

## 平成20年度図書館専門委員会会議録

- 1 日 時 平成20年6月17日(火) 午後2時から午後3時35分まで
- 2 会 場 愛知県図書館 5階 中会議室
- 3 傍聴者 なし
- 4 会議録

### 山口館長挨拶

愛知芸術文化センター運営会議図書館専門委員会にご出席いただきましてありがとうございます。皆様方には、本年度から2年間、委員を務めていただきますので、どうぞよろしく願いいたします。

愛知県では、図書館は愛知芸術文化センターの一部門という形で位置付けられております。愛知芸術文化センターの適切な運営を図るうえで、文化情報センターや美術館、劇場、図書館と多岐の部門に分かれておりますので、愛知芸術文化センター運営会議の中に特に部門ごとに専門委員会を設けるということになっております。図書館専門委員会は、図書館の運営に関する事、図書館のサービスに関する事、図書館の資料の収集に関する事などを審議していただく委員会です。図書館法14条には、図書館協議会を設けなさいという規定があります。愛知県図書館は図書館法の図書館という位置付けがされておられません。それに準じたものとしてこの図書館専門委員会があるとご理解いただけたらと思います。

さて、私どもの図書館はもともと文化会館の図書館として栄にあったわけですが、平成3年にこの名城地区に移転して開館し、今年で17年経ったところでございます。資料費も、初めの頃はたくさんあったのですが、昨今の地方自治体の財政状況から、かなり削減などもあって、厳しい状況が続いております。けれども、18年度は1千万円ほど増額して多少盛り返したと思っております。ただ、我々は今直営でやっているわけですが、指定管理者制度とか、市場化テストとか、図書館の運営に関していろいろと問題が出ておりますので、そういう面にも心配りをして図書館運営をやっていかなければならない時代になったと考えております。

私どもは、昨年度、それまでは休館しておりました祝日を開館とすることにしまして、開館日数が大きく増えたわけです。利用者もそれにしたがって増えております。それから、18年度からは図書館サービス計画を自主的に策定して、レファレンスサービスの充実などいろいろな運営改革を行ってきております。ということで、18年、19年と多少、入館者数、貸出冊数等が増えておまして、利用が上向いてきたことを実感しております。そうは言っても、アンケートをとってみますとまだまだ満足度が十分でないというような分野があるのも確かでございます。その辺については後ほど詳しくご説明したいと思います。ま

た、愛知県の図書館は 1 か所だけですので、来館したことがないという県民もいるのは事実でして、そういう人を含めて図書館の利用率を上げていくということについては、今後とも努力を続けなければいけないと考えております。

そこで本日は、私どもの図書館が行っております取組みの状況、また取り組もうとしている 20 年度の状況等をご説明申し上げまして、委員の皆様方にはそれぞれ専門の立場よりご指導、ご助言をいただきたいと思っております。どうぞ忌憚のないご意見をいただきますようお願いいたしまして、始めの挨拶とさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

## 委員・事務局職員の自己紹介

## 会議の公開等について連絡

### 【議題 1】 委員長の選出について

- ・委員会開催要領第 2 条 3 項、委員長は「委員の互選により選出する。」により、出席委員の中から選出する旨、事務局から説明した。
- ・委員の中から、「加藤義信委員にお願いしたい。」という発言があり、各委員の賛同が得られたので、加藤義信委員を委員長に選出した。
- ・加藤委員長から委員長就任の言葉があり、次いで、加藤委員長から委員長代理として森下芳則委員が指名され、了承された。

### 【議題 2】 平成 19 年度事業について

#### 事務局説明

○ 「愛知県図書館 来館者アンケート」調査結果 平成 17～19 年度（資料 6）

順番を変えて、資料 6 からご説明申し上げます。

- ・アンケートの回収数について。ここには書いてない数字であるが、愛知県の人口は 17 年度国勢調査で 725 万人、17 年度の図書館利用者数は 65 万人、したがって利用率は 9% である。また、貸出登録数は 5 万 1 千人で、人口に対する登録率は 0.7% である。
- ・「年代」について。17 年度の結果を見ると、10 から 29 歳が構成比 37%、30 から 59 歳が 49%、60 歳以上が 17% である。これに対して国勢調査では、10 から 29 歳が 168 万人で、10 歳未満を除いた人口に対する構成比は 26%、30 から 59 歳が 308 万人で 47%、60 歳以上が 173 万人で 27% である。そうすると当館のアンケートでは 10 代 20 代が人口の割合に比べて 1.4 倍利用している、60 代以上が 0.6 倍しか利用していない、という結果になる。「職業」を見ても、当館では学生 29%、無職 17% という結果である。全国の図書館の調査では、10 代 20 代が 26%、60 代以上が 25% と、国勢調査と同様の傾向になっている。なお、全国の調査と言ったが、5 館 255 件だけのレファレンス利用者調査である

ので、あくまで参考値ということである。

- ・「性別」について。17年度に、男72%、女28%と偏っているが、国勢調査では男女ほぼ同数である。このアンケートでは男が人口の割合に比べて1.4倍、女が0.6倍になり、全国の調査結果では男53%、女48%なので、これと極端に違うのが愛知県の特徴である。
- ・「住所」地は、名古屋市内と尾張地区で合わせて9割を占めている。近隣の方が多いということである。
- ・「今日館内でなされたこと」つまり利用形態を見ると、19年度、複数回答なので、「借りる」「返す」と、「複写」から「予約・リクエスト」までの5項目を無視すると、閲覧が43%。座席利用のうち、次の質問の、本を「探さなかった」20%と無回答5%を合わせた25%が座席だけの利用。その他2%を合わせて計70%となる。すると無視した7項目のうち閲覧を伴わない利用が30%ということになる。本や資料を利用する人は73%で、本や資料を利用しない人が3割を占める。
- ・「来館目的」を見ると、やはり複数回答なので、個人的研究を無視して除くと、仕事が16%、生活情報と教養・娯楽が合わせて48%、勉強30%、その他9%で、計103%となる。全国の調査では仕事11%、生活と趣味・娯楽62%、勉強15%、その他10%である。勉強の30%と15%の違いは、当館では座席だけ利用した人が多いのでそのくらいの違いは出るであろうとすると、本県では仕事目的の人が多く、趣味・娯楽が少ないという特徴が出ている。このことは、「職業」のところで主婦が19年度に6.6%しかいないということと状況が合うのではと考える。
- ・「来館の目的は達成されましたか」について。18%145人がなんらかの不満を感じている。あわせて、愛知県図書館は「役に立っていますか」のところを見ると、11%92人が認めていないという状況である。どういうところが不満かということ、重要度と満足度の乖離が大きい項目を見ると、「本・雑誌の量・種類」「快適さ」「本の探しやすさ」の3つの課題がある。

#### ○ 平成19年度の主要な事業動向（資料1）

改めて、資料1をご覧ください。

まず、来館者サービスの状況について。

- ・平成19年度から祝日を開館した。その結果、開館日数が14日増加した。入館者数は68万8千人で8%増、貸出図書は38万冊で9%増となった。
- ・レファレンスは3万5千件で12%増となり、アンケートでもレファレンスを利用したことがあるという回答が37%と、4%増加した。
- ・図書館の普及啓発については、資料に図書館の催し物として記載したので、後ほどご覧ください。
- ・後ろに資料として付けてある新聞記事に、(4)「ただいま図書館変身中」、(8)『『裁判員制度』理解深めて』という記事がある。図書の普及とあわせて、今現在の社会的な課題

を啓発する役割も図書館は担っている。

- ・インターネットを利用したサービスについて。19年3月から貸出中予約サービスを導入した。2,200人が登録しているので、貸出登録者5万2千人の4.2%の方に利用していただいている。
- ・児童に対するサービスでは、2か月ごとのテーマ展示、おはなし会などを工夫している。市町村の図書館の児童サービスへの支援も、当館の業務である。
- ・障害者に対するサービスについて。視覚障害者には対面朗読や録音図書の作成を行っている。利用登録者数は345人。新聞記事の(2)に、当館で短歌集の録音図書を作成したという記事があり、苦勞してやっていることが紹介されている。身体障害者に対しては郵送貸出を行っている。登録者は45人。
- ・各コーナーの状況について。地域資料コーナーは、当館の柱の一つである。18年度に地元の詩集に着目して収集したので、20年度にこれらを紹介する企画展示を行う。
- ・ティーンズコーナーでは、現在、利用者参加型の啓発に取り組んでいる。「てこぼん」という企画で、中高生が自分の読んだ本を、自分の言葉で同世代に伝えるもの。そうしたアクションが、本人や仲間に様々な波及効果を生じることを期待している。
- ・多文化サービスコーナーでは、韓国・朝鮮、中国、ポルトガル、スペインの各言語の本2,800冊を提供している。新聞記事の(9)は、ポルトガル語コーナーの様子が紹介されたものである。
- ・ビジネス情報コーナーでは、OA機器、各種データベースが利用できるようになっていく。新たに科学技術医学文献データベースと判例・法令データベースを導入した。

次に、市町村立図書館を介したサービスの状況について。

- ・市町村立図書館に対する支援は、当館の任務の柱になっている。当館からの協力貸出は1万5千冊で15%増となり、また、大学図書館や他県の図書館との間でも相互貸借を行っている。なお、市町村図書館に職員を派遣するという事もやっている。

次に、資料の収集状況について。

- ・19年度に2万6千冊を収集し、資料4にあるように、図書等の合計が115万冊というのが当館の蔵書数である。詳しくは後ほどご覧いただきたい。

また、資料8ページのとおり、公立図書館長協議会、愛知図書館協会の協力を得て、職員の専門的な研修を行った。

#### ○ 平成19年度図書館専門委員会における提言事項への対応（資料2）

- ・インターネット利用サービスについて、順次、取り入れていく。現在、席数10席で1万7,800人の利用があり、これは来館者数の2.6%である。
- ・デジタル化は、世間の動向を見て対応していく。
- ・蔵書の充実については、多様なニーズを睨んでバランスよく実現していく。
- ・出張ブックトークは、人員配置の状況を見て検討する。

- ・連携組織については、新しい組織を立ち上げるというよりは、既存の連携組織の活動の充実に努めていくこととする。
- ・ティーンズコーナーについては先に説明したとおりである。
- ・催しや展示については、職員が様々な工夫をして、時機に適した取組みを心がけている。これは、20年度事業のところで説明する。
- ・新しい支援者の開拓については、機会があるごとに人脈・情報網を拓けるよう心がけている。
- ・保管の面での他館との協力については、重要課題と認識している。関係者と共同して研究するよう検討していく。

#### 委員

- ・来館者アンケートのところで、全国との比較と言われたが、「全国」というのはどういうデータなのか。

#### 事務局

- ・レファレンス実態調査というのがあって、全国から5館を選んで、レファレンスに来た方にアンケートをとっているというデータ。今ご紹介したのは17年度の調査で、5館で255件と非常に小さな回答数であるが、傾向を見るのに使わせていただいた。

#### 委員

- ・その5館とは。

#### 事務局

- ・調布市立中央図書館、草津市立図書館、茨木市立中央図書館、箕面市立中央図書館、岩国市立中央図書館の5館である。

#### 委員

- ・アンケート用紙の配布は、どういう形で配布しどういう形で回収したのか。決められた日に、窓口で無作為に行っているということか。

#### 事務局

- ・日曜日と平日と、入館時にアンケート用紙を配り、お帰りになるときに、書いてもらったものを回収した。回収は自由に返していただく。このような形で行った。

#### 委員

- ・来館者が、置いてあるものを自由に取りっていくのか。

#### 事務局

- ・来館者に、手渡している。ただ、100%渡しているわけではない。

#### 委員

- ・配布数が決まっているので、特定のある時間帯を決めて、配布数がなくなるまで渡すということか。

#### 事務局

- ・はい。だいたい、午前、午後、夕方と分けて配布した。

#### 委員

- ・回収率は半分と少し、60%弱くらいで、どんなアンケートでもそうなると思うが、当然ながら回答する人、しない人の間にもともと偏りがあるので、このデータも多少そういう目で見ないといけない部分もあろうかと思うが、その点はいかがか。

#### 事務局

- ・おっしゃるとおりである。答えてくださる方は、それなりに図書館に対して好意的であるか、それとも図書館に何か言いたいことがあるか、という方である。とくに中高生は、受け取らない、答えないという方が多い。ですから、比較的年齢の高い方のほうが、回答が返ってくる確率は高いといえる。それが、具体的に何%ということはもちろんわからないが、傾向としてはそうである。

#### 委員

- ・22 ページのQ5で「利用しなかった」回答数 191 というのがあるが、この中身はどのようなものとお考えか。

#### 事務局

- ・手元に詳しいデータを持ち合わせていないので具体的には言えないが、「資料を利用しなかった」というような回答がいくつかのところで出ているのは、主に試験勉強に使っている人たちであろう。18年度と19年度で5%くらいその数字が違ってきている。これはなぜかという、18年度の調査時期が11月の終わりでちょうど中高生の期末試験の直前であり、「資料を利用しなかった」との回答が非常に高くなっている。それで翌年19年度は少し時期を早くしたところが、その数がだいぶ減った。このような状況なので、主にそういう人たちであるというふうに考えている。

## 委員

- ・3年間調査をされたわけだが、これを受けて仕事に何か反映をされたのか。

アンケート結果を見ると圧倒的な特徴として男性利用者のほうが多い。これはこの図書館の資料やロケーションによって違ってくるとは思うが、これが普通の市町村の図書館だと、だいたい2対1で女性の方が多い。このことや先ほど話題に出たアンケートに答えてくれなかった方のこと、それからもともと来館者が全県民の9%であるということなどを考えると、来館者に対するサービスというのは県立図書館の業務としてはごく一部にすぎない。これも柱の一つではあるが、業務の中では一部に当たるものと思う。そのことを踏まえて、こうしてせっかく調査されたものを、何か仕事を進めていくうえで反映するということがあったのか。

## 事務局

- ・ご指摘のとおり、調査をする以上、仕事に何らかの反映をさせていかなければならないと思う。ただ、例えば女性利用者が少ないことをもって、そこで女性を増やすようにするのか、それとも今来ている利用者を対象にもっと厚くサービスをするのか、という戦略的なことについては、いろいろな考え方があると思う。

しかし、私どもが一番重視しているのは、満足度と重要度の落差が大きい「本や雑誌の量や種類」ということである。これは毎回の調査で、みなさん重要度が高いとおっしゃって、満足度が低くなりがちなところである。毎年のサービス計画の中でもここをなんとか縮めたいと考えて仕事をしている。具体的には、資料費が増えたこともあるが、いろいろな形で利用に応えるような資料を収集するようなこと、例えば資料収集方針を作り直したり、また選択基準も見直しをしたりしているところである。そういった形で反映させている。

- ・ただ今のご指摘については、3年間調査をやったので、やっと傾向が議論できるようになった、これをどう反映していくかはこれからの課題ということでご理解をいただきたい。

## 委員

- ・せっかく貴重なデータをとっておられるので、ぜひ活用をしていただきたいと思う。

それぞれの年度でどうであったかということだけでなく、例えば満足度の推移のところ、下がってはいくしょうもないわけで、これが上がっているかどうか、上がっていないとしたらどうしてか、というような分析も必要かと感じた。

- ・重要度と満足度の差のグラフの見方を説明していただけませんか。これは満足度の得点平均と重要度の得点平均の差をとって、重要度マイナス満足度なのか。

## 事務局

- ・重要度マイナス満足度として、重要度を満足度が超えていれば、その差はプラスの数値

になるし、満足度が低ければマイナスの数値になる。例えば開館日については、かつては大きくマイナスだったものが、ほぼゼロに近いところにきている、つまり重要度と満足度の乖離がなくなってきた。こういう表の作り方がいいのかどうかということはあるが、とりあえずこの3年間の比較を見やすくすると考えている。

#### 委員

- ・平成19年度から祝日を開館することにしたということだが、人員のやりくりはどうしているのか。

#### 事務局

- ・従来から土曜・日曜日を開館していたので、祝日も土・日と同じ体制で、つまり職員の半数が勤務するという体制を取っている。平日は10時から20時まで、土・日・祝日は10時から18時までということで、開館時間に2時間の差がある。平日は8時間勤務の中で10時間の開館、これに前後の準備、整理の時間を合わせて、早番、遅番の2つの班で対応している。土・日・祝日は10時から18時までの8時間なので1班で済むということで、職員の半分が出勤するという対応でやっている。

#### 委員

- ・人を増やしたわけではなくて、どうにかやりくりしているということか。

#### 事務局

- ・やりくりで対応している。人はむしろ減っているところである。

#### 委員

- ・もちろん利用者の満足度を上げてニーズに応じていくということも非常に大切だと思うが、それがもしも職員の過重労働から来ているのであれば、それはそれでとても問題であると思う。大学で司書資格課程を担当している者として申し上げる。

#### 事務局

- ・人を減らしているというのは県全体の問題である。公務員の勤務を濃密にしていく、合理化していくことによって県民のみなさんの負担を増やさずにサービスをするという、県全体の対応の中で、図書館でも職員の働きを今まで歩いていたのを走ってでもやるというようにして、人を減らしながらサービスを提供するという。これは県、日本全体がそういう流れにあるのでやむを得ないことかと思う。

#### 委員



- ・アンケート用紙配布及び回収数のところを見ると、入館者数は平日の方が多くなっている。日曜日の方が入館者は多いと思っていたが、違うのか。

#### 事務局

- ・日曜日は開館時間が平日より短いこともあって、入館者数は必ずしも多くない。

#### 委員

- ・曜日により入館者数にでこぼこがあるとすると、年代ごとの利用者数も日によって違うのではないか。

#### 事務局

- ・おっしゃるとおりである。

#### 議長

- ・経年的なまとめをわかりやすくということで報告していただいた。

### 【議題3】平成20年度事業について

#### 事務局説明

##### ○ 平成20年度予算の概要（資料7）

- ・職員48人、嘱託員24人、計72人を配置している。司書が67人で、管理部門を除き100%である。
- ・管理運営費の中の人件費が予算総額の56%、その他の管理運営費と施設整備費が20%で、図書館の運営費に当たるのは残りの24%である。
- ・24%の図書館の運営費の中で大きなものは、図書等の収集が10%、電算機借上げなどシステム関係が8%、閉架書庫の増設3%である。
- ・サービス事業費、市町村図書振興費あわせた全体の2%で様々なサービスを提供していることになる。
- ・総額では前年比3.4%、2,800万円の減少となったが、これは、昨年、施設整備費による大きな修繕があった分の減少と、人員削減による管理運営費の減少である。他の項目は、ほぼ前年並みである。
- ・平成20年度予算の主な事項として、まず資料収集費は前年並みであること。平成18年度に1千万円増額された。20年度も19年度に引き続き8,367万3千円を確保することができた。
- ・2つ目は、朗読協力員養成講座を平成9年度以来11年ぶりに開催することとしたことである。朗読協力員は、平成10年には74人であったのが、現在約50人に減少している。

・3つ目は、地下書庫の電動書架の増設と、貴重書庫のエアコンの取り替えである。

○ 平成20年度愛知県図書館サービス計画（資料8）

- ・19年度の図書館サービスの評価及び20年度の図書館サービス計画の基本的な考え方については資料のとおり
- ・特に重点を置いて取り組むサービスでは、(1)レファレンスサービス、(2)市町村立図書館への支援、県域全体へのサービス、(3)図書館の魅力や使い方を県民の皆様にご存知いただく活動、の3点をあげている。
- ・数値目標は、レファレンスサービスが3万8千件、6%増、催しへの参加者数2,600人とした。また、来館者アンケートにおいても、蔵書の量や種類についての評価3.2ポイントを目標とした。

○ 平成20年度自主企画事業等実施計画（資料9）

- ・企画展示は11件計画している。
- ・「トップに学べ！」は、ビジネス情報コーナーのPRでもあるが、元・愛知万博の協会事務総長の講演会も開催した。
- ・「名鉄瀬戸線と愛知県図書館」、「愛知のモダニズム詩」は地域資料を紹介するものである。
- ・「知の遺産：2007年物故者を振り返る」は、今ならではの話題性をとらえた企画である。
- ・「戦争体験を読む」は、5階で開催中の平和祈念展にあわせている。
- ・「北海道洞爺湖サミット」では、あわせて2010年開催のCOP10のPRもしている。
- ・「図書館で『食』を調べる」は、農業用水展を併催する。
- ・「愛知県立大学貴重書展」は、県立大学との連携によるものである。
- ・名画鑑賞会は、毎月1回、計12回計画している。このほかに来館者のリクエストによる上映を予定している。
- ・おはなし会は、毎月2回開催で、それぞれ幼児向き、小学生向きの2回である。また、夏休みに2日間行う。
- ・その他の催しでは、「てこぼん」は先に説明したところである。図書館探検ツアーは施設見学会であるが、このほか、学校からの依頼で生徒さんの体験学習を受入れている。
- ・新聞記事等の資料(5)に、当館の活動がわかりやすく紹介されているので参照されたい。

委員

- ・レファレンス体制はどうなっているか。

事務局

- ・各階で処理していた貸出・返却を、平成17年度からは1階で集中して行うようにし、各階カウンターのレファレンス機能を強化した。1階の総合カウンターでは全般的な質問に

対応するようにしている。また、レファレンス専用電話に職員を配置している。

#### 委員

- ・職員はいつから減っているのか。

#### 事務局

- ・2000年頃から、県の合理化計画が進められている。
- ・開館時に70人ほどいた職員が約50人にまでなった。

#### 委員

- ・県民生活部の予算の中で、図書館予算の占める割合は上がっているのか、下がっているのか。次回以降でよいので、教えていただきたい。

#### 事務局

- ・資料費が増えたりと、ある程度の配慮はしてもらっていると考えている。

#### 委員

- ・田原市では、13万冊の蔵書を6～7年で更新している。冊数に単価をかけて資料費を算出する。必要な金額を確保するというのならよいが、現状を前提に運営を見直すということか。

#### 事務局

- ・他の費用を削って資料費を増やすか、重点資料を収集するかということになる。

#### 委員

- ・予算要求の根拠を明確にしていく必要があると思う。

#### 委員

- ・自分はSLA（学校図書館協議会）でこの施設を利用させてもらっている。その際に感じるのは、1階のフロアが汚いこと。ソファが汚れている。また、荷物を持って寝そべっている人々がいて入りにくく感じる。ではどうするのかというのは難しいと思うが、何らかの対策が必要である。3階、4階の床も汚れている。早めに対処をお願いしたい。
- ・60代、70代の利用が市町村立図書館と比べ少ないのではないか。また、女性の利用者を増やすということも考えると、駐車場が狭く、駅からもちょっと歩かなければならないことから、栄あたりとの間を巡回するバスなど考えてはどうか。図書館だけでは解決できることではないが。

事務局

- ・ホームレスのシェルターが近いという場所柄、そのような人が来館するのはやむを得ない。寝そべっている人には横にならないよう注意している。
- ・清掃は十分行っている。床に汚れが残っているように見えるのは過去の汚れの痕跡であって、清潔に保たれている。館内での飲食に対しては館内放送や職員の巡回によって注意を促している。
- ・巡回バスがあったとして、どれだけ利用されるか疑問である。

委員

- ・清潔感は大事である。利用する側の視点で、清潔感を保つよう努力していただきたい。

委員

- ・自分は図書館サポーターとして活動している。レベルアップのための講座や、市立図書館等で活動する人たちとの交流の機会も作ってもらえたらと思う。

事務局

- ・レベルアップ研修については、考えている。

委員

- ・県立図書館はどのような図書館を目指しているのか。県立としての役割を重視するのか、それとも「大きな公共図書館」を目指すのか。他の委員はどうお考えか。

議長

- ・これは非常に大きな問題であるので、今この場で十分に議論が尽くせるというものではない。既に予定の時間を過ぎてもいるので、次回以降に話し合うこととしたい。

(閉会)