

第15期町田市立図書館協議会

第6回定例会議事録

日時：2014年3月13日（木） 午後3時00分～午後5時50分
場所：町田市立中央図書館 6階ホール

■出席者

（委員） 山口洋（委員長）、市村省二、高野和美、千田実
清水陽子、多田美恵子、中林君江、砂川とき江
（計8名）

（館長） 尾留川朗

（図書館） 野口修子、村松美咲

（事務局） 近藤裕一（副館長）、佐久間隆司、佐藤孝久

■欠席者 久保礼子

■傍聴者 なし

2014年3月13日

第15期図書館協議会 第6回定例会次第

■館長報告

1. 教育委員会 3月7日(金)

<議案審議事項>

- ・議案第92号 町田市立図書館協議会委員の解嘱の臨時専決処理に關し承認を求めることについて ……資料1

<報告事項>

- ・さるびあ図書館のサービス再開(開館)について

2. その他

■協議事項

1. 図書館評価について

2. その他

■配布資料

1. 「図書館事業計画(2013年度～2017年度)」/冊子

■議事録

○山口委員長 それでは、定刻になりましたので、第15期図書館協議会第6回定例会を始めたいと思います。

前回の協議会、第5回定例会からそれほど時間があいておりませんが、ちょうど今月末予定しておりました第4週目が「まちだとしょかん子どもまつり」とぶつかっておりますので、そのために2週ばかり早く開催することになりました。

本日は、久保委員がご欠席でございます。それから、千田委員が公務のため、遅れて参加されます。なお、尾留川館長は議会の議案説明会のために遅れて参加されるということです。

それでは、式次第どおりで進めたいと思います。

最初に、館長報告からお願いいたします。

○近藤副館長 副館長の近藤です。今、委員長からありましたとおり、館長が今日は議案説明会の日で、予定よりちょっと時間がかかっているようで、3時までには間に合いませんでしたので、館長報告は代理で私からさせていただきます。

前回から余り日がたっておりませんので、報告事項は1点だけとなります。教育委員会が3月7日に開かれました。定例の教育委員会になります。こちらで、前回もご報告させていただきましたけれども、玉目委員から退任の申し出がありましたので、それについて議案第92号ということで、町田市立図書館協議会委員の解嘱の臨時専決処理に関し承認を求めることについてという議案を提出いたしました。これについては特段質問、意見等なく承認されております。

2点目、報告事項としてさるびあ図書館のサービスの再開についての報告いたしました。こちらについても、前回お話ししていますけれども、長いお休みでしたが、明日からさるびあ図書館再開ということで、今最後の準備をしているところになります。

○山口委員長 ありがとうございます。前回から時間が余りたっておりませんので、報告事項2件ということですが、この件について何かご意見、ご質問がございましたら、ご発言をお願いします。

特にないかとは思いますが、さるびあ図書館のサービス再開の件についてはいかがでしょうか。これについては前回の協議会の席上でも、できるだけ再開の件を周知するよというということで、プリントを配付するというようなお話がありましたが、実際に子どもたちの手にも渡っているようですので、ぜひサービスをまた前のように復活させていただ

ればと思います。

館長報告事項についてはよろしいでしょうか。

それでは、次の協議事項に入りたいと思います。本日は、前回第5回定例会のときに「第2期図書館評価・評価項目一覧表」をご提示いただきました。これにつきまして、特に業務や活動指標など、第1期までの図書館評価項目と同じものもあれば、変わったものもあるという状況ですが、これについて今日は時間がございますので、不明な点または疑問、意見などを協議会の皆さんからお出しただいて、それについていろいろとご担当の方からご説明をいただくような形で進められればと思います。

大変多岐にわたっておりますので、一番上の項目、最初の項目のところから見ていくのがよろしいのかと思うのですが、「第2期図書館評価・評価項目一覧表（案）」をお持ちでしょうか。もしお持ちでない委員がいらっしゃいましたら、済みません。

○事務局 今印刷しておりますので。

○山口委員長 では、そろそろまで少し待ちます。

その間、少し委員長から発言させていただきますが、図書館評価については、昨年、現在のメンバーで1回やっております。本日、新規で昨年の夏から参加されている委員が多いと思いますので、どういう目的でやっているのかがわからないうちにどんどん進んでいったような感じではないかと思うのです。

図書館評価につきましては、最近多くの公共図書館で導入されるようになってきましたけれども、根拠は図書館法、平成20年の改正図書館法に基づいております。ただ、インターネットで公表されているものも大分出てまいりましたので、各図書館で行われています評価を私が拝見しておりますと2種類あるのかなど。1つは、図書館の業務を分析して評価している事業評価のような形でしょうか。もう1つは、図書館のサービスに関連して評価をしているというように、大体2つに分かれるのかと見ております。

どういう形がいいのかというのは、まだきちんと大枠ができていない訳ではないと思いますし、各図書館はいろいろと工夫をしながら模索している段階だろう。秋に日本図書館協会が図書館大会をやりますけれども、公共図書館の部会では、やはり図書館評価というのは常にテーマとして上がってくる。そういう意味で、どういう形がいいのかというのを、むしろ協議会と一緒に考えていこうという町田市の図書館の姿勢というのを私は評価したいと思うのです。逆に私たちは、この段階で忌憚のない意見をどんどん出して行って、できるだけいい図書館評価に持っていけるようにする必要があるのかと思っております。

このように、項目の検討の段階から協議会が参加するというのは、前回第1期の評価のときにはございませんでした。ですので、1回だけの経験しか皆さんない訳ですが、その経験に基づいて、もう1つは委員の皆さんはそれぞれご専門の分野、図書館とのかかわりがおありだと思いますので、ぜひそのお立場から忌憚のないご意見をいただければと思っております。

私がいつも図書館評価のときにひっかかるのが、最終的にこれは図書館サービスを向上させるために行われるものではないか。ですから、図書館サービスの向上に結びつけるのであれば、やはり評価項目も単に数値の問題だけではなくて、利用者がいろいろな問題または要求を抱えてきて、それがどう解消されていったかというサービスの評価も当然必要になるのかと思っております。

それは第1期の図書館評価のときに、前期、前々期の協議会の委員の中でも議論になったところでして、評価をする際に最終的にA、B、Cという段階で分ける。では、何を指標にするのか。指標は、数値がいいのか、それともコメントがいいのか、そもそも指標とするものの妥当性はどうなのか、そういうことが常に議論に上がってきている訳です。ですので、そういう点も勘案しながら、これから項目一覧を参考にしながら、特に活動指標というところなどを重点的に検討していきたいと思っております。

準備はよろしいでしょうか。それでは、1ページ目、事業名から確認していきましょうか。

まず、大事業名I資料閲覧貸出の項目から見ていきます。中事業名のところに1.利用者情報管理とありますが、事業内訳はご覧になればおわかりかと思っております。業務、利用者登録、そして活動指標として有効登録者数、市民の登録率というのが出てまいります。

これについてですが、先にご担当の方に確認をしたいのですが、活動指標で登録者数とか登録率というのが出ておりますが、具体的な目標値というのはまだ設定されていないということでしょうか。

○図書館（野口） 第2期をどのように評価するかということがまだ議論が分かれているところなのですが、今館長が戻られていないので、ここで説明していいものかわからないのですが、館長のイメージされているところでは、前回、数値目標を定めて、それにA、B、Cといった評価をいただくということでは、評価基準もぶれるし、目標の妥当性と今おっしゃった件で、安易な目標を立てると評価が得やすいですとか、そういった点で問題があるということがございまして、第2期については、前回ご説明したとおり、図

書館の事業の公明性を明らかにする、そこを主眼にして、数値目標ですとか、そういった目安になるものは余り設けることを考えていないというような説明です。

○山口委員長 そうしますと、最終的にいわゆるA、B、C、3段階なり5段階なりの評価自体は入れないということになるのですか。

○図書館（野口） イメージとしては、図書館協議会の方には監査的な役割を担っていただいて、こちらで事業の成果を積み重ねていって、それについてコメントをいただくというような形をイメージしております。

○山口委員長 そうすると、それは事業評価であって、サービスに対する評価ではないというお考えなのでしょうか。

○図書館（野口） そういった数値に至った背景といいますか、内部でこんな努力をしましたとか、行った事業の内容については明らかにしていくという方針でおります。ただ数値だけを追っていくのでは「町田の図書館」統計編と変わらないことになってしまいますので、その背景になったサービスの変更点ですとか行った事業について、ある程度記載をしていって、その全体の行った事業についてご判断をいただくというようなことを想定しています。

○山口委員長 そうしますと、事業の妥当性とか公明性ということは確かに大切なのですが、やはり評価をしていくということになると、自己評価、館内の評価においては、当然具体的な目標値をお出しになる訳ですね。それについては、館内で独自に設定をするから、その点は協議会とは特に話し合う必要はないとお考えなのでしょうか。

つまり、ここでは項目しか出ていないから、私は最初の評価からかかわっているのですが、やはりいつも疑問に思ったのは、数値や目標の妥当性ということで、それは今おっしゃったとおりだろうと思うのですね。そここのところを把握されているので、いいかなとは思ったのですが、しかし、当然どこの図書館でも、評価をするからにはA、B、Cなり5段階なり何かつけている。それを入れる以上は当然目標があるし、計画を立てれば当然目標があって、達成率という表現も出てくると思うのですね。

だから、その目標がどう設定されるかということが重要だし、あと、やはり公共図書館は図書館としての業務をきちんとやっていくということが基本にはあるけれども、その根本というのは利用者サービス、特に公共図書館の場合は利用者イコール市民へのサービスですから、その点でどれだけ市民の要求に応えたかというところで全体として評価がくだってくるのかなと。

ですから、町田市の図書館は貸出数等においても、過去から見ても比較的サービスの質はいいだろうと私は思っているのですが、それを例えば図書館評価のような形でより市民にもわかりやすい形で公表されていく。そういう中で協議会が外部評価に加わることで、むしろ図書館評価が市民にも開かれていて、公平性を担保しているのだという形になるのかと思っております。

ですので、この項目は事業計画から出てきているのだろうと思うのですが、事業計画が達成されましたよというだけで評価が終わるのではなくて、それが実際の市民のニーズにどう合ってきているのか、そこが今までの評価ではちょっと見えにくかった部分ではないかなと。ですから、逆に具体的な数値目標を設定するにしても、やはり図書館というのはサービスをする、つまり、貸出を中心としていろいろな情報提供サービスをするというのが基本ですから、そこにつながっていくような、むしろそれを意識したような指標や目標がないと、やはりわかりにくくなってしまわないかと思うのです。

私ばかり話しましたけれども、ほかの委員の皆様、いかがでしょうか。全体的な話から入りましたけれども。

では、全体の議論はまた全体を通してということと、あと、そのうち館長がお戻りになったときにもう1度確認したいと思うのです。

そうしますと、今日は、まず一覧表に出てくる例えば事業名のもとにおける業務、活動指標について考えていくということによろしいですか。考えるというか、意見を出すということ。

○図書館（野口） ご意見をいただくということで。

○山口委員長 もしくは、それについてご説明をこの場でいただくということによろしいですね。

○図書館（野口） はい。

○山口委員長 わかりました。

それでは、少し具体的な方から入りたいと思います。1番目の利用者情報管理の利用者登録のところについてご意見はいかがでしょう。

この件について私の方から、これは第1期のときにもたびたび出ていたのですが、市民の登録率と有効登録者数ということですが、実際の利用者は町田市の市民だけではなくて、ほかの自治体からも入ってきているというのが現実にございます。玉目委員がよくおっしゃっていましたが、実際に町田市の市民の登録率はきちんと押さえておか

ないといけないし、それをもとに、この後出てきます例えば各種サービスなどの統計でも、全体の利用者数と町田市民の利用者数と分けて数値をとっていただくという点はぜひやっていただきたいと思います。

それでは、この項目、利用者情報管理のところはよろしいでしょうか。

次の3へ行きたいのですが、ここで2が飛んでおりますけれども、これは項目が1つ消えたのでしょうか。

○図書館（野口） 前回のときにご説明が不十分というか、わかりにくかったかもしれないのですが、こちらの「第2期図書館評価・評価項目一覧表（案）」は、先に決まりました図書館事業計画がもとになっておりまして、その事業から市民の方にわかりやすく、そしてサービスの実態をよくあらわしている数値を挙げて評価項目にしていこうという考え方で成り立っております。それなので、実際には一番右側の活動指標と担当者が評価の具体的な内容になる訳です。ただ、その活動指標がどんな位置づけのもとにあるかというのをわかりやすくするために、図書館事業計画の表の整理した形態をとっております。

○山口委員長 済みません、何ページですか。

○図書館（村松） 57ページの3.事業計画という大きなところ、次の58ページから始まっているものです。

○図書館（野口） この表が全体に図書館が行っている事業を整理した形になっておりまして、この中で特に評価に適切だと思われる統計を選んだものが今回の第2期の評価項目一覧表（案）に挙がっております。

今ご質問があったように、一番大きなI資料閲覧貸出事業の中の1.利用者情報管理、1があつて2はないのはなぜかという話ですけれども、2番目の項目として行っているのは書誌情報管理という項目で、書誌を取得したり訂正したりといった内部事務に当たりまして、何件書誌データを登録して整理したかということは余り市民の皆様のサービスの数値としてはピンとこないといいますか、適切でない目標でしたので、今回の評価項目にはあえて取り上げなかったという形で1から3の選定に飛んでいるというような表の構成になっております。

○山口委員長 ありがとうございます。この件についていかがでしょうか。

それでは、私から、今「図書館事業計画（2013年度～2017年度）」、去年出たものの58ページを見ておりますが、こちらでは中事業名が書誌情報管理、その中で活動指標という

ものが出ていまして、「選定対象資料（図書）数」というのが最後に出ているかと思うのです。登録件数やマークデータの問題については、確かに利用者にかかわる直接サービスではないので、外されたという意図はわかるかと思うのですが、ただ一方で、どれだけの図書を選定対象としていますよという点は、やはり町田市の図書館の資料選定の姿を伝える点では意味があるのかなと。

というのは、町田市は全点見計らいをやっておりますね。私は全点見計らいというのは非常に評価していただいて、必ず手にとっておられるので、手間はかかる訳ですけども、ただ、それでどのくらいの件数を年間やっているか。カタログでの発注ですと、当然カタログに載っている数を全部こなせば全件になるのでしょうかけれども、見計らいでどのくらい選んでいるのだ、その中から選んだ本が今、図書館資料として提供されているのだという点で、何か情報として伝えることができるのではないかと思うのですね。

ですので、具体的なマークの登録件数などは、余り表に出ても利用者サービスに直接かわらないかもしれないけれども、そういう選書をやっているのだという点で、何かこれが外されるのはもったいないというような気がいたします。実際に選書の様子を委員の皆さんも11月に見学されておられますので、手間はかかるけれども、いい選書をしているのだという点で、それは何か生かす方法があるのではないかと思います。

○図書館（野口） はい。

○山口委員長 この項目についてはいかがでしょうか。

○中林委員 選書のことですけども、見学させていただいたときに非常に強く感動したことの1つなのです。そういったことを市民のほかの方にも知ってほしいなという気持ち、結局市民にはわからないのですよ。でも、知れば、ああ、そうなのか、カタログだけではなくて、中身を見てから選びますと言われたのはとても印象に残りましたから、入っている方がいいのではないかと思います。

○図書館（野口） ありがとうございます。ちゃんとお挨拶してなくて、今日は館長がまだ遅れておまして、あと評価担当責任者の海老澤が出張に出しておまして、かわりに職員の野口が出席しております。

○図書館（村松） 囑託の村松と申します。

○図書館（野口） よろしくお願いたします。

館長が戻られていないので、いただいたご意見をお預かりして、どう生かすか、持ち帰りで検討させていただきたいと思うのですけれども、今回の第2期の評価でなくても、事

業計画全体をまた分析して、中期、後期と評価することを考えておりますので、こういった形か、いただいたご意見を生かせるように検討させていただきたいと思います。

○山口委員長 では、この項目はよろしいでしょうか。

次に、Iの3.選定、資料選定です。活動指標としては、図書資料所蔵冊数、所蔵雑誌・新聞タイトル数、それからAV資料——視聴覚資料の所蔵点数ということで出ておりますが、この項目についてはいかがでしょうか。

では、私からですが、事業計画を見ますと、I-3のところには先ほどのI-2で出てきた選定対象資料数というのが活動指標で入っていますね。

○図書館（野口） はい。

○山口委員長 そうすると、この部分は両方かぶっているということですね。

○図書館（野口） そうですね。

○山口委員長 これですが、計画を見ると、活動指標で選定対象資料数があって、実際に所蔵している点数が出てという形になってはいますが、「選定対象資料（図書）」となっていて、視聴覚資料やほかの資料については含まれていないような表記になっていますが、これはどうなのでしょう。

○近藤副館長 それについては、先ほどお話ししましたとおり、見計らいをしているかどうかというところが1つ大きなところだと思うのですが、視聴覚資料などですとカタログから選んでいますし、雑誌も利用状況を見ながら、今発売されている雑誌、現物を見てということはしていませんので、やはり図書館の活動として特徴的にアナウンスできるのは図書の方かなということで、図書ということで限定していると考えています。

○山口委員長 そうしますと、活動指標というのが所蔵数、所蔵点数ということで、例えば視聴覚資料となっていますので、現実にあるものということになるかと思うのですが、ここの項目というのは資料選定なので、実際にどれだけの資料を選定の俎上に上げて、その中からどれだけ選んだかということが実は問題になっているのかなと私はイメージしていたのですが、そうではないということになるのでしょうか。

○近藤副館長 その辺の判断なのですけれども、確かに委員長がおっしゃるとおり、これだけの資料を選定の対象としました、その中からこれだけ購入しましたみたいな形で明確にわかればよろしいかと思うのですが、図書の場合は見計らいなので、毎週これだけ来ていましたと割とわかりやすいと思うのですが、そのほかについてはなかなかその辺があらわしにくいのかなと。結果として、選定の結果ということにはなってしまいます

が、そのように市民の方にお示しするものとしては、この所蔵の点数ということとこちらでは考えていたということになります。

○山口委員長 そうしますと、見計らいの場合は、当然業者が納品する数がわかりますので自動的に出るかと思うのです。しかし、ほかの資料も、結局、選定をする際に、雑誌、新聞になりますと目録等を使うのかもしれませんが、視聴覚資料の場合も、当然何もないところから選定はできないので、恐らく情報源などがあるかと思しますので、その統計をとっていくということも1つ方法としてはあるのかなと。業務が増えるということの問題はあるかと思えます。

もう1つは、選定のときに、これは後から出る項目ですけれども、リクエスト、利用者からの要求で上がってくる場合は選定のところには加えてはいないのでしょうか。それとも、それも加えた上で資料選定という捉え方でよろしいのでしょうか。

○図書館（野口） 選定対象に上がる資料というのは、新刊の見計らいに来る資料のほかに、1度見ていただいたかと思うのですが、予約対応で選定するものもございますので、そこを厳密に分けることはしておりません。

○山口委員長 わかりました。

それでは、この件についてほかに委員の方からご発言はないでしょうか。

○多田委員 細かいことなのですが、今おっしゃられたリクエスト発注の件ですけれども、リクエスト1件で発注されるのですか。

○図書館（野口） お1人の方のご要望があれば注文するかどうかというご質問でしょうか。

○多田委員 はい。

○図書館（野口） リクエストに対する対応の仕方というのは本によっていろいろでして、一昨年、ご要望にお応えして分析したこともあるのですが、新しい資料ですと、注文を出して購入して対応するケースがほとんどです。ただ、少し前の資料になりますと、都内のネットワークを使って借用してご提供した方が早い場合もございますし、似たような内容の資料がほかに所蔵がある場合もございますので、対応の仕方は状況に応じて判断するので、予約1件に対して必ず注文を出しますということでは必ずしもないです。

○多田委員 今伺うと、新刊は一応発注するというような考えだと思うのですが、それは物によって違うとは思いますが、金額によっても変わってきますか。市町村によっては5000円以上が何々とか、1万円以上すればR資料とか、あるかと思うのです

けれども、その辺はいかがでしょうか。

○図書館（野口） そちらも資料によって違ふとしか申し上げられないのですけれども、5000円以上しても、それが妥当で町田市の図書館として持つておくべきだと判断するものも当然ございますし、余りにも専門的で今後の需要が見込まれないものについては一定期間お待ちいただいて、都立図書館から借用などすることもございますので、価格だけが判断のラインになっている訳ではないです。

○多田委員 わかりました。ありがとうございます。

○山口委員長 よろしいでしょうか。

それでは、この3の項目でほかに特にございませんか。

では、次に4番目、資料整理のところを見たいと思います。こちらは図書・雑誌・視聴覚資料全体の装備、受入、分類訂正、修理、寄贈が事業内容で、業務は資料受入、活動指標として受入図書総冊数、それから視聴覚資料の受入点数ということになっております。

この件についてはいかがでしょうか。

○多田委員 AV資料の受入は、AV資料もこちらで装備されているのでしょうか。

○図書館（野口） 基本的に登録装備は自館で行っています。

○多田委員 わかりました。

○中林委員 最後の「障がい者サービス用資料受入点数」というのは、どんなものなのでしょうか。

○山口委員長 事業計画の方ですね。

○図書館（野口） これは評価の指標に取り上げていないので、確実に担当に確認していないのですけれども、障がい者サービスに供するために点字資料ですとか録音図書といった特殊な資料を整理して受け入れをしておりますので、そういった資料のことがAVサービスの活動の指標としてここに載ってきているのではないかと思います。

○中林委員 これは障がい者からのリクエストがあったものではなくて、そうでないものを常時資料として置いてあるということなのでしょうか。

○図書館（村松） 両方、リクエストがあったものもありますし、これはあった方がいいのではないかとということで選んで購入する場合……。

○中林委員 リクエストが特になくても、逆に寄贈されたものとか、そういったものも含めてですか。

○図書館（村松） 選定なので、寄贈は入っているか……。

○中林委員 それはわかっただけで結構です。

○山口委員長 今のところですが、私からも質問です。中事業名の資料整理というところで、計画では「障がい者サービス用資料受入点数」と出ているのですが、実際にどのくらいの点数が入っているのか。選定、そして資料整理、受入が入っているのかということは、資料整理で捉えることもできるかと思うのですが、一方では、障がい者サービスというサービス全体の図書館資料はどのくらい、情報源はどのくらいあるのか、それがどのくらい新しく入ってくるのかということを考えると、やはり必要かなと思うのですね。

資料整理の方では、受入図書の本冊数や視聴覚資料受入点数が出ていますけれども、例えば障がい者サービスの項目でそれを反映させるか、もしくは入れるところがあれば、資料整理のところに入れていく必要があるのかどうかということですね。というのは、障がい者サービスはどこまで受け入れればいいのか、どのくらい点数を増やせばいいのかというのは一概には言いにくいと思うのです。

ただ、現在の町田市の図書館が展開している障がい者サービスの規模を知る上では、あえて蔵書という言葉を使いますが、どのくらいの蔵書が入ってきて、それがどのくらい利用されているのか。たしか今回後ろの方で蔵書回転率などという項目が出てきますけれども、やはり同じことが言えるのかなと。私は障がい者サービスには余りかかわったことがないので、そこら辺の事情はよくわかりませんが、ただ、図書館のほかのサービスと比較したときに、同じように考えることもできるのかどうかということを思うと、今、中林委員の指摘された点は、やはり意味があるのではないかなと私は受けとめておりました。なので、それは検討していただければと思います。その方が多分利用者は、実際に見せられた評価の結果に対してわかりやすいし、意見なども出しやすいのかなと思います。

4番目の資料整理の項目についてはほかにかがででしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、次に少し項目の内容が膨らんでおりますが、7番目の貸出・返却事業の中で、事業内訳は貸出、延長貸出、返却、予約（リクエスト）、相互貸借、督促、利用停止、弁償などがございます。この中で相互貸借と貸出と督促が業務として評価の対象になっております。これについてはいかがでしょうか。

では、私から、相互貸借のところですが、他館への貸出点数と他館からの借用点数というのが活動指標と出ております。これは具体的に活動指標を出して評価となると、どのような評価をお考えになっているのでしょうか。

○図書館（野口） こちらも担当内でも議論が分かれたところで、他館から借用が増えるというのは、自館の蔵書に不備があるからという見方も一方ではできる訳なので、それはいかがなものか。また、他館へ貸出ということになると、その間、市民の方、利用要求のある方には利用いただけない訳なので、その分、サービスは低下ではないかという見方も一部にはあるかと思います。

ただ、こういった相互貸借のネットワークは今大変発達しておりますけれども、そのために自館で持っている蔵書以上のものを市民の方、利用者の方に使っていただけるということで一定の意味があるのではないか。あと、全部購入できる資料ではなく、もう入手困難な資料ですとか、特殊な地域資料なども、そういったネットワークを通じて使うことができますので、これは目標となる数値は多ければいいとか、逆に減らした方がいいというのは難しいので、内部で議論が分かれたのですけれども、これだけのボリュームの事業をやっている、蔵書の幅がさらに広がっているのだということを知っていただくために、あえて指標として入れた方がいいのではないかという声がありましたので、今項目として挙がっております。

○山口委員長 おっしゃったことはよくわかりました。確かに今、インターネット上でいろいろな図書館の目録が見られますので、所蔵を見て、図書館間相互貸借で資料の貸出が行われる。実際に1つの図書館で全て抱えるというのは無理ですから、当然これはあつてしかるべきだと思うのですね。問題は、貸出点数が多いか少ないかとか、借出点数が多いか少ないか、それはそれで分析すれば自館の蔵書構成を考える、ついでに言えば蔵書管理の上でも役に立つとは思いますが、もう1つは、これは全て利用者からの要求から生まれてくるサービスですね。

ですので、例えば他館からの借出点数というのは、単に他館から借出点数が多い少ないの問題だけではなくて、それが利用者の利便性にどうつながっているか。というのは、自館で持っていれば、その場で貸出をして終わってしまう。ところが、他館から取り寄せとなると、少なくとも1日以上は余計にかかる。実際にはもっとかかる訳ですね。ですので、例えば1件当たり利用者到手渡すまでに、余り細かい時間というのはとれないと思いますが、町田市の場合、何日ぐらいで取り寄せができていいのか、そんなところが見えてくると、これだけ時間がかかっているのだから、もっと蔵書を増やしましょうという議論にもつながっていくのかなと。

実際にほかの図書館から資料を借りたい、ほかの自治体と協定を結んでいるから、そこ

から資料を借りる。町田市でも、この間、視察をしたときに堺図書館は八王子市の方がいらっしゃるとか、中央館も相模原市の南部の方がいらっしゃるとか、これは実際に私も藤沢市に行きまして、藤沢市の辻堂は隣の茅ヶ崎市から来る市民の方が多い。そうすると、結局、それだけ資料を持っているけれども、市民の方にそれが回らなくなってくるのではないかという議論がよくある訳です。

ですから、相互貸借するというのはいいことだし、悪くはないのですが、それに頼ってしまうと、結局、貸している相手の図書館も借りている自分の図書館も、蔵書とその利用提供という点では低下していつてしまうのかなと。逆に町田市の蔵書におんぶしている自治体の方は、恐らく蔵書が足りないということだと思えるのです。そこは単に評価で出るだけではなくて、これは図書館評価に結びつけることはできないけれども、逆にそういうものをきちんと出していくことで、もっと利用者に大いに使ってもらっても結構なのだけれども、そちらもきっちりやらないと、最後は共倒れになりますよということを伝えていく上では、数字として出していくことは意味があるのかなと。

だから、評価という点で言えば、やはり利用者がどれだけ求める情報を求める方に素早く、ランガナタンの図書館学の五法則ではないけれども、「Save the time of the reader」を達成できているかどうか、それはやはり重く思うのです。だから、それにどれだけ応えていくかというのも、実は相互貸借を考えたときに指標というか、はかる物差しとして有効ではないかと思えます。多分それが一番利用者にはわかりやすいし、説得力があるかと思えます。

貸出、返却の項目ですが、ほかにいかがでしょうか。

○中林委員 先ほど相互貸借の場合にご意見が2つあるとおっしゃいましたけれども、私はその恩恵をこうむった人間としまして、すごくそれはうれしかったのです。古本屋さんにもなくて、どこにもなかったのが町田市の図書館の方がほかを全部当たってくださって、そして多摩市かどこか、もう古い昔出された本なのですけれども、取り寄せていただいたのです。大分前になりますけれども、そこまで図書館はやってくださるのかと感動しましたから、そういう声があるということもお伝えください。

○山口委員長 ほかにいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

もう1点だけお願いします。業務、貸出のところで、市民1人あたりの図書貸出冊数というのが出ていますね。これも前から評価のたびに話題になるところでして、貸し出した利用者数ではなくて、市民がどのくらい借りたかというのは1つ割り出す必要があるだろ

う。そうすることで市民の利用をはかることができる。サービスを評価するときにも、それは有効だと思います。

ただ、一方では、それと別で分けて、先ほどの相互貸借とはちょっと違いますけれども、周辺の自治体の利用者、やはり大変かもしれませんが、どこの自治体の方がどのくらい来ているかというのがわかると、恐らくそれぞれの地域館の状況、特徴というのがすごくよくわかるのではないかと。視察をして、堺図書館でそれを私は痛感いたしました。八王子市というのは私は見落としていたのですけれども、やはり周辺の町田市を越えた隣の自治体で新しくニュータウンができた。そうすると、その人は来るとか、そういう変化なども捉えられるのかなと思いますので、そこもできればご検討いただければと思います。

もう1点よろしいでしょうか。これも前の評価のときから話題にはなっていたのですが、督促のところですね。督促点数はないにこしたことはないのですけれども、やはり依然としてこれはあるし、問題もある。守谷館長の時代にもこれについては議論があったのですが、やはり点数だけではなくて、督促をした結果、どのくらい回収できたか。例えば督促も、1回督促したのか、2回、3回督促したのかということで違うかと思っておりますので、そんなところも1つ分析をされるといいのかなと思います。あとは督促の方法ですね。

それでは、7番の貸出・返却の項目のところはよろしいでしょうか。

○多田委員 細かくて済みません。督促のことなのですけれども、督促の資料の点数というよりも、督促している人というのは、結構同じ人物が延滞している場合がすごく多いのではないかと思います。延滞している人数を出したりするのは大変なことでしょうか。

○図書館（野口） 延滞というのが、ある時点で返却予定日から遅れている方というカウントになりますので、ちょっと遅れても返される方ですとか、常時慢性的におくれる方ですとか、いらっしゃる訳ですね。なので、延滞者の人数を正確に押さえるというのは、ある時点で何人いらっしゃるというのはわかるのですけれども、統計として、この方は延滞する人ですという人数を押さえるのは困難だとしか言いようがないので、この場合、同じ方が大量に出される場合もあるので、指標としては督促点数という形になってしまうかと思っております。ただ、今後ペナルティーなどを検討する段階では、悪質な延滞の方というのが対象になってくると考えます。

○多田委員 今申し上げたかったのは、例えば一日二日ちょっと遅れてしまったという方でなくて、督促をするある程度の期間というのがあるかと思うのですけれども、その状態になっている人、どのぐらいの人数が常時いるのかというのは大事ではないかと思うのですが。

○近藤副館長 今の督促ですと、ちょっと記憶なのですがけれども、最初の督促は多分返却予定日から4週間過ぎたあたりで出すと思うのです。そこでは、毎週やっているのので、例えば毎週1000人いるとか、そういうのはわかりますけれども、毎週1000人ぐらいいるとしたら、同じ方が常に出てきているかどうかの把握は今のシステムだとできていないということになります。

○山口委員長 よろしいでしょうか。

○多田委員 わかりました。

○山口委員長 それでは、貸出・返却の項目については以上ということにしたいと思いません。

では、引き続きまして8番目の移動図書館です。図書館事業計画の冊子では59ページに移ります。移動図書館についてはいかがでしょうか。

○多田委員 事業内訳の中に移動図書館の弁償が入っているのですけれども、移動図書館でも弁償、現金扱いは受け付けているのでしょうか。

○図書館（野口） 基本的にシステムでの対応は持ち帰ってからになるかと思えますけれども、移動図書館というのは、来館が困難な方に向けて地域に出ていくということが目的ですので、基本的にはカウンターと同じように弁償ですとか、ご予約ですとか、受付はできるようにしております。

○山口委員長 ほかにいかがでしょうか。

移動図書館のところで活動指標がリクエストの受付件数と貸出冊数ということで挙がっておりますけれども、事業計画では、もう1つ巡回回数というのが出てきております。この巡回の回数というのは、基本的にポイントが変わらないと例年変わることはないというふうに捉えてよろしいですか。

○図書館（野口） 基本的に想定されている巡回の回数は例年変わらないかと思うのですが、移動図書館の場合、天候に左右されることですのでございまして、悪天候で巡回できなかつたりする場合に変動する可能性がございまして。

○山口委員長 わかりました。

もう1点、同じ移動図書館の事業のところで新規登録者数というのが出ております。これは評価項目には入っておりませんが、要するに移動図書館のBMのサービスの中で利用者登録をするということですね。

○図書館（野口） はい。

○山口委員長 そうしますと、それはBMには入らないけれども、最初の1番の利用者情報管理であわせて記録するということですか。

○図書館（野口） 当然、全体の登録者数には含まれます。

○山口委員長 そうしますと、移動図書館で新規に登録する人がどのくらいいるのかというのは表に見えにくいのですが、むしろ移動図書館は、先ほど野口さんがおっしゃったように、そばに図書館がないところだから図書館の方から行く、市民の中に飛び込んでいくという言い方もありますね。ですので、移動図書館が逆に新規登録者を開拓していくことは現実には余りないのですか、どうなのでしょう。

○近藤副館長 確かに1館ごとの登録者数というのは、町田市の図書館では多分出していただけないと思うのですが、図書館が身近にない地域に移動図書館は出向きますから、特に小さなお子様を連れてお母様とか、高齢で1人で遠出がなかなか難しい方が移動図書館が来たから初めて登録するというのが実態としてありますので、移動図書館があるからこそ登録者が増える、貸出が増えるという場面は当然あります。

○山口委員長 ありがとうございます。そうしますと、移動図書館が少しずつでも新しく開拓しているというのは、やはり移動図書館事業というのは意味があるのだということになるかと思うので、むしろ積極的に評価できる部分ではないかと思えます。新規に登録というのは、今後いろいろなパターンが考えられると思えますし、昔は子どもとお母さんというのが多かった、今は高齢者の利用が多くなった。さらには施設へ移動図書館が行ってサービスをすると、かなりまとまった登録になっていると思うので、そのところは目標がある訳ではありませんけれども、むしろこれだけやっていますよということをアピールする上では、移動図書館事業を評価する上で大切な要素なのかと私は考えました。

○近藤副館長 私は現場を離れているのではっきり覚えていないのですが、移動図書館で登録というのはシステム上、区別していますか。予約はしっかり分けましょうと私が指示を出した記憶があるので大丈夫なのですが、そこが今現実にやっているかどうか。現場に行って確かに登録があるというのは、私も経験があるので大丈夫なのですが、システム上、分けしているかどうか、今記憶が定かではないので申し訳ないで

す。今後、分けていくかどうかも含めての検討かもしれないです。

○山口委員長 それはぜひ数値をおとりになるといいかと思います。移動図書館は、恐らく現場で登録できないので持ち帰りますから、日々の業務の中で多分そんなに多い数はないと思うので出るかなと。ただ、それも業務を圧迫してしまうかと思うのですが、非常に有効な数値を得られるのではないかと思います。

移動図書館についてはいかがでしょうか。よろしいですか。

では、次に9番の予約資料貸出返却という項目です。これについて見たいと思います。業務としてリクエスト、貸出、返却、指標は受付件数と予約実現率という表現になっております。ここは普通の貸出ではなくて、予約資料の貸出、返却ということですね。これについてはいかがでしょうか。

○多田委員 この中で端本調査というのは何のことでしょうか、教えてください。

○図書館（野口） 事業内訳の中の端本調査というところですね。

○多田委員 はい。

○図書館（野口） 内部の用語になってしまったかと思います。申し訳ないです。「端本」と館内で言うておりますのは、上中下巻ですとか、シリーズ物ですとか、続けて読まないとうまく利用者の方にお読みいただけないような資料をまとまって予約をお受けした場合に、順番にそろってご提供できるかどうかというのを随時チェックしているのです。その業務のことを指しております。

○多田委員 はい、わかりました。

○山口委員長 よろしいでしょうか。

○市村委員 ちょっとお聞きしたいのですけれども、予約件数というときの予約というのは、図書館事業計画では予約件数となっていて、評価項目一覧ではリクエスト受付件数となっています。これは貸出中の資料に対しての予約ではなくて、所蔵していないものを含めてということではよろしかったでしょうか。

○図書館（野口） 現実にこの用語を使い分けして、所蔵分については予約、購入希望についてはリクエストと使い分けをしているような図書館もあるのですけれども、町田市のシステムの場合、その分けた統計がとれませんので、基本的にはこちらは所蔵分も含めて、お借りいただけない資料に対する順番待ちについては一律予約リクエストという同じような表現をとっております。語句の整理は必要かと思いますが、そこは再検討いたします。

○市村委員 そうすると、現状では貸出中の資料に対する予約と購入希望を分けて統計はとれないということですか。

○図書館（野口） 統計をとれない状況です。

○山口委員長 実は今、市村委員の言われたことは非常に重要でして、やはり予約とリクエストというのは業務として明らかに別だと思うのですね。先ほどの選定のところとも絡むかと思うのですが、利用者の要求があって、ない、では資料を購入しようとなるとリクエストだと思いますけれども、実際にほかの業務と絡んだときに、件数はカウントできるのではないかなど。

つまり、今の図書館システムの中では、パッケージの中では分けていないけれども、例えば予約で購入しようということになれば、当然選書の方にかかる訳ですね。ですから、そのところで上がってきたリクエスト件数というのはとれるのではないかなど。それが実際に購入に至らなかったか、それともILLで他館から相互貸借で補ったかとなると、リクエストの実現率ということにもかかわってくるのかと思うのですね。

だから、システム上はとれないかもしれないのですが、仕事の流れで把握していくということはできなくはないのではないかなど。例えば図書選定や購入というときに、町田市の図書館はどうやっているかわかりませんが、週決め、月決めで具体的な件数を出して、それに対してどのくらいのお金が動いたかを実際に大学図書館などでもやりますし、そうしないと動きが見えにくいと思うのですね。

特にリクエストや予約というのは、利用者の要求がストレートにあらわれているところですから、それは丁寧に把握されるとサービスの向上につながる、またはそれを伝えていく上で基礎的な資料になるのではないかとは思っています。そこら辺は今後ご検討いただいた方がいいかなど。この件も前からたしか評価のたびに出てくるところなのですから、そこは明確に分けないといけないかなど。先ほど用語の問題ということもおっしゃっていたけれども、それも含めて理解をしないといけないかと思えます。

○図書館（野口） ご指摘の趣旨は非常によくわかるのですが、現場の実感といたしますと、新刊見計らいで来る本で、その時点で購入希望が入ってなくても、明らかに想定される作家ですとか作品というのが当然あるのですね。こちらの選書の段階で、ご要望も踏まえた上で選書をしているので、この件数までが新刊のタイミングで予約が入っている、これは入っていないと区分けして統計をとることが、予約に応じて選んだかどうかという線引きが非常に難しい資料もございます。利用者の方の購入希望にだけ応えて選書すると

なると、逆にバランスを欠くことになってしまうので、一般市民の幅広いニーズがなくとも、選書のバランスをとって図書館で置いておきたい資料もございますので、新刊選書の段階で希望にどれだけ応えたかというのは、分析は必要だと思うのですが、毎週数値として押さえていくのはちょっと難しい面もあるかもしれないという状況です。ただ、ご指摘は前からもいただいておりますし、分析はしていかなくてはと思っております。

○山口委員長 今の件は、おっしゃることはわかるのですね。確かにどの時点で切るかというのは現場の業務の流れだろうと思うのです。ただ、本質的に予約とリクエストは違うということは押さえないといけないし、あと仮に予約がかかったか、かからないかわからない段階で本がある程度入った、それが実現した。ただ、予約を入れるというのは、利用者からこの本を順番待ちしたいですよ、リクエストを入れるということは、この本はないのだけれども、読みたいですよという利用者からの意思のあらわれだと思うのですね。ですから、それがどのくらい実現したかというのは、恐らく図書館のサービスとして利用者の要求をどれだけ実現してきたかという点で見ることができるのかなと。

そうすると、言葉の点で活動指標のところに予約実現率というのがありますが、これは町田市の図書館としては予約、リクエストを込みで実現率と考えていらっしゃるのだろうと思うのです。やはりリクエストを受けて実現したか、それとも予約という形で入ったものを実現したかというのは本質的に違うのではないかと。ベストセラー本に関して言えば、複本云々という話も世の中にはあるようですが、でも、複本を十分用意しろというのは、それこそ図書館の歴史で言えば、ボストン市の図書館の中で既に言われていた話ですから、それはそれでいいのですが、ただ、現実には複本はそんなに買えなくなってきていますね。

そうすると、やはり順番待ちも当然出る訳なので、むしろ特に蔵書構成にかかわってくるリクエスト、つまり、所蔵していない本に対する要求が購入で希望がかなえられたのか、ILL——相互貸借でかなえられたのかという方が実は図書館のパフォーマンスをはかる上ではより現実的かなと。多分その数値を見せられた方が利用者はよくやってくれているというのを実感できるのかなと思うのですね。既存の資料に対して順番待ちの予約をかけるというのは、数値が今どんどん増えていきますから幾らでも伸びますけれども、むしろ利用者の目線からすると、どれだけ早く読めるかが一番の関心事だと思うのです。ですから、むしろ予約実現率というのは、所蔵していない資料を何らかの方法で利用者に届けることができたかどうかという理解の方がいいのかと私は感じて見ておりました。

この9番の件についてはいかがでしょうか。

それでは次に、ちょっと数字が飛んでいますけれども、中事業名10番、計画では59ページです。保存・除籍がここでは評価項目から外されております。これについてはいかがでしょうか。ちょっとご説明をいただければと思うのですが、これを外されたというところですね。

○図書館（野口） ちょっと申し上げにくいのですが、町田市の図書館の書庫ですとか保存スペースは、正直申し上げてかなり限界に来ておまして、新刊を購入して、ある程度新陳代謝を図らないともう収納できないような状況になってきております。内容の古いものですか、利用頻度の落ちたものを除籍する。そして、必要なものを保存していくというのが非常に大事な業務になっているのですが、活動指標として点数を上げるというのは、市民の方に見ていただいて活動実態がわかるというにはなかなか難しいかなと。除籍をたくさんしているから、よくやっているというふうにはなかなか見られないかと思うのです。

それで、他市などと比べたときに、蔵書が何十万とありますというのは、1つ比較というか、セールポイントになる訳なので、現場としてはある程度資料を絞り込んで、必要な資料を見ていただくのが非常に重要なことだとは思っているのですが、評価項目として率を上げるのが難しいかなということで今回は特に挙げていないというような状況です。

○山口委員長 これについてはどうでしょうか。

では、私から、確かに現場のライブラリアンからすると、除籍とか資料の廃棄、リサイクルというのはできればやりたくない、これは大体みんなそう思っているのですね。ただ、これも私が言うまでもないことなのですが、図書館は館種によっても目的や利用が違いますから、町の図書館が永久に保存し続けるものというのは当然限定されて当たり前だし、それは地域資料であったり、重要なコアになる資料だと思うのですが、ある程度の新陳代謝をしないと、やはり書庫がタイトになるというのはもう長年言われてきたことです。

逆に言えば、定期的に保存や除籍が行われている方が実は蔵書管理サイクルとしては正しいと私などは思うのですね。だから、その部分は説明しないと市民は理解できない、いつまでもしないと思うのですよ。図書館は何でも持っているべきだということを思う人の方が多と思うのですね。

だけれども、それは役割が違うのだということを積極的に説明していかないと、館の入

り口に置いてあるリサイクル資料は何なのだという事になりますし、何も捨てている訳ではなくて、それが例えば学校図書館その他いろいろなところに回ったり動いている。だから、図書館の蔵書からは外されたけれども、ちゃんとほかに活用されているのだということ、または活用できるように仕組みをつくっているのだという点は、逆に私はアピールすべきではないかと思うのです。

ですから、そこは利用者に伝えないというよりは、むしろ積極的に図書館はこうなのですというのをお伝えになるのも必要なのかなと思うのです。少なくとも私は外で話をするときは、そのことを必ず言います。そうしないと、理解してもらえない、一番つらいところだと思うのです。ですので、項目一覧表を見ていても、9から11と来ると、当然10が飛んでいるなというのは誰でもわかるので、では、飛んでいるのは何かといったら除籍だ、何か隠しているように見えてしまうのは逆にデメリットですね。

ですから、当然それもあるということは、もちろん、では何点除籍したから達成とかではなくて、むしろ蔵書管理の中で何回蔵書を検討したか、書庫の中を検討したかということで、さらにはそれをその後、リサイクルというのが業務の一覧に入っていますので、どれだけリサイクルしていったかなどとむしろ積極的に取り上げていけば、逆にプラスの見せ方もあるのではないかと。そうやって説明していくというのも、図書館としてはあっているのかと私は個人的に思います。

この件はよろしいでしょうか。

では、次に11番の読書相談です。業務としては読書相談となっていて、受付件数とあります。いかがでしょうか。

○多田委員 受付件数となっているのですがけれども、事業内訳の中では「書架案内、予約」とあるのです。書架案内をしても、受付件数に入るのでしょうか。

○図書館（野口） こちらは厳密にどの業務までカウントするかというのは各館で整理が必要かと思うのですが、実際に図書館の利用者の方でも、求める資料にたどり着けずに声もかけられずに諦めて帰られるというような事例もあるとこちらも認識しております、書架の案内から簡単にご相談に応じるといったケースをもっとふやしていかないと、今、図書館ではないいろいろなところで情報が得られる時代なので、図書館の役割というのはそういうところにあるのではないかと考えているのです。

それで、書架案内、この分野はここですよという単純なところまでカウントするかどうかは整理が必要だと思うのですが、ちょっとしたお尋ね物に資料を結びつけることができ

るといったサービスを、ちゃんと数を積み重ねていくことが重要ではないかということで、ここで項目として取り上げております。

○山口委員長 いかがですか。

○多田委員 今のお話でわかるのですけれども、ただ、書架案内というと「こちらが物語のコーナーです」とご案内するだけなのか、そこからつなげていったものがカウントされるのか、ここだけだと、「書架案内」と書いてあると「昔物語はこちらです」とか「小説はこちらです」といっただけでカウントしてしまうのか、その辺の内訳がはっきりした方が、クイックのものは外すとか、どこまでのものでしたらカウントしますみたいなものが入った方がわかりやすいのではないかなと感じました。

○山口委員長 よろしいでしょうか。

それでは、大事業名Ⅰ資料閲覧貸出については終わります。

次に、2番目の大事業名Ⅱ利用援助に移ります。

1番目がレファレンスです。事業計画書では60ページに該当いたします。レファレンスについてご意見、ご発言、ご質問をいただきたいと思っております。いかがでしょうか。

○市村委員 単純な質問なのですけれども、評価項目にある受付件数とレファレンス連絡票件数というのはどういうふうに違うのか、あと、回答率というのはどういうものなのかをお聞きしたいです。

○図書館（野口） レファレンス連絡票というのは、その場で結論が出なくて一定時間をいただいて調査するものを主に受け付けしております。その場の調査ではすぐに求める資料が出てこなくて、一定質問内容を聞き取りいたしまして、類似機関ですとか別事業などに時間をかけて当たってからお答えするタイプのちょっと重い調べ物になるものが多いです。1番目が受付件数となっているのは、それも含めて、その場ですぐ調査のつくものなども踏まえた総件数という形で捉えております。

○市村委員 受付件数というのは、単純に件数、例えば内容別に分けてとっていらっしゃるのでしょうか、単純なトータル件数ということでしょうか。

○図書館（野口） 中央図書館のレファレンスカウンターは独立したカウンターがございますので、内容でレファレンス物と地域資料に関するものとは分けて、傾向としては統計をとっているという状況です。

○山口委員長 いかがでしょうか。

○市村委員 あと、回答率というのは単純に回答したか、しなかったかということなので

しょうか。

○図書館（野口） こちらもレファレンス担当の方で指標は整理する予定ですが、レファレンス連絡票まで至ったケースの中で、どのくらい回答までたどり着けたかというのを表示する予定でおります。

○市村委員 図書館統計では、レファレンスは一般、地域資料、貸出ほかですか、こういう形で分けて出されるということですか。例えば所蔵調査ですとか、あるテーマに関しての文献調査ですとか、そういった形では特に分けてはとられていないということですね。

○図書館（野口） レファレンス内容に応じた数の分析をやっているかどうかということですか。

○市村委員 ええ。

○図書館（野口） クイックのレファレンスについては、そこまでの分析はしていないかと思います。今、担当者がおりませんので正確な回答はできませんが、レファレンス連絡票まで落ちた事例については、後で参照できるようにテーマ別に分類して記録につづっておくようになっておりますので、ある程度整理ができていくかと思っています。

○山口委員長 いかがでしょうか。

1点だけ、今のお話を受けまして、受付件数にはクイックのものも入っているということと理解してよろしいでしょうか。つまり、レファレンスカウンターに来たものは全件入るということですか。

○図書館（野口） そうです。

○山口委員長 そうしますと、中央館はカウンターを持っていらっしゃるようですが、ほかの地域館では、そういう統計のとり方というのはされているのでしょうか。というのは、恐らく鶴川団地のようにカウンターが狭くて、とてもそんな余裕がないというところもあれば、例えば参考図書室のような形でレファレンスコレクションを小さいながらもちゃんと持っている鶴川駅前図書館もそうですか、あと堺図書館もありますね。そういうところはカウンターもありますので、クイックとか、それこそいわゆる調査探索ですか、レファレンス連絡票まで落ちないまでのものは多分対応されているかなとは思うのですね。そのくらいできてしまうと思うのですけれども、そういうものも件数として全体として入れてあるのかどうか、また、館ごとに違うのかということはいかがですか。

○図書館（野口） 先ほどの読書相談をどこまでカウントするかという問題とかかわるのですが、その切り分けといいますか、クイックで済むものについて、どちらでカウント

するかというのが判断の難しいものもございますので、地域館との統計のとり方は整理したいと考えております。

地域館でも、自館でお応えし切れないものについて、レファレンス連絡票に落としたりですとか、それを中央館の担当者に引き継いだりという事例がございますので、そういったものをレファレンス事例として扱っております。

○山口委員長 そうしますと、最終的にここに出てきているレファレンス連絡票件数とか回答率というのは、あくまでも中央館のレファレンスを念頭に置いているということで考えた方がよろしいですね。

○図書館（野口） レファレンス連絡票については、今申し上げたとおり、各館でも受け付けすることがございますので、それを最終的に中央図書館のレファレンス担当が集約することを念頭に置いております。

○山口委員長 それによって数値化していくということですね。

○図書館（野口） はい、そうです。

○山口委員長 わかりました。ですから、逆に集約する際に、地域館は人手も大変でしょうから、中央の方で簡単に分けられれば、地域館からどのくらいのニーズが上がるかというのも見えて、それは今後のサービスにつながっていくのかと思うのですね。そんなところもお考えになっていただけるといいかなと思います。

レファレンスの項目についてはいかがでしょうか。

○多田委員 この中には書いていないのですが、レファレンスの共同データベースへの打ち込みというのはやっていますか。

○図書館（野口） 共同で質問にお答えするのに役立つような事例については随時データベースに入力するようなことを行っております。

○多田委員 自館ベースという形でしょうか。

○図書館（村松） 町田市のリファレンスシステムというものがあまして、そちらにも連絡しますし、国会図書館の方にも、全部ではないです。

○多田委員 わかりました。ありがとうございます。

○山口委員長 よろしいでしょうか。

それでは、その次の2番目の電子情報閲覧です。事業内訳としてはインターネット利用、ホットスポット管理、Web-Opacとありますが、業務としてインターネット情報サービスで、活動指標がWeb-Opacアクセス件数ということになっております。これについてはい

かがでしょうか。

これについて1点だけ、図書館事業計画の方では、もう1つインターネット利用のところでインターネット検索機器の設置というのが活動指標で挙がっていますが、これはいろいろな制約があってなかなかできにくいところというのは存じ上げておりますが、それは評価項目の方では出さないということによろしいのでしょうか。

○図書館（野口） 今回の第2期の指標としては、毎年行っている事業の成果が目に見えて市民の方にわかって、年ごとに追っていけるものをメインに絞り込みをしております、インターネット検索機器の設置が悲願なのは事実なのですが、できるか、できないかということになってしましまして、ここで指標として挙げてもちよっと公表に適さないのではないかとということで今回は取り上げておりません。

○山口委員長 それも先ほどの件とあわせてよくわかるのです。非常におつらい胸のうちはよくわかるのですが、事業内訳でインターネット利用とあって、かつこれも前から利用者アンケートでも出ているし、協議会の中でもよくその話は出ていたところだと思うのですね。ですので、結果が出ないから項目に出さないというのも1つの見識だろうとは思いますが、項目にないと、それは計画にないのかという印象を逆に与えてしまうのかなと。入れられないのなら、入れられない理由をむしろ積極的に説明してしまった方が逆に、ではどうすればいいのかということで、利用者も含めて理解をしてもらい、または考えることもできるのかと思うのですね。

図書館評価というのは、最初にお話ししましたけれども、事業評価であると同時に、その先に利用者のサービスにつながってくると思うので、そこにつながりが見えるような、せっかくこれだけ詳細な事業計画をお立てになっているので、そこら辺は今後何か考えていかないといけないのかなと。Web-Opacのアクセス件数というのが1つ活動指標にはなるかとは思っています。

○市村委員 中事業目で電子情報閲覧となっていますけれども、これはレファレンスの方にかかわるのかもしれないのですけれども、いわゆる電子リソース、オンラインデータベースとか、そういったものをできるだけ充実させていくというのも重要なサービスではないかと思うのです。そういったものの指標がどこかにあってもいいのかなというのは、これを見て思いました。Web-Opacのアクセス件数だけだと、評価指標としては、それももちろんあっていいのですが、むしろコンテンツ、中身の充実が図れるような指標が何かあってもいいのかなと見て思いました。

○山口委員長 よろしいでしょうか。

では、そういう点などを今後ご検討いただければと思います。

次に、利用援助の3で障がい者サービスです。障がい者サービス利用者への案内、対面朗読、宅配サービスが業務として挙がっております。この点についてはいかがでしょうか。

○中林委員 宅配サービスというのは、対象はどういう方ですか。高齢の方も入るのですか、それとも視覚障がいの方ですか。

○図書館（野口） 宅配サービスの利用は、高齢で来館がご不自由というだけでは余りにも対象が広過ぎますので、ほかにご家族の方ですとか、かわって来館いただける方がいない方で、来館が不自由な身体的、視覚障がいですとか、そういった状況にある方というのが前提になっております。

○中林委員 ありがとうございます。

○山口委員長 よろしいでしょうか。

○中林委員 もう1つ、相互貸借というのは、点字図書館とか、ほかの図書館に資料があるのを確かめて借りる場合を指すのですか。

○図書館（村松） そうです。町田市で所蔵していなくてリクエストが来た場合に、ほかの図書館で持っているかを探しまして。

○中林委員 質問なのですが、町田市の図書館はサピエには団体加入していらっしゃいますか、していらっしゃらないですか。

○近藤副館長 今現在、サピエには加入していないのですが、来年度加入するような方向でいます。

○中林委員 実は私も前から気になっていたのですが、サピエから取り寄せるために、私どもがつくっています、それから去年のこちらの中にも出ていましたけれども、障がい者サービスの方からリクエストとか、そういうものが減ったという報告がありましたね。それはサピエを利用する方が増えたということでした。私どもの方もそうなので、それでサピエというのはどうなのかと思って来る前に問い合わせてみましたら、団体で年間4万円払えば資料貸出ができるということ、それからその団体に個人が登録すれば、やはり同じように無料で貸出ができるということで、経費がかからなくて、すごく資料がたくさんあるという点でいいのではないかと思ったものですから、それで確かめたくて、わかりました。ありがとうございます。

○山口委員長 それでは、障がい者サービスのところはよろしいでしょうか。

先へ進みたいと思います。大項目Ⅲの利用普及で一般向け普及というところですが、こちらにつきましてはいかがでしょうか。業務内容としては映画会実施、講演会実施、レファレンス講座開催、利用者向け図書館講座開催となっております。基本計画では61ページに該当します。いかがでしょうか。

1点だけ確認です。講演会実施で実施回数とありますが、これは図書館の主催の講演会でしょうか、それとも図書館が市民と共催する形の講演会も含めてということでしょうか。

○尾留川館長 遅くなって申し訳ありません。

こちらの講演会につきましては共催も含めた講演会です。ただ、現状、講演会で定期的に行っているのは、例えば放送大学との共催ですとか、それからNHKとの共催ですとか、どちらかというところ、そういったところが講演会については中心になっているという状況です。

○山口委員長 わかりました。これも実施回数ということで、年何回行われたかということが1つ目安になっていますが、共催というやり方もありますけれども、図書館の単独開催というものもあると思いますので、どれだけ単独でやっているかというのは、これはこれで図書館の活動をあらわす目安になるかと思うのですね。町田市の場合には文学館が近くにございまして、あちらはあちらでいろいろ事業をやりますから、図書館とかぶるところがあるかと思うのですけれども、図書館の単独の開催というのも分けてお考えになるといいのかなと思います。

一般向け普及の項目についてはいかがでしょうか。よろしいでしょうか。まだ先がございしますので、ちょっとスピードを上げたいと思います。

では、次に利用普及のところ子ども向け普及です。計画書では61ページのところが、おはなし会実施、ブックトーク実施、学校事業支援、おはなしボランティアへの援助・育成までが子ども向け普及となっておりますが、ここについてはいかがでしょうか。

○多田委員 こちらのブックトーク実施のところ括弧がついているのですけれども、この括弧はなぜでしょうか、お伺いいたします。

○図書館（野口） こちらは括弧をとる予定だったのが括弧をつけたまま行ってしまったようですが、実際にはこれは括弧をとりまして項目として取り上げる予定でおります。

そもそもなぜ括弧がついていたかと申し上げますと、一番初めにご説明したとおり、こ

こちらの第2期の評価項目が図書館事業計画の57ページからの表に基づいて基本的には項目を整理いたしまして、その段階ではブックトークというのは別建てにはなっておりませんでした。ただ、事業の担当者から、おはなし会とはちょっと違った意味合いでブックトークというサービスがございますし、生涯学習推進計画でも重点的に力を入れている事業なので、こちらについては別建てで評価をしたいということで、図書館評価の方で別項目として出すことにいたしました。

○多田委員 わかりました。ありがとうございます。

○山口委員長 子ども向け普及に関しては、恐らくいろいろとかかわりのおありの委員の方も多いと思うのですが、いかがでしょうか。

○清水委員 学校図書館連携のところですけども、計画では活動指標の中に「貸出冊数」と書いてありますが、こちらの評価項目の方では学校授業支援に限られて「登録校数」「貸出冊数」と書いてあるのです。でも、実際には学校図書館で図書館と連携する場合には、学校授業支援だけではなく、団体貸出も利用していると思うので、これは両方ともあらわれてきて、どういう利用の仕方ができているのかということが明らかになるのではないと思うので、学校授業支援だけに限らず、団体貸出の実績等も含めて表示した方がよいと思うのです。

○山口委員長 いかがでしょうか。

○図書館（野口） 学校授業支援については、調べ学習のサポートですとか、そういった形でご登録いただいて貸出をしているものですが、支援担当の担当者に先ほど話を聞きましたところ、ここはすみ分けが難しいというか、実態は両方を含めて学校図書館団体貸出のような形で行っているものもあるということなので、支援担当に確認して整理したいと思います。

○山口委員長 いかがでしょうか。

それでは私から、おはなし会実施で実施回数、参加者数とありますが、これは各館ごとに評価する予定なのでしょうか、それとも全体数で評価される予定でしょうか。

○尾留川館長 仕分け自体は当然各館ごとに行っていきますので、副次的なというか、参考資料としては各館ごとに年次ごとに積み上げていくという状況になります。ただ、この評価項目の今後の表記の中では、固まりの形で出していくようなことになるかと考えております。

○山口委員長 わかりました。今の件にあわせてですが、もう1点は、おはなし会は今、

町田市の場合は図書館が主催して、図書館の職員がやっているおはなし会ということなの
でしょうか、それともあとは例えば市民のボランティアでも、やはり図書館でボランティ
アの登録をして行うという形を想定されているのでしょうか。

○尾留川館長 現状、61ページの方も見ていただくとわかるのですが、おはなしボ
ランティアの援助・育成という事業を行っていて、その後にボランティア団体の活動との
連携というような形で、図書館側のおはなし会が今成り立っていないという状況がありま
す。ここで書いているおはなし会は、各館が行っているおはなし会という状況でこの段階
では捉えています。

ただ、課題としては、施策の方向からすると、団体との連携を行っていくことによっ
て、例えば会場の拡大ですとか、おはなし会の機会の拡大ということが出てくるだろうと
いう認識をしています。そのあたりは今の状況ですと、どうやって調査するかということ
についてまだ明確に捉えられていない。団体も、数人の方が集まれば団体がつくれてしま
う。それから、高齢者の人たちの中で専用でおはなし会をされていたりするところもある
ということで、まださまざま課題がありますので、ここではおはなし会は各館が行ってい
るものにまず限定して進めていこうと考えております。

○山口委員長 ありがとうございます。そうすると、今後の展開の中で、いわゆる市民と
の協働という形でのおはなし会と、当然所管の専門である図書館員によるおはなし会と分
けながらということですね。わかりました。

子ども向け普及について、特に学校関係のこともございますけれども、よろしいでしょ
うか。

それでは、先へ進めたいと思います。

次に3番目、YA向け普及ということで、YA通信作成、YA展、一日図書館員の中で
業務として一日図書館員が評価項目として挙がり、活動指標として参加者数というのが挙
げられておりますが、これについてはいかがでしょうか。

では、私から、確かに指標を数値化しようとする、ほかの部分でなかなかあらしに
くいのかと思うのですが、一日図書館員というのは、昨年度もなさっていたかと思うので
すけれども、年間どのくらいやって、何人ずつくらい参加している事業でしたか。

○近藤副館長 ちょっと記憶で答えてしまうのですが、夏休みの期間にやっているのも、
多分毎年4回から5回だと思います。1回当たり2名から3名ぐらいを受け入れていると
いう形だと思います。

○山口委員長 これも十分YA向けの普及という意味ではいいのかなと思うのですが、でも、それは図書館まで足を運んでくれないとなかなか難しい。いわゆるYAというと中高生ですので、足を運びにくい世代ということかと思うのですね。

実はほかの図書館の事例などを見ると、インターネットで今、図書館ホームページでいろいろな事例が出ていまして、例えばYAという言葉をあえて使わないで、ティーンズの広場などという言葉を使って、そこでこちらでつくっているYA通信のような内容を挙げていく。それをもちろんパソコンだけではなくて、携帯電話やスマートフォン、彼らがアクセスしやすいメディアなどにも出していく取り組みをしている。具体的に言いますと、大阪市立図書館のティーンズのページはなかなかおもしろかったですね。あと幾つかそのようなものがございます。

指標としては出しにくいかと思うのですが、例えばWeb-Opacのアクセス件数が前に指標にありましたから、YAのコーナー、YAという言葉は多分利用者にはなじみにくいで、ティーンズ向けの広場みたいなページをつかって、そこにどのくらいアクセスしたかというのはWeb-Opacと同じように当然出てくると思うのですね。

ただ、クリアしなければいけない問題が町田市の場合にはいろいろあると思うので、すぐにはできないかと思うのですが、他館のそういった取り組みでいいものは、むしろどんどん取り入れていってしまうという形でやると、意外とこのYAのところはもう少しボリュームを増やせるのかなと。一日図書館員だけで評価だと、ちょっと寂しいかなと思います。

○清水委員 私も、一日図書館員というのは少ない子どもたちを対象にしていると思うのですが、YA通信などは、私が中学校にいたときも、毎月中学校にも届いていて、それも子どもたちも見ているのですね。だから、こういうのは活動指標として難しいのかもしれないけれども、毎月どれだけの学校に出しているということははっきりしていますので、これも大切なことなのではないかと思います。

○山口委員長 いかがでしょうか。

今のお話を聞きまして、例えばYA通信は市内の中学校に全部配付されているものですか。

○清水委員 図書室向けに来ているので、必ず図書室に3部だか5部だか来ていますので、それをカウンターに置いておくと子どもたちが見ています。

○山口委員長 ありがとうございます。

3番のYA向け普及というところはよろしいでしょうか。

では、その次のところへ移ります。4番目、障がい者向け普及ということで、点訳・音訳ボランティアフォロー講座、講座実施回数、受講者数が活動指標となっております。これについてはいかがでしょうか。

○中林委員 これは、中身は点訳と音訳、朗読の音訳の講座を何回か開いてくださるということでしょうか。去年はデジタルの講座を開いてくださったのですね。

○図書館（野口） 担当ではないので、今ちょっと正確には申し上げられないのですが、講座開催に向けての予算が限られるので、去年はデジタル化に対応することが非常に要望が高いということで、特別に2つの講座をやる予定だったものをデジタル講座に一本化して開催したと聞いております。なので、今この場で朗読も点訳も全部というふうにはお答えできない、予算とニーズとの兼ね合いで講座を企画する形になるかと思います。申し訳ありません。

○中林委員 自分が心配なことをここで申し上げてもいいですか。

○山口委員長 はい。

○中林委員 私は町田音訳グループ・朗奉のメンバーなのですがけれども、30年から続いているのに、私自身は10年足らずですから非常に浅いのですがけれども、それをやっていたときに、図書館とすごくつながっている訳ですね。録音室を借りて、市の広報と「せきれい」と「あすなろ」、それから一昨年あたりから「まちびと」もですがけれども、録音させてもらっています。そのときに、朝9時半から5時までということなのですがけれども、90分テープを1本つくるのに丸々1日かけても、とにかく間違いがないようにチェックするものですから5時に終わらなくて、その後、長引いたりして図書館の方にご迷惑をおかけしたりということも間々あったのです。

特に障がい者サービスの部屋の方は、打ち合わせをしているときにお邪魔してしまったりして、それは朗奉の方でも仕事のさなかだから、9時半に始めるというのは厳格に守るようにと担当者から言われまして守るようにしているのですがけれども、図書館のお世話になりながら、当時、私どもは著作権フリーではなかったものですから、図書館が著作権フリーなので、図書館のリクエスト録音したものは図書館が必要な場合には図書館に寄贈して、そこで著作権の処理をしていただいていたのですね。それが私どもも1年半をかけて文化庁と担当の者が交渉して、著作権フリーを得ることができたのです。それは大きな進歩だったのです。

もう1つ、メンバーが数からいけば100名ぐらいいるのですが、みんな高齢になってから入る方が多いものですから、私自身もそうですけれども、年度の最後になると10名前後がやめるのです。そうすると、2年間、社会福祉協議会の方で新規講習を開いて100名に増えたはずなのですが、今は90名前後なのです。ところが、その中で最初はテープ録音だけでよかったのですけれども、2011年には点字図書館がテープをやめて、つまりテープを購入できなくなるということと、録音機器をソニーがつくらなくなって、そして遠からずテープはもう廃止になるであろうということで、早々と点字図書館は廃止してデイジーだけにしましたのです。

去年、やはり障がい者サービスの活動が知りたかったものですから、夜でしたけれども、調布図書館で研究会があるというのを知って伺ったのです。そうしましたら、あそこは図書館が主体になって、それをボランティアの方が助けるという形でテープ録音とかデイジー化を進めてこられたのですね。それで非常にボランティアの方と図書館が一体になっていて、そして新しい図書館をつくるときに、図書館員や市民の声を非常に大きく取り上げていただいたのです。その力になったのは、応援してくれたボランティアや市民の方の力が大きかったというのは図書館の担当者の方もおっしゃっておいででした。

私は、それを聞いて、それは確かにそうだと思いますし、そういう観点からいけば、町田市の公立図書館というのはボランティア活動のメンバーとも重なっていますし、福祉サービスの方も本当に一生懸命やっていたらっしゃると思うのですね。ですけれども、こんな素晴らしい図書館があるし、私も朗奉というところは素晴らしい事業だと思うのですけれども、お互いの意思疎通というのが十分にいけないような気がすごくしまして、それといいますのは、この前、副館長の近藤さんにお力をいただいた録音室の機器の不具合が生じたりする場合にどうしようかというのをみんな頭を痛めて、定例会がそれですごく時間がかかってしまったぐらいだったのです。

それは、本当は図書館協議会の場で言うことではなかったのですけれども、ちょうど定例会のすぐ後がこの会だったものですから、お話しして近藤さんが対処してくださった訳です。その場合も対処して相手、連絡先がどことやるかというのは、実は私どものグループでは毎年連絡係が変わるので、それもすごく動いている訳ですね。そういった意味で、みんなそれぞれ悩んでいるのに、実態をわかっただけないというのがすごくもどかしいという思いがあるので、私どものグループのお世話になっている部分もちろんあるのですけれども、時間がないのに困っていることを今日お話ししてもいいでしょうか。

○山口委員長 どうでしょうか。手短にということで。

○中林委員 だめでしたら図書館の方に直接お話ししてもいいことなのです。

○山口委員長 そうですか。今日は先に項目の方を押さえておきたいと思いますので、それについては中林さんから後で質問について何か書面で私の方にいただければ、メールでも結構です。

○中林委員 わかりました。

○山口委員長 では、障がい者向け普及の件はいいでしょうか。

○中林委員 もう1つありました。ごめんなさい。デジタル化が進んでいるのですけれども、これから話そうとしたこととそれがかかっているのですけれども、遠からずテープが使えなくなりますでしょう。そのときに、この録音室の録音機器も壊れてきたときに、どうなるのかというのが私どものメンバーのみんなの心配の種なのです。市の方から、もうテープはだめだから、機械が壊れたからCDにすると急に言われても対応できない。その辺は図書館の方ではどういう方向なのかなど。この前、現状維持で今のところの機器を大事に扱っていくというお話だったと思うのですけれども、でも、遠からずそれは時間の問題で、みんなCD化されてしまうだろうと思うのです。

私は4年ぐらい前から、間もなくCD化されるから、皆さん、どうかそちらへ、そちらへとリスナーさんに連絡を何年間も続けてきたのです。ところが、それにはプレクストーク（視覚障がい者用デジタル録音図書関連機器）を用意しなければいけないとか、そういった機器の問題もあるので、前もってやったのですけれども、今度は機器が使えなくなって、テープがだめとなったときに急激にはリスナーさんも対応できないし、やはり前もってそれに向けて準備していかなければいけないとみんな思っているながら、図書館ではどういうふうに考えておられるのか、それが一番大きな問題点ですね。これは時間が迫っていることなので、それをお尋ねしたいのです。

実は図書館と市の広報とのかかわりなののですけれども、私どもとしていつも図書館にお世話になっているという気持ちも強いのです。ですけれども、うまく市の広報と図書館の録音室の担当、それから私どものところがスムーズに話が通じないことがあって悩みの種なのですけれども、これから先、機器について図書館の方向性というのは何かもう検討されているのでしょうか。

○近藤副館長 今回の図書館の機器の方向性というのは、図書館で置く録音のための機器という意味でよろしいですか。

○中林委員　そうです。あれが壊れたら。

○近藤副館長　この話題は協議会でも以前にあったと思うのですがけれども、デジタルの録音ができる方向でパソコンを導入することを今検討して、今はっきり時期まで聞いていませんけれども、計画は認められたと担当課の方から聞いていますので、あとはスケジュール的なことがはっきりすればということです。

○中林委員　それが不安の種で、どうしよう、どうしようと、特に広報担当の窓口の者が心配しています。わかりました。ありがとうございました。それはとてもうれしいです。

○山口委員長　よろしいでしょうか。

それでは、障がい者向け普及については終わります。

次に5番目、連携協力というところでパブリックコメントコーナー管理、図書館実習、そして職場体験とありまして、業務としては職場体験、受入人数というのを活動指標としております。これにつきましてはいかがでしょうか。

私から、これも数値となると、受入人数ということになるのかとは思いますが、連携協力というのであれば、どのくらい受け入れたか。ただ、一方では、図書館を知ってもらうチャンスと捉えれば、どんな内容をやったかというのも、年度年度ごとの評価というか、図書館の活動をあらわす指標にはなるのかなど。数値にはならないので評価とは言いにくいのですが、そういうものが1つあるかと思えます。

実際に職場体験というのは、どのくらい図書館は来ているのでしょうか。私、実態を見ていないのでわからないので、おおよそ。

○尾留川館長　まず、中学生の職場体験が年に3回こちらで受け入れを行っております。例えば中央図書館であれば、1回に6名ぐらい、それ以外に地域館で、全館受け入れている訳ではないのですが、地域館で1名ないし2名、1名というのは中学生、子どもの方も緊張しますので、やはり複数ということでの受け入れを行って来ています。

あともう1点、今、委員長からどのような業務ということなのですが、一般的なカウンターですとか配架、それから書庫整理関係、書庫出し、書庫入れ関係ですとか、そういったことはもちろんやっているのですが、やはり先ほどのYA、年齢的に近いということで、YAの担当が職場体験の担当にもなって、中学生、YAの体験や児童のおはなし会でお話をしてもらおうということも含めてやっておりますので、ほぼ毎年やっていることについて変化はない。そのかわり、中学生であるというところで、どちらかというと、自分よりも年齢の小さい子どもたちの面倒を見たりすることによって意識の向上というのが図ら

れるだろうということもあって、そういったところも含めてやっているというような実態です。

○山口委員長 ありがとうございます。職場体験で図書館を経験してもらって、図書館に関心を深める子もいるだろうと思いますけれども、また、いろいろな意味合いが出てくるのだなということがわかりました。

○千田委員 今お話があったように、職場体験が中学校ということでしたので、受入人数が指定されているのですね。こういったものが指標として値するのかなという思いはあるのです。

○尾留川館長 こちらとしては、例えば受入人数をもう少し増やしていこうとか、教育委員会として実施している中学生の職場体験ということですがけれども、図書館側から見ると、もう少し図書館の実情や仕事としての図書館を理解してもらおう。結果的に、その後のレポートですとかを見させていただくと、子どもたちはかなり理解が深まっているという状況がありますので、こちらとしても、受入人数を増やす努力はしていこうというところで、このあたりは捉えさせてもらっているというのが現状のところですよ。

○山口委員長 いかがでしょうか。

○千田委員 この事業が始まって9年ぐらいになりますね。大体毎年同じ人数をお世話していただいているように思うのですね。だから、指標というのは、やはり何か努力があって向上するとか、何かの原因で衰退したとかというものが指標の1つの見方かなと私は理解しているのです。毎年例えば6人だったら6人という形で、今、増加の方向へというお話はあったのですけれども、9年間見てもさほど変化はないだろうなと考えるのですね。そうすると、指標としてこれは値するかなというのが今の私の持っている疑問なのです。

○尾留川館長 結果的には、図書館側の受入体制から、例えば中央図書館であれば6人が限度だろうということで、この9年間そういう感覚でやってきていると思うのですね。でも、実際には多くの中学生を受け入れていくためには、どのような体制をとっていけばいいのかという意味で、この受入人数をこちら側のある意味でキャパシティーの中だけで考えるということではなくて、先ほどの中学生に何をやってもらうかということについてもほぼ毎年同じ状況になってしまっているということもありますので、そこをなるべく広げて、なるべく多くの中学生が体験できる状況をつくっていききたいという気持ちで、ここでは変えていききたいなという気持ちがあったものですから、確かに千田委員が言われたように、過去からずっと人数は変わっていないと思うのです。5ないし6名ぐらいのところ

推移していることは確かにそうです。

ただ、実際には中学生に私も職場体験で一番最初のところで30分ぐらい話をさせてもらっているのですが、その中ではほかにも本が好きで図書館を希望したいのだと言っていた友達がいるのだとか、そういうような話も聞いていますので、できれば少しそういったことで図書館への理解を深めてもらうといった意味での連携と捉えさせてもらったところで

○山口委員長 私から、指標のところ、人数にとらわれてしまうと、やはり実態が見えにくくなるかなというのは私もずっと感じておりまして、図書館を職場体験の場所として選ぶというのは、結局、その結果何がどう変わったかという方が大切だと思うので、やはり内容とか、あとはできれば図書館に関心がある、本に関心があるという生徒は優先的に、図書館としてはその期間、少し業務が多くなるけれども、もうちょっと多く受け入れられる。実際に図書館の仕事というのは、職員は本を読めないのですね。ですから、大学でも図書館員になりたい、になりたい、なぜかという読書が大好きだからというのではだめなので、人にサービスして、それが楽しい、うれしいと感じられるような体験になるとすごくいい結果が出るのではないかと。

ですから、評価はしなければいけないのしょうけれども、数値にとられるのではなくて、何かもうちょっと違った尺度で、これなどは捉えていった方がいいのかなと。千田先生がおっしゃるように、ぜひ数はふやすべきではないかとは思っています。

この件につきましてはいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

では、次に移ります。次に、大項目Ⅳ、地域支援と地域協働、両方まとめて見ていきたいと思えます。計画書では62ページになります。地域支援は活動実施件数、地域協働も活動実施件数ということになっております。これについて何かご質問、ご意見はございますでしょうか。

○砂川委員 これは両方とも地域支援、地域協働ということだけが載っているのですが、具体的にどのようなこと、例えば要望に応じて図書館が何か支援して下さるのか、それとも積極的に図書館から働きかけて何か支援して下さるのか、何か具体的なことは決まっていますか。

○尾留川館長 まず1点目、地域支援の方ですけれども、地域支援ということを設定した背景ですが、現状、それぞれの地域でさまざまな課題はこれまでも抱えてきているのですが、地域そのものの活動は、以前よりも活発化してきているという状況にあります。

ただ、その際に、地域が活動しようとしたときに、背景となるバックデータ、例えば他の都市でどのような活動をしているのか、場合によっては住民がお住まいの地域の過去の歴史的なことですか、そういった地域的な、もしくは社会的な背景はどういうことだったのかとか、一般的に言うと、積極的にはレファレンス活用という形でやっていただける部分があると思うのですが、そこをこちらから出向いて行って、ここでちょうど市民協働ということで町田市でも全地域11地区で、そういった地区の協議会というのを設置していきますので、そういった際にこちらから声をかけて出向いて行って、必要なニーズを掘り起こして積極的なレファレンスを行っていくというようなことを1つは考えています。

もう1つ、地域協働にもちょっと絡んでくるのですが、地域支援側だけでお話しすると、先ほどのおはなし会、各団体が行われているおはなし会、実はおはなしボランティアとして図書館の講習を受けていただいて、その後に図書館のおはなしボランティアではなくて、自分たちで活動を始められている方がいらっしゃる。

ただ、横のつながりがなくて、言い方は悪いですが、おはなしの質を含めてさまざまな問題やいろいろな情報はこちらにも断片的には入ってきているという状況がありますので、そういった部分について地域支援という形で、ですから、今まではボランティアの育成で、図書館が行うおはなし会の事業にボランティアとして参加していただくために活動していたのですが、そうではなくて、自主的な団体の活動に対して一定のネットワーク化をするということの中で、おはなしの技能を上げてもらうということも含めてやっていこうということがあります。

地域協働の方は、話としてはもう少し広くて、そのネットワーク化のところの組織化をもっと進めていきたいということです。ですから、これも地域での図書館自身が行っている先ほどのおはなし会やブックトークの活動等が出てきますけれども、やはり地域と連携していく。地域というのは、それこそ団体ですけれども、団体のネットワーク化をしっかりと進めていくことをこのところではやっていきたいということと、今後、現状の図書館の活動の中で、図書館が直接的に実施しているものがそのままいいのかということも含めて、ですから、地域と協働することによって、現状では図書館が単独で実施しているものを、それこそ地域と協働することによって実施するという方向に持っていくものがあるのではないかとということも含めて、この地域協働の中に入れていく。

ですから、活動については、一定のアイデアを考えながら進めていくような感じになり

ますけれども、テーマとしては、地域の活動そのものを後方でレファレンス的な意味合いで支援するということ、あと、おはなし会等の団体との連携や支援ということ、その2点は確実に行っていきたいと考えて、ここは取り組みが正直言ってないのです。ですから、現状事業として存在していないのですが、その辺は事業計画の方に載せていきましたので、それも評価の中に盛り込ませてもらったところです。

○山口委員長 よろしいでしょうか。このところは、また今後具体的な提案を図書館の側からされるかと思しますので、ここら辺の動きはぜひ協議会にいろいろと提供していただければと思います。特にかかわりのある委員の方も多いかと思いますので。

次に、5番目の図書館企画というところです。これも計画には全部で7項目ある中で、5番目と7番目が出ております。ちなみに、計画に出ています1は事業計画策定ということ、3は情報システムの更改ということなので、これはとりあえず評価から外れるのもいたし方ないかなと思うのですが、一方では、2番目の地域館整備及び予約資料受渡拠点整備、かなり利用が高まっている。それが落ちているということ、あとは4番目ですか、業務の効率化、サービス向上というので、I Cタグシステム導入、これも導入してしまえばそれで終わりなのかどうなのかということがあるかと思えます。あとは図書館運営改革もあります、こういうラインナップです。

項目では5番の地域資料デジタル化と7番の広報・広聴というのが挙げられております。これについてはいかがでしょうか、ご意見、ご質問がございましたらお願いいたします。

では、私から、ここに上っている項目について確認をしたいのですが、地域資料デジタル化というのが出ていますけれども、デジタル化の点数が指標となっております。これについては、既に着手はされている、また、まだされていないものですか。

○尾留川館長 着手というか、本年度についてはあらましのデジタル化の業務設計と大まかなスケジュール、そのあたりをやりました。新年度から地域資料のデジタル化の実際の作業に入っていこうということで計画はしております。ただ、ここで言うのもなんなのですが、現実的に予算としては、やはり新年度認められなかったという状況がありますので、新年度になっても、業務の設計の詳細化を進めていかざるを得ないかなと。一定の予算がないと、こちらはできませんので、今はそういう状況です。

○山口委員長 ありがとうございます。地域資料のデジタル化というのは、たしか生涯学習審議会でも推進計画で重点事項に入っていたものなので、恐らく図書館単独ではなく

て、もうちょっと広い範囲での理解が本来あるはずのところですし、ほかの図書館などでも、デジタル化した地域資料を例えばホームページで自由に閲覧する、たしかそれで意外と頑張っているのは中央区のホームページなどはやっていますね。ですので、そういう形でホームページを充実するとアクセス数も上がるし、当然市内の利用者だけではなくて、市外の利用者というか、閲覧者にも情報提供になりますので、これはぜひ進める方向で私たちも考えていきたいと思います。

7番目の広報・広聴というのは、ホームページアクセス件数が指標となっておりますけれども、これは紙で印刷されている「図書館だより」とは別に、ホームページ上で提供している情報に対するアクセス件数という考えでよろしいでしょうか。

○尾留川館長 そのとおりです。これも少し背景がありまして、現在、図書館のホームページについては、もちろん町田市のホームページの中に入っている。トップページの構成が現状は1度各施設の中に入らないと、図書館のホームページ、特にOPACも含めて入れない状況になっていて、すごくわかりにくい状況になっております。その関係で、以前は町田市のトップページに図書館にそのまま入れるリンクがあったのですが、その段階のアクセス数に対して現状はかなり減っています。

ですから、今までは気軽に利用された方が嫌がられているというか、結果的には図書館のホームページに入ってこられない状況が起きているということがありますので、今後、システムの更改などを含めて、その充実を図っていこうと。はっきり言うと、町田市のホームページとは別に整理するということになると思います。そういった意味では、ホームページのアクセス件数というのは利用者の利便性をあらわしていると考えていますので、こちらを採用していきたいと思っております。

○山口委員長 ありがとうございます。ぜひそれは別ページというのがほかの図書館では普通になっていますので、やっていただくと図書館にとってもいいと思いますし、利用者にとってもいいかと思います。

5番目の図書館企画という項目のところでは、ほかにご意見、ご質問はございますでしょうか。よろしいでしょうか。

では、最後に6項目めで図書館運営というところで挙げられています項目が計画では全部で7つございますが、評価項目としては2番目の業務運営というところが出ております。事業名としては、利用者懇談会と財務諸表ということが出ておりますが、この点について、もちろんここから外されている項目についてもあわせてご意見、ご質問があればお

願いたします。

○清水委員 「利用者懇談会」と書いてあるのですけれども、これは団体の利用者懇談会も含まれているのですか。

○尾留川館長 団体の登録者との懇談会は、今はこの中にはもちろん入っていないくて、あれは毎年やるということを前提にしてしまっていますので、数字のカウントとしては考えていなかったです。ただ、前年度からテーマを毎年毎年変えながら、そういったテーマにかかわる利用者の方に集まっていただいて懇談会を開催しています。その辺の実施回数を増やしていきたい。今年は大雪で厳しい状況になったのですが、障がい者サービスに関係する方に集まっていただいて、利用者やボランティアも含めて集まっていただいて利用者懇談会を開催しました。

もう1回、来週の水曜日になりますけれども、鶴川駅前図書館でおはなし会の利用者、それからボランティアの方、関係する団体の方に集まっていただいて懇談会を開こうと思っております。今後、少しずつテーマを変えて、いろいろなかわりを持っている方とのつながりを確認しながら懇談していきたいと考えています。その意味で実施回数という言葉にしたらと。ですから、実際には、毎年毎年コメントとして、このような懇談会を開催、どれが何回、どれが何回という内訳は当然出てくるということは考えております。

○清水委員 団体利用の懇談会の方も、そのようにテーマを決めてというか、今、学校のおはなし会も読書会もみんな一緒にやっていて、集ってみてもテーマがぼけているような気がして、だんだん参加する団体数も減っているような気がするのですね。確かに、学校の人たちにとってはこのお題は関係ないとか、おはなし会の人にはこちらの話は関係ないとか、そういうことも出てきてしまっていると思うので、先ほどの地域支援とか地域協働というものを実際に図書館の方でお考えになっているのであれば、そういう団体の方たちというのは、まさに地域で活動している方たちだと思うので、そういうことも視野に入れて団体利用の懇談会をもう少し活性化できないかと思うのですけれども、この辺もよろしくお考えください。

○山口委員長 よろしいでしょうか。

私から1点だけ、懇談会については前の評価のときにも出ていましたけれども、実施回数、テーマなどで多彩性を持たせるということには賛成ですが、さらにできれば各館で、つまり鶴川団地図書館のようなスペースとしては狭い、だけれども、あそこもあれだけ利用がある。だから、それぞれの地域性に対応した利用者懇談会を実施されると、多分地域

館に対するニーズというのが掘り起こせるのかと思いますので、ぜひそういうところも取り組まれると実施回数は大幅に増えるかと思います。

第6番目の図書館運営の項目についてはほかにいかがでしょうか。

○市村委員 素朴な質問ですが、事業内訳、業務のところにも新公会計、財務諸表とあって、活動指標に蔵書回転率、蔵書更新率とあるのですが、ちょっと結びつかないというのか……。

○尾留川館長 この点については、事業計画には当然のことながらこういった指標についてはありません。評価ということを考えたときに、ずうっとここまでアウトプットは出していますが、コストは全く出してきていない。評価の中にコストが全くない状態になっています。最後の財務諸表と書いてあるところにつきましては、蔵書の回転率や更新率というのは直接的にはコストに結びついていないのですが、実はこの書き方がまだ舌足らずで、例えば蔵書数と蔵書購入のコストであったり、床面積であれば各館の床面積当たりの運営費であったり、それから開館日数当たりの運営費、このあたりを評価の中に、これは実際には毎年の決算で新公会計の財務諸表に同じように数字は出していきます。ただ、評価の中に一緒に出ていないと、ほかの評価の項目と比較がなかなかできないということもあります。

もう1つは、先ほど委員長からお話がありましたが、例えばI Cタグを導入したということについて、何万冊やったのかということよりは、導入したことによって結果、例えば1館当たりのコストがどういうふうに推移したのかが見えてくるとか、そういった部分もある程度わかる方が望ましいのかなということで、こちらについては図書館全体と各館と両方用意しようと考えております。

ですから、確かに今、市村委員がおっしゃられたように、これまでの評価とは全く異質なもので、実際には図書館事業計画の中に、活動指標も含めて評価項目を持っていないというのが正直なところです。

○山口委員長 よろしいでしょうか。

全体について1点1点確認しましたので、大分時間を超過いたしましたけれども、あと再度まとめてみて何かここはという点がございましたら、ご指摘いただければと思います。

私から1点だけ、今までのところを見ていまして、かなり前半の方で利用者サービスということでいろいろと質問させていただきましたけれども、図書館の業務について分析を

する形で展開してきているのですが、発言するとすれば広報・広聴のあたりかとは思いますが、利用者アンケートです。これについても協議会で前から議論の遡上に上がっていきまして、今3年に1回、詳細なアンケートをおとりになったり、それに対して毎年とるべきではないかというご意見もあるし、また、アンケートという形でとらなくても、いろいろな意見ということでコメントを書いてもらうなどの方法もあるのではないかとすることは今まで意見としていろいろあったと思うのです。

やはり利用者アンケートというのは、貸出やリクエスト、予約のほか利用者が図書館に対する要望をあらゆる非常に少ない方法だと思うのですね。それに対してどれだけ向き合っているかということは、ある意味では図書館が市民に対して開かれている、もっと言いかえると民主的な運営というユネスコの公共図書館宣言にも出てくるところにもつながるかなと思うのですね。

ですので、これは項目にもないし、計画でも特に事業ということでは入っていないのですけれども、やはりその部分は落とせないと私は思うのです。それについては、項目として今後また計画とは別にお考えになるかどうか、そこら辺をお伺いしたいと思います。

○尾留川館長 まず、事業計画の67ページをご覧いただきたいのですが、「計画を進めるにあたって」というところです。今ここまで検討していただいた評価項目、実施の指標なのですけれども、これは1の(3)の「事業」に「事業は、予め定めた活動指標で確認します。活動指標の実績は毎年度記入し、経年変化が一目でわかるようにします」、この活動そのものが適正に行われているのかどうか、もしくは効果的に行われているのかどうかを毎年確認するという意味で評価がある。

今、委員長のご指摘があったのは2の「計画の中間確認および見直し」ということで、こちらが事業ではなくて施策そのものの達成度を見ていく。この中に利用者の満足度であったり、利用者の意向を調査しないとわからない、逆に言うと本当にアウトカムですね。まさに成果そのものを確認していく。これを毎年やっていくということではなくて、5カ年の計画を立てて、毎年の活動を確認した上で、では、果たしてその活動は当初の予定どおり、想定どおり上位の意図である施策に寄与したのかどうかをアンケート調査も含めて本格的に調査しよう。

ただ、現状、調査等を毎年行わないということではなくて、それぞれの業務の中で利用者の意向ですとか動向、ある意味事業の改善に資するために、毎年の動きの中で行えるものについては、評価するしないにかかわらず、利用者の意向調査ですとか、そういったこ

とは行っていく。

ただし、これまでもそうですけれども、本格的に行う調査は、できればこのところで行っていく。そうすることによって、実際の活動が適正に行われて、効率的でかつ適正に行われているのかどうか、それと予定のアウトプットが出ているのかどうかのチェック、それからもとの図書館の運営理念、目標に従って、その達成に寄与できているのかどうかは、中間もしくは5カ年の中の3年目と5年目のところで確認していこうという考え方です。

ですから、アンケート調査についても、今までのアンケート調査は両方が混在しているのですね。図書館評価自身が施策であるのか、事業であるのかを区別しないで混在して書いていることが結果的に議論を難しくしてきたのではないかとということです。評価そのものは、目標を達成できているかどうかということは誰もが目にするところですから、本来の評価は、やはりそれなりの人手やお金をかけているのだから、それなりの活動がしっかりできて、それなりの成果といっても先ほど言ったアウトプットです。ちゃんと実施回数はこれだけできているのかとか、これだけの人たちが集まっているのかとか、そういった部分を確認していくということが基本にないと、なかなか達成評価というのは難しいと考えまして、構造はこういう形にしておりますので、今ご説明したような方向で進めていきたい。

その際に、計画の2年度が終了した段階で、実際には施策の計画の中間確認を行う訳ですから、それについてはまたこの図書館協議会の方に出させていただく。ただし、図書館法に基づく図書館評価は、余りそういったことを意識して書かれていなくて、図書館の活動そのものをただ単に評価するというだけで書かれています。ですから、図書館法に基づく評価は、今チェックしていただいたものとしてやっていくのですけれども、施策の評価、確認や見直しについても、図書館協議会の中で議論していただくというふうに考えています。

○山口委員長 ありがとうございます。大々的なアンケートというのは2年目の見直し的时候にということになりました。ただ、随時意見を聴取する姿勢というのは必要かと思っておりますので、その点はぜひ抜かりなくということをお願いしたいと思います。

今、館長からのお話を聞いて大体大枠が見えてきましたけれども、図書館評価を行う目的というのは、図書館法がかなりアバウトに書いているものですから、各館の捉え方は大分ぶれがあるのだらうと思うのですけれども、やはり基本に戻れば、図書館の利用提供が

効率よくできて、最終的には利用者がどれだけ満足を得たか。満足というのは、要するに求める本ができるだけ素早く確実に手に入ったか、そこだと思うのですね。

ですから、それができて図書館としてのサービスができたという評価になるとと思いますので、今回出てきた項目の結果、それだけでは市民には説明しづらい、わかりにくいところが多いと思うのです。ですので、その結果、例えば図書館のサービスがどう変わっているか。計画を立てて実施して結果が出た。その段階でどう変わっていったのかということも見ていかないといけない。毎年ができないにしても、数年単位で見ていくということもできるでしょうし、あと、最後のところで蔵書回転率、更新率などもありましたけれども、やはり町田市の図書館だけではわからない部分があると思いますので、例えば全国と同規模の自治体、同面積の自治体、いろいろな形での比較も出てくるかな、そういうものは今までの図書館評価ではやっていなかったところかと思います。

全国平均も、日図協の出すデータをそのまま計算すると、とんでもない数値が出てくる可能性もあるので、やはり町田市と同規模、例えば藤沢とか枚方とか、しかも同じような貸出実績のあるところと比較をしてみるということも必要なかなと。そんなこともぜひ考えていただければと思います。

一応ここまでということではよろしいでしょうか。大分時間を超過いたしました。

今後の図書館評価に関するスケジュールですが、これについては館長はどのようにお考えですか。

○尾留川館長 今年度、第1期の最終年度ということになりますので、こちらの評価の項目、事業計画も同じになりますので、基本的には事業計画の項目について、実際に事業を行っている中で確実に収集できるものにしておりますので、そのあたりの数字については、数字がある程度固まり次第、ですから、実は今年度の実績についても、まずは数字がある程度固めていこうと考えていますので、そのあたりは新年度になって、いつというのは今お話ができないのですが、早い段階でお示ししていきたい。数字が出てこない、具体的なイメージがなかなか湧きにくいということがあります。

評価そのものについては、実際の評価はまだ先になりますけれども、今は評価項目と指標ですけれども、今後はどういった評価にしていくのかということについて整理をしていく。これまでの評価の中で、これまでの評価は計画と評価が混在していますので、話がすごく難しい状態だったのですが、今回は評価に対してコメントを行っていただく、結果に対するコメントを行っていただくということで、また、こちらの方で様式等の提案をさせ

ていただきますので、それについてご意見をいただきながら進めていくということで、上半期である程度押さえられれば大丈夫かとは思っております。

○山口委員長 そうしますと、今配られていますものは評価項目一覧表（案）となっておりますが、これについてはまた今日の議論を踏まえて少し整理などをくださるということで捉えておけばよろしいということですか。

○尾留川館長 はい。今日のご指摘は検討させていただいて、整理した上でまた提示させていただきます。

○山口委員長 4月、5月、6月とございますが、次の提示は大体いつぐらいを予定されますか。

○尾留川館長 今日いただいた意見に対するこちらからの整理した結果については、4月に開ければ4月の報告でお示ししたいと思います。

○山口委員長 わかりました。そうしますと、4月に出されたもので、そこでもう確定という形ですか、まだ当分は動く可能性があるかと……。

○尾留川館長 完全にフィックスしなくても大丈夫だというのはあります。ただ、先ほどちょっとお話ししたとおり、事業の評価ですので、わざわざ指標として結果を収集しなければいけないということではなくて、日常的に発生しているデータから収集できるというところであれば、一定程度追加したりすることについては問題ないと思います。それが結果的に評価、事業の実態をあらわしやすいという、より見える状況になるということであれば、加えていくことは問題ないと思います。

○山口委員長 わかりました。事業の評価ということですので、それについて、この事業計画は今日手にされた委員の方も多いかと思いますので、何か意見があれば、それは図書館側へということをお願いしたいと思います。

あと、図書館評価というのは、もう1つはサービス、パフォーマンス強化というのも側面として本来あるべきだろうと思うので、それについてはぜひ今後とも検討していただければ、事業評価の上にそれがないと、多分利用者、市民はわかりにくいということになるかと思しますので、ぜひそちらもご検討していただきたい。私たちの方もいろいろ情報を集めて一緒に考えていきたいと思っております。

では、図書館評価の項目についての検討はここまでにしたいと思います。

今日も時間が過ぎてしまいましたが、先ほど中林委員から障がい者サービスの件でご発言をいただきましたかったのですが、時間があれなので……。

○中林委員 大体伺いたいことは伺いましたので。

○山口委員長 よろしいですか。

○中林委員 はい。

○山口委員長 もし何かあれば、4月の例会のときに話題にできればと思います。

では、本日はよろしいでしょうか。

今日の定例会はここまでにしたいと思います。

—了—