

第六期札幌市図書館協議会

第7回会議

議 事 録

日 時：平成29年3月22日（水）午前10時開会
場 所：札幌市中央図書館 3階 研修室A

1. 開 会

●事務局（阿部運営企画課長） 定刻の10時になりましたので、ただいまから第六期札幌市図書館協議会第7回会議を開会いたします。

本日は、お忙しい中をお集まりいただきまして、本当にありがとうございます。

現在の出席は、10名でございます。

上田委員、豊田委員からは、欠席される旨、ご連絡をいただいております。また、下田委員からは遅参する旨のご連絡をいただいております。

出席者数が委員の半数を超えておりますので、会議は成立しております。

それでは、本日の資料について確認させていただきます。

既に送付させていただいた資料は、次第、資料1の平成28年度利用者アンケートの概要、資料2の平成28年度利用者アンケート集計結果分析、資料3の郵送貸出及び郵送貸出利用者の電子書籍の利用について、資料4の図書貸出券と本市発行ICカードとの連携について、資料5の札幌市電子図書館視覚障がい者向け利用支援サイトの開設について、資料6のえほん図書館利用状況一覧、座席表です。

なお、資料4は事前にお配りしていたものから差しかえとなりましたので、差しかえ版を机の上に配付しております。

また、追加で図書・情報館のパンフレット及びえほんとしょかんだより3月号、えほん図書館利用状況一覧を配付しております。

不足している資料がございましたら、お知らせいただきたいと思います。

2. 挨拶

●事務局（阿部運営企画課長） それでは、開会に先立ちまして、中央図書館長の千葉より、ご挨拶を申し上げます。

●千葉中央図書館長 本日は、年度末のお忙しい中をお集まりいただきまして、まことにありがとうございます。

今年度最後の会議となります。

きょうは、6件の議題を用意しておりますけれども、全てが図書館からの報告事項となっております。

よろしく願いいたします。

●事務局（阿部運営企画課長） それでは、議事に移りたいと思います。

河村会長、よろしく願いいたします。

3. 議 事

●河村会長 おはようございます。

それでは、議事を進めてまいります。

今、館長からお話がありましたが、全てが報告事項とのことです。

議題1の平成28年度利用者アンケートの結果について、事務局より説明をお願いいたします。

●事務局（根尾企画担当係長） 平成28年度の利用者アンケートの概要についてです。

このアンケートは、第2次札幌市図書館ビジョンの中の市民利用者の意見、評価を把握していこうという取り組み項目に基づきまして、毎年、実施しているものとなります。

資料は、資料1のアンケートの概要、資料2の集計結果分析の2種類をお配りしておりますけれども、資料2をもとに説明させていただきます。

まず、1ページの実施概要であります。

実施場所は、中央図書館と九つの地区図書館の全部で10館です。今年度の11月にえほん図書館が開館いたしましたので、来年度はそちらも含めて11館で実施する予定です。

回答数ですが、中央図書館は300枚、地区図書館は各館100枚で合計900枚、合計1,200枚を配付し、1,064人からの回答をいただきました。

2ページをごらんください。

回答者の年齢構成です。中央図書館と地区図書館を比較すると、20代が極端に低いのは共通しております。10代は中央図書館が若干高いところです。60代、70代の高齢者の割合で見ますと、地区館のほうが高くなっております。これは、アンケートの回答をいただいた方々の年齢構成でして、来館者の構成をあらわしているものではございませんけれども、ある程度の目安にすることができると考えております。

4ページをごらんください。

年代別の満足度の割合についてです。

年代別に満足度がどれぐらいかを見ておりますが、10代の満足度が非常に高いという結果が出ております。また、中央図書館、地区館別に年代別の満足度を分析したいと思っておりましたけれども、母数が少な過ぎまして、地区館で割合を出すには信頼性を確保し切れないため、全体の数字を捉えての分析となっております。

5ページをごらんください。

全体的な満足度の推移を記載しております。

教育委員会は、生涯学習部、学校教育部、中央図書館の3部がございまして、それぞれの部で行っている事業の点検評価を、毎年、教育委員に評価していただいております。これが議会への報告につながっております。中央図書館からは、成果目標として、図書館の利用満足度を報告しておりますので、こちらの全体的な満足度の数字が一番注目されるものとなります。

推移について27年度と28年度を比較しますと、中央図書館につきましては、「満足」「やや満足」を合計した数字が75.4%から74.8%と0.6%下がっておりますが、概ね横ばいといった結果となっております。

6ページをごらんください。

地区図書館を見ますと、27年度の85.3%から28年度は86.3%ということで、

1. 0%増加しております。そして中央・地区館全体としては、82.7%から83.5%と0.8%上昇しております。0.8%と非常に小さいですが、平成24年度から少しずつ満足度が下がってきていたものが今回は上昇に転じた結果となっております。

また、今は青色の折れ線グラフの話をいたしましたけれども、赤色の折れ線グラフは「不満である」と回答した割合でして、27年度から28年度にかけて減っており、結果としてはうれしい数字となっております。

●河村会長 ありがとうございます。

ただいまの説明に対して、ご質問やご意見等はございませんでしょうか。

●秋山委員 アンケート用紙を配付するとき、カウンターでの配付と記載台を置いておくのとありますけれども、カウンターではどんな配付の仕方をなさっておられるのか、伺いたいと思います。

●事務局（根尾企画担当係長） 基本的には、館内にアンケート用紙を置いて、アンケートにご協力くださいという形をお願いしているのですが、それだけでは配布し切ることが難しい場合がございます。その際は、カウンターでも配付しております。しかし、この人に配ろうとか、この人はやめようということではなく、いらっしゃった方に対して配付しております。

どれぐらいの枚数を館内に置いた状態で書いてもらったのか、あるいは、カウンターで配付したのかは、館ごとでまちまちになっております。

●秋山委員 統計をとる場合、電話の場合はランダムにやっておりますけれども、アンケート用紙を渡す場合に、偏って渡されることや、日にちを限ってやられるなど、そういうことには考慮しておられますか。

●事務局（根尾企画担当係長） 今回、アンケートを実施した結果について、各館の館長会議で話をしたときに、曜日や時間帯を意識する、また、年齢層も含めて偏ることがないような配付の仕方をしたほうがいいとの反省点も出てきております。これは、全館で徹底して実施していこうと話しているところであります。

●河村会長 来館者調査については、休日と平日に分けて実施されること、それから、入り口で全員に渡す、開館から閉館までの間、手渡しするのです。そして、渡すときに入館時間を書いて、回収するときに退館時間を書く、どのぐらい滞在したかがわかると思うのです。来館者調査の場合は回収率が高くなりますので、今言ったように、来館者調査でなければわからないような内容を含められると、せっかく調査されているのですから、いいのではないかと思います。本館・分館でそれぞれどれぐらいの時間を滞在しているかがわかると思います。

満足度は75%ぐらいあるということで、大変いいのではないかと考えております。

ほかにご意見はございませんか。

●北村委員 今おっしゃった26年度から27年度にかけて満足度が上昇しているということですが、利便性を高めるための大幅な模様がえなど、何かポイントとしてあるのでは

ないかと思うのです。本の森もこの辺の時期でしたか。それと何かかわっていますか。

●事務局（根尾企画担当係長） デジタル本の森など、森に見立てた中央図書館のリニューアルにつきましては、平成25年3月に実施し、26年度から開館いたしました。ですから、時期的には一致しておりません。

ただ、25年度から26年度にかけて、満足度は72.3%から69.1%に下がってしまっているのですが、自由記載欄を見ますと、「レイアウトが変わったことで使い勝手もがらりと変わってしまった」ということで、「やや不満」「不満」という回答につながったのではないかと分析しております。26年度からもう1年ぐらいを経て、リニューアル後のレイアウトに慣れて、使い勝手がよくなった効果が出てきたのではないかと認識しております。

●河村会長 ほかにございませんか。

●吉岡委員 資料の7ページの図書館職員の対応について、中央図書館の値がことしも去年も高くなっているのはすごくうれしいことだと思っております。26年度から27年度にぐっと上がっているのは何か理由があるのでしょうか。研修などをされたのですか。

●事務局（根尾企画担当係長） 平成27年度は、カウンタースタッフの配置の仕方に工夫いたしました。臨時職員を活用するなど、体制を一新して取り組みました。その結果、カウンターにおける貸し出しや返却だけではなくて、展示などほかのサービスに力を入れることができたということが事実としてありますので、それが数字にあらわれてきたのかと思っております。ものすごく上がったなと我々図書館側としても実感しております。

●吉岡委員 その理由を探って、中央図書館は地区館に比べて若干低目ですので、まだ工夫の余地があれば考えてもいいのではないかと思います。

●河村会長 ほかにございませんか。

●駒木委員 今のご質問に関連しますが、全体的な満足度や図書館職員の対応について、館で毎年具体的な目標数値設定はあるのでしょうか。

●事務局（根尾企画担当係長） 先ほど、教育委員会の事務点検評価のほうに数字として出していると申し上げましたが、90%を目標数値として、それに向けて頑張っているところです。

●河村会長 今の満足度に関しては、公共図書館は全体的に不特定多数の方が利用されるわけですが、中央図書館の場合はそれが顕著で、地区図書館の場合は常連化しているのだろうと感じるわけです。地区図書館は90%の満足度ということで、中央図書館を90%まで持っていくのは難しいと思いますけれども、職員対応に努力されていることはこのグラフからわかります。

ほかにご意見はございませんか。

（「なし」と発言する者あり）

●河村会長 それでは、議題2の郵送貸出利用者の電子書籍利用の開始について、事務局より説明をお願いいたします。

●事務局（久保図書館サービス係長） 私から、郵送貸し出し及び郵送貸し出し利用者の電子書籍利用の開始について、お手元の資料3に沿ってご説明いたします。

中央図書館では、郵送貸し出しということで、身体に障がいをお持ちの方が中心になるのですが、来館できない方に対して、資料の貸し出し及び返却を郵送により行うサービスを従来から行っております。

このたび、平成26年度から開始している電子図書館についても郵送貸し出しの利用者が使えるよう、システムの準備ができましたので、4月より開始することをご報告させていただきます。

郵送貸し出しについては、利用されている人数も多くないため、余りご存じない委員の方もいらっしゃるかもしれませんので、かいつまんでご説明いたします。

利用できる方は、市内に住所があり、身体障がい等のご事情があつて来館できない方になります。

貸し出しの数は、図書が10冊で視聴覚資料が2点、電子書籍3点で、来館される方と同一となっております。

貸し出し期間は、電子書籍以外は1カ月間、電子書籍は7日間です。電子書籍の7日間は通常利用と同一です。ただ、図書館資料の貸し出しについては、来館される方であれば、延長手続きができますし、郵送で送ることもありますので、2週間から長くして1カ月間としております。

貸し出し方法は、郵便と宅配便からご希望のほうを選んでいただきます。どちらも現在のところ、利用者の送料負担はなしとなっております。

今回開始する電子書籍の利用方法です。

ご希望の方に電子図書館の利用者IDとパスワードを交付して、電子図書館のホームページにログインしてもらい、利用していただきます。

現在、平成29年1月末現在の郵送貸し出しの登録者数は219人です。郵送貸し出し点数は、平成27年度と少し古い情報ですが、図書で年間6,990冊、視聴覚資料で445点、合計で7,435点となり、ここ数年、横ばいか微増している状況となっております。

次に、利用の登録の流れを簡単にご説明させていただきます。

まず最初に、利用者の方から希望があつたときに、①として、郵送貸出登録申込書をご自宅に送らせていただきます。そちらを記載していただいて、②として、利用者から郵送貸出登録申込書をご返送いただき、こちらで審査等をして、③として、郵送貸し出し利用開始通知を送ります。新着図書の案内も同封いたします。この4月から始まるのが④以下ですが、電子書籍利用のご希望がある場合は、電子書籍利用の申し込みをしていただき、⑤として、利用開始通知を送ります。全ての手続きが郵送や電話などで、来館することなく手続きが完了する仕組みとなっております。

次に、右側に参りまして、貸し出し申し込みと資料の送付についてです。

利用者から、①として、郵送貸出申込書にどんな本を借りたいかを書いて送っていただいて、こちらで資料をご用意しまして、②として、専用袋で資料を送らせていただきます。返送用の書類や伝票も入れて送らせていただいて、返却期限になりましたら、③になりますが、利用者から専用袋で返却していただきます。

この4月から始まります電子書籍については、ホームページから入っていただき、ログイン画面に利用者IDとパスワードを打ち込んでいただいて入っていただくことで、電子図書館もご利用いただけるようになります。

電子図書館を26年度に開始して、障がい者等の利用が注目されていたところでありませす。少し時間がかかったのですが、郵送貸し出しの方も利用できるようになったということと、議題4でも同じような説明があるのですが、電子図書館の障がい者対応にもつながりました。

●河村会長 ありがとうございます。

ただいまの事務局からの説明に対し、ご質問やご意見等はございませんか。

●北村委員 電子図書館というのは、平成26年度から誰でも使えるようになったとのことですが、点数はまだ限られているのですね。

●事務局（久保図書館サービス係長） はい。タイトル数としても6,000程度ですので、利用冊数を絞らないと独占されてしまうのです。

●北村委員 このタイトルの「郵送貸出及び」の次にある「郵送貸出利用者の電子書籍の利用について」というところが僕は理解できないのです。通常は、電話か何かでお願いして、郵送してもらって、郵送でお返しするということですが、電子書籍を利用するのは、電子書籍として設定された書籍だけを利用するのと、電子書籍ではなくて、インターネットを使って借りたり返したりできるということとごっちゃになってしまったのです。電子書籍だけということですか。

●事務局（久保図書館サービス係長） これは、電子書籍だけです。郵送貸し出しとは、インターネット環境を使わず、どういった本を借りたいというリクエストを郵便でいただいて、その本をこちらで確保して送るというサービスになります。

●北村委員 ざっくり言いますと、郵送貸し出しの方は、今まで、あくまでも郵送だから、電子書籍については利用する範囲が限定されていたということですか。これで幅が広がるということですか。

●事務局（久保図書館サービス係長） 電子図書館は利用できない状態でした。

●北村委員 そして、改めてこういうツールがふえたということで、選択の幅が広がったと理解すればいいのですね。

●事務局（久保図書館サービス係長） そうです。

●河村会長 ほかにご質問等はございませんか。

●吉岡委員 郵送貸し出しに登録された219人という数がどの程度なのか、判断がつかないのですけれども、必要な方にこういったものがありますということはご案内されてい

るのですか。

●事務局（久保図書館サービス係長） 利用者案内やホームページ等を通じて御案内しておりますし、視聴覚障がい者センターなどの関係機関にも周知しております。さらにPRに力を入れていきたいとは思っておりますが、一定程度のPRはできているのではないかと考えております。

●吉岡委員 必要な方に届いているのであれば、よろしいかと思えます。

●河村会長 私から一つです。

郵送貸し出しは、身体障がい等により来館できない方に限られているということでもよろしいでしょうか。

●事務局（輪島利用サービス課長） 65歳以上のご高齢の方で、状況をヒアリングさせていただいて、図書館になかなか来られない方についても認めております。ですから、幅の広い要件になっております。

●河村会長 なぜそういう質問をさせていただいたかという、障がいのある方には送料負担なしでサービスをしているということでした。札幌市にとっては大きい規模のサービス対象になりますので、難しいことかもしれませんが、今後、高齢化が進む中で、勤務などで開館時間中に図書館を利用できない健常者もいるかと思うのです。そこで、有料でもいいから健常者にもそういうサービスを広げていくのも一つの手なのではと考えるのです。

満足度についても、先ほどの調査結果の報告でもありましたように、開館時間中に利用できない方の不満が非常に大きいと思うので、そこを変えてあげるとすばらしいサービスになるのではないかと感じておりますので、今後、ご検討いただければと思います。

健常者でも高齢の方には、そうしてあげてもいいのではないかという気がします。

ほかにございませんか。

（「なし」と発言する者あり）

●河村会長 それでは、議題3の敬老パスICカードと福祉乗車証図書貸出券連携について、事務局より説明をお願いいたします。

●事務局（森情報化推進担当係長） こちらはシステム物ですので、図がないとわかりにくい内容となっております、資料4を見ながら説明させていただきます。

まず、既に行っているサービスですが、平成26年8月より図書貸し出し券とSAPICAを連携させております。貸し出し券とSAPICAを連携させることにより、図書施設に貸し出し券をお持ちいただかなくても、SAPICAで貸し出し券と同等の機能を得られるものです。ただ、1人1枚という原則は守って運用しております。

こうした現状において、保健福祉局高齢福祉課で敬老優待乗車証をICカードに、また、保健福祉局障がい福祉課で福祉乗車証をICカードで発行中でして、この4月から使えるようになります。

ICカードと言っておりますが、中身はSAPICAと同じものです。我々も第2次図書館ビジョンで高齢者や障がいのある方向けのサービスアップをうたっておりますので、

ICカードについて対応していこうという趣旨となります。

ちなみに、それぞれの発行枚数ですが、図書貸し出し券は、正確な数字は日々動いているので出ていませんけれども、40万枚前後です。SAPICAは100万枚以上で、日々ふえております。敬老優待乗車証は20万枚で、SAPICAと比べますと、5分の1程度ではあるのですが、それなりの数字です。福祉乗車証は、対象になる方が重度の障がいをお持ちの方、身体障がい、知的障がい、精神障がいでも等級の高い方に向けたものですので、発行枚数は抑え目で1万5,000枚となっております。

このような方向けの連携をことしの4月から始めるということで、広報さっぽろ3月号にご案内させていただいております。

このシステム上、具体的に何をやるかが資料4の右側になります。

表面は、SAPICA、敬老優待乗車証、福祉乗車証と種類がふえているのですが、裏面は全部同じです。裏面の右下に番号が振ってあり、この番号とICチップのシステムは、SAPICAと全く同様のものを使っております。このICカードの登録を我々がするのですが、貸し出し券と各種ICカードをカウンターにお持ちいただいて、職員がICカードリーダーで読み取り、16桁の番号を入力することで、貸し出し券の番号とICカードを連携させます。

それぞれのICカードの中身に貸し出し券番号が入り込むということは全くありません。ですから、例えば、それぞれのカードを落としたとしても、貸し出し券の番号が内蔵されているわけではないので、カードはカードとして扱われることになります。

この連携により、利用する方は、図書施設のカウンターにICカードリーダーを備えていますので、こちらに登録済みのICカードをかざしていただくことで、貸し出し券番号が呼び出されます。また、OPAC（館内検索機）にもICカードリーダーを置いていまして、ログインが楽になります。ログインIDが自動入力されますので、手間が省けます。

こちらのサービスを4月1日から各図書施設で始めます。

●河村会長 ありがとうございます。

新サービスについてご説明をいただきましたけれども、ご意見等はございませんか。

●高倉委員 IC化されると、今までの貸し出しとの関係はどうなるのでしょうか。

●事務局（森情報化推進担当係長） 貸し出し券として扱えるものは、本人確認も含めて、お1人1枚という原則は崩しておりません。ですから、貸し出し券からICカードにされる場合は、貸し出し券側にパンチ穴をあけ、使えなくいたします。

ただ、少しややこしいのは、インターネットで蔵書検索システムにログインし、予約したりできるのですが、ログインに貸し出し券の番号が必要となるのです。貸し出し券番号はSAPICAや敬老優待乗車証などには入ってきませんので、パンチ穴はあけるのですが、番号自体はそれぞれのご利用者で管理していただくことになります。

●高倉委員 今までの貸し出し券番号のほかに16桁の番号が加わるのですか。2本立てになるということでしょうか。

●事務局（森情報化推進担当係長） ICカードの16桁の番号は、図書館職員が入力に使うものですので、覚えていただく必要はありません。貸し出し券番号は一つですし、使う方が入力したり、覚えたり、説明するようなことは一切ありません。あくまでもシステムの登録に使わせていただくだけです。

●高倉委員 ということは、敬老優待乗車証で図書を借りたい場合には、それを出せばいいだけですか。

●事務局（森情報化推進担当係長） 図書貸し出し券と一緒にそのICカードを出していただくだけです。図書貸し出し券の登録をされている方が前提になります。

●高倉委員 図書貸し出し券を持っておらず、敬老優待乗車証で図書を借りたい場合はどうしますか。

●事務局（森情報化推進担当係長） そういった方がカウンターにいらっしゃいましたら、図書貸し出し券の新規登録からお願いすることで、その方に貸し出し券番号がつくことになります。

●河村会長 すなわち、図書貸し出し券の番号は絶対に必要なわけですか。しかし、その後には連携がとられるので、図書貸し出し券を一々使わずとも、敬老パスで使えるようになるのですね。

●事務局（森情報化推進担当係長） そうです。図書館に貸し出し券をお持ちいただく必要がなくなります。

●河村会長 敬老パスは別に発行されているので、敬老パスの中に貸し出し券番号を入れることはできないということですね。

●事務局（森情報化推進担当係長） そうです。

●河村会長 ほかにご質問はございませんか。

利便性がどんどん高まっているとは思いますが、私たち委員も理解できていませんので、市民がどこまで理解できるのか、今後、こういうサービスでこういう手続ですよということを広報で徹底されると利用者がふえていくのかなと感じました。

ほかにご質問はございませんか。

●北村委員 確認です。

私は、ICカードでSAPICAを既に使っていて、旧図書貸し出し券から切りかえが終わったのですが、4月から新しく敬老優待乗車証と福祉乗車証の方がふえるということですね。私は、聞いていましたので、窓口に行って、これで頼みますとやってもらったのですが、今後、ご高齢の方に今のようないきさつを説明するとか、福祉乗車証をお持ちの方にもやられるのであれば、初めに図書貸し出し券ありきですから、まずは図書貸し出し券をつくっておいでと言わざるを得ないのです。

そういう面では、くれぐれもご配慮をしてあげていただきたいと思います。お疲れの中で来られて、すぐにできると思ったら何なのだと思ってしまったらかわいそうだと思うのです。僕の経験からも、それだけよろしくお願ひしたいと思います。

●河村会長 ほかにございませんか。

●高倉委員 敬老優待乗車証の割り当てがなくなってしまうと、SAPICAのほうと二つ入力することはできるのですか。

●事務局（森情報化推進担当係長） 複数枚のICカードをお持ちの方は、1枚を選んでいただきますが、随時、我々のほうでどちらかに変更することができます。

敬老優待乗車証は70歳以上という年齢を対象要件にしていますので、減るということはありませんが、福祉乗車証は、手帳の更新期限がありますので、お持ちの方が福祉乗車証をお持ちではなくなることは十分考えられます。その後、SAPICAに戻したいとお申し出いただければ、我々が登録を変更することになります。

●河村会長 新規の方が敬老パスあるいは福祉乗車証を持ってカウンターに来たときに、図書貸し出し券は即日発行されるのですね。貸し出し券がないから使えませんということではなく、そうした利用者に貸し出し券を作成されるわけですから、問題はないですね。

●事務局（森情報化推進担当係長） その場で、10分、15分で発行させていただきます。

●河村会長 ほかにございませんか。

（「なし」と発言する者あり）

●河村会長 では、議題4の札幌市電子図書館視覚障がい者向け利用支援サイト開設について、資料より説明をお願いいたします。

●事務局（森情報化推進担当係長） 続きまして、こちらもシステム周りの新しいサービスとなります。

資料5をごらんください。

札幌市電子図書館視覚障がい者向け利用支援サイトを開設させていただきました。

内容は、障がいのある方の中でも視覚障がいをお持ちの方に向けたものでして、非常にわかりにくい内容になってしまうのですけれども、まずは背景からご説明させていただきたいと思います。

電子書籍は、インターネットにつながれば、場所や時間を選ばない、文字を拡大できる、本を持ち運ぶ必要がないため、重さを感じないなど、障がいのある方や高齢者にとっての読書の基本的なハードルを下げる要素があります。

そういった中、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律が平成28年4月1日から施行されておりますが、図書館でもアクセスのしやすさを確保することが喫緊の課題となっております。

本市の電子図書館のシステムは、TRCのパッケージのソフトを使っており、それをNEC製の図書館システムとつなげています。今回のテキスト版サイトは、TRCやDNP（大日本印刷）、また、日本ユニスやボイジャーといった民間企業と共同で開発し、研究しております。

また、立命館大学や東洋大学の教授、さらに、市の部署の一つですが、視聴覚障がい者

情報センターの協力も得て進めたものです。

このシステムは、お使いの方が音声読み上げソフトに加えてパソコンのキーボードを使うことにより、視覚に頼らず、独力で音声読み上げに対応した電子書籍を探したり、そのまま読むことが可能となりました。

昨年9月には、糖尿病の方のための医療講座にノートパソコンを持ち込んで、実際に動かせる状態で展示しております。その上で、12月にこのサイトを公開しております。

この支援サイトは、視覚障がいのある方向けですから、ポスターやチラシはごらんになれませんので、こういった方々にどうやって知っていただくかが課題として残っております。ただ、視聴覚障がい情報センターには協力を依頼しております。

このシステムは、音声読み上げソフトとキーボードを使います。つまり、デスクトップパソコンやノートパソコンを使って操作するのですが、今後は、スマートフォンやタブレットでも音声読み上げ機能を視覚障がいのある方にうまく使っていただけないか、研究中です。

資料の左下の図に「電子図書館サイトからの入り口」とあります。この図の右上の「テキスト版サイトへ」と赤で囲ってあるところをクリックしていただくと、テキスト版サイトに移ります。

また、図書館ホームページでも、「札幌市電子図書館」という入り口のほか、「札幌市電子図書館視覚障がい者向け利用支援サイト」という専用の入り口と2種類を設けております。

資料の下段中央ですが、実際に支援サイトに入りますと、デザイン的なものはほとんど排されております。見るできない方向けということで、文字が羅列されているような見ばえとなります。視覚障がいの方がパソコンのタブキーを押すことで、対象となる部分が一つずつ移っていきます。ですから、視覚に頼らずとも、キーをたたくことで目的の場所にたどり着けるようなつくりになっております。

そして、実際に電子書籍館で電子書籍を借りた場合、再生すると読み上げが行われます。資料の右下に黄色い線がついておりますが、実際の読み上げとどこを読んでいるかがリンクしております。

システムとしては非常にわかりにくい内容ですが、こういったサイトを開設しております。

●河村会長 ありがとうございます。

今のご説明に対して、ご質問やご意見等はございませんか。

●駒木委員 平成28年12月にサイトを開設されたということですが、現時点のアクセス数がおわかりになれば、教えていただければと思います。

●事務局（森情報化推進担当係長） 残念ながら、一般の電子図書館から入って本を借りられたデータとこのサイトから入って借りられたデータの区別が今の機能ではついておりませんので、利用実績が押さえられておりません。

ただ、実際にカウンターにいらっしゃった白杖をお使いの利用者から問い合わせがありましたら、このサイトを案内するといったやりとりは何度かあります。

●河村会長 障がい者向けのサービスについては、従来から館内でも行われていたと思うのですが、障がいのある方というのは、読み上げてもらうにしろ、館内に足を運んでくるのがそもそも大変だったと思います。ですから、今のIT技術を活用したこういうサービスはとてもいいと思います。

ただ、今のご説明を伺っていて、障がい者本人が操作するのは技術的にもまだまだ難しく、誰か補佐する方が必要だと思いました。ですから、病院で看護師の方が操作してあげるような形で活用が進めばと感じました。

ほかにご意見、ご感想はございませんか。

●木村委員 前のものもそうですが、とても新しい試みをされているのだと感じました。ここにも書いてありますように、障害者差別解消法など今はいろいろなことが進んできておりますので、こういう取り組みがさらに拡充されていくことが大変重要だと思いました。

アクセス数はわからないということでしたが、開設するに当たって、医療講座でデモ機を展示したというお話がございました。その中で、実際にどんな声が聞かれたのか。開設するまでの間、その辺の声を利用しながら、工夫したり改善されているのではないかと思います。

●事務局（森情報化推進担当係長） 今回のサイトは、全盲の方向けのものではあるのですが、例えば、糖尿病の方の症状として視力の低下が多いのです。弱視というか、文字が小さくて読むのが難しいという方も、全く見えないわけではないけれども、読み上げがあると便利だという声がありました。そういった方にも需要はあるのではないかと考えております。

また、スマートフォンやタブレットがかなり普及していることもあり、そちらでも早く使いたいという声が強いです。ただ、視聴覚障がい者情報センターの方からも聞いているのですが、スマートフォンやタブレットは、つるつとした表面で、点字のようにキーの場所を暗記することが難しいのです。そこで、今回のシステムもキーボードを使うことになっております。キーボードですと、なれている方は場所を暗記していることもあって、そういった機能をスマートフォンやタブレットでどう持たせるか、場所を暗記できるキーということが課題です。

今、スマートフォンやタブレットは、下のほうをなぞるとキーボードに類似したものが表示され、それを押すことで文字入力はできますが、それに依存しないやり方を考えないといけないと思っております。ただ、パソコンではなく、スマートフォンやタブレットでもできるようにしたらよいのではないかと声が多くありまして、札幌市単体ではなく、企業とも連携して研究を進めていきたいと思っております。

●事務局（千葉中央図書館長） 札幌市は、図書館での電子書籍の貸し出し、取り扱いでは全国の中でもトップランナーとして評価していただいております。平成23年度に電子

書籍の実証実験からスタートしまして、そのときは、図書館界も出版界もそうですけれども、日本では電子書籍に対して懐疑的なところがありました。しかし、僕はどんどん進めていこうではないかと考え、始めてきたのです。

例えば、東日本大震災など、道路が通れなくなって出版物が運べないときでも、電子書籍であれば、そうした物理的な流通を超えて電子の世界で流通させることができます。あるいは、貴重な資料を電子化しておくことで、紙のものが滅失したとしても、電子の活字で残ります。大事なものは、メディアを複合的に使って保存することを考えたわけです。

出版サイドで言うと、少数部数しか予期できなくても、電子だったら出版できる、あるいは、論文や雑誌のバックナンバーも増刷はなかなかしないでしょうが、電子という形で残しておいて、後からそれを利用することもできます。日本のいろいろな出版物も電子書籍化していくことで、世界への流通が容易になるのです。

ですから、これからの出版というのは、内容をどう表現するか、紙に印刷して世の中に出すか、あるいは、電子でネット上に出していくかの違いだけではないかということで、電子書籍について積極的に取り組んでいきたいと思いますというところでお話ししてきたのです。

もう一つ、障がい者の方々にとって、電子書籍というのはこんなにいいものはないと言われております。今までは、ボランティアの方も含めて、点訳したり、音訳したりしたもので活字文化に触れていただいております、それはもちろん大事なことですけれども、障がいを持った方への電子書籍の貸し出しもそうですし、図書館には来られないけれども、電子書籍であれば、郵送などの手段を使わずに届けることができます。あるいは、今回のテキスト版サイトもそうですけれども、読み上げ対応のものにどうやって案内していくか。障がいを持った方の世界を広げていく物すごく有効な手段ではないかと思ったのです。

僕が最初に電子書籍をアメリカのほうで始めたときに、AmazonのKindleの第2代目ぐらいのものをアメリカから買しまして、それをやってみたら、英語ですけれども、勝手に読み上げてくれるのです。これは朗報だと。電子書籍を進めていくには、先ほど言ったようにいろいろな意味があるのですけれども、もう一つの大きな柱は、障がいを持った方々の読書、情報収集に物すごく役立つのではないかということです。

今、電子書籍の貸し出しについてはトップランナーと言われておりますけれども、障がい者対応についても、今ご紹介しましたように、いろいろな学会や企業の皆さんと協力しながら、札幌のほうから電子図書館における電子書籍のあり方を発信していけたらと思いますので、今後もご関心を持っていただけたらと思います。よろしく願いいたします。

●河村会長 ほかにございませんか。

●吉岡委員 今のお話にかかわることですが、こういう素晴らしいサービスがあることを知らない方が多いので、もったいないと思うのです。どういうふうになればよいのかはわかりませんが、札幌市の庁舎の中に記者クラブがありますね。ああいうところにもこういうものはお渡ししているのでしょうか。

●事務局（森情報化推進担当係長） 広報課には出しております。

●吉岡委員 積極的にプレゼンすると、おっと思ってくれる人がいるのではないかと思います。ですから、紙をただ出すだけではなく、アクションを起こしてもいいのかなと思いました。

●河村会長 ほかにございませんか。

●神原委員 私もきょうの会議に出て、これだけ図書館サイドで進められているのかと驚きを持って聞いておりました。これは、私たち一般市民も十分知った上で、障がい者施設が西19丁目にありますけれども、私たち自身も本当に身近に感じて、こういうサイトがあることを口頭でお話しできるようにしたいと改めて思いました。また、スマートフォンやタブレットの研究がぜひ進められて、もっと身近になることを願っています。

●河村会長 ほかにございませんか。

●荻原副会長 図書館のすばらしい取り組みに感動して伺っておりました。

今のお話にあるように、少し難しい側面もあるのかもしれませんが、視覚障がい者向けのPRであれば、ラジオ番組で取り組みの紹介を依頼するなど、メディアの活用も視野に入れていいのではないかと感じておりました。

また、今までもされていると思えますけれども、こういう新しい取り組みは、運用が始まれば始まるほど、自分ではわからないような、支援される方、それから、障がい者の方も、もっとこうなればいいのにということが生まれてくると思うのです。そういった声の吸い上げによって、さらによりよいものに昇華できるのではないかと感じます。将来性にすぐく期待できるなど感じて伺っておりました。

●河村会長 障がい者向けサービスの話でしたけれども、子どもにも活用できるのかなと感じております。絵本なんかは、見えていても、プロの人が読み上げてくれるものを聞けばいいなと思いました。今は、こういう新しいサービスですので、障がい者向けということではなかなか浸透しにくいかもしれませんが、子どものころからのなれ親しみ方、読み上げてくれる機能を活用することが将来、とても大切なのではないかと感じます。

私もパソコンでは字を拡大しないとメールを読めない状況が来ていまして、IT技術を活用されることはとてもいいと感じております。ただ、電気がないと使えないので、従来の書物の大切さを忘れず、今はやりのハイブリッドというか、新しい技術を活用したサービスと両面で展開されていくとよろしいのではないかと感じました。

●下田委員 先ほど荻原副会長がおっしゃっていたことと関連するのですが、メディアに対する発信は大事だと思います。紙やコンピューターだけではなく、ウェブ情報だけではなくて、よく民報各社も含めて地元の情報を提供していますね。NHKの朝のニュースの時間帯に、開拓記念館時代から北海道博物館、ときには道立図書館など、情報を発信しているのを結構聞いているので、ぜひ定期的に、月に一遍とか、そんなにたくさんはないかもしれませんが、そういったところに情報提供されるといいのではないかと感じました。

●北村委員 最新のメディアとITをどんどん利用し、最新のものをお手元に届けるのはいいことだと思います。ただ、常に言われているのですけれども、障がい者と健常者の共存の世界を考えていった場合、こちらはこちらで自分一人でどんどん進んでいけるけれども、これがない時代ですと、点字でつくったり、朗読をテープに起こしたり、電話をするときょうの朝刊の内容が聞けるということで、人と人とのコミュニケーションがありました。余計なことかとは思いますが、本来的にはこれも利用しつつ、共存できる社会がこれからも続いていってほしいと思います。

極端なことを言うと、これができたのであれば、点字も朗読ももう要らないということが四、五年後に起きてしまって、日常の交流がなくなる、会話がなくなるというのは方向として違うのではないかと思いますので、これはあくまでも共存をさらに濃くするツールであるという位置づけで進めていただきたいと思います。

●河村会長 ほかにございませんか。

(「なし」と発言する者あり)

●河村会長 それでは、議題5の図書・情報館のパンフレットについて、事務局よりご説明をお願いいたします。

●事務局(浅野図書・情報館担当係長) 札幌の図書館では、去年11月にえほん図書館がオープンし、非常に大好評をいただいているところでございますが、来年、また新たな図書施設をつくることについてのご案内でございます。

ポイントを絞ってお話したいと思いますので、まず、パンフレットに挟み込んでいる1枚物のペーパーをごらんください。

再開発として、北1条西1丁目で札幌市民交流プラザの工事が行われておりまして、建造物もかなり建ち上がってきているところでございます。複合施設でございまして、ニトリ文化ホールが閉館になるため、その代替施設として、文化芸術劇場という2,300人程度が収容できるホールができます。また、文化芸術交流センターは、市民の方々のアート活動を支援するものでして、その中に平成30年10月7日日曜日にオープンいたします。

どんな施設かと申しますと、貸し出し機能に重点を置いた本市既存の図書施設とは異なる、調査相談、情報提供に特化した課題解決型図書館として整備いたします。

皆様方からも課題解決型図書館とは何なのかとよく言われます。ただ、これについては、ここ10年ぐらい言われているところでございます。恐らくこの出発点となったのは、菅谷明子さんが岩波新書から出版された「未来をつくる図書館」という書籍でして、今も増版されて多くの方に読まれております。

この中ではニューヨークの公共図書館の事例を紹介されていて、話は少し古いのですが、コピー機やポラロイドカメラを考えた方は図書館の資料を使って考えついたというような事例も紹介されております。

平成18年に文部科学省から「これからの図書館像」が発表されており、この中にも課

題解決という言葉が出てきております。

図書館界の現状についてですが、平成26年度から27年度に全国の調査によりますと、課題解決サービスについて、例えばビジネス分野においては、都道府県立図書館では96%、市区町村立でも48%の図書館がビジネス支援を行っているとの回答がございます。

また、ビジネス支援図書館推進協議会という団体も発足しておりまして、司書向けにビジネスライブラリアン講習を行っており、当館からも毎年一、二名が参加しております。ことしは札幌市で開催されることが決まっておりますので、札幌市内、あるいは、道内の司書の方にも参加していただければと考えておりますし、このような輪がどんどん広がってきている状況です。

次に、事業内容、特徴についてです。

柱は3本ございます。仕事や暮らしに関する図書・情報提供ということで、ここが課題解決のメインの部分です。ビジネスに関するものでは、マーケット情報、起業、資格取得の情報提供、あるいは、暮らしに関するものでは、医療、健康、法律問題についての情報を提供していければと考えております。また、この中には文化芸術の施設がありますので、そちらと連携して文化芸術に関する情報も出していきたいと考えております。

次に関連機関との連携ですが、例えば、起業やマーケット、あるいは経営相談の話にしても、司書の役割として、そういった情報資料がありますよということをご案内できるのですが、それ以上の回答や相談につきましては、やはり専門の関連機関につないでいくことが大切と考えております。つきましては、関連機関にご協力をいただき、臨時の相談窓口を開設したり、共催セミナーを開催することなどにより、専門機関への橋渡しを考えております。

今年度は、実際に7回のセミナーをやらせていただきました。札幌商工会議所、日本政策金融公庫、法テラス、行政書士会、また、エルプラザの中にありますリラコワという女性の起業を支援する団体とも共催セミナーをやっております。オープンときにはもっと数を増やすべく、来年度も積極的に動いていきたいと思っております。

札幌の魅力発信です。こちらの施設は北1条西1丁目でございますし、大きなホールもございますので、市民や札幌を訪れる方などかなりの方が来られます。もとより、図書館は札幌に関する郷土資料や地域資料を多く持っておりますので、そういった図書、あるいは、時代に合わせて、デジタル映像で市民に札幌の魅力を紹介していくことも一つの仕事でございます。

三つ目に、知的空間の創設です。もともとこの施設は市民交流プラザといいまして、先ほども交流を大事にというお話をいただきましたが、交流を促進していけるような場づくりを考えておりまして、会話可能と書いております。図書館では静寂を求められますけれども、こちらでは交流を目途としておりますので、図書館ではお静かにということも申し上げません。もちろん、常軌を逸するような行動はだめですが、お話をいただいたり、資料を見ながら何かをつくり出したりすることもできます。

また、充実したIT環境というのは、無線LANはございますし、席にはコンセントを
つけますので、パソコンやタブレットを使うこともできます。

それでは、パンフレットについてです。

最初のページ、わかりやすさを重視しまして、QアンドA方式にしております。

左下の電球のマークのところに「新規事業のヒントや、仕事に活かせる資格を探してい
る。子育てや介護、健康など、暮らしで困っていることがある。」とあります。いろい
ろな専門機関はあると思うのですが、所在がなかなかわからないとか、自分の疑問がはつき
りしていないので、行くのもどうかという方がいらっしゃると思いますので、気軽に来て
いただいて、お調べいただきたいと思っております。

1枚めくっていただきますと、1階のフロアの図面がついております。1階は、先ほど
申し上げたとおり、札幌の魅力発信のフロアです。左右に見えている本棚、あるいは、右
側の上はかなり大きなディスプレイがありますが、55型のディスプレイを何枚か張り合
わせ、今どきの発信の仕方をしていきたいと思っております。

こちらの場所は、ホールに行かれる方も横目で見えていくような動線でございます。また、
同じ敷地に100人程度が使えるイベントスペースや、その横のカフェもあります。そう
いったところも一体としておりますので、カフェの中に本を持ち込んだり、カフェの飲み
物をこちらに持ち込めるなど、くつろいだ環境でお使いいただけます。

さらに、そのような雰囲気の中で、セミナーも少し開こうと思っております。座学で人
が多く集まるようなセミナーについては、隣の100人ぐらいが集まるところを使いた
いと思っておりますが、交流をメインにしたような、あるいは、少し抑え目の人数で講師の方と
お話をするような行事もここでできるのではないかと考えております。

また、一番奥にカウンターがあります。今も大通駅に予約本の置き置きカウンターがご
ざいですが、そちらより少し小ぶりなものを設置しようと考えております。こちらの蔵書
は、基本的には館内での閲覧のみと考えております。が、同じ本がほかの図書館にある場
合は、こちらで取り寄せて借りることができるように考えております。

こちらが2階になりまして、1階と2階は中階段でつながっております。こちらが課題
解決のメインの部分の場所です。左側の図で色分けしておりますが、ワークはお仕事関係、
ライフは暮らしの情報、さらにアート関係ということで、それぞれ2万5,000冊、1
0,000冊、5,000冊をそろえてまいりたいと考えております。

右側のページをごらんください。

こちらでは、席も150席程度をご用意したいと思っております。図書館といいますと、
動きの少ないレイアウトになることが多いのですが、思い切って斜めの動線としました。
真ん中にコンシェルジュカウンターがございます。今も中央図書館に調査相談カウンター
がございますが、そこをさらに拡大し、いろいろな情報に積極的に応えていこうと考
えております。

相談例といたしまして、建設業界の動向をまとめたものが見たい、外食産業に関する雑

誌記事を調べたいなど、いろいろとあるかと思えます。そういった漠然としたものを含めまして、司書がお話を聞いて、適切な資料を探したり、関係機関を紹介いたします。

奥の丸くなっているところは、複数人での仕事や打ち合わせに利用できる3人がけのコーナーとなっております。その右にはリーディングルームがございます。先ほど、ここでは自由におしゃべりができるとお話ししましたが、それでもやはり、集中したい方がいらっしゃると思います。このリーディングルームは、ガラス張りで、静かに読書をしていただける空間でございます。ちなみに、ここから下を見おろしますと創成川が見えまして、かなりいい風景になっております。

また、書籍のほかにデータベースの検索エリアがあり、20種類ぐらいのデータベースを導入したいと考えております。今、中央図書館にも、新聞記事検索などがありますが、種類を拡大したいと考えております。例えば、商圈分析のデータベースがありますが、そういったものも入れていきたいと考えております。

そのほか、新聞90紙、雑誌600タイトルとかなり多目の蔵書であると思えます。そりほか、ミーティングルーム、サロンのような空間も含めまして、交流を促進していくセンターになればと思っております。

最後のページです。

場所は、今のわくわくホリデーホールと市役所、時計台の真裏ですので、商工会議所の真向かいとなります。また、オーロラタウンの端とつながることになっておりますので、地下からも行けることとなります。

具体的なお説明は以上ですが、理念的なところといたしまして、この図書館は、札幌のビジネスを支援し、競争力を高めることが大事であると思っております。ビジネスを成功させるためには、最新の情報を多角的に収集し、分析することが大事だと思っておりますが、先ほど申し上げた商業データベースは、加入するだけでも費用がかかります。そういったものの導入は、中小企業や個人事業主では当初からはなかなか難しいところがあると思えますので、私たちは、そういった情報のハンディをなくすような活動をしていきたいと思っております。どうぞよろしく願いいたします。

●河村会長 ありがとうございます。

ただいま、図書・情報館についてご説明をいただきましたが、ご質問やご意見等はございませんか。

●駒木委員 パンフレットの表紙のマークは、バーコードリーダーで読めるのですか。ただのロゴですか。

●事務局（浅野図書・情報館担当係長） ロゴです。後で読んでみたいと思えます。

●河村会長 ほかにございませんか。

●秋山委員 6ページです。リーディングルームのところに要予約と書いてありますが、二つあるミーティングルームは予約なしで使えるのでしょうか。

●事務局（浅野図書・情報館担当係長） 細かい運用はこれからの部分もございますが、

こちらも状況を見ながら判断していきたいと考えております。

●秋山委員 予約で何時間という制限をつけるのでしょうか。

●事務局（浅野図書・情報館担当係長） それも状況を見てということになります。

●秋山委員 全て無料ですか。

●事務局（浅野図書・情報館担当係長） データベースの印刷等にはお金がかかりますが、それ以外は無料で考えております。

●河村会長 ほかにございませんか。

●木村委員 質問です。

本の持ち出しはできず、閲覧だけという説明があり、そのとおりだろうと思って聞いておりましたが、こういう開放的な建物の一部を利用している施設ですから、セキュリティについてはどうなのでしょう。変な話ですけれども、物すごい数の蔵書を用意していて、そこに配置される職員の方も多くいらっしゃると思うのです。今の段階で何か考えていることがあれば教えていただきたいと思います。

●事務局（浅野図書・情報館担当係長） 本の盗難防止についてでしょうか。

えほん図書館で既に導入されているのですが、全ての本にICタグが張られていまして、入り口のゲートを通ると必ず反応いたしますので、大丈夫ではないかと思えます。

●木村委員 もう1点です。

コンシェルジュという言葉で説明されているところが幾つかあります。聞きなれないとか、私たちのような図書館になじんでいる者は司書というようなイメージを持つのです。情報ということなので、こういう言葉で出てきたのだらうと思うのですが、経営、起業など、かなり専門的な内容になると思うのです。

そこで、こうしたことに対応するのはどういう方になるのか、お聞きしたいと思えます。

●事務局（浅野図書・情報館担当係長） コンシェルジュという言葉ですが、働くスタッフの名前については、我々も苦心しております。これは今の想定ですので、これ以降、再度検討していこうと考えております。今後の司書の役割として、本の管理等だけではなく、レファレンスとあって、お話を聞いてお答えしていくという半歩前になるような姿勢を持ってほしいということで、いったんこの言葉を当てはめております。

どういう方がというお話ですが、今の目標としては、先ほど申し上げたビジネスライブラリアン研修を修了するなど、一定のスキルを持ったものを配置したいと思っております。

また、今もいろいろな関連団体の方と情報交換をさせていただいておまして、資料について、また、口座情報も随時いただきながら動かしていくことになると思えますが、市内で行われているいろいろな情報を司書がどれだけつかむかが非常に大事だと考えております。そうしますと、従前のイメージの司書という言葉と離れてくるので、コンシェルジュという言葉を使わせていただいております。

●木村委員 前に、この場で図書館の今後のあり方について議論したときにも「知の拠点」という言葉がありましたし、いろいろなお話が出ていました。言葉は変かもしれませんけ

れども、これからは攻めの姿勢の図書館というか、もっと開かれた形でいろいろな活動ができるようなところを目指していくのかと思っておりました。箱物としても非常におもしろいつくりになっているので、とてもわくわくするような感じで、いろいろな事業を展開することができるのではないかと考えております。

私は生涯学習のほうにもかかわっているんで、そういう面でも一つの契機になって、さまざまな交流がされればいいなと思って聞いておりました。

●河村会長 私からも一言申し上げます。

すばらしいパンフレットができたと思います。しかし、今、木村委員がおっしゃったように、コンシェルジュという言葉にちょっとひっかかったのです。

このごろ、他県でも新しく図書館を建てるときにはそのような呼び方にすることがはやっているようですが、個人的には司書でいいのかなという気がしています。司書（情報コンシェルジュ）ならいいのかと思いますが、どうもしっくりこないというのが私の感想です。

どうしても横文字を使いたいのであれば、ライブラリアンのほうがまだいいのかなと思います。司書を養成している立場として、コンシェルジュというのはちょっとなという感想を言わせていただきたいと思いました。

下田委員、どうですか。

●下田委員 河村会長とはちょっと違うかもしれませんが、コンシェルジュという言葉を使うことにどういう意味合いを持たせるか、一般の方に対して理解を求めるという点では注意したほうがいいのではないかと考えました。

先ほどの浅野係長のご説明では、司書ではあるけれども、より深い作業あるいは業務ができるというイメージでおっしゃっていたと思うのですが、世の中、図書館以外のところにもコンシェルジュはたくさんいますし、そうした言葉も使われています。そういう意味で、ちょっと違った意味合いで使っておられるのかなと思いました。

多分、国内では千代田図書館が一番最初にコンシェルジュという言葉を使い始めたと思いますけれども、少し意味が違っていったような気がします。その辺は、先ほどの木村委員のご意見と同じで、市民がどういうふうに受けとめるかが結構大事なのです。ですから、コンシェルジュというのは何をやる人なのかの説明が必要だと思いました。

ライブラリアンという言い方については、河村会長とは違った理解をしているかもしれないので、それがいいとは必ずしも言えません。ただ、このカウンターというのは、誰が見ても、ここに来れば何がわかるという意味でのわかりやすいネーミングのほうがいいのかと個人的には考えております。

また、このパンフレットに関してではありませんが、今のようなことになってくると、当然、どういう仕事の対象になるか、開館時間をどうするのかということが出てくると思うのですが、そのあたりはこれからどういうふうに計画されていくのでしょうか。

●事務局（浅野図書・情報館担当係長） ビジネス利用があるということから、夜間まで

の利用は考えております。しかし、人的な配置についてはまだ決定をいただいている部分がございますので、そういったものを見ながら、極力広目に設定していきたいと思っております。

●河村会長 ほかにございませんか。

●高倉委員 今のお話と関連して、レファレンスという言葉が長い間使われてきましたよね。果たしてそれが定着したのかどうかはわかりませんが、そこからまたコンシェルジュという言葉が出てきて、これは何だと思えるのです。ですから、レファレンスで我慢したほうがいいのではないかと気がします。

●河村会長 言葉の問題はいろいろとあろうかと思えます。皆さんも感覚的にいろいろと感じる場所があるかと思えますし、私もそう思います。横文字がいっぱい出てきて、利用者が理解できるのか、図書館は図書館、司書は司書でいいのではないかと常に思っている次第です。

ほかにご意見はございませんか。

(「なし」と発言する者あり)

●河村会長 それでは、議題6のえほん図書館開館後の利用状況等について、事務局よりご説明をお願いいたします。

●事務局(本間えほん図書館長) まず、お配りした資料についてです。

資料6として利用状況一覧を配っておりますが、こちらは1月末の記録になっております。本日は、2月末までをまとめたものをお配りいたしますので、こちらをごらんいただきたいと思えます。

もう一つのえほんとしょかんだよりも、開館してから毎月、図書館に置いているもので、今月の予定表なども載っておりますので、どうぞご参考にしていただければと思えます。

それでは、ご説明させていただきます。

えほん図書館は、昨年11月7日に白石区複合庁舎6階に開館いたしました。開館初日には、えほん図書館から道内民放テレビ4局とNHKが生中継で放送いたしましたのと、各種メディアから注目された影響がありまして、開館から1週間で1万2,000人を超える来館者がありました。その結果、11月の来館者数は、3万3,478人と平成27年度の中央図書館の1カ月当たり平均来館者数3万3,176人を超え、市民の大きな期待が感じられるスタートとなりました。

こうした爆発的な勢いはもう落ちついたのですけれども、その後も来館者数は順調に推移しておりまして、この一覧表のとおり、2月末には延べ8万7,480人となり、つい先日、今週の19日日曜日には、来館者が10万人に至っております。

あわせて、貸し出しも好調で、延べ数は12月から徐々に伸び続けており、1人当たりの貸し出し冊数もふえていることから、着実にリピーターが増加しているのではないかと思っております。

また、他館からの取り寄せや予約が少ないのがこちらの図書館の特徴の一つであります。

そのため、蔵書数1万5,000冊に対し、約6万冊、換算しますと、1冊当たり4回貸し出していることとなります。これは、中央図書館も含めて大きく上回っております。

今後は、このような貸し出しの傾向に対応して、複本化や傷んだ本の買い替えなど、蔵書の整備と更新を行うことも重要と考えております。

次に、各種事業についてです。

毎週定期的を実施している年齢別おはなし会は、参加者数の1回当たりの平均が37.2人となっておりますが、中でも特に好評なのがゼロ歳児の会で、毎回50人近い親子で部屋がいっぱいになってしまうという状況です。

そのほかの行事も大変人気で、図書館デビューというのは中央図書館でも行っていたのですが、そちらで行っているときよりも参加者が確実にふえております。また、ワークショップや事前に申し込みが必要な事業は、毎回、定員を超える応募がありまして、大変人気です。これらの事業開催に際しましては、アンケートを実施いたしまして、利用者の声を今後の事業の企画に反映させていきたいと考えております。

また、幼稚園や保育所の団体利用、逆に、職員が幼稚園や保育所に出向く訪問おはなし会につきましては合わせて11回実施いたしまして、500人を超える子どもたちが参加しております。

引き続き、実施の要望や問い合わせもごさいます。市内唯一の施設として全市的なサービスを行っていくことがえほん図書館に必要であると思っておりますので、次年度は、体制を整えて実施回数を増加させていきたいと考えております。

●河村会長 えほん図書館について説明をいただきましたが、ご質問やご意見等はございませんか。

●下田委員 来館者の内訳というか、区内なのか、区外なのか、そういったデータはございますか。

●事務局（本間えほん図書館長） 来館者数はゲートでカウントしているものですから、詳細な内訳まではわかっておりません。

しかし、貸し出しの方や行事の状況を見ますと、白石区、その周辺の厚別区、豊平区、また、中央区も東西線で来やすいということもあると思うのですが、こうしたところからが多いです。ただ、市内全域からもいらっしやっております。

●河村会長 ほかにございませんか。

●吉岡委員 おはなし会でゼロ歳児の会が大変人気で、毎回50組ということですが。子育て支援センターなど、札幌は随分と充実されていますけれども、それとは違って、えほん図書館のおはなし会に来る理由は押さえていらっしやいますか。

●事務局（本間えほん図書館長） そういう声は特に聞いておりません。ただ、見ておりますと、赤ちゃんの絵本コーナーを設けているのですが、開館してすぐに本がなくなる状況でした。やはり、ゼロ歳児の赤ちゃんを持っているお母さんは、いつ泣き出すかはわからないような赤ちゃんを図書館に連れていけない、図書館は自分たちが行く場所ではない

と思っていたようです。しかし、ここはそういう本もそろっておりますし、赤ちゃんが泣いても皆さんがお互いさまという感じなので、安心して来られます。ゼロ歳向けのおはなし会もやっていますので、本を借りるほか、おはなし会にも参加されているのではないかと思います。

●吉岡委員 赤ちゃんも同じようにおはなし会を楽しめる場がもっと充実していけばいいなと思いました。

●河村会長 ほかにございませんか。

●神原委員 えほん図書館がオープンして、本当にたくさんの方が足を運ばれております。私も1月にねこやなぎの一員としておはなし会に参加しましたがけれども、ゼロ歳児、それから、職員の皆さんでのおはなし会など、とても充実していると思いました。

私たちねこやなぎは、2時半にコーナーを担当したのです。そのときは1月でしたけれども、十数名おりました。そこで、少し早めて2時からにしましょうということになったのです。私たちもお子さんのお休みタイムよりも早いほうがいいのではないかとということで検討させてもらって、月2回、えほん図書館で読み聞かせをすることになりました。

午前中にいらっしゃる方が毎回50人ということですが、近隣の方が多いのでしょうか。

●事務局（本間えほん図書館長） 実は、私たちも2時からおはなし会をやっております。あそこは複合庁舎でして、保健センターがありますので、そちらで健診をやっていたり、1階のちあふるという子育て支援センターにも子育てサロンをやっているのです。両方を利用されている方がいらっしゃるのです。私たちもおはなし会などの行事をやる時は、何か月健診を何曜日にやっているなど、そちらの施設の状況を見ながら調整しまして、特に白石区の方にはなってしまうのですけれども、皆さんがなるべく来やすい日を設定するよう工夫しております。

今説明したように、やはり白石区の方が一番多いという実態があります。ただ、一回参加されたリピーターの方がふえてきているのです。ですから、それを次につなげていくような工夫もしていきたいと思っています。

●神原委員 今後は、午後からも来ているよということで、中央区からも参加者がふえるように私たちも声かけしていきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

●河村会長 ほかにございませんか。

●高倉委員 開館以来、初めてのご報告ですので、子ども図書館を運営する立場から、発言させていただきます。

私どものところにも100人ぐらいのボランティアがいます。現実にはどのくらい足を運んで見に行ってくれたのかはわかりませんが、私が耳にしました限りにおいての感想や意見をご報告させていただければと思います。

的を射たものかどうか、あるいは、今さらそんなことを言われたってどうにもならないということが多いのですが、ご容赦ください。

例えば、駐車がもっと簡単だと思ったとか、地下鉄直結と言うけれども、乗りかえなけ

ればならないとか、そういうことがありました。特に指摘されたのは、子どものトイレはいいけれども、成人用のトイレは離れた場所にあり、館の外に出なければならず、親がトイレに行くときに困ってしまう、同じ館の中に設けるべきだったのではないかという意見などがありました。

ただ、貸し出し方式を見ると、いいな、すごいな、うらやましいなというものが多いのことです。借りるものを機械の前に置くと、禁帯出のものを除き、バーコードを読み取ったものが画面に出てくるのです。これはすごい方式だと実は目を丸くして見ていたのですが、そこまで機械化してしまっているのか、それが図書館なのかという意見がありました。やはり、司書を通じて、対話の中で図書館活動は広がっていくべきではないかという考えです。これは、図書館のあり方の基本にかかわる問題だと思います。

それから、子どもで議論が分かれたのは、曲線書架がいいのか、直線書架がいいのかということです。えほん図書館では曲線書架を使っていますから、これも今さらどうこうという話ではないのですが、そんなことが議論されました。

そして、改善の余地があると思われるのは、上履きです。要するに、履きかえないで入っていくことについてです。子どもが靴を脱がなければいけない場所もあるし、そのままいい場所もあります。そのこの境目の区別がつかず、走り回ったり転がったりしているのですね。それなら、いっそのこと、全部を上履きに履きかえ方式にしたほうが子ども図書館としてふさわしいのではないかという意見が強く寄せられました。

ただ、シューズボックスを用意しなければならないなど、問題はあります。子どもの図書館は外と直結しておりますので、冬には、みんなが雪をつけて入ってきて、玄関先が水浸しになり、拭くのが大変なのです。でも、えほん図書館は6階にありますので、そんな問題はないのかなと思います。ですから、この辺は、検討事項なのではないかと思います。

また、ホールは大変立派でしたが、ガラス張りで外からよく見えるのです。この間はたまたまだったと思うのですけれども、中でイベントをやっている、それが貸し切りだったのです。しかし、子どもたちは、そこに入りたがるのです。だめだと言うのですが、子どもはそわそわして落ちつかない様子でした。ですから、これもまた難しい問題ですけれども、貸し切りの場合には、中が見えないようにしたほうがいいのかなと感じました。

最後に、子どもとしての受けとめですが、こちらは変えようがありませんので、このまま行こうとなりました。ただ、相乗効果と思われるものもあります。その一つが大型絵本です。

字が大きい拡大写本ではありません。かなり高額なものですが、子どもでもそろえておりまして、貸し出し頻度が高いのです。しかし、この日に返ってくるから翌日は別なところへと思っても、返ってこないと困ってしまうのです。そういうことがちょくちょく起こっていたのです。しかし、えほん図書館には同じ種類の大型絵本がたくさんありますから、そちらに行って探してくださいと言えるようになりました。

また、布の絵本は、大変ありがたいことに閲覧用で一通りご注文いただきました。具体

的には32冊です。手づくりですから、なかなかそろえられませんでしたけれども、今度の29日ようやく全部をお渡しできる状況になっております。えほん図書館で布の本を見てきて、もっと見たくくなりましたと言ってこちらに来てくださる方もおられます。そういう意味では、お互いに補完し合えるのかなと思っております。

したがいまして、えほん図書館ができたから、ふきのとう子ども図書館に来る方の数が減ったということはなく、むしろふえていると感じます。これは市民の関心が向けられる機会が多くなることによって、広がっているのではないかと感じております。

ただ、先ほども触れましたけれども、今はデジタル化が進んできております。私どものところでは、デジタル化したくてもできないので、むしろ、開き直って、アナログのよさを生かし、それでいこうかという意見も強くなりつつあると感じます。

●河村会長 開館式に私たちはご招待されて行ったわけですが、その後、1カ月後ぐらいに私のゼミの学生を引率し、見学させてもらいました。開館式のときにはとても盛況で、本もいっぱいあふれていたのですけれども、そのときは何も行事をしていなかったようで、余り利用されていないときに行ってしまったようです。でも、絵本が1冊あたり4回回転しているということで、とても頻繁に利用されているとお伺いしたのですが、図書館の中に絵本がない状況が目につきました。

そこで、ご提案ですけれども、来館した人は貸し出し中がなく本が見られる状況ができれば、リピーターをふやしていく上でもいいのかと感じたところです。予算やスペースの問題など、いろいろとあろうかと思えますけれども、とても利用が盛んで、本がない状況が開館当初に起こったのかなと感じますけれども、ちょっと残念だなというのが感想です。

ほかにございませんか。

●駒木委員 開館セレモニーにご招待いただき、ありがとうございます。

関連しまして、大型絵本についてです。

当日、神原委員もすばらしいということでお借りになられていましたが、今までであると、自分で紙袋やふろしきを持参して持ち帰る形だったのです。今回は専用のケースがあり、大変利便性がよくなってありがたいと思いました。

それに伴い、蔵書の在庫はICチップで管理されているということでしたが、大型絵本の在庫もインターネットですぐに閲覧できるのでしょうか。

●事務局（本間えほん図書館長） 通常の図書と同じ扱いになっていますので、インターネットで在庫を確認できます。

●駒木委員 そちらもぜひ活用させていただいて、おのおの図書館や各協議会で活用していった中で、稼働率の向上に努めていきたいと思えます。

●河村会長 ほかにございませんか。

（「なし」と発言する者あり）

●河村会長 以上で、予定されておりました議事は全て終了いたしました。

全体を通して何かご意見等がございましたら、お願いいたします。

●秋山委員 もとに戻ってしまうのですが、資料3の郵送貸し出しについてです。

電話、ファクス、郵便可と書いてありますが、電子メールが書かれていないのは何か意味があるのでしょうか。

●事務局（久保図書館サービス係長） 通常は、電話とファクスと郵便で受け付けをしまして、電子メールではやっておりません。

●秋山委員 何か都合が悪いことがあるのでしょうか。

●事務局（久保図書館サービス係長） 不都合があるわけではないですけれども、対象の方も電話されるほうが安心してコミュニケーションをとりながらできるということで、電子メールのご要望自体が今のところはないということです。

●河村会長 今の時代ですから、入れておいてもいいかもしれませんね。

本年度の最後の開催ということで、とても素晴らしいサービスをたくさん聞かせていただけたと思います。これからは、広報が鍵を握っていると感じました。昔に比べると、新聞やテレビで図書館についての特集も組まれていますし、たくさん取り上げてもらっているなど感じます。

これからは、もう少し攻めの姿勢でと言うと変ですけれども、これだけいいサービスを展開しているのだという広報に力を入れていかれるとよろしいのではないかと感じているところです。

ほかに何かご意見はございませんか。

（「なし」と発言する者あり）

●河村会長 最後に、事務局から何かご連絡はありませんか。

●事務局（阿部運営企画課長） 次回の協議会の日程につきまして、開催時期は未定となっております。開催時期が決まりましたら、別途ご連絡いたしますので、よろしく願いいたします。

また、本日の交通費に係る請求書等につきましては、提出がお済でない方は、事務局までお願いいたします。

今年度の開催は、本日が最後になります。

今年度をもって、千葉中央図書館長、輪島利用サービス課長、千葉調査担当課長が退職となります。

3名を代表して、千葉館長より、一言、ご挨拶させていただきます。

●千葉中央図書館長 委員の皆様には、この1年、大変お世話になりました。

今年度は、例年になく開催頻度も高く、お忙しい中を毎月のようにお集まりいただき、まことにありがとうございました。

来年度は、4月から中央図書館の改修、図書・情報館の開館と大きな事業が続きます。皆さんからいろいろご意見を聞く機会も多くなってくるとかと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

今もご紹介がありましたけれども、4月以降、事務局の顔ぶれが大きく変わります。私

も、29年間、図書館にりましたが、この3月で退職となります。思い返しますと、今、我々はここを新中央図書館と呼んでおりますけれども、平成3年に開館いたしました。最初の図書館ビジョンの策定が平成15年度でして、全施設の電算化、オンラインで全部を結んでいく事業があり、開館日、開館時間の拡大が平成18年度です。20年度にはインターネット予約がスタートし、先ほどの電子書籍の話がありましたし、昨年度はえほん図書館の開館がありました。

そのような図書館のあゆみの中、私も一緒になって進めてきたわけですが、この後、えほん図書館の開館によって、今まで進めてきた図書館のネットワークづくりとはまた違った、専門性に特化した中で新たな利用者層が図書館に来ていただけるというような、これからの図書館の道といたしますか、新たな道として、次の図書・情報館がどういう形で展開していくか、これからの札幌市の図書館の発展のあり方がいろいろと見えてくる時期ではないかと思っております。

そのような中、新たな札幌市の図書館を私どもと図書館協議会の皆さんとともに、今後いろいろと議論し、ご意見を頂戴しながら進めていければと思います。皆様には、任期満了まで今までと変わらずお力添えをいただければありがたいと思います。

簡単でございますが、私からのご挨拶とさせていただきます。

皆様、本当にどうもありがとうございました。

●河村会長 館長、ありがとうございました。お疲れさまでございます。

4. 閉 会

●河村会長 それでは、図書館協議会第7回会議をこれで閉会いたします。

本日も皆様からご発言いただきまして、ありがとうございました。

今後ともよろしく願いいたします。

以 上