

令和6年4月19日

令和5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3館では、図書館利用者懇談会を開催し、利用者の皆さまからご意見・ご要望をいただきました。

京橋図書館

日 時 令和6年2月24日(土) 午後2時～3時30分
場 所 本の森ちゅうおう(京橋図書館)1階多目的ホール
参加者 利用者 18名
主催者 8名【内訳】京橋図書館長、副館長、館長補佐、業務責任者4名、
指定管理者(株)図書館流通センター2名

日本橋図書館

日 時 令和6年2月3日(土) 午後2時～3時30分
場 所 日本橋図書館6階図書館ホール
参加者 利用者 10名
主催者 5名【内訳】日本橋図書館長、館長補佐、業務責任者、
中央区統括館長(京橋図書館長)、
指定管理者(株)図書館流通センター1名

月島図書館

日 時 令和6年2月10日(土) 午後2時～3時30分
場 所 月島社会教育会館第2洋室
参加者 利用者 6名
主催者 4名【内訳】月島図書館長、館長補佐、中央区統括館長(京橋
図書館長)、指定管理者(株)図書館流通センター1名

各館で頂戴したご意見は以下のとおりです。重複している質問については一部抜粋しています。なお、図書館では、常時皆さまからのご意見・ご要望をお受けしています

1. 図書館利用について

- 京橋図書館の一般学習室の扉は自動的に閉まる仕様にすべき。時々、特に出ていく人が、扉を開けた状態にしていくことがある。先日来館した際、閲覧室の外にいたら巡回に来た警備員が元々開いていた扉をそのままにして出て行ったのを見かけた。開いているからといって開けたままでいいのか、中で作業していると外の音が聞こえることもある。モラルの問題の気もするがどうか。
⇒図書館としても対応に悩んでおります。猛暑の際、扉を閉めると空気の循環が悪いため開けたままにしておくことを推奨していました。その後図書館のオペレーションが変わると利用者の方のご迷惑になると思い、扉を閉める運用に変更していません。今後どのような対応が利用者にとってよいのか、改めて検討いたします。
- 京橋図書館は一定時間過ごせる場所を提供してもらっていると感じている。ここは大人の目もあり、子どもがいても安心して過ごせるし本も選べる。今は新しくてきれいだ、ぜひこの状態をキープしてほしい。建物だけでなく、本もきれいに保ってほしい。使いにくいという意見もあるようだが、自分にとって未知の作家や新しいジャンルは手に取りにくいというのがある。もっと図書館が推してもいいのでは。
⇒今後は図書館からの推しをもう一歩進めてまいります。本の森ちゅうおうは子どもだけで来館する姿も多く見られ、子どもたちも保護者の方々も、安心安全で魅力的な施設と感じておられるようで、有難いことだと思っています。また、きれい、清潔という点では清掃員が常駐しており、定期的な清掃に加えて、汚れ等が発生した場合は即時に清掃し、きれいな状態を保っております。また、本については図書除菌機を設置しておりますのでぜひご利用ください。
- 京橋図書館の5階ラウンジにあるブース席について、コンセントがある席とない席があるのですべて一律に付けてほしい。館内で飲食できるスペースをもう少し増やしてほしい。
⇒5階ラウンジは飲食やコミュニケーションが可能なスペースとして設計した関係で、多くの方々がパソコンやスマホ等の充電をすることは想定していません。他にもコンセントがある閲覧席を多く用意していますので、誠に申し訳ございませんが、そちらをご利用ください。施設内では、1階Caféやエントランスホール、5階ラウンジ、外構部に飲食可能なスペースを設けました。また、利用者の中には静かな環境で読書をしたい、飲食する際に発する音やにおいが読書の妨げになるというお声もいただいておりますので、飲食は現在あるスペースでお願いいたします。

- トイレに手拭き用ペーパーを用意してほしい。
⇒手拭き用ペーパーはエコの観点から必須ではないと考えています。
- 京橋図書館の入口の広場に自転車除けのコーンがあり、通行の妨げになる。臨時駐輪場も同様。
⇒ご指摘についてはよく理解していますが、自転車利用者が想定より多く、臨時駐輪場を設けざるを得ません。また、自転車利用者と歩行者の安全を確保するため、コーンを設置しています。コーンも臨時駐輪場も、通行の妨げにならないよう配慮しています。
- 日本橋図書館の 2 基のエレベーターについて、皆すべての階で両方の停止ボタンを押すので非常に効率が悪い。システムの制御機能をあげて、2 基のエレベーターが同時に上がったたり下がったりするのをやめてほしい。
⇒元々はどちらか 1 つのボタンを押せば近い方を呼び出す運用にしておりましたが、もう 1 基が待っている階を通り過ぎてしまうなどお困りのご意見が多かったため、現在の運用となっています。しかしながら現在の運用でも時間がかかっているのは事実です。施設内の社会教育会館と相談し、どちらかひとつだけ押すよう注意喚起の掲示を検討中です。
- 月島図書館の児童書コーナーのおすすめの本が棚の上に並べてあってそこからとったりしているが、子どもを抱いたまま下の本が取りにくい。
⇒本の所蔵数に対して書棚が足りていないため、どうしても下の棚にも本を置かざるを得ない状況ですが、本の種類によって配架する場所を工夫するなどしてより使いやすい書架づくりを今後も進めてまいります。
- 月島図書館に靴を脱いで子供が本を読んで過ごせるような場所があるとありがたい。赤ちゃんもそこに寝かせながら本を選ぶことができ便利。
⇒月島図書館の中では、残念ながらそのようなスペースを作る余裕がございません。本の森ちゅうおうには靴を脱いで利用できるコーナーがありますのでご利用ください。
- 月島図書館のパソコンの利用スペースが狭いので拡充してほしい。
⇒現状としては月島図書館内で新たにスペースを増やすことは難しい状況です。
- サイトの改善を希望。貸出履歴がない（1冊ずつお気に入り登録するしかない）。お気に入り登録、貸出延長も操作が煩雑。
⇒図書館ホームページのリニューアルについては、区と相談しているところです。頂いたご要望につきましては、区ならびにシステムベンダーに共有してまいります。

- もともと本は購入して読んでいたが、最近は図書館で借りるようになった。書店は店員のおすすめ本がたくさんあって、自分の好み以外の本も手に取れるが、図書館ではそれが少ないように思う。もっとおすすめ本を教えてくれるとうれしい。
⇒京橋図書館で実施した Kyobashi Book Market のような展示をはじめ、空いた棚を使っておすすめ本を紹介しています。また、年に 1 度福袋のイベントでもおすすめ本を紹介しています。
- 京橋図書館のテラス側の階段にスタッフのおすすめ本が並んでいて、いつもチェックしている。図書館の推しを聞くいい機会だと思う。皆さんにおすすめしたい。
⇒階段展示は各分野の担当者が毎月テーマを決めて展示しています。展示している本は貸出できますのでぜひご利用ください。
- 絵本などで年齢別のコーナーあるいはブックリストをつくってほしい。
⇒中央区立図書館では子どもの年代別に本を紹介した「この本知ってる」を毎年発行しています。もっと細かく年齢別に紹介するブックリストはありませんが、今後こうしたリストの充実を検討します。なお児童コーナーには子どもの本を選ぶ時に参考になる本をおいています。図書館スタッフにご相談いただければ本を探すお手伝いをいたしますのでお気軽にご利用ください。
- 京橋図書館では CD をよく利用している。借りたいものを予約して、他にも棚を見て借りているが、棚には出ていない CD もあるので検索して利用している。開架の CD と閉架の CD を定期的に入替はしないのか。一度閉架に入れてしまったらもう出てこないのか。3 館の CD に特性があるようで、月島にも結構行っているが、予約して月島から CD を取り寄せようとするとう費用がかかるのかが心配。
⇒輸送のコストはかかりますが、1 件ごとではなく年間契約のためご心配なくどうぞご利用ください。ポップスやロックは古くなると貸出が減っていきます。そうしたものを閉架に移し、新しく購入したものを開架に出しています。現在京橋図書館では、開架と閉架の入替は行っていません。閉架より開架の方が狭いため、開架は新しく購入した資料を優先して配架しているからです。ただし、OPAC で閉架資料も検索ができますので、ぜひご利用ください。
- 利用者実績、区民の割合、年齢層について知りたい。
⇒令和 4 年度の京橋図書館の利用実績につきましては、入館者数が 32 万 4 千人、貸出冊数は図書 32 万冊、CD 2 万 5 千点、DVD 5 千 5 百点となっています。3 ヶ月間の休館、本の森ちゅうおうの開館を加味すると従来より相当増加していると思います。ちなみに令和 5 年 4 月～12 月の 9 ヶ月間でも、来館者数 51 万 6 千人となっています。登

録者全数における区民の割合につきましては、京橋図書館は 55%、日本橋図書館は 58%、月島図書館は 86%、3 館合計では 66%となっています。

統計データは以上ですが、昨年 10 月 21 日～11 月 5 日に実施した京橋図書館の利用者アンケート（回収 448 件）では、68%の方が区民との結果になりました。中央区以外の方は登録しても区民の方ほど利用されていないことがわかれると思います。年齢層については、50 代が 24%と最も多く、続いて 40 代と 60 代が 18%、30 代 13%、10 代 11%となっています。令和 4 年度に比べ、増えているのが 50 代、60 代、10 代、20 代で、減少しているのが 70 代、40 代という結果になっています。

- 汚損水濡れの書籍が他区より比較的多いのが気になる。ペナルティーなどルールを設けた方がいいのではないか。
⇒中央区では自動返却機で処理された後、必ず目視で確認し、汚損・破損があった場合は弁償をお願いしています。また、買替が必要な資料、可能な資料については適宜買替を行っています。カウンターにて利用者からご提案いただき、館内に啓発ポスターを掲示するよう現在検討中です。
- 1 歳になる子どもがどうしても本を触りたがるが、本を破ってしまいそうで怖いので触らせないようにしているのが悩みとなっている。
⇒子どもの発達段階において本に触って認識することは、本に興味を持ってもらううえで大事と言われています。本を多くの人に楽しんでもらうために大事に扱ってほしいと考えておりますが、そのために本に触らないようにすることは本意ではありません。多少の破れは修理して使えるようにしておりますので、保護者の皆さまのほうで本をできるだけ大切に扱うというケアをしていただきながら、お子様には本に親しんでいただければと思います。
- 図書館で借りた本が手持ちのバッグに入らないことがあるので持ち帰り用の紙袋があると助かる。
⇒日本橋図書館では、数に限りがありますが紙の手提げ袋をご提供できる場合がありますのでスタッフにご相談ください。（なお、図書館の持ち帰り袋は子ども用となっています。）

2. 本の貸出・検索・返却について

- 貸出可能数を増やしてほしい。
⇒2 週間の貸出期間で読める本は一般的に 10 冊以内であろうということから、中央区では 10 冊とさせていただいています。逆に、貸出冊数の上限を減らして、回転率を上

げてほしいという反対のご意見もあります。貸出冊数を増やすということは、その本を読みたい方の読書機会が低減してしまうというデメリットもあり、貸出冊数と予約冊数の問題は、難しい課題と考えています。

- 京橋図書館が開館の際も 3 階以外で本の返却ができれば助かる。
⇒お手数をお掛けして申し訳ございません。本の返却口については、返却と同時に仮返却処理が必要なため、システム端末とスキャナが必要です。また相応のスペースも必要なため、返却口の増設は難しい状況です。1 階ブックポストと 3 階返却口をご利用いただきますよう、よろしくお願いいたします。
- 返却場所を増やしてほしい。
⇒従来、ブックポストは各館に設置のほか、シニアセンターに設置していましたが、京橋図書館が本の森に移転した後も本庁舎のブックポストを継続利用できることにしているのに加え、7月に晴海図書館が開館し、従来より 2カ所増えることとなります。その他にも駅や区民館においてほしいというご要望は承知していますが、回収等を行う費用の関係もあり、実現は難しい状況ですが、ご意見は中央区に報告いたします。
- 返却リマインダーがあるとよい。
⇒中央区立図書館 HP、利用者メニュー内に機能がございます。「メールサービス登録」という項目に、返却期限が近くなるとメールで通知することができる設定があります。メールアドレスを登録いただいてから、こちらのサービス登録をお願いいたします。
- 返却リマインダーについて、個人的にメールは見ないので、できれば LINE で通知してほしい。また、イベントをこんなに行っていることも知らなかった。こちらも LINE で知らせてほしい。指定管理者が請け負っている他の図書館で事例があるなら、中央区でも採用できるのではないか。
⇒図書館からのメールはシステムから直接送信しています。LINE を採用することについては区と協議が必要となりますが、運用を変更すると LINE を使い慣れていない方から逆の意見をいただくことも考えられます。図書館は誰でも利用できる公共施設であり、平等、中立の立場でサービスを提供しなければなりません。必要性については十分理解していますが、図書館利用者にはメールでさえ利用されていない方々も多くおられ、大変難しい課題と考えています。
- 資料検索機能の強化（貸出中資料の期限が見られる等）を希望する。
⇒図書館員は利用者の利用状況を漏らしてはなりません。利用者が読んでいる資料名はもちろん、いつまで借りているか等も第 3 者にお伝えしてはならないため、ご希望

の機能を入れることはできません。

3. 本の購入等について

- 選書の基準について。
⇒利用者ニーズと中央区の選定基準、さらに各図書館の地域特性や役割を踏まえて、図書館ごとに選定します。その選定内容を中央区職員も参加する3館合同選定会議にて評価し、各図書館で調整した後、中央区の承認を得てから購入しています。なお、リクエストや利用者アンケートなど皆さまのご要望も選書の参考にしています。
- 3館の選書方針について。
⇒京橋は中央館として、偏らず幅広いジャンルの本を収集しています。日本橋は商業・ビジネスの街、古くからの街を意識した選書を行っています。月島は住宅街であり、館内もあまり広くないため一般的な文学・暮らしの本を多く購入しています。
⇒新設する晴海は月島と同じ住宅街になるのでは。
⇒施設のコンセプトとして乳幼児から高校生が主な対象となるため、1フロアをティーンズフロアとし、ティーンズ向けの資料を広く収集していく予定です。
- 子どもは新しい本に触れるのが難しい。知っている本や学校で読んだことのある本には手を伸ばすが、そうでないものは子どもにとってハードルが高いのだと感じる。下の子は女の子だが、お姫さまや絵がかわいいものには手が出るようだ。調べものなどの真面目な本が多いのもわかるが、子どもが手に取ってみたいくなるような工夫が欲しい。ティーンズコーナーは自分が良く利用している。今の子どもたちが何を考えているのか知ることができてとてもよい。
⇒購入資料は3館で検討、調整しておりますが、子供が手に取りやすい本を購入することをご意見として区に報告するとともに、手に取ってもらえるような工夫を施してまいります。
- 読みたい本が貸出中のことが多く、多くの人にタイミングが平等になるようにしてほしい。
⇒すべての利用者が平等、公平に図書館資料を利用できるという公共図書館の使命に鑑み、予約を入れた時点で予約順位が自動的に決まるという仕組みを採用しています。人気のある資料は予約多数になってしまいますが、多くの予約が入りそうな資料は複本を購入する、予約多数になった場合はその時点で複本を購入し、できる限り早期に提供できるようにしています。しかしながら、人気落ち着いて利用が少なくなった場合は、複本をリサイクルに回さなければならず、区民の貴重な税金で購入した資料をリサイクルに回すことについてのご意見をいただくこともあることをご理解ください。

- 読書が好きで子どもと一緒に通いたい、「図書館にはマンガがないから」と一緒に行ってくれない。「スラムダンク」等、ためになるものがあればよい。
⇒資料収集については、中央区の選書基準に則って収集しています。マンガについては、資料保存の観点やシリーズを購入し続けること、シリーズ中に欠本が出やすいことから、あまり購入していませんが、ご意見は区に共有いたします。
- シリーズ本に抜けがある。補充はされないのか。
⇒漏れがないよう購入していますが、品切れや汚損による除籍などのため一部欠本が発生しています。申し訳ございませんが、気づかれた際にはご指摘いただけると幸いです。
- 大阪の図書館では、一部雑誌寄付や雑誌や本を企業に買ってもらい、その雑誌や本に宣伝を乗せる雑誌スポンサー制度を行って地元と連携していた。中央区にはたくさんの民間企業があり連携に取り組んでいるので、検討してみてはどうか。
⇒中央区は企業との雑誌の取組みは行っていませんが、多くの雑誌を寄贈いただいております、配架場所に困っているのが実情です。また、資料費も中央区から適切にお預かりしており、雑誌スポンサー制度の必要性はあまり感じていませんが、貴重なご意見として中央区に報告させていただきます。
- 寄贈されてから、蔵書となるまでどのくらいかかるのか。
⇒冊数や受入の判断に要する時間、最終的な受入の判断は中央区の承認を得る必要があること、受入決定後に書誌を作成することなどから、一概に何日とはいえないことをご理解ください。
- 特定のジャンルの本をもっと増やしてほしい（文庫本、旅行ガイド、IT・AI 関係、大活字本、英語の本等）
⇒ご意見を参考に今後も蔵書の充実に努めます。
- 日本橋図書館の今後の蔵書拡充の見通しについてお聞きしたい。
⇒蔵書数について、令和3年度の図書資料12万7,806冊、視聴覚資料1万457点でした。令和4年度は図書資料13万3,525冊、視聴覚資料1万722点となり、1年間で図書資料5,719冊、視聴覚資料265点増加しています。なお、蔵書管理につきましてはそれほど書架に余裕があるわけではありませんので、除籍すべき資料は除籍し、使いやすい書架を実現してまいります。

- オーディオブックの導入について。
⇒中央区ではオーディオブックは購入していませんが、電子書籍貸出サービスで貸出しているコンテンツの中には音声読み上げサービスを提供できるものもごございますので是非ご利用ください。

4. 予約について

- 予約した図書が人気でなかなか順番が回ってこない。利用者いきわたらないものについては、もう読み終わった人から譲ってもらえないか、依頼文を掲示してはどうか。
⇒図書館ではすでに利用者の皆さまからの寄贈をお願いしており、かなりの方から寄贈を受けております。京橋図書館では令和5年4月から令和6年1月までに3,675冊の寄贈をいただきました。しかしながら、その中にはすでに図書館に複本があったり、類似する内容のもの、破損の見られるもの、図書館の所蔵としてふさわしくないものもあるため、実際に図書館で受け入れたのは1,023冊でした。なお、特定の資料、特定の著者の寄贈を依頼することは、公共図書館としては難しいのではないかと考えていますが、貴重なご意見として区に報告いたします。
- 希望書籍購入リクエストの方法
⇒リクエストは、図書館にある「図書・雑誌リクエストカード」に記入して区内図書館窓口にご提出ください。
- 中央区にない図書のオンラインでのリクエストができるようにしてほしい。
⇒タイトル・著者名等の書誌情報がいまいちな場合も多々あり、カウンターでの聞き取りが必要なため中央区ではカウンターでのお手続きをお願いしています。
- 事前に統合検索などで調査のうえISBNがわかっているなど、条件をクリアすればオンラインでのリクエストを受け付けてほしい。
⇒図書館システム上の問題もあり、総合的に検討させていただきます。
- 東京都内の統合検索だけでなく、都立大学の検索もできればありがたい。過去に他県の資料を借用したが、他区借用資料の延長ができたらいと思う。
⇒大学図書館は公共図書館と役割が異なり大学の研究・教育に資することが目的となっているため、公共図書館からの貸出依頼に規制があるのは致し方ないと思います。大学にもよりますが、複写サービスの問い合わせや大学図書館を利用するための紹介状を発行することも可能なので、お問い合わせいただければと思います。

- 予約枠を10冊から増やしてほしい。
⇒現状、貸出可能数と同じ点数を予約可能点数としております。予約の順番待ちでなかなか借りられないため、予約枠が増えることをご希望されていると推測します。しかしながら、予約件数を増やすことでさらに順番待ちの期間が長くなることも考慮し、現状の点数としていることをご理解ください。

5. 利用者懇談会について

- 懇談会後にアンケートはあるのか。ぜひ実施してほしい。発言していない人からも感想やその他意見などを収集できると思う。QRコードからアンケートの回答ができるようになるといいのでは。
⇒今回は用意しておりませんが、今後の検討課題とさせていただきます。
- 年2回開催してほしい。
⇒要望として承り、検討いたします。

6. 図書館イベント・サービスについて

- 子どもが京橋図書館の星空観望会を楽しみにしているが、9時過ぎに電話してもなかなか予約が取れず、まだ1回しか参加できていない。もう少し回数を増やしてほしい。
⇒星空観望会は受付開始10分で枠が埋まってしまいます。夜間の開催であること、また天体望遠鏡を必要とすることから、月1回の開催としていますが、夕方からの1日2回の開催が可能であるか、また、申込が集中するため、予約方法を電話から1階総合案内での当日申込に変更することが可能であるかを検討しています。決定次第お知らせいたします。
- 講演会形式のものが多いように思う。講演会だと話し手と聞き手との間の交流は持てるが、参加者同士でのつながりが生まれにくい。地域との横のつながりを得られる機会が少ないので、参加者同士のつながりももてるようなイベントやグループワークなどの企画があればうれしい。
⇒多種多様なイベントが有効だと認識しています。今後参加型イベントや大人向け工作会などを企画してまいります。参考までに参加したいテーマなどあればお聞かせください。
⇒企業勤めなので個人的にはビジネス系だが、地域住民ということ考えると高齢者と子ども、高齢者と社会人など世代を超えた、普段接することのない人とのイベントがあれば。

⇒本の森ちゅうおうは世代間の交流もテーマになっていますので、貴重なご意見として今後のイベント企画の参考とさせていただきます。

- コミュニティ拠点として拡大利用を促す、区民の本の交換会は可能か？今も「ご自由に」の棚があるが、もっと広く募ってもよいのでは。同時にバザーなどで区民手作りのものを販売、収益を苗や球根購入に充てて後日皆で植えるなどはどうか。
⇒京橋図書館では、1階エントランスにリサイクルコーナーを設置し、リサイクル資料をご提供していますが、区民の本の交換会については貴重なご意見として今後の運営の参考とさせていただきます。なお、指定管理者の販売行為は認められていませんので、バザーの開催は難しいと考えています。ただし、本の森ちゅうおうが区民の皆さまの憩いの場所になるよう、様々な工夫を凝らして皆さまの期待に応えてまいります。貴重なご提案をありがとうございました。
- 地域交流イベントの開催を検討していただきたい（ビジネス向け、児童保護者向けなど、カテゴリー別に）。
⇒地域交流イベントにつきましては、本の森ちゅうおうが開館してから今日まで力を入れてきた事業です。9月にはビジネス講演会を、10月には児童保護者向けに託児付「絵本を取り入れた育児講座」を、11月には地域の方3名による「銀座の今と昔をめぐるトークセッション」を行いました。これからも地域の交流に資するイベントを企画してまいります。
- 区内の企業と関連イベントをやってほしい。
⇒今年度日本橋図書館では、地元企業である野村證券(株)による金融講座や明治座 150周年記念展示などを実施し、非常に好評でした。今後も様々な企業との連携を検討してまいります。
- 30代・40代のネットワークづくりの場としても期待したい。
⇒日本橋図書館では様々な世代の方にご参加いただけるイベントを実施しております。特に金融講座では、30代40代の方のご参加が多く見受けられました。また英会話講座ではワークショップ形式だったこともあり、講座終了後も初めて会った参加者同士が交流されていました。今後も図書館を通じて利用者同士の交流の輪が広がるようなイベントを企画していきたいと思っております。
- 図書館をいつも便利に利用させていただいています。12月9日には、はじめてイベントに参加した。ひびのこづえさんの「ちいさな生きもの」をぜひ定期的にやってもらいたい。たくさんの参加者がいて図書館がいつもとは違う感じで活気づいていてよかつ

た。

⇒「ちいさな生きもの研究所ワークショップ」は、本の森ちゅうおう開館1周年記念イベントとして、12月9日、10日の2日間にわたり、計4回実施しました。子どもから大人まで158名の方が参加され、衣装やコスチュームに使用した生地を使って生きもののブローチを実際に作成していただきました。こういった参加型のワークショップも本の森ちゅうおうでのイベントで、有効かつ皆さまに喜んでいただけたことは、これからの事業展開の参考になります。ありがとうございました。

- 福袋のテーマは抽象的な方がいいと思う。くずし字講座を増やしてほしい。金融系の講座があるとうれしい。

⇒福袋のテーマはスタッフそれぞれが設定しています。その方が色々なバリエーションが出て楽しんでいただけるのではないかと考えているからです。くずし字講座と金融系講座につきましては、貴重なご意見として今後の参考にさせていただきます。

- いつもありがとうございます。中央区の歴史や文化をさらに学べるよう、本の森ちゅうおう1階ホールの展示物や催しの充実を希望。またプラネタリウムのイベント回数も増やしていただけたらうれしい。

⇒いつもご利用ありがとうございます。中央区の歴史や文化に関しては、事業や展示の重要なテーマとしていますが、この1年間の実績で皆さまの中央区への思い、関心の深さをより理解いたしました。併設している郷土資料館とも連携して、中央区の歴史や文化に関する展示も更に充実してまいります。

プラネタリウム事業につきましても、毎回多くの皆さまにご参加いただいております。来年度につきましては開催回数を増やすことにしましたので、どうぞご期待ください。

- 関東大震災展示興味深く拝見した。今後もぜひこのような展示を継続していただきたい

⇒どうもありがとうございます。今後も地域に関する展示会を充実させていきます。

- 講演などをやっていることを初めて知った。どこで告知しているのか。1年分の予定はないか。

⇒中央区の広報紙、図書館HP、館内掲示などで案内しています。原則開催1ヶ月前から広報を開始しており、館内掲示は他の広報より少し早めに掲示を始めています。ポスター等に気付いていただけるよう工夫してまいります。

- イベントの周知のため、SNS（LINE、Instagram等）での発信を検討してはどうか。

⇒SNSを活用することでより効率的に広報できるのではと推察する反面、ご参加いた

だくことの多い高齢者層の方々は SNS の利用が困難なため、難しさを痛感しています。実際、システム化しすぎると取り残される人がいると思うので配慮してほしい、というご意見もございました。若年層向けのイベントなどであれば、検討していきたいと思います。

- 各イベントについて、定員の人数が来ているのか。
⇒日本橋図書館では、コロナ後はコロナ前より定員を減らし、事前申込制にしています。イベントによっては定員をオーバーし申込をお断りすることもあります。中には定員を下回るイベントもあります。
- 他区の図書館は有料でイベントを行っているが、中央区は基本的には無料のものを行っているのか。
⇒工作会など、参加者に成果物を提供するようなイベントでは材料費を原価でお支払いいただくことがあります。中央区立図書館でのイベント参加は無料を基本としています。
- 赤ちゃん向けのおはなし会に近々初めて参加したいと考えているところだった。赤ちゃん向けの企画や、絵本コーナーの充実、おすすめ絵本の紹介など、季節ごとに開催されると嬉しい。
⇒日本橋図書館では児童コーナーで 2 ヶ月ごとにテーマを設定した絵本展示や、季節に応じた特別おはなし会を実施しています。「ちゅうおう子育てナビアプリ」では赤ちゃん向けの図書館行事のご案内を配信していますので、ぜひご活用ください。
- 本を選書するプロである司書をもう少し身近に感じられるよう、若い世代(小学生等)に司書との接点があってもいいと思う。
⇒小学生については小学校 2 年生の授業内での図書館見学や、1 日図書館員を実施しています。また中学生は職場体験で図書館のお仕事を体験していただいています。今後は様々な方法を検討してまいります。
- 月島図書館で子ども用のイベント増やしてほしい。
⇒これまでもおはなし会、絵本講演会などを開催してまいりましたが、さらなる充実を図ってまいります。

7. 電子書籍貸出サービスについて

- 電子書籍サービスがあることを知らなかった。わかりやすくなるといいと思う。

⇒令和4年9月から始まったサービスですが、令和5年1月に実施した利用者アンケートでは、45%の方がサービスを知らないと回答されました。アンケート結果を受けて案内掲示を増やしましたが、昨年10月に実施したアンケートでも、32%の方が知らないと回答され、広報不足を痛感しております。今後は電子書籍貸出サービスの使い方の案内なども含め、さらなる広報の強化を検討しております。

8. 本の森ちゅうおうについて

- 本の森ちゅうおうができて、来館者の増減など他館への影響はあったのか。
⇒京橋図書館の来館者は旧京橋図書館の約2.5倍になっています。しかしながら、令和4年度と令和5年度の日本橋・月島図書館の来館者数を比較したところ、ほとんど減少しておらず、貸出冊数についても影響は受けていません。本の森ちゅうおうは閲覧席も多く、ゆっくり本を読んだり勉強・仕事をしたり、また飲食も可能なため、従来の図書館利用者ではない方々にご利用いただいているのではないかと思っています。ちなみに、コロナの影響はあるものの中央区3館の利用者は、令和2年度77万人、令和3年度86万人、令和4年度104万人となっており、令和5年度は130万人程度と予想しています。

9. 晴海図書館について

- 晴海図書館が7月に開館するとのことだが、HPを見ても詳細がわからないので、本日わかることがあれば聞いてみたい。
⇒晴海図書館は大型マンションの近隣という立地を踏まえ、従来図書館の利用が少なかったティーンズと呼ばれる中学生・高校生を利用者として多く迎えることを想定しています。フロアの構成は、建物の3階が一般と児童、4階がティーンズフロアとなっています。

10. 指定管理者制度について

- 昨年度の懇談会の議事録を読んでいるところだが（まだ勉強不足です）地域資料室は指定管理者制度では継続的な対応が難しい部分があることを、直営時代のOBの方々などの力を貸していただくシステムがないかと思っている。
⇒京橋では令和4年度から指定管理者制度が始まり、当初は心配されておられる部分もありましたが、地域資料室には十分な要員を配置し、また自己研鑽や研修に励み、中央区が培ってきた知識やノウハウの習得に努めました。また、地域資料に詳しい区の職員による勉強会も開催し、複雑なレファレンス要求があった場合は、職員や郷土資料館

の学芸員と連携して対応するようにしています。レファレンススキルにゴールはないと心得て、今後もレベルアップに努め、地域の皆さまに貢献してまいりたいと思います。

- 運営を外部に委託していることを初めて知った。本日は区の担当者はいないのか。単純にどのくらいお金がかかっているのか知りたいが、収支に関する記載がない。中央区が運営していた時と指定管理者制度を導入した後で、コストがどう変わったのか、区民として知りたい。資料にも会社の名前がないのはおかしいのでは。
⇒本日は、図書館の運営やサービスに関するご意見・ご要望をお伺いする場ですので、区職員は参加していません。また、中央区が運営していた時のコストはわかりませんので比較もできません。指定管理者制度導入にあたっては、区の公募に応募し、提案書と見積を提出して、中央区立図書館指定管理者評価委員会において評価いただき決定していただきました。毎年予算についても、予算申請書を提出して査定いただいています。なお、資料に会社名は記載しませんでした。先程会社概要をご説明させていただきました。ご指摘事項につきましては、区と協議させていただきます。
- 運営を図書館流通センターに委託されているが、区の職員は何人くらいいるのか等をお伺いしたい。
⇒自治体が民間に委託をする場合、業務委託と指定管理者制度の2つの形態があります。2017年に初めて私共が中央区に委託されたときは業務委託契約で、区の職員が常駐し、窓口業務など一部の業務を受託しました。現在は指定管理者制度となり、図書館業務は全て指定管理者が行っており、図書館の現場には区の職員はおりません。
- 年末に予約した資料の取り置き期限が1月3日になっていて、その日は休館日と思っていたので驚いた。図書館員の労働条件はどのようになっているのか気になった。
⇒区が指定管理者制度に移行するにあたり要求水準として開館日を増やすこと、平日・土曜日の開館時間を午後9時まで延長することが含まれていました。その条件を承知の上で受託しましたので、シフトを組んでスタッフが適正に休日を取れるようにしており、労働条件に問題はございません。
- 指定管理者制が導入されてどういう変化があったのか知りたい
⇒指定管理者制度の導入は図書館サービス向上が目的となっています。開館日を増やすこと、平日・土曜日の開館時間を午後9時まで延長することなどが実施されました。またイベントや展示等の事業も指定管理者制度導入以前に比べ増えていると存じます。
- 指定管理者制が導入後に千代田区や中央区では正規の司書がいなくなったと聞いたが問題はないのか？また郷土資料の取扱についても心配である。

⇒中央区では図書館で働く従業員の 6 割を司書資格保持者で運営することになっており、必要数を配置しています。また地域資料室も指定管理者が運営していますが、体制を強化し、研修や自己研鑽にも精力的に取り組んでいます。また、地域の歴史や文化に詳しい職員の方々との勉強会を行い、郷土資料館の学芸員とも連携しています。指定管理者制度導入当初はご心配をお掛けしたかと存じますが、以上の取組により地域資料室でのレファレンスについても、ご満足いただける対応ができていると認識しております。

11. その他のご意見

- 区によっては図書館友の会というのがあるらしいが、中央区でも友の会ができたらどうなるのかお尋ねしたい。
⇒ 私共はあくまでも区に選定された指定管理者であり、利用者様との懇談の場、交流の場等につきましては、中央区とも協議して、利用者懇談会をそのような場として位置付けることにしました。図書館友の会については承知していませんが、図書館は中央区の施設であり、指定管理者の判断でそのような組織を設けることはできませんので、頂戴したご意見は中央区に報告いたします。

中央区立図書館