

東京都立図書館協議会 第22期第3回定例会議事録

平成17年5月20日(金)

都立中央図書館第2・第3研修室

午後1時～3時

出席者名簿

委員

(欠席者)

糸賀雅児委員	尾城孝一委員	小林肇委員
岸田和明委員	小林麻実委員	
坂本光一委員	佐藤芳孝委員	
島田京子委員	竹内利明委員	
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

生涯学習スポーツ部長 参事(特命担当) 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

配布資料

東京都立図書館協議会 第22期第3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3回定例会の検討項目

検討項目補足資料

1 利用者像の明確化

「利用者実態調査」(16年12月実施)クロス集計版

「ホームページログ解析」(解析PT分析結果)

- 2 司書に求められる知識・スキル
- 3 受益者負担のあり方
- 4 サービスを評価する指標

<参考>

受益者負担のあり方（公立図書館の現状）

都立図書館協議会第22期定例会のこれまでの主な意見

都立図書館報（通巻154号）

東京都立図書館協議会 第22期第3回定例会

平成17年5月20日(金)

午後13時00分開会

【議長】 定刻になりましたので、ただいまから第22期の第3回の図書館協議会を開会いたします。

本日は大変お忙しいところを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れども、3時ごろまでご審議をいただくことになっておりますので、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

最初に、委員の交代があったということでございますので、事務局のほうからご紹介いただきたいと思います。

【管理部長】 大場高志委員から、人事異動の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、同じく国立情報学研究所の尾城孝一開発・事業部コンテンツ課長にご就任いただきました。尾城委員からは、公務のためにおくれてご出席になる連絡をいただいておりますので、後ほどお見えになりましたら簡単に自己紹介をいただきたいと思っております。

それから、教育庁の職員のご紹介をさせていただきます。公務の都合により欠席しておりました教育庁生涯学習スポーツ部長の山川信一郎でございます。

【生涯学習スポーツ部長】 山川でございます。どうぞよろしくお願ひします。

【管理部長】 次に、4月1日付で教育庁特命担当参事として図書館を担当することになりました直原裕でございます。

【参事(特命担当)】 直原でございます。よろしくお願ひいたします。

【管理部長】 次に、会議の日程でございますが、当初の予定では、今回の第3回定例会終了後に作業部会を設置いたしまして、答申案の検討を行うことといたしておりましたが、残りの検討項目を十分ご審議いただくには少し時間が足りないということと、またこれまでの検討内容を整理して、お示しいたしまして、全体を通してご議論いただきたいということがございますので、作業部会の設置前にもう1回協議会を開催させていただきたいと考えております。よろしくお願ひいたします。

【議長】 ありがとうございます。ただいま事務局から会議日程についてのご説明がございました。大変お忙しい皆様でございますけれども、どうぞまたよろしくお願ひ申し

上げます。

では、きょう配布してございます資料の確認、あるいは説明、事務局からお願いします。

【企画経営課長】 企画経営課長でございます。座らせていただきまして、ご説明をさせていただきます。

まず配布資料の確認をさせていただきます。お手元の資料をご確認いただきたいと思います。

初めに、クリップでとめております一番上が配布資料一覧となっております。資料1、本日の次第でございます。資料2、皆様方の名簿でございます。資料3、図書館の幹部職員の名簿でございます。資料4、本日の座席表でございます。資料5、本日第3回定例会の検討項目でございます。これにつきましては後ほど簡単にご説明をさせていただきます。

次に、とじてございます資料6といたしまして、検討項目の補足資料でございます。まず1の といたしまして、図書館利用実態調査からということで、表紙が1枚、カラー刷りのグラフが5枚、最後に意見・要望をまとめたものが2枚で一つづりになったものがございます。次に1の といたしまして、ホームページのログ解析ということで、12枚づりの資料でございます。次に、横型になっておりますが、2、司書に求められる知識・スキルが1枚。3、受益者負担のあり方ということで1枚。4、サービスを評価する指標ということで1枚でございます。

最後にもう一つづつでございます参考資料でございます。まず受益者負担のあり方の参考資料が1枚。次に、これまでの主な意見といたしまして5枚づりでございます。最後に「都立図書館報」ということで154号をお配りいたしております。

資料につきましては以上でございます。過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、本日この会の情報公開についてご説明を申し上げます。

当協議会におきましては、会議は原則として公開といたしております。会議の内容につきましては議事録を作成いたしまして、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していただくこととなっておりますので、よろしくお願いをいたします。

本日の傍聴者は2名でございます。事務局からは以上でございます。

【議長】 ありがとうございます。資料を個別に説明していただくわけですね。

【企画経営課長】 失礼いたしました。今の資料5の検討項目を先に少しご説明をさせていただきます。

【議長】 はい。では、お願いします。

【企画経営課長】 資料5といたしまして用意しております第3回定例会の検討項目をごらんいただきたいと思います。前回までにご議論いただきました、当初予定しておりました検討項目のうち、ここにございます5つの項目が残りの項目ということでございます。

本日につきましては、このうち、4番目のサービスを評価する指標までご議論をいただきまして、もしもその4番が途中になった場合には、その途中から先と5番目を次回にご議論いただきたいと思いますと考えておりますので、よろしく願いいたします。

以上でございます。

【議長】 この資料6の利用者像の明確化の関係の資料の説明はよろしいですか。

【企画経営課長】 それでは、個別の項目のご説明をさせていただきます。

検討項目の補足資料のまず1のとしております「都立図書館利用実態調査から」についてご説明をさせていただきます。これにつきましては、前回、速報という形でお示しいたしましたけれども、主要な項目につきまして、年齢あるいは職業別にクロス集計したものを改めてお示しさせていただくということでご用意をいたしております。

配布資料の中で「図書館報」がございますけれども、こちらの中に、36ページ以降でございますが、この利用実態調査の3館の全体の概要につきましては載せてございますので、こちらは後ほどごらんいただければと思います。

それでは資料のほうに戻りまして、実態調査からということでご説明させていただきます。この資料につきましては、今回、クロス集計に当たりましてポイントを絞らせていただいて、中央図書館分のクロス集計ということでまとめさせていただいております。

概況につきましては、こちらにありますように、まず利用者の中では若年齢層の割合が比較的高いということがございました。これはこちらの2番目、年齢のところを掲げておりますように、例えば20歳代ですと、東京都の人口の国勢調査の割合に比べまして、利用者の20歳代の割合は28.4%ということで、都の人口の17.5%に比べまして、かなり高いという状況がございます。

職業につきましては、こちらに表で掲げてございますが、実際の実態調査の中では25の職業に分類してお尋ねをいたしましたけれども、グラフを作成する関係上、非常に細かくなりすぎるところがございましたので、こちらに掲げてありますようなくくり方

をさせていただいております。比較的共通性のある職業、あるいは利用の傾向が共通しているところを中心にまとめさせていただいて、こちらにあります8項目に分類をし直しまして、グラフを用意いたしております。

この中では、東京都における職業分類の人口比率と比較いたしますと、例えば出版・報道・著述職といったところは、都の人口でいいますと1%未満ということがございますけれども、こちらのご利用の中では5.9%、あるいは研究職の方々も人口でいいますと0.3%といったところですが、こちらのご利用の中では4.2%という割合が飛び抜けて高くなっているということが見てとれると思います。

それでは次ページ、表1以下、グラフをごらんいただきたいと思います。まず利用の目的でございます。表1の2つのグラフでございますが、まず年齢でいいますと、30代～50代といったところは、仕事上の調査研究あるいは仕事に関連した勉強、個人的な調査研究といった、いわゆる調査研究目的を合わせますと70%を超えているという状況でございます。60歳以上につきましても60%を超えているという状況でございます。20歳未満につきましては、学校・受験の勉強が60%を超えているというところが出ております。

また、職業区分別では、出版・報道・著述職につきましては、いわゆる調査目的の研究が90%を超えている。研究職につきましても80%代で続いていくといった状況でございます。

次の図書の探し方というところでございます。こちらでは、20代以上につきましては年代が低くなるほど事前に検索をして見える、あるいは図書館にいらしてから館内でまず検索をされるという割合が高くなっておりまして、また年代が高くなるほど直接書架に行って探すという割合が高くなっているというところがございます。

次に、目的の達成度、表3でございます。こちらは年代別あるいは職業別、利用目的別といったところで、達成率というところでは顕著な違いは見られないという結果でございます。

次に表4でございます。こちらの下は今後期待するサービス、表4の下と次の表5の3つに分かれておりますが、職業区分別では、例えばレファレンス・サービスの充実を期待するところは出版・報道・著述職あるいは研究職の順に高くなっている。蔵書の充実を期待する割合といったところでは、どの職業区分でも一番高い割合を示している。インターネット環境の整備を期待する比率につきましては、学生が最も高くなっているとい

った状況でございます。また年齢別で見ますと、おおむね年代が低いほどインターネット環境の整備を望む割合が高いという状況でございます。

次の2枚でございます。こちらは意見あるいは要望ということで自由回答欄に記入のあったものをまとめております。多岐にわたっておりますけれども、項目ごとに同じ趣旨の意見につきましてはある程度まとめさせていただいております。こちら参考までにごらんをいただきたいと思っております。

こういったところから利用者の実態ということでイメージをおつかみいただけるかと思っておりますので、ご意見をいただければと思っております。

もう一つの資料でございますが、ホームページのログの解析につきましては、サービス部長のほうからご説明をさせていただきます。

【サービス部長】 それでは引き続きまして、サービス部長でございます。座ったままで恐縮でございます。ホームページログ解析についてご説明申し上げます。

図 - 1、ホームページの拡充過程でございます。当図書館におきましては2000年2月にサイトを立ち上げまして、こちらの表にございますように順次その内容を拡充してまいりました。

図 - 2、アクセスログの例でございます。次ページでございます。今回は、こういった解析を専門に行う事業者の1つ、いなかどっとコムというのがございます。ここに解析を委託いたしました。期間は2004年10月7日～11月6日の31日間、ちょっと変則的な日にちのとり方ですけれども、3館が共通して開館している日を選んだわけでございます。

図 - 3、次ページをお願いいたします。ここは都立図書館ネットワークの概念図でございますけれども、今回の解析の前提といたしまして、左側の四角、都立図書館のホームページにございますように、ちょっとわかりにくいかと思っておりますが、ひし形でくくったものにつきましては右端のアウトソーシング、外部サーバーへ自動転送されるようになっております。転送以降は今回の分析の対象外でございます。六角形の部分は館内の検索サーバーに行くということになっております。これが前提でございます。

恐れ入ります。次ページ、表 - 1、都立図書館サイトの状況をお開き願います。今回の分析の結果の主要なものはこちらに一覧にしております。総ページビュー数、48万5,261ページ、これは当館のサイトの場合、HTMLで約1,500ページございますけれども、そのうちの1割程度、220ページにアクセスカウンターがついております。その

単純推計は直近で約33万でございます。したがって、この総ページビュー数は1.5倍ほど多くなっているということになります。

期間中の訪問者総数でございますけれども、これは同一ユーザーでも、間隔が直近のIPアドレスから30分以上ある場合は新しいセッションと見なすという業界標準で積算してございます。その結果、13万5,411でございます(この13万5,000をIP単位で見た場合、6万1,590でございます)。これを割った数字が1人が見たページ数ということになりまして、3.6ページ。民間の平均は大体6.9と報告されておりますので、民間平均より若干下回っております。その理由は後ほど申し上げます。

検索サイトからの訪問者の割合でございますけれども、約4万7,000。全体の訪問者数に対する割合で見ると、34.5%でございます。

次に、ホームページ入り口率でございます。恐れ入ります。次ページ、図-4、最初にアクセスされたページをごらんくださいませ。左側の凡例それぞれにございますように、入り口をサイトとして入ってきた例をグラフ化したものでございます。ホームページと書いてございますのは、このサイトの先頭ページ、つまり都立図書館のページを意味しております。

恐れ入ります。表-1のほうに戻っていただきます。ホームページ入り口率とは、図-4の一番上にあるものの訪問者総数に対する割合でございます。ほとんどの方は当サイトのホームページから入ってきている。43.5%が入ってきている、こういう見方でございます。

恐れ入ります。次、ホームページ直帰率でございます。34.3%となっております。これは図-5をごらんいただきたいと思っております。1ページだけアクセスされたページということでカウントされております。ここで言う直帰とは、サイトに最初にアクセスされたページ、必ずしも先頭にあるホームページとは限りませんが、そこだけを見てサイト内を遷移しなかった数でございます。これが34.3%でございます。

表-1に戻らせていただきます。サイト全体の直帰率は47.1%ございました。つまり、この図書館のサイトに来た方の約半数は、サイト内を遷移しないで帰ったということになります。

それからお気に入りの登録回数、これはインターネットエクスプローラーのみカウントできますけれども、3,010ございました。訪問者総数に対する割合は2.2%で、これも他の民間サイトと同様の数字と報告されております。

最多アクセス曜日は木曜日、最多アクセス時間は午前11時から1時間が最も多かったという状況でございます。最多アクセス時間についてはもう一つピークがございまして、深夜の2時という報告が出ております。

恐れ入ります。表-1を終わりました、図-6、リクエストが多いページへお進みください。当サイトの中でリクエストが多かったページが、左側のほうに出ております。これらの前後の動きを加味してビジュアル化したものがサイトグラムというものでございます。図-7として掲示してございますけれども、実物は後ろ側、ホワイトボードのほうにお示ししてございます。トップから入って、頭のホームページから入って、それぞれどこへ移っていったかがグラフ化されているものでございます。

図-8、利用の多い検索フレーズと、図-9、利用が多い検索キーワードについてご説明申し上げます。こういった用語を分析することによって、検索の行動が読み取れるものと思われまます。図-8の利用の多い検索フレーズとは、検索されたままの形でカウントしたものでございます。ボックスの中に入った言葉です。フレーズそのものでございます。左側に一覧にしてございますのは、10回以上使われたフレーズでございます。こういったフレーズがトータルで198種ございました。

図-9は、同様の解析でございますけれども、フレーズを単語単位に分析し集計したものでございます。こちらのほうは20回以上使われた単語で197種ございます。

以上、サイトの状況でございましたが、今回の分析の結果から4点ほど結論として申し上げることができるかと思えます。これはメモがございません。申しわけございません。

1つは、当館サイトへの主要な来訪目的は、蔵書の検索ですとか施設の基本事項、場所ですとか開館時間、こういったものの取得にあることがわかりました。特に基本事項の取得については、先ほど都立図書館利用者実態調査でも申しましたように、ホームページの利用目的とも符号する事実でございました。

2つ目、フレーズやキーワードを分析した結果、ほとんどが図書館とか図書館を含む用語であったことがわかりいただけたと思えます。このことは、図書館での情報収集を想定して検索を行っている人は誘導できても、図書館での情報収集を想定せずに検索を行っているような人、いわばフリーで何かないかというような方にはなかなか誘導していないという事実があるかと思えます。

3番目でございます。検索エンジンや検索サイトの発達で、その利用による来訪がかなり多かったことも事実であります。その結果、ホームページ、先頭ページですとか、ある

はいいわゆる玄関口になるトップページ以外からの訪問者が多くなっていることも明らかになりました。

4番目でございます。今回、自動転送された、いわゆるアウトソーシングされた部分での検索行動はカウントされませんでした。こういったことから、データベース等へ自動転送される画面には今後、CGI（コモン・ゲートウエー・インターフェース）のようなものを設置して、数を補足する必要があるかと思えます。それから利用者ニーズの把握をするためにも、画面の構成等をもう少し検討する必要があるかということがわかりました。

以上4点が今回の結論でございます。これをもちまして、検索サイトの説明を終わらせていただきます。以上です。

【議長】 ありがとうございます。いろいろな図表とか、今のご説明などを伺っていると、なるほどそうかなという部分と、あれっと思うようなところといろいろございませけれども、皆様方、今初めてごらんになったわけですがけれども、利用者像について何かお気づきの点とか、あるいはその他ご感想も含めて、何かございましたらどうぞご発言いただきたいと思います。

【副議長】 よろしいですか。時間がもったいないのでちょっと私から確認させていただきたいんですが、初めの来館者調査のほうで今後期待するサービス、いろいろお尋ねになっているんですが、この初め用意した選択肢の中に、レファレンスサービスの充実とかインターネットを使う環境の整備ということが挙がっているんですが、施設の充実ということですか、建物とか閲覧席についての選択肢というのはあったんでしょうか。

といたしますのは、このグラフの後の自由回答のほうを見ると、一番多いのは館内の施設についてのものが多いわけですね。こちらのグラフになっている集計結果を見ると、一番多いのは蔵書の充実ということで、資料面ですよね。資料と、あと施設、設備、例えば複写のサービス体制でありますとか、閲覧席の数だとか、そういうこともあるのではないかと思ったんですが、グラフのほうではそれが出てこないの、それはもともと選択肢になかったのかどうか。

もう一つは、施設と資料と、もう一つ当然図書館で考えると職員ですね。職員の人数が多いとか少ないとか、資質がどうかというふうな。というのは、きょうの検討項目の2番目に、司書に求められる知識とかスキルという話になるんですが、そういうことがこちらのグラフになったほうの集計結果に項目としては挙がっていないので、これは選択肢と

して初めからなかったのか、あったんだけど、逆にそういう要望というか、期待するサービスとしては順位が低かったのか、そこなんです。

【企画経営課長】 今のご質問でございますけれども、今回の調査では、選択肢といたしましてはこちらの表に右側に掲げておりますこれがすべてでございます。今、お話しのような施設に関することですか職員に関することは、今回の質問の中には含めておりません。

【副議長】 そうしますと、我々利用者からの反応といいますか、要望を考える上では、自由記述の部分も含めて考えなければいけないということになりますね。

【企画経営課長】 はい。

【副議長】 じゃあ、もう1点。今度は、今の検索サイト利用のほうです。これで、私はよくわからないんですが、さっきのホームページ、入り口率とか直帰率、これは数字がそれぞれ出ていますが、これは高いと見ればいいのか、低いと見ればいいのか。

それから、直帰率なんていうのは、高いと、つまりすぐほかへ出ていってしまったということでしょうか、高いとあまりよくないように理解すればよろしいのでしょうかね。

【サービス部長】 直帰率にしる、入り口率にしる、各種文献を調べてみましたけれども、こういった数字が公表されている例はございません。それから、私どもが今回委託いたしました、いなかどっとコムに問い合わせましたところ、民間企業の委託契約が多うございますので、公表はできないということでございます。

ただし、この中に過去の例で数字が幾つか出ております。それを申し上げますと、例えばIEの登録率は各種民間サイトとほぼ横並び、1人が見たページ数については、6.幾つという数字は出ておりますので、若干低めということになります。ただし、低めの理由は、私どものネットワークの概念図にありますように、アウトソーシングしている部分に自動転送されるものについては1回だけしかカウントされませんので、総ページ数が少なくなるということでございます。したがって平均ページ数も低くなる。そのことが出ております。

直帰率がほかのほうかどうかということですが、実は幾つか今当たっております。旧国立系の行政法人で同じような解析を試みたいということをお願いしておりますので、ぜひ、いなかどっとコムを使ってほしいとお願いしております。できれば、これは既に文書になっておりますので、同様な形で発表することによって比較対象を募ることも可能かと思っております。

【副議長】 つまり、単純に言って、入り口率とか直帰率というのは高いほうがいいん

ですか。低いほうがいいんですか。それは一概に言えないんですか。

【サービス部長】 一概には申せません。

【副議長】 この数字だけ見ると、何とも言えないということですね、都立図書館の利用について。

【サービス部長】 そうですね。ただ、従来、我々の頭の中では、いわゆる先頭ページから順番におりてくるものと思っている部分がなきにしもあらずでしたけれども、今回の解析によって、それがかなりイメージ的には違ったということは言えると思います。

【企画経営課長】 先ほどのご質問の補足ですけれども、今回お示した表の中には含めておりませんでしたけれども、調査項目の中には、別の項目になるんですが、各サービスの評価ということで、例えば蔵書の充実度、あるいは職員の対応、施設の快適さといったところも別に項目を設けさせていただいておまして、今回の資料の中には含めておりませんが、そういう項目も別にございました。

そちらのほうでは、よい、あるいは非常によいといったところが、例えば施設の快適さといったところでは70%を少し超えているといった状況がございました。

今、その部分のコピーを用意しておりますので、後ほどお配りしたいと思います。

【議長】 私からも1つ、表3から表4にかけて目的達成度というのがありますね。この目的達成度のこの程度に出ているというのは、図書館としては予想よりもよかったんですか。それとも、大体こんなものだと思っていたのか、それとも予想を裏切るほど悪いのか、どういう評価をしたんでしょうかね。

【管理部長】 どの程度あれば一般的によい水準なのかというのはちょっとわからないんですけれども、ただ、私どもこのグラフ、このような数字を見まして、十分達成できたということとほぼ達成できたというものを合わせまして、80%近い数字となっておりますので、おおむね合格点なのではないかなと思っております。

【議長】 ありがとうございます。

【副議長】 ちょっとよろしいですか。それに関しては、満足度調査をほうぼうでおやりになっている委員に、どんなふうを受けとめられるかご発言いただきたい。

【委員】 満足度にしろ、達成度にしろ、わりと高めに出るようです。これは統計学ではイエス・テンデンスーと言われていて、「はい」と回答する傾向がどうしても強い。大事なものは、定期的にこの手の調査を行ってみるということだと思います。何かのサービスをして、その結果、達成度・満足度が上がったかどうか、それが本来の使い方であって、一

時点で判断することはできないですし、他館との比較というのも意味がないと思います。そんなところです。

【議長】 ありがとうございます。

【副議長】 私からもちょっと一言申し上げるんですが、これは1日か2日でしたっけ、昨年16年12月に実施されて……。

【企画経営課長】 3日間でございます。

【副議長】 3日間ですと、これは来館頻度は聞いていませんけど、大体答えた方はよく都立図書館を使っている方が多いだろうと思うんです。もちろん初めて来たという人も中にはいらっしゃいますけれども。そうしますと、もともと都立図書館がどの程度のサービスが受けられるかをわかっているわけです。つまり、期待している水準があって、その期待した水準に比べて、今回図書館を使ってみて、その目的が達成できたかどうかだから、おおむねそれを達成できる人が多いわけなんです。そもそも都立図書館にどのぐらい本があって、こんな調査ができるということがわかっている人にとっては、まあ予想どおり、期待どおりだったということなんです。

そうすると問題は、もっと使いやすくしてほしいとか、都立図書館でこんなサービスもあればぜひ使っただけだということな、通常都立図書館を使わない人たちも含めて考えたら、現在の都立図書館のサービスに対して不満は当然あるはずなんです。これは既に図書館を利用している人、実際に来館した方ですから、期待度がほぼ都立図書館が提供しているサービスの水準に近い、だから結果的にこうなるんだと思います。

これは今、委員からも言われたとおり、全国各地で似たような調査をやりますと、大体8～9割ぐらいはおおむね満足したとか極めて満足したという回答が出てまいりますので、この数字を見るとあたかも高いようには見えますが、特に都立図書館がすぐれているとも私はこれでは思えないので、決してこの現状に満足していただいても困るなど。

都立図書館を使いたいけれども、なかなか使う機会がないとか、こんなサービスもやってくれたら使えるという人は潜在的にはもっと多いだろうと思います。

【管理部長】 今回出しております図には、利用頻度別の目的達成度というクロス分析をしておりませんが、質問項目としては、この図書館をどれぐらい利用していますかということとっておりますので、そういう角度からの分析もしておきたいと思っております。

【企画経営課長】 よろしいでしょうか。今、後からお配りをいたしました各サービスの評価ということで、先ほどのご質問のところ、これは単純集計の部分ではございますけ

れども、左側に9項目を聞いてございまして、それに対してポイントで1～5ポイント、5段階評価ということで伺った内容になっております。

それぞれ右側にその平均ポイントというのが出ておりますが、「非常に悪い」の1ポイントから「非常によい」の5ポイントまで、左から順にそれぞれの帯の中で並んでいるということでございます。

例えば真ん中あたりに職員の対応というのがございまして、これですと、「よい」と「非常によい」を合わせると44.5と16.8ということですので、約6割の方が4もしくは5ポイントということですか、あるいは先ほどちょっと申し上げましたように、下から2つ目、施設の快適さというところでは、「よい」と「非常によい」を合わせますと7割強という結果になっております。

【議長】 今のサービスの評価まで含めて、利用者像に関連してほかにご発言がございましたら、お願いをいたします。

【委員】 感想でよろしいですか。検討項目としては利用者像をどのように考えるのかというので、今回こういうデータが出てきたわけなんです、これを見れば明らかに通常の都道府県立図書館であるというのが明確に出たと思います。逆に言えばそれが出ただけで、結局、研究図書館と市町村立図書館の混在型で、やや研究図書館的機能を利用者は重視しているという、ごく普通の結果が出たのではないかと、感想としてはそういうことでございます。

【議長】 ありがとうございます。ほかにご感想がございましたら、お願いします。

【委員】 この12月13日、16日、18日という3日間の、ある限られた時期の非常に短い日数、ここでの調査、このサンプル数でほんとうに利用実態として考えていいのかと。今の委員のご発言からいうと、同じような結果が出ているということだから、いいのかもしれないんですが、非常に乱暴なような気がちょっとします。

これは毎年継続的にこういうふうにしてこられて、それで変化を見ているから同じような傾向だというのであればいいと思うんですけども、そのこと。

あと学生とか利用者の利用時期、例えば学生が受験で利用する、12月というのはきっとそういう時期にある。時期によって利用者の構成も変わるのかなと。その辺のところはどのようにお考えでしょうか。

【委員】 それは私のほうから。この手の研究をしているものでコメントさせていただきたいんですけども、月・木・土という、休日と平日が混在しているという点でかなり

バランスがいい調査である。それから、回収数が1,000を超えているので、かなり統計的な精度は高いと思います。この手の調査で1,000をこえてしまうと、あと2,000足してもそれほど差は統計学的には出ないと個人的には思います。

ただ、おっしゃられるように、この12月の時期というのが1年間のうちの特殊な時期かどうかというのは危惧されるところで、でも、それは図書館の方がふだんカウンター等で接しているわけですから、この時期が特別なものだというふうに図書館の方が感じていなければ、さほど差は出ない。資料としては信頼性のおけるものだと考えます。

【委員】 では、特殊な時期ではないというご判断なのかということと、あと継続的にやられているかどうかということの2点をお願いできますか。

【企画経営課長】 まず頻度につきましては、おおむね二、三年に一度という頻度で実施しております。それから、この時期がちょっと特殊な時期かどうかということにつきましては、明確に特殊な時期というふうには認識していないところでございます。

【議長】 二、三年ごとにやろうということなんですか。それとも二、三年ごとにやってきたということなんですか。

【管理部長】 やってきたということでございます。

【議長】 今までのデータもあるわけですね。

【管理部長】 ええ。古いデータはございます。必ずしも計画的に一定間隔を置いてやるというふうに決められているものではないんですけども。

【委員】 ということは、過去のデータと比較してもあまり意味がないので、今の段階では比較していないぐらい、前回は古いということですか。

【管理部長】 過去のデータを今回お示ししてございませんが、質問を作成するに当たっては、前回のものも踏まえながらつくっておりますので、比較できるものが十分あると思っております。

【委員】 12月のこの時期というのは、サラリーマンを含めて、企業の間が利用する時期としては比較的に利用しにくい時期に入っているもので、それで特殊性をちょっと感じたものですか、この時期をなぜ選ばれたのかなど。

ただ、委員の言われるように、おおむね内容に問題がなければいいと思います。

【副議長】 今、委員が言われたのは、利用の仕方として、つまり会社員とかビジネスマンと言われたけれども、この12月の時期に特殊な本の探し方をするとか、図書館の利用の仕方として偏りがあるというか、特異性があれば私は問題だとは思いません。

ただ、この調査の結果をもとに、これから都立図書館としてどうこれをサービス面とか運営面とか経営面に生かすのかということを考えたときに、職業や年齢ごとに本の探し方や利用の仕方、目的の達成度が違う、それでもってどこに今後力を入れるかということを決めるのであれば、私も別にこれは12月のこの3日間で十分だと思うんです。

ただ、これが例えば今度夏だとか春先だと、資料の使い方や目的の達成度が変わるんだとしたら、それはやっぱりその時期にもやらずにちゃいけないと思います。

つまり、この調査は、単にこの人たちが多から、その人たちのためにもっと、利用数が多い人たちに対してサービスを充実させるのか、それとも、端的に言っちゃうと、これは学生の利用を奨励するのか、それとも有職者といいますが、働いている人たちの図書館利用を奨励するのか、それは量的には決められないわけですね、これでは。ただ、その人たちの本の探し方や目的達成度を知った上で、どういう経営戦略を立てていくのかという意味では、十分これで使えるだろうと思うんです。

先ほど委員はほかの県立図書館とほぼ同じと言われたんですけども、学生の利用がものすごく多い、4分の1を占めている。その人たちはこれで見ると、本の探し方のところ、表2を見ると「利用しなかった」がほかの年代や職業に比べてものすごく高いですね。ところが、利用している人数の割合としてはかなりの部分を占めている。この人たちの利用を都立図書館として奨励するというか、この人たち向けのサービスを充実させていくのか、それとももっと違う人々を対象にしたサービスを充実させていくのか、その判断の手がかりといいますか、その材料はこれで得られるようには思うんです。

学生の場合ですと、例えば利用目的を見ても、明らかに大学受験、資格試験、受験の勉強がこれで見ても6割以上なわけですが、20歳未満のところを見ますと。そうすると、この利用のパターンは季節によってあまり変わらないような気はするんです。属性と利用のパターンが安定していると見るのであれば、今回の調査でも十分ではないか。ただし、それは量的に多い少ないが判断できるんじゃないかと、これは図書館側の、どこにサービスの優先順位を置くかという話に返っていきますので、それを考える上ではこれで判断材料がそろわないかと思います。

【委員】 私はちょっと感想だけ申し上げます。今のところとも若干かかわってくるかもしれないけれども、今後の図書館の経営戦略と当然密接にかかわってくるわけですが、今回の調査結果というのは、今利用されている方々のイメージをちょっと輪郭をはっきりさせてきたと、そういうことでとどまっていると思うんですけども、今後の事

業展開を考える場合には、むしろ利用していない層、非利用者像をどうイメージしていくのかということが非常に大事なんだろうと思うんです。

この図書館の機能を、ある意味で利用者像を開拓していくという視点に立つならば、利用していない層はなぜ利用していないのか、利用しにくいのか、あるいは存在を知らないのか、さまざまな理由があるだろうと思いますけれども、そういうイメージをつくり上げるのが大切になってくるんじゃないかなと。これは1つマーケティングの手法になると思いますけれども、その辺が、非利用者像をどうイメージしていくか、ここが1つ改善のきっかけになっていくと思いました。

感想ということでは言わせていただきました。

【議長】 ほかにご発言ございますか。

ちょうど2時になりますので、ここで5分ぐらい休憩をして、次の議題に入っていこうかと思いますが、よろしゅうございますか。それでは2時まで休憩させていただきます。

(休 憩)

【議長】 それでは、2時になりましたので、次の議題に入ってまいりたいと思います。

次は、司書に求められる知識・スキルという部分なんですけれども、これは資料はあるんでしたっけ。

【企画経営課長】 はい。資料がございます。それでは、2点目の司書に求められる知識・スキルということで、資料をご説明させていただきます。資料は1枚でございます。A4横型の司書に求められる知識・スキルという資料をごらんいただきたいと思います。

まず、調査・研究図書館ということで、その要件につきまして、左側でございます。こちらは第21期の協議会でご提言をいただきました調査・研究図書館の要件というところから、改めて整理をさせていただいております。

大きく、サービス、資料、司書と分けてございます。サービスにつきましては、調査研究活動への支援、広域的・総合的な情報拠点、非来館型サービスの充実という3点をポイントとしてございます。

資料につきましては、豊富な専門資料群、資料探索のための各種データベースということと考えております。

司書につきましては、資料・情報を使いこなし、サービスを発展させる司書職員ということで、21期でいただいた内容から改めて整理をさせていただいております。

そこで、こういった調査・研究図書館の具体的なサービスとはどういったものかという

ことで、この表の右側、サービスにつきましては、例えば調査研究活動への支援ということでは、高度専門的なレファレンス、例としましては、調査相談の予約制の導入などによりまして、十分に時間をかけて、あるいは事前に準備をしておくことで対応する。情報の提供サービスといたしまして、例えば有用文献のリストの作成、これは個人のリクエストに応じまして特定分野のリストを作成するといった内容でございます。

2点目、広域的・総合的な情報拠点ということでは、レファレンスの蓄積、これは例えばウェブ上での共同デジタルレファレンス、これは区市町村立図書館ですとか専門図書館との間で共同でレファレンス事例に当たるという内容でございます。

3点目、非来館型サービスの充実ということでは、例えば文献送付サービスといたしまして、利用登録者への文献送付サービス、それから情報提供サービスといたしましては、ウェブを介してのレファレンス事例のデータベースなど、各種の情報を提供するという内容でございます。

それから資料につきましては、豊富な専門資料群の収集・保存、あるいは電子資料・ウェブ情報資料の活用といったことと、インターネットを自由に使える環境の整備、商用データベースを用いた情報提供サービスといったことで、こちらの内容も、この21期の提言でいただいたものから改めて整理をさせていただいておりますが、こういったところが調査研究図書館の具体的なサービスとして考えられるということです。

次に、では、そのサービスを実現するために必要な司書の要件とは何かということで、真ん中にまいりまして、1つは専門主題に関する豊富な知識を持つこと、もう一つはすぐれたIT活用能力、あるいはサービスの企画力、利用者とのコミュニケーションスキルといったところが要件となるのではないかと考えております。

そこで、そのような要件を実現するために必要なスキルアップ法ということで、右下にOJTあるいはリカレント教育、グレード制といったものを例示として挙げさせていただいておりますが、司書の要件としましても、それから必要なスキルアップ法といたしましても、これ以外にも必要であると思われるものがあるかと思えます。それらについてご教授をいただければと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

【議長】 ありがとうございます。今の資料に関連しても、しないでも結構でございます。どうぞ自由にご質問でもご意見でもいただければ幸いです。

【委員】 ちょっと質問を2点させていただきたい。1つは、サービスの中で、外部からの文献送付サービスのニーズが今どの程度あるのかを知りたいということが1点。

もう1点は、司書のスキルで重要な点を4点挙げていますけれども、非常に漠とした感じがするんです。現状において一番重視しているところは何なのか、そのあたりを並列的ではなくて、プライオリティーをお考えであればお聞きしたいなと思います。

【企画経営課長】 まず文献送付サービスのニーズという点では、実は具体的に何か調査をしてこの程度という把握をしている段階ではまだございません。ですが、提言でもいただいておりますように、今後必要になってくるだろうということで考えております。

それから、必要な能力といえますか、司書の要件というところがございますけれども、例えば1つ目の専門主題に関しての豊富な知識といったところ、あるいはすぐれたIT能力といったところは、実際に今、OJTですとか研修所で行う研修などでもかなり取り組んでいるところがございますけれども、そういった意味では、例えばサービスの企画力ですとか利用者とのコミュニケーションスキルといったところも、やっていないわけではないんですけれども、具体的なスキルアップ法といたしましては、少しまだこれからというところの課題が残っていると考えております。

【委員】 今おっしゃったサービスの企画力というものなんですが、例えば図書館の場合のサービスの企画力というのは具体的にどういうことができるようになることであるとか、どういったものをイメージすればよろしいでしょうか。

【企画経営課長】 具体的に、例えばこういうサービス、こういうサービスというところは、こちらで右上にサービスとして挙げられているところを実際に円滑に実施するためにはどういったところがということ、そういう観点で考えております。

【副議長】 今のご説明で委員が満足されたかどうかちょっと私は心配なので、私なりの視点からちょっと補足させていただきますけれども、例えばこの都立中央図書館で医療情報提供のコーナーを設けて、医療情報について利用者の方が探しに来たときに、自分の体のこととか病気のことについて調べられるようにする。そういうふうなテーマを掲げて、関連する資料だとか雑誌を集めるコーナーを持っている。そのときどういうテーマを考えるかなんていうのはまさしくサービス企画力だと思うんです。今この社会で求められているようなタイムリーなテーマを設定する。

それから、例えばこれは以前都立図書館でおやりになったと思いますが、都民に対する情報活用能力育成講座、いわゆる情報リテラシー教育のようなことですね。図書館をもっとうまく使いこなして、必要な資料がうまく探せるようにしましょうと。そうしたら、そういう講座を企画して、どんな内容のことを、どういう人たちを集めてやれば効果が上が

るのかなんていうことを考えるのがここで言うサービス企画力だと思うんです。

そういう意味で、従来の図書館が資料を集めてきて、それを閲覧させるということ以外に、今、東京都に求められている課題が何なのか、それを実現していくために、従来の図書館サービスとは違うサービスの組み立てをする。今言ったように、利用者の方で情報リテラシーに関心がありそうな方を集めて、実際にプログラムを組んで1日とか2日間とか、そういうプログラムの内容まで考えていく。それがここで言うサービス企画力の1つの例だろうと思います。

【委員】 わかりました。サービス企画力のほうはいいんですけども、最初に質問させていただいた来館しない方に対するサービスをどこまで厚くしていくかというところは、ある意味では図書館同士のコンペティションというよりも、わりと民間的なサービスもあれば、そこは別の世界のところもあると思います。今はまだニーズがあまり顕在化していない範囲で、対応できる範囲で対応しているということであれば別に問題はないんですが、意識的にさらに今後、こういったところも含めたサービスの強化を図るという意味がそもそもあるのか、ないのかということ是非常に重要なんじゃないかと思うんです。

そういう意思決定というか、意思の方向性みたいなものを何か今まで確認されていることがあれば、そこを前提に考えたいなと思うんですけども、いかがでしょうか。

【管理部長】 非来館者へのサービスについて、館としての何か方針があるというわけではないですけども、ただし、電子図書館構想というものを館内で議論する中で、非来館者への対応も積極的にしていく必要がある、またその環境整備も必要があるだろうとは我々考えているところです。

ただ、実態をちょっと申し上げますと、先ほどの文献送付サービスについてどのぐらいニーズがあるのかということですが、文献送付サービスそのものとは言えないと思いますけれども、レファレンスの実績を見ますと、口頭によるレファレンス、電話によるレファレンス、文書によるレファレンス、それからファクス、Eメール等ございますが、昨年1年間の1日当たりのサービスの件数を稼働日数で割ってみますと、1日当たり388件のレファレンス。これは私の計算でございますので、館として正式に出した数字ではありませんが、レファレンスが約12万件、これを開館日307日で割ってみたものです。文書によるレファレンスは1日当たり7件、ファクスが3件、Eメールが16件、カウンターでの口頭によるものが260件で、電話によるものが100件ちょっとという数字でございますので、文献送付に類するサービスが全体の中でそんなに大きなウエートではな

いと出ております。

しかし、この辺のサービスを手厚くしていくことで、さらに需要が喚起されるということがあるだろうとっております。

【委員】 司書に求められる知識・スキルとして、英語があると思います。今、インターネットがこれだけ盛んになって、やはり英語というのが必要ではないかと。

それから必要なスキルアップ法としては、今、社会人に開かれた大学院がありますから、そういう大学院にレファレンス担当の方を送り込む手段というのは考えるべきだと思います。それは別に図書館学の大学院でなくていいわけですし、別の大学院に行って、主題専門知識、あるいは研究調査法、あるいは今申し上げた語学能力というのを身につけることができれば、それこそ知識・スキルアップではないかと思えます。

【委員】 司書に求められる知識とスキルという中で、必要なスキルアップ法というところに入るかと思いますが、最新の情報というのは文献になって資料になっているものだけとは限りませんし、新しいサービスを企画していく段階では、一番重要なのはやはり人とのネットワークをどうつくっていくかということになると思えます。

公務員というのは比較的、自由に研究会ですとかシンポジウムとかに出にくい、限られた出張予算の中で制限がかかっているということが多いと思えます。これから司書が人として力をつけていくためには、そういうものにある程度参加して最新のトピックスを吸収していく、そして人脈をつくっていく。ですから、図書館の中に座っているということだけでは得られない、自分から出ていくという教育を積極的に取り入れることが必要じゃないかと考えております。

【副議長】 今、お二人の委員から言われたことは私も賛成です。そういう意味で、図書館界にとっての異業種交流みたいなことをもっと進めないと、ここで求められているサービスを実現するのはなかなか難しいと思えます。

この司書に求められる知識とスキルの真ん中のところに4つあるんですけども、4つある中の最初に「専門主題」となっていますね。この専門主題というのはどういうものをイメージされているのか。つまり、従来の伝統的な学問領域だとか、図書館の分類で用いられているような分類項目、例えば経済学とか心理学とか法学だとか、そういう従来の学問領域をイメージしての専門主題であれば、それはいわば縦割りですよ。縦割りの学問領域がここで求められているというよりは、今や横断的というんですか、むしろ横割りのビジネススキルでありますとか、何か新しい仕事だとか新しい事業を考えていくときに、

ある特定の領域における知識や専門的な用語が求められているというよりは、そういうのを横断していくようなもののほうが求められている。

それは、今、委員が言われるようなほかの業界の人たちと交わるとか、あるいは行政の中でも教育委員会の外側の人たちとのつき合いみたいなものもすごく大事だと思うんです。それを図書館なり教育委員会として奨励するような仕組みを何か設けないと、なかなか難しいと思います。

先ほど委員が言われたように、例えば聴講生でもいいから夜間の大学院に行って、今どんなことが大学の中で教えられようとしているのか、例えば高度なレファレンスといったときも、こういうときに例えば何か統計のデータが使える、あるいはマーケティングの結果が使えるとか、何か数値のようなものが求められているのかどうかとか、あるいは業界の背景にあるような国の政策的な動きが求められているのか、そういうものを判断できないといけないと思うんです。

単にある分野の主題・知識というよりは、それぞれの側面、局面において、何が今この利用者にとって求められているかという判断ができるようなセンスを身につけるためには、図書館の中での研修だけでは十分ではないと思います。そういう意味で他流試合ができるような環境を用意し、それを奨励するような仕組みをぜひお考えいただきたいと思います。

【委員】 今おっしゃられた異業種の方と交流するという幅のところは非常に必要だと思うんですが、もう一つ大事なのが真剣味というところだと思うんです。

例えば、「こちらに高度な豊富な知識がありますよ」とか、「有用文献リストをつくりましたよ」と司書の方がいう。じゃあ、どの程度やったら果たしてそれがいいことになるのか。豊富な知識があったと利用者が認めるようなもの、到達度は何か。例えば私がこうしゃべったことに対して幾らお金をもらう、もしもらえなかったら私は生活できない、民間の企業の資料室といったところはみんなそういう真剣味があるわけなんです。

ただ何となくお返事を返ただけで一生懸命やりました、一応この分野をやりましたという話ではなくて、これが認められなかったら生きていけないというくらいの真剣味があるレファレンスが果たしてできるのか。そういうことに対しての奨励ということのほうがよっぽど必要なんじゃないかという気がします。

【議長】 司書たる者大変なようですけれども。

【副議長】 そうしますと、今言われたのは今度、職員の評価ということになってまいりますね。結局、それぞれの職員がどういう場面でどれだけの企画力があり、それを実践

する力があつたのか。それは、きょう4番目の項目にサービスを評価するとなっているのは、そこでむしろ職員そのもののパフォーマンス評価、業務能力評価みたいなことも含めて考えなければいけないということになります。

【議長】 司書に求められる知識・スキルでいろいろご発言が出ましたけれども、今、尾城委員がおいでになりましたので、一言ごあいさつをいただきたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

【委員】 国立情報学研究所の尾城と申します。どうぞよろしくお願いいたします。今回が初めてになるんですが、初回から遅参いたしましたのでどうも失礼いたしました。よろしくお願いいたします。

【議長】 よろしくよろしくお願いいたします。

それでは、今かなり熱心に集中されましたけれども、サービスを評価する指標のところとも関連してまいりますので、先に進ませていただいて、また後で必要があれば今のところの議論を進めることにいたしまして、きょうの3番目の受益者負担のあり方についてちょっと先に入っていきたいと思うんですが、資料の説明をお願いします。

【企画経営課長】 はい。それでは3点目の受益者負担のあり方について、資料をご説明させていただきます。資料は1枚、受益者負担のあり方としております横型のものと、それから参考として1枚、縦型でございますけれども、同じく受益者負担のあり方といたしまして用意をしておりますので、これに基づきましてご説明させていただきます。

まず受益者負担のあり方という横型の資料でございます。つくりは先ほどの資料と同じになっておりますが、調査研究図書館の要件、そこに必要な具体的なサービスとはということで、そこまでは同じ形になっております。

では、そのサービスを実現するために、そのサービスの幅を広げるためには対価を徴収して付加価値のあるサービスを提供すべきではないかということで、これは第1回のときにも参考資料でお示しをさせていただいておりますけれども、まず図書館法の無料原則というのがそもそもございまして、こちらは、公立図書館は入館料その他、図書館資料の利用に対するいかなる対価をも徴収してはならないとなっているところではございます。

ただ、そうした中でも、例えば商用オンラインデータベースのような、図書館資料ではないと解されたものについては、自治体の裁量で発生する費用負担、対価徴収を考えるとということも可能ではないかという解釈もございまして、そうした中で都立図書館は現在、コピーサービスの実費負担以外には特に受益者負担という形では設けておりませんけれど

も、そのあたり、参考資料のほうでは公立図書館の現状ということでまとめておりますので、先にちょっとそちらをごらんいただければと思います。

例えば今の商用オンラインデータベースの利用ということでは、ほかの自治体の例というのはこちらの1番の(2)にまとめてございます。全国の道府県あるいは都内の区市町村につきまして、これは商用データベースを何種類導入している自治体が幾つありますという形の表でございますが、現状では基本的にこれらほとんどが無償で提供している。ただ、この中で岐阜県につきましては1つ、WHOというデータベースについては情報料という形で徴収しているという現状になってございます。

そのほかの有料サービスの例ということでは、公立図書館では主に図書の配送サービスといったものについては、こちらにありますようなところで実費を徴収しているというのが現状でございます。

そういった状況の中で、最初の資料に戻りますけれども、では、そのサービスを実現するための負担のあり方ということで、まずそもそも対価を徴収するサービスというものを切り分けることが可能かどうかという点。例えば、その際に基本的なサービスは無料で提供する、付加価値をつけたサービスは有料で提供するといったことも1つのあり方かと考えますけれども、そういった切り分け方、あるいは何かほかの切り分け方があるかどうか、またその付加価値をつけたサービスは有料で提供ということになれば、例えば先ほどの商用データベースではどういったところで切り分けるのか、あるいはレファレンスサービスについてはどんなことが考えられるか、それから料金徴収の仕組みをどのようにするのかということのご意見をいただければと思いますので、よろしく願いいたします。

説明は以上でございます。

【議長】 ありがとうございます。先生方、国内外を問わずこういう話についてのいろいろな知識をお持ちの方もたくさんいらっしゃると思いますので、この辺についてのご意見を承れればと思っておりますが。

【委員】 この縦型の資料の中で、都立図書館の現状で、業務用にオンラインデータベースを導入されているわけですが、これを公開しないのはどういった理由なのかということと、来館者の方の調査の中で、こういったデータベースについての希望というものがあったのかどうかということについて、2点お尋ねしたいんですけれども。

【管理部長】 1点目の公開しない理由ということでございますが、これは公開するかどうか検討中ということでありまして、公開しないという方針を持っているというもので

はございません。かつて朝日DNAにつきまして、試行といたしまして利用者へ開放したという経験はございますが、そのために業務用のシステムに支障が生じたということがありまして、一たん中断したということでございます。

定額制で低廉なものは無料で開放してもいいのではないかという考えも強くあると思いますが、都立図書館といたしまして、きちんと考え方をまとめてからこれらの、そこに4つございますが、そのうちの定額制のものについてどうしようかという検討をしているところでございます。

もう一つは.....。

【委員】 来館利用調査の中でこういったオンラインデータベースの公開についてはどういった回答が寄せられて、都立図書館としてはどういう印象を持たれているのかというところを。

【管理部長】 調査の中にはインターネットの利用ができるようにしてほしいという回答はございまして、利用者からの要望は受けております。そういうことも踏まえまして、現在検討しているというところでございます。

【議長】 いずれは結論を出さなきゃいけないわけですね。

【管理部長】 はい。できるだけ早く結論を出したいと思っております。ただ、これは図書館だけの考え方ですぐできるというものではありませんので、本庁の関連するところの理解を得なければならないと考えております。

【委員】 受益者負担というのは、ご存じのとおり昔から議論があるんですが、それは個人的な印象では、どちらかというオンライン検索が従量制、変動制ですか、費用が変動するもの、そのときに結構あったと思うんですが、今お話に出た定額制、つまり固定料金とか、あとインターネット上で無料で検索できるシステムというのが増えている中で、何を提供したいのかというのがよくわからないんです。

従量制で、かつ実際の利用者が必要としていて、かつレファレンスサービスの司書が提供できるものが何なのかというのがおわかりになれば教えていただきたいんですが、どうもそこら辺のイメージがよくわかりません。

今の議論にあったように、定額制のものは公開してしまえばいいのではないかと。あえてお金を取って代行検索みたいなことをする必要はないんじゃないかと。代行検索はもちろんしてもいいんですけれども、お金を取る必要があるのかどうか、ちょっといまいちイメージがわからないというところです。

【副議長】 今に関連しますけれども、仮にそういうものを年間10万とか20万の固定料金で契約して、利用者に開放するようになったときに、多分これが無料だと資源の乱用とありますが、ただだったらいくらでもやろうという人が出てくる可能性がある。それを防ぐ意味で最低限の課金をするというやり方は経営学上考えられるんですね。

ただし、その場合でも、例えばよくあるのは、プリントアウトして紙に印字をする。そのときに例えばお金を取るという、プリントアウトしたときに1枚10円とか20円、都立の場合もともとコピー代が少し高いので、金額的には30円とか40円になるのかもしれませんがね。それはサービスにかかった費用の回収という目的よりは、つまり実際にかかった費用をそれで課金して回収するというよりは、資源の乱用を防ぐとありますが、ただだったらいくらでもやるという、それを防ぐという意味なんだろうと思います。

その場合に、私はよく言うんですが、利用者がお金を払うというやり方と、もう一つは時間を払うというやり方があるわけです。乱用を防ぐんだったら、1人の利用時間を30分に制限するとか、プリントアウトは例えば1人1枚とか2枚までは無料だというようにして、あと例えば書き写すだとか、次の人が待っているのであれば、その間順番を待つというやり方で、お金を払うんじゃなくて時間を払う。結局はこれ、時間もお金も経済学的には同じ価値を持っているわけなので、どちらを払うかだと思っんですね。

それから現金をやりとりする場合には、今度は図書館側にその費用徴収のコストがかかってくる。そこも考えなくちゃいけないんです。図書館側がとにかく現金を管理する、その手間とか精神的な負担というのも大きいと思います。

その辺を考えたときに、お客さんにはむしろお金を払ってもらって、1人の利用時間を制限するとか、あるいはプリントの枚数を制限するという方法でも、受益者負担となっていますが、要するにこれは利用者負担させるわけですね。その負担のあり方はほかの選択肢ということもあり得るんじゃないかと考えます。

【委員】 今のお話に関連してなんですけれども、受益者負担といったときに、そもそもオンラインデータベースにお金がかかるから、それについて使った人が払いなさいという考え方だとちょっと受け身だと思うんですね。

うちがやっているのは、高価なオンラインデータベースでも、ただで提供してくださいということです。「ここでやったら宣伝になりますよ、従量制とか、課金の仕組みだって私たちの都合に合わせて作り直してください」とベンダー側をお願いしています。そのかわりに、とても全部のバージョンなんていうのは利用者にお見せしませんので、宣伝版の

ような軽いところだけライブラリーで使えるようにします。利用者がもっと使いたかったら、ちゃんと一人一人でお金を払うような仕組みにしてくださいと。しかも、私たちはこれをすごくいいものだと思っているので、そのようなバリューも含めてライブラリーにおける宣伝の価値を見てくださいねと言っています。

このぐらいにやっていけば、だれもお金を損することはありません。受益者負担が必要なのは、そうでなかったら税金を山のようにオンラインにいくらでも使ってしまう、いくらでもお金を使ってしまうからです。でもそんなことはだれ1人望んでいないので、きちんとできるような仕組みを図書館というバリュー、権威のある人たちがつくっていける仕組みというのはまだまだいくらでもあると思うんです。それを従量制だからとか何とかだからという。既に存在するものをベースにするのじゃなくて、オンラインをつくっている人たちにもっともっと文句を言えばいいのにとという感じがすごくします。

【議長】 ありがとうございます。

【委員】 私は、受益者負担のあり方というイメージよりも、有料サービスを導入するというイメージで考えているんです。それは同じことじゃないと思うんです。

なぜ有料サービスを導入したほうがいいかということ、調査研究図書館としてやっていくということがあるという前提ですけれども、そういう前提であれば、レファレンスは非常に重要になってきて、専門性も求められる。その中で、利用者が有料であってもここにレファレンスをしたい、要するに回答に対する期待がある。対価に見合うだけのサービスを提供されるレベルまで、そういうサービスを提供できるというランクが1つあって、そこは有料ですと。そこがベースになりながら、もちろん無料でのレファレンスサービスというものもあるわけで、当然、無料の部分についても非常にレベルが上がっていくという期待が持てる。

じゃあ、有料と無料とはどこで分けるのかということになると思いますが、1つは、レファレンスサービスを受けてから回答するまでの時間というのが、通常は調査して答えるまでこのぐらいの時間は無料で行いますと。しかし、1時間以内に回答が欲しいとか、2時間以内に欲しいとか、そういうときにはまず有料にするという切り口が、これはできるかできないかは別としてですけれども、1つある。

それから、オンラインのデータベースで、図書館のサイトから入って自宅でデータベースを利用できるというものがあるかどうか。図書館まで来なければ利用できないデータベース、それは図書館に来て、従量制でなく定額制で比較的安価なものであるとか、委員が

言われたように、データベースの提供会社と提携してサービス版を提供できるというのは、無料で公開すればいい。しかし、図書館まで行って自分で利用する時間がない、だけれども、図書館に入っている。例えばそういうものを駆使してこちらの調査に対して、別にこのデータベースでこういうものを代行検索してくださいというのをお願いするのではなく、そういうものも駆使してネットでの回答ですとか電話で回答するというものに対しては、有料にできるかどうか、図書館法の問題はちょっと置いておいてですけれども、例えばそういう切り口で有料・無料サービスを分けるということをやっていくことによって、図書館司書のスキルアップが図れる。研究調査型の図書館としてレベルの高いものになっていく。

今度、民間の企業との競合という問題はまた次に考えなきゃいけない問題としてはあると思いますけれども、そういう方向を目指すべきではないかと考えています。

【議長】 ありがとうございます。

【管理部長】 先ほど委員からお尋ねのありました件でございます。お答えが遅くなりまして恐縮でございますが、この参考資料の中に都立図書館の現状として、業務用4種書いてございますが、このうちの日経テレコンの定額の部分でないサービスがございますけれども、そのような部分の従量制のものについて無料で提供するのはいかがかという感じを我々は持っております。

それから、一番後ろにございますG - S E A R C Hについても、従量制部分について無料で提供するのはいかがかということで、慎重に検討しなければいけないなと考えているところでございます。

【委員】 データベースの件に関して、今、お話があった従量制の部分の公開はやはり問題があるというお話と、先ほど委員からお話があったように、業者に対して何らか働きかけるといってお話をくっつけてみる。

今現在、日本の公立図書館でこういったデータベースを公開するということはまだあまり行われていない中で、都立図書館が本格的にそれをやるということになれば、価格モデルなり提供するモデルなりもつくれる可能性が今ならある。もうしばらくして、これが立ち上がってしまうと、いわゆるデータベースのベンダー側の仕組みの中で動くしかない。

例えば大学でいえば、G - S E A R C Hについてはある部分は固定ですけれども、それ以上超えるのは従量制だというのは定着しつつあるわけですけれども、その仕組みをそのまま公立図書館に持ち込む必要は全然ないわけで、今ならいける可能性は非常に高いので

はないかと思います。ですから、どういうサービスがありますかではなくて、こういうサービスを提供してくださいと持っていけば、まだ今ならいけるんじゃないかと思います。

データベースのベンダーのほうも、ユーザーが飽和状態になりつつあるので、実は広げたい。広げたいけれども、安売りはしたくないというところで、すくんでいる状態にあるので、お互いここで一步踏み出したほうが、優位性をとれる可能性は非常に高いと思います。

【議長】 いろいろ貴重なご意見をいただきましたけれども、この問題はよろしゅうございますか。さっき図書館のほうでも検討しておられるという話ですけれども、簡単には結論は出ないでしょう。2カ月とか3カ月の間に出るとか、そういう話じゃないでしょう。

【管理部長】 実務的な都合もございまして、協議会のまとめをするよりも、もっと早くに取りかかる必要があるかなと思っております。

【委員】 先ほど、朝日DNAを公開したが、業務に支障を来して中止したというお話がございましたけれども、内容が議事録に残ると困るというならば別ですけれども、差し支えなければ、どういう支障を来したのかを聞かせていただければと思います。

【管理部長】 システムの回線容量が小さかったためにスピードがダウンした、業務に支障が生じた、こういうことでございます。今回、システムの更新と機器の更新を6月1日から予定しておりまして、これによって容量の問題は解消いたしますので、環境的には可能な状態になるということでございます。

【議長】 容量の問題。

【管理部長】 はい。

【議長】 よろしゅうございますか。

【委員】 はい。

【議長】 まだこの問題、議論があるかもしれませんが、最後のサービスを評価する指標の問題につきまして、次回にこの問題を集中してやろうかとも思うんですけれども、説明だけはきょう伺っておいたほうがいいような気がいたしますので、まず説明をお願いいたします。

【企画経営課長】 それでは4点目の検討項目でございます、サービスを評価する指標について資料のご説明をさせていただきます。資料は1枚でございます。A4横型のサービスを評価する指標という資料をごらんいただきたいと思います。

まずサービスを評価する指標につきましては、1番にございますように、現在、館内に

プロジェクトチームを設置いたしまして、検討をしている最中でございます。その検討に当たりましては、こちらの左側に目的と着眼点とございますけれども、図書館の館則あるいは運営方針等に基づきまして、こちらにありますような目的と着眼点で、さらに図書館のパフォーマンス指標ですとか、公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準なども検討の参考にしながら、指標を新たに組み立てていきたいということで、今、作業をしているところでございます。

その右側にございますのが、今検討しております指標の組み立て方のイメージでございます。運営方針の大きな項目、4つございまして、一番左側でございますけれども、まずこの項目を立てまして、さらに評価対象となる事業や項目を洗い出しまして、全体の指標ということで組み立てていこうということを今作業しております。こちらに掲げております項目ですとか指標につきましては、まだ段階としましては詰まる前の段階でございますので、現時点での例として挙げさせていただいております。

さらには、この指標につきましては、夏を目途に今作業しておりますけれども、作成した指標につきましては、その後、目標の達成状況を評価・検証しながら業務の改善につなげていきたいということで考えております。

この指標の全体の組み立て、あるいは具体的な項目、指標の例等につきましても、ご意見をぜひいただければと考えておりますので、よろしく願いいたします。以上でございます。

【議長】 ありがとうございます。非常に広範な問題が提起されていますけれども、まずお気づきの点がございましたら、質問も含めてお伺いをさせていただきたいと思いません。

【委員】 この表で一番右側のコラムに目標値というのがあるんですが、この目標値をどう設定するかというのが非常に重要な点になってくるんじゃないかと思うんです。それによって達成度というのは動いてきてしまうわけですよ。具体的にこの目標値というのをどう設定するかというイメージというのは今お持ちでしょうか。

【企画経営課長】 まだその辺につきましても本格的な検討に入ったところでございまして、できれば具体的な方法等についてもアドバイスいただければと考えております。

【委員】 前に申し上げた記憶もあるんですが、指標はプラン・ドゥ・シーの中のシーの部分が指標で出てくるわけで、その前のプランがないと、指標が一人歩きするというのはなかなか実際に指標の計算をしても使いにくいという状況が生まれてしまうものと思

うので、今おっしゃられたように、目標値の設定というのはプランが出てこないとつくりえないものだと思うんです。

ですから、検討されるときに、具体的なプランのイメージを持たれつつなさっていただいて、資料としては、こういうプランがあって、そこにこういう評価指標がくるみたいな形を出していただかないと、検討が十分にできないように思いますので、それはコメントとして申し上げたいと思います。

【議長】 ありがとうございます。

【委員】 項目で1つ気がついたことがありましたので、意見として出させていただきますと思います。

先ほど司書の専門性の話とかいろいろ出ておりましたが、例えば司書の専門性を高めていくような取り組みがどの程度ちゃんとできているかとか、あとはサービス業の場合はE SとC Sが連携するということがありますので、実際サービスを提供している人の満足度も指標として組み込む必要があるのではないだろうかと思います。外に対する視点でつくられていると思うんですが、意外にサービス提供者の満足度とはつながっているところがあるという感じがしますので、そのあたりもご検討いただくとよろしいかと思いました。意見です。

【委員】 サービスを評価するときに重要になってくるのは、だれが責任を持って一つの項目に取り組んでいくかということが1つあると思います。そのときに、だれが責任を持ってという話をすると、例えば所属の課の管理職とか課長とか、そういう話になってくるかと思いますが、そういう問題ではなくて、実際の担当者としてだれが責任を持ってやっていくのか。そして、それを達成したらその人がどう評価されるのか。

管理職の場合ですと、どうしても異動がありますので、その役職が責任を持っているという形になると思うんです。何々課が責任を持っていて、その課長がかわったら、かわった課長がその責任を継続していく。そういう問題でいる限り、なかなかうまくいかないだろうと。

そうではなくて、その下で細分化させてもいいですから、一つ一つの項目に対してだれが何をやって、その結果どれだけの期間の間にその指標をどれだけ上げたのか、その上げたことがその個人の評価にどうつながっていくのか。こういうことを積み重ねていかないと、実質的にはサービスは、人によって提供されるものが今非常に多いわけですから、改善されていかないだろうと。その辺のところをどのように取り組むかということをや

えていただきたいと思います。

【副議長】　　ちょっとよろしいでしょうか。確認なのですが、きょうこれを出されたのは、あくまで例として出されたのか。それとも本格的なものを考えていて、この評価の目的は都民の調査研究を支援するということに力点が置かれていて、調査研究図書館としての評価であって、この都立図書館の全体的な評価じゃない、あくまで調査研究を支援する都立図書館のサービスを評価するための項目として、これは提示されたんでしょうか。

それとも、あくまで都立図書館として考えている評価の枠組みというか、指標を使うイメージは、こういう例があって、数値をこうとって、現状がこうで、さっき質問もあったように目標値をとにかく設定するんだと。まだ具体的にそこの空欄は埋まっていないけれども、全体としてこんな感じだという程度の提案なんですか。それによってちょっと、この見方も私は大分変わるんですが。

【企画経営課長】　　今、お話しのように、まだ煮詰まった段階ではございませんで、あくまで全体のイメージ、こんな形になるかなというところで提示をさせていただいております。

【副議長】　　そうしますと、先ほど委員が言われたように、これはプランの部分がないというか、つまり調査研究として具体的にどういうことが考えられるのか。これは今までのところにも調査研究のサービスのタイプというか、メニューが幾つか挙がっていましたが、こういうことを実施したい、それに対してそれを評価するにはどういう指標が考えられるか、そういう流れになるわけです。

そういうふうに見ると、これは項目があまりにもばらついているというか、例えば書誌データベース作成とか保存というのも、もちろん調査研究にいずれは結びつくんですが、何かちょっと間接的だなという気がするんです。それから指標に関しては、いわゆるインプットとアウトプットとアウトカムというものがあって、それもこれは全部混在しているような気がするんです。その辺はいずれ整理していただくんだろうと思います。

あと、時間軸ですね。1年、2年の短期で考えるものと、もう少し長いタイムスパンで考えていくべきこととあるようには思います。その辺もいずれ具体的に考えていくときに配慮していただきたいと思います。

先ほどの目標値に関しても、通常は例えばベストプラクティスとかいって、同じような性格で同じような規模の図書館がほかにあれば、その数値も取り寄せた上で、その中で今どのぐらいにいるから、これをもう少し上げようということになるんでしょうが、多分

国内で都立図書館に匹敵するような、同じような指標をとっている図書館は多分ないんだろうと思います。ベストプラクティスに当たるようなものがそう簡単には入手できるようなにも思えないんです。そうしますと、あくまで都立図書館の経年変化の中で目標値を掲げていくということにならざるを得ないように思うんです。

そうすると、現状に対して、例えばこれはどうしても10%、20%増しという発想になってしまうので、私もそれでいいのかどうかちょっとわかりませんが、ほかとの比較がなかなかしにくいようには感じました。そのために、現状からどのくらい上積みをしていくのか、積み重ねていくのかという発想にならざるを得ないように思いました。

【議長】 この議論はまた次回も続けてやるということになっていますけれども、ここにいろいろ挙げた、今、副議長がおっしゃったように、この協議会のテーマが調査研究図書館というところに焦点を当てるわけですから、それに当てた形の項目を整理するとか、そういう形で次回に出していただけますかね。これは図書館全体の運営の指標みたいな感じがしますね。

【管理部長】 はい。先ほどプランが重要であるというご発言もございましたので、その点を絞って整理したいと思います。

【議長】 そうですね。またよろしく願いいたします。

【委員】 私どものお願いで、意見でもあるんですけども、まず1つ、モデルを想定していく必要があるだろうと思うんです。例えばサービスのクオリティーを向上させていくという目標があるならば、こうあるべきモデルというものも設定しておいて、それに対してどういうふうにパフォーマンスが変化していくかということが必要だと思うんです。

ですから、例えば24時間サービスを行うんだと、これが望まれるサービスだということ想定した上で、では、それに対する充足率はどのくらいなのか。当初50%が翌年は5%上がる、あるいはダウンする、そういう経年変化をきっちり見ていくことが必要だろうと思うことと、もう一つは、調査項目を、そういう評価項目をあまり変更しないほうがいいと思うんです。

例えばいろいろなものを見ると、毎年項目が変わったりしている場合があるんですけども、せいぜい項目を加えていくということは許容されると思いますけれども、項目内容をその都度状況によって変化させると、実態は把握できない。結構そういうことが多いのではないかと私は思っていますので、それだけはやらないようにしたほうがいいのではないかと思います。

【議長】 よく伺っておいてください。

【副議長】 ちょっとよろしいですか。今の発言を伺っていて私ちょっと思い出したんですが、一方で都立図書館の事務事業評価を前からやっていますよね。これはホームページにも公開していて、その事務事業評価とここで考えられているサービス評価、そのつながりはどうなるんでしょうね。

むしろここで期待されているのは、事務事業評価のような効率を求めるよりは、今、クオリティーという話がありましたけれども、どちらかというアウトカム志向なんだろうと思いますよ、ここでは、こちらでやりたいのは。従来から都立図書館のホームページで公開されている事務事業評価とこのサービス評価の関連というか、つながりはどうなるんでしょう。

【管理部長】 事務事業評価のことでございますけれども、都立図書館として毎年やっているというのではなくて、数年前に行政評価の中でやったものがございます。そのときの問題点については、一応クリアしたということで整理されておりまして、同じことを毎年継続しているというわけではございません。そういう数値は、ですから、最近のものについてはございません。

【副議長】 今回の評価はそれとは、逆に言うと、一切関係ないと考えてよろしいでしょうか。

【管理部長】 ええ。それとは別に、新たにこのような視点から整理をしているということでございます。

【副議長】 そういう意味で私は、こちらの評価はアウトプットなりアウトカム志向でいくべきだろうと思います。

【管理部長】 はい。

【議長】 大体予定した時間になりましたけれども、大変お忙しい先生方にもう一回協議会をやるというご了解をいただいて、次回はいつごろになりますかね。大ざっぱなめどだけ。何月の末とか何月の初めごろとか。

【企画経営課長】 今のところ次回の日程につきましては、7月下旬以降になるかと考えております。具体的な日程につきましては、また改めて調整させていただきたいと考えております。

【議長】 わかりました。

大変お忙しい中を活発にご議論いただきまして、ありがとうございました。次回にもう

一回総ざらいの論点整理を資料として準備していただいて、それを総括的にご議論いただいて、さらに作業部会をつくって案文をまとめる、そういう作業に入っていくわけですね。

【管理部長】 はい。そのように考えております。

【議長】 はい。それでは、予定された時間も経過いたしましたので、本日の協議会はこれで終了させていただきたいと思います。ありがとうございました。

了