

# 東京都立図書館協議会 第23期第5回定例会議事録

平成20年8月1日（金）

東京都庁第二本庁舎31階 特別会議室21

午前10時～午前11時39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
奥村美恵子委員	小林麻実委員	辰巳渚委員
島田京子委員	山田真哉委員	日高芳一委員
野末俊比古委員	千野信浩委員	松尾澤幸恵委員

都立図書館幹部職員

中央図書館長

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

多摩図書館長 日比谷図書館長

教育庁

地域教育支援部長 社会教育施設係長 社会教育施設係

事務局

企画経営係長 企画経営担当係長 企画経営係

## 配布資料

東京都立図書館協議会第23期第5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7月16日現在)

これまでの検討の流れと今後の予定

社会教育法等の一部を改正する法律の概要

(社会教育法、図書館法及び博物館法の一部改正)文部科学省資料

指標変更点

指標一覧表・事業別指標案

都立図書館の基礎指標・イメージ図

都立図書館評価のマネジメントサイクル

第23期東京都立図書館協議会提言 骨子案

東京都立図書館における館内資料閲覧時間調査の結果概要

午前10時00分開会

【議長】 それでは、時間になりましたので、ただいまから第23期第5回東京都立図書館協議会を開会いたします。

本日は、お忙しいところ、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、正午まで御審議をいただくことを予定しておりますので、よろしくお願ひいたします。

7月の人事異動により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お願いしたいと思います。

【管理部長】 都立中央図書館管理部長の関口でございます。7月1日付け及び7月16日付けで都立図書館の幹部職員の異動がございました。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」が入っていますので、そちらを参照いただければと存じます。

最初に、教育庁次長・都立中央図書館長事務取扱の影山竹夫でございます。それでは、影山中央図書館長からごあいさつを申し上げます。

【中央図書館長】 ただいま紹介がありました影山でございます。7月1日付けで教育庁次長・都立中央図書館長事務取扱ということで就任いたしました。昨年11月から中央図書館は館長不在で何かと関係者の皆様には不便をかけたかと存じます。7月1日付けで正式に就任いたしましたので、今後、図書館行政をさらに進めていきたいと思っております。

また、本日は、議長、副議長を始め委員の皆様方には、都立図書館の運営に関しまして助言を賜り、厚く御礼申し上げます。

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御審議いただいておりますが、言うまでもなく社会情勢が目まぐるしく変化する中で、公立図書館に寄せられる期待やニーズも様々なものがありまして、地域の情報拠点として、より一層高度なサービスの提供が求められております。このような中、図書館の運営などについての評価、情報公開を求める声が高まりまして、6月11日に公布、施行されました図書館法の改正におきましても、図書館の運営の状況に関する評価等の実施について規定されたということでございます。

また、今年、都立図書館開館100周年となる大変意義深い節目の年でもあります。「都立図書館が利用しやすくなった、役に立った」と利用者の皆様に言っていただけるように、職員一体となって都立図書館改革を進めてまいりますので、よろしくお願ひします。

本日は、引続き委員の皆様活発な議論をお願いいたしまして、私のあいさつとさせていただきます。どうぞよろしくお願ひします。

【管理部長】 続いて、私、管理部長の関口栄一でございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

以上でございますが、この都立図書館を所管しております教育庁生涯学習部が、この4月から地域教育支援部と組織変更をしておりますので、あわせて紹介をいたします。

【議長】 どうもありがとうございました。議事に入ります前に、事務局から配布資料の確認と当協議会の情報公開につい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。よろしくお願ひします。それでは、お手元の配布資料一覧に沿って資料の御確認を願ひたいと存じます。

まず、資料1として、資料番号を振ってごさいませんが、定例会の次第でございませう。それから、資料2として座席表でございませう。資料3は図書館幹部の名簿でございませう。資料4が「これまでの検討の流れと今後の予定」でございませう。資料5は「社会教育法等の一部を改正する法律の概要」でございませう。資料6は「指標変更点」で、A4横判でございませう。資料7は「指標一覧表・事業別指標案」でございませう。それから、資料8が「都立図書館の基礎指標」でございませう。資料9が「都立図書館評価のマネジメントサイクル」でございませう。資料10が「第23期東京都立図書館協議会提言 骨子案」、最後に、資料11が「東京都立中央図書館における館内資料閲覧時間調査の結果概要」でございませう。以上、11点でございませうが、不足がございませうしたらお申し出いただければお持ちいたします。よろしいでございませうか。それでは、情報公開について、また傍聴者数について御報告を申し上げます。当協議会につきましては、会議は原則公開となっております。また、会議の内容につきましても、議事録を作成し、ホームページ等により公開をいたしてございませう。それから、本日の傍聴者は0名でございませう。よろしくお願ひいたします。

【議長】 それでは、本日の議事に入ります。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」をテーマとしまして、既に協議会の定例会を4回、作業部会5回を開催し、協議をしてまいりました。前回の第4回定例会では、評価に用いる約70の指標原案について、都立図書館が平成17・18両年度の数値をサンプルとして取得し、その結果から見た指標の検討を行ったところとございませう。協議会の今後の予定について説明をお願ひしたいと思います。

【企画経営課長】 それでは、資料4を御覧ください。

平成18年度の12月に今期協議会が発足いたしましてから、これまでの検討と今後の予定を載せてございませう。今、議長からも案内がございましたが、資料中段の平成19年度、平成20年1月28日に開催した第4回定例会では、平成17・18年度の数値取得結果を基に、70指標の妥当性について協議していただきました。その後、平成20年度の第5回作業部会においては、さらに指標の追加・変更の検討を行ってございませう。本日8月1日の第5回定例会で、評価指標と提言骨子の内容について御了承いただき、9月開催予定の作業部会で提言案を作成していただきます。そして、11月、23期最後になる第6回定例会で提言を頂戴するというスケジュールを予定してございませうので、よろしくお願ひいたします。

続きまして、資料5の「社会教育法等の一部を改正する法律」について、説明をしてよろしいでございませうか。

先ほど、中央図書館長のあいさつにもございましたが、第169回の国会で成立いたしました「社会教育法等の一部を改正する法律」が6月11日に公布・施行されてございませう。このうち、図書館法の一部改正の内容につきましても、今後の協議会と係わりがあるものもございませうので、簡単でございませうが、説明させていただきます。

まず、第1に、「教育基本法の改正を踏まえた規定の整備等」として5つ目の がございませうけれども、図書館が行う事業に学習の成果を活用して行う教育活動の機会を提供する事項が加わりました。また、この資料にはございませうけれども、図書館協議会の委員を任命できる範囲に、家庭教育の向上に資する活動を行う者が加わったということとございませう。

それから、第2に、「社会教育施設の運営能力の向上」といたしまして、サービス水準の維持向上や運営の適正確保等を図るために、図書館についての評価と運営の改善に努めることが規定されてございませう。

第3に、専門職員の資質向上といたしまして、国及び都道府県教育委員会における研修の実施や

司書に係る資格要件の見直しについて規定されております。

そのほか、図書館が収集し、一般の公衆の利用に供する「図書館資料」について、「電磁的記録」を含むことが規定されてございます。

資料5の2枚目以降に、図書館法の改正案文が出ておりますけれども、第3条の1号が「電磁的記録」の部分です。それから、第3条の8号が、「学習の機会を提供する」というところです。それから、裏面になりますが、第7条、第7条の3、3枚目の第15条が先ほど御説明した規定に関連するところでございます。

今期の都立図書館協議会では、図書館の評価について協議していただいておりますが、この法改正の内容からわかるように、まさに時宜にかなった協議であります。今後ますます協議会の意義が高まっていくものと考えております。

簡単でございますが、説明は以上でございます。

この法律の改正につきまして、実は、副議長が参考人として国会でご発言をされておりますので、もし補足説明がありましたらよろしく申し上げます。

【副議長】 今、紹介がありましたけれども、私、5月23日に、衆議院の文部科学委員会、衆議院は文部科学委員会なのですが、参議院が文教科学委員会でありますけれども、文部科学委員会に参考人として招致されまして、そこで国会議員の先生方から今回の法改正についてかなり多方面にわたる質問を受けて、あれはその場で答えるんですね。私も今回初めて参考人質疑というのをやりましたが、参考人と言われて、警察で参考人というと大体悪いほうなのですけれども、国会の参考人というのは、むしろ学識経験者に今回の法改正についての意見を求めるという趣旨のようでもございました。

そのときに、随分議員の先生方も図書館について勉強をされたということはよくわかりました。私に対する質問だけではなくて、実は、ここに今回の法改正に当たって、国会審議における主な答弁というこういう冊子ができ上がるくらい国会議員の方々が、文部科学省に対しても、それから、文部科学大臣に対してもいろいろと図書館をめぐって質問をしております。これが公式に国会の答弁記録として残されるということは極めて大きな意義があると思います。この法律、図書館法というのは、もともと昭和25年、1950年に制定されていまして、今から58年前です。国会でこれほど図書館について審議があったのは、図書館法が制定された58年前以来ではないかというふうに言われるくらいに関心が高かったということをお伝えしておきたいと思います。

ちなみに、そのときの参考人の質疑の様子、延べ1時間半ぐらいかけて質疑がなされたわけですが、それはインターネットの衆議院のそれこそ文部科学委員会、5月23日のところを見ていただくと、今でもオンデマンド形式のビデオで見ることができます。メディアプレイヤーだったかな、というソフトが要りますが、それを使うと、今でもそのまま全部動画で見ることができます。私は、自分ではもう最近恥ずかしいので見ないようにしていますが、多分今でも見られるはずだと思います。

それで、今、法改正の概要については高木課長のほうから説明があったので、そのとおりだと思いますけれども、今回の法律は、社会教育法と博物館法とあわせて、いわゆる社会教育法等の一部を改正する法律案として提出されています。政府による提出でして議員立法ではありません。この3法が同時にしたがって改正されたということで、先ほどの学習の成果を地域の中で活用するような試みといえますが、仕掛けについては、これは社会教育法にも書かれていまして、さらに博物館法にも全く同じ条文が入っております。これは、実は、その前の中教審の答申の中で、地域にそういった学習成果を還元するという、そういうサイクルを描いているんですね。それを条文化したも

のというふうを考えられます。そういう意味では、都立図書館でも都立図書館の利用者が図書館利用を通じて学んだ成果をまた自分の活躍、活動している地域あるいは自分が暮らしている地域にその成果を生かしていく、そういう環境を、図書館を始めとした社会教育施設は取り組んでいかなければいけないという趣旨であります。

その法改正だけではなくて、今回、実は附帯決議というのが、この衆議院と参議院で同時に附帯決議がなされました。法律に関しましては、実は、政府与党は当然ですが、自民党、公明党は賛成、民主党、社民党、国民新党も賛成に回りました。共産党だけが本会議ではこれは反対に回ったと。ただし、この附帯決議については、すべての政党が賛成して附帯決議がなされています。

その中で、特に私、この場で申し上げておきたいことは、結局司書の資格を持った人たちがなかなか図書館で働くことができていない。司書の配置が必ずしも十分でないということがたびたび国会議員から指摘されました。私自身が行ったときにも私に対して司書の配置状況について複数の議員から質問がございました。これについての附帯決議では、各資格取得者の能力が、生涯学習、社会教育の分野において最大限有効に活用されるよう、「資格取得のための教育システムの改善、そして有資格者の雇用確保」という表現になっております。すなわち、社会教育法で言えば社会教育主事、図書館法で言えば司書、博物館法で言えば学芸員、こういった資格を取った人たちの雇用の確保について検討を進めることというふうな決議がこの中に含まれております。

さらに言えば、この今回の法改正は、当然一昨年12月の教育基本法の改正を受けた法改正の1つ、一環であります。そのときに、同時に、国は教育振興基本計画というものをまとめております。これは、もう既に御存知の方も多いと思いますが、7月1日、ちょうど1か月前になりますが、7月1日に閣議決定をされまして、この国の教育振興基本計画が定まりました。この中でも、いつでもどこでも学べる環境をつくるということで、「図書館・博物館の活用を通じた住民の学習活動や個人と地域の自立支援の推進」ということの中に、図書館についての具体的な計画が盛り込まれております。法改正と、そしてこの国の教育振興基本計画、ここでは「教育立国」の実現に向けて」という副題もつけております。このあたり、今後の都立図書館の図書館行政にとっても大いにかかわってくる場所ですので、今後の都立図書館の具体的なサービス展開に際しても御配慮いただきたいと思っております。今後、おそらく都道府県単位で同じような教育振興基本計画を定めていくことになると思っておりますので、都立図書館としてのその姿勢ということも改めて問われるところだろうと思っております。

私、むしろこの機会に、今日の議題、この後、その評価の話に入ってまいりますので、ぜひ影山館長、7月1日に着任されたということですので、この国の教育振興基本計画、同じ日にこれは閣議決定をされております。この中での図書館の位置づけと、東京都立図書館の今後のあり方について、どのようにお考えになっているのか、そのいわば施政方針、図書館行政に関する施政方針のようなものを一言でよろしいので伺いたしたいと思います。影山館長、いかがでしょうか。

【中央図書館長】 私も着任したばかりで勉強途上でございますけれども、他の図書館、例えば、区市立の図書館を若干回らせてもらいました。それから、国立国会図書館も、館長にあいさつを兼ねて回らせてもらいました。そこで、第一に考えると、やはり、県立といいますが、都立図書館というのは、国会図書館と区市立の地域図書館のちょうど中間に位置するわけです。その中で、どのように存在意義を発揮していくのか、そこがまず難しいところだと思っております。国でもない地域でもないこの都立図書館の存在意義をどう発揮していくのか、まず見極めないといけない。

もう一つは、インターネットの普及などで情報を取り巻く環境が変化していますので、パソコン

とインターネットの環境があれば、図書館まで行かなくても情報など取れるのではないかという考えがあります。そんな中で、図書館としてどのような役割を發揮していくのか、などを考えています。

それから、まだ行っていませんが、丸の内あたりでは、企業が無料の図書館みたいなものを展開していると聞きます。このような施設が増えている中で、都立中央図書館がどのように存在意義を發揮するのか、そういうことを考えております。

【副議長】 ありがとうございます。7月に着任されたばかりということで、今後いろいろな図書館について実際に足を運んでいただき、図書館のこれまでのあり方を踏まえて、今後の図書館、東京都全体の。今、都立図書館のことを言われましたが、東京都の図書館というのは、結局23区の区部や、あるいは市町村部もございますので、そこらあたりの図書館振興ということもあわせてお考えいただきたいと思えますけれども。日比谷図書館の館長もお見えです。日比谷の館長、あるいは多摩の館長、いかがでしょうか。これまでも図書館については十分いろんな方面で図書館のあり方について学んでこられたと思えますけれども、今回の法改正とか、国の教育振興基本計画を受けて、日比谷図書館とか多摩図書館はどのようにお考えでしょうか。

【日比谷図書館長】 日比谷図書館の場合には、移管の問題等々ありますけれども、やはり都立図書館全体として、今、館長がお話したような都立図書館のまず存在意義をきちんと再確認すると同時に、都立図書館を中心とした地域図書館とのネットワークを今後どうしていくかということを見直す、見直すというのかな、また新たに考えていくべき時期に差しかかっていると考えております。

【副議長】 多摩図書館長、いかがですか。

【多摩図書館長】 私も着任しまして1年余りたつところでございますけれども、やはり地域性、多摩図書館の場合は、どうしても場所的な関係で入館者が少ないという部分もございます。それをどういう形で都立図書館全体のネットワーク、あるいは区市町村のネットワークをして、どういう形で都民サービスに提供できるかどうかというのが昨年からのずっと課題ではあるんですけども、それを踏まえて、こういう状況を踏まえた形で新たなサービス展開ができればというふうに今現在では考えています。具体的には、何をどうするという事まで今はちょっと申し上げられませんが。

【副議長】 ありがとうございます。

それぞれの図書館での今後のあり方だけではなくて、先ほど申し上げたように、東京都全体の図書館サービスや図書館行政のあり方について、東京都の方々、都立図書館の館長さんを初め幹部の方々がお考えいただかなければいけないと思えますね。そういう意味で、今回の法改正や国の教育振興基本計画といったものは、それを後押しするような位置づけになろうかと思えます。ぜひその辺のことも承知の上で今後の図書館運営、そして図書館行政に当たっていただきたいというふうに私からはお願いしたいと思います。どうもありがとうございました。

【議長】 それでは、早速協議に入りたいと思います。本日、協議していただく内容は定例会次第に書いてございますように4点ございます。この内容につきましては、それぞれ6月の作業部会で十分に検討いただいた結果を本日提案させていただいておりますので、作業部会の御報告をいただきながら進めてまいりたいと思います。

最初に協議1でございますが、事業別指標の最終案につきまして、糸賀部会長のほうから報告をお願いしたいと思います。

【副議長】 作業部会を私とほかに3人の委員の方々をお願いをしまして進めてまいりました。お手元の資料6と7を御覧いただきたいと思えます。

前回のこの協議会で、先ほども紹介がありましたように、70近い指標の案を提示させていただきました。これをもとに、平成19年度、それから平成20年度の一部の実績を当てはめてみまして、こういった指標がそもそもデータとして、数値として入手可能なかどうか。それから、それが信頼性や妥当性という観点から見て適正な数値が入手可能なかどうかという観点からまた再検討をしたわけでございます。実際に作業部会の席には、そのときの実績の数値も紹介されまして、その実績の数値を入手するためのいわば労力とか時間、これが膨大にかかってしまったのでは、また逆に意味がなくなるということもありまして、そのデータの入手の容易性といえますか、労力も加味しまして再検討をしたということになります。

お手元の資料6がこの指標の変更点になりますが、ここに事業、事業、事業とありますのは、実は、これは、むしろ資料のこれを見ていただいたほうがいいのか。ちょっと先の資料になってしまいますけれども、資料8というのが基礎指標のイメージ図ということで掲げられていると思います。この資料8のところに重点事業というのが、番から番まで挙げられています。この都立図書館が掲げた重点事業、これは、言い方を変えれば、都立図書館のミッションということにもなるわけですが、この当面のミッションに対応させた形で、それぞれにマクロとミクロ、それから、インプットとアウトプットとアウトカムという3つの指標をこの重点事業のもとに設定していったということになります。これについては、前回のこの協議会の場で詳しく説明申し上げておりますので今日は割愛しますが、その重点事業の から に対応させて検討した結果、今日の資料6のような変更を提案したいということになります。それぞれ変更前にどういう指標を用意したんだけど、それを变更后にこのような指標に、という内容になっております。

基本的に、この数値指標は、絶対数といえますか、例えば、来場者の新規認知者数でありますとかホームページのアクセス数といった、これは絶対量になります。その絶対量のほかに、ある特定の条件を備えたアクセスだとか、人数だとか、経費だとか、というものに関しては、全体のうちそういった特定の属性を持った例えば来館者、利用者、あるいはある特定の予算といったことで比率を算出することができます。そういう絶対数と、それから相対的な比率の組み合わせでこの指標は考えられていますけれども、今回の変更にあたっては、そういった比率や相対的な度数と絶対数を入れかえたり、新たにそのうちのいずれか、これまででは、含まれていなかったものを追加したりといった変更、修正を行っております。ここにその指標の定義も掲げられていますし、一番右側には変更理由が挙げられています。時間の関係もありまして、1つ1つについては、説明申し上げますけれども、作業部会で1つ1つ点検をした結果、こういうふうな変更ないしは追加をするべきではないかという結論になりました。

それから、資料7ですけれども、これは、今申し上げた変更点を含めまして、全体の指標がどのようなものになったのかを示しております。資料7を御覧ください。

資料7は、先ほど申し上げた都立図書館としての重点事業、ミッションを横に、表頭に事業 から事業 まで並べたものであります。それに対して、マクロとミクロというような大きなくりをしております。マクロに見た場合に指標としてどんなことが考えられるのか、ミクロな指標としてはどんなものが考えられるかです。

これについても、前回までに説明しているので申し上げますけれども、今回新たに館長や管理部長が替わられたということもありますので御説明申し上げますが、図書館を評価していくに当たって、おおづかみにどういうふうな変化、どういうふうな達成度にあるのかということをとらえるのをここではマクロというふうに呼んでおります。ミクロは、もう少しその中の細部について検討

を加え、場合によってはその要因を分析する、原因を追求すると。どうしてこういうふうな例えば増加傾向にあるのか、あるいはどうしてこういう減少傾向にあるのか。それから、一口に例えばインターネットの活用と言っても、いろいろなデータベースやインターネットの活用方法も様々です。その中のある特定の部分についてもう少し詳しく数値を取ってみようというようなことが、ここでいうミクロに当たります。そのいわば2段構えでここでは評価ができるようにしたということになります。

インプットとアウトプットとアウトカム、これは、図書館評価に限らず多くの行政評価の場面で昨今使われる概念をそのまま持ち込んできております。こういうふうな観点で、地方自治のパフォーマンスメジャー、パフォーマンスメジャメントを行うという流れは、もう既に1970年代ぐらいのアメリカあたりからは始まっております。そういうものがようやくこの21世紀に入った我が国でも地方自治体において、いわゆるNPM、ニューパブリックマネジメントという形で導入されたという経緯もありますが、図書館の評価に当たっても、同じようにこのインプット、アウトプット、アウトカムという観点から指標を設けております。

この表全体で70ぐらいあるわけなんですけれども、それをもう少し個々の重点事業について詳しく説明したものが資料7のホチキスとめになっているものであります。

資料7を見ていただいたほうがいいかもしれません。事業、タイムリーな企画展等の実施に關しまして、今のマクロとミクロ、そしてその相互の関係を右側に相関図として示しております。この矢印、相互に関係があるもの、因果関係がありそうなものについて、原因から結果のほうに大きな矢印が引いてあります。これは、大ざっぱな理解をする上で、その便宜を図るという意味で、事務局のほうで用意をしていただいたものです。必ずしもこの因果関係が明確であるとは限りませんが、インプットとアウトプットとアウトカムの関係について把握するには、その理解を助けるものだろうと思います。

事業が「タイムリーな企画展等の実施」。ここでは、作業部会の中で、特にこのマスコミ露出度、マスコミでどれぐらい取り上げられたか、テレビだとか新聞といったものにどれだけ取り上げられたかということが1つの大きな評価の視点の中心に据えられております。

次の事業「インターネットの活用」として、「インターネットによる情報の発信」。ここは発信ですから、ホームページにどんなコンテンツが挙げられているのか、そして、それをどれだけアクセスがあったのか。さらには、ミクロな視点からのアウトカムとして、やはりそのコンテンツに対する満足度についてアンケートを通じて把握するという流れになっております。

続いて、次の事業「インターネットの活用」の「オンラインデータベースの活用・インターネットパソコンの利用」ということになります。これは、インターネットを活用した情報発信の中でも特にオンラインデータベースに絞ったものになってきております。あるいは、館内にありますインターネット接続のパソコンの稼働率といった点から見るということで、こちらは、もともと視点がややミクロに近いということもありまして、マクロとミクロの切り分けはここではやっておりません。ここでは、先ほど申し上げたインターネットパソコンを利用した実人数と、それからインターネットパソコンの稼働率といったものを新たな指標として追加をしたということになります。

続きまして、事業「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。このあたりは、オーソドックスな図書館サービスの形態を指すことになりますので、インプットとしては資料購入費、アウトプットとしては、都立図書館が収集対象にするべきもののうちどれくらい買っているのかという資料購入率、そして、それに対する満足度、期待度という通常の指標設定とい

うことになっております。

続きまして、事業「ワンストップサービスの導入」ここでは「レファレンスサービスの充実」を挙げております。これも都立図書館としては長年取り組んできたサービス形態であります。その意味では、インプット、アウトプット、アウトカムについてもそれほど新規性のある指標が設定されてはおりません。職員がどれだけこのサービスに時間を割いているのか、あるいは、利用者から受け付けたレファレンス件数がどれくらいあるのか。そして、それに対する満足度ということになっております。

続きまして、事業「ワンストップサービスの導入 利用しやすい蔵書配置(館内環境)」これも図書館でのいわゆる館内閲覧というものを対象にすることになりますので、指標としては比較的オーソドックスなものであります。ただ、後ほどこれは紹介することになりますが、都立図書館の場合、館外貸し出し、直接一般都民への貸し出しは行いませんので、いずれも館内にいらした方が館内でこれらの蔵書をお使いになるという意味では、どれくらいこの図書館で資料を閲覧する時間をかけているのか、どのくらい滞在して図書館資料を読んでいただいているのかということが大切な指標になるという意味で、アウトカムに来館者資料閲覧時間といったものを含めております。これについては、多分後でまた詳しく説明申し上げることになるだろうと思います。

続きまして、事業「子どもの読書活動の推進と学校教育活動への支援」このあたりは、特に指標の変更はございません。このサービスは、結局、区市町村の図書館を通じてのやや間接的なサービスということになります。その意味でも、私、先ほど、館長さん方に、都立図書館の仕事というのは、広尾と、それから日比谷と多摩だけではなくて、そこを通じた区市町村の図書館、さらには、東京都内の様々な学校への支援ということもございませう。そういった広い視野に立った図書館行政というものをぜひお考えいただきたいということが、ここあたりの事業とも重なってくることであります。

そして、その次、事業「これは「重点的情報サービスの推進 都市・東京に関するサービス」、いわゆる地域資料を提供する大切な仕事として、この都市・東京に関するサービスは、都立図書館でなければできない。言ってみれば、当然他の県立図書館に依存することはできないものであります。我が国の首都東京にふさわしい資料と情報の蓄積といったものが求められるということになります。そういう意味では、この指標の中に、インプットとして東京資料書誌数を、ほかの事業にはややない観点で、その書誌の数を、書誌レコードの数といったものをインプットにし、さらには、そこから細い線で、ややこれはその関連性が低いということで細い線になってはいますが、東京資料の灰色文献比率、灰色文献という言葉についてはもうここでは説明しませんが、いわゆるグレーリテラチャー、一般には入手しにくい資料のことですけれども、こういったものの比率というのもこの事業の場合には大切な指標だろうということで取り上げております。

続きまして、事業「重点的情報サービスの推進 都民及び企業等の活動の支援」ということになります。これは、都立図書館としては、ここ数年重点的に取り組んできたサービス領域です。健康、医療、法律、さらにはビジネスという領域で、従来の図書館がややもすればないがしろにしてきた領域であります。ないがしろといいますが、やや不得手としてきた領域であります。健康、医療、ビジネス、そういったもの、それから、来年ですか、裁判員制度のスタートを前に、都民のその法律情報を図書館が支援していくということも期待されております。こういった面での評価をどうするかということで、重点的な情報サービスの、今申し上げたような重点的領域についての資料数、その領域についてのレファレンス件数、そしてその領域についての満足度といったことを取

り上げる必要性を感じ、これらも指標化しております。

事業 「資料保存と収蔵対策」。これはもう都立図書館として基本的な事業、サービス形態の1つであります。今、広尾の中央図書館は改装中であります。保存のためのコスト、収蔵可能冊数、このあたりが今後充実するということが当然期待されます。先ほどの館内での資料閲覧時間と同時に、この資料保存と収蔵対策といったことも、この館内改装を契機に高まるといったことが当然都民から期待されるわけですし、その辺の推移もこういった指標によってモニタリングしなければいけないというふうに考えております。

そして、最後、事業 「協力支援サービス」。これが代表的な都内の区市町村立図書館の運営やサービスの支援ということになります。最近、あまり都立図書館、県立図書館について第二線図書館という言い方はしなくなりましたが、区市町村が仮に第一線だとすれば、都立図書館は、それらの区市町村立図書館の後方支援ということも重要な役割であります。そういった第二線の図書館としての役割を評価するものがこの事業 ということになります。そういう意味では、直接来館する利用者に対しても、あるいは、都内の区市町村立図書館を通じて都立図書館の資料や情報を利用される方に対しても、この両方を視野に入れた図書館の運営ということが求められる、そのあたりのバランスといったこともこういった指標を通じて見ていくことが求められると。ここは、先ほど紹介のあった図書館法の新たな第7条の3、あるいは第7条の4に相当する事業項目であり、評価事業、評価の活動ということになります。そういった時代の要請を受けた都立図書館としての取り組みをこれで内外に示すことができるのではないかとこのように考えております。

以上でございます。

【議長】 詳しい説明をありがとうございました。

ただいま、事業別指標の最終案につきまして御説明いただきました。作業部会で、前回の定例会から指標5つを変更し、さらに5つを新たに付け加えると、こういう提案がされたわけでございます。この最終案につきまして、委員の皆様様の御意見、御質問がありましたらいただきたいと思っております。いかがでございましょうか。特に何かありましたらいただきたいと思っております。

どうですか。何か御意見はございますか。

【委員】 一般の企業でやられている事業などの調査、指標と比較してもすごくよくできていると思えました。特に、これも前から残っていたところなんですけれども、コスト関係、担当者が概算で時間を算出するコスト関係のところはちゃんと最後まで残ったので、非常によかったなと思って私は拝見しておりました。実際、実績の数値をやられてみたというお話だったのですが、この辺のいわゆる会計どころの月計算、コスト計算のところですね、時間の算出は実際どうだったんですか、労力的には、ここはスムーズにいったんですか。これからという話ですか。

【副議長】 これは事務局の補足説明をしていただいたほうが良いと思います。レファレンス担当者の時間などでは、かなりそのデータをとるのに苦労と申しますか、時間がかかったというふうなことは聞いておりますが、いかがでしたか。

【企画経営課長】 レファレンスじゃないんですけれども、事業によって計算スキームで23時間積み上がったというものがございました。委員が言ったようなコスト、時間についてはちょっと指標からどうだというようなことはありましたけれども、あと、後ほど、基礎指標のほうでまたそのコストのことも出てくると思います。コストについては、基礎のほうが多分説明はしやすいとは思いますが、

【委員】 やっぱここは多分情報公開でも肝だと思っていたので、非常によかったなと私は思います。あ

と、変更された点もごもっともだなと思うところばかりでしたので、私のほうから特に意見はございません。

【議長】 ありがとうございます。委員、いかがでしょうか。

【委員】 大変綿密に実現性なども検討していただいて、とても納得できる内容になったか思います。コストの面もそうですし、やはり現実的に調査のための調査、評価のための評価とならないよう配慮していただいています。そのような範囲ではあっても、最大限綿密に指標を組んでいただいておりますので、これで私のほうは特に異存ございません。ありがとうございます。

【議長】 委員、いかがでございましょうか。

【委員】 指標の変更点に関しては、私のほうから特にございません。

【議長】 今、最終案につきまして、作業部会に参加されなかった委員の皆様から評価するという。

【副議長】 ちょっとよろしいですか。今の皆様の意見をもとに、特にそのコストの面ですね。これは、都民からといいますか、納税者からしたら、一体どれくらいコストがかかっているのかということは当然関心が高いところだと思います。そして、アカウントビリティ、説明責任という観点からいうと、これだけのコストをかけてこれだけのパフォーマンスをやっているんだと、これだけのサービス実績があるんだというふうな説明の仕方をして、それこそ納得をしていただくということになります。それがほんとうに本来のアカウントビリティだと思うんですね。

そういう意味では、先ほど、事務局から補足説明がありましたように、ものによってはものすごくかかった時間、かかった人員、そういうものを算出するのにまた手間がかかったと。これは、ある程度こういう評価が定例化していくというルーティン化していく中で、そのコストを算出するコストというか、ちょっと重複してしまいますけれども、コストを算出するためにかかる労力、そういったものもだんだんとこれは軽減化されていくのだろうと思います。これは、今回、今までなかったものを新たに出せということで手間隙がかかったということになります。この評価が、先ほどの図書館法の改正も受けて、業務の中で、経營業務の中で定例化していけば、おのずとそのかかった時間やかかったお金というものも算出しやすくなっていくものと思われま。

【議長】 確におっしゃるように、今までなかったデータをとるというのは、最初にやるときは非常に時間がかかりますが、毎月のデータなり日々のデータの中にそれぞれ必要なものを組み入れるという作業をしていけば、その集計にそれほど手間がかからないということは理屈としてはわかると思います。とりあえずこの指標をまとめて出してみることが非常に大事だろうと思います。

ということで、今、御意見をいただきましたが、この資料7にございます「指標案一覧表」、この案を協議会が提案する最終的な事業別指標とするということにつきまして、皆様の賛同をいただきたいと思いますが、よろしゅうございますでしょうか。

(「はい」の声あり)

【議長】 よろしゅうございますか。それでは、そのようにさせていただきます。

【副議長】 ありがとうございます。

【議長】 それでは、2点目の協議事項に移りたいと思います。基礎指標の設定につきまして、これも作業部会の報告を兼ねまして、作業部会長から報告をお願いします。

【副議長】 今度はお手元の資料8を御覧ください。先ほどもこの資料8については一部紹介させていただきましたけれども、前回の定例会で、個別の事業の評価だけではなくて、都立図書館全体の総合評価というものを数字であらわす必要性ということが指摘されました。また、先ほどのような事業別に見てまいりますと、細かい点についてはこれで見えるんだけれども、全体像がわかりにくい、把

握しにくいといった意見もございました。それを受けて、先ほどの事業別の指標案とは別にこの資料8「都立図書館の基礎指標」といったものを作成いたしました。

多分委員の方々はおわかりだと思いますが、先ほどの資料7にあるような事業別の数値というのは、日本の国内のほかの県立図書館と比較をしようとしても、これはあまり意味がありません。これは、都立図書館の重点事業であって、これが神奈川県や千葉県立、埼玉県立と同じとは限らないからであります。一方で、都道府県立図書館としての基礎指標というものをを用いて、例えば、これも大阪府立図書館と単純に比較できるか、あるいは北海道立図書館と同じでいいのかということにはなりませんけれども、おおよその比較をする意味では、こういった基礎指標も必要ではないかという考え方であります。

ここには、資料8に全部で14の指標が掲げられています。見ていただくとわかるとおり、インプットが総コスト、つまり、これは都立図書館全体でかかっている経費であります。資料購入費、職員数、受入冊数、書誌数といった、図書館として基本的にどれだけの資源が投入されているのかといったことをあらわす指標であります。

そして、その次のアウトプット、これは、図書館がどれだけのサービスを生み出しているのか、いわゆる産出であります。レファレンス件数、協力貸出冊数、ホームページアクセス数、来館者数、複写枚数、そして書庫内の図書利用冊数。書庫内の図書利用というのは、おわかりのとおり、窓口で請求しまして、それを取り出して利用することになります。このようなものについては数値として把握できるということもありまして、アウトプット指標6に掲げております。

アウトカム、ここは実際なかなか難しいのでありますけれども、都立図書館の重要度・満足度、CSと言われておりますが、顧客満足に当たるわけです。これはアウトカムの1つだろう。さらには、指標2として、利用者平均時給換算との比較。このあたりは、前々から委員の方からご指摘がありました。こういうふうな指標化についていろいろとご尽力いただきまして、ここにありますように、利用者が図書館利用について費やした金額と、図書館がサービス提供に費やす金額、総コストのバランスを見ようということでもあります。

つまり、わざわざ利用者がこの都立図書館に滞在をして何かサービスを受けたといったことは、ほかのところに行けばこれだけの収入が得られたにもかかわらず、その間図書館にいたわけだから、ほぼそれと同等の便益といたしますが、ベネフィットを得たという考え方に立っております。したがって、一番右側の算出方法を見ていただくと、年間利用人数に有職者、仕事についている方の割合、それにこの図書館の平均利用時間、これは後で調査をやって把握することになりますが、これに時給換算の都下での平均賃金を掛けまして、これだけのものを図書館の利用者の方は得たはずだと。繰り返しになりますが、その間、一生懸命ほかの仕事をしていればそれだけの収入があったにもかかわらず、その間図書館に滞在して図書館資料を使ったということは、それと同じぐらいの利益があるからこそ図書館に来たのだと、こういう判断になります。それと、図書館の年間予算、多分これは先ほどのインプットの指標1と同じものになるんだと思いますが、そのバランスを見るということです。これによって、これが1を超えていればコスト以上のものがあると。これが1を下回れば逆にかけたコストに見合うものを利用者は得ていないということにもなります。この辺、結果がどう出るかわかりませんが、都立図書館としてこの指標が多少なりとも1を超えて大きな指標に、数字になっていくということの努力は求められることにもなります。それから、先ほども取り上げたマスコミ露出度、都立図書館そのものがイベント、タイムリーな企画だけではなくて、全体として取り上げられた回数ということになります。こういったものが図書館全体としての基礎

指標に当たるのではないかということになります。

これは、基礎指標と先ほどの個別指標の関係というのは、人間の体に置きかえてみると、我々が自分の体調を考えるときには、例えば、体温、血圧、そういったものを見るわけですね。一方で、体調の変化というのは、例えば体重の変化といったところでも知ることができます。こういったものが言ってみれば基礎指標に当たります。さらに、その中で、例えばどうも胃のぐあいが悪いとなったら胃カメラをのむというのは、さっきの個別事業の評価ということになります。それこそ、コレステロールがどうだとか、私自身のことを言っているわけではありませんけれども、血糖値がどうだとかというような個別の自分の体の部位、部所については、それぞれ個別に検査をしていくということになります。

したがって、資料7のほうは、言ってみれば、図書館としてのドックに入るといふか、図書館ドックに入っているところと点検を試みるのが資料7のほうでして、その前に、まず自分自身の基礎的な健康度、図書館としての水準、基礎的な水準、それを見ようというのがこの資料8で掲げた指標ということになります。その両方の組み合わせで自分自身のいわば図書館としての健康診断をやろうと、こういうことでもあります。それを定期的に行うことによって、絶えず図書館の健康度をチェックできるようにしようということにつながってまいります。そういう趣旨でこの資料8を用意しました。それを一覧できるようにしたものが資料8の2枚目、基礎指標のイメージ図というものにつながります。こういうふうに、基礎指標と重点事業の組み合わせで都立図書館改革の推進状況を見極めていこうということになります。

以上です。

【議長】 ありがとうございます。前回の定例会での委員からの御意見を踏まえまして、基礎指標というものを新たに提案させていただくということでございます。この基礎指標、内容、それから新たな提案を含めまして、御質問、御意見がございましたらどうぞお願いしたいと思います。

【委員】 私、昨日来、ちょっとある県の関係者から、ある種ひやっとした話を聞きました。その県が行政のコストを見直す中で図書館のコストも見直していると、全体のコストを。どういう指標が使われているかという、貸出冊数を分母に置いて図書館のコストを分子に置くんですね。そうすると、1冊貸し出すために幾らコストをかけているのかという議論です。非常に乱暴な議論なんですけれども、結果どうなったかという、1冊当たり2,000円とか3,000円というコスト、数字が出てきたわけですね。それだったら図書館なんかやっていずに、要るといふ人に本を買ってあげなさいという、こういう非常にわかりやすい議論が出てきておりまして、おそらくこれは世の中に受ける物の言い方になってくるわけですね。これに反論するというのは、非常に長い時間と相互理解が必要である。そういった意味で、非常に何か怖いものを感じました。

そういう意味でいいますと、こういう基礎指標みたいなものをきちんと用意して、いつでもわかりやすく説明するという姿勢は、先に数字が出てくるというおそろしさというのを感じましたので、きちんとした説明責任というものを先に果たしていくことが非常に重要ではないかということを変更して感じました。

そのせいかどうかは知りませんが、その県の図書館がえらいサービスがよくなっているわけですね。何かそれに因果関係があったのかどうかは知りませんが、そういう危機的状況というものをちょっとかいま見たような気がしまして、一応この場をかりて御報告をさせていただきます。

【議長】 ありがとうございます。ほかにいかがでございましょうか。よろしゅうございますか。

【副議長】 では、よろしいですか。特に委員の方から発言がなければ。ちょっと、私、お尋ねしたいんですが、実は、こういう図書館の評価をやっていていつも難しいと思うのは、これは、全部指標というのは単年度の数値、つまり1年間の数値でやっていくわけですね、総コストにしても、資料購入費にしても、職員数にしても、受入冊数にしても。ただ、今の委員の発言とも重なるんですが、単年度でさっきの貸出冊数を経費で割るというふうなことをやっていくと、その年に買った本だけがその年に使われている、貸し出されているというふうに思われてしまうんですが、実はそうではなくて、図書館で買ったものは、来年度も2年後も3年後も4年後も継続して使われていくんですよ。つまり、資産として図書館はずっとその書籍、買ったもの、図書館資料を継続して持っているんですよ。資産はどんどんどんどん増えていっているんですよ。その資産の全体を通じてある年はサービスをしているんですよ。そうすると、本当は、インプットといったものは、その年に買った金額だけではなくて、サービス全体を考えると、それまでの累積、蓄積、保存してきたもの全体を通じてサービスをしているんですよ。そういったものって、会計学上、要するにこれは単年度会計でやっている限りそれはなかなかわからなくて、要するに、今、官庁会計から企業会計へというふうな流れがあって、そういう観点で、都立図書館が持っている資産の総額というものを出していかないと本当は意味がないなと私は思っているんです。そうしたときに、これ、あんまり大幅な改変というのは今からはできませんが、多少なりともこれまでの総資産でどれだけのサービスをしているのかという観点が打ち出せるには、何かいい工夫なり考え方はありませんでしょうか。

【委員】 会計的に申し上げますと、一番いいのは、その年の本全体の時価を算出して、それで調べるというのが一番理想なんですけれども、それは無理ですよ、多分、量的に。だとすれば、今言われて気がついたんですけれども、先生がおっしゃったとおり、まず、普通に過去も含めた総資産でやるほうが、多分正確ですよ。

【副議長】 そうそう、正確。絶対正確なんです。

【委員】 本の場合、非減価償却資産だと思うんです、内容としては。いわゆる普通の資産って使えば使うほど減っていくので減価償却っていうんですけれども、価値を減らしていくんですが、本の場合は美術品とかと同じで、時がたてばたつほどもしかしたら価値が上がるかもしれないというものなので、これは減価償却すべきではないと。純粹に足し算でやっていくべき。だから、民間の美術館とかはそういう計算をしていますので、美術品と同じ扱いでいくと、最低限買った値段というのはわかるんですよ。

【副議長】 それはわかります。

【委員】 それで出してみる指標があっても全然、基礎指標としてあったほうが本当はいい気がしますね、言われてみると。原価主義といいまして、その買ったときの値段の足し算でしかないんですけれども、それを知りたいですね、すごく。普通博物館とか美術館だったら、特に美術館へ行くと、何か何でも鑑定団の影響かもしれないんですけれども、全部で幾らなのとかということがあるじゃないですか。それと同じようなのが図書館にあっても本当はいいのかなと。

【副議長】 そうですか。それはちょっと工夫のできるのであればやってみたいと思いますが、そのためにさっきのね、またますます労力がかかっちゃって、手間隙かかる話ですよ。これまでの過去の蔵書にまでさかのぼりますのでね。その一方で、都立図書館の場合、さっきのある県の話では、「貸出し」でいきましたけれども、都立中央図書館は貸し出ししていませんので、やっぱり私は、実績としては、館内で閲覧がどれぐらいされているか。あとはコピーサービスとかね、その辺で利用を見ていくべきであると。そうしたときに、利用1件あたりどれぐらいのコストがかかっているのかと

というようなことが数字としては出せると思います。それを都立図書館として単純に効率化だけを求めているのかどうか。つまり、その1件当たりの利用にかかるコストを減らしさえすればいいのかどうかは、これは議論の分かれるところだと思います。これが営利企業ではない社会教育というか生涯学習に資する施設のあり方ですので、ただ、そういう指標を出した上でこの指標をどういうふうに、分母だけ小さくすればいいのか、いや、分子のほうをもっと上げればいいのかというような観点は、おおいに都立図書館の中でも議論すべきだし、協議会の中で検討していくべきことだと思います。

ありがとうございます。その辺、今後、この指標も、常に見直しをしていくことになりますので、次の見直しの機会にでもぜひ今の指摘は考慮したいと思います。ありがとうございました。

【議長】 今の意見は、次回の見直しの際にということでもよろしゅうございますね。ということでございますので、それでは、この、今提案をいたしました「都立図書館の基礎指標」、先ほど了解いただきました事業別指標の上にこの基礎指標を用いまして都立図書館の総合評価を行うと、こういうことでよろしゅうございますでしょうか。

(「はい」の声あり)

【議長】 よろしゅうございますか。では、そのように決めさせていただきたいと思います。ありがとうございました。

それでは、次に、3点目の協議に移りたいと思います。「都立図書館評価のマネジメントサイクル」ということでございますが、この点につきましては、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9になりますけれども、今回の図書館法の改正で外部の視点を入れた評価を導入することが望ましいとされましたけれども、まさに外部の視点を入れた評価基準を作成するために、これまで協議会委員の皆様には評価項目の選定と各指標についての御協議をいただきましたが、今後、それらを用いてどのように都立図書館の評価を進めていくかということが課題になっていくかと思っております。

この評価の目的は、都民に対する説明責任と事業改善であります。この目的を踏まえたスケジュール案がその資料9に示してございます。

まず、平成20年度を例に御説明させていただきますと、まず、20年度の事業執行計画が1月ごろの「Plan」と。そして、4月から事業を実施して定められた指標の数値を取得していきます。それが「Do」になっていきます。そして、平成21年1月には、第3四半期の12月までの数値を中間集計としてまとめたいと思っております。それを基に、各事業の担当部署が20年度の評価シートを作成いたします。

次に、この評価シートに基づきまして、2月から3月に図書館の幹部で構成する「都立図書館自己評価委員会」を実施いたしまして、各事業の効率と成果を測定・評価いたします。その結果を踏まえまして、平成21年度の事業執行計画を3月から4月に策定し、事業改善を図っていくものについては図っていきたいと思っております。これが自己評価のサイクルです。

また、さらに、3月にまとめた数値の最終集計を含めた形で、平成21年5月ごろに開催したいと思っておりますが、都立図書館協議会、ここにおいて自己評価の結果について御報告し、その意見を聴取いたしまして、いい意見も悪い意見も出てくると思っておりますが、その意見を付して公表をしていきたいという設定でございます。資料の説明は以上でございます。

また、副議長のほうから何か補足がございましたらお願いします。

【議長】 何かございますか。

【副議長】 いや、これについては、こういう全体の流れでいくということで、これがそのP D C Aのサイクルになっているんだということで、特にそれ以上のことは私からはございません。

【議長】 ただいま、資料9の「都立図書館評価のマネジメントサイクル」について事務局から説明がございましたが、今の説明につきまして、質問、意見がありましたらお出しいただきたいと思います。では、ちょっと私のほうからよろしゅうございますか。

第3四半期でいったんまとめるという話でございましたね。年間の統計データを取るというのは幾つか間に合わないということなんですが、それはそれで非常に重要なことだと思いますが、その際、19年度のデータというのをある程度比較のためにお願いする必要があるんじゃないかと思うんですが、その場合に、中で例えば自己評価委員会で検討される際に、19年度も第3四半期までの数値というのをもう一度取り直す必要があるんじゃないかと思いますが、その辺の状況はいかがでしょうか。

【企画経営課長】 これにつきましては、前回の作業部会のときに数値等をお示ししてあるのですが、第3四半期で取れるものは、そこでやっぱり記録としては取っておきたいと、議長のご指摘もありますので、思っております。

【議長】 それは大丈夫ということでございますね。わかりました。ほかに何か御意見はございませんでしょうか。よろしゅうございますか。それでは、次の協議事項もございますので、この辺でまとめさせていただきますと思います。このマネジメントサイクルの方向でこの評価を進めるということでよろしゅうございますでしょうか。

(「はい」の声あり)

【議長】 ありがとうございます。21年度からこのサイクルに従って継続的に評価を進めていただくようをお願いしたいと思います。

以上で、都立図書館の評価項目と評価指標と継続的な評価活動のシステムづくりというものがほぼ整理されてまいりました。本日の4つ目の協議事項としまして、これまでの定例会の協議を最終的にまとめる第23期提言の骨子につきまして、作業部会の報告も兼ねて糸賀部会長に御説明をお願いしたいと思います。よろしく願いいたします。

【副議長】 それでは、お手元の資料10を御覧ください。私ども、第23期の都立図書館協議会として協議を続けてまいりました。これまでもそうですが、この期の任期を終えるに当たって協議会としての提言をまとめなければいけません。今期は、これまでも説明してきたことでおわかりのとおり、この都立図書館の自己評価ということを中心に検討を進めてまいりました。資料10は、この23期の協議会としての提言の骨子といたしますか、全体構成を示したものになります。こういうふうな内容でよろしいかどうか、今日は委員の皆さんにお諮りしたいということになります。

構成は、初めに、第 章としてこの「本提言の目指すもの」、第23期の協議テーマの設定理由」というものを挙げまして、次の第 章では、行政評価、一般の基本的な考え方を述べようということになります。東京都庁全体として、あるいは教育行政としてこの行政評価をどういうふうにか考えるかということになります。これが の1。そして、その次の の2は、図書館に絞って、図書館における評価の動きについて紹介をすると、先ほどもあった図書館法の改正というのはちょうど時期が重なりまして、この評価の検討と全く軌を一にする。歩調も同じになりますので、これについて触れるべきだろうということになります。

それから、 章が、これが中心部分になりますけれども、「都立図書館のサービスと図書館改革の評価」ということで、都立図書館の使命、ミッション、これが当然なければいけません。これに沿

った評価指標の設定ということになります。そして、その次の 2 で具体的な「評価指標」。今日の資料7あたりのことが中心になるかと思います。そして、その次に、「評価方法・評価体制」、先ほどもありましたマネジメントサイクルでありますとか、評価シートを具体的にどういうふうに設けるのか。ここで欠かせないのは、やはり再三出ていますが、評価のための評価に終わってはいけないう。評価にばかり時間がかかっちゃって、肝心のその改善あるいはアクションが起こせないのでは意味がないというふうなこと。その辺については、この「評価体制・評価方法」といったところで言及せざるを得ないと思います。

そして、最後、 章のところ、評価さえやればよいというわけではない。あるいは、評価しにくい大切な領域というも残されているといったことをこの残された課題として加えるというふうな構成を考えております。

それぞれその原案をだれが書くのかまで一応委員には、実はもう既に書かれております。これは、前回の作業部会の最後のときにこういう役割分担をしたわけでありまして。作業部会に入っていております委員に原案を書いていただくということで分担いたしました。実際に書く分量はこれで私を含めまして4人でほぼ均等のはずであります。何か私だけがたくさん書くように見えますが、決してそんなことはないはずでして、 2 を担当される委員のところは一番充実しているはずでありますので。

というような構成と原案の執筆分担ということを作業部会で決定しております。こういうふうな構成でよろしいかどうか、あるいは、こういう内容もつけ加えたらどうかというふうな御意見があればほかの委員からも承りたいと思います。

【議長】 ただいま、次回の定例会でまとめる提言の骨子案ということで説明をいただきました。いかがでございましょうか。この骨子案につきまして御意見がございましたらご発言をお願いしたいと思います。何かございませんでしょうか。

【委員】 骨子のことではありませんが、一点質問させていただきます。作業部会の方々には大変お世話になりっ放しで何もできなくて申しわけないのですが、先ほど御説明頂いた資料7・8のところ、お聞きしようかどうか迷っていた部分です。こういった指標数値による評価ということをやっていくと、当然ながら必要に応じ、データを用いているいろいろな要因分析ができるわけです。ミク口の部分で要因分析をしていくというようなお話がございましたけれども、その成果というものが、アカウントビリティを目的とするだけではなくて、その図書館内の業務の流れが合理化されたり、情報の共有が可能になることで業務の流れにプラスの副産物が生じるのではないかという気がしております。

私ども大学では、今、事務方で事務システムの見直しを行っております。それは、各部署が、それぞれ大量の重要なデータを持っているにも拘らず、それを共有して有効に活用できる状況になっておりませんでした。入り口つまり入学から出口つまり卒業までの多くの学生情報がありますが、システム上、データを一元化できていなかったため情報を共有して分析し、戦略立案するのに労力がかかりました。それだけでなく各部署が情報を抱え込んでしまっていました。しかし、事務システムの見直しの副産物として、各部署の意識の壁も低くなるという効果も期待できるようになりました。私は、この中身の議論に加わっていなかったためよくわかりませんが、自分の仕事を振り返ってみて、もしかして、今回の評価を行うにあたって、各部署間の情報共有や有効活用が出来てくるのではないかと思った次第です。

【副議長】 今の委員のご指摘、ごもっともだと思うんですが、それは、今度は個々のセクションといいま

すか、都立図書館の中の各セクションの業務のあり方の見直しということになるのだろうと思うんですね。

ここで出した結果で、特にさっきの資料7、個別の事業別に見ていったときに、実は、インプットとアウトプットのバランスを見ることで、その部門の業務効率がわかるわけですね。これだけのインプット、投入に対してこれだけのアウトプットだという。さっき委員が言われたような、その、ほんとうに分数にして、ですからアウトプットを分子にしてインプットを分母にしてアウトプットをインプットで割れば、どれだけのコストをかけてどれだけのアウトプットをもたらしているかという。それが重点事業別にやった場合に、その効率が改善されているのか、それとも悪くなっているのかということがわかる。そこから今度はどういうふうにその業務を改善していったらいいのかというようなことは、これは、私はぜひ都立図書館の職員の方々に考えていただきたい。

【委員】 そうですね。了解いたしました。

【副議長】 我々が、これはよくないけれども、あなたの仕事の仕方のここがまずいとか、こっちのセクションとこっちのセクションの情報がちゃんと共有されてないからだなんていうことは、そこまでは見えませんので、それはぜひ業務改善の中でやっていただく。これは、多分、今はどこの役所でもそういうことはおやりになっていますから、特に都立図書館だけが遅れていたということはないと思いますので、ぜひその辺は、この評価だけに終わらずに、それぞれのセクション、担当部門、部署での業務の改善といったことで、今、委員が指摘されたようなことは図っていただくということを確認していただきたいと思うんですね。場合によっては、この提言の中に簡単にでもいいですから書き込めるようにしたいと思います。どのあたりになるのかというのは、最後、章の「都立図書館評価の残された課題」あたりになるのか、あるいは、最初のほうの、私が一応分担をする「行政評価の基本的な考え方」のところでも多少言及するというふうなことで取り上げられていく。私は、今の時点ではそう考えています。いかがでしょうか。

【議長】 評価サイクルの中で毎年御報告をいただけるわけですね。そのときにまた各委員さんからの御意見としても出せるのではないかと思います。ほかに意見はございませんでしょうか。

【委員】 この提言の骨子案に関しては全く何もございませんが、事務局がお書きになる「都立図書館のサービスと図書館改革の評価」の部分で、図書館の使命としてぜひ明確に打ち出してほしいことがあります。「事業別指標」の中の重点事業7の部分です。「子どもの読書活動の推進と学校教育活動への支援」という部分です。図書館の機能としては、今までの財産を保存し継承すること、それから、貸し出す形で住民に提供することがあります。それにもう一つ、忘れてならないのは、次の世代の図書館を利用する人たちを育てることです。言い換えれば、本の読み手を育成することです。この部分への図書館の関与というのは欠くことができないものだと思っています。現在、読み聞かせという形でやっているということは伺っておりますが、読み聞かせをすることだけでは十分ではありません。活字が読めるということと、本が読めるということは別物です。子供に本を読み取るという訓練をする必要があります。その訓練の指導者を都立図書館としてどう育てていくのかという視点で書いていただきたいのです。

【議長】 今の意見がございました。

【企画経営課長】 今のお話は、子ども読書の推進計画のところにもいろいろかかわってくるのかなという難しい部分がありますけれども、今、意見をいただいて、工夫できるところは工夫をしたいと思います。

【議長】 ぜひお願いをしたいと思います。ほかにございませんでしょうか。よろしゅうございますか。そ

れでは、この提言の骨子案に沿って提言をまとめていただくということによろしくございますね。

(「はい」の声あり)

【議長】 それでは、作業部会の委員の皆様には、提言の執筆におきまして、この先もまた苦勞をおかけすることになりますが、どうぞよろしくお願いをいたします。以上で協議事項は終わりましたが、最後に報告事項が1件ございます。事務局から説明をお願いいたします。

【企画経営課長】 資料11になります。前回、1月28日の定例会のときに、工事をする前と工事をした後の変化がきちんと取れるものは取っておいた方がいいのではないかという御意見をいただきました。それを踏まえまして、ここに「東京都立中央図書館における館内資料閲覧時間調査」というものを実施いたしまして、結果の概要でございます。

そこに「目的」というふうに書かせていただきましたけれども、私どものところは館外貸出をしていませんので、その館内閲覧時間は、実際に資料の利用量がわかる有効な指標となり得るところと、あと、ワンストップサービス導入前の館内で来館者が資料閲覧に費やす時間、その数値を取得しまして、導入後の同じ調査の結果と比較分析するための基礎データとすることを目的といたしました。

これについては、ワンストップサービス導入後になりますと、1回の手続で待たせずにサービスを提供することを私どもは目標にしておりますので、そういう面では、ひょっとしたら閲覧時間が増えるのではないかという期待もございます。そんな目的で実施しました。

「調査期間」といたしましては、平成20年4月16日、20日、23日と、5月から工事期間になりましたが、工事が始まるぎりぎりの時期に3日間やっております。

「調査方法」でございますけれども、利用者を観察する方法ということでやりました。調査員が15分おきに一定のルートで館内を巡回いたしまして、資料を閲覧している利用者数を計測してまいりました。それから、もう一つは、アンケート調査をいたしまして回答をしていただきました。「調査結果」については、初めての調査ということで、比較ができませんので、今回、こういう時間ですよということで数値を並べさせていただいております。

中央図書館の工事が12月いっぱいまで終わり、1月から開館しますので、1月以降、同じような調査を実施して比較検討、分析をしていきたいと思っております。

なお、この調査に関しまして、慶応義塾大学の研究室にも御強力をいただきましたので、副議長から何か補足説明がありましたらよろしく申し上げます。

【副議長】 この手の調査というのは我が国ではあまり行われていないんですけれども、先ほどもありましたように、都立中央図書館は館外貸出をしておりませんので、直接この図書館にやってきて館内でどれだけ資料を閲覧しているか。調べものに使ったり、中には、趣味だとか教養といった目的でずうっと1冊の本を読んでいる方もいらっしゃいますが、そういうのを全部ひっくるめまして、どれだけ図書館の資料を見ていただいているかといったことが大切な指標になるというふうに考えております。

それで、この調査結果、4のところ「調査結果」とありますが、利用者観察法とアンケートの両方を併用しております。4月16日はアンケートはやっておりませんで、利用者観察だけあります。

ここに「閲覧時間の割合」が太字で示されております。どういうことかといいますと、都立図書館に直接やってきた方が延べで何時間この図書館に滞在したのが「延べ滞在時間」であります。そのうち、実際にその図書館資料を、どんな資料でもいいわけですが、図書館側で用意したコンピ

ユーザーを使っている場合には、それもここでは閲覧というふうに考えております。その閲覧時間を測定しましてその割合を出しているわけです。すると、4月16日が58.1%、4月20日、これは日曜日ですけれども、これが55.8%、そして4月23日、水曜日ですが、ここが58.4%で、大体55%から60%の間ぐらいになっております。

実は他の県立図書館で同じような調査を私どもの研究室でやっております。そこでも本当に見事に同じぐらいこの60%前後、それを若干下回るぐらいの数値になるんですね。ところが、普通の市区町村の図書館、ある県の市立図書館で同じ調査をやったわけなんですけれども、そこでは、この閲覧時間の割合が30%前後に落ちるんですね。図書館にいるうちの3割ぐらいしか実は利用者の方は閲覧していないんですね。中には、本当に完全に居眠りをされている方だとか、単に資料、書架の間を歩き回っているだけで本を探しているだけという方もいらっしゃいます。やはり調査研究に耐え得る図書館では、この閲覧時間の割合は、多分高くなるのだと思います。もう少しほかの図書館でも調査したいと私は考えておりますが、この55%から60%ぐらいの数値というのが、日本で考えられるこの一番高い水準なのかどうか、場合によってはもっとこれを高めることもできるのではないかとというふうに私は考えています。

ちなみに、ここにある「アンケート」の方は、自己申告です。利用者に、今日はどれぐらい滞在しましたか、そのうちどれぐらい資料を読んでいたかということ、大体半分ぐらいだとか、半分以上だとかというふうに、アバウト、おおよその割合で尋ねております。それを滞在した時間に掛け算してこのアンケートの閲覧時間は出しております。

これは、20日と23日両方で利用者観察とアンケートの数値を見ていただくと、いずれもアンケートの方の数値が、つまり自己申告の方が高くなっています。これは、実は、アンケートに協力していただけなかった方、あるいはアンケートを受け取ったんだけど、この部分については回答をしていない方、こういう方たちは、答えてくださった方の数値をそのまま逆数を掛け算して、無回答の方は、おそらくこれぐらい閲覧したのであろうというふうに推定値でやっております。その結果、アンケートの方が高い数値になったのは、おそらく受け取りを拒否した方や書かなかった方は、本当の時間はものすごく短かったんだと思います。つまり、あんまり閲覧していないからわざわざ自分は答えなかった。短時間の滞在でしかないからアンケート用紙も受け取らなかったんだと思います。それを答えてくださった方の数値で推定しているので高目に出してしまっているのだらうとそれこそ私は推定をしております。

繰返しになりますが、このアンケートに自己申告で答えなかった方がもともと長時間滞在して熱心に閲覧していれば答えてくれたはずなんです。答えてくれなかった方は、もともと滞在時間も短い、あるいは、それほど資料の閲覧に時間を割いていないがために無回答だったと。その無回答の部分も、答えてくれた方の数値をもとに、人数だけで、例えば、100人入館して80人しか答えていただいでいなければ、その80人が答えた数値を8分の10を掛けているんですね。80分の100というべきかもしれませんが、を掛けて100人分の数値に推定していますので、そこが過大に数値が出てきたのだらうと思います。そういう意味では、利用者観察のほうが、これは実際に私どもの研究室の学生を使っているんですが、学生が観察していますので、こちらのほうが私は実態に近いのではないかと考えています。

それからもう一つ、都立図書館の場合は、御存知のように1階から5階まで閲覧のスペースがありまして、それぞれのスペースによって実は割合が違うんですね。たしか3階あたりは、いろいろと本がたくさんあるところですが、ここは閲覧の割合も高いんです。この数字は、実は、たしかこ

これは食堂の数字も入っていますよね。食堂でもともと閲覧する人は本来あり得ない話です。それから、さらに私どもの調査は徹底していきまして、エレベーターや階段も数えておりますから、エレベーターの中で読んでいる方がごくまれにいるんですが、エレベーターの中では普通読まないわけですね。こういう数字も含めてこの閲覧時間の割合が出ていますので、もともと閲覧スペースとして用意されていない例えば食堂、今言った階段、エレベーター、さすがにお手洗いの中までは私どもも観察していませんので、そういうところを除けば、私は、この数値は本当にほぼ6割ぐらいになる。いわゆる閲覧スペースで閲覧している人の割合は6割ぐらいになると考えています。

これが今回の館内の改装をしていますね。それによって私も高まるはずだと思います。つまり、図書館にいられる時間はそんなに変わらないんですが、図書館に行ったときに資料がうまく見つかってそれを読む時間が増えれば、この改装は成功したことになります。つまり、図書館の改装によって、もともと図書館を利用している人たちが、3時間だけ都立図書館にいられるという人が、それが長くなるということはない。ただ、3時間いた中で資料を閲覧する時間の割合は延びるべき、延びるはずだというふうに考えております。それがフロアごとに、それから、今言ったようにそれぞれのスペースごとにこれは区分してやっていますので、どこが高まりどこが変わらないのか。場所によっては下がることもあるかもしれません。そういったことをもとに資料の配置、職員の配置といったものを常に見直しをしていくというための基礎的な資料になるといふふうに考えております。

こういうことが、いわば定点観測のように4月の同じ時期にずっとやっていけると、図書館の資料の利用のされ方、フロアごとの利用形態の違い、さらには、時間帯ごとにそれがどう変わっていくのかといったこともわかってまいりますので、図書館側のその運営、改善に資するところは大きいのではないかとこのように期待しております。

以上です。

【議長】 ありがとうございます。ただいまの報告につきまして、何か質問はございますでしょうか。

この「延べ滞在時間」というのはどういう予測でされたんですかね。

【副議長】 「延べ滞在時間」ですか。滞在時間のほうは比較的簡単でして、入館するときに、その入館の時間帯をやはり15分刻みで調査員がチェックしております。だから、ある入館者が来て調査表を渡したときに、その調査費には、我々のほうだけでわかるように、この人は10時半から10時45分の間に入館したということがわかるようになっていきます。次に、その人が帰るときにそのアンケート用紙を回収するわけですが、それは当然帰って回収して帰っていくときが、例えば例えば午後14時から14時15分の間にこの人は出ていったということがわかるように私どものほうでチェックしております。あとは、それを引き算すれば自動的に滞在時間がわかる。ただし、だから、最大ですよ。最大でプラスマイナス15分ずつの誤差、最大ですよ、があります。だから、30分ぐらいの誤差はありますが、逆にこれは全数調査で全来館者についてやっていますから、その誤差は相殺されている可能性が大きいと思います。

【議長】 ありがとうございます。

【委員】 ちょっと質問をいいですか。要は、閲覧時間じゃない時間が40%ぐらいあると思うんですが、本を探すという点はいいとして、居眠りって、何か感覚的に何%ぐらいという感じですか。

【副議長】 そこまでは……。

【委員】 居眠りはあんまり多くてもいい話はないと思いますので、その辺……。

【副議長】 いや、ちょっとそこまではやっていませんが、実は、都内の某図書館でこの夏にも、この調査結果を聞いて、ぜひうちの図書館でもやってほしいという要請を受けましてやっています。そこで

は、居眠りの人の数をちゃんと出してほしいという要請がありまして、やっております。ただ、その居眠りというのも、やっぱり私なんかもそうですが、長時間読んでいるとちょっと疲れるという居眠りと、本当に初めから涼みながら休みたいというのがありますので、そのこの判別、識別はできませんので、ちょっとそこまでは難しいですね。今回の都立図書館では、とにかく資料を見ているか、それ以外のことをやっているかだけで分けておりますので、特にその空間だけ占めている、あるいはうたた寝をしている、居眠りをしているということだけの識別は特に今回はやっておりません。

【委員】 都内の某図書館の調査は楽しみですね。

【副議長】 それは、本当に眠っているのと、あとは、荷物を置いて席だけ、スペースだけとっている人が全体の閲覧席の中でどれぐらいいるのかと。それによって、その図書館としては、閲覧のマナーの改善に活かしたい。本来使いたい人が使えない、単に寝ているだけ、それから荷物を置いているだけで本人はそこに不在だということで、マナーの改善につなげたいようです。そのことのよしあしについては、ちょっと我々は関知できませんが、そういう要請を受けてその調査はやりました。

【議長】 ほかに質問はございませんでしょうか。では、たくさん御意見をいただいてまいりましたが、本日、協議いただく内容と報告事項についてはすべて終了いたしました。これで本日の協議会を終了したいと思います。円滑な議事進行への御協力を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でしょうか。

【企画経営課長】 議長、本当にありがとうございました。次回の定例会の日程でございますけれども、11月を予定しております。会場は未定でございますが、第23期最後の定例会となりますので、どうぞよろしく申し上げます。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。

午前11時39分閉会