

平成 29 年度第 1 回 図書館利用者懇談会記録

名 称	平成 29 年度第 1 回 図書館利用者懇談会
日 時	平成 29 年 7 月 14 日（金） 午後 6 時 30 分から午後 8 時 30 分まで
会 場	北部地区サービス事務所 会議室
出席者	17 人 内訳 利用者 8 人 区側（図書館・事務局）9 人 八雲中央図書館長、庶務係長、事業計画係長兼大橋図書館長、運営担当係長兼緑が丘図書館長、資料係長兼目黒区民センター図書館長兼守屋図書館長、サービス係長兼目黒本町図書館長兼洗足図書館長、貸出・予約係長兼中日黒駅前図書館長、運営担当係員、事務局（庶務係員 1 名）
懇談会次第	1 開会 2 八雲中央図書館長挨拶 3 目黒区立図書館の概要 ＜質疑・意見等＞ 4 目黒区立図書館基本方針（報告） ＜質疑・意見等＞ 5 その他 ＜質疑・意見等＞ 6 閉会
配付資料	資料 1 目黒区立図書館の概要（平成 29 年 4 月現在） 資料 2 目黒区立図書館基本方針 資料 3 平成 28 年度第 3 回図書館利用者懇談会会議録 資料 4 平成 28 年度第 3 回図書館利用者懇談会アンケート結果 資料 5 アンケート用紙

主要な発言

1 開会
2 八雲中央図書館長挨拶 日頃より目黒区立図書館をご利用いただき感謝を申し上げます。本日はお忙しいところ、また、お暑い中、懇談会にお越しいただき御礼申し上げます。短い時間ではあるが、皆様のお話を直接お伺いできる貴重な場と考えている。どうぞ忌憚のないご意見をお聞かせいただきたい。いただいたご意見、ご感想、ご要望は、直ぐに対応できないものもあるかと思うが、全て重要なものと受け止めて今後の図書館運営の参考にさせていただければと思っている。 (出席職員自己紹介)
3 目黒区立図書館の概要 ※資料 1 目黒区立図書館の概要（平成 29 年 4 月現在）参照 1 の運営状況については、今年度も八雲中央図書館を中央館として、全 8 館の体制で運営していく。4 月 1 日現在の職員数は、常勤職員 39 人でその内 16 人が司書又は司書補の資格を持つも

のである。このほかに、短時間の再任用職員が4人、非常勤職員が1人、合計44人で運営している。蔵書は、図書が1,170,000冊余で昨年度と比べて4,000冊増となっている。また、CDは昨年度とほぼ同様の39,000組である。なお、補足だが、平成29年度から委託業者が変更となった館がある。変更した館の事業者は、これまで目黒区内の他の館の運営を経験していた事業者であるため、大きな混乱もなく引継ぎは順調に行なわれていると考える。

2の事業概要については、開館時間、休館日も昨年度と同様であり、事業内容も大きな変更はない。

なお、今年度は、図書館情報システム機器のリース期間が12月で終了となるため、機器の入れ替え、データ移行、システムの向上等の作業を年末年始に行なう予定である。このため12月29日からの年末年始の休館と併せて1月9日まで全館休館とさせていただく。また、この休館中はホームページも休止となる。皆様にはご迷惑をお掛けすることになるが、ご理解をいただきたい。

3の事業実績の概要と4の利用概要の推移について説明する。登録者数については、125,085人であるが、全年度と比較すると、約9,000人の減少である。貸出者数、貸出点数、予約点数についても昨年度と比較すると減少している。一方、来館者数は、10,000人増となっている。

<意見・感想等（参加者自己紹介より）>

- 世田谷区民であるが、今日大橋図書館を利用しチラシを見て参加した。世田谷区の図書館システムより目黒区の図書館システムの方が使いやすいため、大体は大橋図書館を利用している。
- 大橋図書館を毎日のように利用している。目黒区の図書館の楽譜の多さについては、目を見張るものがある。何度かこの場でお願いしているが、インターネットパソコンで検索した画面のコピーを許可してもらいたい。
- 図書館はたくさんの本を所蔵しているが、はたしてどれだけの蔵書が利用されているのか。多くの蔵書は利用者の目に留まらず利用されないでいるのではないか。博物館や資料館のように企画展のようなものを設けて図書館から利用者へ蔵書のアピールをし、利用の増加に繋げていく必要があるのではないか。非常によい本が埋もれたままになっているのは残念である。
- 辞書類が非常に少ないことが気になる。区役所内の区政情報コーナーには、新聞も揃っており各国の辞書も多数置いてある。それに比べると、中目黒駅前図書館や目黒本町図書館の所蔵は非常にお粗末である。また、先日大橋図書館の書架にあった「字訓（白川静/著）」が、今は他の図書館に移動している。そのようなことがなぜ起こるのか。また、区役所の中に議員図書館があるが一般区民が利用できないのはなぜか。一般区民の利用についても検討してもらいたい。
- 所蔵内容について中途半端に感じる。入門書は少ないし、専門性にも欠ける。専門書は都立中央図書館や国立国会図書館等から借用するとあるが、企業の資料館とも連携がとれたら、専門性を求める利用者の要望に応えられるのではないか。
- 前回から話題になっているが、本の表紙に貼るラベルの位置を再度検討してほしい。文字を避けて貼るだけでなく、イラストへの配慮もしてほしい。図書館では、本が大切に扱われていて、図書館へ行くと本が素敵に見えるといった本の扱い方や保管の仕方を工夫してほしい。

<目黒区立図書館の概要に対する質疑・応答・意見>

利用者 図書館の概要の「3 事業実績の概要」の区分で貸出者数の下段に「同」とあるのは、どういう意味か。また、1日平均の貸出者数が、八雲中央図書館よりも中目黒駅前図書館の方が上回っているが、昨年度はどうだったか。なにか理由があるのか。また、委託会社について、一部変更となった館があると言っていたが、具体的に、どの館にどこの会社が入ったのか教えてほしい。

図書館 図書館の概要の「3 事業実績の概要」の区分で貸出者数の下段に「同」とあるのは、その上段に記載がある「貸出者数」のことである。

また、昨年度の八雲中央図書館と中目黒駅前図書館の貸出者数については、八雲中央図書館は752人、中目黒駅前図書館は812人と、中目黒駅前図書館が八雲中央図書館より上回っている。理由として、中目黒駅前図書館が駅に近いということと、開架スペースが狭いため、長く滞在して図書館内で読むというよりも借りて自宅で読むかたが多いということが考えられる。また、カウンターなどを見ていると、八雲中央図書館では、まとめて何冊も借りるかたが多い一方、中目黒駅前図書館の場合は、駅に近く立ち寄りやすいことから少ない冊数を借りて短い期間で何度も利用されるケースが多いという感触がある。

委託会社については、つぎの表のとおりである。

図書館	今年度事業者	前年度事業者
八雲中央図書館	株ヴィアックス	株ヴィアックス
大橋図書館	株図書館流通センター	丸善雄松堂株
中目黒駅前図書館	丸善雄松堂株	丸善雄松堂株
目黒区民センター図書館	株図書館流通センター	株図書館流通センター
守屋図書館	丸善雄松堂株	株ヴィアックス
目黒本町図書館	株ヴィアックス	丸善雄松堂株
洗足図書館	株図書館流通センター	株ヴィアックス
緑が丘図書館	丸善雄松堂株	株図書館流通センター

利用者 先日大橋図書館の書架にあった「字訓（白川静/著）」が、今は他の図書館に移動している。そのようなことがなぜ起こるのか。

図書館 その資料については、館を指定して置いておくものではないため、返却した館で所蔵している。必要であれば、カウンターや電話で予約をし、取り寄せていただくことでご利用いただける。

利用者 世田谷区立下馬図書館や、渋谷区立渋谷図書館などは、辞書類が充実している。中目黒駅前図書館や目黒本町図書館は区役所内の区政情報コーナーより辞書が充実していないので、是非、辞書類の充実をお願いしたい。

利用者 区役所の中に議員図書館があるが一般区民が利用できないのはなぜか。

図書館 議員図書館へのご意見については、区議会事務局へお伝えする。

利用者 中目黒駅前図書館はスペースが狭いため、机を置くことができない。区役所の区政情報コーナーと一緒に運営することなども検討してほしい。

図書館 ご意見として承る。

利用者 事業概要の「4 利用概要の推移」で「実質貸出密度」とあるが、これはどのような数字か。

図書館 貸出密度が貸出点数を目黒区の人口で割ったものであることに対して、実質貸出密度は、貸出点数を登録者数で割ったものである。登録者1人あたりの年間貸出点数が34.34冊ということである。

利用者 登録していて、年間34冊という数字は少なく感じる。

図書館 日々通っていただいているかたもたくさんいるが、年に数回しか利用しないかたもいるため、平均するとこの冊数になる。

4 目黒区立図書館基本方針（報告）※資料1 目黒区立図書館基本方針 参照

平成29年4月に目黒区立図書館基本方針を策定した。今後は基本となる理念の実現に向けて、五つの方向性に沿った重点的な取り組みを具体的に考えていく。

■目指す方向性

- 知・文化の拠点となる
- 交流の場と暮らしの情報の提供により生活の質を高める
- 区民・利用者一人ひとりの役にたつ
- 子どもたちを本の世界にいざなう
- 地域とつながる

<目黒区立図書館基本方針に対する質疑・応答・意見>

利用者 目指す方向性に「子どもたちを本の世界にいざなう」と掲げられており、非常によいことだと思うが、私の娘が、区立小学校で明日行なう予定の絵本作家を招いた催し物を企画し、先日そのチラシを図書館でも置いてもらえないかと問い合わせたところ、図書館からは「個人的なチラシは置くことはできない」との回答だった。基本方針に「子どもたちを本の世界にいざなう」と掲げているのに、どうして子どもたちと絵本作家が触れ合えるせっかくの機会の宣伝をさせてもらえないのか、理由を教えてください。民間のかたが、子どもたちの読書活動について下場から支えている運動を図書館が根本から断ち切っているかのように思える。

図書館 実は、その後、この件について東京都書店商業組合目黒支部（以下「書店組合」という。）からも依頼があり、ポスターを現在掲示している。図書館で掲示するものには、優先順位があり、公共性があるものが優先となるため、個人的なものはお断りしている。次回、同じような企画をされる場合は、目黒区教育委員会の共催や後援名義使用の手続きをしていただければ図書館として協力しやすい旨を書店組合にも伝えたところである。企画が決まった時点でご相談いただきたい。

利用者 すごく大事な意見を伺ったと思っている。私は、基本方針検討委員会の検討委員（区民公募委員）だった。この基本方針の「6 より良い図書館の実現に向けて」には、「地域の発展のため、図書館は多様な情報を収集し、地域に還元することが求められています。一方、図書館の発展のためには、図書館と区民・利用者が密接な情報交換を通じて、ともに考え、ともに協力していくことが重要です。」と掲げている。そして、「地域とつながる」ことを図書館が目指す方向性のひとつとして決めた。これは、重点的な取り組みを考えるうえで、利用者、区民が参加して行なうことであり、早い段階で着手しなけれ

ばならない。先程のかたのご意見も地域とつながるといふことでは非常に大切なことである。これから、このような利用者、区民の意見をどのように反映させていくかを図書館は早急に決める必要があるのではないか。

- 利用者 目指す方向性に掲げている「交流の場と暮らしの情報の提供により生活の質を高める」の意図がよくわからないので、具体的にどのようなことなのか教えてほしい。
- 図書館 五つの方向性の具体的な取り組みについてはまだ検討していないため、細かくお答えすることができない。ここで、固定したイメージをお伝えすることも今の段階では控えさせていただきます。
- 利用者 図書館を利用して生活の質を上げていくという事はわかるが、その前に「交流の場と暮らしの情報の提供」と書かれており、図書館利用と違う言葉を添えられてしまったようなイメージを持った。
- 図書館 交流の場という点については、全国的に図書館の新たな役割として求められるようになってきている。知の拠点というだけでなく地域の拠点として図書館はいろいろな情報発信をし、逆に利用者のかたからも情報をいただくことでの交流の場と考えている。
- 利用者 交流の場というのは、世間話をする場ということか。図書館は、本を読んだり調べ物をしたりする場だと思っている。今でも図書館内で利用者同士が世間話を30分もしているのを耳にするが、その声が非常に耳障りである。図書館の開架のスペースで世間話ができるような場を設けるのはいかがなものかと思う。今は、私語について図書館がもっと強制力を持って注意すべきとも考えている。
- 図書館 図書館の開架スペースを使って、世間話をするような場を設けることは考えていない。
- 利用者 以前、中目黒駅前図書館では新聞をめくる音で利用者同士がトラブルになった。トラブルになる前に、図書館スタッフが注意してほしい。
- 利用者 先程、本は好きだが図書館へ行かないという友人と会った。利用しない理由を聞いたところ、「図書館は閉鎖的だから。良い本があるならなぜ出張しないのか。目黒区内の公共機関と共催で企画展等を開催するなどのイベントがなぜできないのか。」という質問をされた。これからの図書館の方向として参考となるのではと思った。本は好きだが、図書館に馴染みがないかたはたくさんいる。
- 利用者 図書館に求めるものは、イベントの開催ではなく、1冊でも多くの本を購入し、本を読むためのスペースを確保することである。子どもたちへの読書活動は必要と思うが、児童コーナーに仕切りがない図書館で子ども向けのイベントをやった際には大騒ぎになり、ほかの利用者が不快な思いをする。結果として図書館の利用を避けてしまうことにつながりかねない。区の予算にも限りがあるので、なんでもやってみようではなく、慎重に考えてほしい。また、区内の利用者は発売前に予約が可能だが、区外の利用者は発売日以降でなければ予約ができない。そのため、半年から1年は順番を待たなければならないことになるので、この点について改善を考えてほしい。
- 図書館 交流の場を設ける際の必要経費については、資料購入費から充てることは今のところ考えていない。
- 図書館 ベストセラーの本については、ある程度の冊数を購入し用意している。
- 利用者 ベストセラーの本は、2～3年後には予約も落ち着いてくると思うが、不用となった本はその後どのようなようになるのか。

図書館 予約状況や、本の傷み具合をみながら、各館のリサイクルコーナーで利用者のかたへ提供をしている。また、子ども向けの本については、区内の小中学校や、保育園、児童館などに年に1度「再利用選定会」を開催し提供している。なお、傷み具合がひどく修理ができない本は、廃棄している。

利用者 今年度の資料費はいくらか。

図書館 臨時経費を含め9千万円余である。

利用者 読み聞かせボランティアをしているが、おはなし会で読むための本を事前に何冊か予約をしている。おすすめしたい本の複本が少ないため、購入を検討してほしい。子ども向けの絵本は、各館で蔵書を増やしてほしい。

利用者 会社を退職した団塊の世代は、公立の図書館を利用すべきで、学生は学校図書館、会社に勤めているかたは会社の図書館を利用すべきである。一番図書館を必要としているのは団塊の世代ではないか。

利用者 毎年、蔵書が増えているというが、選書の基準を教えてください。ベストセラーを購入することを重要視するのではなく、図書館には何かの知識を得たいために来るかたもたくさんいるのだから、そのようなかたの要望に応えるための資料を購入する方が大事ではないかと思う。

図書館 図書館には「目黒区立図書館資料収集方針」や「目黒区立図書館資料別選定基準」があり、それを基に毎日選定をしている。図書館用として書店組合から毎日図書を配送してもらっているため、実際に図書を手に取って選書するものもある。高価な本や専門的な本等については、類似する資料を既に所蔵している場合もあるためそれについても確認しながら複数の職員で購入を検討している。目黒区民のかたは、他区や都立中央図書館、国会図書館からの借用サービスもご利用いただいている。

利用者 各館ごとの独自性というものはあるのか。

図書館 八雲中央図書館で目黒区立図書館として選書している。購入した本は、地域性なども考えて各館へ配っている。

図書館 図書館の利用の仕方は、千差万別であり全員に満足していただける運営をすることはなかなか難しい。また、図書館に馴染みがないかたにどのようにしたら図書館を訪れてもらえるかという点についても大きな課題である。今回の基本方針の五つの方向性については、全てが簡単に実現できるというものではないが、皆様の要望に少しずつでもお応えできるようにと検討されたものである。図書館の資料は区民の財産であり、いかに皆様に還元できるかということを念頭に置きながら運営していく必要がある。ぜひ、皆様のお知恵を拝借したい。

利用者 今、話を聞いただけでも一つの話題についていろいろな意見がある。図書館基本方針の「6 より良い図書館の実現に向けて」に掲げているように、図書館職員だけでなく、区民・利用者の声を取り入れながら運営していくことが大事である。

5 その他

<意見・要望等>

利用者 レファレンスの利用の際に、利用者と受付する職員との間の意思疎通が大変重要になる。職員が相談の用件をきちんと捉えないと要点がずれていく。以前から相談内容について

お互いが確認できるような「申込書」のようなものを作ってほしいとお願いしていたが、一向に結果の返事がないのはなぜか。また、利用者懇談会の開催についてもっと周知し参加者を募る必要があると思うが、今のチラシの内容では「参加してみよう」という気にならない。

図書館 レファレンスの際に、聞き取った相談内容を書き込む業務用の用紙はあるが、相談者のかたに直接確認してもらう形式ではない。過去に試行で用紙を置いた事はあったが、利用があまりなかった。今後の検討課題とさせていただきたい。

利用者 相談時に、顔を合わせて対応してくれない。意思疎通は大切なことである。

図書館 図書館職員のインタビュー能力や、コミュニケーション能力を育てていく必要があると考える。先日、図書館内で接遇研修を行ったところである。

図書館 チラシの内容については、次回開催に向けてより良いものにしていきたいと考えている。

6 閉会の辞（八雲中央図書館長）

短い時間であったが、貴重なご意見をいただき感謝申し上げます。接遇の問題等は職員としての自覚をもって対応するようにと伝えていく。今後も皆様からいろいろなご意見をいただき、より良い図書館を目指していく。

以上 午後8時30分 閉会