

| 会議記録書 | |
|-------|--|
| 会議名 | 第35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4年6月9日(木) 14:00～15:30 |
| 場所 | 草津市立図書館 3階 大会議室 |
| 出席者 | 岸本会長、江竜委員、角委員、山崎委員、田中委員、内田委員、中瀬委員、武井委員、新谷委員、事務局（二井館長、加藤副館長、大西副館長、福前） |
| 傍聴者数 | 1名 |
| 記録作成者 | 図書館 福前 |

1. 開会挨拶（二井館長）

- ・令和4年4月1日付で草津市立図書館ならびに南草津図書館館長を拝命しました。司書職員から館長になったのが草津市では初めてということで、その職責の重さを実感しながらも両館職員に支えられ、やりがいのある毎日を過ごしております。
- ・いよいよこの7月に南草津図書館が開館20周年を迎えます。また、来年には草津市立図書館が開館40周年を迎えます。2か年にわたる周年事業プロジェクトチームを立ち上げ、『つながり』をテーマに両館職員が一丸となって準備を進めているところです。
- ・図書館協議会の皆様には、今年も引き続き、館長の諮問機関として、忌憚のないご意見を賜りながら、図書館周年事業の成功と草津市図書館運営計画、『さらに、市民のための図書館へ』を実現させるべく、精一杯取り組んでまいりたいと思っております。どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

《委員自己紹介》

2. 議題

(1) 令和3年度図書館利用者アンケートについて

【アンケート結果についての説明】

- ・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。
- ・回答数は859件。令和2年のの549件から1.56倍（R1は1,30件）。コロナ禍でありながら、電子申請の利用や設置場所の拡大に努めた。
- ・それぞれの数値に関して全般的に令和2年実施時と大きく変わらない。
- ・回答者の年代について、区分に80歳以上を設けた部分で、純増となった。
- ・レファレンスサービスについては去年同様半数が「知らない」と回答。
- ・乳幼児・児童向けサービスについての認知度は去年度とほぼ変わらず6割。
- ・乳幼児・児童向けサービスの満足度で「満足」が減り、「普通」の割合が増えた。新型コロナ対策である事前予約制などにより、気軽に参加できない状況が続いており、図書館としてはサービスの質を維持していると考えるが、今後も対策をしたうえで図書館サービスの維持向上に努める。
- ・各種サービスに対する満足度では
 - 満足度が高いサービス・・・職員の対応、貸出冊数・期間、図書（本）の貸出
 - 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78.3%となっており、前年度から2.7

ポイント上昇しており、引き続き、サービスの維持・向上に努める。

〈自由意見から〉

さまざまな意見をいただいております、実現が難しいものも多いが、改善できることは改善していく。

○改善していく点

- ・職員によって対応が違う

⇒毎日の朝礼終礼の徹底、毎月月末休館日での研修等により接遇向上に努める。

- ・自動貸し出し機をもっとアピールすべき

⇒職員による声かけを含め、今後もPRしていく。

- ・本が古い

⇒予算の関係から、今後も予算確保に努める。令和4・5年と南館・本館の周年事業で、児童書のリニューアルを行う。

- ・Webサービスの機能がよく分からない・知らない

⇒「検索機能等のWebサービス」を中心に、すでに図書館が実施している「パソコンやスマホからの自分の借用状況の確認」「予約ランキングの掲載」「視聴覚資料の検索」「返却期限3日前のメール連絡」等について、知っていただくよう周知に努める。

○対応できない点

- ・コロナのときにこそ開館してほしかった

⇒草津市の感染者数を踏まえた市の対応であり、可能な限り開館に努めた。

- ・在架資料の予約要望

⇒利用状況や人員確保の点から難しく、実施の予定はない。

- ・全体的に、スペースが狭い、本が少ない

⇒照明が暗い等の意見をいただくが、基準はクリアしている。施設面については、築40年のものであり、不具合を修繕しながら、今後も可能な範囲で努力する。

○その他

- ・子どもへの対応について

⇒そのときどきで職員が判断し注意させていただいている。また、毎週木曜日や子どもの参加イベント時に、音楽をかけるなど、子どもも大人も利用しやすい環境づくりに努めている。

【アンケート結果の内容について意見交換・質疑】

- ・レファレンスサービスを知らない、使ったことがないとの回答については年代の傾向があるのか。レファレンスサービスについてどのような要求・内容が多いのか。要求レベルに対してどれくらい応えられているかによって満足度も変わってくると思うが。

⇒年代は主に40～70代が多い。利用されている年齢層が高く、特に30代の利用が少ないのが課題。多い内容としては、カウンターでのちょっとした相談からのクイックレファレンスから国会図書館で雑誌記事や学術的な論文の取り寄せまで幅広い。カウンターでは生活の中の疑問を尋ねられることが多い。例えば、歌詞の一部は覚えているが曲名はわからないなど。今まで図書館で調べたことをまとめられて出版された事例もある。

- ・どの図書館もレファレンス認知度のアンケート結果は似た結果。学生でも司書資格の勉強で始めて知ったという声も。認知度は低い、利用した人の満足度は高い。そうした意味では、サービスの認知度を高めることが重要。

- ・レファレンスという単語は中学英語では学んでいない単語。図書館行政の図書館用語で「レファ

レンス」となっているが、「調べものサービス」など、心に響くわかりやすい投げかけ・啓発があってもよいのではないか。(名称にこだわった例では、YAは英語にすることで逆に成功している)

- 昔は参考調査と言われてきた。「調べもの」ということで逆に利用者のハードルが上がることもある。サインで大きなクエスチョンマークを貼っておいて、レファレンスデスクですよと視覚的に掲示している図書館もある。レファレンスという言葉を知ってもらえればという思いもあるが、まだまだ工夫が必要なところ。
- ピクトグラムを作ってはどうか。
- こども園として、こどもたちからもよく図書館で本を借りるという声を聞く。ピクトグラムがあると子どもの目線からしても分かりやすく、満足度が保護者に響くのでは。
- 年代別クロス集計で特徴的なことはあったか。
⇒視聴覚資料については年齢層が高い。利用の多い年齢層の好む資料ばかりを集めるわけにはいかないが、資料の充実が課題。
- 令和2年度との比較で、令和2年度以前からコロナがあったので、コロナ前・後の比較になるとはいえないのではないか。
- 視聴覚資料について、目標値がどこにあるか。
- 自由意見については公開されるのか。褒められた項目にのみお礼があるが、批判や提言に対してのお礼もあるべきでは。
⇒整えて公表する。
- コロナの関係でニューノーマルの流れの中、机椅子を増やすのか。
⇒設置に関してハードルはあるが、屋外に読書スペースを設置できないかなど新たな読書スペースも検討している。
- せっかくアンケートを回答してくれた方たちが、アンケートに回答してよかったと提供いただけるような返答ができればいいなど。対応したことについて、アンケート結果の公表時に写真を併せて付けるといいのでは。
⇒アンケートの結果が反映されたと思っただけのようにしたい。
- インターネットサービスで休館日のお知らせを知りたいという意見については、メールで送ってほしいということではなく、アプリ等で分かりたいと思っているのでは。回答が質問の趣旨にずれている。経営戦略課のDXとの連携はどうしているのか。
⇒アプリの運用を考えている。イメージとしてはプッシュ通知でのお知らせ。実現できるかわからないが、コストの面も含めて協議中。
- メール運用については、どう対応できるのか。
⇒任意のメッセージを送ることはできないが、休館日に一斉送信をするという組み込みの開発要望は出すことができる。
- メーリングリストを使えば興味のある分野の新着図書情報、イベント案内等が選択的に届くような仕組みが可能では。
- メールだけではなく、様々な情報発信の仕方(アプリ等)があるので、研究した上での回答があればいいのではないか。
- 様々な情報発信の仕方に前向きな姿勢があると回答できるとよい。守山市だとインスタグラムがある。若い人には使いやすい。ラインの公式アカウントなど、ターゲットによってメール・インスタグラムなど手段を変え、効果的な情報の発信の仕方を検討しては。

(2) 南草津図書館20周年事業について

【周年事業の説明】

- ・図書館運営計画にある「さらに、市民のための図書館へ」と、20周年・40周年事業のテーマ「つながり」2か年がつながった形での周年事業を。

1. けんごさん講演会

- ・けんごさんの紹介により本が売れたり映画化されたりした。TikTok売れとも言われた。
- ・けんごさんを企画でお呼びしたのは、中高生に足を運んでもらうことをメインに考えると、YA向きの作家さんよりティックトッカー、インスタグラマーがいいのではと高校の司書より提案があったためである。
- ・中高生の実行委員を募集し、企画運営に携わってもらうことが特長。実行委員は9名いる。高校生4人中中学生5人。全員女子で、活発に意見を出し、和気あいあいと企画提案をしている。
- ・三連休の中日で、部活等あるが文化部・読書好き、大人の方の応募がある。
- ・コーナーリニューアルの除幕式を13時から行う。市長・教育長も参加する式典をする。ご都合つかれる場合、委員の皆様にもご参加いただけたらと考えている。

2. 児童書コーナーリニューアル

- ・予算300万円で書架・ブックトラック・黒板の購入。
- ・書架を配置してみたらカラフルで楽しい雰囲気になった。黒板には実行委員に20周年のお祝いについて(3枚)、お勧め本の紹介(4枚)を書いてもらう。
- ・赤ちゃんコーナーのマットがうすいので、赤ちゃんや保護者が過ごしやすいように厚みのあるものに替えた。
- ・児童書の買い替え進行中。式典までにすべて揃う予定。

3. デザインコンテスト

- ・つながりをイメージしたもので、小・中学生、高校生を対象に募集中。まだ応募はないが、9月1日までを募集期間に。予備選考に、協議会委員の皆様に参加いただきたい。
- ・11月3日の図書館まつりに利用者投票開始。1月記者会見で発表、2月広報で掲載。(予定)

【周年事業について意見交換・質疑】

- ・けんごさんの企画に子どもをまきこんでいることがよい。市民への意識が高まっていく。ぜひ来年も違う形で市民を巻き込んでいただきたい。
- ・中学校の図書館でけんごさんのチラシを見た。本との偶然の出会いも楽しみの一つであるが、誰かに紹介してもらおう楽しみもある。そういった人が目の前にこられるのは大きな刺激になるだろう。
- ・講演会以外の企画もあるのか。
⇒ミニビブリオバトルをけんごさんと一緒にしていただく予定。
- ・中高生は本から離れる年代なのすごい。

- ・児童コーナーについて、前回の協議会の意見が反映されたのか。
⇒前回のラフB案の一つをもとにした。
- ・男女共同参画的な視点で、女子中高生の取り組みがマスコミに取り上げられるといいと思う。
- ・ライン、インスタグラム、Twitter等で子育て世代に児童コーナーのリニューアルを知らせることができるとよい。全方位的でなくターゲットを絞ったPR方法で。
- ・木枠付き黒板について、目的なく図書館に来たときに、楽しくあたたかみのある部分で目を引き、本への興味を持ってもらえるきっかけになるのでは。
- ・「周年」という言葉は図書館から足が遠のいていた人も改めて図書館に目を向けることのできるいい言葉。人を巻き込んでつながりを作っていくのがよい。デザインコンテストも夏休みの宿題として学校でも取り上げられたらよい。
- ・中体連、吹奏楽コンクールが近い日程にあるので厳しいが学校でも宣伝したいと思う。
- ・審査の中で、盗作騒ぎが問題になることが昨今多いので、専門的な目でみられる審査員がいればいかと。
⇒盗作のチェックは事務局（図書館）で行うので審査員の皆さんの感性で選んでいただけたらありがたい。

事務局からの連絡事項

第2回図書館協議会は11月ごろに開催される県の図書館協議会交流会参加が出席となる。詳しい詳細が分かり次第ご連絡差し上げる。

交流会は十数年開かれている。ほかの県ではやっていない取り組み。地域で図書館にかかわる人々が活発に情報交換する場なのでぜひご参加いただければと考えている。

15:30 閉会