

東京都立図書館協議会 第23期第2回定例会議事録

平成19年3月6日（火）
都立中央図書館 第2・第3研修室
午後4時～6時

出席者名簿

委員

糸賀雅児委員 尾城孝一委員
小林麻実委員 千野信浩委員
中島元彦委員 野末俊比古委員
山田真哉委員

(欠席者)

奥村美恵子委員
島田京子委員
辰巳渚委員
日高芳一委員
松尾澤幸恵委員

都立図書館幹部職員

館長 管理部長 総務課長 企画経営課長
サービス部長 資料管理課長 情報サービス課長
日比谷図書館長 多摩図書館長

教育庁

社会教育課長 社会教育課施設係長 社会教育課施設係
事務局 企画経営係長 企画経営担当係長

配布資料

東京都立図書館協議会第23期第2回定例会次第

座席表

平成18年度都立図書館利用実態・満足度調査 結果概要

「都立図書館改革実施計画(案)」の構成

第1回定例会 意見のまとめ

第2回定例会の協議内容

添付資料：第23期都立図書館協議会の協議内容について(修正案)

都立図書館の優先事業(図)

都立図書館の運営経費

<参考資料>

- ・ 委員からの追加意見
- ・ 東京都立図書館運営方針【基本方針】

東京都立図書館協議会 第23期第2回定例会

平成19年3月6日(火)

午後4時00分開会

【議長】 時間になりましたので、ただいまから第23期の第2回東京都立図書館協議会を開会いたします。

皆さん、お忙しい中、お集まりいただきまして、ありがとうございます。

きょうの日程ですが、6時ごろまでご審議いただくことを予定しておりますので、よろしく願いいたします。

12月の第1回の会議にご欠席の尾城委員と山田委員が本日ご出席でございます。お二人から簡単に自己紹介をしていただきたいと思います。尾城委員から、どうぞ、お願いいたします。

【尾城委員】 国立情報学研究所開発・事業部コンテンツ課長の尾城と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

【山田委員】 公認会計士の山田真哉と申します。よろしくお願いいたします。

【議長】 ありがとうございました。

それでは、議事に入ります前に、配付資料の確認と情報公開につきまして、事務局から説明をお願いします。

【企画経営課長】 企画経営課長の船倉です。よろしくお願いいたします。

初めに、配付資料の確認をさせていただきます。

お手元にご用意させていただいたのは、まず資料1ですが、第23期第2回定例会の次第です。

資料2ですが、本日の座席表となっております。本日は島田委員、日高委員、松尾澤委員、それから、急遽事情がありまして、辰巳委員と奥村委員から欠席のご連絡がありました。以上、5人の欠席であります。

それから資料3になります。「18年度都立図書館利用実態・満足度調査 結果概要」です。これが数ページにわたります。

次に資料4、「都立図書館改革実施計画(案)」の構成でございます。

資料5ですが、「第1回定例会 意見のまとめ」というタイトルで、6枚ほどにわたります。

資料 6 - 1 と 6 - 2 になります。6 - 1 は、「第 2 回定例会の協議内容」、6 - 2 が添付資料をつけさせていただいております。

資料 7、これはカラー用紙で A 3 判になりますが、「都立図書館の優先事業（図）」でございます。

最後に資料 8、「都立図書館の運営経費」を用意させていただいております。

以上、おそろいでしょうか。もしなければご用意いたします。

配付資料の確認につきましては、以上です。

この会の情報公開についてでございますが、前回、ご説明申し上げましたとおり、当協議会におきましては、会議は原則として公開としております。また、会議の内容につきましても、議事録を作成いたしまして、ホームページ等により公開をすることにしてございますので、よろしく願いいたします。

本日の傍聴者は 2 名でございます。

以上、よろしく願いいたします。

【議長】 事務局から報告事項が 2 点あるということでございますので、引き続き報告をしてください。お願いいたします。

【企画経営課長】 報告は 2 点でございます。一つは、「都立図書館利用実態・満足度調査」の結果概要につきましてご報告させていただきます。もう一つは、「都立図書館改革実施計画（案）」の構成でございます。

初めに「平成 18 年度都立図書館利用実態・満足度調査 結果概要」について、ご報告いたします。

この調査は、今後の図書館運営やサービスの向上の参考とするために、私どものほうで不定期に実施しているものでございますが、17 年度に引き続きまして 18 年度も実施いたしましたので、ご紹介させていただきます。

調査につきましては、調査の概要に記載いたしましたとおり、今年の 1 月 19、20、22、平日と土日に調査日を設定いたしまして、都立図書館 3 館で行いました。

方法としては、来館されたお客さんに調査票を配付して、退館時に回収するというものでございます。回収率は記載のとおりです。

調査の結果ですが、時間の制約もありまして、主要なポイントをピックアップして、ご説明させていただきたいと思っております。また、本結果の概要は、調査会社の集計データを館のほうでまとめたものでして、グラフの作成方法などに、まだ工夫の余地があるかもしれ

ませんが、その点はご了承いただきたいと思います。

早速ですが、1ページ、真ん中、性別、これにつきましては、3館とも男性が6割から8割を占めているという状況です。

下の年齢別ですが、左の中央図書館につきましては、20代、30代が多く、右の日比谷図書館につきましては、50代、60代が多いという傾向があらわれております。2ページ目には、多摩図書館を掲載してありますが、多摩のほうでは20代と60代という結果が出ております。

これを反映することになるのでしょうか、職業別を見ますと、中央図書館は大学生、大学院生、事務職が上位であり、日比谷図書館につきましては、事務職と無職、多摩につきましては無職と大学生、大学院生という結果になってございます。

下の居住地、勤務地は、多摩図書館はやはり市町村の居住者が中心であるという傾向があらわれております。

3ページの利用実態ですが、滞在時間につきましては、ごらんいただきますとおり、日比谷図書館につきましては、2時間までのお客さんが大体6割を超えるという傾向があらわれているということでございます。

下の利用目的ですが、上位2つを取り上げれば、左手の中央図書館は、「学校・大学受験・資格試験受験の勉強」、それから「仕事上の調査研究」、日比谷は「仕事上の調査研究」と「教養・趣味」、多摩も日比谷と同様な傾向を示しているということになります。

4ページになりますが、真ん中の目的達成の「来られて十分目的が達成されましたか」という調査につきましては、3館とも、合わせて8割前後、「十分」、あるいは「ほぼ達成できた」という結果をいただいております。

5ページの下、図書館にはレファレンスというサービスがありますが、レファレンス・サービスの利用につきまして尋ねたところ、「利用したことがない」という来館者が多数を占めているという結果があらわれております。

6ページは、その利用内容と利用しなかった理由を聞いてみました。利用内容につきましては、「利用する資料が、この図書館のどこにあるかを聞いた」というのが一番多いという結果になっております。逆に、「レファレンス・サービスを利用しなかった理由は何でしょうか」という問いで、6ページの下段では、「自分にとって必要がなかった」、あるいは「サービスを知らなかった」という方も3割近くございます。これは3館で共通しております。

8ページになります。図書館が提供するサービスが、来館者、来られたお客さんにとって、どの程度重要なのか、あるいはサービスを受けた内容が、どの程度満足いただけたものかというものを5段階で聞いたものでございます。いずれも平均の3は上回っております。ただ、重要度・満足度の開きがあるといったところは、私ども都立図書館は機能分担をしておりますので、それぞれの果たす機能と、お客様のオーダーが若干ミスマッチのところがあったのではないかと考えております。

9ページですが、重要度の高いサービスの重要度・満足度、これもまた5段階で尋ねておりますが、やはり閲覧室の快適さとか開館日、開館時間、そういったものが上位を占めております。こちらについても、ベスト5では重要度では4を超えております。それに満足をされたかどうかというのは、重要度に比べて低いですが、平均は上回っております。

次は12ページになりますが、私どもは今、医療情報、法律情報、ビジネス支援といったものに、ある程度重きを置いて、サービスを展開しております。これについて尋ねております。3つの重点サービスとも、大体傾向は同じですが、「知らない」というのが、やはり過半数を超えております。「利用したことがない」というのも4分の3くらいになります。また、今後利用するかどうかにつきましても、「利用しない」というのが半数近くというような状況です。来館者個々に多様な課題というか、求めがありますので、すべてがこの3つの事業に集約されるわけではなく、これはこれでやむを得ないのかと思いますが、認知度の低さについては、今後もう少し分析をしたいと考えます。

時間の関係もあります。19ページの下のほうにホームページのことも尋ねておりますが、ホームページの利用につきましては、「利用したことがある」が4割強。20ページには、今後の利用も尋ねておりますが、「今後利用したい」というのが半数を超えた結果が出ています。

21ページ、22ページは、フリーアンサーといいますが、自由な意見を求めたものですが、これは中央図書館のみをお示しさせていただきました。図書館共通の問題というか事情も入っていると思いますが、ここで大きいのは、一つは、館内施設では、「検索システムを改善・充実してほしい」というもの。これはおそらく検索画面から蔵書へのアプローチの関係と考えております。真ん中では、やはり「開館時間を土日、ウイークデーとも広げてほしい」というような声とか、下の複写サービスは、著作権法の絡みがあるのですが、サービスの改善・充実を、22ページにつきましては、利用者のマナー、インターネットの環境、それから、もちろん図書館ですので、8番の蔵書の質・量の充実というのがござ

います。最後に利用全般については、72のうち半数の方が「現状には満足しています」という答えをいただいております。これらにつきましては、協議会における今後の協議のご参考にいただければと思いましたので、ご報告させていただきました。

続きまして、「都立図書館改革実施計画(案)」の構成、資料4について、簡単にご報告させていただきますが、第1回の協議会で図書館改革の具体的方策についてご紹介して、これを私どものほうは平成19年から21年の3カ年計画にして、2回目以降にお示ししたいとご説明しているところですが、申しわけありません、現在、鋭意作成中でございます。今回は、このような章立てで進めているということで、ご理解いただきたいと思っております。

図書館改革の具体的方策で示したものを、サービスの内容、性格などから、全部で17項目の事業、第1章の新たなサービスへの取組み以降、5つの章に分けて展開する構成として、今、準備を進めております。これにつきましては、策定次第、また次回以降に委員の皆様方にお示ししたいと考えてございます。

私からの報告は以上です。

【議長】 それでは、本日の議事の(1)でございますが、「都立図書館のサービスと図書館改革の評価について」について、ご協議をいただきたいと思っております。

前回の第1回定例会では、事務局で用意した資料に沿って、委員の皆様からフリートークの形でさまざまなご意見をいただきました。その第1回でいただいたご意見を整理した中から、事務局が3ないし4の項目を検討のポイントとして設定しております。今日の会議では、これらの検討項目について、掘り下げて議論をしていただければと思っております。また、本日の最後に評価基準の作成を実務的にお願いする作業部会を設定させていただきたいと思っております。協議の結果を、この作業部会で実務を担当する評価の基準づくりに反映させていきますので、活発なご発言をお願い申し上げます。

それでは、協議内容を含めまして、資料を用意してあるようでございますので、事務局から説明をお願いいたします。

【企画経営課長】 それでは、資料5と6をご説明いたします。

用意させていただいた、この資料5ですが、これは第1回の協議会でいただいたご意見を項目別に整理したものでございます。項目としては、都立図書館のあり方と評価、2番目に評価の方法、3番目として、潜在的利用者への調査の実施、この三つに整理をさせていただきました。

次のページからは、第1回定例会でのご意見を、ご発言いただいた順番にまとめたものを添付させていただきましたので、これは、後ほどご参考としてご覧いただければと思います。

1回目の意見では、資料5の最初のところに整理させていただきましたが、都立図書館のあり方と評価につきましては、インターネットの時代にあつて、図書館の必要性、あるいはあり方が問われているのではないかというご意見とか、図書館を使う側が求めているのは「図書館」ということではない、「広域的・総合的情報拠点」ではないのか、だから、「図書館」として評価するというだけでいいのかというようなご意見もあります。また、都立図書館事業にプライオリティーをつけるべきである、というようなご意見もございました。

二つ目の評価の方法につきましては、二つに整理させていただきましたが、過去、現在、未来という時間軸の中で、都立図書館のあり方を考えるというような評価の視点、もう一つは質的な評価、それからアウトカムの評価。数値的な、定量的な評価だけではなくて、具体的な成果などの把握が必要である。こういった評価をしていきたいというようなご意見をいただいております。

三つ目に整理させていただきましたのは、潜在的利用者への調査の実施。これは、今、都立図書館を利用していない方でも、図書館を評価する上では、評価のサービスの対象者の範囲に、いわゆる潜在的利用者ということで、これを含めて議論したほうが良いというようなご意見をいただいております。

そして、本日、ご協議をいただくために、これを整理したものが資料6 - 1になります。内容的には、かなり重なることになるのですが、検討項目として、1から2、3。なお、1回目では議論に入れなかったということもあるのですが、事務局といたしましては、協議の観点としては、経費と効果の客観的な検証が必要であると考えておりますので、本日の検討項目として、4番目に経費と効果の観点を設定させていただきました。本日は、時間の許す限り、この4点につきまして、ご協議をいただきたいと思います。

なお、第1回で、ほかにもいろいろ意見をいただいたものには、この下のほうに整理させていただきましたが、次回以降の検討項目として、定例会、あるいは予定されている作業部会で、さらに深めていただきたいと思いますということで、このように整理をさせていただきました。

以上、よろしくお願いたします。

【議長】 いかがでしょうか。1、2、3、4の項目ごとのご意見は、分けてそれぞれいただくことにいたしますが、今は全体を見まして、こういうまとめ方でいいのか、あるいは追加・補足意見がありましたら、ぜひご発言をお願いしたいと思います。

前回いらっしゃらなかった尾城委員さん、山田委員さんもいかがでしょうか。何かご発言があれば、どうぞ、お願いしたいと思います。

【委員】 質問を1つよろしいでしょうか。

このアンケートは、前年以前はなかったのでしょうか。それとも、あるけど、今出ていないだけなのでしょうか。

【企画経営課長】 このアンケート調査は、平成8年ぐらいから始めております。先ほど不定期と申し上げましたとおり、毎年毎年やっているわけではなくて、8年から少し間を置きまして、例えば、平成11年とか、そんな経過で来ております。

質問項目そのものも若干変えてきたりはしているので、経年変化もとれますけど、トータルに年次ごとの変化を見るというのはなかなか難しいかと思いますが、そのようなことで、直前は平成17年にやっております。

【委員】 ありがとうございます。

【議長】 ほかにご意見ございませんか。

それから、席上に追加意見というのが資料で配付されていますが。

【企画経営課長】 机上に用意させていただいたものは、1回目に欠席された委員の方から文書で追加意見が届きましたので、ご参考に用意させていただきました。

この中には、自己評価も大切であるということとか、調査との時間差が少ないほどアウトカムの数値が上がってくる。時間の経過とともに満足度が薄れていくという、アウトカムの評価の仕方の難しさとか、図書館を利用したことのない方へのアンケートの方法等々で意見をいただいておりますので、ご参考に用意させていただきました。

【議長】 後で見ましょう。

よろしゅうございますか。

【委員】 はい。

【議長】 それでは、資料6の検討項目、項目ごとに分けてご協議をいただきたいと思います。

まず最初に、1の都立図書館のあり方と評価につきましてご協議をいただきますが、資料があるようでございますので、事務局から説明をお願いしたいと思います。

【企画経営課長】 最初の検討項目の1、都立図書館のあり方と評価。これは先ほどお示しました資料6-1に3点ほどで整理をしておりますが、一つは、都立図書館のあり方ということで、インターネット時代において、都立図書館でなければ得られないサービスや情報とは何かといった点を引き続きご議論いただければと思っております。

2点目として、「広域的・総合的情報拠点」。使う側が求めているのは「広域的・総合的情報拠点」ではないかと。ということであれば、都立図書館として、それがどこまで可能なのか、ご議論いただきたいと思えます。

3点目として、取り組む事業の優先順位。都立図書館事業に優先順位をつけるべきではないのかというご意見をいただきました。これにつきましては、A3判の資料7を用意させていただきました。この資料の左手をごらんいただきますが、「都立図書館運営方針【具体的方針】」、これは1回目の協議会のときに、18項目にわたる事項をお示しさせていただいています。単純に1から18まで並んだ形で用意させていただいたものですが、その具体的方針と、同じく具体的方策で、今後このような形で図書館を改革していきますというような資料もご用意したと思えますが、それとの関連になるのですが、言ってみれば、右手の「都立図書館改革実施計画(案)」、これを私どもとしては重点事業として考えております。とりわけ網かけ部分のもの、例えば、タイムリーな企画展等の実施、インターネットの活用、こういったものを特に重点としております。今現在、この図書館がサービスを提供していく上では、当然、具体的な方針に基づいて運営しているのですが、これを今後は、この右手の矢印に流れるような形で、重要なもの、重点的なものというような形で整理をしていき、今後取り組むというような絵柄にしてございます。現在は1から18までの項目で、これが大事とか、そういうような記載の仕方はしていないのですが、今後は、改革に向けて、ある程度、こういう重要なもの、次に重要なものというようにメリハリをつけて、事業に取り組んでいくというように考えてございますので、用意をさせていただきました。

この図に示した事業の優先順位づけをごらんいただきまして、都立図書館のあり方と評価について、協議を深めていただきたいと思います。よろしく願いいたします。

【議長】 ただいま検討項目の1、都立図書館のあり方と評価、この中でも、特に(3)取り組むべき事業の優先順位につきまして説明がありました。この項目1につきまして、ご意見、何か、委員の皆さん、ありませんでしょうか。どうぞご発言をお願いしたいと思います。

とりわけ、第1回で事業の優先順位づけについて、委員からご発言がありましたんですが、いかがでございましょうか。

【委員】 今、こちらで拝見して、やはり「どれもこれも重要なお話ですよ」の中で一番に目指す、あるべき姿みたいなものが先にあってから細かい話になるんじゃないかなという気がします。

ここに出ていますけれども、やはり都立図書館でなければ得られない、インターネット時代であっても、というのは、例えば、これまで信頼性の高い情報を集めてきて、それを市民に提供してきた図書館を受け継ぐような、つまり、インターネットにどこでも転がっているという言い方はあれですけれども、信頼性のないものと比べて、だれか人の手がかかっている、よいものを選んでる。そういうところが図書館のよさであり、しかも、いわゆる情報弱者みたいな、例えば、インターネットを自分で探せない人たちに対しても、教育というか、情報リテラシーを上げていくようなことを、公立（パブリック）としてやっていくんだということが、まずミッション的にあって、その下で、例えば……。それが、「今までと違う図書館ですよ」と、「インターネットについては、そういうところですよ」というところがあって、その下に、この全般とか、細かい話が落ちていくという形になるんじゃないのかなと。そうしますと、ここでは今、インターネットを1つ題材にしましたけれども、もちろんインターネットと関係ないところにも図書館のあり方と必要性というものはあって、そのところとどういうふうに優先順位をつけるのかというのが見えるような段階があってもいいのではないかという気がします。

【議長】 ほかにご意見ございませんでしょうか。

今、インターネットの関連のご発言もありましたけれども、何かご意見があれば。

【企画経営課長】 確かに委員のおっしゃるとおりでした。まずは、確かに運営上の基本的な方針といいますか、それがあって、それでこれは、今回、各論を示しているようなものなので、それについては、また私どものほうで、今、改革を進めておりますので、その中で準備というか、評価をいただきながら、用意をしていきたいと思えます。

【副議長】 これは私、ちょっとよくわからなくなったのですが、この資料7で、重点事業ないしは優先事業とされているものの中で、今、まさにこの図書館協議会の検討事項の中心である評価というのは、下に並んだものと横並びというんですか、同じ位置にあるんでしょうか。評価というのは、言ってみれば、これを全部横断的に見ていかなくちゃいけないような気がするんです。例えば、タイムリーな企画展の実施が効果があったのかど

うか、インターネットの活用をしてみて、利用者の満足度が上がったとか下がったとか、蔵書を充実したので、それが確かにニーズに合った蔵書構成になったのかどうかというようなことを評価するのではないんですか。だから、私はむしろ、いろんな優先事業が挙がっていますが、これを横断的に評価していくということが求められているように理解していたんですが、これだと、いろいろある中の、いわゆるワン・オブ・ゼムで、図書館サービス評価の実施となっているんですが、ほかと比べて、評価の実施というのは、性格が明らかに違うように思うんですが、いかがですか。

【企画経営課長】 これもまさに副議長がおっしゃるとおりだと思いますが、これは先ほど申し上げた図書館改革の実施計画の項目ごとに整理してしまったということがあります。私どもの認識としては、確かに評価だけやればいいんだという話ではありませんで、図書館が提供したサービス全般を貫く話であると思います。見せ方が確かに誤解を招くような形だと思いますが、認識は副議長と私どもとは、同じであるをご理解いただいて結構です。

【副議長】 わかりました。

それにしても、こういう図は、しょせん省力化といいますが、どこかで省いたりするんだから、単純化しているんで、それはそれでいいんですが、この場合には、明らかに図書館のサービスは横断的にやる。そのときに図書館の業務と、つまり職員がやっている業務と、対利用者へのサービスと、幾つか領域の違いがあるというのはわかるんですが、評価としては、その全般をやる。ただし、今言った業務とサービスと、それから管理的な側面、それを全部やろうとするとなかなか大変だから、ここで重点事業として挙げられているものについて、特にそれこそ重点的に評価をしていくということになるんだろうと思います。

特に、この重点事業の中の下の2つ、資料保存と収蔵対策、それから協力支援サービス、これは対利用者というよりは、資料保存というのは、ほんとうに図書館の資料管理の話になるんだろうと思います。スペースをどう確保し、資料を将来の利用に備えて、いかに保存していくかと。

一番下の協力支援は、都内の市区町村立図書館に対するサービスのことを言っているわけですから、上とはちょっと性格が違うんだと思うんです。でも、評価の対象としては、ここまで含めて評価をしていきますよということでしょうから、この図のかき方としても、もう少し横断的に評価をしていくんだということがはっきりわかるように、いわば縦系と横系の違いもあるわけですから、そこはもう少しはっきりわかるようにしたほうがいいと

思います。

【議長】 今、評価についてのご意見が出てまいりました。

それでは、1の「都立図書館のあり方と評価」につきましては、もうよろしゅうございますか。今の副議長の発言で、大体集約的なご意見は出たと思いますが、ほかにあれば、どうぞ、ご発言をお願いしたいと思いますが。

【委員】 もう少し、資料7についてですが、評価をするときに、おそらく優先順位の高い項目ほど重点的に評価することになると思うので、この図は非常に重要だと思うのですが、聞き逃したのかもしれないのですが、まず点線で囲んだ部分の網かけと網かけではないところは、何か違いないし意味づけがあるのかどうかということと、それから、これは先ほどの委員のご意見に多分関係すると思うのですが、左側の18個の項目の中で、枠で囲んだところが重点的ということだったのですが、これはどのようにして選び出されたのか、どのような基準や視点で、例えば、なぜ1ではなくて2、5、6、7を選び出したのか、理由というか、基準、視点というか、そういうものが何かあれば、お聞かせ願いたいということなんです。というのは、運営方針ということに、ここではなっているのですが、多分、その前提として、委員がおっしゃったような、都立図書館としての使命なり、目的なり、英語で言うミッションなり何なりということだと思うのですが、それがあると、その中で特に重要なのはこれだということになると思うので……。

まとめます。黒塗りのところ、網かけのところの意味づけ、これは単純に質問です。それから、左側の枠組み、枠で囲んだ重点的なところを選び出した基準というか考え方を、少しお聞かせいただくと、議論が進むかなと思います。よろしくをお願いします。

【企画経営課長】 この都立図書館の優先事業の図ですが、そもそもは左手が、先ほど申し上げましたとおり、毎年毎年、事業を進める上での運営方針を立ててきている項目です。それほど大きな変更はしないで来ています。なおかつ情報サービスとか、資料管理とか、協力支援とか、そういう項目別に整理して、上から、1から順に、並べています。

この資料の右手のほうは、前回お示ししましたが、図書館が今、改革を進めている中で、昨年8月に具体的方策というものを出示しました。それを使わせていただいて、具体的方策から逆に引っ張ってきたというのが正直なところです。図書館の改革、そして具体的方策を立てたというのは、今までサービスを提供してきた、そのサービスの中身について、ITの時代だとか、いろいろ財政状況の問題とかいった中で、お客さんにとって何が一番大事なのか、あるいはどういうことをサービス提供していけばいいのかといったところであ

らためて組み立てたのが具体的方策であり、それをこの実施計画（案）というふうに落としてきているものです。

その関係もあって、逆にというふうにご理解いただければと思うのは、例えば、タイムリーな企画展の実施とか、インターネットの活用と蔵書の充実など、これはやはり図書館として基本線である、あるいはこれからの図書館に大事だといったものを、これまでの改革を進めていく上での内外の議論の中でセレクトさせていただいたものです。それを逆に、今の運営方針で、これとこれがそれに当たるということでフレームを出したということになっております。

真ん中の点線で囲った中での、網かけとそうでないものの違いですが。これは私どものほうで改革を進めていく上で、この9項目が大事であるという、教育委員会、あるいは図書館の中でのいろいろな議論を踏まえて、この9つを選んだ上で、なおかつ、その中で大きなウエートがあるというものに対して網かけをしている。若干、重要度の濃淡ということになるかと思えます。よろしいでしょうか。

【議長】 よろしいですか。

【委員】 はい。

【議長】 では、ほかにどうぞ。

【委員】 1番のところの、図書館でなければ得られないとか、「広域的・総合的情報拠点」というのは、前回、何をしゃべってもいいと言われたから、いろいろしゃべったのが活字になると、こちらも責任も感じ、少し恥ずかしい気もするんですけども、ここの部分の議論が、今、お二方のお話を聞いていても、やっぱり議論が進みにくいという感じがしてならないのは、よく「アリの視点と鳥の視点」というような言い方をする場合も多いんですけども、どうしても現場でいろんな努力をなさっているとアリの視点というところにとらわれがちになってしまうんじゃないかと。

私も、なぜここに網がかかっているのかということが、やっぱり知りたいんですけども、それはアリは何をもってして、これを大事だと言っているのかという、皆さんが当たり前と思っていることを、1度棚卸しする必要があるんじゃないかという気がするんです。そのところで、鳥が何言うたところで、「いや、地面を掘るのはこうでござい」と言うしかないんで。

私は前回、好き放題に言った部分は、明らかに鳥として、こういうふうにあるべきではないかと。アリと鳥は全然議論がかみ合わないわけです。ということなので、これはアリ

としての議論をするのか、鳥としての議論をするのかという、比喩的に言いますと、そのところをもう一段明らかにして話をしたほうが、少し突っ込んだ意見が言いやすいのではないかと思います。

その視点として、一つ話を聞いていて思いついた部分で言いますと、フローとしての図書館とストックとしての図書館、この機能をごっちゃにすると、わけがわからなくなるわけです。もう一つは、場としての図書館と機能としての図書館。これは若干似ている部分があるんですけども、例えば、この前に、実は副議長と世間話をしているときに気づいたことは、やはり図書館としての重要な機能としてはブラウジング。インターネットで見ると、つまり、我々は何がわかっていないのかを知るとするのは図書館にしかできない機能だと思うんですけども、それは、この中の何の話としてしたらいいのかというところ。これは僕は重要な機能だと思いますし、先週来、私、ここに週に2、3回来ているのは、実は私が知らないことが何なのかを知るために来ているわけです。それは別のときと違う目的で来ているんですけども、同じ私が来ても、使うときに全然違う私がいったりするわけです。それは、先ほど鳥とアリと言いましたけど、今度は別の鳥として話を、あるときは鳩として話をしている、あるときは鷹として話をしていたりする部分もありますんで、ここはかなり慎重に、どの立場で、どういうふうな話をということ、もう少し整理をしたほうが、私も言っていることが散漫になりつつ言うのも何なんですけれども、議論が局地戦で終わってしまうのではないかと懸念する次第でございます。

返事は要りません。

【議長】 ちょっと難しい議論になってきましたね。どういう視点からあり方を評価するのかということだろうと思いますが、またまとめる機会があったら、ちょっと……。

【副議長】 せっかくだから、よろしいですか。せっかく今、委員が、今後、この協議会で議論していく上で必要な論点というか視点を提起されたんで。

大ざっぱに言ってしまうえば、私はこの場合は、アリの視点と鳥の視点で言えば、鳥の視点で全体像を見て、どんなふうな評価をやり、都立図書館として、どういう事業を優先していけばいいのか。まして、この協議会は必ずしも図書館の専門家ではない方々にわざわざ入っていただいています。これは、まさしく鳥の視点に立って議論ができるようにするためなんだろうと思います。

今日、実はこの後の議題に、先ほど議長からも説明ありましたが、評価のためのワーキンググループを設けてやると。ワーキンググループの中では、それこそ今度はアリ

の視点でやっていくことになるんだろうと思うので、だから、アリの視点に立つ前に、もう少し全体像を文字どおり鳥瞰できるような、鳥瞰図が描けるような議論をしていけばいいんだろうと思います。その中で、もう少し重点事業として、こんなことも考えてもいいんじゃないかとか、この重点事業がこれで妥当なのかどうかの判断を、きちんとここでやる。そのために必要な説明が求められるのであれば、当然、事務局のほうから説明していただきますが、それがもう決定的であって、特にこの資料7が、これで絶対動かせないんだということではないだろうと思います。アリの視点に立った、細かい、これをどうやって実際に評価していくのか、第三者評価がいいのか、自己評価がいいのかも含めて、それから評価のやり方、そういったものについて、さらに指標の設定とか、そのあたりはおそらく委員の言われるアリの視点になるんだろうと思いますので、それはワーキンググループのほうで今後詰めていくということになるんだろうと私は思っています。この辺は、事務局が、今の問題提起に対して、どういうふうに受けとめられるのかわかりませんが、議論を少し活性化するという意味では、私は個人的にはそういう位置づけなんだろうと理解しています。

【委員】 そうしますと、1つ事務方をお願いしたいのは、いただいている資料というのは、すべてアリの目で作られたもので、我々はどこに何を言っていいいんだろう。不得手な協議に参加させられているようなところがありまして、この図書館がどんなことで、もう皆さんがほんとうに空気のように当たり前になっていることを、あえて提示していただくことが、鳥の目で何かを見る上で、何か物を言う参考になるんじゃないかということ、今日いただいた、この机上の資料を見ている限りにおいては、お願いせざるを得ません。

【議長】 図書館を実際に運営している立場になりますと、なかなかアリの視点以外の意見というのは非常に難しいだろうと思います。そういう意味では、鳥の視点からのご意見を、むしろどんどんおっしゃっていただくことが大事じゃないかと思います。

【委員】 鳥の視点かどうかあれなんです、民間企業の視点から感想を申し上げさせていただきますと、そもそも優先順位をつけると言っている時点で、そういう会社は大体伸びないです。大体、優先順位など、そういう生ぬるいことを言っている時点で、どれか選べていないんです。優先順位というのは、大体言いわけに使われるんです。あれもこれも、一応、立てなきゃいけないと。これもしたい、あれもしたい。じゃあ、仕方ないから並べようかというのが優先順位の考え方なので、大体そういうときは、もうだめですね。

大体、自分の会社・・・、図書館もそうだと思いますが、自分の会社の強みがわかっていて、時代の流れがわかっていたら、大体やるべきことというのは1個か2個ぐらいしかないんです。これとこれをまずやろうと大体決まるんで、9つ挙がっている時点で、これはおかしいんです。それをさらに並べましようとなると、トランプをどう並べましようという話なので、結局、人的資源が分散して、職員の皆様の仕事量が増加して、結局、これをつくるだけで仕事をした気分になると。これは言い過ぎですけども。

ほんとうに自分のところの強みがわからない、時代の流れもわからないということであれば、この9つを、そのまま人気投票をネットか何かでして、1個選んで、その1個を成功させることによって、成功体験をつくって、「みんなでやればできるじゃん。頑張ろう」というふうにやるとか、そういった、もうちょっと民間企業的なことをやってもいいんじゃないだろうかというのが私の感想です。

【議長】 貴重なご発言がありましたけれども、何か感想ございますか。

【委員】 さすがだと思っんですけれども、実はピーター・ドラッカーも『非営利組織の経営』という本の中で、私はあの本を愛読していますんで、まさしく今委員がおっしゃったようなことを言っているのを思い出しまして、ドラッカーも、実はあの中でまさしく図書館を取り上げて、これは私の翻訳ですけども、ミッション・オリエンテッドな脱構築と、こういったことは、教会、大学、病院、それと図書館、この4つの非営利組織については、どれも共通して必要なんだという分析をなさっていますけれども、そういった面で見ますと、委員がおっしゃるように、総花的に並べて、何となく順番がついているというのでは多少生ぬるいと。

あと、他の委員がおっしゃったように、ミッションは何なんですかと。やはり皆さんの意見というのは、どうしても、結局同じところを求めているんじゃないかなというような私なりの発見がありました。

【議長】 さまざまなご意見をいただいています。

【委員】 質問なんです、そもそも都立図書館のミッション・ステートメントみたいなものというのは存在しているんでしょうか。それを、ちょっと確認……。

【企画経営課長】 ミッションに当たるかどうかわかりませんが、私どものほうでは、先ほど申し上げました都立図書館の運営方針の中の基本方針、これは申しわけありません。今日をご用意してございませんが、1回目のときにご用意させていただいたのですが、例えば、基本方針というのは6つございまして、都立図書館3館ありますが、中央図書館を

統括機能を持つ中心館として、一体的な運営、あるいは各館が機能及びサービスの分担をするということとか、サービスの指標を設けて、効率性、効果性、迅速性等の経営的視点を重視した運営及び事業を展開する等々、一応、6点は設けて、この基本方針が、あえて言えば都立図書館のミッションかなと考えております。

【議長】 一応ミッションはあるということでございます。

ご意見ございますでしょうか。

【企画経営課長】 今、基本方針を用意いたしますので、よろしくお願いいたします。

【委員】 もう一つよろしいでしょうか。

それはそれとして、私としても、委員の先ほどの発言に基本的に賛成しています。少し乱暴な言い方ですが、この時代、やっぱりもうできるところからやって、それを順次評価していくということを繰り返していくしかないのかなという気がしています。

ただ、それだけではまずいで、ある節目節目で、きちんとした全体をもう一回見渡すような議論をしていけばいいのではないかと考えています。

これ、いつまでたっても実施できないですね。議論だけで終わってしまって、世の中の動きが非常に速いので、もう時代おくれになってしまうということもある。それを危惧します。

【委員】 今、手元に運営方針、これのことですよ。

【企画経営課長】 はい、そうです。

【委員】 運営方針、手元にありまして、ちょっと眺めさせてもらいました。これは後から配られるでしょうけれども、基本的には、図書館の基本的なことをちゃんとやろうねということが書かれていまして、その図書館はどちらの方向を向いているのかということは、私はその中に見つけることができないような文言になっているような気がします。

今、議論が何となく向かっているのは、「この基本方針ができた心って何なのよ」というところで、そこがここまで何かを考えなきゃいけないというときに、決定的に欠けていることに、何となくみんなが気づき始めているんじゃないかなと。

例えば、「都民を知的に助ける」という言葉があれば、それはそれで1つの方向が見えてくるんですけども、それは運営方針の中にはないですね。「図書館はこうあらねばならない」みたいな話ばかりで、そのあらねばならない図書館がどこに向いているのかという、そういうものはないということになるんで、これは非難をしているんじゃなくて、確認をしているんですけども、何となくみんなが共同幻想で持っている「図書館って必要

だよね」というところで終わっているんじゃないかなと思うんですが、いかがでしょうか。

【企画経営課長】 非常にお答えしにくいのですが、この運営方針は平成14年4月にできておりますが、都立中央図書館は昭和48年にできました。そのときには、当然、区市町村との違いとか、どういうお客さんをというようなポリシーなり、あるべきというものが、おそらくそれに基づいて建設されていると思います。その都度その都度運営方針を立てて、時代の流れにある程度改正されて、今日、こういう表現になってきていると思うのですが、確かに私どものほうで、委員がおっしゃられるようなことを、毎年毎年点検して、こういう方針を立ててきたかということ、ちょっとその辺は自信がないので、正確なお答えができないんですが、その辺の意見も踏まえて、本当は、この運営方針についても、今後新たな方針を立てて、それに基づいて運営していく、それをまた他へ紹介していくというような形態に持っていきたいというのが、個人的に思っているところです。

【議長】 ほかの委員、ご意見はいかがですか。

【委員】 今のお話を伺っていると、全体として、皆さんが思っているところは同じで、一言で、1行で言えるようなミッションというか、そもそも図書館は何で必要なんですかと、何で図書館がなくちゃ困るんですかと、職員の皆さんが首になるからじゃないですよ。図書館は都民に対していいことをしているはずだというのは、皆さんが一番ご存じだと思うんです。それを、「なくてもいいですね」と言われたときに、「いや、これだから図書館は必要なんですよ」と言えるような1行、片仮名になっちゃいますけれども、ミッションというものがあって、それを到達するためには、どうしたらいいですかというふうな話で、評価にもなっていく。そこがないのが、かえってこういうものをつくられると見えてしまうというお話だと思うんです。

皆さん、ある意味では、やはり図書館関係者としての誇りとか、プロとしてのいろいろなものをお持ちだと思いますし、そういったところが、皆さんが当然だと思っていらっしゃるというお話が先ほどありましたけれども、私たちには見えてこない。それがないと、ここで鳥の話をしようと思っても、しにくいことになってしまうと思うんです。

これこそ、ほんとうに個人的な事例ではありますけれども、私自身が、そもそも図書館って要らないんじゃないか。じゃあ、なんで図書館が必要なんだろうというのを、民間の図書館を考えたときに、図書館というのは、やっぱり情報にきちんと、ストックもフローも含めて、効率的にアクセスできて、そこから新しいものを人がつくっていく場であると。それが、ソースというものが本であったり、それから人間同士でこうやってお話しするこ

と、これは私の個人的な例ですけれども、私は自分で決めちゃったんです。「私にとって図書館というのはこうである。だから、それに賛同する人たち、一緒にやっってくださいね」というふうな話になったんです。それと同じぐらい、皆さんの中で、なんで都立図書館が必要なのか。区立でもなく、国会でもなく、何でこれがやっているんだというところのご議論があって、それができたところを、ガツとみんなでやろうという話にならないと、何となく細かいところだけの、今までの運営方針に合わせるようにという、すごく官僚的なお話になってしまって、もったいないのではないかと。皆さんもお時間をお使いだし、こういう委員の皆様も集まって、もうちょっと根本のところの議論ができるようになったほうがいいんじゃないかという気がするんですが。

【企画経営課長】 図書館が、そもそも何で必要なのかという基本的なところにも入っていくのかもしれませんが、私ども、図書館を今運営している中で、今日もこうしているいろいろなお客さんが見えていますが、都民の方、住民の方、利用者の方、いろいろ生活されていく上で、いろいろな課題をお持ちだと思います。そのいろいろ調べたりすることに対して、我々は支援をしていくというスタンスは、もともと持っていますので、このミッションという形で運営方針に落としてはいないのですが、それをベースとしてサービスを提供していくというふうに、今考えているところです。

【委員】 それがきちんとあると、インターネットが今出てきたから、インターネットに、じゃあ、どうするという話になりますけれども、例えばですけれども、もっと新しい何か came ときに、Google が何かやり出したときに、もっとだれかが全部本をただで貸してくれるような時代になったときに、何で要するのかという対応するものが違ってくると思うんです。その辺のところを含めたものが何かあると、多分、この整合性もとれて、評価をしても楽しい話になるんじゃないかと思うんですが。

【議長】 都立の図書館のあり方そのものを議論しようというご意見がかなり出てきていますので、それをきちんと詰めないで、今後の評価の方法、評価について進まないというふうなご意見がかなり出ています。それで……。

【副議長】 いや、ちょっと待ってください。

私、今、話をずっと聞いていて、大学の会議とよく似ているなと思うんですけれども。つまり、こういう個別の話になったときに、必ずだれかが、そもそも大学教育は何のためにやっているのかとか、大学における社会の役割は何なのか、そこをはっきりさせないと各論はできないんじゃないかという。この手の議論というのは、大体どこでも出てくると、

一見正論ですから、それにすごく引きずられちゃうんですけど。結局、この協議会が何を議論する場なのかということのコンセンサスが得られていないんじゃないかという気が私はいたします。図書館が何かというんじゃなくて、この協議会は一体、何をやるのかなんです。

第1回に、これはお休みされた方もいるんで、本来は事務局が、そこを委員の方々に、この場では何を議論するのか、何を決めるのかということについて、きちんと説明していただいて、説明責任を果たすべきだったんだろうと思います。この運営方針云々、それからミッション云々に関しては、これは申しわけないけれども、この協議会で議論するような話じゃないんですね。これはむしろ都立図書館としての、いわば経営会議といいますが、その場でミッションは確認するのであって、それを前提として、じゃ、協議会として第三者といいますが、外部の有識者も入って協議会として何をやっていくかというところが今年度のこの協議会の出発点なんだろうと思います。

そういう意味では、既にいろいろと経緯があって、運営方針があり、それに基づいて具体的な課題、重点事業が出てきた。これのよしあしというのは当然議論することはできません。ですが、私は、ここで問題を出したら1回じゃ終わらないですから、2回、3回、ひょっとしたら年内の会議の場を全部使って、これが妥当なのかどうかという議論になってしまうと思うんです。

私は差し当たり、都立図書館の目標というのは、場合によっては都立図書館存続のためということであってもいいと思いますね。現にこれだけの人が使っていて、さっきの満足度調査を見ても、それなりに満足している人がいるという。これを時代の変化に合わせて、どういうふうに存続させていくのかということから、こういうサービスの具体的な重点事業が出てきているんだろうと思います。それは当然、ニーズに合っている。それから、社会の要請にかなっている。そして、さらに言えば、東京都の事業にふさわしい。これは区がやったほうがいいのか、場合によっては都ではなくて国が直接やったほうがいいのか。そういうふうなことも考えたときに、東京都としてふさわしいサービスが何なのかというおおよそのコンセンサスが得られるのだらうと思います。その中で、じゃ、今年度、評価をどうやっていくのか。その評価は、具体的に言えば、プラン・ドゥー・チェック・シー、そういうサイクルで考えれば、どういうふうに改善し、向上させていくのかということの手がかりが得られる。そういうことをこの協議会の場で検討していけばいいのだらうと私は理解しておりました。

だから、その辺は私が説明するんじゃないで、これは本来、事務局として協議会の委員の先生方をお願いするときに、こういう協議会をやってもらいたいんだということでご説明いただくべきなのだろうと思います。

いや、それでもこの場で都立図書館としてのグランドデザイン 大学でさんざんこういう議論をしてきたので幾つもキーワードを覚えちゃうんですが、グランドデザインとかビジョンというのを当然やるべきだと。そうしないと評価は実際にはできないんだということがあれば、それはもう1回、グランドデザインからやり直してもいいと思いますが、そこに時間を割くよりは、私は実際に都立図書館のサービスの具体的な改善に結びつくには、この中でどうやって評価をしていって、その成果を実際にサービスの改善に結びつけていくのかという具体的な議論をしたほうがよろしいんじゃないかとは思いますが、もちろん、そうじゃない考え方もありますので、せっかく今日、こういう議論になったんですから、それについてきちんと議論した上で、次回の会議に建設的な議論に結びつけていければいいと思います。

【議長】 今日の検討項目に1のあり方という項目がありましたので、今お話がありましたように、都立図書館そのものの存在意義をどうするかということになってくると思います。ただ、今、副議長が言われましたように、この協議会、我々に求められているのは評価、それと改革の方向なんですね。そういう意味では、そのあり方は皆さんいろいろ違うということもございましてしょうが、共通の部分もあるわけですから、そういうものを皆さんご意見をお述べになるとともに、評価そのものについて少し議論を進めていきたいと思えます。

今日、6時までということで、あと1時間しかございませんので、1番につきましては、今日のところはこれで一応やめにさせていただきますして、検討項目の2のほうに移りたいと思えます。検討項目の2では、評価の方法ということでございまして。これについて資料はあったでしょうか。

【企画経営課長】 これについては資料6-1以外はございません。ここに記載いたしましたとおり、時間軸から見た評価、過去の事業の経緯・内容や実績、今後の見通しなど時間軸の中での図書館のあり方を考える、こういった評価の方法です。それから、質的な評価、アウトカム評価のあり方とか視点の問題。それから、さまざまな視点から評価を行うにしても、やはり指標が必要となろうかと思えますので、3として数量による評価。この数量による評価の際に必要なデータは何か、こういったことでいろいろご意見をいただ

ければと思います。

【議長】 この評価は具体的な問題になってきますが、質的評価、あるいは時間軸から見た評価とか、いろいろなご意見が前回の会議に出ました。これについてもう少し掘り下げた議論が必要であればご発言をお願いしたいと思います。いかがでしょうか。この前、特に質的評価についてご発言をいただいたと思うんですが、いかがでしょうか。

【委員】 質的評価ではなくて大変申しわけないのですが、よろしいでしょうか。評価なのですが、評価の方法になるだろう調査、今回、資料3のほうで調査を拝見させていただきましたが、これについて3点ほど問題点があると思いましたので申し上げさせていただきます。

まず一つ目は、前年比しかないことです。去年と今年を比べても大した変化はあるわけがないはずで、企業でいうところの過去5年前のがあって今があって、その5年間の変化を見ると、今後5年間、どう移るのかという未来を見ると。去年のと今年のを見たら、来年ぐらいまでのことしかわからないので、現在のことを知る上ではいいんですが、こういった計画を立てるということは、3年先、5年先を見据えて多分手を打つ話だと思いますので、今後の調査の際には過去5年、できれば昔からあるなら10年ぐらいの推移をみんなが見られるようになるというところが一つ目です。

二つ目は、これはもしかしてあるのかもしれませんが、予測がない点ですね。つまり、満足度はこれぐらいであろうという予測があって、それに対して幾つだったのか。会社でいうと、予算は全然決めてなくて、適当に使って結果が出ましたという話で、目安がないことには、調査をしても、そこを分析しようがないのではないかなと。目標達成のところでは8割だったので、ほぼよかったですとか、そういう話があったんですが、その8割というのは一体どこから出てきたのか。もともとの予測がぜひ欲しいなと。これは別に公開する必要はないのかもしれませんが、それがないと分析はできないと思います。

そして三つ目ですが、設問がちょっと多いかなと。特に重要度とは何ですかと。資料の重要度って、重要じゃないのを調べる人は何しに来ている人たちなのかと。設問が多いと、当然回答率も下がってきます。回答率が下がると利用者の正しい状況というのは見えてこないと思います。特に中央図書館とか日比谷図書館ですと回答率が75%か70%ということで、こういう図書館は、時間に余裕がある調査なので、もうちょっと回答率が多くてもいいという気がします。

以上3点が今回の調査でちょっと気になった点ですので、今後評価する際にぜひご参考

にしていなければなと思います。

あと一つ質問です。調査はプロの方が入ったという話でしたか。

【企画経営課長】 これは私どものほうで設問を立てて、業者と契約して回収して集計・分析してもらったという経緯でございます。

それから、今、委員から私どもにとっては大変ありがたい貴重な意見をいただきました。というのは、この利用実態調査そのものは、先ほど平成8年ぐらいから1回目を始めたというのですが、そもそも評価という視点で項目を立ててはいないというのがあります。ですから、むしろこれをこのまま続けていくよりは、今回、23期の協議会の場でいろいろな意見をいただき評価の基準をつくっていただいて、それを踏まえた新しい調査を継続的に続けていけば、評価に耐えられると考えておりますので、これは本当にご参考までにお示ししたということで、これに今後とられるつもりはございません。

【議長】 よろしゅうございますか。

【副議長】 今、特にプロと言われたのは、調査の設計からやり方について調査のプロが入ってやったのかという趣旨のお尋ねだったのではないかと思います。これはそうではないんですね。

【企画経営課長】 そうではありません。業者への単純な委託ということです。

【副議長】 だから、配布と集計だけその業者がやったのではなくて、調査票の設計とかは素人がやったものだと思います。

それから、私も実は無回答がいやに多いというのが気になっていて、一番初めの利用者属性の性別で、普通、この手のアンケートで性別で無回答がこんなに多いのではないと思うんですね。だから、確かに委員がおっしゃるように、これ全体が分量が多い。性別を聞いたのが一番最後なんですね。ここまでたどり着かなかった人、途中でやめてしまったという人が結構いる。それはやっぱり多過ぎると思います。

それで、私はこれを見ていて、さっきの目的達成というのが4ページにありますね。目的達成度とでも言うんですか、4ページの真ん中のグラフです。これを見ていったときに、これは全部平成17年が上で、平成18年が下になっているんです。つまり、一番上が中央の平成17年、18年、その次が日比谷の17年、18年、多摩の17年、18年ですね。これで見ると「十分達成できた」が軒並み減っているんです。「ほぼ達成できた」を含めても、前年度17年度に比べると18年度は減っているんです。じゃ、どこが増えたのかとずっと見ていたら、何のことはない、無回答が増えているんです。もちろん目的達成

度が下がったということの解釈はいろいろありまして、ほんとうにサービスの水準が下がったのかというものあれば、逆に期待度がものすごく上がって、都立図書館に行けばこんなこともできるはずだといって行ってみたら目的達成できなかったのか、それで下がったのか、単に無回答が増えたから、その分下がったのか、よくわかりませんが。調査のやり方としては、今後も継続するのであれば、分量はもう少し減らして、全体を通じて無回答が下がるような調査をしないと、評価になかなか結びつかないと思います。

それからもう1点、これは直接来館した人にだけ聞いているんですね。この調査の結果のウエートというか重みをどう見るべきかで、大ざっぱでいいですから、直接来館の人数と、今ですと例えば電話でのレファレンスは都立はすごく多いはずですよ。電話でのレファレンスがどれぐらいあり、あとはホームページ、インターネットのアクセス、いわゆる非来館ですね、電話にせよインターネットにせよ。その利用者がどれぐらいいる中で、直接来館の人が今回何人ぐらいいて、その人たちの回答だということをぜひ説明していただきたいと思います。さっきの重点的な目標の中に、例えばインターネットの活用とか、協力支援サービスで、ほかの図書館を通じて都立図書館の資料を使うという人もいるわけだから、今回の直接来館の人たちの調査結果の位置づけというか、重みをどれぐらいと見ればいいのかを知りたいんです。半分以上の人は実は直接来館ではなくて、来館しないで都立図書館を使っている人が多いのだとすれば、ほんとうはそういう人たちも調査しなければいけないということになりますから。

【企画経営課長】 とりあえず今、手元にある数値でお示しをいたしますと、中央図書館に限りませんが、直接来館される方は、平成16年度が1日当たり1,019人、17年度は938人、18年度は、まだ手元にありませんが、大体1,000人を切るような数字だと思います。今、1,000人弱で推移をしているものと考えております。

それから、レファレンスの件数から来館、非来館を考えますと、レファレンス件数につきましては、17年度は年間で10万5,600件強ございまして、そのうち口頭で6万8,000件ぐらいあるんですが、ファックスとかeメール等は年々増加の傾向を示しております。先ほど蔵書の検索はレファレンスの中でも多いと申し上げましたが、インターネットからの蔵書検索回数でいくと、17年度は343万3,860回ということで、これは11年度から開始をしております。11年度は6万1,000件弱だったんですが、12年度は84万、13年度から3けたという形で、年々かなりアップをしてきております。

その中で、これはまだ図書館の中でオーソライズ、合意形成されてないのですが、私ど

ものほうが都民の方々にサービスを提供するといったときに、ここへ来られる来館者の方々の図書館に対する評価結果がすべてとは私は思っておりません。協力貸出ということもやっておりますし、インターネットの検索もやっています。そういう三つがありますので、その辺のバランスの中で図書館が必要なサービスを提供していくということで、今後、これは確立させていきたいと思っております。

その中で、たまたま今まで調査をしてきたものが来館者へのサービスということだったので、今後はインターネットの利用者、協力貸出で都立図書館を利用しているという対象のほうにも調査をしていきたいと考えております。

【議長】 3の潜在的利用者への調査という問題提起に少し移ってきておりますので、評価の方法等につきましてご意見がなければ先へ進みますが、いかがでしょうか。どうぞ。

【委員】 実は私、大変運のいい人間でして、日比谷の調査、去年も今年も私が行ったら渡されるわけですね。これで宝くじが当たらないので運を変なところに使っているんですけども、せっかちな私は10分もないわけです。目的のものを調べて、棚に並んでいるところまで確認してから行って借りて出る、こういう使い方が日比谷の場合は多いと思うんですけども、その人に「満足しましたか」って、満足しているに決まっているわけです、そこにあるということで。だから、これに文句を言っているわけではなくて、こういうのを調べるのは難しいというのは、Nの一人として自分がどう答えたのかというのは、この数字になって見えてくると、逆に私は真の姿なんだろうかということを改めて自省すると、もっともっといろいろな知恵を使って調べないとわからないだろうなという難しさの感想です。何となくそんな感じがします。

【副議長】 今のご意見、じゃ、どういう方法で評価したら真の姿に多少なりとも近づけるか、そこなんです。

【委員】 これを言い始めると哲学論になってくるんですけども、前も私はこの場で言ったような気がするんですけども、東京都の場合、かなり特殊なわけですね。それは何かといたら、そこになれば代替物があるわけです。例えば都立中央になれば国立に行ったり、自治体に行ったり、専門図書館に行ったり、国立大学に行ったり、いろいろな選択肢があるわけですね。東京都だけの場合は 「だけ」と断言してもいいんでしょうけれども、不満のある人はほかに行くという難しさがあるわけです。

先ほど来から聞いていると、これは違うやり方と認識されているので、あまり言うのもかわいそうなんだけれども、結局、都立図書館に来ているのは都立図書館の機能に最適な

人たちが来ているという結果論の部分が私はかなりあると思うんですね。この図書館をどうしていくかという議論には、またミッションの話に戻ってくるので、ミッションの話はあえて横に置いておくにしても、東京都立図書館の場合は限りなく評価は上がっていく構造がどうもあるような気がしてならない。そうではなくてこうあるべきなんだ、こういうところを広げていかないといけない、それが東京都立図書館のミッションなんだと、やっぱりミッションがどうしても言葉の最後に出てこざるを得ないような気がするんです。

そうすると、やり方としては、前回、副議長が図書館を金輪際使わない人もいるんだとおっしゃっていましたが、それは置いておいても、潜在的な利用者にどれくらいアプローチするのかがということが極めて重要になってくるんじゃないかなという気がしてならない。これは前回と同じ主張の繰り返しになってしまいますが。

【議長】 利用者調査というのは非常に難しいと思います。

引き続きなだれ込んで申しわけないんですが、3番の潜在的利用者、前回の会議でも、この調査が必要だという議論がさんざんされましたので、どういう形でやるのか、やるのかやらないかを含めまして、事務局のほうからご意見があれば説明していただきたいと思っています。

【企画経営課長】 これは前回のご議論でも皆さん必要だというお話だったので、今回、この検討につきましては私どものほうで調査させていただきたいと考えるのですが、当初、私どものほうで評価をする際に、図書館サンプルの対象者として考えていたのは、先ほどの繰り返しになりますが、館内に直接来られた方、それから、いわゆる遠隔閲覧ということになるんでしょうけれども、インターネット上の利用者、それから、都立図書館まで来られないという方には区市町村図書館を通じて貸出しをしている。この三つを考えておりましたが、今お話にもありましたとおり、区市町村の図書館や大学図書館、あるいは専門図書館を利用して都立図書館を使わないような方につきましても調査をしていきたいと考えております。

後ほど作業部会の話になりますが、今後どのような調査の仕方が一番効果的なのかというご意見をいただきながら、これについては今後実施をしていきたいということにさせていただきます。

【議長】 説明がございましたが、これは普通に考えると非常に難しい調査という感じがします。副議長、何かいい方法みたいなものがあるんでしょうか、ご説明いただければと思います。

【副議長】 前回は申し上げましたが、先ほど委員も言われましたが、私は、本来、都立図書館を使う可能性があるんだけど、何らかの理由で都立図書館を使っていないという人たちを掘り起こすということが一番効率的だろうと。自分は本を読むのは嫌いとか、図書館なんか絶対行くものかと思っている人を無理やり連れてこようとしてもなかなか大変ですし、それがほんとうにハッピーかどうかもわからない。そういう可能性のある利用者という意味で潜在的利用者という言い方がされているんだと思いますが、それに関しては、例えば都内の他の公共図書館、いわゆる市区町村立の図書館を使っている人たちの中で、でも、都立図書館までは足を延ばさない、あるいは都立図書館のホームページにアクセスしない、わざわざ都立図書館を使わない、そういう人たちに調査をするというか、アンケートをやる。そうであれば、都立図書館としても協力は比較的得やすいので、そういう間接的な調査をやって、そういう人たちが都立図書館をどう見ているかということだったらやりやすいんじゃないかと思います。東京都民全体の中から無作為抽出して都立図書館に何を期待するかと言われても、多分大部分の人は答えないと思います、図書館に関心ない人がほとんどですから。そこに金をかけて調査をやるよりは、多少なりとも可能性があるとすれば、そういうやり方があるかなと。

それから、これは調査できるかわかりませんが、ほんとうに現実的かどうかわかりませんが、都立図書館は協力貸出をやっています。つまり、地元の図書館を通じて都立図書館の本を借りるという人がいるわけです。協力貸出の要請があった本そのものにアンケート用紙を1枚挟む。その本と一緒にアンケート用紙が利用者に届く。それで、場合によってはその本と一緒に返してもらってもいいし、回収はまた別なやり方をしたほうがプライバシーの保護ということもあるのでできるかもしれませんが、そういうやり方で都立図書館の本を使っている人に、都立図書館を直接使わなくてもこれで十分満足しているとか、いや、もっとこういうサービスもやってもらいたいということを聞くのが調査の実現可能性が比較的高くて、都立図書館が潜在的利用者をアクチュアルな、今度は顕在化させる意味では有効かなと考えています。

【議長】 非常に難しいんですが、皆さんのお知恵があればお聞かせいただきたいと思っています。

【委員】 プロに聞くという手段はあるんでしょうか。それこそ図書館員に聞くとか、あと、出版社の社員というとまた私が当たってしまうことになるであれなので、流通の方とか、あるいは什器を納める方とか建設会社の方、まあ、建設会社の人まで入れるかどうか

かは別にして、図書館及び図書館の周辺にかかわる図書館の目利きというかプロというか、そういう人たちだと回答率も高いし、痛いところを含めて、いろいろなことをよく知っているし、というのはどうでしょうか。

【副議長】　　そういうアイデアで結構ですから、いろいろ出してください。

【議長】　　もしあればご発言お願いしたいと思いますが。

【委員】　　だれをとということが多分、今話題になっていると思うのですが、先ほど議長及び副議長がおっしゃっていたミッションのところちょっと戻ってしまうのですが、委員の先生方がおっしゃったのは、ミッション自体を議論したいとか、それをもとにどこを重点項目にすべきかということを確認したいわけではなくて、評価のためには何がミッションであるか、及び何が目的であるかということを確認したいということだと思うのですね。私もそういう意味で申し上げたのですが、そこを議論したいわけではなくて、何がミッションであるかを確認しておかないと、例えばだれをというところを一つとってみても、評価方法の設計ないし視点の設定のときに、そこに立ち戻ることがあるだろうと思うのですね。

極論を申し上げますと、この文言から拾うと、都民に等しく図書館サービスを提供するというのが仮にミッションだとします。そうすると、ほんとうに等しく行き渡っているかということ調べるために無作為に都民に聞く。都民と私があえて言っているのは、例えば他県からの利用者であるとか、そういうところはこの際無視していい　極論ですよ

という調査方法になるかもしれない。あるいは、等しく情報提供すればいいのではなくて、ここに東京の経済、産業の発展に貢献するとあるので　例えば、ビジネス支援などはそこから来ていると思うのですが　その発展に寄与したかどうかということを確認するために、例えば委員のように実際にここに調べに来られた方を、その後もずっと追跡調査して　できるかどうか知りません、実現可能性を無視して申し上げますが　例えば半年ぐらい定期的に話を伺って、結局、図書館でいろいろ調べたことが、その後、ご自身のお仕事に役に立って、それが何か経済、あるいは産業の発展に寄与したと言えるかどうかというケースで調べていくという方法も、もしかすると考えられるかもしれないということなんです。

今は極端な例を幾つか申し上げたのですが、特に潜在的利用者の場合には、来館者以外のだれをというときには、ミッション、あるいはもう少し下においてきて、どこが重点かということを確認しないと決めづらいのかなということ少し感じたので…。今申し上げ

たことはワーキンググループで多分、具体的に議論されることだと思いますが、方向性としては、そのようなことかなと思います。

ミッションの話はこのぐらいにしておいて、今申し上げたことで、手法の点で、だれをというところで行くと、来館者であっても、少し時間の経過を追って、その方をお願いして今、半年追いかけると極論を申し上げましたけれども 例えば3カ月たったときに、あれは結局どのように役に立ったか尋ねるとか、数を集めるのではなくて、具体的なケースを集めて評価するような方法というのもあり得るだろうと思うのです。どうしても数値的に出たくなってしまうのですけれども、一人の人を追いかけるというようなやり方も交えていく可能性はあると思います。

【副議長】 例えばそれは利用者の一部を囲い込んで、何か特典を与えて、以前、何か話があったような気がするんだけど、何とか会員みたいなものをつくると。その人たちにちょっと差別化をしてサービスをやって、それで、その人たちがどういう効果があったとか、影響があったとか、都立図書館をある程度長期的に、3カ月なり6カ月なり1年使ってどうだったかという意見をもらうというようなことにもつながっていきますよね。そういう人たちをつかまえるのがなかなか難しいものだから、委員にそれをお願いする、あるいはだれそれをお願いするとやっていくと、その選び方でいいのかどうかという問題が出てくるので、私も、都立図書館をある程度恒常的に使っている人たちにもう少し詳細に聞くというやり方もあり得るとは思います。

そのときに、その人たちに協力してもらって、その人たちとコミュニケーションがちゃんとできるようにするために、例えばメールアドレスでもいいし、それだけ聞かなければいけないという意味で、例えば何とか会員なんて今盛んに方々でやっているんだけど、そういう囲い込みをやっておいて、その人たちに継続して、こちらへのリターンをもらうというやり方も考えられるかもしれません。

【委員】 ヘビーユーザーだからこそ見えるような、ここでは気づかないような、そういう視点があったかとか、こういう観点がなかったかということ拾い上げる方法としては、10人いて8人が満足だったということよりも、10人いる中で一つでも貴重な意見が出てくればいいのかというような評価方法というの、改善に資するという点では有効かなということですね。

【副議長】 ご意見として、作業部会のほうでそういう考え方もあるということで取り上げるとは思います。一番初めに言われた、じゃ、どういう人たちを対象にして、都立図書

館としてのミッションを考えていくか。それは結局、その種の調査を今まで都立図書館でちゃんとやっていないんです。だから、具体的にこういう人たちを、例えばこういう年齢層で、こんな仕事をしていて、こんな都立図書館の使い方をする人たちがターゲットだと言えないんですね。だから、逆にミッションと言われたときに明確なものが出てこないんだと思うんですね。今回、こういう調査をやったときに、初めて、あっ、今度は都立図書館としてはこういう人たちに図書館にもっと来てもらえるように、今まで年に1回しか来ない人が5回来るように、あるいは都立図書館なんか全然見向きもしなかった人たちが少なくとも1回は使うようにということで、もう少し具体的なミッションが描けるようになると思います。つまり、そういう調査をこれまでちゃんとやっていない。だから、そういうデータがないものだから、具体的なミッションとして示せないんだと思います。

【委員】 評価、調査ともにそうなんですけど、適当でいいと思うんです。ちゃんとやっても書いている本人がちゃんと書かない場合もあるので、調査とかはどうしても数値化されるので、皆様、とても神経質に扱われがちなんですけれども、適当でいいと思います。なぜかという、調査の目的というのは、そもそも大まかなニーズであったりとか、時代の変化を知るために調査をするのであって、別に細かい何%がどうした、政党の支持率もそうなんですけど、しょっちゅう変わるじゃないですか。気にしてはだめなんです。安倍さんにも当てはまるかどうか知らないですけども、調査に答える人間が適当に書いているのに、受け取る人間がそんなに真剣にしても仕方ないので、調査自体、私は適当でいいと思っています。大事なのは分析のほうです。分析さえしっかりしていれば、大まかなニーズと時代の変化は読めるはずですよ。

過去、8年間やった調査についても、項目は多少違ってても今の調査と並べていいと私は思うんです。時代によって受け取り方は違うので、細かいことを言い出すと無理です。適当にとりあえず、今まで出た潜在的利用者への調査の実施も全部やっていいと思います。全部やっている中で分析をしっかりする。これはこういう事情でこういう答えが多いと分析をしている中で、あっ、うちのミッションはこれじゃないかと、そこからミッションが見つかることも企業では多々あるんです。調査してみた後、やっぱり方向を変えよう。そういう意味では大事なのは分析のほうであって、調査は思いついたものを全部やっていいと思います。どうせやるなら都立図書館の宣伝になるような調査、都立図書館はこんなにいいことがありますというのをいっぱい項目の中に並べたりとか、宣伝ついでにやると、ほかの区立の図書館から来る人も増えるかもしれない。時間とコストをかけるものなので、

どうせやるならパーッと大々的にやったほうがいいんじゃないかと私は思う次第でございます。

【副議長】 そうしますと、今のご意見は、先ほど、これはプロがやったのかというお尋ねとどういうふうに重なるんですか。つまり、分析をプロにやらせると、調査はかなり大ざっぱでもいいと、それはアマチュアでも十分だということですか。

【委員】 いや、プロにしては下手だなと思っただけなので、それで聞いただけなんです。分析するのは自分で分析しないとだめです。中小企業とかでも多いんです。税理士とか会計士が決算書をつくって、それでこの決算書はこうですよと説明しても聞いちゃいないんですよ。自分で危機意識を持って自分で分析しないと絶対に身につかないので、これはぜひプロに任せずに、集計だけプロに任せて、分析はみずからやる、これが大事なことだと思います。

【議長】 今、モニターというのはあるんですか。

【企画経営課長】 ございます。

【議長】 モニターというのはいるんですね。

【副議長】 ただ、それは行政モニターとかで、図書館だけのモニターだけではないでしょう。

【企画経営課長】 図書館のモニターはございません。教育委員会として教育モニターというのがあります。それを活用するという方法はあります。

【議長】 それでは、今の潜在的利用者の調査につきましては以上で終わらせていただきまして、最後に、前回はほとんど議論されませんでした経費と効果の点につきまして議論させていただきたいと思います。図書館サービスでの経費と効果をどういうふうに考えたらいいのかという点からご意見があれば伺いたいと思います。

【委員】 議論を蒸し返すようですけども、ここの部分だけについてはミッションというものがセットになっていないと、効果は測りようがないんじゃないかと思えて仕方ありません。

【議長】 資料を説明していただけますか。

【企画経営課長】 それに答えられるかどうか何とも申し上げられないのですが、地方自治法にも最少の経費で最大の効果を、ということもありますが、図書館運営においても、やっぱりコスト意識を持って運営を図っていく必要があるかとは思いますが、資料8を用意させていただきました。

今回ご議論いただく手がかり程度ということで大変恐縮ですが、用意したものでございまして、A4版の資料8の中段の「都立図書館の組織」と下の「都立図書館のサービス」は1回目の協議会で資料としてお示ししたものでございます。これらの裏づけとなる経費を参考に示させていただきます。役所のシンプルな会計の決算数値を本来用意すべきであったのですが、予算とそれほど乖離はないので、18年度予算の数字を傾向としてお示しさせていただきました。資料8の右上の計の欄、単位は100万円で24億6,900万、これが図書館3館の総経費になります。その上で一番上の人件費が16億1,800万、それを除いたもろもろの経費が8億5,100万ということで、これを左手の18年度の運営経費、百分比でグラフでお示しをしたものでございます。人件費の65%、建物維持管理費の11%、これが言ってみれば固定費になるかと思いますが、このような構成になります。それから、業務委託を進めておりますが、建物維持管理、サービス、システム、資料というわけにはいかないで、ほかのことについては業務委託を進めているという数値でございまして。

今回、運営経費を大まかにお示ししたもので、今後、協議の中身に合わせて、いろいろオーダーをいただければデータを用意していきたいと思っております。

簡単ですが、私どものほうでご用意させていただいた資料は以上です。

【議長】 都立3館のお金が25億という説明がございました。確かに効果につきましては、図書館のあり方があるから当然だというご意見もあるでしょうし、多過ぎるという方、いろいろ出てくると思いますが、経費と効果といった場合に何かご視点があるかもしれません。

【委員】 プロとしてお話し申し上げますが、経費とか効果測定で一番大事なものは比較相手です。比較相手がないことには、その効果がどうあったのか、まずわかりません。例えば最近ですと、藤原紀香さんの結婚式で神戸の経済効果が何億円とあっても、その何億円というのはほかのいろいろなイベントだったり、ご成婚の経済効果とか、阪神優勝の経済効果とか、ほかと比べないことには全く意味がないです。今回の場合もそうで、仮に都立図書館の経費を効果測定する。その測定するのは簡単にできると思うんですが、じゃ、どこと比較してどうなのか、いいのか悪いのか、この比較相手がほかの図書館なのか、それとも博物館なのか美術館なのか、それともまた違うところなのか、もしかしたら民間の図書館かもしれないですし、まず比較相手は何なのか。そこで都立図書館はどういうふうになっていけばいいのか、まずそれがいいことには意味はないと思ったほうがいいのか

です。

【議長】 非常に貴重なご意見をいただきましたが、ほかに何かございませんか。

【副議長】 今の委員のご指摘に対して図書館側は何かないですか。委員は公認会計士でプロとしてと言われたけれども、今の質問に対して、図書館側が今度は図書館のプロとして答えなければいけないと思うんですけど。

【企画経営課長】 単純に言いますと、私たちはそういう考え方をしたのですが、比較ということになりますと、ほかの道府県立図書館がすぐ浮かびました。それから、もちろん民間、あとは業種を超えて、図書館と単純に比較はできないでしょうけど、文化施設がどのようなお客さんを呼んでいるのか。今のところ、そういうのが頭に浮かびましたけど、これでよろしいのでしょうか。

【副議長】 それで納得されますか。

【委員】 相手を設定することは実は難しいことでして、関西出身なのでわかるんですけど、例えば今、大阪が地域としてだめになっているんです。その理由は比較相手をずっと東京に置いているんです。東京という全然違う規模なのに、歴史的過程から大阪は東京とずっと比較してきたので、結局、気がついたら名古屋に抜かれるという羽目になったと。実は比較相手というのはとても大事なんですね。こういうふうになりたいのか、ここには負けたくない。比較相手はいろいろある。まだ決めてない段階は、いろいろなところと比較して、どこが今、うちにとってのモデルとなり得るのかというのをやるなり、最終的には、できればここには負けたくないというのがあると理想かなと。そこが決まると、あとは自分のところの強みと弱みが数字の比較で多分見えてきますので、その中で、じゃ、この指標を頑張りましょうという、多分、順番としましては相手が先にやってから次に指標だと思っんですけど。指標を先に出しちゃうと、その指標に合わせた相手を探してくるので、これはあまり意味がないことになります。都立図書館が今後こうありたいなというモデルがあると一番いいんですね。

【副議長】 そのモデルが、さっきのミッションにつながっていくんですね。そのミッションがなかなか描けないのは、今言ったように、この手の分析を今までやってないものだから、逆に自分たちがどういうゴールを目指せばいいかが描けない。それが今回こうやっていろいろな方の意見を聞きながら、そういうことに取り組み始めただけましなんでしょうね、過去を振り返って考えると。

それで、今、比較の相手が大事だと言われたんですが、逆に図書館サービスという市場

をどう考えるかなんですね。今言われた博物館みたいなものと市場を争っている中で、ライバルが博物館だとみなすのか、例えば都内にほかの図書館がありますね。大学図書館もあれば私立の図書館もあれば市区町の図書館もある。そういうところと同じ市場を争っているのだとすれば、そこに競争相手というか、比較の対象が出てくるんですが、どうも図書館の場合、必ずしもそうじゃないだろうと。

そうすると、同じ比較といっても空間比較と時間比較というのがあるんだろうと思うんですね。今言われたのは多分空間比較であって、同時点で、ほかの文化施設でもいいし、教育機関でもいいし、情報提供機関でもいいから、そこの比較ということでは言われたんだと思いますが、一つは、ここの文脈で出てきている経費と効果の観点というのは私は時間比較ということもあり得るんだろうと思うんですね。つまり、昨年度に比べたら1単位当たりのサービスを提供するのに、どれだけのコストがかかっているのか。それでもって、そのサービスの効率がよくなったのか悪くなったのかを見ていく。効率性を高めることで、今度はその資源をほかのところに配分することができるわけですから、それが結局は利用者の満足度全体を高めていくことになる。

そうはいつでも、私、時間比較だけじゃなくて、もちろん空間比較があり得ると思います。例えば神奈川県立図書館が同じ1単位当たりのサービスを都立図書館と比べたとき、同じ1単位当たりのサービス、このサービスは何にするかはいろいろありますよ。貸し出し1冊なのか、レファレンス1件なのか、いや、来館者が図書館に1時間滞在するためにかかるコスト、つまり、1時間、とにかく図書館に何らかの目的で滞在するわけですね、このためにコストがどれくらいかかるのか。それを神奈川県立図書館や埼玉県立図書館や、場合によっては大阪府立図書館と比較をすることもあるだろうと思います。

そういう意味で、さっきの重点目標は、何だかよくわからないミッションから今のところ出てきているんです。それは都立図書館の経営会議というか、部課長会議なのか、何だか知りません。そこでそういう方針を決めたわけです。それに見合う個別のサービスを考えていったときに、そのサービスの1単位当たりのコストがどれくらいかかっているのかによって、この図書館の運営効率、経営効率を見ていくということだろうと思います。その比較の対象は、基本的には時間比較、場合によっては空間比較で、同時点で周辺の県立図書館との比較が可能になるだろうと。ただし、相手も同じような考え方で、同じようなサービス単位の指標を出してくれていないことには比較できないという問題があります。それが直ちに、都立図書館はこうやるから神奈川県立も千葉県立も埼玉県立もそれと同じ

ようにやってくれるかどうかは、なかなかわからないところであります。

いずれにしても、おっしゃった比較という視点が、どうしても重要なので、可能な限り、そういう比較をしていって、都立図書館の運営効率、経営効率を見ていくということは、この協議会の場でも必要だと思います。

【議長】 図書館のサービスそのものは無料ですね。これは法律上、何かあるんですか。

【企画経営課長】 たしか図書館法で無料とするというような規定がございます。

【議長】 図書を貸し出す、これは無料だと。

【企画経営課長】 そうです。

【議長】 そうすると、それはほかの文化施設と決定的な違いなんですね。

【企画経営課長】 そうです。

【議長】 博物館は無料ということはないわけですね。その辺の比較の場合も、直接サービス、例えばコピーみたいなものについては別にして、情報の提供そのものについては無料だということになると、比較の対象というのは、かなり限られてくるのではないかと私は思います。

ほかにご意見はありませんか。

【委員】 補足で、仮に比較相手が見つからない場合、どうすればいいのか。企業でも、業種で見ると、どれにも当てはまらない業種はやっぱりあるんですね。そういうところはいろいろな指標を全部出しちゃうというのを行います。今回、参考資料のほうにあります。図書館のパフォーマンスとしてインプット指標、プロセス指標を算出し、これは思いつく限り、全部出したほうがいいと思います。先ほどの調査の話と同じで、指標自体にあまり意味はないです。要はどう分析するかが大事なのであって、思いつく限りすべての指標を出してみても時間で比較、いわゆる過去比較を行うと。大事なのは分析のほうです。思いつく限りやったほうがいいんじゃないかなと私は思います。

【議長】 ほかにございますでしょうか。それでは、時間があと10分を切ってまいりましたので、ご意見を伺うのはこれで終わらせていただきまして、次の議事に移りたいと思います。

議事の2、作業部会の設置について協議をお願いしたいと思いますが、これにつきまして何か説明はございますか。

【企画経営課長】 協議会では、22期以前におきましても、定例会のほか作業部会を設置して、答申や提言等の取りまとめにご協力をいただいております。今期は諮問に

対する答申というものをお出しいただくものではありませんが、図書館のサービスと図書館改革の評価として評価の基準の作成等を実務的にお願いするために、委員の皆様の中から4名ほどにお願いいたしまして作業部会を設置させていただきたいと思っております。作業の内容は、先ほどお示しました資料6-2になるのですが、評価基準の作成ということで評価の項目のこととか、評価の方法、あるいは評価の体制等についてお願いをしたいと考えておりますので、よろしくお願いたします。

【議長】 資料6-2は今回の協議会の協議内容を出しているわけですが、そのうちの作業部会の設置につきましては(5)の評価基準の作成というところだという説明がございました。 、 、 です。今、事務局から(5)の評価基準の作成について作業部会を設置したいという提案がございましたが、いかがでございましょうか。賛成いただけますでしょうか。よろしゅうございますか。それでは、賛成をいただきました。皆様の賛成をいただきましたので、協議会に作業部会を設けることにしたいと思えます。

作業部会の委員を何人にするかということもございませけれども、委員の中から選んでいただくと思えますので、事務局のほうで何か腹案がありますでしょうか。

【企画経営課長】 事務局のほうで提案させていただきます。

作業部長には副議長でいらっしゃる糸賀委員にお願いしたいと考えております。図書館情報学の専門家で、図書館評価に詳しくいらっしゃること、それから、前期第22期にも作業部長として答申の取りまとめにご尽力をいただきましたので、恐縮ですが、引き続きお願いしたいと考えております。

それから、同じく図書館情報学の専門として、もうお一方、野末委員にお願いしたいと思えます。図書館の評価について詳しく、また大変活発に研究されていらっしゃいますので、よろしくお願したいと考えています。

一方、民間のライブラリーの経営の視点というところで小林委員にお願いしたいと思えます。小林委員には、第22期でも図書館のあり方についてご教授をいただきまして、また作業部会に参加して答申にご協力をいただきました。

それから、もうお一方として、情報を含めて全国の専門図書館、私どもの図書館も含めてですが、大学図書館、各種の情報拠点を見聞きしてこられた千野委員にユーザーの視点も入れて作業部会に加わっていただきたいと思います。いかがでしょうか。

【議長】 今、作業部会のメンバーにつきまして、4人の委員についていかがかというご提案がありました。糸賀副議長、野末委員、小林委員、千野委員の4人でございます。

この提案につきまして、いかがでございましょうか。賛成いただけますでしょうか。よろしくごございますか。賛成をいただきました。評価基準の作成という実務をお願いすることになります。大変ご苦勞の多い作業だろうと思いますが、糸賀先生はじめ、部会の皆様、よろしくお願いいたしたいと思います。どうぞよろしく申し上げます。

それでは、たくさんのご意見をいただいてまいりましたけれども、そろそろ予定の時間が迫ってまいりましたので、以上をもちまして本日の協議会を終了したいと思います。円滑な議事運営にご協力、ありがとうございました。

事務局から何かございますか。

【企画経営課長】 議長、副議長、委員の皆様方、ほんとうに今日はどうもありがとうございました。今日いただきました意見は、再度整理いたしまして、作業部会での協議、それから次回以降の定例会の協議に何とか生かしていきたいと考えております。

私どものほうから連絡が2点ございます。次回の会議の日程ですが、今日ご承認いただきました作業部会を3月中にぜひ1回開催させていただきたいと思っております。お引き受けいただきました4名の委員の方々には、後ほど事務局から日程調整のご相談をさせていただきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

それから、本体の定例会ですが、作業部会の進捗状況を見ながら日程を調整させていただきたいと思っておりますが、7月を目途に予定をしたいと思っておりますので、よろしくお願いしたいと思います。

2点目は、事務上の件ですが、委員の皆様にお支払いしている委員の報酬の源泉徴収について若干コメントさせていただきます。

【総務課長】 総務課長の高橋でございます。私からご連絡をさせていただきます。私のほうの勝手際がございました。お手元に置きました資料をごらんいただきたく思います。

平成18年分の所得税率ですが、額に応じまして本来ですと6%の所得税を源泉徴収させていただくべきところ、こちらが間違えまして5%の徴収をさせていただきまして、結果としまして1%の不足額が出ております。今回ご出席いただきました報酬を振り込ませていただきますときに、その1%の不足額について、申しわけございませんが、徴収をさせていただきたいということでございます。

なお、下に書きました19年1月というのは、19年の1月からの源泉徴収税率が法の改正によりまして3%になっておりますので、今回からの報酬の振り込みに関しましては

3%の源泉徴収税額の徴収をさせていただきまして、その後の金額から不足の1%を徴収させていただきたいということでございます。

非常にわかりづらい文面で恐縮でございますが、どうぞよろしくお願い申し上げます。

【企画経営課長】 私どもからは以上です。

本日はどうもありがとうございました。今後ともよろしくお願いいたします。

了