

東京都立図書館協議会 第30期第5回定例会議事録

令和4年10月14日（金）
オンライン開催（都立中央図書館4階第1研修室）
午後1時35分～午後3時22分

出席者名簿

委員

(欠席者)

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

都立図書館幹部職員

管理部長 サービス部長 多摩図書館長
企画経営課長 資料管理課長 情報サービス課長
地域教育支援部管理課長

事務局

企画経営課課長代理 企画経営課企画経営総括担当
企画経営課企画経営担当

配布資料

資料1	第2回利用者に応じたサービス部会 提言(案)
資料1別紙	利用者に応じたサービス工程表(案)
資料2	第4回定例会・第2回利用者に応じたサービス部会 発言要旨
資料3	第30期東京都立図書館協議会について
資料4	第30期東京都立図書館協議会提言 構成案
資料5	協議スケジュール案
資料6	令和3年度都立図書館自己評価
参考資料	DXによる利便性向上部会 提言骨子(案)
参考資料別紙	DX推進の工程表

東京都立図書館協議会第30期第5回定例会

令和4年10月14日（金）

午後1時35分開会

【企画経営課長】 皆様、こんにちは。委員の皆様、そして、オンラインで接続されている皆様、本日は、お忙しいところ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5回東京都立図書館協議会を開会いたします。

東京都立中央図書館管理部企画経営課長の福嶋と申します。どうぞよろしく願いいたします。

まずは、配付資料の確認、情報公開、本日の次第等について、ご説明いたします。

最初に、配付資料につきましては、事前に事務局から送付させていただいております。次第に配付資料一覧を載せておりますが、不足等がございましたら、チャットにご記入いただけますでしょうか。事務局からご送付いたします。

次いで、会の成立についてご説明いたします。本日は、古屋委員、久我委員から欠席の連絡を頂いております。小林委員、植村委員についてはまだ入られておりませんが、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、会は成立していることをご報告いたします。

また、都立図書館側の幹部で、都立中央図書館福崎館長ですが、急遽対応が入ったため、遅れて出席予定でございます。

次に、情報公開、傍聴人についてのご説明です。

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、委員のお名前を伏して議事録を作成し、都立図書館のホームページ等により公開いたします。

また、記録のため、本日の会につきまして、Microsoft Teamsのレコーディング機能で録画等しております。

本日の傍聴者は1名でございます。

次いで、本日の流れですが、次第をご覧ください。

本日は、議事として2点予定しております。

1つ目は、8月10日に開催されました「第2回利用者に応じたサービス部会」における検討結果を基にご協議いただく予定となっております。

「協議の視点」は資料3にまとめておりますが、今回の部会での「協議の視点」は「デジ

タルの力を活用し、様々な理由で来館が難しかった方など、誰もが利用したいと思う図書館の実現に向け、具体的な利用者像を想定しつつ、充実すべき取組を検討する」としております。

2つ目は、令和3年度東京都立図書館自己評価についてご報告し、ご意見を頂戴することになっております。

それでは、これからの議事進行につきましては、小田議長にお願いいたします。どうぞよろしくお願いいたします。

【小田議長】 皆さん、こんにちは。小田です。それでは、これから議事に入っていきます。

先ほど事務局からご説明がありましたように、本日は「第2回利用者に応じたサービス部会」の検討結果を基にご協議いただくことということになります。

部会は副議長の松本さん、それから、委員の久我さん、新居さん、和気さん、赤羽さんの計5名で構成しています。

それでは、利用者に応じたサービス部会の部会長、松本さんからご説明をお願いいたします。

【松本副議長】 それでは、私から説明させていただきます。

資料は、資料1と資料2をご覧ください。このうち、資料1を中心に説明させていただきたいと思います。画面共有は不要ですかね。大丈夫ですかね。

【関根委員】 できれば画面共有をお願いします。

【松本副議長】 こちらのほうは資料1で、主にこちらのほうで説明させていただきたいと思います。

今回は第5回の定例会ですが、前回第4回の定例会以降、第2回の部会がありまして、その2つの会議で頂いたご意見を前回のものに反映をしたものになります。

初めに、構成のほうですけれども、利用者に応じたサービス部会は、前回と同様、5つの柱立ては変わっておりません。

「第1章3節」と書いてありますが、これは後でまたご説明する提言の本体の章構成に関わるものです。今回の「利用者に応じたサービス部会」に限らず、全体に関わる部分につきましては、第1章、最初の部分に出したほうがいいのではないかとということで、全体に関わる部分を最初に2点ほど書かせていただいております。こちらから最初説明させていただきたいと思います。

最初に書いてあるのは、今回取り上げているいろいろなタイプの利用者について、どう

いった利用者がいるのかということを示しておいたほうがいいのではないか。あと、ユニバーサルデザインの視点を全体として取り入れていくのだということを示すこと、書いたほうがいいのかというご意見も頂きましたので、留意点ということになるのですが、そこにこのような文章を載せたいと思います。

新しい文章なので読み上げさせていただきます。「都立図書館のサービス対象者はすべての都民である。都民にはさまざまな人々がいる。子供もいればシニアもいる。図書館に来るのが難しい子育て中の人、介護中、病気療養中の人もいる。地理的に離れた離島に住む人もいる。あるいは、勤務時間のために利用が難しいビジネスマンもいる。そして、加齢、事故、病気等で障害を持つ人や日本語を母語としない人もいる。今回の提言ではこうした多様な背景をもつ人々に対して、ユニバーサルデザインの視点を踏まえ、デジタルの力を借りてサービスを届けることを提言する」ということです。

「今回の提言では」ということで、1から5に示している対象者に、DXに関わる様々な取組を示していくということを示したいと思っております。

それから、第1章3節のところなのですが、今回、高齢者であったり、あるいは日本語を母語としない人を対象とした事業の中に「ピアサポート」という試みを幾つか入れております。これも全体に関わるため、これも触れておいたほうがいいのかというご意見を頂いたものですから、これについても協議の留意点というか、そういったところに入れたいと思っております。

こちらも読み上げます。「今回、『ピアサポート』の取組をいくつか提案している。『ピア』という言葉は『仲間』、『同輩』という意味であり、『ピアサポート』は、同じ立場、境遇にいるもの同士の助け合いを意味する。同じ境遇であるからこそ、相手の問題や気持ちを理解できるといわれている。医療や教育分野などで取り入れられるようになっており、海外では図書館分野でも取り入れられている。こうしたことから、今回、ピアサポートの取り組みをいくつか提案することとした」という文章です。

ということで、今回の提言に関わる部分で、全体に関わる部分、この2点を提言の本体に入れたいというのが、まず最初です。

続いて、前回ご提案したものが1から5まであるわけですが、そのうち前回から変更した部分を中心に、説明させていただきます。

まず、柱立ての項目に、前回は、例えばここでいうと「図書館利用に障害のある人々」となっておりますが、前回は「市民」という言葉を使っておりました。ただ、「人々」と

したほうがしっくりくるということで、今回「人々」という言葉を項目には使いたいと思っております。

「施策の方向性」①のところで「関係者の人材育成支援」、これは基本的には変わっておりませんが、ここの1行目に「視覚障害者等（視覚障害、発達障害、肢体不自由等）」という文言を入れました。これは、資料2で頂いたご意見を幾つか載せておりますけれども、その項番でいきますと3番、10番、12番で視覚障害者だけではないというご意見を頂きまして、全くそのとおりでございましたので、「視覚障害者等」と直しました。

続いて、「都内の障害者サービス非実施図書館の補完」ということですが、こちらは前回3番だったのを2番にしたという、変更点はそれだけです。

続いて、③が「テキストデータの製作と提供」ということで、これは新たに設けたものです。頂いたご意見では、4番、6番、9番などと関連しております。

新しい項目ですので読み上げますと、上記利用者、要するに視覚障害者等ですが、の中には製作に時間のかかるDAISY図書ではなく、完全でなくてもよいのでテキストデータを迅速に入手したい人もいます。都立図書館において、スキャナーおよびOCRを用いて迅速にテキスト化し提供するという文言を入れました。

④は、文章として変更はしていません。

⑤が、こちらでも新設でして「デジタルデータ収集への出版界への働きかけ」というものです。こちらは、5番のご意見などに関わっております。

読み上げますが、近年、資料の電子化が進んでいる。一方で、プリントディスアビリティのある人への資料提供に際しては、デジタル化を手作業で進めているという実態がある。海外のサービスであるBookShareのように、出版社がもつデジタルデータ、出版社は当然出版の過程でデジタルデータを持っているわけですので、そういったものの提供を働きかけ、それを蓄積し、必要とする人に迅速に提供することを検討するというところで、こうしたことが進めば、わざわざOCRをかけるなどという手間をかけずにデジタルデータ、利用しやすい形で提供できるだろうということでございます。

以前④でユニバーサルデザインというのがありましたが、先ほど言いましたように、1章3節の最初の部分にそちらは持っていきました。

続いて、2番「日本語以外を母語とする人々」ということで、①が「場所を介した交流機会の提供」です。

前半部分の文章は変わっておりませんが、2行目の途中から新しく文言を追加しまし

た。読み上げますと「デジタルサイネージなどで海外の新聞記事やニュース映像を流すことは有効と考えられる。また、そうした場にPCやプリンターを設置することで、スマートフォンなどでは解消できない課題の支援となり、ひいては情報へのアクセスの保障、および情報格差の軽減に資すると考えられる」ということです。要するに、日本語を母語としない人たちが集まりやすいような環境をデジタルに関わる設備等とする、あるいはそういったところで人が来て交流が始まれば、そういったところからいろいろな支援を行っていくということなのです。

②は大きくは変わっておりません。

③は「サインシステムと情報発信のことば」ということで、こちらでも変更はしておりません。

④の「図書館の情報発信のあり方」に関しましても変更はありません。

⑤「多言語絵本の活用」ということで、基本的には内容は変わっておりませんが、16番のご意見を踏まえて、子どもの母語保持の観点からも重要ではないかという文言を追加いたしました。

⑥は新設、新しいものです。「多言語電子書籍の提供」ということで、意見としては、17番、18番、19番などと関係したものになります。

電子書籍のベンダーの中には、海外のベンダーと提携し、多言語の電子書籍を提供しているということがあります。都立図書館がそうしたベンダーと契約をして、都内の日本語以外を母語とする人に対して多言語の電子書籍を提供するということも考えられるのではないかとございます。

母語の言葉の図書を読みたい、そうすると、本を購入するのなかなかハードルが高いわけですが、電子書籍のベンダーの中にはそういった海外の書籍を扱っているところもあるようですので、そうしたところと契約をして、資料の提供をしていってはどうかということをございます。個々の基礎自治体だとなかなかそこまでは難しいのかと思いますので、都立図書館としてやってはどうかということなのです。

3番が「高齢の人々」です。①は変更はありません。

②がピアサポートということで、3行目に拡大読書器という、「各種機器（拡大読書器など）」というのを追記いたしました。これは24番のご意見を踏まえたものです。

③は「図書リストの公開」で、リーディングウェルプログラムというイギリスのプログラムを参考に、こういうことをやってはどうかということなのです。前回との変更点として、

前回は「図書のリスト」としておりましたが、22番のご意見を踏まえて、「電子書籍」というのを加えました。加えて、最後の文章、認知症だけではなくて、イギリスでは鬱病とかひきこもりといったものも扱っていますので、そういったテーマについてもここで言及をしております。これは23番のご意見を踏まえたものになります。

次は柱立て4つ目で「働く人々、子供・子育て中の人々」ということで、①は特に変更ありません。

②は、以前は「読書会」という言葉を使っていたのですけれども、少し狭いというか、もう少し読書に関わるイベント全体でいいのではないかというご意見を頂きました。28番のご意見などですけれども、それを踏まえまして、「オンラインによる読書イベントのホスト」、あるいは1行目で「読書会、ビブリオバトルなど読書を介した交流」という形にしました。読書を通じたイベントということで広げたということです。

③は特に変更はございません。

④が新設で「ビジネス支援のためのオンラインによる講座」、これは26番のご意見を踏まえたもので、「ビジネスで活用できるオンラインデータベースの講座を対面に加えて、オンラインによっても提供する。それらをウェブ上で自由に閲覧できるようにすることも検討する。他に、都内の関連機関と連携した講座などをオンラインにより提供することも考えられる」ということです。

最後、5番目の「学校教育を受ける人々」です。従来は「教育を受ける世代」と言っていたのですけれども、教育というのは広いので、ここでは学校教育を中心にしていますので、32番のご意見を踏まえて「学校教育」としました。

①②と大きな変更はないのですけれども、都立図書館は学校図書館を直接所管しているわけではありませぬので、少し文言を整理したというところがあります。例えば2行目などでは「提供する」と以前はなっておりましたが、電子書籍閲覧サービスを提供するというとちょっと踏み込み過ぎですので、「提供支援を行う」とか、そういった言葉の整理をいたしました。

②に関しましては、「孤立しがちな学校司書を支援する」までは一緒なのですけれども、「その他、学校図書館の各種デジタル化を支援していく」という文言が入っています。ちょっとこれは踏み込み過ぎかなという気がしておりますので、都立図書館のノウハウを提供することによって支援をするという、そういったニュアンスでこの②の一番最後の部分は、新たに追記をしたのですが、その部分はさらに修正をしたいと思っております。

す。「都立図書館のノウハウを提供することによって支援をしていく」というふうに、この文章と違いますけれども、修正したいと思っております。

③は従来の④なのですけれども、変更はございません。従来の③は学校図書館の電子化支援というものを挙げていたのですけれども、そこだと例えばW i - F i 環境の整備とか、電子黒板の設置だとか、ファブラボの整備とかを上げていました。しかし、そこまでは難しいかなと思いますので、2番に加えたような文言で、ノウハウ等、持っているものを使って支援をするという形にしたいと考えております。ですから、従来の③は削除したいと思います。

長くなってしまいましたが、資料1の説明は大体以上です。その後に資料1の別紙というのがありますでしょうか。こちらが工程表でして、前の部会のときもこのようなものを作っていたのですけれども、それぞれの施策に対して、短期、中期、長期、いつ頃に実施をしていくのかという目安となるものです。すぐ実施できるものについては2年以内ということで、少し準備期間が必要なものは中期、長期、その施策の性質によって分けているということです。こういったスケジュールを本文につける形で提言をいたしたいということでございます。

前回の部会でまとめた案については以上になります。

【小田議長】 松本さん、ありがとうございました。それでは、ほかの、この部会の委員の皆様から何か補足等ありましたらお願いいたします。いかがでしょうか。

【関根委員】 読書バリアフリー法をしっかりと書いてくださってうれしいのですが、途中で突然「プリントディスアビリティ」という言葉が出てくるので、「これって何だったっけ」という感じになるのですね。

それと、最初は「視覚障害者等」と書いてあってその後は「視覚障害、発達障害」と並んでいるのですけれども、これとのつながりという部分ももう少し整理されてもいいのかなと思います。

読書バリアフリー法の法律の条文の中では、「視覚障害者」で止めている言葉はないのです。全てが「視覚障害者等」と書いてあります。ですから、2つ目、3つ目の文言のところも、今は「視覚障害者」で止まっているのですけれども、その後に「など」と入れていただくと、読書バリアフリー法との整合性が取れるのかではという気がしました。

それと、「プリントディスアビリティ」が途中で急に出てくる点は、本当はこれを最初に説明したほうがいいのかなと思いますので、そこはご検討いただければと思います。

以上です。

【小田議長】 松本さん、今の件はよろしいですか。

【松本副議長】 そのようにしたいのですが、修正すべき箇所をもう一度確認したいのですけれども、本日ご説明した「図書館利用に障害のある人々」という大きな項目があって、そこで例えば並列しているとき、例えば発達障害とか肢体不自由とか……。

【小田議長】 松本さん、画面共有できますか。皆さん、どの箇所を言っているかちょっとついてきていないといけないので。

【松本副議長】 事務局で画面共有できますか。

【小田議長】 続けてお願いします。

【松本副議長】 例えば、大きな柱の1番の下に「視覚障害、発達障害、肢体不自由」となっていますよね。こういう並列で並べるときは「等」は要らない。

【関根委員】 そうです。ですから、プリントディスアビリティの定義の中に、ここにあるような、視覚、発達、肢体不自由等という内容を入れるほうがいいのかもかもしれません。【松本副議長】 逆に、「プリントディスアビリティ」という言葉は使わないで、「視覚障害等」としたほうがきれいですか。

【関根委員】 そうかもしれないですね。プリントディスアビリティという言葉在世の中に広めたい気もするのですけれども、全体をすっきりさせようと思えばおっしゃるとおりです。今のこのパターンにしておいて、その次の②とか③で「視覚障害者」と切ってしまうところがあるから、それに[等]を全部入れていただくといいと思うのです。

でも、そうすると、今生きている⑤のプリントディスアビリティをどうしたらいいのだろうと、ちょっと悩むのですけれども、「一方で、視覚障害者等への資料提供に際しては」でも意味は通じると思うから、それでもいいとは思いますが。

【松本副議長】 分かりました。そのようにしたいと思います。

【関根委員】 法律の中の文章と同じようにされるほうが、多分読書バリアフリー法を勉強された方にとっては分かりやすいかと思います。

【松本副議長】 ありがとうございます。

【関根委員】 よろしくお願いします。

【小田議長】 司会の不手際で申し訳ありません。先ほど部会の委員の方々の補足をお願いしたところで、それをきちんと止めない状態で先へ進んだ形になってしまいました。部会の委員の方々からの補足はないという理解でよろしいですね。

久我さんが今日ご欠席かと思えますけれども、事務局で何か確認していることはございますか。

【事務局】 久我委員からは特にご意見等は預かっておりません。よろしくお願いいたします。

【小田議長】 承知しました。ありがとうございます。

それでは、既に提言の案の内容について踏み込んだ議論が今1つ行われましたけれども、ほかの委員の方々からご意見、ご質問等あればよろしくお願いいたします。

橘さん、お手が挙がっていますね。よろしくお願いいたします。

【橘委員】 提言のほう、ありがとうございます。私も今関根さんのおっしゃったように、「プリントディスアビリティ」よりも「視覚障害者等」で統一していただいたほうが分かりやすいかなという気がします。

それとは別に、最初に「都立図書館のサービス対象者はすべての都民である」となっているのですが、今現在、都立図書館の利用者というのは、都民に限らず、もっと幅広くオープンにされているものなので、ここについては都民と限定されないほうがいいのではないかなと思いました。今、多分、在住、在勤とか、例えば観光で来た方がちょっと立ち寄るスポットでもあるわけなので、もう少し幅広い用語を使っただけであればいいかなと思います。

工程表のほうなのですが、非来館のサービスとか、オンライン利用、オンラインのイベントですとか、そういったものというのがこの2年間、コロナの間に一般の社会では結構みんな慣れてしまっていることなのですが、割と中期の3年から5年後の計画のところには工程表の位置があるので、できましたら短期のところに入れていただければいいのではないかなというのが、私の意見でございます。

以上です。

【小田議長】 ありがとうございます。

それでは、まず1つずつ行きましょうか。1つ目の都民というところに関して、松本さん、いかがでしょうか。

【松本副議長】 確かにそうですね。来館者は別に都民に限っているわけではない。

都立図書館のほうで、ここら辺、規則とかそういったレベルで何か決まっていることというのはありますでしょうか。

【小田議長】 事務局、いかがでしょうか。

【企画経営課長】 特にこれというのはないのですけれども、言い回しはおっしゃるとおり変えていただいたほうがいいと思います。

【松本副議長】 分かりました。では、確かに都民だけというわけではないので、少し幅広くというところが伝わるように文章を修正したいと思います。今すぐここでは浮かばないのですけれども。

【小田議長】 それでは、その趣旨を踏まえて修正していただくということでお願いいたします。

それでは、もう1点の工程表のところ、とりわけオンライン等、コロナの下で予想よりも早く進展してきている面もあるというご指摘かと思いますが、この点はいかがでしょう。

【松本副議長】 おっしゃるとおり、かなりオンラインでの、今日の会議もそうですし、イベント等は広がっているし、実施もいろいろなところで行っているかなと思いますので、前倒しするというのは、私は賛成です。

【小田議長】 前倒しすることによって、実践の場である都立の図書館側は、ある程度対応できるという理解でよろしいでしょうか。これも事務局側にお尋ねすることになるのかもしれませんが、いかがでしょうか。

【企画経営課長】 そちらについても、前向きに捉えていきたいと思います。

【小田議長】 要するに絵に描いた餅にみたいにならなければいいという、そういう心配から今お尋ねした次第ですが、この工程表についても少し前倒しするという事で、手を入れていくことにいたしましょう。その辺は松本さんのほうで、再度整理していただくということでもよろしいでしょうか。

【松本副議長】 そのようにしたいと思います。

【小田議長】 ありがとうございます。

それでは、他の委員からいかがでしょう。新居さんからお手が挙がっていますね。お願いいたします。

【新居委員】 今の、都民のところの議論の過程だけを少し説明しておいた上で言葉を替えたほうがいいと思ったので言及させていただきたいのですけれども、この議論をしているときに、外国人というのは、住民登録ができる人とできない人がいるという話をしていたのですね。「国民」の中には外国人は入っていませんが、「都民」の中には外国人も住民ということで入っているという議論を踏まえて「都民」という言葉が使われたと思いま

す。

ただ、言われるように、別に神奈川に住んでいる人も、埼玉に住んでいる人も使えるということなので、広げられる分にはいいのですが、外国人は在留資格というものを日本に在留しており、例えば図書館で本を借りようとするときに、住民登録し、住民でないとかカードを作れないとか、いろいろな不具合があるということも踏まえたときに、「外国人住民」という言葉をよく使うのですね。その「住民」というところから「都民」という言葉を出していただいたと記憶しているので、もちろん人々とかと広く取っていただく分にはいいのですが、実は外国人の方々の中には非常に危うい状況で日本に暮らされていて、住民、国民ではないの方々などそういう方も含まれている状況をちょっとこの議論の中でしたために「都民」という言葉をここで使ったということをお伝えおきます。

以上です。

【小田議長】 新居さん、ありがとうございます。表現ということとは別に、表現の背景にある事情について、この協議会でも委員の共通理解を持った上で最後の提言という形に結びつけられるかと思っておりますので、貴重なご指摘ありがとうございます。

【新居委員】 お願いします。

【小田議長】 それでは、ほかにいかがでしょうか。

本日のこの提言は、一度協議会ともやり取りをして、そこで出たご意見を踏まえながらということで、別の資料にも発言の要旨等、第4回の整理をさせていただいておりますので、そこと照らし合わせても、十分に部会のほうでいろいろと手を加えていただいたと受け止めています。大体多くの点で意見を頂いたと思っておりますけれども、さらにあればということ。

植村さん、お願いできますでしょうか。

【植村委員】 資料の中で、「施策の方向性」⑤で、「デジタルデータ収集への出版界への働きかけ」とあります。

【小田議長】 すみません。事務局で画面共有できますでしょうか。そのほうがよいと思います。

では、植村さん、続けてお願いします。

【植村委員】 先程、「プリントディスアビリティ」よりも「視覚障害者等」がよいと指摘があったところについてです。「出版界への働きかけ」は東京都立図書館として具体的に何ができるとお考えでしょうか。

現在、読書バリアフリー法の関係者協議会で、出版界がどのような対応ができるのか議論しているところです。今後の検討になります。図書館の役割もさらに深まるだろうと思っています。

このちょっと上の③で「都立図書館において、スキャナーおよびOCRを用いて迅速にテキスト化し提供する」とあります。これは著作権法第37条3項枠ですので、別に都民だけに提供するものでもありません。国立国会図書館が「視覚障害者等用データ送信サービス」をしていますので、国立国会図書館のサービスから広く提供されていってもよいわけです。そこでは全ての公共図書館や大学図書館において法第37条3項枠で作られたテキストデータを収集して、視覚障害者等に提供したり、あるいは、図書館を通じて提供したりというチャンネルができています。その枠組みの中で、③でできたテキストを増やすことになるのかなと思いました。

その上で、⑤で「出版界への働きかけ」は、次に具体的に何が東京都としてできるのでしょうか。理念的な言葉としては分かるのですが、どういうチャンネルで提供できるのか。図書館利用者から「この本のデータが欲しいよ」と言われたときに、東京都として個別の出版社に対して連絡をしていくということまで業務として捉えていらっしゃるのかということの確認です。

【小田議長】 ありがとうございます。議論が錯綜しないために確認ですけれども、著作権法の第37条第3項を今ご指摘いただいて、この条項は「視覚障害者等のための複製等」かと思えますけれども、その点に関して植村さん、よろしいですね。

【植村委員】 はい。

【小田議長】 これはまず、松本さん、いかがでしょうか。

【松本副議長】 ③の「テキストデータの製作と提供」というのは、最終的にはNDLがもしかしたらやっていく。特に、デジタル化をどんどん進んでいますので、そういうのはデジタル化、当然、画像データがあればOCRかけてという流れはあるかなと思います。ただ、出版して間近の資料とか、そうしたものについてはすぐそういうふう to 展開するというふうには、少なくとも短期的に見たときにはあまりないのかなという気はするので、そういう意味では、NDLがやっていない部分を都立図書館が37条3項の枠でやるということ自体は意味があるのかなという気は、私はしております。

あと、⑤についてはおっしゃるとおりで、多分都立ではこういった話は特に今出ていないと思うのですね。ですから、都立に積極的にそうしたことをやっていただいたほうがい

いのかどうかというのを協議会でどう考えるかということのように思っております。

私が一応これをまとめているので、私自身は、今さっき植村委員がおっしゃったように、都立が個別に出版社に働きかけるのかということなのですからけれども、それはあってもいいのかなという気はするのです。

つまり、いきなり全くないところに新しい施策としてやっていくことももちろんあると思うのですが、公立図書館界と、出版社が実際にやってきたという実績があれば、それが1つのきっかけになって、出版界と図書館界との連携に広がっていくという可能性はあるかなと思うので、私自身はこれはそのまま載せていいのではないかなと思っております。皆さん、ご意見いただければと思いますけれども。

【小田議長】 今の2つ目の点に関して、植村さん、いかがでしょうか。

【植村委員】 2つのことを交えて言ってしまったので、混乱させてしまいました。先に1つ目のスキャナー及びOCRの件ですが、新刊であっても、出版社、著作権者に断りなくやれる作業ですので、これはぜひ積極的にやってほしいと思います。新刊の対応は、本当に少ないです。個別図書館の窓口でニーズに応じていかなければいけないので、全国の図書館窓口寄せられた声を集めていくことがいいわけですので、しかも都立図書館がやった作業は全国に提供できるチャンネルがあるわけなので、まさに松本先生がおっしゃったように、積極的に都立図書館で新刊とかもやっていただければいいなと思いました。

次に、⑤に関してなのですが、都立図書館はリーダーだから、やっていただきたいと思っています。今、できているのは大学図書館ですね。大学図書館では学生の声に対して、出版界に個別に連絡が行っています。特に大学教科書を作っている出版社は、大学図書館と個別に契約をして、そしてテキストを提供するというのを始めています。それは、大事なのは組織が責任を取ることなのですね。

学生が学びたいから法第37条3項で作るのだけれども、テキスト提供できないかと言われたときに、出版社は個別の学生には絶対提供しません。契約もしないのです。大学図書館と契約するのは、これは、責任を個別の学生に負わせないためです。可能性として、うっかり流出することがある。学生がうっかり気づかないで友達に出してしまうかもしれない。もちろんそのことの注意はちゃんとするのだけれども、そのときの責任は学生に負わせないという考え方です。大学図書館が責任取ってくださいねと契約するのは、

同じように、公共図書館が今後そういうサービスをしていくことになっていく、増えていくと思います。そのときにリーダーとして都立図書館が契約のひな形とかを整備してい

って、積極的に法第37条3項枠でテキストを提供し、シェアしていくリーダーとなっていただければいいなと思います。そのためには、都立図書館の担当の方が個別にまずやってみるというような実績をつくらなければいけないと思うのですよね。それはうちの業務なのかと思われなくて、ぜひこの⑤に書いていただいて、業務として対応いただきたいのと逆に思ったところです。ありがとうございます。

【小田議長】 ありがとうございます。

それでは、ほかにご意見等ございますでしょうか。よろしいですか。この後、2つの部会の提言をまとめるという作業にも入りますので、細かいところであっても、この際、何かお気づきの点があったらお願いいたします。

それでは、ここまでのところで特にこれ以上のご意見はないということかと受け止めたので、部会の提言のまとめた案についてはご了承いただいたということでよろしいでしょうか。

【植村委員】 1つだけ、すみません。細かなことです。ちょっとした文言だけなのですが、施策の方向性、3ページ「多言語電子書籍の提供」というところの、「電子書籍ベンダー」と言われると電子書店のことになってしまいます。多分これは電子図書館事業者ではないかと思えます。電子図書館事業者では外国語の本を多量に提供しているところがあります。都立図書館が電子書店と契約できることはないので、ここが「電子図書館のベンダー」というふうに直されたほうがよろしいかなと思いました。細かなことすみません。

【小田議長】 今の点、松本さん、いかがですか。

【松本副議長】 そうだと思います。「電子図書館のベンダー」という言葉で大丈夫ですか。

【植村委員】 はい。

【松本副議長】 では、そのように修正をしたいと思います。

【小田議長】 ご指摘ありがとうございます。

それでは、もしほかにあったら、今お願いしたいと思っておりますけれども、よろしいですか。

それでは、部会のまとめの案、幾つか修正、あるいは少し検討して、また反映するところをご指摘等いただきましたけれども、おおむねご了承いただいたということでよろしいですね。

(「異議なし」の声あり)

【小田議長】 ありがとうございます。それでは、これについては、松本さん、さらにお願いをいたします。

またさらに検討が必要な課題が出た場合には、松本先生にご確認いただきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

【松本副議長】 分かりました。

【小田議長】 続いて、ご了承いただいたこの部会のまとめ案を踏まえて、これから1つ目の部会のまとめの案と、またさらに1つにするという作業が進むかと思えます。それで、提言を完成させるということになりますので、提言の今の時点での構成案について、ここで確認したいと思えます。これにつきましても松本さんからご説明をお願いしたいと思えます。資料4になるかと思えます。よろしく願いいたします。

【松本副議長】 それでは、こちらのご説明をしたいと思えます。

提言案、来年の2月、3月頃に出すことになるわけですが、その構成案です。

タイトルは、第1回協議会で示された協議テーマそのままに持ってきております。「都立図書館のDXとその先にあるサービス」というものです。

章構成は、全5章で、「はじめに」と「おわりに」をつけてあります。

1章では「はじめに」ということで、「検討の背景、DXの定義」をまず1章1節に書きます。2節では、「これまでの東京都、都立図書館のDXに関する取り組み」、3節では「協議の視点と留意点」を書きたいと思えます。

2章と3章は、これまでご議論いただいたものをそのまま構成として持ってきております。

そして、4章では「DX推進に際しての留意点と工程表」。

そして、「おわりに」ということで考えております。

取りあえず、構成については以上です。ご議論いただければと思えます。

【小田議長】 ありがとうございます。この資料4に示された構成案に関して、ご意見を頂ければと思えます。いかがでしょうか。よろしく願いいたします。

基本的な組み立てとしては、2つの部会のまとめた内容について、それぞれ2章、3章という形で加えて、その2つの章に対して、前提となるようなことを「はじめに」のところで見て、また留意点なども説明するということになって、その留意点の詳細については4章に来るといふ、そんな受け止め方を私自身はしています。

これまでの議論を踏まえたものになっているものと考えておりますけれども、何かここはこうしたらいいということがもしあれば、これから先も少しまだ修正は可能かと思えますけれども、松本さんに作業していただくので、ご意見を頂ければと思いますが、いかがでしょうか。

赤羽さん、何かご意見でしょうか、今ランプがつきましたが。

【赤羽委員】 すみません。ちょっと通信が切れて、入り直しただけなので。特に意見があつてではないです。すみませんでした。

【小田議長】 分かりました。失礼しました。

植村さん、お願いいたします。

【植村委員】 とても細かなことというか、私の好みなのですが、冒頭が「都立図書館のDXとその先にあるサービス」なので、すべてが図書館についてだとはわかるのですが、2章見出しだけ見ると「DXによる利便性向上」としかありません。屋上屋かと言われるのですが、ここは図書館というのが見出しにあつて、「図書館におけるDXによる利便性向上」としたほうが、よいと思います。さらに下に全部図書館を入れるのはくどいというのだったら、章だけでも図書館における問題をDXで取り上げたのだということが見えたほうがいいかなと思いました。今のままでは、一般論ととらえられるきらいがあります。まあ、私の好みです。

【小田議長】 松本さん、いかがでしょうかね。

【松本副議長】 確かにあっさりし過ぎているかもしれないので、そのようにしたいと思います。2章の項目を「図書館におけるDXによる利便性向上」ですね。

【小田議長】 松本さん、逆にこんなことは大丈夫かという話を1つだけさせていただくと、今の「図書館における」というのは、あくまで「都立図書館における」を言っていますよね。

【松本副議長】 そうですね。

【小田議長】 これは多分そういう問題になってくるので、書きぶりの問題なので、植村さんが好みとおっしゃっていただいたところで、受け止め方は人によって大分変わるかなというところはあるのですが、見出しで「図書館」だけにすると、そこだけ読む人は図書館一般の話に読めてしまうという危惧があるので。といて、「都立」を入れるとまたうるさいかなという、痛しかゆしなところは残るかなと思いました。

【植村委員】 そこは広げていただいて、都立図書館なのだけれども、公共図書館にお

けるリーダーであるということで、「図書館におけるDXの利便性向上」としてうたっていいのではないかなと思いました。もちろん都立図書館における事例を検討した結果であることは間違いないのですが、それは今後広がってほしいので「都立」を入れなくてもいいかなとは思っています。

もちろん、都立の問題だと限定したほうがいいということであれば、反対するものではありません。ただ、今のままでだと一般論過ぎるので、入れていただきたいなと思いました。

【小田議長】 分かりました。また松本さんにもご検討いただくとして、多分これは2章、3章組み合わせ合わせた状態で、通しで読んでもう一度振り返って目次に当たるものを見たときに、どっちのほう落ち着きがいいかなというところも出てくるとと思います。今日の段階では「図書館の」という形にしたらどうかというご意見で進めさせていただいて、また最終的に、構成自体は変わらないと思いますので、表現として調整するときに確認をしたいと考えますが、それでよろしいでしょうか。

では、そのように進めさせていただきたいかと思えます。

それでは、橘さん、お願いいたします。

【橘委員】 構成のほうは特に何もないのですけれども、最初のタイトルで「都立図書館のDXとその先にあるサービス」ということでの「利用者に応じたサービスの進化」があるということなので、この3の項目でも何かDXを使ったことによってサービスが進化しているところを付け加えていただければ、ハイライトしていただければいいかなというふうに思いました。

提言案のところを見ると、割とそれぞれのサービスが独立して述べられているような感じでしたので、そこは1つまとめた項目といいますか、図書館のDXの進化によってこういったサービスも進化、向上していますよということを入れていただいて、強調していただけるといいのではないかなと思いました。

以上です。

【小田議長】 松本さん、いかがでしょう、この点は。

【松本副議長】 項目の名称を変えたほうがいいということでしょうか。

【橘委員】 項目の名称を変える必要はないのですが、「利用者に応じたサービスの進化」の中に、DXを使ったことによってサービスが進化しているということをちょっと強調していただけるといいかなと思いました。

【松本副議長】 それは、例えば今3章で1節から5節まであるわけですが、そのそれぞれの項目の中で、そういったDXということを強調して記述をするという、そういう理解でよろしいでしょうか。

【橘委員】 それぞれの項目でいろいろなDXが使われているわけなので、例えばまとめというか、最初のところに、こういったDXを使ったことによって様々な対象の人に対してサービスの進化を提供することができましたという形に持っていただくと、スムーズになるのではないかなと思いました。

【松本副議長】 例えば、3章と、3章の1節の間のところにそういった文章を挟むという理解でよろしいですかね。

【橘委員】 そうですね。

【松本副議長】 では、そのところに、DXを使うことで対象者別のサービスが進化する可能性があるのだということを強調して書くという理解ですか。

【橘委員】 そうですね。もしよろしければご検討いただければと思います。

【松本副議長】 分かりました。

【小田議長】 松本さん、もう一度繰り返していただけますか、どういう対応かということ。

【松本副議長】 私の理解では、3章で、いきなり1節、2節というふうに議論を書くのではなくて、全体を通して、利用対象者別にDXを使うことでサービスが進化する可能性があるのだということを一旦章と節の間に入れて、全体的なことをそのところで少しまとめたほうがいいのかと思ったのですけれども。

【小田議長】 分かりました。先ほど利用者に応じたサービス部会の提言のところで、冒頭で1章3節という形で書いてあるけれども、そこに当たる内容とほぼ重なるということになりますか。

【松本副議長】 多分、先ほどの第1章3節というのは、今ここでいうと、目次のほうで1章3節「協議の視点と留意点」というのがあると思うのですね。そこに入ることで、一応そこはこの提言全体に係るものというのが私の理解です。

今、橘委員からご指摘があったのは、3章の1節から5節までで論じる内容に係ることなのかなと思いました。何を書くかというのは少し整理をしてみないと分からないのですが、確かに1節から5節のそれぞれ対象者にフォーカスして議論する前に、共通の見取り図ではないですが、そういったものがあつたほうが分かりやすいかなと、今

ご意見を頂いて思ったところではあります。

【小田議長】 分かりました。その辺の整理をお願いいたします。

新居さん、お手が挙がっていますね。お願いします。

【新居委員】 今回の松本さんのご指摘、そして、橘さんのご指摘、私も同じ賛成なのです。というのは、この利用者の部会で話し合っていくときにいろいろな意見が出たのですが、その中で、DXを使ったらどういうことができるのかという、正直言うと自分たちとは専門外のところを組み合わせで議論をしたので、その意味でいいますと、ここに出てくる1から5の議論というのはDXの視点における議論なので、第3章の頭のところでDXにおいて利用者のサービスの進化があるという視点に絞っていると逆にさせていただきたいと思います。本当は広いサービスの進化があるとは思いますが、今回は私たちもDXというところを少し苦心してお話をした記憶がありますので、今の言及というか、最初のリード文として少し入るとよいと思います。

特に外国人の部分とかで、場所の部分が大事だといったときに、DXをどう使ったらいだろうかという議論をした記憶がありますので、そういった場所の空間性の中にもDXが生かされるということは新しい視点だと思っておりますので、ぜひ短く、先ほどの留意点のところから少し引用する形というか、同じような内容になるとは思いますが、少し持ってきていただけるといいなとも思いました。

以上です。

【小田議長】 ありがとうございます。より明確になったかと思えます。

ほかに構成に関しましてお気づきの点などございますでしょうか。いかがでしょうか。

【松本副議長】 私から1点よろしいでしょうか。

今回の議論ではないのですが、前回の議論の中に、章立てでいうと2章の「DXによる利便性向上」の部分なのですが、「マネジメントのDX」というのがあります。その中には幾つかの施策があるのですが、DX人材の採用・育成という項目があります。

研修のことをあまりそのところで触れていなかったのですが、DXに関わる研修は重要ではないかと思えます。ですので、前回の議論には載っていないのですが、研修の充実に関しても今回載せてはどうかと思っております。

【小田議長】 松本さん、今のは「おわりに」か何かのところという意味合いでおっしゃっていますか。

【松本副議長】 2章の4節「マネジメントのDX」のDX人材の採用・育成のところに、育成の中には入っているのですけれども、研修という現場の職員の教育というか、研修というのを充実するというのを入れたいということでございます。

【小田議長】 分かりました。ありがとうございます。

ほかにということで今お話、どなたかにとりまして、ご参加いただいている中で、小林さん、いかがでしょうか。

【企画経営課長】 小林委員につきましては、急遽対応が入ったためご欠席という連絡を頂きました。

【小田議長】 失礼いたしました。私のほうも把握し損なっていたのかもしれませんが。五十嵐さん、いかがでしょうか。

【五十嵐委員】 専門家の先生のいろいろな意見を聞かせていただいて、早く提言を完成させて読みたいなと思いました。都立図書館のリーダーシップというのは皆さんが期待されているところなのだろうと思います。

流れについては十分です。ありがとうございます。

【小田議長】 ご理解ありがとうございます。

構成につきまして、赤羽さん、何かございますでしょうか。

【赤羽委員】 とてもきれいに構成されていると、私は感心しました。

ただ、提言の中で、片仮名言葉で、私はちょっと分からなくて調べながら読んだところも幾つかありました。でも、皆さんがご理解していると思うので、一生懸命ついていこうと思っています。

【小田議長】 ありがとうございます。恐らく、これまでの各期の提言の中でも、注をつける形で説明を施しているものがあつたと記憶しております。今回のものについても恐らく、注をつける形で、今おっしゃられた片仮名言葉をはじめとする、少し専門的な用語については配慮していくということになるだろうと思いますので、その点も含めて最終的な文案ができたときにご指摘いただければありがたいと思います。

【赤羽委員】 ありがとうございます。そうされると、とても助かります。

【小田議長】 皆様方のご意見等が出そろったと思いますので、現時点で頂いたご指摘をこれに加える形で、さらに文案を整えるという作業に進んでいきたいかと思っております。構成案については皆様方のご了解を得たということによろしいですね。

(「異議なし」の声あり)

【小田議長】 ご異論ないということで進めさせていただきたいと思います。どうもありがとうございました。

以上で、議題の1つ目が終了となります。第6回の定例会にお諮りしていくこととなりますので、これらの日程調整、12月に予定されているということですが、また別途お願いすることになりますので、その辺りの詳細を事務局のほうでスケジュールとしてご説明いただけますでしょうか。

【企画経営課長】 それでは、事務局から今後の協議スケジュールについてご説明いたします。資料5をご覧ください。第30期都立図書館協議会協議スケジュールになっております。

これまでご協議いただいた内容を基に、提言骨子案の作成及び提言案の作成を行う予定です。

そして、11月に予定が入っておりますが、作業部会のスケジュールが記載されております。合同作業部会の設置はせず、作成した原案を委員の皆様にもメールでお送りし、確認をお願いする予定でございます。

つきましては、提言案の作成を部会長の松本副議長と事務局で行いたいと考えておりますが、この点ご了承いただけますでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

【企画経営課長】 ありがとうございます。それでは、ご確認いただいた案につきましては、今、議長からお話がありましたとおり、12月の第6回定例会にお諮りすることになります。日程調整につきましては別途ご連絡いたしますので、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

【小田議長】 ありがとうございます。

それでは、議事の2つ目「令和3年度東京都立図書館自己評価について」に入りたいと思います。資料に基づきまして、事務局から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させていただきます。

資料6「令和3年度東京都立自己評価」をご覧ください。

1ページの「はじめに」をご覧ください。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、「運営の状況に関する評価」が新たに規定されました。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「都立図書館のサービスと図書館改革の評価について」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

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おります。

次いで「自己評価の方法について」です。昨年度の図書館の活動状況を点検しまして、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事業計画に盛り込み、進捗管理を行うこととしております。

図書館の活動を客観的に示す指標といたしまして、(1)から(5)までございますけれども、来館サービス、非来館サービス、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おります。

「結果の公表」につきましては、協議会のご意見を付して公表してまいります。

自己評価の指標につきましては、一番後ろのページ、12ページの後、13、14ページに相当するところに指標を掲示しております。2ページにわたっておりますけれども、こちらの「指標一覧」の中から主要なものをピックアップいたしまして説明させていただきます。また、数値につきましては時間の関係で読み上げを省略させていただきますので、ご了承願います。

それでは「指標一覧」をご覧くださいながら、説明させていただきます。

まず、1「来館型サービス」のカテゴリです。左から2列目に数字が入っておりますけれども、これが指標に当たる数字になります。

まず、指標の1「入館者数」でございます。利用者の入館につきましては、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の各段階の内容に対応し、一定時間で入替制とするなど、制限を行ってきました。

また、都立中央図書館では昨年11月11日から1月6日まで、空調及び照明設備の改修工事のため来館サービスを休止いたしました。中央図書館では年間の入館者数は前年度を5万人以上上回りましたが、10万人余りにとどまりました。1日の平均は、令和2年度の146.2%、約1.5倍となりました。都立多摩図書館につきましても、年間の入館者数は前年度を2万人近く上回り、1日平均が2年度の115.3%、これも若干上回っている状況になっております。

次いで、指標5に関連しますが、「イベント全体の状況」についてお伝えします。

都立中央図書館、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の多くは中止、または延期となりました。実施する場合であっても、ホームページを活用したり、ウェブ会議ツールを利用するなど、非来館型のサービスを模索すること

となりました。

続きまして、指標6「展示」です。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、東京2020大会の開催が延期となったことに伴いまして、都立中央図書館では、当初2年度に予定していた大規模企画展示を令和3年度に実施することにいたしました。

中央図書館では、2年度の44.4%となりました。「クイズでめぐる東京まち」というオリパラ関連の企画につきまして、緊急事態宣言発令のため令和3年1月16日からホームページ上で電子展示を行い、ようやく令和3年4月1日から15日間ですけれども企画展示室での実物展示の実施となりました。

また、多摩図書館では、2月から企画展示「日本の魅力再発見！」を展示ウォール及び閲覧室内に展示スペースを確保いたしまして実施しました。地域情報誌の出版社や編集者から紹介コメント等を頂き、資料とともに展示しまして、ホームページも活用して情報発信するなど工夫をいたしました。

次いで、指標7になります。

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。

多摩図書館では、新型コロナウイルス感染症拡大防止策として、ウェブ会議ツールを活用したオンライン方式によって、2つのイベントを開催いたしました。東京マガジンバンクカレッジ講演会、タイトル「続・廃線は語る～時代の変化と東京の鉄道～」は148名が参加、「大学ゼミ成果発表会2022～雑誌と社会のかかわりを語り合おう～」は59名が参加いたしました。

次いで、指標9です。

中央図書館、多摩図書館とも、図書館見学ツアーの開催は中止いたしました。

その他のイベントにつきまして、多摩図書館の定例映画会というのがあるのですが、こちらも全て中止といたしております。

来館型サービスにつきましては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の影響を大きく受けました。今後は、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を講じながら、企画展示をはじめとするイベントを実施していくとともに、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ます。

次いで、2つ目「非来館型サービス」に移ります。

指標11「レファレンス質問件数」についてです。

中央図書館は253日間、多摩図書館は292日間、電話、メール、文書、ファクスサービスを実施いたしました。

指標11のaになりますけれども、一般の利用者から電話等で受け付けたレファレンス質問件数は、1日平均が電話は2年度の86.4%、メールは55.6%となっております。

次いで、指標11のbですが、区市町村立図書館から都立図書館への質問件数は、2年度とほぼ同じとなりました。4月から5月にかけての緊急事態宣言に伴い、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られます。

次いで、11のcです。政策立案支援サービスとして、都職員から受けたレファレンス質問件数は2年度の112.1%となりました。テレワーク期間中でも利用可能であることなど、職員向けメールによるお知らせを実施し、サービスの周知を図ってまいりました。

11のdです。学校支援サービスとして、学校から受け付けた質問件数は、令和2年度の70.6%となりました。学校の休校やオンライン授業など、通常とは異なる学校活動が影響したと考えております。

次いで、指標12に参ります。

12のa、区市町村立図書館に対する資料提供件数は、2年度の109.2%となりました。2年度は4月11日から6月8日まで協力貸出を中止いたしましたが、3年度は協力貸出を休止せず通常どおり行うことができたため、回復したと考えられます。

次いで、下のほうになります。指標13「郵送複写」です。

一般の利用者への提供件数については、令和2年度の79.1%となりました。3年度は来館サービス休止期間があったため、郵送複写に切り替える利用者が発生したと考えられ、令和元年度と比較するとやや増加となりました。

これらのように、非来館型の一部のサービスは利用増となりました。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ことは予想されます。このため、非来館型サービスのニーズは、より一層高まるものと思われれます。今後もニーズに合ったサービスを検討し、実施すると同時に、引き続き都立図書館サービスの周知を図ってまいります。

次いで、指標の14、15「オンラインサービス」になりますけれども、「蔵書検索、

統合検索」についてでございます。

蔵書検索データベースアクセス数は2年度の119.1%となり、検索回数は2年度の80.2%となりました。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ことがうかがえます。検索回数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、全体としては右肩上がりの傾向を示しております。

次いで、「ホームページ」になります。指標でいきますと、16から20が該当します。

トップページのアクセス数、こちらは2年度の99.9%とほぼ横ばいでした。全ページアクセス数としては、令和2年度の109.4%となりました。アクセス数は増加傾向にあります。これは、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、来館サービスの休止、開館時間の短縮や予約制等、図書館サービス内容の変更に伴いまして、予約や変更内容の確認の目的でホームページを訪問する利用者が増えたためと考えられます。

次いで、「学校支援のページ」です。こちらにつきましては、令和2年度の76%となりました。指標20です。

令和3年度は、「書評情報通信」ページを、書評情報を中心に青少年向け図書の選書に役立つツールを紹介する「青少年向け図書選書お役立ちツール」にリニューアルいたしました。「特別な配慮を必要とする子どもたちのために」というページでは、多摩図書館の「こどものへや」に新たに設置した「りんごの棚～だれでもよめる子どもの本～」というコーナーのブックリストで、子ども向けに作られた点字の本、LLブック、大活字本、布絵本、マルチメディアデイジーなど、おすすめの資料を紹介いたしました。また、特別支援学校の学校図書館支援整備のため、選書に活用できる特別支援学校向け学校図書館基本図書リストをホームページで公開いたしました。

非来館型サービスのうち、オンラインサービスは例年に比べ利用が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して、データ登録の件数の増や、資料紹介等を行ってきました。

また、特別文庫室所蔵資料につきましては、令和3年11月に蔵書検索上で全資料を検索可能にし、TOKYOアーカイブで画像を公開している資料にリンクをできるようにしました。また、東京2020大会後、「オリンピック・パラリンピックの世界」ページを再構成し、新たに「東京2020アーカイブ資産展示コーナー」を追加しまして、メモリアルコンテンツとして整備いたしました。

令和4年1月には、デジタルサービス局所管の全庁チャットボット共通基盤で「都立図書館利用案内Q&A」、こちらは日本語版・英語版ありますが、そちらをホームページ上で公開いたしました。今後もコンテンツの充実により、更なる利用増を図ってまいります。

次いで、指標22「広報」についてです。

「メディア掲載件数」は、ほぼ前年度並みとなりました。

3年度は都政情報を扱う業界紙である「都政新報」で月1回「図書館司書発 今月の本」が連載されました。また、多摩図書館では月1回エフエム立川の情報番組への出演を行い、東京マガジンバンクカレッジの講演会の告知や、館内利用のPRを行いました。

指標24「SNS」です。

SNSの利用状況、発信回数、こちらはTwitterの発信数が2年度の152.3%になりました。フォロワー数は前年度に比べ2.8%増加しております。

Facebookの発信数は2年度の116.3%で、投稿を見た人の数を表すリーチ数も2年度の110.3%となりました。発信数に比例しているものと思われます。

通常、SNSはイベントに関する情報発信が多いのですが、そのイベントの多くを取りやめたため、SNSの発信数も減少いたしました。新型コロナウイルス感染拡大防止対応中でも有効なサービスの案内として、より多くの都民の皆様には都立図書館のレファレンスサービスを理解していただくため、SNSでも積極的に情報発信を行いました。

また、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数本作成して、SNS等で発信いたしました。

広報全体では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の影響でイベントの実施が縮小されるなど制限のある中で、都立図書館の活動の様々な取組やサービスについて、皆様に知っていただけるよう努力を重ねてまいりました。

「利用者満足度について」です。こちらについては、9ページをご覧ください。

令和3年度10月に実施いたしましたこの利用実態・満足度調査につきまして、この時期は予約制で入館者数の制限がありまして、中央図書館は在館上限人数を400人に設定し、利用時間の区分は設けず、多摩図書館は在館上限人数を80人に設定し、利用時間は3時間までの入替え制となっていたことから、通常の年のサンプル数とは異なっていますが、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、こちらは指標25になりますけれども、

中央図書館、多摩図書館とも5点満点中4点台と高い値を維持しております。

サービス別に見た場合、蔵書の質・量に対する満足度、そして、中央図書館、多摩図書館とも、前年度をやや上回り、4点台で高い数値を維持しております。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につきましては、中央図書館、多摩図書館とも4点台を超えて、高い満足度を保っております。

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、中央、多摩とも4.40ですけれども、それと比べまして低くはあるものの、高い値を維持しております。

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、より一層満足度向上に向けて取り組んでいく必要があると考えております。

指標の28から30は省略させていただきます。

9ページの下のほうになりますけれども、10ページにかけて記載しております「非来館型サービスの満足度収集について」ご説明いたします。

こちらは、令和2年9月の第29期東京都立図書館協議会で、「今年度の内容については順調と考えるが、来年度の評価については、新型コロナウイルス感染症対応のため、来館型サービスに関する指標の評価が難しい部分が出てくると予想される。満足度については、来館型だけではなく、非来館型でも満足度を指標化していく必要があるのではないか」とのご意見を頂きまして、この意見を踏まえまして、令和3年度から非来館型サービスのうち「メールによるレファレンス」について満足度の収集を開始したものでございます。

都立図書館では、主に東京都内に在住する利用者から、メールによるレファレンスの申込みを受け付けております。令和3年10月からメールによるレファレンス回答を送信する際に、アンケートの協力を依頼しました。

アンケート結果を基に、5点満点の満足度に当てはめると、4.8点を頂いております。

今後につきましては、「令和3年度都立図書館自己評価」から今後毎年継続して、利用者満足度の項目28「満足度（メールレファレンス質問）」を評価項目としてまいります。

以上、雑駁でございますが、自己評価に関する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。それでは、ただいまのこの自己評価の資料に基づきご説明につきまして、ご意見、ご質問等がございますでしょうか。いかがでしょうか。

橘さん、お願いいたします。

【橘委員】 質問なのですけれども、メールによるレファレンスの満足度のアンケートを取られていますが、これは今までの通常のレファレンスの満足度には含まれていないということでもよろしかったですか。27番の数の中には全く含まれていない、別のものということでもよろしかったですか。

【企画経営課長】 それで合っています。

【橘委員】 メールレファレンスに関する内容については内容についての満足度しかないのですけれども、早さというところは考慮されていないのでしょうか。

【企画経営課長】 ここには載っていないのですけれども、通常のレファレンス、対面のレファレンスと同様、なるべく早く返せるように努めております。

【橘委員】 指標の満足度としては、それはアンケートの中には含まれていないという形ですか。

【企画経営課長】 そうですね。そこまで取っておりませんでした。

【橘委員】 多分、追加して、普通の対応のところと項目を合わせられたほうが、後で分析するときによりやすいのではないかなと思うのですけれども、いかがでしょうか。

【企画経営課長】 そのとおりだと思いますので、その辺も考慮して検討したいと思います。ありがとうございます。

【橘委員】 あと、今出ている「6. 2. 分析」のところで、「役に立たなかった」という回答の、なぜ役に立たなかったかというのが、ちょっと何か分からないということなのですけれども、このアンケートに、任意でもいいのですけれども、記述する項目というのはついていますか。

【企画経営課長】 現状ではついておりません。

【橘委員】 そうすると、記述する項目を任意のところでもいいので、少し入れていただくと、全員が書くということにはならないと思うのですけれども、理由とか改善点とかを書いてくださる方がいらっしゃるかもしれないので、任意項目を付け加えていただくといいのではないかなと思いました。

【企画経営課長】 承知しました。ありがとうございます。

【橘委員】 以上でございます。

【小田議長】 ご意見ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。

植村さん、お願いいたします。

【植村委員】 今のところなのですが、コロナで来館レファレンスサービスはやっていないのですよね。

【企画経営課長】 来館者の人数は制限しているのですけれども、そちらは引き続きやっております。

【植村委員】 レファレンスやっているのですか。コロナによってメールによるレファレンスというのを始めたという理解でいいのですか。そうでもないのですか。

【企画経営課長】 これは従前からやっております。

【植村委員】 そうなのですか。それは、レファレンスとして一体化させるという、今のご指摘のとおりで対応されたほうが良いような気がします。

私も、レファレンスサービスをコロナによって止めていたが、何かの枠組みの中で、メールというものを新たに加えたのかなと取ってしまいました。どういう機会ですいつからやっているか、報告書全体の中では当然あるのかもしれないですけれども、自己評価の中でだけ読んだときに分かるようにしておいていただいたほうが良いかもしれません。

以上です。

【企画経営課長】 ありがとうございます。

【小田議長】 ほかにいかがでしょうか。お気づきのところがありましたらお願いいたします。関根さん、お願いいたします。

【関根委員】 本当にオンライン系のレファレンスサービスがすごく増えていますね。その評価が高いというのは大変すばらしいことだと思います。

確認させて頂きたいのですが、この評価というのは、ウェブでやっているのですよね。紙ではないのですよね。以前、来館者への評価は紙で取っていると教えていただいた気がするのですけれども、今はウェブの中でデータを取っていらっしゃるのですか。どういう方式だったか教えていただけますか。

【企画経営課長】 メールによるレファレンスへのアンケートは、メールの返信になっておりまして、あとは、来館者に対しても取っているという形です。

【関根委員】 来館者に対しては、紙に書いてもらっているのですか。

【企画経営課長】 はい。従前どおりです。

【関根委員】 先ほど橘さんがおっしゃられたのはすごく大事だと思うのです。サービス業の評価では、市民や顧客の満足度を上げるために、何が悪かったのかというのと同時に、何がよかったのかというのもナラティブに書いていただくことがあります。このデータを集積しテキストマイニングで分析して、何が効いたか効かなかったのかということを確認しながら、サービスの改善をするというやり方を取ります。そういう意味では、紙に書いていただいたものも、スキャナーで全部読み取って、データに落としちゃるのでしょうか。

【企画経営課長】 スキャナーで電子化しているわけではありませんが、データとして記録を逐次取っております。

【関根委員】 そうですね。データサイエンスといいますか、エビデンスに基づいてサービスの改善をしていくということもこれから大事になってくると思います。DXを進めていく中で、このようにして集まってきたデータを次のよりよいサービスにつなげるために活用するという部分も改善していただけると、もっと喜んでいただけるサービスになるのではという気もします。ぜひいろいろな、「よかった」という部分も、「ちょっとここはね」という部分も、そしてなぜそうなのかというデータも、集めるようにしていただけると、今後、もっといいサービスになるのではと思います。

いずれにしても、素晴らしいことですね。この前、日経新聞の夕刊に、東京都のこの中央図書館のレファレンスサービスが素晴らしいという新聞記事が出て、私、思わずその場で稲垣さんにメールしてしまいました。これからも頑張ってくださいと思います。

以上です。ありがとうございました。

【企画経営課長】 ありがとうございます。先ほど橘様から話が出た、メールによるレファレンスなのですけれども、こちらのほう補足で、件数が重なってしまう場合もございまして、なるべく早く解決するように努めているのですけれども、館内では回答は1週間以内ということで、そういったルールをつくっております。

【関根委員】 そうですか。ありがとうございます。

【小田議長】 新居さん、お手が挙がっていますね。

【新居委員】 今回のこのご報告の自己評価のところということではないのですけれども、これを取られていく今後のためにということで、外国人の方々は日本語を書けないし、読めないという方々も非常に多くおられます。今回の部会が多様な方々へのDXの進

化によってということでもあると思いますので、紙でも、またはこのウェブ上でもというのがアンケートで答えられると、今ほとんどQRとかを読み取って回答するようなものを現場に置いていらっしゃる施設とかもあると思うのですが、DXというか、デジタル上だと、自分のデバイスを使って簡単に自分で翻訳をかけて、イエスかノーとか、5段階評価のボタンを押したりとかもできたりすると思いますので、何らかのそういう回答がない方々の声を拾うことも大事ではないかなと思いました。特に中央図書館は外国人の方々のご利用も多いと聞いておりますので、そういった方々の声も少し拾えるような工夫があるといいなと思いました。

以上です。

【小田議長】 この点はいかがですか。

【企画経営課長】 来館者につきましては、紙で、今、英語、中国語、ハングル、こちらのほうは質問、その辺はやっているのですけれども、今頂いたとおり、いろいろ外国人に対しましては、いろいろな対応とかサービスが必要になってくると思いますので、頂いたご意見を踏まえまして検討してまいりたいと思います。

【新居委員】 ぜひ、そのときに「やさしい日本語」というのも加えられるといいと思います。「やさしい日本語」で書くと、子どもたちも答えられますし、いろいろなハンデを持った方も答えられると聞いていますので、ルビつきの「やさしい日本語」での提示もあるといいかなと思います。

以上です。

【企画経営課長】 おっしゃるとおりだと思います。ありがとうございます。

【小田議長】 ありがとうございます。いつも私Teamsは使っていないので、ほかのツールだと「いいね」とかいろいろな記号を出したりするのですが、今日はできないので、関根さんが代わりにいろいろな指文字をやっていただきましたのでありがとうございます。

それでは、おおむね意見も出そろったかと思いますが、植村さん、さらにもうお願いいたします。

【植村委員】 この自己評価は、評価の継続性の点があり、もともと利用者満足度調査だったのを分かった上でのコメントです。いつも思うのは、どうしたら来館者数が増えるのか、レファレンスが増えるのか。つまり使っていなかった人たちがどうやって知るかとか、なぜ来ないのかということを探らなくして、図書館利用は増えていかないと思う

のですね。

図書館は都民から見れば圧倒的に利用していない人のほうが多いわけです。けれども、知らないのか、あるいは知っていたら利用するのか、さらに何か障害があって利用できないのかというのをどう図書館は調べているのだろうか。

だから、大事なのは利用者アンケートではなく、非利用者アンケートなのではないかと思います。この点に関する調査はあるのでしょうか。これは当然利用者に対するというのだけれども、そもそも利用者が増えていくというのは、来ていなかった人が来なければ増えないわけです。そこに対してどういうアプローチをしていらっしゃるのでしょうか。

【企画経営課長】 こちらにつきましては、毎年度とはまいりませんが、潜在的ニーズ調査ということで、前は平成30年度、業者委託になりますけれども、オンラインで、サンプル数3,500で、認知度から含めて、そういった項目を調査しております。

今年度につきましても潜在的にニーズ調査については実施する予定でございまして、そこを基にサービスの向上とか、広報展開とか、そういったものに結びつけていきたいと考えております。

【植村委員】 ありがとうございます。よく分かりました。

特に、今回のテーマのDXであり、まさにアウトリーチ、今まで届かなかった人に届くわけですので、今回のDXのサービスの開始と併せて、来なかった人たちが来るようになればいいなと期待しています。

以上です。

【企画経営課長】 ありがとうございます。

【小田議長】 よろしいでしょうか。それでは、意見はここまでということにさせていただきます。ただければと思います。

この自己評価につきまして、今後の予定、お願いできますでしょうか。

【企画経営課長】 それでは、本日頂きましたご意見等を事務局で整理いたしまして、議事録の確認と併せて皆様にご確認いただきまして、なるべく早い時期に公開したいと思っております。

【小田議長】 ありがとうございます。これで2つ目の議事も終了ということにしたいと思っております。

本日の議事、これで全てとなります。司会を事務局にお返ししたいと思います。ありがとうございました。よろしく申し上げます。

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

これをもちまして、本日の第5回定例会を閉会とさせていただきます。また次回、引き続きよろしく願いいたします。ありがとうございました。

午後3時22分閉会