

東京都立図書館協議会 第23期第4回定例会議事録

平成20年1月28日（月）

都立中央図書館4階 第2・3研修室

午後4時2分～午後6時07分

出席者名簿

委員

中島元彦委員 糸賀雅児委員
奥村美恵子委員 尾城孝一委員
小林麻実委員 島田京子委員
辰巳渚委員 千野信浩委員
野末俊比古委員 山田真哉委員

(欠席者)

日高芳一委員
松尾澤幸恵委員

都立図書館幹部職員

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4回定例会次第

座席表

東京都立図書館幹部職員等名簿(平成20年1月1日現在)

改築工事のお知らせ

教育モニターアンケート集計結果

都立図書館利用実態・満足度調査の実施について

これまでの検討の流れと今後の予定

事業別指標(17・18年度数値入り)

評価例(サンプルシート)

都立図書館の使命

東京都立図書館協議会 第23期第4回定例会

平成20年1月28日(月)

午後4時02分開会

【議長】 皆様、こんにちは。ただいまから第23期第4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。

今日は平成20年の最初の協議会でございます。この23期の協議会任期は本年11月末までというところで、残すところ10カ月ということでございますが、どうぞ今年もよろしく願いいたします。

今日の日程でございますが、6時ごろまでお時間をいただいてご審議をお願いしたいと存じます。よろしく願いをいたします。

年度途中でございますが、都立図書館の幹部職員が替わられたということでございますので、議事に入ります前に事務局から紹介をしていただきたいと思います。

どうぞ。

【管理部長】 都立中央図書館管理部長の伊藤でございます。図書館協議会の委員の皆様方には、昨年中は2回の定例会、4回の作業部会と活発にご協議をいただきましてまことにありがとうございました。どうぞ本年もよろしく願いいたします。

さて、平成19年11月16日付及び平成20年1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。

本日の配布資料の3として、東京都立図書館幹部職員等名簿が入っておりますので、そちらもご参照いただければと存じます。

まず、昨年11月16日付で教育庁次長、都立中央図書館長事務取扱でありました松田二郎が、東京オリンピック招致本部次長に異動いたしました。中央図書館管理部長の私、伊藤一博が都立中央図書館長事務代理を務めさせていただいております。どうぞよろしくお願いいたします。

さらに、本年1月1日付で教育庁生涯学習部長が皆川重次に替わっております。本日は別の会議のため欠席でございます。

以上でございます。どうぞ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布資料の確認と情報公開について事務局から説明をお願いします。

【企画経営課長】 企画経営課長の高木でございます。大変恐縮でございますが、座って進めさせていただきます。失礼いたします。

資料の確認の前に、今日松尾澤委員がちょっと遅れてくるという連絡がございました。それから、尾城委員も少し遅れているようでございます。

それでは、説明させていただきます。

まず配布資料一覧をお配りしてありますので、それを見ながらご確認いただければと思います。まず資料1ですが、これは次第でございます。番号が入っていませんが、次第です。

それから、資料2として座席表でございます。

資料3は、今ご説明があった幹部職員等の名簿でございます。

資料4につきましては、「改修工事のお知らせ」ということで、A4一枚物でございます。

資料5でございますが、「平成19年度第1回教育モニターアンケート集計結果」ということで、5枚つづり10ページの資料でございます。

資料6ですが、これは「都立図書館利用実態・満足度調査の実施について」ということで、A4の一枚物でございます。

資料7でございますが、これまでの検討と今後の予定ということで、A3一枚物でございます。

続きまして、資料8ですが、11枚になってはいますが、事業別の指標でございます。

次に資料9として、評価シート案ということで、サンプルを含みまして二枚物A3判のものでございます。

資料10といたしましては、都立図書館の使命ということで、A4判横のものを1枚入れさせていただきます。

以上ですが、不足がありましたらご連絡いただければ、すぐお届けにあがります。よろしいでしょうか。

続きまして、情報公開と傍聴の数でございますけれども、この会につきましては原則公開でございます。また、会議の内容については議事録を作成してホームページ等により公開をいたしております。

本日の傍聴者は1名でございます。よろしくお願いいたします。

【議長】 次に、報告事項があるということでございますので、事務局から引き続きお願いをしたいと思います。

【企画経営課長】 企画経営課長の高木から再度ご説明させていただきます。

資料4、改修工事のお知らせをご覧くださいませでしょうか。

この資料は、今月21日にプレス発表がありまして、中央図書館をご利用のお客様にお知らせするために作成したチラシでございます。もう委員の先生方はご存知だと思いますけれども、都立図書館は平成18年8月に「都立図書館改革の具体的な方策」を作成いたしまして、翌年19年5月にこの方策を実現すべく実施計画ということで「年次的取組み」を作成いたしました。

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、都立図書館サービスの課題改善に向けた具体的な取組みということで、3カ年、平成21年度までの計画を掲げております。

その「具体的方策」にも示してございますけれども、中央図書館では各種のサービスを1カ所で、または1回の手続きで利用できる「ワンストップサービス」を実現して、また重点的情報サービスの拠点や蔵書を利用しやすい配置に再編成するために、このチラシにありますように、1階から5階までの閲覧室と書庫を大規模に改修します。

改修工事期間につきましては、平成20年5月1日から12月31日までを予定しております。この間、お客様の安全を確保しつつ、閲覧場所を別の場所に移すなど、さまざまな工夫をして、チラシの中段にありますけれども、「ご利用いただけるサービス」として書いてございますが、このようなサービスを実施していく予定でございます。

ただ、開館をしながら改修工事を行っていきますので、一時期サービスできない時期がございます。それについては詳細に検討していかなければならない事項もございますので、決まり次第、また都民の皆様方にお知らせしていこうというふうに考えております。

なお、館のリニューアルオープンについては来年の1月を予定しております。

それから、もう一点ですが、これにはないのですが、実は「具体的方策」の1項目として、多摩図書館についても新しい情報サービスであります東京マガジンバンクの開設に当たっての予算がついていることをここでご報告いたします。

続けて報告させていただきます。資料5をご覧くださいませでしょうか。

「平成19年度第1回教育モニターアンケート集計結果」というものでございますけれ

ども、これにつきましては昨年の9月から10月に実施したものでございます。教育モニターとして教育委員会に登録されています都民の方98名にアンケートを実施いたしました。1ページの2のところに書いてあるのですが、98名ですけれども、回答は92名にいただきまして、この方たちは教育に関心のある方でございますので、「モニターになる以前から都立図書館をご存知でしたか」というような質問をしたところ、ご存知の方が73%、かなりの割合を占めております。ただ、ご存知であっても実際の利用については約40%の方は「来館したことがない」という結果が出ています。

後でまたご覧いただきたいのですが、来館したことがない理由としては、「家または勤務先が遠い」とか、「家または勤務先の近くの図書館で用が足りる」といったご意見が大きな割合を占めてございます。

それから、アンケートの中では、現在のサービスを紹介いたしまして、最後に、「今後都立図書館をご利用したいかどうか」ということをお尋ねしました。そうしたところ、72名、約78%の方から「利用したい」というご回答をいただきました。「都立図書館がこれほど多岐にわたって利用できるということを知らなかった」とか、「今まで知らなかったサービスがたくさんあることに驚いた」等々、ご意見も多くいただきました。

このようなことから、こういう方たちをどうやって取り込んでいくかということで、来館していただけるような、あるいはまた、ホームページ上でもっとご利用いただけるような、魅力のある図書館づくりと、都立図書館PRの拡大・拡充に努力してまいりたいと思っております。

続きまして資料6の説明をさせていただきます。「都立図書館利用実態・満足度調査の実施について」でございますけれども、1の実施状況にありますように、今年1月13日の日曜日と14日、成人の日ですが、それから16日の平日に実施いたしました。

実施方法といたしましては、アンケート用紙を配布いたしまして回収をしたというところでございます。これについては、この数値をご覧になっていただいて、今回実施しましたということの報告でございます。ただ今、集計中でございますので、結果は次回に報告させていただきますと思っております。

簡単でございますが、報告は以上でございます。

【議長】 どうもありがとうございました。

それでは、報告を終わりましたので、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」をテーマに、

既に定例会3回、作業部会4回を開催して協議をいただいております。前回の第3回定例会では、作業部会で作成した事業別の指標原案、これは数にして72ございましたが、これをお示ししまして、委員の皆様にご覧いただき承ったところでございます。今回は、この指標原案に沿って都立図書館側がそれぞれの指標を示す数値の取得に努力しております。

それでは、その内容につきまして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】 それでは、資料7をご覧くださいませでしょうか。「これまでの検討と今後の予定」というふうに書いてありますが、これまでの流れを若干説明させていただきます。

まず平成18年、右上の方でございますけれども、12月に今期の協議会が発足してから、最初の2回の定例会につきましては、評価についての考え方を整理させていただきました。そして、昨年平成19年3月から評価基準作成の実務を作業部会で担当いたしました。作業部会は平成19年3月27日に第1回を開いております。その作業部会では、定例会での協議を踏まえまして、都立図書館の11の事業項目についてそれぞれマクロ、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。

この11の事業項目は、都立図書館が何を使命としているのかということに基づきまして、今後ここに重点を置いてサービスを実施していきますということで選択した8事業を展開して11としたものでございます。

都立図書館の使命につきましては、第3回、前回資料でご提示いたしましたが、今回につきましては、ご指摘いただきましたところを一部修正させていただきました。資料10として配布させていただきます。これもご覧になりながら検討していただければというふうに思っております。

作業部会では3回の協議で都立図書館の使命を念頭に置きながら、総数で72の指標の原案をまとめました。前回、定例会でこの指標をお示したところでございますけれども、そのときにできるものからやっというご意見をいただきまして、また委員の皆様にも概ねご了承をいただいたところでございます。

これを受けまして、都立図書館ではこの72の指標について、その意図を指し示す数値の取得にかかりました。事務局で数値の取得方法、算出方法を設定いたしまして、まず平成17年度、平成18年度の数値を10月末までに集めました。その結果として、前回、

第3回でお配りしました「事業別指標案」にその数値を落とし込んで加工した表が次の資料8でございます。

これは昨年12月の第4回作業部会にお示ししまして、次の4点についてご協議をいただきました。

まず第1点目でございますけれども、事務局が設定した数値の取得方法とか算出方法が妥当かということが第1点目でございます。事務局では、2つの方向性といいますか、方針で取得方法や算出方法を設定いたしました。

まず第1点目ですが、なるべく手間をかけずに継続的に数値を取得できる方法であること。例えば、事業概要等で既に公表された数値をまず用いる。それから、図書館システムにより機械的に取れる数値があれば、それを用いるなどで手間をかけずに数値を取ることでございます。それから第2点目といたしまして、今言ったような方法では取得できない数値につきましては、類似の数値による「みなし」ですとか、数値の積み上げによる「概算」を用いるということで検討しました。この2つの方針で数値取得の労力をできるだけ軽減することを心がけました。

それから、次の2点目の観点でございますけれども、取得した数値は確かに指標の意図を表すものになっているかということでございます。

3点目については、どうしても数値取得ができない指標があるかどうか。

4点目は、指標として成立しないものを除くことができるか、指標を精査できるかということで、この4点を作業部会で協議をしていただきました。

資料8の表の見方でございますけれども、資料8をご覧くださいませでしょうか。上の方に指標名、それから説明、算出方法というふうに順に書いてありますが、この3つについては、前回、第3回の定例会でお配りした資料と同じものでございます。

その右側に算出法の詳細として、算出方法の具体的な記述とか数値を取得する頻度、それから、評価のスパン、その右に平成17年度、18年度の数値を可能な限り入れ込みました。さかのぼって数値を取ることができなかったものについては不明というふうに表記をしてあります。また、本来さかのぼって数値を取れないものでありましたけれども、図書館システムで機械的に強いて取った数値については、黄色の網かけで参考数値として載せてございます。各年度の数値それぞれには、点線で仕切って時間数を入れてあります。これはその数値を取得するにかかった時間でございます。

作業部会では協議の結果、数値の取得等につきましては、ほぼ妥当ということでご了承

いただいたところでございます。11の事業項目ごとの作業部会での論点につきましては、作業部会長の糸賀委員にご説明をお願いできればというふうに思っております。よろしくお願いたします。

【議長】 それでは、副議長、よろしく願いたします。

【副議長】 作業部会の部会長を仰せつかりまして、ほかに3人の委員の方とともに作業部会で作業を進めてまいりました。今、企画経営課長から資料8について概略説明をいただいたのですが、改めて私からそれぞれの事業と指標の関係、あるいはどういうふうに評価を見ていくのかについてご説明申し上げたいと思います。

資料8、A3サイズのを順次見ていっていただきたいのですが、初めにどういうふうになっているか。これはこれまでのこの協議会で私からも説明しましたし、事務局からも説明したのですが、「未来を拓く力」とする都立図書館の使命、ミッション、今日改めてこれを資料10として1枚にまとめていただきました。資料8は、実はこの資料10の右ページ、「都立図書館改革の具体的方策」といたしまして から までありますが、この から に即して評価をしていくというのがまず基本的な考え方なんです。

都立図書館そのものとして、入館者とか来館者がどれぐらいなのかとか、この図書館は実は貸出はしておりませんので、普通の図書館ですと貸出冊数がどう変化したとかということになるのですが、いわゆる調査研究図書館ですので、貸出をしておりません。したがって、例えば問い合わせ、レファレンスの件数が年間でどう変化しているとか、あるいは主題別に館内での閲覧の冊数がどうなっているのかというふうなマクロの把握ということもできるのですが、今回はこの「具体的方策」に即して評価をしていく。この「具体的方策」 から まで資料10の中にありますが、これもまだやや抽象的ではあります。それをもう少し具体的なレベルに落としたのが、このそれぞれのところのさらに右側に楕円で、一番上から、「タイムリーな企画展等の実施」、「インターネットの活用」、「蔵書の充実」と楕円で書かれております。一番下は「協力支援サービス」。この8項目についてもう少し具体的に指標を設定し、それぞれの項目について対応する数値目標あるいは数値による指標、それをまとめたものが資料8ということになります。

したがって、資料8を順番に見ていただきますと、資料10の一番右側の楕円に対応する項目が順次出てくると、こういうふうになっております。ところが、楕円は8つあるのですが、この資料8を見ていただくと、最後、事業 までであると思います。8と11で数が合わないのは、実はこの楕円の中で3つの項目については、その事業がさらに2つ

に細かく展開しているからなんですね。「インターネットの活用」という上から2番目にあるところも2つにまた分かれておりまして、「ワンストップサービスの導入」と、「重点的情報サービスの推進」、この3つがさらに2つに分かれて展開しているために、全体で11になっている、こういうふうにまず頭の中に入れていただきたいと思います。

資料8に入りますが、これがまた表がいっぱいありまして、この中の升目にいろんな文字やら数字やら、さらにその升目にいろんな色がついております。これについての説明も今、企画経営課長がなさったのですが、この協議会は3カ月ぶりぐらいですか、大体委員の方々はこれがそれぞれどういうことを意味しているのかはもうほとんどお忘れかもしれませんが、それぞれ色によっても意味合いを分けていると、こういうことになっています。

概略としては、この資料8のそれぞれのページで、大きく四角が上と下に2つに分かれております。この上の部分がマクロでして、これは通常の業務統計でも把握できるような実態、これに基づいて平成17年と平成18年、今年平成19年度がもうそろそろ終わろうかというところですので、昨年度と一昨年度です。これらの指標をこの考え方で取ってみて、平成17年と平成18年の実績を見ているわけです。今年、平成20年の多分6月から7月ぐらいになれば、今度は平成19年度の実績が出てくる。そうすると、3年間でその推移を見ることができる。つまり、先ほどの具体的な方策として都立図書館の使命を考えたときに、その使命に即してどれだけこの3年間に向上したのか、あるいは停滞しているのか、場合によっては数値が下がっているのかということがこれで把握できるだろう。考え方といいますか、基本的なフレームワークはそういうふうになっております。

それでは、順番に資料8の事業、これは「タイムリーな企画展等の実施」ということになっています。インプットとアウトプットとアウトカム、これについても説明し出すと長くなるので、簡単にとどめておきますが、インプットは、要するにどれだけの労力、どれだけのコストがかかったかであります。これを開催回数で見るという、つまりどれだけの手間暇をかけたかということになります。アウトプットとしては、その結果、どういう出力、どれだけのサービスの実績があったか。これは展示イベント等の来場者数というものを指標として選んでおります。どういう指標にするかについて、我々作業部会で各委員がアイディアなり意見を出し合って、こういう形に落ちついたということになります。

これは何色というんですが、山吹色というのか、黄土色というのか、黄色っぽい色がついていますが、これは2館以上の、ほかの県立図書館でありますとか、相当するような日本の公共図書館と比較ができるだろう。しかしながら、都立図書館として独自の使命を掲

げ、独自の事業を展開している以上、単純に、例えばこれは埼玉県立図書館と比較できる
とか、大阪府立の図書館と比較できるかということ、そもいかない。そこが実は非営利の
教育機関で、どこにでも類似の施設があるとは限らない県立図書館あるいは都立図書館の
評価の難しいところでもありますが、類似で比較可能であれば、そこについては色をつけ
て区別をしたということになります。

インプット、アウトプットとまいりましたが、3番目にアウトカムと。これが多くの行
政評価において求められる指標なわけでありますが、どれだけ設置自治体、東京都なら東
京都に貢献できたのか。社会に対してこういう事業を展開した結果、どういう成果が得ら
れたのがアウトカムということになります。これは言うのは簡単ですが、実際にこれを
どう把握するかはなかなか難しいということになります。

ここではいろいろ議論の末、来場者による都立図書館の認知度というものがどれだけ向
上したかでこのアウトカムを見ようとしたわけでありまして。これに対応する数値を事務局
といますか、都立図書館の職員の方々に採取していただくことをお願いをしまして、今
日その数値が具体的にこの表の中の右端に出てきているということになります。

ここで見ますと、イベントの開催数そのものは、平成17年と平成18年とを比べると、
7回から14回に増えている。あるいはそのイベントの来場者数というものも平成17年
度が3,101人から平成18年度は5,430人ということで、倍とは言わないまでも大
きく増えている。これは当然開催回数を増やしていますので、来場者数が増えるのも当然
と言えば当然かもしれません。

これをどういうふうに評価をしていくのか。例えばこれをインプットに対するアウトプ
ットの比で見ることも私はできるだろうと思います。つまり、単純に7回やって3,101
人と14回、倍やって5,340人では、1回当たりの動員数といますか、来場者数は必
ずしも増えてはいないというふうに見ることもできます。こういうふうなものを手がかり
に平成20年度以降の都立図書館としての使命を改めて考え直したり経営方針を見直して
いくという、そういう手がかりにすることができればいいのではないかと思います。

委員の皆さんは既におわかりだと思いますが、この場合、1回当たり何人ぐらい集まれ
ば妥当なのかということも議論するのは、これはなかなか難しゅうございます。単純に言
って、来場者数が多いほどいいということにはなりますが、それぞれのイベント
の性格や開催時期にもよって、当然集客、動員できる人数には変化がありますので、その
辺、一つの目安として、マクロにはこういった指標からこの「タイムリーな企画展の実施」

について把握できるだろうと。

下の方を見ますと、ミクロにこれをもう少し細かく展開したものが、やはり出てまいります。これについては逐一説明をしている時間ありませんので、おおよそこういう見方だけ私が説明して、あとはそれぞれの委員の方々に見ていただいた上でご意見なりご質問なりを後で出していただければいいのだろうと思います。

この「タイムリーな企画展等の実施」のところでは、下のミクロの評価のアウトプットのところに、何やら目隠しのような線が引いてありまして、実は来場者のイベント関連書籍利用数というものを指標として設定したわけではありますが、これについては、実際にはこの数値の測定にはかなりの手間がかかるといいますが、人手が要るということで、今回はやや現実的ではないということで、これは採用しない。数値の採取に当たってかなりの労力がかかることが判明したために今回は見直した、こういう意味であります。

その数値の取得に手間暇がかかる、労力がかかるということを具体的に示すものとして、平成17年度や平成18年度の数値の中を縦に2つに割りまして、一点鎖線で升目の中を2つに分けて右側に1時間とか書いてあるのは、これはこのデータを採取するのに要した時間ということであります。これがむやみやたらとかかるものは、そもそも評価自体に手間暇がかかり過ぎて、評価そのものの作業がコストパフォーマンスに合わないということにもなるだろうと。1時間とか数時間の労力でデータがわかるものであれば、それを使って評価するのも意味があるだろう、ということでもあります。

以下同じようにこれを順次見ていただければいいのですが、次の事業、これは「インターネットの活用」の1番目でして、「インターネットによる情報の発信」ということになります。多分委員の皆さんにとって、概要をつかむにはやはり上のマクロの方ですね。上下2段に分かれておりますが、上段のマクロで見ていただくと、例えばアウトプット、ホームページアクセス件数、どれぐらい図書館に来ないで都立図書館のホームページにアクセスしているのかという数字になります。これの平成17年と平成18年を見ていただきますと、これは121万と100万のオーダーなんですね。平成17年度は121万3,000件のアクセスに対して、平成18年度は3月末時点で127万件ということで、若干アクセスが増えた、こういうふうに見ることができるというわけでもあります。

それに対するアウトカムとして、満足度というものをここでは設定いたしました。来館者平均では3.47から3.66、実際に図書館に来た方に対してはアンケート調査でわかっているのですが、ウェブの調査、いわゆる非来館で図書館のホームページにアクセスし

た場合の満足度については平成18年度についてはまだ調査していないということになります。

それから、下の方でインプットの蔵書検索データベースレコード数、インプットの指標の1番、ミクロの評価の場合に、どれくらいWebOPACで検索対象となったレコード数があるのか。実際のアクセスした件数もさることながら、どれくらいのデータが入っているのかというのを見たのがこの黄色い色がついているものであります。平成17年度には261万件余りの書誌レコード数だったのに対して、平成18年度はこれが270万件近い書誌レコード数になって、これは蔵書が増えていますから、ある意味では当然なのでありますが、このくらい増えている。上のアクセス件数と数字を見比べていただくと、大体この図書館の蔵書の規模に対してどれくらいのアクセスがあるのか、こういうふうなことであれば、私は場合によってはほかの県立図書館、つまり書誌レコードをそれぞれ大阪でも愛知県立図書館でも神奈川県立図書館でも持っているわけですが、そのアクセス数を見ることによって、都立図書館に対する蔵書検索のときのよりどころとなる度合いといったものも知ることができるとも思われます。これは当然書誌データレコードが少ない図書館、市町村の図書館であれば、これほどのアクセスは多分ないはずです。都立図書館はこれだけの規模の書誌を持っている。一般的に言えば、多くの蔵書について検索することができるということでアクセス数も多いんだろうと思います。

続けて、その次、事業の、これは同じインターネットの活用の中でも「オンラインデータベースの活用」あるいは「インターネットパソコンの利用」ということで、都立図書館では単に非来館でアクセスできるだけでなく、館内では各種のデータベースが使えるようになっております。これについても一番よくわかるのは、アウトカム指標の1番、利用目的来館者数、こういったオンラインデータベースやインターネットの利用を目的に図書館にやってきた人がどれくらいいるのかということでもあります。

これを見ていただきますと、中央、日比谷、多摩の3館の具体的な来館者数がこの中には示されております。どの図書館を見ましても、平成17年と平成18年を比べると、この目的で図書館にいらした方が増えているということがわかります。

実際にどの程度文献をヒットさせて役に立つ文献の書誌事項を入手したのかは、実はこのアウトカム指標の2番目、プリントアウトの件数であります。このプリントアウトの件数につきましては、紫色の格子の網がかかっておりまして、これは欄外、下の脚注を見てくださいと、数値取得に何らかの調査が必要ということで、今回は不明ということ

になっております。この辺も図書館の利用実態を探る上で、基本的な指標になると思いますので、今後はこういうものがもう少し迅速に入手できるようにしていただいた方がよろしいかと思えます。それなりにコストのかかる契約に基づくオンラインデータベースの活用ですから、これだけの利用実績があるのだということを示す意味でも、こういった基本的な実績については把握する必要があるだろうと思えます。

ちなみに、この指標はマクロとミクロの識別、切り分けが必ずしも容易ではないということもありまして、上のマクロの指標のみを掲げております。

次に、事業、これは「蔵書の充実」、調査研究に役立つ資料の収集ということになります。

これにつきましては、やはり資料がたくさん購入できて、都立図書館の蔵書に加えることができればよいというふうに考えますが、資料購入費あるいは都立図書館として収集すべき資料のうちどれだけが収集できているのかの比率、ここではその両方をマクロな指標といたしまして、ほかにミクロな指標として重点的な情報サービス分野での資料購入費だとか、来館者の資料閲覧時間、どれぐらいこの図書館にやってきて、実際に都立図書館の資料を読んでいるのか、こういった延べの時間です。私はこういうものについては図書館として基本的な数値だから定期的に把握するよう努めた方がよろしいかと思えます。

ただ、その方法が必ずしもルーチンワークの中で定着していない、都立図書館の業務の一環として定着していないこともあって、今回ここは下の方はほとんど不明になっております。

また、一部インプットの指標の中には、先ほどと同じように労力がかなりかかるということで、指標としては今回見送りというふうなものも挙がっております。この辺は、今後、図書館の経営サイクルの中でこういう評価を定着させるのであれば、こういう基本的な数値がルーチンワークの中でも把握できるような試み、努力というのは求められるということを示しているとも言えると思えます。

とりあえず最後まで全部説明してから、皆さんからご意見なり質問をもらいますね。

【議長】 はい、お願いします。

【副議長】 事業、これは「ワンストップサービスの導入」というところを2つに分けたものの1番です。「レファレンスサービスの充実」をこの場合の事業名として挙げております。レファレンスサービスがこういう調査研究の図書館にとっての基本であるということは委員の皆さんもおわかりだと思いますが、これをどう評価するかということであり

ます。

上のマクロな指標ではインプットとして、レファレンスの対応所要時間。どれくらい職員が時間を割いてこの業務に当たっているかということであり、これを見ていただきますと、中央と日比谷と多摩の3館の数字が、平成17年、平成18年について上がっております。中央では若干職員の総時間数が減っておりますが、日比谷や多摩では増えています。ただし、この指標につきまして、私もちょっと意外だったのですが、この指標を算出するのに手間がかなりかかるという現場の職員の方のご意見でした。つまり、中央図書館で5時間あるいは4時間かかった。多摩図書館で3時間。この数値を調べるだけでこれだけの時間がかかったということなんですね。これは考え方によっては、こんなに手間暇かけてデータを採取して、それがどれだけ経営の改善につながるのかといった観点から、ここまで丹念にやる必要があるのかどうかというような考え方はできるだろうと思います。でも、もう少し概数でいいから、時間をかけずに把握するというふうなことも考えていいのかもしれない。

それから、アウトプットとしてはレファレンスの件数ですね。どれだけの時間をかけたかがインプットでありまして、それに対してどれだけのサービスが実践できたか、実績として残せたかということがこのレファレンス件数。これにつきましては、数値を見ていただくとわかるとおり、中央図書館で横ばい、日比谷や多摩ではむしろ若干減っているということになります。これについては、逆にEメールによるレファレンスでありますとか、ほかのアクセス方法によってレファレンスをしたのか、場合によっては、WebOPACが充実したために、単なる所蔵の確認であれば、利用者は何も職員に尋ねなくても、自らその所蔵について調べることができる。そのためにこうした件数も減ったというふうにも考えられます。この辺は少しその要因なり内訳を分析してみる必要があるだろうと思います。

ミクロな指標としては、結局、ここでアウトプットとしてその回答にどれだけの時間を要したのかということが平均で出されております。これもこの数値を出すのに、1件1件の処理について確認をして、どれだけの時間を要しているのかを見ていかなければいけないので、この数値そのものの算出にかなりの時間がかかるということを下の表は示しています。中央図書館の場合で12時間要したということになります。

次に事業、これはワンストップサービスの2番目、「利用しやすい蔵書配置」であります。

ここではマクロな指標として開架冊数及び開架率で、あとは館内での利用実績、それから先ほども申し上げた館内での資料の利用時間というものを設定しましたが、いずれも調査の方法がまだ不確定ということもありまして、数値としては不明。とりわけ平成17年、平成18年はもう既に過去のことですから、今さら館内の利用冊数をそのときに測定していなければ、今からはもはや測定不可能ということになります。こういうものも平成19年度あるいは平成20年度以降、ある程度定着させていって、こういう数字を把握していくことが必要だろうと私は思います。

実は先ほど企画経営課長から説明がありましたが、この5月から館内はレイアウトを変更するために、部分的に業務を休む。閉館ではなくて改修工事をやる。これも便利な図書館となるように閲覧室と書庫の改修工事を行うわけですので、これは実はテレビ番組にもあるビフォー・アフターですね。改修工事をやる前と後でどういうふうに館内での利用実態が変わったのかというのを私は把握するべきだろうと思いますね。これは5月1日から改修工事が始まるというので、本当は4月にでも館内での利用実態を調べておいて、改修工事をやって、1年たったときの4月にどういうふうにそれが変わって、ここで言う本当に利用しやすい蔵書配置になったのかどうかというのは見るべきだろうと思います。本当にビフォー・アフターで、アフターになったらこれだけ改善されたのだということを示す必要はあるのだろうと思います。これはちょっと作業部会の部会長を超えた発言で申しわけないですが、一委員としては本当にそう思います。

その次、事業、これは「子どもの読書活動の推進と学校教育活動への支援」ということで、都立図書館が都内の区市町村立図書館と連携しつつ、子どもの読書活動あるいは学校教育での調べ学習の支援がどれだけできているかということでありまして、同じようにインプット、アウトプット、アウトカムと並べまして、特にアウトカムといたしましては、児童青少年資料の協力貸出、つまり、都内の区市町村立図書館に協力貸出した冊数を掲げております。これを平成17年と平成18年で見ていただきますと、9,711から1万248と若干の増加ではありますが、増えているということになります。これは本来、ミクロに調べた場合のアウトカムというのが重要だろうと思います。本当は、これは前の協議会でも申し上げたかもしれませんが、子どもたちがそれでどれだけ学校の勉強が好きになったとか、あるいは学校の勉強がおもしろくなったとか、自分でいろいろと調べ学習をやるような時間が以前よりも増えたとかということを見たいわけですが、それはなかなか把握するのが難しゅうございます。そこで、ここでは都内全体の児童生徒の図書館利用率

ということで間接的に見ようとしています。

この事業の一番下がその指標ということになります。この数値を把握するためには、都内の各図書館での児童生徒の登録人数といったものも調べなければいけませんので、改めて調査が必要になります。平成17年、平成18年、ちょっとこれはどうやって出したのかわかりませんが、登録率や貸出冊数の数字が出ておりまして、いずれも平成17年に比べて平成18年は多少数字が伸びている。もちろんこれは都立図書館だけの貢献なのかどうかはちょっと判断しかねるところではありますが、都立図書館としての努力も多少なりともこの数値の上昇に反映しているのだらうと思います。

引き続いて、次の事業に移らせていただきます。事業は「重点的情報サービスの推進」のうちの1つです。ここも2つに分かれておりまして、1つが「都市・東京に関するサービス」であります。

いわゆる東京資料についての収集冊数でありますとかレファレンス、そして来館者数といったものをマクロな指標として挙げました。それをもう少し細かく分けたものが下の指標であります。ここではミクロな指標の中で、特に東京資料の灰色文献の比率といったところに注目していただきたいと思います。これは東京資料の中でもいわゆるグレーリテラチャー、灰色文献と呼ばれているように通常の出版流通ルートに乗らない、こういうものを提供していくのが実は公的な施設の重要な使命であらう。とりわけ東京都が設置した公共図書館としての都立図書館が、大手の書店だとか民間の書籍を扱っているような業者では扱えないようなもの、市場では扱えないようなものを扱うところに意味があるということで、灰色文献の定義を、例えばISBNがついてないものとかというふうな考え方でやりまして、その比率といったものを把握することが指標として考えられるのではないかというのが作業部会の意見でした。それに基づいて数字を出していただいたところ、80%程度というふうな数字が出てまいりました。これは多分東京資料であるうちの、いわゆる灰色文献の割合といったものを示したものだらうと思います。こういうふうなものの数値が高まっていくということが、やはり公的機関としての役割をアピールする上では意味があるのではないかというふうに考えます。

その次、事業ですが、これは今申し上げた「重点的情報サービスの推進」のうちのもう一つ、「都民及び企業等の活動の支援」であります。

ビジネス支援ということを各地の図書館が言い始めたということは、委員の皆さんもご存知だらうと思います。東京はご存知のように多くの企業が集積している土地でもありま

す。もちろん大企業と呼ばれているところはそれなりに情報の蓄積や資料の提供体制も整っているのですが、東京都はご存知のように中小企業、零細企業も多い。そういうところでは必ずしもこういう図書室が整備されておられません。そういったところに対して都立図書館が資料を提供し、そういうところの企業活動を活性化していく、これがひいては東京都というコミュニティの活性化にもつながっていくという意味で、こういう企業の支援ということにも注目が集まっております。

ここでは、具体的な重点サービス領域として、上のマクロな指標のインプットの説明にも挙がっておりますが、健康・医療でありますとか法律、児童・青少年、経済活動が先にありましたか、これがいわゆる産業支援、ビジネス支援に当たるわけですが、健康・医療や法律の重点情報サービスコーナーにある資料数だけをここでは抜き出して掲げております。点数としてはまだ数百点程度でありまして、児童・青少年や都市・東京に比べると、ビジネス、法律、医療という部分はまだまだ遅れてはおりますけれども、そういったものについての収集状況も年を追うごとに増やしていくという意味では基本的な指標になるのだろうと思います。

これに要するコストあるいはこのサービス関連のセミナーを都立図書館では開催しております。そういうものへの参加人数を下のミクロで見えております。これにつきましても、平成17年、平成18年、さらに平成19年度あたりでも都立図書館では大分力を入れてきたように聞いておりますので、具体的にそれがこういった数値であらわれてくるのだろうと思います。この辺も都立図書館のセールスポイントでありますので、こういった指標で評価をしていくことが必要であろうというふうに考えます。

次は事業、「資料保存と収蔵対策」ということになります。都立図書館は規模も大きく、首都東京の図書館であるだけに十分な資料の保存がなされなければいけないし、そのためのコストといったものもそれ相当にかかってくることになります。ここではミクロとマクロの仕切り分けが難しいという判断からマクロの指標だけです。つまり、具体的なサービスにかかる部分は、これまでの事業で触れられます。資料保存と収蔵ということですので、これはどちらかという、どれだけバックヤードとしての書庫が確保できているのかということになります。インプットとアウトプット、つまり、どれだけの時間をこの業務に充てているのかと、その結果どれだけの資料の収蔵ができていたのかといったことを示しております。

これは平成17年と平成18年でそれほど数字は変わっていないというふうになってい

ます。この辺についても改めてどういうふうな指標にするのかについては委員の方からご意見をちょうだいしてもよろしいのかもしれませんが。

最後、事業 が「協力支援サービス」ということになります。いわゆる第二線図書館としての都立図書館の役割を評価しようというのがこの項目であります。協力支援にかかるコストあるいは実際に協力支援できた事業の利用件数、そしてそれに対する満足度といったものでインプット、アウトプット、アウトカムを見ていこうというふうにしております。

下の方のミクロな部分に関しましては、未実施というところばかりで、これは今後の大きな課題だろうと思います。直接来館する方のみならず、都内の各区市町村立の図書館を通じて都立図書館の能力、ポテンシャルというものを発揮していくのがこの項目に当たります。これについては直接都立図書館で把握しにくい部分もありますので、指標の開発、そしてデータの採取を含めて、まだまだ今後、評価のやり方についても見直していく余地のある部分ということになります。

以上、概略ですけれども、資料10の都立図書館の使命並びにその「具体的方策」に基づく指標の見方と、それからその採取の考え方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。

これからご審議をいただくわけですが、その前に、今、作業部会長からこの指標をまとめた考え方、問題点を含めてご説明がありました。事務局では、協議をする際にどの点を中心に議論していただきたいのか、そういうご意見があればちょっとお聞かせいただきたいと思います。

【企画経営課長】 今、作業部会長からご説明がありましたけれども、平成17年度、平成18年度において不明な数値につきましては、平成19年度の分を取得中でございます。それから、数値の取得に別の方法のご提案があったものにつきましては、19年度の数値取得で試行していきたいと思っております。また、数値の取得を毎日の業務の中に組み込んでルーチン化した方がいいというご指摘をいただきましたので、質問記録票の書式に記入欄を設けるなどの取り組みを行っているところでございます。

どんな点をという前に、ちょっと私の感想を含めて述べたいと思いますけれども、今回実際に数値を取ってみまして、例えばインプットを計測することによってコスト意識を醸成するとか、アウトカムを計測することで事業の到達の目標を日ごろから意識するといった、こういった職員の意識改革が非常に大切だなというのを改めて感じました。私どもの目指す改革は、職員の仕事に取り組む際の姿勢に深く係わってくるものだと思っております。

す。数値の取得という一時的な作業にとどまらず、職員それぞれがこれはインプットであるとか、アウトプットとしたらどうか、アウトカムとしてはこんな効果を予測する、といった認識を持って事業に取り組むことが改革に不可欠であるというふうに思っております。今後ルーチンで数値を取ることで、自分の仕事について日常的にコストや成果の面を意識した説明ができるといった効果も期待したいと考えております。

そういった面からも、今回第4回定例会議につきまして、平成17年、平成18年の数値を入れた指標を改めてご覧いただきまして、この内容について意見をいただきたいと思っております。

前回の定例会では、できるところから、また数値の取れるところから取っていくということをご了承いただきました。事務局としては、実際に平成17年、平成18年の数値を取ってみて、次の3点を当面の方向といたしますか、方針としていきたいと思っておりますので、その辺のところのご意見をいただければというふうに思っています。

まず第1点目でございます。マクロの指標については数値をできるだけ継続に取っていく。2点目は、特にインプットについてはコストを考えるとという観点からできるだけ取っていく。3番目として、ミクロの指標については調査が必要であるなど、数値の取得にかなり時間がかかるので、ある程度絞って取ってきたい。

例えば、資料8の事業を見ていただけますでしょうか。ミクロのアウトプット指標2というところで協力レファレンスの回答件数というのがありますけれども、この平成19年度の数値を取ってみたところ、平成17、平成18年度のところにまるで吹き出しみたいに書いていますけれども、実は分類とか、その他の調査で23時間という非常に時間がかかっております。これについてはNDCの分類といたしますか、先生方をご存知だと思っておりますけれども、日本十進分類法というのがございまして、それぞれ0を総記とか、文学は9とか、10に分けた分類を行ってございまして、協力レファレンスの回答をさかのぼって全部分類していきますので相当時間がかかっているということでございます。

そのようなことから、マクロは基本的にできるだけ取得するとして、ミクロについては数値取得に労力がかかっても都立図書館としてはきちんと評価すべきであるということで指標は取らなければいけない、また、これだけは優先的に取った方がいいのではないかと、いう指標などがありましたら、いろんな角度からご指摘いただければというふうに思っておりますので、ご意見をよろしく願いたいと思います。

【議長】 たいま資料8の事業別指標案、これは平成17年度、平成18年度の数値

が入っているものにつきまして、作業部会長と事務局から説明がございました。ただいまの説明についてご質問がありましたら、どうぞ発言をお願いしたいと思います。資料についてのご質問はございますか。意見はございませんか。

それでは、それぞれの指標につきましてご意見をいただきたいと思います。この点についてはもう少し何とかならないかとか、あるいはこれについては必要ではないか、逆に必要ではないかとか、そういうご意見がありましたら、どうぞお願いしたいと思います。前回ご意見をいただいた72の指標のうち、今回11事業、70の指標について載せているわけですが、この中のそれぞれについてご意見があればお願いしたいと思います。いきなりの資料なので、ちょっと難しいかとは思いますが。

大体ざっと目を通していただけましたか。それでは、何かご意見はございますか。

【委員】 数値取得頻度という欄に「四半期(月単位)」というのが何力所かあるのですけれども、これは月単位もやりたいのか、月単位もやるのか、どういう意味なんですか。あちこちにあるんですけれども。

【議長】 「四半期(月単位)」という表現について、取得頻度はどういう考え方になっているか事務局でわかりますか。

【企画経営課長】 例えば事業のところですね。

【委員】 はい。

【企画経営課長】 これについては、数値の取得については月単位でやっていきまして、その報告につきましては四半期で報告していきたいという意味でございます。

【副議長】 これは多分そんなに深く考えてここに四半期とか月単位と書いているわけではないのですが、例えば今の事業で、「オンラインデータベースの活用」ですね。これのアウトカムで、利用目的来館者数、これは例えば四半期(月単位)となっていますが、これはそうしたら毎月利用目的別に来館者数をカウントしていかなくちゃいけないのですが、それはできるんですか。私は多分なかなか難しいんじゃないかと思います。調査の頻度として毎月やるんでしたら、それはあまり現実的ではないのではないかと。だから、四半期に一遍調査をするのであれば四半期ごと、それで1年間の数字をどういうふうに推測するのかというふうなやり方を考えなくちゃいけないわけですね。一番いいのは毎日数えていけばいいわけなんですけど、毎日できるのか、あるいは毎月できるのかというところですね。それに基づいて、あとは年間の数字を推測するなり、時期を決めた上で毎年この日にやるとか決めて、その日の変化を見るというやり方もできますが、その辺は

多分まだ詳細に考えてないと思います。ですから、平成17年と平成18年の数字があるので、これなんかはどういうふうに出したんですかね。例えば平成17年度中央図書館7,635という数字があるのですが。

【企画経営課長】 平成17年と平成18年については、毎月の統計がありますので…
…。

【副議長】 毎月？

【企画経営課長】 ええ、毎日取っているものを月で寄せているということです。

【副議長】 そうすると、毎日一人一人の来館者に、あなたは今日都立図書館にどうい
う目的で来たかを聞いているんですか。

【企画経営課長】 そういうものではないです。

【副議長】 ないですね。そうすると……。

【企画経営課長】 担当から説明させていただきます。

【企画経営担当係長】 今のオンラインデータベース総利用時間につきましては、これはオンラインデータベースの利用簿というものを毎日記録しております。その利用簿から人数が把握できて、毎日の統計が取れます。それを寄せて月ごとの統計ができると。一応情報提供部署からは月単位でまとめてもらって、それを評価の部署といいますか、そちらの方には四半期単位で出してほしいというのが、このような書き方になったものです。

【副議長】 わかりました。実際のデータは毎日取っているけれども、その担当部署では月単位で報告が上がって、評価の場合にはそれを四半期ごとにまとめて評価の材料として使うということなんですね。

【企画経営担当係長】 はい。もう一つちょっと補足させていただきますと、利用目的来館者数はいらした方それぞれにお尋ねしているのではなくて、これは実は「みなし」の数字ということになります。オンラインデータベースをお使いになった方は、一方では図書館資料の利用だけではなくて、オンラインデータベースを使いたいという意思をお持ちだろうと、そういうふうなことでみなしの数字とさせていただきました。

【副議長】 じゃ、それ以外の指標についてのさっきの取得頻度ですね。四半期とか月単位というのも、指標によって全部四半期だとか月単位の意味が変わるのですか。少なくとも四半期と年1回というものの区別は何で区別しているのかぐらいは説明していただいた方がいいと思います。特にさきほど委員から言われましたが、確かに四半期ごとに何か出す意味がこの場合あるんですかね。

【企画経営担当係長】 忘れていただきたくないという、そういう意味でございます。

【副議長】 年に1回だと忘れてしまうから。

【企画経営担当係長】 年1回というものにつきましては、大体それは調査ですとか、ある一定のサンプル期間を設けて、その期間に取るといったようなものが年1回、それから1年を通じて数値を取得して、最終的に年度単位で出してほしいというのが年度といったようなことにしてございます。

【議長】 そうすると、この月単位で取るというものは、毎日のデータを月ごとに担当セクションではまとめておいて、それを収集するときには、年1回なり四半期ごとに集めると、こういう理解でよろしいのですね。

【企画経営担当係長】 はい。

【議長】 よろしゅうございますか。

【委員】 はい、わかりました。

【委員】 何カ月ぶりかでいっぱい説明を一気に受けて、実は頭を追いつかせるのが精いっぱいの状態なので、変な質問をしてしまうかもしれないのですけれども、これは例えば1ページ目の「タイムリーな企画展等の実施」というページで言うと、このインプットとアウトプットの数値が出ていて、アウトカムの数値が出て初めて評価として成り立つわけですね。それでこの3つがセットでできていくとして、それが全部に一貫してできていかなきゃいけないんですよという確認と、あと、1ページ目で言うと、例えば平成17年度は50%の認知度なんていうのが出て、平成18年度で60%の認知度と上がっていくと、それなりに何か達成感があるとは思うのですけれども、例えばこれが評価指標として定着していったら、いつまでも右肩上がりということはないと思うのですが。1つは、評価指標としてこれで大丈夫かという検討もあると思いますけれども、それが定着していったときに、結局、人は右肩上がりでない、うまくいっているという認識をしにくいので、このケースであれば、50%の認知数を得られれば、まあ上等じゃないかとか、そういう何らかの満足度の評価というか、そういうものが必要なかしらということをちょっと思ったんです。

回りくどい言い方で通じるかどうかわかりませんが、1つは、ちゃんとこの3つがセットになって、経年で出ていくということ、なかなか大変なことだと思うのですけれども、まあそういうことですよということと、あと、経年で出ていったときに、それをどう評価するのかと言えばいいのですかね。満足度なり認知度なりが増えていくことを目

的というか、達成とするのか、どうなのでしょう。

【議長】 評価数あるいは評価指数そのものの上限がある程度あるのではないかとご意見だろうと思いますね。

【委員】 なかなかこういうことで劇的にすべてが大満足、どんどん認知度が増えていくなんていうことは……。

【議長】 パーセントで言えば100%が上限なのでしょうけれども、その中でも一定の上限があるのだろうと、こういうご意見かと思います。

【委員】 もしかすると、それは今お話しする話ではないのかもしれないので、後にしましょうということでしたら、それでも結構です。

【企画経営課長】 今、委員から3点セットかどうかというおたずねですけれども、作業部会でもう一度確認しなくてはいけないと思うのですけれども、すぐ3つがセットかという点では、今のところ、そういう考えではないというところでございます。

それから、評価は右肩上がりかというところですが、それは次の資料9の評価シートにも係わってくると思うのですが、その辺のところでもう一度ご意見をいただければというふうに思っております。

【副議長】 補足ですが、今の委員のご指摘に対して、作業部会でやった立場からちょっとご説明しますが、これは結局、経営評価としてやっていますので、経営判断、図書館経営上の意思決定に使えればいいだろうと。つまり、重点目標をこう掲げたんだけど、それぞれがどう進展しているのか。例えばこの中で、今、委員が言われるように数値が上がっていて、結構うまくいっているなという事業もあれば、これはあまり進展していないというのもあります。そうしたら、経営判断として、うまくいっていないところにもっと力を入れるのか、そうじゃなくて、うまくいっているところをもっと伸ばそうと考えるのかは、これはもう図書館の経営者が考えればいい話だと思うんです。ある程度数値がいったときに、確かにもうこの辺がいい線だな、これ以上どんどん数値が上がる、右肩上がりでいくということは、そう現実にあり得ないとなったときには、今度はさっきの都立図書館の使命、これそのものを今度は見直すことになると思います。これはある程度達成できたから、もっと違う目標を掲げていくべきだというふうに、今度はまた違う事業を掲げて、また違う評価指標でやっていく、そういうふうな経営サイクルにこれが使われればいいのであって、この指標ですと今後5年、10年全く同じでいくということは、私はあり得ないと思います。その数値の状況によってまたそこに重点的に力を入れたり、場合によ

ては、それはある程度の水準に到達したから、もっと違うところに力を入れていこうというふうな判断に使えるんだらうと思います。

【委員】 経営指標というのはそういうことなんですね。

【副議長】 だと思います。これがすべて100に近づくのを目指すというわけではないだらうと思います。

【委員】 わかりました。

【議長】 ほかの委員さん、どうでしょうか。何かご意見はございますか。

【委員】 私も前回お休みさせていただいたものですから、全体のものがもしかして見えないで申し上げるかもしれません。申しわけございません。非常に細かくきちんと評価をしていくための数値を出していくというのは大変いいかと思うのですが、この中で原因と結果、成果、それはインプットとアウトカムですが、必ずしもそこで回数と認知度とつながるかどうとか、その辺のところもう少し分析が必要なのかなと思うのです。まずは当面と申しますか、こういう数字を出してみても、本当に結果につながったものが何なのかというのを見直すということも次回は必要ではないかと思うんです。1回目はまずこれでやってみて、例えばイベント回数だけで認知度が必ずしも上がるとは思いませんし、その企画内容、非常に数値で追いかけていくものをどういうふうにとらえるかというのも、多分作業部会では随分検討なさったことと思うんですが、それをどの時点でどういうふうに入れていくかというところが課題かなというふうにちょっと感じました。

【議長】 どうもありがとうございます。

【副議長】 今のお答えは、事務局、ないのですか。

【企画経営課長】 今のご意見、ごもっともだなというふうに承りました。

【副議長】 今、委員が言われるように、どうしてこういう結果になったかの要因分析みたいなものは、この指標だけを見て何であるかはわかりませんね。ですから、実際に実務に係わった人間が、この数値の裏側にあるものは何か、十分意見を出し合って、この数値がこういうふうにならぬ、あるいは高くなったのはこういう要因だらうと。そこから今後どこに重点的に力を入れていったらいいか、予算の配分についても見直すというふうな判断材料にこれが使えればいいというふうに考えています。

そういう意味では、先ほど委員が言われたように、これがインプット、アウトプット、アウトカムの常に3点セットになってなければいけないかどうかというところは、形式としては確かにミクロもマクロも、そして、インプット、アウトプット、アウトカム全部が

指標化されていればいいと思います。しかしながら、経営判断上、必要最小限であればいいと思います。今まさに委員が言われるように、要因を考えてどういうところに重点的に投資すれば効率のいいサービスの水準の向上につながるのか、そこを見きわめるための判断材料というふうに考えていますので、必ずしもインプット、アウトプット、アウトカム、そしてマクロとミクロがすべて数値化されている必要もないのではないかと。経営判断をする上での必要最小限のものがここにそろっていて、またむやみやたらとそのデータの採取に時間がかかってしまって本来業務に影響を与えては、これは本末転倒ですから、そういうことのないような指標の使い方ということを意識していただければと思います。

その辺、私が説明するのではなくて、本当はこれは図書館の経営者側にきちんと説明していただきたいと思いますが、そういう趣旨で我々作業部会はやってきたのだ、ということとです。

【議長】 いかがですか。何か具体的なご意見はありますか。

【委員】 例えば事業 の表でミクロのインプットの指標1で蔵書検索データベースレコード数、これは二百六十何万という数字が出ていますが、この数字を横にずっと年度を追って並べただけではなかなか意味がないのかなと。全蔵書数の中で一体何%ぐらいがこのデータベースできちんと検索できるのかという数字を押さえておくのが重要なのかなという気がしています。

それに類するような数字がほかにも幾つかありまして、例えば事業 のマクロの一番上のレファレンス対応所要時間数も、これは時間数が出ていますが、例えば職員が仕事をした全時間数の中でどれぐらいレファレンスに時間が割かれているのかという、その数字を見ておいた方が直観的にわかりやすいのかなという気がしました。ほかにも幾つかそれに類するような数字があったかと思います。

あともう一点ちょっと確認をさせていただきたいのは、事業、「資料保存と収蔵対策」のところの、黄色の網かけがしてある収蔵可能冊数なのですが、これは中央で203万冊とあるのですが、これはあと203万冊収容できるという意味ですか、この数字は。

【企画経営課長】 それは違います。

【副議長】 最大収容冊数という意味でしょう。

【委員】 最大収容冊数ですか。

【企画経営課長】 はい。

【委員】 なるほど。あとどれぐらい空きがあるかとか、そういう数値というのは押さ

えられないんですかね。あるいは逆に、どれくらい実際に書架が埋まってしまっているか、その数値を把握しておくのも大事なのかなという気がしました。

【企画経営課長】 前段のレファレンス対応所要時間数のご意見については、今試行で数値を取っているところでございます。

それから、最後のどのくらい書架があるのかというところなのですけれども、都立図書館として蔵書があとどのくらいなのかと、それぞれ3館でどれくらいなのかという数字の表し方といいますか、出せるものであれば出していけると思います。正直な話をしますと、もういっぱいの状態なんですね。どのくらいかというのは多分出てくると思うのですが、数字としては押さえることは可能です。

【議長】 収蔵可能な冊数というのは物理的な冊数ですね。

【企画経営課長】 そうですね。

【議長】 ということは、建物の規模から決まってくるわけですね。

【企画経営課長】 はい。

【議長】 ということは、大改修しない限りは変わらないという前提でよろしいのですか。

【企画経営課長】 そういうことです。

【議長】 では、それを指標に入れる意味合いというのは……。

【副議長】 それは今、委員が言われるとおり、これでどのくらいの書架が埋まっているのかというパーセンテージで出した方が、満杯度といいますか、それが具体的にわかっていいし、今度の改修工事でも、開架スペースを増やすことに伴って、閉架のスペースがどうなるのか私はよくわかりませんが、この図書館全体としての収蔵能力は多少変わるはずですね。そういうことがときどきあるので、それに伴ってどれだけ今書架が埋まっているのか、現状で。それは年によって当然変化していくことになるだろうと思います。

それから、今の委員のご指摘はごもっともだと思うのですが、例えば全蔵書数だとか、それから今の、現在の最大収容可能冊数、いわゆるキャパシティに対してどれだけ本が収蔵されているのかというふうな指標の変形というか、応用形、それはこの指標をもとに随時使っていくべきだろうと思います。全蔵書数みたいなものは、これはいわゆる業務統計で既に把握できているわけです。今回、こうやって出したものは、言ってみればパフォーマンス指標に当たるものなんですね。だから、通常の業務統計、職員の人数、蔵書数、床面積、それはもう当然業務統計として把握できていて、それに対してこのパフォーマンス

指標を組み合わせることで、経営判断に使っていかうということですので、今言われるような使い方は、これは当然していかなければいけないと思います。それぞれの指標が単独で使われるというよりは、ほかの基本的な統計指標と組み合わせる中で判断材料に使っていくということになるはずだと思います。それはぜひ、今の委員からのご指摘もありましたので、そういうふうな使い方をしていただきたいと思います。

【企画経営課長】 今後検討したいと思います。

【議長】 いかがでしょうか。

【委員】 私は事業「子どもの読書活動の推進と学校教育活動への支援」の部分です。子どもの読書活動を活発にするために支援することが目的だと思いますが、この指標のところで、事業内容をその事業に対する参加者の数で判断していくのだろうというふうに思いますが、そこだけで本当にいいのだろうかと思っております。

つまり、参加者の数がそこそこあったにしても、クオリティとしてそれでよかったのかというのはどう評価するのだろうか。それからもう一つ、図書館として蔵書を蓄えて、それを次の世代に伝えていく、持っている蔵書をできるだけたくさんの人に利用していただくということ以外に、本を読める人を育てるということも大事なことだと思います。学校に対する支援、子どもに対する支援ということは、とても大きな活動だと思っております。今、緊急に必要なことは何かということ点を点検し、事業内容が適切かどうかを、この評価の中からどう導くのだろうかと考えているところです。

それからもう一つ、子どもに本の読み聞かせを図書館ではやっていると思いますが、読み聞かせることだけではなくて大事なことは、文字が読めるようになった子どもを本当に本が読めるようにすることです。そのためには読み聞かせ以外の働きかけが必要です。そのための指導者養成への取り組みはどうするのか。そして、その指導者を養成するためのさまざまな事業を行ったときに、その中身が適切かどうかをどう判断するのだろうかということも疑問に思っているところです。

【議長】 今意見が出ましたけれども、これは指標そのものに係わるご意見ですね。指標は私から言うのも変ですが、前回、72で一応皆さんのご了解を得ているんですね。それ以外の指標を入れてほしいというのであれば、具体的にこういう指標という形で提案をいただかないと、これからまた作業部会におろすというわけにはいきませんので、その辺だけはご理解をいただきたいと思います。

今のご意見は非常に重要だと思いますので、今後変更なり、あるいは見直しがあれば、

当然考えていただきたいと、こういうふうに思います。よろしゅうございますか。

【企画経営課長】 可能であれば考えたいと思います。

【副議長】 むしろ私は委員にお尋ねしたいのは、今言われた、例えば質の問題ですね。参加者が増えたか減ったかだけではなくて、実際に本好きの子どもが増えるといいますか、読書そのものに興味を示す子どもを増やさなくちゃいけない。これも再三いろいろなところで、OECDの学習到達度調査だとか、つい最近も文部科学省から報告されたもので、やっぱり朝の読書に力を入れている学校の生徒の読解力は高いというのが既にあらわれていますので、これも間違いなく、小さいときから本と親しむ、読書の経験を積ませた方がいいことは間違いのないですね。

【委員】 そうですね。

【副議長】 そのことを具体的に、そういう子どもが増えているということの実績をどうやったらこういう数字で示せるかなんです。私ども作業部会でもいろいろと考えめぐねて、結局こういうふうな指標になってきているわけなので、今言われたようなある程度質を反映できるような指標について何か漠然としたものでも結構ですから、お考えがあればお聞かせください。

【委員】 指標を持っているかどうかということの答えにはなりません、具体的に指導者を養成するというようなことを、考えていく必要があるのではないかと考えています。それは、今おっしゃった朝の読書のような形で実際に本を読ませるというのはもちろん大切なのですが、本を読むときに、注意をしてきちんと読み取れるよう指導する訓練があるんですね。その訓練はもう既にスペインを中心に行われています。読書教育研究会のような組織が、ゲーム形式で子どもに取り組みせ、楽しませながら、子どもの読み取る力を育てる、そういう指導方法があります。

そのような指導ができる指導者の養成というのものも、図書館事業として入れればいいと思っております。

【副議長】 委員が言われるとおりだと思えますよ。今、お手元の資料8の事業の上のマクロの指標のアウトプット、ここに上がっている人数は、そういう意味で子どもの人数ではなくて、この事業に参加した大人の数ですね。

つまり、こういう事業に参加して、多少なりとも子どもの読書の指導とまで言えるかどうか分かりませんが、それに係わろうとする図書館員だったり、図書館の職員なんだと思います。学校の先生はこの中に入りませんよね。

【企画経営課長】 ちょっと補足させていただきたいのですが、インプットの指標2のところ子ども読書活動とか学校指導活動があるのですけれども、これについては、指導者の養成の事業とか、あと区市町村職員とか、それからボランティアリーダーとか、学校職員の方への事業が含まれています。先ほど可能な限りというのは、ここで取れるんですけれども、あと、そういう評価をどうするんだというところは、次の議題のところでも分入ってくるんだろうなというふうに思っております。

【委員】 先ほど評価に対する疑問を申し上げたのは、指導者という立場にいる方たちの要望に応えることも一つ事業としてはあると思いますが、もう一つ高い段階で啓蒙的なものを開催していくこともあっていいのではないかと思います。そういう意味で、事業内容を検討するときに、要望に応えるだけでは結果としてあまりいい結果にはならないのではないだろうかと考えたわけです。

【企画経営課長】 今のご意見は次のステップというところで捉えてということですね。

【委員】 はい。

【副議長】 それとの係わりで言うと、もともと東京都は子ども読書活動推進計画を持っていますね。国の法律に基づく子ども読書活動推進計画、あれは多分もっと広範に公共図書館と学校図書館、それから、今おっしゃるように学校での読書の啓蒙、啓発、そういうことを事業として盛り込んでいるはずですね。あれの進展状況と、その中で都立図書館として係われる部分が、我々が今検討している都立図書館としての評価指標の中に取り込まれてくるというか、その連携が必要だと思えます。東京都の子ども読書活動推進計画というのはもっと幅広く事業展開を考えているわけですから、それとの整合性ということも一方で考えていかなくちゃいけないんだろうと思います。本当はあそこでのそれぞれの年度ごとの数値目標みたいなものがあって、そのうち都立図書館がコミットできる部分がこっちに抜き出されるというふうなことでいいと思います。

【企画経営課長】 そうですね。副議長がおっしゃったように、推進計画については東京都教育委員会として大きく捉えていますので、図書館としてどのようなものができるかというところでどういうふうに係わってくるかというのは大切なことだと認識はしております。

【議長】 ありがとうございます。

時間の関係がございますので、今の具体的な指標案の数値を入れた提案でございますけれども、2つ減らして70にするという点と、もう一つミクロの中になんか算出に時間が

かかるというのがございました。事務局からもそういう意見がございました。その辺を含めて、次回の定例会のときには19年度の数字がある程度入ってきますか。

【企画経営課長】 取れるものについては、平成19年度……。

【議長】 平成18年度、平成19年度ということですよ。

【企画経営課長】 取れたものについては入れていきたいと思っています。

【議長】 取れたものというのは、平成18年度、平成17年度、出ているものについては、また同じような手間がかからないで入るのかどうかわかりませんが、それ以外に不明になっているものも平成19年度については取れるのかという質問なんです。それはある程度取れるわけですね。

【企画経営課長】 そうです。取れるものもあります。

【議長】 そういう中で、先ほどの非常に時間がかかるというのが二つ三つありましたけれども、これらについてはその際にもう一度説明をしていただきたいと思います。非常に時間がかかって算出が難しかった、あるいは時間がかかって算出したけれども、今後続けるのが困難かどうかというのを含めて報告をしていただきたいと思います。

【企画経営課長】 わかりました。

【議長】 そういうことで、いずれにしろこの70の指標については、今回一応ご了解をいただいた上で、さらに平成19年度を入れた段階でもし変える必要があるならば変えさせていただきたいと思えますし、成績が非常に上がってきたという形で図書館側で差しかえたいというのがあれば、そういう提案もお願いしたいということでまとめさせていただいてよろしゅうございますか。

【副議長】 数値を出すだけじゃ意味がないということでも発言をいただきたいのですが。つまり、さっき申し上げた資料10の図書館のミッション、都立図書館の使命、これが見直しされたり、この指標とか、平成17年、平成18年、そして今度平成19年度の数値が出てきたときに、じゃ、図書館としてどうしたいのかというふうなことが出てこない、数値を出すのに一生懸命で大変でした、それで終わってしまいましたというんじゃ、これは意味がないわけなので。その辺、図書館を運営する立場から、これからの都立図書館をどういうふうに持っていきたいのか、この点についてはそこそこの成果が上がっている、けれども、こっちはというような話をぜひ。それが出てこない、我々作業部会でも、とにかく数値を出して、この協議会で納得してもらうためにやっているわけではなくて、図書館サービスの向上で、都民の、それこそ情報活用能力の向上というところが究極の目

標ですから、それに向けて都立図書館としてどういうふうに経営改善に取り組むのかというところを、そういうビジョンをお示しいただきたいと思います。これはちょっと注文になります。

それから、今議長が言われた時間がかかる、一番最後の事業のところ、ミクロな指標のアウトプット、協力レファレンスの回答について、NDCで分類するのはものすごい時間がかかるというお話がありました。これはたしか私は作業部会するときにも言ったつもりですが、NDCの3桁まで分類をして分ける必要は全然ないと思います。3桁まで、あるいは4桁まで分けてやるのではなくて、私は10区分でいいと思うのですよ。だから、せいぜい工学と産業と医学と社会科学とか、いわゆるNDCの10区分でいいと思います。場合によっては、社会科学の中で2桁までとる必要があるところが出てくれば、せいぜい2桁であって、そうすれば、私はこんなに時間はかからないのではないかと。少なくともこのレファレンスを回答するのに、使った資料がどの分類番号のものかから見ていって、さしあたり10区分か、せいぜいで100区分までも要らなくて、多少分野によって、社会科学だとか、自然科学のあたり、あるいは産業のあたりを展開しても、20区分ぐらいでやれば、こんなに時間がかからないのではないかと。いかがでしょうか。

【企画経営課長】 今言われた作業のそういう取り方でどうかとって取った数字で23時間かかったということでございます。

【副議長】 そんなにかかりますか。

【企画経営課長】 前段の、それじゃ図書館としてはどうしていくんだというのが見えてこない、ちょっと議論が進まないのではないかと。そういうお話がありましたが、それは次の資料9の評価シートに係わってくるのだと思いますので、ぜひそちらでの活発なご意見もいただければというふうに思っております。

【議長】 評価シート案という資料が事務局から用意されていますので、これについて説明をお願いしたいと思います。

【企画経営課長】 それでは、今までこの指標を取って、では図書館としてはどうするのかという委員のご意見がありましたけれども、実際の評価例をイメージしていただくために、シート方式のサンプル案を用意いたしました。それが資料9でございます。

1枚目のシート案につきましては、構成の考え方をお示ししたものでございます。2枚目のサンプルにつきましては、平成17年度、平成18年度の数値がある程度取れた事業を例として試みに作成したものでございます。文言についても、試しに入れたものなのです。

で、参考としてご覧いただき、こういうものでいいのかどうかというところでご意見をいただければというふうに思っております。

まずシート案なのですが、事業概要というところを見ていただきますと、ここは対象、意図、目的、概要というようなところを書いておりますけれども、都立図書館としての使命とかミッション論議がありましたけれども、これは何を目的としていったらいいのかということをここで明確にしたい。誰が・何がというような、それからどんな状態になることを狙っているのか、結果としてはどうなのかというようなところを記入していく。

それから、その下の取組の欄でございますけれども、これについては、それぞれの事業の意図に沿って、いつ、どのような取り組みを行ったか、そういうものをきちんと記録していく。それから、数値が変動するときには、その要因がつかめるようにしておくというようなところで書いていく。

それから指標の欄でございますけれども、これについては、取った数値について記入して、次年度についてはどういう方向性でいくのか。先ほど右肩上がりなのかというようなご意見もありましたけれども、どんな方向でいくのかというところを矢印で示していきたいと思っております。これにつきましては、目で見てすぐに図書館の向きたい方向はこういうところにあるのかというところで、一つ一つの指標の達成度を評価するためではないということです。具体的な数値ということもあろうかとは思いますが、数値を入れてしまいますと、その数値に捉われる。そういうことではなく、全体的に見ていかなければいけない。

もう一つ、この数値については、先ほど副議長からありましたけれども、他の図書館と違って数値があればこうだというような図書館ではないということなので、もし数値を入れるのであれば総合的にもっと分析をしなければいけないだろうというような思いがありまして、とりあえず矢印で書いていきたいというふうに思っております。それで総合的に捉えまして、指標相互間の関係を踏まえて、事業全体を見ていきたいというふうに思っております。

それから、右側のページで事業評価という欄を設けまして、グラフが入れたらグラフも入れて、4つの観点からどうだというところで評価をしていってはどうかということで、第1点目は成果、2点目としては効率性、3点目としては有効性、4点目としては必要性がどうであると。それで総合評価はこうであるというようなところで記入していきたい。

次に次年度の展開についてですが、まず館としての方向性を示しまして、それに向かうとしたときにどんな課題があるのか、改善点はどこにあるのかというようなところを明確にしていく。それから、実際の改善する取り組みをこう考えるというようなところを書きまして、具体化といいますか、行動していくようにしたいというふうに思っています。

これを都民の方々に図書館の評価として公表していきたい。こんな構成で盛り込む内容についてご意見をいただければというふうに思っておりますので、よろしく願いいたします。

【議長】 今、資料9、評価のサンプルシートの説明がありました。今の説明の中で何かご質問があればいただきたいと思います。

これはこういう形で、例えばホームページに載せて公表するという理解でよろしいんですか。

【企画経営課長】 そうです。

【議長】 何かございますか。

【委員】 この構成自体は非常にオーソドックスでまとまっていて、わかりやすいのではないかと思います。

ただ、すみません、ちょっと議論が変なところにいっちゃうようで大変恐縮なのですが、評価指標をいろいろ作っているときに、細かいことにずっとこだわり続けていたのですが、この全体を見たときに、総合評価というふうな表現があったときにふっと気づくのですが、全体の総合評価というものが、何か数字であらわす必要はないのかと。つまり、経営の目的に対するチェックというのには十分な指標の構成になっていると思うのですが、経済学の世界では合成の誤謬なんていう言葉があるように、それぞれをクリアしていったときに、じゃ、最終的にでき上がった図書館というのはどっちの方向に向かっているんだろうと。何か画竜点睛を欠くような気が今日見ていてしたのは、最後の一つの指標というのが何かあるのと違うかなということに気づいてしまったわけです。それはここの総合評価の言葉で気づいたのですが、例えば、東京都民の延べ何%が使ったかとか、繁盛率といったような変な言葉になってしまいますけれども、そういう図書館が繁盛して、そこから知が生まれているというわかりやすい最後の一つの数字というもの、それは言葉でも構わないかもしれないのですが、何か連続性があって、みんなに説明のできる何かというのが一つあるとわかりやすいのかなと。ここからちょっと

離れてしまって大変恐縮なんですけれども、そういうことをちょっと感じてしまいました。

ただ、この表自体は、まあこういう表現なんだろうなど。全然違うところでまとめてしまうのですけれども、そんな気がします。申しわけございません。

【委員】 今のところなんですけれども、委員が画竜点睛を欠くとおっしゃられる原因は、この事業の評価と、次年度の展開というところが切れているからだと思うんですね。経営学で言う3Cで言うと、カンパニーの自分たちの側と、お客様たちがどう使っていますかというカスタマーのところの事業の評価はできているんですが、周りの環境のC、コンペティターがありません。例えばインターネットというのがどのお家にもみんな1個ずつありますよとか、インターネットは別に図書館がやらなくたって学校中にあふれていますよという周りの環境の話がありません。

仮にそういう状況だったとしたら、何も図書館が手を出す事業ではないですよ、と判断できます。周りの、他の人たちがどういう状況になっているかというところを、この事業評価のところに合わせて評価しなくてははいけません。東京では世界中の他の都市よりもインターネットが普及していないのだからどうしても普及させなくちゃいけないとか、何かそういう環境のような要因があって、それから次年度どうしましょうかというところまでいくべきです。そしてその上で、そもそもこのミッションが果たして役に立っているのかどうかとか、このミッションは続けていくのか、いかないのかとかいうところの論議に近づいていけるのではないのかなという気がしました。

結局、今までの評価というのは、先ほど副議長がおっしゃられたようにパフォーマンス指標ですが、東京都立図書館が勝手に何をやっているかという話を、やっと今評価しようとし出しているところなんです。今までは本が勝手に増えているとか、お客様が来るとか来ないとかという事実だけです。それはいいことなのか、悪いことなのか、税金を使う価値があるのかないのか、だれも価値判断をしないまま、増えている数字しか持っていなかった。今ここで初めて、それはいいことなのか、悪いことなのか、増やした方がいいのか、減らした方がいいのかというのを決めるためにこれをやろうとしている。であれば、多分、今こちらの評価シート、おっしゃられたように、全体としてまあこんなもんだろうなというところがあって。お客さんたちも使っている、使っていないというのが見えてきて。あとは、世の中を、環境を判断して、その上で都立図書館がやりましょうかという判断が出てくると、次年度の展開という話になるという気がしました。

【企画経営課長】 ご意見、ありがとうございました。

【副議長】 今、委員が言われるのは、この事業評価の実は観点4の必要性といったときに、どれだけニーズがあるのかだけではなくて、周囲での同じような事業なり同じようなサービスを提供できる可能性みたいなものも見た上で、これが税金を使ってやるに値するかどうかの判断というものも必要だろうと。これだけ実績が上がって、お客様は満足しているけれども、ひょっとしたら、何も都立図書館がそれだけ税金を使ってやる必要はないかもしれない。そういう必要性を見きわめるときに、内輪だけ、内部だけ見ていて判断するのではなくて、もう少し周囲も、周辺も見た上で、外も見た上でこの必要性をきちんと評価し、それが次年度以降の事業展開として本当に必要なかどうかの判断をしていくという、その辺の事業評価の最後のあたりと次年度の展開のところで、もう少し視野を広げた上で確認していく必要があるということなんだろうと思います。

それから、委員が言われたように、これは言ってみれば、成績で言えば科目ごとにずっと見てきたわけであって、じゃ、全体を見たときに、その生徒の本当にモチベーションと申しますか、勉強への意欲だとか、図書館で言えば、図書館サービスをやる上での組織としての活力みたいなものがどういうふうこれで評価できるのかとか、あるいは全体として図書館の利用者はこの図書館をどう使っていて、どう満足しているのかということがちょっと見えにくいという。細部をずっと見てきたために全体が見えない、木を見ていて森全体が見えていないということにもなりかねないので、そこは逆に全体としての満足度だとか、全体としての入館者数、そして全体としては資料閲覧の延べ時間といったところで把握できるのだろう。それは先ほど委員が言われたように、全体の中でそれぞれのパフォーマンス指標がどういう位置を占めるのかというふうな観点に立ったときには、全体がこの個別の指標の中に出てこないんですね。それは基本的な統計量として把握しておくべきことであって、蔵書数だとか、入館者の総数、全体としての満足度、全体としてのレファレンスの件数、そういうものはむしろ基本なんだろうと思います。それがあった上で、個別の採点があって、経営評価の全体がイメージできる。そういうふうに使われるべきものですから、今日の議論のところでは、やや個別の、ミクロな話の方にやや時間を割きましたけれども、全体としての総合評価というふうなものは一方で求められるのだと思います。

繰り返しになりますが、全体の蔵書数、入館者数、その辺がやっぱり基本になるし、レファレンスの件数も、電話と来館とメールと、その総数みたいなものの把握は、やっぱり一方で必要だし、利用者に対する調査をやったときも、全体としての満足度、そういうふうなものも当然前提として把握していくことが求められるんだと思います。その辺で委員

の言われるようなことはちょっとカバーしたいと思います。幸い、今発言された委員お二人は作業部会のメンバーですので、年度が変わって4月以降の作業部会の中で、その辺も今回の指標の中にどうやってそういう視点を取り込んでいくのかは、また協議したいと思います。

【議長】 総合評価、これはシートそのものを図書館で作るんですね。

【企画経営課長】 はい。

【議長】 そのときの総合評価はどういう表現をするかというのは非常に難しい問題だと思いますね。与えられたデータの中からどう読み取っていくかということになるのかと思いますので、その辺の参考になるようなご意見もあわせてご報告いただければと思います。

【委員】 今回このサンプルはインターネットのパソコンを入れて増加したという成功例なので、多分効率性、有効性、必要性がすらすら書けると思うのですが、だめだったという場合は、これはもう観点からやり直すのか、まだこの観点でやるのか、もしくは何か失敗の原因みたいな案をつくるのかといったことが、多分今後やられるというふうな……。

【企画経営課長】 そのとおりだと思います。今のところ、ちょっとこれしかまだサンプルがとれていないので、今、委員がおっしゃったようなことも多分出てくるのかなというふうな想定もしていますが、それがいい悪いも含めて、それも検討していきたいというふうに思っています。

【議長】 何かございますか。

【委員】 作業部会のメンバーなのでそちらで発言すればいいのかもしれませんが、皆さんが今までおっしゃったことと関連するのですが、8つ黒丸がありますけれども、まとめるときに多分この事業の間の重みづけみたいな話が最終的には重要になってくと思います。それぞれは評価ができるんだけど、全体としてまとめるときにどうかということなんですね。それは実は今後の作業に係わっていて、これだけ指標があって、多分これから優先順位を決めて、皆さんのマンパワーでできるところまで評価を行っていくということになると思うのですが、そのときに優先順位のつけ方をどうするか、つまり、どういう事業のどの指標はきちんと取っておかないと、この評価シートにおける評価ができないのかということになると思うので、そのあたりについては、どこが決めるのかは非常に難しいと思いました。つまり、経営的な判断に係わるので、果たして作業部会だけで重

みづけ、優先順位をつけるところまでいくのかなと、ちょっと不安に駆られて、最後に発言しようかなと思っておりました。以上、コメントです。

【議長】 何かございますか。

【企画経営課長】 自己評価につきましては、国では「望ましい基準」というのを設けていますので、それについてはこんな文で書いてございます。ちょっと割愛して読みますけれども、「図書館協議会の協力を得つつ、自ら点検及び評価を行うとともに」というふうになっていますので、多分図書館でこの評価をやっていくのだろうというふうには思っているのですが、こういう評価をしていくために、今言ったようなご意見もいただければというふうに思っております。

【議長】 評価シートについてほかにご意見はございませんか。

今、幾つかご意見が出ましたので、そういったものも含めて生かしながら、平成19年度の数値が出てきた段階で、また実際についての各事業の評価シートを作成するというごをお願いをしたいと思えます。都民の皆さんに公表するというごことですから、わかりやすい記述ということも大事だろうと思えますし、図書館に興味を持っていただくということも非常に大事だろうと思えますので、事務局はその辺を十分注意していただければと思えます。

そのほか、何かございますでしょうか。

【企画経営課長】 それでは、今後の予定について若干説明させていただきたいと思えます。資料7を再度ご覧いただけますでしょうか。

一番下の平成20年度(案)というところで書いてありますけれども、平成19年度の協議会については本日で最後になります。次回、第5回定例会につきましては、平成20年度の6月ごろに予定をしております。その前にもう一度作業部会で評価の体制づくりについてご協議させていただきたいというふうに思っております。よろしくお願いたします。

なお、本日最初にご報告させていただいたとおり、ここは5月から改修工事に入りまして、6月の定例会を考えますとこの図書館は使用ができません。それで、代替場所といたしまして、多摩図書館をご存知ない委員もいらっしゃるということで、立川の方なのですが、そちらを一回使ってみたいと思っております。候補として挙げておきたいと思えます。皆様のご都合を伺って、改めてお話しさせていただきたいと思えますので、よろしくお願いたします。

【委員】 最初のときに副議長がおっしゃっていた、改修によって何がどう変わってき

たかということ。これはこの会の目的でも何でもないとはいえるのですが、やはりそここのところは、きれいになったね、よかったねで終わらない何かがあると期待するということは、やっぱりきちりと何らかの形で確認をしておく図書館のためになるのかなど。

【議長】 事務局の方で、いろいろ指標を用意してありますが、この中で改装前と改装後と比較できるような指標というのは取れますか。

【企画経営課長】 検討したいと思います。

【副議長】 もう時間もないのですが、改修工事のことについて、先ほど報告事項ということで割とあっさり終わりましたが、この資料を読むと、やっぱりこれは利用者からの不満はかなり出てくると思いますね。多少なりとも不満を解消する意味で、今、委員の言われるように私もそう思います。だから文字通り本当にこれは住宅のリフォームと同じですよ。リフォームしたビフォー・アフターでちゃんと比較をして、これだけよくなったんだと。これは8カ月ですよ。私も改修をやるというのは聞いていたのですが、8カ月の間、事実上資料が一部使えなくなるという、そんなに長いと思っていなかったんですね。

この資料4なのですが、これを見たときに、私が今日驚いたのは、利用いただけないサービスというのが真ん中に書いてあって、現1階から5階の開架図書、新聞、雑誌の閲覧・複写、これは8カ月間利用できなくなるんですか。

【企画経営課長】 残念ながら、サービスする場所がちょっと確保できないので、今のところできなくなります。

【副議長】 これは多分不満が出てきます。私が誤解している部分もあるかもしれませんが、これを見たときに、だったら開架フロアに立てなくても、その本がこの図書館にあるのはわかっているわけだから、それを窓口で、いわゆる出納ね、閉架式書庫と同じような形で、その資料を見てもらうということ、それもできないんですか。

【企画経営課長】 新聞、雑誌ではできないのですが、ほかの資料についてはご利用いただけるように準備はしております。

【副議長】 利用できるんですか。だって、ここに利用いただけないサービスと……。

【企画経営課長】 新聞、雑誌以外です。以外のものについてですね。

【副議長】 新聞、雑誌は使えるんですか。

【企画経営課長】 新聞、雑誌については使えない状況です。

【副議長】 開架図書については？ つまり、開架の書棚に行けなくても、その本がこの図書館にあることはわかっているわけだから、その本を窓口で、いわゆる閉架式の書庫

と同じですよ。出納で見ていただいたり、そこでコピーが取れるようなサービスは考えていただかないと。ともかく一切ここにある本は使えませんと。ここにあるのがわかっているのにですよ。

【企画経営課長】　　ちょっと誤解があるようですけども、図書については使えます。というのは、実は外部の倉庫をお借りして、図書を一回外に出しますので、日にちはかかりますが、そこから出納をしていくと。ここの中のものについても、出せるものについては出納していく予定でございます。

【副議長】　　一時本を移すんですか。

【企画経営課長】　　はい。

【委員】　　このチラシではちょっとわかりづらいです。

【企画経営課長】　　これから詳細に詰めていかなければならないので、それで3月ごろもう一度お知らせしますというふうに表現してあるんですけども。

【委員】　　これだったら見せない方がいいんじゃないかと思いますね。かえって人を怒らせるために書いているように見えます。閲覧席は100席ってあるんですか、ないんですか。何十万冊とか言いながら1万冊しかありませんとか。今、副議長がご質問になるくらい、プロの方が見ても、本が使えるのか使えないのかよくわからない。何日たったら、本が使えるのか。ここに3日間立って待ってるというのか、とか、そういうネガティブな感じがしちゃうので、もう少し丁寧に、わかるところだけでもお書きになった方がいいんじゃないかと思います。

【委員】　　少なくともご利用いただけないサービスとご利用できるサービスで、普通はいただけないサービスの方を大きくすべきですね。それが普通のチラシかなという気は、これを見てしますよね。

【企画経営課長】　　貴重なご意見をありがとうございます。参考にして今後進めていきたいと思います。

【副議長】　　このチラシの作り方もそうだし、可能な限り、この場で閲覧をしたり、複写ができるサービスは継続するべきだと思いますね。だから、本来は開架で自由に本が選べる、それが理想ですが、それができない以上、検索はできるわけですから、ここにあることがわかったのであれば、やっぱり従来どおり、閲覧、複写はできるようにするべきだと思いますね。それもなるべく時間がかからずに、午前中にメールでもリクエストしておけば、午後はここで受け取れる、あるいはここで閲覧できると。それから、場合によっ

ては都内の図書館に協力貸出をすることもできるわけでしょう。だったら、例えばそれこそ立川の市民がここまで来なくてもリクエストしておけば、立川の図書館で都立中央図書館の本が受け取れるとかね。

【企画経営課長】 今伺ったご意見のものについては利用できるように進めております。

【副議長】 安心してもらえそうなチラシをつくった方がいいと思いますよ。

【企画経営課長】 本当にわかりにくいというご指摘がございましたので、ご意見を反映させていきたいと思います。

【副議長】 それから、資料6で、既に満足度調査をやったわけですね、1月13、14、16日。今日はその回収率の数字だけですが、これのアンケート用紙は、今日委員の方にお配りできないのですか。つまり、どういう調査をやったのかということは。

【企画経営課長】 ご用意できます。

【副議長】 少なくとも私はぜひ。それがないと、どういう調査をやったのか。

【企画経営課長】 配布できますので、会が終わりましてからお渡ししたいと思います。

【議長】 今いろいろご意見が出ましたが、改修につきましては、今お話があったようにできるだけサービスを継続する方向でお願いしたいということです。

それから、次回の日程を含めまして、今お話がございましたが、立川で次回開催という方向のようでございますので、ぜひご了解をいただきたいと思います。

作業部会の4人の先生にはまた非常にご苦勞をかけることになると思いますが、よろしくお願いいたします。

一応予定の時間が迫ってまいりましたので、本日の協議会を終了させていただきます。円滑な議事進行へのご協力、ありがとうございました。これで閉じたいと思います。

事務局から何か連絡はございますか。

【企画経営課長】 特にございませんが、議長はじめ委員の先生方、長時間本当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、今後の作業に生かしていきたいと思います。

本日はどうもありがとうございました。

午後6時07分閉会