

資 料 編

1 体系図

2 現状と課題

3 アンケート結果

- ①平成 29 年度第 3 回浜松市広聴モニターアンケート調査結果
- ②平成 29 年度浜松市立図書館利用に関するアンケート調査結果
- ③平成 29 年度『市民への約束』評価月間アンケート調査結果

4 市民ワークショップ記録

5 図書館協議会

1 体系図

《 浜松市図書館ビジョン 》



2 現状と課題

1 施設

浜松市は、平成17年7月の12市町村合併、平成19年4月の政令指定都市移行を経て、人口80万人を擁し、面積1,558km²という伊豆半島より広い市域を抱える都市です。

市立図書館において、直近では、平成23年1月に流通元町図書館を、平成28年4月に都田図書館を開館し、平成30年度現在で23館1分室となっており、広域都市における図書館空白地帯の解消に努めてきました。

図書館施設の形態は、従来型の単独館や協働センターとの併設館、民間施設内の複合館など多様であり、地域に根差した図書館サービスを展開する一方、施設の老朽化による改修や修繕費といった維持管理経費が増大しています。

これらを踏まえ、質の高い市民サービスを提供することと、市民の財産として保持していくことを両立させるため、浜松市公共施設等総合管理計画に基づき、施設のあり方を検討することが必要となります。

【表1】 築年数及び施設形態

館名	行政区	開館	築年数	施設形態	備考
中央	中区	1981年(昭和56年)04月14日	36年	単独	
駅前分室		2011年(平成23年)11月09日	06年	複合	遠鉄百貨店新館9階
城北		2006年(平成18年)10月01日	11年	単独	
南		1992年(平成04年)04月08日	25年	複合	南部協働センター
西		1979年(昭和54年)04月01日	39年	単独	
北		1983年(昭和58年)04月07日	34年	併設	北部協働センター
積志	東区	1980年(昭和55年)04月04日	37年	併設	積志協働センター
東		1982年(昭和57年)04月08日	35年	複合	蒲協働センター
流通元町		2011年(平成23年)01月06日	07年	複合	産業展示館北館1階
南陽	南区	1984年(昭和59年)04月11日	33年	複合	南陽協働センター
可新		1997年(平成09年)04月15日	20年	単独	
はまゆう	西区	2004年(平成16年)07月22日	13年	単独	
舞阪		1990年(平成02年)08月08日	27年	複合	郷土資料館
雄踏		1998年(平成10年)07月01日	19年	単独	
都田	北区	2016年(平成28年)04月01日	02年	単独	
細江		1990年(平成02年)09月11日	27年	単独	
引佐		1998年(平成10年)04月01日	20年	単独	
三ヶ日		2000年(平成12年)02月15日	18年	単独	
浜北	浜北区	2001年(平成13年)07月01日	16年	複合	なゆた・浜北
天竜	天竜区	1980年(昭和55年)08月20日	37年	複合	二俣協働センター
春野		1992年(平成04年)08月03日	25年	複合	歴史民俗資料館
佐久間		1989年(平成元年)06月22日	28年	複合	佐久間駅舎
水窪		1996年(平成08年)07月07日	21年	複合	水窪文化会館
龍山		1990年(平成02年)08月08日	27年	複合	龍山森林文化会館

2018年(平成30年)4月1日現在

2 管理運営

図書館運営について、本市では平成 18 年 11 月から駅前分室に指定管理者制度を導入したのを皮切りに、これまでに 16 館 1 分室が指定管理者による運営となっています。これにより、各図書館において地域との連携や市民サービスの向上が図られてきました。

また、平成 26 年 4 月からは、合併前の開館日・開館時間を踏襲していたものを順次刷新し、より利用しやすい図書館となるよう、開館時間の延長と年末年始以外はいずれかの図書館が開館している環境を整えました。

民間活力の導入による効果が得られている中、今後さらに利用者サービスの向上を図るためには、23 館 1 分室の中心となる中央図書館の全館マネジメント能力を上げていく必要があります。

また、地区図書館においては、全市的な図書館サービスの水準を維持しながら、地域実情を把握し、暮らしやまちづくりを支える情報発信やコミュニティの形成といった視点からの管理運営が必要となっています。

【表 2】指定管理者制度の導入状況

館名	導入時期	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
駅前分室	H18.11.01	新規	→			更新	→			更新	→			
流通元町	H23.01.06					新規	→			更新	→			
西	H24.04.01							新規	→			更新	→	
積志	H24.04.01							新規	→			更新	→	
南	H25.04.01								新規	→			更新	
東														
北														
南陽														
浜北	H25.04.01								新規	→			更新	
はまゆう	H26.04.01									新規	→			
可新	H26.04.01									新規	→			
雄踏														
細江														
引佐	H26.04.01									新規	→			
三ヶ日														
舞阪	H26.04.01									新規	→			
都田	H28.04.01											新規	→	

【表3】開館日・開館時間の拡大状況

■H26実施館 ～H25まで

館名	休館日	開館時間
駅前分室	月曜(休日除く)	平日 10:00～20:00 他 10:00～18:00
はまゆう	火曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～17:30
浜北	月曜(祝日除く) 月曜祝日の翌日	平日 09:30～19:00 他 09:30～17:00
天竜	月曜日、休日 月曜祝日の翌日	09:00～17:45
細江	火曜(休日除く)	月・水～土 10:00～18:00 日曜・休日 09:00～17:00
引佐	月曜、休日 月祝日の翌日	10:00～18:00
三ヶ日	月曜、休日 月祝日の翌日	火～土 09:30～18:00 日 09:00～17:00
西	月曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～17:30
積志	火曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～17:30
可新	月曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～17:30
雄踏	月曜、休日 月祝日の翌日	09:00～17:30
舞阪	月曜、休日 月祝日の翌日	09:30～17:30
流通元町	月曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～17:30

休館日	開館時間
無休館	平日 10:00～20:00 土日休 10:00～18:00
無休館	平日 09:00～19:00 土日休 09:00～18:00
無休館	平日 09:00～19:00 土日休 09:00～18:00
無休館	09:00～17:45
無休館	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～18:00
月曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～18:00
月曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～18:00
月曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～18:00
火曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～18:00
月曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～18:00
月曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～18:00
月曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～18:00
月曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～18:00

■H27実施館 ～H26まで

館名	休館日	開館時間
中央	月曜(休日除く)	平日 09:00～19:00 土日休 09:00～17:30
城北	無休館	平日 09:00～19:00 土日休 09:00～17:30

休館日	開館時間
無休館	平日 09:00～19:00 土日休 09:00～18:00
無休館	平日 09:00～19:00 土日休 09:00～18:00

■H30実施館 ～H29まで

館名	休館日	開館時間
南	月曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～17:30
東	月曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～17:30
北	月曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～17:30
南陽	月曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～17:30

休館日	開館時間
月曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～18:00
月曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～18:00
月曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～18:00
月曜(休日除く)	金(休日除く) 09:00～19:00 他 09:00～18:00

3 資料

平成29年度末の浜松市立図書館の蔵書は約235万冊※あり、市民一人あたりの蔵書数(2.95冊)では、政令指定都市の中で第2位となり、平均値(1.90冊)を大きく上回っています。

貸出冊数及び貸出利用者数は、ここ5か年では概ね増加傾向にあり、インターネットの普及に伴い、手軽に予約ができるようになったことが要因の一つと考えられます。

また、平成26年10月から貴重な古文書や絵図をデジタルアーカイブとしてインターネット上で公開しており、所蔵資料の効果的な活用を図っています。

さらに、平成30年2月からは、電子図書サービスの利用提供を試験的に開始し、本格導入に向けて調査研究を行っています。

※雑誌、AV資料を除く

その他、視聴覚資料の提供も行っており、雑誌も加えると資料数は約 250 万点となっています。

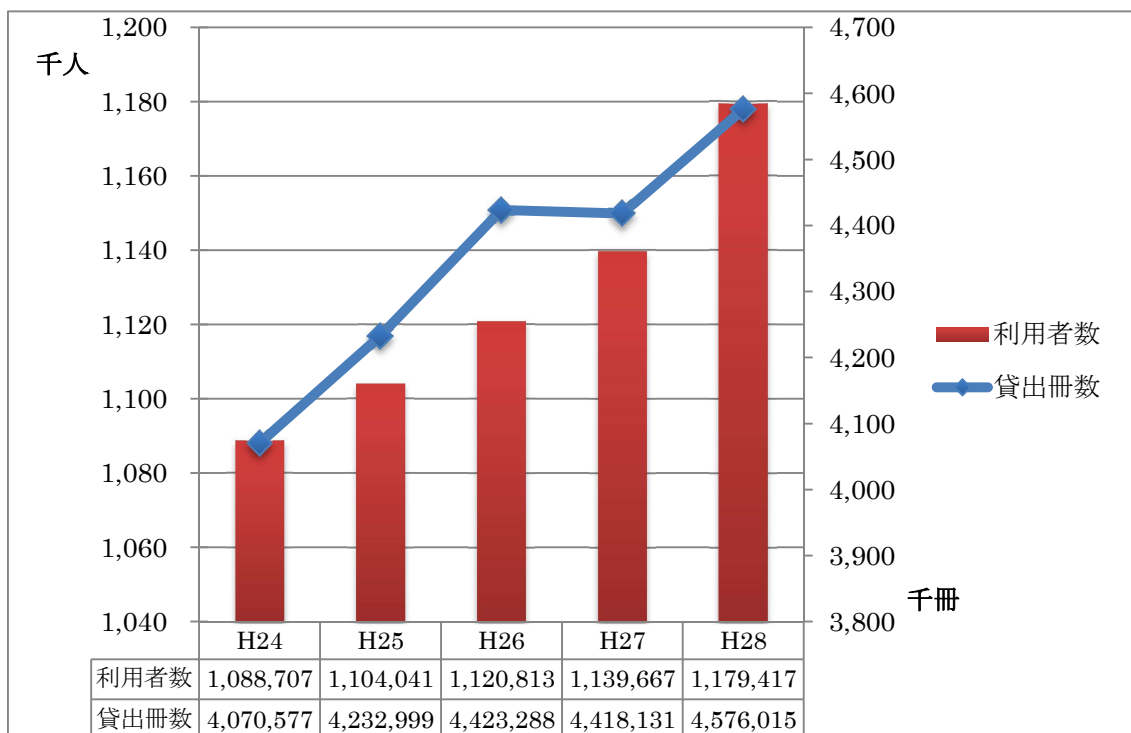
蔵書構築は図書館サービスの根幹をなすものであり、今後においても、市民のニーズに留意しながら多様な資料の収集と効果的な提供を行っていくことが必要となります。

【表 4】政令指定都市の蔵書数（市民一人当たり）

No.	都市名	奉仕人口 (人)	蔵書数(逐次刊行物を除く)		奉仕人口当たり	
			(冊)	順位	(冊/人)	順位
1	札幌市	1,957,685	2,708,351	5	1.38	15
2	仙台市	1,080,263	1,963,955	11	1.82	10
3	さいたま市	1,284,937	3,654,581	3	2.84	3
4	千葉市	973,856	2,295,035	8	2.36	5
5	横浜市	3,728,124	4,142,124	2	1.11	19
6	川崎市	1,496,035	1,941,936	13	1.30	17
7	相模原市	720,986	1,489,209	19	2.07	9
8	新潟市	796,269	1,912,358	14	2.40	4
9	静岡市	707,173	2,356,756	6	3.33	1
10	浜松市	795,322	2,349,680	7	2.95	2
11	名古屋市	2,303,070	3,327,280	4	1.44	14
12	京都市	1,469,360	1,908,418	15	1.30	16
13	大阪市	2,704,557	4,239,108	1	1.57	12
14	堺市	835,467	1,889,247	16	2.26	8
15	神戸市	3,068,122	2,101,687	10	0.69	20
16	岡山市	720,078	1,687,756	17	2.34	6
17	広島市	1,193,051	2,132,517	9	1.79	11
18	北九州市	950,412	1,387,643	20	1.46	13
19	福岡市	1,557,669	1,950,274	12	1.25	18
20	熊本市	678,448	1,541,260	18	2.27	7

出典：平成29年度 政令指定都市立図書館長会議資料(H28実績)より

【表 5】利用者数・貸出冊数の推移



※貸出冊数はH25から貸出期間延長分も含む

4 図書館サービス

図書館法第二条では、『「図書館」とは、図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする施設』とあり、図書館は本を貸出す以上の使命があると考えられます。

本市では、児童向けのおはなし会や赤ちゃんやその保護者を対象としたブックスタート事業、一般向けの郷土研究講座や読書講演会等を開催しており、図書を通じた多様な教養・娯楽の場を提供しています。

また、障がいのある人のための奉仕者養成講座や声のライブラリーといった録音・点字図書の貸出、高齢世代のための健康・医療情報発信、外国人に向けた多文化サービスの提供等、誰もが図書館に親しみを持っていただけるような創意工夫を心掛けています。

これまでの図書館サービスは、情報と人を結び付け、ひとりひとりに寄り添うパーソナルなサービス（情報⇄人）に重点をおいていましたが、今後は、人と人とが交流し、にぎわいを生み出す社会的コモンズとしてのサービス（人⇄人・地域）についても求められているところであり、これからの図書館機能としては、その両立を図っていかねばなりません。

【表 6】図書館サービス一覧

○児童サービス事業	○障がい者サービスに関する事業
<ul style="list-style-type: none"> ・パパ・ママ絵本講座 ・おでかけ絵本講座 ・読み聞かせボランティア養成講座 ・ブックスタート事業 ・おはなし会 ・えほんとわらべうたの会 ほか 	<ul style="list-style-type: none"> ・音訳奉仕者養成講座 ・点訳奉仕者養成講座 ・声のライブラリー ほか
○学校との連携・学校図書館への支援	○一般向け講座・講演会
<ul style="list-style-type: none"> ・学校図書館職員研修会 ・学習支援パック貸出 ・調べ学習コンクール ・夏休み調べ学習講座 ・読書感想文コンクール ・親子新聞講座 ・施設見学等受入 	<ul style="list-style-type: none"> ・読書推進講演会 ・子ども読書推進講演会 ・郷土研究講座(前・後期) ・古文書解読会 ・デジタルアーカイブ公開記念講座 ・情報活用講座 ほか
ほか	○その他事業
	<ul style="list-style-type: none"> ・各種企画展 ・外国人向けおはなし会 ・16ミリフィルムライブラリー ・ボランティア、実習生受入 ほか

5 レファレンス（調べもの）サービス

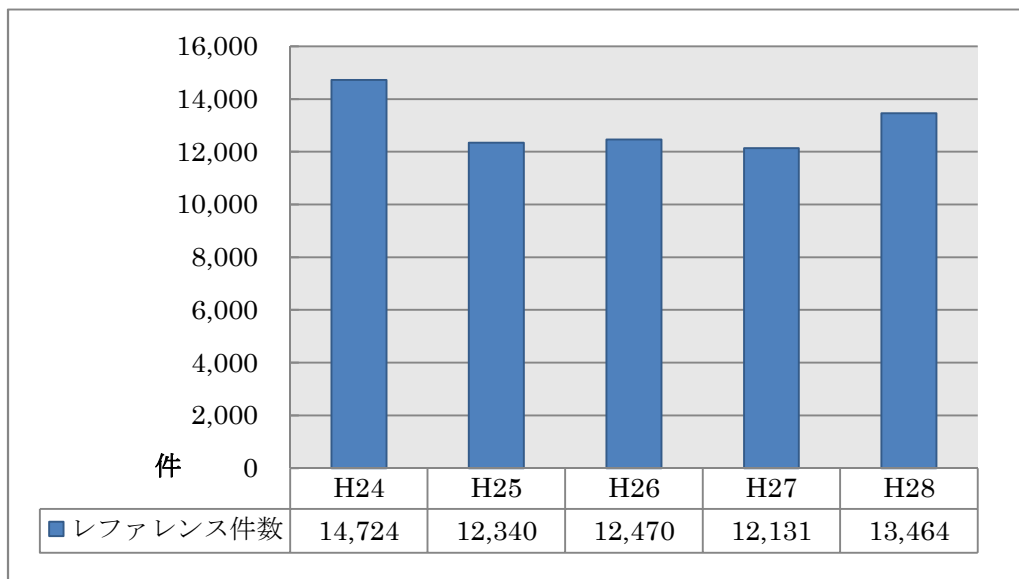
レファレンスサービスとは、ある特定の情報を求める利用者に対し、適切な情報を探し出せるように支援するサービスのことで、市民からの調査・相談に応じています。

受付件数は、インターネットの普及により減少傾向にありますが、レファレンスサービスでは、図書館ならではの情報が得られることから、近年ではより専門的な情報を求める利用者の相談も多く寄せられている状況です。

多様なレファレンスに対し的確な回答を行うためには知識と経験を要するため、市民の課題解決に結びつくレファレンスサービスを継続的に提供するためには、司書の育成が重要となります。

また、課題解決という視点では、市の行政機関についても活用を広げ、政策立案に資するレファレンスサービスを行っていくことで、市民にとってより価値の高いサービス提供につながるものと考えます。

【表 7】 レファレンス受付件数の推移



3 アンケート結果

① ≪平成29年度第3回浜松市広聴モニターアンケート調査結果≫ 概要

1 調査目的

市政の課題等について、迅速に市民ニーズを把握し、市政へ反映するため

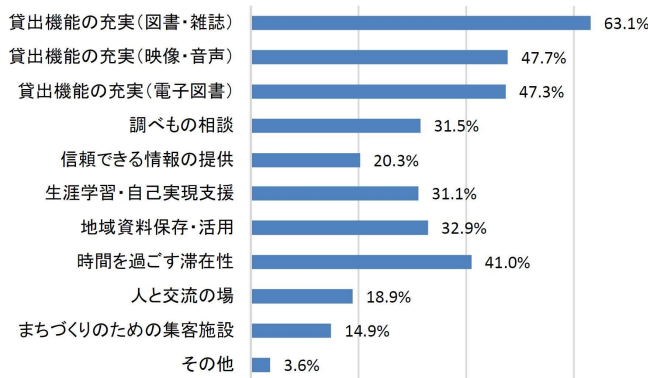
2 調査実施概要

- (1)調査地域 浜松市内
- (2)調査対象 広聴モニター269人
- (3)調査方法 質問紙郵送法及びインターネット回答
- (4)調査期間 平成29年9月8日～9月22日

世代	年齢	人数	割合
若者	18歳～34歳	64人	28.8%
子育て	35歳～49歳	76人	34.2%
中高年	50歳～64歳	42人	18.9%
高齢者	65歳～79歳	40人	18.0%

3 回収状況、有効回収率 222人(82.5%)

■問1 これからの図書館により必要なこと (N=222 複数回答)



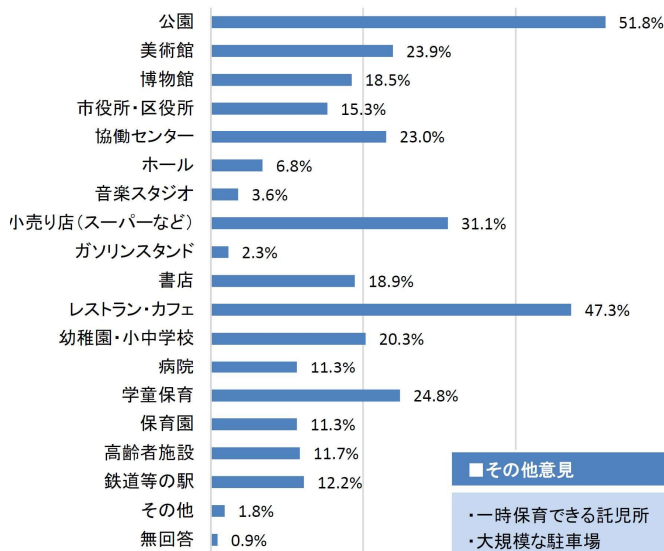
- 図書館に必要なことは、全体では、「貸出機能の充実」が他の項目と比べていずれも高く、(図書・雑誌)が6割超を占めています。また(映像・音声)と(電子図書)についても約半数となっています。
- 世代別ではすべての世代で「貸出機能の充実(図書・雑誌)」が最も多い回答となっています。

■その他意見

- ・趣味の雑誌の充実
- ・学童保育(子供が安全で安心して過ごせる場所)のような場所
- ・パソコンで調べものができる
- ・高齢者施設にはならないように

(%)	貸出機能の充実(図書・雑誌)	貸出機能の充実(映像・音声)	貸出機能の充実(電子図書)	調べもの相談	信頼できる情報の提供	生涯学習・自己実現支援	地域資料保存・活用	時間を過ごす滞在性	人と交流の場	まちづくりのための集客施設	その他
若者	65.6	60.9	57.8	23.4	14.1	21.9	21.9	45.3	9.4	9.4	3.1
子育て	57.9	39.5	52.6	27.6	13.2	30.3	27.6	43.4	22.4	17.1	3.9
中高年	71.4	57.1	42.9	42.9	21.4	31.0	35.7	33.3	14.3	14.3	4.8
高齢者	60.0	32.5	25.0	40.0	42.5	47.5	57.5	37.5	32.5	20.0	2.5

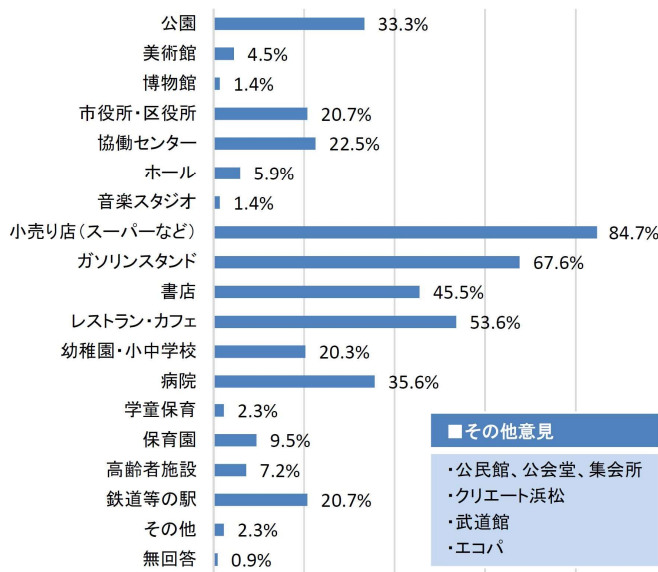
■問2 図書館に隣接するとよいと思う施設 (N=222 複数回答)



(%)	若者	子育て	中高年	高齢者
公園	54.7	57.9	52.4	35.0
美術館	18.8	18.4	40.5	25.0
博物館	15.6	17.1	28.6	15.0
市役所・区役所	15.6	11.8	21.4	15.0
協働センター	10.9	25.0	28.6	32.5
ホール	4.7	3.9	9.5	12.5
音楽スタジオ	4.7	2.6	2.4	5.0
小売り店(スーパーなど)	37.5	26.3	26.2	35.0
ガソリンスタンド	1.6	1.3	4.8	2.5
書店	37.5	9.2	14.3	12.5
レストラン・カフェ	57.8	42.1	45.2	42.5
幼稚園・小中学校	18.8	23.7	21.4	15.0
病院	17.2	3.9	9.5	17.5
学童保育	28.1	25.0	26.2	17.5
保育園	14.1	6.6	21.4	5.0
高齢者施設	4.7	9.2	14.3	25.0
鉄道等の駅	18.8	6.6	7.1	17.5
その他	-	5.3	-	-
無回答	-	-	2.4	2.5

- 図書館と隣接するとよいと思う施設は、全体では「公園」が5割を超え、次いで「レストラン・カフェ」が5割弱となっています。
- 世代別では、若者・高齢者は「レストラン・カフェ」が、子育て・中高年は「公園」が最も多い回答となっています。

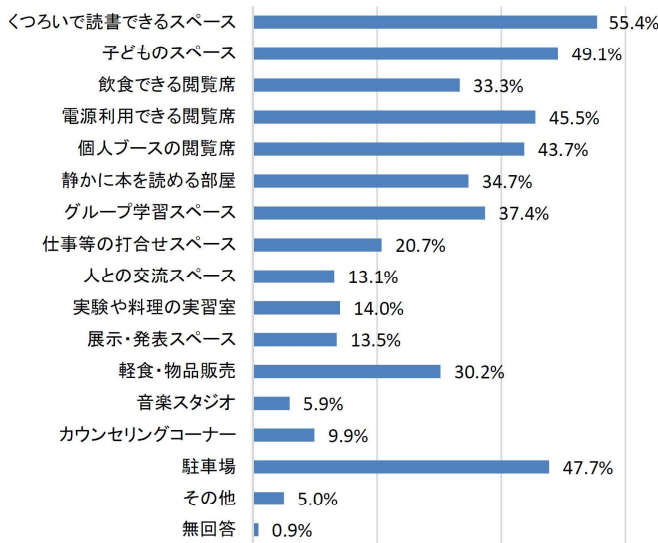
問3 直近15日間で利用・訪問した施設等 (N=222 複数回答)



(%)	若者	子育て	中高年	高齢者
公園	35.9	32.9	28.6	35.0
美術館	6.3	1.3	2.4	10.0
博物館	-	1.3	-	5.0
市役所・区役所	23.4	13.2	23.8	27.5
協働センター	10.9	23.7	19.0	42.5
ホール	4.7	6.6	4.8	7.5
音楽スタジオ	1.6	1.3	-	2.5
小売り店(スーパーなど)	85.9	85.5	90.5	75.0
ガソリンスタンド	60.9	75.0	73.8	57.5
書店	53.1	50.0	45.2	25.0
レストラン・カフェ	62.5	55.3	54.8	35.0
幼稚園・小中学校	18.8	36.8	7.1	5.0
病院	29.7	31.6	38.1	50.0
学童保育	1.6	3.9	2.4	-
保育園	17.2	9.2	4.8	2.5
高齢者施設	3.1	3.9	14.3	12.5
鉄道等の駅	23.4	22.4	16.7	17.5
その他	1.6	3.9	-	2.5
無回答	1.6	1.3	-	-

- 直近15日間で利用・訪問した施設等は、全体では、「小売り店(スーパーなど)」が8割を超え、「ガソリンスタンド」や「レストラン・カフェ」も5割を超えています。
- 世代別でもすべての世代で「小売り店(スーパーなど)」が最も多い回答となっています。

問4 図書館内の望まれる機能について (N=222 複数回答)



(%)	若者	子育て	中高年	高齢者
くつろいで読書できるスペース	68.8	51.3	45.2	52.5
子どものスペース	57.8	53.9	42.9	32.5
飲食できる閲覧席	42.2	28.9	35.7	25.0
電源利用できる閲覧席	64.1	44.7	42.9	20.0
個人ブースの閲覧席	54.7	38.2	47.6	32.5
静かに本を読める部屋	34.4	23.7	50.0	40.0
グループ学習スペース	31.3	42.1	35.7	40.0
仕事等の打合せスペース	26.6	18.4	19.0	17.5
人との交流スペース	14.1	17.1	7.1	10.0
実験や料理の実習室	20.3	10.5	19.0	5.0
展示・発表スペース	4.7	10.5	19.0	27.5
軽食・物品販売	45.3	28.9	21.4	17.5
音楽スタジオ	7.8	5.3	7.1	2.5
カウンセリングコーナー	6.3	7.9	16.7	12.5
駐車場	32.8	51.3	52.4	60.0
その他	4.7	7.9	2.4	2.5
無回答	-	2.6	-	-

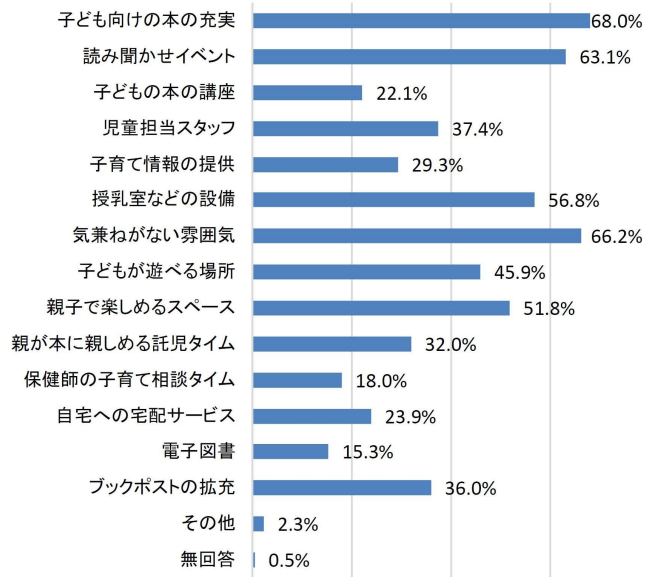
- 図書館内の望まれる機能は、全体では、「くつろいで読書できるスペース」が5割を超えて、最も多い回答となっています。
- 世代別では、若者は「くつろいで読書できるスペース」、子育ては「子どものスペース」、中高年・高齢者は「駐車場」が、それぞれ最も多い回答となっています。

■ その他意見

- ・飲食可能なスペース(本は読めなくてもいい)
- ・防音室
- ・学習スペース
- ・手習い教室
- ・平日の利用時間の拡大
- ・ドライブスルー
- ・長期休暇の時に小学生が過ごせる場所

問5 図書館で子どもと家族に大切な要素

(N=222 複数回答)



(%)	若者	子育て	中高年	高齢者
子ども向けの本の充実	70.3	63.2	76.2	65.0
読み聞かせイベント	57.8	68.4	73.8	50.0
子どもの本の講座	15.6	25.0	26.2	22.5
児童担当スタッフ	43.8	38.2	35.7	27.5
子育て情報の提供	29.7	35.5	26.2	20.0
授乳室などの設備	60.9	52.6	69.0	45.0
気兼ねがない雰囲気	75.0	76.3	66.7	32.5
子どもが遊べる場所	65.6	38.2	33.3	42.5
親子で楽しめるスペース	43.8	50.0	69.0	50.0
親が本に親しむ託児タイム	23.4	34.2	42.9	30.0
保健師の子育て相談タイム	15.6	21.1	23.8	10.0
自宅への宅配サービス	32.8	25.0	16.7	15.0
電子図書	15.6	18.4	11.9	12.5
ブックポスの拡充	34.4	43.4	31.0	30.0
その他	-	3.9	2.4	2.5
無回答	-	-	-	2.5

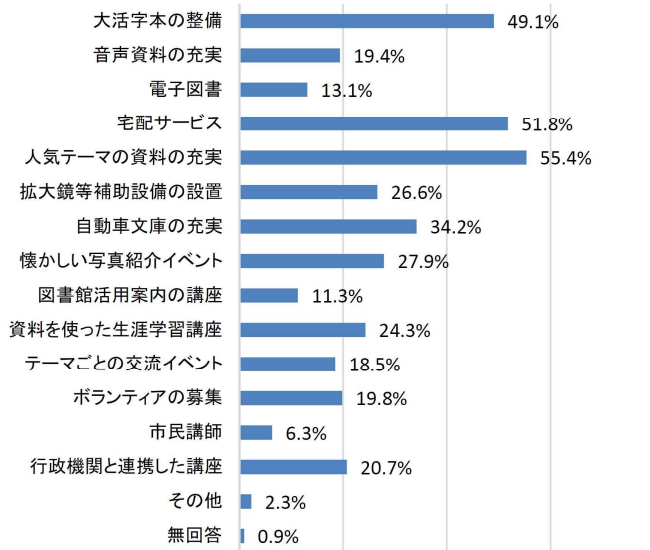
- 図書館で子どもと家族に大切な要素は、全体では「子ども向けの本の充実」や「気兼ねがない雰囲気」、「読み聞かせイベント」が6割を超えています。
- 世代別をみると、若者と子育て世代においては「気兼ねない雰囲気」が7割を超えて、最も多い回答となっています。

■ その他意見

- ・すべての図書館で子育て関連雑誌の充実
- ・市の子育て支援広場などの情報提供
- ・空調設備(寒い)
- ・本が清潔であること
- ・遊び場は少ない

問6 図書館でシニア世代に必要なサービス

(N=222 複数回答)



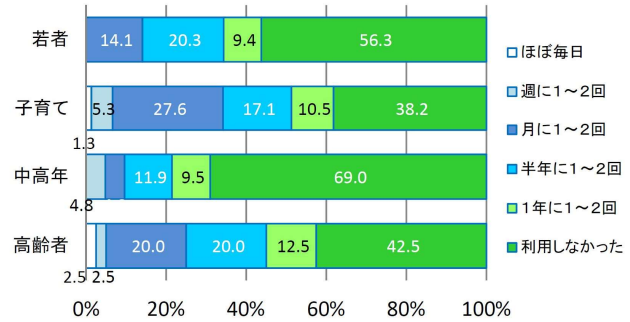
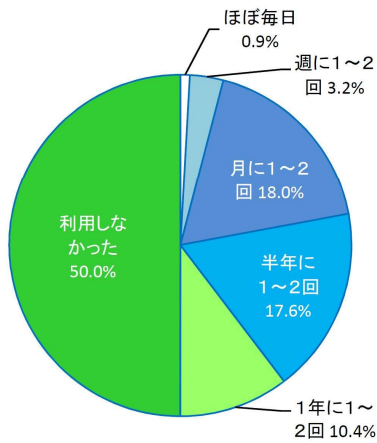
(%)	若者	子育て	中高年	高齢者
大活字本の整備	54.7	47.4	50.0	42.5
音声資料の充実	18.8	18.4	28.6	12.5
電子図書	10.9	11.8	16.7	15.0
宅配サービス	53.1	59.2	42.9	45.0
人気テーマの資料の充実	45.3	52.6	66.7	65.0
拡大鏡等補助設備の設置	29.7	30.3	23.8	17.5
自動車文庫の充実	51.6	27.6	31.0	22.5
懐かしい写真紹介イベント	23.4	28.9	31.0	30.0
図書館活用案内の講座	10.9	10.5	11.9	12.5
資料を使った生涯学習講座	17.2	26.3	23.8	32.5
テーマごとの交流イベント	9.4	22.4	23.8	20.0
ボランティアの募集	18.8	19.7	31.0	10.0
市民講師	7.8	5.3	7.1	5.0
行政機関と連携した講座	14.1	22.4	21.4	27.5
その他	3.1	2.6	2.4	-
無回答	-	1.3	2.4	-

- 図書館でシニア世代に必要なサービスは、全体では「人気テーマの資料の充実」や「宅配サービス」が5割を超えています。
- 世代別をみると、これからシニア世代を迎える中高年や高齢者でも「人気テーマの資料の充実」が最も多い回答となっています。

■ その他意見

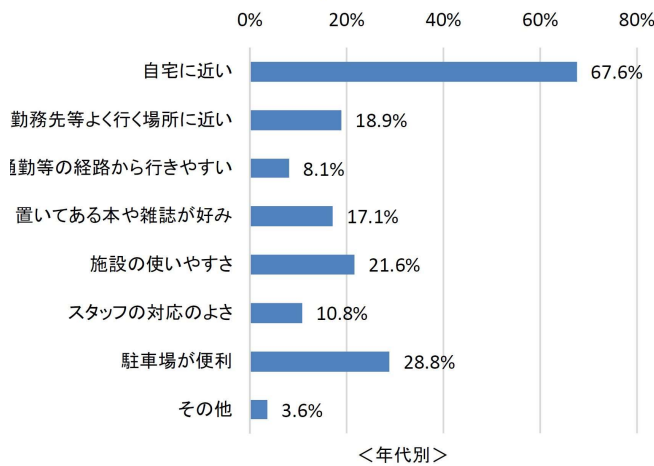
- ・一日中いられるような滞在性と、軽食がとれる場所
- ・椅子を随所に置く
- ・シニア専用の図書館(感染防止など)
- ・認知症対策(脳トレの本の貸出や講座)

■問7 1年以内の図書館の利用頻度 (N=222)



- 1年以内の図書館の利用頻度は、全体では5割が1年以内に図書館を『利用した』(「ほぼ毎日」、「週に1~2回」、「月に1~2回」、「半年に1~2回」、「年に1~2回」の合計)と回答しています。
- 世代別では、子育てと高齢者では約6割が『利用した』と回答していますが、一方で、若者と中高年では約6割が「利用しなかった」と回答しています。

■問8 利用する図書館の選定理由(問7で『利用した』と回答した方) (N=111 複数回答)



- 利用する図書館の選定理由は、全体では「自宅に近い」が約7割となっています。
- 全世代でも「自宅に近い」が最も多い回答となっていますが、次いで子育て・中高年・高齢者では「駐車場が便利」の回答も多くなっています。
- 利用頻度別では、利用頻度が多い層ほど「自宅に近い」図書館を選ぶ回答割合が高くなっています。

■その他意見

- ・実家に近い
- ・孫の家に近い
- ・本がきれい
- ・スーパーが近くにある
- ・雰囲気

	<年代別>				<利用頻度別>				
	若者	子育て	中高年	高齢者	ほぼ毎日	週に1~2回	月に1~2回	半年に1~2回	1年に1~2回
自宅に近い (%)	67.9	76.6	69.2	47.8	100.0	71.4	70.0	64.1	65.2
勤務先等よく行く場所に近い	10.7	14.9	38.5	26.1	-	28.6	17.5	20.5	17.4
通勤等の経路から行きやすい	14.3	2.1	15.4	8.7	-	14.3	10.0	5.1	8.7
置いてある本や雑誌が好み	21.4	14.9	7.7	21.7	-	14.3	22.5	12.8	17.4
施設の使いやすさ	10.7	25.5	23.1	26.1	-	28.6	25.0	23.1	13.0
スタッフの対応のよさ	3.6	10.6	7.7	21.7	-	28.6	17.5	5.1	4.3
駐車場が便利	10.7	31.9	46.2	34.8	50.0	28.6	17.5	43.6	21.7
その他	3.6	4.3	7.7	-	-	-	5.0	5.1	-

② ≪平成 29 年度浜松市立図書館利用に関するアンケート調査結果≫ 概要

1 調査目的

これからの図書館サービスの向上に役立てるため

2 調査実施概要

- (1)調査対象 図書館利用者及び自動車文庫利用者
- (2)調査方法 各図書館窓口にて調査票を配布、回収箱により回収
- (3)調査期間 平成 29 年 9 月 1 日～9 月 22 日

3 回収状況 有効回答 1,627 件

■問1 図書館の利用頻度

【性別】

	毎日1回以上	週に1回以上	月に1回以上	年に1回以上	未回答	合計
全体	2.34%	31.47%	55.07%	7.74%	3.38%	100%
男性	4.98%	41.76%	45.40%	5.94%	1.92%	100%
女性	1.03%	26.97%	60.60%	8.87%	2.52%	100%

回答者の約 55%が「月に 1 回以上」利用している。「週に 1 回以上」や「毎日 1 回以上」の利用も含めると、約 89%は図書館の定期的な利用者からの回答である。「週に 1 回以上」と「月に 1 回以上」の割合を比較した場合、男性からの回答に大きな差はないが、女性からの回答では「月に 1 回以上」が「週に 1 回以上」の約 2.2 倍であった。資料の貸出期間が 15 日間であることが「月に 1 回以上」が多い理由であると推測される。

【年齢層別】

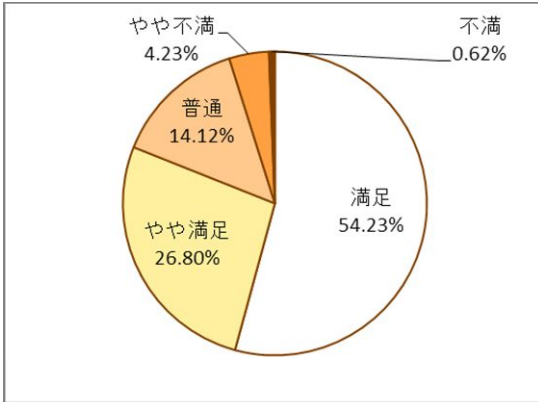
	毎日1回以上	週に1回以上	月に1回以上	年に1回以上	未回答	合計
中学生以下	4.69%	21.88%	60.94%	9.38%	3.13%	100%
10代 (中学生以下を除く)	5.00%	42.50%	45.00%	7.50%	0%	100%
20代	2.33%	37.21%	53.48%	6.98%	0%	100%
30代	2.33%	23.26%	63.71%	8.84%	1.86%	100%
40代	0.59%	23.30%	65.49%	8.55%	2.06%	100%
50代	1.81%	31.41%	57.40%	6.86%	2.53%	100%
60代	2.33%	38.08%	48.70%	8.03%	2.85%	100%
70歳以上	4.24%	41.53%	45.76%	6.36%	2.12%	100%
未回答	3.70%	14.81%	7.41%	3.70%	70.37%	100%

すべての年齢層において「月に 1 回以上」の利用が最も多く、特に中学生以下及び 30 代、40 代では「月に 1 回以上」が 6 割を超えている。40 代以降、年齢層が上がるにつれて「週に 1 回以上」の利用の割合が徐々に高くなっている。

■問2 図書館機能に関する利用者満足度

※「満足」=5点、「やや満足」=4点、「普通」=3点、「やや不満」=2点、「不満」=1点として、評価点を算出

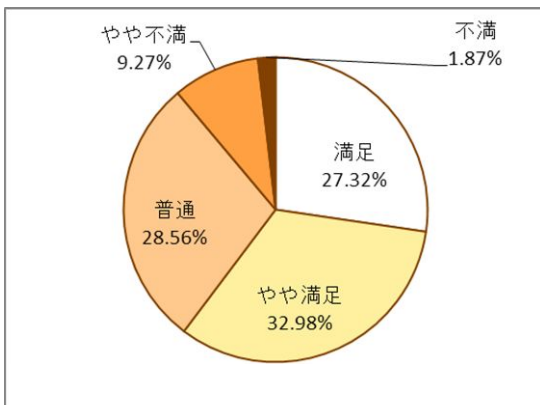
(1) あなたにとって利用しやすい開館日・開館時間ですか (N=1,608)



性別区分 年齢区分	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	4.44	4.00	4.61	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.18	4.32	4.05	0.00
20代	4.35	4.18	4.41	0.00
30代	4.41	4.15	4.46	5.00
40代	4.26	3.91	4.32	4.50
50代	4.18	4.06	4.23	5.00
60代	4.26	4.28	4.25	4.40
70歳以上	4.39	4.41	4.35	4.50
未回答	4.62	5.00	4.83	4.50
全体	4.30	4.23	4.33	4.54

評価点は4.30であり、百分率では「満足」の割合が5割を超えた。「やや満足」を含めると8割以上が利用しやすいと考えている。「不満」の理由として、「19時まで開いていたら勉強に通える(10代女性)」「仕事帰りに寄るので19時までの日が増えるとありがたい(40代女性)」などが挙げられた。僅かながら21時や22時までの開館を希望する回答者もいた。

(2) あなたの読みたい本、雑誌、新聞などはありますか? (N=1,607)

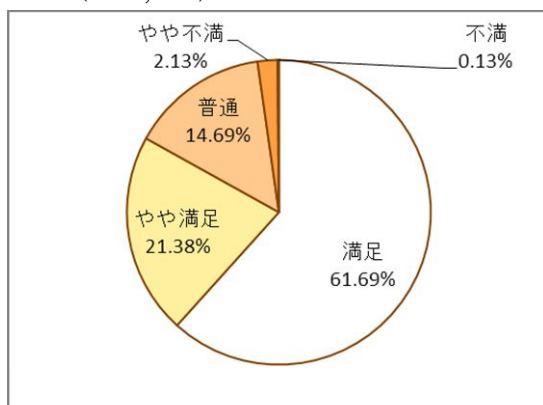


性別区分 年齢区分	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	4.05	3.65	4.20	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.08	4.16	4.00	0.00
20代	3.93	3.64	4.03	0.00
30代	3.91	3.85	3.92	4.00
40代	3.78	3.67	3.80	2.50
50代	3.59	3.62	3.58	3.00
60代	3.61	3.67	3.56	4.00
70歳以上	3.79	3.86	3.69	3.50
未回答	3.85	2.00	4.17	3.85
全体	3.75	3.74	3.75	3.70

評価点は3.75であり、百分率では「満足」と「やや満足」を合せて約6割となる一方、「不満」及び「やや不満」の回答も合せて1割強あった。若い世代では満足と感じる回答が多いが、50代、60代では物足りなさを感じている様子が窺える。

なお、「不満」の理由として、「古い本が多すぎる(60代女性)」「新聞書評に取り上げられる話題の本をもう少し入れてほしい(60代女性)」「雑誌、週刊誌など各図書館に振り分けて置いてあるが、各館の利用者の希望を聞いてほしい(男性)」などが挙げられた。「予約取寄せできるので概ね満足(40代女性)」とする意見がある一方、「予約の多い本は何百人待ちになるので冊数を増やしてほしい(40代女性)」との指摘もあった。

(3) 貸出サービスに満足していますか？ (図書 12 冊・AV 資料 3 点、15 日間貸出)
(N=1,600)

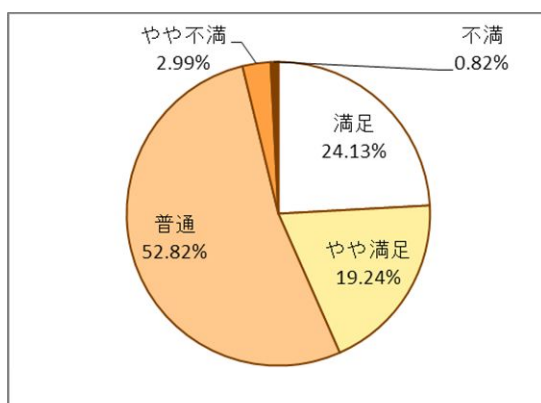


評価点は 4.42 であり、若い年齢層で比較的高い点数となった。百分率では、「満足」と「やや満足」を合せて約 83% となった。「満足」の回答のみでも 6 割を超える。

なお、「不満」の理由として、「貸出日数を 21 日間にしてほしい (50 代女性)」など貸出期間の延長を求める声がある一方で、「予約した本をなかなか借りられないので、取置期間、貸出期間を短くする必要がある (40 代男性)」との意見もあった。

性別区分 年齢区分	性別区分			
	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	4.62	4.24	4.76	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.38	4.42	4.33	0.00
20代	4.60	4.55	4.63	0.00
30代	4.57	4.34	4.62	5.00
40代	4.53	4.48	4.55	3.50
50代	4.24	4.17	4.27	2.00
60代	4.33	4.33	4.32	4.60
70歳以上	4.46	4.52	4.37	4.50
未回答	4.14	3.00	4.33	4.14
全体	4.42	4.37	4.45	4.21

(4) 講演会、講座、企画・テーマ展示等に満足していますか？ (N=1,471)



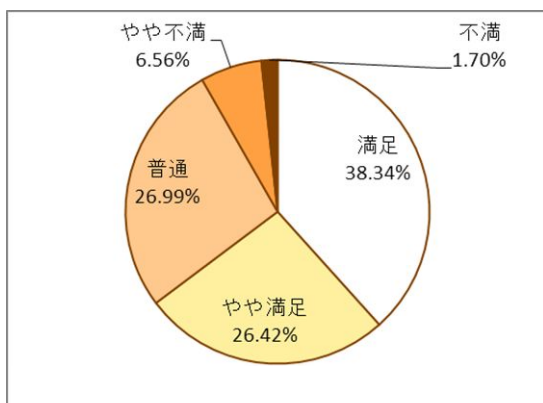
評価点は 3.63 であった。全体として 10 代以下の評価点は 4 点台であるものの、年齢層が上がるにつれて徐々に下がっている。

百分率では、「満足」と「やや満足」を合せても 4 割強である一方、「普通」との回答が 5 割を超えている。強く不満を持つまでではないものの、年齢層が上がるにしたがって回答者の興味は多様化することが推測され、多岐に渡る事業が期待されているものと考えられる。

なお、「不満」の理由として、「事前の予告、内容の紹介等の案内が目立つところになく、気が付かない (60 代男性)」「企画、テーマが不鮮明で分かりにくい (70 歳以上男性)」などが挙げられた。「講演会の企画を市民から募集して実現してほしい (20 代男性)」という意見もあった。

性別区分 年齢区分	性別区分			
	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	4.14	3.88	4.24	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.03	4.11	3.95	0.00
20代	3.90	3.36	4.10	0.00
30代	3.77	3.85	3.75	4.00
40代	3.64	3.47	3.68	3.00
50代	3.49	3.37	3.53	0.00
60代	3.48	3.50	3.45	3.80
70歳以上	3.59	3.54	3.65	4.33
未回答	3.60	3.00	3.50	3.69
全体	3.63	3.55	3.66	3.76

(5) 館内の居心地、座席数に満足していますか？ (N=1,586)



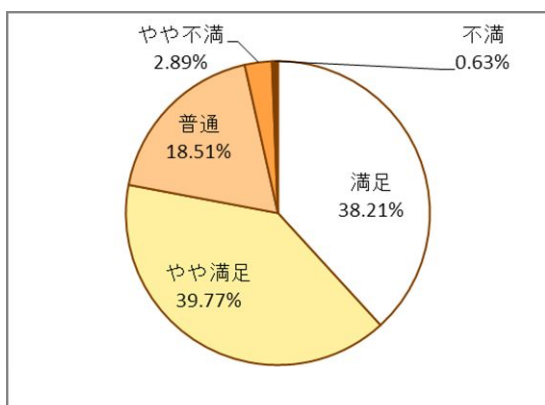
評価点は3.93であった。高い年齢層では評価がやや低い。百分率では、「満足」と「やや満足」を合せて約65%となり、「普通」が約27%である。

館内の設備環境について回答者は一定の理解を示しつつも、高い年齢層の世代はやや物足りなさを感じていることが窺われる。

なお、「不満」の理由として、「館内にゆったり読書できる、よい雰囲気の場所が少ない(60代女性)」「パソコンが使えるスペースが欲しい(50代男性)」「飲食スペースを作ってほしい(50代男性)」「談話スペース、安心して居られる空間がほしい(50代女性)」「一般利用者とは別に、子供がリラックスできる空間を欲しい(70歳以上女性)」などが挙げられた。

性別区分 年齢区分	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	4.30	4.06	4.39	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.30	4.42	4.19	0.00
20代	4.12	3.82	4.22	0.00
30代	4.01	4.02	4.01	3.50
40代	3.97	4.02	3.97	2.50
50代	3.71	3.62	3.75	3.00
60代	3.88	3.88	3.86	4.40
70歳以上	3.96	3.99	3.92	3.67
未回答	3.95	3.00	4.50	3.77
全体	3.93	3.92	3.94	3.73

(6) 図書館の総合評価としてはいかがですか？ (N=1,594)



評価点は4.12となった。20代以下の区分で4.50以上の高い評価が見られる一方、50代や女性の60代では3点台後半の点数となり、この世代の回答者がやや物足りなさを感じていることが窺える。

百分率では約8割が「満足」又は「やや満足」と回答している。年齢層による評価の幅は見られるものの、図書館の総合的な評価として回答者は概ね満足を得ているものと考えられる。

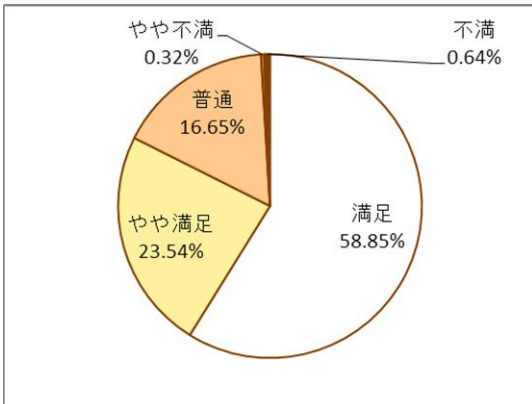
なお、「不満」の理由の中には職員の接客に関わることが何件かあったが、この中には「子供がうるさいが注意しない」「静かな環境の維持に努めていない」といった、それぞれの利用者が図書館に求めるものの差異から生じている事例も見受けられた。

性別区分 年齢区分	全体	男性	女性	性別未回答
中学生以下	4.38	4.00	4.52	4.38
10代(中学生以下を除く)	4.53	4.53	4.52	4.53
20代	4.40	4.09	4.50	4.40
30代	4.28	4.22	4.29	4.28
40代	4.15	4.11	4.17	4.15
50代	3.97	3.92	3.99	3.97
60代	4.03	4.13	3.96	4.03
70歳以上	4.06	4.11	4.00	4.06
未回答	4.09	4.00	4.50	4.09
全体	4.12	4.11	4.13	4.12

■問3 図書館サービスに関する利用者満足度

※「満足」=5点、「やや満足」=4点、「普通」=3点、「やや不満」=2点、「不満」=1点として、評価点を算出

(1) 図書館職員による必要な資料や情報を見つけるお手伝い (N=943)

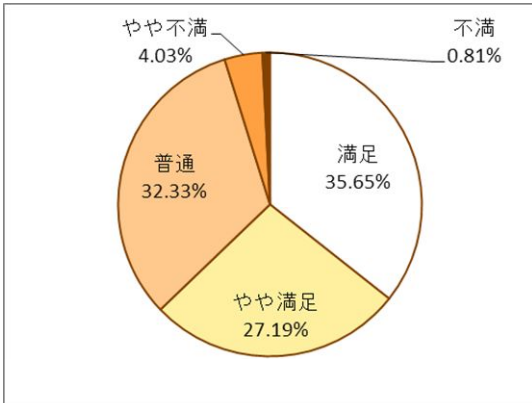


評価点は4.40となった。性別、年代を問わず4点台の評価である。

百分率では約82%が「満足」又は「やや満足」と回答しており、「満足」のみでも6割に近い。一方、「やや不満」及び「不満」は1%に満たない。幅広い利用者層が概ね満足しているものと考えられる。なお、「不満」の理由として、「職員により知識の偏りがある(30代女性)」などの意見があった。

性別区分 年齢区分	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	4.56	4.31	4.69	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.50	4.40	4.60	0.00
20代	4.59	4.40	4.65	0.00
30代	4.40	4.59	4.35	4.00
40代	4.48	4.37	4.50	4.00
50代	4.20	4.08	4.24	4.00
60代	4.39	4.40	4.38	4.67
70歳以上	4.40	4.40	4.37	5.00
未回答	4.36	0.00	4.60	4.17
全体	4.40	4.37	4.41	4.40

(2) 図書館のホームページ (N=993)

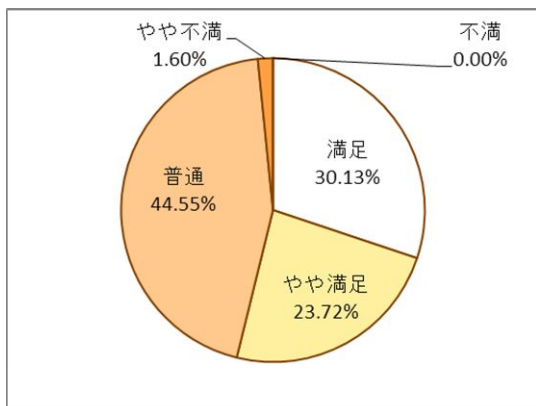


評価点は3.93となった。百分率では約63%が「満足」又は「やや満足」としているが、約32%は「普通」としている。概ね満足を得ている回答者も多いものの、高い年齢層ではコンテンツの物足りなさや構成の分かりづらさなどを感じている方が多いことが窺える。

なお、「不満」の理由として、「盛りだくさんで見にくい。ログイン欄が小さすぎる(60代女性)」「スマートフォンから操作しにくい(50代女性)」「1ページにすべてのイベントが記載されているため、該当の箇所を探すのが大変(40代女性)」等が挙げられた。

性別区分 年齢区分	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	4.28	4.20	4.33	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.12	4.14	4.08	0.00
20代	3.94	3.56	4.07	0.00
30代	4.00	4.00	4.00	4.00
40代	4.00	4.14	3.98	4.00
50代	3.86	3.75	3.92	3.00
60代	3.79	3.77	3.78	4.33
70歳以上	3.88	3.89	3.92	3.00
未回答	3.92	3.00	3.50	4.29
全体	3.93	3.88	3.95	4.00

(3) 電子図書館サービス (浜松市文化遺産デジタルアーカイブ) (N=312)

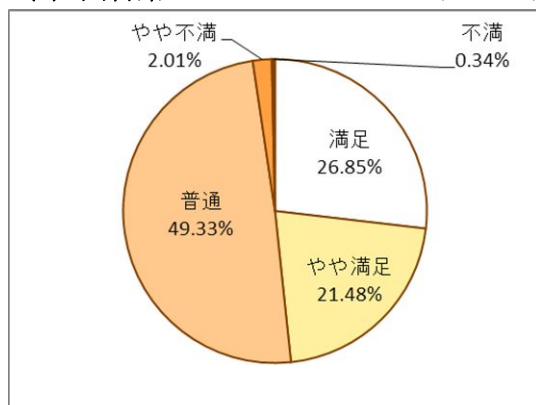


評価点は 3.82 となった。百分率では、約 54%が「満足」又は「やや満足」と回答し、「普通」とする回答が約 45%となった。「やや不満」は僅かにあるが、「不満」を感じている回答者はいない。

強く「満足」「不満」を感じる要素は少ないものの、やや物足りなさを感じる回答者が多いことが窺える。

性別区分 年齢区分	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	4.28	3.86	4.55	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.27	4.40	4.17	0.00
20代	4.11	2.00	4.38	0.00
30代	3.92	4.12	3.84	3.00
40代	3.82	4.00	3.79	0.00
50代	3.60	3.33	3.71	0.00
60代	3.61	3.65	3.50	5.00
70歳以上	3.84	3.81	4.00	3.00
未回答	4.25	0.00	4.00	4.50
全体	3.82	3.79	3.84	4.00

(4) 図書館のメールマガジン (N=298)

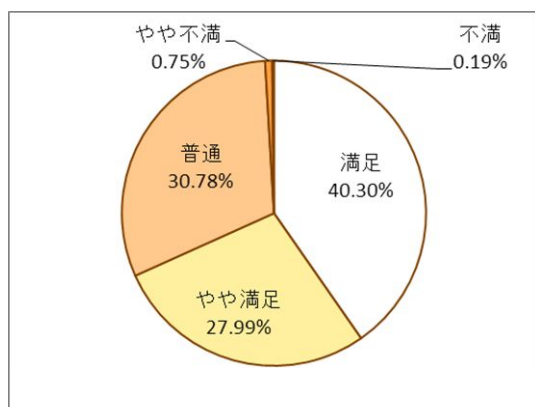


評価点は 3.72 となった。若い年齢層に比較し、高い年齢層で低い。百分率では、約 48%が「満足」又は「やや満足」と回答し、「普通」とする回答がこれを上回る約 49%となった。「やや不満」及び「不満」を感じている回答者は約 2%と少ない。強く「満足」「不満」を感じる要素は少ないものの、高い年齢層ではやや物足りなさを感じる回答者が多いことが窺える。

なお、「不満」の理由として、「自分にとって必要のない情報が多い。イベント情報がどこの館のものか分かりにくい (50代女性)」とする意見があった。

性別区分 年齢区分	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	4.18	4.11	4.25	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.20	4.33	4.00	0.00
20代	4.20	0.00	4.20	0.00
30代	3.89	3.85	3.96	3.00
40代	3.72	4.00	3.64	0.00
50代	3.51	3.35	3.57	0.00
60代	3.59	3.64	3.48	5.00
70歳以上	3.71	3.67	3.85	3.00
未回答	4.67	0.00	5.00	4.50
全体	3.72	3.73	3.71	4.00

(5) 子供向けのサービス（おはなし会、ブックスタート等） (N=536)



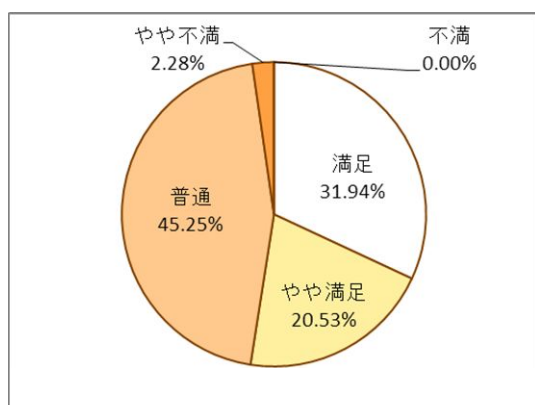
性別区分 年齢区分	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	4.30	4.13	4.37	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.21	3.88	4.67	0.00
20代	4.18	4.00	4.20	0.00
30代	4.21	4.39	4.18	4.00
40代	4.18	4.13	4.18	5.00
50代	3.87	3.38	3.98	0.00
60代	3.78	3.80	3.76	4.00
70歳以上	3.82	3.58	4.21	3.00
未回答	4.33	0.00	3.50	4.75
全体	4.07	3.88	4.12	4.30

評価点は4.07となった。30代、40代の子育て世代からの評価が高い。また、自らが当事者として児童サービスを体験してきたと推定される10代以下の年齢層からの評価点も高い。

百分率では、「満足」及び「やや満足」の回答が約68%であり、「不満」及び「やや不満」は1%に満たない。子育て世代の年齢層を中心として、回答者は概ね満足しているものと考えられる。

なお、「不満」の理由として、「おはなし会の絵本が小さいのでよく見えない(40代女性)」「おはなし会は平日の早い時間なので、フルタイムで働いていると参加できない(30代女性)」等が挙げられた。

(6) 視覚障がいのある人に対するサービス（録音・点字図書の貸出等） (N=263)



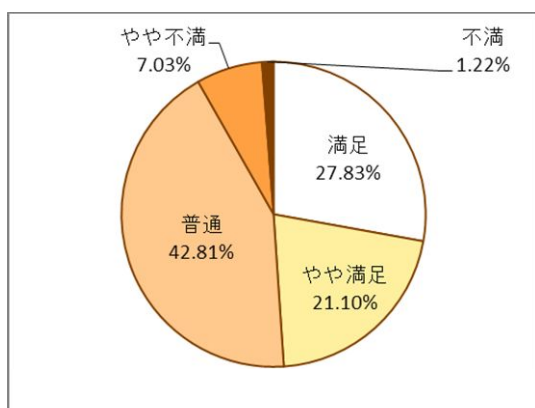
性別区分 年齢区分	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	4.43	4.00	4.75	0.00
10代(中学生以下を除く)	4.54	4.63	4.40	0.00
20代	4.00	3.00	4.33	0.00
30代	3.71	3.83	3.65	0.00
40代	3.85	3.90	3.84	0.00
50代	3.56	3.00	3.68	0.00
60代	3.75	3.71	3.74	5.00
70歳以上	3.69	3.73	3.69	3.00
未回答	4.17	0.00	3.67	4.67
全体	3.82	3.79	3.82	4.40

評価点は3.82となった。高い年齢層と比較し、若い年齢層の評価点が高い傾向がある。

百分率では、「満足」及び「やや満足」の回答が約52%であり、約45%が「普通」と回答している。「やや不満」が約2%あるが、「不満」の回答はなかった。「満足」を感じている回答者と「普通」と感じる回答者が同程度の割合であり、高い年齢層の回答者はやや物足りなさも感じていることが窺える。

なお、やや不満を感じる要因として、「(各地区館で) デイジー図書を借りられたらうれしい(40代女性)」との意見があった。

(7) 外国語資料の提供 (外国語資料・英語多読コーナー等) (N=327)



評価点は 3.67 となった。百分率は、「満足」及び「やや満足」の回答が約 49%である一方、「不満」及び「やや不満」の回答も約 8%あった。「満足」を感じている回答者と「普通」と感じる回答者が同程度の割合であり、回答者はやや物足りなさも感じていることが窺える。

なお、「不満」の理由として、「外国語文学の本が少ない。初等レベルのものからオリジナルまで用意してほしい (60 代男性)」「中国語、韓国語の資料も増やしてほしい (20 代女性)」「外国に行っても困らない、簡単に日常生活に役立つ本が欲しい (10 代女性)」等が挙げられた。

性別区分 年齢区分	全体	男性	女性	性別 未回答
中学生以下	4.35	4.00	4.55	0.00
10代(中学生以下を除く)	3.60	3.90	3.00	0.00
20代	3.92	3.75	4.00	0.00
30代	3.64	4.07	3.57	2.00
40代	3.76	3.81	3.75	0.00
50代	3.34	3.36	3.34	0.00
60代	3.63	3.68	3.52	5.00
70歳以上	3.67	3.59	3.83	3.00
未回答	4.25	0.00	3.00	4.67
全体	3.67	3.73	3.64	3.71

【自由記述欄 (主な意見)】

①開館時間について (26 件)	これまで休館日削減や開館時間の延長に取り組んで来ているが、さらなる開館日の増や開館時間の延長を希望する声もある。
	<ul style="list-style-type: none"> ・開館日・開館時間が利用しやすく、本の予約もしやすい ・7、8 月は休みをなくして読書の機会を増やすべき ・もう少し遅くまで開けてほしい
②蔵書について (117 件)	書籍、AV 資料ともに、より新しい資料をより多くという要望が多い。また、大活字本や外国語資料など、高齢化や地域性に伴う意見も寄せられた。
	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい本をもっと増やしてほしい。DVD、CD が古すぎる ・リクエストが通らない。リクエストの合否が分かりづらい ・大きい活字の本を増やしてほしい。外国語の資料を増やしてほしい
③施設・設備について (64 件)	館により設備の設置状況や劣化具合が異なるため、意見は館ごとに多様となる。個人が集中して閲覧・学習できる空間を求める声とともに、交流の場やくつろぎのスペースを期待する声も多い。
	<ul style="list-style-type: none"> ・他市の図書館はソファがたくさんありくつろいで読書できる ・声を出して読み聞かせをしてもよいスペースがあるとよい ・インターネットで検索して学習できる場をほしい
④Web サービスについて (23 件)	寄せられた意見の数が少ないながらも、満足している様子が窺えるコメントが多い。一方で、使い勝手の改善を望む声もある。
	<ul style="list-style-type: none"> ・ネット予約は大変便利である ・スマホ用のホームページを作してほしい ・検索の精度を改善してほしい

<p>⑤窓口サービスについて (97件) 接遇態度や取寄せの利便性などを評価する声が多かった。ただし、応対については職員の個人差を感じている回答者もいる。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・スーパー等に貸出窓口があると助かる ・スタッフの対応が親切で居心地がいい ・レファレンスでの的確な回答、親身な対応がありがたい
<p>⑥事業について (45件) 指定管理館が実施する企画展や講座など多彩な自主事業に満足している声が多い。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・テーマ展示を楽しみにしている。知らない本を読むきっかけになる ・興味をそそられる講座がたくさんあってよい ・学術や文化の面でもっと専門的になってほしい
<p>⑦図書館を利用して得られた成果 (48件) 自らの学習や業務に利用している方、子供の学習に活用している方などから、多様な成果が寄せられた。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・子供の作文が上手になった。思っていることを言葉で表現することができるようになった ・的確なレファレンスサービスで講義の資料を集められる ・英語多読を始めて、100万語を超えた
<p>⑧その他 (68件)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・窓口に季節ごとに折り紙や切り絵が飾ってあり楽しい。ちょっとした気遣いを続けてほしい ・読書は日常生活の楽しみの一つ。身近に図書館があることはありがたい ・将来司書になりたい。ここで働きたい

③ ≪平成 29 年度『市民への約束』評価月間アンケート調査結果≫

1 調査目的

接遇に係る市民満足度向上のための本市の取組について、成果を施設利用者等に評価いただく

2 調査実施概要

(1)調査対象 図書館利用者

(2)調査方法 各図書館窓口にて調査票を配布、回収箱により回収

(3)調査期間 平成 29 年 11 月 1 日～11 月 30 日

3 回収状況 有効回答 1,268 件

(市役所すべての窓口で実施した調査の内、各図書館窓口のみの計)

	質問事項	評価点
1	窓口や待合場所・通路など施設は、整理整頓されていきましたか？	4.46
2	訪問に早く気づき、笑顔で明るいあいさつでしたか？	4.42
3	服装や頭髪など身だしなみは、公務にふさわしいものでしたか？	4.48
4	お客様の用件に速やかに対応していましたか？	4.50
5	お客様の状況に柔軟に対応していましたか？	4.47
6	わかりやすく納得できる説明でしたか？	4.44
7	親切で丁寧な対応でしたか？	4.52
	合計平均	4.47

【自由記述欄への意見・要望等（抜粋）】

- ・高齢の母のために本を借りている。大型活字本が多いとありがたい
- ・正規の司書を増やし、「本＝文化」を守る体制を維持してほしい
- ・40代のためのサポートステーションを作してほしい
- ・おはなしのへやを開放しているのはありがたい。赤ちゃん連れの親がリラックスできる場所である
- ・子供の本コンシェルジュをほしい。子供ブッククラブ（読書会）を主催してほしい
- ・スマホに図書館アプリを入れて、本を借りられるようにしてほしい
- ・情報を得る場所から人間性の成長の場へ、蔵書スペースを減らしてリラックスしながら個々の能力を伸ばす場所へと、IoTの進化により図書館の役割は今後大幅に変化する
- ・検索システムの操作性が悪い
- ・新刊をもっと入れてほしい。ビジネスを強化してほしい
- ・障がいのある人への気配りをして欲しい
- ・パソコンの導入をお願いしたい
- ・ゆっくりできるコーナー、飲食コーナーをほしい
- ・勉強できる場所をもっと増やしてほしい
- ・新刊予約本の待ち時間が長い

4 市民ワークショップ記録

『いっしょに考えませんか？図書館の“未来”』

2017年（平成29年）

- ◆7月2日（日） 午後1時30分～4時45分《中央図書館》
講演会＋ワークショップ ①「“私たち”がほしい図書館」

- ◆7月23日（日） 午後1時30分～4時30分《二俣協働センター》
ワークショップ ②「中山間地域×図書館の未来」

- ◆8月27日（日） 午後1時30分～4時30分《中央図書館》
ワークショップ ③「まち×図書館の未来」

- ◆9月24日（日） 午後1時30分～4時30分《中央図書館》
ワークショップ ④「まとめ：私たちの図書館～未来へつなぐ～」

第1回

- 1 日時：2017年7月2日（日） 午後1時30分～4時45分
- 2 会場：中央図書館
- 3 参加数：講演会 55人、ワークショップ 28人
（ワークショップ参加者内訳：一般 15人、大学生 11人、高校生 2人）
- 4 内容：《第1部》 午後1時30分～3時
講演会『いっしょに考えませんか？図書館の“未来”』
講師・岡本 真氏（アカデミック・リソース・ガイド株式会社代表取締役）
《第2部》 午後3時15分～4時45分
ワークショップ『“私たち”がほしい図書館』
・数班に分かれてのグループワーク、全体発表、講評

講演では、“人生の全てをサポートできる”という公共図書館の可能性と、近年の特長的な取組みが紹介された。図書館が持つ基本的な機能である「情報・知識へのアクセス」を住民にしっかりと保障しつつ、新たな機能として、『共創の場』『賑わいの場』『MLA連携の場』『課題発見・解決の場』としての図書館を、市民協働により創り上げていく必要性があるとの内容であった。

講演に続くワークショップでは、『“私”がほしい図書館』という“要望”の訴えではなく『“私たち”がほしい図書館』とは何かを、世代や立場を超えて話し合い、考えていった。

話し合いの中では、図書館に「親しみやすさ」を求める声が多数あげられた。特に子育て世代は、静寂が求められる図書館を子連れで気兼ねなく利用することが難しいと感じているため、**気軽に来館できる環境作り**が求められている。

また、利用者同士が「繋がる」場としての図書館を求める声も多かった。同じ関心事や悩み事を持つ人同士、逆に全く接点を持たない人同士が出会い、**交流が生まれる場**としての役割である。

一方で、図書館でこそ静かに集中できる時間を過ごしたい、と考える人も多く、『**繋がらない自由**』として、ひとりでゆったりと過ごせる場所の提供も望まれた。

また、「**司書に相談できる**」「職員とのコミュニケーション」など、「**図書館職員との繋がり**」を求める声もあった。



第2回

- 1 日時：2017年7月23日（日） 午後1時30分～4時30分
- 2 会場：二俣協働センター（天竜区）
- 3 参加数：17人（内訳：一般7人、大学生9人、高校生1人）
- 4 内容：ワークショップ『中山間地域×図書館の未来』
 - ①第1回ワークショップの振り返り
 - ②会場を起点に周辺の「まち歩き」
 - ③マップ作成、グループごとに発表

第1回ワークショップで話し合った内容を再確認した後、地元在住者とそれ以外の人とが混在するグループを作り、以下の点を意識しながらグループごとに「まち歩き」を行った。

- ・このまちの魅力は何だろう？それを図書館に取り入れられるか？
- ・前回の話し合いの中で出された『私たちがほしい』図書館の機能は、図書館以外の場所にあるだろうか？
- ・このまちの課題はなんだろう？それを図書館が解決できるか？
- ・まちと図書館がつながるには、どうしたらいいだろう？

「まち歩き」の後は会場に戻り、グループ内でそれぞれの場所を思い出しながら、気付いたことや感じたことを話し合った。話し合った内容は付箋に書きこみ、写真と共に白地図に貼ってマップを作成した。



第3回

- 1 日時：2017年8月27日（日） 午後1時30分～4時30分
- 2 会場：中央図書館
- 3 参加数：12人（内訳：一般10人、大学生2人）
- 4 内容：ワークショップ『まち×図書館の未来』
 - ①前回までのワークショップの振り返り
 - ②会場を起点に周辺の「まち歩き」
 - ③マップ作成、グループごとに発表

第1回及び第2回ワークショップの振り返りを行い、『“私たち”がほしい図書館』を念頭におきながら、中央図書館を起点に「まち歩き」を行った。

「まち歩き」後の話し合いでは、前回よりも一歩踏み込んだ議論が行われた。

第2回、第3回の「まち歩き」を通じ、これまで気がつかなかった自分たちのまちの魅力を再発見した、という声が多くあがった。そのうえで、「ほしいと思っていた機能はすでにまちにあった。それをいかすべきではないか」「ほしいものすべてを図書館に集約する方が良いのだろうか」「まちと図書館がつながるにはどうしたらいいだろうか」など、ただ図書館に多くの機能を求めるのではなく、自分たちの暮らすまちとの関わりの中で図書館の役割を考える機会となった。



第4回

- 1 日時：2017年9月24日（日） 午後1時30分～4時30分
- 2 会場：中央図書館
- 3 参加数：17人（内訳：一般8人、大学生9人）
- 4 内容：ワークショップ『まとめ：私たちの図書館～未来へつなぐ～』
 - ①前回までのワークショップの振り返り
 - ②ストーリーボード作成、グループごとに発表、講評

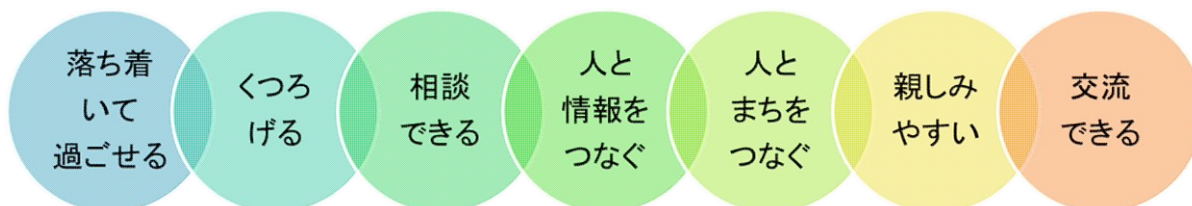
前回までのワークショップの中で生まれた“気付き”を、参加者が自分の言葉で語り合った。そして、それまで考えてきた『“私たち”がほしい図書館』が実現した世界のストーリーボードを作成した。

「①どんな人？（年齢、職業など）」と「②その人の背景（悩み、関心など）」を設定し、「図書館にどんな役割・機能があれば、その人は図書館を活用するだろうか？どんなふう
に活用するだろうか？」と、自分以外の＜私たち＞に対する想像力を膨らませ、様々な年齢、社会的背景、関心、悩みを持つ人々が、図書館を利用することで人生を少しずつ豊かにしていく姿が描かれていった。



市民ワークショップ（全4回）まとめ

～ “私たち” がほしい図書館は～



5 図書館協議会

任期：平成 29 年 7 月 1 日～平成 31 年 6 月 30 日

浜松市立図書館協議会委員名簿

No.	選出	氏名	肩書・経歴等
1	学識経験者	酒井 勇治	元浜松学院大学現代コミュニケーション学部准教授
2	学識経験者	小杉 大輔	静岡文化芸術大学文化政策学部文化政策学科准教授
3	家庭教育関係者	石野 純子	浜松学院大学現代コミュニケーション学部准教授 元浜松市立中瀬幼稚園園長
4	社会教育関係者	天野 真幸	浜松青年会議所副理事長
5	社会教育関係者	中村 憲右	浜松読書文化協力会会長
6	社会教育関係者	新貝 富美子	元かたりべの会会長
7	社会教育関係者	屋名池 倫子	浜松市PTA連絡協議会広報委員長
8	学校教育関係者	渥美 岳博	元浜松市教育研究会学校図書館研究部長

≪「浜松市図書館ビジョン」策定に係る図書館協議会の開催経過≫

- 平成 29 年 11 月 2 日 平成 29 年度第 2 回会議後、概要の報告
- 平成 30 年 3 月 22 日 平成 29 年度第 3 回会議にて原案の審議
- 平成 30 年 8 月 2 日 平成 30 年度第 1 回会議にてパブリック・コメントの中間報告

浜松市図書館ビジョン

2018年（平成30年）10月

浜 松 市
中央図書館

〒430-0947 浜松市中区松城町 214 番地の 21

TEL 053-456-0234 FAX 053-453-2324

ホームページ URL <https://www.lib-city-hamamatsu.jp/>