

光が丘図書館 図書館利用者懇談会

- 1 日時 令和3年11月20日(土) 14時～16時
- 2 場所 光が丘図書館 2階 視聴覚室
- 3 出席者 利用者 9名
図書館 6名
(光が丘図書館長、管理係長、計画調整係長、運営調整係長、事業統括係長、子供事業統括係長)
- 4 テーマ 「コロナ禍における図書館サービス」
- 5 配布資料 (1)令和3年版練馬区教育要覧(図書館部分抜粋)
(2)練馬区立図書館ビジョン(概要版)
(3)図書館だより(第48号)
(4)新型コロナウイルス感染症に伴う練馬区立図書館の対応の経過
- 6 次第 (1)光が丘図書館長挨拶
(2)図書館概要説明
(3)図書館職員紹介
(4)懇談
(5)光が丘図書館長挨拶

光が丘図書館利用者懇談会 会議録

1 光が丘図書館長挨拶

皆様、こんにちは。光が丘図書館の館長です。

本日は、お忙しい中、懇談会に参加いただきありがとうございます。

日頃から、皆様には図書館をご利用いただき、いろいろな意味で練馬区の図書館運営に貢献していただいていると感謝申し上げます。引き続き、私どももしっかりとしたサービスを提供していかななくてはと思っています。

今年度も、昨年に引き続きまして、新型コロナウイルス感染症の予防対策を講じながら、図書館の運営に努めております。

昨年、緊急事態宣言が最初に発出されたときには、練馬区だけではなく、全国の各図書館、東京都も含めて、臨時休館というようなことがあったり、本当に皆様にはご不便をおかけして、私どももどうになってしまうのかという不安もありましたが、今年度につきましては閲覧席の間引きであったり、滞在時間の短縮など、利用者の皆様にはご不便をおかけしながらも、何とか休館せずに開館してまいりました。

また、後ほどきちんとご説明がありますが、事業なども徐々に再開しています。コロナが発生する前の状態までにはまだ戻せていませんが、感染予防対策をしながら皆様に参加していただいているところでございます。

実際のサービスの利用状況ですが、入館者数はコロナ禍以前の8割か9割ぐらいという

状況で、少しずつ以前のように戻ってきているところがございます。

本日、この後に議論したいと考えておりますが、いろいろな意味で、コロナ禍の図書館の利用というものも変わってきていると思います。その点について皆さんとお話しさせていただければと思っております。

現在も、手洗いやうがいなどをお願いしながら、図書館運営を行っていますが、今後も安全対策の徹底をしていきたいと思っております。

図書館での懇談会は、毎年この秋の読書週間の時期に合わせて12館1分室で開館しています。本日の光が丘図書館が最終日となります。

現在図書館は、単に読書を楽しむだけではなく、生活面の課題の解決であったり、皆様が集う場所であったり、いろいろな役割が求められていると思っております。図書館自体も注目されていますので、そのような観点からも皆さんといろいろな話ができればいいなと思っております。

本日のテーマは「コロナ禍における図書館サービス」ということですので、このテーマについて忌憚のないご意見をいただきたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

2 図書館概要説明

(1)令和3年版練馬区教育要覧（図書館部分抜粋）について

- ・区立図書館全館に関する所蔵資料、利用状況等をまとめたもの。
- ・令和3年度練馬区当初予算（図書館費）：約19億6,500万円
- ・今年度の各事業等の紹介

(2)練馬区立図書館ビジョン（概要版）について

- ・ビジョンの取組み状況について説明
- ・現在、新しい図書館構想の策定に取組み中

(3)図書館だより（第48号）について

- ・年に3回、区立図書館の行事や取組みについて情報発信
- ・秋の読書週間についての情報発信

(4)新型コロナウイルス感染症に伴う練馬区立図書館の対応の経過について

- ・令和2年3月からの、コロナ禍での図書館の対応を列挙

3 図書館職員紹介

管理係長、計画調整係長、運営調整係長、事業統括係長、子供事業統括係長

4 懇談

図書館 それでは、次に、本日の懇談会の進行について、ご案内させていただきます。

本日の会につきましては2時間程度と考えております。午後4時を目安として終了させていただきたいと思っておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

また、本日の懇談会につきましては、既に終了している他の図書館分も含めて、会議録、いただいたご意見の概要、そして、アンケートの結果といったものを、後日ホームページに掲載させていただく予定です。

そのため、本日の懇談会のご発言につきましては録音をさせていただきますので、あらかじめご了承ください。

本日は、現時点で8名の方にご参加をいただいております。なるべく多くの皆様からご発言をいただきたいと思っておりますので、ご協力をお願いいたします。

発言したい内容がたくさんある方もいらっしゃると思いますが、最初はお一人様二つぐらいずつ、ご意見、ご質問をしていただきたいと思いますので、よろしくをお願いいたします。時間に余裕がありましたら、改めてご意見、ご質問をお受けいたしますので、よろしくお祈りいたします。

本日のテーマは「コロナ禍における図書館サービスについて」ということでございますので、このテーマに関連して、ご意見、ご質問をお願いしたいと思います。

それでは、挙手をいただきたいと思います。

利用者 今年、図書館の対応でとても良かったのは、コロナ対応で、他自治体の図書館は一応「開館しています」と言いつつ、これで開館していると言えるのかという図書館も多かったのですが、練馬区内の図書館は、非常に納得のいく開館状況だったのではないかと思います。とてもうれしく思いました。

もう一ついいですね。10月に開催した映画会で「デジタル音声ガイド付きのバリアフリー映画会をしています」とのことでしたが、私が開催した映画会も、音声ガイドや字幕などが付くのと、付かないのを選択できるようになっているDVDを上映しました。

しかし、再生する機械が古くて、選択できないのです。昔のDVDプレイヤーではなくて、パソコン型にさせていただくということにはできないかなという要望です。

これは、講演会なんかを実施するときもそうなのですけれども、講師の方に、パソコンは図書館にはありませんから持ってきてくださいと言うのは非常に気が引ける時があり、時代に合わないのかなとも思います。対応できる機器を、ぜひ準備していただきたいなと思います。

ほかにもいろいろとありますが、とりあえず2問で。

図書館 ありがとうございます。いつも使っていただき、本当に感謝しています。

一つめの開館状況について、練馬区の図書館が昨年度に休館したことは、私たち職員としても、とてもショックでした。

最初はお客様を入れることができなかった。次に、予約本の引渡しだけで、予約ができない方たちは書架も見られないという状況があり、その後、閲覧はできないが、書架で本を選ぶことは可能になりました。入館はできたが、書架への立ち入りのみで滞在可能時間は30分。速やかにおうちに帰ってゆっくり読んでいただきましょうという状況でした。段階を踏んで、ようやく1時間30分滞在可能になり、閲覧席を間引きして解放ということをさせていただきました。

他区の状況も同じような段階に来ていたのですが、他区は例えば事業は全くやらないというところもかなり多くて、特に、小さいお子さん連れの事業については、全く最近までやっていなかった。4回目の緊急事態宣言解除になって、

はじめて事業を少しずつ再開するという区も多くございました。

事業の開催については、練馬区内でも会議を重ねたうえで、事前予約制にし、検温をして、万が一のことを考えて参加者のお名前も頂戴した上で、件数も定員も絞ってという形での開館をさせていただき、この間クラスターの発生もなく無事に事業が行えて、感謝しています。

まだまだ手探りで、今後どのようになるか分かりませんが、引き続き皆様に、これまでと同じように参加していただけるように、事業も実施していきたいと思っておりますし、図書館を利用していただけるような環境整備をしていきたいと思っております。それが1点目でございます。

2点目の映画会については、皆様に様々な環境の中で映画を楽しんでいただくため、少しずつですが、字幕が読めない方のために、演者さんの背景などを、耳からの情報でお届けする音声ガイド付きの映画などを各館で行っております。

光が丘図書館は、古い機械が多くご不便をおかけしているところですが、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おります。

すぐに全部というのはなかなか難しいところですが、新しい機器については、更新時期も勘案して計画的に考えていきたいというのが1点です。

あと、持込みパソコンについてですが、区役所のパソコンは、かなりセキュリティが厳しく、ウイルス対策のため、区のパソコンを使ってディスクを入れたり、データだけ転送するというようなことがなかなかできず、講師の方にはご自身のパソコンを持ち込んでいただき、ケーブルにつないで上映という形をとることが多いのが現状です。

ただ、今後、様々な形でデジタル化が進んでいきますので、皆様が使いやすい音響や映像についての環境づくりにしっかりと努めていきたいと考えておりますので、今回のようにご意見をいただければと思います。ありがとうございます。

図書館 ほかにご意見、ご質問がある方はいらっしゃいますか。

利用者 私は板橋区在住ですが、ちょうど区境に住んでおりまして、練馬区で文庫をやっている、それから、図書館のお話し会やブックスタートのボランティアもさせていただいています。

本や会議室の貸出し、あと、お話し会、ブックスタートの開催など、いろいろと工夫して続けていただけたことはとてもありがたく思っています。

特に、会議室の貸出しが行われたことで、私たちの活動を中断せずに続けることができました。

それで、ブックスタートやお話し会の予約についてですが、現場にいと、小さいお子さんをお持ちの保護者の方は、予約して来るとというのがなかなか大変なのかなと感じています。

予約した数の半分がキャンセルということもありました。ただ、柔軟に、一応上限を設けて当日参加もオーケーにしていたので、当日参加の方が結構多い場合もあり、柔軟に対応していただけてよかったなと思っております。

それで、二点ほどあるのですが、一つは、年度途中から追加で除菌機が入っ

た館がありましたが、最初に除菌機が練馬区に入ったときに、あまりウイルスには効かないというような説明を受けていたのですが、今回、9月末に入れた経緯を伺いたい。

あと、不便に感じているのは、現在ほとんどの図書館で閲覧し終わった本をかごに入れたり、テーブルに置いたりしています。本の背表紙を見て、これを見たいと思って触るが、もうこれはかごに入れなくてはいけないのかなど。光が丘ですと、かごに入れなくてはいけないのかなどということで、少し不便を感じています。手に取ることを躊躇することもあります。

それで、この前、練馬図書館の懇談会に出たときに、練馬図書館では、出入口で消毒をしてもらって入っているの、今はそういう置いたりすることはやっていないと伺ったので、そのあたりについて伺いたいと思います。

図書館 ありがとうございます。

最初に、ブックスタート事業についてですが、事業が続けられることに対して、本当に良かったと私たちも思っております。

予約制については、今回の緊急事態宣言が解除になったことに伴い、ひとまず廃止にしました。

お話があったように、お子様連れの方に気兼ねなく来ていただくということは大事なので、今も入口のところで感染予防対策をしておりますし、あとは手洗いなどもお願いしております。また再度緊急事態宣言が発令されたり、外出を控えるという措置が講じられた時には、あらかじめ人数を把握するため、やむを得ず予約制にする場合もあるかと思いますが、当面は今の状況でリバウンドがないようであれば、予約制を執らずに事業を行うことができると考えております。

ただ、講師の方に来ていただくときに、どれぐらいの人数が参加するか、また、いざ当日を迎えたら参加者が一人もいないといった事態を避けるために、予約制を取る場合はございます。

しかし、お子様の事業については、フレキシブルにした方が気軽に参加しやすいと思っております。運営連絡会等で各図書館の職員等の意見を聞きながら、また、館の状況にもよりますが、臨機応変に実施していきたいと考えています。

二つ目の除菌機についてです。

除菌機そのものについては、かなり前から導入している図書館もございます。

この除菌機のコロナウイルスに対しての検証というのはこれからですが、紫外線がコロナウイルスに効くという文献等があります。

しかし、除菌機はそもそも風を当てて、中のほこりや汚れなどをきれいにできるということと、インフルエンザなどのウイルスには効いているということもあります。

今までは、同じ区立の図書館でありながら、除菌機がある図書館となかった図書館がありましたが、利用者の皆様のご要望も多く寄せられたこともあり、今まで置いていなかった図書館にも、この度導入させていただきました。

今回導入した機器は一度に6冊まで除菌することが可能で、1回が30秒程度、

紫外線で除菌し、風でほこりなどを除去するものです。

皆様に気持ちよく図書館を利用していただけるように、本をお貸しするときにはスタッフが点検しているのですが、なかなか取り切れない汚れやたばこの臭いなどがあります。こうしたものを除去、消臭できるという利点もありますので、この度導入させていただきました。

次に、一度手に取った本の取り扱いについては、この場で皆様にお聞きしたいと思っております。現在、図書館のスタッフが、本の背表紙などを拭いて片づけており、また、利用者の皆様には本を読む前と本を読んだ後に手洗いの徹底をお願いしております。また、本をお貸しするときに入れるしおりのようなものにも、「読書の前後には手を洗いましょう」といったことを入れさせていただいたりしているので、利用者の皆様が本を触る前に手を洗う習慣がもし身につけているのであれば、今おっしゃられたように、一度手に取った本を元の場所に戻すということも考えられるかと思いますが、実際、皆様はどうお考えでしょうか。

図書館をよく使っている皆様が、かごに入れるのではなく直接本棚に戻しても大丈夫ということであれば、検討して行きたいと考えております。もちろん、ここにいる皆様以外の声も聴いていかなければいけないのですが、皆様はどうお考えでしょうか。

ちなみに、光が丘図書館では、まだかごを設置して、そこにに入れていただいています。

これについては、割と賛否両論、いろんなご意見があり、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。

ここにいらっしゃる方で、一度でも手に取った本は、かごやカウンターに戻すのではなくて、直接本棚に戻してもいいのではないかと思う方は、お手を挙げていただいてもいいですか。

利用者 意見を三つ言わせてください。

一つは、私は石神井図書館に通っておりまして、今日も石神井台三丁目から来ているのですが、光が丘駅に着いて7分半ぐらいと言われていたが、ここまで来るのに7分以上かかりました。まず、駅員に聞いたら、「A3出口に出てね」と言われ、それから先ずっと、どこに行ってもいいか分かりませんでした。

そして、案内人の女性に聞いたら、「この道を行って、こう行ってください」と言われて来ましたが、道がわかりずらく、この懇談会に遅れてしまいました。

光が丘駅から光が丘図書館までの間に地図が立っており、そこに光が丘図書館という名前を見つけることはできましたが、実際には道に迷ってしまいました。

それで、光が丘公園の地図はいっぱいありますが、光が丘公園内に図書館があるということについては、いつも光が丘図書館を利用している人は分かっているのだろうが、初めて来た人間には何も分かりません。

私は、現在86歳ですが、坂道を登ったりしなくてはいけないし、段差が見えづらかったです。光が丘図書館近くの自転車を整備するところに立て看板が立っていますが、あそこで初めて光が丘図書館の場所を確認することができました。

今日の懇談会は参加人数が少ないのに、席を近くしようとは考えないのですか。席と席がこんなに離れていて、議会の真似でもしているのですか。

だから、このようにお役所みたいな会議ではなく、もっと近くに集まって、顔を見ながら話を聞けば良いと思うのですよ。

それで、僕は石神井図書館に5年ぐらい前から通っていますが、図書館を利用するようになったのは、私の父親が亡くなった後に、故郷に住んでいる弟たちが、父親の本をどんどん捨ててしまい、私の死後も、子どもや孫に私の本は全部捨てられるのだなと思って、本を買わなくなりました。

しかし、図書館を利用して初めて予約をした本が、手元に届くのに1年ちょっとかかるのですよね。

それで、1年ちょっとかかるとはどういうことか、どこに文句を言えばいいかという、練馬区教育委員会だという。

しかし、教育委員会は、光が丘図書館に館長がいらっしゃると言う。

予約で1年も待たせるのだったら、もっと本を買い足すべきだと思います。

こうしたなか、僕が提案したいのは、欲しい本が足りないと感じた時に、図書館が好きで本が好きな人が、自分たちのポケットマネーで本を買い足すことに協力するというものです。

図書館を利用する人の中から何人か希望者を募って、一人1,000円でも良いので寄付してもらいます。

そして、みんなが一番要望している本をあと5冊ぐらい買って、それで読んだ後に、1,000円出した人がその本を500円ぐらいでまた買うとか、無料でもらうとかというぐらいにすれば、もっと予約の回転が速くなると思うのですよ。

なので、予約したもので回転が遅いものを何回も聞きに行かなければいけないのは無駄なので、こういったことを解決するような案を持っていらっしゃるのかどうかについて、まず1点聞きたいですね。

それから、図書館の若いスタッフにいろいろなことを頼んでも、誰も会話が成り立たないのですよ。ロボットと話をしても、もっと答えられるでしょう。とにかく話を聞かないですね。

また、日頃から本を読んでいらっしゃるかどうか分からない。

今の若い人たちはスマホだけを見て育てているから仕方がないかもしれないが、コンビニなどどこに行っても、ほとんど返事をしないで、要件に答えるだけです。

しかし、図書館に行く理由の一つとして、実りのある会話をしたいというのがあります。

大泉の受取窓口に行ったことがあるが、あそこは来客数も少ないため、会話ができるのですよ。

しかし、石神井図書館では全然そういう話できません

ついでに言わせてもらおうと、石神井図書館は、夏の間、敷地内に入ってから図書館の入口までたどり着く間、ものすごく暑いんです。あそこに日陰を作ってくれないかなと思います。

あと、幾つもありますけれども、一番びっくりしたのは、雑誌がたくさん置いてあって、司書の方にある雑誌が置いてあるかを聞いたところ、わからないと言われ絶句しました。

それから、ある本を読みたくて、どこの図書館にあるのか調べてみたら、関町図書館にあるということで、この間、関町図書館に行ってみたところ、関町図書館の対応はものすごく良かったです。

そこでは、館内でのコピー機の利用についての詳しいルールも教えてくれるのですが、石神井図書館ではそういうことを絶対教えてくれません。

私は、もう家に本を置いているとどうせ捨てられるのだから、全部図書館に持っていきこうと思って、読んだ本の中で面白そうなものをリサイクルで、100冊ぐらい出していますが、その行方がわからない。

以前は、図書館の玄関にリサイクルという本が並べてあったが、この頃は全然並べていないのですよね。

あんまりいっぱい言ったらあれですが、現在、予約は最大で15点までだが、この枠の中に、待ち人数が三桁を超えている、例えば400人待ちとか500人待ちみたいなものがあつたら、枠を無駄に使っているのも同然ですよ。

新しいものが来て頼もうと思っても、頼めませんよね。

だから、例えば待ち人数が300人とかだったら、そこの枠は15点から外すなど、ここの設営の仕方と一緒に、そういう工夫がないと、駄目ですよ。

それから石神井図書館の空きスペースに喫茶店を開いたらいいと思うのです。

ふるさと文化館に牛井屋はあるけれども、コーヒーは出すところはないのです。石神井図書館とふるさと文化館は、みんなで集まってお話ができる場所がないため、そういった場所があると良いと思いますね。

昔、ワシントンに行ったら、郵便局内に喫茶店があつたり、切手の販売所があつたりで、アメリカは郵便局だから郵便局関連のことしかやらないという国ではないのです。

だから、こういう役所は日本だけですよ。

なぜ私が今日ここに来たかというと、石神井図書館にクレームを言いに行ったら、その責任者が、11月20日に光が丘図書館の懇談会ありますのでと紙に書いてくれたから、一生懸命来たのです。

だから、どうしても年寄りには長くなりますので、一応ここで区切ります。

図書館 ありがとうございます。

すみませんが、ただいまのご質問に答える前に、先ほどの利用者の方のお話がまだ終わっていないので、そちらに戻りたいと思います。

先ほど、図書館側から質問させていただいたのが、配架している図書を閲覧して戻すときに、今はかごに戻してもらったり、カウンターに戻してもらったりしていますが、それはもう不要ですよという話をしていました。

不要と思われる方は挙手をというところだったので、そこに戻らせていただきます。

こちらの皆様、6名様がお手を挙げていたのかなと思うのですが、それ

以外の2名様はまだ継続した方がいいというお考えでよろしいでしょうか。

今後の対応の参考にしていきたいと思います。ありがとうございます。

次に、様々な図書館についてのご意見をいただいたところですが、一番最初のご質問、この会場の設営の話についてです。

当初はもう少し参加者が多いものと見込んでいたことと、途中参加も可ということで、例年このような形で行っておりますが、もしよろしければ机をもう少し近づけてコンパクトな形にすることも可能です。その方がよろしいですか。

利用者 今日はこのままでいいです。

図書館 それでは、このまま続けさせていただきます。

光が丘図書館の場所が分かりづらいということについて、確かに、近所に住んでいない、私もここに初めて来たときは、どうやって来たらいいか分からなかった記憶があります。

駅を出て区民センターを出てからは、確かにここに来るまで何も案内がありません。

なかなか、案内を出せる場所がないのが現状です。

ただ、少なくとも石神井図書館からこちらをご案内されてきたということであれば、各図書館に、ほかの各図書館への行き方の分かるようなものを用意するなど、今後工夫していかなくてはいけないと改めて思いました。

利用者 区民センターの案内所に、図書館の地図を何枚か置いてもらい、必要な時に渡してもらおうといった工夫とか、地下鉄の駅員の方が渡せるようにしておくなどでも良いではないですか。

図書館 承知しました。本当にそうですね。私どもでも、もっとしっかりと考えなくてはいけないと思います。

利用者 石神井図書館で借りた西川善文さんの「仕事と人生」という本を読ませてもらうと、そういう何か新しいことを考えないと人生は遅れます、と書いてありましたよ。

図書館 ほかに、先ほど利用者の方からお金をという、クラウドファンディングの様な形での本の購入や、いろいろな方と会話ができるように、また、カフェのことについてのお話もありました。

カフェ機能については、法律面や、施設の運営面での練馬区の決まりなどもあり、なかなか自由にできないところもあるのですが、今日伺ったご意見等は、もっと柔軟な考えを持って、また皆さんの立場で考えていかなくてはと思います。

本の購入についてと、予約した本の順番待ちが1年以上かかることについては、副本を増やしたり、なかなかお返しにならない方がいれば督促をしたり、臨戸訪問などもしているのです。

しかし、皆様が借りたいと思っている本を、あまりにも多く買うことは予算上難しいことと、買ったとしてもその後、その本が5、6年後に全くニーズがなくなってしまうこともあります。

こうした理由もあり、なかなかご希望の方の手元に順番が回ってこないとい

うことに、私たちもジレンマを抱えております。

単純に副本を増やすだけでなく、寄贈していただいた本を貸出すという例もございますので、繰り返しになりますが、やはり柔軟な発想で考えていかなくてはいけないと思いました。

すぐに解決できないこともあります、基準を持って行っている選書等の中で工夫していきたいと思えます。

石神井図書館の入口までが暑いということと、日陰が無いことについては、構造上のもので難しいところもありますが、図書館の敷地に着くまでの公園の中は、涼しいところを通ってもらうようご案内するなどもあると思えます。

ただ、構造上の面では、すぐに何とかしますとお約束できないこともあり申し訳ないと思っております。

最後に、働いているスタッフがきちんとご要望にお応えできないことや、雑誌の種類が分からないことについては、一番の課題だと思っております。

後ほど、石神井図書館にも確認しますが、館全体のことなのか、それとも職員一人ひとりの資質のことなのか、なども含めて、職員は司書資格を持っている者もいますし、サービスの向上に努めているというのはこの館も同じです。

しかし、それがお客様に届かなければ意味がないので、職員に対しては、私どもも含めまして、もう一度徹底して、きちんとしたレファレンスであったり、ご案内ができるようにしていきたいと思えます。

遠いところ、本日は初めて光が丘図書館に来ていただいたということですが、石神井図書館よりも蔵書が少し多いこともございますので、また来ていただければと思えます。よろしくお願ひします。

図書館 それでは、ほかにご質疑のある方、いらっしゃいますか。

利用者 私はすぐ隣の団地に住んでいる者です。

私は、毎日来ているわけではないのですが、月に何回か本を借りにきたり、閲覧させていただいたり、そういうごく普通の一般区民としての利用をさせていただいている者です。

特に何かボランティアで事業に関わっているとかは一切しておりません。主に本をお借りする、それから本を読ませていただくという、そういう立場でお願いしたいことがいくつかあります。

まず、第1点。特に私が改善していただきたい点は、インターネット予約をして、本が着きましたよ、取りに来てくださいという連絡が、パソコンやスマホに来るのですが、そのときに書名がないんですよ。

実は、私は、光が丘図書館以外に、板橋区の成増図書館。成増は近いですよ。バスですぐに行けます。

それからあと少し遠いですが、和光市の図書館も利用しています。

なぜ3館も利用しているかといいますと、練馬区民の方は読書家が多く、人気のある本は予約が殺到します。

そのため、光が丘図書館で特に話題の本を借りるのはかなり難しい。こういっては失礼ですが、板橋区の方は練馬区よりも少し読書家が少ない。和光市は

人口が少ない面もあり、もっと借りやすい。

こうした理由で、3館をうまく使い分けております。

そういう点から、3館でどうしても比較してしまいます。

「よそはよそ、うちはうち」だと言われてしまえばそれで終わりなのですが、他館のいいところを取り入れていただいて、より使いやすい図書館にさせていただくというのが一番いいのではないかと思います。

予約した本が届いたという連絡の中で、ほかの図書館、板橋区とか和光市は、書名も出てきます。何の本が着きましたと。

自分が予約していたのだから覚えておけばいいだろうと言われてしまえばおっしゃるとおりなのですが、私は今71歳なのですけれども、忘れるのですね。

特に3冊ぐらい予約すると、そのうちのどれが来たのかは、パソコンを開かないと分からない。パソコンを開いてやっと分かる。「そうだ、これだった」と。

一々パソコンを開くのは、結構面倒なのですよ。

実は、これは去年か一昨年に、OPACのリプレイサーになったと思うのですが、そのときにてっきりこれは改善していただけたらと思っていただけなのです。

ところが、「それは変わっていません」と言われて、がくっときたのです。

こういうときに、ぜひ、OPACのソフトを改善していただきたいです。

これは、近隣の図書館と比べて、サービス面で後れをとっているとは思いますが、ぜひ何とか早くこれを改善していただきたい。これが1点です。

それから2番目。2番目は、これはいろいろと皆さんもご意見があろうかと思うのですが、これも他区と比較して申し訳ないのですが、板橋区や和光市で本を貸していただきたいときに、図書館利用者カードを出しますよね。板橋区や和光市では、その利用者カードは手で受け取りません。トレーがあって、トレーの上に置いてくださいということで、トレーに置くのです。トレーに置いた状態でバーコードスキャンをする。

それから、板橋区や和光市では、予約本の受け取り時についても、利用者カードを持って行きません。

光が丘図書館は、どうして必要かといいますと、利用者からカードを受け取って、ピッとやってバーコードをスキャンして、貸し出しする。予約のときには利用者カードを持っている。

これは、今までだったら、コロナの問題がなく全然問題ないと思うのですが、コロナ禍で皆さん結構ぴりぴりしている中では、こういうことを配慮してほしいと思います。

こういったきめ細かい配慮も、図書館としてはやっていただきたいというのが、第2の希望です。

それから、第3点は、以前に私がインターネットでお願いして却下されているのですが、ペットボトルについてです。

これから寒くなると、あまり利用がないのですが、夏になるとどうしても水分補給のためにペットボトルを買って、家から持って来たり、それから自販機

で買って、飲みますよね。

そのときに、「机の上に置くのはやめてください」と、「かばんの中に置くか、机の下に置いてください」ということに、今はなっています。

私は、このルールは合理性がないと思っています。

なぜかという、一つの根拠として、東京都立中央図書館は皆さんも行かれたことがあるかもしれませんが、そこではこういった制限は設けておりません。

コーヒーカップなどに入ったものを置くとか、上に蓋ができないものは駄目ですが、蓋ができていれば、倒れても漏れないのですよね。

これをここに置いてはいけないという合理的な理由は何もないですよ。だから、こういう不合理なルールは変えていただきたいというのが、私の第3点めですね。

恐らく理由としては、こぼして本が濡れたりすると困るからかと思いますが、私は、キャップがきちんと止められていれば、そういうことはまず起こらないと思います。

ただ、中にはキャップが緩くてこぼれて濡れるということも絶対には言えませんよね。しかし、こぼれて濡れて、仮にその本が棄損した場合に、誰がやったかわかるので、その方に弁償してもらえば良いのであり、例えば我々が家でこぼして濡らした場合は、弁償させていると思います。

そういう解決方法もあるわけですよ。

例えば、博物館に置くような貴重な古文書があって、そういったものを棄損して、価値が下がるから問題だというのであればまた別ですが、そんな貴重なものがこの図書館にあるわけではないではないですか。

都立図書館は、もっとここの図書館よりも貴重なものを置いてあります。

その点、我々区民が使う図書館で、それほど貴重な本があるわけではないので、それで厳格なルールを決めるのは、私は考え違いされているのではないかと思います。

まず、利用者の利便性を考えていただきたい。妙に変にこだわりがあるのが、私は全く理解できません。

以上がお願いしたい3点です。

図書館

ありがとうございました。

今日意見をいただいて、私は良かったと思っています。

まず一点目の、インターネットの予約の際に、本が用意できたときのメールについての話です。

これは、ほかの方からもご意見をいただいていることではあります。

私ども職員の中でも、以前から討論していますし、それこそ、OPACのときにも検討課題にあがりました。

一つは、質問者様の場合は、おそらくご自分お一人だけのメールアドレスを登録されていて、例えば、スマホであったり、パソコンであっても、個人のアドレスを使って予約をされている方ではないかと思っています。

ただ、利用者の方の中には、家族で共有のアドレスを使っていたり、知り合

い同士で共有アドレスを使っている方がいまして、図書館としては、その方の思想信条、何の本を読んでいるか、個人情報に関することを載せるということに懸念を抱いております。

確かに、ご自分の予約だけで使っている方には、私もそうなのですが、3冊ぐらいあると、「何を予約したかな」と自分でも思うのですが、例えば親子で共通のパソコンを使っていて、お子様が親のパソコンを使って借りている場合には、お子様が、自分が何を読んでいるかというのを、家族であっても知られたくないといったことがありました。

こういった経緯もあり、現時点では、「ご用意できました」という形でお知らせのメールをお送りし、ご本人で予約状況を確認していただいております。

これについては、今後も検討が必要かと思いますが、図書館としてはその方の思想や信条といったところを大事にしたいという、一番根底にある図書館の理念に基づき、今のような形をとらせていただいております。

しかし、今後も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。

また、板橋区さんと和光市さんで本が借りやすいというのは、読書人口だけではなく、人口の差もあるかと思っております。

ただ、確かに練馬区は個人の貸出しが23区でトップです。それだけ皆さんが、地域の図書館を使ってくださっているということで、私どもの励みになっていきます。これは本当に大事にしたいと思っておりますので、至らない部分は改善できるように、皆様のニーズに合ったサービスを提供させていただきたいと思っております。ありがとうございます。

次に、カードの手渡しについてですが、これについてはおっしゃる通りで、先日改善させていただきました。

担当から説明いたします。

図書館 貸出カードの受け取り、引渡しにつきましては、先週、トレーの方を導入させていただきました。トレーを使っただけの受渡しをスタートしたところです。

ただ、予約の本の引渡しについては、作業工程の関係で、トレーを持ってという周知をスタッフにしていませんので、そのあたり、またスタッフも含めて検討しながら、利用者様のニーズに応じていきたいと思っております。どうもありがとうございました。

図書館 三点目のペットボトルの利用については、熱中症が大きな話題になる前は、水分補給であっても閲覧席では禁止とさせていただいていたのですが、それ以降は、飲んだらしまっていたルールの下、自由にお飲みいただいております。

ただ、これについては、おっしゃったとおりで、ご自宅で読んでいるときは、コップで飲んでいる方もいると思っておりますので、なぜそれが図書館内でだけ適用されるのかということとは、私どもも常日頃、議論しております。

ちなみに、去年の懇談会では、全く逆のご意見をおっしゃる方がおられて、机の上にペットボトルが出ていたりする、本ではない物はとにかくしてしまうように徹底してほしいというようなご意見もありました。

本日、こういったご意見をいただいて、私どもも、本当にいろいろな考えの

利用者がいらっしゃるということを感じているところであり、同時に日々考えさせられるところでもあります。

ただ、倒れてふたが開いてということが、万が一あるかもしれないということだけで、しまってくださいと言っているわけではなく、夏場ですと、どうしてもペットボトルに水滴がついていて、それで濡れているのが見えている場合などはしまってくださいとお声がけさせていただいております。

お子様や、お客様によっては常時お水を取らなくてはならないような方もいらっしゃると思います。

また、なかなか皆様に同じように意見を伺う機会ありませんが、今日の懇談会で出た議題を含めて、今後もまた検討していきたいと思っております。

ただ、現時点では、必要なもの以外はしまってくださいというような表示をしているので、ペットボトルも含まれていますが、ほかの館の状況も聞きながら、今までとルールが変わるのであれば、利用者の方にもきちんと丁寧に説明することも必要だと考えております。

今日はありがとうございました。

利用者 a m a z o nでは本が売れなくなっているでしょう。

図書館 はい。

利用者 だから、今度はa m a z o nが本を貸しますと、理想か何かを語っていて、今のデジタル社会ではa m a z o nだって、図書館の役割をやる時代になったのだなと感じております。

図書館は法的には守られているのですか。そういう本を貸して、利益を上げるようなことは駄目だというものはあるのですか。今も、料金体系がどうなっているか知らないが、ウーバーというのがご飯をいっぱい運んでいるでしょう。

それで、皆さんも行かれると思いますが、どこの喫茶店においても、みんな仕事をしているか、勉強をしているかで、本だけ読もうという人は入りませんよね。ほとんどの喫茶店は満員ですからね。

だから、そのうち、みんなを自分の家へ呼びたくないから、喫茶店で見ている中高年や年寄りが多いのですよ。けれども、本屋でも八百屋でも、ほかの仕事がどんどん潰れていったでしょう。

だから、いつほかのサービス産業が出てきて、図書館みたいなことをやるか分からないですよ。

図書館 現在、図書館では、図書の貸出しであったり、供給に関して、利用者に金銭や対価を求めないということが図書館法の中で決まっておりますので、図書館というのは無償で本を貸出しする施設になります。

また、先ほどおっしゃられたように、昔は勉強のために図書館を利用するという無償の学習室のような側面はなかったかもしれませんが、今では図書館の本を使いながら学習していただいたり、お仕事に使っていただいたり、本を貸すだけではなく、パソコンが使えるような専用のお席をつくったりしております。

少しずつ、図書館の資料提供の仕方は変わって来てはおりますが、図書館の

そもその役割というものは、図書館法の中で規定されているので、大きく変わりはありません。

ただ、練馬区の場合は、新しい図書館をこれから建設するのは難しいですが、地方や他区に行きますと、例えば、まちづくりの一環として、図書館の中にカフェがあったり、有償で貸すお部屋を使って、人が集まる拠点としての図書館を創っていくという自治体も増えてきています。

一方で、練馬区の場合は、基本は、住宅地の中にあり、地域の方に使っていただけるような図書館となっているので、もう30年以上前に建てられた施設を利用して、図書館運用をしているところです。

ただ、今後、少しずつ改築の予定も入っておりまして、直近ですと、中村橋駅のすぐそばにある、美術館と併設している貫井図書館が、改築の対象になっております。このように、これから改築などをする図書館については、新しいサービス、例えばカフェを併設したり等、皆さまが必要とするようなサービスを採り入れていければと思っているのですが、今の制度では、本を売ったり有償で本を貸出したりすることは難しいというのが現在の図書館法の中での公立図書館の位置づけです。

利用者 それで、ピンク色のカードで図書を借りていくでしょう。

図書館 予約カードのことですか。はい。

利用者 下に222、333とか、9の何とか、あれまで書かなければいけないというのは、どういう意味があるのですか。

あれは用紙が小さ過ぎますよね。長いもの書くだけのスペースがないし。

図書館 申し訳ございません。

ピンク色のカードの下の番号というのは、利用者IDだと思われま。

カードの番号を控えさせていただいて、個人の方を間違えないようにするためのものです。

利用者 利用カードをお見せするのだから、あれを上手に見てもらえば、我々が書く必要はないような感じがするが。

図書館 もし記入が難しいようでしたら、こちらの方で見ながら書かせていただきます。この番号は必要になってきますので、ご利用者様の方で、空白でお出しになった場合は、スタッフの方で書き込んで処理をさせていただくという形になります。申し訳ございません。

利用者 だけれども、紙カードに、これとこれをお願いする。普通の紙に書いて出したら、このピンク色のカードに書いてくださいと言われるのですよ。

図書館 そうですね。

こちらの内部の処理にはなりますが、ピンク色のカードということで管理をしています。カウンターの中には紙がたくさんございますので、色で分かりやすくさせていただいております。

お客様がご記入になりましたメモなど、そういうものはピンク色のカードに書き換えてということで、お願いする運用をしております。ご迷惑をおかけしておりますが、ご協力いただければと思います。

利用者 それからあと一つは、僕が何で光が丘に来たかという、光が丘の図書館が練馬の中央館として、頭脳的役割を果たしているというから、今日は来ているので、ほかの図書館にない展望を持って、どうしようとしているかということを経験として流されたいと思いますよ。

だから、石神井図書館は一昨日か行ったら、それまでと違って、物すごく情報が、今まで七つぐらい壁にあったのが、今では15ぐらい。色とりどりで、昨日行ったときはびっくりしましたね。クレームをつけていると世の中は変わるんだなと思ってうれしくなりましたよ。これだけ読むのは大変だなと思うのですけれどもね。

だから、何かトラブルが起こって、みんなの関心を惹くということは、恐れることではなく、非常に良いことだと思う。

謝ることだけ上手にならないで、何かのきっかけでみんなと話をする機会を作るといって、それでサービス業というか、経営する仕事というものは、やらなくてはいけないと思うのですよね。

できませんかね。

図書館 光が丘図書館は、12館の中で中央組織としての役割もありますので、石神井図書館だけでなく、ほかの図書館からも今回の懇談会の中で出てきた意見を集約して、可能な限り早急に改善していかなければいけないと思っております。

先ほどのピンクの紙については、確かに、直接図書館に来て、その場で書いていただくのであれば、利用者番号をわざわざ書いていただかなくても、受付できることはあります。

ただ、利用者登録カードを持たずに、予約カードだけを出していただいたりする場合には、私どもとしては、必ず、誰の申込みなのかをチェックするために、利用者番号を利用しております。

確かに、お持ちいただいた紙で予約するというのは、お客様にとっては、わざわざ二度書くということで面倒であったり、ご不便をお掛けするのですが、私どもとしては、きちんとお預かりして、間違いなく用意させていただくということで、各館で共通でお願いしているものです。

予約カードをいろいろな紙でもらってきて紛失してしまうとか、預かったのにどこかに行ってしまうということがないように、共通のものを各12館で使っております。

記入するスペースが狭いことについては、今後検討してまいります。形式としては、ご不便おかけしますが、理解して記載いただければと思います。

ただ、枠に書けない、代筆してほしいということについては、各窓口でも行っていますので、遠慮なくおっしゃっていただければと思います。

利用者 いつまでに返してくださいという、しおりのようなものも何とかならないのですかね。ずっと同じもので、ありがたみがないのです。

図書館 デイトスリップですね。

利用者 うん。何日までに返してくださいというもの。

図書館 デイトスリップについても、要りませんという方もいらっしゃいますので、私

どもの方でもなくそうかと考えたこともありますが、しおり代わりに使ってくださいる方もいらっしゃいます。

それに、期限をきちんと守っていらっしゃる方については、5冊借りて、5冊ともには要らないとおっしゃる方もいるので、この場合は1枚だけお渡しするときもありますし、必要ないという方にはお渡ししておりません。

スタッフも、各利用者のお顔を把握して、各利用者それぞれにデイトスリップを入れたり入れなかったりすることもできるかもしれませんが、基本的には、お話のときにお声をかけていただいて、利用者様の方から名乗っていただいて、各個人を認識させていただいております。

というのも、どうして、このスタッフは私の名前を知っているのだろうというような警戒心をお持ちになる方や、自分が借りたい本を自由に読んで、自分で借りていきたいという方もいらっしゃいます。

このようにいろいろな利用者がある中で、その方に応じて完璧に対応するというところまでは、なかなか図書館という仕組みの中では難しいと思っております。

ですので、利用者さまの方から話しかけていただけるのは本当に私どももありがたいと思うのですが、スタッフの方から、今日はこの本ですかなどと積極的にお声掛けすることは、図書館員としてはできないと考えております。

民間の接客業を営むお店で、担当者がいるようなところだと、そういったサービスもあるかと思いますが、公立の図書館は図書館法の中で皆様が自由に気兼ねなく本を選んでいただくということが根底にあるので、なかなか難しいと思っております。

将来的に図書館の在り方が変わって行って、どこまでのサービスを提供するかということについて、勤務している私たちも、お客様の方も全体的に意識が変わっていかないと難しいというところがあると思っております。

ただ、日常の接遇であったり、レファレンスについては、本当に反省しなくてはいけないことがあるので、これについてはきちんと改善していきたいと思っております。

利用者 私は、練馬図書館で子どもの本の読書会を開いている者です。

この光が丘図書館でも、今ここにいらっしゃる皆様たちと一緒に、光が丘図書館の会議室などをお借りして活動をしている者です。

3項目、お話ししたいと思います。

まず一つ、練馬図書館の子どもの方の会ですけれども、コロナ禍で区内の図書館を、もちろん閉めた時期もありましたが、早く開館してくださる努力をしていただきまして、特に会議室については、早くの開放に向けて動いてくださったことに、私はとても感謝しています。

どうしてかと言いますと、私たちは図書館の中でミーティングをやらなければいけない立場なので、図書館の会議室はとても大事で、ついこの間まで50%の定員制限がありましたが、今は元に戻ったのでとても助かっています。

というのも、私たちは10人ぐらいの会なのですが、仮に会議室の定員が20人

だとしたら、本当に半分の10人で、そのときに見学の希望があったときに、一人多くなってしまったら無理なのではないかと心配しなければいけなかったことがあったのですが、今はそういう心配をしなくて済むので、とても心理的に楽になりました。ありがとうございます。

そして、コロナ禍で、もう一つの私の立場なのですが、私は子どもの関係は、子供事業統括係にすごくお世話になっている立場です。

もう一つが、対面朗読をさせていただいていますので、これについては事業統括係に大変お世話になっている者です。

今日いただきました資料について、私が見ただけでこんな偉そうなことを言って申し訳ないのですが、131ページから最後のページで136ページまで見ますと、学校と子どものことについては項目がいっぱいあるのですが、大人のことに關しての分類といいますか、そういうことは少ないのだなと思いました。

私はデイジーの関係についてまだ全然経験がないのですが、対面朗読だけは許していただいていますので、対面朗読室のことを申し上げたいと思います。

実は、今日は、私が入っている団体のどなたかがいらしていたら、私は子どもの関連のことだけお話ししようと思っていたのですが、今日は見当たらないので、私の方から、皆さんが思っていることをお知らせしたいと思います。

まず、対面朗読室についてですが、コロナ禍なのに狭い。

私は貫井図書館にお世話になっているので、貫井図書館と、現場を知っている練馬図書館、この二つだけの図書館の対面朗読室しか知らないのですが、どちらもそんなに広い部屋ではないということを感じ上げています。

コロナ禍において、目に障害のある利用者さんのためにボランティアの対面朗読をして差し上げるときに、会議室を使わせていただき、そこで対面朗読ができたということがあったとお聞きしております。

それで、とてもやりやすかったですし、私が入っている団体メンバーも同じようなことをおっしゃっていて、最初は朗読をする側もドキドキしながら、本当に朗読して良いのかなと思いつつながら、対面朗読をし続けていたのですが、ドアを開けると朗読者の声が一般閲覧室の方まで届いてしまったりとか、いろいろなことがありまして。

ドアを開けなければいけないのだけれども、本当に開けていいのかなど、いろいろな心配がありました。

こうした中、会議室のような広いところを開放していただき、朗読側の心理もすごく楽になったということをお伝えしておきたいなと思っています。

もう既にそういう声は届いていると思っておりますが、実際に体験した者として、貫井図書館の視聴覚室をお借りしたときは、こんなに広いところに二人だけでも思ったのですが、そういった配慮をしていただくということが、利用者の方たちへの配慮はもちろん、ボランティアの皆さんの気持ちも楽になるような、とてもいい影響があったと私は思っています。

それで、ここでもう一つなのですが、対面朗読の方は、図書館の方から十分にコミュニケーションが取れているのですが、音訳の団体については、この豊か

な子どもの本の関係と音訳の皆さんと図書館側の関係について、何でこんなにコミュニケーションの量が少ないのかなと思ったのが私の実感なのです。

もちろん、歴史が違うのはよく分かっているのですが、もう少し図書館の方が音訳の皆さんの方に入っていた方が、今までずっと視覚障害の方たちのために奉仕してきた方たちの気持ちに報いて差し上げることができるのではないかなと思いました。

ただ、入っているメンバーの性格が違うのだなというのは感じました。子どもたちの方は、結構皆さん元気で、例えば館長に会ったら、「館長、こんなことがありました」と私たちは言える感じですが、対面朗読やデイジーをやっている方は、落ち着いた年齢の方たちが多かったので、あまり自分の方から、こういうことがあったとか、ああいうことがあったとかということを積極的にお伝えになりにくいのかなと思いました。

でも、私が知っている限りでは、最近若い方たちも音訳のボランティアの方にたくさん入ってきてくださるというのが分かったので、図書館行政の方もそのあたりを大事にしていただけたら、次につながっていく大きな土台と言いますか、橋掛けになっていくだろうと思いました。

それは子どもの方も同じで、最近若いお母さん、本当に赤ちゃんを抱えたお母さんたちが文庫連に興味を持って見学に来てくださったりとか、どんなことをやっているのですかと聞いてくださる。

こういったように、こちらが開いていれば、来てくれるのだという実感があるところを音訳の方でも感じるがありますので、それを今日はお伝えしたいと思ってまいりました。

図書館 ありがとうございます。

対面朗読については、今ご意見をいただいたように、コロナ禍において、利用者さんとボランティアの方が、どうすれば狭い部屋で向き合わずに実施できるかということを考えて、会議室で実施させていただいたところです。

現在は、対面朗読室に空気清浄器を入れるなど、少しでもお互いが使いやすくなるよう尽力しているところですが、もっともっと健常者の方と同じように読書を楽しんでいただける環境をつくっていかなくてはいけないと感じております。利用される方も、ボランティアとして活動される方も、双方が気持ちよく使っていただけるようにしなければならぬと思っております。

音訳の団体のコミュニケーションについては、事業の方でも、連絡会や講習会などの形で、皆様の支援ができるよう、また横のつながりも持てるように、今後考えていかなくてはと思っております。

ありがとうございます。

図書館 それでは、4時まで10分を切ってまいりました。

まだご発言されていない方もいらっしゃいますので、今後ご質問されたい方はお手を挙げていただいて、人数を締め切らせていただきたいと思います。

利用者 谷原三丁目に住んでいる者です。

いろいろな事業で図書館にお世話になっております。

コロナ禍ですごく感じたことは、自分にとって図書館がどんなに大事な場所だったのかということです。

しかし、長く滞在できないということで、予約をして本を借りるということが中心になりました。

こうした中で感じたのは、先ほども出ましたが、予約の点数が15というのは少ないかなと感じております。

貸出数が15なので、すごい待ちの長い本はなかなか来ないので、時々途中で諦めたりしながら、予約で借りるような形を取っていました。

そのときに、多くの本を予約すると、しょっちゅう来ないといけないので、高齢なものですから、昔のようにバスがあって、移動図書館があったりして、もっといろんなところに来てくれるとうれしいなというのも感じました。

それともう一つは、委託講座で、図書館にて学習会を企画したのですが、現地に來るお客さん、ZOOMで参加するお客さんとで、同時にやりたいなと思ひまして、いろいろと伺いました。

副会長にも相談したりしましたが、図書館は電波の状況があまり良くなく、区役所が一番良いとのことで、そちらの方でという話もありました。

そのあたりについて、今後、ZOOMがもっと普及していくと考えられる中で、図書館では、こういった講座でZOOMを使うことについて、どのように考えているのかなということを教えていただきたいと思ひました。

以上です。

図書館

ありがとうございます。

予約数の15冊について、これは先ほども話題に上がりましたが、すぐに借りられる本と、長期間待たなければならない本の兼ね合いだと思います。

予約できる冊数を増やすと、その分さらに人気の本の予約が増えて、手元に届くのがより遅くなってしまふ可能性もあり、なかなか難しいと考えております。

システム面については、例えば待ち人数が多いものとそうでないものに分けるといったこともあるのかもしれないのですが、今日ここですぐにお返事することは難しいところです。

ただ、そういうお声があるということで、事業面とシステム面、あとは実際に回っている本の状況を見ながら考えたいと思っております。

ちなみに、15冊という数字について、練馬区が極端に少ないというわけではなく、練馬区は多い方だと思うのですが、あとは予約の期間の問題ですよね。

2週間というところをもっと早めれば、もっと早く返ってくるのではないかとといったご意見もあります。例えば、1週間でとかですね。

あと、今では大分解消されたのですが、練馬区の場合は、緊急事態宣言の間に外出を控える必要もあったので、予約の取り置き期限が過ぎたとしても、そのまま取り置きさせていただいていました。

しかし、この度、緊急事態宣言が解除されることに伴い、皆さんに周知をした上で、お取り置きしていた本を一度すべてキャンセルという形にさせていただきました。

図書館ホームページのご案内、またホームページを使わずに予約をしている方には、お葉書だと分かってしまうので、封筒に入れて個別にご案内させていただきました。

そのため、少しずつではありましたが、待っていた本がまた回るようになったとは思いますが。

この1年ぐらいは、緊急事態宣言の間に、予約をされていた方が本を取りに来ることが出来ない状況でありました。これが、皆様をお待たせしてしまった理由の一つなので、少しずつ本が図書館に戻ってきて、貸出しが回ってきたので、しばらくは様子を見てみようかと考えております。

ただ、今後もそういうことがまたあるかもしれないので、その時は貸出冊数の変更や、予約できる期間の変更なども検討の余地はあると考えております。

また、例えば、本当に人気な本は、練馬区民の方だけ予約可能にして、他区の方の予約を遠慮していただくなど、他にもいろいろな方法があると思うので、考えていかななくてはいけないと思っております。

あと、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っていますので、なかなか難しいところがあり廃止した経緯があります。

また、受付窓口だけではなく、受取窓口も増やしてはいますが、返却できる場所はなかなか増やせないのが現状です。

しかし、できるだけ皆様が本を借りやすい状況を整えなければならないとは考えております。これも、すぐにはお答えできないのですが、課題として承ります。ありがとうございます。

もう一つ、学習会の環境、ZOOMについてです。

先週の土曜日、練馬図書館で、ZOOMの講演会があり、私もZOOMでの受講を体験しました。電波状況も悪くなく参加できました。

光が丘図書館もこの視聴覚室を使って、職員がZOOMで研修をしたりもしています。

ただ、光が丘図書館の視聴覚室に常設しているものは使えないので、情報政策課の方から対応できる機器を借りて行っています。

そのため、皆様がZOOMなどを利用する場合は、そういう機器をそろえるというところからですが、そもそもWi-Fiの状況なども含めて、柔軟に対応できるようにしなくてはならないと思っておりますので、できるところから整備してまいります。

利用者 今の方が移動図書館のことについて触れられていたのですけれども、今日、計画調整係長もいらっしゃっているのです。

私は、結構幾つかの図書館を利用しているので、いくつかの利用者懇談会に参加したのですが、平和台図書館では福祉作業所の方が参加されていて、福祉作業所に移動図書館が来てくれたら嬉しいというご意見を挙げていました。

それで、そうだなと。福祉作業所の方がみんな図書館に来るのはなかなか難しいので、移動図書館が来てほしいということも挙げていたのと、平和台図書

館がある地区で、北町辺りは、まだ空白地域というか、小さいお子さんを連れて、大きい川越街道とかを渡って来られないということなので、近くの公園にでも移動図書館が来てくれたらいいなというご意見がありました。

それから、練馬図書館では、ご高齢の方が、かなり毎日図書館を使っているのですが、歩けなくなったらどうしようと考えていて、今年の利用者懇談会では、結構身近なところで移動図書館があったらいいなというのを何か所かの懇談会で伺っていました。

なので、ぜひ、図書館構想をこれから立てていく中で、そういうことも、館長が先ほどもおっしゃっていたように、利用者の立場で考えるということを考えて、受取窓口は予約した本を取れるのですが、皆さん、結構本を直接見て選びたいと思っており、移動図書館は本当に再開してもらいたいというのが、いろいろな方の意見を聞きながら私が考えたことです。よろしくお願いします。

図書館 ありがとうございます。

本当に、いろいろな立場の方がいらして、お店と同じように本を見て選びたいということがあるとのことなので、それが移動図書館という手段なのか、またそれ以外の方法もないかというようなことについて、考えていかななくてはいけないと思っております。

ただ、実際に12館の図書館があって、受取窓口があってという状況の中で、何か新たなことをするときには、何が要らないのかというようなことも考えていけないといけないのが、図書館の運営というところもあります。

例えば、福祉作業所さんの件であれば、団体貸出しという形でリストを渡してお送りするというのもしてしていますので、そういう方向での本の供給というものは今もしておりますし、ご自宅に本を配送するというのも、介護保険を使われている方や、障害をお持ちの方のご自宅に郵送するというのを無料で行っているということもありますので、いろいろな方法で、身近な図書館を使っただけのようには考えたいと思います。

なかなかすぐには実現できるかどうかは別として、皆さんの意見については、必ず図書館全体で考えていかななくてはいけないことであると思っております。

図書館 それでは、最後の方。

利用者 もう16時6分ぐらいですかね。規定時間を過ぎているので、なるべく手短にお話ししたいと思いますが、2点です。大きな問題です。

光が丘図書館は開設して何年になるのですかね。30年近く経つのですかね。正確には分からないですけど、図書館ができて、それから体育館は、その後に来たように記憶しているのですけれども。

それで体育館は、この間、リフォームしたようですね。この図書館は、トイレはリフォームしてきれいになっていますけれども、全面的なリフォームは、まだ恐らくやっていないと思うのですが、ぜひ、図書館より後にできた体育館がリフォームされたわけですから、この図書館も改築できれば一番いいですね。でも、改築となると時間がかかりますから、それは時間的に問題があるとすれば、全面リフォームして、バージョンアップしてほしいというのが私の希望

です。

さっき、どなたかから意見がありましたけれども、リフォームしてカフェの併設もぜひやっていただきたい。

その理由として、板橋区の中央図書館が、今年の4月に新しく改築したでしょう。常盤台にあったのが非常に古くて、上板橋の平和公園にできたのです。

それを見に行ってきたのですが、すごい変わりようでしたね。

板橋は、ここよりもっと古いわけだから、ある意味、当然の改築ですけれども、光が丘は改築というのは難しいなと思うのですが、少なくともリフォームをしていただきたい。

と言いますのも、都立中央図書館は、たしか何回かリフォームしているのですよ。改築はしていないけれども。

だから、今でも結構きれいで、内装は、特に床はきれいですよね。

なので、ちょっと老朽化してきますので、バージョンアップを図っていただきたいというのが、第一点。

それから、もう一つ。これは辛口の意見で申し訳ないのですが、私は図書館職員の方は大変だと思っています。

いろいろな利用者の方が来ますしね、訳が分からないクレームを言ってきたり、特に高齢者の方で、日常で話し相手がいないから、図書館職員を相手に長々としゃべったりとか、そういうことがきつとあると思うのです。

だから、図書館職員は、本の貸出をしているだけで楽な仕事かなというふうに思われるかもしれませんが、現実とは違って、いろいろな問題があって大変で、皆さん大変なところで活躍されているということで、非常に私は感謝申し上げるところです。

ここは、窓口が委託になっていますが、特に窓口の職員の方も大変だし、正職員の方も大変だというふうには私は思うのですが、そういった大変なことを分かった上で、お願いしたいのです。

いろいろな要望が上がってくると思うのですが、ここでも出ていますが、挙がってきた要望の全部を実現できるわけではないのですが、まず、その要望について、何とかこれを解決というか、その要望を実現しようという、そういうスタンスで要望を実現したり、どういう障害、困難な面があるか、どうやってそれをクリアしていくかという視点で、やっていただきたいと思うのです。

と言いますのも、よくあるのは、お役所に要望を出しても、できない理由をただただ挙げるのです。

それはもう、最初から結論ありきで、それはやりませんよと。できない理由を探すわけですよ。こうだから、こうでできない。その方が楽ですよ。新しい仕事をやるのは誰だって大変ですから、やりたくないですよ。

でも、それでは利用者の目線に立っているとは言えないので、利用者から要望があったときには、まず、これをやるという方向で問題をどうやって克服するかということを考えた結果、駄目だ、できないというときに、例外的に却下するというスタンスでやっていただきたい。

なぜ、こういうことを申し上げるかといいますと、具体的に申し上げた方が分かりやすいと思いますので。

これは、私が感謝している話なのですが、私はマンションに住んでいまして、マンションの大規模改修の専門委員をやっていたのですが、今は中断して、やっていませんけれども、そうするとマンション情報がすごく必要になります。

これからだんだん、このマンションは老朽化していきますから、大規模修繕をやらなければいけないのですね。

その情報を集めるために、私は都立の中央図書館へ行って、マンション管理新聞という新聞を読んで、それをコピーしてきて、それを資料に使っていたのですが、毎回、毎回、広尾まで行くのは結構大変なのです。

なので、ここは団地の中の図書館だから、マンション管理新聞も取ってくださいと要望したのですよ。メールを出したのですよ。そうしたら、最初は見事に却下されました。

それで、何で却下されたのか、そうすると、できない理由を挙げるわけね。

一度、新聞取ったら、今度は、なかなかこれを廃止できないとか、予算があるとか。

これは後ろ向きの発言だと思って、僕は区長さんに直接お手紙を書いて、普通の区長の手紙ではなく、信書で。

区長さんは七丁目か何かで、同じ団地にお住まいなのですよ。

だから、多分、マンションのこういう今置かれている課題というのもご存じだと思いますので、ご理解していただけたらと思って、区長さんに手紙を書いたのです。

そうしたら、結論として、それを取りますというトップダウンの判断で取っていただくことになったのです。

なぜ区長さんが言わないとやってもらえないのか。

私は、それは腰が引けているのではないかと思うのです。

何か提案があったら、それを解決してあげようと、こういう問題点があるからそれをどうやってクリアしようかと、予算の面でどうやってクリアしようかと、いろいろな問題点は絶対ありますよ。

それをクリアするという視点でいくのか、それとも、そういう問題があるからやりませんという視点で行くのかで、180度違うわけですよ。

だから、私は視点を变えて、区民の要望はできるだけ聞く。却下をするのは例外だと、そういう視点でやってほしいなと思うのです。

皆さんがよく頑張られていることは重々承知していますので、こういうことをお話しするのは気持ちが引けるのですけれども、そういうことがあると、窓口の方は委託ですから、あの人たちには、そういう大きな問題を判断する権限がありませんので、結局、正規職員がやるわけですけれども、正規職員の方々のスタンスは、そうではないと思いますし、私から見たら、一步腰が引けているように見えてしまうのです。

現実は違うと思いますよ。やる気があるから、こういう懇談会をやっているわ

けですから。全然やる気がなかったら、この懇談会はやる必要はないわけですから、私は皆さんやる気十分だと思うのですが、そういうふうに誤解をされてしまうというのは、私は残念だなというふうに思っていますので、よろしくお願ひします。

図書館 ありがとうございます。

では、2点いただきましたので、まず改築、リフォームについてのお話です。光が丘図書館は、平成7年に建てられましたので、もう25年は過ぎております。しかし、区内の図書館は13館ありまして、現在、一番古くて改修、改築が必要な館は、昭和60年に一回改築しておりますが、昭和37年に建てられた図書館もあります。

改修については、順次行っていきますが、現時点で決まっているのが、先ほどお話がありました中村橋にある貫井図書館と、練馬区役所本庁舎のすぐ裏にあります練馬図書館。どちらも改修、改築が必要ということで、区では、図書館だけでなく、公共施設等総合管理計画というものがあつて、学校も含めて、改修の基準を決めております。

それで、練馬図書館につきましては、本来であれば今年改修する予定だったのですが、コロナの影響もありまして、税収が少なくなつてしまったことや、コロナ対策で他にお金がかかることもありまして、改修工事の見直しが行われ、ペンディングになっている施設が、図書館以外でもあるのが現状です。

そのため、光が丘図書館の順番が来る前に、まだ小竹図書館であつたり、稲荷山図書館など、順番に改修をしなければならぬ図書館があるのですが、その順番の中で、少しでも早く緊急な工事を入れたりということはしてあります。

お隣の光が丘体育館についてですが、あれはリフォームではなく、空調設備の改修工事です。

昨年の冬に工事がありました、その中で体育館の工事に伴ひ光が丘図書館の空調が使えないときに、皆様方にご不便をおかけしたのですが、簡易ストーブなどで対応させていただきました。

今後、順番が前後することはありますが、必要な改修をしていきたいという声は出していくつもりでございます。

また、そのときに、今おっしゃられたような喫茶だつたりということがあれば、そのときのニーズに合わせたものを検討していきたいと思つております。

ただ、この図書館については土地が東京都のものということであつたり、また、一団地の中ということもありますので、面積についてなど、そういったことも相談しながら検討していく必要がありますので、その時には皆様にもご意見をいただきたいと考えております。

二つ目に、マンション管理新聞についてです。

あの時は、私どもも一度お返事した後に、管理組合の情報誌の会社とやりとりをして、必要な冊子であるということを見極め、購入するお話を進めておりました。

区長からのトップダウンでということではなく、私どもでも必要なことは検討

して、先ほどの利用者カードについてもそうなのですが、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組み込んだり、計画を立てながら進めております。

ただ、こうした過程が、皆様に見えないということについては、PRが不足しているものと思います。

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はしなくてはいけないと思いました。

日々、本当に、分かっただいてありがたいのですが、いろいろなこと、いろいろな方が使っていらっしゃる施設なので、個人のことから大きなことまで、ご要望は様々ありますが、私どもは皆様が使いやすいように、ただ、税金で運営している施設ですので、特定の個人ではなく多くの方が気持ち良く利用できるよう考えていきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

図書館 それでは、時間の方も超過しておりますので、ここで本日の会の方は閉会させていただきます。

閉会に当たりまして、館長の方からご挨拶をさせていただきます。

館長、よろしく願いします。

図書館 今日は、本当にお忙しい中、お集まりいただきありがとうございました。

本当は、もっとたくさんの方がいらして、お話しできればと思ったのですが、いろいろなことを伺って、会のやり方も含め、いろいろと来年度以降に生かしていかななくてはならないと思っております。

皆様には、これからも図書館を利用していただけると思っておりますので、よろしく願いします。

また何かあれば遠慮なく言ってください。改善できること、できないことも、きちんとご説明しながら、一緒に図書館を創っていきたくと思っておりますので、本日はありがとうございました。

図書館 それでは、以上で本日の懇談会は終了させていただきます。

ありがとうございました。