

平成 29 年度第 4 回藤沢市図書館協議会 会議録

日 時 2018 年（平成 30 年）3 月 27 日（火）午後 3 時から 5 時 10 分まで

場 所 総合市民図書館 2 階 第 1 会議室

出席者 委員側 7 名

委員長 大村 勝敏

委 員 長谷川 豊祐，神戸 由紀，於保 ミチ子，石川 美保子，
石塚 光里，川田 進

図書館側 12 名

総合市民図書館 館長 高橋 眞智子

専任主幹 饗庭 寛子

主幹補佐 岡田 茂雄

専任主幹補佐 瀬戸 あかね

専任主幹補佐 田嶋 有紀子

上級主査（再） 渡貫 三吉

上級主査 吉澤 宏直

任期付任用職員 栗山 優里

南市民図書館 主幹 渋谷 宇一郎

NPO 法人市民の図書館・ふじさわ

事務局長 河村 融

辻堂市民図書館 責任者 京田 陽子

湘南大庭市民図書館 責任者 長坂 伸子

1. 開会

2. 議題
- (1) 前回会議録の確認について
 - (2) 2 月議会について
 - (3) 平成 30 年度予算の概要について
 - (4) 図書館利用者アンケート集計結果報告について
 - (5) 1 月から 3 月までの事業について
 - (6) その他

委員長 それでは，平成 29 年度第 4 回藤沢市図書館協議会を開催いたします。
まず始めに本日の会議の成立について，事務局から報告をお願いいたします。

事務局 事務局から会議成立のご報告をさせていただきます。
本会議の成立につきましては，「藤沢市図書館に関する規則」第 20 条第 2 項により「委員の過半数が出席しなければ会議を開くことができない」と規定されております。

本日の欠席者はございません。委員全員 7 人の出席となっておりますので本会議が成立していることを、ご報告させていただきます。

また、本日の会議は公開としており、傍聴者は 5 名を予定しておりますが、現時点ではおりません。

事務局からの報告は以上です。

委員長

ありがとうございます。それでは、議題にそって進めてまいります。

まず議題に「議題（1）前回会議録の確認について」事務局から説明をお願いします。

事務局

＝会議録について説明＝

委員長

事務局からの説明が終わりました。

それでは、みなさんにお諮りします。特にご異議等がなければ、事務局の説明のとおりとしたいと思いますがいかがでしょうか。

特にないようなので、次の議題に移ります。

議題（2）2月議会について事務局から説明をお願いします。

事務局

2月15日（木）から3月20日（火）までの34日間、開催されました2月議会について、ご報告させていただきます。

なお、内容につきましては、概要とさせていただきます。

【質問①】

これらの図書館の在り方や今後の取り組みについて

【答弁】

地域の市の拠点としてレファレンス機能の充実を図り、課題解決に役立つ図書館となることが重要であり、加えて子どもから大人まで気軽に集う居場所としての機能の充実も必要である。今後もいつでもどこでも誰でも何でもをモットーに電子図書など新しい時代に合わせたサービスや利用の方法の研究とともに市民に役立つ図書館として積極的なサービスの展開に取り組んでいきたい。

【質問②】

南市民図書館の再整備について

【答弁】

開館から54年が経過し、施設や設備の老朽化が進むとともに、階段や段差などが多く、バリアフリーに対応できていない状況。再整備にあたっては、公共施設再整備プランに基づき今年度実施した市民会館の建物調査の結果を踏まえ、図書館行政に携わるボランティアの方々や市民の皆様のご意見を幅広く伺いながら、本市南部の拠点図書館として機能充実を含め検討していきたい。

【質問③】

中高生世代の取り組みについて

【答弁】

図書館では中高生世代向けにヤングアダルトサービス（YAサービス）が各館に設置し、その世代の子供たちが興味を持って読むような雑誌や本を揃えるとともに、テーブルやいすの配置にも配慮するなど利用しやすい環境を提供している。

【質問④】

図書館における資料購入費の状況について

【答弁】

平成30年度は厳しい財政状況の中で引き続き文化振興基金を活用して購入費の確保を図っている。資料購入費については図書館の骨幹であるということの認識はしているものの、これからの図書館における今後の様々な機能を展開していく中で、必要な予算を確保していく。

【質問⑤】

公共図書館の役割を市としてどのように考えているのか、捉えているのか。

【答弁】

図書館法に基づき誰もが利用できる施設であり、様々な知識や情報を提供する地域の「知」の拠点であるとともに、誰でも気楽に来て過ごすことのできる居場所として重要な役割を担っている。

【質問⑥】

今後の図書館体制の充実について

【答弁】

職員の資質向上が重要であるという観点から接遇、図書館業務等の研修、さらにレファレンスや事業企画の立案など、図書館に従事する者として専門性を高める研修を行っている。今後も多様な情報提供ができるような体制の充実に努めたい。

【質問⑦】

公立図書館は、指定管理者制度の適用や民間への安易な業務委託など図書館運営に馴染まないと考えている。市の見解はどうか。

【答弁】

本市では4市民図書館・11市民図書室を市の直営により一体的な図書館運営を行っており、今後も市民に親しまれ、地域に根差した質の高いサービスができるよう、市民との協働を重視した現在の運営体制を進めていきたい。

委員長

ありがとうございました。事務局からの説明が終わりました。このことについて何かご意見・ご質問等はございますか。

特にないようなので、次の議題に移ります。

議題（３）平成 30 年度予算の概要について事務局から説明をお願いします。

事務局 平成 30 年度図書館予算の概要についてご説明させていただきます。
＝会議資料に基づき説明＝

委員長 ありがとうございます。事務局からの説明が終わりました。このことについて何かご意見・ご質問等はございますか。

委員 文化振興基金の使い道が振り分けられているうで減になっていると思いますが、そのことについての資料はございますか。

事務局 文化振興基金につきましては、平成 30 年度は 1501 万 5 千円でございます。
＝会議資料に基づき文化振興基金の充当内訳について説明＝

委員長 他に何かございますでしょうか。特にないようなので、次の議題に移ります。

議題（４）図書館利用者アンケート集計結果報告について事務局から説明をお願いします

事務局 それでは、図書館利用者アンケート集計結果の報告をさせていただきます。

8 月から 9 月にかけて行いました図書館利用者アンケートですが、前回お示しできなかった、自由記載欄部分の集計が終わりました。お手元の「藤沢市図書館利用者アンケート自由記載欄」に 4 つの市民図書館ごとに今回の図書館アンケートでいただいた自由記載をすべて掲載しております。アンケート回答で多かった回答、少なかった回答等の区分け、またアンケート回答のジャンル分けは行っておりません。これは少数意見でも真摯に受け止めたいという考え、また、まずは、アンケート実施側の忝意が入らないようにという考えによるものでございます。

今回お示した資料から、全部に回答していくのが良いのは承知しておりますが、図書館協議会として報告書を作成するにあたり、これはというご意見をとりあげていただき、これに対して図書館側の考えを作成するとともに、図書館協議会からのコメントいただくという形で、今後さらにまとめていきたいと事務局では考えております。あくまでこれは事務局案でございますので、委員のみなさまから自由記載のまとめ方につきまして、ご意見をいただきたいと存じます。

続きまして、「利用者アンケートの状況について」ご報告いたします。こちらの資料は、前回 1 月の第 3 回藤沢市図書館協議会時の資料に、前回

図書館協議会で委員のみなさまからいただきましたご意見等を加え、見直しを行い、別途作成したものでございます。

まず、集計につきましてはいただいたご意見を元に、4つの図書館ごとに分けて作成をしております。

また、各館の特徴・特色を館別資料の冒頭に記載しております。

さらに、問2から問4までの図書館利用度・満足度調査回答部分には、設問の下部に「アンケート結果の分析」欄と「アンケート結果を踏まえた今後の方向性」欄を新たに設けました。

アンケートを4館に分けて分析をした結果、利用度、満足度は、設問により各館ごとの集計結果が異なることが見えてきたほか、一部こちらの予想とは異なる結果であることもわかりました。

ただ、各館のアンケートでは、各館ごとの満足度ではなく、4館全部の満足度、ご意見としてご回答いただいたアンケートもございましたので、各館ごとに限定したアンケート結果ではなく、あくまで目安として受け止めていきたいと考えております。

アンケート結果の分析欄からは、利用率の高いもの、低いもの、また、満足度の高いもの、満足度の低いものが表れております。

このことを踏まえ、次の「アンケート結果を踏まえた今後の方向性」で、今後重点的に取り組んでいくべき内容、改善すべき点を表していきたいと考えおりますが、こちらは案ですので、図書館協議員のみなさまからのご意見により、さらに修正、肉付けしていきたいと考えておりますのでよろしくお願いたします。

＝個々のアンケート結果について会議資料に基づき説明＝

事務局

少し捕捉させていただきます。利用頻度についての問2のケ。本や調べものについて職員に相談するという項目について、「知らなかった」は1.8%と少ない数字といえると思います。今回は利用者アンケートですので、来館されている方は本や調べものの相談ができることは知っている人のほうが多いことがわかります。しかし、「利用しない」が44.7%となっており、知っているけれど利用していないということが言えるのではないかと思います。

サービス満足度についての問4のク。本や調べものの相談について「わからない」と回答されている方が40%いらっしゃいます。また「非常に不満」「やや不満」という回答を合わせても7%ということで不満と捉えられている方の割合は低く、図書館を利用している方の満足度は高いと読み取れるのではないかと思います。

みなさまにご意見をいただきたいところがございますが、アンケートの数字による分析や読み取りを行い、そこから見えてくる今後の方向性として、これから図書館として何をしていくことができるだろうか、何を観点に考えていけるかと考えたときに、例えばレファレンスサービス、相談に

関してのPRを挙げておりますが、別の意見もございます。来館されている方でサービスがあることは知っているけれど利用しないという方もいらっしゃるのではないかとこの考え方もございます。そうすると、単純にPRを行っても、今後利用されるのか、また、図書館側もレファレンスサービスをどこまでやっていくのか、考えていくのかという部分もございます。

今回の利用者アンケートから、もしかしたら、図書館にいられていない方が図書館で行われているサービスを知ったら使っていただけるサービスがあるのか、アンケートからは利用された方の満足度はわりと高いので、今後そこが広がっていくことも考えられます。

館内に来ていない方にPRできれば数値が上がるのではないかとこのことも考えられます。どういう方に対して、どのようなPRが必要になるのか、どのようなところに力を入れるのかということもあり、方向性を定めるにあたってはアンケートの数値を見ながら、委員のみなさまからご意見をいただきながらまとめて進めていきたいと思っております。

委員長 読み方によってはいろいろな読み方ができますね。

事務局 アンケートというのが行政に対するPRに使うのがいいのでしょうか見かたをうまく使ってやっていきたいと思えます。

アンケートの目的自体が基本的にそれぞれの館についてのアンケートではなく、藤沢市全体に対するアンケートであるが、回答者によっては限定した図書館について回答しているアンケートであるということを意識して分析しなければならないと思いました。

事務局 自由記載欄を見ていっても、各館ごとに意見をまとめておりますが、例えば総合館で意見を出してくださっている方でのなかでも4館についておっしゃっている方もいれば、南館についておっしゃっている方もいる。そう考えると、アンケート結果を各館ごとにまとめておりますが、一概にその館のことを言っているとは言い切れないということが分析の結果、見えてきました。

最終的には、そこを気を付けなければならないと思えます。

委員長 何かございますか。

委員 館ごとに本の配置など工夫されていたりするので、館ごとに分けてアンケートを取ったほうが市としてどのような図書館を目指していくのかを考えていくうえでも、分かりやすいのではないかと思いました。

委員長 具体的に館のカラーが出てきて、まとめて全体のカラーが出てくるということですね。

委員 南館を新しくする際にどのようなことが望まれるのかという姿も浮き彫りになってくるかもしれない。

事務局 次回からアンケートの時には「〇〇館についてお尋ねします」というとりかたをするのがひとつ、できればそういう分析ができているのかと思いますが、今回は藤沢市図書館についてとしてアンケートをとっているため齟齬が出てしまうところです。

委員長 他はございませんか。

委員 いろいろな見かたをしながら、次への方向性を考えていくとなると、見かたを慎重にする必要があると思います。ライフスタイルの変化に伴い、考え方や藤沢の年代別人口の割合が変わっていくことを見据えて大きな方向性を見つつ、予算を必要とするものについては難しい部分があると思いますが、踏み切り方によって、今後建物の老朽化に伴う建て替えにしても、どのようにやっていくのか、藤沢市ならではのやり方を今後どのようにやっていくのか。

知らなくても、「利用しない」がプラス方向なのか、「利用したくない」かは違うと思うので、これだけで判断することなく、ひとつの参考としながら、図書館を支えている方々が自信をもって進んでほしいと思います。

すごいと思うのは、職員の対応というところで、「非常に満足」というこれだけ長期間で言っていただけるのはすごいと思う。施設のサービスならばわかるが、海外では考えられないと思います。意識の高い市なのではないかと思います。

委員 全体に聞いたことであるため、個々では違うということで、委員会の中で議論するうえでは個々の観点で、最終的には、まとめるときには全体のこととして扱うのがいいのではないかと思います。

ほかの館にも行くかどうかは聞かなくても分かるのではないのでしょうか。答えた方の各館ごとの評価として捉えていいのではないかと思います。

事務局 読み取れる部分があるのではないかという気がしないでもないけれど、言い切れない部分もあります。南館は借りに来る利用者が多いことは言えるけれど、総合的に考えるとこういうことが見られて、各館で受け付けた意見ではこのようなものが多かったという形を出していけないのではないかと考えているところです。

手前みそではございますが、自由記載において、職員の対応が良いと書いてくださった方が多く、ほっとすると同時にとても嬉しく思いました。また、これを続けていかなければということも改めて思いました。

- 委員 設問のなかで、レファレンス機能の充実という言葉が出てきていると思いますが、どこまで求められるのか、職員がどこまで対応できるのかと聞いています。どういうところまでを目指しているのか、どこまで可能なのか、求めているものなのでしょうか。
- 事務局 レファレンスサービスについては、地域の課題解決のためという言い方もさせていただいておりますが、どんな質問でもまずは一旦お聞きして、その中で基本的には図書館にある資料を使ってこちらで分かる範囲で利用者の方の求めている質問に対して、資料をご提示するというのが基本的なスタンスになります。職員の能力や経験等によりひとりでは対応が困難な場合もあるかと思われるので、その場合には複数の職員のなか調べながら進めていくということになります。
- 委員長 どんな質問をしてもいいと受ける側が思っている、聞く側のほとんどの方は何でも聞いていいとは思っていない。そこがポイントではないか。
- 事務局 HPなどにも、探し物のお手伝いをしますというようなかたちで書かせていただいておりますが、ちょっとしたことでも気軽に聞いていただきたいとしておりますが、利用者の方がそう思われていないということであれば、そこもPRしていかなければいけないと思います。
- 事務局 調べものというところで利用しないというパーセンテージが高かった。使い方、使うことのメリットのPRも必要なのではないかという話も内部でしております。
- 委員長 昔、アメリカの図書館だと思うが、RPGのようなクイズを出し、その答えを導くために質問してもいい、調べてもいい、そして答えにたどり着いたら景品がもらえるというのがありました。レファレンスきっかけづくりのために実施されたのではないのでしょうか、そういうものもひとつの方法ですね。
- 事務局 ご意見を伺いたいのですが、本や調べものの相談をしたことがあるが50%というのは数値として高いと思います。それを低いとみるか高いとみるかは一概に判断できないと思います。
- 委員長 アンケート結果を見て、みんなで議論することに自分たちの求める数字や課題が出てきて初めて、この値がどうかということになると思います。どうしてそうなんだろうと思い、解決しようと思ったら次のステップが出てくるはずですよ。

事務局 アンケート結果の数値を高かった低かったと判断するだけでなく、事実を項目によってはパーセンテージでお示ししています。それを高い低いで判断するのではなく、事実を並べたところもあります。数字をどう考えるかということはお示しできていないので、数字から考えられることや藤沢市図書館としての方向性や、考え方を書かないといけないと思います。

委員 アンケート結果を見ると、パソコンの持ち込み、インターネットの環境について不満を持っている方が多いのではないかと思います。飲食について、飲食可能な図書館が出てくるなど、大きな変化が生まれてきているときであるといえると思います。図書館の中でパソコンの使用できるエリアとそうでないエリアを分けるのはなぜか。

事務局 今回のパソコンはあまり音がしないが、以前のパソコンはカタカタと音がして、本を読んでいたたり、パソコンを使用しないで調べ物をしている方からその音が気になるということがありました。そのため、調査研究室内にパソコンを使用できる席を作っております。

委員長 環境が変わりましたね。
Wi-Fi環境が個人の時代になりましたので、施設で行っていただければ便利ではあるけれど、リスクも高いので、必要な人は個人で利用するとして、パソコンの持ち込みが可能となれば、かなりの部分が解消されるのではないかと。

委員 そういうニーズはだいぶ高まっているという認識は必要かと思えます。

事務局 子ども図書館やYAコーナーでも子どもたちがパソコンやタブレットを持ってきてみんなでグループ研究をするということもあります。しかし、現在は調査研究室のみ利用可能となっておりますので、今後どういう形に変えていくかはひとつの課題なのかなと思います。

委員 催し物について、利用しないが過半数とありますが、催し物がいやだということではなく、時間が限られているため、行けないため参加しないという方も多いのではないかと思います。おはなし会の時に、リピーターもいらっしゃるのではないかと思います。このアンケートに回答しているかどうかは不明ですので、たまたま行けない人が書いているとも考えられるのではないのでしょうか。

本や調べ物の相談については、貸出のカウンターにいるのは常勤の方ばかりではないのでしょうか。非常勤の方でしょうか。ちょっと質問をしたいと思ったときに、貸出のカウンターの方に質問するのですが、奥で聞いてきますということで、時間がかかってしまうことがあり、それなら質問

しなくてもいいかなと思うことがあります。大型絵本など、子ども図書なら大体の置いてあるものを把握しておいていただきたいと思います。

事務局 大型絵本については、児童担当を呼ぶようにしております。

委員 アンケートについてタイムスケジュールはどうなっているのでしょうか。

事務局 今期が次回開催の6月で終了になりますので、そこでお示しし、ご承認いただくようになると思います。

委員長 事務局からの説明が終わりました。このことについて何かご意見・ご質問等はございますか。

特にないようなので、次の議題に移ります。

議題（5）1月から3月までの事業についてですが事務局から説明をお願いします。

事務局 =各館からの資料に基づき説明=

総合市民図書館

点字図書館

南市民図書館

辻堂市民図書館

湘南大庭市民図書館

委員長 事務局からの説明が終わりました。このことについて何かご意見・ご質問等はございますか。

特にないようなので、次の議題に移ります。

議題（6）その他についてですが事務局から何かございますか。

事務局 =特にない旨を報告=

委員長 次回の図書館協議会ですが、みなさまの任期最後の開催となります。予定では6月を予定しております。日程が決まりましたら事務局からの連絡をお願いいたします。

それでは本日の会議ですがこれで終了いたします。長時間にわたりお疲れ様でした。

以上