

令和3年度 図書館利用者懇談会 ～利用者からの意見等への回答(概要)～

<p>【対応状況・凡例】</p> <p>◎ すでに対応している項目</p> <p>○ 早急に対応を行う項目</p> <p>□ 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</p> <p>－ 対応が困難な項目</p> <p>★ その他、上記以外のもの</p>
--

番号	利用者からの意見・要望の概要	図書館の考え方	対応状況
1	<p>視聴覚室の再生機器について、現在のものは古く、最新の環境に適応できていない（音声ガイドや字幕の有無の選択が不可など）ため、時代にあったパソコン型を導入してもらえないか。</p> <p>また、図書館に利用者が使えるパソコンがないことについて、講師にパソコンを持参するよう頼むのに気が引けるため、導入できないか。</p>	<p>少しずつですが、字幕が読めない方のために、音声ガイド付きの映画などを各館で行っています。</p> <p>光が丘図書館は特にですが、古い機械が多くご不便おかけしているため、少しずつでも予算を取りながら新しい機器を導入したいと考えています。</p> <p>区役所のパソコンについては、セキュリティの問題上、外からのディスクを入れたりデータのみ転送するということが難しいのが現状ですが、今後は皆さまが使いやすい環境を作るよう努めてまいります。</p>	□
2	<p>図書除菌機の導入について、以前はウイルスへの効果がないという説明があった中で、今回追加で導入した経緯を知りたい。</p>	<p>図書除菌機については、以前から導入している館もあったため、まだ導入していない館に導入しました。</p> <p>ウイルスへの効果については、除菌機自体のコロナウイルスへの効果の検証はこれからですが、当該機器で除菌に使われている紫外線そのものはコロナウイルスに効果があります。</p>	◎

3	<p>現在多くの図書館で導入されている、一度手に取った本を所定のかご等に返却するシステムについて、棚に並べられた本の背表紙を見て読みたい本を探すとといったことが出来ないのが不便である。</p> <p>練馬図書館では出入口の消毒を徹底しているため、このシステムは採っていないようだが、この点についての見解を伺いたい。</p>	<p>他の人が触った本をそのまま触りたくないということ声もまだ多いのが現状です。</p> <p>現在、本の背表紙を拭いて片付けておりますが、「読書の前後の手洗い」が定着しているのであれば、一度手に取った本を元の場所に戻すことも考えられます。</p> <p>本日のご意見は、今後の参考とさせていただきます。</p>	□
4	<p>人気がある本を予約すると、手元に届くのに1年以上かかることがある。これについての見解を聞きたい。</p>	<p>皆様が借りたいと思っている本を多く買うことは予算上難しく、5、6年後には全くニーズがなくなることもあります。選書基準の中で、寄贈も含め、柔軟な発想で考え、工夫していきたいと思っております。</p>	□
5	<p>図書館のスタッフが、利用者の質問に答えられなかったり、要望に応えられなかったりすることについて、改善してほしい。</p>	<p>利用者の質問や要望に応えられないことは、課題として受け止めています。</p> <p>各館サービスの向上に努めて、今一度、レファレンスやご案内が利用者きちんと届くようにしていきたいと思えます。</p>	○
6	<p>予約した本の受取可能通知メールについて、受取可能であることにプラスして、本の書名も記載してほしい。</p>	<p>予約確保メールに書名を記載することの可否については、以前から検討しております。</p> <p>利用者の中には、家族で共有のメールアドレスを登録されている方もおり、図書館としては、個人の思想や信条の守秘を第一に考え、メールに書名を記載しておりません。</p> <p>今後、皆様のご意見を伺いながら考えていきたいと思っております。</p>	—

7	<p>本を借りる時に窓口で利用者カードを出すのが、スタッフが直接触らないでも処理ができるようなトレイを置いてほしい。</p>	<p>令和3年11月上旬から、トレイを使っての利用者カードの受け渡しをスタートさせたところです。</p>	◎
8	<p>館内の机の上にペットボトルを置くことを禁止し、かばんの中か机の下に置くというルールについて、キャップを締めていけば漏れないのだから、撤廃してほしい。</p> <p>また、借りた本を自宅で読んでいる時には、机にコップなどを置きながら読んでいる利用者も多いだろうし、こぼして濡れて本が棄損した場合は弁償させていると思うので、図書館内でも同様の考え方で良いのではないか。</p>	<p>容器の中のものがこぼれることだけでなく、水滴で本が濡れてしまうことも懸念した対応をしております。ペットボトル等の取扱いについては、賛否両論がございます。現時点では、必要なもの以外はしまっただけ対応ですが、他館の状況も聞きながら、今後も検討してまいります。</p>	-
9	<p>音訳の団体と図書館側とのコミュニケーションが不足しているので、図書館側からもっと積極的に関わって来てほしい。</p> <p>(対面朗読の方は、十分にコミュニケーションが取れている。)</p>	<p>音訳の団体とは、今後も連絡会や講習会など通じて支援ができるようにしていきたいと考えます。</p> <p>また、横のつながりが持てるよう検討してまいります。</p>	□
10	<p>コロナ禍において、図書館で本を直接選ぶことが難しいと考える人もいます。予約可能点数15点というのはいくつか少ないかと思う。</p>	<p>予約冊数を増やすと、その分人気の本に予約が増えてしまう可能性があります。予約待ちが多い資料とすぐに借りられる資料を分けて考えることや、貸出期間を短くする考えもあると思いますが、すぐにお返事することは難しく考えます。検討の余地はあると考えております。</p>	□

11	<p>高齢者や福祉作業所の方などのためにも、移動図書館が復活してくれると嬉しい。</p>	<p>移動図書館（ブックモバイル）については、ガソリンのことであったり、駐車場のこと、また昔とは交通状況も変わり難しいところもあり廃止した経緯があります。</p> <p>現在、福祉作業所の方々には、団体貸出しという形でリストを渡して本を送るということを実施しており、介護保険を利用されている方や、障害をお持ちの方には、ご自宅に本を無料で郵送するといったサービスも行っています。</p>	□
12	<p>今後ZOOMが更に普及していく中で、利用者が開催する講座などでZOOMを使うことについてどう考えているか。 （図書館は電波の受信状況があまり良くないが、その点についても対策等あるか聞きたい。）</p>	<p>光が丘図書館でも、職員がZOOMで研修をしています。情報政策課から機材を借りて行っています。</p> <p>そのため、利用者の皆さまがZOOMなどを利用する場合は、こうした機材をそろえるところから始めなければならず、Wi-Fiの状況なども含めて、柔軟に対応できるよう努めていきたいと考えています。</p> <p>なお、先日、練馬図書館にてZOOMで行われた職員の研修については、電波状況は悪くはありませんでした。</p>	□
13	<p>光が丘図書館を改築または全面リフォームしてほしい。</p>	<p>区では、「公共施設等総合管理計画」に基づき、区立施設の改築・改修等に取り組んでおります。図書館についても、建築年数等を踏まえ改修等を行っており、現在は、築36年の貫井図書館と改築後36年の練馬図書館について、本計画に定めて改築・改修の検討を行っているところです。築26年の光が丘図書館につきましては、今後、区立図書館全体の状況を踏まえて、改修等の時期を検討していきます。</p> <p>なお、各館にて必要な修繕等は、適宜行っております。</p>	—
14	<p>光が丘図書館を改修する際には、併設するカフェを作ってほしい。</p>	<p>カフェの設置については、光が丘図書館の改修時に施設全体の設計を行う際、施設の機能や関係法令等を踏まえて検討します。</p>	□

15	<p>図書館のスタンスとして、区民からの提案などについて、最初からできない理由を挙げるのではなく、まずは解決しようという視点を持って臨んでほしい。</p>	<p>図書館としては、必要なことは検討し、導入できるものは速やかに導入し、予算がかかるものは次年度の予算に計上することで対応しています。</p> <p>しかし、こうした過程が区民の皆さまに見えないということについては、PR不足だと感じています。</p> <p>また、すぐに返答できないことであれば、できない理由ではなく、前向きに検討していることを含めながら返答していくという努力をしていかなければならないと考えています。</p>	□
----	---	--	---

※光が丘図書館は中央館的機能を有する館のため、区立図書館全体に関する質問、意見等についても回答しています。