

## 国分寺市図書館運営協議会第2期第10回定例会

日時：平成22年10月 7日（木）午前10時から12時

場所：本多公民館 集会展示室

欠席：なし 傍聴：なし

会長：第10回定例会を始める。今日は第2期最後の定例会となる。最初に資料の確認。

事務局：事前に資料10の1、「国分寺市立図書館の図書館評価（案）」と前回の要点記録を送付した。今日は、レジュメと資料10の2、「市立図書館の評価を実施するにあたって」と、『ご意見箱』への意見、図書館での「読み聞かせ講習会」と「子どものためのおはなし会」のパンフレットを配布した。

会長：議事に入る前に、新しい委員の紹介を副会長から。

副会長：本間浩子委員を紹介する。第1期と第2期途中まで非常に尽力された坂田長生委員が体調を崩し辞任され、出身母体の国分寺市障害者団体連合会からの推薦である。

委員：知的障害の親の会をやっていて、知的障害の子がいる。障害関係の委員は長くいろいろやっているが、教育関係は初めてなのでよろしくお願ひしたい。

会長：要点記録に訂正箇所があれば、後ほどで結構なので申しつけていただきたい。

では、報告事項から。

事務局：2点報告する。1点目は第3期国分寺市図書館運営協議会の委員選出について。

第2期の協議会は10月20日までが任期である。第3期委員の準備をした。5名の市民公募委員に15名の応募があり、候補を選んだ。識見を有する方3名は、現在委員をされている方の継続も含め候補を選んだ。障害者団体連合会と、PTA連合会からも候補を推薦していただき、10名の委員が8月22日の教育委員会定例会で承認され決定した。2点目、駅前図書館の展望について。前回8月の運営協議会で、国分寺北口駅前開発のビル案が商業棟から高層マンション棟への変更提案が9月議会にかかる予定で、中に入る図書館も、意味や大きさも変わっていくだろうと報告したが、9月議会で通らず、また10月から12月までの暫定予算となった。駅ビルをどうするかが問題で年度予算が成立していない。景気動向を見ると商業棟は無理で、住宅の方向になるのは仕方ないが、それでも市の財政負担が大きく、再見直しが必要という空気。本予算を12月議会に再度出すことで暫定予算になった。いずれ駅前図書館は開発ビルに入るが、その母体のビルの変更内容が決まっていない。

会長：協議事項に移る。大きな議題は前々回からのテーマの図書館評価である。前回は、評価項目について検討し、ほぼ固まった。今回は、評価の基準、採点の仕方、評価の方法について議論する。まず「市立図書館の評価を実施するにあたって」に基づいて話す。近年、行政サービスに対する評価は社会的要請であり、さまざまな領域で評価の試みが始まっている。自治体財政が逼迫する中、行政が提供するサービスの達成度

や効率性等について、行政自身および住民から厳しい目が注がれている。

図書館においても、平成20年6月に図書館法が改正され、その第7条の3で、「図書館は、当該図書館の運営状況について評価を行うとともに、その結果に基づき図書館の運営状況の改善を図るため必要な措置を講ずるよう努めなければならない」と定められた。また「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」（文部科学省告示、平成13年7月18日）においても、「公立図書館は、毎年度の図書館サービスの状況について、図書館協議会の協力を得つつ、前項の『数値目標』の達成状況等に関し自ら点検及び評価を行うとともに、その結果を住民に公表するよう努めなければならない」と指摘されている。

公立図書館は、住民の知る権利を保障し、地域の教育や文化の発展のために、住民の税金によって維持運営される機関である。従って、図書館法の規定を待つまでもなく、図書館サービスや運営のあり方について、達成水準や問題点などを図書館自ら点検評価し、その結果を市民に公表することは、図書館サービスの充実のためにも、図書館の説明責任を果たす上でも不可欠である。

本市の図書館の指針である「国分寺市立図書館の市民サービス向上に向けた指針」（平成21年2月26日）では、図書館運営協議会の答申「市民サービスの向上を図るための図書館サービスのあり方」（平成20年7月）を踏まえ、図書館評価に関し、「図書館運営に関する評価とその結果を公表することを目指す。そのためには、図書館運営協議会などの協力を得て、評価方法などについて十分な検討を行う必要があるが、そのことにより市民への説明責任を果たすとともに、図書館サービス改善の課題を市民とともに共有し、市民の図書館を目指すことにつなげる。」と述べている。

2点目は、図書館評価の観点である。さきの「指針」では、「図書館サービス改善の課題を市民とともに共有し、市民の図書館を目指す」と述べている。図書館評価の実施は、評価のための評価、例えば行財政改革の理由づくりのために行われるのではなく、図書館サービスの改善や充実に役立つ評価であることが大切である。そのためには図書館サービスや図書館業務の専門性、独自性にも十分配慮した評価方法の検討が必要で、図書館と図書館運営協議会が協力し合い、実りある評価作業に取り組むことが大事である。本市においては、これから図書館評価を実施するにあたり、以下の観点を大切にしたい。

- ①図書館サービス・業務の現状を客観的に評価し、改善の方向性を明らかにする。
- ②市民＝利用者の視点を大切にする。
- ③市民にもわかりやすい評価であること。
- ④図書館（員）にとっても納得のいく評価であること。

以上のような観点を踏まえ、今回の図書館評価は、評価の対象とする事業項目は、市の図書館指針、運営方針等から評価対象とすべき主要事業を抽出し、別表に示したように、図書館のサービス、業務のまとまりに沿って、大きく6領域、33事業に分

類し、それを64の主要事業に細分化し、図書館評価の対象事業と考えた。その主要事業については、やや中期的な目標と、単年度ごとの目標。今回の場合は平成22年度の目標と、それに対してどういう事業実績があったかの記入を提案している。その上で、これらに対して図書館による第1次評価が行われ、それを踏まえ図書館運営協議会による第2次評価を実施する。図書館による第1次評価と図書館運営協議会による第2次評価が違う場合もあるだろう。なぜ違うかをそれぞれが説明すればいい。いわゆる運営、サービスを提供する側と市民としてサービスを受ける側、そこに若干のずれがあることが大事だと思う。

次に、評価そのものの基準だが、目標と実績を基礎に、A、B、Cの3段階で評価する。町田市のをモデルにした。「目標どおり実施し、ほぼ目標を達成した」というのがA。「一定の成果はあったが、不十分な点や課題が残った」をB。「不十分な点や課題が多く、目標をほとんど達成できなかった」をCという評点にした。この評価には、数量的な定量評価と、サービスの質、中身にかかわる目標や事業がある。定性評価を行う場合、単にA、B、Cという評価結果を示すだけでなく、問題はどこか、評価内容についての的確な説明、コメントが大事で、この点に留意して評価する必要がある。抽象的で意見を出しにくいと思うが、図書館評価はどういう方法がいいですか。

実施してみると、この点がうまくいかないなど出てくると思う。第2期の結論としてはこういう形でやり、第3期に渡したい。第3期の方が実施する際には、若干訂正や修正もある。それはそれで第3期にお任せする。急だが、意見をいただきたい。

委員：1次評価の図書館の内部評価は、この項目は完全にAさんの担当、これはBさんの担当というような仕事はあるのか。5館の館長が自館の評価をし、本多が1つにまとめて総合的に評価して、1次評価を作るのか。

事務局：市立図書館としての自己評価なので、分館ごとという項目の作り方はない。担当者のある部分については担当者で相談し、実際は係長と館長でこの項目は総体としてこういう評価だというものを作り、協議会に出すことになる。

委員：5館それぞれが1つの結論を出し、本多の館長が各地域館の状況を踏まえて最終的にトータルな評価をまとめていくという、一次評価の仕方を考えているのか。

事務局：今作られている表は、館ごとに事業実績の欄を5つに細分化する作り方はしておらず、市立図書館としてトータルな表現の仕方をする。地域ごとに出っ張りや課題がある部分については、その辺は踏まえ、市全体としてはAならA、BならBであるが、宿題が残っていることについては、例えば、事業実績欄でコメントしていく。

会長：今回は、個々の分館ではなく、システム全体の評価を行う、という提案です。それとは別ですが、評価をA、B、Cの三段階でつけるやり方はどうか、の問題と、目標についても皆さんにご意見をいただきたい。

委員：根本的な話を聞くが、図書館評価は、この案をもとに導入していくのか。次の期の図書館運営協議会で2次評価をしていくのか。時期的にはいつごろの目安か。

会長：平成22年度の3月までの実績に基づいて行う。毎年やるのかどうかはまだ決めていない。毎年きちっと出てくる結果と、数年見ないと出てこない結果がある。とりあえず22年度目標と実績に基づいて、次期委員が23年度に評価を行うことになる。

委員：地域毎にどれだけ利用登録があるかというデータをきちっと出し、ゆえに西国分寺の人たちは困っているという事を実証してほしい。データがないと言えない。評価は全体として行うにしても、必要なところは各館のデータをきちっと出して、定点観測というか、毎年この時点で登録率を公表して、このように推移しているということが目に見えるようにしていただけると評価しやすい。

会長：登録率は市全体の数値だけではなく、町丁別に高低のばらつきがあるのは当然見ないといけないが、各館での登録率というのは基本的にあり得ない。各館での貸出数はある。地区別の登録率の凹凸とかは、現状をきちっと表わさなければいけない。

事務局：新しい地域図書館を作ることでない限り、なかなか劇的に変わることはない。市全体としては20何%の登録率だが、町丁別の登録の内訳は出せるし、地区毎のチェックの意味もある。ただ、図書館の登録は全館で使える市の登録カードなので、各館の登録率はあまり意味がない。

委員：例えば、泉町の登録率が低いとか、そういうふうになる。

事務局：登録した市民はいろいろな図書館を利用している。町丁別の登録率を出すことにより、地区毎の利用のしにくさは把握できると考える。

委員：今の時点でこの目標値でいいかという議論はしづらい。やはり初年度は手探りか。

会長：こんな低い目標値でいいのかとか、いろいろ意見があるのではないか。提案したワーキンググループでは、ここはこうだと個別に全部やった。異論がないわけではない。皆さんの中でどうか、きちんと聞かないといけない。

委員：今はこれでよいのでは。大学図書館の場合も数量化評価はあった。アメリカのマーケティング手法を取り入れてやるというのが今後は展開されてくる。そういうことをするところが増えてきていると考えたほうがいい。

会長：単純化したけどゆえに落ちていく部分もある。そういう部分は、評価のコメント部分できちっと書き込むなり、補足して説明すればいい。

委員：3段階評価でいい。とりあえず今年やってみて定着させ、市民の関心を高めることが目標ではないか。コメントを丁寧に挙げて課題が何かを前に出していくことが、この図書館評価の役割ではないか。よくできていると思う。

会長：次期協議会はまた作業が多く大変と思うが、まずやってみましょう。評価方法はこれでいいとして終わり、「平成22年度の目標」を見て、気づいたところの指摘を下さう。初めに、「利用環境・利用条件の整備」の部分について。

委員：夜間開館については、22年度の目標なのか。今年度中に検討するということか。

事務局：今年度は実施について検討する。本多図書館が平成18年に平日の夜8時までの開館を始め、他の図書館でも要望がある。市の長期総合計画でも課題である。

会長：次の「利用者サービスの充実」のところはいかがか。事務局からコメントあれば。

事務局：表のつくりでは目標と評価の間に事業実績欄を設けた。目標を挙げても実績が見えないと評価しにくいという意見があった。町丁名別の登録率は大きな表になる。そういう付録も必要に応じてつけ、図書館の事業実績を説明・報告し、評価していただきたいと考えている。図書館評価表は、空欄のないように全項目を記入した。主要事業名の欄は、前回の運営協議会では未記入の部分もあったが、図書館事業名に合わせてより具体的な事業名を挙げた。例えば、1枚目の真ん中の「貸出サービス」だが、前回は図書館事業名に「個人貸出」、「団体貸出」と出していたのを「貸出サービス」という大きいくくりの中で「個人貸出」と「団体貸出」とし、あと「返却・督促」を立てて、この三本を主要事業名にする形で整理した。「22年度の目標」では、なるべく早くもう一踏ん張りしなければいけない課題を挙げている。

委員：リクエストサービスで、「Web予約の周知を図ります」とあるが、携帯の活用というのは入っているのか。

事務局：入っている。ホームページは、パソコンでインターネットから見られるものと、携帯でのホームページも開設している。

委員：今の学生は、圧倒的に休校情報等は携帯ウェブサイトから得ている。携帯で予約もできる。「レファレンスサービス」のところで、「レファレンス記録作成のルール化」というのは、どういうことを想定しているか。

事務局：日常業務に追われてレファレンス記録に手が回っていない。なるべく記録のルールを簡略化してシステム上に組み込み、継続して記録を蓄積する工夫をしたい。

委員：「レファレンスサービス」の一番上のホームページの目標の欄の、図書資料関係のリンク集と関係してくるのか。

事務局：将来的にはリンクさせないといけないと思っている。

委員：「複写サービス」の著作権法の周知。本当の詳しいところは図書館員ですらあまり知らない。周知に努めるというのは、コピー機周辺に説明を掲示するぐらいになる。

事務局：図書館の本は自由に複写ができると思われる傾向があるので、著作権法を踏まえたサービスを理解してもらえるよう、工夫が必要だ。複写の頻度が高いのは住宅地図のコピーである。図書館は住宅地図の表紙にコピーはこの範囲まで、と注意事項を張り紙している。難しい課題で、できるところから周知するが、現状はコピーする方の主体性にかかってくる部分が多い。

委員：運営協議会の第1期目でやった「サービス向上に向けた指針」と2期目のこの図書館評価表で、ベースになるものはでき上がった。地方自治体には個性がある。国分寺市の場合は、マイナス個性＝お金がないということである。中央図書館構想云々と言っても夢のような話で、お金がなければ知恵を出す以外にない。国分寺市の特性をどこか1つ出し、隣の市にも通用する図書館評価ではなく、国分寺市立図書館としての評価にしないと。私が2年間委員をしていて一番感心したのは、今日はいない女性職

員が、フロアに立って市民の意見を聞いたり、案内をしたり、相談をしたり等をやる  
と言ったこと。時々来ているがまだやっていない。そういう何か売りになる特徴を出  
すことを評価以前の問題として考えてほしい。

事務局：今議論してもらっている多面的な図書館評価表以外に、トータルな組織目標とか、  
全体としてどこに向かっているか、という共有は必要である。

委員：ここで議論されている図書館評価は、各項目が網羅され、絶対やらなければという  
項目である。目標について今年度は何を目玉にしていくという二重丸項目と、他市に  
はなく、国分寺市ではこれをやる、ということを考えてほしいと思う。

図書館のフロアに立つという話はその後1回も出てこない。利用者懇談会で1人、  
2人に意見を聞いたと言うが、フロアに出ているら毎日のように聞ける。責任のある  
職員が、半日ずつ立って見たらどうか。それを年間の評価に入れてもいいのでは。そ  
れぐらいの値打ちがある。そこまできめ細かくやっていたら市民の声伝々というよう  
なものは、言わなくてもいい。ご意見箱に出てくるように館内が騒がしくて驚くこと  
があるが、それもその場で注意できるし、いろんな面で役立つ。生身の人間が腕章を  
つけて入口にいれば苦情でも何でも言え、質問もでき、非常に助かる。

会長：デパートに行くとコンシェルジュがいる。インフォメーションデスクみたいなもの  
があるとよいということか。

委員：お店でお客に売り子がずっとついてくるのはいい印象を与えないのでやめになり、  
お店はインフォメーション方式だが、図書館員を呼びたい人はいるので、インフォメ  
ーション方式と聞いて回る方式の中間ぐらいに位置づけるのがいいのでは。

事務局：年度の前半に子どもの読書推進に関して検討した時に、図書館は子どものために  
フロアに出ているいろいろ相談を受ける仕事で、フロアワークという言葉でそれを  
盛り込もうという話があった。今のお話は、それを子どもの読書だけでなく、図書館  
全体のこととして大事なことだとお話になった。

委員：フロアワークという言葉で言えば、子どもにそういう神経を使うなら一般も同じ。  
来館者は年寄りが多い。1回ご検討いただけたらと思う。

委員：去年、図書館のスタッフが本の返却や棚の整理に回って、できるだけ気安く話しか  
けられるようにしてほしいと発言した。その時、基本的に図書館はそういう業務は重  
要だと考えると言っていた。カウンターに受け身でいるのではなく、前面に出て、相  
談とか、困りごとを助けてくれるなど、すぐ対応できる人を立ててほしい。原則大事  
な業務であるというが、図書館によってはあまり力が入らず、対応ができていない。  
実行できれば素晴らしい特徴である。その項目を入れるのは重要ではないか。

事務局：現実的にキャリアを重ねた職員が日常的に巡回できる余裕はないが、お金がなく  
てもこちらの姿勢によって顧客に対する満足度をどう高めていけるかは課題であると  
痛感している。受け身になっているという指摘は確かにそのとおりで、問いかけら  
れれば答える。どんどん聞いてもらいたい。

委員：それは昔の立場で、今は前に出た方がいい。1人でそれをやれと言っても無理だが、苦情も要望も聞け、お知らせもできるというのは非常にいいことで、ややこしい話なら「こちらどうぞ」と言ってカーテンを閉めてそこで話を聞ければ、これにまさる公聴はない。形式的な公聴はやめ、それに費やす手間をこちらへ振り向ければそれ1つでぐっと前へ出る。それを国分寺市の売りにしたらと思う。

会長：評価表に個別具体的なサービスを書き入れるか否かの問題はある。図書館評価の問題としては、「特色のある図書館サービス」という項目を入れるということになる。

委員：ここにはどこの市でも使えるオーソドックスな項目が入っているわけで、それ以外に、よそでやっていないことを項目に入れるとか、今年はこの項目に重点を置き、二重丸であるから評価を厳しくしてよいというやり方をするとか、国分寺市という意識を持たないと他市図書館と同じになってしまう。国分寺市の図書館としてこの1年これに力を入れる、という事業目標があり、それを評価していく部分が欲しい。

会長：特色ある部分について、この表に入れるかどうか。個々のサービスについては入れ込めるものもある。例えば、読書案内とか。そういう部分に入れようと思えばできるが、それでは今お話の意図とは違うと思う。

委員：利用者サービスの充実には違いない。今までの項目には入り切らないが、他でやっていないので目玉になる。大きな項目で考えてみたらどうか。

会長：今年度は始まりの年である。次年度、そういうものが方針化されれば評価表にも入れようという話になるかと思う。1つの意見として記録に残し、次期に送りたい。次期の運営協議会で特色あるサービスの展開の問題やセールスポイントをどうするか議論してもらおう。では先に進む。例えば、障害者サービスの部分はこれでいいか。

委員：今までの状況がわかっていないが、同じ障害者団体といっても視点はそれぞれ違う。これはこれでいい。

会長：学校連携も出てくるが、いかがか。

委員：貸出サービスの1ページ目の「学校図書館への団体貸出は、学校図書館情報システムを活用し運用を始めます」というところ。学校間は情報はつながっているわけである。公共図書館とは運用を始めても情報を見られるだけで物流はないと考えていいか。普通は本が動くと思うけれども、この場合は見られるだけか。

事務局：今までは電話かファクスでこの本を貸してくれとやっていたのを、少なくともシステムの中で学校から本を依頼するという形をとって、システム上で貸したという形の記録になるようなところまでは行こうと。

委員：貸し借りのデータには残ってパソコン上で見られるが、本を借りに行く時は自転車や徒歩で借りに行く。この段階の運用というのはそういうことか。

事務局：学校間、あるいは学校と図書館間の運搬は、何年も前から課題である。今は、システムとしては施設ごとの事務文書の交換箱があり、その中に数冊の本なら入るが、本専用の運搬車はない。その基盤がないままで本の貸出しは続いて多くなっているか

ら課題になる。学校指導課か図書館課かが予算を確保してどういう物流の運用をするか検討すべきだが、現実には、市立図書館同士の連絡便さえ毎週足りない状況である。

委員：「システムを活用し運用を始め、物流が動くことに努める」と書けないか。

事務局：平成22年度の目標欄は、実現の具体性や基盤があるものをと、考えながら書いている。課題であると認識しており、そのことは幾らでも書けるが、来年度に向けての短期的な目標では、できることがなくては書けない。

委員：物流については「子ども読書活動推進計画」に入っているが、図書館評価表にも学校と図書館の連携のところで同じように物流という言葉が入るほうがわかりやすい。

事務局：「子ども読書活動推進計画」で丁寧に書いてある項目は、図書館評価表では簡略化している。また、22年度でどこまで行けるかという具体的な手ごたえを持って書いている。「検討を始めます」とでも書くべきである、ということであればそうする。

委員：今年度の予算でできる可能性はないが、来期にはその文言を入れるかということ。

事務局：本の借り手は学校で、学校指導課が予算を組み立て、学校側はこういう本をこういう形で手に入れたいという計画をする。図書館側は依頼を受ける側なので、こちらが予算を組み立てるのは違うし、難しい問題になる。

会長：システムの運用というのは、単なるコンピュータの情報システムであって、次年度の課題は物流を含むと考えたほうがいい。

「資料の整理」のところはいかがか。今回は「魅力的な棚づくり」ということで本棚で横積みの本を整理するなど具体的な目標を挙げている。「市民等との連携・協働」の部分。さまざまな市民活動への支援、学校教育への支援を含めて書いてある。次の「施設・設備の整備」は、西国分寺駅周辺など近日中に何か見通しが出るかわからない部分だが、目標としてはこれらを掲げ、図書館としての方向をきちっと意識して示すことが大事であると思う。

ほかにいかがか。「図書館運営」の部分にコメントを加えれば、予算のところ、「運営経費の見直し」があるが、22年度の目標のところ、「業務改善・アウトソーシングの検討プロジェクトを立ち上げ図書館の専門性を十分に踏まえ検討を進めます」とある。アウトソーシングの検討が課題となっているが、ここで大事なことは、後半部分の図書館の専門性を十分に踏まえて検討するということである。財政状況からの要請があるとはいえ、導入の是非も含めた検討を、図書館の専門性を十分に踏まえて行う。検討するのは導入を前提にしてどうするというレベルではない。

委員：内容ではないが、上位の目標と単年度の目標と2つの目標を見ると、単年度と同様の感じで書いてあるところもあれば、やや中・長期的な目標が書いてあるところもある。上位の目標と単年度の目標の関係をどう理解したらいいか、事務局に聞きたい。あくまでもまず目標が大前提で、その中から短期的に今年はこう、というので22年度の目標が書いてあるのか。それとも、22年度ははっきりできるものを書いて、左側に大目標を打ち立てたのか。



事務局：表にすると具体性が出て、個別のことがよく見える。一方で、段階的な単年度の目標値が作りやすいものとそうでないものがある。会長は施設建設のことを言われたが、施設以外でも、連続的な課題で単年度目標が作りにくいものと作りやすいものがある。ただ、全体としては単に箇条書きより表を作って当てはめていくこと自体は意味があり、ワーキングの作業に関わりながらも普段は見落としていたり課題として意識しにくい側面に気づかされ、それをもれなく挙げようと努めた。22年度の目標は、今年度中に検討し、予算を伴うものは予算要求にも反映すべきもの。予算を伴わないものは、今年度中に具体的にどこまで動けるかめどの立つもの。おおむね今年度中にやるか検討をして来年度から始める。基本的にすっきり全部書ければ書きたい。

委員：物流のことで、22年度の目標には短期のことは書かないから入らないというのは違うのではないか。中期でも書くことにしておけば、来年できなくても次に検討にもなるが、予算がないから書けないだと、書けないことだらけだ。

事務局：物流のことは、学校指導課と連携しながら検討する話で、学校同士で協力しあいながら図書館にも頼ろうという整理をしてほしいので、やはり両方の物流がないと仕方ない側面があり、両方協議するが、予算をつけるとすればもう少し先の話になる。市役所の予算縮減で来年度は、図書館全体で6百万円もの予算を削減するという枠配分がある。何かを始めるどころか、まず基本的に予算を目標値までどう削減するかというノルマがあり、物流という新規のことを始めるにはさらにその上という話である。予算追加は出せない。単年度が書けないのなら目標欄にでも書いたらどう、という指摘はあってしかるべきと思う。

会長：目標は、常識的には行政のイメージであれば中期は大体4～5年程度、長期は10年程度。ただこれは、年限が明確にイメージされて書いているわけではない。

事務局：学校との物流の検討を入れるかどうかは、来年度の運営協議会の中でこういう点が足りないという二次評価を加えることは可能と思う。

会長：ほぼこのような図書館評価表で、次期の運営協議会に、課題として送りたい。

委員：目標、単年度の目標の文言がまだ抽象的だ。これでは評価をする時になって評価に対する信頼性、数値の適正さに欠ける。事務局へのお願いだが、事業実績を丁寧に出せないか。例えば、登録率を20何%にするという話は、全体として適正なのかどうかという判断がわからない。多摩地区の状況を比較するなりして、丁寧に説明することが必要だ。

委員：来館者への案内にロビーに立て、というのは基本的なことを言っている。読書案内のところに、来館者が満足できる案内に努めるといふ言を入れると、よいと思う。

委員：読書案内は本の案内だが、私が言いたいのは、苦情も聞く、要望も聞く、案内もする、何でも相談である。読書案内だけなら人が立っている必要はない。

会長：ただ、図書館側からすると、そういう何でもかんでも受ける人を置くことの妥当性も含めて検討しなければいけないところが多分出てくる。

委員：毎日、立つ職員の時間が必要なので、お金のかからないのとは違うと思う。

事務局：今は本を戻すのはほとんどアルバイトだが、本を戻していると結構話しかけられる。立場の違う雰囲気ですとそれをやっていると、もっといろんなことを話しかけられそうである。利用者の側からこの人ならいろんなことを言えるという者がフロアにもっと出ていたほうがいいというのは、そうだと思う。

委員：館長が出なくても職員の方ならいい。

事務局：カウンターだけではちょっと足りないなという実感は持っている。

委員：試行的に何回かやってみるという手はあるかもしれない。

委員：先ほど、どんどん図書館職員に聞いてくれ、という話があったが市民目線から言うと、聞いていいか悪いかというのが正直な気持ちで、お店であれば「お気軽にお声かけください」という表示がある。図書館員も待っている、みたいな気軽に聞けるメッセージを入れてもらえると、市民はもっと垣根がなくなり、ありがたい。

委員：今日で今期は最後だが、この評価表の中に図書館運営協議会とあって、そこには「図書館運営に市民の意見を反映させ、図書館サービスの向上を図る」という大目標がある。果たして今期は運営協議会で何をやったかは自分の反省も含めてある。最初は子ども読書推進計画の進行管理表の検討で、数カ月前から図書館評価の表の検討。表の検討ばかりしている。本当は、特徴ある国分寺市の図書館をどうやって作るかという話を2時間やるほうがよかった。そうすると教育委員会に、予算があるなしは別にして提言できる。いつも表の文言はどうなのかという話に終始していたのが第2期であった。反省として、一般市民の目から見て図書館はこうあるべきではないかという話を本当はやるべきであった。

委員：ご意見箱もあるから利用者の声を聞く姿勢はあると言うが、それは大昔の役人が言っていたことで、視線の中に腕章をつけた人がいれば苦情も何も言う。利用者懇談会とか形式的なものは要らない。図書館の姿勢にかかわる問題であり、図書館がそこまで踏み込んで、お金を使わずに何か国分寺市の特性を出すとすれば1つのヒントになるかと思って話している。

会長：一旦話を切り、今日は最後の運営協議会なので、2年間、第2期をご尽力いただいた皆さんから各々1分ぐらい反省や次期の運営のあり方についての提言も含め、ご意見をいただきたい。

委員：2期が終わり、表の検討や評価ばかりであったという印象はあるが、壁を越えなければいけないという意識があった。第1期では図書館サービスの方針がつくれてよかった。ただ、財政事情が非常に厳しく、今度は北口の開発が住宅棟の話になって、また市の持ち出しが増える。ひょっとしたら駅前図書館の面積が変わるかもしれない。そうなればいい。図書館経験者として、もっといろんな話をしなければいけないが至らなかった。次期にはいいコメントができるようにしたい。

委員：大学図書館に勤めている。利用者は学生であるから人数も限定されている。市立図

書館は客層が幅広く大変であると感じた。大学の場合はニーズの幅も限られているので、議論に参加して落差をいつも感じていた。参考になることがあったと思うので、今後大学にそれを返していきたい。

委員：PTA連合会の代表なので、保護者的な立場から発言し、好き勝手に言わせていただきありがたかった。第1期で「子ども読書推進計画」を作られ割ときちっとした成り立ちがあり、第2期はそれを検証していく形でスタートした。時期的に仕方がないが、何か第2期として2年間の中でやり遂げたということがもっとあってもよかった。図書館評価表もこれから評価を入れていくわけで、そういう過渡期にあった。

委員：1期、2期と続けてきたが、定年を終え、毎日図書館通いの立場だった。一中高年の市民の目から参加した。最初は図書館の基本は何で、図書館とは何かということから始まり、「子ども読書活動推進計画」へつながり、確かにこの1～2年は表のチェックばかりしてきた。最低でも週に2回は図書館に行くが、雰囲気や、カウンターの状況、サービスの状況が目に入る。本を5～6冊は必ず借りて3日か4日で返しに行く。2期目ぐらいから少し頭でっかちになり、実際の自分の体験、あるいは市民の立場がちよっと薄れ、机上での議論や考え方が出てまざったと反省している。3期目も応募し、もう1回ということなので、あと2年間努力していきたい。

委員：1期目は激動期で新しいものを作るという、もまれにもまれた感じがした。続けている語りの会の活動で実際に学校に行き子どもたちと接し、その実地の経験で見たり聞いたりしたことしか言えないが、2期目で学校に司書が入り、願いがかなった。学校に語りの会で行くと、司書が待ち構えていて、一緒に子どもたちに接することができた。最近三中の家庭科の授業に5回呼ばれたが、いつも司書が先生とともに連携をされていて、中学生が隣の幼稚園の園児にどんな読み聞かせをしたらいいか私の話に耳を傾けてくれた時に、図書館協議会で得たものが全部そこでつながった。司書がいて、図書館と市民と連携していくということを体験できて本当によかった。1期目に作った計画が実行されるのを見届けたいという気持ちもあった。物流のことは、私の体験からも必要である。3期目に応募してまた呼んでいただいたので、1期目に立てた夢を3期目にもう少し実現できたらと思う。

委員：私は、欠員補充の公募で参加し、中途半端で申し訳ないが、最後に図書館評価に関わったことが一番の成果であった。図書館について学ぶことの方が多かった。私は国立市の図書館を利用することが多く、国分寺市と国立市の図書館の違いは何なのかをこの1年、特に課題として意識してきた。国分寺市らしさとは何なのかを今後とも利用者の視点で考えたい。例えば、国分寺市に関わる本のブックリストを作ってみるのも国分寺市らしさだとか、この図書館評価の案をいただいた時にそういうのもおもしろいと考えた。利用者も積極的に図書館にアプローチをしていきたいと思う。

委員：図書館の中身について勉強でき大変喜んでいる。利用者としてのキャリアは長いが、中のことを知ったのは今回が初めてである。私は役人をやっていたので、図書館の方

の苦しい立場はよくわかる。金も人もないのにあちこちから球が飛んでくる。本来なら図書館の味方になり、いろいろ言わなければいけなかった。

委員：私は市民運動が長く、いつも図書館に要求ばかりしていたが、協議会の委員となり、要求してきたことを図書館員が努力して実現してきたのを一番肌で感じた。山口先生はじめ、学識者の先生方に助けられて運営協議会がいい方向にできた。また、教育委員会の諮問機関ということにも意味がある。山口先生が「図書館づくりの会」の会報に書いて下さったが、そのこともかみしめた。公民館は市民を40年近く育てて、国分寺市民は鍛えられてきており、文化面でも芸術でも向上している。今まで私は図書館は市民の求める資料を届けるのが使命であると理解していたが、今後は市民を育ててほしい。

会長：2年間ありがとうございました。いろいろな意味で助けていただいた。市民公募の方がたくさんいて、議論の盛んな協議会だった。いつも時間が延びてしまった。第3期はもっと図書館の実態に即した、皆さんの意見が言えるような楽しいものになるのではないかと思います。それぞれの期にそれぞれの役割がある。1期目は、理念を作り、2期目はそれを検証するための枠組みを作り、3期目は検証しながら市民目線で意見を言っていくという、それくらいの時間があるのかと思う。何十年の歴史のある協議会ではなく4年くらいたったところで、少しずつ方向ができていくのかなと思う。私の任期も2年延び、きちんと仕事をまとめていかなければならない。また、今期でやめられる方は図書館応援団になって頂きたい。この運営協議会が市民と図書館をつなぐような、そんな会にしていければと思う。

事務局：「国分寺市立図書館の図書館評価表」と前文になる「評価を実施するにあたって」の文を、2年間の成果ということでもいただいた。こういう表で図書館の現状を図書館側、運営協議会側両方の目で客観的に評価していったらどうか、というのが趣旨と思う。今年度の22年度の目標も入れた表にいただいたので、図書館としてはこれを踏まえ、課題として年度の後半を過ごしたい。記入の見送られた提案も現場の改善のために検討していきたい。

会長：これで閉会する。