

## 平成 29 年度第 1 回千葉市図書館協議会議事録

1 日 時 平成 29 年 7 月 27 日(木) 10 時 00 分～12 時 00 分

2 場 所 千葉市消費生活センター3階 研修講義室

### 3 出席者

#### (1) 委員

齊藤誠一 委員長・庄司三千子 副委員長・  
篠山紀子 委員・伊藤久恵 委員・鎌田貴美枝 委員・  
早川礎子 委員・柳澤史典 委員・十倉典子 委員・青柳洋治 委員

#### (2) 事務局

小林中央図書館長・大木みやこ図書館長・深堀花見川図書館長・  
幸島稲毛図書館長・須田若葉図書館長・深山緑図書館長・中田美浜図書館長・  
石井中央図書館情報資料課長・作田中央図書館管理課長・  
太田中央図書館管理課担当課長・山下中央図書館情報資料課長補佐

#### (3) 傍聴人

7 人

### 4 議 事

- (1) 副委員長の選出について
- (2) 平成 28 年度千葉市図書館の評価について
- (3) 平成 29 年度千葉市図書館のサービス取組項目及び評価指標について

### 5 議事の概要

- (1) 副委員長の選出について  
→庄司委員が副委員長に選出された
- (2) 平成 28 年度千葉市図書館の評価について  
ア 取組結果及び内部評価について〔事務局より説明〕  
イ 外部評価について〔外部評価部会長(委員長)より説明〕  
ウ ア・イについての質疑応答・協議  
→概ね原案どおりとし、協議会で出た意見等による外部評価案の修正については委員長に一任された。
- (3) 平成 29 年度千葉市図書館のサービス取組項目及び評価指標について  
〔事務局説明及び質疑応答〕  
→一部加筆及び修正を行うこととした。

### 6 会議経過

<開 会>

- 中央図書館館長あいさつ
- 定足数の確認(図書館協議会委員 9 名の出席をもって成立)
- 会議の公開についての説明
- 委員長あいさつ

<議 事>

(1) 副委員長の選出について

齊藤委員長 副委員長の選出についてお伺いしたいと思います。副委員長に関しては、前任の高橋委員がご異動になり、空席となっています。また、副委員長の選出に関しては、協議会委員の互選となります。何かご意見はありますか。

もしご意見がないようでしたら、私の方で提案させていただきます。前回は千葉大学様にお世話になっていましたので、その後を引き継いでいただきました庄司委員に、副委員長をお願いしたいと思います。いかがでしょうか。よろしいでしょうか。そうしましたら庄司委員をお願いしたいと思います。

庄司副委員長 <<副委員長あいさつ>>

(2) 平成 28 年度千葉市図書館の評価について

齊藤委員長 それでは議事を進めます。議事(2)平成 28 年度千葉市図書館の評価についてですが、外部評価と内部評価があり、外部評価については、外部評価部会で協議をしております。

内部評価については事務局から、外部評価については私からご説明をしたいと思います。まず、内部評価について事務局から説明をお願いします。

作田管理課長 <<資料1 平成 28 年度千葉市図書館の評価(案)に関する説明>>

齊藤委員長 私からは、外部評価について説明します。資料1の最後のページをご覧ください。全体として一定水準以上の、サービスをしていただいていると思っております。これに関しては、図書館職員の努力のおかげと思っておりますし、感謝をしたいと思います。同時に図書館利用者アンケートでも、満足度が上がっていますので、そういう点でも評価できると思います。ただし、満足度の評価に関しては、図書館来館者の意見に限られます。まだ図書館未利用者もたくさんいますので、そこも含めて考える必要があると思います。ただ、満足度に関しては、高まっていることは評価します。

2点目ですが、花見川区の市民の方にとっては本当に念願だった図書館が開館しました。本当に長い間、待ち望んでいた図書館が開館し、かつ先進的な取組を取り入れていますので、みずほハスの花図書館をモデルにしながら、各館の進化を望んでいきたいと思っております。そのモデルができたという点で、評価をしたいと思っております。

千葉市図書館評価の関係ですが、これまではなかった項目で、「昨年度の外部評価での指摘事項に対してどう対応したのか」ということが、平成28年度千葉市図書館の評価の中ではきちんと書かれています。評価をして、それがどう発展しているのか見るためにも、指摘事項にきちんと対応し、その内容を記載することは、良い取組だと思います。それ以外にも、図書館評価に関しては、よくやっていた部分があると思います。評価の項目については、これ以外に関しても、読んでいただければと思います。

なお、課題も挙げさせていただいています。私は、図書館に関しては、市直営で業務を行うべきだと考えますが、みずほハスの花図書館については、民間業者に

業務委託されています。図書館が責任をもって、きちんと対応できる体制を、是非確保していただきたい。それは、今後もチェックしていきたいと思っています。みずほハスの花図書館が開館したことは、一つ喜ばしいことではありますが、課題ということで指摘をさせていただきました。

それから、専門職員である司書の比率も低い状況だと思います。専門職員の確保に努めていただきたいと思います。人材公募の形で、庁内から職員を募っているという点は評価できると思いますが、まだまだ有司書資格者の比率は低いと思いますので、より有司書資格者の採用に努めていただければと思います。

毎回課題になりますが、公民館図書室についてです。市民の方は公民館図書室を、図書館と考えています。公民館なので、図書館とは別の所属になりますが、市民の方にとって一番身近にある図書館施設です。これに関しては、まだまだ課題が残っていると思います。公民館には指定管理者制度が導入されるということも考えられているようですので、図書館も他人ごとではないと思います。その辺りをどうするのか、きちんと見極めていただきたいと思います。

有料データベースがなかなか導入されないことも気になります。中央図書館には有料データベースが導入されてもよいのではないのでしょうか。有料データベースは市民に開放したとしても、なかなかそれを知りえないので使ってもらえません。図書館がきちんと使うと、有効な情報源になります。すべてのデータベースが有効とは思いませんが、有効な情報源もありますので、是非導入に努めていただきたいと思います。

地区館のWi-Fi環境は必要だと思います。Wi-Fi環境の整備もお願いします。

レファレンスですが、利用者のレファレンスに対する満足度が高まるのは、職員の方の対応次第です。研修をきちんとされてはいますが、今後も満足のいく対応ができるように、努力をしていただければと思います。課題とさせていただきます。

学校関係ですが、学校との連携は大変重要だと思います。一部の小・中学校との連携はきちんとできていますが、まだまだ他にもたくさんの小・中学校がありますので、その連携を強化しながら、子どもたちへのサービスをより充実させていただければと思います。

子育て支援が、社会の必要な課題になっています。少子高齢化という状況であるわけですが、図書館が子育て支援に取り組むことも、やはり大変重要なことであり、そのサービスを望んでいる保護者の方もたくさんいると思います。緑図書館に子育て支援コーナーが新設されたことは嬉しい限りですが、まだ設置されていない図書館でも、子育て支援コーナーを設置して、子育て支援に力を入れていただきたいと思います。

図書館ホームページが新しくなり大変良くなりましたが、図書館利用者アンケートを見ますと、新しいホームページが使いづらいという声も中にはあります。これについては、どのようにしても使いづらいという声が出てくるとは思いますが、その意見に対して真摯に対応していくことが必要だと思います。

まほうの読書ノートについては定着してきているとは思いますが、まだまだ使っている子どもと使っていない子どもがいると思います。より多くの子どもに使っていただけるような取組をしていただきたいと思います。

以上が、31ページ外部評価のまとめで示した課題です。

簡単に個々の内容も見ていきたいと思いますが、時間も限られていますので、内部評価と外部評価に差が出たところをお伝えします。

4ページ番号8、公民館図書室に関することです。これについては、毎回話題になるところではありますが、さきほども申し上げたとおり、公民館図書室は市民にとって大変重要な図書館施設だと思いますので、公民館図書室に対する手当てを是非やっていただきたいということでC評価にしています。

4ページ番号9、図書・雑誌・新聞に代表される印刷媒体の資料だけでなく、「(仮称)瑞穂情報図書センターにタブレット端末を導入するなど、インターネット等による電子媒体を組み合わせた情報提供を推進する」についてですが、みずほハスの花図書館にはICT機器が非常に多く入っていますので、それは評価をしたいと思います。ただ、中央図書館・地区図書館の状況を見ると、まだまだ対応が必要な部分があるためB評価にしています。

5ページ番号10、さきほども申し上げた有料データベースですが、なかなか導入されません。是非良いデータベースの導入に努めていただきたい。そして図書館の職員がうまく使い、市民に伝えていただけるとよいと思います。

6ページ番号13、レファレンスサービスについてです。今はどこでもレファレンスの件数は減っていますので、千葉市図書館のレファレンス件数が減っていることも、他の図書館と同じ状況ではありませんが、利用者のレファレンスに対する満足度を高めるために、現状に満足することなく、より良いレファレンスサービスをしていただきたいという思いを込めてB評価にしています。

7ページ番号16、レファレンス技術に関する研修についてです。いろいろな研修会をやっていますが、参加人数が減ってきているかと思しますので、期待を込めてB評価としました。

13ページ番号30、「図書館の利用を促進するため、地域での広報活動を積極的に展開します」についてです。この項目の中で挙げられている具体例が「ビジネス支援講座」、「著作権セミナー」ですが、地域の利用を活性化するには、もう少し違う取組があってもよいと思いますので、B評価にしています。

13ページ番号31、広報活動についてです。現状よくやっているということはわかっていますが、やはり広報活動は大変重要だと思います。図書館だよりについても紙ベースからデータに代わることを目指しているということで、年2回発行に減りましたが、やはり図書館だよりを楽しみにしている方もいらっしゃいます。紙ベースに関しても大切にしていきたいということを含めてB評価にしています。

14ページ番号33、YAコーナーについてです。ちょうど中・高校生は図書館を離れる時期だと思いますので、YAコーナーの充実は大変重要だと思います。YAコー

ナーが多くの館で設置されていることは評価しますが、その内容について、もう少し考えていただければと思います。期待を込めてB評価としています。

16 ページ番号 38、子どもの図書館利用に関する啓発事業については、いろいろな取組をしていただいています。ただし、まだまだすべての子どもに行き届いている状況にはなっていないと思います。地域が広いということは重々承知ですが、すべての子どもに行き渡る取組を期待してB評価にしています。

17 ページ番号 42、学校への支援についてですが、より多くの学校に支援をしていただきたい。それと学校図書館指導員の方たちとの連携をもっと密にしていれば、ということでB評価にしています。

17 ページ番号 43、教育センター等との連携ですが、これもさきほど趣旨は同じです。学校図書館指導員の方との連携をもっと図っていただきたいと思います。

17 ページ番号 44、まほうの読書ノートについてです。だいぶ定着してきているとは思いますが、使っていない子どもたちもまだまだいます。まだ使っていない子どもにも、使ってもらえる形で進めていただきたい。それと、図書館・公民館図書室が近くにない子どもたちはシールがなかなかもらえない、という状況もでていますので、そのことへの対応が何かあればよいと思います。

19 ページ番号 48、図書館以外で行われる子どもの読書活動推進にかかわる事業との連携・協力についてです。内部評価の取組結果において、「現状として、健康課の配布絵本の一人あたりの購入予算が少なく、図書館の薦めたい絵本が購入できない場合が多い」と書かれていますが、配布絵本の予算がなかなかつかないのであれば、本のリストなどをきちんと配布して、保護者の方に図書館の薦めたい資料をご紹介しますという方法などもありますので、そういう点でB評価にしています。

19 ページ番号 49、保育所・子どもルームなど子育て支援施設との連携・協力についてです。統計的には、件数が少なくなっているという状況ですので、もっとPRをして、多くの子どもたちに支援ができるとうい、ということでB評価にしています。

20 ページ番号 50、相互貸借についてです。資料費の問題を含めて、毎回課題になるのですが、現状として相互貸借等の数が減少してきていますので、いろいろな図書館から本を借りることができる、ということをもっとPRし、利用促進を図っていただきたい、ということでB評価にしています。

21 ページ番号 54、職員の資料に関する知識を深めるとともに幅広い資料を利用者に提供するため、他の図書館との協力による共同研修や共同事業を実施するという項目ですが、ここでの取組結果の記載が「著作権セミナー」だけだったので、もっと取組があってもよい、ということでB評価にしています。

26 ページ番号 69、みずほハスの花図書館の開館についてです。花見川区に新しい図書館ができたという点は、市民にとって嬉しいことであり、評価をしたいと思います。しかし、やはり窓口業務委託もしていますので、これを拡大しないように、かつ今後のサービスに期待したいということで、B評価としています。

27 ページ番号 71、専門職員の確保についてです。さきほども申し上げたとおり、司書の比率を含めて改善をしていただきたい、ということでC評価にしています。

以上、このような形で評価をさせていただきました。外部評価部会員である、鎌田委員・十倉委員には大変お世話になりました。ありがとうございました。

これで、内部評価と外部評価に関する説明を終わらせていただきますが、皆様からご意見あるいはご質問をいただければと思います。

十倉委員 外部評価部会員として、外部評価部会に参加させていただきまして、齊藤委員長が言われたことと、同じようなことを感じています。全体として千葉市の図書館はすごく頑張っているという中で、外部評価総評でも挙げている、みずほハスの花図書館、専門職員、公民館図書室に関するものの、3点大きな課題があると感じています。

今回、外部評価をするにあたり、昨年度まではなかった、「平成 27 年度の外部評価の指摘に対して、図書館がどのようなことを取り組んだのか」という項目を載せていただきましたし、統計資料「千葉市の図書館」のデータに関して、外部評価の会議の際は校了ではありませんでしたが、できているところを示していただいたので、数字的にも参考にしながら評価をすることができて、とてもありがたいことだと思いました。

数値目標に関して言うと、目標に対して未達成という項目が非常に多いです。目標が達成されている項目がすごく少ないのですが、外部評価をするうえでは、数字は参考にはしますが、なるべく取組結果をよく読み、数字にとらわれすぎずに評価をしています。

まず1つ目の質問・意見です。14 ページ番号 33、YAコーナーの充実についてですが、YAコーナーの内容について課題があり、外部評価をB評価としています。YAコーナーは、ほぼすべての図書館にできていて、とても活用されていると思いますが、開館時間の問題もあり、なかなか中・高校生の世代に利用されていないかと思受けられます。中・高校生の世代ではなく、大人の方が利用しているという状況をよく見かけます。中・高校生に利用してもらえるような工夫が必要だと思い、外部評価には、例えば人気作家の講演や、本に興味がない中・高校生にも興味を持ってもらえる企画をしてもらえると良いと記載しています。

図書館では Facebook でも情報発信をしていますので、若い世代には Facebook を活用できるとよいと思います。内容を見ると、YAコーナーの紹介も実際されていましたが、それだけではなかなか子どもたちが図書館に行ってみよう、とはならないので、図書館に行ってみようと思えるきっかけづくりが、Facebook でもできるとよいと思いました。

もう1点質問させていただきたいのは、17 ページの学校との連携に関する項目についてです。学校との連携の中で、図書館から学校に出向いて、おはなし会や図書館の利用案内をしているということですが、具体的にどのようなことをしているか教えてください。

最後に学校図書館に関してですが、夏休みに、ある公民館で、中学校の図書室を親子、それと地域の方に開放するというチラシを見ました。直接は教育指導課に関するかもしれませんが、中学校の学校図書室を、夏休みに親子や地域の方に開放するにあたって、何か市図書館に学校図書館から依頼がある、あるいは連携されていることがあるのか教えてください。

齊藤委員長 ありがとうございます。今、質問が3点ありました。YAコーナーの取組、学校との連携の具体的な内容、中学校の図書室の開放の件です。事務局からいかがでしょうか。

石井情報資料課長 YAコーナーの企画展示ですが、さきほどお話がありました Facebookでも情報発信し、オオガハスに関する展示を行いました。千葉公園のオオガハスのイベントと、ちょうど合わせた時期で人気がありました。オオガハスを見た流れで、図書館に寄っていただいた方も多かったと思います。

学校連携ですが、図書館から学校に出向いて行う事業につきましては、年度当初におはなし会の募集案内を行っています。おはなし会は、地域おはなしボランティアの方が、学校からの依頼に応じて行っています。また、学校から来ていただく事業につきましては、図書館見学や職場体験、調べ学習などがあり、子どもたちの体験を通しての学びを支援しているところです。

齊藤委員長 中学校の図書室の開放はいかがでしょうか。

十倉委員 中学校の図書室を開放するということで、公民館でチラシを見ました。例えば、普段学校図書館にはない資料について、市図書館の方に相談があるのか、また何かそのことで図書館と連携があるのか、もしあれば教えてください。

石井情報資料課長 その件につきましては、こちらには話はきていないです。

小林中央館長 私からも、お話をさせていただければと思います。まず、YAコーナーについてです。まだ活用しきれていないのですが、図書館システムを更新してビッグデータを分析するツールを導入しました。聞いたところだと、YAコーナーはけっこう本が廻っているという状況もありますので、ツール等をもっと存分に活用し、分析を深めて対応していきたいと思います。

外部評価のコメントにある、本に興味のない中・高校生に関心を持ってもらえるような企画についてです。YAコーナーに限った話ではありませんが、図書館がいくら高機能・高品質な情報を提供しようとしても、それを受け入れる素地がないといけない、ということもあります。その裾野を広げる、つまり「図書館はなんとなく敷居が高くて行きにくい」と思っているような人たちに、図書館はそうではない、ということを理解していただき、足を運んでもらえるようにする、そういう取組については、YAコーナーに限らず全般的に進めていこうと思っています。

そこがうまく表現できているかはわかりませんが、みずほハスの花図書館はその意味合いを含めて、そういうコンセプトの図書館をつくったということもありますので、今後そういったところを努めていきたいと思います。

次に学校連携についてですが、教育指導課に図書館から働きかけはしています

が、なかなか反応が慎重なのだと思います。

具体的な話として、みずほハスの花図書館の隣は瑞穂小学校なので、そのあたりが有効に機能するように、例えば「学校では一旦家に帰ってから、図書館に行ってください」という指導をしています。みずほハスの花図書館は小学校と隣同士なので、特別に学校帰りに直接寄ってもよい、とはできませんか、という話もしてみました。なかなかすぐには「はい、いいですよ」という、お答えはいただけないということもありました。

では、それができないのであれば、ご存じかと思いますが、夏休みに瑞穂小学校の本を、みずほハスの花図書館に持ってきて貸出をしてみる、そんな取組を第一歩としてやろうかな、というところで動いています。

なかなか、図書館の思いだけで動けない部分があるのですが、そこは諦めずに努力してやっていきたいと思っています。少し時間はかかるかもしれませんが、ご理解いただければと思います。

十倉委員 ありがとうございます。学校との連携については、おはなし会等に出向いているということですが、おはなし会をすることだけに留まらず、館長さんがお話されたように、資料を共有するとか、学校図書館にない本は市図書館に行くとかあるという話をするだけでも、子どもたちは、そういったことがわかるといいますので、是非これから積極的な取組みをしていただけたらと思います。

齊藤委員長 私からも、是非お願いしたいと思います。

伊藤委員 5ページ番号10、有料データベースの項目についてですが、内部評価B、外部評価Cと評価が低いです。特に外部評価では、早急な対応をお願いしたい、とありますが、有料データベースがなかなか導入に至らない理由を教えてください。

齊藤委員長 事務局からお願いします。

石井情報資料課長 有料データベースにつきましては、導入の有効性について検証を行ったところです。昨年度は、有料データベースを扱っている会社からお試しとして、無料で使わせてもらい有効性を検証しました。取組結果にも、その際の状況を記載していますが、聞蔵Ⅱビジュアル朝日新聞記事データベースについて、2か月間無料お試しサービスを行ったところ、利用頻度は2週間に1回程度でした。有料データベースは、比較的費用もかかりますので、このように有効性を検証しています。

もう一点は、有料データベースにもいろいろな種類がありますので、こういった種類が良いのかなど、そういう方向からも検証していきたいということです。

齊藤委員長 私の経験上ですが、朝日新聞記事データベースは、レファレンスでは頻繁に使って使っていました。利用者の方に、「データベースがあります」と言っているだけでは、なかなか使ってもらえませんが、レファレンスをする際に図書館職員がデータベースを使いながら紹介をしていくと、利用者の方にも使ってもらえます。新聞記事データベースというのは、本当に使い勝手の良い情報源だと思います。私は、データベースを使わない日はなかったと思うので、お試し期間での利用状況が2週間に1回程度というのは、まったく考えられません。

試用したデータベースは利用者には開放しているものということですよ。

石井情報資料課長 利用者には開放していません。

齊藤委員長 職員が全然使わないということですか。私は毎日のように使っていた情報源なので、これを2週間に1回しか使わないというのは、もったいない話だし、使えば非常に有効なデータベースだと思います。いろいろなデータベースがありますが、挙げられているものは有効なので、是非導入していただきたいという思いを込めて、外部評価はC評価にしました。伊藤委員よろしいでしょうか。

伊藤委員 はい。

早川委員 私が公募委員となった専門性である、保育系短期大学での講師経験、短期大学での司書実務の講師経験、という2つの専門性からお話させていただきたいと思っています。

まず障害児保育の観点からお話させていただきます。私は、ダウン症や発達障害の子どもが非常に多く千葉市にいるということを知り、自分の教育の信念を貫くために学習教室を立ち上げ、幼児から中学3年生までの子どもたちを指導していますが、その立場から発達障害の子どもが参加できる図書館づくりを考えました。

私は中央図書館で、ダウン症の子どもが絵本を広げて読んでいる光景をよく見ますし、保護者の方からは、子どもはとて本が好きという話をよく聞きます。その子どもたちが、本を読んだことを形にするときに、文章にするのは難しいと思いますので、例えば絵を描いて読書感想画として表すなど、そういうことを図書館で企画していただけると、子どもたちが参加できる図書館になると思います。

そういった取組があるかはわかりませんが、読書感想画をロビー等に飾って絵画展等を開いていただけると、保護者の方も集まって交流できることを喜んでおりますので、図書館が交流の場となり、図書館を使いたくなると思いました。

もう1点は、接遇についてです。私自身、千葉市中央図書館には大変お世話になり、良い対応をしていただいています。障害者サービスの職員の方とも、よくお話をさせていただいています。

ただ、職員の方が窓口で、厳しいことを言われている姿も目撃していますので、ストレス対応などについても、研修等されているとは思いますが必要だと思います。

また、ファッション販売員の方に視聴覚の観点から話を聞いたときに、心に寄り添った接遇と専門知識が必要であると言っていました。服を売るためには専門知識が必要です。カラーコーディネーター試験を受け、どういうコーディネートができるのか、等の知識を得ることも、販売のプロの仕事だと聞いています。

それと同じ観点で言わせていただくと、図書館については、本に対する造詣の深い職員を置いていただくことが、一番の市民サービスだと思います。私自身も、短大で講師をして生徒を育てていますが、司書資格を持った方を積極的にいれていただけると、女性の活躍の場にもなると思いました。

齊藤委員長 ありがとうございます。9 ページ番号 20、10 ページ番号 21、障害を持つ子どもたちに対する取組ですが、図書館から何かございますか。

石井情報資料課長 障害者に対する取組ですが、中央図書館、地区図書館も含めて、障害者サービス研修会を行っています。視覚障害や学習障害について深く知り、図書館サービスの向上を目指すということを目的として、毎年行っています。

具体的に、絵を描いてもらうなどの事業はありませんが、中央図書館では、先週、希望者に点字を体験していただくという事業を行いました。また、学校見学の際には、館内に障害者サービスコーナーがありますので、子どもたちに、実際に見てもらい、知ってもらうことで、認知を広めているところです。

齊藤委員長 早川委員からあった取組も、一例として参考になると思いますので、是非取り組んでいただければと思います。

それから、接遇についてです。早川委員のおっしゃるとおりかと思いますので、接遇を含めた研修の実施、また専門職員の採用ということも、是非していただければと思います。

早川委員 私が絵画教室を開いてから 30 年が経過し、その間たくさんの子どものを見てきました。自閉症、アスペルガー障害の子どもたちの絵画作品は大変素晴らしいものです。言葉に出ない分、色などに表れますので、是非そういう方々の発表の場も企画していただければと思います。ご協力できることがあればご協力しますので、よろしくお願い致します。

齊藤委員長 ありがとうございます。他の委員の方はいかがでしょうか。

青柳委員 サービスの件で、齊藤委員長もおっしゃっている民間委託についてです。26 ページ番号 69、みずほハスの花図書館に関して、以前から民間事業者を入れることで、図書館サービスが低下するのではないかと懸念がありましたが、それもリスクとしてあるとは思いますが、例えばサービスに関していうと、決して民間事業者の行うサービスが、行政の行うサービスに劣っているとは思いません。実際には、民間事業者が入ることによって、サービスが向上しているということは多々あると思います。

ただし、民間事業者でも、その商品やサービスがどういったものか精通しており、自分たちの経験上から「こうするとさらに向上します」と提言できるようなスタッフが入っていないと、それは単に窓口の手続き業務に過ぎなくなります。

私も民間事業者を入れることは非常に良いと思っています。ただし、力量をもったスタッフを抱えていて、サービスを向上できる事業者なのかどうか、そういう選択肢を選ぶ側の力量や能力が試される気がします。

逆に司書資格をもっている方がなかなか行政職員で採用されない、ということであれば、民間事業者が司書資格をもっている方を採用して委託を受けるという選択肢も出てくるので、良い意味で win-win の形になれば良いと思います。

そういう意味で、行政側の内部評価がA評価のところ、外部評価ではB評価になる、あるいは行政側の内部評価がB評価のところ、外部評価ではC評価になるということは、そういった懸念があるからだと思います。

齊藤委員長 おっしゃるとおりだと思います。民間委託でサービスが悪くなるとは思いません。

契約上の話ですから、きちんとしたサービスをしてくださいと委託すれば、一定のサービス水準は保たれると思います。ただし長い目で見るとき、地域との関わりが、なかなか民間事業者ではできなくなってしまう。そこは、経験上言っていますが、地域と長く関わる人がいる、あるいは図書館行政を長い目で見られる人がいる、ということが希薄になることが怖い。そういうことで、民間委託については、ちょっと待ってほしいと思っています。

それから、司書を揃えることはできると思いますが、官製ワーキングプアをつくる可能性が非常に高いです。

青柳委員のお話はよくわかります。

小林中央図書館長 私どもも無条件にどちらが良いと思っているわけではありません。他市の状況など、いろいろな状況を見ながら、時代の流れに沿った形で動いていこうと思っています。

今回、みずほハスの花図書館で窓口業務委託を導入しましたが、やはり慎重にことを運ばなければいけないというところがあります。他市を見ると、指定管理者制度の導入を始めているところもたくさんありますが、我々はまずは窓口業務委託ということでやっていき、果たしてそれが本当に効果的なのか、というところを見極めながら、今後を考えていきたいと思っています。一気に進んで失敗した事例も他市ではありますので、慎重にことを進めていきたいと考えています。

十倉委員 みずほハスの花図書館について2つ質問があります。今回、こういった外部評価をしていますが、みずほハスの花図書館に関しては、委託業者が入っていて、かつ千葉市図書館も関わっているというところで、みずほハスの花図書館の評価はどのようにされるのでしょうか。

2点目ですが、みずほハスの花図書館は、25,000冊入るところに、現在20,000冊入っていると思いますが、これから5,000冊はいつ頃、どのように予算をつけて、本を入れていく予定か併せて教えてください。

太田担当課長 みずほハスの花図書館の評価については、今後、アンケート調査などを行って利用者の声を聞いていくほか、来館者数や貸出冊数などの利用状況を参考にみていこうと考えています。

資料の25,000冊については、当初の予定としては開館時20,000冊、その後25,000冊を目標にしていますが、予算では今年度約1,000冊程度購入する予定になっています。その他に寄贈等の本もあると思いますので、そのようなものを取り入れて、徐々に増やしていこうというところ。25,000冊がいつまでに揃う、という具体的なものは無いですが、そのような形で増やしていく予定です。

十倉委員 アンケートを実施して利用者の声を聞くということですが、そのアンケートをつくるのは市図書館、委託業者のどちらがつかうのでしょうか。

太田担当課長 アンケートは中央図書館で作成します。委託業者の方の意見も聞き作成する予定ですが、あくまで私たちが知りたいことを聞く、という形で作成する予定です。

鎌田委員 みずほハスの花図書館のことですが、評価は中央図書館が行い、そしてその結果はどのように公表されるのでしょうか。

太田担当課長 まずアンケート調査でパーセンテージが出ると思います。今までの図書館利用者アンケートもホームページ等で公開していますので、内容によっては公表する場合がありますし、細かい内容になった場合は、内部の資料として使う可能性もあります。評価につきましては、公開にするのか、内部資料にするのか、まだ決めていません。

鎌田委員 さきほど、早川委員の言われた図書館の障害者サービスについてです。

例えば点字コーナー、バリアフリーなどがありますが、早川委員が言われた「子どもたちの表現の仕方を、図書館で取り入れたらもっとよいのではないか」、「おざなりの障害者サービスではなく、もっと広く子どもを捉えるということがあってもよいのではないか」、また「それが協力できることであれば協力します」ということに対して、もう少しご意見をお聞きできますか。

石井情報資料課長 図書館を表現の場にする、というイメージでよろしいでしょうか。

早川委員 NTT児童画コンクールがあり、夏休みに子どもたちを佐倉市の歴史民俗博物館に連れて行き、例えば「縄文時代にこんな電話があったら良いな」等をテーマにして、絵を描いたことがありました。

その後、歴史民俗博物館でも、絵画展をやっているということを見聞きしたわけですが、図書館でも表現の場として、読んだものを絵に代えるというのは、いかがでしょうか。

石井情報資料課長 図書館では、読んだ本についての読書郵便というものがあります。

早川委員 絵画等にすることは、まだないですか。

石井情報資料課長 ないですが、読書郵便には文書と絵がありますので、その中で表現していただいています。

早川委員 それを展示するという試みはありますか。

石井情報資料課長 美浜図書館では展示をしています。読書郵便につきましては、障害者だけではなく、広く行っています。

早川委員 ご協力できることがありましたら、ご協力したいと思いますので、声をかけていただければと思います。

齊藤委員長 参考にしていただければと思います。

柳澤委員 感じたことを発言させていただきたいと思います。さきほどから、お話がでているみずほハスの花図書館の窓口業務委託ですが、これから団塊の世代の経験ある職員が辞められていく中では、民間委託は悪いことではないと思います。委員長をはじめ、皆様から課題がでていますが、私は積極的に進めていただけてよろしいかと思えます。

中央図書館の全フロア、地区図書館への Wi-Fi 環境の整備についてです。[図書館 Wi-Fi]でネット検索すると、なぜか千葉市図書館の Wi-Fi に関するページが、検索結果の上位をかなり占めています。それだけ千葉市の方は図書館で Wi-Fi を

使いたいのかな、とは思いましたが、他の東京 23 区や都内市図書館を見ると、Wi-Fi が使えるのは資料検索コーナー等に限定されていますので、私個人は、Wi-Fi が利用できるエリアは限定してよいと思います。

全館で Wi-Fi が使えるということは、市民の方が図書館を訪れて、調べものをし、そこで本を借りられる、という契機につながると思いますので、現在は FREESPOT を導入されているようですが、費用対効果を考えて導入していただければと思います。

YAコーナーについてです。中・高校生はおそらく Facebook は見ないと思います。Facebook は個人の実名を出して、私生活をさらけ出すものですので、中・高校生は匿名で Twitter、Instagram をしています。さきほど Facebook でオオガハスの発信をした話がありましたが、申し訳ございませんが効果はないかと思います。中・高校生は部活動や受験勉強で忙しく、なかなか図書館に足を運ぶ機会がありませんので、良い案があれば、ご協力をさせていただきたいと思います。

子育てコーナーが緑図書館に新設したことについてです。緑図書館は鎌取コミュニティセンターと併設しており、立地として駅に近く、近隣にはマンションもあり、子育て世代の方が多く利用されると思うのですが、私の経験上、子育て情報は書店の本や、ママ友のつながり等で仕入れていきますので、個人的には率直に言うと「どうなのかな」と思う部分があります。

まほうの読書ノートについてです。私の子どもは小学校1年生と6年生ですが、下の子どもは、昨年幼稚園でまほうの読書ノートの配布を受けましたが、申し訳ありませんが、お絵かき帳レベルでしか使っていません。

上の子どもは、確認したら 50 冊本を読んだそうです。ですが、スタンプのもらい方がわからないということで、実際にはスタンプを一つももらわずに、家に置いてあります。子どもが本を読んでいるときに、親が気付かなかったということもありますが、スタンプの渡し方を改善していただく、あるいは、例えば学校では育成委員会の皆勤賞や、医師会の健歯児童の表彰等を行っていますので、夏休み前などに、まほうの読書ノートで全部スタンプを集めました、という表彰を行うなど、学校と連携をしていただければ、少しは本を読むきっかけになるとと思います。

齊藤委員長 いくつかありましたが、ご意見ということによろしいでしょうか。ありがとうございます。参考にさせていただきます。

他の委員の方はよろしいでしょうか。それでは、これまで出た意見も踏まえて、内容をもう一度検討しますが、その検討内容につきましては、私にご一任いただいてよろしいでしょうか。私の方でまとめさせていただいて、各委員の方に照会した上で、決定をしたいと思います。

それでは議事(2)平成 28 年度千葉市図書館の評価についてはこれで終了とさせていただきます。

### (3) 平成 29 年度千葉市図書館のサービス取組項目及び評価指標について

齊藤委員長　それでは、平成 29 年度千葉市図書館のサービス取組項目及び評価指標についての説明をお願いします。

作田管理課長　《資料 2》平成 29 年度千葉市図書館のサービス取組項目及び評価指標に関する説明》

鎌田委員　1 ページ、「公民館図書室のサービス向上のため、選書、レファレンス、研修等の支援を行います」についてです。公民館に指定管理者制度の導入が決まったようですが、指定管理者制度導入後も、この項目は大丈夫なのでしょうか。

作田管理課長　指定管理者の事業者が決定しているわけではないですが、指定管理者制度を導入しても、今後も同様に続けていく予定です。

鎌田委員　前回の市議会で決まったわけではないのですか。

作田管理課長　指定管理者制度を導入するということは決定しました。どこの事業者が指定管理者になるのかは決まっています。

鎌田委員　公民館図書室は、指定管理者が運営する形でも、市図書館で支援できるということですか。

作田管理課長　選書、レファレンスなどの支援は、引き続き連携を取って、やっていくつもりです。

齊藤委員長　私から、評価項目についてです。外部評価をしている中で、内容が重複している項目がありましたので、外部評価部会員の意見も聞きながら、重複する部分をうまく整理できればと思います。整理した方がよい項目、このままでよい項目などについて、お話をさせていただいて、来年度の取組項目を決めていきたいと思えます。

十倉委員　私が外部評価部会の中で発言した部分については、1箇所整理していただいている項目があります。項目もあまり増やすと評価も大変なので、項目数については思うところもありますが、実際に千葉市図書館が取り組んでいて、昨年度まではあった項目がなくなっている部分もあります。

例えば、まほうの読書ノートの項目がなくなっていると思います。今後も配布していく、ということに関しては評価しないのかわかりませんが、さきほどご意見があったように、子どものお絵かき帳になっている、スタンプのもらい方がわからない、などいろいろ改善する部分もあると思うので、平成 29 年度の評価項目にも載せていただいで、改善された部分を評価していくのが、よいのではないのでしょうか。

同様に「ファミリー読書月間」という言葉がなくなっています。7ページの一番下の項目に「ファミリーブックタイム事例集」はありますが、昨年度は「ファミリー読書月間」という言葉も入っていて、それも含めた評価だったと思います。この項目に関しても、ファミリー読書月間を設けたので項目がなくなった、ということだと思えますが、いわゆる強化月間に何か取組をする、ということも含めて平成 29 年度の評価に載らないのかな、と思いました。

もう1点、6月1日からマイナンバーカードで図書館の本が借りられる、ということになりましたが、マイナンバーカードの導入については、評価項目に載せなくてもよいの

でしょうか。

齊藤委員長 3点ですね。まほうの読書ノート、ファミリー読書月間、マイナンバーカードの件ですが、いかがでしょうか。

作田管理課長 まず、まほうの読書ノートですが、経常業務化していると考えています。そのため、独立した項目としては、記載していないという趣旨です。

小林中央館長 まほうの読書ノートについてですが、正直申し上げまして、確かにもっと有効に活用する方法があるだろうと考えているところです。ですので、そこで形ができてきってから、またはっきりとした目標もできるかと思えます。

マイナンバーカードの件ですが、率直に言って、マイナンバーカードで本を借りられることによって、図書館にすごくメリットがあるという話ではなく、市全体のマイナンバーカードの多目的利用の一貫で便利に使えます、という話です。図書館にとってそのことがすごく重要か、ということで考えれば、言い方はなんです、この図書館評価の項目には、入れなくてもよいのかな、というところです。

齊藤委員長 ファミリー読書月間はどうか。

太田管理課担当課長 ファミリー読書月間につきましては、第3次子ども読書活動推進計画を策定した際に、読書月間を設けましょう、という形で入っていますが、ファミリー読書月間には、子ども読書まつりなどを行いますので、読書月間という言葉そのものはあえて評価項目には入れていません。読書月間にいろいろなイベントをすることで、PRはしていきたいと思っていますので、個別の項目としては載せていないというところです。

十倉委員 マイナンバーカードについては、図書館がそんなに重要なことでないから評価項目に入れないということであれば、それはそれでよいかと感じます。

ファミリー読書月間については、昨年度は子ども読書まつりに冠がついて「ファミリー読書月間制定記念」ということで、実施した子ども読書まつりだったと思いますが、評価では特に扱わないということであれば、そういうことでわかりました。

まほうの読書ノートについては、有効な活用方法について、具体的な形ができてから目標にするという、館長さんがおっしゃることは理解できますが、せっかくつくったものですから継続してきちんとやっていく、ということは大事だと思いますので、この項目は残した方がよいと思います。

篠山委員 まほうの読書ノートについてです。最初にまほうの読書ノートの配布が開始されたのが平成26年度だったと記憶しています。資料の8ページ、No.4-1 児童書の貸出冊数ですが、平成26年度は、その前年度と比較して約50,000冊貸出冊数が増えています。子どもの数が減っている中で50,000冊貸出が増えているということは、まほうの読書ノートの影響だけではないと思いますが、効果もかなり大きかったのではないかと思います。その後も、貸出冊数を維持しつつ、1年生・4年生・未就学児に配布して拡大していただいているので、何が理由で貸出冊数が増えたのか、検証する必要があると思います。

さらに今年度の4年生への配布については、1年生のときに配られて、再び4年

生で配られるという、2回目の配布を受ける学年のある最初の年度になります。1年生に一度配るだけでよいのか、それとも4年生になってもう一度配られる方がよいのか確認できると思います。読書に乗り遅れてしまった子どもたちも、読書に対する気持ちも、もう一度啓発されるのではないかとすることも確認ができると思います。

学校との連携の話も出ていますが、学校図書館指導員、学校図書館主任との関わりはとても大きいと思います。毎年、夏休み前にまほうの読書ノートを配っていたのですが、とても慌ただしい夏休み前のため、状況によってはただ配布して終わってしまうような場合もあり、その価値や使い方について、なかなか各学校で上手に説明ができていない状況とは言えないと思っています。連携の中でうまく伝えていただくこと、それによる夏休みのまほうの読書ノートの活用について、検証が必要になると思います。

本校稲浜小学校は、美浜図書館まで子どもの足では30分以上かかり、近くの公民館にも図書室がないという現状ですが、美浜図書館から年に1度出張おはなし会に来てくださり、その際にまほうの読書ノートについても説明があり、子どもたちにも啓発ができています。

時期は、1月や2月のため、せつかく7月にいただいたまほうの読書ノートが、そこで初めて「そういうものだったのか」と改めてわかるということもあり、昨年度来ていただいたときには、もう少し時期がなんとかなるとありがたいという話もしていますが、そういった地区図書館の地道な努力もあり、広まりつつあると思うので、十分な活用ができると良いと思います。

伊藤委員 **資料2**を説明していただき、項目が少ない方がよいというお話もさきほどでしたが、確認ですが、これは前回の協議会の資料を元に、**資料2**として出したのでしょうか。

齊藤委員長 前に出た資料を、また出しているところですか。その部分で何かあれば、お聞きして調整をかけます。内容については、ご意見が出ていますので、外部評価部会員含めて調整をかけて、もし修正がはいるようでしたら、皆様にお示しすることによって対応したいと思いますが、よろしいでしょうか。

それとマイナンバーカードの件ですが、これは私の意見ですが、図書館が関わっていないことが問題になる可能性が高いです。マイナンバーカードが、図書館の中で管理しているものならよいのですが、図書館とは別のところが管理しているものなので、読書状況がわかってしまうことがおそらく問題になることだと思います。これに関しては、頭に入れながら、考えていただいた方がよいと思います。

小林中央館長 ご存知かと思いますが、今回私どもが採用したのは、マイナンバーは使わずに、マイナンバーカードの中の利用者証明用のシリアルナンバーだけを読み込むものです。ですから、マイナンバーを使わないので、まったく外部との接続はしていません。マイナンバーカードを使うという前提の中で、最大限安全な方法を考えて、導入したものです。マイナンバーは使っていないということだけは、ご理解いただければと思います。

齊藤委員長 マイナンバーは使っていないとのことですが、他とリンクすることがおそらく問題になるので、そのことは頭に入れて考えていただければと思います。そこは考えている、ということですので安心はしました。

鎌田委員 4ページ、ブックポスト、開館日等の見直しについてです。ブックポストは、何か前進する案があるのでしょうか。

併せて地域の実情に即した開館時間の見直しについてですが、こちらもいかがでしょうか。

齊藤委員長 そうしましたら、十倉委員も含めてご質問があればお願いします。

十倉委員 マイナンバーカードのことで、図書館管理規則9条、10条に利用登録、図書資料の貸出の項目があり、利用カードに関する記述がありますが、ここにはマイナンバーカードについては、記載はしないのですか。

齊藤委員長 全部で3点ということで、まずブックポストと開館日等の見直しについてはいかがでしょうか。

小林中央館長 ブックポストについてですが、率直に申し上げまして、今現在は状況が動く気配はなく、進展できそうにないですが、我々としては諦めているわけではないので、引き続き頑張っていきたいと思っています。

開館日等の見直しについてですが、これは開館日や開館時間を増やすということだけではなく、先に終わった議会の中で、休館日を変えたらどうか、という話もありました。その後、市長がTwitterで投げかけをした、ということもありますので、我々としてはただ増やすということではなく、全般的に検討していきたいと思っています。

あるいは、リアルな図書館の開館日の増だけではなく、利用者が図書館の情報に接することができる状況を増やす、という意味では電子図書館化等も念頭におき、広範囲に考えていかないといけない、と思っています。

齊藤委員長 マイナンバーの件はいかがでしょうか。

小林中央館長 マイナンバーの件は、法規部門に確認をして、規則は変更しないで構わない、ということで運用していますので大丈夫です。

鎌田委員 11ページ、図書館利用アンケート調査を実施します、とありますが、例年行っているアンケート調査の内容では心許ないと思います。今年度はもう少し違う方法でアンケート調査を実施してほしいと思います。

インターネットのアンケートに図書館のことが載っていないということを聞きました。以前はインターネットのアンケートに図書館のことも載っていたと思いますが、いかがですか。

太田担当課長 インターネットのアンケートについてですが、インターネットモニターの方にアンケート調査するというものがありまして、数年前ですが、図書館の利用について項目を出したことはあります。毎回、項目を出しているものではなく、必要に応じて出しています。そのときには開館日、利用サービスについて、というテーマで出していると思います。

十倉委員 一度だけではなかったと思います。インターネットモニターアンケートのやり方が

変わる前は、年に1回は年度末に近い頃に、図書館に関する項目が出ていたと思います。なぜ項目がなくなったのか問うのは、図書館を使わない人の意見は、図書館の中で行うアンケートでは、集められないからです。図書館を使わない人が、なぜ図書館を使わないのか把握するためにも、代わる方法があると良いと思います。

齊藤委員長 時間も厳しい状況ですので、意見ということによろしいでしょうか。評価項目に關しましては、外部評価部会員にまた相談させていただきますので、その中で事務局と調整したいと思います。

議事はここまでにしたいと思います。貴重なご意見本当にありがとうございました。修正をかけたものは委員の皆様にお送りしたいと思いますので、よろしく願いいたします。

事務局 本日は慎重なるご審議をいただき誠にありがとうございました。以上をもちまして、平成29年度第1回図書館協議会を閉会いたします。本日の議事録につきましては、事務局で議事録案を作成し、委員長のご承認をいただいた後に確定させていただきたいと存じます。確定しましてから、委員の皆様にお送りさせていただきたいと存じます。

それでは、本日は長時間にわたり慎重なご審議をいただき誠にありがとうございました。

<閉会>

問い合わせ先  
千葉市教育委員会事務局  
生涯学習部中央図書館管理課  
TEL 043-287-4081