

会 議 記 録

会議名称	平成 26 年度第 3 回 杉並区立図書館協議会
日 時	平成 26 年 11 月 29 日 (土) 午後 2 時 02 分～午後 4 時 15 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、原、竹田、原田、石橋、高野、川田、澁川 区側 中央図書館長、中央図書館次長、管理係長、企画運営係長、 情報化担当係長、資料担当係長、事業担当係長、管理係主査、 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 子ども読書活動推進計画 進捗管理票 (平成 26 年度 第 2 四半期分) 資料 2 平成 26 年度事業計画の上半期取組状況 資料 3 杉並区立図書館サービス評価【経営評価委員会中間報告】(案) (澁川会長まとめ) 資料 4 高円寺駅前図書サービスコーナーの運営について 及び桜上水北図書館サービスコーナーの新設について
会議次第	1 開会 2 議題 【報告事項】 (1) 子ども読書活動推進計画の進捗状況について (2) 平成 26 年度事業計画の上半期取組状況について (3) 杉並区立図書館サービス評価【経営評価委員会中間報告】 (4) 高円寺駅前図書サービスコーナー及び桜上水北図書館サービス コーナーについて (5) 中央図書館の改修期間の延期について (6) その他 3 閉会

会議記録 要約

○中央図書館次長 第3回図書館協議会を開催いたします。初めに、館長から一言ご挨拶申し上げます。

○中央図書館長 皆さん、こんにちは。

きょうは第3回目の図書館協議会で、大きな議題は3点ございます。皆さん方の率直なご意見を伺いながら、いろいろと、よりよい図書館に向けて進めていきたいと思っていますので、本日はよろしく願いいたします。

○中央図書館次長 きょうの資料を確認させていただきます。本日の協議会の次第。そして、資料1 子ども読書活動推進計画の進捗管理表、資料2 平成26年度事業計画の上半期取組状況、資料3 杉並区立図書館サービス評価（経営評価委員会中間報告）。そして、高円寺駅前図書サービスコーナーの運営、裏面が桜上水北図書サービスコーナーの新設についてということで、資料4。中央図書館の改修期間の延期については特に資料は準備してございませんので、口頭で申し上げる予定でございます。

以上が資料でございます。

それでは、議事進行を会長をお願いいたします。

◆ 高円寺駅前図書サービスコーナー及び桜上水北図書サービスコーナーについて

〈報告事項第4。関連資料④〉

○会長 これから議事に入ります。本日は五つの報告事項が用意されていますが、予定された時間での進行を考え、議事次第の順番を変更して始めます。最初に報告事項4から始めます。

○中央図書館次長 高円寺駅前図書サービスコーナーについては区民事務所の再編との関連で今後若干変更になります。同コーナーは現在高円寺駅に隣接するホテルメッツ3階の区民事務所内に設置していますが、同事務所廃止後はその場所で民間事業者へ業務委託して引き続きサービスを行います。なお、そこには保育施設も置かれることになっています。また、それらの設備の改修期間中は、臨時の窓口を高円寺北区民集会所に設置することとしました。ブックポストも臨時の窓口の方に移しますので、駅前にあるものは一旦閉鎖いたします。

同コーナーの運営時間は、平日は午前9時から午後8時まで、日曜・祝日は午前9時から午後5時まで、休室日は第1・第3木曜と年末年始です。また、臨時のサービスの運営時間

は、平日は午前9時から午後8時まで、日曜・祝日は午前9時から午後5時まで、休室日は集会所の休室日と同じで、第2・第4月曜、第3木曜です。

次に桜上水北図書サービスコーナーの新設について報告します。年末に永福和泉区民事務所桜上水北分室が廃止になります。その跡地に図書サービスコーナーを新設し、周辺に居住する住民の方の利便性の向上を図ることになります。所在地は下高井戸一丁目24番15号で、京王線桜上水駅の北側のすぐ近くですので、「桜上水」の名称にいたしました。業務の内容は、他の図書サービスコーナーと同じで、図書資料の貸出と返却、区立図書館の利用者の登録、図書資料の予約等の受付を行います。また、ブックポストも設置し、運営時間外の返却に対応します。ただしサービスコーナーですので、資料を所蔵していません。このコーナーの運営も民間事業者に業務を委託します。

運営時間は、平日は午前9時から午後8時まで、日曜・祝日は午前9時から午後5時まで、休室日は毎月第1・第3木曜日と年末年始です。

なお、同コーナー設置の今後のスケジュールですが、12月末で永福和泉区民事務所桜上水北分室が廃止。その後、引き渡しを受けまして、改修工事を3月下旬頃まで行います。完成後改めて機器の設置、そして業者の習熟期間を経て平成27年4月下旬には業務を開始したいと考えています。

また、このコーナーには証明書の自動交付機が設置され、住民票・印鑑登録証明書などの交付サービスが継続されます。

○中央図書館次長 関連で中央図書館の改修について報告します。この改修計画は平成28年度に大幅改修を行う予定でしたが、区の全体的な施設計画の見直しがあり、平成30年度に行うことになりました。この決定により十分な事前調査の下であらためて中央図書館の改修計画を立てることになりました。

◆ 子ども読書活動推進計画の進捗状況について
〈報告事項第1。関連資料①〉

○会長 引き続き子ども読書活動関連の報告をお願いします。

○中央図書館次長 以下は、子ども読書活動推進計画の進捗状況です。詳細にわたって進捗状況をまとめていますので資料をごらんください。

まず第1四半期の主な取り組みから主な事業を報告します。最初に「家庭・地域等における読書活動の推進」に関することです。資料の「出産を控えた家庭への支援」の欄に掲げられている「プレママ・プレパパへの読み聞かせ講座」では、和泉保健センターで開催

されている母親学級で方南図書館の職員が絵本の読み聞かせを行いました。学級に参加したプレママ・プレパパの皆さんは、生まれた赤ちゃんに絵本を読んでやることなどに思い至っていなかった様子でしたが、実際に絵本を読んでもらうことで、穏やかでいい時間が過ごせることを実感できるなどのコメントがあり、好評でした。

次に「小学生を対象とする事業の実施」についてですが、子ども読書の日（4月）と子ども読書月間（6月）に各図書館で通常よりも大がかりなおはなし会、工作会、人形劇、紙芝居、オーケストラ演奏会（日フィルの出張演奏）、図書館の館内見学会、ぬいぐるみおとまり会などの事業を実施しました。

第2四半期の主な取り組みでは「図書館等における読書活動の推進」の「小学生を対象とする事業の実施」として、夏休みに読書ラリー、あるいはスタンプラリーを盛大に実施しました。読書ラリーは数年前から行ってきていますが、今年度は12館で実施しました。従来は本を読むことよりスタンプを集めることに熱中してしまうような子どもたちがいましたが、今年度はそのあたりを解消できるように、各館で、スタンプが集まるたびに本を読んでもらうような一工夫をしました。資料に写真が掲載されていますが、職員手づくりの各館のマスコットキャラクターを景品に用意したのもその工夫のひとつです。なお、宮前図書館では、読書ラリーだけでなく、館内の展示物を探してスタンプを押し、自然に館内を巡り歩くような工夫もしております。また、夜の「こわいはなし」のおはなし会やブックトークのほか、科学遊びや工作会、科学館の講座、図書館探検といった企画など、自由研究の手がかり、手助け的な事業を実施した図書館が幾つかありました。とりわけ阿佐谷図書館では、東原中学校生の「聞かせ屋本舗」が子どもたちにおはなし会をしたり、高井戸図書館では中・高校生有志によるおはなし会などもあり、図書館と近隣中学校の連携が図られています。

子ども読書推進活動に関連しては他にもいろいろとありますが、その他のことは資料をご覧ください。

◆ 平成 26 年度事業計画の上半期取組状況について

〈報告事項第 2。資料②〉

《以下中央館を含め全館の報告から特記すべき事項を選別して、記録する》

○中央図書館次長

(1) 資料の充実については、国会図書館における資料電子化と資料送信サービスを今年

度中に導入する方向で準備中。

(2) 中央図書館大規模改修計画については、職員による分科会や作業部会を設置して検討を開始。

(3) 調べもの相談（レファレンス）の充実に関して有料データベースを 10 種まで増やす方針で充実を図ってきたが、昨年度までの 8 種に加えて 1 種導入し、今後あと 1 種、充実を図っていききたい。

(4) アンネ・フランク関連図書の毀損の事件については既に報告したが、その関連でアンネ・フランク展を実施。なお、この展示は高井戸図書館、西荻図書館などの地域図書館でも行っている。また、6 月 15 日に中央館敷地に「アンネのバラ」の植樹会を開催。今後同バラを区内の全館に移植する予定。

(5) 民間団体との協働については、すぎなみ地域大学の図書館ボランティア講座の修了生が、ブックスタートや各地域図書館でのあかちゃんタイムなどでボランティア活動を開始。

○永福図書館長

(1) 誰もが利用しやすい図書館に関連して、一般書の 0 門から 8 門の見出しを更新。また、旅行ガイドの並び順を地域ごとに並べかえ、探しやすい書架にした。児童書も見出しを一新し、子どもにもわかりやすいイラストを加えた。

(2) 快適な読書環境の整備の一環として児童室入り口への階段の 3 分の 1 ほどに簡易スロープを設置し、ベビーカーのまま児童室に入ることができるようにした。

(3) 他機関等との連携では、永福小学校地域子育てネットワーク主催「ゆめパラダイス」に参加し、リサイクル本を 100 冊提供。他に「パパ読みたいのおはなし会」、「ちょっぴりこわいおはなし会」、「こわ〜いおはなし会」、「さくらんぼのおはなし会」をボランティアとの協働事業で実施。

○柿木図書館長

児童読書活動促進計画との関連を中心に報告。

(1) 近隣の科学館との連携で児童対象に「絵本で知りたいサイエンス」と題し、ブックトークを実施。なお、下半期には成人向けのブックトーク「虹と電球の科学」を計画。

(2) 地域の 2 小学校で低学年へのブックトークを 9 回実施。

(3) 小学校 1 年生対象に図書館見学会を実施。中学生には職場体験の場を提供。

(4) スタンプラリーを実施し、425 人の子どもたちの参加を得た。

(5) 柿木のオリジナルキャラクター制作（かき丸、しおりちゃん、しぶ爺）。

○高円寺図書館長

子どもと保護者を対象にした取り組みを中心に報告。

- (1) 読書チャレンジ。景品を用意し子どもたちとの交流を図る。
- (2) 近隣小学校のこどもまつりにリサイクル本の提供。合わせて手づくりの工作物の展示と工作物に関する本の紹介。
- (3) 幼児の保護者を対象とした映画会と映画に関連する図書の展示。
- (4) 父親の育児に対する関心を高めるためお父さんのグループによるお話会の開催。
- (5) ヤングアダルト（以下、YA）コーナー充実のためのさまざまな試み

○宮前図書館長

- (1) 古い資料の除籍
- (2) 本図書館の分担収集テーマ（「明治以前の文学」）に因み、万葉集の特集展示と古典文学講座を実施。
- (3) 地域老人施設「ケア 24 久我山」との共催で健康講座を開催。
- (4) 地域ボランティアとの協働であかちゃんおはなし会、リトミック、幼児おはなし会などを実施。
- (5) 地域在住の絵本作家スギヤマカナヨの『K・スギヤマのノーダリニッチ島の動物図鑑』・『K・スギヤマのノーダリニッチ島の植物図鑑』の原画展（40 点を 2 回にわけ約 40 日）を開催。その関連で両書に描かれている動植物の名前探しスタンプラリー開催や「想像・新種の生物」コンクールとその作品集を制作。

なお、この催しの告知に際し、近隣の 2 小学校の支援が得られた。

- (6) 松庵小学校 3 年の国語授業で職員による「百科事典の使い方」講座を開催。
- (7) 宮前児童館と連携し、ボランティアグループの「ジオジオ」と協働でおはなし会のおはなし劇場を開催。
- (8) 催し物の広報・情報発信にツイッターの活用。なお、スギヤマカナヨ原画展についてはすぎなみ学倶楽部の杉並キャラクターなみすけブログに掲載。

○成田図書館長

- (1) 調べもの相談（レファレンス）の充実に関して、日常的なレファレンスサービスの記録を集積し、それを素材として職員全体のスキルにアップのために研修を実施。
- (2) 講座、講演会、行事の開催について

- ・「中高齢者の生活支援」をテーマに 2 種類の講座を開催。
 - ・江戸東京野菜をテーマに、区内にゆかりのある食の専門家と落語家、作家の 3 名を招き「大人の食育」連続講座を開催
 - ・折り紙工作会を 3 回開催し、毎回制作したパーツを張り合わせタペストリーを作成。現在、館内で展示している。
 - ・以上の催しに関連して行事レポートを作成。
- (3) 他機関等との連携については、近隣の学校司書と YA 合同企画を実施。図書委員を成田図書館に招き図書館ツアー行い、推薦本を紹介。特集のコーナーで中学生企画の展示を開催。学校司書と成田図書館スタッフ作成の共同広報紙を配布し、学校図書館と成田図書館の連携活動の様子を広報。

○西荻図書館長

(1) 子ども読書活動推進計画関連について

- ・スタンプラリーの実施
- ・科学読物研究会との協働で「オーロラまんげきょうの工作会」を実施。
- ・小学校高学年・中学生向けに西荻地域にスポットを当てた新聞を地域住民の協力で作成。
- ・「小学校読み聞かせボランティア講座」（連続 5 回）を実施。

(2) 講座、講演会、行事の開催

- ・支倉常長訪欧 400 周年を記念しての講演会を開催。
- ・杉並区の自殺予防月間の連携事業として実施。
- ・地域グループによる朗読会
- ・原水爆禁止署名運動 60 周年関連講演会
- ・アンネ・フランク展（中央図書館企画の巡回展）

○阿佐谷図書館長

- (1) 資料の充実に関連し、当館の重点課題である就労支援関連資料コーナーを拡張。
- (2) 調べもの（レファレンス）相談の関連で、情報誌「あさがや楽」第 2 号の企画のとりまとめ。
- (3) 講座、講演、行事の開催では、パネル展示「生命誌を知る」を開催。
- (4) ボランティアとの協働では、定例のおはなし会のほかに特別イベントの開催。
- (5) 子ども読書活動の推進関連では、職員全員で選本した「本の詰め合わせ袋」の貸出、

夏休みプログラム「阿佐谷ぶんしにゃん図書館すごろく」を開催。なお、すごろく制作では、阿佐谷図書館のキャラクター「ぶんしにゃん」を 100 通りデザイン。

(6) 他機関との連携に関して、近隣の保育園で出張おはなし会を初めて実施。東原中学校生徒によるおはなし会（連続 3 回目）の開催。なお、この中学生の活動が杉並区の青少年善行表彰を受賞。

(7) 人材育成、研修計画の関連では、書店ツアーやワークショップを通じ、目を引く展示のコツを研修。また、障害者実習を受け入れ。

○南荻窪図書館長

(1) 講座、講演、行事の開催について

- ・近隣に住む方を講師に迎え「親子でつくろうバルーンアート」を開催（参加者：大人 19 名、子ども 20 名、計 39 名）。ヒマワリと、それについているテントウムシを作成。
- ・区の自然環境調査なども行っていた「むさしの自然史研究会」の講師を招き、クワガタに触れることができる講演会「カブト・クワガタを見てみよう！」を開催（参加者：大人、子ども合わせて 16 名）。

(2) 子ども読書活動推進計画関連して、YA コーナーに隣接して国際アンデルセン文学賞受賞者上橋菜穂子さんをテーマとして特集コーナーを開催。

なお、児童新刊棚では絵本作家の特集を定期的（3 カ月に 1 回）に開催（現在はレイモンド・ブリッグズの紹介）。荻窪小学校学校司書と、児童が薦める本を紹介するコーナーの設置等に付いての情報交換。

(3) 他機関との連携に関連して、松溪中学校生徒 2 名と荻窪小学校教諭（10 年経験者研修）2 名の職場体験を受け入れ。近隣幼稚園から「おさんぼ途中のおはなし会」の依頼を受け、職員がおはなし会を実施（2 回、参加者計 28 名）。

○下井草図書館長

(1) 調べもの相談（レファレンス）の充実に関連して、「夏休みすいせん図書」リストを作成。

(2) 講座、講演会、行事の開催では、おはなし会を 50 回、工作会を 6 回開催。なお、おはなし会は職員全員持ち回りで実施。

(3) ボランティアとの協働では、ボランティア団体が当館ホールで制作している布絵本を児童コーナーで展示。近隣の児童館から借り入れの申し入れがあった。

(4) 快適な読書環境の整備については、館内で季節感が味わえるように季節ごとに館内

を装飾。この 7、8 月は海をイメージして船やカモメを装飾。

(5) 他機関との連携では、近隣中学校生徒の調べ学習レポートの展示。これは、昨年 11 月に当館と中瀬中学校が国語の授業を利用して共同で実施した中学生調べ学習の優秀作品。

○高井戸図書館長

(1) 調べもの相談（レファレンス）の充実に関連して、絵本の基本データにとどまらず、内容の要約、読み聞かせ所要時間、本のサイズなど読み聞かせ絵本の選択に必須の情報を供えた絵本リストを作成。

(2) 他機関との連携では、高井戸中学校との連携をさらに進めた。これまでは中学校の読書週間に学校と図書館の間のドアを開放していたが、今年度の新 1 年生のガイダンスのときに、同学校の図書室利用指導のなかで、そのドアを開けて新入生を公共図書館に招き、利用案内を実施。現在、生徒の昼休み時間内の公共図書館利用を実現できるように協議中。今年の夏に同中学との協議の上、公共図書館利用者に対する学校図書室の地域開放を実施（13 日間で参加者 330 人）。

○方南図書館長

(1) 誰もが利用しやすい図書館の実現に関連して、当館は保育園を併設（2 階）しているためにベビーカー来館者が多いが、親子・乳幼児向け、狭隘な閲覧スペースを赤ちゃん向けの行事の時間帯はベビーカー置き場に、その他の時間帯は一般閲覧席として利用できるように可動式閲覧機を設置。

(2) 講座、講演、行事については、YA 向けのプログラム「楽隊のうさぎ」の映画上映とそのプロデューサーによる講演を開催。その際、より多くの中学生の参加を図るため、手狭な当館のホールでなく泉南中学校の多目的室を夏休み中に借用して実施。同プログラムは一般利用者の参加も期待できたので公立・私立全中学校、ゆう杉並、丸ノ内線の方南町の駅構内、商店街の書店、済美教育センターでの中学校教諭研修時などで精力的に広報活動した結果、多数の参加があった。

○今川図書館長

(1) 資料の充実については、児童書架を中心に利用しやすい書架づくりに努め、また、当館の重点課題である緑化推進関連の資料の充実にも努めた。

(2) 調べもの相談（レファレンス）の充実においては、児童向け「調べものガイド」の作成。レファレンス質問内容を職員が共有できるように記録用紙を変更。今後職員のスキルアップに役立てたい。

(3) 講座、講演、行事の開催では、夏休みの読書ラリーを実施するにあたり、連携校 4 校の全児童にチラシを配布。

(4) ボランティアとの協働では、地域のボランティアグループが協力して、4 月の子ども読書の日記念事業として「おはなし会リレー」を初めて開催。

(5) 快適な読書環境の整備では、西日が差しこむ窓に緑のカーテンを設置。収穫したフウセンカズラの種を、現在開催している緑の特別展示「庭をめぐる」に合わせて来館者に配布。

○会長 上半期の事業報告に対して質問、意見がありましたら、発言してください。

○会長 委員の皆さんからの質問・意見がないようなので、私から一つ問題を指摘したい。それは年度計画における項目の区分について、今後、調整すべき混乱があることです。

「図書館サービス基本方針」に基づいて設定した目標の項目 2「誰もが利用しやすい図書館に」と項目 6「快適な読書環境の整備」に掲げられている取り組みが適正でない図書館が多いことです。項目 6「快適な読書環境の整備」に挙げられるべき取り組みを項目 2「誰もが利用しやすい図書館に」のところにしている。項目 2 の上位区分は基本方針の第 1「学びの場」であり、施設・設備にかかわることは、本来ここには入らないはずですが、いま平成 25 年度の評価、経営評価作業が進行していますが、同年度の事業報告書を再点検すると、事業取り組みの区分違いや重複記載が非常に多い。たとえば、子ども読書活動推進計画関連の事業が項目 4「講座、講演会、行事の開催」にも項目 7「子ども読書活動の推進」にも取組目標として挙げられている。それは取組結果の評価に混乱を生じさせる原因になっています。

◆ 杉並区立図書館サービス評価について【経営評価委員会中間報告】

〈報告事項 3。関連資料③〉

○会長 いま図書館経営評価作業の最中ですが、評価委員会の委員長としてその中間報告をいたします。

《以下にその要約を箇条書きでまとめる》

〈評価作業の方針〉

(1) 評価報告書の標題を「杉並区立図書館サービス評価」とした。従来この評価は図書館サービスを中心とし、たとえばその対費用効果など、本来の事業経営には一切触れていないのがその理由。ただし委員会の名称を変更するものではない。

(2) 評価作業の目標は、各委員と私の 6 人が杉並区立図書館 13 館から提出された「図書館評価表（平成 25 年度事業分）」と同年度の「利用者満足度調査結果」（これら 2 点に図書館事業の基礎データ表）を詳細に点検し、「図書館サービス基本方針」で設定している 10 項目の平成 25 年度の取組目標の達成度（各館の自己評価）を評価し、最終的にはその成果を総括する。

(3) 評価作業の方法と予定を 8 月 29 日に開催した第 1 回評価委員会において決定。

・第 1 次評価を全館 10 項目（事業目標枠）にわたり委員各自が個別的に行い。各館各項ごとに評点〔A（想定以上の成果が上がった）・B（想定どおりの成果がえられた）・C（若干問題があって 7 割程度の成果がえられた）・D（想定した成果が全くえられなかった）〕*を付ける。また、全館総括・各館総括・各館各項目についてのコメントが必要であれば付記する。これを 9 月末日までに提出する。

*Aは 3 点、Bは 2 点、Cは 1 点、Dは 0 点として採点。また、自己評価の記載が不明瞭で評点できない場合には「評価不能」（採点せず、平均計算に含めない）とする。

・第 2 次評価（個別評価のとりまとめ）を委員長が行い、「サービス評価報告書原案」を 10 月中に作成して、委員会で決定する。

(4) 「サービス評価報告書中間報告」を 10 月 27 日に第 2 回目の委員会で決定。これを第 3 回協議会に議案として報告する。

〈中間報告案概要〉

(1) 作業自体は各館各項目を綿密に点検したが、本報告書は杉並区立図書館の当該年度のサービスの総括的評価結果である。なお、各館ごとの評価表と全館の項目別評価表も作業の副次的産物（中央館に提出）として作成されている。

(2) 本報告書では評価結果を「講評」、今後の事業計画に向けて「提言」として記載している。

《以下では特記すべき事項のみを簡潔に記載する》

(3) 10 の事業目標のうち「講座、講演会、行事の開催」、「ボランティアとの協働」、「他機関との連携」では高い評点を得ているのに対し、「資料の充実」、「調べもの相談（レファレンス）の充実」、「快適な読書環境の整備」の評点は低く、目標別の評点に偏向が認められる。図書館サービスの基本要件は蔵書・サービス・施設設備・図書館員であるが、この中で相対的に高評点を得ているのは「人材育成、研修計画」（図書館員）のみ

で、「資料の充実」（蔵書）は低く、「調べもの相談（レファレンス）の充実」（サービス）に至っては最低の評点である。なお、「快適な読書環境の整備」（施設設備）も低い
が、これは各館の施設設備が老朽化していることに原因があり、不可抗力な側面が強い。

(4) 各館ごとに 10 項目の評点を合計し、その評点順に並べると、総じて直営館と業務委託館の評点が低い。指定図書館（指定管理者が運営する図書館）においては事業者間の競合によってノウハウの情報交換や相互研修などを促進する環境にないのでその限りでないが、直営館の運営・サービスについては中央館が指導性を発揮できはらずにもかかわらず、その様子うかがえない。

〈項目別講評・提言〉

(1) 資料の充実

＝講評＝

① 幾つかの館で、それぞれの利用者特性を配慮し、各館の分担収集については具体的な目標を設定し着実に取り組んだ様子うかがえたが、全体的には好ましい評価を下せなかった。

② 満足度調査では蔵書の準備状況は概して好評。利用者は信頼できる収集方針と計画の下で、不断に的確な資料収集と除籍による蔵書構築が行われることを常に想定している。事実幾つかの地域図書館で分担収集や蔵書更新の目標が掲げられ、その実績を好ましいと評価する委員もあったが、蔵書構築方針・計画の全容が明らかでないため全体的には適正な判断が下せなかった。

③ 中央図書館で年度の達成目標に貴重資料電子化計画が掲げられたが、蔵書構築の基本構想が明確に示されていない段階でその計画が最重要方策であると委員会は肯定することはできない。自己評価でも極めて低い評価であったが、その点については同意する。

＝提言＝

① 各館の蔵書構築構想（基本方針と中長期的計画）を含む全館的構想を取りまとめて文章化し、しかるべき時期に図書館ホームページで公表すること。なお、この点については中央館のリーダーシップが強く求められる。

② 貴重資料電子化計画については、そのことの意義を再検討し、それを踏まえつつ、今後は全蔵書構築計画の下での位置づけを明確にして、財政的・技術的実現可能性を細心に探りつつ中長期的に実施すべきである。

(2) 誰もが利用しやすい図書館に

= 講評 =

① 館内案内の表示、宅配サービスなどが幾つか館の目標に掲げられているが、委員会評価は一様ではない。館内案内については改善が見られる館とそうでない館がある。また、宅配サービスは高井戸館での実証的考案が期待されるものの、まだ検討課題の段階であり、実績を評価できない。

② 中央館の掲げた電子情報サービスは、その内容が明確ではない。

= 提言 =

① 蔵書再編成に伴う図書の配置換えや新設コーナーなどにより館内の利用環境が変化するとともに館内案内図などのガイドを更新することが望まれる。

② 一、二の館でユニヴァーサルデザイン化の推進の名の下で洋式トイレ等が設置されて委員評価でも好評だが、これは施設設備に関する事項なので、「読書環境の整備」に掲げるべきである。

③ 宅配サービス、電子情報サービスなどは「サービスの基本方針」が想定している目標ではあるが、対費用効果を踏まえつつ実行可能な計画を立案すべきである。

④ 利用のしやすさを目指すことは当然だが、図書館が公共施設である限り常に節度ある利用を助長すべきである。この関連で一人の委員から以下の提言があったので、ここに引用しておきたい。

「アンネフランク事件のような事件が生じないような予防対策と利用者がお互いに自制できるような施策（例えば、「図書館の自由に関する宣言の掲示など）を実施してほしい。」

(3) 調べもの相談（レファレンス）の充実

= 講評 =

① この項目において各館はさまざまな目標を掲げて取り組んだが、自己評価、および委員会評価ともに項目別評点は最も低い。

② 中央館ほか一、二館でサービス事例を蓄積し、それを基盤としてマニュアルを作成し、調べもの相談への対応や対処技能の向上を図ろうとしており、評価できる。また、各館ともに対応や技能を向上するために意欲的で、館外研修への派遣が盛んであるのは好ましい。

③ 中央館ほか幾つかの館で OPAC 検索やオンラインデータベース検索がそれなりに実績を上げている。また、新規の有料データベース導入についても好ましいものとして評価できる。しかし「杉並データベース」は内容的に明らかでなく、ここで評価すべきかどうか判

断できない。

=提言=

① 研修への参加意欲などから、各館ともこのサービスを最も質的に高度で、重要なものと認識していることがうかがえて喜ばしいが、その原理と方法についての洞察が希薄ではないかと懸念する。レファレンスサービスに限らず図書館と利用者の有効な関係は‘鶏と卵’のジレンマがあるが、相談内容の程度をいたずらに押し下げ、数量的実績を稼ぐのではなく、実質的なサービスの実現に向けて着実に継続的に努力することが望まれる。

② 研修に関し実務的には、図書館ホームページの「レファレンス」バナーに集積された相談事例などを手がかりとして、各職員がサービス対応や技能の自己研修を行い、それを各館および全館が組織的にサポートする方式が効果的であろう。相談事例は中央館のみならず各館のそれを蓄積されているかどうか明確でないが、その集積は中央館を中心に広く全館的に行うべきである。

③ 高額なオンラインデータベースの更新に際しては、対費用効果の観点で定期的にその有用性を確認することが望まれる。

(4) 講座、講演会、行事の開催

=講評=

① この項目はすべての項目の最上位にランクされた。各館は各種イベントや展示の企画をさまざまに掲げて活発に取組み、それを実行した。総じて自己評価が高いが、委員会もそれに同意する。

② 企画とその実行に熱意を注いで実施したにもかかわらず、若干の館では思うように利用者の参加が得られなかったと反省している。企画の段階で、催し物実施スペースの確保に困難したことも報告されている。

=提言=

① 図書館における各種イベントや展示を成功裏に実施することを以て満足するのではなく、人々の知的好奇心を刺激し、知識情報資源（図書資料・web などの媒体）活用の‘気づき’を促すことを念頭において企画・実施されることが望まれる。

② ある館での優れた企画は他の館でも採用できるものと考えられるが、この領域での各館協働が見られない。優れた他館の企画を‘模倣’しつつ各館で努力することも重要であるが、‘報・連・相’的ネットワークが有効であろう。

③ イベントへの参加者寡少の問題の原因は基本的には企画内容の充実度や魅力にもある

うが、現時点では広報の希薄さ、稚拙さに由来するものと推測できる。企画に掛ける熱意と同等の工夫と集客の努力が求められる。図書館ホームページの有効な活用はもとより、何らかの全館的協働が必要となろう。とりわけ近接図書館間の相互扶助は参加者の増加につながるもとと考えられる。

④ イベント実施スペース確保の困難は、基本的には全図書館の施設の状況に由来する。この点での改善は基本的には今後の施設改修に期待することになるだろうが、図書館関連イベントを他の社会教育関連施設で開催するなどの方策も試行すべきである。

(5) ボランティアとの協働

＝講評＝

① この領域の取組目標は、各館とも概ね良好に実行されていた。館によっては「図書館サポーター」（たとえば「宮前図書館を良くする会」）などと呼んでいるボランティアグループの組織化に成功している。とりわけ催し物の開催で効果的に協働していることは評価できる。

② 一般的ボランティアの他に専門的ボランティアとの協働や‘準サポーター’（高井戸の「ちょこっとボランティア」）、「図書館モニター」など図書館支援者獲得の多様な模索が認められ、この先の展開を注視したい。

③ 古典的なプログラムである朗読ボランティアの養成は自明だが、中央館で実施されているボランティアの養成と各館でのボランティア募集との関係が明瞭でない。

＝提言＝

① 少なからぬ利用者が図書館を支援する好意を示していることは大変好ましいが、現時点では図書館と支援者の間に〈善意に基づく無償支援〉を前提とした純朴な関係にあるものと推察される。今後支援者との協働が常在化、多様化することを予測すると、業務遂行の質量や就業意欲はもとより、コンプライアンス、セキュリティなどなどにわたって基本的な了解が不可欠であろう。‘覚書’などの策定を今後の全館的課題とすべきであろう。

② 図書館支援者は現時点でさまざまな呼び名でグルーピングされているが、その定義が明確でない。まず早急に各館においてそれぞれの支援者グループの役割を明文化すべきであろう。上記①の課題の解決はこれが第一歩となるものと考えられる。

(6) 快適な読書環境の整備

＝講評＝

① この領域は図書館の施設・設備に極端に依存する。区立図書館はほぼ全館老朽化して

いる現状では、取組目標の範囲も狭まれ、実効性が低い目標しか立案できない。

② 「取組項目別評点表」《参考》では最低の評点だが、幾つかの館でささやかな目標が掲げられてそれぞれの取組みがなされた。それは評価に値する。とりわけ一部の館で行われている‘居心地のいい場づくり’へのさまざまな工夫・対応（暑さ対策、飲み物対応、膝掛け・荷物置き籠の貸与など）は、利用者満足度調査にも反映して、好感をもたれていると判断できる。

③ 幾つかの館で館内巡回が行われているが、利用環境監視の観点から不可欠であるだけでなく、利用行動の観察にも重要である。

＝提言＝

① 老朽化、あるいは旧弊化しているとは言え、施設面積が広い中央館を始め各館共に利用にかかわる動線や図書の配置や既設コーナーの配置などに改善努力が不足しているように推測できる。計画が組上にあるとは言え、改築・修繕はしばらく先になるものと考えなければならぬ。なお、中央館の改修・改築だけでなく、各館の施設改善でも事前に利用者の意見聴取が求められる。

② 一、二の館でYAコーナーの設置を志向しているが、一部委員は疑問視している。彼らは‘児童’に類別されることはもとより、‘YA’と特別視されることを嫌っているものと考えられる。スペース狭隘の状況下でこうした空間を設けるならば、彼らにも不人気な上に、かつての〈受験勉強目的利用〉での閲覧席占領に対する苦情が再現すると考えられる。いずれにせよYA対応は取組目標の「(1)資料の充実」および「(4)行事の開催」で検討されるべき課題であろう。

③ 老朽化のうえ機能性が低下した施設では利用者動線の効率化が重要だが、その設計に当たって‘ヘビー・ユーザー’のアイデア聴取も一考に値するものと考えられ得る。このことは取組目標「(5)ボランティアとの協働」に関連するが、区内在住の動線設計専門家に善意の協力を仰ぐなどの方策も検討してみるべきではなかろうか。

(7) 子ども読書活動の推進

＝講評＝

① この領域での活動は全館とも概ね良好な取組が行われており、ほぼ各館の自己評価を委員会は支持している。

② 若干の精粗の差はあっても子ども読書活動の推進プログラム（乳幼児とその保護者向け、小中学生向けプログラム）は各館とも適正に整備され、効果的な取組が展開されてお

り、いずれも大いに評価できる。

③ すでに他の項目（「(4) 講座、講演会、行事の開催」と「(6) 快適な読書環境の整備」）で指摘したが、一部の評価委員が疑義を挟んでいる YA 対応に関して、ほぼ全館において彼らが‘子ども’の範疇で認識されている。

= 提言 =

① 乳幼児向けプログラムはボランティアとの連携、小中学生の読書活動推進プログラムは各館とも近隣の学校司書との相互補助連携の上で実効性が発揮できる。常にそれらの関係者との親密で、友好的な関係を維持し、さらに発展させるよう期待する

② ‘子ども’を「0 歳から 18 歳までの子ども達」と明確に定義している高井戸館でも、彼らを対象としたプログラムの実施には慎重に構えている。YA 対応では永福館が「杉並区子ども読書活動推進計画」に基づいた事業をうけて「YA 世代との協働事業の検討・試行」を取組目標に掲げ、さまざまなプログラムを展開している。結果の成否にかかわらずその実績に基づく全館的な議論が開始されることが望まれる。

③ YA に対するサービスは「サービス基本方針」の重要なテーマの一つである。YA サービスはすべて「子ども読書活動の推進」で対応する認識の下で取組目標が設定され、実施されている。一部の評価委員は選書や催し物においてはその独特の心性を配慮して企画すべき、と主張している。

(8) 他機関等との連携

= 講評 =

① この領域での取組に対する評点は極めて高く、活発に展開されたことを評価したい。

② 各館がその近隣小中学校図書館への図書の貸与を進める「学校司書専用カード」の交付は小中学校図書館との関連が確実に進展していることを示しているが、社会教育関連施設や大学図書館との連携実績の報告は総じて希薄でわかりにくい。

③ 図書館協議会をこの項目に含めて図書館とは目的を異にする機関と位置づけていることに評価委員の一人は強烈に反発している。

= 提言 =

① 宮前館で企画した高千穂大学との連携講座（ビジネス関連）が実現できなかったのは残念だが、いま社会人への接近を熱望している大学と図書館連携を図る気運が潜在している。今後も実現可能性を慎重に探りつつも賢明なプログラムを提案すべきであろう。

② 区の施設（児童館や他の社会教育施設）に限らず、たとえば高齢者施設や諸団体（医

師会、地域経済団体他）との連携（講演会などのイベント開催）を今日的課題に対する問題意識を明確にしつつ、提起すべきである。

(9) 人材育成、研修計画

＝講評＝

① 職員採用についてはこの経営評価表に触れていないが、協議会での討議から判断すると専門職員の就業率は総じて適正であると判断できる。

② 全館において専門的技能を備えた人材が図書館サービスの基本要件であることが十分に理解されている。多岐多様な研修プログラム（中央館企画、外部の図書館専門機関企画、自館企画、それに指定図書館ではその事業者企画）が提供されており、各館ともそれを活用している。将来に成果が期待できる。

＝提言＝

① 専門業務研修だけでなく、コンプライアンスや危機管理関連研修もあり、人材育成の目標が拡散するのではと懸念される。各館とも効果的な研修を実施するように望みたい。

② ある館で、「レファレンスサービス、選書、児童サービスの研修ができなかった」と反省している。全館的な項目別評点で前二者が低くなっていることと対照するとその自己評価は妥当である。各館の人的資源の状況を配慮した取組が重要であろう。

③ 「(4) 講座、講演会、行事の開催」の項で、ある館が「ビブリオバトル」を中学生対象で実施したようだが、これをテーマとした研修が挙げられ、幾つかの館がそれに職員を派遣したようにうかがえた。この種の催しは、ゲーム感覚を刺激するため児童と一般利用者に限らず、適正な読書意欲を削ぐことも考えられるので図書館が主催するプログラムとしては不適であると委員の一人が強く主張している。その本質と図書館での読書支援の目的を検証して、採用するかどうか検討されることを望みたい。

(10) 広報・情報発信

＝講評＝

① 従前この領域での取組が低調であると指摘されたが、「広報すぎなみ」など従来型の広報は着実に進展している。

② ある委員が地域館の 2013 年度の図書館ホームページの更新を調べた結果、各館での頻疎に相当の開きが見られた。

③ 情報発信の方法として SNS の活用を幾つかの館で取り組まれているが、その内容が明確でない。また、報道機関を通じての広報も提起されているが、その方針や計画が明確で

ない。

=提言=

① 広報・情報発信には全館的にされるべきものと、各館毎になされるべきものがあるが、それらが明確にされていないようにうかがえる。中央館主導でそれを整理統合し、広報・情報すべき内容にふさわしいメディアの選択を体系化する必要がある。

② ホームページは図書館広報・情報発信の中核メディアあり、その構成や運用に常に改善を図るべきである。

③ SNSについては受信対象の利用実態を十分に把握して効果的な計画を立案の上で取り組むべきである。

〈「図書館サービス評価」中間報告にかかわる質疑〉

○会長 「図書館サービス評価」の中間報告は以上です。引き続き質疑に入ります。

○委員 感想と意見を述べます。

まず中央館はじめ各館の自己評価表を中心にして、利用者満足度調査結果やホームページでの情報開示の実績などを参考にして評価作業をしたのですが、的確に、また、適正に判断できたかどうかを考えると隔靴搔痒の感があります。

今回の作業はたしかに自己評価表を原表としてはじめたのですが、そのおおもとはすでに協議会でうかがっている平成 25 年度の年間計画、その取組みの経緯と最終の実績報告もあったわけです。しかし正直言って私はそれらを系統的に頭に入れた上で作業したわけではありません。ですから、今回の評価に対する図書館側からの異議申し立てがあってもしかるべきです。

経営評価は今後も行われるわけですから、図書館長の皆さんの考え方や思いを評価の最終報告書に反映されるルールがあってもいいと思います。

今回の作業では評価委員一人一人の全館全項目の評点とその根拠を提出していますので、各館長さんもそれを点検して、ぜひご意見をいただきたいと思います。

○会長 各委員の評点とそれに対するコメントのすべてを私はエクセル表に一括しています。それは作業の中間的産物ですが、すでに中央館に提出してありますので、各館各項目評価原点はそれによってわかります。

○会長 評価作業の根本にかかわることについて一つ述べておきます。

それは委員も触れた「評価のおおもと」ということです。それは「PDCA」ということなのですが、まず図書館には中長期的なサービスの基本方針がある。①それに基づいて各

年度の事業計画（取組み計画）を立てて、②それを実行する。そして③それが計画通りに実施されたかどうか点検し、④反省すべき点を次年度以降の取組み課題として事業計画に反映する。事業の運営はそれを繰り返しながら中長期的な目標を達成していく。今回の評価作業は③に当たるわけですが、その作業に際して私も大きな問題だと思ったのは、①と②が頭の中に十分に入っていなかったということです。その原因はそれらについては協議会で資料が提示されて逐一口頭で報告されてはいるにしても、この協議会での「上半期取組状況」のように、毎回‘ざっと流されて’しまうようなことになっている。実はそれではいけないわけで、協議会委員として反省しなければならないわけですが、年間の会議の回数や時間などの関係でどうしてもそうになってしまう。それでは①と②が頭にセットされるのは難しい。先ほど隔靴搔痒ということばが出てきましたが、まさにその通りです。なんとかならないものか…

○委員 関連で一言。協議会で年間事業計画が報告されるのは当該年度の 5 月末ですね。その時期には計画に対する取組みはもう始まっているわけで、その時間的ずれも問題です。つまり取組み内容が明確でないもの、サービスの基本方針に齟齬する取組みや、齟齬しないまでも経費、あるいは技術的無理と判断されるもの、あるいは時期尚早ではと考えられるものがあるとしても、再検討したり、修正したりする時間的余裕がないわけです。民間事業では、前年度末に新年度事業計画案を、たとえば役員会などで、いろいろ検討する手続きがあるのが普通です。それがあれば、たとえば「洋式トイレの設置」は「誰もが利用しやすい図書館」に分類されるのではなく、「快適な読書環境の整備」に挙げられるべきだなどはサービス評価で指摘されたような問題ではないでしょう。

○中央図書館長 経営評価は、「図書館サービス基本方針」の策定があって、結局 2 年間空白の期間がありました。今年度新しい経営評価法ではじめての作業ですので、その手順・手続についていろいろと考えなければならなくなるでしょう。26 年度事業を評価する 27 年度の経営評価に向けては、時間的な余裕がないので、書類等の作成方法などの若干の変更は検討します。また、少し先のことでは、たとえば現在の指定図書館契約はあと 1 年で終了し、28 年度から 30 年度にわたる新たな契約が始まります。ですからその 3 年間で中期計画を立てて、それを基盤として単年度計画を作り、PDCA サイクルを進行させていく、といった考えもあるでしょうね。

○会長 この協議会で提出した「サービス評価中間報告案」ですが、ここでは「案」のままとし、次回協議会で皆様の了解をえて「最終報告」としたいと考えます。ですから、委

員の皆さんにいま一度資料を点検していただき、何かご意見がありましたら、事務局経由で提出して下さるようお願いいたします。

◆ 平成 26 年度第 4 回協議会日程について

○図書館次長 1 月 24 日（土）の午後としたいと思います。時間は追ってお知らせします。

〔了承〕

《 以上は、会長編集の協議会記録 》