中村図書館　利用者懇談会　議事録

日　　時	令和元年 12 月 9 日(月)11：00～12：00	**場所**	２Ｆ集会室
懇談会参加者	（利用者） 9 人　　(ホーメックス)5 名		

【次　第】

1 開会挨拶
2 平成 30 年度実績、活動報告
3 質疑応答
4 閉会挨拶

【議　事】

1 開会挨拶

ホーメックス株式会社名古屋支店長、中村図書館総括責任者による挨拶

（利用者）懇談会での内容について、ＨＰ等で広く公開してほしい。

→（支店長）そのようにしていきます。

2 平成 30 年度実績、活動報告

中村図書館総括責任者より報告

3 質疑応答

○中村公園駅の返却ポストについて

（利用者）探さないと、どこにポストがあるかわからない状態。ポストのある場所の案内や表示を駅に設置する事はできないのか

→（支店長）設置には交通局の理解が必要となるため、調整させていただきます。

（利用者）他の駅に設置していくことはできないのか。

→（支店長）今の指定管理期間中では難しい面がある。次回の提案時に盛り込んでいきたい。

○図書館の宣伝・アピールについて

（利用者）中村公園周辺の環境整備がなされ、公園の駐車場にも観光バスが停められるようになると聞いている。そうすると、公園だけでなく、文化プラザ、図書館に感心・興味を持たれる人が増えると思われる。それを踏まえて、独自の「図書館だより」を発行したり、それを回覧番でまわしたり、案内チラシ等を配る等して、もっと図書館の宣伝をしてはどうか。

→（支店長）他館の状況を踏まえて、検討させていただきます。

（利用者）文化プラザの正面に図書館の入口があるが、入口が暗いため、入りにくい雰囲気がある。

→（支店長）ご意見として承ります。

○トイレについて

（利用者）どうしても、トイレの臭いが気になってしまう。直営の頃に比べて、ずいぶん良くなったけど、改善はできないだろうか。

→（支店長）施設の老朽化で難しい面はあると思われる。日常の清掃で出来る部分はあるため、引き続き、力を入れていきたい。

○図書について

（利用者）新しい本が少ないように感じる。

→（支店長）図書の購入費用や選書の権限については、指定管理者に有しておりません。そのため、要望・意見をあげることはできますが、期待に添えることはできないかもしれません。その代りに、「ホンき」事業を通して、中村図書館に新しい本を届けていきたい。

（利用者）分類によっては、本が充実していないところがあるように感じる。本を増やす工夫や努力をしてほしい。

○「ホンき」について

（利用者）ややこしい仕組みに感じる。図書館に寄贈してもらえる人を増やす工夫をすればいいのではないか。

年報を見ると、中村は他の館に比べると寄贈本が少ないとなっている。
→（支店長）「ホンき」については、皆さまのご厚意でいただいた本を三洋堂書店様に査定してもらい、査定に応じて、新しい本を用意する事業であるため、主旨が違う事はご理解ください。この事業が軌道に乗れば、少しでも多く、新しい本を中村に増やしていくことが出来ます。

○レファレンスについて

（利用者）年報では、指定管理開始の 29 年度は、レファレンス件数が他の図書館は 4000 件ぐらいに対して、中村は 2000 件ぐらいと大きく下回っている。
→（総括責任者）初年度ということもあり、利用者に満足いただけるサービスを提供できなかった部分はあったと思います。研修等を重ね、利用者へ情報出来るようなっていると思います。また、こちらからお困りの方へお声かけするとともに、利用者から声をかけやすい状況・雰囲気づくりをしています。

○貸出冊数について

（利用者）10 月は、対前年比でずいぶん減ったのに、11 月が見込みで前年を上回る可能性があるということだが、なぜか。
→（総括責任者）中村では、お 1 人 4 冊の貸出を目指している。カウンターや記載台周辺にスタッフのおすすめ本を設置したり、1 枚のカードで図書が 6 冊借りられること、今の時期であれば、10 冊貸出について窓口で積極的にアピールしている。そういった工夫が表れているのではないかと思います。
（利用者）イベント、イベント参加人数が直営の時の 3 倍ということだが、それが実際に貸出増につながっていないと思われる。実施の回数だけを追うのではなく、図書館の利用につながるようにするのが重要では。図書館まつりを開いたりとか。
→（支店長）検討していきます。

○利用者のマナーについて

（利用者）本を借りて中を見てみると、鉛筆で線が引いてあったり、ページに折り目がついていたりする。利用者へマナーについて周知することはできないか。
→（総括責任者）年に 1 回、マナーアップキャンペーンとして、利用者へ向けてお願いしています。返却時の確認も行っていますが、力を入れてマナーアップに努めてまいります。
（利用者）ブックシャワーをおいてみたらどうか。若い人だと汚れている本を持つことに抵抗があったりするのでは。自分たちも汚れている本を見ると気分良くない。市に言って別枠で予算確保してもらうようにできないか。
→（支店長）利用者の方からこういったご意見があったと市へお伝えします。

○利用者懇談会について

（利用者）年 1 回だけでなく、回数を増やしてほしい。年度初めに、活動計画について話すとか。
→（支店長）検討していきます。
（利用者）懇談会の宣伝も、もっとみんなに宣伝してください。

○学校との連携について

（利用者）2020 年は学校図書館年ということだが、何か考えているか
→（総括責任者）学校とは現時点も連携させてもらっているが、何かできないか検討します。

○緑図書館での事案を受けて

（利用者）5 月の緑で起きた問題を受けて、先日、図書館協議会の会長が出された意見書の中で、他の図書館においてもコンプライアンスの徹底や適切な初動対応の徹底を求めているが、ホーメックスとして何か行ったか
→（支店長）スタッフ全員にコンプライアンスを徹底する教育を行い、市で作成された対応マニュアル及び中村独自で追加した対応マニュアルを事務室内に設置して、誰もが確認できる状態になっています。同様のことが起きぬよう努めてまいります。

4 閉会挨拶