

春日町図書館主催の利用者懇談会についてざっとご報告いたします。

と き : 2006年1月22日 14:00~16:00

と ころ : 区立春日町図書館 会議室

参加者 : 10名 図書館から土本館長はじめ4名

H13年2月以来5年ぶりの開催。職員紹介(司会者説明詳細略)

土本館長あいさつ(略)

図書館の取り組みについての説明

貸出手続き確認装置設置

- ・ 16年度実施
- ・ 不明資料が1,674冊が338冊に大幅減少や不明率の高い5分野のデータも配布

自動貸出機設置

- ・ 17年度実施
- ・ 稼働開始7月~12月データ配布、貸出総数の約30%の実績

図書館業務委託

- ・ 18年度実施予定
- ・ 実施4館の人員配置と開館時間等の変更資料配布
- ・ 館長はP/Tのメンバーとのこと

開館10周年記念事業(口頭説明)

- ・ H.18.8に開館10周年を迎える8月の下旬に記念行事を予定。
- ・ ホールでの人形劇、ギャラリーでの展示などを検討中。
- ・ 1月末までに企画提案をいただけるとありがたい。

図書館からのお願い

利用上のマナーとエチケットについて

- ・ 15項目の注意事項説明書を配布、説明

意見交換

事前に寄せられたご意見・ご要望

(資料として配布。記名はないが4名、欠席の1名を除き提出者本人が説明し、館長が口頭で回答)

- ・ 利用者懇談会の開催

: ホームページに掲載をしてほしい

今回は、他から雑音が入るのを避けるため掲載せず。今後は、掲載する方向で考えていく。

: 定期的な開催を

年1回程度、テーマを決めるなども考える。

回数は1回に限定せず、必要に応じて考えたい。

全館的に、あまり開催しないようになってきたが、今回は、利用者とのファックスでのやり取りの中で、今年から委託開始もあり開催することにした。

- ・ 資料の保存・蓄積(小規模館は資料を新規購入分だけ廃棄)

12館目構想や、中央館構想が検討されており、その中で努力したい。

- ・ 図書館協議会の設立

権限外のため打ち上げる。

- ・ 職員の司書資格取得

現状は年1名。増枠の要望を出したい。

- ・ レファレンスの第一次判断は、職員がすべきで、委託計画は逆転している。  
権限外だが、職員用の机は準備されるので、レファレンスを受けることはできる。
- ・ 委託後、午後5時以降の安心・安全な運営  
複数で男性従業員も配置されると思われる。(品川区の例を見ても)
- ・ 利用者満足度調査をしっかりとやるべき。委託前調査も。  
その認識はある。  
事前調査は難しいが検討する。
- ・ 利用者満足度の測定はどんなデータを基に行っているか。  
やってない。
- ・ 利用者満足度の問題や課題、それへの対応、今後の対応  
やっていないので答えられない。今後は取り組んで行きたい。
- ・ 委託導入後、区職員は小言やあら探しでなく、新しい業務に興味を抱いて取り組んで。  
言われるとおりであり、努力したい。
- ・ 三層構造になるので、明るい一体感のある職場運営を  
努力したい。
- ・ レファレンスの充実(「こんなことまで調べてくれるのか」となって欲しい)  
レベルは高いと認識しているが、更に、努力して期待に応えたい。
- ・ 多くの有料検索ソフトを購入し、レファレンスに取り組める環境を創出して欲しい。  
有料データベースの購入は検討中。いろいろ問題はあるが。
- ・ 委託導入の準備
  - : 導入前のカウンターの雰囲気・サービスを保てるよう十分な準備と受託社員の訓練をして欲しい。  
努力する。
  - : レファレンス専用カウンターを設置し、職員と対話や質問ができるようにして欲しい。  
職員の専用カウンターを設置するので、お客様との対話は可能
  - : 残った職員の配置と担当業務は?  
計画内容を説明(略)
- ・ 春日町図書館の地区別登録率は区内第三位だが、その理由は。目標とその根拠は。  
図書館の立地も関係すると思う。  
目標という考え方は持っていなかった。
- ・ 資料の購入基準
  - : 基準を明らかにし、区民・利用者の理解をうることについての考え。  
必要と考える。
  - : 現行の優先度・基準を説明して。  
資料収集要綱を配布
  - : 区民・利用者の意向を聴く仕組みは。  
カウンターや利用者懇談会等
- ・ 資料購入費の大幅減
  - : どのような認識か。  
個人的見解との断りの上で、図書館にたいする理解が低いのではないかと。

：ここまでひどい状況になったのは。

個人的見解として。在任していないので敢えて一般論として言えば、予算当局の削減要求に対して、図書館に対する理解を得る努力や予算申請、執行にも原因があったのか。

：どうすればよいか。

努力していきたい。

#### 出席者からの意見

・ マナーはその通りだが、それらしく職員が巡回、注意をして欲しい。

：警備員の配置が必要ではないか。

：ボランティアで注意し合うのはいかがか。

・ 春日町図書館に満足。

・ 以前やった子ども向けクイズの催しを（探検ラリーでなく）要望したい。

・ おはなし会のボランティアをしている。現在のものとは別に、小さい子ども向けのおはなし会を開いて欲しいのだが委託後の体制でできるのか。

努力します。

・ 会議室を利用している（琴、踊り）が、図書館の実情を知ってびっくり。

・ H18年度の委託実施館では利用者懇談会を実施してほしい。

本日のことは光が丘図書館長に報告する。

・ 特別館内整理日の新聞・雑誌の閲覧の利用について

雑誌は問題あるが、新聞はできそう。

・ 会議室の予約の入っていない日には利用者に開放してはどうか？

検討してみる。

#### 閉会あいさつ（略）

#### 配布資料

- ・ BDS 導入前および導入後の図書資料の亡失率
- ・ 自動貸出機の利用状況
- ・ 利用上のマナーとエチケットについて
- ・ 委託館の委託前と委託後の職員配置
- ・ 開館時間等の変更
- ・ 寄せられたご意見・ご要望等一覧
- ・ 各種事業・サービスの概要（平成16年度事業実績）
- ・ 区立図書館の統計データ
- ・ 関連法令

（区立図書館条例・同施行規則、資料収集要綱、資料除籍要綱、資料リサイクル要綱、視聴覚室・会議室利用要綱、図書館法、図書館の自由に関する宣言）

#### 出席しての感想（伊藤）

- ・ 若い方がもう少し来られるとよかった。
- ・ 事前に質問を受ける、詳細な資料、出席者への記録の配布など至れり尽くせりの配慮のある会でした。
- ・ 次回からは、テーマを募集後、予めテーマを決め意見を提出してもらい、実りある会を期待します。

（作成：2006年1月23日伊藤）