

平和台図書館 図書館利用者懇談会

- 1 日時 令和3年11月5日（金）14時～15時30分
- 2 場所 平和台図書館 3階 会議室
- 3 出席者 利用者 11名
図書館 3名（平和台図書館長、副館長2名）
- 4 テーマ 「コロナ禍における図書館サービス
～地域の課題解決のために平和台図書館に求める機能と役割～」
- 5 配布資料 (1)平和台図書館まちあるきマップ
(2)へいわだいだより 令和3年11月号
- 6 映像資料 (1)スライド：コロナ禍における図書館サービス
～地域の課題解決のために平和台図書館に求める機能と役割～
- 7 次第 (1)図書館職員紹介
(2)平和台図書館長挨拶
(3)平和台図書館概要およびコロナ影響下取組の紹介
(4)懇談
(5)平和台図書館長挨拶

平和台図書館利用者懇談会 会議録

1 図書館職員紹介

平和台図書館長、副館長2名

2 平和台図書館挨拶

それでは定刻となりましたので、令和3年度平和台図書館利用者懇談会を始めさせていただきます。皆様お忙しい中ご出席いただき誠にありがとうございます。

まずは平和台図書館の概要および事業報告、特にコロナ影響受けての統計データや各種取組についてお話させていただきます。そのあと本日出席してくださっている各施設・各団体様が抱えている現在の課題についてお話をお聞かせいただければと存じます。よろしくお願いいたします。

また練馬区立図書館全体に関わる内容のご意見に関しましては、11月20日開催の光が丘図書館利用者懇談会にご出席いただきご意見を頂けたらと存じます。よろしくお願いいたします。

3 平和台図書館概要およびコロナ影響下取組の紹介

- (1) 平和台図書館の概要（施設・資料）

- (2) コロナ影響下の開館状況の説明（サービスの再開状況と利用統計）
- (3) コロナ影響下の統計結果
 - ・来館者数、貸出者数、貸出資料点数、予約資料点数の推移
- (4) コロナ影響下の取組
 - ・新着資料リストの配布
 - ・平和台図書館まちあるきマップの配布
 - （町会連携：外出自粛による認知症やフレイルのリスクを回避する）
 - ・屋外イベントの実施「中庭よみきかせ」「こども安全教室」（起震車体験）
 - ・児童館主催屋外イベント「スタンプラリー」ラリーポイントとしての協力
 - ・「練馬区立平和台図書館 PR アンケート」の実施
 - （未利用者アンケートを対面聞き取り式→配布／配付式に変更）
 - 結果報告および主な意見についての紹介
 - （本のコンシェルジュ機能・喫茶スペースを求む声）
 - ・温度計付きアルコール噴霧器の設置
 - ・図書除菌機の設置
- (5) 前回懇談会意見（図書館全体に関する質問）と図書館回答
 - ・紙芝居舞台で軽い物の導入を求む。
 - 現時点で新規購入予定はないが、買い替え時の参考にする。（光が丘図書館）

4 懇談

図書館 それでは、「コロナ禍における図書館サービス～地域の課題解決のために平和台図書館に求める機能と役割～」をテーマに、各施設様、各団体様が現在抱えている課題についてお話をお聞かせください。よろしく願いいたします。

利用者 私たち氷川台福祉園では、コロナ感染防止のため、喫茶ひまわりの運営やボランティアの受入れを中止していました。以前は楽器の演奏をしたり、絵本のよみきかせを行っていたりしたのですが、感染リスクの高い方の利用が多いため、利用者の命を守ることに重点を置いた運営を行っております。感染拡大が収まりつつある最近、公園の散歩などができる状況となっております。利用者は世話をされる側だけでなく、自分でも何かやりたいという想いがあります。移動図書館などをやっていただければ、おいでになる方と触れ合える機会を作れるかと思えます。飲み物などもお安く用意しております。ぜひいらっしゃってください。

利用者 私たちが実施しているブックスタートは、4か月児健診を受けた赤ちゃんと保護者に赤ちゃんが1歳になるころまでに図書館に来ていただき、“本を開く楽しさ”をお伝えする事業です。保護者に本を読んでください、というよりも、赤ちゃんと一緒に本に親しむ”時間を持ってもらうことを目的とした事業です。4か月児など小さいお子さんにはわらべうたを紹介しています。

おはなし会やブックスタートはコロナ影響を受けて、中止になることもありま

した。事業再開後はブックスタートを通して、改めて図書館が親子で安心して本に親しめる場所であることを実感しています。

利用者 平和台図書館では、ベルのおはなし会を行っておりますが、ここ最近では会場の展示本を多く用意することにより、参加者がたくさんの本を借りてくれています。今までは会が終わったら、すーっと帰っていくような状態だったのですが、今は多くのお子さんが、用意した本をたくさん借りてくれて、とてもうれしく思っています。

会の最中には、参加しているお子さんに、「何歳？」など積極的に声掛けすることで参加者との距離感が縮まり、常連さんになってもらうことができると思います。どんな本が好きなのか等、参加者のニーズを知ること、先取りをすることがとても大事だと思います。そこを意識して、これからも活動していきたいです。

前回お話しした軽い紙芝居の要望も、区としてちゃんと検討してくれていることがわかり、よかったです。ありがとうございます。

利用者 平和台一丁目町会の幹部から参加するようお話があり、参加させていただきました。私自身は平和台に引っ越ししてきてから40年が経過しました。平和台図書館は、カードが切り取り式の時代から利用しています。さきほどのスライドの中で、来館者数のデータが出てきておりましたが、図書館ではいったいどうやって、そのデータを入手しているのでしょうか。

図書館 入口に赤外線センサーを配置していて、カウントし集計しています。入館と退館2回通過で、1人としてカウントしています。

利用者 同じ人の入退館を管理しているのですか。滞在時間までわかるのでしょうか。

図書館 そこまでは管理していません。あくまで来館した人数の把握までです。

利用者 安心しました。そこまでやっていたら怖いなあと思ひまして。

もうひとつ、図書除菌機は雑誌、特に大型の雑誌なども使えるのでしょうか。

図書館 問題なく使えます。ぜひご利用ください。

利用者 平和台児童館の館長をしております。

児童館は0から18歳の利用者を対象とした施設です。コロナ前は100人から120人くらいの利用でしたが、現在は80人くらいの利用に落ち込んでいます。ほぼ横ばい状態です。その背景としては、家庭での声掛けによるところが大きいと思います。例えば「多くの人が集まる場所に行ってはいけない。でも外でならいい」という具合です。実際に、児童館を利用していた子供を屋外でみかけることも多いです。宣言解除後は少しずつ小学生が戻ってきている状況ではあります。

児童館と体育館と図書館は三角形を成すように位置していますが、児童館では12時から13時までと15時から16時まで（施設の）消毒タイムとして、利用ができなくなる時間があります。その時間帯にはいったん子供たちには児童館から出してもらうのですが、その時間帯に図書館で本を借りたり、体育館に行ったりすることがあるようです。

利用者 平和台図書館でブックスタートを実施しています。平和台図書館は自宅からは

遠いので、普段は練馬図書館やリサイクルセンターの中の窓口（豊玉受取窓口）を使っています。今手元に配付されている『へいわだより』に記載があるように、平和台図書館ではたくさんのイベントをしているので、ボランティアスタッフとして来館するだけでなく、今度は利用者として、来館・参加してみようかな、と思っています。また平和台図書館は、館内に手作りの工作物・ポスターなども多く、いつも工夫しているんだなぁと感心しております。

利用者 平和台体育館の館長になり2年目となりました。昨年もこの利用者懇談会に参加させていただきました。図書館は文化施設、体育館はスポーツ施設で、まったくジャンルが異なる施設です。それでも、さきほど平和台図書館長がおっしゃっていましたように、重なる利用者層というのは必ず存在すると思っております。

図書館の未利用者アンケート（練馬区立平和台図書館PRアンケート）に協力させていただきましたが、今後体育館の未利用者アンケートを計画しておりますので、その際は平和台図書館さんにぜひご協力いただけましたらと思います。

図書館 ぜひ協力させてください。完成お待ちしております。

利用者 体育館の現在の運営につきましては、他の施設も同様と思いますが、第一にコロナ感染防止対策です。お子さんや高齢者の利用も多い施設ですので、感染防止対策あってこそその運営です。利用者数については、回復してきております。ちなみに近くの上板橋体育館より利用が多い状況です。

利用者 読むだけでなく、親子で遊びながら楽しめる「布の絵本」を作成しています。一年に4から5作の完成を目指して活動しております。昨年はロビーでの展示会を開催していただきありがとうございます。最近は10人くらいで活動しております。感染状況が落ち着いてきましたが、長くお休みしていたスタッフが復帰したり、逆にお休みになったりするスタッフがいたり、という状況です。

利用者 私は図書館でブックスタートボランティアとして働いていますが、むしろ利用者としての来館の方が多いので、利用者目線での意見とさせていただきます。昨年から大活字本に本当にはまっております。（字が小さくて）今まで読みたくても読めなかった本が、大活字本なら無理なく読めます。バイクで来ているので、持ち帰る冊数が多くなっても大丈夫です。図書館職員の対応も良いし、ありがたく利用させていただいております。

ちなみに、ブックスタートへの利用者さんからのご意見などはございますか。

図書館 残念ながら児童担当が出席していないので詳細は分かりかねますが、参加される皆様はとても楽しみに待ち望んでいらっしゃいます。

利用者 平和台図書館でのブックスタートボランティアとして、また北町小学校の学校図書館開放委員として活動しております。（北町小学校の）学校図書館の状況は、授業での貸出はしておりますが、放課後の貸出については（コロナ禍により）できていません。そんな中保護者からの要望に対して平和台図書館を案内したりしますが、「平和台図書館は遠い」という声をいただきます。北町小の通学区域は北町

一丁目から北町三丁目までと、平和台二丁目あたりです。そのあたりの方たちからしても、平和台図書館は遠いんだなあ、と感じます。先ほどの移動図書館があるといい、という話につながりますよね。

利用者 喜生会に所属しております。会長の代わりに来ました。平和台図書館を利用してしたのは、もうだいぶ昔の話です。現在は「喜生会だより」（会の広報誌）の担当で制作に励んでおりますが、もう年齢が年齢なので、目がつらい。喜生会自体が65歳以上の110名で構成される組織ですので、みんな年齢がいつています。足腰にきている人も多いので、図書館に行くのも大変、おまけに目がしょぼしょぼしているという状況です。私自身は会のメンバーが何人図書館に行っているのかわかりませんが、あまり足を運べていないのではないかと思います。

図書館 貴重なお話ありがとうございました。皆様から頂いたお話で、共通しているのは、「図書館から出向いていくサービス」が求められている、ということだとお話を聞いていて改めて感じました。北町地域にお住いの方からすると平和台図書館は遠い、大きな通り（川越街道）をはさむと途端に遠く感じるというお話は、私自身も他の方から意見をいただくことがあります。また移動図書館を求めるお話からも、「いかに図書館から出向いていく」ことを検討しなければならないと感じております。例えば、図書館員が施設にリサイクル本を持っていく等。

ちなみに、現状行っているサービスとしては、出張読み聞かせがあります。北町地域では児童関連施設に出向いております。

平和台のブックスタート事業への利用者の反応についてですが、緊急事態宣言解除後に、どっと参加者数が伸びたことから、また電話での事業への問い合わせの多さから、地域の皆様にとってブックスタートが、身近な場所で、安心して小さいお子様と一緒に楽しめる行事として定着しているのだと日々感じております。

図書館 私も駅から歩いて図書館に来るので、確かに“遠いなあ”というのがあります。図書館として“ハコ”（建物）は動かすことはできないので、まずは（既存の）練馬区立図書館の資料郵送サービスをPRしていくことが大事なのでないか、と思います。特にコロナ影響下では有効なサービスだと思っております。また「布の絵本制作物展示会」は昨年度も好評でしたが、今年度も計画しておりますので、ご協力よろしくお願いいたします。

利用者 こちらこそよろしくお願いいたします。

図書館 ありがとうございます。ぜひよろしくお願いいたします。

ちなみに、資料郵送サービスについては、利用登録に条件があります。外出困難者に対するサービスのため、要介護認定を受けているか、障害者手帳をお持ちになっていることが登録の条件となります。また予約について一部制限がありますが、まずはPRをしなければならないというのは同感です。

利用者 予約の制限とは何ですか。

図書館 外出困難者登録は、予約した本を自分の好きな図書館に取り寄せて貸出を受け

ること、また、練馬区内にない本を他自治体から予約取り寄せすることはできません。

利用者 窓口に行ってもできないのですか。

図書館 できません。

今後は、外出困難障害者等図書館資料郵送サービスがあることを図書館としてもっと積極的にPRしていかなければならないと考えております。

利用者 資料郵送サービスについては、今配布している利用案内に確かに記載はありますが、もっとPRした方がよいと思います。

他の図書館の懇談会に出席した際、図書館に来るのが本当に楽しみなのだけれど、この先足を悪くしたら、その楽しみも…、という利用者の声を聞きました。そのような方のためにも、図書館は郵送サービスについてもっとPRした方がいいですね。

図書館 移動図書館サービスについて、実際に受けたことがある方は、いらっしゃいますか。

利用者 以前実施していた練馬区のサービスを受けていました。公園などに車が到着するのを楽しみに待っておりました。とても良いサービスでした。

利用者 私も練馬区のサービスを受けたことがあります。

利用者 私は大阪の寝屋川市で受けたことがあります。リクエストも受け付けするなど非常にきめ細やかなサービスで印象に残っています。30年以上も前の話なので、今がどうかはわかりませんが。

利用者 ところで氷川台福祉園さんは団体貸出を受けているのでしょうか。

利用者 団体貸出も受けています。ただし現在は来館が難しい状況です。以前は歩ける班が図書館に行っていたこともあるのですが。

図書館 現在、図書館行事として館内ツアーが盛んですが、例えば氷川台福祉園の利用者を平和台図書館に招いて、図書館職員が利用方法について説明する、という企画などはいかがでしょうか。

利用者 できる班もあるかと思います。ご相談ください。

図書館 ありがとうございます。検討させていただきます。

利用者 (PRアンケートで要望のあった本のコンシェルジュ機能に関連して) 平和台図書館では、司書資格の有資格者がわかるような表示などはしているのでしょうか。

図書館 しておりません。職員全員が「相談承ります」というバッジをつけてレファレンスサービスをPRすることも計画していたのですが、実現には至っておりません。

利用者 全員が付けては意味がないと思いますよ。スーパーの名札と同じになってしまう。利用者の立場からすると、どなたに相談できるのか、はっきりわかるといいと思います。

利用者 相談コーナーはあるけれど、利用者にはちょっとわかりづらいですね。貸出も返却も相談もカウンターが一続きになっているから。光が丘図書館には独立した

レファレンスカウンターがありますよね。

利用者 板橋区の中央図書館では、改修前の図書館ですが、2階に相談カウンターが設えてあり、相談をする場所が大変わかりやすかったです。

利用者 「何かおもしろい本はないか」という読書相談でも、図書館員はそのために勉強する。利用者が質問することで、職員のスキルが上がるという相乗効果があると思います。おっしゃるとおり、ふつうの方が、カウンターの誰に声をかけていいか、また他の作業をしている職員にどのように声をかけていいかわからない、という悩みはありますね。

図書館 いま自分が利用者の立場だったら、と想像しお話を伺っておりましたが、相談できる職員がわかっていたとしても、自分が相談を受けている横でせわしなく作業されていたら、落ち着かないと思いました。

利用者 すごい調べものでなくてもいい、もっと気軽に相談できるといいですね。

利用者 今お話を聞いていて思ったのは、「来れない方・来るのに抵抗がある方の声もひろってほしい」ということです。来たいけど雨が降ったら準備に30分から40分かかる方、30代から40代の子育て世代で自分のための時間を確保しづらい等の理由がある方など。(氷川台福祉園でも) 相談業務を承っていますが、対面相談は少ないですね。LINEやチャットなどを使ってのやりとりが主流です。

利用者 練馬区立図書館でもありますよね。

図書館 Webレファレンスは実施していますね。確かに、おっしゃっているLINEやチャットとは異なり、利用者は気軽に相談できるというイメージは少ないのかもしれないですね。

利用者 問い合わせの中身は、どんなものでしょうか。

図書館 例えば、練馬の地域誌についての問い合わせなどがあります。内容は千差万別です。

5 平和台図書館長挨拶

それではお時間となりましたので、今回の利用者懇談会は終了させていただきます。いただいた意見をどのように図書館サービスに結び付けていけるか、すべて我々図書館職員の努力しだいではありますが、なるべく多く実現できるよう運営に励んでまいります。皆様よろしくお願いたします。

本日はお忙しい中のご参加ありがとうございました。