

会 議 記 録

会議名称	平成 24 年度第 4 回 杉並区立図書館協議会
日 時	平成 24 年 12 月 1 日 (土) 午後 2 時 00 分 ~ 午後 3 時 50 分
場 所	中央図書館 地下 1 階 視聴覚ホール
出席者	委員 朝枝、渥美、石橋、巖榎、川田、近藤、澁川、高野、中島、沼田 区側 中央図書館長、中央図書館次長、管理係長、管理係主査、企画運営係長、 情報化担当係長、資料相談係長、事業係長、柿木図書館長、 高円寺図書館長、西荻図書館長、永福図書館長、宮前図書館長、 成田図書館長、阿佐谷図書館長、高井戸図書館長、方南図書館長、 南荻窪図書館長、下井草図書館長
配付資料	資料 1 図書館の正月開館について 資料 2 地域図書館の次期指定管理者候補の選定結果について 資料 2 - 別紙 1 指定管理者候補選定審査評価表 資料 2 - 別紙 2 指定管理者候補選定審査基準 資料 3 子供読書活動推進計画の進捗状況について 資料 4 杉並区立図書館サービス基本方針 (案) 資料 5 利用者満足度調査について 資料 6 平成 26 年度以降の図書館経営評価について (案) 資料 6 - 別紙 1 図書館評価表(1) 資料 6 - 別紙 2 図書館評価表(2)
会議次第	1 開会 2 議題 【報告事項】 (1) 正月開館について (2) 指定管理者候補者の選定結果について (3) 子供読書活動推進計画の進捗状況について (4) 図書館サービス基本方針について (5) その他 【審議事項】 (1) 利用者満足度調査について (2) 杉並区立図書館経営評価について 3 閉会

会長 第4回図書館協議会をこれから始めます。アジェンダを見て頂くと、報告事項が4件、審議事項が2件あります。審議事項の第2に挙げられている杉並区立図書館経営評価は、実施するのは来年度以降ですが、今期の協議会で最後の案件です。大変重要な事項ですので、事前に十分に討議する必要があります。おそらく次回協議会に継続されるものと考えますが、報告事項については簡潔に説明して頂き、この案件の審議に時間をかけましょう。

それでは、報告事項をお願いします。

報告事項

中央図書館次長 報告事項4件を一括して説明します。

《報告事項第1：平成25年正月開館について》

中央図書館次長 杉並区立図書館では、今年度も昨年度と同様の規模で、資料に記載の7館におきまして正月開館を実施します。開館日は25年1月2日及び3日、開館時間は午前10時から午後5時までということです。提供するサービスについても資料記載のとおりです。広報すぎなみ、それから区の公式ホームページ、それから図書館のホームページへの掲載などで、区民の皆様にはお知らせします。

なお、今回の実施状況を踏まえまして、次年度以降の正月開館の継続につきまして可否の検討をする予定です。

《報告事項第2：指定管理候補者の選定結果について》

地域図書館の次期指定管理候補者の選定結果についてご報告を申し上げます。資料2です。公募式のプロポーザル方式により応募のあった事業者の中から、図書館指定管理者等候補選定委員会において選定を実施いたしました。

選定事業者でございますけれども、方南・和泉地域グループにつきましてはヴィアックスグループ、高井戸地域グループにつきましてはSDH・協栄グループという結果となりました。ともに現行の事業者でございます。選定経過については資料に記載のとおりです。まず一次審査で書類審査と公認会計士による経営分析をいたしました。二次審査では、一次審査で選ばれた事業者のプレゼンテーションとそれに基づくヒアリングを行いました。評価は、最低必要点数を一次及び二次審査の評価総得点の6割以上とし、その最高得点を得た事業者を選定しました。

別紙1は、各グループの審査評価表です。方南・和泉地域グループにつきましては1者のみの応募でしたが、基準を満たしており、適切な事業者であると判断しました。高井戸地域グループには4者の応募がありましたが、一次審査の結果、上位2者と下位2者との得点差が大きかったため、上位となった2者を二次審査対象としました。一次審査、二次審査の審査基準の詳細につきましては、別紙に記載のとおりです。

また、選定委員会の構成、指定期間、今後の主なスケジュールの予定は資料に記載したとおりです。

なお、阿佐谷地域グループについて、選定された事業者から辞退届が提出されたため、11月1日から11月30日の間で再公募を実施しました。12月には第一次審査、1月に第二次審査を行い、来年の第1回区議会定例会に指定管理者の指定に係る議案を提出し、議決を求める予定です。

《報告事項第3：子供読書活動推進計画の進捗状況について》

現在第3四半期中途ですが、10月までの実施状況がまとまりましたので、報告いたします。

まず家庭・地域等における取り組みですが、あかちゃんタイムやあかちゃんおはなし会などの乳幼児と保護者対象の事業に、新たに取り組み始めた地域館が増えました。館によっては20組以上の親子の参加があるとの報告も受けております。また、児童青少年課による中高生対象の読み聞かせボランティア体験講座などにも多くの参加者があり、図書館で読み聞かせなどの活動の場の提供に努めております。児童館や保育園、子供園では、日常的な読み聞かせの活動がより一層活発に行われております。

次に、学校における取り組みです。6月1日に区内全小・中学校に学校司書が配置されました。学校図書館サポートデスクによる、さまざまな対象者に向けた研修や講習会が実施されているほか、学校図書館のレイアウト変更なども積極的に進められており、夏季休業中の学校図書館の開館も実現しています。

図書館での取り組みですが、10月に図書館ホームページをリニューアルし、こどもページ、ヤングアダルト対象のページの改善を図るとともに、パスファインダーを新規に掲載いたしました。中高生向けサービスの充実につきましては、各図書館ともさまざまな工夫に努めております。中央図書館では、中高生との接点を持つため児童青少年課主催の会議にも参加しており、ヤングアダルト世代の気持ちを酌んだ事業展開

を考えていきたいと考えているところです。

情報の発信につきましては、阿佐谷図書館があかちゃんタイムの取材による全国紙への掲載、高井戸図書館があかちゃんタイムの杉並区制施行80周年記念映像への記録、その他、地方紙への掲載や業界紙等にも掲載されております。なお高井戸図書館のあかちゃんタイムは、区制施行80周年記念式典で放映されました。

最後に、関係機関との協力・連携でございますが、「ポラリス がやってくる」。これは、名寄市が所有する移動望遠鏡のトラックですが、その事業実施に当たりましては、中央図書館、科学館、生涯学習推進課が科学読物研究会と協力しました。科学読物研究会は科学あそびの会で、中央図書館でボランティア活動をしていただいておりますが、子どもたちに楽しい時間を提供していただきました。なお今後も生涯学習部門が力を合わせ、広がりのある事業を企画していきたいと考えています。

《報告事項第4：「図書館サービス基本方針」の今後について》

今年度の第3回図書館協議会でまとめ上げた図書館サービス基本方針の今後のことですが、区の内部的な意思決定を経た後、教育委員会、文教委員会に報告する予定で、現在準備を進めております。

報告事項に関する討議

《討議：正月開館について》

会長 正月開館については、これまでの正月開館の見直しを来年度以降にすることの方がポイントですね。

委員 正月開館について私は前回、ワークライフバランスの観点からどうなのかな、と意見を述べました。ところでこの前の会合のときに、杉並区立図書館運営規則を頂きましたよね。それによると、12月31日から1月4日までは閉館となっている。そしてそれを変更する場合には委員会の決定だと、書いてあるのですが…。

中央図書館次長 はい、それは教育委員会の決定です。

委員 とすると、杉並区教育委員会がこれら7館の正月開館を決定しているわけですか。

○中央図書館次長 いえ、これは試行なのです。少しまえからこれを実施していますが規定で正月開館をしているわけではありません。ただ、毎年図書館内部で決定し、

手続き的には教育委員会に報告することで処理しています。

委員 わかりました。ところで去年の実績で、年間の杉並区の貸し出し人数が累計で122万人。今回この対象になっている7館を調べてみると、57～58万人で、全体の53%になりますね。以前のお話では、大体利用率が半分ぐらいかなということでしたが、50数%の半分、24～25%。とすると区民の4分の1の便益に供していることになりますよね。私は正月開館に反対ですが、直営館は関係なしで同じ利便性を提供するのに半分の人なんですか、ということになる。区民視点からいうと、本当は平等の観点から少しおかしいという問題提起もあり得ると思う。ですから、ワークライフバランスと便宜供与の平等性の問題を含めて、総合的に考える必要があると思います。

《質疑：指定管理者候補者の選定結果について》

委員 指定管理者の選定で、成田・阿佐谷グループの事業者が辞退したと報告がありました。辞退の理由は、事業者の内部的な要因なのか、それとも審査あるいは選定の過程での問題なのでしょうか？

中央図書館次長 事業者の内部的な問題です。

委員 何か収益的にもたないとか、何かそんな話なんですか。

中央図書館次長 そういうことではありません。

委員 あるいは、利用者の人たちからその地域の図書館については若干苦情が出ていたとか、そういうこともないんですね。

中央図書館次長 いえいえ。この事業者は利用者には非常に評判はいいと聞きます。

○委員 それではもう一つよくわかりませんね。指定管理については継続性の重要性があるので、辞退について図書館側が何か合理的な理由を捉まえているなら、利用者に対し説明責任はあるだろうと思うんですがね。

委員 今の指定管理者の関係なんですけど、辞退したという理由がわかりませんけれども、以前この協議会の中で指定管理者についてやや批判的な発言がありました。それは、人材育成とか長期的な安定的な運営とか、スタッフの関係で、指定管理者制度は問題があるのではないかと懸念があったからです。業者が替わってしまった、あるいは替わらないにせよ、館長さんは同じ人かもしれないけれど、それ以外のスタッフはどうなったのかなど、その辺を把握しておいたほうがよろしいと思うんですよね。

司書グループと施設管理グループといいますか、グループでやっていますから。そうすると、複数の企業が、グループで同じ職場で仕事をしているということから、これは単純ではない。それから、指定管理者制度であるということでも業務委託ではありませんので、区側の関与というのがそれだけ薄くならざるを得ないですよ。立ち入ることが難しくなる。そういうところから、人事管理、要するに会社の中の、職員の人事管理とか労務管理というところで問題が起きたりすることがあるんですよ。

どちらかという、司書資格を持った若い女性が多いかなと思うんですけどね、このようなところで働いている方は、雇用関係についての法的知識などが余りない。きつい環境の中で仕事をやらざるを得ない、などということを知ったりするんですよ。杉並ではそういうことはないと思うんですけども。

ですから、中央図書館といいますか、教育委員会の側で、このような会社の中で働いているスタッフの人事管理、労務管理などが、あるいは人材育成という問題も含めて、きちんと行われているかどうかというところを、私は見て頂きたいなと思います。

会長 この選定に私が委員長としてかかわっていましたので、いまのご意見に関して私の判断を述べます。

ある業者が辞退したことについて報告を受けました。その理由は審査および選定の手順手続きとは関係のないところで問題が発生し、業者自身から辞退の申し出があったということでした。その問題についてここでは申し上げられませんが、辞退してもらったほうがよかったと思っています。

委員 コンプライアンス絡みですか。

会長 まあ、そんなところ…。

委員 審査を終えて選定後に辞退ということですね。

会長 そうです。ですから、審査と選定の過程では全く問題がなかった。指定事業者候補として内定してからのことでした。

それからもう一つ、指定図書館の雇用、労務、人材育成などの懸念についてですが、今回の審査・選定にかかわったすべての委員も共有しており、書類審査やプレゼンテーションで重視されていました。私自身は公共図書館サービスの理念や今後の経営戦略などの観点から審査、あるいは質問をしたのですが、雇用と労務についてかなり突っ込んだ議論をされた委員の方々がおられました。

プレゼンテーションには、それぞれの会社の役員が出席してそれらの質問に非常に

流暢な受け答えをしていました。審査にかかわった委員は現場を見ているわけではありませんので、その答弁を信用するしかないわけですが、プレゼンテーションや提出資料での説明では、一応然るべく対応をしているものと私は判断しました。いずれにせよ、指定業者事業者の審査の過程でそれらの点に注目していることを印象づけることは必要なことですね。

○委員 前回の事業者選定にかかわった私の印象では、地域図書館の指定管理に申請した業者が減っているところもありますね。指定管理制度は、コンペで最低でも2者以上の申請があって、より良い選択肢を確保して、区民に対する図書館サービスをより良くするということが狙いの一つであったと思うんですが、継続的にその選択肢を確保できないとすると、先々問題ですね。

今回の指定管理辞退は、業者側の事情でやむを得ないのかなと思いますが、申請自体が全国的に減少しているなどと聞くと、指定管理事業を請けられる会社に一極化するとか、そういう会社と、任せるには少し不安な会社とに二極化するような状況になり、特定の会社でしか引受られなくなると、究極的には行政と事業者のどっちが責任をもってこれにあたるかという問題になってしまいます。

先日、私は片山元総務大臣の話聞く機会があったんですが、そこでも図書館ぐらいはせめて行政の自前で、つまり教育委員会でやったらどうかというような提言がありました。私は、杉並区の人的資源、予算的資源からいっても、図書館を自分たちでできる力がないとは思えません。仕事の質の良し悪しについては、それはそれぞれの指定管理者が努力するにしても、選択肢の確保が本当にできるのかどうかという懸念や、今後、特定の会社にしか指定管理に手が挙がらないような状況が続くかもしれないという心配がありますので、今の形でいいかどうか、ちょっと立ちどまって考えてみるべきなのではないでしょうか。指定管理制については、当初予定では地域館のすべてを指定管理にする方針であったのに、今ちょっとペンディングみたいな形で、従来の指定管理館だけを継続しようとしているところなので、協議会も含めてちょっと検討して頂くような時期に入ってきているんじゃないか、と個人的には考え、そう提案したいのです。

中央図書館次長 今回の指定管理事業者選定に対する説明会には20者以上参加しています。ですから手を挙げるということでは、決して少なくはないと考えます。ただ実際に申請した事業者が少ないのは、杉並区が提示する条件、つまりサービス水準が

厳しいからでしょう。すでに実施している指定管理体制でのサービスが向上しているの
で、そのレベルを維持して欲しいという要求にならざるを得ませんし、事業者の数も
大分絞り込まれてしまいます。杉並区はその水準が高いと自負していますので、事業
者さんにも頑張ってもらいたいなと期待するところです。

中央図書館長 問題は運営形態が先にありきということよりも、むしろ区民サービ
スの観点からいえば、より良いサービスができるのかどうかというところが、一番大
事だと私は思うんです。現在、杉並では直営と委託と、いま議論しているこの指定管
理という3形態があります。確かに、いま指摘されているように指定管理に応募する
業者の範囲が狭まっまっている感がありますが、それがいいのか悪いのかというこ
とよりも、管理形態として、こういったものが区民にとって最大のサービスになるの
か、より良いサービスができるのかということから、考えを進めて行かなければな
らないと思います。

幸い、指定管理体制に移行してからサービスの質が下がったという声を杉並区の中
では聞こえておりません。むしろサービスがいろいろ良くなってきたという評価もいた
だいています。そういったことも含めて、今後、この三つの形態をどうにかしてい
かなきゃいけないということがあります。いま図書館の新しいサービスの基本方針もお
決めいただいておりますので、そのサービス基本方針にのっとして、最もふさわしい
運営形態、これをどうしようかということを経営3年間の中で検証しながらやってい
こうと思っているところです。

中央図書館次長 もうご承知のとおりだと思いますが、図書館では年に4回、モニ
タリングを行っています。先ほどご指摘のあった労働条件についても法規に遵守して
いるかというようなチェックと、面談等もしております。ですから、その点について
はしっかりと配慮しているつもりであります。

委員 杉並の場合の指定管理事業会社の場合、それぞれの館長さんは恐らくこの会
社の正社員なんだろうと思います。しかし館長さん以外の人たちがどういう雇用形態
になっているかというのは結構わからないところがある。アルバイトの人がいたり、
派遣会社からの派遣であったり、それすらもよくわからないところもある。かつてあ
った一流企業での偽装請負はもうないとは思いますが、図書館の業界ではなく、他
の公の施設で指定管理者制度を導入しているところでの話なんですけど、派遣でもな
いしアルバイトでもないし、何だよくわからないのがあったりするという話を聞いて

いるんです。非正規でもそのようにいろんな形があると、スタッフがきちんと働く環境にないのではと考えてしまいます。そうした環境の図書館で人が働いているとすると、図書館の雰囲気も、明るい楽しい雰囲気から、ややちょっと違うものになってしまうのではないかという感じもします。その辺を、どこまで教育委員会側が実態を把握できるのかはわかりませんが、適正に運営されるようにして頂きたいなと、要望するところです。

委員 そのことと関連して、私、別の観点からすこしお話ししたいと思います。私、この前、永福図書館で、初めてレファレンスサービスをお願いしたんです。この館は指定管理業者による図書館運営なんですが、実は自分では手に負えない調べ事で、すごい面倒くさいことだったのですが、だめもとで尋ねてみたんです。そしたら窓口の方がやってみますとおっしゃったのです。しかしなかなかお返事が来なかったの、やっぱり無理だったかなと思って、私、申し訳なくなってしまう、「もう、大変だからもういいです。ごめんなさい」と電話をしたんです。そしたら、その後で図書館に行ったとき、私のお願いを聞いて下さった方はその日はお休みだったのですが、カウンターの別の方からこんな話がありました。実は私、二つお願いしたんですが、そのうち一つは解決していて、いま別の一件を調べていて、なかなか厄介だけでもう少しやってみる、とのことでした。

私は最初、簡単なことならもかく、すごく難解な案件については杉並の図書館全体でそれを共有し、みんなで何か知恵を出し合ったりしてやってくれると思って、安心してました。と同時に、私が面倒なことをお願いしたばかりに、たまたま私が声をかけた人が家に帰ってまでやっているのかなと思って、すごい恐縮してしまったんです。

私が尋ねたことについては、それからまた何日かたって、すごい、もう完璧な答えが出てきたんですね。そういう意味では、すごいな、杉並区の図書館は、というふうにびっくりはしたんですけども。何かちょっと頼まれたから、1人とか2人の人がそこまでしなきゃいけない、何かそういう仕組みになっているのかなというのと同時に、それがたまたま指定管理の図書館だったので、その辺の、何か図書館同士の連携とか、そういうことってちゃんとしないのかなとか、やってもらったことはすごいありがたかったんだけど、そこがとても心配になってしまったんですね。

中央図書館次長 その人は多分もうプロ根性というか、意地でも絶対自分でやろう

と思われたんでしょうね。でも、本当に緊急な場合であれば、その図書館で解決がつかないことは、中央図書館のレファレンス担当に必ず回ってきます。中央館のレファレンス担当の許にはさまざまなレファレンス案件の蓄積がありますから、できるだけ早く解決してご連絡します。ですから、話題にされた案件は余りない事例だったかもしれませんね。

委員 そうなんですか。中央館を中心にしっかりと連携ができていて安心しました。

《討議：子供読書活動推進計画について》

○委員 子供読書活動に関連して質問します。図書館と直接関係ないのかもしれませんが、先月、宮前図書館をよくする会の委員の一人で西宮中学校の司書の方に同中学校の図書館活動の活動報告をして頂いたんです。その話によると、3年間ぐらいいろいろとなさった。まず図書館自体の設備リニューアルから始まり、選書については司書がやるんじゃなくて先生方が全部参加するだとか、授業と図書館の本との接点を設けて授業をしているとか、いろいろなことが行われており、その成果が出てきている。たとえば図書館に来る生徒たちの数がこの3年で3倍になったとか、月によっては貸し出し冊数が10倍になったなどなどの報告がありました。

それらがベストプラクティスなのかどうか、私にはよくわからないんですが、そういった事例を、例えば図書館が中核になって、いろんな学校の司書の方々と情報交換とか共有化するような場づくりというのはあるんですか。

中央図書館次長 私どもの事業係で学校の支援をしているのですが、その担当職員とサポートデスクという区の他の部署とで連携し、直接学校司書を支援しています。さらに、行政内部の連携の会議のところで、関連の情報を交換しています。また、それ以外に、そのサポートデスクが中心になって、学校の司書さんたちにいろいろ研修をしたり、情報提供したりする場が月に1回あります。その場に私どもの職員も参加して、いろいろ情報を聞いてきたり、提供したりというようなことをしていますので、全てを掌握はしておりませんが、トピックスは大体耳に入ってくるような状況です。

委員 それはなかなかいい試みだと思います。そういうものを紹介されて、ほかの学校に伝わっていくといいし、当然それとの、宮前とのいろんな連携の話もあったんですけどね。その辺はご紹介されるといいんじゃないでしょうか。

副会長 資料3(「家庭・地域等における読書活動の推進」)に「中学生・高校生向

けのサービスの充実」に書かれているゆう杉並と連携に関連して、こういうことができればいいなと、私は、この5年越しぐらい言っていたんです。これで、あ、ようやく連携がなりそうだなと思うのですが、いきなりこの「HOKUHOKUの会」と出されて何のことだかよくわかりません。この会はティーンエイジャーたちがボランティアで集まっているのか、あるいはゆう杉並のスタッフの方が率先してティーンエイジャーをまとめているのか、それとも大人の会なのか、何なのか。私はいまこの会が、子どもたちが自主的に図書館にかかわろうとしているのか、大人が上から言っているのか、そこのところが知りたいです。

中央図書館次長 この間、児童青少年課の職員も一緒に会議がございましたので、そこで説明を受けました。その時々集まるメンバー、ですからいつもいろいろなメンバーにはなりますが、そのように完全自主的に集まっているグループなんだそうです。ただ本当はもう卒業してしまうような年代の人たちなので…。

副会長 ということは、17歳、18歳ぐらいなのですか？

中央図書館次長 そうなんでしょうね。なので、このグループを継続して、それに次ぐ年代の人たちがまた入るかもしれないし、もしかしたら解散しちゃうかもしれませんね。なにしろ全くその運営を子どもたちに任せているということなので。

副会長 わかりました。私が実はそれを狙っていて、うまく取り込めたらいいなと思っていた利用者層だったので、すごくうれしく思います。ありがとうございました。

審議事項

会長 審議事項に入ります。案件の説明をお願いいたします。

《審議事項第1：利用者満足度調査について》

中央図書館次長 それでは、利用者満足度調査からご説明します。

このことに関しては、前回の協議会でいろいろご意見を頂戴いたしました。それらを参考にして、再度練り直した案をここに提示いたします。なおこの案は会議前にメールで配付させて頂きました。その際に頂いたご意見もさらに盛り込んでおりますので、委員の皆様のご意見を十分に反映した内容となっていると思います。

ただし皆様から頂いた重要なお意見の中でこの案に含まれなかったものもあります。まずこの10月に更新した図書館システムについてです。これについては、10月に入れ

替えしたばかりで、利用者の皆さんに操作を覚えて頂いている最中で、まだシステム的に完全に理解されておらず、お尋ねするのは時期尚早と判断しました。

ただシステムの操作に慣れて頂けるように努めながら、現段階でのご意見を個別的にうかがい、それを集約しながら、操作の習熟をお手伝いしながら、システム自体の問題を整理しているところです。ということで、1月ぐらまでは様子を見て、その段階で操作上何らかの問題があれば、それらを集中的に改善すべきだろうと考えております。

また、新システムはどうですかと、利用者の方々にお尋ねすると、もともとコンピュータを使うことを嫌っている方々もいますし、そうでなくても前にせっかく覚えたのに新しくなってしまうというような意見をお持ちの方もいますので、これについてはあえて今回は聞かないでおこうかなという判断をさせて頂きました。。

なお、図書館に設置しているOPACの利用者端末機ですとか、ホームページにその辺のところはここに載せておりますので、そこでもしも不満という方は、裏に恐らくこれは嫌だときっと書き込みされるのではないかと思います。過去にもそういう経路でお尋ねやご意見を頂いております。

逆に前の案で省いた設問を復活しました。それは子ども向けのお話会とか工作会についての設問です。この調査は中学生以上の方を対象にしていますので大人の方は余り関心がないのではと考えたのですが、協議会委員の方々から、子供読書活動推進計画に力をいれて取り組んでいるわけですから、再度ここに盛り込んでおります。ただし、あかちゃんタイムなどに力をいれて取り組んでいるんだからその点も含めるべきだというご意見は、これまで実施していて特段の批判的な意見は頂いていませんし、設問が13と多くなっていますので、今回は取り込みませんでした。

この案で利用者満足度調査を12月中に、実施したいと考えていますが、これで実施させて頂きたいのですが、いかがでございましょうか。

会長 ご質問、ご意見はありませんか。

(なし)

会長 では、それではこの案でお進めください。

《審議事項2：杉並区立図書館経営評価について》

中央図書館次長 それでは、引き続きまして、図書館の新しい経営評価の仕組みに

ついて説明します。

経営評価のスケジュール

中央図書館次長 経営評価の目的は従前と同じですので、ここでは経営評価の実施、特に予定、スケジュールに合わせまして、どういうことをやっていくのかを説明させていただきます。

スケジュールの表では、25年、26年、27年となっています。図書館運営は、直営館を別にして、25年度から新しい事業者さんに指定管理および委託し、また新たに始まります。25年度は今年度同様に運営状況報告だけです。つまり24年に実施した事業結果をまとめて報告することになります。そして26年度から新しい方式の下で経営評価が始まることとなります。26年度から経営評価を開始するには、25年度にきちんとその土台づくりをしなければならないと思います。その土台づくりをこれから始めていくこととなります。

今回、利用者満足度調査を急いでいるのは、次年度、つまり25年度以降の満足度調査をすべて12月に設定している関係です。

経営評価の枠組み

中央図書館次長 25年年4月に直営館、委託館、指定館すべて年間の事業計画を立てます。その際今後は目標管理方式で事業を進めることにしております。このことについてはこれまでに協議会で了解をいただいておりますが、どの個別的な事業でも目標を定めて、その達成度をはかるというやり方に変えていきます。そのやり方の基準を定めたいというのがこの案件の趣旨です。

もちろんその基準のおおもとに今年度成案をえた図書館サービス基本方針があります。しかし基本方針は、今後の長期的に、10年間のスパンで図書館をどうすべきかをまとめたもので、いわば理想の姿を描いたものです。ですからそれをいきなり単年度で全部達成できるわけではないので、まず3年間の中期目標というのを立てます。その中期目標案が資料6別紙1と別紙2です。

別紙1と2は、現段階では中期目標を設定する枠組み、あるいは素案ですが、別紙1の最初「館別総括」となっており、それ以降がさまざまな事業の個別的目標管理の評価表です。「館別総括」は、文字どおり、各館ごとのそれら個別的評価表をそれぞれにまとめるものです。

「館別総括」の第2項目に「評価表別結果」があります。ここに「資料の充実」か

ら始まり10番目の「広報・情報発信」まで評価項目が挙げられていますが、これらは図書館サービス基本方針に掲げられている柱、第1の柱「「学びの場」としての図書館」、第2の柱「「知の共同体」としての図書館」、第3の柱「「楽しい交流空間」としての図書館」と関連させています。たとえば「「学びの場」としての図書館」の下に「ニーズに応じた多様な資料が揃い、多くの区民の自己研鑽の場」を 評価項目（ここでは「1.資料の充実」と「2.誰もが利用しやすい図書館に」）として立て、それを中期 達成目標 に、資料に書かれているような、事業の概要を示します。次いでそれぞれの 評価項目 ごとに中期目標を達成するための 今年度取組目標、つまり25年度であればその年度の事業計画を設定します。25年度の事業計画については今後中央館ほかそれぞれの館で立案されることとなりますので、資料では空白になっています。そして年度末までにその計画がどの程度達成されたかを 取組結果 に記述します。それら一連の計画・実施・結果をで評価（委員会評価）し、評価内容を示します。その評価内容に基づき次年度、25年度評価の場合には26年度の事業計画に対する 課題・改善点 として提起します。

2番目柱「「知の共同体」としての図書館」では、 評価項目 に「3.調べ物の相談（レファレンス）の充実と「4.講座、講演会、行事の開催」を掲げ、それぞれに 達成目標 に中期的な目標を具体的に示しています。第3の柱「楽しい交流空間」については、「5.ボランティアとの協働」と「6.快適な読書環境の整備」を 評価項目 に掲げています。

その他今回、図書館の情報化についてどう進めるかについて、現在資料相談係長を中心にまとめているところです。ぜひ 評価項目 に加えたいと考えておりますが、今回この評価表では含まれていません。また杉並資料の保存と伝承、つまりアーカイブについても次年度から考えていきたいと思っておりますが、今後の課題ということで、今回は載せておりません。それから区民の方々に協力していただいて、一緒になって図書館づくりをすることについては、いまのところそのイメージがはっきりしていないので、中央図書館でしっかり考え、具体的な目標が立てられる状況になりましたらと、考えています。

ユニバーサルデザインを目指す施設・設備等の充実については、図書館施設整備計画の関連ですので、経営評価の 評価項目 に加える前に、まず私たちが具体的に取

り組むことができ、実現性が高いことがらをについて事業計画立て、達成状況を見ていきたいと考えています。

なお、以上三つの柱を実現する基盤整備についても、いくつかの評価項目を掲げています。まず「7.子ども読書活動の推進」、ついで「8.他機関との連携」、「9.司書の確保・育成・研修計画」、「10.広報・情報発信」です。これらはすべて基本方針の目指す図書館運営に不可欠ですが、先の三つの柱の下に掲げにくい項目なので、別枠にしました。いずれにしても、以上の10項目を評価の要点としました。

経営評価の手續・手順

中央図書館次長 繰り返しに成るかもしれませんが、評価表の書式を見ながら評価の手續・手順について説明します。個別表の 評価項目 「1.資料の充実」をご覧ください。次に 達成目標 があります。そこには「資料の充実」の具体的な狙い書かれています。これは経営評価についてご理解頂くための例示です。また各館での目標設定の参考例ともなります。各館では館ごとの3年間を見据えた、より具体的な目標をここに記述することになります。その下にある 今年度取組目標 には、その中期的な目標達成のために各館で今年度、つまり25年度にどう取り組むかが具体的に、明確に書かれます。

別の言い方をすれば、これらの項目には、25年度当初に立案する年間の事業計画すっぽりと入ります。このような形で事業を展開しますと、経営評価のための別作業をすることなく、日常的な仕事自体がPDCAのサイクルの中で回っていくはずですし、目標に対してぶれずに、きちんと仕事の進捗を管理することができるものと考えております。

表の下段の 取組結果 に関連してですが、これまでは各館その年度の事業が終わりますと、4月末ぐらいまでに事業報告をまとめて提出していました。経営評価の新しいやり方では、年度当初に設定された 今年度取組目標 の達成度を判断し、それも加えて報告してもらうこととなります。

この一連の作業を10項目のすべてについて中央館を含め各館で行います。ここで経営評価の作業は一旦私たち図書館側から離れ、経営評価委員会に次の一連の作業が受け継がれることとなります。その第1の作業が 委員会評価 です。

いま一度資料の最初のページの「2.取組計画の策定、実施及び評価のしくみ」をご覧ください。PDCA、つまり〔PLAN⇒DO⇒CHECK⇒ACT〕のサイクルの図があります。

PLANは、年度当初の4月に年間計画、つまり年度取組目標を策定することです。DOは、1年を通じて事業を実施していくことです。CHECKは評価ということですが、これがここでいう図書館経営評価の最も重要な作業です。

協議会委員からなる経営評価委員会での評価作業

中央図書館次長 これまで経営評価は、図書館での内部評価でした。中央図書館の職員のグループで評価し、それを協議会の審議事項に提案して意見や提言を頂くというようなやり方をしていました。以前の協議会でそれでは客観性の点で疑問だの意見がありました。そこで今後は この評価を図書館協議会に協力して頂いて行いたいと考えています。正確には図書館経営評価委員会をこの協議会のメンバーの中の、別建ての組織として作り、そこで評価をして頂くというものです。図書館側は事務局としてそれにかかわることになります。したがって経営評価は実質的には協議会委員の作業となりますが、その点を皆様にご了解いただかなければなりません。そして作業の結果は、評価表(1)の 委員会評価 に記載されますが、それと同時に評点、A・B・C・Dを付して頂きます。。

評価ポイントの新旧の相違

中央図書館次長 もう一つ、新旧で異なる点があります。別紙2「図書館評価法(2)」によって説明します。

この前の経営評価の審議過程で指摘された数値目標、たとえばレファレンス率やコピーサービス件数などがその代表できる事例ですが、それらは数値にこだわりすぎるとの指摘がありました。地域館での地域人口一人あたりの蔵書数とか貸出数とかタイトル利用可能数なども、考えてみますと、いまでは杉並区全体の蔵書を全域の区民の方々が利用し、貸出を受けられているわけですから、あまり意味がないという意見も出されておりました。新しい評価ではそうした点について考え直してみました。

また同様にインターネットの端末の利用回数などというものもありましたが、最近では、利用者の皆さんは館内の無線LANにご自分のPCを接続して使われておりますし、実際に図書館の端末機利用回数も確実に減っております。それも評価の要点にしておくのもどうかと考えました。

また、障害者サービスについてですが、地域館に朗読室など整っている館もあるのですが、実際の利用はその環境が整備されているは中央図書館に集中してきている。そういう状況の下で障害者サービスを全館に問うとしてもカウントがゼロとか、極め

て低い数値が出るようになっていました。ですから障害者サービスについては、経営評価とは別の体系で整備・充実を図ったほうがいいのではないかという考えで、見直しをさせていただこうと思っているところです。

次に新しく追加したものについて説明します。

まず、新規の利用登録者数です。各館の努力で利用登録者数が増えたということは、成果を示す一つデータとなります。それからさまざまな媒体、たとえば「広報すぎなみ」に掲載される行事の回数、また図書館のホームページやおたよりの発行回数などの広報活動は活発な事業活動の一つの指数になるものと考えます。もちろん新聞にその活動が記事として掲載されたといったことなども特記すべきことだと思います。

データベースの利用回数についてもカウントします。これはこれまで中央図書館でしか採っていませんでした。いまでは、数は限られていますが、地域館でもデータベースを利用できますので、今後は各館のデータも記録していきます。

以上「評価表(2)」の指数項目の主なものを説明いたしました。従来、中央図書館については27項目あったものを22項目に整理しました。また地域館については、25項目あったものを18項目にまとめました。なお「評価表(2)」は経営評価の参考資料として頂くこととなります。各館が「評価表(1)」の 取組結果 に記載した内容を数的に裏づける資料として、経営評価委員会で使っていただければ思っております。

各年度の計画と実績が連結する評価方式

中央図書館次長 また「評価表(2)」に、〔24年度実績//25年計画/25年実績//26年計画〕という欄があります。これは、区で事業評価をするときの評価方式を取り入れたもので、この表ではまず今年度末に 24年度実績 の数字が入ります。その数字に基づいて、各館が翌年度で目指す数値を設定し 25年度計画 に記載します。その年度の実績は 25年度実績 に報告されます。個々で重要なのは、25年度の数値目標は単年度で設定されるものではなく、26年度計画を視野に入れてなされる必要があるということです。

利用者満足度調査と経営評価のかかわり

中央図書館次長 なお経営評価は利用者満足度調査とも密接にかかわります。今回12月に実施する満足度調査の結果から来年度改善・改良すべき問題や課題がいくつか浮かび上がるかもしれません。しかし、それを直接来年度の事業計画に直接的に反映させるのではなく、資料に示されている図のように25年満足度調査結果は、25年に行

われる経営評価の参考資料、あるいは裏づけ資料として使われることとなります。

評価と課題・提言の決定手続

中央図書館次長 経営委員会での評価は、評価表(1)(2)と利用者満足度調査結果を素にしてなされるわけですが、その評価の結果は、委員会から協議会に報告されることとなります。そしてその報告に基づいて協議会では、実績に表れる問題点などを分析し、その後の図書館運営に対する意見や提言を行って頂きます。そしてその意見・提言に基づいて図書館側が次年度の事業計画を立案するということとなります。ですから、いま満足度調査と経営評価とのかかわりを説明しましたが、この12月に行われる調査の結果は2年後の26年度計画に反映されることとなります。もちろん今回の調査の結果で、反省すべき点があれば、25年度の事業に含まれるものも、現実にはあるうかと思えます。

今後のスケジュール

中央図書館次長 最後に今後のスケジュールですが、資料の「評価手法・項目案を協議会に提示」をご覧ください。24年度に行うべきこととして、まず本日の協議会での審議事項として新しい図書館経営評価のあり方と取り組みを提案いたしました。この案は今回の協議会と1月に行われる年度最後の協議会で皆様の意見を参考にしながら決定させて頂きたいと考えております。新しい経営評価を来年度に実施することになりますので、1月に決定して、2月以降にはそれを含めて新年度の年間計画を立て、それを4月に間に合うようにしたいと願っております。

中央図書館次長 以上長々と説明させて頂きましたが、説明不足のところもあるかもしれませんが、ご質問頂き、その上でまたご説明させて頂きたいと思えます。また経営評価委員会のことを含め、この案件の承認をできるだけ早急に頂きたいので、よろしくご審議下さい。

《審議2：杉並区立図書館経営評価について》

新しい経営評価法の立案スケジュール

委員 取組項目が70項目ぐらい挙げられていて、しかもまだ未定稿でなので、これから詰めていきますという話だったんですね。私は、今後の3カ年間の達成目標を確定するに当たっては、ここで取り上げられた取組項目をもう少し整理して、ロードマップに落とし込んで、全体像をわかりやすく示すのが前提だろうと思うんですよ。

それがあって、この計画を組みましょう、単年度計画をこうしましょうということになる。この資料に掲げられているスケジュール表の中に、図書館側は一体いつまでにそれを提示されるのでしょうか。協議会での議論はそれを踏まえて、ということになるのではと思うのです。

まずそのスケジュール感がしっくりこないのですが、1月に最終案を固めちゃわな
いといけないということになると、ちょっと時間的な余裕が逆にないかと懸念する
のですが、その点はいかがでしょうか。

中央図書館次長 そうですね。評価表に載せている取組計画は、それこそ10年間か
かって実行すべきものも含んでいますので、たしかに事業項目をかなり欲張って載せ
てしまっております。おそらく全部は無理でしょうから、この中からピックアップし
なければいけないと思っています。ある程度中央図書館のほうで、モデルといいま
すか、地域館のモデルとなるようなものを一つ作ってそれを提示するというようなやり
方をしようとは考えております。次回の協議会ではそういったものがお示しできると
考えてございます。

またこの資料に書かれたことを未定稿としましたのは、全部を区にどーんと出して
しまいますと、「図書館はこんなにたくさんのかを1回でやっちゃうのか。それで
はお金がいくらあっても足りないぞ」などという話になってしまいますので、とりあ
えずは「こういう理想を描いていますよ」と全体を示し、その中でどこまでやってい
くかということを絞り込もうと考えているわけです。

ある程度のロードマップは、図書館内部で作ってはありますが、いま全部は出せま
せん。その中で、どの辺のところを絞り込んでいこうと考えている最中なのでもう少
しお待ちください。

委員 わかりました。じゃあ、今日は全体のフレームワークについて審議して、コ
ンテンツをどう盛り込むかは次回と、こう理解しておけばいいですね。

中央図書館次長 はい。そういうことでございます。

会長 以前の経営評価のやり方と比較して、ここに出された案はよくできているよ
うに思います。第1にフレームワークがきちりしている。いまおっしゃったように、
実際取組目標が、具体的にこの 今年度取組目標 の欄に記入されると、イメージ
がはっきりするんでしょうね。

中央図書館次長 はい、今回一応例示として、「達成目標」はこんなものを入れま

したと申し上げましたけれども、今後は、それぞれの図書館で達成目標を立てて、それをわかりやすく記入したものをお見せすると、皆さん、ああそうなのかのご理解いただけると思います。

たとえば西荻図書館での取組目標は永福図書館のそれとは違うかもしれません。取組計画にあるから全部それが載るかどうかもわかりません。中央図書館と地域図書館との役割が違いますし、また地域図書館の中でもある館は今回はこれに力を入れて取り組む、別の館はそれとは違うことを重視しよう、など館ごとに力点が違う可能性もあります。ですから、今日はそこまでのものはお示しできませんが、そういった一応腹づもりであります。

会長 このスケジュールでいくと、取組表作成は年度初めですね。とすると実際の取組目標が具体的に示されるのは4月ということになりますね。

中央図書館次長 はい。年度初めから事業を実施したいので…。

会長 とすると、1月の協議会である程度基本的な審議を終えて、これでいきましょうと決まれば、その翌日から仕事にかかって、4月にはもう実際の事業計画といえますか、来年度の事業目標、事業そのものが具体的に上がってくることになる。それを審議するのは来年度の第1回目の協議会ということになりますかね。

企画運営係長 例年、第1回目、年度初めの協議会のときに、各館からの事業計画書をお渡ししていると思うんです。それは今までどおり出してもらえますけれども、各館の事業計画書には、ここの1から10の項目にのっかって、達成目標と今年度の取組目標が1項目ごとに入ってきたものを作成、提出してもらい、それに基づいて事務局が、作業のレベルでは、今お配りしているシートの 達成目標 と 取組目標 の欄に落とし込むことになろうかと思います。

それが、1年間終わって、年度が終わったところで、実績報告書というのもまた協議会にお出ししていますけれども、そこに書かれる中身は、ここのそれぞれのシート、項目ごとに則って、 取組結果 というところに、そのままシートとして落とせるようにして各館から提出してもらい、それを協議会にご報告する。全体的にはそういうイメージでやることになります。

経営評価と事業展開のスピード感

委員 図書館での事業展開全体のスケジュールの話なんですけれど、最初に「客観性だとか透明性だとかというものを担保する仕組みでやっていきたい」と言われた、

それはもちろん大事なんだけど、もう一つは、スピーディに事業を展開することだと思うんですよ。民間とは違うので、途中でギアチェンジというのは簡単にはできないのだけれどもこのスケジュールだと、半年たった後で公表するんですよ。

中央図書館次長 はい、そうなんです。

委員 ここはもう少し何とかならないのかな。評価委員会の委員は専任でないわけだから評価に時間が掛かる。民間の場合だと、通常、3月で決算をして6月には数百ページの有価証券報告書を出すんですよ。そのときにCSRレポートも出しているし、さまざまなレポートは大体3カ月ぐらいで終わっちゃうんですよ。当然、第三者の監査法人だとかNPOの法人の評価だとか、そういうものを並行的に受けてやる。そういうスピード感がある。それに比べるとこの経営評価はと半年過ぎてから公表となる。何か遅いんじゃないかと思うんですが、その辺が現実的なものかどうかは、一度検証して頂いたらいいんじゃないかな？

会長 年1回の経営評価のスケジュールに関してですが、それはたしかに民間企業とは違ってはいるんだけど、経営については体系的ではないけど、実質的というのかな、現実的チェックというのか、マイナーなというのか、そういう意味での評価は協議会の場でも行われているように思うんです。協議会は年に4回ないし5回あるわけで、そこで個別具体的な事項について委員から質問や意見や提言が行われている。それらはやはりある意味での評価を踏まえてなされている。年1回の評価は、そういう形で、継続性あるいは連続性を持たせられるのではないかな、と私は思うんだけど。

企画運営係長 区の行政の手順では、5月末までは決算でお金が動いたりするので、確定するのが5月末、6月の頭になるんですよ。その流れでちょっとその分だけずれて経営評価の作業をして頂くことになります。ですから民間並みのスピード感というご意見はよくわかるんですが、スケジュール的には9月定例の協議会で事業の進捗をまとめています。

委員 確かに、大きなギアチェンジというのが起こることは余りなさそうですね、何か。そのことは余り心配していませんけどね。民間のように環境ががらっと変わって、どんでん返しをしないとイケないということは余り想定されませんから。

各年度取組目標についての複数の選択肢

会長 ロードマップがあるとすれば、今年度取組目標には、今年度、次年度、その次年度の目標に候補となるべきものがあるはずですね。基本方針を理想とした中

期計画を立て、その下で目標達成管理方式で事業を展開していくわけだから、少なくとも3年さきまではそういうものがある。そしてその候補はたった一つではなくて、いくつかあってその優先順位第1のものがそこに記載されることになる。ということは初年度については、第2、第3位もありうるわけですね。現場ではおそらく来年、再来年についても複数の候補を持っているはずですよ。それがなければ運営管理の先々が見えないわけですからね。実は審議会の経営評価の場面でもそれが見えないと、議論が空回りする可能性があると思うのです。いま私の言っていることに具体的ではないんだが、各館で、もちろん中央館を含めてだけど、なぜ、ある事項が取組目標として選ばれたのか、他の選択肢、あるいはアプローチがなかったのかの情報がないと、これはどうなの、あれはどうなのというようことで話があっちこちに飛ぶ可能性がある。だから、なぜそれが選ばれたのか決めた裏側がわかる説明も欲しいんだが...

中央図書館次長 なるほど。そうですね。

会長 優先順位1位、2位、3位の選択肢があるとする。1位と2位の差は何だとか、1位と5位の差は何だなどいろいろ理由があるでしょう。わかりやすい理由を挙げると、「これは金のとれないことにはできない」、「本当は優先順位第1位にやりたいんだけど、これは予算がとれない」。予算申請は次年度なんだけどもなかなか難しそうだから、いろいろと工作、あるいは運動など何か活動するなりして、5年ぐらいの目標で予算をとろうというような、いわば中長期にわたる戦略的な計画を立てる必要がある事業もでてくるわけです。その辺が見えてくると、それこそ基本方針に乗った形で、今後の事業計画を適正に審議したり、経営評価が下せるんじゃないかなと思うんですけどね。

中央図書館次長 そうですね。どういうふうにしていきましょうか。

数値目標とその裏付け説明

委員 今のお話ともかかわると思うんですが、達成目標は、この例示なども見ると文章表現ですけども、今年度取組目標には数値目標、少なくとも数字が、いつまでに、どれだけ、何をというふうな表現でこの目標が記載される。そして取組結果は、その数値目標によって表される。そうだとすると、委員会での評価も、まあ、し易いかなと思うのですが...

会長 だとしても別表に記載される数字だけでは、実態がよく見えない。数値の裏付け説明もあったほうが良いような気がするんですがね。

中央図書館次長 全てが数値に落とせるものばかりではないわけで、質的なものも入ってくると思うんです。でもたとえばあかちゃんタイムなどについて、月に2回だったのを毎週1回やりますと記載されると、それが質的な向上を意味するので、わかりやすい表現だと思います。前回の経営評価の反省で、数ばかりにこだわってしまうのはいかなものか、定量的な表示だけでなく、定性的な説明も工夫する必要があるでしょうね。

会長 経営評価というのは、基本方針に示された理念を起点にして最終的には住民サービスの向上につながる1ステップです。ですから形だけの評価表の設計ではなく、図書館運営の実際での事業計画とその効果的な実行との連結を踏まえて丁寧に、というか精巧に考えて作成しなければならないと思います。ちょっと大変でしょうけどね。

中央図書館次長 はい、最初の例示を作るだけでも大変でした。それで皆さんに説明していかなければいけないと思っております。

会長 ちょっと細かいことなんですが。別表におはなし会、映画会などの「事業実施回数」と「事業参加者数」とあります。結果報告にはたぶん回数だけではなく、どんな事業をしたか、その標題などとそれに参加した人数が書かれる。そこで、年度当初の取組目標については、今年度はおはなし会を何回、映画会を何回、講演会を何回としか記入されないのでしょうかね。私はたとえば来年度初めには、回数だけでなく、どんな事業をするかがほぼわかっているはずだと思うのです。

何を何回するにしても、どれくらいの経費が必要かとか、講演会などであれば具体的に何をするとか、講演者を誰にお願いするとか、どのような人たちを対象にどれくらいの参加人数を予定しているとかがある程度きまっているはずですよ。だとすると、経営評価ではそういう情報があれば、後々の意見や提言が的確にでき、それがまた来年度の取組目標につながると思うのです。

中央図書館次長 そうですね。これまではどちらかといいますと、何か事業をすることは決まっていますが、なかなかその中身まで深められない場合もあるんですね。半年ぐらいまでは何とか計画を立てるんですが。

会長 事業計画は予定です。予定はあくまで予定にして決定でらずなのですが、これこれこういう計画をしたんだけど、計画の内容があいまいだったとか、経費の見積りが甘かったとか、講演者との交渉に失敗したとかで結局は実施できなかったなどということがある。それは、事業ですから仕方がない。全部が全部うまくいくと

は限らない。でも、たんなるアイデアではなく、ある程度固まった構想があるがあるならあらかじめ提案されていると評価のポイントが的確になるだろうと思うのです。2年先、3年先のことはともかく、新年度1年の構想はある程度具体的に出してもらったほうがいい。

中央図書館次長 そうですね。わかりました。場当たりのにやっているわけではありませんので、各館の皆さんにもそうお願いをしたいと思います。

中央図書館長 別紙(2)の25年度の計画はトータルで書くようになっていますが、各館においては、いま、会長がおっしゃったように、事業ごとに計画と実績というものを踏まえて、どういうふうに課題があってどういう評価をしているのかということが分析できるようにしてもらいたいというふうには考えております。

会長 ついでで言いますと、ホームページのアクセス件数などはサービス全般だけでなく、もうちょっときめ細かくカウントすると、評価のいい指数になるはずですよ。例えば高井戸のこういう計画に対するアクセスがいくつあったなどを調べてみる。これは簡単にとれるはずですよ。そのアクセス件数と参加者数をぶつけてみるなどという分析もできる。新しい経営評価にそれを加えるべきだとはいいませんが、ホームページへのアクセス件数を内部で詳細に押さえておくと、ああ、こういう催し物には割かし興味があるんだなというようなことがわかるだろうし、ある催しについてはアクセスは結構あったんだけど参加人数が少なかった。曜日が悪かったのか、何とかかんとかというような分析のきっかけになると思うのです。

それから、先ほどあった永福図書館でのレファレンスサービスなどは、サービスの数字だけでは、その質が全くわからない。「調査を要した」ものがあつたら、その要約のレポートが欲しいですね。

委員 いまお話しのレファレンスに関連して、レファレンス事例集というのを作っている図書館は結構多いですよ。杉並でもおやりじゃないんでしょうか。

中央図書館次長 作っております。

委員 ですよ。それを、例えばホームページに載せて、事例集をざっと過去のもの全部見せるようにすると、ああ、こういうことを調べているのだなということが理解されると思うんです。

中央図書館次長 載せています。

委員 あ、載っていますか。

委員 とすると司書職員の皆さんのそういった成果が、見ようと思えば見られるわけですね。

中央図書館次長 はい。

第三者評価ほか

委員 単なる意見としてお聞きいただければと思いますが、この経営評価というのは、非常に大変なことですよ。組織としてこれが必要だというのは、よくわかるんですが、単なるユーザーの立場から言うと、別に目標が何だろうと、利用者として便利だったらいいという気持ちもあるんですね。そう考えてみると、一般利用者の声が反映されるのは利用者満足度調査だけじゃないですか。今回の調査についてはさっき審議したし、その内容はいいと思うんです。ですが、たとえばこの中にさきほど話をしたレファレンスに関する設問があるんだけど、アンケートを実施するのが8時間で、計8回ですよ。その間にこのサービスを利用した人がいて それに満足とか不満足というのを付ける人の人数が果たしてどれぐらいいるのか、すごく少ないんじゃないですか。

図書館なので、一般企業とは違うので難しいとは思いますが、たとえば、よくお店屋さんで覆面モニターとかってあるじゃないですか。ああいう、それは例えばの話ですけども、頼んだ人がぼっと行って見て、何かのレファレンスを頼んでみる。何かそういう形で、もうちょっと利用者の本当の満足度が評価の中に反映されたらうれしいなと思うんですよ。この調査はこれですごくいいと思っているんだけど、何かこれだけで、利用者の意見がどれぐらい入ってくるのかなというところがちょっと心配です。

会長 この調査はこの調査で実際の利用者の意見はかなり反映するものなんです。ただ、図書館が相手にしなきゃならないのは、杉並区の住民で、住民と利用者とは必ず一致していない。つまり潜在的な利用者ないしは未利用者の意見とか要望を...

委員 ああ、実際の利用者だけが満足すればいいという問題ではない...

会長 そう、図書館があるのは知っている。「本があって、読みたい本があったら借り出せるところだね」とくらいにしか思っていない人たち、図書館に足も運ばない人たちが圧倒的に多いわけで、そこを考えると、その人たちの意見や要望を吸い上げるのにどう考えたらいいのかなあ？ うちでは東京新聞をとっていますけど、この新聞は地方紙で、地方の行政、教育、文化などを調べていい記事を出している。また読ん

でいて、図書館とか本とかについて、いいセンスをしている編集者がいるのではないかと、と思われる節がある。全国紙ではそういう調査があるんだけど、地方新聞が身近な地域でことを調べてくれるといいんだけど…。

委員 第三者的なところの評価ということですよ。それはいいですね。

会長 話はちょっと変わるけど、先だって区の議員さんとの話をされていてちょっと憤慨したことがあるんです。「あなたは図書館を利用したことがあるの」と尋ねたら、「いや、ううん」だって。「杉並の図書館って日本一キャパシティーのある図書館なんだよ」と言ったら、「ええっ、そうなんですか」だって。第三者的な視点はそれとして、区民代表として区の運営にかかわってるなら、よく図書館のことを知り、杉並の図書館の現状を踏まえ、その立場で評価し、そして図書館サービスの基本方針を共有してもらいたいと、つくづく思いますね。

評価項目、取組目標などの内容

委員 障害者サービスのことなんです。お部屋がなくてできないという事情はもう重々承知していますけれども、対面朗読だけが障害者サービスではないと思いますので、ここに数値が載らないことによって、その辺の努力というか、困っていらっしゃる方たちに情報を提供するという使命を、常にやっぱり意識して頂きたいと思っています。

視覚障害者の団体さんで、厚生労働省ではなくて文科省に、図書館をこういうふうにしたいとかというような訴えをしていらっしゃるところもあるんです。ですから障害者のことだと、福祉とか手当とかということではなくて、区民として情報を得たいとなったときに図書館が利用できるよと知らせることが大事なのです。問題は、じゃあその人たちに、どうやったら図書館のサービスが提供できるだろうか、ということです。対面朗読じゃなくてもいいんじゃないかというような、その辺のところをちょっといつも念頭に置いてくださっていると、私は何か安心できるのです。数字で上げることができないから駄目ですということではないですし、ただ開いていますよというようなアピールとか、私たちはこれができますよというような情報の提供は常にしている頂きたいなと思うので。

多分、先ほど会長がおっしゃったことと同じで、数値に表れない、こうだったらいいのになというところが、この表だけではなくて、あるいはこちらの表だけではなくて、何か盛り込まれてくるような計画であったり取り組みであったりするといいかな

と思うのです。具体的に何か、いまちょっと浮かばないんですけど、これは数値目標ではなくて、広く理念的なものとして何か掲げる、わかるようにしておいていただくと、何かうれしいのですが。

中央図書館次長 前に評価表(1)を説明したとき、2番目の「誰もが利用し易い図書館に」のところで述べましたが、各館それぞれで工夫して書き込んでもらえたらいいのかなと思っています。たとえば、対面朗読の利用はないけれど、永福図書館のように耳に障害のある方にわかるような映画をしたりしていますので、いろいろそれぞれの図書館の事情を踏まえて計画して、表に書き込んでもらえたらいいのかなと思っています。

委員 中期3年間の項目に掲げられる10の目標についての説明がありましたよね。最初の「学びの場」の下の二つはいいとして、次の「知の共同体」としての図書館ということで、ここにレファレンスが入っています。そのことに私は違和感があるんです。

この取組項目の方を見てみると、「学びの場」のところにレファレンスの充実というのが入っているんです。本来はそうでしょう。つまり適正な選書がなされ、蔵書が整備されていて、蔵書を活用するときのためにサービスとしてのレファレンスを充実させるものでしょう。でもこの「知の共同体」にこの言葉が入っているわけです。どうも違和感があるんですよ。むしろその限りにおいては、講座とか講演会だとか、他の団体とか機関とのコラボレーションの話、社会教育会館だとか科学館だとか郷土博物館だとかがこれに関して以前に議論したように覚えています、そういうものに取り組んでいくんだと思うんです。

それから、「基盤整備」のところの7番目で「読書活動の推進」がある。子どもの読書活動の推進ですよ。それそのものは大事なんです、でも「基盤整備」の見出しの下に「活動推進」おかしいと思うんですよ。これは活動そのものですから。「学びの場」であつたり、「知の共同体」に収められるのがいい。8番目で「他の研究機関との連携」というのが書かれているわけだから、学校との連携という基盤整備の視点で標記されなければならないと思います。

委員 それからもう一つ。別紙2で、地域館の定量評価に関してのことなんです、地域館それぞれで重点項目を設定されていますよね。いま宮前図書館をよくする会で議論を始めているんですけど、重点課題に対する取り組みを決めるとき、それに対し

て選書だとか蔵書だとかをちゃんとしたのかどうかを考えたかどうか。あるいはそれに該当するようなイベントをちゃんと起こしたのかどうかということや、図書館で出来なかったとしたら、他の機関と連携しているんな行事をやったのかどうか、などをしっかりと考える。やっぱりこれが非常に重要なポイントじゃないかと思うんですよ。定性的な表現になるかもわかりませんがね。

例年、満足度調査の中で重点課題を知っていますかというのを聞くと、一番低いわけですよ。だから、それぞれの図書館は、課題設定した以上はその責任を持って、きちっとPRもするし、選書もするし、行事もおこすしと、やっぱりそういうことをきちっと計画の中に組み込んで実績評価もするという仕組みを、どっちが基準なのか僕ちょっとわかりませんが、それはきっとされたほうがいいと思うんですね。

中央図書館次長 最初のレファレンスの充実が「学びの場」のほうではないというご指摘は、そうなのかもしれません。でも「知の共同」でも重要な項目だろうと思います。どちらにもまたいでいるサービスなので、どう切り分け、どう表現したらいいものか…。少し考えてみます。それから子どもの読書活動の推進については、その支援とその基盤整備を切り分ける必要があるかもしれません。これも再考します。

《次回協議会日程について》

会長 ほかがご意見がないようでしたら、この案件についてはここに提案された経営評価のフレームワークを皆さんにお認め頂き、1月の協議会には、各項目についてわかりやすくもうちょっと具体的な内容で案を提出されるように要望しておきましょう

中央図書館次長 はい。なるべく早目にお示しして、事前に十分見ていただけるようにいたします。

会長 次回協議会の日時は？

中央図書館次長 はい。1月26日土曜日の、同じく14時からということで予定させて頂きたいと思いますが、いかがでございましょうか。

会長 皆さん、そういう予定をして頂くようお願いします。では、今日はこれで終了いたします。ありがとうございました。

【本文書は速記録に基づき協議会会長が取りまとめた】