

1 報告事項

(1)市立図書館の利用料金の改定等について

<事務局から説明>

【会長】

改訂後に廃止になっているところは、利用がないのか、または別の項目に含まれるのか。

【事務局】

廃止になっている部分は、利用実態がないものや、多目的ホールの音響拡声装置のように一式に含む形で整理したものがある。

【会長】

改正後に減免率が高くなっているところが多いが、自治会やまちづくり協議会に関しては、減免率が100%だったものが50%になっている。利用団体から困るなどの意見はないか。

【事務局】

自治会やまちづくり協議会、消防団などが施設の設置目的に沿って利用する場合かつ公益性が認められる活動で利用する時の減免率が50%になっている。ここは、全庁的に整理する中でこのようになった。ただし、新興善メモリアルは、図書館周辺の地域に対して、図書館ができた経緯、新興善メモリアルを設置した経緯を踏まえ、現行通りの減免とした。

料金改定が4月1日からスタートするので、具体的な声はまだ届いていない。

(2)報告事項（前回意見の対応状況）

<事務局から説明>

【会長】

広報紙「手をつなごう」を長崎県視覚障害者情報センターに送ったということだが、この広報紙自体を点字にすることは考えていないのか。このままだとセンターの方が広報紙の内容を口頭で説明することになる。点字があったらセンターの人に聞かなくても自分でわかるのではないか。大事なところだけでも点字にしたらよいと思う。

【委員】

障害のある方への対応について、今回も利用者の声の中に、点字ブロックが繋がっていないということがあった。システム的な問題がないのかということも前回は発言した。紙の周知では難しいので、施設的な対応について教えてほしい。

【事務局】

今お話しになったのは、正面玄関を入ったところに点字ブロックがあり、閲覧室に入る手前の受付カウンターまでは繋がっているが、閲覧室の方に繋がっていない。その辺が施設としてどうかというご意見だったと思う。後ほど説明するが、今回改めて市民からも同様の意見が届いている。こちらとしても、点字ブロックが閲覧室のスタッフのいるところに繋がるように対策ができないか考えている。正面玄関を入ったところは石のタイルになっているので、シート的なものを貼る形で対応できないか、また、閲覧室はタイルカーペットなので、ポタンのようなブロックを差し込む形で対応できないか検討している。

2 事業実績について

- (1)蔵書・利用状況
- (2)事業実績（令和7年7月～令和8年1月）
- (3)市民からの要望など（令和7年7月～令和8年1月）

<指定管理者から説明>

【委員】

市民からの要望にある、ネーミングライツへの意見は、図書館の問題ではなく、本来は市が受けるべき問題であって、そこに対して何らかの工夫がないものか。ホームページの名前がいきなり変わったというのは確かに私も感じていた。ネーミングライツをしているある図書館では、ホームページにネーミングライツを説明するサイトのリンクが貼ってあった。そういう工夫ができるのではないか。長崎市立図書館は市の施設であるので、運営に関して理解していただけるよう市側が周知させていくべきだろう。

もう1つ心配になったのが、メンタル面でクレームに対応するような体制があるのかという点。市長の名前を出したり、館長の名前を教えるというのはカスタマーハラスメントにあたる。そうしたことに對するガイドラインや、メンタルヘルス対策など、仕組み的なことがなされているか。市の施設はいろいろな年代層の方が利用されるので、何らかの方策がいると思う。

【事務局】

まず、ネーミングライツの話からすると、不動技研のネーミングライツが決まった時、企業の名前が市立図書館の前に出てくるので、周知しないと違和感を覚える方がいらっしゃるのではないかと考え、広報ながさきはじめ、マスコミなどに投げ込みをしたが、やはりお問い合わせがあった。ホームページの表示については、私どものやりとりができていなかったのは反省点だ。今後のこともあるので、指定管理者とお話をしながら、市民にそういった不安を与えないようにしていきたい。

2点目のカスタマーハラスメントについて、具体的な対策は指定管理者の方かと思うが、長崎市側としても、令和8年10月の法整備により、カスハラ対応の体制など、事業者向けの責務が追加されると聞いているので、図書館だけではなく市役所全体として、どのように対応していくのかということを考え、指定管理者の皆さん方と話して、市側として助言やサポートできる部分があれば、やらせていただきたいと思っている。

【会長】

カスタマーハラスメントは、日本だけでなく世界的にも問題になって、あらゆるところでハラスメントする方が生まれてきている。

企業に電話すると、この電話はすべて録音されますという対応が増えてきているが、図書館の方でそういったことをしているか。例えばそういう声の流れたら、クレマーの方や誰かに気持ちをぶつけたいだけの方は電話を切ることもある。法改正とともに、職員の方を守るような形のシステムができたらいと思う。

【委員】

ふれあいセンターでは図書のシステムが繋がっているが、使っているうちに不具合や不便さが見つかることがある。もっとこう表示された方が利用者に説明がしやすいのに、ということ職員が話しているのを聞くので、そういうのを吸い上げて、システム会社につなげられないか。よりよいシステムを作り上げていくべきだと思うので、そういう要望の吸い上げ方を、決めてもらえば非常に助かる。

【事務局】

よりよいシステムになるようにとのお話のだが、市民の方や、こういった声で届いたことに関しては、システム改修などで対応できないか、毎月1回システム定例会を開催し、市と指定管理者、システム関

係会社等も含めた協議の場を設けるようにしている。ただ、費用面などですぐにはできないこともあるので、できるものから対応させていただいている。気になる点についてお寄せいただければ、どこまで反映できるかはわからないが、まず意見をいただくことはできる。

【委員】

図書館の担当職員から連絡はしていると思う。

【指定管理者】

図書館の職員の方からお電話でお寄せいただいたシステムに関する質問や要望については、担当に引き継いで協議の場に持ち込んでいる。協議の場で対応できるかどうか聞くことはできるので、引き続きお寄せいただきたい。

【委員】

著作物のコピーに際し、名前や住所を書いていただくこと理由、例えば著作権があるからとか、その理由は掲示や申請書で周知されているのか。書く理由がわかればそう負担にならないと思う。

書く欄が狭いなどというのは改善すればいいと思うが、そこから一歩進んで事務手続きのデジタル化、市民の要望でも書かれていたが、図書館カードのバーコードで氏名が入るなど、デジタル化で事務手続きを簡素化するようなことができないか。以前検討されたのであれば、それをお聞かせいただきたい。

【指定管理者】

図書館での著作物のコピーについて、法的には複製を行うことができる主体は図書館であるとされているが、複製物の請求からその交付に至る間の手続を厳正に行うのであれば、利用者が複製行為をすることは許容されてよいと解する見解もあるため、申請書の記入をお願いしており、申請自体は必要となる。

【指定管理者】

複写可能な範囲と制限については、掲示や申請書の記載はあるが、なぜ名前と住所を書くかという理由は書いていない。

【会長】

大学図書館でも掲示板で、著作権法でこれ以上のコピーをしてはいけないと書いてある。何かあった時に、これをしては困りますとかこういう法律がありますと相手に伝える根拠にもなるので、窓口の係の方は対応しやすくなる。できることはした方が来るクレームが少なくなるのではないか。

【委員】

学生が勉強するために図書館に来て、利用者との摩擦というか席が取れないとか、やっぱりどこの図書館でもあると感じた。どのぐらいの学生が勉強に来ているのか。

【指定管理者】

テスト期間中と受験シーズンの来館が多い。朝早くからグループで来られるので、場合によっては席がほぼ学生で埋まってしまうという状況になる。

【委員】

大学図書館のようにチケット制にするとか、朝並んでこの席だけとか、一時退室したら無効とかそういう形の運用の手段があるのではないか。

【会長】

県庁でもフロアの椅子に高校生の方たちがわざわざ来て、勉強しているという実態があるようだ。私は帰りに図書館の前を通るバスに乗るが、高校生が図書館に入っているのを見る。学校の授業等が全部終わって、6時ぐらいから閉館ぐらいまで来る人たちもいるようなので、夜とか試験期間とかは多いよ

うに思う。使うなというのは難しいので、うるさいようなら注意をする。他の人が困りますなどと言えば、多くの生徒が聞くのではないか。少なくとも私語が多い場合は対応される方がいい。

【委員】

今のお話で、見回りとか注意喚起は必要だと思う。職員には負担かもしれないが。

もう1つ図書館で感じるのは、広報がうまくできていないということ。やはりこういう建物は公平性とか公共性が大きな軸としてあるので、その軸としては何らかのソフトな掲示というのを強化したらいと思う。廊下を走っちゃ危ないなどのソフトな表現で、みんなの場所ですよ、市民の場所なんですよということを前面に打ち出したものにする工夫の余地がある。

【会長】

最近図書館の使い方も全国的に変わってきて、おしゃべりしていいとか、いろいろなスペースとして使おうという、交流スペースとしての利用も進んできているようなので、過渡期かと思う。

職員がイベントをやる大変さも知っているが、イベントをやると多くの方がご参加になっていて、映画上映会も早々に定員になっている。多くの方がそういうイベントを楽しみにされていて、ご高齢になればなるほどお出かけ先が少なくなるし、図書館は知った人に出会えていいとか、珍しいイベントで嬉しいと思って、バス等の不便さにもかかわらず、駐車料金が高いとか言いながらも来られている。本以外のところの事業というのは結構成功していて、みんなが嬉しいと思われるような場所になっている。

3 令和8年度事業計画について

<指定管理者説明>

【会長】

最初に部屋の貸出しの減免率のところにもあったが、くんちやランタンフェスティバルなどのイベントを盛り上げるような展示をやってはどうか。くんちは結構費用がぎりぎりなので、図書館でもポスターだけでも貼るなど、費用をかけずに町おこしにつながるようなことをされてはどうか。

基本方針のところでも人と人が繋がり文化が発展するとあるが、長崎は人口減も進んでいるので、少なくとも維持するような場として図書館を使ったらどうか。

【指定管理者】

おっしゃるとおり、くんちやランタンフェスティバルなどの長崎で行われるイベントについては、毎年本の展示やポスターの掲示などはやっている。2月に開催したので今回の資料には載せていないが、ランタンフェスティバルと連携した形で、お子さん、親子づれの方が一緒にランタンを作るイベントも実施した。

くんちについては、先ほど施設の減免の時にお話しがあったが、図書館の周辺の町の方々については、減免率100%で利用できるのもので、その町が踊り町になったとき、練習や打ち合わせなど無料で施設をご利用いただけるし、図書館がある興善町が踊り町のときは、傘鉾を図書館に飾っていただいたり、庭見世を図書館でしていただいたり、できる限りのご協力をさせていただいている。

今年度のランタンフェスティバルのときに、長崎市で「TOIMAP」というトイレがある施設をアプリで見ることができるというのを導入され、図書館はサテライト会場の中央公園が近くにあるので、トイレを利用できる施設としてご協力させていただいた。長崎市の方はもちろんだが、観光客の方には展示を見てもらうかという呼び込みの部分については、まだ検討の余地があると思うので、ご意見を参考にさせていただきたい。

【委員】

国際文化交流の視点から。1か月くらい前に百人一首を学ぶ場に参加した。その中にベトナムの30代の女性の方がおられた。好きな歌を一首ずつ言っていく中で、その方が阿倍仲麻呂の歌を挙げられた。阿倍仲麻呂は遣唐使で、船が難破して遭難しベトナムに流れ着いた知識人として、ベトナムの人はみんな知っているという話だった。先のお話と繋がるのは、その方がくんちで御朱印船を見るのがすごく楽しみだと話されていたこと。そういう文化的なこととくんちを繋ぐようなこともやれば面白い。講座の中の企画とかいろいろなことができる。

【会長】

長崎は歴史が長く、ランタンフェスティバル自体は少し新しいが、唐人屋敷からの流れがあり江戸時代から繋がっているので、図書館で歴史をもっと生かしていくような企画があると、みんな参加しやすいし、観光の方も行こうかという気持ちになる。

4 その他

(1) 主な施設整備

<事務局説明>

【会長】

施設整備に関しては、長期間にわたって計画がされているものだと思うので、これもやったらとかそういう提案は難しいと思う。

(2) 全体を通しての意見

【委員】

要望になると思うがふれあいセンターの立場から言うと、ふれあいセンターは市内に30ヶ所ぐらいあり、基本的には図書室業務と、貸し室業務、大きく分けて2つ業務がある。ふれあいセンターの所管は総合事務所になるが、そこ主催の研修会等が年1回あるが、図書の話は全く扱われない。センターの連絡協議会の研修会もあるが、そこでも図書のことを扱っていない。極端に言えば、図書に関することというのは、市立図書館の方との電話連絡と文書による通知だけなので共通理解が図れない。可能であれば生涯学習施設課が主催して、例えば児童生徒の読書量を増やそうという目標達成のためとか、或いは直接的な運営について共通化を図る場として、ふれあいセンターの図書担当と市立図書館が参加する研修会を持っていただけないか。施設の管轄がそれぞれ違うので、その話し合いが必要になると思うが要望として可能であれば。

【事務局】

市内60弱の図書室の研修会という形は年に1回は開催している。研修内容がシステム的なことから、図書の配架など、どのぐらいのレベル感なのかというのはあるので、いただいた意見を踏まえた形で、年に1回の研修の内容を違った内容にするなど見直すことはいい。

【委員】

県立図書館主催の研修が年3回あり、うちの職員は自発的に参加している。その参加名簿を見た時に、ふれあいセンターから行っているのはその職員だけで、他は市外の人たちがほとんどのようだった。市の研修会があることが私に伝わっていないだけなのかもしれない。

【指定管理者】

市の研修会というのは、おそらく市立図書館が毎年4月に行っている業務研修のことだと思う。そこでは市立図書館側が運営の初歩的な部分、システムの使い方とか、貸出返却のやり方とか実務の部分の

ことを話している。全館に出席確認のご連絡をさせていただいているので間違いなく届いていると思う。

【委員】

結局それはうちの職員はわかっているから、行かなくていいという感じになるのか。

【指定管理者】

はい。どちらかというと新入職員の方の参加が多い。ふれあいセンターはベテランの職員さんが多いので、お越しになっていないのかもしれない。この研修は意図されている内容とはちょっと違うかもしれない。

【事務局】

補足だが生涯学習施設課の司書が年に1回全図書室を回るようにしている。そのあたりでもお困りごとなど吸い上げるようにしている。

【会長】

学校に長く勤めていると、共有しているとか知っているだろうと思ったら知らなかったりすることがたくさんあるので、担当者だけ知っていて、その担当者が変わったり休むと誰も知らないということが意外とある。文書やデータとして保存して、職員の方だったら誰でも見られるという形だったら、情報共有しやすい。

【委員】

こちらのホームページのQ & Aがやや硬い。ルールを明記されているとの印象があった。

今回の利用者の意見にある、例えば30分以上駐車するとなぜ料金かかるのかという声に、多くの方にスムーズに公平にご利用いただくためなんですよ、そのための譲り合いなんですよという言葉に置き換える。或いは、本を汚した時に何で弁償しなきゃいけないのということに対しては、やはり本というのは市の税金で購入していて共有財産だと。利用者は市の共有財産を利用し、運営側は市の共有財産を守る立場でありますのでご理解いただきませんかなど、理由をきちんと添えたやわらかい言葉の表現にしたFAQがホームページにあればいいなと思った。こういうことでクレーム対応が楽になるかもしれない。

【指定管理者】

ホームページのQ & Aが利用案内と重なる内容が載っているというのは、こちらとしても把握しており改善点の1つだと思っていた。よくあるお問い合わせのような部分に活用していくという、いい案をいただいたので参考にさせていただきたい。

【委員】

運営者側のルールではなく利用者の声に答えたQ & A。何らかのクレームを言う人は割と限られている。そういう方がQ & Aを認識されると、だんだん利用者の側からのクレームが緩和されるような効果もあるのではないかと思う。

【会長】

大学図書館ではクレームは少ないが、一般の図書館は本の管理・貸出以外の業務も多く、職員は大変だと思う。クレームを言う人がいると、言われている職員だけでなく、周りの利用者も不愉快になる。また新人の職員だと、それが原因で辞める人もいるかと思う。クレームが少しでも少なくなるような対策をして、働いている人も使っている人も、気持ちよく使える図書館になるといい。

他に意見がなければ、これをもって令和7年度第2回図書館運営協議会を終了する。