

## 会 議 記 録

会議名称	平成 27 年度第 3 回 杉並区立図書館協議会
日 時	平成 27 年 11 月 21 日 (土) 午後 2 時 00 分～午後 3 時 39 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、萩原、原田、有永、武者小路、平尾、折戸、田中、菅野、秋永 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、資料相談係長、事業係長、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 杉並区立図書館サービス評価【中間報告のまとめについて】 (案) 資料 2 図書館利用者満足度調査について (案) 資料 3-1 平成 27 年度子ども読書活動進捗管理票 資料 3-2 平成 27 年度子ども読書活動事業報告
会議次第	1 開会 2 議題 【審議事項】 (1) 杉並区立図書館サービス評価【中間報告のまとめについて】 (2) 図書館利用者満足度調査について 【報告事項】 (1) 子ども読書活動推進計画の進捗状況について (2) その他 3 閉会

○会長 では、定刻となりましたので、平成27年度第3回杉並区図書館協議会を開催いたします。本日は、中学校代表の委員と社会教育委員の委員が欠席されております。

それでは、協議会開催の前に、席上に配付されている資料の確認をしたいと思います。

では、よろしくお願いします。

○中央図書館次長 はい。配付資料のほうを申し上げます。

資料1といたしまして「杉並区立図書館サービス評価【中間のまとめについて】」、これはまだ案でございますので、こちらと。それから、資料2「図書館利用者満足度調査について」。これも、案でございます。それから、資料3-1「平成27年度子ども読書活動進捗管理票」、資料3-2「平成27年度子ども読書活動事業報告」でございます。このうち資料1につきましては、まだ案も案の段階でございますので、今回、ちょっと先生方に既にメールでご連絡してある内容を、またさらに内容を変えたものなんですけれども、さらにまたこの後ご意見をいただきまして、内容のほうを変えてまいりますので、今回は一旦、お配りした資料につきましては、帰りに回収させていただきたいと思っております。また新しいバージョンをお送りさせていただきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

○会長 それでは、議題に入ります。本日は、審議事項が2件、報告事項が数件予定されています。一応、本日の協議会の開催時間は1時間半ぐらい程度と考えていますので、各委員のご協力をお願いいたします。

まず、審議事項1の杉並区立図書館サービス【中間のまとめについて】、説明していただきます。

○中央図書館次長 はい。私よりご説明させていただきます。まず、ご説明に先立ちまして、皆様、お忙しい中、ご報告のほう、どうもありがとうございました。一生懸命内容のほうも読ませていただいて、皆様、いろいろ足しげく図書館に通っていただいたり、いろいろ考えていただいたことがわかりまして、本当に参考になりました。ありがとうございます。

では、ご説明のほうをさせていただきたいと思っております。

まず、1ページ目でございます。概要でございますが、このサービス評価についての立ち位置のほうを書いております。図書館協議会規則の2条に該当する内容といたして、考えております。評価の対象は、メインは昨年の26年度事業の内容についてのご評価のほうをいただきました。ただ、評価に当たりまして、委員の先生方には、該当する図書館に行っていたり、ヒアリングをなさっていただいた方もいらっしゃるしまして、現在の図

書館の問題点も結構計上されていることがわかりました。

評価の方法でございます。評価の中の資料といたしましては、平成26年度数値実績、これは従前に配ったものなのですが、細かいこちらのほうの表を使っていただきました。また、資料の2といたしましては、この細かい図書館の評価表と館別の自己総合評価表をごらんになっていただきました。そして、それに加えて、次ページとなりますが、利用者満足度調査。これは、平成26年度12月に行いました利用者満足度の調査でございます。このようなものに基づきまして、まずベースをそれで、評価のほうをお願い申し上げました。

評価に当たりましては、9月に開催いたしました、協議会委員全員を構成員といたしまして評価作業部会で、基本方針による三つの視点から、取り組み推進のための基盤整備それぞれについて、評価できる点、改めるべき点を記載の上、総合的なコメント欄を設けて、定めさせていただきます。評価につきましては各委員のご負担のほうをお考えいたしまして、会長を除く12人の部会員を3つのグループに分けて、1人の部会員がそれぞれ4図書館と中央図書館分を作成いたしました。いずれの委員の方も直営館1、指定管理館2、業務委託館1館を評価の対象といたしました。各委員は27年から11月まで、この上記の資料を基礎として各館へ実地調査に行ってくださいましたり、ヒアリングなども行っていただきまして、分担する図書館の評価を行いました。皆様全員からご評価のほうをいただき、本当にありがとうございました。

いただいた評価の内容のほうを取りまとめまして、この2ページ以下に書いております。一応この記載項目につきましてでございますけれども、直営館と業務委託館と指定管理館という形で、館の運営形態ごとに分けて、記載いたしております。

まず直営館については、これは一部業務委託が入っておりますが中央図書館と、それから柿木図書館、高円寺図書館、西荻図書館という形でいただきました。さらに、次に指定管理館、6館ございますが、永福図書館、宮前図書館、成田図書館、阿佐谷図書館、そして高井戸図書館、方南図書館として、館別に掲載しております。業務委託館といたしましては、南荻窪図書館と、それから下井草図書館、今川図書館という形で掲載いたしております。このように、業務形態別、運営形態別に記載することによりまして、館のやはり特色のほうが如実にわかったなど。これまでは一応行政順に計上してきたんですけども、やはり運営形態別に行くと、それぞれの特色とか問題点なんかもすぐわかるなというふうには感じました。

この後の作業ですが、トータルいたしまして、運営形態別の評価と、それから取り組み別の評価というのを行いまして、これは事務局のほうでまとめまして、また会長、副会長のご意見をいただきまして、皆様のほうにご連絡申し上げようと思っております。そして最後に総括評価と提言という形でいただいて、ご報告書という形に取りまとめたいと考えております。ただ、まだ、この中に載っかっている内容が、本日ごらんになっていただいてもわかるかと思うんですけども、前回、メールのほうでお送りした内容と、かなり異なっている部分もございます。特に改めるべき点というところにつきましての指摘が副会長からもございまして、問題点だけ書くんじゃなくて、こういうふうに改めたらどうかというような、具体的な方向に持っていったらどうかというふうにお話のほうをいただいておりますので、現在もその作業のほうは進めております。

それで、大体取りまとめまして、業務形態別と項目別、それから総括評価別を行いまして、会長先生、副会長先生のほうにいろいろご指示のほうを仰ぎまして、内容を年度内に大体それを取りまとめまして、また委員の皆様の方に送らせていただきまして、ご連絡させていただいて、できましたら年内に報告という形に持っていけたらいいなというふうには一応考えております。

○中央図書館次長 一応、これが今回の評価報告に関する概略でございます。

○会長 説明、ありがとうございます。

何かご質問はありますか。どうぞ。

○委員 よろしいでしょうか。私、評価をしていて思ったんですが、もっと自館のことを、自分たちの行動を褒めるとか、こんないいことをしていますみたいにアピールすることをしていただいたほうがすごくいいなというふうに、評価していて感じまして。アピール上手な館とアピール下手な館というのが、正直、読んでいて、ありまして。私、自分で評価していて、これはどうなんだろうと思って、自分の担当館以外、全部読んだんですね。そうすると、やはりその差はすごくはっきりしていて、多分とってもいいことをされているんだろうけどアピールが下手だなという館もあれば、これは、この記述でこの評価はどうなんだろうみたいな館から、結構あって。もうちょっと、自分たちを褒めるという項目がなかったのがとても残念でしたので、その点も少しまたご考慮いただいて、次につなげていただければと思うんですけども。

○中央図書館長 会長、ちょっと。ありがとうございます。中央館長でございますけれども、実は、一番、中央館でやるのは、中央館がリーダーシップをとれということが必ずご

指摘はいただいて、それは私どものほうも、一番、反省点と。26年度の実績なものでございますので、今それを私ども、実は私も次長も27年4月着任ということで、どういうふうに取り組んでいくかという中で、今まさに委員にご指摘いただいた、その各館ごとに、今まで比較的、いい意味では自由度で、書けばそのままだよということだったんですけども、少しその辺、私どもは反省点を持って、直営、業務委託あるいは指定管理も含めて、少し各館別にしっかりと中央館が見た上で、委員の評価に耐えられるような形に持っていかなければならないかなというふうには考えておりますので、まさに同じ考えで、少し反省点も踏まえながら進めていきたいと思っております。ありがとうございます。

○会長 はい。

○委員 ちょっといいヒントをくれたと思うんですけどもね。みんながそれぞれ一生懸命評価作業をしたわけですね。ですから、皆さんもいらっしゃりますから、やってみてこんなことを感じたよということ、一つずつ短く感想を述べていただいたらいいんじゃないかなと思ったんですけど、どんなものでしょうか。

○会長 短くということ。

○委員 本当に短く。

○会長 副会長から。

○副会長 私からですか。

○委員 時間がなかったらいいんですけど、皆さんそれぞれ思いがあると思いますので。

○副会長 さっきそちらの委員がおっしゃったことを、私も同じことを思いました。これだけのことをされていて、みずからの評価がどうしてもそんなに低い、ということ。四つ拝見した中でも思いましたから、同じことを思われたほかの委員もいらっしゃるんじゃないかというふうに思いますね。

それから、私が読んで中で気がついたのは、レファレンスの記録を各館がそれぞれでつくろうという試みをされているんだけど、なかなかそれができないというふうなことがあって、13館それぞれ似たような内容の質問を抱えていると。それに対して記録がつくられているものが1カ所で一覧できるようになっているといいんじゃないかなというふうに思っています。つまり、中央館のリーダーシップのもとに何かそういうシステムができると、各館での努力を、あるいは労力を軽減しながら、かつ、そのレファレンス質問に対して答えを導き出すことが容易になる部分があるんじゃないかなということは思いましたが。

それと、もう一つは、中央館の一部業務委託がありますが、その業務委託の部分は被委

託者のほうが作成されているのでしょうか、評価というのは。中央館のほうで作成されているのでしょうか。

○企画運営係長 被委託者のほうで作成しています。

○副会長 被委託者のほうですか。拝見していて、これは、委託者のほうが記入すべきものという性格のものじゃないかなというふうに思いましたが、いかがでしょうか。

以上です。

○中央図書館次長 ありがとうございます。

○委員 じゃあ、いいですか。

○会長 はい。

○委員 この評価するという、非常に難しい、その効果とか費用対効果、いろいろなものを考えますと非常に難しいんですけども、13館の方々が日夜本当に努力している姿が事細かく書いてあるという。これはある面ではすごいことだなと思う反面、こんな大切なものをつくるのを毎年毎年やるのは大変だろうなという感じもいたします。

そんなところで、ハード面とソフト面で、現場でもおかしいなと思っているところ、また本部のほうでも思っているところがやっぱり多々あるんじゃないかなと私は思っています。ですから、そういったところを改善しながら、1年やったことが10年後のその図書館像に近づくという実感が、書くんじゃなくて、ああ、ことは近づいたと言われる、そういう感じが出るような評価体系というものも、みんなで考えたらいんじゃないかなと。

特に、直営館と指定館と業務委託館と、こういう三つに分けて、じゃあ、これが10年後になる。今はこういう目的のためにそういう分離をしたんだけど、それが本当に有効に作用、作業しているのかというのが、これではちょっともう、わからないんですね。分類はしたというんですけども、中身を見て、ああ、ここはこんな形で努力しているというのが指定館なんだなというところが、やっぱりこれはあらわれないと、このそごがやっぱり出てきてしまうと。そんなことを感じながら読ませていただきました。

○会長 ちょっと、全員というとなかなかとられてしまうようなので、ちょっと、おっしゃりたいという方、手を挙げていただければ。あるいは、全員という形で回したほうがよろしい。

○委員 もう、いいんじゃないでしょうかね。

○会長 まあ、私個人としては、各館の評価で、先ほど副会長がおっしゃったように、共通したレファレンスのことだとか、あるいは障害を持たれている方に対するサービスとか、

そういうのは個別の図書館での話と、それからあと杉並区図書館全体で何かこう、対応する手だてというの、やっぱりどうにかいい方法がないかなというふうに思いまして。それで、この後まとめていくときには、各個別の図書館の評価だけじゃなくて、昨年度の評価報告書やなんかを踏まえて、全体に対する意見や提言をまとめていくことになるかと思っておりますので、皆さんが今回提出された以外の個別の図書館の補足の意見や、あるいは全体に対する意見や提言を、ぜひ、まとめるのに生かしていきたいと思っておりますので、メールで図書館のほうに送っていただいて、そしてそれをこの報告書に生かしていただきたいと思っておりますので、ぜひ積極的にご意見を送っていただきたいと思っておりますので、よろしくお願いたします。

○委員 もしあれでしたら。その各館の自己点検といいますか、それを毎年やることは意味があると思うんですけども、私のほうでそういう評価をするのは、ちょっと、余りこう、適切に評価できるという自信がないというか。

それで、結局僕は各館に、担当館に行かなかったんですけども、客観的な評価、自分たちじゃなくて客観的な評価としては、その利用者の満足度調査ですね、それがありましたので、主にそれを見ていくと、結構評価にばらつきがございまして、それでそこに該当する部分を評価対象だった館がどういうふうに取り組んでいるかということで、ちょっとチェックをした程度で、なかなか毎年毎年そういう第三者的な評価をすることが必要があるかという、ちょっと、必要もないのかなというふうに思っております。何年かに一度やればいいようなことかなというふうに感じております。やっぱりちょっとなかなか実態を余り充分把握していない上で評価するというのは、評価する側にとってもちょっとしんどいといえますか、苦痛になるような感じがしました。

○会長 どうぞ。

○委員 今おっしゃっていただいたことでちょっと思ったんですけども、私は本当に読んだだけではわからなかったもので、最終的には担当館に全部伺わせていただいたんですけども、私も例えば、私が伺った1日がたまたまそうであったりとか、例えばこういう人が多くてこういう人が少なかったとか、私が行ったその1日を見て、例えばカウンターの対応が悪くて怒っている人がいたとか。それはでも、その場限りのことかもしれないですね。1週間にたまたま1回あった日に私が行ったのかもしれないというのを思って、やっぱり行ったからといって、わかることもあるんですけども、わからないことのほうが多いんじゃないかなというふうに思いました。ハードの、例えば施設がこうなっていると、そうい

うことはわかるんですけど。

○会長 確かに蔵書やなんかの収集や廃棄の問題やなんかも出てくるわけですけど、実際にその蔵書やなんかを、具体的にどういう本を買ったのか、またこちらがその分野に詳しくれば、それなりにしっかり収集やまた廃棄も考えてやっているとか評価できるのかもしれませんが、なかなかその廃棄を意外と一生懸命やっているという、まあ、主に大学図書館で経験してきたので、余り廃棄に積極的になっちゃうと、平気なのかなとか、そういうふうに思っただけ。なかなか、そういう部分については本当に実態がわからないと評価できないというのは、非常にわかることなんだと思います。なかなか評価しにくいと言えば、難しいんですけど。

○委員 今、委員がおっしゃいました、その、評価を毎年するのは意義があるけれども大変だという話ですけども、私も非常に時間がない中で頑張っただけですけども、結局私は行くことができなかつたんですね。今おっしゃられたように、行ったからといってというのも確かにそうあるなと思っただけ。結局私は自己点検をされたものを見るだけで終わってしまいましたけれども、何というんでしょう、自己点検というのはやっぱり必要、あったほうがいいと思うんで。あったほうがいいか、やるべきだとは思っています。でも、その第三者評価を必ず毎年やらなきゃいけないのかというのは、難しいところではあると思うんですけども、まず自分たちがどういう目標があって、それに対してどういう結果を出して、その差はどうだったのかという自己検証というのはあつてしかなければいけないと思っただけ。それを何年間かためておいてというか、3年サイクルで第三者評価をするとか、何かそういうその評価の手法というか方法というかを確立させていけばいいのかなと思っただけ。たりしましたね。

最初、委員がおっしゃったように、私も見ていてアピール度がすごく低い図書館があつて、この言葉をそのまま、そのまま本当に受けとめるとしたら、大層評価が低くなると思っただけ。でも私は結局行かなかつたので、これを見て評価するしかなかつたので、この程度じゃまずいんじゃないのというふうにはすごく感じてしまったんです。でも果たしてそれが本当にそうであつたかどうかというのはわからないというところなので、やはりこう、見てイコールではないけど、見て、読んで、聞いて、と、総合的なことは何年かに一度はやはりやったほうがいいのかもしれないですね。ただ、非常に大変ですし、前回私申し上げたように、この協議会の委員がそのまま評価の委員になるということに対しては、やはりいまだにちょっと考えがあるので、その辺の制度も全て確立させるよ



うなことをやっていったらよろしいんじゃないかなと思いました。

○会長 また、毎年やるかどうかとか、そういった点については、また次回の評価を考えると、ちょっと、議論していただいて決めていきたいと思います。

今回のサービス評価報告書の案について、ほかにご質問、ご意見、おありの方はいらっしゃいますでしょうか。どうぞ。

○委員 私はこの図書館サービス評価、始まって2回目ですけど、報告書が随分よくなったなというふうに感じました。本当に、昨年度の自己評価から見ると、非常に評価そのものがよくなった。恐らく中央図書館が指導したのではないかというふうに思いました。だから、来年、27年度はさらに期待できるんじゃないかなというようにも思っていました、その1回目のときに、その出された評価を評価することも一つの評価なんじゃないか。恐らく館長クラスの人がある人を書いていらっしゃるんだと思うんですが。そうすると、アピールをするのが得意であったりそうでなかったり、その評価表を見るのも一つの評価で、私はどこにも行きませんでした。で、利用者満足度調査、あれもこう見ていると、館によっては、たまたまあの日に集まった人数であるとか、年齢層であるとか、男女の比であるとか、仕事をされている会社員であるとか、そういうのも結構よく見るとばらけていて、地域によっては何て優しい評価をする人が多いんだろうという地域があったり、いやいや、自己評価を見ていると、こんなにやっているのに厳しい住民が多い地域なんだなと感じたり、それはそれなりに思っている。だけど、厳しい住民が多いということは、それだけ図書館を利用している人が多いし、期待度が高いのかなとか。本当に、私も図書館を直接見学することは昨年同様せず、与えられた資料の中で見ていて思ったのは、報告書自体がよくなったなという、そういうことです。

○委員 すみません。文章を書くうまい下手というのはやっぱりあると思うんですね。やっぱりそれを専門にしている人はうまいんですけれども。で、この協議会というのは、そういったのも見透かしながら、うまかったらマル、まずかったらバツじゃなくて、やっぱりまずかったらそこへ出かけて行って、この評価基準から見ると、これじゃバツやねと。実際のところを聞かせてくださいと。というような救いの手を差し伸べるのは、この協議会委員の仕事だと思うんですね。ですから、文章がうまくなれ、うまくなれ、はちょっと努力したほうがいいに決まっているんですけども、ここは諮問を受けて図書館がよりよくなるためにどうしたらいいかと。文章がうまい、まずいじゃなくて、本当にやっていますか、やっていないかを判断して、そこがまずい文章であっても、文章はこうなっ

ているけれども、やったらとてもよかったよという救いの手を伸べるという手法もあるわけですから、そのところは評価委員のちょっと力量も必要になってくるんじゃないかなと感じます。

○委員 私はハード面ですね。おっしゃったように、例えば私が担当したところは中2階の利用の仕方がどうのこうのと、うまくいかなかったとか、うまくいったとか、例えばですけども、そういうふうなことがあったものですから、やっぱりこれは行ってみないと評価できないと思って行き出したんですけども。そうしましたら、やっぱり全館行ったんですけども、全館それぞれに特徴があって、とても、評価を別として、とても行っておもしろい。自分の体験としておもしろかったんですね。

それでやっぱりそういうハード面というのは行って見たほうがいいし、それからその満足度ですね、利用者の。それはやっぱりアンケートも参考にはしましたけれども、私自身が行って、とても古い建物をうまく利用しているところもあれば、できたばかりのところでも非常に合理的にできているところもある、と。だけど私の感覚としたら、余り合理的にうまくいっているところよりも、古い昔の小学校なんかを思い起こさせるようなところでうまく使っているようなところに好感を持ったりするわけで。だから、本当に利用者というのはそれぞれ本当にいろんな感覚で利用している、満足度もいろいろだろうなということを、実際に行って実感したんですね。

ですから、私はその自分が実感したものを今回の評価として書きまして、それで、それは本当にこの協議委員さん一人一人もやっぱりみんな違うと思いますし、その年によって担当する館も違って来るわけですから、だから私はやっぱり実際にやってみてそんなに大変ではありませんでしたし、3年に1回なんて言わずに、毎年いろんな人がいろんなことを言って、それでそれが絶対的な評価じゃないわけですよ。本当にそのときのその協議委員の評価なわけですから、その程度に図書館側の方にも受けとめてもらえればいいかなと思いますので。それぐらいの感覚でやると、こちらの評価する協議委員のほうも割合に気楽に評価できますので、それぐらいの感覚で、まあ、私は毎年やってもいいんじゃないかなというふうには思っております。

○委員 すみません。先ほど委員がおっしゃったこと、すごく何か胸に響いたんですけども。自己評価が低くて、だけど私は大好きな館というところもあったんですね。なので、もっと書けばいいのにとというのは前回のときもすごく感じたんですけども、そこを救うのが委員の仕事とおっしゃったのは、すごく何かやっぱり、そうだなと思いました。なの

で、何かそういうシステムがまたあればいいかなと思います。本当にアピールの上手なところと下手なところと、はっきりしますよね。ちょっと、皆さん感じていらっしゃると思いますけれど。

○会長 ほかにご質問、ご意見はありませんか。

○委員 すみません。さっきもしゃべっちゃったんですけど、私、評価していて感じたのは、これ、難しいなと思いながら読んでいる方が絶対いると思いました。単語が難しい、用語が難しい、何を書いているのかわからないみたいな記述がところどころある館もあり。全部読んだので、私。この評価表は誰に向けて書かれている評価表なのかなというのを感じながら読みました。

先ほど委員がおっしゃったこと、すごくいいなと思うんですけど、委員は、区民の代表とか、ある団体の代表といったことで抽出されて出てきているわけで、その人その人の感覚で評価するで全然いいんですけど、その評価ができない内容のものを渡されたら、やっぱり難しいし、この単語は何だろうで詰まっちゃうとか、あと図書館用語としてはこれは適切なんだろうけども、これを評価する人は一般の人も含まれているという視点で評価表を書いていただきたいとか。あとは、その評価表を、来てくださる利用者さんが読むと。その利用者さんが読んで、ああ、私たちの大好きな館はこんなふうに分かることを思って、自分たちのために図書館を運営してくれているんだなみたいな、そこを利用者に読ませられるものをぜひ出していただきたいというのが私の率直な意見です。

○委員 たしか前回のときにやった、皆さんにアピールできるイベントを写真入りでぜひつけてくださいというのもあったんですけども、今回はそういうのはなかったんですよね。だから、もう本当にビジュアル的にぱっと見られるものだとか、そういうのもあったらいいかなと思いました。

○委員 大変ですね、でも。

○委員 そう。それはそれで、大変。だから、それに余り労力を使うのも申しわけないんですけど。そこら辺は難しいですよ。

○委員 うん。労力とその評価と、何でしょう、わかりやすさ、見やすさというもののバランスみたいなものって、やっぱりやっていって積み重ねていくもの、レファレンスと一緒にだと思んですけど、固めていくものだと思うので、1年目、2年目から私たちも求めていないですし、私たちも交代する人間ですので、それはもう引き継いでいくものであったりとか、変わらずやっていくものみたいな感じでうまくつくっていったら、これからゆっ

くりつくっていきけるんじゃないかななんて思います。

○会長 ほかにご意見。

それで、これからは、各委員から提出された評価を図書館サービス評価として取りまとめることになるわけですが、運営形態別、取り組み目標別に主な評価を上げて、最終的には前回のこの26年度の報告書を踏まえて、ここで提言されていることやなんかが生かされているのかどうかということも入れながら、総括評価と提言を行って、それで最終的に1月30日には承認をいただけるように、前もってたたき台をつくって、1月30日の前に十分検討いただけるように作成していきたいと思いますので、先ほども言いましたけど、皆さんの追加の意見とか提言を、ぜひメールで図書館のほうに送っていただければと思います。

それでは、これからはとりあえず皆さんの意見をいただいて、私と副会長で原案をつかって皆さんに送って、それを修正して、1月30日に最終的に承認していただけるようなスケジュールでやっていきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

では、内容に関する確認等がないようでしたら、事務局のほうで、各委員から出ました発言をもとに、杉並区立図書館サービス評価の集約作業を進めていただきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

○中央図書館次長 かしこまりました。

○会長 では、次に、審議事項2の図書館利用者満足度調査について、説明していただきます。

○企画運営係長 はい。それでは、資料2「平成27年度利用者満足度調査について」をごらんください。こちらは毎年12月に実施している調査でございます。

目的としましては、利用者の図書館サービスへの評価及びニーズを把握する。対象としましては、中学生以上の図書館来館者でございます。

実施方法につきましては、1週間、記載台を設け、調査票を設置いたします。実施に当たりますとしましては、事前の周知、実施中の周知を徹底しまして、ポスター・チラシ、図書館ホームページで、実施していることを周知いたします。また、土曜日につきましては、これまでと同様に、午前、午後、夕方。午前は10時から1時間、午後は14時から1時間、夕方は18時から1時間。日曜日につきましては、午前、午後の合計5回、カウンター及び館内で直接調査用紙を手渡しで配布いたします。実施の時期は12月の1週間です。

回収方法は、回収ボックスを設置しまして、回収ボックスによる回収。また、配布の時間に合わせまして、出口付近で回収のほうを呼びかけいたします。

先ほど申しあげました実施方法につきまして、変更点が今年度はございます。従前は金・土・日の3日間、記載台に調査票を設置しまして、また手渡しにより配布のほうを実施しておりましたけども、今回につきましては、事前の周知、実施中の周知を強化いたしまして、期間を1週間と定めまして、記載台による調査票に記載を求めるとともに、土曜・日曜の同じ時間帯に、手渡しにより配布のほうを実施したいと考えております。

変更する理由としましては、これまで毎年、金・土・日の3日間で実施しておりましたけども、これ以外の曜日につきましては利用者の方からの声が反映できなかったということがございまして、今回につきましては1週間ということで調査期間を設けることといたしました。

なお、調査票につきましては、今回は変更点はございません。27年度に実施いたします調査につきましてはこのように考えております。

以上でございます。

○会長 はい。何かご質問、ご意見はおありになりますか。

○委員 一つ目は、この「年代」のところで「10代」と書いてあって、8歳とか6歳、9歳はないんですけども、「10代以下」では何か問題があるんですか。

二つ目は「性別」のところ。今は、男性、女性、もう一つあるはずですけども、それは図書館は考慮しないということでしょうか。

三つ目は漢字対応ですが、まあ、8歳、9歳の漢字がどのくらい難しいのか知りませんが、それにちゃんと対応した、親切、おもてなしになっているかどうか。

それと、次のページで、「予約・リクエスト」のところで、予約・リクエストを利用したことがあるかで、「不満」「やや不満」「やや満足」というと、どこかに丸をつけろというのなかなかむずかしいなというようなことで、ちょっとこの見本文のところで、これはアンケートに答える人が素直に読み取れて理解できる形にちょっと整理したほうがいいんじゃないかなと思うんですけども。

以上です。

○企画運営係長 はい。用紙を配布するときに必ずしも年齢を聞いているわけではございません。大体中学生ぐらいの利用者の方であれば用紙を渡して、お願いできませんかということでお話ししております。用紙を書く際に当たりましては、中学生と見られる利用者の方であれば記載のほうができるかなというところで、このような記載のほうをさせていただいているところであります。

○委員 普通こういった調査をやるときに、多分6歳とか7歳とかという人はやっぱりなかなか答えにくいですし、いろんな調査は大体15歳以上を対象にするというのが普通ですので、特にそういう小学生、小学校低学年の人たちに意見を聞く必要はないかなというふうには思います。

それと、これ、毎年同じ質問でやっているんで、経年変化といいますかね、毎年の比較ができるということがポイントになっているんだと思うんですけども、もしスペース、下のほうに余裕があるんだったらば、年齢と性別とそれから職業のほかに、要するに図書館をどのくらい利用するかというような類いの質問があるといいかなと思います。個人の属性でちょっとだけ一つ加えて——まあ、なかなか難しい、具体的に週何回というのが難しければ、よく利用するほうとか、余り利用しないほうとか、そんな形でもいいんですけども。やっぱり図書館をどのくらい利用するかによって、結構その評価というのは影響されてくると思いますので、それがあつたほうがいいかなというふうに思います。

○委員 ちょっと反論ですけど。今の図書館では、きょうもいただいたように、こんなに、子供、子供、子供でやっているわけですね。子供がやっぱり来てみて、自分が大きくなっていくときでも、図書館ってこういうものでありたい、こうあつてほしいというのは、大人が聞くよりも、ちっちゃな子たちがコンピューターを使いながら図書館を利用されているわけですね。その人たちの希望は聞かなくてもいいというのは、僕はちょっと違うように思うんですね。ですから、10代は、今までも10代以前でいなかったかもしれませんが、ちゃんと考慮はしてありますというほうが、やっぱり図書館としてはいいんじゃないかなと。

○委員 私が申し上げているのは、こういう形の調査の形式は、要するにそういう低年齢層にはなじまないんで、もし低年齢層の意見を聞きたいのであれば、ほかのやり方をしたほうがいいと思います。

○中央図書館次長 ええ。子供に関しましては、別個にやはりアンケートを、ご意向のほうについては調査するようにいたしておりますし、また小学校、中学校のほうで、そのような内容のアンケートというのも変なんですけども、できるだけ意見のほうを伺うようにいたしておりますので、今回の調査につきましては、やはりこれまでと同様の中学生以上を対象ぐらいに考えたいなというふうに思っているんです。

○委員 私はよく調査をやるほうなんですけども、要するにそういう小学校の低学年だったら、言葉遣いとかも、振り仮名とかも全てそれ向けにつくらないと、難しいと思うんで

すね。ですから、今の形式ですと、ちょっと小学校、まあ、ちょっと、そうですね、高学年も難しいぐらいなんですけども。ある程度……

○委員 だったら、それをきちっと書いておかないと、これは「利用者満足度調査」ですから。

○中央図書館次長 わかりました。では、その点がわかるような感じの補足のほうを行います。

○委員 しておかないと、子供は除かれていますというのは、ちょっとおかしいんじゃないでしょうか。

○中央図書館次長 ええ。子供に対しましては、また別個にそういうような意見のほうを反映するような形をもって……

○委員 大切な利用者だと思うんです、子供は。

○中央図書館次長 確かにそうだと思いますので、できるだけ子供と、区別するというのも変なんですけども、ただ、ご理解いただける範囲というのが、やはりレベルがあるかと思えますもので、それに応じたような内容のアンケートも必要かと思えますので、それともこれからも考慮していきたいと思えます。よろしく願いいたします。

○委員 で、二つ目の性別はどういう対応ですか。

○中央図書館長 こちらは、たしか、こちらは今までずっとこの経年で、最近そういう動きがございますので、少し、ちょっと預からせていただいて……

○委員 そうですね。

○中央図書館長 ほかの区と同種の調査との整合性もございますので……

○委員 それもありますね。

○中央図書館長 そこはちょっと、図書館独自で動くよりは、ほかの、各種いろんなところでいろんな調査をかけておりますので、そことの整合性で中をとるというような形では、委員のご指摘は、少し世の動きも出てきているのもあります……

○委員 時代は動いておりますのでね。

○中央図書館長 わかります。そうなんです。

○委員 このとおりだから、これでなきやいかんという論理はなかなか通らないんじゃないでしょうか。

○中央図書館長 そうですね。

○中央図書館次長 はい。

○委員 すみません。先ほどの子供向けのアンケートなんですけれども、今、実際に実施はされているんですか。

○中央図書館次長 特に、実際に実施という形はないんですけども、学校なんかでやはりいろんなお話しのお会とか、そういう形でいたしておりますので、それをどういうふうにかえるか、それも捉えてみたいと思いますので、これもちょっとこちらのほうでお預かりさせていただきまして、どういうふうを持っていくかということも考えさせていただきます。お願いいたします。

○委員 はい。

○委員 わかりました。

○中央図書館長 子供のほうにつきましては——あ、すみません、ちょっと先に。実は非常に、後でご報告申し上げる子ども読書計画。これは、私どもは、杉並区としては全国の水準でも一定水準以上行っているというある程度の自負はございますけど、ただ、まだまだ進めなきゃいけない部分もある。その中で、特に学校図書館との連携の中で、その学校の図書館の先生たち、あるいは司書の方々、あるいは学校を所管しております済美教育センターという独自の組織がございますので、ここの部分をうまく使いながら、このお子さんたちの意見はそちらのほうで、じゃあ、図書館をどう使っているのか、その辺はもしかしたらよりやりやすいのかなというのを、きょうちょっとご提言いただいて、私も今までこれは中学生以上はそうだよと、当たり前に見ていたんですけども、逆に子供の部分はそういうところの何か意向反映ができるかどうか。申しわけございません、すぐにできるかどうかはちょっとお約束いたしませんけれども。これは……

○委員 いや、孫が6人いましてね、図書館へいっぱい行って、こうしてほしいななんていうのを持っているわけですね、もう。だから、そういうのも取り入れる必要があるかなと。

○中央図書館長 そうですね。そこはもしかしたら図書館という平場の全てに開かれたところよりは、つまり対象が最初から小学生とか決まっておりますので、まあ、中学生もありますけれども、幸いに図書館は教育委員会の所管でございまして、一番の教育委員会の仕事は学校の運営でございまして、そこの部分が、非常に各学校ごとに見ていますので、きょうご提言いただいたのをちょっと預らせていただいて、そちらの部門とも少し連携しながら、もしかしたら、来年とかそのぐらいのときに、実はこのときの11月にいただいたご提言はこんな形でというのがご報告できればいいかなというふうに思っています。よ



ろしくお願いいたします。

○委員 わかりました。

○委員 すみません。ちょっと子供の話が出たので、ちょっとと思ったんですけど。

こういうアンケート自体って、私、今、3歳でうろちょろする子と、ここに1人抱いていると、大体書けないんですよね。書きたくても、ペンをこうとられちゃったりとか、もうこんなふうにされたりとか、あと、ちょっと前を向いていると、もう一人はいなくなっちゃったりとかして、ほとんど書くことが。書きたい気持ちはすごく、要望もとても持っている世代だと思うんですけど、何かできなくて。例えば1週間、その場で書くという制限があると、ちょっと難しくて。例えば、持って帰らせていただいて、もう少し回収の期限というのが後ろまで、例えば年内とか、もう少し長くあると、例えば持って帰って夜書いて、次に返すときに、きちんと入れるということができのかなと思うんです。

○企画運営係長 ええ。その場でお書きできない利用者の方には、用紙をお渡しし、お持ち帰りいただいて、次に来る、来館したときにカウンターのほうにお出しいただいたりとか、こうやって届けていただいたりとか、そういったことで対応のほうはしております。

○委員 そうですか。

○企画運営係長 ええ。したがって、その1週間にお出しいただきたいというものの期限を設けているというところではありません。

○委員 はい。

○委員 すみません。すごく細かなことなんですけども、1枚目のほうは、丸をつけるところに、「満足」とか「やや満足」とか、文字を囲む形になっているんですけど、裏面のほうは空白に丸をつける形になっていて、少し、空白の中に丸を囲むというのは、答えるほうは少し答えにくいんですよね。ですから、何か番号を振るとか、何かを丸で囲むという形式にしたほうが答えやすいかと思います。

○中央図書館次長 はい。

○企画運営係長 今のご意見のところは、工夫のほうをさせていただきたいと思います。

○委員 子供の質問等々なんですけど、それもこれは3年置きに見直されている、子ども読書活動推進計画のこの中に、恐らく毎年毎年、子供に小学校、中学校でアンケートをとっていると思うんです。それで、この中に図書館をどう利用しているかみたいなアンケートはありませんけれども、本を何冊読みましたとか、そういうことが出ているので、何がしか、やはりやっているという。で、もしもあれでしたら、この中に、図書館には行って

いるんでしょうか、とか。

○委員 ちょっといいですか。この裏面の2のレファレンスのところなんですけども、例えば誤差、中央図書館のレファレンスのところへ行って、IMFのIMS統計集へ、そういう感じなんです。そうすると、このレファレンスというのが、今一般的にやっているのは、こういう本がありますか、こういうところはどんなものを見たらいいんでしょうかという非常にプリミティブなのがレファレンスと称しているんじゃないかな。これは僕の憶測ですけどね。しかし、レファレンスというのはやっぱりかなり高度なものもあるわけで。そこへの対応というのが、ここの事業報告書の中にも、レファレンス、レファレンスの研修、これを繰り返していると書いてあるんですけども、どの程度のものを目指して、どの程度のものをレファレンスと言って、それに満足すべきなのかというのが、僕にはわからないですね。僕は3回ほど行っても、え、そんなもの知りません、という感じでもんね。

ですから、レファレンスというものは、司書の知識を持ちながら、かつ社会的な、一般常識的なものかなり高度なものを持ちながら、機械を使いながら、あるいはそういうそのものを使いながら答え得るという理想像があらうかと思うんですけども、今目指しているところはどの辺の水準なのかというのを示しておかないと、レファレンスについて意見を聞かせてくださいと言われても答えようがないというのが実態かと思うんですけどもね。それは、これはどんなところを目指しているんでしょうか。

○中央図書館次長 一般的なレファレンスで、クイックレファレンスというのと、今、委員おっしゃったような調べるレファレンスのほうがあります。

○委員 まあ、二つに分かれるんでしょうね。

○中央図書館次長 はい。で、一応、中央図書館のほうでも、皆様からご指摘いただいているような内容について、いろいろ先例集をつくっておまして、高度なレファレンスにも対応できるようにまだ準備しておまして、またいろんな研修のほうを打ちまして、それにも対応できるようにしているんですけども、まだまだ勉強不足な部分もございますので、その辺は充実していきたいなというふうには考えております。

○委員 理解としては、司書として非常に実績のある方があの席に座っておられるという、そういう理解でよろしいんでしょうか。

○中央図書館次長 一応、司書のほうも座っておりますが、また交代で座る場合もございますので、それに対して不明な者がいる場合もございますので、その場合にはすぐにこち

らのほうに連絡して対応できるような形をとっていきたいと思っております。

○委員 一般の方があそこにたまたま座ることもあるし、司書さんが座ることもあるし、ということの範囲内のレファレンスということですか。

○中央図書館次長 はい、さようでございます。

○委員 わかりました。

○委員 すみません。今のご意見なんですけれども、今の議題は利用者満足度調査のことだと思うんですが、利用者の方が、利用者の満足ってそれぞれの方の満足だと思うので、その人がどういう水準を望んで満足したかしていないかということだと思うんですね。ですので、今、委員がおっしゃられた、どの程度を目指されているかというのは、評価のほうの水準というんですか、に、きちんと図書館のほうで示しておけばいいんじゃないかと思うんですけど。利用者満足とはまたちょっと、何というんでしょう、違うとは言いませんけど、連動はするんですけれども、今回のこの利用者満足度については、そのそれぞれの利用者が満足したかしないか、それがどの程度に対して満足なのかというところまではわかり知れないというところでもよろしいんじゃないかと思うんですが、いかがでしょうか。

○委員 いや、協議委員として、レファレンスといった言葉を使ったときに、どういう理解をしておいたらいいのかわかりませんから、それをやって、これについて評価を私がするとか、そういうことを言っているんじゃないんですね。ただ、レファレンスというのは、図書館で一般に言われているのは、この程度のものを言っていますよと。だから、それ以上のものをとんでもなく期待して行っても、そこで答えられるということにはなっていませんよと。そんなことを言う必要はないんですけれども。そういう理解をしておかないと、いや、欧米一般のレファレンスというのは、こんな進んだものもあるし、進んでいないものもあるから、その中で、今、杉並のレファレンスというのはこの程度ですというのは知っておきたいなという個人的欲求です。

○委員 わかりました。

○中央図書館次長 申しわけございません。ちょっと、文章の量の関係でご説明が足りなくて申しわけないんですが、委員がおっしゃったような形のやはりレファレンスというレベルの内容でございますもので、それぞれのお持ちの期待と、それに対してどれほど満足できたかという形になってしまいますので、相対的でございます。申しわけございません。

○中央図書館長 中央館長として、一言。レファレンスというのは、ライブラリアン永遠の課題というか。ということで、この評価については、委員のお話のとおり、初めていら

っしゃる方が、本はどこにあるのと聞いて、即答できる。これははっきり申し上げてると、レファレンス以前の、まさにクイックの入り口。でもそこで満足なさる方はそこで満足なさる。あるいは、委員のお話のように、かなり中程度、あるいはもう少し高度なところに対してレスポンスができるというのも当然あります。その結果、多分満足される。そこは、いい意味で、この評価は二次元にちょっと区分できないものですから、アンケートですので、少しこれは相対的に総括的に出ささせていただいて。ただ、私どもは実はそういう初歩的なところも、あるいは中高度なところも、それぞれが集まっていくと——1票じゃありません、これは千単位で集まりますので、最終的には。いわゆる統計的に収れんしていつて、一定の方向性が出てくるのかなと。これは実はもう数年間経年してやっておりますので、そこがありますので、今回につきましては、ちょっといろいろご提言はいただいておりますけれども、表記としてはこんな形で進めていきたいなというふうに考えております。永遠の課題でございますので、すみません。

○委員 はい。

○委員 ありがとうございます。

もう一つなんですけど、これを採用するかしないかはお任せしたいんですが、委員が最初おっしゃられた、図書館をどのくらい利用されますかという項目を入れたほうがいいのかという話があったと思うんです。それに加えて、図書館を利用する主な目的は何ですかというようなことがもしあったら、それが例えば研究をするための何か資料を集めていますという方だったら、レファレンスに対する満足というのは高度なものを要求しているでしょうし、読書の、本当にふだんのそういったものをというくらい、くらいって変ですけども、というような日常的なことで使うということであれば、ピンキリですけども、そういうことも考えられるので、そこまでこの調査で分析するかどうかはわからないので何とも言えませんけども、ちょっと参考にさせていただければと思います。

○中央図書館次長 ありがとうございます。

○委員 すみません。私、アンケート評価もしていてすごく疑問を感じていたのは、重点課題ということなんですけども、まず、このアンケート、重点課題、括弧がありますけど、ここに書き切れるような課題じゃないですよ。あと、その利用者さんが重点課題を意識して利用しているかどうか。そことか、あとは重点課題への取り組みとただ書いてあったら、何だろう、よくわからないなと。じゃあ、知らなかった。もしくは、よくわからないけど、利用していて満足だからまあ満足みたいなことになるのかなと思うので。図書館で重点課

題はこれですというのを、図書館ででかでかと張り出しているわけではないと思うんですよ。なので、この質問をもしされるのであれば、もっと利用者に重点課題をアピールする必要があるとか、あとは図書館にもう行ったらすぐ、当館はこの重点課題でやっていますみたいなわかる形になっているとか、そういったものを作って、ふだん利用していてそこで評価ができるものかなと思ったりしました。

あと、評価をする際に、私、重点課題を一生懸命、いただいた評価表でわからないかを見たんですが、わかった館は一、二館でした。全部読みましたが。はい。なので、重点課題って何だろうと思いつつながら、評価しました。すみません。そういうことを電話で聞けばいいなと思ったんですけど、これはあえて聞かずに評価しようと思って、評価しました。ちょっと意地悪な言い方をしましたが。

○中央図書館次長 ありがとうございます。

○会長 レファレンスについての補足なんですけど、一応、図書館界では一応利用者のレファレンスに対して図書館界全体で答える努力をしていると思うんですけど。ですから、分館でわからない場合には中央館に回す。それから、中央館でもちょっと手に負えないという場合には、都立の図書館とか国立国会図書館に回して調べてもらうということもできるはずなので、ちょっと、図書館で質問されたときに、高度な問題、ちょっとわからないというふうに断られてしまったら、ぜひ知りたいという場合にはそういうほかの図書館に回してもらって、答える。そういう資料の入手とレファレンスについては、そういうふうには、個別の図書館だけじゃなくて、対応しようとしていますので、そういうサービスを利用していただければと。

ほかに。

○委員 月に一度、館長が集まる定例会があるかと思うんですけど、やっぱりそういう場で、こういう特殊なレファレンスがあったとか、そういうことはやっぱり共有していただきたいというのは、もう従前から言っていることです。

あと、その重点収集と分担収集、これは多分ずっと問題になっているんじゃないかと思うんですが、そのことについて、きちんと、恐らく区民にはわかるように知らされていないというのが一番の原因じゃないのかなというふうに思います。

○会長 ここで出た意見を検討していただいて、またほかの形でも生かしていただければと思います、それは。

ほかに、ご意見がある方はいらっしゃいますか。

( なし )

○会長 それでは、今年度も利用者満足度調査を実施なさってください。

○中央図書館次長 はい。わかりました。

○会長 それでは、審議事項については以上でよろしいでしょうか。

では、次は報告事項に参ります。報告事項の(1)の子ども読書活動推進計画の進捗状況について、報告していただきます。お願いします。

○企画運営係長 はい。それでは、資料3-1、3-2をお出してください。27年度子ども読書活動の進捗管理についてご説明申し上げます。資料の3-1というのは、進捗管理票を第1四半期、第2四半期から第3、第4と書けるような形で、進捗を書けるようにしたものでございます。資料の3-2につきましては、子供の読書活動の参加者の様子でありますとか職員の感想などをピックアップして、こんな感じというのをわかるようにまとめた事業の報告でございまして、こちらのほうは補完的な資料とお考えください。

それでは、資料3-1につきましてご説明を申し上げます。ご説明に当たりましては、27年度の新しい取り組みであるとか特色である取り組みをピックアップしまして、ご説明のほうをさせていただきます。

まず、1ページをごらんください。上のほうに見ていただきまして、出産を控えた家庭への支援ということで、「プレママ・プレパパへの読み聞かせ講座」という欄でございまして、永福図書館が大宮児童館の「プレママ倶楽部」に出張ブックトークを実施いたしました。それと、あと、その上の、和泉保健センターでの母親学級のプログラムへの方南図書館への読み聞かせとブックトークの参加ということで、プレママ・プレパパへの対応につきましても、サービスのほうを行ってございます。

次に、4ページをごらんください。4ページの下の方ですけども、「地域で活動する人々との協力」というところで、ボランティアさんにいろいろとご協力いただいた事業を掲載してございます。こちらに書かれているのはスペシャルおはなし会を中心に書かれておりますけども、定例的に行われているおはなし会につきましてもボランティアさんにご協力いただいておりますので、これに書き切れない事業もたくさんございます。目新しいところでは、方南図書館で、周年記念事業としまして、ボランティアとして地域の方に参加を募りまして、協働で絵本を作成するという取り組みを今実施しております。報告によりまして、幅広い年代の方が集まって、このような取り組みをされております。

続きまして、8ページをごらんいただきたいと思います。上のほうの「図書館ガイドの

配置」のところでございますが、図書館ツアーなどの、図書館の仕事を知ってもらいつつ使い方も覚えてもらおうというような取り組みが夏休み中心に行われました。阿佐谷図書館の「教えて！あさがやぶんしにゃん」という取り組みでは、カウンターに座っている職員に直接子供たちが質問をぶつける受付期間を設けて、カウンターにいる職員の方はどんな質問が来ても答えなければいけないということで、かなり戦々恐々という感じで座っていたというような報告を受けております。

それとあと、下のほうの「本を利用した体験事業の実施」ですけれども、下から2番目、永福図書館におきまして、「ランドセルは海を越えて」というところで、対象別に3回、講演会を実施しました。これは小学校1年生から3年生、小学校4年生から6年生、中学生から一般と、対象を細かく分けて講演会を実施したというのは、珍しい取り組みではないかと思えます。

次の9ページをごらんください。上から3番目に、今川図書館では、物語の主人公になってもらおうということで、本とともに主人公の衣装を、図書館職員の手づくりの主人公の衣装を設置しまして、衣装を着て写真を撮れるというようなイベントを行っております。

続いて、10ページをごらんください。一番下の中高生との連携に関連して、YAルームについてですけれども、今回、高円寺図書館が常設でYAルームの設置のほうをして、中高生、YAルームとして開放したという報告がございます。物理的になかなか制限がありますけれども、こういったところもいろいろと検討して、実施したというところがございます。

それでは、13ページをお開きください。下から3番目、「読書活動に関わる地域情報の収集・発信」のところ、永福図書館で活動していただいている「さくらんぼ」という、歌を交えたおはなし会のグループの方を、地域の大宮児童館や永福児童館のほうに紹介いたしまして、ボランティアさんのほうをつないでいったということでご報告が上がっております。

14ページをお開きください。下のほうをごらんください。「地域図書館を拠点とする学校図書館支援体制の確立」のところですが、中央図書館において、都立西高校、女子美大学附属中学校に、調べ学習支援を行いました。ブックリストの配布などで高校生や私立の学校とのつながりがなかったわけではありませんけれども、こういったところで、高校、私立中学校のつながりのほうがございました。

あと、最後になりますが、その下でございますけれども、高井戸中と高井戸図書館は併

設する施設として特色がありますけども、高井戸中学校での土曜の授業を提案して講師を紹介したというような、連携のほうが進んでいるというような報告がございます。

冒頭申し上げました資料3-2の事業報告につきましては、参加者の様子などを書いたものでございますので、またごらんいただければと存じます。

私のほうからは以上です。

○中央図書館次長 この子ども読書活動の進捗状況、今ご報告させていただいたんですけども、先ほど委員のほうからお話がありましたように、これ、平成25年から29年度の計画でございまして、今ちょうど3年たちました、真ん中の中間年でございまして、一応見直しのほうを検討しております。

進捗状況なんですけど、今こちらのほうに書いてありますようにおおむね順調に伸びているんですけど、一部なかなか行かないところ、例えば子供の未読率というのがあるんですけども、一応ゼロを目標にしているんですけども、なかなか達成できなかつたりということがございます。それに対してどうするんだというような取り組みの状況もありますので、そういう目標に対してアクセスする方法をつけ加えることを考えております。

あと、既に達成してしまった目標というのが結構ございまして、それに対しては上方修正をしたほうがいいんじゃないかなということで、今検討のほうを進めております。検討に当たりましては、子ども読書の、あとの懇談会のほうがございますので、そちらのほうにお話のほうを持っていきまして、いろいろ検討のほう、お話のほうを伺っていきたく思っております。また、こちらのほう、お話のほうが多まりましたら——多まりましたらというのは変なんですけども、ご報告できる段階になりましたら、協議会のほうでも内容につきましてご報告させていただきたいと考えております。

私からは以上でございます。

○会長 何かご質問はありますか。どうぞ。

○委員 すみません。14ページの上から2段目に「子ども読書活動推進連絡会の運営」というのがありまして、6月9日に第1回の連絡会が開催されているんですけど、主管の課が区役所内部の横のつながりですらっと書いてあるんですけど、どういうことが話されたのか、少し、わかる範囲で構いませんので、お願いします。

○中央図書館次長 はい。これはそれぞれの担当している所管のほうで子ども読書活動推進の事業がございますので、今どういうことをやっているとか、どういう点が問題であるとかといった形の、概略的な内容のほうのご報告がございました。



○委員 済美教育センターはもちろん入っていて、子供園であるとか児童青少年課、生涯学習推進課、学校支援課、保健センターも入っていて、子供の読書にかかわることを話し合われていると思うんですけど、具体的にそのお話し合いが行われているということではなく、どういうことを目指していらっしゃるのかなというのが、少し。保健センターとかであれば、ブックスタートなんだろうなというふうに思うんですけど。

○中央図書館次長 例えば児童青少年で申しますと、YAとの連携の問題があるとか、生涯学習でございますと、やはり一般社会人を含めた、図書に関する活動とはまた別個に、子供に向けたそういうような内容がないかとか、そういうようなお話があったりいたします。あとは、子供園なんかでございますと、やはり子供園を通じた子供への読書の推進というのはこの内容にもあるんですけども、保育園とか子供園のほうで、小さいお子さんなんですけど、絵本なんかも通じて読み聞かせなんかを行ったり、その状況なんかのお話のほうを伺ったりしまして、やはり本に親しむ環境がどれぐらい育成されているかという内容について、いろいろ伺っております。

○委員 きょうも中央図書館へ入ってきたら、ケータイで、館内で、ちっちゃな声でやっているんですね。僕、南荻窪図書館はいつも通っているんですけど、あの門扉のところにはペットにおしっこをさせて、知らん顔をしている人がいる。あるいは子供たちが駆けっこなんかをしている。そうすると、図書館の正式な手続としては、私は駆け込んで、あそこでおしっこをしていますから、ちょっとあんなことをやらせないほうがいいんじゃないでしょうかということになるかと思うんですけども、みんな現行犯ですから、そんなことをやっていたら、いなくなっちゃうわけですね。そしたら、僕が、「ちょっとおしっこをやめてください」と言うと、今の人たちは、「あなたは何の権限があってそんなことを言うんですか?」と言われるんですね。

ですから、ちょっと、隠れても何でも、いつもついて歩くわけじゃないんですけども、私は、こういう図書館、この小学校の生徒に、みんな私どもは図書館員になってもらって勉強すると、こう書いてありまして、はっと思ったのは、やっぱり協議会委員とは言いませぬけれども、そういう人たちがやっぱりそういう図書館員であるというマインドを持って、そういうけしからんやつを見たときには、嫌みを言ったり相手を怖がらせたりする必要はないんですけど、ちょっとやめたほうがいいんじゃないでしょうかと、何か言ったら、いや、私はこういう仕事をしていますのでと言える何かあかしみたいなやつを発行するか、そういうアイデアは。小学生にはやっているんですけど、大人にも欲しいなと思

うんですけれども、いかがでしょうか。

○中央図書館次長 ご意見として承っておきたいと思います。申しわけございません。一応、子ども読書でございますもので、恐れ入ります。

○委員 いや、でも、そういう不屈きな者に対して、やっぱり司書の方々は一生懸命仕事をやっていますから、気がつかないこともいっぱいあるわけですね。ところがそこへ行って利用している者にとってみると、あんなことはやめたほうがいいなとか、そういうのは思うわけですね。しかしながら、全く第三者ですから、勝手にそれをやるわけにはいかないわけですね。したがって、それは協力員という形で、あなた、そういうことはやめたほうがいいんじゃないんでしょうかと、丁寧にジェントルマンとして注意するということも考えていかないと、そういうのが非常にふえてきているということもあるんじゃないかなと思うんですね。

○中央図書館次長 はい。

○中央図書館長 今のはご提言ということでございます。基本的には施設管理権は、それぞれの館長以下、ございます。具体的に申し上げますと、この中央館であれば、かなり大きい館でございますので、セキュリティー、安全管理という面は、実はそういうある程度そこに即した人材をお願いして、館内の巡回に回ると、そういうのはございます。ただ、委員の方にそこまでのいわゆる役割的なものをするというのは、逆に、最近のいろいろ市民感情的なもの、あるいは市民の動態を見ると、なかなか厳しいのかなと。これは少なくとも施設の管理権というのは、私ども、あるいは各地域館であれば地域館長が持っておりますので、そこに言っていただいて、そこが責任を持って対応するというのがやっぱり施設管理権の大原則でございますので、委員の意見はございまして、ご提言はいただきましたけれども、私どものその施設管理権の中でしっかり対応していきたいというふうに考えております。

○委員 なかなか、私はこういう者ですと言っていくだけの勇気もありませんし、そういったものが、何かやっぱり全体的にこういういい方向へ持っていきましょうという方向なり何か制度的なものがないと、善意の中で動けといても、これはなかなか動けない。したがって言っているわけですが、まあ、図書館の建物ですから、門のところにおしっこをするというのがどれぐらいいるのか私もわかりませんし、またどれだけそれを予防しているのかというのはわかりませんが、見たときに、見た人が注意をできるだけするという体制を持っていったほうがいいんじゃないかなと、そんなふう感じたもので

すから、提言しました。まあ、それぞれ各館が最大限もうやっているから余り心配するな  
ということであれば、それはそれでいいかと思います。

○中央図書館次長 ありがとうございます。

○委員 すみません。今ちょっと、全部これ、拝見できたわけじゃないんですけど、これ  
って、基本的に無料のイベントが多いということですよ。

○中央図書館次長 はい。

○秋永委員 あと、子育て応援券というのは、使ったりとかは。

○中央図書館長 基本、無料です。

○企画運営係長 ええ。イベントについては、無料でございます。

○中央図書館長 本当に実費だけ取っているところはあるかな。

○企画運営係長 そうですね。何か、例えば、物をつくる、製作するとかで、本当に必要  
な場合は実費をいただくことはありますけども、利用につきましては無料でございますの  
で。

○中央図書館長 ですから、子育て応援券の券が500円券、たしか一番あれですから、逆  
に、マックスでもそのぐらいなので、ちょっとその費用効果というよりは手間のことを考  
えると、基本、無料ですので、まあ、今言った実費といっても、本当の紙代とかそういっ  
たものですので、そこのいわゆる子育て応援券、実は私、子育て応援券の所管課長もした  
ことがあるんですけど、ちょっとそれ以下の基本的にはサービスをしております。

○委員 私が申し上げたかったのは、逆にもっとこう、お金がかかるイベントをされても  
いいんじゃないかなということ。応援券って、多分余らせている方がすごく多いんです  
よね。0歳のときに4万円分、こう、つづりでばっと来て、親子で使うイベントって見つけ  
られずに捨てちゃったとか、とてももったいないので。例えば発生したとしても、むしろ  
使いたい。

○中央図書館長 ええ。ご提言はありがとうございます。こうなりますと、今度は逆に、  
いわゆる、以前、イメージ的な、あるいは図書館法で言う利用ですね。今回のこれとは違  
うんですけど、イベントですから、図書館法に基づく図書館の利用は無償とするというの  
が法で決められて、それがイメージがあるので、基本的なイベント、我々が行っているも  
のは全て事業としては無償。ただし、国等でも先例はありますけれども、実費がかかるも  
の。これは、実費は相当をいただくというふうにしておりますと、今のご提言で、例えば  
非常に高い金額のイベントを行うとなると、そこが、図書館がそれにそぐうかどうかとい

う問題がちょっと出てきてしまうのかなというふうに思いますので、子育て部門で、ちょっと使っていただければと思っております。

○委員 はい。すみません。何か、私が言ったのは、例えば500円発生したとすると、何かこう、もっと折り紙よりも何かいいものをつくれたりとか、例えば、ああ、折り紙か、じゃあ、いいや、この間つくったし、という人も多分いると思います。例えばそれが使えることで、イベントの内容の幅とか、来る人がちょっと変わったりとか、そういうことがあると、より魅力的で、また違った層の人たちが来るんじゃないかなとか。あと、宣伝の部分でも、子育て応援券が使えるイベントのカレンダーというのがあると思うんですけど、それに、例えばこういうのに載っていないイベントって、ありますよね。もっと、いいかなと思います。広報の部分でもいいかなと思ひまして、あえて。

○中央図書館次長 ありがとうございます。

○会長 ほかに何かご質問はありますか。

( なし )

○会長 それでは、その他、事務局からの報告事案がありますでしょうか。

○中央図書館次長 はい、ございます。2件ございまして。

まず、現在、指定管理館、13館中6館ございます。6館につきまして、今、議会のほうで審議のほうを取り計らうところなんですけども、一応管理候補者というのは指定いたしまして、その指定につきましての議決のほうを今求めている最中でございます。それで、成田図書館と阿佐谷図書館につきましては、丸善と東急コミュニティー様、それから永福図書館と方南図書館につきましては、ヴィアックスとシィ・トゥ・シィ、それから宮前と高井戸図書館につきましては、図書館流通センターとTRCファシリティーズが、いずれも候補者として挙げられております。いずれも主な図書館事業者のほうはこれまでと同じ事業者でございまして、この事業者の選定に関しまして、今度、4定、議会のほうで議決のほうを取り計っていただくというふうには聞いております。一応それが、まず一つのご報告でございます。

それからあと、中央図書館の改修につきまして、先ほども何回かお話が出ているんですけども、一応またお話のほうをさせていただきたいと思ひます。と申しますのが、中央図書館は鉄筋コンクリート製なので、はっきり言ってこの躯体自体は大丈夫なんですけども、中の配管なんかはそろそろ古くなってしまひまして、それを取りかえる作業が必要でございます。取りかえるに当たっては当然壁なんかも全部外したりして、レイアウトをある程

度変えることも考えなくちゃいけないなど思っております。ただ、もともと躯体自体は変えないので、構造壁とかそういうものは変わらないので、ある程度の制限はあるんですが、大きく変える工事になりますので、いろいろ今検討しております。

その検討する際、レイアウトの変更になるんですけども、どういうふうなレイアウトをしたらいいかということについて、議会のほうに、先ほど申し上げましたように、できる限り広く意見をとり合って、使いやすい図書館をつくってもらいたいという形がお話しいただいておりますので、私どもでもやはり図書館協議会さんを通じて、いろんな意見のほうを、聴取を図りたいと思っております。ただ、あくまでも29年度に基本設計が入るという形でございますので、ちょっとまだ期間があるんですけども。ただ、できたら、図書館協議会様、来年も2期続いておりますので、どういう形で持っていくか、例えば中央図書館にこの改修に関するだけの会議でも設けてみたいなどもいろいろ考えておりますので、またいろいろお話をほうを伺わさせていただきたいと今考えております。

報告事項は以上でございます。

○会長 はい。今の指定管理者の候補と中央館の改修について、何かご質問はいいでしょうか。

○委員 指定管理館の指定、一つはそれをどういうふうに本当に経済的に効率的に運営していくかという大きな問題があると思うんですね。ただ、公開期間が来たからやるというのでは、ちょっとやっぱり納得いかない。それが第一と。

第二は、今、世の中を騒がしている、いろいろな指定管理者のあくどい業。そういったものが起こりつつ——芽がちょっと出てきているわけですね。そういったものに対してどういう対応を杉並はやっていくのか。その2点について、ご意見いただければと思います。

○中央図書館次長 まず後者のほうなんですけども、当然、指定に当たりまして、プロポーザル、公募式プロポーザルで、事業者について、いろいろのお話のほうを伺っております。そのプロポーザルの内容と、それから出していただいた書類なんかのほうをしっかりと把握いたしまして、どういう企業であるか、どういうふうな事業を展開しているのか、それを把握して、その事業者のほうにお願いしております。

○委員 それはどこでも立派なものを出してくると思うんですけども、それをやっぱりチェックするという、きちんとした、中央図書館なりの機能が、例えば今までよりは厳しくしたとかしないとか、そこがどうなっているかというのが質問の趣旨です。

○中央図書館次長 わかりました。当然その内容におきまして、選定委員会のほうでも選

定項目について重視しまして、きちんとした内容——余り項目、内容と言ってしまうと問題があるんですけども、きちんとした事業じゃなくちゃいけないという形で、当然公認会計士なんかの、資格のある先生なんかのほうもメンバーのほうに含めまして、その事業者がきちんとしているかどうか、それからその事業の内容がしっかりとした内容かどうかというのを把握しまして、選定のほうを行いました。

○委員 第1点、その指定というのがずっと、もうそのまま続いて、ただ公開という形につながっていると。そこにはやっぱり、これが本当に本来の役目を果たして、経済的にやっぱり効率的で満足できるというような、きちんとしたあれができているんでしょうか。

○中央図書館長 まさに本質的なご質問でございますので、私のほうから答弁させていただきますけど、一つは、指定管理制度につきましては区で条例を定めまして、図書館だけでなく、保育園、その他体育館など、全て一定の基準を定めてとり行っていると。ですから図書館独自で何か評価をするというよりは、その図書館の属性のことは当然でございますけれども、一定の基準を定めて運営をしております。これは全て区としてやっております。その中で、図書館としては、今、次長が申し上げましたように、行政学の方、あるいは実は会長も委員として入っておりますし、あと公認会計士、チェック面は必要でございますので、こういったもの、これも区で定めて、外部委員の方が半数以上とか、一定のこれはもう条例で定めた中で選定をしております。

それで、この手順の踏み方として、図書館の属性としては、それはそれぞれ例えば体育館なら体育館なりの属性、図書館は図書館なりの属性、これはございますので、既に約10年近く指定管理の流れはございまして、その中で常に少しずつ手を加えながら、今、委員がいただいたような最大限、VFMですね、Value For Moneyが最高になるような形でやっております。

例えば、少し時代の変化ということであれば、10年ぐらい前までは余りなかったコンプライアンスの問題、あるいは労働条件、社会保険のこういったモニタリングのこと、こういったものは、当初のころよりは今のほうが社会的要請が強くなっていると。こういったものを受けて、私どもも1回ごとに、今回の選定に関しましても、それを一つ一つ今言った選定の、条例に基づく選定会を設けて、その中で1項目ずつ審査して、それを公募した上で事業者に手挙げをしていただくということで。

幸いに、公開ということで今お話しいただきましたけども、これはもう既に議案で、今、議会の審議をいただいているので、特に秘密ではございませんけれども、全ての事業者、

館に対して、いい意味で相手方がちゃんと来ているということで、いわゆる1者で水準があるかないかではなく、全ての事業者、グループごとに、それぞれエントリーをする事業者さんがいて、その結果、実際の審査の内容も、経営的な面、あるいは評価面、さらにプレゼンテーションをしていただいた上で、私どもは候補者として選んでいるということで、それにつきましては私どもは自負がございますし、今いただいたように、最高水準、現行では最高水準の、一定水準を持つ形で運営できる事業者であろうということで、今般の区議会の定例会に、もう議案として正式に議会の審議も、これからいただくところですが、今お話ししているのはもう既に議案として出しておりますので、事業者名は公表されておりますので、お話し申し上げた次第でございます。

○委員 この評価表を見て、そんなことを言ったら怒られるかもしれませんが、直営のところの評価は余りよくないんですね。それは、指定館のほうがそういう面で投資効果が高いという形でのこういう日常の業務にもあらわれているのかなという疑問がありましたものですから、このいわゆる直営館がなぜちょっと余り評判がよろしくないのか、こっちの指定のほうは本当にそんなにいいのか、それが単純な、ど素人の疑問が湧いたわけで、それをちょっと今質問させていただきました。

○委員 すみません。6館の指定管理館について、何者ぐらいの応募があったんでしょうか。

○中央図書館長 それぞれ3グループということで、グルーピング、近いごとにグループにしていますので、それぞれのところに2者ずつ、つまり2者、2者、2者です。

○委員 それぞれ競合、競合という。

○中央図書館長 そうですね。結果的には、現の、主に図書館業務を行って、請け負っているところ、プラスもう1者さんがそれぞれ出てきて、それぞれ評価を受けたというところでございます。

○委員 すみません。おくれてきて申しわけなかったんですが、中央図書館の改修が、期間が後ろのほうになった理由というのはお話しになりましたか。理由は何だったんでしょうか。

○中央図書館長 これは私の着任の前のあれですけど、施設再編整備とかそういったもの、総合的なことを勘案いたしまして、今般、ちょうど昨年度の最終的なときに、少し、1年延びたというお話を申し上げたというところですが、今般の区の、区というのは計画行政をやっておりますので、その中で、3年間の実行計画、これをある程度担保する

という約束事を出している中では、29年に基本的な設計を行うということで、区的意思確認をしているというところでございます。特に、教育委員会だけは、予算編成権は区長部局ということでございますが、区長部局と最終的な調整をして、29年度に基本設計を行うということで、区民の方にお示ししております実行計画にそれを明記したというのが現状でございます。ということで、あと1年半程度、予算どりするまでには少しあるかなと考えております。

○会長 ほかにご質問、よろしいでしょうか。

( なし )

○会長 報告事項については、以上でよろしいでしょうか。

( 了承 )

○会長 その他、事務局から何か連絡事項がありましたら、お願いします。

○中央図書館次長 はい。次回以降の日程調整をお願いしたいと思います。本日は土曜日の午後に開催いたしました。皆様のご都合はこの後いかがでございますでしょうか。次回は28年の、来年の1月30日午後2時からと考えております。それ以降もまた、曜日、時間等のご要望があれば調整したいと思うんですけども。

議題といたしましては、先ほども申し上げました、この評価表についての最終報告という形がございます。あと、子ども読書活動推進計画に関する途中報告という形もございますので、それらの内容についてお話のほうをさせていただくと考えております。

○委員 土曜日の2時からということでいいわけですね。

○中央図書館次長 はい。

○副会長 次回だけではなくて、来年度の会議予定表というのを、年間予定表というものを作成していただけるとありがたいと思うんですが。何を審議するかとの関連性もあります。しかしながら、おのずと開催頻度というのは、およそのところは決まっていると思われしますので、年間予定表があると、ありがたいなと思っております。

○中央図書館次長 1月のこの30日のときに、来年度というのも変なんですけども、年間予定表というのを作成いたしまして、案といたしまして委員の皆様にご提示させていただきたいと思っております。

○中央図書館長 臨時的に入ったときは、すみません。一応、1年先なものですから。ただ、今のご提言はよくわかりますので、次回、それを少し。

○中央図書館次長 はい。次回お示ししたいと思いますので、よろしくお願いたします。



○会長 そのほか、委員の皆様から何かご意見はありますでしょうか。

( なし )

○会長 それでは、これで平成27年度第3回の図書館協議会を終了いたします。どうもありがとうございました。

《以上は、会長編集の協議会記録》