

## 会 議 記 録

会議名称	平成 25 年度第 2 回 杉並区立図書館協議会
日 時	平成 25 年 9 月 28 日 (土) 午後 2 時 07 分 ~ 午後 3 時 56 分
場 所	中央図書館 地下 1 階 視聴覚ホール
出席者	委員 沼田、中島、笹井、原、竹田、原田、石橋、高野、川田、齋木、澁川 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、今川図書館長
配付資料	資料 1 平成 25 年度杉並区立図書館運営状況報告書 (対象 平成 24 年度 事業) 資料 2 利用者満足度調査について ・ 杉並区立施設再編整備計画 (第一期) (素案) (平成 26 ~ 33 年度) 第一次実施プラン (中間のまとめ) (平成 26 ~ 30 年度) ・ 杉並区立施設再編整備計画 (第一期) (素案) (平成 26 ~ 33 年度) 第一次実施プラン (中間のまとめ) (平成 26 ~ 30 年度) 概要版
会議次第	1 開会 2 議題 【審議事項】 (1) 平成 25 年度杉並区立図書館運営状況報告書 (対象 平成 24 年度事 業) について (2) 図書館利用者満足度調査について 【報告事項】 (1) 杉並区立施設再編整備計画 (第一期) (素案) について (2) その他 3 閉会

会長 これから会議を始めます。今年度、平成25年度第2回目の協議会ということになります。それでは報告事項から始めて下さい

### § 報告事項：杉並区立施設再編整備計画（第一期）（素案）について

中央図書館長 審議に先立ち前回、若干説明させていただきました区全体の施設再編・整備計画がまとまりつつあり、区のホームページ、その他資料すでに公開されていますので、私から概略をお話しさせていただきます。詳しくはこの後、次長から説明させていただきたいと思っています。

なおこの施設再編・整備計画には、集会施設や体育施設等利用料の改定も合わせて、今、議会に提案しております。施設等利用料は、平成9年に料金の改定を行ってからずっと改定を見送ってきておりますが、その後の区財政の状況の中で受益者負担の適正化を図るべく提案しているところです。

さて図書館関連施設の再編・整備ですが、まず中央図書館も建設以来31年を経過し、非常に古くなってきており、老朽化が進んでおりますので、大規模な改修計画を区の再編・整備の中に載せてございます。今後は、区民の方の意見を聞くために地域での説明会、アンケート調査、さらに懇談会という手続を経て案をまとめ、最終的には来年2月ぐらいに、区民の意見提出手続を経て成案に至るということになります。なおこの図書館協議会委員の皆さんにはこの場だけでご意見を伺うということではなく、何かありましたら、その一連の流れに沿ってさらなる意見をいただければと思っておりますので、どうかよろしくお願いいたします。

### 《図書館関連施設再編整備計画の方向》

中央図書館次長 それでは区立施設の再編整備計画について説明させていただきます。最初になぜ今再編が必要なのかという点についてであります。まず区立施設の多くは昭和40年代、50年代にかけて整備したものが多く、それらが、今かなり老朽化し、更新時期を迎えてきているということがあります。それら全ての施設を今後順次建てかえていくと、今後30年間に2,800億円という巨額な経費を必要とします。また、その後の維持費もかかります。つまり財政負担が今後ますます重くなります。

一方、現在は少子高齢化が進展しており、人口構造がかなり変化して、多くの施設が当初設置したときの考え方、目的に比べて、利用の仕方とかがかなり変わってきています。具体的には学校とか児童館、そしてゆうゆう館などの利用状況なども、今後の方針・方策を考え直す必要に迫られていることが要因です。つまり区としてはそれら施設の使い方について、現在の皆さんの要求や要望に合わせる必要があるということです。

その中で図書館施設の課題と再編整備の方向性ですが、現在区立図書館は7地域で14館という構想に基づいて整備してきております。既に13館が整備されていますが、まず高円寺地域の2館目の設置をどうするかというのが第1の課題です。次に、現在ある13館のうち、永福・柿木・高円寺・宮前の4館は昭和40年代に建てられており、築40年以上を経過しているので、かなり老朽化していることに加え、中央図書館が昭和50年代の建築で同様に老朽化が進んでおり、いずれも改修工事が必要になっています。

さらに蔵書の保管スペースも大きな課題の一つです。杉並区立図書館は東京23区で蔵書数が一番多く、私どもの誇りでもあります。一方でそれが増え続けています。書庫スペースの拡張にもおのずと限界がありますので、この際に蔵書の縮小を検討することも考えなければなりません。これも重要な課題です。

以上のようなことを踏まえて、図書館は、図書館自体の施設はスリム化されるにしても、今後はほかの施設との複合化・多機能化を図り、共有スペースを使って、もっとゆとりのある読書空間をつくり、施設運営の効率化を図っていききたいという方向性を打ち出しております。

なお図書館サービスに類似したもので地域区民センター内に設置されている図書室等については、区の地域図書館が整備され、それらの利用者が減少している実態があるので、見直しの方向で考えております。

図書館施設再編整備の今後の具体的な取り組みですが、まず高円寺地域については、これまで建設場所が確保できなくてなかなか踏み込めなかったわけですが、既存の施設を活用しつつ、二つ目の図書館の設置について検討します。

次に、永福和泉区民事務所の桜上水北分室の廃止に伴いまして、その分室の一部施設を使い、図書サービスコーナーを新設する考えです。これまで京王線沿線は、図書サービスの空白地帯で、サービスの提供ができていませんでした

が、それによって改善されます。また、高円寺駅前事務所が廃止されることとなりますので、そこでのサービスコーナーを近くの施設に移転し、高円寺地域の二つ目の図書館を設置するまでの間、そこでサービスを継続していく考えです。さらに阿佐谷地域区民センターそして永福和泉地域区民センターの中にある図書室については、利用者減というところで、図書室を廃止してはどうかということ。なお、中央図書館については、今回の施設再編整備計画ともリンクしていますが、以前からある長期修繕計画の中で、改修工事を行っていく方向です。

最後に、施設再編整備を実施していく中で、蔵書についても適正管理の観点から、蔵書の基準などを適正化して、見直し、その削減を図り、全体的な省スペース化を進め、いわゆるスリム化を図っていくことを区民の皆様へ提示し、いろいろなご意見をいただきながら、今後の計画を策定していきたいと考えております。

会長 ありがとうございます。このことについてご質問、ご意見があらうかと思いますが、議事を先に進め、最後にまとめて行うことにします。

### ここで第 1 回会議に参加できなかった今期協議会新委員の自己紹介

#### § 審議事項第 1：平成25年度杉並区立図書館運営状況報告について

中央図書館次長 審議事項の1番の「平成25年度杉並区立図書館運営状況報告」を資料によって説明します。中央館を含め地域図書館ごとに報告書を掲載しておりますが、ここでは総括して報告します。

#### 《運営・サービス一般について》

最初に蔵書の水準ですが、全体として増加しています。ただし柿木図書館と高井戸図書館は前年より若干減っていますが、除籍数が購入数を上回った結果です。2番目に資料提供に関連してですが、入館者はこのところ少しずつ減ってきています。全体的にその傾向がみられますが、昨年度はシステムの切りかえによって全館一斉に13日間閉館したということもあって、数が大きく減っています。また、利用者の登録数は、これもシステムの切りかえに伴い、区外登録者の要件を近隣区に限定したこともあり、かなり減りました。団体貸出に

については、団体登録数はふえておりますが貸出冊数は減少しました。また一日当たりの入館者数、貸出冊数、予約貸出冊数も減少しました。利用者のインターネットの端末利用回数には、減少した館もありますが、9館で増加しています。レファレンスの件数につきましては、全体としては少しずつではありますが、増えています。なお障害者のサービスは、全体として前年よりも減っています。

次に事業の状況ですが、まず学校への支援は、全体としては45%、大幅な増加となっておりますので、学校への支援はしっかりと進められていると判断できます。催し物などの事業の実施回数ですが、全体としては9.8%増加しました。その参加者数は、多少減った館がありますが、やはりこれも全体で増えており、全体的に見ればしっかりと事業に取り組んでいると考えております。ボランティアの事業実施率は、8館で増加、昨年度に比べて上昇しました。減少の仕方はかなり少ないというところで、増加したというところを注目していただきたいと考えてございます。

次に経費についてですが、まず貸出1冊当たりの経費ならびに利用者1人当たりのコストは、1館で減少しましたが、他館はすべて増加しました。いずれのコストについても、単にコストが膨らんだということではなく、各館においていろいろな事業の取り組みを行う中で、そこにかけるコストが大きくなったのが要因です。事業展開をしっかりとやったというところの現れと考えられます。

### 《利用者満足度調査結果》

職員の声かけ、職員の対応、図書館の状態、館内の表示や状態については、非常に評価が高く、ほとんど9割の方々から「満足」という評価を得ております。図書・雑誌・新聞など資料の品ぞろえについては、おおむね7割の方々から「満足」しています。いずれも好ましい評価ですが、資料整備が若干低い点については、「満足」が増えるような取り組みが必要かと考えます。

図書館サービスの内容については、昨年もそうでしたが、各館が掲げている重点課題が利用者の方々になかなか知られていないという問題があります。つまり満足度調査のアンケートで初めて知ったという方が前回も出ています。重点課題そのものが適切なのかということも含めて、その周知の仕方や取り組み方に工夫を凝らしていきたいと考えております。事業の実施に関連してもう一つ

の問題は、「知っていたけれども利用はしない」という回答が多かったことです。今後もそういう状況だとすると、実施後の分析をしっかりと、もっと魅力的なものにしていく取り組み方を今後検討しなければならないと考えています。なお無線LANについての「満足」は伸びていますが、全体的な認知度がまだまだ低いかなというところです。

満足度について、回答者の方々のさまざま自由意見が出ております。まず、資料に関しては、予約本の取り寄せに時間がかかることへの意見が最も多くありました。これは、人気の本に予約が集中し、待つ期間が多いことから取り寄せ時間が多いという不満につながっているものと考えております。それから、施設・設備については、座席を増やしてほしい、快適な館内温度、トイレの改善などが挙げられています。なおトイレについては、中央館については今月工事をしており、地下と2階については洋式のトイレに全部変更することになっています。また、中央館そのものがはや長期修繕計画の中で近々大改修に入るということで、もっと快適な空間になると考えております。

職員に関することでは、よい接客、悪い接客、双方の意見が出されております。説明につきましては、日ごろから注意して意識の向上を図っているところですが、改めて提示された意見を踏まえ、悪い点についてはどういったところが悪いのか、しっかりとその内容を見きわめ、改善すべき点はしっかり改善していきたいと考えております。

その他、利用者に関することで幾つかありました。眠っている人とか、浮浪者とか、そういうことですが、図書館員がそれらの入館者にしっかり対応してくれということです。もちろんそうしたことには今後もしっかり対応してまいりたいと思います。今でも、声かけとか、注意すべきときは注意しておりますが、改めて、皆さんが快適に図書館を利用できるように、職員がしっかりとした対応をしていきたいと考えております。

また、システムに関することが209件と多くありました。前年は70件程度でしたが、昨年10月にシステムを入れ替えましたので、集中して意見が寄せられております。この変更によってホームページの構成が変わり、予約や検索の手順も変更になりました。その関係で、利用者が戸惑われたからでしょうか、「使いづらい」というような表現で多くの意見が寄せられましたが、やはり慣

れてくるにしたがって、そういう不満は少なくなりました。なお寄せられたものの中には貴重な意見もありますので、そういったものについてはしっかりと対応し、改善していきたいと考えております。

また、「アンケートには回答したけども改善に結びついていない」といった手厳しいご指摘もありました。アンケートは調査のためにやっているのではなくて、図書館運営とサービスの改善のために見直しは適宜繰り返しやっているわけですから、その結果をしっかりと見据えてやっていきたいと考えております。

そのほか、感謝、激励、お褒めというか、従事している職員にとっては嬉しい評価もいただいているというところです。

なお調査結果のまとめ方ですが、経年の変化が見られるようにとの要望もありましたので、今回は単純に昨年の結果を数値だけではなく、4年度分の比較ができるような棒グラフを作成しました。

なお今年度実施する利用者満足度調査の内容および実施方法については、審議事項において説明します。

### 【審議事項第 1（平成25年度運営状況報告）についての質疑】

会長 ありがとうございます。それでは報告事項の質疑に入ります。なお杉並区施設の再編整備計画に関しては、最後に行うとし、ここでは昨年度運営状況報告に集中することにします。

#### 《報告事項のあり方、とりわけ運営状況の評価について》

委員 前回に問題提起した中で、それぞれの実施結果を時系列、あるいは経年変化がわかるような形で提示されたらどうですかと申しましたが、その点については今回の報告では実現されました。ただ、それぞれの結果の事実をずっと述べられているだけで、この1年間の図書館の活動の中で、例えば評価すべきことはこういうことでした、あるいは、課題として残っていることはこういうことですといったところまで踏み込んだ報告がありませんでした。

前回の会合で、会長が図書館の活動は過去4年間非常に成長、発展してきたと申されたんですが、事業報告自体は全然改善の跡は見えない。前回の議事録を皆さんお読みになっていると思うんですが、たしか館長から「9月報告時点ではその辺の分析と評価をきちっと入れていきたい」とのコメントはされてい

ます。今回事前に送付された運営状況報告書と前年の報告書と見比べてみたんですが、確かに先ほど時系列のグラフは入っていましたが、それを除いては、表示の仕方とか記録の仕方は全く変わっておりません。事実関係をずっと述べられている。そのことは非常に重要なことだと私は思うんですが、その点について、一体どういう姿勢で臨んでおられるのでしょうか。

ちょっと具体的に指摘すると、利用者満足度調査の中で「重点課題が認知されていない」ことについて触れられましたが、そのことはこれまでもずっと言われていることなんですね。それに対して一体具体的にどういうアクションを起こそうとされるのかがはっきりしない。また無線 LAN について4割の人は知らないという。さらに4割の人は知っているけど使っていない、という。合わせて9割近くがそういう回答しているとすれば、その設備を持っていることに本当に意味があるんですかということにはなる。無線 LAN がなくても個人がコネクタ付パソコンを持ってくれば、それで済む。それなのになぜそのための費用を掛けないといけないんでしょうか、と言わなければならない。

それからもう一つ、評価するべきは、例えばあかちゃんタイムというのが全地域館で実施されるようになったと。こういう活動が、乳児から本に親しむことは、後々に非常に大きな効果があると思う。他にも評価するべき点があると思うんです。だから、このように網羅的に書かれるのは事実関係を整理されていいわけですけど、やっぱり評価すべき点を二つ三つ、あるいは、課題として図書館がこれからどういう取り組みを示すという部分を二、三、きちっと整理してまとめられるというのは、報告書を読む立場からすると一番重要なことだと思うんです。図書館の中の記録として残しておくのであれば事実関係だけをきちんと整理すればそれでいいことなんですが、このような大部なものを誰に発信するんですか。区民であったり利用者であったりという人が目にとるとすれば、その人たちに対してどういうポイントを見てくださいという、メッセージ性といいますかストーリー性が要るんじゃないかと思うんですよね。その点はどうお考えなんでしょうか。

中央図書館次長 報告書の作成については、確かにいろいろ指摘を受けていました。そこで今回報告書をつくるに当たりまして、まず、経年変化がわかるように取り組みました。委員 でもね、それは見せ方だけの話なんですよ。



私は、もっと重要なのはメッセージとして何を出すのかが問題で、そのほうが質的には重要なんですということです。

中央図書館次長 今回出てきた分析をして、私もまとめている中で、どういふふうに取り組むか、具体的なところはこれからしっかり検討していかなければいけないというところは思っています。ただ、課題に対してどういった方策があるかについては、じっくりと検討した上で提示するしかない、ですから今回は報告というような形で事実関係というところを重点にし、大きく変えるということではできませんでした。

結果を見て、単に少なかったからいいやというところではなくて、やっぱり減っているようなところについては何が原因なのか、もしわからなければもっと話し合いをしていこうよというようなところで、すぐ原因がわかるということもないというふうな傾向もございますので、時間をかけて原因は追求する。そんなところもありましたので、事実報告がやっぱり主になってしまったということは、申し訳なかったかなというふうに考えてございます。

中央図書館長 たしかに前回、運営状況の分析を踏まえて課題を抽出し、それに対してどういうふうな改善への取り組みをすべきかということ提起すべきだという指摘がありました。24年度報告書を作成するにあたって、できるだけそのような方向で示すことができるように試みましたが、運営状況の評価という点では難しいところがあり、結果として経年の変化の比較ができるようにしたことと、アンケートで示された利用者の、たとえば図書館事業が知られていないとか、知られてはいても利用されていない、などの回答についての問題提起をしました。

この24年度の事業内容を本格的に、しっかりと評価していくためには、やはりサービス基本方針に基づいた経営の評価の方法を作り上げ、そこで決められた評価の軸を踏まえて、経営評価委員によって客観的に評価していただく、そういう方向性の中で問題点というものをしっかりと浮き彫りにし、そして、どのような改善が必要かを考えていくことなんだろうと思っています。もちろん、図書館側もいろいろと考えていますが、そういう形での事業評価に関しましては、もうしばらく待っていただきたいと思っています。

委員 いや、図書館運営の個別・具体的な課題の分析・評価は、図書館側が

日常的に行っていると思うんですよ。それなのに運営状況報告書は、3年間同じことを言っているんです。たとえば重点課題が周知されていない、それをどうするか、などということは経営評価だとか、図書館の将来ビジョンとは別の喫緊の話なんです。

例えば地域館の館長方が集まってそういう日常的な課題について具体的にどうアクションをとるんだなどということを議論されているんですか。あるいは、こういう方向で努力をなささいということを中心館として指示されているのでしょうか。私は宮前の2ヶ月ごとの「図書館をよくする会」でそうした動向を知ろうとしているのですが、何かそういう動きが余り見えないんです。運営状況をいろいろと口頭でご報告されるのはいいのですが、具体的なアクションを目に見える形で区民全般や利用者きちんと伝えることが大変重要だと思うんですね。

僕は悪いことばかり言っているんじゃないですよ。たとえばあかちゃんタイムのように、いいことはどんどんPRしてください。区民の人たちが子供たちを連れていったらいいんだと、いい機会があるんだということと同時にPRするというのは非常に重要なんですよ。マイナスなことばかり言っているのではなくて、いいこともきちっと伝えてくださいと申し上げているのです。

中央図書館長 次回の協議会で今年度上半期の運営状況報告をします。それぞれの図書館での取り組みがあると思いますが、その中で、24年度報告をもとにしてそれを25年度上半期にどう反映し、工夫してきたかということは出てくると思います。

中央図書館次長 館長会は定期的にかいています。遅きに失するとお叱りを受けるかもしれませんが、運営状況の口頭報告では、今後、館長会で話し合い、統一性を持って臨んでいきたいと思っています。

### 《統計数値の読み方について》

委員 報告書に掲載されているさまざまな数字を見て、正直言ってどう見たらいいかと悩んだんです。たとえば、柿木図書館の「その他」という事業があるんですね。8回されていて、参加人数が968人。1回平均121人も参加されています。ほかの事業は大体20人前後。何かすごく魅力的なことだったのかなと

思ったのですが、それが何だったかがわからない。個人的に興味があるのですが、この「その他」って何だろうって…。

委員 ちょっと細かい話になんですが、蔵書水準のところ、区民1人当たりの蔵書数が4.42冊と言いますが、タイトル別にするともう少し減るということですか。同一タイトルのものがあるって、それを区民数で割っているわけですよ。

中央図書館次長 タイトル数ですか。

委員 ええタイトル数です。同一タイトルを除いた1タイトルについての1人当たりの数とかは出てこないんですか。たとえば、私が自分の蔵書で4冊同じ本を持っていることって、そんなにないことですよ。だから、タイトルで言ったら大体どのくらい1人当たりあるのかなというふうに考えたのです。

中央図書館次長 詳細には出していませんが、今80万タイトルほどあり、少しずつ増えています。ですから、1人当たりのタイトル数もそれにつられて少しずつ増えていると理解しています。

委員 それから障害者サービスについてなんですが、41.4%減少とあります。他のことと比べるとすごく減少していますが、これは何でだろうと思ったんですね。これについては、前ほどの分析と評価と対策に関連してどう対応すべきかは検討つくのですが、ではそれをどうするか、そのストーリーが見えないというものがあつたんです。たとえば、それに限って言えば、障害者サービスはどうしてこんな減少幅になったのでしょうか？

事業係長 障害者サービスの対象になっているのは目の見えない方が中心なんです。いまは高齢で目が見えなくなった方が中心に利用しています。そこでたくさん利用していた方が利用なくなると、その分、利用件数が落ちるんです。今年は、また登録して下さる方がちょっと増えているので、数は少し上がるはずで、一昨年の数値に近いところに戻るのではないかと考えています。なお、関連して図書館においでになれない方への宅配などをしております。

### 《おはなし会について》

委員 今、おはなし会が各館でおこなわれていますが、その中身というか、プログラムの内容は、どこかで誰かが検証しているのでしょうか。文庫・サーク

ル連絡会のメンバーの一人がたまたまこの中央図書館に来ているときに、おはなし会がありますという案内の放送があったので、見学したのですが、それは、おはなし会の重要性を十分に認識していない、おざなりなものだったという印象を強くしたと言うのです。指定管理館ほか他の館でもそうなのか、中央館だけがそうだったのか、その中身の検証はどんなふうに行われているのかということとを是非伺いたいということでした。

おはなし会の回数は、1年間に何度開催されたかについては毎年各館の報告に載っているんですが、それぞれの内容については一切報告されていません。実は、そうしたおはなし会の一つでこんな場面に遭遇したことがあります。夏のおはなし会でしたが、雪女の話をしていて、「あら、いかがなものか」と思ったことがありました。夏なので涼しくしようと思い、雪女の話だったのかなど、いいように考えましたが、やはり子どもたちを対象にしていることなので、誰がどう思っておはなし会を企画、実行しているのでしょうか。

中央図書館次長 正直なところ、事業の内容とか話す内容を逐一検証ということはしていません。たしかにたまたま内容がふさわしくないという疑問を抱かれる方もいるかもしれませんが、私どもはおはなし会については指定管理の事業者も直営の職員もそれぞれがこれまで培ってきた経験とそれに基づいて適切な判断をしてやっていると考えております。今、例に上がった雪女ですが、夏には怖いおはなし会をやるということもありますので、すこしおっかないものにテーマを絞ってやったのではないのでしょうか。なお検証については、その度に逐一やることはできませんので、時折聞きに行く中で疑問を持ったときに考え方を確認はしていきたいなと考えております。

委員 ボランティアがおはなし会をしていることが多いと思うんですが、各館とも職員がそのおはなし会に立ち合っている場合と、そうでない場合があります。各館とも「これからおはなし会が始まります」と館員の司会でおはなし会が始まるのは当然ですが、どんな本が読まれたかを図書館が記録されるべきだと思うんですが、全くボランティア任せで、最初から最後まで職員も誰も立ち会わないという館もあるようです。それでもいいのでしょうか、ちょっと疑問です。阿佐谷図書館と今川図書館は職員の方が最初から最後までいらっしゃるといことは聞いていますが...

中央図書館次長 そうですねえ、私が聞きに行ったところでボランティアさんにほとんど任せているところがありましたね。ボランティアさんが結構慣れていて、出だしと最後には職員が付いても、中間については任せているというところは実際にあるかと思います。最初から最後まで全部お任せよというところはなかったように思います。それは今までやってきた経験とか、任せて大丈夫という判断が一方ではあったのかなと思っています。どれがいいのかは、今、結論が出ていない状態です。

会長 この問題については、次回の、今年度の運営状況の中間報告で地域図書館の館長さんからの報告で、はっきりさせましょう。おはなし会だけでなく、映画会とか、展覧会とか、さまざまな事業が行われています。そうした事業に各館がどのように、どれだけコミットしているかを確かめることにしましょう。

事業の企画と実行については、プログラムの中身まで図書館側がしっかりと入っている、あるいは枠組みだけ図書館が作って、あとはボランティアほか外部の協力者をお願いというふうにやっている、いろいろな方式があると思います。そのどっちがいいかなかなか言えないところがある。極めて意欲の高いグループが協力者の場合には一々いろいろと指図されるのがうるさいと思われ、今後協力してもらえなくなるかもしれないし、ほっぽり放しにしておくとうなるかわからないという問題もある。次回の中間報告のときに実態を説明してもらって、その上で少し議論をしたらどうかと思います。いつもの中間報告では各館が3分なり5分なりお話しされますよね。各現場の事細かいことを中央館で包括されるとよくわからないことがあるので、中央館で報告の時間繰りを考えて貰って、是非各地区の事業の企画と実行の様子がわかるようにして下さい。

今、提起されたおはなし会の問題を含めて、各事業についてもこれから先のこともありますので、すこし突っ込んだ議論をしたいと思います。

## § 審議事項第2：平成25年度利用者満足度調査について

○中央図書館次長 利用者満足度調査は、各館の利用者の方のニーズをしっかりと把握して、図書館運営に役立てていこうということですので、今年度も実施します。

調査対象は中学生以上の図書館来館者で、週末の金・土・日の3日間、時間

を決めてカウンターや入り口で調査票をお配りし、協力をお願いします。実施時期につきましては、昨年同様12月に計8回実施します。配布枚数は、1回当たりおおむね1時間を要して100枚ぐらいを配布します。全体で800枚を予定しています。また回収ボックス等を設けまして100%の回収ということを目指していきたいと考えております。

アンケートの内容でございますが、昨年度と設問は同じです。調査票で昨年度と違うところは、設問ごとに理由の記載欄を設けたことです。回答者の考えや思いをその項目ごとに的確に把握していきたいと考えました。全体をまとめた形の自由意見ではなくて、それぞれの項目で的確にご意見が出れば、それをしっかりと把握したいということで、それぞれの項目ごとに理由欄を設けております。このため、裏面も使い2ページ構成で今回のアンケートを実施したいという考えです。皆様のご意見をいただき、さらにしっかりとした形でやっていきたいと思っています。

会長 去年との違いは、調査項目について、満足にしる、やや満足にしる、あるいは不満にしる、チェックしたらその理由を一つ一つ書いて下さいということですね。実際にはこれはいい考えですね。ただ、理由を書くことが気になってかえって答えにくいなんてことになって、回収率がもしかしたら下がるんじゃないかという心配がないじゃないが。反応が直接よくわかります。たとえば、資料に関する項目で、満足度が少ないとすると、その理由が利用者からの声である程度判断がつくと思うので、非常にいいと思うんです。それを具体的に書いてもらえるかどうかわからないけど、是非、書いてもらって、生の声を聞きたいですね。

中央図書館次長 はい。そういう思いもあって、今回、踏み込んだ結果ですけども。もしこれでよろしければということで、ここに提案しております。

## 【審議事項第2：平成25年度利用者満足度調査についての質疑】

### 《「自由意見」内容の扱い》

委員 この調査でこれまで自由意見がいろいろ出ていますが、それらの意見に基づいて何か新たに始めたことってあるんですか。

中央図書館次長 今、行っている事業の成り立ちと、そうした利用者の意見

とどのように、どの程度関係しているかについては、ここですぐ答えられません。図書館としては、アンケートでの調査項目に関して、良い、悪いの評価だけでなく、そこに理由が書いてあれば、そこは酌み取って、それは改善していきたいと考えています。今年の調査はもちろん、今後の調査で寄せられた意見や要望によって新規事業を計画することはあるかと思うんです。少なくともそうしたことを取り上げてみんなで話し合うことはしたいと、私は思っています。

委員 運営状況報告書に過去4年間の比較が出ていましたけど、去年と余り変わってなくてよかったねということではなくて、自由意見としていろいろ寄せられるわけですから、いろんなことをやってみることが大事だなと私は思っています。この報告書に昨年の自由意見がかかっているわけですが、それを見ると、たとえば「新刊本を購入してほしい」とか「予約の取り寄せ…」とか出されていますよね。そういう要求があるのは当然だけど、子供にあれもこれもとせがまれたり、クリスマスまで待てないから今、買ってくれなんてよく言われますが、そういうのって切りがないですよ。だからそういうことは別に仕方がないと思っているんですが、利用者に飽きられない工夫はやっぱりあったほうがいいですね。

### 《本を見せる工夫》

いま言った「飽きる」というのはこういうことなんです。私いつも永福図書館に行くんですが、図書館に入って何か飽きたなって感じるんです。図書館の全部の本を読んでいるわけじゃないし、読んでいない本はまだまだたくさんあるんだけど、本棚を見ていると飽きるんですよ。協議会に出席するとき中央図書館に来て、並んでいる本を見ると、借りていきたい本がいっぱいあるんです。この会議が始まる前に中央館の保存庫を見て、強く感じたのですが、各館の蔵書のある部分をトレードしたら、新規に新刊本をどんどん買って欲しいなんていう要望や、いつも利用している図書館に行ったときに感じる飽きなんていうのも幾分緩和できるんじゃないんでしょうか。

要望に簡単に応えなくても、ユーザーの満足度を上げることはいろいろできると思うので、こういう意見から、何かいろんなことをやってみてほしいなと

思うんです。こういうことをした結果、利用が落ちちゃったら落ちちゃったという説明があればそれでいいと思うし、何かそういうことをいろいろトライしてみることで結果的に満足度が上がっていけばいいんじゃないかなと思うので、いろいろ期待したいと思います。

委員 中央図書館に宮沢賢治の本がざっと並んでありました。なぜ宮沢賢治なのか、ちょっと僕はわかりませんが、やっぱり利用者の目にいつも新鮮さを訴えるならば、たとえば今だったら、東京オリンピックとかTPPだとか、‘ホットイシュー’（関心が持たれている問題）がありますよね。そういう事柄に関する本をどこかのブースにざっと揃えるのはどうでしょうね。

会長 「飽きる」というのは言い得て妙な言葉ですね。たぶんそれは図書館では本がいつも書棚に背表紙だけが利用者の目に見えるように置かれている。しかもびっしりと。だから図書館内の風景はいつも同じで、それでは利用者は飽きてしまうでしょうね。実は本の表紙はみんな違って、内容についての情報がそれに集中している。ですから、一つの考え方としては、書棚に本を並べるのに、なんとかスペースを作り出して、たまには本の表紙が見えるように置いてみるなんていうのがありますね。トピカルなテーマで展示をすとか、蔵書から今、話題になっているテーマでブックトークをし、それで紹介された何冊かの本をしばらくまとめて、表紙が見えるように出しておく、なんていう方法もありますよね。今おっしゃった、なぜ今、宮沢賢治かわからないというお話なので、ちょっと我田引水なので私は言いにくかったんだけど、先々週ブックトークをしたんですよ。

委員 私は今年からこの協議会の委員になったので、今までの経緯を知らなくて、もしかしたら的外れなのかもしれませんが。図書館の利用を考えたときに、ほかのメディアといいましょうか、テレビにしてもインターネットにしても、あるいは場合によっては博物館みたいなものにしても、かなり情報の発信者側のイニシアチブなりメッセージ性というのは入ってきます。そうしたところで何か事業を企画するときには必ずその主催者の意図が入ってくるわけですが、図書館のよさって、トレンドに流されないような、つまり、そこに行けばトレンドとは関係なくてもすごくおもしろいものがあるとか大事なものがあるというようなところがあるんじゃないかと思うんですね。



図書館と他のメディアとか、社会教育施設との差異を考えると、どうしてもそこが大事で、例えば、今、いろんなトレンドなテーマはたくさんありますけども、そうじゃなくても大事なことで、たくさんあるわけですね。図書館に行けばそういうものに出会えることが保障されていなければいけないんだらう思います。

その上で、みんなをおもしろがらせるとか、さっき会長がおっしゃったようにどういう情報の発信の仕方をするか。メッセージ性はもちろん大事なんだけど、それを、ほかのメディアのように、発信者に流されたという変な言い方なんですけど、そうではなくて、もっと、その彼、彼女の、利用者側の興味、関心が広がるように仕掛けをして、何かおもしろくしていくのかという、そういう、ある意味では私は矛盾したことを言っていると思いますが、そういうこの二つの視点というのが大事だらうというふうに思います。

○会長 おっしゃるように、テレビなどと図書館はちょっと違うところがある。図書館では利用者がみな1人の人で、個々の人が蔵書の中から自分で読みたいものを探して、それを利用するというのが基本です。しかし、図書館にやってくるすべての人たちがそれを自在にできるわけではない。まして図書館を利用したことがない人たちのほうが多いわけですから、図書館にはこんな本があります、こんな本もあります、図書館ではこんなことができます、こんなこともできます、というようなことを知らせる仕掛けや工夫をすることが大変大事なわけです。ですから、そこまで図書館の仕事で、そのあと利用者一人一人のすることですというスタンスで、今、皆さんさまざまなことを提案しているのだと思います。

### 《閲覧施設など利用者のための施設》

○委員 アンケート調査で利用者からの要望がある閲覧スペースが一つのポイントになるのではないだらうかと、私は思うのです。場所が狭いという問題がありますが、やはり本をその場所で読むのが基本で、それが切実に求められているような気がするんですね。喫茶店を併設しましょうとか、あるいは何かそういうところをもっと拡大しましょうみたいな動きがあるんだらうと思うのです。図書館はある意味では学習の居場所ですから、施設としてのキャパがある

ので簡単にはいかないと思いますが、その辺の満足度というのは聞かなくていいのかなと思ったんですけども。どうでしょうか。

会長 今日提示された報告書に昨年度のアンケート調査結果に閲覧室をちょっと増やしてほしいという要望がたしかあったはずですよ。そのことはずっと前からある要望だったと記憶しています。いずれにせよその問題は、今日の会議で説明があった図書館施設の整備計画とかかかわっています。

○会長 ところで今年協議会委員が改選されて、委員として初めて参加されている方がおられるので、申し上げます。前期の協議会で行ったことですが、図書館の将来像をイメージし、それに基づいて杉並区立図書館政策の基本となるべき方法を審議しました。その結果はいま「杉並区立図書館サービス基本方針」として成立しています。現行の図書館運営はそれを根底にまず長中期計画が設定され、そしてそれを基盤に年次計画が立てられて、実施されています。図書館の原理は、本を集めてまとめて仕舞っていて、それを提供する施設である。つまり私たちは自分の日常生活の問題を解決するために本からその情報、つまり解決策を求めるときに、その本を自分たちで探し、役立たせるのですが、私たちがそうしたことができる施設だということです。また本を書く人は私たちと同様に日常生活者ですから、そういうことを考えると図書館は本を集めるだけの場所ではなく、人びとが集まってくる空間でもある。

アンケート調査などを実施すると、個別具体的な事柄について利用者のさまざまな要望の実現や不満が毎年出されている。選書や資料の整備、本の貸出、利用者に対する職員の対応などいろいろですが、閲覧スペース、とりわけ閲覧席増加への要望は例年かなり多いように記憶しています。たしかに財政困難という事情があるのは事実だろうが、図書館は本だけでなく人も集まってくる場所だという基本を十分に配慮して、実現すべきだと思います。

委員 閲覧席を増加してほしいという要望は、前年調査でも自由意見の中で19件も寄せられていますね。

会長 そうですね。もうちょっとゆったりと快適に読書したいというのは根強い要望なのです。その快適さを単に席数を増やすだけでなく、空間としてどう実現するのか、本日最初に報告のあった区の施設の再編整備計画の中の図書館施設の整備計画の中で時間を掛けて改善されなければならない重要な課題で

すよね。

### 《「杉並区立図書館サービス基本方針」の告知》

委員 ところでサービス基本方針のことなんですが、前回の協議会でこれをホームページに載せていただきたいとお願いしました。ところがそのトップページの一番下に「図書館の取り組み」というところがあって、さらにそのしたの「図書館の運営方針」をクリックしないと開かないんです。しかも、そのPDF全文はさらにその部分をクリックしないと、開かない。もう何度もクリック、クリックしなければならない。

サービス基本方針の文章の中で、図書館の基盤づくりのための広報PRの強化が掲げられているわけですから、最低限そのホームページの中の「カレンダー」とか「図書館だより」だとか、バナー広告的なところに表示して、それをクリックしたらこのPDFが開くぐらいのやっぱり意気込みがないといけません。それは杉並区立図書館の憲法なんですよ、これから10年間の指針なんです。図書館の方々もそういう認識をもってこれに対処してもらわないと困ります。

この基本方針に関してもう一つ。その中身が図書館を運営している人たち、サービスにかかわっている人たちにどう浸透しているんだろうか。たとえば、地域館の館長だとか次長が、それぞれの地域館の中でこの精神をきちっと理解するための勉強会とか、それを具体化する方策などを検討しているのでしょうか。またどの図書館でも学校図書館との連携を言っていますが、学校司書が集まったときにその考え方をきちんと話せるとか、社会教育機関に出向かれたときに、杉並の図書館はこれこれ、こういう思想で運営しているんだなどと話をされたり、それを背景としたとコミュニケーションを図っておられるのか。

みなさん大変忙しいことはわかっていますが、我々はいろいろ、民間の企業で企業構造改革なんかをやるときに、コミュニケーションの回数の経験則というのがありまして、コミュニケーションの回数は所属人員の平方根だというのがあって、100人のメンバーがおられたら10回同じことをトップが言い続けると。あの手この手で。それで、やっと思案とか考え方が浸透すると。これは一つの経験則なんですよ。ですからさまざまな分野で、この中身を文言だけじゃなくて思想を含めて定着していくような活動を是非おこなっていただ

きたいと、願っています。

ともかく、最低限でも、ホームページのトップページの作り方については、是非、改善していただきたい。

中央図書館長 検討させていただきます。

**【報告事項第 1：杉並区立施設再編整備計画（第一期・素案）に関する質疑】**

○会長 図書館施設のことが話題になりました。順序があとさきになりましたが、杉並区の施設再編成整備計画、ここでは図書館施設に関するのですが、意見、あるいは質問に移りたいと思います。

○会長 計画の実行はまだちょっと先のことであり、しかもその素案の説明でしたから漠然としてわからないところがありますので、まず私から幾つかお尋ねしたいと思っています。図書館に関しては、14館構想に基づく図書館の最後の一つが建設予定に加えられたと言うことですね。それからその新しい図書館は、ゆうゆう館という高齢者施設と一つの建物を使っている今川図書館のように区の他の施設と建物を共用するようになるかもしれないし、私の勝手な想像ですが、もしかしたら商業施設もそこに入るかもしれない。また学童数が減少するために廃校になる学校施設を何らかの形で再活用するなんてことも考えられそうですね。

中央図書館次長 今、区が全体的に取り組む再編成整備計画で提示されているところでは、図書館は、必ずしも単独ということではなく、他の施設と合築することもありうると考えています。そうすると占有スペースは少なくなるかもしれませんが、共用のオープンスペースで、カフェも一つの例として、くつろげる場所を用意するという発想もあるのではないかなと思います。

会長 先々、そういうことが具体的に計画されそうですね。

中央図書館次長 この整備計画の素案では、専用スペースが狭くなるようなイメージで書かれていますが、逆に言うと、合築によってお互いの施設で使う共有部分が新たにできて、そこを自由に使い、そこで本を読んでもらうとか、そういった工夫は、図書館としても是非したいと考えています。

会長 私、中間報告プランのまとめを見ていて、ちょっと気になった言葉遣いがあったのです。それは「施設規模のスリム化」ですが、自分で体をスリム

にするなんて言い方はいいのですが、他人にスリム化を強いられると、ちょっと嫌な感じを持ちますよね。その意味もその必要性も、場合によっては重要性もわかるんだけど、会社をスリム化するなんていうと余りいいイメージを持ってない。私がここで言いたいのは言葉遣いのことなんです、かつてさかんに言われた省力化などと同じように、パブコメなどでそれを金科玉条にされると、一般の人たちは公共サービスの縮小化につながるという印象を持ちかねない。どんな表現がいいか、今、直ぐに浮かばないけど、真意が誤解されないように配慮されたらいいと思います。

それからオープンスペースを増やすことは、前に議論があった閲覧室の整備拡充や、人びとが何らかの目的を持って集まるスペースの整備に期待が持てるので大変結構なんです、本のことはどうするのという疑問が出てくる。前から私はこの図書館の本を使っていて、いつも非常にリッチなコレクションを持っていると思っていたんですが、この会議が始まる前に保存書庫を見せてもらって、蔵書の充実度を特定の著者の本がどれくらいそろっているかということでもちょっとチェックしてみたのですが、開架書架に出されていないけれども、重要な本が結構そろっている。年々増加する蔵書を配置するスペースが増加するので書庫のスリム化が必要という。そのことが図書館の施設・設備の観点から大きな問題であることは十分にわかっていますが、そのために蔵書内容のリッチさを失ってしまっただけでは困るのです。つまり書架スペースの縮小がリッチな蔵書の縮小につながっては本末転倒ということになります。

○会長 そのこととの関連でうかがいますが、今、区全体で蔵書は年間にどれくらい増えているんですか？

中央図書館次長 8万冊ぐらい、ですかね。

会長 除籍もしてますよね。ほぼ同じぐらいの冊数を除籍をしている...？

中央図書館次長 そうですね。全体で8万2,000冊増で、除籍もした上でそれだけ増えたということなので。

会長 そうした状況でさらに減らすとなると、どういうふうにするのかな...

中央図書館次長 副本の数をもう少し減らすか、あとは利用状況を見て、まったく使われていない本については、大胆な減らし方をするとか...

会長 使われない本を除籍するというのがなかなか難しい...

中央図書館次長 たしかにそうですね。ただ、機械的に4冊を1冊に全部しろというのではなくて、利用のされ方とか、副本をどれだけ残したらいいかというあたりの見きわめはしていくと…。

会長 いずれにせよ、この「蔵書スペースを含めた施設規模の縮小」という、わずか1行にも満たない文章をこのままぽっと外に出しちゃうと、えっ、蔵書も減らすのと。古いやつを皆捨てちゃうのというような短絡な考え方に、必ずつながります。だからこの辺がちょっと工夫される必要がある。どうするかということを一々説明しなくても、そんな心配はありませんよということをはじませながら文章を書いていかないと。

中央図書館次長 実は別の場で、蔵書の減らし方について尋ねられたことがありました。基本的には、タイトル数というのは減らさないで維持していく。そのためには、どのような工夫が必要なのかよく考えてみる必要があると思っています。ですから、タイトル別副本の数とか、副本がある中での貸出率とかを調べてみて、基準をもう一回見直さないといけないと考えています。ただしその基準によって機械的に廃棄を決めるのではなく、貴重本かどうかというあたりを見きわめもしながら行うということです。

副会長 今のことですが、ここに「図書の蔵書数はふえ続けており」と書いてある。事実そうなんです、そうならば、スペースを増やさなければならないとするのが普通の流れですよ。それを逆に、縮小する必要がありますということは、そこにたどり着くためには、もう少し幾つか理屈が並んでいないと届きませんよね。その辺、考え方がどういうことなのか、これではちょっとわからないので、説明があればありがたいんですけど。

中央図書館次長 区としては、図書館も含め区が管理していく施設では、とにかく数値を減らしていく、負担を軽減することが命題です。ですからスペースを増やしていくということは解決策として採用されない、狭いところに入れ込むには、本の数を減らす努力をすべきだ、という考えもあるわけです。今はもう230万冊を超えて、239万冊まで来ていますので、ここでもう一度、蔵書の廃棄基準をしっかりと見きわめつつも、皆さんの需要に応えられるようにしてみたい、と考えています。

副会長 タイトルは減らしたくないということは評価したいと思います。と

ところで現在の13館がそれぞれ書架を持っているわけですが、閉架書庫を持っているのは中央館だけですか。

中央図書館次長 成田図書館だけが閉架書庫がありませんが、その他は小さいながらもあります。

副会長 そういった閉架書庫に入っている部分を1カ所に集中して管理することで、増え続ける蔵書、あるいは必要となる蔵書スペースに効率的に対応するというようなアイデアもあるのではないのでしょうか。たとえば一部で学校が廃校になるというか統合になるというか、そうするとそういうスペースが生み出される可能性もでてくる。そう考えていくと、蔵書をもう少し合理的に管理するアイデアは、ほかにもあるのではないかなという気もいたしますね。

中央図書館次長 高井戸の図書館の中に中央館の保存庫という位置づけで設けられていますが、そういった考えもあるのかなと思います。これから、スペースを減らしていく中では1カ所集中とか、あるいは保存庫自体を、これからは閉架の書庫自体もスペースとしてとれなければ、ほかのところにまとめてしまう。そういった考えも出たりはしているので、いろんな方策を考えてはいきたいなと思っています。

副会長 是非、機械的に本を減らそうということでない方向で、いろいろとご検討いただければありがたいと思います。

中央図書館次長 当初、本を減らせないかと話があった時に、やっぱり図書に携わっている人たちの気持ちもあるかと思ったんです。自分たちで本を選んできて大事にしてきた人たち、仕事でやっている人たちの気持ちからすると、かなり反対が出る案かなというところも、気持ちとしてはあったので。ただ、その中で押さえていくのは、タイトル、せっかく集めたタイトルにまで手を入れるんじゃなくて、そこは維持して行って、それに対する副本、そして利用状況も絡める中で、何とか、区民の皆さんのサービスを満足できる冊数というのは確保したいなというところで考えていくところです。

### 《施設再編成計画の今後》

会長 ところでこの素案は今後どういう段階で成案になりますか？

中央図書館長 流れとしましては、これから様々な関連団体等にこの時期に

お話をして意見を聞き、修正すべきところがあれば修正したものを10月の終わりぐらいにもう一度まとめて、その先に広く区民の説明会を地域ごとに開き、その後アンケート、それから無作為抽出による区民の懇談会などを年内に開き、来年に入ったならば、その第一期計画がすこし具体化する、というスケジュールです。

会長 少し見えてくるのは来年度、26年度ですかね。

中央図書館長 そう26年から30年年度でしょう。その先に、31年から33年が第二期計画という考え方なんですけども、その第一期のある程度のロードマップ的なものを入れたものをつくって、それで、区民意見の聴取をしよう。パブリックコメントに出そうと。それで、3月には議会のほうにも説明して、それで固めたいという案です。

会長 今のお話だと、図書館の部分が第一期に入るとは限らないわけですね。

中央図書館長 どこに入るかは、なかなか図書館だけで動ける部分が余りないんですよ。再編整備によって生み出されたその施設を活用して、図書館はそこに入って行って、そこで複合化なりして、基本サービスに掲げたいろんな交流もできるというようなものを目指していくということなので、図書館だけで進めるわけにいかないの、その辺の計画がどのあたりでのせられるか。なかなか難しいところなのです。

会長 十分に余裕を持って進められるか、それとも、突発的に何らかの対応をしなければならない、ということもありますよね。

中央図書館長 ありえます。区の他の施設で、かなり厳しい削減とか廃止の案が出されていることもありますので、それらの行方がどうなるか。そのまま通るのか、それとももう少し時間をかけてやっていくのかも図書館には影響があるでしょう。ただ、中央館の改修については、建物自体がかなり老朽化していますので、行わなければならない。さらに地域館の中にはもう40年以上経ち、50年近いところがありますので、そんなに長くは待てないということもあります。

会長 なるほど、わかりました。このことに関しては図書館関係施設・設備だけ悠長に構えておられないようなので、今後状況が変わることがあれば、その都度、是非、ご報告下さい。



中央図書館長 はい、最新の情報をなるべく提供させていただきます。

会長 ほかにございますか。なければ、本日の会議はこれまでといたします。

最後に一言申し上げます。前ほど少し触れましたが、この会議の始まる前に何人かの委員の方々と一緒に中央館の閉架書庫を初めて見学しました。こうしたこと 2 年ごとの協議会委員の任期更新の時に是非やられたほうがいいと思います。委員の皆さんは図書館を利用者としてお使いになっている。しかしそれは図書館現場の表面だけでお使いになっているわけです。裏側も含めて図書館運営の現場を頭の中に入れてさまざまな問題、或いは課題を審議するとなるとどうしても中途半端になってしまいます。委員のみなさまには、是非、地域館の状況を十分に踏まえていただきたいと思いますと同時に、図書館側も委員のみなさんに各館の状況を確認する機会を提供していただきたいと思います。すくなくとも中央館だけは、各期ごとにライブラリーツアーをやられたほうがいいと思っています。今回はもうこれでいいですけど、この次、再来年に委員が替わりますので、これは私の希望です。

最後に今日の報告事項および審議事項について、皆様の上承を得たいと思います。

( 了承 )

## § 次回会議の日程について

次回会議の日程の予定は何日ですか

中央図書館次長 11月30日(土)のこの時間帯でよければと考えております。

会長 みなさんよろしゅうございますか。

( 了承 )

会長 それでは、次回の第3回協議会は、11月30日土曜日の14時からということで、ご予定をお願いいたします。

今日はどうも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ました】