

## 令和2年度 第3回浜松市立図書館協議会 会議録

- 1 開催日時 令和3年2月10日（水）午後2時から午後3時50分
- 2 開催場所 浜松市立中央図書館 2階 大会議室
- 3 出席状況 委員： 小杉大輔、酒井勇治、石野純子、北脇浩美、三宅栄子、三津間洋子
- 欠席： 大場大晃、永井宏明
- 事務局： 文化振興担当部長 中村公彦、中央図書館長 高瀬理子、館長補佐 宮木広由、図書館管理グループ長 内藤真澄、図書館サービスグループ長 鈴木早苗、調査支援グループ長 鳥井正俊、資料・情報グループ長 鶴飼康生、天竜図書館長 村雲稔、春野図書館長 笹竹由美子、佐久間図書館長 高氏淳、水窪図書館長 藤澤典広、龍山図書館長 鈴木忠、竹内広人主任、鈴木加織主任、柏木麻友子
- 4 傍聴者 0人（一般：0人、記者：0人）
- 5 議事内容 (1) 令和2年度浜松市立図書館利用に関するアンケート調査結果について（報告）  
(2) 令和3年度図書館評価指標について  
(3) その他
- 6 会議録作成者 図書館管理グループ 主任 鈴木加織
- 7 記録の方法 発言者の要点記録  
録音 無

### 8 会議記録

- 1 開会
- 2 小杉会長あいさつ
- 3 中村文化振興担当部長あいさつ
- 4 令和3年度実施予定の中央図書館の大規模改修工事について内藤図書館管理グループ長が説明

#### 質問意見

三津間委員 図書館の建物自体は建て替えをせず、図書館内が改修されるということか。

高瀬館長 仰るとおり、建物自体は建て替えをしない。改修と共にレイアウト変更を行

う。

酒井委員 図書館内の斜めの動線は非常に素晴らしい。車椅子対応にもなるのか。

高瀬館長 2メートル幅あり、車椅子も十分通ることが可能である。

北脇委員 西側駐車場や東側駐車場はどうなるのか。

高瀬館長 西側駐車場は従来どおり使用できる。東側駐車場は基本的には臨時の駐車場という扱いであるため、今後も利用可能であるかについては、現時点では決まっていない。

## 5 議 事

- (1) 令和2年度浜松市立図書館利用に関するアンケート調査結果について（報告）

内藤図書館管理グループ長が説明

◆資料 1-1\_令和2年度利用に関するアンケート調査結果（館内）

◆資料 1-2\_令和2年度利用に関するアンケート調査結果（WEB）

◆資料 1-3\_令和2年度利用に関するアンケート調査票

◆資料 2\_【参考】アンケート自由記述欄のうち「成果」に分類されるご意見

## 質 問 意 見

三津間委員 アンケート調査結果によると中央図書館の満足度が上がっている。芥川賞の受賞者が発表された後、中央図書館では、過去に芥川賞を受賞した作家の作品が展示されていた。また、主に子供が使用するコーナーには雰囲気がとても良い冬の展示があった。窓口業務を市職員直営に変えたから中央図書館の満足度が上がっているのであろうか。手応えを教えてください。

鈴木G長 中央図書館の展示は、以前から図書館サービスグループ職員がローテーションを組んで行っていた。今年度からは調査支援グループ職員なども担当し、図書館を利用される方が興味を持つような展示を心掛けている。窓口業務については、新型コロナウイルス感染症への対策による休館時に業務の見直しを行った。職員も利用者とは接することによってスキルを上げている。来年度は、窓口業務マニュアルに今年度の反省点を反映させ、利便性の高いサービスを提供したいと考えている。

宮木補佐 前年度まで、中央図書館と城北図書館では委託業者により窓口業務を行っていた。今年度からは、中央図書館は窓口業務も含めて市職員が運営し、城北図書館は指定管理者により運営している。アンケート調査結果によれば、中央図書館、城北図書館ともに満足度は高く、成果が上がっている。

三宅委員 満足度について、「知っているが利用はしない」ならば満足や不満足は言えないと思うが、「知っているが利用はしない」に丸がついていて、さらに他のところにも丸がついていた場合にはどのように統計を行っているのか。

宮木補佐 「知っているが利用はしない」の項目に丸がついていた場合、他の回答欄につけられた丸はカウントしない。

- 小 杉 会 長 アンケート調査票、問5の「図書館で行っている次のサービスについてご利用になったことはありますか」の設問では、ご利用になった方が5～1のいずれかに丸をつけ、ご利用になったことのない方は右側の「知っているが利用はしない」「サービス自体を知らない」のいずれかに丸をつけるようにと書いてあるが、この文章が分かりにくいと思われる。
- 三 宅 委 員 アンケートは、よく読めば分かるが文章が分かりにくい。
- 小 杉 会 長 図書館で行っているサービスを利用したことがないけれども、どこに丸をつけてよいのか分からないときに、「普通」に丸をつけた場合、それによって結果がゆがむことがあるのではないかと。
- 宮 木 補 佐 「利用しない」に丸がついていた場合、ほかに丸がついていてもその方は利用しないと判断する。
- 北 脇 委 員 令和元年度の調査結果の中に、「不満」の理由として「古い本が多い」という意見があった。今年度も同じような理由が多いような気がする。情報は常に新しくなるが、その点はどのように対応されているか。
- 高 瀬 館 長 新しい本はすぐに貸し出され、結果的に、棚にある本は古い本が多い印象となってしまう。古い本は基準を決めて入れ替え作業を行い、できるだけ新しい本を入れるよう心掛けているが、どうしても書店に比べれば古い本が多いという印象になる。
- 宮 木 補 佐 大規模改修工事後には、見せ方も工夫していきたい。
- 高 瀬 館 長 一見古くても、テーマに沿って並べる等、見せ方次第で生かしていきたい。
- 北 脇 委 員 受付でアンケート調査票を受け取った際、「次回来館のときにでも持ってきてください」と図書館職員に言われた。アンケート調査票を渡すときにもっと積極的な態度で渡したらどうかと考える。
- 三 津 間 委 員 WEB アンケートには、WEB ならではの良さがあり生かしていきたいと思う。WEB アンケートを館内のアンケートと同じ設問にすることで意味のある回答が得られると考え、同じ設問としているのか。それとも、WEB アンケートをこれから変えていく方向性なのか。
- 宮 木 補 佐 現在、WEB ならではの設問の検討が十分にされていない実情がある。WEB ならではの設問があってもよい。
- 高 瀬 館 長 現在は、紙、WEB とともに共通してお聞きしたいことを設問としている。WEB によるアンケートであれば、デジタルアーカイブやツイッターに関して参考となる回答が得られるのでは、との期待もある。
- 三 津 間 委 員 仕事が忙しい方や身体に障害をお持ちの方など、WEB を使っている方特有の傾向があると思われる。その方たちが答えやすい設問にしたらどうか。

中村担当部長	人事課による「市民への約束評価月間アンケート」でも今年度からWEBによるアンケート調査を始めた。しかし、回答数は圧倒的に少ない。アンケートの中で、WEBならではの設問があっても良いと思う。
三津間委員	他のアンケートで情報が得られる設問はやめてもよいのではないかと考える。
石野委員	今年度から中央図書館を市職員による直営とし、城北図書館は指定管理者制度を導入したことから、図書館運営が大変だったと思うが、努力が生かされていると感じる。ただし、アンケートでは評価点の低さが目についてしまうところもある。低いのはツイッター、デジタルアーカイブである。分析では、物足りなさを感じているのではないかということであるが、実際には何が物足りないのか。
高瀬館長	12月までのデジタルアーカイブへのアクセス数は前年度と比較して増えているが、今年度は、新しいコンテンツの搭載がないため、満足度が低いのではないか。
石野委員	図書館評価指標（案）中、《つくる》の中に「図書館のプロモーションの充実」と記載があるが、アンケート調査結果では個々の事業を「知らない」という回答も多い。個人的には、調査結果最終頁【自由記述欄（主な意見）】の「正月の本の福袋」についての意見を読んで、はじめてこの事業について知った。図書館がいろいろなことを行っているという利用者の気付きが、図書館への興味につながるのではないか。
宮木補佐	指定管理者が自主事業として様々なイベントを行っているが、プロモーションが足りない図書館もある。その部分は中央図書館がサポートし、図書館事業全体を盛り上げていきたい。
三津間委員	身近な図書館である地区館の満足度が高いと感じた。
小杉会長	アンケート回答者の男性・女性比は1対2である。図書館利用者全体の比率と同程度なのか。アンケート回答者が女性に偏っているのか。
宮木補佐	あくまで回答した人数で、図書館利用者の割合ではないと考える。
高瀬館長	全体の男女比について、登録の際に男性か女性か伺っていないため把握はできない。回答してくださる方には女性が多い傾向はあるかもしれない。
小杉会長	「普通」という評価は悪いことではないが、実態に合っているのか分からない。「普通」という選択肢をなくし、4段階にしてみたらどうか。反省すべきなのか、ポジティブに考えてよいのかははっきりするのではないか。
	(2) 令和3年度図書館評価指標について 内藤図書館管理グループ長が説明 ◆資料3_図書館評価について ◆資料4_図書館評価の方法について ◆資料5_令和3年度浜松市立図書館評価指標（案）

◆資料 6\_浜松市立図書館評価（令和 N 年度）

質問意見 三津間委員	学校との連携について、学習指導要領の改訂により学校職員から求められる学習支援パックの内容も変わるので、現職の学校職員の意見を聞く場をこれからも設けてほしい。「第3次浜松市子供読書活動推進計画」策定の予定年度はいつか。また、第2回浜松市図書館協議会の内容にあった高校生を対象とする「情報活用講座」について、内容を教えてほしい。
高瀬館長	「第3次浜松市子供読書活動推進計画」策定については、令和3年8月にパブリックコメントを実施し、令和4年4月に施行・公布する予定である。
鈴木 G 長	「情報活用講座」は、静岡大学の島田先生による講座であり、どのような資料を使用すると、どのような情報が得られるか、また、ICT を利用する際の効果的な活用方法について伝えるものである。今年度は3月26日に行う予定である。具体的な内容については今後詰めていく。
三津間委員	高齢者の中にはテレビを主体とした生活を送っている方もいるため、図書館で行われる講座をテレビで放映したら喜ばれるのではないかと。
北脇委員	各図書館にある多目的室や講座室の利用状況について知りたい。市民によく利用されているのか。
高瀬館長	講座室等を有している館と有していない館がある。有している館では、読書推進団体に貸出しを行っている。利用状況については、統計を取っていない。
北脇委員	図書館の場合、講座室等のインターネット予約はできるのか。
高瀬館長	協働センターの講座室等は「浜松市スポーツ・文化施設予約システム」でインターネット予約できる。図書館では貸出し可能な団体が限られるので、インターネットによる予約システムを行っていない。
北脇委員	借りやすいシステムになるとよい。
三宅委員	図書館評価指標（案）中、《つながる》の中の「自治体、企業、各種団体等と連携して実施した事業の件数」の実績については、新たに平成30年度から行われている取組みなのか。
高瀬館長	今までも地域の団体と連携した事業を行っているが、見える形として件数で表したのが平成30年度である。
石野委員	どのような団体と連携したか。
宮木補佐	行政のほか、公共施設、地元民間企業、地域の文化団体や歴史団体などと協働で事業を行っている事例がある。
石野委員	コロナ禍の今年度も、他団体と連携を行ったのか。

- 宮 木 館 長 イベントができなくても、展示で連携を行っている。
- 石 野 委 員 子育て世代からは評価が高いので、十分に努力していることは分かった。浜松市役所内の子育てに係る課と連携はしているのか。
- 鈴 木 G 長 以前は、子育て支援課の発刊物に、中央図書館職員がお薦め本の紹介文を書いていた。イベントについてはコロナ禍が収束してから実施できるように、子育て支援課や次世代育成課などと情報交換をしている。
- 三 津 間 委 員 資料2の『自由記入欄への記載のうち「成果」に分類されるご意見（館内・WEB）』に関し、36件中14件が60代以上のご意見である。非常に満足されているという意見が多かった。
- 鈴 木 G 長 高齢者福祉課と連携して、「いきいき健康講座」を11図書館で行い、講座の受講希望者は多数あった。来年度も引き続き行いたい。
- 小 杉 会 長 図書館評価指標（案）中、《はぐくむ》の中の「学校図書館への資料貸出冊・点数」の目標値を出す際には、子供の数で割り出しているのか。
- 鈴 木 G 長 教育委員会の第3次浜松市教育総合計画で、学習支援パックの貸出目標値を14,000冊としているため、図書館評価指標（案）「学校図書館への資料貸出冊・点数」の目標値も同じく14,000冊とした。
- 小 杉 会 長 図書館評価指標（案）中、《いかす》の中に「ICTを活用した図書館サービス」と記載がある。新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、あらゆる領域でWEB会議システムが使われている。各館においてICTを活用することにより現状で何ができるのか、事例を集めて考えてほしい。  
令和3年度図書館指標を確定する。

### (3)その他

2月23日～3月7日まで春野図書館で行う「春を待つ図書館」事業について  
笹竹春野図書館長が説明  
佐久間図書館で行う「ひとはこ図書館」事業について宮木補佐が説明  
調べ学習コンクールの審査結果と図書館だよりについて宮木補佐が説明

## 6 閉 会

9 会議録署名人      小杉 大輔    会長  
                         三宅 栄子    委員

令和3年2月10日に開催された浜松市立図書館協議会の議事録の要点について、  
上記のとおり間違いないことを確認しました。

令和    年    月    日

署名 \_\_\_\_\_

署名 \_\_\_\_\_