

はじめに

2008年4月に着任された伊藤光が丘図書館長のご提案で、今年は練馬区図書館11館を4ブロックに分け、ブロックごとに中の1館で図書館主催の懇談会が開催されました。まず、大泉図書館、次に練馬図書館、石神井図書館、春日町図書館の順にほぼ隔月開かれました。記録者は全てに出席したわけではないので、最後の春日町図書館の懇談会に参加し、そこで見聞した感想もいれて記録にまとめました。

利用者と図書館長との懇談会

日時 : 12月14日(日)14:00~16:00

場所 : 練馬区立春日町図書館 会議室

出席者: 利用者計14名

光が丘図書館長、春日町図書館長、貫井図書館長、平和台図書館長ほか図書館職員計10名式次第以外に資料はなく、先ず光が丘図書館長が挨拶され、懇談会の趣旨が説明されました。次に図書館側出席者の自己紹介があり、各館の館長が順に担当図書館の資料数、貸出数、登録者数など、数字を挙げての説明が続きます。出席者からは様々な意見、要望が出され、2時間はあっという間に過ぎました。

利用者からの質問・意見 (ほぼ発言順です)	図書館の回答
公民館、図書館その他文化施設の看板が小さい	「…」は次の質問(者)に移り、回答がないもの。 景観上との兼ね合いもあり、区の基準に従う、と前館長はコメントされたが、今回は回答なし。
南田中図書館がすばらしい図書館になることを期待している。どんな図書館をつくるのか?	南田中図書館は H21.5月開館予定。小学校との合築。図書7万点、CD4千点規模の図書館。学校支援と環境に特化した図書館となる。無線 LAN 採用
無線 LAN は会議室に入っているのか。もし入っていないのであればほしい。他館にも是非。	会議室には考えていない。 今後の課題として承っておきます。
練馬図書館長さんとホームレス対策について話したかった。前回は練馬図書館長と話したくて出席したが、おられなかった。 懇談会には全館長に出席してもらいたい。	…
懇談会には議員さんにも是非でてほしい。	…
光が丘図書館の相談カウンターは使い難い。中央カウンターで相談し、そこで回答できない場合に奥のカウンターへといわれるが、もう一度並び、説明も再度しなければならない。	…
図書館 HP に生のデータを載せてほしい。利用登録者数、貸出件数、汚破損数、一人当たりの蔵書数など。23区との比較がわかるようになれば、すばらしいが。	既に練馬区の HP の「練馬区あらし」に図書館の統計を掲載している。 (1)所蔵資料数(2) 利用登録者数(3) 貸出数(4) 資料予約受付状況(個人予約数)。23区の比較ということになると、他区のことを載せられるかどうか。

統計資料があるなら、図書館 HP 上でリンクしてその区の統計データに飛ぶようにできるのではないか。	…
練馬図書館全体の登録者数は何%までいっているか？50%くらいになれば、責任を果たしたといえるのではないかと思います。	練馬区の登録者の数字はありますが、人口総数が手元にないので、%は…
図書館は文化ですからこういうことをやっていきたいという館長さんがいらっしゃるといいなあと思います	区として文化、芸術は柱の一つですし、図書館としても常日頃、文化、芸術については考えています。運営に生かしていきたいと思っています。
一人当たりの蔵書数は22年度までの5ヶ年計画では2.25冊にするというのが、区民に約束した中期計画ですから、現在の到達度と見通しを教えてください	今までどおりで伸びていないが、目標に向かって鋭意努力中と考えてください。
予約した本が入ったかどうかの確認方法で、春日町図書館のカウンターの説明に納得いかない。	どうも誤解があるようですから、後でご説明させていただきます。
春日町図書館の会議室の天井の電気の反応が遅い。	照明については調べます。
春日町図書館や光が丘体育館でなんどもホームレスの対応に感心をしたことがある。よくやっている。	お褒めいただきありがとうございます。どの館でも襟をただしてやっていかなければならないことで、有難いお話でした。
春日町図書館で新聞を読んでいてけんかを売られ、唾を吐きかけられたことがある。すぐに大丈夫ですかと職員がきてくれた。この人は親切でいい。	こういうことをこの会では話していただきたい。
図書資料よりAV資料をふやしてほしい。	…
机の並べ方が懇談会らしくなったという事ですが、私が注文をつけたのは、形の問題ではなく、前年のことを無視し、継承しないのはまずいということを書いたので、誤解しないでほしい。 前年までの懇談会では事前質問を受け付けて当日回答していたが、今年はしていない。その場で回答要求をしても無理なので、その点も改善が必要ではないか。	…
多文化サービスに対する対応は何もしていないようだが、この地区では練馬全域の倍以上の外国人登録者を抱えている。表示、案内情報の多言語化を進めていく必要があるのではないか。春、お目にかかった時英文パンフがどこかにあるとのことだったが見かけない。	前回のことは記憶にないが、いろいろな展開の中で意識をしながらやっていきたい。
公民館審議委員はあるが、図書館審議委員というのではないのか。同じ文化施設だが関係はあるのか。	不勉強で申し訳ありませんが、関係あるとの認識はもっていません。
春日町図書館を初めて訪れたんですが、はじめてだから見えることがあると思うので、感じたことを申し上げますと、WELCOMEの気持ちがみえない。	…

<ul style="list-style-type: none"> ・ 入口から入ってどこに何があるかがわからない。表示に工夫が必要です。 ・ 子どもの本棚についている案内がルビもふつてあるので子ども向けだと思うのですが、上を向いている。子どもには見にくいでしょう。 	
<p>図書館の将来像がみえない。練馬区70万都市だが、文化の面で優れているとはいえない。立派な図書館を、中央図書館をつくっていただきたい。練馬の北口に再開発ビルが建つということで、この件については賛成できないが、もしできるなら、3階分くらいをとって話題になるような中央図書館をつくってほしい。</p>	<p>貴重なご意見として受け止めさせていただきます。</p>
<p>マナーの問題。新聞、雑誌を何種類抱えてもっていく。</p>	<p>・・・</p>
<p>春日町図・パンフを置く棚(ラック)は前から買うよう要請している、相変わらず机に重ねて置いてある。</p>	<p>地域の方のイベントもあり、チラシは数が多い。工夫をして置くようにするというので、よろしいでしょうか</p>
<p>民主的運営をするのであれば、図書館協議会の設置が望ましい。なぜ図書館長は反対するのか。</p>	<p>・・・</p>
<p>練馬区の図書館は生涯学習に位置づけられているが、担当はだれかという、兼任がいるだけ、全体的な構想を描く部署がない状態だ。</p>	<p>・・・</p>
<p>図書館員の教育の充実が必要。</p>	<p>・・・</p>
<p>レファレンスの充実が必要。どうレファレンサーを養成するか。</p>	<p>・・・</p>
<p>光が丘図書館に事業係ができたのは評価する。</p>	<p>・・・</p>
<p>春日町図書館の図書館スペースが足りなければ、ギャラリーを潰すという選択もあるだろうと一年前に申し上げた。館長のご意見を伺いたい。</p>	<p>・・・</p>
<p>警備のプロに警備を委託したらどうか。</p>	<p>・・・</p>
<p>カウンター委託職員にこの懇談会に出てもらったらどうか。</p>	<p>・・・</p>
<p>次回の懇談会はテーマを決めてやってはどうか。 「マナーについて」</p>	<p>・・・</p>
<p>高齢者が多くなる一方、高齢者向けの施設が少ないので、そろそろ高齢者の居場所としての図書館を考えてもいいのではないか。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。区の施設でもあり、ご意見を踏まえて施設の整備、運営のあり方を考えていきたいと思えます。こうするとはお約束できませんが、貴重なご意見として承りました。</p>
<p>本の貸出期間を、保証金をいれて延ばせるシステムを考えてほしい。</p>	<p>ご質問の趣旨はわかるのですが、3週間を短縮せよという意見も多い中、延長を考えるのは難しいと思えます。今後考えていく上での参考とさせていただきます。</p>

	きます。
関町図書館では委託職員が5、6名辞めている他の館はどのくらい入れ替わっている(転任・辞任)か。	平和台は2年目で4名、貫井は3年目で半数、春日町は4名
大きい問題、大きいテーマでの懇談会を是非開催してほしい。	…
警備員に頼らず、われわれボランティアで安心、安全を守りたい。	…
図書館審議会(協議会の意?)を早くつくってほしい。	…
利用者懇談会をどう位置づけるかは議会でもいろいろな意見がありますが、今日は細かい利用上の話を出していただく場だと何度となく繰り返されましたが、そういう話ではなかったと思います。是非、幅広い意見交換をしていただきたいと思います。	図書館は多くの方が利用されます。小さなことを積み上げて大きなものにしていきたいというのが私の趣旨です。
いろいろ出た意見、提案、要望はきわめて具体的でした。これらについて、できるもの、できないものがあると思いますが、次回の懇談会で返事をするとか、兎も角、返していただくルールをつくってほしい。これは強くお願いしたい。	議会答弁のようだとのお話でしたが、この会を笑える会にしたいと思っています。ご意見はごもっともですので、いずれHPなどに掲載したいと思います。

出席者の感想 その1 (2008年の全懇談会に出席した人)

私は日常生活を通して図書館がなくてはならないものになっています。

何かにつけて、図書館を利用します。果樹酒のつけかた、料理のこと、病気のこと、新聞、テレビを読んだり視たりでわからない時事的なこと、言葉などきりなくあります。

そこで図書館利用者と館長の懇談会は第1回から参加しました。12月14日春日町図書館での第4回で今年は終わりましたが、2009にむけての感想です。

各館それぞれ特色があるのが練馬区立図書館のよいところです。利用者として、こまかい使い勝手のこと、サービスについての懇談は各館ごとに開いたほうがよいのではないのでしょうか。

4館ではご当地館利用者優先なので、他の3館の利用者は発言しづらいです。それにこまかいことは当事者どうしの方が合意しやすいと思います。

懇談会ですから図書館の側からも利用者へ投げかけたいことを話題として出してほしい。たとえば、汚破損問題、マナーのこと、ひいては貸出履歴のことなどです。

また、練馬区の将来の図書館像とか、利用者は聞きたいのです。

2009年はテーマを柱にした懇談会が開かれるのを期待したいと思います。

とにかく、図書館館長さんと利用者がよりよい図書館についてワキアイアイと話し合えるといいと願っています。

参加者の感想 その2 (春日町図書館での懇談会に出席した人)

多くの新聞、雑誌を賑わした貸出履歴保存問題。汚破損が引き金で決断したと報道されています。お陰で練馬区民は蔑視(?)に曝されているのに、利用者が集まった今年度最後の直接対話の機会にどうして何の説明もないのかな?

図書館が発信する情報と参加者がほしい情報の間と大きな開きがあることを実感しました。2時間の内の30分を図書館の概要説明に使われましたが、集まった図書館利用者は頻りに図書館を利用している人ばかりです。パンフを配れば判るような説明は不要でしょう。その数字をどう読むかについて図書館側がコメントをつけ、その数字をどこまで上げたい/下げたいなど図書館の姿勢を見せていただければ、それなりに意味はあると思うのですが。例えば、亡失や汚破損数の3ヶ年の推移とか他区との比較とか。

懇談会であっても、多忙な時間をさいて出席しているのですから、聞き流しでなく、意見・要望に対する対応(できる・できない・する・しない)をお願いしたいと思います。

図書館は地域の情報センターですから、情報公開の面でも範を示してほしいものです。あらゆる面で図書館が閉鎖的になってきているのが気になります。図書館統計として区のHPに掲載している情報だけでなく、汚破損、亡失数などは利用者としても対策を考えるきっかけになると思いますので是非公表を。できるだけ多くの生のデータをそのまま掲載してほしい。

圧倒的に時間が足りなかった。言いたいこともいわず“腹ふくる思い”で帰った人も多かったでしょう。

今回の懇談会を一覧してみると、図書館の館長や担当者が10名もいるのに、殆ど対話になっていないのが、よくわかります。懇談会の態もなしていません。利用者も雑多な意見・要望を言いたいことをいうだけ。図書館も紋切型の回答をするだけ。もう少し、上手に懇談する方法はないのか、次回にむけて図書館だけで企画するのではなく、利用者を加えてはいかがでしょうか。

光が丘図書館利用者の会では光が丘図書館で館長との懇談会を1999年以来毎年1回開催し、去年は図書館との共催でいたしました。そこで行ってきたアンケートには必ず、こういう会を毎年開催してほしいという声がありましたので、10回目に当たる2008年に、突然終止符を打つのは大変残念です。いままで参加してくださった方には感謝申し上げますとともに、“光が丘図書館で毎年開催を“というご希望に添えなかったことに対し深くお詫び申し上げます。

以上

(記録・文責 光が丘図書館利用者の会会員 小野寿子)