

## 令和2年度 山内図書館利用者フォーラム 会議録

1. 日 時 令和2年10月16日(金) 13:00~14:30

2. 場 所 山内地区センター3階集会ホール BC

3. 出席者

利用者フォーラムメンバー

貞廣典子代表(おはなしボランティア虹の部屋代表)、宮澤高広副代表(フリーライター、横溝潔委員(郷土史家)、松下ユウ子委員(おはなしフェスティバル実行委員長)、徳榎崇子委員(リペアー期の会代表)、添田好男委員(あおぼ地域活動ホームすてっぷ所長)、坪内一委員(山内地区センター館長)、西川正洋委員(横濱本よみ亭代表)、加藤智樹委員(有隣堂たまプラーザテラス店店長)

事務局

釜田彰子(有隣堂本部)

小島俊之、村田公宏(三洋装備)

古川たか子、味元敬子(山内図書館)

\*新型コロナウイルス感染予防のため、通常年2回行っている利用者フォーラムは感染対策を徹底したうえで、本年度はこの1回とする。10月現在、やまちゃんおはなしの部屋は収容人数を8人としており、今回は地区センター集会ホールを会場とした。

4. 案 件

- (1) 横浜市山内図書館2020年利用者満足度調査報告
- (2) 令和2年度の事業計画及び新型コロナウイルス感染拡大防止策について
- (3) 自由討議

5. 概要

- (1) 2020年利用者満足度調査報告(古川館長)

利用者満足度調査は2020年3月に行う予定であったが、新型コロナウイルス感染防止のため延期を余儀なくされ、2020年8月18日(火)、20日(木)、22日(土)、23日(日)に行った。900人に配布し、791人の回答があった。総合満足度は92%。前回調査は94.8%であったので、少し下がったが、おおむね満足をいただいていることがうかがえる。所蔵資料についてはよく利用されている小説の満足度が高かった。施設・設備に関しては駅から近いということでアクセスのよさ、居心地のよさが評価され、スタッフについては、対応が親切・丁寧の満足度が高かった。イベントの参加については、知っているが参加していないと回答した人が多く、より魅力あるイベントを企画し、参加者を増やしていくこと

が課題である。来館目的・滞在時間については、15分未満の人が多く、貸出返却の利用が多いことがわかる。利用する場所は、貸出・返却カウンターが多く、約6割の方が利用。新聞・雑誌架コーナーは長時間滞在する人の利用が多くなっている。山内図書館についての情報入手経路はホームページが多くなっている。SNSは随時更新しているが、多くのフォロワーがつくまでにはいたっていない。利用者フォーラムのメンバーの皆さんにも拡散にご協力をいただきたい。イベントは参加をいただいた方には、満足をいただいている。イベント数は昨年度と比べると非常に少なくなっている。後半は感染症対策を施し、少しずつ回復したいと考えている。

自由記述では今後開催して欲しいイベントなどについて意見を聞いた。地方の言葉でおはなし会をして欲しい、小学生向けのプログラミング講座、社会人向けの教養講座、ビジネス講座、映画の上演、郷土史講座を開催して欲しいなどの意見があがっている。いつも講座が同じ。新鮮さがない。もっと本を読みたくなる、興味がわくイベントを開催して欲しいという厳しい意見もあがっている。山内図書館でやってみたいボランティアについて聞いたところ、書架の整理や本の修理などへの関心が高いことがわかった。山内図書館で最近感じた良いこと・悪いことでは、良いこととして、利用しやすい、スタッフの対応が良いがあがり、悪いこととしては、館内の空調、トイレを改装・きれいにして欲しい、人気のある本が借りられないなどの意見が多かった。今後予定しているサービスについては、本の消毒器の設置については関心が低く、意外な結果となった。図書館をもっと良くするアイデアとして、自動貸出機などへの期待値が高いことがわかった。

## (2) 令和2年度の事業計画及び新型コロナウイルス感染拡大防止策について(古川館長)

### <令和2年度の事業計画>

新型コロナウイルス感染防止のため、本年度は7月まで事業が全く行えなかった。予定を立てたもののうち、着手できたのは玄関前の花壇をイングリッシュガーデンに改修する工事のみである。環境整備ではこのほかベンチの改修も予定している。利用者サービスでは、本年度は昨年に引き続き、障がい者支援を積極的にすすめている。障がい者支援団体からも、グループ貸出の登録をいただいている。読書支援ツール「Life with Reading」(読書に関するコツを記したカードをもとに、読書について語るコミュニケーションツール)の普及に努めている。青葉区役所と協力して、区内の中学に配布。希望がある学校には出向きワークショップを開催する予定である。青葉区役所で行っている乳幼児健診(1歳半対象)での出張おはなし会も開催を始めた。当初は4月から行う予定だったが、9月から行っている。山内図書館で一番人気の「夏のおはなし祭り」は新型コロナウイルス感染防止のため、開催を見送った。

### <新型コロナウイルス感染拡大防止策>

2月の末に、感染症への危機感が高まり、予定していた作家・津村紀久子さんの講演会は

中止とした。図書館は4月11日から5月26日まで臨時休館となった。休館前も予約本の受取と返却だけという限定的な開館となり、再開してからもしばらくはその形で運営。6月に書架に入れるようになったが、座席は通常の半分に減らし、座席を仕切る衝立やカウンタービニールシート設置など、感染防止に努めている。

### 3) 自由討議

・新刊本の予算について尋ねたい。予算は決まっているのか。

→各館で予算が決まっており、それぞれの館で選書をし、本を購入している。

・マニアックな本の購入は難しいのか。新刊本が少ないともよく聞か。

→資料的価値が高く、図書館に必要と思われるものは多くの需要が望めなくても購入する。利用者の方に書店には話題になっている本がたくさん並んでいるが、なぜ図書館の書架に並んでいないのかと問われることが多い。人気のある本は貸出で出てしまい、多くの予約が入っているため、予約が落ち着くまで書架に戻ることはない。人気のある本だと、書架に戻るのに1年近くかかる。決して購入していないわけではないが、目につくのが遅くなるため、新刊がないと思われがちである。

・本や情報を探して欲しいというレファレンスを依頼すると、山内図書館は親切に対応してくれる。こういうよいところをどんどんアピールしていてもよいのではないだろうか。新刊本の多い、少ないというのは、館の大きさや棚の多さにも左右されると思う。新刊本はネット等での予約も行えるので、もっと山内独自のよさを打ち出してはいけなよいのではないだろうか。その一つがレファレンスであると思う。

→利用者から「忙しそうだから、聞くと悪いと思っていた」という話を聞いたこともある。レファレンスをもっとこちらからも気軽に利用して欲しいということを広報していてもよいのかもしれない。

・横浜市以外の図書館を利用することがある。本の除菌をする機械を置いてあるが、効果はあるのだろうか。本はめくるので、中まで除菌できるのだろうか。

・図書館の意義はネットでは探せない情報を探せることにある。郷土史関係の資料はネットでは探せない。ただ、その図書館の所在地の郷土史料は充実しているが、近隣の資料が少ないのがネックである。山内図書館の場合、川崎市の麻生区や宮前区の資料は少ない。広域利用により足を運べば川崎や町田の図書館も利用できるため、これは大変役に立つ。こういったことももっとPRしてもよいのかもしれない。

→広域利用は、これまでは川崎市、横須賀市、鎌倉市、藤沢市、大和市であったが、11月1日からは町田市も利用できるようになった。カードをつくれれば、予約はできないが、その図書館に在架している本は借りられる。

- ・レファレンスは、青葉区以外の隣接しているところの資料についても調べてもらえるのか。1つの図書館で専門書をすべて蔵書するのは難しいと思われるが。

→県内の所蔵については、ネットワークが組まれているので、調べることができる。資料によっては取り寄せて、貸出のできる場合もある。

- ・レファレンスサービスの周知度が低いと思われる。山内図書館のカウンターのレファレンスコーナーには「やまうちよろず相談処」と看板を掲げているが、何を相談するところかわかりにくい。具体的な事例をあげて、どういうことが相談できるかの説明があるとかわかりやすいのではないか。

→実際に受けた質問と、それに対してどういう回答をしたかという事例を展示コーナーで掲示してみるのもよいかもしれない。

- ・山内図書館はアットホーム的な雰囲気なので、それをもっと押し出してはどうか。レファレンスとって、カウンターで待っているのではなく、困っているような人を見かけたら、何かお探しですかと聞きに行くようにしたほうがよいのではと思う。

- ・山内地区センターと山内図書館は一緒の建物にあり、協力して行える事業も多いと思う。地区センターでサークル活動を行っている人を講師にして、図書館の利用者の要望に応えられるものもあると思うので、もっと連携して事業を行ってほしいと思う。

- ・小さいころから図書館が身近にあることが大切だと思う。本によって、言葉を学び、言葉によっていろいろなことをイメージすることができる。イメージすることはとても大事なことで、イメージができないと人の傷みがわからない。それが障がい者差別につながったりするのではないか。小さな子どもからお年寄りまで生活の中に図書館のある生活が位置づけられていることにより豊かな生活になると思う。

- ・子供のころは市が尾の駅前で土器が拾えたりした。大山街道の道祖神もあり、青葉区は歴史的には町であったのではないかと思う。図書館や地区センターが協力して、地域のことを掘り起こし、盛り立てていくともっと郷土への愛が深まるのではないだろうか。

- ・利用者のアンケートで情報を何から入手しているかでホームページの割合が高かったが、社会全体の傾向としては、ツイッターやブログへの関心が高い。発信内容を精査して、幅広い世代に情報が届くようにしてはどうだろうか。

配布資料：会議次第 2020年利用者満足度調査結果報告（抜粋） 山内図書館令和2年度の事業計画（抜粋）