

## 第8期第2回神戸市立図書館協議会協議内容

日 時：令和5年8月24日（木） 午後3時～4時30分

場 所：神戸市立中央図書館2号館3階 閲覧室(2)

出席者：(委 員)湯浅会長、桜間副会長、西面委員、斎藤委員、尾野委員

小野三恵委員、小野理絵委員、密山委員、

(事務局)中央図書館長、総務課長、総務課担当課長、利用サービス課長、

総務課担当係長4名、利用サービス課担当係長2名、総務課担当2名

傍聴者：3名

### 議事次第

#### 1 開会

第8期にあたって

- ・委員自己紹介
- ・中央図書館長挨拶

#### 2 報告

- (1) 令和4年度市民満足度調査結果について
- (2) 令和5年度事業計画について
- (3) 新館の整備状況等（垂水・北・三宮の各図書館）

#### 3 協議

- (1) 令和4年度神戸市立図書館事業評価（案）について

#### 4 閉会

### 議事要旨

#### 2 報告

事務局より報告。

報告事項（1）「令和4年度市民満足度調査結果について」（資料3）

- ・調査結果について報告。

報告事項（2）「令和5年度事業計画について」（資料4）

- ・令和5年度の事業について目標や要点を解説。

報告事項（3）「新館整備状況等について」（資料5）

- ・垂水・北・三宮図書館について今後の予定と進捗について説明。

### 【報告事項に関する質疑応答】

- (会長) 事務局から報告いただいた。委員から質問ご意見をお願いしたい。どのような事でも結構である。
- (会長) 新館整備状況で、三宮図書館の整備コンセプトに「美しい知と情報のゲートウェイ」とあり、策定当時随分これが話題となっていたが、全体像に変化はあるか。具体的に面積が 2000 m<sup>2</sup>と、同じ再開発関係でも明石図書館は 4100 m<sup>2</sup>で 2017 年開館。それと比較してちょっと小ぶりな印象である。コロナの関係で工期が遅れたり、新聞などでも話題になったりしたが、何か図書館について変化というのはなかったか。
- (事務局) そういった意味での変化はない。三宮図書館は地域図書館であり、一方明石の図書館は中央のような位置づけで、それなりの規模等が必要になると思う。三宮図書館についての 2000 m<sup>2</sup>は当初から変わっていない。
- (会長) KIITO の三宮図書館が随分、頑張っているので、面白いなあと思う。
- (委員) 令和 5 年度の事業計画を見て、わくわくする内容が多くあり、またユニバーサルデザイン等にも配慮するとある。ただ、満足度調査において、西図書館で本が探しにくいという意見があるが、今後どのようにしていくのかを聞きたい。
- (事務局) 西図書館には行った方も多いと思うが、書架がかくかくと配置されている。設計者の考えとして、この図書館にしかない独特の雰囲気を作りたいという思いと、子供たちが本を探し歩いていくうちに、良いものに出会えるというコンセプトでもあった。ただ初めて来られた人には本を探しにくかったり、職員にとっても、これまでと異なるという点で使いにくいと感じる側面がある。これから案内や掲示をどのように充実させていくかという所が課題である。
- (委員) 絵本の並びが変わっていると、子供が自分で本を探して、初めて出会った本で心が育つというコンセプトがあるなら、それをアピールしたらプラスになると思う。
- (委員) アンケート調査で数としてはそんなに大きな変化ではないが、東灘や垂水がマイナスになっている要因は何か。
- (事務局) 東灘・垂水については非常に利用者の多い館であり、そのような館においてコロナ禍で読書環境や行事など色々制限がかかったため、満足度が下がったのではないか。  
垂水図書館については、新しい図書館ができるという事で、そうなるを探しやすさと色々な所のポイントは上がってくると思う。  
東灘図書館は繁忙な館であるため、利用者が職員に声を掛けにくいという事が原因となっているのではないか。

## 3 協議

事務局より説明。

**協議事項（１）「令和５年度神戸市立図書館事業評価（案）について」（資料６）**

- ・事前に図書館案を委員に送付し、回答をいただいた。評価と付随するご意見を【図書館協議会の評価・意見】として各項目に記載した資料をもとに説明。

**【協議事項に関する質疑応答】**

- (会長) 図書館協議会の役割としては、この自己評価に対して各委員の意見を承るという事になる。図書館の事業評価の評価項目が大きく１から６まであり、それぞれ図書館の自己評価がある。委員の方は、それは違うだろうという事があれば出していただきたい。各項目、図書館の自己評価に対して異論も出ているので、その点から議論していきたい。
- (会長) まず１「資料の充実」に関して、図書館の自己評価 A に対して B 評価した委員がいる。その B 評価した説明をお願いしたい。
- (委員) 電子書籍の選書に関して、中高年層の選書や児童書の読み放題パックについては評価できるものの、YA 世代や 20 代へのアプローチが弱いのではないか。またより重要な点として「自動音声読み上げ」が可能なタイトルはどれだけあるのかが問題である。「読書バリアフリー法」第 3 条では「アクセシブルな電子書籍等」として「音声読み上げ対応の電子書籍」が規定されている。紙の本では読む事ができない、視覚に障害のある、あるいは発達障害、識字障害がある、あるいは四肢障害があるという様な場合がある。丁度、2023 年上半期第 169 回芥川賞受賞作品『ハンチバック』において作者の市川沙央氏は「電子書籍を貶める健常者は呑気でいい」とかなり鋭く批判している。私が評価を B としている理由は、市民に提供している電子書籍のコンテンツのうち、音声読み上げ機能付きのものが必ずしも全てではないという点である。音声読み上げできない書籍があるという事が、まさに市川沙央氏から言えば、困った事で、全く読めない。これについて事務局側の見解を伺いたい。どれだけタイトル数が読めないのか、音声読み上げ対応しているもの、対応していないものその比率を教えてください。
- (事務局) 比率という形では出していないが、今現在 4,769 タイトルのコンテンツを所蔵している。その内、読み上げ機能付きが 1,967 タイトルである。
- (委員) かなり読めないものが多い。
- (事務局) 比べてしまうと悪いが、兵庫県立図書館も最近電子図書館サービスを開始した所である。当館とは違うベンダーとの契約になるが、兵庫県立図書館のコンテンツ数は 6,236、そのうち読み上げ機能付きコンテンツ数は 691 であり、比率としては当館の方が高くなっている。
- (事務局) 神戸市立図書館のパーセントについて補足すると、読み上げ機能付きの率が 41

パーセントである。

(委員) 一方、兵庫県立図書館は10パーセント未満。神戸市立図書館は、ウェブアクセシビリティ規格で一番高いAA(ダブルA)という一番良い段階にある電子図書館 LibrariE & TRC-DL を採用しているの、そこについては評価している。できれば「市民に提供している音声読み上げ機能付きの電子書籍のコンテンツ数が日本で最も多いのが神戸市立図書館」という目標を掲げて欲しい。そこに至ったら評価A、そうでなければ評価B止まりじゃないかと、そういう思いを込めて評価Bとした。ただ、これだけの委員が居られて皆評価Aなので、目標を短期に達成する方向を探っていくという事で評価Aとしたい。電子図書館システムとして一番良いものを入れているのは間違いない。コンテンツの著者や出版社の中に音声読み上げ対応しないという所があり、図書館の責任ではないが、残念ながらそういう現状にあるのを鑑みてAと修正したい。他の委員の方々は意見無しか。

(委員) 読み上げ機能のコンテンツ数は分かるが、利用数はどうなっているか。

(事務局) 利用数については、電子図書館の管理メニューに統計があるものの、読み上げ資料の利用数だけを取り出す事ができない。読み上げ資料は、視覚障害の方だけが使うものではなく、例えば老齢によって、耳から聞くほうが楽だという方も利用可能なものとなっており、文字で読んでもいいし、耳で聞いてもいいというコンテンツである。両方の機能をもったものをどちらの目的で使用しているかの抽出ができない。当館としては、選書の際に読み上げ可能な形式のものを優先的に買うようにしており、その結果が41パーセントになっている。今後もこちらをなるべく買っていくという方向性は進めていきたい。機会があれば、一図書館としてはなかなか難しいが、出版社の方にもこういう意向を伝えていきたい。

(委員) 数として増やすというのももちろん大事だが、利用を促進する努力も大事だなという事で、そういう意味では随分頑張っているなと思う。

(委員) コンテンツを沢山入れているのに、宣伝の仕方が上手じゃない。勿体ない気持ちがある。私自身、電子書籍を積極的に使っており、電車の中でも重宝している。そういう使い方をするのに、図書館ホームページのどこに電子書籍の入口があるのかを、最初に探す時に見つけにくかった。新しいサービスを開始する際に、売りを前に出すのも大事である。また、利用ガイドが難しい。身近にいる人に良いよと紹介したが、難しいと挫折した人もいる。簡単なガイドで使ってもらうのが大事だと思う。ただ全体として新しいサービスは、少し様子を見てみないと評価ができない。そういう観点からいくと、とても積極的に取り組んでいると思う。色々言いながらも評価Aをつけた。

(会長) 他の委員の方々、異論がなければAとしたい。

- (会長) 次の2「学習機会の提供」については、図書館評価もA、委員も全員Aとなっているので、これについては議論の余地がないと思うが、何か付け加える事があれば。何か感じる事や、言っておきたい事などないか。ではAとする。
- 次に3「関係機関との協働」について、これも図書館評価A、委員も全員Aとなっていて、異論はないと思うが、何か付け加える事あるか。ないという事で、Aとする。
- (会長) 次に4「新設備の導入」について、これは図書館評価B、逆に委員の方評価Aの方が3人いるという事で、評価Aの委員のご意見をお願いしたい。
- (委員) 図書除菌機の設置について、また、受験生などが自習室を利用しようと図書館に行っても一杯だったりして帰る事もあったが、Web予約システムの導入でそういう事もなくなったので評価Aとした。
- (委員) システムを入れ替える、新しくする、改修する大変さというのは分かっている。クライアントは納期いつまでと言っても、実際作業する方はそんなに簡単にはいかない、一つ直せばそれを試験する必要がある生じるので、1か月休んだという事もあるが、システムのバグが無いように運用するには時間がかかるし、図書館は頑張ってくれているなという事で評価Aとした。
- (会長) 基本的に評価は、図書館の利用者視点からだが、運営側の視点に立って苦労したという意見をいただいた。
- (委員) 図書館の評価案に記載されている程度のトラブルというのはよくある事で、欲を言えば1か月の休みはもう少し短いほうがという事もあるが、その後スムーズに動くためには、ある程度の利用者の理解も利用者視点でも必要かなと思ったので評価Aとした。
- (会長) 評価Bをつけた方で、これはAではなく評価Bだという強い意見をもっている方は居るか。
- (委員) 全てAとすると評価する意味があるのかと思う。図書館の自己評価がBという事もあるし、1か月の休館もやむをえない事ではあるが、1か月の休館は長くも感じるので、評価はBでよいのではと思う。
- (委員) システムそのものについての意見ではないが、ゆったりとしたスペースの滞在型の良い図書館ができたが、よく見ると、図書館の資料を手にして座っている人が少ない。貸会場化していると言われてきたが、図書館に来てもらう意味はある。図書館の資料を使わなくても、市民の方が居心地よく、図書館で過ごされる事に意味がある。でも図書館だからという図書館員の血が騒ぐ。居る方に展示している本もあるから、手に取ってもらえたらという思いがある。少し働きかけが弱いのかなど。システムの評価の所と思いつつも意見をいれた。総合的に褒めてばかりでは意味がない。次の目標を設定するための評価なので、少しでも不満があるならBにすべきだと思う。

- (会長) それではある程度 B の意見もあるので、ここは B としたい。
- (会長) 次に 5 について議論する。
- (会長) 子供のサービスにデジタルネットワーク社会に対応したアップデートが必要ではないか。いわゆる図書館における児童サービスの在り方が、例えばデジタル絵本作りのような、読む・読み聞かせられるから、作る・発表するというのが必要ではないかという観点。文部科学省が公立図書館に対して、児童・生徒に公立図書館の電子書籍貸出サービスの ID を発行している事例として、東大阪市立図書館の事例があげられており、いわゆる「一人一台端末環境下における学校図書館の積極的な活用及び公立図書館の電子書籍貸出サービスとの連携」と文科省通達が出ており、1 年が経っているが、児童サービス D X (デジタル・トランスフォーメーション) を神戸市立図書館として考えていく必要があるのではないかという意見を掲げて評価 B とした。他のおはなし会など様々なイベントについては高く評価しており、これだけのイベントをよくやったと思う。量的にも質的にも非常に優れたものなので、皆さん全員評価 A という事もあり、評価 A に変更する。何か意見はあるか。では A で決定したい。
- (会長) 最後に 6 番。一人だけ評価 B という事で、いかがか。
- (委員) 図書館サービスはボランティア抜きではできないと全国的にいわれている時代。住民が地域サービスを支えるというのは、こういう時代なので当然の事。その質を保つためには、ひとつは研修と活動の場を保証する。実際の実演の場だけでなく、良い実演をするためには準備の期間が大事であり、そのための場所が必要。活動の振り返り、次の準備、スキルを高めるための研修、そういう意味で、読み聞かせびとの講座を継続しているのは、素晴らしい事だ。読み聞かせびと講座の卒業生を受け入れる形で、色々なボランティアグループが、自分の所で活動の仲間として取り込んでも、講座を受けたからと言っても、即戦力にはならない。一緒に勉強していく、その会場探しが大変。自分たちのグループの場合は去年までは月に 3 時間×2 回の利用枠をもらっていた。後は個人の自宅や時には公園で行っている。かなりの時間をかけないと、良いサービスができない。今一つの活動に対して 1 回利用できるとなっているが、毎月会場探しに苦労しているのが実情である。図書館で活動していない、地域の幼稚園で活動している方は図書館の学習室を利用できない。中央図書館の場合は部屋の数も少なく、団体も多いので、難しい所もあると思うが、ボランティア室のある図書館もあるので、図書館の活動に関わっているグループだけに開放するのではなく、全市的にどこか空いていたら利用できる形が望ましい。そして勉強する場に本があるというのが一番大事である。資料の活用にもなるし、残す価値のある資料を継続的に利用している市民がいるという状況は、将来的にも図書館の蔵書の質にも関わると思うので、もう少し柔軟に運用、検討して欲しい。

- (会長) 要望としてはそういう事だが、全体的には評価 A が 7 名、評価 B が 1 名という事で、どういう風に決めるか。
- (委員) ボランティアをしてない人は、ボランティアは研修を受けてすぐ活動できると思われているかもしれない。30 分のおはなし会にどれだけの準備をしているかは知られていないと思う。評価が A であれば改善の余地がない。改善して欲しいという強い気持ちがあるので、色々と感謝する事は多いが、敢えて B にした。
- (委員) 全体としては A として、むしろ A に対しては厳しいコメントを入れる。その中で B という意見もあるとして、最終的には評価は A でよいのでは。
- (会長) それでは評価は A とする。これについて図書館側の何か意見はあるか。
- (事務局) 図書館の研究室に関しては、図書館内部の会議で使っており、一般利用を元々念頭に考えていなかったため、要綱を作り、要綱に沿って利用いただいている。新しく建つ図書館は、ボランティアの活動支援というのを考えているので、ボランティア活動を支えられるようにという名目で、ボランティアの方も利用できる部屋を順次作っている。そういう所も含めて広く利用を考えていき、中央図書館に関しても、今後何らかの形でご利用可能な方法も考えていくが、現状として、そういう部屋がない地域図書館もある。そういう所で活動している団体にも、内々で規定をし、中央図書館の部屋を利用いただく事もあったので、相談して貰えたらと。現状として、活動の場や練習の場を求めているという意見を充分理解しているので、今後どういう形になるかは分からないが、良い方向に持っていけたらと思う。今後の検討課題としたい。
- (会長) ありがとうございます。
- 事務局からの言葉もあったので、今後その方向で展開していただくという事で。令和 4 年度の事業評価としては A とするという事でどうか。
- さきほど 5 の所で私が評価 B としたのは勘違いがあり、ユニバーサルデザインの所の、ICT を活用してアップデートするとか、アクセシブルな電子書籍の音声読み上げやデジタル絵本の項目は 6 番の事であった。一方で 5 の「留学生版トライやるウィーク」や新長田の「神戸定住外国人支援センターでの絵本の読み聞かせ」等は大変良い事業である。
- (会長) 今、一つずつ見てきたが、1 番は A、2 番は A、3 番も A、4 番が B、5 番が A、6 番が A、という事で、図書館協議会の事業評価を決定した。総合評価は A という事でよいか。それでは進行を事務局にお返しする。
- (委員) 全体の事業評価を今日来た時に見たが、委員の方の意見が沢山書かれているので、できたら前もって読みたいと思う。スケジュールもあり、まとめるのも大変かと思うが、前もってメールで送付してもらったらありがたい。
- (事務局) 貴重な意見をありがとうございます。

**【閉会】**

(事務局) 長時間の協議をありがとうございました。本日協議いただいた内容について、事務局で取りまとめて、確認の上で HP にアップする。次回は2月に開催を予定している。事務局よりあらためて日程調整の連絡をするのでお願いしたい。協議会を終了する。