

令和元年度第2回 図書館利用者懇談会記録

名 称	令和元年度第2回図書館利用者懇談会
日 時	令和元年11月7日(木) 午後6時30分から午後8時30分まで
会 場	目黒区民センター社会教育館 第3研修室
出席者	利用者 9人 区側(図書館・事務局) 11人 合計20人 八雲中央図書館長、庶務係長、事業計画係長兼緑が丘図書館長兼大橋図書館長、企画調整担当係長、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、サービス係主査、貸出・予約係主査、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 図書館の活用法 私と図書館 4 その他 <質疑・意見等> 5 閉会
配布資料	令和元年度第2回図書館利用者懇談会次第 令和元年度第1回 図書館利用者懇談会記録 令和元年度第1回 図書館利用者懇談会アンケート結果 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

本日は、夜分お忙しい中をお集まりいただきありがとうございます。初めて参加される方もいらっしゃると思いますので懇談会の趣旨についてご説明します。利用者の方々の声を事業運営に反映させるもので年3回行っています。本日は令和元年度の2回目で、「図書館の活用法ー私と図書館」というテーマで懇談をさせていただきます。活発な意見交換を期待していますので、よろしく願いいたします。

(出席職員自己紹介・配布資料確認)

3 利用者懇談会 テーマ：図書館の活用法ー私と図書館

図書館 懇談に入る前に、本日の流れを説明します。終了予定は8時30分です。前回のアンケートで広くいろいろな方の意見が聞けるように時間の割り振りについてご指摘をいただきました。一人ひとりの発言が長くならないようにご協力をお願いします。さっそくですが、図書館が行っているサービスを紹介しながら、皆様の活用法を伺い、懇談を進めたいと思います。テーマ以外に何かございましたらその他の4でお話を伺います。では、図書館を活用するために資料を探すということで、まずお話をさせていただきます。

図書館 資料を探すといっても今は書架に本が並んでいるのが普通ですが、目黒区

の図書館ができて60年以上になり、開館当初は利用者が資料を直接閲覧できる開架方式ではなく、職員だけが入室できる書庫に資料を収蔵し、請求によって出納するという閉架方式でした。その後、利用する方が直接書架から資料を探せるようにと変わりましたが、当時の書庫のままの施設だったので狭くてゆっくり探すのが難しい状況でした。最近は、車いすやベビーカーも通れるようになり、ご自分で本を探せるようになりました。現在はインターネットの普及で本を受け取るだけの方や、ふらっと来て探すのがいいという方もいらっしゃり利用方法は様々です。また、閲覧席がたくさんほしい、ゆっくりしたいと滞在型の図書館も増えていると思います。みなさまの図書館の使い方についてお聞きしながら、懇談できたらと思います。

図書館 利用時の感想、資料を探すのに困ったことなど、エピソードをいただいて懇談のきっかけになればと思います。

#### <懇談>

利用者 どういう企画がなされているのか、どういう本を選んでいるのかそのプロセスを知りたい。

図書館 月曜日から土曜日まで毎日選定を行っています。新刊本は、取次ぎから東京都書店商業組合目黒支部を経由して図書館に届けられます。また、詳細な本のデータ（書誌データ）は購入したデータを活用しています。ほぼ同時期に送信されるため、実際の本やその情報を参考に複数の職員が著者や出版社などの様々な情報を調べ、話し合いながら購入するかどうかの是非を判断しています。他にも、区民の方がリクエストされた所蔵のない本や、多くの方が予約した本、高額な本、なども複数の職員で購入するかどうかを判断しながら選定を行っています。

図書館 資料についての企画としてはテーマ展示を行っており、分館は委託スタッフが企画しています。また、大橋図書館では通年、隣接する天空庭園にちなんで花とみどりに関連する本を集めて展示しています。

図書館 目黒区民センター図書館でもオリンピック・パラリンピックのテーマ展示をしています。話をもとに戻すと図書館利用の際の感想を順番にお願いします。

利用者 本は子どもの頃から大好きでしたが、きっかけは奥沢の駅前に広い図書館があり、大人になって図書館族になりました。利用度を上げるには便利な所が1番で、武蔵境駅前にある図書館も便利なところですよ。リラックスしたり、本を読んだり、スペースを生かした滞在型など、目黒区ができるかどうかわかりませんができたら嬉しいです。

利用者 調べものに応じて利用しています。今日話をしたかったのは、何が図書館の一番の役目かということで、資料情報と利用者を結びつけるのが大きな役割です。例えば、チラシがたくさん置いてあり、場所に苦勞すると思

ますが、置く以上は見た人に伝えることを考えてください。チラシが重なって置いてあり、見づらいことがあります。お願いしたチラシが緑が丘では目玉クリップで留めてカウンターに置いてあって、下のほうがぎゅっとなって取る気がしません。守屋図書館では、風よけの所にただただお願いしたものを全部入れていて見えず、見やすい置き方について考えている返事ありませんでした。同様に、本の展示について新しい本が古い本の後ろになっていたり、区政資料も探してやっと見つけたりしました。積極的でない姿勢について、基本方針も踏まえて委託業者に話をしてもいいのではないのでしょうか。資料を利用者に伝えるのが基本的な役目であることをもう一度考えるべきではないのでしょうか。

図書館 伝える力が不足しているというご指摘ですが、ただ並べて置けばいいだけでないことはよくわかりましたので、各分館長が各分館の責任者ともう一度話をします。

利用者 自宅でパソコンで検索できてありがたい。横浜市立中央図書館では、新しい本や専門書も買ってくれていて助かります。武蔵小杉にある図書館は、立地場所がよくスペースが広くても高校生の受験勉強の場になっています。目黒区の図書館は特長がないと思います。例えば、守屋に行ったら建築の本がなんでもあるなど、どういう形であれ特色があるとよいと思います。新刊がどれかわかりづらく、限られた予算で何を買うのか考えてほしいと思います。

図書館 どの図書館でも同じサービスを提供することがひとつの目標だった時代もありました。今後は各館が特色を出していくのかを検討する時期になっていると思います。

利用者 有栖川にある都立中央図書館は206万冊あり、目黒区と比べて素晴らしく、CDの視聴もでき、5分もかからず必要なものがでてきます。本の貸し出しをしないのが残念です。

利用者 毎回話をしていますが、子どもの本がアイウエオ順で作家別にまとまっていないので探すのが大変です。すぐれた絵本を探す難しさがあります。各館の特色の話ですが、子どもが歩いて行ける所に基本的なものがあることが大事だと思いますがずっと実現していません。優れた作品がそろっていただけがありません。不便極まりない。基本的なものは各館所蔵にしてほしいと思います。どこにお金をかけるのかよくよく吟味してください。納得して責任をもっておすすめできるものを目利きができるように、職員のスキルを上げてください。

図書館 コンピューターを入れるかなり前の職員の考えから、児童書は書名の順番に並んでいるのがよいとされていたものが踏襲されています。主流は作家別と承知しています。

利用者 主に目黒区民センター図書館を利用しています。スタッフが横入りする人を先に対応していたことがありましたが、今は並び方の案内が改善されて

感謝しています。子どものものは新しい本との出会いを大切にしてほしいので、並び順はいつでもよいと思います。人気のある本を増やすのも行き過ぎで、それより厳選した本をそろえてほしいと思います。お話会に参加したいが開催が水曜日の3時です。もっと遅い時間や土日でないと参加しづらいです。オリンピックの展示ももっと工夫があってもよいと思います。

図書館 もともと水曜は小学校が早く終わっていた時代がきっかけではないかと思います。少し遠くなりますが、大橋では土日も含めて毎日やっているのので、機会があればお立ち寄りください。

利用者 日常的な使いやすさでは、予約システムが使いづらいです。画面遷移が遅くストレスを感じます。せめて一覧で貸出可能かわかるようにしてほしいと思います。戻るボタンがないのも使いづらいです。洗足図書館の洋式トイレの棚は、何年も傾いて物がすべり落ちそうな状態です。荷物掛けの位置が高くて、位置を変えるだけでも使いやすくなるのではないのでしょうか。中庭に紫外線対策としてパラソルの設置を考えてください。椅子などが排気ガスで汚れているので、掃除してほしいと思います。やはり、主要駅前に返却ボックスがあると便利でよいです。夜8時までの開館や、法律関係、システム関係の資料の充実と最新の六法全書が貸出できなくても他の館でも見られるようにしてほしいと思います。最近面白かった図書館は、貸出件数で絵本作家のポストカードなどノベルティがもらえる図書館や飲食・会話OKの図書館、時間ごとにオルゴールが流れたり、マスコットキャラクターのアルマジロの「あみぐるみ」がカウンターに置いてあり、それを見に行きたくなる場所もありました。

図書館 いろいろ事例を紹介いただきありがとうございます。

図書館 システムはパッケージのため、目黒仕様にカスタマイズをすることは難しいですが、今後の参考にさせていただきます。

利用者 検索したときに本の表紙がでてくるときと出てこないときがありますが、絵があると助かります。

図書館 資料のデータ（書誌データ）は購入したデータを活用しています。提供されたデータの状況により、比較的新しい資料は表紙が画像として出てきます。

利用者 カウンターで貸出をするだけの人の対応が気になります。

図書館 貸出カウンターではレファレンスはしていませんが、ウェルカムの雰囲気も大切に、聞かれたことに答えられるスキルとどちらも必要と考えています。

図書館 洗足図書館のトイレの棚の件は、さっそく確認して対応します。中庭は図書館で唯一飲食可能なスペースですが、パラソルの要望については風の影響もあり、また、裏庭への立ち入りについては、セキュリティ上問題があるので検討させていただきます。

- 図書館 以前からの定着している読み聞かせの日時については、変更の検討をするきっかけにもなると思います。
- 利用者 洗足図書館では、読み聞かせをするのに自習室を使っていて、大人は外に移動させられます。パソコン作業などしながら大人も聞けるとよいと思います。
- 図書館 大人でも参加できますので、2、30分程度なので手を止めて聞いてください。
- 利用者 ヤングアダルトとは何歳のことでしょうか。目黒本町はヤングアダルトの利用が少ないと思います。八雲中央や大橋は多いが、他は少ないと思います。有栖川の中央図書館は開館前に80名並んでいます。中学生はいませんが、高校生、大学生が4割くらいいて、目黒区より素晴らしいと思います。目黒区でヤングアダルトが利用できる方法を考えてください。
- 図書館 ヤングアダルトは中高生なので、児童でも大人でもない年齢です。
- 利用者 お話会や読み聞かせは、職員もボランティアも、どちらも図書館のサービスとして解釈してよいのですか。というのは、絵本の会の読み聞かせに行った際に、場所を尋ねると「2階です。」というだけ。内容について尋ねると「さあ。」といった対応でした。子どもたちがいるのに声掛けもされていませんでした。終わった後に、子どもたちが集まってきて相手をしているのに、スタッフが次の準備などで「時間ですから早く。」とおっしゃっていました。図書館で行っているとは思えず、委託の方には子どもへの声掛けは頼めないのでしょうか。もう一つは、ふるさと納税で買った本の展示がいつのまにかなくなりましたが、本にふるさと納税で買った本だとわかるようにしてもいいのではないのでしょうか。例えば、寄贈印を押して寄贈したときに連絡をもらうこともあり、そこからそういう活動をしているのかと話につながっていくこともあります。図書館が発信していくことにつながっていくのではないのでしょうか。
- 図書館 おっしゃる通り、子どもたちへお話会への呼びかけについては、もう一度担当者に話をします。
- 図書館 ふるさと納税で購入した旨のシールを各本に貼っています。30年度は外国語で日本を紹介する本、語学の本を購入し、夏休みに活用して欲しかったので通常の貸出にしました。
- 利用者 ヤングアダルトは紙を読みません。シニアは本というと紙だと考えていますが、これからは電子ブック、デジタルで供給するなどしないと生き残れません。将来を背負っていく若い人の意向をくんでほしいと思います。若い人は受験勉強に来ているだけで、ほとんど本を借りていません。
- 図書館 中高生向け資料は、イラストで読みやすく興味を持てる資料から活字資料へと読み進むよう工夫したいと考えています。自分の将来をみつめる、将来どのように進むべきかなど、哲学もイラストを入れて読みやすい本が出版されています。

- 図書館 みなさんの活用法を伺い、基本方針に向けての参考にさせていただければと思いますが、その他ご意見があれば伺いたい。
- 利用者 資料費の予算はどのくらいですか。その内訳はどうなっていますか。委託の内訳はどうなっていますか。
- 図書館 資料費は約9千万円です。昨年度実績で冊数の内訳で、受入冊数が7万冊。蔵書は前年度末に比べて、1万冊増になっています。内訳は一般書が7割、児童書が2割です。一般書の中では文学が最も多く3割ほど。児童書と一般書の構成比率は例年同じ割合です。委託事業者は、八雲中央図書館と目黒本町図書館はヴィアックス、大橋図書館と目黒区民センター図書館、洗足図書館は図書館流通センター、緑が丘図書館と守屋図書館、中目黒駅前図書館は丸善雄松堂に、3グループに分けて委託しています。
- 利用者 以前も聞きましたが、正規の職員の人数は増えていますか。区の職員が館内で本を持ち運んでいましたが委託できないのでしょうか。
- 図書館 44名です。定年後も雇用ができる再任用制度ができて、フルタイムと2人換算の短時間勤務があるので、人数としては40数名で推移しています。
- 図書館 職員は書架のメンテナンスのために資料を運んでいます。
- 利用者 「めぐろの教育」が発行されたので、次の懇談会で資料として出したらどうですか。毎年配布されると変化もわかるし質問もできるのでよいと思います。
- 図書館 参加者にわかりやすい資料と思うので、考えたいと思います。
- 利用者 世田谷区では、職業体験を夏休みには受け入れています。こんな本があるんだと、紙媒体にはこういう本がここにあるんだと、本屋さんとは違う体験ができます。紙媒体を手にしてもらう機会になるので、委託になったとはいえ考えていただけないでしょうか。
- 図書館 職場体験として、平成30年度は区立中学校や都立桜修館を含めて、10校66名の中高生の生徒を1～3日間受け入れています。この職場体験は、授業の一環として職員が生徒と面接をして、実際に図書館の仕事を体験しながら、将来の職業について考えるきっかけにもなるよう工夫しながらスタッフが対応しています。
- 利用者 本を親しむためのものと考えていました。お話会の際に、守屋ではスタンプカードをやめさせられましたが、小学生が図書館に行くのがまず楽しい、来る子どもたちに図書館を身近な場所として親しんでもらうステップとしての職業体験など、工夫がもっとあってもいいのではないのでしょうか。
- 図書館 小学生も同様に授業の一環で図書館の見学を行っています。小学校2年生を対象に図書館はどのようなところか興味を持ってもらうよう努めています。小学生に親しんでもらう図書館見学と中学生の職場体験を明確に分けて対応しています。

利用者 懇談会でやっても別の機会でもいいのですが、図書館の使い方を説明する場があってもいいのではないのでしょうか。本の探し方、詳細検索と簡易検索の違い、検索のコツなどを話してもらおうと、それを目的に来る人もいるかもしれないので総論的に話をしてもらおうと利用者にもっと身近になると思います。

図書館 参考になる話をありがとうございます。

#### 4 その他

##### <質疑・意見等>

図書館 目黒区民センターの見直しに関して進捗を話したいと思います。昭和48年に設置されて以降かなり年数がたち、老朽化が進んでおり、他の施設のリーディングプロジェクト、代表例として取り組もうと検討が進められています。複合施設として区民の方の大きな課題であるとして、目黒区民センターをどう利用するか検討素材を示して、10月5日から11月5日までご意見を伺っていました。目黒区民センターについては建物の制限があり、今の法律で建てられないところやお金がかかるので民間資金の活用や近隣の下目黒小学校も含めて建て直しをするかなどの様々な課題があり、区民の意見を十分聞きながら進めたいということで、詳しくは区のホームページをご覧くださいと思います。

利用者 目黒区民センター図書館の階がはっきりしないところが気にしていたのですが、それはなくなりますか。

図書館 まだ具体的な個別施設の設計内容を検討する段階ではありません。

利用者 災害をテーマにした特集をしていますか。楽しいこと学術的なことばかりではなく、知らなくてはならないこともたくさんあるので展示をやってほしいと思います。

図書館 台風19号などを踏まえたお話だと思いますが、目黒区でも避難所が開設され、災害に関心が高く、今後考える必要があると考えます。

図書館 テーマ展示は区の関係所管と連携して、介護や自殺予防対策の特集も組みました。テーマ展示のアイデアとして承ります。

利用者 みなさんにお知らせなのですが、後から聞いた話ですが、めぐろ区民キャンパスを自主避難所として87名が避難してきたそうです。その際に、休んでいた図書館が開放されて、子どもたちが本を読んだりすることができて大変喜ばれた、あそこに図書館があってよかったと喜びの声があったと聞いてとても嬉しく思いました。さすが目黒区の図書館と思えました。館長のとっさの判断だったと思いますが、避難されてきた方々からの喜びの声が届いているそうです。

図書館 めぐろ区民キャンパスは、台風19号の際、10月12日の朝8時に自主避難所として開設しました。どのくらいの方が避難されるか予測できず、台風のピークが午後10時でしたので、避難されてきた方は宿泊を期待し

ており、寝るだけ、食べるだけではなく、スマートフォンを利用する方もいましたが、時間を有効に使うためにも、図書館が開放されてよかったのかなと思います。今後どのような災害かによりますが、避難された方に満足されるようにしたいと思います。

利用者 避難された方は情報が必要で、心の安定という面でも本というものが今見直しされてきて、本を読んで心を満たす効果も見直されています。目黒は先端を行っていると思います。

図書館 今回はいろいろなご意見をいただきました。残念ながら、終わりの時間になってしまいました。ありがとうございました。次回は2月を予定しています。

#### 5 閉会（八雲中央図書館長挨拶）

本日は遅くまでたくさん貴重な意見をいただき、皆様の図書館に対する愛情も感じており感謝申し上げます。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。ありがとうございました。

以 上