

東京都立図書館協議会 第30期第2回定例会議事録

令和3年12月17日（金）

都立中央図書館4階 第1研修室

午前9時31分～午前11時23分

出席者名簿

委 員

(欠 席 者)

小林正基委員	五十嵐俊子委員
古屋真宏委員	植村八潮委員
小田光宏委員	久我尚子委員
関根千佳委員	新居みどり委員
松本直樹委員	和気尚美委員
赤羽淳子委員	橋 雅子委員

なし

都立図書館幹部職員

中央図書館長 管理部長 サービス部長

多摩図書館長 企画経営課長

総務課長 情報サービス課長

地域教育支援部長 地域教育支援部管理課長

事務局

企画経営課統括課長代理 企画経営課課長代理

企画経営課企画経営総括担当

配付資料

資料1 第1回DXによる利便性向上部会における検討について

資料2 第1回DXによる利便性向上部会検討のまとめ

資料3 第1回DXによる利便性向上部会 発言要旨

資料4 協議スケジュール案

資料5 令和2年度東京都立図書館自己評価

東京都立図書館協議会第30期第2回定例会

令和3年12月17日（金）

午前9時31分開会

【企画経営課長】 それでは、大変お待たせいたしました。本日は、お忙しい中お集まりいただきまして誠にありがとうございます。ただいまから第30期第2回東京都立図書館協議会を開会いたします。都立中央図書館管理部企画経営課長の島貴でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

まずは、配付資料の確認、情報公開、本日の次第等について、ご説明をさせていただきます。

配付資料につきましては、事前に事務局から送付してございます。次第に配付資料一覧を載せておりますが、それらをお送りしてございます。不足等がございましたら、チャットにご記入いただければ、事務局から送付させていただきます。

本日は全員ご出席でございます。本協議会は委員の半数以上の出席をもって成立となりますため、定足数を満たしており、会は成立してございます。

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まして議事録を作成し、都立図書館のホームページ等で公開をいたします。

本日の傍聴者につきましては、ございません。

では、本日の予定でございますが、次第を御覧ください。

本日は、議事（1）といたしまして、10月25日に開催いたしました第1回DXによる利便性向上部会における検討結果を基にご協議いただく予定でございます。

議事（2）といたしまして、令和2年度東京都立図書館自己評価について報告いたしまして、ご意見をいただくことになってございます。

なお、前回ご都合によりご欠席の小林委員と古屋委員が今回初めてのご出席となりますので、ご紹介いたします。

まず、東京都立駒場高等学校校長、小林正基委員でございます。一言、いただけますでしょうか。

【小林委員】 皆さん、おはようございます。都立駒場高等学校の校長をしております小林と申します。前回は公務の関係で失礼いたしました。

校長になって4年目、3年間別の高校で校長をしておりまして、今年の4月から駒場高校に着任をしています。高校生目線のお話が少しでもお役に立てればと思っています。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。

続きまして、国分寺市教育委員会教育長、古屋真宏委員でございます。お願いいたします。

【古屋委員】 おはようございます。国分寺市教育委員会教育長の古屋でございます。前回は議会開会中でありまして、欠席をさせていただきました。申し訳ございません。

本市、国分寺市は都立多摩図書館の所在地です。市民も、また多くの子どもたちも大いに利用させていただいているところです。その都立多摩図書館と市立の図書館との連携ということが多くの市民の皆様からも強く言われています。このことについても、今後お話を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】 どうもありがとうございます。

なお、令和3年10月25日付で館長の人事異動がございまして、福崎が着任いたしました。館長の福崎から一言ご挨拶を申し上げます。

【中央図書館長】 皆さん、おはようございます。このたび、10月25日付で都立中央図書館長並びに教育庁次長を拝命いたしました福崎でございます。日頃より委員の皆様方には都立図書館の運営や取組に関しまして貴重なご意見を賜りまして、本当にありがとうございます。心から感謝申し上げます。

第30期の都立図書館協議会におきましては、「都立図書館のDXとその先にあるサービス」をテーマにご議論いただいております。ただ、周辺環境としましては、新型コロナウイルスの報道等がございしますが、新たな変異株の状況もあるなど、引き続き警戒が必要な状況になってございます。

当館におきましても、来館しなくても利用できるサービスの充実を日々図っております。今後は一層デジタルの力を活用しまして、サービス内容を充実・変革して、図書館サービスの向上を図ってまいりたいと思っておりますので、ぜひ積極的なご議論をお願いいたします。

また、本日の定例会におきまして、令和2年度東京都立図書館自己評価に対しまして、委員の皆様方からのご助言・ご意見をいただきたいと存じ上げます。

簡単ではございますが、挨拶とさせていただきます。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。

それでは、これからの議事進行につきましては、小田議長にお願いしたいと存じます。よろしくお願ひいたします。

【小田議長】 おはようございます。それでは、本日の議事に入りたいと思います。事務局から先ほど説明がありましたように、本日は第1回DXによる利便性向上部会の検討結果をここで説明していただき、協議することになっています。

この部会は副議長の松本さん、植村さん、関根さん、橘さんの4名で構成しています。副議長の松本さんが部会長となりますので、今から説明をお願いいたします。それでは、よろしくお願ひいたします。

【松本副議長】 それでは、報告をさせていただきます。資料の1から3を御覧いただきたいと思います。まず資料1を御覧いただきたいと思います。10月25日に部会を開きました。先ほどご紹介がありました、私と植村さん、関根さん、橘さんの4名で議論をしました。

今回の30期の協議会のテーマから確認させていただきたいと思いますが、「都立図書館のDXとその先にあるサービス」です。これは前回の定例会で皆様にご確認いただいていることです。デジタルの力でサービスを変革し、様々な都民へのサービスを向上させるということを目指しております。

協議の視点としましては、大きく2つに分かれておまして、1つが「DXによる利便性向上」ということ。そして、もう1つは「利用者に応じたサービスの進化」です。先日の部会では、この①「DXによる利便性向上」について議論をしました。

この①について、もう少し詳しく説明をいたしますと、下の囲みのところに書いてありますが、「都立図書館の現状、DXに向けた課題を整理した上で、生活様式の変化等を踏まえつつ、実現すべき新たなサービスの在り方や、変革の進め方を具体的に検討する」ということになっております。前回の部会では、都立図書館の現状、あるいは課題等、これを都立図書館から説明を受けて、大きな方向性について議論をしたということでございます。

②「利用者に応じたサービスの進化」との関係ですが、いつでもどこでも誰でも利用できる図書館の実現に向け議論するということがあるわけですが、②では「誰でも」、つまり対象者に特に焦点化をするということで、「いつでもどこでも」、そういったところに今回の部会の焦点はございます。

DXについて改めて確認をさせていただくと、下の※のついているところに書いてあるとおりでございます。読み上げさせていただくと、「ICTの浸透が人々の生活をあらゆる

面でより良い方向に変化させる」ということです。これを踏まえて議論をしていきました。

項番の2に進めさせていただきますけれども、DXによる利便性向上部会のゴールとしては、まず1つ目、都立図書館の現状、DXに向けた課題等を踏まえて、都立図書館のDXの方向性を検討するということです。これが第1回の部会で行ったこととなります。今回は、こちらの報告をさせていただくということです。

今回は「実現すべき新たなサービスについて具体的に検討する」ということで、その方向性に基づいて、より具体的な施策等について検討する予定です。皆様にはぜひ、そういった観点からいろいろご意見をいただきたいと考えております。なお、検討に当たっては、先端的なデジタル技術の積極的な活用、リアルとバーチャルの融合等についても留意するということになっております。

続いて、3番ですが、第1回部会での検討ということで、都立図書館DXの方向性について、現状を踏まえて自由に意見を出し合ったということでございます。

部会の後に委員の意見を大きく6つ、下部に1から6まで書いてありますけれども、こちらに分類をしました。また、右下のような構造図を示したということで、これをそれぞれの委員の方にご確認いただいたということでございます。図に関しましては、これはあくまで試案のようなものでして、今回の定例会では左側の1から6の、これからご説明させていただきます大きな柱、そして、その下につく方向性、そちらについて多く議論をいただければと考えております。

それでは、資料2を御覧いただきたいと思います。資料2は全部で7ページございます。1ページ目から6ページ目までが大きな柱ということになります。

それぞれのページは一番上のところに、例えば、今画面に映っているところでは「サービスのDX」ということで柱の項目が立っておりまして、その下に「方向性」というふうに整理をされています。そして、左側の「現状」というのは、部会の際、都立図書館から報告をいただいたもので、図書館の各機能とDXに向けての将来像・課題について説明を受けたのですが、その説明、あるいは都立図書館の職員の方が実現したいアイデア、そういったものが左の大きな箱の中に入っています。それを受けて、委員でフリーディスカッションのような形で議論したわけですが、その議論は右側に書いてございます。

資料3は、今回は説明をいたしません、この委員意見について、より細かく書いてありますので、必要に応じてご検討いただきたいと思います。

それでは、1「サービスのDX」から説明をさせていただきたいと思います。都立図書館

には様々なサービスがあるわけですが、デジタル化、ネットワーク化、これを推進することで既存サービスを変革していく、あるいは、全く新しいサービスを開発していく、そういうことが1つ目の柱です。

「方向性」ですけれども、まず1点目は、全都民（非来館者を含む）へのサービスを強化するという事です。「委員意見」の一番上を見ていただきますと、都立図書館の役割として、島しょ部等も含め、都全域の方が使えるように、現在の「来館しないと使いにくい構造」をDXの力を借りて変えていく必要があるのではないか、ということがあります。

それから、2点目に「既存サービスのDX」があります。これは例を幾つか挙げております。オンラインレファレンスや、レファレンス事例を活用したFAQのデータベース化、あるいは仮想空間などです。仮想空間に関しましては、「委員意見」の4つ目に、仮想空間で書架を歩き、本を開いて読める体験ができるというご意見をいただきました。

そして、3点目、「利用者へのサポート」ということで、例として拡大読書器等の機器操作支援であったり、あるいはドイツの書店のような端末操作代行を挙げています。これは「委員意見」の2つ目に挙げておりますけれども、ドイツの書店では書店員が利用者の端末を操作して電子書籍を買ってあげていた事例の紹介がありました。図書館の電子書籍を利用してもらうには、そういうサービスが必要なのではないか。利用者がいるわけですので、DXを推進すると、利用者に対していろいろなサポートをしていくということも必要になってくるだろうということで挙げられております。

その他としまして、ロボットの活用、AIチャットボット、複写物のメール送信、オンラインの対面音訳など、いろいろなアイデアが出されております。

繰返しになりますが、皆様には、この大きな柱についてご確認いただきたいということと、この方向性について、次回の部会で具体的な話をいたしますので、ぜひご意見をいただければと考えています。

それでは、続いて次のページで、2「資料のDX」を御覧ください。こちらについては「方向性」は、1点目としてデジタルコンテンツの充実ということが挙げられております。こちらは前回部会の電子書籍などを中心に多くの議論がなされたことを受けたものです。部会では、選書基準等を考えていく必要があるのではないかといったことや、図書館の価値を高めるような、そうした資料が必要ではないか。あるいは、人気のある本も含めてバランスのある選書、そういったことも必要ではないかという議論がありました。

「方向性」の2点目は「電子書籍の充実」で、島しょ部と遠隔地を電子書籍等を活用して

支援をする、あるいは収集の在り方、さらに館内閲覧限定でのコンテンツ充実といったことが挙げられました。最後の点は「委員意見」の4つ目を御覧いただきたいと思いますが、電子書籍を、国会図書館同様、館内閲覧に限ってすごく点数を増やすというのはよいのではないかという意見が出されました。

そして、「その他の例」として、デジタルアーカイブの充実であったり、ディスカバリーサービス、オープンデジタル資料の収集・保存・提供、オープンデータといったことが挙げられております。デジタルアーカイブに関しましては、「委員意見」の一番最後に、都立図書館での電子書籍の可能性は、都立の貴重な資料のアーカイブを世界に向けて発信していくことが、まずはずっと重要だというご意見もいただきました。

資料のDXというと、今お話ししてきたような資料のデジタル化があるわけですが、当然、そのメタデータのデジタル化と統合・共有、そういった広い視点で議論していくことも今後必要かなと考えております。

それでは、引き続き3「施設空間のDX」を御覧ください。快適、あるいは安全をDXの力を借りて実現していくという観点で議論がされました。

「方向性」として、1点目として「書架のDX」を挙げています。「委員意見」を御覧いただくと、2つ目に地震を感知するとバーが降りて本の落下を防ぐ、そういった発想は面白いのではないかというご意見がありました。ほかにも、「その他の例」として、キャッシュレス決済や、オンラインでの座席や端末の利用予約、人感センサー、空調システム、二次元コードの活用といったことですね。

すみません。書架のDXは、左側の箱の「現状」の1つ目も関係します。こちらは「電子書架機能の検討」ということで、閉架書庫の資料や電子書籍をバーチャルな書架イメージ上で一覧し、一部の資料については利用者のデバイス上でそのまま閲覧できるようにするというものです。右下のほうにその図が示されておりますが、こういった書架のDXということも1つアイデアとして出されております。

それでは、4に進みたいと思います。4は「マネジメントのDX」ということです。

「方向性」として、まずはデータ収集・分析と、それに基づく意思決定の仕組みづくりです。「委員意見」の一番最後のところに、図書館サービスに対するユーザーの声をちゃんとデータとして集積し、分析してほしいというご意見があります。利用者データというと、個人情報保護とか、あるいは「図書館の自由に関する宣言」とか、いろいろ難しいことはあるわけですが、そこら辺について、匿名化をする技術とか、そういったものも今ありま

すので、議論をしていくということは必要ではないかなと考えております。

そして、2つ目は「DX推進組織・担当部署の設置による継続的取組」ということで、「委員意見」の最初にもう少し書いてありますけれども、DXは組織的に進めて、常に変化させていかないといけない。そういう意味で、組織的に担当部署なり、そういったものを作って継続してやっていくことが大切ではないかということです。

それから、3点目、「予算の在り方の見直し」ということで、これも「委員意見」、非常に重要な意見かなと思いましたが、御覧いただきたいと思います。2つ目に「電子書籍を入れていくことや、DXすることは、予算の在り方から見直す必要がある。一般の図書館では、延滞の通知を何回も出して督促して、やっと戻ってきて配架してという手間そのものがDXの中でなくなっていくということがございますので、図書費の予算枠だけで考えずに、サービスに係る経費全体を考えていくという視点も必要ではないか」。こういうご意見をいただきました。また、方向性として他にハードウェア、環境の整備、TAIMS端末の利用ということも挙げております。

続いて、5番「DX推進のリーダー」ということで、都立図書館は公立図書館界を代表する図書館であるということがございます。この分野でも、ぜひそういった立場から業界といましようか、図書館界を牽引していただきたいという議論もありました。

「方向性」としましては、「都立図書館の位置づけの確認」ということで、NDL（国立国会図書館）や基礎自治体図書館があるわけですが、どういうふうにポジショニングしていくかということがあります。「委員意見」の1つ目を御覧いただきたいと思いますが、「DXやAI活用を考える上で、都立なら何ができるかというところを常に押さえておかないといけない。例えば今、県立図書館で電子書籍導入をためらっている状況があるが、これは市立図書館の導入が進んだ中で、県がサービスして電子書籍を貸出したら市立図書館は何をするのかという議論になりかねないからであると。もっと言うと、国会図書館が全部やればいいんじゃないの、となってしまうかもしれないが、そういう構図ではないだろう。リアルな館を持っているということ、あるいは顔が見えるサービスをという、そういった利用者の近さというのも、それぞれのレベルであると思いますので、そういったものを踏まえたと上で、どうDXするか、AIを活用していくか、こういったことを忘れてはいけない」というご意見をいただきました。

それから「方向性」の2つ目として、「都内図書館との連携強化」ということで、コンソーシアムなどが意見として出されました。「委員意見」の2つ目を御覧いただきたいと思

ます。「出版社がなかなかベンダーに提供しない」というのは、電子書籍のタイトルとかをベンダー、これは図書館が直接に契約をする電子書籍の提供をする会社ですけれども、そこに提供しない状況がまだあるということで、都立図書館が中心になって、区市町村とコンソーシアムを組んで、予算を持ち合うというやり方はあるのではないかと。また、都立図書館が積極的にベンダーと交渉していけば動くのではないかとのご意見もありました。

3番目の「出版社と未来に向けた生産的な関係づくり」というのも今お話ししたことです。

4番目として、「著作権法改正など制度改革の提起」ということで、左側の箱の「現状」の3つ目を御覧いただくと、著作権法の制約がいろいろある。例として、レファレンスサービス時にオンラインで資料を見せることができないということで、「委員意見」では、それを踏まえて、著作権法改正に向けた働きかけ、そういったものはぜひやってほしいということが出されております。

そして、最後の6番目「プラットフォーム・既存技術の活用」ということで、このDXに関わることを都立でやるということではなくて、使える既存の技術は使っていくということ、そういう視点が必要ではないかということです。都立がやらなければいけないところ、そういったところにリソースを集中していくということです。

「方向性」ですが、既存技術・サービスを活用していくということで、例えばということで自動翻訳や自動音訳、そういったものは既存の製品としてあるということが言われました。「委員意見」のほうを御覧いただくと、自動翻訳・音訳サービスは図書館側でやることではないかもしれない。民間などの技術を活用して、そのためのコンテンツを提供するというふうに考えるとよいのではというご意見をいただきました。

以上が6つの大きな柱ということで、留意点というのは、議論の中で重要と考えられる、今後議論する際に重要と考えられる点について3点ほど、ここで挙げております。

読み上げていきますと、1点目は「DXによる業務全体への効果」ということです。これは先ほど電子書籍によって督促等の業務が減るという話がありましたが、こういった視点は、しっかりと持っていくことが必要であろうということです。2点目は、10年後のユーザーはデジタルネイティブ、デジタルファーストとかZ世代と言われたりすることもありますけれども、であることを前提にするということで、そういう若い世代がこれから育っていくって、利用者としても増えていく。そういった利用者をちゃんと想定して考えていくことが必要であろうということです。最後は、DXを利用者にどのように広報していくかということについても、新しく変わった都立図書館といったものをどのような形で利用者に知ら

せていくか、そういったことも考えていくことが必要であろうということでございます。

7ページ目は、これらを図示したものになります。上が利用者に接する部分ということになるわけですが、一番基底となる部分ではプラットフォームであったり、既存技術を活用していくということをまず考えていくと。それから、その上にマネジメントのDX、そして、DX推進のリーダーということ。マネジメントの上にサービス、資料、施設空間、そういったもののDXということで、こういった形で利用者に対して、より利便性のある、付加価値のついたサービスを提供していければということでございます。

以上、部会について私のほうで説明をさせていただきました。部会に出席をされていた委員の方からもし何か補足等がございましたら、おっしゃっていただければと思っております。

【小田議長】 松本さん、ありがとうございます。それでは、植村さん、関根さん、橘さん、何か補足はございますでしょうか。

【植村委員】 私などはとっちらかって、あちこちしゃべっていた話だったのですが、非常に上手にまとめていただいたと思います。松本委員からも、分かりやすく説明いただいたので、逆に聞いていて、そうだったのだなと改めて分かったこともあります。どうもありがとうございます。

【小田議長】 関根さん、よろしいですか。お願いします。

【関根委員】 本当にきちんとまとめていただいて、あんなに、ものすごく多様な意見が出たのに、こんなふうにとまとると分かりやすいなと思って、すばらしい、なんてユニバーサルだろうと思って感動していました。

もう少し追加で、ここをもう少しこうしたらいいのにねというところも、もちろんありますが、それはまた次の部会で伝えていこうと思います。ありがとうございます。

【小田議長】 お願いいたします。橘さん、いかがでしょう。

【橘委員】 皆さんがおっしゃったように、私たちは前回のとき、本当に自由にしゃべらせていただいて、話題が多岐にわたっていたので、どうやってまとめるのかなという思いはあったのですが、本当にきちんとまとめていただいて、分かりやすく分類していただいたおかげで、多分次回の方向性も固まって話しやすくなるのではないかなと思いました。

説明も本当に分かりやすくしていただいて、私も、資料をもともと読んでいたのですが、また今回説明を聞いて、なるほどという部分が多岐にわたりまして、本当に感謝申し上げます。ありがとうございます。

【小田議長】 それでは、他の委員からご意見等をいただければと思います。特にどなたからということもありませんし、1番から6番まで整理されていますけれども、順番にということもありませんので、お気づきになった点などを発言していただければと思います。とりわけ今日は方向性を、これでよいか確認することが焦点になりますので、その辺りを中心に御覧いただいて、ご意見をお願いいたします。いかがでしょうか。

最初は私が少し時間をつないだほうが良いということもありますので、ちょっとだけ気づいたところを述べさせていただきます。

1つが、「サービスのDX」の「方向性」のところの最後に、その他の例というのがありまして、「オンラインの対面音訳」というのが出ているのですが、これと6番の「既存技術の活用」との関係がちょっと分かりにくいかなと感じました。

6番のところ資料を見ていただきますと、自動音訳に対する検討が整理されています。そうすると、1番の「オンラインの対面音訳」というのは自動音訳ではなくて、これまでの対面朗読のオンラインでの実施といったイメージに近いのかなという受け止め方をしたのですが、その辺の整理について、どうだったのだろうかをお教えいただければと思います。これは松本さんでよろしいでしょうか。

【松本副議長】 私でもいいですし、どうしましょう、いいですか。

【関根委員】 私も「サービスのDX」のところに「オンラインの対面音訳」というのが入っていたことを失念しておりました。これ自身は、例えば今、図書館のお部屋の中でやっている対面の音訳サービスを、例えばZoomとかMicrosoft Teamsでオンライン、リアルタイムでやるのであれば、これは大歓迎なので、どんどん進めてほしいですね。

6番のところ私が、これは別に図書館でなくても言ったのは、支援技術そのものの開発という意味です。いわゆる読み上げの部分ということで、対面のものはもちろん続けていただきたいのですが、いわゆる電子書籍のスクリーンリーダーによる読み上げなどは、例えばKindle Fireだと、ものすごくきれいな音声合成システムで可能なので、そういった部分はもしかすると図書館側でやることではないのではという意図だったのですね。

あと、Google Docsなどの自動認識や翻訳のサービスも、今はレベルが上がっているので、この部分は必要とされているものを選んで進めたほうが良いのではないですかという意見を出したような気がします。

ですから、図書館側でやったほうが絶対にいいものは続けてほしいのだけれども、一般的に技術が世の中に普及しているものは、図書館でやるのではなく、どちらかというとコンテ

ンツをアクセシブルにしていくほうを図書館は頑張ってくださいねという、そういう意見だったと思います。2つの部分が混在していたかもしれないですね。大変失礼しました。

【小田議長】 ありがとうございます。大変よく分かりました。

それでは、ほかの委員の方々、いかがでしょう。久我さんからお手が上がっていますでしょうか。お願いいたします。

【久我委員】 かなり分かりやすい資料で、網羅的に議論されておられる様子がよく分かりました。方向性だとか枠組みに関しては、こちらの方向で、ご説明いただいた内容で大丈夫だと思います。

1点、もしかしたらご意見として出ているかもしれないのですけれども、利用状況の分析のDXという観点もあるのかなと思って、お話を伺っていました。「マネジメントのDX」の一部かもしれないのですが。

年に1回サービス利用者の方に対して毎回調査をされていると思うのですけれども、ユーザーの登録情報などから、サービスのDXが進むと、誰がどんなサービスを使っているのかということを実タイムで把握できますし、最近、一般的なタクシーのアプリとか、いろいろなサービスのアプリを使うと、サービス利用後に簡単なアンケートを実施しているものが多いです。星幾つみたいな簡単なものです。そういった仕組みも、もしかしたら参考にされると、年一の調査を待たずとも、いろいろなPDCAを回していけるのかなと感じたところです。

また、「マネジメントのDX」に関係しまして、組織を作るというのは重要な観点だと思いますし、併せてDX人材の育成という観点も、かなり重要になってくるかなと感じていたところです。以上です。

【小田議長】 今のご意見については、部会のほうではいかがでしょうか。

【松本副議長】 ぜひ参考にさせていただきたいと思います。個人データに関しては、どのくらい持っているのかということもあります。また、それをどう活用するのかというのは、図書館業界の方は多分ご存じだと思いますけれども、「図書館の自由に関する宣言」等とか、そういったところで、利用者の利用履歴等については、しっかりと守っていくという規範があります。DXは、こうしたデータの分析が重要なものとしてあるのですが、そのところが難しいところは確かにあると思うのですけれども、先ほども少し言いました匿名化技術とか、いろいろな工夫ができるのかもしれないと思っておりますので、ぜひ検討していきたいと思います。ありがとうございます。

【小田議長】 松本さん、今久我さんのご指摘でもう1点、組織、それから人材の育成という点も挙がっていましたから、これも、よく研修活動などのDXという文脈で、このところ取り上げられてきているところにも関係すると思います。その辺もまた第2回のときに検討していただければと思います。

【松本副議長】 検討したいと思います。ありがとうございます。

【小田議長】 よろしく願いいたします。ほか、いかがでしょう。お願いいたします。

【新居委員】 誰にもという視点でというところを提示されていることが非常に大切かと思います。東京都にも55万人近い外国人住民、都民の方が住んでいらっしゃいますので、そういった方々も、このDXが進むことによって図書館利用がしやすくなるのではないかと思います。

いくつかの大事ななと思っている視点としては、先ほど自動翻訳ですとかが出ていましたが、読みたいものがなかなか読めない方々もたくさんいらっしゃいます。日本語の識字の問題が外国人の方々にはあるので、そういったものが非常に読みやすくなるだろうということが1点あると思います。

もう1つは、外国人の方々は、ある意味もうデジタルファーストの世代ですね、海外から日本に来られて母国とつながるために、そういったものを非常に駆使されていますので、圧倒的に利用方法に関してはよくご存じですので、そういった方々が多分先行して、こういったご利用ができるのではないかなと思いますので、ぜひ進めていただければと思います。

また、母語保持の視点で考えますと、日本に住んでいる外国人の方々が日本にいながら都立図書館を通して世界につながって行って、母語の部分を読むことができたらいいでしょうし、逆に、海外にも136万人近い日本人の方が住んでいらっしゃいますので、首都東京というところを生かして、日本語を読むことができるというものが進むと、リーダーシップと書いてありましたが、都の図書館が進める意味があるかなと思います。

そして、購入する書籍ではなく、図書館のものを借りたいというものは一体どういうものなのか、その視点を大切にしていくことも大事ななと。先ほどの母語保持で言うならば、今は購入もできますよね。その中で図書館を利用したいというものは一体どういうコンテンツなのか、そこが大事ななと思いました。非常にいい方向性でわくわくしております。以上です。

【小田議長】 新居さん、今ご指摘の点というのは、6つの項目でいくと1番と2番ですね。

【新居委員】　そうですね。1番と2番、そして最後の6番の、先ほどの自動翻訳というところも、誰が使うかというときに、圧倒的に在住都民の方、外国人の方々がこの領域を非常に求めていらっしゃると思います。

特に、公的資料ですよ、市販されている書籍ではなくて、図書館がアーカイブというか、集めてこられる東京都に関する書類ですとか、市町村の書類などが、こういったところを通してデジタル化されて一同に読むことができたならば、非常に生きていく中で有用かなと思います。なかなか市町村では、そこまでできないので、行政書類も含めてコンテンツの情報収集と自動翻訳的なものが入っていくといいだろうなと6番に関しても思いました。

【小田議長】　分かりました。1番・2番・6番に関係するご指摘ということで、方向性の中で整理をさらにするということになるのかなと思います。

ほか、いかがでしょう。ほかは特にご意見はないですか。和気さん、お願いいたします。

【和気委員】　皆さんもおっしゃっていたように、大変整理された、非常に分かりやすいご説明、ありがとうございます。

伺ってまして、特に2番目の「資料のDX」のところで、デジタルアーカイブの話も出てきていたかと思うのですけれども、しばしば聞くのは、デジタルアーカイブを構築して、そこから活用がなかなか進まないといった話ですが、その辺りの活用方法の提案というのを館内、それからオンラインでも進めていく必要があるのかなと思いました。

その際に、併せて、そもそもなぜデジタルアーカイブというものを構築する必要があるのかとか、どう活用していけるのかというあたりを、1番の「サービスのDX」にも関わる話ですけれども、情報リテラシー教育も併せてオンライン・対面とで進めていく必要があるのかなと思います。

その際に、従来の情報リテラシー教育に加えて、オープンデータとは何なのかとか、クリエイティブ・コモンズ・ライセンスというのとは何なのか。デジタルアーカイブ上にどのように表記されていて、オンラインの資料というのを著作権に配慮しながら、どう活用していけるのかというあたりを含めた内容の情報リテラシー教育というのを併せて進めていく必要があるのかなと。それによって、デジタルアーカイブ上の資料の活用につながっていくのではないかと考えました。以上です。

【小田議長】　貴重なご指摘、ありがとうございます。松本さん、いかがでしょう。

【松本副議長】　大変重要なことではないかなと思います。デジタルアーカイブを作って、それをサイトで公開しても利用が必ずしも伸びないということは、よく聞く話です。

そういう意味では、今回でいうと、1番とも関わるかなと思うのですけれども、そういったデジタル化した後に、それをより使いやすい形でどう提供していくかという視点は非常に重要ではないかなと思っております。

また、2点目については、情報リテラシーというと、最近ではフェイクニュースとかも含めて、いろいろな話題があるわけですが、そういったものの正しい情報というか、ちゃんと情報を評価できるような、そういったプログラム等を図書館が提供するということが大変意義があることではないかと思えます。

また、オープンデータ等についても、近年はオープンガバメントとかシビックテックということがよく言われています。そうした情報を提供しても、それがどういうふうに使われているかという、なかなか利用が進まないということがあります。図書館は利用者に非常に近いところにいるわけですので、デジタル化されて、ネットワークから提供されているものをいかに市民がうまく使って、役立てていくかということの後押しすることは重要なことではないかなと思いました。

今回の話の中に、そういったことも入れていきたいと思えます。ありがとうございます。

【小田議長】 今のご指摘を踏まえると、今日のここでの検討の主たる対象にはならないと思うのですけれども、示していただいた構造図の説明に関係してくるかと感じます。

1番と2番と3番が並列的に今並んでいるわけですが、今のお話、2番を基にしながら1番をとったような関係があるわけでしょうから、その辺について第2回の部会で、さらに詰めていくときに、説明等を加えていただければと考えるところです。

植村さん、お手が挙がっていますでしょうか。

【植村委員】 今お話を聞いていて思いついたことが一つあります。もう1つのチームの「利用者に応じたサービスの進化」のスコープになるところもあり、委員会で出なかったのかなと思う点に、公共図書館と学校図書館との連携があります。

私がしている電子書籍の調査で、「電子書籍で学校図書館と連携していますか」という質問に対して、サービス契約の問題もあってはいえ、ほとんどこれがないのですね。ご存じのようにGIGAスクール構想が進む中で、そこで使えるコンテンツということが忘れがちです。今のところ、まず端末を入れて、次がネットワークの整備です。しかも文科省よりも、どちらかというと総務省や経産省が旗振りだから、どうしても端末を入れることや、ネットワークを作るまでしか議論がないのです。

「あとは、コンテンツは先生方が作るのでしょう」とか「努力しなさい」みたいなことに

なってくる。昔のコンピューターを導入したころと同じような議論が繰り返されているわけです。本当はこの電子書籍などのコンテンツと、先生方のノウハウがすごく大切なわけですよ。

だからこそ、学校図書館に電子書籍を積極的に入れてほしいと私は申し上げます。ところが学校は人材とか予算が少ないので、公共図書館、ここで言えば都立図書館との連携が必要、求められるのではないかなと思います。

ぜひ、都立図書館から、学校との連携でアウトプットをうまく作って、ご指摘いただいたような学校教育における情報リテラシーとかアーカイブの利用を勧めていただきたいと思います。最近、ジャパンサーチを使ったGIGAスクールにおける教育実践が注目されています。小学校であれば、地元を学ぶとか、東京都の歴史を学ぶとありますよね。こういうときこそ、ぜひ都立図書館の資料を積極的に各学校で利用していただく方法を都立側から提案していくのが必要なのではないかなと思ったところです。

【小田議長】 ありがとうございます。今、学校図書館の話題が出ましたけれども、これについて特に振ろうと思っているつもりはないのですけれども、せっかくですから小林さん、もし何か今のところに関してご発言いただくとありがたいのですが、いかがでしょうか。

【小林委員】 学校図書館と、それから電子書籍であったりコンテンツの問題、それから都立図書館とのつながりというのは、必ずしも強固なものではないと思います。どちらかというと脆弱という言葉のほうが適切かもしれないというのが現状だと思います。

学校の場合は今、専門の学校司書が入っている学校と、それから図書館支援員という形で非常勤の職員が入っている学校と、今は移行期になっていますが、業者委託になっているところというものもあったりして、この契約と関わり合いの違いという内輪の問題もあるのですが、ただ、いずれにせよ職員と都立図書館、それから生徒と都立図書館というところのパイプは、とてもまだ細いという印象があります。

このデジタル化が進むことによって、その垣根というかハードルが下がっていく、情報が共有できるということは非常に有意義なのではないかなと思います。今、去年ぐらいのコロナのことからも含めて、実は都立高校の13万人の生徒は、Microsoft TeamsのIDをみんな持っていて、その東京都のくくりの中で一括で動いているのですよね。

教員のほうは、学校をまたいで違う学校に連絡が行くといけませんから、気をつけてくださいという連絡だけが来るのですが、この辺りのものが同じ教育に携わるというところで

連携して使えるようになってくると、都立高校生13万人と教職員とというのが次世代につながっていくのではないかなという期待もあるのではないかなと思います。

【小田議長】 ありがとうございます。それでは、ほかにご意見等、いかがでしょう。関根さんから手が挙がっていますね。お願いいたします。

【関根委員】 今回の件に併せてです。大学図書館は今、障害のある学生のためにテキスト化したデータを何らかの形でネットワーク化して、NDLとつなげていこうという動きをしています。ですから、高等教育における情報保障という意味で、読書のバリアフリー法に対応するという意味でも、今おっしゃられた初等中等学校の部分もものすごく大事ですけれども、同様に高等教育においても何らかの形で東京都の図書館にご協力いただきたいのです。例えば東京都内における大学図書館がアクセシブル化した図書を何らかの形でネットワーク化していく、そういったところにも協力していただきたいなと思います。ぜひこの部分、教育における図書のバリアフリー化というところも一緒に進めていただけるとすごくありがたいです。よろしく申し上げます。

【小田議長】 意見、ウエルカムだと思うのですが、具体的に今回の枠組みだと、どの辺りに関係すると受け止めればよいでしょうかね。

【関根委員】 デジタルコンテンツの充実ですから、2になってくると思います。

【小田議長】 それでは、2の項目のところに関係するご意見ということで、方向性の点での整理に加えていただけるとよいかなと思います。松本さん、それでよろしいでしょうか。

【松本副議長】 大丈夫です。

【小田議長】 ほかに、いかがでしょう。橘さん、お願いします。

【橘委員】 今のお話で2に入れるとおっしゃったのですけれども、今のお話を聞いていると、教育における都立図書館のリーダーシップを発揮するということが見えたので、できれば今度は「DX推進のリーダー」としての観点からも見ていくのがいいのではないかなと思いました。以上です。

【小田議長】 今のを聞いて、なるほどと思いました。確かに、そういう観点もありますね。その辺があるから5番というのは、ちょっと縦長の構造図になっているのでしょうか。その辺の関係を示そうという意図があるように見えますけれども、松本さん、どうでしょう。

【松本副議長】 2とも関わると思いますし、おっしゃるように、近年は大学にもそういった、いろいろな障害を持つ学生が増えてきている。私も実際そうした学生を教えたことがありますけれども、そうした学生に対して支援するというのは非常に重要になってきてお

ります。

ただ、個々の大学はリソースが限られていますので、十分な支援がなかなか届かないということがありますので、そういったことを進めることはよいことではないかなと思います。

【小田議長】 ほか、ご意見いかがでしょうか。

これは昨日事務局から案内があつて、3番「施設空間のDX」の右下にある電子書架機能のデモビデオを見ることができるようになっていたのので、私、今朝方拝見したのですが、これは委員の皆様には既にアクセスが送られているという理解でいいでしょうか。これは事務局に尋ねたほうがいいのかな。

【企画経営課長】 こちらは委員の皆様方、全員の方にお送りしてございます。

【小田議長】 デモビデオとして今使い方の案内があつたかと思いますが、こうした機能に関して何かご意見があれば、ご指摘などをいただいてもよいかと思います。実際にビデオではなく、やはり使ってみないと分からないところもあると思いましたが、でも、面白そうだなというのは正直な感想です。

1番に関係する意見にもありましたけれども、館内を歩いているように使える仮想空間的な、そういったものにもつながるとビデオを見ていて感じたところです。

ほかには、どうでしょうか。よろしいですか。松本さん、今までの意見を伺って何かございますか。

【松本副議長】 いただいたご意見を踏まえて、次回の部会で、より具体的な方向性・取組を考えていきたいと思っております。

【小田議長】 今、和気さんから1回手が挙がって消えたのは、これはよろしいですか。

【和気委員】 「施設空間のDX」のところで思い出したというか、気づいたことがありまして、追加でよろしいでしょうか。

【小田議長】 お願いいたします。

【和気委員】 「実現したいこと（職員のアイデア）」のところで、「ファブスペース（メイカースペース）の設置」というのが挙がっているのですけれども、実は今まさに私は現在勤務している職場のメイカースペースでこの会議に参加しているのですけれども、実際にファブスペース、メイカースペースの運営に私自身が関わってしまして、実際メイカースペースは、もう1つの議題の「利用者に応じたサービスの進化」のほうにもかなりうまく活用していくと、つながっていくと考えています。

アメリカのUniversity of Colorado Boulderで、「The Build a Better Book」というブ

プロジェクトなどをされていまして、メイカースペースを活用して、特に視覚障害を持った方に点字資料を3Dプリンターなどを使って作ったりですとか、耳で聞いたお話の世界を3Dで造形して、お話の世界をより膨らませていくという活動といった、先ほど読書のバリアフリーの話も出ていましたけれども、そういった形でメイカースペースを活用していくこともできるかなということ、追加的に意見というか、ご提案という形で。

【小田議長】 松本さん、いかがでしょう。

【松本副議長】 検討したいと思います。今海外の図書館はメイカースペースがかなり増えてきていますが、日本の図書館には入っていませんよね。そこら辺にどういう理由があるのか、よく分からないですけれども。おっしゃっていただいたように、普通のメイカースペースとは少し違うところですかね、というのも点字のことなどもお話がありましたが、作るとしたらということだと思いますが、都立らしいメイカースペースの在り方というのも少し次の回で検討したいと思います。ありがとうございます。

【小田議長】 1点だけ、今のところのやり取りで、メイカースペースそのものという議論だと、今回の部会ではなくてという捉え方もあり得ると思うのですね。メイカースペースに関してDXということ絡めて何か展開するという方向のことがもし検討の中で出てくればということで、今回の部会の整理をしていただければと思います。

橘さんから、お手が挙がっています。お願いいたします。お待たせしました。

【橘委員】 先ほどデモ動画のお話があったと思うのですけれども、皆さん御覧になられたのでしょうか。もし時間があるようでしたら、ここで1回流していただいて、できれば皆さんの感想を伺って、次のDXの部会にその感想を持ち寄って、またお話ししたいと思うのですけど、いかがですか。

【小田議長】 時間的に、2本ありましたから見ると10分ほどぐらいでしょうか。また、ここで流せるかどうかという問題もあるのですが、事務局のほうではいかがでしょう。

【企画経営課長】 今準備をしております、もう少し時間がかかりそうでございますので、お待ちいただければと思います。

【小田議長】 では、それをお待ちすることにして、植村さん、お願いいたします。

【植村委員】 その時間がかかる間に1つコメントとか質問です。なぜ日本でファブスペースとかメイカースペースが進まないのでしょうか。制度上、日本は公民館があります。ニューヨーク公共図書館には、公民館的機能を持っていて、ファブスペースとかを作りやすいのかなと思います。日本は、そういう枠組みのせいなのか。

例えば学校図書館とか大学図書館は、図書館法の外だから積極的に取り組みやすいようでもあります。制度の問題でしたら、直していけばいいことです。課題というのがもしあるならば、あるいは、先生方でご存じでしたら教えていただきたいなと思いました。

まさに先ほど松本先生もおっしゃった、なぜ進まないのかということなのです。よろしくをお願いします。

【小田議長】 私もなぜと思っているほうなので、今答えになるようなことは持ち合わせていません。けれども、本当にまだ限られたところしか事例はないですね。

はい、和気さん。

【和気委員】 私も、なぜ日本で進まないのかというのは常々疑問に思っているところではあるのですが、ただ、事例は少ないながらも、例えば県立長野図書館ですとかでファブスペースを作る試みはされつつありますので、そういったところも参考になるのではないかなと思います。

うちの職場のメイカースペースを運営するに当たって、何度か県立長野図書館とオンラインミーティングの機会を持たせていただいて、情報共有・交換をしたのですが、そのときに出てきたお話としては、1つには、職員の方にとって従来サービスとかなり異なるので、新たに学ばなければいけないことが多々あるということで、その辺りですとか。

あと、図書館の職員だけでは運営がなかなか難しいので、コミュニティーの元エンジニアの方で、定年退職後に何らかボランティアを希望されている方を集めたりして、メイカースペースを回していく必要があって、その辺り、ボランティアの方との協力体制を構築するところであったりというところが、まだ日本では事例も少ないこともあって、進んでいていないのかなという雑感で、まだなぜというのは私も疑問に思っています。

【小田議長】 疑問に思うというところが、今のところの共通の理解ということなのかなと思いました。事務局のほうで準備は進みましたか。

【企画経営課長】 お待たせいたしました。準備のほうが整いました。

【小田議長】 そうしたら、お願いします。

【企画経営課長】 ちなみに先ほどメイカースペースの件がございましたけれども、和気委員の仰るとおり県立長野図書館には、そういった例があると聞いてございます。都立もそういうものについて検討していきたいと考えてございます。

【小田議長】 ありがとうございます。

(電子書架機能デモ動画の再生)

【小田議長】 ありがとうございます。御覧いただいて何かご意見はございますか。いろいろありそうですけれども。

では、植村さん。

【植村委員】 今見ていて改めて思ったのですけれども、OPACの検索機能は昔から変わらないですね。書誌情報的には正しいのかもしれないけれども、インターフェイスが古くさいままで、一般の人は、自分の読みたい本をなかなか探せないですね。検索した結果、本の正面のカバーデザインが見えたほうが、探しやすいのではないかなと思いました。

【小田議長】 ほか、いかがでしょう。松本さん、何かありますか。その前に橘さん、お手が挙がりましたね。

【橘委員】 実は私、前回も見せていただいて、このブックシェルフがとても気に入っていたので、ぜひ皆さんのご意見を伺いたいなと思ったのです。

これのいいところは、ジャケ買いみたいな形で、気に入った表紙をクリックしたら新しい物に出合えるとか、図書館が持っている偶然性というのですかね、検索をして、この資料がないとというのがDXのすごくいいところだと思うのですけれども、その代わりに偶然の出合いというのがどうしても制限されてしまう。

その偶然の出合いを補完するためには、こういった視覚とか、また違った形で検索して、新しい本に出合える場を提供するというので、とてもいいのではないかなと思っています。できれば、これをもっと具体化して、実現できるような方向へ持っていきたいなと思うのですけれども、短い動画だったので、今日初めて御覧になった方たちは、まだ考えがまとまらないとか、そういったこともおありになると思うのですけれども、ぜひいろいろなご意見を聞かせていただいて、多分図書館の方もこれにものすごく一生懸命に活動されているみたいなので、よりよくなるように忌憚ないご意見をいただければと思います。よろしくお願いします。

【小田議長】 関根さん。

【関根委員】 私も、この前、電子書架をリアルに見せていただいて、なんてすてきなのだろうと思いました。むちゃくちゃ面白いです。ただ、今日のデモ動画を拝見すると、その楽しさとか面白さが、皆さん真面目なので、いまいち伝わり切れていないかなという気がします。

それこそ、けんごくんとか、TikTokの有名なインフルエンサーとかに頼んで、作ってもらったらどうでしょう？彼がTikTokで筒井康隆の「残像に口紅を」というのをPRしたら、8

9年発刊の本が今12万部売れてしまっているのですよ。ですから、今の若者にこれをPRさせたら、もっとガンガン使ってもらえるのではないかなという気がします。

図書館の皆さんって、すごく真面目なのですよ。だから、良さはすごく伝わっているんだけど、もう少し、こんなにすごいのだよという雰囲気のパR動画にして世の中に出したら、もっといいのではないかという気がしました。これもDXかなと思いましたので、ちょっと過激な意見だったかもしれません。失礼しました。

【小田議長】 赤羽さん、お願いします。

【赤羽委員】 今回の動画を見せていただいて、私はとてもいいと思いました。というのは、偶然性というのがとても好きで、図書館が好きだったので、DXでそれが保てるのかなという心配があったのですけれども、今みたいな形で本棚が見えるというのは、とても親近感が湧いたのです。図書館に行っているような気がしたので。ぜひ私ぐらいの年代の人も、これならやってみようという気になると思いました。もうちょっと柔らかい感じというのもいいと思うのですけれども、これなら使いやすいなというのがありがたいです。DXを考える上で、Z世代に向けてというのは、必要不可欠で大切なことですが、年配者もいっぱい本を読んでいますので、忘れないでほしいですね。わかりやすさ、使いやすさを考えていければ、年配者も電子書籍に親しむのではないかなと思いました。

【小田議長】 ありがとうございます。では、植村さん。

【植村委員】 今回の橘委員、関根委員、赤羽委員の意見を聞いて思い出したことなのですけれども、まさにZ世代のけんごくくんがTikTokで話題になりましたが、Z世代はググれないのですよ。

「しょっちゅうググってばかりじゃ駄目だろう」と言っていたのが、この前までの話です。今の人たちは検索キーワードが思いつかないので、けんごくくんのような、TikTokのような、向こうからプッシュしてくれないと駄目になってきている。どう教育するかという話は置いておいて、そういう世代に向けてはこういうビジュアルなのだと思います。

向こう側から、次から次と本を提案してくれてくれるという、まさにけんごくくんの時代になったのだなというのを思い出した次第です。

【小田議長】 ありがとうございます。かなり意見がいろいろ出ておりますので、多分松本さんが整理するのに、だんだん大変になってきたかと正直思っています。けれども、今日いろいろご意見をいただきまして、部会からの方向性に関しては、幾つか課題となる指摘はありましたけれども、おおむね了承されたという理解を議長としてはしています。そうした

理解で皆さん、よろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

【小田議長】 今のビデオを見ての意見なども踏まえて、次の部会でさらに検討を重ねていただきたいと考えております。松本さん、その点、よろしく願いいたします。

【松本副議長】 了解しました。ありがとうございます。そのような形で議論を進めます。ありがとうございます。

【小田議長】 それでは、この後の協議の進め方について、これは事務局からお願いいたします。

【企画経営課長】 今後の協議のスケジュール等につきまして、ご説明申し上げます。資料4を御覧いただければと思います。第30期図書館協議会、協議スケジュールを御覧ください。

本日ご協議いただいた内容を基に第2回DXによる利便性向上部会で、内容検討及び部会に関する部分の骨子案を取りまとめまして、来年3月に予定してございます第3回の定例会にお諮りする予定でございます。説明は以上でございます。

【小田議長】 ありがとうございます。部会員の皆様、どうぞ引き続き第2回の部会での検討をお願いいたします。

それでは、続きまして議事の2番目に移りたいと思います。「令和2年度東京都立図書館自己評価について」です。これは事務局から、まず説明をお願いいたします。

【企画経営課長】 それでは、自己評価につきまして、ご説明をさせていただきます。資料5の「令和2年度東京都立図書館自己評価」を御覧ください。

まず、1ページに「はじめに」というところがございますけれども、この自己評価につきましては、平成20年の図書館法改正によりまして、「運営の状況に関する評価」が新たに規定されたところでございます。都立図書館におきましては第23期の都立図書館協議会の提言で「都立図書館のサービスと図書館改革の評価について」ということを受けまして、自己評価を始めたところでございます。都立図書館事業の効果的な実施や、図書館の運営状況を評価する目的で実施しているものでございます。

自己評価の方法でございますけれども、昨年度の図書館の活動状況を点検いたしまして、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には、翌年度の年次計画に盛り込みまして進捗管理を行っているところでございます。

図書館の活動を客観的に示す指標といたしまして、来館型サービス、非来館型サービス、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いるところでございます。

この結果につきましては、本協議会のご意見を付しまして公表しているところでございます。

それでは、自己評価の指標につきまして、一番後ろのページに指標一覧が載っておりますが、こちらの中から主要なものをピックアップしまして、ご説明をさせていただきたいと思っております。

まず資料5の2ページからご説明させていただきます。

1番の来館型サービスというところでございます。

入館者数につきましては、昨年の緊急事態宣言や、まん延防止等重点措置といった各段階の内容に応じた対応ということで、一定時間で入替え制とするなど制限を行ってまいりました。このため、中央図書館では年間の入館者数は前年度を26万人以上下回りまして、1日の平均では1,077人から286人と前年度の26.6%となったところでございます。

多摩図書館につきましても、年間の入館者数につきましては17万人以上減りまして、1日平均では666人から137人と前年度の20.6%となったところでございます。

指標2のレファレンス質問件数でございますが、こちらは来館によるものでございます。口頭によるレファレンス件数につきましては、1日平均の件数は127件から66件と減少しました。中央図書館では82件から48件と前年度の58.5%、多摩図書館では45件から18件と前年度の40%となっているところでございます。

これは入館制限をしたことによる入館者数の減少によるものではございますが、入館者の減少幅に比較しますと下げ幅は小さくて、自分の課題を解決するために目的を持って来館する利用者が多く、レファレンスを利用する割合も通常より多かったのではないかと考えてございます。

イベント全体の状況につきましては、中央図書館・多摩図書館とも来館型サービス全体を縮小したため、館内で開催するイベントは多くが中止・延期となりました。実施する場合におきましても、web会議ツールを利用するなど、非接触型のサービスを模索することとなったところでございます。

指標6の展示でございますが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大によりまして、東京2020大会の開催が延期となったということで、中央図書館では当初予定しておりました

た大規模展示を令和3年度に見送りました。「1964 to 2020 クイズでめぐる東京のまち」というオリパラ関連の企画につきましては、緊急事態宣言が発令されたため、1月16日からホームページ上で公開しまして、令和3年の4月からようやく企画展示室での実物展示を実施することができました。

また、多摩図書館におきましては、令和2年度に予定していた企画展示は全て中止となったところでございます。

続きまして、指標7、講演会でございます。

中央図書館では全ての講演会イベントが中止・延期となりました。

多摩図書館におきましては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策を取りながら2つのイベントを実施したところでございます。少人数によります東京マガジンバンクカレッジの連続ワークショップ「地域を見つめる、地域を伝える～石川直樹の写真ワークショップ～」を開催しましたほか、web会議ツールを使って「大学ゼミ成果発表会2021～雑誌と社会のかかわりを語り合おう～」をオンラインで開催したところでございます。

指標9の図書館見学ツアーにつきましては、中央・多摩ともに開催を中止したところでございます。

このように来館型のサービスにつきましては、新型コロナの感染拡大防止ということで影響を大きく受けまして、利用者は減少したところでございます。

しかしながら、先ほどご説明いたしましたとおり、口頭によるレファレンスやオンラインデータベースの利用状況につきましては、来館者数の減少に比べまして、その下げ幅は小さく、目的を持って来館した利用者の割合が多かったと考えられます。今後もレファレンスを中心としたサービスの充実に力を入れてまいりたいと考えているところでございます。

それから、2つ目の大きな柱の非来館型サービスについてでございますが、指標11のレファレンス質問件数でございます。こちらは、電話のレファレンスサービスは281日間、メール・文書・FAXについては332日間サービスを実施したところでございます。

一般の利用の方から電話等で受け付けたレファレンス質問件数につきましては、1日平均97件から184件と増加しました。とりわけ電話は59.7%増、メールについては146.6%増となったところでございます。

区市町村立図書館から都立図書館への質問件数につきましては、229件から196件と14.4%減となったところでございます。これは4月から6月にかけての緊急事態宣言に伴いまして、区市町村立図書館自体が休館するなど一部サービスを休止している期間が

あったためと考えているところでございます。

それから、政策立案支援サービスにつきましては、東京都の職員から受け付けたレファレンスの質問数でございます。こちらは2,250件から令和2年度については2,120件と5.8%減となったところでございます。テレワーク期間中でも利用可能であることなどから、職員向けにメールでお知らせしまして、全庁掲示板で事例紹介をするなど、そういったことも実施してサービスの周知を図ってきたところでございます。

学校支援サービスにつきましては、学校から受け付けた質問件数は168件から34件と79.8%減となったところでございます。こちらも学校の休校などが影響しているものと考えているところでございます。

指標12の資料提供につきましては、区市町村立図書館に対する資料提供数は、6万7,049冊から5万9,579冊と前年度より11.1%減となったところでございます。新型コロナウイルス感染拡大防止ということで、都立図書館につきましては4月11日から6月8日まで協力貸出を中止したことが大きな理由となっていると考えてございます。

指標13の郵送複写でございます。一般の利用者への提供件数につきましては、838件から令和2年度は1,141件と36.2%増となったところでございます。来館サービス休止中も郵送複写につきましては受け付けておりまして、来館しなくても複写物を入手できるサービスということで大幅な増加となったと考えてございます。

このように非来館型の一部のサービスの利用は大きく増加いたしました。利用者にとって物理的、心理的両面で新型コロナウイルス感染症の影響が今後も継続すると予想されます。そのため、非来館型サービスのニーズについては、より一層高まると思われますので、今後もニーズに合ったサービスを検討して実施していくとともに、引き続き都立図書館サービスの周知を図ってまいりたいと考えているところでございます。

それから、3つ目の柱のオンラインサービスについてでございます。指標14・15、蔵書検索・統合検索というところで、蔵書検索のデータベースアクセス数につきましては1,296万3,810アクセス、そこから1,514万2,857アクセスと16.8%増となっております。検索回数につきましては、93.4%増となったところでございます。来館サービス休止中でも蔵書検索に対するニーズは高いということがうかがえます。検索回数につきましては、年度により増減はありますが、平成12年度の蔵書検索インターネット公開以来、全体として右肩上がりの傾向が続いているところでございます。

次に、ホームページについてでございます。トップページへのアクセス数につきましては、

前年度と比較しまして4.2%減少したところでございます。全ページアクセス数につきましては13%増となったところでございます。アクセス数の多かったページについては、昨年度は来館予約を実施してございますので、そのページが増えたというところでございます。

それから、学校支援ページでございますが、こちらは前年度に比べまして13.2%アクセス数が増加したところでございます。これは登校・外出が制限された子どもたちの読書と学びを支援するため、令和2年3月にホームページに「今こそできる！こんなことー都立図書館学習・読書応援ポータル」 というものを開設いたしまして、インターネットで読めるお薦め作品を紹介するコンテンツや、パンにまつわる本の紹介動画と、「家でもできる！自由研究」という自由研究のアイデアカード、こういったものを新たに追加したことが影響しているものと考えてございます。

非来館型サービスのうちオンラインサービスにつきましては、例年に比べまして利用が大幅に増加した項目が多くありました。イベントを実施しない間もホームページのコンテンツを工夫いたしまして、データの登録件数の増や資料紹介等を行ったところでございます。また、特別文庫所蔵資料につきましては、令和3年度に蔵書検索上で全資料を検索可能にいたしまして、「TOKYOアーカイブ」で画像を公開している資料にリンクできるようにしました。今後も、こういったコンテンツの充実によりまして、さらに利用増を図ってまいりたいと考えているところでございます。

続きまして、4つ目、広報についてでございます。

指標22のメディア掲載件数でございます。こちらは前年度209件から68件と大幅に減少いたしました。メディアには休館や利用再開に関するお知らせのほか、図書館に来館しなくても楽しめます「TOKYOアーカイブ」や「江戸・東京デジタルミュージアム」等、既設サイトの紹介を広報誌に掲載いたしまして、都立図書館の特長をPRしたところでございます。

指標24のSNSでございますが、SNSの利用状況につきましては、発信回数は、Twitterの発信数が484回から176回と63%減となっております。フォロワー数につきましては、前年度に比べまして2.7%増加というところでございます。Facebookの発信数につきましては、474回から190回と60%減少いたしまして、投稿を見た人の数を表しますリーチ数についても55.2%減となったところでございます。発信数に比例しているものと思われます。

これまでSNSにつきましては、図書館のイベントに関する情報発信が多かったため、SNSの発信数も減少したところがございます。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の対応中も有効なサービスの案内として、より多く都民の皆様に都立図書館のレファレンスサービスを理解いただくために、SNSでも積極的に情報発信を行ってまいりました。

広報全体につきましては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の影響によりましてイベントが縮小されるなど制限がある中で、都立図書館の活動の様々な取組やサービスについて都民の皆様に知っていただけるように努力を積み重ねてまいりました。令和3年度につきましては、都立図書館の機能を紹介する数秒のアニメーション動画を新たに作りまして、SNSで発信してございます。今後も様々な工夫を凝らしながら広報活動を展開していきたいと考えております。

それから、5番目の利用者満足度についてでございます。こちらは「利用実態・満足度調査」というものを平成16年度から毎年度実施しておりまして、令和2年度につきましては11月に実施をいたしました。ちょうどこの時期は予約制で入館者数を制限しておりまして、中央図書館におきましては3時間で200人まで、多摩図書館におきましては3時間で80人までということから、通常のサンプル数とは若干異なってございますけれども、満足度の低下は見られませんでした。

都立図書館に対する来館者の重要度・満足度につきましては、中央・多摩ともに昨年度をやや下回りましたが、5点満点中4点台を維持してございます。

サービス別に見た場合には、蔵書の質・量に対する満足度についてですが、中央・多摩ともに前年度をやや上回りまして、4点台で高い数値を維持してございます。他のサービスに比べても蔵書の質・量に対する満足度は高く、来館者から都立図書館の蔵書が評価されていることが分かります。

レファレンスサービスについての満足度は、中央・多摩ともに4点台を超えておりまして、高い満足度を保ってございます。

レファレンスサービスの「利用実態・満足度調査」における重要度は、図書館全体の平均値と比べて低くあるものの、高い値を維持してございます。利用者にとって重要度が高い状態であることを念頭に置きまして、より一層満足度向上に向けて取り組んでまいりたいと思います。

それから6番の区市町村立図書館からのレファレンスの減少についてということでございます。こちらは令和2年9月に、第29期の東京都立図書館協議会で、「区市町村立図書

館からのメールレファレンスの減少について、経年変化を捉えて分析したほうが良い。また、各区市町村立図書館の管理運営体制の変化も考慮して分析してはどうか」というご意見をいただきまして、「協力レファレンス件数」について分析を行ったものでございます。

結論といたしましては、区市町村立図書館で新聞記事等のデータベースの導入が進んだほか、国会図書館デジタルコレクションなど、インターネット情報源が充実してきたことによりまして、各館でのレファレンス調査ができる環境が整ってきたということが減少の理由として考えられます。

今後も都立図書館は調査の最後の砦といたしまして、豊かな資料や司書職員のレファレンススキルを背景とした都立図書館のレファレンス支援が重要な協力支援の一つであることから、様々な機会を捉えて、区市町村立図書館が相談しやすい体制をつくってまいりたいと考えてございます。

それから、最後でございますけれども、7番のところに「新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館中の統計数値」ということで参考としてございますが、ちょうど昨年、都立図書館は令和2年4月1日から7日まで新型コロナウイルスの関係で臨時休館をいたしました。この間サービスを縮小して一部実施してまいりましたが、休館という扱いのため、入館者数については統計から除いておりますので、ご承知おきいただければと思います。

説明については以上でございます。

【小田議長】 ありがとうございます。それでは、報告について、特に自己評価という点に焦点を合わせた形になると思いますけれども、ご意見等があれば、お願いいたします。

橘さん、お願いいたします。

【橘委員】 意見もあるのですが、質問させていただきたいのは、まず4ページ目のレファレンス質問件数の項目で「リテラシー支援」というのがあるのですが、この「リテラシー支援」というのが具体的には何なのかということを知りたい。

あと、意見としては、このレファレンス質問件数の全件というのですかね、「所蔵調査」から「リテラシー支援」に至るまでの足し上げた小計が入っていると、よりパーセンテージとかが頭に入りやすくなるので、分かりやすいのではないかと思います。以上です。

【小田議長】 それでは、事務局から「リテラシー支援」の位置づけをご説明いただけますか。

【企画経営課長】 こちらは、パソコン等を使った検索がございまして、そういった使い方等についての説明というか支援というものが「リテラシー支援」に入っております。

資料につきましては、ご指摘のとおり、合計等、付け加える方向で進めてまいりたいと思います。ありがとうございました。

【小田議長】 橘さん、よろしいでしょうか。

【橘委員】 ありがとうございます。

【小田議長】 ほかに、ご意見等はございますか。

私から1点というか、お礼を含めてなのですが、資料の項目の6番のところ、協議会から昨年出したコメントに関して、ご対応いただきまして、ありがとうございます。

その上で、最後に宣言高らかに「調査の最後の砦」になるという記述のところを強調していただきましたので、具体的にどのように、これをさらに進めるかということを含めて充実した図書館活動をしていただければと願うところです。それが自己評価という点でのポイントとなるところにまたつながると思いますので、よろしく願いいたします。

ほか、いかがでしょう。松本さん、何かありますか。

【松本副議長】 評価自体は大変よくなされているなと思ひまして、特に評価についてはないのですが、この評価を踏まえたときのことなのですけれども、やはり来館者がかなり落ち込んでいるということがある。コロナがいつまで続くかというのが分からないのですが、一度足の遠のいた利用者に、また都立図書館に戻ってきてもらうということが必要だと思うのです。そのためには何か特別なことが必要なのではないかなと思っています。

ただ、それがいつになるかというのが予測できないので、難しいことかなと思うのですけれども。これだけ利用者の足が遠のいてしまうというのは、ちょっと心配なところではあります。以上です。

【小田議長】 ありがとうございます。ほか、いかがでしょう。おおむねよろしいでしょうか。

皆様うなずいているようですので、これに関しましては、今指摘のあった点などを踏まえて、さらに整理等をしていただければと思います。事務局として、そうした形でよろしいでしょうか。

【企画経営課長】 ありがとうございます。ご指摘を踏まえまして修正してまいりたいと思います。ありがとうございました。

【小田議長】 これは、今後公開されるということになりますよね。

【企画経営課長】 皆様方のご意見を頂戴いたしまして、修正した後にご確認いただいて、最終的に公表ということで予定してございます。

【小田議長】 よろしくお願ひいたします。それでは、議事の2つ目はこれにて終了とさせていただきます。

これで本日の議事2点は終了ですので、進行を事務局にお返しいたします。よろしくお願ひいたします。

【企画経営課長】 小田議長はじめ委員の皆様方、本日はどうもありがとうございました。議事は以上で終了でございますので、本日の協議会は終了となります。

また、次回の会議日程でございますが、先ほどご説明いたしましたとおり、第2回部会を挟みまして3月頃に開催予定でございます。日程調整の上、正式な開催通知につきましては別途お送りいたしますので、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

それでは、以上で終了いたします。本日は、どうもありがとうございました。

午前11時23分閉会