

第2次札幌市図書館ビジョン(案)に対する ご意見の概要と札幌市の考え方

「第2次札幌市図書館ビジョン(案)」について、平成23年9月27日から10月27日までの1カ月間、市民の皆様からの意見を募集いたしました。多くのご意見をいただき、誠にありがとうございました。

いただいたご意見を参考に、ビジョン案を一部変更するとともに、今後ビジョンを推進していく際にも、参考にさせていただきます。

本資料で、いただいた全てのご意見の概要と、それに対する札幌市の考え方をご報告いたします。

なお、皆様からのご意見は、趣旨が変わらない程度に取りまとめ、要約しておりますことをご了承願います。

今後とも、札幌市の図書館施策に対してご理解・ご協力をお願いいたします。

〔目次〕

I	意見募集の結果	1
II	意見に基づくビジョン案の変更点	2
III	意見の概要とそれに対する札幌市の考え方	3

平成24年(2012年)1月

札幌市

I 意見募集の結果

1 意見募集実施の概要

(1) 実施期間

平成23年9月27日（火）～平成23年10月27日（木）

(2) 資料配布・閲覧場所

- ・中央図書館、地区図書館、区民センター図書室、地区センター図書室、図書コーナー
- ・総務局行政部行政情報課（市役所本庁舎2階市政刊行物コーナー）
- ・各区役所（市民部総務企画課広聴係）
- ・各区まちづくりセンター
- ・札幌駅前通地下広場（北3条交差点広場西側）

2 意見の内訳

(1) 提出者数 20人

〔年代別内訳〕

年代	提出者数	年代	提出者数	年代	提出者数
10代	0人	40代	4人	70代	2人
20代	2人	50代	4人	80代	2人
30代	4人	60代	2人		
合 計					20人

※ 提出方法別内訳

郵送 11人 (55%)、ホームページ 4人 (20%)、ファックス 4人 (20%)、メール 1人 (5%)

(2) 意見数 57件

〔分野及び意見数〕

基本方針1	施策の方向性1〔幅広い分野の資料の収集〕	6件
	施策の方向性2〔分かりやすく、使いやすい情報提供〕	1件
	施策の方向性3〔電子サービスの充実〕	2件
基本方針2	施策の方向性1〔新たな文化との出会いの場の提供〕	1件
	施策の方向性2〔誰もが利用しやすい施設の整備とサービスの充実〕	12件
	施策の方向性3〔子どもの読書環境の充実〕	2件
基本方針3	施策の方向性1〔積極的な情報発信〕	2件
	施策の方向性2〔市民との協働〕	2件
	施策の方向性3〔将来に渡って持続可能な図書館運営〕	5件
その他	サービス及び施設の充実についての要望等	24件
合 計		57件

II 意見に基づくビジョン案の変更点

○「市民から寄せられた意見や要望を公表する」旨の記載の追加

(ビジョン 18 ページ 取組項目 No.26)

変更前	変更後
<p data-bbox="225 544 778 577">〔満足度や評価についての調査の継続〕</p> <p data-bbox="185 618 804 792">図書館のあり方やサービスの改善に向けて、市民の満足度調査のほか、有識者や関係団体を交えた図書館協議会や懇談会を継続的に実施していきます。</p> <p data-bbox="185 808 804 936">また、図書館の利用者から寄せられる意見や要望の分析を行うことにより、サービスの向上を図っていきます。</p>	<p data-bbox="868 544 1422 577">〔満足度や評価についての調査の継続〕</p> <p data-bbox="828 618 1447 792">図書館のあり方やサービスの改善に向けて、市民の満足度調査のほか、有識者や関係団体を交えた図書館協議会や懇談会を継続的に実施していきます。</p> <p data-bbox="828 808 1447 1032">また、図書館の利用者から寄せられる意見や要望の分析を行うことにより、サービスの向上を図るとともに、<u>寄せられた意見や要望を取りまとめたうえ、公表していきます。</u></p>

〔修正理由〕

図書館利用者から寄せられる意見や要望については、これまで館内掲示や書面、インターネットなど実情に応じた回答方法で個々の対応を行っているところですが、それらの公表についても、市民への情報提供を推進するという観点から、追加して記載することとしました。

III 意見の概要とそれに対する札幌市の考え方

NO	意見の概要	札幌市の考え方
■ 基本方針1 市民の生活や活動に役立つ図書館（9件）		
◆ 施策の方向性1〔幅広い分野の資料の収集〕（6件）		
○ 図書等の収集についての要望（6件）		
1	新刊図書を多く入れるとともに、より分かりやすい展示をしてほしい。	第2次札幌市図書館ビジョン案（以下、「ビジョン案」という）では、出版状況や社会の動きを把握しながら、資料を収集していくこととしており、新刊図書もそれらの状況に応じながら収集していきます。また、分かりやすい情報提供も必要と考えており、展示方法を工夫していきます。
2	税金を使用して多様な資料を収集しても、それを利用する市民は少数なのではないかと思う。	ビジョン案では、子どもから高齢者まで、その生活や活動に役立てるよう、利用者数にかかわらず、幅広い分野の資料を提供するという考え方にたっています。なお、ビジョン案策定時の市民アンケートでも、利用される図書のジャンルは、文芸をはじめ経済、科学、暮らしに至るまで幅広い状況です。
3	各区毎の歴史的経過（写真を含む）、学校史ばかりでなく、札幌市民が作成している自費出版の部類の図書を収集してほしい。	ビジョン案では、札幌市に関連した郷土資料については、積極的に収集することとしております。また、収集の対象には、これまでも札幌市ゆかりの方の作品を含んでおりますので、札幌市民の自費出版の図書も、その内容を確かめながら収集いたします。
4	視聴覚資料（特に洋楽・邦楽のCD）を充実させてほしい。	ビジョン案では、視聴覚資料を今後も継続的に収集することとしていますが、各ジャンル間のバランス等を総合的に判断しながら、予算の範囲内で計画的に充実させていきます。
5	蔵書の充実にあたっては、中央図書館だけで全ての分野にわたる収集は不可能なので、行政資料などは市の各部局に収集を任せ、区役所にコーナーを設けるなど、分散化を図るべきだと思う。	ビジョン案では、市民が札幌や地域の魅力や成り立ちを理解できるよう、また、調査研究等ができるよう、行政資料を収集することとしています。よって、そうした目的を達成するために、行政資料をどのように配置するか、今後検討する際に、いただいたご意見等を参考にさせていただきます。
6	国内外のアーティストによる画集・作品集などの芸術系の図書を充実させてほしい。	ビジョン案では、子どもから高齢者まで、その生活や活動に役立てるよう、幅広い分野の資料や情報を提供することとしています。芸術関係の図書もその分野の一つであり、各分野のバランスや予算等を総合的に判断しながら、充実させていきます。

III 意見の概要とそれに対する札幌市の考え方

NO	意見の概要	札幌市の考え方
◆ 施策の方向性2〔分かりやすく、使いやすい情報提供〕（1件）		
○ レファレンスサービスの必要性について（1件）		
7	図書館は、調べる場所というよりは、「地域・文化・行政資料の保管」と「本を楽しむ場」でよいと思う。調べるのは、インターネットのほうが早いと思う。	ご意見にある「資料の保管」「本を楽しむ場」は図書館の基本的な機能ですが、「調べる場」そしてその相談に応ずることも基本的な機能の一つです。ご意見にあるとおり「調べるのはインターネットのほうが早い」というケースもあると思いますが、インターネットを利用できない方もいます。また、何から調べればいいのか、どういう手段で調べればいいのかを知りたい方もいます。さらに、深く内容を知るために関連した図書が揃っている図書館は便利です。そうしたことから、図書館の「調べる場」としての機能も重要と考えます。
◆ 施策の方向性3〔電子サービスの充実〕（2件）		
○ 無線LAN環境の整備についての要望（2件）		
8	本ビジョンでも掲げている無線LAN環境の整備は、図書館で学習する上で、今や不可欠であると思われるため、速やかに整備していただきたい。 （2件）	限られた予算、また、他の取組との優先度合いなどを総合的に考慮しながら、無線LANの環境整備を検討していきます。
■ 基本方針2 本・人・文化を結ぶ図書館（15件）		
◆ 施策の方向性1〔新たな文化との出会いの場の提供〕（1件）		
○ 講演会や展示などの充実についての要望（1件）		
9	講演会や展示会を拡充し、図書館が「文化発信の基地」であるというアピールを強くしてほしい。	ビジョン案で示したとおり、講演会や展示、体験学習など「人と本」「人と人」「人と文化」の新たな出会いの場を充実させるとともに、それらの情報をホームページや広報印刷物などにより積極的に発信していきます。
◆ 施策の方向性2〔誰もが利用しやすい施設の整備とサービスの充実〕（12件）		
○ 案内表示等の充実についての要望（3件）		
10	窓口などに、次回の休館日の表示（カレンダーなどでも可）があればよいと思う。	ビジョン案では、誰もが気軽に、そして快適に利用できる施設整備を目指していますので、分かりやすい案内表示の検討の際に、いただいたご意見等を参考にさせていただきます。
11	市民が落ち着いて図書を閲覧できるスペースや子どもたちがじっくり座って学習できるスペースを確保してほしい。 （2件）	ビジョン案では、誰もが気軽に、そして快適に利用できる施設整備を目指していますので、施設整備の検討の際に、いただいたご意見等を参考にさせていただきます。

III 意見の概要とそれに対する札幌市の考え方

NO	意見の概要	札幌市の考え方
○ 電算システムの改修についての要望（9件）		
12	ホームページ上で図書の購入希望ができるようシステムを改修してほしい。	ビジョン案では、電算システムの更新を図ることとしており、その際は、いただいたご意見等を参考にさせていただきます、誰もが目的の情報を簡単に見つけることができるよう、検索システム等を改善していきます。
13	返却時に予約していた図書が到着している場合は、知らせてもらえるよう、システムを改修してほしい。	
14	北海道立図書館とリンクすることにより、北海道立図書館の本を簡単に借りられるような仕組みにしてほしい。	
15	インターネット検索の際、検索速度が遅い、前ページに戻る際、ブラウザの戻るボタンが機能しない、アバウト検索を行うと検索不能になるなど、問題があるのでシステムを改善してほしい。	
16	探したい本があるときは、マウスを使用しなくても良いタッチ式の検索機を操作するが、うまく操作ができないため、より簡単なシステムにしてほしい。	
17	検索機で「在庫有り」と表示されても、どの棚にあるのかが分かりづらいため、大型書店のように、求める本がどこにあるのかが表示されるとよいと思う。	
18	現在は、貸出期間の延長をする際、図書館に行かなければならないシステムだが、その後予約が入っていない図書については、ホームページなどから、延長できるようなシステムにしてほしい。	
19	検索端末での貸出状況画面では、一度延長したものなのか、また、次に他の人の予約が入っているのかなど、一目見ただけでわかるような工夫をしてほしい。	
20	図書館の検索サイトに、自分の貸出・検索履歴や希望図書などがわかる「マイページ」を作してほしい。	

III 意見の概要とそれに対する札幌市の考え方

NO	意見の概要	札幌市の考え方
◆ 施策の方向性3〔子どもの読書環境の充実〕（2件）		
○ 子どもの読書環境の充実について（2件）		
21	ティーンエイジャー向けの図書や健全で文化的価値のある漫画を充実させることにより、ティーンエイジャーが図書館に来るための工夫をしてほしい。	ビジョン案でも、より多くの子どもたちに読書への関心を持ってもらえるよう、また、図書館に来ていただけけるよう、図書の充実、展示や情報発信の工夫をすることとしています。
22	子どもの読書環境の充実については、生涯学習という視点は勿論、札幌市の将来を決定づけるほどの重みのあるものであり、高く評価したい。	子どもが生涯にわたって読書をする習慣が身に付くよう、平成22年9月に策定した「第2次札幌市子どもの読書活動推進計画」に、子どもの読書環境の充実を盛り込んだところであり、ビジョン案で示したとおり、着実にその充実を図ります。
■ 基本方針3 広く情報を発信し、市民とともに成長する図書館（9件）		
◆ 施策の方向性1〔積極的な情報発信〕（2件）		
○ 情報発信の充実についての要望（1件）		
23	テレビ（道内番組）やラジオ（若者を呼ぶためにFM）で、図書館の図書の紹介をしてほしい。	ビジョン案では、図書も含めて図書館の魅力や機能を積極的に情報発信することとしています。これまでもテレビやラジオを通じて、行事や図書館の紹介をしていますが、今後も積極的な情報発信を検討していく際に、いただいたご意見等を参考にさせていただきます。
○ 普及事業についての要望（1件）		
24	札幌市の図書館の歴史、郷土史家の系譜、札幌市の歌の変遷等について、中央図書館が出版事業を行うことにより、自らの文化活動を創造してほしい。	図書館自らの創造活動として、これまでも毎年複数回、テーマを設定してパネル展示を開催しています。ビジョン案でも、普及事業の充実を図ることにより、今後検討する際に、いただいたご意見等を参考にさせていただきます。
◆ 施策の方向性2〔市民との協働〕（2件）		
○ 市民意見の把握及び公表についての要望（2件）		
25	貸出登録者が市民の約3割であることを踏まえ、利用者拡大のためには、例えば、市内のどの地域に住んでいる人が図書館をよく利用しているかなどの分析も必要だと思う。	ビジョン案では、より多くの方に図書館を利用していただけよう、積極的な広報活動を行うとともに、市民の満足度やニーズのアンケート調査を行うこととしています。今後、調査を行う際には、いただいたご意見等を参考にさせていただきます。

III 意見の概要とそれに対する札幌市の考え方

NO	意見の概要	札幌市の考え方
26	<p>取組項目26の2番目の文について、「市民の意見を毎年取りまとめたうえ、公表することとする」旨の記載を追加し、そのうえで、公表は、図書館が発行する「札幌の図書館」に含めて行ってほしい。</p>	<p>ご意見にある「寄せられた意見や要望を公表することについては、その旨をビジョン案に追加します。なお、公表の方法については、ご意見等を参考にしながら検討していきます。</p> <p>【変更前のビジョン案】 「また、図書館の利用者から寄せられる意見や要望の分析を行うことにより、サービスの向上を<u>図って</u>いきます。」</p> <p>【変更後のビジョン案】 「また、図書館の利用者から寄せられる意見や要望の分析を行うことにより、サービスの向上を<u>図るとともに</u>、寄せられた意見や要望を取りまとめたうえ、公表していきます。」</p>
<p>◆ 施策の方向性3〔将来に渡って持続可能な図書館運営〕（5件）</p>		
<p>○ 都心にふさわしい図書館の検討（1件）</p>		
27	<p>都心部に図書館を設置すると利用者は格段に増えると思うので、ぜひ設置してほしい。</p>	<p>ビジョン案で示したとおり、複合施設の機能や都心の特色を踏まえ、関係部局と調整しながら、図書館としての役割を検討していきます。</p>
<p>○ 民間活力導入についての要望（3件）</p>		
28	<p>図書館運営を民間に任せることにより、経費を節減するべきだと思う。 (2件)</p>	<p>ビジョン案で示したとおり、図書館サービスの充実に図るために、民間活力の導入も含めて、より効率的・効果的な運営方法を検討しますが、その効果と課題も十分検討を行います。</p>
29	<p>民間活力の導入については、本当にサービスの向上につながるのかを十分検討すべきであると思う。</p>	
<p>○ 職員の研修体制の充実について（1件）</p>		
30	<p>図書職員に求められる資質は、マネジメント能力、調査分析能力、説明能力、さらには情報活用能力などであり、これら資質の向上が必要だと思う。</p>	<p>ビジョン案で示したとおり、職員の資質向上が必要であり、そのために研修の充実を図っていきますので、研修内容の検討の際に、いただいたご意見等を参考にさせていただきます。</p>

III 意見の概要とそれに対する札幌市の考え方

NO	意見の概要	札幌市の考え方
<p>■ その他（24件）</p>		
<p>◆ サービスの充実についての要望（16件）</p>		
31	<p>特定の図書の購入希望について (3件)</p>	<p>ビジョン案で示したとおり、幅広い分野の図書を収集するとしておりますが、限られた予算の中で図書の選定を行っているところであり、いただいたご意見は、選書の際の参考とさせていただきます。</p>
32	<p>図書を多く借りる人への配慮として、選んだ図書を持ち運ぶためのカートやカゴなどを置いてほしい。 (2件)</p>	<p>費用対効果やスペースなどを見極めながら、今後導入について検討をしていきたいと考えます。</p>
33	<p>1次ビジョンで開館時間の延長を実現はされたが、学生や職業をもつ人の利用を考え、全ての図書館ではなくてもよいので、開館時間を21時30分までに延長するべきだと思う。</p>	<p>利用される方の休みが平日でも土日でも図書館を利用できるよう、平成18年度から中央図書館と地区図書館の開館日を第2・4水曜日以外の毎日としています（年末年始等は除く）。併せて平日の開館時間も拡大しましたので、多くの方がいずれかの日に図書館をご利用いただけるものと考えています。</p>
34	<p>土曜日及び日曜日の開館時間延長をしてほしい。</p>	<p>また、利用者アンケートでも、開館時間についての満足度は高い数字になっているほか、他の政令指定都市と比較しても見劣りしない水準になっています。こうしたことから、現時点では当面延長する状況にはないと考えています。</p>
35	<p>中央図書館大通カウンターの営業時間を午前8時から午後10時までにしてほしい。</p>	<p>現在、札幌市では、各区に中央図書館・地区図書館、区民センター図書室、地区センター図書室を、また、都心部に大通カウンターを配置して、お住まいに近い図書施設でも、また、通勤途上の図書施設でも、図書の貸出・返却ができるようにしています。このように、市内の多くの箇所にサービスポイントを設けていること、また、厳しい財政事情も踏まえると、現時点では当面営業時間を延長する状況にはないと考えています。</p>
36	<p>読みたい本などが貸出中であることが多いため、新刊本や視聴覚資料の貸出上限冊数を10冊から4冊に戻したり、人気のある雑誌については、貸出期間を短縮するなど、多くの市民が借りれるようにしてほしい。 (2件)</p>	<p>貸出上限冊数や貸出期間については、利用者アンケートで満足度が高いという結果を得ています。また、他の政令指定都市と比較しても同水準であることなどから、現時点においては、当面変更する状況にはないと考えています。</p>

III 意見の概要とそれに対する札幌市の考え方

NO	意見の概要	札幌市の考え方
37	<p>予約件数の上限が現在の10件では少なすぎるため、30件まで増やすべきだと思う。</p>	<p>図書館では、インターネット予約の導入にあたり、全体の予約冊数が大幅に増えることが予想されたため、事前に予約状況の調査をしましたが、大半の利用者の方々の予約冊数が10冊以内であったことから、上限冊数を10冊とし、現在その数量に対応した体制で予約業務にあたっています。</p> <p>この上限冊数を増やした場合、1冊の本に対する予約件数も増大し、結果的に現在以上に予約の待ち日数が増え、利用者の方々にとって不利益を生じることとなりますし、システムに対する負荷の増大や図書の輸送量の増加など、現在の体制では対応できなくなることが考えられます。また、上限冊数については、利用者アンケートで満足度が高いという結果を得ています。</p> <p>これらのことから、現時点においては、当面変更する状況にはないと考えています。</p>
38	<p>図書館で貸し出す図書には汚れたものがあるので、図書を清潔に管理してほしい。</p>	<p>市民の皆様気持ち良く読書をしていただけるよう、日々の貸出業務や蔵書一斉点検などの際、より一層注意して汚損などを確認し、修理を行ってまいります。</p>
39	<p>最新刊は、予約をしてもなかなか順番が回って来ないため、改善してほしい。</p>	<p>図書館では、子どもから高齢者まで、その生活や活動に役立てるよう、幅広い分野の図書を収集しています。また、なるべく早く図書を提供できるよう、予約が集中する図書は複数購入しています。</p> <p>予算も限られていますので、各分野の本と人気のある本をバランスを取りながら購入しているところで、よって特定の本を多数用意できませんので、順番が遅くなる場合もあることをどうぞご理解ください。</p>
40	<p>中央図書館の2階にあるパソコンの検索速度が遅いので、ブロードバンドにしてほしい。</p>	<p>費用対効果を見極めながら、今後、より快適なインターネット環境の実現に向けた検討をしていきます。</p>
41	<p>中央図書館のインターネット専用パソコンを利用する際の申請は、いちいち用紙に記入するのではなく、貸出カードを提出することにより承認してほしい。</p>	<p>現在は、①お住まいの区と氏名、または②貸出カード番号と氏名、のどちらかを記入していただいております。これは、8台あるパソコン端末を管理する上で、最低限利用者個人の識別をするためにご記入いただいておりますのでどうかご理解をお願いします。</p>
42	<p>図書館の閉架書庫にある週刊誌などの図書を借りる際、いちいち用紙に記入するのではなく、貸出カードを提出することにより承認してほしい。</p>	<p>図書館は、後世の方々も利用できるよう資料を大切に保存・保管をしていく役割を担っており、週刊誌を含め、古い年代のものは書庫で保管しています。また、週刊誌は、複数の資料を長時間独占して利用する方がいることや、書き込み・切り抜き等が多いことなどから、適切に管理をしていく必要があります。</p> <p>そのため、閲覧申込書に必要事項を記載いただいているところですので、どうかご理解をお願いします。</p>

III 意見の概要とそれに対する札幌市の考え方

NO	意見の概要	札幌市の考え方
◆ 施設の充実についての要望（6件）		
43	札幌駅にも中央図書館大通カウンターのような図書の取り次ぎが可能な図書施設を設置してほしい。	市内には、中央図書館、地区図書館・区民センター図書室・地区センター図書室など合わせて40を超える図書施設を配置しており、これは政令市でもトップの水準です。また、各図書施設をネットワーク化で結び、他の図書施設にある資料でも、最寄りの図書施設で貸出・返却できるようにしています。さらに、通勤者の多い大通りにもサービスカウンターを設け、貸出・返却サービスを行っています。 このように、全市にわたってきめの細かいサービス網を展開していること、また、現在厳しい財政状況にあること、を鑑みると、現時点で要望にお応えする状況にはないと考えています。
44	貸出・返却にコンビニエンスストアや宅急便の営業所が利用できるようなになれば、利用者の利便性は飛躍的に高まると思う。	
45	最も蔵書数の多い中央図書館が、市の中心部に位置していないため、不便に感じる。	
46	中央図書館の駐車場が狭いため、費用の問題はあると思うが、二層式にするなど拡大してほしい。 また、駐車時間が現在の1時間では短いため、2時間程度に拡大してほしい。	駐車場の拡大については、財政状況が厳しく、投資に対する収入も少ないこと、バスや市電など公共交通機関との接続がいいこと、などを鑑みて、現時点では当面拡大する状況にはないと考えています。 また、駐車場の時間制限については、多くの方に図書館を利用していただくための措置ですので、どうかご理解をお願いします。
47	中央図書館の入口付近はいつも雑草が茂っているため、図書館職員が交替で草刈りを行うべきだと思う。	これまでも定期的に草刈りを行っており、昨年、今年は職員も業務の合間に行っています。これからも快適にご利用いただけるよう、施設の維持管理に努めていきます。
48	閲覧室については、勉強をする学生と同じ机では落ち着いて読書ができないため、学生の自習用と一般の閲覧用とで、分けてほしい。	図書館は、図書館の図書資料を閲覧したり、図書資料を利用して学習や調べものをする施設ですので、図書資料の利用を伴わない勉強だけのご利用はご遠慮願っており、そのためのスペースを設ける予定はありません。
◆ その他（2件）		
49	第1次ビジョンで、中央図書館大通カウンターの開設やインターネット予約の開始など、サービスがとても向上しているように感じる。 また、「読みたくなる本」「借りたくなる本」があり、よく予約している。このままサービスが向上していけばよいと思う。 (2件)	今後も、より利用しやすい図書館となるよう、サービスの向上に努めていきます。

**第2次札幌市図書館ビジョン(案)に
対するご意見の概要と札幌市の考え方**

〔お問い合わせ先〕

札幌市教育委員会中央図書館管理課

住所：〒064-8516 札幌市中央区南2条西13丁目

電話：011-512-7330 FAX：011-512-7110

ホームページ：<http://www.city.sapporo.jp/toshokan/>