

国分寺市図書館運営協議会 第5期第4回定例会要点記録

日時：平成 27 年 8 月 26 日（水） 午後 1 時 30 分から 16 時 00 分

場所：本多公民館 講座室

欠席 2 人 傍聴：2 人

会長：初めに、協議事項について進める。光図書館一部業務委託の評価について。

課長：まず委員会の設置要綱。第 2 条で検証の目的を掲げ、仕様書について履行が行われているか。今後委託を進める中でどのようなサービスを加えていくことが国分寺の図書館にふさわしいか。9 人の構成メンバーで会議を進めている。日程としては、7 月 31 日に 2 回目の会議を開催。1 回目はどういう検討にするのかを決め、2 回目に検証を行った。評価表は、18 項目を出し 4 段階評価を行い、意見を出し合いながら評価し、今の事業者が適正に働いているかということを検証している。決裁中なので内容を載せていない。評価票は検討中である。図書館アンケートは、6 月 24 日から 7 月 20 日まで全図書館に置いて記入していただいた。約 193 枚の回収。700 枚を配布した。グラフの 2 つ目のほうに具体的に質問項目が書いてある。カウンター業務に対する印象や使い勝手、リクエストなどの相談、書架案内等についてで、ほとんどが普通以上の評価になっている。電話での対応については印象が悪いというのはなかった。夜間開館については、利用しやすくなった、しにくくなったとあるが、水曜日の 8 時までがなくなり、平日が連続して 7 時まで開いていることで便利になったという評価。開館時間は 126 人の方がこのままでいいという意見であった。11 月 30 日までアンケートをやるので最終的にはそれを足したものになる。利用者懇談会は、7 月 18 日（土）と 22 日（水）、平日と土曜日にやった。光図書館の委託に限って意見を出してもらった。あとは、夜間の滞在者の人数を数えてもらい、昨年の 8 時までの水曜日の滞在者との比較をしている。職員の対応とスタッフの対応の比較を 23 年度のアンケートと今回のアンケートで比較しているが同じような内容になっている。検証についてはこのほか各委員もしくは正副委員長から意見疑問を出しながら、と現場の光図書館長、課長からは行政的観点から、現場の責任者ヒアリング等を行い、状況の説明と回答を行い検証した。

会長：状況は 2 回の評価委員会の会合を開いて、協議を進めてきた。具体的な結論は出ていない。今回は運営協議会の中で意見を出していただき、検証委員会に上げていく。

委員：従事者の配置が仕様書のように配置されていればいい評価なのかということだと、仕様書通りに配置されていても現状はどうなのかが評価されなくなってしまう。仕様書に対してどうなのかが評価の対象になっていて、けれど現状がどうなのか、現状の方が評価の対象として大事なのかなと思うがどうなのか。

会長：今回の評価については、仕様書と見比べた場合、現実どのようなサービスがされて

いるかの検証なので、実際の仕様書の中身とどんな動きをしているのか、具体的にその場で光の職員からはこのような状況だと報告いただき、仕様書と照らし合わせた時にどうなのかということはしている。見ている職員の要素は大事なので、公開していただき、情報の共有化をしていきたいというスタンスで動いている。

課長：仕様書には何人配置とは書けないので、適正に配置と言っている。有資格者何割、運営ローテーション、休みの時に入れるか、人員配置がどうか。業者が決まる前にはプロポーザル方式でどのような人員配置ができるか。最大もらさずできるか。

委員：4番の業務改善が図られたかは大事。委託業者が業務改善をしたのかどうか。どういう評価項目なのか、委託業者が業務改善をすることを期待しているのか。大きいことだと思う。直営でしていなかった新しいことをしてもらったか。コストダウンが図られたか、専門的な観点で委託するという大きな二つの視点がある。なんでコストダウンができるか、職員がいると高い。委託が安いのはアルバイトが安いから。コストダウンの観点においては、労働環境に影響してくる。コストが下がっても働く人の環境から言えばよくないかもしれない。図書館の経営はコストが下がったが、評価が難しい。委託業者を入れることでいくら減ったかがコストダウンだと思う。

課長：内容的には指定管理のような局面がある。3か月では評価はできない。日常を回すことが最優先されている。検証の中では事務改善のようなことを何かやったか。たとえばリクエストカードが人の交代によって散逸するのを防ぐため、クリアファイルで見えないように工夫した物を作った。資料の返却が終わっているかわかる札を作った。そういった事務改善を行っている。非常に多くの委託を経験しているので図書館に有効なことを会社のほうで考えながら徐々に行っている。

委員：立川の図書館は、委託先が図書館業務の専門性の高い会社だった。国分寺市ではそういうのは無理でしょうと言われたが、今は専門性の高いところに頼んでいるのか。

課長：プロポーザルでは、書店や建物管理会社などがあった。今の会社は、もともと書誌情報を作っている会社。全国で300館ぐらい請負っている専門性の高い会社である。

委員：業務改善というよりは事務改善。一般論で市の基準でABCという評価ではなく。この業者に頼むとこういう専門性がある、3カ月たったら改善点を提案してくれという委託をしないと意味がない。業務改善をしましたうまくやった、良かったでは何にもならない。もっと絞って何を委託するのか、期待値はこうでというぐらいやらないと。「非常に良い」「ふつう」とはなんだ。今までと変わらないのが普通なのか。「良い」はえらく良くなったのか。平たく言うと直営の時と変わらない。職員がやっていた時も今もいいよ、なら一緒。後のメリットはコストダウン。コストダウンがどのくらいで、思った通りになっているか。このくらいに思っていたが、やった結果利用者感覚はイコール。コストダウンとしては成果として上がっている。そういうことをきちんとやってほしい。その業者は質的改善はしている。その業者の専門性で改善を出せときちんと決めて、このコストダウンはクリアしたという形で

やっていないとダメ。「いい」「悪い」「普通」などとやってもだめ。ここをこういう風にやっているというところを評価しないと。

副会長：実際どうなのかというのが現場の人の話。丁寧な状況を聞かせていただいている。

いろいろな委員の方が検証委員会に参加しており、質問に丁寧に答えていて、現状はきっとこうなんだろうということが分かる形で進んでいる。市民委員という立場で利用者の視点を大事にしながら参加しているが、次の仕様書を作るときにはより良いサービスになることを期待しながら。いいことも悪いこともある。良かったことは良かったと現実にとり込んで、こういうところは改善の必要があるということ課題として、伸びて行ってほしい。伸びしろの部分、評価項目についても、現状の話を受け止めながら丁寧に進めて行っているというのが率直な感想である。

会長：評価するには、目標がどういうところにあるのか。一つの業務がここまで行けば何点なのか。目標値を決めていく必要がある。そこでクリアしているかないか。評価の物差しを図書館側がしっかり持たないと、評価しきれない。そういう意味では業務改善についても、具体的にどのような提案を求めているのかということをもふまえていかないといけない。評価委員会のメンバーはほとんど現場にいない人。現場の状況を知ってもらい、図書館側が情報を提供して共有化していかないと正しい評価にならない。今後の検討委員会のあり方を左右することになると思うので、運営協議会の意見として、先ほど頂いた意見も上げて行ってほしい。コストダウンについても、単に経費がどのくらいかかったのかだけではなくて、これを導入したことにより、サービスがどのくらい拡大したか、利用者がどのくらい増えたかということ、貸し出しが増えたかということもある意味コストダウンの反対側の成果なので、そういうことを含めてどれだけコストダウンしたかということが大切。

委員：光図書館の利用者懇談会で、掲示がきれいになったのは、職員がやっているとその時利用者懇談会で言っていた。職員がやっていると書いておいた方がいい。それがないと委託の人がやってくれたみたいな印象になってしまうので。

課長：その場でも話したがサービス拡大ということは、掲示にも職員が気を配れるというのも効果だし、分類番号順に地域資料がきれいに並べられたりというのも、そういったところに反映しているということがある。

会長：次に子ども読書。

事務局：子ども読書活動推進計画については、前回平成 25 年度の評価をしてもらったが今回は平成 26 年度のものになる。今日配布して今日見るのは難しいと思うが、○のところはご覧いただくことにして、○以外のものの説明。

会長：33 の項目は○か。

事務局：○なのだが、新しくやったことなので。

委員：27 が×と言ったが、これは書き方がまずい。「地域開放する」と決めたのにできなかったのなら×だが、「検討します」なら、検討した結果見送りです。○なのでは。そ

ういうものがいっぱいあり、三十何項目一律になっている。例えば今年は3年計画で重点を置いてこの3つやる5つやるなど重要度を置くべきではないか。せいぜい7, 8個。そういうのをやればすごく価値がある。運営協議会の議題はそういうことをやってほしい。○×△の攻め方の方法として、5館で地域性やそこに集まる人も違うから、このテーマはどこでやるなどある程度5館の特徴を出さないと。総じて○△×などをやめ、重要度を考え、どれはどこの図書館でやるとか、このくらいやったら成功、成功したらほかの図書館でという形で進めていかないと、やっている方も各館でこのようにやったら、あまり力が入らないのではないのか。

会長：図書館独自の事業の取り組みについてはおっしゃる通りだが、これは図書館だけではなく全庁的な取り組みなので、その中でまとめ役が図書館という形で事務局みたいな形で進めているのが現状。評価の○△×については言われたとおりだと思う。学校図書館開放ができないのは果たして×なのか、ある意味議論が必要。学校図書館解放と決めておきながらここまで全然実現できないのか、議論したけれどできないという方向性が出たということについては重要なことだと思う。そのことについては×はいかがなものかという意見はすごくよく分かる。単純に項目が具体的な取り組みができていないことが×か。取り組みの方向性を決めることが目的だったのかによって×なのかどうかということがあるので注釈が必要。

委員：そうすると、この計画は図書館以外にどこが絡んでいるのか。

会長：全庁的。教育委員会の中でも指導室とか、市長部局のほうでも児童青少年を扱っているところ。保育園などでも、国分寺市の子供の読書活動についてどこでどう取り組んでいるのか。図書館で独自に判断するのは難しいところである。

会長：図書館で独自に判断するのは難しい。

委員：全課で関係しているところが集まって、30項目の重点を話すことはないのか。

事務局：ない。この年度は何を重点にするというのはない。図書館の中には第一優先というものは年度ごとにはある。

委員：担当者はまずそれを出すべきで、例えば5項目の結果はだいたいこうだということを言うべき。重点度に対して他課はどうか。

課長：優先順位とかは最初につけるべきだったかもしれない。

委員：○がいくつありますというより、重点度がこれというようにしないと、関係している皆さんにもそういうのがあれば二重丸にでもなる。

会長：気になっていたのは、5のおはなしのことがとても進んでいると思っていたのでここにきて△というのは。

会長：目標を高く置いているということだと思う。もうちょっと進めていきたいということで△なのかと思う。

委員：5は話す人の育成。聞いてくれる人の集まりが悪いということで△か。

事務局：参加は大きい子向けは少ないときもある。努力をしていると思っているので△で

なくてもよいかとも思う。

会長：目標を高く置いている。△でいいのかなというのがあるかもしれないが、もう少し進めていきたいという意味の△と理解した。

委員：お話が少し幼いという感じがした。1から3年生だと幼いので、楽しんではいるが1回行ってリピーターがいない。水曜日（午後）は学校も授業がないがサッカーがあると行くことができない。それでなかなか大きい子は来づらい。図書館しかできないおはなし会、絶対行きたいと思うおはなし会を作っていたら参加者は来るのではないかと。参加してもらるのが難しい環境になっている。おはなし会のほか、5月に検証した時には図書館評価もあいまい、分かりづらい、具体的に出したらどうか。これを見るとだいぶ具体的になった。これから努力していただきたい。

会長：子どもの生活の状況が変化。今までの取り組みでよいかどうかも検証していかなければいけない。子どもの放課後の動きも調べていく必要がある。

委員：今だと放課後子どもプラン。放課後に子どもが学校。そこに入り込んでもらって。今に合った方法があるのではないかと思った。昔と現状が違っているの。

委員：東元町文庫が放課後子どもプランに行っている。

会長：国分寺はそういう活動をやっている団体はかなりあるので、それを図書館としてカバーしていく形で共同作業として進めていくことが必要かなと思う。

委員：選書の相談にのっていただければと思う。

会長：では、進行管理表についてはここまでで。これは5カ年なので29年度まで。次は図書館ボランティアについて。資料も初めて見るもの。

課長：図書館ボランティアの頭出しということでの説明。資料は他市の図書館ボランティア状況。今まではボランティアは、おはなしや文庫だけだったが、新たに書架整理や本の返却その他もろもろで、図書館と一緒に支えたいとか一緒にやっていきたいとかいう人がいるので、市民の力を図書館に入れていきながら、市民にも参加していただく機会を作っていこうと考えている。他市の状況でも、本の返却や、本をきれいにするなど様々なことに取り組んでいる。市の規模によっても違うが参考にしながら要綱を作っていく。市の考え方は、ちゃんとしたボランティアの養成から入るやり方、障害者用の音訳ボランティアのようなものがあるが、育成して参加していく方法と登録していれば行きたいときに行けるというものとあって、後者の方をやっていく。要項ができれば出させてもらう。予算をとっているので確実に始める。

会長：以前出たのはボランティアの名称。もう少しふさわしい名前をとることが出た。障害者サービスの位置づけとして、音訳とか点訳とか宅配とかそういうこと、子どもを対象にしたおはなし、それ以外の業務の手伝い。おそらく3つ4つあって運営にかかる部分とそうでない部分と整理して。障害者サービスは特別な技術があるのでそう簡単にできるものではない。音訳も点訳にしてもそれなりの研修を積んだ形でやらないと具体的なサービスを進めていくうえで、それなりの研修の機会が必要。

お話にしても、本の選び方、雰囲気づくり、一定期間の研修が必要。そういうことを計画的に進めていかなければいけない。

委員：毎回おこなわれている利用者懇談会の参加人数が少ない。図書館に協力しようとする人が表立っているような気はしない。部門・部門の興味を持っているところの講座で声掛けをして、その線に沿ったグループができていくことが望ましい。あまりにも利用者懇談会に出る人が少なくておかしい。その程度の興味なのかと思われてしまうので、興味を持つところに声掛けをした方がいい。

課長：具体的にやったのは、読み聞かせ講座と音訳者養成講座。その方たちも高齢化している。利用者懇談会は何かを言ってくれということでハードルが高いが何気ないところで図書館のことをしていく人が裾野的に広がっていくことで利用者懇談会に出る人も広がっていくのではないかと思う。ブックカフェには参加者がいたので潜在的にはいると思う。

委員：もっと他のメディアに取り上げられそうな、たとえば名誉館長とか。図書館で全国的に盛んになっているのは、自分の好きな本を紹介する。そういう企画を国分寺らしくして開催する。新聞ネタになっていきそうなものを考えていかないと。具体的に棚の整理やってくれますかと言っても、そんなに集まらないと思うが。

会長：そういうのもある意味必要なことでセンセーショナルな呼びかけも人の目を引くところでは有効。国分寺ではこんなこともやっているということを見せていく。じゃあ自分も参加してみようかという形での呼びかけも必要だし、日頃から利用している利用者が協力して棚を直してみようというのも、両面必要な形。アピール性ということでは特徴的なものを出していくのは一つの戦略として必要。

委員：朝日とか読売とかアサココとかに載るような。猫に館長をやらせたとか。

委員：センセーショナルなことは人目は引くが長続きしない。きちんとやっていかないと一過性で終わる。

課長：一つ花火を上げて、つながるような仕掛けづくりをしていかなければいけない。

委員：魅力的なものを作っていくというのをぜひ出した方がいい。

会長：図書館側の仕掛けが大事。打ち上げ花火ではだめでそれをつなげていくことが必要。

副会長：本多公民館まつりのリサイクル市とブックカフェは、企画勝ちだと思う。図書館の資料に対する期待、企画があったから人が来た。せっかく来てくれたのだから利用者懇談会とかいろんなものを配ればよかったと思う。ずっと図書館を使っている人だし、一つの企画を通して交流して、支えてくれる人たちと交流して図書館のことを考えられるようなことを考えるべき。大きな子のおはなし会の集まりが悪いという話が合ったが、イベント的に年4回やる。回数やらなくても中身が充実していればいい。人が来ないなら行くことも大事。企画とそれを次につなげていくことも必要なのではないかと思う。

委員：利用者懇談会に初めて参加した。図書館には結構行っていたが今までやっているこ

とも知らなかった。図書館は個人利用が多いが、考えると図書館を支えるのは市民。市民が利用していろいろなこと広げていかないと足りない施設にされてしまう。利用することで本を通してみんなで図書館を良くしていこうと考えるかもしれない。利用者がつながりグループができていく。企画を作って仕掛けることが大事ではないか。敷居が高い、図書館はちょっと緊張するとあったが、リラックスして入っていける楽しいところだということをもっと。ボランティアというのも一人で「私はこういうことをしたい」と入っていくのは大変だがグループ的な活動があれば。利用するグループとして図書館を支えていくということが大切。行政の上からお願いしますというのは違うのではないか。そういうことではなく、図書館を少しでもよくしたいという気持ちが出てくるように仕掛けることが必要だと思った。

委員：ブックカフェは、自分が発言をしなくても本をもらえるという企画が良かった。土曜日は行けなかったので、土日でやってほしかった。図書館の読み聞かせ講習会は3回では足りない。5回ぐらいにしてほしい。本作りの講座も楽しかった。楽しい思い出が3回で終わってしまい自主講座をしないかといっても立ち消えになりもったいない。後に続けていけるように改善をお願いしたい。紙芝居のリストを作ったということだが、国分寺の歴史の紙芝居を作ってほしいとお願いしたい。

会長：今年度中に作っていくということで。協議事項としてその他あるか。報告事項は。

課長：都立多摩図書館の移転について説明。平成29年1月に開館。座間会長が持ってきてくれた資料で、地上4階建てのものができていることが分かる。開架フロアが広い図書館で閲覧コーナーが広がる。マガジンバンクということで、今の534誌6000誌になり、かなり多くなる。

委員：こういうところで障害者を雇っていただけるよう、話をしてほしい。

課長：ICタグの説明。来年度に向けて予算獲得していく。専門性のない職員でも貸出しができるように、駅前や国立高架下などでも窓口を開設できるように考えている。

課長：国分寺駅北口開発の説明。

課長：長期延滞者の貸出停止の説明。30日以上延滞しているものがある場合は貸出・予約をできなくする。

副会長：光図書館の一部委託の実施と図書館ボランティアが大きなこと。仕様書の検証で、より良い図書館が目指されることを期待する。光図書館の職員の努力に敬意を払いながら、検証というものがさらっと流れていくのではなく今の国分寺の図書館サービスのあり方を再検討するという意味を込めてこのために温かくも厳しめに評価がなされていくことが必要ではないかと考えている。

事務局：10月17日、18日光図書館の公民館まつりへの参加。第二小学校体育館でリサイクル市を行う。17日は、利用者懇談会でも要望があったように10時と3時の2回開架書庫見学ツアーをしたいと思っている。

事務局：次回は、10月21日9時30分からの予定。場所は決まり次第連絡する。