

# 東京都立図書館協議会 第22期第2回定例会議事録

平成17年3月4日（金）

都立中央図書館第2・第3研修室

午前10時～12時

## 出席者名簿

### 委員

(欠席者)

糸賀雅児委員	大場高志委員	小林肇委員
岸田和明委員	小林麻実委員	竹内利明委員
坂本光一委員	佐藤芳孝委員	
島田京子委員	長谷川豊祐委員	
日高芳一委員	宮田穰委員	

### 都立図書館幹部職員

館長 管理部長 サービス部長 総務課長 企画経営課長  
資料管理課長 情報サービス課長 局務担当部長(日比谷図書館長事務取扱)  
局務担当部長(多摩図書館長事務取扱)

### 教育庁

社会教育課長 社会教育課施設係長 社会教育課施設係主任  
事務局 企画経営係長 企画経営担当係長

## 配付資料

東京都立図書館協議会 第22期第2回定例会次第

第22期東京都立図書館協議会委員名簿

東京都立図書館幹部職員等名簿

座席表

第2回定例会の検討項目

検討項目補足資料

- 1 - (1) 都立図書館来館者の利用実態調査結果 - 中央図書館 -
- 1 - (2) 都立図書館のサービスについて  
- 平成14年度第2回教育モニターアンケートから
- 2 - (1) 都立図書館のレファレンスサービス(説明図)
- 2 - (2) 調査研究図書館におけるサービス(試案)

- 3 - ( 1 ) 「協力レファレンス」にみる区市町村立図書館の変化
- 3 - ( 2 ) 都立図書館の区市町村立図書館への支援状況
- 3 - ( 3 ) 区市町村立図書館への新たな支援事業
- 3 - ( 4 ) 都立図書館ホームページの協力支援コンテンツ
- 3 - ( 5 ) 平成16年度区市町村立図書館職員研修等
- 4 レフェラルサービスの現状

東京都立図書館協議会 第22期第2回定例会

平成17年3月4日(金)

午前10時05分開会

【議長】 おはようございます。ただいまから第22期第2回東京都立図書館協議会を開会させていただきます。本日は大変な天候になってしまいまして、またお忙しいところお集まりいただきまして、まことにありがとうございます。

本日の日程でございますけども、大体12時ごろまでご審議をいただくことになっております。どうぞよろしくお願い申し上げます。

まず、二ノ宮富枝委員から、豊島区教育委員会の教育長としての任期が満了になったため、当協議会委員の辞退届が提出されました。後任につきましては、特別区教育長会のご推薦をいただきまして、同じく豊島区教育委員会の日高教育長にご就任いただきました。

【委員】 どうぞよろしくお願い致します。

【議長】 前回ご欠席の、大場委員と小林麻実委員、宮田委員から、簡単に自己紹介をお願いします。

【委員】 国立情報学研究所の大場でございます。前は、ちょっと所用で欠席させていただきました。情報学研究所、NIIと申しまして、全国の大学共同利用機関として基盤整備をしているところでございます。どうぞよろしくお願いいたします。

【委員】 アカデミーヒルズ六本木ライブラリー、ディレクターをしております小林麻実でございます。六本木ライブラリーは会員制の有料の図書館ということをやっております。皆様にはいろいろとご協力をお願いすることもあると思います。よろしくお願いいたします。

【委員】 宮田でございます。初めまして、よろしくお願いいたします。私は、ベネッセコーポレーションという民間企業で、現在は広報の仕事を担当しております。前回、ちょうど大きな記者発表と重なりまして、大変申しわけないんですけど、欠席させていただきました。本日はよろしくお願いいたします。私はこの中でも若輩者でございますので、利用者の立場というか、そういった視点でいろいろ参加させていただきたいと思っておりますし、企業内図書館の担当をしていたこともございますので、何かそういった面でもお役に立てるのではと思います。では、よろしくお願いいたします。

【議長】 ありがとうございます。

議事に入ります前に、事務局から何か連絡ございますか。どうぞ。

【管理部長】 都立図書館の幹部職員でございますが、前回、文部科学省主催の新任館長研修出席のために本協議会を欠席いたしました、局務担当部長で日比谷図書館長の千葉和廣をご紹介します。

【日比谷館長】 千葉でございます。よろしくお願いいたします。

【管理部長】 次に、去る12月1日付で企画経営課長に就任いたしました入江大でございます。

【企画経営課長】 入江でございます。よろしくお願いいたします。

【管理部長】 本日の会議資料等を企画経営課長から説明いたさせます。

【企画経営課長】 それでは、続きまして、配付資料の確認をさせていただきます。お手元の資料のご確認をよろしくお願いいたします。

1枚目は配付資料の一覧となっております。

その次、資料1でございます。本日の次第でございます。

資料2、委員の皆様の名簿でございます。

資料3は、私ども幹部職員等の名簿でございます。

それから、資料4でございますが、本日の座席表でございます。

資料5でございます。本日の検討項目でございます。

続きまして資料6、検討項目の補足資料でございます。以下、右上に小さく数字が振ってございます、1-(1)が3枚もの、1-(2)が2枚もの、それから2-(1)、2-(2)は2枚ものでございます。それから、3-(1)、3-(2)、3-(3)、3-(4)、3-(5)まで、最後に4となっている1枚ものでございます。

本日の資料につきましては以上でございますが、もし不足等ございましたらお願いいたします。

【議長】 よろしゅうございますか。

【企画経営課長】 続きまして、情報公開について申し上げます。

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。会議の内容は議事録を作成し、公開するとともに、都立図書館及び東京都教育委員会のホームページ上に公開をいたします。なお、非公開にする必要があると考えられる場合には、その都度、皆様にお諮りして決定いただくことになっておりますので、よろしくお願いいたします。

ちなみに、本日の傍聴につきましては、ございません。

【議長】 それでは、本日の議題の「調査研究図書館におけるサービスのあり方について」をご審議いただきます。

前回の第1回定例会では、事務局で用意された検討のポイントについて、全般的に委員の皆様方からご意見を伺いました。今回は、検討のポイントのうち4つの項目を取り上げて議論していくということでございます。資料の用意をいただきましたようで、第1の項目からご説明をお願いいたします。資料5と6ですね。お願いします。

【企画経営課長】 それでは、ご説明申し上げます。

資料5につきましては、本日の検討項目といたしまして1から4まで、前回、第1回に示させていただきました検討項目が10項目ございましたが、そこから4点、きょうはこちらの項目に絞らせていただいております。

それでは、資料6、補足資料のご説明をさせていただきます。

まず、補足資料の1点目、利用者像をどう考えるかというポイントにつきましてご説明させていただきます。資料の1-(1)と1-(2)をご用意してございます。

まずは資料1-(1)をごらんいただきたいと思います。利用者像をどう考えるかということで、多くの機能を散漫に追い求めるということではなくて、特定の機能に重点を置いたサービスというものを考えて行っていくためには利用者像をどのように考えるかということで、こちら資料1-(1)につきましては、去る12月に実施いたしました都立図書館の来館者の利用実態調査の中から、取り急ぎでございますが、中央図書館分のみになっておりますけれども、主要な項目を抜き出して、速報的な形で整理をさせていただいております。12月13日から3日間調査をいたしまして、中央図書館につきましては、総数1,949名の方からご回答をいただいたものでございます。

内容につきましては、まず、年齢・性別がでございます。

それから、職業につきましては、これですべてではございませんけれども、多い順に並べてございます。有職者を合計いたしますと57%、それから学生を合計いたしますと28%ということで、ほぼ2対1という割合になってございます。

それから、2枚目でございます。利用の理由につきましては、資料が豊富、あるいは落ちついて調査研究に集中できるといったところが高い割合を示してございます。

次に利用の目的でございます。調査研究目的というふうに考えられます、仕事上の調査研究、それから仕事に関連した自分の研究、あるいは個人的な調査研究といったものを合計しますと、ほぼ6割という数字になってございます。

下の6番でございますが、レファレンスにつきましては、利用の有無をお尋ねしたところ、利用したことがあるというご回答は14.7%という数字になってございます。

3ページ目でございます。ホームページ、幾つかコンテンツがございますけれども、多いところは、こちらに挙げておりますようなコンテンツのご利用をいただいているという結果になってございます。

9番のところ、目的の達成度につきましては、十分達成できた、あるいはほぼ達成できたというところを合計いたしますと、おおむね80%という数字になっておりまして、隣の全体の評価につきましては、これは5段階で評価をいただいておりますが、平均のポイントは4.2という数字が出てございます。

今後期待するサービスというところでは、全体では蔵書の充実、あるいはインターネット環境の整備といったようなところが多くの割合を占めているという状況でございます。

続きまして、1-(2)でございます。こちらは平成14年度、ちょっと前の調査ものでございますけれども、教育モニターアンケートというもので、都立図書館のサービスについてアンケートをとらせていただいたものでございます。14年度の調査ではありますけれども、こちらの調査は対象者を都立図書館の利用者あるいは来館者に限定していない調査ということで、そういう意味では数少ない例でございますので、取り上げさせていただいております。

ちなみに、教育モニターといいますのは、都内に居住していらっしゃる15歳以上の方で、教育に関心のある方から応募をいただきまして、毎年100名ずつ1年間委嘱をさせていただきまして、年に数回、教育に関するアンケートにお答えいただいているというものでございます。

この中では、都立図書館の来館利用ということですが、来館の利用率は16.5%ということでございます。これは100名ですが、この調査につきましては、2枚目の上にありますけれども、97人のご回答をいただいた中の数字でございます。

それから、都立図書館を利用しない理由といたしましては、60%を超える方が、遠く不便であるということですか、近くの図書館等で用が足りるということを挙げておられます。

利用目的につきましては、2枚目がグラフになっておりますので、こちらとあわせてごらんいただければと思いますけれども、目的につきましては、仕事上の調査あるいは個人的な調査研究といった場合には、他の図書館等を利用される場合に比べまして、ほぼ2倍

程度都立図書館をご利用いただいているという数字が出ております。逆に、日常生活に必要な情報ですとか、あるいは趣味、娯楽といったような場合には、都立図書館よりは他の、もう少し近いところの図書館ということになると思いますが、そちらの利用がかなり上回っているという数字が出てございます。

5番目でございますけれども、今後充実すべきサービスということでは、来館者のサービスにつきましては、インターネット環境の整備というところが際立って高い数字を示しております。それから、非来館者のサービスにつきましては、半数以上の方が検索機能の充実、あるいは4割を超える方が郵送等によるコピーサービスの充実、あるいは手続の簡素化、期間の短縮化といったようなことを重要視されているという結果が出てございます。

以上のような結果でございますけれども、これらの調査結果をごらんいただきまして、今後、調査研究を支援する図書館ということで、利用者のニーズに沿って、あるいは利用者の特性を踏まえたサービス、そういったものを展開するための新たな仕組みについてご協議をいただければと考えておりますので、よろしくお願い申し上げます。

以上でございます。

【議長】 ありがとうございます。

ただいまのご説明を含めまして、この利用者像をどう考えるかということにつきまして、ご質問でも、ご意見でも、ご感想でも、何でも結構でございますけれども、ご発言がございましたらどうぞご自由にお願いいいたします。

【副議長】 初めに単純なことをお尋ねしたいんですが、私がちょっと聞き漏らしたのかもしれないけど、資料1-(1)の来館者調査というものと、資料1-(2) 今最後に説明されたアンケート調査というのは、実施時期も違うし、そもそも回答している人数が全然違いますよね。これはそれぞれどういう性格の来館者調査なんでしょう。

【企画経営課長】 1-(1)につきましては、都立図書館に来館いただいた方を対象に、日にちを決めまして、利用の実態を調査させていただいているものでございます。これは比較的新しくて、昨年12月にとらせていただいております。もう一つのほうは、必ずしも来館された方だけを対象とした調査ではないものということで探しましたところ、平成14年度の調査ではございますけれども、都の教育モニターのアンケートということで、数が100名弱と小さいということもございまして、使っていない方も含めて、都立図書館をどういうふうに考えていらっしゃるかというところを見られる資料ではないかということで、取り上げさせていただいております。

【副議長】 わかりました。最後のほうは、むしろどちらかというと、実際には利用していない人が多く答えている。一番初めのところに、来館利用の割合が出ていて、利用している人は16.5%ですよね。残りの83%ぐらいの、要するに大多数は利用していない方が答えていると。それで、例えば今後充実すべきサービスのところでは、来館者サービスについては、全部で97人ですから、多分十五、六人の人の回答ということですか。残りの八十何人かの充実してほしい要望が、その下のグラフになっているということですね。そういう理解でよろしいんですか。

それとも、97人みんなが来館して受けられるサービスについてこうしてほしい、特にインターネット環境の充実というのは確かに高いんですが、答えている人は利用していない人なのか、利用している人なのか、それとも両方なんですか。私、そのことと、さっきの1-(1)の今後期待するサービス、確かにその辺から今後の利用者像を考えたいと思うんですが、インターネットに対する要望というのが、一番最後のものと初めの、こっちは2,000人近くに聞いているわけですよ。それで、大分違うんじゃないかと。特に、2,000人の人に聞いたほうでは、圧倒的に多いのは蔵書の充実です。その辺、蔵書の充実を考えていくべきなのか、インターネット環境を考えていくべきなのかは、実際にこの図書館に来ている人なのか、来ないで自宅とか職場から使おうとしている人なのかによって、当然要望事項も変わると思うんですよ。

【企画経営課長】 今の教育モニターのアンケートにつきましては、来ている方だけに来館者サービスを聞いているというものではございませんで、すべての方にどちらも聞いているというものでございます。

【副議長】 ただし、8割以上は使っていない人だということですね。

【企画経営課長】 はい。

【副議長】 初めの2,000人のほうはすべて実際に中央図書館にいらした方。

【企画経営課長】 そうでございます。

【副議長】 そうしますと、実際に使っている方としては蔵書の充実という希望が多い。それから、そのことを裏づけるように、5番の図書の探し方というところを見ると、実際にここで雑誌や図書を開架の書架に行って探すと42.7%の人が答えているわけです。そうすると、多分蔵書の充実ということが出てくる。実際に開架が充実していないと困るとい話ですよ。一方で、実際にこの図書館には来ないで、非来館型の利用をする人からすればインターネット環境、でも、このインターネット環境は館内で使える端末がたくさん

んあったほうがいいという話で、非来館者サービスのほうの検索機能というのは、非来館で、実際にホームページにアクセスしたときの検索機能が充実していたほうがいいということで、そういうふうに理解すればいいですね。

【企画経営課長】　　そうです。インターネット環境の整備につきましては、利用者自身が館内で利用できるという質問でございます。

【副議長】　　今、インターネットにアクセスできるような端末は、中央図書館に来たときに利用者が使える台数は何台ぐらいあるんですか。

【サービス部長】　　今のところ都立3館、各館1台ずつ。中央図書館本館でいいますと、サービスカウンターの前に1台あるんです。

【副議長】　　あそこの1階にある。

【サービス部長】　　そうです。

【副議長】　　わかりました。

それから、関連してちょっともう一つ聞いちゃいますが、資料1-(1) ページでいうと3ページ一番上に、7、ホームページの利用コンテンツの内訳が出ています。ホームページの利用コンテンツを来館者に聞いているということは、さっきの非来館型の人にはこれは聞いていないということですよ。7のホームページ利用コンテンツの内訳というか、これは来館者アンケートの中で聞いているということの意味というか、答え方はどうということになるんですか。

【サービス部長】　　今回、ホームページについてアンケートをお願いしたのは、巷間言われているところの、図書館の来館者が減っているのはインターネットによって調べられることが一つの要因だということでございました。それを数字的にあらわしたものがございませんので、図書の探し方、ここに事前に蔵書検索で調べたというのが出てまいります。それから、ホームページとして、7番で利用コンテンツとして都立3館の蔵書検索、こういうものが出ております。

【副議長】　　私が聞いているのは、つまり、これは来館者に聞いているわけですね。2,000人来ているわけです。その人たちに、あなたはホームページでどういうコンテンツを使っていますかというのを聞いた意味というか、つまり、さっき各館に1台しかないと言われました。だから、ほとんどの人が図書館に来る前に使う。その利用形態を来館者に聞いているわけですよ。実際に使っている人は、さっきも言ったように来館しないで使っている人もたくさんいるわけです。来館者にこれを聞くことの意味というのを一体ど

ういうふうに考えているんですか。

【日比谷館長】 いわゆる来館してきた方がどのような準備、いろいろな準備があるわけで、そういった準備等の中で私どもが発信しているホームページをごらんになっている方がおられるであろう。その方はどういうところを見て都立図書館に来館していただけているんだらうか、そういうことを知りたかったということでもあります。

【副議長】 わかりました。そうすると、逆に言うと、来館したけど、事前にホームページを使っていない人の割合はわかるんですか。

【日比谷館長】 ですから、ここにありますように38%が無回答というところで、これは使っていませんねという聞き方はしていませんが、そういったことで、いわゆるホームページを見てからではなくて、あるいはホームページをふだん見ていない人もかなりおられたということがこの結果からわかった、そういうふうにご理解いただければよろしいんじゃないか。

【副議長】 4割ぐらいの人は事前に使っていない。そうしますと、今度は表のほうの内訳の母数というか、100%は何になるんですか。

【日比谷館長】 これは複数回答ですので、統計的な処理としては、いわゆるコンテンツの計を100として回答を整理したということです。要は、回答総数を100として、それで何%という割り振りであります。ですから、何人の方というよりも複数回答ですので、回答総数、多分そういう統計処理であろうと。

【副議長】 この数字を見ると、さっきの無回答、利用していないと想定される人が38%。1,949人に対する38%が使っていない。残りの62%の人が使っていて、その人たちが複数項目を挙げたものを100にして、今度はこの左側の表はつくられている、そういう理解ですね。

【日比谷館長】 はい。

【管理部長】 インターネット環境の整備、今後期待するサービスの中にございますけれども、これは図書館で利用者が外へデータ、情報をとりにいくという環境を整備してほしいということで、ホームページ利用コンテンツのほうは、都立図書館でかなり充実したホームページを作成していると思いますけれども、それを来館者がどのように利用しているかということを知りたい。ほかの項目で、開架のところへ行ってから調べるというふうなところが多いのが意外なんですけれども、私どもといたしましては、事前に、あるいは館内の検索用のパソコンをまずは利用して、それから開架のほうへ回っているのかなと

いうふうな出方を想定したんですが、そうではなくて、開架のほうにまず行く動きのほうが多いという結果が出ているということです。本調査のねらいは、先ほど申し上げましたような、あらかじめどのような行動をとっているだろうかということ进行调查するというところでございます。

【副議長】 結局、利用者の行動パターンといえますか、あるいは、いわゆる情報利用行動のパターンのようなものがある程度把握できれば、確かに利用者像を考える上で便利だと思ったんです。私は、この数字だけで利用者の情報探索の行動パターンみたいなものがすぐには描けないんですが、つまり、事前にホームページを見てこの図書館にやってくる人が、とにかく6割ぐらいいはいる。一方、来た人たちは、かなりの人は結局、開架の書架に行って本を探しているということですよね。館内のパソコンで調べる人は、来館者のうちの4分の1くらいですよね。一方、5番の図書の探し方のところを見ると、事前に蔵書検索で調べたという人は21.5%です。それをどういうふうに整理したら、この図書館利用者の情報利用パターンのようなものが、こういうパターンの人がどのくらい、こういうパターンの人がどれくらいというのが描けるのか。この調査をうまく組み合わせればわかるんだと思いますが、その辺をもう少し整理していただけるとほんとうはいいかなと思います。

それから、その一方で、とにかく図書館に来ない人が多い。来ない人たちは検索機能やファクスでのサービスというのを図書館にかなり期待していると。その辺はもっともだなとは思いますが、非来館型と来館型で、それぞれ必要な情報を探すための利用行動のようなものがある程度パターン化できて、それがどのくらいのパーセンテージを占めるのかというのがわかると、もう少し利用者像も把握できるし、今後都立図書館としてどういうサービスを展開していくべきかも描きやすいと思うんですよね。せっかくこれだけの調査をおやりになったんだしたら、その辺、事前の検索、それから実際に館内での利用行動のようなものをあわせてパターン化できるといいんじゃないかと。

【企画経営課長】 それから、1点、先ほどの訂正をさせていただきますが、資料1-(1)の7番で、この利用率となっているところにつきましては、例えば図書館のご案内44%という数字につきましては、すべての、1,949名の方のうち44%の方がご利用されているという割合をあらわしてございます。

【副議長】 そうなんですか。そうすると、いわゆる母数というか、分母は1,949人というふうに考えていいんですか。そういう理解でいいんですか。

【企画経営課長】 はい。それで、複数回答をしていただいております。

【管理部長】 この資料でございますけれども、まだ分析を完全に終えていない速報段階のものでございまして、これからさらに分析を深めたいと思っております。

【委員】 こういったアンケート調査で利用者像を把握するというのはよくやられている方法で、ただ、昔から平均利用者像というのを出しても、一体それが図書館経営にどういふふうに結びつくのかというのがわからないというのがあると思うんです。今回のものを見ても、予想どおりの結果が出てきたにすぎないと、言葉が非常にきついんですけども、その程度にすぎないというふうに私は思います。それで、例えば、この結果から図書と雑誌の予算配分をどうするかとか、あるいは自然科学と人文社会学でどちらに重点を置くかとか、そういったような戦略的な指針が出てこないという意味がないというふうに思うわけですね。利用者像を考えるに当たって、こういったデータから帰納的に考えるという方法もあれば、あるいは都立図書館の東京都全体における使命みたいなものから、演繹的に導き出すという方法もあるわけですね。もちろんこのアンケート調査を否定するわけではないんですけども、もう少し具体的な方策に結びつけたような聞き方とか、分析の仕方しないと、先ほど委員が言われたように、せっかくのデータが無になってしまうように思います。ちょっと感想です。

【議長】 ありがとうございます。

【委員】 私も、大学図書館にかつて勤めていたんですが、感想ですけども、このアンケート調査で、アンケートの分析等の知識はございませんが、基本的に、ここの都立中央図書館は調査研究を目的として来る来館者が非常に多い。蔵書が充実しているが、インターネット環境が悪い。ということは、一つ、蔵書で調査研究するというのもあるが、ネットワーク上の情報資源を対象にして調査研究したいという方々が、やはり利用者としては増えてきているのだらうと思いますので、感想ですけども、素人的にはネットワーク環境の整備が必要なのかなと思います。

【議長】 ありがとうございます。

この読み方もいろいろあるようでございますけど、何かほかにご感想がございましたら。

【委員】 今後期待するサービス、11番のところに、その他というのがあります。当然、このアンケートは、調査研究をやるためにはどういうものをやろうかというふうなことで、ある程度限定したアンケートだったわけですけども、その他の中にきっとアンケートのマークとは外れたところが出てくると思うんですけども、そういったところも、

少数ですけれども、拾い上げて紹介していただければと思います。今すぐということではありません。貸し出しをしてくれとか、もっと直接的なサービスをしてもらいたいというような意向は多分入っているのかもしれないと思うわけですが、その辺、何がいいというふうなことではなくて、どちらのほうに戦略的に振り分けていくのかなというところが、今後重要になってくるのかなというふうに思います。

【副議長】　　こういうアンケート調査の結果をどう使うかということで、先ほど委員からも、もう少しちゃんとサービス計画だとか、図書館としての経営戦略的な面に使われないと意味がないというご指摘、それはほんとうにそのとおりだと思っただけです。ただ、都立図書館側からすると、むしろそういう今後の方針なり、今後のサービス戦略のようなものをこの協議会から提起してほしい、そのためにはまず現状がどうなっているのかを把握する必要があるだろうという意味で、この調査がなされているんだろうと思っただけです。

ですから、確かにこの読み取り方というか、例えば職業別の内訳が出ていますが、これだけを見ると確かに事務職や技術職が多いと。だから、こういう人たちに向くようなサービスに力を入れていくというのも一つの戦略だし、逆に、経営専門職だとか、医療・保健・福祉職、ただ、ほんとうはこういうのも東京都民の就業分布を見ないと、多分もともと事務職や技術職が多いんだから、そういう人たちの利用が多いのは当然だという考え方もできるし、法務職なんて、それは少ないでしょう。だから、この数字が多いと見るのか、少ないと見るのかによっても変わりますが、とにかくまだ利用が少ない人たちに今後力を入れていくという戦略を立てるのか、現状がこういう人たちが多いいんだから、多い人たちに力を入れていく。例えば年齢の分布を見ると、20代、30代が多い。だから、そういう人たちのニーズに合ったようなサービス計画というか、調査研究機能を考えていくということもできるし、逆に、50代、60代、必ずしも割合は多くないかもしれないけれども、今後の少子高齢化社会ということを考えたときに、むしろ年齢層の高い人たちに向けてサービスを考えていくという戦略も当然成り立ち得るわけです。それをどういう方向でいくのかについて、むしろ協議会のほうから提言というか、提案をしていけたらいいんじゃないかと。そのためには、まず、現状を把握するというところでこの調査が行われているように私は思いました。

だから、さっきの、今後充実してほしいサービス、これはこれで一つの手がかりになると思いますが、そうじゃなくて、都立図書館としてはもっとこっちのほうに力を入れたい。例えば典型的なのは、職員に聞いたというのが残念ながらそう多くないです。本の探し方

のところを見ても、それから3番の利用理由を見ても、中央図書館を使う理由の一番多いのは、資料が豊富であるということが挙がっている。一方で、職員が資料の相談に乗ってくれるということを理由に挙げた人は6.6%しかいない。だから、ここをもっと増やしていこうという考え方もできるし、これを見ると、職員が相談に乗るよりは、開架の蔵書を充実させたほうがよっぽどいいんじゃないかというふうな考え方もできるので、その辺をどう考えていくかは、むしろ我々の検討課題なんだろうと思います。

【管理部長】 今、アドバイスをいろいろいただいたと思うんですけども、この資料はまだクロス分析をしていない、単純な集計のものでございますので、そういった分析を深めて、それから今回は提示してございませんけども、自由記述のところでもいろいろな要望も出ているわけで、そういったものも整理して、資料としてもう一度お出ししたいと思っております。

【議長】 自由記述もあるんですか。

【管理部長】 ございます。その点につきましては、先ほど委員からお話ございましたように、貸し出しの問題だとか、あるいは開館時間の問題だとか、多少わがままと思えるようなものまでいろいろな要望が出ております。

【議長】 きょうは4項目議論をしるということでございますけども、こればかりやっているわけにはいかないんですけども、さらにご感想なり、ご意見等ございましたら。

【委員】 私、よくわからないで初めて参りまして、大変いい勉強をさせていただいているなど。例えば8番の、都立図書館は3つありますよね。ここの会というのは3つ、都立の図書館すべてを考えるわけですよ。こうやりますと、日比谷と多摩は貸し出しをやっているじゃないですか。貸し出しをやっている館であったとしたらもっと増えていいのかななんて思うんですけども、いかがなんでしょう。

【管理部長】 貸し出しをいたしておりますのは、日比谷でございます。多摩、中央はいたしておりません。それで、今回の諮問事項が、調査研究図書館としてのサービスのあり方ということでございますので、イメージとしては、都立中央図書館を念頭に置いていただきますと議論がしやすいのかなというふうに思います。

【委員】 その辺がちょっとよくわからなかったものですから。そういう目で見ると、私は、9番の目的達成度を見ますと、要するに8割が達している、そして、この中央図書館に対する全体評価も4ポイント前後、平均で4.2になっていますから、非常に高い成果を挙げていると思うんですね。これにさらに何を積み上げるかという、その何というの

を探すのにどこを探すんだということをもう少し明確にしていく必要があるのかなど。

また、これは感想なんですけども、これを見まして、中央図書館でいうならば、こんなにすごい、目的を達成し、しかも皆さんの思いが非常にいい、高い評価をしているな。これ以上何を求めるの。どこを求めたいの。でも、書いてある内容を見ると、何かあるところに偏っていたり、例えば、先ほど副議長さんがおっしゃるように年齢のばらつきがあったり、蔵書数といいながらインターネットのほうにもぜひ使いたいと言ってみたり、こういう意見を、やっぱりここである程度方向性を持っていかないと提言というふうにならないんじゃないかと感じました。

以上です。

【議長】 ありがとうございます。

【副議長】 今ご指摘のとおりで、そのためにも、先ほど管理部長のほうからありましたように、これはクロス集計がほんとうは必要だと思います。年齢層や職業によって、満足度がどう違うとか、図書館の使い方、どういう使い方をしているのか。さっきのホームページの利用なども明らかに年齢層によって違うんじゃないかという気はするんですけども、これは調べてみないとわからない。そういう意味では、ぜひ今後、いわゆる年齢だとか職業といった属性と図書館の利用形態といいますか、それについてのクロス集計のようなものはぜひお考えいただきたい。そこから、私が初めに言ったようなそれぞれの利用パターン、そういうものが抽出できるんじゃないかと思います。

関連してあれなんですけど、職業のところ、私がさっきから思っていたのは、この中に学生というのはとにかく28%いるんですけど、それはこのグラフからは初めから除いているわけですか。学生の利用は結局、都立図書館、よく見かけるのは高校生とか、この周辺にも大学がありますけども、そういう学生が試験時期になるとよく使っているというのは見受けるんですけど、これがほんとうに単なる場所借りだけなのか、それとも都立図書館の資料を使っているいろいろと総合的学習なり、学校の勉強とかかわるような資料の使い方をしているのか、この学生の28%という数字はやっぱり無視できない存在ですから、この辺の使い方もぜひ分析していただきたい。そういう意味では、職業の中に学生は学生で入れてもいいんじゃないかと私は思いました。

【管理部長】 これは職業別の分布ということで除外しただけで、学生の回答は、その他の項目はもちろん入ったものでございます。

【企画経営課長】 たびたびで恐縮でございます。7点目のホームページの利用コンテ

ソツのところを、念のためちょっと補足説明させていただきますと、全部で20項目お聞きしております、ここに挙げてあるのは、多いもの3つ、それからその他というのが、残りのものすべて合わせて5%という意味ではございませんで、そういう意味では、その他という行は1行削除していただくとわかりやすくなるかと思えます。その他の上はまだ十数項目ございまして、それを省いているような格好になってございます。

【議長】　　そういう意味か。

【企画経営課長】　　申しわけございません。

【委員】　　ちょっとお話が先走るような気がするんですけども、今の利用者像というのは、例えばフリーの方が何か調べ事をするためにここに来て、開架の中を見て、資料がたくさんあってよかったなと帰っていくのが現状ですというのが、こちらのアンケートのような気がするんですね。今、こういうふうな人たちにもっとサービスを高めていくべきなのか、それとも後ろのほうにありますように、普通の区の図書館に対してのレファレンス支援みたいなことをして、ここに来ている人のことはほうっておく。インターネットなり何なりでこちらのをさっと使えるようにする。現実的な利用者がいないような世界にするというのも、すごく極端にはあると思うんですね。そのときに、今現状として、目の前にいる人たちにサービスしなくてはいけないわけなんですけれども、ここを大切にしていけるのか、それとも大部分の人は都立図書館を知らなくて、来ていないんだから、そっちにリーチしていくほうが大事なのかと、この2点についてはどちらの方向を今考えていらっしゃるんですか。

【管理部長】　　欲張りなようですが、来館者にも非来館者のサービスにも、両方ともサービスを向上したいというふうに思っております。

【委員】　　そうすると、お金が幾らあっても足りませんよねという話になっちゃうと思うんですね。やはりこういう審議会とかをやって、どういう利用者像なのかというときには、先ほどのお話にもありましたけれども、そもそも何をやりたくて、幾らお金を使ってよくて、どういう結果を出したいんだというような話がまず最初にあるべきなんじゃないかなという気がするんです。感想になってしまいますけれども。

【委員】　　今の利用者像にかかわることなんですけど、とにかくどちらかに決めるべきだろうと私は個人的に思うんですね。やはり来館者に対するサービスの向上を目指すということと、まだ来館されていない方に対する配慮が必要だと。それは公共性ということからいえば両方だろうと、間違いないんですけども、やはり図書館の機能を高め、あるい

はサービスを広くあまねく都民に知ってもらおうということであれば、私個人としてはやはり来館していない人が想定されなければいけないと、そういうふうにイメージしています。

【委員】　　ちょっと話がずれるかもしれないんですが、来館されていない方の利用を考えたときに、1つちょっと教えていただきたいことは、例えば蔵書ということが一くくりになっているんですが、その中で、海外の文献であるとか、ネット上でいろいろ調べていくときに、わりと専門的なことを調べようとした場合に、インターネットを使って海外での情報を検索したりして、かなり苦労して自分なりにまとめたりするようなケースもあるんですが、蔵書の中身の中で、ある意味では国内の文献蔵書は充実してはいるんだけど、海外的なものに関しては、ある意味で大学図書館であったり、別のところですみ分けをして利用するという利用者のイメージがあるのか、ある意味ではどんどんネットワークが広がっていきますので、特に英語に限らず、海外の文献等に関しても、翻訳とかそういったことまで絡めば、ニーズというのはまたいろいろ出てくる可能性もあるんですけども、まずは現状として蔵書の構成の中身の中で、例えば海外のなかなか入手しにくいようなデータなどは、今どのような状況なのかちょっとお聞きしたいなというふうに思います。

【資料管理課長】　海外の図書なんですが、洋書については大体12万ぐらい。それから、中国書に関しては5万、韓国・朝鮮語に対しては1万5,000弱ぐらいの蔵書になっております。

【委員】　　蔵書自体としてはまだ非常に限られている状況という理解でよろしいでしょうか。

【資料管理課長】　　ただ、公立図書館としては相当の量だとは考えています。特に中国、韓国・朝鮮語に関しては他の図書館ではあまりない中で、結構あるうちじゃないかなと思っています。

【副議長】　　私ばかりしゃべってもあれなんですが、もう最後にしますけれども、結局、来館型の利用と非来館型の利用のバランスをどう考えるかというのは、やっぱり大きなポイントだと思うんですね。そのときに、大学図書館などですと、コンテンツというか、ホームページが充実すればするほど来館する人の割合は減っていくというジレンマがあるわけです。都立図書館のホームページというのは、私は間違いなく日本の公共図書館の中ではかなり充実しているほうだと思います。そうすると、ひょっとすると非来館型の利用というのは、傾向としては増えている、あるいは逆に言うと、来館型の割合が減りつつあるというふうに考えていいんですか。

それから、それと関連して、結局、ホームページで蔵書検索しますね。その結果、例えば、都立図書館に来ないで、自分の家の近くの市区立の図書館にその本をリクエストして、都立図書館の協力貸し出しで取り寄せて使うという人も当然いるわけです。これは、いわば非来館型だけでも、都立図書館の資料を使っているということになります。それから、私が前から言っているように、ニュースレファレンスだとか、都立図書館のクローズアップ東京情報、ああいうのはなかなかおもしろいと思うんです。あれを見て、こういう情報があるのか、だけど、私だったら自分の勤め先の大学図書館でその資料は手に入れます。でも、そういうのがあるということは、都立図書館のホームページで知ったということは当然あり得るわけです。これはこれで都立図書館のすごくいい情報提供だと思うんです。そういう利用形態を考えていったときに、都立図書館としては、非来館型だけでも、都立のサービスを実際使っているという人の割合は、ここ5年ぐらいを考えたらやっぱり増えてきているというふうに見ていいんですか。その傾向のようなものが、この調査だけじゃなくて大体つかめていれば、感触としてもちょっと伺いたいです。

【管理部長】 今のお話の中の都立図書館から区市町村の図書館へ資料を貸し出すという、協力貸し出しでございますけども、この数は少し減ってきているというふうになっておりますが、区市町村のほうの図書館も大体400弱の数になってまいりましたので、そちらのほうが充実してきているという背景もあるんだろうと思います。

【副議長】 協力貸し出しの利用量が減っているということの要因というのは、何か分析されていますか。例えば考えられるのは、都内の図書館の横断検索、一発検索と称してやっている、あれがあるために、何も都立に借りなくても、周辺の市区町村にあることがわかって、そっちを使っているということもありますよね。そうだとすれば、それはそれでうまく使い分けというか、すみ分けができていられるわけだから、東京都全体の図書館のことを考えればいいなと思うんです。

【管理部長】 都立と区市町村全体で横断検索のシステムをつくっておりますけども、その中でまた地域的なブロックが一部できておりまして、そのブロックの中では、お互い隣接する区や市同士で資料をやりとりするという仕組みがありますので、そういう利用もあるかと思えます。

【委員】 あと、来館型、非来館型というふうなこと、それと協力貸し出しが減っているというようなことをいろいろと考え合わせると、大学の図書館というのはサービス対象の数は決まっているわけだから、彼らはすべて潜在的な利用者なわけです。でも、東京都

民の場合は、潜在的利用者といっても、ほんとうに図書館を使いたいというふうな潜在的利用者は、当然非来館型のターゲットになりますけれども、図書館は全然行く必要がないと思っている、そういった層も大学図書館とは違ってあると思うわけですが、そういった層は1つ先のほうで行けばいいんだと思うんです。結局、減るのは、チャンネルが増えて別のところに行くから減っているということももちろんあるでしょうし、それと先回も申し上げたように、調べる人の数が減っている。ですから、図書館を使わないでもいいと思う人たちの割合が多分増えているんじゃないかと私は思います。そうすると、そういった人たちを引き寄せることを、今どんどん離れていく傾向があるんじゃないかと思うわけです。

それは、大学という非常に限られた数千人の人たちを見ていると、確かに大学には来ているんだけど、図書館には来る必要がないんだというふうに思っている人たちはいます。でも、インターネットがあると、非常に引きつける力が出てくると。でも、インターネットというのは図書館の持っている力では全然なくて、その辺のところ、今、委員がおっしゃった相互貸し出しの利用量が減っているというふうなところと何か似ているように思っています。別のチャンネルというふうなことよりも、全く別の次元に入ってきてしまって、その人たちがインターネットがあると図書館には来る。それで、来館者の数は増えるんだけど、図書館の資料を使っているのかというと、それは全然そういうふうなことはない。でも、それも戦略的に見れば、図書館の来館者数が増えたんだというふうに言い切ってしまうと、それは非常に図書館のメリットになっていくわけで、その辺は図書館がどのようというふうなお話では全然なくて、我々が何をしたいんだというふうなことをはっきり明確に出してしまうと、それは図書館の機能を超えて、それも私たちの成果なんだというふうに無理に言い切ってしまうところまで行けるのかどうかです。無理に言い切ってしまうと、やっぱり図書館は使ったほうがいいのか、どんどんこちらに来ましようというふうにするには、協力貸し出しもきっと増えていくんだと思うんですが、そういった方向がいいのかどうか、できるかどうかというふうなところ。だから、そういうふうな方向に行かないと、全体的にはパワーがアップしてこないというふうには思いません。

【管理部長】 都立図書館のホームページのアクセス、それから横断検索のアクセス件数は、1日にホームページは大体7,000件、横断検索については2,500件のアクセスということで、横断検索を利用して、区間あるいは市間の相互の貸借の件数が増えてい

るといことはございます。ですから、そういう形での間接的な図書館利用でございますけれども、それは減っているということではなくて、この件数自体は増えているということでございます。

【委員】　　そういった意味では、潜在利用者をインターネットによって引きつけることはとても簡単なことだと思うんです。ただ、それがどこの成果かというふうなことになる、それはとても把握しにくい。

【議長】　　大変難しい問題。

【副議長】　　最後にするつもりだったんですが、今、委員に言われて、私ちょっと触発されて。

ちょっと話が大きくなっちゃうかもしれませんが、そうしますと、やっぱり都立図書館の協議会としては、東京都民全体の図書館利用ということを考えるべきなことから、要するに、都立の3館だけの利用云々だけを見ていてもしょうがないわけですよ。都立がホームページを充実させることで、市区町村全体を含めた図書館の利用量が増えていけばいい。委員が言われるのだと、むしろ図書館にあまり頼らなくて、インターネットのほうにいろいろと流れている人たちを見ると、必ずしも全部のニーズを図書館が受けとめなくてもいいのかもしれませんが、市区町村の利用量も増えている。よくトラフィックの量と言いますが、市区町村間での資料が動いていると、そのきっかけに、都立が提供しているコンテンツ、具体的に言うと横断検索が使われているとか、あるいはさっき言ったようにコンテンツそのもの、ニュースレファレンスだとか、クローズアップ東京情報だとか、そういうものが使われた結果、例えばコピーの件数が増えていると。例えば私などは、さっきも言ったけれども、都立のホームページを見た上で、自分の勤め先の図書館に行くとコピーをとるということは当然出てくるわけです。それは別に資料を借りるんじゃなくて、雑誌だとか、新聞の記事だったりすると当然その箇所のコピーをとる。そうすると、都立3館の利用総量をそもそもどういう指標で考えるのか。単に入館者数とか、協力貸し出しだとかという本の動きだけじゃなくて、私は都立図書館の場合、コピーの件数というのも大事な図書館のパフォーマンスだとは思いますが。それから、館内閲覧というのも、もともと都立図書館は貸し出ししませんから、都立図書館をどのぐらいの時間利用しているのかということも大事なパフォーマンスだと思うんです。そういうふうを考えていって、都立図書館としてのパフォーマンスの総量、あるいは利用の総量をどうやってはかっていくのか。その利用量が増えればいいんであって、それが来館で増えようが、

非来館で増えようがどっちでもいいんだという考え方ができる。

それをさらに、都立3館だけではなくて、ひょっとしたら都内にある300館ぐらいですか、市区町村の図書館まで合わせたときに、その利用量が増えて、都民自身のいろいろな課題が、図書館の資料を使う、あるいは図書館のサービスを使うことで解決できるような場面が増えれば、これは都立図書館としてはいいわけですね。都立図書館に来館する人が必ずしも増えなくても、東京都民全体の図書館利用の総量が増えて、それこそ暮らしが豊かになるというか、いろいろな調べものに対して、図書館で聞けばいいんだということが都民の間にもっと浸透していく、そういうふうになればいいわけなので、ちょっと話を広げ過ぎですけども、図書館利用の総量をどういうふうなことでとらえていくのかというのは、前回の検討のポイントの1番に評価する指標とあって、きょうはそれは取り上げないことになっていますので、きょうはいいですけど、いずれはそういうことを、非来館型の利用も含めて考えていく必要があるんじゃないかということは、今、委員の話に触発されて私は感じました。

【議長】 この資料の利用実態調査からいろいろ敷衍して、話が非常に広がりましたけれども、利用者サービスについての議論というのは、先ほど申しましたが、あまりこればかりに気をかけてるわけにもいきませんので、とりあえずここでもってコーヒープレイクということで、10分ぐらいちょっと休憩をさせていただきますでしょうか。

( 休 憩 )

【議長】 再開させていただきます。

資料5の項目の2と3をまとめて説明をするというお話になりました。都立図書館の目指すべきレファレンスの内容及び水準というのと、それから区市町村立図書館とのレファレンス上の役割分担及び連携協力、この2つについてお願いします。

【企画経営課長】 ご説明いたします。

まず、2点目のポイントでございますが、都立図書館の目指すべきレファレンスの内容及び水準ということで、2-(1)と(2)をご説明させていただきます。

2-(1)につきましては、前回ご議論いただく中で、レファレンスのとらえ方につきまして、この表でいいますと真ん中あたりにあります「質問に対する回答」といったところに、狭いとらえ方をさせていただくような説明がございまして、改めて今回ご議論の中では、ここに 〇で囲って4つ示してございますけれども、この範囲でレファレンスサービスとお考えいただいた上で、ご議論いただきたいということでご用意いたしております。質

問に対する回答にとどまらずに、ホームページ等での情報発信ですとか、レフェラルサービスあるいは情報リテラシー支援といったようなところまでも含めて、レファレンスサービスということでお考えいただければということで、ご用意をいたしております。

それから、2 - ( 2 ) でございますが、こちらは表の右側につきましては、21期で、調査研究図書館におけるサービスということでした提言をまとめております。これに対して、左側につきましては、そのいただいた提言に加えまして、その後の状況等も踏まえて、特に下線の部分は、新たに事務局のほうで試案ということで考えて加えさせていただいたものでございます。それを表にしたものが2枚目の、調査研究図書館におけるサービス(試案)という表になってございます。これらの試案をたたき台としていただいて、調査研究を支援する図書館としての、より充実したサービスについてご協議をいただきたいというふうに考えてございます。

続きまして、3点目の区市町村立図書館とのレファレンス上の役割分担、それから連携協力ということで、こちらは3 - ( 1 ) から( 5 ) まで資料がございますけれども、こちらをご説明させていただきます。

まず、3 - ( 1 ) でございますけれども、これは昨年の11月に区市町村の図書館の協力レファレンス担当者会というのがございまして、そちらでアンケート調査をいたしました結果でございます。協力レファレンスにつきましても、年々件数が少し減っている、ただ、その中でeメールでのレファレンスについては数が増えているというような状況も出てございます。それから、こちらのアンケートの中では、2点目、協力レファレンスが減少した原因について、それぞれの区市町村の担当の方に聞いた内容でございますけれども、例えば、IT・ネットワーク環境が整備されてきたということで、1点目、職員がインターネット上でホームページ検索を利用することにより、自館内、自治体内で解決できる事例が増えたところが多いとか、あるいは下のほうで、利用者側の動向の変化ということで多く挙げられておりますのは、来館される利用者の方も、館外あるいはご自宅等でインターネットを利用してまずご自分で調べということで、件数が減っているのもあるのではないかという結果が出てございます。こうしたところは、レファレンス全般についても共通して見られるというところがございます。都立図書館のほうでも平成13年度、少し前でございますけれども、館内で、情報サービス課でプロジェクトチームをつくりまして事例の分析をしたこともございますが、その際にも同様の傾向があらわれているところがございます。

3 - ( 2 ) でございますけれども、こちらは区市町村立図書館への支援の状況ということで、まさに先ほどお話が出ていたところでもありますけれども、これは右側に区市町村立図書館、左側に都立図書館というふうに書いてございますが、区市町村立図書館は都立のデータベースですとか、レファレンスコンテンツ・ツールを活用しながら、協力事業、協力レファレンス、協力貸し出しといった協力事業を活用しながら、区市町村立図書館としてのサービスを向上させていく。一方で、都立は都立で調査研究機能を、左の上のほうにございますが、ビジネス支援ですとか、医療情報ですとか、そういった新たな分野も取り入れながら強化していくということで、双方がうまく循環しながらお互いに内容を充実していくということで、支援状況ではございますけれども、若干こうあるべきといったようなところも含めたような図になってございます。

3 - ( 3 ) につきましては、新たな支援事業の例ということで1つ挙げさせていただいてございます。これは品川区立大崎図書館でビジネス支援図書館ということで立ち上げた際に、都立として支援を行ったという事例でございます。

続きまして、3 - ( 4 ) につきましては、これは私どものホームページをそのまま載せてございますけれども、こちらではホームページ上の協力支援コンテンツということで、このようなものがございますということで挙げさせていただいております。右側につきましては、相互協力コーナーということで、例えば研修用の資料を載せておりましたり、協力レファレンスの受付の部分があったりというところでございます。それから、左側については、これは一般の方もご利用いただけるわけですが、レファレンスコンテンツとしても協力支援の一環として区市町村立にも活用していただいている部分、総合目録ですとか、レファレンス情報などを、区市町村の図書館にも協力レファレンスの一環というような中でご利用いただいているというところをお示ししてございます。

次の3 - ( 5 ) につきましては、区市町村への協力支援の一環としての区市町村の図書館職員に対する研修ということで、これは16年度の実績を一覧にご用意させていただいております。

雑駁ではございますけれども、以上でございます。

【議長】 ありがとうございます。

今の説明に対するご質問あるいはご意見がございましたら、どうぞお願いいたします。

【委員】 非常によくやっていらっしゃるんだなという感じがしていて、その中でもう少しつけ加えるというか、こういう考え方もあるんじゃないかなというのが、都立図書館

は確かに蔵書とか、プロフェッショナルなりサーチ能力のある司書の方とかがいらっしゃると思うんですけども、実際に区の図書館などでもレファレンス能力の非常に高い司書の方などはたくさんいらっしゃる。今のこれを拝見していると、何となく都の図書館が区の小さい図書館にいろいろ教えてあげるといような感じなんですけれども、例えばこの区の図書館では医療情報のリサーチにすごく詳しい人がいて、その力を、例えば目黒区から豊島区に何となく投げてあげるとか、何かそういう、各区の図書館などの小さいところでいろいろなことをやっていますよといようなことを、反対にほかのところにつないであげるとなようなノードみたいなこと、そういうことも1つ都立図書館のレファレンスのあり方としてあるんじゃないかなと思いました。

【副議長】 今、委員が言われたようなことが、先ほどの試案の12番、ウェブ上での協同デジタルレファレンスというものは、私は多少そういうイメージのものを考えていらっしゃるのかなと思ったんですが、つまり、都立図書館が市区立に対して情報提供なり、教えてあげるといのか、やってあげるといっただけじゃなくて、逆に、地域の中にはそれぞれ専門家もいたり、図書館によっては得意な分野もあるわけですよ。ある地域に関しての情報などは、間違いなく都立図書館よりは都内のその地域の図書館に任せたほうがいいような場合もある。都民が寄せた調査研究について、すべて都立図書館が最終的なよりどころになるというばかりじゃなくて、市区町村のほうで対応してもいいわけです。それを実現するものとして、協同デジタルレファレンスのようなものを12番に挙げられているんじゃないかと思ったんですが、そういう理解でよろしいのでしょうか。

【サービス部長】 まさに委員がおっしゃるとおりでございます、現在のデジタルなネットワークシステムをもってすれば、こういうことが可能ということで、特におっしゃられました地域的な資料あるいはレファレンスについては、それを統合できるような方法がすぐにでもありますので、そういう方向を試行したいという意味で、あえて協同の仕組みといふふうに掲げてございます。

【委員】 関連してですが、時間もあれですので、もう具体的に話していきますと、レファレンスサービスとなると、レファレンスとか、レフェラルとか、情報発信ということを出していただいて、私が個人的にやりたいな、やっていただきたいなと思うのは、例えば、今はブログという仕組みがあるわけですから、ブログでだれかが質問を投げると、それに対してトラックバックでみんな答えてしまえばそれでおしまい、何の技術も要らないし、レファレンサーが1つずつインターネットのパソコンを持ってしまえばおしまいと

いうふうなのができるればいいかと、願望の話ですけれども、それをやってしまえばほんとうにおしまいだというふうに思います。

ですから、それが住民全体に向けたものなのか、それと都立と市区町村の図書館で閉じられた世界になるのかというふうなこと。それと、やはり肝心なのは、レファレンスを質問する人とレファレンサーの間でやりとりして、それをQ & Aというふうな形で公開するということよりも、ライブで見えてしまったほうがみんながおもしろがるというふうな仕組みで、ブログなんていうのは非常におもしろい。なおかつ、それを見ている人たちに、レファレンスサービスがあるんだというふうなことがそこですぐわかってしまう。そういうふうには個人的には思っています。

【副議長】 だから、それは結局、業務としてどこまでやれるかという話なんですよ。個人的な努力でいろいろとやっていらっしゃる方がいるのは承知しているんですが、図書館の公共サービスの一環として、業務としてどういうふうな形で、ある程度責任も発生しますので、それをどうやるかということなんだろうと思います。この試案の中で、私、またさっきも聞き漏らしたのが、アンダーラインが引いてあるものと引いていないものがあるって、アンダーラインが引いていないのはこれからやるという意味なんでしょうか。

【企画経営課長】 これは、右側の21期の提言の中でいただいているもの以外のものにアンダーラインを引いてございます。

【副議長】 そういうことですか。そのときに、やっぱりこれだけ見えていて、ちょっとおもしろいとも思うし、気にもなるのは、利用登録制というものです。調査研究支援を受ける場合に、利用者個人が事前に登録をするというやり方ですか。今までですと、ある意味で匿名でも聞けたわけでしょう。特に来館ですと、別に東京都民でなくても、ここにふらりとやってきて、ここの図書館をいろいろと使うことはできるんですが、この利用登録制ということになりますと、ある程度利用制限のようなものも生まれてくるんですか。それから、当然その方の個人情報保護というようなことも考えなければいけない話なので、利用登録制の概要というか、今検討されている中身がどんなものか、差し支えない範囲でお話しいただければと思います。

【管理部長】 今回の時点で具体的にお示しできるようなものはございませんで、これから検討するものでございますけども、国立国会図書館のほうではそのようなカードを出していると同っております。そうして、例えば入り口なども別のところを利用できるということも聞いております。また、利用登録制を用いるということは、サービス向上が何かで

きるのかなということ考えているものでございまして、利用制限を設けるといふようなことを考えているということではありません。個人情報保護法の関係で、いろいろ注意しなければならないことがあるだろうなということはもちろん考えております。

【委員】 私も先ほどの委員と同じ感想で、非常にすばらしい試案だなというふうに思っております。ただ、この手のお話を聞いたときによく思うのは、レファレンスという言葉がやっぱり一般的に理解されないのではないかと。レファレンスというのは、おそらく伝統的な図書館あるいは図書館学の教科書の中に存在するような概念であって、先ほどの議論の中の非来館型利用とか、アウトリーチを考えたときに、レファレンスというのを前面に出したときにやはり問題があるのではないかといつも思っているんです。例えば、文献リスト作成サービスですとか、質問回答サービスですとか、個々のレファレンスの内容を表に出してアピールしていくことはできないかと考えておまして、これは提言というよりも、そういうふうに思っていますくらいの個人的な考え方なんですけど、一応感想ということで。

【委員】 私も同感で、実は、この会議に出席する前までは、このレファレンスという言葉を知りませんでした。だから、どんなサービスなのかが多分ごく一般の人にはわかりにくいかなと思いますので、それはとても重要だと思っています。

【委員】 利用登録制に関しては、非来館型ということになればインターネット系になるので、やはり匿名よりは、ある程度利用登録制にして質を高めていくという方向はとてもいいことだと思いますし、今でもインターネットの中でも登録をして、閉じられたコミュニティの中でいろいろ議論をするというふうなサイトも最近はやっていますので、方向的には間違いではないし、我々が見てしまうと変に排除というふうになるかもしれませんが、一般的に見るとかえっていいことだというふうに私は受け入れられるのではないかと思います。

【管理部長】 今の関係でございまして、利用登録制につきましては、21期の提言の中で少し触れておりますのでご紹介申し上げますけども、そういう登録制度を導入することによりまして、商用データベースの検索サービスを、来館しなくてもできるのではないかなというふうなことが触れられております。

【委員】 今のことに関連した質問なんですけど、この利用登録者というのは特別な分野に関しての資料検索についてですか。それとも、全くこの利用者全般なんでしょうか。ちょっとよく意味がわからなかったなので、教えていただけますか。

【管理部長】 まだ具体的に検討しているものではありませんので、これからどうするかということでございます。

【委員】 頻繁に何か特別の分野について研究する人とか、そういう意味だったら、確かに効率的だし、いいかなとは思いますが。

先ほど委員も話をされていましたが、結局、東京都民については、各市区町村立図書館の利用が高まればよいのではないかと思います。そのために中央図書館は、各市区町村でのベストプラクティスをどんどん紹介していくというのは、先ほどから出ていた意見だと思いますが、それは非常に重要なポイントではないかと思います。そういった意味で、中央図書館の場合は、人の移動を伴うということではなくて、むしろ情報の移動を頻繁にやっていくというサービスが一番重要なのかと思いました。

【委員】 質問ですけれども、2 - ( 2 ) の10番のところにマイライブラリーサービスというのが書いてありますけれども、これはイメージとしてはどういう、私はよくわからないんですが、簡単にご説明いただくとありがたいです。

【副議長】 21期のほうの提言にもあるんです。

【企画経営課長】 今お話がありましたように、21期の提言の中でいただいている部分でございまして、そちらを引用させていただきますと、各自のニーズに応じた図書館ページを提供するというようなことで、提供されるサービスを利用するための入り口をウェブ上につくりまして、ワンストップでさまざまな情報やサービスを利用することができて、さらにはその利用者個々のニーズに合わせてカスタマイズできるシステムということでご提言をいただいております。

【委員】 これはなかなか大変な事業ですよ。企業でも十分やり切れていないと思います。

【委員】 多分この会は財源とかあまり関係なく、広くどんなことができるかなということを考えることに私たちの意義があるとは思いますが、商用データベースを、例えば館外利用者も含む人に幾らでも出してもいいですよみたいなことをしたら、ほんとうにお金が幾らあっても足りないですよ。大事なのは、そこでどういうふうな使い方をして、税金といいますが、そういうものを使っているということを皆さんが納得してくれるというような形になるかだと思えます。ですから、こういうことがあったらいいですね、世界中のものがおうちにいながら手に入ったらだれだっていいに決まっているので、それを図書館というのがどこまでやっていくのかなというのがないと、今ちょっと沈黙になって

しまいましたけど、議論が非常にしにくくなっちゃうんじゃないかなと思います。ですから、多分図書館ができることはいろいろあって、それをどう評価していただくかというような評価の軸がやっぱり出てきていて、そのためにこれだけのお金をかけて、皆さんの今までの経験があって、税金をこれだけ使っているということを証明できるというふうなお話にしないと、宇宙開発をやるのもみんなただでやりますみたいな話になっちゃうんじゃないかなという気がします。

【管理部長】 おっしゃるとおりですが、予算の財源をきちんと措置して、その上でアイデアを出していくというものと、それからややもう少し緩く構えて、これからの図書館としてどういうものがアイデアとしてあるかという書き方もあるのではないかと考えております。それでは受益者がどういうふうに負担していくのかという、次の回の議論になるかと思えますけども、そういったことも絡めて、今後どう考えていくかというふうになるのかなと思います。

【委員】 そうすると、この12のところをうまくランク分けして行って、どの辺のところの段階で何をやるというふうなお話にしていくのがいいんじゃないかと思えます。

【管理部長】 そうですね。

【議長】 受益者の負担の問題は次回に譲るということで、きょうの項目には入れていませんけれども、受益者に何らかの負担を設けることがいいのかどうかというのは、前回もちょっと議論が出ましたけれど、これは次回やるつもりなんです。

【管理部長】 はい。

【議長】 かなり時間も詰まってまいりましたけれども、この問題、最後の一つが残っていますので、最後のテーマをご説明いただいてから、きょうの議論を締めくくりにしようかと思えます。

【企画経営課長】 では、4点目をご説明させていただきます。

4点目は、専門・大学図書館との連携という項目でございます。現在のところは、大学図書館、専門図書館については紹介のみを行っておりますけれども、今後はどのような連携を行っていくかということで、資料は1つ、レフェラルサービスの現状というものを用意してございます。こちらにつきましては現状ということですので、二重線で囲ってあります、(1)(2)(3)というふうにございますけれども、(1)(2)につきましては、今現在やっております、例えば一般公開されている大学あるいは専門図書館等をご紹介するということですか、大学図書館への紹介状を発行するというようなことでございます。

(3)につきましては、16年度から試行をしているところでございますけれども、専門情報機関等への資料の照会ということで、それぞれ、この吹き出しの中は具体的な事例を挙げさせていただいております。

こういったところで、レファレンスサービスには長年の実績があるわけですが、都立の資料だけでは回答できない場合に、専門・大学図書館との連携を図るということでの回答では、必ずしも十分ではなかった部分がございますので、こういった現状をご参考にさせていただきまして、連携のメニューですとか、さらにはその課題等をご協議いただければというふうに考えております。

以上でございます。

【議長】 ありがとうございます。

【委員】 とりあえず、これはどうも私のミッションのようなので。

国立情報学研究所というのは、実は大学共同利用機関という組織です。今ここで資料にあるように、多分、大学との連携をサービスとしてどのようにしようかと言われているように思いますが、そういう意味では、文部科学省は地域連携支援というような助成で、例えば三重県が館種を超えて相互貸借しているとか、茨城もやっているとか、県内の資料の電子化を共同して館種を超えてやっているというようなことが、国立大学だけですが、特色ある大学図書館としてございます。そうしたサービスの連携というのはもちろん政策を立てれば、しかるべきところに予算要求をすればお金がもらえるのかなという気はします。しかし、そうした事業展開をする根幹に、やはり大学と連携をするというのは図書館の人をつくっていく、大学共同利用機関のNIIというのは、そこで採用して育てっていくという人は、最近ありますけれども、基本的にはなくて、実は全国の大学図書館の人との人事交流によってできています。したがって、私は一橋の出身です。東京都の都立図書館ですから、実は私の母校は東京都立大学なんですが、東京都立大学はどうもなくなるようですけれども、今度新しくできる首都大学等との大学連携とか、それから東京都にも都内図書館協議会、館種を超えた協議会というのが多分あるんだろうと思いますが、各県の大学図書館と県立図書館の協力も、基本的にはサービスの相互貸借というような連携をしております。でも、ほかのところでは、そうした国立大学との人事交流というのはございません。

ただ、私の経験ですけれども、大阪ですとか、横浜、いわゆる公立大学の方々は結構元気がよしくて、国立大学と少し文化が違う。なぜかという、公立大学の図書館の方々

は、公共図書館と実際に職員が交流をしているので、市民サービスの観点を持っている。大学図書館のサービスの中に市民サービスも含めなければいけないという自治体のポリシーもあるわけですが、そうしたところでどうしていくかというようなことを日ごろ考えていらっしゃるということがあります。そういう意味で、都立図書館もまずそうした都立の大学との基盤を整備していく、人のコミュニティーをつくるというのが制度としての基盤だと思いますので、ぜひそうしたことを、人事交流も含めて考えていただければというのが一つ。

もう一つ、そうした都立の制度からすると、逆の発想になるのかもしれませんが、先ほどのレファレンスのサービス内容でもあるのかもしれませんが、学校図書館との連携とかということで、都民の人づくりの中に図書館としての支援をしていくという視点があってもよいのではないかという気がします。学校図書館も昔は悲惨だったわけですが、徐々にかなり充実をしていこうと。それこそ首都の東京都というところが、学校図書館とも連携をしながら、館種を超えた協力モデルというものがつくれるのではないかなという気はします。

【議長】 ありがとうございます。

【委員】 都のほうでも、昨年、杉並区と杉並区の大学のほうで連携というふうなことが動き始めていて、地域の中で個別に契約を結びながらやっていくというふうなパターンが今ははやりなわけで、そうすることによって、お互いのいろいろな資料の利用だとか、閲覧ができるようになり、一歩進めば貸し出しもできるようになるということまで持っていくというふうなことがはやりですけれども、例えば具体的に私どもの大学でいいますと、基本的に大学に通っている学生さんたちは地域に在勤在住なので、地域の市町村の図書館は使えるから、それは別に最初からあることであって、なおかつ、今度地域の人たちが大学に入ってくることに對しては、大学の当局のほうとしては非常にウエルカムなんですけれども、勤めている職員にとっては実はあまり芳しくないというふうな構造ができています。

ただ、私個人的に言えば、再三お話ししているように、学生さんはあまり勉強しないというふうなことになれば、地域の住民で非常に研究をしている方が大学の資料を見に来て、そういうふうな姿をその学生さんが見るということは非常にいいことだと思います。それによって、大学ががらっと変わるわけではないですけれども、そういう意味で、変な人が来る可能性ももちろんあるけれども、いい人に来ていただいて、学生さんの手本になって

いただくということで、お互い、少なくとも資料の閲覧に来ていただくということは、大学にとってもメリットのあることだというふうに思っています。

あとは、当然大学の場合、だれかが入ってくるというふうなことになる、身分的なところの認証が欲しいというのがありまして、そうすると、また大学の図書館で利用カードを発行するというのが今のところ一般的なわけですが、一番簡単なのは地域の公共図書館の利用カードがあれば、それで身分確認ができる、もしくは住民基本カードというふうな話をされると、これはまた拒否反応が出るんですけども、そういったものを持って、住民基本カードであれば絶対に住所はしっかりしているわけですから、大学のほうとしては非常に助かるというわけですが、そういった使うときの手続的なことが非常に簡便になれば、どんどん動いていくのではないかと思います。そういった方向で進めていけるといいのかなというふうに思います。

【議長】 21期ときには、学校図書館、特に都立高校の図書館との関係はかなりいろいろ議論がありました、司書教諭が配置されるというようなことがあって。具体的にどういう提言にしたかちょっと覚えていないんですけども。議論しただけで、提言は消えちゃったのか……。

【管理部長】 21期は提言1と提言2と2ついただきまして、提言1のほうで学校図書館との関係が書かれているということで、調査研究図書館の関係は提言2のほうで書いていただいたということでございます。

【委員】 私はあまり話すのが上手ではないので。つまり、ここの大学図書館との連携、専門図書館との連携というのは、先ほど委員がおっしゃられたように、サービスの展開として、調査研究図書館のサービスとしてどのような連携が考えられるだろうかという話だろうと思います。ただ、それを私が国立情報学研究所の立場で、大学図書館とこういう連携をしたらいいということはあまり言えなくて、むしろうちの大学共同利用機関というのは基盤を整備するというので、大学図書館とどういう連携をしているか。基本的には人を交流をしていたりというような、人づくり、研修制度、そういうことが根幹にあって、その上でサービス事業を展開しています。この提言等を取りまとめるときに、もしかしたら参考にならないのかもしれませんが、私の個人的な感想からすると、東京都の都立図書館が東京都民に税金に対するサービスをどのようにしていくかということ、大学、高校、初等教育から生涯学習まですべて幅広く、館種を超えた図書館が運営されるはずだと思います。その基盤を支えていく人材を一つの制度としてでも、コミュニティーをつくってい

くという視点をまず根幹に置いておくことが必要なのではないかということを少し思った次第です。

【副議長】 そうしますと、今までのお話を伺っていると、このレフェラルに関しては、大学に関して言うと、とにかく図書館が地域に開放するという一般的な流れがもうありますよね。これは文科省の方針であって、国立大学法人に限らず、私立の場合もそうです。先ほど委員が言われたとおり、私は杉並区に住んでいますけども、杉並区では区内の、5つか6つの大学図書館を一般区民に開放するというふうになっているわけです。そういう流れがあると、あえて都立図書館がレフェラルサービスをやることの意義とか必要性というのは、大学図書館のほうがそうやって地域に、一般住民に公開されていくと、私はだんだんと薄らぐんじゃないかという気がするんです。

それから、このレフェラルサービスの中の(3)、さっきの資料の照会という内容を見ても、それぞれの専門情報機関が自館の所蔵情報というか、所蔵しているものをウェブで公開していきますよね。そうすると、そういうものは一般の人たちも検索することができちゃうわけです、一般の流れとしてはそうなっていますから。そうすると、資料の照会といっても、むしろいながらにしてその資料を取り寄せることができるという、さっき利用登録者への文献取り寄せサービスというのがサービス試案の中に入っていましたよね。こういうことをやってもらったほうが、むしろレフェラルというよりは、現物を取り寄せてもらう。しかも今、著作権法の改正というよりは、あれは当事者協議なんですけども、当事者協議の中で大学図書館などは図書館間でのメールなり、ファクシミリでの文献取り寄せができますから、そうしたら、かなりの部分はそれで、実際にここの都立図書館に取り寄せてもらえれば解決しちゃうという可能性は今後あるんですね。技術の進展と、特に著作権をめぐる権利制限の拡大という方向がありますから、とにかくさっきの試案の話とこのレフェラルの話はかなりセットになっていくだろう。それから、一般的には大学図書館のほうで資料公開、それから地域開放という方向にあるので、私はこのレフェラルの質もおのずと変わっていくんじゃないかという気がします。

それから、もう最後なのでちょっとまとめてなんですが、やはり都立図書館としては、都立高校、それから先ほどの首都大学、同じ東京都として、こういうものとの連携というのはぜひ強化していただきたいと思います。

もう一つは、先ほどレファレンスという呼び名が、これは完全に業界用語なんです。図書館側の人間はこれで通用しますが、一般都民、住民の方にはわからない。それで、個

別のサービスについてはいろいろとほかの日本語が充てられるんですが、総称としてのレファレンスサービスに対して、私ももう少しこなれた日本語を充てなくちゃいけないだろうと思うんです。そうしますと、例えば法律に関しては、法律相談、商工相談、医療相談、健康相談というふうな言い方を一般的にします。一般住民に対しても法律相談とか、商工相談というのはやっています。そうすると、図書館に関しては、本来は文献利用相談なり、今は文献だけではないので、ほんとうは私は情報相談だと思うんです。ただ、情報相談だと言っちゃうと、一般の人の描くイメージはコンピューターの使い方というか、中にはむしろコンピューターの買い方というか、私はどういう機種を買ったらいいんでしょうかみたいなのが入ってきちゃうので、そうすると、ちょっと誤解も大きいかな。そういう意味では、情報利用相談とか、とにかく何とか相談という言葉にしないとなかなかわかってもらえないだろうと思います。この提案は私も前からして、文部科学省の会議でもそういう提案はしておりますけども、ぜひこの協議会でも何かいい、一般都民向けにわかるようなネーミングが提案できればいいだろうと思います。

そして、最後に、先ほどの資料の3 - ( 2 ) で、都立図書館の区市町村立図書館への支援状況。この中に、調査研究機能の強化というのが挙げられていまして、この図の中の左上なんですけど、ここにビジネス支援、医療情報、法律情報、その他が調査研究機能の強化として挙げられています。これはたまたまなのか、意図的にこういう3つの例、つまりビジネス支援と医療情報と法律情報を挙げられたのかよくわからないんですが、実は今、日本全体が図書館に関してこういう方向で力を入れていこうということになっているわけです。既にご存じの方もいらっしゃるかもしれませんが、先月、2月24日に、これは内閣府ですけども、IT戦略本部が例のe - J a p a n構想の実現のために、具体的な政策をパッケージにまとめたわけです。それがIT政策パッケージ - 2005と言うんですが、「世界最先端のIT国家の実現に向けて」という副題がついていますが、実はその中に図書館が出てくるんです。e - J a p a n構想の中に具体的に公共図書館の話が出てくるのは初めてだと思いますが、その中に地域の拠点としての図書館機能の検討が挙げられていて、そこに例として挙げられているのが、まさにきょう出てきたこの3つなんです。医療、法律、ビジネスに関する情報提供等の多様な図書館サービスの促進を図ると。2005年度中に今後の図書館のあり方について検討を行う。この場合の図書館は完全に公共図書館です。地域の情報拠点としての図書館機能の検討となっています。今後の図書館のあり方についての検討を行うとともに、引き続き図書館司書の能力の向上を図るとというのが、内

閣府のほうで決定したIT政策パッケージ - 2005 というのに盛り込まれております。そういう意味では、何も国の政策と東京都がすり合わせなくてもいいのかもしれませんが、期せずして、その3つに力を入れていくという点では、国全体の方向と合致しているということになります。既に都立の図書館ではビジネス支援や医療情報のコーナーも設けられております。今後、裁判員制度というようなことで、司法改革が国全体で取り組まれようとしていますので、そういう意味でも法律情報の提供に力を入れるというのは意味があると思いますので、ぜひこの方向で、市区町村に対する支援というものの力を、都立としても入れていっていただきたいというふうに思います。

委員の方から幾つか出てきた意見に、私のほうの感想を述べさせていただきました。

【議長】 ありがとうございます。

何か、館側からありますか。

【管理部長】 特にございません。

【議長】 ありがとうございます。

何かぴたりと12時に終わったみたいな感じがするんですけども、いろいろご意見をいただきまして、ありがとうございます。何か外の風景が墨絵みたいになってきましたけども、帰りが心配なので、この辺できょうの審議は終了させていただきたいと思っておりますけれども、館のほうから何かご連絡はございますか。

【企画経営課長】 坂本議長、大変ありがとうございました。

次回の会議日程でございますけれども、今のところ、5月の中旬を予定してございます。具体的な日程につきましては、事務局からまた後日改めて調整をさせていただきたいというふうに考えておりますので、よろしくお願い申し上げます。

本日は大変ありがとうございました。

了