

平成29年度 玉野市立図書館・中央公民館

利用者の皆様と館長との懇談会

～開館1年を振り返って～ 玉野市立図書館・中央公民館に期待すること

日時：平成30年3月31日（日） 10時～12時

場所：第1・2研修室

参加者：9名

職員：4名 総括責任者・図書館長

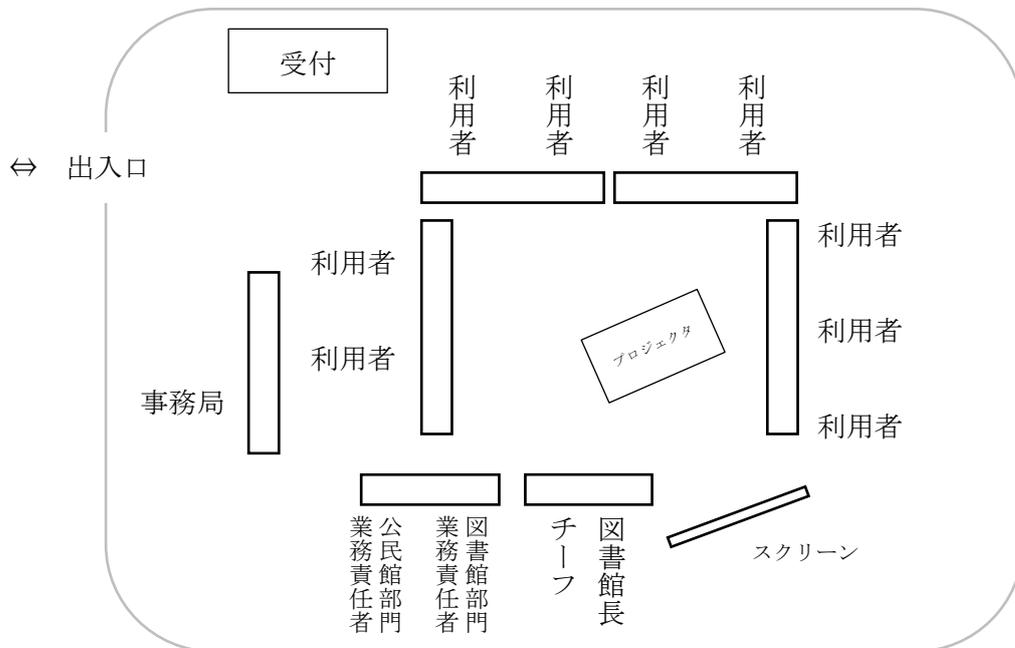
副責任者・チーフ

副責任者・図書館部門業務責任者

副責任者・公民館部門業務責任者

事務局：1名 教育委員会社会教育課

他：1名 山陽新聞記者



配布資料：・レジユメ（パワーポイント投影資料に同じ）

『玉野市立図書館・中央公民館のご紹介～開館1年を振り返って～』

・玉野市立図書館・中央公民館の概要（A4両面1枚）

・玉野市立図書館・中央公民館のご紹介、特徴ある設備（ 〃 ）

開催趣旨

移転リニューアル後約1年間の状況を基に、幅広い利用者の方から、運営や施設等について自由発言形式で忌憚のないご意見を伺い、今後の利用環境向上やサービス向上に役立てる。

次第および議事

[1] 館長より開会のご挨拶 【20分】

館長自己紹介
職員自己紹介、
参加者自己紹介

[2] 館長より懇談会趣旨説明 【20分】

レジュメ資料に基づき、平成29年度の玉野市立図書館・中央公民館の概況説明

- ・運営基本方針
- ・施設の概要
- ・主要目標値と実績
- ・主な実施事業紹介
- ・平成29年度利用者アンケートの結果
- ・計画中の事業紹介

[3] 意見交換 【80分】

館長：本日はご参加いただきありがとうございます。これまでの説明内容、またはそれ以外でもお気付きの点など、どうぞ忌憚のないご意見をお願いいたします。

利用者：元学校関係の職業で、最近は県立図書館に良く行っていた。岡山の県立図書館にはビデオライブラリーが充実しており館内で視聴できるが、玉野に無いのが残念。ここにも入れてほしい。騒音についての意見が多いようだが、防音を徹底すればいいのでは。

館長：利用者アンケートやご意見箱でも館内の音について多く意見が寄せられています。この点について皆様のご意見はいかがでしょうか。我慢できない程度と感じておられる方はいらっしゃいますでしょうか。

(2名挙手)

利用者：私は高校生でよく学習室などを利用しているが、特に気になったことはない。

利用者：ギャラリーなどの受付時、和室での体操の掛け声、講座終了時の話し声など、仕方がないと思うが、図書館利用者としてはうるさいと思う。

夏場に研修室のドアを開けたままの団体がいるが、そういった時の話し声がうるさい。メルカのセントラルコートでしている催しの音が聞こえるのは仕方がないと思う。構造上何ともならないと思うが、図書館施設と公民館施設は前から別けるべきだと主張していた。図書館と公民館の融合コンセプトは難しいのではないか。

利用者：図書館利用者と公民館利用者それぞれの利害がぶつかるのは仕方がないが、それぞれの言い分も分かるので、両者がぶつかりあわないといい。

館長：“図書館と公民館との融合”というのはこの施設の重要なコンセプトであり、全国的にも非常に珍しく、注目されています。理想が実現できるように運営として努力を続けていきたいと考えています。

「お静かに」という趣旨の貼紙をしてほしいという意見をいただきますが、

皆様に気持ちよく利用していただけるよう、できるだけ注意書きはしたくないと考えおり、貼紙をする場合は、『〇〇はダメ』という否定形の言い方をしないようにしています。スタッフも、優しく気持ちよく注意ができるように成長していきたいと日々努力しています。

一方、ギャラリー付近でご来観者に出展の方が作品の説明などをされている場合、声の大きさなどはなかなか注意しづらいものがあります。

利用者：ギャラリー展示なども旧文センターではあまり見に行くことがなかった。図書館の利用はしていたが、公民館の利用や催しを見に行ったことはなかった。今は図書館を利用する際に興味を持って見に行くこともある。

また、勉強をする際、少くく賑やかな方が集中できることもある。

利用者：佐賀県の武雄図書館は素敵だった。うらやましい。高梁市の図書館にも行ったが、スタバもあり今までの図書館とは違う場所のように感じた。個室や子供の遊び場もある。ここは夜開館しているのがありがたい。

いろいろな人がいるから、集中したい時は場所を移動したり、家で本を読むなど、利用者側の慣れも必要だと思う。私は、音は特に気にならない。

館長：高梁市図書館では、高校生や大学生の利用が多く、やはり音に関するトラブルが多いと伺っています。一方で、同施設内のカフェや子供の遊び場コーナーでは特にうるさいとは言われないそうです。

玉野市でも図書館利用の中高生は大変多いのですが、とてもマナーが良く、他の利用者の方とのトラブルは非常に少ないと思っています。

利用者：目的を持った音は特に気にならない。部屋を利用している時の声は大丈夫なのだが、出入りの時など、目的外の雑談が賑やかすぎると気になる。

出入り口付近で長話になるようなら、別の場所へと誘導するのはどうか。

例えば、多目的室（大）の奥を談話コーナー的な扱いでご案内するなどには実現できないか。「静かにして下さい」だと帰って下さいに聞こえる可能性もある。館内の地図に『静かな場所』『賑やかな場所』を分かるようにするのも一つの手では？

館長：多目的室（大）の運用や、エリアの表示などは大変参考になります。検討していきたいと思います。「賑やか」と「うるさい」の違いは、目的に合った音とそれ以外の音との差であると私も思います。不必要な音をこちらが認識する必要があり、研修室に出入りされる方々の話し声などについては、スタッフから注意喚起していくようにより努力します。

利用者：武雄図書館にも行ったが、玉野市立図書館の方が都会的。本を読む時は集中しているので雑音は聞こえない。玉野は良いと友人からも言われる。館内表示も分かりやすいようにしているという意見も聞いている。あちこちの図書館へ行ったが、ここは良いと思う。うるさいといった注意はやめた方がいいと思う。利用者自身が弁えている筈だし、良心にまかせるべき。

利用者：図書施設と公民館施設は別の場所にした方がよかったと思う。本棚を分断するように研修室が真ん中にあるのはやはり邪魔である。

利用者：融合が双方にとって良いかどうかは分からない。お互いに気を付けないといけないが、我慢もしないといけない。荘内市民センターを利用するが、作りの粗さのせいかオカリナの演奏や会議の声などがよく聞こえる。構造上仕方がないと思うが、図書館がそれでは困る。

公民館利用のついでに本を探すことも増えた。融合は良い部分もあれば悪い部分もある。

利用者：今日は特集の本を見ていたら部屋の中や看板が見えたので何をするのかと興味を持ち、飛び入りで参加した。

館長：公民館のグループ講座や定期講座についても、研修室がガラス張りで中の様子がある程度見えるため、「あの講座に参加したいがどうすれば良いか」「私たちもあの様に部屋を利用することは可能か」等の問い合わせが増えてきています。中には“講座を見学しませんか”という掲示をして活動されている団体もいらっしゃいます。

利用者：公民館施設について、音楽ホールがなくなったこと、反響板・ステージ・舞台照明がないのは辛い。なんとかならないのか。予算があると思うが、多目的室の設備にもう少しお金をかけてほしい。

館長：できる限りの改善について市とも協議し、効率的に実現できる簡易反響板の導入等を中心に検討を進めています。

利用者：施設使用料について宇野地区は元々無料だった。地区館と中央公民館では使用料が違う。図書館だけでなく公民館の利用人数など、数値目標や実績を出してほしい。

館長：宇野地区利用は、現在他地区公民館と同じ扱いでの利用が可能となっています。現時点の公民館実績数値については資料に記載しておらず申し訳ございません。別途、年次報告等で公開予定です。移転1年目ですので、今年度の数値を基に、定期講座の受講者数や、各部屋の使用率等の指標で利用満足度を測っていきたいと考えています。

利用者：市内の公民館で使用料が発生するのを学校などの施設に言っているか。年度初めに市の広報などで改めてお知らせした方がよいのではないかと。

館長：昨年の開館前には広く広報を実施しましたが、今後も随時ご案内するようにしていきます。

利用者：会議などで夜9時まで利用する時、午後8時以降は屋上駐車場に出られなくなる事を予め利用者に伝えておいてほしい。放送で気付いて慌てて中座し、移動される方がいて気になった。

公民館責任者：受付でお渡ししている利用カードには記載していますが、参加される皆様にも伝わるように方法を検討します。

館長：取り急ぎ、各部屋に駐車場についての案内掲示をおこなうようにします。

利用者：話は少し戻るが、DVDの視聴機がここにも有るのを言った方が良いのでは？

館長：館内に2か所、オープンスペースではありますがCD・DVDの視聴機を設置しており、どなたでも利用することができます。

利用者：ぜひ使ってみたい。場所が分かりづらいので表示がほしい。出先でちょっと見る事ができるのは嬉しい。

利用者：少し気になったのだが、高梁市図書館は何が良いのか？

館長：どなたでも利用登録ができる上、郵送サービスも充実しています。移動図書館車での日用品販売も好評で、地域サービスを手厚く実施しています。

チーフ：岡山市からの利用者も非常に多くなっています。

利用者：ワークショップの時の意見も良く汲んでもらっている。図書館が街にあるのはありがたい。図書館は健康的な場所であり、まっとうな施設である。文化・学習の発信の場である。病院が病気の人を治す場だとすれば、未病の人を増やすのが図書館の役割になると思う。繋がって、元気になる施設。もっと発信してほしい。図書館から出向いての出前講座も是非してほしい。

館長：アウトリーチ活動は来年度の重点テーマととらえています。今でも新規登録者が多いことも踏まえ、まだ施設を利用した事のない方や、外部への積極的なアピールをしていく予定です。移動図書館「めばる号」での配本時にも、幼稚園や保育園、また、高齢者施設等で出張お話を開催したいと考えています。

チーフ：おもちゃ王国での『はたらくくるま大集合！』に参加した際に、会場でお話を開催し好評でした。商業施設との連携で、メルカのテナントである中山靴店様との協力企画をおこない、『足学』特別講座は継続して来年度も開催を予定しています。

館長：講座の依頼などでも様々な方々に協力をいただいています。ボランティアの連絡会議などに出席すると、積極的な活動をされている方が大勢いらっしゃいます。情報収集やアピールなど、私含めスタッフが外に出て活動する必要を強く感じています。

利用者：瀬戸内市が市民をまきこんだイベントを色々としている。50人～100人程度参加した本の紹介イベント（ビブリオバトル）はとても興味深かった。中には全て英語で話す人もいた。

館長：双方向のコミュニケーションについても重点課題として取り組んでいく予定です。当館での一例として、中学生のチャレンジワークで一人一冊、お勧めの本を紹介してもらって展示をしています。ティーンズ世代との交流は、蔵書選定の参考にもなります。ブックトークやミニ文庫（皆さんが持ち寄ったお勧めの本をコメントを添えて設置し、コメントを加えて返す）なども今後実施していきたいと考えています。相互コミュニケーションボードなどにお勧めの本を付箋に貼ってもらうようなコーナーも作りたと思っています。

チーフ：高校生の方の利用が増えているので、ティーンズ向けの本の充実を図っていく予定です。

利用者：設備が充実している。自動貸出機はプライバシーが守れるので気に入っている。フリーWi-Fiも勉強のための動画が見られるので大変ありがたい。スピードに問題はない。周りでゲームなどをしている人もあまりいない。

館長：ゲームなどをしている場合も、注意すればすぐ聞いていただけます。利用者の方のマナーは非常に良いです。

利用者：アナログな話になるが、本の場所が分かりにくい。書棚の案内は片面にしかないので、上側に表示が欲しい。初めてだと分かりにくい。

検索機で本の検索をすると番号が出るが、表示が無いので分かりにくい。検索機の横にどこへ行けばいいかの表示が欲しい。

本棚の一番下の段は見づらい。しゃがんでから立ち上がると立ち眩みする時がある。本屋では引き出しでストックを置く位置。一番上の面出しが全部はいらぬのではないか。

館長：改善につき検討いたします。スタッフが常に利用者目線であることが重要であると、指導に心がけています。

利用者：リサイクル市が延期になったが、除籍ができてないという事は耐荷重量は大丈夫か。また、このような事が起きたのは民間事業者で人手が足りていない、無理なスケジュールが原因なのではないか。低い時給ですぐに辞められるような状況になるのではではないかと懸念している。司書のキャリアを大切にしていってほしい。市も図書館の重要性をもっと認識してほしい。

館長：リサイクル市に関しては、除籍候補抽出含め、図書館側での準備はすべて完了しておりましたが、収容能力が上がり、今年度は除籍候補数が少なかったことも延期の一因です。除籍については、選書と同じく市教育委員会の重要な承認・決裁事項であり、慎重に進めていただいているところです。書架にまだ余裕があり、除籍候補資料は倉庫等に分散して保管していますので耐荷重の心配はないと考えています。来年度の“としょかんまつり（10月末頃予定）”に合わせて実施を計画しています。

弊社は人を大事にすることを基本理念とする企業です。特に近年、離職率を評価指標の一つとして運営を実施しています。また、特に玉野市では賃金面で他地域よりも優遇措置を採らせていただいております。働きやすい職場環境と人材育成を目指しています。ご参考までに、現在のスタッフの95%が玉野市在住、司書資格取得率は65%で、来年度の異動希望者もございません。

利用者：利用者アンケートの意見の中で苛立ちを覚えるものがあった。年中無休にしる、24時間にしろなど、税金を使っているのだということを理解していない。働いている人に無理を言ってもクオリティの低下になる。予算が増やせないのなら、市は毅然としてはねつけてほしい。

館長：本日は貴重なお時間とご意見をいただき、心より御礼申し上げます。最後にご参加の皆様から一言ずついただければ幸いに存じます。

利用者：これからも沢山利用していきたい。高校生のマナーについては周りの友達などにも注意や声掛けをしていきたい。

利用者：(前述の方に)「皆さんは騒がしくなんてない。テスト期間中も一生懸命やっていますよ。」

貼り紙や注意などはできるだけしないで欲しい。皆大人なので自覚にまかせるべき。玉野市内の公民館として、今日現在までの予約状況などが分かるとう良い。

利用者：運営に努力してくれている。社会教育課もしっかりがんばって欲しい。懇談会は参加者が少ない。もっとしっかり募集してほしい。

利用者：先日、本を調べてもらった所「ありません」と言われたが、司書経験のある友人に尋ねると「全国を探せばある」と言われた。より努力してほしい。楽しく利用している。市民センターとの連携をもっとしっかりやってほしい。玉野市は今賑わい創出などを中心に盛り上げようとしているが、情報の拡散をしてほしい。東部に行けばどういった希望があるかなど、離れた地域でも講座や催しをしてほしい。スタッフの働き方だが、休みも取れないのは本末転倒である。しっかり休んでより良い図書館に。

利用者：他の方が意見を言ってくれたので自分は特にはない。本日はありがとうございました。

利用者：良い図書館にしていく責任がある。またこういった会を。次回は懇談会の出席者をこの2倍は集めてほしい。

利用者：DVD視聴機の存在を知る事ができて良かった。本の場所表示、駐車場の放送など、もう一步親切に頑張っていたきたい。

利用者：公民館施設で宇野地区の人への使用料は気遣いをしてもらっているのが分かった。グループ活動している人へはもう少し気遣いをしてほしい。

利用者：奥玉方面から海岸を走る車について、以前は少なかったが今は増えているように思う。市街地活性化は成功していると思う。

館長：本日のご意見を踏まえ、今後とも、より利用しやすく居心地の良い施設をめざしてがんばってまいります。スタッフ一同、“誰にでも親切に”を心がけ、これからも努力してまいります。本日はご参加いただき、本当にありがとうございました。

[5] アンケート集計結果

今回の懇談会につき、ご意見・ご感想等自由にご記入ください。

回答数：6

	年齢	性別	意見・感想
1	50代	男性	図書館、公民館のため、今まで通りがんばってやっていてください。継続してやってもらえたらと思います。
2	10代	女性	様々な立場からの色んな意見を聞くことができ楽しかったです。公民館のことなど難しい話もありましたが、そんな問題もあるんだなあと興味もわきました。
3	60代	男性	色々ご努力されていることがわかりました。思いついたことを言わせていただきましたが、受けとめていただいてありがとうございます。
4	60代	女性	<ul style="list-style-type: none"> ・ こういう機会を設けてくださり感謝です。が、参加者のあまりの少なさにびっくり……もしました。もっと気楽に（双方が）聞き、参加できる会になるよう希望します。回数も増やしてほしいです。 ・ ここに来て知ることができた情報もあって、よかったです。 ・ 思っていた意見が充分言えて、満足でした。また次回を期待しております。早めに広報して参加数を増やしてほしいですね。
5	50代	女性	懇談会を開いていただきありがとうございます。一年間おつかれさまでした。さまざまな取り組み、私はすごいなあと思っています。いろいろな人がいるんだから、いろいろな意見があるのは当然ですよ。でもどうぞブレずにつきすすんでください。引継ぎの一年本当に大変だったと思います。意見があるのは感心・関心・歓心があるということなので、どうぞよろしくおねがいたします。何ができるというわけではありませんが、何かあれば気軽に声を掛けて下さい。又こちらからもアプローチさせていただくかもしれません。お忙しいと思いますが、皆さん、お体に気を付けて。また図書館でお会いしましょう。

6	60代	女性	<p>貼紙や禁止事項を出さない方針に賛成です。緊張を誘うものがあるれば足も遠のいてしまいます。</p> <p>音に敏感で苦痛に感じられる方がおられるのも事実なのでやはり配慮が必要かなと思います。</p> <p>図書館を愛する方々のお話は本当に参考になりました。来る楽しみが続くことは目に見えない職員の努力があってこそだと感じています。玉野市は美術館、博物館、そして映画館がありません。年をとればとるほど、自分が何も知らないことを思い知らされます。残された時間は短く、活動範囲も少しずつ狭くなり、内心あせりを感じますが、図書館がキレイに広く素敵になったことは、単純に嬉しいです。(図書館利用が21時までで屋上の駐車場が20時までという問題はやはり皆がわかるようにお知らせする方が良いでしょう。)</p> <p>誰でもわかりやすい、迷って困ることのない図書館になっていただきたいです。</p>
---	-----	----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

以上