

# 令和2年度 利用者懇談会

於：豊ヶ丘図書館

日 時：令和3月21日（日曜）10時30分から11時30分

場 所：豊ヶ丘図書館学習室

出席者：利用者：5人

図書館職員：5人

図書館長、図書館本館整備担当課長、企画運営担当主査、  
豊ヶ丘図書館長、企画運営係担当（1名）

---

## 内容（要旨）

1. 館長挨拶及び職員紹介
2. 参加者自己紹介
3. 図書館について意見交換
4. 閉会

### 1. 館長挨拶及び職員紹介

図書館： 令和2年度の利用者懇談会を開催する。今回は豊ヶ丘図書館1館での開催となる。コロナ禍の中人数制限をさせていただくということで定員制にさせていただいた。本日の次第だが、1時間と短く設定させていただいた。館長の挨拶、職員の紹介、参加していただいた皆様の自己紹介をお願いしたい。そのあとに図書館についての意見交換の場とさせていただく。

図書館： 豊ヶ丘図書館を中心にいつもご利用いただき感謝している。短い時間だが、ざっくばらんに懇談したい。図書館の今年度の取り組みとしては、コロナ禍ということもあり、電子図書館、多摩市のデジタルアーカイブ公開を行った。図書館は今年度臨時休館をしたなかで、利用者から「開館してほしい」という強い思いが伝わってきた。やはりできるだけ開館をしながら、電子書籍も利用していただきつつ図書館を利用していただきたいと考えている。

図書館： 中央図書館整備について今年度行ってきたことを簡単に説明させていただく。6月に建設工事の入札をいったん行ったが、8月に不調となり一度立ち止まってしまった。その後、再入札を11月から行い、2月上旬無事落札された。今後3月に議会に諮り、契約議決を頂き4月から着工する。今後の予定としては、来年の12月までかけて工事を行い、12月に竣工を迎え、その翌年令和5年

(2023年) 5月に開館を予定していることをご承知おきいただきたい。

図書館： 本日懇談会の様子を写真撮影させていただく。ホームページなどに掲載する可能性もあることをご了承いただきたい。

## 2. 参加者自己紹介

### 3. 図書館について意見交換

図書館： 意見交換に入る。特にテーマを用意しているわけではない。お配りしたのは図書館の令和元年度の実績をまとめた『多摩市の図書館』を抜粋した概要版である。「数字で見る1年」ということで、統計をまとめたものである。

また、1月25日から始めた多摩市デジタルアーカイブと電子図書館のチラシ、2月開催の「ほんともフェスタ」のチラシをお配りした。この会では、図書館について自由にご意見をいただければと思っている。通常なら概要版の説明もさせていただくのだが、皆様のご意見を頂く時間が短くなってしまうので、説明は省かせていただく。お持ち帰りの上ご覧いただきたい。

利用者： 1年近く経ったが、コロナということで制約が加わったと思うが、先ほど館長からいろいろと図書館なりには工夫をされたということだが、確かに今度は新館を作るということも視野に入れてなのだが、今後の図書館サービスについて見直すのか見直さないのかというところをお伺いしたい。図書館界でも結論がでていないわけではないが、そもそもサービス的前提ができるだけ図書館職員と利用者が交流するということが全国的な在り方として今までは推進されてきたと思うが、むしろ接触を積極的に避けるという、相反するコンセプトが余儀なくされている気がする。私の考えでは、だからといって電子書籍のようなサービスなどをやっていたらよいのかとなるとそうではないと思う。

例えば全国の図書館や都心の図書館をずっと追いかけてきたが、有償無償はあるが図書のデリバリーサービスのような、図書館が手を伸ばすアウトリーチを展開するとか、いろいろな資源の制約はあるにしろ、この中でどういう図書館サービスをしていくのかということ、もう少し工夫をしていかないと、図書館利用者が入館制限などで来館しにくいなかにあって、読む場所のない、そしてなかなか来館することのできないことに対応したサービスを考えていく必要があると思う。その場合に他館の例や、この1年東京都内だけでもいろいろな動きがあることをふまえて考えるべきである。今年度から来年度にかけての多摩市の図書館サービスの計画、ひいては新館オープンにむけてサービスの提

示もされていないが、考えていくべきことが相当あると思う。そして、地域館の問題は非常に大事なポイントだと思う。地域館にはたして来館させないサービスということはあり得ないと思う。むしろ地域に集う方の場所をうまく使う、そしてそのサービスを本館、中央館がきちんとささえていくということが大事なので、そうしたなかで地域館についてもどういうサービスをしていくのがいいか、率直に市民、職員でお互いに言い合えるといいと思う。

図書館：            コロナ禍という中でどういったサービスが求められているのか。まだ明確にはなっていないと思うが、多摩市学びあい育ちあい推進審議会や図書館協議会では、テレワークというような、在宅勤務ということが日常的、当たり前になってきた中では、かえって今まで勤務をしていると図書館を日中利用できなかった人が情報を求めて来やすくなるという状況になってきたのではないかという意見があった。自宅で働いている情報収集をしたい人たちに対して図書館が発信する内容を見直し、考えていかねばならないとは思っている。まだ具体的には見えてはいないが、そこは意識をしていきたい。図書館はデータベースもあり、電子書籍もあり、さらにそこからリンク先を貼ってある。そういった情報を図書館からとれる、ということを広く発信していく必要がある。講座など今は難しいかもしれないが、状況が落ち着いてきたら、そういった「情報の提供ツールが図書館にはある」ということを知ってもらうための講座やイベントをやっていく必要があると思う。それ以外にも考えていくべきことはあるが、その点は内部で検討を行っているところである。

利用者：            館長の話に関連する良い話を一つさせていただく。祖父のことをずっと調べていた。奈良県の寺の住職で大正5年にアメリカに渡り、かの地で亡くなった。祖父のことを調べているうちに、100年以上前の文献が見つかった。国会図書館にマイクロフィルムがあるらしいことはわかった。どうしたらよいかと思い、とりあえず地域館であるこの豊ヶ丘図書館にきて職員に相談した。そうしたところ、すぐさまパソコンでデータベースを使って見せてくれた。その本がすべて閲覧できた。もう一つ祖父のことがでていた仏教関係の人名辞典が見つかった。すぐ本を探してくれた。その本には祖父の項目があった。豊ヶ丘図書館に来て、40分くらいですべて解決した。次は新聞のことも調べたい。アメリカで出ている「歌集毎日」いう、思い出話のようなものが出ていたのだが、それを今欲しいと思っている。電子情報でそんなに簡単に地域図書館で国会図書館の本が読めるという経験をし、感動した。

利用者：            この部屋では Wi-Fi 環境は使えるのだろうか。表示を見ると、残念なことにソフトバンクに入っていない人は使えないようだ。テザリングという方法もあ

るが、要望として学習室の中にも Wi-Fi 環境を整えてほしい。

図書館： 今、各館に入っている Wi-Fi は、通信事業所の方から災害時などの情報提供のために協力という形で多摩市として入れている状況である。

利用者： 今、無料 Wi-Fi がかなり普及してきている。それを使えばよいと思う。学習室なので、自分でパソコンを持ってきて、様々なホームページと連携しながら、自分の知りたいことを検索し学習を進めるために入れてもらいたいと考えている。

利用者： 友の会の会報に書いたが、コロナ禍の中の図書館ということで、この1年間の中で豊ヶ丘図書館が閉鎖された最初のころから比べると今はダントツによくなってきたと思う。最初は本が借りられない、そして本屋も閉まっている。そうすると新しい本との出会いがなかなかできにくくなった。開いている書店もあるにはあったが、書店にない本の取り寄せはできなかった。そういう事態になるとますます図書館の役割が災害や疫病の際には必要になってくると思う。市民がそれを望んでいたということを知ってほしい。新聞にも書いてあり、全国友の会の連絡会の交流会でも、各館でそういう状況になった際のサービスを考えてほしい。図書館ではお正月に福袋をやっているが、それを子どものリクエストを受けて行うことができないか。成長期の子は一年が大きな成長期間だと思う。そういう中でどうしたら読書欲を満たすようなことができるか一緒に考えてほしい。

もう一つは、この2階の学習室、地域の中の図書館としては本を読む場所として非常に良い所だと思う。スペースも広く机がたくさんあるので席をあけても入ることができる。そういうことができる体制がないのだろうか。

あと今後のこととして早急に考えてほしいのは、障がいがある人が2階にあがるためにエレベータを作してほしい。大規模改修が遅れるという話は聞いたが、エレベータだけでも先につけるといことは、バリアフリーの基準からいっても大切ではないか。宝の持ち腐れはもったいないので、ここを活用できるようにしてほしい。

あとは近所の人から、本の消毒器についてだが、コロナには効果があるかわからないと人からいわれたのだが、紫外線をあてるのでノロウイルスには効果がある。小さい子どもさんのいる方がぜひ入れてほしいという話が合った。市川の図書館には20年以上前から機械が入っていたそうである。3館だけでなく、全館にいれられないか検討してほしい。

利用者： (以前、海外で) 外国人として生活していて悲哀を感じることもあったが、

逆に日本に帰ってきて日本語を母国語としていない人のことを考える。本館でコーナーを見せてもらい、いいなと感じたが、もう少し情報提供、日本語を母国語としていない子どもや家族が気軽に地域の図書館にきて本を借りられるような仕組みを作ってほしい。アメリカでは、日本語の本や様々な言語の本を、来た人が置いて行ってくれる。なので、古い本はあまりないがベストセラーもそろっている。ライシャワーが館長をやっていた中国韓国日本語の専門図書館があり、そこには手塚治虫や長谷川町子の本が揃っており、新しい本は1か月くらい遅れるが「世界」などの月刊誌も届く。多摩市には外国人、特に子どもが日本社会に慣れるというかうまく適応していけるようなことを考えてほしい。

図書館： 多摩市にお住いの外国人の方への情報発信はなかなか難しいが、考えた中ではおととしくらいから始めたこととして「Hand in Hand in TAMA」という外国人の方向けの市の広報誌に図書館の紹介コーナーを設けてもらった。図書館の簡単な利用案内や本の紹介、今度は電子書籍に外国語の本があるので、その情報を載せてもらうようにしていく。

利用者： 家族の者が外国人のための日本語を教えていたことがあった。桜ヶ丘の公民館の横にある施設のような所（国際交流センター）と連携などできたらよいと思う。

図書館： 市の教育面としては、教育センターには、外国から転入していた児童生徒向けの教室がある。その施設とは連携をとって、図書館を紹介できるものを置いている。団体貸出も行っているの、そういう形で発信できると思う。

利用者： 本日は、漫画家で、大学の講師もされた方をお誘いした。この複合館の学習室で漫画のワークショップを2回ほど友の会で開いた際の講師になってもらった。最初は豊ヶ丘図書館長も参加してくれていた。コロナが少しがおさまったら、またそういうワークショップをやりたい。

利用者： この方の書かれる漫画は多摩市がよく出てくる。「ここだな」と思うことが多い。著書の「やむほどに恋した文豪たち」は深いものがある。そういうものについての面白さを図書館でも紹介してくれるといいなと思う。

調布の図書館は漫画を置いている。多摩市は文学的な中身のものも置いているが、蔵書が少ない。中央館ができたならどうなるのかなと思う。漫画も子どもの成長における大事な文化的なものだと思う。どの程度どのように入れてくださるか、考えていただきたい。そういうことに関して協力してくれると思う。

利用者： 「多摩市の図書館」には非常にいいことが書いてある。登録人数は10%ほど減っているにも関わらず、貸出点数は5%程度しか減っていない。多摩市には本が好きで図書館を利用している人が多いことが分かり勇気づけられた。これからもこのような様々な形で図書館サービスを充実させてほしいと心から願っている。

私がここに来た時に、入口横の豊ヶ丘図書館の児童コーナーに小学生が2人が熱心に本を読んでいた。私の孫もここにくるとソファに寝転がって楽しんで読書をしている。私以上に利用している。これから作られる中央図書館は、構想を見る限りでは、子どもが自由に集える場所が今の段階では認められない。ぜひ児童に関するサービスを深めてほしい。「誰もが使える図書館」とスローガンにあるが、子どもは未来を、多摩市を支えていく素晴らしい人材である。子供の情操教育のため、子供も読書環境の整備については力を入れてほしい。

図書館： 地域館は特に子どもがゆっくりと本を読めるスペースを設けている。豊ヶ丘も見てのとおり子どもたちが本を見やすいように表紙を面出しという形で展示したり、見やすいように仕切りをしたり職員が工夫をしている。そのようにおっしゃっていただけるのはとてもありがたい。そのあたりをもっとしっかりやっていきたい。中央図書館もそういう方向で行くつもりで作っている。ただ、横になれるスペースは難しいが、公園とつながっているのも、公園で遊びつつ中へ入って本を楽しむという環境づくりをしていきたいと考えている。

図書館： 中央図書館はこれから作っていくわけだが、設計の中身としては公園に面するフロア、ここは最上階になるところで2階と呼んでいるが、一番奥の方には専用のおはなし室エリアや靴を脱いで入れるくつぬぎエリア、子ども用の開架も充実させる。それと、中央館建設のエリアは林になっているので木がたくさんある。その木を切らなくてはならない。そこで、切った木を子ども開架のテーブルや椅子に加工したいと考えている。

利用者： 本館では絨毯をひいてあって、座って本を読むことができる。そういうこともできると思う。

図書館： その通りである。ただ今はコロナ禍ということで閉じている状態である。

利用者： 中央館の話について。先ほどスケジュールについて説明があったが、一度基本計画のようなものが出た後、一体どういうスケジュールでどうなっているか皆さんよくわからないとおっしゃっていた。ホームページの一角に中央公園を含めてのリンクがあるのだが、やはり忘れ去られてしまわないような工夫をも

っとされたほうがよいと思う。多くの新図書館を作る自治体では専用ページを作って建設現場の画像をあげていたりする。

鳥取の智頭にある小さい図書館だが、小学校や学校の人を参加させるなどして。参加意識を高めるということを進めている。作る方は作ることにとらわれがちだが、作っていくプロセスを市民と分かち合いながらやっていくことが大切ではないだろうか。当初の基本計画でいいのかということがどこか出てくると思う。それを図書館側だけで考えるのではなく市民と共有しながら、今どういう風なことを考えているのかなどプロセスを透明に、さらに市民に発信しつづけないと、コロナ禍のこのご時世に新しい図書館を作るのはどうなのか、という意見がこの地域では伏在しているので、どういうタイミングで市民がどうかかわれるのか、をもう少し明示したほうがよいのではないか。確かに私が要望したことも叶えてくださっているが、一時、図書館報にシリーズもので切り売りのような記事が載っていて、ネタ切れになったのか他の図書館の紹介になったようだが、「期待を持たせる」というか、「ここまでいっている」という透明性を確保しつつ、市民、利用者に伝える必要がある。先ほど館長がおっしゃったようにニーズの変化もあると思う。

繰り返しになるが、年1回の利用者懇談会で吸い上げるのは無理がある。利用者に対して進化と、地域館のニーズの変化を含め、市民と共有しながら考えてほしい。図書館サイドは中央館を作ることで手一杯かつ非常に大変なのはよくわかる。新しい図書館のオープンのさせ方は全国でいろいろあって、私は豊橋のまちなか図書館のやり方がおもしろいと思った。町の遊撃手のようなおもしろいプロジェクトリーダーがいて、街の中で様々なイベントを開催し、盛り上げていっている。そこはすでに中央館があって、中心部にまちなか図書館を作る、ということで多摩とは異なる部分もあるが、多摩市に由来から住んでいる人、働き手としてきている人、そして食住接近的になっている人など、それぞれのニーズは図書館で気づかないこともあると思う。利用者とプロセスなどを共有化する、意見を吸い上げるための情報発信を継続的に行っていくことが大事だと思う。そのことが、市民のお金を使って中央館を建てるということについての理解を得ることに繋がると思う。コロナ禍で情報発信が減っていると思う。その点は工夫をされたほうがいい。

細かい要望になるのだが、多くの図書館の図書館報は過去にさかのぼってみることができるのだが、多摩は最新号しか見られない様に思う。中身にもよるが、毎月どんなことに取り組んでいるかなど、さかのぼればなお良い。場合によっては中央館や児童の部分だけを切り取ってもいい。もう少しシリーズ化して、単発でない情報発信を考えてほしい。

そして質問。IC タグをいれて自動貸出にしたことによる効果と、図書館員の役割が変わったと思う。私は関戸図書館を利用し、館長とも話をしているのだ

が、残念ながら接する職員の方は変わっていない。利用者に対し座って話す習慣がついているらしく、それが全国で珍しい。来た人に対して立って対応し、利用者と視線を合わせてほしい。貸出業務に一生懸命で、本来は貸出カウンターの業務が空いたということであれば、職員自身の意識として、余裕ができた時間どういうサービスができるかを考えるべきだと思う。関戸図書館長はレファレンスなどの充実だろうと言われていた。お金をかけて自動貸出したことは良い面もあると思うが、役割自体が変わってきていると思う。札幌市図書・情報館の例をブログで紹介しているのだが、そこは貸出を行わない。来た人に対して徹底的に広い意味でのレファレンスを行う。目的がない人でも自分が何かを探っていけるようなことに職員がつきあうというある意味厳しいサービスを行っている。中央館にむけて従来の貸し出しを中心として独楽鼠のようにそれで働いているという職員の姿はたぶん期待とは違うと思う。接触を減らすということになると、ますます図書館員の立ち位置が難しくなっていると思う。検討はされていると思うが、自動貸出したことによって職員の意識をどう変えようとしているのか。容易に変わらないのは私もわかっている。方向性として今後自動貸出をつかっていくことで、役割自体が変わるのかどうか。私は町田市の図書館を利用しているが、あそこは自動貸出になったからといって、職員はそう変わっていないように見受けられる。多摩市は本の本籍がないので貸し出しが伸びやすいという非常に特殊なやり方をしている。どうしても貸し出しにウェイトがかかり追われることもあると思う。少なくとも貸出業務が減ったのであれば、職員に工夫を求めよう働きかけていく必要がある。

図書館：

おっしゃっていただいたことは、まさに私も感じているところである。セルフ貸出機の利用率は90%を超えている。ただご高齢の方にはご希望があれば繰り返しご説明をする必要はあるが、明らかに貸出機の利用率は高い。もともと機械導入にあたっては、職員が貸出返却のみに集中しているところをレファレンスや選書、接客に力を持っていきたいという考えがあつたことである。内部では、レファレンスや接遇に力を入れていきたいということで、今年度は外部講師を呼んで研修を行う予定にしていたが、コロナ禍で集まった研修ができなくなってしまった。この取り組みは引き続きやっていきたい。職員には、明らかにカウンターでやることの内容が変わったという意識を持ってほしい。レファレンスをしっかりしていくためには、選書、廃棄保存の選定、要は本を選ぶ能力と、本についての情報発信ができる能力を身につけてほしい。人の配置についても今申し上げたことを成しえるためにいろいろと考えている。ただあくまでも内部的な話なので成果はすぐには見えづらいかと思うが、複数年でみえてくるとよいと考えている。



利用者： 対応についてだが、永山図書館と関戸図書館は駅に近くて利用が多い。機械を導入して、職員は利用者たちとの接触ができるようにしてほしいと希望が出ていると思うが、ここで職員が1名、本館にいつてしまったという話を聞いた。それでは機械導入で合理化をはかったとしか思えない。そういうことはないようにしてほしい。レファレンスも仕事として大切だが、利用者に対して温かい気持ちで触れ合ってほしい。そういうことが地域館ではかなりできている。座って対応するかどうかはあまり関係ないと思うが、本棚の前で利用者がとまどっていたら、長い経験ですぐにわかると思う。そういう人に声をかける。これが大事だと思う。そういう意味では今までが忙しすぎたのではないかと思う。これからは配置される職員の人数を考えてくれれば、そういうこともできるのではないか。期待している。

図書館： 忙しくても利用者への声掛けは本来するべき。そこが今までできていなかった。

利用者： 頭をあげる時間もないと永山では言われているくらい忙しそうだった。過重労働になっていないか。

利用者： レファレンスに対して一言。図書館で大切な仕事は、貸出でなくレファレンスが中心だと思う。図書館は貸本屋のようになってしまっているが、あいまい検索ができるのは「人」である。この本がほしい、というオーダーなら少し知識があればできる。レファレンスはそれを超えて本に対する愛情が深い、いつてみれば専門職、司書級の人がいないと無理である。できるかぎり専門職員を集め中身の濃い研修をしてほしい。

図書館： 多摩市の図書館は、カウンターに出ている専門スタッフについては全員司書資格がある。本来はレファレンスができる職員はいる。他市の図書館より有資格者は多い。だが専門性が生かし切れていない。どうしても貸出返却に追われていた。そこをどうにか変えていきたい。職員に基礎はある。利用者にはもっと図書館に調査を依頼してほしい。それが職員の育成にもなる。

利用者： 職員の変化をすすめてほしい。私も問題を図書館に持ってこようと思う。

利用者： 今日は勉強させてもらうつもりで参加した。今後一生懸命取り組みたい。

利用者： 豊ヶ丘複合施設のワークショップに職員に参加してもらい、今後豊ヶ丘図書館を充実させていくために箱モノの議論ではなく豊ヶ丘図書館がどうあるべき

かを中央図書館建設と照らしあわせながら検討したい。

利用者： 豊ヶ丘図書館長に話を聞きたかった。懇談会をもっとやってほしい。アンケートをもっとやってほしい。日野市が6回シリーズ程度でホームページで行っていた。図書館への思いがともも出ていた。図書館職員が読めば心強く思うのではないか。再確認の意味でもアンケートを工夫し実施すべき。

図書館： やまぼと通信の紙面を変えたことについてのアンケートは行ったが、あまり意見を頂けなかった。

利用者： そこは宣伝だと思う。ホームページで前々から宣伝するなど、合わせ技が必要かと。

利用者： 利用者懇談会を年2回ずつなどやってほしい。利用しているものには未来に希望が出てくる。職員が中央館でも大事な役割を果たしていくと思うし、地域館でもそうだし、地域の人や市民とのなじみが蓄積される中で図書館と本、本と利用者を結びつける喜びを感じるシステムを作ってほしい。おいおいお願いしたいこと、よかったことをお伝えできればと思っている。  
あと、子どものためのイベントを豊ヶ丘図書館内でやる時、学習室を使えないだろうか。唐木田図書館では会議室を使っている。学習室を使えば、子供の集いの場になるのではないか。読み聞かせも制限がある。折り紙や漫画を描く会などやれば良いと思う。

図書館： 唐木田と同じようにできると思う。

(閉会)