

日時 令和7年8月25日(月) 14:30~16:00

場所 鹿児島市立図書館 2階 AVホール

出席者 図書館協議会委員7名、事務局7名

**【会次第】**

- 1 開会
- 2 市立図書館長あいさつ
- 3 委員紹介
- 4 館内案内
- 5 議事
  - (1) 会長・副会長の選出について
  - (2) 令和6年度事業報告及び決算
  - (3) 令和7年度事業計画及び予算
  - (4) 基本的運営方針の指標の達成状況について
  - (5) 前回の協議会の主な意見の処理状況
- 6 その他
- 7 閉会

**【議事概要】**

**議事(2) 令和6年度事業報告及び決算**

(利用状況、事業の実施状況、決算)

委員

天文館図書館事業の実施状況資料2の障害者等に配慮したサービスの提供で放課後等デイサービスは具体的にどのようなことをされているのか

事務局

基本的に通所している中高生における図書館のお仕事体験。連続した企画として企画展示を実施してもらっている。自分たちで本を選んで企画テーマを決めて装飾して展示してもらっている。今年度は今実施しており、人気の事業である。夏休みの職場体験を天文館図書館でもらっている。

委員

今説明をしてもらって読書の仕方、読書形態が変化していると感じた。図書館は本を借りるだけの場所ではないと感じた。市立図書館と天文館図書館の事業計画実績をみてそれぞれの図書館の違いというか個性がしっかりと打ち出されていたので良かったと個人的に思った。

**議事(3) 令和7年度事業計画及び予算**

(事業計画、予算)

委員

事業計画の28P、52Pの両方において日本語以外を母語とする利用者へのサービスというところがあるが、外国人利用者が最近増えてきたとの報告があったのでお尋ねをしたい。資料からは入館者数のみがわかっているところで、どういった方がどういった目的で来館しているのか。それによって、事業計画が変わってくるかと予想されるので、どのくらい増えているのかは難しいと思うが、どういった質問が出ているので、どういったサービス、例えば、外国語記載の利用案内とかあるが、この場合の外国語は英語のことなのかどうなのか。英語がわからない方もいるので優しい日本語で書く方が現実的なのではないか。

#### 事務局

天文館図書館の方には、あらゆる目的で外国の方が来館するので、割合は数値的なものは定かではない。たびたび発生しているのは予約席の利用。予約席にわからずにそのまま座っていて、スタッフの方から声掛けをしているということが発生している。それに対して、英語で説明できるもの「カウンターへ行ってください」などの案内を考えている。優しい日本語、ある程度日本語を勉強している方にはバリアフリー用のボードを用意しようと考えている。観光できた方もいる技能実習生もいる。多種多様な方がいる。案内も含めて翻訳ツールなどがあった方がいいかなど、いろんな視点から検討している。

#### 事務局

一言で日本語以外を母国語とするという形で両方書いていたが、鴨池と天文館図書館は状況が違う。天文館図書館は先程事務局からもあったように、多様な方が来館する。外国人が来館して利用している。鴨池の図書館は来るのに不便があるので外国人がふらっと来るところではない。実際、鴨池に来ているのは日本人が自分の子供たちに英語を教えるのに簡単なものはないかとの問い合わせや要望は今まであった。英語の本は割と置いてあるので、実際のところ提供しないから来ないのかということもある。多様な言語の本は簡単に手に入るのものではないし、そのような本もある程度はないといけないので、鴨池の方でも少しずつ着手し対応していこうかと思っている。天文館図書館と鴨池の図書館では同じ事業名でも意味合いが違う形になっている。

#### 委員

先程の質問に関して、外国の表記はどのような言語を考えているのか。英語が前提かと思うが。いろんな言語を対応出来ないので、参考までにいろんな国の国旗があって、その言語を喋れるボランティアが電話で対応している図書館もある。常に対応できる人を配置するのは難しい。まずは韓国語、中国語、ベトナム語から表記してみてもどうかと思う。

図書館情報学の立場から言うと、53ページの市民に役立つ図書館の③レファレンスサービス・レフェラルサービスの充実にも努めますと書いてあるが、委員の方でレフェラルサービスとは何かという方がいるかと思うが、例えば小学生が魚のことを聞いたらちよつとうちの図書館ではわからないとなったら、鹿大の水産学部につなぐとかがレフェラルサービスというものになる。その中にコンシェルジュの活用というのがあるが、レファレンス、レフェラルは司書が専門性を一番発揮する仕事かと思うのだが、天文館は作業形態がわからないがコンシェルジュ活用というのは図書館司書が兼ねるといことなのか説明して欲しい。

#### 事務局

コンシェルジュは特定のスタッフが兼ねているわけでない。スタッフが交代でコンシェルジュの役割を担っていて、館内を巡回しつつ声掛けを行っている。中々調べたいときにカウンターに来てくれない方が多く、スタッフが巡回中に声を掛けるということが多かったりする。その中でレファレンスであったり、調べものについての相談を受けて、そのままそれをカウンターの方でレファレンスにつなげていたり、本格的なレフェラルサービスにつなげていくような対応をしている。つなぎ役としてのコンシェルジュの活用という意味が強いと思われる。レファレンスサービスということ自体を知らない方が多いので、そこにつなげるための最初のステップのコンシェルジュという意味が強いと思われる。

#### 議事（４） 基本的運営方針の指標の達成状況について

委員

目標値と現実の数値についてレファレンスの満足度の実績値が50%、80%というのは現実的に難しいと思う。対応できないレファレンスというのがあるのではないかと。差し支えなければ、どういった理由で半分ほどの満足度になってしまうのか。理由を書く欄などがあるのであれば教えてもらいたい。80%という目標設定は達成が難しいように思われるので、もう少し現実的な目標に落とされた方がいいのではないかとと思うのだが、いかがですか。職員も大変ではないかと。

委員

先程の質問に関してですが、レファレンスの満足度はちょっと難しくてですね。その前に利用者がレファレンスをどう理解しているかというのがあり、失礼な話だが、利用者教育をしていかないとそもそもレファレンスということがわからないから、丸投げで教えてもらえばいいと思っている。レファレンスに対する回答が予想していたものではなかったと思う方がいるから満足度に反映している難しさもあるのかと、先程の質問を聞きながら思ったところだ。

事務局

このアンケートは毎年12月初旬から中旬にかけて調査を行っている。今回の図書館の満足度については、開館時間であったり、図書資料の検索、インターネット予約利用の使いやすさであったり、HPの使いやすさとかの項目にレファレンスサービス、資料調査、相談という項目が設けてある。そこに、満足、やや満足、どちらともいえない、やや不満足、不満という5つの中から選んで回答してもらうという流れになっている。今回、令和6年度は満足が32.6%、やや満足が16.7%、先程の質問の中にあつたように、レファレンスがわからない、どちらともいえないという風に回答したのかなと思う方が33%と一番多い数字になっている。こういったアンケートの取り方というものもあるのかもしれないが、また今日伺ったことも含めて検討していきたいと思う。

#### 議事（５） 前回の協議会の主な意見の処理状況について

（電子図書館の学校連携、天文館図書館、市立図書館のホームページ）

質疑応答なし

## 6 その他

委員

学校にいるので電子図書について学校でできること今の時代に合った読書の在り方、司書や国語科の

職員だとか、国語科に限らずすべての教科で活用できる場面がないか等を課題にしていけたらと思う。

委員

前回の質問事項の処理状況、例えば消しゴムのかすのことなど大変だなと思う。それを作るのも手間だし、そんなことに時間を使うのはもったいないと思う。もっと他にもいい方法がないかなと思ってしまった。大変だなとほんとに感じた。

委員

私はおはなし会をやっているだが、この間紙芝居を借りに来た。それは子どもたち向けではなく、高齢者向けの紙芝居を借りに来た。紙芝居コーナーにいったら探しきれなかった。紙芝居コーナーに高齢者向けの紙芝居はこのコーナーにありますとかの案内がなかったような気がして、分からなくて職員に聞きに行くということがあったので、案内があったらいいのになと思った。

委員

去年から参加しているが、いつもここで出た意見は、こうしますとか言ってくれるのでありがたいなと思う。利用状況のところで、市立図書館、天文館図書館とも児童書が去年からマイナスになっている。少子化の影響なのか寂しいなと思っている。天文館の方ではハイハイゾーンやベビーカー置き場とかの対応はさすがだなと思う。児童書は読まれないというのは寂しいと思う

委員

利用者としてしか見ていなかったのが、いろんなことも見えて大変勉強になった。分からないこともたくさん質問させてもらい、ありがとうございました。私たち利用者にとっては、県立図書館と市立図書館があって、ほとんどの方は近いところに行くと思う。私だったら、県立図書館にしかない資料のコピーを見に行ったりする。なかなかこちら来ることがない。県立図書館との連携は難しいということなのだろうか。事業計画をみたらチラシをそちらに置かせてもらったという記述のみがうかがえたので、同じような企画が重なるのはもったいないなと感じた。現実的には難しいのだろうか。

事務局

連携の種類だと思う。企画などについては連携できると思う。ただ今回のハトの日みたいに全市でしましようとか、去年で言えば雇用関係の企画については同じ時期にしたことがある。そういった意味での連携はあるが、図書、物としての連携は物流の関係で難しい。県立図書館にある本は市民の方に県立図書館に借りに行ってくださいとの案内までで終わってしまう。それこそ物流となると、トラックとかの手配となるとお金がかかってくるので、案内までで終わってしまう。県との連携と一言で書いてあるが、なかなか踏み込んだことまでは難しい。ただありがたいことにレファレンス等で、うちの資料にはこれ以上はないが県立図書館にはこのような資料があるようなので、問い合わせてくださいという形で連携している。

委員

似たようなことはもったいないと思うので、お互いの事業計画を確認しあったことはあるのかなというようなことが気になる。一緒に何かをするのは難しいと思うので、住み分けをしながら鹿児島市民

や近隣の人がお互いこういったことをするならこっちに行こうとか、分かりやすい住み分けをできるといいのかなと思うが難しいだろう。要望というか利用者として思うことは、今後少しずつ、今あまりないのであれば交流していってもらえればいいのかなど。回答は不要。

#### 委員

今日、話を聞いて市立図書館と天文館図書館の利用者の違いが見えてきたのはすごくよかった。図書館はどうしてもどこ行っても同じでというイメージが強くて。地域の文化センターとしての機能を維持しつつも、それぞれ個性があってよくて利用者に合わせた違いというのが出てもいいのではないか思っていたので、それが実際行われていて利用者としてはうれしく思う。こういうことがどんどん利用地域の公民館にも増えていくと面白いと思う。利用しやすい利用してみようかと思うので、そういった点を検討していってもらえたらありがたい。

#### 委員

ある程度のテーマによってはいろんな図書館が連携するのは面白いと思う。でもやっぱり公共図書館県立図書館の館長さんなどが時々連携して話し合いをもいいと思うが、図書館はやっぱり蔵書が売り。県立図書館は郷土資料が強い。市立は赤ちゃんからお年寄り、障害がある方まで。サンエールは男女共同参画とかジェンダーとか。天文館図書館はちょっとカジュアルな感じとか。利用者がそういうのを知っていて住み分けをしていかないといけないかなと思う。そうしないとそれぞれの図書館が限られた予算と限られた人員の中で、何でもって手を広げると限界があるので現実としてみていかないといけないのかなと思う。図書館というのを俯瞰して鹿児島県の図書館、鹿児島市の図書館として、どうしていくかというのが必要なのではないかなと思う。

最後に、市立図書館の限られた予算限られた人員で、天文館図書館も含めていろんな事業計画が出ているので、本当によく回っている。そして今年よりも来年と、もっと色々な事業計画が出て来るので、そこは精査分析をしていくことも大事。

#### 事務局

大変短い時間でしたが、いろいろなご意見をいただき、ありがとうございました。忸怩たる思いがするのはやはり、鹿児島市の予算がだいぶ厳しくなっている。図書館というのは、なんといってもある程度コンテンツ数を揃えておかないと市民の要望に応えられないと思うし、また市民の家庭の懐事情も厳しくなっているから、よりやっぱりこういう書籍に接する機会は図書館に期待することが大きくなるのではと思う。その中でどうやって市民の方々にサービスを提供していくかというのを我々も頭を悩ませているところではある。幸いなことに鹿児島市には県立図書館という大きな図書館もあり、私設の図書館もあるのでそういったところとうまく噛み合えるようになると、図書館サービスの向上につながることができるかもしれないと今日思ったところだ。

まず我々にできるのは、天文館図書館と鴨池の図書館の住み分けをしながらよりよい市民サービスに努めていけたらと思う。色々な形でご支援等頂けたらと思う。どうぞよろしく願います。

#### 会議終了