

## 平成 26 年度 第 3 回 摂津市民図書館等協議会 要点録

日時:平成 26 年 11 月 28 日(金)

午前 10 時～11 時 30 分

場所:摂津市民図書館 3 階 会議室

出席委員: 8 名

欠席委員: 2 名

事務局: 5 名

- 案件: 1. 平成 26 年度第 2 四半期モニタリング評価結果について  
2. 平成 26 年度摂津市民図書館・摂津市鳥飼図書センター利用者満足度調査結果報告  
3. その他

1. 平成 26 年度第 2 四半期モニタリング評価結果について

【平成 26 年度第 2 四半期のモニタリング評価結果について説明】

(事務局) モニタリング評価時の記述について回答する。

「書名検索において、全集本の各巻に収納されている具体的作品名の表示する機能を付加できるか」という内容について。

現在、使用している三菱の図書館システムでは、館内の利用者 OPAC や図書館のホームページから、全集本の各巻に収納されている作品名は検索できない。

しかし、作品名から検索すれば全集本に入っているかを調べる事は可能である。

(事務局) 補足だが、現行の三菱の図書館システムについては、来年 7 月末で契約終了する。そのため、図書館システム入れ替えのための予算要求をしている。次期システムの仕様に、全集本の各巻に収納されている作品名の検索ができるように盛り込めるか検討したい。

(事務局) 「昨年 1 年間の紛失（盗難）本の冊数について」という内容について。  
参考資料として提示されている横浜市立図書館（全 18 図書館）では、2009～2013 年度の 5 年間で 9 万 5,120 冊が紛失し、除籍図書数は、年平均 1 万 9,024 冊である。蔵書数は、18 図書館で約 405 万 6,500 冊あり、毎年 0.4～0.5%の持ち去り被害にあっている計算になる。

摂津市立図書館においては、配布資料の市民図書館の平成 26 年度の蔵書点検結果では、当年度の不明図書 241 冊、2 年連続の不明図書 211 冊、3 年連続の不明図書 300 冊、合計 752 冊、蔵書数比 0.16%である。

図書館業界では、一般的に紛失率の高い図書館は、蔵書数が多く、都市部にある図書館だと言われていたため、本市の図書館の紛失率は、横浜市の約 3 分の 1 で、業界の一般的な結果よりも低い。

- (委員) 配布資料を見ると、本市の図書の紛失冊数が年々減少しているが、なぜか。
- (事務局) 平成 22 年度では 2 年連続不明図書が 405 冊、平成 23 年度では 3 年連続不明図書が 379 冊と減少している。  
除籍処理によって数字が減少していることに加えて、実際に不明となる図書も年々減少している。
- (委員) 利用者が図書を弁済する場合、同一図書が書店や古本屋で品切れ・絶版している時はどうするのか。
- (事務局) 弁済してもらう場合は、新品の同一図書か、程度の良い同一古書の現物を用意してもらう。  
弁済図書が絶版で、利用者が現金にて弁済したい場合は生涯学習課へ弁済金（購入金額）を支払いに行ってもらおう。  
それ以外に、図書館から類書（作者が同じ図書）を提示し、利用者が購入してきてもらう方法もある。
- (事務局) 次に、「開館 30 周年を期に、摂津市立図書館 30 年史の編集は如何でしょう」という内容について。  
図書館史としてどのような体裁を考えているか。
- (委員) 西宮市立図書館に勤務していた昭和 40 年代頃、内部向けに発行された「西宮市立図書館三十年史」が西宮市立図書館に所蔵されており、その経験から思い出と共にアイデアを出せないかと思った。  
刊行は関係なく、関連資料を整理してまとめておけば、今後 50 年史などを発行する場合、図書館の資料として役立つと思う。  
また、現物を探して、図書館へ持って行く。
- (事務局) 図書館開館記念の広報の資料など、摂津市で持っているものを収集し、何らかの形で集約・編集していきたいと考えている。
- (事務局) 次に、「9 月市議会における図書館関連の質疑について」という内容について。  
東議員より 8 月 20 日の空調故障の経緯と今後の対応について質問があった。  
8 月 20 日午後から空調の調子が悪くなり、翌日、空調を止めて調査をした。  
センター型空調のため、部品と修理技術者の手配に若干時間がかかったが、27 日迄修理をし、同日テスト稼働が完了し、28 日日本稼働した。  
1 週間、利用者にご不便をおかけしたが、その間、図書館は、体育館から借りた大型扇風機や冷風機を入れて風通しを良くした。

その他には、隣の安威川公民館にて、貸出手続き不要で図書の閲覧を利用者にしてもらった。

今後は、新しくより効率の良い空調の導入などを考慮しながら、計画的に更新していきたいと議員にお答えした。

(事務局) 次に、「車椅子の利用者を見かけた事がないが、実際はどのようなのでしょうか。トイレ前のソファに男性が腰かけると、車椅子が通りにくい状態になっている」という内容について。

実際に、電動車椅子の利用者で身体障害者用トイレを使用している方もいるが、現在トラブルはない。

トイレ前のソファで男性が足を投げ出しているとぶつかるが、車椅子の利用者が通過する時は、足を引っ込めている状態ではないかと思う。

(事務局) 次に、「チェックシートの評価で市民図書館に行くと、3階はクローズされているが、使用しているのでしょうか」という内容について。

普段は、3階は利用者に開放していない。

土曜日午後3時から小会議室にて、おはなし玉手箱、日曜日午前・午後大会議室にて、映画上映会で使用している。

また、イベント・リサイクルブックフェア・講演会などで随時使用している。

(事務局) 「入口横スタンドの9ヶ所の透明ファイルが全てめくれているが、何か意味があるのでしょうか」という内容について。

図書館入口扉の横にパンフレットボックスを置いており、時間が経つにつれパンフレットファイルがめくれてきていた。

ご指摘を受け、急遽、A4サイズの硬めのファイルに入れ換えた。

さらに、今後はA4サイズの透明の下敷きに入れ換えて、利用者が閲覧しやすいようにする。

(委員) 11月30日に市民図書館にて開催された「大人の塗り絵講座」のイベントに参加したのだが、参加者に大変好評だったので、今後もこのようなイベントを開催して欲しい。

(事務局) 色々なところにアンテナを張って、今後もイベントを開催していきたい。

## 2. 平成 26 年度摂津市民図書館・摂津市鳥飼図書センター利用者満足度調査結果報告

【平成 26 年度摂津市民図書館・摂津市鳥飼図書センター利用者満足度調査の集計結果について説明】

(事務局) 指定管理になってから毎年 8 月に実施している調査で、今年度は 8 月 1 日から 17 日までの 15 日間、利用者満足度調査を実施した。

今年度は、4 年間の調査をグラフで比較し、質問事項によっては判断しづらい部分もあるが、変化のあった項目について説明する。

「所要時間」は、10 分から 30 分以内が増え、少し遠方の利用者が増えている。「滞在時間」は、30 分以内が右肩上がりである。

「本の題名が見やすいように整理されていますか」・「本の品揃えは充実していますか」については右肩あがりであるが、「新聞や雑誌の品揃えにはご満足いただいていますか」については、「不満」が右肩上がり、アンケートの中に、雑誌に対する意見が数件あった。

「自分の見たい雑誌がバックナンバーも含めて残っていないので、2 部購入してもらえないか」、鳥飼図書センターの利用者からは、「市民図書館より雑誌の品揃えが悪い」との記載があった。雑誌については、市民図書館と鳥飼図書センターの雑誌数は、ほぼ同じであり、鳥飼図書センターの規模から、雑誌数は、多い状態である。また、新規購入雑誌については、利用者の要望も取り入れ、休刊になった雑誌についても補充を行っている。今後は、利用者に喜ばれるような雑誌を購入した方が良いのではと考えている。また、「ホームページの内容にはご満足いただいていますか」については、「ふつう」が多く、次期図書館システムにおいて、イベントの案内等の更新を頻繁にするなどして、維持・管理に努めていきたい。

「開館日数や開館時間について満足いただいていますか」については、「満足」が右肩下がり、理由として「もっと朝早く開館して欲しい」、「土・日・祝日も開館時間を延長して欲しい」などの意見がある。開館時間変更については、人件費に直結するので中々難しい。

その他の記述回答には、「私は子どもが嫌いです。子どものマナーの悪さが気になります。泣いたり走り回ったりする子どもには、警告の笛を吹いて注意してみたらどうか」・「私語が多い母子の絵本の読み聞かせがある」など、難しい意見もあった。

利用者満足度調査の結果については、スタッフ全員が読み、利用者の要望の中で、できることは、毎年反映している。過去に利用者の意見を反映させたことでは、子ども用のおすすめの読み聞かせの小冊子を作成したり、紙芝居にタイトルをつけるなどした。

(委員) 「平成 23 年度より指定管理制度が導入されたことはご存じでしたか」、「株式会社図書館流通センター (TRC) が運営していることをご存じでしたか」で、「知らなかった」の回答が多いが、市から株式会社図書館流通センターに業務がスムーズに移行され、利用者は気付かなかったのではとプラスの印象を

持っている。

(委員) ブックシャワーは、来年の春から有料化になるのか。

(事務局) 将来的には、受益者負担の観点から有料化を考えているが、現在は図書館の利用啓発・利用拡大を考えており、当面は無料期間の延長をする。

(委員) 「指定管理者制度が導入されてからサービスは向上しましたか」で「悪くなった」との意見もあるが、何が悪くなったと考えられるか。

(事務局) アンケートの中に、「よくなった」・「悪くなった」の回答に理由欄が対になっていないので答えづらいが、カウンター業務をしている際に、「以前は、ベテラン（年配）のスタッフが多くて安心できたけどスタッフが若くなった」、「スタッフが変まって話せる人がいなくなった」「カウンターで私（利用者）の話をしている」とか、引き継ぎをしていると、「カウンターで無駄話をしている」などと、利用者が言って来られることがある。

マナーについては、スタッフも社内の接客研修を受けて、接客向上に努めている。

(事務局) ご意見箱に今の様な意見は入っているか。

(事務局) そのような意見が入っていたことは今までない。

予約用紙はあるのだが、「こんな本が欲しい」、「今迄置いてあった雑誌がなくなったら困る」など廃棄物についての意見が意見箱に入っていることが多く、今の様なご意見が入っていることは非常に少ない。

今月は、「クリスマスのイベントをして欲しい」と意見が1件あった。

(委員) スタッフ名の案内をしてもらえないか。また、簡単な自己紹介なども加えてもらおうと、図書館に更に馴染みができると思う。

(事務局) 検討する。

### 3.その他

#### 【鳥飼図書センターの外壁改修工事について説明】

(事務局) 鳥飼図書センターは、平成7年にオープンしてから20年経過している。

外壁が若干傷んでいる状態で、今年度これから外壁の改修工事を行う。

現在、業者を選定中で、早ければ12月中、遅くとも1月から工事に取り掛かり、3月に工事終了予定である。

タイル交換やひび割れの補修を行い、内装についても若干傷んでいる箇所

があれば補修をする。

鳥飼図書センターの利用については、支障はない。

(委 員) 11月16日に実施された鳥飼図書センターのリサイクルブックフェアに行った。

1年間保管していた雑誌の付録をかごに入れて、図書館スタッフが「1人1つずつです」と言って並んでいる利用者の所を順番に回っていた。住民に還元していて良いサービスだと思った。