

国分寺市図書館運営協議会第4期第9回定例会

日時：平成26年7月24日（木） 午前9時から11時

場所：ひかりプラザ101号室

欠席 2人 傍聴：0人

事務局より資料案内

図書館評価，利用アンケート修正版，意見箱，第8回の議事録等の確認

【報告事項】

課長：（1）のアウトソーシング実施計画に向けた取扱いについては昨年12月26日に策定したもので運営協議会にも示したがこの7月17日に市長から修正の依頼があった。これは駅前分館が直営となっていたが今度できる新しいビルの5階が市の施設となり，そこに図書施設，市民課，Lホール，ギャラリー，ラウンジ，農園関係，東京経済大学のラウンジが入る予定になっている。よって駅前分館は直営等ということは削除され，6月26日に教育委員会でも認めてもらった。また，実施スケジュールについても報告した。平成27年4月より光図書館において業務委託を実施予定。光図書館は職員が3名のところを2名に。残りの嘱託職員と臨時職員は委託ということで考えている。前回の6月議会でも職員の質の維持という質問があったが4者の業者から見積もりを取っているが委託された社員の8割以上は図書館司書を有するという事なので，ある程度の質は確保できると答弁した。来年4月施行後，27年度中に2年間を検証期間として職員，運営協議会，さらに利用者懇談会に持ちかけて取りまとめたいたいと考えている。その検証を踏まえて平成29年度より光図書館を含めた地域館4館を業務委託する流れになる。

（2）の6月議会の定例会で3点ほど指摘があり，報告する。まず1点目として立川市との相互利用だがこれについては先方の都合で8月以降に協議を進めていこうと考えている。2点目として図書館ボランティアの活用という質問があった。現在，図書館ボランティアはしていない。今，調査中だがたとえば図書館資料の返却，図書整理，ICタグ貼りなどそうしたところに活用できたらと考えている。3点目として業務委託のサービス低下になりはしないかということですが，先ほど申し上げたように委託事業者にもそのようなことがないということで確認したので了解を得たということ。また，都立多摩図書館移転について東京都教育庁社会教育施設担当係長が来館して進捗状況を確認したところ，今年8月に工事が着工で28年度中には完成し，29年1月から3月ごろには開館予定。100万冊というほかに例がない規模なので引っ越しに手間がかかるという説明があった。

教育ビジョン策定について教育基本法17条で教育振興計画の策定と決められており，国分寺市では今までなかったがここで策定することになった。それにもなつて5月から検討委員会が設置された。教育長，教育部長，教育部内関係課長，校長の構成である。今年中にはパブリック・

コメントや市民の意見を聴取しながらとりまとめていきたいと考えている。来年度の早い時期に策定していこうというもの。報告は以上。

会長：今のところで質問は。

委員：先ほどの2点目の図書館ボランティアのことについて触れたがたとえばお話しなどで団体が協力しているがどう違うのか。

課長：本来、ボランティアは自主的に参加するものである。お話しの手をボランティア講習会を開いて養成した人が参加するということではないか。あるいは登録して、来たいときに書架整理などをしてもらう。そのように2通りの方法が各自治体ではある。今は後者を考えている。

委員：障害者は就労確保などがおもな目的なのでそのかわり方はどうなのか。様々な形でかわりたい。ただ、その場合有償で可能なのだろうか。

課長：検討の中に入れ、具体的になったら、ご相談したいと思う。

委員：外部委託ということで選定方法は図書課司書が5割、6割とかありましたがどのような方法で行うのか。

課長：契約で行う。単に入札で行うのではなく、金額だけでなく、内容も見たいのでプロポーザル方式で行う予定。時期は10月から12月にかけて行う予定。様々な項目の点数をつけて決めていきたいと思っている。金額が低いからそこで決めるものでない。たとえばまだ出来ていないが研修体制とか、従事者が常駐なのかどうかなど評価基準を設けていきたいと考えている。

委員：足立区役所などでは情報漏えいの事件があったが今回の外部が入ってきた場合のアクセス作業方針というか、アクセス権の取り扱いにすることの確認されたほうがよいのではないか。

課長：させるつもりだ。もちろん、個人情報の取り扱いには委託事業者の処理に関して市の個人情報審議会に諮問する。府中市ではPFIで外部委託しているがそのところはさせていない。登録は市の職員で行っている。開館は午後10時だが職員は7時まででそれ以降は登録できないという課題がある。情報漏えいのないよう社内研修をしているのか踏まえて基準を作っていきたいと考えていく。

会長：いま委員が指摘されたことは大変大事なことである。サービスの質の低下をきたさないようにするにはどうしたらいいのか。業者を選ぶには慎重を期したほうが良いと思う。情報漏えい、システムについても2重、3重の安全策を講じてほしい。委託業者だけでなく、正規の職員も含めて進めてほしいと思う。

会長：今日は11時より教育委員との懇談があるので、それまでに終わりにしたいと思う。なお、4番目の教育ビジョンに関しては策定はいつごろになるのか。

課長：今年中にとりまとめて来年度前半に策定したいと考えている。

会長：これは学校教育ばかりで社会教育関係は極めて少ないと感じる。

課長：図書館基本計画など入れられたらと思っている。

(ここで課長は定例会に出席のため退席)

会長：報告事項について以上だが後で気が付いたらご質問いただきたい。では、協議事項に移る。前回は利用者アンケート調査について示していただいたがさらに詳しく改正されたようなので説明をお願いしたい。

(協議事項 利用者アンケートについて)

事務局：数値の結果報告になかなかイメージできないということもあり、表などを使ってチャート化したもの。項目ごとにある程度どのような傾向かはお判断いただければと思う。主だったところを説明する。たとえば1の利用回数については週1回以上を約8割の方が利用されている回答であった。図書館としてはよく頻繁に利用されているのではないかと考えている。前回、個々の意見のところが乱れておりまして今回は差し替え。個々の意見と数字でできるものは表でまとめている。

委員：文書の回答で何か特徴的なものはないか。

事務局：CDの予算が少ないためであるが並木と本多以外は特に少なすぎる。また、雑誌は予算の関係で減らしたり複本を減らしたりしていた。こうしたことが影響したのか新刊雑誌が読めないとかのご意見が多かった。貸出冊数とか期間についてはみなさん普通という回答が多かった。様々なご意見があった。結果としてまとめるのに時間がかかったことは申し訳なかった。先ほどの利用回数については皆様が読みたい本を借りるという意見が大半を占めている。中には情報収集等で利用している意見も目立つ。次の3の本の貸し出し・返却が約6割。リクエストの申し込みも多いことがわかる。こういったことが継続的に維持されることが望ましいと考える。パソコン等の利用の促進も今後努めていきたい。次に本や雑誌等の所蔵は結果概要としてはほぼ満足・満足が約5割ということだが新刊本が少ないというご意見も多かった。今後の課題なのかと感じている。

次の雑誌は不満・やや不満というご意見が目立った。スペースや館によって事情は違うがこれも課題かと思う。

新聞は満足から普通も含めると半数を超えているが、不満であるというご意見も4%あった。CDについては約4割の方が不満であるとの結果だった。種類や在庫数が少ないなどのご意見をいただいた。

次の貸し出し数については約9割の方は現状のままで良いということだった。貸し出しの期間は8割近くの方が今のままで良いというご意見だった。リクエスト数についても約8割の方は普通と感じている。リクエストの取置期間としては約8割が普通であるということだった。図書館の調べものや利用についての項目は約8割が満足とあったが2割の方が不満であるという結果だった。借用・交換業務をスムーズにできる方法、現行努めているが効率的に行っていきたいと思う。次に職員のサービスや専門的知識についての項目だが満足等、普通も含めると約9割だった。

日々の職員の対応については満足・やや満足が8割と高い評価が得られている。次に図書館の案内表示についてだが7割が普通ということで、高齢の方からは見にくいというご意見もあった。今後高齢者等の方に安心して利用できるよう配慮していかなければいけないと感じた。図書館から情報を得るための手段として、それぞれの媒介から均等に情報を得ていることがわかった。今後ツイッターなどのツールの充実を図っていきたいと考える。

次に蔵書の検索やリクエストの方法についてはカウンターや利用者端末などそれぞれまんべんなく活用しているのが見て取れる。

次に図書館でのサービスで充実してほしいという項目だが、本についての情報提供が約4割とあり多様化した情報が求められているのかと感じている。

次に利用されている年代ということでだが、7この表から各年代に利用されていることがわかる。

性別については女性の方が多いという結果だった。また、府中、小平、国立と相互利用しているが小平市民の方の利用が比較的が多いという結果だった。訂正がある。5の図書館からの情報を得るための手段の③のチャートが載っていおらず申し訳なかった。以上。

会長：利用者アンケート結果報告について何かご質問は。

委員：10代の人がいらないというのは納得できない。図書館側の歩み寄りがなかったのではないかと。

事務局：カウンターで用紙を渡したのがあまり10代はいなかった。内容が子供向けではなかったということと、確かに子供たちに渡したほうがいいのでは意見もあったので実際にあまりいなかったことも影響しているのではないかと思う。実際少なかったこともあるのでこのような極端な結果になった。いろんな場面の中で子供向けのアンケートを行う必要性を感じた。

会長：「各問題がまんべんなく」という表現がよくない。利用している状況でなく、アンケートに回答している利用者の結果であるので直接つながらず誤解を招くし判断の材料にならない。いつかの時期で児童登録率がたとえば乳幼児、小学生など比率も出てくるのではないかと思う。いずれにしろこのアンケートは今回、回答してくれた方が背景にあるということ理解したほうがいい。

来館したときに一人ひとり手渡しなので、若い人は見えないということもあるのかもしれない。ただ、登録状況としては結構あるのではないかと思う。

委員：5の図書館の案内表示で館内の案内板でなく、外の案内板がわかりづらい。特に私は並木図書館か近いのだが戸倉街道からだと行きつけない。

委員：私は恋ヶ窪図書館に車で行く場合、駐車場がないので残念である。前から要望があると思うし、今回のアンケートでも要望がある。

事務局：恋ヶ窪図書館の駐車場は市役所の駐車場を利用させていただくことになっている。ただ、距離があるので団体貸出しのお母さんなどは苦勞している。恋ヶ窪図書館の土地も図書館のものでなく、他から借りている。そんなことからご迷惑おかけしていると思う。

会長：市街地の中に図書館があるということは、利用者の駐車場を設けるとするのは考えにくい。大方の行政の判断になろうかと思う。ただ、荷物が多とかなど想定して、ある程度の配慮は必要かなと思う。これからの計画づくりの時に駐車場・駐輪場の設置を念頭にお考えいただきたいと思う。その外の看板についてはわかりやすくしてほしい。

事務局：ご指摘の通りでしっかり受け止めていきたいと思う。

会長：実際だれのためのサインなのかというところをしっかりと押さえていただきたい。

委員：表示はだれでもわかりやすくしてほしい。

委員：もとまち図書館はいくつも案内板がある。一見迷路のようでわからない。

会長：矢印の下に周辺の案内図というか現在位置がわかるなど工夫が必要。

会長：このアンケートを図書館運営にどう活かしていただきたい。アンケートも聞いただけでなく、指摘事項も図書館側が積極的に発信していくことが大事。

（協議事項 図書館評価について）

事務局：利用環境・利用整備から有効登録率は22%の目標に対し14%であり評価としてはCということだった。

次に利用者の登録更新の実施方針をきめマニュアル等の整備を行うという目標に対し、マニュアルはできていても実施できていないのでC評価になった。

開館時間・開館日の拡大、利便性の向上を図るという目標に対し、本多、光を除いて夜間開館があるが行っていない。ただ、一部業務委託で拡充することも検討中なのでB評価となった。祝日と重なる月曜開館は実施されているのでA評価とした。次に貸出冊数（12冊）、貸出期間（2週間）の中で利用者の要望を聞くために利用者アンケートの実施を行うという目標に対し、実施はしたが分析、集計、公開がこれからということでB評価。

次に閲覧だが目標は「読書の時間や鑑賞の時間がゆったりと楽しめる地域の居場所を果たせるために館内利用の環境整備を行いスペースの確保する工夫を図っていく」ということ。25年度の目標は「参考資料室の無線LANの導入を検討する。」「閲覧席の利用実態を把握し、有効に利用できる日常の見回りを行い管理する。」前段は実施されなかった。ただ新しいシステムで検討するということであるがC評価。後段は実施しているのでA評価。

会長：利用環境・利用整備ということで4項目が挙げられているが利用登録については目標が22%で実績は14%ということですがこれはどういうことなのか。

委員：閲覧のところではA評価は見回りをしたというのでA評価なのか。環境整備したということでA評価なのか。環境整備をしてから見回りするというのではないか。

事務局：実施的に椅子や机が増えたわけではないが、見回りしながら自習している人に注意喚起を促したということだ。

会長：見回りをしてある程度、環境整備が出来たということか。

事務局：25年度の大きな目標として環境整備となっているのでこういう書き方になってしまった。

会長：付け加えれば業績として見回りをして環境が向上したというようにすれば目標が達成されたということになる。

会長：協議会の評価が2次評価ということがわれわれの評価になるわけだ。評価自体の判断材料がわれわれは見えていないので判断しようがない。

委員：目標が利用登録の22%というのはどうして決めたのか。

事務局：前回の時に21%としていたので今回22%とした。

委員：本当に22%したいなら市民課の窓口で呼びかけするなど本気でやるなら他との連携が必要になる。市民課のところに案内する方に呼びかけのお願いするとか考えなければならない。今のままでは14%を22%にするのはむずかしい。

会長：私は逆に22%が14%に何でなってしまったのか。多くの図書館は上限は3割といわれている。有効登録率が14%に下がったという理由が何なんのか。

委員：登録率全部で出したのか。

事務局：この1年間に利用した人に人口を割っているので登録者全部ということではない。登録者でも利用していない人もいる。あくまで登録者で利用している方を対象にしている。

委員：利用してなくても登録者を有効登録者に加えても次のステップになるのではないか。登録することを多くするという作戦をたてる。結果として元のようになるのではないか。

委員：新規の登録者が減っているのか。

事務局：新規の登録者が減っているということではないが今まで使っていた人が使わなくなったということも含んでいる。震災の後に利用者が減ったということもある。リクエストの上限をきめたのでその辺が影響していると思う。ただそれにしても低いのできちんと分析しなければならない。

委員：みなさん頑張っているのにこのままでは通信簿が評価がさがってしまう。0でなければ変えてしまうのはプランである。

会長：ここは現実にかえて分析し、その結果どうしなければいけないのか考える。登録率を上げるためにPRするのかを含めて検討しなければならないと思う。ところでこのままでは終わらないのでどうしたいのか。

事務局：今回は本多図書館長、各館長、委員の方から2名程度出していただき小委員会を設置して評価案を作成した。

会長：小委員会ですらまとめて具体化していかないと協議会での評価ですから漠然とした形で書くわけにいかない。今日は全体的な意見としていただいて小委員会ですらまとめたいと思う。そういうことで小委員会をつくりたいと思うがいかがでしょうか。事務局はどうですか。

事務局：よろしくお願ひしたい。

会長：会長、副会長以外でどなたか。今、村山委員と木下委員に挙手していただいた。では会長、副会

長、村山委員、木下委員そして、事務局でとりまとめたいと思うがよろしいか。

(異議なし) それではとりまとめたものを皆さんにお返しして、まとめたものを皆さんの見解として2次評価を進めていきたい。皆さまよろしいか。

一同：よろしくお願ひしたい。

会長：利用環境・利用状況の中で登録率の問題があったが、ほかに何かあるか。

委員：字の色が気になる。赤字は何か意味があるのか。

事務局：途中の段階で直しができたため、あるいは入れ込んだりしたため。わかるように赤にした。

委員：利用者サービスのところで目標どおり達成できたのになぜC評価なのか。

事務局：こちらのミス。

委員：休日の利用者は多かったのか。

事務局：最初のころに比べだいぶ増えて、定着してきたと思う。

会長：職員は出勤しているのか。

事務局：出勤している。勤務体系は代休扱いとなる。

委員：視覚障がい者サービス特にディジー化や宅配を検討するというのであれば何らかの形で障がい者にもサービスが得られないか。宅配については障がい者が関与できないか。

事務局：図書館に来られない人のために郵送サービスはやっているが自宅に届けることの検討であった。ディジーは郵送によるサービスを行っている。宅配についてはボランティアとの関係で考えていきたいと思うがまだ具体的にはなっていない。

副会長：Cになっているところに着目することが大事である。たとえばこういう方向で実施検討しますとかもう少し何かあると改善の余地がある。たとえば登録率についても市内、市外に分けてそれぞれ検討してみる。市内が弱ければ発信力、市報等でPRするとかの対策も見えてくる。

会長：Cのところで見ると資料の収集が結構多い。副会長もおしゃっていた様に次につながるような工夫したほうが良いと思う。こうしたいとか次のステップをイメージできるものがないと思う。時間もないのでお気づきの点があれば事務局に連絡して事務局のほうから伺って小委員会集約して皆さんの総意としたいと思う。