

令和3年度 利用者懇談会 於：本館

日 時：令和3年11月27日（土曜）午後4時30分から午後5時50分

場 所：本館 講座室

出席者：利用者：4人

図書館職員：6人

図書館長、中央図書館整備担当課長、企画運営担当主査、
サービス係長、サービス係（1名）、企画運営係担当（1名）

内容（要旨）

1. 館長挨拶及び職員紹介
参加者自己紹介
2. 中央図書館、電子図書館、デジタルアーカイブの利用案内・活用例について
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3年度の利用者懇談会を開催する。本日は今年度第1回の開催、第2回は12月に東寺方図書館での開催を予定している。

図書館： （館長挨拶）
デジタルアーカイブ、電子図書館など新しい企画についても説明できればと思う。本日は本館での開催で、実際に現場に出ている職員も参加している。サービスについてもご意見をいただければと思う。

図書館： 職員自己紹介

利用者： 参加者自己紹介
コロナ禍の図書館サービスについても話ができればよいと思う。

2. 中央図書館、電子図書館、デジタルアーカイブの利用案内・活用例について

中央図書館について

図書館： 中央図書館工事の進捗についてお話したい。工事については不調等もあったが、今年の4月から着工した。樹木の伐採からスタートし、現在は土工事を行っている最中で、そろそろ基礎工事に入っていく段階である。外から見ていただくと段々と中央図書館の形が見えてくるので、是非近くにお寄りの際にはお立ちよりいただければと思う。来年の12月までかけて工事を行い、再来年の5月の開館を目指している。伐採した樹木の活用も進めており、春には市民とともに樹木伐採起工式を行った。その後、夏にその木を使って「ぶんぶんどま」や「ぐるりんカー」というおもちゃを子どもと一緒に作るイベントを行った。今後1月、2月に伐採木を使って炭を作る体験活動をたま広報で募集しようと考えており、調整を進めている。来年度に関しても、伐採木の活用については継続していきたい。

また、管理運営については、現在開館時間についての検討を進めている。9月に開館時間に関するアンケート調査を市民の皆さまに実施し、回収を行った。12月の議会に報告後、公表予定である。

図書館： 電子図書館・デジタルアーカイブの利活用と『多摩市の図書館 令和2年度』の概要について説明したい。まず先に『多摩市の図書館 令和2年度』の概要版について説明したい。

昨年度は皆さんご存じのように、コロナ禍というところで、臨時休館もあり、かなり利用が落ち込んだ。蔵書数は中央図書館向けの本も、買い進めているところなので、蔵書点数自体は3月末時点で758,759点となった。令和2年度のトピックスということで、『多摩市の図書館 令和2年度』の概要版の表紙の一番下には書いているが、4月8日～5月24日の長期間、全館臨時休館ということが昨年度あった。また、新しい出来事としては、図書館資料へのICタグの貼付が挙げられる。関戸・永山ではICタグに関連した機器を導入して、10月より運用を開始した。図書館の運営の中で、コロナ禍は大きな影響があった。国の補助金もあり、昨年度の1月から電子図書館、デジタルアーカイブ、混雑状況可視化サービスについても導入した。

昨年度の貸出冊数は総点数で1,193,437点というのが昨年度実績だが、この数字は永山図書館開館前の水準まで大きく落ち込んだ。コロナの影響がとても大きかったことを感じている。ただし、今年に入ってから段々と利用される方も戻ってきているため、昨年度増で毎月推移している部分もある。今年度に関しては利用が盛り返すと期待している。メールアドレスやパスワード登録の利便性を広報し、利用促進を図っているところである。『多摩市の図

書館 令和2年度』の概要版の詳しい内容については、後ほどお帰りになってからご覧いただきたい。

電子図書館について

図書館： 先ほどご案内した新しいサービスについて、説明したい。お手元にスマホやタブレットをお持ちの方はおられるか。電子図書館は利用されているか。

利用者： 電子図書館について、見てはいるが読みたい本がない。コンテンツが古い。今日も見てきたが、社会科学の分野に関しては、2019年以前のものだったり、一般書が多い。

図書館： ご指摘のとおり、図書館の電子書籍は、図書館で使用してもよいという著作権処理をされたものを、ライセンスを購入するという形で導入している。個人の方が使える電子書籍がたくさん出てきている中で、図書館でも使えるようにというのは、出版者もまだ渋いところがあり、新刊については図書館向けではなく、まずは個人の方に売ってというのが多いようだ。出版社のライセンスの関係でまだ図書館に対応していないものが多い。

利用者： 多摩の図書館は所蔵館が固定されていないため、紙の本ではシリーズが散逸しているので、旅行関係の本が一か所で見られるというのは唯一よいと思った。

図書館： 旅行ガイドなどの電子書籍は紙の本に比べて価格が高いが、今後利用者に使っていただけるコンテンツとして期待して購入している。去年は新型コロナウイルスの影響で旅行ができなかったため、購入したがあまり利用されなかった。文学は古典を中心に電子書籍を揃えている。

利用者： ある程度の年代になるとスマホで読むのは辛い。タブレットを持っている人はいいと思う。

図書館： タブレットでもパソコンでも読める。また、オーディオブックも意識をして購入している。耳で聞く読書というのも、一般の方以外にも馴染んできているという状況のようである。オーディオブックもそれなりに貸出されている。コンテンツ自体もテキスト化されており、合成音声で読み上げる機能があるコンテンツも揃えているので、特別な装置やソフトを持っていなくてもパソコン等に備わっている機能で音声を聞けるようになっている。視覚障がい者の方にも図書館で本を音訳して提供するのは、音訳に時間がかかるため、オーディオブックも活用してもらえるとよい。子ども向けには、動く絵本が人気で貸出のト

ップである。音声と画像が一緒に出るもので、かつ絵が動くという特徴がある。

利用者： 統計としては、令和2年には電子図書館の実績は出ていないのか。

図書館： 『多摩市の図書館 令和2年度』のP.34にランキング、P.40に利用状況や貸出状況などの数字を出している。1月25日に電子図書館を開始して僅か2カ月ほどの数値となる。

多摩市の独自資料「たま広報」などの閲覧回数が多い。紙の広報ももちろん市では出しているが、電子にしているものもよく読まれている。商用コンテンツは多摩市在住在勤在学の方でないと読めないが、独自資料は誰でも読める。

電子図書館について何か質問はあるか。

利用者： 電子書籍の購入について、コロナ対策費用で今年度1000万円の追加の資料費が入ったというニュースもあり、10月、11月に電子図書館のコンテンツも多く購入しているが、そのジャンルは圧倒的に実用書が多い。意識的に実用書を多く購入しているのか。それとも提供できる資料がそういったものに偏っているのか。また、電子書籍のリフローとフィックスの違いは何か。

図書館： 電子書籍のデータの作り方にリフローとフィックスの違いがある。リフローは読み上げができたり、利用者の方が読みやすいように文字の大きさを変えたりでき、可変性がある。図書館はなるべくそのタイプを買うように努めている。ただ、あくまでも出版者側が作品を作るので、電子書籍のうち、望んでいてもリフローの形式でないものもある。

フィックスは画面が固定されているタイプ。例えば旅行ガイドなど。写真が比較的多いものはフィックスである。リフローになっているものは、文字が主体のテキストが多い。

利用者： 機能が違うと、価格に反映されるのか。

図書館： ものによるので、一概には言えない。紙の本よりは高額である。

利用者： 児童書の点数で動く絵本が多い。しかし、絵を見ると、優良絵本出版社の絵本が揃っているようには感じられない。作家のデザインが偏っていることが気になる。電子書籍はひとつのツールであって、他にも絵本の選択肢があることを身近な大人が示さないと、子どもが読む絵本が偏ってしまい、図書館に来館して違う作品に触れる機会が減るのではないかと懸念している。

図書館： 選びたくても選べないという現状がある。既に紙の本で図書館の蔵書になっているものを基本に児童書の電子書籍は購入している。

デザインが偏っているという点に関しては、今の子どもたちに合わせて出版社側がデザインを選んでいるのかもしれない。こちらもコンテンツの中から選んでいる状況なので、まだ母数が少なく選択肢が少ない状況である。

図書館には紙の本、電子書籍両方の本がある。紙の本は質感もあるし、何度も読み返すことができる。電子書籍というのは、外出できないときや限られた中で本が読みたいときに役立ててもらおう。図書館にはいろいろな資料があるので、それぞれ使い分けて読んでもらうように広報の際に伝えている。

図書館： 電子図書館の一番の特徴は、多摩市の図書館の本と同じレベルに並べられるように連携させているところである。検索したときに紙の本と電子書籍と両方購入している絵本があれば、紙と電子が選択できるようにしている。

利用者： 電子図書館は多摩市の小中学校の子どもたちにどの程度宣伝されているか。利用が少ないのが気になる。

図書館： 電子図書館を開始する際には、当然学校の子どもたちに使ってもらいたいというところもあり、校長先生方が定例で集まる教育委員会の会議でも話をしている。小中学校で教育委員会だよりというお便りを定期的に発行しているので、これまで何度か掲載をしている。電子図書館は利用者カードを作成したうえでパスワードを発行しなければ利用できない。利用者カードをまずは作ってもらうよう各学校に案内をしている。また、Twitter等で電子図書館について発信するなど、様々な場でPRに努めている。

利用者： 親まで届いていないのではないか。

図書館： 本日も午前中親子連れが来るようなイベントを図書館で開催したが、そこで電子書籍を使っているかと質問をしたら手を挙げてくれた方もいた。先日豊ヶ丘で行われたランタンフェスティバルでも電子書籍を使っているという声もあったので、利用を更に広めるために、デジタルアーカイブとセットで電子図書館を学校にも宣伝をしている最中である。デジタルアーカイブには「わたしたちの多摩市」や「のびゆく多摩市」などの社会科副読本を電子化して掲載している。まずはデジタルアーカイブから使ってもらい、電子書籍も使ってみようと思ってもらえたらと思う。

利用者： 先程の話でとても気になっていたのだが、子どもの本で動く絵本があることについて、子どもにとっては大きな魅力だと思う。ただ、やはり子どもの本は想像するというのが重要だと思う。動く絵本ではその想像するという行為が欠けているのではないか。ただ見て楽しいというのが手近にあり、図書館に本を借りに行かなくても、いつでも見られる。音で聞いて絵を見て、声で聴いて、動かない部分で想像するというのが電子図書館には欠けている。親が紙の本と電子書籍のメリット・デメリットを把握していて、両方を使い分けられるとよいが、手軽さのみで電子書籍に偏っていかないかというのが心配。図書館の方でも紙の本の良さをしっかりとPRしていくべきだと思う。紙の絵本は子どもの想像力を高めるものである。しっかりと選んで電子書籍を入れていただきたい。

利用者： 公共図書館が選んで入れるという重みをとらえて電子書籍の選書をしていただきたい。電子書籍は紙の本よりも値段も高いし、私たちが揃えてほしい本に影響があると本末転倒である。

図書館： 図書館は圧倒的に紙の本が中心。今後も同様である。電子図書館は現在約4,000点コンテンツがあるが、予算的なものもあるため、大幅にどんどん増やしていくという事は考えていない。紙の本を優先して購入しているので、心配をされなくても大丈夫である。紙の本があって、電子書籍もある。電子書籍は限られたコンテンツになるが、その中でしっかりと選書を行い、提供していく。

デジタルアーカイブについて

図書館： デジタルアーカイブについて説明したい。11月にトップ画面をリニューアルし、メニューも増えた。10月までは調布玉川惣画図、縄文土器、多摩市史のコンテンツが主だったが、そこに社会科の副読本、郷土写真、市内のパノラマ映像、「おしゃもじさま」を電子化して導入した。デジタルアーカイブの地図の各学校のボタンを押すと、学校の案内が読めたり、校歌が聞けたりする。

利用者： 教育委員会で作成している社会科副読本には誤りが多い。都から来た教育委員会の職員が作成しているからなのか。多摩市のことを知らない人たちが作っているのか。

図書館： 社会科副読本は2年に一度改定を行い、その時々で確認をしながら作っている。「わたしたちの多摩市」と「のびゆく多摩市」は昔からある副読本だが社

会科の先生方が集まって作っている。

利用者： 何をもって多摩市が設立したのか、多摩村が何年何月にできたのか、書いていることと違うように思う。先生方は多摩市在住じゃないから。

図書館： 調布玉川惣画図の関係も少し書きぶりが違う。そのあたりは副読本を作成している教育指導課に言っている。

利用者： あちこち図書館を回る際に、その地域の特色を掴むのに副読本を置いてくれていると非常に役に立つ。多摩の人々にとっても大切なものだと思う。

利用者： 記述に間違いがないようにしていただきたい。

図書館： 誤りがあれば教育指導課に伝えるので、是非教えていただきたい。

利用者： どうしても行政区域にとられるが、私が会員をしている多摩ニュータウン学会というのは、八王子から多摩地域全域を見渡している。これから中央館ができる際、多摩市だけの関心なのかと疑問に思っている。充実させていく際に、多摩ニュータウンの形成史のようなものを意識したコンテンツの形成を目指していくとよい。多摩ニュータウンの中でアーカイブが役立っていくとよいと思う。

図書館： アーカイブは多摩市中心というところで作っている。

利用者： リンクを上手く使っていけばいい。シナジー効果を期待している。

図書館： デジタルアーカイブは、調布玉川惣画図が拡大して大きく見れたり、多摩市史の本文検索ができる。多摩市を調べるツールとして使っていただきたい。

図書館： 他の自治体でも区史や市史をデジタル化しているところがあるが、キーワード検索ができるのはとても便利である。市の中でも今、各課で問い合わせがあった際に、古いことだったりすると、アーカイブの多摩市史の中で検索ができたりするので使い勝手がよい。中々普段日常生活では使わないが、市史をよく見ている人たちにとっては、図書館に行かなくても市史を利用できるということで好評である。

利用者： 是非市の職員にもよく勉強してもらおうべきだ。(多摩市の歴史について)市の職員でも結構知らない人がいる。

利用者： デジタルアーカイブは学校のホームページにリンクしているのか。多摩市の教育委員会の小中学校のところからもデジタルアーカイブにはリンクしていないのか。

図書館： 現在はリンクしていない。

利用者： 学校については、多摩市の教育委員会のホームページの小中学校の一覧表のリンクからいつも調べているので、リンクがあった方がよいのではないか。

利用者： 校歌が聞けるのはよい。

利用者： 西落合中学校のアーカイブはどうなっているのか。アーカイブである限り、過去のものをどれだけ載せられるかが重要である。

図書館： 西落合中学校は、統廃合された幼稚園・小中学校というところから出てくる。一覧を載せていて、西落合中学校も掲載している。今は閉校してしまった学校も今回は掲載しており、校歌も掲載している。校歌もなかなか記録として残っておらず、教育センターを通じて、古い学校要覧などを探して作成した。そういったものは一般の方にお見せする機会がないので、記録として残していくことは意義があることだと思う。

図書館： デジタルアーカイブのことで、他に何か聞きたいことはあるか。

利用者： おしゃもじさまの絵本をデジタルアーカイブで見たが、よかった。絵本はあるが、それを手に取る方は少ないので、デジタルアーカイブで見られるのはよい。

図書館： おしゃもじさまは原画が図書館に残っているので、原画を撮って、デジタル化している。絵本より画像が鮮明になった。

利用者： 是非中央館開館の際にはおしゃもじさまの原画展をやってほしい。

3. 図書館について意見交換

利用者： 中央図書館開館までの道筋を、市民が関心を持ち続けられるような工夫をするべきである。建設の状況については、それなりに伝わっているとは思いますが、市民が参加するチャンスを作ってほしい。全体のサービスが分からない中で、開館時間についてアンケートを取られても、市民も答えられないと思う。

今、サービス計画についても、いろいろと検討されていると思うが、基本計画を策定した時からも年数がたっているし、コロナの影響もあった。接触を第一にした図書館づくりでよいのか、今一度市民と対話をする場を作るべきである。

毎週23区26市のホームページをチェックし、変化を追ってきたが、コロナ禍で学んでいる図書館と、(コロナ以前の)元に戻る図書館とがあるような気がしている。利用者の意識も変わってきていると思う。利用者との対話する機会を増やししながら、サービス計画を見直してほしい。中央館開館時に時代とずれた図書館にならないか、心配している。何か問いかけをする時にも、なぜこれをこのタイミングで市民に聞かなければならないのか、今の検討状況などを踏まえた上で、市民にもっと周知し、説明していくべきである。

NDCの並びだけで書架の分類を考えるのではなく、利用者のニーズに合わせた配架をするべきである。世の中の流れも変わってきている。来館が増えて、賑わいがある地域の図書館は課題解決ベースに書架を並び替えている。そこに市としてのいろいろな取り組みがある。例えばエンディングノートが置いてあったりする図書館もある。関連するチラシもたくさん置いてある。今、多摩市の図書館が目指している方向の具体化というのは、いろいろな地域で既に変化として起きている気がする。社会環境の変化と利用者の意識・ニーズの変化を踏まえたうえで、市民と対話しながらサービスを考えてほしい。最近開館して、課題解決をやっているような図書館は市の施策も上手く反映させている。

これからどのタイミングで、どういうプロセスで市民と対話をするのかはつきりと示してほしい。若い人の考え方は相当昔と比べて変わっていると思う。ここ数年挑戦している図書館の事例も踏まえて進めてほしい。

図書館： コロナを踏まえてというのは、基本計画と矛盾しているところもあると我々も感じているところである。広場系開架と言っているところの中では、ラーニングcommons・サブcommonsなどを様々な基本設計で落とし込んできたところがある。その場所では、市民が互いにディスカッションをしながら学びを深めるというテーマがある。コロナで会話を控えて、アクリルパーテーションで塞

いで、人数を限って、間引いてといった、かなり苦しい状況がある中で、図書館だけでなく、「居場所」を目指す他の公共施設でも同じ課題があると思う。基本計画に沿った形で進めていきたいという思いはあるが、現状に上手く適応した中央図書館にしていきたいと思っている。その中で、こういうアイデアがあるというご意見をいただけたら、ご意見を反映できる場所があるかもしれない。ただ、既に設計は終わって、建物を建てている最中なので、微修正をできる場所はしていけるかもしれないが、現状としては設計をベースに建物を作っていて、予算を組んでいるので、そこから新たにこれを、あれをとというのは正直厳しいところがある。開館が中央図書館としてのスタートではあるが、コロナによる意識の変化を踏まえて、開館時点でそれら市民のご意見に完全にマッチしていなかったとしても、開館後の運用の中で上手く合わせていけるように持っていきたい。

利用者： そのためにも、やはり利用者によく対話をしなければいけないのではないか。アンケートがいきなり開館時間について聞かれる内容では、中央図書館に向けて何が問題なのかが分からない。指定管理を入れるために聞いたのかと心配になる。サービスの仕方について、利用者のニーズを汲み取ってほしい。建物のハード面を見直すということではなく、サービスなどのソフト面について市民の声を聴いてほしい。

図書館： アンケートは、確かに部分的な項目で取らせていただいたが、開館時間はかなり運営の中の肝になってくるところだと思っている。いつ清掃するのか、いつメンテナンスをするのかなど、利用者のニーズを踏まえた上で休館日も設定しなければならない。開館時間が他市に比べて非常に短いという本館の現状がある中で、どういう風な時間が適切なのかというのは、早めにある程度見積もっておかないとニーズに全く答えられない。

利用者： 運営側の都合で市民にアンケートを取っているように思う。もう少しサービス計画の要素をある程度分かりやすく市民に提示してほしい。サービス計画を決める上で幅広い利用者のニーズを汲み取ってほしい。

図書館： アンケートを取る際に、若い方から高齢の方まで多くの方の意見を聞きたいので、細かい項目のアンケートを行うというよりは、まずは開館時間という項目が皆で考えるときに分かりやすいと考えた。以前は遅くまで開けた方がいいのではないかというニーズもある風潮だったが、コロナ禍ということもあり、中央公園の中に図書館ができたときに、図書館の利用者やこれから使いたい人がどれくらいの時間まで開いていたらいいのかということが掴めなくて、まず

はその点を拾っていきたいと考えた。遅くまで開いている図書館がいいのではないかといろいろな場所で言われるが、本当に皆さんが望んでいるのかを知りたいという意図があった。開館時間について市民の要望を聞いた上で、サービスを考えていきたい。

利用者： 単純に提示された項目から選んでくださいとなると、個々に利用の仕方は違うから、お金に関係がないのであれば、便利さを優先して考えると、開館時間が長い方がよいに決まっている。遅くまで開けると図書館運営の人件費などがかかるなど、自分は想像できるが、他の人は遅くまで開いているというのを選ぶのではないか。あのようなアンケート項目の設定はよくないのではないか。

図書館： 今回のアンケート調査は、実績値を分析している訳ではないため、希望を聞いているという形の中では、確かに開館時間の希望が長く出やすい傾向があることは事実である。緊急事態宣言中の飲食店などの午後8時までの時短営業などで、市民の皆さんが一番シビアになっていたタイミングで取ってしまった調査でもある。

市民の皆さんの回答を分析した結果は後日に示す。概要としては、午後8時までは利用希望が多く、それ以降はかなり減ってくる。午後8時以降になると利用希望が半減してくるので、午後8時までがボリュームゾーンという捉え方をしている。また、それをどう開館時間に落とし込むかを検討している。

利用者： そもそも多摩市民はどういう生活パターンの人が多いのかという分析を行った上で、アンケートを取るべきだった。サービスの見直しまで考えている余裕はあるのか。移行というだけでも、相当なパワーが必要だ。安定して開館ができるように努めてほしい。そのためにも、市民との対話というプロセスをしっかり取ってほしい。

利用者： 安心して移行できる状態を整えた上で、プラスのことを行っていただきたい。

利用者： 地域館の運営はどうなるのか。心配をされている方が多くいらっしゃる。豊ヶ丘では3000冊ほど蔵書が減っている。中央館に向けて蔵書を集めているのか。

図書館： 中央館用にはではない。棚の整理で書庫に入れている。動いていない本を書庫に入れている。

利用者： 問い合わせがあった際に分かりやすく伝えてほしい。中央図書館ができることによって、地域館の今までの質を落として欲しくない。そこを踏まえつつ、市民の声を聴きながら運営計画を行ってほしい。

利用者： 地域館を利用されている方は、中央図書館ができて自分たちの図書館はどうなるのだろうと不安に思っている。

図書館： 基本計画の中に地域館、拠点館についても方向性が定められている。地域館については、地域の方の役に立つということが使命なので、無くなるだとか心配の必要はない。

図書館： やまばと通信などで「豊ヶ丘図書館はこんな取り組みがあります」など、分かるように発信があればよいということか。

利用者： 図書館ホームページの図書館のお知らせについて、開催時期より早めに掲載したものは、時間が経つと下に下がってしまう。開催の日にちが近づいたものはトップページに近いところに置くなど、工夫しておかなければ分かりづらい。

図書館： 工夫して改善していく。

利用者： 永山図書館のカウンターの自動貸出機・自動返却機について、狭いということもあり、職員との距離を感じる。動かすことはできないのか。

図書館： ICタグの関係でどうしてもスペースが必要となっている。

利用者： 永山と関戸ではサービス体制が変わっているが、職員がカウンターに座りっぱなしだ。職員の意識を変えてほしい。利用者の応対をする際は立つなど、利用者との距離感を縮める工夫を行ってほしい。話しかけたときに座ったままというのはいかながなものか。これから少しずつ意識を変えてほしい。

利用者： 町田の図書館は返却の際の会話がなくなってしまった。効率化するというのは利用者にも図書館側にとっても良いことだと思うが、対話するというのは必要なことだと思う。

図書館： 工夫して改善していく。

4. 閉会

図書館： アンケートご協力をお願い

(閉会)