

### 第3回 区民とともに歩む図書館委員会議事録

日 時 平成27年11月27日（金）午後6時30分～午後8時20分

場 所 中央図書館3階ホール

出席委員	会長	坂本 旬	参 与	中央図書館管理係長	佐藤
		福岡 万里子		中央図書館管理係主査	伊藤
		金沢 眞美		中央図書館管理係	大橋
		村上 郷子		中央図書館図書係長	印南
		小池 美津子		中央図書館図書係主査	酒井
		長嶋 宏美		中央図書館事業係主査	小林（事務局）
		内田 眞弓	事務局	滝野川図書館長	多田
		山口 博孝		赤羽図書館長	相川
		山本 三雄			

#### 次 第

##### 1. 開催挨拶

##### 2. 議題

- (1) 会議の傍聴及び公開について
- (2) 高齢者サービス部会の進捗状況について
- (3) 図書館評価部会の進捗状況について
- (4) 次回委員会開催日程調整

次回開催日 平成28年 2月26日（金）

#### (配布資料)

- ・第2回区民とともに歩む図書館委員会議事録
- ・第1回高齢者サービス部会会議記録
- ・区民とともに歩む図書館委員会第四期報告書（ユニバーサルサービスアンケート用紙）
- ・「高齢者いきいき図書館」高齢者向けの図書館パンフレット
- ・「こんにちは高齢者あんしんセンターです」あんしんセンターパンフレット（冊子）
- ・北区高齢者サービスアンケート結果
- ・第1回図書館評価部会会議事録
- ・レジュメ（村上委員作成）
- ・平成27年度事務事業評価シート簡易評価版
- ・北区と他区市町村との実績の比較
- ・「区民とも委員会」「区民の会」「図書館」の目的と役割
- ・村上委員資料
- ・ぽけっと11月号
- ・北区の部屋だより

**事務局** 定刻となりましたので、これより第五期第3回区民とともに歩む図書館委員会を開催させていただきます。日程に変更があって、申しわけありませんでした。また、渡辺副会長はお仕事の都合で欠席のご連絡をいただいております。榎谷委員は、急な仕事のため欠席の連絡をいただいております。

では、まずお手元の配付資料を確認させていただきます。

まず1枚目、次第があります。1番として、第2回区民とともに歩む図書館委員会の議事録です。

2、高齢者サービス部会の配付資料ということで、2-1、第1回高齢者サービス部会の会議記録です。2-2として、第4期報告書の中にあつたユニバーサルサービスのアンケート用紙です。番号は振ってはいませんが、2-3として、高齢者いきいき図書館、高齢者向けの図書館のパンフレット、縦長のものになっております。2-4として、こんにちは高齢者あんしんセンターですという冊子です。2-5として、今回の北区の図書館高齢者サービスアンケートの結果をまとめております。

3番目としては、図書館評価部会の資料です。3-1として、図書館評価部会の会議の記録です。3-2がレジュメということで、村上委員が作成された会議で使った資料です。3-3ということで、27年度事務事業評価シート簡易評価版です。3-4として、北区と他区市町村の実績の比較ということになります。3-5として「区民とも委員会」「区民の会」「図書館」の目的と役割のものがあつます。3-6として、今回、村上委員が作成していただいた資料がございます。

4として、緑色の用紙ぽけっと11月号で、赤い紙、北区の部屋だよりということになっております。

以上が、配付資料でございます。足りないものがあつれば、お教えしていただければと思いますが。

では、初めに開会の挨拶を、坂本会長よりよろしく願いいたします。

**会長** それでは、第五期第3回区民とともに歩む図書館委員会を開催したいと思います。

きょうは、まず最初に議事録の確定をしたいというふうに思います。資料1が議事録になっております。これは、後ほど確定ということで確認をしたいと思いますが、皆さん読んでいて、何か訂正したい点などがございましたら、ご意見をお願いしたいと思います。よろしいでしょうか、まだいらしていない委員がいますけれども、後からいらっしゃる委員については、そのときに確認をした上で確定ということにしたいというふうに思います。

それでは、承認をいただくということですが、議事録に関して現在、特に問題なければ承認ということで、よろしいでしょうか。

それでは、承認ということにしたいと思います。

**事務局** ありがとうございます。

では、承認いただきました議事録につきましては、委員名を伏せた形で区役所のホームページに掲載させていただきます。よろしく願いいたします。

**会長** ありがとうございます。

それでは早速ですが、きょうの議事に進みたいと思います。

まず、きょうの議題ですが、議題1の会議の傍聴及び公開について。こちらは、事務局のほうから説明をお願いいたします。

**事務局** 会議の傍聴人及び公開につきまして、説明いたします。第1回目でも説明いたしましたように、本委員会ではどなたでも傍聴できるようになっており、傍聴の皆さんからのご意見、ご感想は用紙でお知らせできる仕組みになっております。また傍聴の方々には、入り口でお配りいたしま

した注意事項をお守りいただき、ご意見、ご感想などあれば、受付で渡している用紙に記入していただき、お知らせください。委員全員に後日配付し、会長と相談の上、必要なものは委員会でも取り上げていこうと考えております。

**会長** よろしく願いいたします。

それでは議題の2、高齢者サービス部会の進捗状況についてということで、アンケートが資料として添付されていると思いますけれども、小林参与委員から、アンケートについての説明をお願いしたいと思います。

**参与委員** 9月17日会議で打ち合わせしまして、まずユニバーサルサービスアンケート用紙、図書館いきいきサービスガイド、縦長の用紙、こんにちは高齢者あんしんセンター、地域包括支援センターを利用して打ち合わせをしてきました。ユニバーサルサービスアンケート用紙なので、障害者の方、高齢者の方、両方の方に対応ということになったので、高齢者に特化した形のアンケート用紙をつくり、アンケートをとっていくということに決まりました。

それでは、配りましたアンケートの説明になっております2-5、こちらのほうを見ていただければと思います。ページを開いていただきまして、一番初めに、北区在住の高齢者を対象にアンケート調査を行って、その結果を分析するというので、10月から11月までの間、王子地区4カ所、10月21日から11月15日の間。滝野川地区も4カ所、11月4日から11月19日の間。赤羽地区も4カ所、11月6日から11月19日の間。計362名の方にアンケートをとりました。その結果について、こちらのほうをやっていくという形になりました。

開いていただくとアンケートの用紙が、このような形で作られました。ユニバーサル、高齢者に特化した形ということなので、年齢を60歳未満、60代、70代、80代以上という形で分けました。性別を男性女性、次に3地区を分けました。その次に利用状況ということで、1から6が週に2回以上、6番目は一年に数回程度、7番は利用していないという形で行っております。

次に5番目のほうが、どこの図書館を利用していますかということで、15カ所の図書館、北区の図書館以外の図書館、国会図書館、都立図書館、その他ということで20項目挙げております。

次に6番目として、図書館の利用目的を教えてください。これも複数回答可ということで、1番の勉強するためとか読書をするためとかという形で回答をしてもらうため、13項目つくっております。

7番は4番7で、利用していないという人がいた場合、どういう理由かということで、複数回答可ということで11項目挙げております。図書館の場所がわからないとか、時間の都合がつかない、忙しいとか、近くに公共図書館がないとか、そういう形をつくりました。また図書館と自宅との移動が大変だからということで4番の項目を書き入れてつくっております。裏をめくっていただきまして、どういう図書館の提供しているものを知っているとか知っていないとかを答えていただくようにしております。例えば2番目のほうが大活字本の貸し出しや閲覧をやっていきますとか、高齢者に薦めたいブックガイドの利用、また5番目としては落語や物語のCDの貸し出しとかをやっていきますとか、そういう形の項目、また老眼鏡の使用ができますとか、そういう形。計画中の19番目ですけれども、高齢者に関連した出張おはなし会計画とか、いろいろ項目を19目つくりました。そういう形で、新しくつくったアンケートで362名の方に回答していただいたという形になっております。

まず、北区の集計の結果なのですが、1番として、およその年代を教えてくださいということで、一番多かったのは70代ということで、167名の方に答えていただいております。46.1%と

いう形になっています。性別のほうは女性のほうが圧倒的に多く311人ということになりました。お住まいの地域はということで、一応3カ所に分かれてアンケート調査したのですけれども、王子地区が一番多く171件数ということになっております。

公共の図書館の利用状況について教えてくださいということで、一番多かったのは、残念ながら利用していないというのが一番多くて32.3%で、117件ありました。利用しているほうでは、1年に数回程度、76件の21.0%。次に51人が書いていただいた月に1回程度、14.1%という形でございます。

今度5番目としては、4の質問で1から6に答えていただいた、どこの図書館を利用していますかということで、中央図書館が一番多くて81件の方、2番目が東十条図書館で65件ということになっております。3番目が赤羽の図書館、32件、9.3%ということで、調査に行った地区のそばの図書館のほうが顕著な数字があらわれているような傾向が見られております。

次、めくっていただきますと図書館の利用目的を教えてくださいということで、複数回答可で回答していただきました。一番多かったところが、やはり本や雑誌を借りるためということで111件、2番目としては107件の調べ物をするためという形でございます。一応そういう形で、利用目的を教えてくださいという形になっております。

4の質問で7と答えた方ということで、利用していないという方なのですけれども、どういう理由が一番多いかというと、時間の都合がつかないということ、36件、23.4%ありました。2番目は同数の26件ずつなのですけれども、必要な資料は自分で購入します。老眼なので本を読むのがおっくうだという方が同数になっておりました。欄外の意見では、家にある本が読み切れないから図書館に行く余裕がないとかいう形のコメントもありました。

次のページの8番ですけれども、中央図書館が提供している、もしくは提供しているサービスについてということになっています。上段が件数です。真ん中の灰色のところは回答、360人中の回答のパーセントです。下段のほうは複数回答なので、その単純のパーセントという形になっております。やはり一番多いのは66%の、知っている、図書館の貸し出しとか閲覧が一番多いという形になっております。次に2番目としては、4番目の32%、真ん中の灰色のところ、音楽のCDの貸し出し視聴をすることです。3番目としては、大活字本の貸し出し閲覧ということになっております、28.2%。4番目としては、郷土の資料、行政の貸し出しがありますということで、7番のところになっております。利用したい、やってほしいほうで一番多く顕著にあらわれたのが次のページの18番、高齢者向けの映画、紙芝居、1日図書館体験ツアーというのが一番多くて27.6%。灰色のところなのですが、多い形になっております。

ページを戻っていただきますけれども、2番目は3番、高齢者にお勧めしたい本のガイドブックの利用というのが25.7%ということで増えて93という形になっております。

またページをめくっていただいて、その他、これがあればいいのに、あったらいいなというサービス、イベント、またはテーマがあればご自由に書いてくださいということで31件のご意見をいただきました。隣のページまでいってございまして。一番初めのほうなのですが、北区でどんなことをしているのか知らなかった、北区ニュースに載せてほしいということだったのですけれども、去年、事業係だけの件数を見たら22件PRさせていただいていました。何とか頑張っているのですが、まだ認知していないのかなというちょっと残念な結果になっています。映画のほうの意見、中央図書館はすばらしいです。老人向けの映画をやりたいですとか、また年寄り向けの映画でもという話があったのですけれども、映画に関してはバリアフリー映画会ということで、バリアフ

リーの音声ガイドがあったり字幕がついた関係の映画を行っております。

まためぐっていただきまして、クロス集計のアンケートのほうに移らせていただきたいと思えます。高齢者クロスアンケート案ということで試しにつくってまいりました。問4の図書館の利用状況のクロス集計ということで、図書館を利用していない方が117名いますということになっております。人数を見ますと、一番多いのが80代以上の66人ということになっております。また、利用していない方、丸の次なのですけれども、問3の、お住まいの地域はどこですかということで滝野川地区のほうの32人ということになっております。年代が高年齢化になるほど図書館を利用しないほうが高くなっている。また滝野川地区は他地区に比べて利用しない方が多い感じが、この件数で出ております。次の3番目の問4ということで、図書館を利用していない方の図書館を利用していない理由、複数回答可ということでやっております。図書館を利用していない方、図書館を利用しない理由についての1位は2番、時間の都合がつかない、忙しいという29件あって22.0%。また9番、2位は24件ありました、18.2%です。老眼などで本を読むのがおっくうだという形が出ております。

次のページをめくりますと、図書館を利用していない方で8番の質問で、図書館で利用したい、やってほしい、複数回答可のほうなのですけれども、1位は18番目になっております。高齢者向けの映画や紙芝居などの1日体験ツアーの実施予定の行事のほうが一番多くなりまして28件ありました。12.2%ということになっております。次に、高齢者の関連施設への出張のおはなし会を計画中でありますけれども、その部分が出ております。21件で9.1%。3番目には3番の高齢者にお勧めしたい本のガイドブック利用等になっております。

次の丸です問7、図書館を利用していない方の問8の図書館を知っているかということの質問で複数回答可の中では、図書館を利用していない方が図書館を知っているサービスについてはということで統計をとってみました。1位は、図書館の貸し出し閲覧ということで61件ということになっております。2位が7番の図書館で北区の郷土資料、郷土の行政資料の貸し出し閲覧ということになっております。23件ということになっております。3位が大活字本の貸し出し閲覧ということになっております。22件、7.4%という形になっております。

次のページに移りまして、年齢層とクロス集計を案でやってみました。1番の年齢層、問4の利用状況、複数回答可ということで、60代、70代、80代の年齢層ごとの図書館の利用状況なのですが、やはり年齢層が高くなるほど7番の利用していないというパーセンテージが高くなっております。60代では10件で21.3%、70代でも41件で24.6%、80代だと66件で45.2%という形になっております。

次の丸ですけれども、年齢層ごとの図書館の利用目的の複数回答可ということで、回答にあった件数をパーセントを出しています。年齢層ごとの図書館の利用目的、年齢層では余り変わらず3番目の調べ物をするため、4番目の図書館や雑誌を借りるために来ていることが多くなっております。3番のほう60代は15件、23.1%、70代は64件、29.6%です。80代も26件、22.2%。4番のほうでも20件、30.8%、70代55件で25.5%、80代が36件で30.8%という形になっております。案としては、このような形で試しにやってみてアンケートの結果を出した形になっております。

ざっとですが、簡単に説明させていただきました。

**会長** ありがとうございます。

それでは、先ほど報告がありました高齢者のアンケートに関する質疑応答や意見などをお伺いし

たいと思います。いかがでしょうか、高齢者部会の委員の方からのご意見も、ぜひお願いいたします。

イベントの前後でアンケートを説明して書いていただいたというものなので、このイベントに来ていただいた方は、高齢者の施設の方以外にもいろいろな方がいらしているような感じですか。

**参与委員**　そうです。10月21日は健康増進センターということで、筋力アップ体操を行った教室で、体操が終わった後に書いていただいたりしております。

また食事会で食事が終わった後に時間をいただきましてアンケートをとっております。またデイホームなどでは食事の関係の講演会の後ということとっております。

**会長**　意外に男女比に結構差があるのですが、これは男性が少ない14%ですか、これはどういう理由で男性が少ないのですか。

**委員**　今回の中にありますサロンというのが、北区の中で地域包括支援センターが主催しているのですけれども、そこでのアンケート実施というところが多かったものですから、このサロンは私もいつも問題として捉えているのですが、どうしてもサロンに集まる方は、ほとんど8割から9割方女性なのです。今回アンケートも、そちらのほう、お食事会もそうなりまして、どうしても、そういう偏りが出てきてしまったということだと思います。

**参与委員**　男性は、ほとんどいच्छゃらないということですね。外に出ないのではないのかなという感じがします。

**会長**　男女の特徴というのは、例えば調べ物をするのは男性が多いだとか、そういうことってありますか。

**委員**　もう少し切り口を変えてクロス集計何かできれば、少し傾向なんか見えるかもしれない。

**会長**　何となく、そんな印象は。想像ですけれども。

**委員**　いろいろ見させていただきました。ありがとうございます。結構おもしろいファインディングがたくさんあって、とても興味深く見させていただきました。

ちょっと実態としてイメージしたものとすごく違うなと思ったのは、図書館を利用している人って高齢者に限れば、ほとんど見かけるのは男性が多いのですけれども、正直に言うと。ところが、このアンケートは催し物ということで女性が多かったということは、逆に考えれば、図書館に来ていただくためには、ちょっとしたイベントみたいなものをやりながら、いわゆる図書館に余りいच्छゃらなかつた高齢の女性の方であるとか、またはさまざまなイベントとの連携ということを考えれば、連携の中で女性が多いということであれば、そこに男性の高齢者も引きつけるような、図書館と協働の連携したイベントを考えるという一つの案かなと思いつつ、ちょっと見ていました。

とりあえず今の時点では。

**会長**　ほかに、どうぞご自由にご意見をお願いします。

**参与委員**　図書係の印南と申します。

アンケートをとるついでに、うちの職員と一緒に連れて読み聞かせとかをやってくださいということでやりましたが、結構皆さんけらけら笑いながら、すごい好評で。食事会のほうも、まだこれからずっと続くので、ぜひやってほしいということで、今後継続していこうかなと思っています。読み聞かせとか紙芝居とか、その辺は図書館をPRするには有効な手段なのかなというのは、すごく感じました。

**会長**　そのおはなし会というのは、8番目の15にあるおはなし会と考えてよろしいですか、実際におはなし会をやったというのは。失礼しました、19番の計画中というやつですね。計画中の

やつを実際にやってみたみたいな感じですね。

**参与委員** ちょっとです。

**会長** そうしたら21%で、結構人気が出たという話ですね、わかりました。

**参与委員** 結構けらけら笑っていらっしゃるお年寄りの方がいっぱいいて、結構みんな本当に真剣に聞いていただいて、喜んでいただいたのすごくよかったです。

**会長** 紙芝居とかいうのは、まだやっていない。これは予定ということですけども、これも27%あるから、意外に高い数字ですね。

ほかにご意見、ご感想などお願いいたします。

**委員** ちょっと見て、アンケートの7番、4の質問で7と答えた人は、当てはまる理由を教えてくださいという3枚目、この案件を見てみますと、一番図書館に来ない理由で多いのは、時間の都合がつかない、忙しいということなのですけれども、サンプルは、要するにアンケートをとった人の属性を考えると、ここにいらっしゃる方は、はっきり言って皆さん、それぞれ自分のやりたいことが決まってお忙しいという。ですので、当たり前と言えば当たり前ですので、ここで図書館に常時来てくださっている方々を対象にしたアンケートというのも、第2弾として考えてもいいのかなということ。そうすると、より実態に即したものが考えられるかなということが1点目。

2点目に、このアンケートから見えてくるのは、やはり忙しい人というか、生き生きと自分のやりたいことをやっている人というの、図書館も利用している方も、もちろん多いのですが、そういった方にも図書館に来てもらうための、先ほども申しあげましたけれども、ほかのイベントとか部署との連携をどれだけ進めていくのかということ、これは一つの指標としても、どれだけ図書館側が、ほかの例えば福祉とか生涯学習課、いろいろ考えられるでしょうけれども、そういったところと連携していくのかといったところも、一つの評価のポイントになると思いますし、高齢者の利用促進ということを目標というか、何を目標というか、効果として調べたいのか。つまりアウトプットをどういった項目に据え置くのかということで、評価の内容も多分違ってくると思うのですけれども。

次回、この統計の評価から浮かび上がったところから次のステップに進むために、今度は具体的に高齢者の、例えば自主性であるとか、図書館に行くというのは一つの自主性というか、それは自主性を例えば導くために、図書館はどういったイベントとか、またどういった広報の仕方をしていくとか、そういったところに多分、指標が傾くというか、そういった指標が考えられると思いますので、今度は高齢者部会のほうでは、どういったアウトプットというか、どういったところを望ましいものとしてイメージするのかということを考えていただいて、次の何ていうのでしょうか、ステップを踏まれるとよろしいのではないかなというような印象を持ちました。

ありがとうございます。

**会長** それでは、高齢者部会のほかの委員の方のご意見、ご感想など、お伺いしたいと思いますけれども、いかがでしょうか。

**委員** これを見て感じたことなのですけれども、多分図書館を利用している人は本当に限られていると思うのです。利用している人は有効に利用していると思うのですが、利用していない人はみんな忙しいとか、そういうのがありましたけれども、必要な資料は自分で購入するというのが結構あるので、図書館に来ないで、図書館で探すよりも自分で購入してしまったほうが早いなというようなことだと思うのです。ですから、図書館にはこんな本があるというのを、あるいはこんな利用法があるというPRをもっとしないと、なかなか来ないのではないかな、来づらいのではないかな

とか、ちょっと感じたのです。

またもう一つが、大変なのですが、これを見ていると、やっぱり高齢の方のほうが来ないです。来づらいですね。バスが回っていますけれども、ああいう循環バスとかをもっと有効に利用してもらうための本数をふやすとか、あるいはもうちょっと滝野川のほうで、そういうのが少ないというのがあったみたいですから、そういうところにもっと回すとか。大変なのですが、それをやらざるを得ないのではないかと、そういうサービスをしようと思うと。

割と図書館は、いい本が結構あるなというのを感じるのです。

**参与委員** 一応アンケートをとる前に、中央図書館とか図書館の説明、こんないいところがあるよとか10分ぐらい説明させていただいてから、あと、こういう高齢者のサービス、この辺を説明してからとったのですが、聞きながらもやり出している方がいっぱいいらっしゃって、その時点で、もう図書館に関心のない人と、はっきりと分かれていました。もう私は行かないとか、面倒くさい、本なんかとか。一応中央図書館も王子駅からコミュニティーバスが1時間に3本出ていてとか言ったけれども、行かない、行かないとか言って。興味のある方と、図書館を活用されている方の、はっきりと説明しているときに感じました。

昔の、昭和初期のころの上映会とかフィルムとか、そういうのをやっていますと言うと、結構見たいなとか、そういった意見とかがあります。

**委員** 今見せていただいてすごく思ったのは、この後、どこに向けてサービスを構築していくのかということだと思うのです。こちらに来てくださるような元気な方、それから地域とかかわりのある方を取り込んでいく形にするのか、例えばここに全く来ないような方を対象にするのか、どこをニーズとして掘り起こしていくのかということが、すごく重要ではないのかなというふうに思いました。

あと、私が気になったのは、この自由意見のところの、山口委員もおっしゃったように、バスが欲しい。それから高齢で遠いほど来ないというのは、私の母とかを見ていると、外に出ていくのはちょっとみたいな感じがあるので、どこまでを視野に入れてサービスを構築するのかということが、すごく大きいのではないかなというふうに思いました。

**委員** すみません、私から今のお話と多少関係した話をしますと、まず、どの辺を狙ってくるかという話です。

まず、全くコンタクトのとれない人たちとどう接するかというのは、なかなか機会がなくて難しい。ダイレクトメールでやれば何か答えは出るでしょうけれども、また莫大な手間と経費がかかってしまうので、なかなか、そういう動きはできない。どういうところでやろうかという話をする中では、まずいろいろな会場に来ている人、自分の意思で来られる人たちというのは、それなりに行動力もあるし、一方で忙しいというのもあるのですが、そういう方たちに、まず月1回しか来ない人、もう少し来たいなと思えるぐらいの何か、先ほどの本のリストとか情報をどんどん出して行って、そういう方が1回でも2回でも回数がふえてくればいいなというのと、ほとんど利用していないという方たちに、何かで興味を持たせて図書館に足を運べるようにしていきたいというのが、ある意味では接点がある人たちなので、何とか呼びかけしやすいかなと思い、そのあたりから、まず利用拡大に向けていきたいなと思っています。

これをやりながら、このいきいき図書館という高齢者向けのガイドブックというのを先行してつくり、係長たちがアンケートをしながら、これを普及に走っているのですが、これが少しずつ浸透して行って、いろいろな人の目に触れることで、本って読みやすくなっているのだねという

大活字本なども含めて、そういうことを、まず知ってもらうのが第一歩かなと思って、こんなアンケート報告をつくってみました。

先日、区議会の本会議質問でも、高齢者になってくるとだんだん字を読むのがつらいのだと。大活字本って図書館にいっぱいありますよね。今、北区の図書館に全部で5,000冊余りの大活字本があるのですけれども、そういうものをもっともっとPRして、高齢者でも読みやすい本があるのだということを、どんどんやっていけという、質問を受けたばかりなので、注目してくれる方たちがいるなということ、少しほっとしたところでもありますけれども、そんな方向性でやっていきたい。

なかなか移動しにくいと、先ほどバスの話等がありました、当然、そういうものが、これから拡大していけば、図書館としては本当にありがたい話なのですが、簡単にいかないものなので。ただ、そういう要望が強いということは、区の中でも発していけるかなと思っています。

あと、今回アンケート結果から、大体こんな感じかなとは思ってはいたのですが、例えば図書館で、一番みんなが知っているはずの図書館で本を借りられるよねとか、本を読めるというのが、六十何%しか答えが返ってこないというのが、ちょっとびっくりしています。そのぐらいわっていているのだろうと思いながら、きっと丸のつける勢いとか、いろいろあったのですが、意外と低いのだなと思いました。

もう1点は、ドナルド・キーンコーナーが21%も知っていてくれたということが、図書館としては少しありがたかった結果です。感想としては、そんなところです。

**会長** ほかに、いかがでしょうか。

**委員** 最初に事実確認なのですけれども、北区のほうでは、どれだけ団体貸し出しみたいなものを行っているのですか。

**参与委員** 団体貸し出しというのと。

**委員** 団体貸し出しで何を言いたいのか、ピンとくる方は多いと思うのですが、図書館が来てくださるのをただ待っているだけでは、今のご時世、ちょっと難しいところもあると思うのです。それに年配の方も一つのキャリアを、第2のキャリアを積む方もいらっしゃるし、少しゆっくりする方も多分いらっしゃると思うのです。ですので、そういった中で、来てくださる方は来てくださる方で、館内のサービスを充実するというのも、利用者をふやす一つの手段になると思うのですけれども、全く私たちのわからないところ、例えば福祉施設であるとか、または障害を持った方の施設であるとか、そういったところにも、例えば巡回みたいな、学校何かに読み聞かせで行くときもあるではないですか、そういった同じような形で、例えば本を読んでいただくだけではなくて、読み聞かせとか、ちょっとしたイベント、そういったものであれば、例えば余り本はちょっとというような方も、本を聞いて楽しむといったようなことも考えられますし、提案としてなのですけれども、団体貸し出しとか、または定期的な読み聞かせとか、そういったイベントを、ちょっと大きな施設、そういったところを定期的に、月1回とか。月1回では難しいですね。二月とか、そういった何ていうのですか、順番に行くような。

または地域の、そういった福祉センターとの連携というか、いろいろ講師を呼んでいると思うのです。私の母もデイケアに通っていますので、そういったところで、例えば図書館も一役買って、読み聞かせでもいいですし、ちょっとしたクイズコーナー、またはちょっと元気な方には読書コーナーというのですか、例えば読み物、短いものを皆さんで読んでいって、いろいろ話し合いをしていくイベントとか、何かしらのものを利用者の興味関心に合わせて企画するというのも、一つの案

として提案します。

**委員** まず昨年、大橋様のほうと連携をとらせていただきまして、図書館のほうの方に、私どもで高齢者のボランティアとしての読み聞かせという会をやっているものですから、そちらにご協力をいただいたりというようなことはさせていただいてはいたのですけれども。

実は、以前は高齢者施設のほうに絵本のほうを宅配していただくというようなサービスをおやりになっていたということで、そういった方向性をというお話もあったのですが、実は今特別養護老人ホーム、うちはそうなのですが、そちらのほうでは申し込み自体も要介護3以上というようなことに限定されてきている中で、以前のようにご本を読めるとか、そういうような方たちが実際には入っていらっしやらないのです。残念なことというか、公共の施設に入られる方というのが、ご自分で身動きが取れないという方がほとんどになっておりますので。そういう意味では、特別養護老人ホームというような施設といっても、ターゲットにするのが元気な方が集まる場所ということになるかと思うのです。今、高齢者の、そういう地域包括センターではいろいろなサロンをやっております、そういうサロンのところに元気な高齢者の方たちが集まるのですが、そういったところを常設しているところが、例えばURの王子五丁目団地などは、サロンが毎日開催しております。そういったところに何か宅配という出張みたいなものをしていただけるような仕組みがあればいいなというのが一つと。

それから各サロンで映画会などをやっているのですが、今実情としては一般の、民間の映画のような、要はお金を出してレンタルビデオ屋さんとかで借りてきたものを上映しているというのが実情なのです。それだと2週間前ぐらいに借りるというようなことが起こってくるので、皆様に活動としてPRするのに時間が足りないのです。民間の形を借りたりお金もかかるので。そういう中で、例えば何か図書館と連携をすれば、そういったものが借りられるのかしらというご質問などは、いただいております。著作権の問題とかいろいろなことがあるので、どこからどうなのかわからないのですが、そういうお元気な方が集まる場所に、何か連携してやっていただけるようなことがあればいいなと思っております。

**参与委員** どうもありがとうございます。図書係の酒井と申します。

今のご意見、非常にありがたいお話でして、実際に今、団体貸し出しというのは北区においてはほとんど小学生・中学生が対象になっております。貸し出し対象も学校の教室単位がほとんどになっておりまして、その他としましては放課後クラブとか学童保育というものが中心となって、約10万冊の冊数を充てているのですけれども、ほとんどが、そこに集約されているのが現状です。

今、ご提案いただいたような元気老人の集まる場所に本を置いてみたらどうかなという作戦は、非常にいいのではないかと思いますので、今後、何かしらの方向で本の保全も含めて、うまく置ける方法があったらという形で考えていこうと思います。ありがとうございます。

**参与委員** 以前、金沢委員さんと一緒にずっとやらせていただきました管理係の大橋と申します。

本の貸し出しということで、施設ごとに本を持って行くことについては、ある程度可能だということまでは話は進んだのですが、実は本の管理の問題というのがありまして、そのの方に責任を負わせる形になってしまうというのが一番ネックでして、町会の方ですのでボランティアさんでやっている方に、本が汚れたとかなくしたとか持って行かれてしまったというようなこと責任は誰が取るのというところで、話が進まなくなりました。

いろいろこれから施設のほうに持って行くというところで、高齢施設のところだと本人が読めないというようなことがありまして、読み聞かせとか、そういうことについては、図書館とは別にボ

ランティア団体の方がたくさんいて、今は図書館のほうに登録されている団体もかなり高齢者施設のほうに行って、そういう活動をされているという現状はございます。

**委員** 自治会の事務所に置こうかという話でしたよね。

**参与委員** 現実的には、町会で発行している本を買っていただいたというのが。

**委員** そこではミニ図書館を、今やっております。

**委員** どのぐらいの冊数を置いているのですか、ミニ図書館というのは、本の数。

**委員** 本当に少しです。

**委員** それで満足しているのですか、なかなか難しそうですね。

**参与委員** 次の展開としましては、図書館でかなり本を除籍といたしまして、入れかえをするわけです。そのときに、まだ程度がいい本ですとか、そういうものを持って行くという形は、今少しずつ行っております。今は、まだ町会のほうには持って行っていないのですが。

**委員** 実際に持って行っているのですね。

**参与委員** 持って行っています。

**会長** ぜひ、発言のまだない委員の方々もご意見、ご感想。

**委員** 今、定期的に、2カ月に1回、北区ではないのですが、特別養護老人ホームに朗読のボランティアとして伺っています。強く印象を受けたのが、やはり本を読むのが、いずれ自分もそうだろうと思うのですが、おっくうになる。活字を読むのが大変になるということを実際に目の当たりにして印象深く受けているところなのですが、それでも何か聞きたい、知りたいという気持ちはたくさんお持ちなので、大変尊敬すべきところは、やはり耳が肥えていっちゃるということです。ラジオで育った世代ということもありまして、聞く耳をお持ちということで、しっかり集中して聞いてくださるのです。しっかりしたものを提供すれば、それだけしっかり聞いてくださるということで、今いろいろ考えていて、図書に限らず本を読むということに限らず、自分が例えば誰かの媒体となって、その本を、その方たちに伝えるという、そういう方法があってもいいのではないかなと考えていました。

以上です。

**会長** ほかの委員の方、いかがでしょうか。

**委員** 今いろいろお聞きしていて、本はすごく図書館にとって大事な資源だと思うのですが、本以外の資源が、これから必要になってくるのだな、特に高齢者の方は、そうなのだと思いました。

障害者の方ですと、ポストに返却とかできる朗読テープとかあると思うのですが、そういうのはきっと高齢者の方にはないのですよね、そういったサービスも可能であればですが、今後、物理的な問題で来るのが大変であれば、バスの交通機関のことも外に発信していくことも必要でしょうし、何か、そういった朗読したものの郵送による貸し出しとかも考えられるといいのかなと、ちょっと思いました。

**会長** ほかに、いかがでしょうか。

**委員** 今まで皆様のお話を伺っていて、大体同じようなことを感じていっちゃるなと思ったのですが、一番最初に山口委員がおっしゃっていたように、この一番最後のアンケートの統計というよりはご自由に書いてくださいというところの意見ってとても大事なことが書かれているのではないかなと思って見てみますと、やはりコミュニティーバスのことですか、なかなか移動が不自由で、図書館に足を運ぶことができないというご意見がすごく多いなというふうに思ったので、

そのあたりを難しいとは思いますが、何か改善していけたらいいのかなというふうに思ったことと。

あとは、先ほどの内田委員のお話にもあったと思うのですが、例えば認知症を抱えていらっしゃる方とか、これからふえていくというふうに言われているのですが、そういった方が活字を読むということが大変難しくなってくると思うので、図書館での読み聞かせをふやしていったりですか、皆さんもおっしゃっていたみたいに、図書館が面倒ではない場所になるようなPRとかイベントとか、そういった提案ができるといいなというふうに感じました。

**会長** ありがとうございます。

まとめというか、私のほうの意見も少しつけ加えたいと思います。

今、読み聞かせの問題と、それから上映会、非常に評判がいいと、期待も大きいということで。この問題というのは、いわゆる図書館の評価のことでいうと、貸出冊数だとか来館者数ではあられない高齢者独自の情報サービスというものを、これからどんどん図書館としてやっていく必要がある。そうすると図書館の評価の仕方も、そういう数字ではなくて認知、要するに図書館のサービスの認知度と、それから満足度ですね。そういう尺度で、これから見ていかなければいけないのではないかなというふうに、私的には聞いていて思いました。

それからもう一つは、後ろの自由に書いてある欄の中で非常に僕が関心を持ったのは、インターネットが自分ではできないので、図書館で調べるのを手伝ってほしいという、こういったいろいろな情報にアクセスしたいけれども、高齢者ではなかなか難しいという人も結構いると思うのです。そういう高齢者向けのインターネットの接続、どうやったら見られるのかとか、これからインターネットでなければ手に入らない情報がいっぱいありますよね。そういうものに対して、どうサポート支援するのかなということも、同時に考えなくてはいけないのではないかなというふうに、私は聞いていて思いました。

それからDVDの上映会ですが、確かにDVDは上映権付きのDVDじゃないといけませんよね。なおかつ、それで高齢者の方が見たがるものというものを選ばなければいけない。そういったことを踏まえて、館内でやるだけではなくて、先ほどのサロンだとか、そういうところでも巡回上映会みたいな感じですか、そういうものを企画していくのがいいのかなと、私自身は聞いていて思いました。

団体貸し出しの問題も、もちろんありますが、いわば本だけではなくて、もっと多様な高齢者向けの情報サービス、図書館サービスというものを打ち出して行って、そのことを多くの人に知っていただくということが、これから重要だし、恐らく今後、この高齢者部会でまとめていただくときには、そういった新しい尺度を出していただいて、その評価尺度をつくった上で、こんなにたくさんやっていますという、そういうプラスの部分が出てくると、とてもいいのではないかなというふうに、私は思いました。

ほかに何か、特にないでしょうか。

**委員** 今、坂本会長が話したのにプラスして、広報のやり方。これは戦略として、どういうふうに高齢者に周知していくのかということころは考えていかなければいけないと思います。どんなに立派な、いい企画を出したとしても、知ってもらわなければ何もならないので、こういったところをどういうふうに周知していくかということころも、合わせて考えていただければと思います。

**委員** あと、図書館の集客ということになったときに、いろいろな北区内にある図書館全部にということの対象であるというよりも、中央図書館にということ始めていくのかどうかということ

ろが、ちょっと私のほうでよくわからないところなのですけれども、全体的に、もちろん利用率をというところで話し合いをしていくことかとは思いますが、今、高齢者の、そういったサービスをやっていく場合に、中央図書館として、まず中央図書館に来ていただくという仕組みから始めていくのでしょうか、ちょっとそこら辺が、すみません、質問なのです。

**参与委員** 今のご質問ですと、恐らく取っかかりの部分では、中央図書館へという形になろうかと思えます。事業を展開していく中で、それから赤羽、滝野川の拠点館、それから地区館を使いますと、当然集会室等をお借りするという形等になってきますので、そういった展開になっていくのかなというふうに考えます。

**会長** ぜひ、今後の高齢者部会で、これをまとめていくと思うのです。その過程で、先ほどのような議論をもう一度していただいて、最終的な提案をしていただければというふうに思っております。

それでは、次に進みたいと思えます。それでは、図書館評価部会の進捗状況について。

まず、区とも、区民の会、図書館の関係図から小林参与委員のほうから説明をお願いします。

**参与委員** 10月1日に図書館評価部会で会議をしまして、図書館について、北区図書館活動区民の会、区民とともに歩む図書館委員会、図書館、その3点の役割を整理するべきではないかという話がありました。また、業務統計をとってやっていきたいと思いますという話が出ました。

その中の一つのうちの三つの役割というもので、今、これをもとに、また議論していただければと思っております。

まず一つ目は、要綱や規約とかで調べたものでございます。区民とともに歩む図書館委員会では、要綱の第1条で、図書館運営に関する情報を積極的に公開し、区民との協働により区民が誇れる図書館を創造する検討の場です。また要綱の第2では、委員会は図書館サービスの成果及び達成度を明らかにし、区民との協働をして発展する図書館の行政の推進に資するために、北区の図書館運営の評価、その他の図書館の施策について意見を述べて教育委員が提言を行うという形で、要綱で定められているという形で、とりあえず一番初めにまとめております。

また北区図書館活動区民の会のほうでは、規約の2条のほうで目的ということで、区民の会は非営利団体として北区図書館活動、区民の参加により区民の知的活動、教育の活動、創造の活動的・文化的活動を有効に活用されるようということ、協働の場、生涯学習の場、創造の場として発展する活動を行うことを目的にするということになっています。また規約の3条では、その目的を達成するためということで、図書館の目的に沿った事業の企画及び円滑な実施、また図書館の事業の普及啓発、その他の目的を達成させるための事業を展開するという形です。

また隣のほう、図書館の役割としては区民とともに歩む図書館委員会から、図書館活動全体の評価、検討、提言を受けて図書館運営活動に生かしていったり、また北区民図書館活動区民の会と協働して、区民図書館活動を実現するために予算を確保していくという形。また、区民とともに歩む図書館委員会の要綱の第2の2のほうからですけれども、図書館の基本方針で事業計画を区民とともに歩む図書館委員会に報告するという形に、役割的になっております。

下の表というか図は丸で囲んで、そのような関係を矢印でつなげてつくった形になっております。これをもとに、これからまた会議、打ち合わせで、この検討を深めていければと思っております、この表を目的と役割という形で作りました。

以上でございます。

**会長** 今の説明について何かご意見、ご質問はございますでしょうか。

**委員** 確認なのですけれども、この図から、北区図書館活動区民の会だけがとってはあれなのですけれども、図書館の活動と協働する主体なのですか。

要するに、図書館と協働する団体というかNPOですか、北区図書館活動区民の会だけなのですか。

**参与委員** この表だけを見ると、そうになってしまうのですけれども、実際には、そうではなくて、重立った団体として、この区民の会が挙げられているという感じです。

**委員** 私がちょっと補足しますけれども、北区図書館活動区民の会自体は中央図書館をつくる時に、区民との協働型の図書館をつくらうとして、その目的で、そもそもつくった団体なので、ベースは全くそのとおりです。

ただ、それ以外の部門で、他の団体と協働するものが少し出てき始めているという、前回ちょっとお話が出ました映像アーカイブ事業は、それとはまた別の団体と協働で始めたいとかというのは状況に応じて出てきます。そもそも、そういう目的でつくった「区民の会」ですので、ほとんどがこの団体を協働の相手として考えているといっても間違いではない。

**会長** 第一期のときの報告書と名前が違ったと思うのですけれども、何とか機構ですよ、何とかという名前で提案をして、それに基づいて区民の会ができたという経緯が、実はあるので。そういう意味で言うと、主たる協働の対象は区民の会というふうに言えますが、先ほど館長がおっしゃったように、それだけではなくて、現在ではいろいろな活動の幅が広がれば、当然協働する対象となる区民の団体もふえてくる。そういうふうになってくることが望ましいというふうにも思います。

**委員** ちょっと気になったのは、予算を確保していくということですね。北区の図書館活動区民の会と協働して図書館活動を実現するために予算を確保しているということは、公共のお金が協働をするために使われているということですので、例えば、ただ報告というか、いろいろなところと、一つのところが全部やるというのは、平たく言うと競争制というか、要するに、いい物を選ぶ権利というのもあるので、北区民の会の方は、報告書を見て、読んでいただいても、すばらしいことをやっていらっしゃる。いないのに言うのは、いたところと言ったほうが、陰口言っているような感じですから。

ただ、区民との協働ということであれば、もう少し、例えばオープンというか、区民の会のほうでやっている事業というのですか、それがある程度限られているということで、例えば平たく言うと、ちょっと足りなかったのかなというのが多文化の領域であるとかアーカイブスもちろんそうですし、そこで賄い切れないところの掘り起こしというか、サービスの拡張というところも、もう少し、そこだけに全部というところではなくて、弾力性というか柔軟性を持たせる時期に入っているのかなということ。

今までの、どうなっていたのかはわからないのですけれども、全体的な評価って10年ぐらいたっているみたいですから、どうなのかなというのがちょっと気になるころではあります。

**会長** ありがとうございます。

それは、まさに全くそのとおりだと思いますが、三角形の図で言うと、ちょっと僕が気になったのは、区民とともに歩む図書館委員会が評価するのは、図書館と区民との協働に対して評価するのであって、区民の会を評価するのと違う気がするのです。実際には区民の会だけではなくて、先ほど、例えば高齢者だったらいろいろな施設との協力関係もあるし、それから映像アーカイブスが入ってくれば当然、その評価もある。全体的に言うと、協働の関係について評価するというほうが多分正しいと思います。

区民の会は、確かに一つの団体なので、それを評価するのが我々の仕事ということになると、ちょっと違うような気がするのですが、その点は確かに、その部分についてもどこかで検討をきちんとして、文書にするのかわかりませんが、実際に区ともの要綱の中には、区民の会については書かれていませんので、そういう意味で言うと、決して区民の会だけを対象にしているわけではないということにははっきりしていると思います。

私の意見は、以上です。よろしいでしょうか。

それでは次に、内容のほうの報告ですが、村上委員から資料が出ておりますので、村上委員のほうからご説明をお願いしたいと思います。

**委員** 時間がちょっと限られていますので、細かいところを話すよりもざっくりと大きなところを話していきたいというふうに思います。

まずホチキスどめのほう、レジユメの3-6のところを見ていただきたいのですが、事務事業評価ということから業績に沿ってといったようなところで、要するにファクトの段階も、まだ十分ではないみたいなのですが、ファクトって事実ですね、こういう状況ですということから、どれだけ例えばアクションの結果、こういういいところが出てきたというところを業績として測定するというところに進む、それが一つのコンセプトになります。1から使命とか目的とか達成目標、それから業績の指標とあるのですが、その1から4の中の業績を図るための指標というのを、もう少し精査していこうということになります。

国立国会図書館以外の全ての図書館を管轄している日本図書館協会というところが図書館評価プロジェクトというものを2011年に出しまして、指標の例としてインプット、それから中間的な指標アウトプット、そしてアウトカム。要するに結果、どのような効果が得られたのかというところを見ていこうというような流れ、こういったところで見ていけたらと思います。

具体例で見ますと、統計で見る北区の図書館という、または事務事業評価シート何かを参考にとりまか事例にとりまかすと、指標の例として東京都内での北区の位置づけ、どういう図書館なのか、どういった利用者または住民がいて、北区の図書館は東京都の中で、どんな立ち位置にあるのかといったところを見る。それから、先ほど酒井さんがやってくくださった、小林さんでしたか、同規模の図書館の比較、これももちろんやる。そして項目ごとの相関関係を見たり、経年変化による北区の図書館を見たりということも考えられるのですが、一番比較という点では、この人口段階別上位の10%、25%の比較というのを一つの指標として採用するのがいいだろうというのが、私の意見です。

この人口段階別というのは資料の2のほうを見ますと、例えば北区の場合であれば、北区は人口33万人ですから、33万前後だけの30万人から35万人とか、全国と同規模の図書館を徹底的に調べ上げて、調べ上げるといっても皆さんが苦勞して調べることはなくて、日本図書館協会が日本の図書館のどこにもすぐに情報はありますので、そういったもので、同規模の図書館で調べる。または東京23区の図書館も全部調べて、全部統計が出ていますから、私たちが苦勞する必要はなくて、その統計から上位10%の平均を割り出していく。

例えば30万から35万人の人口、100館あったとする。その100館の中の上位10%ですから、その図書館数の平均が10館だとしたら、上位10%の平均は23館とか、上位ですから、ちょっと平均値が高くなります。または上位25%、そして全体の平均、こちらの青梅市の事例なんかを見ているのですが、指標として例えば平成23年度を見ていただければ、具体例として提起しているのですが、青梅市の場合は人口15万人未満の図書館、107市ですか、その平均

を割り出して上位10%の平均、例えば人口なり専有面積、それから蔵書冊数等々、全部出しています。上位25%の平均、全部の平均になると、ちょっと落ちますけれども、その平均を見て上位10%、平均25%平均、そして全体の平均を見まして、青梅市の場合、平成22年度から24年度まで経年で、ちょっと見て。そうすると北区の図書館も似たような自治体の平均で、どの位置にあるのか。または、北区の図書館はいろいろなところで結構成績がいいです。例えば上位10%に入っているのだったら、これはすばらしい。では、足りないところはどこ。もうちょっと底上げしていかなければいけないのか。こういった議論になると思います。

ですので、この評価指標に関しては、統計はすぐに出ますので、日本の図書館の統計を全部見れば、ちょっと作業していただければすぐ出ますので、これを出していただくことが一つの客観的な統計指標の一つになるのではないかと思います。

ちなみに資料3で人口段階別、一番下が東京都の平均なのですが、人口当たり、例えば北区の場合ですと人口30万人未満からでも、いいかもしれません。または30万人以上のところ、または東京都特別区の平均、これは、どこを基準にするのかというのは、どちらを基準にしてもいいでしょうけれども、ちょっと2009年ですから古いのですが、新しいのはすぐにエクセルに落とせばできますので。PDFに取り込んで、それをOCRに読み込ませて。今はソフトも進んでいますから、そんなに大変ではないのではないかなと思いますので、お願いします。これが客観的な基準の一例です。

もう一つが、また具体例の前後しまして、指標の例としてJLAの、日本図書館協会のインプット指標、中間的指標アウトプット指標、アウトカムの指標。ごめんなさい、表紙のほうの2のほうに戻っています。配付資料の1を見てみますと、日本図書館協会の事例、図書館のための指標の事例としてインプット指標にはどういうものがあるか、それから中間的指標にはどういうものがあるか、こういったものがありますので、日々、業務統計をやっているから、すぐ出せるかなと思いますので、参考にしていただければと思います。

ただ重要なのは、このアウトプットとアウトカムの指標をどのように見ていくかというところで、今度は、また表紙に戻りまして、北区の事務事業評価シート等を見ていきますと、目的として現在行っている活動やサービス改善のためということで、パフォーマンス指標としては一番わかりやすいのは、すぐできそうなのは業務に関する指標です。プラス行政コストです。これは配付資料4のほうに出しておきましたけれども、北区の場合は行政コストの当てはめ方が違うというか、わからないところもあったので、後で質問というか、お伺いしたいかなと思うのですが、行政コストの評価事例、例えば人件費。お給料とか、または退職給与等々、こういったものを全部含んだ人件費です。こういったものAとBと、それから移転費、これは余りないかもしれませんが、こういった行政コストというのは、いろいろ調べてみましたが、いろいろな市町村で同じ、これはJLAの行政コストのサンプルにもありますので、同じようなカテゴリーで分けているようですので、北区のほうも、このような、ほかの市町村と同じような形でやっていただければ、比較が比較的スムーズにできるかなといったようなところではあります。

表紙のほうに戻っていきまして、4に関する資料、(1)サービス対象者の利用者、人口当たりの来館回数等々、ちょっと見にくいですが、量に関するものは太字で書かれています。太字で書かれたものは、比較的数値として計りやすいかなというところではあります。

二つ目に質に関するもの、質に関する指標。これは坂本会長から少し出たのですが、太字で書いてあるのは利用者の満足度。事例として日本図書館協会の中堅職員ステップアップ研修のと

ころ、三村さんという方のレジメを拝借してつくらせていただいたのですけれども、利用者の満足度に関するものは、多分比較的短期間でアンケート調査等が、予算とか手間がちょっとかかりますけれども、比較的とつきやすいかなというところで、一番最初にできるかなというところで、太字で書かせていただきました。後のほうは、おいおい指標のほうも少し精査しなくてははいけませんので、話し合いを重ねて決めていくことかと思えます。

それから3番目、これが大変なのですが、いわゆる効率に関する指標です。これは予算との関連もあるのでありますが、いろいろな図書館の、例えば行政コストに関する評価というのを見ますと、一番多いのが利用者当たりの一人当たりの費用が幾らかとったようなところ。それから来館当たりの費用、一人当たり平均800円から千二、三百円ぐらいが、いろいろな資料を見ますと、そんな感じが出ていましたが、では北区は幾らなのかとったようなところ。こういったところは評価の初めの段階では比較的すぐに出せる評価かなというところで、太字で書かせていただきました。

それ以後のほうは、また大変ですので、皆さんと話し合いをしながら詳細のほうを詰めていかななくてははいけないかなとったところではあります。

JLAの評価表、図書館評価プロジェクト中間報告というところで、高齢者サービスの事例案としてJLAが出していたものです。これは高齢者の評価をしているということですので、参考までにつけさせていただきます。

とりあえず大ざっぱな説明になりますけれども、以上になります。

**会長** ありがとうございます。

この評価についての結果、どういう形になるのかということとはもっと先の話だと思えますので、現在の段階では枠組みについていろいろなご意見などをお聞きできればというふうに思います。

いかがでしょうか。

**委員** ちょっとわかりづらいかもしれないので、考え方として、なぜこんなことをやるのかというと、例えば事務点検の評価指数、人口段階別。例えば北区はどのような位置にあるのかということ、この評価をすることによっての北区の強み、それから、もうちょっと頑張れよとったようなところがある程度明らかになります。これは同じような自治体との比較になりますから、ある程度の誤字があったとしても、そういったところがクリアになります。

次に、私たちが考えなくてはいけないのは、北区のちょっと弱いところ。または、イシューとして挙がっている高齢者の問題とか、前回一つの課題として挙げられた多文化の問題、またはヤングアダルトの問題、どこを重点的にやっていくのかというのは、これからの話し合いになると思うのですけれども、そういったところを評価する。

例えば北区の場合は、いろいろすぐれているところもあるが、ほかの地区と比べて多文化がちょっと足りないというところがもしあったとしたら、例えば多文化の人たちを呼び寄せる、利用を促進するためには、または蔵書をふやすためにはどうすればいいのかということ、配付資料の1のインプットのところで考えていかななくてははいけません。

例えば北区はアジア系が多いのか、そういったところを調べて、アジア系がもし多いのであれば、そういったところの資料費に予算をちょっとだけあげましょうとか、そういった話になりますし、アウトプットのほうで、もしその結果、半年後に少しでも経年評価していくわけですから、例えばことは数値が出なかったとしても、来年度、再来年度でアウトプットに外国人の方の利用がふえれば、私たちのやったことは一応達成できたというような評価になるわけですので、全部が全部評

価できるわけではないですけれども、考え方としては、そういったイメージでやっております。

**会長** ご意見、何かございませんでしょうか。

恐らく数字が出てきて、初めて議論になるのだらうと思いますけれども。

**委員** だから、あえてほかの区の、ほかの都市の事例を。大体イメージはつくでしょう、行政評価って何。私が、例えば指標としては蔵書数が何だといってもイメージがつかない。ほかの都市で、ほかの市のほうで、行政コストって何なんだ。

市川市の事例なのですけれども、市川市ではちゃんと出していますよというのであれば、北区もちゃんとやらなくてはいけないねということになるでしょうし。この行政コストに関しては、JLAもこういった方針で書かれています。または青梅市の事例ですね、人口段階別資料の3ですか、この事例を見れば、青梅市は経年評価をちゃんとやっているなとか、上位10%、それから25%、平均と比べるとどの段階に、黒字で書いているのが、線が引いているのが青梅市の状況ということですから、そういうものを北区もつくっていけば一発で、北区の現状というのですか、同じような人口、または予算でやってもいいかもしれないけれども、余りやると大変ですから、人口だけでやったほうがよろしいかと思います。

**会長** 僕のほうからコメントを。

基本的には、日本図書館協会の枠組みの中での業務だと思うのですけれども、恐らく先ほどの高齢者サービスのような、北区の図書館がこれからやろうとしているところをプラスに評価できるような内容を入れていく必要があると思うのです。そうすると、例えばパフォーマンス評価が、いわゆる本の貸出冊数、そういうところだけで見えてしまうと出てこないの。

つまり図書館パフォーマンスって一体何かといった場合に、これから僕らが考えるユニバーサルなサービスの中でのパフォーマンスが出てくるような評価基準が、いずれ必要になります。それは恐らくほかの図書館はやっていないので、むしろ僕らが積極的に提案していかなくてはいけない部分です。そこをうまく入れていく必要があると思うのです。提案して行って、つまり社会的な課題解決型の図書館として、今までにアウトリーチが届かなかったところの人たちに満足してもらう。そのためには図書館に来てもらうだけではなくて、本を貸し出すだけではなくて、読み聞かせサービスであるとか、そういったところで満足してもらって、図書館の認知度が上がる。図書館って、こんなサービスもやってもらえるのだという、そういう認知度が上がって、しかも満足度が上がるような、今までにない図書館の数値を出せるような評価基準が、いずれ必要になるのだらうと思うのです。そこを何とか出していただけるといいかなと、私は思いました。

ほかに、何かないでしょうか。

**委員** アンケートをとるとか指標を出すということは、何を評価してもらいたいのかということがすごく含まれていると思うのです。

今、村上委員のほうから事例が出ていましたけれども、北区の図書館は何を評価してもらいたいのかということがすごく大事ではないかなというふうに思います。

でも、そこが今、私が余り腑に落ちていないところなのですが、評価をして、指標を出すということは、その課題を見つけることでもあるわけです。そこがちょっと腑に落ちていないところで、評価をする、課題を見つけるということと、評価してもらいたいところを評価してもらうということの整合性が余りついていないという感想です。

**会長** ほかに、いかがでしょうか。

評価することが、結局は基準を自分たちでつくるので、まさに、それは自分たちがやりたいとい

うことではないでしょうか。そこは関係していると思うから、この評価部会と高齢者部会は、そういう意味では連携しながら、つまり高齢者部会でやろうとしていることが評価できるような評価をしないと、意味がないなと僕も思うのです。連携して、新しい評価のあり方も含めて検討できれば、すごくいいのではないかと。なおかつ、それが北区の図書館の宣伝になると思うのです。こういうことを始めて、こんな評価が出たと。そこを、これからどんどんアピールして行って、さらに発展させる。そうすると注目されると。そういう循環をつくっていくことが重要なのかなというふうに思いました。

**委員** 小池委員、ありがとうございました。

一つの回文ではないですけれども、先ほども申しましたように、繰り返しになりますけれども、資料3にあるような評価指標としての人口段階別で、こういった評価をすることによって、例えば北区のいいところはいっぱいあるのですけれども、ちょっと足りないところというのが多分見えてくると思います。それは、次のところで明らかになると思うのですが。

あとは一つの提案なのですけれども、北区でいろいろやっているイベントの中で、大変かもしれませんが、例えば読み聞かせをしてくれた活動の中で定期的に簡単なアンケートというのを実施しながら、実際に北区の読み聞かせとか、または高齢者サービスに、そういったものを受けた人たちの生の声というのですか、そういうものを拾っていく地道な活動というか、そういったものも必要になってくるのかな。

そういうことを積み重ねることによって究極的には、いわゆる量的なものはすぐに出るので、量では計れない質的なもの。平たく言うと、どれだけ満足したか、どれだけ図書館を好きになったのかとか、そういったものとか、イベントに参加して楽しかったか。こういったところが図れてくるのではないかなと思います。ひいては北区の場合は高齢者が結構多い地域ですから、そういうイベントを重ねることによってハッピーな高齢者がふえれば健康促進にもつながりますし、さまざまな健康、心、そういったところにも多少は影響してくるのではないかなと希望を持ったりなんかしていますので、提案としてはイベントの中で、こういった質的な調査というか簡単なアンケート、すぐ書けるようなものを常時やっていく、地道な活動というのも必要なのではないかなと、今思いました。

**会長** ほかに何か、ないですか。

**委員** これを見ていて思ったのですけれども、北区って意外と評価、自分で言うのも何ですが、高いですね。それを、さらにもっと高くしようということですね、そうではないのですか。結構この表とかいろいろ見ていると、高いのではないかなと。

**委員** 高いところは、それはいいところなので、ますますというわけではないですけれども、そこはそんなに重点的にやらなくても、高いほうは高いのでいいのですが、何も問題がない図書館なんていうのはあり得ないので、要するに小池委員が、先ほど問題提起してくださったように、何が課題なのかというところを吟味するというか見つけ出す。これも一つの私たちの役割だと思いますし、統計というか評価をした中で出てくるものだと思いますので、まずは比較的簡単にできる数的な統計評価から、そういった何が問題なのかというものをあぶり出してみようよといったような提案をさせていただきました。

別に、いいところをもっとやれという意味では。

**会長** ほかに、ございませんでしょうか。

では、なければ、そろそろ終わりのほうに進めたいと思いますが、一応ぼけつとがありますので、

ぜひ皆さん読んでください。

それでは次回の日程について検討したいと思いますが、事務局から、提案をお願いします。

**事務局** 事務のこれから統計とかの期間とか必要と思われるので、次回の開催の日程なのですが、2月19日もしくは26日と思っているのですが、皆様のご都合を、それで検討していただければなと思っております。

**会長** 僕は19日はちょっと都合が悪くて、26日にしていただきたいなど、私は思います。

**事務局** では、次回は2月26日（金）開催ということにさせていただきます。

それでは他になれば、閉会ということにさせていただきます。よろしいでしょうか。

**委員** 高齢者サービス部会というのは、この後はやらないのですか。

**会長** それぞれの部会の中で。

**委員** ここで決めるのではない。

**会長** ここで決めない。

**事務局** 調整して、事務局からご連絡します。

**会長** それでは、これで終わりにしたいと思います。