

# 第10期札幌市図書館協議会

## 第3回会議

### 議 事 録

日 時：2025年5月28日（水）午後2時開会  
場 所：中央図書館 3階 講堂

## 1. 開 会

●事務局（筒井運営企画課長） 予定より少し早いですけれども、全員お揃いになりましたので始めさせていただきたいと思います。

ただ今から、第10回札幌市図書館協議会第3回会議を開催いたします。本日はお忙しい中お集まりいただきまして誠にありがとうございます。私は事務局を担当する中央図書館運営企画課長の筒井と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

本日のご出席は9名でございます。大澤委員、氏家委員、國仙委員から欠席のご連絡をいただいております。

出席者数は札幌市図書館条例施行規則第27条2項に規定するとおり、委員の過半数を超えておりますので、会議が成立しておりますことをご報告いたします。

議事に先立ちまして、本日の資料について確認させていただきます。既に送付している資料として、次第、資料1「（仮称）こども本の森開設準備事業の進捗について」というA4カラー印刷1枚ものの資料、資料2「令和6年度 来館者アンケート集計結果」という冊子、それから机上の資料として座席表をお配りしております。不足している資料がある方がいらっしゃいましたらお知らせください。

なお、議事録作成のため録音の必要がありますので、お手数ですがご発言の際にはマイクをご使用いただきますようお願いいたします。

それでは開会に当たりまして、中央図書館長の前田よりご挨拶いたします。

●事務局（前田中央図書館長） お疲れ様です。中央図書館長の前田でございます。委員の皆さんにおかれましては、お忙しい中ご出席いただきまして誠にありがとうございます。

本日の議題にもあります（仮称）こども本の森につきましては、今月の9日に安藤忠雄建築研究所、北海道大学、札幌市の三者で、北海道大学におきまして完成イメージ発表会を開催したところでございます。

発表会の内容といたしましては、外観と内観のイメージのほか、名称案を「こども本の森札幌・北大」とすること、また、建築工事が今年の3月から12月までの期間であることなどがございます。

この施設の運営を担っています中央図書館としましては、来年夏の開館に向けまして、今年度、札幌市図書館条例の改正など、関係規定の整備を進めていくほか、選書やロゴマークの制作などに取り組んでまいりたいと考えております。

本日の一つ目の議題であります（仮称）こども本の森開設準備の進捗につきましては、札幌市がこの施設を市立図書館として設置して運営するため、図書館条例の改正をいたしますので、主な改正内容につきましてご説明いたします。

二つ目の議題ですが、毎年度実施しております来館者アンケートの令和6年度分の結果がまとまりましたので、その内容についてご報告をさせていただきます。

委員の皆様には忌憚の無いご意見をいただきますようお願いを申し上げまして、開会にあたりましてのご挨拶とさせていただきます。

本日はどうぞよろしく願いいたします。

## 2. 議 事

●事務局（筒井運営企画課長） それでは、議事に移ります。ここからは新田会長に進行をお願いいたします。

●新田会長 それでは議事を進行してまいります。

初めに、（仮称）こども本の森開設準備事業の進捗についてということです。これについてはまず事務局からご説明をお願いします。

●事務局（矢野根事業推進担当係長） 事業推進担当課事業推進担当係長の矢野根と申します。よろしく願いいたします。

こども本の森の進捗状況についてご説明いたします。冒頭の館長からの説明の通り、こども本の森につきましては、来年夏の開館を目指しまして、開館準備を今進めているところです。

現在開会中の令和7年第2回定例市議会に、札幌市図書館条例の一部を改正する条例案を提出いたしましたので、まずはその改正内容についてご説明をいたします。

A41枚ものの資料、（仮称）こども本の森開設準備事業の進捗についての項目1番をご覧ください。こども本の森を札幌市の図書館として設置し運営するため、札幌市図書館条例の一部を改正します。

主な改正内容としましては、まずは（1）名称及び位置です。名称は「こども本の森札幌・北大」、位置は「札幌市北区北8条西6丁目」です。名称は、安藤忠雄建築研究所、北海道大学、札幌市の三者で協議を重ねた上で決定したものです。資料の点線の枠内にもありますが、こども本の森を基本に、札幌市の市立図書館であること、北海道大学の構内に設置することを示すとともに、建物の寄附者である安藤忠雄さんの思いを反映したものです。

なお、名称については市議会の議決と一部改正条例の公布をもちまして、正式な名称が確定いたします。

続きまして、（2）指定管理制度の活用です。この施設の運営におきましては、運営の効率化を図り、また子どもたちの自主的な読書活動を推進するという設置目的を果たすため、専門的な人材を柔軟に活用する必要があります。そのため、事業運営や施設管理のノウハウを持つ者に管理運営を行わせることが望ましいことから、地方自治法の規定に基づきまして、指定管理者に管理を行わせることができる旨の規定を設けます。

最後の（3）図書の見学につきましては、来館した子どもたちがいつでも新しい本や関

心のある本と出会えるよう、館内閲覧に限ることを規定します。

なお、資料にはありませんが、この条例の施行日につきましては、本の森は来年夏の開館を予定していますが、まだ工事が竣工していないので、施行日は教育委員会が別途定めることとしております。

条例の主な改正内容としては以上です。

続きまして、資料の下、項目2の完成イメージに移ります。

報道でご覧になった方もいらっしゃるかもしれませんが、こちらは5月9日の安藤忠雄建築研究所、北海道大学、札幌市の三者で開催したこども本の森完成イメージ発表会で公表したイメージ図です。

当日は、世界的建築家で建物の寄附者である安藤忠雄さんがオンラインで参加して、北大の資金総長、札幌市の秋元市長の出席のもと、お手元の資料にある外観と内観を公表しました。施設はご覧のとおり天井まで届く円柱型の書架と北大の構内を見渡せる大きな窓が特徴です。

発表会では安藤氏からこの施設への思いとして、自然とともに生きているという形にした、ですとか、本を読み、心と生きていく力を鍛えて欲しい、といったお話がありました。

こども本の森につきましては今後も引き続き、図書館協議会の委員の皆様に進捗状況をお知らせしてまいります。

説明は以上となります。

●新田会長 はい、ありがとうございます。それでは何かご質問とかご意見とかございましたらお願いいたします。

●斎藤副会長 この(2)の指定管理者制度の活用について、条例に記載するということですが、これはこども本の森札幌・北大に関してだけのことになりますか。

●事務局(犬丸事業推進担当課長) 今、ご質問がありました指定管理者制度については、条例上はこども本の森に指定管理者制度を導入することができるということで、限定して規定しているところがございます。他の市立図書館に導入できるということではなく、こども本の森のみに導入できるという規定となっております。

●松本委員 札幌市の市立図書館であると、それはいいのですが、もうちょっと踏み込んで言うと、例えば中央図書館に対する分館の位置付けなのか、中央館との関係、あるいは他の分館との関係がちょっと不透明な感じがするのですが、図書館さんとしてはどういうイメージでこのこども本の森を捉えていらっしゃるかを確認したいのですが。

●事務局(犬丸事業推進担当課長) 札幌市図書館としての位置付けについてですが、昨

年、皆様のご意見をいただきながら基本方針を策定しており、その中でも触れておりますが、こちらとしては既にある図書・情報館やえほん図書館と同じように、機能を特化した図書館、札幌市では機能分館という呼び方をしているのですが、そのように位置付けているところがございます。

●松本委員 ということは例えば澄川とか西岡のように、中央館に対する分館というようものではなく、ある種独立した感じのイメージということでしょうか。

●事務局（犬丸事業推進担当課長） ご指摘のとおりでございます。

●新田会長 他にいかがでしょうか？よろしいですか。

それでは続いて議題の2にまいります。令和6年度来館者アンケート集計結果について、です。これについてまず事務局から説明をお願いします。

●事務局（上田企画担当係長） 企画担当係長の上田と申します。よろしくお願いたします。

資料2をご覧ください。令和6年度来館者アンケート集計結果、表紙をめくって1ページをご覧ください。

来館者アンケートは、図書館サービスの質の向上を目的に毎年実施しております。令和6年度につきましては、いわゆる図書館条例に基づいた図書館である条例館を令和6年10月に、区民センター・地区センターなどの図書室は9月から翌年2月の間の都合の良い時期にそれぞれ2週間程度で実施いたしました。

2ページ目の下をご覧ください。Ⅱの各館の満足度についてです。

下の表は、各館における項目ごとの「満足及びどちらかといえば満足」の合計の割合を表しています。条例館全体における「9 全体的な満足度」が94.1%、薄い水色の条例館全体のところですが、こちらの数値が今のさっぽろ読書・図書館プラン2022の成果指標になっております。こちらの94.1%は昨年度と全く同じ数字になりまして、このプラン2022の計画期間最終年度の目標値93%を現時点では上回っている状態です。

次に3ページ、こちらが条例館全体の数字をグラフに表したものになっております。図書館全体の傾向として、「6 図書館内の設備」および「8 図書館職員の対応」が特に満足度の高い項目となっております。また、「3 イベントや本の企画展示の充実度」、こちらについては昨年度より数字が改善しております。新型コロナウイルスが五類に移行して、ちょうど令和6年度は2年目ということでイベントなどもすっかり通常開催となり、多くの方が参加された結果だと思われま。

「2 図書館員による調査相談サービス」、こちらについては項目の文章を昨年度からちょっと変更した、というのが原因と思われまますが、「わからない（利用していない）」

というベージュ色のところが昨年よりも割合が増えており、相対的に満足の割合も減少したということになっております。昨年度までの項目名は、「本の探し方や調べ物の相談」という表現にしていたのですが、本が探しやすかったかどうかというところで誤解して答えられている方が多いのではないかとということで、本来私どもが把握したいレファレンスサービスの満足度について調査したい、ということで今回こちらの表現を改めました。

図書館の重要な機能であるレファレンスサービスについて、まだ知らない方も多くおられると思いますので、引き続き周知・PRには努めていきたいと考えております。

次に4ページをご覧ください。4ページからは各館における集計結果が続きますけれども、まずは中央図書館の結果になっております。5ページ上が中央図書館で独自に設定した項目の満足度をグラフで表しているのですが、独自項目の一つ目、「1階図書室入口近くにあるPAPA MAMA BOOKSコーナーに対する満足度」、こちらについては今回初めての設問だったのですが、「わからない(利用していない)」というベージュ色の回答が約半数になりました。こちらのコーナーは令和5年10月に設置したのですが、小さなお子様がいる方向けの育児に関する本ですとか、0歳から3歳児向けの絵本を集めた空間になっております。こうした情報に直接関わりのない方々にとっては利用の機会が限られることが、このようなアンケート結果になったと考えられます。一方で「満足」・「どちらかといえば満足」の割合が「不満」・「どちらかといえば不満」の割合を大きく上回っております。このことから、ターゲット層である親世代の方からは一定の評価をいただいていることがうかがえます。

続いて7ページをご覧ください。7ページからはえほん図書館の結果についてです。えほん専門の図書館として、来館者のほとんどが子どもを連れての来館になっていますが、8ページをご覧くださいますと、8ページ上はえほん図書館で設定した独自の設問についてのグラフになっております。「絵本のさがしやすさについて」、「自動貸出機に対する満足度」については、いずれも満足度は高くなっております。

その他の意見要望については、「子ども向けの設備を充実させて欲しい」と望む声が上がっております。

続きまして10ページをご覧ください。10ページからは図書・情報館の結果についてです。11ページ上に図書・情報館の独自項目があるのですが、「仕事や暮らしに役立つ本の充実度」については「満足」・「どちらかといえば満足」の割合が8割を超え、独自のコンセプトでサービスを行う図書・情報館について、前年に引き続き一定の評価を得られたものと考えております。

続きまして13ページをご覧ください。13ページは地区図書館9館をまとめた値になっております。特に満足度の高い項目は「6 図書館内の設備」、そして「8 図書館職員の対応」になっております。14ページにその他の意見要望についてまとめてございますが、新刊を増やして欲しい、特定ジャンルを増やしてほしいというお声が高くなっておりますが、感謝や激励の声も全体の2割ほど頂戴しておりまして、身近な施設である地区図書館

に親しみをいただいているということがうかがえます。

33ページをご覧ください。33ページからは地区センターや区民センターなどの図書室の結果をまとめたものになっております。全体の傾向としましては地区図書館に近いような傾向になっておりまして、蔵書数についてはいろいろ課題が見られますけれども、感謝・激励のご意見も多くいただいております、地域から親しまれているということがうかがえました。

35ページから37ページは、実際に配布したアンケート用紙、そして37ページは各館で設定した独自項目の一覧を参考として出しております。

その次のページからは別紙扱いで、条例館12館に絞った詳細分析を載せているのですが、内容が重複する部分もございますので、そちらについては説明を省略させていただきます。

これらの来館者アンケートの説明については以上になりますが、アンケートの結果や寄せられたご意見を参考に図書館サービスの向上に取り組んでまいります。これらのアンケート結果については後日ホームページで公開するとともに、各館にもポスターなどで掲示を行います。

説明は以上になります。

●新田会長 はい、ありがとうございます。ちょっと量の多い資料ですが、事前に目も通していただいているかと思っておりますので、何かご質問ご意見ありましたらお願いします。

●松本委員 アンケートの結果ではなくてアンケートの取り方についてちょっと意見を言わせていただくと、2週間程度のアンケート実施期間で、かつカウンターに置いて回答してくださいという手法。これについて悪いとか、いいとかではないのですが、たまたまこの2週間に来た人だけが結局意見を述べることになるので、例えば今の時代ネットにフォームを置いて、「過去1年間に図書館を利用しましたか」で、はいの人は以下についてお答えくださいとか、あるいは館内にタブレットを置いてそこでも回答できるようにするとか、何かネット時代・デジタル時代にあったアンケートのやり方もあるのではないかとこの気もするのですが、もちろん負担もあるでしょうけれども、図書館として何か考えていることがあればお聞きしたいのですが。

●事務局（樋口調整担当課長）

調整担当課長の樋口と申します。ご意見ありがとうございます。

このアンケートに係るその手法についてでございますけれども、確かにネット社会でそういったタブレットを使用していく、という方法もあるかと思うのですが、図書館の利用者の中では全体的に年齢が高い方もいらっしゃるため、早急な導入は利用者の方への負担などもあるため、検討材料とさせていただきたいと思っております。

なお、この来館者アンケートとは別に、今年度は図書館プランが来年度の改定になるた

め、市民アンケートを取らせていただく予定で、こちらはお子さんとかを中心にタブレットを使ったアンケート調査も考えているところです。

いずれにしても来館者アンケートの集計に関しましては、いただいたご意見を参考に検討してまいりたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。

●新田会長 他にいかがでしょうか？

●玉村委員 アンケートの結果を見て、私はあまり図書館には近くないので来ないのですが、こんなにお年寄りしか来ないのだな、ということにすごく驚いたのですね。それで、やはり働く世代とか10代とか、本当はそういう人がたくさん来てくれたらいいな、と思いつつながらこれを見てみたのですけれど、図書館としてはどういう人が来て欲しいのかな、と思いました。どういう人が来て欲しいのか、どうなりたいのか、アンケートを取って、と思いました。

●新田会長 利用者に偏りがあるようだけれども、図書館としてはもう少し若い世代の方の利用促進、というようなことをどういうふうを考えていったらいいのか、というご質問かなと思います。そういうことでしょうか？

●玉村委員 はい。

●事務局（樋口調整担当課長） 図書館としてどういった層に働きかけていきたいか、ということでございますけれども、先ほどご説明しました通り、次の図書館プランを見直しに向けまして、今、広く市民アンケートを取っているところでございまして、そのニーズ等も分析しながら、基本的には幅広い層に利用していただきたい、と考えてございますので、次のプランを検討する中でそういった施策等も検討してまいりたいと考えてございます。

また一例ではございますけれども、図書・情報館におきましては、メインターゲットはビジネスパーソンの層にしているのですけれども、現状ちょっと10代の方とか若年層は少ない傾向にはございますが、未来の顧客を開拓するという意味で、高校のビジネス系の授業の宣伝にいたり、高校の見学を受けたりなどの取組みは試行的に始めているところでございます。

●新田会長 はい、いかがでしょうか？追加のご質問は大丈夫ですか。

ちょっと質問です。図書・情報館は何時から何時まで開いていますか。

●事務局（上田企画担当係長） 平日につきましては9時から21時までです。土日祝日に

については10時から18時までとなっております。

●新田会長 平日の21時までということは、場所柄から言えば働いている人たちが利用しやすいという時間帯まで開いているということになりますよね。過去にこういう一般の中央図書館、それから地区図書館なんかで、例えば金曜日は夜遅くまでは行ってやっていますよ、という試みをやったことはありますか。

●事務局（上田企画担当係長） 現在、中央図書館については平日は20時まで、地区図書館については火曜日・水曜日・木曜日については19時までとなっております。

●新田会長 19時だと、まだまだちょっと仕事をしている人はちょうど帰るぐらいの時間で、それからまたもう少し利用しようか、というところとやっぱり21時とかぐらいまで開いてれば少し利用しやすいのかなど、思いますけれども、その結果どれだけ利用が増えるのか、そういうことはやってみないとわからないところはあるとは思いますが、そういうようなことも考えられなくはないかな、というようにちょっと思いましたけれどもね。はい、わかりました。

●事務局（前田中央図書館長） 利用時間につきましては、これからこども本の森も利用時間に差が出るようになりますので、参考にさせていただいて決めていきたいと考えております。

あと学齢期の読書離れについても課題ではありますので、そのためにこども本の森を運営していく、ということもありますので、その辺にも力を入れていきたいなと思っております。

●新田会長 はい、ありがとうございます。他にいかがでしょうか？

●富田委員 図書・情報館の項目の中で、セミナー・講演会等で希望する内容とありますが、具体的にはセミナー講演等の企画の実績というのを教えていただきたい、というのが一点目です。また、同じ図書・情報館に関してですが、11ページで利用者のマナーに関する苦情が他の図書館より多い印象を受けますが、差し障りのない範囲内でこういったマナーに関する事なのか、ということが気になるのでお願いします。

●事務局（樋口調整担当課長） まずマナーの方なのですが、個別の案件のため詳細は言えないのですが、コロナが明けてからですね、情報館の利用者数が大変伸びておりまして、利用者同士でも揉めてしまうような案件も出てきておりまして、トラブルが増えている傾向にあります。詳細な内容は控えさせていただきます。

そしてセミナーですけれども、例えばですけれども、令和5年の5月に行ったものでは、「女性のための起業のヒント」、札幌産業振興財団や男女共同参画との連携事業ですね。他には、「趣味からビジネスを生む秘訣」ということで、ジャガイモ好きの農業コンサルタントの方をお呼びしたものですとか、法テラスさんとは無料の相談コーナーを開設して連携しているのですけれども、法テラスさんをお呼びした「トラブル回避のための選択肢」や「夜パフェ専門店とショートケーキ専門店ができるまで・できたあと」、などをセミナーとして開催したところです。

●新田会長 よろしいでしょうか？はい、他にいかがでしょうか？

●斎藤副会長 3ページのところの2で、質問の仕方が変わったので満足の度合いが下がった、わからないという回答が多くなった、ということだったのですが、レファレンスサービスの統計はどうなっていますか、ということをお聞きできれば。レファレンスサービスの件数そのものの変化、というのはどうなっているのでしょうか？

●事務局（樋口調整担当課長） レファレンスの総件数はですね、条例館の令和5年度中で3万2,444件となっております。本を探す所蔵調査というものが2万1,223件です。中央館に限ってみるとレファレンスは1万3,672件で、所蔵調査は8,878件といった数字になっております。

●斎藤副会長 すいません。令和5年度と6年度を比べてどうなるか分かりませんか。

●事務局（樋口調整担当課長） ちょっとお時間をいただいてよろしいですか。

●新田会長 その間に私の方から一つ。2ページの「Ⅱ 各館の満足度」のところ、「10電子書籍の種類・数」に関しては非常に満足度が低いということがあるのですよね。一つは電子書籍に関する図書館としての方針がどうなっているのかってということと、それから先ほどの玉村委員のご質問にも関わるとおもいますけれども、電子書籍であれば、開館時間を延ばさなくても運用できるというメリットがありますので、働いている方々も利用しやすいってようなことがありますので、そういう観点からも、この電子書籍をどういうふうに増やしていくのか、あるいはこのぐらいの割合に収めていくのか、というような方針がどうなっているか、ということをお伺いしたい。

あともう一つ、このアンケート自体に電子書籍だけを利用する人の意見は先ほどのようにホームページなんかでやるのではないので、反映されていないのではないかと考えられますけれども、そうですか、ということです。

●事務局（上田企画担当係長）　そうですね。

●新田会長　やっぱり実際の館に足を運んだ人がアンケートに答えられるわけですね。ですから、電子書籍だけを利用している人等の意見はこの中には入ってきていない、ということですね。

●事務局（上田企画担当係長）　そうです。

●新田会長　そうですか。

●事務局（岸峯利用サービス課長）　電子書籍はこれからどういうふうにするか、というお話だと思うのですが、現在1万冊程度の所蔵があるのですが、電子書籍自体が紙の本と違いまして出版点数が少ないということと、図書館で利用できる、許諾を得たものの点数が少ないというところもありますので、予算上の問題もありますけれども、なかなかたくさん増やしていく、というのはちょっと難しいところが出てきているのかな、というところはあります。

増やしていく、ということはちょっと予算上難しいかもしれないのですがけれども、利用の方法としまして、昨年度からですね乳幼児から高校生を対象とした電子書籍の読み放題パックというのを購入するようにしまして、予約待ちせずに同時に何人でも読めるようなコンテンツを増やす、ということで利用を増やしていけないかな、ということを試行的に行っております。

●玉村委員　事前に電子書籍のことを調べていなかったのですけれども、どういうふうに貸出ししているのでしょうか？

●事務局（岸峯利用サービス課長）　貸出券をお持ちの方しか利用できないのですがけれども、基本的にはその方が電子書籍のページのところにアクセスしていただいて、貸出券の番号とパスワードを入力すると見られる、という形になっています。

●玉村委員　すごくそんなのは面倒くさくて、多分買います。

●事務局（岸峯利用サービス課長）　いろいろそういうご意見もあるかと思えますけれども、登録しなくても見られるものはあるのですけれども、やはり権利関係がございまして、一般的なものではなかったり、というところもありまして、なかなか難しいところがあるかなと思っているところではございます。

●玉村委員 ありがとうございます。

●事務局（樋口調整担当課長） 先ほどのレファレンス件数の推移に関して、ちょっと令和6年の数字はまとまってないのですが、参考までに令和4年度と比較したところ、令和4年が総体で3万5,000あったところ、令和5年はですね3万2,400ということで若干減ってしまっています。ここ数年をちょっと見ると3万5000台とか3万あたりを推移、ということで、あまりトレンドはない形でしょうかね。コロナ前はもう少し多かったのですが、コロナ以降、一応回復傾向にあるとはいえ、来館者数も前に戻っておらず、それに伴い件数が連動しているような状況です。

●斎藤副会長 減っている、ということですね。

●事務局（樋口調整担当課長） 数字だけ見ると、そのとおりです。

●新田会長 他にいかがでしょうか？

●高田委員 2ページ目の各館の満足度のところの「5 子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度」、というところも45.2%なので、あまり数字としては高くないのかな、というふうに見させていただいたのですが、ちょっとご質問なのですが、これはお子さんのいる世帯だとか保護者の方にだけこの設問をお尋ねしているのか、全ての方にお尋ねしているのかというのはどちらなのでしょう？

●事務局（樋口調整担当課長） この質問は世帯を考慮して聞いているのかどうか、ということなのですが、図書・情報館は子どもを対象にしてないのでこの設問を除外してございますけれども、それ以外の館は共通の設問とさせていただいております。情報館以外は同じ、ということをご理解ください。

●高田委員 かしこまりました。えほん図書館が85%なので、質問の仕方を変えるともしかすると数が変わってくるのかな、というふうに感じたものですから、ちょっともったいない、という言い方は変ですが、お子さんがいる世帯じゃない人だとやはりこの設問わからないというように付けるしかないかな、と思ったので、ちょっと意見としてお話しさせていただきました。

●新田会長 うん、おっしゃられてみればそうだな、と思うところがありますね。  
いかがですか。

●事務局（樋口調整担当課長） はい、設問の工夫のご意見ということで、次回の来館者アンケートの際に検討材料とさせていただきたいと思います。

●松本委員 またちょっとアンケート全体というか、ちょっと離れた質問で恐縮なのですが、今の時代ビッグデータを使えばですね、図書館に来た人がどういう本を借りて、その人は次にどういう本を借りて、のような、もちろん貸出し履歴を使うということに対して根本的にいろいろ問題があるというのは承知をしておりますけれども、ビッグデータを使えばいろいろな形の解析が可能かと思うのですよ。

図書館の方で、例えば基本的にはタブーなので全くそういう検討はしていないということなのか、それともこういったデータを使うとこういった分析もできるのに、かなりの検討はされているのか、その辺の検討状況をちょっとお聞きしたいのですけれども。

●事務局（上田企画担当係長） 本の貸出し、どういう方がどういう本を読んだ、という情報は、図書館において守るべき情報でありますので、現在の札幌市の図書館システムでは、利用者の方が本を返却したらデータ上は全て私達も見られない、というシステムになっております。

そういう意味ではビッグデータとしては取り出せる状況ではないのですけれども、一方で利用者の方から自分が過去にどんな本を読んでいたか記録していきたい、というご意見はいただいております。システム改修などもかかっておりますことから、継続して検討することだと考えております。

●松本委員 あくまでも私の個人的な意見なのですが、個人と結びつかない貸出し履歴であれば、図書館運営の分析データとして僕は使ってもいいと思うのですよ。ただ、もちろんこの委員の中にも、それはおかしい、という方もいらっしゃると思うので、今すぐにどうこうという結論ではないのですが、韓国では実はそういったビッグデータ解析は行われていますけれども、図書館様の内部で、データの利用について基礎的な検討はされてもいいのではないか、という気がするのですね。

●事務局（上田企画担当係長） 図書・情報館一館の話にはなってしまうのですが、図書・情報館については貸出しをしないということで、本にICタグを付けているのですが、利用者の方が読み終わった後に返却台いうところに置いていただければ、そういう本が本棚から出されて一回利用された、というようなデータは取っております。図書・情報館では選書などに生かしております。

●新田会長 松本委員にお伺いしますが、日本で他のところで何かそういう具体的な利用方法ありますよ、というような事例はご存知でしょうか？

●松本委員 ちょっとすいません、前に韓国では何かやっている、というのを見て、日本でもどうなのかな、と思って今まさに質問受けたことを調べようかな、と書いていたところでした。

●新田会長 ありがとうございます。

こういうアンケートを取る、ということの最も基本的な目的はやはり次のサービスに生かしていく、ということだと思いますけれども、例えば去年のこのアンケート結果を受けて、具体的に今年度こういうふうに変えていこう、というように検討した、あるいは検討すべきだな、と図書館の方で考えたようなこと、というのは何かございますか。具体的に。

あるいは全体として94%ぐらいの満足度なのでいいでしょう、ということだったのでしょいか？

そんな大きなことじゃなくてもいいですよ。例えば先ほど図書・情報館の利用者のマナーが悪いので苦情が多い、というご指摘がありましたよね。それで詳細は申し上げられない、とおっしゃいましたけれども、しかし、あれだけ苦情があれば何か図書館としては対応しなければいけないだろうし、するのだろうと思うのですね。そういうようなことですよ。

●事務局（樋口調整担当課長） おっしゃるとおりですね、情報館の方では職員はそういった少し不審なお客様を発見した場合に、速やかに役職者に繋げるように中のルール構築はしております。それから、直接アンケート結果を踏まえてかは分かりませんが、座席予約システムのミーティングルームが元々1週間前からの予約のところですね、30日前から改善して、好評を得ているといった話も報告を受けてございます。

●新田会長 はいはい。そういうようなことをいくつか挙げていただければね、よろしいのですけれども。もし他の課とかで、何かこういうのを変えましたよ、というのがあったら教えていただければと思いますけども。

●事務局（岸峯利用サービス課長） 先ほど電子図書館の件でお話を差し上げましたけれども、電子図書館は誰かに貸出ししていますと、一週間なり借りているので、ずっと予約待ち、何人も待つ、ということがあるので、ちょっと利用が少ないよね、ということで、同時に何人かアクセスして読んでも大丈夫な読み放題パックを購入するようにしたところでした。

●新田会長 なるほど。

●事務局（筒井運営企画課長） 去年までえほん図書館を所管していたので、私からもお話しさせていただきますと、えほん図書館の独自項目で自動貸出機の満足度を取っているのですが、貸出しを自動貸出機でやっているのはこの図書館だけでありまして、利用率を上げていく、ということはこのシステムを他の館にも広げていくっていう意味でも非常に重要なところなのですが、なかなか使い方が分かりづらいということで利用率が上がってこない、ということがあったので、声掛けをする、ですとか、使ってもらいやすい場所に移す、ですとか、そういったことで利用率を上げていこうということで頑張ってもらっていただきまして、10%とかですね、利用率で上げることには成功した、ということがあります。

●新田会長 はい、ありがとうございます。

●事務局（岸峯利用サービス課長） 2階の図書室にレファレンスサービスカウンターがあるのですが、以前は入口から入って一番奥の参考図書の近いところに置いていたのですが、そこだとちょっと利用者様から分かりづらいということで入口近くの方へ移動しまして、レファレンスサービスがあることを分かりやすいようにしてみた、ということがございます。

●新田会長 はい、いいことだと思います。一つ一つは小さいことかもしれませんが、そういう改善を積み重ねていく、ということで、全体としての図書館が利用しやすくなる、というようなことはやっぱりこういうアンケートの大きな目標だと思いますので、ぜひ継続してやっていただきたいと思います。

他にこのアンケートの集計結果についてはいかがでしょうか？

●斎藤副会長 このアンケートそのものには出てこないのですが、検索機器のパソコンなのですが、止まっている、ということはありませんか。

●事務局（樋口調整担当課長） 直接的な表現ではないですが、例えば5ページの真ん中あたりに「蔵書検索システムに関すること」14件で、機能向上して欲しい、というところの内訳を調べてみましたところ、おっしゃる通り検索スピードが遅いというのが大半の意見でした。

これにつきましては今年度、図書館システムの更新時期が来ておりまして、この更新の中で検索スピードも改善できるよう努めてまいりたいと考えております。

●斎藤副会長 はい、ありがとうございます。私がえほん図書館に行ったとき何か止まって、動かない、画面は点いているのですが、使い方が悪いのか止まっていた、という時があったので、アンケートには何も出てこないな、ということでちょっと聞いたのですが。

分かりませんよね。

●事務局（樋口調整担当課長） えほんに特化したところはちょっとすいません、分析しておりませんでした。

●新田会長 今回のシステムは何年前に導入したものなのですかね。

●事務局（樋口調整担当課長） 5年前です。

●新田会長 そんなにスペックがもうひどい、ということでもないですかね。もう劣っている、というか。

●事務局（樋口調整担当課長） おそらく当時はそんなに劣っている、ということはなかったと思うのですけれども、やはり機器の類は5年も経つといろいろ出ます。

●新田会長 来年度更新ですか？

●事務局（樋口調整担当課長） 今年度中に更新する予定です。

●新田会長 それはパソコン自体も変える、ということですね。

●事務局（樋口調整担当課長） はい、更新します。

●新田会長 もう少し早くなりますね。わかりました。

さて、他によろしいでしょうか？

それでは来館者アンケート集計結果についてはこれまでといたします。

以上で本日の議題は終了です。事務局の方で何か全体を通してありますか。

### 3. 閉 会

●事務局（筒井運営企画課長） 最後に今後の開催予定について簡単にお話させていただきます。今年度は次期図書館プランの策定に関する事とかが、今日も議題にありましたこどもの森の開設準備事業の進捗状況などを議案として適時開催していく予定でございます。次回いつやります、ということは決まっておりませんので、別途ご連絡の上、調整させていただきたいと思っておりますのでよろしくお願いいたします。

事務局からは以上でございます。

●新田会長 はい、それでは本日はこれで終了といたします。どうもありがとうございました。

以 上