

東京都立図書館協議会第29期第2回定例会

令和元年11月26日（火）

午前9時32分開会

【小田議長】 おはようございます。本日は、お忙しいところお集まりいただきありがとうございます。ただいまから第29期第2回東京都立図書館協議会を始めたいと思います。

まず、事務局から資料の確認等、お願いいたします。

【企画経営課長】 おはようございます。朝早くに申しわけございません。ありがとうございます。

初めに、お手元の配付資料の確認をさせていただきたいと思います。

次第の下のほうに「配布資料」や「その他の配布物」と書かせていただいていますけれども、こちらをご確認ください。

次第の配布資料1のところからでございますが、右上に資料1とあります1枚のサービス部会における検討についての資料です。

資料2は、A3ですけれども、縦で折ってありますが、部会検討のまとめ。これは2枚にわたっておりまして、2枚目はA4の形でございます。

資料3が、前回の協議会の定例会発言要旨。

資料4が、協議スケジュール案。

資料5が、自己評価も今回議事の1つでございますので、そちらを取りまとめた冊子でございます。

資料6としまして、カラーでございますが、A3のもので、利用実態・満足度調査の3年比較のものでございます。こちらが「配布資料」ということでご用意させていただいています。

それから、「その他の配布物」ということで、名簿や職員の名簿、座席表をご用意しております。お手元に紙のバインダーで参考資料集をお配りさせていただいています。こちらをあわせてご覧いただければと思います。

ご不足などありましたらおっしゃっていただきたいと思いますが、そろっていましたでしょうか。

では、資料の確認でございました。

本日、ご都合により、渡部委員と高口委員の2名の委員がご欠席でございます。江草委員は今向かっていらっしゃると思いますが、参加される予定になっています。この時点で定足数を満たしておりますので、会は成立をしております。

次に、この会の情報公開についてご説明申し上げます。当協議会におきましては、会議は原則として公開としております。会議の内容は、委員のお名前を付して議事録を作成し、都立図書館のホームページに公開いたします。

本日の傍聴者はございません。

本日の予定のご説明でございますけれども、先ほどの次第をご覧ください。本日、議事として1つ目は、10月10日に開催されました第1回新しい技術を活用したサービス部会における検討結果をもとにご協議いただく予定となっております。それから、2つ目が、先ほど申しあげました、平成30年度東京都立図書館自己評価についてご報告をさせていただきますが、ご意見をいただきたいと考えてございます。

それでは、前回のご都合によりご欠席されていらっしゃいました鳥屋尾委員が今回初めてのご出席ということでございますので、恐縮でございますけれども、ご紹介させていただいて、一言ご挨拶をいただきたいと思っております。

東京都立桜修館中等教育学校統括校長の鳥屋尾史郎委員でございます。

**【鳥屋尾委員】** おはようございます。今ご紹介いただきました都立桜修館中等教育学校統括校長の鳥屋尾と申します。学校教育関係ということでお話をいただき、本協議会の委員をお引き受けいたしました。前回、第1回にもかかわらず欠席させていただいて大変申しわけありませんでした。

私の学校は中等教育学校ですので、中学校生徒、それから、高校生徒、中学生、高校生、両方おりますので、本協議会の中で学校現場の立ち位置でお役に立つことが少しでも言えればいいかなと思って出席させていただきたいと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

**【企画経営課長】** ありがとうございます。では、事務局からは以上でございます。

これからは、議事進行につきましては、小田議長にお願いをいたします。

**【小田議長】** それでは、早速本日の議事に入りたいと思っております。

1つ目が「新しい技術を活用したサービスについて」ということになっておりまして、第1回新しい技術を活用したサービス部会から報告をいただきます。その検討した内容、

とりわけ資料1にありますけれども、それとまとめとされている資料2の内容をご確認いただき、その方向性、大枠をご議論いただくということが今日の課題となっております。

早速始めていただきたいと思います。今申しあげました部会は副議長の松本さん、江草さん、高口さん、伊藤さんの4人の委員で構成されています。松本さんに部会長をお願いしておりますので、説明をまずはお願いいたします。

**【松本副議長】** 松本です。それでは、資料1と2に沿って説明させていただきます。まず、資料1をごらんください。適宜、スライドも使わせていただきたいと思いますので、あわせてご覧いただきたいと思います。

部会ですが、新しい技術を活用したサービスをテーマに議論をするものです。

1をご覧いただきたいと思いますが、第29期の協議テーマ、2年間通して議論していただくテーマとしては「都立図書館ならではのサービスを考える」です。これが全体のテーマということです。

その中で、2に書いてありますが、今年度は、新しい技術を活用したサービスということ。これについては前回の定例会でご確認いただいたかと思います。来年度は専門図書館、大学図書館等の他機関と連携したサービスをテーマにすることを予定しております。

3点ほど留意することが前回の議論で確認されたかと思います。

1点目が、途中からですが「短期的に実現できるサービスを中心とした協議とする」ということで、比較的将来的、長期的なものというよりも、短期的に実現できる、そういったサービスを考えよう。ただ、ここについては多少幅広でもいいのではないかという定例会のご議論もあったと思いますけれども、中心は短期的ということ。

2点目としましては、図書館における様々なサービスのうち、レファレンスであったり、蔵書活用であったり、その他の新たな機能ということで、3点を中心に、比較的利用の少ない若年層の利用も意識した、そういったことも留意点として挙げられたかと思います。

3点目としましては、前期28期の提言で挙げられていたもの、これについても少し議論の対象にしようということがあったかと思います。

これらの留意点を踏まえまして、部会では資料2にあるようなサービスについて議論をいたしました。

これから資料2の説明をいたしますが、その後、皆様にご議論いただきたいこととしましては、3のところにあります、第2回定例会における検討ポイントです。

具体的には2点ありまして、1つは「部会まとめ案」に対して、上記1及び2に対応しているか、それに沿った議論になっているかといったこと。それから、「部会まとめ案」に対して、次に挙げる視点に基づく課題や留意点、修正・追加等についてです。こちらについてご意見を幅広くいただきたいと思っております。

目的としましては、都立図書館らしさというものがあるのかどうかということです。これについては、都立図書館は、区市町村立図書館、あるいは国立国会図書館と役割が違いますし、そういった差異や、あるいは連携、そういったことについても適当なものなのかどうか。

それから、利用者ということで、どういった利用者を対象としているかということで、先ほどありましたが、若年層の利用なども想定しているかどうか。

3点目として、実現可能性ということで、短期的にどこまで実現可能かということ。

それから、それ以外の留意点として、サービスの開発や提供に当たってどういったことに留意すべきかといったこと。

それから、費用対効果ということで、既存のリソースの活用が図られているかという点や、過大な費用が必要とされていないかということについてもご意見をいただきたいと思っております。

私から説明はさせていただきますが、私の説明の後に、部会の委員の方で、補足等があれば追加の説明をしていただけるとありがたいと思っております。

では、資料2をご覧くださいと思います。こちら、7点ほど挙がっておりますので、左側の項番に沿ってお話をさせていただきたいと思っております。

1つ目が「チャットボット及びチャット等によるレファレンス」ということで、「サービス概要」のところを読みますが、都立図書館の機能やサービス、所蔵検索、あるいは資料の利用案内等、利用者の比較的軽易な問題解決をサポートする仕組みを作れないかということ。

具体的なイメージは、こちらのスライドをご覧ください。東京都水道局が「水滴くん相談室」というチャットボットを運用しておりまして、よくある質問について、人を介さずに回答をするという仕組みがございます。ですから、イメージとしては、例えば「何時から開きますか」と利用者が質問をすると、コンピュータが自動的に「午前10時から開館します」といったことを答えてくれる仕組みです。

実際に図書館で導入しているところとしては、日本では見つけることが出来ませんでし

たが、オーストラリアのウェストトレン図書館などは、「何時に開きますか」と言うと、このように開館時間を曜日ごとに教えてくれるというサービスがございました。

これについての部会の意見としては、「●」の1つ目ですけれども、チャット文化に慣れている世代には心理的な負担が少なく、訴求力があるのではないかと。あるいは、2つ目に、各種申込など、やりとりを構造化できるものについてはメリットが大きいのではないかと。というご意見がありました。

レ点が留意点ですが、その2つ目には「登録されたデータ量や仕組み（コスト）により質が左右されるため、育てていく視点が必要」だろうと。つまり、こういった簡易な設問に対してはそれなりの対応は出来るだろうけれども、例えば蔵書検索であったり、レファレンスの質問等については、これはそう簡単にはうまく仕組みは作れないかもしれないということです。これに関してはサービス概要の2つ目にありますけれども、双方向的なやりとりが可能なコミュニケーションツール、例えばLINEとか、そういった既存のアプリ等をチャットボットでまだ十分対応が出来ないときは併用して活用していくことも必要ではないかという議論がありました。

一番右には備考として、第28期提言との関係が書かれておりますが、今回の多くのサービスについては、第28期で挙げられていたサービスに沿っていたり、あるいは関係していたりというものになります。ここはそれを整理したのですが、皆さんの資料の一番右列に書いてあることです。参考にしてください。

2つ目が「デジタルサイネージブックシェルフ」です。サービス概要のところを読みますが、タッチパネル式のデジタルサイネージ、書架としては一連程度の大きなデジタルサイネージに、都立図書館の書庫内資料の書影等を表示をする、というものです。書影等から利用者が求める資料を検索し、電子書籍で提供したり、あるいは書庫からの出納を可能にするという仕組みを議論しました。

スライドにあります。青くある部分、ここがデジタルサイネージでして、本が並んでおりまして、押すと右下は新書マップというところから画面を拝借してきましたが、このような形で書影や目次、あるいは内容紹介が見られて、必要に応じて請求等が出来るという仕組みです。こういったものはどうかと。

「●」の1つ目にありますけれども、一連程度でよいので各階に設置をすると、その各階ごとに様々な人が利用できるということではないかといったことが意見として挙がりました。

それから「●」の2つ目については、閉架書庫の資料も疑似的な開架書架として見ることが出来て、ブラウジング可能な資料が増加して、所蔵資料の有効活用につながるのではないかという議論がありました。

3点目としましては「ディスカバリーサービス」です。サービス概要を少し読みますが、都立図書館WebOPAC、都立のいわゆるOPAC、蔵書目録と、都立図書館が導入しているオンラインデータベースを一括で検索し、結果を表示する。蔵書検索の充実とともに、オンラインデータベースを非来館者にも検索可能にし、来館を促す、そういったことにつながっていくのではないかという議論がありました。

導入のメリットの1つ目ですけれども、思わぬ情報に出会うことができる点、それから、ウェブの階層の深い資料にアクセスできる点、そうしたところが利点としてあるのではないかという意見が出ました。

スライドをご覧ください。都立図書館は色々なデータベースを提供しているかと思えます。今お話をした都立図書館WebOPACがありますが、それ以外にも、東京の区や市が提供しているOPACを横断的に検索できる統合検索であったり、TOKYOアーカイブであったり、契約データベースであったり、電子書籍であったり。こういったものがそれぞれ別々の検索をしなければいけないという状況に現在はあると思えますけれども、それを1つの検索窓から全てを一括して検索できるようにする。今挙げたもの以外にも、オープンな学術的な資料として「機関リポジトリ」というのがありますけれども、そういったものも含めて検索をすることで、非常に多くの資料にアクセスできるようになるのではないかということです。

データベースが複数入ることで、各データベースの特徴や検索方法を知らずとも多くの検索が可能になって、利用者にはメリットが大きいのではないかということです。

画面のほう、ディスカバリーサービス自体は大学図書館で導入が進んでいるのですけれども、公立図書館としては長崎市立が導入をしているようでして、こういったシンプルな検索画面から、「公民連携」などで検索をすると、書籍としては22点出てきますけれども、学術専門誌・雑誌では368件と非常に多くの資料がヒットするということになります。

こういったものについて、それから議論があったのは、赤で表示をしているデータベースについては、個々の、東京都内の市区町村立の図書館にIDやパスワードを提供して、図書館内からディスカバリーサービスの全てのデータをアクセスできるようにする。このことで、これらのデータベースをまだ入れていない図書館にとっても非常に大きなメリッ

トがあるのではないかといった議論もございました。

4点目は「特別コレクションギャラリー」ということで、今内閣府を中心に「ジャパンサーチ」という仕組みがベータ版として作られて、来年度には正式公開される予定になっております。ここの特別コレクションというのがありまして、こういったところに都立図書館の特別文庫の紹介等を掲載して、非来館者に対して、「こういった資料が都立にはありますよ」という情報を提供できないかということです。

実際にこういう「ギャラリー」がありまして、このようにデジタル化された情報がジャパンサーチを通じて表示をされるということになるわけです。

この導入のメリットとしては、「●」の1つ目として、所蔵資料の有効活用につながるだろうと。ただ、メタデータ登録に多少問題があるということですが、方向性としてはよいのではないかという議論がありました。せっかく持っている都立の資料が多くの人に伝わるようになるということではよいのではないかという議論です。

5点目として「電子書籍サービス」ということで、現在図書館の中だけで提供されているかと思えますけれども、図書館向けコンテンツの供給状況等や利用実績等を踏まえて、電子書籍サービスの今後の方向性をさらに検討する必要があるのではないかと。比較的色彩々な方向性の議論がありました。

留意点1つ目として、市販資料の遠隔でのサービス提供。今は館内だけですけれども、もう少し広く一般の人に提供するということが考えられないかということです。例えば、これは慶応義塾大学メディアセンターで「組織」と検索をした画面ですが、電子書籍が226件ヒットしまして、これを印刷したり、PDFに出力をして、自分の端末で見ることが出来ます。それ以外にも市区町村立図書館とコンソーシアムを組むということで、海外では、こういった形での契約方式が普及しております。

これはロンドンですけれども、図書館コンソーシアムを組んでいます。具体的なイメージとしては、A区からE区、A市、B市など架空の自治体がありますが、都立が1つの、勝手に名前をつけさせていただきましたが、「東京電子図書館コンソーシアム」などを作りまして、そこがベンダーと契約をする。その際、できるだけ有利な形で、沢山の資料を利用できる、そういった契約をして、それでそれぞれのコンソーシアムに所属している自治体の住民が電子書籍にアクセスできる仕組みが作れないかということです。

それから、デジタル化という観点でいうと、都立しか所蔵しない資料というのも数多くあるかと思えます。こういったもののデジタル化をまず優先的にしていったらどうかとい

う議論もありました。それから、留意点の最後ですけれども、他県では学校支援、あるいは離島支援という形で電子書籍を活用している例があるので、そういった方向のサービスを検討するということもあり得るのではないかという議論がありました。こちら辺は、方向性は色々出ておりますけれども、それほどまだ集約されておられませんので、後ほど、もしご意見ありましたらおっしゃっていただければと思います。

6点目は「外国語資料総合データベース」ということで、これは都内の公立図書館が所蔵する外国語資料に特化した総合目録データベースを提供できないかということで、導入のメリットの3行目にありますが、その資料が著された言語で検索できるようにすることで、今後、増えることが予想されている外国の方々の支援になるのではないかということです。

これは、東京のある区、比較的多文化サービスが熱心だといわれているところですが、ここでOPACを検索してみました。左の表紙を見ていただくとわかるように、これはハングルで書かれている図書ですが、目録のデータとしては、タイトル「13階段」と書いてありまして、ハングルでは検索できないようになっております。それから、下は同じ区のデータですが、簡体字で表現されている文字がゲタ文字として表現されておりまして、これも母語では検索できないということがあります。

こういったデータは、非常に各図書館でデータを入れるのが難しい。それから、個々のデータベースがどこまで多言語に対応しているかという問題もありまして、目録の問題が大きいです。こういったものを、例えば個々の図書館のISBNを吸い上げて、それをWorldCat（ワールドキャット）で、図書館の世界では書誌ユーティリティといわれたりしますけれども、多言語の資料をISBNでマッチングをかけて、外国語資料総合データベースとして公開することで、東京都全ての図書館が所蔵する外国語の資料について、母語で検索できる仕組みも作れるのではないかということを議論しました。

7点目としましては、「地域資料アーカイブ」ということで、これは「ウィキペディアタウン」の活動を通じた東京の地域資料アーカイブ提供の検討ということです。将来的には、右側書いてありますが、都内各地の観光案内等の二次元バーコードから各図書館で作成したウィキペディアタウンを閲覧できるようにする。そうすることで、地域の文化遺産と図書館の地域資料を結びつけて、図書館の認知度向上など、多くの効果が期待できるのではないかということを議論しました。

以上が、1から7まで部会で検討したものになります。



それから、資料2で、違った形式で2点ほど、(1)と(2)と書いてあるものがあるかと思えます。こちらについても簡単に説明をさせていただきますが、短期的に実現を目指すサービス以外にも、将来を見据えた仕組みということで、以下の議論もありましたということです。

1点目は「利用者登録制の導入」ということで、利用者の図書館活用にかかわるデータを情報分析して、新規データの案内や資料利用の分析に用いるということも考えられるのではないかという議論がありました。

ただ、これに関しては、図書館界では、利用履歴の保存や活用は慎重であるべきとの考え方があり。それから、そういった活用をいいますよという許諾を得た利用者限定する必要がある。オプトインということが必要だろうし。それから、得られたデータについてもかなり慎重な、匿名化等のデータ処理が必要であろうと。それから、得られたデータが分析に耐えられるかどうかということについても少し考える必要があるだろうという議論がありました。

2点目は「研究開発環境の創設」ということで、今回新しい技術を特にフォーカスして議論していくわけですがけれども、新しい技術を継続的にサービスに導入していくには、図書館外の専門家の支援を受けることが必要であろうということです。例えば、国立国会図書館ではということですが、平成25年に「NDLラボ」というのを設置しております。これは国立国会図書館のR&D部門という中にNDLラボという仮想的環境を提供して、その委嘱研究員などに各種データを提供して、それを活用したサービスを考えてもらうという仕組みですがけれども、同様の仕組みも都立図書館でも考えられないかという、そういう議論がありました。

以上が私からの部会の説明です。ほかの部会の方、ぜひ補足等がありましたらおっしゃっていただければと思います。以上です。

**【小田議長】** 松本さん、ありがとうございます。伊藤さん、江草さん、補足がありましたらお願いいたします。

**【伊藤委員】** 補足ということではないのですがけれども、これを全体的に取り組むに当たって、メンテナンスの面というのを少し考えていかなければいけないかなと思います。

例えば、チャットボット等はそこまで影響はないと思うのですがけれども、スマートフォンであったらOSのアップデートがあったときに対応できなくなってしまったとか、そういうこと。ほかのデジタルサイネージだったら、よく券売機とかである現象だと思う

のですけれども、タッチしたときに反応しなかったとかいうことがあるので、やっぱり継続的なメンテナンスということも少し考えていく必要があるのかなと思います。

今回の部会で検討したことについて、少し考えておかなければいけないのはそのあたりがあるかなと思います。以上になります。

【小田議長】 ありがとうございます。事務局から何か補足ありますでしょうか。

【企画経営課長】 特に補足というわけではないのですが、前回の提言などのコメントなどをいただいて、その部分からの、図書館で今考えていることというのを部会的时候には提供させていただきまして、そこを膨らませていただいたところもあります。あと、委員の皆様から出てきたアイデアということで、今の資料にまとまったというものも含まれているという中身でございます。

【小田議長】 それでは、今報告いただいた、あるいは補足いただいた内容に基づきまして協議を進めていきたいと思います。どなたからでも構いませんし、それから、今資料2で7項目挙がっておりますけれども、この7項目どれでも構わないかと思っておりますので、ご意見をいただければと思います。いかがでしょうか。

なかなか、いかがでしょうかと振っても、7つが範囲としてかなり広がっているところがあるかと思っておりますので、全体のイメージは新しい技術を活用したというところに集約されるかと思っておりますけれども、色々な広がりがあるので、イメージを共有するのが最初の課題になるかと思っております。

私から、質問しながら確認をしたいと思っておりますが、3番で「ディスカバリーサービス」がありましたよね。これに関して、サービス概要のところ「都立図書館WebOPACと都立図書館が導入しているオンラインデータベースを」ということなのですが、この場合のオンラインデータベースというのは、全てをイメージしていいのでしょうか。

【松本副議長】 オンラインデータベースというのは、あまりどれかという議論は詰めておりません。ただ、部会的时候に議論したものとしては、新聞記事のデータベースなどが上がりました。実際にディスカバリーサービスを提供している提供企業ではそういうデータを持っているという話も部会の中では出ました。具体的にどれにするか、どの範囲にするか、そういったところまでは詰めておりません。

【小田議長】 私が今質問したのは、詰めていないということはそれで構わないかと思うのですが、最終的にまとめ案で具体的なデータベース名が出ることよりも、こういった点に留意してデータベースを選択するといった指針的なもの、全てでないとするばどうい

ったものを中心にとか、どういったものを優先してという、そのあたりがまとめ案に基づいてさらにお願ひ出来ればと頭に浮かべたものですからお尋ねしました。その辺はお願ひ出来ると理解しました。

それから、5番のところなのですけれども、これが一番イメージが湧かなかったところなのです。電子書籍サービスで、これは部会の意見の1つ目のところで、先ほど図を出していただいて、市区町村などとコンソーシアムを組めるとよいということなのですけれども、この場合にコンソーシアムを組む前提として、電子書籍を提供している会社なり、出版社なりが、そうしたコンソーシアムを対象にした契約の体制と申しますか、仕組みを持っているということが前提になるかと思うのですけれども、このあたりの見通しがどうなのかということ、1つあるかと思ひます。

それから、これは私は全くわからないのですが、都の行政的な意味での組織として、市区町村とこうしたコンソーシアムを組んで契約を行うといったやり方が、すぐさま可能でしょうか。前例があったり、色々似たような事例があつて、取り組むことが短期的に求められているので、そうしたことが短期的に実現できるのかどうか、そのあたりを確認したいということがありました。

あわせて、意見の最後に「学校支援や離島支援」というのがあつたのですけれども、そういった短期的なことを考えた場合に、市区町村の図書館とのコンソーシアムという、そういう捉え方もあると思うのですが、今A B C Dと出てきたところの相手方のところを、相手ではなくて、例えば、身内といったら変ですけれども、都立学校の図書館等とのコンソーシアムといったところから始めると申します、手順的なところもちょっと関係するかなと考へての質問になります。

**【松本副議長】** どういう仕組みを作るかという話ですが、大学図書館はコンソーシアムを組んでやっているわけですが、それは事務局を作って、たしかその担当校がかわりながら、実際の事務を担当しているということだったかなと思つております。ですから、確かに仕組みづくりをどうするかというのは非常に大きな問題かなと思ひます。

ある自治体、東京都の市でこの議論をしたことがありまして、そのときの図書館協議会の委員の方から出た議論としては、一部事務組合とか、そういったことは考へられないのかといった議論がありました。しかし、事務組合というのも違ふのかなという気もしますし、そこら辺の制度的な仕組みがあるのかないかとか、そこら辺は図書館の方が詳しいかなと思ひますので、ご意見いただけると、いただけるとありがたいと思ひます。

あと、他県ではということで、学校支援や離島支援ということですが、これは大分県で実証実験という形ではありますけれどもやっております、小田先生がおっしゃったように、県立の特別支援学校に対して、さらに、県立の高等学校に対してという形なので、おっしゃるように県の学校との連携という形でやっているということです。

**【企画経営課長】** 2番目のところ、都の組織としての契約の関係というのは、私が知っている限りにおいては、そういった形でコンソーシアム的にやっているというのは、少なくとも図書館業界ではありませんので、こういった形を進めていくには検討がこれから必要かなとは考えています。

他県やほかの自治体の中で、例えば、あるデータベースを県が一括で契約をして、県内の区市町村に提供しているというようなことは聞いておりますけれども、多分費用負担などはしていないと思いますので、そういった部分をどう考えていくのかということになるかなと思います。

**【小田議長】** 私からの質問はこのぐらいにしまして、いかがでしょうか。

**【久我委員】** 1番から7番まで色々なサービスを聞かせていただいて、それぞれ非常に興味深く見ておりました、それぞれぜひやっていただけるといいなと思うのですけれども、私の専門が日ごろ消費者行動の分析ですので、利用者の立場という観点から幾つか申し上げさせていただきます。

1から2を拝見していて、要するに2つに大別できるのかなと見ていました。例えば、1番、2番、3番あたりは検索方法の充実・高度化という観点で、もう1点としては、情報そのもの、あるいは閲覧方法の高度化、充実ということで、5番の電子書籍サービスなどが入ってくるのかなと思うのですが。この1から7について、全て利用者としてはやっていただけたらうれしいなと思うのですけれども、1点目の質問として、優先順位をどのように考えておられるのか、タイムスケジュールも含めて。

利用者の観点としては、例えば5番などが非常に得られるとありがたいのかなと思います。というのは、調査の結果を見ると、充実・強化を希望する図書館資料が一般書であったり、あと、キーワードとして若年層の利用なども入っていたので、5番が非常にありがたいのかなと思いました。優先順位の点が1点目の質問で。

あともう1点は、今回の話とは違うのかもしれないのですが、資料2の2枚目のA4のほうです。図書館界では利用履歴の保存、活用は慎重であるべきというくだりがありまして、利用者の今の検索行動とか消費行動を考えると、特に若者は自分の利用履歴と検索履

歴に基づいてリコメンドみたいな情報が出てくることに非常に慣れているといいますか、それが普通のものとして行動しているので、利用者からすると、違和感がなく、利便性がむしろ高い印象があるのですが、このあたり図書館界では難しいということで、その理由を教えていただけたらと思います。

以上、2点です。

**【松本副議長】** 優先順位は、部会では特に議論はしていなくて、かなり幅広い議論をしているところです。そういう意味では、今、5番を優先順位高くという話がありましたので、ぜひそういったご意見をいただきたいなと思っております。

この定例会を受けて、もう一度部会を持ちますので、そのときにそういった事柄、そういった視点についても検討したいと思います。ありがとうございます。

それから、2の(1)の利用履歴の保存、活用に関してなのですが、これは図書館界の規範として利用履歴というのは基本的には保存しないというのがある種の慣習になっております。公立図書館のほとんどでは利用者の返却とともに利用履歴は消しているということがあります。これは歴史的な経緯が恐らく関係しているのかなと思います。戦前において貸出の履歴が色々どういった思想をその人が持っているかという、そういった事柄に使われたという過去がありました。戦後になってからは「図書館の自由」という、これは日本図書館協会の宣言なのですが、そこでも「利用者の秘密を守る」という文言がありまして、基本的には利用者が何を借りたか、あるいは図書館をどのように利用したか、そういった記録は残さないという規範があって、長く多くの図書館がそういう形で運用してきたということがあると思います。

今おっしゃっていただいたように、個人情報の利用に関する考え方というのが大分変わってきているというのはおっしゃるとおりかなと思います。そこら辺についても、皆様のご意見をいただきたいと思っております。

**【久我委員】** 2つ目の質問なのですが、歴史関係、業界の常識というのは私のほうではよくわからないのですが、個人情報保護がされていけばいいのではないのかなと思ったりもします。

データに関しても、例えば管理が難しいというのであれば、「久我がこういう本を借りている」という「久我」の部分は消してもらって、「この本を借りている人はこの本も検索しています」みたいなリコメンドは特に個人の情報とひもづかなければ、むしろ利便性が上がって、こちらの中にもキーワードとしてありましたが、思わぬ情報に出会うことが出来

るといふ、おもしろさみたいなことを提供できるのではないかなと思いました。

以上です。ありがとうございました。

【小田議長】 内田さん、お願いします。

【内田委員】 私は1番のチャットに関して、私が自分がやっているもう1つの会社で、会計ソフトとか、請求管理ソフトとか、スケジュール管理とか、プロジェクト管理とか、全部クラウドのサービスを使っています。そういうところって大体QA対応がチャットになっています。

チャットが、幾つか使っている中で2種類あって、ボットでやっているところと、人がやっているところとあります。ボットでやっているところは、特に私は業務で使っているということなので、先ほど例を挙げた、何時からあいていますかというようなシンプルな質問はほぼしないですね。その中で、大体的外れな答えが返ってきて、それで「そうじゃないんだよ」と言うと、また違う的外れな答えが返ってきて、ぐるぐるぐるぐる回っていて、すごくいらいらするという経験が何度もありますので、そこはちょっと慎重に。特に公共機関というのはクレームを受けやすいお立場であるかと思いますので、その導入は少し慎重さが要るのではないかなという気がしました。

一方で、人がやっているチャットが人的リソース的に大変なのかと、すごい問合せの対応を早くやらなければいけないから大変なのではないかと懸念もされると思うのですが、私が使っているサービスのうちの1つは、二千数百社が使っている業務のクラウドサービスで、社員数が7人とかなのです。それで、QA対応は全てチャットで回っているということですので、実はそんなに大変ではないのかもしれない。

それで、どんなチャットのソフトを使っているのかなと思って、そのソフトも私調べてみたのですが、職員側、提供する側のダッシュボードみたいなのが非常にすぐれた感じであって、「この人はまだ答えが大分滞留していますよ」とか。先ほど利用履歴の分析のお話がありましたけれども、上がってきた質問もきちんとデータベース化してくれるようなダッシュボードになっていたりするので。なので、チャットについてはすごく全般的には賛成なのですが、ボットのところだけちょっと気になるというところです。

もう1つ、レファレンスが、前回、前々回でしたか、図書館の生命線であり武器であるというお話がありましたので、なおさらレファレンスのところの職人的なお仕事をチャットのやりとりの中で活かしていければいいのかなと。

それから、もう1つこれは都立らしさというところにもつながってくると思うのですが、

レファレンスを答える側の司書さんを、例えば都立に限らずに、色々な市区町村立の司書さんもチャットのレファレンスの回答が出来たりとか、そういう都下の公共図書館がみんなまで答えられるような、そんなチャットのレファレンスみたいなのがあれば、それをリーダーシップをとってやっていくということが都立らしさも一緒に実現できてよいのではないかなと、1番に関して思いました。

それから、あと全般的なところについてなのですが、これ割と、考えられているサービスが比較的図書館をよく利用する人向けのサービスになっている気がします。あまり利用しない人、利用したことがない人に広げていくという観点のものがもう少しあったほうがいいのかなど。多分そこが偏ってしまった理由は、資料1の3の目的というところが、ここに書いている、これ言葉尻みたいで申しわけないのですが、「らしきがあるか」とか「差異はどうか」と、これチェックポイントであって、目的ではないですね。要は、サービスを充実させるというのが目的なのか、それとも、利用者を増やすというのが目的なのか、その目的というのは何か。要は言葉の問題ですが、目的が目的になっていないので、施策が、まず今あるもの、出来るものという感じに、思考のプロセスがそうなっているのではないかなという気が少ししました。

なので、そこをまず、広く沢山の人の使ってもらいたいのか、それとも、サービスを充実させて満足度を高めたいのか、そこら辺を先にはっきりさせてから施策を考えられたほうがよいかもしれません。

以上です。

**【松本副議長】** ありがとうございます。チャットボットは難しいかもしれないというご意見ですかね、どちらかという。私たちも、実はどこまでそれが対応できるのかというのはよくわかっていないところがあります。実際に使ってみたところ、OPACの検索も出来ませんし、レファレンスも受け付けていませんしということで、本当に定型的なやりとりしか現状ではもしかしたら出来ていないのかなという気はしております。

ただ、それもあるのですが、どれだけコストをかけるかということと、どれだけデータが得られるかによって、機械学習等によってももしかしたら改善していくのかなと。ただ、今のお話を聞くと、まだ技術的には難しいところがあるのかもしれないなという気も少しいたしましたが、そこら辺は検討をさせていただきたいと思います。ありがとうございます。

それから、都立が音頭をとって、チャットを使って、都内の公立図書館と連携してなど

というのは非常によいことかなと思います。実際に、東京ではないですけども、ほかの地域、国とかでは共同的なレファレンスというのは仕組みとしてはあるように聞いておりますので、そういったご提案も非常におもしろいと思いました。

それから、後半部分で、どちらかという利用者人向けになっているのではないかと、いうことで、それもおっしゃるとおりかなと思います。ご提案いただいたような、少し幅広く、前回の提言でもそういう、非利用者をどう図書館に目を向けさせるかということは重要だという話はあったかと思っておりますので、そういったことにも留意をして、次回部会で議論したいと思っております。ありがとうございます。

【小田議長】 ほかにはいかがでしょうか。では、お願いいたします。

【結城委員】 1番の「チャットボット及びチャット等によるレファレンス」で、私は図書館員の立場から申し上げたいのは、チャットは、直接対面するのが苦手な方とか多いと思うのですけれども、そういった方を取り込むのにはとてもいいのではないかと思います。単純な、それこそ開館時間を聞くのも臆してしまうような方たちを取り込んで、実際に使っていただくようになるのには有効だと思います。

ただ、レファレンスに関してなのですけども、今はメールとか電話も多いのですけれども、レファレンスは実際に対面でやりとりしていくと色々そこから広がりがあるもので、利用者の方、自分で思い込んでいることが結構多くて、実際は「こういうことがあるんじゃないですか」と言うと、また新しい発見があるのですね。そういった発見が失われてしまうと残念だと思うのと、チャットのやりとりだとそこは難しいかなと、今の時点だと思います。

それと、ディスカバリーサービスなのですけども、ディスカバリーサービスでデータベースを使えるようになると確かにすごく便利だとは思いますが、実際色々今制限がありますね。それと、費用的な面ですごく難しいかなと。これはただ、実際にディスカバリーサービスで使えるようになると、すごく助かる人は多いと思います。

【松本副議長】 チャットについて、ありがとうございます。ニューヨーク公共図書館などのホームページを見ますと、そこでもチャットはやっているようです。外国だと比較的、こういうのがうまくいくような気はするのだけれども、日本ではなぜかチャットレファレンスというのは、たしか学会発表でもあったかもしれませんが、まだないのではないかなという話も聞いたこともありまして、日本人向けではないかもしれない、わからないのですけれども。



ただ、そういう文化が広がってきてはいるので、現在のサービスを置きかえるというよりも、それをやることで新たな利用者呼び寄せられるのではないかなとは考えております。ご意見ありがとうございます。

ディスカバリーサービスについてもおっしゃるとおりで、通常だとIPでアクセスの管理をしていて、そのアクセス制限というのがあって、それでデータベースへの利用というのは非常に限定的になってしまうというのが入り口のところであると思うのですね。そのIPを外して、誰でも、あるいは広く公開するといったときには、どういう価格体系になるのかというのは、実はよくわからないところがあります。ですから、ここは提言としては、提言を仮にしたとして、実施に移す段階で、どの程度のデータベースを入れるのかという議論は、実務的に詰める必要があるのかなと思います。ありがとうございます。

**【小田議長】** ここまでの議論を少し整理させていただきたいと思います。質問として何人かの方から集中したのが1番のところなのですが、今いただいたご意見等を踏まえて、改めて1番を眺めていくと、基本はチャットによるレファレンス質問の受付を行うという、これが基本なのですよね。ただそうすると、利用の案内とか、そういった軽微な質問に関しても集中することが考えられるので、それをある程度機械的に行うようにボットを設けるというのが、チャットボットを登場させた背景にあるのだらうと思うのですが、先ほど内田さんから軽微なものでも人がやったほうが、実際にそんなに負担もかからずに、しかも的確なやりとりが出来るということが1つの事例としてお示しいただいたと考えられると思うのです。

チャットによるレファレンス質問を受け付けるということは、これはチャット文化に慣れている、比較的年齢層が若いところは負担は大きくないだろうし、それからまた、対面で行うことに心理的な負担を感じる利用者にとってもメリットがあるということです。そういう整理の仕方になると思うので、どちらかというところ、チャットボットは、はなから登場したというよりは、チャットのレファレンスサービスを進める上での選択肢の1つという、そんな位置づけになるのかなと、議論を聞いていて思ったのですが、その辺はいかがでしょうか。

**【松本副議長】** 前期の提言では、実際にチャットボットの話は全然なかったですね。ご紹介したのは、東京都で「水滴くん相談室」というものです。図書館で実施する場合は最初は比較的簡単な、開館時間とか、そういったものになると思います。ただ、将来的にはレファレンスなど、そういった流れが出来るのではないかな。ただ、それが出来ない間は

チャットを併用するという議論だったのですが、チャットボット単独ではなかなか現状では難しい感じもしています。わからないですけれども。

私も聞いていて、実際どれだけ精度のいいものを作るかということとも関係するわけですが、すごいコストがかかる可能性があって、そこら辺はどうするかというのは確かにあるのかなという気はしています。

**【企画経営課長】** 事務局から。私、部会に参加させていただいて、その議論を聞いていたのですけれども。都立がやろうとしているチャットボットみたいな、実証実験をやろうとしているわけなのですけれども、そこは確かにQ&Aをなるべく多くバックに持って、それに答えられる。もしかしたら的外れな答えもいっぱい出てきてしまうかもしれませんけれども、そこは精度を高めていくというのも1つで考えているのですね。

ここの資料に少し書いてあります、文言だけ見るとはっきりわからないかもしれないのですけれども、「やり取りを構造化できるものはメリットが大きい」のではないかというのが、部会のやりとりの中で委員の方からあったのが、例えば、申込フォームがホームページにありますけれども、名前、住所、電話番号と順番に書いて行って送信というのがホームページだとありますと。でも、それを今の若いチャット世代の方々は、「名前は何か」と聞かれたら名前を入れて送信。「住所はどこですか」と聞かれて住所を入れて送信というやり取りを1個1個、時間はかかるかもしれませんが、やって行って送信とやると、申込が完了しましたというのに慣れているので、例えばそういうのをボットでやるとよいのではないのでしょうかというご意見をいただいて、我々としてはあまりそこをイメージしていなかったのですけれども、横から聞いていて非常に興味を持ったところでございます。

そういった議論もありましたので、チャットだけでなく、ボットの活用方法が何かないかなとは、我々考えているところであります。

あと、ボットでやって行って、そこでなかなかやりとりがうまくいかなかったときに、ゆくゆくはそれを人がやるチャットにつなげられないかなというのは構想では持っていますけれども、これはなかなかすぐには確かに実現は難しいかなと考えています。

**【小田議長】** むしろ、ボットでやることをまずは考えてみたいというのが先にあって提言したいということになるのでしょうか。

**【企画経営課長】** 都立はそう思っていました。皆さんの中では、そういうご提案とか、お話で構わないと思うのですけれども、都立のもともとのアイデアといいましょうか、出どころは実はそちら側、ボットからでございます。

【小田議長】 そうすると、チャットの問題とは一度切り離して位置づけたほうがいいのかということにもなりますかね。

【企画経営課長】 私の一存ではなかなか決めづらいのですけれども、また今後の議論を進めていく中で、都立としてはどう考えるかというのをすればいいのかなと思っています。

【内田委員】 さっきの事例に続きがありまして、ボットでやっているのと人でやっているチャットが一連のサービスになっているものもあって、とんちんかんなやりとりをやって、いらっとしていたら、しばらくたつと人が登場してくれたのですね。そのチャットのソフトウェアはそうだったので、なので、それは組み合わせでうまくやっていくことは出来るのではないかなと思います。

【小田議長】 そうしましたら、1番については、部会で再度そのあたりを整理していただきましょう。要するに、都立図書館として新しい技術を活用してということで提言する内容として、ボットをまずやってみたらと提言する形にするのか、先ほど私が整理したような、チャットレファレンスをとにかく導入してどんどんやるべきではないかと、その中でボットのところも位置づけていくほうがいいのかという、そういう考え方もあると思いますし、また違った捉え方というか、進め方もあると思いますので、その辺の選択肢を再度整理して、まとめていっていただくということでいかがでしょうか。

そのときに、今出てきた委員の方からのご意見等も踏まえていただければと思います。

ほか、このまとめの進め方に関して。岡田さん、お願いいたします。

【岡田委員】 7番目にあります「地域資料アーカイブ」のところなのですが、ここは図書館に限らないのですけれども、各区市町村にはそれぞれ文化財の関係の学芸員などもおりまして、それぞれ地域内の資料は非常に収集して持っておりまして、その文化財の担当と地域の図書館との連携が図られているのですが、広域的な連携というのはあまりないので、ここはそれぞれの区や市の文化財担当とも連携が図れば、短期的に実現できるサービスが構築できるのではないかなと思いますので、ここを進めていただきたいと思いました。これは意見です。

あと1点質問なのですが「利用者」のところ「若年層の利用」と書いてあるのですが、この若年層というのは何歳から何歳を考えていらっしゃるのかお聞きしたいと思います。子どもなのか、20代なのか、何歳を若年層と、ここでは共通認識しないといけないので。

【小田議長】 前回でしたか、その前でしたか、若年層という言葉が出たところで確認をした記憶があるのですが、ちょっと今資料がすぐ出てこないのですが。

【企画経営課長】 前回話をしています、今配っていただいている資料3の発言要旨の1枚目です。「若年層とは、どのぐらいの年齢層をイメージしているか」というので、「10代と20代である」という回答をさせていただいています。

【松本副議長】 ありがとうございます。1点目はおっしゃるとおりで、地域におけるこういった様々な文化的な資料収集というのは、図書館に限らず行われているということはあるかなと思います。

上にも書いてありますが、例えばウィキペディアタウン等を行うことで、自治体での活用をさらに活性化する仕組みづくりみたいなものを支援していきたいということなのですが、江草さん、このことに関して何かありますか。

【江草委員】 この資料を見たときにちゃんと言えよ良かったのですが、その前に1個だけ訂正させてください。2番目のチェックなのですけれども、「作成した『ウィキペディアタウン』を閲覧できるようにする」は何か変なので、ここを「ウィキペディアのページ」とかにしたほうがいいかなと思いました。

これを提案したのは実は私なのですけれども、すごくいい資料をいっぱい、図書館も文化財とか色々なところが持っているのを宣伝できる契機に使えるのではないかなということなのですけれども、どういう観点でお答えをすればいいでしょうか。

【松本副議長】 今のような観点で大丈夫かと思います。おっしゃるように、地域において様々な文化遺産が恐らく自治体の中でも分散していると思うのですけれども、図書館が中心になって、あるいはほかの機関と連携してというのが、もしかしたらなかなか進んでいない地域もあるかもしれないということで、そこら辺は都立が少し音頭をとってということも考えられないかというのを少し検討したところです。

【江草委員】 あと、このウィキペディアタウンというのをやりたいと思ったときには、都立図書館が例えば研修をやるということで支援をすとか、こういう活用事例などを都内の公立図書館でやっていますよということが、都立図書館として出来ることかなという気がしています。

【小田議長】 私はかえって混乱してしまいました。ここでの要は、ウィキペディアタウンという新しいネット上の空間というか場を活用して、そういった技術を活用して、地域資料のアーカイブに関して、まずは都立図書館が持っているものをそこで閲覧できるよ

うにしていきたいと思いますというのが、まずここで記されていることの趣旨ですよ。

【江草委員】 最初のチェックはそうですね。

【小田議長】 そうですよ。先ほど岡田さんからご意見があったのは、各区市でもそうした地域資料については充実したものを持っているので、そういったものもうまくここに連携する形で、ウィキペディアを通じて広げていくことが出来るのではないだろうかという、そういった意見として受けとめたと思うのです。ウィキペディア上でそういったものが展開できるというところ、そういった方法で都立図書館が音頭をとって進めていくということだと、今、江草さんがおっしゃったのは、そういう意味になりますか。

【江草委員】 そういう意味になります。

ここで挙げさせていただいたのは、ICTとかを活用したという観点から、ウィキペディアというのもICTのものであり、あと、各案内板に二次元バーコードがあると、リアル世界からICTの世界につながって、さらにそこから地域資料とか図書館とかのところに、ウィキペディアの記事には必ず参照がつくので、そこから地域資料とか都立の資料のアーカイブであるとか、リアルの資料につながる。うまくリアル世界とICTの世界と、本とか資料とかにつながるというので挙げてあるということですね。都立としてやるとしたら、活性化する、音頭をとるということが出来ますよねということですね。

【小田議長】 ほかにはいかがでしょう。お願いいたします。

【鳥屋尾委員】 今のお話と関連するかもしれませんが、例えば2番目の電子書架と、電子書籍サービスとがうまくリンクする発想があるといいなと思いつきながらお話を伺いました。

先ほど画面には電子書架の疑似のものを作っていたわけですが、例えばあそこに実際に書名が入るとして、それをクリックすると、ある書籍は電子書籍化されているので、そこに行って、実際に書籍を読むことが出来る。ある書籍は電子書籍化されていないので、こちらの書籍をご覧になる場合は都立図書館においでくださいという、そういう文言がぱっと出る。

そういうものが、例えば、ウィキペディアのようなもの、情報のサービスなども含めて、あるいはアーカイブのことも含めて、バーチャルリアリティ的な感覚なのではないでしょうか、そういうものでインターネット上に空間が出来ると、相当、中学生などが学習するときにはとても便利になってくるのかなと、そんなことを思いました。費用の問題があるかと思いますが、以上です。

【松本副議長】 ありがとうございます。おっしゃるように、こういったものが仮にあって、背表紙を押すと、書誌的な情報が色々見られて、そこからどう入手するかに関しての情報もそこから得られる。電子書籍との連携というのは、おっしゃるようになるとおもいます。例えば、画面を押せば指定された端末にデータがダウンロードというか、貸出処理が出来るとか、そういった形でサービス間の連携ができると非常にいいのかなと思います。

それから、先ほどの話の中では、これをデジタルサイネージということでお話をしましたが、部会意見の留意点の2点目「同サービスをネット上で提供することについて」ということで、もしかしたらデジタルサイネージ以外にも、こういったサービスというか、インターフェイスの提供なども考えられるのかなとも思いました。

そのときにはなかなか1つの画面で、小さなスマホでやるのは難しいかもという話がありました。そういった展開も考えられるかもしれません。ご意見ありがとうございます。

【小田議長】 ほかはいかがでしょうか。

1番から7番のうち、意見が今まで出ていない6番に関係してですが、一番危惧するところが1つあると思っているのは、都立図書館が、これは都内の各区市町村で登録されているデータを作りかえるというイメージに近いのでしょうか。つまり、もとのデータは「ゲタ」をはかせてあるみたいな形、もとの文字では登録されていないというわけですね。あるいは、ハングルが日本語に置きかわっていて、ハングルでは検索できないわけですね。もとのデータはこのままにしておいて、検索のところから何かそこにつながるような仕組みを作るというイメージなのではないでしょうか。それとも、もとのデータそのものを変換させてしまうという、そういう考え方になるのでしょうか。

つまり、それによって結構、膨大なかわからわからないのですが、かなり細かい作業が発生する気がしてならないのです。そのあたり不安に思うのでお尋ねする次第です。

【松本副議長】 部会の中ではそこまで細かくは話は詰めてはいないのですが、私が持っているイメージとしては、東京都の場合は総合目録、横断検索の形で今やっていると思うのです。ただ、ほかの県ではISBN総合目録というのを作っているところもあって、それはISBNを吸い上げて総合目録化しているということです。

要は、個々の自治体の書誌データの作りかえはしないと。だから、あくまでこのところの、外国語資料総合データベースが正しいデータを持っているという形になるのかなと思います。

仮にここで検索したデータを実際に出てくるのは個々の自治体のデータですので、そのデータへのアクセスというのはまた別の仕組みを考えないと。例えば、新宿区の図書館が持っているよという情報が仮に出た場合には、新宿区のデータに飛ばないといけませんので、そこら辺どう仕組みづくりが出来るのかというのは、どこまで出来るのかなというのはありますけれども、イメージとしては、作りかえはしないということです。

ちなみに、聞いた話によると、都立はかなり正確にデータを作っているという話ですが、外部データベースから有料データをダウンロードしていると聞いているので、多くのデータ整備をしたらすごくお金がかかってしまうかもという危惧はあります。

【小田議長】 今映していただいているスライドでいくと、ワールドキャットから、本来のというか、正しい書誌データを持ってきて、外国語資料総合データベースに蓄積することなのですね。

都立の統合検索は、仕組みとしてこれをこういったものと同じようなパターンでやっているのでしょうかね。

【松本副議長】 いや、完全に、個々のOPACに検索式を投げてやっていますね。

【小田議長】 要するに、各図書館に検索した検索式が行って、そこで結果を返してもらって、一括して表示するというパターンですね。それをイメージしていたので、個別の図書館で持っているようなデータが、要するにハンゲル対応になっていないとか、簡体字対応になっていないということだとすると、返ってこないはずなので、イメージがうまくつかめなかったのです。あくまで外国語資料総合データベースのほうで、検索はそこでうまく出来て、今ISBNとおっしゃっていたから、多分ISBNでひもづけして、同じものがどこの館にあるかということで、それを引っ張ってきて表示するという、そういう理解でいいのですか。

(「そうだ」という声あり)

わかりました。不安はあるけれども、疑問は解消しました。

ほかにはいかがでしょうかね。

そろそろ方向性について確認すべき時間になってきているかと思います。今まで出てきた議論を私なりに受けとめて整理すると、まず、資料2としまして「短期的に実現を目指すサービスについて」ということに関しては、色々なご意見とか、質問等あったと思いますが、1番から7番に関して、おおむね了解いただいたと受けとめています。

ただ、1番に関しては、チャットレファレンスという話と、ボットを用いた仕組みづく

りという話が、ちょっと混在しているところもあるかもしれないという議論になりましたので、そこは再度整理していただくということにしました。それらも含めまして、1番から7番を部会検討のまとめの大枠として取り扱うということによろしいでしょうか。

(「はい」という声あり)

問題は、この資料2のもう1つの「その他の議論」のほうなのですが、これに関しては、1あるいは2に関しても魅力的な、こういうことが出来たらいいのではないかという、そうした意見となっております。これについては今回の部会のまとめ案という中にはもとより入れていないということからも、第2回の部会においては参考にしていただくという取り扱いになるのかなと考えられます。

つまり、短期的にこれも含めるべきだというご意見があれば、もう少し時間をとって協議をしたいと思います。しかし、色々と解決する課題が、この1と2はかなり大きいところかと思しますので、短期的にという中ではなくて、ある程度幅を広げた、と先ほど松本さんからありましたから、やがてはこういったことも取り組んだらいいだろうという、そうした位置づけにして、ここでは含めないということによろしいでしょうか。

(「はい」という声あり)

それでは、資料1と2に基づいて、部会の検討の大枠を決めていただいたということにいたします。これに基づいて、さらに部会で検討を進めていただきたいと思います。

進め方に関して、事務局から今後の予定等をお示しいただけますでしょうか。

**【企画経営課長】** 今後の予定は資料4をご覧くださいと思いますけれども、「協議スケジュール案」ということで、本日、11月26日が第2回の定例会でございましたが、部会は既に部会員の皆様にはご相談していますけれども、1月23日に第2回の部会を行いまして、先ほどの話を踏まえて進めていきたいと思っています。ここでは、骨子案という形で、提言につながる骨子の案文を取りまとめていただきたいと思いますと考えております。

その部会を持って、その後、第3回の定例会、皆さんにお集りいただくのは、来年になりますけれども3月を予定しています。3月上旬ごろに出来ないかなと考えておりますけれども、また日程調整はさせていただきたいと考えております。

以上です。

**【小田議長】** それでは、部会の皆様方、よろしくお願ひいたします。

議事を先に進めたいと思います。2つ目になりますが、「平成30年度東京都立図書館自己評価について」、資料に基づいて事務局からお願ひいたします。



【企画経営課長】 皆様、ご協議ありがとうございました。

それでは、もう1つの自己評価について、私から簡単に資料をご説明させていただきまして、ご意見をいただきたいと思います。

資料は、資料5の自己評価をご覧ください。

めくっていただきまして、「はじめに」というところがありますけれども、図書館法や図書館の設置及び運営上の望ましい基準などの記載がありますけれども、東京都立図書館自己評価は、第23期の都立図書館協議会提言「都立図書館のサービスと図書館改革の評価について」を平成20年11月にいただきましたけれども、こちらを受けて自己評価を始めたものでございます。都立図書館の事業の効率的な実施や、図書館の運営状況を評価する目的で実施してございます。

こちらの「はじめに」に「自己評価の方法について」とありますけれども、昨年度の図書館の活動状況を点検し、新たな課題を発見した場合には、通常業務の中で速やかに改善を図るとともに、重点的に対応が必要と認められた場合は翌年度の事業計画に盛り込み、進捗管理を行うこととしておりまして、客観的に示す指標としまして、ここの(1)から(5)に挙げています来館サービス、あと、非来館サービス、お越しいただかなくても、ご自宅などで利用できるサービス。それから、オンラインサービス、広報、利用者満足度の5つのカテゴリで評価をしてございます。

なお、この自己評価につきましては、利用者満足度を示しておりますけれども、ここ3カ年の都立図書館利用実態・満足度調査というところから利用者像については資料6でまとめさせていただきますので、こちらも適宜ご覧になりながら聞いていただければと思います。前回のときにもこういった利用者像みたいなものをもう少し詳しく知りたいというお声もありましたので、まとめさせていただいたものでございます。

それでは、自己評価ですけれども、一番後ろに「指標一覧」が載っております。こちらの中から主要なものをピックアップしまして、ご説明をしたいと思います。本文に書いています文言などからのご説明になりますけれども、指標をご覧になりながら聞いていただけるとありがたいと思っております。

30年度の都立図書館の活動についてでございますけれども、1番の「入館者数」など、この指標のところから説明しますが、活動としましては、都立図書館、オリンピック・パラリンピック関連情報についてのウェブコンテンツによる発信や、トークイベント、企画展示など、多様な展開を図っておりまして、昨年は東京府開設150年などの記念事業な

どもありましたので、そういった企画展なども行いました。また、ビジネス、法律、健康・医療など重点的な情報サービスに関する講演会や、新たな利用者開拓のための関連イベントなども中央図書館で実施しました。それから、多摩図書館では東京マガジンバンクカレッジ、マガジンバンクに関係する、カレッジと呼んでいますけれども、参加型のイベントや、「第三次東京都子供読書活動推進計画」に基づく事業などを行って、こういった指標が出来上がっているものがございます。

1番の「入館者数」のところは、中央図書館は前年度を4万人以上も上回って、1日平均の入館者数も22年度以来、8年ぶりということですが、1日当たり1,000人を超えた数字になってございます。多摩図書館は、29年度に移転して2年目を迎えたわけですが、それと同じ規模で30年度も推移してきている。要は、29年度に少し前の図書館からは人数が上がったわけですが、それを維持してきているということでございます。

それから、他機関主催の企画展示や講演会の増加、館外で開催したイベントでの新規認知者を増やしたことなどから入館者数が増えたと考えておりますし、中央図書館などでは、「交流ルーム」という自由に議論しながら調査研究を行える部屋を作ったり、「調査研究ルーム」という個人が研究できる席を増設するなど、業務改善をしまして、入館者数が増えたものと考えてございます。

指標2の「レファレンス質問件数」は来館型でのレファレンスということですので、主に口頭でのレファレンス件数でございますけれども、29年度比で83%ということで、数としては減少しております。この減少傾向にありますのは、多摩図書館のリニューアル後、29年で増えてはいますが、そこから若干また減少しているという形になっております。ただ、多摩図書館自体の利用人数が移転前に比べて増えておりますので、その質問件数が高い状態で29年度から移行してきていると考えております。

指標6は、企画展示等での開催回数と来場者数というところでございますけれども、中央図書館では、オリンピック・パラリンピックの展示などを2回、それから、都の施策や東京にかかわるテーマの企画展示を1回開催いたしまして、全体の入場者数は前年から減少してはございますけれども、1回当たりの入館者数の平均として計算しますと増加していると考えております。

世界の国を紹介する企画としてカザフスタンを取り上げて、入場者数が1万人超と健闘したこともありますし、ギャラリートークや映画上映を行ったことで入場者数の増に貢献

したと考えております。

多摩図書館では、児童文学者や絵本作家に関する研究書等を紹介する展示を行ったり、雑誌の付録に焦点を当てた珍しい企画などを開催することによりまして、全ての企画展示で1万人を超える入場者数ということで、この統計が出来上がっております。

また、指標6の3番目の「他機関主催」でございますけれども、こちらは大使館や東京都の各局と連携した展示ということでやっております、入場者数が大きく増加しております。特に、中央図書館が増加してございまして、大使館職員による催しなども行われて、大使館の広報活動も積極的にやっていただいたことで、入館者数の増につながったと考えております。

多摩図書館は、移転に伴いまして有料のセミナールームというのを作っております、そちらの部分有料貸出というところで書いてありますけれども、他機関による講演会が228回行われています。このセミナールームの利用者の方が使っていて、図書館の利用増につながっているのではないかと考えております。

指標7番の「講演会」のところでございますけれども、中央図書館では、全体で前年度18回から14回ということで、講演会の回数は見直しをしております。参加者数も、29年度の63%になる1,092人になっております。これは、27年度の14回の550人、28年度の4回360人と比較すると、適切な回数で効果を上げることが出来たと考えておりますけれども、そういった結果になっています。申込自体は定員を上回る講演会も多くありましたので、そういった魅力的なものをこれからも企画して、増加につなげていきたいと考えております。

多摩図書館では、合計参加者人数は469人と、前年度の約67%になりました。満足度は、参加型のイベントが多かったりしまして高いという結果になっておりますけれども、人数としてはそういったような結果になってございます。

それから、11番の非来館型サービスですけれども、これはレファレンスの件数の中で、来館しないレファレンスでございますので、電話やメールなど色々ありますけれども、ここで取り上げたいところは、bの「協力支援」というところでございます。

こちらは、区市町村立図書館から都立図書館への質問、レファレンスをしてきた件数でございますけれども、前年度から比べますと31%減ということで、258件になってございます。これは我々の課題として考えてございまして、今後も区市町村立図書館に関しまして、レファレンス研修や各種の担当者会などの機会を通じまして、このサービスの周知

を図ったり、活用を促進していきたいと考えております。

dの「学校支援」ですけれども、これは学校支援サービスとして、学校から受け付けた質問件数が記載されています。これは約2.2倍の数になっておりまして、テキストやブックリストの作成、相談対応など、今まで継続的に取り組んできて学校への支援をしてきた結果で、ここは認知度や信頼度が上がってきて、学校支援サービスの実績が増えてきていると考えております。

12番の「資料提供」のところでございますけれども、こちらもaの「協力支援」ということでは、区市町村立図書館に対する資料提供数というところでございますけれども、これは前年度よりも約3%減という数字になってございます。これは多摩図書館の影響が大きかったかなと思っております、29年度のときに移転開館してすぐの多摩図書館の蔵書資料の貸出というのが一気に増えたところがありましたけれども、そこが一段落ついたということで若干の減になりましたけれども、引き続き資料提供をこういったペースで進めていると考えております。

それから、資料一覧をめぐっていただきまして、非来館サービスのうちのオンラインサービスの部分でございますけれども、14番「蔵書検索」でございます。検索件数は29年度から30.9%の大幅増という数字になっておりまして、こちらは区市町村の中で近隣自治体同士で独自に横断検索などを進めている図書館があると聞いておりまして、そういったところが都立図書館の検索も含めていただいているので、そこから都立図書館の蔵書検索、先ほどの統合検索といいたいでしょうか、横断検索といいたいでしょうか、そういった部分ですけれども、その部分に件数として寄与しているということで考えています。こういうネットワークを広げていって、都立の蔵書検索なども活用していただけると今後もありがたいと考えております。

それから、19番の『「TOKYOアーカイブ」掲載コンテンツ及びアクセス数』ということでもありますけれども、これは、いわゆる貴重資料なども含めて電子化したデータをアーカイブとして掲載しているというものでございますけれども、こちらのアクセス数は8.4%増加した計算になってございます。掲載コンテンツ数を毎年増やしておりまして、30年度は新たに画像を1万7,000点追加して公開しております。今都立図書館だけということになっていますので、先ほどのご提案みたいな話で、ジャパンサーチとかにつながるというのも今後の話かもしれませんが、そういった部分で、アーカイブを増やして活用を促進しているということでございます。

それから、大きな枠の中で広報の部分でございますけれども、広報は、都立図書館の存在を知ってもらうことを目的に、館外でのイベントにブース出展をしたりとかして広報しているところもございます。

21番の指標は、そういった館外でのイベントに関するものでございますけれども、21のb「新規認知者数」というところでございますが、こちらは昨年比べて46.3%がそのイベントで知ったというパーセントになっていまして。多いのがよいのか悪いのかという議論は若干あるのですけれども、それだけの新規認知者の方にイベントに参加していただいて都立を知っていただいているということで考えていますので、幅広い層にPRできた。こういう方々が利用に直結していただけるといいなと思っておりますけれども、一定のイベントでの効果などはあったと考えております。

22、23番の「メディアの掲載」や「マスコミの露出度」というのは表にあるとおりでございます。プレスリリースなどを打った後に取り上げていただいたり、展示会を開催したことによって新聞やラジオで取り上げていただいているという回数がここに記載されています。順調に推移していると考えています。

SNSに関しまして24番でございますけれども、こちらFacebook、Twitterを発信して、利用状況や発信回数、それから、フォロワーの数などが記載されています。少しずつ増えてきています。入れ替わりがあろうかと思っておりますけれども、増えてきているところでございます。SNSでは告知記事だけではなくて、図書館の裏側とか、イベント参加者の声などもインタビューして発信するなど工夫をしております。そういった部分で身近に感じていただく図書館、顔の見える図書館と言っていたりしていますけれども、そういった取組を実施してきているところでございます。

最後の塊の利用者満足のところでございますけれども、こちら毎年行っておりまして、まさに今週も今年度の「利用実態・満足度調査」というのを館内でやっておりますけれども、こちらの結果からの指標でございます。

都立図書館に関する来館者の重要度・満足度が25番のところでありまして、以下26、27、28、29と満足度ということで、細かい数字ですが書かせていただいていますけれども、中央、多摩ともに、昨年度をやや上回った重要度・満足度という形になっていまして、4点台、高いところで維持していると考えております。

これが指標になっておりまして、この評価の中で、一番最後、コラム的にちょっと文章を書いているところがありまして、この評価の8ページをご覧ください。レファレンス件

数で、平成29年12月のこの協議会の中で、こういった自己評価の意見をいただいたところ、入館者数やレファレンス質問件数等の指標に関してはかなり長期にわたり減少傾向にあるのではないかと、そういった傾向の背景についてももう少し分析が必要ではないかというコメントをいただいて、館内で、特にレファレンス件数に焦点を当てた形で今回分析をして、少しコラム的にまとめたものでございます。

参考6の表は、入館者数とレファレンス件数、レファレンスの中で口頭であったり、あとは、館外からの電話やメール、ファクスなどの数字を4年間並べておりまして、入館者数は中央を中心に少しずつ上がってきているところでございますけれども、レファレンス全体は先ほど申し上げたとおり下がり気味であると。館内での口頭でのレファレンスなどは、例えば、中央の平成30年では前年度に比べまして85%であり、多摩のほうは79%となっています。ただ、内訳の中で、メールを見ていただきますと、メールでは124%になっていたり、多摩でも127%になっておりまして、こういった形で手段に応じて少し増減があると考えています。これの検証をしたのが、ここの部分でございます。

9ページ真ん中のところ、(1)で「館内でのレファレンスの減少傾向」ということで、蔵書検索や電子媒体資料の利用拡大ということで、利用者のご自身で蔵書検索をされたりして、いわゆるレファレンスといいましょうか、資料を検索して見つけるといったことが件数として増えていると考えています。

また、イで「館内の利用案内や掲示類の整備や告知」ということで、わかりやすい利用を促進するために、初めて来館された利用者の方でも効率よく利用できる環境を整えています。掲示をしたり、見え方を工夫したりとか、そういったことで、ご自身で解決することが出来ていると考えています。

ただ、文献紹介とか事実調査と呼んでいますけれども、先ほども話がありましたが、レファレンスのために利用者へのインタビューを要する質問件数とか、複雑なレファレンスなどは増加傾向にありまして、これが10ページの参考9になっています。中央で言いますと、④「文献紹介」や「事実調査」というところが前年に比べて100%以上になっています。そういった部分は増えていますけれども、「所蔵調査」などという、「この本はありますか」などというような、単純な質問に近いものは減ってきているという傾向があります。ご自身で蔵書検索をされたりしていると考えています。

11ページに行きますと「館外からのレファレンスの件数変化」ということで、先ほど申し上げましたEメールレファレンスが増加してきています。これは、我々登録利用者に

限らずEメールレファレンスを受け付けるように変更したりしたところもありまして、数が増えてきたりしていますし、電話のレファレンスなどは若干の減少になっていますが、そういうEメールを使って、手軽にといいましょうか、対面ではない、もしくは直接ではないレファレンスなどが増えてきていると考えています。

参考程度ですけれども、国会図書館でも同じような傾向があると記事がありまして、下に書いてあります形で、レファレンスサービスが国会図書館でも全体的には減少傾向にあるけれども、私どもが今申し上げたような、支援や蔵書検索の充実などでカバーしていると考えています。

そういった形で、利用者自身による問題解決の支援のための利用環境を一定程度構築できてきているとは思っていますけれども、これをより進めていきますし、複雑な部分に関しては人の手といいましょうか、そういった部分を踏まえてレファレンスを進めていくと考えております。

最後の12ページのところは、その推移のグラフを、若干見づらいかもしれませんが、つけさせていただきます。

長くなりましたけれども、以上でございます。

**【小田議長】** 資料6はいいですか。

**【企画経営課長】** 資料6が「利用実態・満足度調査の3年比較」ということで、中央、多摩に分けて、男性、女性の割合であるとか、年齢層。若年層が比較的という話がありましたけれども、特に10代などはここ最近伸びてきていますけれども、30代以降から見ると全体のシェアとしては少ないという部分が、我々の課題として考えています。あと、職業、地域、住居地の表や、裏をめぐっていただきますと、利用頻度、利用目的。あと、図書館を利用する理由とか、利用コーナーのランキングなどをわかりやすくまとめてみました。以上です。

**【小田議長】** ありがとうございます。それでは、説明いただきましたこの資料に基づいて、ご質問等ありましたらお願いいたします。

私から、今日の1つ目の議事にも関係するところなのですが、資料6で「利用者属性」「年齢層」を見ていくと、先ほどちょうど若年層ということに関して確認をしたところの10代と20代というのが、そんなには低くないという感じがします。先ほど議事の1つ目で、比較的利用の少ない層という位置づけをしたわけですが、その点との関係でいくとどうなのでしょう。

【企画経営課長】 10代、20代、30代、1個ずつのセグメントで見ますと、確かに割合としてはそれほど大きな差があるわけではなく、10代の中央は昔は10%とかになっていましたが、ここが今シェアとして少しずつ拡大してきているかなという認識ではあります。

一方、30代以上の、仕事をお持ちの方とか、あとは、リタイアした方というような、幅広い間隔で見ますと、利用の実際の感覚的なものも含めて、10代、20代の若者の利用はまだまだ足りていないのではないかと考えています。

あとは、大学生とか専門学校生の、研究というか、調査といいたいでしょうか、色々論文の作成とか、そういった部分への支援なども足りていないのではないかと考えているものがございます。

【小田議長】 わかりました。

【鳥屋尾委員】 館内レファレンスは、わかっていないのですけれども、館内のレファレンス機、検索機のようなものの使用は入っているものなのですか。

【企画経営課長】 このレファレンスは、基本は対面といいたいでしょうか、うちのスタッフとのやりとりの件数が入っております。蔵書検索と書いていたのが、比較的コンピューターも使って検索をしたりというものになっていまして。例えば、都立図書館というタイトルの本を探したいときに、検索機でやれば蔵書検索になりますし、スタッフがいるところで「都立図書館に関する本はありますか」という質問をいただければ、口頭のレファレンスになると、そういうものがございます。

【久我委員】 ご説明ありがとうございました。指標一覧を拝見していると、今のご質問とも重なるのですけれども、他の検索サービスなどを充実させることによって、レファレンスの、口頭での質問件数が減ってしまって、必ずしもそれが悪いことではないような指標があるので、ちょっと指標の見せ方ですとか、分け方。例えば、レファレンスであれば、利用者から見ると問合せとか情報検索サービスの中の一環として、来館での口頭、カウンターでの問合せという手段があるので、指標というふうに出されると、私も色々な団体の色々な経営をアドバイスする委員をやらせていただいているのですが、上がるのが基本というか、そんな目で見ってしまうので、見せ方だとかも工夫が必要かなと思いました。

あと、もう1点単純な質問なのですけれども、指標一覧の裏、17番のホームページアクセス数が、結構28年度、29年度、30年度で数字ががらりと変わっているのですが、これは何かリニューアルなどなされたとか、何かご事情があるのでしょうか。



【企画経営課長】 ホームページは、おっしゃるとおり実は29年度にリニューアルを  
してまして、その趣旨として、なるべく階層をあまり深くせずに行きつきやすいように  
しようということの効果があらわれているものと考えております。

あと、これはテクニカルな話なのですが、機械的に検索をかけるようなもののア  
クセス数をリニューアルを機に区別できるようになりましたので、その部分で実は大き  
く数字が変わっております。

【久我委員】 ありがとうございます。多分、一つ一つお聞きするとそういうことなの  
かなと思いますし、外国語ページが上がっているというのが、割とホームページの存在が  
一定の評価が出来るのではないかなと思います。以上です。

【岡田委員】 資料5の4ページの参考3の企画展示のところ、多摩図書館の東京1  
50年の展示と、中央の東京150年、いずれも満足度がほかの展示に比べて低いよう  
なのですが、これはどう分析されているのでしょうか。

【企画経営課長】 4ページの参考3の表、中央の150年の4.0と、多摩の3.8、  
3.7ですね。具体的には、今、私の手元にはないのですが、当時、この150年の  
ところは……。

今ここで顕著な理由などは持ち合わせていないのですが、多摩図書館のほうは何  
かありましたか。

【多摩図書館長】 特段に顕著な理由は思い当たらないのですが。

【企画経営課長】 この時期、結構世の中で150年を色々やっていたので、タイ  
トルの中だけだと差別化みたいなのが図れていなかったかなというような観点は、議論し  
た覚えがあります。

【岡田委員】 個人的にはおもしろそうな企画だと思うのですが、展示する会場  
が図書館だったから、図書館利用者だから評価が低かったかなと思ったのですが、  
その辺の分析はされていないということですね。

【企画経営課長】 改めて確認してみたいと思います。

【伊藤委員】 こちらを拝見して、あと説明していただきまして、レファレンス件数が  
減ったということで、これはある意味では利用者教育という言い方がいいのかどうかとい  
うのもありますが、進んでいて、側面としては喜ばしい結果ではあるのかなと思いました。

ただ、これを見ていて、資料6、これが平成30年度のみということで調査項目が書い  
てあるのですが、裏面で「都立図書館を利用する理由」という項目がございまして、

これをよく見てみると「職員が資料の相談にのってくれるから」という数字が著しく低いと、私は引っかけまして。実際に来る利用者としては、もちろん配架されている資料、所蔵資料を見たいという場合があると思うのですけれども、ここが低いということは、まだまだレファレンスが実際は伸びしろがあるのではないかと思います。このことについてはどうお考えでしょうか。

【企画経営課長】 ありがとうございます。おっしゃるとおり、レファレンスって何なのかということもまだまだ浸透していないと思っております。調査項目で選択肢を書いている、それが利用者の方にとってみると、わからなかったりとかということも認識しております。そもそもレファレンスというのを知らなかったとか、そういった部分の回答も多いものですから、そこを強めていかなければいけないと思っておりますし、おっしゃるとおり伸びしろみたいなものがここには存在するだろうと考えています。

【伊藤委員】 ありがとうございます。

【小田議長】 今のご質問を受けて、このグラフのところで気づいたのですけれども、この質問の選択肢は、複数回答を可にしていますよね。

【企画経営課長】 しています。

【小田議長】 わかりました。たまたまパーセンテージを合計すると、みんな100になってしまうものだから、不安に思ったのですけれども。

【企画経営課長】 複数回答はしているはずですが、確認します。

【小田議長】 ほかにはいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

あくまで自己評価に対しては、この協議会としての意見ということになりますので、適切に活用して進めていただければと思います。

それでは、議事の2つ目に関しても終わりしたいと思いますけれども、この意見の整理の仕方等はどうなりますでしょうか。

【企画経営課長】 ありがとうございます。本日のご意見を事務局で整理いたしまして、議事録の確認とあわせて皆様にご確認いただき、なるべく早い時点でこの情報を公開していきたいと考えております。

【小田議長】 それでは、2つ目の議事をこれで終了したいと思います。

本日の定例会の議事はこれで終了となります。司会を事務局にお戻ししたいと思います。ありがとうございます。

【企画経営課長】 小田議長をはじめ委員の皆様、本日はありがとうございました。そ

れでは、こちらで本日終了したいと思いますけれども、お手元にご用意していました資料に関して、青色の参考資料集はお持ち帰りにならずに机上に残していただけますようお願いいたします。

また、次回の会議日程でございますけれども、第2回の部会を挟みまして、3月ごろに開催予定でございますので、日程調整など、正式な通知などはまた別途お送りさせていただきたいと思っております。どうぞよろしく願いいたします。

それでは、本日は以上で終了したいと思います。どうもありがとうございました。

午前11時37分閉会