

# 令和3年度 利用者懇談会

於：東寺方図書館

日 時：令和3年12月11日（土曜）午後1時30分から午後2時50分

場 所：東寺方地区市民ホール 地区市民ホール（第1会議室）

出席者：利用者：5人

図書館職員：5人

図書館長、中央図書館整備担当課長、企画運営担当主査、  
東寺方図書館長、企画運営係担当（1名）

---

## 内容（要旨）

1. 館長挨拶及び職員紹介、参加者自己紹介
2. 中央図書館、電子図書館、デジタルアーカイブ活用例について
3. 図書館について意見交換
4. 閉会

### 1. 館長挨拶及び職員紹介

図書館： 令和3年度利用者懇談会、今回が2回目となる。

図書館： （館長挨拶）

利用者懇談会は、毎年2か所ずつ実施している。先月、本館で実施した。図書館については、皆さんご存知と思うが中央図書館が令和5年度に開館するというので内部では準備をしている。また、本日チラシも配布しているが、図書館の情報提供として、紙の本だけでなくデジタルアーカイブで多摩市史などを公開している。12月に「市制施行50周年記念誌」を発行し、図書館で貸出閲覧もできるが、アーカイブでキーワード検索などができる状態で公開もしている。市史などを使って地域の研究をしている方には、電子化してキーワード検索できるのはとても便利だと聞いている。この50周年記念誌も、同じように使っていただければと思う。また、多摩市電子図書館として、1月以降電子書籍も貸出できるようになっている。地域館については、本日、東寺方の書架を見ていただいたり、いつも使っている方もいると思うが、職員が書架を整理して本を面出しで紹介するなど、しっかりと運営している。日常の窓口のことなどもご意見をいただきたい。

図書館： 職員自己紹介

利用者： 参加者自己紹介

## 2. 中央図書館、電子図書館、デジタルアーカイブ活用例について

図書館：           まずは配布資料の『多摩市の図書館 令和2年度』の概要版を見ていただきたい。表紙に令和2年度のトピックスとして、どんなことがあったか簡単にまとめてある。皆様ご存知の通り、昨年度はコロナがあり、全館臨時休館を行った。4月の4日～5月24日が全館臨時休館となっている。この影響がとても大きく、貸出冊数や予約件数が減少している。図書館資料へのICタグの貼り付け作業は昨年度の大きな事業のひとつであった。これにより、駅前の関戸図書館と永山図書館は、利用者自身で貸出できる機器を昨年度秋に導入できた。また、先ほど館長から案内があり、この後も詳しくお話しするが、電子図書館とデジタルアーカイブも今年の1月から開始したサービスである。

昨年度はコロナの影響を受け、貸出点数がかなり落ちた。永山図書館開館前の水準程度になっている。今年度については戻りつつあり、昨年度比では増加を見込んでいる。予約も少なくなったが、活発にご利用いただけている。パスワードやメールアドレスも多くの方に登録していただけた。フェリカというのは、交通系ICカードや携帯電話の財布機能を利用者カードの代わりとして登録できるサービス。あまり多くはないが、登録者はいる。レファレンスは記載の通り。

図書館：           図書館で行った事業については、昨年度はコロナでかなり中止になっている。その中でも、緊急事態宣言が解けた後、感染対策をしながらのおはなし会や、子ども読書まつりは展示を中心として開催するなどした。学校の図書館訪問などは、例年は基本的に全校開催だったが、各学校で対応が分かれた。資料右側は各課連携企画展示の報告。市民の問題に応えるような展示を、図書館の資料と各課のチラシやポスターの掲示などで実施している。認知症を知るための展示も、高齢支援課との連携で毎年行っている。

続いて電子図書館とデジタルアーカイブについて簡単に説明したい。皆さんは使ったことがあるか。

利用者：           多摩市の昔の歴史が分かるもの。とても興味深く見ている。

### 電子図書館について

図書館：           電子図書館は、多摩市立図書館のホームページから簡単に行けるようになっている。スマートフォンやタブレットからもアクセスしやすい。在住・在勤・在学であれば使えるので、今ご参加の方は全員使える。図書館ホームページの検索で本とともに結果に出てくるが、アイコンがスマートフォンの形をしている。本であれば他自治体の方も使えるが、電子図書館は在住・在勤・在学の方に限っている。(タブレットを見せながら)このように「読む」というところが出てくるので、そこをクリックするとログイン画面に遷移する。利用者IDと取得したパスワードを入力していただくと、実際に借りて読むことができる。電子書籍は文字の大きさが調整出来たり、テキスト化しているものなら合成音声の読み上げ機能が使えたりする。読まずに聞き流す、聞く読書ができるようになっている。オーディオブックという、音声で聞くことを前提にした電

子書籍もある。ジャンルから一覧で見ることができる。源氏物語の原文読みがとても人気。新たな需要にも気づけた。

### デジタルアーカイブについて

図書館： デジタルアーカイブは、この12月に新しくコンテンツが追加された。市内の小中学校の案内、校歌が聞けるようになった。多摩市の古い写真も見ることができる。『おしゃもじさま』という唐木田地区の民話をもとにして図書館が作成した絵本も、デジタル化して読めるようになっている。多摩市史については、キーワード検索ができるようになっている。たとえば「戦争」について調べるのであれば、関連するキーワードを検索すると何巻の何ページに載っているか出てくる。そのまま電子の状態でも読めるし、刊本閲覧として電子書籍の形態でも読むことができる。

### 中央図書館について

図書館： 建設工事は今年の4月から始めている。現在、基礎が打たれている。ハードはもちろん、ソフト、管理運営についても準備を進めている。来週、議会で利用者アンケートの結果について報告する予定。今後は開館時間のほか、管理運営についてもまとめていきたいと思っている。

図書館： 東寺方図書館は、多摩市の図書館で一番規模が小さい。いつもは複合施設の特徴を活かした催し物をしている。新型コロナウイルスの影響で中止になった秋祭りやシニアのおはなし会など。今年は中止になった催しものの代わりとして、ハロウィンのクイズラリーをした。今後の状況は分からないが、工夫しながらやっていく。

### 3. 図書館について意見交換

図書館： 自己紹介の際、高齢者、特に認知症の方は図書館が使いにくいとの話があった。東寺方図書館は福祉館も併設しており、コロナ禍で開催できていないが、高齢者向け食事会の中で紙芝居、健康体操、大活字本、耳で聞く読書なども案内していた。高齢者福祉施設に対して団体貸出もしている。こんなサービスがあるかという質問や、あったらよいと思うサービスがあれば挙げてほしい。参加者からもアドバイスがいただければと思う。

利用者： 認知症が進んでも、本が読みたい、学習したいという方は本当にたくさんいる。デジタルアーカイブはよさそうだが、認知症のレベルによってはPCを扱うのが難しい人も多い。一見ひどく認知症が進んでいるように見える人でも、本が読みたいという。そういう人がアクセスできるといいが、そもそも外出ができない人もいる。入院患者に向けて、図書館から本を借りることができると思う。例えば団体として借りるとき、紙のリストがあるか。

図書館： 基本的には検索結果をデータ出力する対応になる。団体貸出ならば、テーマがある程度決まっていれば特化した形で紙のリスト化ができる。施設入居などで来館自体が難しい人のために、本を届ける宅配サービスもやっている。大活字本やCDなど、どういったものがあるかという問い合わせはこれまでも受けてきて、大活字本だけのリストを作成して選んでいただくということはある。

利用者： お願いすればいいのか。宅配サービスはありがたい。

図書館： 児童館や学童クラブに対しては、職員がテーマ設定して選んだ本のセット貸出もしている。お勤めが病院とのこと。病院向けにもできたらいいが、今は特にコロナ禍ということもあり病院に気軽に訪問しにくい。図書館の本は消毒しなければいけないのか、など。どのように協力できるか分かれば、その中でできるサービスをしていきたい。折角こうしてお話しできたので、改めて連絡が取れたらと思う。

利用者： そうしたい。全く違う話で、今すぐできることではないのも承知した上で、デイサービスについて。病院からデイサービスなどを勧めることもあるが、嫌がる人も多い。特に男性が嫌がる。デイサービスでやっていることに興味が持てないらしい。まだそれほど認知症が進んでおらず、知的関心の高い人ほど嫌がる傾向がある。何か、サークルのような集まりがあるとよいのではないか。他市で開催している認知症カフェなど、多摩市の図書館でも、皆で昔の話をし

たり、自分史の作成をしたりする催しができるか。

図書館： 公共図書館で実践しているところがあるのは把握している。多摩市ではテーマ展示などはしている。そこから発展させるのは図書館の力だけでは難しいが、取り組みたい。高齢福祉課との連携展示を行っており、認知症のサークルやグループ、認知症の人の絵などの作品も紹介をした。こういったことを広げていきたい。「認知症にやさしい図書館」というのは、多摩市だけでなく、全国的な図書館の勉強会のテーマの1つになっている。認知症でも本を読みたい、勉強したいという方は多い。図書館を是非活用してほしい。認知症の人にはできないこと、苦手なこともあるのでどうフォローするかを勉強する部会が図書館の団体である日本図書館協会の中にもある。取り組んでいきたい。

利用者： 認知症に限らず、高齢になるといろいろな前症状のようなものが出る。自分の住んでいる豊ヶ丘は図書館利用者の60パーセント以上が高齢者である。

3年前「図書館友の会」を立ち上げた。今50人くらい会員がいるが、大半が60歳以上。そこで読書会を開いた。コロナのため、広い会場で参加者は12～16人くらいとした。「新書」をテーマにした。70代、80代の人もいる中で、100まで生きるとして、いかに頭をすっきりさせておくかという話題になった。未来を見据えて生活していきたいと。

いきいきとして生きるために、新しいことに取り組んで、好奇心を発揮して行ける環境を作りたい。そのためにも読書会を続けている。読書会だが、本を読んできてもいいし、読まないで参加して、聞いて考える、紹介された本を今度読んでみようというのでもいい。新しいことに巡り合えてよかったという声が出ている。認知症を意識しないで生活を営んでいきたいという気持ちでやっている。

やはり電子系のものには弱い。半分以上の人がPCなどは使わない。そんな中でも得意な人もいる。チラシや冊子を作ってくれるなど、交流できる環境になってきている。

利用者： PC操作が難しくなる時期と運転できなくなる時期が大体同じ。そのあと、どうやって過ごしていこうかというのも課題。

運転免許の検査でひっかかる方は記憶が抜けていっているだけで、日常生活は問題ない人も多い。そういった方であれば認知症というくくりではなく、同じ年代の集まりとすると参加しやすいのではなないかと思う。そういった中で図書館が、たとえば認知症カフェという名前ではなく、コミュニティカフェのような名前でやれば。こちらでやっているのは毎回テーマが決まっている。たとえば今年は「色」をテーマにされていて、月替わりで今月は「白」「紫」のよ

うな。対象者も「何歳以上」と決めてやっている。

利用者： 話は変わるかもしれないが、先ほど図書館に来られない人に宅配サービスをしていると話があった。希望があれば、してもらえるのか。

図書館： 障がい者サービスのひとつとしてやっている。動けない方、例えば肢体不自由の方や施設入居で外出できない方などへのサービス。図書館として案内は出しているが、必要な人に情報が届いているかは疑問に感じている。現状、市内2か所の施設にサービスの登録をしている方がいるので、お届けしている。図書館のサービス中に、障がい者サービスがある。

図書館： 宅配のほか、対面朗読、音訳や点訳を永山図書館が拠点として実施している。  
障害のある方にもない方にも知っていただくため、永山で秋頃から月2回程度で、誰でも参加できる障がい者サービスの説明会を当日参加で開催。ただ、今のところ参加者がいない。時刻としては夕方くらい。チラシ配布や掲示、館内アナウンスをしている。

利用者： 1回目は9月？これはと行って行ったが、中止で残念に思っていた。

図書館： 夏から始めようと、チラシなどもしっかり作ってPRしていたが、ちょうど感染者が多い時期で中止になってしまった。

利用者： 今仰っていたこともそうだが、図書館に行けば情報がある。しかし行けない人、その中でPCが使えない人もいる。図書館でやることを図書館の中に貼りだしていたら、図書館に来られない人には分からない。

PCが使えないとなると、多摩市の場合はたま広報しかない。全戸に対して月2回広報を出しているから、そこで打ち出さないと。電子的にアクセスできない人には、アウトリーチでやらないと伝わらない。「あったんですね」になってしまう。

アーカイブも知っている人は知っているが、PC使わない人には伝わっていない。かなり宣伝しているが、「何？それ」という人もたくさんいる。

図書館： 市内のイベントで市民にお話をきくと、知らない人が多いのは実感している。  
障がい者サービスも同じ。必要としている方に伝えたい、繋げたいという思いはあり、昨年度も障がい者サービスの所管課である障害福祉課の職員にアン

ケートを取った。職員は常日頃障がいのある方とやり取りをしているので、図書館にどういったサービスがあったらよいかという内容で行った。また、障害福祉課の窓口案内を置いてもらうなどのやり取りはしている。ただ、障害福祉課の窓口で「図書館でこんなことやっている」などの口頭の案内は難しい。

関係施設に図書館が直接案内を配布するなどしていきたい。たま広報も、開始の記事は載るが、継続しているサービスは改めて掲載していない。今、ご意見を聞いて掲載した方がよいと思った。

利用者： 発信の方法は工夫していかないと、立派な建物や蔵書が揃っていても使い方が伝わらない。今あるサービスもだし、これから作っていくサービスはもっともっと伝えていかないといけない。折角いいものがあるのに、いい企画がされているのに「知らなかった」となる。

今の時期は人数が少ないのでいいが、たくさんの方が使えるようになってきたら、的確な広報をしていくのが非常に大事だと思う。改めて言うまでもないと思うが、今日話を聞いているとそういうところが大事であると思う。

利用者： 最近民間の介護施設が増えている。外に出る元気のない人に、訪問して本を読むなどできないか。図書館職員やボランティアの人に、おはなし会のようなことをしてもらえたら、興味を持ってもらえるのではないかと。

以前八王子に住んでいたころ、グループホームで読み聞かせをしていた人達から、とても喜んでもらえると言ったことがある。外に出られずに生活している人たちの目が、いきいきとしてくると。南部地域病院の近くや、東永山、関戸など多摩市にもどんどん施設ができていくから、出張していくのはどうか。人員が必要になってくるとは思うが、そういうことをやっていると、障がいを持った人たちもいきいきと生活できるようになるのではないかと。

図書館： 障がい者サービスとして、多摩川付近にある延寿ホームに月1回行っておはなし会をしているが、コロナで昨年度、今年度は中止している。

利用者： 宅配サービスについて、ホームページで見てこういうサービスがあるのかと思った。障がい者だけでなく、取りに来られない人はたくさんいる。これに似たサービスを提供できないか。

今永山が中心になっているが、本の内容がわからないようにパッケージしたものを、例えば東寺方までは図書館が持ってきて、そこからボランティアに届けてもらうサービスはどうか。

図書館： 永山でやっている宅配サービスも同じような流れで行っている。宅配ボラン

ティアの最寄りの図書館に宅配するものをお届けしている。ただ、宅配ボランティアのなり手があまりいない状況である。

利用者： それはまだ宣伝が足りないのではないかな。自分でもできるのではないかなとホームページを見て思っていた。他にも友の会や自治会の人など、届けるだけであればできる人はいるのではないかな。

利用者： 多摩市内にある別の図書館から、最寄りの図書館に本を届けるサービスは通常していないのかな。

利用者： している。通常は、最寄りの図書館までは来館してもらい、返却もその場でできる。

利用者： 話は変わるが、電子図書館は高齢者にやさしいと思う。特に、フォントを大きくできること。ただ、ログインしないと読めないがネック。一度通信を切ると、またログインしないといけない。ダウンロードして読めるといい。その場合はおそらくPDFなので、2週間で読めなくなるような仕組みが必要になる。同じ仕組みでやっているところがニューヨーク公共図書館などであったように思う。

ネットに接続すること自体が制限になる。施設などで大々的に思っても、読み手がネットに接続する必要があると難しいと思う。これがなくなると、電子書籍の貸出がすごく便利になるし、利用が広がると思う。

図書館： 現状のシステムでは、ダウンロードサービスはない。図書館向けの電子書籍のシステムやサービスは何社か提供しているが、公共向けでは基本的に提供されていない。

利用者： 電子図書館の多摩市の情報のログイン不要コンテンツはダウンロードできるのか。市のホームページからはダウンロードできるが、電子図書館ではできないようだ。

図書館： 多摩市の情報はログインをしなくても読めるので、多摩市民でなくても読むことはできるが、ダウンロードはできない。電子図書館の仕組みがそうなっている。

利用者： もう一つ、多摩市のホームページにあるデータの中で、ここにあるのはかなり限定したもの。図書館なのでもう少し、多摩市のホームページになくても、

過去から多摩市の市政のデータを載せてほしい。図書館としての存在価値の大きなものだと思う。多摩市の図書館なのだから必要だと思う。例えば、多摩市の世論調査は市のホームページでデータ化されて公開されているが、電子図書館にはない。すぐに入れられると思うのだが、電子図書館に入れられるものと入れられないものと、何か条件があるのか。

図書館： 容量の問題がある。独自資料については、制限がなければいくらかでも載せられるのだが、容量の問題で載せられない。そのため、今は庁内に載せたい資料を申請してもらっている。それも毎年度出しているような冊子などは、過年度を積み重ねて載せられる容量がない。最新版や課の中でメインになる冊子を載せることで整理している。もっと深く言うと、行政資料を電子図書館にどこまで載せるかという話になる。デジタル化したものを、電子図書館に載せるのか、図書館ホームページの方に載せるのか、市のホームページに載せるのか、違うシステムにするのかなど庁内でまだ整理されていない。

利用者： だが、図書館の存在価値からは、現在の新しい情報だけを載せるのというのはおかしいと思う。逆だと思う。多摩市のホームページは今の最新のもの、図書館は過去のデータを保存する場所ではないかと思う。容量が足りないのであれば、別のところに保存するなどして。多摩市政にかかわるものが、誰でも見られるように公開されるきっかけになればいいと思う。

また、こういうところに来ない人の意見も必要。世論調査の項目は、庁内で話し合いがあるか。

図書館： 照会は来る。項目にも限度があるので、図書館でいくつもは難しい。

利用者： 世論調査で地区図書館のことがあった年がある。市民の要望が強いことが読み取れる。市役所の次くらい。パルテノン多摩より上位になっている。世論調査などで関心は高いはずなので、市民にアンケートを取るべきである。次回の調査では、中央図書館もできるので図書館として詳細な項目で出してほしい。

利用者： 中央図書館ができるが、地域館との結びつきをどうするか。どういった図書館がいいか、利用する側の意見をくみ取るアンケートするべき。この前に開館時間のアンケートをしたのは知っているが、あの1項目で済むはずない。市民が日常生活で望んでいる図書館がわかるアンケート、図書館をどういった方向にもっていくかに関わるはず。10年前くらい前にやっていたが、またやってほしい。

少子高齢化で「市の収入が減るから我慢しなければ」と知的なものを抑え込

む市政にならないでほしい。年齢関係なく自由に学べる場が図書館のはず。そういうところを保証するのが、市政・施策で求められてきているのではないか。特にこのコロナで皆苦しんでいる。若い人の生活が不安定になっている。どう生きていくか大きな問題だと思う。年寄りも同じように思っている。やはり、若い人たちがよく生活できなければ、自分たち年寄りも不安。分断せず、一緒になって考えていけるような市政にしていけないといけない。図書館の役割は大事なんじゃないかと思う。アンケートを是非やってほしい。

利用者： 福祉・施設も大切だが、高齢の方が増えているので、一般の高齢の方の目につくところとして、病院も関われるのではないかと思う。突然ほんと病院に図書館の本が置かれると驚かれるかもしれないが、先ほど話題に出たカフェを開催しながら、図書館の情報発信をする。どこかしら病院に通っている人は多いので、目につきやすくなるのでは。

図書館： 図書館が情報を得るのにも、アウトリーチは大切である。アンケートは内容精査が必要だが、本館の懇談会でも意見が出たのでいずれやりたいと思う。

利用者： 高齢者・障がい者もいるが、多摩市には外国人もたくさんいる。ホームページに対する具体的な要望だが、できた当初からトップページの一番上に外国語変換のリンクがないのは絶対におかしいので、すぐにつけてほしい。

また、予約かごは便利だが、ログアウトすると中身が消えてしまうので、個人に結び付けて、残しておいてもらえるともっと便利だと思う。予約かごは今すぐでなくてもいいが、多国語対応は本当にやってほしい。今のままは全然ダメ。

利用者： 豊ヶ丘図書館の本がだんだん減っている。毎年3千冊くらい減っているのではないか。今4万5千冊だが、数年前は6万冊くらいあったはず。ここ2～3年で減った。皆本が少なくなったと言っている。

電子図書館もあるが、高齢者が多い地域なので本を減らさないでほしい。良い本もなくなっていた。蔵書が貧しくなっているのがわかるので、増やしてほしい。建物はしっかりしているはず、5万冊以上あってもいいのではないか。どうなっているのか聞きたい。

図書館： 豊ヶ丘の蔵書のごことは、別の機会でも同じ意見が出ていた。職員としては、書架を溢れさせる訳にはいかず、整理している。意図的に減らしてはいない。

中央図書館の準備で持っていかれたのではと思われているようだが、中央図書館のための蔵書の再編は来年度以降。今している整理は面出しでの紹介や、

棚から本を抜くときの利便性のため。ただ、その説明が不足していた。とても心配されてしまっていることを伺ったので、そういった各館の様子は、これからやまばと通信などで発信していきたい。

利用者： 地域図書館の利用者の一人として多摩市を見ていると、中央図書館に向けての静かなお祭り騒ぎというか、中央図書館一辺倒。昔から言っているが、全体の運営計画、地域ネットワークとしての運営計画のようなものを出していただければ、あちこちの懇談会で個々の心配事も言われないうららう。

多摩市全体としての計画、中央図書館だけでなく全体としてどうやりたいというのを図書館として一括で作って打ち出せばいいだけ。それを早くやってほしいと本当に思う。そうでないと、豊ヶ丘のような心配事がいつまでもあちこちで出てしまう。皆中央図書館に期待しているららうが、個人的には期待より心配のほうが本当に大きい。

図書館： 図書館自体は、読書活動振興計画という計画があつて、それが全体の計画なので、それに基づいて毎年度事業計画を立てている。その年度の事業計画を見ていただくとそれぞれの館が、こういったことをやっていくという取り組みが書いてある。中央図書館の管理運営は、まだ検討段階だが、そことセットと思っている。中央図書館が分からない中で、地域館だけで示すのは難しい。

そういう意味では、基本計画でも基本構想でも全体の話は当然してきている。基本的にはそれを踏襲して、中央図書館の管理運営も考えている。

利用者： この前の議会で鈴木部長が答弁していたが、全体の予算はもう決められていて、青天井ではないと言っていた。費用は決められている。中央図書館に資料が使われているとなると、必然的に地域館にしわ寄せが来る。そういう心配があるららうのを知っていただきたい。

利用者： 読書活動振興計画について、この前の図書館協議会で子どもと大人を統合してしまつたららうのが出た。それは統合してはいけないららうと思う。このことはどうしても聞きたいので、別の機会を作つていただいて、お話を伺いたい。子どもの成長過程の読書活動と、大人の読書活動は違ふのではないららうかと思う。合体させる話が出ているららうのであれば、考え直してほしい。

利用者： 利用者懇談会は、地域館でやるららうれば地域の方の意見、子どもも青年も大人も老人も地域の方の懇談をやるべきであつて、こららういう本質的な問題はもつと頻繁に、今の中央図書館の整備状況などをやっておかないららうと、どうしてもこららういう話になってしまうららう。そうすると虻蜂取ららうずになってしまうららう。

こういうところでは、地域の広い世代の話を聞くようにして、本館の問題とか、地域館とのネットワークの問題とかは、やはり集中的にやらないと心配である。それは順次答えていかないといけないと思う。本が少なくなったのも計画通りということだが、皆不安だから「あれ？」となっている。計画がきちんと届いていないと思う。そのあたりを見えるようにしていかないといけないと思う。キリがないのでやめるが。

図書館：           ご意見として承る。時間もきたのでこれで閉会とする。個別の質問については後日直接でもよいのでお聞きする。

#### 4. 閉会

図書館：           アンケートご協力をお願い

(閉会)