

平成30年度第3回図書館利用者懇談会記録

名称	平成30年度第3回 図書館利用者懇談会
日時	平成31年2月16日(土) 午前9時30分から同11時30分まで
会場	北部地区サービス事務所 会議室
出席者	22人 内訳 利用者13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・予約係長兼中目黒駅前図書館長、事務局(庶務係2人)
懇談会次第	1 開会 2 八雲中央図書館長挨拶 3 利用者懇談会 テーマ：図書館サービスの紹介 (1) レファレンスサービス (2) 障害者サービス (3) 児童・YAサービスの紹介 (4) 図書館ホームページの紹介 4 その他 <質疑・意見等> 5 閉会
配布資料	1 調べもののお手伝いをいたします 2 やさしく読める利用案内(障害者サービス用) 3 図書館ホームページサンプル画面 4 平成30年度第2回図書館利用者懇談会記録 5 平成30年度第2回図書館利用者懇談会アンケート結果 6 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 <p>本日は、図書館のサービスの紹介というテーマで懇談をさせていただきます。 図書館法のなかで図書館は、図書館奉仕のため、土地の事情及び一般公衆の希望に沿い、更に学校教育を援助し、及び家庭教育の向上に資することとなるように留意し、資料の収集、資料相談等の事業の実施に努めなくてはならないと規定されています。本日は、目黒区立図書館が実施している様々なサービスを紹介させていただきます。その中で様々な傾向が見えてくると思いますので、よろしく願いいたします。</p>

(出席職員自己紹介・配布資料確認)

3 利用者懇談会 テーマ：図書館サービスの紹介について

図書館 懇談に入る前に、本日の流れを説明します。図書館で行っているサービスを紹介しながら、懇談をすすめたいと考えております。図書館のサービスは多岐にわたるため、本日ご紹介するサービスがすべてではありませんので、ご了承ください。

では、はじめにレファレンスサービスについて資料係長から紹介とご説明をします。

(1)「レファレンスサービス」(概略記載)

レファレンスサービスとは「利用者から、調べている事や資料について聞き取りをし、課題解決のための情報を提供するサービスのこと。」をいいます。図書館では、利用者が課題を解決するための情報を幅広く提供し、判断材料を揃えて解決の支援を行っています。レファレンスは、資料相談カウンターやお電話などで受け付けています。八雲中央図書館には専用の直通電話番号(5701-2743)もあり、職員が資料相談を行っております。利用者の方々の課題を少しでも解決できるよう、辞書、事典、便覧、図鑑、年表、年鑑などを用意しております。

例えば、「雑誌に掲載されていた本を知りたい」、「目黒区の〇〇という地名の由来を調べたい」といった身近な疑問の解決から、仕事で必要とする情報の収集や論文作成のための調査・研究に適する資料や情報などもお探しします。資料や情報そのものではなく、資料や情報の探し方などを知りたいという場合も各図書館の資料相談カウンターにお尋ねください。

また、八雲中央図書館では、各種データベースを専用端末で検索することができ、多くの方々にご利用いただいております。

さらに、国立国会図書館デジタル化資料の閲覧や複写サービス(1枚10円)がご利用いただけます。国立国会図書館歴史的音源を聞くこともできます。

問い合わせには、聞き取りにより調査内容を明確化し「ご質問の内容を把握することが最も大切」と考えております。

資料相談カウンターでは、ほかにも資料検索、目黒区立図書館の所蔵資料の調査、他公立図書館の所蔵資料の調査などを行っています。

区民の方には他自治体の公立図書館に所蔵のある資料について相互貸借サービスをご利用いただけます。

<懇談>

利用者 大橋図書館を利用している。説明のあった官報や法令データベースを調べられるのは知らなかったのが非常にありがたい。今後は利用したい。

利用者 守屋図書館を利用している。紹介された調べ物のカードは見たことがない。また、レファレンスコーナーで対応職員の声の大きい場合があり、会話内容が周囲に聞こえてしまうため相談はしにくい。口頭でやり取りをしなくても調べ物ができるシステムを構築してほしい。

図書館 対応する場合の声の大きさについては、今後配慮するよう指導いたします。

利用者 レファレンスサービスについては業務委託になった時期を境に相談の際の対応が大きく変化したように感じる。以前は、関連する情報やテーマ等幅広く紹介してもらったが、現在の対応はピンポイントで部分的な検索結果だけの紹介にとどまっていると感じている。無駄になってもいいから幅広く関連する情報を提案、紹介してくれる対応を望みます

利用者 関連する情報を提示してもらえれば、こちらの選択の幅が広がる。

図書館 八雲中央図書館以外は業務を委託しておりますが、ご意見を伺って、幅広い検索結果を提供し選択肢を広げてもらうという意味でのご案内ができるように努力していきます。

利用者 守屋図書館を利用している。美術品等の鑑定とはどういうものなのか。

図書館 調べ物のカードの注記で美術品等の鑑定は図書館ではできないものとして記載しています。美術品の鑑定に役立つ資料のご案内はしますが、資料相談カウンターで値踏みをするといった行為は行わないということです。

利用者 八雲中央図書館を利用している。レファレンスを受けた際は、しっかりと相手の顔や表情を見て応対してもらいたい。相手の顔を見ずにパソコン操作にとらわれていると感じる。もう一点提案したいのは、紙を使用して相談内容のポイントを書きとめて、確認してもらいたい。紙に書きとめながら聞き取りをすることは、ほとんどされていない。レファレンスサービスは、図書館にとって大事なことなので、紙に書きとめることやこれに代わる手段を検討してもらいたい。

図書館 資料相談を受けた際には、顔を見ながら話しを聞き、メモを取るなどをしながら資料をお探しするよう指導していきます。

利用者 以前から要望しているが実施されていない。紙に書きとめることは不都合なのか。

図書館 そのようなことはありません。現在、研修等も徐々にではあるが取り入れており、もう少し、時間をいただきたい。

利用者 せめて、資料相談用の聞き取り用紙をレファレンスコーナーに置いてほしい。相談の内容は、レファレンスの実績として蓄積され活用できると思うのでぜひ実施してほしい。

利用者 区外在住者のため、目黒区が所蔵している楽譜等を相互貸借で利用し、借りている。非常に満足している。

利用者 受付でのパソコンのデータベースだけを見て「顔を見ない対応」は、図書館だけではなく他の受付業務、医師の対応等どこでも散見している状況であり、大切なものが失われていくと感じている。折角、一対一の状況なのだから、顔を見ながら、メモを取りながら応対をしていただきたい。そのような対応を評価し、賛同する利用者は多いと思う。

図書館 本日いただいたアドバイスを、職員、スタッフにも伝えていきます。検索技術、所蔵資料の多さではなく、レファレンスサービスを接遇としてとらえ、カ

ウンターでの対応、コミュニケーションの取り方等、研修に取り入れて行きます。

図書館 次に障害者サービスについてサービス係長から紹介と説明をします。

(2) 障害者サービス (概略記載)

障害者サービスは目黒本町図書館が中心館となり実施しています。目黒本町図書館開館は昭和56年で翌昭和57年から障害者サービスの機能館として目黒本町図書館でサービスを開始しました。当時は対面朗読、声の図書、点訳サービス、配本サービス、ビデオサービス、拡大写本から始めました。

障害者サービスは、身体の障害や高齢等により、また身体の障害はなくても文章など読むことが困難な場合など、通常の方法では図書館利用に障害のあるかたを対象者として実施しています。そのため、図書館の障害者サービスは障害者手帳が無くてもご利用いただけます。

●点字資料の貸出し

ご希望の図書・雑誌を点訳し、または、他の図書館から点字資料を取り寄せて貸出します。点訳とは、墨字資料を点字にすることです。

●音訳図書・音訳雑誌の貸出し

図書館には、障害者サービス用に作成した音訳資料（デイジー、マルチメディアデイジー、CD、カセットテープ）があります。所蔵のない図書・雑誌でも、音訳図書を作成したり、他の図書館から取り寄せたりして貸出しします。

障害者サービス用資料として作成した音訳図書等は、著作権法上、障害者サービスに登録した方以外には貸出しができません。

区では音訳者養成講座を開講し、講座を修了された方は障害者サービス協力員として資料の音訳や対面朗読などの活動をしていただいております。障害者サービスはボランティアの方の協力なしには成り立たないサービスです。

●対面朗読サービス (目黒区在住・在勤・在学のかたに限ります。)

文章などを読むことが困難な方に、図書館資料を対面で朗読するサービスです。

対面朗読は、事前申し込みが必要です。希望される各図書館（中目黒駅前図書館除く）にお申し込みください。

●布の絵本・点字絵本の貸出

障害を持つお子さんのために作られた、布の絵本、布のおもちゃ、点字絵本、点字雑誌を貸出しします。指でさわって楽しめ、手指の訓練にもなります。

障害者サービスの登録者は、布の絵本は30点まで、おもちゃは2点まで借りられます（一般の登録者の場合は、布の絵本は不可、おもちゃは2点まで）。

市販のものを購入しています。

●大活字本の貸出し どなたでも貸出可能です。

視力の弱いかたでも読みやすい、大きな活字の本を貸出しします。誰でも借りることができます。文字が大きいためページが増え、分冊されています。

●拡大読書器

八雲中央図書館、目黒本町図書館、緑が丘図書館には字を読みやすい大きさに拡大したり、白黒反転させて読んだりすることができる拡大読書器があります。

●点字プリンタ・音声拡大読書器

八雲中央図書館には、点字プリンタ・音声拡大読書ソフト（ヨメール）を使えるパソコンがあります。事前に八雲中央図書館にお申込みください。

ヨメールは、印刷物をスキャンすると、スキャンした内容を機械音声で読み上げ、画面に大きな文字で表示するものです。

●配本(区内在住、在勤、在学の方で配本先は目黒区内に限ります)及び郵送サービス(目黒区内在住の方に限ります。)

病気や障害のため図書館に来ることが困難な方には、ご希望の資料を自宅や勤務先までお届けします。

●ファクシミリでの案内、延長・予約受付等

聴覚・音声・言語などの障害のある方には、ファクシミリで案内・貸出期限の延長・予約の受付・資料相談などを行っています。

また、図書館のカウンターには、筆談用のメモ用紙をはさんだボードを置いてあります。

<懇談>

利用者 目黒区に図書館の障害者サービスを利用できる対象者はどのくらいいるか。

図書館 あくまでも図書館利用に障害のある方々を対象としたサービスのため障害を持っていない利用者もいます。29年度末現在の登録者数は団体として15団体。視覚障害者62名、個人の登録者は140人。内訳は、視覚障害者62人、肢体不自由者54人、その他32人です。しかし、目黒区内で障害者手帳を持っている方等の実数は把握していません。

利用者 図書館に来館した方だけを対象としているのか。積極的な働きかけは行わないのか。

図書館 障害福祉課、高齢福祉課等の関係する所管で図書館の障害者サービスの利用紹介を行っています。図書館では、手帳をお持ちでない方に対しても門戸を広げています。

利用者 父が視覚障害である。図書館の障害者サービスについては、ケアマネージャーや包括支援センターなどから紹介を受けた。

図書館 障害者サービスのPRは、積極的に働きかけができる部分と個人情報等の関係で慎重にならざるを得ない部分があります。

利用者 利用者懇談会のような場では、障害者サービスのボランティアをされている方の参加を呼びかけないのか。また、このような場に障害のある方本人は、参加しづらい。家族の者が参加している。障害者手帳は、多様な種類があるのに障害者サービスの内容が、「読む」「聞く」に限られているような印象がある。

障害者サービスの内容を図書館だけでなく皆で考え、検証し、広げていくこ

とも必要ではないか。

図書館 ケアマネージャーや包括支援センターなどから紹介されたことなどは、PRするうえでのヒントとなります。また、懇談会の場で、身近に関わっている方のご意見をいただいたことは、大変参考となりました。

図書館 続きまして、「児童サービスやYAサービス全般」について、サービス係長から紹介と説明をします。YAとは「ヤングアダルト」「青少年」のことです。

(3) 児童・YAサービスの紹介

児童・YAサービスの紹介を予定していましたが、時間の都合もありますのでサービスの概要をご紹介します。

●おはなし会

各館で児童・乳幼児向けに絵本の読み聞かせを中心にしたおはなし会を実施しています。

●小中学校向け事業

小中学校向け事業として「小学校向け」、「中学校向け」事業案内を作成し、各学校の担任宛てに案内しています。また、図書館訪問の受け入れや学校訪問を実施しました。

中学生の職場体験は、延べ10校、66人を7館で受け入れました(30年1月25日現在)。

●乳幼児サービス

目黒区保健所、碑文谷保健センターの育児学級のなかで「初めての本とのふれあいタイム」として絵本の読み聞かせのアドバイスや職員による読み聞かせの実演をしています。文部科学省作成のパンフレットやエコバッグを配布しています。

●再利用選定会

区立図書館で除籍をしたもの、寄贈されたものなどの児童資料を区内児童施設(公立・私立保育園、同幼稚園など)に提供しています。

●読み聞かせボランティアの育成

目黒区立図書館での読み聞かせボランティアの育成・支援を目的としてワークショップを開催しています。

●YAサービス

各図書館に中高生向けのYAコーナーがあります。また、YA広報誌「OMAKE no いっぱ」を公募した編集委員の手によって編集し、図書館が発行しています。以上です。

図書館 次は、「図書館ホームページの紹介」を、事業計画係長から説明します。

(4) 図書館ホームページの紹介(概略記載)

目黒区立図書館ホームページでは、区内図書館の案内やイベントの紹介等も行っていきます。また、所蔵資料の検索、予約、貸出期間の延長などにご利用いた

けます。

目黒区立図書館ホームページのトップ画面では、上部に「ホーム」「本・資料を探す」「本・資料の一覧を見る」「目黒資料のページ」「こどものページ」「利用案内」などを構成しており、プルダウンで詳細な画面展開ができます。

トップ画面中央に「本・資料を探す」の窓や、こども向けにひらがなで利用しやすい「こどものページ」や、「古地図」、「守屋善兵衛氏のコレクション」など目黒の資料を調べる「目黒資料のページ」があります。

また、視覚障害者等の方へのサービスのページを独立させ、障害者サービスのご案内や資料の検索や予約をしやすいようにしています。

機能向上としては、画面に文字サイズ大・中・小の切替ボタンを配置し、アクセシビリティ（システム上での高齢者や障害者にも利用しやすい環境の対応度）に配慮し、JIS規格に準拠した一般色覚に対応した配色と、カラーユニバーサルデザイン認証マークに準拠した色覚障害者に対応した配色の2種類を切替できる機能を導入しました。

図書館ホームページには、パソコン用・タブレット用・スマートフォン用の3種類に対応した画面があり、画面の縦横比・拡大率・解像度などから3種類のいずれかを自動的に判定して表示しております。更に、利用者の皆様に安心して利用いただくためにセキュリティの向上についても取り組んでおります。

セキュリティの強化により、館内OPACと家で使う画面が違うものとなりました。図書館内では、不特定多数の利用者が使用するため、ログイン保持をしない設定となっており、館内端末用のメニュー画面を用意しました。トップページに戻るとログアウトする、予約完了時にログアウトするという動作により、貸出情報等個人情報の漏洩を防ぐ仕組みを維持しております。

(※ログイン：コンピュータやインターネット上の様々なサービスを利用する際に、予め登録しておいたアカウント情報を用いて個々人のデータにアクセスする認証行為のこと。)

<懇談>

利用者 まず、劇的に変わったと思う。ホームページの色も青色系から緑色系に変わり、使い方も戸惑った。また、従来のホームページでは直ぐに利用者のページに入れたものが入りづらくなった。なぜ、このようにしたのか。また、雑誌の検索に物凄く時間がかかってしまうのはどういうことか。雑誌で〇月号と〇月号を借りたい場合に、その都度前画面に戻らなければならなくなった。改善してほしい。

図書館 雑誌の検索については、情報量が多くなったことが原因で、検索結果の一覧に書誌が多数表示されるようになっています。

雑誌の場合で巻号の一覧を見たい場合は、詳細検索の中の「雑誌のタイトルを検索する」という項目を選択していただくと雑誌の巻号の一覧が表示されます。このような、サンプル画面等の案内を作成し、できる限り検索しや

すいよう改善していきます。

利用者 雑誌の巻号の一覧から特定の巻号を一括して選択できれば便利だが。

図書館 ご意見の通り、その機能があれば便利だと思います。図書館のシステムは、メーカーのパッケージのシステムを目黒区用として使用していますが、その中にはご指摘の機能はありません。今後メーカーには、改善要望していきます。

利用者 雑誌の検索の対象は、目黒区所蔵だけなのか。例えば国会図書館、都立中央図書館所蔵の雑誌など、特殊な雑誌の検索ができるシステムを構築してほしい。

図書館 特殊な雑誌を除いて、一般的に流通しているものは検索対象となっています。雑誌の場合、所蔵していない量の方が多いため、ホームページで検索した場合は、目黒区で所蔵しているものを表示するようにしています。国会図書館、都立中央図書館所蔵の雑誌については、資料相談カウンターでお調べしますのでご相談ください。

図書館 資料だけで、パソコンやスマートフォンもない説明のため、わかりにくいこともあるかとは思いますが、疑問や不明なことがありましたら、図書館へご相談ください。

4 その他

<質疑・意見等>

利用者 カセットテープやCDについて、各図書館で所蔵しているリストを作成してほしい。

図書館 目黒区の場合、返却した館の所蔵となり、リストの作成は難しいため、カセットテープやCDを探してわからない場合は、資料相談カウンターにご相談ください。

利用者 CDを借りてきて再生エラーがでることがあるが、耐用年数はどのくらいなのか。また、図書館には試聴機器は置いていないのか。

図書館 現在、CDは資料として購入おらず、寄贈していただいたものを蔵書としています。盤面が傷んでいるCDは研磨して提供しています。また、図書館で試聴機器のご用意はありません。

利用者 港区の場合、CD、DVDの試聴機がある。

利用者 新しい本を購入する場合に、どなたが購入の決定をするのですか。

図書館 毎日、書店から本の配送があり、図書館職員全体でローテーションを組み当日二人体制で協議しながら選定しています。

利用者 資料の所蔵数は全体的に余裕があるものなのか。

図書館 現在、約118万冊の所蔵がありますが、限界に近付いています。

利用者 寄贈の受け入れについて、本の場合は、出版されてから3年以内のものとなっているが、もっと門戸を広げないのか。また、おもちゃの寄贈は受け付けていないのか。

図書館 図書資料の場合、出版されてから3年以内で、汚損、破損、書き込みのない

ものとしています。実用書などは時間の経過とともに内容が古くなってしまうため、期間を限定しています。また、資料全般についても装丁等の汚損、破損の状態を考慮し、3年以内としています。おもちゃは、破損状態や老朽化、衛生面等を考慮し、寄贈をご遠慮いただいています。

利用者 本の衛生面の対応として、紫外線等での殺菌処理等を行っているのか。

図書館 紫外線を使って書籍を殺菌消毒するなど書籍消毒機は市販されていますが、目黒区は採用していません。

利用者 目黒区の場合、各館に分館長は居ず、各係長が分館長を兼任しており、八雲中央図書館に常駐している。図書館の説明や案内といった際に館長として気軽に應對していただく環境にない。このため、館長が直接説明等できる場を作っていただきたい。

図書館 図書館の説明や案内といった内容であれば、スタッフ責任者が対応します。スタッフ責任者が対応できないものについては、各館長が対応することとなります。

利用者 障害者サービスのお話があったが、「高齢者に対するサービス」について懇談会で話し合ってほしい。具体例として、書架で高い場所を探す際に使用する踏み台などは、手すりがないため高齢者にとっては怖くて使いづらい。また、官報を見る際には、字が小さ過ぎて読みづらい。等色々な改善点があると思います。

図書館 高齢者に対するサービスについては、次回以降のテーマとして検討します。

図書館 残念ながら、時間になってしまいました。本日の懇談会はこれで終了します。

5 閉会（八雲中央図書館長挨拶）

本日は、たくさんのご意見をいただき、感謝申し上げます。皆様からいただいたご意見は、今後の図書館運営の参考にさせていただきます。

また次回もご参加くださいますようお願いいたします。

以 上