

会議の概要（議事録）

会議の名称	(番号) 1-38	平成30年度第3回 墨田区図書館運営協議会		
開催日時	平成31年3月23日（土） 午前10時から正午まで			
開催場所	墨田区立ひきふね図書館5階会議室			
出席者数	<p>【委員】7名 上田 修一（会長）、日向 良和（副会長）、藤山 光子、 齊藤 宮子、佐藤 弘行、原 平充、關 真由美</p> <p>【事務局】9名 ひきふね図書館長、ひきふね図書館次長、ひきふね図書館主査、 ひきふね図書館担当職員3名、緑図書館長、立花図書館長、八広図書館長</p>			
会議の公開 （傍聴）	公開(傍聴できる)	部分公開(部分傍聴できる)	傍聴者数	1人
	非公開(傍聴できない)			
議 事	<p>1 「墨田区立図書館についての利用者アンケート」の結果について</p> <p>2 その他</p>			
配 付 資 料	<ul style="list-style-type: none"> ・ 次第 ・ 資料1 「墨田区立図書館についての利用者アンケート」 			
会 議 概 要	<p>議事1 アンケート結果の説明と、それについての議論</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 問1から問7（5）まで (P.1-3) ・ 問7（6）から問8（3）まで (P.3-6) ・ 問9、問10 (P.6-7) <p>議事2 障害者サービスの広報等について (P.7-8)</p>			
所 管 課	ひきふね図書館（電話：5655-2350）			

議事第1

「墨田区立図書館についての利用者アンケート」の結果について

上田会長 第1番目の議事に入る。事務局に説明をお願いしたい。

熊倉次長 配付資料を3つのパートに分けて説明する。まずは配付資料1の間1から問7(5)までを説明

上田会長 ここまでで何か質問はあるか。

藤山委員 問3を見て、図書館に長くいる人が多いのだなと感じた。昨年、八広図書館で、語りの会をやらせてもらったとき、事前練習で演出家の人 came。その人が、「八広図書館は新聞を読んでいる人が多い。家では1紙しか取れないが図書館ではいろいろな新聞に目を通せる。選挙は取っている新聞によって意識が変わってくることもあるので、いろいろな新聞にゆっくり目を通せる図書館は、とてもいいと思います」と言っていたのが印象的だ。

上田会長 このアンケート用紙は配布したのか、置いておいたのか。

熊倉次長 回収箱を用意して、その隣に置いた。また、カウンターに来られた利用者に直接手渡しして記入をお願いした。

上田会長 来た人のどのくらいの割合の人が答えたかはわかるのか。

熊倉次長 そこまでは把握していない。

高村館長 来館した人に漏れなく渡すことを、最初の一週間位は行っていたので、多くの方が回答してくれたと思う。

上田会長 回答者の重複があるかどうか気になるところだ。

高村館長 そこまでのチェックはしていない。ただ設問数が多いので、2回も答える人はあまりいないと思う。

上田会長 昨年よりも回答数が多くて、努力されたことはわかるが、そのときWEBでやったらどうかという話もあったと思う。WEB回答は160件と、それほど多くなかったということか。

高村館長 WEBについては、図書館ホームページのお知らせのトップに掲出し、アンケート調査を実施していることが利用者にわかるようにした。

上田会長 図書館利用者が一番見るのはトップページではなくて、資料の検索画面だと思うが、そこに案内を出すことはできないだろうか。私は検索画面しか見ないので気になった。

齊藤委員 アンケート用紙は、大人と子どもで同じものを使ったのか。

高村館長 同じものを使用した。

齊藤委員 小学生に対してこのアンケートは内容的に難しいのではないかと感じた。

高村館長 記載台の近くに立って見ていたが、小学校高学年の子どもたちもよく答えていた印象だ。

齊藤委員 もう少しわかりやすい表現を用いれば、日本語ネイティブじゃなくても答えることができると思う。次回は適宜ふりがなを振るなどしてほしい。

熊倉次長 皆様の様々な意見を参考に改善させていきたいと考えている。

原委員 今回のアンケートは回答件数が千件未満なので、参考として使うものかなという気がする。例えば、問7（1）の資料の部門で、文学が多く票を集めているが、文学にもいろいろなものが含まれている。NDC（日本十進分類法）の区分をベースにしつつも、もう少し柔軟に聞けるといい。買った本が、数年後までちゃんと読まれているのかも考えてほしい。また、歴史や自然科学は、入門書と専門書の区別があり、まずは入門書で調べたいというケースもあれば、入門書に興味を持ったので図書館でもっと深く調べたいということもある。このアンケートからだ、本のレベルの話は出ていないので、そういった視点も見てもらえればと思う。

井東主事 今回の結果を見ても、歴史を希望している人が、いわゆる2類の歴史を求めているのか、9類の歴史小説を求めているのかという辺りも曖昧である。日常の業務の感覚からすると、歴史小説の意味とも理解できる。NDCを知っていれば回答に誤解はないが、一般の人は歴史という設問を見て、歴史小説をイメージしたのかもしれない。

上田会長 NDCの2類の歴史の中には、地理や伝記もあって、それらのガイドブックはニーズがあると思うが、そういうものは、ここではどこに入れればいいのか。例えば、総記という言葉はわかりにくいし、文学の大多数は実際には小説なので、そういった言葉を適切に付け加えるなどする必要がある。NDCの十分類で聞くとしても、実態がわかる形でアンケートを作った方がいいと思う。またNDCには4類の中に医学もあるが、そういうものは別項目立てした方がいいような気もした。

佐藤委員 問7と問4の設問をクロスさせると何かわかるのではないかと。つまり問4の図書館の主な利用目的では、「図書・雑誌の貸出し」というのが圧倒的に多くて、「調べ物の調査」というのは相対的に低い。それを考えると、問7で求められている歴史や芸術や文学というのは、一般的なレベルの書籍であり、専門書ではないということが読み取れるのではないかと。

井東主事 量的に捉えるとそういう読み取りが可能だ。ただ、調べ物のニーズも少数とはいえ存在するので、そこを大切にしたいとは考えている。

日向副会長 年齢層として、小・中・高校生の回答者数が非常に少ない。あまりアンケートに答えようとする年代ではないとは思いますが、もしかしたらもっとたくさん来ているかもしれない。小学生以下は保護者に答えてもらったり、別途子ども向けの評価基準を作ってアンケートした方がいいのではないかと。ここに一緒に集計してしまうと、子どもの意見はほとんど反映されない。このアンケートは、もともと指定管理者の評価に使う目的ということであれば、子ども向けのサービスというのはやや違うので、小学生以下は別にした方がいいと思った。高校生は毎日来ている層が多いが、受験勉強で来ているとか、やはりニーズが一般とはやや違う。高校生は18件しか集まっていないので、アンケートのやり方や設問を変えて、あくまでもこれは二十歳以上の人たちの評価ということで捉えた方がいいのではないかと。そうしないと、若い人の意見を聞いても、年配の人たちの回答に引っ張られてしまう。先

ほどのNDCの十分類については、私も難しいと思った。選択肢は増えてしまうが、医学の本や健康の本というように、具体的にイメージできそうな名称を挙げておくというのではないか。あるいは、「具体的にどんなジャンルの本がほしいですか」というように自由回答で答えてもらう方法もあるのではないか。今回の場合だと、回答者のNDCの理解度によって、回答が変わってしまう。自由に書いてもらって、集計のときに判断して振り分けるのは大変だが、そういうやり方もあるのかなと思った。

藤山委員 文学といっても、絵本から古典からミステリーから全部入ってしまう。それなので、自由記述欄もあるといいのかなと思った。

高村館長 今後の参考としたい。

熊倉次長 引き続き、配付資料1の問7(6)から問8(3)までを説明

上田会長 問7(5)や問8に関してだが、自動貸出機やWi-Fi環境、駐輪場などの設備は、全館で共通なのか。

熊倉次長 それらは全館で導入している。

上田会長 Wi-Fiがつながりにくいという話があったが、よく起こることなのか。

熊倉次長 接続が集中した場合や、動画など容量の大きいものにアクセスしている場合につながりにくくなるようだ。

齊藤委員 問7(14)で、障害者サービスのことを聞いているが、そもそもどういうサービスかを知らない人が結構いる。障害のある人というよりも、印刷された文字へ対応できない人へのサービスという捉え方が現在は主流になってきているので、もう少し具体的に表現できた方が、わかりやすいのではないか。障害を持っている子の保護者に相談されたりするが、図書館でいろいろサポートしてもらえるとこの情報が、うまく伝わっていないのかなと思う。もう少しわかりやすい表現を図書館で考えてもらえれば、知らないという人が減るのではないか。障害のある人たちは、口コミやSNSでつながっているもので、そういうのを利用して利用範囲を広げられるといい。

高村館長 一昨年の花火大会で障害者の人たちに、図書館の障害者サービスの認知度についてヒアリングしたが、多くの人たちは知らなかった。もっとPRしないといけないという問題意識はあり、昨年、障害者サービスのパンフレットを作成し、周知に努めているところだ。今回のアンケートで、まだまだ周知が足りないことを認識した。図書館の利用に障害のある人が広くサービスの対象であることが伝わるような名称も含めて、考えていきたい。

上田会長 車椅子の人など、バリアフリーについての話もあると思う。それについてはここでは聞いてはいないのか。

高村館長 今回は聞いていない。

原委員 図書館は広く区民に開かれた施設なので、全員の意見を全部聞こうとすると、大変なことになる。全部は到底やり切れないしコストもかかってしまうので、でき

る範囲をどこに設定するかが難しいのではないかと思った。例えば、Wi-Fi はあると便利だが、つながりやすくするために費用をかけるのか、あるいはこれを有償のオプションサービスにすることなどを考えてはどうか。そのようにして、皆が使えるサービスと、使いたい人が選んで使えるサービスとに分けて検討していくことを考えないと、とても全部はやりきれないのではないかと思った。

高村館長 Wi-Fi サービスについてはどこまでやるか議論があるところだ。最近図書館がWi-Fi を提供し、インターネットも参照して調べ物をしてもらう傾向があると考えている。このようなことから、墨田区立図書館としてはWi-Fi を整備していく考えだが、どこまで充実していくかは検討の余地がある。

上田会長 問7（9）のTSコーナーに関して、「大人は入りにくい」「コーナーが必要なのか」という自由記述意見は、どのように受け止めているのか。

高村館長 ひきふね図書館のTSコーナーは4階の区別された空間にある。平日の午前中はあまり使われていないので、このような意見が出てきたものと思う。その一方、館内の閲覧席が不足していることもあり、午前中はTSルームの閲覧席を利用している高齢者の方もいる。ただ、並べている本はティーンズ向けの本が充実し、放課後、中高生にも人気があり、満員に近い形で使われているので、十分に意義があるものと考えている。

上田会長 全体で閲覧席が足りないことと、一部のコーナーが空いているということは対立してしまう。普通の公共図書館でも、児童室など利用者が限定されているコーナーは入りにくい部分がある。

高村館長 こどもとしょしつは、机や椅子の大きさ自体が子ども用だ。ただ年配の方でも、絵本に興味があったり、調べ物や研究をされている人もいる。

井東主事 TSコーナーについては、午前中は空いているので広い年代の人に使ってもらっていいが、午後の盛況な時間などは、基本的には10代の人に優先的に使ってもらいたい。

關委員 問7（9）のアンケート結果で、中学生の44.4%が「とても満足」と答えていることが、何よりの意義なのではないか。

白木主事 一般的に図書館のTSサービスの位置づけは、やや曖昧なものになりがちだが、ひきふね図書館は開館時にTSルームを作り、当初から部屋のコンセプトとして10代の人たちが喜ぶようなセンスのある空間を作ろうと構築してきた。

佐藤委員 問7（15）「図書館で実施しているイベント・講座はどのような方法で知りましたか」について、「ちらし・ポスター」について「区報」が高く、「図書館ニュース」「図書館HP」は低いが、このことをどのように受け止めているか。

高村館長 図書館ニュースは区立図書館に配布しているので、読んでもらっていると思う。これまでは一部のイベントしか載せていなかったものを、今年の途中から全部載せるように変更した。その意味では、図書館ニュース自体をもっとPRしていく必要があると考えている。また、「ちらし・ポスター」が「区報」よりも多かったのが意外だった。

上田会長 今回のアンケートは来館者に聞いているので、ちらし・ポスターがよく目につくかなと思う。来館者には、ある程度情報が伝わっているが、来ない人にはなかなか伝わりにくい部分があるのではないかな。

高村館長 現場の実感としては、区報を見てのイベントの申し込みが多い印象がある。

齊藤委員 そもそも図書館はツイッターに情報を流しているのだろうか。視覚障害者の人にとっては、フェイスブックでなくてツイッターが利用しやすいらしい。本当は墨田区立図書館のツイッターアカウントがあって流せばいいのだが、今は区公式のツイッターアカウントしかない。立花図書館はこまめに流していたようだ。アンケート結果の「ツイッター」の数は少ないから必要ないではなくて、図書館としてどのように考えているのだろうか。

高村館長 区報がメイン媒体だとは考えている。今はホームページにイベント情報を載せているので、SNSにはそこまで流していない状況だ。

日向副会長 ツイッターでイベントを知ったという回答数は少ないが、20代、30代の人たちは使っているようだ。高齢者向けのイベントは区報を出せば申し込みが来るが、若者向けのイベントについてはHPやSNSを用いるなど、イベントの種類によって使い分けるといいのではないかな。ツイッターに関しては、例えば2カ月前のイベントを1回ツイートしただけだと、そのときは迷ってどうしようか考えているうちにツイートが流れてしまい、後から探しづらい。できれば同じイベントのツイートは何回もしていかないといけないが、それをするには区のアカウントではなく、図書館独自のアカウントを持たないと難しい。また、ツイッターは文字数が少ないので、読み上げ機能で聞くとフェイスブックより早く聞ける利点もある。区報は年齢が若くなるほど見られていないなど、今回のアンケート結果の年代構成が、今後変わっていくということも考えておく必要がある。

三浦緑図書館長 以前、立花図書館長をしていて、ツイッターでよく発信していた。理由としては、立花図書館の利用者は、墨田区民ではなく江戸川区民の人が多いため、墨田区の区報を普段手に取らない人が多いためである。個人的には、ここに記載されている媒体のどれがいいということではなくて、全部やった方が多くの人に来てもらえると思う。アンケート用紙で、この問7(15)は択一回答となっている。アンケート回答者の多くは来館者であり、館内でちらし・ポスターを見る可能性がとても高いので、「ちらし・ポスター」へ回答が集まった可能性があるのではないかな。図書館ニュースや、ちらし・ポスターは図書館にすでに関心のある人が手に取るものなので、そうでない人にアプローチするために区報や区のSNSを組み合わせ、何とかいろいろな方に届くようにしていきたいと考えている。

原委員 今は多くのイベントで、すでに定員が埋まっているという実態があるようなので、仮にもっとツイッターを実施し、申し込みが多くなっても、その後で断っていく必要が生じる。全部やればいいというものもあるが、職員の負担が増えていき、他のサービスができなくなっていくので難しい問題だ。イベントに来ている人が常連の人ばかりなのであれば、告知を工夫して新しい人に来てもらうことが大事だと

思うが、あまりこのアンケート結果にとらわれすぎず、参考にとどめた方が、結果的に区民へのサービスとしてはいいのかなと思う。

關委員 イベント参加者を募るために四苦八苦しているわけではないということならば、今くらいがちょうどバランスが取れているのかもしれない。

原委員 今までは区報が有効だったが、これからはだんだん区報の比率が下がっていくという想定をしておき、次の手を少しずつ試していくのがいいと思う。

高村館長 最後に、配付資料1の問9、問10を説明

原委員 このNPS（ネットプロモータースコア）を用いたアンケートは民間で行われているもので、図書館では前例がない中、今回行ったことは画期的だと思う。広くいろいろなことを行うサービス機関は、いろいろな意見が出るのでNPSにおける「批判者」（10点満点で0点から6点をつけた人）が多くなる傾向がある中、「批判者」の割合が少ないというのは、基本的には図書館に満足しているのではないかと思った。問9（2）において、ひきふね図書館の一番下の記述に、「使い勝手が悪い、蔵書が少ない」とあるが、この人は「ほぼ毎日利用」なので、結局図書館をよく使ってくれている人である。緑図書館の一番下の記述では、他の人に薦めたくない理由として、これ以上人が来ると席がなくて困るので1点をつけたようだ。八広図書館の1点の記載も、八広図書館が悪いわけではなく、ひきふね図書館というもっとお勧めの場所があるという理由のようだ。これらを見ると、皆、図書館に満足しているのではないか。むしろすでに多くの人々が図書館を使ってくれている状況の中、いかに平等に幅広くいろいろな人が使えるよう工夫していくことが、このアンケート結果から導かれることなのではないかと思う。

佐藤委員 アンケートに答えた人は、10点満点の5点がニュートラルな数値だと思っているのではないか。5点をつけた人は、自分が「批判者」にカウントされているとは思っておらず、「中立者」という認識で回答した可能性はある。それを考えると、今回の結果は、より好感を持って捉えてくれていると考えることもできる。

上田会長 原委員は、今回の全体のNPS値（10点・9点をつけた「推奨者」から、0点から6点をつけた「批判者」を引いた割合）の29.10%を、どのように考えているのか。

原委員 先ほど館長が述べたように、今回だけだとわからない。今後、何回か繰り返していくことで比較ができる。まず今回は、問9（2）のお勧め度の理由のところから、今後の図書館の方針を考えていけばいいのかなと思う。

上田会長 「推奨者」は10点・9点と、かなり限定した範囲で捉えている一方で、この人たちは図書館を評価しているから来ている人たちなのかなという気もする。同じような公的なサービス業において、NPS値の比較対象は今のところないということだろうか。

原委員 小売業やホテル業などの民間のサービス業がやはり多い。

高村館長 今回参照した図書や、NPS関係のサイトも見たが、公的な機関の記載は

なかった。墨田区立図書館として経年的に実施し、変動を見ていくしかないのかなと思う。普通の満足度調査よりも数字がクリアに出てくるので、私たちも方針が立てやすい。「批判者」を減らすことが、NPS値を高めることがはっきりわかるので、例えば、「ひきふね図書館の席がない」というのをどう解決するか、また緑・立花・八広図書館は広くないというのがポイントだと思うので、使っていないデッドスペースの活用も含め、今のレイアウトが適切かどうかを検討することはできる。書架の充実についても含めて改善していけば、「批判者」は少なくなると思う。それらの対応が立てやすいという意味では、この指標は役立つものと考えている。

議事第2

その他

上田会長 その他として、何かあれば。

齊藤委員 今日の午後、八広図書館でバリアフリー映画会が行われる。前は緑図書館で行われたが、障害のある人の参加はなかったようだ。事前に依頼すると手話通訳もつけられる。墨田区では手話言語条例が制定されたので、これからは図書館でそういうサービスもやらないといけないと思う。今回の八広図書館では、どれくらいの希望があったのか気になっている。

黒尾八広図書館長 今回は手話通訳の希望はなかった。関連する施設には、事前に今回のイベントを行うという告知はしている。去年のバリアフリー映画会のときは、白い杖をついた人や、手話をしていた参加者の人もいたので、今回もそういった人に参加してもらえないのではないかなと思う。

齊藤委員 視覚障害者の人たちはツイッターを使っていることが多いし、手話を使っている人たちはボランティアサークルにおいて情報が流れていく。こちらの情報をいかに流して利用してもらおうかということだ。映画会に来た人に、図書館では障害者サービスをやっていて、障害者手帳を持っていない人でも図書館の障害者サービスを利用できることを伝えていくなど、せっかくなのでPRしてほしい。

原委員 今の話だとロコミのようなPRが有効とのことだが、NPO法人などの団体の人にピンポイントに情報を提供することで、NPOから情報が広がって、障害者の人たちの利用につながるということか。

齊藤委員 そういう側面もあり、積極的に活用した方がいい。区報に載せても、そういう人たちは区報を読めない。手話ネイティブの人はそもそも、区報を読みこなせない人も多い。

高村館長 それらのことも参考にしていきたい。

關委員 いよいよ墨田区にも大学ができることになり、ひきふね図書館が最寄りの公共図書館になる。そうすると、今の利用者構成も変わってくるだろう。大学生が来ることによる図書館側の対応としては、何か考えているのか。

高村館長 理系の大学と聞いているので、それらを踏まえて蔵書構成も少しずつ変わっていくと思う。大学生が使うことによって、いろいろなニーズが生じるものと思

う。

關委員 現在はあまり利用していない世代の人たちがやってくる。その世代ならではの図書館の使い方もあるかもしれない。

高村館長 ひきふね図書館パートナーズも含めたボランティア活動などへの参加もしてもらえればと思う。

上田会長 皆様の活発な議論に感謝する。他になければ以上で、平成30年度第3回墨田区図書館運営協議会を閉会する。