

第 2 回定例会 和気委員発表に対する質疑

No.	委員	該当箇所	質問・意見	回答
1	野末委員	9	IFLA/UNESCOの「宣言」においては、ニーズ調査が重視されており、強く同意・支持するところだが、日本の場合、私の感覚では、いわゆる利用（者）調査の機能が強くなく、ノウハウも必ずしも開発・蓄積・共有されていないと思われる。日本で実践していく場合、どのような方法が効果的だと思われるか。お考えがあればお伺いしたい。	日本の公共図書館では、ニーズ調査のノウハウは十分に蓄積されていないという指摘、同意する。特にいわゆるマイノリティ住民を対象とする場合、定量的手法、定性的手法のいずれにしても、どのように調査対象を選択・抽出するのか悩ましい。発表資料には「ニーズ調査」と仰々しく記したが、まずは「ニーズの聴取・理解」くらいの緩やかなところから動き出すのはいかがかなと考える。福島委員からのご質問への回答に記した通り、一先ず行政組織内の担当部署に話を聞いてみたり、国際交流協会等が実施している支援ニーズ調査に目を通してみたりといった所から始動できるのではないかと。 なお、「IFLA/UNESCO 多文化図書館宣言：実行キット」（ https://repository.ifla.org/items/83547c8e-4759-4a42-9c3d-1c3e7495147c ）には、「付録Bコミュニティ分析とニーズ評価」として補助的に使えるワークシートが公開されている。
2	福島委員	9	新しいIFLA-UNESCOの定義の話があり、そこにデジタルデバイドの話が入ったのは、ご指摘のように大きいと思っている。それを受けて、国内でも、フィールドワークをされている北欧の事例でも、どのようなアクションがどんな形で取り組まれているのかという辺りの状況は、どのような状況か。	私の把握している範囲では、特に高齢者に対するデジタルデバイス軽減、削減への取組というのが一番盛んに行われているかなと言えらる。 例えば、タブレット端末だったり、電子デバイスの基礎的な操作法であったり、あるいは電子図書館サービスを様々な図書館が取り組んでいるけれども、なかなか利用者が増えていない。特に、高齢者層でなかなかアクセスが限られているという問題がある中で、電子図書館の存在を知ってもらおう。実際に操作しながら、実際に借りてみるといったようなプログラムを行っているのは、国内でも、海外でも多い。 それから、海外でいうと、高齢者による高齢者のIT支援という、ピアサポートという形で、どこが分からないのかということが、同胞性を持っている人同士だと伝わりやすいということで、ピアサポートの形でIT講習が展開されているということが見られる。 あとは、特に北欧では、移民を対象としたIT講習会というのも盛んに海外では行われている。
3	福島委員	9	IT講習はその場合、どの程度の話をするということなのか。要するに、すごく単純に言うと、Excelのような特定のアプリケーションの使い方をしたいやつだと、すぐ仕事に使えるといえば使える、という話なのか。	かなり多様な選択肢を提供している。そういった個別のOfficeのアプリについてというものもあるし、それから、北欧だとかなり電子政府化が進んでいるので、各種の行政の申請が分からないという人を対象にした申請の方法を教えるといったようなプログラムも盛んにされている。
4	福島委員	9	北欧の事例の場合も、国全体で電子政府化してしまった以上はみんなにやらしてもらわないといけないので、一種行政機構全体での取組があって、そこに図書館が参加しているという、そういう順番の理解をしておいていいのか。	IT講習の場としての図書館ということは、特に北欧の中でもデンマークでは、省庁単位での連携というのが行われていて、図書館行政を扱っている文化省と、情報関係を扱っている省庁との間で、約束が交わされて、その中で図書館というのも重要な場として位置づけたので、ナショナルプロジェクトとして、拡充されてきている。
5	藤後委員	9	例えばITプログラムが図書館でなされているときに、移民の人たちはどうやってそこにアプローチするのかという、アプローチの仕方を教えていただきたい。	図書館としても、参加者を募るのが一番難しいところだということも言っている。まさに先週その辺りを調べていたのだけれども、特に移民、難民が多いようなエリアだと、その地域開発総合計画みたいなものがあって、計画の中で多様なアクターの名前が連ねられている。その中に図書館も位置づけられていて、社会福祉関係の部署というのが、官民のセクターが位置づけられていて、連携協力しやすいような体制が取られている。 特に移民、難民に対して、IT講習だったり、何かやりたいということに、ソーシャルハウジングアソシエーションとか言っていたのだけれども、住宅関係のアソシエーションが一番情報を持っているということで、そういったところに問い合わせ、こういったことをやりたいのだけれども、ターゲットグループはどこにいそうかというリストを持っているらしくて、そこから大体ターゲット層を特定して連絡をするということをしていた。

6	藤後委員	9	図書館が、ハウジングに連絡して、そこに何かアプローチをしていくというようなことか。図書館が主体となっているのか。	今回の場合、図書館でのプログラムで何かするとすると、図書館からハウジングアソシエーションに問い合わせる。ほかの組織はほかの組織で、移民、難民の生活の質の拡充というためにいろいろなプログラムを行っているので、それぞれ企画する組織が、ハウジングアソシエーションはかなり情報を持っているというところで、情報提供を求めて、そこからターゲット層を特定していくということをしているそうである。 それと、行政の中の社会福祉部福祉課に当たるところとの連携協力も非常に重要だということで、社会福祉関係の部署と、ハウジングアソシエーションというところは、かなりターゲット層にアクセスしていくときには鍵になっているというのが、今のところ、私の調査では分かってきている。
7	藤後委員	9	スウェーデンに視察に行った。図書館関係ではなく、保育園だったり、小学校の子どもたちのプログラムなどをいろいろヒアリングしてきた。スウェーデンの場合、新しく入国してきた人たちの教育プログラムというのがあって、なるべく就学前の教育である保育園に入ってもらいように、電話をして保護者にアプローチをしていくというお話があった。今回はデンマークだったけれども、何か入国のプログラムがあって、動かれているのかなというところは確認をさせていただきたい。	デンマークでも段階的に、移住したての人向けにはインターナショナルハウスというのが各自治体にあり、そこでデンマークにおけるコミュニティの仕組みであるとか、その中で図書館というのがどういう役割を担っていて、どうやったら利用できるのかみたいな話が、各自治体の、コペンハーゲンだったらインターナショナルコペンハーゲンというところで行われている。 さらに、先ほど申し上げた話というのは、より定住している人向けには、社会福祉系の部署なども連携がある、重要という話になる。
8	福島委員	16	スライド16のコミュニティ分析の議論について、今回は人口動態を説得的に見せていただいたが、東京都という単位の場合、どのような観点や方法が有効か。	コミュニティ分析として、まず取り掛かりやすいのは、統計データの分析ではないかと考え、発表では一例として人口動態を紹介した。その他、東京都を中心に対象グループに支援活動を行なっているNGO・NPO等から話を聞くことで、コミュニティ分析および、ニーズ分析に繋げられそうである。外国にルーツを持つ住民に関しては、都民生活部地域活動推進課多文化共生推進担当が当該コミュニティの状況及び情報ニーズについて把握している。既に実践されているかもしれないが、情報共有していただくことにより当該コミュニティについて理解が深まっていくのではないかと。
9	上田委員	17	スライド17ページから19ページ辺りに、外国人の自治体の人口動態のところであったり、人口のことがあった。 19ページに年少人口と書いてあったので、自分の体験もかねて思ったところではあるけれども、自分の子どもが、最近図書館に行って本を借りてきて、みんなの前で発表するみたいな宿題があって、私が図書館に行って、本を借りて、いろいろ発表するようなことがあった。外国人の方が、仮にあるという存在はしていたとして、必要性というか、図書館に行って利用する必要性みたいなところが、自然な感じで外国人の方々にも認知であったり、必要性というところでアプローチできると、自然増というか、自然に行動化するような形に、年少人口みたいなところも見ながらアプローチしていくのもいいのではないかと思った。	年少人口へのアプローチというところでいうと、先ほども触れたように、他機関、他部署との連携というところで、より未利用者層、潜在的な利用者へのアプローチというのが今後ますます必要ではないかなということを考えている。 例えば、保健センターだったり、子育て支援関係の部署であったりといったところと協力しながら、何か健診などの際の資料の中に図書館について伝えるような資料を入れていくとか、よりそういった未利用者へのアプローチというのも、アウトリーチサービスと図書館界では言うけれども、図書館の中にいるだけではなかなかこういった未利用者にアプローチできないので、アウトリーチがより重要になるのかなと考えている。
10	酒井委員	19	改めて今図書館に期待される役割がものすごく広がって、また深くなってきているのかなというのを感じた。 行政の、役所というか、いろいろな出張所とか、市役所が担うような部分で、住民が期待するサービスの一端を図書館がまるで窓口の1つのように担わなければならないということを見ると、いわゆる図書館が本来担うべき役割に加えて、住民行政サービスの充実という最前線の役割も図書館にはプラスされているように感じた。 そこは、例えば多様性であったりとか、いろいろなものに対して対応するというのは本当に大変なのだろうと思うが、これは今、避けて通れない時代になってきているので、図書館ならではのそういう多様性に対する何かアプローチの仕方とか、またはそういった制度とか仕組みをつくって、住民に提供していかなければならない。 それは、日本の今までの住民だけではなく、いろいろな外国にルーツを持つ方だとか、日本語を母語としない方だとか、いろいろな立場の人に対して、それこそ全部用意しなければいけないので、これは佐賀の例を挙げてくださいましたけれども、本当に行政各部と密な連絡を取っていかないと、図書館単独でやればいいのかという問題ではないかなと感じた。	図書館というのが、もともと万人に開かれた場であるということと、いろいろな方が日常生活の中で、いろいろなニーズを持って利用している中で、その一方で、利用者のニーズというのかなり多様化している中で、図書館だけではなかなか対応が困難と、まさにおっしゃるとおりで、そういう中で、私も多様な人の参加を促すというところでもお伝えしたような、他部署、他機関との連携というのがますます今後重要になるだろうと思う。

11	野末委員	44	<p>多様性の輪 (スライド44) について説明いただいたとおり、中心部の区部でなく、外側の区分のように詳細・個別に対応しているという方向は、日本においても極めて重要だと感じる。ただ、いわゆる特別支援教育がそうである (と私には見える) ように、とくに知的・発達障害などの「(他者からは) 見えない」障害や、同様に性的特性などについては、関係者に限っても理解が必ずしも充分ではなく、また、具体的な方策も開発・実施に至っていない部分が少ないと感じる。カムダウンスペースなど、一部に理解のある館の取り組みに留まらず、もっと理解を拡げていくために (実際に各館で何をどこまで行なっていく (ことができるのか) は、予算などの問題もあるので、別の問題として)、図書館 (界) としてできること/すべきことは何か、お考えがあれば伺いたい。</p>	<p>日本の公共文化施設における、目に見えない障がい (隠れた障がい、不可視障がい) への理解・対応の向上は重要と考えている。欧州では、「目に見えない障がいのひまわりプログラム (The Hidden Disabilities Sunflower)」が広まりつつある (https://hdsunflower.com/)。これは日本における「ヘルプマーク」を国際的に展開しているようなものと言える。もともと空港から広まったことから、日本でも羽田空港や一部の航空会社で取り組んでいるようである。11月にデンマークの公共図書館を訪問した際、ひまわりプログラムについて館内で研修を行なっているという話を聞いた。研修では、目に見えない障がいの種類や特性、ひまわりのストラップを着用した利用者が来館した際の接遇等を学ぶとのことであった (https://www.guldborgsund.dk/nyheder-og-pressemeddelelser/ritzau/bibliotek-borgerservice-tilslutter-sigsolsikkeprogrammet)。なお、オーストラリア図書館協会のウェブサイトでも紹介されている。 (https://disability.alia.org.au/resources/awareness/) 日本においても、職員研修等の教育機会を通して理解を深めていけようである。</p>
12	新居委員	45	<p>こういうことは避けたほうが良い表記、こういうのはやめたほうが良い表記というようなものがもしあるならば、他国の実践事例において、方向性は議論すればいいと思うので、ぜひ教えていただきたい。</p> <p>今回いろいろな多様な方を包摂するという視点で考えるときに、実はいろいろな領域な言葉をどう使うのかということは、議事録にちゃんと残して、議論をした上で決めていくということを大事にされるといいなと、今日和気さんの発表を聞いていて思った。</p> <p>だから、そこがどのように決めるかという過程こそ、このような東京都立図書館の議論の場でふさわしいと思ったので、今あえてどういふ言葉を使わないほうがいいのかと聞いたのだが、ここがこれからの議論のポイントになるのかなと。</p> <p>私は外国人支援をしている団体だからこそ、「外国人のためのサービスです」と言い切らないほうが良いと思っていて、「外国人にも使いやすくなるし、ほかの人にも使いやすくなるのだ」という、そういう視点出しが大事なかなと思ったので、ここで質問した。</p>	<p>1つには、図書館界ではよく知られた表現だけでも、図書館以外の文脈ではあまり知られていないものは、例えば、多文化サービスというのは具体的にどういふサービスなのかというのは、図書館外の人には知られていないのかなと思うので、用いるときには注釈が必要だろうと思うし、慎重になる必要があるのかなとは言える。</p> <p>ぱっと出るのはそんなところである。</p> <p>障害者サービスというのも、当事者からすると、なかなかアクセスしづらい、むしろ本当に真にニーズを持つ人にとっては利用の障壁になってしまう可能性がある名称だとも言えるので、障害者サービスという表記も、使うときにはかなり慎重な判断が必要かなと思う。</p>
13	菊池委員	46	<p>公共図書館を通じて、多様性への尊重を社会に働きかけていく、という考えに賛同する。スライド46にある「アドボカシー」の考え方において、参考となる海外事例等があればうれしく思う。</p>	<p>米国図書館協会 (ALA) には United for Libraries (https://www.ala.org/united) という部会があり、図書館委員会 (trustees)、友の会 (friends)、財団 (foundations) による図書館の運営や資金調達、アドボカシー活動等の支援をしている。上記 Web サイト上には、5分ある場合、10分以上ある場合、もっと時間がある場合と、今すぐ、どのような行動が起こせるか具体的に記述されており、日本でも部分的に参考になりそうである。また、特に多様性に関してはこちらのページ (https://www.ala.org/advocacy/diversity) にまとめられている。</p>
14	福島委員	全般	<p>報告書を見据えた話ではあるが、図書館とか社会教育の部門で最良の範囲でできる話と、先ほどの入国時教育みたいな国の取組とか都全体の取組で解消されるべき話を切り分けて、もちろんそこは放置するという話ではなくて、こういう課題があって、できたらこういうことをしたいのだけれどもみたいなことも指摘しながら、だけれども、今の社会教育とか図書館の範囲ではこういうアプローチがあるみたいな、そういう議論の組み立てをしたほうがよいと考える。</p> <p>大きな課題を放置するのではなくて、視野には入れるのだけれども、実際にはこれを基にしてまた新しい取組も考えていただかないといけないので、そういう形の切り分けにどうもなりそうだなというのが、今日のお話を聞いて、僕の中ではイメージを持っていたという感じがしている。そういう方法が少し考えられたらいいかなと。</p>	<p>東京都としても、ダイバーシティの戦略があると思うので、その辺りの動向というのにも注視しながらになるか。</p>

15	野末委員	全般	<p>論点として。先ほどから出ているお話に絡むと思うのだけれども、昔の言葉でいうと「マイノリティ」。「見えない利用者」「見えないニーズ」みたいなことを探って、手当をしていくという考え、これは社会システムとしては高コスト、かなりコストがかかる。それは、恐らく私の狭い知識で言えば、北欧型の高福祉社会であり、そういう社会制度になっていて、かつ利用者の皆さんもそれをそういうものだと受け入れている面があって成り立つところがあるのではないかと思う。</p> <p>日本の場合に、そこまでコストをかけることができるかということ、それを我々がどこまで受け入れられるかということの問題は大きいかなど。ただ一方で、日本は図書館以外に、ものすごい縦割りでいろいろなものがある。博物館もあるし、公民館もあるし、児童館もあるし、高齢者施設もあるし、縦割りでとにかくやっていくという日本型のサービスの在り方、その横のつながりみたいなものがさっきありましたけれども、そこは日本のよきでもあると思うので、そこをうまくカバーしていかなければいけないので、そこがすごく重要な論点かなど、社会制度の違いみたいなことが、と思うが。</p> <p>質問としては、特に北欧の皆さんは、どういう意識でここに手間暇をかけるということについて、受け入れているのか。</p>	<p>実は、図書館界の中でも、特に先週までいたコペンハーゲン、直近で聞いてきた話では、近年、いわゆる図書館で働いているスタッフというのも、従来は図書館員としての教育を受けてきた人が中心だったけれども、最近になって必ずしも図書館員としての資格がなくても、より広い、アートヒストリーだとか、いろいろな方を採用するようになってきて、その中で、図書館の職員の中でも、従来の伝統的なサービス、より専門的な職務に注力したいという方と、それから、より多様なニーズに応じていきたいという方と、二極化が実際にはあるという話だった。</p> <p>ただ一方で、コペンハーゲン市の方針として、より脆弱層への支援というのをは力を入れているところなので、その中で図書館というのも位置づけられているので、必要なこととして取り組まれていると、そういう現状にあるかと思う。</p>
16	野末委員	全般	<p>私は日本ではできないと言っているわけではなくて、逆に、学ぶべきところがある、日本はもっとやるべきだと思っている。多様性への対応は大事で、日本はそこを縦割りだからとか、お金がかかるから、人手がかかるからということで、優先順位を過度に下げていると私は思う。</p> <p>少数の方だけれども、重要なニーズというのは、さっき1冊でも本があることが大事であった、その考え方を日本はもっと取り入れていくべきだと、私個人的にはそういう考え方を持っている。</p> <p>量の問題ではない、少ない人数だからいいではないかというわけではなくて、その1つのニーズの質を見ると。量と質の掛け算ではないか。だから、そこはもっと重きを置くべきだと、個人としてはとても強く思っているので、欧米に学んで、日本型の在り方みたいなものというのもディスカッションできればいいかなと強く思っているので、ご質問をあえて、論点として1つ提示しました。</p>	<p>例として挙げた北欧の事例というのはかなり大がかりなので、そのまま参考にするというのはなかなか難しい、財政的にも厳しいが、ただ、ふと顔を上げてみると、行政の中の他部署でも、都でもダイバーシティの戦略を取っているし、社会福祉系の部署でも似たようなところに問題意識を持っている部署は多々あると思うので、そういったところと協力していくということは、そこはどうなのか。現実的なところで何か。</p>
17	藤田委員	全般	<p>外国籍の方々が躊躇なく図書館を利用でき、公務に携わる方々もフラットに対応できる状態を目指すのであれば、専門職や事情をよく理解している方々から、段階的に情報発信や共有を進めていくことが有効ではないかと感じました。</p>	<p>先ほども、そもそも私が今日例に出したような、北欧のデンマークの事例は、国の規模も比較的コンパクトで、比較的ナショナルな、国としての動向というのと、地方自治体での動向というのが比較的協調しやすいようなところがあるので、先ほど福島委員からもお話があったような、IT講習の話だとかというの、省庁と連携を取りやすいということで、日本と大分状況は違うところがありつつも、部分的にでも何かエッセンスが参考になればいいとは思っている。</p>