

### 第34期小田原市図書館協議会第4回協議会 会議録

日 時：令和3年10月29日（金） 午後2時00分から午後4時00分まで

場 所：小田原市立中央図書館2階 集会室

#### 1 あいさつ

文化部・鈴木部長

#### 2 報告事項

##### （1）利用者からの意見・要望等について【資料1】

○事務局説明（省略）

○質疑応答

馬見塚委員：毎回利用者からたくさんの御意見・御要望が出ていて、現場で対応する職員の苦勞は察するところがある。利用者からの声に丁寧に対応することは大切だが、図書館は税金で運営している施設なので、度の過ぎた要望については毅然と対応していただきたい。小田原駅東口図書館の対応で、写真撮影の対応について謝罪したとあるが、このような迷惑行為に対しては、あまり卑屈にならずにきちんと対応していただきたい。

図書館長：様々な御意見・御要望が寄せられる中で、度の過ぎた御要望については、きちんと対応していく。また、図書館の利用者は年齢や利用の仕方等が様々なので、一方の立場からの御意見が、ある一方の立場から見ると相対してしまうこともある。例えば、子どもを静かにさせてほしいという御意見がある。これは図書館に静寂さを求める利用者からの御意見だが、子どもが静かにするよう目を光らせていると、子育て世帯の利用者は使いにくい図書館になってしまう。図書館としては、一方の立場の御意見を聞くだけではいけないと思っている。

北河委員：小田原の図書館に限らず、様々な事例で過剰に謝罪をされることがある。ちょっとしたことなのに大げさにされることに違和感を感じる。その辺りはバランスを取ってもらいたい。

野口委員長：最近民間でも、カスタマーハラスメントに対しては毅然と対応していくようになってきている。図書館として、利用者の御意見・御要望を大切にするというのは大前提だが、同時に職員を守るという視点も大切である。図書館職員が働きにくくなってしまうと、利用者へのサービス低下につながってしまう。図書館だけでなく、市の他の窓口でも同様の事例はあると思うが、市としての方針は定まっているのか。

文化部長：市では、従前から不当要求や過剰な要求に対しての対応を定めている。また、職員に対しては、必要に応じて研修会の機会を設けている。最近はメンタルを病む職員が増

えている中で、職員を守るという意味でも過剰な要求は避けなければいけない。その辺りは、利用者に応じてバランス感覚を持ちながらきちんと対応していく事が必要と考えている。

大塚副館長：図書館のカウンターにおいては、最初は話をしっかり聞く姿勢が必要だと感じる。話を聞いた上で、できないことに対してはできないと毅然とした対応を取ることが大切である。同じ話でも、最初からクレーマーだと構えて訝しげな対応をされると嫌な気持ちになってしまう。

武田委員：図書館での写真撮影について、どの程度なら許されるのか教えていただきたい。

図書館長：基本的には図書館での写真撮影は御遠慮いただくよう説明している。その中で必要な場合は、職員が立ち合いの上で撮影していただくよう運用している。背景として、他の利用者が写ってはいけないであるとか、著作権上の配慮がある。ただ、スマホの普及により写真を撮ることが一般的になってきているため、改めて運用を整理していく必要があると考えている。

飯村委員：利用者からの御意見・御要望については、図書館関係職員は把握しているのか。

図書館長：いただいた御意見・御要望については、回覧という形で共有している。また、利用者が要望等を紙に書いて投函できる意見箱を館内に設置しているが、いただいた要望等に対し、全てではないが回答を館内に掲示している。

倉澤委員：館内の掲示板を見させてもらったが、いくつかの項目については要望や意見に対して回答が掲示されていたので、このことは開かれた図書館ということでは大切である。寄せられている要望の中で、小田原駅東口図書館に駐輪場を設置すべきとあるが、どのように対応されているのか。

図書館長：小田原駅東口図書館はミナカ小田原という複合施設に入っている。実際に近隣には市営の有料駐輪場がある。基本的にはそちらの利用を案内している。

倉澤委員：行きやすい図書館とは、自動車・電車・歩きだけではなく、自転車で行けるというのも条件の1つである。現時点では有料の駐輪場とのことだが、これからの改善点として検討していただきたい。

図書館長：ミナカについては、図書館単独で駐輪場を設置するのは難しい施設である。他の公共施設及び民間施設においても小田原駅周辺の駐輪場は基本的に有料となっている。小田原駅周辺の状況を踏まえた上での対応を検討していくことになるが、なかなか難しいことだと認識している。

(2) 市議会 6 月・9 月定例会報告について【資料 2】

○事務局説明(省略)

○質疑応答

野村委員：市議会から郷土資料等の収蔵品リストについて質問があり、同一書式での収蔵品リストの作成に着手したと回答しているが、これは、博物館・図書館・郷土資料館等と共同で同一の書式を使うということなのか。また、完成の目途はいつ頃になるのか伺いたい。

野村副館長：図書館・郷土資料館・天守閣等、歴史的な資料を保有している所管で同一書式での収蔵品リストの作成に着手している。なお、現時点では完成の時期は未定である。

図書館長：現在、図書館は単独で目録の公開は始めている。

(3) 外壁タイル改修工事に伴う臨時休館について【資料 3】

○事務局説明(資料に基づき一寸木副館長より説明)

○質疑応答

武田委員：中央図書館が休館している間、小田原駅東口図書館の運用で変更点はあるか。

図書館長：小田原駅東口図書館については、通常通りの運用を行う。また、マロニエ、けやき等のネットワーク施設も通常どおりなので、中央図書館の図書を取り寄せて借りることも可能である。

飯村委員：電話対応を通常どおり行うのか。

図書館長：問い合わせについては通常どおり行う。図書の予約を電話で受け付けることはできないので、インターネットで予約していただくことになる。

野口委員長：この情報は市民に公開されているのか。

図書館長：11 月 1 日号の広報でお知らせする。

野口委員長：毎日利用されている方もいると思うが、早めにお知らせすることが望ましい。

図書館長：広報と同じタイミングで館内掲示を行い、早めにお知らせするよう努める。

(4) 子ども読書活動に関するアンケート調査の結果について【資料 4】

○事務局説明(資料に基づき野村副館長より説明)

○質疑応答

馬見塚委員：アンケートの質問項目で答えにくいものもあるので、質問項目を練っていく必要があると感じた。例えば、幼稚園・保育園の園児の保護者向けアンケートの 1 番目で、「お子さんが読むための本は、どのようにされていますか」という質問があるが、選択肢が少ないと感じた。また、小・中学生向けのアンケートで「あなたはマンガをどれくらい読みますか」という質問を新たに追加しているが、この質問の意

図について伺いたい。

図書館長：一つの予想として、子どもの読書離れがあるとすれば、その中で子どもがどれくらいマンガを読むのか関心があった。現在、小田原市図書館ではマンガの収集を行っていないが、他の図書館によってはマンガの収集・貸出を行っているところもある。今後の図書館の方向性を考えていく上でも、マンガが子どもにとってどのような位置付けなのか図ろうとしたのが一つの意図である。

馬見塚委員：アンケート結果については、どのように活用されているのか。他の質問の回答とクロスさせて集計をしたりするのか。

図書館長：第三次小田原市子ども読書活動推進計画を策定する中で、データの変化や傾向を反映させていこうと考えている。どのレベルまで集計をかけるかは現時点では未定である。

馬見塚委員：時系列で変化を追っていくことも重要だと思うが、様々な回答を絡めて集計することも重要ではないか。例えば、図書館を頻繁に利用する人、しない人のそれぞれがマンガを読んでいるか等を追っていけば、より適切な反映ができるのではないか。

図書館長：ニーズ量そのものを図るアンケートになると、厳密なサンプル数の設定が必要になる。今回は、調査対象を市立の小中学校、幼稚園・保育園に限定しているため、一つの傾向の目安として活用するのが適切だと考えている。そういった意味ではクロス集計をかけていくのは難しいと思われる。小田原市ではほかにも様々なアンケート調査を行っているので、そのようなものと比較していくことも考えている。

飯村委員：小中学生へのアンケートの本を読まない理由で、その他の回答はどのようなものがあるか。また、アンケートの質問で親子というワードがいくつかあるが、兄弟が読んであげている場合等も考えられるので、親子だけに限定するのではなく、家庭等の表現の方が良いのではないかと感じた。

野村副館長：その他の項目については自由記載の欄を設けていたが、あまり記載されておらず、このような回答が多かったと示せる程のサンプル数は無かった。親子の表記については、確かにそのような懸念はあるかと思うが、今回のアンケートの主目的として、前回、前々回に続いてその傾向を図るというものがあったので、この表記を引き継がせてもらった。

野村委員：根本的な話になるが、子ども読書活動推進計画というのは、図書館の利用者を増やすことを目的とするのか、それとも家庭内も含めて読書をする子どもを増やすことを目的としているのか。また、継続したデータを取るために、前回、前々回と同じ項目を立てているのは分かるが、さらに深く分析をするための質的調査が必要ではないか。

野村副館長：この計画は、家庭・地域（公共図書館を含む）・学校それぞれの関係所管が役割を持って読書活動を進めていくというのが国の法律からの流れになっている。そういう意味で、トータルで子どもの読書活動を推進しようという形である。また、それぞれの関係所管の役割ということで計画が練られているので、図書館としては来館者数が一つの指標となるが、それだけではないと考えている。

図書館長：子ども読書推進計画の策定については、大きな方向性を作っていくというレベルで考えている。本来であれば、さらに深掘りして様々な角度から捉えていくことの必要性は認識しているが、今回のアンケートについては、これで終了と考えている。今後、何かしらの方向でヒアリングを行う等、できる方策を検討していこうと考えている。

飯村委員：今回のアンケート結果を見ると、図書館を利用する方、本を読む方が少なくなっているが、低学年の子どもは交通手段が無いのも原因の1つではないか。子どもが図書館に行きたいと言えば親も連れて来てくれると思うので、図書館が教師や学校とコミュニケーションを取り、読書を促していく必要があると感じた。

野村副館長：図書館の役割は、来館された方への直接的なサービスのほかに、おすすめ本の情報発信等、家庭でより良く本に親しめるようお手伝いさせていただくことが大きな役割としてあるので、図書館と学校がいかに連携できるかが重要と考えている。

図書館長：図書館の利用が減っているという状況の背景として、市内の図書館は2か所だけなので、家が図書館から遠い子どもは当然利用が少ないと考えられる。その中で、図書館として何ができるのか、この計画の中でどこまで具体的にできるのかを策定の中で考えられればと思っている。例えば、図書館と学校図書館が連携していけば広い意味で子どもの読書環境を整えられるかもしれない。そういった御意見を今後も図書館協議会委員の皆様からもいただければと思っている。

北河委員：学校図書館を見学させてもらうことがあるが、とても優秀な司書が多いと感じている。児童に興味をわかせるようなラインナップを揃え、とても充実した学校図書館なのに、児童が学校図書館に来ないということがあって、残念がっている。学校図書館で本を読むことに慣れれば図書館にも行くという流れができるのではないかな。そういった意味でも学校図書館との連携は子どもの読書への気持ちを高める効果があるのではないかな。

大塚副委員長：学校図書館を利用しない小中学生が増えていることにショックを覚えている。コロナ禍なので身近な場所で本を借りていると思っていた。もしかすると学校図書館で貸出ができない時期があったのかもしれないが、まずは学校図書館に本を借りに来てもらったり、良い本に出会ってもらえるような活動を保護者、ボランティア、司書が一丸となり考えていくことに重要性を感じた。その上で、図書館にももっと良い

本があると広められたら良いのではないかな。SNS 世代への情報発信の方法として、Twitter など良いのではないかな。

倉澤委員：今回のアンケートを取る時期が、コロナ禍で非常に厳しい時期であった。コロナ禍での読書活動は、公共の図書館と同様に、学校図書館が閉館を余儀なくされたり、休み時間もオープンに貸出できない、図書委員会の活動も制限されていたため、学校図書館をどんどん利用してくださいという状況ではなかった。今月に入り、感染状況は改善してきているが、すぐに通常の状態に戻る訳ではなく、これからがリスタートという状況である。11 月は読書月間なので、各学校で読書について意識を持ってもらうよう取り組んでいる。また、PTA から、より良い本を子どもたちに提供してほしいと活動費から図書費を増額してもらい、学級文庫として置いている。これらの本は学校図書館の利用としては含まれていないので、今回のアンケート結果には反映されていない部分である。これまで積み上げてきたデータがリセットされている部分もあるので、それを含めて分析していただきたい。

武田委員：今年の夏は児童書の売れ行きがかなり良かったという話を聞いている。図書館でいうところの読書文化とは違うので一緒には語れないが、この頃は、鬼滅の刃の大ヒットであったり、夏休み期間のドリル本等が売れていたのではないかな。それらに共通する子どもの興味というものをより深く読書へ向ける道もあるかもしれない。

野口委員長：図書館の利用の減少に関しては、コロナの影響もあるので、単純に大幅に減っているという考察は厳しいだろう。また、次の調査時にどうなっているのかを単純に比較する対象と捉えるのは難しいところがあるので、そういったところを加味して、巻末に注記を添えた方がよい。先ほど、図書館長から可能であればヒアリングを行えばという話があったが、例えば、図書館を利用していない理由が、コロナで利用を控えているとか、そもそも休館していたから行けなかったとか、その辺の事情を聞けるかもしれないので、追加調査的にヒアリングを行うのも良いと思った。マンガを読むかどうかの調査について、こんなに読んでいる子がいるのだと感じた。今は、スマホの縦スクロールに慣れ、紙ベースのマンガは読みづらいという子どもが増え、マンガも読まなくなっているという指摘がある中で、この結果は新鮮だった。

電子書籍について、国の第四次計画では、情報通信技術を活用した読書、電子書籍等を含むということで読書を位置付けている。電子書籍を薦める意味ではないが、実態として電子書籍で読書をしている子どもがいるということを含めた広い視点で新しい計画を策定していくことも必要である。学校も GIGA スクールを推進しているので、今後は ICT を活用しての図書館サービスを含めて考え、新たなニーズを生み出す可能性を探ることが重要なポイントである。

### 3 その他

#### 第6次小田原市総合計画行政案について

○事務局説明（資料に基づき図書館長より説明）

○質疑応答

北河委員：未来の図書館という考え方は素晴らしいと思う。図書館と創造性がこれから広がりを感じている。ただ、基本的な本は大切にしていきたい。勉強や生活が充実させることができるような資料を提供することが図書館の一番大きな使命だと思う。そこはぶれないでいただければと感じている。

野口委員長：貸出冊数の目標値が示されているが、これは今後導入を検討される電子書籍を含めての冊数なのか。

図書館長：電子書籍を含めての貸出冊数を想定している。

武田委員：電子書籍について、主なターゲット層、図書のカテゴリー等をどの辺に定めて進める方針なのか。

図書館長：具体的なところはこれからの話だが、紙の書籍より高額なので、戦略的に購入する必要があると考えている。先ほどの子どもの読書離れというところで、電子書籍であれば借りるということがあれば着目すべきと考えており、あるいは、字の大きさが自由に変えられるというところは、高齢者に受け入れられるかもしれない。そのようなところを考えながら導入を検討していきたい。

野口委員長：電子書籍について、個人貸出を想定されていると思うが、例えば学校のクラス単位で貸出し、一人一台の端末で読ませることが可能であれば活用の幅が広がるし、学校側も端末を活用できるコンテンツが限られている中で、図書館がその部分を提供できれば、学校側にもプラスになるだろう。

野村委員：博物館や図書館等と連動して情報を発信する際には、小田原ならではのユニークな取り組みがされた方がいいが、情報を扱うという意味では図書館がハブになって情報を発信し、最終的に図書館に来れば情報が手に入るという状態を目指していただきたい。例えば、鎌倉の図書館はTwitterで情報発信しており、中にはユニークな情報もある。このように、あまりお金をかけずに情報を発信する方法があるので、今後検討していただきたい。

図書は触った方が質感なり、めくる楽しさもあるので、そういうところも大切にしていきたい。家には無いが、図書館に来れば様々な図書があるという情報発信をしていただければありがたい。

図書館長：デジタル図書館では、電子書籍を貸出するだけではなく、デジタル媒体にした貴重資料をインターネット上で公開していく。それを呼び水にして、実際に紙媒体に触れていただくといった様々な組み合わせによっての活用はできると考えている。

野口委員長：貴重な郷土資料を外に発信する一つの方法として、デジタルアーカイブがあると常々思っているが、デジタル化を行い、公開可能なものはコンテンツとして外に発信していただくのも大切である。

馬見塚委員：貸出冊数の目標値4冊は非常に意欲的な数値であるが、あまり数にとらわれないようにしていただきたい。特に子どもは本をたくさん読めばいいというだけでなく、深く読むということもすごく大切である。また、子どもの生活時間そのものが変化したし、スマホ等多くの娯楽がある中で、読書を無理強いすると負担になってしまうこともあるので、上手にやってもらえればと感じた。本を貸すだけではなく、情報の拠点としての役割を担いつつ発展していただきたい。

野口委員長：デジタル図書館だが、DXの時代を考えた時に資料、情報の中身をどう捉えていくのか。デジタル図書館の中には、電子書籍、自前の資料のデジタル発信、データベース等があり、その他に、郷土の映像や音声を発信するコンテンツを作成するのも良いのではないか。昔の小田原の映像等がインターネットを通して見られれば、市民や市外の方を小田原の魅力にさらに引き付けることができると思うので、多角的な情報発信としてデジタル図書館を機能させていただきたい。

野村副館長：地域の古い映像資料については、小田原よいとこという15分程のスライドフィルムのデジタル化を進めている。まずは図書館関係者に対し上映会を行った上で、ホームページでの公開を予定している。