

第2回 武蔵野市図書館運営委員会の主な内容

日 時 平成26年2月3日(月) 午後5時30分～7時30分
場 所 中央図書館 3階視聴覚ホール
出席委員 伊野啓子 小林八千代 田丸直幸 花村廣美
船崎 尚 松山 巖 毛利和弘

会議次第

1 図書館長挨拶

2 議事

(1) 前回会議要録の確認について

(2) 図書館の運営について

・図書館アンケートを踏まえた図書館の現状について

昨年2月に実施した図書館アンケートをふまえ、現在の図書館の評価や課題点、将来期待するものなどのご意見をいただきたい旨を事務局より説明。

委員 全般についてなんでも結構ですのでご意見やご感想をお願いします。

委員 アンケート内容から改善・改革点を抽出しようと通読しましたが、設問の流れに整合性がなく、抽出できませんでした。設問はまず認知度を聞き、次にそのサービスを利用したか、そしてサービスの満足度を聞くのが流れですが、整合性がなく、認知度と満足度の項目が違っています。また、認知度調査の場合はできるだけ細かくパターンを並べ、それを利用したか、満足したかを聞かないとデータは出てきません。資料の満足度も本・雑誌・新聞の満足度を分けずに聞いてしまうと正確なデータは出ません。将来への期待として本・雑誌の充実の項目がありますが、「新刊本・雑誌の充実」はあたり前のことなので、これも本・雑誌それぞれのジャンルまで聞かないとデータは出ません。専門書も同様にジャンルまで聞く必要があります。これは地域性が出るものだと思います。せつかく予算を取って行うのですから、次回アンケートを作る際はできるだけ細かく整合性のとれた設問設定をお願いします。

委員 専門書はせめて分野がわかると良いですね。

事務局 桂委員よりコメントをいただいています。(以下桂委員コメント要旨)

〈プレイスの評価〉

市民・来館者の施設・設備面への満足度が高い点は評価できる。ただし利用していない市民がまだ多いため、市民向けPRは引き続き必要である。アンケート上は市民以外の利用者が半数を占める結果のため、今後市民利用者用と市外利用者用のサービスを分けても良いのではないかと。(例：市民専用の

座席や市民のためのデータベース講座等) 自由記述の中には自動貸出機導入により図書館員と接する機会が少なくなった、という意見があった。従来の対面式貸出業務の代わりに別の形で図書館員と利用者がコミュニケーションできる工夫をしてはどうか。(おはなし会のボランティアがあれば参加したいという要望もある。) アンケート結果にはセルフサービスの図書館ではなく「人と人とのぬくもり」を感じられる図書館を意識したサービスを展開するヒントが詰まっている。基本計画の該当箇所に活かし、市民の意見を取り入れたサービス設計をして欲しい。

〈中央・吉祥寺の評価〉

プレイスと異なり施設・設備面への満足度が低い。建物の老朽化は、今すぐ建て替えはできないが、館内の臭いや内装・什器のリニューアルは検討・対応が可能ではないか。施設・設備が充実すると利用者が集まる実績はプレイスで得られたので、他2館もリノベーションや建て替えを視野に入れた話し合いが今後始まるものと期待したい。

〈今後充実すべき図書館サービス〉

3館共通して「市民参加」を表に出した図書館サービスを市民とともに企画・実行して欲しい。アンケートにも「図書館参加」を希望する意見が見られた。基本計画において既にいくつかの市民参加プランは出ている。例えば武蔵野市にゆかりのあるクリエイターや文化人、研究者を発掘する作業を図書館が市民と一緒に始めて見るのも1つではないか。市民同士の情報網や関心分野等を取り込むことで、図書館を拠点に市民自らが武蔵野の文化に触れ、市外に向けても武蔵野情報を発信するきっかけが生まれる。既にある地域資料や地域情報、レファレンス事例の活用。図書館ホームページの「しらべる」のメニューには武蔵野に関する情報が詰まっている。ただし館内で同じ内容に触れる機会はまだ少ない。簡単にできることとして、レファレンス事例で紹介された質問と回答内容を使用した図書や辞典と一緒に紹介するコーナーを各館に設けてはどうか。「こういうことを聞いてもよいのか」と利用者へレファレンスサービスをPRする手段にもなる。

新聞記事見出しデータベースの活用。検索結果には見出しと書誌情報しかでてこないで、テーマに沿って調べた新聞記事の結果と実際の記事のコピーを館内で閲覧できるようにコーナーづくりしてみてはどうか。新聞記事は地元の情報を得る為の非常に有意義な情報源であり、貴重な地域情報である。

委員 プレイスはアンケートでも満足の方が多く、不満は蔵書量と蔵書の内容のみで、全体的に評価は高いのではないのでしょうか。課題はまず利用したことのない市民が多いことで、その内「プレイスを知らなかったから」が34.6%です。それに対し52.1%が市外利用者なので、今後は「市民が利用しやすい施設」として市民が参加したいと思う企画、参加できるイベントなどを企画してもらえるときっかけになるのではないのでしょうか。課題の2つ目はスタ

ディスプレイなどの席が利用できないこと。滞在型図書館なのでなかなか席は空かないと思いますが、実際見ると寝ている方や4人掛けを独占する親子、編み物をしている人もいました。座席を増やすことや既に行っているマナーを呼びかける掲示の増設や職員の注意などを行い、みなさんが座れると良いと思います。3つ目として機械化の良さもありますが、利用できない人がいる現状があります。混雑時などは職員に声かけにくく、検索などは高齢者には厳しいものです。また図書館に人のぬくもりを求める人もいます。4つ目としてトイレや階段の死角があります。実際見に行くと、階段に人がほとんどおらず少し危険を感じました。警備員の定期的な見回りを徹底して欲しいと思います。5つ目は広さの割に蔵書が少ないと感じます。自分の読みたい本を検索するとほとんど中央にあり、人気のある本はプレイスにはないように思います。スペースはあるので今後蔵書を増やして欲しいと思います。6番目としてアンケートでは他の機能があまり利用されていないとありますが、実施後1年で増えていると感じます。自分も1年前には他の機能を「使ったことがない」と回答しましたが、今はすべて利用しています。

中央は満足度が高く、初めて来た人でも利用しやすく蔵書も多く、書架の並びも工夫されていて素晴らしいと思います。課題は閉館日の変更についての要望がアンケートにも出ています。現在吉祥寺と同じ金曜日が閉館日なので、3館でずらすと利用しやすくなるのではないかと思います。2番目として時間の延長がありました。平日の1日夜間開館を減らして土日を伸ばすと希望に応えられるのではないかと思います。また機械化やトイレなどへの不満もあるようです。吉祥寺は利便性が良いところが評価できます。また、市民が活用している図書館というのも良いと思います。ただし、他館より不満は高いようです。駅前ということでスペースが狭く、その中で工夫しているとは思いますが、座席は少なく、児童スペースも2階にあります。自習室や子どもとのスペースなどを希望される方が多いようです。閉館日の変更、開館時間の延長、機械化の弊害や老朽化について中央と同様意見があります。

委員 アンケート結果について感じたことをお話します。まず取り方として、取る側がどういう図書館を目指しているのか見えず、知りたいと思いました。またアンケートを通して中央・吉祥寺は従来の貸出が主の図書館、プレイスが従来の役割に加え、「居場所」の役割も果たしているなど、各館の持つ役割の違いを感じました。図書館で調べる人が前回より減っているのも、この人たちにどうやって図書館に来てもらうかを考える必要があると思います。西部時代よりも利用者は増加しており、施設が充実すると人が集まることはプレイスで分かっているので、中央・吉祥寺でもできることがあると思います。それらを踏まえて項目を立てるともっとよいアンケートが取れるのではないのでしょうか。利用者視点では、プレイスは長くいられる場所、中央は借りるだけで滞在時間が短いと考えていますが、中央図書館の蔵書の多さを活用し

て滞在できる場所をつくり、両方の機能を発展させられると良いと思います。

委員 まず返却機ですが、貸出は一度に処理ができるのに返却は1冊ずつしかできず、故障も多く、利用者の不満だと思います。臭いは私も感じています。根本的には改装が必要ですが、簡単なことでは消臭剤を置くなどで解決できる問題だと思います。また土日祝日の開館時間の延長ですが、5時閉館は私も早いと思います。税金がかかるので単純に伸ばせばよいというわけではありませんが、なにか方法があれば延長できないものかと思います。プレイスは立派で使いやすい施設だと思いますが、蔵書量が少ないという不満があります。今後蔵書が増えていく中で書庫がないというのは設計ミスではないかと感じてしまいました。ベストセラー本を「もっとたくさん入れてほしい」という意見がありますが、これを行うと書店や出版社が痛手になるように思いますが、法律で制限や著作権の支払いなどの制限はないのでしょうか。

委員 現在はありますがそれについては現在法整備に向けて話し合われています。北欧では10年前くらいからあり、フランスでも最近法整備がされました。

委員 プレイスは何度か使ったことがあります。カフェの人が多く、図書館の利用者は少ないのではないかと、という意見もあるようです。プレイスをどう評価するか、という話で学生の卒論の中で武雄市について述べていました。利点は開館時間が長い、本が開架にある、カフェがある、雑誌が多い、Tポイントが貯まる、ランニングコストが下がる、などがあるようです。マイナス面は雑誌のバックナンバーが少ない、分類が一般の図書館と違う、Tポイントカードを利用することによる個人情報の問題があるようです。

委員 武雄市図書館を11月に見てきたので情報提供として、すばらしさは様々なところで述べられているので別の視点からお話します。開架が増えた点ですが、これは超高書架になっているからであり、利用者のいる空間にはありませんが手が届かないところのものが多く、開架にあるとは言えません。また児童書でよく借りられるものが書架の上のほうにあたりします。雑誌が多いのは書店の販売用で、蔵書は少ないようです。郷土資料はガラス棚に入っており、一般的な郷土行政資料も貴重本扱いになっていて気軽に手に取ることができません。分類はT S U T A Y A独自の分類ですが、あまり探しやすいできていません。良くも悪くも「本の世界に迷う」という印象です。個人情報については貸出情報がセンシティブだという出発点にないところが気になります。

アンケートの話に戻ります。まずプレイスですが（結果報告書 P159）、2/3の人がプレイスの施設に「満足」という回答で、特に吉祥寺の利用者は思うようです。席もカフェも施設の一部です。プレイス自体が新しい試みなので、施設のどういう点に満足しているか、もっと踏み込んでも良かったのではないのでしょうか。座席については、居場所を提供するはずが「居場所」がない状況になっているようです。これは主に昭和20～30年代に議論になった「学

生問題」のようです。これは学生が席を占拠して他の利用者が使えないという問題です。中央図書館は本を読むだけのための椅子が多くありますが、プレイスはそれも埋まっているようです。「居場所」としてどのような居方をするか利用者によって様々なので、これについてもっと深める段階にきていると思います。書架が空いているということは、それだけ本が利用されているからです。特に児童書はありそうなものがほとんどない。『平成 24 年度武蔵野市の図書館』P59 の「回転率」によると、全体：2.61、中央：1.43、吉祥寺：4.49、プレイス：5.77 とプレイスの回転率が一番高く、さらに内訳を出す了一般：5.04、児童：7.49、YA：9.05、絵本に限れば8.81です。ここまで回転率が良いと書架が空いてしまうので、もっと複本を買ってもよいでしょう。ベストセラーや定番本がないというのは問題であり、ただでさえ児童書は消耗が激しいので、もう少し冊数があってもよいのではないのでしょうか。

レファレンスについてもお話します。概要版P14 の満足度調査で、レファレンスに関する不満は少ないですが満足度も低く、またP16 将来についての項目でもレファレンスの充実は 4.7%しか希望していません。P6 の認知度は 17.3%で障害者サービスより少ない。つまりレファレンスについてよくわかっていないということだと思います。本誌P48 自由欄にはかなり厳しいご意見もありますし、P130 では使いにくい、わかりにくいという意見もあります。インターネットで少し調べればわかるということが増えたからこそ専門家によるレファレンスが必要だと思います。市報で図書館のコーナーがありますが、こういったところでもっと広報してもよいのではないのでしょうか。イベントをやらなくても、図書館だよりなどで図書館の仕事の紹介や私のおススメなどを載せるなど、日本は少ないようです。韓国やアメリカなど、他国はカラフルで質・量共に高く、もっとPRしています。レファレンスサービスを利用していない方にもっと情報を発信してはどうでしょうか。意外とアナログな方法も有効です。また、市内各小中学校にカラフルな図書館だよりを配布するというのはかなりの宣伝効果だと思いますし、隣の杉並区立図書館では区内の学校向けに行っています。

委員 学校連携について、知っている人は少ないですが充実していることをお知らせしておきたいと思います。現在国語の学習をする際、教科書だけでなく同じような作品を読むという学習が行われており、教科書「を」勉強するところから教科書「で」勉強しているに変化しています。学校図書館の本だけでは足りない時代で、中央図書館から借りています。今までの常識ではない、勉強して学ぶだけから活用型の学習へと変化しています。市内図書館と連携しないと授業が成り立たない状態です。また、総合学習など自分で調べる学習が増えています。もちろん生徒が自分でインターネットなど利用して調べることもありますが、子どもたちのレベルで分かる情報は少なく、図書館から本を借り、その本で調べています。この為、学校連携で図書館から借りる

本は毎年千単位で増えています。図書館職員がそれに応える力がないと成り立たない状況ですが、武蔵野市ではそういった職員がいてとても嬉しい。本を読むことと学力の関係も注目されており、「本を読む」こと自体が重要視されています。学校の要求も年々高くなり大変だとは思いますが、今後もそういったことができる職員を配置していただきたいと思います。また、図書館自体との関わりとしてはプレイスなどでユニバーサルデザインを見学させてもらったり、学校職員が会場として使わせてもらったりしています。実際プレイスを利用する中では、自転車が多く止められないという問題はあるようですが、空間が広くほっとする環境だと思います。学校からもアピールしたいと思いますが、図書館からももっとアピールしていただきたいと思います。

委員 プレイスに関して計画段階に少し参加したのですが、その中で中高生などの若い人が少ないのはなぜか、というテーマがあり、見学などもたくさん行い、かなり研究をしたようです。できてびっくりしたことが地下のコーナーに学生がたくさんいること。若い世代があんなに来ていることは中央・吉祥寺ではないことです。これを見て、この点でプレイスは成功したのだな、と思いました。

・平成 26 年度図書館事業目標（案）について

事務局より、平成 26 年度図書館事業目標（案）について説明を行った。なおこの目標（案）は予算獲得に向けて作成したもので、正式な目標（案）は 25 年度終了後に作成する。

委員 要望などはメールで事務局に送るかたちですか。

事務局 本日お配りしたものは予算獲得のための目標で、既に固まっているものを提示しています。次回の会議の前までに作成し完成したものを送付します。その際ご要望などご意見をいただきたいと思います。

委員 今回のアンケート内容は 26 年度事業目標に反映されますか。それとも 27 年度からの 5 年間の目標に反映されますか。

事務局 26 年度、27 年度目標に載せられるものは載せませんが、大きなものとしては 5 年後の計画策定時に反映させます。

委員 今回配布のものは計画案のラフということでしょうか。これだけの目標をすべて達成できるものなのか、という感想を持ちました。この中で重点目標があればそれを出していただきたいと思います。3 館おしなべて底上げするのか、それぞれの館で特色をのばしてそれを PR するのか、それが見えると何を優先するべきかが見えると思います。

委員 1 ページ目の「ボランティアの活用」についてですが、アンケート P57 にもある通り、ボランティアの活用を考えるべきだと思います。

事務局 次回運営委員会までの具体的な目標を示します。

3 その他

- 日程について

次回日程は、5月26日（月）午後5時30分から、会場は武蔵野プレイスと決まった。