

令和元年度第1回 図書館利用者懇談会記録

名 称	令和元年度第1回図書館利用者懇談会
日 時	令和元年7月24日(水) 午後6時30分から午後8時30分まで
会 場	緑が丘文化会館本館 第1研修室
出席者	利用者12人 区側(図書館・事務局)11人 合計23人 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、サービス係員、事務局(庶務係員2名)
懇談会次第	1 開会挨拶 2 区民・利用者一人ひとりの役に立つ図書館サービス ■ 高齢者サービス・障害者サービス ■ 図書館ホームページの新たな機能 ■ ふるさと納税による図書館資料の充実 ■ 今年度の取組み ▶ 東京音楽大学との連携によるおはなし会 ▶ 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に関する展示 ▶ 大和市文化創造拠点シリウス視察 3 その他 4 閉会挨拶
配付資料	1 視覚障害者等の読書環境の整備に関する法律(読書バリアフリー法)概要 2 図書館ホームページの新機能 3 指定寄付金(ふるさと納税)受付中 4 東京音楽大学とのコラボレーションによる「音楽とおはなし会」 5 都内公立図書館共通テーマ展示「東京でおもてなし2019～56年ぶりの夢～」 6 大和市文化創造拠点シリウス視察 7 平成30年度第3回 図書館利用者懇談会記録 8 平成30年度第3回 図書館利用者懇談会アンケート結果 9 アンケート用紙

主要な発言

1 開会挨拶

事業計画係長 本日は館長が欠席のため、代わってご挨拶を申し上げます。皆様からいただいたご意見等は館長に伝えまして、事業運営の参考にさせていただきたいと思っております。利用者懇談会は年3回程度開催で、本日は令和元年度第1回目です。テーマの「区民・利用者一人ひとりの役に立つ図書館サービス」について、担当から説明をさせていただきますのでよろしくお願いします。

(出席者紹介)

## 2 区民・利用者一人ひとりの役に立つ図書館サービス

### ■ 高齢者サービス・障害者サービス

図書館 目黒区立図書館では「高齢者サービス」といわれるものの確たる位置づけはまだありません。しかし、現在行っている障害者サービスと一部重なるところがありますので、その部分も併せてご紹介をさせていただきます。図書館の高齢者サービスは、施設のバリアフリーなどの観点から見ると、設計上の関係で対応が不十分なためご不便をおかけしている図書館もあります。読書環境の観点では、拡大読書器が3館にあり、ルーペ、老眼鏡などは各館で必要に応じて提供しています。また、資料については、活字が大きく印字されている大活字本や、カセットブック、CDブックなどの朗読資料、近年では大人向け紙芝居等も受入れ、貸出しをしています。

（「金色夜叉」など紙芝居の実物をご覧いただきました。）

各種サービスについては、図書館へ来館することが困難な方への配本サービス、活字が読みづらくなってしまった方への対面朗読サービスがあります。現時点では、これらサービスをご利用になる際は、障害者サービスの登録が必要となります。他に老人ホームへの団体貸出事業なども行っています。

図書館 高齢者の割合が多くなり、高齢者の方が身近にいらっしゃる方もそうでない方も、あったらいいなというサービスがありましたら、ざっくばらんにご発言いただけたらと思います。

利用者 久しぶりに大橋図書館へ行ってつくづく感じましたが、大橋図書館は、中目黒駅前図書館と比べて閲覧コーナーや通路もゆったりとしており、本をじっくり楽しめる。私は、中目黒駅前図書館の方をよく利用していますが、これからの高齢者サービスとしてスペースの確保はとても重要なことだと思います。また、高齢になると一般用の本は字が小さくて読みづらく感じます。簡単な調べ物の場合は、児童向けの本の方が字が大きく、内容もわかりやすくまとまっているため役に立ちます。このような使い方もあるので高齢者の方へ児童向けの本を、もっとすすめてもいいと思います。

利用者 図書館は誰もが使える場所であるため、高齢者だから、障害者だからというようにサービスを区別するのではなく、本と結びつかない利用者があるのであればその理由をしっかりと研究することが大事だと思います。前回の利用者懇談会で、高い場所の本を取るときに、使用する踏み台を使うときに、つかまるところがないと怖いということを伝えたところ、持ち手がついている踏み台を用意してくれました。対応に感謝するとともに、そのような対応も本と利用者をつなげるサービスの一つなのではと思いました。

利用者 高齢者や障害者サービスだけではなく、女性が輝ける時代に向けた本も多く置いてほしい。

利用者 駒場に住んでいる方が、大橋図書館へ本を返すときに246号線を渡って行かなければならなく大変だという声があります。駒場住区センターで本が返却できるようになれば、もっと利用しやすくなるのではないのでしょうか。

図書館 ご意見として承ります。

利用者 CDを借りるときに、自分のフィーリングにあったものかどうか聴いてから借りたい。CDを館内で視聴できるとよいのですが。

利用者 韓国に孫がいます。夏休みなどで日本へ遊びに来たときに、よく図書館へ連れて行き絵

本を借りました。しかし、年齢が大きくなると、読む本は絵本ではなくなります。外国の子どもたち向けの資料で、絵本を卒業した年代の子どもたちを対象にした本はどの程度集めていますか。集める手段として、海外に住んでいる子どもが読まなくなった本の寄贈を図書館が受入れ、それを活用するという事も考えられます。日本に住んでいる外国の子どもたちを図書館へ惹きつけるための一つの方法と思いますが、図書館としてどのように考えていますか。

図書館 おっしゃるようなご意見は、今後の研究課題だと考えます。例えば帰国子女について、日本語を学びたい理由で図書館を使うのか、外国語で書かれている資料を求めているのか、要望は様々だと思います。

図書館 語学の学習は、昔は「学生の勉強」というのが一つのくくりでしたが、今は、年代に関係なく、背景も様々で、いろいろな言語が必要とされています。最近では学校でも外国語の勉強だけにこだわった授業ではなくなってきており、図書館でもそれについて研究を進めていかなければならないと考えています。

利用者 東京都全体を見渡したときに、その点が進んでいる図書館はありますか。

図書館 英語については、どの自治体もあまり変わらないと思いますが、特定の言語については、その国の方が多く住んでいるなど、自治体の環境によって、収集に特徴があると思います。

図書館 もともと高齢者サービスがテーマでしたが、それ以外にもいろいろなお話が聞けてよかったと思います。

## ■ 図書館ホームページの新たな機能紹介

図書館 みなさんからのご要望を参考に、つぎの機能を6月から追加しました。

### <新たな機能>

#### ア 予約繰下げ期間設定

予約をして待っている間に、資料の確保をしない期間（予約繰下げ期間）を設定することができる機能です。予約繰下げ期間に資料が確保された場合には、次に待っている人に譲り、指定した予約繰下げ期間が終わると通常の予約に戻ります。次に待っている人がいない場合には、資料は在庫の状態になり、指定した期間が終わると資料確保の準備をします。

#### イ 貸出中資料のマイリスト登録

貸出一覧からマイリストに登録できる機能を追加しました。マイリストの登録件数は、以前は300件でしたが、1,000件に増やしました。読書記録などにご活用ください。

#### ウ 検索結果とマイリストの一覧のファイル出力

パソコン用の図書館ホームページ内で、検索結果の一覧やマイリストの一覧をCSV形式でファイル出力ができるようになりました。

#### エ 返却期限日お知らせメール

「返却期限日お知らせメール」の登録をしていただくと、返却期限日の3日前にメールでお知らせします。

利用者 マイリストに登録した個人の内容は、図書館職員が閲覧できるのですか。

図書館 マイリストに登録された個人の内容は、図書館が閲覧することはできません。ご自身が設定したパスワードでマイページにログインのうえご利用できるものです。

利用者 先日、新しい機能の使い方や、利用者懇談会で出た話題をカウンター職員へ質問したときに、はっきりと答えてもらえないことがありました。研修は行っているのか、職員の人数は足りているのか、と心配になります。委託職員で運営を行っている分館についてはもっと心配です。職員の研修の時間やコミュニケーションはしっかり取れているのでしょうか。

利用者 素敵な図書館を運営していただいている図書館のみなさんに、まずはお礼を申し上げます。システム改修については、カウンターで何気なく使いにくい点を職員に伝えたことが、すぐにシステム改修で対応してもらえることに大変満足しています。図書館の予算が削られていく中、このようなサービスがずっと続いていきますようお願いいたします。

図書館 ありがとうございます。

図書館 実機がないためご不明な点は、図書館へご来館の際にカウンターの職員へお尋ねください。また、その際には職員がしっかり説明ができるように、今回のご意見を職場に持ち帰って指導してまいります。

#### ■ 指定寄付金（ふるさと納税）について（報告）

図書館 平成30年度に「ふるさと納税」で購入した資料のご報告をします。図書館では、ふるさと納税による指定寄付金を活用して資料を購入しています。平成30年度は約33万円の寄付があり近年増加している外国人の旅行者と区内在住・在勤者とのコミュニケーションに活用できる本を購入しました。ふるさと納税で購入した資料と分かるように、「ふるさと納税で購入しました」と表示したシールを貼っています。また、図書館ホームページでふるさと納税に関連するページを設けて、購入した資料の一覧を掲載しています。

#### ■ 今年度の取組み

##### ➤ 東京音楽大学との連携によるおはなし会

図書館 平成31年4月に東京音楽大学は中目黒・代官山キャンパスを開校しました。オープニングイベントを5月に行うということで、図書館では5月15日に中目黒GTプラザホールで「音楽とおはなし会」を大学と連携して開催しました。学生による楽器（ピアノ、ヴァイオリン、ヴィオラ、チェロ）の生演奏に合わせ、絵本（「ちいさなくれよん」、「くまのコーレンくん」、「11ぴきのねこ」）をスクリーンに拡大投影して読み聞かせを行いました。対象は、3歳以上の児童で、子ども30人、大人28人の参加がありました。1時間弱の時間でしたが日頃のおはなし会とは一味違う形で、盛況でした。

図書館 実際に読み聞かせをした担当から感想を申し上げます。楽器の生の音に子どもたちも圧倒され、音楽と一緒に読み聞かせをすることで、絵が立体的に見え、物語に奥行きが広がる気がしました。今後もこのような形で開催できるとよいと感じました。

利用者 私は、実際に聞きに行きました。この企画は、図書側から持ち出した企画ですか。また、開催するまでにどのくらい打ち合わせを行いましたか。対象が3歳以上なのに対して、生の音楽、スクリーンでの絵本の投影、読み聞かせの3点は結びつけられて子どもたちに響いていたのでしょうか。音楽に圧倒されているのもあると思いますが、私が知っている読み聞かせの様子と比べて、子どもたちはとても緊張して聞いていたように思います。使った椅子は大人用だったため、子どもの脚が床に着かずに落ち着かない様子も見えました。ござの使用、音響など会場設営について、もっと考えたほうがよいと思います。「イベ

ントを行ったからそれでよい」と終わるのではなく、今回のおはなし会は子どもたちにとって効果があったものだろうかと思返って、今後に繋げてほしいと思います。

利用者 生の音楽と絵本の読み聞かせ、次の企画があったら私は是非聞きに行きたいと思いました。もっと図書館の中でPRをしていただけたら、行けたのと思うと残念です。一回一回の汗が次につながりますので、失敗を恐れずにいろいろなことをやってください。

図書館 ありがとうございます。

利用者 せっかく東京音楽大学と繋がりができたなら、大学が持っている楽譜や資料も利用ができるようにしてほしい。

図書館 ご意見として承ります。

利用者 図書館の自画自賛の報告をありがとうございました。子どもたちがこのイベントに動員されていなければよいのですが。結局子どもの意思で参加したわけではなく保育者が連れて行ったということなので。ただ、子どもたちが楽しめた場であったならば、それはものすごくいい場であったのではないかと思います。絵本や児童文学を楽しむということは、実は、保育者や保護者のひざの上でページをめくって楽しむのが本来の姿なので、音楽とコラボする必要はないと思います。子どもたちに質のいい音楽を聞く機会を与えるということはいいことだと思いますが、何が何でも図書館が大学とコラボしてイベントしなければならないということではないと思います。このイベントに予算がすぎ込まれているということはありませんか。

図書館 図書館としてイベントの予算はありません。通常のおはなし会の中で大学とコラボして行いました。

図書館 大学との連携については、はじめの一步を踏み出したところです。これから今後の連携の仕方を模索しながら良い方向に進めていきたいと思っています。また、このような企画を開催する場合は、広く利用者みなさんへ周知して行います。

#### ▶ 東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会に関する展示

図書館 都内公共図書館では、昨年度に引き続き東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会に関する共通のテーマ展示を行います。「東京でおもてなし 2019～56年ぶりの夢～」と題して、目黒区でも8月から11月にかけて各館独自の視点で資料を集め展示しますので、是非ご覧ください。貸し出しもできますのでご利用ください。

「東京でおもてなし 2019～56年ぶりの夢～」の展示日程はつぎのとおりです。

- 8月 中目黒駅前図書館 洗足図書館
- 9月 大橋図書館 目黒本町図書館
- 10月 八雲中央図書館 守屋図書館
- 11月 目黒区民センター図書館 緑が丘図書館

#### ▶ 大和市文化創造拠点シリウス視察（報告）

図書館 先進自治体の図書館運営を参考とするため、職員数名で大和市文化創造拠点シリウス（神奈川県大和市大和南1-8-1）を視察しました。

<シリウスの2つのコンセプト>

ア 複合施設でありながら施設全体を図書館と捉えて運営すること

イ 利用者それぞれのスタイルで快適な居場所であることを重視する滞在型図書館であること

6階建ての複合施設で、1階はコンサートホールやカフェがあり、コンサートの開場までの待ち時間などの利用が多く、書架には、料理や手芸関連の資料、女性誌などが配架されていました。2階は楽しく語り集う市民交流フロア、3階は「こども図書館」のコーナーで、子どもが快適に過ごしやすいような曲線を生かした設計となっています。また、大和市は健康都市宣言をしており、4階は「健康都市図書館」のフロアとなっています。健康に関連する資料を集めるだけでなく健康講座を開催するための会議室や、介護に役立つロボットなどの展示コーナーもありました。5階は調べて学ぶ図書館としてレファレンスコーナーや地域資料コーナー、対面朗読室などがあります。全体的に書架はゆったりと配置されており、書架を回遊しながら思わぬ本との出会いも楽しめる工夫がされています。そのような工夫からリピーターの利用者も多く、先進的な図書館として注目をされています。

図書館 職員の研修も兼ねて新しい図書館を見学しました。既存の図書館でできるサービスは限られるかもしれませんが、一つでも基本方針の実現に向けて参考にしていきたいと思っています。

### 3 その他

図書館 次第には載っていないことで、ご意見があればお聞かせください。本日まだご発言がない方、いかがでしょうか。

利用者 今年度の資料費と職員数を教えてください。また、昨年もお願ひしていることですが、区民センター図書館と守屋図書館の入口にひさしがないため、雨が強い日は扉の中に入って開館まで待たせてもらいたい。

図書館 職員数については、44人です。資料費については、昨年度と同様に8千万円の既定経費と1千万円の臨時経費が今年度も計上されています。1千万円はあくまでも臨時経費であるため、毎年計上されるものではありません。雨の強い日の区民センター図書館と守屋図書館の対応については、検討させていただきます。

利用者 購入する図書は、各館で選定して購入しているのでしょうか。先日「はだしのゲン」を借りましたが、あまりにも残虐なシーンが多く、子どもに読ませることに問題があるのではないかと感じました。日本が元気になるような本を子どもに与えたいと考えますし、反日的な本はなるべく除去してほしいと思います。

図書館 本の選定は、全館分を八雲中央図書館で行っています。反日かどうかの判断は、個人個人のご意見があるかと思っています。いろいろな視点から広く資料を提供するという考え方から、どちらか一方を支持することにならないよう配慮しています。

図書館 平日、東京都書店商業組合目黒支部から図書館に図書が納品されます。当日、複数の職員が一冊一冊本の内容や関連図書の有無、その著者の他の図書の所蔵状況、価格などを確認しながら購入の可否を判断して選定しています。その時点で様々な理由で選定されなかった図書も、後日、別の複数の職員で再度検討し、図書館資料として必要と判断した場合は購入します。このように多くの職員が関わって、図書館資料を選定しています。

利用者 職員のほかに選定委員として誰かが関わっているのですか。

図書館 選定は職員が行っています。

利用者 先程の説明で、いろいろな視点から広く資料を提供する必要があるとおっしゃいましたが、オリンピック・パラリンピックの展示で、オリンピックを盛り上げるための光の部分だけを紹介していいのでしょうか。予算やプロセス、選手たちのドーピングの問題など影の部分もたくさんあるはずですが。国や東京都から「オリンピックを盛り上げよう」といいう企画の依頼があったかもしれませんが、光の部分だけを取り上げるのは疑問に思いますし、その点は考えなければならないところではないのでしょうか。また、児童館へ行った際に、図書館からの団体貸出の本で「はだしのゲン」がありました。はだしのゲンが反日かどうかについては私は述べませんが、その本の貸出は、児童館側からの依頼なのか図書館側で選書したものなのかを訊ねたところ、「児童館では本を選ぶ技量がないため、図書館へお願いしたものです」ということでした。依頼された図書館としては、夏の季節は、戦争や平和を考えるものがないだろうということで、この内容の選書になったのではないかと思います。この場合は、もう一度児童館へ「借りたい本のリストを出してください」と言って、児童館で選書させるべきだったと思います。

利用者 利用者懇談会のアンケートの意見を大事にしてほしいと思います。前回の意見の「事務的に2列に座る区側と利用者との応答という二項対立がマンネリ化していることが懸念される」に対し「様々な年代の方に参加していただけるよう入りやすいテーマにするなど工夫してまいります」は回答になっていないと思います。この意見は、もっと懇談会の場で意見交換ができるようにしてほしいという意味だと思います。また、別の方の意見で、「発言を一人につき1～2分に限るルール決めをする」という意見もあります。先程の意見と対立するような意見ですが、両方とも大切なことだと思います。今後の利用者懇談会の運営をどのようにしていくのか、よく検討していただきたい。前回の大橋図書館では、参加者がいつもより多かった。それは、その前のアンケートに「当日、チラシ配りを行って参加者の呼びかけをしたらどうか」という意見があり、私が当日の担当職員へ言ってチラシ配りをさせたことの成果です。記録を作成する際に、アンケート意見を運営に反映させたことがあるのであれば、「アンケートのご意見から（やり方を）見直した成果です」など一言添えてもいいのではないのでしょうか。そうすることで、参加者に対してみなさんのアンケートが生きていますというメッセージになると思います。

図書館 ご意見、ありがとうございました。最後に時間が足りなくなり、終わりの時間になってしまいました。

#### 4 閉会挨拶

事業計画係長 みなさんから、たくさんのご意見をいただきました。本日は、館長が不在であり、また、進行がスムーズでなかったところもあり申し訳ございませんでした。いただいたご意見につきましては、これからの図書館運営に活用していきたいと思っておりますので、是非これからもご協力をお願いいたします。本日は、ご参加くださりましてありがとうございました。

以 上