

# 東京都立図書館協議会 第24期第2回定例会議事録

平成21年7月6日（月）

都立中央図書館4階 第2・3研修室

午後1時02分～午後4時01分

## 出席者名簿

委 員

(欠 席 者)

糸賀雅児委員 岡本真委員  
栗原卯田子委員 小林麻実委員  
齊藤一誠委員 千野信浩委員  
中島元彦委員 野末俊比古委員  
馬場祐次朗委員 早川晃弘委員  
米澤誠委員

池山世津子委員

都立図書館幹部職員

中央図書館長

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

多摩図書館長

教育庁

社会教育施設係長 社会教育施設係主任

事務局

企画経営係長 企画経営担当係長 企画経営係主任

## 配布資料

東京都立図書館協議会第24期第2回定例会次第

座席表

東京都立図書 [概要]

平成20年度都立図書館自己評価結果説明進行表

平成20年度都立図書館自己評価結果

東京都立図書館協議会第24期第2回定例会

平成21年7月6日（月）

午後1時2分開会

【中島議長】 それでは、ただいまから第24期第2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、お集まりいただきましてありがとうございます。

では、議事に入ります前に、事務局から配布資料の確認と情報の公開について説明をお願いいたします。

【企画経営課長】 企画経営課長の高木でございます。よろしくお願いいたします。

それでは、お手元の資料の一覧に沿ってご確認ください。まず、「第2回次第」と書いてあります資料、これが番号は振ってございませんが、資料1になります。資料2として「座席表」、資料3として「平成20年度都立図書館自己評価結果説明進行表」がございます。それから、資料4として、「平成20年度都立図書館自己評価結果」というものを配らせていただきました。それと、資料4に1枚ペラで挟み込んでありますが、5ページに誤りがありまして差替えとなっております。

次に、情報公開及び傍聴者数の報告をさせていただきます。

当協議会におきましては、会議は原則として公開しております。また、会議の内容は、議事録を作成して、ホームページ等により公開いたします。

本日の傍聴者は3名でございます。よろしくお願いいたします。

なお、今日、全員出席のご連絡をいただいていたのですが、急遽、渋谷区教育委員会の池山委員が公務の都合により欠席という連絡がありました。

以上でございます。

【中島議長】 それでは、議事に入ります前に、委員のご紹介をさせていただきます。前回の第1回会議にご欠席でした岡本委員が、本日まで出席でございます。初顔合わせでございますので、簡単に自己紹介をお願いしたいと思います。

【岡本委員】 岡本と申します。第1回は欠席で大変申し訳ございませんでした。都民の皆様にお詫び申したいと思います。

私自身は「アカデミック・リソース・ガイド」というメールマガジンをやっております。幅広く学術情報全般を社会にどう伝えるかという仕事をしております。その関わりで、

図書館の方々とのお付き合いというのは多くあります。特にインターネットの活用についてというのが私のテーマですので、本協議会においても、都立図書館に対して、これからインターネットをどのように活用していくかという点で何か貢献ができればと考えております。よろしくお願いいたします。

**【中島議長】** ありがとうございます。

それでは、本日の議事に入ります。

前回、既にご案内のとおり、本日の第2回協議会では、私たち図書館協議会が昨年度の都立図書館の自己評価について説明を受けまして、必要に応じて意見を申し上げることになっております。本日の協議会の後に都立図書館の自己評価は公表されますが、図書館協議会の意見につきましても、要点をまとめて、自己評価とあわせて公表することとなっております。

それでは、本日の進め方につきまして、事務局から説明をお願いします。

**【企画経営課長】** それでは、お手元の資料3「平成20年度都立図書館自己評価結果説明進行表」をご覧ください。

本日の自己評価の意見聴取でございますが、ご意見をいただく事業の数が大変多くなっておりますので、この進行表に沿って進めさせていただきます。

はじめに、都立図書館の平成20年度の全体の状況と基礎指標の説明及び意見聴取が約5分程度となります。次に、11事業ある事業別評価の説明及び事業聴取を行います。これについては、事業番号の順番ではなく、事業の所管ごとに進めてまいります。例えば、そこにナンバーを振ってありますが、2のところでは事業3とありますが、事業3、5、6、8、9は中央図書館の情報サービス課が所管しておりますので、情報サービス課長から一括して5つの事業を説明することになります。その後、一事業ごとに意見を伺うこととなりますが、説明から意見聴取を含めて約40分の時間を設けてございます。午後2時ごろに一度休憩を挟みまして、事業1、2、11を、私、企画経営課長から説明させていただきます。それから、事業4、10を資料管理課長、事業7を多摩図書館長からご説明し、それぞれ意見を伺うこととなります。

本日の進め方については、以上でございます。

**【中島議長】** 今、本日の進め方につきまして説明がございました。自己評価の事業ごとにご意見を伺う形をとりたいと思っております。組織ごとに説明をし、意見を申し上げるということになるかと思いますが、この進め方につきまして何かご意見がございませ

たら、どうぞ発言をお願いします。

よろしゅうございますか。それでは、時間も限られておりますので、早速都立図書館の全体状況・基礎指標について、企画経営課長から説明をお願いします。

【企画経営課長】 それでは、お手元の資料4「平成20年度都立図書館自己評価結果」の1ページをご覧ください。平成20年度の都立図書館の全体状況及び基礎指標についてご説明いたします。

まず中央図書館ですが、これはワンストップサービスの実施、利用しやすい蔵書配置、開架書架の増設等を目的といたしまして、平成20年5月から12月までの8カ月間、改修工事を行いました。この間、臨時の利用スペースを設けまして開館しましたが、1階から4階までの閉架書庫とサービス部門の各事務室すべてが工事区域になっておりまして、その資料を外部倉庫に移送してサービスを展開しまして、可能な限りサービスをさせていただきました。それから、工事に合わせて組織体制の見直しを行うとともに、出納業務の全面委託及びフロア案内業務の委託等を進めて、1月4日にリニューアルオープンしたところでございます。

日比谷図書館につきましては、今年7月1日の千代田区への移管に向けて作業を進めておりましたが、千代田区では平成22年度に開館を予定しているということでございます。

多摩図書館につきましては、雑誌を集中的にサービスする「東京マガジンバンク」を開設するため改修工事を行い、昨年12月28日から1月6日まで臨時休館して、1月7日から3月まで、臨時に東京都多摩教育センターの研修室を一部「仮閲覧室」としてサービスを実施しまして、5月1日にリニューアルオープンしたところでございます。

それから、基礎指標ですが、平成20年度につきましては、中央図書館と多摩図書館が改修工事を行ったため、インプット指標に対するアウトプット指標、アウトカム指標の相関関係を見るには非常に厳しい状況になっておりますが、アウトプット指標のうち、来館型サービスの指標が大幅に減少しているところでございます。

それから、アウトカム指標の「都立図書館重要度・満足度」は、中央図書館のリニューアルオープン後に実施した調査によるものでありまして、前年度に比べて重要度・満足度ともにポイントが上がっております。平成21年度のアウトプット指標が大きく伸びることは予想されるのではないかと考えております。

この基礎指標につきましては、第23期都立図書館協議会提言の20ページに書いてありますが、個別事業だけではなく都立図書館の全体の評価が求められるので、基礎的な1

4の指標を作ったというものでございます。

簡単でございますが、以上でございます。

【中島議長】 ありがとうございます。

それでは、今の説明に関しまして、ご質問、あるいはご意見がございましたら、お願いいたします。

【糸賀副議長】 基礎指標のアウトカムにある「都立図書館重要度・満足度」は、有意差がこれで毎年あるのかどうか正直わからないのですが。特に平成20年度の満足度は、平成18年、19年度よりも明らかに有意に高くなっているようには見られますが、何日間の調査で、何人の利用者が答えた結果なのでしょうか。

【企画経営課長】 調査は3日間で配布数が約1,800、回収数が約1,400、回収率77.8%ぐらいになっています。

【糸賀副議長】 これは、当然のことながら、一番高い満足度は5なのでしょうね。

【企画経営課長】 そうです。5段階評価で平均値となっております。それが4.15です。

【糸賀副議長】 平成20年度は、リニューアルオープンした後の1月、2月あたりで調査をして、こういう数字が出たということですか。

【企画経営課長】 2月に調査をさせていただきました。

【中島議長】 他の委員さん、ご意見はございませんでしょうか。

【糸賀副議長】 進め方として、事業一つ一つを取り上げても、少し意見は出にくいと思います。課が担当した個別事業の少なくとも3、5、6あたりまでは説明して、それで意見や質問をいただいた方がよろしいのではないのでしょうか。個別の事業だけを取り上げて議論するのは難しいと思います。他のサービスと関連させた方が、この評価が妥当なのか意見を出しやすいと思います。

【中島議長】 いかがでございますか。

それでは、今の基礎指標の部分は全体にもかかわりますので、また議論の中でご発言があれば、お願いしたいと思っております。

では、とりあえず、この1の部分は終わりにして、次に、事業の3、5、6……。

【糸賀副議長】 6あたりまでですね。

【中島議長】 3つにしますか。では、3、5、6の説明をお願いしたいと思います。

【情報サービス課長】 それでは、情報サービス課長の工藤でございます。当課の所管

業務が、先ほどございましたように、事業3、5、6、8、9なので、一括で私から説明させていただきます。

まずお手元の資料、自己評価結果の11ページをお開きください。事業3、インターネットの活用②オンラインデータベースの活用・インターネットパソコンの活用でございます。

まず、事業概要を簡単に説明いたします。インターネットパソコンやオンラインデータベースを提供することで、誰もが簡便に情報を入手できるようにし、これをもって調査研究、課題解決が活性化するということを目的としております。

平成20年度の取組といたしましては、オンラインデータベースについて11種を5台のパソコンで提供いたしました。リニューアル以降は11種及び新聞記事横断検索Gサーチを8台で提供いたしました。一方、日比谷図書館では6種、多摩図書館では4種を提供いたしました。一方で、インターネットパソコンにつきましては、リニューアル以降は6台を増やしまして、1階に集中的に配置しております。

12ページをお開き願います。事業評価でございますが、まず観点1、成果です。中央図書館が改修工事によりサービスを縮小したにもかかわらず、都立3館のオンラインデータベースの総利用時間数は増加しました。12ページの一番上段でございますアウトプット指標、オンラインデータベース総利用時間が、平成19年度が2,746時間だったのに対して、平成20年度が2,838時間となっております、都立中央図書館が改修工事中だったにもかかわらず、利用時間はトータルでも増えているということが事実としてございます。

次に、観点2、効率性でございますが、オンラインデータベースの利用時間あたりの提供コスト、これは総時間数に対してオンラインデータベース提供コストを単に割ったものでありますが、平成19年度、20年度ともに3館で約1時間あたり1,300円となっております。これは、先に申し上げたように、都立中央図書館が改修工事でサービスを縮小したにもかかわらず、稼働率につきましては都立図書館全体で維持しているということで、日比谷図書館が稼働率アップを相殺した形になっております。ただし、そうであるとすれば、日比谷図書館が今後閉館した後の効率性維持というのが、次年度以降の転換の課題になるということでございます。

続きまして、有効性ですが、アウトカム指標としては、プリントアウト件数が挙げられてございますが、この指標の取得が平成20年度からになっておりまして、比較するデー

タがございませんので、これについては、次年度以降の数値取得後、検証していきたいと思っております。

次に、13ページをお開きください。必要性ですが、従来、図書館は紙資料がメインでしたが、時代の流れとともに、オンラインデータベースやインターネットなど電子媒体が重要な役割を果たすようになって、紙媒体と電子媒体をともに提供することにより図書館の魅力を高め、利用者の利便性に資するという点で、必要性は一層増すと考えております。

総合評価といたしましては、平成20年度は、中央図書館、多摩図書館とも改修工事によりサービスを縮小したにもかかわらず、平成19年度と同規模の利用時間が確保できました。3館体制のメリットを生かした結果ということでしたが、今後、そういったオンラインデータベース等の需要にどのように対応していくかというのが、次年度以降の展開になってまいります。

方向性につきましては、オンラインデータベース、インターネットパソコン、各サービスを充実させるということです。12ページのアウトプット指標、インターネットパソコン稼働率につきましては、19年度の66.42%に対し、20年度58.52%ということで、20年度は改修工事の影響で低くなっているのですが、まだ伸び代があると考えておりますので、こういったサービスを充実し、かつ広報していきたいと考えております。

課題といたしましては、日比谷図書館の休館に伴い、中央図書館、多摩図書館への来館を誘導する。台数が増えましたので、インターネットパソコンの稼働率をさらに上げる。無線LANにつきましては、リニューアル後、「理経」が撤退いたしまして、現在、ソフトバンクモバイルとNTTコムが2社稼働しておりますが、アクセス等に制限があるため、やや安定性を欠いているところもございますので、これをより充実させて安定的な提供ができるようにするということが課題となっております。

取組といたしましては、オンラインデータベースと電子ジャーナルを新たに16種導入し、計27種のデータベースを提供する。これはもう既に実現しております。次に、オンラインデータベースの有効性、利便性についての広報活動の一環として、定期的なセミナーを実施し、オンラインデータベースの利用を喚起する。これは各月に大体4回ぐらい、1階のパソコンを利用しまして、お客様に対し、1回15分から30分程度のショートセミナーを行っております。これ以外に、専門図書館ですとか、各大学、専門学校等々に職員が向かいまして、現在26種のオンラインデータベースが都立中央図書館で稼働しているということ、個別に訪問して宣伝を行いました。また、多摩図書館におけるオンライ



ンデータベースの提供を本格実施する。これは5月1日より既に実施済みでございます。新たに導入したオンラインデータベースについては、利用に際して職員が適切にサポートできるように、研修を強化する。これにつきましては、現在、例えば、閉館日、館内整理日等々で実際職員が利用いたしまして、研修し、向上させているというのが実態でございます。

続きまして、事業5、ワンストップサービスの導入①レファレンスサービスの充実でございます。目的といたしましては、簡便な手続と相談しやすい窓口により、各種サービスを受けるといえるものです。取組といたしましては、中央図書館各階のレファレンスカウンター、書庫内資料の出納カウンター、複写申込カウンターを1階に集中配置し、ワンストップサービスを導入いたしました。ともに資料の相談に携わる司書職員を1階に集中し、機動性を持たせました。業務委託の拡大とセットであります。簡易な利用案内につきましては委託先のスタッフに任せ、レファレンスにつきましては司書職員の本来ということ、業務を切り分けて、司書職員がレファレンスに専念できる体制を整備いたしました。

これについての事業評価でございますが、成果といたしましては、平成20年度のレファレンス件数は、改修工事によるサービス規模の縮小のため中央図書館で大幅な減となっております。ワンストップサービス開始後の成果につきましては、今後の検証とさせていただきます。

続きまして、効率性についてですが、窓口を1階に集中したことにより、レファレンス業務における重複を排除できたこと、簡易な利用案内等の業務を委託したことにより、レファレンスサービスに、より司書職員が集中して対応する体制が整ったということがございます。この実証といたしましては、次の※にございますように、レファレンス1件あたりの対応所要時間数が、19年度0.56時間だったのに対し、20年度は0.37時間と縮小いたしました。これは、従来、人文科学、自然科学、社会科学等の主題室ごとにカウンターがありまして、お客様待ちということで、お客様に対応しない時間があつたのですが、それが1階に集中したことにより、ひっきりなしにお客様に来ていただくということになりますと、空いた時間が少なくなるというか、常にお客様と対応できるという体制が整ったために、所要時間が減ったものと考えてございます。一方、平成20年度に関しましては、回答までにEメールで5.4日、文書で5.9日かかっておりますが、これは改修工事のため外部倉庫で保管した資料の取り寄せに時間がかかったためであると考えております。

観点3、有効性についてですが、1階の総合案内カウンター及び各階の案内ホットライン、これはフロア案内におります委託の職員のところに電話が通じておりまして、直接司書の職員に問い合わせ、あるいは、すぐにフロアに上がってきてほしいとの連絡体制を整えている状況でございますが、この案内ホットラインの活用により、機動的に専門的なレファレンスに対する体制がとれたということでございます。このレファレンスの満足度についても今後、十分検証していきたいと考えております。

次に、必要性でございますが、レファレンスをはじめ、書庫出納、複写も1カ所に対応できるサービス体制というのは、1カ所でサービスを受けることができる、お客様が何度も移動しないで済むということで、お客様の利便性を上げるものだと考えております。

次に、総合評価でございます。改修工事中に臨時閲覧室で行った総合案内カウンター方式の経験を生かして、スムーズにリニューアル後のワンストップサービス化が導入できたと考えております。次に、レファレンスにおける利便性の向上はリニューアルの最大の目的であり、今後レファレンスを含むワンストップサービスの効果を検証していく必要があるということで、これも繰り返しになりますが、今後の検証次第、あるいはお客様等のアンケートに基づきまして、必要に応じて改善していくことが今後必要になってくるということでございます。

次に、次年度以降の展開でございますが、方向性といたしましては、ワンストップサービスの検証を行った上で、多様な相談・質問に対して的確な対応・回答を行っていく。あるいは、利用者の資料情報の入手・利用を支援できるよう、レファレンスサービスを一層充実していくということでございます。

そのためには、課題としましては、一層気軽に利用していただくために、例えば、委託のフロア案内における相談については、直ちに相談カウンターと緊密に連絡をとることによって、お客様をお待たせせず、お気軽に利用いただけるよう迅速に対応ができる体制を整えることが必要であるということでございます。

あるいは、レファレンスサービスにおけるお客様の認知度を向上させるとともに、お客様の希望に添った回答の精度や提供の仕方などを工夫し満足度を上げるということに関しましては、課内研修、あるいはOJTによる職員一人一人の能力向上をもちまして信頼をいただき、さらに一層回答の精度等を上げていくよう努力・向上していく必要があると考えております。

また、総合案内・相談カウンターでは、職員の幅広い分野への基本的対応力や、お客様

を案内する機動力・応接力を鍛えるということで、これは先ほども申しあげましたように、やはり職員一人一人の能力の向上というのがまず大切でございますので、課内研修、あるいは館内研修、あるいはOJTを経ることによりまして、職員一人一人の能力を上げるとともに、もともとある程度専門的な分野を持っている職員がおりますので、そういった人間を同じカウンターでも同時に配置することによって、相互に補っていくということで、カウンターにいらっしゃるお客様のニーズに確実に的確に対応できるように配置するというところでございます。

次に、司書職員を1階に集中配置して、開架資料の多い2・3階にはお客様からの要求に応じて司書職員が出向く体制、及びフロア案内の業務内容や配置数について、効率性・有効性をさらに分析・検証していく必要があると、課題として考えております。

取組につきましては、先ほども触れましたが、総合案内・相談カウンター、あるいは案内ホットラインを利用できるよう職員のサービス体制を充実する。あるいは、司書職員誰もがわかりやすく的確な回答ができるように、レファレンス回答技術の高度平均化を図る。短時間で的確な資料を探し出し、効率的に回答できるよう、回答までの所要時間の短縮を図る。総合案内・相談カウンターや電話センターに様々な専門分野を持つ職員を複数配置することにより、OJTによる知識・技術の吸収や自己啓発を一層進めていくということを今後取り組んでいく所存でございます。

次に、事業6のワンストップサービスの導入②利用しやすい蔵書配置でございます。意図といたしましては、フロア間の移動を最小限にして資料・情報の利用ができ、目的といたしましては、調査研究や課題解決が効率的にできる。概要といたしましては、次でございますように、4つの重点的情報サービス、法律、健康・医療、ビジネス、都市・東京情報の4つでございますが、この4つの重点的情報サービスにかかわる資料を1階に集中配置することによって利便性を高める。特に人文・社会・自然科学資料につきましては、3フロア構成から2フロア構成に変更するというので、コンパクトに集中的にまとめることによって、お客様が蔵書を探しやすい、あるいは見やすいように変更するという内容でございます。

この事業評価でございますが、まず観点1、成果といたしましては、インプットの中央図書館の開架冊数及び開架率が増加しました。平成19年度、中央図書館におきましては、開架率が20.52%だったのに対して、平成20年度では25.2%ということで、開架率が上昇してございます。開架図書につきましても、25万冊から35万冊に増やしてお

ります。また、利用が多いビジネス、法律等の重点的情報サービスの資料については、1階に集中的に配置し利便性を高めてございます。

観点2の効率性ですが、開架冊数の増加により、利用者自身が書架に当たり、類似分野について一望できる資料が増加しました。本来自分の探している本が見つかったとしても、近くにそれと関連する図書等がございますと、すぐ見つけることができるということで、自分の探したいものの範囲が広がるといった効果があると考えております。次に、書架表示システムの導入により、検索した図書を効率よく探索できるようになった。これは、よく大型の本屋さんがございますように、自分の欲しい本が棚のどこにあるかということが図書館でも同時に表示できる、そのようなサービスがあるということで、サイン等も充実はしておりますが、こういったことによって、直ちに自分が探したい本がどこにあるかというのがわかる、言ってみれば、ナビシステムのようなものかなと考えております。次に、今後は、「来館者資料利用冊数」などアウトプット指標の調査結果を分析し、その効果の検証を行っていくという課題もございます。

これに対して、観点3の有効性ですが、開架冊数の増加は、利用者の館内での出納待ち時間を減らし、調査研究のための資料利用時間を増やすとともに、多くの関連分野資料を直接書架で幅広く当たる、お手に取っていただくということで、より幅が広がるという有効性があるかと存じます。

観点4の必要性ですが、約166万冊の蔵書を有する当館では、利用者の効率性に一層貢献したいということで、わかりやすい蔵書配置とすることは必要不可欠なものだと考えております。

総合評価につきましては、リニューアルによる大幅な配置変更の効果は、この先1～2年のアウトプット指標及びアウトカム指標の推移を検証した上で判断していきたいと存じます。

次の21ページ、次年度の展開でございますが、方向性につきましては、中央図書館の新蔵書配置につきまして、利用者の動向（利用実態・満足度・意見等）をアンケート調査によりまして、一層のワンストップサービスの向上を図っていきたいという方向性を持っております。

これに対する課題・改善点といたしましては、開架資料数が多くなった2・3階では、利用者への案内をより迅速・的確に行う必要がある。次に、書庫から開架に移した地方史誌については、分類番号が2体系あり、探しにくいいため、分類番号を一本化するなどの工

夫が必要である。これは各論の話になりますが、人文科学系の中の地方史誌につきましては、今まではシステム化等々のいきさつがございまして、十進分類法の版が若干違っているとあるということで、これは今後改善していきたいと考えております。続きまして、1階から3階に移しました言語辞典類など配置場所を変更した資料については、利用状況を検証して案内などを工夫する。1階には言語の辞書のうち比較的使用頻度の高いベーシックなものを置きまして、それ以外のものについては3階に置いているというのが実態でございます。もちろん、1階には、他の辞典類につきましては3階にありますということで表示はしておりますが、こういったことが今後利用者の方の満足度、あるいは意見等を検証いたしまして、案内などを工夫するというのが、改善点として挙げられております。

次に、取組でございますが、検証の結果、蔵書配置に修正が必要な場合は、速やかに変更する。あるいは、職員と委託スタッフのスムーズな連携で、お客様が迷うことなく的確に案内をしていく体制を作るのが、今後考えている取組でございます。

【中島議長】　　ここで一旦切ります。

それでは、今説明がございました事業3、5、6、この3つにつきまして、まとめて皆様のご意見、ご質問を受けたいと思います。どうぞ、ご発言をいただきたいと思います。

【サービス部長】　事業3のオンラインデータベースの活用に関連して、今年度から新たに導入した26種類のデータベースについての参考資料をお配りしました。ご確認ください。

【中島議長】　　千野委員、どうぞ。

【千野委員】　　実は、先日、ある県の市議会を傍聴しておりまして、その中で図書館がやり玉に挙がっていました。何でやり玉に挙がっていたかという、司書のことなのです。司書がずっとカウンターでぼやっと待っていて、一日に3回か4回の問い合わせに答えるのに市の職員のコストをかけるのはいかなものかということで、もっと委託・派遣を利用したらどうかという意見だったのですけれども、財政豊かな東京の場合、まだまだこの話は出てこないとは思うのですけれども、じきにこういった意見が出てくると思います。私はこの意見は司書の蓄積というものを無視した意見でナンセンスだと思っております。でも、他のところでも聞いていますと、これはよく出る議論なのですね。

それで、私は、今からこういった評価指標を導入すると同時に、そういう議論の対策というわけではないのですけれども、やはり司書の能力の「見える化」というものにもう少

し前向きに取り組む必要があるのではないかと思います。

例えば、私もそうなのですが、朝鮮語の資料を読みたいという場合がありますね。その時に、朝鮮語を読める司書は誰かわからない。朝鮮語のわかるマークをつけてくれたら、「すみません、これちょっと読みたいんですけど」——例えば、見える化ってそういうことだと思うのですね。あるいは、専門でなくてもガーデニングが趣味の司書に聞けば、ガーデニングのことがもっとわかるかもしれない。例えば、熊本県出身の司書に、専門ではないかもしれませんが、熊本県のことを聞けば、わかるかもしれない。

そういった意味で、司書の顔が見えるような取組をして、司書の蓄積というものがいかに図書館の利用可能性を高めるのかという取組が、特にこういう公共図書館の場合は必要なのではないかと思いますし、その能力というものは、実は図書館が一番気づいていないのではないかと思います。例えば、熊本県出身だというのは能力でも何でもないのですが、使う人にとってはそれがすごい能力だったりするわけですね。そういうふうに、もっともっと気づかない部分というものを掘り起こしていったらどうかという気がします。

もう一つ、これはインターネットの活用のところですが、「理経」がなくなったという報告がありましたけど、私は実はそれが一番痛いのですね。「理経」はワンポイントで利用ができたもので、他の業者のように月額サービスではなくて、その場で使いたい、500円で1日使えるというのは非常にいいサービスだったのです。個人的な感想になりますが、「理経」がいなくなったのは、ちょっと痛かったです。

という意味で、資料を横に置いて、自分のパソコンで検索しながら資料検索をするというスタイルは、これからもどんどん進んでいくと思います。そういった意味で、無線LANの業者については多様性というものが必要なのではないかと感じました。これは半分個人的な意見です。

これで終わります。

**【中島議長】** ご意見ということでいいですか。

ほかにございませんでしょうか。

**【小林委員】** 今の無線LANのことは私も非常に重要だと思っております、うちのライブラリーでも、とにかく無線LANが無料で何でも使えるというのが一番の売りになっています。先ほど千野さんがおっしゃったように、資料調査というものは、やはり資料を並べてみて、これがどうなっているのか、違っているのかとか、最新版はこうなっているんだと比べてみるような使い方をするのがほとんどだと思いますので、無線LANが使

えるところ、そして使える業者、そしてまた無料でというところにてできるだけ注力していただきたいという気がします。

それに比べまして、オンラインデータベースですけれども、1時間あたり1,300円ぐらい、今400万円ぐらいの提供コストをかけていらっしゃる。いろいろと使えますよということをお出かけになってまで言っていたらっしゃるというのは、大変すばらしいとは思いますが、これをどこまでやるのかというのはありますよね。世界中のオンラインデータベースを、学術資料のような高価なものも含んでいるものをどこまでも集めていく必要があったら、税金は幾らあっても足りないということになっていきます。去年、こちらの評価指標を作った側といいますか、ワーキンググループにいた側でありながら、その点をもう少し何か言うべきだったという自戒を込めて申しておりますけれども。もちろん増やしてほしい、もちろんたくさん見えたほうがいい、それから、ある以上は、いろんな人に価値をわかってはほしいのですけれども、延々と増やし続けることのないように、例えば、稼働率について、あまり使われていないのだったらやめた方がいいのではないかとか、他の図書館、例えば国立国会図書館に行けば見えるのであれば集約してしまった方が、何もここで利用が少ないものはいいのではないかとか、オンラインデータベースについては、減らすということも考える指標があった方がいいという気がします。

以上です。

**【中島議長】**      どうぞ。

**【岡本委員】**      今の千野さんと小林さんがお話しされたところで、私も幾つか気になるのですが、まずオンラインデータベースに関して言えば、私もやはり、言ってみれば、これは税金で民間企業を助けているという側面が正直あると思っています。オンラインデータベースの提供事業者を助けていると。私自身、かつて日外アソシエーツにいたことがあるので、むしろそういう側からすると、公共図書館が採用してくださるのはありがたいことではあるのですが、それがそれらの各種企業のかかり財政的な裏づけになってしまっているというのも、あまりよろしい問題ではないように感じております。

例えば、百科事典であれば、私、前職なので、また少し利害関係があるのですが、それを抜きにして言いましても、例えば、Yahoo!百科事典というサービスが既に無償で提供されていて、使える百科事典は、このジャパンナレッジに入っている百科事典と同じです。ですから、ある程度無償のサービスで賄えるものが出てきた場合は、やはり限られた予算の使い道として、無償サービスに切りかえていく。あるいは、裏でどのような交渉が、そ

それぞれ各事業者さんだとかは存じ上げませんが、それをちゃんと条件に、一定の引き下げを求めていくということはやはり必要ではないかと思います。でないと、逆に、そういう無償での取組で頑張っている事業者さんに対する圧迫にならないかという気がいたします。オンラインデータベースについては、まずそれが一つ。

あと、私も時々都立を利用させていただくことがあるのですが、比較的電源環境が整っているというのが非常によいと思うのです。引き続き、その電源環境をより充実させてほしいというのが、まず大きいですね。特に、今日私もそうですが、モバイルで持ってきて一番困るのはそれで、大体電源がきちんと提供されないと、図書館に頑張っても3時間から4時間ぐらしかいられなくなってしまいます。外のどこかお店に行って電源を買ってこなければいけないという感じになってしまうので、それをぜひお願いしたいと思います。

無線LANの話が出ましたけれど、例えば、都立図書館自体が無線LANのアクセスポイントを自ら提供するというような道がないのかということは何も考えていただければというのと、あるいは、私が今使っているのは、イー・モバイルというアクセス用の端末なんですけれど、こういう事業者さんにとってはPR機会になりますので、例えば、こういう端末を10本ぐらい事業者さんに無償で提供してもらうことによって、実際に都立図書館でこれを使って体験できるというメリットも重ね合わせた上で、事業者さんにとってもいいPR体験機会になって、それで気に入ってくださった方の契約が取れば、彼らも無償でこういうものを都立に提供するという事も考えられるでしょうから、何かそういう競争といいますか、事業者間にいい競争を与えながら、多様なアクセス環境というものを提供していただければと思います。

気になったのは、とりあえずそれで。

**【中島議長】** よろしいですか。

**【糸賀副議長】** 今、何人かの委員の方からご発言あったのですが、データベースの導入に関しては、民間事業者をもうけさせるというよりは、都立図書館が税金を使って、民間事業者の力を借りながら、結局は都民の問題解決・課題解決に役に立つようなサービスを提供する、こういう循環なのだろうと思います。このようなデータベースが身近に使えるようになってくることで、いろいろな課題解決に、都民だけではなくて、市区町村の図書館を使っている人たちもデータベースの使い方のノウハウを知り、今後は市区町村の図書館にとっても、そういったデータベースの導入のいわば先鞭をつけると思います。



か、そういうふうな役割を果たし得るだろうと思います。

評価の話に戻りますが、評価のやり方として、これは千野委員の発言とも重なるのですが、レファレンスの業務に所要した総時間数をレファレンス件数で割って、レファレンス1件あたりの対応所要時間と出していますね。これはちょっと誤解を招くと思うのです。レファレンス対応所要時間という、あたかも1件あたりこれだけの時間をかけて図書館が対応したというように聞こえてしまうのですが、そうではないですよ、これは。レファレンス業務に所要したというのは、この話を聞いていると、対応可能な時間といいますか、それをレファレンスの件数で割っていますから、平成19年度が0.56時間——要するに34分ですね。それから、平成20年度で0.37時間、つまり、これは22分ですよ。これは、つまり、平成19年度は34分に1件レファレンスを受け付けていた、20年度は22分に1件レファレンスを受け付けたという意味ではないですか。平成19年度に34分の時間をかけて1件のレファレンスを処理したという意味ではないですよ。そこを確認させていただきたいですが。

**【情報サービス課長】** そのとおりでございます。

**【糸賀副議長】** そういう計算ですよ。だから、対応所要時間というのは誤解を招くと思います。なぜなら、先ほど、まさに工藤さんが冒頭で、簡易な利用案内は委託スタッフに任せるんだ、で、レファレンスは専門の司書がやるんだというご説明をなさいましたよね。そうであれば、本来は1件あたりの対応時間は長くなる方が普通だと思うのです。つまり、簡易なレファレンスは委託業務がやって、時間のかかるレファレンスに対応するのであれば。ところが、対応所要時間と言ってしまうと、短縮した、縮小したということ。ここまではむしろ誇らしげに言い、最後に、今後の取組としては所要時間の短縮化を図るというふうになっていますね。これ、単純に時間が短くなるというのかというと、この計算方法では、さっき千野さんが言われたように、空き時間が減ってきているということしか意味しないと思います。むしろ、一人一人の利用者に親切な対応ができるようにするために、簡易なレファレンスを委託に任せただけであれば、本来のレファレンスのほうは、所要時間が長くなってもおかしくないのです。それだけ丁寧な対応ができたということにもなります。

したがって、これは本来、本当に1件にどれだけの時間がかかったのか算出できるのであれば、それでいくべきであろうし、この算出方法でいくのであれば、つまり、何時間、あるいは何分に1件レファレンスを受け付けたということの意味でしかないと思います。

そこはもう少し厳密に言葉の使い分けや、この指標の趣旨を生かしたような使い方をしていただいた方がよろしいと思います。

それから、関連するのですが、事業6でワンストップサービスの話がございました。ここで資料入手所要時間が、このアウトプットの表を見ますと、平成19年度で5分以内が85%、しかし、平成20年度は8分以内が今度は85%になっています。資料の入手所要時間が、19年度から20年度に比べて長くなったと理解していいのですよね。むしろ、利用者からすると、待ち時間が増えたという理解でよろしいですか。

【情報サービス課長】　　そういうことになります。

【糸賀副議長】　　そうすると、それはどうしてなのかということになると思います。平成20年度の実績は、多分いずれもリニューアル後ですね。つまり、利用者は書庫からの出納にかえて時間がかかるようになってしまったと。今までの話の流れですと、そう理解してよろしいですね。

【都市・東京情報係長】　　詳細についてご説明いたします。

1点は、出納の申込方法が、このリニューアル後に変わりました。前は、利用者の方が職員のいるデスクまで請求票をお運びいただかないとなりませんでした。請求票の記入も、手書きでやっていただくようでもございました。それが、今度は館内OPACから直接出納申込みのワンクリックで、マウスで画面をクリックしていただくことによって、自動的に出納の指示ができるようになりました。そこから時間をカウントしていますので、フェーズが少し前の段階になっておりますので、その分の時間は若干見込まれているはずでございます。

それから、もう1点としては、この時間を取っている時期が、リニューアルオープン直後の多少混乱が起きている時期をも含んでおりますので、その分も若干長目になっておりますので、今後時間を計ると、少し違う数字が出るのではないかと考えております。

【糸賀副議長】　　そうであれば、はかり方がそもそも違うという話ですから、単純な比較はできないということになりますね。

【都市・東京情報係長】　　それは、その部分もあります。

【糸賀副議長】　　いずれにしても、平成20年度はリニューアル後の3カ月だけなので、いろんな意味で、この指標に限らず、単純な比較はできないということは理解します。今後、その辺の測定の方法の統一化というのを図っていただいて、継続的にこういう指標を取っていただいて、サービス面でのサービスの向上、あるいは質の低下みたいなものがき

ちゃんと把握できるようにしていただきたい。

ありがとうございました。

【都市・東京情報係長】 わかりました。

【中島議長】 他に何かございませんか。

【野末委員】 今回の糸賀委員の質問に関連して、事前にお送りいただいたものを拝見して確認なのですが、まずデータの示し方として、平成20年度で8分以内というのは、実質的にはリニューアル後の2カ月とか3カ月のことでしょうか。つまり、平成20年度と言っても、実質的にはその内の何カ月であるというものと、マクロのインプットにある開架冊数及び開架率のように、ある時点ですったものがあります。これは平成20年度の平均ではなくて、年度末のある時点のものですよね。それから、平成19年度のマクロのアウトプットの来館者資料利用冊数などは、1年間のデータを基に平均をとっているというふうに理解してよろしいのですね。つまり、ここにあるデータの中身が、ある時点ですったものなのか、ある限定された期間のものなのか、1年間の平均なのか、いろんなものが混ざっているのです。補足説明があるデータもありますが、その辺を書き分けていただいた方がよいと思います。

というのは、ワンストップサービスを導入し、リニューアルオープンした後の数字になっているところもありますが、例えば事業3、オンラインデータベースについては、臨時閲覧室でのサービスの数字も入っている、つまり、リニューアル前のものも平成20年度に入っているということですよ。だから、その辺は書き分けていただいたほうが、おそらく今回としてはいいのではないかと思います。少し煩雑になるのですが、注釈をつけていただいて、データの対象がわかるようにしていただく方が正確な分析になるだろうということ、それが1点目です。これは確認というか、お願いします。

それから、これは事務局にお伺いするのか、我々が確認すべきなのかわからないのですが、事業評価のところ、観点の1から4まで及び総合評価というものについて、今回コメントしていただいて、お書きになっていることは、個別にはよくわかったのですが、そもそもここには何を書くかということを確認しておきたいと思うのです。つまり、私の理解では、第23期の提言書の理解なのですが、観点の1から4及び総合評価に書かれるものは、上の指標の結果のデータ、つまり、インプット、アウトプット、アウトカムそれぞれのデータについて、ここで価値判断をする、解釈をするということなのだとは理解していたのです。つまり、成果としては、数字の上げ下げがあった、あるいは現状維持だ

ったものがどう変わっていくか。効率性であれば、基本的には、インプットに対してアウトプット、アウトカムがどうだったかということについて、解釈なり価値判断をして、さらに次年度ではどうするか、これでいいのか、よくないのか、どこかを変えるのかということ、次年度の展開のところで書くのだと理解したのですが、それでよろしいのでしょうか。

【企画経営課長】 提言書が今配られていると思いますが。

【野末委員】 21ページあたりに書いてあります。

【管理部長】 後ろから4枚目、資料16に評価シートのサンプルがあって、総合評価のところを見ていただくとよいです。

【野末委員】 それでいいのですよねという確認なのですが。

【糸賀副議長】 これがそうならないということですか。

【野末委員】 いや、大筋ではなっていると理解しているのですが、程度の問題なのかかもしれません。私のイメージでは、もう少し指標の各種データを説明する形で、事業評価のコメントがなされた方がわかりやすいということです。

【糸賀副議長】 多分、野末委員の言われたのは、総合評価の総合の意味が、各指標を見た上で、指標に関して総合的に評価するのか、むしろ指標では取り込まれないような面も含めて総合的に評価したのかという違いのような気がしますね。今回の総合評価は、どちらかという、指標では取り込まれない、裏の事情や背景、サービスを提供している側から、こういうこともあって今回こうなっているのだという趣旨の評価になっているのですね。だから、そういう意味では、野末委員がここで期待されたものと今回出されたものでは少しずれているかもしれませんが、私は今回書かれたようなものでも、それは総合評価に含めていいのだろうと思いますが。

【野末委員】 成果とか効率性とか有効性とか、そのあたりについても…。率直に申し上げますと、もう少し指標の各種データで、なぜこうなったのか、なぜここは上がったのか、下がったのか、先ほどの5分から8分ということについても、注釈がついているとは言っても、個人的には結構大きな変化に見えるので、そのあたりについて、例えば、効率性が上がったのか下がったのか、少なくとも現時点でどう言えるのか、そういったことを書いていただくと、せっかくこういう数字を出した意味がもう少し高まるかなと思ったのです、読み手としては。

確かに、それぞれの数字が上昇傾向か平行か下がっているかというのはわかるのですが、

それが持つ意味について、例えば、利用者のパソコンの利用時間が増えるのがいいのか悪いのかとか、先ほどのレファレンスの1件あたりの時間が増えるのがいいのか悪いのかとか、よしあしの判断みたいなものをもう少し数字を使って書いていただくと、読み手としてはいいかなと思ったのです。それはなかなか難しいのでしょうか。あるいは、私のイメージが違うのかもしれないのですが。

【中島議長】 副議長、どうぞ。

【糸賀副議長】 いや、私は野末委員の言われるようなことを含めて、つまり、実際に指標がこういうふうに変ったということについての事情の説明と、そのこと自体に対する都立図書館側の価値判断ですよね。これは好ましいことだと受けとめているのか、これはこういう事情があって問題があるとみなしているのかということも織り込んで書いていただいて、それは差し支えないと思いますね。

基本的には、今回のインプット、アウトプット、アウトカムの指標に基づいた全体的な評価であるべきであって、それに盛り込まれないものも含めた総合評価が書かれていていいと思います。野末委員が言われるのは、指標についての説明がやや不足しているのではないかというご指摘だろうと思い、それはごもっともだと思います。そういう意味では、総合評価の部分の記述がもう少し長く、詳しくなってもいいのではないかと私も思います。

【中島議長】 今の点ですが、どうですか。どうお考えか、コメントしていただけるとありがたいですが。

【中央図書館長】 初めての評価ということで、詳しく書き出すと相当なボリュームになります。ボリュームがある評価の方がいいと思いますけれども、簡略な言葉で書いて、問題意識を鮮明にしたというところもあります。私どもも事前に何回も調整し、初年度評価ということで、問題点をなるべくシャープに出したつもりですが、今後、そういう協議会の意見も勘案してやっていきたいと思っています。

【野末委員】 1点だけいいですか。12ページの事業3インターネットの活用②ですが、例えば、観点3で有効性の評価をしています。そこは、残念ながら、プリントアウトの件数のことしか書かれていないのです。それよりは、せつかく評価でコメントを書く欄なので、もちろんプリントアウト件数のことも書いて構わないのですが、例えば、稼働率のこの変化は下がったように見えるけれども、実は有効に働いている云々とか、ずばり有効だったかどうかを、あるいは、そういうふうを考えているかどうかということをもう少し書いていただいたほうがいいのかなと、こういう部分で思ったのです。全体的に少し遠

慮がちに書かれているという印象があります。事例の補足です。

【中島議長】 今のご意見等は、今後明らかにさせていただきたいと思っております。

少し時間がいっぱいになってまいりましたが、他にご意見ございましたらどうぞ。

【齊藤委員】 オンラインデータベースサービスのあり方に関しては、いろいろご議論があり、少し意見が違っているところもあるように思いますが、全体での利用拡大を図るという観点から、効果的な広報を行うということが方向性に盛り込まれておりますので、私の気がついたところを少し申し上げたいと思います。

今、オンラインデータベースのパンフレットが配られました。こういった配布物は広報ツールとして非常に大切なものです。そこで、そのつくり方ですが、案内としては事実がきちんと述べてあるとは思いますが、これで利用拡大を図るというのなら、もらった人の身になってもう少し注意深く考えられたらいいのではないかと思います。具体的に言いますと、26のデータベースがあるということ、これはすべてに対してご存じである方は少ないので、一つ一つの特徴が1行で書いてあります。けれども、こういった特徴について興味を持ってもらえるようにするためにはもう少し詳しく書き込む必要があります。それから、重要度は違いますけれども、定期的なセミナーや大学その他への啓発活動もやっておられるということですから、そういったことも最後に書いておいた方がいいのではないかと思います。

あるいは、形状の問題にしても、これはA4判の1枚もので書類としては取りやすい形とも言えるのですが、これを見て一回ですべての内容が頭に入るわけではないので、手元に置いて、折に触れて見る必要が生ずると思います。その場合の保存性を考えた方が利用拡大に結びつくのではないかと思います。中央図書館の利用案内も保存性を考えて三つ折りにするという工夫をしておられますが、そういった形状も含めて、もう少し配慮があった方がいいと思います。

もう一つ、これはどのような広報活動全般についても言えることで、大学もそういったことに関しては非常に遅れているところがありますが、伝えるべき良いことがたくさんあった場合に、ここでいえば、データベースのことやレファレンスサービスのワンストップサービスのことなどですが、すべてを一気に言うと結局どれも埋もれてしまうということがありますので、あらかじめ明確に優先順位をつけて、情報を出すタイミングや媒体、順序などを、図書館全体として、ある期間を見通して告知をしていかれるといいのではないかと思います。

【中島議長】 よろしゅうございますか。他にございませんでしょうか。

それでは、少し遅れておりますが、ここで少々休憩をさせていただきます。その後、また引き続き説明とご意見ということにさせていただきます。

( 休 憩 )

【中島議長】 再開したいと思います。

では、情報サービス課長、事業8と9、皆さん資料を事前にご覧になっていますので、説明は簡単をお願いしたいと思います。

【情報サービス課長】 それでは、事業8重点的情報サービスの推進①でございます。

事業概要といたしましては、中央図書館の1階に都市・東京情報コーナーを開設しまして、ミニ展示、大規模企画展、あるいは「クローズアップ東京情報」というホームページからの情報提供などに取り組んでまいりました。

事業評価の各観点でございますが、成果といたしましては、1階にコーナーを設置したことにより利用者が1日平均約440人となっているということで、大体入館者が今現在1,000人前後でございますので、コーナーの閲覧席が少ないわりに人数が入っていただいているということで、比較的利用効率は高いのかと思われま。

観点2、効率性ですが、東京資料関係のレファレンス件数は、24ページのマクロのアウトプットでございますように、平成19年度が6,144件だったのに対して、平成20年度は5,612件ということで、工事の関係で減ってはおりますが、他のものもひっくるめた中央図書館全体のレファレンス件数の減少率に比べると低いということから、東京資料のレファレンスは効率的に実施できたと考えております。

有効性につきましては、満足度が3.86ポイントとなっております。中央図書館全体の満足度に比べて低いのですが、今後利用者のニーズを見きわめつつ、改善の方向を探っていくことが必要になってくると思っております。例えば、灰色文献、いわゆる行政資料というようなものについては、背文字が小さく、あるいは、一般の民間の書籍に比べて似たり寄つたりの装丁を持っておりますので、わかりにくいというのがお客様の評価として考え得るということで、とりあえずつけ加えさせていただきます。

次に、必要性でございますが、国際都市・首都東京といたしましては、東京都が発行する情報を国内外に広く発信していくことが当然求められる役割でございますので、この必要性は高いと存じます。

総合評価としましては、以上を踏まえますと、都市・東京の魅力、あるいは情報の有効

性等を広く広めていく必要があるということで、今後ともこの分野につきましてはより強化していく必要があると考えております。

次年度の展開としましては、情報発信事業を強化する。そのための課題として、東京情報を収集するという、あるいは、どのような形で発信していくかということで、東京都各局と連携を図ります。それ以外にも、各区市町村及び区市町村に絡んだ民間の諸団体、例えば、パンフレット、あるいはミニコミ誌、あるいは情報誌、そういった地域に密着した情報等々の収集も必要ですので、関係機関との連携を拡充するということです。

取組につきましては、情報収集、あるいは大規模企画展の事業の継続実施、さらに、今年度から進めておりますが、江戸東京の文化をより観光等々の観点から広めていくために、今、中央図書館の特別文庫室にある古い文献、明治・江戸時代等々の古い錦絵等のものをデジタル化し、ホームページあるいはDVD等を利用して、積極的にご覧になっていただく方法を確定していくということで取り組んでまいるのが実態でございます。これも既に作成委員会等を立ち上げて、今後さらに進めていく所存です。

次に、事業9の重点的情報サービスの推進②でございますが、これにつきましては、都市・東京情報は事業8でご説明しましたが、それ以外の4つの重点のうちの3つ、つまり、ビジネス、法律、健康・医療に関しまして、やはり中央図書館の1階に集中的にコーナーを設け、雑誌やデータベースを近くに配置し、講演会、ミニ展示等を実施しました。

これにつきまして、27ページをお開きいただきますと、観点1の成果につきましては、重点的情報コーナーの整備により、コーナーの資料数が約19倍と大幅に増加したこと、また、関連事業への参加者数も780人と、前年度に比べ約1.3倍となり、着実に利用が増加しております。これもいろいろとPR等を広く行ったことによりまして、お客様にご利用いただける数が増えていると理解しています。

次に、効率性でございますが、1月のリニューアル以降、1日約800名の方が1階にある重点的情報サービスコーナーにお入りいただいている。これも、先ほど申し上げた来館者1日当たり1,000人に対して、1階の重点的情報サービスコーナーというのは、閲覧席が非常に少ないところでございますので、純粋にこういった情報をご覧になっていただくお客様の出入りが相当数あるものだと推察されます。これは重点的情報サービスを1階に集中的に設置した効果と考えております。

次に、観点3の有効性でございますが、リニューアルオープン後の利用者満足度は、前年度と比較しますと平均で0.23ポイント上昇しており、有効性は高まってきていると考



えております。また、利用実態・満足度調査の結果でございますが、今後コーナーを利用したいと考えている利用者の割合はほぼ50%と高く、平成21年度以降、より一層コーナー利用率が伸びることが期待されております。

必要性につきましては、やはりビジネス、健康・医療情報、法律に関しましては、都民の生活や活動に非常に密着した分野ですので、こういったものをコーナーだけではなく、様々な講演会等を利用していただくことにより、自らの生活を見直す、あるいは見つめていく機会を持っていただけないかと思っておりますので、今後さらに拡充していく必要があると考えております。

総合評価といたしましては、着実に利用は上がってきておりますが、今後も利用者の求める情報の傾向をつかみ、一層の有効性を高めていく必要があると考えております。

次に、次年度の展開でございますが、方向性といたしましては、利用者のニーズをつかんで、より適切な情報と機会の提供を実施する。

改善点といたしましては、関係部署や関係機関との連携を強化する。あるいは、重点的情報サービスの認知度を高める。

取組としましては、連絡会の開催等、関係機関との情報交換の場を密接にするほか、重点的情報サービスのビジネスコーナー等についてニーズの高い分野に関する資料を充実・拡大していく。さらには「“使える”資料紹介コーナー」を設置することにより、お客様の見やすいところに展示をする、あるいは、様々な媒体での提供・PRを実施するというのを、今後の取組として考えております。

以上でございます。

**【中島議長】** ありがとうございます。

それでは、事業8と9につきまして、ご質問、ご意見がありましたら、発言をお願いしたいと思います。

**【岡本委員】** 事業8に関してですが、これは対象が東京に関心を寄せる人々ということになりますが、修学旅行生ももちろんですけど、東京に観光で日本全国からお見えになる方々に向けての情報発信について、実際どのような取組をされているか伺えますか。

と申しますのは、私、ちょうど今日広島から帰ってきて、広島市立図書館を見てきたのですけれど、今、鳥取県が非常に力を入れて、県立図書館が観光支援事業というものをやって、よその図書館と展示の交換をやっていきます。例えば、修学旅行生が来たときに事前学習ができるようなコーナーですとか、何か地方向けの発信といった取組を、この場以外

のところで行われているのかどうか伺えますか。

【情報サービス課長】 例えば、他の公立図書館等に展示をしているとか、そういったご趣旨でしょうか。

【岡本委員】 そうですね。特に東京都内ではなく、他県、例えば、東京に修学旅行でたくさん来るような県ですとか。

【都市・東京情報係長】 今のところ具体的にはございませんが、こちらの取組にも書いてあります、今年度から始まりました事業、江戸東京デジタルコンテンツにつきましては、そういった観点で、大体中学生以上の方が東京の古い文化はおもしろそうだとということがわかる内容にしまして、ホームページとパッケージ媒体との両方で使えるようにしたいと考えております。

【中島議長】 よろしゅうございますか。

【企画経営課長】 少し観点は違いますが、逆に、地方から当館に見学に来たいと事前に申し込まれる学生さんもいらっしゃいます。

【中島議長】 米澤委員、どうぞ。

【米澤委員】 質問ですが、東京都で発行している資料については、何か網羅的に収集するような仕掛け、制度的なというか、政策的な仕掛けみたいなものはあるのでしょうか。いわゆる納本制みたいな形で、都立図書館には必ず集まるというような制度はありますでしょうか。

【都市・東京情報係長】 説明いたします。

東京都の印刷物取扱規程というものがございまして、都が自ら作成した印刷物についてどのように扱うかという規程でございしますが、東京都の機関の何カ所かに印刷物を納めるようにという規定がございまして、その一つとして、都立図書館は位置づけられております。

ただ、なかなか忘れられてしまうという現実もございまして、普段から都庁に参りまして、「都立図書館ですのでいただきたい」と申し上げたりと、不断の努力は必要です。

【米澤委員】 実は私も大学にいたときに、学内の刊行物を集めるのは結構大変で、薄いパンフレットやチラシまで集めるとなると、やはりなかなか図書館に持っていきこうという気にならなかったという経験がありました。そのとき、実は大学にインフォメーションセンターというのがありまして、とにかくそこに行けば大学の情報がわかるというセンターでしたから、そこにはおのずと資料が集まってくるという形になっていました。そことタイアップして学内の資料を網羅的に集めるということがうまくいったものですから、都

立図書館の都市・東京情報コーナーも、ある意味では、東京都の刊行物のすべてを収集して、いわばインフォメーションセンター的な機能も持っているのですよということを内外に宣伝することで、また一層集まりがよくなるのではないかと思いました。

【中島議長】 小林委員、どうぞ。

【小林委員】 東京資料の利用満足度は3.86ポイントで、一般の4.15ポイントに比べて低いという理由が、資料が皆似たような装丁で見にくいからではないかというご推測があったのですが、それはどういうところから判断されるのでしょうか。例えば、今米澤委員のお話にあったように、実はあるべき資料がないから不満なのかもしれませんし、もしかしたら、このコーナーだけ暗いとか、何か理由があるのかもしれません。ポイントが低い理由を追究できるようなものは何かあるのでしょうか。

【情報サービス課長】 今のところ、そこまでの追究はできていませんが、都市・東京情報コーナーは特に暗いということもなく、1階のカウンターの正面にありますので、比較的いいポジションにあると思っています。ただ、他のコーナーと比較して、書架を見ますと、やはり行政資料が細くて字が小さい、そういう部分しか違いが見当たらないところがございます。

利用実態・満足度調査のアンケートでは、例えばこういう点が不満足だということが具体的に書いてあるわけではないのです。要するに、一般論的に抽出するというほどの情報がございませんので、例えばこういう理由なのかなという推測で申し上げていて、東京資料の背文字については、職員がテープを貼り、大きくするという努力をしているのですが、この効果もやはり何年か経年的に見てみたいというところもございます。

【小林委員】 わかりました。

【糸賀副議長】 今の点ですが、東京資料に関しては、東京都立図書館であればかなりそろっているのではないかという期待する度合いといいますか、期待の水準が高いと思います。それだけに、この満足度調査をやったときに、その期待に添わないと、満足度は下がってしまうと思いますね。一般的なサービスについてはそこその期待水準ですが、特に東京資料に関しては、期待の水準がもともと高いのではないかという気がします。だから、満足度調査は、この数字をどう理解するか、解釈するかというのは難しいところだと思います。

それから、ミクロのインプットにある東京資料開架冊数及び開架率の指標は、平成21年度に関して下がるという見通しなのですね。これは理由を伺いたいと思います。東京資

料の書誌数は、多分、平成21年度も増えるのでしょうけれども、ミクロに見た場合のインプットの指標は下がるという。平成19年度から20年度にかけては、全体の冊数は増えているのですが、平成21年度が下がるのはなぜなのかという点が一つですね。

それから、もう一つは、事業9の、マクロのアウトプットにある重点的情報サービスに関するレファレンス件数ですが、これは図書館全体で受けている件数と理解してよろしいですか。一方で、マクロのインプットにある重点的情報サービスコーナーの資料数はまさに1階の3つのコーナーをまとめた冊数だと思いますが、27ページの表のようにレファレンス件数とコーナーの資料数を横に並べると、レファレンス件数は資料数とむしろ逆比例になるのですよね。資料数が少ないビジネスの方がレファレンス件数が多く、資料数が一番多い健康・医療がレファレンスの件数が少ないというようになるのですが、これはつまり、この図書館全体で受けたレファレンスを、各分野に分類して件数を推定しているということで、こういう結果が出ているということですね。むしろ、図書館全体では、持っている資料数は、このコーナーの資料数とは多分合わないのだと思います。その点がもう少し正確に出てこないと、解釈しづらいのですが、その説明をしていただきたいと思います。

以上2点です。

**【都市・東京情報係長】** 1点目について、マクロのインプットにある東京資料開架冊数及び開架率が下がるであろうという予測をしているのは、これは開架率という点に着目した矢印です。ですので、開架のキャパシティは今後変えられる見通しはございませんので、所蔵資料数が増えていけば、その分、閉架に入ってしまうので、率としては下がるという見通しでございます。

**【糸賀副議長】** 書誌の割合とはどういう意味ですか。

**【都市・東京情報係長】** 東京資料については、当館の総合的な方針とは違いまして、資料の複本を持っております。ですので、書誌数と冊数は違っております。

**【糸賀副議長】** なるほど、わかりました。

**【都市・東京情報係長】** それから、2点目のレファレンス件数についてですが、レファレンスは様々な手段で受けますが、その全体の中で、主題がビジネス、法律、健康・医療であったものをカウントしております。

**【糸賀副議長】** ということは、コーナー資料数とは全然連動しない話ではないですか。つまり、ここに示すべきは、この図書館で所蔵しているビジネスや法律など重点的情報サ

ービスの資料の総数が出てこなければ、このレファレンスの件数を出す意味がわからないではないですか。コーナー資料数を出すのであれば、各コーナーでレファレンスを受けていればわかりますが、そうではない話ですよ。ですから、全然違っているのではないですか。

【都市・東京情報係長】 確かにそのとおりです。

【糸賀副議長】 さらに、関連事業参加者数とありますが、これも、この図書館全体でやっている事業の話であって、あのコーナーでやっているわけではないですよ。

【都市・東京情報係長】 そうですね。

【糸賀副議長】 一方で、認知度や利用率は、1階の各コーナーに限った話ではないでしょうか。このように、27ページの表で取り上げている数値は、全館でやっていることと、あの1階のコーナーでやっていることが混在していると思うのです。

【都市・東京情報係長】 それはご指摘のとおりです。

【千野委員】 事業8と9両方に言えるんですけども、次年度の展開の書き方が、1年間の方針にしては少しゴールの见えない書き方をされ過ぎているのではないかと。1年でやるのであれば、ゴールというものをもう少し明確に設定できるのではないかという感じがします。

つまり、例えば、取組に書かれているように、「東京都発行資料をはじめとする東京に関する幅広い資料を収集、提供する。」という、頑張りますよとしか聞こえないわけです。来年以降、「この年頑張ったね」という評価を下すのであれば、例えば、東京都発行資料を徹底的に集めるといように明確化していかないと、いつまでたっても「頑張ります」、「頑張ったね」という甘い評価になっていくのではないかと思います。

それは、課題・改善点のところでも少し見え隠れするのですが、例えば、「東京都の情報を迅速に提供するために東京都各局との連携の充実を図る。」、この連携の意味がわかりません。それは単に資料をくれと言っているのか、あるいは一緒に何かしましょうと言っているのか、あるいはニーズの調査をしましょうと言っているのかが見えてこない。1年間の事業目標であればもう少し明確になるのではないかと思います。次々年度以降の評価の基礎になることではないかと思いますので、もう少し事業目標を明確な形で書いていただけたら、あるいは、書いていくべきではないかと、これは事業8、9の両方に通じて同じような傾向を感じました。

【中島議長】 他にございませんでしょうか。

【齊藤委員】 これもまた広報的な観点といたしますか、伝え方の問題ですけれども、「江戸東京の文化や歴史がわかるデジタルコンテンツを作成し、」というところ、この事実をニュースにする場合、まさにコンテンツを作成していくプロセス自体が非常におもしろい広報の材料になると思うのですね。ですから、でき上がってから「できました」という広報の仕方もあると思いますけれども、早くからこういった途中経過を、関心のある文化部の記者ですとか、そういったところに公開して、そのプロセスを追ってもらおうという広報の仕方もあると思いますので、ご検討いただけたらと思います。

【千野委員】 今の齊藤委員の意見から、思いついたのですが、これは事業1にかかわる問題になるので、先回りして大変申しわけないのですが、かねてからの持論なのですが、かねてからの持論なのですが、やはり東京都都立図書館というのは、図書館の中で完結しようとしています。私はそれが都民との障壁になっているとずっと感じております。その意味で言いますと、もっともっと使えるコンテンツという意味で言うと、タイムリーな企画展等の「等」の部分の認識というもの——これからの説明の中で出てくるのかもしれませんが、そういった中にも、例えば、それこそ次年度の取組の中で考えていくような方向が、今ヒントが示されたのではないかと思います。

【中島議長】 よろしゅうございますか。

幾つか意見が出ましたので、では、今の事業8と9を終わります。次に、事業1と2と11、この3つについて、企画経営課長からお願いします。

【企画経営課長】 それでは、6ページをご覧ください。事業1のタイムリーな企画展等の実施です。

まず、事業概要ですが、都立図書館を利用したことがない都民を含めて、より多くの都民が都立図書館の蔵書・サービス内容等を認知、理解することを目的に、タイムリーで魅力的なイベントを都立図書館内外の会場で効果的に実施するものでございます。

6ページの中ほどに取組がありますが、平成20年度は企画展、映画会、講演会等を実施してございます。

本事業にかかわる指標についてはご覧のとおりです。次、7ページをご覧くださいませでしょうか。事業評価について、まず観点1の成果ですが、マクロのアウトプットにある「展示イベント等の来場者数」6,798名を開催回数で割ると、1回平均453名となりまして、前々年度を超える数値となりました。マスコミ露出度は、前年度の約4倍に増えて、図書館の認知者数を増やす要因の一つとなったと思っております。

次に、効率性ですが、マクロのインプット「展示イベント等の開催回数」が前年度よりも1回減っているにもかかわらず、開催コストが前年度の2.1倍強となっています。特に企画展に関しては、コスト的によい状況ではなく、効率性が低くなっています。

次に、有効性ですが、マクロのアウトカム「来場者新規認知者数及び認知度」にあるように、企画展や講演会の参加者数は約半数が初めて来館・来場という人であることから、本事業は、都立図書館の認知度を高める上では有効なものであると考えております。

次に、必要性ですが、都立図書館の認知度を高め、図書館の機能の理解を少しでも図るようするには、タイムリーなイベント等の実施は必要性が高いと考えています。

最後に、20年度の総合評価として、図書館の認知度向上、存在意義の明確化については、本事業はある程度貢献できたと考えます。ただし、これによって都民の都立図書館利用に結びついたのかは、現段階としては読み取れない状況でございます。

次に、8ページの次年度の展開ですけれども、方向性としては、タイムリーなテーマ・対象で、“売り”がある企画展、講演会を実施していきたい。それから、イメージとしては、「にぎやかで、楽しく、ためになる」図書館を目指していきます。そして、コストを減らすための関連機関との「連携」のあり方を考えていきたいと考えております。

課題・改善点については、予算・人的コスト減を図った効率的なイベントの実施、新たな連携先の開拓、タイムリーなテーマと“売り”をどのように作るかなどが挙げられます。

これらの課題の改善に取り組みながら、次年度は東京都の計画「10年後の東京」の施策と関連した企画展を、都庁各局と連携して、新宿駅西口イベント広場及び当館で実施する予定でございます。また、重要文化財に指定されている江戸城の造営関係資料等を中心とした企画展や図書館ツアー、子供読書フォーラム等も実施していく予定でございます。

事業1については以上でございます。なお、前回、齊藤委員から広報費についてご質問がありました際、単独した予算はないとお答えしたのですが、その後、調べましたら、この企画展に関して、図書館報、利用のしおり、図書館カレンダーや事業概要という紙媒体の印刷費など、約180万円強ぐらいの予算はあるということでございます。

次は、事業2のインターネットの活用①インターネットによる情報の発信ということで、9ページになります。

事業概要ですが、都民がインターネットを活用して、都立図書館の事業やサービスに関する情報を入手し、来館しなくても都立図書館のサービスを受けられるようになるよう、都立図書館ホームページ上の蔵書検索やコンテンツを充実させて、遠隔サービスの幅を広

げるものでございます。

9ページの中ほどの取組にあるように、中央図書館の都市・東京情報サービスの開始に伴いまして、当館ホームページに「都市・東京情報」のコンテンツを公開したほか、当館が所蔵するすべての中国語、韓国語・朝鮮語資料の検索が可能となりました。

この事業にかかわる指標については、ご覧のとおりです。次に、10ページの事業評価をご覧ください。

観点1の成果ですが、マクロのアウトプットにあるように、「ホームページアクセス数」は、前年度に比べてわずかに増えております。また、「ホームページ全アクセス件数」については、大幅に増加いたしました。一方、「蔵書検索データベースのアクセス数」は、前年度まで増加傾向にありましたが、平成20年度は、改修工事の影響もあってか減少しています。

次に、効率性ですが、マクロのインプットの「ホームページ数」が前年度に比べて2倍に増加したことに伴いまして、「ホームページ全アクセス数」も約1.36倍に増加して、効率性は悪くない状況にあると言えます。

次に、有効性ですが、「ホームページアクセス件数」及び「ホームページ満足度」の伸び悩み傾向から、当館ホームページが魅力的で使い勝手のよいものになっているのかどうか、各ページの内容も含めて有効性の検証が必要だと考えております。

次に、必要性ですが、都民が来館しなくても当館ホームページからサービスを利用できるように、各コンテンツを一層充実させる必要があります。特に特別文庫の貴重資料画像データベースは、アクセス数が最も多いコンテンツであることから、今後、貴重資料の電子化をさらに進めて、より多くの都民に公開し、利用の促進を図る必要があると思っております。

最後に、総合評価といたしましては、インターネットの情報の発信に関しては、「蔵書検索データベース」及び「レファレンスコンテンツ」について利用が伸び悩んでおります。今後、効率性、有効性の観点から各コンテンツの改善が必要であると考えております。また、インターネットの特性を生かして、当館資料の画像データを基にオリジナルコンテンツを作成・更新するなど、積極的な情報発信を行う必要があると考えております。

それから、事業評価を踏まえた次年度の展開ですが、方向性としては、当館が所蔵する資料のすべてを、利用者がオンラインで直接検索できるようにします。東京の歴史文化に関する情報については、インターネットを通じて発信します。それから、当館ホームペー



ジの一層の充実を図ることなど、具体的な課題を3点掲げまして、具体的な課題としては、当館ホームページのアクセス数及び満足度の向上を図ること、それから、当館ホームページの中でも、レファレンスコンテンツのアクセス数を分析して、少ないものについては削除したり、内容の改善を図ることが課題であります。

今述べた方向性や課題や改善点に関連した取組ですが、次期の都立図書館検索システムの多言語対応に向けた検討と、江戸東京デジタルコンテンツの作成、ホームページのレイアウトデザイン等の刷新、レファレンスコンテンツの評価・改善を考えております。

事業2については、以上でございます。

次、31ページでございますが、事業11の協力支援サービスです。

まず事業概要ですが、東京都全域の図書館サービスが盛んになることで、都民がより多様で豊かな図書館サービスを受けられるよう、都立図書館資料の区市町村図書館への協力貸出及び協力レファレンス、2つ目として、職員研修、3つ目として、東京都公立図書館横断検索システムの運用による区市町村図書館の相互貸借の推進を行うというものです。

平成20年度を取組ですが、当館の改修工事中に外部倉庫に移送した資料を区市町村立図書館に貸し出すため、資料運搬の臨時便を運行いたしました。また、改修工事により、当館の研修室が利用できないことから、当館職員を区市町村立図書館に講師として派遣したり、都内の新しい図書館見学等の研修を実施いたしました。

この事業の指標については、ご覧のとおりです。

次に、32ページの事業評価について、観点1の成果ですが、マクロのアウトプットの2行目にある「協力貸出冊数」は、改修工事により前年度の75%程度と予定しておりましたが、前年度の80%の9万5,211冊を提供することができました。一方、都立図書館のサービス制限の影響か、アウトカムの「区市町村立図書館相互貸借冊数及び充足率」にありますように、区市町村立図書館の相互貸借は増加しました。また、区市町村立図書館職員研修の参加数も、外部施設で実施するなどにより、例年より多い1,130人となっております。

観点2の効率性ですが、マクロのアウトプットの「協力レファレンス」は、改修工事中もほぼ通常どおり対応したにもかかわらず、受付件数の減少傾向が続いています。「協力レファレンス回答時間」など都立図書館のインプットには大きな変化がないため、区市町村側の状況の変化、例えば、指定管理者や業務委託による運営等が反映しているのかなどと推測しておりますが、これについては、原因の分析とか対策の検討が必要だと思っております。

ます。

観点3の有効性ですが、区市町村立図書館職員対象の研修につきましては、区市町村立図書館の運営形態等の変化やニーズの多様化に対応した内容や実施方法を改善する必要があると考えております。また、当館で運用している「横断検索システム」は、改修工事にアクセス増があったことを見ますと、区市町村立図書館間の相互貸借の促進のために有効に活用されたと考えております。

観点4の必要性については、都内区市町村立図書館の充実に伴い、東京都全域の図書館サービスのレベルアップを目指した支援事業についてシフトしていくべきと考えております。

最後に、総合評価ですが、中央図書館の改修工事の影響を補う対策を講じた結果、想定どおりの実績を得ましたが、今後、より多くのアウトプット、アウトカムを得るために、既存事業の検証や新たな支援事業を検討していく必要があると考えております。

事業評価を受けた次年度の展開につきましては、33ページをご覧ください。まず、方向性としたしましては、協力支援事業の見直しについて具体化していきます。

課題・改善点としましては、相互貸借促進のための横断検索システムの改善と、区市町村の状況を見ながら、協力レファレンスの有効な研修・実施方法を検証していきたいと考えております。

具体的な取組としましては、横断検索システムの公立図書館用画面を新設します。2つ目として、毎年実施している公立図書館調査の項目の精査及び結果分析を行います。3つ目として、区市町村立図書館職員の研修について改善をしていきたいということでございます。最後に、「東京」の地域資料総合目録の作成について検討を開始します。

少し長くなりましたが、以上でございます。

**【中島議長】** ありがとうございます。

それでは、事業1、2、11について、ご質問、ご意見を受けたと思います。どうぞ。

**【栗原委員】** 事業1の「タイムリーな企画展」の実施のところで、イベントをいろいろやっていらっしゃるんですが、イベントのねらいと図書館との関係が、この資料ではよくわからなかったもので、図書館とどのような関係を持たせ、何をねらったかということを少しご説明いただきたいと思っております。

それから、非常にコストがかかるということですが、次年度以降、PRになり、図書館の利用度を高め、コストがかからない取組について、どのように考えていくかという点を

知りたいと思いました。

**【企画経営課長】** まず、ねらいですが、実は都立というと、皆さん日比谷図書館は知っているのですが、中心館の都立中央図書館や都立多摩図書館は非常に認知度が低く、それを高めなければいけません。都立図書館の中だけでイベントをやっても認知度は高まらないので、外にいろいろ打って出ようということで、例えば、都庁や池袋の東京芸術劇場を借りるなど、いろんなところでイベント等をやっています。図書館としては、こんなに様々な資料があります、都民に役立つ資料がありますというのをお見せするのですが、先ほど言ったように、東京都としてこんな事業を今やっていますというのは、事業展開があるので、その事業展開を見ながら、そういうものに必要な資料は図書館にいっぱいあるのだということアピールしています。だから、図書館で資料を見てくださいというふうにやっています。

あと、もう一つは、改修工事前の中央図書館については、展示室というものがございせんでした。リニューアル後は展示室を設けて、こういう資料がありますよと展示しています。今は展示はやっていないのですが、今までは緑に関する展示をやっておりました。7月から夏休みに絡めて、第二次東京都子供読書活動推進計画ができたことに伴い、中央と多摩で連携して子供読書に関する資料を展示してご紹介していくことを企画しています。このように、都の施策を絡めて、図書館の資料が豊富にあるということをもっともっとアピールするというものでございます。

**【栗原委員】** 実際には、それで図書館の利用に結びついたか読み取れないというのは、読み取る調査をしていないという意味ですか。それとも、この総合評価で、こういうイベントをやったけれども、図書館との結びつきがよく読み取れないという、それは……。

**【中央図書館長】** 例えば、来館者が目に見えて増えていないという意味だと思うのです。

**【栗原委員】** そういうことでしょうかね。

**【中央図書館長】** ですから、これは少し長い目で見てもらって。

**【糸賀副議長】** そこは私も関心があったのです。つまり、端的に言って、こういう展示イベントは、図書館の資料の利用とか来館と結びつかなければいけないのでしょうか。そこは、私、単純な話ではないと思っているのですよ。ですから、イベントはイベントでこういうのをやって、例えば、マスコミの露出度がこれで増えていますよね。平成20年度は45回に増えたのは、いずれも展示イベントのことを取り上げて45回なのでしょう

ね。これ以外に、例えば、今、臨時休館、つまり、リニューアルで改装していますという内容も含めて45回ですか。

【企画経営担当係長】 違います。展示イベントのみです。

【糸賀副議長】 展示イベントだけでこれだけマスコミが取り上げてくれるのであれば、私はそれで意味があると思うのですよ。つまり、都立図書館がそんなことをやっているということが活字になったり、テレビのニュースでアナウンサーが都立図書館を3回ぐらい連呼してくれれば、それで大分都立図書館の認知度は高まると思うのですよね。それが直ちに図書館の資料の利用と結びつくかということまで含めて評価するかというのは、他の委員の意見を聞きたいのです。

私、それがタイムリーな企画であって、いろんなところで話題に上れば、それはそれで一定の効果はあったとみなしていいと思うのです。一方で、栗原委員が言われるように、それが本当に図書館の来館や資料の利用と結びついた方が結びつかないよりはいいですが、そこまで本当にイベントの企画……。

【栗原委員】 結びついた方がいいという意味ではないのです。ただ、総合評価にそういう視点があるような書き方がされていますよね。だとしたら、その辺の関係性を知らなかったのです。今おっしゃったとおり、その価値をどのように思っていますかということ。

【糸賀副議長】 私は、それぞれのイベントの性格によって、直ちに資料の利用と結びつけることを考える必要がない場合も当然あるだろうとは思いますが。それから、その資料の利用に結びついたかどうかの把握は、それはやっぱり難しいですね。一人一人の入館者や資料を使った人に、「この資料を使ったのはなぜですか」と聞いていかなくてはいけないわけなので、それは実際には難しい話だと思います。

だから、ご指摘のとおりで、これはイベント企画というものの性格を考えた上でやるものと、資料の利用を促進する意味でやるものとは、多少この評価は変わるのではないかと思います。何か、ご意見があったらどうぞ。

【齊藤委員】 広報予算として、先ほど約180万円と伺いました。あまり潤沢ではないと考えます。広報活動で一番お金をかけずにやるとすると、やはりマスコミに乗せることが一番いいことだと思います。幸い、中央図書館も、多摩図書館も、そういったコンテンツといいですか、情報はたくさん持っておられると思います。ですから、それをいかに記事化していくかということを考えるのが一番いい広報手段だと思います。

イベントのことにに関して申し上げますと、これまでのテーマは、東京都の事業に合わせて決定しているということで、タイムリーであることはわかりましたけれども、それはどちらかというと図書館側からの自主的なものというよりは、東京都と呼吸を合わせてということですね。そういったスポット的なイベントを否定はしませんが、やはり図書館としての持続的なもの、シリーズ的なものも組み合わせたいかならないかと思えます。

その具体的な企画案をここで、軽々に申し上げるわけにはいかないのですが、展開のイメージとして申し上げれば、例えば、図書館の資産というのはやはり本ですから、蔵書目録を用いて作家の書斎の一部を再現することは可能だと思います。いろいろな作家の書斎が、あるコーナーで、ある期間展示されているということを仮にシリーズ化していくと、シリーズ化ということで、かなり話題の広報的な価値は高まると思うのです。それがうまく転がっていけば、もっと大きくなると思います。そして作家の書斎を再現してみると、ある意識を持った人が集めた本というのは、その背表紙にやはり深い関連性があるものですから、いろいろなことを考えさせるのではないかと。それは広い意味で本の世界に目覚めるきっかけにもなると思うのです。そういうことをやるとすると、例えば、澁澤龍彦の蔵書目録が出版されましたけれども、ああいったもののある一部を実際の本で再現してみる。そうしますと、私ども明治学院大学の図書館は、シュールレアリスム関係の本は結構所蔵しています。また、澁澤龍彦と非常に親しい巖谷國士という文学部の教授もおられます。ですから、足りない部分はそういった近隣の大学とのコラボレーションで補うということも可能だと思います。折口信夫なら國學院の図書館がたくさん持っているでしょう。次年度の展開として、都立図書館だけではなく、区立図書館との連携、あるいは大学との連携ということも書かれていたと思いますが、このような一つのイベントを通じても連携が成り立つし、何かシリーズ化することによって、情報の注目度も上がるのではないかと思えます。

そうなりますと、例えば、巖谷國士先生は、おそらく、澁澤龍彦の書斎を再現すると言ったら、こちらへ来て何かしゃべりたいとおっしゃると思いますので、レクチャーと申しますか、そういった別の派生的なイベントも可能でしょう。そして、それはあまりお金のかかることではないのではないかと。しかし、マスコミの注目度は高まるのではないかと。そのように考えます。

今の話は一つの例です。私の言いたかったことは、イベントとして作家の書斎を再現し

ましようということではなくて、東京都の事業に合わせたスポット的なイベントが既に実施されている中で、図書館の主体的なシリーズイベントというものも企画されてはどうか、ということです。

【中島議長】 千野委員、どうぞ。

【千野委員】 マスコミ露出度の45回は、どこメディアかを明示すべきだと思います。都の区報に載ったのを含めて45回に数えられたら、それはアンフェアですから、これは今後そうすべきだと思います。

それで、仮に主要新聞と仮定した場合に、6回が11回になって45回になったのは増えて大変いいことだと思いますが、全体から見たら全然出ていないではないかというのが私どもの感覚です。ですから、この45回をどう評価するかについては、もっと数字を練る必要がある気がします。

例えば、多少乱暴ですけれども、図書館というキーワードに対して、東京都立図書館が何件あったかとか、あるいは、ビッグサイトに対して東京都立図書館が何件あったかとか、そういった形で評価しないと、この45回が多いか少ないかという議論は、自己満足に終わってしまう可能性があります。

今、他の委員の方からも出てきましたとおり、総合評価の「どのように利用・活用に結びついたかは今の段階で読み切れない」、これは絶対に書いてはいけないことだと思うのです。これこそゴールを見誤っている。糸賀委員、栗原委員がおっしゃったのはまさしくそういうことで、なぜ知名度アップに貢献したと、あるいは、図書館のブランディングに寄与したと、うそでもいいから書けないのでしょうか。世の中には、屁理屈のためにいい言葉をいっぱい、経営コンサルタントをしている人たちが作ってくれていますので、ここはそういう言葉を借りてやっていかないと、糸賀委員、栗原委員がおっしゃったように、そのために来ているのではないのですよね。

それで言うと、齊藤委員がおっしゃった——齊藤委員、大変なアイデアマンだと思うのですが、そういう意味で言うと、私もライバル心がむくむくと出てくるのですけどね。例えば、今度総選挙があるというときに、総選挙の資料はこんなものがある、今までの東京はこうだとかですね。あるいは、明治学院大学に澁澤龍彦のすごい先生がいるのと同じように、ある分野、例えば鉄腕アトムに関しては、東京都立図書館にこんな変な司書がいるよとか、いろんな形で、お金を使わずに図書館を発信するアイデアはたくさんあるのではないかと思います。

その点で、この辺の書き方は大変控え目過ぎますし、図書館のアピールの仕方としては、まだまだ大変な資産が掘り起こせていません。私の意見ですが、この書き方については、少し視点が違うのではないかと指摘させていただきます。

【中島議長】 どうぞ。

【早川委員】 事業11の協力支援サービスのところで少しお尋ねします。32ページ、観点4の必要性に、「都全域の図書館サービスのレベルアップを目指した支援事業にシフトしていくべきだ」と書かれていますが、これは具体的にどのようなことを考えていらっしゃいますか。

【企画経営課長】 これは内輪の話になるのですが、今、館長連絡会という会がありまして、館長さんたちとお話し合いをさせていただいているところです。具体的などころの話はしていませんが、私どもとすると、先ほど都立図書館はこんな司書がいるんですよという話をしましたが、私どもの持っている財産というのは、私どもでやっている司書たちのものを、研修で言えば一番わかりやすいと思うんですが、研修会を開くなりして、私どもが持っているもののノウハウというか、そういうものをお伝えして、区市町村でも実践していただいて、全体としてレベルアップしていきたいということも含めています。

【米澤委員】 今の話に関連して、今の職員研修というのは、多分、集合研修的なやり方でおやりになっていると思うのですが、専任の研修マスターのような方が二、三人いて、一年中どこかの図書館へ行って、一緒にその図書館と研修をしてはどうでしょうか。いわゆる図書館職員向けの研修ではなくて、利用者向けの研修を図書館の人と一緒にやるような専任の方が何人かいて、毎日毎日都内を回って、一緒に研修をやっていくというのもおもしろいのではないかと考えておりました。

それから、少し話題は変わりますが、事業2のインターネットの活用①インターネットによる情報発信についてですが、例えば、アクセス件数などは、自分の図書館の経年変化しか見ていらっしゃいませんね。全体的に言えますが、他の図書館との比較という視点も持った上で、今のアクセス件数が少ないのか多いのかという部分も評価すべきではないかと思います。少なくとも、アクセス件数については、どのぐらいの件数があったらいいのか、どのぐらいを目指すべきなのかという視点も重要ではないかと思います。

以上です。

【中島議長】 ありがとうございます。岡本委員、どうぞ。

【岡本委員】 まず、事業1に関して、もう大体議論は出尽くしたと思いますが、これ

は今後の要望です。イベントすべてを自前で企画すればコストがかかるのが当たり前の話です。私、自分のメールマガジンの読者イベントを3カ月に1回あちこちでやるのですが、例えば、そういうときに図書館という場を活用したいという市民団体やグループはあると思うので、そういうものをもっとうまく取り込んでいった方がよいのではないかと思います。ここなどは立地が最高ですし、人が集まるという意味ではとてもいい場所です。図書館がそのグループを選別するという点で、いろいろ問題が発生することは想定できるのですが、他人のふんどしでうまく相撲をとって、今まで図書館に来ていなかった方を連れてきてもらうという外部との連携を、今後もっと考えるべきではないかと思います。

次に、事業2のインターネットによる情報発信について、根本的なことを申し上げてしまおうのですが、アクセス件数という指標はやめた方がいいのではないかという気がいたします。要するに、これはいわゆるページビューというものだと思いますが、極端なことを言えば、作りが悪いページであれば、ページビューは増えるのですね。都立図書館のサイトのように、比較的、基本的にどうしても使う人が存在するサイトであれば、多少使い勝手が悪くても使うので、使い勝手が悪ければ悪いほどページビューが上がっていく可能性があるのではないかと思います。ですので、これはなるべくやめたほうがよいというのと、技術的な進歩によってページビュー自体が計りにくくなっているのも、これは他の独立行政法人でもこういう委員をやったときに申し上げて変えてもらったのですが、このまま続けると必ず数年後首を絞めることになるのでやめたほうがよいのではないのでしょうか。指標としては、いわゆるユニークユーザーという、確実に一個人何人の人々が使ってくれたかという方に切り替えた方が本質的ではないかなと思います。

**【管理部長】** そのユニークユーザーというのは、計測はできるのでしょうか。

**【岡本委員】** 大概どんなところでも、計測は可能です。都立図書館がどういう環境でやっているかわかりませんが、外部委託にせよ、内部にサーバーを持っているにせよ、ログから把握できます。

その数字が出てきますと、例えば、年間で1,500万人が使ってくれましたとなると、都民プラス日本全国でこれだけ貢献しているということが言えるようになります。そうすると、多分、数値の使い方としても、何億回見られましたより、1,500万人に役立てましたという方が、かなり説得力のある数字になるのではないかと思います。

最後に、事業11の協力支援サービスで、これもインターネット絡みのところですが、都立図書館で非常に有用性が高いのが都内の図書館の蔵書の横断検索機能だと思うのです。



が、有用性が高いけれど、とてもレスポンスが悪くて、大概途中であきらめてしまうということになっています。ただ、特に東京の場合、私も10年ほど多摩に住んでいたことがあるのですが、自治体規模が比較的小さく、近隣の市区町村に本を借りに行くということがよくありますので、あのシステムをきちんと整備していくということは、都立図書館が先導的な役割を果たすべきではないのかなと思います。実際、課題・改善点として、横断検索システムの改善を行うという点が挙がっていますが、ここはぜひ都立図書館で模範といいますか、システムをきちんと提案して、なるべく市区町村の公共図書館に合わせていってもらおうという努力が必要ではないかと思います。

お願いばかりで恐縮ですが、以上3点です。

**【小林委員】** 今、岡本委員が言われたように、ページビューはうちの図書館でも3年ほど前にやめまして、今はやはりユニークユーザーというような数え方にしています。これは世間のトレンドだと思います。ご専門でいらっしゃるのだから岡本委員はお詳しいですけど、本当に使いものにならなくなっていると思いますので、ぜひお変えになった方がいいと思います。

それと、事業1のタイムリーな企画展等の実施について、いろんな意味で、お金がないなりに頑張っているという点は出ているとは思いますが、今後の方向性として、都施策に貢献する、都民が都施策を理解するとか、図書館があるということを都民に知ってもらうということだけでは弱いと思うのです。東京都で税金を払っている以上、あなたにはこういうものを使う権利があるのだ、あなたはこれを使わないのはもったいないですよということを公平に都民に知らせてあげる。知らない人の方が多いわけで、無料でこれが使えるということをそもそも教えてあげるという観点がある奥になければならず、ただ単に図書館でおもしろいことをやっていますよ、という観点だけではいけないのではないかと思います。

ですから、次年度以降のところで、あなたの税金をこれに使っています、あなたも使わなければ損です、ぐらいのことをはっきり言えるようなものが奥にあってほしいと思います。

**【糸賀副議長】** 事業2の次年度の展開ですが、先ほどの事業8都市・東京に関するサービスとのすみ分けをどのように考えるのでしょうか。事業2のコンテンツとしては、東京の歴史文化に関するものとか、江戸東京デジタルコンテンツを作成するとなっていますよね。これ、多分、事業8と重なってくるところがあるのではないかと思います。

それから、この事業2の総合評価の中で、レファレンスコンテンツについて、利用が伸び悩んでいるという指摘があります。これは今後どう考えるのでしょうか。一方で、レファレンスの利用は、先ほどの話で伸ばしたい、増やしたいと言っている。それもワンストップサービスにして、それを増やそうとしているわけですね。一方で、多分、ニュースレファレンスなどのコンテンツを言っているのでしょうか、このレファレンスコンテンツの中身がよくわからないのですが、どういうものを指して、それを、今後レファレンスの利用とどう結びつけるのでしょうか。レファレンスコンテンツの利用が伸び悩んでいる、それこそ、今のアクセス件数が減っているという話なのではないかと思いますが、そこはどうかのでしょうか。

**【企画経営担当係長】** このレファレンスコンテンツについては、糸賀委員のおっしゃるとおりで、例えば、レファレンスの事例データベースやニュースレファレンスというレファレンスに関連するコンテンツのアクセス数を取り出したものです。

アクセス件数が少ないことの館の分析としましては、都立図書館ホームページの中でもレファレンスコンテンツについては非常に階層が深く、使い勝手が悪い場所にあるという点が挙げられます。

**【糸賀副議長】** 知っている人は知っているけど、知らない人はわからないですね。

**【企画経営担当係長】** そうなのです。ということで、少し見える位置を変えたり、あるいは、更新頻度が非常に少なくアクセス件数の少ないコンテンツについては見直しを図るというような評価を行いたいと考えています。

**【岡本委員】** 今の件で、私もひとつ気になったのが、レファレンスであまり使われていないものは削除するということはしなくていいのではないのかという気がします。事例はいつか必ず役に立つ日が来るので、先行してそういう判断をする必要はないのではないのかと思います。このコンテンツは外注されているのですか、内製されているのですか。

**【企画経営担当係長】** 中で作っているものがほとんどです。

**【岡本委員】** なるほど。おそらく、ウェブにもう少し精通した人をきちんと育てるか、あるいは、もう外注するか。例えば、レファレンスの事例は、都立図書館のトップページからレファレンス事例を探すという想定自体がもう間違っていて、人はほとんど検索エンジンを使って調べものをするので、今の状態だと絶対クリックされないのですね。タイトルタグのつけ方が悪いとか、いろいろ細かい話があるのですが。ですので、そこはもう少

しプロフェッショナルな人を入れて、あるいは、せつかく来年度は若手の司書を採用するようですから、そういうことに強い人間を採用する、現状でもドラスティックに変わるはずではないかという気がします。コンテンツ自体は非常に優れたものが多いはずですので、どちらかという方法論の部分でつまづいているに過ぎないと見ていて思うので、あまり早まった決断をしないでいただきたいです。

【米澤委員】 今の話の関連です。国立国会図書館でもレファレンスのデータベースを作って、かなりデータの蓄積が出てきていると思うのですが、それとの関係はいかがでしょうか。私などが考えると、国会図書館に任せて、持っているデータを全部渡してしまっ、日本国で一つのレファレンスデータベースという方が、多分、利用者が行きやすいのではないかなと思うのですが、いかがでしょうか。

【糸賀副議長】 レファレンス事例のデータベースに関しては、米澤委員がおっしゃるとおりだと思いますね。ただ、ニュースレファレンスやパスファインダーのたぐいについては、私は高い利用価値があると思います。岡本委員が言われるように、今の都立図書館のホームページの位置では、なかなかわからないのです。ホームページのデザインやレイアウトをもう少しわかりやすくする工夫はあると思いますね。

同じようなことは、実は神奈川県立図書館についても言えて、同じようなものを作っているのですが、とても深いところに置いてあるのです。ですから、わかっている人はわかるのですが、一般の人はなかなかわからない。本当はサーチエンジンで検索したときに、ああいうコンテンツがもっと上位にヒットしてくるとアクセスされるのだらうと思います。もう一工夫は要ると思います。

それから、少し違う話で、事業11の協力支援サービス、この中で、単純な質問ですが、31ページの一番下に出てくる、「都内公立図書館の相互貸借の冊数及び充足率」は、上のアウトプットで言う「協力貸出冊数」が年々減ってきていますよね。平成18年度、19年度と減ってきて、平成20年度はとうとう10万冊を割ってしまい、都立図書館からの貸出冊数は9万5,211冊、これに対するいわば補完的なのか、相互に補い合うような意味合いの数字が、この31ページの「都内公立図書館の相互貸借の冊数及び充足率」に出ているのだと思います。この都内公立図書館で23万8,679冊の中に都立が含まれ、そして充足率が96.4%というのは、私は23期の検討の際にマクロの指標に確かにそういうものを入れたのですが、よく覚えていないので、この31ページの「都内公立図書館の相互貸借の冊数及び充足率」は、どういう計算で出てきて、協力貸出冊数9万5,211

冊との関係はどうなっているのでしょうか。つまり、都内全体として、都民の資料要求に、区市町村の図書館も含めて、きちんと対応できるようになったと理解してよろしいんですか、この数字は。

**【協力支援係長】** これは、都内の自治体の図書館様のデータをいただいて統計を作っている東京都公立図書館調査に基づき、各図書館で「この資料が読みたい」と予約された資料に対して、その資料をどこから手に入れたか、どこから持ってきて利用者に提供したかという数字です。

それで、この23万8,679冊というのは、都立図書館の協力貸出冊数と、23区から借りた場合、市町村から借りた場合の合計の数字です。それ以外に、国立国会図書館から借りるとか、他の県から借りるといものもありますので、その冊数を除いた数字です。実際には、公立図書館調査が完璧な統計データでなく、統計数値が入っていない自治体があるので、その調整はしておりますが、そういう数値です。約9万5,000冊とは、この約23万9,000冊の中に入るわけですが、都立の協力貸出冊数のことです。平成20年度のデータについては、前年度は改修工事をやっていたので、外部倉庫に行った分で利用できないものがありましたので、正確な数字ではないと思うのですが、減っているということは確かです。都立図書館としては、協力貸出に対し、市町村の相互貸借を促進しているということがありまして、なるべく都立図書館から借りる前に市町村間で調達し相互貸借を促進して、とお願いをしておりますので、この約9万5,000冊の協力貸出の部分は、それに見合っ減ってくるかと考えていただければと思います。

**【糸賀副議長】** では、96.40%というのは何ですか。

**【協力支援係長】** これは、利用者の方が欲しいと言った全体の資料に対して、東京都の都立と市、区の中から提供したものが96%、残りの4%、これは県外もしくは国立国会図書館、専門図書館、大学図書館等から借りた数字ということです。東京都内の公立図書館で充足できた比率ということです。

**【糸賀副議長】** 予約とおっしゃったけど、多分、それは正確ではないと思うのですが。自分の自治体の外に対して相互貸借の依頼をしたものうち、都立図書館を含めた都内の公立図書館で対応できたものの割合ということなのではないでしょうか。

**【協力支援係長】** そういうことです。

**【糸賀副議長】** ですから、自分の自治体の中で、他の地域館から取り寄せたみたいなのは、当然、ここには入ってこないのですね。それは、私、入れなくていいと思うのです

が、入っていないわけですね。

【協力支援係長】 はい。

【糸賀副議長】 自治体の外に対して、本を探した場合に、すぐに都立図書館に行かずに、周辺の自治体でも対応できたものを、ここには含めたということですね。

【協力支援係長】 そういうことになります。

【糸賀副議長】 東京都全体としては、その充足率も高まり、本が自治体を越えて動く冊数も増えたから、これでいいのだという理解ですね。本当にいいのかよくわかりませんが、そういう意味の数字だということですね。わかりました。ありがとうございました。

【中島議長】 よろしゅうございますか。

では、時間もかなり経過しておりますので、先へ進ませていただきますが、まだ時間が少々かかりそうでございますので、後に予定のある委員の方は、どうぞ途中でも結構ですので、ご退席いただきたいと思います。もしご発言があれば、優先的に取り上げたいと思っております。

それでは、事業4と事業10、資料管理課長からお願いします。説明はできるだけ簡単をお願いします。

【資料管理課長】 わかりました。資料管理課の坂本と申します。どうぞよろしくお願い致します。

それでは、14ページをお開きくださいませ。事業4、蔵書の充実、調査研究に役立つ資料の収集についてでございます。

事業概要については、都民や企業の課題解決支援のため重点的情報サービス資料の充実を図り、その他の多様なニーズにも対応可能な資料を幅広く収集する。

取組については、平成20年度には5万8,397冊の図書資料を受け入れました。

指標、各種データについては、以下の表のとおりでございます。

ページをおめくりいただきまして、事業評価ですが、観点1、資料購入費（予算）は、平成19年度の2億4,000万円に対しまして、平成20年度は2億5,500万円で、6.3%増加いたしました。あと、重点的情報サービス資料の充実を図り、当初目標値の資料購入率62%を達成しました。

観点2では、資料購入費はここ数年増加傾向にあるため、資料購入率は引き続き72%以上を保っております。収集方針に基づき都立図書館が収集すべき資料を安定的・効率的に購入しております。

観点3では、中央図書館の情報サービス課の司書の全職員を対象に、蔵書評価のアンケートを2月に実施いたしました。このほか、企画経営課でも利用者の資料に対するアンケートを行っておりまして、14ページの指標がございますとおり、来館者の資料に対する満足度の数値も出ております。こちらでは、前回調査よりも約0.3ポイント上昇して、有効性が高まっていると理解しております。

観点4では、利用者の課題解決を支援するため、区市町村立図書館との役割分担を踏まえつつ、調査・研究資料、海外資料、逐次刊行物、オンラインデータベース等を幅広く収集する必要がございます。

総合評価としましては、全体資料収集規模は、10カ年計画と言って、私ども、平成19年度から平成28年度まで段階的に資料費の予算を増やしていこうという計画を立ててございますが、こちらについて、平成21年度予算で既に金額のほうは達成しておりまして、今後も利用者への資料提供のさらなる充実を実現したいというところでございます。

次年度の展開につきましては、利用者の満足度調査、そして、職員の蔵書評価を踏まえて、利用ニーズを分析し、重点的情報サービス資料の収集について必要な調整を行うとともに、特に都市・東京情報資料について引き続き充実を図ってまいりたい。課題と改善点につきましては、都市・東京情報サービスの具体的進展を踏まえた資料収集と収集資料の広報を行うこと、増加する収集資料を利用者に迅速に提供して、サービスの向上を図っていきたいと思っております。

取組としましては、サービス部署との連携により、情報ニーズをさらに把握してまいりたい。新たに収集した資料の情報発信について、新着図書コーナー、こちらは今年度にもう設置されましたが、ホームページなども積極的に活用していきたいと思っております。新刊和書については、今年に入りまして収集から提供までの大幅な期間短縮に取り組んでおりまして、図書館に資料が入ってから利用者の手元に提供されるまでの大幅な期間短縮を実現しております。海外資料についても、契約方法を変更して期間短縮に取り組んでおります。以上です。

事業10、資料保存についてでございます。29ページをお開きください。

事業概要ですが、いつでも都民が必要な時に資料を良好な状態で閲覧できるように、資料の破損、変形、汚れなどの補修を行って、利用者に対して必要な資料の提供に備えられるようにしたいというところでございます。

取組については、資料保存計画というものを毎年度策定しまして、計画に基づいて、館

内及び館外の製本を実施いたしました。研修などにも積極的に取り組んでおります。

指標、各種データは、以下のとおりでございます。

おめくりいただきまして、事業評価ですが、館内製本冊数は、平成20年度の目標値、1,300冊となっておりますが、これを達成いたしました。館内と館外の製本研修を行って、都立図書館の資料の保全、製本技術の伝達を進めました。ホームページの情報も、新しい情報を加えまして充実させております。

観点2でございますが、改修工事による影響を受けまして、冊数の伸びがいささか鈍ったところですが、それでも前年度実績の72%を超えることができました。館内研修については、簡易修理については、図書館の職員向けに全5回、6月から7月に実施、館外については、年に2回実施をいたしました。

観点3ですが、保全が必要な資料については、速やかに製本・修理して利用者ニーズに応えました。そして、保全に関する基礎的知識と技術を、研修などを通して確実に伝えることができました。

観点4ですが、製本研修の受講者はかなり前向きに取り組んでおりまして、特に区市の職員の方から、保全に関する研修というのは国立国会図書館と都立図書館しか行っていないために、実施強化の要望が強いところでございます。

総合評価としましては、臨時閲覧室体制の中、製本・修理が必要な資料の確認が困難でしたが、脱酸処理も含めて計画どおりに行うことができました。

次年度の展開ですが、リニューアルオープンに伴う開架資料の増加、これが25万冊から35万冊に増えましたこと、資料の大量移動など、環境や条件が変化してきてはおりますが、状況を的確に把握して、今後も対応していきたいと思っております。

簡単ですが、以上です。

**【中島議長】** どうもありがとうございました。

事業4と10、この2つにつきまして、どうぞ、ご意見、ご質問をお願いします。

**【小林委員】** 一つお伺いしたいのですが、14ページのミクロのアウトカム「来館者資料閲覧時間率」で見ますと、滞在時間に対して閲覧時間は平成19年度の57%から平成20年度は41%と結構下がっている気がするのですが、今後の矢印は横になっています。割合が下がっているということは、例えば、本を読んでいるのではなくて、データベースを使っている時間が多くなっているのか、それとも、他に何をしてお考えでしょうか。

【資料管理課長】      こちらは、インプットに対してアウトプット、そしてアウトカムに何を持ってくるかという観点も必要かと思いますが、ここに書いてある数字どおり、資料の閲覧の時間としては短くなったということです。あと、オンラインデータベースなども使っている方が、先ほどの説明どおり増えているとは思うのですけれども、こちらのインプットの参考図書資料購入費には、オンラインデータベースの数字は反映されておきませんので、上の数値のアウトカムとして、閲覧時間は短くなったと理解しております。

【糸賀副議長】      この時間の把握については私もかかわったので、補足の説明をします。

まず、今の小林委員の質問に対して、都立図書館が用意したデータベースについては、この場合、閲覧時間に含めています。都立図書館が用意したデータベースのコンピューターを見ている場合には、それは閲覧です。それから、たしか4階で無線LANの環境を図書館側で供給しているわけですが、その無線LANを使っているのも、ここで言う図書館資料の閲覧に含めています。

数字が下がったのは、多分、3階、4階、5階に自分で持ち込んだ資料を見ている方が今回はとても増えたのですね。ですから、図書館の施設を使ってはいるけれども、必ずしも図書館が用意した資料や、図書館が用意した検索環境を使っていない人も増えているということだと思います。

平成20年度はとにかくりニューアルオープンした後ですので、この数字が安定した数字かどうかについては、来年度以降も測定してみないと何とも言えません。ですが、少なくとも前年度に比べると、純粹に図書館に来て、この図書館が用意した資料環境、あるいは情報環境を使っている人はやや減ったように見受けられるということです。

【小林委員】      わかりました。

【中島議長】      他に何かいかがですか。

【馬場委員】      全体としてわかりにくいというのがあります。普通、評価というと、目標があって、それに対する達成度が出てくるはずなのです。先ほどご説明がありました事業4には、資料購入率が62%を達成したと書かれてありますが、これは72.32%に対応するものと考えればよろしいのでしょうか。

【資料管理課長】      少し入り組んでおきまして、まず資料購入費は、14ページを見ていただきたいのですが、前年度と比べて6.3%増えました。これに対して、マクロのアウトプットにある資料購入率、こちらは新刊和書について書いてある数字なのですが、都立図書館として資料収集にあたっては、収集方針と出版状況を照らし合わせて、都立図書館



として収集すべき本をどれだけ持つべきかを目標として示しなさいということを平成17年8月に意見としていただきまして、それに基づいて図書館として調べましたところ、出版点数が約7万7,000点ございまして、そのうち都立図書館として集めなくていいもの、例えばコミックであるとかハウツーもの、そういった軽い部分を除いて、大体47%ぐらい買えば都立図書館として充足するのではないかといいた数値を定めました。こちらの47%を充足する点数が、3万6,000点とはじきまして、これに対して、昨年度は2万6,000点買いまして、72%ぐらい充足したというところでございます。

15ページに書いてある62%ですが、こちらの方は新刊和書ではなくて、重点的情報サービスの資料については、この72%に対して、10%落ち込んだ数値になっているということでございます。

**【馬場委員】** わかりました。事業11の資料保存においても、館内製本冊数1,300冊とかいう目標値がどこにあるのか、指標のデータだけではわからないですね。

**【資料管理課長】** そうですね。資料が分かりづらくて申しわけございません。

**【糸賀副議長】** 今の点は、馬場委員の言われるとおりで、こちらに書いてある数字と前の数字が違った数字で説明しているのは、それはわからないと思います。

**【資料管理課長】** そうですね。対応してなくて。

**【糸賀副議長】** それはそろえていただくべきだと思います。

それから、馬場委員が言われたように、目標の水準があつて、それに対してどれぐらい達成できているかという形に本来なるべきだと思います。ただ、平成20年度にリニューアルしたので、あらかじめ目標の水準が掲げにくかったんだと思います。リニューアル後は、ある程度サービスの実態も落ち着くので、そうしたら、おっしゃるような目標水準を掲げて、それが今年度どれだけ達成できたかという提示の仕方によって変わっていくのだと思います。今年度は特殊です。

**【馬場委員】** 数値的に表せるものもありますが、表せないものもある程度目標があつてもいいかなという気はします。

**【野末委員】** 関連して、よろしいでしょうか。やはりずっと気になっていたのですが、全体の書きぶりの問題にもかかわると思うのですけれども、有効性の説明を見ると、期待される成果と実際の成果の関係を書くと書いてあるのですね。ですから、ここも、本来このぐらいの割合であるといいと思っていたが、今回は少し足りなかったけれど、それはこういう理由によるだとか、あるいは、このぐらいで見通しを立てていたのだけれども、か

なり伸びたのでよかったとか、そういうことを書くのだろうと私は理解をしていたのです。先ほど千野委員は遠慮がちだとか、私も少し控え目だとかと申し上げたのですが、私は結構いい数字が出ていると思っているのです。ですから、応援する立場から言うと、ここはこんなにできた、こんなに頑張ったということを書いて、大体報告書というのはそうだと思うのですが、うまくいかなかったところはその言い訳を書くというのが基本的なスタイルだと思うのです。ですから、成果のところはできたこと、あるいはできなかったことを書いて、効率性のところはコストを見てパフォーマンス的にどうか、有効性のところは目標設定から見てどうかということ、アピールするところはもっとアピールして、こんなにうまくいったよということを書いて、うまくいかなかったところは、その理由はこうだということ、言い訳という言葉は悪いですけど、書いていくという、全体の書きぶりの問題が少しあるのかなという気がずっとしております。先ほど千野委員がここはこう書いちゃいけないとおっしゃったのですが、多分、本質をずばり突いていると思います。都立図書館としては、平たく言うと、人件費も含めて、税金を使っているわけですから、これだけのものを出した、ここは注目してくれ、ここはうまくいかなかったけれど、こういう理由がある、でももっと改善の余地があるから、次年度の展開はこうする、といったことを書くということだと思います。

もう一つ、見ていて気がついたのですが、事業評価のところですね。事業評価にはあくまでも今回の結果の評価を書くものと思うのですが、今後こうすべきという、先々のことが少し含まれているのが気になりました。それが必要性や総合評価あるいは次年度の展開に書かれるのはわかるのですが、効率性や有効性には、あくまでも今回の結果の評価なので、先々こうすべきだとか、今後こういう必要があるということは書かずに、切り分けていただくと、随分読みやすくなるのではないかと思います。

感想といたしますか、意見です。

【中島議長】 他によろしゅうございますか。

【米澤委員】 事業10の資料保存ですが、ここは主に指標としては、補修とか製本という視点で設定されて、このような結果になっているかと思うのですが、全体の中でここだけ視点が狭い気がいたします。もう少し他の視点で、例えば、貴重資料のデジタル化やマイクロ化、そういった評価指標もあってもいいのかなと思いましたので、これはまた次年度以降の課題として考えていただければと思います。

【中島議長】 ありがとうございます。他にございませんか。

【野末委員】 先ほどの話は、この事業だけではなく、全事業についてのコメントです。

【中島議長】 はい。

では、次に、事業7に移りたいと思います。多摩図書館長、お願いします。

【多摩図書館長】 それでは、事業7、子供の読書活動の推進と学校教育への支援についてご説明させていただきます。

まず対象ですけれども、児童・生徒及びその保護者、子供の読書にかかわる都民、学校関係者、図書館関係者になります。児童・生徒が読書に興味関心を持ち、積極的に本を読むような状態にねらいを当て、コミュニケーション能力の向上、感性の習得による社会性の発達に寄与することを目的としております。

取組内容ですが、子供の読書活動の推進を軸に、都民に直接行うサービス、都内区市町村立図書館を支援する事業、学校と連携して実施する事業等を実施してまいりました。まず、都民向けとしましては、子供読書フォーラム、それから、啓発冊子の作成と配布、おはなし会、子供のための行事等です。学校支援としましては、学校図書館整備支援等、それから、教職員研修センターで実施しています研修の講師等を行っております。また、図書館への支援としましては、区市町村立図書館の児童担当者向けの研修を行ってまいりました。

以下、指標については、ご覧いただきたいと思っております。

23ページの事業評価をご覧ください。観点1の成果ですが、子供読書フォーラム、特別支援学校の支援実施校数の増加、おはなし会等の参加者数が1,497人で前年の2.3倍に増加し、読書活動の拡大につながり成果を挙げております。特に子供読書フォーラムでは、講演会での参加者数が増加しました。また、啓発資料も対象別に5種類を作成・配布し、多方面から問い合わせをいただいております。都内図書館向けには、研修を実施しておりますが、例年120名程度の受講者がおり、スキルの向上に貢献しております。特別支援学校との連携では、連携参加校が増加しまして、おはなし会等を通して徐々に図書の見学に入っている状況が生まれてきております。

観点2の効率性ですが、事業への参加者は確実に増加しており、1人あたりのサービスコストは減少しております。1事業に対する参加者数の増加や、新規事業の実施、1事業の実施回数の増加などによるものと考えます。事業数の増加分は、職員のスキルアップ等で可能としているところです。

観点3の有効性ですが、参加者の増加を見ますと、事業の有効性はあると考えます。し

かし、都全体がサービスの対象であることから、サービス形態として広く啓発・広報・情報提供していく面と、個別の相談に対応・支援するサービス形態もあわせ持つことが都立図書館の役割であることから、実施形態の工夫を図る必要もあると考えます。

観点4の必要性です。教育庁が策定しました第二次子供読書活動推進計画を着実に実施していく上で、都立図書館の果たす役割は大変大きいと考えます。特に子供の読書活動を推進するためには、直接子供を対象とするばかりではなく、保護者への啓発、地域への呼びかけ、区市町村立図書館のサービスの拡大等、学校での読書活動の活性化などが必要であると考えます。

総合評価としましては、東京都における子供読書活動の拠点としまして、区市町村、都立学校、保護者、児童・生徒などを対象とした幅広い事業を実施し、推進に寄与していると考えます。

次年度の展開の方向性ですが、やはり第二次東京都子供読書推進計画に基づく事業を着実に実施し、さらなる子供の読書活動の拡大を推進していきます。

課題・改善点ですが、さらなる読書活動の拡大のために、それぞれの事業の対象・ねらい・到達目標等を検証し、充実を図っていきます。特に第二次計画で課題となっている都立高校における取組、特別支援学校における取組、それから、乳幼児のいる家庭への支援などもあわせて実施していきます。

今後の取組ですが、子供読書フォーラムをはじめとしまして、ここに記載しております取組をもとに、第二次計画の重点的取組、都立学校に対する施策、小中学校への支援、乳幼児のいる家庭への支援等に取り組んでいきます。あとは、リニューアル等を機に、閲覧室での積極的な本の提供等は既にサービスを始めているところです。具体的には、学校支援コーナーの新設とか、読み聞かせコーナーの設置等も既に実施しておるところです。

簡単ですが、以上です。

**【中島議長】** ありがとうございます。

それでは、最後になりますが、事業7につきまして、ご意見、ご質問があれば、どうぞお願いします。

**【糸賀副議長】** 観点2の効率性で、サービスコストは前年度の14時間から6.6時間と大幅に減少すると書かれているのですが、それは22ページの指標ではどこに反映されるのでしょうか。こういうことが書いてあっても、指標にそういうデータが出ていないとわからないと思うのです。

【多摩図書館長】 そうですね。22ページのインプットの9,878時間を参加者数1,497人で割ったものです

【糸賀副議長】 そうすると、児童・青少年サービスコストのこの時間は、ここで挙げている子供読書活動推進関連の事業に割いた時間の総量なのですか。それ以外のことをやってはいないのですか。

【多摩図書館長】 それ以外のこともやっています。

【糸賀副議長】 例えば、啓発冊子23万冊を作成・配布していますね。こういうものを作るのにかかった時間は、この9,878時間の中に含まれないのですか。

【多摩図書館長】 含まれています。

【糸賀副議長】 そうすると、1,497人で割っても、この事業のためだけに費やした時間ではないことになるから、あまり意味がないということにはなりませんか。

【企画経営担当係長】 ここは、サービスコストと参加者数の関係が対応していないということで、事務局の方でも、対応するように見直しをしないといけないだろうという話をしているところです。

【糸賀副議長】 この事業に限らずなんですけど、この指標と事業評価の効率性、有効性、必要性の分析が、きちんと対応していないといけないと思うのです。特に具体的な数字を事業評価で出すのであれば、そのことが指標のインプット、アウトプット、アウトカム、どれでもいいですが、その数字と合っていないと、あるいは、見てわかるようになっていないと伝わらないと思います。

【企画経営担当係長】 1人あたりのサービスコストと出すのであれば、この9,878時間ではなくて、実際に事業にかかったコストということで、今後お示しする必要があるだろうと。

【糸賀副議長】 それが出せるかどうか、確かに難しいとは思いますがね。

【企画経営担当係長】 そうですね。それは積み上げが難しいということで、今年度については、このような出し方をしているところです。

【糸賀副議長】 わかりました。

【中島議長】 どうぞ。

【野末委員】 無理に割り算をしなくても、例えば、児童・青少年サービスで、全体では時間をかける割合、つまり、コストはそんなに増やしていないのに、参加者数は大幅に増えたし、貸出の冊数も微増したということで、効率は高まったという書き方で多分いい

のだろうと思います。

【糸賀副議長】 それでいいと思います。そうですね。

【野末委員】 その方が、見ていてわかりやすいと思います。確かに600から1,400とはすごい増え方ですね、時間はそれほど増やしていないのに、だから、かなり効率を上げて頑張っているぞという書き方がうれしいと思います。

【糸賀副議長】 私もそれでいいと思います。

【中島議長】 他にございませんか。

それでは、一応全体の事業について個々に見てまいりましたが、全体を通じまして何か言い残したご意見がありましたら、ご発言をお願いしたいと思います。

【岡本委員】 自己評価結果そのものというよりは、この協議会のあり方についての要望なのですけれど、それは、多分、インターネット活用にもかかわると思うのですが、一つは、傍聴の方法ですが、ご希望の方は当日来てくださいというやり方は改められないでしょうか。これは、私、委員になる前からこの協議会に行ってみようと思いつつ、当日行って入れなかったらと、かなりリスクだったので、行ったことはないのです。この時勢ですから、メールやウェブ、電話であらかじめ申し込むことができた方がよいのではないかなという気がします。ぜひご検討いただければ。あと、今日傍聴でお越しいただいている方々、テーブルが出ていないと、多分、メモをとりづらいと思うので、その辺の環境も、我々と同じような形にさせていただいた方がよいのではないかと思います。

傍聴の方がいらっしゃるということは、協議会にとって非常によいことだと思いますし、今日こういう活動が世間に伝わって行って、都立図書館がより見える化していく一つのきっかけになると思うので、ご検討いただければと思います。

【中央図書館長】 ありがとうございます。検討させていただきます。

【糸賀副議長】 全体を通じてということなので、3点申し上げたいと思います。

この手の評価を、こうやって資料をつくり、協議会で、本当に今日は3時間近くの時間をかけまして、委員の皆さんは大変だったと思うのですけれども、こういうことをやる意義は極めて大きいと思います。特に今期初めて委員になられた方は、もともと協議会はこういうふうに使っていたのかと誤解されるかもしれませんが、以前はこんなやり方をしておりませんでしたから、皆が共有できる数字、あるいは資料をもとに、図書館のあり方について率直に意見交換をするということは、私は都立図書館の歴史にとって極めて画期的なことだったのだろうと思います。

この評価のやり方について、今日もいろんな委員の方から意見がありましたように、まだまだ完成度が低いと思います。今後、評価のやり方として改善する部分はまだまだあるとは思いますが、こういうやり方でお互いにいろんな方々から意見が出るという、これだけ協議会委員の方が、ほとんど全員の方が率直に発言したなんていうのは、これまでの協議会ではあまりなかったです。そういう意味では、私は極めて意味のあった協議会だろうと思います。そういう意味では高く評価したいと思います。

それから、実際に評価の中身で、今日も再三出たのですが、やっぱりこの観点の1、2、3、4、成果、効率性、有効性、必要性、このあたりの区分というのは、私は答申をまとめた前期の協議会の当事者でもあるので責任もあるのかもしれませんが、やはり若干わかりにくいですね。この違いはもう少し単純化したほうがいいのかもありませんし、それぞれの観点的の違いがわかるような工夫は、来年度以降、考えていただいたほうがよろしいと思います。

それから、今日の協議会は時間がかかってしまったのですが、今後、やはり説明する側には、各事業について、A4で1枚か半分ぐらいの補足説明資料を作ってください、事前に委員の方々にお送りすることで、説明時間はもっと短縮すべきだと思います。多くの委員の方にいろいろと発言していただくために、この3時間を使った方がいいと思いました。

とにかく最初なので、いろいろとお互いにやり方は手探りだったと思いますが、来年度以降、もう少し図書館側の説明時間は短縮して、委員の方々が発言する時間を確保していただきたいと思います。

以上、3点です。

**【中島議長】** 他にございませんでしょうか。

ありがとうございました。大幅に時間を超過しまして、誠に申し訳ございません。今回初めて自己評価についてのご意見を聴取ということでございましたので、こういう結果になりましたが、多くの委員さんからご発言いただきまして、ありがとうございました。

それでは、冒頭に申し上げましたように、本日の意見をつけまして自己評価を公表という手続になっております。したがって、本日のいろんなご意見まとめる必要はございますが、このまとめ方につきましては、議長の私と副議長と事務局にお任せいただきたいと思っております。まとめた結果は、委員の皆様にご送付して、確認をしていただきますので、そういう形でご了解をいただきたいと思っております。よろしゅうございますか。

(異議なし)

【中島議長】 ありがとうございます。では、よろしくお願いたします。

それでは、司会を事務局のほうにお返しいたします。

【企画経営課長】 中島議長をはじめ、委員の皆様、本日は本当にありがとうございます。  
した。

事務局から2点報告がございます。

まず、1点目です。本日、委員の皆様には第1回定例会の議事録を配布させていただきました。実は議事録におきましては、前期までご発言者のお名前を出さずにホームページに公開しておりましたが、情報公開の観点から、今期からご発言者のお名前をそのままにして公開したいと考えておりますが、いかがでしょうか。よろしいですか。

【中島議長】 この議事録ですね。公表する議事録の発言者の名前が、今までは議長、副議長のほかは委員という形になっていましたが、今回は個々の固有名詞を出したいということでございます。特に問題はないと思います。よろしゅうございますね。

(異議なし)

【企画経営課長】 どうもありがとうございます。それでは、第1回の議事録からそのようにさせていただきたいと思っております。

2点目ですが、これは副議長から、委員の皆様には情報提供した方がいいというご意見があり、お知らせしますが、実は「東京の図書館をもっとよくする会」という会がございまして、この会が都議会の各会派に、都立図書館の充実整備についてのアンケートを出しています。その質問を、少し読ませていただきますが、1つ目が司書職員の計画的採用・活用について、2つ目が、区市町村図書館への協力・支援サービス縮小方針について、3つ目が、資料収蔵スペース・施設の拡充について、4つ目は、図書館協議会の委員の選任について、5つ目として、都立図書館の将来構想の作成についてというもので、回答があったところとなかったところがあるようでございますが、これはインターネットで公開してございます。協議会の質問もありますので、委員の先生方に後ほどアドレスをお送りしますので、お目通しいただければと思っております。

以上2点でございます。

それから、次回の定例会の日程でございますが、10月ごろを予定しております。改めて日程調整をさせていただきたいと思っております。次回は、検討の個別テーマ等を決定していきたいと思っております。

以上をもちまして、本日の協議会を終了させていただきます。長時間ありがとうございます。



ました。

午後4時1分閉会