

# 東京都立図書館協議会 第23期第1回定例会議事録

平成18年12月18日(月)

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 奥村美恵子委員

尾城孝一委員

小林麻実委員 島田京子委員

松尾澤幸恵委員

辰巳渚委員 千野信浩委員

山田真哉委員

中島元彦委員 野末俊比古委員

日高芳一委員

### 都立図書館幹部職員

館長 管理部長 総務課長 企画経営課長

サービス部長 資料管理課長 情報サービス課長

日比谷図書館長 多摩図書館長

### 教育庁

生涯学習スポーツ部長 社会教育課長 社会教育課施設係長

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23期第1回定例会次第

第23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名簿

座席表

第23期都立図書館協議会進行案

東京都立図書館 [概要]

『都立図書館改革の具体的方策』について

第23期都立図書館協議会 協議テーマについて

添付資料：東京都立図書館運営方針

都立図書館サービスと図書館改革の評価について

都立図書館評価のためのデータ

< 参考資料 >

- ・ 東京都立図書館協議会答申等の沿革
- ・ 事業概要 平成18年度
- ・ 東京都立図書館報 第155号(平成17年度)
- ・ 公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準 文部科学省告示第132号  
(平成13年7月)
- ・ これからの図書館像 - 地域を支える情報拠点を目指して (平成18年3月報告)  
(概要)

東京都立図書館協議会 第23期第1回定例会

平成18年12月18日(月)

午後1時02分開会

【企画経営課長】 それでは、定刻になっておりますので、ただいまから第23期第1回東京都立図書館協議会を開会いたします。

本日はお忙しいところをお集まりいただきまして、ありがとうございます。私は、本日の司会進行役を務めさせていただきます都立中央図書館管理部企画経営課長の船倉と申します。よろしくお願いいたします。

本日の日程でございますが、3時ごろまで、およそ2時間、ご協議いただくことを予定しておりますので、よろしくお願いいたします。

なお、その後、ご希望される委員の方には、この図書館の見学をご案内したいと考えております。

初めに、机上に配付した配付資料の確認をさせていただきます。

配付資料一覧があると思いますが、10点ほどご用意させていただいております。最初は、第23期第1回定例会の次第でございます。それから資料2が、23期東京都立図書館協議会委員名簿でございます。資料3が、図書館の幹部職員の名簿です。資料4は座席表でございます。資料5は、第23期東京都立図書館協議会の進行案でございます。それから資料6、これはA3になりますが、東京都立図書館の概要をまとめたものでございます。資料7、これも同じくA3ですが、「東京都立図書館改革の具体的方策について」という、これも概要にまとめたものでございます。資料8、「第23期都立図書館協議会協議テーマについて」。それから、資料9、A3になります、「都立図書館のサービスと図書館改革の評価について」。最後になりますが、資料10、こちらは「都立図書館評価のためのデータ」、これを、表紙を入れて5枚ほど用意してございます。

そのほか、参考資料といたしまして、図書館協議会答申の沿革、それから、18年版の事業概要、17年度の都立図書館報、そして、「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」、これは文部科学省の告示なのですが、この第132号、それから、「これからの図書館像」、平成18年3月に報告のあった概要を参考として机上に用意させていただきました。

配付資料については以上ですが、全部でございますでしょうか。

では、配付資料は確認させていただきました。

それでは、「次第」に沿って進めてまいりたいと思います。

初めに、開会に当たりまして東京都立中央図書館長の松田よりごあいさつ申し上げます。

【館長】 中央図書館長の松田でございます。第23期の東京都立図書館協議会の発足に当たりまして一言ごあいさつを申し上げます。

皆様には、公私ともどもご多用の中、また、年末のこの慌ただししい時期に図書館協議会委員にご就任いただき、また、出席いただきまして、まことにありがとうございます。心より御礼を申し上げます。

当協議会は、その時代時代に期待されます図書館サービスのあり方について、さまざまなテーマを取り上げ、図書館をはじめ各界の有識者の皆様を委員にお迎えいたしまして提言をいただいております。

前期の協議会では、調査研究図書館におけるサービスのあり方について、多くの具体的なご示唆をいただき、これらは都立図書館改革に向けた具体的方策として、現在、取り組みを始めているところでございます。

全国の公立図書館・公共図書館の状況でございますけれども、地方分権が進展する中で、厳しい財政状況もございます。また、利用されるお客様のニーズ、地域ごとのニーズもさまざまになってきております。このため、従来までの発想だけで図書館の経営をしていては、時代に取り残されてしまう、また、ご利用いただくお客様の支持を得ることができなくなってしまうという厳しい状況にあるかと、このように私どもは認識しております。

都立図書館におきましても、さまざまなサービスを提供したといたしましても、利用しただけのお客様に満足していただければ、幾ら高価な資料を購入してそろえておいても、効果は上がらないと認識されてしまうと思います。地方自治法の改正によりまして、指定管理者制度、こういったものが導入されております。図書館においても、16年4月に全国初の指定管理者制度による図書館が山梨県に誕生してきております。その後も、指定管理者制度を導入する自治体が続いておりまして、現在、約40を超える公立図書館が指定管理者による運営を行っている状況でございます。

東京都内でも、来年度以降、区部で導入の予定がございます。これらの自治体では、指定管理者制度といったものが図書館の設置の目的を最も効果的に達成することができるということを十分検証した上で導入をしてきたものと思います。

このように、図書館を取り巻く状況が大きく変わる中で、今回、第23期の皆様方には、都立図書館のサービスと図書館改革の評価についてを、ご協議をいただきたいテーマとし

てお願いすることいたしました。

利用者、お客様によりよいサービスを提供していくためには、提供しているサービスの評価、とりわけ、我々自分たちだけではなくて第三者による評価が、図書館経営上不可欠と考えております。

そこで、本協議会では、第三者による評価基準の作成を含めた都立図書館サービスの評価についての仕組みづくりをお願いいたしますとともに、後ほどご説明いたしますが、「都立図書館改革の具体的な取組み」に示された改革の取組みについても、さまざまな視点からご審議の上、評価をしていただきたいと思います。都立図書館の現状と改革の方策を適切に評価していただきまして、その評価のもとに都民の期待にこたえられる都立図書館経営の新しいスタイルといったものを我々は創り出していきたいと思っております。

委員の皆様には、どうぞ忌憚のないご発言、ご指導、ご協力をいただきましてご協議を賜りまして、実りのある成果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。

簡単ですが、あいさつとさせていただきます。ありがとうございました。

【企画経営課長】 次に、協議会委員及び東京都立図書館幹部職員を都立中央図書館の中村管理部長よりご紹介いたします。お手元配付資料の2番「協議会委員名簿」及び資料3の「東京都立図書館幹部職員等名簿」をご参照いただきます。

【管理部長】 中央図書館の管理部長の中村でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

では、私から第23期東京都立図書館協議会の委員の方々のご紹介をさせていただきます。50音順にご紹介したいと思いますので、よろしくお願いいたします。お手元、資料の2をごらんいただきたいと思います。

慶應義塾大学文学部教授、糸賀雅児委員でございます。

【委員】 糸賀と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

【管理部長】 東京都立目黒高等学校校長、奥村美恵子委員でございます。

【委員】 奥村でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

【管理部長】 国立情報学研究所開発・事業部コンテンツ課長、尾城孝一委員でございますが、本日はご欠席でございます。

アカデミーヒルズ六本木ライブラリーアドバイザー、小林麻実委員でございます。

【委員】 小林です。よろしくお願いいたします。

【管理部長】 日本女子大学事務局長、島田京子委員でございます。

【委員】 島田でございます。よろしくお願いいたします。

【管理部長】 文筆家で、マーケティングプランナー、辰巳渚委員でございます。

【委員】 辰巳でございます。よろしくお願いいたします。

【管理部長】 週刊『ダイヤモンド』編集部記者、千野信浩委員でございます。

【委員】 千野でございます。よろしくお願いいたします。

【管理部長】 東京市政調査会常務理事、元東京都教育委員会教育長の中島元彦委員でございます。

【委員】 中島でございます。よろしくお願いいたします。

【管理部長】 青山大学文学部助教授、野末俊比古委員でございます。

【委員】 よろしくお願ひします。

【管理部長】 豊島区教育委員会教育長、日高芳一委員でございます。

【委員】 どうぞ、日高でございます。よろしくお願いいたします。

【管理部長】 稲城市教育委員会教育長、松尾澤幸恵委員でございますが、本日はご欠席でございます。

公認会計士、山田真哉委員でございますが、本日、ご欠席でございます。

以上、12名の方に23期の図書館協議会委員としてお願いしております。どうぞよろしくお願いいたします。

では、引き続きまして、私どもの都立図書館の幹部職員をご紹介します。お手元の資料3をごらんいただきたいと存じます。

先ほどごあいさつさせていただきました、教育庁次長で都立中央図書館長、松田二郎でございます。

【館長】 どうぞよろしくお願いいたします。

【管理部長】 私、管理部長の中村雄一郎です。よろしくお願いいたします。

総務課長の高橋美弥子でございます。

【総務課長】 高橋でございます。よろしくお願いいたします。

【管理部長】 それから、司会をさせていただいております企画経営課長、船倉正実でございます。

【企画経営課長】 よろしくお願ひいたします。

【管理部長】 サービス部長、伊藤一博でございます。

【サービス部長】 よろしくお願いいたします。

【管理部長】 資料管理課長、比留間みどりでございます。

【管理課長】 よろしくお願いいたします。

【管理部長】 情報サービス課長、稲石誠でございます。

【情報サービス課長】 よろしくお願いいたします。

【管理部長】 教育庁局務担当部長で日比谷図書館長、千葉和廣でございます。

【日比谷館長】 千葉でございます。

【管理部長】 教育庁参事で多摩図書館長、後藤孝教でございます。

【多摩館長】 どうぞよろしくお願いいたします。

【管理部長】 教育庁生涯学習スポーツ部長、三田村みどりでございます。

【生涯学習スポーツ部長】 よろしくお願いいたします。

【管理部長】 生涯学習スポーツ部社会教育課長、磯貝達男でございます。

【社会教育課長】 よろしくお願いいたします。

【管理部長】 以上でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

【企画経営課長】 次に、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してございます。会議の内容は、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ホームページ上に公開いたします。

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になっておりますので、よろしくお願いいたします。

本日の傍聴者は、2名でございます。

続きまして、本協議会の議長及び副議長の選出に入りたいと思います。

東京都立図書館協議会運営規則によりますと、議長及び副議長は委員の互選により定めることになっておりますが、皆さん、いかがでしょうか。

【委員】 では、推薦させていただきたいと思いますが、議長には、教育行政あるいは行政全般にわたって精通されている、また、元東京都の教育長でもいらしたわけでありませうけれども、中島元彦委員を推薦申し上げたいと思います。

そして、副議長には、図書館行政といいますが、経営といいたししょうか、このことすべてに精通され、また、前回、前期22期の副議長でもいらした糸賀雅児委員をご推薦申し上げたいと思います。よきに取り扱っていただきたい、こんなふうに思います。よろしくど



うぞ。

【企画経営課長】 ただいま日高委員から、議長に中島委員、副議長に糸賀委員をご推薦いただきましたが、皆さん、いかがでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

【企画経営課長】 それでは、そのように決定をさせていただきます。

中島委員、それから糸賀委員、正面の議長席、副議長席へお移りいただきますよう、よろしく願いいたします。

(中島議長および糸賀副議長、席へ移動)

【企画経営課長】 それでは、早速ですが、議長、副議長のお二人から、一言ごあいさつをいただきたいと思います。

【議長】 ただいま皆様からご推薦をいただきまして当協議会の議長を仰せつかりました中島でございます。都立図書館のサービスの向上のために、努力が必要とされているわけでございますが、当協議会も、サービス改善あるいは図書館の改革に向けましてご意見を申し上げる必要があろうかと思っておりますので、皆様のさまざまなご意見をいただき、それを取りまとめまして図書館に報告したいと思っております。会議の円滑な進行が図られますように最大の努力をいたしますので、どうぞ皆様のご協力のほどをよろしくお願い申し上げます。

【副議長】 ただいま副議長ということでご推薦をいただきました糸賀でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

今、日本の図書館界は、この都立図書館に限らず、いろいろな意味で変革の時期にございます。先ほども指定管理者というような制度が導入されたという話がありました。都立図書館につきましても、日比谷図書館の移管というような話が進んでおりますだけに、この図書館協議会がかなり重要な役割を担うことになるのだらうと思っております。そういう時期に、私のような者に副議長がきちんと務まるのか、いささか心もとないのですけれども、議長をサポートしながら皆さんと一緒にこの協議会の運営を円滑に進めてまいりたいと思っておりますので、どうぞご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

【企画経営課長】 では、これからの議事進行につきましては、中島議長にお願いいたします。どうぞよろしくお願い申し上げます。

【議長】 わかりました。

初めに、本協議会の協議テーマと日程につきまして、事務局からご説明をお願いしたい

と思います。

【企画経営課長】 それでは、お手元に資料5を用意させていただいております。「第23期都立図書館協議会進行案」これに従いましてご説明をいたします。

本協議会の協議テーマは、「都立図書館のサービスと図書館改革の評価について」でございます。都立図書館で提供している図書館サービスにつきまして、また、都立図書館が進めている図書館改革につきましてご協議をいただき、評価をしていただくものでございます。後ほどまた改めてご説明させていただきます。

次に、会議日程でございます。協議会の任期は、平成18年12月1日から平成20年11月30日までの2年間でございます。この間に6回程度の会議を予定してございます。

協議方法ですが、第1回目の本日は初会合ということでもございますので、委員の皆様から協議テーマに沿った形で都立図書館評価のあり方等について自由にご意見をいただきたいと考えております。

都立図書館の評価につきましては、評価基準等の作成など、仕組みづくりもお願いしたいと考えております。その後2回目の協議会で委員の皆様のご協力をいただきまして、作業部会を設定していただきたいと考えております。評価基準などができ上がりましたら、その都度ご報告いただきたいと思います。その内容につきましては、館の運営や改革に順次反映させていきたいと考えております。

以上です。

【議長】 どうもありがとうございました。

それでは、本日の会議次第に従って議事に入りたいと思います。

議題の第1は「都立図書館の概要説明」となっておりますので、図書館の概要につきましてご説明をお願いしたいと思います。

【管理部長】 それでは、お手元の資料6で、A3判でございますが、「東京都立図書館」によりご説明させていただきます。

資料の左上、「組織」でございます。図書館長のもとに管理部及びサービス部の2部を設けてございまして、中央図書館、日比谷図書館及び多摩図書館のこの3館を一体的に運営しております。今回お願いしております第23期図書館協議会は、館長の諮問機関として位置づけがされております。定数は、3館総計で153名、うち司書は120名でございます。詳細につきましては、表のとおりでございます。

続きまして「図書館の運営」でございます。中央図書館が統括いたしまして3館がそれ

それぞれの機能を分担し、連携しながら運営を行っております。中央図書館は、主として広域的な情報拠点としての情報サービスの提供、都内区市町村立図書館への協力支援、図書館未整備地域に対する補完サービスを担当しております。多摩図書館は、主として、児童資料、青少年資料や文学に関する情報サービス、多摩地域行政郷土資料に関する情報サービスを担当しております。日比谷図書館は、主に図書館資料の館外貸出や館内利用サービスを担当しております。

次に、「図書館のサービス」でございますが、左のページ下段から右のページの上段に掲載しております。都立図書館では、豊富な資料と専門の司書職員によります適切なナビゲートを柱といたしましたレファレンスサービスを提供しております。17年度は、口頭、電話、メール等での相談に3館合計で約15万件余のサービスを提供しております。

そのほか、新たなニーズに応えるサービスといたしまして、ビジネス・経済活動に関する情報を提供するビジネス支援サービス、それから、医療や健康に関します情報提供をいたします医療情報サービス、また、裁判員制度や身近な法律情報についての情報を提供します法律情報サービスを展開しております。

また、政策立案支援サービスの展開をしております、都庁内の各部局に対し、政策立案に必要なレファレンスサービスや資料の提供等も行っております。

さらに、学校支援サービスといたしましては、都立学校と連携いたしまして、インターンシップや図書館見学の受け入れや、司書・教員への図書館利用法研修などの支援を行っております。

最後に、区市町村立図書館支援でございますが、都立図書館は広域的自治体の図書館といたしまして、都民に一番身近な情報拠点であります区市町村立図書館に対しさまざまな支援事業を実施しております。その1つとしては、区市町村立図書館への資料の貸し出しを行っておりますが、平成17年度はおよそ12万冊となっております。

そのほか、右ページの下の方でございますが、平成17年度の3館の実績を「数字に見る都立図書館」として示しております。入館者数、蔵書数は、表に示したとおりでございます。事業費でございますが、17年度決算額が7億9,400万円弱で、そのうちの資料費は1億8,100万円余でございます。18年度予算は、総額8億7,550万円余で、資料費は1億9,900万円余と、若干増となっております。また、最後に、開館日数ですが、おおむね1年間で307日でございます。ちなみに、18年度につきましては320日を超えた開館を予定しております。

以上でございます。

【議長】 どうもありがとうございました。

【企画経営課長】 それでは、続きましてお手元の資料の7「都立図書館改革の具体的方策」に従い、私からご説明させていただきます。

既に皆様にはクリーム色の60ページほどの冊子をお配りしてございますが、これは、その概要を記したものでございます。この「都立図書館改革の具体的方策」につきましては、今後、都立図書館が改革に取り組んでいくに当たっての具体的な方策を示したものでございます。

簡単にご説明いたします。

左側に記載した「これまでの経過」をごらんいただきたいと思います。私どもの図書館改革の取組みは、平成14年からスタートしてございます。社会経済の変化に対応した新たな都民サービスの向上を目指して「今後の都立図書館のあり方」というものが出されました。その後、まだ図書館には残された課題があることや、それから、都立図書館を取り巻くインターネット関係、社会経済状況の変化等もありまして、昨年、第二次の「あり方検討委員会」を立ち上げて改革の基本的な方向が示されました。

それを具体化し、実現を図っていくために、今回、「都立図書館改革の具体的方策」というものを本年8月に策定いたしました。これは、21年度までの3カ年、平成21年を当面の目標に改革の実現を図りまして、19、20、21という年次別に何をどのように取り組むか、これはまた2回目以降に協議会にお示ししたいと考えております。

この「都立図書館改革の基本的考え方」は、4つに整理させていただいております。都民ニーズの高い分野に重点を置いた情報サービス、2点目として、電子資料の活用と情報化への対応、それから3点目は、図書館に来るお客さまのために、サービスを提供するだけでなくということで、「待ち」の姿勢から積極的な情報発信へ、4点目として、都立図書館と区市町村立図書館との役割分担の明確化です。

「基本的考え方」のこの4点に基づきまして、右のほうになりますが、「改革の具体的な取組み」として7つに整理しております。

1つは「図書館サービスの新たな展開」ということで、首都東京は大都市ということもありますので、都市に関する情報、それから都民や企業が日常いろいろ暮らしたり活動していく上で必要な情報、そういう都民や企業等の活動支援をする、そういった情報を重点的にサービスを図っていききたいということが1点目です。

また、「東京マガジンバンク」といいまして、雑誌というものの速報性とか、情報量、あるいは信頼性の面などでバランスのとれた雑誌について、「マガジンバンク」というものを新たに立ち上げます。

それから、新たな展開の3つ目は、タイムリーな企画展ということで、今年は例えば東京オリンピックの開催が国内候補地として決まりましたが、そういった動きに合わせて企画展を実施しました。今後も、東京都の美術館あるいは博物館などと連携した企画展により、目で楽しみ、耳で聞いて、活字に触れて考えるというようなことを目指してまいります。

2点目が「利便性の高いサービスの実施」ということで、ワンストップサービスの導入をいたします。今、2階・3階・4階各フロアで、レファレンスと、あるいはその資料の提供等をやっておりますが、これを1カ所で、1回の手続で提供していくというワンストップの導入を実施いたします。もちろん、蔵書の充実も図ってまいります。

それから、3点目としては、「インターネットを活用した情報サービスの推進」ということで、オンラインデータベースを積極的に取り入れて活用を図っていく。それから、インターネットの利用環境も改善していくということで、インターネットに接続できるパソコンの充実化、それから館内に無線LANを、今もありますが、これを広げていって利用者のサービス向上を図っていく。それから、インターネットを使った情報の提供ということでメールマガジン、あるいは江戸時代に刊行された錦絵等々もありますので、これを電子化を図って、こちらに来られなくてもサービスを受けられるというようなことに取り組んでまいります。

4点目が、「都の行政施策との連携」ということで、東京都には都議会図書館とか、あるいは首都大学にも図書館があります。特別区にも自治情報・交流センターがございます。これらと横断検索のシステムをつくることによって、それぞれの情報資料を提供し合えるということを進めます。

そのほか、今、都の行政企画との連携のときに整理させていただきましたが、子どもの読書活動の推進、さらには学校に対する教育活動の支援といったことにも図書館として取り組んでまいります。

5番目が「区市町村立図書館との連携・協力」。これまでは本の貸出しとか研修、あるいはレファレンスの協力等々をやっておりましたが、さらに新しい支援、連携・協力を図っていこうと考えております。それから、相互貸借の促進と協力貸出の見直しということで、

公立図書館間の相互に貸し借りを促進していくといったところで、都・区市町村の役割分担のもとに東京都全体の資料の有効活用を図っていきたくと考えております。

これらを実施していくためには、6にありますとおり、「組織と業務運営の見直し及び人材育成」を図ってまいります。資料出納や定型的なデータ入力などは委託を推進して、司書は専門的な業務に専念してサービスを高めていくということ等を進めてまいります。

あと、収蔵対策とか、あるいはオンラインデータベースの導入については費用負担、それから外部評価の導入による業務改善、サービスの向上、これは今回、委員の皆様方に協議をお願いする1つでもあります。この外部評価の導入によって業務改善を図っていく。それから図書館職員の育成と確保、これは今後も取り組んでいきたいと思っています。

あとは7の「国や他自治体との連携」も引き続き進めてまいります。

具体的方策につきましては、以上でございます。

【議長】 どうもありがとうございました。

ただいまの図書館の概要、あるいは改革の具体的方策、今までの説明につきまして、何かご質問がありましたら、どうぞ。

それでは、また次の説明の後でもご質問をお受けしたいと思いますので、先に進ませていただきますよう。

続きまして、本日の議題の2番目でございますが、「第23期図書館協議会の協議事項について」に入ります。この協議事項につきまして説明をお願いいたします。

【企画経営課長】 それでは、残りの資料8、それから9、10、一括して私からご説明して、皆様方からいろいろ意見交換をお願いしたいと思います。

まず、資料8でございます。「第23期都立図書館協議会 協議テーマについて」ですが、「都立図書館のサービスと図書館改革の評価について」、これをご協議いただきたいということで今回お出ししております。

評価につきましてはこれまでも実施してきたことはございますが、図書館の組織自ら主体的に、継続的にというわけではありませんでした。今後は、主体的に取り組んでいきたいということで進めてまいりたいと思っています。

「都立図書館の理念の実現を図るために、図書館評価を実施する」と書いてございますが、次のページに「都立図書館運営方針」、この冒頭に、詳しくは省略してしまいましたが、例えば「情報通信技術が飛躍的に進展する21世紀にふさわしい、広域的・総合的情報拠点」云々というところで、「都民及び利用者に対し、等しく良質な図書館サービスを提供す

ることにより、東京の社会、経済、産業、教育、文化等の発展に貢献する」、こういった役割を担う、それから、もう一つは、区市町村との役割分担で、東京の図書館サービス全体の向上に寄与する、こういった運営方針に基づいて図書館は、今、サービスに取り組んでおりますが、こういった点からの評価をお願いしたいと考えてございます。

2つ目の「協議内容」ですが、まず(1)として「評価の前提と観点」。「都立図書館のサービス内容の評価」ということで、都民や都政のニーズを満たすサービスを、より利便性を高めて提供するに当たり、そのサービス内容を示すといえますか、利用者満足度の視点も取り入れて評価するものといいたします。

2つ目は、先ほどもご説明いたしました、私どもは今、図書館改革に取り組んでおりますので、その評価もしていく。「都立図書館改革の具体的方策」にのっとり改革を進めるに当たり、3カ年間の取組みについて利用者ニーズ及び経営の視点から、経費と効果、利便性の向上などを検証する、ということと、それから、改革の進捗状況も含めて評価するものとするといいたします。

「評価の対象」につきましては、先ほどの「都立図書館のサービス内容の評価」につきましては、中央図書館、日比谷図書館、多摩図書館という3館となります。それから、2番目の「図書館改革に向けた取組みの評価」につきましては、「具体的方策」では、今後、中央、多摩の2館に対して充実を図るものとしておりますので、評価に当たっては中央と多摩と考えております。

それから、ですが、「評価に当たっての、サービスの対象者の範囲」ですが、都立図書館の性格としては、来館者はもちろんですが、来館者だけではなく、インターネット上で都立図書館を事実上利用されている方、それから、協力貸出ということで区市町村立図書館を経由して利用されている方、この三者があるかと思えます。なお、さらに私どものほうは行政との連携ということで、政策立案支援あるいは学校支援をこれから指導もしまして、強めていくといったところで、こちらもサービスの対象者の範囲になるのかなと考えております。

あとは評価の作業としては、評価の基準を作成していただき、評価を実施して、評価の方法、評価体制の確立をした上で、「PDCAの仕組みづくり」につなげていきたいと考えております。これが資料8の説明でございます。

それから、次の資料9ですが、これは今ご説明いたしました資料8の中身を具象化したものということでご理解いただければと思います。左手のほうに「第23期図書館協議会

における評価」ここでは23期の皆様に協議いただく内容を四角の中でお示ししてごさいます。まず、「評価基準の作成」をしていただき、右のほうで「評価の実施」をしていただく。現状の評価とか、改革の各段階における成果の評価、あるいは業務等改善の再評価をしていただいて、それを「提案」していただく。図書館の価値を高めるためには、こうこういうことが必要であるというような提案を踏まえて、私どもで「改善」を図る。それを「報告」させていただきます。これを繰り返していくことになろうかと思えます。

真ん中に「協議の観点」がございます。この評価の協議をしていくに当たっては3点、利用者ニーズに即したサービスの提供が行われているのかどうか、2点目として利便性の向上が図られているか、3点目としては経費と効果の客観的な検証がなされているかどうか、こういった観点が必要かと思えます。

これらの観点を、今度は図書館改革のほうの、右手になります。改革の具体的な取組みということであれば、例えば「利用者ニーズの整合性は？」といったところで、これから都立図書館が進めていく重点的情報サービスとか、あるいは都の行政施策との連携、タイムリーな企画展、こういったところに利用者ニーズとの整合性はとれているのかどうか、そういった観点から評価をしていただくということになります。

同様に、サービスの利便性、それから、さらには経費と効果、それぞれ左の下のほうに記載してございますが、このような観点から評価をしていただきたいと考えているところです。

資料9は、以上でございます。

最後になります資料10ですが、評価をしていくに当たっては、当然、データが必要になってまいります。この資料10は、表紙みたいなものですが、それと、あと4枚ほど項目を出しておりますが、都立図書館評価をしていくに当たって、現在、私どもで用意できるデータを、項目をお示ししております。

一番最初に書いてありますが、区分はおおむね「図書館改革の具体的方策」に展開していくそれによって項目を整理しているということが1つです。それから、こういったデータなのかということで、この凡例4の「データ取得源」について簡単に記載させていただきましたが、教育モニターアンケート、これは公募制で100人ほどを募集しておりますが、モニターアンケートの結果、それから利用実態調査、上から3番目なんです。これは来館者に直接調査用紙をお配りして調査したものです。そのほか、下から2番目には都立図書館のホームページに関する調査で、「Yahoo!」を使って800ほどのサンプル



でホームページに関する調査もいたしました。それから、今年の1月ですが、政策立案支援の満足度調査も実施してございます。

次のページからは、都立図書館を知っているか、知らないか、という認知度のところから、来館者の利用の状況、それからレファレンスとか、重点的情報サービス、企画とか蔵書の充実等々のデータが現時点では整理されております。

なお、今回、人件費についてはお示ししておりませんが、基準の策定の過程で必要になってくることが考えられます。その際は、実効性のある数値を出していきたいと考えております。個々の項目のご説明は省略させていただきます。

資料の説明は以上です。

【議長】 資料説明は以上で終わりました。

ここまで、説明につきましては何かご質問があれば、どうぞお願いいたします。

先ほど事務局から、協議会の会議日程の説明がございました。今日の協議の進め方は、初会合ということもございまして、テーマも、都立図書館のサービスと図書館改革の評価のテーマでございますので、事務局の説明と用意されております話題といいますか、評価に関する資料、これを参考にしながらフリートーキングをさせていただきたいと思っております。

項目は、ご自由にどの項目からでも構いませんし、自由にご発言いただきたいと思います。できるだけたくさんのご意見を、また、皆さんすべての委員さんからいただきたいと思いますので、先ほどの事務局からの説明資料に対する質問がある場合もございましょうが、質問だけではなく、どうぞご意見をお願いしたいと思っております。この協議会には、いろいろな分野の専門の方々がお集まりでございますので、委員の皆様同士で意見交換をお願いできればと思っております。それぞれ興味のおありの観点からお一人5分程度発言をいただければと、このように思います。どうぞ、ご発言をお願いしたいと思っております。

よろしゅうございますか。もしなければ、副議長のほうでお願いします。

【副議長】 そうしますと、今期の協議会の基本的な役割は、この改革の方向に沿って都立図書館がどの程度サービスの改善ができたかについての第三者評価をやると、これが中心になると理解していいのだと思いますが、逆の言い方をしますと、それ以外のことについて審議の対象にならないのでしょうか。

例えば、この協議会の中には、学校関係者、特に都立高校の関係者の方もいらっしゃる

ます。あるいは、実際に都立図書館のヘビー・ユーザーと思えるような方もいらっしゃるわけで、そういう観点から図書館の基本的なサービスの充実といったことを第三者評価という視点とは別に、むしろ直接的な利用者という観点から発言する機会もあるのではないかと思います。この第三者評価以外の論点といいますか、議題というものは、これは6回を2年間にわたってやる中でどういうふうに取り扱われるのでしょうか。

私がやっぱり1つ念頭にどうしても置かざるを得ないのは、日比谷図書館の問題です。これが千代田区に移管されるという、これは既定の方針で決まっているわけですがけれども、これのあり方について、これはもう千代田区に移管したのだから都立図書館の管轄外というふうなことではなくて、やっぱりある程度アフターケアというんですかね、そういうようなことも考えなければいけないと思います。そういう意味で、いろいろな観点から、直接利用される方もいらっしゃると思いますので、今回の中心テーマ以外の都立図書館のあり方についての議事はどういうふうに取り扱われるのでしょうか。

【企画経営課長】 私からお答えします。

せっかく皆さんにお集まりいただきましたので、第三者評価というものに限定するつもりは私どものほうはありません。ですから、いろいろな意見をいただきたいと思いますが、任期の2年の間にいろいろな図書館を取り巻く状況も変わってくるかと思います。その中で6回ありますので、そういう動きをにらみながら少し議論を整理して、また第三者評価以外のことについてもご意見いただくような場を作ればと思っております。

【副議長】 当然、評価をやることになれば、今申し上げたようにならかなり幅広い視点で都立図書館のあり方、それも時間軸で言いますと、過去、現在、未来といえますかね、そういうふうな時間軸の中でこれを考えていかざるを得ない。現時点でどうかというよりは、これまでどうだったか、で、今後、都立図書館はどうあるべきかという視点でこれは評価をせざるを得ないのだろうと思います。

そういう意味では、これまでの実績、過去の実績、そういうものも踏まえて都立図書館の組織体制そのものが変わるわけなので、事前と事後といいますか、その評価というような視点も含めて、幅広く議論していったほうが協議会の役割を果たせるのではないかと思います。

それから、もう1点なんです、先ほどの説明をずっと聞いていて、要は都立図書館としての基本的な運営方針があり、そのもとに幾つか具体的・個別的な取組み目標がある。それに対して評価をしていけばいいのではないかとこのおおよその枠組みとしては

受け取りました。

ただ、やっぱりわかりにくいところがあると思います。今日初めてこういう説明を聞かれた委員の方もいらっしゃると思いますので、その意味で、例えば先ほど資料7で左の下に「都立図書館改革の具体的方策」。一方、今度は、半分から右側を使って「改革の具体的な取組み」、これが1から7まであります。この1から7は、左下にある「基本的考え方」、これが から まであるわけですが、これを展開したものだとして理解してよろしいのでしょうか。

例えば「基本的考え方」の を具体的に展開したのが右側の1と2であるとか、あるいは、左下のものの が具体的に展開したのが、右側で言うところだとかというふうな対応関係がなさそうに私は思ったのですが、そのことと、一方、今度は、資料8には、2ページ目以降に「都立図書館運営方針」、これが平成18年、今年の5月22日に改正されたとなっているのですが、この「基本方針」と、今度は次のページ、3枚目ですが、この資料8の3枚目、「具体的方針」が今度はここには1から18まで挙がっていますよね。「具体的方針」が1から18まであって、それがまた「運営全般」「情報サービスに関すること」「資料管理に関すること」「協力支援に関すること」というふうに中項目があって細かい項目があります。これと1枚前の「基本方針」の関係と、資料7に挙げた「具体的方策」と「具体的取組み」、これらのつながりがよくわからなかったのですが、そこをちょっと補足していただければと思います。

【企画経営課長】 まず第1点目の資料7の「都立図書館改革の具体的方策」の左下の「基本的考え方」と、それから、右側の「具体的な取組み」。「基本的考え方」に基づいた具体的な展開が右の事項になります。これは、それぞれが対比はしておりません。例えば都民ニーズに高い重点を置いた情報サービス、これが例えば資料の収集にもつながりますし、企画展にもかかわってくることもありますので、その意味では1個1個は対応しているということにはなりません。この4つの「基本的考え方」をこの右手の7つで展開していくことでご理解をいただきたいと思います。

それから、資料8ですが、資料8は、この「図書館運営方針」、今現在の都立図書館のサービスをこの方針に基づいて展開していると。ですからこれは、現在の運営方針ということになります。この「運営方針」に基づいてサービスを、今、展開しているのですが、これにあわせて、今後この資料7の取組みを19、20、21で進めていくということになります。したがって、「具体的方策」の展開によってこの「図書館運営方針」も、改

訂というか修正されていくと。要するに、「運営方針」は現在のものなのですが、「具体的方策」は、これからこのような形で展開していく、取り組んでいきます、という絵姿になります。ということでよろしいでしょうか。

【副議長】 そうしますと、資料8にある「都立図書館運営方針」や、その後の「具体的方策」は、資料7の「具体的方策」をもとに、場合によっては19年度に部分的にはあっても改正される可能性があるということなんではないでしょうか。

【企画経営課長】 19年度になるかどうかはわかりませんが、「具体的な取組み」でできるものは18あるいは19、それから、まだまだ時間がかかるものについては20、21、あるいは22以降になるかもしれませんが、それによっては「運営方針」のほうで既に実施できるものについては、当然、方針が新たな付加価値の高い方針に変わるということはあると思いますので、それは19年度以降、変わる可能性はあろうかと思いますが、あくまでもそれは「具体的方策」の作業の進捗状況によります。

【副議長】 そうすると、この協議会で第三者評価をやる場合に、中心に考えていくべき都立図書館の目標ですよね、それはやっぱり資料7を中心に考えればよろしいのでしょうか。

【企画経営課長】 ええ、現時点では図書館のサービスを提供している方針が先ほどお示しした資料8になりますので、これでサービスの評価を考えていただければということになります。

【副議長】 資料8なんですか。

【企画経営課長】 「図書館運営方針」ですね、そうですね。

【副議長】 そうですか。

【企画経営課長】 ええ。それで、先ほど申し上げましたが、「具体的方策」については、これから3カ年の計画で何をどうやって実施していくかというのを立てますので、それをまた2回目以降にお示ししますので、例えばレファレンスサービスというのが、今、例えば2階、3階、4階の図書室でやっている、あるいはインターネットを使っている、これがワンストップということで例えば1階に集中することになれば、今度はレファレンスの提供のスピードの問題とか、そういうふうなことに話は発展していくと思うんですね。そんなことで改訂が今後あり得るかなと考えています。

【副議長】 ありがとうございました。

【議長】 ほかの委員さんからご質問等を含めましてご発言をお願いしたいと思います

が、いかがでございましょうか。

【委員】 千野でございます。

私がこの場に呼ばれたというのは、『図書館を使い倒す!』という本を去年出していただいて、それがきっかけでこちらに呼ばれているのだろうと自分では想像しておりますけれども、この本を書くに当たって、ふだんからヘビー・ユーザーではあるのですが、改めていろいろな図書館のようなものを見て回ったわけですね。例えばそれは文書館であり、行政情報ルームであり、大学図書館であり、これを見ていく上でいろいろ考えながら、いろいろな人の話を聞きながらまとめていくうちに1つわかったことがあるのは、実は図書館、例えば公共図書館の方というのは、大学図書館とか、専門図書館とか、文書館とか、そういったものについてはあまり情報をお持ちでない、あるいは、違う組織のように思っているんじゃないかと思える節が非常にあります。

ただ、使う側はどうかというと、見たいその資料がそこにあれば、それがサービスなわけですね。これは、例えば「東京都立図書館運営方針」の中にもありますように、「東京都立図書館は」、「広域的・総合的情報拠点」というふうにおっしゃられています。

実は、「図書館」という言い方は、これは設置者が「図書館」と名づけているだけの話であって、都民が求めている、あるいはユーザーが求めているものは、広域的・総合的情報拠点ではないかと思うわけですね。

なぜこの話をちょっとしなければいけないと思うかというと、サービスというものを評価する上では、図書館としてサービスを評価するのでいいのだろうかという疑問がずっとこの本を書いている間から持っておりまして、書いた後、いろいろな図書館の方と話している上でも、やっぱりそのところがどうも抜け落ちているなという感じがしてならないわけですね。

これは、東京のある種の特殊性もございまして、それが地方都市になりますと、図書館しかないわけですね、広域的・総合的な情報拠点というのは。ので、図書館にいろいろなものを求める。なければ落ち込む、あるいは、というような関係が成り立つのですが、東京の場合はどうなるかといったら、なかったらほかへ行っちゃうわけです。ほかに満足するものがあるんだけど、そここのところで、では公共図書館は、自分たちはこうだ、だから、この範囲で、という評価で果たしていいのだろうか。

1つ事例を挙げますと、国立大学の図書館は、今は独法化と情報公開制度の普及によって、ほとんどの場合、利用できます。いろいろ利用のハードルは違いますが、例え

ば広島大学の図書館へこの前に行ったんだけど、完全に公共図書館です。もう入るときに、だれからも誰何されません。だれにも本を貸してくれます。そして、大学図書館としてのファシリティを完全に使える。これは、ある意味公共図書館を超えた存在になっていると私は思います。

北陸先端科学技術大学院大学の図書館、これは一般にも24時間開放されています。しかも、無料です。ある意味で六本木の図書館を超えています。

そういうふうに、例えば大学の図書館と公共図書館の垣根がもう既になくなっていく国立大学ですね、これは。残念ながら私立大学はあまり利用可能性は高くないのですが、そういったことになっております。

もう一つは、例えば私のような仕事をしていますと、いろいろな情報を必要とするのですけれども、一番必要な情報でありながら全然手に入らないものというのがあるんですね。これは何かというと、テレビニュースなんです。テレビニュース、テレビ番組。これは、横浜でほんの一部、あと、川口でほんの一部アクセスはできますが、ほとんど虚空に消えていっているんですね。これは著作権の問題とかいろいろな問題を、私は今、全部知らなかったことにして話をしておりますが、ユーザーの立場からすると、そういったものは実は求めているのではなくて、あきらめているんですね。広域的・総合的な情報拠点を目指すのであれば、こういったものも僕は評価対象にすべきではないかと。

もう一つは、利用者調査はなされていますけれども、先ほど申し上げましたこの東京の特殊性をかんがみますと、利用しない者の調査。では、何で大学の図書館を使ったのか。何で横浜の博物館を使ったのか。何で公共図書館を使わずにほかのところに行ったのか。この利用しなかった者の調査というものの中に、私は評価のヒントがあるのではないかと考えます。

とりあえず、今日は第1回目、何を話してもいいということなので、とりあえず評価の置くべき視点というものが「図書館」という言葉の中でくくられていることによって、みずから狭い範囲でしか評価ができないのではないかということに対する疑問に対する1つの提言として以上のことを発言させていただきました。

以上です。

【議長】 ありがとうございます。評価の視点という、非常に基本になる部分につきまして、図書館としての評価だけでいいのかというご意見をお聞きしました。

ほかの委員さんの方、いかがでございましょうか。

【委員】 お二人の委員の発言を受けまして、関連することを思っていたのですが、今、千野委員がおっしゃったことを最後のところからさかのぼってまいりますと、この資料8の2(2) ですね、評価のサービスの対象者の範囲ということなんですが、私も実現可能性の検討は後ほどにして申し上げると、いわゆる「非利用者」「未利用者」と呼ばれているところですね、つまり、図書館には来ていない、または、あまり来ていないような利用者、「潜在的利用者」と一般的に言っているところですね、そこも含めていくのがいいだろうと考えます。もちろん、今おっしゃったように、なぜ来なかったのかということも含めてなんですが、もちろん、調査の仕方が難しいとか、費用がかかることは重々承知の上で、第1回なので申し上げるのですが、非利用者、未利用者も含めた潜在的利用者も対象にとりあえず入れて議論しておいたほうがいいのではないかとということがまず1点です。

それから、それに関連するかもしれませんが、「ニーズ」という言葉が何力所か今回も登場いたしました。ニーズというのは、日本語で表現されると、利用者が「この本を読みたい」であるとか、「この情報が欲しい」というふうに自覚的に要求しているものをイメージするのですが、英語で「needs」と言ったときには、「必要性」というふうに日本語で訳すと思うんですが、本人が自覚があるかどうかということにかかわらず、現在必要とされているものですね。例えば、図書館でレファレンスサービスをやっていることを知らない利用者がいたとして、そういう方々にこんなサービスがあるよと言って提供していくというのは多分そういう例だと思うんですが。資料の充実等も、わかりませんので適当に申し上げますが、例えば農家をやっている方々がもしかすると図書館で農業の支援を、農業に役に立つような情報を提供してくれるようなサービスということを知らないでいるために、それがニーズとして立上ってこないということがあるかもしれない 極端な例を申し上げます。ということで、自覚をしていないところのニーズということをもし考えるのであれば、このニーズということ自体を調査・分析することがまず必要だろうと考えます。これまでに行われているデータの一覧がございましたが、この中にどの程度含まれているかちょっとわからないのですが、そのニーズということを、表面的な、あるいは顕在的なニーズにこだわらない、限らないほうがいいのではないかとということが2点目です。

それから、3点目は、先ほど糸賀委員が確認されていたことの繰り返しになるのですが、これは事務局に質問になると思うのですが、こういう理解でよろしいのでしょうか。私の理解はこうだったのですが、資料8の2の「協議内容」の(1)に と がございますよね。つまり、今回、我々は、2つの評価の作業を行うと。 のほうが、イメージとしては、

例えば単年度、1年間の日々のサービスについて、資料8の後ろにある「運営方針」であるとか、「基本方針」や、「具体的方針」これは多分、目標と設定して、そこから指標を導き出して、どの程度行われているかを評価していくということですね。それを、日々のサービスであったり、この運営方針であったりに反映させていく。一番下の「Check」「Action」のところでは、その改善に結びつけていくという評価が1つと。それから、このほうの「改革に向けた取り組みの評価」については、先ほど糸賀委員がご指摘なされた資料7の「具体的な取り組み」が1番から7番までありましたが、これらの項目について、例えば1年とか、2年とか、3年ですかね、3年のスパンなら3年のスパンで、あるいはその中間的に1年か2年かわかりませんが、これらについても、では改革のこれはできているのか、できていないのか、あるいはできているのであればどうできていて、できていないのであればどこをどう改善するか、この改革案自体をどう変えていけばいいのかということの評価するのかなと理解はしたのですが、その理解は正しいでしょうか、というのが3点目、質問になります。

【企画経営課長】 そのとおりになります。都立図書館として、今、一定の理念に基づいてサービスを提供している、これに対してのまず評価の仕組みをお願いしたいというのが1つです。

それから、そのサービスをより「具体的方策」ということでさらにその実施する中身を高めていく、これを3カ年にわたって取り組んでいくと。それに対しての評価もいただくということで私ども考えておりますから、段階を踏んでということになるのかなと思います。

【委員】 1つ、すみません、言い忘れたことがあったので、もう1点だけ、論点だけ挙げさせてください。

評価の視点の、先ほどの資料8の2(1)のところ、「利用者満足度」ということが出てくるのですが、一般的に おそらく、糸賀委員などもお詳しいんですけども評価のときの、いわゆるアウトカム、成果の部分の評価になると思うんですが、利用者満足度以外にも、成果、アウトカムの視点はたくさん提示ができるので、そこら辺は少し広げていったらどうかなと。

例えば、先ほどの千野委員の話で申し上げますと、利用者が来て、実際に調べたい事柄が調査できたかどうかですね。それがどのくらい役に立ったかとか、例えば会社の企画書ができたかとか、本が書けたかとか。そういったところまで、いわゆる「満足」というところではない部分の評価の視点は、多分、たくさん提案できると思うので、そういったこ



とも含めていったらどうかということと。

それとあわせてなんですが、数値だけではなくて、質的な評価もぜひ議論の中では含めていかないと。数値化できるものだけに特化していくのではなくて、数値化の難しいものもなるべく客観的に評価していくのだということをお忘れしないようにしたいと考えていきたいと思います。最初なので、論点だけ挙げさせてください。

以上です。

【議長】 評価対象、ニーズについて、見えない部分も視点に入れてほしいということ、あるいは、評価の採点に当たっては、質的な部分も含めた評価をしてほしいというお話がございました。ありがとうございました。

ほかにご意見ございませんでしょうか。

【委員】 今のところ、評価のお話、ほんとうに難しいテーマではあるんですけども、やはり何と比較するかというコンペティターの問題ですね。図書館のコンペティターは、決して図書館ではないんだというお話と、それから、評価する以上、まず、あるべき姿があって、それに対してどこまで来ましたということをやらなければいけない。

そのあるべき姿というのは、今ですと、資料8にある平成18年に改正している「運営方針」が現状なので、それに従ってというお話だと思うんですが、プライオリティーがついていないと思うんですね。「運営方針」も、それから、こちらの新しく作ってこれからやりますというほうも、みんな、全部できたらいいことばかりなんですね。で、前の協議会からそうなんですけれども、お金があればだれでも全部やりますよ。問題はお金がない中でどういうふうに順番をつけてやっていくかということです。それが書いていないんですね。みんな、どれもこれもできたらいいなと。

結局、その評価の方法として例えば、何をこの図書館としてもう少しかちんとやりたいんだというような順序がついていないと、どっちがいいのかわからない。

例えば、今までの利用者調査の中では、滞在時間が長いとか短いとかというのは長年調べていらっしゃるみたいです。でも、長くいることがいいのか。さっと来てさっと帰ったほうがいいのか。それとも、長くゆっくりいろいろなものを調べたり、不思議なものに出会ったりということで満足感を得るとか。数値だけにこだわってしまうと、何をこの図書館は目標としているか、お客様は何のためにここで満足が高くなるかということが狂ってしまうような気がするんですね。

ですから、先ほどの委員が、あまり数値にこだわらず質的なところを、と強調されてい

ましたけれども、もう思い切って数字の話はなしにしちゃってもいいくらいなのではないか。これまでの定量的データは、実際には役に立たないと思います。つまり、ほんとうに数で計りにくいところにこそ、今、変わっていく図書館がこれからどうなるのか。どういふものをお客様が欲しがっているのかなという話をこの協議会でしていくべきなのではないかという気がします。

現実には難しいんだと思うんですけども、今いただいた資料のお話だけになってしまうと、今、現状はこうです、これからこれをやります、今まで持っている資料は、数字ではこういうのがありますから、本は何冊増えたからよかったですね、みたいな話になってしまうような気がするんですね。そうしますと、せっかくこの新しい時代に何をやるべきなのかというお話ができない。初めにありましたのとちょっと違う、細かいことばかりに行ってしまうような気がするんです。

ですから、なるべく初めの段階で言っておくと、(自分の首を絞めるようではあるんですけども)何かもう少しプライオリティーとか、情報を欲しがっている人が、図書館に来なくても、自分の家からどれだけのものにアクセスできましたかというところの満足度をつかまえるとかが必要でしょう。

それから、前の協議会のときに、ここにいらっしゃるのはフリーのライターみたいな方がたくさんお使いになっていると。そういう人とか、起業しようとしている人が現実、それこそ数値であらわしにくいのですが、ここに来たおかげでいい会社を立ち上げるヒントになりましたみたいな話とか、そのようなむしろストーリー的なもので出るようなところでない、ちょっとつまらない協議会にならないかなという気がしてしまいます。

【議長】 ありがとうございます。

やはり、非利用者、未利用者を含めた視点から満足度という形ではかかっていくのかというお話がございました。

このサービス内容の評価につきましては、評価基準という非常に難しい作業があるわけですので、その評価基準なり評価方法につきましては、今、さまざまなご意見をいただいているものと受けとめております。

ほかにいかがでございましょうか。

【委員】 2回目、いいですか。

【議長】 いいです、どうぞ。

【委員】 今、小林さんがおっしゃった起業支援というところですね。起業支援という

ことについては、大変興味を持っていろいろな図書館の起業・ビジネスコーナーを見ていまして、それはここを含めてですね、常に感じることは、これで起業ができる人はいないよなと思うんですね。ビジネス支援コーナーもそうです。これはやっぱり図書館の論理でつくられているわけで、あんなもので起業なんかしたら危なくてしょうがない。

では、起業するとき何をするのかといたら、やっぱり商工会議所に行ったり、つまり、人の中に情報があるものを取りに行くわけですね。それはビジネスでも全部そうです。ビジネス支援コーナーにある本でビジネス支援ができると思ったら大間違いで、例えば旅行業をやっている人は、ガイドブックが充実しているのが一番使えるわけですね。農業をやっている人は、農業の棚がビジネスとして使えるわけです。

そういう「ずれ」は、図書館業界全体が起こしているような気がしてならないのですが、それは図書館というものが自己規定している「図書館」というものを少し壊してみる作業をやってこそ、ここにあります「広域的・総合的情報拠点」になり得るのではないかと常々思っております。それをどういうふうに評価して、どういうふうにこの2年でやるのかと言われると、何のアイデアもありませんが、ちょっと常日ごろ感じたことがありましたので、発言させていただいた次第です。

【委員】　ちょっとよく整理できないので、なかなか発言ができないでいたんですけども、ほんとうに今日、私は一体この場で何を考えればいいのかというところが最初からよくわからないままいるのですが、大体今まで皆さんがお話しになったことは、基本的に共感することが多くて。私自身の実感では、やはりインターネット登場以前と以降では、もう全く本をはじめとする情報への接し方が変わったんですね。私は物書きもしていますし、マーケッターもしていますから、新しい情報が非常に必要で、その新しい情報を裏づける過去の検証も必要ですから、図書館のヘビー・ユーザーだったわけですね、もう。1日図書館に、日比谷図書館にも中央図書館にもこもって調べ物をするという生活をしていたわけですが、インターネットがほんとうに実用的に使えるようになってから、ほとんど図書館に行かなくなってしまった。それで仕事を　専門的な学術的なことをやっている方ならまた違うんでしょうけれども、どうしても必要な資料は買う、それ以外のものはネットで調べる、あるいは、もっと企業に調べに行くとか、先ほど「足で取りに行く」とおっしゃいましたけれども、足で取りに行かなければいけないものは、そこに取りに行くわけで、図書館で調べられるようなことはなかなか、過去の雑誌を見るとか、なくなってしまったというのが実感なんですね。

ほんとうに情報というものが、図書の出版件数も非常に増えていきますし、ストックするものからフローなものになっていっているなど感じていまして、去年までの協議会で何を話していたのか私はわからないので、今ごろ何を言うんだということを行うのかもしれないですけども、一番根底には、やはり図書館は必要なかどうか、必要なのだとしたら、どういうあり方が望ましいのかというぐらいの大きな、ほんとうに大きな転換点にあるのであって、図書館がなければいけないというものがあるのであれば、多少、不便であっても人は来ますし、インターネットでは見られない、来てもらわなければいけないんだということであったとしても、電車賃を払って行きましょうということになると思うんですね。ここに来なければ、あるいは、このホームページにアクセスしなければ得られないものは何だろうという問いかけが、やはりないと、この大きな 私の感覚ではインターネットがほんとうに1つの情報源としてきちんと使えるになったのはこの二、三年だという実感があるのですけれども この大きな転換の時期に、根底として必要とされるのかがわからないまま図書館の形だけが続いていくというような状態になるのではないのかなということをちょっと危惧いたします。

それから、評価もそうなんですけれども、一人の人がどういうふうに本なり情報なりを使っているのかということは、多分、きちんと調べられていないのではないだろうか。それは非利用者を調べるということもそうですけれども、では、図書館に行く人はどういうときに図書館に行って、どういうときには行かないで、どういうときには私のように企業に直接聞きに行くのか。では、よく利用する人というのは、ほかに行くところはないから行っているのか、単に近いから行っているのか。情報と人がどういうふうに接するのかということをし少しちょっと踏まえないといけないのかなということも思います。

マーケティングの仕事をしていると、どうしてもどんな企業さんでも競合他社のことばかり考えていて、買う人は別に、Aという会社のお茶を買うときにBという会社のお茶と比較して買っているのではなくて、今日はオレンジジュースじゃなくてお茶が飲みたいんだといってお茶を買っているんですよ、もしかしたらお茶を買うときに、ヨーグルトじゃなくてお茶を買うのかもしれない、だから、あなた方はA社のお茶とB社のお茶とどっちがどうでしょうと考えるけれども、もしかしたら、お茶ではなくて、アイスクリーム、チョコレート、オレンジジュース、アメとか、そういうものと買い手の側は比較して買っているんですよ、競合他社ばかり見ないで、一人の人が物を買うときの気持ちというものを考えてください、と言っているんですけども、ちょっとそういうようなお話もあるかな

と思いました。

【議長】 図書館の必要性の議論まで踏み込んだご発言がございました。

いかがですか。まだご発言のない方、一言。

【委員】 とりあえず私に何ができるんだろうとさっきから話を聞きながら考えています。都立図書館改革で都民や都政のニーズを満たすサービス等、いろいろ書いてありますが、しようとしていることがはっきり見えないところがあります。現場にいますと、こんな高い次元ではないんです。活字から離れてしまっている子どもたちにきちっと何かを自分で引いて調べ、自分で活字を読んで自分の頭で考えていくという、訓練をしなければいけないような段階に我々はおかれています。そういう状況にある者として、ここでどんなことができるのか、さっきからずっと考えておりました。

資料8を見ると、都立の図書館としての改革の方向は決まった、そのサービスの内容が、思っているところと実際に提供できているところに齟齬はないかどうか評価していただいて、齟齬があれば直していきますよということかなと。それから、その改革の中身も含めて何か提言がありましたら、言っていただければ検討をします、ということであっても、既に大きな流れが決まっているときに今さら何か言っても始まらないのではないのかなという思いはあります。

子どもを育てていくときに必要なことは、地道な作業をさせることなのではないかと思っています。学校とこの図書館とどんな連携ができるのだろうか。都立図書館としてイメージしていることと、実際子どもたちを預かっている我々が考えることに大きなへだたりがあります。そちらがサービスとしてこちらに提供したいと思っていることと、違うところで私たちは必死にやっています。こちらが目指すもの、必要なものとそちらが提供しようと考えていることがずれているのかなという気がしています。

これは苦情として申し上げているのではなくて、「私、ここにいて何の意味があるのかしら」「委員を引き受けてよかったのかしら」なんて思ってここに座っております。

【議長】 ありがとうございます。

ほかにございませんでしょうか。

【委員】 皆さんの専門的なご意見等を伺いながら、私のところでは、今、中央図書館を建築中でありまして、7月に開館するわけでありましてけれども、かつてあった中央図書館より多少広いだけで、25万冊という、書架としてはそれぐらいしかないわけですがけれども、ただし、利便性は大変よい、東池袋の地下鉄の真上にできる図書館なんですね。大

変場所的には恵まれている。

そういう中で、いわゆるサービスということはどういうふうに展開するのかというのはやっぱり考えていこうということで、いわば豊島区で言うと、豊島区の実情、文人が大変多いですから、あるいはモンパルナスであるとか、いろいろなそういう歴史的なものも含めてそうした特徴を出してコーナーをつくっていこうと。そして、そういう中で、住民のニーズに対応しようじゃないか。まさにここに「住民ニーズ」というのがあるんですけども、これは特徴あるところにあるのであって、さあ都立の場合はどうなんだろう。何でもそろえるのがサービスなのかという発想と、中央図書館だったらこれが絶対備わっているよ、あるいは、多摩に行くとかこういうものがあるよ。多摩の場合は、どちらかというと多摩の地形を利用したそういう特性を持たせていますよね。だけれども、中央図書館では、すべてに大体対応するようなそのニーズの対応だろうと思うんです。これは、昨年度も私、それを伺っていて非常にそれを感じますし、かといって、では日比谷図書館と比べると、利用者は日比谷のほうがはるかに多いんですよ、もうはるかに違う。そういう中で、今度は、日比谷は千代田区に行きますよと、こうなっていますから、私、この辺とどこをどんなふうに評価しているのか、混乱させてはいけないなと思うんですよね。それをフォローするものは、糸賀先生がおっしゃるように、私、必要だと思いますけれども、ここで都立図書館として評価をするのであれば、焦点化をする必要があるのではないかと。

それからもう一つは、いろいろな方々がおっしゃっていますけれども、利用者ニーズって何なのかという分析を明確にしておかないと、何がサービスだかもわからなくなってしまふ。そういうことを今後どうしてもこの協議の視点・観点というのは、まさにその部分に入ってきますから、この部分で利用者ニーズというのはどういうことで、サービス部門とはどういう方向性のものをサービスにするのかということもおそらく焦点化されてくるであろうと私は思います。また、「利便性」とか「経費」云々というのが9ページにあるんです。この観点から私はこれから評価の観点が生まれていくだろうと思っていますけれども、実は、この都立図書館の組織はどうなっているのか、これまでと変わってきているのか、変わっていないのか。

なぜそういうことを申し上げるかといいますと、都立図書館が公立の区市町村、ここの図書館と非常に連携ができてきているんですよ。私のところも大変お世話になっておりますけれども、いろいろな意味でサービスをいただいています。これは、過去と現在というのは全然違うのではないかと。かわり方がまるで違っているのではないかと考えている

のです。

今回も、この391館を支援してきた。どのように支援したかという内容が見えなければ評価はできないはずなんですよね。そういう役割であったり、あるいは、幸せにも、17年度と違って18年度は、8億7,000万円余の、要するに蔵書に対応していたと思いますけれども、予算がプラスされた。この厳しい時代に図書館のニーズ、あるいはサービスを提供するためにこうした行政の働きかけがあるということ、これは大変大きな進歩だと思うんです。過去はどうだったのか、今後の見通しはどうかという部分で実は評価の観点が明確になるのではないかと、こんなことを、これを見させていただきながら感じておりました。また、各委員の方々の新たな視点といいますか、利用している人を評価するよりも、なぜ利用しないかという、こういう視点も大事ではないかというのは、意外と私たちはやった形だけを見て、やれない部分について評価というのはまるっきりなされていない傾向がありますから、こういうあたりを今後どういうふうにしてあげていくのかというのも、この協議会の役割かな、こんなふうに思って今申し上げましたけれども、いずれにせよ、今後、何をどのように、そして、どういう視点からするのかという、この評価の基準づくりはやっぱり明確にしていかなければいけないのではないかと、そんなふうなことを感じております。

【議長】 ありがとうございます。

先ほどからもいろいろご発言がございました。やはり、今後検討課題になります評価基準、評価方法、これを具体化していく中で、今までありました議論もどのような形で取り込んでいくのかということをお合わせる作業が必要ではないかと思えます。

ちょっと私見になりますけれども、今、私は、東京市政調査会という日比谷公会堂の建物の中にある、あの建物のオーナーなんですけれども、調査会に勤めておまして、ここは専門図書館を持っております。市政専門図書館といいますけれども、利用者、ここで言う来館者、あるいは来館者だけをとらえてみますと、非常に少ないんです。固有名詞で挙げられるとは言いませんが、非常に限られた方々。しかし、利用している方々は、専門的な学術的な研究等で非常によく利用されておる。そういうことから、コスト的には全く合わないんですけれども、ずっと続けてきているような状況です。

そういう1つの図書館があり、それから、ここの公共的な図書館があるということになりますと、そういう役割分担が非常に大事かなという気がしておりますので、今回のこの第三者評価という視点が非常に私としては興味を持って、その結果についてもいろいろ利

用させていただきたいなど、こういうのが今の感じでございます。

【副議長】 むしろ、今、委員の皆さんがそれぞれご発言されたことに対して、都立図書館のほうからご説明はないんでしょうか。

例えば、そもそも図書館というのはこれからの時代に必要なのかというようなご指摘もございましたし、私が聞いていると、ごもっともなご指摘が多かったのですが、それに対して都立図書館からは何かコメントはないんでしょうか。

【議長】 どうぞ。

【館長】 いろいろご意見いただきまして、ありがとうございます。

協議内容でお願いしております評価の2つですが、1つが都立図書館のサービス内容の評価。これについては、現在のサービス、過去からというお話もちろんございましたので、それらを含めてどういう評価をしたらいいのかということです。委員の方々からご指摘がありましたように、例えば我々が都庁内部で、あるいは関係の区・市の方々と話していても、図書館の資料の購入経費、購入予算が減ってくるということをもって、これは機能が落ちていたりとか、姿勢が後退しているという批判をすぐ受ける。また、入館者が減ってきたということをもって、役割を見直す必要があるとか、すぐ短絡的に、と言うとちょっと語弊がありますが、そういうお叱りを受けることもあります。また、改革を進めるにあたって、トータルとしてお客様の利用サービスを向上させようというときに、一部その不都合が生じると、それをもってその改革がだめなんだというような、なかなか従来からの評価に対するはっきりとした答えが出せなかった。それに対して、我々はこのサービスの中身をもっと検証して、先ほど「ニーズ」というとらえ方の定義がございましたけれども、それにきちっとしたサービスを提供しているのかをちゃんと目安を出して、今、幾つかの過去からのそういう問題提起なり批判に対してきちっと答えていきたいという思いから、このサービス内容の評価という1つの基準をぜひ協議でお願いしたいと出したものでございます。

幾つかお話の中でも、実際に来られた方がこの館にいる時間だけではなくて、ちょっとしかいなかったけれども、それによっていろいろな情報を取ることができた、それで会社に持って帰って利用できたとか本が書けたというお話もございましたけれども、そういったものもきちっと何らかの形で我々も受けとめて評価をして打ち出していきたい、こういう思いがございます。

それともう1点、「改革に向けた取組み」についても、我々は従来からのやり方だけでは



なくて インターネットによって随分変わったというお話がございましたけれどもここに来館しないお客様に対しても提供できるサービスをいかに組み立てていくか、そして、具体的に単に図書とか資料をごらんいただくということだけではなくて、先ほど起業の支援というお話がございましたけれども、具体的にビジネス支援図書館を各方面でやられたこともあったんですが、収束して、こちらの中央図書館でその資料を引き継いでいるような事例もあるのです。それも具体的に今後進めていく改革の中で出しておりますが、例えば今年度、中小企業の経営相談、企業相談ということで、夜間と休日に開催して、中小企業診断士の方にも来ていただいて、この場所でそういったものをやりまして、5日間やって、今、11の件数を受けております。これは、従来にはない1つのサービスでもあるので、こういったことは必要ないというご意見もあるかとは思いますが、我々としてはタブーなしで、さまざまなニーズにお応えできるようなサービスを試みていきたい。そういった改革の手法に対しても、1つの評価というものをさせていただければという思いで、この2つの観点からのお願いをしたわけであります。

今日も大分、ご意見をいただきましたので、具体的にどういうふうにしていったらいいのかというのも十分これから検討させていただいて、特に非利用者、潜在的利用者という方々をどういうふうにとらえるか、ぜひ協議会で皆様方からアドバイスをいただいて、我々も具体的に進めていきたいと思っております。ぜひよろしく願いいたします。

【副議長】 先ほど委員の方から、では第22期でどんなことをやっていたのか、そのつながりがなかなかわからないというご指摘もありましたが、この中の何人かの方は、22期から引き続いて委員をお引き受けになっていらっしゃると思います。

前の22期でも答申を出してございまして、そのテーマは、「調査研究図書館におけるサービスのあり方について」ということで、都立図書館の場合には、市区立の図書館とやや性格が違って、調査研究目的で利用する人のニーズに応えるという役割がかなり大きな位置を占めるだろうということで、この調査研究図書館のあり方について答申をしております。

この中で具体的に、今も出ましたビジネス支援ですとか、あるいは医療情報サービス、さらには、今年になって始まりました法律関係の情報コーナーを設けるというふうな答申をしております、実際に都立図書館でもそれを実現させているという状況にあります。

ほかにも、例えばインターネットを使った各種の情報発信について、もっと進めなさいという提言もしておりますし、何より一番最後に、そういうものを行った上できちんと評価をなさいと。経営管理、評価に基づく経営管理だということをして22期の答申の中でや

っております。それを受けての今度の23期の方向性ということになっているのだらうと思います。その辺は、私が説明するのではなくて、本来、事務局のほうが説明すべきではないかと思えますけれども、そういうつながりがあって今回の23期の設定になっているという次第です。

それから、何人かの方が指摘されましたが、未利用者、非利用者、現にこの図書館を使っていない人たちがなぜ使わないのかと。それから、初めに千野委員からあった広域的な図書館といいますが、広域的な情報拠点ということで、図書館に限定することなく、都民がそれぞれの情報の必要性を、どの窓口で、どういう情報の入手先で充足させているのか、その1つに図書館があるだけであって、図書館単独でその情報の充足をさせているわけではないと、そういう幅広い視点から評価をしていく必要性を指摘されたのですが、それはほんとうにもっともだと思えます。

ただし、そうなると、都民の中で図書館を使わない人間のほうが圧倒的に多いわけですから、だれに聞けばそれがわかるのかというのは、非常に漠然としておりまして、1,000万人を超える都民の中でどの人に聞けばその使わない理由がよくわかるのか。

これはちょっと現実的な話になりますが、私は絶対に本を読まないとか、おれは図書館が大嫌いだと言う人がいるんですね。この人に無理やりに、では、どういうふうに変われれば図書館を使うようになるかというのをやっても、あまり効率はよくないのではないかと。例えて言ってみれば、中華料理は絶対嫌いだと言う人に、ではどういうふう中華料理を調理すれば食べるようになるかを考えているようなもので、多分、いつまでたっても難しいと思うんですね。

今言った絶対図書館を使わない人って、よく英語の表現でハード・コア・ノン・ユーザーという言い方をしますが、これはもう絶対に使わない人たちですよ。そうではなくて、ほんとうは図書館を使うともっと便利なのに使わない人、これは要するにポテンシャル・ユーザーですよ。つまり潜在的な利用可能性のある人たち。実際に図書館を使っている人たちはアクチュアル・ユーザーですから、この人たちに聞く方法はいろいろとある。でも、本来、ポテンシャル・ユーザーで、使えばもっと便利はず、あるいは、本人は使いたいと思っているけれども、いろいろな制約条件があって使えないという人たち、この人たちに聞けば、私は一番有効だらうと思うんですね。

それに関する代替手段として私が考えた これは私の個人的な考え方です つまり、東京都民全体の図書館へのニーズを探るには、都立図書館は何だかんだ言っても、今のと

ころ3つしかありません。この広尾の中央と、それから、今のところ日比谷もまだありませんが、それから多摩です。それ以外の方々は地元の市区立図書館を通じて都立図書館の資料を協力貸出で取り寄せたり、あるいは、協力レファレンスという形で市区立図書館を通じて使っているわけです。そうすると、この人たちの中に、ほんとうは都立図書館がもっと身近にあって使える、あるいはもっと我々にとって役に立つサービス、コンテンツを提供してくれれば使いたいという人たちがいるはずではないかと。そうすると、市区立図書館で例えば東京の23区、あるいは多摩地区でもいいです、西のほうで、地元の図書館は使っているのだけれども、都立図書館というのはなかなか使わない、使えない、そういう人たちであれば、わりと把握しやすい。例えば豊島区の話が出ましたけれども、豊島区の図書館を使っている人たちの中で、でも自分は都立図書館は使わないという人たちは、実はもっと都立図書館を使う可能性は高い、それから、図書館を使う習慣そのものはある、こういう人たちであれば、例えば豊島区の図書館を通じて都立図書館に対するアンケートをやるというふうなことは実行可能だし、それから、都立図書館の利用者を実際増やす可能性はあるだろうと思うんですね。その辺が、コストの面それから労力の面を考えたときにやれる範囲かなぐらいには思っております。いずれにしても、現に都立図書館を使っていない方たちの情報行動といたしますか、あるいは読書行動も含めて評価の中で考えていく必要はあるだろうと思います。

それから、もう一つは、先ほどビジネス支援の例を千野さんは挙げられて、こんなサービスでほんとうに起業なんかできっこない、それはもうおっしゃるとおりだと思います。でも、提供している図書館側も、これだけやれば、このサービスを受ければ、直ちに起業できると思ってサービスしているわけではないだろうと思います。

実際に起業した人たちに聞いてみると、アイデアを思いついてから実際にビジネスを興す、創業・起業を始めるまでかなりの長い時間プロセスがありますよね。その中で、実はいろいろな情報を得ているわけです。確かにその中には、商工会議所に行って情報を得る場合もあるでしょう。それから、専門家にいろいろと聞いたほうが早いとか、人のネットワークを通じて探すこととかもあるでしょう。あるいは、インターネットの検索エンジンで検索してみて、そのサイトから役に立つ情報を得る場合もあるでしょう。けれども、実際に本を読んでみて、例えば雑誌もある、新聞もある、そういうのを比べ読む中で創業のヒントをつかむということで図書館が役に立ったという方もいるわけです。

実際に、例えば産業支援センターだとか商工会議所も使った人に、なぜ図書館も使うん

ですかと聞いてみると、図書館には実は自分が探している分野以外の本がある、それが結構創業にとって役に立つという答えが返ってきます。例えば食べ物の店を開業しようと思っているときに、意外と色彩についての本だとか、あるいは、人間の心理学についての本だとか、そういうところから自分がねらっている食べ物に関するお店のヒントが得られる、そういう情報の幅の広さというものを図書館が持っている、これがやはり図書館のよさだと言うわけですよ。

そういうふうに考えますと、ビジネス支援というのを図書館が提供しているときに、それはたくさんある情報の中の一部で、同時に、図書館でなければ提供できないような情報なんです。繰り返しになりますが、創業までに必要な情報はもっとたくさんあります。その中で、図書館がやっていることは、図書館ならではの、ほかの例えば商工会議所ではなかなか提供できないような情報、そういうものを図書館は提供しています。それから、一番大きいのは、やっぱり敷居の低さだろうと思いますね。土曜、日曜、夜間でもやっている。特に用事がなくても、ふらっと立ち寄って、事前の予約も必要ないという。その辺がやっぱり図書館のビジネス支援のよさなんだろうと思います。

そう考えたときに、では図書館がビジネス支援をやっている効果をどう見るかなんですよ。だれか創業した人がいるとか、その地域の失業率が下がるとかというふうなことになってくれば、確かにいいわけです。ところが、ではその率は、図書館だけの貢献かと考えると、実はほかの行政のいろいろなサービスや支援事業もあった上で失業率が下がったり、その地域の中で新たにビジネスを開業する人たちが増えていくんですよ。これは、例えば学校支援を考えても同じことでして、学校支援で、例えばいじめの問題が起こっている、あるいは、ニート・フリーターになる子どもたちが増えている、このために図書館でも、今、いろいろな手を打とうとしています。例えば子育て支援というのも図書館が掲げている1つのテーマではあります。

では、その地域で子育てを盛んにやるお母さんたちが増えたり、少なくとも子どもの虐待がそれで減った、だから、これが図書館のアウトカム指標と言えるかということ、それも単純に言えない。行政としては、もっと幅広いことをいろいろ子育て支援のためにやっている中で、その中の1つですよ。だから、単純に子どもの虐待が減った、これは図書館の子育て支援の効果だとも言い切れません。どこまでが図書館の貢献で、どこから先は図書館以外のこともかかわっているのかということを見極めた上でこの図書館評価をやっていかなければいけないわけですね。それがほんとうに難しいところです。

そうすると、例えば図書館のビジネス支援コーナーの本がどのくらい回転しているとか、子育て支援のコーナーにどれくらい若いお父さんやお母さんが来たのかということで、どうしても図書館の中での数字の把握が中心にならざるを得ないということになると思います。ご指摘の点はもっともなので、なるべく図書館の外にその視野を広げていくのですが、広げれば広げるだけ図書館の貢献度は見えにくくなるというジレンマがあります。その辺もぜひご理解いただいた上で、これからどこまでが図書館の適切な評価の範囲なのかということをご検討いただければと思います。

今、委員の皆様のご意見を聞き、私のほうで今後のことも考えた上で、ご指摘は本当にごもっともだと思います。それをどこまで取り入れられるかということでこの協議会を進めてまいりたいと思いますので、一言申し上げました。

【議長】 どうもありがとうございました。

【委員】 今、糸賀先生にいろいろこの場を借りて教をいただいているような部分もあるのですが、ポテンシャル・ユーザーの部分でいいますと、例えば我々の仕事をしていると、恐ろしくヘビー・ユーザーになるのは、実はここではなくて、大宅文庫なんですよ。しかも、これはかなり怠惰な使い方をするもので、電話1本かけて会社の金で2万円になるのが、3万円になるのが、ファクスで送ってねという、そういう使い方というもの、実は実態的にはヘビー・ユーザーとしてある。それはやっぱりある種のポテンシャル・ユーザーですね。

【副議長】 でしょうね。

【委員】 そういうふうに私はポテンシャル・ユーザーの魚影の濃いところはどこかという、僕はやっぱり今のところは専門図書館だと思うんですね。というふうに絞っていくと、ある程度外の部分で何かを探すときのヒントになりやすいのではないかとちょっと思いました。

【副議長】 ありがとうございます。それはそうですね。

【議長】 ありがとうございました。

皆様からご発言をいただきまして、これからの次回以降の作業にぜひつなげていきたいと思えます。再三申し上げますように、基準づくり、手法づくり、こういったものはいろいろな観点を入れなければいけませんので、非常に難しい作業になると思いますが、より実効性のあるそういうものをつくらうということでぜひご協力をいただきたいと思います。

【副議長】 では、最後にもう1点だけ。

評価にかかわることでちょっと新しい情報を提供したいと思います。

といいますのは、ご存じの方もいると思いますけれども、図書館の評価をしていく上での指標です。これは実は日本工業規格、JIS規格になっております。「図書館パフォーマンス指標」という規格なんです。これ、私は今、規格の本体を持ってきましたけれども、この改訂版が、来年の多分5月か6月ぐらいに出ます。この古い版は平成14年ですから、今から4年前、2002年にこのJISの規格になっているのですが、これが一部改訂されまして、来年度、この第2版が出ます。ちょうど3週間ぐらい前に、経済産業省の会議で私のほうで説明いたしまして、この改訂の必要があるということで承認いただいております。で、実際に規格が制定されるのは、多分、来年の5月か6月ぐらいになるかと思っております。

実は、それと同時に、今度は図書館統計の規格も初めてできます。これもJIS規格になりまして、図書館統計ですね、つまり、通常の図書館の業務の一環としてとっているような統計の取り方についても、日本工業規格ができるということです。

これらは、いずれもISO（国際標準化機構）の規格を基本的にはそのまま日本語に訳しましてJISの規格にしております。今まで図書館パフォーマンス指標はあったのですが、その第2版が出るのと同時に、図書館統計も新しくJIS規格になりますので、これを参考にいただいた上で都立図書館の評価にもお役立ていただきたいと思っております。

【議長】 新しい情報、ありがとうございました。

いろいろ議論をしていただきました。おおむねご予定いただきました時間も迫ってまいりましたので、ここで議論を終わらせていただきまして、司会を事務局へお返ししたいと思います。円滑な議事進行にご協力をいただきまして、ありがとうございました。

【企画経営課長】 中島議長、糸賀副議長をはじめ委員の皆様、今日はありがとうございました。

以上をもちまして本日の協議会は終了させていただきます。今日いただいたご意見を、難しいですけれども、一応、事務局として整理をして、次回はまたさらにいろいろな意見をいただきやすいように議題を整理していきたいと思っております。

それから、いろいろ利用されていない方への調査ということもございます。評価に必要な調査については、私ども、何とか調査に入っていきたいと思っておりますので、またご相談させていただきたいと思っております。

次回の会議日程でございますが、一応、2月下旬から3月上旬にかけてまた事務局のほうで後日調整させていただきたいと思います。今回は1時 - 3時という会議時間の設定でしたが、夕方も含めて次回以降、皆さんの出やすい時間帯をちょっと工夫して開催したいと思いますので、よろしく願いしたいと思います。夕方のほうがよろしければ、そういう設定をさせていただきます。2回目以降でご案内のときに、またその辺を工夫して日程調整させていただきたいと思います。よろしく願いしたいと思います。

以上で今回は終了させていただきたいと思います。本日はどうもありがとうございました。

了