5日(火)	13:30~14:30
南台	平成31年3月8日(金)	10:00~11:00
鷺宮	平成31年3月3日(日)	14:30~15:30
東中野	平成31年3月6日(水)	11:00~12:00
江古田	平成31年3月13日(水)	11:00~12:00
上高田	平成31年3月7日(木)	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)

参加者：中央 5名、本町 4名、野方 2名、南台 2名、鷺宮 3名、東中野 1名、江古田 1名、上高田 4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	資料費の額を教えてください。どこかに掲載されているのならば、その場所を教えてください。	毎年発行している「中野の図書館」という事業報告書の「図書資料購入の推移」という項に、過去5年分の図書資料購入額を掲載しています。
	2	指定管理料の額が知りたいが、どこに掲載されているのか。	事業報告書や図書館ホームページ等には掲載しておらず、あえて公表する立場にもないため、区に直接お問い合わせいただければと思います。
	3	区民の登録率が低いことに対し、どのような対策を講じていくのか。	全国的に公立図書館の利用率、貸出率が年々下がっていることに対し、当館としても危惧を抱いています。ただ座して利用を待つのではなく、有効活用していただくために広報活動も行いながら、外部でのおはなし会、登録会等で図書館の活用方法を広く皆様にお伝えし、「使いやすい図書館」を目指します。また、皆様からも施策についてご意見をいただければと思っています。
	4	中部すこやか福祉センターでの絵本講座は、年に何回実施したのか。	年に1回実施しています。当館としては機会を増やしたいと考えていますが、福祉センターにおける予定が大変多く、なかなか調整がつかないという実情があります。代わりにブックリストをお預けし、健診の場で配布していただいています。
	5	絵本講座はいつから実施されているのか。	定かではありませんが、15年ほど前には既にあったかと思われます。
	6	次年度に向けての課題として「乳幼児向けサービスの推進」が挙げられていたが、具体的にはどういったことか。	乳幼児向けおはなし会の回数を増やしたいと考えています。また、母子手帳配布のタイミングで妊婦さんへブックリストを配布していますが、そういったところで裾野を広げていきたいとも思っています。
	7	乳幼児期から本に関わる必要性を、指定管理者として区に提言を行う機会はないのか。	毎月1回、区との連絡調整会議を行っており、そのなかで乳幼児に対するサービスの必要性、拡充についてはお話しさせていただいています。

館名	No.	質問 および ご意見	回答
中央	8	ブックスタート等、乳幼児サービスの発信の仕方について、他区の状況を把握しているか。	他区の図書館も受託している弊社では社内での情報共有を行っており、さらに児童サービスに関しては専門部会を持ち勉強会等も開いています。そのなかで、中野区としては今後どのようなサービスを展開していけるのか、内外で検討を重ね、取り組んでいきたいと考えています。
	9	構成企業の紀伊國屋書店が図書納入を担当していると先ほど説明があったが、現在はすべて紀伊國屋書店から納入されているということか。	“すべて”ではなく、“主に”紀伊國屋書店から納入されています。入手が難しい資料もあり、幅広く収集するために、必要に応じて古書店から購入したり、直販で現物選定すること等もあります。
	10	資料選定委員会の開催頻度は週1回くらいか。	一般選書、児童選書、現物を見て選定する見計らい選書、リクエストや補充に対応する選書、それぞれ週に一度、各々3時間以上かけて購入検討を行っています。
	11	購入した本は、カバーやラベル、バーコードが貼られた状態で届くのか。	ほとんどの本がそのような状態で届きます。購入先によっては、こちらで装備することもあります。
	12	本町図書館で児童室向けにリクエストした資料が、一般書架に並んでいる。平和に関する絵本等であり、図書館に伝えてもなかなか通らない。議論がなされたうえで一般書架に並べられているのか、お聞きしたい。	そのようなご意見が寄せられた場合には必ず検討させていただいていますが、類書や周囲の本と比較してどこに置くべきか図書館としても検討させていただいています。それでもやはりということであれば、再度検討いたしますので、後ほどお話をさせていただきたいと思います。
	13	図書費が下がっているせいか、新刊が少なく魅力がないように思える。子どもが小さい頃はよく土日に視聴覚コーナーを訪れ、大変賑やかだった記憶があるが、今は時代もあるのか静まり返っているのが残念。いろいろ魅力ある事業を行っているとは思いますが、このような区民の声を区に届けてほしい。	指定管理者として区に働きかけていくとともに、皆様のお力添えをいただいて声を大きくすることで、図書費の拡大、中野区立図書館の魅力の増進に繋げていきたいと思っています。

館名	No.	質問 および ご意見	回答
中央	14	新1年生に対する図書館紹介はしているのか。	特に新1年生に対して実施していることはありませんが、4月に学校でブックリストを配布していただき、ゴールデンウィークの来館を促しています。
	15	システム入替えがあるという話だが、どの業者にいつから変更となるのか。	ホームページでもご紹介させていただいており、NEC ネクサソリューションズ株式会社に決定し、本年12月1日より新システムが稼働予定となっています。
	16	図書館運営に関し、区民が意見を述べられる場が少ないので、懇談会の回数を増やしてほしい。また、図書館運営に関するノウハウを持った区民の知見を活用してほしいと思っている。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
	17	パソコンを利用できる席が限定されているが、せっかく全館でWi-Fiが使えるようになり、また、パソコンは福祉機器の側面もあるので、もっと広く使えるよう検討していただいてもいいかと思う。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
本町	1	今回、用意してあるアンケート集計結果はHPに載るものと同じものか。	HPに載るのは全館の集計結果ですが、まだ全館の集計結果が届いていないため、今回は本町のみを集計結果を用意しました。
	2	館内の臭いが気になる。落ち着いて本を読んでられない。	館内に消臭剤を置き、随時、換気を行ってはいますが、難しい部分もあります。また、お声掛けいただければ対応はできますが、こちらから率先して該当者へお声掛けすることはなかなか難しいことをご理解いただけると幸いです。
	3-1	本町図書館のスタッフの人数と司書率を教えてください。	スタッフは12名、司書率は8割程度です。

館名	No.	質問 および ご意見	回答
本町	3-2	12名で、1日何人体制で働いているのか。	平日は7名、土日祝日は8名で回しています。人数配分としては朝番4名・遅番3~4名で対応しています。
	3-3	その人数だと、(外部に場所を借りての)企画事業を行うのは難しいか。	書架整理などカウンター以外の業務に手が回らなくなってしまう可能性があるため難しいと思われます。
	4	本町図書館の企画事業や「個性ある図書館」展示は、担当を決めて行っているのか、それとも全員で行っているのか。	担当制で行っています。「個性ある図書館」展示に関しては、担当の職員に加え、スタッフを配置して何名かで共同で進めていくことによって、「個性ある図書館」展示を行う目的の一つである「専門性のある職員を育てる」という目的に沿うように進めています。
	5-1	リサイクル本置き場の場所(風除室)が狭くて、ゆっくり本を見ることができない。場所を移動することはできないか。	以前は1階の児童室で実施していましたが、狭い場所なので、人が集まってしまうと子どもの進路の妨げになっていました。そのため、前館長から場所移動の提案があり、またリサイクルを行っていると分かりやすいということで、現在の場所に設けました。ただ、出入りの妨げにもなっているので、場所の移動を検討したいと思います。
	5-2	リサイクル本は1週間程度しか置いておかないのか。	毎月1日に入れ替えを行っています。現在の場所にしてから持っていく人が増え、なくなった段階でリサイクル本置き場の棚を下げています。
	5-3	リサイクル本置き場の棚が低すぎる。しゃがまなくても大丈夫な棚に替えたほうが良い。高齢者はしゃがむことが大変。	直ぐにとというのは難しいですが、改善できるところは検討していきます。
	6-1	8年前の東日本大震災の時、娘が本町図書館にいたが、職員が様子を見に来るのが遅く、利用者が怒っていたと聞いた。災害時には、職員は直ぐに様子を見に来て「大丈夫ですか」などと声掛けしてほしい。	6年前に弊社が受託してからは、地震などを感知したら利用者が無事かどうか直ぐに確認に行くようにしています。

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答 ※()内は後日の調査結果
本町	6-2	区の防災課から防災メールのようなものが図書館へ来るようにはできないのか。	確認しておきます。 (防災情報メールマガジンの登録は可能ですが、既に防災無線が事務室内に設置されています。)
	7-1	団体貸出はどのように行っているのか。	主にFAXや電話で連絡をいただき、テーマに沿って図書館員が本を集めて送っています。小学校に関しては、学期始めに学級文庫用として各学年100冊の依頼があるので、他館にも依頼して本を集めています。保育園や幼稚園に関しては、園児を連れて来館して借りていたり、先生が来館して借りていくことが多いです。
	7-2	学童や私立の保育園などにメールカーを回すことは可能なのか。	確認しておきます。 (区立小中学校以外の団体に対する貸出冊数は30冊までであるため、冊数的にもメールカーを回すことはありません。)
	8	アンケートの実施期間が短すぎる。アンケート集計結果からみると利用頻度が「月に1回~3回」が67%と多く、多くの方はアンケート実施期間中に来館しないと思われるため、実施期間を検討したほうが良い。	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	自由記入欄を見ると、本町図書館がなくなることを利用者がようやく認識し始めた。31年度には検討委員会があるということだし、私たちとしては、本町図書館は存続してほしい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
	10	今回用意された(本町のみ)アンケート結果を是非、HPに全て載せてほしい。	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
本町	1 1	本町は美術系を館のテーマとしているが、美術系の本が古すぎる。また、それらが1階書庫という人が行かないような寂しい場所にある。せつかく8館体制で運営しているのだから、各館にメインテーマがあることを分かるようにどこかに標記して、前面に押し出してほしい。	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 2	本がフレッシュでないので、対応をお願いします。	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 3	図書館の構造的な問題で大人向けの映画会や読書会ができないというが、近くに区民センターを借りればできない事はないのではないかと。ただ、それを行う人員が足りていないのではないかと。子ども向けのは、参加人数も少ない図書館の割には努力していると思う。大人向けのも、生涯教育の一環として、区の民度を押し上げるために行ってもらえるとありがたい。かつては本町図書館でも、区民センターを借りて行っていたようだ。	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 4	開館当時は、1階に部屋があって読書会を行っていたようだ。そこを児童室にしてからは区民センターで続けていたようだが、職員の負担になるということでの間になくなったようだ。地域の文化の掘り起こしの役割を図書館が担ってほしいし、図書館を中心に文化の発信があったら良いのではないかと。そのためにも、もう少し人員を配置したらどうかと思う。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。

館名	No.	質問 および ご意見	回答
本町	15	壁面を使つての企画事業について、(壁面が少ないから仕方ないのかもしれないが) 気がつきにくい。努力した甲斐がないのではないか。せつかく企画として行って、貸出数を増やそうとしているのであれば、これに関連して講演会などを行つてほしい。また、近くに工芸大学があるのだから、(美術系をメインテーマにした図書館であれば) 何かコラボレーションした企画も打ち出してほしい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
野方	1	図書館で様々なイベントを行っているとのこと、私もイベントに参加したいと思うが、どのような告知を行っているのか。	中野区生涯学習スポーツ情報誌「ないせす」や「野方地域ニュース」、図書館ホームページへの掲載の他、掲示板「区民のひろば」や館内でのポスター掲示、カウンターでのチラシ配布などを行っています。今後も皆様により分かりやすい周知を行つていきたいと考えています。
	2	パソコン優先席の利用が多いとのことだが、一日中利用したり、長時間利用する方への声掛けは行っているのか。	利用希望者が多い時は、長時間ご利用の方に席を譲っていただけるかお伺いする場合もありますが、コンセント(電源)が必要ない場合でしたら、近くにあるパソコンをご利用いただける4席もご案内できます。
	3	野方図書館には会議室もあると伺ったが、有効活用の予定などはあるのか。	現在、子ども会や人形劇の会場として利用しています。多くの方に利用していただけるよう、企画を考えていきたいと思ひます。
	4	企画展示「東京でおもてなし」以外には、どんな展示を行っているのか。	毎月テーマを決めた展示や、「映像化された作品」などの常設展示を行つており、好評をいただいています。また、中野区の保健所と協力して「自殺予防」展示なども行いました。今後も「話題の言葉」など、新しい展示を考えていきたいと思ひます。
南台	1	来年度の企画展示について具体的に何か考えているのか。	まだ具体的に決まつてはいませんが、アンケートの結果を踏まえ、利用者の要望に沿つた企画展示を実施していきたいと考えています。

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答 ※()内はその後の対応
南台	2	冬の寒い時期に、館内が寒い。人によって個人差もあるだろうが、もう少し暖かくしてほしい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
	3	地域館の開館時館も、中央図書館と同様に 21 時まで延長してほしい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
	4	パソコン優先席が 1 席なので増設してほしい。	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、1 席から 2 席に増席しました。)
	5	オープン利用端末が 1 台なので増設してほしい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。
	6	オープン利用端末の利用回数が地域館は 1 日 2 回までなので、中央図書館と同じく何度でも使え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。
	7	調べものをする際に中央図書館では国立国会図書館デジタル化資料送信サービスや商用データベースサイトを使えるが、地域館では使えないので使え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。
	8	中央図書館の参考・地域行政資料コーナーと同様に、地域館でもレファレンス専門の職員を常時配置してほしい。	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	企画事業みどりのカーテンのゴーヤの収穫体験について、子どもだけではなく大人にも実施してほしい。	いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
鷺宮	1	<p>図書館に対して感謝を伝えたい。</p> <p>この地域で生まれ育ったのでずっと利用しており、子どもたちも利用していた。かなり前の話だが、子どもが延滞したときに、確かにルール違反があったのはこちらだったにせよ電話連絡やその後の対応があまりに高圧的で、こんな怖い図書館には行きたくないと思ったことがあった。</p> <p>その後、一時期この地域を離れ、図書館が少なくて距離も遠いという場所にいたので、「あって当たり前」と思っていた図書館だが、歩いて行ける場所にあること自体ありがたいと思うようになった。</p> <p>さらに、戻ってきたら、指定管理になって接遇ががらりと変わって良くなっていたので驚いた。借りるだけでも「ありがとうございます」と言っていたいたり、目が悪くて背表紙が見づらい自分に対してとても親切な対応をしていただけなので、嬉しかったし、感謝しかない。</p>	<p>いただいたご意見を励みとし、今後もサービスの向上に努めてまいります。</p>

館名	No.	質問 および ご意見	回答
鷺宮	2	予約した資料が、図書館ホームページで確認すると貸出中で、予約は自分1人の状況だったにも関わらず、なかなか取置状態にならなかった。カウンターで確認したところ、団体貸出のため1ヵ月貸出をしていると言われた。団体貸出や相互貸借の貸出の際は貸出期間が変わるというのは理解できるが、こちらも本が届くのを楽しみに待っているのに、ホームページで確認したときに団体貸出や相互貸借中であるということが分かるような表示にはできないか。	<p>団体貸出については、区内に1冊しかない資料の場合、予約が入ると団体貸出期間内であっても2週間以内に返却してもらうよう督促を行っています。お問い合わせいただいた時の状況については今となつては分かりかねますが、団体貸出の督促業務手順について再確認を行います。</p> <p>ホームページでの表示については、今後の検討課題となります。現時点ではカウンターもしくは電話でお問い合わせいただければ、予約資料が現在どのような状況であるかをお調べしますので、お気軽にお問い合わせください。</p>
	3	様々な図書館でレファレンスサービスを利用している。別の自治体の図書館でレファレンスを利用したところ、後日その内容がインターネットにレファレンス事例として掲載されており、さらにはその記事を他の方がブログに転用していた。もちろん個人情報には記載されていないが、センシティブな内容だったのでできれば掲載してほしくなかった。ネットに掲載する可能性があるとの一言があると良かった。	このような場合、インターネットに掲載する可能性があることを明示するほか、質問者に掲載許可を取る必要性を感じます。中野区では、中央図書館 参考・地域行政資料コーナーで受けたレファレンスをホームページに掲載することがあるため、参考とさせていただきます。
東中野	1-1	ヤングアダルト世代の利用促進のために実施しているというポップの掲示について伺うが、貸出数増加に繋がっていると感じるか。	ポップを見て展示資料を手にとる方が多く、貸出に繋がっていると実感しています。
	1-2	ヤングアダルトコーナーのポップ作成をヤングアダルト世代も行っているという話だが、具体的には誰が行っているのか。	職場体験で受け入れた中学生と、ヤングアダルトコーナーに設置されたポップ投函箱への投稿ですが、数としては多くありません。

館名	No.	質問 および ご意見	回答
東中野	2	利用者アンケート結果報告の際に伺った「レファレンスがスムーズに行えるような環境づくり」について、具体的に考えていることがあれば知りたい。	以前、カウンター職員に対して声をかけにくいという意見をいただいたことがあります。接客中以外の時間帯に視線を下に落としたり、業務端末のモニターを注視する等の姿勢を改めると共に、常に利用者へ気を配り、いつでも話しかけやすい雰囲気を作る必要があると考え、職員へ周知しています。
江古田	1	「七夕会」と「クリスマス会」の参加人数が増えたとのことだが、特別に何かしたのか。	声掛けの他に、カウンターや館内に工作会で作る工作の展示をしています。地域の施設の事業の日付が重ならなかったのも要因の一つだと思いますが、「作ってみたい」と思う魅力を感じる工作が多かったからではないかと考えています。
	2	「わくわくえほんタイム」について、一般利用者にも理解を求めていくとのことだが、具体的にはどういったことか。	昨年、児童室で行われている「わくわくえほんタイム」での読み聞かせの声がうるさいという意見が寄せられました。「わくわくえほんタイム」は子どもへの読書推進という観点で行っている事業でもあり、必要不可欠なものであるため、読み聞かせの事業を行う際は一般利用者へ配慮しつつ、理解を求める掲示を始めたところ、その後は苦情等はありません。
	3	階段のガラスケースに展示されているお雛様は寄贈とあるが、どこからの寄贈か。	利用者からの寄贈とのこと、10年以上前から展示しています。
	4	利用者アンケートに「蔵書を増やしてほしい」という意見があったようだが、区内の他の図書館から取り寄せて借りることもできるということをもっと周知していく予定はあるか。	トピックコーナーでは「芥川賞」「本屋大賞」の発表に合わせて関連資料を展示しており、他館の所蔵資料も予約できることを表示しています。「個性ある図書館」展示では、他館の展示についても紹介しています。資料費も限られているため、積極的に寄贈資料を活用していく予定です。

館名	No.	質 問 および ご 意 見	回 答
上高田	1	利用者アンケートに「今後実施してほしい事業」として「簡易に学べる事業の実施」という要望があったが、具体的に検討している事業はあるか。	「簡易に学べる事業」ということは、日常生活に役立つ、暮らしの延長線上の知識を広げたいということだと理解しています。例えば、大人向けの朗読会や、当館でも資料の貸出が多い落語を取り上げた企画として、参加者がワンフレーズを語ってみるなど、聞くだけでなく参加者が自ら語り体験できる企画なども検討中です。「簡単だけど、いつもとちょっと違うこと」が求められているように感じます。
	2	地域に関する情報などを発信すると好評とのことだが、「どんな情報が求められているか」ということをどのように探し出すのか。	カウンターや館内で利用者と会話や挨拶を交わす中からヒントを得ることが少なくありません。例えば、「このあたりに五重の塔があるらしい。」と散歩の途中で情報を求めて来館した利用者の情報を頼りに、実際に図書館職員が現場を探しに行ったことが、第44回の「個性ある図書館」展示（「ゆるっと歩く、ぶらっと巡る」）のコラムに繋がりました。また、カウンターでの簡易なレファレンスも貴重な情報源となっています。
	3	職員と利用者との関係が密接に感じられるが、何か特別なことをしているのか。	特別なことはしていませんが、利用者との円滑なコミュニケーションを図ることは全職員が常に心掛けています。カウンターや書架で気軽に挨拶を交わし、そこから季節の話題等に発展することもあります。長い間に少しずつ人間関係を構築していき、信頼関係を結んでいけるように努めています。
	4	久しぶりに来館したが、展示や書架のサインなどが見やすくなっていると感じた。特に児童室に様々な工夫がされていると感じた。	今後も利用者の皆様に「進化している」と感じていただけるよう努めてまいります。