

平成26年度第2回山内図書館利用者フォーラム 会議録

1. 日 時 平成27年2月23日（月） 14:00～16:00
2. 場 所 山内図書館集会室
3. 出席者 利用者フォーラムメンバー
千葉委員（代表）、貞廣委員（副代表）、管野委員（欠席）、片瀬委員、
星野委員、地主委員、岡嶋委員、立石委員、下田委員

事務局

柴田課長、荻野係長（有隣堂本部）

小島副部長、村田（三洋装備）

古川館長、能川副館長、味元（山内図書館）

4. 案 件

- (1) 利用者フォーラム5年間の振り返りと今後について
- (2) 青葉区民読書活動推進目標と山内図書館の役割
- (3) 山内図書館の事業取り組み
- (4) 平成25年度の運営評価
- (5) 山内図書館についての自由討議

5. 概 要

- (1) 利用者フォーラム5年間の振り返りと今後について（古川館長）
 - ①資料 「利用者フォーラム（平成22～26年度）」を用いて説明。
 - ②利用者フォーラムから生まれた事業の報告
 - ・託児サービス（平成25年度から開始）
 - ・図書貸し出しサービスのネットワークの構築（平成27年度から取り組みを予定）
 - ③次期5年間も有隣堂グループが山内図書館の指定管理者に決定したことを報告
 - ④利用者フォーラムは5年の節目を迎える今回で一旦終了とする。第二期も同様に利用者及びボランティアの方からの意見を頂戴する場は設ける。
- (2) 青葉区民読書活動推進目標と山内図書館の役割（古川館長）

①資料「青葉区民読書活動推進目標（概要版）」「青葉区民読書活動推進目標」について説明。

・次年度以降、下記の事項の取り組みを検討

（ア）ビブリオバトル＝平成26年度に山内図書館で2回開催したが、次年度以降は地区センター、及び図書貸出施設でも行う。

（イ）本に触れ合う場づくり＝保育所、幼稚園とのつながりを深める。

（ウ）読書ボランティア相互の連携＝読書活動推進担当を専任で設け、ボランティア相互のネットワークづくりを推進する。

（エ）担い手の拡大＝大学生を対象にした読み聞かせ講座などの実施

（3）山内図書館の事業取り組み

①地域情報の拠点 ②課題解決支援 ③環境整備を3つの柱に事業を行った。

①地域情報の拠点

地域情報の拠点として、収集・発信に努める。

- ・地域情報の収集＝区役所や区民利用施設に出向き資料を収集
- ・地域に関する企画展示、講座の実施
- ・ホームページに地域情報のページを設置
- ・図書館内のミニミニショップ「やまうち堂」で地域資料を販売
- ・青葉区内の企業、大学との連携講座の実施
- ・FMサルースに出演＝図書に関する情報を提供
- ・区内での各種イベントにブース参加
- ・朝市を開催
- ・出張講座＝製本修理講座を地区センターで実施

②課題解決の支援

課題解決のためにコンテンツの充実を図る。

- ・無線LANの環境整備
- ・土・日・祝日に案内係の配置
- ・商業データベースの充実
- ・調べ方講座の実施（大人向け、子ども向け）
- ・ホームページに郷土資料のパスファインダーを作成
- ・各種講座の実施（平成25年度：数学、マネー、遺言・相続、歴史講座など）

③環境整備

館内の環境を整備し、来館を促す環境作りに取り組む。

- ・利用者アンケートを実施。平成24年度からはCS（顧客満足度）調査を行い、

利用者のニーズを探る。

- ・おはなし会の実施（定例の子ども向けおはなし会、大人のためのおはなし会、夏のおはなし祭り）
- ・託児サービスの実施
- ・マリンジエムの設置
- ・図書取次サービスの実施
- ・館内サインのリニューアル（25年度実施）
- ・大型講演会の実施（25年度講師 作家万城目学氏 26年講師度講師 作家 柚木麻子氏）

<自由討議>

Q) いろいろな事業を行っているが、知らないものも多かった。非来館者に対して、どういうふうにPRしているのか？

A) 館内でのポスター掲示、チラシ配布のほか、ホームページやブログで告知しているが、来館しないと判らない部分も多い。そこが課題である。

Q) 今まで山内図書館には、地区センターと情報を交換する窓口がなかった。そういう窓口があると、地区センターと情報を共有できるのではないか。

A) 来年度から設ける読書活動推進担当が地区センターとの情報交換の窓口として機能するのではないかと考えている。

・地区センターにはさまざまなチラシが送られてくる。自館では図書館からのお知らせのコーナーを設けている。他の地区センターにも、そういうコーナーの設置を依頼してはどうか。

・市の広報に図書館の情報が記載されているが、子どもの目には留まりにくい。図書館の情報を切り張りしてまとめ、配布してはどうか。学校で実際そういう風にして子どもに図書館情報を配ったところ好評だった。

・読書条例がらみで、地区センターや貸出施設で、読み聞かせなどの講座が開催されているが、他の施設ではそういった情報を得にくい。今後は情報を一元化して相互に情報を共有できるように工夫したい。

(4) 平成25年度の運営評価（荻野）

「横浜市山内図書館 指定管理者 平成25年度管理業務評価報告書」を参照しながら、運営4年目の総合評価としては、B評価を得たことを報告。民間ノウハウを活かした取組について、事業により参加人数にばらつきがあり、参加者が少ない事業については内容を工夫するよう指摘されている。次年度以降は参加者が少ない事業

に対しては見直しを行いたい。また、開館35周年記念事業を実施した平成24年度に比べて、斬新な企画、取組を行った印象が薄いと指摘もあり、次年度以降は新たな取組み考える必要があり、ご意見を頂戴できればと思う。

<自由討議>

- ・いろいろ新しい試みに取り組んでいるが、それが民間ノウハウとはとらえられないのか。
- ・参加人数が結果として求められるのか。
- ・人数が少なくても、満足度の高い講座もある。例えば、大人の調べ方講座は、一対一でパスワードの設定から行うため、人数は少ないが非常に満足いただいている。
- ・報告にも利用者の満足度が伝わるような工夫が必要かもしれない。
- ・後日、参加者にアンケートを行い、満足度を調査してはどうか。
- ・学校連携担当からは、図書ボランティアに向けて図書館内外で行われる読み聞かせ講座などの情報をメールで送ってもらっている。これなどは民間ならではの発想ではないかと思われる。
- ・メールマガジンで送られてくる、本の情報をよく参考にしている。本のマークがついているおすすめの本はチェックしている。

- ・書店ノウハウをいかしてPOPを作成し、おすすめの本を紹介してはどうか。
- ・利用者にポストイットなどに感想をかいてもらい、POPに貼るなど参加型にしてもよいかもしれない。
- ・本のコピーをとっておいて、そのコピーの上にポストイットに書いたコメントを貼ってもらうようにすると、本が借りだされても、その本を紹介できるのではないだろうか。
- ・おすすめの本の一覧をつくり、好きな本の感想を書いてもらい、一覧に貼ってもらうようにすると、人気投票になり利用者の関心が高まるのではないだろうか。いってみれば、ボードでビブリオバトルというところか。
- ・小中学生、人前で話せない子も多いので、感想を書いてもらうのはよいアイデアだと思う。

- ・まだ、山内図書館の存在を知らない人がいる。山内図書館の存在をアピールするようなイベントを企画して、集客をあげるような宣伝を行ってはどうだろうか。
- ・青葉区の特徴として図書館に来ないが、本を読んでいるという人が多い。そういう人たちに図書館が魅力的な場所と映るきっかけづくりを行いたい。
- ・イベントをするときにその会場に本を持って行って、紹介するということは貸し出しにつながるのではないだろうか。

- ・レシートの裏にイベント情報は入れられないものか。
- ・ホームページにアクセスしたときに、イベント情報が流れるようにしてはどうか。
- ・返却ポストのわきに、イベントのチラシを置くように工夫してはどうか。
- ・自分で本を選ぶ人が大変な方に、おすすめセット（たとえば、男の子向けの読み聞かせの本など）を用意してはどうだろうか。
- ・他都市の図書館では預金通帳のような形で、読書履歴を記録できるシステムを導入しているところがあるが、そういうことは行えないのか。記録簿が2冊、3冊と増えていくのは子どもには励みとなる。
- ・現在、地区センターでも貸出・返却ができる。山内図書館の利用頻度をあげるには、図書館に行った方がよいと思わせることを地区センターでも周知していく必要があるのではないか。例えば、図書館では本の相談や問題解決のための情報提供を行っていることなどを地区センターで広報する。
- ・便利に読みたい人と、じっくりと本を読みたい人は違うので、それぞれのニーズにあったサービスが必要と考える。
- ・図書館で行っているレファレンスについて知らない人も多い。わかりやすく広報してはどうか。たとえば、こんな質問も受け付けていますとか。また、講座やイベントを終了したあと、その事業内容が伝わるよう報告を行ってもらえると、その事業の内容や雰囲気がわかり、次回への参加につながるのではないだろうか。内容や雰囲気が分からないものには申し込みにくい。特に、子ども向けの事業ではそう感じる。
- ・図書館をよく利用する人たちはホームページで図書館情報は得るよりも、館内のポスター等で知ることが多い。事業報告も館内に掲示する方法を考えてみてはどうか。
- ・こんなイベントがあるんだというより、やっていたんだという情報がわかるもの。イベントの臨場感が伝わると、次の利用に伝わるのではないか。
- ・やまうちよろず相談処の横にレファレンスの相談事例など掲示してもよいのではないだろうか。
- ・学校連携の掲示板ももっと手前にコーナーを設けられないものか。
- ・定期的に行っている講座を一覧で知らせるポスターをつくってはどうか。1枚1枚のチラシではその講座に興味がある人の目にしか留まらないが、一覧になると多くの人の目を留めることができる。そのポスターを地区センターでも掲示してもらおうと、集客アップにつながるのではないだろうか。
- ・自治会の回覧板に図書館のサービス一覧を掲載してもらってはどうか。
- ・図書館で撮りためている青葉区の桜の写真をAR技術で知らせるようにしてもよいのではないだろうか。

配布資料 会議次第 利用者フォーラム（平成22～26年度）横浜市山内図書館 指定管理者平成25年度管理業務評価報告書 青葉区民読書活動推進目標 青葉区民読書活動推進目標「概要版」