

平成 29 年度 第 2 回図書館協議会 会議録

- ◎開催日時 平成 29 年（2017 年）10 月 5 日（木）19 時～21 時
- ◎開催場所 野洲図書館 会議室
- ◎出席者 早川久登委員、松山裕子委員、五十嵐芳子委員、遠藤正一委員、川端初美委員、國松完二委員、吉野澄子委員（委員合計 7 名出席）
教育部次長、図書館長、主査（司書）
欠席委員 3 名（築山晴菜委員、福井善隆委員、増田多美子委員）

傍聴者 なし

*配布資料について

ここに掲載した以外の資料については、図書館本館および中主分館で、図書館協議会議事録とともに公開しています。

1. 開 会

2. 議 事

（1）図書館の評価について（評価項目候補）

【事務局】図書館の評価に関連するため、資料③ 7～8 月の夏休みの利用状況について、資料④平成 28 年度事業報告について（決算の数字が出たため第 1 回会議配布資料の一部差し替え）説明します。

【館長】評価項目について、別紙のとおり作成しました（資料①）前回は 14 項目でしたが、内容をもう少し詳しくすることと、図書館協議会の提言で示された「野洲図書館のこれからのサービスのあり方」（p6）のどこに対応するのか、できれば網羅してほしいというご意見をふまえました。提言に入っているが前回の評価項目に入っていなかった内容の項目を追加しました。（評価項目案 15、16）

（以下、項目の説明）

項目 1～3 は前回とほぼ同じです。図書館サービスは貸出しとして結果が表れてきます。様々な努力をしても増えないかもしれないが、基本的な数値なので評価項目に入れました。目標値について前回は「現状維持」としていたものがありましたが、目標として現状維持はふさわしくないという意見をいただいたため、貸出に関する項目も「少し上げる」という目標に変えました。この項目については評価する段階で県内図書館の数値との比較も勘案しながら見ていきたいと考えています。

期間は、1 年ごとの評価ではなく、5 年スパンとし、H29 年度の評価を 30 年度に試行、H30 年度の評価を 31 年度から本格始動とする予定です。

項目 5 の「団体貸出冊数」はここ数年上がっています。

項目 6 の「市民の登録率」は項目 1～3 とリンクした項目で、大切な数値のため、評価項目として残しておきたい。

項目7の新規登録数(市民)は転入者へのPRなどで工夫していきたいと思います。

項目8の「問合せ件数」は、特に取り組みをしたわけではないのですがここ数年増加傾向です。こういうサービスがあるというPRを丁寧に行いたい。

項目9の「中主分館の開架室の図書更新率」は、中主の利用を増やしたいと考えているので、新刊購入冊数だけではなく、本館との本の入れ替えを含めやっければ利用が伸びるのではと考えています。

項目10の「郷土、地域資料の受入冊数」は役所の資料などの寄贈、HP情報のプリントアウトのファイリングなども丁寧に行っていきたいと思います。

項目12の「関係機関との連携事業」は市役所等とのタイアップを呼びかけていきたいと思います。この夏に、県の自然環境保全課と行った展示は好評でした。

項目13と14は数値目標ではない目標です。13は図書館のPR、14は館内環境の整備で、毎年何を取り組むかを決めて、それが期限内にできたかどうかで評価しようと考えています。

項目15は障害者サービスの郵送貸出と宅配の冊数、件数、利用登録者数です。必要とする人へPRしていきたいと考えています。

項目16は職員の資質向上のための専門分野の研修です。館外への派遣だけでなく、その伝達研修も含めてやっていきたいと考えています。

提言に入っていて目標にないものは、施設・設備と図書館情報システムですが、どちらも毎年検討し、予算化されたものは実施しているため目標には入れませんでした。

図書館で自己評価を4月中に行い、それを第1回の図書館協議会に諮り、その後、図書館協議会の外部評価を年度中にできればよいと考えています。

【委員】平成29年度の自己評価は来年の4月中にできますか？

【館長】図書館協議会の第1回は例年6～7月に第1回が開催されるので遅くともそれまでにはできます。教育委員会への報告もあるので5月半ばには作成します。

【委員】6月から評価を始めて、最終はいつぐらいになりますか。年内にやらないと次の年に活かせない。

【館長】図書館協議会の1・2回で検討できるかが難しいのではないかと思います。

【委員】長浜では12月中に外部評価をまとめて出す、それを見て図書館は次年度を考えるということにしている。

【委員】行事や連携事業などは予算に関係するのではないですか。予算に間に合うのはいつですか。

【館長】10月です。それまでに図書館協議会の外部評価を出すのは委員の負担になりませんか。

【委員】予算に絡めないと図書館の評価の意味がない。長浜では12月に間に合わせるため、今年は小委員会を3回も入れた。見方が図書館の職員と外部で必ずしも揃わないので折り合いをつける必要があります。これだけの項目でも大変かもしれません。

【次長】何のために評価をするのかということが大事です。評価のための評価ではなく、サービスを改善していくために行うものなので10月には素案ができていないといけないと思います。10月ごろを目途に図書館協議会のやり方を考えてみた方がいい。予算編

成にどのように活かされたかを3月に委員に報告する必要があります。

【館長】図書館協議会の会議の時期を考えて、自己評価を5月に出し、外部評価を10月に素案、12月にまとめるようにしますか。H29年度の結果をH30に検討、H31年度に反映させるということになります。

【委員】反映するのが1年遅れることにはなりますが、そういうものですか。

【委員】前年度の活動を図書館で評価し、妥当かどうかを協議会が検討、これを予算編成に絡めていくのが通常です。

【委員】評価項目の13～15は違和感があります。13、14の毎年の目標設定はどういうものになりますか。また、15の目標値が回数になっているが、冊数や件数、登録などにすべきではないですか。

【館長】5年間の具体的な取り組み項目を現在の段階で決めることは難しい。15の目標値は見直します。

【委員】項目9の「図書更新率」には意味がありますか。更新率は、開架にどれだけ新しい本が入っていくかという数字です。たとえば開架15万冊ぐらいでだいたい1割ぐらいの新刊書が入るのがよいとされています。新刊書以外の本館の本を分館に持っていくということではおかしいのではないですか。

【委員】項目としては違和感があります。

【館長】項目9は削除して、貸出を伸ばす取り組みのひとつとして考えることにします。項目13、14も違和感があるのですね。

【委員】福祉の世界では、クレームを減らすことを数値目標にしています。それは職員の対応のまずさを減らすことになります。(項目16で)職員の資質の向上を測るには、研修の回数では評価しにくいので、研修をやった結果としてどうだったか、クレームを減らすことを目標にしてはどうですか。

【館長】寄せられたクレームのリストは作っていますが、件数が減るのがいいのかわからないのですが。

【委員】立ち位置の問題です。利用者ありきで、これを評価の基準にする。図書館ではどうですか。職員の研修だけでは難しいと思います。

【委員】クレームの中身を分析したらどうでしょう。職員対応に関するクレームを減らすようにする。

【委員】利用者として求めるのは、接遇の良さ、そして専門性です。これを上げてくれれば素敵な図書館になります。いくつかの自治体で図書館を使っているが、野洲はいい図書館で、むすっとした対応の図書館もあります。

【委員】アンケートを毎年とることも考えられます。利用者の満足度をはかれます。これを高めるというのを目標にしてはどうですか。県立図書館ではアンケートで職員・資料・施設で満足度を聞いています。

13と14は取り組み方法だけをあげておくとか、ロードマップのように5年分作っておくとか、中間評価はそれぞれの達成度を見て、今年はどれだけできた、ということならできるのではないかと思います。

【委員】5年後のビジョンがないと難しいと思います。

【館長】5年間の取組みを今の段階で決めることは難しいので、13と14は外した方がいいかと思います。

【委員】取り組み方法を目標に持ってきながら、できなかつたらそれを繰り越す。努力を見せないと無駄になる。16（職員）と8（問い合わせ件数）は利用者の満足度をはかった方が市民としては評価しやすい。こういうことを目標にして、向上した、ということプラスの評価にしてはどうですか。

【委員】13、14、16は、質問項目が多いとたいへんなので、少ない質問項目で定点アンケートした方がよいと思います。

【館長】検討します。

【次長】レファレンス件数（問い合わせ件数）が多ければ何がわかるのですか。

【館長】利用者が自分で探せなかったものを渡すことができたかどうか。

【委員】棚がわかりやすいと自分で探せるので、問い合わせは少なければいいという面もあります。利用者の満足度が大事です。

【委員】HPの利用度が高ければHPでアンケートできるのではないですか。

【館長】HPは見る人が限られるので難しいと思います。

【委員】レファレンス（問い合わせ）については、図書館協議会の提言に入っているので、目標としてあった方がいい。アンケートなど具体的な意見があれば、なおよいと思います。

【委員】豊中市は、レファレンスの件数と満足度を目標に入れている。この方がいいと思います。ヤングアダルトサービスについては目標に入っていますか。

【館長】ヤングアダルト向けの本もたくさん買っており、既にヤングアダルトコーナーも広くとっていて、力を入れているということもあります。しかし利用はなかなか上がらない。

【委員】そこを上げていくという何か工夫はありませんか？

【委員】中学校ぐらいの読書について、学校の授業に、図書館で調べるなど先生の働きかけがあればもっと図書館を利用するということになるのではないですか。学校とのそういう連携はないのでしょうか。授業と結びついていけば本への関心が高まると思います。

【館長】4月に、図書館が学校や園向けにしているサービスについての説明会を行っています。ブックトークや調べ学習への協力、団体貸出などについて案内しているが、ブックトークの依頼はここ数年中学校からはありません。中学校はカリキュラムが厳しく忙しいので図書館からそれ以上に呼びかけることはしにくい。

【次長】学校との連携については他の分野でもいわれることが多いが、カリキュラムの過密化ということがあります。小学校では英語教育が始まり、中学校も厳しい。学校が応えられない状況にあります。学校図書館の状況もあると思うので、このことについての調査が必要と思います。

【委員】中学校の図書館利用が少なければ、公共図書館の利用も少ないという関係性があります。学校図書館が整備されれば、子どもたちは本を読みます。学校図書館に司書の入らない自治体も少なくなってきたり、県内では、野洲、米原、栗東…4自治体ぐらいではないでしょうか。

【委員】守山の学校図書館に行ったことがあります。学校司書のいる図書室はやっぱり全然違う。楽しいし本を読みたくなる雰囲気です。予算のこともあるとは思いますが。

【会長】それでは、評価項目についてどのように今日決めますか。

【館長】今日の意見をまとめて、次回の会議開催予定の12月までに作り直します。項目9、13、14、16は削除します。8の問い合わせ件数については、件数とともに、満足度をアンケートで測ることにします。

【会長】14、16はアンケートで満足度をはかることにしてください。

【次長】アンケートの内容は事務局が考えて協議会に報告するということですのでおすすめです。博物館ですときは、来館目的がはっきりしているので、置いておくを書いてもらえるということがあります。質問項目については多いと集計も大変なので検討してください。

【委員】県立図書館は、利用層が違うので、平日と土曜にアンケートをとるようにしています。

【館長】来館者アンケートを年度内に実施するとして、実施日やアンケートをお願いする方法など、やり方を検討します。

【会長】項目13の取組み内容を3、4、6の取組み内容へ移すということにしてください。

【委員】項目15の郵送貸出、宅配は、障害者手帳を持っている人の数はわかるではありませんか。そこから利用割合か人数をだすことができるのではないのでしょうか。どうすれば障害のある人の利用が増えるのかを考えてほしい。母数がわかれば利用率がわかります。

【委員】県立図書館は障害の種類によって、郵送貸出や宅配を療育手帳や介護3以上の人にも利用してもらっている。野洲でそれぞれどれだけの利用があるかはわかりますか。

【次長】障害者の登録が何人・何冊なのか。できるかどうか調べてみます。対象者の人数を公表するのが難しければ、利用率ならできるかどうか検討します。

【会長】それでは、作成しなおして、次回に決定としたいと思います。

(2) 野洲市表彰について

【館長】(会長の)早川さんが野洲市表彰の教育文化功労表彰を受けられました。長年にわたり、図書館協議会委員として図書館運営の向上に寄与したためです。16年5月にわたって活動を続けてこられ、この間、会長としてもご尽力され、平成26年には図書館協議会の提言の作成にも携わられました。ありがとうございます。

(3) 滋賀県図書館協議会交流会について

【事務局】(図書館協議会交流会(11/25開催予定))について案内。

今後の図書館事業(清水真砂子後援会、図書館まつり、朗読会)のお知らせ。配布資料の図書館関係の新聞記事について説明。ふれあい教育相談センターのドリーム教室との取り組みについて紹介。)

平成 29 年度 第 2 回図書館協議会 次第

平成 29 年 10 月 5 日 (木)
野洲図書館 会議室
午後 7 時～

1. 開 会

2. 議 事

- (1) 図書館の評価について (評価項目候補)
- (2) 野洲市表彰について
- (3) 滋賀県図書館協議会交流会について
- (4) その他

* 次回の会議予定

3. 閉 会

配布資料一覧

事前送付資料

- ① 図書館の評価について (評価項目案)

当日配布資料

- ② 野洲市表彰について (市政功労表彰)
- ③ 29 年 7～8 月の図書館利用状況
- ④ 平成 28 年度野洲図書館事業報告 (p 5、p 19)
- ⑤ 図書館だより 10 月号
- ⑥ 清水眞砂子さん講演会案内チラシ
- ⑦ 図書館まつり案内チラシ
- ⑧ 朗読会案内チラシ
- ⑨ 図書館カレンダー (10～3 月)
- ⑩ 図書館関係記事