

都民の課題解決に役立つ図書館を目指して

—より質の高い図書館サービスの追求—

(提 言)

平成25年3月

第25期 東京都立図書館協議会

目 次

I	はじめに	1
1	検討の背景	1
(1)	図書館に求められる機能	1
(2)	国の図書館政策の動向	2
(3)	都立図書館を取り巻く環境の変化	4
2	提言の視点	5
II	都立図書館の重点的情報サービス等の現状	6
1	重点的情報サービス	6
(1)	ビジネス情報サービス	6
(2)	法律情報サービス	7
(3)	健康・医療情報サービス	7
2	東京マガジンバンク	8
3	学校教育活動の支援	9
III	都民の課題解決に役立つ質の高いサービスの実現に向けて	11
1	実現のための枠組み（フレーム）	11
2	実現に向けた取組み	12
(1)	重点的情報サービス	12
ア	ビジネス情報サービス	12
イ	法律情報サービス	16
ウ	健康・医療情報サービス	18
(2)	東京マガジンバンク	21
(3)	学校教育活動の支援	25
IV	おわりに	31

[参考資料]

審議経過

第25期東京都立図書館協議会委員名簿

I はじめに

1 検討の背景

(1) 図書館に求められる機能

平成 24 年 11 月 1 日付けの新聞各紙は、文部科学省が前日発表した「平成 23 年度社会教育調査中間報告」について、一斉に報道した。この調査報告は、都道府県や市町村の公民館、図書館、博物館、青少年教育施設、女性教育施設、生涯学習センター等の施設の整備状況や利用状況等を調査したものである。しかし、実際の報道では、ほとんどの紙面で図書館のこのみを取り上げられており、その様子は次のような各紙の記事の見出しからも伺える。

「図書館貸出数 最多の 1 人 5.4 冊」(朝日新聞、朝刊)

「図書館の貸出数最多 5.4 冊」(日本経済新聞、朝刊)

「児童への図書貸出数 年 26 冊」(読売新聞、朝刊)

「小学生 1 人 26 冊 過去最高」(産経新聞、朝刊)

「図書館貸し出し 2010 年度過去最多」(東京新聞、朝刊)

同じころ、文部科学省の公式ホームページに掲載された同調査の「結果のポイント」¹においても、国民 1 人当たりの利用回数の推移に関して、公民館、博物館、社会体育施設の利用回数には触れられず、“図書館の利用回数は増加傾向が続いている”とコメントされている。

図書館は、平成 18 年 3 月に文部科学省「これからの図書館の在り方検討協力者会議」の報告²によって示された「新たな視点」をもとに、地域の情報拠点として多くの地域住民の支持を集めてきた。それがこうした利用回数の増加やマスメディアの注目度の高さとなって表れてきたものと考えられる。とりわけ、地域の課題解決を支援しようとする姿勢を明確に打ち出した「課題解決型図書館」、あるいは貸出サービスを主目的としながらも、短時間立ち寄るのではなく、調査研究や調べものをはじめ、様々なメディアを長時間利用する「滞在型図書館」といったコンセプトを謳う図書館も各地に広がり、立地条件や地域特性に

¹ 文部科学省「社会教育調査-平成 23 年度結果(中間報告)の概要」
<http://www.mext.go.jp/b_menu/toukei/chousa02/shakai/kekka/k_detail/1326752.htm> (2013.2.14 アクセス)

² 文部科学省「これからの図書館の在り方検討協力者会議」の報告
「これからの図書館像-地域を支える情報拠点をめざして-(報告)」平成 18 年 3 月
<http://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/286184/www.mext.go.jp/b_menu/houdou/18/04/06032701.htm>
(2013.2.14 アクセス)

合わせた多様性を見せ始めている。

その一方で、平成 22 年が「電子書籍元年」と呼ばれ、電子書籍が一気に普及するかと思われたが、電子化はコミックや写真集、一部の書籍等に限られ、広範に普及しているとは言い難い状況にある。そのような中、昨年 4 月に国内図書館向けの電子書籍コンテンツの充実を視野に入れて、複数の出版社が株主となった株式会社出版デジタル機構が設立され、6 月には国立国会図書館から国内図書館へのデジタル化資料の送信に向けた著作権法の改正もなされた。さらに 9 月には、図書館関係者と出版関係者による電子書籍図書館推進協議会も立ち上げられるなど、図書館での電子書籍提供に向けたインフラ整備は徐々に進んでいる。

こうした背景のもとに、公共図書館は従来から見られた生涯学習の支援や子供の読書環境の整備のほか、インターネットと電子メディアの普及に伴い、市民生活における課題解決の支援機能や組織・団体の社会的活動に必要な情報提供機能を高める必要性を一層増しているのである。

(2) 国の図書館政策の動向

国の図書館政策面でも、ここ数年大きな動きが見られた。

平成 20 年 6 月の図書館法改正は、それに先立つ教育基本法の改正（平成 18 年）を踏まえた規定整備のみならず、図書館の運営状況に関する評価及び改善に関する規定や司書等の資格取得要件の見直し及び資質の向上に関する規定の整備をも盛り込む大幅な改正であった。

また、平成 22 年度の補正予算に計上された「住民生活に光をそそぐ交付金」（以下、「光交付金」という。）は、総額 1,000 億円の中の 4 割が各地の図書館（学校図書館、公民館図書室を含む）の整備・充実に活用された。本来、図書館活動の振興・整備は、これを所管する文部科学省の事業として展開されてきたわけだが、その額は、各種の振興予算を寄せ集めても、毎年せいぜい 3～4 億円程度であり、光交付金は一気にその 100 年分近くが拠出されたことになる。これによって、図書館資料の整備はもとより、施設の補修・増築、移動図書館車の更新・購入、さらには専門的職員の短期雇用など、各地で幅広く図書館振興に活用された。

そして、平成 24 年 12 月にかねてより文部科学省内で審議・検討されてきた「図

書館の設置及び運営上の望ましい基準」³が告示された。この基準の内容を検討してきた「これからの図書館の在り方検討協力者会議」⁴の報告書によれば、今回の基準の視点は、以下のようなものとされている。

- ・ 社会の変化や新たな課題への対応
- ・ 図書館法の改正への対応
- ・ 情報化の進展への対応
- ・ 都道府県及び市町村の役割の明確化
- ・ 新基準の構成

これらのうち、「社会の変化や新たな課題への対応」の中では、前節で触れた平成 18 年 3 月の報告に盛り込まれた読書支援や課題解決支援への対応等を含む形で基準をまとめたことへの言及がなされている。

実際、告示された基準の「第二 公立図書館」の「一 市町村立図書館」では「3 図書館サービス」の 3 番目に「(三) 地域の課題に対応したサービス」が取り上げられている。そして、利用者及び住民の生活や仕事に関する課題や地域の課題の解決に向けた活動を支援するための具体的なサービス事項として、以下のようなものが例示されている。(なお、同基準の「二 都道府県立図書館」において、市町村立図書館の基準は、都道府県立図書館に準用されることが明記されている。)

- ・ 就職・転職、起業、職業能力開発、日常の仕事等に関する資料及び情報の整備・提供
- ・ 子育て、教育、若者の自立支援、健康・医療、福祉、法律・司法手続き等に関する資料及び情報の整備・提供
- ・ 地方公共団体の政策決定、行政事務の執行・改善及びこれらに関する理解に必要な資料及び情報の整備・提供

このような国政レベルでの一連の動向を踏まえ、東京都立図書館（以下、「都立図書館」という。）としても利用者サービスの一層の充実に向けた取組みを展開する必要がある。

³ 「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」（平成 24 年 12 月 19 日 文部科学省告示第 172 号）
<http://www.mext.go.jp/a_menu/01_l/08052911/1282451.htm>（2013.2.14 アクセス）

⁴ 文部科学省「これからの図書館の在り方検討協力者会議」の報告
「図書館の設置及び運営上の望ましい基準の見直しについて（報告書）」平成 24 年 8 月
<http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/shougai/019/houkoku/1330338.htm>（2013.2.14 アクセス）

(3) 都立図書館を取り巻く環境の変化

都立図書館は、国の図書館政策の動向や区市町村立図書館の充実などを踏まえ、平成 24 年 4 月に「都立図書館改革フォローアップ 3 ヶ年プラン（平成 24 年度～26 年度）」（以下、「フォローアッププラン」という。）を策定した。フォローアッププランでは、これまでの改革の成果を踏まえた継続的な事業に加え、都立図書館が取り組むべき事業の概要及び計画を年次的に示した。

現在、このフォローアッププランに基づき、積極的にサービス向上に向けた取組みを進めているが、都立図書館を取り巻く環境はさらに変化しつつある。これらの変化への対応を的確に図り、都民の課題解決に役立つサービスを一層向上させる必要がある。

ア 都立多摩図書館の移転

現在の都立多摩図書館（以下、「多摩図書館」という。）は、昭和 62 年 5 月、複合施設である「東京都多摩教育センター」内に設置された。多摩図書館は、広域的自治体の図書館として、公立図書館として全国初となる雑誌の集中提供サービス「東京マガジンバンク」、全国の公立図書館でトップクラスの児童・青少年サービス等により、都民の調査研究や都民が抱える様々な課題解決を支援する役割を担っている。

平成 23 年 1 月、都教育委員会は、建物の老朽化、収蔵庫、開架・閲覧スペースの不足等の課題を解消するため、多摩図書館の施設整備方針を示した。現在、平成 28 年（予定）の国分寺市への移転に向け、新施設の設計など着々と準備が進められている。新施設では、「東京マガジンバンク」の一層の充実や児童・青少年サービスの更なる向上を図るとともに、都立図書館の中長期的な収蔵を可能とする収蔵庫を設置する予定となっている。

イ 第 24 期都立図書館協議会提言「デジタル時代の図書館像」

第 24 期都立図書館協議会は、インターネット上のコンテンツが充実し、地理的・時間的な制約等にかかわらず様々な情報入手が容易になりつつある中、都立図書館はこのような環境変化（デジタル時代）に対応したサービスを充実していくべきであるとの提言を行った。

この提言に基づき、都立図書館は、平成 23 年 12 月から Twitter や

Facebook といったソーシャルメディア⁵を活用した利用者サービスを開始するなど、新たな事業に取り組んでいる。

一方、電子書籍については、現時点で閲覧できるコンテンツが限られているなどの課題を抱えているが、新しい形の情報資源として早期に導入するよう検討を進めている。

2 提言の視点

本協議会においては、このような背景を踏まえ、以下の視点から提言を行うこととする。

都立図書館は、都民が生活上直面する課題に対して、その解決を支援する機能を持つ施設として、現行のサービスの工夫・改善を図り、より積極的にその機能を高めていくことが必要である。

一方、区市町村立図書館においても、日常的な課題解決や地域の実情に合わせたサービスの提供を行っているが、専門書の収集や逐次刊行物（新聞・雑誌・年鑑）のバックナンバーの長期保存など、資料提供の点で十分なサービスの提供が難しい。都立図書館は、その豊富な蔵書と蓄積したサービスのノウハウを生かし、広域的に都民の課題解決を支援することができる。

現在、都立図書館では、都民の課題解決に役立つ様々なサービスを行っているが、本提言においては、以下のサービスを取り上げることとした。

- ・ 「重点的情報サービス」（ビジネス情報、法律情報、健康・医療情報）
- ・ 「東京マガジンバンク」
- ・ 「学校教育活動の支援」

これらのサービスについて、「首都東京にある図書館」、「広域的図書館」、「大規模な公立図書館」という3つの視点を踏まえつつ、質的向上と量的拡大を図るための提言を行うものとする。

⁵ ソーシャルメディア

ソーシャルネットワーキングサービス、ブログなど、インターネットを利用してコミュニケーションを促進するサービスの総称。

Ⅱ 都立図書館の重点的情報サービス等の現状

1 重点的情報サービス

都立中央図書館（以下、「中央図書館」という。）では、各階の主題室に平成 15 年に「ビジネス情報コーナー」、平成 16 年に「健康・医療情報コーナー」、平成 18 年に「法律情報コーナー」を設置した。あわせて、関連資料を簡単に探すことができるナビゲート資料リストの作成・配布やインターネットでの情報発信等を開始した。中央図書館が所蔵する豊富な資料やレファレンスサービスの蓄積を活用し、サービスの充実を図ってきた。

平成 21 年 1 月のリニューアルを契機に、各階の主題室に分散されていたビジネス、法律、健康・医療など、都民の課題解決に役立つ情報を「重点的情報サービスコーナー」として集約し、まとめて 1 階に配置した。また、他機関と連携し、これらをテーマとした講演会やセミナーを適宜開催するほか、区市町村立図書館に対する研修等を行っている。

平成 24 年 6 月に実施した「重点的情報コーナー利用実態調査（コーナー利用者アンケート）」によると、重点的情報コーナーの利用者は「仕事上の調査研究」を利用目的とする人が 54.8%と圧倒的に多く、利用する資料は「業界・市場動向（ビジネス情報）」、「医学関連図書（健康・医療情報）」、「法律の解説・専門書（法律情報）」の順に多いことがわかった。

また、重点的情報サービスでは、「ビジネス・起業創業相談会」や「無料法律相談会」、「健康相談会」のほか、講演会などを実施しているが、コーナーの利用者にその参加の有無を尋ねたところ、「参加したことはない」と答えた人が 90%を超えた。

利用者の職業は、「会社員」、「自営業」、「学生」の順に多く、さらに、「会社員」、「自営業」の業種を詳しく尋ねたところ、「その他サービス業」、「学術研究、専門・技術サービス」、「医療・福祉」が多かった。

利用者の年齢は、「30代」が最も多く、次いで「40代」、「50代」となっている。利用者の性別は、「男」（63.1%）、「女」（29.0%）となっている。

（1）ビジネス情報サービス

中央図書館では、ビジネス情報サービスとして、1階に企業情報、業界情報、市場動向、就職活動関係の資料及びオンラインデータベースを揃えた「ビ

ビジネス情報コーナー」を設置している。

平成 24 年 1 月に実施した「都立図書館利用実態・満足度調査」（以下、「利用実態・満足度調査」という。）において、来館者にビジネス情報サービスの認知状況を尋ねたところ、「知っている（はい）」が 39.9%、「知らない（いいえ）」が 43.6%であった。また、ビジネス情報サービス利用者のうち「満足した」と回答した人の割合は 42.2%であった。不満足の原因として、資料が少ない、情報の質に満足していない、ビジネス情報とは何を指すのか理解できないなどの意見があった。

ビジネスに関連する分野は幅広いため、1 階の「ビジネス情報コーナー」の資料だけでは必ずしも利用者の求めるものとして十分ではない。中央図書館のビジネス関係資料は、「ビジネス情報コーナー」だけではなく、社会・自然科学系資料の棚（2 階）や閉架書庫に、平易なものから専門性の高いもの、年代を追った資料などを揃えているが、それが利用者に十分伝わっていないと考えられる。また、別の階にあるビジネスの関連資料の配架場所がわかりにくいことも想定され、効率的に活用されていない可能性がある。

（2）法律情報サービス

中央図書館では、法律情報サービスとして、1 階に法律の解説書・専門書、判例集等の資料及びオンラインデータベース等を配置した「法律情報コーナー」を設置している。

前述の「利用実態・満足度調査」において、来館者に法律情報サービスの認知状況を尋ねたところ、「知っている（はい）」が 34.5%、「知らない（いいえ）」が 50.3%であった。また、法律情報サービス利用者のうち「満足した」と回答した人の割合は 47.0%であった。不満足の原因として、資料が古い、判例の検索方法がわからない、蔵書の質・量が十分でないなどの意見があった。

法律情報サービスに係る資料について、積極的に収集しているにもかかわらず、資料が古いという意見が見られることから、資料の更新について、なお改善の余地があると思われる。

（3）健康・医療情報サービス

中央図書館では、健康・医療情報サービスとして、1 階に健康、薬、病気など基本的な辞典類、統計書、医学関連図書・雑誌及びオンラインデータベース

等を配置した「健康・医療情報コーナー」や闘病記を病気別に配列した「闘病記文庫」もあわせて設置している。

平成 23 年度からは、病気や薬に関する情報の調べ方を説明して、図書館内を案内する健康・医療情報に特化した図書館ツアーを開始し、都民の健康づくり情報の収集を支援している。

前述の「利用実態・満足度調査」において、来館者に健康・医療情報サービスの認知状況を尋ねたところ、「知っている（はい）」が 28.3%、「知らない（いいえ）」が 55.8%で、ビジネス情報サービス、法律情報サービスと比較すると最も認知度が低い。また、健康・医療情報サービス利用者のうち「満足した」と回答した人の割合は 45.4%であった。不満足の原因として、資料が古い、資料が少ないなどの意見があった。医療情報についても、医学等の進歩に合わせた資料の更新について、なお改善の余地があると思われる。

2 東京マガジンバンク

バックナンバーを含め雑誌を網羅的に収集し、一般の利用に供している国内の図書館は少ない。国立国会図書館や公益財団法人大宅壮一文庫⁶（以下、「大宅壮一文庫」という。）のほか、大学図書館では学術雑誌を、専門図書館ではそれぞれの特定分野の雑誌を収集しているにとどまるであろう。もちろん公共図書館でも雑誌を収集し提供しているが、保存スペース等の問題から一定期間後に廃棄されてしまう場合が多い。

雑誌は図書と比較して、速報性が高く、一つのテーマに関して多面的な記事・内容が掲載されるという特徴があり、またその時代背景が誌面に色濃く反映するという側面もあり、図書や新聞等とは異なる情報源として重要な価値を持っている。

多摩図書館は、公立図書館で最大規模、全国初の雑誌専門図書館である「東京マガジンバンク」として平成 21 年 5 月にリニューアルし、雑誌約 16,000 誌と 4,800 誌の創刊号コレクションを閲覧に供している。また、雑誌に関わる質問の調査・回答のほか、ジャンル別雑誌案内の作成・配布、雑誌記事索引データベース等の提供により、都民の利用を支援している。さらに、利用の契機となるよう

⁶ 公益財団法人大宅壮一文庫

評論家・大宅壮一が遺した雑誌専門図書館である。明治以後の政治・経済・社会・世界・文芸・風俗関係の資料を収集している。特に雑誌のバックナンバーの収集に重点を置いている。主要な所蔵雑誌については、人名や独自の件名分類で記事内容を検索できる記事索引を作成している。

な企画展示や講演会等の開催、ホームページでの雑誌関連情報の発信を行っている。

雑誌の1日当たりの書庫出納冊数は、平成21年度379冊、平成22年度404冊、平成23年度420冊と着実に伸びており、利用は増加している。

一方、前述の「利用実態・満足度調査」において、来館者に東京マガジンバンクの利用状況を尋ねたところ、「利用したことがある（はい）」が49.0%、「利用したことがない（いいえ）」が38.5%であり、東京マガジンバンクの利用経験があるのは、多摩図書館の来館者の約半数という状況になっている。また、利用者の職業は「無職」が19.0%と最も高く、利用者の居住地は近隣の「立川・日野・国立市」が65.2%を占める。

また、東京マガジンバンクの利用者のうち「満足した」と回答した人の割合は70.0%と高い数値を示した。不満足の原因として、例えば大宅壮一文庫に比較して検索が難しい、保存状態がよくない資料がある、所蔵資料に比較して開架の冊数が少ないなどの意見があった。

多摩図書館は、平成28年（予定）の国分寺市への移転を契機に、雑誌記事情報の調査支援の充実、開架タイトル数の拡大など、一層のサービス向上が図られる予定とされている。

3 学校教育活動の支援

都教育委員会は、「子どもの読書活動の推進に関する法律（平成13年12月）」の制定等を踏まえ、『今後の都立図書館のあり方』（第一次都立図書館あり方検討委員会報告 平成14年1月）において、学校との連携協力及び支援の方針を明確にした。

以後、都立図書館では、「東京都子供読書活動推進計画（平成15年3月）」、「都立図書館の具体的方策（平成18年8月）」等を踏まえ、中央図書館及び多摩図書館の豊富かつ多様な資料を活用し、各教育委員会や各学校が取り組む児童・生徒の学力向上や読書活動の振興などの教育活動を支援している。

具体的には、都内の学校教職員に対するレファレンスサービス、児童対象の自由研究講座や図書館見学の実施、学校における読書活動推進のためのブックリストや読み聞かせテキストの作成・配布、都教育委員会の司書教諭研修など、各種研修の講師派遣などを行っている。

これまで、都内の小・中・高等学校、特別支援学校など設置者を問わず、各学

校の要望により個別に対応する例が多くあったが、サービスの対象や内容が不明確であり、都立図書館の学校教育活動の支援について学校や教職員の認知度が高まらない状況となっている。

学校教育現場では、新学習指導要領や都教育委員会の「言語能力向上推進事業」⁷の実施等、学校での読書活動や図書館を利用した学習について、一層の充実が求められている。

⁷ 言語能力向上推進事業

都教育委員会が公立学校を対象に言語能力向上推進校を指定し、活字に親しむ学校づくりを通して言語能力の向上を図る事業である。

Ⅲ 都民の課題解決に役立つ質の高いサービスの実現に向けて

1 実現のための枠組み（フレーム）

前述の都立図書館の重点的情報サービス等については、目標やターゲット（想定する利用者）をある程度絞り込む必要があると思われる。そのターゲットとする利用者の課題解決に向けて、都立図書館の資源を最大限に活用し、都立図書館ならではの事業展開を図ることが、より質の高いサービスの実現につながると考える。

都立図書館が都民の課題解決に役立つ質の高いサービスを実現させるには、以下の枠組みにより、ステップアップを図りながら進めていくことが望ましい。

以下に、それぞれのステップごとの目標と取組み内容について整理する。

【ステップ1】都立図書館の役割・機能を踏まえたターゲットの明確化

都立図書館は、広域的・総合的情報拠点として、首都東京の中核的公立図書館の役割を担い、図書館資料及び図書館内外の情報の整備・充実に努め、都民及び利用者の多様な学習活動や調査研究活動を支援している。

このような都立図書館の役割・機能やサービスの対象とする利用者のセグメント（区分）を明らかにすることにより、今後、都立図書館として特に注力していくべきターゲットやサービス内容を明確にしていく。

また、各サービスについて分かりやすい目標を設定する。

【ステップ2】図書館が有するリソースの最大限の活用

ステップ1で定めたターゲットが抱える課題の解決に役立つサービスを提供するため、都立図書館が持っているリソース（司書、蔵書・施設、組織的なネットワーク）を組み合わせて最大限に活用していく。

（1）司書の活用

都立図書館の司書が持っている知識及び実務経験の蓄積を最大限に引き出す仕組みを構築する。

（2）蔵書・施設の活用

蔵書や施設を有効に活用でき、課題解決に役立つ情報を利用者がストレスを感じることなく収集できるようにし、「課題解決へのダイレクトなサービ

ス」と、図書館でもっと調べてみたくなるような「課題解決への意欲が芽生える場」の提供を行う。

(3) 組織的なネットワークの活用

他の組織との連携を図ることにより、効率的かつ効果的な情報サービスを提供する。

【ステップ3】既存サービスの充実・PRと都立図書館ならではのサービスの実施

既存サービスの充実・PRに加え、日本の公立図書館のリーダーとして先導的な役割を果たし、都内区市町村や他県の図書館等においても地域の特性に応じてノウハウや試みが生かせるサービスを実現するよう支援する。

【ステップ4】都立図書館自己評価による業務改善

ステップ1～3の枠組みにより各サービスの実現に向けた取組みを行う。その取組み成果について自己評価を行い、更なる業務改善を行う。

なお、ステップ4については、すべての課題に共通する内容となるため、個別に整理した「Ⅲ－2 実現に向けた取組み」では記載せず、「Ⅳおわりに」で触れることとする。

2 実現に向けた取組み

(1) 重点的情報サービス

＜サービスの目標＞

重点的情報サービス（ビジネス、法律、健康・医療情報）は、各分野に関連する仕事に携わる人々や専門的な情報を必要とする一般の人々を対象とし、それらの人々が区市町村立図書館の情報では不十分なときに、課題解決のためや要望を満たすための情報を得ることができる環境を目指すべきである。

このような特設コーナーを運営する場合は、常に利用者となるターゲットを意識することで効果をあげることができる。

ア ビジネス情報サービス

【ステップ1】ビジネス情報サービスの特に注力すべきターゲット

公立図書館のビジネス情報コーナーとして、ターゲットは大きく次の3つ

に設定することが望ましい。

- (ア) ビジネスの現場で、自身で資料入手や調査をしなければならない、事務職、営業・販売職、技術職等の会社員や個人事業者
- (イ) 就職先を探している人
- (ウ) 起業したい人

(ア)の会社員や個人事業者は、取引先企業の情報や業界情報を調べに来ることが想定される。企業情報や業界情報はより新しい情報ほど価値が高いため、最新の資料やデータベースを揃えることに一層注力すべきである。

(イ)の就職先を探している人も、(ア)と同様に業界を調べ、個別の会社情報や経営状態を調べることになるであろう。

(ウ)の起業したい人が必要としている特有の情報としては、資金調達、事業計画、起業手続き、税務などが想定される。

中央図書館の場合、首都東京の図書館として、全国・世界の幅広いビジネス情報を収集し提供することが望ましい。

このように具体的な情報ニーズを想定することにより、的を射た情報収集と提供が実現する。また、「設定したターゲット＝コーナーの定義付け」は利用者に対しても明示することで、「来館したが期待はずれだった」という評価を回避することができる。ホームページやチラシ、館内サインにもわかりやすく明記しておくことが必要である。

【ステップ2】図書館が有するリソースの最大限の活用

(レファレンスサービスの充実)

前述の「利用実態・満足度調査」によると、「資料が少ないのが不満」との意見が見られるが、資料が少ないのではなく必要としている資料にうまくたどりつけていないことや、司書によるレファレンスサービスが十分に活用されていないことが考えられる。職員のうちレファレンスサービスを担当する者が誰であるのか、利用者がすぐにわかるような工夫や、親しみやすく声をかけやすいようにする配慮が求められる。例えば、レファレンスサービスをPRするポスター・チラシを館内に掲示・配布することにより、利用者を総合案内・相談カウンターに誘導するなど、司書の知識や能力を利用者が最大限に引き出せるようにレファレンスサービス体制の改善を図る必要がある。

都立図書館は、すべての分野のサービスに対応できるゼネラリスト職員を育成することを人材育成の方針としている。それは多種多様で膨大な数の資料・情報を扱う図書館として利用者の要望を満たすための一つの選択であろう。しかし、その一方で、ビジネス情報サービスの質的向上のため、ビジネス分野における知識・能力をOJTの強化、職場外研修の計画的活用、自己啓発の奨励等により一層高めていくことも必要である。

そこで、東京都の自己啓発支援制度において、会計・法務等の資格を司書職員も取得できるように資格取得支援制度の充実を図ることが必要である。また、受講した研修や資格取得により習得した知識を利用者に還元する方策について、今後、検討し取り組むことが望ましい。さらに、司書の研鑽努力を都立図書館内外に示す一つの目安として、図書館関係の団体等による資格認定制度も用いていくことが考えられる。

一方、都立図書館の司書職員の現状を見ると、中堅職員の年齢層が極めて少ない。蓄積した図書館運営のノウハウを引き継いでいくためには、図書館勤務経験者を対象とした司書職員の採用など中堅職員の確保について、中長期的な課題として取り組むことが必要である。このように採用した司書職員は都立図書館業務の知識・経験には欠けるであろうが、他館での実践を生かして都立図書館運営に新たな発想をもたらすはずであろう。

(棚作りの工夫)

館内の棚作りにも思い切った工夫を提案する。現在は日本十進分類法の分類のうちビジネス情報コーナーの目標・ターゲットに合う一部の分類のみを配架しているが、そのために場所が1階と2階に分かれてしまっている。分類にとらわれずに、このコーナーの目標・ターゲットに合う資料を選別して1箇所にもまとめて配架するなどの試みも検討すべきである。利用者からの問い合わせの多い事項を利用者のニーズととらえ、それに該当する資料を集めてみるのも一つの方法である。

もしも分類を崩すことによりかえって混乱を招く恐れを懸念して従来どおり2箇所の配架とするならば、2階にも関連資料があることに気づかせるような誘導や、配架が分散していることへの理解を深めてもらうための方法を検討する必要がある。例えば、1階と2階との関係を図や写真等でわかりやすく表示し、資料を探しやすいように書架見出しを細かく作成するなど、利用

者目線でのきめ細かい案内が必要である。

都立図書館ホームページの「ビジネス情報サービス」のページで紹介している「企業・業界情報リスト」が1階と2階の横断的なリストになっているのは有用である。また、ブックログ⁸のようにホームページ上で仮想の書棚を作るという発想もある。

（「専門図書館ガイド」の一層の活用）

利用者の抱える課題がすべて都立図書館の資料・情報で解決するとは限らない。より適切な専門情報機関を利用者に案内するため、都立図書館が持っているネットワークの一層の活用が必要である。現在、都立図書館ホームページに、東京都内及び近県にある専門図書館等を分野から検索できるデータベース「専門図書館ガイド」を掲載しているが、直接来館者などを対象にチラシ等で積極的に紹介するとよい。紹介にあたっては、都立図書館の職員がその専門図書館を訪問して、どのような図書館であるかをよりよく理解していることが望ましい。

【ステップ3】既存サービスの充実・PRと都立図書館ならではのサービス実施

都立図書館としての情報収集能力を活用して、常に新しいテーマやビジネスの動きを追い、それに呼応した資料を次々とホームページで紹介するなど、情報を発信することもサービスの充実・PRにつながっていく。また、そのような情報の発信の蓄積により、実際に課題が解決できる図書館としての機能が整備されていくと思われる。

また、都立図書館ならではのサービスとして、他の公共図書館では高価、希少などの理由により入手困難なりサーチ資料や直販物などのビジネス情報資料の積極的収集と提供が考えられるが、利用者のニーズに適合しているのかを幅広く判断するため、特定分野の資料（閉架資料も含む）について、第三者や有識者による蔵書評価を行うことも必要である。

中央図書館のビジネス関係資料は、ビジネス情報コーナーだけではなく、社会・自然科学系資料の棚（2階）や閉架書庫に、平易なものから専門性の

8 ブックログ

株式会社ブックログが運営している仮想本棚を作成できるウェブサービスである。
<<http://booklog.jp/>>（2013.2.14アクセス）

高いもの、年代を追っての資料などを揃えている。そのような資料の層の厚さを積極的にPRすべきである。

実施している各種サービスが利用者の課題解決に役立っているのかを確認する手段として、毎年実施する「利用実態・満足度調査」の結果は十分に分析し、その後の運営に生かすべきである。これまでの調査結果では、サービスの満足度において「どちらともいえない」を選んだ利用者が多い。「どちらともいえない」という項目があると日本人は選びがちであると言われるが、今後はこうした利用者が「満足した」と率直に回答できるよう、「どちらともいえない」を選んだ利用者の理由を検証することで、更なるサービスの向上が望まれる。

ビジネス情報サービスをはじめとする重点的情報サービスは、区市町村立図書館では十分な情報が得られず、更なる情報を求めて来る利用者をターゲットとしている。そうであるならば、コーナーの定義やサービス内容について、区市町村立図書館を対象とした職員研修などの機会において一層周知していくことが望ましい。また遠方から来館した利用者に満足してもらえる情報提供を行えているのか、前述した「利用実態・満足度調査」等で確認する必要もある。

最後に、今までにない新たなサービスとして提案するのは、中央図書館の求心力、立地とスペースを活用して、中小企業や起業したての人々が異業種交流できるようなスペースを提供することである。ビジネス情報コーナーの運営とあわせて、大きなビジネス支援の場となることが期待できる。このような取組みにより区市町村立図書館との違いを打ち出せるのではないだろうか。今後の施設整備のタイミングに合わせ、中長期的な課題として検討することが望ましい。

イ 法律情報サービス

【ステップ1】法律情報サービスの特に注力すべきターゲット

裁判官、検事、弁護士のような法律の専門家ではなく、ターゲットとしては次のような一般の人々を設定することが望ましい。

- (ア) 生活上や仕事上で法律情報を調べたい人
- (イ) 不動産や消費者問題などについて法的トラブルを抱える人
- (ウ) 法律専門職等を目指し法律を勉強している人

(ア)の生活や仕事上で法律情報を調べたい人は、判例や弁護士情報、特定の法令に関する情報を必要としているであろう。(イ)の法的トラブルを抱える人は、抱えているトラブルの参考となる判例や訴訟の手続きなどの情報を求めていることが想定される。(ウ)の法律専門職等を目指し法律を勉強している人は、法令や判例などの法情報を広く利用する可能性が高い。特に(イ)については、今まで法律に直接的に関わったことがない人が、何らかのトラブルなどを契機に法的な解決を探る必要が生じた、何から調べたらいいのかさえもわかっていない、という利用者が想定に含まれる。

このような利用者が中央図書館の法律情報コーナーで必要な情報を収集し、また他機関と連携して開催される法律関連のセミナーや相談会に参加することが考えられる。さらには、このコーナーでは問題解決に至らない場合でも、専門的な相談機関につなげる機能を強化していくことが期待される。

【ステップ2】図書館が有するリソースの最大限の活用

(サブジェクトライブラリアンの育成)

アで述べたとおり、都立図書館は、すべての分野のサービスに対応できるゼネラリスト職員を育成しているが、その一方で、一般の利用者には難解である法律情報を扱い、利用者に適切な情報を提供できる知識・能力を有する職員の育成も必要と考えられる。限られた人員ではあるが、区市町村立図書館に比較して多くの司書が在籍している。基本的にはゼネラリストであるが、加えてサブジェクトライブラリアン⁹でもある人材を育成することが望ましい。各々がサブジェクトを持てば今まで以上の知識集団にもなるであろう。人事ローテーションにより、企画経営課など管理部門に籍を置く職員もいるが、都立図書館の職員は部署を問わず、自身の関心が高いサブジェクトについて常に研鑽し、知識の維持に努めることが望ましい。

また、知識とあわせてきめ細かい対応も大切である。法的トラブルを抱えた利用者の中には、年配者などコンピューターを使い慣れていない人々もいるであろう。判例などはオンラインデータベース化が進んでいるが、パソコン操作をサポートできる体制や、オンラインデータベースと併用して利用で

⁹ サブジェクトライブラリアン
ある特定の主題分野を専門に扱う司書のこと。

きる書籍情報の収集も続ける必要があると思われる。トラブルを抱えて困り果てている人が、コーナーの利用に際し、さらに不安にならないような対応を期待したい。

このように利用者に対してきめ細かいレファレンスサービスを提供するにあたり、現在、総合案内・相談カウンターと重点的情報コーナーが離れていることが支障となっている。重点的情報コーナーに司書を配置する、または定期的に司書が巡回する、などの改善を検討することが考えられる。

(サインシステムの工夫)

豊富な蔵書が最大限利用されるようにサインシステムの工夫も必要である。法律情報コーナーでは比較的身近な法律（消費者問題や家族問題など）の情報を集めているが、一方で2階にも消費者問題に関する資料が配架されている。また、仕事上の問題解決のために利用する人は、身近な法律に限られない。ビジネス情報コーナーと同様に2階に誘導する方法を検討する必要がある。

さらに、身近な法律コーナーについては、法改正の状況をこまめに把握し、常に最新の資料が配架されるようにすべきである。

【ステップ3】既存サービスの充実・PRと都立図書館ならではのサービス実施

アで述べたとおり、都立図書館ならではのサービスとして、他の公共図書館では入手が難しい法律関係資料の収集・提供が考えられる。また、中央図書館の法律関係資料について、第三者や有識者による蔵書評価を行うことも必要である。さらに、法律情報コーナー以外の閲覧室や書庫にある資料についても積極的にPRすべきである。

ウ 健康・医療情報サービス

【ステップ1】健康・医療情報サービスの特に注力すべきターゲット

公立図書館の健康・医療情報サービスとして、ターゲットは次のように設定することが望ましい。

- (ア) 自分自身または関係者の健康に不安を抱え、医療に関する情報を求めている人
- (イ) 看護師・介護福祉士などの医療・福祉関係者

(ウ) 看護・介護等の勉強をしている人（看護学校生などを含む）

(ア)の自分自身または関係者の健康に不安を抱え、医療に関する情報を求めている人については、例えば、体調が悪く、どの病院・診療科にかかるのがよいかを症状別の医学事典で調べることに、診断された病気の原因・症状・標準的な治療法について情報を収集すること、同じ病気の患者の体験や生活情報を闘病記から調べることなどが考えられる。

(イ)の看護師・介護福祉士などの医療・福祉関係者については、仕事・勉強等にあたり勤務先の専門図書館等よりも幅広い分野の資料、地元公立図書館等の資料よりも専門的な資料を求める場合が考えられる。こうした人々は、都民の健康に直接に関わる立場にあり、かつ相当数の該当者がいることなどを踏まえ、健康・医療情報サービスのターゲットとして重視する必要がある。

加えて、(ウ)の看護・介護等の勉強をしている人々（看護学校生などを含む）についても、学校などに所属していない場合や所属していても通学先図書館等や地元公立図書館等の資料では十分でない場合もある。そうした人々も想定し、ターゲットに含むことが適当である。

【ステップ2】図書館が有するリソースの最大限の活用

（健康・医療分野の知識拡充）

ア、イで述べたとおり、都立図書館は、すべての分野のサービスに対応できるゼネラリスト職員を育成し、利用者のニーズを満たすサービスを行っている。健康・医療情報サービスを展開するにあたっては、健康・医療に特化した知識だけが求められているのではなく、利用者の日常生活に関わるあらゆる分野をめぐる知見が基盤となることから、ゼネラリスト職員の育成環境の整備は重要である。その上で、健康・医療情報サービスの質的向上のためには、担当職員を中心に、健康・医療分野における知識を一層拡充していくことが必要である。また、他の重点的情報サービスと同様に、健康・医療情報コーナーの利用者を総合案内・相談カウンターに誘導するよう工夫し、利用者の安心感につなげることも、今後の課題として考えられる。

以上のような取組みの上に、コレクション構築やレファレンスサービスへの対応を含め、健康・医療情報サービスの企画・運営・評価に責任を持って取り組んでいくことが重要である。

(書架配置等の工夫)

ア、イと同様に、健康・医療情報サービスのターゲットとする人々が来館した際、2階、3階に福祉や心理学などの関連資料があることが容易にわかり、かつたどり着ける案内について、サインシステムを工夫する必要がある。不明な点がある場合には、気軽に職員に尋ねるように周知するとともに、尋ねやすい環境・雰囲気づくりに努めることも大切である。

なお、資料の閲覧やレファレンスサービスの利用にあたっては、利用者のプライバシーに十分に配慮するのはもちろんのこと、書架配置等について、他者の視線などが負担とならないような工夫を検討することも考えられる。

また、健康・医療に関わる資料については、利用者に常に最新の情報を提供することが極めて重要である。最新の資料を積極的に収集・提供していくことに一層努力すべきである。

(専門機関等との協力体制)

アで述べたとおり、「専門図書館ガイド」について、健康・医療情報を求めている利用者が活用できるように、必要な手引きがなされることが適当である。

また、普段から、コレクション構築を含むサービスの企画・運営・評価にあたっては、都立図書館の組織的なネットワークを生かし、健康・医療に関わる専門機関等の協力を得る体制づくりを進めることも期待される。

【ステップ3】既存サービスの充実・PRと都立図書館ならではのサービス実施

ア、イと同様に、健康・医療情報サービスについても、常に社会の動きに迅速・柔軟に対応した書架づくりやコンテンツ作成が必要である。利用者のニーズに合わせ、特定のテーマに関する資料群を別置したり、特別の分類によって資料を配架したりといった工夫が望まれる。また、司書の能力を活用した取組みを積極的に行い、利用者に発信していくことが、課題解決に役立つサービスの充実・PRにつながると考えられる。

また、中央図書館の健康・医療関係の資料について、第三者や有識者による蔵書評価を行うことも必要である。さらに、健康・医療情報コーナー以外の閲覧室や書庫にある資料についても積極的にPRすべきである。

(2) 東京マガジンバンク

<サービスの目標>

多摩図書館は、雑誌を網羅的に収集・保存し、提供する特色ある図書館として、今後も一般雑誌から学術雑誌まで広範な収集を継続し、雑誌コレクションや創刊号コレクションの一層の充実を図ることが期待される。そして、積極的なPRを行うことで利用者の認知度を高めつつ、サービス向上を行い、身近な話題から世界的なニュース、専門的領域の動向まで、都民の様々な関心に応え、課題解決を支援することを目指すべきである。

【ステップ1】東京マガジンバンクの特に注力すべきターゲット

豊富な雑誌を長期的に保存する図書館は限られていることから、東京マガジンバンクでは、すべての都民を利用対象とすべきである。その上で、利用者のニーズや動向を把握しながら、雑誌ならではの特質（速報性が高く、時事性が強い）を考え、以下のターゲットに対し力点を置き、効果的なサービスを提供することが望ましい。

(ア) 放送・新聞・広告関連や文筆業など「情報発信のプロフェッショナル」

(イ) 社会学、広告、マーケティング等を専攻する大学生

(ア)について、東京には出版・放送等のマスメディアが集中していることから、テレビ制作関係者にとっては過去の番組や内容、出演者等を調べるなど新しい番組制作企画のヒントを得るための材料として、また、文筆業関係者（ライターや編集者等）にとっては、執筆するテーマや記事に関して時系列でたどること等、雑誌ならではの情報を生かすことが考えられる。

(イ)の大学生については、例えば、雑誌広告の変遷などを調べる場合や刊行時の社会的な状況・背景などを調べる場合に、雑誌の原本を時系列に見ていくことが考えられる。

【ステップ2】図書館が有するリソースの最大限の活用

(調査支援体制の向上)

サービスの質を高めるためには、司書の調査支援能力の一層の向上が求められる。雑誌についての深い知識はもとより、テーマ別の所蔵雑誌リストや雑誌の総目次・総索引一覧といったオリジナル検索ツールの作成も必要である。

また、都立図書館の講演会や企画展示などのイベントについては、テーマに応じて適任者を充てることにより人材を活かすこともできるであろう。

さらには、図書館組織の枠を超え他部局等からも協力を得て、都民のニーズに即したイベントを実施することも考えられる。東京マガジンバンクにおいても、このような試みの検討が望まれる。

(開架タイトル数の拡大等)

「利用実態・満足度調査」によると、東京マガジンバンクは、利用者の満足度は70.0%と非常に高い。一方で、開架冊数が少ない、検索が難しい、保存状態が良くないといった指摘があるが、平成28年の多摩図書館の新施設への移転はこうした懸案を解決する好機ととらえるべきである。

開架冊数が少ないという指摘に対して、所蔵雑誌の可視性を高めるためには、自由に閲覧できる開架に配置する冊数を増やすことが最も簡便な方策であり、新施設への移転時には、開架雑誌のタイトル数を拡大することが望まれる。また、多くの資料出納を伴う雑誌調査、データベース検索と併用した雑誌利用、新刊雑誌のブラウジングなど利用者のニーズに合わせたゾーニングを図り、閲覧環境を提供することが必要である。さらに、開架雑誌の定期的な入替え、企画展示の継続的な実施、バックヤードツアーなどにより、より多くの雑誌が利用者の目に触れる機会を増やす方策が考えられる。ブラウジングによるアクセスは、利用者にとっては様々な発見がある閲覧方法であり、開架タイトル数を増やすことは利用の拡大・活性化につながるであろう。

なお、雑誌の利用については、切取りや切抜き、汚破損にも配慮しなければならない。閲覧にあたって事前登録や時間制限など一定のルールを設けること等により、一部の書庫内の資料についても都民が直接利用できるサービスを検討すべきである。

東京マガジンバンクは、他の公共図書館では例を見ないサービスであることから、継続的な雑誌の購入が不可欠である。また、バックナンバーの欠号補充については、古書店からの購入を中心とした地道な作業であるが、引き続き継続することが肝要である。

(大宅壮一文庫等との連携)

大宅壮一文庫には雑誌サービスを行ってきた機関としての経験と実績が、国

立国会図書館には保存図書館としての技術や経験がある。外部機関との連携として、職員がそれらのノウハウや知識、とりわけ利用者のニーズに応える方法、保存技術などを学び、都立図書館ならではのサービスに生かすこともできるであろう。

【ステップ3】既存サービスの充実・PRと都立図書館ならではのサービス実施

東京マガジンバンクは、雑誌を専ら扱うという公共図書館初のサービスである。公立図書館のリーダーとして先導的な役割を果たすため、雑誌に関する先駆的なサービスを実施し、今後、他の公立図書館でもノウハウや試みが活かせるように努めることが必要である。

「利用実態・満足度調査」によると、多摩図書館の利用者は近隣住民が65.2%と大半を占めているという実態があることから、今後はより広く都民の利用を促進すべきである。そのためには新施設への移転に向け、さらに東京マガジンバンクの知名度を高めるよう、創刊号コレクションの一層の充実を図るとともに、企画展示、講演会、バックヤードツアーの実施により一層のPRを行うことが必要である。

また、都立図書館が実施するイベントについては、館内で実施することにより来館への誘導と利用促進を図る一方で、都の行政施設や各地域等で講演会などを行うことも重要である。図書館に関心を持つ利用者を待つだけでなく、一歩外に出た活動を行うことにより、新たな利用者を獲得する契機づくりとなるであろう。東京マガジンバンクのイベントについても例外ではない。企画展示や講演会はマスコミの目にも止まりやすいので、図書館活動の可視性を高めるには有効な事業である。

さらに、東京マガジンバンクとしての機能を高めるために、雑誌記事調査のツールやノウハウを開発すべきである。例えば、①既存の雑誌記事索引の収録対象ではないタイトルリスト等の作成・提供、②テーマ別に雑誌を紹介した資料リストの作成・提供、③国立国会図書館の雑誌記事索引や国立情報学研究所の論文データベースとの連携などが考えられる。

「利用実態・満足度調査」の自由意見等で指摘されている、検索が難しいことについては、蔵書検索インターフェースや画面遷移の見直しを含め、図書・雑誌を含めてより使い勝手の良い検索システムとして、次期図書館システム更新の機会には全体を見直すことが考えられる。また、国立国会図書館の雑誌記

事索引や国立情報学研究所の CiNii Articles¹⁰、科学技術振興機構の J-STAGE¹¹ 等、雑誌の記事索引情報や本文を提供している機関との連携については、双方向のリンク付けや、メタデータ¹²の共有・活用による書誌情報の充実、既にインターネット上に公開されている記事や論文の本文にもアクセスできるディスカバリーサービス¹³の導入などが考えられる。

なお、国立国会図書館では蔵書の大規模デジタル化によって、電子化された資料については紙媒体の原本を保存し、相互貸借や文献複写を電子媒体で提供することとなっている。既に平成 24 年 6 月に著作権法が改正され、公共図書館等へのデジタル化資料の自動公衆送信は絶版等資料に限定してではあるが制度的にも可能となっており、平成 26 年早期にサービスが開始される予定である。加えて、公共図書館等では、国立国会図書館から自動公衆送信された資料の一部分の複製物を作成し、一人につき一部提供することができるようになる。東京マガジンバンクを含む都立図書館の文献複写に関しては、このような国立国会図書館による新しい仕組みを勘案し、一層のサービス向上に取り組むことが求められる。

一方で、国立国会図書館ではデジタル化した雑誌の原本は保存のため利用に供しないので、東京マガジンバンクを利用するという利用者が存在する。紙媒体の原本を保存するとともに、都民等の直接利用を保障することが東京マガジンバンクの特長であり、存在意義であると考えられよう。

インターネットによる情報の公開や提供に関しては、経済産業省によるオープンガバメント¹⁴の取組みを始め、学術情報の世界ではジャパンリンクセンタ

10 CiNii Articles

学協会刊行物・大学研究紀要・国立国会図書館雑誌記事索引データベースなど、学術論文情報を検索の対象とする論文データベースサービス。

11 J-STAGE

文部科学省所管の独立行政法人科学技術振興機構（JST）が運営する電子ジャーナルの無料公開システム。

12 メタデータ

「データに関する構造化されたデータ」である。一般的には、インターネット上に存在する情報資源等の組織化・利用提供のため、書誌的事項やその他の情報などを複数の項目により記述したものをいう。

13 ディスカバリーサービス

図書館が提供する OPAC（オンライン蔵書目録）、電子ジャーナル、データベース等収録対象や検索方法が異なるリソースを一括で検索できるサービス。

14 オープンガバメント

政府の様々な業務に情報通信技術を積極的に導入することで立法や行政のサービスを根本的に変革していこうという流れのこと。

ー¹⁵ (JaLC) による電子化された論文を一意に識別する ID を付与する活動が始まる等、様々な動きがある。

インターネットを基盤とする情報の流通については、国内では出版デジタル機構による電子書籍環境の整備推進が行われており、海外で『Newsweek』が 2012 年 12 月までで紙媒体の販売が終了となったことに象徴されるように、今後は、電子媒体による出版・流通が主流となることは必至である。電子的な情報の流通基盤はほぼ整っており、相応して国内でも今後は電子的資料の流通が拡大すると予想される。

都立図書館においても電子的資料の利用環境整備を進めるために、国内における出版流通の動向にも注目しながら、新施設では電子雑誌も閲覧できるよう、端末や通信環境の整備を図ることも望まれる。

都民全体のサービスとして考えた場合、直接来館者に限らず、電子的なサービスにより都民がいつでもどこでもアクセスできるような環境を整備することは必要であり、そのためにも、他機関が作成しているデータも活用した目録データの充実や外部データとの連携等、リモートアクセスにより求めている雑誌を簡便に発見できる利用環境を整えることも重要となるであろう。

(3) 学校教育活動の支援

<サービスの目標>

近年、学校における調べ学習の増加等に伴い、公立図書館による学校教育活動の支援や学校図書館との連携協力が求められている。

都立図書館は広域的図書館として、児童・生徒について情報活用能力の向上や読書活動の一層の推進等を図るため、公立図書館による学校教育活動の支援が全都的に展開されることを目指すべきである。

【ステップ 1】学校教育活動の支援（事業）の特に注力すべきターゲット

学校教育活動の支援において、特に注力すべきターゲットは以下のように設

15 ジャパンリンクセンター

国内の各機関が保有する電子的学術コンテンツ（雑誌論文、学位論文等）の書誌・所在情報を一元的に管理するシステム。独立行政法人 科学技術振興機構（JST）、独立行政法人 物質・材料研究機構（NIMS）、大学共同利用機関法人 情報・システム研究機構国立情報学研究所（NII）、国立国会図書館（NDL）が共同で運営している。

定することが望ましい。

- (ア) 管下の小・中学校の教育活動を支援する区市町村立図書館
- (イ) 都内中高一貫校、高等学校、特別支援学校の教育活動
- (ウ) 都教育委員会が実施する児童・生徒を対象とする行事や教職員を対象とする研修等

(ア)については、広域的図書館である都立図書館ならではの役割を意識することが大切である。都立図書館が持つ学校支援に関するノウハウやツール等を提供したり、レファレンスサービスに応じたりすることを通じて区市町村立図書館を支援し、間接的に区市町村の小・中学校に通う児童・生徒への支援を展開することが期待される。

必ずしも十分な活動の実績や活動に必要な資源を持たない区市町村、とりわけ小規模の町村や島しょ部の公立図書館が実施する学校支援活動に対しては、都立図書館が一層積極的な支援を展開することが重要である。

(イ)については、都教育委員会が設置する図書館として、都立の中等教育学校等の中高一貫校、高等学校、特別支援学校を対象とした児童・生徒の情報活用能力の向上、探究学習・調べ学習の促進、読書活動の一層の推進等を目指すとともに、教職員の教材開発・研究に対する支援等をさらに積極的に展開するべきである。

なお、都内にある私立・国立の小・中学校、高等学校等の児童・生徒についても、当該学校のニーズに応じて、都立学校と同様に支援を実施することが適当である。

(ウ)については、「次世代リーダー育成道場」¹⁶や「言語能力向上推進事業」など、都教育委員会の特色ある取組みにおける都立図書館の蔵書・施設等の活用や、都教職員研修センターが行う教職員を対象とした研修への講師派遣などが考えられる。

学校教育活動の支援事業を具体化するにあたっては、児童・生徒の健全な教養の育成に貢献すべきであることはもちろん、新学習指導要領等の趣旨を踏まえ、教育課程の展開に寄与することも十分に意識するべきである。

¹⁶ 次世代リーダー育成道場

都教育委員会が留学にチャレンジする都立高校生を支援するプログラムとして平成24年度に開設した。道場研修生（生徒）は事前研修、短期海外研修、留学という流れのプログラムで学習する。

また、調査の実施等により、各学校・図書館等におけるニーズを把握・分析し、ターゲット及びターゲットの抱える課題を明確化していくことも必要である。なお、ここでいう調査とは、アンケート調査などにとどまらず、ヒアリング、学校訪問、教材分析などによる教育内容の分析など、多面的に実施されるものである。

【ステップ2】図書館が有するリソースの最大限の活用

(レファレンス事例の共有化)

都立図書館では、児童・青少年サービス担当司書が長年にわたって専門的なサービスを展開しており、一定の知識・経験を蓄積している。また、都立図書館は幅広い知識・経験を持ったゼネラリスト職員を多数有しており、児童・生徒を対象とした学校教育にとどまらず、様々な利用者ニーズに対応したサービスを実施している。

都立図書館としては、このような人材を活かし、都内各学校の教職員に対して、様々な相談に対応するレファレンスサービスにさらに積極的・発展的に取り組むべきである。そのためには、児童・生徒を対象とした資料等に詳しい児童・青少年サービス担当司書にとどまらず、利用者の質問内容によっては、中央図書館と多摩図書館の司書が、所管する分野に応じて迅速に対応できるよう、スムーズな連絡・調整が図れる体制を強化することが望まれる。また、相談・回答の内容などについて、職員間で共有できるよう工夫することが考えられる。

また、都立学校・区市町村立図書館等からの相談や都立図書館からの回答の内容は、他の学校・区市町村立図書館等にとっては、貴重なデータとなり得ることから、一般化できる質問についてはいわゆるQ&A集としてとりまとめることも有効である。これらは冊子等として配布したり、ホームページ上で参照・検索できるようにしたりすることも考えられる。

なお、都立図書館において、あるいは都立学校・区市町村立図書館等に向向かたちで、都立図書館職員による講習会等を実施することも有用である。こうした講習会等においては、児童・生徒を直接対象とするほか、学校の教職員・学校図書館支援員・読み聞かせボランティアなどを対象とすることが考えられる。

(効果的なツールの作成)

都立図書館の児童・青少年サービス担当司書は、長年にわたる経験と知識を持つ。また、都立図書館は児童・生徒の利用に適した豊富な資料を所蔵している。そこで、児童・青少年サービス担当司書によって、所蔵資料に基づくツールを作成し、配布することが有効だと考えられる。

例えば、ツールの一つとしてブックリストが考えられる。リストのテーマとしては、「各教科・科目・単元の学習に役立つ資料」、「学年等に応じた読書用資料」など、いろいろなものが想定できる。また、特に「教科・科目学習に役立つ資料」としては、図書以外にも雑誌や新聞及びそれらの記事や、インターネット上の情報源を含めてリスト化するといったことも有効だと考えられる。

また、単なる一覧表ではなく、学校・区市町村立図書館等において、パスファインダー¹⁷として利用できるような工夫を施すことも考えられる。これらは、いわゆる探究学習・調べ学習にとって有用なツールとなることが期待される。

学校・区市町村立図書館等の事情は様々であるので、パスファインダーに限らず、学校・区市町村立図書館等がカスタマイズして利用できるようなツールとすることも有効である。例えば、学校・区市町村立図書館等の所蔵状況に合わせて掲載する資料を加除して使えるように、加工しやすいフォーマットとすることや、電子ファイルとして配布することなども考えられる。

なお、ツールの用途としては、すでに都立図書館が作成・配布した夏休みの自由研究のためのツール「これならできる！自由研究 111 枚のアイデアカード集」のように、課外的な学習をも含めていくことが求められる。児童・生徒向けのツールにとどまらず、学校・区市町村立図書館等の教職員等に向けたツールの開発・提供も重要である。例えば、すでに実施している読み聞かせのテキストの作成・配布を通じて、読書指導にあたっている学校・区市町村立図書館等の教職員や読み聞かせボランティア等への支援を拡充するほか、各教科・科目・単元において探究学習・調べ学習などの活動を実施する

17 パスファインダー

ある特定テーマに関する資料・情報を調べるための探索法を示し、参考資料の一覧などを示した簡易な印刷物。調べ方を簡便に示すことを狙った道案内である。近年はインターネット上でも提供されている。

際の手引きを作成・配布し、担当の教職員等を支援することも考えられる。

いずれにしても、学校・区市町村立図書館等で個別に作成することが容易でないツールや全都的に一括して作成することが適当なツールを指向すべきである。

作成したツールは、都立学校はもとより、区市町村を經由して都内すべての小・中学校や区市町村立図書館等に配布することにより、都道府県立図書館としての広域的な役割を果たしていくべきである。また、ホームページへの掲載等により、広く児童・生徒、教職員、保護者等が容易に利用できるようにすることも重要である。

作成したツールは、学校・区市町村立図書館等及び児童・生徒や教職員からのフィードバック（評価）を得られるよう、配布時にアンケート用紙を添付するなどの工夫が有用である。このことによって、利用者からの要望等を把握する契機となり、効率的・効果的なツールの改善・開発につなげることができる。

なお、主として学校・区市町村立図書館等の求めに応じ、都立図書館の施設を用いて、来館による児童・生徒等を対象とした学習機会を提供することも有効であると思われる。ただし、遠隔地の学校等にも配慮し、また利用者の状況を踏まえながら、都立図書館以外の施設で実施するなど、適切なあり方を検討していくべきである。

（レフェラルサービス等の取組み）

都内各学校の教職員に対するレファレンスサービスは、主として都立図書館の所蔵資料等に基づいて回答することになる。しかしながら、すべての質問・相談に対して所蔵資料のみで回答できるとは限らない。したがって、適切な専門機関等を案内・紹介し、都立図書館が持っているネットワークを活用していくこと（いわゆるレフェラルサービスをも含めた取組み）が大切である。

【ステップ3】既存サービスの充実・PRと都立図書館ならではのサービス実施

都立学校との連携・協力による先駆的なモデル事業を実施し、これらの取組みの成果を積極的にPRしていくべきである。例えば、都立学校の中には、ゼミ形式の講座やディベート、海外語学研修のための事前学習など、探究学

習・調べ学習に力を入れているところがある。そうした学校を対象として、探究学習・調べ学習の各テーマに関する資料紹介（パスファインダーなど）の作成・配布を行うとともに、都立図書館・都立学校間の情報を交換・共有できる掲示板を設置することなどが考えられる。

なお、同様のモデル事業またはそれに類する取組みの成果は、ノウハウの提供等により区市町村立図書館と小・中学校での事業にも生かされることが望ましい。

また、都立図書館では、平成 24 年 9 月、都教職員研修センターと連携し、「東京未来塾」¹⁸の生徒に対する「図書館活用講座」を開催した。この講座は、生徒たちが図書館における情報検索の方法や文献リストのまとめ方等を学んだ後、各自が設定したテーマについて実際に都立図書館の資料を活用した研究に取り組むというものである。今後もこうした都教育委員会の取組みと連携した事業を展開することは極めて重要である。

¹⁸ 東京未来塾

首都大学東京と高等学校等との連携を通して、日本の将来を担い得る改革型リーダーとしての資質を持つ人材を育成する事業。課題解決型学習、ゼミナール、特別講義、体験学習などを行う。

IV おわりに

本提言では、現在のわが国の公立図書館が置かれた状況や国の図書館政策の動向をも踏まえつつ、都立図書館として、都民の課題解決に役立つより質の高いサービスを追求するため、重点的情報サービスのあり方を中心に、いくつかの提言を行った。

その一方で、これらの提言を実現させる過程では、Plan → Do → Check → Action (P D C A) の経営サイクルに従った見直しが、絶えず求められることにもなる。図書館を取り巻く環境については、情報技術環境はもとより、地方財政状況や教育政策、そして社会福祉政策なども急速に様変わりしつつある。これらに即応した図書館サービスとするためにも、経営サイクルにおける自己評価とそれに伴う目標の見直しと再設定は不可欠であろう。

最近、文部科学省より告示され、本提言の「I はじめに」でも触れた「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」には、次のような規定が見受けられる。

- ・ 運営の状況に関する点検及び評価等

都道府県立図書館は、基本的運営方針に基づいた運営がなされることを確保し、その事業の水準の向上を図るため、各年度の図書館サービスその他図書館の運営の状況について、目標及び事業計画の達成状況等に関し自ら点検及び評価を行うよう努めなければならない。

この規定は、まさに本提言の「Ⅲ－1 実現のための枠組み (フレーム)」に提示した4つのステップの最終段階「都立図書館自己評価による業務改善」を指していると考えられる。重点的情報サービスだけでなく、東京マガジンバンクや学校教育活動の支援についても、その充実に資するよう様々な視点から提言してきたわけだが、この最終段階の自己評価について、必ずしも具体的な手順を明示したわけではない。この自己評価については、これまでの本協議会の提言等を尊重しつつ、都立図書館と図書館協議会の協力・連携のもとに、定期的かつ適切に行うことで都立図書館の一層の質的向上が促進されるものと期待したい。

参 考 資 料

- 1 審議経過
- 2 第25期東京都立図書館協議会委員名簿

審議経過

< 定例会 >

- 第1回定例会 平成23年 6月27日（月）
○都立中央図書館の事業説明
○平成22年度都立図書館自己評価結果について
- 第2回定例会 平成23年 7月29日（金）
○平成22年度自己評価への都立図書館協議会委員の御意見とその取組み等について
○第25期の協議事項について
- 第3回定例会 平成23年10月 5日（水）
○都立多摩図書館の事業説明
- 第4回定例会 平成23年12月20日（火）
○協議事項「都民の課題解決に役立つ図書館を目指して」1
- 第5回定例会 平成24年 3月 7日（水）
○協議事項「都民の課題解決に役立つ図書館を目指して」2
- 第6回定例会 平成24年 6月27日（水）
○平成23年度都立図書館自己評価結果について
○協議事項「都民の課題解決に役立つ図書館を目指して」3
- 第7回定例会 平成24年 8月10日（金）
○平成23年度自己評価への都立図書館協議会委員の御意見とその取組み等について
○協議事項「都民の課題解決に役立つ図書館を目指して」4
- 第8回定例会 平成24年11月 7日（水）
○提言骨子案「都民の課題解決に役立つ図書館を目指して」
- 第9回定例会 平成25年 3月22日（金）
○提言の提出「都民の課題解決に役立つ図書館を目指して」

< 作業部会 >

- 第1回部会 平成24年 9月28日（金）
○提言案について討議
- 第2回部会 平成24年12月 7日（金）
○提言案について討議
- 第3回部会 平成25年 2月12日（火）
○提言案について討議

第25期東京都立図書館協議会委員名簿

(任期 平成23年5月1日から平成25年4月30日まで)

◎：議長 ○：副議長

	池山	世津子	渋谷区教育委員会教育長
○糸	賀雅	児	慶應義塾大学文学部教授
	浦部	万里子	東京都立忍岡高等学校長
	岡本	真	アカデミック・リソース・ガイド株式会社代表取締役
	齊藤	一誠	国際基督教大学法人業務部長学長特別補佐
	鈴木	秀樹	国立情報学研究所学術基盤推進部学術コンテンツ課長
	田中	久徳	国立国会図書館総務部副部長総務課長事務取扱
	千野	信浩	株式会社ダイヤモンド社編集者
◎中	島元	彦	前・(公財)後藤・安田記念東京都市研究所常務理事 元・東京都教育委員会教育長
	長島	麻子	(独)日本貿易振興機構ビジネス情報サービス部 ビジネスライブラリー課長
	野末	俊比古	青山学院大学教育人間科学部准教授
	宮林	徹	あきる野市教育委員会教育長

作業部会委員名簿 (提言執筆者)

○：部会長

○糸	賀雅	児	慶應義塾大学文学部教授
	鈴木	秀樹	国立情報学研究所学術基盤推進部学術コンテンツ課長
	長島	麻子	(独)日本貿易振興機構ビジネス情報サービス部 ビジネスライブラリー課長
	野末	俊比古	青山学院大学教育人間科学部准教授

都民の課題解決に役立つ図書館を目指して
—より質の高い図書館サービスの追求—

第 25 期東京都立図書館協議会 提言

平成 25 年 3 月発行

編 集 第 25 期東京都立図書館協議会
発 行 東京都立中央図書館管理部企画経営課
〒106-8575 東京都港区南麻布 5-7-13
03-3442-8451(代)

印 刷 東京都同胞援護会事務局
東京都千代田区外神田 1-1-5 昌平橋ビル