

# 第8期札幌市図書館協議会

## 第2回会議

### 議 事 録

日 時：2020年9月4日（金）午後2時開会  
場 所：中央図書館 3階 講堂

## 1. 開 会

●事務局（太田企画運営課長） 定刻となりましたので、ただいまから第8期札幌市図書館協議会第2回会議を開催いたします。

本日は、お忙しい中をお集まりいただきまして、ありがとうございます。

私は、事務局を担当する中央図書館運営企画課長の太田と申します。よろしくお願いいたします。

本日の出席者は14名です。ただいま牧内委員と今野委員が遅れておりますが、全員が出席の予定です。

出席者数は、札幌市図書館条例施行規則第27条第2項に規定するとおり、委員の過半数に達しておりますので、会議は成立しております。

まず、議事に先立ちまして、本日の資料について確認させていただきます。

皆様に既に送付しております資料として、資料1の(仮称)札幌市読書活動推進・図書館振興計画骨子案というA3判の3ページ物、資料2の令和元年度利用者アンケート集計結果(概要版)というA4判の32ページ物、資料3の令和元年度利用者アンケート集計結果というA4判の34ページ物、資料4の第2次札幌市図書館ビジョン取組項目の進捗状況というA3判の10ページ物です。このほか、次第と座席表です。

また、資料4については事前にお送りしているものから差し替えがあります。A3判2枚の資料を机上配布しております。

ご確認の上、不足している資料がございましたらお知らせください。

なお、議事録作成のため、録音の必要がありますので、お手数ですが、発言の際にはマイクをご使用いただきますようお願いいたします。マイクについては、人数の関係上、2人で1本となっておりますので、ご協力をよろしくお願いいたします。

それでは、開会に先立ちまして、中央図書館長の毛利よりご挨拶を申し上げます。

●毛利中央図書館長 毛利でございます。

皆様、1回目に引き続き、ご来館を本当にありがとうございます。

第8期2回目の会議ですが、実は早くも佳境を迎えております。新計画の計画骨子について本日お固めをいただきまして、その後、私どもが庁内で調整させていただき、11月の教育委員会会議にお諮りしたいと考えております。

前回の7月20日の第1回協議会でいただいたご意見を基に、今回、修正案を提出させていただいております。詳しくは後ほど担当係長からご説明いたしますが、構成を会長修正案に変更させていただくとともに、7月20日の協議会において皆様からいただいたご意見をできるだけ反映させていただいております。紋切型で分かりづらい、行政チックなものを極力分かりやすくなるようにしました。1枚目から3枚目までの連携がうまくいっていなかったところについても、それぞれに補足する説明をさせていただいて、連携するものにしました。

それから、個別具体の事業について見えづらいというご意見もあったかと思いますが、

可能な限り、例示として、3枚目の下に記載させていただいております。

その他微細な修正も含めて行いましたので、じっくりとご審議をいただきたいと思っております。

あわせて、アンケート結果についてもご報告させていただきます。

会場は涼しいかと思いますが、蒸し暑い一日ですので、熱中症予防のため、発言のないときにはマスクを外し、水分を取っていただきたいと思っております。

本日は、どうぞよろしくお願いいたします。

●事務局（太田企画運営課長） 本日は、2時間程度を予定しておりますので、よろしくお願いいたします。

それでは、議事に移ります。

下田会長、よろしくお願いいたします。

## 2. 議 事

●下田会長 こんにちは。

今日は、全員出席ということですね。

それでは、早速、会議を進めていきます。

議題1の(仮称)札幌市読書活動推進・図書館振興計画の計画骨子についてです。

事務局から説明をお願いいたします。

●事務局（南企画担当係長） 前回、第8期第1回図書館協議会においては、これまでいただいていたご意見などを踏まえ、事務局で作成させていただきました(仮称)札幌市読書活動推進・図書館振興計画骨子案についてご意見をお伺いしました。

本日は、前回の議論を受け、事務局で修正した計画骨子案についてご説明し、ご意見を賜った上で成案とさせていただきたいと考えております。

本日お配りしておりますのは、資料1と右上にありますA3判資料、資料2と右上にありますA4判資料、資料3と右上にありますA4判資料、資料4と右上にありますA3判資料となっております。

また、机の上に資料4の差し替えページとして両面印刷された2枚物の資料を配布しております。恐れ入りますが、当該ページの差し替えをお願いいたします。

本日は、議題1では資料1を使用し、議題2では資料2を使用してお説明いたします。

なお、資料4については、令和元年度の第2次図書館ビジョンの進捗状況です。昨年の図書館ビジョンの成果、課題と方向性、今後の対応の勉強会の際にご説明した内容ですので、お時間のあるときにご覧いただきたいと思っております。

それでは、資料1をご覧ください。

(仮称)札幌市読書活動推進・図書館振興計画骨子案です。

前回の協議会より変更となった点を中心にご説明させていただきます。

まず、1の計画の位置づけ、計画期間及び対象についてです。

(1) の位置づけについて、本計画は、資料記載の三つの法律等の市町村計画を兼ねたものとする事について、従前のものより分かりやすくするよう、記載の法律等の表記の整理をしました。

(2) の計画期間は、令和4年度——2022年度から5年間に改めます。これは、新型コロナウイルス感染症の影響で図書館協議会が約4か月開けなかったことを反映したものです。

(3) の現計画、(4) の計画の対象、(5) の対象事業については、記載のとおり、変更はございません。

次に、2の計画策定に当たり考慮すべき環境変化についてです。

こちらは、前回案では読書を取り巻く現状となっていた項目ですが、従前のものを二つにグルーピングいたしました。

(1) の社会環境の変化については、記載のとおり、人口減少と少子高齢化、情報化やグローバル化の進展など、計画として一般的なものを記載しております。

(2) の読書環境や図書館運営を取り巻く環境の変化については、札幌市の図書館の現状として、全国的に評価を得ている一方、図書購入費の予算確保が厳しい状況にあることを追記しております。

これらを踏まえ、環境の変化に応じ、図書館政策を柔軟にしていくことが求められるとし、また、本市の財政状況から持続可能な図書館サービスを構築していくことが求められるといたしました。

次に、3の国及び北海道の動向には変更はありません。

次に、4の札幌市の動向については、令和元年——2019年に策定されたまちづくり戦略ビジョン・アクションプラン2019が持続可能な開発目標であるSDGsの視点を反映していることを追記しております。

次のページに移ります。

5の子どもの読書活動推進計画及び図書館ビジョンにおける成果と課題についてと6の生涯学習社会の中で札幌市図書館が果たすべき役割についてです。

ご提案いただきましたとおり、前回案とは順序を入れ替え、成果を確認した上でその成果から出てきた課題を基に札幌市が果たす役割を考えるという流れに改めております。

まず、5の子どもの読書活動推進計画及び図書館ビジョンにおける成果と課題についてです。

左の青色の箱内の子どもの読書活動推進計画については、これまで三つの基本方針に基づいて実施してきたところです。計画の主な課題としては、読書に費やす時間が減少する傾向が依然として見られること、図書館、図書室を利用する子どもが減少傾向にあることから、総括的な評価として、子どもの読書活動を十分に活性化させるに至っていないとしました。

次に、右の紫色の箱内の図書館ビジョンについても同様に三つの基本方針に基づいて実

施してきたところですが、主な課題としては、社会の成熟に伴い、生活や活動に役立つ図書館として求められるニーズが多様化していること、市民への情報発信や職員スキル、施設運営体制などのさらなる改善、向上が期待されるとして、総括的な評価としては、これまでの量的拡充、質的拡充に加え、新たな視点も必要であるとなりました。

次に、6の生涯学習社会の中で札幌市図書館が果たすべき役割については変更はございません。

次のページに移ります。

7の基本理念についてです。

このページは、前回の骨子案より大きく変わっているように見えますが、考え方は変わっておらず、これまでの内容をできる限り丁寧に説明したものとなっており、計画に反映すべき事柄を列挙しております。一つ目と二つ目の丸で札幌市教育振興基本計画と生涯学習推進構想に触れた上で、図書館政策としては、三つ目の丸のとおり、図書館ビジョンが量的拡充、質的向上と段階を踏んで関連施策を推進してきたこと、平成17年以降、子どもの読書活動推進計画を別途定め、展開してきたこと、そして、四つ目の丸で、今後は、これからの取組を基本的に継承し、知の拠点づくりを目指すこと、前述の2の計画策定に当たり考慮すべき環境変化のところ述べてとおり、社会の変化に応じた図書館運営や持続可能性を意識すること、さらに、身近な地域で学びを深める観点から、図書館政策の地域展開を図ることが重要であることを記載しております。

ここまでをまとめまして、社会の変化に応じた図書館運営、持続可能性、地域展開を長期を見据えた基本スタンスとして取組を進めていくとしております。以上から本計画の基本理念を市民の生涯にわたる学びや創造的な活動を支えるとしました。

続いて、8の具体的な施策の展開です。

こちらでは、四つの基本方針を立てております。いずれも、枠内の「例えば」は例示となっており、前回の資料の7の今後の方向性を溶け込ませた表現としております。

基本方針1の市民の読書活動の充実と情報活用の支援は、図書館ビジョンの流れを酌んだものとなっております。市民の誰もが文字活字文化に親しむ基盤を整えるとともに、読書を楽しむ機会の充実を計る、来館が難しい利用者や障がいのある方の読書活動の充実を図るなどを挙げております。

基本方針2の子どもの読書環境の充実と読書活動の支援は、子どもの読書活動支援の流れを酌んだものとなっております。あらゆる機会、場所で子どもが読書に親しむ環境をつくる、市民に子ども読書推進の意識を醸成するなどを挙げております。

基本方針3の全ての市民の学びと情報の拠点としての環境整備は、全ての市民にとって課題解決を支援する機能を強化する、身近な地域の学びの場としての機能を強化するなどを挙げております。

基本方針4の持続可能な図書館サービスを見据えた図書館運営は、将来にわたって持続可能な図書館とするための取組を進める、社会経済情勢や市民ニーズの変化に応じた図書

館サービスの検討を進めるなどを挙げております。

最後に、9の計画の推進体制については変更はありません。

本日は計画骨子案に関するご意見をいただきたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

●事務局（毛利中央図書館長） 補足させていただきます。

8月下旬だったと思いますが、資料の送付と前後いたしまして、前回の修正案からどう修正したのか、前回いただいたご意見をどのように反映してきたのかといったことを私から皆様にメールあるいはお手紙でお知らせさせていただきました。その際、木村委員からご質問をいただきまして、共有したほうがいいかと思っておりますので、お尋ねと回答についてお知らせしたいと思っております。

資料の2ページをご覧ください。

5の右側の上の図書館ビジョンという紫色のほうですが、主な課題とあり、黒丸で課題が二つほどあります。その下に右矢印があり、これまでの量的拡充、質的向上に加え、新たな視点が必要ではないかとありますが、この新たな視点とは何を指すのかというご質問でした。これに対する回答ですが、7に基本スタンスを三つ書いておりまして、これを指しております。

図書館協議会の中で居場所としての図書館というような議論がされましたが、そうしたことを踏まえ、社会の変化に応じたといったような基本スタンスを考え、また、人的資源、あるいは、お金の資源が限られている中、持続可能性も基本スタンスとして置かせていただくとともに、6にある2016年の答申から始まる身近な地域での学びの拠点ということから地域展開という三つの視点を基本スタンスとして定めさせていただいたわけです。

ただ、この三つは並列ではなく、社会の変化に応じて、あるいは、持続可能性というのは、我々が図書館業務を行うに当たっての取組姿勢でして、地域展開と並ぶものではありません。社会の変化に応じた、あるいは、持続可能性というのは、今後も興すべきものは興し、改めるべきものは改める、やめるべきものはやめるという姿勢を示したものでして、今後、量的拡充、質的向上に続く次の柱となると、これは私個人の見解ですが、地域展開となってくるのではないかと考えております。

とはいえ、あくまでも、お尋ねの新たな視点というのは基本スタンスを指すということでご理解をいただきたいと思っております。

そして、前回の7月20日の協議会でいただいた意見のうち、一つだけここに取り入れなかったご意見があります。それは、郷原委員からいただいた図書館の使命や役割についてしっかり述べるべきではないかということです。

その後、郷原委員ともやり取りをさせていただいたのですが、3枚目の7の基本理念の一番下の丸が基本理念を言っている部分でして、ここに手を加えるのはこれまでの議論からどうかなと思ひまして、その上の「特に本計画においては」という後に、例えば、「市民の学ぶ、知る自由を守り」というフレーズを入れてはどうかと考えております。

この点も併せてご議論をいただければと思っております。

●下田会長 それでは、ここまでの事務局や館長からのご説明に対してご質問やご意見がございましたら、どなたからでも結構ですので、いただきたいと思えます。

●齊藤委員 3ページの9の計画の推進体制の(2)の計画の見直しについてです。

前回もらいました『札幌市の図書館2020』の64ページの第5章の計画の効果的な推進の2の計画の評価及び検証には「PDCAサイクルの考え方にに基づき、関係機関や団体による情報交換を通じて、計画の進捗状況を確認し、施策の成果や課題の検証を行います」とありますが、これは今いただいた資料1の3ページの9の(2)と同じことを意味しているということでしょうか。

●事務局(毛利中央図書館長) 同じことを意味しております。事業評価をして次の事業の組み立てをするというので、どちらもPDCAの組み立てとなります。

●齊藤委員 PDCAサイクルを回すのであれば、社会環境の変化などにより見直しが必要になったということにはならず、検証した結果、改善する必要があるということで、社会環境の変化よりは、検証した結果、見直しが必要、改善が必要とすべきではないかと思ったのですが、どうでしょうか。

●事務局(毛利中央図書館長) などという言葉に含まれているのかなと思いましたが、確におっしゃるとおりではあります。

PDCAというのは計画の中で回していくわけですが、それと同時に計画自体の見直しもうたわれているわけです。ただ、これについては第2次ビジョンと同じくするように修正させていただくことでいかがでしょうか。

●齊藤委員 これは、四半期置き、半期置き、1年置きという節目を決めて評価していくわけではなく、随時ということなのですか。

●事務局(毛利中央図書館長) 時期を決めてというよりは、やはり、必要に応じてといいますか、見直しの必要が見えてきた段階で計画の見直しをしていくことになろうかと思えます。

●事務局(砂村調整担当課長) PDCA云々について『札幌市の図書館2020』に書いておりますけれども、ここで言う計画の見直しというのは、先ほど館長からも申し上げたとおり、同じ意味となります。ただ、計画をつくる際というのは、例えば、計画期間は令和4年度から5年間とお話ししましたが、その周期が来た際にはこう見直しますというものを置いておくのが通例です。

要するに、次回の大規模見直しも指しているということでご理解をいただければと思います。

おっしゃるとおり、必要に応じてといいますか、社会情勢が変わって、この計画のここが陳腐化してしまったので、どうしても直さなければならないというのがPDCAサイクルを回す中で出てくればもちろん見直し可能性はありますが、ここで指しているものというのは5年の期間が終わった後の見直しについてはこのような考え方で行いま

すということも示しているものだとということでご理解をいただければと思います。

●齊藤委員 通常、ビジネスの世界では、チェックの部分をするためには評価基準を持たなければならないのです。そうすると、我々の評価基準はどこにあるのかなという疑問が出てきたもので、そういった意味からの質問でした。

私としては評価基準がないと判断できないのではないかとずっと思っていたということです。

●事務局（砂村調整担当課長） 前回の子どもの読書活動の計画については数値目標があって、まさにそれを振り返りながら今後どうしていくかを年度ごとに見ておりました。一方、ビジョンに関しては、数字でこうというものをなかなか立てにくいということがあって立てていなかったのが現状です。また、期間も10年と長いことということもありました。ただ、何を立てていくべきかも含め、今後、計画を詰めていく中でお話をお伺いできればと思っています。

ですから、今この数字をとというものは出せないのが正直なところですが、成果としてわかる数字があればいいというのはそのとおりです。

●齊藤委員 評価に当たっては、できたこととできなかったことを振り返って、今後どう成長に向かって進んでいくのかということ判断できればなと思います。

●下田会長 毎年、図書館として年報に相当するようなものを出していると思いますけれども、協議会に出てくるものの中では、上がっている下がっているという説明がされるものがありますよね。それは、今後に向けて、それを基にして計画を少しずつ見ていくという含みがあるものだと私は理解していたのですね。そういう意味では、物差しはないとしても、図書館としては持った上で上がった下がったと言っていると思っていたのですが、あまり関連はないのですか。

●事務局（砂村調整担当課長） おっしゃられたように、この事業はここまで進みましたということについては毎年振り返らせていただいております。ただ、目標としてここの数字をとというものを出せるものとそれが難しいものがあります。また、例えば、読書が好きということについては施策を打ったことによってどこまで伸びてくるかは難しいところがありますので、一概にPDCAサイクルを回す中でビジネス的に数字としてここの数字をとというものはなかなか出しづらいのが正直なところではあります。

ただ、いずれにしても、会長がおっしゃったように、振り返りはしておりますので、サイクルを回させていただいているとは考えております。

●下田会長 ほかにございませんか。

●郷原委員 前回、さっぽろっこ読書プランの事業がどれだけ反映されるのかをお聞きしたと思うのです。ただ、私の質問の仕方が悪かったと思うのですけれども、基本方針2の子どもの読書環境の充実と読書活動の支援についてに挙げられているものは図書館としての方針としか思えないのです。

子どもの読書環境というと、さっぽろっこ読書プランも入ると思うのですけれども、そ

れには生涯学習部や学校教育部の事業が入っていますよね。そういうのものが入っている  
といいなと思ったのです。

例えば、学校やボランティアとの連携というのは図書館がするものですよね。生涯学習  
部や学校教育部が行う事業として、例えば学校図書館の活用を促進するとか、そういった  
文言が入るとほかの部署のものも反映されているなど考えられるのです。

それから、2ページの子どもの主な課題です。

学校段階が進展するにつれて読書に費やす時間や読書する時間が少なくなるのは改善さ  
れないということについても、学校図書館を活用することを促進すると、それが解消され  
ていくのではないかと思ったのです。

最初の質問の仕方が悪かったなと思っているのですが、私はそういう意味で質問したの  
です。

●下田会長 郷原委員のご意見は先ほどの館長のご説明と関連があるものですね。

●事務局（毛利中央図書館長） 前回の7月20日の会議のとき、郷原委員からさっぽろ  
っこ読書プランの事業の中身はどうなるのだ、具体的な事業はどうなのかといったような  
ご意見だと捉えましたが、具体の事業について、すべからず骨子に入れ込むことはできず、  
代表選手を例示的に入れさせていただいております。

そして、今のさっぽろっこ読書プランの事業を次の統合計画の中でどう扱っていくのか、  
具体の事業をどうするかはまさにこれからの議論でして、新たに起こすものもあるでしょ  
うし、やめる事業も出てくると思うのですが、そこで議論していきたいと考えております。

●下田会長 多分、今、委員がおっしゃっていたのは、目に見える形で載っていないとい  
うことだと思うのですけれども。図書館側から見てどういう役割が必要なのかを考えてい  
く中で、そういうものが全て含まれている状態で図書館としてどうするかという方向にな  
っているのですね。ですから、具体の中ではいろいろなところとの連携は含まれていると  
私は理解しているのですが、それで間違っていないでしょうか。

●事務局（毛利中央図書館長） スタートの時点ではすべからず考えてということござ  
います。ただ、今後、関係部局と協議を進める中で、この事業はどうするか、あの事業は  
どうするかということは出てくるだろうと思います。

●下田会長 むしろ、今までとは違う形でほかの部署やほかの活動を横つなぎしながらや  
っていこうという図書館の姿勢を見せていると理解しております。ここには細かいものは  
出ておりませんが、そういう意味でも私たちとしては図書館の活動を見ていくことが必要  
になるかと思えます。

ほかにございませんか。

●齊藤委員 計画に当たり考慮すべき環境変化、2の（2）の読書環境や図書館運営を取  
り巻く環境の変化として、視覚障がい者等の読書環境の整備とあり、読書バリアフリー法  
が令和元年に施行と書いてありますよね。また、具体的な施策のところには高齢者や障がい  
者向けのサービスとあるのですが、読書バリアフリー法を読みますと、第9条では視覚障

がい者等の図書館利用に関する体制整備などとあって、第10条でもってインターネットを利用したサービス提供体制の強化について書いてあるのですが、電子図書というのでしょうか、デジター図書については現在どういう状況なのでしょう。

それから、サピエ図書館というものがあるそうなのですが、ここの関係や連携についてはどうなっているのか、教えていただければと思います。

●事務局（大木図書館サービス係長） 現在、札幌市では、視覚障がい者の方に対する図書館サービスについては図書館のみでは賄い切れないところがあり、縦割りではあるのですが、保健福祉局の持っている視聴覚障がい者情報センターの中にある点字図書館でデジターの図書が提供されております。

また、マルチメディアデジターというものもありまして、これについては図書館で試行的に導入できないかを検討しております。

読書バリアフリー法というのは、必ずしも身体障がい者に定義された方だけではなく、読書に困難のある方、例えば、知的障がいをお持ちで内容が理解しにくい方、肢体が不自由で本をめくることが難しい方など、幅広い方を対象にしています。そのため、保健福祉局でも全てを対象にできるかは分からないところであります。

そこで、保健福祉局と図書館が協働し、それぞれの計画の中に載せていこうということで話し合いを進めているところです。

●齊藤委員 サピエ図書館についてはいかがでしょうか。

●事務局（大木図書館サービス係長） サピエ図書館も視聴覚障がい者情報センターで取り扱っており、そちらが窓口になっております。

●村田委員 視聴覚障がい者情報センターを所管しております村田です。

サピエ図書館に関しましては全国でやっているもので、札幌市の視聴覚障がい者の方が登録すると全国のサピエ図書館で登録している図書を借りることができるものです。しかしながら、これが普及しているかということとそこまでのレベルではなく、登録者数は増えているものの、運営方法については研究しなければならないところです。

また、中央図書館など、通常の図書館との連携に関してはこれからどういう方法があるかの検討を進める段階にあって、正直に言って、まだ熟成している段階にはありません。

●下田会長 ほかにございませんか。

●高倉委員 今ではないと言えないようなことまで言わせていただきます。

こういう計画を立てるに及んでどれくらいまで広げるか、これには限界があるとは思うのですけれども、私の頭の中で渦巻いておりますのは、デジタル化の中での今日の言語文化、文字文化の在り方というのはこれでいいのかというようなことが強くあるのです。

そういうことからいくと、図書館では、日本の国語教育などと関連づけ、役に立てないものかと思っております。ここまで触れてしまうと、答申の趣旨に合致しないと思いますが、入り口のところでそんな思いがあったということ吐露させていただきたいと思っております。

それでは、質問に移ります。

8の具体的施策の展開の基本方針2の子どもの読書環境の充実と読書活動の支援についてです。

一番上にあらゆる機会、場所で子どもが読書に親しむ環境をつくとありますよね。これで包括されているのだらうと思うのですけれども、例えばの一番上です。子どもの読書のきっかけづくりということできなり読書と出てきてしまうのです。でも、その前に、文字や本に親しむということがあって、それから読書というレベルになってくるのではないかと思うのです。

そこで、読書の基礎をつくるレベルをどう位置づけたらいいのかです。あらゆる機会、場所で子どもが読書に親しむ環境をつくるという中に入るといえばそうかもしれませんが、どういうふうに考えたらいいのかということです。

それから、基本方針3の丸の二つ目の身近な地域の学びの場としての機能を強化するについてです。

読んだときにふっと思ったのは、身近な地域の学びの中身は何なのかということでした。身近な地域における学びなのか、あるいは、身近な地域の歴史文化の学びなのか、どちらなのかと思いましたが、どう考えたらよいでしょうか。

●下田会長 二つありましたが、子どもの読書に関わることについての表現と例えばのところに出ているご意見について、ほかの関わっている方々でご意見がある方はいませんか。

●武田委員 子ども未来局子育て支援総合センターの武田です。

子どもが読書に親しむ環境を作るということについて、本当の初期の段階ではありますが、親子で絵本に親しむという活動を私どもも行っていきます。

骨子案の2ページの5の基本方針1の2番目のさっぽろ親子絵本ふれあい事業というのは子ども未来局が中心になって行っているのですが、保健所や中央図書館と連携してやっています。

10か月健診の際、ボランティアの読み聞かせとともに絵本を一冊プレゼントする事業です。絵本の配布のみにとどまらず、絵本を通して親子が触れ合うことのきっかけづくりを目的に行っています。

今、コロナ禍で今まで通りの健診を行えていないのですが、1歳半児までの健診時、BCG接種の際、また各区こそだてインフォメーションで絵本をお渡ししております。なお、ボランティアの読み聞かせに関しては感染のおそれもあるので、中止しております。

札幌市の財政が苦しい中ですので、安定して継続できるのかに関しては苦しいところではありますが、そんな中でも関係部局で連携して行っており、これからもやっというところと努力しているところです。

こうしたことも踏まえ、この子どもが読書に親しむ環境をつくるというものは、中央図書館ではないのですが、札幌市としてやっている取組ですのでお伝えさせていただきます。

●下田会長 そういうものがこの中に入っているということでした。

●高倉委員 こういう表現でその中に包括されているのだよということの確認でした。

●下田会長 2点目の身近な地域というのは場所なのか文化なのか、図書館からお答えいただけますか。

●事務局（砂村調整担当課長） 今の点については、いずれもということによろしいのかなと思います。身近な地域である、あるいは、身近な地域のことを学ぶということのいずれもが含まれています。

●下田会長 ほかにございませんか。

●吉岡副会長 今の高倉委員のご意見ともつながるのですが、基本方針3の全ての市民にとっての課題解決を支援する機能を強化する、身近な地域の学びの場としての機能を強化する、地域の情報拠点としての機能を充実するの三つはいずれも大事な要素なのですが、文字だけを見ると、個人で利用する対図書館のものだと見えなくもないのです。

もちろん、個人としての学びの場として機能する、課題解決をする場になるということも大事な要素だと思うのですが、一人ではなく、学び合うといいますか、ただ受け取る、ただ利用するだけではなく、自分たちで学びをつくっていく、学び合いの場となるというイメージがあって、そうやってほしいという思いがあって、これだけだと一面的かもしれないなと思いました。

ですから、言葉の選択なのかもしれませんが、個人と図書館ということではなく、市民同士がつながって学びの場をつくる、課題解決していくということがイメージできる言葉のほうがいいかなと思いました。

●下田会長 これに関して、ほかの委員からご意見はございませんか。

●豊田委員 まず、全体の流れとしてとても見やすくなり、前回よりよくなったなと思っています。特に基本理念のところを充実していただいたのはとてもよいかと思います。お疲れ様でした。

その上で二つのことを言いたいと思います。

一つ目として市民の生涯にわたる学びや創造的な活動を支えるという基本理念があり、その中で具体的な施策として基本方針が四つあります。先ほどは子どもの読書環境のところについて幾つか議論が出ました。読書はすごく大事なのですが、例えば、子どもの読書環境の充実と読書活動の支援ではなく、せつかく基本理念で創造的な活動を支えると言っているのであれば、子どもの創造的活動を支援するという言葉にできないかしらと思ったのです。

同じように、基本方針1の市民のほうも、情報活用の支援と言うけれども、私たちが目指すのは創造活動の支援ではないかという気がしたのです。ただ情報を活用するだけにとどまらないということです。また、今、吉岡副会長が言われた基本理念3についても、個人だけではなく、お互いに学び合う視点も必要でして、ただ、情報拠点ではなく、創造活動としての環境整備というほうが基本理念を踏まえた基本方針の流れとしてはよくなるのではないかなと思いました。

二つ目は、計画の推進体制のところですか。

齊藤委員からもお話がありましたけれども、評価指標のない計画推進というのは何なのだろうというのはとても感じています。齊藤委員は民間企業ではあり得ないと言いましたし、私も、それでは、役所ではあり得るのかしらと思いました。

K P I なしに定期的な進捗管理で点検評価し、次年度に生かすということですか。これは、人が入ってきたとき、目標設定をしようと言ったら、目標は言いたくないとなったら、社会人としては仕事をしたくないのかというお説教の対象になりそうな目標の立て方なのです。

実際、2 ページにあるように、図書館ビジョンも目標値のないままこの10年やってきて、参考指標としてアンケート集計結果の満足度を入れ、お茶を濁しているようですが、この先もこのまま漫然とやっていくつもりなのでしょうか。

アンケート集計結果に書いてある本の種類と数にしたって、調べ物の相談にしたって、電子書籍の数や種類にしたって、行事の件数にしたって、幾らでも目標数値は立てようがあるわけです。今はぱっと思いつきません、できませんといっても、少なくともこれで5年間やっていくわけですから、初年度に何かしらのK P I あるいはベンチマークを設定し、それに基づいて2年目以降は進捗状況の管理を行うとともに点検評価をするなど、何かしらの評価指標を何も述べない5か年計画でいいのかと思います。

私からの一つ大きなリクエストとしては、今までの図書館ビジョンの進捗状況について、今日もこれから資料4で説明があるのだと思うのですが、地区館をばらばらにしてほしいのです。これは何度も言ってきたことですが、札幌全体で丸めると、中央館が頑張っていたり、子どものことではえほん図書館が頑張っていたり、課題解決に関しては図書・情報館が頑張っていたり、それで札幌市はやっています感満載になってしまうのです。でも、それでは、この10年、何かが進んでいるのかと言いたくなるような地区館もごろごろあるわけです。

今回、地区展開を目標に掲げ、地区館を充実させていこうとするのであれば、K P I を地区館ごとに設定し、地区館ごとの評価を行っていただきたいのです。それによって地区館を充実させていくのです。もちろん、全ての地区館を充実させられないかもしれませんが、少なくとも平均値として5年後はここまで行こうねというものを入れ込まないと、5か年計画としては不十分なのではないかと思っています。

●下田会長 これに関連してほかにございませんか。

●吉岡副会長 今の豊田委員の一定程度の指標があるべきではないかというのは一部に賛成ですが、一部に心配な部分があります。

というのは、図書館は社会教育施設であって、民間企業と同じように数字で評価するのがそぐわないところもあるのです。教育はすごく時間がかかるもので、何人が入ったというようなところだけで評価してしまうと、せっかくのところが見えなくなってしまうと思うのですね。

ですから、豊田委員がおっしゃった地区館の評価をそれぞれにして、元気にしていくための評価に関しては慎重に中身を考える必要があるなと思います。ただ、地区館を元気にさせるための作戦を考えるというのは大賛成です。

●豊田委員 言葉が足りず、ごめんなさい。

K P I の設定が慎重であるべきだというのはそのとおりだと思います。安易な数値目標をするとそぐわない面があるというのもそうです。ですから、目標値をこれに入れるのは時間的にも無理だと思っているのです。でも、例えば、5か年計画の初年度に、この協議会や職員とのディスカッションを経て、いい指標を考えようねということを入れ込んで、それに基づいて2年目以降にということではできると思うのです。

指標というのは数値だけではなくて、その辺の議論は必要です。でも、指標を立てるときさえ書いていないので、立ててもいいのではないかなと思ったということです。

●下田会長 幾つか提案、あるいは、もしかすると計画案の文言や表現を変えることの必要性も出たように思います。

この基本方針のこと、そして、指標についてもありますが、まず、7の基本理念にある市民の生涯にわたる学びや創造的な活動を支えるということについて、館長から追加のご提案について説明がありました。

また、基本方針2については、読書環境の充実と「読書活動」ではなく、「創造的活動の支援」という表現がいいのではないかということがありました。

そして、基本方針3については、個人がと見えてしまうということがありました。私もお話を聞きながらだったのですが、「全ての市民にとっての」ではなく、「全ての市民が」と主語を代えたほうがいいのかとっていました。あるいは、「地域の情報拠点」は「地域の創造的活動の情報拠点」と具体的に言ったほうがいいのかとっていました、ということでした。

さらに、やはり、どこかで評価のための指標を設けるのだということも言ってもいいのではないかということがありました。

これら4点についてご意見を伺うとともに、どういうふうに扱うかを決めたいと思いますが、いかがでしょうか。

●高倉委員 確認ですけれども、7の基本理念について、先ほど館長からお話がありました下から2番目の「特に本計画において」のところのことは挿入なのでしょう。

●事務局（毛利中央図書館長） 挿入でして、「特に本計画においては」の後に「市民の学ぶ、知る自由を守り」という表現を加えてはどうかということです。これは、郷原委員の言う図書館の使命や役割として憲法的な観点をしっかりと書くべきではないかというご指摘を踏まえてのことです。

●下田会長 それをここに挿入するということですね。

●事務局（毛利中央図書館長） これについてご審議をいただきたいと思います。

●下田会長 それでは、これについてはいかがでしょうか。

郷原委員からのご質問から、特に本計画においては、市民の学ぶ自由、知る自由を守り、乳幼児から高齢者までの生涯を通じた読書活動云々にしたいということですが、ご賛成をいただけますか。

(「異議なし」と発言する者あり)

●下田会長 それでは、そのように文言を修正いたします。

次に、基本方針2の読書環境の充実と読書活動の支援についてです。

読書活動の支援というよりは創造的活動の支援のほうがより内容に沿っているのではないかというご意見でしたけれども、これについてはいかがでしょうか。

●木村委員 まず、先ほど私がメールにて質問した回答についてもご説明していただき、ありがとうございました。

今出ていることについてですが、前回の会議の中で読書活動に重きがあるのではないかとお話をさせていただきました。ただ、どのような文言にして入れていくのがいいのかについて少々悩んでいたところもあります。

今、豊田委員から創造的な活動という基本理念の文言をうまく活用してはどうかという大変すばらしい意見がありました。やはり、学校においても子どもたちがいろいろなことを学び、知り、そして、調べ、課題を解決していくさまざまな場面で、できていないところはございますけれども、図書館が機能することを求めておりますので、創造的な活動を支えるとするとは包括になるのではないかと考えて聞いていました。

●下田会長 それでは、そのような修正をするということではよろしいでしょうか。

●事務局（毛利中央図書館長） 一言だけ抗弁をさせていただきます。

今回、図書館ビジョンと子どもの読書活動推進計画が統合されますが、基本方針2はまさに子どもの読書活動の推進ということでして、子どもたちの文字離れ、活字離れを防ぐことがまずあります。それが究極的には創造的な活動に結びついていくのではないかと考えておりますが、具体的な取組は読書推進になってくるのかなと思っておりまして、名称を創造的ななどすることによって具体の取組とタイトルとの間にそごが生じないかなという懸念を抱いております。

そのため、私どもとしましては、読書活動、読書支援というのは図書館の仕事の一つでもありますので、この基本方針の名称でいかがかなと考えています。

●下田会長 ほかにご意見はございませんか。

●高倉委員 豊田委員の創造的なということを目にしまして、創作活動と創造的な活動とはどう違うのかと思ったのです。つまり、創造というと広がり過ぎていないかなという印象を持っております。

●下田会長 ほかにご意見はございませんか。

●齊藤委員 素朴な質問ですけれども、読書とは何ぞやということなのです。ここで言っている読書とは何なのでしょう。

●事務局（毛利中央図書館長） 端的に、今の計画が読書量、読書活動を増やすというこ

とがありますので、本を読む、活字に触れるという観点で考えを置いております。

●齊藤委員 絵本により絵に触れるということも含まれているのですね。

●事務局（毛利中央図書館長） はい。

●下田会長 子どもの読書ということに関わっているお立場の方々からもう少しご意見をいただいたほうがいいのかと思っていますが、いかがでしょうか。

●今野委員 今回、自粛期間のとき、学校が休校になり、子どもたちが学校の勉強と家で過ごすのに手に取ったのは本だったと思うのです。本屋に行くと、親が子どものための本を選んでいる姿がよく見られましたし、子どもたちが本を欲して、家に持って帰って読むということがあったと思います。また、家にいる間の創作も含め、そこが際立っているなと思っています。

せっかくの長い構想ですよ。ですから、そういうときにあったことも入れておいてほしいといいますか、学校以外の学びについても強調した内容であってもいいのかなと思っています。

また、どう読書させるかです。今回、子どもたちが自発的に本に向かっていったところをどう考えるのかについては図書館に聞きたいですね。

●下田会長 今、今野委員から意見がありましたが、言葉としては読書活動の支援でいいということですか。

●今野委員 はい。

●下田会長 ほかにございませんか。

●今藤委員 私も最初は読書活動の支援という言葉で創造的活動に変えることはすごくいいなと思ったのですが、館長のお言葉も聞いて、図書館としては読書も大事なのだなと分かり、迷っています。

ただ、子どもたちが読書をして創造的な活動を試みようと思うのか、創造的活動のために読書をして調べてみようと思うのか、卵が先か鶏が先かになってしまうと思うのですけれども、それなら丸の四つ目を「子どもの興味や関心に応じた創造的活動を支援して」としたらいいのではないかなと思いました。

●下田会長 どのように決めて報告すればいいか、私も迷ってきましたが、ほかにございませんか。

●宮間委員 今のことについて、ここにあるとおり、まずは読書活動が先にあって、そして、それが創造的な活動につながると考えれば、このままでいいのではないかと私は思います。

●下田会長 今、読書活動のままでよいというご意見と「創造的な活動の支援」へと表現を変えたらいいのではないかというご意見が、さらには、「興味や関心に応じた創造的な活動を支援する」と表現を加えたほうがいいのではないかという三つが出た気がしていますが、どうでしょうか。

●木村委員 私は、学校に勤務しているものですから、今の子どもたちの状況から、調べ

るなど、いろいろなことをもう少し明確にイメージできる言葉がありがたいなと思っていたのですが、これが案として出てきたとき、読書活動がどういうものを指しているのかを読み取る私たちがしっかりと押さえているのであればこれでもいいのかなと最初は思ったのです。ただ、豊田委員からお話があったとおりで、私としてもそうすることによって願っていることがより明確になると思ったということです。

しかしながら、ここで言っている読書活動というのは、幼児期であれば絵本に触れる、親しむ、そういうことから始まっていて、子どもの発達段階に応じて様々な本を読んでいく、いわゆる読書をしていく、そして、それだけではなく、図書を使って調べていく、考えるきっかけをつかむ、課題探求をしていくなど、そうした様々な活動を入れたものであるということが共有できればいいかなとも思いました。

●下田会長 何らかの形で決めなければいけないわけですが、妙案があればお願いします。

●宮間委員 決を採ったらどうですか。

●下田会長 分かりました。

読書活動という言葉を使う、「創造的な活動を」と表現を変える、三つ目はその折衷案になるかと思いますが、「関心に応じた創造的活動を支援して物事を探求する」と「創造的な」という文言を入れるという三つにしたいと思います。

●事務局（毛利中央図書館長） よろしいでしょうか。

協議会として決を採るとするのはちょっとという気がしています。

決して折衷案ではないのですが、基本理念に「創造的な活動を支える」とあります。ただ、市民への分かりやすさから言うと読書活動ということもしっかりとうたっておきたいということがあります。

そこで、子どもの読書活動の充実と創造的活動の支援ということで一旦引き取らせていただいてよろしいでしょうか。

●下田会長 それでいいと思います。私もここで決を採ったことで何かに影響するとは思っていません。ただ、こうしたご意見が出たということを図書館側として受け止めていただきたいのです。その上で最終的にどういう表現にするかはお任せしようと思っていました。

●事務局（毛利中央図書館長） 図書館内部で協議させていただき、会長にお諮りして、最終的に決めさせていただくということでご了解をいただきたいと思います。

●下田会長 そういうことでよろしいでしょうか。

●福田委員 皆さんからいい意見が出てきて、うなずいていただけて申しわけないのですが、基本理念というのは、特に市民向けなのであれば、あまり長過ぎず、覚えやすいものがいいと思うのです。市民の生涯にわたる学びや創造的な活動を支えるだけでも十分に長いのです。

今まで出た委員のご意見から文言を変えることには反対ではないですし、非常にいいと思うのですが、最後の本計画の基本理念のところはシンプルでいいのではないかと思うの

です。

また、先ほど言おうと思っていたのですが、評価についてです。

貴重なご意見が出ていましたが、評価は自己評価にするのか、第三者評価にするのかです。評価するのは我々委員なのか市民なのか、そこがいま一つ明確ではないなと思いました。

立場は違うのですが、大学の自己点検評価が1990年代にはやって、大学図書館の自己点検評価報告書を前に勤務していた大学で書かされたのですが、提出したらほとんど手直しされ、否定的な部分をカットされました。これは納得がいきませんでしたね。

そのとき思ったのですが、自己評価では自分にとって甘い評価しか出せないのです。第三者評価ではいろいろな意見が出るのであれですけれどもね。大学の第三者評価に関わったことがないので、何とも言えないのですが、教育関係のところで評価基準を入れるときに十分注意しなければいけないのはそこら辺なのではないかと感じた次第です。

あくまで意見でして、さらっと聞いていただければと思います。ただ、私の経験上、評価と簡単に入れようとしても障害は多々あるということです。それが市なのか、我々なのか、市民なのかは分かりません。設定の仕方によりますが、どんな問題点が出てくるか、覚悟しておくべきだと思います。

●下田会長 今の点は次のところに関わることですね。

それでは、先ほどのことについては、こういう意見が出たことを踏まえ、図書館内で再度ご検討をお願いします。

次に、基本方針3についてです。

細かくどういうふうにしたらいいいということはなかったのですが、幾つかの意見が出ていました。内容や表現について変更してほしいという意見がある方は出していただければと思いますが、いかがでしょうか。

●事務局（毛利中央図書館長） よろしいでしょうか。

先ほど基本方針3については二つのご意見がありました。学び合うイメージを入れてほしいということ、また、地区館のことが関係してくるわけですが、地区館ごとに評価してほしいということでした。

実は、基本方針3は、地域展開という基本スタンスの中の大きなもので、今後柱になってくるだろうと思うものの具体的な施策を書き込むところですが、地域展開の具体的な施策を検討中でして、煮詰まっていないところがあります。実際に学び合うということについての施策を打てるのか、あるいは、地区館ごとに色のついた施策を打っていただけるのかということがあり、申し訳ないのですが、ぼんやりとした形で書かせていただいて、今後詰めていきたいと思っております。

●下田会長 とくにこう表現を直してほしいというご意見があればお聞きますが、ご意見はございませんか。

●今野委員 これは、札幌市の話ですよ。「全ての市民の」ということは必要ですか。

もともと、市民が対象ですよ。市民の、市民のといっばい入っていますが、そこまで強調しなくてもいいのではないかと思っていました。

●下田会長 ほかにございませんか。

●吉岡副会長 今、館長からご説明をいただき、ここを具体化するの検討中ということは理解いたしました。ただ、今回の目玉になると思いますので、中身については今後もしっかり検討していけたらいいなと思います。

また、今の「市民の」という言葉についてですが、確かにたくさんありますね。積極的に捉えるのだったら、行政から降りてくるのではなく、自分たちでというニュアンスがこれによって出てくるのかしらと思いました。ただ、だからどうしろという意見ではないのですが、そういうイメージもあるのかなと思って聞いていました。

●下田会長 ほかにございませんか。

確かに、今の「市民の」という文言と先ほど福田委員がおっしゃったことを考えると、市民が、それこそ私たちが読んで理解できる表現というのは結構大事なこともかもしれません。そういう意見があったということは記録しておいていただければということでよろしいでしょうか。

(「異議なし」と発言する者あり)

●下田会長 最後に、指標についてはどうでしょうか。

これはここで決められることではないと思いますが、いかがでしょうか。

●事務局(毛利中央図書館長) 指標についてはご指摘のとおりでして、実は、札幌市の仕組みの中でも行政評価というものがあり、指標をどう捉えるかは私自身も非常に大きく悩んでいるところです。予算など、いろいろなことをやる中で、前の取組がどうだったのかという評価は求められるわけで、評価して、次はどうしていくかとなりますが、その評価の際に何をを使うのかは非常に悩ましいところで、現在進行形で悩んでいます。

また、地区館ごとの評価という話もありましたけれども、評価指標について、お約束はできませんが、今検討しているといいますか、悩んでいるところではありますが、何がしかのことができるかも含めて考えますので、預らせていただきたいと思います。

●下田会長 それでは、そのように扱わせていただきたいと思います。よろしいでしょうか。

(「異議なし」と発言する者あり)

●下田会長 これで議題1については一通り終えたと思いますが、ほかに何かございませんか。

(「なし」と発言する者あり)

●下田会長 それでは、議題1はこれで終わります。

続きまして、二つ目の議題に移ります。

令和元年度利用者アンケートについてです。

事務局からご説明をお願いいたします。

●事務局（南企画担当係長） 令和元年度来館者アンケートについてご説明いたします。

このアンケートは、第2次札幌市図書館ビジョンにおいて進行管理及び評価の手法の一つとして利用者の要望や満足度をアンケート調査により把握するものであり、毎年実施しております。

資料2の令和元年度来館者アンケート集計結果概要版、資料3の令和元年度来館者アンケート集計結果の2種類をお配りしておりますが、資料2を基にご説明いたします。

1ページをご覧ください。

まず、1の来館者アンケート実施概要についてです。

実施場所は、中央図書館、えほん図書館、図書・情報感、九つの地区図書館の全部で12館です。

なお、図書・情報館については、平成30年10月開館につき、令和元年度からアンケート調査を開始しております。

回答数は、記載のとおり、2,413枚を配布し、2,156名から回答をいただいております。全体の回答率は、昨年度の86.3%から89.3%へと上昇しております。

2ページをご覧ください。

2の来館者アンケート、回答者の年齢構成についてです。

アンケートに回答いただいた方の年齢構成でして、来館者の構成を表しているものではないですが、一定程度の目安にできるものと考えております。

分析結果については3ページをご覧ください。

図書館全体の傾向として、20代がほかの世代と比較して極端に低いこと、70歳以上が2割超となっており、次いで30代から60代が1割超、10歳未満、10代の割合が1割未満となっており、昨年度と同様の傾向です。

4ページをご覧ください。

3の全体の満足度についてです。

推移について平成30年度と令和元年度を比較しますと、「満足」と「どちらかといえば満足」を合計した割合について、グラフの青色の線で示すとおり、92.0%から89.4%へと2.6ポイントの減となっております。その内容を分析しますと、地区図書館における満足度の値が90.5%から95.8%へと4.7ポイント減少となっております、このことが全体の満足度を減少させた大きなものと考えていますが、こちらについては後ほどご説明させていただきます。

6ページをご覧ください。

4の図書館職員の対応についてです。

この項目における「満足」「どちらかといえば満足」を合わせたものの推移は、上のグラフが示すとおり、ほとんどの施設において80%超という近い結果となっているものの、昨年度と比較し、下降しております。

7ページをご覧ください。

5の項目ごとの各館比較についてです。

図書館全体の傾向として、どの館においても半数超の方が「満足」「どちらかといえば満足」と回答しておりますが、本の種類・数、本の探し方や調べ物の相談、館内の検索機や自宅等からのインターネットを活用した検索・予約システムの使いやすさ、図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）、図書館職員の対応、全体的な満足度の6項目です。

対して、条例館12館全体として、行事の充実度（テーマ別の本の展示、映画界、講演会など）、子どもの成長に応じた本やイベントなどの充実度、図書館だよりや中央図書館ホームページ等による情報提供、電子書籍の種類・数の4項目については満足度が半数未満となっておりますが、これらの項目については「わからない」や無回答の割合が非常に高く、回答があった中だけで見ると8割程度は満足、やや満足が実態です。

また、8ページ下段に記載がございますとおり、地区図書館に関して、前年度よりも満足度が減少したものが地区図書館の本の種類・数、図書館内の設備（照明・トイレ・冷暖房・表示など）、図書館職員の対応の3項目となっております。

これに対して、資料には記載がございませんが、令和元年度においては、年度末に向け、地区図書館については図書・視聴覚資料の購入を促進したほか、主に安全面に重点を置いたものですが、施設改修を実施しております。また、職員の対応についても、今回の結果を受けて、各地区図書館において取り組むよう、館長会議の場で注意喚起をしたところです。施設改修については、安全面の観点から実施したものであり、快適性の観点からの改修は財源の問題もあって今後の課題となりますが、何よりも利用者の皆様が気持ちよくご利用いただける施設とするためには職員の対応が大切であり、このことについては機会を捉えて今後とも取り組んでまいります。

最後になりますが、9ページの自由記載欄でありますその他の意見・要望についてです。

寄せられた意見と要望は、中央図書館が149件、えほん図書館が42件、図書・情報館が139件、地区図書館9館が488件の合計818件となっております。

どの施設においてもあった意見としましては、新刊や特定のジャンルの蔵書の増、冷暖房の温度調整の改善、検索システムの機能向上、予約待ちの改善を望む声などが挙がっております。

また、図書館の蔵書に関する意見、要望は毎年お寄せいただいている項目でありますので、新計画策定の際には参考にさせていただきたいと考えております。

●下田会長 ただいまの説明についてご質問やご意見等がございましたらお願いいたします。

●齊藤委員 9ページのその他の意見・要望等についてです。

中央図書館の四つ目の黒丸として「予約待ちの改善」が、そして、えほん図書館の三つ目の黒丸として「予約待ちの改善」があり、地区館9館の最初の黒丸として「蔵書の量と種類の増」、最後の黒丸として「予約待ちの改善」とあるのですが、現在、予約というの

はどれくらい待つのですか。改善してくれというのは待ち日数を短くしてくれという意味で理解してよいのでしょうか。

●事務局（浅野利用サービス課長） これは、人気の本によって大分変わります。実際、一つの本に対し、貸し出し期間が2週間、取り置き期間が1週間となりますので、10人の予約が入りますと30週キープされてしまうということがあります。

また、予算もあり、多くのものを集めようとしますと、2冊目、3冊目と買いづらいところがあります。

●齊藤委員 そうしますと、副本というか、2冊目、3冊目はほぼないのでしょうか。

●事務局（大木図書館サービス係長） 購入に関しては、よほど人気があるものでも2冊を買って、予約がものすごく入ったら、しょうがないからもう2冊くらい買って、その後はひたすら寄贈されることをお待ちしている状況です。

ある程度人気のある本であれば、読み終わった後、寄贈してくださる方も結構いらっしゃるので、時間とともに解消されていくことはあります。

●下田会長 ほかにございませんか。

●宮間委員 4ページの全体的な満足度についてです。

前年度までは上がり調子で来ていたように思うのですが、今年度は下がってきたのはどのような要因かを図書館側で分析していますでしょうか。

●事務局（砂村調整担当課長） 今回数字が下がった原因についてはご説明させていただいたとおりですが、主に地区館での満足度の低下が数字として表れてきております。整備的なものも含め、必ずしもご満足いただけなかった状態が出てきてしまっていると考えております。

ただ、4ページをご覧のとおり、上がってきている調子は確かにありますけれども、25年度なり、過去から考えますと、ここ2年ぐらいは極端に上がってきています。

このあたりは、先ほどの理由もございませぬけれども、今後、どうしたらご満足をいただけるのかを考えていかなければならないと思っております。

●下田会長 ほかにございませんか。

●高倉委員 4点ほどあります。

まず、1点目は、このアンケート結果を多くの人が見る機会はどういうときですか。また、よく読む機会のある人はどういう方なのでしょうか。

2点目は、政令指定都市においては、特に中央図書館の機能というのはほかの一般市と違う側面があり、ここは中央区図書館と言いながら、同時に中央区の地区図書館的な要素もありますよね。そこで、中央図書館としての機能を浮き彫りにして把握することができるのでしょうか。

3点目は、地区図書館それぞれ独自項目ということをお聞きしておられますけれども、3か所でしたか、設定しておられない図書館がある理由というところも大きいですけれども、どうしたことなのでしょうか。

4点目は、緻密に分析、集計しているのですが、「わからない」という回答がありますよね。目的外の来館者は「わからない」となってしまうので、一様に扱うのではなく、これを取り除いて集計したほうが的確に捉えられるのではないかと考えているのですが、いかがでしょうか。

●事務局（砂村調整担当課長） 1点目についてですが、アンケート結果についてはホームページでご覧いただくことになるかと思えます。

2点目についてですが、項目ごとに見ていただくのが一番いいかと思えます。アンケート項目は、毎年やっているものではそれほど多くなく、必ずしも中央区としての館という機能を分けてお聞きしているものではございません。ただ、答えとしての結果は、例えば、イベントをもっと打ってほしい、レファレンス機能をもっと充実してほしいなど、中央館なりの特色のある回答はあるのかなと考えております。

3点目の独自項目が3館で出ていないことについてですが、手元に答えを持っておりませんので、お調べしてから後ほど回答させていただきたいと思えます。

●高倉委員 その館で独自の質問項目を入れるかどうかはその館の判断なのですか。

●事務局（砂村調整担当課長） あなたの館はどういうふうに独自項目を立てますかというの各館に照会しています。

●高倉委員 それで出てこなかったということなののでしょうか。

●事務局（砂村調整担当課長） ざっくり言うと、そういうことになります。

次に、4点目の「わからない」、あるいは、無回答についてです。

おっしゃるように、最終的にどういうふうにまとめていくかのところで参考にさせていただきたいと思えます。ただ、内部的には抜いた数字も出せるようにはしております。

●高倉委員 中央館としての独自の機能は一体どういうものであって、何を取り出してということはなかなかまとまりがつかないのですけれども、一様に取り出して議論してしまっているのかなという気持ちがあるのです。

そういう観点で分析していただければ、もう少しアピールできるものが出てくるのではないかと思ったので、質問させていただきました。

●下田会長 高倉委員のご質問に沿っているかは分かりませんが、中央区民以外にとって中央図書館がどういう役割か、中央区民にとっての中央図書館の役割がどういうことなのかには違いがあると思うのです。それをどれだけ中央図書館のサービスの中で意識しているかということが核心なのだと思います。

つまり、札幌市の図書館はこういうサービスをしていますとおっしゃいますが、それは中央図書館のサービスであって、離れた地区に住んでいる図書館利用者にとって必ずしも自分の図書館サービスの枠の中に入っていないという人が多いということがあって、そこを指標として出せるかどうかにも絡んでいるかと思えます。

非常に難しい質問だったかと思えますが、今後の地区館を考える上で非常に大事なことだと思います。

ほかにございませんか。

●今藤委員 私は、アンケートはあまり好きではなくて、項目も多いし、自己満足度調査みたいな感じの印象があります。ただ、今度、計画骨子の中にあるように、全ての市民を対象にするのであれば、今後は図書館を利用していない人の意見や要望も聞くべきではないかと思えます。

私が今回委員になるまでは、中央図書館の場所も知らず、入ったこともなく、認知度がすごく低かったので、認知度が上がったかどうかを調べるためにも利用者のみの満足度だけではなく、全体に対するアンケートも必要ではないかと思えます。

●事務局（砂村調整担当課長） 今のお話についてですが、おっしゃるとおりで、計画を見直す中では、今年7月に、これとは別に、また、項目も多くなっていますが、無作為抽出の一般市民も含めたアンケートを行いました。

先ほど来、お金の話ばかりで大変恐縮ですが、毎年ではないものの、計画を見直すに当たってアンケートを取らせていただいております。次回以降にどういった中身だったかのご報告をさせていただければと思います。

●下田会長 対象者5,600人の住区などはどうなっていますか。

●事務局（砂村調整担当課長） 住民基本台帳から無作為で抽出した1,200人、市立の小学校と中学校、高校からそれぞれ600人から800人程度、市立の幼稚園と保育園の保護者の方から1,200人、そして、図書館来館者1,200人で、全部を合わせて5,600人ですから、図書館を使っていない方を含めてのアンケートとする予定です。

●下田会長 ほかにございませんか。

●高倉委員 それは、いつごろまでにどういう形で出てきますか。

●事務局（砂村調整担当課長） 次回の協議会に間に合えば、そこでご報告させていただきたいと思えます。7月に実施しております、今は取りまとめ中です。

●下田会長 ほかにございませんか。

●宮間委員 先ほどの待ちの解消についてのアイデアです。

新刊であつらえようとするれば、当然、金額もかかりますので、待ちの状況を見て、古本屋から調達するというのも一つの方法だと思うのです。多分、ベストセラーになるような本であれば、読んで終わったものを古書店に売ることもあるでしょう。そうすると、そこで結構安く手に入るのではないかなと思えました。

●事務局（浅野利用サービス課長） 一つの選択肢としては考えうるとは思えますので、今後の参考意見にさせていただきたく。

●事務局（太田企画運営課長） 契約上の問題があります。古書になりますと、価格を幾らにするかという設定があります。昔、価値のあるものについては行ったことがあるのですが、通常の本については登録業者の中から選ばなければならないということがあなど、制度上で難しいところがあります。

●下田会長 ほかにございませんか。

●郷原委員 8ページの図書・情報館のところですが、職員の対応が低い満足度だと出ております。その前のページのグラフを見ると、ほかの館では高いところで拮抗していて、確かに図書・情報館の職員の対応が低くなっています。

以前に伺いましたけれども、図書・情報館ではカウンター業務を民間に委託しているという話でした。このカウンター業務が職員の対応になっているのでしょうか。業務委託の関係で教えていただけることがありましたらお願いします。

●事務局（浅野利用サービス課長） まず、図書・情報館には1階と2階にカウンターがあります。図書・情報館は貸出しをしない図書館ですが、ほかの図書館で貸出し用のものがあれば、そこに引き寄せて借りることができます。大通駅構内にもあるのですが、その小ぶりなものです。また、2階はレファレンスカウンターでして、ここでは私どもの図書・情報専門員が対応に当たっています。

お答えした方がどちらのカウンターのことを指しているのかは判然としない部分がありますけれども、いずれにしてもしっかりと向上させていきたいと思っております。

●郷原委員 職員の研修などが入っていましたが、業務委託をしているところの職員研修は含まれないのですか。

●事務局（砂村調整担当課長） 業務委託をしているところについて、研修はその会社が行いますので、私どもから直接ということはありません。ただ、今、浅野から申し上げたように、どちらのカウンターの人間を指してサービスを見ているかは分からないところです。

また、これは言い訳になってしまうかもしれませんが、図書・情報館に関して言うと、お越しになる方の求められるレベルが高いのではないかと考えています。あそこは新しいですし、本を貸さないということもあります。また、レファレンスに非常に力を入れている館だと標榜していますので、通常の館に行かれる方よりこのレベルが欲しいと考えている方が多いのではないかと考えております。

●下田会長 ほかにございませんか。

●吉岡副会長 今、研修のお話が出ましたが、今後は業務委託の方も含めた研修をされたほうがよろしいと思います。業務委託だから関係ないというのではなく、一緒にやっていくことは大事だと思いますので、線引きせず、一緒にという方向でご検討いただきたいと思います。

●事務局（砂村調整担当課長） ご意見としては賜ります。ただ、契約の絡みがありますので……

●吉岡副会長 ですから、契約も含めて、その段階から検討していったらよろしいのではないかとことです。

●下田会長 ほかにございませんか。

●郷原委員 7ページのグラフ7の図書館だよりや中央図書館ホームページ等による情報提供についてです。

この満足度も全体的にとっても低くなっています。来館者にアンケートをしているということでしたが、図書館だよりが目につかないのか、分からないのか、また、ホームページを見ているのかが分からないのです。ホームページを見なければ分からないという回答になるかと思うのですが、質問の仕方を変えてみるとよく分析できるのではないかと思います。

図書館からの情報提供が徹底されていないから5の子どもの成長に応じた本やイベントの充実度、あるいは、行事の充実度にも影響し、低くなっているのではないかと感じたのですが、どんなふうにお考えでしょうか。

●事務局（砂村調整担当課長） 後段の話はご指摘として受け止めさせていただきます。

前段のお話は先ほどの高倉委員のご質問にも絡みますけれども、「わからない」、あるいは、無回答という回答で半数を超えますが、残りでいきますと8割超えの満足度となります。ですから、そういうことがあるのかもしれませんが。

まず、知っていますかということからスタートさせたほうがいいのかもかもしれません。問題数との兼ね合いがあらうかと思いますが、ご指摘いただいたことは参考にさせていただきます。

●下田会長 ほかにございませんか。

●齊藤委員 今回の7の図書館だよりや中央図書館ホームページ等による情報提供についてです。

札幌市立図書館のホームページの図書館協議会のサイトには議事録が出ています。ところが、配布資料はないのです。議事録だけを読んでも配布資料がないと分からないというか、理解できないような気がするのですが、リクエストはないのでしょうか。

●事務局（毛利中央図書館長） 改善いたします。申し訳ございませんでした。

●事務局（砂村調整担当課長） ただ、今回と前回に関しては完全公開ですので、資料等を出すことはできますが、昨年度の第7期のものは、一部、会議が非公開のものがありますので、それは出せないかと思います。

●下田会長 ほかにございませんか。

ぼちぼちいい時間ですが、私から一つだけです。

今日いただいたアンケートの集計結果概要版では、中央図書館、地区図書館、えほん図書館、図書・情報館分だけです。しかし、アンケートの対象としては図書室等の28施設もなっていますよね。これについては概要版を出される予定はございますか。

●事務局（砂村調整担当課長） 資料4の32ページの別紙5にデータを載せさせていただいております。

●下田会長 データがあることは承知の上ですが、そこまでということですね。

ほかとあまり大きな違いはないのかもしれませんが、概要のところアンケート実施結果としてコメントがあってもいいのかなと思ったということです。

●事務局（砂村調整担当課長） 恐れ入ります。

次回にでも分析結果を出したほうがいいでしょうか。

●下田会長 図書館協議会の中でその他の図書館等をどう扱っていくのかとも関係があると思うので、できれば意識の中に入れておいたほうがいいのかと思います。どんな形でもいいので、どこかのタイミングでそういった報告も併せてしていただければと思います。

●事務局（砂村調整担当課長） 必要に応じてご報告させていただきたいと思います。

●下田会長 ほかにございませんか。

（「なし」と発言する者あり）

●下田会長 それでは、この議題についても終わります。

二つの審議事項についてご審議いただき、どうもありがとうございました。

それでは、事務局にお返しいたします。

### 3. 閉 会

●事務局（太田企画運営課長） 次回の協議会の日程についてですが、本日皆様からお預かりいたしました調整表を確認の上、近日中に決定し、ご連絡いたしますので、よろしくお願いいたします。

本日の交通費について請求書を提出されていない方がいらっしゃいましたら事務局まで出していただければと思います。

それでは、第2回協議会をこれで閉会いたします。

皆様、どうもありがとうございました。

以 上