

## 会 議 記 録

会議名称	令和6年度第2回 杉並区立図書館協議会
日 時	令和6年10月5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 多目的ホール
出席者	委員 鈴木、伊藤、滝田、荻上、福田、杉本、日向、松林、中島、内山、岡村、門間 区側 中央図書館長、管理係長、企画運営係長、企画運営担当係長、施設整備担当係長、資料相談係長、事業係長、管理係主査、企画運営係主査、資料相談係主査、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、南荻窪図書館長、下井草図書館長、高井戸図書館長、方南図書館長、今川図書館長、中央図書館業務委託責任者
配付資料	・次第 資料1 令和5年度 図書館別実績数値 資料2 図書館評価表 資料3 令和6年度 利用者満足度調査結果 資料4 サービス評価 スケジュール案 資料5 利用者満足度調査結果 集計結果
会議次第	1 開会 2 議題 (1)令和6年度杉並区立図書館サービス評価について (2)今後の日程 (3)その他 3 閉会

○会長 それでは、ちょっとお二人ほど、まだご出席されていない方もいらっしゃいますが、定刻となりましたので、令和6年度第2回杉並区立図書館協議会を開催したいと思います。

まず最初に、中央図書館長よりご挨拶をお願いいたします。

○中央図書館長 はい。皆さんこんにちは。何か10月のこの時期にこんな天候不順だというのはあまり記憶はないんですけども、暑さ、寒さというのが毎日のように変わっています。皆さん、お体のほう、大丈夫でしょうか。日頃から図書館行政につきましてご協力いただきまして、ありがとうございます。また、今日もこの雨の中をお越しいただきまして、ありがとうございます。

私のほうからご挨拶に代えさせていただきます。一つ、ご報告をさせていただきたいと思っております。それは、現在、高円寺の、旧杉並第八小学校の跡地に、高円寺図書館や、それからコミュニティふらっと等の複合施設を、今、建設しているところでございます。当初の予定でしたら、この11月に建設が終わり、来年3月から開所という予定でございましたけれども、実はこの、夏前までは大丈夫だったんですけども、夏になったときに急に暑くなって、それで熱中症対策をしなければいけないということで、それに伴って工事がどんどん遅れてしまったということがございまして、11月予定だったのが来年1月の初めまで延びることになりました。それに合わせて、3月の開所が1か月延びて、4月から開所という運びになりました。ただ、これにつきましても、これから、これ以上遅れることはないということで、今、努力しているところでございますけれども、一応1か月だけ遅れることになったということだけご報告させていただきたいと思っております。

それと、もう一点、その高円寺図書館等の施設については、指定管理者制度を導入して指定管理でやっていくということで、選定を進めさせていただいています。最終的にはまだ12月の指定の議案審査を経るまでは正式には決定ということはありませんけれども、先日選定委員会を終了いたしまして、選定をさせていただいて、1者——今で言うと、指定管理者候補者という言い方になっているんですけども——を選定させていただきました。ご報告させていただきますと、グループの企業になりまして、すぎはち共創グループ、共に創るという、共創グループというところでございまして、代表が東急コミュニティー、図書館部分についてはTRCで、施設の維持管理につきましては協和産業という、その三つの会社が、JVといたしまして、ジョイントベンチャーを組んでこれからやっていくということで、その事業者が候補者として選定されております。内容につきましては、私どもの

区のホームページにその結果等々を掲載してございますので、ご覧いただければと思っ  
ているところでございます。

私からの報告は以上でございます。本日は、よろしくお願いいたします。

○会長 ありがとうございます。

それでは、本日の出席委員の確認をさせていただきます。

本日、●●委員からは欠席のご報告を頂いております。

( 委員入室 )

○会長 今、●●委員ご到着ということなので、今のところ、●●委員についてはまだご  
出席いただいていないということですが、ほとんどの委員さんにはご出席いただいておりますので、本委員会は成立をしております。なので、このまま、本日の会議は成立したと  
いうことをご報告させていただきます。

続きまして、議事進行に関する注意、これ、毎日で、お願いで申し訳ありませんが、よ  
ろしくお願いします。各委員のご協力のほうをお願いしたいと思います。できるだけ多くの  
委員が発言できますようご配慮いただければと思います。

あと、本日は、資料作成の関係上、皆さんのお手元にちょっと大量の資料を配付させて  
いただいています。この後、事務局からの説明もございますが、詳しくは、お持ち帰りい  
ただいて次回までに見ていただくという形になるとは思いますが、改めてご確認を頂けれ  
ばと思います。それぞれの資料の右上の肩に資料番号がございますので、確認をしてい  
ただければと思います。

本日の議題は、次第に沿って3件用意しておりますので、よろしくお願いいたします。議題  
(1)が杉並区立図書館のサービス評価について、(2)番が今後の日程について、(3)番、そ  
の他ということになっておりますので、よろしくお願いいたします。

では、早速、議題の(1)令和6年度杉並区立図書館サービス評価について、事務局からの  
説明をお願いいたします。

○企画運営係主査 はい。(1)番、図書館サービス評価について説明させていただきます、  
中央図書館企画運営係主査です。

サービス評価についてですけれども、前回の協議会で、次回の協議会でご説明いたしま  
すということでお待たせしておりましたが、今年度の図書館サービス評価を行うに当たり、  
その評価の方法について、改めてご説明いたします。

今回、評価していただくのは、令和5年度、昨年度の図書館事業になります。今年度か

ら、令和5年度に新たに作成したサービス基本方針に基づいて立てた項目に沿って評価を行っていくということになります。評価に先立ち、本日は、令和5年度の図書館の活動の実績数値と、今年5月に行った利用者満足度調査の結果についてご報告をいたします。

資料ですけれども、大きさが違う5種類の資料をお配りしています。順にお話ししていきたいと思います。

まずは、資料1、令和5年度の実績数値について、ご説明いたします。

令和5年度は、やっとコロナの影響を受けずに、ほぼ今までどおりに近い図書館運営を行うことができました。ただ、工事休館で、地域図書館が1館、1か月半程度休館をしたところがありました。それ以外は通常どおり、滞りなく運営できたと思います。

実績数値の中で、入館者数、新規利用登録者数。こちらは順調に伸びているんですけども、利用登録者数、貸出人数、貸出冊数は、前年に比べ、数ポイントずつ減少しております。利用登録者数の減は、理由としましては、カードの有効期限が切れてしまってそのままになっている方が多くいるというところですね。期限内に更新していただければ、登録者数として残るんですけども、期限が過ぎてしまっているの分、減ってしまっているのかなと。ただ、入館者数が増えているんですね。入館者数が増えているのに貸出の冊数が減っている。ということで、図書館の利用の多様化が進んでいるのではないかなと推測したいと思います。後ほど利用者満足度調査の結果のほうでも触れますけれども、やはり図書館への来館目的が、貸出ということではなくて、本の閲覧、座席の利用というところの回答が多かったというところとつながっているのかなと読み取ることができると思います。

あと、登録者数。有効期限が切れてしまった方がカードの再発行をすると、新規利用登録者数のほうにカウントされていくというところがあるので、まあ、減ってはいますけれども、また図書館の利用者に戻ってくださっているというところも反映されているのかなと考えます。

また、図書館の中で行いました行事関連の項目につきましては、事業の実施回数、参加人数、順調に回復しております。小学校への支援ですとか学校からの職場体験の依頼などの対応、そちらのほうは増えている、元に戻ってきています。

ボランティアの協働事業回数と学校に出向いてのブックトーク。数的には96%で、少し減っているように見えるんですけども、各館の実績を追っていくと、出向いている学校のクラスが一つ減った分パーセントが減ったのかなというようなことで、活動が大きく

縮小になっての減ではないと数字からは読み取れます。この資料1の2ページ目以降が各館のそれぞれの数値になっていますので、そこと併せてご覧いただければと思います。

資料1については、ひとまず、これぐらいとさせていただきます。

続きまして、資料2です。こちらの説明をさせていただきます。

これが、昨年度、令和5年度の目標に対して、各館がどんな取組をして、どんな課題、どんな改善を、今年度こんな取組をして、それに対しての評価を、A、B、C、Dでつけて、それに対して次年度に向けてこんな課題があるということと、次年度、6年度ですね、今、活動していく基になる目標を立てているという表になります。この一番最後のページにA4の資料がついているんですけども、この自己評価のA、B、C、Dの説明です。Aは「目標を達成したうえ、高いレベルで取組が実施されていた」、Bが「計画どおり実施され、成果があった」。Cが、「概ね計画どおりだが、一部課題が残った」。Dが、「計画どおりに行かず、取組みが不十分であった」ということになります。ですので、最初に言い訳をするわけではないのですが、Cだからといって活動ができていなかったということではございませんので、その辺を含んでご覧いただければと思います。

この中で、これも11項目ございますので、ここでいろいろとご説明するのも、時間の問題もありますので、今回特に新しくなった、前回までの基本方針と変わったり、増えたりした項目についてご説明をしたいと思います。

まず、この資料2、4枚目を開いてください。読書バリアフリーの推進についてです。

これは、今までの誰もが使いやすい図書館というような項目が読書バリアフリーの推進に推移したんですけども、ざっと見ていただきますと、今年度の取組の結果で目につくのが、LLブックという単語ですとか、あとは展示、リーディングトラッカーとかバリアフリー、あとはりんごの棚、そういった単語が目につくかと思います。各館とも、大活字本ですとかLLブック、展示の啓蒙など、そういったものに取り組みました。で、LLブックをちょっと、今、参考にお配りします。回していただいてよろしいでしょうか。

( 参考までにLLブックを事務局より回覧 )

○企画運営係主査 これが、大活字本と間違えられてしまうので、ちょっと見ていただこうかなと思うんですけども。

このLLブックというのは、難しい漢字や長い文章を使わずに、写真ですとか絵、イラストですとか、そういったもので内容を説明して、誰もが、言葉が分からない人、ちっちゃい子から、外国の人から、お年寄りから、ハンディキャップがある人、ない人、皆さんが

同じように楽しむことができることを目指して作られた本ということになります。でも、字が大きいLではなく、発祥地の北欧の単語の頭文字を持って、Lというふうになったと聞いております。そういった本を集めて、バリアフリーということですので、こういう本を必要としている人に向けてお伝えするのではなく、こういう本が読みたいと思ったときに、すぐ手に取れるところに、見えるところに置いておくということで、こういうものを集めた棚をいろいろ作りました、という取組を、割と様々な館で行ったというのが今回目立つところではありました。

また、そういった硬い本だけではなくて、布で立体的に作って、大きい本の台紙の部分にマジックテープでぺたぺた貼りながら楽しむことができる布絵本とか、そういったものも各館で準備をしたり、古くなったものを修理したりなど、いろんな方に読書を楽しんでいただくという取組をいろいろしたということが5年度の取組の中のポイントになるかなと思います。図らずも、いろいろな館で同じような方向を向いたということがありました。

続きまして、6枚目、杉並の歴史的・文化的資料の収集・提供。こちらも、今回、基本方針の中で新たに取組もうということで、新設になった項目です。

中央図書館では、杉並区にあります行政資料ですとか地域の資料、こういったもののデジタルアーカイブ化を進めました。劣化をしてしまわないように、これからこの先ずっとそういった資料を手にとることができるようにということで、デジタル化を進めてきています。今後の目標としましては、それをどうやって公表していくのかということ、皆さんに見ていただく公開の方法について具体的に考えていこうというのが今後の取組の課題になっているんですけれども、杉並でも郷土資料の保存について、デジタル化という手法を取り込んで進めるというふうになってきております。

そのほか、地域図書館のほうでは、地域に関連する資料を積極的に集め始めた館が目立ちました。近隣の施設で発行していますおたよりや、月報みたいなもの、そういったものをそろえて、皆さんが手に取っていただきやすいようにするですとか、あとは、地域に関連する講演会を開いた館も幾つかありました。あと、杉並ゆかりの作家の本の展示ですとか、今までもやっていたんですけれども、やっぱりそういうところに力を入れて、利用者の方が地域に住んでいるけれどもご存じないようなことというのを、図書館の資料の中から皆さんにお伝えしていくという取組に力を入れた館がありました。また、この中で、高井戸図書館ですとか、あとは、これは一昨年からつながるんですけれども、阿佐谷図書館、

成田図書館、方南図書館、地域に根差した資料を自ら作って杉並資料として発行したという館もありましたので、利用者の方に周辺地域の魅力の再発見のお手伝いなんかは図書館から発信できているのではないかなということが、ここから読み取れると思います。

続きまして、8枚目、利用者同士の交流促進です。この項目も、これから図書館に利用者さんから求められている部分だなというところになるんですけども、コロナで一度行事系のものが断絶してしまったのを、やっと復活することができた令和5年度でした。まず、あかちゃんおはなし会ですね。赤ちゃんを連れた保護者の方の横の連携というのが蘇ってきている感がここから読み取れます。あかちゃんおはなし会ですとか、杉並で設けていますあかちゃんタイム。ご存じでしょうか、あかちゃんタイム。赤ちゃんがわんわん泣いたり、ちっちゃい子がちょっとばたばたと走り回っても、今の時間は大人の方は大目に見てあげてくださいという時間を設けているんですね。で、その時間に合わせて、保護者の方同士の連携が取れるように、多目的室をご自由に使ってくださいと開放をしまして、そんな中から、参加した保護者の方々の横のつながりというのが見えてきているということが、いろいろな館から報告がありました。また、大人向けの行事としては、読書会が、幾つかの館で開かれまして、そこでも、皆で、一つのテーマに沿った本を読み合っ意見交換をするということがいろいろと活発に行われているようです。それと、いろいろな行事の中で、なるべく、参加した方同士がディスカッションできるような工夫をしているというようなどころもあるようでした。また、幾つかの図書館では、正面入り口を入った自動ドアの風除室のところに結構ガラス張りの大きな展示の棚というのを持っているんですが、そこを区民の方に開放して、区民の方が描いた絵ですとか、刺繍ですとか、そういったものを掲示できる場として貸出をする、ミニギャラリーみたいなことに取り組んだ館も幾つかございまして、図書館を起点に、そういった、自分をアピールする場みたいなものを提供できる。それを、また見た人が自分もやってみようみたいなことで連携が生まれるのではないかなというようなことの発芽が見られました。

非常にかいつまんでのお話になるんですけども、いろいろと興味深い取組をしている館もありますので、資料1と併せてご覧いただければなと思います。

では、続きまして、利用者満足度調査の結果に進みたいと思います。資料3をご覧ください。そして、資料5が、全館分の利用者満足度調査の回答数と比率ですね、回答パーセントの一覧です。運営状況報告書では物すごく小さい字で表示されているものです。ちょっと大きく印刷をしてみました。で、この資料5の中から、また資料3のほうにかいつまん

で資料を作ってみましたので、メインは資料3のほうをご覧いただきながら説明したいと思います。

まず、今回、利用者満足度調査、前回の協議会では速報値ということでお伝えしたんですが、改めて数え直しまして、4,308枚配付いたしました。そのうち、紙で返却されたものは3,348枚、利用者満足度調査に提示してあったQRコードから回答してくださった方が251件でした。回答率が77%でした。こちら、昨年度、令和5年度に実施をしたアンケートですと、回答率が81.7%あったんですけれども、4ポイントではあるのですが、ちょっと減少しております。QRコードがあるということで、今すぐ答えなくてもいいのかなと思ってしまわれる方がちょっといるのかなというところがありまして、いろんな工夫ができるのかなと思っているところです。ただ、そのQRコードからの回答自体は、これは、一昨年、令和4年度の利用者満足度調査のときからQRコードをつけるようになったんですけれども、徐々に回答件数が増えておりますので、これはこれで定着していただければなと思っております。

最後に説明しますが、これとは別に、図書館のホームページから利用者満足度調査のこの用紙を受け取っていない方もアンケートに答えていただけるようにということを今年度取り組んでいますので、それはまた別でご報告したいと思います。

では、内容に入っていきます。

まず、利用者満足度調査に回答してくださった方の90%程度の方が区内にお住まいの方でした。未記入の方もいたんですけれども、細かくこの資料5と見比べると、杉並区の内側にある図書館の区内、区外の割合と、杉並区の他区との境に近いところの区内、区外の回答の方のパーセンテージがやっぱり違うんですね。如実だなと思いました。

年代ですが、回答が多かったのは50代の方が一番多かったです。次いで、40代、60代の順でした。昨年度の回答者の年代の比較をしたものを、下のこの青とオレンジのグラフを作ってみましたんですが、青が5年度、去年の結果です。で、オレンジが今年の結果。40代と50代の方が逆転しているんですね。どういった傾向があるのかなというところなんですけど、気になったのが、10代のところ。微妙なんですけれども、令和6年度は、少しだけ、回答してくださった10代の方が増えています。この、青い、令和5年度回答してくださった方は88件だったんですけれども、今年は112人の方が回答してくれまして、若干増えているのでうれしいなというところでもあります。

めくっていただきまして、次、職業ですね。これは、例年、やっぱり「会社員・公務員」

の方が一番多いんですけども、次いで「無職」の方。やっぱり、年齢高い利用者さんが多いと、お仕事はしていない方も多いのかなというところですよ。「無職」の方の次に次いで、「パート・アルバイト・非常勤」、「家事専業」という順になりました。この職業も、去年までは「パート・アルバイト」だったんですが、ここに「非常勤」というのを付け足したんですね。それによって、回答してくださる方が、あ、自分はこれに当てはまるというふうになったのが影響しているのかどうかですね。去年は、「公務員」、「無職」、「家事専業」。「家事専業」が3位だったんですね。そこが逆転、「パート・アルバイト・非常勤」が3位に逆転したというところの動きがありました。

来館頻度ですが、これは、例年と変わらない傾向ですが、月に数回行くよという方、次いで1週間に1回ぐらい行くという方が圧倒的に多いという結果でした。

続きまして、来館目的。本の貸出、返却という方が一番多いことではあったんですが、先ほどもちょっと言いました、席を使う方。それを目的にして来てくださる方というのも結構いるのかなというところで、「閲覧席の利用」というのが208人、3%ですね。本の閲覧をしに来ている方も座席を使っているというふうになると、やっぱり、座席を求めている方というのはいらっしゃるかなと、20%ぐらいいらっしゃるのかなと思ったりもしました。また、「無線LAN」。これは、中央図書館と永福図書館のほうには無線LANが飛んでいまして、ご自由に、調べものをする際にはご自由に使っていただけるものなんですけど、それを目的にしているよという方も29人、0.4%いらっしゃいました。これは思ったよりも少ない数字でした。もうちょっとLANが飛んでいるから図書館に来るんだという方がいらっしゃるかなと思ったんですが、思ったより少なかったようです。

次のページを見ていただきまして、この来館頻度の「その他」62件という内訳を見ました。これが、62件しか「その他」に丸をした方がいないんですが、その他欄には85人分のコメントがありました。

その来館頻度の選択肢の中に、「調べもの」とか「閲覧席の利用」とあるにもかかわらず、「勉強」しに来た、というふうに答えている方が40人いました。そのうちの22人が10代の利用者さんでした。ここは、もうちょっといろんな角度から見ると、何か見えてくるところがあるのかなと思うんですが、件数が少な過ぎるかなというのもあるんですけども、やっぱり、勉強しに来る10代というのが、これから図書館の利用者としてどういうふうに育ってくださるのかなというのが気になる場所でした。

で、この来館頻度の「その他」の内訳というのが、先ほどの来館目的の選択肢とダブっ

ているところがあるのでそれを整理しますと、下の表ですね、「貸出返却」の方が42%で一番多いんですけども、「調べもの」と答えてくださった方も4.5%、「閲覧席の利用」という方も3.1%ということで、いろいろな使い方で、あと目的はなく来たよと答えてくださった方も16人ありまして、やっぱりいろいろな目的で来てくださっている方というのがあるんだなというのが見えてくる資料になったかと思います。

ちなみに、この「その他」の「その他」というのは、数えられないような感じのもの集まりでした。なので、あまりこの質問項目に直接関係するような回答ではなかった方なんかも、ここに入っております。

続きまして、利用したいサービスです。こちら、今回の利用者満足度調査で初めて聞いた項目になりますのでご紹介しておきます。

「どんなサービスがあったら、利用されますか」というところですね。実際、既にやっているサービスもあったんですが、やっていないサービスも含めていろいろ書いたところ、「サイレントルーム」が欲しい、という方が一番多かったです。やっぱり場所なんだなと、そして落ち着いて何かができる場所を求めている方がやっぱり多いのかなというのが分かりました。続きまして、「宅配郵送」です。家にいて本が届いて、家にいて本が返せればという、ご事情は様々書かれていたんですけども、求められているんだなというのが分かりました。あと、「イベント」ですとか「ボランティア活動」ということで、自分たちが活動できる場所が欲しい、というご意見も頂けました。

こちらも「その他」の内訳の中にいろいろ書いていただきまして、その「その他」の中のもの下の表なんですけれども、「座席・スペース」。座席ですとかくつろげるスペースが欲しいと。やっぱり場所が欲しいというご意見が多かったです。72件。また、飲食できる場所が欲しいよと。カフェとまでは言わないんですが、ちょっと何かを食べる場所というのが欲しいというご意見が25件ありまして、やっぱり場所を求められているんだなというところでした。あと、もう、先ほどの宅配郵送サービスではないんですが、返却ポストを駅ですとか駅前の商業施設ですとか、そういったところに置いてほしいというご意見が26件ありました。これは、日常的に図書館への要望としてもとても多く届いているんですけども、なかなか、着手がまだできていないところがございます。あと、「電子書籍」。電子図書館をつくってはどうかというご意見、あと視聴覚資料ですね、DVDの貸出をしてほしいとか、CDをもう買わないのかとか、そういったご意見を頂きました。あと、ホームページが使いにくいよというご意見がいろいろありまして、利用したいサー

ビスなのに使いにくいというご意見を頂いたんですけども、いろいろお伺いすることができました。で、「特に無し」、このままでいいよと言ってくださっている方も結構いらっしゃいました。

続きまして、「図書館HPで見ているコンテンツ」。これも今回初めて聞きました。やっぱり、「資料を探す」と「蔵書検索」、「リクエスト」。これがもう、特に多かったですね。それと、「マイライブラリ」ということで、これも結局、本の予約をしたり、検索をしたりというところの情報がたまる、「マイライブラリ」ですので、資料検索ですとか予約本の確認ですとか、そういった図書館ホームページの中の予約検索サービスを活用されている、そのためにホームページを開くんだという方が断トツで多かったということが分かりました。

続きまして多かったのが、施設案内ですとか開館、閉館時間のページで、図書館に関して、実用的な情報を調べているという方が多かったのが分かりました。私たちでは、図書館ホームページは、そういった実用的なものとか、具体的に役に立つもの、検索をして予約をするとか、そういったツールだけではなくて、楽しんでもらえるものをつくりたいなというふうに、このホームページをつくっていたんですね。なかなか皆さんに伝わっていませんかったところがあるんですが、それを望んでいました。そのページが何かというと、「本の紹介」、「こどもページ」、「ヤングアダルトページ」、あとは「パスファインダー」ですとか「レファレンス」なんかも、まあ、「レファレンス」は実用的になるのかな。あと、「図書館だより」、「各館のページ」なんかのところ楽しんでもらえるページとしてつくっていたんですけども、この中で、「本の紹介」のページを見ていますという回答が293件、7.8%ありまして、これはうれしい結果でした。「本の紹介」は、図書館員が毎月順番に、お勧めの本ですとか杉並に関連する本を紹介しているページですので、そこをよく見ていると答えてくださる方が多かったのは、今後の励みになると思いました。

「こどもページ」と「ヤングアダルトページ」でも同じように図書館員がお勧めの本を紹介していますので、閲覧していただける工夫が必要だということを目の当たりにしました。ただ、図書館ホームページはリニューアルを予定していますので、そのリニューアルをした後にまたこれを聞くと、どういうふうに変わってくるのかなというところで、今後注目していきたいと思えます。

最後、ご利用の図書館の満足度ですね。これが、満足度がどれぐらい各館に対してあるかということなんですけれども、ありがたいことに、「満足」、「やや満足」を足しま

して80%ぐらいの方が満足しているという回答で、安心いたしました。これも、この先10年、どういうふうに変わっていくのか、注目していきたいところとなります。

まためくっていただきまして、このページが、先ほどちょっと触れました、図書館ホームページから利用者満足度調査に回答してくださった方のまとめです。

質問内容はほぼ同じなんですけれども、ちょっと別口で考えて、これは、資料5の数字の中には、この210件の方は入っておりません。別に考えようかなと思いました。図書館以外の図書サービスコーナーですとか高井戸地域区民センター、そちらの利用者の方にも回答していただけるようにと思って、図書館ホームページにアンケートをやったんですけれども、開けてみますと、「サービスコーナーを主に利用しています」と回答してくださった方は25人でした。それ以外の方は、やっぱり普通に中央図書館ですとかそれ以外の地域図書館をご利用になっている方の回答でした。その25人の方の回答だけなんですけれども、円グラフに満足度を作ってみました。ほとんどの方が「満足」、「やや満足」、「どちらとも言えない」ということで、「不満」と答えた方はいなかったという結果になっております。これも続けていきたいなと思っております。

あと、インターネットで回答してくださった方の年齢層はどうなのかなと思ったところ、やっぱり40代、50代、60代の方が多くて、紙での利用者満足度調査の傾向と同じでした。やっぱり、図書館の利用者さんの中心というのが、この働き盛りの40代、50代ぐらいの方が支えてくださっているのかなということです。

最後になります。項目別の回答割合ですね。これは、こちらの運営状況報告書にも報告で出す資料の数値なんですけれども、この11の、先ほど言いました基本方針に基づいて設定している11の項目に対して、この利用者満足度調査の結果がどうだろうということで作っている資料です。

こちらですけれども、色がついている項目というのが昨年度比で増加したところですが、ただ、ぱっと見、色がついている項目が少ないということの理由なんですけれども、まず一つは、項目が変わりました。なので、前年度比較ができない項目が幾つかありましたので、そこは増減ゼロというふうになっています。例えば、児童向け資料、地域資料、参考資料ですね。あとは、閲覧スペースの使い勝手と図書館の満足度、これは比較するところがないので、ゼロになっています。あと、もう一つ、今年から、選択の項目に「満足」、「やや満足」の次に、「どちらとも言えない」を設定しました。なので、「どちらとも言えない」に回答が流れてしまった部分があるのかなと思っています。来年は同じ選択肢で

の回答になるので、来年はもっと比較がちゃんとできる資料になるかと思うので、今年度はちょっと不本意な姿なんですけど、このようなことになるかなと思います。

ちなみに、昨年度と比較するに当たっても、少しずつ項目が違うので、何と比較したかというのをこの左下に書いてありますので、例えば、一般向け資料の満足度の回答は、去年のアンケートの「借りたい本は揃っていますか？」というのと比較してみました。とか、検索のしやすさは、昨年度のアンケートの利用者OPAC、これ、「OPAC」と書いちゃって申し訳ありません、「利用者用検索機の使い勝手はどうですか」というのと比較したりしていますので、後々いろいろご覧いただいて、この比較の仕方が適正かどうかというのもご意見が、次の評価部会の際にでも頂ければありがたいかなと思います。

それでは、利用者満足度調査についての報告は以上とさせていただきます。

続きまして、資料4になります。昨年度もこの表をお配りしているんですけども、サービス評価の今後の進め方について、現在、これらの資料を基に、中央図書館で図書館評価の案をつくっています。運営状況報告書の第2章に当たる部分ですね。これを、今、作成しております。今月の半ばぐらいには皆様にお示しをできるようにと、作業を進めています。そのスケジュールイメージとしては、資料4にありますとおり、10月中旬ぐらいに素案を、今申しました中央図書館でつくっている案を皆様にお送りして、大体2週間、3週間ぐらいですかね、それをご覧いただいて、評価案ですとか質問ですね、この裏面にあります表を埋めて、事務局にお返しいただきたい。それを事務局がまとめまして、11月16日の評価部会にまとめたものをお示ししまして、そこで評価内容についてご審議いただき、皆様の評価部会としての評価案をつくっていただくと。で、それを、1月25日の、次の図書館協議会の場で承認していただいて完成、というスケジュールを考えております。そのように進めていきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

最後になりました。先ほどちょっとアンケートのところでお話ししなかったんですけども、昨年来、図書館を利用していない方へのアンケートというのが必要ではないでしょうかというご意見を皆様から頂いておりました。私たちもそれはやっていきたいなと思ってはいたんですけど、今年度、まだ実施できていません。アンケートを集めるに当たって、やっぱり、いろいろ工夫ですとか知恵が必要だなというところがありますので、また皆さんに、その辺り、どんなやり方が考えられるのか、こういうやり方をしている事例を知っているよというようなことをこれからお伺いできればかなと思いますので、ご意見いただければありがたいと思います。

サービス評価については以上です。この後、ご質問等ありましたらばお答えしたいと思いますので、よろしく願いいたします。説明は以上になります。

○会長 はい。ありがとうございました。

まず、委員の皆さん、ちょっと大量な資料を今ざっと見ていただいたんですが、今の段階でご質問がありますでしょうか。ここの数値はどうか、みたいな。

それでは、どうぞ。

○委員 いろいろご説明いただきましたけども、まず資料1につきまして、私もこの委員になってまだ経験が浅いので、よく分かっていないところもあるんですけども、せっかくこういう数字が出たところでは、我々杉並区民としては、私も何回かこの席で言ったかもしれないんですけども、要するによい図書館とは何かというか、杉並区は、これは年度で比較されていますけども、あくまでも杉並区の中だけなので、我々杉並区民として、ほかへ行ったときに、いや、杉並区は、図書館としては、要するに図書館先進区なんだよというふうに言えるのかどうか。それは何をもちって評価すればいいのかというものは私はまだよく分からないんですけども、例えば23区のお隣の世田谷とか練馬とか、そういうところの例えば入館者数というのが、区民の人口当たり、要するに利用されているのかされていないのか。それから貸出とかそういう面で、少しは、こう、ほかとの比較というのが私は欲しいなと思うんですよね。あくまでも、杉並の中で、皆さん方、今日もいろんな図書館の方がいらしていますが、その中での切磋琢磨も必要ですけども、何も入館者数が多いからいいというわけじゃありませんから、量か質かという問題もありますので難しいとは思いますが、要するに我々杉並区民が胸を張って、いや、杉並区の図書館はすばらしいんだよ、質も量もほかに負けないんだよと言えるのはどの数字をもちってすればいいのかというところが、今後いろいろ評価も、先ほど説明いただいた中で、かなり細かく作業をやっているなというのは私も初めて知ったんですけども、そういう意味で、この、せっかく表が出ましたのでね、他との比較というのが欲しいなというのが私の感想です。

以上です。

○会長 はい。ご意見ありがとうございます。

何か、図書館のほうからご回答はありますか。

○企画運営係主査 ありがとうございます。そうですね、杉並区の図書館はこれだけやっているんだと胸を張って言えるようなという力強いご意見を頂けて、ありがたかったです。皆さんがそういうふうに思っただけのような数値も出せるように考えてみます。あり

がとうございます。

○会長 先生とか、いろいろ、数値をほかの自治体と比べて、何か、ここはいいんじゃないかという数値は何かありますか。

○副会長 今ですか。

○会長 今、ぱっと見て。まあ、我々は研究者なんで、ちょっとそういう数値が出てくればという感じですけども。

○副会長 いやあ、すみません。ちょっと、今、とっさにこの数字がというのは。

○会長 すみません、いきなり振って。むちゃ振りをして申し訳ないですが。

○副会長 申し訳ございません。

○会長 私、一つ言える、まあ、これ、いいか悪いか分からないんですが、区民1人当たりの貸出冊数が大体6から7冊ぐらいというのは、全国的に見てもすごくいいほうにはなっていると思います。ただ、これ自体があんまり意味があるのかという、だから区民全員が7冊借りているわけじゃなくて、すごく借りている人がいて、並べならずとこんな感じなんだよと。例えば人口が少ない自治体だと結構高めに出るといっているのはあるんですが、それにしても、比較的高いほうかな、なんて言えると思います。

あと、去年、私、感想で言わせてもらったかもしれませんが、蔵書冊数は、やはり、さすが杉並区ということで、一部減らしてはいるんですが、蔵書冊数の冊数というのはかなり、他区と比べて大きいというのはあると思います。分館の数とかも、非常に他区に比べたら大きいとは言えると思いますが、また、ぜひ図書館のほうで、比較できる数値等ありましたら、提案していただけたらな、なんて思います。

○企画運営係主査 ありがとうございます。

○会長 ほかにご質問やご意見とか。どうぞ。

○委員 ちょっと簡単に。資料1でコロナがやっと明けてというお話が最初にあったと思うんですけど、そのコロナ前の数値がやっぱり知りたいなと思いました。多分2019年度になるのかなと思うんですけど、何か私の体感ですけども、コロナを経て図書館のよさを知ったとか読書をするようになったという人もいたかなと思うので、それを考えると、2019年度よりいろんな数値が高くなっていけばなという希望が見えたらいいなというのが一つです。

あと、最後——これだ。これは感想でも何でもなくて、資料3の最後のページで、今年度の項目を比較した項目で、これは多分、「児童行事」が「新設のため無し」となってい

るんですけど、これは多分違うかなというのが……

○企画運営係主査 そうですね。

○委員 すみません、気づいたところです。

以上です。

○企画運営係主査 ありがとうございます。まず、児童行事は、新設ではなく、比較がありました。後で直します。

で、コロナ前の数値なんですけれども、そうですね、コロナ前の数値とコロナ後の数値を比べるというのも見せ方の一つとしてはあるのかなというふうに思いましたので、評価の文章を作る中ではそれも参考にしたいと思います。

ちなみに、「図書館要覧」という冊子をお送りしたかと思うんですけども、こちらの20ページのほうではもうちょっと幅広く比較をしておりますので、令和5年分の図書館の利用状況の推移というのを掲載していますので、今、すぐに、ちょっと気になるという方がいましたら、図書館要覧のほうを見ていただきますと、令和元年から5年を比較したものになっています。上がって下がってみたいなのがすごくよく分かるかと思います。これを図書館評価の中にも盛り込んでいくように工夫したいと思います。ありがとうございました。

○副会長 すみません。資料3をちょっと確認させていただきたいのですが、来館者目的があって、1枚目の裏というか2ページ目のところであって、その中の、その他62名分の内訳が、その次のページの、これ、「来館頻度」となっちゃっているんですが、これは目的の「その他」を書いてもらったのを書き出してみるとこうなりました、というお話でしょうか。

○企画運営係主査 はい、失礼いたしました。そのとおりでございます。「来館目的」です。はい、そうです。

○副会長 で、その下に、「その他」で細かいのを書き出してみたのを、もう一度この来館目的のほうに入れ込んだら、その米印のものになるという。で、どうして「その他」が、数がこんなに増えるのかがちょっと分からないのですが。

○企画運営係主査 その増えている「その他」というのは、「その他」の回答を含め、「その他」の回答を選択回答に含めたものの「その他」のことですかね。

○副会長 はい。米印で「「その他」の回答を選択肢回答に含め」た、というふうにしてあって、それぞれ、その元のページの来館目的から比べると人数が増えているので、

「その他」のうちで例えば「貸出返却」にこれが当てはまりそうというのがあれば、それを含めたとか、そういうことになるんじゃないかと理解したんですけど、そうでは……

○企画運営係主査 そうです。はい。そうですね。

○副会長 で、そのときに、どうして、元の「その他」が62名だったのが、入れ込んだら「その他」が83に増えているのかが、ちょっとここの処理の仕方が分からないので、教えていただけますか。

○企画運営係主査 そうですね。すみません。ここの流れだと、この62に足すのは7だけのはずというところなのに、83に増えてしまっているというところですよ。ちょっと確認します。申し訳ありません。元のデータをちょっと見てみたいと思います。

考え方としては、この、まず、この「来館頻度」というのは「来館目的」に直していただければと思います。で、前のページにある「来館目的」……

○副会長 えーとですね、何か、多分ちょっと混乱されていると思うので整理をしていただければと思うんですけども。

「その他」62件の中で具体的に書いた人を、ここに「勉強」とかというのを挙げてみると、となっていて、その中の「その他」の7件というのは、多分何を書いているのか分からないとか、意見で書き出せないとかというのがこの「その他」になっていると思うんですけど……

○企画運営係主査 そうです。はい。

○副会長 それって、この62の中に入っているはずなので、これ、足しちゃまずいんですよ。つまり、「その他」の中でどうしようもないものが7件あって、ないしは……、ここに出てきていない、入っていない、でもまとめようがないものというので、数が少なくなった「その他」が米印のところに入るはずですので……

○企画運営係主査 そうですね。はい。

○副会長 ちょっとその辺りが、数が増える方向に行っちゃうと、これ、数値を操作したことになってしまうとまずいので、ちょっと整理をしていただければと思います。

○企画運営係主査 はい、分かりました。最後、残るはずのものを足してしまったということですよ。

○副会長 はい。

○企画運営係主査 はい、分かりました。ありがとうございました。

○副会長 なので、全体的にちょっと膨らんじゃっていると思うので、ここは全面的に修

正をお願いできればと思います。

○企画運営係主査 分かりました。もう一回、集計を見直したいと思います。ありがとうございました。

○副会長 よろしく願いいたします。

○企画運営係主査 はい。すみませんでした。

○副会長 それから、あとは、評価をする上で確認させていただきたいんですけども、今、かなり踏み込んだ形での所感を頂いたというふうに理解しているんですが、今日お話があったような内容が図書館の自己評価の文章に入ってくるという理解でよろしいですか。

○企画運営係主査 はい。自己評価、文章の中に今のようなことを盛り込んで、今日のお話が文章になったもののようなものを皆さんにお示しするイメージでいただければと思います。

○副会長 なるほど。そうすると、例えば、席の利用を利用者が期待しているんじゃないかとかというような話をちょっと図書館の方が書いてしまうと、それって、大丈夫なんですかと。ちょっとネガティブな意見で申し訳ないんですけども、こちらが、協議会のほうがこういうふうに考えることができるんじゃないでしょうか、で、これがマイナスになっているのはそういう意味だというふうに見れば、まあ、別に悪いことではないけれども、図書館の方針を今後考えていくときに、蔵書に力を入れれば良いという話でもないですよみたいな感じで、観点を表示するというのであれば収まりがつかないかなと思うんですけども、図書館が自ら、座席の利用を皆さん期待しているんじゃないですかね、みたいなことを書いてしまうと、ちょっと立ち位置が分からなくなってしまうというか、自己否定みたいになってしまうんじゃないかなというのが少し気になっていまして。というのがあるので、今のお話は大変面白くは伺ったんですけども、実際に評価として出されるときには、多少、トーンというか、観点というかは、変えられたほうがよろしいかなというのは、すみません、ちょっと感想なんですけれども、そういうふうに感じました。

○企画運営係主査 ありがとうございます。そうですね、今はかなり主観を持って、この資料をこんなふうに私たちは見ましたというふうに説明してしまっているの、確かに分析したものを書こうとは思っているんですけども、踏み込み過ぎている部分もあったかもしれません。その辺はバランスを見て文章を書きたいと思いますし、結果みたいなものを皆さんに、私たちはこう考えるというふうにして、皆さんの考えを、方向性をあまり固めてしまうようなこともないように書いたほうが良いということですよ。

○副会長 こちらとしてはやっぱり、図書館側がどういうふうにご自分たちを評価されているのかというのを示しただいて、それも踏まえた上で、いや、でもこの数字はこういうふうな解釈のほうが妥当なんではないでしょうかとか、これは図書館が言っている方向性というのが正しいと思うので、というか、協議会としても正しいと思うので、この方向を伸ばしていったらいいんじゃないでしょうかというふうに、ある程度図書館側の評価を受けた形で、もちろん自由に言う面もあるんですけども、ある程度それを受けた形で評価を行うということ、去年、少なくとも私はそういう形でやりましたので、そこで、あ、座席の利用という話でいいのかなとなると、じゃあ、蔵書に力を入れるんじゃなくて、もう、がんがん、席を開放しちゃったらどうですか、みたいな感じの極端な意見が入る余地を残すのかどうかということです。なので、そういうのをウェルカムですということであれば、そういうふうを受け取ればそれを言いますし、いや、そうじゃないのかなとなれば、やっぱりバランスを見ないと駄目ですよ、みたいな話になりますし。というので、ちょっと、図書館側がどういう意見を出されるかで、こちらの評価の姿勢というか、観点が変わってくるように思いますので、ちょっとそれを踏まえた上で意見を出していただけると、何ていうか、ぼんやりしたというか、当たり障りのないものを出してほしいということをお願いしているわけではなく、図書館のスタンスが分かるような報告というのを出していただければというか、評価を出していただけると、評価する側としては大変助かりますというお願いです。

○企画運営係主査 はい、分かりました。ありがとうございます。

○会長 はい。ほかに。委員、どうぞ。

○委員 はい。資料3の、これは図書サービスコーナーの回答の話なんですけれども、私、自分が図書サービスコーナーのヘビーユーザーなので気になるんですけども、これ、この分析が何なんだろうなという、ちょっとすごく素朴な疑問なんですけれども。

これは、ウェブページからアンケート回答できるようになったら回答数が210件で、そのうち図書館以外を使って、図書サービスコーナーを使っている人は25件だったという話と、ウェブ回答者年齢別というのとあって、これが何の目的で分析されているのかと。これ、予想どおりじゃないですか。四、五十代が多いんだな、うん、みたいな感じで、これによって何が分かるのか。それとも、たまたまデータがあるから調べてみたらこんなになったという感じなのか、ちょっと見えにくいのがあって、それが一つと。

それから、図書サービスコーナーの満足度というのが、これが図書サービスコーナーを

利用しての満足度について調べたということなんでしたっけ。ちょっと、ごめんなさい。クエスチョン、質問紙がよく分かっていなくて、今。図書サービスコーナーはご利用になっていかがですかという質問は、ウェブからじゃなくても、全部のところに載っているはずなんですか。それとも、これは、図書サービスコーナーの人たちを抜き出して、この25件の人たちの中の分析をしたらこういうのになったということなんですか。

○企画運営係主査 まず前提として、図書館ホームページからのアンケートの回答ということで、図書館に行って利用者満足度調査の紙をもらって回答して下さった方ではないというのが、一つです。

サービスコーナーの満足度というのは、そのアンケートの中で、通常どこを使っていますかという選択肢がありまして、中央図書館から、サービスコーナーから、高井戸地域区民センター図書室から、全ての中からどこを使っていますかという質問をしています。その後、「いつも使っている図書館なりサービスコーナーの満足度はいかがですか？」というふうに聞いて、それに対して「満足」とか「やや満足」と答えていただいたものがこのサービスコーナーの満足度に表れてきているものになります。

○委員 はい。ということは、「図書サービスコーナーは満足ですか？」という質問をしているわけではないということですよ。

○企画運営係主査 そうですね。

○委員 ふだん、ユーザーとして杉並区立図書館を、全体として使っているときに、という印象ということで、よろしいんですか。

○企画運営係主査 「あなたがふだん使っているところに対して満足ですか？」というふうに聞いているので、「主に使っているところはどこですか？」という質問と、「そこに対しての満足度はどうでしょうか？」という回答がもらえる質問をしていることにはなりません。

○委員 結果的に図書サービスコーナーの満足度を聞いていることになるという……

○企画運営係主査 判断をしました。

○委員 判断をするということですね。うーん……。

複数使っている場合もある……。うーん、そうか。図書館に行って、図書館で実際に閲覧しながら本を借りて、返すときはサービスコーナーで返すというようなパターンだと、どうなるんでしょうね。

○企画運営係主査 なので、主にどこを使っていますかというのを、「主に」をどうい

ふうに判断して、サービスコーナーを選んでくださったかによるのかなというところですね。

○委員 そうですね。

○企画運営係主査 なので、もしかすると、返却はサービスコーナーだけ借りるのは高井戸図書館だとか高円寺図書館だから、常に使っているのは高円寺図書館だなというふうにそのアンケートの中で回答している方もいらっしゃるかもしれないというところがありますね。

○委員 うん。それが、分析に……

○企画運営係主査 そうですね。

○委員 まあ、25件なので……

○企画運営係主査 はい。

○委員 ぶれてはしまうと思うんですけど。ただ、この——それは分かりました。

それで、純粋に図書サービスコーナーの満足度を聞いた場合に、図書館員でない人の接遇を受けて、それによって満足をするという可能性がかなり高いと思うんですね。実際、私が使っている図書サービスコーナーも係の方がとても愛想がよくて、本を借りに行って、「お疲れさまでした」とか「ありがとうございました」とか言っていたいちゃったりして、そうすると、もうそれだけで、利用者としては、ああ何かちゃんと返してよかったなとか借りてよかったなみたいな気持ちになって、それで満足度がぴゅっと上がってしまうので…… 純粋に、図書館利用者としての満足度とはちょっとずれてくるところがあるんですね。だから、それが悪いことではもちろんないんですけども、じゃあどうしたらいいのかというのは、今、ここでは言えないんですけども、そういうところでちょっと違う要因が入ってきて、それが満足度を上下するという危険性があるなと思いました。

すみません、感想みたいな感じで。

○企画運営係主査 はい。ありがとうございます。

これについては、先ほどちらっとおっしゃっていただきました。アンケートを回収して、何かここでお見せできる要因はないかということで、年齢別のグラフを作ってみたりとかいうところなので、確かに、読み込みとか、これをどういうふうに分析していこうかというところが曖昧なまま、目についたところを今日紹介したという資料になってしまっているというところがあると思います。

あと、サービスコーナーの満足度というのは、サービスコーナーがそこにあってよかつ

た、便利だと思ったという意味での満足度が取ればいいのかなど思ったのですが、実際利用している方はそうやって、接遇に対してもとか、この窓口の感じに対して満足しているということで、施設の存在だけではないところで満足度を判断されてしまうという可能性があることは想像できていなかったもので、やっぱり簡単に扱えないものなんだというのが今改めて思いました。これはデータとしてためて、今後、何年か分かつたときにもう一回考えてみるようなことでいきたいと思います。ただ、取組は引き続き続けていきたいなと思います。ありがとうございました。

○会長 じゃあ、委員、どうぞ。どうぞ。

○委員 今の点につきまして、多分、誤解があるのではないかと思うんですけども。

高井戸区民センターのいわゆるサービスコーナー。サービスコーナーというところなんですが、高井戸地域区民センター図書室というのは、サービスコーナーというよりも図書室。で、ここに、高井戸区民センターの図書室に関してのアンケートというものが必要だったのではないかなというふうに思います。実際、貸し借りだけではなくて、本がありまして、そこで本も読めますし、たくさん、蔵書数的には少ないですけども、子ども用の児童室の部屋もあつたりとかして、実際は図書館、図書室、まあ、図書室ですけども、サービスコーナーというのがちょっと不適切なぐらいの図書室なんではないかなと思うんです。で、それに対するアンケートなんで、私はそうやってアンケートを取っていただいて、とてもうれしいと思います。ただ、本当にサービスコーナーと一緒にしてしまうというのは、多分、誤解を受けるのかなと思われる節があります。

○企画運営係主査 ありがとうございます。ホームページから回答できるアンケートを設定した目的としては、杉並区立図書館13館ではアンケート用紙を配付しているけれども、それ以外の、本が借りられるところの利用者に対しては何の意見も聞けていないので、その方の意見を聞ければということで、ホームページにアンケートを設定したんですね。なので、図書館以外を一つにまとめてしまったというのは、本当に、ちょっと間違いだったなというふうに思います。高井戸地域区民センター図書室は確実に図書室ですし、サービスコーナーはあくまでも貸出、返却の窓口であるというところですので、ちょっとこれは、アンケートとして取るのは一括に取ってもいいけれども、内容の吟味というのは別々にしなければいけなかったなというところは、申し訳ありませんでした。これは、今回、1回目取ってみたというところにとどめて、いろいろと考えてみたいと思います。表には出さない数字に、今年度はしたいと思います。ありがとうございます。

○会長 はい。ほかに委員の皆様から。委員。

○委員 1か所だけ。すみません、また細かいところなんですけど、資料3の「図書館HPで見ているコンテンツ」のところで、ちょっとこれ、疑問だったんですけど、5番の「利用案内・施設案内」の中に、もしかして13番の「開館日・時間」があるのかなと思ったんですけど、これはホームページの、何でしょう、コンテンツが分かれていますか。

○企画運営係主査 ホームページのタブというんですかね、の中に「利用案内・施設案内」というのがありまして、それとは別にカレンダーが開く場所がありまして、そのタイトルが「開館日・時間」ということなので、別々の画面が見えるところになっております。

○委員 ありがとうございます。

○会長 はい。

それでは、委員、どうぞ。

○委員 ちょっと数字的なところで、資料1の関係で伺いたいんですけども、ざっと説明を最初に頂いていた中で、「読書が楽しめる環境づくり」という、上から二つ目の大きな項目の中で、個人貸出人数、冊数などが微減している辺りで、利用の多様化かな、みたいなお話をされていたかと思うんですが、それはどの辺から読み取れるのかなというのがややちょっと分からなかったなというのが、取りあえず、一つ目。

次に、各館の実績数値、これは資料1をめくって2枚目で、入館者数を各館、ざっと見ていったときに、中央図書館が、令和5年度で34万人増えているんですね、急に、ぽんと。ほかの館を見ると、微減だったり微増だったり、そんなに大きな差はないんですけども、それで1枚目に戻りまして、入館者数、令和5年度を見ると、286万で、41万人増えていて、これはほぼ中央図書館ということになるのかなと思ったんです。

一方で、全体の貸出冊数はちょっと減っていると。中央図書館自体で見ても、2枚目ですけれども、貸出冊数は微減しているというところで、何か、入館者数は増えても、貸出にそんなに影響がないというのは、これ、どういうふうに見ていらっしゃるのかなと。何か同じ人の来る頻度が高くなっているだけなのかなという気もしますし、どんな受け止めでしょうかということと、あと、この、急に入館者数が増えた時期であるとか、何か原因であるとか、何かご存じのところはありますかというところでちょっと伺えたらなと思いました。

○企画運営係主査 はい。ありがとうございます。すみません、回答がうまく、ご質問いただいたものに沿う内容になるかというところがあるのですけれども。

まず、この表を見て、中央図書館に関してなんですけれども、日常的に利用者さんの動きというのと、この数字が利用者さんの動きに、こう反映したのかなというふうに思うことができたというところがあるので、利用の多様化につながっているのかなというふうにちょっと先ほど説明をしてしまったんですけれども、中央図書館に関して言いますと、利用者さんは物すごくいっぱいいるんですね。で、その方たちは、皆、閲覧席と学習席と、席に座っていらっしゃる。朝から並んで座席を使っている。だから入館者数も増えているし、閲覧席の利用も増えているんだなというのをとても実感していました。それが増えたのは、中央図書館が建て替わったところなので、令和2年からその傾向が出てきているというところなんです。令和3年、令和4年、この中央図書館の入館者数を見ると、急にがっとうずえているんですけれども、席を間引きしている時期があったりですか、そういったところもあるのかなというのと、やはり、どんどん人の利用は増えてきている。試験前の高校生、中学生の利用。あ、ここで勉強できるんだというのが広まっていったのかなというふうに私たちはちょっと見ていました。実際にフロアを見て、そういうふうな認識を持っていました。

その中で、貸出の人数ですとか貸出が減っているというのをこれで見たとときに、あの館内にたくさんいる、閲覧席を使っている方たちが、皆、本を借りて帰っているわけではないのだな、図書館には座席を目的に来ているんだなというふうに、やっぱり読んでしまった。実際に館内の人の動きを見つつこの数字を見ると、そういうふうに、あ、たくさん、人がいるけれども、本を借りないで帰る方というのも結構いっぱいいるんだなというふうに読んだということになります。お答えになっているかどうかというところがあるんですが。なので、貸出人数、貸出冊数が減ったというのは、まあ、入館者数は増えているけれどもついていけないというのは、閲覧席を利用する方が増えたからなのかなという、先ほどの説明につながったというところなんです。

○委員 はい。今のお話ですけれども、来る人が増えること自体って、それは多分歓迎すべきことなんですよ。そもそも、来ていただけなくってどうしようということのほうが、世の中、多いと思うんですね。なので、ああ、座席が目的だったんだなというのをそんなにネガティブに捉える必要はなくて、その来てくれた人に対して、こんな面白いものがありますよとかというものを提供できていないんじゃないかと。物すごいチャンスがそこにたくさん転がっているわけですね。その人たちに、読書の楽しさであるとか本の魅力とかを伝えられるような、何かコンテンツの提供であるとか、ひょっとしたら配置の問題か

もしれないし、だから閲覧席にずっと来てずっと帰るだけになって引っかけがないという可能性ってあるわけですよ。こう、何かもうちょっと分散させて、たどり着くまでにいろんな書架をくぐり抜けないと来れない、みたいなね。であるとか、たどり着くまでに床に何かいろんなものが落ちているとか貼ってあって、たどっていくと何か違うところに着いちゃって、ほかの本を見ちゃった、みたいなね。何かこう、来ると何か発見があるみたいな、何かそういう仕掛けをもうちょっと考えたほうがいいのかなという。だから、すごいもったいないことをしているんじゃないかなという気がするんですよ。だって、人は増えているんですもん。人が増えているのに貸出が減っているというのは、これは何かチャンスの取りこぼしがあると思うんですね。なので、そこは、ああ、この人たちは座席目的でというふうにして決めつけてしまったら、何にも始まらないですよ。というふうに、ちょっと思いましたと。

最初の利用の多様化というところは、結局どこからそう思ったのかというのを、ちょっと伺えたらと思います。

○企画運営係主査 多様化という言葉に頼り過ぎてしまったかもしれないんですけども、図書館に来れば、本を借りる、本を借りて帰ることを目的としているというのが一つなんですけれども、それ以外に、今までは、座席を使うのを目的に図書館に来る方というのは、図書館としても座席数が少なかったりするのでそういった方はいなかったけれども、それを目的に来る人がいたんだなというので、図書館の目的が一つ、本の貸出だけではなくて、もう一つ増えたんだなということ。あとは座席で何をしているんだということもあって、中央図書館のほうでは持ち込みの自習もいいですし、図書館の本を使っただけのものではないことをしていただいても、特に何も、出ていってくださいというようなことはしていないので、そこでいろいろなことをしている人がいるように、やっぱり、実際に見て、お勉強をしている人もいれば、多分お仕事をしている人、あとは、どうにかウェブ会議をしようとしている人というのもしあって、それはご遠慮くださいとしているんですけども、いろいろなことを目指して図書館に来ている人が、座席を使うという一つを取ったとしてもいろいろな目的で図書館に来ている人がいるんだなというのが肌感覚であったりしたので、ちょっとそのような言い方をしてしまいました。

あとは、先ほど、ちょっとずれてしまうかもしれないんですけども、あかちゃんタイムですとか、そういったところに集まるお母さんたちは、やっぱり図書館にお友達に会いに来ているみたいなどころもあって、そういうところが広がってきているとか、まあ、い

ろいろなことをイメージして、多様化という便利な言葉を使ってみましたというところですか。

あとは、先ほどの、チャンスを取りこぼしているという視点は、ありがとうございます。ちょっとネガティブになっていたかもしれません。考えてみたいと思います。

○会長 委員、どうぞ。

○委員 あの、物すごく単純な質問なんですけど、入館者数。入館者数というのは、各館どのように数えていらっしゃるんですか。

○企画運営係主査 はい。入り口に入館者カウンターという、もう機械で、人が通ると、人が通りましたというふうに数えるものでほぼ取っていますので、1回入った方が出ていってもう一回入っても、カウントは2になってしまうという側面はありますが、そういったもので取っております。

○委員 では、中央図書館は裏口というか、あそこにもあるということですね。

○企画運営係主査 はい。自動ドアのところにはあります。

○委員 ですね。はい。ありがとうございます。

○会長 はい。委員、どうぞ。

○委員 すみません。先ほど質問、ば一っと幾つか質問しちゃったんで、答えていただいていたなかった……

○企画運営係主査 あ、はい。

○委員 というか、ちょっと、答えとして、ちょっと若干ずれているかなという、かみ合っていないかなと思ったんですけども、入館者数が令和5年度で41万人増えた。急に増えたように見えるのですけれども、その増えた時期がいつ頃から急増したという感じなのか。あるいは、これがあったから、例えばこのテレビでこういう番組が放送されて、急に認知度が高まって、急に来たであるとか、そういう何か原因とか、その辺何かご認識ありましたら。

○企画運営係主査 はい。そうですね。令和4年度と5年度の差についてということでしたね。失礼しました。

その辺りはまだ探っておりません。徐々に増えていっているなというところではあるので、カウンターを見返すことはできますでしょうか。ちょっと月次の数字が12か月分出ていますので、ちょっとそこを見直してみたいと思います。

中央図書館は、前々回ぐらいのときに、テレビに出ましたということで、ここで上映会

もしたんですが、あの後増えたみたいなことはあまりない感じでした。もし増えた原因が何かということであれば、先ほど触れました、学生さんに口コミで広まったのかなと。まあ、それで何万人も増えるというところにつながるかどうかというのはありますけれども、中高生の試験前の、試験前の中高生の中央図書館の利用というのは、その時期は物すごく増えているなというのがありました。なので、ちょっと調べてみます。

○会長 はい。ちょっと、時間……

○管理係長 ちょっといいですか。管理係長です。ちょっと、補足で。

ちょっと肌感覚でのお答えになってしまうので確かなことは言えないので申し訳ないんですけども、月次の数字は取っておりますので、数字のほうは分析したいと思います。

ただ、肌感覚で言いますと、令和5年度は、やはり来館者は増えています。特に土日は圧倒的に増えているというのと、やっぱり中高生が試験前の時期、それも試験前の直前だけじゃなくて、結構長い期間増えている印象があります。あとは、土日に関しては、そういった赤ちゃん連れのお母さんという話もあったんですけど、赤ちゃんとか子どもを連れてお父さんが朝早くから来て、児童コーナーのおはなしのへや結構読み聞かせをしていたりとかという光景をより多く見るようになりました。あとは、テラス席が大分浸透してきたのか、テラス席で家族連れでくつろいでいる方もいたりとか、カフェのテラス席でくつろいでいる方もいて、そういった方を見ていると、つつい多様化というような、単に図書館に読書に来ているとか、そういうことだけではなくて、憩いの場的な、くつろぎのスペース的なご利用も増えているんじゃないかなという印象がありました。はい。

以上、補足です。

○中央図書館長 じゃあ、補足の補足ですけども、今、確かに肌感覚でという話があったんですが、実際に数字が出ると、おはなし会とか映画会、講座なんていうのは、普通に、4年度から5年度は多くなったんですよ。そここのところで、複数で、お父さん、お母さん連れとかというのがあったりして、そういうので増えてきて、さっきおっしゃったように一番大事なことなんですけれども、それをただそのままスルーして映画を観て帰るといった人じゃなくて、その後で何か本を借りて帰るとかというような仕掛けはやっぱり必要だとは思うんで。

この間、たまたまなんですけど、気候会議が今終わりました、それで、それに対して、そういう本を集めて、ちょっと展示を中央でやったんですね。そうすると、そこにふらっと来て見て、そこで借りていく人も出てきているという。だから、やはり特定のもので、

そういう見せ方によって、本を借りて帰るといったチャンスはあるなと思うので、そういう工夫って、すごく、今後やっていく必要があるし、やはりそれこそまた、公立図書館の一つの使命かなというふうに考えている。

それからもう一つは、交流をどういうふうにしていくかというのがありますので、ただ、本を借りないで交流するというのも一つのまたきっかけでもあったりはするので、いろいろなそういう、複合的に、有機的にやっていければなと思っていますので、今後そういうふうに取り組んでいければなと思っています。ありがとうございます。

○委員 一言だけ。その、今の、肌感覚としてという話が結構出てきたかなと思うんですけど、最初、この資料1の説明のときに、微減しているけれども、それは多様化で、みたいな説明のされ方だったわけですよ。で、統計の数値から、そんな多様化って、そんなに読み取れますかというふうにちょっと思って、で、根拠って何だろうと思って、ちょっと確認したりということだったわけですね。そうしたら、肌感覚だったと。だから、統計の数値で読み取れないところをそういう説明をされたんですけども、これ、もし本当にこれから評価の関係でやっていくというときに、ふわっと、この数値はこれは多様化ですというふうにまとめちゃうのは、それはちょっとやり過ぎなのかなと。で、統計から読み取れることと、読み取れないけれども肌感覚としてこうなんです、というものをちょっと区別したほうがいいんじゃないかなと思いました。

○会長 はい。ちょっと時間もあれなので、今日出たご意見とかを、事務局のほう、図書館のほうでは踏まえていただいて、改めて10月に出版、これから作ります評価の原案のほうに、まず記述をしてください。それについて、我々の、また、特に住民の皆さんのほうで図書館のご意見とか、我々も統計とかの数値を見ながら、図書館の評価の文章が妥当かどうか、また、もしくは不足していないかというご意見をつけた上で、次の評価、サービス評価、次は、だから評価部会になりますが、そちらのほうでまた改めて議論したいと思いますので、ちょっと今日は速報値というか、こういう数値が今出ていますが、ぜひ、ちょっと図書館のほうには、今日出たご意見を踏まえて文章のほうを練っていただいて、その原案というものを作っていただきたいと思いますので、よろしくお願ひします。

ちょっと時間がかなり長くなっていますので、今日、この議題の(1)についてはこのくらいで終わりにしたいと思います。

では、次に、議題の(2)ということで、今後の日程について、事務局の図書館のほうからご説明をよろしくお願ひします。

○管理係長 はい。ありがとうございます。管理係長です。

前回の第1回の協議会においても説明させていただきましたけれども、今日も次第に印刷させていただきましたが、改めて今後の協議会等の予定をお伝えしたいと思います。

次が、今、話が出ましたように、令和6年の11月16日、来月になりますけれども、11月16日の土曜日、午後2時から、協議会の部会ということで、図書館サービス評価部会を開催いたします。

その次が、それを受けまして、明けて、令和7年の1月25日の土曜日ですね、午後2時から、第3回協議会を開催させていただきたいと思っております。

いずれも、会場はこちらの中央図書館の同じ地下1階のホールになります。また日程が近づきましたら、改めて事務局から開催通知をメールで送らせていただきますので、ご出席の予定をよろしくお願いいたします。

以上です。

○会長 はい。ありがとうございます。

まず、11月の協議会までにはその原案が出て、それに対して、この、今回出させていただきました評価表で我々のほうでご意見を。それはまた、1月とか12月まででしたっけ。たしか去年の例ですと、12月の末ぐらいまでに評価表を提出していただいて、1月の最後の協議会のほうで最終的な結論を出すという、評価を固めるという流れだったと思いましたので、ちょっとそんな感じで、皆様のほうにご連絡ください。あと、今日お配りいただいた資料2とかを、ちょっとかなり各館のそれぞれの方針とかのことがいろいろ書いてありますし、数値についてももう少し細かく見ていただきまして、図書館の原案を待つということで、ぜひ、よろしくお願ひしたいと思います。

どうぞ。

○企画運営担当係長 すみません。今の評価部会のお話ですが、これから皆さんに評価表と本文をお送りして、そこで各自評価をしていただきます。これをもとにして評価部会で評価をまとめます。その結果を原稿にいただき、皆様に確認していただいたうえで、評価部会の評価、意見ということで、1月の図書館協議会で承認していただきます。したがって、評価をまとめるのは評価部会のときということになりますので、お願いします。

○会長 あ、分かりました。じゃあ、11月の16日までに評価はまとめるということですね。

○企画運営担当係長 そうですね。あらためてご通知いたしますので、スケジュールをご確認いただければと思います。

○副会長 先に、11月10日までに……

○会長 11月の10日までに出すという感じですね。

○副会長 先ほどのご説明ですと、11月の10日までに我々の個人で評価したものを図書館にお送りして……それを取りまとめていただいたものが部会で出てきて……

○会長 16日に……

○副会長 16日に、それを基に……方向性とかそういうのを整理するというのが作業という事ですよ。

○企画運営担当係長 そうです。評価部会ではまず、書いていただいたご質問とか、この辺りがちょっと分かりにくいので書き直してほしいとか、そういったことにお答えします。それを踏まえて、皆様には、各項目について、意見を交流していただいて、協議会としてはこの中に書かれているこの辺がやっぱり大事だねといったところをまとめていただく形で進めていただければと思います。よろしくをお願いします。

○会長 はい。じゃあ、また、皆様にはちょっとご負担をおかけいたしますが、まず、図書館のほうの、まあ、今日の資料をぜひ見ていただきまして、それぞれの印象というか、あと、特に、やはり、ふだん図書館を使っている皆様に対しては、皆様の印象と図書館の自己点検の印象とで、ちょっとそこら辺のギャップとかを考えていただけたらと思いますので、よろしく願いいたします。

それでは、その他で何かございますでしょうか。図書館のほうで何かございますでしょうか。

どうぞ。

○管理係長 お疲れさまです。一つだけ、前回もちょっとお話した、中央図書館に導入させていただいた座席予約システムについて、少しアナウンスだけさせていただきます。

10月1日から、2階の調べもの室の48席につきましては、座席予約システム、要は時間制の予約席という形でスタートしております。これは、図書館利用カードをお持ちの方であれば、どなたでもご利用いただけます。

利用の仕方には二通りありまして、カードを使って、来館して、その場でもすぐ、今すぐ利用するという利用の仕方と、あとは、スマートフォンとかパソコンから事前に、7日前から予約ができますので、事前に何日の何時から何時までという形で予約していただいて、当日お越しいただいて、ホテルのチェックインみたいな形で受付をして、両方とも座席予約票のレシートが出ますので、そのレシートを持って座席を利用するという形で利用

が始まっております。

比較的、今のところは予約も利用も落ち着いているというか、それほど混み合うこともなく運用されております。当初の運用ルールでは、1日の利用時間を3時間までとしておりますが、今後、ある程度の期間、運用していった中で、状況を見てよりよい運用というのを引き続き検討していきたいと思っております。本日は座席予約システムがスタートしましたということでご報告をさせていただきます。

以上です。

○会長 はい。ありがとうございます。

委員の皆様のおかげから何かございますでしょうか。大丈夫でしょうか。

どうぞ。

○委員 できるだけ手短にとは思いますが、せっかく出席しているので、コメントをさせていただければなと思っておりました。

前半の中でありました、ほかの市区町村との比較とか、あと利用していない人の声というところなんですけれども、実際には非常に難しいかもしれないんですけれども、少し具体的にどんな方法があるんだろうと思ったときに、一つは、せっかく杉並区は、今、Xですかね、フォロワーも2万人近くいますので、実際には例えばそういう媒体を使って広くアンケートという形で投げるのが、多分実際のいわゆる利用者アンケートではない形で、広く、まあ、区民だけではないかもしれませんが声を取るという意味では、手段としてはそういうXなどを、多分広報課とご協力して展開するのがいいんじゃないかなというふうに思いました。

また、その際なんですけれども、せっかくなので、利用者満足度調査ではないので、ぜひ、図書館として掲げているサービス基本方針に基づくようなアンケートにするとういかなと思っております。具体的には、例えば、今掲げている三つの視点、学びの場としての図書館、知の共同体としての図書館、楽しい交流空間としての図書館というのがありますけれども、逆に言うと、今日のご議論の中でもありましたが、ある意味、この三つの視点って、図書館じゃない場所でも成り立つんですよ。なので、例えば、杉並区で言えば、ふらっとで何とかとか、あるいは区民センターとかもありますので、多分そういう、例えば、「学びの場として浮かぶ施設はどこですか？」みたいな質問を設けたり、あるいは知の共同体、難しいかもしれませんが、「知の共同体として何か皆さんの考えるものの中にはどんなところがありますか？」というので例えば図書館がどのくらい選ばれるのかというような

形で、いろんな選択肢の中での図書館の選ばれ方みたいな形にすると、もう少し広い観点での、利用者満足度調査との比較、違い、差別化がはっきりできるのと、やっぱり区民の皆さんにとっての、そういう、ある意味図書館が目指している姿みたいなものはどんなふうに理解されているのか、意識されているのかというのが少し見えてくるのかなと思いましたが、一旦、ちょっと、なかなか具体案が難しいですねというお話があったので、少しそのヒントになればなと思って、コメントさせていただきました。ありがとうございます。

○会長 はい。貴重なご意見、ありがとうございます。また、ぜひご検討いただいて、まだ年度も半分以上残っていますので、ご検討いただけたらなと思います。

ちょっと打合せでは、どうやってそのアンケートをするかで、私のちょっと一つのアイデアとして、ウェブモニターの方を活用してもいいんじゃないかということで、杉並区に在住とか、結構細かく条件を指定して、ある程度の数を簡単に集めることができる。ただ、ウェブモニターなんで、対象の人たちがちゃんと答えてくれるかというのはちょっとあれなんですけど、そういうものもいろいろ広げてもいいんじゃないかなんていう、ちょっとアイデアを披露させていただきましたので、また、ぜひ、図書館のほうでいろいろご検討いただけたら、もちろん費用の問題もありますから、ぜひご検討いただけたらなと。非常に面白いなと思いました。

ほかにございますでしょうか。

何か、大丈夫ですか。

○委員 これも、この数字って、どういうことですかというのを教えていただければと思うんですけど、レファレンスの件数が何かすごい減っているように見えるんですけど、これ、何か事情があるのかなと思ひまして。増えているところもあれば減っているところもあるんですけど、何か中央が令和3年が2万2,000あったのが、令和4年が1万2,000で、令和5年が7,800なんですね。これ、何があったんでしょうかと。何か数え方が変わったのか、何か分かりますかと。

○資料相談係長 はい。資料相談係です。

数え方が特に変わったということはないです。数字は、減っていることは確かです。中央図書館が開館のときかなりカウンターでもいろいろなことを聞かれて、それをレファレンスとして、当然、書架案内とかそういったものを全てレファレンスとして取っています。現在もそうですが、聞かれたことに対してレファレンスという形で取っています。そ

れが数的に、特に中央図書館に関しては数が少なくなっているということになると思います。

地域館に関しては、数的にはほとんど変わりはないですし、むしろ増えている館もあると思うんですけども、特に中央図書館のその数は、さっき言ったように取り方が変わったわけではないですが、そういった質問の件数が減っているというふうに見ています。

○会長 はい。まあ、いろいろ理由は想定はできるんですが、ちょっと数字からはなかなか難しいかな、なんて思いますので、また、ぜひ、図書館のほうでの分析とそれに対して我々のほうのまた評価というか意見を、またちょっと突き合わせて、評価にしていきたいと思います。

じゃあ、以上で、本日の委員会、ちょっと長時間になりましたが、皆様、議事進行にご協力いただきまして、ありがとうございました。以上で、第2回の図書館協議会、終了とさせていただきます。お疲れさまでした。