

国分寺市図書館運営協議会第2期第7回定例会要点記録

日時：平成22年 3月24日（木）午前10時から12時

場所：本多公民館 集会展示室

欠席：増田委員、丸本委員

傍聴：なし

会長：国分寺市立図書館の第二期第7回図書館運営協議会を始めます。

増田・丸本委員からは欠席の連絡がありました。本多図書館長も市議会開催中の為、出席できない連絡がありました。

まず、配布資料の確認をお願いします。

事務局：配布資料の確認。

会長：本日は事務局からの配布分に加え、学習会用の資料として、事前に、私から用意した「図書館評価について」綴りを配布してあります。

前回の会議の要点記録でご指摘があれば、後で事務局に伝えてください。

まず事務局からご報告いただき、本日は後半で学習会をやりたいと思います。

午後には立川市立中央図書館の見学を予定しています。

事務局：まず平成22年度予算案についての報告です。現在、年度末の市議会中で審議中ですが二ヶ月の暫定予算となる見込みです。市からの予算提案としては図書館資料費は前年度並みで、その他にICタグを21万枚貼る予算を上乗せしてあります。21年度は助成をいただき事業展開した「多摩島しょ子ども体験塾」は申請条件が変わり、予算要求できませんでした。

事務局：続いてICタグ貼付を報告します。今年度は内田洋行製のICタグを選定し、500万円の予算で6万8千5百枚を購入し、東京都の緊急雇用創出事業で補助金をいただき12月から3月で本多図書館の一般の本の蔵書の半分に貼付し、エンコード作業をしました。来年度は21万枚のICタグを購入し、今年度同様、緊急雇用の補助金で貼付事業を行い、本多図書館の一般の本の残りと言語の本と、恋ヶ窪図書館の本の全部を貼付する予定です。今後の予定は、まず市内図書館全館の貼付完了を優先し、平成25年度の次期図書館システムへの更新時に合わせて、ICタグシステム稼働の機器を導入していきたいと思います。

会長：この点についていかがですか。順調に進んでいるということですね。次に進みます。

事務局：工事休館のことと出張児童サービスの報告を各館長から報告します。

事務局：恋ヶ窪図書館は既に開館していますが、休館中に耐震工事に加えて、アスベスト除去工事とトイレの改修工事を行いました。フロアの窓をつぶさず利用者には採光を残したままで、北側と東側には補強のH鋼を入れました。それから事務室は窓をつぶして壁を作りました。トイレは「誰でもトイレ」を改修し、車イスの方でも楽に利用できるようにし、簡易ベッドも設置し、授乳スペースとしても使えるようにしました。

元の地下機械室はアスベスト除去工事を済ませ移動書架を設置し、想定では1万4千冊が収納でき、地域資料の保存のために利用できる閉架書庫ができました。閉架書庫の設置と資料の移動に伴いおはなし室を広くできましたので、公民館保育室と兼用で使う部屋として整備し、乳幼児用のトイレも付けました。児童サービスとしては休館中も小学校への団体貸出は行いました。

トイレ改修の反応は開館後利用者からすぐにあり、お褒めの言葉をいただきました。
事務局：光岡図書館は11月30日から休館に入り、現在も休館中で4月1日に開館します。

耐震補強工事を主として、他にはトイレの改修と外壁の塗装です。耐震補強として鉄骨が二か所に入りました。さらに耐震壁を三か所増やしましたので、書架収納量が減ってしまいました。休館中の児童出張サービスとして、お話の出前を五回行いました。

事務局：もとまち図書館は12月14日から3月15日まで休館して耐震補強工事と改修工事を行いました。耐震補強は壁を補強し、屋上の高架水槽を撤去しました。建物の上を軽くして耐震強度を高めたのです。それに伴い水道は直接給水とし、水道管の交換工事を行いました。改修工事の内容はトイレの全面改修で、恋ヶ窪図書館と同じく「誰でもトイレ」も大きくしました。床のPタイルの一部張替えを行いました。

休館中にお話の出前に第一小学校に4、5、6年生と3回出かけました。地域文庫と共催の講演会を二件とクリスマス会での読み聞かせを行いました。

事務局：並木図書館は3月22日に本棚の転倒防止工事を行いました。

事務局：もとまち図書館も22日に本棚の転倒防止工事を行いました。

会長：今までなかったのですか。

事務局：この二館は書架の転倒防止は行っていませんでした。

会長：報告の耐震補強工事関係で何かありますか。

委員：資料の中で、もとまち図書館の団体貸出の冊数はどのくらいですか。

事務局：2回の申込でそれぞれ20冊位です。

会長：休館中なので、学校等への支援が充実している印象を受けました。

事務局：休館中は普段と違い学校司書の先生とゆっくりお話ができました。

委員：図書館が休館していて困ったという声を聞きました。いかに図書館が必要とされているか実感しました。

委員：図書館は借りて返しての施設なのだが、工事期間は貸出しがなく返されるばかりなので、書架があふれていると知りました。

会長：国分寺市の図書館は貸出しているも書架があふれて横積になっていますね。

事務局：休館中には動きの止まった本を書架から抜き出すことを積極的にやりました。

委員：耐震工事が一斉にできたのはすごいことですね。これで図書館は全館OKですか。

事務局：市全体の建物の耐震調査に基づき対応しました。

事務局：学校のつぎに公共施設、来年度は保育園と進めています。長期に3館休んでいましたが開いていた本多・並木図書館が盛況で、休館中の館の職員が応援に行きました。

委員：駅前分館があったのが、今回はすごくよかったですね。

委員：私の文庫にも図書館がやってないと言って、多く来ました。読み聞かせに使う本を貸してくれと、開いていない日にまで来ました。

会長：そのほかに何かありますか。……………それでは次に移ります。

事務局：多摩島しょ子ども体験塾と関連するブックリスト製作を担当から報告いたします。

担当：多摩島しょ子ども体験塾は東京都市長会からの助成金に基づいて行う事業ですが、子どもが参加する事業に助成するという趣旨なので、それを踏まえてワークショップと各種ブックリストの作成を行いました。

ワークショップは2件行いました。ひとつは昨年夏に、やべみつのりさんを講師にお呼びし、もとまち公民館と光公民館で子どもたちにミニ紙芝居を作ってもらいました。前から要望されていました市内の西（光で1回目）と東（もとまちで2回目）の両方で行い、合計35人にミニ紙芝居を作ってもらいました。

それから今年一月にLホールで「あべひろしさんとキリンを作ろう」と題して北海道から絵本作家のあべひろしさんをお呼びし、こちらは有名な絵本作家なので助成金がなければできない事業ですが、親子で52組130人の参加で思い思いに段ボールのキリンを作ってもらいました。

ブックリストの報告ですが、資料として一部ずつお渡ししてあると思いますが、こちらは国分寺市の図書館では初めて外注のカラー印刷で作成しました。まず、ひよこ絵本ですが、子どもの参加ということで裏表紙に子どもたちの描いた絵があります。

「おはなしたから箱」というブックリストを1・2年生用、3・4年生用、5・6年生用と三冊作りました。子どもの参加ということで後ろの方に「図書館に来たお友達に好きな本を教えてもらったよ」と書いて、紹介してもらった本の題名を載せました。「中学生のすすめる本のリスト」は各中学校の図書委員に原稿をいただいて作成しました。絵も中学生によるものです。

多摩島しょ子ども体験塾の事業とは別に、お渡ししてある「小学生への読み聞かせに向く絵本のリスト」を増刷しました。こちらは助成が間に合いませんでした。

もうひとつ図書館への通い袋を子ども体験塾の事業として作りました。こちらも中学生の絵をカットに使っており、お話の出前の貸出袋等で使います。さらに団体貸出の図書の運搬用などにも予定しています。

以上報告終わります。

会長：ありがとうございました。今の報告について何かありますか。

委員：「中学生のすすめる本のリスト」は各中学校に配るのですか。

担当：平成22年度から学校図書館と司書の先生に活用していただくように配ります。

委員：ある中学校では職員室わきの掲示板に生徒の推薦する本のタイトルが50件出ていました。各中学校から2名ずつ集まって10人いるのだから、「中学生のすすめる本のリスト」にはもう少しタイトル数があってもよかったのではと思いました。

委員：私ももう少し冊数があってもよかったかなーと思いますが。中学生になると自分の読んでいる本のタイトルは他人に知られたくない事もあり、紹介する本の数が多けれ

ば共通の話題提供になったり、借りやすくなると思います。

委員：毎週水曜日の7小PTAの朝の読み聞かせに集まるお母さんが年々少なくなってきました。どうしてかという朝は忙しいこともありますが、何を読み聞かせたらいいかかわからない。読み聞かせ体験がないから参加しない。この「読み聞かせに向く本」のブックリストが、保護者全体に配られるとか目につくところであれば、参考になり、改善されるのではと期待できます。目につきやすく手にしてもらうには、このようなカラー印刷とかお金をかけてもよいでしょう。カラーの冊子になれば読む気になるかも知れない。

委員：カラーにしなくてもタイトルごとに本の表紙の絵を載せて紹介してほしい。本を探すのにも探しやすいし、カラーであればさらによいが。

委員：子どもたちは読み聞かせをすごく楽しみにしています。

担当：今頂いたご意見のように、より利用していただけるよう改善していく課題があると思います。すべてカラーにするとか。もっと良い紙を使うとか。

委員：簡単なホッチキス止めだと読む気にならない。

副会長：2月にあった多摩地区の図書館大会に各市の資料の展示がありましたが、国分寺市もカラーの配布物があるのでうれしくなりました。大変な事はわかりますが、助成してくれるところがあれば触手をのばして作ってください。

委員：学校の図書室に置くだけではなく、入口に下げておくとか、手にしてもらえるように工夫する。できたら新入学生全員に配るとか。

担当：児童・生徒全員に配布するとかは考えましたができなくて、子どもたちが立ち寄るところに配布することになりました。

副会長：冊子の原板を学校に貸し出して学校が増刷するとか要請できないのですか。

委員：生徒全員に配布することが一番いいことですが…、お金のことなのでこれ以上言う事は出来ません。

会長：よろしいですか。ほかにはありますか。つぎに。

担当：お配りしてあります、図書館講演会のチラシ。「子ども読書の日にちなんで」と題しまして、今までは平日開催だったのを、日曜日に恋ヶ窪公民館で行います。

委員：表題氏名の横にたとえば児童文学作家とか、肩書きを入れてほしかった。

担当：プロフィールは下段より中央に持ってきてアピールしてありますが、肩書きについては特定の出版社代表なのでそれを出すのが難しく、市報に準じた書き方とし、どこに置いても市としてPRできるようにしました。

委員：子どもに来てほしいのではなく、おとなに来てほしいとのPRですね。

担当：おとな向けです。

委員：最初の表題に「子ども読書の日にちなんで」とあるのは、誤解されやすい。

担当：子どもの読書について親やおとなの参加者に向けて話す、出版に携わっている方からの講演になります。

委員：「子どもの本のこれまでとこれから」とか、子どもが先に来て子ども向けと思われる。

自治会会長もやっているので町会に回そうかと思いましたが、子ども向けかおとな向けかわかりにくい。

担当：おとな向けです。

会長：よろしいですか。では図書館の報告事項は以上ですので、次に私の方が準備した資料で、「図書館評価」についての勉強会としてお話させていただきます。これについては前回の協議会の中で研修・学習の機会を持ちたいと提案し、了解いただきました。

図書館評価がなぜ必要なのかといいますと、たとえば最近、自治体の中では、行政の行う様々な事務事業について、事務事業評価の動きが広がっています。その事業評価の動きの中で当然、図書館も対象となるわけです。国がやっている事業仕分けみたいなこととなりますが、自治体の行う事務事業評価の手法によって、図書館が必要なのか必要でないのか評価されたり、今後図書館を縮小するのか拡大するのかあるいはアウトソーシングするのか、などの判断も場合によってはされていきます。

しかし従来行われている行政の事務事業的な評価では、図書館に関わる職員や市民にとって必要な、これから図書館をどう発展・充実させていくのか、今はどういう水準なのかという、図書館らしい観点からの分析・評価が弱いのではないかと、思うのです。事務事業評価は行政からの必要性はあるかもしれないが、図書館サービスをどうしていくのか、という図書館の実態に即した分析が足りなくて、しかしじつはそのあたりが今、求められているのではないかと。図書館運営の自己点検、自己評価のためのツールが今、必要なのではないかと、ということなのです。

現在は行政の事務事業評価とも関わって、新しい公共経営理論、NPMと言われる動きが広がっています。その中で民間企業の運営・経営にならう形で、マネジメントサイクルと言うのですが、プランを立て、実行し、チェックあるいは評価をし、そしてまた次の行動へ行く、というサイクルを描く考え方があります。評価というのは、まさにそのチェックという部分に当たるのだと思います。また行政でも、いわゆる行政改革だけではなくて、事業の結果どういう効果・成果をあげたかということを重視していく、いわば成果主義の動きがあります。さらには最近では、行政の仕事を企業経営になぞらえ市民を顧客ととらえて、顧客満足度を重視し、納税者への説明責任を重視するという考え方になってきていると思います。

しかしじつは他の行政分野に比べ図書館界というところは、以前から図書館事業の点検・評価に関し、極めて積極的な姿勢を持っていたのではないかと、思うのです。市民一人当たりの年間貸出冊数とか、住民の登録率とか、パフォーマンスを示す数字をいろいろ示してきたわけです。また図書館の専門団体や学会のようなところでも、以前から図書館業務や図書館サービスに即した評価について、いろいろな基準づくりや提案を出しています。それは、いわゆる行財政改革の道具ではない、図書館の発展・充実につながる分析や評価を積極的にしていこう、ということなのです。

例えば日本図書館協会からは、既に1989年から「公立図書館の任務と目標」という個々の図書館づくりにとっても考え方の目安や目標になるものが示されています。

1996年にはそれに基づいたチェックリストも公表されています。配布資料に全文入れておきましたが、具体的で詳細な、図書館評価のためのチェックリストです。こういう考えに沿って図書館のサービスがなされているか、実際にチェックできる。じつはこういうものが十数年前から既にあるのです。またユネスコや国際的な図書館団体でも図書館サービス充実への考え方やパフォーマンス指標が示されています。

また、制度的な面では、2008年には図書館法が改正されました。その第七条には、注目すべきことですが、図書館は図書館の運営状況について評価をしなさい、改善を図るための必要な措置を講じなさい、運営状況に関する情報を地域住民等に積極的に提供しなさい、ということが書かれました。図書館の運営状況の評価していくこと、運営状況の情報を公開し市民に知らせてゆくことが、図書館の取り組み、努力する責務として位置づけられているのです。

それにもからみますが、文部科学省からは既に9年も前の2001年に、「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」が示されています。これも資料として付けておきましたが、その「一 総則 (三)」は「図書館サービスの計画的実施及び自己評価等」の項となっていて、「公立図書館は、そのサービスの水準の向上を図り、当該図書館の目的及び社会的使命を達成するため、そのサービスについて」「指標」や「数値目標」を設定し、「その達成に向けて計画的にこれを行うよう努めなければならない」と書かれています。こうしたサービス指標や数値目標は、国が基準を決めてすべての図書館がそれに基づいてチェックするというようなことではなく、各々の自治体において指標や目標を定め、図書館協議会の協力を得て、自ら達成状況を点検したり評価したりすることが望ましい、というのです。

じつは、このような方向性が既に示されているわけですから、これから何年かの間には、もっと図書館自身から自らを評価・分析しようという動きが広がってくるのではないかと。図書館自身による自己評価、あるいは図書館協議会による評価・市民による評価・専門家による第三者評価、などの外部評価、そして利用者の満足度の調査などが広がるようになるのではないかと、思います。

例えば大阪府の豊中市立図書館では、図書館協議会が、「豊中市立図書館における評価のあり方について（提言）」という図書館の自己評価のための枠組みを既に2007年に作り、これを実際に導入して今後の図書館づくりに生かすように求め図書館に提言しています。近くでは西東京市の図書館協議会が図書館評価について検討しており、この3月に報告書が出ています。他にも多摩地域の幾つかの自治体で、図書館評価の新しい動きが始まりつつあるところです。

私たちのこの運営協議会は二期目になりますが、一期目の2008年7月に「市民サービスの向上を図るための図書館のありかたについて」という答申を出しました。出した答申がどう尊重され、国分寺市の図書館がこれからどのようにサービス向上に取り組んでいくのかを見ていく責任が運営協議会にはあると思うのです。その意味でも、当運営協議会でも自ら図書館評価の方法を考える必要があると思います。

さて次に、「新たな図書館評価に向けて」ということですが、これまで、図書館界では具体的にどんな図書館評価が行われてきたのかをまず振り返りたいと思います。

ここに元日野市立図書館長の藤沢委員がいらっしゃいますが、まず、日野市立図書館が四十年以上前の開館以来、図書館評価を熱心にやってきたのではないかと思います。市民一人当たり年間に幾らくらいの図書を購入するのかとか、どのくらい年間に貸出されるのかとか、利用者登録をする人は市民のどのくらいの割合であるのかとか、市内にどのように図書館を配置していく計画であるのかとか、市民全体にどのくらいのレベルで図書館サービスを保証していくのかとか。日野市は開館以来こういうことに、大変意識的に取り組んできたのだと思います。

そしてそこで示される数値を見ても、例えば、最初は人口割りとすると市民一人当たり2冊くらいの年間貸出冊数が目安だったのが、今では国分寺市でも市民一人当たり10冊を超えるくらいにはなっていると思います。そして、図書館評価の中身も、図書館サービスがある水準であるというのは、どういう行政的効果があるのか、ということを示すまでに視点が広がってきたと思います。

配布資料で紹介したのは滋賀県の永源寺町立図書館で発表した2005年度サービス指標です。現在は合併して東近江市になりましたが、この時のサービス指標は10項目ありました。中身は①人口一人当たり貸出冊数、②登録率、③実質貸出密度（登録者一人当たり貸出冊数）、④蔵書回転率、⑤人口一人当たり資料費、⑥人口千人当たり年間増加冊数、⑦人口一人当たり蔵書数、⑧職員一人当たり貸出冊数、⑨行政効果、⑩貸出コストです。⑤で示す、永源寺町のこの時の住民一人当たりの資料費はなんと約1500円でした。国分寺市は300円程度、多い時でも500円程度だったと思いますが。

面白いのは最後の二つの項目です。「行政効果」では、図書館で貸出された冊数がすべてもし個人的に自腹で買われたとしたら総額幾らの購入費が必要で、図書館の運営経費を差引くと、町民に幾ら税金を還元できたことになるのか、町民一人当たりでは幾らの還元か、ということを出しています。「貸出コスト」では、図書館が一冊貸出をするためにかかる事業経費はいったい幾らなのか、ということを出しています。必ずしもコストが安ければいいというわけでもないと思いますが、行政効果の判断材料を積極的に、図書館はどのくらい税金を住民に還元できるのか、同時に、どのくらいコストがかかるのかということサービスを指標の中で、紹介しているのです。

さてそこで、こうした図書館評価がこれまでもあったわけなのですが、これからは単に貸出冊数や蔵書回転数や登録率という数値だけではなく、サービスの質の問題や利用者の満足度の問題などの観点も含めた図書館評価をしていかなければならないのではないかと思います。これだけ行政が財政的に逼迫している時に、図書館のそのサービスはどうしても必要であるということを図書館は行政の中で自己証明しなければいけないし、市民に対する説明責任もあるのではないかと思います。

ただし私は、図書館評価の出発点は何のためなのかを明確にしておかなければならないと思います。先程のマネージメントサイクルのチェックの問題にも関わるのです

が、図書館サービスを質的にも充実させていく、図書館をさらに発展させてゆくためには今はどこに問題があるのかを明らかにしていくのが、図書館評価に取り組む大きな目的でなければならない、と思っています。

その際にどういう基準を設けて評価をするのか、何の数値が妥当なのかということがあるわけです。例えば先程の年度の永源寺町の数値を基準とすれば「住民一人当たり資料費1,500円」ということになる。それが妥当かどうか。いずれにせよ基準を設定しなければなりません。ひとつには先ほど紹介した「任務と目標」のような広く使われている公的な基準の採用です。

もうひとつは、例えば国分寺市なら国分寺市が自ら目標の数値を掲げて、それとの関係で現状を評価するというようなことです。「答申」とか「指針」で重視していることがその根拠になります。

また他の自治体との比較・検討も評価に必要です。例えば国分寺市の図書館ではこういう活動をやっているが、よその市ではまた別の面白い活動をしているとか、そもそもこういう水準で仕事をしているとか、そういう取材の上で、どういう図書館評価の項目や指標を立てるのが有効なのか、と。

また、多摩地域の場合、個々の市や個人では自作している部分もあるのですが、地域の図書館全体の見やすい実績比較の表はできていないのです。東京都立図書館が毎年度に都内全体の詳細な調査をし、統計データを集約して公表していますが、それを元にした、活動の見やすい比較の表は流通していないのです。しかし近隣自治体あるいは類似規模の図書館との比較は大事だと思います。

時間がなくなってきたので少し飛ばして、次に「評価の指標」ということです。

図書館界では、評価の指標として4つくらいのポイントが言われています。インプット指標・アウトプット指標・アウトカム指標・プロセス指標というもので、慶応大学の糸賀雅児教授がまとめています。資料にありますので、短く紹介します。

インプット指標とは、お金や人などの資源をどれだけ投入したか、ということです。アウトプット指標とは、それに対してどういう成果が出てきたか、ということです。例えば資料費を幾ら投入し、職員を何人つけて、その結果年間何冊の図書を買ったのか、それに対してどういう利用度があったのか、というようなことです。それに対しアウトカム指標とは、数値だけでなく図書館の基本的な使命や目的がどれだけ達成されたのか、ということです。例えば市民の教養や学習欲求を保障するんだという目標があったとして、それがどの程度達成されたのか、というような評価の仕方です。数値だけではなくて質的な評価です。プロセス指標というのは、これまであまり注目されていなかった点ですが、インプットからアウトプットにいたるプロセスがどれだけ効率的に行われているか、という点に注目しての指標です。今日は時間の関係もあり、中身は十分に触れることができません。

さて、具体的な事例に即してもう少し説明していきましょう。私は、日本の公共図書館の中では、大阪府の豊中市の図書館は面白い、大変先駆的な活動をしていると思

い注目しています。その豊中市ではじつは数年前に、図書館を指定管理者に委ねよう、アウトソーシングをしようという動きがありました。それに対して豊中市の図書館協議会がいろんな角度から検討し、それはまずいのではないか、ということになった。しかし、ただまずいでは行政に対しても市民に対しても説得力がないですから、豊中市立図書館の現状をきちっと分析し評価することにしよう、図書館はしっかり事業分析・評価に取り組みそれを公表してください、ということになった。図書館協議会が大変積極的に、図書館評価に関わっていくわけです。2005年の「これからの豊中市立図書館の運営のあり方について（提言）」、2007年の「豊中市立図書館における評価のあり方について（提言）」を出します。それに基づいて図書館の自己点検評価が実施され、その結果として「平成19年度豊中市立図書館評価システム自己点検報告書」がまとめられたのです。

この豊中市の図書館協議会により作成された、図書館評価システムが大変面白いのは、基本的にただ数値ではなくて、組み立てとして図書館の理念・使命はどうあるべきなのか、ではそれに基づいたサービスはどのようなのかという大変丁寧な指標作りになっているのです。大変な手間暇かけた、事業分析・評価しようとしている。「豊中市における図書館評価のあり方」を全文コピーしておきました。最初に「ユネスコ公共図書館宣言」「図書館法」などの理念・使命をかかげ、次に「基本目標」を示し、(1) 経営・運営・管理状況に関する評価、(2) 図書館サービスの達成状況に関する評価、と分け、「サービス指針」「サービス内容」「アウトプット」「アウトカム」と詳細な分析が導けるようになっているのです。

私たち国分寺市の図書館運営協議会にとっても、今期から次期の第三期にかけて課題になるのがこの図書館評価だろうと思います。豊中市の図書館協議会のやってきたのは、図書館評価についてならば、国分寺市はここまでできるか分かりませんが、ぜひ参考にしモデルにしたいような仕事なのだろうと思います。

図書館は今、こういうサービスをやりましたというだけではなく、そういう事業をやるのがどういう意味を持つのか、それに取り組む理念を説明するのが大事なのではないかと思います。図書館については統計的な数値の発表はよくあるのですが、例えば、その図書館のレファレンスの能力はどのようなのか、児童サービスのレベルはどのようなのか、一生懸命やっているのは事実だとしても客観的にその図書館はどのような水準なのか。なかなかわかりにくいわけです。

図書館員個人の能力だけでなく図書館そのものの能力を調べることも案外出来るのだと思います。例えばレファレンスの回答能力ということ言えば、調べものに使えるような参考図書の本蔵の質や量、回答していく図書館のシステムの問題などです。あるいはミシュランのような覆面調査をやって、典型的な課題の回答能力を調べることから、分析・評価することもできるわけです。

じつは、取り組んできた「子ども読書活動推進計画」の進行管理というのは、図書館評価に関わる、部分的な練習をしていたとも言えるのではないかと思います。

ある政策を作り、それに基づいた事業を実施し、実績をあげ、報告し結果を分析するという、一連のことをやっていたわけです。「子ども読書」だけでなく、広く図書館業務全般について、評価・分析に取り組むことが国分寺市立図書館の充実につながるし、市役所にも市民にも説得力が出てくるのではないかと考えています。

今日の学習会は大変駆け足でした。これまで話したことについて、何か質問、意見などあれば出していただきたいと思います。

委員：今日のお話の中では、永源寺町のサービス指標が大変わかりやすかったのですが、例えば、この指標を国分寺市の図書館に当てはめると数値はどうなりますか。

事務局：永源寺町のサービス指標による国分寺市の数値の説明。

委員：そうすると、全国平均ぐらいですか。

会長：平均よりは、だいぶ上になります。

事務局：多摩地域で以前、比較調査したところでは、人口一人当たり貸出冊数や登録率など、サービス実績については多摩でおおまかに上位3分の1に位置しますが、施設面とか予算につきましてはほしい下位3分の1ぐらいに位置していました。

委員：二つ質問します。「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」の中の、「二 市町村立図書館 (六) ボランティアの参加の促進」という項目があります。本文を読むと、「必要な知識・技能等を有する者のボランティアの参加を一層促進するよう努める」とありますが、公立図書館としては、あくまで「必要な知識・技能等を有する者」なんではないでしょうか。もっと非専門の、裾野の広いボランティアは求めているのでしょうか、どうなのだろうと思ったのですが。

もうひとつは、評価の方法ということです。「自己評価」というのは主観的な評価ですよ。どうしても甘くなることがある。それに対して、図書館協議会とか専門家などの「外部評価」は客観的評価と言えるでしょう。でも会議形式だったり、どうしてもオブラートに包む評価が出てくる。私は「その他の評価」の利用者調査、顧客満足度調査などが一番重要ではないのか。辛らつな声も出てくるし、重要だ、と思ったのですが、いかがでしょう。

会長：図書館界の中では、以前から、安易にボランティアが導入されて専門的な仕事がおろそかになることへの警戒感があるのです。中心的な人材を確保することへの配慮から、「望ましい基準」でもこういう書き方になったのではないかと考えています。ボランティアのやれるところ、専門職のやるべきところの区別と協力の仕方をきちっと考えなければいけない。たとえば朗読や録音など、高度な専門性を必要とする場合は非専門のボランティアとはいかない。また読み聞かせなど、善意でやりたい人は多いかもしれないけれど、しっかり力をつけてもらわなければいけない、と思います。

評価の問題については、私自身は、自己評価は甘くなると言われるかもしれないが、まず自己評価をしっかりやらなければいけないと思う。評価は常に外からとか、外のご意見を聞く、というのではなく、まず自分たちはどう見るか分析し評価することが大事なのではないか。フェアに自分を振り返ることが重要だと思います。足りない分

を外部評価で補ったりするにしても。

顧客の率直な指摘も大事だし、ご意見箱のような日常的な利用者の声もじつは「評価」なのです。ただ、今日話してきた図書館評価というのは、年に一・二度実施し、きちっと分析しようというフォーマルな事業評価の方法です。

委員：どれがいいとか、どれが一番大事ということではなく、自己評価・外部評価・その他の評価をバランスよく使っていく必要があるのだ、と思います。

会長：よろしいですか。図書館評価に限らずほかにはありませんか。

委員：図書館評価ということがわからなかったので、昨日、駅前分館で調べました。日野市立図書館が作った「暮らしの中に図書館を一市民に役立ち、共に歩む図書館」がありました。市民からの声とか、資料が満載で参考になります。立川市や国立市や都立図書館の評価の本もありました。

今日紹介されたブックリストは既に図書館では配架してあると思いますが、こういうものは複本にして備えてほしい。一部のみですと貸出すと棚にないという状態になります。年代毎の共通の文化になっていくと思いますから、棚に常時あって貸出しもできるようにしてほしいです。

会長：よろしいですか。次回の予定はどうですか。

事務局：5月20日の木曜日を第一候補でお願いします。

会長：それでは、これで終了します。

事務局：立川市中央図書館の見学に参加できる方は、国分寺駅改札前に、午後1時30分にお集まりください。