

令和2年度福島県立図書館協議会会議録

- 日 時 令和2年12月11日(金)
午後1時30分～3時30分
- 場 所 福島県立図書館 第1研修室
- 出席委員 佐藤 佐敏
佐藤 秀美
佐藤 克也
小野 広司
三瓶 真二
森岡 こう
高橋 明子
須藤 薫
志村 充代
- 教育庁社会教育課 主幹(兼)副課長 新井 里美
主任主査 十二所 倫子
主 事 小野 健太
- 県立図書館 館長 齋野 和則
副館長 島田 淳
企画管理部長 佐々木 加奈子
資料情報サービス部長 佐藤 加与子
企画管理部 専門司書 鈴木 史穂
資料情報サービス部 一般資料チーム 専門司書 吉田 和紀
" 地域資料チーム 主任司書 加藤 麻依子
" 逐次刊行資料チーム 主任司書 橋本 栄理子

1 開 会

企画管理部長(以下「企画部長」。)の進行により開会。

2 館長あいさつ及び図書館・社会教育課職員紹介

(略)

3 議 事

「福島県立図書館協議会に関する条例」及び慣例により、佐藤佐敏会長に議事進行をお願いすることとした。

議長が、協議会に関する条例第5条第2項の規定により、会議は委員の過半数の出席が成立要件であり、委員10名のうち8名(開会時)が出席されていることから、会議は有効に成立していることを報告した。

(1) 議事録署名人の選出

議長が、議事録署名人の選出については議長指名でよいか諮り、「異議なし」を確認し、佐藤克也委員及び須藤薫委員を選任した。

(2) 報告事項① 令和2年度図書館利用実績について

事務局（資料情報サービス部長。以下「資料部長」。）が資料1に基づき説明。

その後意見を求めた。

佐藤(克)委員 コロナ関連でお聞きする。休館した際、職員が陽性となったことが報道されたが、業務に対する影響や対応について伺いたい。

副館長 職員の感染が判明した直後から休館しており、来館してのサービスは休止した。感染した職員はカウンターで対応する司書ではなく、内部事務を担当する事務職員であったため、感染拡大する心配がそれほどなかったことが幸いだった。館の運営について、図書の出納など図書館業務に支障はなかったが、会計事務を担当する職員のほとんどが濃厚接触者として2週間の自宅待機となってしまう、会計事務が困難な状況となったものの、本庁社会教育課から適切なサポートを受け、年度末の事務処理の時期をしのぐことができた。

森岡委員 図書の除菌機について、コロナ対応というよりは何かのシンボルなのか。コロナウイルスには効かないという話もきいたことがあるが、そのあたりの見解はいかがか。

資料部長 今回導入した図書除菌機は、業者の説明によれば、紫外線 UVC を使って図書を除菌し、図書に風をあてて挟まったゴミやにおいをとるという機能を備えているもの。この UVC という紫外線照射によって、ウイルスの除去についてはホームページ上では大学等の研究により確認されているとされているものの、実際にその機能が果たされているかについて、業者から明確に数値等で示されているわけではない。

当館においては、まず、返却資料はアルコール消毒しており、消毒できない資料の24時間とりおきも行っている。入館時の手指消毒のご協力により、館内資料へのウイルスの付着の可能性は極めて低いと考えている。コロナ以外の大腸菌等に関しては明確に除去できるということになっているので、コロナに加え、インフルエンザやアレルギー等への心配に対しても、安心してお使いいただけるようにという趣旨で設置している。

森岡委員 ビニールカバーで装丁してある図書についてはアルコール消毒をしているという説明であったが、装丁していない資料にこの除菌機を使っているということか。

資料部長 除菌機はあくまでも利用者の方が借りた資料を家に持って帰る際に、安心のために希望する方に使っていただいている。

- 森岡委員** 県立図書館ではおもちゃやぬいぐるみは貸していないと思うが、地元では、そういうものを子どもたちに貸す手段はないかと困っており、参考にできればと思った。
- 三瓶委員** 現在のコロナの状況は、報道等をみると第1波の時より深刻かと思う。今後さらに流行が顕著になってきた場合、再び休館することはあるのか。またその基準があれば教えていただきたい。
- 副館長** 現在全国的に第3波ということで感染者が増加しており、福島でもクラスターが発生している状況である。当館が休館をしたのは、全国的な緊急事態宣言を受け、不特定多数が集まる施設の運営に関するガイドラインが示されたことによる。当館としては、まずは開館していく方向で検討しながら、感染の状況によって当局から指示があれば対応していくということになる。
- 小野委員** 資料1-1、6ページの貸借について、福島大学と福島医大からの借用が増えたという説明だったと思うが、大学に行けない人が県立図書館へ大学から取り寄せてほしいというオーダーが入っているという理解でよいか。
- 資料部長** 今は大学図書館も社会人へ門戸を開いており、だれでも直接行って利用できる大学図書館が多く、通常であれば福島大学も福島医大もそのような対応をしているが、現在はコロナの状況を受けて、学生と先生方以外の学外者はご遠慮くださいという取り扱いになっている。県立図書館と福島大学、福島医大でふくふくネットということで、資料のやりとり、物流も含めて協定を結んでおり、週一回の物流が整っていることから、利用者は当館窓口で大学の資料を申し込めば翌週には借りられるという利用である。
- 小野委員** 協定を結んでいるのは2大学だけか。
- 資料部長** 今のところ2大学だけである。
- 須藤委員** 相互貸借で大変お世話になっている。コロナの影響で外に出られなくなったという方も多いと思うが、今後協力車の巡回を増やしていただけるということはあるか。
- 鈴木専門司書** 他の図書館からも協力車の巡回について要望いただいている。協力車の行かない月には着払伝票などでの対応もお願いしているところだが、協力車の運用については、今後検討していきたい。
- 森岡委員** 特にここから離れている県内の図書館ではそのような要望を聞いているのでよろしくお願ひしたい。
- 小野委員** 後ほどのアクションプランとも関連してくると思うが、ウィズコロナの対応は一生

懸命やられていて成果もでておりすばらしいと思う。ランニングコストへの影響はどの程度でてくるのか。来年以降も長期的に対応する必要があると思われるが、どのようなことが想定されるのか。予算は増えているのか。

企画部長 国の新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を財源として9月補正で予算を確保し、図書除菌機や消毒液等の対応をしているところである。継続的に発生する費用については、主管課と相談しながら確保に努めていきたい。

小野委員 必要な経費については遠慮しないで要望していくべき。館長の考えは。

館長 一時的に必要となる初期投資的なものは、終わっているもしくは現在進行形である。図書除菌機や足踏み式の手指消毒機等を購入済みであり、各カウンターにもう少ししっかりした形の飛沫防止アクリル板の設置を予定している。こうした一回で整備できるものについては、今回の補正で概ね整備できたかと思う。継続的に必要となるもの、例えば消毒液やマスクを忘れた方へ提供する場合のマスクなどは、継続的に必要となる可能性もあるので、そのあたりは主管課含め検討していくところと考えている。

また、感染防止のための作業をやってきたが、来館しないで受けられるサービスを充実させていくということもポイントだと思っている。郵送で送る、遠隔地の図書館に送って最寄りの図書館での受取などが伸びているので、さらに積極的にPRしていく。来館しないで受けられるサービスの充実について、現時点で予算がどのくらいかかるのかということまでは検討は進んでいないが、時間を頂戴して検討を進めていきたい。

高橋委員 冊数が伸びているということで大変感動している。ぜひマスクの自動販売機を設置してほしい。入口で体温を測るのも今はあまり面倒でないシステムもあるようなので、そうしたものも整備していただくと安心して利用いただけると思う。

森岡委員 自動での体温計測は県立図書館では行っているか。

企画部長 非接触型体温計については、総合案内に1個準備しており、希望があれば利用いただいているところ。また、入口に設置して利用者が通る際に短時間で自ら確認できるようなサーモカメラについては、社会教育課で購入予定であり、年度内に設置の予定である。

森岡委員 熱があるかというのは大切な基準だと思うのでよろしくお願ひしたい。

報告事項② 図書館システムの更新について

事務局（企画部長）が資料2に基づき説明。

その後意見を求めた。

- 三瓶委員** 図書館現職の時に、システムのメーカーを選定するのに非常に苦労した経験がある。どこの業者のシステムを選定したのか。
- 企画部長** 現行システムはNECである。新システムは、入札の結果、富士通となった。業者が変更となることで、システム更新にあたってより多くの様々な調整が必要となっているが、安定した運用ができるよう、現在最終的な調整を行っているところである。
- 三瓶委員** 単純な入札だったのか。それとも要件を示して効果やメリットデメリットの比較を行ったのか。
- 副館長** NECも富士通も国を代表するベンダーであるため技術レベルにほとんど差はない。実際の入札は条件付き一般競争入札で執行し、金額の低い方ということで富士通となった。
- 高橋委員** 県立図書館のホームページにアクセスすると「接続はセキュリティで保護されていません」という表示ができるが、私の方に問題があるのか。
- 副館長** 当館のホームページの中にセキュリティ上古いものが入っており、一部の最新のブラウザでアクセスすると警告が表示されるという状況が続いている。本来であれば現時点で直すということが望ましいが、そのためにはシステムに抜本的に手を入れなくてはならないということで、システム更新を控えているところで、さらに現行システムに手をかける余裕がなく、その状態のままとなっている。警告を無視してアクセスするとつながる状態ではある。アクセスする側が悪いわけではない。最初に警告のページが出てしまうためアクセスしようとする方にその広報ができない状況にある。大変ご迷惑をおかけして申し訳ない。
- 高橋委員** 警告画面に何か説明がつけられるといいと思うが。
- 副館長** 警告画面はアクセスする側のブラウザからでており、当館のシステムにアクセスする前にでてしまうため、こちらからお知らせする方法がない状況である。
- 高橋委員** システムが更新されれば解消するのか。
- 副館長** システム更新によりセキュリティが最新のものとなるため、警告画面は表示されなくなる。
- 佐藤会長** 1月からは大丈夫ということでよろしくお願ひしたい。他になければ次の事項に移る。

- (3) 協議事項①「福島県立図書館アクションプラン（第3次）」の取組について
②「福島県立図書館アクションプラン（第4次）」の策定について
事務局（副館長）が資料3及び資料4に基づき説明。

その後意見を求めた。

三瓶委員 いろいろな数値を見せていただいたが、コロナで全世界が大変な時期に、良くがんばっており、すばらしい活動だと思う。民間の飲食店やホテルなどがつぶれたりしている状況であり、がんばっても無理なものは無理ということがある。私自身現職の時に考えていたのが、数値というのは、目標とすべきものであるし軽んじてはいけないが、それにしばられてしまうと、ただいたずらに増やせばいいという方向にいつてしまう危険性を意識していた。昔から「悪貨は良貨を駆逐する」ということがあり、例えば貸出冊数を伸ばすのは簡単なことで、俗っぽいものを多くいれればいいが、そういうことを戒めとして考えていた。図書館員の判断が確固たるものであれば、数値に一喜一憂する必要ない。ただ、だから何もしなくていいのではなく、市民のニーズを常にくみ上げる、真摯に意見を聞くというのは大事な作業である。そういったことを十分に県立図書館はされているなということを説明を聞いて感じたところである。
第4次プランについても、県の教育計画を延期しようという中で、柔軟に延期されるのは当然だと思う。

佐藤副会長 セット貸出の実績について伸び悩んでいるということで学校関係としては申し訳なく思っている。私の高校でも昨年度はセット貸出を利用し、生徒の興味関心がある学問分野に関して調べ学習を行い、進路指導に活用させてもらった。今年度この資料をいただいて、今年の活用について確認したところ、今年は利用を控えたということだった。同じような教育活動を今年も行っている中で、活用を控えた理由としては、春先に長期にわたって休校の期間があり、学校は再開したが、場合によってはこの先も長期の休校があるかもしれない。その時にセット貸出を利用して、生徒に貸し出しをして学習活動を行うと、そのあと返却に支障をきたすことがあるかもしれないと学校司書が心配をして利用を控えたということだった。直接的なコロナの影響ではないが、図書館を運営する側にも余計な気遣いがあったということをお知らせしておく。

志村委員 学校図書館活動支援セットについて、新学習指導要領完全実施が来年度ということ、新しく4セット増やしていただいたことはありがたいと思う。選定について、県の教育センターの先生方のご意見をいただいたということだが、一番大事なのは現場の声が反映されているかということであり、学校司書の働きかけが非常に大きいので、ぜひ学校司書からのニーズを得ていただきたい。「学校図書館図書整備等5か年計画」というものがあり来年度が最終年度になる。その中で、学校司書を各学校に入れようという計画があるが、12学級以下は入らない。その場合、市町村で予算を半額もち、あとはPTAの予算で賄って配置してくださいというのが現状。郡山市内は3校ほど

学校司書が配置されておらず、小規模校ではPTAの予算では年間30回程度しか来られない。毎日学校司書が学校で活躍しているのは大きな学校しかない。社会教育課の方もいらしているので、なんとかすべての学校に学校司書の配置をお願いしたい。

県立図書館には学校司書を育てるサイトがあればいいと思う。学校司書は大変努力家でネットワークを組んでいろいろなところで研修を受講しているが、研修する機会が限られている。ホームページのリニューアルにあわせて、学校司書が助かるような情報を発信していただけるとありがたい。

セット貸出として30という目標が上がっているが、現実的には難しいと思う。子どもたちはネットでどんどん検索し、インターネットでの検索の方が早い。個人的な失礼な意見になるかもしれないが、セット貸出ではなく、もっと違う形で、インターネットを介したような、今の社会、5Gにあわせたものに変えてもいいのではないかと思う。ご検討いただければありがたい。

佐藤会長 様々なご要望があったが、今答えられるところがあれば。

副館長 学校図書館支援セットの貸出については、内容、運用について、改善すべき点があるということは事実であり、真摯に受け止め、次年度以降の改善に努めたいと思う。学校司書に対してのサポートということについては、現在も研修については学校司書も対象として行っている。学校司書はひとり職場になっているので、ネットワーク化して孤立させない、県立を有効に活用していただくということで取り組んでいる。まだまだ改善の余地はあると思うので、今後ともご指導をいただきながら対応してまいりたい。

志村委員 令和5年度に東北学校図書館大会が福島で開催される。令和5年度に向けて学校図書館を盛り上げていこうとしているところであり、県立図書館のご理解とご協力をいただければありがたい。

森岡委員 学校司書は経験のスキルができあがった職種でなく、配置についても12学級のしほりなどがあり、特に子どもが少なくなった地域では難しい。また、学校司書を市の予算で確保してもスキルをいかせていない。県立図書館には、セット貸出など物の支援よりも、新学習指導要領の実施で何が大切かなどの研修やその環境、必要な情報にアクセスできるようなソースを提供していただきたい。社会教育課の講演なども大変勉強になるが、現場の司書はなかなか参加できていない。すべてを県立図書館でカバーするのは難しいと思うが、社会教育主事の先生と連携して、研修の場と現場の司書とをつなぐ役割をお願いしたい。

佐藤会長 具体的には、資料3-3(2)「子どもたちの今と未来のための図書館」で学校司書や学校図書館ボランティアに対する研修会を実際に行ってもらっているが、このあたりを中心にもう少し取組を密に何かしていただけないかという要望でよいか。

2点目が、ホームページ等で司書の先生がアクセスをして密に何らかの連絡が取れ

るようにするということ。

3点目は、今はセット貸出という形で学校図書館に資料を送っているが、違った形で、リモート授業やこれからタブレットも子どもたちにいくこともあり、そういったことと合わせての新しい何らかの学校教育に関わるようなサービスがあったらありがたいという要望でよいか。

できる、できないの問題もあるし、社会教育の方で整えてもらってからでないとい県立図書館ではできないということもあると思うが。

館長

県立図書館としても、子どもの、特に学校や授業での図書館の利用には非常に興味を持っているところ。セット貸出という形で携わらせていただいているが、学校と直接やりとりはあまりないのが現状である。特に小中学校に関しては、各市町村図書館経由でいろいろお手伝いをさせていただいている。先日いくつかの図書館を訪問させていただき、学校との関係についても話を聞いてきた。例として紹介すると、全部の学校には司書を配置しきれないので、朝、一度図書館に出勤してもらい打ち合わせの後、各学校に行くことで、横のつながりや、ほしい図書などの情報交換をしているということであった。このように各学校間のネットワークを図書館がキーとなってやろうとしているところもある。各市町村で取組が一律でないということもあり、県立としてもどのような形で応援したらよいか、まさにこれから考えていくべきテーマの一つと考えている。お話ができたサイト上の意見交換がどこまでできるかなどについてはわからないが、学校図書館支援は課題の一つとして受け止めているので、検討してまいりたい。

三瓶委員

いわき市立図書館に長くいた際、学校司書が全部の学校に一人ずつというのは無理だが、ただすべての学校を見られるようにはしようという市長の考えで、一人で3校ぐらいを巡回している状況である。学校司書を雇える期間がいわきの場合あまり長くない、毎年新しい方が入ってくるということで、スキルが一定しないことから、いわき総合図書館が年何回かの研修を行っている。簡単な分類法から本の配置、レイアウト、壊れた本の修理などを研修としてやっている。学校司書の水準がある一定水準ないと市立図書館も困るということで、丁寧に研修を続けている。県立が県内の学校すべてをみるというのは不可能で、郡山の図書館もかなり有力な図書館であるので、まずは地元の公共図書館に相談されて、県立はどこでどのようなサービスをやっているかを広くとらえて、地元の図書館でできないことを補ってくださる形が望ましいと考える。

森岡委員

公共図書館で抱えていくのは大変で、学校司書のスキルをどう維持するかというのが難しい。県が読書推進を謳うのであれば、学校司書のスキルについても責任をもっていたきたい。

佐藤会長

ご要望ということでよいか。

高橋委員 これから大きな修正があるだろうという説明があり、まさにそのとおりだと思う。コロナで大変な思いをしているが、コロナがなくなっても、私たちと図書館との関わり方は大きく変わってくるだろうと思う。1年間計画が伸びたということで、ぜひ思い切ったモデル的な取組をお願いしたい。目標に対しての数値だけみていると、増えたか減ったかにとらわれて、うまくデータを読み解くことができない。この1年間で何かやってほしい。例えば、Zoomを使った読書会など、来なくても利用できて同じようなサービスを受けられるといいなと思う。今までは知っている人しか使えないサービスが結構あり残念に思っていた。地方に住む高齢者でもインターネットを使って来なくても利用できるというような、1年間モデル的に先進的な取組をお願いしたい。

一方で、新しい取組といっても、図書館はそこにあって変わらないものという安心感、今まで司書のみなさんが守り伝えてきたものもあると思うので、そこは崩さずをお願いしたい。

佐藤会長 1年策定が伸びるということで、今ひとつアイデアをいただいた。Zoomを使った読書会、他に何かアイデアや意見があればお願いしたい。

森岡委員 新しい試みには人手とスキルが必要。県立図書館は昔から資料費は少ないことで有名だが。

副館長 資料費の予算については、県全体の予算とも関わるところなので、その中でできる限りの確保に努めていきたい。限られたリソースをどのように活用するかということで、今後の展開を考えていきたい。先ほどの説明で、コロナの影響を不可逆と申し上げたが、これはコロナが過ぎ去ったから元に戻るということではなく、また新しい段階に行くのだろうということを想定しながら進めてまいりたい。また、第3次プランでも取り上げているので、新たな課題ということでの記載はしてないが、デジタル化についても、コロナというフィルターを通してみると新たな展開が出てくるのではないかということについては、図書館の将来につながる課題として認識している。1年間期間をいただいた中で何ができるか真剣に検討してまいりたい。

小野委員 県の総合計画のキーワードにデジタルが入ってきている。図書館、本はアナログの手触りがいいのだが、デジタルははずせないところであるし、発想そのものを変えていこうというところで、デジタルトランスフォーメーションが大きな課題になっている。今のメンバーだけで考えようとすると思いついた発想の転換ができないし、新しい人たちのニーズに応えていかなければいけないので、できるだけデジタルの専門家、図書館に縛られないデジタルの専門家に入っていただくことを考えた方がよいと思う。

佐藤(克)委員 デジタル化に関連して、電子書籍の導入が全国的に増えており、徳島県立図書館で特に増えているという記事もみたが、電子書籍の導入は今後どのように考えているか。

また、来年は震災から10年となるが、震災10年に向けての取組、具体的に考えていることがあれば伺いたい。

副館長

電子書籍については、重要な検討事項として、将来に向けて検討は進めているところ。現実的な問題として、紙の資料よりも単価が高い、特定のベンダーに寄ってしまうと限定されてしまう、全体的に発展途上であり、県立図書館の収集方針とうまく適合していない部分がある。ただ、避けては通れない、将来に向かって確実に進めていかなければいけない分野であり、どういう形になるかはまだ想像がつかない状態ではあるが、検討していく必要がある事項だと考えている。コロナ交付金の関係で全国的に電子書籍を導入するという流れができていたが、難しいのは初期費用を交付金で賄ったとしても、コンテンツをどう維持していくか、リニューアルの財源等である。県立図書館は、アナログ部分も大切にしているということもあるので、そこも守りながら、新たな取組をどう進めていくか、ご指導いただきながら検討してまいりたい。

三瓶委員

デジタル化について、電子書籍を課題にしていくことも当然だが、紙媒体自体が磨滅していく、もろいものであることから、新聞のデジタル化や、古い紙媒体で現物しか残っていないもののデジタル化について、重く考えていった方がいいと考える。また、著作権に問題がないものであれば、積極的に県立図書館のデジタルアーカイブで広く国民が利用できるようにしていくことが将来的に正しいと考えるがいかがか。

館長

デジタル化については、4つぐらいに分けてそれぞれ考えるべきと思う。

1つ目は、明治期以前の比較的古いもので、一般に閲覧していただくのが難しい状態になっているものをデジタルで取り込んでそれを利用できる状態にするということ。2つ目は、それをネット回線等で流通させる、閲覧させるということ。3つ目が、電子書籍の問題。4つ目は、管理面でのデジタル化である。

1つ目の資料のデジタル化については、細々ながら進めている。予算的、人的な制約もありなかなか一度には進まないが、確実に進めていく。県立図書館が福島県を知っていただくための図書館として重要な作業だと考えており、郷土資料を中心に進めている。次に、それをどのように利用していくのかは、著作権の問題もあり、ある程度慎重に進めなければならないと考えている。3つ目の電子書籍は、副館長から話したとおりで、非常にニーズの高いものだとは承知しているが、半面、発展途上でいろいろな課題もあると理解している。一度導入してからやめてしまった図書館もあると聞いているので、慎重に進めるべきかと考えている。4つ目の管理面でのデジタル化については、先ほどシステム変更も説明したとおり、大部分はシステムで管理できているが、新しいところだと、ICチップを埋め込んで職員と話すことなく貸し借りができる、さらに、将来的にはマイナンバーカードを図書利用者カードになど、管理面でも問題意識をもって対応していかなければならないと考えている。限られた予算と限られた人員の中で、一度にやるのは難しいが、次期プランの中で、専門家にも入っていただきながら少し検討を深めていくということかと現時点では考えている。

佐藤会長 資料のデジタル化についてこれまでの協議会でも話題になっている。次期プランでは、そのあたりが厚くなるというか、取組が見える形になるとよろしいかと思う。

佐藤(克)委員 震災10年の取組についてお答えがなかったが。

資料部長 来年3月で震災から10年ということで、当館で収集している空中写真の展示をメインに考えている。加えて、当館では東日本大震災福島県復興ライブラリーを設置しているが、その中の資料を紹介するブックガイドを職員が作成、毎年更新しており、そうした紹介文とあわせた資料の館内展示を考えている。また、ホームページのリニューアルもあるので、震災関連のページも充実させていければと考えている。

佐藤(克)委員 先ほどの館長の話の流通の部分で、震災復興のデジタル化を通じて福島県の外に発信するということにつながると思うので、そのあたりも視野に考えていただきたい。

佐藤会長 ご意見ということでよろしくお願ひしたい。

森岡委員 昨年と今年協議会に参加させていただき、アクションプランはすばらしいと感じた。このような形で市町村図書館も目標をもって努力できればと思う。

高橋委員 社会教育課の方もいらしているのでお願ひがある。県立図書館でアクションプランを策定しているが、各市町村では進んでいないと思うので、市町村でも進めるよう働きかけていただきたい。県立図書館にはそのモデルになるようにお願ひしたい。

佐藤会長 全体を通して、第3次プランの取組については、委員のみなさんから非常に一生懸命やられているという意見が多数だったと思う。いろいろな意見がでたが、やれるところからやっていただければと思う。

(4) その他

佐藤会長 他に議題以外でご質問、ご意見のある方はいるか。

小野委員 カスタマーハラスメントについて、本日共同通信の記事で、岐阜県某市の図書館で4年間に1659冊の閉架図書の出庫依頼を繰り返した利用者を無期限利用禁止処分にしたというものがあつた。県庁の審議会でこれだけ女性が多い審議会はなく、図書館はそれだけ女性が活躍できる場であることを考えると、特に配慮していく必要があるかと思うが、県立図書館ではカスタマーハラスメントのようなことは実態としてあるのか。

副館長 カウンター業務を行う司書は、割合としては圧倒的に女性が多い。カスタマーハラスメントに近い事例は過去にはあつたとは聞いている。当館の職員は、コミュニケーションを積極的にとり、具体的なリスクにつながらないように形でうまく対処できて

いる。利用者は基本的には資料を求め、目的がはっきりしていることもあり、カウンター対応はうまくこなせていると思う。

三瓶委員 本日この協議会前に、利用者カードを作らせていただいたが、その際の接遇がすばらしかった。言葉遣いも大変丁寧で、接遇の教育がよくされているなど感じた。同じことでも言い方で防げるものは多い。ある意味、テクニックの問題かとも思う。

佐藤会長 他にないようなので、事務局から何かあるか。

企画部長 本日欠席の三瓶千香子委員からご意見をいただいている。本日配布資料としてお配りしているので、後ほどご覧いただきたい。

佐藤会長 以上をもって本日の議事を終了する。

4 閉 会

議事録署名人 佐藤克也 

議事録署名人 須藤 薫 

