

光が丘図書館 図書館利用者懇談会

- 1 日時 令和5年11月11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（うち1名介助者）
図書館 5名
(光が丘図書館長、管理係長、運営調整係長、事業統括係長、子供事業統括係長)
- 4 テーマ 「知の基盤となる情報拠点としての練馬区立図書館のサービスについて」
- 5 配布資料 (1)次第
(2)これからの図書館構想（令和4年11月策定）の概要
(3)図書館だより（第54号）
- 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 参加者自己紹介
 - 5 懇談
 - 6 閉会の挨拶

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。光が丘図書館長です。どうぞよろしくお願いたします。

昨日の夕刻から非常に冷たく強い風が吹き荒れて、今日は季節が1か月か2か月動いたような冷たい空気になりました。寒い中お越しいただきましてありがとうございます。

12館で実施してきた利用者懇談会も、今日で最後となります。

今日は、日頃皆様を感じていらっしゃる図書館への思いやご要望をお聞きし、私たちからもこんな思いでやっていますということをお話しできたらと思っております。

2 図書館概要説明

昨年11月「これからの図書館構想」という、新しい図書館の考え方を示させていただきました。本日も、A4横版のカラー資料で、概要版を配布しております。

概要版にありますように、構想というのは、10年後の図書館の姿や取組についての方向性を定めたものになっています。構想の目指すところは「世界につながる 彩り豊かな知の情報拠点」です。具体的には、これまでも皆様のお力添えをいただき、読書支援という形で様々な取組や事業を行ってまいりました。それを今後10年間の中ではさらに進める、どんな視点で進めるかと言いますと、図書館は、区内、都内、ひいては世界中様々な情報を皆様にお届けするところですので。その情報を収集し、お届けするというのが一つの

柱。

今年は「ねりま推し」ということでいろいろ取り組んでまいりましたが、練馬ならではの文化があります。練馬の文化を次の世代にもつなげ、図書館からも発信していく。それが二つ目の柱となっています。

三つ目としましては、図書館は一人で本を読む場所、情報収集する場所というだけでなく、人が集って一緒に考えたり、話し合ったり、事業に参加したり、区民同士が交流する中で、新たな知というの生まれていく、そんな場所だと思っています。

四つ目です。これからはDXということが、都でも、国でも言われています。図書館では、DXについてまだまだ進んでないところ多いのですが、今年のこの懇談会でもお話ししたように、いよいよ来年度、図書館システムという、貸出しですとか、本の検索やホームページなどの大本のシステムをリニューアルに向けて、今、事業統括係を中心に準備を進めているところです。デジタルを活用する、誰もが手軽に情報を得られることを進めていきたいと思っています。

具体的な取組は、今日お話しする中で、ご紹介したいと思っています。構想をつくって、今申した四つの柱を基に今年度も取り組んでまいりましたし、これからも取り組んでいきたいと思っています。

図書館の取組を進めるに当たっては、皆様のお声やご協力が不可欠です。どうぞ今後とも、皆様からお力添えをいただきながら、愛される図書館づくりに努めていきたいと思っていますので、どうぞよろしくお願いいたします。

3 図書館職員紹介

管理係長、運営調整係長、事業統括係長、子供事業統括係長

4 参加者自己紹介

5 懇談

次に、本日の懇談会の進行について、ご案内をさせていただきます。

2時間程度、午後4時終了を目途とさせていただければと思います。ご理解とご協力をお願いします。

本日の懇談会につきましては、既に終了しております他の図書館を含め、全12館の会議録として、意見の概要、懇談会アンケートの結果を、後日、図書館のホームページに掲載させていただければと思っております。その関係から正確性を期すためということで、会議の内容を録音させていただきたいと思っております。あらかじめご承知おきください。

本日は、現時点で9名のご参加をいただいています。今日、ご出席の皆様、全ての方からご発言いただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

発言内容につきましては、皆様、いろいろお考えいただいてご参加いただいているかと思いますが、はじめは、お一人様、二つぐらいのご意見、ご質問から進めさせていただければと思います。時間で申し上げると、大体お一人様3分ぐらいで一旦区切らせていただいて、時間に余裕がありましたら、改めてご意見、ご質問、お受けできればというふうに思っておりますので、ご理解とご協力をお願いします。

発言の際には、改めてお名前だけでも1回お願いできればと思います。

本日のテーマは、「知の基盤となる情報拠点としての練馬区立図書館サービスについて

て」でございます。テーマに関して、ご意見、ご質問がある方、挙手をいただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

図書館 その前に、先ほど、自己紹介の中でシステムについていただいた意見についてお答えします。今まさに、新しいシステムの開発に着手しています。詳細は事業統括係長からご説明させていただきます。

図書館 先ほど、図書館システムについていただいたような検索のしにくさについては、他の方からもいろいろなご意見をいただいています。5年、6年前のシステムというところもあり、システムは日進月歩で進歩していると思いますので、皆様の検索しやすさというところを重点に、これから契約して実施していきたいと、十分考慮して進めていきたいと思っております。

利用者 結構です。

図書館 それでは、どなたか挙手をお願いできればと思います。

利用者 システム更新についての提案です。

現行のシステムはいい面と悪い面があるのですが、いい面は非常に探しやすいです。

板橋区の図書館システムのいいと思うのは、ある特定のAさんという著者を引っ張ると、その人の情報が、古いものから新しい順とか、新しいものから古い順とかいうサーチもできますし、あと6種類ぐらいサーチできる仕組みになっていまして、非常に便利ですので、新しいシステムをつくる時は、それを参考にしていただければと思います。

それから、雑誌が何かの理由で欠落している時、他のところに間合わせてみますと言ってくださり、今探していただいているのですが、それを自分のパソコンというか、ネットで依頼できる、都内ぐらいで探していただけるようなシステムになるとうれしいと思っております。

板橋区の図書館システムの話は、ぜひ参考にしていただければと思います。

図書館 23区は、幾つかの会社のシステムを使っています。それぞれの会社で基本的なパッケージがあり、そこをベースに、各区とも機能を加えていっています。

システムというのは日進月歩で、私どもが入れた5年前、6年前よりは、元々のパッケージでできることが非常に増えているというところでは、今回、システムをリプレイスするにあたっては、できることを増やせると思っているところです。

詳細は事業統括係長からご説明します。

図書館 板橋のシステムは、きちんと見たことはないですが、先日、見学で行かせていただいたこともありますので、どういうところが使いやすいか十分考慮した上で、これから検討していきたいと思っております。

図書館 次の方、お願いします。

利用者 システムについて、いろいろ不自由をしているとか、使い勝手が悪いと思っている利用者が多いと思いますので、そういう声を聞くという、困っていることとかをアンケートを取るなどやっているのでしょうか。

図書館 昨年度も、この利用者懇談会で、システムについて使い勝手がよくないといったお声を受けまして、今年1月、アンケートを実施し、システムについての皆様のお声をいただきました。

今後、お気づきの点があれば、「利用者の声」ポストに入れていただくとか、寄せてい

ただければと思います。半年後になってしまうと厳しくなってしまいますが、今年度中であれば反映できると思いますので、お気づきの点を各図書館にある、「利用者の声」ポスト、あるいは図書館のホームページに声を寄せていただければと思います。

利用者 あと、もう一つです。

システムの検索機能の中で本が1冊しかないのに2冊届くとか、あるいは、貸出しが何冊も残っていて、1冊貸し出されていても、貸出しがあるので来るのに時間がかかりますとメッセージが出るとか、システムとしては間違いというか、おかしいところがあるのですけれど、途中でそういうことに気づいたときに直すということはできないのですか。

図書館 もちろん、本当に明らかな間違いのバグ的なものとかは、毎月、事業者と定例会を行い、その都度、不具合について検証を行っていくというのはございます。

システムなのでどうしてもタイムラグがあって、貸出状況とか、どうしてもタイムラグで、収集した直後だと反映しなくて、整合性が取れない状態がある場合もあります。そういう状況があったときには、すぐそのときに教えていただければ調査しますので、おっしゃってください。

利用者 パソコンの間違いでしたという結果をもらうのですけれども、その後ずっと直らないことがあるのです。1冊しか貸出しがないのだから、そんなに待たなくても翌週は来るはずなのに、貸出中なので時間がかかりますとメッセージが出るとやめる子もいるし、ずっとそれで我慢しなければいけないというのは問題かなと思っています。

図書館 構造上どうしても駄目で、莫大な費用がかかるとかで、どうしても今回やっていないことともあるかもしれないので、システム上の今回の欠陥があったかもしれません。

次期システムのときには、不具合が起きているところについては、起きないようにカスタマイズができるよう検討していきますので、よろしく願いいたします。

利用者 不具合を感じたとき、カウンターに声を届けたいのですが、どうしたらいいのですか。ポストの場所も、ほとんどの人は知らないと思うのです。

それと、懇談会の日程の公表時期が遅かったし、もう少し情報を流すタイミングとか、声を聞きやすくする方法とか、工夫があるのではないかなと感じています。

図書館 2点目の懇談会の日程の公表についてです。たくさんの方に見ていただける区報でお知らせしようということでやっております。

ところが、区役所に様々な部署がありまして、限られた紙面をどのぐらいもらえるかというのが非常に厳しいのです。

それぞれの号で、各部署が、知らせたい時期があり、それを広聴広報課が調整する中で、図書館が懇談会について知らせることができたのが10月11日号でした。

今のお話を受け、例えば区報の前に各館でもう少し早くポスターを貼るとか、何かできないか考えたいと思います。

それから1点目にいただいた日常的な不具合についてです。レベル感によるかと思いますが、困っていることはカウンターで伝えていただくというのが一つだと思いますし、そもそも構造的な部分ではないかというところはポスト意見を入れていただくと、担当者に確実に伝わる仕組みになっています。また、ポストが分かりにくいという意見もいただきましたので、検討したいと思います。

利用者 今、問題提起されたことに私も全く同感です。当日参加も可能であるとしたら、

今日、来館者に、例えばお昼の時間にアナウンスしてもいいのですよね。今日2時から懇談会がありますから興味のある方はご参加くださいという。都立の中央図書館の場合は、イベントの告知を時々アナウンスでやっていますよね。それを今日されましたか。

図書館 アナウンスしました。

利用者 何時頃。

図書館 少しぎりぎりの時間ですが、1時45分ですね。

利用者 できれば、お昼休みの前とか、2回ぐらいアナウンスして。直前だといきなり参加というのは難しいので、2時間ぐらい前にアナウンスを入れたりしてほしいです。

今まで、毎年アナウンスされてはいましたか。

図書館 はい。

利用者 私は気がつかないです。閲覧者がいますからあまりうるさくならないという配慮は必要と思うのですが、2回ぐらいのアナウンスだったらいいと思いますので、積極的にやっていただきたいという追加のお願いです。

図書館 今までは、今いる方が参加できるようにと直前のアナウンスをかけたのですが、ご指摘いただきましたように、もう1回、少し前の時間にアナウンスをして、そうすると一度帰ってから来ようという方もいらっしゃるかと、2回ぐらいをとというご提案をいただきました。来年度以降、今のご意見を踏まえ考えていきたいと思います。

利用者 この利用者懇談会のインフォメーションについてです。区報には載ったのですが、区報は分かりにくいです。図書館だよりは一覽にさせていただいたので、いつ、どこの図書館で、何時からか分かりました。区報の事情は私たちも、なかなか載せていただけないということ分かっているのですけれども、分かりにくかったということと、10月11日号区報の前に図書館に問い合わせましたら、区報が出るまでは教えていただけないということだったので、なるべく早く日程だけでもお知らせいただければと思います。

お礼です。昨年、私は数館使っているのですが、出たいと思ったら、同じ日の同じ時間に重なっていたということで、館長に申し上げて、今年は大変だったと思うのです、調整が。それをしていただいてありがたかったと思います。

何館か出席して、聞きたいと思ったことがあります。貫井図書館、練馬図書館に出席したときです。私は支援の必要な子どもに対する読書というのに興味があって、いろいろ読んだり学んだりしているのですけれども、貫井図書館に入ったときにすぐ、目立つところにりんごの棚というのがありました。りんごの棚というのは特別な配慮を必要とする子どもを対象に、LLブックや点字の本などを揃えています。練馬図書館では、入ったときはすぐ分からなくて、図書館の方に聞いたら、児童コーナーの奥のところにちゃんとつくってありますよということだったので。

光が丘図書館はりんごの棚という名前ではなく、オレンジコーナーという名前で、LLブックや大型活字本などを置いてあると思うのですけれども、これは12館I分室で統一して、りんごの棚を作ろうということはないのか、それぞれの館に任せているのかお伺いできたらと思います。

図書館 冒頭の周知の件です。口頭で教えてもらえなかったということは、来年度は改善したいと思います。区報の限られた紙面の中では一覽を載せられないという事情があるので、個別のお問合せへの対応や貼り紙など、できる方策でお知らせをするということを来

年度取り組みたいと思います。

昨年度は懇談会の日時がだぶったというご指摘いただき、よくなかったと思いましたが、重複しないよう頑張らせていただきました。

皆様からいただいた指摘を受け、改善できることは少しずつ改善したいと思っていますので、よろしく願いいたします。

次に、支援が必要な方への読書についてです。子ども読書活動推進計画の現計画、そして次計画の中でも大切な視点だと思っております。どんなふうに取り組んでいくかは、これから協議していくところです。

図書館 りんごの棚があるのは練馬図書館と貫井図書館だけです。新たなコーナーを設けるとなると、物理的な条件とかがあります。小規模館では新たなコーナーを作るというのは難しいところがあります。他区でも、りんごの棚のコーナーという、スウェーデンから来た考え方だと思いますけども、障害がある方だけでなく、日本語が読めない、日本語を母語しない子どもとか大人、そういった方も含まれるコーナーだと思います。こうしたコーナーについては、子どもだけでなく、今後も今までやっていたサービスを継続していくとともに、りんごの棚のコーナーについては検討が必要であると思っております。

利用者 練馬区の図書館は布の絵本がすごく盛んで、どの館でもボランティアの方が作ってくださる、それは一つの特徴だと思います。りんごの棚に他の自治体ですと布の絵本の紹介があって、練馬は結構そういう事業に取り組んでいます、インフォメーションとか、宣伝をもっともっとすればいいなと思っているので、よろしくお願いします。

図書館 今ご紹介いただいたように、練馬区の誇れるところの一つとして、布の絵本が全図書館で置いてあることがあって思っております。これは、区の職員だけでなく、各館で布の絵本の会というものを組織していただき、毎年制作していただいて増やしているからであると思っております。

区としても、担い手さんを増やすために、布の絵本講習会を必ず毎年1回やらせていただいています。

稲荷山以外の全ての図書館で布の絵本を作る会を持っていることは、他区にない練馬区の誇れるところかと思っています。稲荷山図書館に布の絵本の会はありませんが、光が丘の絵本の会が作った布の絵本を設置しています。

そういったところも上手くインフォメーションをしながら、もっともっと多くの方に活用していただけるように、必要な方にきちんと情報が届くように考えていきたいと思っております。

利用者 私が今日遅れてきたのは、自分のお話したいことをなるべく的確にご説明できるように、1枚のA4の紙にまとめてきましたので、それをまず、職員の皆様にお配りします。

かなり辛口のことを書いています。というのは、私は、自分がかつて図書館職員だったので、図書館に対する理想が高い面もあります。他区の図書館も結構見学しています。

20年前、光が丘図書館は板橋の図書館がうらやむほど非常にハイレベルの図書館でした。首都圏では千葉の浦安図書館がトップだったのです。それからベスト5に入るぐらいの図書館が練馬区図書館。

なぜかと言いますと、図書館司書の方が非常に優秀で、図書館として何をするかという

ことを常に考えて、それから当時、図書館の雑誌がありまして、そこにしょっちゅう練馬区の司書の方が投稿されていて、図書館のあるべき在り方というのを検討されてきましたね。ただの貸本屋であってはいけないということで。

そういう議論ができる図書館が、この練馬図書館だったのです。ところが、他区の図書館は、本当に貸本屋で満足している図書館が圧倒的に多かったですね。

それに比べると今は、他区の図書館と比較してみますと、レベルダウンしています。はっきり言って他区の図書館より後れを取っています、いろいろな面で。だから、私は非常に辛口のことを書かせていただきました。

まず、総論として、私が、光が丘図書館から最近受けた印象として、本来果たすべき図書館の基本をおろそかにし、枝葉末節なことに時間を費やし、本末転倒な状態に陥っているように見える。図書館の在り方については、ポリシー、哲学が確立されていないからではないかと思受けられる。生涯学習施設としての位置づけを再確認する必要があるのではないのでしょうか。特に、利用者本位の目線が欠如していると私は感じています。

具体的な各論としまして、図書館サービスが近隣図書館に比べると遅れています。予約本の取り置き通知メールに書名が表示されません。これは、板橋の図書館とか和光市図書館は表示されています。表示されない図書館の方が少ないのではないかと。

二、三年前にリニューアルがあったのです、ソフトウェアの。そのときに取り置き本の書名が出ると思って期待していたら、全然それがされていなくて、何のためのリニューアルだったのどがっかりしました。ソフトウェアは日進月歩どころじゃなくて、ここの対応自体が遅れているのですよ。光が丘図書館のリニューアルの怠慢が目立つというのが私の印象です。

隣の成増図書館では、ネット配信による音楽配信サービスを既にやっています。これについては需要があるかどうかはアンケートを取ってもいいのですが、既にそういう先進的なことやっているのですよね。練馬図書館は最近そういう先進的なサービスをやっていないような気がいたします。

それから、後手に回った図書館サービスについてです。一つ目、コロナ感染によって除菌装置が入っていますけれども、他区の図書館は二、三年前にも入っていました。除菌装置の導入が近隣図書館よりもかなり遅かったということ。

それから、二番目、コロナ感染対策として、利用者カードを直接触らないでトレイに置いて対応する方法の導入が近隣図書館より遅れ、かつ、なかなか定着するのに時間がかかったということですね。

三番目。図書館利用のルールの問題です。これはなかなか難しい問題、私の個人的な意見かもしれませんが、一応書きました。利用者の利便性を不当に制限するような規則を実施している。合理的な根拠、薄弱な学校の校則のような規則は横暴という、言葉はきついですけれども、そういうことが行われている。

一つは、昼食時間に、われもこのレストランに行きました。かばんを置いておくと、貴重品が入っているからロッカーに入れるなり持って行ってくださいと言われる。置いておくと、貴重品は置かないでくださいというイエローカードみたいなカードを置かれたことがあります。最近、かばんはちゃんと持って行って、今読んでいる本とちょっとした資料が置いてあったのですね。貴重品は全部置いていないのに、読んであった本を撤去して

かごに入れてしまっているのです。何でしまっているのですかと言ったら、昼休みに長時間席を外すと、そういうふうにしていますという説明なのですが、何で急にそういう厳しくなったのか、根拠がよく分からないのです。

2番、ペットボトルを机の上に置いてはいけないという規制を強行しているが、区立図書館より貴重な本がたくさんある都立図書館では、このような規制はありません。だから、根拠が非常に薄弱です。私は、こういう根拠薄弱な、学校の校則みたいなものは廃止していただきたい。

本来、利用者のサービスを高揚するようなことを全然やらないで、利用者の行動を規制するような、どこかの独裁国家の国みたいに行動規制をするようなことばかりやっているような気がするのですよね。これは本末転倒なことをやっているのではないかという根拠です。

それから3番目、短期的な課題としては、今、私が提案したことを早期に解決していただきたいということ。

2番目には、長期的な問題で、お金がかかる問題なので難しいのですが、図書館の老朽化が激しいです。他の図書館に比べると、かなり劣化しているのですよね。板橋の図書館は2年ほど前に、ここより相当劣化していたのでやっとリニューアルしたのですが、都立の図書館は、建て替えは費用があるから、何度も何度もリニューアルというか、リフォームしているのですよ。だから、いつ行っても我々は快適に使えるのですよね。建て替えは難しいでしょうから、リフォーム工事を検討してほしいというのが私の希望です。

それから、今一番、私が問題提起したいことがあります。

相談コーナーが新聞閲覧室の隣にあるのですが、あそこで相談されると、大きな声が聞こえて、静かな環境が破壊されてしまうわけですよ。

館長さん、都立中央図書館行かれたことがありますか。

図書館 あります。

利用者 あそこは規模が大きいから、それができるのですが、相談コーナーは閲覧室からかなり距離をとっています。だから私としては、リニューアル工事をするときは当然ですが、リニューアル工事をしなくても、仮設の電話ボックスみたいなものを入り口のところに設けて、完全に個室状態みたいな部屋を設けて、そこで相談に応じるとすれば、閲覧コーナーにわいわい言っている声が漏れないと、そういうことを考えていただきたい。

それから、これはもっと難しいですけど、2階の児童コーナーで、特に日曜日はお子さんがたくさんいらっしゃるのですが、これはいいことですが、お子さんの声が下に響いてくるのですよ。これは、この建物の設計の欠陥ですね。

だから、2階の児童コーナーは下に音が漏れないように。吹き抜けになっているのがそもそもおかしいので、音が漏れないように防音機能のある閉鎖されたコーナーにすべきだと思ったのですよね。これはすぐできないので、将来的にリニューアルするときにはそういうことも視野に入れて検討をお願いしたいということです。

図書館 すぐにはできないことも、今ご提案としていただいたかと思います。幾つか、話をさせていただきます。

まず、1点目にいただきました予約本の話です。

一つだけ訂正させていただくのが、「二、三年前のリニューアル」とありましたが、二、

三年前にリニューアルはしていないのです。ですので、何か行き違いで、間違っただけで伝わってしまったのかなと思います。予約取り置きメールについては、次のシステムのリニューアルを考えていきたいと思っています。

2点目でいただいた除菌装置の導入やトレイでの受け渡しについてです。

除菌装置の導入はお金がかかるという中で、当時の担当が財政当局と随分やり合っていて、あのとき区ではコロナの関係でいろいろお金が必要だったというところ、図書館にすぐにお金が回ってこなかったというところがあります。そういう中で遅れてしまったかというところは認識しています。トレイについての導入は私たちの努力でもう少し早められたのかなというところでは、きちんと情報収集して、他区に遅れのないようにできることはやっていく、今後もそういうところは努めたいと思っています。

3点目にいただいたルールについてです。ペットボトル問題は非常に難しく、今は下火になっていますが、昨年度、一切机に置くなと強く主張する方もいました。そういう中で、私たちは、ペットボトルを持ってきていいが、かばんにしまうというルールをとらせていただきました。いろいろなお考えのある方がいる中での対応です。

私どももいろいろ考えながら、皆様にご理解いただける形で、引き続き、検討して周知をしていきたいと思っています。

そして、リニューアルの際のお話をいただきました。建て替えというところでは、区として喫緊の課題になっているのは区立小中学校があるのです。区立施設の改修、改築は、区全体の財政状況の中で取組をさせていただいているところです。

私どもとしても、必要な改修は財政当局にも話をしているところですが、たくさんの区立施設を抱え、施設が30年、60年という改修、改築の時期を迎えている中で順番にやらせていただいているという事情はご理解いただければと思います。

各論については事業統括係長からお答えします。

図書館 予約の取り置き通知の件ですけれども、多くの区市の図書館で通知メールに書名を書いているというサービスはかなり前から行っていることです。

ただ、練馬区としては、あえて書名を書かないことを選んでいたというところがありまして、それは、今までメールアドレスは、例えば家族で共有しているということもまだ多かったと思うのです。

本人しか何を読むというのは知らせないというようなどころもあったので、これまでは書名を知らせないという選択を取って参りました。

ただ、今は大分時代が進みまして、フリーアドレスとか、皆様、個々でスマホを持つことが進みまして、次期システムからは書名も出せるようにということで、今、検討を進めています。恐らく今回からは、書名が出るような、時代の流れとしても載せてほしいという要望が多いので、そうなるかと思えます。かつては載せてほしくないというご意見もあったので、そういうところも踏まえて行ってきましたというのが回答になります。

もう一つです。学校の規則のように厳しいルールを設けているということはあると思います。光が丘図書館は、閲覧席のスペースのわりにはご利用される方がすごく多いと思っております。特に、コロナが明けまして、閲覧席をご利用になる方が多くなっております。

長時間利用されて、席を外される方の立場に立てば、荷物を少し置いておいてもいいのではないかというご意見もあると思います。その一方で、席が空いていないという苦情が結

構多いのです。来た方に見れば、荷物が置いてあるけど、あの人、ずっといないではないかと言ってくる人も多いのです。中には、二、三時間、置いたままいなくなる人もいます。

そういうことがあって、苦肉の策として、まずは警告として置かせていただく。そのときに、時間を書きます。何時何分、貴重品とかがあったら危ないですよと、また職員が巡回したときに30分以上経っているものについては、1回引き上げさせていただくというような運用を行っています。

利用者が多い中で、皆様に使っていただきたいという思いもあるので、私も、本当は学校の校則みたいなことはしたくないのですが、苦肉の策として行っているところがありますので、ご理解いただければと思います。

利用者 今のご回答で、おっしゃっていることに私は説得力を感じません。

ペットボトルを、お客さんの中に置くなという人もいるというのですが、他の図書館と比較してそういうことをおっしゃるのであれば分かりますけど、他の図書館がもっと快適なシステムになっているのを知らないで、個人的な主観でペットボトルを置く必要ないという意見を尊重して、振り回されている図書館の在り方自体が、私は問題だと。

図書館は、自分たちの軸足をちゃんとしっかり持って、特殊な意見が来ても、それはあなたの意見でしょうと。図書館はこう考えますという軸足を持っていないから、そういう一部の人の意見に振り回されるわけです。

都立図書館のように、練馬図書館より遥かに貴重な本をいっぱい置いているところが、ペットボトルを自由に置かせて、どう整合性を取るのですか。説明がつかないでしょう。

それから、多くの人に座っていただきたい。それは分かります。でも、図書館というのは、朝、皆さん、並んでいるのですよ。特に私が行くときは20人ぐらい。自分がいい席を早く取りたい。どこの図書館でもそうです。みんな並んでいますよ。だから先着順でいいのです。席を早く確保したければ、早く来ればいいのですよ。それを、席が駄目なんて一部の意見に振り回されて、早くから利用した人の利用を阻害するなんて本末転倒です。一部の人の意見にふらふら振り回されている。その考え方に全くポリシーがないのです。

もし警告やカードを置いたり、撤去するのだったら、昼休み時間は避けてください。早めに食事に行く人がいるから11時から1時頃までは、規制をやめていただきたい。食事に行くのに、そんなことをされたら、ゆっくり食事なんかできないのですよ。そういう利用者目線に立っていないというのが趣旨なのです。利用者のことを考えないで、一部の人の意見に振り回されて、なるべくトラブルを少なくしようという、自分たちの保身に回っているように私は見えるのです。

気持ちよく皆さんが利用するためにはどうあるべきかという、特定の人に振り回されない、図書館独自の考え方、ポリシーを持っていただきたい。

昔は持っていましたよ。昔の司書の方は、常にいつも議論していましたから、ポリシーをね。今はそういうポリシーを議論している人はどうもないように私は見受けられます。

図書館 ペットボトルのことについては、もう一度検討したいと思います。

ただ、11時から13時まで昼休み時間だから、その期間はオーケーとするというのは、多分違うお考えの方も多いのではないかなと思いますので、そこはもう一度、図書館の中でも議論をさせていただきます。

利用者 カードを置くのはまだ許せるけど、撤去するという強制執行するのはおかしいということをお願いしたいのだけど、そんな時間に。

図書館 11時から13時の2時間も置きっぱなしのものを撤去しないことはやり過ぎかと考えます。

利用者 2時間というのは、人によってはその中の30分。2時間も昼休みを取る人はいないですよ。われもこうなんか、12時から行くと混むから、11時半頃から行こうとか、11時から行こうという人もいないじゃないですかね。

だから、人によって昼休みの時間帯が違うから、そういう昼食をとりそうな時間帯は、強制的なことは避けてもらいたいというのが私は考え方です。

図書館 お考えは分かりました。今のお話を受けて、図書館スタッフと一緒に議論をさせていただきたいですし、他の方でも、席や昼食の件でもしご意見がある方がいれば、ぜひ聞かせていただきたいと思います。30分は警告カードで、1時間になったときに撤去させていただいているというのが今の運用方法です。

利用者 食事をゆっくりすると1時間取る人もいないじゃないですか。外国人なんか昼休みに2時間ぐらいゆっくり食べてやる人もいますよね。1時間ではなくて、もっと幅を持って、2時間ぐらいオーバーして帰ってこない人は撤去する。その辺をもうちょっと熟慮していただきたいと思います。

図書館 問合せを受けるのは、そこに置きっぱなしの荷物があると盗難だとか、置き引きだとか、いろんなことで危ないじゃないかとカウンターに言ってきてくれる方がいるのです。そのこともあって、時間が長い場合はそういう対応をさせていただいています。

利用者 利用者の会の者です。先日日野の中央図書館に見学に行きまして、そこで移動図書館ひまわり号というのがあって、1か月で21か所巡回しているそうです。練馬区にも以前、移動図書館というのがあったと思うのですが、今はないです。

移動図書館というものを館長はどのようにお考えになっていらっしゃるのでしょうか。

図書館 かつて練馬区も移動図書館というのを持っていて、その名残がこの光が丘図書館の地下2階に、駐車場だった跡地というのがあります。練馬図書館や大泉図書館にも跡地があり、活用しております。

やめた理由が、費用対効果と、区役所ではそういう言葉を使いますが、維持費にお金がかかることと、平成21年までの間に、練馬区としては12館と図書館を増やしてきた。それから、受取窓口を6か所つくった。そういう中で、この移動図書館をやめたという経緯があります。

ただ、課題だと思うのが、受取窓口や図書館にも図書を取りに行きにくい方が出ている。そういう中で、どうやったらそういう方にも本が届くのかということは、新たな方法を考えなくてはいけないと思っています。

そういう中で、今年度、南大泉図書館がやっている取組としては、近隣の子育て支援施設や地区区民館の中に図書コーナーを置く、図書に触れられるようにということも試行的に始めました。

移動図書館の復活は非常にお金がかかるお話なので、なかなかすぐにとというのは難しいと思うのですが、私たちとしては、必要な方が受け取りやすいという環境整備、それは必要だと思っています。まずは、今でもできる方法から検討してやっていけたらいいと思

っています。高齢化社会ということで、元気に自宅で過ごせる高齢の方が増えている。そういう方の貴重な楽しみ、生きがい、情報収集手段として、図書は重要な資源だと思っていますので、そういう方に届けられる工夫というのは、引き続き検討していきたいというふうに思っております。

昨年度も移動図書館という話はいただいていますので、私どもとしては、何らかの形で図서가皆様の身に届く、そういう工夫はしていきたい。貴重なご意見をありがとうございます。

利用者 確認ですが、団体貸出制度の延長みたいな感じでやらないのですか。

図書館 団体貸出とは違う形で、図書館として、リサイクル本を活用し、お渡ししてしまうという方法なのです。リサイクル本は、図書館としては所蔵しなくなったときに、どうぞお持ち帰りくださいと、個別に置いたり、リサイクル頒布会をやったりということで還元しているのですが、それを、一個人の方向けに届けるのではなく、施設に来る方皆様に読んでもらえるように、試行的に南大泉図書館がやったことなのです。近くの地区区民館、びよびよという子育て支援施設、民間の高齢者向けグループホームで実施しました。

図書館としてのリサイクル本の有効活用でもあるし、皆様にとっても悪いお話でないというところで、南大泉で今年度初めて取り組んだことなので、その検証を経て、またよければ広げることできるかなという。これは、お金をかけずに、そして、図書館のリサイクル本を、さらにリサイクルして活用する、それをより多くの方に使っていただくというところでは、今までの私たちの発想にはなかったものなので、そんなところも動向を見ていきたいなと思っています。

利用者 期待しています。

利用者 質問です。利用者の対象年齢構成が幅広いと思うのですが、蔵書の選定基準というものはあるのですか。

もう一つは、何回かリクエストを出しているのですが、なかなか上手くいかないのです。リクエストの採否の集計はやっていますか。

あと、寄贈の基準はあるのでしょうか。

この3点を簡潔にご説明いただければと思います。

図書館 選書については、練馬区で収集方針というのを定めていまして、どういう本を所蔵するかという収集方針にのっとり、毎週選書会議を設けて実施しているところです。

その中には、皆様からいただいたリクエストを共有し、その中で何を買っていくかを選書会議の中で諮っています。

皆様にいただいた寄贈本についてです。持っている本とかぶらないかとか、収集方針にのっとりしているかとかを見ながら、検討しています。寄贈いただく際、皆様にご説明していますが、収集するかりサイクルとして皆様に提供するかというのは図書館に任せさせていただきたいということに合意いただいた方に寄贈してもらっています。

各館に来た寄贈についても、審査をした上で決定しております。

利用者 リクエストの集計は公表されないのですか。

図書館 集計は公表していませんが、図書館では全て共有しています。この本がどれぐらい来たという集計は必ず行っております。

利用者 例えば400来て、採用は10とか、そういう数字はないのですか。

図書館 リクエストが10以上あったら1冊買うとか、基準はあります。リクエストがいっぱい来たからといって無尽蔵には買えないので、10冊来たら1冊買うという目安もっています。

利用者 大勢からリクエストしてもらえば買えるかもしれないということですね。

図書館 需要があればというところがあります。必ずというわけにはいかないです。

利用者 リクエスト状況を公表したらどうかということは、来週の選定会議で相談してください。

図書館 はい。

利用者 私は、松本市20万人のところに長い間住んでいました。あそこは、リクエストしたら必ず買ってもらえて、すぐにではないのですが、あれと思ったのです。練馬区では、リクエストしたものはまあまあというところですかね。60万人だとそんなものかなとは思っているんですけど。

図書館 区民が73万人いるのと、近隣区の方もご利用いただいていますので、なかなかリクエストには応えきれないかと思います。

利用者 松本も近隣の人が使っていると思いますし、私が転勤している間に増えたかもしれませんが、なるべくそういうようお願いしたいと思います。

高すぎて買えないとか、いろいろあると思いますが、よろしくをお願いします。

利用者 各論が多いと思うのです。貫井図書館で練馬区全体に関わるようなことは光が丘に行って話してくれと言われたてきたので、もうそろそろ、総論に切り替えていただきたいと思うのですが、いかがでしょうか。

図書館 どうぞ。

利用者 総論の中で一番大きな問題は、係長や館長がどんどん変わっちゃう。こんな図書館は、世界中に探してもここだけだと思う。そういう役割に対する位置づけというか、認識というか、甘い。

練馬区全体の職員の在り方が、ぐるぐる回っていろんな経験をするという、これは総務課長、総務部長に言わせれば昔からそうだけど、専門の教育をどういうふうにしていくか。これは、私は十何年前に、スペシャリスト育成というものをテーマにした陳情書を区議会に出して、その結論はスペシャリストを育成しましょうと、今までのぐるぐる回りの職員の異動だけじゃなくて、各セクションが、各館が、どうしても必要なスペシャリストを育成していくために、希望によってスペシャリストとして長年そこに滞留させて専門的な仕事を担わせる、人材育成課というものをつくることによって問題解決したはずなのです。

それが、その組織と文言は多分生きていると思うのだけど、現在、それはどっかへ行っちゃった。

その話を一番初めにこの図書館でやった非常に熱心な職員がいた。ご存じの人もあるかもしれないけど、彼は自分で作り上げていった。そして我々、障害者、あるいは朗読者と一緒になってやっていった。新しいことにチャレンジしてくれる。しかも、彼は全国の図書館問題研究会のあるセクションの委員長までやっていたのですね。彼と一緒に、私が連れて行かれたのか、彼が私と一緒にいったのか、滋賀県の天津で全国大会あったときに一緒に行った。

総論で一番やらなくちゃいけないことは、社会教育法という法律があるでしょう。これ

で一番言わなくちゃいけないことは、図書館の役割は、社会教育の一番主要な担い手なのです。図書館法という昭和23年か24年にできた法律の中で、そこからスタートして公共図書館法という法律もつくられている。

それから、先ほど話が出た区民館みたいな、これは公民館法という法律ができて、社会教育の担い手として、図書館、それから博物館、あるいは美術館、そして大きな役割としての公民館。ところが練馬は、11年か12年前に、分けちゃったのですね。公民館法を教育委員会から外して地域文化部というのをつくって。名前も生涯学習センターという、分かったような、分かんないような。

だから、本来からいえば、図書館と区民館、あるいは生涯学習センターが一体になって、分けあって、分担して仕事をしていく。これをやっていくためには、公共図書館法の14条か15条、16条辺りに、協議会をつくと書いてありますね。なぜそうしなくちゃいけないことも書いてある。役所の人たちだけで図書館の運営を決めていくと、どうしても片寄っちゃう。だから、利用者とか、専門家とかを入れて協議会をつかって図書館の運営をやりなさいと書いてある。だけど、練馬はそれをやっていないはず。協議会のメンバーを教えてください。

図書館 練馬区は、図書館協議会というのを設置しておりません。

利用者 法律違反ですよ。

図書館 図書館法では、図書館協議会は任意設置なので必ず設置しなければならないものではありません。

利用者 協議会が必要だと書いてあるのだよ。役所が好きなようにやっちゃうから、そうなっちゃうのだよ。さっきからの問題もそういうところに関わってくると思うのだけ。

係長、館長がどんどん変わっていけば、なおさら、それは輪をかけてそうなっちゃう。これはどうしたって、どこかで仕切り直しをして、ひっくり返さないと仕方がない。

中央図書館がない、73万人で。しかも、これだけ人材が育っていると思いますけど、そういう区民、住民がいる中で、中央図書館がなく、ここが代理としての中央図書館とすれば、ここで持っている資料数というのは、73万区民だったら100万の単位がないとおかしいですよ。

図書館 先ほどもお話させていただきましたが、練馬区は図書館協議会というものは設置しておりません。法に基づいてというところでいただきましたが、法では設置することは任意となっておりますので、図書館協議会を設置しておりません。

ただ、光が丘図書館をはじめ各館で利用者懇談会という形で皆様の意見をお聞きしたり、11月3日から23日まで各館で利用者アンケートというものも実施しております。

まだお書きでない方は、ぜひ、そちらにも意見を寄せていただきたいと思います。ちなみに、関町図書館だけが、特別館内整備期間がぶつかってしまったため、28日まで利用者アンケートを実施しております。皆様の意見を寄せていただくことができます。

それから、冒頭でのやり取りの中でもご紹介したように、各館でポストを設置して、そこに利用者の皆様の声をいただいております。

いろいろなお声を広くお聞きしていくということで、私たちだけでなく、区民の方のお声を聞く。あるいは、私どもは図書館運営にご協力をいただいているブックスタートを運営している会ですとか、お話し会等でご協力いただいている文庫連の皆様ですとか、そう

いう方たちとの、不定期ではございますが懇談会などもやりながら、様々な形で意見を聞く場、方法というのを設けております。引き続き、努めていきたいと思っておりますので、よろしくお願ひします。

なお、先ほどご紹介した利用者アンケートについてですが、今年度からロゴフォームとって、QRコードを読み取っていただきますと、電子でも答えていただけるように、遅まきながらそんな取組もさせていただいております。そちらを使つていただくと、図書館に行かずともホームページ上から読み込んで答えていただけ、そんなことも取り組んでおります。

図書館におけるDXですが、できるところからということで進めておりますので、そちらもご活用いただければと思ひます。

利用者 さっきのリサイクル本についてのお話なのですが、とてもいいことだと思ひました。遠くまで行けない方たち、高齢者の方だけじゃなくて、体の弱い方とか、本当に付き添われないと動けないという人たちがいっぱいいます。

ここの図書館もそうですし、練馬でも、小竹でも、リサイクル本を提供しています。足の悪い方にお譲りしたら、「いいわね、こういうの、どこからもらえるの」と聞かれました。元気よく動ける若い方たちとか、たっぷりお小遣いのある人たちは、自分の力で新しい本が手に入ると思うのですが、ほしいけども無理と思われている方はいるのだろうと思ひます。いい方向でリサイクルのものがよりよく活用されているといいなと思ひます。

学校図書館の中でも図書室から出された本をもう1回、学級文庫で活用するというようなこともありますので、そういう意味では、同じようなことを広い地域の中でやっていけるというのはいいことだなと思ひて聞いていました。

利用者 貫井図書館の改築のことなのですが、ワークショップを5回やって、何回か私も参加しました。そこで区民の意見を聞いていただけるということだったので、参加した者が、なかなか自分の意見が言えなかったという感想を持っているのです。今後の貫井図書館のワークショップとか、もう基本設計ができると思うのですが、そういうことの予定、それから区民の意見も聞いていただける場を何らかの形で持ていただけるのか、そこら辺のことを聞いて帰りたいと思ひます。

図書館 貫井図書館については、今年に入りまして基本設計を進めています。基本設計を進める中で、4月からワークショップを10月までで全5回行いました。そこに参加していただいた方から様々なご意見いただきまして、それらを踏まえて設計事業者が設計を進めているところです。ワークショップについては、テーマが決まっていたということもあって、テーマ外のご意見が言いづらかったというところはあるのかなというふうには思っております。

ワークショップ以外では、貫井図書館で6月から1か月ほどアンケートを行っております。再整備に関して、利用者の方からご意見をいただく機会を設けるということで、図書館としてアンケートを行って、約60件のご意見をいただきまして、その辺りも踏まえて設計を進めているところになります。

今後についてですけれども、基本設計は、予定ですと年内で完了する予定になっております。ご意見を聞く機会というのはワークショップ、それから利用者アンケートを行い、様々なご意見をいただきましたので、有用なことだというふうに思っております。まだ

内部で検討しているところになります。また利用者の方からご意見いただく場については設けたいというふうに考えております。

利用者 アンケートについては、さっきのシステムのアンケートも、ここに来ているのに結構気づいていないのです。結構、私たちは利用している方だと思うのですが、気づかない。

貫井図書館のアンケートについては、貫井図書館でしかやらなかったのですよね。私たちは漏れ聞いて、アンケート書きに行ったりしたのですが、練馬区民の貫井図書館を利用している方から聞きたいということはあったかもしれないのですが、70何万人の中の65件は本当に少ない意見だと思うので、広く本当に、みんなの区民の意見を聞きたいということだったら、もうちょっと何かあるのかなと思います。

もう少し何かの機会で区民の意見を聞く機会を持っていただきたいというのが希望です。

図書館 本日の会の冒頭でも出ていた、この会の周知とかアナウンスのところも、今のところにつながってくるかなと思いますので、今後、こういったアンケートなどの機会があるようでしたら、その周知方法については、広く聞けるような、また、皆様に届くような形を考えていきたいと思っています。

利用者 1点だけ時間いただけますか。

簡単に申し上げますが、私は、今日ここへ出席させていただいて、館長や皆様のご意見をお伺いして、よかったですと思います。館長に一生懸命、答えていただきました。

トータルとして、私が今日、一番参考になったのは、こちらにいらっしゃる年配の方の総論の重要性という点です。私は、近いご認識を持たれているので、あの方のご意見を今日聞かせていただいて、非常に有意義だったと思いますので、どうか館長さんも、そういう総論の意見を重く受けとめてください。

総論の意見は、ここで議論できるレベルじゃないのですよね。本来は、区長さんに直接申し上げるか、企画部門で検討していただかないと、図書館レベルで解決できない問題でもあるのですが、スペシャリストの養成というのは、昔はスペシャリストがいたのです。そういう人は、今は誰もいない。だから、他の図書館にずっと後れをとっているわけですよね。その辺のところは、区長さんに根本的な総論を近々提言したいと思っています。

とにかく総論を大切にさせていただきたいというのが私の意見です。

6 閉会の挨拶

皆様、時間がちょうど4時となりました。

本日は、貴重な意見、現場レベルの意見から総論までいただきましてありがとうございます。

本日の意見はきちんと議事録にも起こしまして、来年度へつなげていきたい、そのように思っております。できることからきちんと取り組んでいきたいと思っておりますので、どうぞ、引き続き、図書館運営にご協力のほどよろしくお願いいたします。本日は誠にありがとうございました。

お手数ですが、お配りしたアンケートにご記入いただき、受付にお出しいただければと思います。図書館の利用者アンケートも実施しています。受付にございます。ご協力いただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

では、本日はありがとうございました。