

平成24年度第2回墨田区図書館運営協議会会議録

1 日時 平成24年10月27日(土曜日)

午前10時～午後0時

2 場所 墨田区役所11階 教育委員会室

3 出席者

会 長	永田 治樹	(筑波大学名誉教授)
副 会 長	河西 由美子	(玉川大学准教授)
委 員	西村 均	(墨田区立鐘淵中学校長)
委 員	金子 キク子	(図書館ボランティア「くさぶえ」)
委 員	永井 敬子	(図書館ボランティア「おはなしポット」)
委 員	小田垣 宏和	(新図書館プロジェクトリーダー)
委 員	小野内 常子	(新図書館プロジェクトリーダー)
委 員	小柳 裕基	(公募区民委員)
委 員	荘司 美幸	(公募区民委員)

欠席委員 小暮 周平 (墨田区立菊川小学校長)

事務局

あずま図書館長	村田 里美
あずま図書館次長	井東 順一
あずま図書館主査	南部 友孝
緑図書館長	田中 勇治

4 議事

- (1) 平成25年度以降の図書館サービス
- (2) 統合新図書館整備事業の報告
- (3) その他

5 会議録

議事第1

平成25年度以降の図書館サービス
永田会長 事務局に説明をお願いしたい。

(資料1のとおりあずま図書館次長が説明する)

小柳委員 開館時間が延びたことによって、館内の作業に影響が出るということあるのか。

井東次長 今でも作業は開館中に行っているのですが、開館時間の延長による影響はない。ただ、開館中受付事務は発生するので、その分のコストはかかる。

小田垣委員 区内在住、在学、在勤の方と、それ以外の方でサービスの内容を変えるところがあるが、利用者カードも分けるのか。

井東次長 今のところそれは考えていない。現状では、区内在勤かつ隣接区在住の場合、在住の証明のほうが簡単であるため、隣接区在住資格で登録をしている。しかし、区内在勤者と隣接区在住者でサービス内容を変えとなると、一度整理しなければならないというのが一つの問題点だと考えている。

河西委員 現在は、在勤はどのように確認しているのか。

井東次長 基本的には、社員証を出していただいているが、それをお持ちでない雇用形態もあるので、会社で証明をもらってもらうこともある。ただ、それも無理な場合は名刺などでも対応している。

河西委員 隣接区というのは、具体的にはどこか。

井東次長 中央区、台東区、江東区、荒川区、足立区、葛飾区、江戸川区の7区である。

西村委員 未所蔵予約の数はどれくらいあるのか。

井東次長 平成23年度は3,884件である。ただ、この大半は都区の交換でまかなえており、送料負担は発生していない。送料負担が発生するケースは月に1件程度である。

小野内委員 送料は片道だけ負担とあるが、この送料は本来利用者が負担するべきものではないのか。

井東次長 今までは利用者に資料を提供する責務が図書館にはあるという考え方から往復ともに区が負担をしてきた。

小野内委員 これから利用者を増やしていくうえで、この負担が大きくなっていくのではないか。

小柳委員 このことに関連して、私は未所蔵予約の仕方が分からない。このサービスはほとんど周知されていないのではないか。今後どのようにこのサービスを周知していくのか。しかし、逆に、周知しすぎると図書館の予算を圧迫してしまうということもある。そのバランスについては、どう考えているのか。

井東次長 ご指摘のとおり、積極的には周知は行っていない。墨田区では、所蔵資料しかウェブに載せていない。図書館への問合せの中で申し込みをしていただいて初めて、このサービスを提供することになる。

永井委員 開館時間が9時からとあるが、予約資料の受取りだけでも、8時30分と

か、もっと早い時間することはできないか。会社への通勤途中に受取ることができれば便利だと思う。

井東次長 そういう考え方もあるが、それだとやはり開館時間を延ばすことになるので、コストがかかる。夜の開館時間を延ばしたので、夜にご利用いただきたいと考えている。

永井委員 大人は夜でもよいかもかもしれないが、子どもが学校に行く途中に寄って行ければ便利である。インターネットの予約も増えているなかで、予約はしたけど、受取りに行けないということも少なくなるのではないか。

荘司委員 学校に行く子どもを対象にするならば、8時30分では間に合わない。もっと早くなければ対応できない。

井東次長 他の自治体では、夜遅くまで開館するために、朝の開館を遅らせているところもある。最近では、朝10時開館の図書館も増えてきている。

永田会長 私は午前9時から午後9時という開館時間は覚えやすくよいと思う。

村田館長 今まで月曜日が午後5時までに開館だったが、新館だけだが、月曜日も他の平日と同様に午後9時までとなり、事務局としても、利用者にとってわかりやすい開館時間だと考えている。

小田垣委員 ウェブのシステムが新しくなると思う。例えば、今までは上下巻予約がウェブからはできなかったが、新たにできるようになることはあるのか。

井東次長 今まではセキュリティの関係で、本体サーバーとウェブサーバーを分けていた。そのため、時差が生じるため上下巻予約は難しかったが、新たなシステムでは一体型になるので、ウェブで上下巻予約ができるようになる。

永田会長 新刊本も予約ができるとなると、新刊本がほとんど図書館の書架に並ばないということもあるのではないか。それについてはどう考えたらよいか。

井東次長 そのことについては、この場でのご意見などを踏まえて対応したいと考えている。例えば、同じ本を何冊か買っている、いわゆる複本の取扱いについて、1冊は館内に配架しておく等の対応もできると思う。

永田会長 新刊本の予約をやめるというのも一つの考え方である。この貸し出していない資料を予約するというこの方式は日本独特のもので、他の国にはないやり方である。特定の人がいつも新刊本を抑えてしまうということになってしまっている。あまりよいことではない。

井東次長 予約をかけたも取りに来ないというケースもある。そういうこともあって、今まで予約できる件数をあまり多くしていなかった。

小野内委員 そうすると、この予約数20点というのは多いのではないか。

井東次長 他の自治体と比べると、平均よりやや多い数である。

永田会長 予約数を多くするというのは、予約をかけてもすぐに手に入らないからということだと思う。他の利用者が借りている資料の予約と、図書館にある資料の予

約、いわゆる在架予約の区別をすることはできないのか。

井東次長 現状では、予約と在架予約の区別はしていない。

永田会長 在架予約と本来の予約を別にしたほうがよいのかもしれない。

河西委員 それができない理由は何があるのか。

井東次長 システム上、その区別は難しい。

荘司委員 予約したら、いつまでに取りに行かなければならないというのは決まっているのか。

井東次長 こちらで用意できてから1週間以内としている。

荘司委員 1週間は長いのではないか。

井東次長 その1週間と貸出期間3週間、さらに1週間延長ができるので、最長で5週間その利用者が確保する可能性がある。

小田垣委員 しかし、開館時間があるので、仕事をしている人は基本、土・日しか取りに行けない。

井東次長 その土・日も遊びに行ったりしてしまうと、開館時間に間に合わないということも十分に考えられるので、1週間は確保している。

荘司委員 人によってライフスタイルがあるので、全ての人に合わせるのは難しい。

井東次長 23区は多摩地区と比べて、積極的に開館時間を延ばしてきている。さらに、どこまで開館時間を延ばすか等についても、ご意見をいただきたいと考えている。

永田会長 在架予約は、魅力ある本が図書館に並ばなくなるという事態を招くという意味で、いかがなものかと思う。

井東次長 文学の一部もだが、ビジネス書等、必要なときに図書館に来て調べたいという要望もあるので、一部貸し出さないうで、その場で見てもらうコレクションを作ることも考えている。

金子委員 急に必要になったときにすぐに関覧できるというのは、とてもありがたいことである。予約で出してしまう資料についても、2冊くらい閲覧用にとっておくというようなことも必要なのではないかと思う。

小柳委員 新刊については、ご自分で買っている方もいる。その方たちに寄贈してもらおうよう促し、その寄贈本については館内閲覧にするとか。これを動きを活性化することによって、蔵書も充実していくし、利用者にとってもメリットがある。このようなことを上手く運用したほうがよいのではないか。呼びかけはしているようだが、もっと大々的にやるべきである。

金子委員 これは志ある方から寄贈いただいたものだということが分かれば、自分も持っているから寄贈する、また利用者もありがたいと思って読む。良い循環がうまれるのではないか。たしかに、現状はあまりよくPRされていない。

河西委員 欧米だと、ライブラリーフレンド制度と言うのがあって、例えば貴重書を

寄贈したり、図書館に何か貢献をすると、一般の利用者よりちょっと上のサービスをしてくれるというのがある。こういう制度の導入等についても検討してみてもよいのではないか。

西村委員 区の広報やホームページに掲載するのなら費用はかからない。

永田会長 みんなの図書館であるという気持ちになってもらうことが重要だと思う。この議題については、ご意見をいただくにしても、何に重きを置きたいのかははっきりさせておいて欲しい。より多くの人に本が回るようにしたいといったコンセプトが欲しい。

議事第2

統合新図書館整備事業の報告

永田会長 事務局に説明をお願いしたい。

(あずま図書館長が説明する)

永田会長 新しい本を入れる予定はあるか。

村田館長 現状の予算のなかで、若干は準備をしている。

小柳委員 ビル全体の一部なので、規約等の制約があると思うが、看板等はどのようになっているのか。

村田館長 看板は、電車から見える位置に、ライトアップできる形で設置する。

小柳委員 スカイツリーの近くにあるのだから、普通の看板にするのではなく、スカイツリーとコンセプトを合わせたデザインにするとか、そのようなものがあつたほうがよいと思う。

荘司委員 デザインは誰が関わっているのか。

村田館長 再開発事業のビルの一部なので、そのサイン計画に沿ってデザインされている。

河西委員 それは図書館内のサインと同じ業者がやっているのか。外の看板と中のサインの統一性は取れているのか。

村田館長 同じ業者がやっており、全ての文字、ロゴが統一されている。スカイツリーの関連で言うと、こどもとしょしつと2階入り口に江戸切子を入れている。こどもとしょしつにあるのがスカイツリーと桜、入り口にあるのが葛飾北斎をモチーフにしたものになっている。

永田会長 ここに図書館があるということを、地元の人々が知っているということが重要である。複合施設だと、図書館がここにあるということが分かりにくい。人々が近づきやすくするためには、図書館への方向指示がまちにたくさんあるとよい。

金子委員 駅から見えるというのはいいと思うが、道路側からもわかると良いという意見もある。この施設に入るマンションの広告に、図書館があるマンションということが書いてある。図書館が身近になるような表示方法があるとよい。

荘司委員 新図書館プロジェクトリーダーでも、今まで図書館を使っていた人は新図書館に来ると思うが、今まで図書館に来なかった人たちにどう足を運んでもらうかという視点で考えて動いている。その視点は重要である。

河西委員 まだ現地を見ていないのでわからないが、例えば新図書館ができて、外国の方が来るというようなことはあるか。

井東次長 スカイツリーが近くにあることに加え、京成線が成田空港と直結しているので、外国の方の利用も増えると思う。

河西委員 では、利用者登録はできないにしても、図書館を探して来るには、駅などに、こちらに図書館があるという、本のマークなどの分かりやすいロゴを入れるとか、そういう配慮が必要になってくると思う。駅には何か表示されるのか。

井東次長 区の道路公園課で、まちのサイン等を設置しているので、これから願います。しかし、駅に入れるとなると、費用もかかってくるかもしれない。

小野内委員 京成線の駅はこれから新しくなる。そうなれば、普通に設置すると思う。

村田館長 看板には「LIBRARY」の英語表示も併記される。

永田会長 表示(サイン)に関しては、ユニバーサルデザインの観点を取り入れ、本のマークをいれるなど、一見して分かるような工夫が必要である。

金子委員 押上から鐘淵に行くめぐりんバスが、新図書館前を通る。曳舟文化センター前という停留所で降りると近い。そのバスの中に宣伝用のテレビが映るが、そういうところでPRできないか。

井東次長 それも考えているが、費用がかかる。

永田会長 図書館名については、今までどおり、地域の名前をつけるということだった。図書館の運営をより効果的にするには、区立図書館全体である程度コレクションの重複を減らし、他の館から要望があったものをすぐに届けるといった調整をとる働きが必要で、この図書館はそういう意味では、中枢的な役割を果たす。しかし地域に溶け込んだ名前にするということの方針であるので、それでよろしいか、ご意見をいただきたい。

小野内委員 地域の名称というと、大方、曳舟図書館といったところになるのだろうと思うが、正式な名称の他に惹きつけられるような別称があるとよいのではないか。

小柳委員 やるのであれば、どちらかに統一したほうがよい。ダブルネームは良くない。東京スカイツリーだって愛称であり、東京タワーも正式名称は電波塔である。東京ドームも愛称はビッグエッグだが、ビッグエッグと呼んでいる人はほとんどいない。こちらは正式名称が残った形になっている。そのように、最終的には、どちらかに統一されていくと思う。

村田館長 あの一体は、すべて地名の曳舟が使われている。分かりやすさという意味ではメリットはある。

小田垣委員 曳舟と言われても、知らないひとはどこか分からない。

河西委員 しかし、舟という言葉から、地域外の方は隅田川を連想する良い名前であると思う。

村田館長 昔あの一体は曳舟川という川が流れていて、由緒ある昔を残すという意味はある。

小柳委員 他の区で新しくできた図書館の愛称はどのようにつけているのか。

井東次長 事例として、北区の場合は、建物の特徴から赤レンガ図書館という愛称をつけている。他はほとんどが中央図書館としている。

小野内委員 昔あのあたりは吾嬭町とあっていて、それがなくなってしまって、今非常に残念に思っている。やはり地域の名を残すという考えも大切かもしれない。

永田会長 名称の問題は難しいが、愛称の問題に関して言うと、実際によい活動をするなかで、よい名称（ブランド）をつけられる。そのために、しばらく時間がかかるのかなと思う。最初から空手形で愛称を考えてしまうというのもいかがか。

荘司委員 女性センターは愛称が「すずかけ」で、看板にも書いてある。あれは建物ができる前に決まっていたのか。途中から急にかけたのか。その段取りはどうだったのか。

村田館長 生涯学習センターの愛称「ユートリヤ」は後から書いているように思う。

金子委員 すずかけは、すずかけという冊子が出ていてそう呼んでいるが、私たちは女性センターと呼んでいる。

永田会長 図書館の愛称に関しては、機能がもっと正確に伝わるようなものを取りたいと思う。新図書館プロジェクトリーダーのほうでは、新図書館の開館について、何か考えているのか。

小田垣委員 オープニングイベントについても考えており、その後も、コンサートや工作とか、ボランティアのほうでもやられているが、読み聞かせ等もやりたいといっている者もいるので、ボランティアの方と協力してやれればと考えている。

永田会長 コンサートができる空間があるのか。

井東次長 5階の会議室でできる。また、2階は開館後もある程度音が出せる空間にする予定である。特にオープニングイベントでは、5階まで上がるのは大変なので、2階でやろうと考えている。

永田会長 吹き抜けで見やすいというようなことはないのか。

井東次長 そういう構造にはなっていない。

永田会長 コンサートも、必ずしもプロの演奏家ではなくても、地域の人たちで音楽を学んでいる人たちがたくさんいらっしゃるのだから、そうした方にもお願いしたいのではないと思う。それにより、新しいつながり、コミュニティが生まれるかもしれない。

小田垣委員 今、そういう方向で、地域のジュニアのオーケストラに来ていただいて、やってもらうとかを考えている。それぞれボランティアでやっている方の情報を集

めて、やろうということになっている。プロジェクトリーダーは本当に図書館好きな人たちが集まっていて、コミュニティのつながりを大事にしていきたいという人もいる。先日の竹内庸子さんの講演会もいろんな、地域のひとやお店の人に集ってもらって、結局、90人もの人に集ってもらった。その中でも、プロジェクトリーダーは何をやっているのかというご質問が多く、関心をもってくださっている人が多いようである。その中でも、何人かはプロジェクトリーダーに加わってもらっている。これからも活性化させていきたい。

小柳委員 その中に、地域の商店街の会長さんとかは来ているか。地域ということであれば、商店をやっている方とタイアップされたほうが、地域としてやっているというふうな感じが出る。お膝元にあるところが一番重要だと思う。ちょうど日曜日であれば、商店街の方とイベントをやってもらおうとか、イトーヨーカドーを巻き込むくらいやってもよいと思っている。

小田垣委員 図書館だけではなくて、地域に広がった活動でと考えている。

荘司委員 先日やった講演会では、図書館はどういう人たちが作っていくのかということで、プロジェクトリーダーの初めてのイベントだった。もちろん開館後は、今おっしゃったように、町会など、地域の人を取り込んでいこうというのはあるが、まず知ってもらおうということで、第1回目のイベントをやった。プロジェクトリーダー自身が40人近くいる。こういう人たちの思いが一つの方向に向かっているということがすごいことで、先のイベントが第一歩であった。リーダーにとっても第一歩であったし、図書館にとっても第一歩であったのではないかと考えている。これから徐々に取り込めていけたらなと考えている。

永田会長 地域の商店街とタイアップするのは非常に良いことである。

井東次長 ある商店街の会長さんにお話しに行ったところ、非常に理解していただいて、心強いかぎりである。あちらもイベントを考えていると思う。

小柳委員 まず認知が大事である。その後に利用者が呼びやすいような企画をどんどんやっていく。まず3月にイベントの趣旨をどこに置くか。利用しやすい図書館だと、一日でできるかということ、できないと思う。あくまで、認知してもらおうきっかけとして大々的にイベントをやって、それ以外の方にも分かってもらえるような、すみだまつりまではいかないまでも、それくらいの企画をやってもよいかなと思っている。

金子委員 図書館とは違うが、ボランティアまつりというものが毎年ある。いまおっしゃったように、場所が2年交代で、ボランティアというものと、ボランティアセンターの存在をPRするというので、地域の町会をご一緒して、実行委員に入らせていただいている。図書館とは違うが、地域に密着するという点では、そういうことも考えていくことも一つの手段だと思う。

河西委員 オープニングイベントをする際に、企業からの寄付を組織として受けると

いうことはできないか。これからの運営レベルでの協力は進んでいくと思う。商店街や町内会のつながりはできていくと思う。よい機会なので、企業もそういう機会があるのならということで出してくれるかもしれない。

永田会長 行政が直接というのは難しいのではないかな。

村田館長 花火大会もすみだまつりもそうだが、実行委員会形式であれば、企業から寄付を受けることはできる。行政が直接積極的に寄付をお願いするということは難しい。

河西委員 窓口を作って、オープニングに際して寄付を募るという広報するということもできないか。

永井委員 そのためのチラシのようなものを作成して町会や商店街に配れば認知もあがるのではないかな。

永田会長 館報といった形ではなく、地域で作ってもらうというのも手である。ボランティアの方と町会の方の協力が大切だと考える。アメリカの図書館だと、図書館のカードを持っていると、地域で買い物をする際に少し割引があるというサービスもある。

井東次長 それについては、まだ検討段階なのだが、墨田区にはすみぼカードと連携し、了解さえ得られれば、これを利用者カードとして使用することも考えられる。

永田会長 個人情報の問題はうまくやって、協力し合うことができればよいと思う。商店街も集客になるし、図書館の利用も増える。

小柳委員 もう時間がない。3月31日にやると決まっているのであれば、早めに挨拶したほうがよいのではないかな。

村田館長 3月31日はまだ決定ではない。

荘司委員 プロジェクトリーダーも、今年の6月から始まったもので、みんなで考えて、先日の講演会までたどりついた。しかし、まだ組織としては未熟なので、これからどのように組み立てていって、開館からの運営にどう携わっていくかはこれから考えなければならない。

永田会長 日本では図書館は社会教育法もとの図書館法に規定されていて、その運用の幅が狭い感じがする。図書館は人々の生きるための余暇の施設であるとしている国々もある。それから、地域の人々を交流させる施設という扱いもある。実際そういう役割をはたしているのだから、読書とか、学習の話も必要だが、地域の人々が交じり合ってコミュニティを維持するという視点は非常に大事である。その意味では、冷静に新館の開館前と開館後でまちがどのように変わったかを観察したり、データをとっていただくと、墨田での成功例として残るのではないかな。

荘司委員 今一生懸命データを残している最中である。

永田会長 これまで来なかった人たちがいかに来るようになるか。開館の直後は必ず多くの人があるから、それをチャンスにして、知らない人同士が言葉を交わせるよ

うになるといったまち（コミュニティ）の変貌が欲しい。図書館ができて皆来て、本がボロボロになって終わりだけでは寂しい。

議事第3

その他

（資料2、資料3のとおり、あずま図書館次長が説明する。）

小柳委員 今ご説明いただいた中で、区民一人当たりの蔵書点数と蔵書回転率が相関関係があるとのことだが、墨田区としては、どちらを上げたいと考えているのか。

井東次長 現在、積極的に廃棄作業を行っている。蔵書点数は今後下がっていくと思う。伴って、蔵書回転率を上げていきたいと考えている。

小柳委員 廃棄の基準はあるのか。

井東次長 除籍基準に従って廃棄をしている。

小柳委員 その基準は、定期的に改定をしているのか。

井東次長 作ったのは20年くらい前で、現在見直し作業を行っている。

小柳委員 文京区とか目黒区は非常に数値が良い。これについて、なにか分析はされたのか。

井東次長 この2区は、学生が多いということもあるが、昔から貸出数が多い。人口一人当たりの資料費が多いのも理由だと思う。目黒区は、複本よりもタイトル数を増やすという方針である。文京区もその傾向がある。また、資料費には、AV資料は入っていない。墨田区の現状を見てみると、AV資料の貸出数がとても多い。墨田区がAV資料はもうもたないという方針を出すと、反発が予想される。

小柳委員 逆にAV資料を充実させるというのも手段である。特徴を持つのもよい。もちろん図書館なので、本の重要性もあるが。

井東次長 特徴を持つことについては考えているところである。例えば、所蔵のない本は他の図書館から借りることもできる。できれば、自分たちの図書館はこういうものは負けない、というようなものを用意できればよいなと考えている。

小柳委員 それを、広報の中で集客するうえでも、アピールできればよい。

村田館長 協議会のなかでも、どのような特徴を持った図書館とすべきかについて、利用者目線でご意見をいただければと思う。

河西委員 7月にシンガポールに調査に行ってきたが、シンガポールはこの10年くらいで図書館行政が非常に進んできて、分館制度だが、そのうちの一つで、ウォータフロントのシアターの中にアートに特化した図書館が入っている。そこに各国のDVDがあって、日本の物もたくさんある。今後のコレクションとして、曳舟の一带は文化に特化した物や映像などで長期的に狙っていくのもよいのかなと思う。あと、資料を見ていて面白かったのが、登録者と貸出者を見ても、特徴としては、働き盛りとアクティブシニアの図書館だなという気がする。これから子どもたちと

か20代の若い人も新しい図書館ができれば来るかもしれないが、10代というのは学校図書館の後方支援のなかで呼び込んでいくということが対策としてはあると思う。メインとしては、今の主流になっている働き盛りとアクティブシニアをどうサポートしていくかということが一番のターゲットなのかなと思う。

村田館長 学校図書館支援は、今相当力を入れているところで、全ての学校に図書館の端末を配置している。そして、図書館の職員が定期的に回って支援を行っているので、学校図書館の利用は上がっている。なので、小中学校については、図書館に来ると言うよりは、学校図書館を利用してもらっている。

永田会長 住民意識調査のデータに満足度がある。満足度は図書館を使っていないと計れないが、利用していない人も入っている。これは厳密な満足度とはいえないだろう。ところでこの数値が低いところは、図書館は頼れないことを意味するのではないか、図書館に行っても欲しい本は無いと。だから、行く必要もないという考え方だと思う。貸出数はある意味多いと思われる。かなりポピュラーなもので稼いでいるという感じが強い。どういう図書館を作っていくかということは、プロジェクトリーダーの方々がよく見ていただく必要があると思う。どういう図書館を作って、どういう住民に来てもらいたいかがである。よい図書館があると、人が移り住んで来てくれるということもある。産業もそうである。色々そろっていると集積する。図書館のあり方が、墨田区の産業構造や、どういう住民の方に寄って欲しいかも影響があるかもしれない。そのあたりについて、地域の方々と話し合ってもらったほうがよいのではないか。ベストセラーばかり買うのではなく、これからこのまちをどうしたいのかということを経営者に伝えて選書するのである。それは、どういう隣人を選びたいかということにもなる。

荘司委員 そういうまちづくりの姿勢を図書館にも取り入れていかなければならないと思う。

小田垣委員 本は買うという人もいて、そういう人は図書館には行かない。

河西委員 今後もし、先ほど永田会長が言われたような、厳密な満足度調査を行うのなら、近隣区の方も登録しているので、墨田区の図書館に満足できない方は、他の自治体の図書館を利用している場合もある。そのときに、勤務先大学での調査では、あなたはどこの図書館と比較をしましたか、という聞き方をした。満足度のようなものを出すときに、何を基準にして、例えば、千代田区の図書館がよいとか、文京区の図書館がよいとか、イメージしているものを聞くとよいと思う。何をもって墨田区の図書館を評価しているのかがわかると、要求しているものが分かる。

荘司委員 満足度は、他の図書館との比較だけではなく、行っても欲しい本が無いからとか、そういうのもある。何が理由かと言うのは大事である。

永田会長 今回新しい図書館が展開するなかで、係員の対応についても改めて点検するということが非常に大事である。もし本がなくてもフォローの仕方によっては満

足して帰っていただける。人の問題も大きいのかなと思っている。

小田垣委員 レファレンス専用のデスクはできるのか。

井東次長 用意している。

永田会長 本日の議事は全て終了した。これで平成24年度第2回墨田区図書館運営協議会を閉会する。