

平成24年度第1回定例会

日 時： 平成24年5月16日（水）午後2時30分～

場 所： 図書館本館 講座室

出席者： 会長、副会長、委員3名

図書館長、管理・奉仕担当5名

-
- 会長： 平成24年度図書館協議会第1回定例会を開催する。
本日は、都合により委員2名が欠席。委員定数7名のうち半数以上が出席しているため、多摩市図書館協議会規則第4条により協議会を開催する。
4月の人事異動で新しい図書館長が来られたので館長からひとことお願いしたい。
- 事務局： (図書館長挨拶)
- 会長： では、事務局から資料の確認及び説明をお願いしたい。
- 事務局： (資料確認)
- 会長： 本日の議題「地域図書館の評価について」に入るが、このことについて事務局から説明をお願いしたい。
- 事務局： 会長に提案だが、この議題にかかわる部分もあるため、先に次第の報告にある5点を報告したいがいかがか。
- 会長： お願いしたい。
- 事務局： 報告事項5点を事務局より報告する。
まず1点目だが「第二次多摩市子どもの読書活動推進計画」が策定された。すでに協議会委員の方々には逐次情報を示してきており、また委員の一人には策定にも参加いただき、ようやくここで計画として決定することができた。今回の計画は第二次計画ということで、第一次計画で設定した目標の達成状況等を確認しながら、その課題の克服等を踏まえて策定した。
冊子の6頁に「第二次多摩市子どもの読書活動推進計画」の内容をまとめたものがある。基本理念としては「すべての子どもに読書のよろこびを」とし基本目標を3つ立てた。1点目は「本の楽しさを子どもたちに」であり、本に親しむ機会の充実を図ること。2点目は「いつでもどこでも本はともだち」であり、読書環境の整備と充実に努めるということ。3点目は「みんなでつながり育てあう」ということで人材の育成、関係機関との協力・連携を図るとしている。さらに重点方針としては、乳幼児期から身近に本のある生活の重要性を保護者に伝え、読書活動の推進を図る。2点目は子どもの自主的な読書活動への支援。3点目は読書活動や図書館利用が

しにくい子どもへの読書の提供を掲げており、それぞれを実現するために15の施策を展開するということである。これらの取組みを今後図書館だけではなく、関係する団体及び部署とともに推進していくことを、24年度を初年度としておこなっていく。今後については、運営体制の組織を立ち上げていくことを計画しているが、それについてはまた報告する。

次に、2点目の図書館特別整理休館（蔵書点検）について報告する。（資料1-3参照）5月28日から7月5日までの期間、各図書館の蔵書点検による特別休館をおこなう。本館は5月28日から6月1日までの5日間、東寺方図書館と唐木田図書館は翌週6月4日から8日までの5日間、関戸図書館と聖ヶ丘図書館は6月11日から15日まで、永山図書館と豊ヶ丘図書館は6月18日から22日までをそれぞれ予定している。なお行政資料室については、資料点数が少ないため7月5日（木曜日）1日でおこなう。また、永山図書館・豊ヶ丘図書館の休館期間と行政資料室の休館の間の週は、本館にある書庫の蔵書点検を行う予定。この期間は開館しながら書庫の点検をおこなう。この点検については、たま広報、多摩市のホームページ、図書館のホームページ、ポスターの館内掲示、チラシ配布等をすでにおこなっている。特別休館については以上。

次に3点目の「多摩市図書館条例の一部を改正する条例について」報告する。（資料1-4参照）この図書館条例の改正は、従来法において定められていた図書館協議会の委員の選任事項を法ではなく、各自治体が独自に定めなければならなくなったことに対応するもの。図書館条例の附則に4条を加えた。「平成24年4月1日から当分の間における多摩市図書館協議会の委員は、学校教育及び社会教育の関係者、家庭教育の向上に資する活動を行うもの並びに学識経験のある者の中から任命する」を附則に盛り込んだもので、これにより法改正に対応することができた。

次に4点目「非常勤特別職報酬額の改正について」の報告をする。（資料1-5参照）非常勤特別職の報酬額は、一般職員の給与改定等を参考にしながら市長が設けている報酬等審議会に諮問し、その答申を得て、議会に議案を上程し決定される。今回は過去数年間の職員給与改定状況を反映し、3年ぶりの報酬の改定がおこなわれた。その結果、図書館協議会委員の報酬も若干変更となっている。

最後に「図書館の利用感アンケート（第3回）」について報告する。（資料1-7.1参照）多摩市の図書館では、「図書館の利用感アンケート」を平成23年7月と10月の2回おこなってきた。今回はその3回目。実施機関は5月12日（土曜日）から20日（日曜日）まで。周知についてはホームページと館内掲示でおこなっている。

アンケート内容については、資料1-7.3にあるように第1回と第2

回の内容を踏襲した形としている。同じ質問にした理由は、各図書館の利用感を把握するためには、同じ条件の方が比較をする上では必要と考えたため。議論の中では項目を変えた方がよいという意見もあったが、今回については1年間を通じての変化を比較するために同じアンケート内容でおこなうこととした。これは図書館としての内部評価の参考にもする予定。また、図書館運営の在り方を検討する際には、図書館協議会でも参考にできるものと考えている。図書館からの報告は以上。

会長： 今の件について質問はあるか。

委員： 蔵書点検の休館について、拠点館と地域館の休館日数が同じだが、地域館の職員数が少ないのに大丈夫なのか。どのような工夫をしているのか。

事務局： 現在計画しているところでは、使用する機械が1日1台あたり4000冊処理できることを前提に作業日程を組んでいる。また地域館については、地域館の職員だけでおこなうのではなく、他館からの応援態勢を組む形で人員確保をしている。今のところ大体3日程度で読取り作業が終了する見込み。その後は読取り作業以外の業務をおこなうが、作業日程としてはそれほどタイトにはならないように配慮している。

会長： ほかに。

委員： もうひとつ質問だが、蔵書点検をした結果で不明や紛失の件数はどれくらいか。

事務局： 手元に資料がないため、今後不明資料の数字や蔵書点検の作業進捗状況の報告について検討した上で、蔵書点検の結果を改めて報告するというところで了解いただきたい。

会長： では、ほかに質問はあるか。

委員： 多摩市の図書館条例の改正だが、今までおこなっていた委員公募はなくなるのか。

事務局： 公募というのは選任の方法であり、条例にある「学識経験者」は選任の要件で別のもの。

委員： 今までのように誰でも公募できるというわけではないのか。なぜこれ（要件）が付け加えられたのか。

事務局： 本来、図書館協議会委員の選出については図書館法で定められており、そこにも「公募」の記載はない。今回は図書館法の条件をそのまま条例に盛り込んだ。

会長： ほかに。

副会長： 今まで多摩市の場合は、協議会委員についても図書館協議会条例ではなく、図書館条例の中に一緒に盛り込んでいたところが他の自治体とは異なるところ。今までは図書館法で資格要件を定めていたが、今度は法律ではなく文部科学省令で定めたものを多摩市が条例に定めることとただけ

で、内容的には変わっていない。ただ、委員の中には2人の公募委員がいるため、その位置付けについての質問だと思うが。

事務局： 公募というのは選任の方法なので、今回の条例改正とは異なるということで理解いただきたい。

会長： ほかに質問はあるか。なければ次に本日の議題「地域図書館の評価について」に入る。委員で地域館へ行き実際に評価をおこない、委員がまとめたものがあるようだがいかがか。

委員： 図書館評価のたたき台として資料を配った。前回の協議会で評価項目を絞り、各館でヒアリングをおこなったが、時間的にも短く、必ずしも十分な実態把握はできなかつたように思う。しかし、可能な範囲で作業班が検討した結果をここにまとめた。それ以外に、図書館でおこなっているアンケートをもとに協議会として評価をしてもよいのではないか。また、業務委託の唐木田図書館については、受託業者が事業報告を出すと思うので、協議会がそれを見て評価することも必要だと思う。さらに図書館自体が図書館の評価をすることになっているので、それも参考にして合わせて評価できれば一番良いと思うが、時期的な問題もあるのでどうか。

今回、協議会として市民の目線で図書館を見ることができたことは良かった。この活動評価の資料は、これから議論をしていく上でのたたき台に使っていただきたい。資料は市民の方が見ても見やすいように一覧表にした。図書館の仕事の概要と達成手段、実際に地域館を見学した内容、資料から評価した内容となっており、最終的には各館が並んだ一覧表と、その館別評価の詳細になる予定。

会長： 骨格は作られているので、今後みなさんの判断基準になると思うが。

事務局： 議論の途中だが、今の議論の委員が作成した資料については、全員には配付されていない。どのような取扱いにするか。

会長： 暫時休憩

会長： 再開。委員が作成した資料は本日出席している委員のみに配布する参考資料としたい。評価について事務局の考えはいかがか。

事務局： 図書館としては、4つの評価を合わせて「図書館の運営の在り方の評価」とする。ひとつは利用者のアンケート、それから外部の視点からの評価、図書館職員による図書館内部の評価、唐木田図書館については受託者の自己評価、この4点を踏まえて唐木田図書館の評価をすることは決まっている。利用者の評価は、あくまでも利用した時の印象でしかないが、外部評価は図書館協議会委員が外部評価委員となり、外部の目で唐木田図書館や地域図書館の評価をお願いしたい。

それから、評価の視点についてはそれぞれ異なると思うが、外部評価の視点としては、利用者の立場としての視点だけではなく、経営的な視点も

考えられる。経費の部分、費用対効果も評価に入ってくるのではないかと。ただ今まで示している評価の視点は、図書館の内部評価のための項目であり、自己点検のための視点となっているため、外部評価ではそれに加えて経営的な視点も入るのではないかと。また、多摩市の図書館は地域によって開設時期が異なるため、時代の流れの中でどのように設置され現在に至るのかという視点での評価もあるのではないかと。たとえば30年前に開設した当時は最新であった設備・機器が、現在求められている図書館サービスに十分かどうか。新しい唐木田図書館と一番古い東寺方図書館を比べた時に、異なる条件の中でどのようなサービスをしているのかも評価していただきたい。また、現在の図書館サービスには必要だが、既存の施設設備の条件では難しいこともある。例示するとAV（オーディオビジュアル）資料について、新しい図書館では当然試聴試写できるスペースを用意しているが、多摩市の図書館にはないのが実状。

このように評価の視点はさまざまであり、運営のみではなく、場合によってはもっと広げて新たな視点での評価も考えられる。運営の主体である図書館が「この視点で評価してください」というのは難しい。もちろん図書館と同じ物差しでおこなう評価もあると思うが、それとは別に外部評価としての別の物差しをあてた評価もあるのではないかと。委員の方が地域館に行かれた際に、図書館職員では気付かない視点がありあつたのなら教えていただきたい。

会長： 委員の意見はどうか。

委員： 図書館法の図書館評価とは、評価をすることで図書館サービスの改善につなげていくものであり、経費や事業評価とは別のもので捉えていた。最終的には経費のことや図書館の再配置の問題も出てくるかもしれないが、今回の図書館評価は事業評価ではなくサービスがどうか、「これからの図書館像」を多摩市が目指しているのか、それは市民が求めているものとかかけ離れてはいないか等を考えて、サービスを評価するものと考えていた。

副会長： 今まで協議会の中で評価項目を決めて、地域館でヒアリングをしながら評価していこうということで進めてきた。実際には評価の視点が委員の中でもまだきちんと定まっていない。この活動評価の最終目的は唐木田図書館の委託をどう評価するのかに尽きる。しかし、この評価が先ほどの図書館法の評価と錯綜していることも事実で、今後は調査に参加していない委員の方も含めて整理をし、議論していくことが必要。

事務局： お二方の意見を聞き、基本は活動の状況、館がどのようなサービスを提供しているかの視点で評価をするということで、コストの面は今回の評価には入れないということは理解した。

質問だが、評価の視点とは「どんな活動をしているのか」といった大き

な視点ではなく、ひとつひとつの評価のポイントについてどういう考え方で物差しを当てた方がいいのか、図書館としてはどう考えているのかを説明すればよかったのか。

副会長：　　そういうことだ。協議会の視点と図書館の視点に一致するところがあるのか、図書館としてはどう評価するのかを知りたかった。

事務局：　　評価のためには同じ視点も必要になると思うが、ここにある評価項目は「できている」か「できないない」かに答えが分かれるもので、○×の数で決まるもの。さらに、この中で質の評価をしようとするのが難しいのではないかと思うがいかがか。

副会長：　　そのとおり。具体的に言えばおはなし会だが、おはなし会の目的を職員やボランティアがきちんと認識して事業をしているかが問われなければいけないと思っている。しかし、今回の調査ではそこまで求めるのは難しいと判断し、評価項目から外した。質を問うのであれば、本来そこまでの評価が必要。

委員：　　今回の調査でも、おはなし会の記録をつけているかどうかの確認ができた館もあった。記録をつけることは、おはなし会を顧みることにもなり、次につなげることができるのではないか。職員側では気付きにくいところだと思うが、(サービスを)受ける側には大切なこと。また、おはなし会の内容については、何度も足を運んで自然に見ないと評価は難しい。職員の意識や取組む姿勢などの質の部分が、サービスの改善につながる重要なところだが、実際は1回のヒアリングでの評価は難しい。

会長：　　ほかには何かあるか。委員は、実際におはなし会もされているが、いかがか。

委員：　　聖ヶ丘図書館でボランティアとしておはなし会に関わっており、今回ヒアリングをしてみて両方の立場を経験し、矛盾も感じた。おはなし会をしている立場としては質のこともきちんと伝えたいが、質問の答えだけではそこまで伝わらない。例えば、おはなし会の参加人数だけでは計れないもの、そこまで積み重ねてきたものまでは伝えきれず、もどかしい思いがした。ほかの館で質問した時も、本当は見えないところで工夫や努力をしているはずなのに、それを聞き出す質問ができず、質を評価する難しさを感じた。

会長：　　確かに、子どもの内面に影響するおはなし会の質を数値化することは難しい。ほかには何かあるか。

委員：　　あとは、各館では難しいのかもしれないが、ホームページのレファレンスの使い勝手がよくない。レファレンス事例を載せているが、順不同で、いちいち開かなければ自分の調べたいものがどこにあるのかわからない。東京都のものはテーマごとになっており調べやすい。サービスとしてどう

なのか、職員は気付いているのかをある館で訊ねてみたが、そこまでは無理だと判断した。本来はサービスにつなげる評価をしたいが、現実にはそこまで要求するのは難しいと感じた。

委員： 前回の協議会で長い時間をかけて評価項目を選び、実際に地域館を訪問調査し、その後も話し合いをして、現在まとめているところだと思うが、今後具体的にどのようにしてくのか。

委員： ある程度の材料が出てきたので、新しい館長の意見も踏まえて、今後は全員でまとめていきたい。評価項目は全員で選び出したものなので、今後は話し合いを進めていくと良いと思うがいかがか。

事務局： 非常に難しい作業を図書館協議会にお願いしたと思う。何をどのような視点や方法で評価するのかを大変な時間をかけて議論し、現場も見ただいた中で、職員の仕事に対する意識まで掘り下げて評価しなければ業務改善に繋がらないのではないかといった意見は、組織を運営していく上で非常に参考になった。

この評価は唐木田図書館をどうしていくかの評価でもあるが、それだけではない。現在多摩市の図書館では、職員と嘱託職員を中心とした従来型の運営と、唐木田図書館の事業者の委託による運営と、東寺方図書館は嘱託職員が主体となって運営する3つの運営方法を実験的におこなっている。それぞれ制約条件がある中で運営がおこなわれていて、今後はその何れかまたは併存を決定することとなる。それは運営状況の部分だけでは決められず、費用対効果で少ない経費で運営できるのであれば、それを選択するという判断もある。または別の手段で、費用は高くてもそちらを選ぶこともあるかもしれない。と考えると、現在おこなっている評価とは別のものになる可能性もあると予想される。

今回のこの評価については、今の図書館運営の3つの比較をした時にどれも遜色がないのか、それとも委託だから優れている部分があるのか、劣っている部分があるのか。個人的には各館を訪問しても、利用感アンケートを見ても、あまり大きな違いは感じない。運営の違いが図書館利用の満足の違いにはなっていないように感じる。評価ではなく印象としては、どの運営方法も選択の余地があると思っている。委員の方々には、各館を見て特徴的な違いや良かった点、改善点があれば情報交換をお願いしたい。

委員： 東寺方図書館の第一印象は家庭的で温かかった。職員が本当に好きで仕事をしている印象を受けた。利用者にとっては、「狭いが雰囲気の良い図書館」なのではないか。あとは、利用者にとって通常の貸出等のサービスであれば、質を求めることはないのかもしれない。その点ではどこも差はないのではないか。館によっては、職員がカウンターで事務作業をしていると、利用者が立ち止まって待っていることもあったが、通常利用者も大

目に見ているのではないか。唐木田図書館は行くといつも挨拶をするところが民間を感じさせる。

委員： 質問だが、先ほどの館長の発言を視野に入れて活動評価をまとめてほしいということか。

事務局： 「こういう答えを出してほしい」と言うのは難しいと考えている。運営手法によって明らかにここが違うというものがあれば評価として出てくる可能性はあるが、今は図書館の活動状況の比較なので少し違うように感じる。もともとこの評価は、唐木田図書館の委託の善悪を評価しようというところからスタートしているのではないか。しかし唐木田の評価だけでなく地域館の評価に広がった時点で、第3の手法（嘱託職員中心）で運営している東寺方図書館の評価が加わり、その比較がより難しくなったと思われる。館の活動評価ではなく、運営手法で比較した場合、館によつての違いは感じられたか。

副会長： 運営手法によって、サービスに極端な差は感じられない。運営手法とは別に館によって特徴はあるし、気になるところもあった。

例えば、館内の案内図についてはわかりにくかった。館内の案内図があっても上に掲示物があり見えなかったり、プリントアウトしたものがあっても入口にはなく、カウンターまで行かないともらえなかったり、初めて利用する人には不親切。また、豊ヶ丘図書館と唐木田図書館の児童コーナーには「緊急の際は、直ぐお近くの職員にお声をかけてください」の掲示があったが、子ども向けの表現ではなかった。

あとはレファレンスについて、地域館なので資料も多くなか難しい質問はあまりないにしても、積極的にPRをしているようには見えなかった。

それからコピーサービスだが、図書館でのコピーサービスは図書館法31条に該当すると思うが、多摩市では申請書を書かせておらず、利用者からみると町のコンビニのコピーサービスと同じものだと受け取られる。図書館でのコピーサービスと町のコピーサービスとは違うということを周知徹底させる必要があり、そのためには申請書の記入が本来なのではないか。調布の図書館には申請書があり、裏面には図書館法31条と調布の施行規則が印刷されている。どこまで利用者が読んで理解するかは別にして、館の姿勢としては良いこと。

また弁償のトラブルについては、返却時に確認しているのでトラブルはないという回答であったが、こちらが知りたかったのは本音の部分。切り取りなどの利用者のマナーの悪さはどこの図書館でも頭を悩ませているところだと思うが、その取り扱いについてまでは聞くことができなかった。

あとは委員が問い合わせ、資料を取り寄せてわかったことだが、回答が

非常に遅い館があった。これはヒアリングの時にはわからなかったこと。

また、カウンターと事務室が離れているため、カウンターで事務仕事をしている館があったが、これは図書館の姿勢として如何なものか。

今回、各館へ行きヒアリングをしたことはとても勉強になったが、もう少し深い質問までできる時間があるとよかった。

委員： ちょうど年度替わりで館長が新しくなっていて感じたことだが、職員は何年かで異動するが、自分はひとつの館に（ボランティアとして）長く関わって見えているものがある。その積み重なっている部分が今回のヒアリングでは引き出せなくて、もどかしさを感じた。

委員： 東寺方図書館では「関戸図書館からの応援」など、聞いただけでは理解できない部分があり、嘱託職員だけの運営の実態を把握しきれていないため、本当にうまくいっているのかが分からない。今年度は人数が3人から4人に増えたと聞いたが、ローテーションも複雑で大変なのではないか。また、嘱託職員の場合は2～3年で異動するとのこと。契約に携わっているわけではなく、地域やボランティアとの関わりもあるので、もう少し長くひとつの館に勤務した方がよいのではないか。

全体の印象としては、通常の貸出等で利用するのであれば、各館ともサービスに差はないと思われる。通常のことを見ては評価できないので、職員の姿勢等がサービス改善につながる大前提であるため、いかに市民の立場でサービスを考えているかを探ることが、今回の評価の大事な視点であると考えた

事務局： 評価の視点の最後は「職員の姿勢」なのか。

委員： 職員の姿勢、取り組み方がすべてサービスにつながると思う。同じ仕事でも職員の取り組み方によって変わってくるのではないか。施設の善し悪しや蔵書の数では評価ができないため、評価の視点を人に持っていかざるを得ない。

副会長： 確かに個々の職員の意識の差は問題になるところだが、その前提には多摩市の図書館としての方針・指針がどこまで職員に徹底されているか、育成がなされているか、多摩市立図書館としての姿勢が問われる。

事務局： 職員の気がつかなかった沢山の指摘を受けた思いでいる。今後、多摩市の図書館としての方針等を明確にし、浸透させなければならないという貴重な意見をいただいた。

先ほど委員より、評価については今後どうすればよいかとの質問があったが、委員の方々の率直な意見でよいのではないか。評価の結論としてまとまる部分と、まとめきれていない部分があると思うが、もう見るべきところは見ていただき議論もしていただいているという印象。評価として「このような答えを出してください」ということはなく、見ていただいた

結果を率直な意見として出していただければよいと思う。唐木田図書館の評価については非常に難しい問題を投げかけたと思うが、見ていただいた時に唐木田図書館とそれ以外の図書館の違いがないのであれば、それでもよい。また唐木田図書館の優れている点、そうでない点があれば、運営手法とは別に図書館の館運営として役立つ貴重なものになるので出してほしい。

この外部評価はあくまでも4つの評価のうちのひとつであり、さらにそれを踏まえて館としての評価をして方針を出してくものなので、率直な意見をまとめるだけで図書館としては十分であると考えがいかがか。

副会長： では、具体的に調査のまとめを次回の定例会までに終えて報告をするということでしょうか。

会長： 時間的余裕はないが、きちんとまとめて報告したい。今回は新館長の考えを聞き、委員の意見も伝えることができた。これをまとめるために、あまり時間をおかずに次回定例会の日程調整をしたいが、事務局はどう考えているか。

事務局： できれば6月中に（評価結果を）いただきたいが。まず協議会から資料をいただき、事務局でまとめたものを委員の方々に返して議論いただき、文言の修正等をした上で決めていく形になるかと思う。すると、あと2回は定例会を開催する必要があるのではないか。

（日程調整）

会長： 調整の結果、次回定例会は6月28日とする。

事務局： 資料のまとめ方だが、委員それぞれの資料を事務局が集めてまとめるのか、それとも次回定例会までに委員が会合を持って調整をするのか。

副会長： 委員が集まりまとめることは必要。いきなり定例会では難しいのでは。

委員： 初めから個々の意見を出すことにはなっていないので、協議会の意見としてまとめて渡したい。

事務局： では、次回の定例会までをお願いしたい。また、図書館からの資料が必要な場合は送付するというでしょうか。

会長： よろしくをお願いしたい。ほかに何かあるか。

副会長： 代表で出席している委員に、前回の「学びあい育ちあい推進審議会」の報告をお願いしたい。

委員： 図書館協議会に直接関わる案件はなく、顔合わせと公民館等の報告事項のみであった。

会長： ではこれで終了する。