

東京都立図書館協議会 第23期第3回定例会議事録

平成19年7月18日（水）

都立中央図書館4階 第2・3研修室

午後4時2分～午後5時48分

出席者名簿

委員

(欠席者)

中島元彦委員 糸賀雅児委員
尾城孝一委員 小林麻実委員
辰巳渚委員 千野信浩委員
野末俊比古委員 松尾澤幸恵委員
山田真哉委員

奥村美恵子委員
島田京子委員
日高芳一委員

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

生涯学習部長 社会教育課長 社会教育課施設係長
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3回定例会次第

座席表

東京都立図書館幹部職員等名簿

図書館協議会 検討の流れ

都立図書館の使命

事業別指標案

指標一覧表、指標イメージ図、事業別指標案(個票)

調査例(案)

調査に関連したスケジュール(例)

東京都立図書館協議会 第23期第3回定例会

平成19年7月18日(水)

午後4時02分開会

【議長】 お待たせしました。ただいまから第23期第3回東京都立図書館協議会を開会いたします。

本日はお忙しい中をお集まりいただきまして、まことにありがとうございます。

本日の日程でございますが、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、よろしく願いをいたします。

第1回、第2回の会議にご欠席の松尾澤委員が本日ご出席です。初顔合わせでございますので、簡単に自己紹介をお願いしたいと思います。よろしくどうぞ。

【松尾澤委員】 私、稲城市教育委員会の教育長をしております松尾澤と申します。これまで、なかなかスケジュールがうまく調整がつかなくて、欠席をしております、まことに申しわけございませんでした。本日からよろしくお願い申し上げます。

【議長】 ありがとうございます。

年度が改まって、都立図書館の幹部職員が変わられたということですので、議事に入る前に、事務局からご紹介をお願いしたいと思います。

【管理部長】 管理部長の伊藤でございます。4月1日付及び6月1日付で都立図書館幹部職員の異動がございましたので、ご紹介をさせていただきます。本日の配付資料の3といたしまして、東京都立図書館幹部職員等名簿が入っておりますので、そちらのほうもご参照いただければと存じます。

まず、私、中央図書館管理部長の伊藤一博でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

総務課長船倉正実でございます。

【総務課長】 船倉です。企画経営課長のときに半年間、協議会の事務局を担当させていただきました。委員の皆様には大変お世話になり、ありがとうございました。引き続き側面からご協力させていただきたいと思っておりますので、今後ともよろしくお願いいたします。

【管理部長】 企画経営課長高木順一でございます。

【企画経営課長】 高木でございます。よろしくお願いいたします。

【管理部長】 サービス部長奥村誠一でございます。

【サービス部長】 奥村です。よろしくお願いいたします。

【管理部長】 情報サービス課長山川富也でございます。

【情報サービス課長】 山川でございます。

【管理部長】 教育庁局務担当部長で日比谷図書館長宮本哲でございます。

【日比谷館長】 宮本でございます。よろしくお願いいたします。

【管理部長】 教育庁生涯学習部局務担当課長で多摩図書館長鈴木邦彦でございます。

【多摩館長】 鈴木でございます。よろしくお願いいたします。

【管理部長】 続きまして、教育庁生涯学習部社会教育課長檜山正でございます。

【社会教育課長】 檜山でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

【管理部長】 以上でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

なお、教育庁生涯学習スポーツ部は、この4月から生涯学習部に名称変更いたしましたので、あわせてご報告申し上げます。どうぞよろしくお願いいたします。

【議長】 どうもありがとうございました。

それでは、議事に入ります前に、事務局から資料の確認と会議の公開につきまして、説明をお願いしたいと思います。

【企画経営課長】 企画経営課長の高木でございます。それでは、私のほうから資料の確認等をさせていただきたいと思います。

まず、お手元に配布資料一覧を配っておりますので、それとあわせて、お手元の資料をご確認いただければと思います。まず、今日の次第でございます。東京都立図書館協議会第23期第3回定例会次第。資料1として番号を振ってございませんが、それが資料1になります。資料2でございますが、この会の座席表でございます。それから、資料3につきましては、今、ご紹介させていただいた名簿でございます。資料4といたしまして、「図書館協議会検討の流れ」と題しました、A3版の横の1枚物でございます。次、資料5でございます。「図書館の使命」として、カラー刷りで入れさせていただきました。A4版の横で入っていると思います。それから、資料6として、「事業別指標案」、A3版の横で13枚入っていると思いますので、ご確認いただければと思います。よろしいでしょうか。資料7でございます。調査例1として、「教育モニターアンケート」と書いたものがございます。これがホチキスどめしてあると思いますが、3枚つづりでございます。最後に資料8でございますが、「調査に関連したスケジュール(例)」ということで、資料1から8まで配布させていただきました。

よろしいでしょうか。もし不足がありましたら、お持ちいたします。

それでは、次に、情報公開について及び傍聴者についてご報告させていただきます。

この会議につきましては、情報公開してございます。前回ご説明申し上げたことと思えますけれども、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、議会録を作成しまして、ホームページ等により公開させていただいているところであります。

本日の傍聴者につきましては、2名でございます。よろしくお願いいたします。

【議長】 さらに、事務局から引き続き報告事項があるということでございますので、お願いをいたします。

【企画経営課長】 引き続き報告させていただきます。

「都立図書館改革の具体的方策 年次別取組み」の策定についてということをご報告させていただきます。資料については特にございません。

都立図書館では、昨年8月に、「都立図書館改革の具体的方策」を教育委員会に報告いたしました。第1回の定例会で説明していることとは思いますが、都立図書館を取り巻く社会経済状況の変化、例えばインターネットの普及や都民の情報ニーズの変化などが挙げられますけれども、これらの変化を踏まえまして、都立図書館のサービスの課題改善に向けた具体的な取組みを掲げたものでございます。

これをもとに、このたび都立図書館では、平成21年までの取組みにつきまして、5月29日付けで年次別の取組みを策定したというところでございます。その構成につきましては、「都立図書館改革実行プログラム(仮称)」といたしまして、前回、第2回定例会のときに資料として配布させていただいたと思います。それで、そのときにもご説明しているところですが、「具体的方策」とこの「年次別取組み」の2つが、今後、おおむね3カ年の都立図書館の経営及び図書館改革の基本になっていくということになります。今期協議会のテーマである都立図書館のサービスと改革の評価についても、この2つの計画に掲げた重点事項の中から8つを選択させていただきまして、評価を行うこととしております。

「年次別の取組み」は「具体的方策」の内部的な実施計画ですので、改めてお配りすることはいたしません。この場をお借りいたしましてご報告させていただきます。

以上でございます。

【議長】 ありがとうございます。

それでは、本日の議事に入りたいと思います。

今期の協議会では、都立図書館のサービスと図書館改革の評価についてをテーマとして、既に定例会を2回開き、さらに作業部会を3回開催いたしまして、協議をいただいております。作業部会では、4人の委員に参加をいただきまして、評価のための指標づくりの実務をお願いしてまいりましたが、その3回の作業部会での検討結果として、本日、指標の原案をお出しいただくことになっております。

その前に、これまでの定例会、作業部会での検討の流れにつきまして、事務局で簡単にまとめをしているようでございますので、その報告をお願いしたいと思います。

【企画経営課長】 高木からまた報告をさせていただきますが、ここからは、大変恐縮でございますが、座って説明させていただきます。失礼いたします。

それでは、資料4をご覧くださいませでしょうか。図書館協議会の検討の流れというところでございます。まず、左のページに、定例会の第1回、第2回のご意見を大まかに5項目整理させていただきました。この3番目のところの「経費と効果の観点」というところを注目していただきたいのですけれども、第2回目については、経費と効果の観点からご意見をいただくとともに、第1回のご意見の内容をさらに深めて、あるいは具体化をすべくご意見を多くいただいたところでございます。また、この第2回目では、この1月に実施いたしました「18年度利用実態・満足度調査」の結果をご報告いたしまして、設問が多過ぎるというような問題点もご指摘をいただきました。この第2回の定例会では、都立図書館の使命、ミッションといいますが、目指すべき方向について議論になったところでございます。

右側のページには、3回の作業部会での検討内容を掲載させていただきました。第2回定例会でのミッションの指摘を受けまして、作業部会の第1回の冒頭では、まず、事務局が都立図書館の使命・役割についてご説明申し上げまして、これに沿って作業部会の協議を進めることをご了解いただきました。都立図書館の使命につきましては、この後、館長からお話しさせていただきますと思います。

さて、もう一度右側の作業部会の流れのほうをご覧くださいませでしょうか。第1回作業部会では、その欄の一番下のほうにお示しをしましたように、作業部会のあり方として、四角で囲ってございますが、「外部の視点を盛り込んだ内部評価の仕組みづくり」、それから、「評価の方向性（考え方）やフレームを固めて評価基準を作成する」、それから「都民に対する説明責任を果たし、かつ次の資源配分のための判断材料になるような評価基準を作成する」、この3点で合意いたしまして、協議を開始したところでございます。

評価項目といたしましては、第2回の定例会でご提案いたしましたとおり、改革の具体的方策に掲げられた改革の重点事業から8つを選びまして、それぞれの事業について、マクロ・ミクロの視点を設定すること、さらに、インプット、アウトプット、アウトカムの評価指標を置くことといたしました。

第2回、第3回では、指標の内容を担当を変えて再検討するなどして、協議を進めてまいりました。その詳細につきましては、作業部会長である糸賀副議長から改めてご説明いただきますので、ここでは省略させていただきたいと思います。

なお、平成19年5月24日に開催しました第3回作業部会の時点におきまして、8つの重点事業につきまして、13の事業項目の評価の対象と考えておりましたが、事務局のまとめの段階で、この事業項目の数を11に整理させていただきました。

私からは以上でございますが、ここで中央図書館長の松田から、都立図書館の使命・役割について、改めてお話しさせていただきたいと思います。資料については5になりますが、議長、よろしいでしょうか。

【議長】 はい。では、松田さん、どうぞお願いします。

【館長】 これまでに活発なご議論をいただきまして、ありがとうございます。前回の定例会で、都立図書館のミッションと申しますか、使命についてというご議論をいただいております。私どものほうで、これについて説明をさせていただきます。

資料5にございますように、都立図書館の使命として、「未来を拓く力、知の集積」というふうに掲げております。その下に3点、まず1つには「すべての都民のためにある」、2つ目に「都内公立図書館との連携を強化する」、3点目に「全国の公立図書館をリードする」、このようにしてございます。

1点目の「すべての都民のためにある」という意味でございますが、まさにここに書いてあるとおりでありまして、男性、女性を問わず、また子供さんからお年寄りまですべての都民の方々が対象になります。また、企業活動をしていらっしゃる方々、企業そのものについてもそうでありまして、また、市民活動、NPOなどの活動をしている方々、こういった方々に対する情報提供、サービス提供といったものが基本になります。これは、税金をもとに経営をしております都立の図書館としての使命ということになります。また、これは義務でもございます。したがって、図書館の側から利用者を絞り込んだり、あるいは提供する情報というものを一定のものにまとめるといったことは、なかなか難しいという現状がございます。

こういった図書館のサービスを通して、都民の方々の健康と快適な暮らしを実現する、また、東京の産業、あるいは文化、教育、芸術まで含めた、さまざまな振興を図るということにも貢献をしていかなければいけないという役割がございます。

また2つ目に、「都内の公立図書館との連携を強化する」とございますが、東京都には広域自治体としての役割がございます。したがって、都内にある区市町村の公共図書館と手を携えてといいますか、協力をして、都域、都内にある全域での図書館サービスの向上を図るということがあります。さらに、次の段階では、都立高校あるいは区市町村の小中学校などの学校での図書室・図書館、こういったところとの連携・協力も進めて、サービスを向上させていく必要もあります。さらに、東京には多くの大学もございます。また、博物館などの情報拠点もございますが、こういったところとの連携・協力もさらに進めていく必要があります。

また、こういった区市町村との関係については、一方的な支援ということではなくて、それぞれ役割分担、都の図書館のなすべきこと、区市町村立図書館のなすべきことという役割を踏まえて、それぞれのサービス向上に努めていく必要があります。一つの流れとしては、地方分権ということが唱えられておりますので、これからは、国から都道府県に、また都道府県から区市町村にということで、権限、財源……、財源の移譲がちょっとはつきりしておりませんが、仕事が移っていくということがあります。そうしますと、都民の方々、市民、区民の方に一番身近な区市町村の図書館の役割が増していくという方向があるかと思えます。これについても、我々のほうで、広域自治体の図書館としてこれらをしっかりと支援していく必要があるわけでありまして。

それから、3点目の「全国の公立図書館をリードする」とありますが、これは決して虚勢を張っているわけでありまして、全国の公共図書館協議会という、ほとんどの自治体の図書館を組織した協議会がございます。この協議会の取りまとめ役を、私どもの都立図書館で担っております。また、日本図書館協会の公共図書館の部会もございます。この部会の取りまとめも、私どもの都立の図書館で行っております。そういったことで、全国の公立図書館の情報を我々はできるだけ集めて、それをまた各公立図書館に反映をして、全体的なサービスを向上させていくという、そういうリードする役割というものがあるかと思えます。

また、さらに今後、現在、道州制といったものも検討されておりますが、そういった分権、道州制の推移というものを見ながら、都道府県立の図書館の役割というものも、我々

はしっかりと検証をしていかなければならないと考えております。

また、国立国会図書館についても、私どもについてさまざまな助言をしていただいておりますが、国立国会図書館の運営の動向もきちっと見ながら、全国の公立図書館の役割を見定めていくという、そういった非常に広い視点を持つことも、都立図書館が担っていくべき役割と、このように我々は考えているところでございます。

こういった3点の使命と申しますか、基本的な役割といったものを考えた上で、この資料5にございます右側の都立図書館改革の具体的方策として、このような方向性、実施するスタンスといったものを示しているという現状にございます。

以上、雑駁ではございますが、都立図書館の前回いただきました考え方について、説明ということにさせていただきます。よろしく願いいたします。

【議長】 松田館長、ありがとうございました。

前回の定例会でも、都立図書館の使命、ミッションが非常に議題になりましたが、今、館長の発言の内容を前提として、今後の議論の展開をしていきたいと思っております。

次に、作業部会から、取りまとめていただいた検討の結果について報告をお願いしたいと思います。作業部会のメンバーは、糸賀副議長を部会長として、小林委員、千野委員、野末委員の4名の委員にご参加いただきました。ありがとうございました。それでは、糸賀部会長、お願いいたします。

【副議長】 今、議長からご紹介ありましたように、私と、それから小林委員、千野委員、そして野末委員に入らせていただきまして、ワーキンググループ、作業部会を組織いたしました。お手元の資料6が、10数枚あるわけですが、これが今回の作業部会の現時点での成果ということになります。この資料6に基づいて説明をさせていただきたいと思えます。

資料6の一番上に、指標一覧表ということで、表頭に、今、松田館長が説明された、資料5にもある「都立図書館改革の具体的方策」、この一番右側にある楕円で囲まれた8つの方向性といいますが、方策の具体的な中身が、そのままこの指標の一覧表の表頭に掲げられています。項目によっては、その中を2つに細分した箇所もございます。例えばインターネットの活用を2つに分け、ワンストップサービスの導入のところも2つに分かれ、重点的情報サービスの推進も分かれております。今度、表側のほうを見ていただきますと、大きくマクロとミクロに分け、それぞれインプット、アウトプット、アウトカムという3段階構えといいますが、3段階で、それぞれの具体的な改革の方策について評価をしていこ

うと、こういうふうな枠組みの設定で行われております。

この枠組みの設定に関しては、先ほど作業部会のスケジュールを説明していただいた中にありましたように、一番初め、第1回目のワーキンググループで集まったときに、こういうふうな全体の枠組みで考えていきましょうと。つまり、都立図書館が展開している事業でありますとか、都立図書館が提供しているサービスは多岐にわたります。その多岐にわたるサービスをすべて包括的に評価をしていくということが実際には難しいこともありまして、都立図書館の使命、そのミッションに従って、重点を置いている8項目について今年度は評価をしていこうという方針を立てたわけであります。

次の2枚目を見ていただきますと、このマクロ指標とミクロ指標のイメージ図がございます。これを見ていただくと、中にはおわかりの方もいらっしゃるかもしれませんが、組織体、オーガニゼーションを評価していく場合に、PDSのサイクルと申しますが、プラン・ドゥー・シー、そこにチェックというものを入れてPDCSですか、そういうふうなもので評価をしていくということが一般に言われておりますが、それをこの図書館に移して図式化したものが、このイメージ図に当たるとお考えいただいても結構です。評価をした上で、それに基づいて、事業内容の改善だとか事業効果の向上、図書館経営への寄与を考える。それをもとに、また次の評価を考えていこうという発想であります。

中で、重点事業をミクロとマクロに分けたのは、一般に図書館の世界では、各種の統計、業務統計と呼ばれているものを、業務の一環として採取しております。典型的なものは、貸し出し冊数でありますとか、あるいは入館者数、1年間に受け入れた本の数、その結果蔵書が何冊から何冊に増えたといったような基本的な統計量に関しましては、業務統計の一環として把握しております。こういうふうなもので評価できるようなものを、ここでは大まかな評価という意味で、マクロな評価と考えております。

そのほかに、その中でも、例えば仕事をしている人、いわゆる有職者というような表現をしますが、仕事をしている人たちの利用状況がどうなのかとか、先ほど、都内の学校への支援というようなことにも触れられましたが、では、子供たち、例えば小学生なら小学生が地域の図書館を使い、その後押しを都立図書館がどれだけできているのかというふうな個別な項目について、もう少し詳しく突っ込んだ評価をしていこうと。それに基づいて、なぜこの指標が高くなったのかの原因分析といったことも可能になります。場合によっては、この指標が伸びない、この領域についてのサービスの展開が思わしくないといった要因とか原因を探る場合には、こういったミクロな評価をすることが求められます。具体的

には、その対象に対してアンケート調査をやるとか、あるいは実際のサービスの現場に向いて、そこでの職員の仕事の様子についてつぶさに観察をすとかといった、細部にわたる調査というのが、場合によっては求められます。そういうものを、ここではミクロな評価というふうに識別しました。

通常行われるのはマクロな評価ですが、それだけで十分に原因だとか具体的な効果について把握しにくいときに、ミクロな評価をやろうと。したがって、ミクロな評価をやるためには、時間、労力といったコストがさらにかかることとなります。本来ならば、すべての項目にわたってミクロな評価をやれば、当然、業務改善についての指針は得られるかもしれませんが、そのためには、今度は評価のためだけにかかなりのコストをかけることとなります。その辺のコストパフォーマンスをどう見ていくかということで、今回はマクロな評価をやって、個別領域でもう少し原因究明が必要なところについてはミクロな指標も立てましょうということで、今回、作業を進めることにいたしました。

一方、インプット、アウトプット、アウトカムについては、同じく資料6の2枚目の下のほうにイメージ図が描かれています。

インプットといいますのは、よく日本語では入力でありますとか、投入というふうに言われます。資源をどれだけその業務やサービスに対して投入したかということでもあります。端的な指標といたしましては、これは、私はかけたお金だと思うんですね。どれだけのお金をかけたかということでもあります。例えば、職員がそのサービスを展開するために時間を割いたといっても、これは当然人件費というものがかかっていることとなります。ほかに、図書館ですから本を買う、あるいは雑誌、新聞といった資料を用意する、そのためにも資料費というコストがかかっております。そういうふうなコストがどれぐらいかかったのがインプットの指標であります。

次に、そういった各種の資源を投入し、その結果サービスを産出する。これがいわゆるアウトプット、よく出力とか言われます。投入資源に対しては産出資源というふうな言い方もしますが、生み出したものです。この生み出したものがアウトプットに当たります。これについては、例えば、個人の商店といいますか、物を売るようなところであれば、いわゆる売り上げでありますとか、実際にどれだけの商品が売れたのかということになります。しかしながら、図書館の場合には非営利機関ですから、物の売り上げというよりは、どれだけのお客さんを迎え入れることができたのかとか、貸し出しをするような図書館であれば……。都立中央・多摩図書館の場合には貸し出しは行っておりませんが、日比谷図

書館の場合ですと、貸し出しをやっていると。そういう場合に、貸し出しの冊数がどれくらいあったのかとか、あるいは、いわゆるレファレンス、調査・相談の件数ですね、こういったものをどれだけ提供したのかというふうなことが、このアウトプットという概念になります。つまり、どれだけインプットに対してどれだけアウトプットがあったのか。これも評価を進めていく上で基本的な概念になってくるだろうと思います。

こういった評価を進めていく場合に、今日、広く行政評価と言われているような局面におきましては、単にアウトプットを見るだけではなくて、アウトカムといった指標も把握しておく必要があると指摘されております。アウトカムというのは、アウトプットがどちらかといえば直接的な産出であるのに対して、それが地域や利用者に対してどのような効果をもたらしたのかということになります。例えば、図書館を使っているいろいろと貸し出しを受けた、あるいは何枚コピーをとったか、何件コピーサービスをしたかというのはアウトプットであります。それを使うことで、例えば新しいビジネスを始めることができた、創業・起業を進めることができた、子供たちの調べ学習でいえば、端的に言えばそれで成績が上がったとか、勉強がよくできるようになったとかといったことは、アウトカムに当たるものと思われま。直接的には、本をどれだけ読んだのか、あるいは今も申し上げましたように、どれだけ図書館の資料を閲覧をしたのかというのがアウトプットですが、その結果、どういうふうな効果が個人や地域、あるいは機関・団体といったものにもたらされたのか、それがこのアウトカム指標ということになると、一般に言われております。

ただ、もちろんこのアウトプットとアウトカムの峻別といいますが、識別というのは、必ずしも簡単なものではありません。しばしばこのアウトプットとアウトカムが、同一のものになったり、混同されたりすることもままありますけれども、ここでの考え方としては、アウトプットとアウトカムを一応識別しようというふうにとらえております。

さらに、つけ加えますと、アウトプットとアウトカムに関しては、いわゆる時間軸の違いということもあります。アウトプットがやや短期的な時間軸の中であらわれてくる数字に対して、アウトカムは、今申し上げたような事例で考えていただければすぐにわかると思いますが、やや時間を要した結果、あらわれてくるものだと思います。アウトプットが1年、2年の短期的な数字で示されるとすれば、アウトカムは場合によっては3年、5年、ときには10年ぐらいたって、地域の中で物事を考えるときに、図書館に行こうという人が増えるとか、あるいは、先ほど創業・起業の例を挙げましたけれども、失業率が下がるとか、あるいは、創業・起業に対する意欲が高まるといったことは、そう短期間であらわ

れるものでありません。そういう意味で、アウトカムの指標については、実は時間軸について少し長いタイムスパンで考えていく必要があるということも、あえてつけ加えさせていただきます。

こういうふうな枠組みに沿いまして、先ほどの8つの具体的方策、一部2つに分割したところもございますので、全体では11になりますか。11の項目につきまして、委員が分担して、それぞれにマクロとミクロ、そしてインプット、アウトプット、アウトカム、場合によっては、単一の指標にまとめることが難しい場合には、指標の1、2という2段階に分けたものもございます。

その個々の事業に対応する指標、あるいはその指標の趣旨説明、さらには具体的な算出方法、つまり、概念としてはなかなかいい指標が考案できても、実際にデータをどうやって集めるんだろうかと、データの採取の方法が明確になっていないことには評価できません。そういう意味では、算出方法まで踏まえて、その算出方法の可能性ですね、算出が容易なのか、データの採取、とることが、どのくらい可能性があるのかということまで含めて検討いたしました。

ここでは、その11の指標について詳しく説明していく時間もございませんので、主だったところで説明させていただきたいと思います。

例えば、2枚目のところに、インターネットの活用 といたしまして、「インターネットによる情報の発信」というものがあります。最近の図書館では、各種のホームページの充実を図り、図書館に来なくても、いわゆる非来館型の利用で、かなりの用件を済ませることができるようになってきております。国立国会図書館あたりでも、なかなか充実したホームページを展開しております。都立図書館としても、先ほどの館長の言葉をお借りすれば、全国の公立図書館をリードするという立場にあるという意味では、ホームページを通じた情報発信については力を入れたいところであります。

マクロな指標に関しましては、当然、ホームページの作成コストがインプットに当たりますし、どのくらいの物理的な量として投入できているのかと、ホームページそのものがどれぐらいつづられているのかといったことが、指標の2番目に挙げられております。ここではページ数としております。このアウトプットとしては、当然、利用の件数を見ることとなりますので、ここではホームページのアクセス件数。そして、そのアウトカムといたしましては、実際に使った方々のホームページに対する満足度、こういったものを指標として掲げております。ここでは、作成費用単位のアクセス数をアウトカムとしておりま

すが、これはインプットとアウトプットの比で、作成作業1時間当たりのアクセス数と、時間をかけたものに対してどれだけアクセスがあったのかと。これが、実際にはコストパフォーマンスの側面から評価をすることにもなりますので、ここでは指標の2番目といたしまして、そういったものも含めて考えております。

ミクロなものにつきましては、これをもう少し詳細に見ていくということで、ホームページ上の一番アクセスが多いのは、蔵書検索だろうということで、蔵書検索のレコード数といったものを、もう少し詳細に見ていくときのミクロの指標として掲げております。あるいは、インプットの指標の2番目に、コンテンツの作成、そして更新数。更新がどれくらいできているのかということが、もう少し細かくインターネットによる情報発信を見た場合の指標になるだろうということで、こういったものを掲げております。

この辺の全体の関係を目で見てわかるようにしたものが、いずれも右側の相関図ということになります。インプットからアウトプットに、どのような要因を効果として、あるいは出力としてもたらずのか。そのアウトプットの時間をかけた効果として、アウトカムとしてどんなことが考えられるのかということ、指標の内容に対応させて図式化したものが、いずれもこの相関図ということになります。

事業の内容によっては、マクロとミクロの切り分けが難しいために、マクロな指標のみで評価をするということにした部分もございます。インターネットの活用の2番目、オンラインデータベースにつきましては、都立図書館として比較的新しく導入したサービスであることもあって、ここではマクロとミクロの識別はあえてやっておりません。

ほかに、図書館としては、やはり蔵書の充実というのは不可欠なサービスの要素だろうとは思いますが、4枚目になりますが、「蔵書の充実 調査・研究に役立つ資料の収集」ということを挙げております。ここでは、資料の購入費という、どれだけの予算で資料が買えているのか。アウトプットのところでは、やや議論もあったんですが、ここでは、資料のうちすべてのものを都立図書館が受け入れようとしているわけではありません。受験参考書でありますとか、一部、もともと収集対象になっていないものもございます。そういうものを除き、世の中で出版されているものうちどれくらいが購入できているのかということで、購入のパフォーマンスを見ていこうという発想になっております。

ミクロなものについては、例えば、重点的情報サービス分野の資料購入費、さらには、紛失書籍の補充速度、つまり、なくなってしまうような本についてはニーズが高いものであると。人気のある書籍だと。そういったものの補充がどれだけできているかといったこ

とで、都立図書館の蔵書収集機能といいますが、蔵書にけるこの都立図書館の意気込みのようなものを評価していこうという提案がございました。この辺は当然ミクロな指標として取り込んでおります。

以下、このような考え方で、先ほどの8つの重点領域、細分して11の項目にわたって、検討を進めてまいりました。その作業の過程では、委員の方々に分担していただいたものを、次の作業部会ときには、その分担をそっくり入れかえて、今度は違う人の目で、その指標を検討し直すということもやってまいりました。その結果が、今日皆さんのお手元にある、この事業別指標の一覧であり、個別の領域における指標の一覧であります。

個別の指標の一覧のところには、それぞれの事業の概要、事業の目的、そして評価の観点といったものが、一番上に掲げられております。この辺につきましても、事務局のほうにお願いをしまして、委員の皆さんが、それぞれの事業の趣旨と、それに個々の指標がきちんと対応しているかということを理解する上で、事業の概要や目的、観点といったものもあつたほうがわかりやすいということで、この資料の中に含めていただいております。

中には、どうしてもこの指標を用意するのが難しいということで、私を含めた委員の間で随分苦労した部分もございますけれども、とりあえず今回は、こういった包括的な評価をやるのは初年度ですので、まずはこれでやってみて、いろいろと不十分な点、必ずしもこの指標が適切ではないといったことも、後でわかるかもしれません。それについては、当然また見直しをして、指標の差しかえといいますが、そういうふうなことも当然考えていくことになるかと思えます。

最後につけ加えますが、じゃあ、この評価をやって、初めに申しあげましたように、次の資源配分の見直しにつなげていけばいいだろうと私は考えますし、作業部会の中でもそういうことで合意を得ました。ただ、あえてつけ加えるといえますのは、こういう評価をやると、しばしば、都立図書館は100点満点で何点なのかといった、単純な成績を求めることがあります。都立図書館は70点とか80点という評価をつけてもらって、それが及第点というか、合格なのかどうかといったことについては、なかなか判断が難しいところ です。

つまり、日本の首都東京における図書館の満足すべき姿が何なのかということがないと、100点満点の姿、イメージが描けないわけなんです。そこで、私どもは、100点満点のイメージというものを、この作業部会が決めるものではないだろうと。それは、むしろ図書館の館長以下スタッフの方々が、先ほどのミッションに従ってそのイメージを描い

ていけばいいのであって、それに極力早く近づいていくというのが、この業務体制としての当面の目標なんだろうと思います。私どもは、そのゴールといいますか、理想像に近づくために、どういうふうに資源の配分の仕方、つまり予算をどう配分し、職員をどこに重点的に配置するのか、逆に言えば、現状ですから、どこもかしこも増やすわけにはいきません。一方で、ここの部分は少々減らしてでもここの部分を充実させたいとかというふうな、資源配分をするときの手がかりになるようなものをこの評価の中でやっていけばいいんだろうと考えたわけです。

したがって、究極的に、これを行った結果、都立図書館は70点だとか95点だとかというふうな評価ができるわけではなくて、個別の重点領域に関して、ここはまあまあできている、それに対してここの部分はやはりやや不足していると。だったら、来年度、ここをもう少し見直しでいこうという手がかりが得られればいいだろうと。

それから、もう一方で、日本には、47都道府県があれば、当然それぞれにいわゆる県立図書館、都立図書館、府立図書館、道立図書館があります。そこと単純な比較がやはりしにくいといったところも、この評価の難しさの一面でもあります。例えば、東京周辺に神奈川県立図書館がある、千葉県立図書館がある。例えばそこと比較をして、都立のほうがすぐれている、劣っているということでもいいのだろうか。同じ県立図書館や都立図書館といっても、全く立地条件が違います。場合によっては、それぞれに掲げている経営目標といったものも違いが出てくるのが予想されます。それを単純に横並びで比較することも難しいだろうということで、あくまで参考の資料として、同じような指標を神奈川県立や、あるいは埼玉県立でもいいです。あるいは大阪府立とか愛知県図書館あたりであれば、それはそれで比較にすることはできても、直ちにその結果、都立図書館として十分だとか、あるいは不足しているということも言いづらいうことだろうということで、あくまで今後の都立図書館のサービス改善とか経営の建て直しといったときに、こういった評価の指標が生かせればいいのではないかと考えて、作業を進めてまいりました。

そういうふうな観点で、ぜひ委員の皆さんには、今回のこの暫定的な評価の枠組みと指標の案についてごらんいただいた上で、改めてお気づきの点があれば、ご指摘いただきたいと思います。

以上、要領を得ない説明だったかもしれませんが、概略、作業部会としての作業の内容について、そしてその成果といいますか、結論として出てまいりました指標の一覧表について、ご説明申し上げました。

【議長】 ありがとうございます。ただいま、事業別評価の案について、部会長からご説明がありました。

まず、今のご説明の中でご質問がありましたら、どうぞお出しをいただきたいと思います。また、事務局から補足説明があればお願いをしたいと思います。いかがでしょうか。

じゃあ、ちょっとご質問させていただきたいと思います。一番最初の冒頭に述べられたと思いますが、この評価結果に基づいて、当然、経営改善を図っていくということになると思います。経営改善をすれば、翌年度、指標の数値が上がってきますね。そうすると、どのレベルで何点かということはいえないんですけども、ある程度いけば、また指標をローリングして変えていくという前提で進めてよろしいのでしょうか。

【副議長】 少なくとも私の理解はそうです。おっしゃるとおりです。指標によっては、場合によっては適切でなかったりとか、あるいはこの指標の数字そのものが入手しにくい、あるいは信頼性に欠ける、妥当性に欠けるといったことが判明した場合には、当然、また違った指標で考えるということになります。

【議長】 ご質問、ございませんでしょうか。

【委員】 じゃあ、質問を一つ。

【議長】 はい、どうぞ。

【委員】 データがデータとして存立し得る最低条件として、単位と期間があると思うんですけども、単位のほうはすごく細かくよくわかりました。それで、期間って、これは年間なんですか、月間なんですか、期間は何ですか。ちょっとその辺の情報を。

【副議長】 これも、実際に今ご指摘のとおりで、データそのものが、期間と分けたときに、1週間、1月、1年といった単位、もちろん日計で1日ごとに出すものもあります。それが、業務や事業の内容によってさまざまだと私は思います。サービスとか事業の中身によっては1日ごとに出せるものもあるでしょうし、ものによっては1年といった単位でしか出せないようなものもあるだろうと思います。それは、個別の指標によって違うと思いますね。

例えば、受け入れ冊数は、1年間で都立図書館で何万冊受け入れたということは出せても、1日に何冊受け入れたという数字がほんとうに出せるのかどうか、そしてそれが意味があるのかどうかはよくわかりません。一方、この図書館の入館者数は、多分1日ごとに、今日は何千人いたとか、何百人いたという数字は出せるんだろうと思います。でも、評価全体のいわゆるタイムスパンとしては、1年単位で考えています。

【委員】 1年。

【副議長】 評価の単位はあくまで1年と私は理解しておりました。つまり、今年度と
か来年度という単位です。もしも違っていれば、事務局のほうから訂正なり補足して
いただければと思います。

【議長】 事務局も同じでございますか、1年で。

【副議長】 よろしいですか。

【委員】 はい。まあ、そういうことなのでしょうね。ということは、最低でも来年の
4月からスタートして、再来年の3月に結果が出てということですね。

【副議長】 ただ、私は指標によっては、つまり今年度ですね、平成19年度にその数
字が把握できて、例えば同じような数字が18年度も把握できれば、前年度に比べてそれ
が上がったとか下がったとか、そこから図書館全体の来年度の事業計画について、先ほど
の8項目の中で例えば濃淡をつけるなんていうことは、あり得るんだろうと思います。

【委員】 僕もそのほうがいいと思います。ちなみに、1年という理由は何なんですか。
一番長いやつが1年かからないとわからないというようなことですか。

【副議長】 これもちょっと私の考えなので、後で事務局から補足していただきたいん
ですが、年度ごとにやるというのは、役所の会計年度がそうになっているからだけだろうと
思います。これはおっしゃるとおりで、例えば上半期とか下半期で、企業だったら当然や
ると。それはほんとうに私はやってもいいと思いますが、これは私の考えというよりは、
お役所の中、都立図書館の中での考え方としては、やっぱり1年ごとに予算の執行もなさ
れているので、それに合わせてやるんだろうと思いますが、いかがでしょうか。

【企画経営課長】 これについては、改革の取り組み状況についてどうなっているか
というのが目的でございます。それには、1年間のスパンでどうなっているのかというのが
やっぱり知りたいというところがございますので、1年ということですよ。

【委員】 1年が知りたいから1年と、そういう理由ということで受け取ってよろしい
ですね。わかりました。

【副議長】 ただ、あえて補足しますが、例えばこの中の具体的な方策の中に、タイム
リーな企画展等の実施というのが挙げられていますね。これは、ある企画展をやって、そ
れがどのくらいお客さんを集めて、もちろんその前にどのくらいのコストをかけて、どれ
くらい的人员がその業務のために時間を割いて、それでどのくらいのお客さんを集めたか
ということで見ていきますので、1年間を合計しちゃうよりは、この企画展はこれくらい

のパフォーマンスだった、次の企画展はどうだったということで、これなんかは企画展ごとに評価をすることは可能だろうと思います。

【委員】 そういう個別に、期間であったり事業別であったりというのは、どなたが、どのタイミングで、どういう判断をするんですか。それは、事務局の皆さんがご自身で、松田館長はじめご自身で考えてやられるという理解でいいんですか。

【企画経営課長】 そう理解していただいても結構だと思います。今、副議長のほうからお話がありましたように、タイムリーな企画展というのは、さすがにほんとうにタイムリーな期間にやらないと結果が出ませんので、実は、その結果がどこに結びついていくのかというところがまた知りたいところでもございます。やっぱりその期間じゃないととれない数値はそこでとるということでございます。

【委員】 できるところからやるという。

【企画経営課長】 はい。

【委員】 今の話ともちょっと関係するのかもしれないんですが、素朴に、今、案を見ていてたくさんだと。来年度なら来年度1年間で、一応一通り全部やるつもりなんでしょうか。選ぶのではなくて、これを来年度に全部実施する前提ですか。

【副議長】 それに関しましては、お手元の資料8をちょっと見ていただきたいと思います。資料8は、この調査に関連したスケジュールの、ここでは(例)となっておりますが、このスケジュールの中で、一番上の図書館協議会のところの7月に第3回定例会、これは、今ここで開催しているものです。これを受けまして、(3)の図書館(事務局)のところでは、この7月、8月、9月にかけて、評価のためのデータの取得と指標の精査、さらには、(4)都立図書館利用者に対する調査の実施ということで、利用実態聞き取り調査、12月から1月にかけて、アンケート方式による利用実態・満足度調査ということで、一部の評価に関しては今年度内に試行的に、トライアルとしてやってみるということを想定しております。

ですから、この指標のすべてを来年度にやり、今年度は一切やらないというわけではありませんでして、一部をやってみて、データがとれるかどうか、こういうふうな評価の枠組みでほんとうにいいのかどうかのチェックも、今年度一部やろうということで予定しております。

【委員】 いや、先行してやるのかどうかということもそうなんですけど、いきなりこれだけ全部できるのかなという、事務局側への配慮といいますか、何といいますかもちょ

っと思ったんですけど。

【副議長】 これに関しては、私、指標の数は多そうに見えますが、指標を集めるというか、数字、データを集めるのに、そんなにものすごい時間がかかるというふうにも思っておりません。もちろん時間をかけて調査をやらなければいけないものもありますので…。ただ、都立図書館のスタッフの質と量を考えれば、これは十分やれるし、それが、ひいては利用者、つまり東京都民に還元されていくわけですから、これは業務の一環として当然やっていただけるんだらうと思っておりますが、そうでなければ、今のうちに事務局のほうから説明をしていただいたほうがいいと思います。

【企画経営課長】 副議長に図書館スタッフをお褒めいただきありがとうございます。私どもとすると、この量について今、ご意見がありましたけれども、1年間で全部できるか、ちょっと不安なところが実はございます。また、この辺のところも委員の先生方のご意見をいただいて、どこまでできるのかということも検討しながら、なるべくできるところからどんどんやっていきたいとは思いますが、貴重なご意見もございましたので、その辺のところも踏まえて、できるものとできないものというのを、もう一度見ていかなきゃいけないなというふうには思っております。

【議長】 今、ありましたように、副議長が指摘されましたけれども、委員の皆さんの、この辺に対するご意見もまた伺いたいと思っておりますし、また事務局の体制の問題もあると思います。特にアンケートの利用調査というのは、この指標のアウトカムの中になんか入っていますよね。これがどれだけとれるのかというのは、非常に大きな課題になるんじゃないかと思えます。

ほかにご質問はございませんか。よろしいですか。また改めてご意見はいただきますが。

【委員】 やはりこの8つの重点事業の項目ですか、多分、それぞれ性格がかなり異なる事業だと思います。評価から改善までのサイクルというのは、それぞれの事業によってやっぱり異なってくるのかなという気がしていて、ある事業については1年でいいのかもしれない、ある事業については5年ぐらい見ないといけないかもしれない、あるものは多分1カ月ぐらいで改善まで回していかないといけないという事業もあると思うんですね。ですから、今回、とにかく予備的な評価というふうに考えて、1年、今年度、来年度ぐらいかけてざっと全体をやってみて、それから、事業ごとに、さらにきちんと適正なサイクルを見きわめてやっていくというのがいいのかなという気がしています。

【副議長】 ありがとうございます。ご指摘のとおりだと思います。

【議長】 それでは、ご質問はこれでよろしゅうございますね。では、この事業別評価のそのものについて、ご意見をいただきたいと思います。これについてのご意見。ここは少しく変えたほうがいいのではないかな、あるいは極端な場合、この指標のほかに、こういうものを追加してはいいんじゃないかと、そういう意見がありましたら、どうぞお願いしたいと思います。

はい、どうぞ。

【委員】 全体的にこの事業別の指標案は、すごくよくできているなというのがまず感想で、何がやりたいかというのがすごくよくわかって、僕はすごいなと思いました。

1点、提案というか、できれば、どの評価もそうなんですけれども、1回目に関しては、結果が出たところで、それが何なのかというのがわからないので、ある程度やっぱり予測というか、仮説は立てておく必要があるのかなと。やっぱり仮説と検証というのは、物事を考える上で欠かせないことだと思いますし、データも、仮説とか予測がないデータはごみデータと言われる世界、業界もあるので、それは、みんなで頭を突き合わせて考えるというよりも、だれか経験豊富な人がこんなものかなという、とりあえずでいいので、何かしら予測的なものが最低1年目だけでもあったほうがいいのかなというのは思いました。

以上です。

【議長】 はい、ほかにご意見ございませんでしょうか。

はい、どうぞ。

【委員】 この8つの具体的な方策を出されているのですが、評価というのは、単純に継続的にとっておく必要性のある評価もあるでしょうし、まさに改善そのもので、どんどん変えていかなきゃいけないというのもあると思いますので、この8種類を、今は平らに出ていますが、強弱とか、そういったものを少し分けておかれるといいのかなと思います。

それと同時に、ある程度評価を、わざわざ1年待ってまで次を考えるというよりは、タイムリーな企画展などは一たんそこで終息しますから……、というものと、それから、半期ぐらいですぐに改善策も打っていきつつ成果をさらに上げる、結果としての評価を残そうと、そういったふうなものかと思しますので、その辺をもうちょっと色づけしていくのがいいのではないかと、そんなことを感じました。

ただ、先ほどもお話が出ましたけど、指標等につきましては大変勉強になりまして、すばらしい案が出されているなと思っております。

【議長】 ほかにございませんでしょうか。いかがですか。

【委員】 個々のことについては、ちょっと細かく質問ができるほども読み込んでいないですけども、さっきのご指摘と同じように、予測でもいいし目標でもいいし、一番最初に、何が100%成功ではかるかどうかという話がありましたけれども、でも、特に最初ぼんとやるときに、何かラインがあるといいなというのは思いますね。そのラインの引き方自体も、多分、今言いましたように予測なのか目標なのか、引き方も考えなきゃいけないと思うんですけども。

【副議長】 ありがとうございます。その点に関して言うと、例えば同じような立地条件の図書館があって、しかも同じような指標をとっていけば、全国的な平均だとか、いわゆるベンチマークに当たるものが設定できるんですね。ただ、都立図書館の場合、これと同じような立地条件の図書館って、例えば大阪府立図書館がそれに当たるのかどうかわかりませんが、必ずしもそれがありませんね。それから、こういうふうな指標について、行政評価というのは、ここ五、六年の間に急速に広まっていますが、同じような指標を使って経年変化を見ている図書館って、残念ながらそう多くはないんですね。

そういう意味では、まだどのぐらいが妥当なのか、幾らぐらいになるのか。先ほどの予測だとか仮説ですか、その辺が、領域によって、指標によって、立てやすいところと立てにくいところとあると思います。立てやすいものについては、一応の目標としてそれを掲げて、それをクリアできているとか、それに届かないとかというのは、判断をしてことになるんだろうと思います。

そういう意味では、同じような指標があれば、それを使いたい。それから、差し当たり、私はやっぱりどれだけのコストをかけて、どれだけの成果が上がっているのか。作業部会の中では、ほんとうはどっちもお金でやるべきじゃないかと。要するに金額に換算して、どれだけのお金をかけて、どれだけのお金に見合うだけの成果が上がっているのか。それによって、それが多いいのか少ないのか。ほんとうはそういうふうな観点でやるべきだろうと。ただし、図書館の場合、なかなか特に成果のほうを金額、お金の換算するのは難しいので、ここで挙げたような件数にはなっています。

【委員】 多分、皆さんこの館に長くいらして、日常の業務も含めて、来館者も含めてよくごらんになっているわけですよ。なので、私はそういうところ、直感を大事にする人間なんですけど、直感的にこのぐらい来てくれると満足だとか、直感的にこのぐらいの労力をかけたらこのぐらいの成果が上がってくれるとうれしいとか、そういうものって、もう多分内部での動機というものは上がると思うんですよ。競合他社と比較する必要は全

然なくて、この館として、日常の中で……、だって改革したいと思ったんだから、日常の中でまずいと思ったわけで、じゃあ、どこまで行けばまずいと思わないのかという感覚的なものを、きちんと洗い出していてもいいかなと思いますけれども。

【副議長】 個人的には今の委員の言われることはよくわかるんですね。それは、多分、委員のような感性が研ぎ澄まされた方は、それがすぐわかる。だから、どれだけ今、図書館の職員が現場に立っていて、今おっしゃるように、これぐらいのことをやったらこれぐらいの反応があるはずだと、そういうのをやっぱり感性として持てるかどうかなんですね。

【委員】 それが問われているわけですからね。

【副議長】 そうそう、問われているわけですよ。それは、私はやっぱり現場を見ていて、ここにいらっしゃる方は管理職の方が多いから、なかなか現場をそうすぐには見ていないかもしれませんが、やっぱり現場に立つべきだと思いますね。現場で、お客さんがどういふふうな使い方をしているのか、それによって、こんなことをやったらこういうふうな反応が出てくるはずだという見通しは持った上で仕事をし、評価もしていくべきだと思います。

【委員】 そのとおりだと思います。

【委員】 職場内で当てるゲームをするというのはいかがですかね。

【副議長】 なるほど。

【委員】 アクセス数とか来館者数とかイベントとか。僕が見ているネット企業は通販なんですから、毎回売れる商品数を当てて、一番当たった人が、ここじゃちょっと言いにくいですけど、ちょっとずつの掛け金を総取りというベンチャー企業もあるぐらい、こういう当てるといふのは、ある種感覚を養うという意味ではとても有効な手段なので、表に全然出さなくていいんですけど、何かそれは皆さんで、それぞれ勘でほんとうにやってみるといふのはいい機会じゃないかなと。余計な話でした。

【議長】 いかがですか。

【委員】 それぞれ事業項目について、そもそも図書館として何か目標みたいなものというは立てているんですけど。例えば、展示イベント等の開催回数というは年間どれぐらいやりたいとか、あるいはレファレンス対応所要時間というのもどれぐらいでとかという、そういうのは今は特にないんですけど。

それをどの辺に設定したらいいのかという、そこら辺にもこの評価を利用するんですね。その辺がよくわからない。

【副議長】　　ちょっと答えてよろしいですか。今言われたレファレンスの所要時間なんというの、多分、都立図書館は図書館でそういう数字は把握できていると思う。つまり、受け付けてから実際に……、例えば電話で受け付けた場合に、どのくらい返すってね。だから、その現状がどれくらいで……。

【委員】　　現状はありますよね、わかりますよね。それを、これくらいに達成目標として上げたいとかというのは何かあるんですかねという質問です。

【企画経営課長】　　ちょっと担当から。

【企画経営担当係長】　　あるものとないものがございます。例えばレファレンスの所要時間などにつきましては、こちらで目安を持っております。ただ、その目安はかなり大ざっぱなものでございますので、実態を調べますと、それよりもかなり短くなっているといったようなことがございます。今のところは、レファレンスの所要時間ですとかの部分的なところには、ある程度の目安がございますということくらいでございます。ただそれは、館全体としてどこかでオーソライズされているとか、そういったものではまだない状態です。

【議長】　　ほかにございませんでしょうか。

それでは、作業部会に参加された委員からもご意見をいただきたいと思うんですが、苦労話を含めて、ご意見で結構でございますが、いかがですか。

【委員】　　苦労はたくさんあったんですが、ここまでに出ていないお話で申し上げますと、これ以外にも指標の案が多々出まして、先ほどお話があったように、実行可能性を考えるとあまり数が多くてもということで、それぞれの事業ごとに1つないし2つ程度にまで絞り込んだという経緯があります。先ほどもお話があったのですが、とにかく1回調査してみて、あるいは既にデータがあるものについては計算をしてみて、うまくいくか、いかないかやってみて、うまくいかなければ、代替の指標も候補にしながら、少しずつ修正していくということになるんだろうと理解をしています。

ですので、先ほど来、各委員からお話があるように、短期的にどんどん改善につながっていくものもあれば、かなり長期的に見ていかなければならないものもあって、あまり言葉がよくないかもしれませんが、できることをやってみるというのが、多分、基本的なスタンスとしては正しいのだろうと思います。

実際には、例えば満足度の尋ね方一つとっても、実行するまでには、まだ検討しなければならない点が非常にたくさんありますので、そこは、また多分後で、資料8ですかね、

話が出てくるのだと思いますが、多分、今日はその方向性が定まればよいのだと思いますが、事業の改善に直結するような尋ね方をするのか、あるいはもっと発見的な調査のためのデータの取り方をするのかでは随分違うと思いますので、そのあたりも今後少し詰めていかなければならないというふうに、作業をしていて思いました。

以上です。

【議長】　　お願いします。

【委員】　　私も、この指標をつくっているときに、こういったものを一番データ化したいなと思っていたのは、やっぱり居心地のよさとか、この館に来てよかったと、達成感みたいなものは何とかならないかといったことでいろいろあがきもがいて、そんなことは無理だよという壁ばかりにぶち当たってきたということなので、ここで挙げられた指標が理想的かといったら、ほんとうにこの図書館に来てよかった、使いたいと思う気持ちをどれだけあらわしているかということについて、やっぱりこれからの試行錯誤になっていかなざるを得ないだろうな……、これはもう「ざるを得ない」としか言いようがないので、そのところは、これからやりながら、走りながら考えるというところが、やっぱり大変重要だと考えております。

その中で、先ほどちょっとおっしゃっていたのがすごくぴんと来た部分があるんですけども、この数字が出て、あるいはこういった取り組みをやる中で、改善を毎回毎回やっていかれると思うんですね。その改善が、もちろんこういった公的な図書館を運営されている方だからぬかりはないと思うんですけども、いつの時点でどんな改善をやられたかという記録がきっちりにとられていくと、数字の変化とその裏づけというところで、多分、その改善が効果的なのかどうなのかという後からの検証が可能になってくると思うんですね。例えば、ちょっとした棚を変えてみるとか開架率を変えてみるとか、そういったトライを日常的にやられているので、それをいつやったかというような記録は多分とられると思うんですけども、そこが非常に重要であるだろうなと考えます。

これも言わずもがななんですけれども、統計のための改革じゃなくて改革のための統計であるということも、その因果関係ですね、ちょっと変えてみる、統計が変わる、また変えてみる。このサイクルをうまく改革のほうに回していくために、そこら辺のチェック、記録、それと、その検証というサイクルをきちんとつくられていくことが重要ではないかなというふうに、私、感じました。

以上です。

【議長】 ありがとうございます。いかがでしょうか。

【委員】 作業部会をやって一番よかった成果というのが、今回の資料5が提出されるようになったことではないかと思うんですね。私ども、これまでの回で、「改革のために評価をどういうふうにしましょう、この評価のやり方を考えましょう」というふうに、命題を与えられたわけですけれども、それは何のためだったのか。この図書館は税金を使って何をやりたいのか、何をしているのかという使命が明らかになって、それと改革というものが結びついて、こういう細かい事業別指標案という形に流れがきちんと出るようになったというところが、非常に意味があるんじゃないかなと思います。

確かに、細かいものとか実際に調べていくこと、評価一つ一つがきちんとした、タイムリーなものとして成果を上げていくようにいかなければならないわけですけれども、何かをやりたい、改革する、そのためにはこういうことをしましょうという全体のつながりが、実は初めて見えるようになったというところが、これまでの都立図書館と違っているんじゃないかなという気がします。

それで、先ほどから、クイズというところも含めて、ある種、全社ムーブメントじゃないですけれども、都立図書館全体の動きの話が出ました。図書館全体として何をやるかとしているんだということに指標が使えるんですね。皆さん一人一人のお仕事というのはどういう位置づけにあって、それは伸ばしたほうがいいのか、ものによってはそれはやめてもいいのかとか、そういうところの切り分けができるような指標をつくっていかうとしているのではないかなと思います。

ですから、個々の指標の成績をよくするのではなくて、こういうものを柱にして、事業の切り分けができていくようになるための第一歩が始められるのかなという気がします。

【議長】 ありがとうございます。

はい、どうぞ。

【委員】 いいですか。今の居心地という言葉が出てきたので、ちょっと言おうかどうか迷っていたことを言おうと思うんですけれども、この指標の中には、その場の居心地、これは、基本的には全部、蔵書をどう利用してもらうかという指標ですけれども、図書館という場にどういていただくかというような指標はないように思うんですが、それはそもそも考えに入っていないのか、なぜ入っていないのかという疑問と……。私が何で聞くかという、本を利用するために図書館に来る人もいれば、そこにいるのが気持ちいいがために来る人がいてもよいと思っているんですね。

この間、ちょっと個別の説明のときに、この館の方にもお話をしたんですけども、こんなにもいい場所にあって……、多少不便ですけども、でもこんなにもいい場所にあって、今日来る途中を見ていたら、もう有栖川宮記念公園の目の前の喫茶店まで、オープンカフェに人がいっぱいいるんですよ。それが、なぜここに入った途端こんなに閑散としてしまうのか。それはそれでよしという考え方もあって、今日また館を1周ぐるっと回ってきたんですけども、この独特の、中央図書館らしい落ち着いた感じも私は大好きで、これはこれでいいという考え方も大いにあるんですけども、一方で、こんなにもいい場所にあって、こんな緑に囲まれた場所で、この地の利を使わないというのはもったいないなということも思うんですね。

食堂でも、お昼を食べ損ねたこともあって、ちょっとご飯を食べてみたりもしたんですけども、食堂だけは私がよく通っていた20年ぐらい前と同じ雰囲気、コーヒーショップか何かを誘致する話もあったけれども、それがなかなか難しかったという話も聞きましたけれども、でもやはり、ここで半日過ごす、ついでに本も読んで過ごす気持ちいいな、毎週日曜は来ようかなと、それは定年後の団塊世代なのか、若い子かわかりませんが、そういう層があってもいいんじゃないかと思うんですけども、どうなんだろうかね。

【議長】 先ほど作業部会での検討の中で非常に苦労したという話がありました。部長、難しいんでしょうかね。

【副議長】 それはつまり、さっきの委員が言ったこの資料5ですよ。資料5の中に、都立図書館改革の具体的方策として、快適な読書空間の提供ということが挙げられていれば、まさしく今委員が言われたことを、我々は指標として考えるんですよ。

【委員】 入ってないわけですか。

【副議長】 入っていないんです。

【委員】 なるほど。

【副議長】 それは、つまり、作業部会の仕事じゃないんですよ。具体的方策をどうするか、まさしく館長が先ほど説明したように、都立図書館の経営陣が、うちはこの経営ポリシーで行くんだということを掲げたわけで、我々はその範囲の中で評価を考えていかざるを得ないんですよ。

【委員】 なるほど。説得させられましたけれども、それでいいんですかとも思いますけど。

【副議長】　　そうそう、それはむしろあちらに言っていただいて。おっしゃるとおり、この立地条件だったら、快適な読書空間、むしろここがいやしの場になるとかいう発想は当然あると思います。それを、都立図書館として重点的な改革の方向の一つに加えるのであれば、私は、おっしゃるような指標は当然含まれていくべきだろうと思います。

【委員】　　どうなんですか。

【企画経営課長】　　今、快適な読書空間というのがありましたけれども、これは、何ていいますか、ちょっと私見も入ってくるかもしれませんが、もともと根底にはそういうことがあるんですよね。というのは、図書館はもともと、東京都として資料を持ち、それを研究材料として使っていただく、活用していただくということで、お客様は多分、長時間この図書館にいらっしゃると思っているんです。そのために、その空間のところで、公金としてかけられるものとかけられないものが、やっぱりあると思うんです。そのために、来ていただくためによりよい空間である、そうするためにこの改革をしているというのは、やっぱり根底には快適な読書空間があるという同じところがあるんですが、それが果たして、先ほど委員が言ったように喫茶店を呼ぶことが快適な空間なのかというのは、また議論のあるところだと思うんです。根底にはそういうところはあるということをご理解いただければと思います。

【議長】　　よろしゅうございますか。

【委員】　　理解というか、理解はもちろん……。図書館として居心地が悪かったらだれも来ないでしょうから、根底にあるのはよくわかるんですけれども、さっき私が説得されたように、でも、経営改革の大きな柱の中には、今のこの空間をよりよくするというようなものが、大きな目標として明文化された形では入っていないんですねって聞けばいいんですかね。

【副議長】　　ちょっとよろしいですか。そうは言っても、先ほど委員もちらっと言われたように、この重点的な目標というか、具体的方策の中で、居心地のいい滞在ができる……、さっき居心地がいいと言われましたっけ。快適なということは、当然快適でなかったりするよりはいいわけですね。居心地は、悪いよりはいいほうが当然いいに決まっています。そういう意味では、例えば重点的な情報サービスの推進が掲げられていて、都市東京に関するサービス、これは東京資料室っていいですかね、東京に関する資料室、この閲覧空間、読書空間が、快適であるほうが望ましいわけですね。

そのことは、例えば、この指標でいいますと、マクロの指標のアウトプットの中に、東

京資料利用目的来館者数、それからその下にアウトカムとして、東京資料利用者満足度と
いうのがあります。これは、当然、居住性が高い、閲覧席での閲覧空間が快適であれば、
ここの満足度は高まるだろうということは考えられます。

満足度が低いときに、その満足度を高める方策としていろいろあるわけなんですけど、一
つは、今、委員が言われたように、ソファがいいとか、座り心地がいいとか、適度な照
明が用意されているとか、必要に応じて飲食も、すぐ間近に行けば休憩しながらコーヒ
ーも飲めるとかというふうなことによって、この利用者満足度を高めようという戦略を立て
れば、多分、委員の言われることの一つの解決になるんだろうと思います。

ただ、満足度を高める方策って、実はほかにもいろいろあるわけですよ。当然、資料
がたくさんあったほうがいい、開架の資料数がたくさんあったほうがいいという意見を持
つ人もいるだろうと思います。そうすると、書架がたくさんあって、開架の、手近にとれ
る資料の数は増えるけれども、身近に書棚が圧迫するようにあって、必ずしも落ち着いて
閲覧できるわけではないとかというようなことになります。その辺の改善の戦略を立てる
上で、今ご指摘のような点をどこまで取り込むかということになっていくんだろうと思
います。

【委員】 わかりました。

【副議長】 もっと別の意味で言われたんでしたっけ。

【委員】 いや、何といいますが、私の根底にある図書館に対する期待というのをどう
数値化するかというときの表現として、快適性とかそういうことをざっくりと言ったとい
うのが、先ほどの発言の内容なんですけれども、私はずっと、じゃあ、どうしたら数値
化できるかということを考えて、半分苦労話になるんですけれども、そのときに在館時間
というものをちょっと考えてみたんですね。

在館時間というのまで考えついたところはよかったんですけど、じゃあ、在館時間が長
いのがいいのか、短いのがいいのかというのは、それぞれなんですね。例えば一つのこ
とを調べるのに3時間かかったという国立国会図書館のようなことになってしまうと、これ
は実は居心地悪いわけですね。というか、それをごまかすために居心地よくしているん
だろう、おまえて、こういう話になってくるわけです。済みませんね、雑駁な言い方で。
ただ、じっくりと物を調べたいというときは、2時間いても疲れぬい。じゃあ、3時間い
ることがいい、つまり、在館時間が長いというのも、プラスにもマイナスにもとれるわけ
です。ということで、在館時間という非常にわかりやすい数値が、実はどう使っているの

かというのは、何か考えれば考えるほどわからなくなってきたというのは、この指標をつくる上で私を感じた非常な困難の一部でした。あえて感想を申し上げます。

【議長】 はい、どうぞ。

【委員】 「快適な読書空間というコンセプトを図書館の売りにする」ということには、私が著作権を持っているんじゃないかなと思うんですけども。うちのほうでやっているように、ほんとうに快適で、なおかつ居心地がよくて、日曜日に喫茶店に行くよりもここに来たいみたいなことをやるのは、やはり都立図書館としては2番目の戦略で構わないんじゃないかなと思うんですね。たとえば、委員もこの図書館にいらっしゃるのは、東京についてのちゃんとした資料があって、助けてくれる人がいると。それが、やっぱりほんとうの図書館の基本であると思うんです。ただ、それが満たされた後に、快適な空間があったほうがいいのかということで、公立図書館の戦略としては、順序としてはこれでもいいんじゃないかなという気がします。

【議長】 ほかにございませんでしょうか。はい、どうぞ。

【委員】 事務局の方に聞きたいんですが、ちょっと意地悪な質問かもしれないんですが、ここにご出席されているのは、ほとんどいわゆる幹部の方々だったと思うんですが、この評価に対して、図書館の現場の職員の皆さんの反応というのはどんな感じなんでしょう。積極的にこういった評価に取り組んで、サービスの改善に結びつけようという、そういう前向きな雰囲気があるのか、あるいは、余計な仕事が増えて大変だなという、どちらかという後ろ向きな意見もあるのかどうか、その辺のところはどんなものなんでしょうか。

【企画経営課長】 私はここに来てまだ短いですが、今言った部分については、実は両方あるというのが正直なところなんです。というのは、やっぱり図書館として、自分たちは生き残っていくといいますが、今、指定管理者制度とかいろいろ入っていますから、生き残っていくためにはどうやってやっていくのかという危機感を持っている人もいれば、何とないですか、今までのとおりの図書館でいいんじゃないかと思っている人がいるのも事実だということを申し上げたいと思います。

【委員】 やっぱりそうですかね。

【議長】 ほかにいかがでございましょうか。まだ若干時間がありますから、どうぞ。

それでは、3人の委員さんが欠席されておりますが、事務局のほうであらかじめご意見を伺っておりますので、その要点だけをちょっと説明させていただきたいと思います。

ある委員からは、「周囲が何と言おうと、都立図書館としてこうあると主張できる不易の部分は何か。これなくしては、都立図書館の役割を放棄することになる。次の世代に都立図書館として伝えたいものはこれであるというものは何か、都立図書館をどうしていきたいと思っているかを明確にすべきである」。これは、先ほどのミッションにつながる部分だと思います。

同じ委員から「イギリスでは、オックスフォード大学出版局で、子供の発達や読書力の段階に応じ、ストーリーブックをシリーズで何種類も刊行して、学校での教材として使われている。都立図書館でも、これまでの子供の読書活動への働きかけを生かして、出版社などとタイアップして、子供の読書段階に応じたシリーズを出し、学校図書館に提供してはどうか」。学校図書館の支援の問題についてです。

次に、別の委員からでございますが、アウトカム、特にタイムリーな企画展の実施についてでございます。「アウトカムには、都立図書館認知度ではなく、お客様がどう展示を見たかが入るべきではないか。市区町村立図書館にはない魅力が体験できたといった、都立図書館ならではのお客様の声として拾うことで、都立図書館の目指すものが見えてくるのではないか。例えばお金をかけてマスコミに露出し、来場者が増え、イベントとして成功したとしても、それが都立としてやるべきことだったかどうかは、お客様の声で判断する必要がある」。これは、アウトカムの指標の取り方についてです。

それから、また別の委員からは、「都立図書館からの発信が、市区町村立図書館にどう影響していくか、その影響力を評価できるとよい」。それから、「これら指標全部について評価するとなると、焦点がぼけてしまう危険性がある。年度ごとに課題を見つけ、指標を精査して、今年度はこれとこれ、次年度にはこれと、評価を実施するほうがよい」、こういうご意見がございました。

このご意見も踏まえまして、最後に、ご発言があればどうぞお願いしたいと思います。

はい、どうぞ。

【委員】 最後に、その他でご意見がございますかという時間はありますか。

【議長】 今の指標ではなくて……。

【委員】 なくて。

【議長】 それは……、ちょっと待ってください。

【委員】 もしあれば、そのときに発言したいと思います。

【議長】 じゃあ、それはとりますので。

ほかにございませんでしょうか。

では、まとめさせていただきますと、この、今日お示しいただいた指標案そのものについては、非常によくできているという委員皆さんの評価だろうと思います。中で、いわゆる居心地のよさについて、いろいろご意見がございましたが、最終的には、これは次の段階での指標にすべきだ、現段階ではいかがかなと、こういう意見だろうと思います。

それから、欠席の委員の中から、2つばかり学校図書館との連携と、それからこちらからの発信が区市立図書館にどう影響していくのか、その評価が何かないですかというようなご意見がございました。

そういうことで、指標自体についての大幅な見直しの意見というのは一切ないというふうに理解をしております。むしろありましたのは、実施の方法論ですね。特に、できるものからやっ払いこうと。一挙にすべてやるというのは望ましいわけですが、できるものから順次やっ払いこうと。その場合に、一定の目標をある程度考えておいたほうがいいのではないかと。特に試行の段階を含めて、目標を掲げて入っていったほうがいいんじゃないかと。それから、当然のことながら、その結果に基づいた改善については、点検をして、記録をきちっととってほしいというような要望がございました。

こういうようなご意見を踏まえまして、このお示しされました指標につきまして、委員会として了承したいと思いますが、よろしゅうございますでしょうか。

よろしゅうございますか。それでは、ありがとうございました。

【副議長】 ありがとうございました。

【議長】 それで、今後の作業部会では、先ほどちょっと部会長からご発言がありましたが、実際の数値データ、要するにとり方がどうかというご議論もあろうかと思ひますし、それからそのほかに、どういう作業をされるという前提になっていますでしょうか。部会のほうですね。

【副議長】 それは私のほうから説明します。先ほども委員の方の質問に答える中で若干触れましたが、資料の8が、今後、この評価や調査に関連したスケジュールということになります。年度内に評価についてデータの取得の可能性、あるいはアンケートや実態聞き取り調査、いわゆるヒアリングですね、こういうものについて、できるところから手をつけていこうと。

それから、この資料8のスケジュールの中には、表側の(5)ですが、「他の図書館の利用者に対する調査の実施」ということで、なぜ都立中央図書館を使わないのかと。つまり、

使う人に対していろいろと調査をするだけではなくて、使わない人に聞く必要があるだろうと。とはいえ、全く図書館を使う必要性を感じていなかったり、図書館を使う習慣のない人に、あなたはなぜ都立図書館を使わないんですかと聞いても、これはしょうがないですね。もともと本人は本を読むのは好きでないとか、図書館のあの雰囲気自体が嫌だという人を、無理やり図書館の利用者にする必要はないわけです。

そういう意味で、都内にある、例えば区立図書館、市立図書館は使うけれども、都立図書館は使わないと。特に地元、ここは港区ですが、港区の図書館は使うけれども港区にある都立中央図書館は使わないという人にその理由を聞くことで、都立中央図書館としての改善点が見出すことができるかもしれないという意味合いもありまして、(5)の調査についても、企画としては考えられています。そういうふうなことを進めていき、今言われるような調査の具体的な方法論について逐次見直しをしていくと。

私は、この指標の一覧をつくったところで作業部会の役割は終わったんだと思っていましたら、そうではなくて、評価の実行可能性、いわゆるフィジビリティースタディーのようなものもやって、評価の具体的な実施に向けて、来年度実施できるように検討するのが作業部会の役割だということで、秋の11月とか12月あたりにもこの作業部会は再度招集をして、今言ったような、平成20年度の実施に向けて具体的な提案をしていくということになるようであります。

【議長】 作業部会の皆さん、ほんとうにご苦労さまでございます。今、ご発言がございましたように、さらにご苦労をおかけすることになると思いますが、どうぞよろしくお願いを申し上げます。

それでは、先ほちょっと委員からご発言がありましたので、どうぞ。

【委員】 すみません。今日の本題からはちょっとずれるかもしれないんですが、特に資料5を見させていただいて感じたことを、2点申し上げてよろしいでしょうか。

1点目は、「未来を拓く力 知の集積 都立図書館」というタイトル名があるんですが、このタイトル名というのは、今後ずっと変わらなくいくタイトル名なんですか。

【副議長】 それは向こうに……。

【委員】 なぜそんなことを聞いたかと申しますと、知の集積ということは、これはこれでよくわかるんですが、今日話し合っている改革の方向性というのは、随分「待ち」から積極的に出て行こうという形が出されていますよね。ですから、このタイトル名のところが知の集積というと、どっちかというと「待ち」のイメージがものすごく強いんですが、

これを、知の発信みたいなのをあわせてつけたらどうなのかなんていうことをふと思ったんですね。

それからもう1点は、下の黒ぼち3つがあるところなんですが、「すべての都民のためにある」というときに、ぜひとも身障者であるとか高齢者であるとか病床にある方とか、そういう方が、バリアフリーのイメージを持てるんだと思える、そういった面がどこかで何か見える方法があったらいいのかなということを感じておりました。

それからもう一つは、「都内の公立図書館との連携を強化する」という中に、サステイナブルデザインという言い方を今、デザイン界はやっていると思うんですが、持続可能というような意味ですけど、そのサステイナブルの精神が入ってくると、ほんとうの意味での連携強化が強力にできるのかな、そんなことを思っておりました。

ですから、そういったことが、どこかで文言的にあらわれるような場所があれば、この改革の具体策の方策的なところもより見えやすくなるのかな、そんなことをふと思っていましたものですから……。ただ、そういうことをこの時期に、お休みしていた後に来て言うのは大変恐縮なんですけど、せっかく今、いろんなご意見をいただいたり、大変なご苦労があって、作業部会の皆様が出していただいている案の中でも結構見えているものですから、逆に、見えてきて、生かして、行きたい方向性が、逆にこっちのほうでうまくまた取り扱っていただけたらすばらしいものになるのかな、そういうふうに思ったものですから、ちょっとお時間をいただきまして、失礼をいたしました。

【議長】 具体的に指標化という形ではないですね。

【委員】 ええ、そちらのほうでは、逆にすごく見えていたりするものですから、それをちょっとさかのぼったところで、もうちょっと何かの方法があればということで、これは非常に集約した形ですから、ここで急にということは難しいかもしれませんが。

【議長】 事務局のほうでお答えありますか。はい、どうぞ。

【館長】 ありがとうございます。知の集積も、発信というのは、まさに我々も全面的に出していこうというスタンス、改革をしていこうというのをあらわさなきゃいけないものですから、ぜひまたその言葉も使わせていただきたいと思います。

それと、すべての都民の方のためにという意味では、もうバリアフリーは当然のことです。ありますので、これは、これからの具体的な施策を進める中で、きちっと据えていきたいと思っております。

それから、都内公立図書館との連携の強化で、持続可能という、その辺の意味がどんな

ふうにとらえていったらいいのか。先ほどちょっと申しましたように、この役割というのは、日々、これから非常に変わってくると思います。どの程度の分権の流れの中で、図書館というのは一体どういうふうにするんだというのを突きつけられてきたときに、お互いにまたそれぞれ何をやるのかという議論もしなきゃいけないと思います。そういう意味で、議論の継続をしながら、お互いの役割というのを明確にしていく必要がある、そんなふうにも思います。

例えば道州制が実現するなんてなったときに、東京都がなくなったら、東京都が都内の公立図書館の連携強化と言っても、相手がいなくなっちゃうわけですから、分権というこれからの流れをきちっと見据えて、これは自治体間相互の問題として議論をしていきたいと思えます。

【議長】 はい、ありがとうございました。

【副議長】 ついでと言ったら失礼ですが、今のような高尚な提案じゃないのですが、この写真は東京都に変えてください。これは、やはり都立図書館と東京都民に変えたほうがいいと私は思います。

【館長】 はい、わかりました。ありがとうございます。

【委員】 あるのかなと思っていました、こういうところが東京都に。ああ、多摩ってこうなのかなと。

【副議長】 そう思っちゃいますよね。

【館長】 失礼しました。

【議長】 では、そのほか、事務局から何かご報告ありますか。

【企画経営課長】 ご意見ありがとうございました。先ほど副議長のほうから、調査の件についてお話がありましたが、ちょっとお話が重複してしまうかもしれませんが、予定している調査について、若干ご説明させていただきたいと思えます。

第1回と第2回の定例会で、他の図書館と、例えば身近な区市町村立図書館や大学図書館、それから首都圏ですと、専門図書館を擁するんですけども、都立図書館を使わないといった人たちがやっぱりいるということで、なぜ図書館を使わないかということを考える必要があるというご意見をいただいたので、そういうご意見を踏まえまして、事務局では、評価に関連して幾つかの調査をしたいと思っておりますが、そこで、資料7を見ていただけますでしょうか。

教育モニターアンケートというものですけれども、これについては3枚つづりで、例1

としてありますけれども、これは、都民の方で教育に関心のある方が99名、教育委員会のほうに登録をしていますけれども、インターネット上でお願いするもので、都立図書館を利用したことがない方も対象としていますけれども、5年前も同じような調査をして、14年度にも行っているんですけれども、また、同じような設問をして、比較対照をしたいと思っております。その網掛けがついているのが14年度にも調査したものでございます。利用しない方にはその理由等もお尋ねしたいなと思っております。

それから、利用しない理由としては、14年度と同じ調査で多かったのは、家または勤務先から遠くて不便だということでした。そこで、先ほど、副議長のほうからもお話がありましたけれども、ふだん港区内、あるいは渋谷区内にある図書館を利用しながら、そこから近いところにある中央図書館を利用しない方もいらっしゃるもので、なぜかといったような、遠いからという理由を排除して回答もつくって、そこから見えてくるものが何かないかなということで、調査をしたいという予定もしております。

それから、2枚めくって、調査例2というのがございます。都立中央図書館利用者に対する利用実態聞き取り調査ということで、具体的な利用の目的やその達成度、どんなサービスにどのような満足感を得たかと、詳細な聞き取りの調査も考えております。これについては、アンケートという紙の実施調査ではわからないところも少し見えてくればなという期待もしているところでございます。

それで、時期的にはどうするんだということで、先ほども副議長からありましたが、資料8のほうに、それぞれに(4)(5)(6)というところで、そんな日程でやっていきたいと思っております。

それから、先ほど副議長のほうで、(2)の作業部会で、もう一度作業があるんだということがあったんですが、大変申しわけございませんが、これに加えて臨時にも、回数がひよっとしたら多くなるかもしれませんが、可能性としてはもう1回、可能かどうかはわかりませんが、調査によっては出てくるのかなということも、ご了解いただければと思っております。

以上でございます。

【議長】 今、ご説明が終わりました。これらの調査を行うにつきまして、協議会としてご了承いただけますでしょうか。よろしゅうございますか。

はい。ありがとうございました。

たくさんのご意見をいただいてまいりましたが、本日の議論は終わりました。予定の時

間よりちょっと早うございますが、以上をもちまして、本日の協議会を終了させていただきたいと思っております。円滑な議事運行へのご協力、ありがとうございました。

事務局からほかに何かございますか。

【企画経営課長】 議長、ほんとうにありがとうございました。今日いただきましたご意見は整理いたしまして、事業別評価に生かしていきたいと思っております。

これからの予定ですが、ちょっとスケジュール表とまた重複しますが、資料8を見ながらですけれども、事業につきましては、先ほどの調査の結果は、これまで統計などを得た数値のデータのものを、この表に実際に当てはめていきたいと思っております。それで、その結果、どうしてもデータの取得が無理で、指標としては成り立たなかったものを除いたり、それから、データが得られた指標について、どんな対応、どう評価するかという評価方法や数値を設定するといった、次の段階の作業を作業部会にお願いすることになると思います。

先ほど申しましたように、そういう環境も含めて、もう1回増えるのかなというような想定もしていますが、なるべく負担にならないようなことでお願いしたいと思っておりますが、その進捗状況を見ながら、次回の定例会の日程を調整させていただきたいと思っております。予定としては1月の末ぐらいに定例会を開催したいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

本日はどうもありがとうございました。

【議長】 ありがとうございました。

了