

令和 7 年 4 月 16 日

令和 6 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 4 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 7 年 2 月 22 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 17 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 3 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 7 年 2 月 1 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 3 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

月島図書館

日 時 令和 7 年 2 月 9 日（日）午後 2 時～3 時 30 分
場 所 月島区民センター 1 階会議室
参加者 利用者 3 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

晴海図書館

日 時 令和 7 年 2 月 15 日（土）午後 2 時～3 時 30 分

場 所 晴海図書館 3 階会議室

参加者 利用者 9 名

主催者 4 名【内訳】晴海図書館長、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

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

- いつもありがたく利用させてもらい、職員の方々に心から感謝している。近所に京橋図書館のような素晴らしい図書館ができて本当に幸せ、いろんな催しも素敵です（京橋図書館）。
⇒中央区立図書館は、読書バリアフリー法に則り、どんな方にも健常者と同じように、読書を楽しめるように、資料や施設、我々スタッフのご案内も様々な工夫を凝らしています。イベントにつきましても、幼児からお年を召した方まで、また、皆さまの色々な趣味や興味に応えられるように色々な催しを企画しています。これからもお楽しみください。
- 京橋図書館をいつも満足して利用しており、これ以上の要望はない。高い水準を維持することは大変だと思う。職員には感謝している（京橋図書館）。
⇒ご利用ありがとうございます。レファレンスなど、皆さまからのご質問に迅速かつ適切にお応えできるよう、これからはスタッフのスキルアップを図ってまいります。
- 公共施設なので一定数しかたないが、物音をたてる、ソファで寝る、爪やすりをしてゴミを床に落とすなど、モラルのない人がいて困る。
⇒館内にてご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。館内の巡回及び配架時の声がけを継続してまいります。
- データベースの印刷件数について、1 館につき 1 人 1 日 10 件という枠を広げてほしい。区内 3 館まわって 30 件印刷したこともある。ほかの自治体では制限のないところもあり、ぜひ検討してほしい。

⇒データベース用端末、プリンターの台数が限られており、また、多くの方々の利用を考慮して利用時間に制限を設けているため、印刷件数についても中央区立図書館として統一した条件を設けています。この条件を変更することが可能なのかについては、各館の事情を勘案するとともに中央区とも相談させていただきます。

- CDの視聴ができるスペースを設けて欲しい（月島図書館）。
⇒CDの館内での視聴については、視聴設備の費用と共に、月島図書館の建物の構造上、新たなスペースを確保することが難しい状況です。ご理解願います。
- ティーンズ向けの本棚が児童用と離れているので、小学生から中学生への移行期は、対象の本が手に取りづらいと感じた（月島図書館）。
⇒児童スペースにティーンズ向け書架を確保することは、月島図書館の建物の構造上難しい状況です。小学校から中学校の移行期の利用者をティーンズコーナーに誘うべく、児童コーナーに掲示等を検討したいと思います。
- 図書館の資料についている型紙をコピーしたいが館内のコピー機は使用できるか。
⇒図書館の資料を複写するためのコピー機ですので、ご自由にお使いください。
- 絵本の配架は、年齢別の方が選びやすいと思う（晴海図書館）。
⇒絵本は絵の作者の名前の50音順に並べております。探しにくい本がありましたら、カウンターにお尋ねください。
また、年齢別にお勧めできる本の題名、作者、出版元などをまとめたブックリストとして「このほんしってる」等を作成しておりますのでご活用ください。なお展示コーナーでは、定期的におすすめ本を紹介していますので、ご利用ください。

2. 本の貸出・検索・返却について

【貸出】

- 貸出期間を長くしてほしい。
⇒貸出期間を延長することは予約待ちの方々の待ち時間を延ばしてしまい、読みたい方の機会損失に繋がりますので、貸出期間の延長は考えていません。ご理解ください。
- 貸出期限超過への対応を教えてください。
⇒貸出期間を超過しても返却されない方には、電話、ハガキ郵送、メール発信などの督促を行っています。また、延滞されている方には、カウンターにて貸出期限の厳守のお声を掛けています。未返却期間が4週間を超過した方には貸出停止の処分を行っ

ています。

- 以前住んでいた区に比べ、子供が多いのか、冊数が少ないのかは解らないが、絵本の予約から貸出までの期間が長いと感じる。ただし、この様に利用者の意見を聴く機会を作っていることはよいことだと思う（日本橋図書館）。

⇒日本橋図書館の児童向け図書は、年平均 1,000 冊程度、Teens も 100 冊程度増加しています。全館では、令和 6 年 7 月に晴海図書館が開館したこともあり、4 月～12 月までの 9 ヶ月間で 2 万 7 千冊、Teens は 1 万 6 千冊増加しています。

しかしながら貸出も増えており、提供までにお時間をいただく場合があることについてはご了承ください。

- 家族で貸出カードを共用するのは、ルール違反ではないかも知れないが、良い借り方ではないと思う。マナーというほどではないが、何か啓蒙する案内があってもよいのではないか。

⇒図書館カードはご本人が使用して貸出して頂くことが基本であり、複数のカードを使用することは推奨しておりません。しかしながら、ご本人が来館できない場合にご家族の方が来館し、複数のカードを利用することは許可しています。図書館としては、ご指摘の利用者を見分けることはできませんので、ご容赦いただければ幸いです。

- 貸出冊数をもう少し多くして欲しい。
- 絵本は 20 冊まで借りれるようにして欲しい。

⇒中央区では 2 週間という貸出期間を考えると、読める本は一般的には 10 冊以内であろうということから、10 冊とさせて頂いています。絵本は 1 週間で読める冊数は一般書よりも多くなるかと思いますが、貸出冊数を増やすとその本を読みたい方の読書機会を低減してしまうというデメリットもありますので、現在の貸出冊数を変更する予定はありません。

- 専門図書館や大学図書館の資料を取り寄せして借りることは可能なのか。

⇒現在、大学図書館利用を希望される方のために、紹介状を発行しています。資料の提供や利用については、先方の図書館の状況によりますので、都度確認させていただきます。

【検索】

- 書籍を検索した際に、配架場所が解るようにできないか。例えば、アプリや GPS 等を利用してスマホで配架場所が見えるようにできないか。もしくは書籍検索時に配架場所を「何階の何番棚の A ブロック」のように表示できないか（京橋図書館）。

⇒京橋図書館は 4 フロアという構成のため、資料の配架場所が解りにくいというお声

を頂くことがあります。今までも出来る限り解りやすいように配架し、また書架図を掲示するなどの様々な工夫を施してきました。これからも少しでも使いやすい図書館の実現を目指してまいりますので、ご理解賜れば幸いです。なお、「何階の何番棚の A ブロック」と表示できるかにつきましては、中央区ならびにシステムベンダーと検討いたします。

【返却】

- 晴海フラッグ内に返却ポストを用意できないか？可能性があるならば、マンション内の推進委員会に相談したい。晴海フラッグ理事会の予算も利用できるかもしれない。また、区の施設である「はるみらい」や「ららテラス」にもあると大変助かる（晴海図書館）。
⇒返却ポストは、図書館4館と中央区役所の計5箇所に設置しています。図書館外への設置は指定管理者では対応できないため、頂いたご要望は中央区に報告させていただきます。

3. 図書館資料について

- 私は年配者なので大活字本を利用している。読みにくい本もあるが、仕方ないことだと思って自分の読める範囲で借りている。大活字本があり本当によかった（京橋図書館）。
⇒大活字本は、毎年所蔵を増やしています。また、京橋図書館では、昨年3階メインカウンターの横に拡大読書器を設置しました。通常の本も拡大して読みやすくなりますので、ご利用ください。
- 汚れている本が多いので、読みたい本ではなく、きれいな本を借りる事がよくある。また、借りた本が傷つけられたりしている場合がある。そういう状態を防ぐ手立てを考えていただきたい。
⇒返却時に、1冊ごとにご利用者の私物が挟まっていないか、汚損が無いかを確認し、汚損が激しい場合は賠償をお願いしています。多くの方々が利用されることから、マナーの遵守をお願いしています。しかしながら、図書館の本は複数の方が手にとり閲覧、貸出するため、汚れ等が発生することを完全に回避することは困難です。利用者様に本を丁寧に取り扱いただけるようお願いするしかなく、「本を大切に取り扱いってください」等を館内各所に掲示しています。

- 本の内容を知りたいので単行本の帯を付けてカバーフィルムを貼って欲しい。
⇒帯が情報を隠してしまうことがあり、また帯を付けて図書館用の装備をすることは本の劣化を早めることがあると考えています。さらに、装丁も本の魅力と考えているため、帯を外して提供・保存しております。ご理解の程よろしくお願いいたします。
- 本を選ぶ際に参考になるように「人気のある図書一覧」など良く読まれる本を紹介していただきたい（月島図書館）。
⇒図書館ホームページの資料検索のページで「貸出ベスト一覧」を確認することができます。また、「おすすめの本」のページでは毎月テーマを決めて本を紹介しています。さらに、月島図書館では一般特別展示コーナーを設け、時節に合わせたテーマや知識を深めるテーマ、趣味のテーマ等、毎月テーマを変えて展示しています。児童コーナーや Teens コーナーでも 2 ヶ月ごとにテーマを入れ替えて展示しています。
- 借りた本が、化粧品か柔軟剤のニオイ、またはカビ臭の部屋と思われるニオイが強く読む事ができず返却した事がある。ニオイに対する対策をお願いしたい（晴海図書館）。
⇒ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。返却時に確認できた際は図書館でも対応いたしますが、晴海図書館 3 階児童エリアには図書除菌機を設置しており、どなたでも利用することができます。合わせてご利用ください。
- 晴海図書館 4 階について、「Y」という分類は独自なのか、また、そのコンセプトについても知りたい（晴海図書館）。
⇒中央区の図書館ではティーンズ向けの資料はコーナーを作り、「Y」を付けた分類で配架を行っています。晴海図書館では 4 階を Teens & Youth エリアとしているため、他館に比べて少し年齢の幅を広げ 10 代～20 代の方を対象としています。そのため、ティーンズ向け資料のほか、児童書から一般書まで、この世代に読んでほしいと考えて選書を行っており、絵本や図鑑、少し大人向けと思われる入門書なども配架しています。

4. 資料の購入等について

- 旅行記などの本を増やしてほしい（京橋図書館）。
⇒中央区立図書館では毎週多くの新刊を購入していますが、旅行記についても今後は留意して選書いたします。なお、読みたい本のタイトルがわかる場合は、リクエスト用紙を図書館カウンターにご提出ください。購入もしくは他図書館からの借用を検討いたします。

- AI 等、ソフトウェアの本が若干古いと思う。3年すると貸出も無くなり難しい分野だと思うが、そのあたりの考えを知りたい。今日貰った資料を見ると、歴史とか、社会科学とか貸出数が同じ比率なのに、購入数に差がある。そのあたりの考え方を知りたい。また、バージョンが上がったり、新しい言語なども出てきている。新しいものに対してどのように選書していくのか（京橋図書館）。
⇒本の森ちゅうおうに移転した際にパソコンコーナーを設け、現在も資料を増やしています。このジャンルは数年で新しいバージョンや改版が出版されるため買い直しを行っています。また、新しいジャンルの資料も購入していますが、資料費に制限もあることから全て購入できる訳ではありません。また、京橋に無くても他館で所蔵していることもあります。中央区4館でも所蔵していない場合はリクエストしてください。他区から借用するか、中央区職員も参加する合同選定会議にて購入を検討いたします。
- 日本橋図書館には有るが、京橋図書館には無い編み物の本がたくさんあるので、京橋の編み物の本を増やしてほしい（京橋図書館）。
⇒編み物に関しては、留意して購入するようにいたします。しかしながら、資料費の効率的な活用という観点で、全館に同じ本を置いている訳ではありません。予約いただければ他館資料も取り寄せられますので、全館に同一資料を配架するよりも、蔵書タイトル数を増やすことが長期的には利用者に資すると考えています。
- 購入希望のリクエストは出来るのか。
- 文庫本で古いものを読みたいときに、そのシリーズが無いことがある。廃棄されたものを読みたい場合には、どうしたら良いか。
⇒所蔵していない資料のリクエストは可能です。カウンターにリクエスト用紙をご提出ください。リクエストいただいた資料につきましては、他自治体に所蔵していれば取り寄せます。他自治体にも無い資料につきましては、中央区職員も参加する合同選定会議にて、購入を検討いたします。ただし、出版年が古い本の場合は、絶版等の理由で購入できない場合がございますので、ご了承ください。
- 専門書の蔵書選定基準を教えてほしい。
⇒中央区立図書館の収集方針として、専門書は、地域の特性及び利用者のニーズに応じて区内図書館4館で調整を図りながら購入しています。京橋図書館は中央区立図書館の中央館として、専門書や調査・研究に必要な参考図書を幅広く体系的に収集しています。
- 図書館に置く本をどう選んでいるか（日本橋図書館）。
⇒各館にて定められた収集方針や収集要綱、さらには各図書館の地域特性や役割を踏

また、中央区の図書館に必要な資料を選定しております。各館で本の現物や、出版された本の案内を見ながら選書会議を実施した後、各館でバランスのとれた蔵書になるよう、週1回開催される4館の選書担当者と区の職員が参加する合同選定会議にて1冊毎に検討し、区の承認を得てから購入しています。

リクエストについても、選書基準に基づいて他区借用するか購入するかを合同選定会議で決定しています。日本橋図書館では、地域の特性を鑑みて日本橋地域に関係する資料はもちろん、ビジネス関係に重点を置いて収集しています。また、リクエストや1年に一度実施する利用者アンケートでのご要望も選書の参考にしております。

- 選書して購入した後にPDCAを回す仕組みはあるのか。
⇒購入後どのくらい貸出されているか、貸出数が減ってきているかなどは把握して、選書に反映しています。リクエストについては予約件数に応じて購入することもあります。また、貸出される資料に限らず公共図書館として必要とされる専門書や地域資料については、各図書館の利用特性や区内でのバランスを考慮して購入しています。
- 地域や人口の差があるのは分かるが、中央区には他の区と比べて図書館予算が表に出てこない。そのような中、借りてくれるから対応するというのは大事だが、あまり流行りを追いかけるより、公共図書館という役割をもって頑張りたい。
⇒おっしゃるとおり、利用者ニーズを反映した資料の収集と公共図書館として蔵書すべき資料の収集という公共図書館の二つの役割を果たしてまいります。
- 予約システムを活用しています。参考書を増やしてもらえると嬉しいです。
⇒参考書については書き込み式が多いこと、個人で長期に使用する資料という考え方から中央区では購入していません。ご理解の程よろしくお願いいたします。
- 日本橋図書館では、新しい本はどのくらい毎年追加されるのか（日本橋図書館）。
⇒日本橋図書館は、令和5年度の1年間で図書資料は5,719冊、視聴覚資料は265点増えています。令和4年度は図書資料は3,658冊、視聴覚資料は343点増えています。
- 購入希望の本もスマホでリクエストを出せると良い。例えば、200人から希望があれば購入したい。
⇒中央区ではカウンターでの書名等を確認させていただくなど聞き取りが必要になることが多いため、WEBリクエストを採用していません。お手数ですが、カウンターにお越しください。

- 月島図書館の映像資料の種類ジャンルを増やして欲しい（月島図書館）。
⇒月島図書館では、CD を中心に資料を収集してきましたが、令和7年度は映像資料であるDVD も収集していきます。
- 新書を入れてほしい（月島図書館）。
⇒月島図書館では、新書は請求記号に従い一般の図書の書架にあります。お読みにになりたいジャンル、テーマを検索して頂くことで新書を閲覧・貸出することができます。
- 剣道の雑誌を入れてほしい（月島図書館）。
- 私は、手芸（特にキルト）が好きなので、雑誌コーナーに「キルトジャパン」の本を置いてほしい（晴海図書館）。
⇒雑誌については、昨年12月に雑誌アンケートを実施し利用者の皆様からお声を頂いています。それらの情報も踏まえて、令和7年度に購入する雑誌を中央区4館合同の選定会議で検討します。貴重なご意見ありがとうございました。
- 漫画を置いてほしい。
⇒地域にゆかりのある作品（「三月のライオン」や「日に流れて橋に行く」など）は購入していますが、漫画は資料保存やシリーズを継続して購入していくことが難しいため、中央区では購入しておりません。
- 小説はハードカバーが多いが、持ち運びしやすい文庫を充実してほしい（晴海図書館）。
⇒文庫本は装丁が簡易で傷みやすいことから、ハードカバー本がある場合はハードカバー本の購入を優先しており、文庫本については文庫オリジナル新刊本を中心に選定しています。まだ晴海図書館は蔵書量が多くありませんが、ひきつづき資料の充実に務めてまいります。
- 旅行ガイドを所蔵してほしい（晴海図書館）。
⇒晴海図書館でも随時購入していますが、人気があり棚に並んでいないことも多くあります。1月の休館日に並べ方を見直しましたので、ご利用いただくと幸いです。
- オーディオブックを利用したい。
⇒現在、中央区ではオーディオブックは購入しておりませんが、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ざいますので是非ご利用ください。

- 新刊書やベストセラー等の本が少ないような気がする。
⇒人気のある本については、リクエストや予約数から都度検討し、各図書館で同一タイトル本を最大5冊まで購入をしております。しかしながら、予約状況によっては提供までにお時間をいただく場合があることをご理解ください。
- 晴海図書館は本も館内もきれいで、他の図書館には行きたがらない子供たちも喜んでついてくる。靴をぬいでリラックスして読めるコーナーがお気に入りだが、子供に人気のゾロリやサバイバルの本はいつも貸出中で、予約をしないと借りられない。冊数を増やしていただきたい（晴海図書館）。
⇒人気の作品は棚に並ぶことが少ないため、予約も合わせてご利用ください。ご意見は選書の際の参考にさせていただきます。窓口にて検索や予約のお手伝いもできますので、ぜひお声がけください。
- 貸し出しをする際に、他区から借りる資料であることが多いため、中央区は資料数が少ないのではないかと考えている。その理由として除籍をする量が多いのではないだろうか。雑誌や新聞なども数カ月でなくなってしまうように思う。
⇒蔵書数について、令和4年度末が約72万冊、令和5年度末が74万冊と増加を続けています。4館体制となった令和6年度末には、晴海図書館の新規購入分を合わせると80万冊を大きく上回る見込みです。
しかしながら、書架スペースの制限や蔵書の入替の必要もあるため、毎年除籍を実施しています。定められた除籍基準に沿って進めていますので、除籍が多すぎるとは考えていません。
- 図書館の資料の中に、受入までに時間がかかる資料がある。どのような資料は時間がかかるのか、その理由についても知りたい。
⇒地域資料や一般に流通していない資料の場合、書誌（図書のデータ）の作成を行わなければならない、受入に時間がかかってしまう場合があります。また、寄贈資料の受入作業もありますので、お待たせしてしまうことがあり得ることをご了承ください。

5. 図書館システムについて

【図書館システムの更新について】

- 当日借りた本だけでなく、まだ返却していない本の履歴も貸出資料一覧に印字して欲しい。
- HPでの予約や貸出延長が面倒なので、改善していただきたい。また、予約前に予約

数がわかると有難い。

- 図書館 HP のマイページで、借りた本のリストが見られるとよい。
- 図書館ホームページのスマホ画面について、①今借りている本が、一括で貸出延長できるボタンがほしい、②マイページをもっと大きくしてほしい、③「利用者メニュー」という文言がわかりにくいので「マイページ」にしてほしい、④「資料検索」をもっと大きくし、Google 検索のように分かりやすい空白をつくって、そこに入力できるようにしてほしい。

⇒令和 7 年度に図書館システムならびに図書館 HP の更新を予定しています。今までに頂戴したご意見をできる限り反映し、利用者様の利便性を考慮した新機能を搭載する予定で、現在、中央区ならびにシステムベンダーと協議しているところです。

- システム更新の変更点を教えてほしい。

⇒令和 7 年度に予定している図書館システムの更新については、利用者様の利便性を考慮した新機能を搭載する予定で、現在、中央区ならびにシステムベンダーと協議しているところです。まだ確定ではありませんが、その中には感覚的な物言いでもそれに該当するジャンルの本が検索できる等の目新しい機能も検討しています。また、図書館ホームページが複雑すぎて解りづらいというご意見を頂いており、アクセシビリティを改善して、解りやすい、扱いやすいホームページの実現を目指しています。

- 図書館ホームページが大変見づらい。特にログインした後のマイページが見づらく、予約カゴも使い勝手が悪い。リプレースの話が出たが、そういう部分も含めてのリプレースと思ってよいのか。

⇒システムベンダーが有する最新のシステムを中央区バージョンにカスタマイズして提供しようと考えています。その中には当然見やすさ、操作しやすさという視点もあります。現在、仕様について中央区とシステムベンダー、指定管理者の 3 者で協議しています。指定管理者は、運用者の立場で、日頃皆さまからお伺いしたご意見を中央区とシステムベンダーに提案しています。

- システム更新について、中央区は区民の意見をヒアリングする機会を設けることはないのか。ないのであれば指定管理者が利用者の声を聞く場を設けることは考えていないのか。

⇒指定管理者としては、日頃のお声や提案箱でいただいたご意見、利用者アンケートで頂戴したご要望は、今回の仕様に織り込むように提案しています。ただし、既に予算も確定し仕様も詰めの段階ですので、改めてそのような場を設ける時間的余裕はないと思われますが、頂きましたご意見は中央区に報告いたします。

- 日本橋図書館 6 階の Wi-Fi について整備を要望する（日本橋図書館）。
⇒令和 7 年度のシステム更新の際、館内全域で利用できるよう整備を行う予定です。

【その他図書館システムについて】

- 図書館ホームページのアクセスが悪い時間がよくある。改善はできないのか。
⇒最近発生しているアクセス遅延は、システムベンダーならびに中央区に報告し、原因把握と対策を要求しています。個々に発生した遅延については、都度対応し改善していますが、特に NW 系の遅延については、様々な原因が考えられるため、少しお時間をいただくことがあるかと存じます。ご容赦いただければ幸いです。
- 晴海図書館の座席予約システムについて、どれがどの席なのか分かりづらい（晴海図書館）。
⇒現在、各階の座席予約専用端末には座席の位置がわかる図を置いていますのでご活用ください。また、いただいたご意見をふまえ、さらに分かりやすい図や操作方法をまとめたものを作成したいと考えています。
- 勉強/PC スペースの予約をオンラインでできないか。
⇒予約可能な席数が少ないため、オンラインで予約された方が来館されなかった場合、空席にも関わらず他の来館者が利用できないなどのご不便をおかけするなど、オンライン予約はデメリットも生じてしまいます。従いまして、来館されて確実に閲覧席を予約される方を優先する方が、予約席の有効活用が図れると考えています。

6. 電子書籍貸出サービスについて

- 電子書籍のパスワードを本人で変更できると良い。
⇒令和 7 年度に予定している図書館新システムの中で、利用者ご自身がパスワードを変更できる機能の搭載を要望しています。
- 年を取ってきて、文庫本を読むことが難しくなってきた。電子書籍貸出サービスは、既存の本を電子化しているのか。
⇒電子書籍貸出サービスのコンテンツは、図書館でデジタル化しているのではなく、出版社が図書館向けにデジタル化しているコンテンツの中から、中央区の選定基準に合致したコンテンツを中央区の承認を得て購入しています。なお、図書館には大活字本という文字の大きな資料もありますので、ご利用ください。

- 電子書籍サービスについて知らなかったが、電子書籍に対する改善点を教えてほしい。
⇒出版社の事情で電子化されない新刊書や図書館向けには供給しない図書があり、また貸出回数や利用期間が制限されているコンテンツもあり、コンテンツの充実化が電子書籍サービスの課題ですが、徐々にコンテンツ数も増えており、これからも皆さまのご利用に資するコンテンツの収集に努めてまいります。また、現在は図書館利用とは別の申請が必要となっていますが、中央区在住、在勤、在学の方は、同じ ID で利用できるように改善する予定です。

7. 利用者懇談会について

- 懇談会の目的・参加者選定について
⇒懇談会は、図書館利用者様のご意見やご要望を伺い、より身近な図書館として親しんでいただくことを目的として開催しています。参加者につきましては、利用登録や更新の際、案内状送付について許可いただいた方の中から、一定期間に貸出をされている方、地域にお住まいの方に対しランダムに送付しています。
- 懇談会の目的で「要望を伺い、親しんでいただく」とあるが、利用者懇談会の過去の議事録を読むと、出来ることは出来る、出来ないことは出来ないにしかっていない。それで本当に図書館に親しんでもらえると思っているのか。どの程度聞き入れられるのか、本当に聞く気があるのか。
⇒本日の利用者懇談会や利用者アンケート、ご提案箱、日頃のカウンターでの対応を通じて、様々なご要望をいただいています。その中で、指定管理者の運用で改善できることは実施していますが、施設の物理的な制約や利用規約として中央区が定めること、システムについては、指定管理者単独では実施できませんので、中央区と協議させていただいています。
また、親しんでいただくということに関しては、レファレンスや日頃のカウンター等での対応が基本と考えていますが、特にイベントや展示を通じて図書館に親しんでいただければと考えています。利用者懇談会などで「こんなこともやっているのか」というお声をいただくこともあります。区のおしらせや図書館ホームページ、館内掲示等をご覧いただき、図書館が何をやっているのかを知っていただければ幸いです。
- 利用者懇談会に日程が合わないこともあり、また満員で入場できないことがあったため、年に1回ではなく、回数を増やしてほしい。
⇒近年の利用者懇談会は定員に達することはありませんので、どの図書館でも、ご都合のよろしい日にご参加ください。また、利用者懇談会は、その年の事業報告をする

場としても開催しておりますので、今後も年1回の開催とさせていただきます。

8. 図書館イベント・サービスについて

- 京橋図書館のイベントの多さに驚いている。東京都内の図書館でこんなにイベントをしている図書館はあるのか。また、イベントランキング等の統計はあるのか。イベントの開催数や参加率などは評価に値すると思っていて、もし都内で1番、2番であるならば、それをアピールすれば利用者側の意識や態度も変わり、マナーも良くなるのではないか（京橋図書館）。
⇒ランキングというものはありませんが、イベントの実施回数や参加者数は、指定管理者が受託している公共図書館の中ではトップレベルと思っています。各地の公共図書館協会や全国の自治体の視察も相次いでいますが、イベントの報告をすると皆さま驚かれていますので、的外れではないと思っています。なお、様々なメディア、媒体、SNS等でも取り上げていただいていますので、本の森ちゅうおうの認知度は上がっていると思っています。
- 手あそび講習は予定しているか。出席した事が無いので、是非受講したい。
⇒中央区立図書館では、よみきかせボランティアとして活動していただいている方を対象に、継続的支援と技術的向上を図る目的として、手遊び講習会を実施しております。今年度は終了しておりますが、来年度についても開催する予定です。受講をお待ちしております。
- 中央区にはベンチャーやテック関係企業の講演や、座談会などのイベントがあると良い（京橋図書館）。
⇒中央区に所在する証券会社や起業家を支援する弁理士を講師としたイベントは実施しています。今後はベンチャーやテック企業をお招きしたイベントも検討したいと思っています。
- シニアへのサービスも行なっているようだが、デイサービスに古くなった雑誌などを渡しているなどはあるのか。
⇒各館で年1回実施している官公署リサイクルでは、高齢者施設の方にもご参加いただき、リサイクル資料をお持ち帰りいただいています。また、高齢者サービスの一環として、健康・医療関連の展示を行っています。更に、図書館スタッフが認知症サポーター養成講座を受講し、高齢者の方も気持ち良く図書館をご利用いただけるよう努めています。

- 新しくできた晴海図書館にも行かせていただいたが、月島図書館とは異なる特徴的な試みがいろいろあると感じた。そういった中で、来館者数、年齢層とかを意識したイベントなど、月島図書館ならではの取り組み等を意識的にされていると思われるが、こういったことをされているのか、月島図書館にはこういった特徴があるかなどを教えてください（月島図書館）。

⇒昨年11月に利用者アンケートを全4館で実施しましたが、立地や施設の条件、利用者様の利用目的などで各館の特徴が出ています。月島の特徴は、児童書の貸出しが4館の中で最も多いこと、利用者層としては70歳代が一番多いことです。住宅街の図書館という特徴が良く現れていると思います。また、よく利用する資料、充実して欲しい資料については、小説に次いで、新聞・雑誌が多いのも月島図書館の特徴となっています。また、医学・医療・外国語・児童書を増やしてほしいというご要望もいただいています。アンケートは利用者様のご要望を把握する重要な情報となりますので、これからも図書館運営に活かしていきます。

月島図書館は地域に密着した図書館として、月島、佃地区の皆さまのための図書館という役割を今後も強化します。昨年度は昔の月島、今年度は昔の佃を取り上げた展覧会を開催しました。また、中央区の橋が舞台となっている三島由紀夫の「橋づくし」の講演会を3月2日に開催しました。今後も地域関連の講演会、展示会を実施してまいります。

- 子供がいないと参加しづらいイベントもあるので、30、40代向けの大人向けイベントや交流会を月島図書館で開催してほしい（月島図書館）。

⇒月島図書館は会社員の方にも利用いただいていますので、大人向けのイベントも考えて参ります。ご期待ください。

- 晴海図書館で赤ちゃん向けおはなし会を午後にもやってもらいたい（晴海図書館）。

⇒晴海図書館では、第1・3週水曜日の午後2時から、「ブックスタートおはなし会」を開催し、0から2歳児向けの本を紹介し読み聞かせしています。ブックスタート該当者でなくともご参加いただけますので、ぜひお越しください。

- 4階のテーマ展示のように、3階の小説や児童書も展示してほしい（晴海図書館）。

⇒晴海図書館では、3階でも複数のミニ展示を行っております。展示内容や皆さまへの告知を充実させて、皆さまに親しんでいただけるよう工夫を凝らしてまいります。

9. 広報について

- 京橋図書館には有意義なイベントがたくさんある。当面のイベントの情報をメールで

お知らせ配信があると嬉しい。また、オンラインで見ることができると利便性も有意義性も上がってよい（京橋図書館）。

⇒イベントの広報については、区のお知らせ、図書館ホームページ、館内掲示でお知らせしています。予約の必要なイベントについては、京橋図書館では電子申請、電話、図書館カウンターで受け付けています。広くどなたでも参加できる公共施設の無料イベントですので、例えばホームページを見ない方、メールを使わない方が参加できなくなることは避けなければなりません。とはいえ、皆さまの利便性も考慮しなければならないと考えていますので、今後も電子媒体の活用を検討してまいります。なお、次月のイベント一覧をカウンターで配布していますので、こちらもご活用ください。オンライン配信については、公共施設のイベントということで講師の方々に色々ご配慮いただいております。オンラインや放映を無料で行うことを講師の方々にご了解いただくのは難しいと考えています。

- 月島図書館だより（MONJA）をマンションで配布するために置くことは可能か。可能であれば、マンションの理事会に提議したい（月島図書館）。
⇒実施を検討させていただきます。理事会にはそのようにお伝えください。
- 図書館のイベントなどの企画情報は、館内に来ないとわからないのか。
⇒現在は図書館内の掲示やチラシ配布のほか、図書館ホームページ、区のお知らせにて情報を発信しております。ぜひご覧ください。
- 図書館で SNS は実施しないのか。開館時間などがわかると有難い。
⇒SNS を利用する方、しない方、利用できない方がおられる中で、誰でも平等に利用できる公共図書館の位置付けから、現在は SNS を活用していません。しかしながら、利用者の利便性を考えますと、SNS 活用も有効な情報伝達手段と考えていますので、今後については検討してまいります。

10. 施設/設備

【京橋図書館】

- 学生が勉強を目的に閲覧席を長時間使用して、閲覧席を利用出来ない。またバッグを置いて離席している姿も良く見かける。勉強目的の利用は時間制限のある学習室を使用する等の制限は設けられないか。
⇒閲覧席は時間制限のない自由席と時間制限のある一般学習室の二つを用意していま

す。他自治体では図書館資料を利用しない閲覧席の利用を制限することはありますが、中央区は生涯学習施設という位置付けで、勉強など図書館資料を利用しない閲覧席の利用を妨げていません。長時間の離席については、札を置いて1時間後に同じ状況であれば荷物を撤去して閲覧席を他の利用者に開放しています。

- 学習コーナーの利用について、1回あたりの制限時間を設けてほしい。
⇒一般学習室（40席）ならびにインターネットを閲覧できる学習用端末席（3席）は、予約制となっています。1時間単位で予約いただき、次の予約がなければ、一般学習室は最大4時間、学習用端末席は2時間ご利用できます。
- 机、イスが自習や仕事する人に占領されて、落ちついて座って本を読む場所が無い。
⇒申し訳ありませんが、中央区立図書館の閲覧席は、勉強や仕事の利用を制限していません。他の利用者にご迷惑を掛けることなく、また居眠り等で閲覧席が無駄にならない限り、お声を掛けることはありませんので、ご理解ください。
- 椅子がいつもいっぱい。増やしてほしい。
⇒閲覧席の増強はスペース等の物理的条件から難しい課題と認識していますが、長時間離席される方には札を置くなど、閲覧席の有効活用を図っています。
- 机やテーブルに書籍を置いて読書をしたいが、テーブルスペースが少ない。地域資料室のテーブルは空いていることがあり、もったいないので改善をお願いしたい。
⇒閲覧席が不足していることは認識していますが、スペースという物理的条件からテーブル付の閲覧席の増設は難しいと考えています。また、地域資料室の所蔵資料は、貸出禁止の資料が多くを占めるため、地域資料室の閲覧席にて資料を読んでもいただいています。また、大判の地図もありますので、お一人でかなりのスペースを使用することもあります。地域資料室ご利用者がいつ来館されるかは解りませんので、一部閲覧席は地域資料閲覧専用席として確保しています。ご理解いただければ幸いです。
- 中央区に転入して2年、以来図書館を大変有難く感じている。ただ、建物の構造、動線にまだ慣れず、書架の確認も手間取っている。表示に工夫ができるか。
⇒令和4年12月の開館から、施設の解りにくさ、動線の悪さについては、多くのご意見をいただき、開館直後から掲示物を作成、サインも一新するなど、指定管理者で改善可能なところは実施しています。本の探しにくさについても、書架図を掲示するなどの工夫を施していますが、これからも何ができるか検討し改善に務めてまいります。

- インフルエンザ等、空気・エアロゾル・飛沫感染症対策の向上を図ってほしい。(特に自習室の密室エリア)
⇒外気を取り入れるシステムを備え、定期的に空気環境を測定し、基準値を超えていないかを確認しております。また、密室となる自習室等にサーキュレーターを設置し、各所に消毒液を配置しています。
- トイレにハンドドライヤーを設置してほしい。
⇒施設の備品については指定管理者では判断できませんので、ご要望は中央区に報告いたします。
- 図書の除菌装置はとても良い。
⇒図書除菌機のご利用ありがとうございます。ご利用いただくことが、本の保全に役立っているのではないかと考えています。
- 屋上利用の再開（安全確保の上で）
⇒長期に渡り閉鎖し、ご不便をお掛けしましたが、安全確保のための施工が終了しましたので、1月17日から屋上庭園の利用を再開しました。

【日本橋図書館】

- 利用者懇談会の過去の議事録に、エレベーターの運用について検討するとあったが現状はどうなっているか。
⇒当初は1基ずつを運用していましたが、社会教育会館や図書館のイベント開催時に多くの方々が一度に来館されることを考慮し、同時に動かす現状の運用にしています。「必要の無い場合は2基を同時に呼ばないでください」という表示をすることを施設全体で検討します。

【月島図書館】

- コンセントがなくても構わないが、学習できるスペースがもう少し欲しい。
⇒PCが使用可能な学習席はキーボードを使用するため、読書するための閲覧スペースと離れた場所にしています。建物の構造上、新たなスペースを確保することが難しくご理解いただければ幸いです。
- 月島図書館をよく利用している。スペース的に難しいかも知れないが、ベビーカーを置く場所があれば嬉しい。
⇒ご不便をお掛けし申し訳ありませんが、ご認識頂いていますように、建物の構造上、新たなスペースを確保することが難しい状況です。

【晴海図書館】

- 閲覧コーナーを利用するためには何か手続きが必要なのか。その方法を知りたい。
⇒予約席は、館内にある専用端末での予約が必要です。利用カードのほか、登録の際に発行したパスワードで予約可能です。ご不明点はスタッフにお尋ねください。
- 図書館で本を選んで借りる前に中身を確認するための机・スペースがあるとよい。
⇒混雑時には机が空いておらず、ご不便をおかけしております。閲覧用のスペース増設について、検討させていただきます。

11. その他のご意見

- 本の森ちゅうおう 1 階奥の展示ルームも何か特別展示の頻度が高いと嬉しい（京橋図書館）。
⇒1 階奥の中央区立郷土資料館常設展示室は定期的に展示を変えています。また、2 階の郷土資料館企画展示室でも定期的に企画展示会を実施しています。
- 来館者の衛生管理はどう考えているか（京橋図書館）。
⇒図書館は、どんな方でも区別することなく平等に利用できる公共施設です。またプライバシーの観点から、来館者が衛生面でどうされているかをお尋ねすることはありません。しかしながら、他の利用者に著しくご迷惑をお掛けする場合は、お声を掛けています。図書館としましては、常に清潔を保つ清掃作業、消毒液の設置、空調管理など施設の衛生管理に注力して、快適なご利用を担保するよう努めています。
- 図書館の目指す公益と利用者便宜のバランス、図書館の目指す方向をどう考えているか。また、利用者の希望はどの程度聞き入れているか（日本橋図書館）。
⇒中央区立公共図書館は、地域の皆さまに生涯学習の場を提供することを目標に運営しています。この目標を具現化するために、資料を収集し、皆さまの知りたい、調べたいというレファレンスに対応しています。また、展示などを通じて、皆さまの新たな資料との出会いや新たな知の発見を支援しています。更に図書館を楽しんでいただくために、皆さまの関心や興味にお応えするイベントを実施しています。
利用者様のご要望については、ご提案箱や利用者アンケート、イベントアンケート、利用者懇談会、日頃のカウンターなどで収集しています。例えば日本橋図書館では、荷物台があったらうれしい、6 階に自動貸出機が足りないなど、利用者様の貴重なご意見を基に改善した事例もございます。しかしながら、内容によってすぐに反映できること、時間を要すること、物理的な制約等で実現が難しいことがあることをご理解

ください。

- 中央区の正規職員の司書率はどのくらいか。指定管理者の司書率はどのくらいか。
⇒中央区教育委員会事務局図書文化財課には、会計年度任用職員として6名の司書を雇用しています。指定管理者は中央区の要求が司書率 60%以上となっており、全館 60%以上を維持しています。
- 百貨店や企業でも社内で地域資料を保管している会社もあるが、区役所は地域資料室の課題に取り組んでないのではないか。人員の関係で管理しきれない部分もあるので、区役所がきちんと動かないといけないと思っているが、今どうなっているのか。例えば区の資料が整理されていない、分類されていないと聞いている。
⇒京橋図書館地域資料室で所蔵している資料については、指定管理者が責任を持って管理し、レファレンスなど資料の活用についても過不足なく実施していると認識していますが、確かに、指定管理者制度導入以前に中央区が収集したチラシなどの資料が存在しています。これらについては指定管理者単独では判断できないため、中央区の指示に基づいて整理しているところです。
- 図書館の歩みなどを見るとよい歴史だと思う。ホームページにもポイントだけでもだすといいと思う。また、沿革図集や展示を見て参考になった。もっと地域資料がそろっていることをアピールしたらいいと思う（日本橋図書館）。
⇒京橋図書館には地域資料室、日本橋図書館には日本橋コーナー、月島図書館・晴海図書館には地域資料コーナーがありますので、是非ご利用ください。
- 中央区内の出版社と図書館の関係はどうか。
⇒出版社と図書館が連携してイベントや展示を行っています。また、資料を寄贈いただくこともあります。更に、資料の購入は書店と取次経由となりますが、出版社から直接本を持ち込んでいただき、図書館で現物選定会を実施することもあります。
- 去年から1月3日から開館しているが、お正月には図書館もお休みしてもいいと思っている。年末年始の休館期間が長いと貸出期間も長くなるので、長編も読めることが良い点だったが、どういう要望から開館になったのか。
⇒指定管理者制度導入時の募集要項で、開館日と開館時間が定められており、指定管理者はそれに従って開館しています。年末・年始の開館については、肯定的な意見と否定的な意見の両方をいただいておりますが、実際には年末・年始の来館者数は想定したよりも多く、地域の皆さまのご賛同を得られたのではないかと考えています。

- アンケートの結果はどこかに公開するのか。
⇒利用者懇談会にて配布した資料にアンケート結果の一部を記載していますので、ご参照ください。