

## 令和5年度 第2回古賀市図書館協議会会議録

会議名称：令和5年度第2回古賀市図書館協議会

日時：令和5年11月14日（火）13時30分～15時30分

場所：リーパスプラザこが中会議室

主な議題：①令和5年度図書館利用状況報告（4月～10月）

②令和5年度図書館事業実施報告（7月～10月）

③【意見交換】「図書館利用のルールとマナー、誰もが利用しやすい環境づくり」を  
考える

【館内見学】館内案内等

傍聴者：0名

出席者：鈴木 章会長、久池井 良人副会長、池田 頼子委員、園 久恵委員、  
高橋 雅仁委員、服部 哲治委員、村山 美和子委員 以上7名

欠席者：1名（河村 正彦委員）

事務局：6名

配布資料：①レジュメ

②資料1 令和5年度 図書館利用状況報告（4～10月）について

③資料2 令和5年度 図書館事業実施報告（7～10月）について

④資料3 「図書館利用のルールとマナー、誰もが利用しやすい環境づくり」を考える

### 1 開会のことば

（事務局） 皆様こんにちは。事前に河村委員さんから所要のため欠席連絡がありました。全員ご参集いただきましたので、はじめさせていただきます。

本日はご多用の中、ご参集いただきありがとうございます。

本日、私、文化課参事補佐兼図書館係長が進行をさせていただきます。どうぞよろしく  
お願いいたします。

事前に送付いたしました協議資料は、お持ちいただいておりますでしょうか。レジュメほか  
計11ページ。内容としましては、大きく3点、1～3ページの令和5年度4～10月期の図  
書館利用状況報告、4～8ページの7～10月期の図書館事業実施報告、最後に9～11ペー  
ジの図書館利用のルールとマナー等に関する意見交換と館内見学のための案内図となりま  
す。

不足等ございましたらお知らせください。よろしいでしょうか。

本会議につきましては、会議の公開制度に基づき傍聴席を設けております。また、会議  
の内容につきましては、会議録を作成し、古賀市のホームページに公開させていただきます  
のであらかじめご了承ください。

次に、ご発言される際は、レコーダーを使用する関係で、マイクの使用をお願いします。

それでは、レジュメに沿って令和5年度 第2回古賀市図書館協議会を開催いたします。

開会のことばを文化課長が申し上げます。

（課長） 皆様あらためましてこんにちは。公私ともお忙しい中、また急に寒くなってまいりまし  
たけれどもご参集ありがとうございます。

河村委員さんから欠席のご連絡をいただいておりますけれども、本日の会議につきましては、半数以上のご出席をいただいておりますことから、古賀市生涯学習センター条例施行規則第40条第3項の規定によりまして会議は成立いたしておりますのでご報告させていただきます。

それでは今から令和5年度第2回古賀市図書館協議会を開会させていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

## 2 部長あいさつ

(事務局) 続きます、教育部長があいさつを申し上げます。

(部長) こんにちは。皆様ご多用の中、ご出席いただきましてありがとうございます。

11月に入りまして、天気は良いものの風が冷たいなと思いながら歩いてまいりました。

教育部では、11月1日から米多比児童館をグリーンパークに移転し、青柳児童センターを開館しました。併せて、学校に行きづらい子ども達が通う「教育支援センター、あすなる教室」も同じ場所に同居する形で開館したところです。

「あすなる教室」にもささやかですが本棚をつくり、これまで以上に図書に触れる機会を増やしていこうということで、教育長からも本を寄贈いただいたり、本を集めたりしており、そういったことが子ども達に良い影響を与えられればと考えているところです。

更に11月から市役所ではDX、デジタルトランスフォーメーションの推進ということで、市長が内部会議では紙を使わないでおこうという方針を立てられております。協議会においても、この先は端末で資料確認をしていただくようになるのではないかと思います。

では第2回目となります今回も、よろしくお願いいたします。

## 3 会長あいさつ

(事務局) それでは恐縮ですが、鈴木会長より、ごあいさつをお願いいたします。

(会長) あらためまして、皆さん、こんにちは。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

学校図書館に関する全国調査の中に、紙の本は読みやすさや理解しやすさがある一方で、電子図書は情報量の多さがあること、またコミックは電子図書の方が読みやすく、利用しやすいということが書かれておりました。どちらも良い面があり、有効に活用していくことが大事なわけで、学校図書館に限らず公共図書館に関しても同じようなことがいえるのかなと思いました。

今日は会場を変えておまして、後半には図書館館内の見学をしていただき、それを受けて、これからの公共図書館のあり方について協議していきたいところでございます。

本日はその辺りを含めてよろしくお願いいたします。

## 4 協議等

### (1) 令和5年度 図書館利用状況報告(4~10月)について

(事務局) それでは、レジュメの4. 協議等に移らせていただきます。

今回の会議では、事務局から4月からの利用状況と、前回7月の会議後の図書館事業についてご報告をさせていただくほか、委員の皆様方には、図書館運営上の困りごとである図書館利用のルールとマナー、誰もが利用しやすい環境づくりについて、ご意見、課題解

決のための考えやアドバイス等をお伺いできればと考えております。

また、司書による案内のもと館内見学をしていただいて、お感じになられたこと等もお聞かせいただきたいと考えております。

これから先の進行は、鈴木会長からお進めいただきたく、よろしくお願いいたします。

(会 長) はい。それではよろしくお願いいたします。協議等ということで、資料1から3ページをもとに令和5年度図書館利用状況報告について、事務局の方からお願いします。

(事務局) それでは、1. 令和5年度 図書館利用状況報告(4~10月)についてです。ここでは、図書館利用統計と電子図書館利用統計について報告させていただきます。

1から3ページのグラフをご覧ください。初めに図書館利用統計についてです。

令和5年度上半期の利用は、4年度と比較して、①貸出冊数、②貸出人数と、貸出に関してはわずかに下回り、③入館者数については、わずかに上回っています。④新規登録数は、同程度といった状況です。

また、新型コロナ流行前の平成30年度と比較すると、7~8割程度といった利用状況で、思うように盛り返せていない状況がうかがえます。

こうした中、③入館者数は、7月から4年度を上回る状況が続いており、「図書館まつり(図書館Week2023)」を開催した9月、10月は約1.2倍増と上回りました。

この後の図書館事業実施報告でご説明いたしますが、7月以降は、新たな企画を含め多様なイベントを開催したこともあって、この結果が入館者数の伸びにつながったものと考えております。

潜在的な利用者、言い換えますと、利用する可能性がありながら何らかの原因があって利用しない方々は、サービスの改善やPR活動等によって利用者へと変わりうるため、今後も、誰もが利用しやすい環境づくり、利用者の読書意欲を促すような新たな取組の実施、そして広報活動に努めていきたいと考えています。

次に、電子図書館の利用統計についてです。

5年度上半期の利用は、①ログイン数、貸出数ともに、4年度とほぼ同程度となっています。②年代別貸出率の比較では、6~12歳と60歳代が増え、30歳代と50歳代は減少している状況がうかがえます。これら利用層の変化は一過性のものだと思われまじ、4月の伸びは新着図書を入れた影響が表れたものと考えております。

今後の取組としては、シニア層に対しては、「電子図書館体験会」と題し、利用者のスマホを使って1対1で操作方法や楽しみ方のコツ等を説明するといったサービスを展開するほか、保育所や幼稚園を通じて若い保護者層に働きかけるなど、ターゲットにあわせてアプローチ方法を変えながらPRを進めていきたいと考えています。以上です。

(会 長) ありがとうございます。ここまでで何かございましたらどうぞ。感想でも結構です。

(委 員) 一つお尋ねです。2ページの年代別貸出率のところ、0歳から5歳までの貸出しがゼロになっていますが、親子連れで保護者の方が借りたりされていると思うんですね。また、6歳から12歳というのも、お子さんが利用者カードをお持ちで借りているのか、あるいは保護者の方が一緒に借りている方もあるのではと思いました。親子連れで利用している方が結構多いのかなと思いました。その辺りはいかがでしょうか。

(会 長) 年代別貸出率の0歳から5歳、または6歳～12歳の見方や捉え方につきまして、事務局  
お願いいたします。

(事務局) 2ページの年代別貸出率は、電子図書館サービスの統計でございます。  
電子図書館サービスに関しましては、利用者カードの番号でログインしていただきます  
ので年代層でカウントすることができます。一方、入館者数に関しましては図書館出入口  
のゲートで感知しますので、年代層でカウントすることができない状況でございます。  
電子書籍の貸出に関しまして、0歳から5歳のお子さんが携帯等の端末を使って見ると  
いうことは稀かと考えますが、統計上こういった形で表記させていただいております。  
一方、6～12歳というのは小学生の利用でございます。私どもといたしましても、デジ  
タルに抵抗のない世代による電子図書館サービスの活用を期待しておりますし、コンテ  
ンツの充実にあたっては紙の本で人気の高い本を電子書籍で購入するなど、子ども達に興  
味関心を持ってもらうような取組を進めている関係で、少し利用が伸びたのかなと思っ  
ております。

(会 長) よろしいでしょうか。

(委 員) 電子図書館サービスの統計だったんですね。混乱してしまい失礼しました。

(会 長) 関連でも結構ですが、他にございませんか。

(委 員) 図書館の利用状況ですけれども、コロナ禍前のレベルまでの回復には未だ至っていない  
とのことですが、良い傾向は出ていると思います。

今、説明をお聞きしまして、ここ数か月、貸出人数や入館者数は令和4年度より増えて  
いるんですね。図書館が今大事にされている、「誰もが気軽に立ち寄れる、居心地が良く魅  
力ある空間づくり」というのは、一定の効果が上がっているのではと思います。行事にし  
ても、内容が豊富で質の高いものをされていると思います。

この内、貸出冊数については、3年度に20冊に増やされた経緯がありますが、この数だ  
けが伸びていないというのは、図書館側の努力というよりも、これは時代の流れというこ  
ともあるのかなと思います。今はインターネットを経由してホームページで予約できたり  
することもありまして、ピンポイントで本を選んだりします。20冊の限度近くまで多く借  
りて行かれる方はそう多くはないと思います。

これからは入館者数を増やして、たくさんの方に利用していただくというのが一番大事  
だと思います。そして貸出人数が増え、新規登録者数が増えるというのが大事だろうと思  
いますので、この傾向をぜひ保持していただきたいと思います。

最終的にはコロナ禍前に戻るというのが一番なのですが、電子図書館等もありますので、そ  
こまではいかないと思います。私は内容的には大変良い結果が出ていると思います。

(会 長) ありがとうございます。入館者数の増加には、後で協議を予定している環境づくりが  
関係してまいります。貸出冊数につきましては、時代の流れもあり若干の頭打ちかもしれ  
ないという指摘があったかと思いますが、そういうことも含めて、居心地よく魅力ある空間

づくりが必要かと思えます。

他にございませんでしょうか。

(委員) 電子図書館サービス利用状況の②年代別貸出率のグラフを見て思ったことですが、60歳代の利用が増えていますよね。

私の周りの方々を見てもスマホをどんどん活用されていますし、「私はわからないから、苦手だから」等と言えない時代になってきました。このように、高齢者の意識が変わってきている様子がこの数値に表れていると思いましたが、私も「できない」と言わずに「勉強しなければ」という気持ちになりました。

(会長) ありがとうございます。感想等でも結構ですので何かありましたらどうぞ。それでは次にいきたいと思えます。

(2)令和5年度 図書館事業実施報告(7～10月)について

(会長) 続いて、図書館事業実施報告について、4ページから8ページ、事務局より説明をお願いいたします。

(事務局) それでは、(2)令和5年度 図書館事業実施報告についてです。

ここでは、前回会議後の7月から10月にかけて実施したイベントや新たな取組について、ポスターや写真を紹介し事業概要等を記載しておりますので、説明はポイントのみとさせていただきます。

4ページをご覧ください。まずは【報告①】玄界高校図書委員によるおはなし会についてです。

令和3年度に始まった異年齢交流で、聞き手である子どもと年齢が近い高校生が語り手となることで、子どもに親近感を持っておはなし会に参加してもらうこと。また、高校生には、おはなし会を体験し読書の有用性を実感してもらい、読書活動の推進及び図書館の利用を促すことを目的に実施しました。

私自身も、生徒達が声優のように情感豊かにセリフを語る姿、また子ども達を引き付けるコミュニケーション力や出し物の工夫、そして向き合う姿勢など、多くのものを学びました。この経験が、生徒達が将来を考えるうえでのきっかけになれば良いなと感じました。

次は、【報告②】夏のメールアドレス登録キャンペーンについてです。

利用者の利便性向上と事務局の業務効率化を考え、初めての試みとして実施しました。

当初の計画では、登録手続きをとおして、利用者の図書館サービスに対する生の声を聞いたり、電子図書館サービスのPRを行う機会をつくったりしたいと考えておりましたが、人手不足の関係から限られた職員配置となり、これらのやり取りもままならず終わってしまいました。

次は、【報告③】第29回図書館まつり(図書館Week2023)についてです。

潜在的利用者を含めて来館を促し図書館の魅力を伝える、年に一度のイベントということもあり、新たな企画を含め盛りだくさんの内容に満を持して取り組みました。

今回は、「様々な参加型の催しにより気軽に足を運んでもらい、図書館を知ってもらいたい」というねらいのもと、広報活動にも力を入れ、チラシ・ポスターの製作から配布・掲示、SNSによる情報発信、関係機関に出向いてのPRと、限られた職員体制ではありましたが意

欲的に取り組みました。

その結果、電話やカウンターでの事前問合せも多く良い反応が見られたことから、多くの来館を期待していたのですが、蓋を開けてみると、同時期に開催された秋の他の行事に人が流れてしまい、前年度の1.2倍の来館者数、ほぼ同程度の貸出冊数という結果となりました。

しかしながら、イベント参加者から、「久しぶりに図書館に来ました」とか「図書館利用の重要性をよく理解できた」「今後は図書館を上手に利用したいです」といった声を多くいただいたほか、6ページの(5)なりきり撮影会での一コマや、(6)雑誌付録プレゼントの企画や抽選会結果をSNSでシェア拡散しコメントをいただいたりして、数値では表せない、ねらいに沿った成果を上げることができたと考えております。

次は、6ページの【報告④】図書館実習生、見学、職場体験の受入についてです。

ここ数年はコロナの影響もあって受入を見合わせておりましたが、昨年度から、総合的な学習の時間や生活科での施設見学、読書支援活動の一環としての見学・体験等を積極的に受け入れています。

見学の際には、パワーポイント資料や子ども向け利用案内を使って、公共図書館と学校図書館の違い、上手な利用の仕方や公共のマナー、おすすめの本やコーナー等について説明しました。

次は、【報告⑤】学習支援セット事業についてです。

今年度から始めた事業で、団体貸出サービスの一環として、子ども達の学びの一助となることはもとより図書館資料の有効活用を図ること。更には、この取組をとおして学校図書館との情報交換や連携を深め、様々な読書支援活動につなげていくことを目的に、先ずは新たな予算を伴わない形で既存の蔵書を活用し、学校図書館の司書と連携して運用しているところです。

次は、7ページの【報告⑥】ブックスタート事業についてです。

平成15年度のスタート当初は、この会議室（中会議室）で開催しておりましたが、その後、サンコスモ古賀、そして市内の児童館・児童センターに会場を移し実施しています。

今年度から、我々が直接本に親しむきっかけや図書館情報を親子に届けたいと考え、子育て支援課と協議の下、図書館も会場に加えしました。

右端の写真で「布の絵本で遊ぶ様子」を紹介していますが、布の絵本には赤ちゃんの好奇心をくすぐる仕掛けが施されているものもあり、知育玩具としても大変人気の蔵書となっています。手掛けていただいていたのは、「図書館ボランティアつくしんぼ」さんで、全部で約50作品、メンテナンスもお願いしております。また先に紹介した「図書館まつりにおけるぐりとぐらの記念企画」でのマスコットづくりや撮影会の衣装の他、館内に掲示している大型タペストリーの製作など、大変お世話になっております。

代表の池田委員、この場をお借りして感謝申し上げます。本当にありがとうございます。

最後は、【報告⑦】その他です。

先の利用状況報告で見られた「貸出冊数の伸び悩み傾向」を何とか打破しようと、係では「遊び心を交えながら利用者とのコミュニケーションを図り、知的好奇心を刺激して、図書館利用につなげたい」と考え、様々な企画に挑戦しているところです。

ここでは、先に報告させていただいた以外の、参加型や切り口を考えたイベントや、先の利用者アンケート結果を踏まえた取組の一部を紹介しております。

これらの内の一つ、8ページの「新着図書の入荷情報のお知らせ」をご覧ください。

図書館では毎週 50 冊程度を入荷しておりますが、このタイミングをうまくつかみ新着本を手に行っている方と、予約待ちあるいは入荷されたこと自体を知らない方と、差がある状況となっています。

こうした状況を少しでも解消するため、この度「入荷情報をお知らせする看板や新着図書リストの設置、SNS による情報発信」を始めました。お知らせの方法については、次々と入荷するボリューム、館内の限りある展示スペース、著作権上のなかなかオープンにできない書籍情報等を考慮し、考え着いたのがこの方法です。

11 月からスタートしたばかりなので、まだまだ認知度が低かったり、改善が必要な点もあるかと思いますが、先に紹介した事業を含めて、係ではトライ&エラーの精神で新たな企画に取り組んでいます。

参考までに今後の予定として、今週末の 18 日には、福岡東医療センターと訪問看護ステーションこがとの共催による「がん講座～がんになっても自分らしく生きる、在宅医療の実際～」と題した医療講座。そして 12 月 17 日は、古賀竟成館高校の図書委員による「高校生のクリスマスおはなし会」。更に年明けには、「新春企画 福みくじ～5 冊借りて福引にチャレンジ～」といった企画も予定していますのでご期待ください。

以上が、7～10 月期の事業報告となります。

(会 長)            ありがとうございます。大変細かく、写真等も含めて丁寧に報告をしていただきました。

                  これからの予定も含めていくつか事業の紹介もあったかと思えます。  
                  それではここまでについて何かありましたらお願いします。

(委 員)            おはなし会スペシャルについてです。

                  学校での読み聞かせのボランティアの方と地域文庫のボランティアの方の大きな違いは、学校では 1 年生にはこれ、4 年生にはこれというように、年齢の輪切りでメニューを考えていらっしゃるのに対して、地域文庫では、兄弟や、幼児から小学校高学年までが集まるといった異年齢の場合でも満足できるように、工夫しておはなし会を企画してあります。

                  今回、ストーリーテリングが行われ、とても良かったのですが、小さなお子さんにとってはちょっと難しくて聞けなかったということがありました。私は、こうした地域文庫の良さを皆さんに理解していただきたいと思えます。

                  また、図書館でもやっていたらと思えますけれども、幼児から小学生までいるような中でのおはなし会に取り組んでいかれたら違った良さが出てくると思えます。

                  そしてもう一つ、おはなし会スペシャルの開催時期に地域の運動会等の行事が入り組んでおり、参加がしにくいといったこともありました。来年度も企画されるようでしたら時期を考えていただきたいという願いがあります。

(会 長)            ありがとうございます。関連して何かございましたら。

(委 員)            地域文庫で、子ども達に「おはなし会スペシャルがあるよ」とチラシを届けるんですけども、帰ってくる返事は「日曜日は用事がある」という感じです。私の地域はいつも参加が少ないなど残念に思っています。

(会 長) 今言われたように、秋は、地域も含めていろんな行事が目白押しな時期です。難しいとは思いますが日程を一考するなど、事務局の方で何かお考えはございますか。

(事務局) 図書館まつりは、秋の全国読書週間に合わせて11月に行っていたものを、その時期も他のイベントと重なるので、少し前倒し、更に昨年度からWeekとして期間を延長した経緯がございます。

今回は、もう少し多くの方々に参加していただけるのではと期待していたのですが、おっしゃるようにこの時期は参加者の奪い合いという感じです。実際のところ、地域の運動会や幼稚園や保育園の行事等に人が流れていったという実情がございます。

事務局によるイベント終了後の総括の中で、夏休みの開催も検討の余地があるのではという意見も出ました。読書週間とはいえ、皆さんに来ていただかないと始まりませんので、開催時期やイベントの内容も含めて、じっくり考えさせていただきたいと思っています。

(委 員) 私もおはなし会スペシャルに行きました。大変良い内容でしたので、市民の方がご存じないので残念に思うとともに、他の行事との重複で来られなかったということもあると思います。

また、図書館Weekとしての取組は非常に良いと思いますが、期間中には多くの行事があり、同時期に3つも4つも行けないので、どれかに行事に参加するといった選択がなされたと思います。同時期に開催する良さもあると思いますが、もし、違った時期に分散して開催されれば参加者も多かったのではと思いました。

もう一つは、令和5年度から図書館では講座等を申し込むときに、LINEの友達登録、あるいは図書館窓口での申込みとなり、電話での申込みがなくなりました。「参加したいけれどLINEの友達登録まではちょっと」という方も中にはいらっしゃるのではと思いました。LINEの友達登録の目的や効果について、図書館ではどのように考えていらっしゃるのでしょうか。

(会 長) 前半は行事の持ち方について。そして後半は申込時のLINEの活用等についてのご意見でしたが、事務局のお考えはいかがですか。

(事務局) LINEによる申込につきましては、全庁的に取組を進めている内容でございます。

若い方、小さいお子さんをお持ちの保護者の方など、常にスマートフォンを活用している方には便利なところもあるでしょうが、現在の図書館を多くご利用いただいているシニア層の方にとっては、この申し込みの方法はハードルが高いのかなと感じる部分もございます。

実際、電話でLINEの友達登録からの参加申込を勧めますと「えーっ？」というような返事が返ってきたこともございますが、市としては、このLINEの友達登録は、市政に関する情報や迅速な災害情報等のお届けの他、担当部署における申込受付の効率化を図る目的で押し進めているものでもございます。今後の図書館における講座等の申込方法につきましては、事務局の受付対応も含めまして、よりよい方法を考えていきたいと思っております。

(会 長) 他に何かございましたら。



(委員) 一点よろしいでしょうか。古賀市の LINE の友達登録をしています。図書館のは別ですか。それとも一緒ですか。

(事務局) 一緒になっています。イベントなど、チェックをしないと情報が届かないような仕組みになっています。

(委員) 情報がどんどんくるので、なかなか全部見られません。図書館も一緒だったかなと思ひまして。わかりました。

(会長) 他には。ではよろしいでしょうか。  
実践された内容そのものは本当にすばらしいものだと思います。後は来館者、参加者増へのひと工夫といったところでしょうか。  
ここまでは報告関係の協議でした。

(3) 【意見交換】「図書館利用のルールとマナー、誰もが利用しやすい環境づくり」を考える  
【館内見学】館内案内等

(会長) 続いて、本日の大切な部分となります。9 ページ以降、「図書館利用のルールとマナー、誰もが利用しやすい環境づくり」を考えるということで皆様からの意見等をお聞きしたいと思ひます。その前に館内見学ですね。それでは事務局から説明をお願いします。

(事務局) 先ほどの報告の中でも、係として「図書館を、様々な図書との出会いの場、また利用しやすく親しみやすい施設」となるよう、意欲的に取組を進めていることをお話しさせていただきました。

こうした中で、この度二通のお手紙が寄せられました。一つは「広報こが」への投書で、現状の運営を評価してくださる内容。もう一つは「声のポスト」へ投書で、利用者マナーの改善を求める内容です。

委員の皆様は、10 ページの投書を読まれてどうお感じになりましたか。「防犯監視カメラの設置要望」は別途検討するとして、ここには一部不適切な表現が含まれてはいますが、現状の利用実態をリアルに指摘されています。投稿者ご自身にとって、図書館を大切な場所と思われているからこそのご指摘とも考えられます。

この他にも、写真のとおり、新聞への書き込みをはじめ、本の汚破損は相変わらず続き、館内には注意書きの貼り紙をしてマナー喚起を促している状況です。大多数の方がマナーを守っていても、ごく一部の人が守らないばかりに現状のサービスを満足いただけていないことは、係としても大変遺憾であり、これらは利用者と共に作りあげていくものだと考えます。

一方で、図書館のあり方を全国的に見ますと、従来は、「読みたい本や調べものなど、目的があるから行く場所」でしたが、近年は様々な図書館づくりがなされ、くつろげるソファがあったり、おしゃれなカフェが併設されて飲食もできたり、また館内イベントが毎日のように開催されたりと、「読みたい本や調べものが特になくとも訪れたい、まさに居場所としての図書館」として機能しているところもあります。ここでは、誰もが思いやりを持ってルールやマナーを守っているからこそ、成り立っているのだと考えます。

今回の意見交換では、「赤ちゃんからお年寄りまで多くの方が、図書館を心地よく利用し、また資料を大切にすることの重要性を理解してもらうためにはどうしたらよいか」について、館内見学も踏まえて、皆様方のご意見、課題解決のための考えやアドバイス等をお伺いできればと考えています。

また、見学をとおして、普段図書館をご利用いただきお感じになられていること等もお聞かせいただければと思います。よろしく願いいたします。

(会 長) 事務局からの提起を受けまして、投書本文、またルールやマナー全般に関するご意見等も多々ありまじょうが、まず先に伺いますか。

(事務局) 今お話しした内容や投書のご指摘をお含みおきいただきながら現場を見ていただいて、後ほどご意見をお願いしたいと思います。

(事務局) 見学する前に、一つ補足をさせてください。

係では皆さんが利用しやすい図書館をめざし、他の図書館で取り組まれている優れた内容をいろいろ参考にしたいと調査研究をしております。実は 10 月に熊本県の菊池市中央図書館を係一同で視察に行きました。

菊池市中央図書館は、「ゆっくり過ごしたい世界の 12 の図書館」の一つに選ばれており、「居心地の良い図書館」にこだわった取組を進められています。ここには、禁止事項の貼り紙はなく、館内で声を出すのも自由で、時々クラシックコンサートを館内で開催されている状況です。

静かに本を読みたい、音が気になる利用者も当然いらっしゃいますし、ゾーン分けされていて好きな場所で過ごせるように造られています。どうしても音が気になるという利用者には耳栓を貸しているということでした。

公共図書館のあり方や環境面については、各図書館で様々だと思いますし、どの図書館も利用しやすい居心地の良い環境づくりをめざしていると思います。

菊池市は一つの例としまして、古賀市の実情に合った利用しやすい図書館づくりについて、皆様のご意見を伺いたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

(館内見学)

(会 長) 今、館内見学をしていただいたわけですが、この資料にあるような大変厳しい、シビアなご指摘をいただいている中で、この件に関連するご意見、また見学によって感じられたこともあるかと思ひます。ルールやマナーに関すること、感想を含めてご意見を出していただければと思ひます。

新聞の書き込みの件も、その場の雰囲気から年齢層が推測できそうな気がしましたが。

(委 員) 市立図書館を利用することが多いのですが、以前模様換えでゾーン分けを変えられた際に、児童書が移動され、新聞や AV 資料等がこの図書館の右奥に配置されたように思ひます。当時の配置換えはどのような意図で行われたのでしょうか。

(会 長) 配置のお考えについて何かありましたら、事務局お願いします。

(事務局) 以前図書館を増床した時に、ここに程よく納まる分類を検討した結果、児童書を移動させることになりこのような配置になっています。本当は児童コーナーを見直したいところですが、この建物の構造や分類の流れ上、こういう配置にしかできなかったというところがあります。

(委員) 気になるところがありまして、この訴えがあった利用者の方はたぶん右の手前の位置におられたのではないかと思います。例えば新聞を移動させて、貸出しカウンターやレファレンスの正面に向ければ、人目につくので、新聞の書き込み等は少なくなるのかなと思います。

マナーを正すのは時間がかかるので、そういうことが起こりにくい環境を作るほうが先ず簡単にできることなのかなと思います。椅子の位置も少し以前と変わっていて、入った時に新鮮な感じはするのですけれども、子どもが騒ぎやすい位置にあるのかもしれないと思います。

学校でも、「子ども達がここはたぶん騒ぐだろうな」という空間については、できるだけ騒がせないような工夫をします。やってみなければわからないことですが、環境で可能なところを変え、1 か月後に新聞への書き込みがあるか試すのも一つの方法なのかなと思います。

資料の中に「図書館を愛する皆さまにお願い」という項目が全部で 11 項目ありますが、大人向けに書かれています。子どもにわかるような言葉で、また「否定形のお知らせ」というよりは「こうするともっと気持ち良くなります」というような前向きな言葉で子どもにアナウンスするのも必要なことなのかなと思います。

学校でも図書室使用にあたっては「声を小さくする」というのは当たり前のこととして子ども達に話しますし、「走らない、大声を出さない」というのは、特別なルールではないと思います。何か少し変えて、状況がどう変わるか見て、有効な方法があれば更により良くなるのかなと思います。

(会長) ありがとうございました。館内の配置換え等によってマナーやルールを結果として守ることにつながるような工夫、そういった方法もあるのではないかということでした。

また、「してはいけません」というような否定的な言葉ではなく、前向きな言葉や表示が必要ではないかという意見でした。他にありませんか。

私から一つ質問ですが、利用者の方が騒ぐとか大声、携帯等の声、新聞の書き込み等に対して、スタッフの方は注意や声掛けをどの程度されているのか、何か事例がありましたらお願いします。

(事務局) お子さんの大きな声に対する声掛けですが、本当に難しく、保護者の方から「図書館に来るなと言われた」というような捉え方をされかねません。そこは気をつけながら声掛けしていますし、以前に比べれば最近は減ってきたと思います。

(会長) 若いの方がまだちゃんとしているということもありますね。

(委員) 図書館のマナーに関してはいろいろな意見が出てくると思います。私は図書館にいつ来

でも、「マナー違反が横行している」と思うことはありませんし、「大多数の方は気持ちよく図書館を利用できており、良い環境ができています」ということを大前提にするべきと思います。

例えば、図書館のマナー違反についての掲示物があって、「してはいけません」と例示されると、逆に「そんなことがあっているのか。野放し状態じゃないか」と怒りを覚える方も出てくると思います。おそらく投書された方も全てのことを見たわけではなく、「そういうことがあっているのに野放しなのか、それなら防犯カメラを付けて」という気持ちになったのではと思います。

新聞への書き込みにしても、おそらく一部の方が繰り返しされているのではと思います。

「こういう書き込みがあって困っています」というのは大事だと思いますけれども、ずっと禁止事項を並べると違うイメージを持たれるのではと思います。菊池市中央図書館が禁止事項を一切掲示しないというのは一つの考え方だと思います。

また、今の新しい図書館の流れは、特定の方ではなく皆さんが使いやすいようにシェアをすることだと思います。静かな時間帯もあれば、土曜、日曜日等の催しを行いたい時間帯もありますので、時間の自由が利く方は融通をきかせて来館していただくなり、場所を変えるなり、それぞれの譲り合いが大切かなと思います。

マナーといえば禁止となりますが、良いところを前面に出して、お互いに考慮するところまでいけば、図書館が居心地良くやわらかい雰囲気の空間になると思います。

(会 長) 他に、何か気づかれた点がありましたらどうぞ。

(委 員) お尋ねですけれども、課題等で蔵書の破損や汚損の例が出ていますが、その頻度についてはいかがでしょうか。個人的にはあまり起こっていないのではと思いますが。

(事務局) ここまで酷いのは稀なケースですが、頻度としては、毎日のように本の汚れや水濡れ等があります。こちらとしても返却時に本はきちんとチェックして配架しています。汚損された本について、利用者にお尋ねしても「違います」と言われたりします。

(委 員) そういうことであれば、ご自宅で本を読むときのマナーについて、少しお伝えしたほうがよいのかなと思います。

それから、投書で「ツバをつけて新聞をめくる」ということが書いてありました。このことをインターネットで調べましたら、同じようなことが他の図書館でも起こっているようです。NHKの「生活情報ブログ」に、岩手県立図書館で「指の滑り止めクリーム」を新聞コーナーに配置し、「めくるとき指をなめていませんか」と掲示をされているそうです。この他、「紙をめくるための指サックを配布する」という対策も考えられるのかなと思います。コロナ禍でシェアして使うことを気にされる方もいらっしゃるかも知れませんが。

(会 長) ほかには。どうぞ。

(委 員) 付け加えですが、新聞をめくる時の滑り止めの件で、福岡県内でもクリームを置いている図書館もあります。発端は苦情からで、高齢になると指のすべりが悪くなってついやっ

てしまう方もあると思いますが、そのための解決案としてクリームを各テーブルに置いてあるそうです。

設置する側も大変だと思いましたが、そういう解決方法もあるようです。

(会 長) 今回の投書について、「いつまでにお返事を」ということは言われているのでしょうか。

(事務局) 今回の投書は匿名ですので直接の回答は行いません。しかしながら委員の皆様からお知恵を基に、事務局による何らかの試みによって改善を促し、全体のマナーアップにつなげていきたいと考えます。そうしないと事務局に対しても不信感を持たれることを懸念します。

「あれもだめ、これもだめ」ということではなく、当事者があまり意識されていないような行為が、周りからみれば迷惑になっているということを、強く指摘することなく、自身を顧みるよう働きかけていければと思います。

(会 長) 回答を望まれているとすれば、個人的にではなく、今回の協議会での皆さんのご意見を含めて図書館として検討し、「図書館は今後このようにしていきたいと思うので、利用者の皆さんご協力ください」と、何らかの形で返していくということですね。

結果的に、よりよい図書館づくりにつながり、啓発、広報にもなっていくと思います。

投書には、防犯カメラの設置と具体的に書いてありますから、前向きな面、ここはできかねるといふ面、それはなぜかといふところを含めて、広報等の回答方法について検討を要すると思います。

(委 員) 防犯カメラは、無断での持ち帰り等を防止するためによく設置しますが、図書館出入口にある機器は本の貸出手続きをせずに退館すると警報が鳴るようなシステムでしょうか。

(事務局) 出入口には盗難防止用ゲートがあり、本にはICタグが付いておりますので、貸出し手続きをせずに本を持ち出すとアラームが鳴ります。出入口には防犯カメラを1台設置しております。

(委 員) そうすると、それ以外に防犯カメラは必要ないように思います。

(事務局) この方は、閲覧コーナーに抑止力として防犯カメラがあれば、「撮られているという意識の中では不適切な行為をしないのでは」ということをご要望されているのかなと思います。

(委 員) 私は前の勤め先で告訴状をチェックする仕事をしていましたので、このような文章に似たものはよく見ました。

傷害未遂は刑法では処罰しないし、強いて言えば暴行になると思います。過失傷害については罰金刑はありますけれども。後は、威力業務妨害対策として防犯カメラを設置とありますが、実際の貸出し業務が停滞して妨害されない以上は必要ないのではという印象を持ちました。

(会 長) はい、どうぞ。

(委員) 投書の内容を見ていて、どうしてそこまで気持ちが高まるまでうまく図書館の方とお話して解決できなかったのかと思いました。そういう方を早く見抜き、周りの方でうまく聞きほぐしていく必要があるかなと思いました。

図書館では静かにしなければいけないけれども、図書館の中どこかに、声を出したり、苦情等何でも言えるような、ちょっと話せる場所があるといいのではと思います。例えば、コンサートの時にガラス張りでお子さんといられる場所のような一区画や、ちょっと話せる場所があれば、スタッフの方も「ここで話しましょう」という感じで、解決するのかなと思います。

ルールを守れない人はいるとは思いますが、しかしながら「そこまで書かなくても良いのでは」とも思いますし、改善するためにはスモールステップで対応していく必要があります。是非そのための施設上の工夫をしていただきたいと思います。

(会長) 図書館ではよく、ちょっとしたおしゃべりをする事ができる畳やソファがある「ブラウジングコーナー」というのがあります。しかし、スペースの問題もありますし、学校ならば指導が行き届きますけれども、公共図書館の場合、つくったが故に誤った使い方がなされるということもあり難しいですね。

ちょっとした相談コーナーを設置するという事も含めて考えていったらということでしょうかね。

(委員) 気持ちがそこまで高まる前に、苦情を伝えることが大事ではないでしょうか。

それができてないが故に、このような厳しい内容のお手紙をお書きになるということになるので、もうちょっと前にストップできないかなということですよ。そのためにはスタッフとの人間関係を良好にして、本音でちょっと「こんなことが嫌だった」というようなことを言えるような場所をつくるとか。

また、お子さんが騒いだり走り回るといことに対しても、館内で難しかったら、図書館の入り口には椅子が置いてありますけれども、エネルギーやストレスを少し発散できるような場所をつくっていくといった対応をしておかないと、突発的にこのように苦情が来るとなかなか難しいですよ。

(会長) 常日頃、カウンタースタッフとのコミュニケーションや、やりとりがもう少しあればということでしょうか。

(事務局) 普段からクレームを含めていろいろおっしゃる方がおられますので、カウンターの方で対応させていただいておりますし、声掛けや相談しやすい雰囲気づくりに心掛けています。また、対応が難しい場合には、事務室内にお通しして我々の方で対応させていただくことができている状況です。

今回の投書をいただいたことは、我々としてはありがたいことですし、こういうことを考えていらっしゃる方がおられるということがわかったので、ネガティブな部分についても、委員の皆様と考えていきたいということでご提案させていただいております。今回の投書の件を特別視して取り上げているわけではないということをご理解ください。

(委員) それはわかっておりますが、やっぱり苦情というのは突き付けられる人がいたら大変厳しいですね。こういうことが出ないように努力していかないと、スタッフの皆さんも大変厳しい立場になる方もありますので。

(事務局) ありがとうございます。

(会長) そうですね。これを契機に、環境の改善や、利用者とスタッフのコミュニケーションについて考えるきっかけになったと思いますし、前向きに解釈していくということでしょうか。

今後、この協議会にとっても、大事な課題、協議テーマの一つとなっていくと思います。よろしいでしょうか。今日の協議としてはここまでとしたいと思います。私からは以上です。事務局にお渡しいたします。

(事務局) いろいろな見地からのご意見をいただきありがとうございます。

この図書館は開館して間もなく 30 年となります。開館当初は 10 万冊ほどでしたが、現在は 23 万冊とかなり増えています。本がぎっしり詰まっている状況で、それぞれのコーナーに椅子を設置するなど、ゆったり過ごせるといった環境づくりは厳しい状況です

今どきの図書館というのは、静かな部分、賑わいの部分や憩いの部分が予めゾーニングされていて、思い思いのスタイルで本を楽しめるといった施設づくりがなされています。

今すぐにこの市立図書館を改修するといった考えはございませんが、今の建物の中でできる取組、それからこの先お金をかけて、経年劣化により失った部分を取り戻す改修もあれば、これまでになかった機能をあらたに付加させる改修もあると考えます。

まずは、今日いただいたご意見を参考にさせていただき、小さな取組から少しずつ対応を広げていくことで投書された方にご納得いただきたいと考えますし、スタッフの意識改革やサービスの向上、全体のマナーアップにつなげていきたいと思っております。

本日はあらゆる観点からご意見をいただきありがとうございました。

#### (4) その他

(事務局) それでは最後に事務局から、会議録の内容確認についてのごお願いとなります。

会議録につきましては、この公開に先駆け、毎回お二人の方に順番で内容確認、校正をお願いしております。はなはだ勝手ではございますが、今回は、鈴木会長と園委員にお願いしたいと考えておりますがいかがでしょうか。

(会長・委員) 了解しました。

(事務局) ありがとうございます。会議録ができましたらお手元にお届けいたしますので、ご覧いただき、必要に応じて訂正等していただき、ご署名後お返しいただくこととなります。

ご多用中とは存じますが、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

次に、次回協議会の日程についてです。

できましたら 2 月中旬、20 日(火)あたりで開催できればと考えております。内容としては、「11~2 月の利用状況と事業実施報告」、更に「令和 6 年度の事業方針(案)」等についての協議となります。

恐縮ですが皆様方のご都合いかがでしょうか。

(委員) 時間は13時30分ですか。14時ですか。

(事務局) どちらがよろしいでしょうか。

(委員) 20日午後は他の出張が入っており、私は出席できません。

(委員) 場所はここのでしょうか。

(事務局) 市役所を予定していますが、会議室の空き状況で変更となる場合もあります。

(会長) いかがでしょうか。次回も13時30分でもよろしいでしょうか。はい。

(事務局) 確認させていただきます。2月20日(火)の開催とさせていただきます、開始時間については、13時30分から、場所は、調整してあらためてお知らせさせていただきます。事務局からは、以上となります。

## 5 閉会のことば

(事務局) それでは、閉会のことばを、図書館長が申し上げます。

(館長) 本日はたくさんの貴重なご意見をいただきまして本当にありがとうございました。いただきましたご意見等につきましては、今後の図書館運営の参考にしていきたいと思っております。特に、今日は図書館内の見学、そして誰もが利用しやすい環境づくりということでの意見交換をいただき、大変貴重な場となったのではないかと考えております。

その中で、より良い環境づくりへの取組として、配置換えをはじめ、否定的な言葉ではなく前向きな言葉を使うこと、新聞コーナーにすべり止めクリーム等を設置すること、また苦情を言える場づくりや、苦情を未然に防ぐための対応にも心掛けていく必要があると思っております。

この点につきましては、引き続き協議会の皆様のご意見をいただいて、できるだけ改善していきたいと思っております。

次回、3回目の図書館協議会は2月20日を予定しておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

これもちまして、令和5年度第2回古賀市図書館協議会を閉会させていただきます。本日はどうもありがとうございました。