

令和4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5年2月22日（水） 午後2時00分から4時00分まで
- 2 開催場所 浜松市立中央図書館 大会議室
- 3 出席状況 委員：岡田 建志、白岩 伸也、遠藤 浩子、高木 みゆき、
永田 浩介、三宅 栄子、屋名池 倫子、三津間 洋子
- 事務局：
文化振興担当部長 嶋野 聡
中央図書館長 高瀬理子、
中央図書館館長補佐 山下譲、中央図書館専門監 久野正博、
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 吉田佐織、
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 藤本勝治、水窪図書館長 宇井智洋、
龍山図書館長 鈴木忠、
中央図書館 森田ひとみ主任、柏木麻友子、増原愛海
- 4 傍聴者 0人（一般：0人、記者：0人）
- 5 議事内容 (1) 令和4年度浜松市立中央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5年度図書館評価について
(3) その他
- 6 会議録作成者 図書館管理グループ主任 森田ひとみ
- 7 記録の方法 発言者の要点記録
- 8 会議記録

- 1 開会
- 2 会長あいさつ
- 3 文化振興担当部長あいさつ
- 4 議題

- (1) 令和4年度浜松市立中央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4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4年度利用に関するアンケート調査結果（Web）
- ◆資料1-3_【参考】自由記載欄への記載のうち「成果」に分類されるもの
- ◆資料1-4_令和4年度利用に関するアンケート調査票

質 問 意 見

岡 田 委 員

Webアンケートでは、問7及び問8の質問を付け加えたということだが、浜松市の人口を考えると回答者が少ないと感じた。Webについて市全体の傾向を見るのであれば、来館者もWebを使う人はいるはずなので、紙のアンケート調査にも同様の項目を設けた方が良い。質問の文言については調整検討する必要があると思うが同様の質問を設けることで、市全体の利用者の様子がより分かる調査ができると考える。
また「資料1-3_【参考】自由記載欄への記載のうち「成果」に分類されるもの」の55番の意見を書いた方は「おうだんくん」を利用したと推測できる。浜松市立図書館のホームページを見ると「おうだんくん」へのリンクはある。そこに「おうだんくん」がどういったもので何ができるかといったようなアピールや使い方の説明があると、より一層、市民に図書館同士の協力体制を生かしたサービスを活用してもらえないかと思われる。

三 津 間 委 員

p9「問4④お近くの図書館に親しみを感じますか？」の結果を見て、指定管理館に対しても、とても満足している利用者が多いことが分かる。それぞれが工夫を凝らし、運営してくれていることへの満足であると受け取れる。若い世代が満足をしているのは、閲覧席を使う際の事や、学校からの課題に相談に乗ってもらえたといった経験があるのではないかと思われる。同様に自由記載欄で「指定管理者が変わって良くなった」というご意見も、市民の実感や経験としてあることだと思う。いずれにせよ地域の身近な図書館に非常に満足しているのは良い結果である。市民にとって、図書館を運営しているのが指定管理者かどうかはあまり重要ではないが、自分の身近な図書館が使いやすいか、対応が親切かどうかは、図書館に何度も通うかどうかの条件となってくる。浜松市の図書館であるという認識を持って、各館が運営に努めている結果がこの満足度に繋がっていることが非常にありがたい。

p14「問4③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ」について。昨年、中央図書館長の話聞く機会が小中学校の図書館担当の教職員にあった。その中でデジタルアーカイブの情報を得たであろう中学校の先生の先生が、授業にどうやって使えるか実際に自分がデジタルアーカイブを使ってみる研修をしたと聞いている。子供たちが直接触れる機会は限られていると思うが、その窓口となる先生方に、デジタルアーカイブはこんな使い方ができるということを直接、あるいは学校図書館補助員経由でも広めていただくと、調べ学習など活用するチャンスが生まれてくる。テーマをどこに置くかにもよるが、「どうする家康」も追い風となっているので活用する場面はたくさんあり期待もできる。デジタルアーカイブは細かい箇所もズーム機能で詳細に見ることができると聞いたことがあるので、地域のことを知るためのお宝と言える。ぜひPRをしていただきたい。

白 岩 委 員

私も日常的に研究でデジタルアーカイブを使用している。p23「項目ごとの認知度」でデジタルアーカイブを知っている割合は増加しているが、どういった取り組みを行ったのか。

吉 田 G 長

今年度は充実を図っているところである。1つは撮影会の公開。デジタルアーカイブの作り方やその様子を皆様にお知らせした。また反響の大きかったものとして、中日新聞社がその広告に活用してくれたことが挙げられる。全面の大きな広告に活用してくれたことで、それをご覧になった方が、特にデジタルアーカイブを普段ご存じない高齢の方などからこれはどういうものなのかといった問い合わせをいただいたりした。さらにデジタルアーカイブ公開記講演会を2回実施している。郷土研究講座でもデジタルアーカイブについてはご案内を行っている。

- 高瀬館長 先ほど三津間委員がおっしゃった、中央図書館長の話でデジタルアーカイブをの情報を得たという話は、学校の先生方の社会科部の研修時の事であり、実際は担当の中央図書館職員がその研修に出向きPRをさせていただいたものである。そこで先生方の目に留まり、利用も増えているのではないかと思われる。
- 吉田G長 今期は小学校の社会科部の先生方に、デジタルアーカイブを活用した教材開発の協力をいただいている。1年間を通してグループで教材開発をしてくださっており、そろそろ完成すると思われる。良いものに関しては、社会科部の中で共有するという話になっている。
- 高瀬館長 子供たちにとってデジタルアーカイブは若干難しい部分もあるので、先生方の知恵をお借りし、どうやったら子供たちに使ってもらえるかを一緒に考えてもらっている状況である。
- 白岩委員 実は大学のゼミでもデジタルアーカイブをよく活用している。そこに所蔵されている資料は「おうだんくん」で検索もできるので、例えば自分の出身校を入れて検索すると浜松市史が多く表示され、出身校が出来た時期などが分かる。また「のびゆく浜松」の初版がとてもきれいな状態で見ることができる等、活用しない手はないというくらい充実したコンテンツである。p14「問4③浜松市文化遺産デジタルアーカイブ」について「どちらでもない」という回答が多いが、知っている人が使えば満足するはずなので、これに対し何か不満であるということではないと考える。
- 岡田委員 利用者アンケートを実施した後、その結果について図書館側から利用者へのフィードバック等は行っているか。
- 内藤G長 「図書館評価」に記載しHPで公開している。また、去年書いたことがすぐに改善されて嬉しかった旨のご意見があったように、1つ1つの要望に応えるのは難しいができるものから対応していくことで、示していきたいと考えている。
- 岡田委員 すぐに実現できること、時間がかかること等様々だと思うので利用者にそれぞれの事情を伝える取り組みをしてはどうか。
- 内藤G長 今後検討していく。
- 屋名池委員 自分がアンケートを行ったところ、問5「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「知っているが利用はしない」という回答に多く○をつけることになった。同様の回答をした人は結構多いと思われるので、なぜ利用をしないのかという意見をすくい上げることができれば、もっと利用する方法、手段、広報の仕方に工夫ができるのではないだろうか。問5のご意見を記入する自由記載欄があるが、そこに利用をしない理由を記入してもらってはいかかがか。

高瀬館長	かなりアンケートの項目も増えつつあるので、どのように入れ込むかは課題であるが「ご利用になったことがない方」かつ「知っているが利用をしない」と回答した方に向けてなぜ利用をしないのかという設問を何等かの形で設けるといふことでよろしいか。
屋名池委員	その方がより良いのではないかと考える。
高瀬館長	おっしゃる通り、なぜ利用をしないのかはぜひ聞いてみたい項目である。
内藤G長	過去のアンケートでは利用しない理由についての質問はなかった。なお、問5の自由記載欄は数年前は「不満」「やや不満」の方にご意見をくださいという内容であった。しかしながら不満の意見が多く集まってしまったため、何かあれば自由に記入いただくような今の質問に変わった。確かになぜ利用をしないのかは興味深いところではあるので、文言等検討していきたい。
岡田委員	アンケートはあまり詰め込むと答えてくれないという可能性も生じてしまうため、バランスを見て決めていく必要がある。今後のためを考えるならば、今指摘のあった部分も含めたアンケートの方がより良いと考える。また検討いただきたい。
永田委員	回答者の年齢層は男女ともに30代から急激に増えている。過去のアンケートから推察される要因はあるか。
内藤G長	従来から傾向はあまり変わっていない。男性は定年後に調べものをしたり等図書館に通われる方が多いと感じている。それが数字に反映されているのではと思われる。
永田委員	30代の女性だと、母親世代が多いのか。
高瀬館長	おっしゃる通りである。親子連れで来館された際にアンケートをお願いすると快く応じてくれる方が多い。
永田委員	20代の女性の状況はいかがか。
早苗G長	窓口に入ったときの肌感覚としては、子供が生まれ一度ブックスタート等で来館し、その後子供の絵本を借りながら料理や小説といった自らの本を借りるという方が圧倒的に多いと感じている。若い方にもぜひ図書館を活用してもらいたいと思っはいる。しかしながら、各方面において個人の趣味が多様化している今日では、その中で図書館を上手に活用している人もいると思うが、図書館利用よりも別の活動に興じてる若い方が多いのではないかと考える。
高瀬館長	若い方は来館されても窓口に立ち寄ることなく閲覧席へ行ってしまいうなど、アンケートを手にとっていただくタイミングが少ないと感じている。
三宅委員	確かに一理あると思う。若い方がアンケート設置場所にわざわざ足を向け、手に取って書くという光景はあまり見たことがない。窓口でアンケート協力を促すことは行っているか。

- 高瀬館長 貸出、返却といった受付の際にお声掛けをしている。
- 吉田G長 調査支援室の窓口でも配布している。
- 早苗G長 窓口に寄られた方については個別にアンケート依頼のお声掛けをし、用紙を手渡ししたり記載台をご案内している。しかしながら若い方は比較的閲覧席の利用が多く、また自動貸出機を利用することも多いため、お声がけするきっかけがない状態である。
- 三宅委員 窓口を利用しない、若い方の意見が少ないと感じたのでそういった方の意見が入るとまた変わってくると思われる。もう少し回答者が増えるよう、アンケートの取り方を工夫していくと良い。また、Webアンケートの存在をあまり見かけないように感じた。合わせてPRしてはいかがか。
- 高瀬館長 今回Webアンケートについては、中央図書館のみの取り組みではあるが利用の多い閲覧席等に、QRコードを読み取ることでアンケート回答ができるというカード大の案内を多く設けた。若い方には敷居が低いと考えての工夫であった。
- 三宅委員 周知が広まっていけば回答者が増えるかもしれないので、ぜひ今後も続けてほしい。
- 高瀬館長 若い方もお声掛け自体は効果的であると感じている。「浜松市図書館ビジョン」のワークショップを行った時に、若い方も図書館職員と話したい、交流したいといった意見があった。自ら声をかけることには抵抗があるかもしれないが、こちらから声をかければ反応を示してくれるのではないかと考えている。いずれにせよ、何等かの工夫は必要である。
- 高木委員 アンケート結果はかなり詳細に深く分析されていると感じた。先の話にもあったが、浜松市立図書館の窓口は指定管理者が多い。スタッフが一緒になって本を探してくれたというようなお褒めの情報などは、実際窓口立つスタッフたちに伝わっているのか。指定管理者とコミュニケーションをとる機会はあるか。
- 内藤G長 年に数回、指定管理館の館長に集まっていただき情報交換をする場がある。またこのアンケートの結果については集計後、年に数回設けている中央図書館から各館に出向く機会を捉え、お伝えをし共有している。
- 高木委員 ポジティブなご意見はぜひ窓口のスタッフに伝えていただきたい。お声がけが褒められたなら、次もこうやってお声掛けして手助けしようというように良い相乗効果が生まれる。アンケート結果がこれだけ細かく分析されており、かつ良いご意見もあるのでぜひとも生かして欲しい。
- 高瀬館長 以前の設問で「不満」「やや不満」の方に具体的な意見を求めたところ、不満ばかりが書かれてしまった。しかしながら成果の有無について質問するとちゃんと成果があると回答していただける。併せて対応もよかったと言っていただけるので職員モチベーションも上がり、さらに良くしようという働きにつながる。

高木委員 図書館を利用した時、一緒に探して下さったりお声をかけていただいたりと、とても助かった。利用者としても、良いこと、ポジティブなことは窓口の方をはじめ、ぜひ皆に伝えていただきたいと思う。そしてさらなる向上を目指すべく、来館する人に還元してもらえればと思う。

高瀬館長 おっしゃるように相乗効果でサービス向上に繋がっていくと良い。全館のスタッフに伝わるようにしていく。

(2) 令和5年度図書館評価について

内藤図書館管理グループ長が説明

- ◆資料2_図書館評価について
- ◆資料3_図書館評価の方法について
- ◆資料4_令和5年度浜松市立図書館評価指標(案)
- ◆資料5_浜松市立図書館評価(令和3年度)(参考)

三津間委員 「あかちゃんタイム」について、「いかす」「はぐくむ」の両項目に記載があるが具体的にどういったことを行うのか。

早苗G長 ある一定の曜日や時間帯を設定し、小さなお子様連れの保護者が来館しやすくなるよう、この時間は小さなお子様の声が出たとしても、気兼ねなく絵本を選んだりご自分の本をごらんいただくことができるということを行った取り組みである。他の利用者の迷惑にならないよう配慮するとともに、中央図書館の玄関横の掲示板に貼り紙を行ったり等一定の理解を得るための周知をしている。
中央図書館ではすでに月2回程度、試行的に実施している。他にも市内6, 7館ほどの図書館がすでに実施または次年度より実施予定である。

三津間委員 「つくる」の「専門的職員の育成、確保」にある「外部研修への職員の派遣」とは具体的にどういったことを指すのか。

早苗G長 例えば、学校図書館に図書館補助員が1人ずつ配置されているが、その補助員向けの相談会や連絡会に中央図書館の担当である指導主事が出かけて行き、図書館の利用について詳細に説明をしたり、現場の現状を聞き取るといったことを行っている。学校図書館がより良い方向へ向かうよう、教育委員会に報告をしたり等連携をとりつつ行っている。また、幼稚園の教職員を対象に読み聞かせや本の選び方について研修をやってもらいたいという話もある。その際は中央図書館の児童サービス担当職員を派遣し、その場で一緒に先生方と考えるというところを行っている。新人にも同行してもらい、OJTに取り組んでサービス向上に努めているということを図書館として周知していきたいと考えている。

三津間委員 資料4の書き方から察するに、専門的な職員として育成するために図書館職員を研修の場に派遣し、受講してもらうという意味に取れる。そういった研修についてはどのような考え方なのか。

高瀬館長 浜松市立図書館だけの内部研修もあるが、「つくる」に記載したのは、国や県といった外部主催の研修会を対象としている。例えば県立中央図書館主催の研修は充実したものが多く、指定管理館も含めて積極的に参加を促していきたい。それにより、その時々々の図書館の情勢を知りながら、求められるスキルや知識を専門知識として蓄えてもらいたいと考えている。

三津間委員	<p>以前も話をしたが、指定管理館でなく市の職員としての司書の平均年齢はどんどん上がっている。専門性を持った若い人を育成するというソフト面を整えることも大事ではないか。設備や施設そのものといったハード面、例えば自動貸出機の傍に荷物を置く台を用意してくれたり、児童書コーナーが奥の方に配置されたのでゆったりできるというような部分はかなり充実している。今在職している司書も高齢化していくので、次の時代の人材を育成するための研修であってほしい。人が入れ替わっていく中で市民の要望に応えることができるノウハウを持った人がいることは大事であると考えます。</p> <p>「つくる」の指標「2職員1人当たりの研修参加回数」の実績を見ていると、だんだんと伸びていると思うが、平成時代の方が職員の参加回数が高いのは何か外的要因があったからなのか。</p>
高瀬館長	<p>計上の方法は特に変えてはいない。令和2年はコロナのため研修が中止となったり、Zoomでの体制もまだ整っていなかったということで極端に低い数字となっている。それぞれの館で研修に参加できる職員を全体の人数の中で調整した結果がこの数字に現れていると思われる。平成30年にもっと研修に参加をするようにとご指摘いただき、令和元年に数値を上げたが令和2年度にコロナが流行ってしまったという背景がある。</p>
三津間委員	<p>自分自身が委員となって1期目の職員研修の評価が、他に比べてとても低かった印象がある。以降職員の研修についてやり方等の工夫を重ねていると思うが、こうして見ると過去の方が評価が高かったので意外だと感じた。</p>
岡田委員	<p>「2職員1人当たりの研修参加回数」の令和元年から令和3年の平均値が3.67だというのは、令和2年が低かった影響であると思われる。令和3年はコロナ前に近い水準に戻っているが、今年度の「実績（見込み）」はまた少し下がっている。どういった理由が考えられるか。</p>
高瀬館長	<p>令和3年は外部研修もWeb研修が増えた。複数名で空いた時間等で参加できていたWeb研修が、今年度は会場に赴く集合型の研修に戻りつつある。移動時間や参加人員の工面などの制約がでてしまうため、研修に参加できる人数が限られてしまったのではないかと思われる。</p>
岡田委員	<p>「2職員1人当たりの研修参加回数」については情勢によって数値が変わってくる可能性があることが把握できた。</p> <p>「つくる」の「専門的職員の育成、確保」に関連した指標は「2職員1人当たりの研修参加回数」と思われるが、最初に説明のあった学校等に図書館職員を派遣し、派遣先の人を対象に研修を行う事業は「つながる」の「4自治体、企業、各種団体等と連携して実施した事業」に当てはまるのか。</p>
高瀬館長	<p>指標の中にははっきりと明言はされていないが、学校への図書館職員の派遣は支援の側面が強いので「はぐくむ」に当たる。幼稚園や保育園への派遣も「はぐくむ」に分類している。図書館で養成したボランティアを、地域の保育園や幼稚園に派遣する場合は「つながる」の項目となってくる。</p>
岡田委員	<p>そういった活動をされているのであれば、どこかの指標に反映がされると良い。</p>

三津間委員	学校図書館への支援に関することが「はぐくむ」に入っているが、今ある指標に馴染まない。「はぐくむ」だけ指標の項目が3つなので、学校図書館支援に関する指標を1つ追加しても良いと考える。
高瀬館長	指標をいくつも作るのは望ましくないと考え、指標に示すことができない部分を「目指す方向性と実現に向けた主要事業」の中で毎回説明していくという形になった。指標には学校図書館への資料貸出件数が加わったため、学校等への職員の派遣に関しては指標には加えなかったという経緯がある。
三津間委員	先ほどのサービスグループ長の話は「はぐくむ」の「目指す方向性と実現に向けた主要事業」のうち「学校図書館運営の支援」に含まれているという解釈でよいか。
高瀬館長	おっしゃる通りである。指標ではないが、こういった取り組みをしたと報告をさせていただいたものである。
永田委員	「つながる」の「4自治体、企業、各種団体等と連携して実施した事業」の今年度の「実績（見込）」が181件はとても素晴らしい実績である。ここで挙げられている企業とは具体的にはどのような企業が多いのか。
早苗G長	例えば、いくつかの館で配布している読書通帳は、自身で手書きで記入をするものだが、浜北図書館で導入した読書通帳は、まるでATMのように記帳ができる機械がカウンターに設置されている。これは静岡銀行の協力、提供をいただくことによって実現したものである。また、造園関係の企業からは、地域に開放されたハウス型の庭園の中で行うイベントの一つとして、図書館の利用案内や図書の展示、読み聞かせを行う機会をいただいたことがある。項目としては企業、団体等とあるが、実際は庁内の他課との連携がかなりの件数を占めている。
遠藤委員	「はぐくむ」の中に「子育て支援サービスの充実」が掲げられている。ここでは幼稚園や保育園に通っている・いないの区別はしていないと思うが、浜松市内には幼稚園、保育園が多くある。そこに従事する者が図書館の素晴らしい活動を知らない可能性があるので、図書館の取り組みについて、PRする方法があると良いのではないだろうか。現場の先生方は興味を持っている方が多く、職場で様々な形で研修を行っている。そういった場との具体的な連携があると良い。浜松市の幼稚園、保育園などにもパンフレットを配布するなど、図書館の取り組みをPRしていただきたい。先生方のみならず、子供を幼稚園、保育園などに通わせている保護者も、幼稚園、保育園などからの情報は吸収しやすいので周知しやすいのではないかと。また、幼稚園や保育園などの先生は読み聞かせについて勉強をしているので、ボランティアに興味を持っている人がいると思われる。様々な方面で窓口を広げていただき、「はぐくむ」「つながる」に通ずる連携を豊かにしていただきたい。
早苗G長	昨年度の末に「第3次浜松市子供読書活動推進計画」が策定されたことを機に、私立、市立の園長会に各園1部ずつ持ち込みをした。その際に「おでかけ絵本講座」紹介のチラシを配布した。それに対しての反応をしばらくの間いただき手ごたえを感じたので、今後も地道に続けていきたいと考えている。

岡田委員 確認事項として、「資料3 図書館評価の方法について」p2の評価基準は前回の指摘事項が検討された形であるが、これで良いかということと、令和4年度からの評価に適用するという事で良いか。

一同 同意。

三津間委員 その他の意見として、中央図書館の閲覧席が予約制になったが、利用者カードがないと予約ができないと聞いている。中高生のカード登録率が低いことは課題となっていたが、閲覧席予約制を導入して登録率が上がったのではないか。

鵜飼G長 登録者数は全館での統計となるため、中央図書館のみの登録者は出すことができない。ただ、リニューアルオープン後は閲覧席利用のためか、カードを登録する人が増えたということはある。

早苗G長 夏休み等長期休みが始まると、中高生たちが使えなくなったカードを持ってきて相談にくることが多い。中には保護者と共に来られることもある。

高瀬館長 友達同士、カードを持っている子が持っていない子を誘い、カード作成を促すという様子も見られる。

三津間委員 幼児期に親がカードを作り、その後しばらく使わなかった子も、快適な閲覧席を使いたいということがあるかもしれない。その思いとカードがセットになっているこの仕組みは素晴らしいと思う。

高瀬館長 カードを持っていないと席が使えないのは何事かとお叱りの声を多くいただく不安があったが、思っていた以上に好意的に受け入れられていると感じる。

三津間委員 終日学習をしていると息抜きをしたくなる。その時にばらばらと本を見て、借りてみようと思う子もいるかもしれない。

高瀬館長 座席予約のメリットは、皆が公平に使っていただけること。その点については利用者の方にご理解をいただいていると感じている。

(3) その他

なし

9 会議録署名人 岡田 建志 会長

遠藤 浩子 委員

令和5年2月22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がないことを確認した。

令和 年 月 日

署名 _____

署名 _____