

平成28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29年2月15日（水） 14:00～15:30
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
千葉代表、貞廣副代表、横溝委員（欠席）、小野塚委員（欠席）、井上委（欠席）、松下委員（欠席）、宮崎委員（欠席）、中川委員（欠席）、徳栴委員、宮澤委員、高樋委員（欠席）、早乙女委員、

事務局

釜田（有隣堂本部）

古川館長、渡邊副館長、味元（山内図書館）

4. 案 件
 - （1）平成28年度の運営評価
 - （2）平成29年度の事業、取り組み
 - （3）山内図書館の運営についての自由討議

5. 概要

（1）平成28年度の運営評価（古川館長）

第2クールに入り、評価方法が変更となる。ABCのランク評価から、評価できる点、改善を要する点についてコメントする方式に変更になったことを報告した上で、配布資料「横浜市山内図書館 指定管理者 平成27年度 管理業務評価報告書」を基に説明。

① 平成27年度の指定管理業務についての評価

「第1期の指定管理で得られた運営ノウハウと、指摘されている課題等を踏まえて、図書館運営を着実に実行している。第2期指定管理期間の初年度として、市立図書館アクションプランの考え方に基づいた運営に努めており、十分な実績を示している」との総合評価を得る。

②改善点として挙げられたもの

- ・レファレンス能力の水準を上げる仕組みづくり
- ・ティーンズ向けホームページの開設

- ・駐車場利用ルールの整備
- ・利用者参加型防災訓練の実施
- ・最寄り駅から図書館までの案内作成（ホームページ掲載）
- ・地域における蔵書構成の調査を踏まえた情報拠点機能強化
- ・ヒューマンエラーがあることを前提とした個人情報流出事故防止対策の再構築

<委員からの意見>

・前回の総合評価は「B」であったが、それと比べて今回の評価はどうか。

図) 前回までは指定管理の仕様書に規定されていることができていたかどうか、という評価であった。今回から評価委員5名の内、3名が交替したこともあり、評価方法も観点も違うものとなったが、結果としては、悪くない評価を得たと思う。

・これまでは、利用者数や貸出数など数字が重視されていたが、新たな視点からの評価は図書館サービスの本質にも触れており、多面的に評価され、良かったのではないか。

図) これからも利用されていない方の利用を促す努力は続けていきたい。2016年6月に図書館カードを用いて調べもの席を確保する座席予約制度を導入（90席中27席）したが、それに伴い、図書館を利用しているのに図書館カードを持っていない人が多くいたことが分かった。現在、図書館カードの登録数は伸びている。

・荷物で座席取りをしているため、他の人が使えないということもあるが、そういったことは改善されたのか。

図) そういうクレームは減った。

・利用時間は決まっているのか。

図) インターネット利用席は1回60分、その他の調べ物席（パソコン使用席、兼用席含む）は1回最長90分とし、同じタイプの席は1日の使用は2回までとしている。一人の利用者が同じ席を長時間専有することは減り、利用しやすくなった。来年度は、予約不要の座席（椅子）も増やし、長時間図書館で過ごす利用者の便宜も図りたいと考えている。

・これからの図書館は本を読む場所というだけではなく、高齢者、子育て、孤独な人の交流の場書、居場所としての役割も担っていると思う。そういった方に図書館側の目が届いた場所になってほしいと思う。

・座席予約席を利用するのはどういうニーズの人が多いか。

図) 用途別に分けている。持ち込みのパソコンを使用して調べものができるパソコン使用席、パソコン兼用席、図書館の資料を使って調べものをするための調べもの席。

現在は概ね、目的に沿った使用となっている。

・ワイファイの環境は整っているのか。利用者の反応はどうか。

図) 環境は整っている。使用できるのは、パソコン使用席、兼用席に限っているが、無料で使用でき、接続も早い。図書館で利用できるとは知らなかったなど、喜ばれている。

・図書館でのワイファイサービスは進んでいるのか。

図) 館による。全館フリーで使える図書館もある一方、まだ着手していないところもある。

・先般、読み聞かせ講座に参加したところ、館内閲覧のみではあるが読み聞かせボランティアの参考になる本が用意されていることを知った。もっと図書館で行っているサービスを広報してもらえないだろうか。

図) 現在は積極的に広報が出来ていないかもしれない。広報に関してもご意見を頂ければと思う。

・山内図書館のサービス、魅力が詰まった40周年マガジンを作成してはどうだろうか。

図) 40周年にむけては、A3用紙1枚でつくっている貸出施設マップを、A5判、オールカラー 16ページの冊子体で制作中である。

・ティーンズコーナーはいつもステキなディスプレイだが、もっと積極的に広報していつてはどうだろうか。

図) 来年度はティーンズコーナーの拡充を計画。コーナーを少し広げるとともに、元石川校高校とコラボレーションし、学生にティーンズコーナーのディスプレイやおすすめの本をホームページで紹介してもらうことなどを企画している。

・高校生や大学生が地域と結びつきたいとアクションを起こしているが、学生はノウハウがないのでうまく結び付けないことが多い。そういう積極的な学生を引き込んで、大人と学生が一緒になってやっていかないと長続きしない。たまに意見を聞くのではなく、大人と学生がディスカッションをして、コラボレーションしていくことが必要ではないだろうか。元石川高校の校長は民間出身で、積極的に地域とのコラボレーションに取り組んでいる。前赴任先の下鶴間高校では高校生たちがアイドルグループを結成し、防災や防犯に役立つ歌や寸劇をつくり、老人ホームなどをまわる活動を行っていたそうだ。元石川高校でもそういった取り組みを行うことを計画、今年のさくらまつりからデビューすると聞いている。こういうことも含めて、積極的に高校生たちに図書館に来てもらえる仕組みを考える必要があるのではないだろうか。校長先生をお呼びしてお話をうかがうのがよいかもしれない。

・都内の図書館で、地域で活躍している人たちが、おすすめの本を紹介するリーフレットを出して、好評を博しているそうである。

(2) 平成 29 年度の事業、取り組み (古川館長)

平成 29 年度に開館 40 周年を迎える。企画している下記の記念事業をパワーポイントを用いて説明。

- ①私の 1 冊＝職員およびアルバイトスタッフ、お話ボランティア、ゆかりある人など 40 人におすすめの本を紹介してもらう。おすすめの本を手にした写真を館内に掲示予定
- ②青葉区の今昔＝青葉区の今昔をパネルで紹介
- ③青葉区の動画 (祭りなど) を流す＝現在所蔵しているものに加え、個人で撮影したものなど、青葉区の今昔が分かるものを発掘していきたい
- ④大山街道に関する講演会＝『大山詣り』(有隣新書／平成 29 年 4 月発行) の著者川島敏郎氏の講演会
- ⑤新聞・雑誌コーナーのリニューアル＝座席数を増やす
- ⑥ティーンズコーナーのリニューアル＝地図コーナーを移動させ、カウンター脇で少し奥まっている現在の地図コーナーまでティーンズコーナーを広げ、充実を図る
- ⑦ティーンズ向けのホームページを作成
- ⑧青葉区ゆかりの文化人の講演会
- ⑨やまちゃんのお誕生日会＝お誕生日月の 4 月に特別おはなし会を企画

(3) 山内図書館の運営についての自由討議

■駐車場について

・評価委員会から駐車場ルールの整備が求められているようだが。

図) 駐車場の有料化を考え業者とも連絡をとったが、採算が合わず見送った。図書館や山内地区センターの利用者以外の駐車も見受けられるので、何か方策はないかと考えている。

・美しが丘西地区センターは、駐車場を利用する際は、カウンターでノートに使用開始時間とナンバーを記入したうえで、駐車票をもらい、車のダッシュボードに置くことになっている。山内図書館でも、図書館と山内地区センターそれぞれで、駐車票を渡すようにしてはどうだろうか。そうすれば、施設の利用者か、目的外使用かがわかる。その上で、目的外利用者には、使用できない旨のメモを残してはどうだろうか。これだけでも、ずいぶん抑止力になると思う。

・駐車場の番号と相番の駐車札をつくり、カウンターで渡すようにしてもよいと思う。そうすれば、どこが使用中か分かる。

・バイク利用者にとって、現在 50CC 以下のバイクは、自転車置き場にとめることになっているが、非常に置きにくい。バイク専用の駐輪場が欲しい。

<防災訓練について>

図) 職員を対象にした防災訓練は行っているが、評価委員会から要望されている利用者参加型の訓練の実施について、ご意見をいただきたい。東急ストアさんではお客さんと一緒に防災訓練を行ったことはありますか。

・お客さんと一緒に行ったことはない。営業中にお客様に外に一度、出ていただくことはできないので訓練は従業員のみで行っている。

・図書館も不特定多数の人が利用しており、協力を仰ぐのは難しいのではないかと。また、個人の貴重品の管理や貸し出し前の本の管理などの問題もある。

・地区センターであれば、あらかじめいずれかの部屋の利用者に声をかけて協力してもらうことができるかもしれないが、図書館では難しいのではないかと。

・職員がしっかり誘導訓練していれば、大丈夫だと実感している。3.11 のとき、この部屋(集会室)を使っていたが、広い所に出てくださいと案内があり、それに従った。混乱なくスムーズに避難できた。

・テレビを見てみると、地下鉄などでは、職員が利用者の役をやっている。利用者役のボランティアを募集して、休館日に行ってはどうか。

・館内にいる利用全員に防災訓練の協力を仰ぐのではなく、協力できる人だけに、お願いして行う方法もあるのではないかと。災害が起きた時に職員がどう行動できるかに重点があると思う。

図) 職員は想像力が必要であると思う。この建物は複合施設なので、災害が起きた時、地区センターも図書館もない。協力して、上から下まで見て回らねばならない。状況をいかにシミュレーションできるかに尽きる。

・訓練の目的にもよるのではないかと。小学校では大勢の児童を短時間で素早く屋外に出すかが命題。どの経路を使えば、早く屋外に出られるかをシミュレーションしている。

<その他>

・図書館は広報が弱いという話がさつき出た。「青葉・都筑の地域情報紙 ひろたりあん通信」の紙面で、毎月、山内図書館と都筑図書館の情報発信のページを設けたいと考えている。都筑図書館との調整もあるが、どうか。

・地域の今昔を対比した写真も「ひろたりあん通信」の連載企画で撮影しているので、図書館での展示に使ってもらってもよい。

・今昔の写真展示であるが青葉区となると、広がってしまう。地域を限定して、例えば山内図書館の前の道が行き止まりであったことなど、山内図書館の周辺に特化して紹介するのも面白いかもしれない。

・古老に昔の様子を語ってもらうのもよいかもしれない。土地の人のみが知る話は興味深い。

・古老一人では話が弾まないのと、何人かに集まってもらい座談会形式で話してもらうと、

一つの話が呼び水になって、昔のことが思い出され、話題が膨らむ。映像も一緒に流すとよいかも。ただ、地元の人でないとわからない事柄も多いので、解説する人が必要になるかもしれない。

・40周年記念の企画としてどんなことを考えているのか。

図) あざみ野ブックカフェの拡大版を企画。一度お話いただいた岩波書店常務の小島氏と、故井上ひさし氏の奥さんで、故米原万里さんの妹である井上ユリ氏に「わたしたちの40年」というテーマでお話をいただくことを5月11日に企画している。一方地元の40年として、地元の方にご登場いただいてお話をうかがうのもよいかも。

・青葉区には、来年から再来年にかけて40周年を迎える小・中学校がある。開校当時の校長先生やアイドル的な新任の若い先生に来てもらって、お話をうかがってはどうか。美しが丘小学校では30周年のときに開校当時の校長先生と新任の先生に来てもらい、お話をしてもらったが当時の生徒もずいぶん参加していた。こういうアプローチもあるのではないだろうか。ロケット公園が沼みたいで、ずぶずぶと沈んだ話だとか面白い話が聞けた。

・山内図書館25周年のときは、山内図書館の司書がボランティアに向けて、ストーリーテリングや得意な楽器の演奏の披露をするなど、スペシャルバージョンのおはなし会を行ってくれた。

図) 40周年企画では4月に子ども向けにお話会を予定。読み聞かせや紙芝居、薬玉わりなどを企画している。

・この機に、山内図書館物語という紙芝居をつくってもよいのではないか。

配付資料:会議次第

横浜市山内図書館 指定管理者 平成27年度 管理業務評価報告書