平成２３年度　第２回田原市図書館協議会議事録

日時：平成２４年３月９日　午後２時～午後３時１５分
場所：田原文化会館２０１会議室
出席者：協議会委員６名
（中尾、中島、岩崎、光部、加藤信、高見）
事務局３名（豊田、惣卜、辻）
議事内容
・ 開会
・ 委員長あいさつ
・ 館長あいさつ
協議内容に入りたいと思います。

協議１　田原市図書館の評価について
館長：資料により評価方法について説明
質疑応答
委員長：今、評価方法を具体的に４つほど提案がされている。それぞれ４つの項目について、説明を加えていただく。図書館協議会の役割は、諮問機関的な機能と捉えている。決議するのではなく、こうしたらどうかという意見を述べさせていただくということでいいと思う。では、お願いします。
館長：具体的な実施方法を探っていく。４つ具体的な案を出した。
１番　投書箱の設置　優先度は高である。できるだけ早く設置していく。
評価者は来館された方、実際には気づいたことを記入して、投函していただき、回答を掲示・送付する。
２番　ワークショップの実施　優先度は中である。
評価者は来館された方、図書館の協力者、図書館フレンズ田原のような団体の協力を得て、評価の項目の載った通信簿のようなものを持って館内を評価して回ってもらう。
３番　アンケートの検討
優先度は、外に比べ低いがやっていかなくてはならない。
図書館の利用者、入館者とは限らないが、評価方法として、紙に書いて投書する、インターネットも可能である。　満足度の回答を集計して評価する。
４番　図書館の目標に基づく運営状況の評価
優先度は、高である。

これは委員の皆様に評価してもらう。評価方法は、各種の統計や１～３の内容含むデータをもとに、5つの大きな柱のそれぞれに評価をいただく。必要に応じ中央に限らず、渥美、赤羽根、移動図書館、あるいは職員から聞き取り調査を行なう。

評価尺度は、拡充・現行どおり・要改善の判定を行い、判定理由や改善を要する事項を提示する。これとは別に、職員による自己評価も必要である。今年度から来年度初めに職員による目標の自己評価も行ないたい。

委員長：評価の具体的な方法として４点ほどたたき台として挙げられた。

質問等ありましたらお願いします。

委員：１番・３番の方法は、同じようなものになるのかと思うがいかがか？

館長：１番は、随時ということになる。随時自由に書いたものをいただく。図書館で決まった項目について書いてくださいという形にはならない。３番については、質問項目を設けてある時点で実施ということになる。アンケートそのものを１年中同じようなもの置いて書いていただく方法もあるし、１と３の中間の合わさったようなやり方もあるのかと思う。

委員：渥美病院で実施しているが、意見を投書して、意見に回答するということをやっている。こういうことはできることだと思うので、投書箱を置いておいて回答を掲示する方法がいいと思う。

委員長：私のほうから質問あるがよろしいか。

委員の言うように、１と３の項目については似ている部分がでてくる。対象が１については来館者、3については来館者とは限らないという形で考えているようだが、ねらいは市民感覚ということで時代の変化に対応した経営を実現するためにということで、時代の変化に対応したというのは図書館経営の目標であって、アンケート、あるいは投書箱の設置の実施方法は時代の変化に対応するということではないですよね。小学校の保護者の感覚でいうとＩＴを活用した回答をすることを考えると回収率が低い。一般の方々を対象に考えると主流は紙媒体であるということを感じる。１でいうと来館者に期間を設けて実施したとして、ある程度の期間の間に２回ないし３回来る人が、まず同じ事を書くことはないと思うが、そういう期間の間にどれくらいの方の回答を寄せられるかによって、考え方として例えば%でどれくらいの方に書いていただけたら良しとするか。

館長：どれくらいの数アンケートを用意し、回答が何%くらい返ってくるか。精度を期待するとなると５００から１，０００くらい用意しておかないといけない。大雑把な感覚になってしまうが、 回答率が来館者に回答してもらって６割７割いけばいい。出口でいただければ、高い回答率になると思う。郵送となるともっと低くなる。実際、経

費を考えると実施できるのは、玄関で配布、玄関で回収というところだと思う。

委員長：図書館に来る方にアンケートをとる場合、必要があってみえるので回答される内容は、本物に近い要望をいただける。母体を広げると、足を運んでいない人には、それなりの書き方をすると思うが回答の信用性を心配する。来た人にしぼってアンケート処理した場合、それが少数だった場合、適正かどうか不安を感じている。

館長：みえていない方がどう考えているか、何故みえないのかが大事である。以前、世論調査の質問項目の中に何故来ないのか、みえていた方が来なくなった理由を調べたことがあった。運営上、役に立つ情報だった、そういうのができるといい。そこから始めるのもハードルが高い感じがしている。

委員：提案ですけど、図書館に来ない人から回答いただくことは難しい。このあいだの田原市民広場は盛況だった。 福祉のつどいでイベントが４つあった。イベントの時に市民に訴えてどういう図書館にしたいか、要望を書いて出してくださいというのをやると、アンケートがとれるのではないか。市民が集まる場で、意識を高く持った人が来ている、そういう所でアンケートをとったらいいと思う。それぞれが問題意識を持っているテーマに沿ってやっているから、その意識のなかで図書館が必要なものがあると思う。そういう所に投げかけるのも１つの方法である。市民広場でどういうふうに動くかアンケートした。たくさん来ていたから、もっと利用してもらうというには、短期間で多くの方から評価を得るのではないか。

館長：すばらしい。

委員：ここにもフレンズ田原というしっかりしたサポーター団体がある。そういう所とやれば反響があると考える。

委員：図書館フレンズに動いてもらえば負担はかからない。

委員長：内容については、吟味されていると思うが、同じ調査というか項目を質問した場合、処理する段階において来館者の分の処理結果、イベントのあったときの回答とか比較する意味で最終処理でいいと思うがそういう方法もある。

館長：それぞれふるいにかかっているものですので、比較は必要かと思う。それはそれで役に立つものである。

委員：アンケートですけど、集計も大変であるが年代別にというのもあるか？

委員長：処理する段階で難しい項目ではない。

館長：入力する手間はかかるが、エクセルでピボットテーブルを使うとクロスで集計できる。

委員：お金かけないで声も聞きたいというのが本音。

委員：来られない方は、ウェブのほうが答えやすい。ウェブがあればそこからやり取りす

る可能性もある。

委員:市民館に図書館のための箱を置いておくと、来れない人が図書館に行けない理由を書かれるかもしれない。

委員：アンケートを行なっています、というのをどうやって知ってもらうか。

委員長：手っ取り早いのは広報です。

委員：広報にＱＲコードをのせてアンケートの場にとぶ。

委員長：市のホームページにリンクしておくと一番早い。ホームページを見た人だけが活用するのであって、それ以前の宣伝ですよね。

館長：広報田原は、毎月図書館のページがある。ＱＲコード可能かも。

委員：ＵＲＬを使ってアクセスしてくださいというのもある。

館長：いろんなチャンネルを確保するのが大事である。

委員長：小中学校まででしたら、全学年というわけにはいかないが、５年生と中学２年とかで、アンケートを実施することは可能と思う。

委員：学校で朝読書があったが、今やっているのですか。

委員長：６年間で学習させる内容が少し変更があったが、従来から言語活動の充実ということで、文字に触れさせるということが強調されている。朝の読書をやらないところは、めずらしい。中学でもやっている。時間は１０～１５分やるが、形を変えてボランティアの方に読み聞かせの形をとっている学校もいくつかある。

委員：朝読書の時間を１回とか２回アンケートにすることできるか。

委員長:問題のアンケートを熟知する段階で、６学年離れていると子供が理解できているか、先生が注釈を加えていかないとわからないまま〇を付けられる。レベルに合わせた方法が必要になってくる。手間もかかることが想像できる。

館長：子どもの場合、そこが難しい。

委員長：話が場所とか調査対象が話題になっているが、２番の来館者の方へのワークショップの試行はどういうふうに考えるか。市民グループの協力を得るというのは可能ですか。

館長：可能である。図書館フレンズが協力してくれると思う。

委員長：このあたりも評価ですので、相対評価的な評価を付けるとか評価者によって目線が同じならいいが、そうも言っていられない。

館長：いろいろな立場の人、車椅子で来る人、年配の方もいらっしゃる。いろんな方に施設について気づいたことを出していただいて、そこからいい図書館にしていくヒントをいただきたい。図書館の職員は、年齢が近く、女性が多く、視線が同じなので気づかないことがある。そういうところをカバーしていって、どなたでもアクセスできる

場にしていきたい。

委員長：いろんな方に通知表を付けていただいたほうが参考になる。

委員：２番のワークショップを試行するとするとどれくらい数を想定するか。

館長：そんなにたくさんの方ではない。多様な方ができるだけたくさん気づいた点があったほうが良い。実施のやり方にもよるが、１０人なら１０人でもバラエティに富んだ構成であればと思う。

委員：いろんな利用者の方にということですか。

委員長：評価をしていただくにあたり、曜日とか時間帯により利用される方が違うと思うが、同じ時間帯でやるより夕方の時間帯とかを考慮する必要がある。

館長：そうですね、図書館の外回りの評価とかは、明るい状態、暗い状態で違うかもしれない。

委員：接客も忙しいときと余裕がある場合とで違ってくると思う。

委員長：昨日、最後の読み聞かせがあり、木曜にやっているのだが、ボランティア１２名と話をする時間を持ったが、司書の応対により来ようとも思う。一般の方はそういうことも思っている。小さい子どもを持っている方から言うと、子どもが小さいと大声を出したりして、人に迷惑をかけることがある。中央には部屋があるが。できれば巡回の車が２台あるが、保育園に寄っていただくと読み聞かせする本を借りられるということも言っている。

館長：移動図書館は、今は小学校だけだが小学校は非常に利用されている。ほかにどんな所で利用される可能性あるか、今使っているお客さんからは、なかなかはいってこない。貴重である。

委員：４番の図書館の目標に基づく運営の状況評価であるが、図書館の内部の自己評価ということを前提に、それをふまえたうえで協議会委員による第三者的な評価を行なうという理解でよいか。

館長：自己評価をして、協議会としての外からの目、市民目線からも評価をしていただく位置づけとなる。

委員：ワークショップの評価者は、図書館来館者となっていて、図書館関係の市民グループの協力を得てとなっているが、グループの協力を得て来館したグループ以外の方に呼びかけるということか。

館長：グループの方もいるし、グループの方が主催するワークショップならそこに来てと呼びかけた外の方も含めてということになる。

委員長：優先度を考えているが、このあたりをふまえて意見があればお願いしたい。具体的に投書箱とかワークショップを実際にやることが決定した時点で、場所をどこにす

る、時期はどれくらいにするかということはいいのか。

館長：そこまで細かいところまでいかなくてもいい。優先度の高の意味あいについて説明を加えさせていただくと、前回の協議会では、一度にいろいろやるのは大変だから、まず一歩を踏み出すことが大事だから、投書箱の設置とか最初にやってみてはどうかという意見もいただいたことも考慮して投書箱の設置の優先度、高である。４番目の図書館の目標に基づく図書館の運営状況評価、優先度、高は来年度からの協議会の役割として実施したいし、実施できるという意味での優先度、高となる。

委員：投書箱については、昨日研修会があって、名大の事務部長をされている方に、もともと東北大の方だが、お聞きしたら、学生だけだが投書箱みたいなものを設置し、出された意見に対してできるだけ早く職員が回答を掲示した。利用者の中にはきちんと回答してくれたということで、足を向けるようになった。建設的な意見もいただいている。東北大も被災して、図書が落下し、職員だけではどうにもならない時、学生のボランティアが立ち上がって並べるのを手伝ってくれた。評価するだけでなく、利用者とのいい関係ができる効果もある。利用者とのいい関係をつくっていくのも必要である。

委員長：今までこういう形で評価に関わらず、館の関係で投書箱を設置したことがありますか。

館長：田原市の図書館ではないが、市としてつくっていて、文化会館の中にはある。手紙とかメールでの意見の投書はある。

委員：利用者からの声は、予算獲得とかこういう部分をもっと充実してほしいという声が後押しになる。市民からの声をきちんと受け止めて、それに応えていくというのが必要である。

委員：投書箱のほうであるが、いろんな意見が投書されれば、皆さんでアンケートの内容を共有していただくのも大事、パートの方々にも共有していただき、改善できる部分を出していただき、いい方向に向けていくのがいいのかと思う。

館長：今も外からのご意見については、職員から意見をもらって、整理して、最終的に私が手紙を出している。共有しているという一つの意味合いである。

委員：意識が変わってくると思う。ぜひお願いしたい。
　館長のみが閲覧するのですか。

館長：職員全体でこういうのが来たというのを読んでもらって、対処している。

委員：ウェブサイトに来た意見とかは、データとして残してあるのですか。

館長：記録として残っている。窓口でこう言われたとかトラブルをエクセルの共有シートに書き込んでいる。毎週その書き込みを職員のミーティングで検討し、対応、対策を

している。その中に投書をしていただいたものも含まれている。

委員：図書館の投書箱の設置という提案だが、来年度すぐやるのか。

館長：すぐできます。

委員長：予算的なことが絡むが、情報発信の手段をみると、広報たはら月２回、議会だより、文化協会、体協もある。図書館ニュースとか季節の変わり目に今年度図書館はこんな事業を展開したいとか、市民の方から図書館の運営状況について要望とかそういうことでアンケートをお願いしたいとか、全般的なことで図書館のほうでやり取りができるよう考えてほしい。

館長：市の広報に毎月１ページいただいている。図書館のニュースをお伝えしている。充分ではないが、アンケートの呼びかけに活用していければ、意見に対するフィードバックの一部分にもなりうる。

委員：震災支援ネットでティーズを使っているのを見た。図書館をもっとよりよいものに市民に接してもらいたいというアピール、ディスカッションをティーズに提案して流してもらうというのもある。市民の声が反映されるのではないか。

委員：無料ならユーチューブとかがある。

館長：ＰＲということは、工夫をしてほしいと、先日、市民評価の試行があって、まちづくり市民会議の方からＰＲについて指摘をいただいた。有料無料を問わず、方法を検討しなければいけない。ティーズについては、昨年５月頃１５分くらいで、広報番組で作っていただいている。

委員：田原の図書館は新しいし、入っている本も新しいことを強調する。市民の方が知らないこともある。こんなにすばらしい図書館があるので、利用するということをアピールしてほしい。

委員長：特にこのことについて、館長のほうから検討してほしいことあるか。

館長：４番目の図書館の目標に基づく運営状況評価だが、協議会の委員が中心となってお願いしたい。具体的に意見を承っておきたい。

委員長：正直なところやってみて分かる部分もあるので、今の段階でどのような形でやるとか、そのあたりある程度つかめないと問題部分が見えない。

館長：事業仕分けみたいな感じにしたい。

委員長：ある程度やってみて、意見をいただくということでよろしいか。

全体を通し最後にこれだけはというのがあれば伺いたい。

委員：４番目に関して、評価項目というのは、具体的にはなっているのですか。

館長：まだ具体的になっていない。評価項目を作るというより、職員にやってもらっている内部評価をベースにして、評価のための資料を作り、説明をし、それに対して意見

をいただき、その結果を評価という形で委員にお願いし、集計してというようなことをイメージしている。

委員長：ほかはよろしいですか。

委員：協議会委員の入れ替わりはどれくらいですか。

館長：任期は２年ということになっている。

委員：２年の間にすべての運営状況評価をしなければいけないのか。

館長：基本は１年に１回というイメージである。２３年度の目標について内部評価を始めたところであるが、統計が整うのが６月頃、統計と内部評価をふまえて夏から秋ぐらいにかけて協議会を行ない、評価をいただきたいと思う。

委員長：今後の予定は、６月頃から処理にかかっても夏以降ですね。１２月の初めが任期だったと思うが、それまでに１回できる。

このような形で会を閉じさせていただきたい。ありがとうございました。