

南大泉図書館分室（こどもと本のひろば）図書館利用者懇談会

- 1 日時 令和3年10月31日（日） 11時40分～12時10分
- 2 場所 こどもと本のひろば 2階おはなしのへや
- 3 参加者 利用者 6名
図書館 3名
(館長、館長代理、本社担当)
- 4 テーマ 「コロナ禍における図書館サービスについて」
- 5 配付資料 図書館利用者懇談会（レジュメ）
- 6 次第 (1)館長挨拶
(2)懇談
(3)館長挨拶

こどもと本のひろば利用者懇談会 会議録

1 こどもと本のひろば館長挨拶

利用者懇談会にご参加いただき、ありがとうございます。毎年実施している利用者懇談会ですが、今年は12館1分室が全て同じテーマで行うこととなりました。そのテーマが「コロナ禍における図書館サービスについて」になります。ご承知おきの事ですが、昨年4月頃よりこの10月にかけて、完全な休館、書架には入れないが開館はしている部分開館、現在のように基本的なサービスは提供させていただいていますがご利用時間に関するお願いやイベントの入場制限をかけているなど、色々な段階を経ながら模索してまいりました。これまでの対応を顧みて、今後の第6波が来た時にもより良い図書館サービスをご提供できますようにご意見をお伺いしたいと思います。このコロナ禍で図書館はどうだったか、ご意見やご感想をお聞かせいただきたいと思います。よろしくお願ひいたします。

2 懇談

図書館 この1年半、図書館はいかがだったでしょうか。

利用者 中に入れなくても本は借りられるというのは、やっていただけてすごく助かりました。子どもがすごく本が大好きなのですが、家の本は決まってしまうので、図書館で借りることが多く、この周辺の西東京市とかは閉まっていてどこで本を仕入れようという状況で、図書館の中に入れなくても予約して貸出ししていただけるということで、好きな本を今までと同じではないにしても、かなり近い状態で、家で読むことが出来たので非常にありがたかったです。

図書館 ありがとうございます。

利用者 本当に閉館している間はどこか開いていないかすごく探したので、本好きの子がいるお家はすごくありがたかったと思います。

図書館 部分開館というかなり限定的なものであったにせよ、意味があったと改めて思えます。

利用者 中に入れない時期も本当にありがたかったです。

利用者 おはなし会も練馬は13館あるんですかね。

図書館 ここを入れて13館になります。

利用者 ここが一番おはなし会の数多くて、他の図書館にも行ったのですが、多くやっていただいて、ありがたかったです。

図書館 この場所でおはなし会を行うことに関して心配なこと、コロナの感染が広がるのではないかというような危惧はなかったでしょうか。

利用者 対策は十分とっていただいていたので、どちらかと言うと利用者も自分自身で気を付けていかなければいけないと思いますし、本も借りていますので、図書館にばかり頼れば良いというのは違うと思います。

図書館 そう言っていただくと安心できます。

利用者 コロナになる前は結構本を借りに来ていたんですが、予約で本が借りられるという時にそれが分からなかったのも、すごく遠のいてしまいました。久しぶりに来た感じなんですが、おはなし会とかもいつからやっていたのか分かりませんでした。自分でもっと調べれば良かったかもしれません。そういう対策をしてやっていたということを今知りました。

図書館 昨日、本館で利用者懇談会を行った時にも「サービスがいつ再開されたのかわからなかった」「やっていないものと思っていた」というご意見をいただきました。

利用者 たまたま前を通ったら、やっているという感じでした。

図書館 同じご指摘もいただきました。ホームページで随時更新していたのですが、その部分の周知、今ここまでサービスを再開しましたということをお伝えする方法は今後の課題の一つかと思います。おはなし会も今知りましたというお話も教訓だったと思います。

図書館 一度読んだ本を青箱に入れてくださいという、同じ本に触れないようにということで行っていますが、そういう細かいことだけでも図書館独自の対応もさせていただいておりましたが、そういう意味での工夫でこれをやったら良いのではないかと、逆にこれは意味があるのか、等でお考えはないでしょうか。

利用者 私はよく図書館を利用させてもらっているのですが、良く分からないのが、雑誌をあの手箱に入れて良いのかということです。最初入れていたんですけど、結構読んでいると無くなってしまいます。すごく迷いました。

図書館 分かりにくくて申し訳ありません。雑誌も青い箱に入れていただければと思います。むしろ雑誌ほど青箱に入れていただいてすぐに消毒するというのが理想です。ご協力を頂ければと思います。

利用者 分かりました。西東京市の図書館だと自分で本を入れて自分で消毒する機械があります。練馬もやっているのですか。

図書館 9月の終わりから設置しています。ぜひ帰りがけに使ってみてください。

利用者 分かりました。

図書館 除菌機ですが、練馬区の半分の図書館が設置していたのですが、コロナ対応として残り全館に一斉に入れました。ここを含む13館全部に入りました。簡単です。お子さんにもやっていただけるように、ひろばではこのボタンを押すだけですというようになっています。遊びながらというと語弊がありますが、少し楽しんでいただきながら綺麗な本をお使いいただけるかなと思います。

利用者 やってみます。

図書館 コロナ禍において今もマスクの着用をお願いしています。もちろん、当館の職員もマスクを着用しているのですが、コロナ禍における職員対応のマナーに関して気になる事は何かございませんでしょうか。

利用者 職員の方は全然平気なんですけど、マスクを子どもがしていなくてマスクを下さとい言った時に手作りのマスクをもらいました。マスクを忘れたのが悪かったのですが、輪ゴムとキッチンペーパーからできていて、しないよりは良いけれど、マスクの間が空いてしまってどうなのかなと思ったことがあります。でもマスクを用意してしまうと、それを目当てにする人が出てきてしまうからだと思いますが、大変だったなというのを覚えています。

図書館 最初はマスクをご用意していたのですが、マスクを配るとそれを目当てにとなってしまうことを懸念いたしました。

利用者 マスクを配ると、それを貰えば良いやとなりますね。

図書館 そこが難しいところです。

利用者 難しいですよ。

図書館 その点をご理解いただけるとありがたいです。

それでは、コロナに限らず、一般論として当館職員の接遇に関して気になること、注意が必要なことなどはございませんでしょうか。

利用者 子どもを相手にする図書館なので、非常に優しく良い対応をしてくれていると思います。アットホームな感じというか、普通の図書館だと堅い感じがしますが、温かみのある対応をしていただけるので、すごく有難いと思います。

利用者 悪いということは思い当たりません。どちらかというと言っているようにフレンドリーな対応かと思います。他の館が素っ気ないかというのと、そうではないと思いますが、他の館も悪くないですし、こちらの館もとても丁寧だと思います。

図書館 ありがとうございます。

利用者 一つ思ったのは、練馬の図書館でホームページを見て、予定を見て行くんですが、おはなし会の予定が更新されていないことがありました。電話をかけたところ、コロナ禍でおはなし会は当分やっていませんと言われました。

図書館 大変失礼いたしました。中止になってからホームページ掲載するまでに時間差があったことがあったかと思います。現在はもっと速やかに更新していると思いますが、ご迷惑をおかけして申し訳ありません。

利用者 大丈夫です。

図書館 ホームページの更新も気を付けてまいります。

図書館 コロナとは関係ありませんが、これまでの懇談会で、こんなイベントがあったら良いとか、こんな掲示物があったら良いというようなご指摘をいただきました。

利用者 随分いろいろとやっつけてくださっていますよね。コロナでできなくなっていますが、お正月の獅子舞とか和楽器とか、普段触れられない経験をさせていただいたので、コロナが収まって再開して欲しいです。あと、個人的になんですが、ツボ押しの企画ですが最初の時に参加してすごく良かった、子供も楽しみました。運動会シーズンの土曜日だと参加しにくくなります。10月は運動会やハロウィーンなどがあり、いけないことも多いので11月とか少し時期をずらすと参加しやすいように思います。

図書館 読書週間もあり、この時期に集中する傾向があります。ツボ押しという同じ企画ではないのですが、同じ先生がやっつけてくださるマッサージの企画が本館の方でこれからございます。

利用者 そうなんですね。

図書館 ちょうど募集しているところですので、同じ感じでやっつけてくださいます。少し傾向は異なりますが、よろしければぜひご参加ください。

利用者 教えていただいて、ありがとうございます。

図書館 コロナ禍かそうでないかに関わらず、こどもと本のひろばが使いにくいところがあるなどお困りのことはございませんでしょうか。大丈夫でしょうか。

利用者 (全員が首肯して賛意を表明)

図書館 ありがとうございます。

3 南大泉図書館長挨拶

今後もまたいつコロナが流行するか予想がつきません。本日頂いたご意見を参考としながら少しでも利用しやすい環境を整えてまいります。今後ともこどもと本のひろばのご利用をよろしくお願いいたします。どうもありがとうございました。