

平成 29 年度 第 3 回図書館協議会 会議録（案）

- ◎開催日時 平成 29 年（2017 年）12 月 24 日（日）10 時～12 時
◎開催場所 野洲図書館 会議室
◎出席者 早川久登委員、松山裕子委員、五十嵐芳子委員、遠藤正一委員、川端初美委員、國松完二委員、増田多美子委員、吉野澄子委員（委員合計 8 名出席）
教育部次長、図書館長、主査（司書）
欠席委員 2 名（築山晴菜委員、福井善隆委員）

傍聴者 なし

*配布資料について

ここに掲載した以外の資料については、図書館本館および中主分館で、図書館協議会会議事録とともに公開しています。

1. 開 会

2. 議 事

(1) 図書館評価について

【館長】（資料「図書館の評価について評価項目案」の表に沿って説明）前回の図書館協議会のご意見を受けて評価項目案の表を改定して、12 項目としました。（以下説明）

（項目 1～2 前回と同じ。3～4 同じ、取り組み方法を追加。5 同じ。6～7 同じ、取り組み方法を追加。8 項目は同じ、満足度をアンケートではかる。9～11 同じ。）

項目 12 について、郵送・宅配の目標値を件数から実利用者数、利用率とすることに変更。対象者数を調べて登録率を出すこととします。目標値を登録率 1% としましたが、これが低いかどうか。他市の場合、利用者は長浜市でも十数名とのことなので、高い目標かもしれません。前回の項目から削った項目、「図書館 PR」「環境整備」の 2 つについては他の項目の取り組み方法に入れ込みました。

【事務局】来館者のアンケート案について説明します。（資料「利用者アンケート」に沿って説明）

性別の記入欄については、答えたくない人もいることを考慮して質問項目をなくした案を作成しましたが、任意記入として項目は入れることも考えられます。

【会長】評価項目、アンケートについて、質問はありますか

【委員】項目 12 の障害者サービスについて、郵送貸し出しはともかく、宅配について規則はありますか。

【館長】今までは運用の中で対応してきていましたが、きちんとした要綱で定めていなかったため、今回、郵送貸出の要綱作成に併せて整理しました。

【委員】登録の時に郵送か宅配かどちらにするのか聞くのですか。

【館長】サービスを12月から始めていますが、問い合わせがあって登録されるときに、どういう状況でおられるか等をきちんと聞いて、個別のケースごとに郵送か、宅配かを考える予定にしています。

【委員】対象者はどうなっていますか。障害者手帳2級というのはかなり厳しい。

【館長】郵送サービスの条項に当てはまりにくい方は宅配で対応していきたいと考えています。来館が難しいという確認が必要にはなりません。

【委員】郵送と宅配で、どう違ってくるのですか。

【館長】郵送貸し出しは、郵送料が半額になるサービスであり、条件をきちんと整備して、郵便局に申請して許可をもらう必要があります。宅配は職員が行くので、それはありませんが、希望件数が多いと対応できないことが考えられます。

【委員】どちらにしてほしいか利用者に確認するのですか？

【館長】登録の時にその人の状態を聞きます。手帳はもっていないが来館できないなど。

【委員】郵便局が条件を細かくされていて、図書館のルールはその延長。それをどうこう図書館からは言えないのではないですか。

【委員】身心障害者、第四種郵便、聴覚障害者の3種類あるはずですが。身心の障害者は、ある程度図書館の裁量でできます。第四種郵便（視覚障害者対象）は郵送料が無料なので条件が厳しい。拡大図書は送れないなどの条件がある。

【委員】図書館は経費的になるべく郵便のほうを使ってもらいたいのですか？

【館長】そうです。

【委員】他の図書館で大活字本の普及度を項目に入れているところもある。

【委員】ほかにはないですか？項目8のレファレンスについて、満足度をはかると書いているが、目標値は設定しないのか？

【館長】来館者アンケートだと評価が高く出る傾向がある。司書についての5段階評価も、評価を何%以上、と入れてもよいと思いますが。

【委員】入れたほうがいいと思います。簡単に達成できるようにしても、推移が残る。

【委員】過去のアンケートの質問項目で、“知っていますか”では知らない人が多かった。“使ったことがありますか”も同じ。

【委員】アンケートをとるなら、目標値を設定したほうがいい。

【館長】アンケートの間4レファレンスについての質問では、両方の項目について前回の利用者アンケートの結果を基準にして、そのプラス1割、満足度を80%以上を目標にしてはどうでしょうか。

【委員】前回の会議で、職員対応をアンケートではかると考えていたが、項目がなくなっています。どうなっていますか。

【館長】前回の案では、職員の資質の向上の項目をあげて、目標値を研修の回数にしていますが、項目は削除しています。

【委員】研修をどれだけやったかでなく、アンケートの結果どうだったかを計るということではなかったですか。

【館長】入れることにします。

【委員】アンケートの問5で“司書”とすることについて、誰が司書で誰がそうでないか混乱するかもしれません。

【委員】「職員（司書）」にすればどうですか？

【館長】利用者は誰が司書かわからないので、組織としては職員が司書であるなしに関係なくしっかり運営していく必要があるので、「職員」でよいかと思います。

【委員】“レファレンスサービス”というのは一般的な言葉ですか？聞いて誰でもわかる言葉のほうがよいのではないですか。

【館長】「レファレンス」は一般の方にはなかなか浸透しない言葉です。わかるように書いて、レファレンスと書かない方法もあります。普及してほしいとは思いますが。

【委員】“そうだんカウンター”ではどうでしょう？

【館長】問い合わせを受けるのが“そうだんカウンター”だけではないのでどうでしょう。

【委員】レファレンスという言葉を知ってもらなら入れたほうがよいのではないですか。

【委員】レファレンスの説明、但し書きが書いてあればよいのでは。

【委員】自分はレファレンスは分かっているが、ほかの人についてはどうなのかわかりません。

【委員】このままでいいと思う。アンケートの問いの表現がややこしい。問4の（2）に、「問6（1）で「利用している」とお答えになった方のみお答えください。」とあるが、「～に○をした方におたずねします」のほうがよいのではないですか。

不満に対する意見が大切なので、アンケートの項目がいちばん最後だけだと書かれないかもしれない。できればそれぞれの問いに簡単に書いてもらえるようにできればどうですか。

【委員】それぞれの間に自由記述欄をつくるということですか。そうすると書くのが面倒臭くて（書かなくてよい）「満足」に○してしまうかも。

【委員】問2（3）の“AV”という言葉が誤解されてしまうのではないかと思います。

【館長】「DVDやCDなど」にした方がいいかもしれません。

【委員】「レファレンス」という言葉にしても、「図書館を使っているならわかっているでしょ？」という意識が透けて見える。わかっているとして問うのはやめてほしい。きちんと説明をした方がよいです。

【委員】パッと見たときに、図書館を使っていない者にとってどうかということです。

【委員】（アンケートをしたときに）初めて来た方もいるかもしれない。たまたま出会った時に、そういう人をはねのけてしまわないようにしたほうがよいと思います。

【館長】たとえばリクエストについて「図書館では取り寄せや予約ができます、知っていますか？」など内容を書いた方がいいでしょうか？

【次長】説明が長くなると読むのが面倒くさくなります。

【館長】自由記述は、全部の問に入れますか？

【委員】それぞれの問いのところに少しでもあればよいのではないかと思います。

【委員】アンケートの結果は掲示しますか？

【館長】します。

【委員】掲示は見たいが忙しくて見られない人もいます。結果をまとめた紙の資料があれば

よいのではないかと思います。

【館長】配布用のものもいくらか置いてみることにします。

【委員】県立図書館ではアンケートの結果は貼りだして、HPにもあげています。希望者には紙の資料もお渡ししている。自由記述については、全部は出せないのを選んで出すようにしています。

【委員】それを見て、同じことを感じているなあ、とかがわかる。

【委員】県立図書館のアンケートで書かれてくるのは、休館日の事が圧倒的に多い。

【委員】（書いた意見に対して）図書館側の回答があると納得できる。

【委員】県立図書館のアンケートでは、毎年、住まい、年齢などは、一番最後に書いてもらうことにしています。途中で書くのが嫌になって最後まで書いてもらえないことがあるので、聞きたいことから聞くようにしています。問2については毎年聞いている。

性別のことは、滋賀県で実施するアンケート類は性別欄は廃止の方向です。県立図書館は、性別は書いてもらうが、択一式ではないやり方になっている。図書館の場合、性別で利用の傾向が分かれることが多いので把握したい。

【委員】（性別記入については）時代の流れだと思います。自由記述がいいのではないですか。3択でも書けない方もいます。

【委員】問いの順番は、3→4→5→1→2 ではないですか。毎年アンケートを取るのであれば同じ方がいいと思います。

【委員】回答に「不満」を選んだ人はなぜ不満なのか書いてもらいますか。

【委員】アンケートのタイトルに“野洲図書館（本館）”の表記となっているが、中主分館では実施しますか？

【委員】中主でもアンケートをとったほうがよいと思います。

【館長】中主分館でも実施します。それではまとめると、アンケートについては、問いの順番は、3→4→5→1→2 として、性別は自由記入、「AV」は「視聴覚資料」か「CD、DVD など」にします。予約・リクエストには説明をつけます。「レファレンス」についての説明は考え直します。自由記述欄は問い全部には入れないでいいでしょうか？「司書」は削除します。タイトルの（本館）は削除します。評価項目については、職員の対応を評価項目に追加することにして、アンケートの結果を反映することになります。改定して、委員の皆さんへ原稿をお送りします。

【会長】アンケートはいつ実施できそうですか。

【事務局】2月の金曜、土曜に実施したいと考えています。評価は来年度の協議会で行う予定です。

（2）. 図書館協議会交流会について

【館長】当日は、県内から63名の参加があり、野洲の図書館協議会からは2名、職員が2名出席しました。図書館協議会の事例発表として長浜と野洲から報告を行い、野洲の発表は野洲の図書館協議会会長に行ってもらいました。その後、8グループに分かれて意見交換を行いました。お互いの図書館を知るよい機会になったと思う。

【会長】当日の発表について説明します。(資料に沿って説明)

グループ討議については、大津市から参加した方が、瀬田に図書館を作ってほしい、県立図書館はこの地域の人に本を貸さなくてよい、という発言もありました。

【委員】30年ずっと同じ状況です。大津市が草津の図書館を使わせてもらいたいという要望も多い。野洲の発表の利用の分析だが、世代の傾向はどの図書館でも共通しています。30代から40代の落ち込みが大きい。ここが減少すると、子どもの利用も減ってしまう。20代も減少しており、大学生の図書の利用も減っている。これは図書館全体の大きな課題です。そういう世代にどうしたら本を読んでもらえるか。この発表は、他の図書館の参考になったのではないかと思います。

【委員】自分の班では、他市の人で野洲図書館の利用者がいて、野洲図書館について話をされました。駐車場入口のロータリーで危ない思いをしたので、車と歩行者の整理をしてほしい、全体的に暗い、子どもの声が気になるということです。職員の質は高いし、スペースも十分にある。展示内容も良い。他の自治体の話を聞くと、野洲は恵まれていると感じます。

【委員】野洲もできてから15年が経つ。それまでは周りの図書館が良く見えるという時代が続きました。守山が来年、長浜も再来年に新図書館ができる。

【委員】広域の利用はどこまで可能なのかという声もありました。

【委員】図書館サービスの大きな格差はないと思う。守山は悪い図書館ではないのだが、他の3市と比べて利用が低い。菩提寺の人が野洲を使う、大津の人が草津を使うとなると、大変なことになる。

【委員】他市からそういう要望は来ていないですか

【次長】図書館に限らず要望は多いです。菩提寺の住民からすると、自分たちは野洲みたいなものだという感覚もあるようです。サービスは市民中心であるべきなので、行政的には難しい。

3. その他報告について

【事務局】(次の件報告。野洲ロータリークラブからの寄贈の件、図書館システムの共同調達について、台風21号の被害(倒木)について、閲覧室内への飲み物の持ち込みについて、児童コーナー「バリアフリー絵本コーナー」設置について、中央特集(2017年の本)の案内について、図書館関係新聞記事の紹介(野洲図書館講演会、文庫本貸出制限要望の件など)

4. その他

【委員】子どもの貸出しの減少について、小学校で読書力をつけること、学校の図書室の充実が必要ではないでしょうか。子どもを図書館まで連れて行けない家庭もあります。

【次長】そういう意見があったことは学校教育課へ伝えます。

【委員】学校では、強制的に読書の時間を作ったりしているのですか?知り合いの先生によると、これは効果はあるようです。

【委員】地元の友人のお孫さんの話ですが、学校全体の取り組みとして毎日1冊読んで、感想は1行でいいそうです。このことのよし悪しはあるものの、本が好きになったと聞いてい

ます。

【委員】公立の学校では難しいのでしょうか。

【次長】昔は15分ほど時間を取っていたようですが、他の教科の時間の確保が必要なこともあり、中学校では厳しくなっています。英語やプログラミングなど、小学校でも35時間の増加があります。どこでこの時間を確保するのか、夏休みの削減だけでは足りないのが現状です。学校単位では読書についての取り組みはやりたいと思い努力もしているのですが。

【委員】どの学校でも、本が好き：どちらでもない：嫌いの割合は2：6：2です。この6割はやりようでどうにでも動くはずですか。

【委員】野洲市では朝読書の時間を設けて、必ず読ませています。ただ、回数は減っています。体力作りで10分運動などもあります。小学校は、図書館からの団体貸出で対応してもらっています。

【委員】朝読は県内どこでもやっています。学校司書の配置されていない自治体は減っており、あと4市。野洲市としてどうするかです。

【委員】日本語ができないと、英語もできない。

【委員】図書館での児童サービスのあり方も変わってきています。人口の減少もありますが、子どもが自分で図書館に来られないので、親に連れてきてもらえるかどうか大きい。図書館から地域へ出ていくことも必要です。読書のことは学校図書館で、が基本で、公共図書館がどう支援していくかです。ブックトークやお話会に重点を置いてきたが、それだけでなく地域での子供の居場所にアプローチする必要があります。

平成 29 年度 第 3 回図書館協議会 次第

平成 29 年 12 月 24 日 (日)
野洲図書館 会議室
午前 10 時～

1. 開 会

2. 議 事

(1) 図書館の評価について (評価項目候補)

(2) 滋賀県図書館協議会交流会について

(3) その他

* 次回の会議予定

3. 閉 会

配布資料一覧

事前送付資料

- ① 図書館の評価について (評価項目案)
- ② 来館者アンケート (案)

当日配布資料

- ③ 郵送貸出案内チラシ
- ④ 図書館協議会交流会 野洲市図書館協議会活動報告資料
- ⑤ 図書館関係記事

野洲図書館 図書館の評価について評価項目(案)

	分野	項目	目標【H34 (2022年)】	目標(H29)	備考	「提言」の該 当箇所	取組み方法	28年度 の実績	29年度の 実績	自己 評価	課題・問題等	外部 評価	外部評価の意見
1	貸出	貸出冊数(個人貸出、市民+ 在勤者)	540,000	539,900		(1)~(11)	PRの工夫	539,896					
2	貸出	中主分館の貸出冊数(個人貸 出、市民+在勤者)	39,000	38,800		(1)~(11)	購入図書の内容見直しお よび本館の資料との入替 え	38,721					
3	貸出	人口一人当たり貸出冊数(合 計)	12.8	12.7	他市と比較するときは市外の利用 も含めた合計を人口で割ることが 一般的。個人貸出合計/人口	(1)~ (11)、(14)	①一般向け利用啓発の ポスター(チラシ)作 成②転入者向け簡易案 内作成③市内の会社向 けの利用案内作成	12.7					
4	貸出	市の児童一人当たり貸出冊数 (市民のうち児童)	12.5	12.3	市内の児童(0歳~12歳で積 算)の貸出	(4)(5) (14)	①児童向け行事のチラ シ作成②転入者向け簡 易案内作成③学校・園 に出向いた際に図書館 の利用をPR④図書館 HP内児童用ページの 改訂	12.2					
5	貸出	団体貸出冊数	27,000	25,900		(11)	団体貸出セット数の追 加等	25,574					
6	登録	市民の登録率	22%	21.8%	実利用者数/市の人口	(1)(14)	①一般向け利用啓発の ポスター(チラシ)作 成②転入者向け簡易案 内作成③市内の会社向 けの利用案内作成	21.7%					
7	登録	市民の新規登録者数	1,200人	1,180人		(1)	転入者への働きかけ	1,173人					
8	問い合わせ	資料に関する問い合わせ件数 (レファレンス含む)	5,300件	5,180件		(3)	日常の窓口業務の目配 り、フロアワーク、アン ケート(満足度を計る)	5,147件					
9	蔵書	郷土資料、地域資料の受入冊 数	420冊/年	420冊/年		(2)(13)	市役所各課作成資料の取 集。市HP上の資料の受入 等	388冊					
10	集会行事	おはなし会参加人数	2,850人	2,750人	職員実施のおはなし会の参加 人数で積算	(4)(5)	チラシ等によるPRの工 夫	2,727人					
11	連携事業	関係機関、団体との連携事業	7回/年	7回/年	資料の特設や展示など。	(12)(13)	掲示板による呼びかけ 等	5回					
12	障がい者 サービス	郵送貸出、宅配の実利用者数	18人 (登録率1%)	3人	サービス対象の手帳保持・要介護 者：総計1733名 図書館利用カード登録者でサービ ス対象者数は不明	(8)(9)	HP等での広報、関係機 関へのPR等	-					

*図書館協議会の「提言」の番号は「提言」p6の「野洲図書館のこれからのサービスのあり方」の項目番号。

*上記目標に入っていない項目は(16)施設・設備(17)図書館情報システム。どちらも毎年検討し、予算化されたものは実施している。

評価基準(案)

A	目標を達成できた
B	目標をある程度達成できた

C	目標をあまり達成できなかった
D	目標をまったく達成できなかった

*評価の期間は5年。目標設定は5年後を設定し、それに向けて1年ごとの目標値を定め、毎年評価を実施する。

*評価の方法：図書館で自己評価を実施。（毎年4月末まで）それを元に、図書館協議会に外部評価を実施してもらう。

*平成29年度の評価は30年度に試行し見直し。本実施は30年度～34年度で作成する。

*貸出冊数に関する目標数値は社会的要因によるところも大きいため、県内図書館の状況とも比較して評価を行う。（県内の公共図書館の平均数値との比較など）

野洲図書館（本館） 利用者アンケート

平成30年●月●日・●日 実施

★★ 該当する項目に○印をしてください ★★

問1 あなたのことについてお教えてください

ご来館時刻 時 分 ころ

(1) お住まい

1 野洲市 2 守山市 3 栗東市 4 草津市 5 その他 ()

(2) 年齢

1 15才未満 2 15～19才 3 20代 4 30代 5 40代
6 50代 7 60代 8 70才以上

問2 野洲図書館（本館）の利用についておたずねします

(1) どれくらいの頻度で野洲図書館（本館）を利用しますか

1 週3日以上 2 週1～2回程度 3 月2～3回程度 4 月1回程度
5 時々（年に数回） 6 ほとんど利用しない

(2) どの時間帯をよく利用しますか（いくつでも）

	10時～12時	12時～14時	14時～16時	16時～18時
平日				
土・日				

(3) あなたは図書館でなにをしますか（いくつでも）

- | | |
|-------------------|---------------------|
| 1 本・雑誌・AV資料などを借りる | 2 館内で本や雑誌・新聞などを読む |
| 3 館内でAV資料を視聴する | 4 図書館の資料を使って調べものをする |
| 5 司書に調べものの相談をする | 6 インターネット端末を使う |
| 7 催し物に参加する | 8 家族などの付き添い |
| 9 会議室などを借りる | 10 チラシ・パンフレットを入手する |
| 11 座席を使う | 12 余暇を過ごす |
| 13 その他 () | |

問3 野洲図書館の本についておたずねします

(1) 本の種類や数について

1 満足 2 やや満足 3 どちらともいえない 4 やや不満 5 不満

(2) どのような内容・分野の本があればいいと思いますか（自由記述）

(3) 貸出中の本への予約や、図書館にない本へのリクエストができる予約・リクエストサービスについてご存知ですか

- 1 利用している 2 知っているが利用したことはない 3 知らない

(4) 本をさがすための案内表示はわかりやすいですか

- 1 わかりやすい 2 どちらともいえない 3 わかりにくい

問4 レファレンスサービスについておたずねします

（レファレンスサービスとは、たとえば「～について書かれた本はないか」など資料に関するお問合わせにお答えするサービスのことです。）

(1) レファレンスサービスについてご存知ですか

- 1 利用している 2 知っているが利用したことはない 3 知らない

(2) 問6(1)で「利用している」とお答えになった方のみお答えください。野洲図書館のレファレンスサービスについて

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらともいえない 4 やや不満 5 不満

問5 野洲図書館の司書（職員）についておたずねします

(1) 司書の対応について

- 1 満足 2 やや満足 3 どちらともいえない 4 やや不満 5 不満

★その他、野洲図書館の資料や職員についてお感じになられていることがございましたら、ご記入ください。

ご協力ありがとうございました。アンケート結果は、よりよい図書館づくりのために活用させていただきます。