

第5回 武蔵野市図書館運営委員会の主な内容

日 時 平成 15 年 5 月 21 日 午後 6 時
場 所 中央図書館 4 階会議室
出席委員 小池 滋 河北祐子 齊藤 洋 佐治俊彦
浜 俊子 藤井佐和子 宮部博史 山崎三省
山本ふみこ

(1) 前回会議要録の確認

(2) 議題

武蔵野市図書館運営委員会選書部会設置要綱の一部改正について
報告（委員数を 4 名から 5 名に変更）
武蔵野市図書館運営委員会選書部会委員の選任について
山崎三省さんに決定
武蔵野市立図書館の運営について
・ 図書館利用実態調査（アンケート）の結果について
集計グラフにより事務局より説明

主な発言要旨は以下のとおり

図書館利用実態調査（アンケート）結果について
事務局 集計表、追加クロス集計表により説明
委員長 事務局の説明について質問をお伺いしたい。
委員 問 9 において、ドキュメンタリーあるいはノンフィクションを読んでいる人はどの項目で答えているのか？ 推理小説は？
事務局 ご指摘のとおりそのようなものが答えられる設問になっていません。答えるとなれば趣味実用書あるいはベストセラー新刊書でしょうか。
委員 問 10 にある十進分類表についても、例えば料理に関する本はどこに入るか、庭いじりの本はどこに入るかなど、この十進分類表に無理に入れてある。それが結果的に統計の結果を混乱させることになる気がするが、どのようにお考えか？
事務局 集計結果を見て意外に感じたのは、4 門の自然科学が多いということと、0 門の総記が多いことの理由が分析できませんでした。しかし、分類につきましては記載台を用意し、記載台の上に分類表とどの分野が何門に入るかがわかるものを置きましたので、アンケートの回答者の方はそれを参考にして記載しているはずで、ただ 0 門について数値が大きいのは首をかしげました。
委員 0 門に関しては、問 10 の質問のしかたが影響しているのでは？ 新聞が 0 門であること、ノンフィクションをジャーナリズムに入れた人がいることなどを考えると、

それほど意外な結果ではないのでは？

事務局 内部でも新聞を勘違いしてここに書いたとか、ITを0門に入れた人がいるのか、あるいは、「総記」と書いてあるので「その他」的にわからないのをここに入れたのかなど、様々な意見が出ましたが、最終的な分析としての結論はできませんでした。

委員 そのあたりの事を加味しながら、この結果を読まなければいけない。

委員長 他にご意見は？

委員 その他の自由意見の欄はどのようなものが多かったのか？

事務局 追加クロス集計表の問16にその集計結果は掲載してありますが、実際にアンケートを読んでみると、マナーについて書かれたものが多かったです。またホームレスについて行政で対応しろとの意見がありました。

委員長 そろそろ質問は打ち切って、次に意見のある方はいますか？

来年度末までに、何らかの報告書を出す必要がでてきますので、それに役立つ意見があればありがたいのですが。

委員 問13に探している図書がないときの対処の設問に「あきらめる」というのが23%もあるが、これなどは検索端末に他の図書館の協力貸出本で取り寄せが出来ますとか、借りられている場合でも予約を入れることが出来ますだとかの方法を示してあげれば「あきらめる」を選択する人は少なくなるのではないかと思う。

委員 私も利用者端末では調べきれずあきらめることがある。何かのメッセージがあるとありがたい。

委員 視聴覚資料の種類というところで利用満足度が低いのですが、問11などの数値を見て、例えば映画のポイントが高いから必要とされているわけではなく、たまたまあったから、これにしたということもあることを認識してほしいと思います。

委員 視聴覚資料の単純集計をみると、満足度が2.78は理解するが、有効回答が44.4%というのは、それほど視聴覚資料に対する期待を持っていないと考えるしかないのかなと思う。

委員 検索して「あきらめる」方が多くいたことを、利用者に伝え、あきらめなくても他に方法があることを早く知らせるべきだと思います

委員 他の図書館にある本が取り寄せられることはどこに書いてあるのか？どのようにすれば知ることができるのか？

事務局 図書館案内にかいてあります。

委員 細かい字で書いてあっても、それでは書いてないのと同じだ。端末にメッセージを出す必要も無い。紙に書いて一枚貼れば済むことだ。あきらめる者はあきらめればよい。図書館が面倒みることはない。なおかつ一方において張り紙をすれば済みます。

委員 予約リクエストサービスの満足度は高いので、知られていないのが問題だ。

委員 検索しても無い本について職員への問い合わせはないのですか？

- 事務局 館内になければ、都立、多摩について検索してお答えします。
- 委員 三鷹、調布、小金井などは都立の後ですか、都立より早く本が来ると思いますが。
- 事務局 都立の方が早く来ます。
- 委員 アンケートの視聴覚資料の中に盲人用のテープは入っていますか？
- 事務局 現在 4,770 本の障害者用テープを所蔵してありますが、それはここには入っていません。
- 委員 検索端末に検索できない場合の対応(カウンターに行けば協力貸出の方法もあるとかの)方法がでると良い。
- 委員 先ほどもでしたが、紙で知らせればすむことで、その 1 行のために何万円も使うのはどうかと思う。
- 事務局 パッケージソフトにあれば問題ないが、カスタマイズで行うと簡単なものでも 30 万円はかかります。
- 委員 あきらめる者に税金 30 万円を使うのはおかしい。何でも行政に頼るのはおかしい。弱者保護は必要だが。健康な人間については、あまり甘やかすとろくなことにならない。
- 委員 検索のところには色々と貼ってありますね。検索をしていると「フランス」など入れるとあまりにも時間がかかってしまう時もあります。
- 事務局 次に導入する機種については、時間がかかる場合途中でやめることができるものに変更しようと考えています。
- 委員長 本を探して検索しても無かった場合、あきらめる人達への対応は紙にカウンターへお問い合わせくださいとかの文章を記載して張り出すということによろしいでしょうか？それ以上のことはする必要がない、それだけでいい。本人が申し出るまで待つという結論で、大体はよろしいですね。
- 委員 ホームページで周知することはできませんか？
- 事務局 武蔵野市のホームページがありまして、そちらの方は市の職員が日常的に修正してアップロードしているものがありますが、図書館のホームページはそのような形では対応していないので研究してみます。
- 委員 図書館のホームページがあって最新の情報をアップロードしていないのは税金の無駄遣いだ。
- 事務局 ホームページの保守について貸出しているか、貸出していないかを知ることが主な目的で、メッセージを入れられるのはごくわずかですので、その容量についてこれから検討していこうと考えております。
- 委員 一番簡単にできるところからやるべきだ。
- 委員 今回のアンケートで大体満足しているということになるのでは？
- 委員 あと他にやることと言えば、ホームレスに対することだ。
- 事務局 臭いが強い人に対して職員が見てみぬ振りをしているといった苦情はありました。

委員 それは難しい問題だ

委員 コミセンでも同じ問題がある。ホームレスがロビーに入ってくるという問題がある。対策としては、何をしに来たのか入口で声をかけることにしている。

事務局 渋谷の図書館には利用できない方という張り紙の中に「異臭を放つ方」というのがあった。

委員 公権力が勝手に動くのは問題だ。苦情が出るまで待つしかない。両者に人権がある。文句をいわない者はほっとけば良い。行政はホームレスの人権も考えなくてはならない。臭いから向こうに行けとは言えない。

委員 マナーの問題でもある。体臭も含めてマナーに反することは行政でも対応できる。

委員 ホームレスが騒いでいれば、問題は簡単だが、臭いは微妙である。図書館職員が勝手にそれを排除すれば人権侵害になる。あくまでも権力行為は避けた方が良い。他の機関、保健所とか警察に任せた方が良い。

委員長 この委員会は図書館固有の問題を論議する場なので、今の問題は公共の場におけるマナーの問題なので、それはここで論議すべき問題ではない。

委員 いえ、それはアンケートにあったことだから言っているのですが。

委員長 問題はわかるが、その処置は我々では解決までは論議できないのでここで打ち切りにしたいと思います。その他で何かありますか？

事務局 問 14 で各館の利用満足度がありますので、所管の館長に一言ずつ感想を述べさせます。

館長 吉祥寺図書館としましては、ゆったりとした椅子があった時はその椅子に朝から座っているというホームレス問題がありましたが、楽にさせない椅子に換えたところホームレス問題がなくなり非常に喜ばれました。だから閲覧席の満足度が低いのは止むを得ないと考えております。

館長 西部ですが、子どもを対象にした事業の3館で同じようなことをしていても満足度が一番高いのは、近くに新しいマンションができて、若い子育て中のお母さん方が毎週大勢きていただけることが理由かと思えます。

委員 マナーの問題に戻るが、臭いよりも居眠りをしている人のいびきの方が問題かと思う。

館長 いびきは注意しています。

委員 あまり快適さをなくしてまで排除するのは、普通の人にとっては使いにくいものになってしまう。職員の方が臨機応変にやるのが一番いいと思う。

委員長 次回の内容については来年の3月には報告書をまとめなければならないのでその内容を論議したい。

以上の協議の後、次回日程は、平成15年9月3日(水) 18:00~ と決まった。