

令和7年度 利用者懇談会要点録 於： 関戸図書館

日 時： 令和7年11月29日（土） 午後2時から午後3時30分まで

場 所： 関戸図書館 活動室

出席者： 利用者： 7人

図書館職員： 5人

図書館長、企画運営担当1名、関戸図書館長、関戸図書館職員、企画運営担当1名
職員

1. 職員及び参加者自己紹介 (5分)
2. 図書館の利用実績及び計画に関する説明 (30分)
3. 意見交換 (55分)

内容（要旨）

- (1) 令和6年度多摩市立図書館利用状況
- (2) 第二次多摩市読書活動振興計画について
- (3) 意見交換
- (4) 閉会

(1) 令和6年度多摩市立図書館利用状況

図書館： 配布した「多摩市の図書館 概要版」に沿って図書館の利用状況等を説明する。

関戸図書館は、永山図書館と同じく駅前拠点館として広域サービスを行っている。

令和6年度は、中央図書館開館から一年となり、8月に来館者数100万人を突破し記念式典を実施し、開館1周年の記念イベントを実施した。

関戸図書館にもある活動室の支払い方法にキャッシュレスを追加し、市内書店と図書館が連携する「本のまちプロジェクト」を令和6年度に開始し関戸も桜ヶ丘エリアとして参加した。

登録状況や貸出数、予約数については、記載のとおりである。人口が10万以上15万未満の自治体レベルでは、全国で貸出が第3位、予約は第2位ということで、全国的に見ても、多摩市はかなり図書館を利用されていると考えている。

こどもへのサービスは、ブックスタート事業では、絵本の給付件数が100%と市民に浸透していると認識しており、毎年度実施している子ども向けの各館回るスタンプラリーも参加者が多い。このほか学校向けでは総合学習、図書館訪問がある。

図書館で行ったイベントは、中央図書館の開館一周年記念イベントのほか、図書館主催だけでなく市民協働や民間事業者との連携などを実施した。

障がい者サービスは、視覚に障がいがある方だけではなく、図書館に来館しにくい方に対し行っている。宅配は、個人宅だけでなく病院や高齢者施設等にも最近は行っており、少しずつ利用が増えていると認識している。また対面朗読は、コロナ禍で利用が減ってしまったが、徐々に復活をしてきた。加えて、国立国会図書館にも音訳や点訳した資料のデータを登録している。

(2) 第二次多摩市読書活動振興計画について

図書館： 「第二次多摩市読書活動振興計画」について概要版に沿って説明する。

「第二次多摩市読書活動振興計画」は、市民の読書活動の振興とその土台となる図書館の課題を明らかにし運営の改善を図ることを目的とし、これまでの「多摩市読書活動振興計画」と「第三次多摩市子どもの読書活動推進計画」を一つにまとめて策定した。

計画では、各図書館の役割分担と図書館ネットワーク網を示しています。中核となる中央図書館は窓口とバックヤード機能を提供し、この関戸は駅前の利便性を活かした駅前拠点館としての機能を果たす。

また読書や図書館の課題を11課題挙げており、この課題を踏まえ、基本理念、基本方針を定めている。基本方針は次のとおり。

基本方針1 「だれもが使える図書館」

基本方針2 「一人ひとりの子どもに寄り添うサービス」

基本方針3 「市民のしらべるを支え、役立つ図書館」

基本方針4 「持続可能な図書館の管理・運営体制の充実と強化」

基本方針3の3-6で各図書館の地域性を活かしたサービス提供として記載している関戸図書館の取り組みについて説明する。赤ちゃんから高齢者まで生涯学習を支え、様々な世代が利用しやすく魅力あるサービスを実施していくため、具体的な取り組み例を3点あげている。1つ目駅前立地を生かした幅広い世代へのサービス、2つ目は相談にしっかりと対応できる体制の構築、3つ目が医療関係のレファレンスに対応できる資料提供である。

(3) 意見交換（図書館サービスについて）

図書館： これから意見交換の時間とする。

利用者： 統計について2点聞きたい。まず来館者数について、中央図書館は100万人を突破と書いているが、私の体感では入館は減ってきているのではないかと思うがいかがか。

2つ目は、督促について、ハガキや封書を結構使うため、年間で1万円以上かかっているのではと思う。金額的にも結構大きいのではないか。ハガキは特に労力がかかると思うがいかがか。

図書館： 来館者数は、中央図書館のみ公表しているが、令和5年度は7月開館のため9か月、令和6年度は12か月開館と、一概に比較は難しいが、大きな違いはない。

ただ、今年、多摩中央公園がリニューアルオープンし、公園利用の人たちも来館するようになったため、令和6年度に比べ令和7年度は増えているが、中央図書館は中央公園とレンガ坂、下の道路から行き来ができる構造になっていることから、通り道としての来館者もカウントはされている。

2つ目の弁償については、ハガキやメールの督促を毎週1回行っている。メールは自動配信のため、ほとんど職員の手を煩わすことはないが、ハガキについては、職員が印

刷、確認などの作業をしなければならない。加えて電話督促もしている。数字には出ないが、どうしても労力はかかっており、今後は、他自治体の督促方法を確認調査しながら、より効率的な方法を探っていく必要があると思っている。

利用者： 障がい者サービスの説明で、資料の宅配や対面朗読に回数が書いてあるが、これは同じ人が何回も使っているのか、新規利用などの人の広がりはあるのか知りたい。

図書館： まず宅配については、新しい人が増えている。対象が図書館に来ることが困難な方となるため、利用は高齢の方や寝たきりになった方になり、最近では、施設に入所されて来館が困難になった方などが増えている。また、職員がケアマネージャーの方が集まる場に出向き PR をすることで新規利用につながっている。しかしながら、こういった図書館が実施しているサービスが充分には周知はされていないと認識している。

つぎに対面朗読は、サービスを受けるために対象となる視覚に障がいがある方が、図書館に来館する必要があることから、常連の方が使われることが多い。またコロナ禍以降、利用率が下がってしまったが、最近では、利用を再開する方もいて徐々に戻ってきている。

対象の方が、サービスを知らないことがあるため、新しい方へ向けて、引き続き周知をしていくことが必要である。

利用者： サービスについて利用者が特定の人だけなのか、広がりがあるのかを指標とするならば、何人の人が使っているかも、指標として必要ではないかと思う。

図書館： 延べ人数ではなく、実利用人数で利用者数がわかると障がい者サービスの周知や広がり分かるとのこと。ご意見ありがとうございます。

利用者： 資料宅配に病院に行っているということだが、病院に入院している方からのリクエストがあったときに、宅配してもらえるとということか。

図書館： はい。入院され、図書館に来館ができない方から申し出があり、職員が行っている。

利用者： 大事なことだと思うが、どのくらい図書館が病院と関わっているのか。稲城市の市立病院には返すボックスが、入院病棟にあり、図書館がいつ来るかという掲示をしていた。図書館と病院が連携をしているというのが、とても良いと思った。多摩市の図書館も、稲城市のように、もう少し病院と連携していけたらいいと思う。

図書館： 直接の担当者がいないため詳細はお答えできないが、病院への宅配サービスは病院全体ではなく、入院されている方に個別に対応していると思う。稲城市は市立の病院があ

るので、図書館と密に連携しやすいのではないかとと思われる。正確にはお答えできなくて申し訳ない。

利用者： 子ども向けサービスの実績について聞きたい。各館のおはなし会の実績で、参加人数がこの場合は6年度、3,499人とあるが、これは参加者全部の数なので、子どもが何人参加したかを図書館が把握して書いていただきたい。おはなし会の参加人数が減っていることから、これからの対応を考える上でも必要な数値だと思う。

図書館： 冊子では内訳で子どもの参加者数を記載しているが、概要版ではしていない。概要版でも紙面を工夫して、子どもの参加人数の記載を検討する。子どもの参加人数は、1,960人である。

利用者： 宅配サービスについて、初めて知って本当に驚いた。長期入院している時に、医療そのものを調べたい時もあり、図書館から本を借りられたら素晴らしいことだと思う。もっと宣伝していただきたい。利用に条件はあるのか。

図書館： 本当にその方が、入院しているかや寝たきり等で動けない状態なのかを確認する。

利用者： 多摩市の人だけが入院するわけではないが、市内には南部地域病院と日医大がこの地域の大きい病院としてはあるので、その2つには、ぜひ宣伝していただけるといい。図書館とともに生きられるということは、とても心強く思う。

次に気になることが、この利用者懇談会の参加者についてである。ふらっときたとか、そういうのあるから行ってみようかと思ってきた人はほとんどない。もっとそういう方に図書館やサービスについてわかるような利用者懇談会であってほしい。

聖ヶ丘図書館で開催してほしいと思うが、2、3年に1回か？

図書館： 地域館は4年に1回。

利用者： 毎年やっていただきたい。図書館の説明を聞けて、素敵な会なのに参加者数が少ないのは悲しい。もっと宣伝して、かつ出やすい状況を作っていただきたいので、地域の図書館でやれるとすごく嬉しい。

利用者： 私は、今年4月から宅配ボランティアになったが、まだ1回も頼まれてない。サービスについて知らない人が多いことがよくわかったので、もっと宣伝した方がいい。

利用者： 宅配サービス同様、地域懇談会、利用者懇談会についても言えることだ。

図書館： サービスの PR は、大事だと思うので、力を入れているつもりではあるが足りていない部分もある。逆にアイデアもいただけると助かる。

利用者： 例えばポスターを図書館に貼る。もっと積極的にということであれば、病院にポスターやチラシを貼ったり、入院案内にサービスがありますと書き加えていただくのはどうか。

図書館： 宅配については、ご意見を参考にしたい。

利用者： 宅配サービスは本当に必要としている人に知らせてほしい。利用者懇談会も、知らない人が多いと思う。ふらっと、図書館のことを知りたいと思って出てくるっていう状況ではない。

図書館： 利用者懇談会は、なるべく敷居を下げていろんな方の意見を聞きたいと思っている。

利用者： 私は、図書館はよくやっていると思う。以前、永山図書館で参加した時、参加者は一人だった。場所によって状況は違うと思うが、積極的に使う側も、図書館が発信する情報を常々見て、チラシをちゃんと見る、ホームページ見る等、習慣をつけていかないと情報は取りにくい感じがする。

「ワークバランス」ということが、図書館協議会の中で出てきていた。職員もイベントをやるだけでも結構精一杯なところがあるという意見も出てきていたので、利用者としてもどういうふうにするのがよいか、一緒に考えていくことが大事だと思う。

図書館： いろいろ図書館もやっているが、これで十分だと思ってないので、もっといろんなやり方、方法も考えていきたい。

利用者： 子ども向けのおはなし会等を実施しており、大型の絵本をよく利用している。大型絵本のリストが前のホームページにはあったが、新しいホームページになってから見つからないが、リストがあれば探しやすくなるためなければぜひ作っていただきたい。

図書館： 平成 30 年に更新して以降のホームページには記載がないということで、承知した。担当者に伝える。

利用者： 貸出冊数や来館者数といった「数」で業績を評価するという傾向に、以前から違和感を覚える。評価をする上で必要な側面があることは理解しているが、図書館は文化であり、その価値は数値だけでは測れないと感じている。

図書館が地域にあることの重要性や、利用者の図書館への思いなどは数値だけでは判断

できないため「利用者の声」や「思い」のような質的な部分も評価に反映してほしい。予算や行政の制度上の制約があることは理解しているが、地域の人と図書館が一緒にこうしたことを考えられる機会があればよいと思っている。

窓口の職員は非常に忙しそうに見える。ワークバランスについての話もあったが、イベントが増えて市民の関心を引く一方で、その分の負担が職員に強くかかっているように見受けられる。イベントが多いこと自体はよいことだと思うが、やはり業務がイベントに割かれることで負担が増えているのではないかと感じている。

また、職員の入れ替わりがあり、多摩市の良さと思ってきた地域との関係性、つながりが以前より薄れてきているように感じている。

全く別の話になるが、最近は漫画に興味があり、漫画がどこかにあるのか気になっている。しかし、受付の職員が忙しそうで、その質問しづらい雰囲気がある。

図書館： 漫画は所蔵しているが、評価が定まったものとしているため入れているものは、ある意味「古典」のような作品、たとえば手塚治虫の『火の鳥』や『ピーナッツ』などになる。

利用者： 漫画もドラマ化される作品もあつたり、ジャンルも幅広い。最近は都立図書館や調布市の図書館も入れるようになっていて。字をみるのが難しくなっているので漫画も重要だと思う。

図書館： 物語性が高いものは、先ほどの説明のとおりだが、認知症や発達障害、子育て等の分野やテーマを扱っているコミックエッセイも所蔵している。コミックエッセイは、テーマにより子育ての本の棚や発達障害の棚に置いている。

利用者： 先週、聖ヶ丘図書館で「おしゃべり広場」という高齢者と大学生とが本を選んだり、一つのテーマで自由に話し合う交流イベントがあり、いい企画だと思い参加した。

利用者： 4点気になっていることがある。

1つ目は聖ヶ丘に先んじている、豊ヶ丘図書館、東寺方図書館の施設老朽化問題について、第二次計画の項目にもあつたが、状況について簡単に説明してほしい。

2つ目は、図書館の職員と話をするのが、地域館では大事な要素になると思う。関戸は IC タグをつけてから手続きがスピーディになったが、利用者との接触が少なくなった。職員と話ができる関係が図書館の魅力の一つだと思う。

3つ目は読書活動振興計画の名称に、副題でもいいから、図書館整備等にも関わるということを分かるようにしていただきたい。図書館整備のことも含まれることがなかなか理解できない。

4つ目は中学生が図書館に来るようになってほしい。意識付けとして小学生でやって

いる図書館訪問のような機会を中学生1年生くらいで作ってほしい。

図書館： 豊ヶ丘図書館と東寺方図書館について説明する。豊ヶ丘は、整備の基本方針が決定し、今は協創推進室が地域の方と具体的にワークショップなどで地域の方と意見交換をしていろんなアイデアを出してもらっているような状況。

利用者： 基本方針の中では、コミュニティ会館となり児童館はなくなるのか。

図書館： 豊ヶ丘は、老人福祉館がコミュニティ会館になり、児童館は貝取に移設されて豊ヶ丘にはなくなるが、子どもが使えるスペースを設置する。また、図書館は残る。ワークショップでいただいた意見をもとに、具体的な内容を考えていく。施設方針としては、今ある施設を建て替え、今のところ平屋建ての想定で進んでいる。

東寺方は、少し遅れて地域の方が地域協議会で、どのような施設にしていきたいか、機能についてまず考えていただき、市は検討がスムーズに進むようアドバイスや、情報提供をしている。建て替えをするのか、今の3階建てを大規模改修するのか、方向性は出ていない。隣の公園と親和性を持たせた新しいデザインの施設にすると、人がいっぱい来るのではないかという意見や、今と変わらない機能を持たせたいから、大規模改修で、今の3階建てのまま使いたいなど、協議会の中でまだ方向性が出ていない。できれば今年度中に協議会の中で方向性を出したいという段階。

図書館： 協議会の結果を市で受けて、方針が決まり次第、豊ヶ丘のように、より具体的な内容に検討して行くことができると思うが、まだその前段階、といったところ。いずれも東寺方も図書館は残すことで考えている。聖ヶ丘の方も特段、なくなるということは今考えてはいない。

利用者： 豊ヶ丘について、図書館ではなく図書コーナーになるという話を伝え聞いており、図書館としてちゃんと残るのか危惧している。

図書館： 図書館として残すが、今のように施設を区切って、ここまでは図書館というように仕切るよりは、シェアする形を目指す。コミュニティ会館などお互い行き来しやすいようにしていこうと考えている。一方で、やはり図書館は静かに本を読みたい人も多いため、そのような場所も確保したいと考えている。図書館として、存続するという考えている。

利用者： 市民の希望をよく聞いていただきたい。ワークショップの意見だけが、住民の意見とイコールとは違うと思う。住民が積極的に出している声をぜひ聞いていただきたい。

利用者： IC タグ等を入れて手続きを効率化したが、職員との触れ合いが少なくなったことについてはどうか。

図書館： IC タグを入れる前の状況は、カウンターは貸出がメインの業務になっていた。特に関戸や永山のような大きな図書館は、地域館に比べても貸出冊数が格段に多いため、貸出業務が中心になってしまい、逆に言えば、相談をしたくても、職員が貸出対応に追われていて声をかけにくいという状況があったと思う。セルフ貸出機を皆さんに使っていただくことで、カウンターでじっくりとお話ができるような体制づくりを整えてきている。

利用者： レファレンスが増えた等の実感としてあるか。

図書館： 実感としてはまだだが、セルフ貸し出し機を入れたことによりメリハリを出すようにし、これまでは貸出時などの何気ない会話で伝えていたことを今までとは違う形で伝えられるよう工夫していきたい。

利用者： ぜひ進めてほしい。赤ちゃんおはなし会への参加も多く、声かけもしてくれているので、少しずつ変わってきている感じはしている。

図書館： 関戸図書館では、保育園や保育施設に職員が出向き、図書館の PR をしている。また本のまちプロジェクトで書店との関わりもある中で、図書館以外の場所で図書館を知り利用につながる事例も少しだが出てきている。

利用者： 先ほど、図書館協議会での評価の関係でワークバランスについて話が出たが、市民としてその評価をどう受け止めたらいいのか。読書活動振興計画でそれぞれの目標値を出しているが、それに逆行するニュアンスにも聞こえた。図書館は、これからの市民協働イベントなどの実施とワークバランスをどう考えているのか。将来像をきちんと示してほしい。市民としてもその方針を知っておかないと、要望の出し方が難しい。今回の評価はどういう経緯で出てきたのか。

図書館： 中央図書館ができてから、開館イベントに始まり昨年度の一周年記念イベントと、イベント事業が確かに多く、それを引き継いだかたちで、市民協働イベントを行ってきた。今年度は通常業務の中に市民協働イベントが組み込まれてきている状況だと感じている。中央図書館は、活動室や、2 階のオープンスペースなどでも幅広い取り組みができるような施設構造になっているため、単なる「図書の貸出」だけでなく、さまざまな読書活動振興や、社会教育施設としての取組も、今後も継続して実施していきたいと考えている。図書館協議会でご心配いただいたように、一部の職員に負担が集中している部分があるのは事実であるため、業務の平準化や、やり方を工夫することで、負担を分散しつ

つ進めていきたい。基本的には、これまでの取組は継続していく方針である。その上で、内部の体制や運営方法を適宜見直ししながら、より良いかたちで続けていきたいと考えている。

利用者： 豊ヶ丘と東寺方について言いたい。東寺方は今話し合いを進めている最中だが、豊ヶ丘は、勝手に平屋になるということが決まってしまった。そして、3回に分けて地域の方と話し合いをされると言われたが、実際には話し合いはまだ1回しか行われていない。自由に行き来ができる図書館という方向性の話があるようだが、私は東寺方のようなオーソドックスな図書館を守りたいと思っているので豊ヶ丘もそのようになってもらいたい。

行政管理課は、利用者を増やしたい、賑わいを作りたいということを言っているが、図書館からあるべき姿をきちんと伝えてもらいたい。中央図書館みたいな大きな場所だったら、行き来が自由にできるというのは良いかもしれないが、小さな地域図書館では、やはり図書館としての場所を守らないといけないと思っている。

図書館： 数字で評価するのはどうかという意見があったが、やはり多くの方に利用していただくことは、公共施設の1つの評価として大事だと考える。特定の方ばかりが利用しているとなると公共性という点で評価するには難しい部分がある。多くの方に利用いただいた上で、さらに利用いただいている方の声聞き、高い評価をいただけるところを目指していきたい。そのため、図書館だけの思いだけで進めるのは難しい部分がある。図書館として守らなきゃいけないところは、しっかりと伝えている。

利用者： 図書館が主催するイベントのほかに、共催等がある。ちがいがちゃんと分かるように説明していただきたい。最近、読書活動支援事業として事業を行ったが、場所貸しだけで、他に図書館からの支援はなかった。読書活動支援事業の見直しを行って、市民がそのような活動をする際に、もっと図書館の支援を受けられるようにしてほしい。市民協働イベントで応募して、採用されなかったものを自分たちでやりたいという場合もあると思う。図書館は、そうした市民の活動に対して、どんな支援ができるのか、どんな制度があるのかを、分かるように示してほしい。

図書館： 図書館では、主催事業や共催事業、その他もあり、外から見て分かりづらい部分があると思う。主催・共催事業ということであれば、図書館と一緒に企画の段階から作り上げ、また、もともと図書館として課題だと考えていたことについて取り組むものが多いと思う。ただ、今でも負担がかなり大きいので、先ほどのワークバランスの点からも主催事業の数をどんどん増やしていくのは難しい。その中で、市民協働イベントについては、市民の方にも実際に動いていただける部分があるので、ある程度の開催数をできている面もある。外から見て、事業の主催・共催、その他の違いが分かりやすくするよう

に考えていきたい。

利用者： 関戸図書館の活動室も中央図書館も、公民館と同じように、貸し室として登録して、図書館とは関係ないことでも借りられる。公民館だとその日に実施しているイベントは、全部デジタルサイネージで分かるのに、図書館では主催や共催等だとわかるが、それ以外は掲載されないなので、どこに行ったらいいかわからない。

図書館： 全部は載せきれないが 11 月から中央図書館のイベントカレンダーの記載の方法は少し変えた。図書館の主催と共催のほかに、活動室を庁内の他課が借りて、市民向けの講座等をするものは、主催の課を明記して、記載をするようにしている。それ以外にも市民団体が借りて実施する部分もあるが、そこまでは申し訳ないが、記載ができていない。

利用者： すべてを載せてほしいというのではなく、掲載基準がみんなに分かるようになっているとよい。どのような手続きをしたら図書館と一緒に何か事業ができる、イベントを実施できるのか、分かるようになっているとよいと思う。

利用者： 部屋を貸すことは、図書館としての役割ではないと思う。図書館として、もっと読書活動支援ということでやることがあると思う。

(閉会)