

会議記録書	
会議名	第32回草津市図書館協議会（委員発言・質問、事務局事業説明・回答要旨）
日時	令和3年7月2日（金） 10：30～12：00
場所	草津市立図書館 3階 大会議室
出席者	岸本会長、高山副会長、柳澤委員、山本委員、角委員、江竜委員、角委員、市川委員、 内田委員、武井委員、中瀬委員 事務局（武村館長、二井副館長、齋藤）
傍聴者数	1名
記録作成者	図書館 齋藤

## 1. 開会挨拶（武村図書館長）

- ・本日は主に2月に実施した利用者アンケートの結果について御報告いたします。このことについて忌憚のない御意見をいただければと思います。
- ・このメンバーでの会議は今回が最後となりますが、新年度に伴い委員に交代がありましたので改めて簡単に自己紹介をお願いいたします。

《委員自己紹介》

## 2. 議題

- (1) 令和2年度図書館利用者アンケート結果について
- (2) 令和2年度図書館利用者アンケート自由意見回答について

### 【アンケートについて】

- ・前回の協議会では速報をお伝えしたが、完成版として御報告する。
- ・全部で549件の回答を得られた。回答方法は電子と紙媒体が約半数ずつで、電子回答の導入は効果があったと考える。
- ・回答していただいた方の年齢層について、40代以降は概ね均等な数の回答が得られたが、30代以下の回答が他の年代と比較して少なく、若い層の意見をどのように反映させていくかが今後の課題と考える。
- ・レファレンスサービスの認知度は昨年度と比較して21.6%高くなった。  
認知度が高くなったことに伴い、満足度も8.3%上昇した。
- ・乳幼児・児童向けサービスの認知度についても昨年度と比較して30.4%高くなった。  
満足度は3.2%高くなった。令和2年度はコロナ禍において図書館でのイベントが中止になる中で、感染症対策を講じながら代替企画を実施してきたことが満足度の維持・向上につながったと分析している。
- ・各種サービスに対する満足度  
満足度が高いサービス・・・職員の対応、貸出冊数、貸出期間、開館時間、休館日  
満足度が低いサービス・・・視聴覚資料の収集・貸出、館内の読書環境、雑誌の収集・貸出

- ・総合評価として「満足」「おおむね満足」の合計が75.6%となっており、前年度から15.6%上昇した。
- ・分析の結果、総合満足度に影響をしているが満足度が低い分野を「重点改善分野（優先順位1）」として設定をした。（視聴覚資料の収集・貸出、館内の読書環境、利用者のマナー）

### 【自由意見への回答について】

#### （1）職員の対応

- ・電話対応やカウンター対応への意見が多かった。全体の4割がお褒めの言葉だった。
- ・職員によって対応に差が生じないようにすることを課題と考え、研修を引き続き行っていく。

#### （2）開館時間・休館日

- ・全体の満足度は高いが、利用者の個々のライフスタイルによる要望も多くあった。  
（早朝開館、夜間開館、休館日を減らしてほしいなど）
- ・図書館としては費用対効果の面も考慮して見直しをするか検討をしていく必要がある。

#### （3）貸出冊数・貸出期間

- ・全体的に満足度は高いが、種別（雑誌、コミックなど）や予約数によって貸出期間を長くしてほしい、反対に短くしてほしいなどの意見が多く寄せられた。
- ・図書館としては、運用状況や利用状況を踏まえて設定しているため現状に御理解いただきたい。

#### （4）ICタグを使用した貸出・返却

- ・自動貸出機の性能に対する御意見を多数いただいた。
- ・メーカーの仕様によるもので早急な対応は難しいが、新しい機能が提供された際には導入を検討していきたい。

#### （5）予約リクエストサービス

- ・Web予約の仕様（他館の在架本、コミック、未所蔵本、新刊雑誌などをWeb予約したい）という声が多く寄せられた。
- ・機能的に難しい部分と、運用面での懸念事項が多く、御理解いただきたい旨を回答した。

#### （6）図書（本）の収集・貸出

- ・汚破損資料への御意見が多数寄せられており、職員一同心を痛めている。新刊資料を購入する予算の確保で精いっぱい、古い資料の買い替えがなかなか実現できないのが現状。
- ・本に挟まっているレシート等のごみを取り除いてほしいという意見も寄せられたが、1冊ずつ全ページ確認するだけの人員が確保できていないのが現状。
- ・特定の資料の購入要望もあったが、限られた予算の中で分野に偏りがないように司書が選書しているということを御理解いただけたらと考えている。

#### （7）視聴覚資料（CD・DVD等）の収集・貸出

- ・古い（新しいものがない）、数が少ないといった意見が多かった。

- ・返却ポストで返したいという意見も多く寄せられた。視聴覚資料のポスト返却は破損のリスクが高く、専用の保護ケースなどを作成する予算的余裕も無いため難しいと考えている。
- ・障がい者サービスだけではなく、高齢者の方に向けても朗読CDを積極的に購入しているので周知を強化していきたい。

#### (8) 雑誌の収集・貸出

- ・雑誌の最新号を自宅で読みたいという意見があったが、最新の旬な情報を多くの方に提供するという図書館の方針のもと、雑誌の最新号は館内閲覧のみという形を取っている。そのような形になって良かったという意見も寄せられた。
- ・雑誌架の老朽化に対する意見も寄せられた。開館当初(約40年前)から設置されているもので、バックナンバーを取り出す際にフタが重く、特に高齢者にとって危険となっている。対策をしたいが、予算が伴う問題なので、すぐにリニューアルとはなかなかいかない状況。

#### (9) 館内検索機の検索方法

- ・ほとんどが検索機の性能に関する意見であった。  
メーカーの仕様によるものはすぐに改善することが叶わないが、現行の機能の中で解決できる御意見も何件かあったので、分かりやすい周知を努めていきたい。
- ・検索機の台数を増やしてほしいという意見もあったが、増設するスペースと予算がないので現状の台数で御理解をいただきたいと考えている。

#### (10) 館内の読書環境

- ・快適な温度設定や、館内の明るさ、資料の配置、机と椅子についての意見が多数寄せられた。
- ・机と椅子(閲覧スペース)については、もともと課題ではあったが、コロナ対策の一環として現在は最小限の数しか設置しておらず、館内の滞在時間はなるべく30分以内でお願いをしているということもあるので、例年よりも御要望の声が多かったのではないかと感じている。
- ・施設の設定面や環境面の御要望は物理的、予算的に実現が難しいものも多いが、図書館の工夫などで改善できるところについては積極的に取組み始めている。  
(例：閉館前に職員で乱れた書架の整理を毎日実施、館内サインとマップの見直しなど)

#### (11) 利用者のマナー

- ・マナー違反者に対する御意見と、それを注意しない職員への御意見に分かれた。
- ・子どもの声がうるさいという御意見と、子どもが注意されるので行きづらいという双方の御意見も多かった。
- ・利用者のマナー向上を働きかけていくことと、マナー違反者には職員から注意することを改めて職員研修などで改善していきたいと考えている。

#### (12) 館内の本の展示

- ・利用者の方に普段手に取らないような本と出会っていただきたいという思いから、専門職である司書の腕の見せ所として、図書館としても力を入れており、月ごとに新しい展示を行っている。
- ・行政の他課、他機関とのコラボ展示も行っており、好評である。

### (13) Web等での情報提供・検索方法

- ・機能面への御意見が多く見られた。メーカーの仕様によるものは、機能提供がされたら導入を検討したい。
- ・実際は機能が備わっているのに、その機能を知らず「こういった機能がほしい」というような御要望も見られた。Webサービスではこんな機能があり、こんな使い方をすれば便利だということをもっと積極的に情報提供していきたいと考えている。

### (14) その他

- ・図書館サービスについて、行事について、新館の建設（守山との比較）、草津駅付近でのサービス提供についての意見が多かった。
- ・図書館は地域住民の知る権利を保障する基礎的な施設であることを再認識し、地域住民に資料や情報を提供していきたい。
- ・めまぐるしく変化する社会環境に適応したサービスを提供すべく、サービスの質を高めていきたい。

#### 【令和元年度利用者アンケートからの反映状況について】

(参考) 令和元年度利用者アンケート自由意見回答に伴う改善事項まとめ

- ・令和元年度実施のアンケートでいただいた御意見を基に職員で協議し、すでに実施したもの、実施予定のもの、検討の結果実施が難しいと思われるもの、改善・検討に更なる協議や時間を要するものに分け、改善に取り組んでいる。

#### 【利用者アンケート集計結果の公開について】

- ・令和元年度の結果はホームページに公開しているほか、冊子にして館内に設置した。
- ・令和2年度のアンケート結果についても同様に集計結果と自由意見への回答をまとめ、ホームページでの公開や、冊子にして館内に設置する予定である。

## 3. 意見交換・質疑

### 【委員意見】

- ・たくさんの方が回答してくださったと感じた。それだけ市民が図書館に期待をしているという事かと思う。市民のみなさんが満足できる場の提供について図書館職員が考えていることが伝わってきた。
- ・これだけたくさんの方の自由意見をまとめ、回答をするという点に職員の尽力を感じた。
- ・コロナ禍において、全体的に満足度があがっているというところに安心した。満足度調査については「普通」という選択肢をやめるともう少し回答傾向の特徴が出るのではと思った。
- ・アンケートの回答者の年齢層について、高齢化社会の中で70歳以上がひとまとめになっているのは、大きく括りすぎではないかと感じた。
- ・司書おすすめの本をもっと知りたいという意見に共感した。知識が広がっていくきっかけになる。
- ・現在実施している高校生の作成したおすすめの本のPOP展示の幅を広げ、色々な層の利用者の方のおすすめの本を紹介するのも良いのではないだろうか。

- ・中学校で出張ブックトークを依頼したところ生徒も熱心に聞いていた。司書から紹介された本というのは、子どもたちにとってもやはり魅力的に感じるようである。
- ・小学校では、読書する子としない子の二極化が進んでいる。利用者のアンケートではなかなか結果として出てこないが、学校と図書館の連携は読書教育の推進とともに公共施設での過ごし方を学ぶことができるなど大切なことだと感じる。
- ・家庭や教育現場の中でICT環境が今後はますます整っていくことと思うが、それを活用したブックトークなどのサービスを行うことはできないだろうか。
- ・アンケートは利用者の声として重要であるが、利用者を増やす取組として、また、まちづくりの観点から、移動図書館に加えて、更に図書館側から地域へもっとアウトリーチサービスをしていく必要があるのではないかと。最近は情報通信技術が発達しているので、これまでのように本が置いてある場所（図書館）に限定されず、司書が外へ出て持っている知識や技術を生かせる環境が整ってきている。
- ・Webサービスを充実させることは要望も多く、メリットも大きいですが、自動貸出機への意見などに見られるように、機能性の問題で図書館ではどう頑張っても解決できないような要望が増えていってしまうのではないかと。思った。
- ・特定の資料を購入してほしい、という要望に対して、全体的に広く浅く要望に応えようとするのではなく、要望の数や期待度を検討して、大きな効果を生みだすかどうか見極めてほしい。限られた予算を館内の環境改善や資料の整理に使うのも「質を高める」ということになると思う。
- ・守山の図書館は、1階と2階で子どもと大人のスペースが分かれていて、子連れが利用しやすいと感じた。草津でもそういったすみ分けはできないか。
- ・ハード面ですぐに改善することは難しいので本の配置に配慮されていることは伝わってくる。
- ・マナー違反をしている人を発見した際、見つけた利用者が直接注意すべきなのか、職員へ注意してほしいと報告するのか、はっきりと姿勢を示したほうがいいのではないかと。
- どちらが正しいということはないが、利用者同士だと注意する方も注意される方もストレスが大きい。館内の利用マナー向上という観点や公の施設の管理責任という面からもマナー違反の注意は職員の仕事のひとつと考えている。
- ・マナー違反について、施設の職員に注意されるのはまだしも、見ず知らずの第三者に注意されたくない、本当は注意したいが、注意することで嫌な気持ちになるような言葉を投げかけられるのではと躊躇してしまうという風潮が社会の中にあるのが残念であり、難しいところだと思う。
- ・資料貸出の際に、休館日やイベントの告知のチラシを配ることがあると思うが、その裏面が白紙の時は、そこに「しおりを挟んだままにしないでね」というようなことをスクスクリーフのイラスト付きで印刷するとマナーアップの周知になるのではないかと。（文字だけよりもイラストや手書き文字のほうが柔らかい印象で目に入りやすい）
- ・市民が今の図書館の環境をありがたいと思える感情を醸成していくと、要求がエスカレートすることや、利用者のマナー違反に歯止めがかかるのではないだろうか。
- ・チラシのQRコードの配置について複数並んでいると狙ったところにピントが合わず少し使いづらいのでレイアウトを見直してはどうか。
- ・予約に対して満足度は低くないため重点改善分野にはなっていないが、自由意見の数も多かったことに注目して積極的な改善を検討してもいいのではないかと。

- ・予約への要望については、在架予約への希望の声が多かった。かかる時間と労力に対して、キャンセルが多く費用対効果が見込めないことから全国のほとんどの図書館は実施していない。利用者目線で便利なのは分かるが、実施は難しい理由も御理解いただくべきだろう。
- ・草津市の図書館も全国的に見ても約3割が予約での貸出。都市部では7割以上が予約での貸出という例もある。自分の興味の範囲内だけで完結し、書架を見て本を選ぶということが無いという図書館の使い方が増えていることを危惧している。
- ・自由意見というのは自分の要望を書いてしまいがちであるが、その中でも感謝の言葉が書かれている意見がたくさんあったことが良かったと思う。公共の施設なので、予算面などから要望の実現には限界があるということを利用者としてしっかり考えていきたい。
- ・予算が足りずに実現できない、購入できないということについては、スポンサーやボランティアに頼るということを考えていく必要がある。雑誌スポンサー制度を実施しているが、それを雑誌以外の図書に広げる仕組みや、周年事業にかかる費用についてスポンサーを募る仕組みは整えられないだろうか。
- ・人員についても、ボランティアやインターンシップの学生の力を活用することも検討してほしい。予算も人員も図書館だけ、草津市だけで解決しようとするとう内向きの話にばかりになってしまう。
- ・社会教育調査の結果では、全国的に見て図書館で活動しているボランティアの数は他の施設に比べて群を抜いて多い。そういった意味で市民参加の役割も担うことのできる施設だと思う。
- ・大阪で、本を読まない子どもたちを減らすという取組のひとつとして、駄菓子についているQRコードを読み込むと絵本が読めるという取組が実施された。教育委員会と、地元出版社と、地元製菓メーカーの協力によって実現した。地域全体となって読書環境の改善に取り組む例として紹介する。

#### 4. その他連絡事項

##### (1) 草津市図書館協議会委員の任期について

【任期満了にともなう御礼】（武村館長）

12:00 閉会