//様式第２号

会　　議　　録

<table>
<tr><td colspan="2">会議の名称</td><td colspan="3">令和元年度（２０１９年度）第２回豊中市立図書館協議会</td></tr>
<tr><td colspan="2">開催日時</td><td colspan="3">令和元年（２０１９年）１１月１３日（水）１８時００分～２０時００分</td></tr>
<tr><td colspan="2">開催場所</td><td>豊中市立岡町図書館　集会室</td><td>公開の可否</td><td>㊀・不可・一部不可</td></tr>
<tr><td colspan="2">事務局</td><td>読書振興課　岡町図書館</td><td>傍聴者数</td><td>１人</td></tr>
<tr><td colspan="2">公開しなかった理由</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">出席者</td><td>委員
（敬称略）</td><td colspan="3">山本 惠信　尾崎 理人　吉岡 一美　天瀬 惠子　松田 美和子　岸本 岳文
瀬戸口 誠　山本 晃輔　藤井 新二</td></tr>
<tr><td>事務局</td><td colspan="3">小野教育委員会事務局長　須藤岡町図書館長　虎杖野畑図書館長
川上千里図書館長　西口庄内図書館長　山根岡町図書館副館長
永島岡町図書館副館長、伯井岡町図書館主査、大平岡町図書館主査</td></tr>
<tr><td>その他</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">議題</td><td colspan="3">1. 豊中市立図書館における高齢者サービスについて
2. その他</td></tr>
<tr><td colspan="2">審議等の概要
（主な発言要旨）</td><td colspan="3">別紙のとおり</td></tr>
</table>

令和元年度（２０１９年度）第２回図書館協議会　記録

日時：令和元年（２０１９年）１１月１３日（水）１８時～２０時
場所：豊中市立岡町図書館　３階集会室
出席者：(敬称略)
　出席者　：山本(惠)　尾崎　吉岡　天瀬　松田　岸本(委員長)　瀬戸口　山本(晃)　藤井
　事務局：小野　須藤　虎杖　川上　西口　山根　永島　伯井　大平
資料確認

●委員長
　図書館協議会の運営方法について、豊中市では原則的に会議を公開し傍聴の定員は10人としている。定員を超えた場合は状況を見ながら私のほうで判断させていただくということでよろしいか。傍聴の方にはアンケートをお願いしており、特に委員の皆様にお伝えすべき内容は報告させていただく。
　令和元年度第１回図書館協議会議事録については、事前に送付されたものにご意見は無かったので、概要として、発言者については個人名を掲載せず「委員」とのみ表記し公開することを了承いただきたい。
　それでは議題の豊中市立図書館における高齢者サービスについて、まずは資料１から資料４について事務局から説明をお願いする。

●事務局
　資料１は、平成30年度に策定された「豊中市高齢者福祉保健計画・介護保険事業計画」からの抜粋。この計画は第４次豊中市総合計画の分野別計画として、豊中市地域福祉計画を上位計画とし、豊中市地域包括ケアシステム基本方針に示された取り組みを踏まえて策定されている。「地域包括ケアシステム」とは、介護や支援が必要になっても、可能な限り住み慣れた地域で高齢者が安心して生活を維持できるよう、地域の関係者及び関係機関とのネットワークを構築し、「医療」「介護」「介護予防」「住まい」「日常生活の支援」の各サービスが切れ目なく有機的かつ一体的に提供される体制のことを言う。
　平成24年から29年の高齢者人口及び高齢化率の推移は、人口増加に比して高齢者人口の増加が上回っており、高齢化率が増加している。要介護認定数の推移は、高齢者数の増加に伴い増えており、特に要支援と要介護１という軽度の方の認定率の伸びが顕著である。認定率の推移は、前期高齢者の推移はそれほど変わらないが後期高齢者の伸びが大きく、全体として平成24年に比べ2.2ポイント増加している。全国の高齢化率・認定率を基準として大阪府内の中核市・特例市と比較すると、「高齢化率が低く、認定率が高い」グループに入る。後期高齢者割合の高さが認定率の高さにつながっている。
　この計画では、小学校区を基準に７つの日常生活圏域が設定され、圏域ごとに地域包括支援センターを設置し、地域の関係者・関係機関が連携して、誰もが地域で安心して暮らしていくために「地域福祉ネットワーク会議」を開催し、ネットワークづくりを進めている。圏域ごとに見ると、南部地域では高齢者数、高齢化率が高い。豊中市の地域包括ケアシステムでは、高齢者のみならず、障害者や子どもなど生活上の困難を抱える方が地域に

おいて自立した生活を送ることができるよう、地域住民などによる支え合いと公的支援が連動し、医療や介護の制度の切れ目のない包括的な支援体制をめざしている。

この計画では、「住み慣れた地域で、自分らしく生きがいや誇り、明日への希望をもって、健やかに安心して暮らせるまち」を目標像に、7つの基本目標（介護予防、生活支援、医療、認知症・高齢者支援、介護、住まい、地域支援機能）を立て、それぞれに必要な施策が設定されている。

資料2は、豊中市立図書館の年代別の個人登録者数、個人貸出人数の平成25年から平成30年の推移を示したもの。年代別人口構成が5年間で変化しているため、同年度・同年代層の豊中市人口と比較した。登録者数は、全体では毎年減少しており、年代別では9～11歳、12～14歳の若い世代の登録率の落ち込みが顕著に見られる。貸出人数は全体では毎年増加している。年代別では18～21歳、22～29歳では貸出の減少幅が大きく、それ以外の年代層では増加傾向。全体としては登録者数が減っている中、貸出人数が増えていることから、同じ利用者の貸出が増えていると考えられる。

資料3は、平成29年度の豊中市立図書館来館者アンケートから年齢層別の集計を抜粋したもので、各年齢層の回答者数を100とし、選択肢ごとの割合を示している。利用頻度では「ほぼ毎日利用する」を選んだ割合が、60歳代、70歳代、80歳以上と年齢と共に増加しており、80歳以上では約5人に1人が「ほぼ毎日」を選択している。利用目的の「新聞を読む」は、年齢が上がるにつれ増加しており、17歳以下では0%である。「宿題や勉強をする」は年齢が下がるほど割合が高く、15～17歳で16.7%と最も高くなっている。満足度については、どの設問についても50歳代から70歳代にかけては他の年齢層よりも「おおいに満足」の割合が低い傾向にある。暮らしの課題解決に関連した資料の充実では、高い年齢層で医療健康、30歳代・40歳代では子育てのニーズが高くなっている。施設の充実では「くつろいで閲覧できる場所」を希望する割合が全体で40%と高いが、15～17歳では「自習可能な場所」のニーズが高くなっている。

資料4は、同じく来館者アンケートの館別集計からの抜粋。利用頻度では「ほぼ毎日利用する」を選んだ割合が千里、庄内図書館で高い。庄内幸町図書館では「新聞を読む」利用が多いが、庄内幸町図書館2階の新聞閲覧コーナーは平成29年11月から開設されており、アンケートの実施が8月であったので、新聞閲覧コーナーを設ける前から利用が多かったと思われる。「宿題や勉強をする」は、庄内、千里、野畑図書館で2～3%の回答があった。夏休みに自習席を設けている庄内、野畑図書館で利用があったと思われる。閲覧用のいすや机の数については、千里図書館で「全く満足していない」と「どちらかといえば満足していない」を足した割合が他館に比べてやや高い。読みたい本や雑誌の充実度では、庄内幸町図書館が他館に比べて満足度が低い。暮らしの課題解決の資料充実では、東豊中、服部図書館では子育てのニーズが、庄内、東豊中、服部図書館でビジネスのニーズがやや高い。施設の充実では、岡町、千里図書館で自習室のニーズが高くなっている。

●委員長

質問、意見をお願いします。発言の際は挙手をお願いします。私のほうで指名させていただくので、マイクを使用してご発言ください。

●委員
　約 2,000 人から回答を得ているが、アンケート対象はどういった人なのか。どのように選択したのか。

●事務局
　アンケート実施期間（平成 29 年 8 月 26 日～30 日）に来館された方に手渡しで配布した。

●委員
　館毎の配布数は。

●事務局
　館の規模により配布数を決めて配布した。

●委員
　アンケート内容が膨大だったのではないか。

●事務局
　設問数が多く、回答するのが難しいというご意見もいただいている。

●委員
　各年代層に渡るように配布したのか。

●事務局
　岡町図書館では、1 階こども室、2 階成人室、3 階参考室の各利用者に配布したが、2 階成人室利用者が最も多いため、若い世代の回答は母数としては少ない。全体では、40～49 歳が 514 人と回答数が最も多く、12～14 歳は 34 人となっている。

●委員
　回答率はどのくらいか。年齢別では 10 歳代の回答数が少なく、館別では庄内幸町図書館の回答数が少ない。特定の考え方の意見に偏っているということはないか。

●事務局
　館毎の回答率は出せていないが、全体では 77%となっている。配布数 2,789 部に対し、有効回収数が 2,147 部。バイアスがかかっているのではないかという意見について、なるべく均等になるように各館の配布数を調整するが、館によって来館者数がかなり違っているため、どうしても偏りは生じてしまう。

●委員
　カウンターに来た人を対象に配布したのか。

●事務局
　来館者に配布した。入口での配布も行った。

●委員
　社会調査を専門にやっているので気になるところとしては、回答者数が少ない館（庄内幸町図書館）や世代（若い人）がある点だ。一人違えば数パーセント違ってくるので、慎重に扱う必要がある。全体の利用者層と照らし合わせての分析が大事になる。それぞれ年代別の要望、例えば高齢者の方は健康のニーズがある一方、多くの方が静かに読める場所を求めていて、関連して子どもたちは子どもたちで集まれるような学習スペースのニーズがあるという印象を持った。毎年やっている定例の調査なのか、何かねらいを持って行っているものなのか。

●事務局
　来館者アンケート調査は、豊中市立図書館評価システムのサイクルの中で、5 年に 1 度の自己点検と外部評価を実施する年度に合わせて実施している。豊中市立図書館評価システムでの外部評価は、図書館協議会のもとに豊中市立図書館評価部会を設置して行う。平成 24 年度、平成 29 年度と 5 年毎に実施しており、来館者アンケートの結果や評価項目表をもとに評価していただいた。

●委員長
　来館者アンケート調査の項目は 5 年前と変更あるか。

●事務局
　項目の変更はない。

●委員
　5 年毎というのは長いのではないか。毎年、せめて 2 年に 1 度実施してほしい。質問内容を見直しシンプルにして、希望としては 2 年毎に実施してもらいたい。

●事務局
　設問項目は評価の項目に紐づいており、評価項目に合わせたアンケート調査ということでどうしても多くなってしまう。アンケート集計は委託ではなく職員が入力も行っている。もともとは 3 年に 1 度の評価であったが協議会でもご議論いただき、評価倒れにならず業務に注力できるよう 5 年に 1 度に見直した。数字ででる結果だけではなく、自由記述の意見についても、図書館で取り組むべきことや業務に直接結びつけるところを意識しながらやっている。

●委員
　調査は 5 年毎と決まっているということですね。

●委員
　こういう聞き取り調査的な、基本情報を集めるような調査は大きくは変わらないので、5年毎のスパンでもよいと思う。評価部会で既に議論されたことかもしれないが、5年前と平成29年度の調査で変化があれば教えていただきたい。

●委員
　評価部会の委員を務めた。アンケートの結果からは、高齢者の利用が増えており割合としても多くなっていることが要望に表れているように思う。外部評価の時も議論に上がったが、一部のヘビーユーザー間での利用のズレがアンケートの自由記述からも見て取れる。高齢者層と若年層の利用の仕方、図書館の捉え方自体が違ってきていることが明確に出ている。自習室や新聞利用についても同じことが言える。世代が変わると図書館に対する要望が異なり、世代とのすみ分けが今後の課題になってくる。図書館をどういう場所として捉えるかという認識のズレが大きくなっている。この傾向は5年前よりも顕著に感じる。

●委員
　地域包括ケアシステムが構築され、それぞれの部局が連携して高齢者の抱える問題に対応していることが分かり心強いシステムと感じる。このネットワークに引っかかる人にとっては心強い。私自身義理の母を豊中で介護した経験があり、間髪いれない相互の連携により次の支援を得られたことはありがたい経験であったが、ネットワークにかからない人もいるのではないかとサービスを受けながら感じた。このネットワークがさらに充実して、豊中に住んでいてよかったと思う高齢者の方が一人でも増えたらよいと思う。この状況の中で、図書館としてできる高齢者サービスは何だろうか。
　資料2.3からは、雑誌や新聞を読みに来る方が一定数いることや、図書館の行事に参加する高齢者がほぼ皆無であることなど、興味深く見た。数字だけに囚われてはいけないが、あまりにも数値が少なく皆無というのは驚きでもあった。高齢者になってから行事に参加しろと言われても無理だと思う。職員対応の満足度は全体的に高い。第1回協議会資料の「豊中市立図書館における高齢者サービスのあり方について　提言」（平成9年）で、施設のソファや椅子の数が不十分とあったが、平成29年度の来館者アンケートでも閲覧用のいすや机の数についてまだ不満の声があった。

●委員
　「ほぼ毎日」や「週に1回程度」などかなり頻繁に利用している高齢者が多いことが分かったが、意外に高齢者の登録者数が多くない。70歳代で30.8%、60歳代で29.2%となっていて、他の年代に比べるとそれほど高くない。図書館を見ていると高齢者の居場所になっているようなイメージがあるが、実際数字で見てみるとそれほどでもない。高齢者の居場所ということが言われているが、実際はどこに居るのかと思った。高齢者の方の職員への満足度が低かったり、図書館の行事に参加する高齢者が少ないということからも、身近な図書館ではあると思うが、高齢者にとってはそれほど身近なものになっていないのか

もしれないと思った。暮らしの課題解決として、医療や子育てなど、図書館によって特徴を持って資料を配置しているが、館毎の特徴、配置の仕方によって利用が多いなどの相関があったのか教えてほしい。

●事務局
暮らしの課題解決支援のコーナーを設けている館（岡町：医療・健康情報、千里：ビジネス・就労、庄内：多文化共生、野畑：子育て・ドメスティックバイオレンス）で、その資料の利用やニーズが多いという結果は見て取れなかった。コーナーを設置していない分館（東豊中、服部図書館）で子育てのニーズがやや高いかと思う。

●委員長
資料の設置が刺激となり需要が高まる場合と、無いから充実させてほしいという場合があり、数字の読み解きは難しい。ある程度目立つくらい資料が充実していれば、それを目的に来館し、より一層の充実を望む声は出てくるが、利用の内訳を知るには聞き取りや面接調査などが必要になる。

●委員
立地については、年齢別で見ても館別で見ても、9 割近くが便利なところにあると認識している。今後、（仮称）中央図書館基本構想ができ、資料やレファレンス機能が集約されたときにどうなるのか不安がある。今現在の立地についての肯定的意見が無くならないように機能の集積が進むように希望する。

●委員
アンケートを取ってくれるのはありがたい。市民は 5 年先まで待てないのでタイムリーに実施してもらえたらと思う。内容もシンプルにしていただければよいと思う。

●委員
アンケートは様々な市民の意見が載っていて参考になった。高齢の方の身近に立ち寄れる安心できる慣れた場所として図書館が居場所になっていると思った。中には交流が嫌でデイサービスに行かないという声も聞く。男性で交流が苦手でデイサービスに参加しないという話も聞くが、図書館だったら自分で好きに新聞や雑誌を読みながら自分の時間を過ごせると思う。自由記述では、図書館業務以外の問い合わせも多い様子が見て取れる。居場所になっていることで、長居やおしゃべりにつながり、スペースを分ける必要性が出てくる。自習席については、こども園でも充実を希望する声が多い。特別養護老人ホームに入所している方、寝たきりの方、認知症の方向けに、朗読や昔話の紙芝居などできればよい。こども園では特別養護老人ホームを訪問し、ふれあい遊びや童謡、手遊びを一緒に楽しむ。図書館というスペースで、子どもたちと高齢の方がコラボできるスペースがあると嬉しい。

●委員

私も評価部会委員を務めた。このアンケートは図書館を利用している人が答えた来館者アンケートだ。豊中市の図書館の高齢者サービスについて、来る人・ニーズのある人に対するサービスを考えるのか、来ない人・利用してない人にまで広げて考えていかなくてはいけないのかというところが問題だ。豊中図書館の未来を考える会のメンバーで 70 歳代 80 歳代の方もいるが、図書館に対して本を読むところ・勉強するところというイメージを持っていて、交流の場という意識を持ちにくいと言う。だから行事にも参加しないのではないか。高齢の方の意識を変えていくところからやっていくのか。このアンケートでは、地域別の傾向や世代別のニーズがざっくり見えるので、それをふまえた上でどう考えるのか。豊中市の地域包括ケアシステムがあるので、図書館もこれに加わっていくような高齢者サービスを考えていくのか、どこに向かって議論していくのかという疑問がある。

●委員長

高齢者サービスでは、来館が困難な方を視野にいれて議論しなければ、高齢者本来のニーズを捉えることは難しい。実際に図書館に来る元気な人の声だけでなく、来たいけれども来られない人、図書館に対する古いイメージを持った人、自分たちとは関係のない施設だと思っている人に対してどういったことができるかが、次の課題となる。

●委員

高齢者サービスという議題に立ち返って、豊中市の地域包括ケアという大きなシステムの中に図書館がどう位置付くのかというイメージがまだ浮かばない。認知症の方が増えている中、認知症の人に図書館に来ていただくのか、認知症にならないために図書館に来ていただくのか、中央図書館が今後できる中でどういった取り組みを進めていけばよいのかを議論していく必要がある。

●委員

高齢者向けサービスの充実を望む高齢者が多いという結果が出ているが、高齢者と言っても 60 歳代、70 歳代、80 歳代と幅が広く、求めているものが違う。同じ 80 歳代であっても個別に求めているものは多様であろうと思う。高齢者サービスの具体化や方向性を決めるにあたり、先ほども出ていたが面接などにより質的に幾つかパターンを出しながら、図書館側から利用者に分かりやすいモデルを見せていく必要がある。成人向けサービスと高齢者サービスでは何が違うのか、利用者には分からない。これから図書館が高齢者サービスを進めていく中で、利用者にこういった形のものが高齢者サービスで、こう進めていくということが分かるように整理していく必要がある。

●事務局

5 年前のアンケート調査との比較はそれほど注視してこなかった部分がある。セルフ貸出機や ICT 化も進めている中、今後は長期的な動きも見ていく必要を感じている。課題解決支援サービスの館毎の利用頻度について質問があったが、テーマの本を必要としている利用者のカテゴリーが絞られてくる。例えば医療であれば若い方から高齢者まで、ビジネスや子育ては年齢層が絞られてくる。テーマ毎の利用層の切り分けから利用の型が見えて

くる部分があり、館毎の数字だけでは見比べることが難しいと感じている。
立地については、これは来館者アンケートなので、実際に利用している人からの満足度は高くなる。今年度は、（仮称）中央図書館基本構想の策定にあたり市民郵送アンケートを実施し、中央図書館にどういった機能を求めるかなどご意見をお伺いした。普段利用していない方からの意見もふまえ、（仮称）中央図書館基本構想の策定に向け制度設計や立地についても検討していく予定。

●委員長
続いて、資料5・6の説明をお願いする。

●事務局
資料5は、同じく平成29年実施の来館者アンケートの自由記述から60歳以上の声を抜粋したもので、同じ意見は集約しカテゴリー分けをしている。多くの声が寄せられたカテゴリーとしては、フロアの環境やスペース、蔵書構成、リクエスト、蔵書検索などのシステムやWEBの機能についてなど。スペース、マナー、新聞・雑誌、本の汚れについて寄せられた意見には一部関連性があり、多様な利用がある中でお互いにフラストレーションを感じながら利用している様子が伺える。60歳以上でも、学生の自習に不満を持つ声と、自習席を設けるべきという双方の意見があった。新刊についても「積極的に購入するべき」と、「作者に気の毒」「見極めてから購入したほうがよい」の相反する意見があった。「リクエストの待ちが長い」「人気がある本は複本を増やすべき」という意見がある一方、「WEBでリクエストしたものが迅速に届きありがたい」という声もあり、待ちの長い本と書架にあってすぐに届く本で評価が分かれている。他の年代との比較はできなかったが、自習室については各年齢層でも多様な意見があった。

資料6について、図書館の高齢者サービスを具体的にスクリーンで紹介しながら説明する。環境整備では、大活字本を4,800冊、朗読CDを500枚所蔵しているほか、備品として老眼鏡、拡大鏡、リーディングルーペをカウンターで提供している。エレベーターや階段の手すり、利用者からの声を受けてカウンターや書架のそばに小さい椅子を置くなど工夫している。本棚の最下段はなるべく小さい本を置かずに上の段に置いて取りやすくする工夫もしている。
団体貸出では高齢者施設などに平成30年度は1,500冊提供した。高齢者施設向けの資料のリサイクルも実施している。図書館で不要となったリサイクル本と市民からの寄贈本を並べ、高齢者施設の職員の方が選びに来る。今年は7施設に701冊（リサイクル本280冊、寄贈本421冊）を利用していただいた。借りるよりリサイクルで譲り受けた方が利用しやすいと好評を得ている。
高齢者サービスではないが、落語会を年に2～3回、服部図書館で実施している。昨年度は服部、野畑図書館で実施した。2回で131人の参加があり、高齢者の方が大変多い。毎回整理券を配って満席になる人気行事。
長寿安心課主催の認知症サポーター養成講座は、図書館で会場と情報を提供する形で実施している。情報提供として、会場で認知症に関する資料の展示・貸出を行っている。

野畑図書館の地域子ども教室では、地域のボランティアの方と凧を作って野畑小学校で揚げるという行事を 10 年以上実施している。

図書館サポーターは、庄内、庄内幸町、野畑図書館で活動している。基本は簡易な本の修理をお願いしている。本の表紙カバーを利用してカバンを作ることもある。庄内図書館で 9 月に募集をし、たくさんの方に来ていただき、30 人弱の登録がある。賑やかにワイワイしながら修理の作業などをしていただいている。

市立豊中病院と連携しての医療情報健康レクチャーでは、癌緩和ケア、脳卒中、抗がん剤など、様々なテーマで認定看護師をお招きして講座を実施している。10 月 31 日には千里図書館で「シニア世代のいきいき健康講座」というテーマで実施した。がん、脳卒中などのテーマでは高齢者の参加が多く見られる。

（高川図書館の事例）

高川図書館では 2015 年 10 月に多機能化を行い、書架を一部変更してフリースペースを作り、若者向けや子ども向けだけでなく高齢者に対しても様々な取り組みを試みている。フリースペースは、本を読むスペースや自習室として有効活用している。

多機能化後、フリースペースで震災パネル展と「カフェ＆バザー」を実施した。2017 年 3 月に、社会福祉協議会の協力を得て東日本大震災の写真のパネル展を行い、阪神淡路大震災の新聞の原紙も展示した。「カフェ＆バザー」はたくさんの方に興味をもって来ていただいた。うるさいとお叱りの声もあったが、逆に「今まで図書館に来ていなかったが、こういうのがあればどんどん来る」という嬉しい声もあった。

高川図書館は単独館ではなく、介護予防センター、緑地包括支援センターの高川分室、老人憩の家、高川スポーツルームが入る複合施設。今後は同じ施設の中で連携をとっていこうということで、3 階にあった血圧計を 1 階の図書館に置くと、毎日計りに来る方もいる。

高川ストレッチタイムは、高川スポーツルームと連携して実施している。スポーツルームの指導員の指導で、書架の前でストレッチを約 10 分間、月 2 回実施している。平成 30 年度は合計 300 人の参加があり、ストレッチタイムを楽しみに図書館に来る方、参加者も増えてきた。関連資料の展示で情報提供を行っている。

老人憩いの家と連携し五色百人一首大会を行った。高川小学校の児童が図書館に来館し、高齢者の上手な読み上げでかるた大会をした。子ども同士の対戦、子どもと大人の対戦など、楽しんだ。

健康政策課の歯科衛生士を招いての「食育コラボ　みんなでは・は・は」では、子ども向けの内容が多い。高川図書館では 60 歳代対象に歯について学んでもらおうという内容で実施した。

フリースペースでは「カフェマカロン」を実施している。地域団体に依頼し、お茶を提供する。昨年は 300 杯弱、今年度は現時点で約 170 杯の売り上げがある。カフェで本を持ち込んで読んでいる方もいる。

高川図書館では、いろいろな団体と組むことにより今まで利用していなかった人たちが来館し、新聞を読んだり大活字本を読みながらカフェで過ごしていただいている。貸出自体は少ないが滞在して過ごす方の多い図書館となっている。

最近の図書館に来館される高齢者の事例を紹介する。昨年度は豊中の図書館全館で一日約 6,000 人近くの方が来館された。先ほど高齢者の登録率が案外低いという話もあったが、普段のフロアの状況からは滞在時間も長く、借りるというよりも新聞雑誌を眺めてゆっくり過ごす方が多い印象を持っている。今回は、最近のご高齢の方の利用の状況やカウンターでのやり取りの事例を職員から集めて、特徴的な事例を一部記した。図書館内での過ごし方、宅配などのアウトリーチサービスの様子、レファレンスの活用事例のカテゴリーに分けている。

特徴的なものとして、新しいシステムやコピー機が導入されると操作になじめない方が多くいるために、より丁寧な対応を求められるということがある。顔見知りの職員との対話を楽しみに毎日来館する方もいる。災害時や体調不良で不安な方はまず図書館を思い浮かべるようで、何となく図書館に足を運ばれる方もいる。多くの方が集う安心感の一方で一人で過ごしていても違和感が無く過ごせる場が図書館である。

宅配などのアウトリーチサービスでは、図書館から届く本だけではなく、配達した職員との会話を楽しみにされている方も多い。ある 80 代の女性の方は、施設で面倒を見てもらうだけではなく、自分でも他の方の役に立ちたいという思いから、施設内で朗読会を行ない、図書館から助言も行い、参加者の反応も徐々に感じられやりがいを感じたという声もいただいた。

図書館をよく利用している高齢者の中にはレファレンスサービスをうまく活用している方もいる。病院や劇場、観光地などへの効率的な行き方などの問い合わせが多く、地図やインターネットなどで調べて案内している。一方、聞かれて困るのが、スマートフォンの使い方。機種も様々で壊してもいけないため近くの携帯ショップを案内するが、結局よく分からないと図書館に戻ってきて、初心者向けの携帯の本を見て一緒に操作したり、それでも適わない時は、やむなく自分の知識の範囲で案内せざる得ないときもある。

岡町図書館の医療・健康情報コーナーには専門的な資料も置いていて、病気や健康について、病院にいく前や診察後に自身の状況を確認する方が多い。関連資料は提供できるが、それ以上のことは専門外なので、最終的には病院の診断を薦めている。

その他、レファレンスの事例として、自身の足跡を辿るために祖先を調べてほしい、同窓生の消息を知りたい、弁護士を紹介してほしい、身の上に起こった対処法について個人的な意見を求められるなど、インタビューする中でプライバシーに関わる事例もあり、答えに窮する内容も多い。本来のレファレンスでは、調べる主体はご本人で司書はサポートする役割であり、今後に繋がるよう調べ方を案内することが大切だと思っているが、実際には、高齢者の中には回答そのものを求められるなど、資料案内、調べ方案内だけでは満足しない方もいる。

レファレンスカウンターでも、調べ物と称して職員との会話を楽しむ目的で来る方もいる。今後高齢者の利用が増えていく中で、現在と同様の丁寧な応対が継続していけるのか、課題として捉えている。紹介は一部の事例だが、カウンターでの様子を報告させていただいた。

●委員長

実際の図書館での高齢者サービス、カウンターでのやり取りについて、少しイメージが膨らんだ。

●委員
資料5に利用者からの希望、意見がたくさんある。特に、フロア・環境に関して、利用している館の椅子の座り心地が悪い、ソファが汚いなど。全部が正しい意見とは思わないが、もっともと思える意見については、図書館側の対策を次回作ってきていただきたい。

●事務局
アンケートの自由記述以外に日頃から利用者からたくさんの意見をいただいている。ソファ、椅子に関しては、備品の買い替えは早急には難しい。市民サポーターに協力いただいて椅子の張替えをしたり、職員がソファーカバーを作るなどやっている。岡町図書館では、2階の成人室の椅子を買い替えた。認識はしており、一度で買い替えができない中少しずつ取り掛かっていることをご理解いただきたい。

●委員
全部をかなえることができないのは分かっている。できないならできないという回答でよい。これが皆さんからの声で、アンケートをやりっぱなしではなく回答がほしい。汚れたソファを使わざるをえない事情は分かるが、利用している人には伝わらない。

●事務局
全部の意見について回答書を用意することは難しい。今までアンケートを実施した後、ご協力いただいた方にお礼や、ご意見をどのように活かしているのかを伝えることができていなかった点は改善していきたい。

●委員長
個々の意見に回答するのではなく、基本的なところ、トータルとして捉えるほうが生産的だ。図書館としていただいた意見をトータルとしてどう捉え、どうしていくのかという姿勢を示すことが、図書館側の立場を利用者に理解していただくことにつながる。トータルとして要望を捉え、全体の方向性として見た方がよい。事務局には工夫していただきたい。利用者の声に対して図書館側から何らかのフィードバックは必要であろうと思う。

●事務局
（仮称）中央図書館基本構想策定検討状況について説明いたします。事業の一部を委託しており、公募型プロポーザルにより選定した株式会社図書館総合研究所とともに進めている。今年度は主にアンケート調査を実施。「豊中市立図書館および郷土資料館に関する市民アンケート」を郵送で9月に実施した。15歳以上90歳未満の市民3,000人対象。宛先不明などを除き2,986件発送し回収が829件、回収率27.8%となっている。電子回答も取り入れたが回収率30%には届かなかった。現在集計・分析中で11月中にクロス集計が出る予定。郵送アンケートに続き、来館者アンケート（約2,000部配布）、中学生対象

のアンケート（職場体験学習の中学生対象に 50 部程度）も実施中である。
　関係各課との庁内会議として「(仮称）中央図書館基本構想策定委員会」を年度内 2 回開催予定である。1 回目は 8 月に実施。会議では豊中市の蔵書回転率の高さが必ずしも貸出が多く利用が活発という見方だけではないのではないかといった質問があった。今後のスケジュールについてもシビアな意見があったが、構想は今年度を含めて 2 年で策定する予定で、今年度中には骨子を作る。

●委員
　中央図書館を作ることは決定しているのか。

●事務局
　決定している。

●委員長
　市民郵送アンケートにより、来館されない方のご意見も拾い上げることができる。

●委員
　昨年度の協議会でも何度か意見を出しているが、小中学生が気軽に通える中央図書館・地域館であってほしいと思う。子どもたちが身近に利用する地域館に、一定程度の蔵書、レファレンス機能、司書に相談できる機能が残る形で今後の議論を進めてもらいたい。

●委員長
　中央図書館の位置づけとして、地域館の活動をよりレベルの高いものにしていく役割があり、中央図書館そのものが大きな目的というわけではない。滋賀県守山市の図書館が開館 1 年を迎える。工事中の 3～4 か月間、狭いスペースで仮設の図書館を開館していた。大きな新しい図書館が開館して多くの人が利用し喜んでいるが、小さい図書館も良かったという声を聞く。小規模でセレクトした本が並んでいる、職員が近くにいてすぐに聞ける、という利点がある。中央図書館は地域館の豊かな活動がより良くなることが大切だ。特に高齢者サービスを考える上では必要な視点かと思う。

●委員
　中央図書館は作っていただきたいが、それと共に既存の館のリフレッシュもお願いしたい。ソファが破れているなど、予算をどう取るのか分からないが、自分の図書館をグレードアップしてもらいたい。

●事務局
　リフレッシュや建物の更新は順次考えていく必要を認識している。中央図書館を作るにあたり、既存の館の更新も含めて考えるとともに、床面積を全体として削減するという市の方針がある。身近なところにどんな機能を残すのか、例えば子ども連れで利用できるスペースが地域館に必要か、中央図書館にはどういった機能を集約しワンストップでどんな

サービスをするのか、などを今回のアンケート調査で調べている。今後 10 年で情報の取得方法が大きく変化し、図書館の利用のされ方が大きく変わってくる中、様々な情報提供のあり方を視野にいれながら、中央図書館とともにそれ以外の館の再編及び更新を長期的に進めていく。

●委員長
　豊中の図書館全体を視野にいれた上での中央図書館構想という視点は外してはならない。

●委員
　豊中図書館の未来を考える会は、2004 年に活動を開始し 15 年を迎える。豊中市の図書館が市民とともに使いやすくあってほしいと要望や運動を進めてきた。千里図書館建替えの時も市民目線で意見を出し、職員と協働での研修も実施してきた。図書館費が年々削減されている状況についても、豊中市全体の財政の中厳しいことは承知しているが、要望してきた。15 年の活動記録をまとめたのでご覧ください。

●委員長
　豊中の図書館は市民活動と協働し議論しながら作られてきたところがある。ぜひ読んでいただきたい。

●事務局
（当日配布資料説明）
「検索なび 18　認知症」：情報検索の道しるべとして様々なテーマで作成しているパスファインダーの 1 つ。継続的に内容の更新を行っている。
「YA!BOOKS 通信　Vol.18」：千里図書館を中心に活動する 10 代の YA!らぼメンバーによる通信の最新号
「第 2 回豊中市ビブリオバトルチャンピオンシップ中学生大会」：今年度で 2 回目の開催。今年は 8 校の出場があり予選大会を実施する。12 月 7 日に岡町図書館で予選を行い、12 月 25 日の子ども読書活動フォーラムで決勝大会を行う。

（休館のお知らせ（予定））
東豊中図書館：空調工事のため令和元年 9 月～12 月末まで休館。予約資料の受け渡しと返却の臨時窓口を設けている。
服部図書館：空調工事のため、令和 2 年度の前半に、半年程度の休館を予定。
高川図書館：服部図書館に続き空調工事のため、令和 2 年度半年程度の休館を予定。
※服部・高川図書館休館中の代替サービスについて現在検討中。

（仮称）中央図書館基本構想策定に向けた勉強会のお知らせ
図書館関係団体を対象に事前勉強会を令和 2 年 2 月頃に予定している。施設再編に関して外部講師を招いて講演いただく。令和 2 年度は一般市民も参加のワークショップを予定し

ている。

●委員長
　ビブリオバトルは各中学校で予選を実施しているのか。中学生で参加者希望者はいるのか。

●委員
　行っている。全中学校に強制の取り組みではない。学校ごとに国語や読書での取り組みとして実施している。クラスで予選を行い学年で決勝を行っている。

●事務局
　図書館協議会は年度内 3 回を予定している。次回は 2 月か 3 月頃を予定。

●委員
　次回までに何を準備しておけばよいか。

●委員長
　次回までに今回の資料をもう一度見ていただき、高齢者のニーズをどう捉えるか工夫が必要と考える。来館しない人、来館できない人、より困難を抱えている高齢者のニーズ把握と、それに対して図書館が何ができるのかということになる。これは図書館だけでできることではなく、地域包括ケアシステム、地域の連携の中で図書館をどう位置付けるのかという視点が必要になる。来館者アンケートだけでなく、もう少し広い視野で地域の実情を見ながら、高齢者が何を期待されているのか、それに対して図書館は何ができるのか考えてみてもらいたい。おそらく図書館単独ではできないことであろうと思う。地域のネットワークの中で図書館はどういった位置付けをすることができるのかという視点になる。今日は具体的に来館者の声をまとめたので、次回は地域との連携が論点になると思う。

●委員
　図書館に来られない方も対象とした政策を考えるということか。

●委員長
　高齢者サービスという以上、今図書館に来られる人だけでなく豊中にいる高齢者全体に対して何ができるかということになる。現在既に、高齢者施設への資料の提供や宅配サービスは展開している。現在のサービスをふまえて、様々な団体と連携することでいろいろな可能性があるのではないかと思う。アイデアも寄せていただきたい。

●委員
　資料 6 が印象的で、図書館に細かなところまで期待されている様子が伺える。図書館の職員が高齢者サービスの細やかなところまで個々に対応するのは大変であろうと予想する。

●委員長

図書館のカウンターは声をかけやすいのだと思う。だが、図書館で全て引き受けることはできない。図書館からつながって地域のネットワークに入っていく仕組みが必要になる。大変であるが、今後より図書館に期待されていることであろうと思う。図書館が楽になる方法も含めてネットワークの視点も考えてもらいたい。

●事務局

地域との連携やアウトリーチについて、今回の資料からポイントを絞って次回の資料を考える。アウトリーチに関しては障害者サービスとの重なりがあるので整理する。次回の会議までに皆さんからのご意見の集約方法も含めて、委員長と相談の上、検討したい。

●委員長

令和元年度第 2 回図書館協議会を閉会する。