

## 平成29年度図書館利用者懇談会を開催しました

中央区立図書館三館では、平成30年1月27日から2月17日にかけて“図書館利用者懇談会”を開催し、利用者の皆さまからのご意見・ご要望をいただきました。

こちらでは皆さまからいただいたご意見・ご要望を掲載します。

図書館ではこれ以外にも常時皆さまからのご意見・ご要望をお受けしています。

### 1 図書館全般について

Q： 図書館は資料貸出のほかに、研究や課題解決の一助となる機能・サービスを提供していくことも本来のあるべき姿であると考えますが、中央区における考え方はいかがでしょうか。

A： 月島図書館においては、利用される方の人数などが大きく伸びている状況にありますが、公立図書館として、こうしたニーズにも十分に応えていくことも重要な役割であると考えております。施設規模など制約のある中ではありますが、多様な目的に適うサービス提供に向け改善を図ってまいります。

### 2 館内の利用環境について

Q： 携帯電話は、「使用しないでください。」と書いてありますが、スマートフォンは使用してもいいのですか。

A： 図書館は、静かに読書・勉強・学習する所です。学習コーナーでは、パソコン・電卓を使用してもらっています。読書室については、音の出るパソコン・電卓は使用できません。スマートフォン・タブレットについては、周りに迷惑をかけない・音が出ないものを、使用可としています。

また、現在、職員が腕章をつけて1時間に1回程度、館内6・7階を巡回して、寝ている方、携帯電話を使っている方、飲食をしている方等には注意しています。

Q： 小学生やその親たちが騒がしいのですが。

A： 他の利用者に迷惑となるような大声を出している場合は、適宜注意しており、また、小学校の図書館見学などの際も、図書館は静かに利用してもらうよう伝えております。今後も館内で快適に過ごしていただくために、マナー喚起の声かけを徹底するとともに、図書館で発行する冊子での啓発や周知を図るなどの対応を行ってまいります。

Q： 新聞紙は閲覧に必要な場所をとることや、ページをめくる音も立ちやすいため、周囲に配慮した利用を求めるなど、トラブル防止を図ってほしい。

A： 新聞ホルダー（今日の新聞）やバックナンバー棚において、今一度、周囲への配慮を呼びかける掲出を行いました。公共の場としてお互いに譲り合ってご利用いただけるようマ

ナーの周知を図ってまいります。

Q： 地域資料室が午後5時に閉室してしまうので、借りたい本があるときなど不便さを感じます。

A： 開館時間の延長は職員の配置上できませんが、午後5時以降に別置書庫を除く地域資料室の図書資料の閲覧や貸出を希望される場合は、レファレンスカウンターの職員が対応いたします。

### 3 本の購入について

Q： 人気の本は何冊も所蔵しているようですが、何か基準はありますか。

A： 1館最大5冊、3館で15冊までの購入とし、著作権の問題もありますので、むやみに多くを購入しないように選定しております。

### 4 リクエストについて

Q： リクエストには何か制限のようなことがあるのでしょうか。

A： 図書館の予算もありますが、中央区内の方の利用状況・蔵書や類書があるかないか、他の区の状況等いろいろと加味したうえで購入しています。幅広く蔵書をそろえるようにしていますので、皆様からいただいたリクエストにはお答えするようにしています。リクエストは遠慮なく出してください。

### 5 リサイクルについて

Q： リサイクル本というのは年に1回位は並べているのですか。それは、いつごろですか。

A： 雑誌は毎月第4土曜日に実施していますが、一般書・児童書・CDは年に1回で2日間、曝書5日間後に、図書館ホールに並べてお好きな本を持っていただいています。今年も6月頃に実施する予定です。3館リサイクルの日は別々で、同じ本が並ぶわけではありません。ぜひ、足をお運びください。

### 6 督促について

Q： 督促をこまめに行うほか、例えば、図書館ルールの標語ポスターなどを募集して掲出するなど周知を工夫しながら、資料返却期限の遵守を徹底してはいかがでしょうか。

A： 現在、次の予約が控えている資料については、電話や電子メールによる返却の督促を行っているところですが、図書館で発行する冊子などでの啓発をはじめ、ルールの周知を図ってまいります。また、利用者の皆様により伝わりやすい手法とともに、効果的なルール運用についても他事例などを参考にしながら検討してまいります。

Q： 延滞直後の督促連絡や返却期限日前に返却期限日のお知らせをしてほしい。

A： メール登録者のうち希望者については、事前に返却期限日のお知らせメールを送信しています。今後、いただいた意見を参考に検討してまいります。

Q： 返却期限を守らない人がいて本がまわってくるのが遅い。

A： 貸出は2週間までで、次に予約が入っている場合は延長できないことになっていますが、予約の取り置き期間が1週間あること、また一部の利用者が延滞することもあるため、提供が遅くなることがあります。延滞時には督促の連絡を入れ、早期の返却をお願いしております。

## 7 弁償について

Q： 弁償の際、現物がない場合に初めて現金での弁償となるようですが、金額は何を基準としていますか。

A： 販売が終了している本や古い本、貴重な本などは古本屋やアマゾンで価格を調べ、時価を基準としています。

## 8 図書館イベント、サービスについて

Q： 子供向けにおすすめの本を紹介する冊子がありますが、大人向けにも同様な冊子があるとありがたい。

A： 図書館では、子供の読書活動推進に向けて児童向けのおすすめ本を紹介する冊子を作成し、区内小学校・保育園などをはじめ各図書館で配布しております。

大人向け版の作成は現在のところ予定しておりませんが、定期的に季節や時節などのテーマに即した資料の紹介展示を行う「一般展示」を行っています。図書館ホームページ「行事のおしらせ」にも掲載しておりますのでご覧ください。

Q： 図書館イベントは子どもを対象としたものがありますが、大人向けのイベントはありますか、また、かつて行っていたことはありますか。

A： 以前は演劇講座をやっていたことがあります。現在は定例的な大人向けのイベントはありませんが、平成29年度は区のイベントである「中央区まるごとミュージアム2017」のときに、本を保護する「ブッカーかけ体験」を行いました。

Q： 子ども会は大人も参加できますか。大人でも絵本の読み聞かせに参加したい人もいるはずなので、そうなれば親同士が交流を深めるいい場になると思います。

A： 子ども会は、親同士の交流という目的では行っていません。子ども会以外では、毎年秋頃に絵本作家などを招いて、大人も参加できる講演会を実施しています。昨年は、絵本作家である矢部さん（お笑い芸人のカラテカのお父さん）がゼロファンを用いて工作を行う体験型の講演会を開催しました。

Q： 地域によっては3世代で住んでいるところがあるので、親子だけでなく、その上の世代とも触れ合えるイベントがあっても良いと思います。

A： 図書館のスペースの問題等もあり、ハード面でなかなか実施が難しい面がありますが、ソフト面で対応できるものは検討してまいります。

Q： コピー機を増やしてほしい。

A : スペースの関係上、増設は難しいため、一度のコピー枚数の目安（10枚）を掲示しまして、長時間にわたってコピーを行っている利用者には譲り合って使用してもらうようお願いしております。

## 9 図書館システムについて

Q : 現在の図書館システムはインターネットや館内端末機による予約・検索や貸出機による貸出手続きを導入していますが、それらの操作などに不安を覚えている方々もいます。

A : 貸出・返却手続きに要する時間の短縮やプライバシー保護の強化を目的に現在の運用方法としていますが、その操作や仕組みに不安などを覚える方々に対して、用語の表現なども含め、よりわかりやすい説明や操作案内に努めてまいります。

また、カウンターにおいては、口頭にてご要望などをお聞きし、目的に合う資料を紹介するレファレンスサービスも行っておりますので、こちらもお気軽にご利用ください。

Q : タッチパネル式の検索機を増設してほしい。スペースがないのであれば、タブレット端末を貸出するのはいかがでしょうか。

A : 図書館内の検索機を増設やタブレット端末を利用した検索機の導入等については、館内機器の設置・導入の中で包括的に検討してまいります。